

# 남양주시 행정서비스헌장 운영 조례 일부개정조례안

의안 번호	587
----------	-----

제 출 일 : 2024. 11. 12.

제 출 자 : 남양주시장

## 1. 제안이유

- 남양주시 행정서비스헌장 심의위원회 운영에 관한 사항과 용어를 정비하고 담당부서 및 법률명칭 등을 현행화함으로써 행정서비스헌장의 효율적인 운영을 도모하고자 함.

## 2. 주요내용

- 용어정비를 통한 규정의 명확화(안 제10조 ~ 제13조)
  - 위원회 → 남양주시행정서비스헌장심의위원회
  - 고객 → 시민
- 법률명칭 현행화(안 제12조)
  - 민원사무처리에관한법령 → 민원처리에 관한 법률
  - 남양주시 민원사무처리 규정 → 남양주시 민원 처리 규정
- 행정서비스헌장 담당부서 현행화(안 제13조 ~ 제14조)
  - 종합민원담당관 → 민원담당관
- 행정서비스헌장 심의위원회의 구성인원 정비(안 제14조제3항)
  - 위원장을 포함한 15인 이내의 위원 → 위원장 1명을 포함한 9명 이내의 위원
- 행정서비스헌장 심의위원회의 개의와 의결에 관한 규정 신설(안 제14조제9항)
  - 위원회의 회의는 재적위원 과반수 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다.

### 3. 참고사항

#### 가. 부서협의

- 1) 비용추계 : 비용추계서 미첨부 사유서 첨부
- 2) 성별영향평가 : 개선사항 없음
- 3) 부패영향평가 : 원안동의
- 4) 규제심사 : 규제심사 대상 아님

#### 나. 입법예고

- 1) 예고기간 : 2024. 9. 19. ~ 2024. 10. 10.(21일간)
- 2) 예고결과 : 의견없음

## 남양주시 행정서비스헌장 운영 조례 일부개정조례안

남양주시 행정서비스헌장 운영 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4조제1항 중 “당해”를 “해당”으로 하고, 같은 조 제3항제5호 중 “기타”를 “그 밖에”로 한다.

제10조제1항 중 “위원회”를 “제14조에 따른 남양주시행정서비스헌장심의위원회”로 한다.

제11조의 제목 “(고객만족도 조사)”를 “(시민만족도 조사)”로 한다.

제12조의 제목 “(고객불편·불만사항의 접수 및 처리)”를 “(시민불편·불만사항의 접수 및 처리)”로 하고, 같은 조 제1항 중 “민원사무처리에 관한법령과 「남양주시 민원사무처리 규정」”을 “「민원 처리에 관한 법률」과 「남양주시 민원 처리 규정」”으로 한다.

제13조제1항 중 “고객”을 “시민”으로 하고, 같은 조 제2항제5호 중 “기타”를 “그 밖에”로 하며, 같은 조 제3항제1호 중 “종합민원담당관”을 “민원담당관”으로, “시민 불편사항”을 “시민불편·불만사항”으로 하고, 같은 항 제2호 중 “고객”을 “관련 시민”으로, “불가능한 경우에는 종합민원담당관”을 “어려운 경우에 민원담당관”으로, “송부한다”를 “조사를 요청한다”로 하며, 같은 항 제3호 중 “시민불만·불편사항조사결과통보서에 의거 관련고객과 종합민원담당관”을 “별지 제3호서식의 시민불편·불만사항 조사결과 통보서에 따라 관련 시민과 민원담당관”으로 하고, 같은

항 제4호 중 “종합민원담당관”을 “민원담당관”으로, “별지 제3호서식”을 “별지 제4호서식”으로, “별지 제4호서식”을 “별지 제5호서식”으로 한다. 제14조제3항 중 “위원장을 포함한 15인”을 “위원장 1명을 포함한 9명”으로 하고, 같은 조 제4항 중 “자로”를 “자를”로 하며, 같은 조 제8항 중 “전임자의 잔임기간”을 “전임자 임기의 남은 기간”으로 하고, 같은 조 제9항을 제10항으로 하며, 같은 조에 제9항을 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제10항(종전의 제9항) 중 “종합민원담당관”을 “민원담당관”으로 한다.

- ⑨ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

별지 제1호서식 및 제2호서식을 각각 별지와 같이 하고, 별지 제3호서식 및 제4호서식을 각각 별지 제4호서식 및 제5호서식으로 하며, 별지 제3호서식을 별지와 같이 신설하고, 별지 제4호서식 및 제5호서식(종전의 별지 제3호서식 및 제4호서식)을 각각 별지와 같이 한다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

소관 부서		민원담당관
입안자	관 · 과장 직위 · 성명	민원담당관 김 선 미
	담당 · 팀장 직위 · 성명	통합민원팀장 배 은 주
	담 당 자 성명 · 전화	고명선 (행정2131)

시민불편·불만사항 조사 확인서		
신고인(민원인) 인적사항	성 명	
	연락처	
	주 소	
	생년월일	
민 원 명		
불편·불만사항		
관계공무원 의견		
부서장 의견		
보상물품 지급대상 여부	<input type="checkbox"/> 지급대상 <input type="checkbox"/> 지급대상아님	
	※ 지급대상 아니라고 판단 시 사유 기재	
<p>상기와 같이 시민불편·불만사항에 대하여 조사 및 확인하고 보상물품을 지급(불지급)하고자 합니다.</p> <p style="text-align: center;">년      월      일</p> <p style="text-align: center;">확인자 (서명/인)</p> <p>남양주시장 귀하</p>		

시민불편·불만사항 조사 의뢰서		
신고인(민원인) 인적사항	성명	
	연락처	
	주소	
	생년월일	
민원명		
불편·불만사항		
관계공무원 의견		
민원사무 총괄부서장 의견		
<p>상기와 같이 시민불편·불만사항에 대하여 신고인(민원인)과 관계공무원 조사결과 내용이 상이하여 사실확인을 위한 재조사를 요청합니다.</p> <p style="text-align: center;">년      월      일</p> <p style="text-align: right;">민원담당관                      (인)</p> <p>감사관    귀하</p>		

## 시민불편·불만사항 조사결과 통보서

신고인(민원인)  
인적사항

성명

주소

연락처

### 조 사 결 과

상기와 같이 시민불편·불만사항 조사 요청에 따른 재조사 결과를 통보합니다.

년 월 일

감사관 ○ ○ ○ (인)

○ ○ 담당관(과장) 귀하

■ 남양주시 행정서비스헌장 운영 조례 [별지 제4호서식]

## 보상물품 지급대장

[illegible]

## 사과문

안녕하십니까?

○○○님께서 신청하신 민원 처리 중 본의 아니게 불편을 끼쳐드린 점을 진심으로 송구스럽게 생각합니다.

적은 금액이지만 “사무착오(지연처리)”에 대한 사과표시로 보상하오니, 행정서비스를 보다 정확하고 성실하게 처리하려는 다짐의 뜻으로 받아 주시면 감사하겠습니다.

남양주시는 이런 사례가 재발하지 않도록 노력할 것을 약속드리며, 앞으로 시민 위주의 봉사 행정 실천에 최선을 다하겠습니다.  
감사합니다.

년 월 일

남양주시 ○○관·과·소·읍·면·동장 ○ ○ ○ (인)

## 신 · 구조문대비표

현행	개정안
제4조 (헌장의 제정) ①각 담당관 · 과장, 직속기관, 사업소 및 읍 · 면·동장은 <u>당해</u> 부서의 업무 성격과 시민의 특성에 따라 부 서별·업무 분야별로 헌장을 제 정하여야 한다.	제4조 (헌장의 제정) ①----- ----- ----- <u>해당</u> ----- ----- -----.
② (생략)	② (현행과 같음)
③헌장을 제정한 후 다음 각 호 의 어느 하나에 해당하는 사유 가 발생한 경우에는 헌장의 내 용을 개정하여야 한다.	③----- ----- -----.
1. ~ 4. (생략)	1. ~ 4. (현행과 같음)
5. <u>기타</u> 여건의 변동으로 개정 의 필요성이 있는 경우	5. <u>그 밖에</u> ----- -----
제10조 (시행결과 평가 및 환류)	제10조 (시행결과 평가 및 환류)
①헌장 시행결과에 대한 평가는 시민만족도 조사를 실시한 후 <u>위원회</u> 에서 분석·평가한다.	①----- ----- <u>제14조에 따른 남양주시 행정서 비스헌장심의위원회</u> -----.
② (생략)	② (현행과 같음)
제11조 ( <u>고객만족도 조사</u> ) ①·② (생략)	제11조 ( <u>시민만족도 조사</u> ) ①·② (현행과 같음)
제12조 ( <u>고객불편·불만사항의 접 수 및 처리</u> ) ①시민의 불편·불	제12조 ( <u>시민불편·불만사항의 접 수 및 처리</u> ) ①-----

만사항 접수 및 처리는 민원사무처리에관한법령과 「남양주시 민원사무처리 규정」에 따른다.

② (생략)

제13조 (보상 및 시정조치) ① 행정기관이 현장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 때에는 해당 서비스관련 고객에게 보상하여야 하고, 필요한 경우에는 서비스 전달 체계를 개선하고 관계 공무원의 행위에 대하여 시정조치하여야 한다.

②구체적인 보상 또는 시정조치의 기준은 각 분야별 현장으로 정하되, 다음 각호의 사항이 포함되어야 한다.

1. ~ 4. (생략)

5. 기타 행정기관이 대외적으로 공표한 서비스를 이행하지 못한 경우

③보상 또는 시정조치는 다음과 같은 절차를 거쳐야 한다.

1. 종합민원담당관은 제2항에 해당되는 시민불편·불만사항이 신고되거나 서비스 처리과

----- 「민원 처리에 관한 법률」과 「남양주시 민원 처리 규정」-----  
--.

② (현행과 같음)

제13조 (보상 및 시정조치) ① --  
-----  
-----  
----- 시민-----  
-----  
-----  
-----  
-----.

②-----  
-----  
-----  
-----.

1. ~ 4. (현행과 같음)

5. 그 밖에 -----  
-----  
-----

③-----  
-----.

1. 민원담당관-----  
-----  
-----

정에서 발견된 때에는 즉시  
별지 제1호서식의 시민 불편  
사항 조사 확인서를 작성하고,  
관계공무원의 진술을 토대로  
사실여부를 확인하여야 한다.

2. 고객, 관계공무원간의 상반된  
의견으로 인하여 시민불편·  
불만사항의 사실 여부 확인이  
불가능한 경우에는 종합민원  
담당관은 별지 제2호서식의  
시민불편·불만사항 조사 의  
뢰서를 작성하여 감사부서에  
송부한다.

3. 감사부서에서는 조사의뢰서  
를 접수한 때에는 사실여부를  
조사하고, 그 결과를 시민불만  
· 불편사항조사결과통보서에  
의거 관련고객과 종합민원담  
당관 및 관계공무원의 소속부  
서의 장에게 통보한다.

4. 종합민원담당관은 제1호 또  
는 제3호의 규정에 의한 조치  
과정에서 시민불편·불만사항  
이 확인된 때에는 별지 제3호  
서식의 보상물품 지급대장에  
등재 후 별지 제4호서식의 시  
민불편사무 처리 부서장의 사

-----  
----- 시민불편·불  
만사항 -----  
-----  
-----.

2. 관련 시민-----  
-----  
-----  
어려운 경우에 민원담당관-----  
-----  
-----  
조사를 요청한다.

3. -----  
-----  
----- 별지 제3  
호서식의 시민불편·불만사항  
조사결과 통보서에 따라 관련  
시민과 민원담당관 -----  
-----.

4. 민원담당관-----  
-----  
-----  
----- 별지 제4호서  
식-----  
----- 별지 제5호서식-----  
-----

과문과 함께 지체 없이 보상  
또는 시정조치하여야 한다.

④ (생략)

제14조(위원회) ①·② (생략)

③위원회는 위원장을 포함한 15  
인 이내의 위원으로 구성하며,  
위원은 시장이 임명 또는 위촉  
한다.

④위원은 학식이나 행정경험이  
풍부한 자와 시민을 대표할 수  
있는 자로 포함하되, 행정기관  
의 소속 공무원이 아닌 자가 과  
반수가 되도록 구성한다.

⑤ ~ ⑦ (생략)

⑧보궐위원의 임기는 전임자의  
잔임기간으로 한다.

<신설>

⑨ 위원회의 사무를 원활히 수  
행하기 위하여 간사 1명을 두  
되, 간사는 현장의 제정 및 개정  
업무를 총괄하는 종합민원담당  
관이 된다.

-----  
-----.

④ (현행과 같음)

제14조(위원회) ①·② (현행과  
같음)

③----- 위원장 1명을 포함한  
9명 -----  
-----  
-----.

④-----  
-----  
--- 자를 -----  
-----  
-----.

⑤ ~ ⑦ (현행과 같음)

⑧----- 전임자 임  
기의 남은 기간-----.

⑨ 위원회의 회의는 재적위원  
과반수의 출석으로 개의하고 출  
석위원 과반수의 찬성으로 의결  
한다.

⑩ -----  
-----  
-----  
----- 민원담당관-----  
-----.

## 비용추계서 미첨부 사유서

### 1. 비용발생 요인

행정서비스헌장 담당부서 및 개정된 법률 명칭 등을 현행화하고, 심의위원회의 구성인원 재규정, 위원회의 개의 및 의결에 관한 사항을 신설하고자 하는 안으로, 별도의 재정 수반 요인 없음

#### ○ 주요 개정내용

- 행정서비스헌장 담당부서 현행화  
: 종합민원담당관을 민원담당관으로 부서명칭을 변경하는 안으로 재정수반요인 없음
- 행정서비스헌장 심의위원회 구성인원 내용 정비  
: 위원장을 포함한 15인 이내의 위원에서 위원장 1명을 포함한 9명 이내의 위원으로 하는 개정안으로, 위원회 수당 감소 예상  
※ 위원장을 포함한 15인의 경우 : 임명직3인(비용수반X), 위촉직12인(시의원1인\*50,000원, 외부위원11인\*100,000원(2시간) = 총1,150,000원  
※ 위원장을 포함한 9인의 경우 : 임명직3인(비용수반X), 위촉직6인(시의원1인\*50,000원, 외부위원5인\*100,000원(2시간) = 총550,000원으로 600,000원 감소 예상
- 행정서비스헌장 심의위원회 개의와 의결에 관한 규정이 부존재하여 신설  
: 위원회가 재적위원 과반수 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다는 규정 신설이며 재정수반요인 없음
- 기타 명칭 변경 및 명확화, 법률 명칭 현행화 및 법령 정비기준 등에 따른 용어정비 : 재정수반요인 없음

### 2. 미첨부 근거 규정

「남양주시 의안의 비용추계에 관한 조례」 제3조제2항제1호

### 3. 미첨부 사유

비용수반요인이 없거나 예상되는 비용이 연평균 1억원 미만인 경우에 해당

### 4. 작성자

민원담당관 김선미

## 붙임2 성별영향평가 결과 통보서

- 오늘과 내일을 잇는 미래도시 남양주 -



남 양 주 시



수신 민원담당관  
(경유)

제목 법령에 대한 성별영향평가 결과 통보(2024A경기남양059)

1. 민원담당관-15868(2024. 9. 3.)호와 관련입니다.
2. 귀 부서에서 제출한 「남양주시 행정서비스현장 운영 조례 일부개정조례안」의 성별영향평가서에 대하여 「성별영향평가법」 제8조제3항에 따라 붙임과 같이 검토 결과를 통보합니다.

붙임 검토의견 통보서(2024A경기남양059) 1부. 끝.

남 양 주 시 장



주무관 이연희 여성정책팀장 김광영 과장 이원경 복지국장  
전일 2024. 9. 6. 회재용

협조자

시행 여성아동과-25840 (2024. 9. 6.) 접수 민원담당관-16012 (2024. 9. 6.)

우 12232 경기도 남양주시 경춘로 1037. (공곡동), 여성아동과 / <http://www.nyj.go.kr>

전화번호 031-590-3985 팩스번호 031-590-2289 / [yhlee0127@korea.kr](mailto:yhlee0127@korea.kr) / \*공개(5)

- 정약용의 상상을 깨우는 남양주 -

## 성별영향평가 검토의견 통보서

관리번호	2024A경기남양059			
정책명	남양주시 행정서비스현장 운영 조례			
소관부서	기관명	경기도 남양주시		
	부서명	민원담당관		
	담당자명	고명선	전화번호	031-590-2131
성별영향평가서 제출날짜	2024년 9월 3일			
주요 성별영향평가 내용 (민원담당관)	<p>○ 행정서비스현장 관련 법률 명칭 및 담당부서 현행화하고 위원회 관련 필요한 사항 신설</p> <p>○ 행정서비스현장 담당부서 현행화, 위원회의 구성인원 재규정, 위원회 개의 및 의결에 관한 사항 신설 및 관련 법률명칭 현행화 등</p>			
종합 검토 의견 (성별영향평가 책임관)	<input checked="" type="checkbox"/> 개선사항 없음 <input type="checkbox"/> 자체개선안 동의 <input type="checkbox"/> 개선의견			
	「남양주시 행정서비스현장 운영 조례 일부개정조례안」과 관련하여 성별 구분 또는 고정관념, 성별특성 반영, 성별통계 구축, 성별 균형 참여와 관련하여 별도의 개선할 사항이 없음			
검토의견 반영계획서	해당 없음			
「성별영향평가법」 제8조 제3항의 규정에 따라 성별영향평가에 대한 검토의견을 통보합니다.				
2024년 09월 05일				
남양주시 성별영향평가책임관				
(담당자/연락번호 : 이연희/031-590-3965)				
민원담당관장 귀하				

## 붙임3 부패영향평가 결과 통보서

- 오늘과 내일을 잇는 미래도시 남양주 -



남 양 주 시



수신 민원담당관

(경유)

제목 부패영향평가 결과 알림(2024-62)

민원담당관-15897(2024.9.4.) 호와 관련하여 「남양주시 행정서비스현장 운영 조례」 개정(안)에 대한 부패영향평가 결과를 붙임과 같이 알려드립니다.

■ 주요평가내용 : 국민권익위원회의 부패영향평가 관련 권고사항 반영 여부

■ 평 가 결 과 : 원안동의

붙임 부패영향평가 결과통보서 1부. 끝.

감 사 관 직무대표명

주무관 김주현 청렴윤리팀장 이정주 감사팀장 대필 2024. 9. 5.  
박호영

협조자

시행 감사관-10302 (2024. 9. 5.) 접수 민원담당관-16029 (2024. 9. 6.)

우 12232 경기도 남양주시 경춘로 1037, (금곡동) / <http://www.nyj.go.kr>

전화번호 031-590-4719 팩스번호 031-590-2079 / [sjh99006@korea.kr](mailto:sjh99006@korea.kr) / 비공개(5)

- 정약용의 상심을 깨우는 남양주 -

부패영향평가 결과통보서

관 리 번 호	2024-남양주-62		
자 치 법 규 명	남양주시 행정서비스현장 운영 조례		
평 담 당 부 서	감사관	평 가 담 당 자 직급 및 성명	행정7급 김주현
입 안 부 서	민원담당관	입 안 담 당 자 직급 및 성명	행정8급 고명선
평 가 결 과 통 지 일	2024. 9. 5.		
통 보 내 역	원 안 동 의		
관 련 조 문	검 토 결 과	조 치 사 항	
-	-	-	
<div>2024년 9월 5일</div> <div>부패영향평가 평가담당 감사관</div> <div>(담당자 / 연락처 : 김주현 / 031-590-4719)</div> <div>민원담당관 귀하</div>			

## 붙임4 규제심사 대상 여부 결과 통보서

- 오늘과 내일을 잇는 미래도시 남양주 -



남 양 주 시



수신 민원담당관  
(경유)

제목 규제심사 대상 여부 검토 결과(「남양주시 행정서비스헌장 운영 조례」 일부개정안)

1. 남양주시 민원담당관-15897(2024. 9. 4.)호와 관련됩니다.
2. 「남양주시 행정서비스헌장 운영 조례」 일부개정(안)에 대한 규제심사 대상 여부 검토 결과, 해당 개정안은 우리 시 행정서비스헌장 운영을 위해 필요한 사항에 대한 규정과 공공언어 사용에 적합한 자구수정 등에 관한 내용으로,
3. 「행정규제기본법」상 행정규제의 신설 또는 강화에 관한 내용을 포함하고 있지 않기에, 규제심사 대상이 아님을 알려드리오니, 업무에 참고하시기 바랍니다. 끝.

의 회 법 무 양 파 장 영

주무관 조한기	규제기획팀장 안재현	의회법무과장 김기영	2024. 9. 4.
협조자			
시청 의회법무과-11619	(2024. 9. 4.)	접수 민원담당관-15920	(2024. 9. 4.)
주 12232	경기도 남양주시 경춘로 1037 (금곡동)	/ <a href="http://www.nyj.go.kr">http://www.nyj.go.kr</a>	
전화번호 031-590-7320	팩스번호 031-590-2900	/ <a href="mailto:hqj1235@korea.kr">hqj1235@korea.kr</a>	/ ☎공개(5)
- 정약용의 상상을 따르는 남양주 -			

- 오늘과 내일을 잇는 미래도시 남양주 -



남 양 주 시



수신 내부결재

(경유)

제 목 남양주시 행정서비스헌장 운영 조례, 일부개정조례안 입법예고 결과보고

1. 민원담당관-16586(2024.9.13.) 호와 관련입니다.
2. 「남양주시 자치법규안 입법예고 조례」 제2조 규정에 의하여 실시한 입법예고 결과를 다음과 같이 보고합니다.

가. 자치법규명 : 「남양주시 행정서비스현장 운영 조례」 일부개정조례안

나. **입법예고기간** : 2024. 9. 19.(목) ~ 2024. 10. 10.(목) / 21일간

다. **일반예고방법** : 시보, 시홈페이지, 게시판

라. **입법예고결과** : 의견없음 / 의견제출 0건

다. 향후계획 : 조례규칙 심의회 안건 상정 등 일반절차 진행

판형 : 1인포켓 1부, 1책

주무관	고영선	통합민원팀장	백은주	민원담당관	전결 2024. 10. 11. 김선미
협조자	의화법무팀장	김철			
시행	민원담당관-17983			접수	
우 12232	경기도 남양주시 경춘로 1037, 민원담당관 (글프동)				/ <a href="http://www.nyj.go.kr">http://www.nyj.go.kr</a>
전화번호	031-590-2131	팩스번호	031-590-2940	/ <a href="mailto:minghan98@korea.kr">minghan98@korea.kr</a>	/ 대국민 공개

- 정약용의 상상물 깨우는 날암주 -