

부천시행정서비스헌장제정및운영에관한조례안심사보고서

1. 심사경과

가. 제안일자 : 2001. 8. 31

나. 제출자 : 부천시장

다. 회부일자 : 2001. 8. 31

라. 상정 및 의결일자

- 제90회 부천시의회(임시회) 제1차 행정복지위원회(2001. 9. 5) 상정 의결

2. 제안설명 요지

(제안설명자 : 총무과장 이상훈)

제정이유

- 행정의 고객인 시민을 중심으로 하는 행정서비스의 전달 체계를 일대 쇄신하여 높은 수준의 행정서비스를 제공하고
- 시민의 요구를 수렴·반영하여 행정서비스의 기준과 내용을 구체적으로 정하고, 이를 편리하고 신속하게 제공할 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 사정 및 보상조치 등을 상세히 알려주는 행정서비스헌장의 제정·운영에 관한 규정을 정하려는 것임.

주요골자

- 행정의 고객인 시민의 참여 아래 당해 기관의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 행정서비스헌장을 제정·공표하고 이를 개선하여 나가도록 함(안 제4조 및 제5조)
- 헌장 제·개정 7대 원칙준수 : 고객중심의 원칙, 서비스 기준 구체화의 원칙, 최고수준의 서비스 제공의 원칙, 비용·편의 형량의 원칙, 체계적 정보제공의 원칙, 시정 및 보상조치의 명확화의 원칙 및 고객참여의 원칙 등을 준수하도록 함(안 제6조)
- 헌장의 공표 및 홍보와 헌장의 관리 및 게시에 대한 기준과 소관 분야의 헌장을 준수하고 최고 품질의 서비스제공을 위하여 노력하도록 함(안 제8조·제9조 및 제10조)
- 매년 1회 이상 고객만족도 조사 및 달성도 평가를 실시하고 이를 시민에게 공표하며, 그 결과를 분석하여 다음연도 헌장에 반영함(안 제11조)
- 고객불만족접수처리대장을 비치·관리하고, 헌장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 때에는 보상금품을 지급함(안 제12조 및 제13조)
- 헌장 제·개정 내용, 서비스 개선에 관한 사항, 고객만족도조사결과 분석 등을 심사하기 위하여 6~9인의 심의위원회를 구성하되 행정기관의 부기관장이 위원장이 되고 위원의 과반수 이상을 외부위원으로 위촉함(안 제14조)
- 우수부서 및 공무원에게는 포상금 지급 및 표창 등 인사상 우대함(안 제15조)

3. 질의 및 답변요지

질 의 내 용	답 변 내 용
<ul style="list-style-type: none"> ○ 어떻게 제정하게 되었나? ○ 조례 준칙이 타 시·군과 차이가 있는지? ○ 조례가 전시적이거나 형식에 치우치는 것이 아닌지? 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대통령훈령에 따른 행정자치부지침에 의거 제정하게 되었음 ○ 경기도 10개 시·군이 시행 중이나 대동소이함 ○ 공무원들의 대시민봉사에 대한 자세와 각오를 명문화한 사항으로 각종 교육을 통하여 현장을 준수토록 하겠으며, 매년 잘못된 사항에 대한 반성 및 평가 등을 통하여 형식에 치우치는 일이 없도록 하겠음

4. 토론요지

가. 찬성토론

- 공무원들이 서비스 개선을 위한 변화의 의지가 엿보이는 조례인 만큼 시행초기임을 감안하여 문제점을 계속 개선하며 추진 검토

나. 반대토론

- 조례가 기존에 시행해왔던 틀에서 벗어나지 못하고 행정자치부 준칙과 형식에 얽매이는 것 같음, 우리 시의 특성에 맞게 세분화돼야 함
- 사전에 시민토론회 등을 거쳐 다양하고 많은 시민의 의견이 반영되지 못한 점과 단순히 현장을 명문화한다면 큰 의미가 없음

5. 심사결과

- 수정의결

6. 수정안 요지

- 별 첨

7. 소수의견요지

- 현장은 시민을 위한 서비스 향상 의지의 표명임, 공무원들의 근본적인 변화와 실천하고자 하는 의지가 뚜렷해야 할 것이며, 무엇보다도 시민 공감대 형성이 중요할 것임

8. 기타 필요한 사항

- 없 음

부천시행정서비스현장제정및운영에관한조례안에대한수정안

의안번호	제514호
의결년월일	제90회 (2001. 9. 8)

제출년월일 : 2001. 9. 7

제 출 자 : 행정복지위원장

1. 수정이유

- 심의위원회는 시민의 다양한 의견을 수렴할 수 있고, 시민의 생생하고 현장감 있는 목소리를 들을 수 있도록 많은 분야의 지역대표가 참여할 수 있도록 위원수를 증원하고
- 위촉직 위원의 구성 중 학식과 덕망이 높은 자는 객관적으로 판단하기가 곤란하므로 조항을 삭제토록 수정함

2. 주요골자

- 위원회는 위원장을 포함하여 15인 이상 20인 이하의 위원으로 구성하되, 공무원이 아닌 위원이 2/3 이상 포함되어야 한다(안 제14조제3항)
- 위촉직 위원은 고객을 대표할 수 있는 자로 학식과 덕망이 높은 자와 관련분야의 전문지식이 있는 자 중에서 위촉하는 것을 고객을 대표할 수 있는 자와 관련분야의 전문가 등으로 위촉하도록 조정(안 제14조제5항)

부천시행정서비스헌장제정및운영에관한조례안에대한수정안

부천시행정서비스헌장제정및운영에관한조례중 다음과 같이 수정한다.

안 제14조제3항 "5인 이상 9인"을 "15인 이상 20인"로 하고, "과반수"를 "3분의 2"로 한다.

안 제14조제5항 "로 학식과 덕망이 높은 자와 관련분야의 전문지식이 있는 자 중에"를 ", 관련분야의 전문가 등으로"로 한다.

신·구조문 대비표

제 정 안	수 정 안
제14조(위원회) ①~②(생략)	제14조(위원회) ①~②(제정안과 같음)
③위원회는 위원장을 포함하여 <u>5인 이상 9인</u> 이하의 위원으로 구성하되 공무원이 아닌 위원이 <u>과반수 이상</u> 포함되어야 한다.	③..... <u>15인 이상 20인</u> <u>3분의 2</u>
④(생략)	④(제정안과 같음)
⑤위원은 위촉위원과 당연직위원으로 구성하며 위촉직위원은 고객을 대표할 수 있는 자로 <u>학식과 덕망이 높은 자와 관련분야의 전문지식이 있는 자 중에</u> 위촉하며, 당연직 위원은 실·국·소·과장 중에서 임명한다.	⑤....., <u>관련분야의 전문가 등으로</u>
⑥~⑧(생략)	⑥~⑧(제정안과 같음)

[수정안 포함]

부천시행정서비스헌장제정및운영에관한조례안

제1조(목적) 이 조례는 행정기관이 고객에게 양질의 서비스를 제공함으로써 고객을 최우선으로 하는 고객만족행정을 구현하기 위하여 행정서비스헌장을 제정하고 운영하는 데 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “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 보상 내용 등을 구체적으로 정하여 공표하는 고객과의 약속을 말한다.
2. “고객”이라 함은 행정에 직접 또는 간접으로 관계가 있는 유관기관·단체, 기업체 및 개인 등을 말한다.
3. “서비스”라 함은 행정기관이 고객과 관련하여 수행하는 모든 행정활동을 말한다.
4. “고객만족도”라 함은 행정의 주요정책과 그 집행, 공무원의 자질과 태도, 민원인 편의시설 등 고객이 행정전반에 대하여 수용하고 신뢰하는 수준을 말한다.

제3조(적용대상) ①이 조례는 부천시와 그 소속기관에 적용함을 원칙으로 한다.

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

제4조(헌장의 제정 및 개정) ①행정기관의 각 부서장(이하 “헌장 제정부서의 장”이라 한다)은 당해 부서의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 헌장을 제정하여야 한다.

②헌장은 기관별로 하나 또는 여러 개를 제정하거나 여러 부서의 유사기능을 통합하여 제정할 수 있다.

③헌장을 제정할 때에는 행정에 대한 고객의 입장에서 업무영역별로 특성화하여야 한다.

④헌장 제정부서의 장은 정기적으로 고객의 요구사항을 수렴하여 이를 헌장에 반영하여야 한다. 이 경우 서비스를 직접 제공하는 담당공무원으로부터 서비스의 제공에 따른 애로사항과 개선의견을 들어야 한다.

⑤헌장은 매년 1회 제정 또는 개정함을 원칙으로 하되, 행정여건의 변화·예산의 증감 등 특별한 사유가 발생한 때에는 그때마다 개정할 수 있다.

제5조(헌장의 제정절차) ①헌장 제정부서의 장은 헌장 초안을 작성하여 행정서비스헌장심의위원회(이하 “위원회”라 한다)의 심의를 거쳐야 한다. 이 경우 헌장 제정부서의 장은 헌장 초안 작성 단계에서 제6조제7호의 규정에 의한 고객의 의견을 반영하여야 한다.

②제1항의 심의를 거친 헌장 제정안은 제14조의 규정에 의한 위원회의 심의를 거쳐야 한다.

③행정기관의 장은 제2항의 심의를 거친 후 헌장을 확정하여 공표하여야 한다.

제6조(헌장의 제정 및 개정의 원칙) 헌장을 제정하거나 이를 개정하고자 하는 경우에는 다음 각호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.

1. 고객중심의 원칙 : 서비스는 고객의 입장과 편의를 최우선적으로 고려하는 고객 중심적일 것
2. 서비스 구체성의 원칙 : 고객에게 제공되는 서비스의 내용은 선언적이고 추상적인 것보다는 고객이 쉽게 알 수 있도록 구체적이고 명확하며 계량화된 것을 제시할 것
3. 최고수준 서비스 제공의 원칙 : 서비스는 행정기관이 제시할 수 있는 가장 높은 수준이어야 하며, 유사한 서비스를 제공하는 민간기업이나 외국기관의 우수사례를 조사하여 이와 대등한 수준의 서비스가 제공될 수 있도록 노력할 것
4. 비용·편익 형량의 원칙 : 서비스의 제공에 소요되는 비용과 그 서비스로부터 고객이 얻을 수 있는 편익을 비교·형량하여 고객의 편익이 합리적으로 고려된 서비스의 기준을 설정할 것
5. 체계적 정보제공의 원칙 : 서비스와 관련된 정보와 자료를 쉽고 신속하게 얻을 수 있도록 할 것
6. 시정 및 보상조치 명확화 원칙 : 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치의 방법·절차 및 기준 등을 명확히 할 것
7. 고객참여의 원칙 : 현장을 제정 또는 개선하고자 하는 때에는 현장에서 정한 서비스를 제공받을 고객의 범위를 구체적으로 조사하고 고객의 여론을 수렴하여 합리적인 의견과 요구사항을 현장에 반영할 것

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

1. 서비스의 목표와 내용

가. 업무계획을 중심으로 한 추구목표, 기준 및 원칙

나. 고객의 권리를 신장하고, 고객이 값싸고 질 좋은 서비스를 제공 받을 수 있도록 알권리를 충족할 수 있는 내용 등

2. 서비스제공 관련 정보

가. 관련정보나 자료의 요구방법과 절차

나. 관련 공무원으로부터 도움을 받을 수 있는 사항

다. 상담결과와 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 제출 방법

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

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

③당해 연도의 주요 사업계획은 현장의 내용에 포함되어야 한다.

제8조(현장의 공표 및 홍보) ①현장을 제정하거나 개정할 때에는 다음 각호의 방법으로 공표 및 홍보하여야 한다.

1. 시보게재

2. 언론매체 활용

3. 홍보자료 배포

4. 각종 행정자료에 삽입

5. 인터넷 홈페이지 활용

②고객이 현장의 사본을 요구하는 경우에는 현장 제정부서의 장은 지체 없이 제공하여야 한다.

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

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

제10조(현장의 이행) ①현장 제정부서의 장은 현장을 실천하고 이행하기 위하여 소속 직원에게 수시교육을 실시하고 이행상황을 점검하여야 한다.

②현장 제정부서의 장은 이행 중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 현장을 개정하고 소속직원에게 교육을 실시하여야 한다.

③모든 공무원은 소관분야의 현장을 준수하고, 최고 품질의 서비스 제공을 위하여 노력하며, 창의적으로 업무를 개선하여야 한다.

제11조(시행결과 평가 및 환류) ①서비스 이행표준에 대한 달성도 평가 및 고객만족도 조사는 매년 1회 이상 자체 또는 전문기관에 의뢰하여 실시함을 원칙으로 하며, 필요한 경우 수시 조사를 실시할 수 있다.

②조사 대상자는 현장 내용과 관련이 있는 기관·단체·개인이 되며 이 경우 전수조사나 표본조사를 할 수 있다. 표본조사의 경우 지역별·업종별·업무별 특성과 인구분포도를 고려하여야 한다.

③조사내용은 현장의 이행실태, 서비스 개선정도, 고객의 의견 및 요구사항을 포함하고, 전년도 조사 내용과 비교분석이 가능하도록 조사항목과 내용을 설정하여야 한다.

④조사방법은 설문 조사서에 의한 면접조사 또는 전화조사를 원칙으로 한다. 다만, 수시 조사는 간담회, 토론회 등의 방법으로 할 수 있다.

⑤조사결과는 행정의 장·단점 등을 다양하게 분석하여야 하며 그 결과는 다음연도 현장에 반영하고 우수부서 및 공무원 인센티브자료로 활용하며, 그 결과는 인터넷 홈페이지에 공개한다.

⑥만족도 조사의 응답자는 무기명으로 하여 통계법에 의한 비밀을 보장하고, 자료는 조사목적 외로 사용하지서는 아니된다.

제12조(고객불만사항의 접수 및 시정 조치) ①현장에 관한 고객의 불만사항은 구술·전화·서면·인터넷 등 다양한 경로를 통하여 수시로 접수한다.

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

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

④고객불만접수처리대장은 현장제정 부서별로 비치하며, 다음 각호의 사항을 기재하고 관리하여야 한다.

1. 성명 및 연락처

- 2. 접수일시
- 3. 불만내용
- 4. 처리방침의 내용 및 처리예정일
- 5. 처리결과 및 회신일자

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

- 1. 행정서비스를 법정처리기간 또는 자체적으로 정한 처리기간 내에 처리하지 못한 경우
- 2. 관계 공무원이 각종 공부를 착오로 기재하여 고객에게 불편을 준 경우
- 3. 민원 또는 행정사무를 처리하는 과정에서 관계 공무원의 착오·과실 또는 무성의한 처리로 인하여 고객이 동일한 행정기관을 2회 이상 방문한 경우
- 4. 관계 공무원의 불친절 또는 무성의한 대응으로 민원목적을 원활히 달성하지 못한 경우
- 5. 기타 행정기관이 대외적으로 공표한 행정서비스를 이행하지 못한 경우

②제1항에 의하여 보상이 이루어질 때에는 다음 각호와 같은 절차를 거쳐야 한다.

- 1. 현장 제정부서의 장은 제1항에 해당되는 고객불편사항이 신고되거나 행정서비스 처리과정에서 발견된 때에는 즉시 고객불편사항 조사서를 작성하고, 관계공무원의 진술을 토대로 사실여부 확인
- 2. 고객, 현장 제정부서의 장, 관계공무원간의 상반된 의견으로 인하여 고객불편사항의 사실여부 확인이 불가능한 경우 현장 제정부서의 장은 고객불편사항 조사서를 작성하여 현장 총괄부서로 송부
- 3. 총괄부서에서 고객불편사항 조사의뢰서를 접수한 때에는 고객불편사항의 사실여부를 조사하고, 그 결과를 고객불편사항 조사결과 통보서에 의하여 관련고객과 현장 제정부서의 장에게 통보
- 4. 현장 제정부서의 장은 제1항 또는 제3항의 규정에 의한 조치 과정에서 고객불편사항이 확인된 때에는 지체없이 현장에 의하여 공표된 대로 보상

③보상금품은 고객불편사항의 당사자인 고객에게 직접 지급함을 원칙으로 한다.

제14조(위원회) ①현장의 제정과 시행결과 평가에 관한 사항을 심의하기 위하여 위원회를 둔다.

②위원회의 심의사항은 다음 각호와 같다.

- 1. 현장 내용의 심사
- 2. 서비스개선에 관한 사항
- 3. 고객만족도 조사결과 분석
- 4. 현장 시행결과에 대한 평가 및 발전방안 제시
- 5. 현장 관련 우수부서 및 우수 공무원의 선정
- 6. 기타 현장과 관련한 사항

③위원회는 위원장을 포함하여 15인 이상 20인 이하의 위원으로 구성하되, 공무원이 아닌 위원이 3분의 2 이상 포함하여야 한다.

④위원장은 행정기관의 부기관장이 되며, 위원장이 사고가 있는 때에는 차 순위자가 위원장의 직무를 대행한다.

⑤위원은 위촉위원과 당연직 위원으로 구성하며 위촉직 위원은 고객을 대표할 수 있는 자, 관련분야의 전문가 등으로 위촉하며, 당연직 위원은 실·국·소·과장 중에서 임명한다.

⑥위촉직 위원의 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있으며, 위원의 사정에 따라 수시로 추가 위촉하거나 해촉할 수 있다.

⑦위원회의 사무를 원활히 수행하기 위하여 간사 1명을 두며, 간사는 현장업무 총괄부서의 장 또는 담당주사가 된다.

⑧위원회에 출석한 공무원이 아닌 위원에게는 예산의 범위 안에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제15조(우수기관 등에 대한 우대) 제11조의 평가결과 현장관련 업무에 현저한 공로가 있는 부서 및 공무원은 다음 각호의 1과 같이 우대할 수 있다.

1. 우수부서에는 포상금 지급
2. 우수공무원에 대하여는 표창 및 개인목표관리 평가사 의무 가점제를 실시 승진 및 성과급에 반영

제16조(백서의 발간) ①현장 관련 업무활동에 관한 사항을 종합한 백서를 발간하되, 시정백서에 포함되어 발간함을 원칙으로 한다.

②제1항의 규정에 의하여 발간되는 백서에는 다음 각호의 사항이 포함되어야 한다.

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

③현장 제정부서의 장은 현장백서 발간자료를 작성하여 시정백서자료 관련 담당자에게 송부하여야 한다.

제17조(협조요청) 시장은 이 조례의 효율적인 시행을 위하여 필요한 경우에는 관계기관의 장 및 부서장에게 관련자료의 제출 및 기타 필요한 협조를 요청할 수 있다.

제18조(규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

①(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

②(기존 현장의 경과조치) 이 조례 시행 이전에 공표된 현장은 이 규정에 의하여 제정된 것으로 본다.