

# 기업민원 보호·서비스 현장 운영규정

## 목 차

제1조 목 적 .....	2
제2조 정 의 .....	2
제3조 적용대상 .....	2
제4조 현장의 기본원칙 .....	2
제5조 현장의 내용 .....	3
제6조 현장의 구성 .....	3
제7조 현장 개정 및 개정 절차 .....	3
제8조 현장의 공표 .....	3
제9조 현장의 실천 .....	3
제10조 잘못된 서비스 시정조치 등 .....	3
제11조 이행실태 평가 및 환류 .....	4
제12조 우수 부서 및 부서원 우대조치 .....	4
부 칙 .....	4

## 기업민원 보호·서비스 현장 운영규정

2021. 02. 19. 제정(규정 제 1317호)

제1조(목적) 이 규정은 한국교통안전공단의 기업민원 보호·서비스현장을 운영하는데 필요한 사항을 규정하여 공단의 기업고객들에게 수준 높은 민원행정서비스를 제공함으로써 기업이 활동하기 좋은 환경을 조성하여 공공기관과 기업 간 소통 신뢰 민원행정을 실현함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “기업민원 보호·서비스현장”(이하 “현장”이라 한다)이란 한국교통안전공단(이하 “공단”이라 한다)에서 제공하는 기업민원 행정서비스(이하 “서비스”라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고, 이의 실현을 기업고객에게 약속하는 것을 말한다.
2. “기업고객”이란 공단과 직접 또는 간접으로 관계가 있는 기업·기업인 등을 말한다.
3. “기업민원 보호”란 규제 개선, 애로 해소 등에 관한 의견을 제출한 기업·기업인에게 행정기관이 불이익을 주거나 차별을 하지 않는 것을 말한다.
4. “기업고객만족도”란 공단 임직원들이 기업고객에게 제공하는 서비스에 대한 고객들의 평가 결과를 말한다.
5. “민원처리부서”란 민원과 관련된 소관부서를 말한다.
6. “민원총괄부서”란 「직제시행세칙」에 의하여 공단의 민원행정 및 제도운영과 전체 민원처리상황의 확인·점검 등 관리업무를 총괄하는 부서를 말한다.

제3조(적용대상) 이 규정은 공단과 모든 임직원(비정규직 포함)에 적용한다.

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

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

4. 기업민원 보호정책 내부 구속력 강화의 원칙

5. 시정 및 보상조치 명확화의 원칙

제5조(현장의 내용) 현장의 내용은 별표1의 한국교통안전공단 기업민원 보호·서비스 현장과 같다.

제6조(현장의 구성) 현장에는 다음 각 호의 사항을 포함한다.

1. 현장 전문
2. 기업고객의 알권리 충족과 비밀 보장 서비스 제공
3. 잘못된 서비스에 대한 시정조치
4. 기업고객 의견 제출 또는 신고 연락할 곳

제7조(현장 개정 및 개정 절차) ① 현장의 평가 결과 또는 행정환경의 변화 등으로 인하여 현장을 개정할 필요성이 있을 경우에는 현장을 개정하여야 한다.

② 현장의 개정 절차는 다음 각 호를 포함하여 세부사항은 「제규정관리규정」을 준용한다.

1. 고객 의견을 반영한 현장 초안 작성 및 직원 의견 수렴
2. 현장 공포 및 시행

제8조(현장의 공표) ① 현장을 개정할 때에는 이를 고객이 충분히 알 수 있도록 인터넷 홈페이지 등에 게재하거나 일정한 장소에 게시하여야 한다.

② 민원인이 현장의 사본을 요구하는 경우에는 지체 없이 이를 제공하여야 한다.

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

② 민원업무를 총괄하는 부서의 장은 현장의 이행 중 개선이 필요한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 현장 개정 시 반영할 수 있도록 조치하여야 한다.

제10조(잘못된 서비스 시정조치 등) ① 민원처리부서에서는 현장 실천에 대한 기업고객들의 불만족 사항을 구두, 전화, 전자우편, 공문 등 여러 경로를 통하여 접수할 수 있도록 하여야 한다.

② 민원처리부서에서는 제1항에 따른 사항을 접수했을 경우에는 즉시 사실 여부를 확인·조사하고 별지 제1호서식의 기업민원 보호 위반 신고서를 작성하여 민원업무를 총

팔하는 부서의 장에게 통보하여야 한다.

③ 제2항의 사실을 통보 받은 민원업무를 총괄하는 부서의 장은 외부전문가가 참여한 검토과정을 거쳐 기업민원 보호 위반사항이 확인된 때에는 현장에 따라 지체 없이 시정조치를 하여야 하며, 관련내용을 기록한 후 반기별로 그 내용을 민원처리부서에 통보하여 재발 방지에 노력할 수 있게 하여야 한다.

제11조(이행실태 평가 및 환류) ① 민원업무를 총괄하는 부서의 장은 필요한 경우 현장 이행실태 및 기업고객만족도 조사를 실시할 수 있다.

② 조사결과는 서비스의 장·단점 등을 다양하게 분석하여 현장에 반영하고, 우수부서 및 부서원에 인센티브 자료로 활용한다.

제12조(우수 부서 및 부서원 우대조치) 이사장은 현장 이행에 현저한 공로가 있는 우수 부서 및 부서원에 대하여는 포상할 수 있다.

#### 부 칙

이 규정은 2021년 2월 19일부터 시행한다.

[별표]

### 한국교통안전공단 기업민원 보호·서비스현장

우리 한국교통안전공단 전 임직원은 기업고객들에게 수준 높은 민원 행정서비스를 제공하고 "공단·기업 간 소통·신뢰 민원행정"을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 기업고객에게 약속드립니다.

1. 우리는 기업 불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도나 관행을 정비·개선하여 기업하기 좋은 환경이 구현되도록 최선을 다하겠습니다.

1. 우리는 규제개선, 애로제기 등에 관하여 의견을 제출한 기업 고객에 대해서는, 비밀보장은 물론 어떠한 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.

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

1. 우리는 기업고객으로부터 부당하다고 지적된 사항에 대해, 외부전문가가 참여한 공정한 검토과정을 거쳐 처리하겠습니다.

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

#### ※ 기업민원 불편사항 신고 및 안내

- 한국교통안전공단 주소 : 경상북도 김천시 혁신6로 17, 7층 운영지원처
- 한국교통안전공단 홈페이지 : [www.kotsa.or.kr](http://www.kotsa.or.kr)
- 한국교통안전공단 대표 전화번호 : 1577-0990

■ 기업민원 보호서비스 현장 운영규정 [별지 제1호서식](제10조 관련)

**기업민원 보호위반 신고서**

※ 색상이 어두운 난은 민원총괄부서에서 작성합니다.

접수일자	관리번호	처리기간	14일
------	------	------	-----

기본 사항	건의제목				
	기업 고객 및 연락처			담당자 및 연락처	
기업민원 보호 위반사항 (제기내용)	<기업민원 보호 위반사항>				
	○ ○				
관련법령	<조치 필요사항>				
	○				
기 관 검토의견	[ ] 수용	[ ] 일부수용	[ ] 장기검토	[ ] 수용불가	[ ] 既 수용

○ &lt;검토의견&gt;

-

○ &lt;향후계획&gt;

-

-

세부조사 확인사항	○
기타	○

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]