

광명시 행정서비스현장 운영 규정

제정	2000. 7. 27	훈령	제211호
개정	2004. 9. 24	훈령	제244호(법제사무처리규정)
	2008. 6. 16	훈령	제273호(제명 띄어쓰기 등 일괄개정 규정, 제명개정)
	2010. 12. 15	훈령	제297호(지방공무원 정원 규정)
일부개정	2018. 9. 4	훈령	제400호(지방공무원 정원 규정)

제1조(목적) 이 규정은 「행정서비스현장(이하 “현장”이라 한다) 제정 지침」(대통령훈령 제70호)에 의하여 현장을 제정하는데 필요한 사항을 규정하여 행정의 고객인 시민에게 보다 높은 수준의 행정서비스를 제공함으로써 시민을 최우선으로 하는 행정을 실현함을 목적으로 한다. <개정 2008. 6. 16>

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “현장”이라 함은 행정기관이 제공하는 각종 행정서비스의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 행정서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하고, 이의 실현을 주민과 함께 민원인에게 약속하기 위하여 각급 행정기관이 작성하여 공표한 문건을 말한다.
2. “고객”이라 함은 행정기관의 행정서비스를 직접 또는 간접적으로 제공받는 개인·기업·단체(외국인 포함)를 말한다.
3. “행정서비스”라 함은 행정기관이 관련 고객의 생업 또는 생활과정에서 발생하는 문제를 해결하고, 소관업무 분야별로 바람직한 생활환경을 조성하기 위하여 행하는 모든 행정활동을 말한다.

제3조(적용대상) ① 이 규정은 실·과·소 및 동에 적용함을 원칙으로 한다.

<개정 2004. 9. 24, 2010. 12. 15>

- ② 조례 등에 의하여 행정권한을 가지고 있거나 위임 또는 위탁받은 법인·단체 및 그 기관은 이를 준용할 수 있다.

제4조(현장의 제정) 각 실·과·소장·직속기관의 장 및 동장은 당해부서의 업무성격과 고객의 특성에 따라 업무분야별로 현장을 제정하여야 한다. <개정 2004. 9. 24, 2010. 12. 15>

제5조(현장의 개선) ① 현장제정부서의 장은 정기적으로 고객의 요구사항을 수

럼하여 이를 현장에 반영하여야 한다.

② 현장제정부서의 장은 필요한 경우 서비스를 제공하는 담당공무원으로부터 서비스의 제공에 따른 애로사항과 개선의견을 듣고 이를 현장에 반영하여야 한다.

제6조(현장의 공표) 현장제정부서의 장은 현장을 제정하거나 개선한 때에는 고객이 충분히 알 수 있도록 시보 등에 게재하거나 일정한 장소에 게시하여야 한다.

제7조(현장의 제정 및 개선의 원칙) 현장제정부서의 장은 현장을 제정하거나 이를 개선하고자 하는 경우에는 다음 각 호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.

1. 서비스는 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려하는 고객 중심적일 것
2. 고객에게 제공되는 서비스의 내용은 고객이 쉽게 알 수 있도록 구체적이고 명확할 것
3. 행정기관이 제시할 수 있는 가장 높은 수준의 서비스를 제공할 것
4. 서비스의 제공에 소요되는 비용과 고객의 편익이 합리적으로 고려된 서비스의 기준을 설정할 것
5. 서비스와 관련된 정보와 자료를 쉽고 신속하게 얻을 수 있도록 할 것
6. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치를 명확히 할 것
7. 제공된 서비스에 대한 고객의 여론을 수렴하여 이를 서비스의 개선에 반영할 것

제8조(고객의 조사 및 참여) 현장제정부서의 장은 현장을 제정 또는 개선하고자 하는 때에는 현장에서 정한 서비스를 제공받을 고객의 범위를 구체적으로 조사하고, 그 고객의 참여를 보장하여야 한다.

제9조(서비스기준의 설정) 현장제정부서의 장은 고객에게 제공되는 서비스의 기준을 정함에 있어 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 서비스의 기준은 선언적이고 추상적인 내용보다는 구체적이고 계량화된 내용을 제시할 것
2. 유사한 서비스를 제공하는 민간기업이나 외국기관의 우수사례를 조사하여 이와 대등한 수준의 서비스가 제공될 수 있도록 노력할 것
3. 서비스의 제공에 드는 비용과 그 서비스로부터 고객이 얻을 수 있는 편익

을 비교·형량하여 합리적인 기준이 설정될 수 있도록 노력할 것

제10조(서비스관련정보) 현장에는 고객이 관련 서비스에 대한 정보나 자료에 쉽게 접근할 수 있도록 다음 사항을 포함하여야 한다.

1. 명패·공무원증의 부착 등 고객상담에 친절하고 신속하게 응대하는 방법
2. 서비스 제공자의 부서명 및 연락처
3. 상담결과 통지의 방법·절차와 소요기간의 명시
4. 관련공무원으로부터 도움을 받을 수 있는 사항
5. 관련정보나 자료를 간편하고 신속하게 얻을 수 있는 경로의 제시
6. 관련정보나 자료를 요구하는 방법과 절차의 제시

제11조(시정조치의 명시) 현장에는 잘못되거나 지연된 서비스에 대한 시정 및 구제절차와 보상조치의 내용 등을 구체적으로 명시하여야 한다.

제12조(위원회의 구성 및 운영) ① 합리적인 현장의 제정 및 운영을 위하여 행정서비스현장심의위원회(이하 “위원회”라 한다)를 구성·운영하여야 한다.

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 서비스의 개선에 관한 사항
2. 현장내용의 심사
3. 현장의 시행결과에 대한 평가
4. 우수서비스 부서 및 공무원 선정
5. 기타 현장과 관련된 사항

③ 위원회는 위원장을 포함한 5인 이상 9인 이하의 위원으로 구성하며, 위원장은 부시장이 된다.

④ 위원은 학식이나 행정경험이 풍부한 자와 해당 분야의 고객을 대표할 수 있는 자를 포함하되, 공무원이 아닌 자가 과반수가 되도록 구성한다.

⑤ 위원회의 사무를 원활히 수행하기 위하여 간사를 두며, 간사는 현장의 제정 및 개선업무를 총괄하는 총무과장이 된다. <개정 2004. 9. 24, 2010. 12. 15, 2018.

9. 4>

제13조(서비스결과의 확인) ① 현장제정부서의 장은 매년 1회 이상 해당 현장의 운영실태와 행정서비스에 관한 고객만족도를 조사하고, 그 결과를 공개하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 조사 및 결과의 객관성과 신뢰도를 높이기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 연구기관 또는 전문조사 기관에 당해 조사업무를 위탁하여 실시할 수 있다.

제14조(우수부서 등에 대한 우대조치) 행정서비스현장 관련업무에 공로가 있는 부서 및 공무원에 대하여 표창수여 등 인사우대 조치를 강구하여야 한다.

제15조(백서의 발간) ① 현장관련 업무활동에 관한 사항을 종합한 백서를 발간하여 공표한다.

② 제1항의 규정에 의하여 발간되는 백서에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 행정서비스의 개선내용
2. 현장의 제정 및 개정현황
3. 분야별 행정서비스 기준의 설정현황
4. 서비스결과의 확인·점검 및 평가결과
5. 우수서비스 기관 및 부서

부칙

①(시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

②(경과조치) 이 규정 시행 이전에 공표된 현장은 이 규정에 의하여 제정된 것으로 본다.

부칙 <2004. 9. 24 훈령 제244호>

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

제2조 생략

부칙 <2008. 6. 16 훈령 제273호, 제명 띄어쓰기 등 일괄개정 규정>

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙 <2010. 12. 15 훈령 제297호, 지방공무원 정원 규정>

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

제2조(다른 훈령의 개정) ① 부터 ⑭ 까지 생략

⑮ 광명시 행정서비스현장 운영 규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제3조제1항, 제4조 중 “담당관·과”를 “실·과”로 한다.

제12조제5항 중 “행정지원과장”을 “자치행정과장”으로 한다.

⑯ 부터 ⑳ 까지 생략

부칙 <2018. 9. 4 훈령 제400호, 지방공무원 정원 규정>

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행하되, 최초 인사발령일부터 적용한다.

제2조(다른 규정의 개정) ① 부터 ⑪ 까지 생략

⑫ 광명시 행정서비스헌장 운영 규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제12조제5항 중 “자치행정과장”을 “총무과장”으로 한다.