

# 이천시 행정서비스현장에 관한 조례

소관부서 : 민원여권과

제정 2006· 3· 10 조례 제 601호  
 개정 2007· 7· 2 조례 제 664호  
 (이천시 행정기구설치 조례)  
 개정 2008· 7· 25 조례 제 720호  
 (이천시 행정기구설치 조례)  
 일부개정 2014· 12· 31 조례 제1084호  
 일부개정 2020· 2· 28 조례 제1579호  
 일부개정 2023· 3· 6 조례 제1900호  
 (이천시 행정기구 및 정원 조례)

**제1조(목적)** 이 조례는 행정기관이 고객에게 보다 높은 수준의 행정서비스를 제공함으로써 고객을 최우선으로 하는 고객 만족 행정을 구현하기 위하여 행정서비스 현장을 운영하는데 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2014· 12· 31, 2020· 2· 28>

1. “행정서비스현장”(이하 “현장”이라 한다)이란 이천시(이하 “시”라 한다)와 그 소속기관이 제공하는 행정서비스의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정내용을 구체적으로 정하여 공표하고, 그 실현을 시민에게 약속하기 위하여 작성·공표한 문건을 말한다.
2. “고객”이란 시로부터 행정서비스를 직접 또는 간접으로 제공받는 개인·사업체·단체를 말한다.
3. “행정서비스”(이하 “서비스”라 한다)란 시와 그 소속기관이 고객의 생활과 관련하여 수행하는 모든 행정 활동을 말한다.
4. “고객만족도”란 시정의 주요정책과 그 집행, 공무원의 자질과 태도, 민원인 편의시설 등 시민이 시정업무 전반에 대하여 수용하고 신뢰하는 수준을 말한다.

**제3조(적용대상기관)** ① 이 조례는 시와 그 소속기관에 적용함을 원칙으로 한다.

② 법령 및 조례에 의하여 시의 사무를 위임 또는 위탁받은 법인·단체 및 그 기관은 이를 준용할 수 있다.

**제4조(현장의 제·개정)** ① 이천시장(이하 “시장”이라 한다)은 해당 기관의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 현장을 동시 또는 단계적으로 제정하여야 한다. <개정 2014·12·31>

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

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

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

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

⑥ 시장은 제3조제2항의 규정에 의하여 법인·단체 및 기관의 장으로 하여금 제1항이 정하는 바에 따라 현장을 제정 및 개정하도록 권고할 수 있다.

**제5조(현장의 제·개정 원칙)** 현장은 다음 각 호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.  
<개정 2020·2·28>

1. 서비스는 고객의 입장과 편의를 최우선으로 하는 고객 중심적인 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 시정조치를 명확히 할 것
7. 제공된 서비스에 대한 고객의 여론을 수렴하여 이를 서비스 개정에 반영할 것

**제6조(시정조치의 명시)** 현장에는 잘못되거나 지연된 서비스에 대한 시정내용을 구체적으로 명시하여야 한다. <개정 2014·12·31, 2020·2·28>

**제7조(서비스 기준의 설정)** 시장은 고객에게 제공되는 서비스의 기준을 정함에 있어 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다. <개정 2014·12·31>

1. 서비스의 기준은 선언적이고 추상적인 내용보다는 구체적이고 계량화된 내용을 제시할 것
2. 유사한 서비스를 제공하는 민간 기업이나 외국기관의 우수 사례를 조사하여 이와 대등한 수준의 서비스가 제공될 수 있도록 노력할 것

**제8조(서비스 관련 정보)** 현장에는 고객이 관련 서비스에 대한 정보나 자료에 쉽게 접근할 수 있도록 다음 사항을 포함하여야 한다.

1. 명패·공무원증의 부착 등 고객 상담에 친절하고 신속하게 응대하는 방법
2. 서비스 제공자의 부서명 및 연락처
3. 상담 결과의 통지의 방법·절차와 소요기간의 명시
4. 관련 공무원으로부터 도움을 받을 수 있는 사항
5. 관련 정보나 자료를 간편하고 신속하게 얻을 수 있는 경로의 제시

**제9조(현장의 공표 및 홍보)** ① 현장을 제정하거나 개정할 때에는 이를 시보에 게재하고 고객이 충분히 알 수 있도록 언론 매체를 활용하여 홍보하여야 한다.

② 고객이 현장의 사본을 요구하는 경우에는 이를 제공하여야 한다.

**제10조(현장 심의위원회)** ① 시장은 합리적인 현장의 마련을 위하여 필요한 경우 시 행정서비스 현장심의위원회(이하 “위원회”라 한다)를 구성·운영할 수 있다. <개정 2020·2·28>

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 현장의 제정 및 개정에 관한 사항
2. 현장 내용의 검토 심사
3. 현장의 시행결과에 대한 평가
4. 우수서비스 부서 및 공무원의 선정

③ 위원회는 위원장을 포함한 5이상 9인 이하의 위원으로 구성하며, 위원장은 부서장이 된다.

④ 위원은 학식이나 행정경험이 풍부한 자, 고객을 대표할 수 있는 자, 시의원, 소속

공무원 중에서 시장이 임명 또는 위촉하되, 공무원이 아닌 자가 과반수가 되도록 한다. 위촉직 위원은 어느 한쪽의 성이 100분의 60을 넘지 않도록 노력한다. <후단신설 2014·12·31>

⑤ 위원회의 사무를 원활히 수행하기 위하여 간사 1명을 두되, 현장의 제정 및 개선업무를 총괄하는 민원여권과장으로 한다. <개정 2007·7·2, 2008·7·25, 2014·12·31, 2023·3·6>

⑥ 시장은 위원이 사망·질병·품위손상·그 밖의 사유로 업무를 수행하기 어렵다고 판단될 경우에는 해당 위원을 위촉 해제할 수 있다. <개정 2014·12·31>

⑦ 위원회에 출석한 공무원이 아닌 위원에게는 예산의 범위 안에서 수당과 여비 그 밖에 필요한 경비를 지급할 수 있다. <개정 2014·12·31>

⑧ 위원장은 현장의 제·개정 및 현장의 이행실태 평가 등을 위하여 필요한 경우 위원회의 개최를 요구할 수 있다. <개정 2014·12·31>

⑨ 위촉직 위원의 임기는 2년으로 하되 한차례에 한하여 연임할 수 있고, 당연직 위원의 임기는 그 재임기간으로 한다. <신설 2014·12·31>

**제11조(현장의 이행)** ① 현장 제정 부서의 장은 현장을 실천하고, 이행하기 위하여 소속직원에게 수시로 교육을 실시하고 이행상황을 점검하여야 한다. <개정 2014·12·31>

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

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

**제12조(고객만족도 조사 및 평가)** ① 현장 시행결과에 대한 평가를 위하여 고객 만족도 조사를 실시하고 그 결과를 시 홈페이지 등을 통하여 공개하여야 한다.

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

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

④ 제1항의 규정에 의한 조사 및 결과의 객관성과 신뢰도를 높이기 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 연구기관 또는 전문조사기관에 여론조사 용역을 위탁하여 실시할 수 있다.

**제13조(포상 및 우대조치)** ① 시장은 현장 관련 업무에 현저한 공로가 있는 기관·부서 및 공무원에 대하여 표창 또는 포상금의 수여 등 각종 지원을 할 수 있다.

② 현장별 행정서비스의 실천 실적이 우수한 자를 「지방공무원 평정규칙」에 의한 각종 평정 시 우대할 수 있다.

**제14조(백서의 발간)** ① 시장은 현장 관련 업무활동에 관한 사항을 종합한 백서를 발간하여 공표하되, 필요한 경우 시정 백서에 포함하여 발간할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의하여 발간되는 백서에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. <개정 2014·12·31>

1. 서비스의 개선내용
2. 현장의 제정·개정 현황
3. 분야별 서비스 기준의 설정 현황
4. 서비스 결과의 확인·점검 및 그 평가결과
5. 행정서비스가 우수한 기관·단체 및 부서
6. 그 밖에 현장의 운영 및 관리에 필요한 사항

**제15조(협조요청)** 행정서비스 업무를 총괄하는 주관 부서의 장은 이 조례의 효율적인 운영을 위하여 필요한 경우에는 관계 부서장 또는 소속기관의 장에게 관련 자료의 제출 그 밖에 필요한 협조를 요청할 수 있다. <개정 2014·12·31>

**제16조(고객 불만사항의 접수 및 처리)** ① 현장제정 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 개선 방안을 강구하여야 한다.

② 현장제정 부서의 장은 제1항의 규정에 의한 고객 불만사항을 접수 및 처리하기 위하여 다음 각 호의 사항이 포함된 고객 불만 접수처리 대장을 작성 관리하여야 한다.

1. 고객 불만을 제출한 자의 성명 및 연락처

2. 접수일시
3. 불만 내용
4. 처리방법 및 처리예정일
5. 처리결과 및 회시일

**제17조(시정조치)** ① 시장은 다음 각 호의 경우 제2항에 따른 사실조사 절차를 거쳐 해당 서비스관련 고객에게 사과문을 발송하여야 한다. <개정 2014·12·31, 2020·2·28>

1. 행정서비스를 법정처리기간 또는 자체 처리 기간 내에 처리하지 못한 경우
2. 관계 공무원이 각종 공부를 착오로 기재하여 고객에게 불편을 준 경우
3. 민원처리 과정에서 관계 공무원의 착오·과실 또는 불친절·무성의한 처리로 인하여 고객이 같은 일로 행정기관에 2회 이상 방문한 경우
4. 삭제 <2020·2·28>
5. 그 밖에 행정기관이 대외적으로 공표한 행정서비스를 이행하지 못한 경우

② 제1항에 따른 사실조사 절차는 다음 각 호와 같다. <개정 2014·12·31, 2020·2·28, 2023·3·6>

1. 민원여권과장은 제1항 각 호에 해당하는 고객 불만사항이 신고 되거나 민원처리 과정에서 발견된 때에는 별지 제1호서식의 고객 불만사항 조사서를 작성하고, 관계공무원의 진술을 토대로 사실여부를 확인하여야 한다.
2. 고객·민원여권과장·관계 공무원사이에 상반된 의견으로 고객 불만사항의 사실여부 확인이 불가능할 때에는 민원여권과장은 별지 제2호서식 고객 불만사항 조사 의뢰서를 작성하여 감사법무담당관에게 송부하여야 한다.
3. 감사법무담당관은 고객 불만사항 조사 의뢰서를 접수한 때에는 고객 불만사항의 사실여부를 조사하여 별지 제3호서식 고객 불만사항 조사결과 통보서에 따라 민원여권과장 및 관계공무원의 소속부서의 장에게 통보하여야 한다.
4. 민원여권과장은 제1호 또는 제3호에 따른 조치과정에서 고객 불만사항이 확인된 때에는 지체 없이 해당 부서장에게 기관장 명의의 사과문을 발송하도록 조치해야 한다.

[제목개정 2020·2·28]

**제18조(시행규칙)** 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다. <개정 2014·12·31>

부칙

①(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

②(경과규정) 이 조례 시행 전 「이천시 행정서비스현장 운영 규정」에 의하여 제정 및 운영된 행정서비스현장에 관한 사항은 이 조례에 의한 것으로 본다.

부칙 <2007·7·2 조례 제664호, 이천시 행정기구설치 조례>

**제1조(시행일)** 이 조례는 공포한 날부터 시행하되, 2007년 7월 1일부터 시행한다.

**제2조(다른 조례의 개정)** ①부터 ③까지 생략

④ 「이천시 행정서비스현장에 관한 조례」 중 다음과 같이 개정한다.

제10조제5항 중 “대민봉사실장”을 “혁신정책담당관”으로 한다.

⑤부터 ⑫까지 생략

부칙 <2008·7·25 조례 제720호, 이천시 행정기구설치 조례>

**제1조(시행일)** 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

**제2조(다른 조례의 개정)** ① 및 ②생략

③ 「이천시 행정서비스현장에 관한 조례」 중 다음과 같이 개정한다.

제10조제5항 중 “혁신정책담당관”을 “기획감사담당관”으로 한다.

④부터 ⑰까지 생략

부칙 <2014·12·31 조례 제1084호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2020·2·28 조례 제1579호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2023·3·6 조례 제1900호, 이천시 행정기구 및 정원 조례>

**제1조(시행일)** 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

**제2조(다른 조례의 개정)** ① 부터 ③ 까지 생략

이천시 행정서비스현장에 관한 조례

㉔ 「이천시 행정서비스현장에 관한 조례」 제10조제5항 중 “민원봉사과장”을 “민원여권과장”으로 하고, 제17조제2항제1호부터 제4호까지 중 “민원봉사과장”을 각각 “민원여권과장”으로 하며, 별지 제1호서식 및 별지 제2호서식 중 “민원봉사과장”을 “민원여권과장”으로 한다.

㉕ 부터 ㉗ 까지 생략



[별지 제1호서식] (제17조제2항 관련) <개정 2023.3.6>

### 고객 불만사항 조사서

- 민원사무명 :
- 이의제기(대상) 민원인
  - 주 소 :
  - (연락처 : )
  - 성 명 :
  - 생년월일 :
- 내용(불만내용을 자세히 기재)
  -
- 고객불만 초래에 대한 의견(관계공무원)
- 부서장 의견
- 보상물품 지급대상 여부
  - 지급대상( )    ○ 지급대상아님( )
  - ※ 지급대상이 아니라고 판단시 사유 기재

상기와 같이 고객 불만사항에 대해 조사 확인하였기에 보상물품을 지급(불 지급)하고자 합니다.

년    월    일

이천시 민원여권과장    ○ ○ ○ 인

이천시장 귀하

[별지 제2호서식] (제17조제2항 관련) <개정 2023. 3. 6>

고객 불만사항 조사 의뢰서

민원사무명 :

이의제기(대상) 민원인

○ 주 소 :

(연락처 : )

○ 성 명 :

○ 생년월일 :

내용(불만내용을 자세기 기재)

○

고객불만 초래에 대한 의견(관계공무원)

○

민원여권과장 의견

상기와 같이 고객 불만사항에 대해 조사결과 내용이 상이하여 사실 확인을 위한 재조사를 의뢰 합니다.

년 월 일

민원여권과장 ○ ○ ○ 인

감사법무담당관 귀하

[별지 제3호서식] (제17조제2항 관련) <신설 2014·12·31>

고객 불만사항 조사결과 통보서

고객불만 사    항 (요    지)				
민    원    인	주    소		전화번호	
	성    명			
조사처리 부    서	책임자	소    속	직·성명	(전화)
	조사자	소    속	직·성명	(전화)
조사결과				
조사처리 부서의견				

년    월    일

감사법무담당관 ○ ○ ○ 인