

무주군청소행정서비스헌장

무주군 청소행정 담당공무원은 우리의 고객인 군민들에게 진실된 최상의 서비스 제공으로 신뢰받는 공무원이 되도록 다음과 같이 실천하겠습니다.

- 「고객인 우리 군민은 청소행정에 대해 만족스럽고 친절한 서비스를 받을 권리가 있다」는 사실을 깊이 인식하겠습니다.
- 깨끗한 청소로 세계 제일의 청정지역으로 만들어 나가는데 최선을 다하겠습니다.
- 모든 청소행정에 대한 행정서비스를 고객의 입장에서 신속·정확·공정·친절하게 처리하겠습니다.
- 불친절한 민원처리와 시무착오에 대해서는 바로 시정하겠습니다.
- 청소계획 수립과 수행과정에서 고객의 의견을 최대한 존중하고 적극 반영하겠습니다.
- 이와 같은 목표를 달성하기 위하여 「서비스 이행표준」을 설정하고 정기적으로 객관적인 평가를 받겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 달성하고 서비스 품질을 향상시키기 위하여 구체적인 서비스 이행표준을 설정하고 이를 성실히 지킬 것을 약속합니다.

서비스 이행표준

I. 고객을 대하는 우리의 자세

1. 고객께서 방문하시면 친절하고 반갑게 맞이하겠습니다, 1분 이내에 담당부서로 안내해 드리겠습니다.
2. 전화를 주시면 벨소리가 3회 울리기 전에 신속하게 받겠습니다, 소속과 이름을 정확히 밝히겠습니다.(○○담당자 ○○○입니다. 무엇을 도와 드릴까요?)
3. 전화는 처음 받은 직원이 응대 하겠으며, 담당자가 없는 경우 메모를 전달하여 1시간(출장 등 부득이한 경우 3시간)이내에 고객에게 연락을 드리도록 하겠습니다.
4. 청소행정에 대한 불편·불만사항이나 불법배출·무단투기·소각·매립 등 환경오염 행위를 신고하시면 현장 조사한 후 2일 이내에 조사결과 및 조치계획을 전화로 답변하여 드리겠습니다.
5. 접수된 청소관련 민원은 3일 이내에 신속히 처리하겠습니다, 3일 이상 경과될 때에는 전화로 지연사유 및 처리 진행상황을 통보하여 드리겠습니다.

II. 생활쓰레기(일반쓰레기, 재활용품등) 수거 및 재활용을 통한 자원화

1. 일반쓰레기는 매일 05:00~15:00까지 최대한 수거 하겠습니다.
2. 재활용품(종이, 캔, 병, 고철, 플라스틱, 스티로폼, 폐건전지, 폐형광등

등)은 매주 수요일에 수거 하겠습니다.

3. 대형폐기물(가구류 등)은 전화로 배출신고 하시면 1시간 이내로 환경미화원이 현지에 도착, 수수료를 부과·징수한 후 수거하겠습니다.
4. 시가지 가로청소(대로변, 골목길 등)는 매일 실시하여 항상 깨끗하고 쾌적한 환경을 만들겠습니다.
5. 농경지의 폐비닐이나 농약빈병을 수집하여 매각한 단체·개인에게는再生资源 수집 장려금(폐비닐 1kg/70원, 농약공병 1kg/300원)을 드리겠습니다.
6. 1회용품 사용규제를 위하여 대형마트, 점포, 음식점, 숙박업소 등 대상업체에 대해 연 1회 이상 지도점검을 하도록 하겠습니다.
7. 범군민 실천운동으로 『녹색장터 운영』을 연중 실시하겠습니다.

Ⅲ. 청소행정의 제도 개선으로 불편해소

1. 대형 폐기물은 직접 읍·면사무소까지 가져 오시면 수수료의 50%를 감면하여 드리겠습니다.
2. 쓰레기봉투 판매소에서는 지역 주민이 알아보기 쉽도록 지정표지판을 설치하도록 하겠습니다.

Ⅳ. 청소행정 의견수렴 및 홍보 실시

1. 청소계획 수립과 추진 시 고객이 좋은 의견을 보내 주시면 적극 반영하고 그 결과를 알려 드리겠습니다.

2. 청소행정에 관한 법규 및 제도를 고객께서 알고 실천하실 수 있도록 분기별 1회 이상 인터넷 무주군 홈페이지 및 반딧불 소식지와 유선방송 등을 통하여 알려 드리겠습니다.
3. 서비스 이행표준에 대한 고객만족도를 연 1회 이상 측정하여 그 결과를 공표하고 이를 군정에 반영하여 더 나은 서비스가 되도록 하겠습니다.

V. 잘못된 청소행정 서비스에 대한 시정조치 및 보상

1. 금품수수나 부정·비리행위에 대한 신고를 해주신 경우

- 해당 공무원은 조사 후 결과에 따라 처분하도록 하고 조치결과를 통보해 드리겠습니다.

2. 공무원의 과실로 재방문 등의 불편을 초래했을 경우

- 바로 사실 확인을 거쳐 최우선적으로 처리하도록 하고
- 관련 공무원의 정중한 사과와 5,000원의 교통비를 보상해 드리겠습니다.

3. 전화를 하셨거나, 받으셨을 때 불친절한 공무원을 연락주시면 해당

공무원을 재교육 시켜 같은 사례가 반복되지 않도록 노력하겠습니다.

4. 민원(서류, 인터넷, 전화 등)신고 후 중간연락(전화 또는 우편)이

없거나 무성의 하게 처리했을 경우

- 조사 후 고객에게 그 결과를 3일 이내에 통보해 드리고
- 실수나 착오로 민원처리가 잘못 되었을 경우는 관련 공무원의 정중한 사과와 5,000원의 교통비를 보상해 드리겠습니다.

5. 쓰레기 무단투기 등 청결위반 행위 신고를 하여 주시는 경우

- 현장을 3시간 이내에 확인하고 신고하신 고객의 신원은 비밀로 보장해 드리겠으며, 군 조례에 의거 신고포상금을 지급하겠습니다.

의견제출·신고 또는 연락하실 곳

◆ 무주군청

- 환경산림과 청소행정담당 320-2335~2337
320-2429
- 기획조정실 법무감사담당 320-2213~2217
324-3333

◆ 읍·면

- 무주읍 320-2620 FAX 320-2681
- 무풍면 320-2602 FAX 320-2682
- 설천면 320-2618 FAX 320-2683
- 적상면 320-2604 FAX 320-2684
- 안성면 320-2605 FAX 320-2685
- 부남면 320-2606 FAX 320-2686

☎ 전화를 주시면 신속히 처리하겠습니다.

※ 무주군 홈페이지(www.muju.org) 무주군에 바란다.
신문고, 방명록 어떠한 게시란에 기재하셔도 됩니다.