

증평군 행정서비스현장 제정·운영에 관한 규정 [2003. 12. 26]

훈령 제13호

개정 2007. 12. 21 훈령 제40호

일부개정 2010. 8. 6 훈령 제63호

제1조(목적) 이 규정은 증평군이 행정서비스의 고객인 군민에게 보다 높은 수준의 서비스를 제공하기 위한 행정서비스현장을 제정·운영하는데 필요한 사항을 규정하여 군민을 최우선으로 하는 지방행정을 실현함을 그 목적으로 한다. <개정 2010. 8. 6>

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- ① 행정서비스현장(이하 "현장"이라 한다)이라 함은 증평군이 제공하는 행정서비스(이하 "서비스"라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상내용 등을 구체적으로 정하여 공표하는 고객과의 약속을 말한다.
- ② "고객"이라 함은 증평군에 직접 또는 간접으로 관계가 있는 유관기관·단체, 기업체 및 개인 등을 말한다.
- ③ "서비스"라 함은 증평군이 고객과 관련하여 수행하는 모든 행정활동을 말한다.
- ④ "고객만족도"라 함은 행정의 주요정책과 그 집행, 공무원의 자질과 태도, 민원인 편의시설 등 고객이 행정업무 전반에 대하여 수용하고 신뢰하는 수준을 말한다.

제3조(적용범위) ① 이 훈령은 증평군 산하 모든 기관에 적용한다.

- ② 법령 또는 관계규정에 의하여 증평군의 사무 중 일부를 위임 또는 위탁받은 기관, 법인·단체는 이를 준용할 수 있다.

제4조(현장의 제정 및 개정) ① 소속 행정기관의 장은 당해 기관의 업무성격과 고객의 특성에 따라 기관별 현장을 동시 또는 단계별로 제정하여야 한다.

- ② 현장은 1기관 1현장의 제정을 원칙으로 하되 현장의 업무별 이행기준은 소속기관의 부서별로 제정한다.
- ③ 현장의 제정 시에는 이해관련 주민·민간단체, 공무원의 의견을 충분히 수렴하여 이를 현장에 반영하여야 한다.

④ 현장 제정 부서의 장은 정기적으로 고객의 요구사항을 수렴하여 이를 현장에 반영하여야 한다. 이 경우 서비스를 직접 제공하는 담당공무원으로부터 서비스의 제공에 따른 애로사항과 개선의견을 들어야 한다.

제5조 삭제 <2010. 8. 6>

제6조(현장의 공표) 소속행정기관의 장은 현장을 제정하거나 개선한 때에는 이를 주민이 충분히 알 수 있도록 군보 등에 게재하거나 일정한 장소에 게시하여야 한다.

제7조(현장의 제정 및 개선원칙) 증평균수 및 소속행정기관의 장은 현장을 제정하거나 이를 개선하고자 하는 경우에는 다음 각 호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.

1. 고객중심의 원칙 : 서비스는 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려하는 고객 중심적이어야 한다.
2. 서비스 기준 구체화의 원칙 : 고객에게 제공되는 서비스의 기준과 내용은 구체적·명확화·계량화하여야 한다.
3. 최고수준 서비스 제공의 원칙 : 행정기관이 제시할 수 있는 가장 높은 수준의 서비스를 제공한다.
4. 비용·편익형량의 원칙 : 서비스의 제공에 소요되는 비용과 고객의 편익이 합리적으로 고려된 서비스의 기준을 설정한다.
5. 체계적 정보제공의 원칙 : 서비스와 관련된 정보와 자료를 쉽고 신속하게 얻을 수 있도록 한다.
6. 시정 및 보상조치 명확화의 원칙 : 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치를 명확히 한다.
7. 고객참여의 원칙 : 제공된 서비스에 대한 고객의 여론을 수렴하거나 일선 근무자의 의견을 참고하여 이를 서비스의 개선에 반영한다.

제8조(고객조사 및 참여보장) 소속행정기관의 장은 현장을 제정 또는 개선하고자 하는 때에는 현장에서 정한 서비스를 제공받을 고객의 범위를 구체적으로 조사하고, 고객으로부터 서비스제공에 따른 개선의견을 수렴하는 등 고객의 참여를 보장하여야 한다.

제9조(서비스관련 정보) 현장에는 고객이 관련서비스에 대한 정보나 자료에 쉽

게 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 예시

제10조(환경개선 및 교육) 소속행정기관의 장은 최선의 서비스 제공을 위하여 환경을 개선하고 현장 및 관련 법령 등의 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

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

제12조 삭제 <2010. 8. 6>

제13조(현장 이행실태 평가) 소속 행정기관의 장은 현장의 이행실태를 주기적으로 평가하여 추진상황, 성과, 문제점 등을 분석하고 현장을 지속적으로 보완 발전시켜야 한다.

제14조(주민만족도 측정 및 결과공포) ① 현장운영부서의 장은 필요한 경우 현장의 운영에 따른 주민만족도를 자체 또는 전문기관에 의뢰하여 측정할 수 있다. <개정 2010. 8. 6>

- ② 제1항에 따른 주민만족도 측정결과는 주민에게 반드시 공포하여야 한다. <개정 2010. 8. 6>

제15조(서비스 결과의 점검) ① 현장운영부서의 장은 필요한 경우 각급 부서 및 소속행정기관의 현장운영실태를 점검할 수 있다.

- ② 제1항의 규정에 의한 점검을 객관적으로 추진하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관련 연구기관 등에 조사를 의뢰할 수 있다.
- ③ 제1항의 규정에 의한 점검결과를 각급 부서 및 소속행정기관의 장에게 통보하여야 한다.

제16조(우수기관 등에 대한 우대조치) 현장관련업무에 현저한 공로가 있는 부서 및 공무원에 대하여 인사상 우대조치를 강구하여야 한다.

제17조(협조요청) 현장운영부서의 장은 이 규정의 효율적인 운영을 위하여 필

증평군 행정서비스현장 제정·운영에 관한 규정

요한 경우에는 관계 소속행정기관의 자에게 관련자료의 제출, 기타 필요한 협조를 요청할 수 있다.

부칙

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙(2007. 12. 21 훈령 제40호)

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙(2010. 8. 6 훈령 제63호)

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.