

증평군 규제 신고고객 보호·서비스현장 운영 규정 [2014. 8. 22 훈령 제92호]

제1조(목적) 이 규정은 규제 신고고객의 보호 및 서비스현장 운영에 필요한 사항을 규정하여 행정서비스의 수준을 높여서 증평군과 기업 및 주민 간의 신뢰와 소통 행정 실현을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “증평군 규제 신고고객 보호·서비스현장”(이하 “현장”이라 한다)이란 증평군과 기업 및 주민 간의 소통행정에 필요한 이행기준을 정한 것을 말한다.
2. “규제 신고고객 보호”란 규제개선, 고충해소 등에 관한 의견을 제출한 고객에게 행정기관이 불이익을 주거나 차별을 하지 않는 것을 말한다.
3. “규제 신고고객 만족도”란 현장 이행기준에 따라 증평군 공무원이 규제 신고고객에게 제공하는 서비스에 대한 고객의 평가결과를 말한다.

제3조(적용대상) 이 규정은 증평군 및 그 소속기관에 적용함을 원칙으로 하되, 법령 등에 따라 그 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 및 기관에도 이를 준용할 수 있다.

제4조(현장의 기본원칙) 합리적인 현장의 운영을 위한 기본원칙은 다음 각 호로 한다.

1. 규제 신고고객 보호 우선 원칙
2. 규제 신고고객 보호정책 구체화 원칙
3. 규제 신고고객 보호정책 적극적 홍보 원칙
4. 규제 신고고객 보호정책 내부 구속력 강화 원칙

제5조(현장의 내용) 현장의 내용은 별표와 같다.

제6조(현장의 개정) ① 증평군수(이하 “군수”라 한다)는 행정환경의 변화 등으로 인하여 현장을 개정할 필요성이 있을 경우에 현장의 내용을 개정할 수 있다.

② 현장의 개정 시에는 고객 및 직원의견 등을 수렴·반영할 수 있다.

제7조(현장의 실천) ① 모든 직원은 현장 내용을 성실히 준수하고 규제신고고객 보호정책의 정착과 실현을 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 군수는 현장의 내용을 실천하고 이행하는 데 필요한 소양교육을 연 1회

이상 소속 직원에게 실시하여야 한다.

제8조(현장의 공표 및 홍보) 현장을 제정 또는 개정된 경우에는 이를 공표하고, 주민이 충분히 알 수 있도록 각종 매체를 통해 적극 홍보해야 한다.

제9조(잘못된 서비스의 시정) ① 군수는 방문, 전화, 전자우편, 인터넷 홈페이지 등 여러 경로를 통해 현장 실천에 대한 규제 신고고객의 불만족 사항을 접수할 수 있다.

② 고객은 규제 신고고객 보호 위반행위가 있는 경우에 군수 또는 중소기업 읍부즈만에 신고할 수 있다.

③ 제1항에 따른 사항을 접수했을 경우에 관계 부서에서는 즉시 사실여부를 확인·조사하여 규제업무 담당 부서장에게 통보하여야 한다.

④ 규제업무 담당 부서장은 제3항의 사실을 통보 받은 경우, 신속하게 필요한 조치를 취하고 조치내용을 신고고객에게 알려야 하며, 재발 방지를 위해 노력하여야 한다.

제10조(평가 및 환류) 군수는 규제 신고고객 만족도조사를 실시하고 현장의 이행에 반영하여야 한다.

제11조(우수 부서 및 공무원 우대) 현장 이행에 현저한 공로가 있는 우수 부서 및 공무원에 대하여는 포상, 근무성적평정 등에 있어서 우대할 수 있다.

부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

증평군 규제 신고고객 보호·서비스현장

우리 증평군 공무원은 규제 신고고객에게 수준 높은 행정서비스를 제공하고 소통·신뢰 행정을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 고객에게 약속합니다.

1. 우리는 각종 불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도나 관행을 수시로 정비·개선하여 살기 좋고 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위하여 최선을 다하겠습니다.
1. 우리는 규제개선, 애로사항 등에 관하여 의견을 제출한 고객에 대하여 어떠한 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.
1. 우리는 고객이 불이익이나 차별을 받은 경우, 이를 조사하여 신속히 개선하고 유사한 사례가 재발되지 않도록 하겠습니다.
1. 우리는 고객들을 대상으로 만족도를 평가하여 미흡한 사항은 개선해 나가도록 하겠습니다.
1. 우리는 규제 관련 정책을 수립하고 이행하는 모든 과정에서 고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 고객이 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공할 것입니다.