

시민서비스헌장제정및운영규정

제정 2003.11. 7 규정 제449호

개정 2006. 1. 9 규정 제531호

개정 2007. 6.15 규정 제584호

개정 2011. 3.21 규정 제666호

개정 2015. 1.16 규정 제762호

제1조(목적) 이 규정은 시민에게 양질의 서비스를 제공함으로써 고객을 최우선으로 하는 고객만족경영을 구현하기 위하여 시민서비스헌장을 제정하고 운영하는 데 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.(개정 2015.1.16)

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “서울특별시시설관리공단 시민서비스헌장”(이하 “헌장”이라 한다)이라 함은 서울특별시시설관리공단(이하 “공단”이라 한다)이 시민에게 제공하는 서비스의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하는 시민과의 약속을 말한다.(개정 2015.1.16)
2. “시민”이라 함은 공단과 직접 또는 간접적으로 관계가 있는 기관·단체·기업체 및 개인 등을 말한다.(개정 2015.1.16)
3. “헌장 제정부서의 장”이라 함은 헌장을 총괄 운영하는 주관부서장을 말한다.(개정 2006.1.9, 2011.3.21)
4. “서비스 제공부서의 장”이라 함은 각 처(실·원)장을 말한다.

제3조(적용범위) 이 규정은 공단의 전 사업장에 적용한다.

- 제4조(헌장의 제정 및 개정)** ① 헌장 제정부서의 장은 서비스에 대한 시민의 요구사항을 수렴하여 이를 헌장에 반영하여야 한다. (개정 2015.1.16)
- ② 헌장 제정부서의 장은 서비스 제공부서의 장으로부터 서비스 제공에 따른 애로사항과 개선의견을 듣고 이를 헌장에 반영하여야 한다.
- ③ <삭 제> (2011.3.21)

제5조(헌장의 제정 및 개정의 원칙) 헌장 제정부서의 장은 제4조의 규정에 의하여 헌장을 제정 또는 개정하는 경우에는 다음 각호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.

1. 서비스는 시민의 입장과 편의를 최우선으로 고려하는 시민중심적일 것
2. 시민에게 제공되는 서비스의 내용은 시민이 쉽게 알 수 있도록 구체적이고 명확할 것
3. 공단이 제시할 수 있는 가장 높은 수준의 서비스를 제공할 것
4. 서비스의 제공에 소요되는 비용과 시민의 편익이 합리적으로 고려된 서비스 기준을 설정할 것
5. 서비스와 관련된 정보와 자료를 쉽고 신속하게 얻을 수 있도록 할 것
6. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치를 명확히 할 것
7. 제공된 서비스에 대한 시민의 여론을 수렴하여 이를 서비스의 개선에 반영할 것(개정 2015.1.16)

제6조(헌장의 구성) 헌장에는 다음 각호의 사항들이 포함되어야 한다.

1. 현장 전문
 2. 시민을 맞이하는 자세
 3. 분야별 서비스 이행기준 및 시민협조사항
 4. 시민의 알권리 충족과 비밀보장
 5. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상
 6. 시민참여 및 의견제시
 7. 서비스 평가 및 사후관리
 8. 각 서비스별 연락처 등
- (개정 2015.1.16)

제7조(현장의 공표 및 홍보) ① 현장 제정부서의 장은 현장을 제정하거나 개정할 때에는 이를 시민이 충분히 알 수 있도록 사보 및 홈페이지에 게시하여 공고하여야 한다.
 ② 서비스 제공부서의 장은 제·개정된 현장 내용을 시민이 충분히 알 수 있도록 홍보하여야 한다.(개정 2015.1.16)

제8조(현장의 이행) ① 서비스 제공부서의 장은 현장을 실천하고 이행하기 위하여 소속직원에게 수시 교육을 실시하고 이행상황을 점검하여야 한다.
 ② 모든 직원은 현장을 준수하고, 최고품질의 시민서비스 제공을 위하여 노력하여야 한다.(개정 2015.1.16)
 ③ 현장의 주요내용은 사무실 등에 게시하여 전 직원이 항상 보고 실천할 수 있도록 하여야 한다.

제9조(이행실태 평가) 현장 제정부서의 장은 필요한 경우 현장 이행실태에 대해 자체 또는 전문기관에 의뢰하여 평가를 실시할 수 있다.

제10조(시민불만사항의 처리 및 점검) ① 서비스 제공부서의 장은 현장에 관한 시민의 불만사항을 구술·전화·서면 및 인터넷 등 다양한 경로를 통하여 수시로 접수하여야 한다.(개정 2015.1.16)
 ② 제1항의 규정에 의한 시민불만사항을 접수한 때에는 다음 각호의 사항이 포함된 시민불만접수처리대장(전산시스템을 통한 대장 포함)을 작성·관리하여야 한다.
 (개정 2011.3.21, 2015.1.16)

1. 접수일시
 2. 시민불만을 제출한 자의 성명 및 연락처 (개정 2015.1.16)
 3. 불만내용
 4. 처리방법 및 처리예정일
 5. 처리결과 및 회신일자
- ③ 감사업무부서의 장은 접수된 시민불만사항 처리결과를 점검하여야 하며, 처리상태가 불량하다고 판단되는 경우에는 지체없이 이를 시정조치토록 하여야 한다.(개정 2015.1.16)

제11조(보상) ① 서비스 제공부서의 장은 현장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 때에는 해당 서비스 관련 시민에게 예산의 범위 안에서 현장에서 정하는 바에 따라 보상을 하여야 한다.(개정 2015.1.16)
 ② 제1항의 현장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 때라 함은 다음 각호에 해당하는 경우를 말한다.
 1. 서비스 제공 직원의 잘못이나 불충분한 안내 등으로 인하여 시민이 동일사안에 대하여 2회 이상 방문

한 경우 (개정 2015.1.16)

2. 서비스 처리기간을 지키지 않거나 중간연락을 하지 않은 경우

③보상은 다음 각호에서 정하는 순서에 의하여 처리한다.

1. 시민 불편사항의 접수(개정 2015.1.16)

2. 서비스 제공 직원 진술을 토대로 사실여부 확인(개정 2007.6.15, 2011.3.21)

3. 사실여부 확인 결과에 따라 공포된 대로 보상조치

제12조 <삭 제> (2011.3.21)

제13조(우수부서 등에 대한 포상) 제9조의 평가결과 현장 관련 업무에 현저한 공로가 있는 부서 및 직원에 대하여는 표창 또는 인사상 우대조치를 할 수 있다.

부 칙(2003.11. 7)

①(시행일) 이 규정은 공포한 날부터 시행한다.

②(경과조치) 이 규정 시행전에 제정공포된 고객서비스현장은 이 규정에 의하여 제정된 것으로 본다.

부 칙(2006. 1. 9)

①(시행일) 이 규정은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙(2007. 6. 15)

①(시행일) 이 규정은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙(2011. 3. 21)

①(시행일) 이 규정은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙(2015. 1. 16)

①(시행일) 이 규정은 공포한 날부터 시행한다.

<별지 제1호 서식> <삭 제 2011.3.21>