

서울특별시영등포구행정서비스헌장제정및운영에관한조례 일부개정조례안

심 사 보 고 서

2011. 7. 13.

행정위원회

1. 심 사 경 과

가. 제출일자 : 2011년 6월 21일

나. 제 출 자 : 영등포구청장

다. 회부일자 : 2011년 6월 22일

라. 상정일자 : 제161회 2011년도 제1차 정례회 제1차 행정위원회(2011. 7. 4) 상정 의결

2. 제안설명의 요지 (제안설명자 : 행정국장 박정희)

가. 제안이유

- 행정서비스헌장의 운영 근거인 「행정서비스헌장규정」이 개정됨에 따라, 훈령 개정의 취지와 변화된 행정환경을 반영하여 조례의 관련 규정을 정비하여 업무의 효율성을 높이고 성실한 헌장 운영을 도모하려는 것임.

나. 주요골자

- 조례 제명을 「서울특별시 영등포구 행정서비스헌장 운영 조례」로 함.(안 제명)
- 헌장의 제정 및 개정을 담당하는 부서의 장을 '헌장부서의 장'으로 지정 하고 책임과 권한 강화 (안 제4조제1항)
- 헌장의 개정을 행정여건의 변화·예산의 증감 등 특별한 사유가 발생한 때 개정(안 제4조제4항)
- 행정서비스헌장 제·개정시 구 홈페이지를 통해 공고
(안 제7조제1항)

- 헌장심의위원회 조항 삭제 및 ‘헌장총괄부서장’의 헌장 운영실태 평가에 관한 사항 신설(안 제10조)
- 행정서비스헌장 관련 백서 발간을 의무사항에서 임의사항으로 변경(안 제12조제1항)
- 그 밖에 법제처 「알기 쉬운 법령 정비기준」에 따라 정비

3. 전문위원 검토보고의 요지 (전문위원 이 현 영)

- 이 개정조례안은 우리구 행정서비스헌장 조례가 2001. 11. 16일에 제정된 후 10여 년간 개정이 없었고 행정서비스헌장의 운영 근거인 「행정서비스헌장규정」이 2009. 9. 4일 개정됨에 따라 훈령 개정의 취지와 변화된 행정환경을 반영하여 관련 규정을 정비함으로써 업무의 효율성을 높이고 성실한 헌장 운영을 도모하려는 것임.
- 주요 개정사항으로 현행 조례명인 「서울특별시 영등포구 행정서비스헌장 제정 및 운영에 관한 조례」를 「서울특별시 영등포구 행정서비스헌장 운영 조례」로 변경한 바, 이는 상위법령인 「행정서비스헌장제정지침」이 「행정서비스헌장규정」으로 변경된 것을 반영한 것으로 보임.
- 안 제1조에서 “서울특별시영등포구(이하 “구”라 한다)를 “서울특별시 영등포구”로 한 것은 목적 규정에서는 가능한 약칭 규정을 하지 않는 것이 바람직하여 삭제한 것임.
- 안 제4조제1항 헌장의 제정 및 개정을 담당하는 부서의 장을 ‘헌장부서의 장’으로 지정하여 책임과 권한을 강화하였고, 제4항에서는 매년 1회 개정원칙을 특별한 사유 발생시에 개정토록 하였음.
- 안 제7조제1항에 헌장 제·개정시 헌장 공표방법을 구보 게재에서 구홈페이지 공고로 변경한 바, 이는 개정된 「행정서비스헌장규정」 제6조(헌장의 공표)에 따라 개정한 사항임.
- 안 제8조의 행정서비스헌장심의위원회와 안 제15조의 고객불편처리업무즈맨 조항을 삭제한 바 이는 행정 내부규제 완화 및 위원회 정비 차원에서 행정서비스헌장심의위원회 구성 및 운영을 행정기관의 자율적 사항으로 규정한 개정된 「행정서비스헌장규정」에 따른 것으로 보임.
- 안 제9조제1항에 행정서비스헌장의 성실한 운영 조항과 고객 서비스 향상에 노력하도록 개정하였음.
- 안 제10조에 헌장 제·개정 및 운영 사무를 총괄하는 ‘헌장총괄부서의 장’에 관한 사항을 신설한 바, 이는 ‘헌장부서의 장’의 헌장이행실태, 서비스 개선정도, 고객만족도 등을 평가하여 표창 또는 인사상 우대 조

치를 함으로써 헌장의 효율적 운영을 도모함,

- 안 제12조에 헌장 관련 업무활동에 관한 사항을 종합한 행정서비스헌장 백서 발간업무를 의무사항에서 임의사항으로 변경 한 바, 이는 개정된 「행정서비스헌장규정」 제15조제1항을 따른 것임.
- 그 밖에 안 제1조, 제2조, 제5조, 제12조 일부 등에서는 법제처의 “알기 쉬운 법령 정비기준”에 맞게 띄어쓰기 하거나, 국민이 용어나 내용을 이해하기 쉽도록 정비한 것임.
- 위 개정조례안은 행정서비스의 향상에 기여하고 행정서비스헌장을 운영하는 구의 책임성을 확보하기 위하여 행정서비스헌장의 성실한 운영 조항을 신설하였고, 구정백서 등과의 중복 발간을 방지하기 위하여 행정서비스헌장 관련 백서 발간을 의무사항에서 임의사항으로 변경하는 한편, 그 밖에 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하려는 것으로 행정의 고객인 국민에게 보다 높은 수준의 행정서비스 제공을 위한 적절한 개정으로 생각 됨.
- 또한 대통령훈령인 「행정서비스헌장규정」의 변경에 따라 개정하는 후속 조치사항으로 상위법과 저촉되지 아니하며 주요개정 사항을 검토한 결과 특별한 문제점은 없는 것으로 판단 됨.

4. 심사결과 : 원안가결

서울특별시영등포구행정서비스헌장제정및 운영에관한조례 일부개정조례안

의안 번호	제 57 호
----------	--------

제출연월일 : 2011. 6.

제 출 자 : 영등포구청장

1. 제안이유

행정서비스헌장 제도 도입 후 10여년이 경과되어 서비스헌장의 운영 근거인 「행정서비스헌장규정」이 일부 개정됨에 따라 훈령 개정의 취지와 변화된 행정환경을 반영하여 조례의 관련 규정을 정비함으로써 업무의 효율성을 높이고 성실한 헌장 운영을 도모코자 함.

2. 주요내용

가. 제명 변경

중전 『서울특별시 영등포구 행정서비스헌장 제정 및 운영에 관한
조례』를 『서울특별시 영등포구 행정서비스헌장 운영 조례』로 변경

나. 헌장의 제정 및 개정을 담당하는 부서의 장을 ‘헌장부서의 장’으로
지정 하고 책임과 권한 강화 (안 제4조 제1항)

다. 헌장을 매년 1회 개정함을 원칙으로 하던 규정을 삭제하고, 행정여건의
변화, 예산의 증감 등 특별한 사유가 발생한 때마다 개선하도록 함. (안
제4조 제4항)

라. 행정서비스헌장 제·개정시 헌장 공표 방법을 구 홈페이지를 통해
공고토록 함 (안 제7조 제1항)

마. 헌장심의위원회 조항을 삭제

바. 헌장총괄부서장의 장의 운영실태 평가 사항 신설(안 제10조)

- 헌장총괄부서의 장은 헌장 제·개정 사무를 총괄하는 부서의 장이 된다.
- 필요하다고 인정할 경우 헌장 운영 실태를 평가 및 환류

사. 헌장업무 관련 활동을 매년 백서로 발간해야하는 의무규정에서 필요한
경우 발간할 수 있도록 규정함 (안 제12조 제1항)

3. 참고사항

가. 관계법령 : 행정서비스헌장 규정 (대통령훈령 257호 '09.9.4)

나. 예산조치 : 해당없음

다. 합 의 : 해당없음

라. 기 타

○ 입법예고(2011.3.31~4.20) 결과 : 의견없음

○ 규제심사 : 심사대상사무 없음

붙임 : 서울특별시영등포구행정서비스헌장제정및운영에관한조례 일부개정조례안

서울특별시영등포구행정서비스헌장제정및운영에관한조례 일부개정조례안

서울특별시영등포구행정서비스헌장제정및운영에관한조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제명 “서울특별시영등포구행정서비스헌장제정및운영에관한조례”를 “**서울특별시 영등포구 행정서비스헌장 운영 조례**”로 한다.

제1조 앞의 “제1장 총칙”을 삭제한다.

제1조 중 “서울특별시영등포구(이하 “구”라 한다)”를 “서울특별시 영등포구”로, “제정”을 “**제정·운영**”으로 한다.

제2조 각 호 외의 부분 중 “정의는”을 “뜻은”으로 하고, 같은 조 제1호 중 “영등포구행정서비스헌장”(이하 “헌장”이라 한다)이라 함은”을 ““서울특별시 영등포구 행정서비스헌장”(이하 “헌장”이라 한다)이란”으로 하며, 같은 조 제2호 중 ““고객”이라 함은”을 ““고객”이란”으로 하고, 같은 조 제3호 중 ““행정서비스”(이하 “서비스”라 한다)라 함은”을 ““행정서비스”(이하 “서비스”라 한다)란”으로 하며, 같은 조 제4호 중 ““고객만족도”라 함은”을 ““고객만족도”란”으로 한다.

제3조제2항 중 “행정권한을 가지고 있거나”를 “**구의 사무 중 일부를**”로 한다.

제4조 앞의 “제2장 행정서비스헌장”을 삭제한다.

제4조를 다음과 같이 한다.

제4조(헌장의 제·개정) ① 헌장의 제정 및 개정을 담당하는 부서의 장(구의 담당관 및 과와 구 소속 행정기관의 장을 말한다. 이하 “헌장부서의 장”이라

한다)은 해당 부서 또는 기관의 업무 성격과 고객의 특성에 따라 헌장을 제정하되, 부서 또는 기관별로 하나 또는 여러 개를 제정하거나 여러 부서 또는 여러 기관의 유사기능을 통합하여 제정할 수 있다.

② 헌장부서의 장은 헌장을 제정하는 경우 서비스에 대한 고객의 입장이 충분히 반영될 수 있도록 노력하여야 한다.

③ 헌장부서의 장은 필요한 경우 고객의 요구사항과 서비스를 직접 제공하는 담당공무원의 애로사항 및 개선의견을 반영하여 헌장을 개정하는 등의 필요한 조치를 하여야 한다.

④ 헌장부서의 장은 행정여건의 변화, 예산의 증감 등 특별한 사유가 발생한 때에는 그 때마다 개정할 수 있다.

⑤ 구청장은 제3조제2항에 따른 법인·단체 및 기관의 장으로 하여금 제1항이 정하는 바에 따라 헌장을 제정하도록 권고할 수 있다.

제5조 중 “구청장이”를 “헌장부서의 장은”으로, “각호에서”를 “각 호에서”로 한다.

제7조제1항 중 “구보에 게재하고”를 “구 홈페이지에 공고하고”로 하고, 같은 조 제2항 중 “헌장제정 부서의 장”을 “헌장부서의 장”으로 한다.

제8조를 삭제한다.

제9조 앞의 “제3장 헌장의 이행 및 사후관리”를 삭제한다.

제9조를 다음과 같이 한다.

제9조(헌장의 이행) ① 헌장부서의 장은 헌장을 성실하게 운영하여 고객 서비스가 향상될 수 있도록 노력하여야 한다.

② 헌장부서의 장은 헌장을 실천하고 이행하기 위하여 소속직원에게 수시로 교육을 실시하고 이행상황을 점검하여야 한다.

③ 헌장부서의 장은 헌장 이행 중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선 계획을 수립하여 헌장을 개선하고 소속직원에게 교육을 실시하여야 한다.

④ 모든 공무원은 현장을 준수하고 최고품질의 서비스 제공을 위해 부단히 노력하여야 한다.

제10조를 다음과 같이 한다.

제10조(운영실태 평가 등) ① 구의 현장 제정 및 개정사무를 총괄하는 부서의 장(이하 “현장총괄부서의 장”이라 한다)은 필요한 경우 현장의 운영실태를 자체적으로 평가하거나 전문기관에 의뢰하여 실시할 수 있다.

② 평가는 현장이행실태, 서비스 개선정도, 고객만족도의 내용으로 실시하며, 평가결과는 공개한다.

③ 현장총괄부서의 장은 평가결과를 현장에 반영하거나 현장 관련업무에 현저한 공로가 있는 부서 및 공무원에 대하여 표창 또는 인사상 우대조치를 요청할 수 있다.

④ 현장총괄부서의 장은 이 조례의 효율적인 운영을 위하여 현장부서의 장에게 관련자료의 제출 또는 그 밖의 필요한 협조를 요청할 수 있다.

제11조를 삭제한다.

제12조제1항 중 “발간하여 공표하되”를 “발간할 수 있으며”로 하고, 같은 조 제2항 중 “제1항의 규정에 의하여”를 “제1항에 따라”로 한다.

제13조를 삭제한다.

제14조 앞의 “제4장 고객불만사항의 처리 및 보상”을 삭제한다.

제14조제1항 중 “현장제정부서의 장”을 “**현장부서의 장**”으로 하고, 같은 조 제2항 중 “현장제정부서의 장은 제1항의 규정에 의한”을 “현장부서의 장은 제1항에 따른”으로, “각호의”를 “각 호의”로 한다.

제15조를 삭제한다.

제16조제1항 중 “헌장에서”를 “헌장부서의 장은 헌장에서”로, “보상한다.”를 “예산의 범위에서 보상한다.”로 하고, 같은 조 제2항 중 “각 분야별 헌장으로 정하되 보상은 5,000원 이내의 보상품으로 한다.”를 “헌장으로 정한다.”로 한다.

제17조를 삭제한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

신·구 조문 대비표

현행	개정안
서울특별시영등포구행정서비스헌장제정및운영 에관한조례	서울특별시 영등포구 행정서비스헌장 운영 조례
제1장 총 칙	<삭 제>
제1조(목적) 이 조례는 <u>서울특별시영등포구(이하 "구"라 한다)</u> 의 행정서비스헌장을 제정하는데 필요한 사항을 규정하여 행정의 고객인 주민에게 보다 높은 수준의 행정서비스를 제공함으로써 주민을 최우선으로 하는 행정을 실현함을 목적으로 한다.	제1조(목적)----- <u>서울특별시 영등포구</u> ----- <u>제정운영</u> ----- ----- -----.
제2조(용어의 정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.	제2조(용어의 정의) ----- -----뜻은 -----.
1. "영등포구행정서비스헌장"(이하 "헌장"이라 한다)이라 함은 영등포구청과 그 소속기관이 제공하는 행정서비스의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상내용 등을 구체적으로 정하여 공표하는 주민과의 약속을 말한다.	1. " <u>서울특별시 영등포구 행정서비스헌장</u> "(이하 "헌장"이라 한다)이란----- ----- ----- ----- -----.
2. "고객"이라 함은 구민과 구정에 직접 또는 간접으로 관계가 있는 유관기관·단체·기업체 및 개인 등을 말한다.	2. " <u>고객</u> "이란----- ----- -----.
3. "행정서비스"(이하 "서비스"라 한다)라 함은 영등포구청과 그 소속기관이 고객의 생활과 관련하여 수행하는 모든 행정활동을 말한다.	3. " <u>행정서비스</u> "(이하 "서비스"라 한다)란----- ----- -----.

현행	개정안
4. " <u>고객만족도</u> "라 함은 구정의 주요정책과 그 집행, 공무원의 자질과 태도, 민원인 편의시설 등 구민이 구정업무 전반에 대하여 수용하고 신뢰하는 수준을 말한다.	4. " <u>고객만족도</u> "란----- ----- ----- -----.
제3조(적용대상기관) ① (생략) ② 법령 및 조례에 의하여 <u>행정권한을 가지고 있거나</u> 위임 또는 위탁받은 법인·단체 및 그 기관은 이를 준용할 수 있다.	제3조(적용대상기관) ① (현행과 같음) ② ----- <u>구의 사무 중 일부를</u> ----- -----.
<u>제2장 행정서비스헌장</u>	<u><삭 제></u>
제4조(헌장의 제·개정) ① <u>영등포구청장</u> (이하 " <u>구청장</u> "이라 한다)은 당해 기관의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 헌장을 동시 또는 단계적으로 제정하여야 한다. ② 헌장은 부서별로 하나 또는 여러 개를 제정하거나 여러 부서의 유사기능을 통합하여 하나로 제정할 수 있다. ③ 헌장을 제정할 때에는 고객의 입장에서 직업·산업분야·사회부문 등을 고려하여 업무영역별로 특성화하여야 한다. ④ 헌장제정 부서의 장은 고객의 요구사항을 수렴하여 이를 헌장에 반영하여야 한다. 이 경우 서비스를 직접 제공하는 담당 공무원으로부터 서비스의 제공에 따른 애로사항과 개선의견을 들어야 한다.	제4조(헌장의 제·개정) ① <u>헌장의 제정 및 개정을 담당하는 부서의 장(구의 담당관 및 과와 구 소속 행정기관의 장을 말한다. 이하 “헌장부서의 장”이라 한다)은 해당 부서 또는 기관의 업무 성격과 고객의 특성에 따라 헌장을 제정하되, 부서 또는 기관별로 하나 또는 여러 개를 제정하거나 여러 부서 또는 여러 기관의 유사기능을 통합하여 제정할 수 있다.</u> ② <u>헌장부서의 장은 헌장을 제정하는 경우 서비스에 대한 고객의 입장이 충분히 반영될 수 있도록 노력하여야 한다.</u> ③ <u>헌장부서의 장은 필요한 경우 고객의 요구사항과 서비스를 직접 제공하는 담당공무원의 애로사항 및 개선의견을 반영하여 헌장을 개정하는 등의 필요한 조치를 하여야 한다.</u>

현행	개정안
⑤ 현장은 매년 1회 개정함을 원칙으로 하되, 행정여건의 변화·예산의 증감 등 특별한 사유가 발생한 때에는 그 때마다 개정할 수 있다. ⑥ 구청장은 제3조제2항의 조례에 의한 법인·단체 및 기관의 장으로 하여금 제1항이 정하는 바에 따라 현장을 제정하도록 권고할 수 있다. 제5조(현장의 제정 및 개정의 원칙) <u>구청장이</u> 현장을 제정하거나 이를 개정하고자 하는 경우에는 다음 <u>각호에서</u> 정한 원칙을 준수하여야 한다. 1. ~ 7. 생략 제7조(현장의 공표 및 홍보) ① 현장을 제정하거나 개정할 때에는 이를 <u>구보에 게재하고</u> 고객이 충분히 알 수 있도록 언론매체를 활용하여 홍보한다. ② 고객이 현장의 사본을 요구하는 경우에는 <u>현장제정 부서의 장</u>은 이를 제공하여야 한다. 제8조(현장심의위원회의) ① 구청장은 합리적인 현장의 마련을 위하여 서울특별시 영등포구 행정서비스현장심의위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다. ② 위원회는 다음 사항을 심의한다. 1. 서비스의 개선에 관한 사항 2. 현장의 내용의 심사 3. 현장의 시행결과에 대한 평가 4. 우수서비스 부서 및 공무원의 선정	④ <u>현장부서의 장</u>은 행정여건의 변화, 예산의 증감 등 특별한 사유가 발생한 때에는 그 때마다 개정할 수 있다. ⑤ <u>구청장은 제3조제2항에 따른 법인·단체 및 기관의 장으로 하여금 제1항이 정하는 바에 따라 현장을 제정하도록 권고할 수 있다.</u> 제5조(현장의 제정 및 개정의 원칙) <u>현장 부서의 장</u>은----- -----<u>각 호에서</u>----- ----- 1. ~ 7. (현행과 같음) 제7조(현장의 공표 및 홍보) ① ----- -----<u>구 홈페이지</u> <u>지에 공고하고</u>----- ----- ② ----- <u>현장부서의 장</u>-----. <삭 제>

현행	개정안
③ 위원회는 위원장을 포함한 9인이내의 위원으로 구성하며 위원장은 부구청장이 된다. ④ 위원은 학식이나 행정경험이 풍부한 자, 고객을 대표할 수 있는 자, 구의원, 소속공무원 중에서 구청장이 임명 또는 위촉하되, 소속공무원이 아닌 자가 과반수가 되도록 한다. ⑤ 위원회의 사무를 원활히 수행하기 위하여 간사 1명을 두되 현장의 제정 및 개선업무를 총괄하는 소속공무원 중에서 구청장이 임명한다. ⑥ 위원의 임기는 특별한 사유가 없는 한 2년으로 한다. ⑦ 위원회에 출석한 공무원이 아닌 위원에게는 예산의 범위안에서 수당과 여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다.	
<u>제3장 현장의 이행 및 사후관리</u> 제9조(현장의 이행) ① <u>현장제정 부서의 장은 현장을 실천하고, 이행하기 위하여 소속직원에게 수시 교육을 실시하고 이행상황을 점검하여야 한다.</u> ② <u>현장 이행중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 현장을 개선하고 소속직원에게 교육을 실시하여야 한다.</u> ③ <u>구 산하 모든 공무원은 소관분야의 현장을 준수하고 최고품질의 서비스 제공을 위해 부단히 노력하며, 창의적으로 업무를 개선하여야 한다.</u>	<u><삭 제></u> 제9조(현장의 이행) ① <u>현장부서의 장은 현장을 성실하게 운영하여 고객 서비스가 향상될 수 있도록 노력하여야 한다.</u> ② <u>현장부서의 장은 현장을 실천하고 이행하기 위하여 소속직원에게 수시로 교육을 실시하고 이행상황을 점검하여야 한다.</u> ③ <u>현장부서의 장은 현장 이행 중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 현장을 개선하고 소속직원에게 교육을 실시하여야 한다.</u>

현행	개정안
제10조(고객만족도조사 및 평가) ① 현장 시행결과에 대한 평가를 위하여 고객만족도 조사를 실시한다. ② 평가결과는 현장에 반영하고 우수부서 및 공무원에 대한 인센티브부여 자료로 활용한다. ③ 고객만족도 조사는 년1회 실시함을 원칙으로 하며 필요한 경우 수시로 조사할 수 있다. ④ 고객만족도 조사를 객관적으로 추진하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관련 전문기관에 여론조사 용역을 의뢰할 수 있다.	④ 모든 공무원은 현장을 준수하고 최고 품질의 서비스 제공을 위해 부단히 노력하여야 한다. 제10조(운영실태 평가 등) ① 구의 현장 제정 및 개정사무를 총괄하는 부서의 장(이하 “현장총괄부서의 장”이라 한다)은 필요한 경우 현장의 운영실태를 자체적으로 평가하거나 전문기관에 의뢰하여 실시할 수 있다. ② 평가는 현장이행실태, 서비스 개선정도, 고객만족도의 내용으로 실시하며, 평가결과는 공개한다. ③ 현장총괄부서의 장은 평가결과를 현장에 반영하거나 현장 관련업무에 현저한 공로가 있는 부서 및 공무원에 대하여 표창 또는 인사상 우대조치를 요청할 수 있다. ④ 현장총괄부서의 장은 이 조례의 효율적인 운영을 위하여 현장부서의 장에게 관련자료의 제출 또는 그 밖의 필요한 협조를 요청할 수 있다.
제11조(우수기관 등에 우대조치) 구청장은 현장 관련업무에 현저한 공로가 있는 기관·부서 및 공무원에 대하여 인사상 우대조치 등을 할 수 있다.	<삭 제>

현행	개정안
제12조(백서의 발간) ① 구청장은 현장 관련 업무활동에 관한 사항을 종합한 백서를 발간하여 공표하되, 필요한 경우 구정백서에 포함하여 발간할 수 있다. ② 제1항의 규정에 의하여 발간되는 백서에는 다음 사항이 포함되어야 한다. 1. ~ 5. (생략)	제12조(백서의 발간) ① ----- ----- <u>발간할 수 있으며,</u> 필요한 경우 구정백서에 포함하여 발간할 수 있다. ② 제1항에 따라 ----- -----. 1. ~ 5. (현행과 같음)
제13조(협조요청) 행정서비스업무를 총괄하는 주관 부서의 장은 이 조례의 효율적인 운영을 위하여 필요한 경우에는 관계 부서장 또는 소속기관의 장에게 관련자료의 제출 기타 필요한 협조를 요청할 수 있다.	<삭 제>
제4장 고객불만사항의 처리 및 보상	<삭 제>
제14조(고객불만사항의 접수 및 처리) ① <u>현장제정 부서의 장</u>은 현장에 관한 고객의 불만사항을 구술·전화 서면 및 인터넷 등 다양한 경로를 통하여 수시로 접수하고 지체 없이 처리하여야 하며 그 처리결과를 고객에게 통지하고 원인을 분석하여 개선방안을 강구하여야 한다. ② <u>현장제정 부서의 장</u>은 제1항의 규정에 의한 고객 불만사항을 접수 및 처리하기 위하여 다음 각호의 사항이 포함된 고객불만 접수처리 대장을 작성 관리하여야 한다. 1. ~ 5. (생략)	제14조(고객불만사항의 접수 및 처리) ① <u>현장부서의 장</u>----- ----- ----- ----- -----. ② <u>현장부서의 장</u>은 제1항에 따른----- ----- 각 호의----- -----. 1. ~ 5. (현행과 같음)

현행	개정안
제15조(고객불편처리음부즈맨 제도의 운영) ① 구청장은 고객불편사항의 조사 및 처리에 공정성을 높이기 위하여 필요한 경우에는 고객불편처리음부즈맨(이하 "음부즈맨"이라 한다)을 둘 수 있다. ② 음부즈맨에게는 예산의 범위안에서 실비를 보상할 수 있다. ③ 음부즈맨의 위촉·해촉·자격·보수·임기·운영 등에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.	<삭 제>
제16조(보상) ① <u>현장에서</u> 공표한 사항을 이행하지 못한 때에는 해당서비스관련 고객에게 <u>보상한다</u>. ② 구체적인 보상기준은 <u>각 분야별 현장으로</u> 정하되 보상은 5,000원 이내의 보상품으로 한다.	제16조(보상) ① <u>현장부서의 장은 현장에</u> <u>서</u> ----- ----- <u>예산의 범위에서 보</u> <u>상한다.</u> ② ----- <u>현장으로 정</u> <u>한다.</u>
제17조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.	<삭 제>