

무주군산림행정서비스헌장

무주군 산림업무 담당공무원은 사람과 숲이 공존하는 쾌적하고 아름다운 산림복지 실현에 앞장서며 모든 고객에게 신뢰와 사랑을 받는 공직자가 되기 위하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

- 「모든 고객은 당연히 친절한 서비스를 받을 권리가 있고 공무원은 국민에게 열과 성을 다하여 친절서비스를 제공할 의무가 있다」는 것을 깊이 인식하고 언제 어디서나 정중한 자세로 고객을 맞이하겠습니다
- 모든 고객의 민원을 내 가족 일처럼 생각하며 친절하고 신속·공정하게 처리하겠습니다.
- 고객에게 불친절한 자세와 부당한 행정처리로 불만족이나 불편을 초래하는 일이 없도록 항상 노력하겠습니다.
- 각종 산림사업 추진 시 계획수립 단계부터 사후관리까지 고객의 의견을 적극수렴 최대한 반영토록 하겠습니다.
- 무주군 총면적의 83%에 달하는 중요한 산림을 관리하는 입장에서 막중한 사명감을 가지고 자연의 나라 무주에 걸맞은 산림문화공간 확충 및 산림자원화로 고객의 삶의 질 향상과 숲의 혜택을 골고루 누릴 수 있는 고품격 서비스를 제공하겠습니다.

이와 같은 고객만족의 목표를 달성하기 위하여 구체적인 「서비스 이행표준」을 마련하여 성실히 실천할 것을 약속드립니다.

서비스 이행표준

I. 고객을 대하는 우리의 마음가짐

1. 모든 고객을 산림복지 실현의 동반자로 깊이 인식하여 겸허한 자세로 의견을 청취하겠습니다.

2. 친절한 자세로 고객을 대하고 민원내용을 진지하게 파악하여 적극적으로 해결하겠습니다.

3. 고객이 본청을 방문하시는 경우

- 사무실에 직원 좌석배치도를 비치하고 찾고자 하는 부서의 위치와 담당자를 즉시 안내하겠습니다.
- 방문하신 고객을 맞이할 때는 일어서서 "안녕하십니까? 무엇을 도와 드릴까요?" 라고 공손하게 인사한 후 민원을 처리해 드리겠습니다.
- 다른업무를 처리하는 중에 고객이 방문하시면 즉시 업무를 중단하고 의견을 듣겠습니다.
- 고객이 찾는 담당직원이 없을 경우에는 용건을 정리하여 담당 직원에게 전달한 후 1시간(출장 등 부득이한 경우 3시간)이내에 고객이 원하시는 장소로 전화를 드리도록 하겠습니다.

4. 전화를 받았을 경우

- 전화는 전화벨이 3회 울리기 전에 받겠습니다.
- 전화를 받을 때에는 “안녕하십니까? ○○○부서 ○○○입니다.
무엇을 도와 드릴까요? 라고 인사를 드리겠습니다.
- 전화를 다른 직원에게 연결할 때는 직원에게 요점을 설명하여 고객이 같은 말을 되풀이하지 않도록 하겠습니다.
- 잘못 걸려온 전화를 받았을 때에는 “여기는 ○○○과입니다.
○○○실과소로 연결해드리겠습니다만 혹시 연결하는 과정에서
전화가 끊어지면 “죄송하지만 ○○○-○○○○번으로 다시 걸어
주시기 바랍니다”라고 안내하겠습니다.
- 대화가 끝났을 때에는 전화 주셔서 고맙습니다. 안녕히 계십시오(좋은
하루 되세요)라고 인사를 하고 고객께서 전화를 끊은 후 1초 후에
수화기를 내려놓겠습니다.

II. 신속하고 공정한 민원처리를 위한 기본자세

1. 민원서류는 정성껏 처리하겠습니다.

- 접수된 민원서류는 담당자에게 전달하여 「즉시」 처리한다는 자세로
신속히 처리하겠습니다.
- 민원처리는 법정처리기한 보다 최대한 빠르게 처리하겠습니다.
- 민원처리의 실명제를 통하여 고객이 보내는 모든 문서는 담당자의
성명과 주소, 전화번호를 기재하겠습니다.

- 부득이한 사유로 처리기한 내에 처리하기 어려운 민원사항은 중간처리 상황을 5일 간격으로 반드시 전화 또는 우편으로 알려 드리겠습니다.
- 민원처리 결과는 친절히 답변해 드리겠으며, 구체적이고 명확한 처리결과를 직접 알고자 할 시는 언제든지 성의껏 알려 드리겠습니다.
- 딱딱하고 어려운 전문용어는 알기 쉽게 풀어서 고객께서 이해하기 쉽도록 하겠습니다.

Ⅲ. 민원분야별 행정서비스 제공기준

1. 임산업 육성

- 임산업 육성을 위하여 정책적으로 지원되는 사업의 내용, 대상자, 지원액 등을 정확하게 알려 드리고 대상자 선정 및 자금배정에 공정을 기하겠습니다.

2. 자연휴양림 조성관리

- 자연휴양림은 친자연적이며, 쾌적한 휴양환경을 조성하여 모든 고객들이 편안히 이용하도록 하겠습니다.
- 무주군 인터넷 홈페이지 등을 통하여 휴양림 이용정보를 제공하고 이용자 불편사항은 수시로 조사하여 개선하겠습니다.
- 휴양림에는 환경오염방지시설(오수정화조, 쓰레기소각로 등) 도입을 의무화하고 오염의 우려가 있는 시설을 제한하여 산림환경 보전에 앞장서겠습니다.

3. 산림보호

- 고객들에게 불법산림형질변경, 벌채, 산불 등의 위험성과 처벌기준을 무주군 인터넷 홈페이지, 반상회, 게시판 등을 이용하여 널리 홍보 계도함으로써 고의 또는 과실로 인한 산림사범이 발생하지 않도록 하겠습니다.

4. 공유재산관리

- 공유재산은 법규에 따라 철저히 관리해 나가겠습니다.
- 공유재산의 취득, 처분, 대부(사용허가)등과 관련한 민원사항에 대하여는 법규에 따라 단기간내 처리하고 수용 불가능한 사항은 그 근거 및 사유를 명확히 알려드리겠습니다.

IV. 고객의 의견을 수렴하는 열린행정 제도의 운영

1. 산림사업 계획을 수립하고 추진하는 과정에서 고객의 소리를 경청하고 적극적으로 반영하겠습니다.
2. 약속드린 사항은 사소한 일이라도 지키고 의문이 제기된 사항은 언제라도 문의하시면 자세하게 설명하여 드리겠습니다.
3. 부정과 비리행위는 절대로 하지 않겠습니다.
 - 민원을 처리하면서 대가를 요구하거나 금품을 주고 받는 행위를 절대로 하지 않겠습니다.
 - 금품이나 향응으로부터의 유혹을 단호히 거절하겠습니다.

4. 산림업무와 관련된 모든 사항에 대하여 부당한 일, 공무원의 불친절 사유 등으로 불편을 드린 사항이 발생할 경우에는 전화, 우편, 인터넷 등 모든 경로를 통해 즉시 알려 주시면 항상 열린 마음으로 접수토록 하겠습니다.

- 불친절한 공무원에 대하여는 주의, 감점 등 업무평가에 반영하고
- 불친절, 불만족한 사항에 대하여는 자체교육을 통하여 올바른 방향으로 개선토록 하겠습니다.

5. 민원서비스 수준의 향상을 위하여 이행상태를 점검, 서비스 개선을 해 나가겠습니다.

V. 올바른 민원처리를 위한 보상제도 도입운영

1. 고객께서 담당공무원의 잘못으로 2회 이상 다시 방문했을 경우

- 즉시 사실을 확인하고 우선적으로 처리토록 하겠으며,
- 1회 재 방문에 5,000원의 교통비를 보상해 드리겠습니다.

2. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절 하였을 경우

- 연락을 주시면 해당공무원을 재교육시켜 유사한 사례가 발생되지 않도록 노력하겠습니다.

3. 산림사업 계획수립과 추진과정에서 고객께서 보내 주신 좋은 의견이 채택된 경우

- 효율성과 비용절감 등 다각적인 산림정책 활용방안을 검토하고
- 그 결과는 의견을 보내 주신 분께 반드시 알려 드리겠습니다.

의견제출 · 신고 또는 연락하실 곳

- 산림조성담당 : (063) 320-2421~2425
- 산림소득담당 : (063) 320-2411~2416
- F A X : (063) 320-2429
- 무주군 인터넷 홈페이지(www.muju.org) 무주군에 바란다.

신문고, 행정규제신고, 방명록 어느 곳으로 하셔도 신속하고 정중하게 처리하여 드리겠습니다.

우리 무주군 산림업무 공무원은 이 현장의 중요성을 공감하고 성실히 이행하여 행정의 품질을 높이고 고객만족도를 향상시킬 것을 고객여러분께 엄숙히 맹세합니다.

고객여러분께서 협조해 주실 사항

- 전체면적의 83%가 산림으로 천혜의 자연조건을 갖춘 우리군은 자연의 나라 무주에 걸맞는 산림행정 추진에 전력을 다하고 있습니다.
고객여러분께서도 산림과 자연이 공존하는 자연친화적인 산림사업이 이루어질 수 있도록 많은 관심과 발전적인 의견을 부탁드립니다.
- 모든 고객께서는 항상 친절하고 공정한 서비스를 받을 권리가 있으므로 언제나 적극적인 권리행사를 하여 주시기 바랍니다.
- 자연은 후손에게 대대로 물려줄 소중한 우리의 자원입니다.
나무 한 그루 꽃 한 송이라도 내 것처럼 아끼고 보호하는데 스스로가 앞장서는 선진국민 의식이 절대적으로 필요합니다.
- 소중한 산림자원 보호를 위하여 산림 내에서 허가 없이 형질변경, 임산물 굴·채취, 야생동물 포획행위 등을 금하여 주시기 바랍니다.
- 산불은 수년간 가꾸어 온 산림을 순식간에 사라지게 합니다.
지정된 장소 외 취사행위, 입산통제, 화기 소지행위 등 준수사항을 반드시 지켜 주실 것을 당부드립니다.
- 고객께서 제공해 주시는 의견은 보다 나은 서비스 및 업무추진에 바탕이 되므로 발전적인 의견은 적극 알려 주시고 잘못된 점은 즉시 신고하여 주시기 바랍니다.
- 타의 모범이 되는 친절하고 적극적인 공무원은 널리 알려 칭찬하여 주시고 다른 공무원에게도 변함없는 충고와 격려를 아끼지 말아 주시기 바랍니다.

