

영등포구의회  
제161회 제1차 정례회

『서울특별시 영등포구 행정서비스현장 제정 및 운영에 관한 조례  
일부개정조례안』

# 檢 討 報 告 書

【영등포구청장 제출】



2011. 7. 4

行 政 委 員 會

專 門 委 員 李 憲 永

『서울특별시 영등포구 행정서비스헌장 제정 및 운영에 관한 조례  
일부개정조례안』

# 檢 討 報 告 書

## 1. 경 과

의안 제57호로 2011년 6월 21일 영등포구청장으로부터 제출되어 6월 22일 우리 위원회에 회부됨.

## 2. 제안이유

행정서비스헌장의 운영 근거인 「행정서비스헌장규정」이 개정됨에 따라, 훈령 개정의 취지와 변화된 행정환경을 반영하여 조례의 관련 규정을 정비하여 업무의 효율성을 높이고 성실한 헌장 운영을 도모하려는 것임.

## 3. 주요내용

- 가. 조례 제명을 「서울특별시 영등포구 행정서비스헌장 운영 조례」로 함.(안 제명)
- 나. 헌장의 제정 및 개정을 담당하는 부서의 장을 ‘헌장부서의 장’으로 지정 하고 책임과 권한 강화 (안 제4조제1항)
- 다. 헌장의 개정을 행정여건의 변화·예산의 증감 등 특별한 사유가 발생한 때 개정(안 제4조제4항)

- 라. 행정서비스현장 제·개정시 구 홈페이지를 통해 공고  
(안 제7조제1항)
- 마. 현장심의위원회 조항 삭제 및 ‘현장총괄부서장’의 현장  
운영실태 평가에 관한 사항 신설(안 제10조)
- 바. 행정서비스현장 관련 백서 발간을 의무사항에서 임의사항  
으로 변경(안 제12조제1항)
- 사. 그 밖에 법제처 「알기 쉬운 법령 정비기준」에 따라 정비

#### 4. 참고사항

- 관계법령(행정규칙)
  - 「행정서비스현장규정」(대통령훈령 제257호)

#### 5. 검토의견

- 이 개정조례안은 우리구 행정서비스현장 조례가 2001. 11. 16일에 제정된 후 10여 년간 개정이 없었고 행정서비스현장의 운영 근거인 「행정서비스현장규정」이 2009. 9. 4일 개정됨에 따라 훈령 개정의 취지와 변화된 행정환경을 반영하여 관련 규정을 정비함으로써 업무의 효율성을 높이고 성실한 현장 운영을 도모하려는 것임.
- 주요 개정사항으로 현행 조례명인 「서울특별시 영등포구 행정서비스현장 제정 및 운영에 관한 조례」를 「서울특별시 영등포구 행정서비스현장 운영 조례」로 변경한 바, 이는 상위

법령인 「행정서비스헌장제정지침」이 「행정서비스헌장규정」으로 변경된 것을 반영한 것으로 보임.

- 안 제1조에서 “서울특별시영등포구(이하 “구”라 한다)를 “서울특별시 영등포구”로 한 것은 목적 규정에서는 가능한 약칭 규정을 하지 않는 것이 바람직하여 삭제한 것임.
- 안 제4조제1항 헌장의 제정 및 개정을 담당하는 부서의 장을 ‘헌장부서의 장’으로 지정하여 책임과 권한을 강화하였고, 제4항에서는 매년 1회 개정원칙을 특별한 사유 발생시에 개정토록 하였음.
- 안 제7조제1항에 헌장 제·개정시 헌장 공표방법을 구보 게재에서 구홈페이지 공고로 변경한 바, 이는 개정된 「행정서비스헌장규정」 제6조(헌장의 공표)에 따라 개정한 사항임.
- 안 제8조의 행정서비스헌장심의위원회와 안 제15조의 고객 불편처리옴부즈맨 조항을 삭제한 바 이는 행정 내부규제 완화 및 위원회 정비 차원에서 행정서비스헌장심의위원회 구성 및 운영을 행정기관의 자율적 사항으로 규정한 개정된 「행정서비스헌장규정」에 따른 것으로 보임.
- 안 제9조제1항에 행정서비스헌장의 성실한 운영 조항과 고객 서비스 향상에 노력하도록 개정하였음.
- 안 제10조에 헌장 제·개정 및 운영 사무를 총괄하는 ‘헌장총괄부서의 장’에 관한 사항을 신설한 바, 이는 ‘헌장부서의 장’

의 현장이행실태, 서비스 개선정도, 고객만족도 등을 평가하여 표창 또는 인사상 우대 조치를 함으로써 현장의 효율적 운영을 도모함,

- 안 제12조에 현장 관련 업무활동에 관한 사항을 종합한 행정서비스현장 백서 발간업무를 의무사항에서 임의사항으로 변경 한 바, 이는 개정된 「행정서비스현장규정」 제15조제1항을 따른 것임.
- 그 밖에 안 제1조, 제2조, 제5조, 제12조 일부 등에서는 법제처의 “알기 쉬운 법령 정비기준”에 맞게 띄어쓰기 하거나, 구민이 용어나 내용을 이해하기 쉽도록 정비한 것임.
- 위 개정조례안은 행정서비스의 향상에 기여하고 행정서비스현장을 운영하는 구의 책임성을 확보하기 위하여 행정서비스현장의 성실한 운영 조항을 신설하였고, 구정백서 등과의 중복 발간을 방지하기 위하여 행정서비스현장 관련 백서 발간을 의무사항에서 임의사항으로 변경하는 한편, 그 밖에 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하려는 것으로 행정의 고객인 구민에게 보다 높은 수준의 행정서비스 제공을 위한 적절한 개정으로 생각 됨.
- 또한 대통령훈령인 「행정서비스현장규정」의 변경에 따라 개정하는 후속 조치사항으로 상위법과 저촉되지 아니하며 주요개정 사항을 검토한 결과 특별한 문제점은 없는 것으로 판단 됨.

# 참 고 자 료

## 1 행정서비스헌장규정(대통령훈령)

제5조 (헌장의 개선) ③ 행정기관의 장은 헌장을 제정하였을 때에는 이를 성실하게 운영하여 서비스 향상에 기여하여야 한다.

제6조 (헌장의 공표) 행정기관의 장은 헌장을 제정하거나 개선한 때에는 이를 고객이 충분히 알 수 있도록 관보나 해당 기관의 홈페이지 등에 게재하거나 일정한 장소에 게시하여야 한다.

제12조 (위원회의 구성·운영) ① 행정기관의 장은 합리적인 헌장의 마련을 위하여 행정서비스헌장심의위원회(이하 이 조에서 "위원회"라 한다)를 구성·운영할 수 있다.

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

제15조 (백서의 발간) ① 행정안전부장관은 각급 행정기관의 헌장 관련 업무활동에 관한 사항을 종합한 백서를 필요한 경우 발간하여 공표할 수 있다.