

## 【 8 】 양주군 행정서비스현장운영조례안

제출년월일      2000. 6. 16

제 출 자      양 주 군 수

### □ 제정이유

군정의 고객인 군민과 민원인의 요구를 수렴·반영하여 행정서비스의 기준과 내용을 구체적으로 정하고, 이를 편리하고 신속하게 제공할 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등에 관한 사항을 정하려는 것임

### □ 주요골자

- 가. 실적소별 업무성격과 고객의 특성에 따라 고객의 입장에서 부서별, 업무분야 별로 행정서비스 현장을 제정하도록 함(안 제4조)
- 나. 합리적인 현장의 제정 및 운영을 위하여 9인으로 구성된 행정서비스현장심의위원회를 운영토록 함(안 제5조)
- 다. 현장을 제정하거나 개정할 때에는 군보 및 각종 홍보매체에 공표하도록 하고, 주요 내용은 사무실에 게시토록 함(안 제8조)
- 라. 매년 1회이상 현장의 운영실태와 고객만족도를 평가하고 그 결과를 공개하도록 함(안 제11조)
- 마. 고객의 불만사항의 처리방법 및 시정·보상조치의 절차 및 방법을 규정 함(안 제12조, 제13조)

양주군 조례 제 호

## 양주군행정서비스헌장운영조례안

제1조(목적) 이 조례는 “행정서비스헌장”의 제정 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “행정서비스헌장”(이하 “헌장”이라 한다)이라 함은 군 및 직속기관이 제공하는 행정서비스(이하 “서비스”라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 사정 및 보상내용 등을 구체적으로 정하여 공표하는 고객과의 약속을 말한다.
2. “고객”이라 함은 행정서비스를 직접 또는 간접으로 제공받는 유관기관·단체, 기업체 및 개인 등을 말한다.
3. “서비스”라 함은 행정기관이 고객과 관련하여 수행하는 모든 행정활동을 말한다.

제3조(적용범위) 이 조례는 군 본청, 직속기관, 사업소 및 하부 행정기관에 적용함을 원칙으로 한다.

제4조(헌장의 제정 및 개정) ①헌장의 제정부서는 당해 부서의 업무성격과 고객의 특성에 따라 군수가 지정하고, 당해 헌장제정 부서의 장은 부서별, 업무분야 별로 헌장을 제정하여야 한다.

②헌장을 제정할 때에는 행정에 대한 고객의 입장에서 업무 영역별로 특성화하여야 한다.

③헌장제정부서의 장은 정기적으로 고객의 요구사항을 수렴하여 이를 헌장에 반영하여야 한다. 이 경우 서비스를 직접 제공하는 담당 공무원으로부터 서비스의 제공에 따른 애로사항과 개선의견을 들어야 한다.

④헌장은 매년 1회 제정 또는 개정함을 원칙으로 하되 행정여건의 변화, 예산의 증감등 특별한 사유가 발생한 때에는 그때마다 개정 할 수 있다.

제5조(헌장심의위원회) ①합리적인 헌장의 제정 및 운영을 위하여 군에 “행정서비스헌장심의위원회”(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

②위원회는 위원장을 포함한 9인 이내의 위원으로 구성하되, 고객대표가 과반수 이상 포함되어야 한다.

③위원장은 부군수가 되고, 부군수 유고시 헌장 총괄부서의 장이 직무를 대행하며, 총괄부서는 군수가 지정한다.

④외부위원은 고객을 대표할 수 있는 자로 하되 학식과 덕망이 높고 관련분야의 전문 지식이 있는 자 중에서 군수가 위촉하며, 내부위원은 행정서비스 현장제정 부서의 장 중에서 군수가 임명한다.

⑤위원의 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있으며, 위원에 사정에 따라 수시로 위촉하거나 해촉할 수 있다.

⑥위원회는 다음 각호의 사항을 심의한다.

1. 현장 내용의 심사
2. 서비스의 개선에 관한 사항
3. 고객만족도 조사결과 분석
4. 현장의 시행결과에 대한 평가 및 발전방안 제시
5. 현장 관련 우수부서 및 우수공무원의 선정
6. 기타 현장과 관련한 사항

⑦위원회의 사무를 원활히 수행하기 위하여 간사 1명을 두며 간사는 총괄부서의 장이 지정하는 자가 된다.

⑧위원회의 위원중 공무원이 아닌 위원에게는 양주군각종위원회설비변상조례에서 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제6조(현장의 제정 및 개정의 원칙) 현장을 제정하거나 이를 개정하고자 하는 경우에는 다음 각 호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.

1. 서비스는 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려하는 고객 중심적일 것
2. 고객에게 제공되는 서비스의 기준과 내용은 선언적이고 추상적인 것보다는 고객이 쉽게 알 수 있도록 구체적이고 명확하며 계량화된 내용을 제시할 것
3. 서비스는 군이 제시할 수 있는 가장 높은 수준이어야 하며, 유사한 서비스를 제공하는 민간기업이나 외국기관의 우수사례를 조사하여 이와 대등한 수준의 서비스가 제공될 수 있도록 노력할 것
4. 서비스의 제공에 소요되는 비용과 그 서비스로부터 고객이 얻을 수 있는 편익을 비교·衡量하여 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, 보상조치의 방법과 절차 및 기준 등을 명확히 할 것
7. 현장을 제정 또는 개선하고자 하는 때에는 현장에서 정한 서비스를 제공받을 고객의 범위를 구체적으로 조사하고 고객의 여론을 수렴하여 합리적인 의견과 요구사항을 반영할 것

제7조(현장의 내용구성) ①현장을 제정할 때에는 다음 각 호의 내용이 포함되도록 하여야 한다

1. 서비스의 목표와 내용

가. 업무계획을 중심으로 한 목표, 기준 및 원칙

나. 고객의 권리를 신장하고 고객이 값싸고 질 좋은 서비스를 제공받을 수 있도록 알 권리를 충족할 수 있는 내용 등

2. 서비스제공 관련정보

가. 관련정보나 자료의 요구방법과 절차

나. 관련 공무원으로부터 도움을 받을 수 있는 사항

다. 상담 결과의 통지방법 및 절차와 소요시간

라. 고객상담에 친절하고 신속하게 응대하는 방법

마. 서비스 제공자의 부서명 및 연락처 등

3. 고객참여 및 시정조치에 관한 사항

가. 서비스 현장에 대한 개선의견 및 요구사항 제출방법

나. 잘못되거나 지연된 서비스에 대한 시정 및 구제절차와 보상조치의 내용 등

②현장은 누구나 쉽게 이해하고 공감할 수 있도록 평이한 문체와 용어로 작성하여야 한다.

제8조(현장의 공표 및 홍보) ①군수는 현장을 제정하거나 개정할 때에는 이를 군보 및 고객이 쉽게 접근할 수 있는 각종 홍보매체를 이용하여 공표 한다.

②현장은 공고의 방법으로 공표 한다.

③현장제정부서의 장은 고객이 현장의 사본을 요구하는 경우 지체없이 제공하여야 한다.

제9조(현장의 관리 및 게시) ①현장은 관련법규에 준하여 관리하고 보존하여야 한다.

②현장의 주요내용은 사무실에 게시하여 전 직원이 항상 보고 실천할 수 있도록 한다.

제10조(현장의 이행) ①현장제정부서의 장은 현장을 실천하고 이행하기 위하여 소속직원에게 수시 교육을 실시하고 이행상황을 점검하여야 한다.

②현장제정부서의 장은 이행중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 현장을 개정하고 소속직원에게 교육을 실시하여야 한다.

③모든 공무원은 소관분야의 현장을 준수하고, 최고품질의 서비스 제공을 위해 부단히 노력하며 창의적으로 업무를 개선하여야 한다

제11조(시행결과 평가) ①군수는 매년 1회이상 현장의 운영실태와 서비스에 관한 고객 만족도를 평가하고 그 결과를 공개하여야 한다.

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

제12조(고객불만 사항의 접수 및 시정조치) ①현장에 관한 고객의 불만사항은 구술·전화·서면·인터넷 등 다양한 경로를 통하여 수시로 접수한다.

②고객의 불만사항을 접수한 때에는 다음 각호의 사항을 명시한 고객불만 접수처리대장에 기록하고 부서의 장이 결재후 처리방침을 결정하여야 한다.

1. 성명 및 연락처
2. 접수일시
3. 불만내용
4. 처리방침의 내용 및 처리예정일
5. 처리결과 및 회신일자

③현장제정부서의 장은 고객의 불만사항을 지체없이 처리하고 그 결과를 고객에게 통지한 후 불만사항에 대한 원인을 분석하여 개선방안을 강구하여야 한다.

제13조(보상조치) ①현장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 때에는 해당 서비스 관련 고객에게 보상하여야 하며 그 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 서비스를 법정처리기간 또는 자체적으로 정한 처리기간내에 처리하지 못한 경우
2. 관계공무원이 각종 공부를 착오로 기재하여 고객에게 불편을 준 경우
3. 한 건의 민원 또는 행정사무를 처리하는 과정에서 관계공무원의 착오·과실 또는 무성의한 처리로 인하여 고객이 동일한 부서를 2회 이상 방문한 경우
4. 공무원이 동일인에게 3회이상 불친절 또는 무성의한 대응으로 민원목적을 원활히 달성하지 못한 경우
5. 기타 공표 된 행정서비스를 이행하지 못한 경우

②제1항에 의거 보상이 이루어 질 때에는 다음 각호의 절차를 거쳐야 한다.

1. 현장제정부서의 장은 제1항 각호의 1에 해당되는 고객불편사항이 신고되거나 서비스 처리과정에서 발견된 때에는 즉시 고객 불편사항 조사서를 작성하고 관계공무원의 진술을 토대로 사실여부를 확인
2. 고객, 현장제정부서의 장 및 관계공무원간의 상반된 의견으로 인하여 고객불편 사항의 사실여부 확인이 불가능한 경우 현장제정부서의 장은 고객불편사항 조사서를 작성하여 현장운영 총괄 부서에 송부

3. 총괄 부서에서 고객불편사항 조사의뢰서를 접수한 때에는 고객불편사항의 사실 여부를 조사하고 그 결과를 관련 고객과 현장 제정부서의 장에게 통보
4. 현장 제정 부서의 장은 제1호 또는 제3호의 규정에 의한 조사과정에서 고객불편 사항이 확인된 때에는 지체없이 보상조치
- ③보상금품은 고객불편사항의 당사자인 고객에게 직접 지급함을 원칙으로 하며 금융기관의 계좌입금을 통하여 지급할 수 있다.

제15조(우수부서 등에 대한 우대) 제11조의 규정에 의한 평가결과 현장관련업무에 현저한 공로가 있는 부서 및 공무원은 다음과 같이 우대한다.

1. 우수부서·공무원에게는 표창 및 포상금 수여등 각종 지원
2. 우수공무원에 대하여는 지방공무원평정규칙에 의한 실적가점 부여

제16조(백서의 발간) ①현장관련 업무 활동은 매년 종합하여 군정백서에 수록한다.

②제1항의 규정에 의한 백서에는 다음 각호의 사항이 포함되어야 한다

1. 현장의 제정 및 보완·개선 내용
2. 분야별 서비스기준의 설정현황
3. 행정서비스의 개선실적
4. 현장 시행에 대한 평가결과(고객만족도 조사결과 포함)
5. 우수부서 및 공무원 현황

③현장총괄부서에서는 현장제정부서로부터 백서 발간자료를 취합하여 군정백서 자료로 관련 담당자에게 송부하여야 한다.

## 부 칙

①(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

②(경과조치) 이 조례 시행당시 설치 및 운영되고 있는 행정서비스현장 심의위원회는 이 조례에 의한 것으로 본다.

대통령훈령 제 70 호  
1998. 6. 30 발령

### 행정서비스헌장제정지침

제1조(목적) 이 훈령은 각급 행정기관이 행정서비스헌장을 제정하는데 필요한 사항을 규정하여 행정의 고객인 국민에게 보다 높은 수준의 행정서비스를 제공함으로써 국민을 최우선으로 하는 행정을 실현함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 훈령에서 행정서비스헌장(이하 “헌장”이라 한다)이라 함은 행정기관이 제공하는 행정서비스(이하 “서비스”라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고, 이의 실현을 국민에게 약속하는 것을 말한다.

제3조(적용대상) ① 이 훈령은 중앙행정기관 및 그 소속기관에 적용함을 원칙으로 한다.

② 지방자치단체, 법령에 의하여 행정권한을 가지고 있거나 위임 또는 위탁받은 법인·단체 및 그 기관은 이를 준용할 수 있다.

제4조(헌장의 제정) ① 행정기관의 장은 당해 기관의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 헌장을 동시 또는 단계적으로 제정하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제3조제2항의 규정에 의한 법인·단체 및 기관의 장으로 하여금 제1항이 정하는 바에 따라 헌장을 제정하도록 권고할 수 있다.

제5조(헌장의 개선) ① 행정기관의 장은 정기적으로 고객의 요구사항을 수

렴하여 이를 현장에 반영하여야 한다.

②행정기관의 장은 필요한 경우 서비스를 제공하는 일선 담당부서의 공무원으로부터 서비스의 제공에 따른 애로사항과 개선의견을 듣고 이를 현장에 반영하여야 한다.

제6조(현장의 공표) 행정기관의 장은 현장을 제정하거나 개선한 때에는 이를 국민이 충분히 알 수 있도록 판보 등에 게재하거나 일정한 장소에 게시하여야 한다.

제7조(현장의 제정 및 개선의 원칙) 행정기관의 장이 현장을 제정하거나 이를 개선하고자 하는 경우에는 다음 각호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.

1. 서비스는 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려하는 고객중심적일 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) 행정기관의 장은 현장을 제정 또는 개선하고자 하는 때에는 현장에서 정한 서비스를 제공받을 고객의 범위를 구체적으로 조사하고, 그 고객의 참여를 보장하여야 한다.



제9조(서비스 기준의 설정) 행정기관의 장은 고객에 제공되는 서비스의 기준을 정함에 있어 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 서비스의 기준은 선언적이고 추상적인 내용보다는 구체적이고 계량화된 내용을 제시할 것
2. 행정기관의 장은 유사한 서비스를 제공하는 민간기업이나 외국기관의 우수사례를 조사하여 이와 대등한 수준의 서비스가 제공될 수 있도록 노력할 것
3. 행정기관의 장은 서비스의 제공에 드는 비용과 그 서비스로부터 고객이 얻을 수 있는 편익을 비교·형량하여 합리적인 기준이 설정될 수 있도록 노력할 것

제10조(서비스 관련 정보) 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. 관련 공무원으로부터 도움을 받을 수 있는 사항
5. 관련 정보나 자료를 간편하고 신속하게 얻을 수 있는 경로의 제시
6. 관련 정보나 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·운영) ① 행정기관의 장은 합리적인 현장의 마련을

위하여 행정서비스현장심의위원회(이하 이 조에서 “위원회”라 한다)를 구성·운영하여야 한다.

②위원회는 다음 사항을 심의한다.

1. 서비스의 개선에 관한 사항
2. 현장 내용의 심사
3. 현장의 시행결과에 대한 평가
4. 우수서비스 부서 및 공무원의 선정

③위원회는 위원장을 포함한 5인 이상 9인 이하의 위원으로 구성한다.

④위원은 학식이나 실무경험이 풍부한 자 및 고객을 대표할 수 있는 자를 포함하되, 공무원이 아닌 자가 과반수가 되도록 하여야 한다.

⑤위원장은 당해 기관의 부기관장이 된다.

⑥간사는 현장의 제정 및 개선업무를 담당하는 과장 또는 이에 상당하는 공무원이 된다.

제13조(서비스 결과의 확인) ①행정자치부장관은 필요한 경우 각급 행정기관의 현장 운영실태를 확인할 수 있다.

②행정자치부장관은 제1항의 규정에 의한 확인을 객관적으로 추진하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관련 연구기관에 여론조사를 의뢰할 수 있다.

③행정자치부장관은 제1항의 규정에 의한 확인결과를 관계 기관의 장에게 통보하여야 한다.

제14조(우수기관 등에 대한 우대조치) 행정자치부장관 및 행정기관의 장은 현장 관련 업무에 현저한 공로가 있는 기관·부서 및 공무원에 대하여 인사상 우대조치 등을 강구하여야 한다.

제15조(백서의 발간) ①행정자치부장관은 각급 행정기관의 현장 관련 업무 활동에 관한 사항을 종합한 백서를 발간하여 공표하여야 한다.

②제1항의 규정에 의하여 발간되는 백서에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

1. 서비스의 개선내용
2. 현장의 제정·개선 현황
3. 분야별 서비스 기준의 설정 현황
4. 서비스결과와 확인, 점검 및 그 평가결과
5. 우수서비스 기관 및 부서

제16조(협조요청) 행정자치부장관은 이 훈령의 효율적인 운영을 위하여 필요한 경우에는 관계 행정기관의 장에게 관련자료의 제출 기타 필요한 협조를 요청할 수 있다.

## 부 칙

①(시행일) 이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.

②(현장의 제정 기한) 중앙행정기관의 장은 1999년 12월 31일까지 1개이상의 현장을 제정하여야 한다.

③(시범기관의 지정) 행정자치부장관은 현장의 제정을 촉진시키기 위하여 일부 행정기관을 시범기관으로 지정하여 현장의 제정을 우선 추진하게 할 수 있다.

— 고객만족 창출을 위한 —

『行政서비스憲章制』擴大施行指針

2000. 2.

楊 州 郡

## 目 次

I 『行政서비스憲章制』의 概要

II. 그 간 의 運 營 狀 況

III. 擴 大 施 行 指 針

IV 行 政 事 項

## I. 「行政서비스憲章制」의 概要

### 1. 「行政서비스憲章制」의 意義

#### — < 「헌장제」의 개념 > —

행정기관이 제공하는 ①서비스 기준 및 내용 ②서비스를 제공받을 수 있는 절차와 방법 ③잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고 이의 실천을 국민에게 약속하는 제도임

#### □ 「행정서비스헌장제」는

- '90년대초 영국·미국·프랑스·캐나다등 OECD 국가의 대부분이 서비스의 질적 향상 및 「정부개혁」 정책 수단으로 추진

#### < 외국의 추진현황 >

- 미 국 : 고객서비스기준(Customer Service Standards, '93) - 대통령 행정명령
- 영 국 : 시민헌장(Citizen's Charter, '91) - 총리선언
- 프랑스 : 행정서비스헌장(Public Service Charter, '92) - 국무회의 채택
- 캐나다 : 서비스기준안(Service Standards Initiative, '94) - 총리선언

### 2. 推進背景 및 目的

- 국민의 정부 출범이후 「정부개혁」의 일환으로 추진
- 고객지향적인 행정서비스 문화를 조성하고 행정서비스의 신뢰성과 투명성을 확보, 「깨끗하고 공정한」 정부구현

#### < 단계별 추진계획 >

- 1단계('98) : 철도·우정·소방·경찰등 10개 현업기관 우선실시
- 2단계('99) : 중앙 및 지방자치단체별로 1개이상 헌장 시범제정 운영
- 3단계(2000이후) 모든 서비스분야로 확대

## Ⅱ. 그간의 運營狀況

### 1. 推 進 內 容

- 「행정서비스헌장제정지침」을 대통령훈령으로 발령('98. 6.30)
- 10개 시범기관을 지정 헌장제정 운영('98. 7~12)
  - 철도·우정·소방·경찰·관세·교육·환자·노동·중소기업·특허등
- 「행정서비스헌장제」확대 시행계획 수립시달('99. 3)
  - 중앙행정기관 및 지방자치단체별로 1개이상 헌장 시범제정 운영
- 기관별 「행정서비스헌장」제정·공표('99. 7~10)
  - 헌장제정 기관수 : 289개 기관(중앙 41, 지방 248)
  - 제정 헌장수 : 584개 헌장(중앙 44, 지방 540)

#### < 제정헌장 서비스 유형별 >

※ 총 584개 헌장중 청소·상수도·세무·건축등 주민생활과 밀접한 「행정서비스헌장」이 71%(416개)를 차지

- 「행정서비스헌장」제정상황 및 기관별 헌장내용 분석('99. 8~10)
- 「행정서비스헌장」이행실태 평가계획 수립시달('99. 12)

#### 【우리군 추진내용】

- 99. 3. 18 행정서비스헌장제 시행계획 시달
- 99. 4. 30 행정서비스 헌장 제정계획 수립 (제정부서 민원실)
- 6. 18 민원행정서비스 헌장 심의위원회 개최 ( 위원 7 명)
- 6. 28 초안수정및 확정
- 7. 1 공표및 시행

## 2. 主要 運營成果

- 고객위주의 행정서비스체계를 구축하는 계기 마련
  - 量보다 質적인 측면에서 서비스를 제공토록 서비스 행정체계를 개선
  - 공무원중심의 행정에서 고객지향적인 행정으로 전환, 고객 입장에서 생각하고 행동하는 자세를 정립
- 행정의 투명성 확보 및 주민만족도 향상에 기여
  - 서비스 이행기준·절차등을 구체적으로 제시함으로써 행정의 신뢰성·투명성을 확보하고, 주민만족도 향상에 기여
- 「행정서비스」에 대한 공무원의 관심 및 마인드를 제고
  - \* 서비스 질 향상 및 마인드 제고를 위한 워크숍·토론회·개최 등

### < 미흡한 점(반성) >

- 시행초기로 인하여 공무원들의 서비스현장 필요성등에 대한 이해·인식 부족 및 실천의지 미흡
- 조직원의 적극적인 실천 참여유도를 위한 인센티브시책 미흡
- 「행정서비스현장」에 대한 대국민 홍보 미흡



### Ⅲ. 擴大施行指針

#### 1. 推 進 目 標

##### < 고객만족 서비스창출 >

- 행정서비스 전달체계 쇄신 ⇒ 고객지향적 행정서비스 정착
- 행정서비스 품질 혁신 ⇒ 서비스의 질 향상 도모
- 행정서비스 투명성 확보 ⇒ 「깨끗하고 공정한 정부」 구현

#### 2. 推 進 方 針

- 「현장제정」은 「실과소별」 「업무분야별」로 확대 제정·운영
- 현장제정 대상업무는 서비스효과를 극대화 시킬 수 있고  
주민생활과 밀접한 단위업무를 선정·제정
- 현장의 제정·운영에 사계전문가 및 주민참여를 유도 참여  
행정 구현
- 「행정서비스대상제」운동을 통한 우수기관·공무원에 대한  
인센티브를 부여, 기관간 서비스경쟁 촉진 및 실천분위기 조성
  - 우수기관 : 「현장마크」(Charter Mark)수여
  - 우수공무원 : 정부포상 실시
- 「행정서비스」에 대한 공무원의 관심과 마인드를 제고, 고객  
입장에서 생각하고 행동하는 자세 전환
- 다양한 홍보 실시로 「행정서비스현장」에 대한 국민적 관심 제고

## 3. 細部 推進指針

## &lt; 현장제정 과정 &gt;

사전  
기획  
단계

- 현장의 기획 : 운영주체, 관리주체 결정등
- 수요자 및 공급자와 협조체제 구축 : 워크숍 개최등
- 유관정보의 수집 : 선진 사례수집, 타기관 사례 수집, 전문가 초빙 세미나

서  
비  
스  
의  
내  
용

- 고객의 정의 : 해당부서의 업무특성에 따른 고객규정
- 해당기관의 서비스의 정의
  - 주요서비스항목 최종결정(고객위견 일선담당자 의견수렴)
- 이해관계자집단 의견수렴 및 고객의견조사 : 관련자료 수집 직접 설문

표  
준  
안  
작  
성

- 현재 서비스수준 측정 : 기능중심 고객만족도 조사
- 현장의 형태결정 및 현장 작성
- 최종안 검토 : 행정서비스현장심의위원회 심의의결
- 우수사례 벤치마킹 : 우수사례발굴 및 적용, 도전적 목표설정
- 현장공표 및 홍보

현  
장  
실  
천  
시  
스  
템  
구  
축

- 종합실천계획수립(경영기법도입)
- 제도적인 보완 및 환경개선
- 공무원의식 개혁 및 동참유도

평  
가  
사  
후  
관  
리

- 현장이행실태 평가·분석
- 고객만족도 측정·공표
- 현장의 지속적인 보완 발전
- 우수기관 및 공무원에 대한 인센티브제 실시

## ① 憲章制定 및 公表

### 가. 현장제정기관 및 대상업무 선정

- 주민생활과 밀접한 대민업무를 선정, 10개이상의 현장을 확대 제정하되 지역의 특성과 여건등을 고려 선정

< 현장제정대상부서 >			
○ 세무	○ 사회복지	○ 환경보호	○ 농림축산
○ 지역경제	○ 도로교통	○ 도시	○ 주택
○ 보건	○ 상하수도		

※ 민원봉사과 : 민원행정서비스현장 내용보완

### 나. 현장제정을 위한 사전기획

- 현장을 제정하는 실무담당자는 일차적으로 대상업무의 내용을 상세히 파악 - 업무특성, 고객의 성격 등
- 현장제정 대상업무에 대한 현재의 서비스수준 등을 측정·분석하고 업무특성에 따라 고객을 규정
  - 서비스 기준설정 자료 등으로 활용
- 현재의 서비스수준 등에 대한 고객 및 일선담당자의 의견수렴 및 주요서비스 항목 최종 결정
- 선진국 및 타기관의 제정사례 등을 벤치마킹하고 필요시 전문가 초빙 자문
  - 영국·미국·프랑스 등 선진외국의 서비스현장 및 제정사례, 해당부서, 업무와 관련된 자료수집
  - 타기관의 서비스현장 및 제정절차에 대한 탐문등

＜ 적합한 「서비스현장」 수립을 위한 유의사항 ＞

- 자신의 고객과 업무를 파악해야 함
  - 자신의 고객과 서비스 그리고 상대자를 식별하고
  - 현재하고 있는 일이 무엇인지, 할 수 있는 일이 무엇인지를 알아야 함
- 고객 및 담당직원과 협의해야 함
  - 현재의 서비스에 대한 고객만족정도, 어떻게 서비스를 개선해야되는지 등
- 고객이 민감하게 느끼는 서비스 요소에 대해 기준을 정해야 함
  - 접근용이성, 정확성, 직원의 용모, 시설등을 고객과 직원들로부터 환류
- 서비스 담당자를 담당하는 실무자에게 권한을 주고 훈련을 실시해야 함
- 고객과 서비스기준에 대해 정보를 교환하고 그 성과를 보고하게 해야 함
- 서비스 수준과 서비스의 품질에 근거하여 조직을 관리해야 함

다. 현장형태 결정 및 작성

현장에 담아야 할 사항

☐ 서비스의 기준과 내용을 제시

- 제공되는 서비스에 부합된 기본방향을 설정
- 서비스의 기준과 내용은 선언적이고 추상적인 내용보다는 구체적이고 계량화된 내용으로 제시
- 서비스 제공에 드는 비용과 고객의 편익을 비교·형량하여 합리적 기준설정

☐ 서비스의 제공방법 및 절차규정

- 명패 공무원증의 부착 등 고객상담에 친절하고 신속하게 응대하는 방법
- 서비스 제공자의 부서명 및 연락처
- 상담결과 통지의 방법·절차와 소요기간의 명시
- 관련 공무원으로부터 도움을 받을 수 있는 사항
- 관련 정보나 자료를 간편하고 신속하게 얻을 수 있는 경로의 제시
- 관련 정보나 자료를 요구하는 방법과 절차의 제시

☐ 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등 규정

- 잘못된 서비스를 즉시 시정할 수 있는 방법과 절차를 제시
- 불편·부당하거나 잘못된 서비스에 대한 구체적 보상방안 마련 등

## 현장 작성요령

- 현장의 형태는 아래 표준(안)을 참고하여 부서 및 업무성격에 따라 결정

### < 표 준 (안) >

- 현장전문
- 서비스 이행표준
- 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상
- 국민에게 협조요청하는 사항

- 서비스기준 및 내용 등은 「현장제정 7대기본원칙」에 부합되게 작성하되, 고객 지향적인 입장에서 작성
- 업무성격에 따라 고객을 만족시키는데 필요한 요인들의 우선순위 결정
  - 각 요소들에 대해 고객이 체감할 수 있는 구체적인 서비스 형태들을 발굴
  - 현장에 포함할 주요서비스 항목을 최종 결정하여 작성
- 현장은 국민들이 읽기 쉽고 접하기 용이하게 설계
- 간략하고 핵심적으로 설계(6~8p정도)
  - 표지는 국민들의 관심을 유발할 수 있도록 설계하되 과도한 디자인등은 지양
  - 내용은 합리적인 글자크기 사용 등으로 하되 전체내용을 쉽게 알 수 있는 표제어, 도표, 삽화등 사용(지나친 배경 사진이나 로고인쇄 지양)

- 기존 업무의 나열이나 정리수준에 머무르는 것을 경계
  - 또하나의 서류작성이라는 오해를 불식하고 고객에 대한 서비스제고의 가장 기초가 되는 작업이라는 점을 명심
  - 고객을 계도한다는 고압적인 자세를 버리고 고객의 구미에 맞는 서비스 표준을 제시 한다는 마음가짐이 필요
- 현장 작성시에도 고객대표 및 전문가를 참여
  - 현장의 합리적 작성을 위해서는 업무와 관련있는 고객대표 및 전문가를 참여시켜 이들의 의견을 수렴

## &lt; 현장의 형식과 디자인 방법 &gt;

## □ 현장의 형식

현장에는 너무 많은 내용을 담으려 하면 잘 읽히지 않는다는 것을 명심해야 하며, 다음사항을 주의하여야 함.

- 어떻게 하면 가장 잘 고객에게 전달될 수 있을지 고려할 것.
- 현장은 간략하고 박력있게 할 것
  - 이상적인 현장은 6내지 8페이지를 넘어서는 안됨
- 평이한 용어를 사용하고 전문용어를 피할 것
  - 전문용어를 꼭 써야할 경우라면 그 의미에 대한 간단한 설명을 포함
- 현장이 친근감이 가도록 “우리”, “귀하”와 같은 개인적 관계에 관한 용어를 쓸 것.
- 미리 고객에게 용어나 체제가 명확한지를 물어볼 것

## □ 현장의 디자인

- 시선을 끄는 표지는 중요
- 현장을 과도하게 치장하지 말 것
  - 단순하고 고객 친화적으로 해야 함. 너무 화려한 책자는 반감을 갖게하고 예산낭비라고 여겨질 수 있음
- 문자의 단조로움을 깨기위해 제목, 표, 그림 등을 사용할 것
- 그림이나 로고를 배경으로 글자를 인쇄하지 말 것
  - 너무 많은 색을 쓰거나 어색한 색조합(예, 녹색과 적색)은 피해야 함
- 한 문단에는 가급적 한 글자체를 사용할 것
  - 너무 많은 글자체를 쓰는 것도 읽기에 방해가 됨
- 흥미있는 그래프나 삽화를 넣을 것
- 臺紙(무광택지)나 絹紙(명주지)로 마감할 것
  - 광택지는 빛을 반사해서 읽기가 어려움



## 라. 현장심의 및 확정

- 작성된 현장(안)을 토대로 고객대표, 전문가 등이 참여한 『행정서비스현장심의위원회』에서 심도있게 심의

### <행정서비스현장심의위원회>

- 구 성 (5~9인)
  - 위원장 : 부 군 수
  - 위 원 : 학식과 실무경험이 풍부한 자  
고객의 대표
    - ※ 공무원 아닌 자를 과반수로하여 구성
    - ※ 초안 작성시 위원위촉
  - 간 사 : 총무과장
- 기 능
  - 현장내용의 심사 및 서비스의 개선에 관한 사항
  - 현장의 시행결과에 대한 평가, 우수부서 및 공무원의 선정

- 심의과정에서 제기된 의견을 반영하여 최종(안)을 확정하되, 관심도 제고를 위하여 기관장 확인(결재) 등 절차를 이행

## 마. 현장의 공표 및 홍보활동 전개

- 현장제정이 완료되면 군보등을 이용하여 공표하고, 성실히 이행할 것을 약속
  - 현장공표시 선포식 개최, 공무원의 결연한 실천의지를 국민에게 인식
- 매스컴 및 각종 홍보물·반상회 등을 활용, 대국민 홍보를 실시
  - 유인물(팜프렛) 등으로 제작 배포하고 주민이 쉽게 읽고 접할 수 있도록 민원실·사무실등에 비치
  - 현장이행기준 시정·보상절차등을 판넬로 제작, 민원실 등에 부착 홍보

## ② 憲章實踐 시스템構築

### < 전 제 조건 >

- ◆ 『헌장』은 제정하는데 의의가 있는 것이 아니며, 제정된 헌장을 기관장을 비롯 조직원이 어떤 방식으로 참여하여 실천하느냐가 더 중요함.
- ◆ 우리가 제정한 『헌장』을 행정에 접목시켜 고객 지향적인 관점에서 생산성과 효율성 있게 운영을 하기 위해서는 보다 과학화·체계화된 시스템 구축이 필요함.
- ◆ 시스템 구축은 과거 우리행정의 모순점인 일과성·형식성 등을 탈피하고 조직원이 필요성을 인식 자발적으로 참여·실천하여 고객을 감동시킬 수 있는 방향으로 수립되어야 함.

#### 가. 단체장의 관심표명 및 실천분위기 조성

- 새로운 제도로써 행정조직내에 접목시키기 위하여는 기관장의 절대적 관심 필요
  - 현장의 중요성·필요성 등을 간부회의등 각종회의시 표명
- 평가보고회 등을 개최, 주기적인 점검 확행

#### 나. 조직원의 서비스 마인드 제고 및 참여여건 조성을 위한 교육실시

- 공무원들의 마인드를 고객지향적으로 변화시키고 조직원 만족을 통해 스스로 참여할 수 있는 의식개혁교육 실시
  - 관련분야 전문가 초청 교육실시
- 담당공무원의 설문조사를 통해 불만·애로사항 수렴 반영

#### 다. 고객지향적 서비스 제공을 위한 제도 및 환경개선

- 현장제정 분야와 관련된 각종 법령·제도중 최선의 서비스 제공에 걸림돌이 되는 부분을 발굴, 고객편의 입장에서 개선
- 서비스제공을 위한 관련시설도 이용에 불편이 없도록 고객중심으로 개선 (사무실 위치 재배치 등)

#### 라. 고객과 함께하는 실천방안 마련

- 고객을 위한 현장인 만큼 고객의 의견을 수렴, 최대한 반영
  - 여론함 설치·운영, 인터넷에 고정난 설치, 간담회 개최등

#### 마. Network의 구성 및 Benchmarking

- 행정서비스현장의 효율적 운영과 수준높은 서비스 제공을 위해 지역내에 행정서비스현장과 관련된 각종 정보와 이론, 시행지침, 경험의 공유를 위한 서비스현장 Network의 구축 필요

- 주관기관을: 중심으로 민간·행정기관 양 부문과 중앙 및 지방을 연계한 종합 Network 구축 필요
    - 최단기간내에 서비스현장에 대한 각종 정보를 보급하고, 동시에 Network 가입자 상호간에 정보교류도 가능해 짐으로 시너지 효과 기대
  - 서비스현장제도의 발전과 확산을 위해 성공사례와 모범적 실행사례를 널리 전파
    - 성공사례를 단순히 발표회장에서 한차례 발표하는데 그칠 것이 아니라 서비스 분야별 Benchmarking과 같은 구체적인 경영기법을 활용, 효율적으로 전파
  - 서비스현장의 실행을 지원할 전문가 그룹 양성등
- 바. 「행정서비스현장」의 효율적 운영을 위한 필요예산 확보
- 「행정서비스현장」을 보다 실천력 있고 효율적으로 운영하기 위해서는 현장 운영에 필요한 소요예산 확보
    - 우수기관·공무원 포상금, 고객만족도 조사비, 보상비, 홍보책자·팜프렛 제작비 등

### ③ 評價 및 事後管理

#### 가. 현장 이행실태 평가

- 직원의 현장 이행실태를 주기적으로 자체 평가하여 추진상황·성과·문제점 등을 분석하여 지속적으로 보완 발전
  - 업무별로 적정한 성과측정지표를 개발 활용
    - ※ 행정자치부에서 년1회 고객만족도 조사를 실시할 계획임
    - ※ 자체 고객만족도 조사 실시 (년1회)

#### 나. 국민고객만족도 측정 및 결과 공표

- 현장운영이, 고객의 입장에서 어떻게 산출되었는지 최종 평가

##### < 고객만족도 조사 3원칙 >

- 계속성의 원칙 : 정기적인 조사로 이전상태와 비교
- 정량성의 원칙 : 조사항목간 수치비교가 가능토록 함.
- 정확성의 원칙 : 합리적 설문, 정확한 조사 및 통계분석과 해석

- 현장제정분야를 대상으로 자체, 또는 전문조사기관에 의뢰하여 측정하되, 계획수립 및 조사과정에 고객대표를 참여
- 고객만족도 측정지표는 조사의 전문성과 업무의 특성이 고려되어야 함으로 전문기관과 협의 설정

- 고객만족도 조사결과를 국민에게 공표하여 기관의 신뢰성을 제고하고 나타난 문제점에 대하여 제도보완·개선등을 병행

#### 다. 우수기관(부서)·공무원에 대한 인센티브 부여

##### ◆ 우수기관(부서)

- 「행정서비스현장」 이행실태 평가 및 고객만족도 조사 등을 통한 우수기관 표창 및 포상금 등 인센티브를 부여

◆ 우수공무원

- 전직원의 적극적인 참여 및 실천유도를 위해 기관장표창 및 성과급 지급, 인사상 우대(승진·전보등) 조치로 직원 사기양양을 도모
- 국내 및 선진외국의 우수사례를 벤치마킹 할 수 있도록 해외시찰 기회등을 부여

라. 『행정서비스현장』의 지속 보완·개선

- 고객인 주민의 의견을 주기적으로 청취하여 환경변화에 부응한 현장으로 발전 개선(설문조사, 고객불만 접수)
- 현장개정은 2년단위로 정기적으로 실시하되, 필요시 수시 개정하여 질 좋은 서비스를 제공
  - 식의위원회 심의, 고객대표 참여 공표 등

④ 情報交換 活動 強化

가. 인터넷 등을 통한 『현장』 정보교환

- 『현장』에 관한 국내·국외 정보를 수집하여 관련기관, 전문가, 공무원등이 수시 활용할 수 있도록 인터넷을 통하여 제공
  - ※ 행정자치부 대화의 광장 『행정서비스현장제』란을 운영  
⇒ <http://www.mogaha.go.kr/htm/054.htm>
- 매분기별로 『현장정보지』 발간 활용
  - 새로운 정보 현장제 활동사례, 전문가 의견 등

# ⑤ 推 進 日 程

구 분	추 진 일 정 (2000)												2001	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2
1. 「행정서비스현장제」 확대시행지침 수립시달 (현장제정부서 지정)		28												
2. 부서별 현장제정 대상업무 선정		28												
3. 대상분야별 인원인 표본 조사 (만족도, 고객의견제시)			3.31											
4. 현장 초안작성				4.30										
5. 현장초안 의견수렴					5.30									
6. 현장심의위원회 구성 및 현장심의						30								
7. 현장 공표(선포식)														
8. 현장이행실태평가 및 고객만족도측정														

#### IV. 行政事項

- 주민생활과 밀접한 업무중 『행정서비스헌장』제정 · 운영
  - 대민접촉이 빈번한 업무를 선정, 헌장제정 · 운영
- 헌장제정 · 공표 : 2000. 6월 말까지
  - ※ 헌장제정 결과 행정자치부 제출 : 2000. 7. 10까지
  - ※ 추진일정 참조
    - 부서별 헌장제정 대상분야 선정 제출 : 2000. 2. 28일 한 /
    - 헌장 제정 대상분야별 의견조사 대상자 선정 : 2000. 2. 28한  
(주소,성명,연락처등)
- 헌장제정 · 운영예산 · 확보
  - 소요예산 : 5,000 천원
  - 소요내역 : 시정보상품 구입액, 헌장 홍보책자 제작,
  - 예산반영 : 2000. 추경시  
(필요시 주민만족도 조사비 추가반영)



## 양 주 군 보

제 191 호

## 공 고

## 자치법규 입법예고

## 양주군 공고 제 265 호

양주군행정서비스헌장운영조례를 제정함에 있어 그 취지와 주요내용을 미리 알려 주민 여러분의 의견을 듣고자 다음과 같이 공고 합니다.

2000년 5월22일

양 주 군 수

## 1. 조례제명 : 양주군행정서비스헌장운영조례

## 2. 제정취지

군정의 고객인 군민과 민원인의 요구를 수렴·반영하여 행정서비스의 기준과 내용을 구체적으로 정하고 이를 편리하고 신속하게 제공 할 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등에 관한 사항을 정하여 양보다 질적인 서비스를 제공하기 위함

## 3. 주요내용

- 가. 실과소별 업무 성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 행정서비스 헌장을 제정·공표하고, 이를 개선하여 나가도록 함(안 제4조)
- 나. 행정서비스 헌장을 제정 및 개선하는 때에는 고객중심의 원칙, 서비스기준의 구체화, 최고수준의 서비스제공, 비용·편익 형량의 원칙, 체계적 정보의 제공, 시정 및 보상조치의 명확화, 고객참여의 원칙 등을 준수하도록 함(안 제5조·제6조·제7조)
- 다. 헌장을 제정하거나 개정할 때에는 군보 및 각종 홍보 매체에 공표토록 하고, 주요 내용은 사무실에 게시토록 함(안 제8조·제9조)
- 라. 헌장의 이행실태 점검등 평가를 위해 매년 1회이상 운영실태 및 고객 만족도 평가를 실시토록 하여 우수부서 및 공무원은 우대조치를 강구하며, 행정서비스 헌장백서를 발간하도록 함(안 제10조·제11조·제15조·제16조)
- 마. 고객의 불만사항의 처리방법 및 시정·보상조치의 절차 및 방법을 규정함(안 제12조·제13조)
- 바. 헌장 내용의 심의 및 시행결과에 대한 평가 등을 위해 9인 이내의 헌장 심의위원회를 구성·운영토록 함(안 제14조)

## 4. 의견제출

이 조례안에 대하여 의견이 있는 단체 또는 개인은 2000년 6월 10일까지 다음 사항을 기재한 의견서를 군수(참조 총무과장)에게 제출하여 주시기 바랍니다.

(전화 820-2113, FAX 820-2118)

- 1) 예고사상에 대한 항목별의견(찬,반 여부와 그 이유)
- 2) 성명(단체의 경우 단체명과 대표자명) 주소, 전화번호

## 양 주 군 보

제 191 호

## 양주군 조례 제 호

## 양주군행정서비스현장운영조례안

제1조(목적) 이 조례는 “행정서비스현장”의 제정 및 운영을 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “행정서비스현장”(이하 “현장”이라 한다)이라 함은 군 및 직속기관이 제공하는 행정서비스(이하 “서비스”라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공 받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상내용 등을 구체적으로 정하여 공표하는 고객과의 약속을 말한다.
2. “고객”이라 함은 행정서비스를 직접 또는 간접으로 제공받는 유관기관·단체, 기업체 및 개인 등을 말한다.
3. “서비스”라 함은 행정기관이 고객과 관련하여 수행하는 모든 행정활동을 말한다.

제3조(적용범위) 이 조례는 군 본청, 직속기관, 사업소, 하부 행정기관에 적용함을 원칙으로 한다.

제4조(현장의 제정 및 개정) ①현장의 제정부서는 당해 부서의 업무성격과 고객의 특성에 따라 군수가 지정하고, 당해 현장제정 부서의 장은 부서별·업무 분야별로 현장을 제정하여야 한다.

②현장을 제정할 때에는 행정에 대한 고객의 입장에서 업무 영역별로 특성화 하여야 한다.

③현장 제정부서의 장은 정기적으로 고객의 요구사항을 수렴하여 이를 현장에 반영하여야 한다. 이 경우 서비스를 직접 제공하는 담당공무원으로부터 서비스의 제공에 따른 애로사항과 개선의견을 들어야 한다.

④현장은 매년 1회 제정 또는 개정함을 원칙으로 하되 행정여건의 변화·예산의 증감등 특별한 사유가 발생한 때에는 그때마다 개정 할 수 있다.

제5조(현장의 제정절차) ①현장 제정부서의 장은 현장 초안을 작성하여 행정서비스 현장심의위원회의 심의를 거쳐야 한다. 이 경우 현장 제정부서의 장은 현장초안 작성단계에서 제6조제7호의 규정에 의한 고객의 의견을 반영하여야 한다.

②군수는 현장 심의위원회의 심의를 거친 현장을 확정하여 공표 한다.

제6조(현장의 제정 및 개정의 원칙) 현장을 제정하거나 이를 개정하고자 하는 경우에는 다음 각 호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.

1. 서비스는 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려하는 고객 중심적일 것
2. 고객에게 제공되는 서비스의 기준과 내용은 선언적이고 추상적인 것보다는 고객이 쉽게 알 수 있도록 구체적이고 명확하며 계량화된 내용을 제시할 것.
3. 서비스는 군이 제시할 수 있는 가장 높은 수준이어야 하며, 유사한 서비스를 제공하는 민간 기업이나 외국기관의 우수사례를 조사하여 이와 대동한 수준의 서비스가 제

23

## 양 주 군 보

제 191 호

공될 수 있도록 노력할 것

4. 서비스의 제공에 소요되는 비용과 그 서비스로부터 고객이 얻을 수 있는 편익을 비교·형량화 하여 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 보상조치의 방법과 절차 및 기준등을 명확히 할 것
7. 현장을 제정 또는 개선하고자 하는 때에는 현장에서 정한 서비스를 제공받을 고객의 범위를 구체적으로 조사하고 고객의 여론을 수렴하여 합리적인 의견과 요구사항을 반영할 것

제7조(현장의 내용구성) ①현장을 제정할 때에는 다음 각호의 내용이 포함되도록 하여야 한다.

## 1. 서비스의 목표와 내용

- 가. 업무계획을 중심으로 한 목표, 기준 및 원칙
- 나. 고객의 권리를 신장하고 고객이 값싸고 질 좋은 서비스를 제공받을 수 있도록 알 권리를 충족할 수 있는 내용 등

## 2. 서비스 제공 관련정보

- 가. 관련정보나 자료의 요구방법과 절차
- 나. 관련 공무원으로부터 도움을 받을 수 있는 사항
- 다. 상담 결과의 통지방법·절차와 소요시간
- 라. 고객상담에 친절하고 신속하게 응대하는 방법
- 마. 서비스 제공자의 부서명 및 연락처 등

## 3. 고객참여 및 시정조치에 관한 사항

- 가. 서비스 현장에 대한 개선의견 및 요구사항 제출방법
- 나. 잘못되거나 지연된 서비스에 대한 시정 및 구제절차와 보상조치의 내용 등

②현장은 누구나 쉽게 이해하고 공감할 수 있도록 평이한 문체와 용어로 작성하여야 한다.

제8조(현장의 공표 및 홍보) ①현장을 제정하거나 개정할 때에는 이를 군보 및 고객이 쉽게 접근할 수 있는 각종 홍보매체를 이용하여 공표 한다.

②현장은 공고의 방법으로 공표 한다.

③현장 제정 부서의 장은 고객이 현장의 사본을 요구하는 경우 지체없이 제공하여야 한다.

제9조(현장의 관리 및 게시) ①현장은 관련법규에 준하여 관리하고 보존하여야 한다.

②현장의 주요내용은 사무실에 게시하여 전 직원이 항상 보고 실천할 수 있도록 한다.

제10조(현장의 이행) ①현장 제정 부서의 장은 현장을 실천하고 이행하기 위하여 소속직원에게 수시 교육을 실시하고, 이행상황을 점검하여야 한다.

②현장 제정 부서의 장은 이행중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 현장을 개정하고 소속직원에게 교육을 실시하여야 한다.

## 양 주 군 보

제 191호

③ 모든 공무원은 소관분야의 현장을 준수하고, 최고품질의 서비스 제공을 위해 부단히 노력하며 창의적으로 업무를 개선하여야 한다.

제11조(시행결과 평가) ① 군수는 매년 1회 이상 현장의 운영실태와 행정서비스에 관한 고객 만족도를 평가하고 그 결과를 공개하여야 한다.

② 군수는 제1항의 규정에 의한 조사 및 결과의 객관성과 신뢰도를 높이기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 연구기관 및 전문조사기관에 당 해 조사업무를 위탁하여 실시할 수 있다.

제12조(고객불만 사항의 접수 및 시정조치) ① 현장에 관한 고객의 불만사항은 구술·전화·서면·인터넷 등 다양한 경로를 통하여 수시로 접수한다.

② 고객의 불만사항을 접수한 때에는 고객불만 접수처리대장에 기록하고 부서장의 결재 후 처리방침을 결정하여야 한다.

③ 현장 제정 부서의 장은 고객의 불만사항을 지체없이 처리하고 그 결과를 고객에게 통지한 후 불만사항에 대한 원인을 분석하여 개선방안을 창구하여야 한다.

④ 고객불만 접수 처리대장은 현장 제정 부서별로 비치하며 다음사항을 기재하고 관리하여야 한다.

1. 성명 및 연락처
2. 접수일시
3. 불만내용
4. 처리방침의 내용 및 처리예정일
5. 처리결과 및 회신일자

제13조(보상조치) ① 현장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 때에는 해당 행정서비스 관련 고객에게 보상하여야 하며 그 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 행정서비스를 법정처리기간 또는 자체적으로 정한 처리기간 내에 처리하지 못한 경우
2. 관계공무원이 각종 공부를 착오로 기재하여 고객에게 불편을 준 경우
3. 한건의 민원 또는 행정사무를 처리하는 과정에서 관계공무원의 착오·과실 또는 무성의한 처리로 인하여 고객이 동인한 부서를 2회 이상 방문한 경우
4. 공무원이 동일인에게 2회 이상 불친절 또는 무성의한 대응으로 민원목적을 원할히 달성하지 못한 경우
5. 기타 공표된 행정서비스를 이행하지 못한 경우

② 제1항에 의거 보상이 이루어 질 때에는 다음과 같은 절차를 거쳐야 한다.

1. 현장 제정부서의 장은 제1항 각호에 해당되는 고객불편사항이 신고되거나 행정서비스 처리과정에서 발견된 때에는 즉시 고객 불편사항 조사서를 작성하고 관계공무원의 진술을 토대로 사실여부를 확인하여야 한다.
2. 고객·현장 제정 부서장·관계공무원간의 상반된 의견으로 인하여 고객불편 사항의

## 양 주 군 보

제 191 호

사실여부확인이 불가능한 경우 현장운영 총괄 부서에 송부한다.

3. 총괄 부서에서 고객불편사항 조사의뢰서를 접수한 때에는 고객불편사항의 사실 여부를 조사하고 그 결과를 관련 고객과 현장 제정부서의 장에게 통보한다.
4. 현장 제정 부서의 장은 제1호 또는 제3호의 규정에 의한 조사과정에서 고객불편 사항이 확인된 때에는 지체없이 보상조치를 하여야 한다.
- ③보상금품은 고객불편사항의 당사자인 고객에게 직접 지급함을 원칙으로 하며 금융기관의 계좌입금을 통하여 지급할 수 있다.

제14조(현장심의위원회) ①군수는 합리적인 현장의 제정 및 운영을 위하여 “행정서비스 현장심의위원회”(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

②위원회는 다음 각호의 사항을 심의한다.

1. 현장 내용의 심사
2. 서비스의 개선에 관한 사항
3. 고객만족도 조사결과 분석
4. 현장의 시행결과에 대한 평가 및 발전방안 제시
5. 현장 관련 우수부서 및 우수공무원의 선정
6. 기타 현장과 관련한 사항

③위원회는 위원장을 포함한 9인 이내의 위원으로 구성하되, 고객대표가 과반수 이상 포함 되어야 한다.

1. 위원장은 부군수가 되며, 부군수 유고시 현장 총괄부서의 장이 직무를 대행한다.
2. 외부위원은 고객을 대표할 수 있는 자로 학식과 덕망이 높고 관련 분야의 전문 지식이 있는 자 중에서 위촉하며, 내부위원은 행정서비스 현장, 제정 부서의 장 중에서 임명한다.
3. 위원의 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있으며, 위원의 사정에 따라 수시로 위촉하거나 해촉할 수 있다.

④위원회의 사무를 원활히 수행하기 위하여 간사 1명을 두며 간사는 총괄부서의 장이 지정하는 자가 된다.

⑤위원회의 위원중 공무원이 아닌 위원에게는 양주군각종위원회실비변상조례에서 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제15조(우수부서등에 대한 우대) 제11조의 규정에 의한 평가결과 현장관련 업무에 현저한 공로가 있는 부서 및 공무원은 다음과 같이 우대한다.

1. 우수부서·공무원에게는 표창 및 포상금 수여등 각종 지원
2. 우수공무원에 대하여는 지방공무원평정규칙에 의한 실적가점 부여

제16조(백서의 발간) ①현장관련 업무 활동은 매년 종합하여 군정백서 발간시 포함하여 발간함을 원칙으로 한다.

②제1항의 규정에 의한 백서에는 다음 각호의 사항이 포함 되어야 한다.

## 양 주 군 보

제 191 호

1. 현장의 제정 및 보완 개선 내용
  2. 분야별 서비스 기준의 설정현황
  3. 행정서비스의 개선실적
  4. 현장 시행에 대한 평가결과(고객만족도 조사결과 포함)
  5. 우수부서 및 공무원 현황
- ③현장 총괄 부서에서는 현장 제정 부서로부터 백서 발간자료를 취합하여 군정백서 자료로 관련 담당자에게 송부하여야 한다.
- 제17조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.
- 부            칙
- 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 자치법규 입법예고

## 양주군 공고 제 266 호

양주군주민자치센터설치및운영조례를 제정함에 있어 그 취지와 주요내용을 미리 알려 주민 여러분의 의견을 듣고자 다음과 같이 공고 합니다.

2000년 5월22일

양 주 군 수

1. 조례제명 : 양주군주민자치센터설치및운영조례
2. 제정취지  
지방자치법 제8조의 규정에 의하여 주민의 편의와 복리를 증진하고 조직의 합리적 조정으로 주민자치 기능을 강화하여 지역공동체 형성에 기여하기 위하여 읍·면 사무소에 주민자치센터를 설치·운영하려는 것임
3. 주요내용
  - 1) 자치센터와 주민자치위원회는 주민의 복리증진과 지역공동체 형성 촉진등 자치센터운영의 원칙을 정함(안제3조)
  - 2) 자치센터는 읍·면사무소의 다른 시설 및 공간을 자치센터로 활용할 수 있도록 함(안제4조제1항)
  - 3) 자치센터의 명칭은 읍면장과 주민자치위원회(이하 "위원회"라 한다)의 의견을 들어 군수가 정하도록 함(안제3조제2항)
  - 4) 자치센터는 주민을 위한 문화·복지·편익기능 및 주민자치기능 수행등 자치센터의 기능을 정함(안제5조)
  - 5) 군수는 읍면사무소에 자치센터의 효과적 운영을 위하여 필요한 시설과 프로그램을 갖추도록 함(안제6조제1항)

27

## 양주군 행정서비스현장운영조례 제정

### ☐ 제정이유

군정의 고객인 군민과 민원인의 요구를 수렴·반영하여 행정서비스의 기준과 내용을 구체적으로 정하고, 이를 편리하고 신속하게 제공할 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등에 관한 사항을 정하려는 것임

### ☐ 주요골자

- 가. 실적소별 업무성격과 고객의 특성에 따라 고객의 입장에서 부서별, 업무분야 별로 행정서비스 현장을 제정하도록 함(안 제4조)
- 나. 합리적인 현장의 제정 및 운영을 위하여 9인으로 구성된 행정서비스현장심의위원회를 구성·운영토록 함(안 제5조)
- 다. 현장을 제정하거나 개정할 때에는 군보 및 각종 홍보매체에 공표하도록 하고, 주요 내용은 사무실에 게시토록 함(안 제8조)
- 라. 매년 1회이상 현장의 운영실태와 고객만족도를 평가하고 그 결과를 공개하도록 함(안 제11조)
- 마. 고객의 불만사항의 처리방법 및 시정·보상조치의 절차 및 방법을 규정 함(안 제12조, 제13조)

### ☐ 제정조례안 : 별첨

### ☐ 관계법령발췌서 : 해당없음

### ☐ 관계사업계획서 : 별첨

- 행정서비스현장제정지침(대통령훈령) '98. 6. 30 발령

### ☐ 예산수반사항 : 5,000천원

- 시정·보상금 : 1,000천원
- 홍보책자 : 4,000천원

### ☐ 사전예고결과 : 2000. 5. 22~6.10일까지 입법예고 실시한바 제출된 의견 없음

### ☐ 기타참고사항

- 양주군행정서비스현장제 확대시행계획
- 입법예고문