

행정서비스헌장 제·개정 운영요령

* 헌장 구성요소 및 작성 방법

■ 헌장 표준안

1. 헌장전문
2. 서비스 이행표준(고객을 대하는 자세, 업무내용, 고객의견제시 방법)
3. 고객의 알권리 충족을 위한 정보제공
4. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상
5. 고객만족도 조사 및 결과의 공표
6. 국민에게 협조를 요청하는 사항

■ 헌장에 담아야 할 사항

- 행정서비스의 구체적 기준과 내용을 제시
 - 서비스의 기준과 내용은 구체적이고 계량화된 내용으로 제시
 - 서비스 제공비용과 고객 편익을 비교하여 합리적 기준설정
- 서비스의 제공방법 및 절차규정
 - 신속한 응대방법 및 서비스 제공자의 부서명과 연락처, 상담결과 통지의 방법·절차와 소요기간의 명시
 - 관련 기관·부서 및 담당공무원으로부터 도움을 받을 수 있는 사항 및 관련 정보나 자료를 요구하는 방법과 절차의 제시
- 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등 규정
 - 잘못된 서비스를 즉시 시정할 수 있는 방법과 절차를 제시
 - 불편·부당하거나 잘못된 서비스에 대한 구체적 보상방안

■ 헌장 작성 방법

- 서비스기준 및 내용 등은 「헌장제정 7대 기본원칙」에 부합되게 작성
 - 업무성격에 따라 고객을 만족시키기 위한 우선적 항목 선정
 - 헌장에 포함할 핵심적인 서비스 항목을 최종 결정하여 작성
 - 각 서비스별로 고객이 체감할 수 있는 구체적인 기준 설정

- 헌장은 국민들이 읽기 쉽고 접하기 용이하게 설계
 - 간략한 문장으로 핵심적인 사항을 명시

- 업무의 나열이나 정리수준에 머무르는 것을 경계
 - 고객의 구미에 맞는 서비스 표준을 제시 한다는 마음가짐이 필요

- 헌장 작성 시에도 고객대표 및 전문가와 담당공무원 참여
 - 헌장 작성 시 업무와 관련있는 고객대표 및 전문가를 참여시켜 의견을 수렴
 - 서비스를 직접 제공·수행하는 해당업무 담당공무원과 유관부서의 공무원 및 관계자 등을 참여시켜 이행기준을 합리적으로 결정

■ 헌장제정 7대 원칙

1. 고객중심의 원칙
 - 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려
 - 고객에게 동등한 서비스가 이루어지도록 노력
2. 서비스 구체성 원칙
 - 고객에게 제공되는 서비스 내용을 구체적이고 명확하게
 - 측정 가능한 구체적·계량화된 기준으로 목표 달성 관리를 손쉽게

3. 최고수준의 서비스 제공 원칙

- 행정기관이 제시할 수 있는 가장 높은 수준의 서비스 제공

4. 비용·편익 형량의 원칙

- 서비스제공에 소요되는 비용과 고객의 편익이 합리적으로 고려된 서비스 기준설정
- 높은 수준의 행정서비스 전달을 위한 최대한의 비용 효율성 추구

5. 체계적 정보제공 원칙

- 서비스와 관련된 정보와 자료를 쉽고 신속하게 얻을 수 있도록 (공무원증 부착, 상담결과 통지방법, 기간 명시 등)
- 고객의 질의나 요구와 관련된 관계법령 · 처리부서 및 문의처 등을 자세히 명시
- 정보를 요구하는 절차 및 경로에 대해 상세하게 고객에게 공지

6. 시정 및 보상조치의 명확화 원칙

- 잘못된 서비스에 대한 시정과 보상조치를 명확히
- 잘못된 서비스에 대해 시정 및 보상을 요구하거나 불만 제기 방법, 개선을 건의하는 방법을 제시

7. 고객참여 원칙

- 서비스 기준 설정시 고객참여, 제공된 서비스에 대해 여론 수렴 후 개선에 반영