

안양시 행정서비스헌장 운영 규정

제정 2014. 11. 24 훈령 제624호

제1조(목적) 이 규정은 안양시민을 최우선으로 하는 양질의 행정서비스를 제공하기 위한 행정서비스헌장을 제정 및 운영하는데 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “헌장”이란 안양시(이하 “시”라 한다)에서 제공하는 각종 행정서비스의 기준과 절차 및 방법 등을 구체적으로 정하여 공표하고 이의 실현을 약속하는 것을 말한다.
2. “고객”이란 행정기관의 행정서비스를 직접 또는 간접적으로 제공받는 개인·기업 및 단체를 말한다.
3. “행정서비스”란 행정기관이 관련 고객의 생업 또는 생활환경을 조성하기 위하여 행하는 모든 행정활동을 말한다.

제3조(적용범위) ① 이 규정은 시 본청, 직속기관, 사업소 및 하부행정기관(이하 “행정기관”이라 한다)에 적용한다.

② 법령 또는 조례에 따라 시의 사무를 위임 또는 위탁받은 기관·법인·단체는 이를 준용할 수 있다.

제4조(헌장의 제정) ① 안양시장(이하 “시장”이라 한다)은 해당부서의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 헌장을 제정하여야 한다.

② 시장은 제3조제2항에 따른 기관·법인·단체의 장이 헌장을 제정하거나 개정을 위하여 지원을 요청하는 때에는 필요한 협조를 하여야 한다.

제5조(헌장의 작성원칙) 헌장은 다음 각 호의 원칙에 따라 작성하여야 한다.

1. 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려한다.
2. 고객이 쉽게 알 수 있도록 평이한 문장을 사용하고, 구체적이며 명확하여야 한다.
3. 해당 행정기관이 제시할 수 있는 가장 높은 수준의 행정서비스 제공기준을 설정한다.

4. 행정서비스의 기준을 설정할 때에는 해당 행정서비스의 제공에 필요한 비용과 고객의 편익을 합리적으로 고려한다.

제6조(현장의 구성) ① 현장의 전문에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 해당 행정서비스에 관한 고객의 권리
2. 해당 행정서비스를 통하여 그 행정기관이 구현하려는 목표
3. 행정서비스의 구현방안
4. 현장에서 제시한 행정서비스에 대한 실천서약

② 현장의 본문에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 행정서비스의 구체적이고 명확한 이행표준
2. 행정서비스별 제공자의 부서명 및 연락처
3. 관련정보나 자료를 간편하고 신속하게 얻을 수 있는 방법과 절차
4. 관련시책 및 행정서비스에 관한 의견제시 방법과 절차
5. 잘못된 행정서비스에 대한 시정 및 구제절차와 보상조치 내용

제7조(현장의 공표) 시장은 현장을 제정하거나 개정할 경우에는 고객이 쉽게 알 수 있도록 각종 홍보매체와 시보를 이용하여 공표하여야 한다.

제8조(현장의 개정) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생할 경우에는 현장의 내용을 개정하여야 한다.

1. 현장의 내용이 현실과 맞지 아니하거나 실천 가능성이 없는 경우
2. 현장의 내용이 실천하는 것이 극히 비능률적이어서 행정력의 낭비가 심한 경우
3. 고객으로부터 타당한 요구가 있는 경우
4. 새로운 정책이나 행정서비스를 시행하게 되는 경우
5. 그 밖의 여건 변화로 수정의 필요성이 있는 경우

제9조(현장의 준수) 각 현장별 행정서비스를 관장하는 부서의 소속직원은 소관 현장이 제시한 행정서비스의 이행표준을 준수하여야 한다. 다만, 공통적인 행정서비스 이행표준은 안양시 소속직원 모두가 준수하여야 한다.

제10조(심의) 현장의 운영을 위하여 다음 각 호의 심의사항을 안양시 시정조정위원회에서 심의한다.

1. 현장의 제·개정에 관한 사항

2. 현장 내용의 심사
3. 현장의 시행결과에 대한 평가
4. 우수서비스 부서 및 공무원의 선정
5. 그 밖에 현장 운영에 꼭 필요한 사항

제11조(시행 성과의 조사와 공개) ① 시장은 매년 1회 이상 해당 현장의 운영 실태와 행정서비스에 관한 고객만족도를 조사하고, 그 결과를 공개하여야 한다.

② 제1항에 따른 조사 및 결과의 객관성과 신뢰도를 높이기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 연구기관 또는 전문조사기관에 해당 조사업무를 위탁하여 실시할 수 있다.

제12조 (포상 및 우대조치) 시장은 제11조에 따른 조사결과 우수한 부서 및 공무원에게 표창, 포상금 수여 또는 인사 상 우대조치를 할 수 있다.

제13조 (고객 불편·불만사항의 접수 및 처리) ① 고객의 불편·불만사항 접수 및 처리는 「민원사무처리에 관한 법률」과 「안양시 민원사무처리 규정」에 따른다.

② 민원사무 총괄부서의 장(이하 “민원사무심사관”이라 한다)은 고객이 불편·불만사항의 신고를 편리하게 할 수 있도록 각종 편의를 제공하여야 한다.

제14조 (보상 및 시정조치) ① 행정기관이 현장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 때에는 해당 서비스관련 고객에게 보상하여야 하고, 필요한 경우에는 서비스 전달 체계를 개선하고 관계공무원의 행위에 대하여 시정 조치하여야 한다. 다만, 고객이 다른 법규에 따라 행정기관에 시정 또는 보상을 청구한 때에는 이 규정에 따른 보상을 하지 아니한다.

② 구체적인 보상 또는 시정조치의 기준은 각 분야별 현장으로 정하되, 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 민원을 법정 또는 자체적으로 정한 처리기간 내에 처리하지 못한 경우
2. 관계공무원이 각종 공부를 착오로 기재하여 고객에게 불편을 준 경우
3. 관계공무원의 착오·과실 또는 무성의한 처리로 인하여 고객이 동일건에 대하여 동일한 행정기관을 두 차례 이상 방문한 경우
4. 관계공무원의 불친절 또는 무성의한 대응으로 민원목적을 원활히 달성하지 못한 경우

③ 보상 또는 시정조치는 다음과 같은 절차를 거쳐야 한다.

1. 민원사무추진부서의 장(이하 “추진부서장”이라 한다)은 제2항에 해당되는 고객 불편·불만사항이 신고 되거나 서비스 처리과정에서 발견된 때에는 즉시 별지 서식의 고객 불편(불만)사항 조사 확인서를 작성하고, 관계공무원의 진술을 토대로 사실여부를 확인하여야 한다.
2. 추진부서장은 제1호에 따른 조치 과정에서 고객 불편·불만사항이 확인된 때에는 지체 없이 제7조에 따라 공표된 대로 보상 또는 시정 조치하여야 한다.

④ 보상금품은 시민불편사항의 당사자인 시민에게 직접 지급함을 원칙으로 하며, 금융기관의 계좌입금을 통하여 지급할 수 있다.

부칙

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

[별지 서식]

고객 불편(불만)사항 조사 확인서

민원사무명 :

이의제기(대상) 민원인

○ 주 소 :

(연락처 :)

○ 성 명 :

○ 생 년 월 일 :

내용(불편·불만내용을 자세히 기재)

○

고객불편 초래에 대한 의견(관계공무원)

부서장 의견

보상물품 지급대상 여부

○ 지급대상() ○ 지급대상아님()

※ 지급대상이 아니라고 판단시 사유 기재

상기와 같이 고객불편(불만)사항에 대해 조사 확인하였기에 보상물품을 지급(불지급)하고자 합니다.

년 월 일

민원사무추진부서의 장 ○ ○ ○ ㉠

안양시장 귀하

