

중소기업청 공고 제2013 - 233호

「기업민원 보호·서비스현장 운영에 관한 지침」을 제정함에 있어 그 취지와 주요내용을 국민에게 미리 알려 이에 대한 의견을 듣고자 「행정절차법」 제41조의 규정에 의하여 다음과 같이 공고합니다.

2013년 10월 16일
중 소 기 업 청 장

기업민원 보호·서비스현장 운영에 관한 지침 제정안 행정예고

1. 제정 개요

□ 제정 사유

- 중소기업 민원인에 대한 불이익 금지, 서비스 향상을 위하여, ‘기업민원 보호·서비스현장’ 제정 및 운영에 관한 규정을 제정

□ 법적 근거 : 「중소기업기본법」 제23조, 「행정서비스현장규정」 제4조

2. 제정안 주요내용

① 현장의 기본원칙 및 제정(제1조~제6조)

- 합리적인 현장의 운영을 위하여, 기업민원 제기자 보호 최우선의 원칙, 기업민원 보호정책 구체화 원칙 등을 고려하여야 함
- 정부·기업 간 소통신뢰 민원행정 실현을 위해, 기업고객에 대하여 어떠한 불이익을 주거나 차별을 하지 않음을 약속

② **현장의 실천, 공표, 잘못된 서비스 보상**(제7조~제11조)

- 현장을 성실히 준수하고, 관련내용을 공표토록 함
- 기업민원 보호 위반행위 등 잘못된 서비스에 대하여는 사실여부 확인·조사하여 처리하고, 재발방지 노력

③ **이행실태 평가 및 인센티브 제고**(제12조~제15조)

- 현장의 이행기준 달성도 평가 및 기업고객 만족도 조사를 실시하고 우수부서 및 공무원에 대하여 우대조치 실시

3. 의견제출

「기업민원 보호·서비스현장 운영에 관한 지침」에 대하여 의견이 있는 기관·단체 또는 개인은 2013년 10월 21일까지 다음 사항을 기재한 의견서를 중소기업청(음부즈만지원단)에 제출하여 주시기 바라며, 보다 자세한 사항을 알고 싶으신 분은 중소기업청 홈페이지(www.smba.go.kr)의 “행정정보-법률정보-공고”에 수록된 내용을 참고하시기 바랍니다.

가. 예고사항에 대한 항목별 의견 (찬·반 여부와 그 이유)

나. 성명(단체의 경우 단체명과 대표자명), 주소 및 전화번호

다. 기타 의견 설명에 필요한 참고사항

* 보내실 곳 : 서울시 종로구 우정국로 68 동덕빌딩 2층 음부즈만지원단
(전화 : 02-730-2470, Fax : 02-2100-4941)

기업민원 보호·서비스현장 운영에 관한 지침

제정 2013. 10. 00 중소기업청 훈령 제 000 호

제1조(목적) 이 규정은 행정서비스현장규정(대통령훈령 제257호)에 의하여 중소기업청 본부의 기업민원 보호·서비스현장을 운영하는데 필요한 사항을 규정하여 중소기업청 기업 고객들에게 수준 높은 민원행정서비스를 제공함으로써 정부 기업 간 소통신뢰 민원행정을 실현함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. '기업민원 보호·서비스현장'(이하"현장"이라 한다)이라 함은 중소기업청 본부에서 제공하는 기업민원 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 기업 고객에게 약속하는 것을 말한다.
2. '기업고객'이라 함은 중소기업청과 직접 또는 간접으로 관계가 있는 기업·기업인 등을 말한다.
3. '기업민원 보호'이라 함은 규제개선, 애로해소 등에 관한 의견을 제출한 기업·기업인에게 행정기관이 불이익을 주거나 차별을 하지 않은 것을 말한다.
4. '기업고객만족도'라 함은 현장 이행기준에 따라 중소기업청 공무원들이 기업고객에게 제공하는 서비스에 대한 고객들의 평가결과를 말한다.

제3조(적용대상) 이 규정은 중소기업청 본부에 적용함을 원칙으로 하되, 소속기관에서도 이를 준용할 수 있다.

제4조(현장의 기본원칙) ①합리적인 현장의 운영을 위하여 다음 각 호의 원칙을 고려하여야 한다.

1. 기업민원 제기자 보호 최우선의 원칙
2. 기업민원 보호정책 구체화의 원칙
3. 기업민원 보호정책 적극적 홍보 원칙

4. 기업민원 보호정책 내부 구속력 강화 원칙

5. 시정 및 보상조치 명확화의 원칙

제5조(현장의 내용) ①현장의 내용은 『별지1』 과 같다.

②합리적인 현장의 제정, 운영 및 개정을 위하여 행정서비스현장 현장심의회를 준용할 수 있다.

제6조(현장의 구성) 현장에는 다음 각 호의 사항들이 포함되어야 한다.

1. 현장 전문
2. 기업고객의 알권리 충족과 비밀보장 서비스 제공
3. 시정 및 보상조치
4. 기업고객 평가와 결과 공표
5. 기업고객 의견 제출 또는 신고 연락할 곳
6. 기업고객 협조사항 등

제8조(현장 개정 및 개정 절차) ①현장의 평가 결과 또는 행정환경의 변화 등으로 인하여 현장을 개정할 필요성이 있을 경우에는 현장을 개정하여야 한다.

②현장의 개정절차는 다음 각 호의 순서에 의한다.

1. 고객 의견을 반영한 현장초안 작성 및 직원의견 수렴
2. 현장 심의회 심의·확정
3. 현장 공포 및 시행

제9조(현장의 실천) ①모든 직원은 현장을 성실히 준수하고 기업민원 보호정책의 정착과 실현을 위해 부단히 노력하여야 한다.

②중소기업청의 장은 현장을 실천하고 이행하기 위하여 소속직원에게 연 1회 이상 교육을 실시한다.

③중소기업청의 장은 현장의 이행 중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 현장을 개정할 때에 반영할 수 있도록 조치하여야 한다.

제10조(현장의 공표 및 홍보) ①현장을 제정 및 개정할 때에는 이를 국민이 충분히 알 수 있도록 다음 각 호의 방법으로 홍보한다.

1. 관보게재
2. 언론매체 활용
3. 홍보자료로 작성하여 고객에게 배포
4. 각종 행정자료에 삽입
5. 인터넷 홈페이지 활용

②현장은 광고의 방법으로 공표한다.

③민원인이 현장의 사본을 요구하는 경우에는 지체 없이 이를 제공하여야 한다.

④중소기업청의 장은 기업민원인이 보기 쉬운 일정한 장소에 현장을 게시하여야 한다.

⑤중소기업청의 장은 인쇄매체·전파매체·기타수단을 통하여 기업민원 보호정책의 이용절차, 방법에 대해 홍보하여야 한다.

제11조(잘못된 서비스 시정 및 보상) ①각 부서에서는 현장 실천에 대한 기업 고객들의 불만족 사항을 구두, 전화, 전자우편, 공문 등 여러 경로를 통하여 접수하여야 한다.

②기업민원 보호 위반행위를 당한 고객은 중소기업청의 장 및 중소기업기본법 제22조에 따른 중소기업 ombudsman에게 신고할 수 있다.

③각 부서에서는 제1항 및 제2항에 따른 사항을 접수했을 경우에는 즉시 사실여부 확인, 조사하고 현장에 따라 즉시 민원처리부서장 및 중소기업 ombudsman에게 통보하여야 한다.

③제3항의 사실을 통보 받은 민원처리부서장은 현장에 따라 기업고객께 즉시 시정조치 및 보상 후 그 관련내용을 기록한 후 반기별로 그 내용을 각 실·과에 통보하여 재발 방지에 노력할 수 있게 하여야 한다.

제12조(이행실태 평가 및 환류) 민원처리부서장은 현장의 이행기준 달성도 평가 및 기업고객만족도조사를 연 1회 이상 실시하여야 한다.

②중소기업청의 장은 중소기업 ombudsman에게 기업민원 보호정책 관련 이행실적을 매년 제출토록 한다.

제13조(우수 부서 및 공무원 우대조치) 현장 이행에 현저한 공로가 있는 우수 부서 및 우수공무원에 대하여는 포상, 근무성적평정 실적가점 등에 있

어서 우대할 수 있다.

제14조(징계) 기업민원 보호정책을 위반한 직원은 적법한 절차를 거쳐 징계 조치를 취할 수 있다.

제15조(재검토 기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제248호)에 따라 이 고시 발령 후의 법령이나 현실여건의 변화 등을 검토하여 이 고시의 폐지, 개정 등의 조치를 하여야 하는 기한은 2015년 12월 31일까지로 한다.

부 칙

이 규정은 공포한 날로부터 시행한다.

중소기업청 기업민원 보호·서비스헌장

우리 중소기업청 전 공무원은 기업고객들에게 수준 높은 민원 행정서비스를 제공하고 "정부·기업 간 소통신뢰 민원 행정"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 적절한 조치를 신속히 취할 것이며, 그러한 잘못이 재발되지 않도록 무관용 정책을 실시하겠습니다.
1. 우리는 기업고객으로부터 주기적으로 만족도 평가를 받겠으며 미흡한 사항은 개선해 나가도록 하겠습니다.
1. 우리는 규제, 제도, 정책을 수립, 이행하는 전 과정에서 기업고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 기업고객께서 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공할 것입니다.