

서산시행정서비스헌장제정및운영조례안  
**심 사 보 고 서**

2002. 12. 20

총무위원회

## 1. 심사경과

- 가. 제출일자 : 2002. 12. 5
- 나. 제출자 : 서 산 시 장
- 다. 회부일자 : 2002. 12. 6
- 라. 상정일자 : 2002. 12. 20

## 2. 제안설명요지(제안설명 : 자치행정과장 최진각)

### 가. 제정이유

- 현재 서산시행정서비스헌장제정및운영규정(훈령 제115호)에 따라 제정·운영중인 행정서비스헌장의 실천력을 강화하고
  - 행정서비스헌장의 제정절차, 헌장의 이행 및 사후관리, 잘못된 서비스에 대한 보상 등 법적인 근거를 명확히 함으로서
- ⇒ 행정서비스의 질적인 향상을 통하여 고객중심의 행정구현

### 나. 주요골자

- 행정서비스헌장을 제정하거나 개정하고자 할 때에는

- ① 고객중심의 원칙, ② 서비스의 내용의 구체성과 명확성의 원칙
- ③ 최고수준의 서비스제공의 원칙, ④ 서비스 제공 비용과 편익의 합리성 원칙, ⑤ 체계적인 정보제공의 원칙, ⑥ 시정 및 보상조치의 명확화 원칙, ⑦ 고객참여의 원칙에 입각하여야 한다(안 제5조).

○ 행정서비스현장의 제정 및 개정은

- 현장의 제정과 개정시에는 서산시 행정서비스현장심의위원회의 심의를 거쳐 시보 등에 공표함으로써 확정된다(안 제7조).

○ 행정서비스현장의 제정 및 개정에 관한 심의 등을 위하여

- 임기 2년으로 시장이 위촉하는 9인 이하의 위원으로 구성된 행정서비스현장심의위원회를 설치하여야 하며 공무원이 아닌 위원에게는 예산의 범위안에서 수당과 기타 경비를 지급 할 수 있다(안 제9조).

○ 행정서비스현장의 이행과 사후관리를 위하여

- 시 산하 모든 공무원은 소관분야의 현장을 준수하고 고품질의 서비스 제공을 위해 노력하며 창의적으로 업무를 개선하여야 한다(안 제10조).
- 현장 시행결과에 대한 평가를 위하여 고객만족도 조사를 년1회 실시하여야 하며 객관적으로 추진하기 위하여 필요시 전문기관에 여론조사 용역을 의뢰할 수 있다(안 제11조).

○ 행정서비스현장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 경우

- 구체적인 보상기준은 각 분야별 현장에서 정하되 보상은 5,000원 이내의 보상품으로 한다(안 제13조).

○ 이 조례 시행이전에 제정 운영중인 현장과 심의위원회는

- 이 조례에 의하여 제정 및 구성된 것으로 본다(부칙 제2항).

### 3. 전문위원 검토의견 요지

- 행정의 고객인 국민을 대상으로 하는 행정서비스 체계를 쇄신하고 수준 높은 서비스 제공이 가능토록 하기 위한 제도적 장치를 마련하기 위하여 '98. 6. 30일자로 행정서비스헌장제정지침(대통령 훈령 제70호)이 발령됨에 따라 이 규정을 근거로 서산시행정서비스헌장제정및운영 규정(2000. 6. 28)을 제정·운영해 오고 있었음.
- 그동안 운영과정에서 제기된 고객불편사항등 각종 미비점을 보완·개선하면서 고객의 권리강화 차원에서 기존의 「훈령」을 상위규범인 조례로 격상, 제정코자 하는 것으로 적절한 조치라 사료됨.
- 다만 제3장 「헌장의 운영과 관리」 중에서 조례안 제9조에 심의위원회의 설치및운영에관한사항을 규정하고 있는데
  - 심의위원회는 의결기관으로서 「의결정족수」 규정이 있어야 할 것이며
  - 위원장의 임무규정과 위원장이 직무를 수행할 수 없을 경우에 대한 직무대행 규정이 필요할 것으로 이부분에 대한 심도있는 심사가 요구됨.

4. 주요질의 및 답변요지 : 생략

5. 토론 및 소수의견 : 없었음

6. 심사결과 : 수정가결

# 서산시행정서비스헌장제정및운영조례안에 대한수정안

서산시행정서비스헌장제정및운영조례안중 다음과 같이 수정한다.

제9조 제3항을 다음과 같이 하고, 제4항과 제5항을 신설하며, 제4항부터 제7항을 제6항부터 제9항으로 한다.

- 제3항 “위원회는 위원장을 포함한 9인이내의 위원으로 구성하며 위원장은 부시장이 된다”를 “위원회는 위원장, 부위원장 각 1인을 포함한 9인이내의 위원으로 구성하고 위원장은 부시장이 되며 부위원장은 위원중에서 호선한다”로 한다.
- 제4항에 “위원장은 위원회를 대표하고 회무를 총괄하며, 회의의 의장이 되고, 부위원장은 위원장을 보좌하며, 위원장이 사고가 있을 때 그 직무를 대행한다”를 신설한다.
- 제5항에 “위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다”를 신설한다.

# 수정안 대비표 별첨

## 수 정 안 대 비 표

원           안	수           정           안
<p>제9조 (위원회 설치 및 운영)</p> <p>①~② (생략)</p> <p>③위원회는 위원장을 포함한 9인 이내의 위원으로 구성하며 위원 장은 부시장이 된다.</p> <p>(신설)</p> <p>(신설)</p> <p>④~⑦ (생략)</p>	<p>제9조 (위원회 설치 및 운영)</p> <p>①~② (원안과 같음)</p> <p>③위원회는 위원장, 부위원장 각 1인을 포함한 9인이내의 위원으 로 구성하고 위원장은 부시장이 되며 부위원장은 위원중에서 호 선한다.</p> <p>④위원장은 위원회를 대표하고 회무를 총괄하며, 회의의 의장이 되고, 부위원장은 위원장을 보좌 하며, 위원장이 사고가 있을 때 그 직무를 대행한다.</p> <p>⑤위원회의 회의는 재적위원 과 반수의 출석으로 개의하고, 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한 다.</p> <p>⑥~⑨ (원안과 같음)</p>

# 서산시행정서비스헌장제정및운영조례안

의안 번호	08
----------	----

제출년월일 : 2002. 12. 5.

제 출 자 : 서 산 시 장

## □ 制定理由

- 현재 서산시행정서비스헌장제정및운영규정(훈령 제115호)에 따라 제정·운영중인 행정서비스헌장의 실천력을 강화하고
- 행정서비스헌장의 제정 절차, 헌장의 이행 및 사후관리, 잘못된 서비스에 대한 보상 등 법적인 근거를 명확히 함으로서  
⇒ 행정서비스의 질적인 향상을 통하여 고객중심의 행정구현

## □ 主要骨子

- 행정서비스헌장을 제정하거나 개정하고자 할 때에는
  - ① 고객중심의 원칙, ② 서비스의 내용의 구체성과 명확성의 원칙
  - ③ 최고수준의 서비스제공의 원칙, ④ 서비스 제공 비용과 편익의 합리성 원칙, ⑤ 체계적인 정보제공의 원칙, ⑥ 시정 및 보상조치의 명확화 원칙, ⑦ 고객참여의 원칙에 입각하여야 한다.(안 제5조)
- 행정서비스헌장의 제정 및 개정은
  - 헌장의 제정과 개정시에는 서산시 행정서비스헌장심의위원회의 심의를 거쳐 시보 등에 공표함으로서 확정된다(안 제 7조)

- 행정서비스현장의 제정 및 개정에 관한 심의 등을 위하여
  - 임기 2년으로 시장이 위촉하는 9인 이하의 위원으로 구성된 행정서비스현장심의위원회를 설치하여야 하며 공무원이 아닌 위원에게는 예산의 범위안에서 수당과 기타 경비를 지급 할 수 있다(안 제 9조)
- 행정서비스현장의 이행과 사후관리를 위하여
  - 시 산하 모든 공무원은 소관분야의 현장을 준수하고 고품질의 서비스 제공을 위해 노력하며 창의적으로 업무를 개선하여야 한다(안 제10조)
  - 현장 시행결과에 대한 평가를 위하여 고객만족도 조사를 년1회 실시하여야 하며 객관적으로 추진하기 위하여 필요시 전문기관에 여론조사 용역을 의뢰할 수 있다 (안 제 11조)
- 행정서비스현장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 경우
  - 구체적인 보상기준은 각 분야별 현장에서 정하되 보상은 5,000원이내의 보상품으로 한다. (안 제 13조)
- 이 조례 시행이전에 제정 운영중인 현장과 심의위원회는
  - 이 조례에 의하여 제정 및 구성된 것으로 본다 ( 부칙 제 2항)

## □ 參考事項

- 행정서비스현장제정지침 (대통령 훈령 제 70호)
- 충청남도행정서비스현장제정및운영에관한조례제정(안)
- 서산시 행정서비스현장 현황

# 서산시행정서비스헌장제정및운영에관한조례안

## 제1장 총 칙

**제1조 (목적)** 이 조례는 서산시의 행정서비스헌장을 제정하는데 필요한 사항을 규정하여 행정의 고객인 시민에게 보다 높은 수준의 행정서비스를 제공함으로써 시민을 최우선으로 하는 행정을 실현함을 목적으로 한다.

**제2조 (정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "서산시행정서비스헌장"(이하 "헌장"이라 한다)이라 함은 서산시청과 그 소속기관이 제공하는 행정서비스의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상내용 등을 구체적으로 정하여 공표하고 이의 실현을 시민에게 약속하는 것을 말한다.
2. "고객"이라 함은 시민과 시정에 직접 또는 간접으로 관계가 있는 유관 기관·단체·기업체 및 개인 등을 말한다.
3. "행정서비스"(이하 "서비스"라 한다)라 함은 서산시청과 그 소속기관이 고객의 생활과 관련하여 수행하는 모든 행정활동을 말한다.
4. "고객만족도"라 함은 시정의 주요정책과 그 집행, 공무원의 자질과 태도, 민원인 편의시설 등 시민이 시정업무 전반에 대하여 수용하고 신뢰하는 수준을 말한다.

**제3조 (적용범위)** ①이 조례는 시본청 및 그 소속기관에 적용함을 원칙으로 한다.

②법령 및 조례에 의하여 행정권한을 가지고 있거나 위임 또는 위탁받은 법인·단체 및 그 기관은 이를 준용할 수 있다.

## 제 2 장 헌장의 제정과 공표

**제4조 (헌장의 제·개정)** ①서산시장(이하 "시장"이라 한다)은 당해 기관의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무 분야별로 헌장을 동시 또는 단계적으로 제정하여야 한다.

②현장은 부서별로 하나 또는 여러 개를 제정하거나 여러 부서의 유사기능을 통합하여 하나로 제정할 수 있다.

③현장을 제정할 때에는 고객의 입장에서 직업·산업분야·사회부문 등을 고려하여 업무영역별로 특성화하여야 한다.

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

⑤현장은 매년 1회 개정함을 원칙으로 하되, 행정여건의 변화·예산의 증감 등 특별한 사유가 발생한 때에는 그 때마다 개정할 수 있다.

⑥시장은 제3조제2항의 조례에 의한 법인·단체 및 기관의 장으로 하여금 제1항이 정하는 바에 따라 현장을 제정하도록 권고할 수 있다.

**제5조 (현장의 제정 및 개정의 원칙)** 시장이 현장을 제정하거나 이를 개정하고자 하는 경우에는 다음 각호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.

1. 서비스는 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려하는 고객중심적이어야 하다.
2. 고객에게 제공되는 서비스의 내용은 고객이 쉽게 알 수 있도록 구체적이고 명확하며 계량화된 내용을 제시한다.
3. 행정기관이 제시할 수 있는 가장 높은 수준의 서비스를 제공한다.
4. 서비스의 제공에 소요되는 비용과 고객의 편익이 합리적으로 고려된 서비스의 기준을 설정한다.
5. 서비스와 관련된 정보와 자료를 쉽고 신속하게 얻을 수 있도록 한다.
6. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치의 방법·절차 및 기준 등을 명확히 한다.
7. 제공된 서비스에 대한 고객의 여론을 수렴하거나 공무원들의 의견을 참고하여 이를 서비스의 개정에 반영한다.

**제6조 (현장의내용구성)** ① 현장은 다음 각호의 내용이 포함되도록 하여야 한다.

1. 서비스의 목표와 내용
2. 고객을 맞이하는 자세
3. 업무내용에 대한 이행기준
4. 알권리의 충족과 비밀보장

5. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치
6. 고객참여와 의견제시 방법
7. 고객만족도 조사와 결과 공표
8. 고객의 협조사항 등

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

**제7조 (현장의 공표 및 홍보)** ①현장을 제정하거나 개정할 때에는 서산시 행정서비스현장심의위원회의 심의를 거쳐 이를 시보에 게재하고 고객이 충분히 알 수 있도록 언론매체를 활용하여 홍보한다.

②고객이 현장의 사본을 요구하는 경우에는 현장제정 부서의 장은 이를 제공하여야 한다.

### 제 3 장 현장의 운영과 관리

**제8조 (현장의 관리 및 게시)** ①현장은 자치법규에 준하여 관리하고 보존하여야 한다.

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

**제9조 (위원회 설치 및 운영)** ①시장은 합리적인 현장의 마련을 위하여 서산시행정서비스현장심의위원회(이하 "위원회"라 한다)구성·운영한다.

②위원회는 다음 각호의 사항을 심의한다.

1. 현장의 제정 및 개정의 심사
2. 현장의 시행결과에 대한 평가
3. 우수서비스 부서 및 공무원의 선정
4. 기타 현장과 관련한 사항

③위원회는 위원장을 포함한 9인이내의 위원으로 구성하며 위원장은 부시장이 된다.

④위원은 학식이나 행정경험이 풍부한 자, 고객을 대표할 수 있는 자, 시의원, 소속공무원 중에서 시장이 임명 또는 위촉하되, 소속공무원이 아닌 자가 과반수가 되도록 한다.

⑤위원회의 사무를 원활히 수행하기 위하여 간사 1명을 두되 현장의 제

정 및 개선업무를 총괄하는 부서의 장이 된다.

⑥위원의 임기는 특별한 사유가 없는 한 2년으로 하되, 연임할 수 있으며 결원이 발생했을 경우 새로 위촉된 위원 of 임기는 전임자의 잔임기간으로 한다.

⑦위원회에 출석한 공무원이 아닌 위원에게는 예산의 범위안에서 수당과 여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다.

## 제 4 장 현장의 이행 및 사후관리

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

②현장 이행중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 현장을 개선하고 소속직원에게 교육을 실시하여야 한다.

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

**제11조 (고객만족도 조사 및 평가)** ①현장 시행결과에 대한 평가를 위하여 고객만족도 조사를 실시한다.

②평가결과는 현장에 반영하고 우수부서 및 공무원에 대한 인센티브 부여 자료로 활용한다.

③고객만족도 조사는 년1회 실시함을 원칙으로 하며 필요한 경우 수시로 조사할 수 있다.

④고객만족도 조사를 객관적으로 추진하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관련 전문기관에 여론조사 용역을 의뢰할 수 있다.

**제12조 (고객불만사항의 접수 및 처리)** ①현장제정 부서의 장은 현장에 관한 고객의 불만사항을 구술·전화 서면 및 인터넷 등 다양한 경로를 통하여 수시로 접수하고 지체없이 처리하여야 하며 그 처리결과를 고객에게 통지하고 원인을 분석하여 개선방안을 강구하여야 한다.

②현장제정 부서의 장은 제1항의 규정에 의한 고객불만사항을 접수 및 처리하기 위하여 다음 각호의 사항이 포함된 고객불만 접수처리 대장을 작성 관리하여야 한다

1. 고객불만을 제출한 자의 성명 및 연락처
2. 접수일시

3. 불만내용
4. 처리방법 및 처리예정일
5. 처리결과 및 회신일

**제13조 (보상조치)** ①현장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 때에는 해당 서비스관련 고객에게 보상한다.

②구체적인 보상기준은 각 분야별 현장으로 정하되 보상은 5,000원 이내의 보상품으로 한다.

**제14조 (우수기관 등에 우대조치)** 시장은 현장 관련업무에 현저한 공로가 있는 기관·부서 및 공무원에 대하여 인사상 우대조치 등을 할 수 있다.

**제15조 (백서의 발간)** ①시장은 현장 관련 업무활동에 관한 사항을 종합한 백서를 발간하여 공표하되, 필요한 경우 시정백서에 포함하여 발간할 수 있다.

②제1항의 규정에 의하여 발간되는 백서에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

1. 서비스의 개정내용
2. 현장의 제정·개정 현황
3. 분야별 서비스 기준의 설정 현황
4. 서비스결과의 확인·점검 및 그 평가결과
5. 우수서비스 부서 또는 업무

**제16조 (협조요청)** 행정서비스업무를 총괄하는 주관 부서의 장은 이 조례의 효율적인 운영을 위하여 필요한 경우에는 관계 부서장 또는 소속기관의 장에게 관련자료의 제출 기타 필요한 협조를 요청할 수 있다.

## 부 칙

①(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

②(경과규정) 이 조례 시행전 서산시행정서비스현장운영훈령에 의하여 제정 및 운영된 행정서비스현장과 심의위원회에 관한 사항은 이 조례에 의한 것으로 본다.

③(다른 훈령의 폐지) 이 조례 시행과 동시에 서산시행정서비스현장운영훈령은 이를 폐지한다.