

용인시 행정서비스헌장 운영 규정

제정 2000. 7. 18 훈령 제 92호
개정 2005. 10. 5 훈령 제195호
2006. 12. 29 훈령 제243호
일부개정 2014. 10. 8 훈령 제373호(지방공무원 정원 규정)
일부개정 2017. 10. 2 규칙 제886호(행정기구 및 정원 조례 시행규칙)
일부개정 2025. 11. 7 훈령 제558호

제1조(목적) 이 규정은 용인시 행정서비스헌장의 제정·운영을 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. <개정 2005. 10. 5>

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다. <개정 2005. 10. 5, 2025. 11. 7>

1. “용인시 행정서비스헌장(이하 “헌장”이라 한다)”이라 함은 시 본청, 그 소속행정기관 및 하부행정기관(이하 “행정기관”이라 한다)이 제공하는 각종 행정서비스의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 행정서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하고, 이의 실현을 주민과 민원인에게 약속하기 위하여 행정기관이 작성하여 공표한 문건을 말한다.
2. “고객”이란 행정기관의 행정서비스를 직접 또는 간접적으로 제공받는 개인·기업·단체를 말한다.
3. “서비스”란 행정기관이 고객과 관련하여 수행하는 모든 행정활동을 말한다.

제3조(적용범위) ① 이 규정은 모든 행정기관에 적용한다.

② 법령 또는 관계 규정에 의하여 행정기관의 사무를 위임 또는 위탁받은 기관·법인·단체는 이를 준용한다.

제4조(헌장의 제정 및 개정) ① 행정기관의 각 부서장은(이하 헌장제정 부서의 장)은 당해 부서의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 헌장을 제정하여야 한다.

② 현장을 제정할 때에는 고객의 입장에서 업무별 특성을 반영하여야 한다. <개정 2025. 11. 7>

③ 현장제정 부서의 장은 정기적으로 고객의 요구사항을 수렴하여 이를 현장에 반영하여야 한다. 이 경우 서비스를 직접 제공하는 담당공무원으로부터 서비스의 제공에 따른 애로사항과 개선의견을 들어야 한다.

④ 현장은 행정여건의 변화·예산의 증감 등 특별한 사유가 발생한 때에는 그 때마다 개정할 수 있다.

제5조(현장의 작성원칙) 현장은 다음 각 호의 원칙에 따라 작성하여야 한다.

1. 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려할 것
2. 고객이 쉽게 알 수 있도록 평이한 문장을 사용하고, 구체적이며 명확할 것
3. 당해 행정기관이 제시할 수 있는 가장 높은 수준의 행정서비스 제공기준을 설정 할 것
4. 행정서비스의 기준을 설정할 때에는 해당 행정서비스의 제공에 소요되는 비용과 고객의 편익을 합리적으로 고려할 것

제6조(현장의 내용) ① 현장의 전문에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 해당 행정서비스에 관한 고객의 권리
2. 해당 행정서비스를 통하여 그 행정기관이 구현하려는 목표
3. 행정서비스의 구현방안
4. 현장에서 제시한 행정서비스에 대한 실천서약

② 현장의 본문에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 행정서비스의 구체적이고 명확한 이행표준
2. 행정서비스별 제공자의 부서명 및 연락처
3. 관련정보나 자료를 간편하고 신속하게 얻을 수 있는 방법과 절차
4. 관련시책 및 행정서비스에 관한 의견의 제시방법과 절차
5. 잘못된 행정서비스에 대한 시정 및 구제절차와 보상조치의 내용

제7조(현장의 공포) ① 행정기관의 장은 현장을 제정하거나 개정할 때에는 고객이 쉽게 접근할 수 있는 각종 홍보매체 및 시보를 이용하여 공포하여

야 한다.

② 고객이 헌장의 사본을 요구하는 경우 헌장제정 부서의 장은 이를 제공하여야 한다.

제8조(헌장의 이행) ① 헌장제정 부서의 장은 헌장을 실천하고 이행하기 위하여 소속직원에게 수시 교육을 실시하고 이행상황을 점검하여야 한다.

② 헌장제정 부서의 장은 이행 중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 헌장을 개정하고 소속 직원에게 교육을 실시하여야 한다.

③ 행정기관의 모든 공무원은 소관분야의 헌장을 준수하고, 최고품질의 서비스 제공을 위해 부단히 노력하며, 창의적으로 업무를 개선하여야 한다.

제9조(위원회의 구성 및 운영) ① 합리적인 헌장의 제·개정 및 운영을 위하여 행정서비스헌장심의위원회(이하 “위원회”라 한다)를 구성·운영한다.

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 헌장의 제정 및 개정에 관한 사항
2. 헌장내용의 검토·심사
3. 헌장의 시행결과에 대한 평가
4. 행정서비스가 우수한 부서 및 근무자의 선정
5. 기타 헌장과 관련한 사항

③ 위원회는 위원장을 포함한 5인 이상 9인 이하의 위원으로 구성하며, 위원은 당해 행정기관의 장이 위촉한다. <개정 2005. 10. 5>

④ 위원은 시 본청 실·국장과 용인시의회의원, 해당분야의 고객을 대표할 수 있는 자를 포함하되, 공무원이 아닌 자가 과반수가 되도록 구성한다. <개정 2006. 12. 29>

⑤ 위원장은 제1부시장이며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 제1부시장을 대리하는 차순위의 자가 그 직무를 대행한다. <개정 2006. 12. 29, 2017. 10. 2>

⑥ 위원회의 사무를 원활히 수행하기 위하여 간사 1명을 두며, 간사는 헌

장업무를 총괄하는 담당관·과장으로 한다. <개정 2006. 12. 29>

⑦ 위원 임기는 2년으로 하되 용인시의회의위원의 경우 의원의 임기내로 하고, 소속공무원은 당해 직위에 재직 중인 기간으로 한다. <신설 2006. 12. 29>

⑧ 위원회에 출석한 공무원이 아닌 위원에게는 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다. <개정 2025. 11. 7>

제10조(시행 성과의 조사와 공개) ① 행정기관의 장은 매년 1회 이상 해당 현장의 운영 실태와 행정서비스에 관한 고객 만족도를 조사하고, 그 결과를 공개하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항의 규정에 의한 조사 및 결과의 객관성과 신뢰도를 높이기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 연구기관 또는 전문조사기관에 당해 조사업무를 위탁하여 실시할 수 있다.

제11조(포상 및 우대조치) ① 제10조의 평가결과 현장 관련 업무에 현저한 공로가 있는 부서 및 공무원에 대하여 표창·포상금의 수여 등 각종 지원을 할 수 있다.

② 현장별 행정서비스의 실천 실적이 우수한 자를 「지방공무원 평정규칙」에 의한 각종 평정 시 우대하여야 한다. <개정 2005. 10. 5, 2025. 11. 7>

제12조(백서의 발간) ① 현장관련 업무의 추진에 관한 사항을 종합한 백서를 필요한 경우 발간할 수 있다. <개정 2025. 11. 7>

② 제1항의 규정에 의하여 발간되는 백서에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 행정서비스의 개선내용
2. 현장의 제정 및 개정현황
3. 분야별 행정서비스 기준의 설정현황
4. 현장의 시행성과에 대한 조사·확인·점검 및 평가결과
5. 행정서비스가 우수한 기관·단체 및 부서
6. 기타 현장의 운영 및 관리에 관하여 행정기관의 장이 필요하다고 판단

하는 사항

제13조(협조요청) 시장은 본 규정의 효율적인 시행을 위하여 필요한 경우에는 관계 행정기관의 장에게 관련 자료의 제출 및 필요한 협조를 요청할 수 있다.

제14조(처리 및 보상의 범위) ① 행정기관이 현장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 때에는 해당 행정서비스 관련고객에게 보상하고, 필요한 경우에는 행정서비스 전달체계를 개선하고 관계공무원의 행위에 대하여 시정 조치하여야 한다. 다만, 고객이 다른 법규에 의하여 행정기관에 시정 또는 보상을 청구한 때에는 이 규정에 의한 보상을 하지 아니한다.

② 제1항의 규정에 의하여 시정 또는 보상하여야 할 고객불편사항의 범위는 다음 각 호의 내용과 같다.

1. 민원을 법정처리기간 또는 행정기관이 자체적으로 정한 처리기간 내에 처리하지 못한 경우
2. 관계공무원이 각종 공부를 착오로 기재하여 고객에게 불편을 준 경우
3. 한 건의 민원 또는 행정사무를 처리하는 과정에서 관계공무원의 착오·과실 또는 무성의한 처리로 인하여 민원인 또는 이해관계자가 동일한 행정기관을 2회 이상 방문한 경우
4. 관계공무원의 불친절 또는 무성의한 대응으로 민원목적을 원활히 달성하지 못한 경우
5. 기타 행정기관이 대외적으로 공표한 행정서비스를 이행하지 못한 경우

제15조(불편·불만사항의 접수 및 처리) ① 고객의 불편이나 불만사항신고(이하 “불편신고”라 한다)는 별지 서식에 따라 접수하며, 처리절차는 「민원 처리에 관한 법률」과 「용인시 민원 처리 규정」을 준용한다. <개정 2005. 10. 5, 2025. 11. 7>

② 민원사무총괄부서의 장(이하 “민원사무심사관”이라 한다)은 고객이 불편신고를 간편하게 할 수 있도록 각종 편의를 제공하여야 한다.

제16조(시정 및 보상절차) ① 민원사무심사관은 제14조제2항 각 호에 해당하는 고객불편사항이 신고되거나 민원처리과정에서 발견된 때에는 즉시

고객불편사항조사서를 작성하고, 관계공무원의 진술을 토대로 사실여부를 확인하여야 한다.

② 고객·현장제정 부서의 장·관계공무원간의 상반된 의견으로 인하여 고객불편사항의 사실여부 확인이 불가능한 경우에는 민원사무심사관은 고객불편사항조사의뢰서를 작성하여 감사관에게 송부한다. <개정 2014. 10. 8>

③ 감사관은 고객불편사항조사의뢰서를 접수한 때에는 고객 불편사항의 사실여부를 조사하고, 그 결과를 고객불편사항조사결과통보서에 의거 관련 고객과 민원사무심사관 및 관계공무원의 소속부서의 장에게 통보한다. <개정 2014. 10. 8>

④ 민원사무심사관은 제1항 또는 제3항의 규정에 의한 조치과정에서 고객 불편사항이 확인된 때에는 지체 없이 제7조의 규정에 의거 공표된 대로 시정 또는 보상조치를 하여야 한다.

제17조(보상금품의 지급방법) 보상금품은 고객불편사항의 당사자인 고객에게 직접 지급함을 원칙으로 하며, 금융기관의 계좌입금을 통하여 지급할 수 있다.

부칙

이 규정은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2005. 10. 5 훈령 제195호>

이 규정은 일반구 및 행정동을 설치한 날부터 시행한다.

부칙 <2006. 12. 29 훈령 제243호>

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙 <2014. 10. 8 훈령 제373호, 지방공무원 정원 규정>

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

제2조(다른 규정의 개정) ① 부터 ③ 까지 생략

④ 용인시 행정서비스 현장 운영 규정을 다음과 같이 개정한다.

제16조제2항 및 제3항 중 “감사담당관”을 각각 “감사관”으로 한다.

부칙 <2017. 10. 2 규칙 제886호, 행정기구 및 정원 조례 시행규칙>

제1조(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다. 단, 별표 8의 회계과, 세정과 소관 사무 중 자금운용·관리와 자금배정에 관한 사항은 2018년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 규칙의 개정) ① 부터 ⑥ 까지 생략

⑦ 「용인시 행정서비스현장 운영 규정」을 다음과 같이 개정한다.

제9조제5항 중 “부시장”을 “제1부시장”으로 한다.

⑧ 부터 ㉓ 까지 생략

부칙 <2025. 11. 7 훈령 제558호>

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

[별지 서식] <신설 2025. 11. 7>

고객 불편사항 신고서

제 목			처리기한
			7일
민 원 인	성 명		
	주 소		
	연락처		
고객 불편사항			

위와 같이 고객불편사항을 신고하니 시정(보상) 조치하여 주시기 바랍니다.

년 월 일

용인시장 귀하