



제38회 남양주시의회(제2차정례회)  
제1차 자치행정위원회

남양주시 행정서비스현장 운영 조례  
일부개정조례안

검 토 보 고 서

2024. 12. .

자치행정위원회

# 남양주시 행정서비스현장 운영 조례 일부개정조례안

## 1. 제안경과

- 본 조례안은 2024년 11월 12일 시장으로부터 제출되어 같은 일자로 11월 13일 자치행정위원회에 회부 된 안건임.

## 2. 제안이유

- 남양주시 행정서비스현장 심의위원회 운영에 관한 사항과 용어를 정비하고 담당부서 및 법률명칭 등을 현행화함으로써 행정서비스현장의 효율적인 운영을 도모하고자 함

## 3. 주요내용

가. 용어정비를 통한 규정의 명확화(안 제10조 ~ 제13조)

- 위원회 → 남양주시행정서비스현장심의위원회
- 고객 → 시민

나. 법률명칭 현행화(안 제12조)

- 민원사무처리에관한법령 → 민원처리에 관한 법률
- 남양주시 민원사무처리 규정 → 남양주시 민원 처리 규정

다. 행정서비스현장 담당부서 현행화(안 제13조 ~ 제14조)

- 종합민원담당관 → 민원담당관

라. 행정서비스현장 심의위원회의 구성인원 정비(안 제14조제3항)

- 위원회 구성인원 : 15인 이내 → 9명 이내

마. 행정서비스현장 심의위원회의 개의와 의결에 관한 규정 신설(안 제14조제9항)

- 재적위원 과반수 출석으로 개의, 출석위원 과반수 찬성으로 의결

#### 4. 참고사항

가. 관계법령 : 붙임1

나. 예산조치 : 붙임2 (비용참조)

다. 관련부서 : 민원담당관

라. 입법예고 : 2024. 9. 19. ~ 2024. 10. 10.(21일간) / 의견없음

#### 5. 검토의견

○ 본 개정조례안은 남양주시 행정서비스현장 심의위원회 운영에 관한 사항과 각종 용어 등을 정비하고 심의위원회 구성과 의결에 관한 규정을 현실화 하기 위해 제출된 안건으로,

주요내용으로는, 법률명칭 및 담당부서명 등을 현행화하고, 행정서비스 현장 심의위원회 구성인원을 15명에서 9명으로 축소하며, 심의위원회 개의와 의결을 각각 재적위원 과반수 출석과 출석위원 과반수 찬성으로 규정하였습니다.

본 조례안의 개정을 통해 심의위원회의 효율적 운영을 도모할 수 있을 것이라 판단되며, 상위법령상 별다른 문제점은 없는 것으로 사료됩니다.

**☑ 「행정서비스헌장규정」**

제1조 (목적) 이 훈령은 각급 행정기관 행정서비스헌장을 제정·운영하는 데 필요한 사항을 규정하여 행정의 고객인 국민에게 보다 높은 수준의 행정서비스를 제공함으로써 국민을 최우선으로 하는 행정을 실현함을 목적으로 한다.<개정 2009. 9. 4.>

제2조 (정의) 이 훈령에서 행정서비스헌장(이하 "헌장"이라 한다)이라 함은 행정기관이 제공하는 행정서비스(이하 "서비스"라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고, 이의 실현을 행정의 고객인 국민(이하 "고객"이라 한다)에게 약속하는 것을 말한다.<개정 2009. 9. 4.>

제3조 (적용대상) ① 이 훈령은 중앙행정기관 및 그 소속기관에 적용함을 원칙으로 한다.

② 지방자치단체, 법령에 의하여 행정권한을 가지고 있거나 위임 또는 위탁받은 법인·단체 및 그 기관은 이를 준용할 수 있다.

제4조 (헌장의 제정) ① 행정기관의 장은 당해 기관의 업무성격과 고객의 특성에 따라 부서별·업무분야별로 헌장을 동시 또는 단계적으로 제정하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제3조제2항의 규정에 의한 법인·단체 및 기관의 장으로 하여금 제1항이 정하는 바에 따라 헌장을 제정하도록 권고할 수 있다.

제5조 (헌장의 개선) ① 행정기관의 장은 정기적으로 고객의 요구사항을 수렴하여 이를 헌장에 반영하여야 한다.

② 행정기관의 장은 필요한 경우 서비스를 제공하는 일선 담당 부서의 공무원으로부터 서비스의 제공에 따른 애로사항과 개선의견을 듣고 이를 헌장에 반영하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 헌장을 제정하였을 때에는 이를 성실하게 운영하여 서비스 향상에 기여하여야 한다.<신설 2009. 9. 4.>

제6조 (헌장의 공표) 행정기관의 장은 헌장을 제정하거나 개선한 때에는 이를 고객이 충분히 알 수 있도록 관보나 해당 기관의 홈페이지 등에 게재하거나 일정한 장소에 게시하여야 한다.<개정 2009. 9. 4.>

제7조 (헌장의 제정 및 개선의 원칙) 행정기관의 장이 헌장을 제정하거나 이를 개선하고자 하는 경우에는 다음 각호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.

1. 서비스는 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려하는 고객 중심적일 것
2. 고객에게 제공되는 서비스의 내용은 고객이 쉽게 알 수 있도록 구체적이고 명확

할 것

3. 행정기관이 제시할 수 있는 가장 높은 수준의 서비스를 제공할 것
4. 서비스의 제공에 소요되는 비용과 고객의 편익이 합리적으로 고려된 서비스의 기준을 설정할 것
5. 서비스와 관련된 정보와 자료를 쉽게 신속하게 얻을 수 있도록 할 것
6. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치를 명확히 할 것
7. 제공된 서비스에 대한 고객의 여론을 수렴하여 이를 서비스의 개선에 반영할 것

제8조 (고객의 조사 및 참여) 행정기관의 장은 현장을 제정 또는 개선하고자 하는 때에는 현장에서 정한 서비스를 제공받을 고객의 범위를 구체적으로 조사하고, 그 고객의 참여를 보장하여야 한다.

제9조 (서비스 기준의 설정) 행정기관의 장은 고객에 제공되는 서비스의 기준을 정함에 있어 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 서비스의 기준은 선언적이고 추상적인 내용보다는 구체적이고 계량화된 내용을 제시할 것
2. 행정기관의 장은 유사한 서비스를 제공하는 민간기업이나 외국기관의 우수사례를 조사하여 이와 대등한 수준의 서비스가 제공될 수 있도록 노력할 것
3. 행정기관의 장은 서비스의 제공에 드는 비용과 그 서비스로부터 고객이 얻을 수 있는 편익을 비교·형량하여 합리적인 기준이 설정될 수 있도록 노력할 것

제10조 (서비스 관련 정보) 현장에는 고객이 관련 서비스에 대한 정보나 자료에 쉽게 접근할 수 있도록 다음 사항을 포함하여야 한다.

1. 명패·공무원증의 부착 등 고객상담에 친절하고 신속하게 응대하는 방법
2. 서비스 제공자의 부서명 및 연락처
3. 상담결과 통지의 방법·절차와 소요기간의 명시
4. 관련 공무원으로부터 도움을 받을 수 있는 사항
5. 관련 정보나 자료를 간편하고 신속하게 얻을 수 있는 경로의 제시
6. 관련정보나 자료를 요구하는 방법과 절차의 제시

제11조 (시정조치의 명시) 현장에는 잘못되거나 지연된 서비스에 대한 시정 및 구제절차와 보상조치의 내용 등을 구체적으로 명시하여야 한다.

제12조 (위원회의 구성·운영) ① 행정기관의 장은 합리적인 현장의 마련을 위하여 행정서비스현장심의위원회(이하 이 조에서 "위원회"라 한다)를 구성·운영할 수 있다.<개정 2009. 9. 4.>

② 위원회는 다음 사항을 심의한다.<개정 2009. 9. 4.>

1. 서비스의 개선에 관한 사항
2. 현장 내용의 심사

3. 현장의 시행결과에 대한 평가

4. 우수서비스 부서 및 공무원의 선정

5. 그 밖에 위원회의 위원장이 서비스의 개선과 관련하여 필요하다고 인정하는 사항

③ 위원회는 위원장을 포함한 5인이상 9인이하의 위원으로 구성한다.

④ 위원은 학식이나 실무경험이 풍부한 자 및 고객을 대표할 수 있는 자를 포함하되, 공무원이 아닌 자가 과반수가 되도록 하여야 한다.

⑤ 위원장은 당해 기관의 부기관장이 된다.

⑥ 위원회의 효율적 운영 및 지원을 위하여 위원회에 간사 1명을 두되, 간사는 현장의 제정·운영 및 개선 업무를 담당하는 과장 또는 이에 상당하는 공무원이 된다.

<개정 2009. 9. 4.>

제13조 (서비스 결과의 확인) ① 행정안전부장관은 필요한 경우 각급 행정기관의 현장 운영실태를 확인할 수 있다.<개정 2009. 9. 4.>

② 행정안전부장관은 제1항의 규정에 의한 확인을 객관적으로 추진하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관련 연구기관에 여론조사를 의뢰할 수 있다.<개정 2009. 9. 4.>

③ 행정안전부장관은 제1항의 규정에 의한 확인결과를 관계 기관의 장에게 통보하여야 한다.<개정 2009. 9. 4.>

제14조 (우수기관 등에 대한 우대조치) 행정안전부장관 및 행정기관의 장은 현장 관련 업무에 현저한 공로가 있는 기관·부서 및 공무원에 대하여 인사상 우대조치 등을 강구하여야 한다.<개정 2009. 9. 4.>

제15조 (백서의 발간) ① 행정안전부장관은 각급 행정기관의 현장 관련 업무활동에 관한 사항을 종합한 백서를 필요한 경우 발간하여 공표할 수 있다.<개정 2009. 9. 4.>

② 제1항의 규정에 의하여 발간되는 백서에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

1. 서비스의 개선내용

2. 현장의 제정·개선 현황

3. 분야별 서비스 기준의 설정 현황

4. 서비스결과의 확인·점검 및 그 평가결과

5. 우수서비스 기관 및 부서

제16조 (협조요청) 행정안전부장관은 이 훈령의 효율적인 운영을 위하여 필요한 경우에는 관계 행정기관의 장에게 관련자료의 제출 기타 필요한 협조를 요청할 수 있다.<개정 2009. 9. 4.>

## 비용추계서 미첨부 사유서

### 1. 비용발생 요인

행정서비스현장 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

- 행정서비스현장 담당부서 현행화

: 종합민원담당관을 민원담당관으로 부서명칭을 변경하는 안으로 재정수반요인 없음

- 행정서비스현장 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, 외부위원 11인\*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

- 행정서비스현장 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