

## 안양시 규제 신고고객 보호·서비스 현장 운영 규정

제정 2014. 10. 21 훈령 제620호

제1조(목적) 이 규정은 안양시 규제 신고고객 보호·서비스현장을 운영하는데 필요한 사항을 규정하여 수준 높은 민원행정서비스를 제공함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “규제 신고고객 보호·서비스 현장”(이하 “현장”이라 한다)이란 안양시(이하 “시”라 한다)에서 제공하는 행정서비스(이하 “서비스”라 한다)의 기준과 절차 및 방법 등을 구체적으로 정하여 공표하고 이의 실현을 약속하는 것을 말한다.
2. “규제 신고고객 보호”란 규제개선, 애로해소 등에 관한 의견을 제출한 규제 신고고객에게 행정기관이 불이익을 주거나 차별을 하지 않는 것을 말한다.
3. “규제 신고고객 만족도”란 현장 이행 기준에 따라 시 소속 공무원들이 규제 신고고객에게 제공하는 서비스에 대한 고객들의 평가결과를 말한다.

제3조(적용대상) 이 규정은 시 본청, 직속기관, 사업소 및 하부행정기관에 적용함을 원칙으로 하되 법령이나 조례에 따라 안양시장(이하 “시장”이라 한다)의 사무 중 일부를 위임 또는 위탁 받은 기관 및 단체는 이를 준용할 수 있다.

제4조(현장의 기본원칙) ① 합리적인 현장의 운영을 위하여 다음 각 호의 원칙을 고려하여야 한다.

1. 규제 신고고객 보호 우선의 원칙
2. 규제 신고고객 보호정책 구체화의 원칙
3. 규제 신고고객 보호정책 적극적 홍보의 원칙
4. 규제 신고고객 보호정책 내부 구속력 강화의 원칙
5. 신고사항에 대한 시정조치 명확화의 원칙

제5조(현장의 내용) 현장의 내용은 별지와 같다.

제6조(현장의 구성) 현장에는 다음 각 호의 사항들이 포함되어야 한다.

1. 현장 전문

2. 규제 신고고객의 비밀보장 및 보호
3. 규제 신고고객 보호 미흡에 대한 시정조치
4. 규제 신고고객의 만족도 평가 및 평가결과 반영

제7조(현장 개정) 현장의 개정절차는 다음 각 호의 순서에 따른다.

1. 고객 의견을 반영한 현장초안 작성 및 의견 수렴
2. 규제개혁위원회 심의·확정
3. 현장 공표 및 시행

제8조(현장의 실천) ① 시 소속 공무원들은 현장을 성실히 준수하고 규제 신고고객 보호정책의 정착과 실현을 위해 노력하여야 한다.

- ② 규제개혁 업무담당 부서의 장은 현장을 실천하고 이행하기 위하여 시 소속 공무원에게 연 1회 이상 교육을 실시한다.
- ③ 규제개혁 업무담당 부서의 장은 현장의 이행 중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 현장을 개정할 때에 반영할 수 있도록 조치하여야 한다.

제9조(현장의 공표) ① 현장을 제정 및 개정할 때에는 이를 시민이 충분히 알 수 있도록 각종 홍보매체와 시보를 이용하여 공표한다.

- ② 규제신고인이 현장의 사본을 요구하는 경우에는 지체 없이 이를 제공하여야 한다.
- ③ 규제개혁 업무담당 부서의 장은 규제신고인이 보기 쉬운 일정한 장소에 현장을 게시하여야 한다.

제10조(잘못된 서비스 시정) ① 각 부서에서는 현장 실천에 대한 규제 신고고객들의 불만족 사항을 전화 및 전자우편 등 여러 경로를 통해 접수하여야 한다.

- ② 규제 신고고객 보호 위반행위로 불이익이나 차별을 받은 고객은 시장에게 신고할 수 있다.
- ③ 제1항 및 제2항에 따라 접수 및 신고를 받은 부서의 장은 즉시 사실여부를 확인·조사하고 규제개혁 업무담당 부서의 장에게 통보하여야 한다.
- ④ 제3항의 사실을 통보 받은 규제개혁 업무담당 부서의 장은 현장에 따라 시정조치 후 규제신고 고객에게 조치결과를 통보하고 반기별로 그 내용을 각 부서에 알려 재발 방지에 노력하여야 한다.

제11조(이행실태 평가) 규제개혁 업무담당 부서의 장은 현장의 이행기준 달성

및 규제신고 고객보호의 만족도 향상을 위해 연 1회 이상 이행실태 평가를 실시하여야 한다.

제12조(우대조치) 현장 이행에 현저한 공로가 있는 우수 부서 및 공무원에게는 포상이나 실적가점 등에 있어서 우대할 수 있다.

부칙

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

[별지]

## 안양시 규제 신고고객 보호·서비스 현장

우리 안양시 전 공무원은 규제 신고고객에게 수준 높은 행정서비스를 제공하고 소통과 신뢰의 민원행정을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 약속드립니다.

1. 우리는 불합리한 규제, 제도 및 관행을 수시로 정비·개선하여 시민이 편하고, 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위하여 최선을 다하겠습니다.
1. 우리는 규제개선, 애로제기 등에 대하여 의견을 제출한 규제 신고고객에게 어떠한 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.
1. 우리는 규제 신고고객께서 불이익이나 차별을 받은 경우, 이를 조사하여 신속히 개선하고 유사한 사례가 재발되지 않도록 하겠습니다.
1. 우리는 규제 신고고객들을 대상으로 주기적으로 만족도를 평가하여 미흡한 사항은 개선해 나가도록 하겠습니다.
1. 우리는 규제, 제도, 정책을 수립, 이행하는 전 과정에서 규제 신고고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 규제 신고고객께서 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공할 것입니다.