

21. 건설교통고객서비스헌장

건설교통부공고제1999-209호 1999. 6. 23.

〈 건설교통고객서비스헌장 〉

저희 건설교통부 공무원은 국민에게 친절하고 신속하며 질 좋은 서비스를 제공하기 위하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

- ① 고객인 국민은 당연히 친절하고 신속한 서비스를 받을 권리가 있고, 공무원은 최선의 서비스를 제공할 의무가 있다는 것을 각자 깊이 인식하겠습니다.
 - ② 민원인이 최대의 만족을 얻을 수 있도록 친절하고 신속·공정하게 처리하겠습니다.
 - ③ 민원인에게 불친절한 자세와 부당한 처리로 불만족을 초래한 경우는 즉시 시정함과 아울러 그에대한 보상을 하겠습니다.
 - ④ 정기적으로 민원만족도 조사를 실시하여 잘못된 서비스는 즉시 시정하고 정책에 반영토록 하겠습니다.
- 이와 같은 목표를 달성하기 위하여 구체적이고 실천 가능한 「이행표준」을 설정하여 준수하겠습니다.

〈 서비스이행표준 〉

- ① 민원인이 사무실에 도착하여 기다리시는 일이 없도록 하겠으며, 전화예약을 하고도 10분이상 기다리시는 경우에는 매 10분당 1,000원씩 보상하여 드리겠습니다.
- ② 민원실로 찾아오시는 경우 직접 상담하거나 담당자를 즉시 불러 상담에 응하도록 하겠습니다.
- ③ 전화는 벨소리가 3번이상 울리기 전에 받겠으며, 찾으시는 담당자가 없을 경우 메모를 전달하여 전화를 걸도록 하겠습니다.
- ④ 전화에 의한 법령질의중 시간을 요하는 경우 약속시간을 정하여 그 시간내에 전화를 걸어 가·부를 답변하고, 서면 질의는 3일 이내에 회신 하겠으며, 이를 어길 경우에는 5,000원의 보상을 해 드리겠습니다.
- ⑤ 인·허가 등은 법정 처리기한의 1/2 이

내에 처리해 드리겠으며, 동 기간내에 불가능 할 경우는 중간결과를 통보해 드리겠습니다.

- ⑥ 우리부 공무원의 잘못으로 민원인이 두 번 이상 방문했을 경우, 매 1회 재방문에 대해 5,000원의 교통비를 보상해 드리겠습니다.

〈 「서비스이행표준」에 대한 행정사항 〉

- ① 전화대응이 불친절한 경우 연락 즉시 해당 공무원을 재교육하고, 연 3회 이상 잘못이 지적되거나 모범적인 민원처리에 대하여는 근무실적에 반영하겠습니다.
- ② 분기별로 민원인 만족도와 불편사항을 조사하여 민원처리 수범사례에 대하여는 표창하고, 부당·불편사례는 즉시 시정조치 하겠습니다.
 - 방문 민원자는 즉석에서 처리결과에

대한 만족도·불편사항 조사

- 문서 민원자는 민원회신시에 설문지·회송봉투·우표를 동봉하여 조사
- ③ 부당한 행정처리에 대한 보상금은 직접 또는 우편으로 지급하겠습니다.
 - 보상금은 업무추진비, 판공비 등에서 지급
 - 보상여부 등에 대한 분쟁발생시 「친절서비스대책회의」에서 결정

※ 공무원이 불친절하거나 부당하게 처리한 경우에는 다음 전화번호로 연락해 주시기 바랍니다.

· 건설교통부 민원실

TEL : 504-9114, 503-7318

FAX : 503-7413

주택회보