

# 무주군산업경제행정서비스헌장

우리 무주군 산업경제담당공무원은 우리에게 주어진 명제가 무엇인지를 깊이 인식하고 ‘잘사는 무주, 행복한 군민’을 목표로 무주군의 지역경제 활성화를 위해 최선의 행정서비스를 제공하기 위하여 다음과 같이 실천할 것을 다짐합니다.

- 지역발전과 경제 활성화를 위해 중소기업 경영여건 개선에 최선을 다하겠습니다.
- 지역주민의 안정된 경제생활을 위해 물가안정 및 소비자 보호에 앞장서겠으며, 가스시설 안전관리에 만전을 기하여 주민의 쾌적한 생활보장을 위해 노력하겠습니다.
- 기업유치로 지역산업을 육성 발전시키겠으며, 산업고도화 차원에서 공장설립에 대한 차별화된 서비스를 제공하겠습니다.
- 직업안정과 고용질서 확립을 위하여 적극적으로 지원하겠습니다.
- 전통산업 활성화로 새로운 소득원개발 및 주민소득증대에 이바지 하도록 노력하겠습니다.

이와 같은 우리의 굳은 약속을 지키기 위하여 『서비스 이행표준』을 설정하고 이를 준수할 것을 선포하며 잘못된 서비스는 시정과 아울러 불편함이 없도록 최선을 다하겠습니다.

# 서비스 이행표준

## I. 편리하고 친절한 서비스

### 1. 방문하시는 경우

- 사무실에서는 항상 명찰을 패용하고 밝은 미소로 맞이하겠습니다.
- 다른업무 중에라도 고객이 찾아오시면 즉시 민원인의 소리를 경청하겠습니다.
- 고객이 찾는 담당자가 없을 때에는 즉시 다른공무원이 응대하도록 하고 민원의 요지를 정확히 기록 담당자에게 연락하여 1시간(출장 등 부득이한 경우 3시간)이내에 고객이 원하시는 시간과 장소로 연락드리도록 하겠습니다.

### 2. 전화를하시는 경우

- 전화벨은 3회 울리기 전에 받고 소속과 이름을 정확히 밝히겠습니다.
- 전화를 다른 사람에게 바꾸어 줄 때는 빨리 연결되도록 하겠습니다.
- 고객이 찾는 담당자가 자리에 없을 경우에는 반드시 메모를 전달하여 1시간(출장 등 부득이한 경우 3시간)이내에 담당자로 하여금 연락드리도록 하겠습니다.

## II. 정확한 정보, 신속한 민원처리

### 1. 물가동향 인터넷 게시

- 군민들이 지역물가정보를 한 눈에 알아볼 수 있도록 일주일에 1회(매주 금요일)씩 물가정보를 군 홈페이지에 게시하여 가격인하를 유도하겠습니다.
- 소비자 보호를 위하여 소비자고발센터를 운영하겠습니다.  
(대한주부클럽연합회 소비자고발센터 무주군지부 ☎324-9898)

## 2. 공장설립에 대한 One-Stop서비스 제공

- One-Stop서비스를 제공하여 고객의 민원상담에서부터 공장준공 인·허가까지 절차를 신속·친절하게 도와드리겠습니다.
- 공장관련 처리기한은 법정기한 이내에 처리하되 특별한 사유로 인하여 법정기한내 처리하지 못할 경우 1시간(출장 등 부득이한 경우 3시간)이내에 그 사유를 명시하여 민원인에게 통보하겠습니다.

## 3. 신속한 접수처리 및 중간처리상황 통보

- 처리기간이 3일 미만인 민원은 접수와 동시에 담당자에게 신속히 전달하고 민원처리기간을 기다리지 않고 우선적으로 검토하겠습니다.
- 처리기간이 7일 이상 소요되는 민원 및 타부서 협조 등으로 시간이 지연될 경우에는 반드시 중간처리 상황을 5일마다 중간처리 결과를 통보하여 드리겠습니다.

# Ⅲ. 책임있고 신뢰받는 서비스

## 1. 중소기업 경영여건 개선

- 중소기업 경영안정을 위하여 중소기업육성자금 지원계획에 대한 공고와 함께 연중 찾아가는 자금지원 서비스를 도모하겠습니다.
- 중소기업의 판로지원과 수출지원을 위하여 중소기업제품 홍보에 만전을 기하겠으며, 해외시장 개척 및 박람회 참여사업을 적극지원하겠습니다.

## 2. 가스시설 안전관리

- 가스사고 예방을 위하여 가스안전관리 및 주민홍보를 철저히 하겠습니다.
- 가스판매업소와 가스충전소에 대하여 현장방문을 실시하여 안전 점검을 실시하겠습니다.

## 3. 일자리 확충사업 충실

- 저소득층 농업인 및 실업자에 대한 취업기회를 부여하기 위하여 고용촉진훈련을 실시하여 지정된 훈련기관에서 취업에 용이한 기술 교육을 받도록 하겠습니다.
- 청년실업난 해소를 위해 청년실업자를 신규채용한 업체에 보조금을 지급하고 장기고용 계약을 체결한 업체에 추가로 보조금을 지급하겠습니다.
- 직업소개소에 대한 분기별 지도·단속과 종사자를 대상으로 교육을 실시하겠습니다.

## 4. 전통산업분야 육성으로 주민소득개발

- 「한마을·한가정·한상품」 운동 추진으로 지역실정에 맞는 주민가계의 실질적인 소득원 개발에 앞장서겠습니다.
- 전통문화 공예촌, 전통공예 테마파크 등 대규모 전통문화공간 건립으로 지역을 특화시켜 관광객유치에 적극적으로 나서며 지역개발 및 주민소득증대에 최선의 노력을 다하겠습니다.

#### IV. 시정·보상조치

1. 우리는 전화 또는 우편, E-Mail을 통하여 군민의 소리에 귀기울여 잘못된 서비스에 대하여는 신속히 시정하겠습니다.
2. 우리는 각종 민원사무를 처리기간 내에 처리해 드리지 못할 경우는 그 사유와 최소한의 처리기간을 알려드리겠습니다.
3. 우리는 잘못된 서비스로 고객이 다시 방문해야 할 때는 우선적으로 업무를 처리해 드리고 담당자의 사과의 말과 함께 1회 방문에 5,000원의 교통비를 보상해 드리겠습니다.
4. 우리는 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절하거나 만족하지 못하신 경우 연락주시면 해당공무원을 재교육하고 3회 이상 누적될 때에는 인사상 조치를 취하겠습니다.
5. 우리는 군민과 방문객에게 제공되는 서비스가 최대만족 수준이기를 기대하며 이와 관련하여 매년 민원인 설문조사를 실시하여 보다 나은 서비스가 제공되도록 하겠습니다.

연락처   무주군 산업경제과 : 320-2359, 320-2355  
          무주군 홈페이지(www.muju.org)

## 고객여러분께서 협조해 주실 사항

- 우리 산업경제담당공무원은 고객감동과 환희의 미래지향적 행정 서비스를 제공하기 위하여 본 헌장을 제정선포하고 실천해 나가고자 하오니 고객여러분께서도 적극적인 참여와 협조를 하여 주시기 바랍니다.
- 우리가 제공한 서비스에 만족하지 못하시거나 개선 의견이 있으신 경우 전화 또는 우편, E-Mail로 민원을 제출하시거나, 방문을 통하여 담당자나 과장과 면담하실 수 있습니다.
- 고객께서는 공정하고 안전한 환경에서 경제생활을 누리실 권리를 가지고 계십니다. 보다 적극적이고 질 높은 행정서비스를 제공할 수 있도록 적극 참여하여 주시기 바랍니다.
- 또한 여러분의 불만과 의견은 적극 검토될 것이며, 만일 잘못된 점이 발견될 경우 여러분께서는 충분한 해명과 사과를 받으시게 될 것입니다.  
고객여러분께서 적극적으로 협조해 주실 때만이 무주군의 지역경제 발전과 경쟁력 제고에 큰 도움이 될 것임을 강조드립니다.