

서울특별시영등포구행정서비스헌장및제정운영에관한조례(안) 심 사 보 고 서

2001. 11. 5.
행정위원회

1. 심사경과

- 가. 제출일자 및 제출자 : 2001년 10월 22일 영등포구청장 제출
- 나. 회 부 일 자 : 2001년 10월 22일 회부
- 다. 상 정 일 자 : 제85회(임사회) 제2차 위원회(2001년 10월 29일) 상정 의결

2. 제안설명의 요지 (제안설명자 : 행정관리국장 정진)

가. 제정이유

- 행정 환경의 변화에 따라 종전 행정서비스 전달체계의 구조와 틀을 쇄신하고 행정서비스의 투명성을 확보하며 고객 위주의 행정을 확립하기 위하여
- 행정서비스헌장제를 실시하여 행정기관이 제공하는 행정서비스의 기준 및 내용과 서비스를 제공받을 수 있는 절차와 방법을 정하기 위함.

나. 주요내용

- 구청장이 당해 기관의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 헌장을 동시 또는 단계적으로 제정하도록 하며, 정기적으로 고객의 요구사항을 수렴하여 이를 헌장에 반영토록 함(안 제4조 및 제5조)
- 구청장이 헌장을 제정하거나 개정할 경우 이를 공표하도록 정함(안 제7조)
- 행정서비스헌장심의위원회의 구성 및 운영에 관한 사항을 정함(안 제8조)
- 구청장은 헌장관련 사항을 종합하여 백서를 공표할 수 있도록 함(안 제12조)
- 고객의 불만족 사항의 접수 및 처리와 고객의 보상에 관한 사항을 정함(안 제14조 내지 제16조)

3. 전문위원 검토보고의 요지 (전문위원 : 김대환)

동 개정조례(안)은 제1조에서 3조에 본 서비스헌장의 제정 목적과 용어를 정의하고, 제4조와 5조에서는 본 헌장의 제정 및 개정내용의 원칙을 규정하고 있으며, 또한 6조와 7조에서는 구체절차 및 홍보를 정하고 있으며, 제8조에서는 헌장심의위원회 구성과 운영 규정의 내용이며, 9조에서 13조까지는 헌장의 이행과 사후관리에 대한 내용을 규정한 것으로 헌장에 대한 직원 교육과 이행상황 점검 및 고객만족도를 조사하여 시상과 사례를 백서로 발간하며, 이에 따른 관련기관의 협조사항을 정하고 있으며, 또한 제17조에서는 본 조례의 시행에 필요한 사항을 시행규칙으로 정할 수 있는 근거조항을 마련, 우리 구 구민에게 최고 품질의 행정서비스를 제공함으로써 행정의 신뢰도를 높이고 살기 좋은 내 고장 영등포를 기필코 만들겠다는 사명감을 갖고 추진하는 조례제정인 바 원안가결이 타당하다고 사료됨.

4. 심사결과 : 원안 가결

부 칙

- ①(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.
- ②(경과규정) 이 조례 시행 전 서울특별시영등포구행정서비스헌장제정및운영에관한규정에 의하여 제정 및 운영된 행정서비스헌장에 관한 사항은 이 조례에 의한 것으로 본다.
- ③(다른 훈령의 폐지) 이 조례 시행과 동시에 서울특별시영등포구행정서비스헌장제정및운영에관한규정은 이를 폐지한다.

서울특별시영등포구체육진흥기금설치및운용조례(안) 심 사 보 고 서

2001. 11. 5.
행정위원회

1. 심사경과

- 가. 제출일자 및 제출자 : 2001년 10월 22일 영등포구청장 제출
- 나. 회 부 일 자 : 2001년 10월 22일 회부
- 다. 상 정 일 자 : 제85회(임시회) 제2차 위원회(2001년 10월 29일) 상정 의결

2. 제안설명의 요지 (제안설명자 : 행정관리국장 정진)

- 가. 제정이유
 - 경륜·경정법 제15조 및 동법 시행령 제19조의 규정에 의하여 2001년도부터 국민체육진흥공단 경륜사업본부 당산 장의사업소의 매출액 기준금액의 일부가 영등포구 지방체육진흥지원비로 배부됨에 따라 지원금의 관리 및 운용에 철저를 기하고 국민체육이 활성화되는 계기를 마련하고자 서울특별시영등포구체육진흥기금설치조례및운용조례를 새로이 제정하려는 것임.

나. 주요골자

- 1) 기금의 재원은 국민체육진흥공단이 운영하는 경륜사업수익금 중 경륜·경정법 시행령 제19조 규정에 의한 수입금 및 기금 운용으로 생기는 수익금, 기타 수입금으로 조성함(안 제3조)
- 2) 기금의 용도는 체육시설의 설치 등 영등포구 체육진흥과 관련된 사업에 한함(안 제4조)
- 3) 매 회기마다 기금운용계획 및 기금의 결산보고서를 작성하여 영등포구의회에 제출함(안 제5조 및 7조)
- 4) 기금의 관리·운용은 구청장이 하며 다른 회계와 분리하여 관리·운용함(안 제6조)
- 5) 기금의 관리·운용에 관한 중요한 사항을 심의하기 위하여 체육진흥기금관리위원회를 설치하며 위원장을 포함한 9인 이내로 함(안 제8조)
- 6) 기금관리 공무원은 기금운용관(행정관리국장)과 기금출납원(문화체육과장)을 둠(안 제12조)

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

1. “영등포구청서비스현장”(이하 “현장”이라 한다)이라 함은 영등포구청과 그 소속기관이 제공하는 행정서비스의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상내용 등을 구체적으로 정하여 공표하는 주민과의 약속을 말한다.
2. “고객”이라 함은 구민과 구정에 직접 또는 간접으로 관계가 있는 유관기관·단체·기업체 및 개인 등을 말한다.
3. “행정서비스”(이하 “서비스”라 한다)라 함은 영등포구청과 그 소속기관이 고객의 생활과 관련하여 수행하는 모든 행정활동을 말한다.
4. “고객만족도”라 함은 구정의 주요정책과 그 집행, 공무원의 자질과 태도, 민원인 편의시설 등 구민이 구정업무 전반에 대하여 수용하고 신뢰하는 수준을 말한다.

제3조(적용대상기관) ①이 조례는 구 본청 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 행정서비스현장

제4조(현장의 제·개정) ①영등포구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 당해 기관의 업무 성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 현장을 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.

④현장 제정 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 그때마다 개정할 수 있다.

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

제5조(현장의 제정 및 개정의 원칙) 구청장이 현장을 제정하거나 이를 개정하고자 하는 경우에는 다음 각 호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.

1. 서비스는 고객의 입장과 편익을 최우선으로 고려하는 고객 중심적일 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 개정에 반영할 것

제6조(시정조치의 명시) 현장은 잘못되거나 지연된 서비스에 대한 시정 및 구제절차와 보상조치의 내용 등을 구체적으로 명시하여야 한다.

제7조(현장의 공표 및 홍보) ①현장을 제정하거나 개정할 때에는 이를 구보에 게재하고 고객이 충분히 알 수 있도록 언론매체를 활용하여 홍보한다.

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

제8조(현장심의위원회) ①구청장은 합리적인 현장의 마련을 위하여 서울특별시영등포구청정서비스현장심의위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다.

②위원회는 다음 사항을 심의한다.

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

③위원회는 위원장을 포함한 9인 이내의 위원으로 구성하며, 위원장은 부구청장이 된다.

④위원은 학식이나 행정경험이 풍부한 자, 고객을 대표할 수 있는 자, 구의원, 소속 공무원 중에서 구청장이 임명 또는 위촉하되, 소속공무원이 아닌 자가 과반수가 되도록 한다.

⑤위원회의 사무를 원활히 수행하기 위하여 간사 1명을 두되 현장의 제정 및 개선업무를 총괄하는 소속공무원 중에서 구청장이 임명한다.

⑥위원의 임기는 특별한 사유가 없는 한 2년으로 한다.

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

제 3 장 현장의 이행 및 사후관리

제9조(현장의 이행) ①현장 제정 부서의 장은 현장을 실천하고, 이행하기 위하여 소속직원에게 수시 교육을 실시하고 이행상황을 점검하여야 한다.

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

③구 산하 모든 공무원은 소관 분야의 현장을 준수하고 최고 품질의 서비스 제공을 위해 부단히 노력하며, 창의적으로 업무를 개선하여야 한다.

제10조(고객만족도 조사 및 평가) ①현장 시행결과에 대한 평가를 위하여 고객만족도 조사를 실시한다.

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

③고객만족도 조사는 연 1회 실시함을 원칙으로 하며 필요한 경우 수시로 조사할 수 있다.

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

제 11조(우수기관 등에 우대조치) 구청장은 현장관련 업무에 현저한 공로가 있는 기관·부서 및 공무원에 대하여 인사상 우대조치 등을 할 수 있다.

제 12조(백서의 발간) ①구청장은 현장관련 업무 활동에 관한 사항을 종합한 백서를 발간하여 공표하되 필요한 경우 구정백서에 포함하여 발간할 수 있다.

②제1항의 규정에 의하여 발간되는 백서에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

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

제 13조(협조요청) 행정서비스업무를 총괄하는 주관 부서의 장은 이 조례의 효율적인 운영을 위하여 필요한 경우에는 관계부서장 또는 소속기관의 장에게 관련자료의 제출, 기타 필요한 협조를 요청할 수 있다.

제 4 장 고객불만사항의 처리 및 보상

제 14조(고객불만사항의 접수 및 처리) ①현장 제정 부서의 장은 현장에 관한 고객의 불만사항을 구술·전화·서면 및 인터넷 등 다양한 경로를 통하여 수시로 접수하고 지체 없이 처리하여야 하며, 그 처리결과를 고객에게 통지하고 원인을 분석하여 개선방안을 강구하여야 한다.

②현장 제정 부서의 장은 제1항의 규정에 의한 고객불만사항을 접수 및 처리하기 위하여 다음 각 호의 사항이 포함된 고객불만접수처리대장을 작성 관리하여야 한다.

1. 고객불만을 제출한 자의 성명 및 연락처
2. 접수일시
3. 불만내용
4. 처리방법 및 처리예정일
5. 처리결과 및 회시일

제 15조(고객불편처리 음부즈맨제도의 운영) ①구청장은 고객불편사항의 조사 및 처리에 공정성을 높이기 위하여 필요한 경우에는 고객불편처리음부즈맨(이하 “음부즈맨”이라 한다)을 둘 수 있다.

②음부즈맨에게는 예산의 범위 안에서 실비를 보상할 수 있다.

③음부즈맨의 위촉·해촉·자격·보수·임기·운영 등에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제 16조(보상) ①현장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 때에는 해당서비스 관련 고객에게 보상한다.

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

제 17조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

서울특별시영등포구행정서비스헌장및제정운영에관한조례(안)

의안 번호	202
----------	-----

제출년월일 : 2001. 10. 22
제 출 자 : 영등포구청장

1. 제정이유

행정 환경의 변화에 따라 종전 행정서비스 전달체계의 구조와 틀을 쇄신하고 행정서비스의 투명성을 확보하여 고객 위주의 행정을 확립하기 위하여 행정서비스헌장제를 실시하여 행정기관이 제공하는 행정서비스의 기준 및 내용과 서비스를 제공받을 수 있는 절차와 방법을 정하기 위함.

2. 주요골자

- 가. 구청장이 당해 기관의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 헌장을 동시 또는 단계적으로 제정하도록 하며, 정기적으로 고객의 요구사항을 수렴하여 이를 헌장에 반영토록 함(안 제4조 및 제5조)
- 나. 구청장이 헌장을 제정하거나 개정할 경우 이를 공표하도록 정함(안 제7조)
- 다. 행정서비스헌장심의위원회의 구성 및 운영에 관한 사항을 정함(안 제8조)
- 라. 구청장은 헌장관련 사항을 종합하여 백서를 공표할 수 있도록 함(안 제12조)
- 마. 고객의 불만족 사항의 접수 및 처리와 고객의 보상에 관한 사항을 정함(안 제14조 내지 제16조)

3. 참고사항

- 가. 관련법규 : 행정서비스헌장제정지침(대통령훈령 제70호 1998. 6. 30)
- 나. 합의사항 : 합의되었음
- 다. 예산조치 : 편성됨
- 라. 조 례 안 : 별첨

첨부 : 서울특별시영등포구행정서비스헌장제정및운영에관한조례(안)

서울특별시영등포구조례 제 호

서울특별시영등포구행정서비스헌장및제정운영에관한조례(안)

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시영등포구(이하 "구"라 한다)의 행정서비스헌장을 제정하는데 필요한 사항을 규정하여 행정의 고객인 주민에게 보다 높은 수준의 행정서비스를 제공함으로써 주민을 최우선으로 하는 행정을 실현함을 목적으로 한다.