

# 무주군민원행정서비스헌장

우리 무주군 민원담당 공무원은 긍지와 보람을 갖고 고객에게 신뢰받는 공무원이 되기 위하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

- 『고객은 당연히 친절할 서비스를 받을 권리가 있고, 공무원은 고객에게 열과 성을 다하여 친절서비스를 제공할 의무가 있다』는 것을 항상 명심하겠습니다.
- 찾아오시는 고객에게는 최대의 만족과 감동을 드리고 불편함이 없도록 가족처럼 친절히 모시겠습니다.
- 모든 민원은 고객의 입장에서 생각하며, 친절 · 신속 · 공정하게 처리하겠습니다.
- 고객에게 불친절한 자세와 행정사무의 착오로 불만족이나 불편을 드린 경우 즉시 시정토록 하고 응분의 보상을 하겠습니다.

이러한 목표를 달성하기 위하여 구체적인 “서비스 이행표준”을 설정하여 모든 민원담당 공무원이 성실히 실천할 것을 약속드립니다.

# 서비스 이행표준

## I. 고객을 맞이하는 자세

### 1. 고객이 직접 방문하신 경우

- 민원담당 공무원은 항상 명찰을 패용하고 민원실 입구에 사진을 부착한 직원배치도를 부착하여 담당직원의 위치와 고객이 찾고자 하시는 창구를 친절하게 즉시 안내하겠습니다.
- 민원실에 실과소의 배치도를 비치하고, 고객이 찾고자 하는 실과소를 즉시 안내하겠습니다.
- 방문하신 고객을 맞이할 때는 일어서서 "안녕하십니까? 무엇을 도와드릴까요? 라고 공손하게 인사한 후 민원을 처리해 드리겠습니다.
- 다른업무를 처리하는 중에 고객이 방문하시면 고객의 양해를 구한 후 업무를 중단하고 즉시 의견을 듣겠습니다.
- 고객이 찾는 담당직원이 없을 경우에는 용건을 정리하여 담당직원에게 전달한 후 1시간(출장 등 부득이한 경우 3시간)이내에 고객이 원하시는 장소로 전화를 드리도록 하겠습니다.

### 2. 전화로 문의하시는 경우

- 전화는 전화벨이 3회 울리기 전에 받겠습니다.
- 전화를 받을 때에는 "안녕하십니까? ○○○부서 ○○○입니다.  
무엇을 도와드릴까요? 라고 인사를 드리겠습니다.

- 전화를 다른 직원에게 연결할 때는 직원에게 요점을 설명하여 고객이 같은 말을 되풀이하지 않도록 하겠습니다.
- 잘못 걸려온 전화를 받았을 때에는 “여기는 ○○○과입니다.  
○○○실과소로 연결해 드리겠습니다만, 혹시 연결하는 과정에서 전화가 끊어지면 “죄송하지만 ○○○-○○○번으로 다시 걸어 주시기 바랍니다”라고 안내하겠습니다.
- 대화가 끝났을 때에는 전화 주셔서 감사합니다. 안녕히 계십시오 (좋은 하루 되세요)라고 인사를 하고 고객께서 전화를 끊으신 후 1초 후에 수화기를 내려놓겠습니다.

## II. 민원처리 자세

1. 복합민원에 대하여는 후견인을 지정하여 민원처리 과정을 민원접수 후 3일 이내에 전화로 연락드리겠습니다
2. 법령에 정하지 않은 서류는 일체 요구하지 않겠으며, 고객께서 신청하신 동일한 민원으로 2회 이상 방문하시는 일이 없도록 민원 1회 방문처리제를 성실히 이행하겠습니다.
3. 전화로 신청하신 민원(제증명)은 신청 후 20분 이내에 찾을 수 있도록 발급하여 드리겠습니다.
4. FAX·인터넷으로 신청하신 민원(제증명)에 대하여 우편발송을 원하시거나 택배를 원하실 경우 익일 15시 이전까지 우편발송을 하거나 읍면을 통하여 택배해 드리도록 하겠습니다.



- 민원봉사과 직원의 행정사무 착오로 고객께서 2회 이상 방문한 경우
- 고객방문 시 정당한 사유 없이 업무를 중단하고 고객의 의견을 듣지 아니한 경우
- 전화를 하셨거나 받으셨을 경우 경어를 사용하지 않거나 유쾌하지 않은 용어사용으로 마음이 상하신 경우
- 민원서류 접수 후 5일 이내에 중간 연락이 없거나 무성의하게 업무를 처리한 경우
- 법령에 정해지지 아니한 서류를 요구한 경우
- 택배신청 민원에 대하여 익일 15시까지 우편 발송을 하지 않거나 택배를 하지 않은 경우
- 복합민원 등 장기시일이 소요되는 민원에 대하여 5일마다 처리 담당자 또는 민원후견인이 처리진행 사항을 고객께 설명드리지 않은 경우

## V. 고객 여러분께 드리는 말씀

1. 고객여러분은 행정의 주인으로서 친절하고 공정한 민원행정서비스를 받을 당연한 권리가 있고 이러한 권리를 적극적으로 행사하여 주십시오.
2. 민원담당 공무원이 불친절하게 고객을 맞이하거나, 불편하신 일을 겪으신 경우 그냥 지나치지 마시고 잘못된 점은 하나 하나 지적해 주십시오, 즉시 시정토록 하겠습니다.
3. 모범공무원이 있으면 알려주십시오. 널리 알려 귀감이 되도록 하겠습니다.
4. 법규나 제도상의 제약 또는 고객 다수를 위하여 불가피하게 고객의 의견을 수용하지 못할 경우도 있사오니 널리 양해하여 주시기 바랍니다.

## VI. 민원신청 및 신고전화

- 민원봉사과 : 320-2244 (FAX 324-1532)
- 무주읍 민원실 : 322-3002 (FAX 320-2681)
- 무풍면 민원실 : 324-4301 (FAX 320-2682)
- 설천면 민원실 : 324-7003 (FAX 320-2683)
- 적상면 민원실 : 324-6301 (FAX 320-2684)
- 안성면 민원실 : 323-3001 (FAX 320-2685)
- 부남면 민원실 : 322-0301 (FAX 320-2686)
- 법무감사담당 : 320-2213 (FAX 320-2229)
- 인터넷 홈페이지 : <http://www.muju.org>

어느 곳으로 문의하셔도 신속·정확·친절하게 처리하겠습니다.