

# 무주군교통행정서비스헌장

무주군에서는 교통행정이 고객생활에 가장 기본적인 요소임을 인식하고 고객중심의 교통행정을 구현하기 위하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

- 우리는 쾌적한 교통환경 조성에 최선을 다하겠습니다.
- 우리는 고객이 불편을 겪고 있는 교통체증을 완화하기 위하여 교통체계를 개선하겠습니다.
- 우리는 날로 증가되는 자동차로 주차난이 심각한 불법주차 문제를 해소코자 충분하고 편리한 주차공간을 확보하겠습니다.
- 우리는 고객에게 친절하고 모든 행정처리에 있어 신속·공정·정확하게 민원처리를 하겠습니다.
- 우리는 잘못된 서비스에 대한 보상제도를 실시, 불친절한 서비스 및 행정착오에 대하여 시정 조치하고 보상을 하겠습니다.

이상의 목표를 실천하기 위하여 다음과 같은 세부적인 서비스 이행 표준을 정하고 이를 성실히 실천하겠습니다.

# 서비스 이행표준

## I. 일반서비스

### 1. 고객을 대하는 자세

- 모든 직원은 명찰을 착용하겠습니다.
- 고객을 먼저 보는 사람이 찾아오신 용무에 따라 업무담당자에게 즉시 안내하겠습니다.
- 전화는 벨이 3회 울리기 전에 받겠습니다.
- 고객이 찾는 담당직원이 없어 해결이 어려운 민원은 메모를 하여 담당직원에게 연락하여 1시간(출장 등 부득이한 경우 3시간)이내에 담당직원이 예약된 장소로 연락드리겠습니다.

### 2. 민원 서비스 제공

- 방문고객을 위한 직원 좌석배치도 및 담당업무 현황을 사무실 입구에 비치하여 처음 방문하시는 고객의 편의를 제공하겠습니다.
- 등록고객을 위한 업무흐름도 및 민원신청 서류를 명시한 안내문을 민원실 내 비치하여 편의를 제공하겠습니다.

### 3. 쾌적한 사무실 환경조성

- 쾌적한 민원실 환경조성을 위하여 정수기 및 대기고객을 위한 각종 도서를 비치하겠습니다.

## II. 민원업무 서비스

### 1. 자동차등록 민원창구를 운영하여 민원을 처리하겠습니다.

- 자동차등록 민원창구 설치로 민원처리 시간을 1회 방문 시 30분 이내 처리하겠습니다.

### 2. 통합전산시스템 운영을 통해 자동차 관련 고객에게 서비스를 제공하여

한 곳에서 편리하게 모든 민원을 처리하도록 하겠습니다.

- 통합전산시스템 운영을 통해 각 부서에서 분산 처리하던 자동차 관련 압류 및 체납업무를 한 곳에서 처리함으로써 고객에게 빠른 서비스를 제공하겠습니다.

### 3. 무단방치 차량을 신속히 처리하여 주택가의 깨끗한 환경을 보전하도록

하겠습니다.

- 일제정리기간은 연2회 이상 설정 및 수시로 현지확인하여 무단방치 차량을 정리하겠습니다.
- 관내에 방치차량 보관소를 설치·운영하겠습니다.  
- 장 소 : 일사천리폐차장                      - 수용대수 : 20대
- 신고접수 3일 이내 현장확인, 방치여부를 판단하여 강제견인 또는 이전조치 하겠습니다.

#### 4. 자동차소유자의 자동차 검사기간을 성실히 안내하여 고객에게

불필요한 금전적 부담을 주지 않도록 하겠습니다.

- 자동차 정기검사에 대한 사전안내를 하겠습니다.
  - 검사유효기간 만료일 10일전 안내엽서 발송
- 자동차 정기검사에 대한 경과안내를 하겠습니다.

#### 5. 고객서비스에 대한 정보제공

- 민간주차시설 및 공영주차장 개방지역을 인터넷에 공개하여 고객이 이용하기 편리하게 하겠습니다.
- 자동차 등록에 관한 정보를 인터넷에 제공하여 등록신청에 따른 구비서류를 안내하여 드리겠습니다.

#### 6. 민원처리 불만족신고 센터를 설치 운영하겠습니다.

- 자동차등록민원 서비스와 관련 민원처리기간 경과, 부당대우, 불친절 및 민원불편사항, 개선사항을 전화, 팩스 또는 인터넷에 접수하시면 1일 이내 개선·시정조치 후 서면 또는 유선으로 처리내용을 통지하여 드리겠습니다.

- 주 소 : 568-804 전북 무주군 무주읍 무산현길 132

- 수 신 : 무주군청 건설교통과장

- 전화번호 : (063) 320-2363~5

- F A X : 320-2489

- 인터넷 홈페이지 : <http://www.muju.org>

## 7. 모든 교통행정을 시행하는데 있어 고객의사를 적극 반영하여

생활불편을 최소화하는 모범적인 참여행정을 펼쳐 나가겠습니다.

- 각종 사업추진 시 시행 초기단계부터 사후 평가까지 고객의견을 수렴, 적극 반영하겠습니다.
- 교통관련 민원은 고객의 입장에 서서 합리적이고 공정한 결론을 도출하도록 의견조사를 실시하겠습니다.

## 8. 고객만족도를 조사하여 공표하겠습니다.

- 연1회 정기적(하반기 11월경)으로 자동차등록민원에 대한 평가조사를 실시하여 그 결과를 반딧불소식지에 공개하고 개선사항을 접수하여 최상의 고객만족 서비스를 제공할 예정입니다.

## 9. 잘못된 서비스에 대한 시정조치 및 보상제도 실시

- 행정민원 처리 시 처리기간 경과 및 부당대우 · 불친절한 서비스 · 행정착오로 인한 불이익 발생 시 시정조치하고 5,000원의 교통비를 지급하겠습니다.

### Ⅲ. 행정서비스 고객만족을 위한 사업추진

#### 1. 고객의 삶의 질을 높이기 위해 인간중심의 교통행정을 구현,

쾌적하고 안전한 교통환경이 확보되도록 하겠습니다.

- 쾌적한 교통행정을 조성하기 위한 지구 교통개선 사업의 지속적 시행, 유지관리
- 보행자 안전과 통행권 확보를 위하여 지구내 이면도로 공간설치
- 불필요한 외부차량의 통행을 막아 교통공해를 제거하기 위한 일방통행 지정·운영
- 교통사고 예방을 위한 각종 교통안전시설 확충

#### 2. 고객들이 일상생활에서 가장 큰 불편을 겪고 있는 교통체증을

완화하기 위하여 교통체계를 개선, 원활한 교통소통이 이루어지도록 하겠습니다.

- 시내권 시가지 정비와 연계한 일방통행 지정
- 교통수단(버스, 무료 순환버스, 자전거) 및 보행자간의 연계성을 높여 대중교통 이용률 제고
- 새로운 교통수단을 도입, 교통수단 선택의 폭을 넓혀 승용차 통행감소

3. 고객들이 대중교통 이용편의를 위하여 대중교통 연계·보조수단으로서의

농어촌버스 기능을 재정립하여 나가겠습니다.

- 농어촌버스 노선체계의 불합리성 개선·보완 및 서비스권역 확대
- 농어촌버스 이용 편의시설 확충 : 버스 승강장 설치
- 마을버스 정류소 표지판 정비 및 승강장 주변 환경정리

4. 주차난이 심각한 주택가를 중심으로 주차공간을 지속적으로 확충하고,

민간부문의 주차장건설 촉진을 위해 최대한의 행정지원을 하겠습니다.

- 관내 유희공지를 적극 발굴, 유·무상 임차하여 주차공간으로 조성하고 무료 개방하여 주차편의 도모
- 관내 이면도로에 주차구획을 추가 정비하여 주차공간 확충
- 주차관리원에 대한 교육을 강화하여 불법차량에 대한 관리 철저

**【교통행정 서비스 안내 전화】**

- 자동차 등록 및 자동차 정기검사 : (063) 320-2368
- 방치차량 및 책임보험 : (063) 320-2363 · 2364 · 2365
- ※ FAX : (063) 320-2248
- 인터넷 홈페이지 : winman@muju.org

## 고객여러분께서 협조해 주실 사항

- 차량을 소유하고 계시는 고객께서는 시내권에서 불법 주·정차를 하지 말아 주시기 바라며, 가까운 거리는 도보 또는 자전거 이용을 생활화 합니다.
- 차량을 소유하시는 분들에게서는 매년 책임보험을 가입하고, 정기적으로 검사를 받으셔야 합니다.
- 도로변 및 야산 등에 장기 방치한 차량에 대하여는 신고하여 주시기 바랍니다.
- 모든 고객은 친절하고 공정한 서비스를 받을 권리가 있으므로 때와 장소에 구애 됨이 없이 적극적으로 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.
- 고객이 제공해 주시는 의견은 군정발전의 밑거름이 될 수 있으므로 잘못된 점에 대하여 반드시 신고하여 주시기 바랍니다.
- 고객이 보실 때 모범이 되며 자랑스럽다고 여겨지는 공무원은 적극적으로 추천하여 주시어 널리 알릴 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.
- 군과 읍면은 서로 긴밀한 협조체제 하에 업무를 추진하고 있으므로 군청을 이용하시기 불편한 경우 가까운 행정기관을 찾아가 문의하시면 모든 기관에서 열과 성을 다해 도와 드릴 것입니다.