

# 무주군 규제 신고 행정서비스 헌장

우리 무주군 전 공무원은 규제신고 고객들에게 수준 높은 민원 행정서비스를 제공하고 "무주군과 규제신고 고객 사이의 소통신뢰 민원행정"을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 규제신고 고객들에게 약속드립니다.

1. 우리는 불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도나 관행을 수시로 정비·개선하여 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위하여 최선을 다하겠습니다.

1. 우리는 규제개선, 애로제기 등에 관하여 의견을 제출한 규제 신고 고객에 대하여, 어떠한 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.

1. 우리는 규제신고 고객께서 불이익이나 차별을 받은 경우, 이를 조사하여 신속히 개선하고 유사한 사례가 재발되지 않도록 하겠습니다.

1. 우리는 규제신고 고객들을 대상으로 주기적으로 만족도를 평가하여 미흡한 사항은 개선해 나가도록 하겠습니다.

1. 우리는 규제, 제도, 정책을 수립, 이행하는 전 과정에서 규제신고 고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 규제신고 고객께서 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공할 것입니다.

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

## 1. 친절한 서비스 실천

- 가. 우리는 방문하는 모든 고객에게 ‘어서 오십시오. 무엇을 도와 드릴까요?’라고 공손하게 인사를 하겠습니다.
- 나. 우리는 전화를 받을 경우 전화벨이 3번 이상 울리기 전에 받겠으며 전화를 받을 때에 ‘무주군 0000에 근무하는 000입니다. 무엇을 도와드릴까요?’라고 인사를 하겠습니다.
- 다. 전화를 다른 직원에게 연결할 때는 직원에게 요점을 설명하여 고객이 같은 말을 되풀이 하지 않도록 하겠습니다.
- 라. 담당 공무원이 부재중일 때는 용건을 담당자에게 전달하여 3시간 이내에 고객이 원하는 시간에 전화를 드리도록 하겠습니다.

## 2. 정확하고 신속한 정보 제공

- 가. 우리는 행정규제의 정의 및 범위 등 충분한 사전 지식을 습득할 수 있도록 무주군 홈페이지에 행정규제에 관련한 자료를 제공할 것입니다.
- 나. 우리는 규제와 관련한 모든 정보를 공유하는 시간을 갖고 숙지하여 고객이 원하는 정보를 정확 신속하게 제공토록 하겠습니다.

### 3. 행정규제 정비 및 규제신고 고객 보호

가. 법령에 근거 없는 행정규제 및 기존 규제를 정비하는데 최선을 다하겠습니다.

나. 주민에게 불편, 부담을 주거나 기업활동을 저해하는 사례들을 접수하여 수요자 중심으로 폐지, 완화해 나가겠습니다.

다. 우리 주변에 불필요하게 권리를 제한하거나 의무를 부과하고 불편, 부담을 주고 있는 모든 규제의 남용사례 등을 신고할 수 있도록 행정규제신고센터를 운영하겠습니다.

라. 규제개선 및 애로사항 등에 관하여 의견을 제출한 규제신고 고객에 대한 불이익이나 차별을 하지 않겠습니다.

## 군정 보상조치

- 가. 우리는 전화 또는 우편, 홈페이지를 통하여 군민의 소리에 귀를 기울여 잘못된 서비스에 대하여는 신속히 시정하겠습니다.
- 나. 우리는 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절하거나 만족하지 못하신 경우 연락주시면 해당 공무원을 재교육을 실시하겠습니다.
- 다. 규제신고 고객이 불이익이나 차별을 받은 경우, 무주군 규제신고 센터에 신고하시면 신속히 개선하고, 유사 사례가 발생하지 않도록 하겠습니다.
- 라. 우리는 군민에게 제공되는 서비스가 최대 만족 수준이기를 기대하며 매년 규제신고 고객 설문조사를 실시하여 보다 나은 서비스가 제공되도록 하겠습니다.
- 마. 우리는 규제신고 고객께서 방문할 시 최대한의 정보를 제공하겠으며, 신고내용이 최대한 반영될 수 있도록 노력하겠습니다.

**무주군 규제개혁신고센터 : (063)320-2170, 2172**  
**전북 무주군 무주읍 주계로 97 무주군청(규제개혁담당)**

## 군민(고객) 여러분께서 협조해 주실 사항

가. 우리는 고객 감동과 미래지향적인 행정서비스를 제공하기 위하여 본 현장을 제정 선포하고 실천해 나가고자 하오니 군민(고객) 여러분께서도 적극적인 참여와 협조를 바랍니다.

나. 우리가 제공한 서비스에 만족하지 못하시거나 개선 의견이 있으신 경우 무주군 규제신고센터 전화 또는 우편, 홈페이지에 규제신고를 해주시거나, 방문을 통하여 담당자 등을 면담하실 수 있습니다.

다. 우리가 제공한 서비스가 타의 귀감이 되고 널리 알릴 필요가 있을 때에는 무주군 홈페이지 게시하여 주시기 바랍니다.

군민(고객) 여러분께서 우리 주변에 불필요한 모든 규제 등을 빠짐없이 신고하여 주민생활의 불편함을 제거하는데 적극적인 관심과 참여를 부탁드립니다.