



고용노동행정서비스헌장 운영 규정

[시행 2014. 6. 23.] [고용노동부훈령 제124호, 2014. 6. 23., 일부개정]

고용노동부(민원운영팀), 044-202-7798

제1조(목적) 이 훈령은 고객에게 양질의 행정서비스를 제공함으로써 고객을 최우선으로 하는 고객만족 행정을 구현하기 위하여 고용노동행정서비스헌장을 제정하고 운영하는데 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 훈령에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. 고용노동행정서비스헌장(이하 "헌장"이라 한다)이란 고용노동행정기관이 제공하는 행정서비스(이하 "서비스"라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상내용 등을 구체적으로 정하여 공표하는 고객과의 약속을 말한다.
2. "고객"이란 고용노동행정기관으로부터 직접 또는 간접적으로 서비스를 받는 유관 기관·단체, 기업체 및 개인 등을 말한다.
3. "서비스"란 고용노동행정기관이 고객과 관련하여 수행하는 모든 행정활동을 말한다.
4. "고객만족도"란 고용노동행정기관의 주요정책과 그 집행, 공무원의 자질과 태도, 민원인 편의시설 등 고객이 행정업무 전반에 대하여 수용하고 신뢰하는 수준을 말한다.

제3조(적용범위) ① 이 훈령은 고용노동부와 그 소속기관(이하 "고용노동부"라 한다)에 적용한다.

② 법령 또는 관계규정에 의하여 고용노동행정기관의 사무 중 일부를 위임 또는 위탁받은 기관, 법인·단체는 이를 준용한다.

제4조(헌장의 제정·운영 단위) ① 헌장은 업무분야별 성격과 고객의 특성을 고려하여 각각 제정·운영할 수 있다.

② 중앙노동위원회는 위원회의 업무 및 고객의 특성을 고려하여 자체적으로 헌장을 제정·운영할 수 있다.

제5조(헌장의 제·개정절차) ① 헌장을 제·개정하는 기관의 장(이하 "헌장 제정기관의 장"이라 한다)은 고객 및 서비스를 직접 제공하는 담당 공무원 등의 의견을 수렴하여 헌장 제·개정 초안을 작성하여야 한다.

② 헌장 제정기관의 장은 헌장 제·개정 초안을 작성한 후 제12조에 따른 행정서비스헌장심의위원회의 심의를 거쳐 헌장을 확정하여야 한다.

③ 헌장 제정기관의 장은 헌장을 확정 후 헌장내용을 관보에 게재(공고)하여 공표하여야 한다.

제6조(헌장 제·개정의 원칙) 헌장을 제정 또는 개정하고자 하는 경우에는 다음 각 호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.

1. 고객중심의 원칙 : 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려하여 서비스의 기준과 내용을 정할 것
2. 서비스 구체화의 원칙 : 서비스의 기준과 내용을 구체적이고 명확히 정할 것
3. 최고수준의 서비스 제공의 원칙 : 서비스 수준은 행정기관이 제시할 수 있는 가장 높은 수준일 것

4. 비용·편익 형량의 원칙 : 서비스의 제공에 소요되는 비용과 그 서비스로부터 고객이 얻을 수 있는 편익을 비교·형량하여 최소의 비용으로 최대의 편익을 제공할 것
5. 원활한 정보제공의 원칙 : 고객이 서비스와 관련된 정보와 자료를 쉽고 신속하게 얻을 수 있도록 할 것
6. 시정 및 보상조치 명확화의 원칙 : 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치의 방법·절차 및 기준 등을 명확히 할 것
7. 고객참여의 원칙 : 서비스 기준과 내용 설정에 고객의 참여를 보장하고, 제공된 서비스에 대해 고객의 의견을 수렴하여 합리적인 의견과 요구사항을 헌장에 반영할 것

제7조(헌장의 내용 및 형식) ① 헌장을 제정할 때에는 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.

1. 서비스의 기준과 내용
 2. 서비스의 제공방법·절차 및 정보제공
 - 가. 고객상담에 친절하고 신속하게 응대하는 방법
 - 나. 관련 공무원으로부터 도움을 받을 수 있는 사항
 - 다. 상담결과와 통지방법·절차와 소요시간
 - 라. 관련 정보나 자료를 요구하는 방법과 절차
 - 마. 서비스 제공자의 부서명 및 연락처
 3. 서비스의 시정·보상조치 및 고객의 참여방법 등
 - 가. 잘못되거나 지연된 서비스에 대한 시정 및 구제절차와 보상조치의 내용
 - 나. 서비스 헌장에 대한 개선의견 및 요구사항 제출 방법
- ② 헌장은 누구나 쉽게 이해하고 공감할 수 있도록 평이한 문체와 용어로 작성하여야 한다.
- ③ 헌장의 형식은 다음의 표준안을 참고하되 업무의 성격과 고객의 특성에 따라 달리 정할 수 있다.
1. 헌장전문
 2. 서비스 이행기준
 3. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상
 4. 고객에게 협조요청하는 사항

제8조(헌장의 홍보 및 게시) ① 헌장을 제정하거나 개정할 때에는 고객이 충분히 알 수 있도록 다음의 방법으로 홍보하여야 한다.

1. 언론매체 활용
 2. 홍보자료로 작성하여 고객에게 배포
 3. 각종 행정자료에 삽입
 4. 인터넷 홈페이지 활용 등
- ② 고객이 헌장의 사본을 요구하는 경우에는 헌장 제정기관의 장은 지체없이 제공하여야 한다.
- ③ 헌장의 주요내용은 일선 고용노동행정기관 사무실의 잘 보이는 위치에 게시 하여 직원이 항상 실천하고 고객이 감시할 수 있도록 하여야 한다.

- 제9조(헌장의 이행)** ① 헌장 운영기관 및 부서의 장은 헌장을 실천하고 이행하기 위하여 소속직원에게 수시로 교육을 실시하고 이행상황을 점검하여야 한다.
- ② 헌장 운영기관 및 부서의 장은 헌장이행 중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 개선계획을 수립하여 헌장 개정시에 반영할 수 있도록 조치하여야 한다.
- ③ 고용노동부의 모든 직원은 소관분야의 헌장을 준수하고, 최고품질의 서비스 제공을 위해 부단히 노력하며, 창의적으로 업무를 개선하여야 한다.

- 제10조(평가 및 환류)** ① 헌장 운영기관 및 부서의 장은 헌장이 제대로 이행되고 있는지를 평가하기 위하여 서비스 이행기준에 대한 달성도평가와 고객만족도 조사를 매년 1회 이상 실시함을 원칙으로 하며, 필요한 경우에는 수시로 조사를 실시할 수 있다.
- ② 조사대상자는 헌장내용과 관련이 있는 기관·단체·개인이 되며, 이 경우 전수조사나 표본조사를 할 수 있다. 표본조사의 경우에는 지역별·업종별·업무별 특성과 인구분포도를 고려하여야 한다.
- ③ 조사내용은 헌장 이행실태, 서비스 개선정도, 고객의 의견 및 요구사항을 포함하고, 전년도 조사내용과 비교분석이 가능하도록 조사항목과 내용을 설정하여야 한다.
- ④ 조사방법은 설문조사서에 의한 조사 또는 전화조사를 원칙으로 한다. 다만, 수시 조사는 간담회, 토론회 등의 방법으로 할 수 있다.
- ⑤ 조사를 실시한 후에는 행정서비스의 장단점 등을 분석하여야 하며, 조사 결과를 우수부서 및 공무원 인센티브 자료로 활용할 수 있다.
- ⑥ 만족도 조사의 응답자는 무기명으로 하여 통계법에 의한 비밀을 보장하고, 자료는 조사목적 외로 사용하여서는 아니된다.

- 제11조(고객에 대한 보상조치)** ① 헌장 운영기관 및 부서의 장은 소속 직원이 헌장에서 공표한 사항을 이행하지 못한 때에는 다음 내용을 참고하여 예산의 범위에서 해당 행정서비스 관련 고객에게 보상하여야 한다.
1. 전화를 불친절하게 받은 경우 전화요금 지급
 2. 담당자의 잘못으로 2회 이상 방문하였을 경우 교통비 지급
 3. 민원이 법정처리기한 내에 처리되지 못한 경우 보상금 지급
- ② 헌장 운영기관 및 부서의 장이 제1항에 따른 보상을 하고자 할 때에는 관계공무원의 진술 등을 토대로 사실여부를 조사하여야 한다.
- ③ 보상금품은 고객불편 사항의 당사자인 고객에게 직접 지급함을 원칙으로 하며, 금융기관의 계좌입금을 통하여 지급할 수도 있다.
- ④ 헌장 운영기관 및 부서의 장은 헌장에 따라 고객께 보상하였을 경우 재발방지를 위하여 그 관련 내용을 기록한 후, 그 사례를 반기별로 소속 직원에게 알려야 한다.

- 제12조(헌장심의위원회)** ① 합리적인 헌장의 마련·운영을 위하여 고용노동부 본부에 행정서비스헌장심의위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다.

② 위원회는 다음 사항을 심의한다.

1. 헌장내용의 심사
2. 헌장의 시행결과에 대한 평가
3. 헌장의 개선·보완에 관한 사항

③ 위원회는 위원장을 포함한 5명 이상 9명 이내의 내부 및 외부위원으로 구성하되, 외부위원이 과반수가 되도록 구성한다.

1. 외부위원은 학식과 경험이 풍부한 자 및 고용노동행정고객을 대표할 수 있는 자로 구성한다.
2. 내부위원은 기획조정실장 및 헌장 운영기관·부서의 관계자로 구성한다.

④ 위원회의 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있으며, 임기가 끝난 위원은 그 후임자가 위촉 될 때까지 위원으로 활동한다.

⑤ 위원장은 고용노동부 차관이 되며, 차관이 특별한 사유가 있을 경우에는 기획조정실장이 위원장의 직무를 대행할 수 있다.

⑥ 위원회의 사무를 원활히 수행하기 위하여 간사 1명을 두며, 간사는 헌장의 제정 및 개선업무를 담당하는 과장 또는 이에 상당하는 공무원이 된다.

⑦ 위원회에 출석한 공무원이 아닌 위원에게는 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제13조(우수기관 등에 대한 우대) 제10조에 따른 평가결과 헌장관련 업무에 현저한 공로가 있는 부서 및 공무원에게는 포상금을 지급하거나 표창장수여 및 근무성적평가 시 가점을 부여할 수 있다.

제14조(재검토기한) 이 훈령은 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제248호)에 따라 훈령 발령 후 2017년 6월 22일까지 법령이나 현실 여건의 변화 등을 검토하여 폐지 또는 개정한다.

부칙 <제124호, 2014.6.23.>

이 훈령은 2014년 6월 23일부터 시행한다.