산림항공본부 공고 제2014-12호

「산림청 기업민원 보호·서비스헌장 운영규정」 제4조(헌장의 제정)에 따라 헌장 전문, 공정한 서비스 제공, 시정 및 보상조치, 기업고객 협조사항 등에 관한 세부사항을 정해 놓은「산림항공본부 기업민원 보호·서비스헌장」을 다음과 같이 제정하여 공고합니다.

2014년 3월 19일

산림항공본부장

산림항공본부 기업민원 보호·서비스헌장

우리 산림공무원은 기업고객들에게 수준 높은 민원 행정서비스를 제공하고 "정부·기업 간 소통신뢰 민원행정"을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 기업고객에게 약속드립니다.

1. 우리는 기업 불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도나 관행을 수시로 정비·개선하여 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위하여 최선을 다하겠습니다.

1. 우리는 규제개선, 애로제기 등에 관하여 의견을 제출한 기업고객에 대하여, 어떠한 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.

1. 우리는 기업고객께서 불이익이나 차별을 받은 경우, 이를 조사하여 신속히 개선하고 유사한 사례가 재발되지 않도록 하겠습니다.

1. 우리는 기업고객들을 대상으로 주기적으로 만족도를 평가하여 미흡한 사항은 개선해 나가도록 하겠습니다.

1. 우리는 규제, 제도, 정책을 수립, 이행하는 전 과정에서 기업고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 기업고객께서 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공하겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여 구체적인「서비스 이행표준」을 설정하여 실천할 것을 약속드립니다.

서 비 스 이 행 표 준

Ⅰ. 기업고객을 대하는 우리의 마음가짐

1. 우리 본부를 직접 방문하시는 경우

가. 기업고객께서 찾아오시면 우선하여 고객을 맞이하고 “어서 오십시오”라고 먼저 인사하겠습니다.

나. 모든 사무실 입구에 직원 이름과 사진, 담당업무가 게재된 좌석배치도와 명패를 부착하여 즉시 담당자를 찾으실 수 있도록 하겠습니다.

다. 단 한 번의 방문으로 방문목적이 달성될 수 있도록 「one-stop 서비스」를 적극 실천하겠습니다.

라. 업무처리 담당자가 자리에 없을 때에는 5분 이상 기다리시는 일이 없도록 다른 공무원이 대신하여 정중히 모시겠습니다.

2. 전화로 민원을 요구하시는 경우

가. 벨소리가 3번 이상 울리기 전에 신속히 받아 “감사합니다 ○○과 ○○○입니다”라고 먼저 인사하겠습니다.

나. 전화를 다른 사람에게 바꾸어 줄 때는 통화내용을 간략히 전달하여 민원내용이 반복되지 않도록 하겠으며, 30초 이내에 연결되도록 하겠습니다.

다. 찾으시는 담당자가 없을 경우에는 반드시 메모를 전달하여 전화를 2시간 이내에 걸도록 하겠습니다.

라. 통화를 끝낼 때에는 통화가 끝난 것을 확인하고 수화기를 놓겠습니다.

Ⅱ. 신속·공정한 민원서비스 제공

1. 접수된 민원서류는 담당자에게 즉시 전달하고, <민원사무처리기준표>의 처리기한보다 최대한 신속하게 처리토록 하겠으며, 단순 민원의 경우 근무시간 내에 처리하겠습니다.

2. 민원처리의 실명제를 통하여 민원인에게 보내는 모든 문서는 담당자의 성명과 주소·전화번호, 전자우편 주소를 기재하겠습니다.

3. 부득이한 사유로 처리기한 내에 처리하기 어려운 민원은 중간 처리상황을 7일 간격으로 반드시 전화 또는 우편으로 알려드리겠습니다.

4. 민원처리와 관련하여 알게 된 민원사항의 내용과 기업고객의 신상정보 등이 누설되어 권익이 침해되지 않도록 노력하겠습니다.

Ⅲ. 기업고객의 의견을 수렴하는 열린 행정제도의 운영

1. 법률을 모르는 서민의 입장에서 상담하겠으며, 기업고객 여러분의 불편과 건의를 적극적으로 수렴하겠습니다.

2. 민원 회신 시 함께 보내는 「고객의 한마디」(clean-call 설문지)에 적힌 기업고객 여러분의 의견 중 불만족한 사항에 대하여는 각 부서로 즉시 통보하여 조치토록 하겠으며, 연 1회 이상 분석하여 민원시책에 반영토록 하겠습니다.

3. 민원서비스 수준의 향상을 위하여 이행실태를 점검하며, 연 1회 이상 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 공표하고, 서비스 개선의 지표로 삼겠습니다.

4. 홈페이지에 국민행복제안과 규제개선추진 게시판을 통해 다양한 의견을 접수하고, 보내주신 좋은 의견에 대해서는 효율성과 비용절감 등 다각적인 검토를 하고 그 결과를 공개하겠습니다.

Ⅳ. 올바른 민원처리를 위한 보상제도 도입·운영

1. 기업고객께서 우리 본부 공무원의 잘못으로 두 번 이상 다시 방문했을 경우
   가. 즉시 사실 확인을 거쳐 우선적으로 처리토록 하고,
   나. 1회 재 방문에 10,000원 상당의 교통비(도서상품권 등)를 보상해 드리겠습니다.

2. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절한 직원으로 인해 불편을 겪으셨을 경우
   가. 연락을 주시면 담당공무원의 정중한 사과 및 해당 공무원을 엄중히 교육하고,
   나. 통신비(10,000원 상당의 도서상품권 등) 등을 보상해 드리겠습니다.

3. 실수나 착오로 민원처리가 잘못되었을 경우
   가. 담당공무원의 정중한 해명 및 사과를 드리며,
   나. 교통비(10,000원 상당의 도서상품권 등) 등을 보상토록 하겠습니다.

Ⅴ. 기업고객 여러분께 부탁드리는 말씀

우리 산림공무원은 기업고객 여러분께 최상의 서비스를 제공하기 위하여 부단히 노력하고 있으니, 아낌없는 성원과 적극적인 협조를 부탁드립니다.

- 모든 기업고객은 친절하고 공정한 서비스를 제공받으실 권리가 있으므로 이를 적극적으로 행사하시기 바라며, 만족스런 서비스를 받으신 경우엔 직원들에게 칭찬과 격려를 해 주시기 바랍니다.

· 우리의 후손에게 소중한 산림자원과 아름다운 자연 환경을 물려주기 위해 많은 관심과 적극적인 참여로 산림재해 예방에 앞장서 주실 것을 부탁드립니다.

의견 제출·신고 또는 연락하실 곳

○ 본 부 장 실 : 033)769-6002~6003

○ 항공지원과장실 : 033)769-6006~6011

○ 민 원 담 당 자 : 033)769-6010

○ 산림항공본부 홈페이지(www.kfri.go.kr) 민원신청·부패행위신고·공익신고 어느 곳으로 하셔도 신속히 정중하게 처리해 드리겠습니다.

우리 산림항공본부 공무원은 이 헌장을 성실히 이행하여 산림행정의 품질을 높이고 국민만족도를 향상시킬 것을 기업고객 여러분께 약속드립니다.