

이천시 규제 신고고객 보호·서비스 현장 운영 규칙

소관부서 : 첨단전략산업과

제정 2014·10·15 규칙 제528호

제1조(목적) 이 규칙은 이천시 규제 신고고객 보호·서비스 현장을 운영하는데 필요한 사항을 정하여 규제 신고고객들에게 수준 높은 민원행정서비스를 제공함으로써 이천시와 시민·기업 간 소통과 신뢰의 민원행정 실현을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규칙에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “규제 신고고객 보호·서비스 현장”(이하 “현장”이라 한다)이라 함은 이천시(이하 “시”라 한다)에서 제공하는 행정서비스(이하 “서비스”라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고, 이의 실현을 규제 신고고객에게 약속하는 것을 말한다.
2. “규제 신고고객 보호”라 함은 규제개선, 애로해소 등에 관한 의견을 제출한 규제 신고고객에게 행정기관이 불이익을 주거나 차별을 하지 않는 것을 말한다.
3. “규제 신고고객 만족도”라 함은 현장 이행 기준에 따라 시 공무원들이 규제 신고고객에게 제공하는 서비스에 대한 고객들의 평가결과를 말한다.

제3조(적용대상기관) ① 이 규칙은 시 본청 및 그 소속기관에 적용한다.

② 법령 및 조례에 따라 시의 사무를 위임 또는 위탁받은 법인·단체 및 기관은 이를 준용한다.

제4조(현장의 기본원칙) 이천시장(이하 “시장”이라 한다)은 합리적인 현장의 운영을 위하여 다음 각 호의 원칙을 준수하여야 한다.

1. 규제 신고고객 보호 우선의 원칙
2. 규제 신고고객 보호정책 구체화의 원칙
3. 규제 신고고객 보호정책 적극적 홍보의 원칙
4. 규제 신고고객 보호정책 내부 구속력 강화의 원칙

5. 규제 신고고객 보호정책 미 이행에 대한 시정조치 명확화의 원칙

제5조(현장의 구성 및 내용 등) ① 현장에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 현장 전문
2. 시민이 살기 좋고, 기업하기 좋은 환경 구현을 위한 노력
3. 고객에 대한 불이익 및 차별 금지와 시정조치
4. 고객 평가와 결과 공표
5. 고객 의견 수렴 및 반영
6. 고객 의견 제출 또는 신고할 곳

② 현장의 명칭은 “이천시 규제 신고고객 보호·서비스 현장”이라 하며, 내용은 별표와 같다.

제6조(현장의 개정 및 절차) ① 시장은 행정환경의 변화 등으로 현장을 보완할 필요성이 있을 때에는 개정하여야 한다.

② 현장의 개정절차는 다음 각 호의 순서에 따른다.

1. 규제 신고고객 의견을 반영한 현장초안 작성 및 공무원의 의견수렴
2. 현장 심의위원회 심의·의결
3. 현장 공포 및 시행

제7조(현장의 공표 및 홍보) 시장은 현장을 제정하거나 개정할 때에는 시보에 게재하고, 시민이 충분히 알 수 있도록 언론 매체 등을 활용하여 홍보하여야 한다.

② 시장은 규제 신고고객이 보기 쉬운 장소에 현장을 게시하여야 하며, 현장의 사본을 요구할 때에는 즉시 제공하여야 한다.

제8조(현장의 실천) ① 시 공무원은 현장을 성실히 준수하고 규제 신고고객 보호정책의 정착과 실현을 위해 노력하여야 한다.

② 시장은 현장을 실천하고 이행하기 위하여 소속공무원에게 연 1회 이상 교육을 실시하여야 하며, 현장의 이행 중 부적합하거나 불합리한 사항을 발견하였을 때에는 개선계획을 수립하여 현장에 반영할 수 있도록 조치하여야 한다.

제9조(잘못된 서비스 시정 및 조치) ① 시장은 현장 실천에 대한 규제 신고 고객들의 불만 사항을 구술, 전화, 전자우편, 서면 등 여러 경로를 통하여 접수하여야 한다.

② 규제 신고고객 보호 위반행위로 불이익이나 차별을 받은 고객은 시장 및 「중소기업기본법」 제22조에 따른 ‘중소기업 읍부즈만’에게 신고할 수 있다.

③ 시장은 제1항 및 제2항에 따른 신고사항을 접수하였을 때에는 관련부서에 사실여부 등을 조사·확인토록 한 후 시정 조치하도록 하여야 한다.

④ 시장은 제3항에 따른 시정 조치사항을 규제 신고고객에게 통보하여야 하며, 즉시 전 부서에 전파하여 재발방지를 위해 노력하여야 한다.

제10조(이행실태 평가) 시장은 현장의 이행 기준 달성도 및 규제 신고고객 보호의 만족도 향상을 위해 연 1회 이상 이행실태에 대한 평가를 실시할 수 있다.

제11조(우수 부서 및 공무원에 대한 우대조치) 시장은 현장 이행에 현저한 공로가 있는 부서 및 공무원에게 포상, 근무성적평정 실적가산 등에 있어서 우대할 수 있다.

제12조(준용) 현장의 운영에 관하여 이 규칙에서 정한 사항 이외의 사항은 「이천시 행정서비스현장에 관한 조례」를 준용한다.

부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

이천시 규제 신고고객 보호·서비스 현장 운영 규칙

(제5조제2항 관련)

이천시 규제 신고고객 보호·서비스 현장

우리 이천시의 모든 공무원은 규제 신고고객에게 수준 높은 민원 행정서비스를 제공하고 “이천시와 시민·기업 간 소통신뢰 민원행정”을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 고객에게 약속드립니다.

1. 우리는 불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도나 관행을 수시로 정비·개선하기 위하여 최선을 다하겠습니다.
1. 우리는 규제개선, 애로제기 등에 관하여 의견을 제출한 고객에 대하여 어떠한 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.
1. 우리는 고객께서 불이익이나 차별을 받은 경우, 이를 조사하여 신속히 개선하고 유사한 사례가 재발되지 않도록 하겠습니다.
1. 우리는 고객들을 대상으로 주기적으로 만족도를 평가하여 미흡한 사항은 개선해 나가도록 하겠습니다.
1. 우리는 규제, 제도, 정책을 수립, 이행하는 전 과정에서 고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 고객께서 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공할 것입니다.

- 규제신고 의견을 제출하는 곳 -
이천시 규제개혁추진단 ☎ (전화번호)