

## 무주군친환경농업행정서비스헌장

우리 무주군 친환경 농업인은 “농업인의, 농업인에 의한, 농업인을 위한” 고객감동의 친환경농업 서비스를 우리가 지향하는 최상의 가치로 삼고 농업인에게 희망과 환희를 주는 공직자가 되기 위하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

- 우리는 항상 웃는 얼굴로 농업인을 대하고, 모든 일을 농업인의 편에서 생각하고 행동하겠습니다, 모든 민원을 빠르고 공정하게 처리하겠습니다.
- 우리는 농업인에게 잘못된 업무처리로 불만족이나 불편을 드린 경우에는 바로 시정하겠습니다.
- 우리는 농업진흥과 발전을 책임진 공직자로서 부단히 영농에 대한 분야를 개척하고 연구하여 과학영농에 대한 정보를 신속하게 제공할 것입니다.
- 우리는 생산자가 충분히 제 값을 받고 소비자는 안심하고 먹을 수 있도록 친환경 농산물을 생산, 유통구조 개선에 최선을 다하겠습니다.
- 우리는 떠나는 농촌에서 돌아오는 농촌으로 만들기 위해 연구·고민·봉사를 철학으로 친환경농업을 펼치는데 최선을 다하겠습니다.

이와 같은 우리 친환경농업인의 목표를 달성하기 위하여 『서비스 이행표준』을 마련하여 성실히 실천할 것을 약속드립니다.

# 서비스 이행표준

## I. 농업인을 대하는 우리의 자세

### 1. 방문하시는 경우

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

### 2. 전화를 하시는 경우

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

## II. 민원처리자세

### 1. 민원업무 작성대행

- 민원신청·접수 시 몸이 불편하거나 작성방법을 모르실 경우에 요구하시면 바로 담당공무원이 직접 작성해 드리겠습니다.
- 신고민원서류는 담당공무원과 함께 작성하여 1건이라도 농업인에게 서류작성에 대한 부담을 드리지 않겠습니다.

### 2. 민원처리 시 전문용어 사용자제

- 고객에게 설명 시 전문용어를 사용하지 않고 용어설명을 쉽게 해서 고객이 이해하기 쉽도록 하겠습니다.

### 3. 신속한 접수처리 및 중간처리 상황 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 통보하여 드리겠습니다.

### Ⅲ. 열린 농업행정 구현

#### 1. 공정하고 투명한 영농사업 지원

- 보조금 지원 등 영농사업 추진은 계획수립단계에서부터 농업인들에게 홍보(반딧불소식지, 무주군 홈페이지 [www.muju.org](http://www.muju.org))하여 신청을 받고 심의위원을 구성하여 공정하게 심의한 후 대상자를 확정 공표하도록 하겠습니다.
- 농정시책을 추진하는 과정에서 농업인의 의견을 경청하고 적극적으로 반영하겠습니다.
- 고객의 민원을 처리하면서 대가를 요구하거나 금품을 주고 받는 행위를 하지 않겠습니다.

#### 2. 농산물 생산·유통구조 개선

- 대도시의 안정된 소비처를 꾸준히 확보하고 상설 직거래 장터를 확대 운영하여 직거래 판매실적을 매년 신장시켜 나가겠습니다.
- 농산물 직거래장터를 운영하고 매일 전화 322-4721, 322-4722를 통하여 농산물 가격정보를 신속하게 제공할 예정입니다.
- 특성화된 우리만의 농특산물에 대하여 인터넷, 소식지 등 각종 홍보매체를 활용 철저한 홍보를 통하여 고가의 농산물이 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

◎ 반딧불이 고유 상표를 부착한 청정무주 농산물 홍보  
(고랭지의 특성, 자연농법(무공해), 무농약사용 등)

◎ 무주군 홈페이지 [www.muju.org](http://www.muju.org)

※ 문의전화 : 무주군농업기술센터 ☎320-2373 · 2375

### 3. 농업인 교육 편의 제공

- 지역특성에 알맞는 영농교육을 실시하고 전문영농교육에 대하여  
사전에 연락을 주시면 바로 교육시기, 절차, 방법 등을 알려 드리겠습니다.
- 농업인의 의견을 미리 경청한 후 교육용 교재를 제작토록 하겠으며,  
우수 농업인을 초빙하여 성공 사례발표를 들은 후 전문강사로부터 보완  
받을 수 있는 교육방법을 택하도록 하겠습니다.

### 4. 정책수립과 추진과정에서 농업인께서 보내주신 좋은 사업이나 의견이

#### 채택된 경우

- 소득향상과 생산비 절감방안 등 다각적인 검토를 하고
- 그 결과는 의견을 보내주신 분께 반드시 통보해 드리겠습니다.

## IV. 잘못된 행정처리에 대한 보상 및 조치

### 1. 농업인께서 담당 공무원의 잘못으로 2회 이상 다시 방문했을 경우

- 바로 사실확인을 거쳐 우선적으로 처리토록 하고,
- 1회 재방문 시에는 부서장의 정중한 사과와 함께 5,000원의 교통비를 지급하도록 하겠습니다.

### 2. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절하거나 유쾌하지 못했을 경우

- 연락을 주시면 해당 공무원을 재교육하고
- 2회 이상 누락 시에는 담당공무원에게 주의조치 하겠습니다.
- 불친절, 불만족 사항에 대하여는 언제든지 연락 주시면 보완 또는 적극 시정토록 하겠으며, 고객만족도 평가를 매년 하반기(11월중) 실시하여 최대한 고객만족이 될 수 있도록 시정·보완하겠습니다.

## 신고 및 문의사항은 이곳으로

◎ 무주군 홈페이지 [www.muju.org](http://www.muju.org) 무주군에 바란다.

◎ 무주군농업기술센터 ☎320-2373 · 2375

## 농업인 여러분께서 협조해 주실 사항

농업인의 공복으로서 공무원이 제 위치에서 의무를 다하고, 농업경쟁력 향상과 농가소득을 높이기 위하여 이 현장을 제정하였으니 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

- 농업인 여러분께서는 친절서비스를 받을 권리를 향유하여야 합니다. 따라서 우리 농업행정공무원들이 보다 적극적이고 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 다함께 노력하여 주시기 바랍니다.
- 친절, 불친절, 불편하신 일들을 있으면 너그러이 이해해 주시고, 고쳐 주신다는 취지에서 그때그때 알려 주시기 바랍니다.
- 법규나 제도상 또는 농업인 다수를 위하여 불가피하게 농업인의 뜻을 수용하지 못할 경우에는 널리 이해하시는 아량을 베풀어 주시기 바랍니다.
- 친절하고 모범이 되는 훌륭한 공무원은 적극 발굴하여 알려 주시고 다른 공무원의 본보기가 되도록 칭찬하여 주시기 바랍니다.

저희 농업업무 공무원 전원은 이 현장을 선포  
하면서 고객 여러분께 굳게 약속드립니다.

- 완전히 달라진 모습을 자랑스럽게 보여드리겠습니다.