

무주군농업기술지도행정서비스현장

우리 무주군 기술지원과 공무원은 농업인을 위한 공복으로서 고객만족의 농업기술지도행정서비스를 우리가 지향하는 최상의 가치로 삼아 농업인에게 사랑받고 신뢰받는 공직자가 되기 위하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

- 「농업인은 농업기술지도에 대하여 만족스럽고 친절한 서비스를 받을 권리가 있다」는 사실을 깊이 인식하겠습니다.
- 항상 웃는 얼굴로 농업인을 대하고 불편함이 없도록 현장으로 사항을 신속하게 처리해 드리겠습니다.
- 우리는 농업·농촌 발전을 위한 공직자로서 영농기술을 연구개발 보급하고 과학영농에 대한 정보를 신속하게 제공할 것입니다.
- 농업인 상담에 불만족이나 불편을 초래한 경우는 즉시 시정함과 아울러 응분의 책임을 지겠습니다.
- 우리는 농업인의 만족도를 주기적으로 측정하여 업무에 반영함은 물론 그 결과를 공표하겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여 「서비스이행표준」를 마련하여 실천할 것을 약속드립니다.

서비스 이행표준

I. 농업인을 대하는 우리의 자세

1. 방문하시는 경우

- 어느 사무실에서라도 직원들이 공무원증을 패용하고 밝은 미소로 맞이하겠으며, 기다리시는 일이 없도록 즉시 안내하겠습니다.
- 업무처리 담당자가 자리에 없을 때에는 다른 공무원이 대신해 모시고 담당자에게 안내해 드리겠습니다.
- 사무실 누구에게라도 전문농업을 상담할 수 있도록 해 드리겠습니다.
- 현장상담을 원하시는 농민에게는 근무시간내에 방문하여 궁금증을 해소해 드리겠습니다.

2. 전화를 하시는 경우

- 전화벨은 3회 울리기 전에 신속히 받아 소속과 이름을 정확히 밝히겠습니다.
- 찾으시는 담당자가 자리에 없을 경우에는 반드시 메모를 전달하여 전화 또는 방문할 수 있도록 하겠습니다.
- 전화를 다른 직원에게 연결할 경우에는 민원인의 상담내용 요점을 전하고 바꾸어 줌으로써 되풀이 하여 설명하지 않도록 연결해 드리겠습니다.

II. 열린 농업기술지원 서비스 구현

1. 공정하고 투명한 영농사업 지원

- 보조금 지원 등 영농사업 추진은 계획수립 단계에서부터 확정절차까지 그 결과를 1회씩 공개하겠습니다.
- 영농기술 및 지원상담을 위하여 담당별로 상담창구를 설치하여 영농사업계획, 지원계획 등 궁금하신 사항을 풀어드리겠습니다.

2. 신속한 농업정보·기술 보급

- 개방화에 대응한 경쟁우위 농업을 위하여 신정보·신기술을 신속히 보급하여 경쟁력을 향상시키겠습니다.
- 시범사업장을 모든 농업인이 보고, 느끼고, 토론하는 학습장소로 활용하겠습니다.
- 농업인이 원하는 정보는 어떠한 영농기술 정보라도 반드시 확인하여 3일 이내에 알려 드리겠습니다.
- 농업인께서 토양 또는 식물체의 성분분석을 의뢰하시면 정확하게 검사하여 14일 이내에 분석결과를 우편으로 통보해 드리겠습니다.

3. 농업인 교육편의 제공

- 지역특성에 알맞은 영농교육을 실시하고 전문영농교육에 대하여 사전에 연락을 주시면 바로 교육시기, 절차, 방법 등을 알려 드리겠습니다.
- 농업인의 의견을 미리 경청한 후 교육용 교재를 제작토록 하겠으며, 우수농업인을 초빙하여 성공사례 발표를 들은 후 전문강사로부터 보완받을 수 있는 교육방법을 택하도록 하겠습니다.

Ⅲ. 잘못된 행정처리에 대한 보상 및 조치

1. 공무원의 잘못으로 2회 이상 다시 방문하셨을 경우

- 1시간 이내 사실확인을 거쳐 우선적으로 처리토록 하겠으며,
- 관련 공무원의 정중한 사과와 5,000원의 교통비를 보상해 드리고,
- 해당 공무원에 대하여는 재발방지를 위한 직무교육을 실시하겠습니다.

2. 전화상담 시 무성의 하거나 또는 불친절로 불쾌감을 주었을 경우

- 연락을 주시면 해당 공무원을 재교육하고
- 공무원이 잘못된 경우에는 사과문을 보내드리겠습니다.
- 무성의한 상담의 경우 내용에 대하여 확인한 후 결과를 통보하거나, 현지 농가를 방문하여 궁금증을 해결하도록 하겠습니다.

3. 불친절·불만족 사항 또는 금품수수나 부정·비리행위에 대하여는 신고해 주시면 즉시 시정조치 하겠습니다.

Ⅳ. 결과공표

1. 농촌지도사업에 관한 업무를 수시로 자체 점검하여 잘못을 바로잡아 나가겠습니다.
2. 농업인에게 약속한 서비스이행 표준사항이 잘 이행되고 있는가를 매년 1회 이상 자체평가를 통해 그 결과를 공개하겠습니다.

농업인 여러분께서 협조해 주실 사항

농업인을 고객으로 모시고 고객만족과 감동의 행정서비스를 제공하기 위하여 농업기술지도행정서비스헌장을 선포하고 실천해 나가고자 하오니 다음사항에 대하여 협조하여 주시기 바랍니다.

○ 농업인 여러분께서는 친절한 서비스를 제공받을 권리를 향유하셔야 합니다.

따라서 우리 농업공무원이 적극적이고 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 함께 노력하여 주시기 바랍니다.

○ 불친절하거나 부당한 일에 대하여는 농업발전과 모든 농업인의 불편을 줄일 수 있도록 그때그때 알려 주시기 바랍니다.

○ 제도상의 문제로 농업인 다수를 위하여 불가피하게 뜻을 수용하지 못하였을 경우는 넓은 마음으로 아량을 베풀어 주시기 바랍니다.

○ 친절하고 모범이 되는 공무원은 적극 발굴하여 알려 주시고, 다른 공무원의 본보기가 될 수 있도록 칭찬하여 주시기 바랍니다.