

무주군건축행정서비스헌장

무주군 건축행정공무원은 고객에게 사랑받고 신뢰받는
공직자가 되기 위하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

- 「고객은 당연히 친절한 서비스를 받을 권리가 있고, 공무원은
고객에게 열과 성을 다하여 친절한 서비스를 제공할 의무가 있다」는
것을 깊이 깨닫고 언제나 친절한 자세로 고객을 맞이하겠습니다.
- 찾아오시는 고객에게는 불편함이 없도록 하고 최대의 만족을
드리겠습니다.
- 모든 민원은 고객의 입장에서 생각하며, 친절하고 신속·공정하게
처리하겠습니다.
- 고객에게 불친절한 자세와 부당한 행정처리로 불만족이나 불편을
초래한 경우는 즉시 시정토록 하겠습니다.
- 민원처리 과정에서도 고객의 의견을 존중하며 고객의 의견을 수렴
업무에 적극 반영토록 하겠습니다.
- 우리는 진실하고 객관적이며 높은 봉사의 질을 통하여 우리 부서의
명예를 높이도록 하겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여 “서비스이행 표준”을
설정하여 성실히 실천할 것을 약속드립니다.

서비스 이행표준

I. 고객을 맞이하는 자세

1. 전화로 문의하시는 경우

- 전화는 항상 친절하고 정확하게 받겠으며, 전화벨이 3회 울리기 전에 신속하게 받겠습니다.
 - 전화를 받을 때에는 “감사합니다, 민원봉사과 ○○○입니다. 무엇을 도와 드릴까요?”라고 인사를 드리고, 전화벨이 3회 이상 울린 후 받았을 때는 “늦게 받아 죄송합니다. 민원봉사과 ○○○입니다. 무엇을 도와 드릴까요?” 라고 인사를 드리겠습니다.
- 잘못 걸려온 전화를 받았을 때는 “여기는 민원봉사과입니다. ○○과로 연결하여 드리겠습니다만, 혹시 연결하는 과정에서 전화가 끊어지면 죄송하지만 ○○○-○○○○번으로 다시 걸어 주시기 바랍니다.”라고 안내하겠습니다.
- 담당자가 없을 경우에는 용건을 정리하여 담당자에게 전달한 후 1시간 (출장 등 부득이한 경우 3시간)이내에 고객이 원하는 시간과 장소로 전화를 드리도록 하겠습니다.
- 대화가 끝났을 때는 “전화 주셔서 감사합니다. 안녕히 계십시오.”라고 인사를 한 후 고객께서 먼저 전화를 끊은 후 1초 후에 수화기를 가볍게 내려놓겠습니다.
- 현장조사가 필요하여 답변이 어려운 경우에는 3일 이내에 조사하여 고객에게 전화를 드리도록 하겠습니다.

○ 읍·면 순회 건축민원 상담을 실시하여 건축에 대한 궁금한 점을 해소하도록 하겠습니다.

▶ 상담일시 : 읍·면별 연 2회

▶ 상담장소 : 읍·면사무소

▶ 상담자 : 공무원 1인, 건축사 1인

▶ 상담대상 : 건축·주택에 대한 모든 궁금한 점

▶ 상담접수 : 읍·면사무소에 상담신청서 비치

2. 건축 및 주택 민원서류 중 아래 민원서류에 대하여는 법정 처리기간을 단축하여 아래기간 내에 처리하여 고객에게 최고수준의 서비스를 제공하도록 하겠습니다.

민원사무명	처리기간			구비서류
	법규	현행	개선	
건축사 업무대행 건축물 (4층이하로서 2,000㎡이하 건축물의 건축허가)	5일	3일	2일	○ 대지의 범위와 소유 또는 사용에 관한 권리증명 서류 ○ 기본설계도서 ○ 건축법 제11조 제5항에 의한 허가나 신고를 하기 위하여 당해 법령에서 의무화 하고 있는 신청서 및 구비서류
3층 이상 10층 미만 또는 건축물의 건축허가 1,000㎡이상 또는 5,000㎡ 미만 건축물	14일	14일	10일	"
10층이상 16층 미만 또는 5,000㎡초과 30,000㎡ 건축물의 건축허가	20일	20일	15일	"
16층이상 또는 30,000㎡ 이상 건축물의 건축허가	30일	30일	25일	"
건축사 업무대행 건축물의 사용승인	3일	3일	2일	○ 공사감리완료보고서 ○ 현황도면
건축사 업무대행 외의 사용승인	5일	5일	4일	"
임시사용승인	5일	5일	4일	○ 임시사용승인신청서 ○ 공사감리완료보고서
건축신고	3일	3일	2일	○ 건축신고서 ○ 기본설계도서 ○ 건축법 제11조 제5항에 의한 허가나 신고를 하기 위하여 당해 법령에서 의무화 하고 있는 신청서 및 구비서류
용도변경신고	3일	3일	2일	○ 용도를 변경하고자 하는 층의 변경전·후의 평면도 ○ 용도변경에 따라 변경되는 내화·방화·피난 또는 설비 등에 관한 사항을 표시한 도서
건축물 표시변경	7일	7일	4일	○ 건축물의 현황도(건축물현황도의 변경이 있는 경우) ○ 건축물의 표시에 관한 사항이 변경되었음을 증명 하는 서류
건축물대장 전환신청	7일	7일	4일	○ 건축물 현황도 ○ 건축물의 소유권 증빙서류 ○ 변경사실 통보확인서(세입자)
건축물대장 합병신청	7일	7일	4일	○ 건축물 현황도 ○ 건축물의 소유권 증빙서류
건축물대장 생성신청	7일	7일	4일	○ 건축물 현황도 ○ 현황측량 성과도 또는 경계복원 측량도 ○ 대지의 범위와 그 대지의 사용에 관한 권리를 증명하는 서류

Ⅲ. 시정 및 보상조치

- 담당직원이 아래 사항을 준수하지 않았을 경우 민원봉사과에 신고하시면 사실확인 후 부서장의 사과와 함께 즉시 시정한 후 5,000원의 교통비를 보상하여 드리겠습니다.

시정 및 보상조치 대상

- ☞ 건축분야 직원의 행정사무 착오로 고객께서 2회 이상 방문하신 경우
- ☞ 고객방문 시 정당한 사유없이 업무를 중단하지 않고 고객의 의견을 듣지 않을 경우
- ☞ 전화를 하셨거나 받으셨을 경우 직원이 경어를 사용하지 않거나 유쾌하지 않은 언어구사로 마음을 상하게 해드린 경우
- ☞ 민원서류 접수 후 5일 이내에 중간연락이 없거나 무성의하게 업무를 처리한 경우
- ☞ 법령에 정하지 않은 서류를 요구한 경우
- ☞ 장기 시일이 소요되는 민원에 대하여 5일마다 담당자 또는 담당이 처리 진행사항을 고객께 알려 궁금한 사항을 설명드리지 않은 경우
- ☞ 기타 서비스현장 이행표준을 이행하지 않은 경우

Ⅳ. 고객참여와 의견제시 방법

- 건축행정 서비스에 대하여 불친절·불만족을 느끼셨을 경우 또는 개선하여야 할 사항이 있을 경우 전화, 우편, Fax, 인터넷 등을 통하여 의견을 제출하여 주시면 검토하여 3일 이내에 그 결과를 통보하여 드리겠습니다.
- 의견제출은 아래 의견제출·신고 또는 연락하실 곳 어느 곳으로 제출하셔도 신속하게 처리하겠으며, 고객만족도를 연1회(하반기 11월경) 실시하여 고객이 만족할 수 있도록 제도를 개선·보완하겠습니다.

의견제출 또는 연락하실 곳

- 전 화 : (063) 320-2456 · 2457 • Fax : (063) 320-2248
- 무주군 인터넷 홈페이지 : www.muju.org 무주군에 바란다

고객여러분께 드리는 말씀

- 고객 여러분은 행정의 주인으로서 친절하고 공정한 민원행정서비스를 받을 당연한 권리가 있고 이러한 권리를 적극적으로 행사하여 주십시오.
- 민원담당 공무원이 불친절하게 고객을 맞이하거나, 불편하신 일을 겪으신 경우 그냥 지나치지 마시고 잘못된 점은 하나하나 지적해 주십시오, 즉시 시정토록 하겠습니다.
- 모범공무원이 있으면 알려 주십시오. 널리 알려 귀감이 되도록 하겠습니다.
- 법규나 제도상의 제약 또는 고객 다수를 위하여 불가피하게 고객의 의견을 수용하지 못할 경우도 있사오니 널리 양해하여 주시기 바랍니다.

민원신청 및 신고전화

- 민원봉사과 : 320-2456 (FAX 324-1532)
- 무주읍 민원실 : 322-3002 (FAX 320-2681)
- 무풍면 민원실 : 324-4301 (FAX 320-2682)
- 설천면 민원실 : 324-7003 (FAX 320-2683)
- 적상면 민원실 : 324-6301 (FAX 320-2684)
- 안성면 민원실 : 323-3001 (FAX 320-2685)
- 부남면 민원실 : 322-0301 (FAX 320-2686)
- 법무감사담당 : 320-2213 (FAX 320-2229)
- 인터넷 홈페이지 : <http://www.muju.org>.무주군에 바란다

어느 곳으로 문의 하셔도 신속·정확·친절하게 처리하겠습니다.