

농림축산식품부 기업민원 보호·서비스헌장 운영규정

제정 농림축산식품부 훈령 제351호 2019. 12. 26.

제1조(목적) 이 규정은 「행정서비스헌장규정」(대통령훈령 제257호)에 따라 농림축산식품부의 기업민원 보호·서비스헌장을 운영하는데 필요한 사항을 규정하여 기업 고객들에게 수준 높은 민원행정서비스를 제공함으로써 기업이 활동하기 좋은 환경을 조성하고 정부·기업 간 소통신뢰 민원행정을 실현함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. ‘기업민원 보호·서비스헌장’(이하"헌장"이라 한다)이라 함은 농림축산식품부에서 제공하는 기업민원 행정서비스(이하"서비스"라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고, 이의 실현을 기업 고객에게 약속하는 것을 말한다.
2. ‘기업고객’이라 함은 농림축산식품부와 직접 또는 간접으로 관계가 있는 기업·기업인 등을 말한다.
3. ‘기업민원 보호’라 함은 규제개선, 애로해소 등에 관한 의견을 제출한 기업·기업인에게 행정기관이 불이익을 주거나 차별을 하지 않는 것을 말한다.
4. ‘기업고객만족도’라 함은 헌장 이행기준에 따라 농림축산식품부 공무원들이 기업고객에게 제공하는 서비스에 대한 고객들의 평가결과를 말한다.
5. ‘민원처리부서’라 함은 민원과 관련된 소관과를 말한다.

제3조(적용대상) 이 규정은 농림축산식품부 및 소속기관에 적용한다.

제4조(현장의 기본원칙) ① 합리적인 현장의 운영을 위하여 다음 각 호의 원칙을 고려하여야 한다.

1. 기업민원 제기자 보호 최우선의 원칙
2. 기업민원 보호정책 구체화의 원칙
3. 기업민원 보호정책 적극적 홍보의 원칙
4. 기업민원 보호정책 내부 구속력 강화의 원칙
5. 시정조치 명확화의 원칙

제5조(현장의 내용) 현장의 내용은 『별지1』 과 같다.

제6조(현장의 구성) 현장에는 다음 각 호의 사항들이 포함되어야 한다.

1. 현장 전문
2. 불합리한 규제·제도·관행의 개선
3. 기업민원 제기자에 대한 불이익·차별 금지
4. 기업민원에 대한 개선 및 재발 방지
5. 기업고객에 대한 만족도 평가 및 환류
6. 기업고객 의견의 적극 반영 등

제7조(현장 개정 및 개정 절차) ① 현장의 평가 결과 또는 행정환경의 변화 등으로 인하여 현장을 개정할 필요성이 있을 경우에는 현장을 개정하여야 한다.

② 현장의 개정절차는 다음 각 호의 순서에 의한다.

1. 고객 의견을 반영한 현장초안 작성 및 직원의견 수렴
2. 현장 공포 및 시행

제8조(현장의 공포 및 홍보) ① 현장을 제정 및 개정할 때에는 이를 국민이 충분히 알 수 있도록 관보 게시, 인터넷 홈페이지 게시, 행정자료 삽입, 홍보자료 배포 등의 방법으로 홍보한다.

② 민원인이 현장의 사본을 요구하는 경우에는 지체 없이 이를 제공하여야 한다.

제9조(현장의 실천) ① 모든 직원은 현장을 성실히 준수하고 기업민원 보호정책의 정착과 실현을 위해 부단히 노력하여야 한다.

② 민원업무를 총괄하는 부서의 장은 전 직원이 현장 내용을 숙지하고 이행하기 위하여 연 1회 이상 현장 내용에 대한 교육을 실시한다.

③ 민원업무를 총괄하는 부서의 장은 현장의 이행 중 개선이 필요한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 현장 개정 시 반영할 수 있도록 조치하여야 한다.

제10조(잘못된 서비스 시정) ① 민원처리부서에서는 현장 실천에 대한 기업고객들의 불만족 사항을 구두, 전화, 전자우편, 공문 등 여러 경로를 통하여 접수하여야 한다.

② 민원처리부서에서는 제1항에 따른 사항을 접수했을 경우에는 즉시 사실 여부를 확인·조사하고 「별지2」의 기업민원 보호 위반 신고서를 작성하여 그 결과를 감사담당부서의 장에게 통보하여야 한다.

③ 민원처리부서에서 제2항에 따른 사실여부 확인 결과, 기업민원 보호 위반사항이 확인된 때에는 지체 없이 시정조치를 하여야 하며, 관련 내용을 기록한 후 반기별로 그 내용을 감사담당부서의 장 및 민원업무를 총괄하는 부서의 장에게 통보하고 재발 방지에 노력하여야 한다.

제11조(이행실태 평가 및 환류) ① 민원업무를 총괄하는 부서의 장은 필요한 경우 현장 이행실태 및 기업고객만족도 조사를 실시할 수 있다.
② 조사결과는 서비스의 장·단점 등을 다양하게 분석하여 현장에 반영하고, 우수부서 및 우수공무원인센티브 자료로 활용한다.

제12조(우수 부서 및 공무원 우대조치) 현장 이행에 현저한 공로가 있는 우수 부서 및 공무원에 대하여는 포상, 근무성적평정 실적가점 등에 있어서 우대할 수 있다.

제13조(재검토 기한) 농림축산식품부장관은 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 규정에 대하여 2020년 1월 1일 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙

이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.

농림축산식품부 기업민원 보호·서비스헌장

우리 농림축산식품부의 모든 공무원은 기업고객들에게 수준 높은 민원 행정서비스를 제공하고 "정부·기업 간 소통신뢰 민원행정"을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 기업 고객에게 약속드립니다.

1. 우리는 기업 불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도나 관행을 수시로 정비·개선하여 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위하여 최선을 다하겠습니다.
1. 우리는 규제개선, 애로제기 등에 관하여 의견을 제출한 기업고객에 대하여 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.
1. 우리는 기업고객이 불이익이나 차별을 받은 경우, 이를 조사하여 신속히 개선하고 유사한 사례가 재발되지 않도록 노력하겠습니다.
1. 우리는 규제, 제도, 정책을 수립, 이행하는 전 과정에서 기업고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 기업고객이 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공할 것입니다.

※ 기업민원 불편사항 신고 및 안내

- (대표전화) 044-201-1275, (홈페이지) www.mafra.go.kr

「별지 2」

기업민원 보호위반 신고서

①기업고객명 (대 표 자)			②기업고객 연락처		
③제목 및 제출일	(년 월 일)				
④기업민원 보호 위반사항 (제기내용)	<구체적인 기업민원 보호 위반사항> * 필요시 별지 사용 ○				
⑤부서 검토의견	처리부서 (접 수 일)			담 당 자 (연 락 처)	
	<검 토 의 건> <조 치 필 요 사 항> <향 후 계 획>				
⑥ 세 부 조 사 확인사항					
⑦ 기타					