# 산림청 기업민원 보호 · 서비스헌장 운영규정

[시행 2014. 2. 13.] [산림청훈령 제1192호, 2014. 2. 13., 제정]

산림청(법무감사담당관실), 042 - 481 - 4159

**제1조**(목적) 이 훈령은 행정서비스헌장규정(대통령훈령 제257호)에 의하여 산림청 및 그 소속기관(이하 "각 기관"이라 한다)의 기업민원 보호 · 서비스헌장을 운영하는데 필요한 사항을 규정하여 산림청 기업 고객들에게 수준 높은 민원행정서비스를 제공함으로써 기업이 활동하기 좋은 환경을 조성하여 정부와 기업 간 소통신뢰 민원행정을 실현함을 목적으로 한다.

**제2조**(정의) 이 훈령에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. ‘ 기업민원 보호 · 서비스헌장 ’ (이하 "헌장"이라 한다)이라 함은 각 기관에서 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 각 기관과 직접 또는 간접으로 관계가 있는 기업 · 기업인 등을 말한다.
3. ‘ 기업민원 보호 ’ 라 함은 규제개선, 애로해소 등에 관한 의견을 제출한 기업 · 기업인에게 행정기관이 불이익을 주거나 차별을 하지 않은 것을 말한다.
4. ‘ 기업고객만족도 ’ 라 함은 헌장 이행기준에 따라 각 기관 공무원들이 기업고객에게 제공하는 서비스에 대한 고객들의 평가결과를 말한다.

**제3조**(헌장의 기본원칙) ①합리적인 헌장의 운영을 위하여 다음 각 호의 원칙을 고려하여야 한다.

1. 기업민원 제기자 보호 우선의 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

**제4조**(헌장의 제정) ①각 기관의 장은 당해 기관의 업무성격과 기업고객의 특성에 따라 헌장을 제정하여야 한다.
②합리적인 헌장의 제정, 운영 및 개정을 위하여 행정서비스헌장 심의위원회를 준용할 수 있다.

**제5조**(헌장의 구성) 헌장에는 다음 각 호의 사항들이 포함되어야 한다.

1. 헌장 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

**제6조**(헌장 개정 및 개정 절차) ①각 기관의 장은 헌장의 평가 결과 또는 행정환경의 변화 등으로 인하여 헌장을 개정할 필요성이 있을 경우에는 헌장을 개정하여야 한다.

②헌장의 개정절차는 다음 각 호의 순서에 의한다.

1. 고객 의견을 반영한 헌장초안 작성 및 직원 의견수렴
2. 헌장 심의회 심의 · 확정
3. 헌장 공포 및 시행

**제7조**(헌장의 실천) ①모든 직원은 헌장을 성실히 준수하고 기업민원 보호정책의 정착과 실현을 위해 부단히 노력하여야 한다.

②각 기관의 장은 헌장을 실천하고 이행하기 위하여 소속직원에게 연 1회 이상 교육을 실시한다.

③각 기관의 장은 헌장의 이행 중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 헌장을 개정할 때에 반영할 수 있도록 조치하여야 한다.

**제8조**(헌장의 공표 및 홍보) ①헌장을 제정 및 개정한 때에는 이를 국민이 충분히 알 수 있도록 다음 각 호의 방법으로 홍보한다.

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

②헌장은 공고의 방법으로 공표한다.

③고객이 헌장의 사본을 요구하는 경우에는 지체 없이 이를 제공하여야 한다.

**제9조**(잘못된 서비스 시정 및 보상) ①각 기관의 장은 헌장 실천에 대한 기업고객들의 불만족 사항을 구두, 전화, 전자우편, 공문 등 여러 경로를 통하여 접수하여야 한다.

②기업민원 보호 위반행위를 당한 고객은 각 기관의 장 및 산림청 고객지원센터 운영 규정 제2조에 따른 산림청 고객지원센터에 신고할 수 있다.

③각 기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 사항을 접수했을 경우에는 즉시 별지 제1호서식에 의한 기업민원 보호 위반사항 조사서를 작성하고, 관계공무원의 진술을 토대로 사실 여부를 확인하여야 한다.

④각 기관의 장은 기업민원 위반사항이 확인된 때에는 지체없이 보상조치를 하여야 하며, 그 관련내용을 기록한 후 반기별로 그 내용을 산림청 고객지원센터에 통보하여야 한다.

**제10조**(이행실태 평가 및 환류) 각 기관의 장은 헌장의 이행기준 달성도 평가 및 기업고객만족도조사를 연 1회 이상 실시하여야 한다.

②조사결과는 서비스의 장 · 단점 등을 다양하게 분석하여 헌장에 반영하고 우수부서 및 우수공무원 인센티브 자료로 활용하며, 그 결과는 인터넷 홈페이지 등에 공개한다.

**제11조**(우수 부서 및 공무원 우대조치) ①헌장 이행에 현저한 공로가 있는 우수 부서 및 우수공무원에 대하여는 포상, 근무성적평정 실적가점 등에 있어서 우대할 수 있다.

②산림청장은 기업민원 보호정책을 위반한 직원에 대하여 적법한 절차를 거쳐 징계조치를 취할 수 있다.

**부칙** <제1192호,2014.2.13.>

이 훈령은 발령한 날로부터 시행한다.