

등록번호	행정지원과-7055
등록일자	2015.4.7.
결재일자	2015.4.7.
공개구분	대시민공개

주무관	인재육성팀장	행정지원과장	주민자치국장
함효진	김백호	오남희	04/07 이경현
협 조			

## 서대문구 행정서비스헌장 정비계획



**서 대 문 구**  
**행정지원과**

# 서대문구 행정서비스헌장 정비계획

고객중심 행정서비스를 적극 실천하기 위해 시행중인 「서대문구 행정서비스 헌장」을 변화내용에 맞추어 일제정비하고, 행정조직개편으로 인해 변경된 분야에 대해 헌장을 추가 개정하여 지속적으로 발전하는 행정을 구현하고자 함

## I

### 추진 근거

- 서울특별시 서대문구 행정서비스헌장 제정 및 운영에 관한 조례 제 9조 - 헌장의 이행 및 사후관리

## II

### 기본 방향

- 행정서비스 확대에 따른 개선내용 및 변화하는 행정환경에 대응 가능하도록 내용 개정
- 행정조직 개편 관련 명칭·추진부서·전화번호 등 관련정보 일제 정비
- 공람·공고를 통한 주민, 전문가 의견 수렴 및 반영
- 서비스 이행기준을 현실에 맞게 조정하여 실천력 제고

## III

### 추진 계획

- 추진기간 : 2015.4.10~5.30
- 정비내용 : 총 20개분야 헌장 개정 및 분야 확대 제정
- 개정 : 20개 분야 헌장 및 공통이행기준
- 제개정 내용
  - 공통이행기준 중 서비스 내용의 개정이 필요한 사항
  - 개별헌장 중 관계법령 등의 개정에 따른 이행기준 변경사항 및 조직개편에 따른 변화요인 개정

- 서비스확대 시행에 따른 보완·개선내용 및 현실에 맞지 않는 내용 개정
- 기타 운영상 미비점 보완

□ 현 운영현황 - 20개 분야 현장

- 국별 현황

주민자치국	경제재정국	복지문화국	환경도시국	안전건설 교통국	보건소	박물관
5	3	2	4	4	1	1
동행정 민원행정 홍보행정 지역정보 행정 교육지원 행정	지역경제 행정 세무행정 지적행정	복지행정 문화체육	주택행정 건축행정 환경행정 청소행정	광고물 관리행정 토목/ 치수방재 행정 교통행정 푸른도시 행정	보건의료/ 위생행정	자연사 박물관

□ 개정 추진일정

일정	추진내용	주관부서
4.10~4.17	현장 운영부서별 개별현장 의견수렴 및 초안 작성	현장운영부서
4.20~5.1	현장 운영부서별 개정안 작성 및 제출 현장 전문 및 공통이행기준 개정안 작성	
5.4~5.8	현장 개정을 위한 설문조사 실시	행정지원과
5.11~5.18	개정안 초안 공고 및 의견접수	
5.19~5.22	개정안 초안 확정	
5.25 ~ 5.29	행정서비스현장 심의위원회 심의 (서면검토 및 심의회 개최)	
5.29	개정현장 확정공표 및 공고	

□ 현장 개정을 위한 부서별 사전 준비사항

- 현장 개정 대상 업무에 대한 현재의 서비스수준 등을 측정, 분석하고 업무특성을 감안하여 서비스 기준 등의 개정여부를 판단
- 현재의 서비스 수준에 대한 고객 및 일선 담당자의 의견수렴으로 서비스 개선 검토
- 부서의 현장 특성과 유사한 타기관의 개정 및 우수사례 등 자료 수집

□ 개정안 작성시 고려사항

- 현장 내용을 구체화·계량화하고 높은 수준의 서비스로 개선
- 선언적인 현장 내용에 대해 최대한 구체화 추진
- 고객이 행정서비스와 관계된 불만을 제기할 수 있는 절차와 해소 방법 구체화
- 부서 특성에 맞춘 이행기준 작성
  - 현장 운영 부서에서는 추진 업무의 특성을 감안하여 업무에 적합한 이행기준이 설정되었는지에 대해 전면적으로 검토
- 현장 관계자 의견수렴 철저
  - 고객 및 실무 담당자의 의견수렴으로 합리적인 이행표준 설정

IV

행정 사항

□ 현장 개정안은 2015. 5.1까지 제출

- 제출부서
  - 20개 현장 운영 주무부서 작성 → 국 해당분야 현장 총괄
- ※ 국 서무주임은 수합후 국장님 결재후 제출
- 제출서류 : 개정안 본문 및 신구조문 대비표

※현장 개정부서는 붙임 운영요령 및 타기관 시행 현장 등을 참조하여 작성. 끝.