금융위원회 훈령 제95호

금융위원회 기업민원 보호·서비스 헌장 운영규정

제1조(목적) 이 규정은 행정서비스헌장규정(대통령훈령 제257호)에 의하여 금융위원회 및 그 소속기관의 기업민원 보호·서비스헌장을 운영하는데 필요한 사항을 규정하여 금융위원회 기업고객들에게 수준 높은 민원행정서비스를 제공함으로써 정부 기업간 소통신뢰 민원행정을 실현함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “기업민원 보호·서비스헌장”(이하 ‘헌장’이라 한다) 이란 금융위원회 및 그 소속기관에서 제공하는 기업민원행정서비스(이하 ‘서비스’라 한다)의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 정하여 공표하고, 이의 실현을 고객에게 약속하는 것을 말한다.
2. “기업고객”이란 금융위원회와 직접 또는 간접으로 관계가 있는 기업 및 기업인 등을 말한다.
3. “기업민원 보호”란 규제개선, 애로해소 등에 관한 의견을 제출한 기업·기업인들에게 행정기관이 불이익을 주거나 차별하지 않는 것을 말한다.
4. “고객만족도”란 헌장 이행기준에 따라 고객에게 제공하는 서비스에 대한 고객들의 평가결과를 말한다.

제3조(적용범위) 이 규정은 금융위원회 본부 및 소속기관에 적용함을 원칙으로 한다.

제4조(헌장의 기본원칙) 합리적인 헌장의 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 강화 원칙

5. 시정 및 보상 조치의 명확화의 원칙

제5조(헌장의 내용) 헌장의 내용은 [별지 제1호]와 같다.

제6조(헌장의 구성) 헌장에는 다음 각 호의 사항들이 포함되어야 한다.

1. 헌장 전문

2. 기업고객의 알권리 충족과 비밀보장 서비스 제공

3. 시정조치

4. 기업고객 평가와 결과 공표

5. 기업고객 의견 제출 또는 신고 연락할 곳

6. 기업고객 협조사항 등

제7조(헌장 개정 및 개정절차) ① 헌장의 평가 결과 또는 행정환경의 변화 등으로 인하여 헌장을 개정할 필요성이 있을 경우에는 헌장을 개정하여야 한다.

② 헌장의 개정절차는 다음 각 호의 순서에 따른다.

1. 고객 의견을 반영한 헌장 초안 작성 및 직원 의견 수렴

2. 헌장의 공포 및 시행

제8조(헌장의 공표) ① 헌장을 개정한 때에는 이를 고객이 충분히 알 수 있도록 인터넷 홈페이지 등에 게재하거나 일정한 장소에 게시하여야 한다.

제9조(헌장의 실천) 금융위원회 및 그 소속기관의 모든 직원들은 헌장을 성실히 준수하고 정착과 실현을 위해 부단히 노력하여야 한다.

② 민원처리부서에서 헌장의 이행 중에 부적합한 사항이 발생한 경우에는 그 사항을 규제개혁법무담당관에게 통보하여야 하며, 규제개혁법무담당관은 이를 반영한 개선 계획을 수립하여 헌장을 개정할 때에 반영하여야 한다.

제10조(잘못된 서비스 시정 조치 등) ① 민원처리부서에서는 헌장 실천에 대한 고객들의 불만족 사항을 구두, 전화, 전자우편, 공문 등 다양한 경로를 통하여 접수하여야 한다.

② 기업민원 보호위반행위를 당한 기업고객은 금융위원장에게 신고할 수 있다.

③ 금융위원회 각 부서장은 제1항 및 제2항에 따른 사항을 접수했을 경우 즉시 사실여부를 확인·조사하여 [별지 제2호] 서식에 따라 규제개혁법무담당관에게 통보하고 재발방지에 노력하여야 한다.

제11조(이행실태 평가) 헌장의 실천정도를 평가하기 위하여 고객만족도 조사를 자체 또는 전문기관에 의뢰하여 실시할 수 있다.

제12조(우수 부서 및 공무원 우대조치) 헌장 이행에 현저한 공로가 있는 우수 부서 및 우수 공무원에 대하여는 포상, 근무성적평정 실적 가점, 성과급 반영 등에 있어서 우대할 수 있다.

부칙

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

[별지 제1호]

금융위원회 기업민원 보호·서비스헌장

우리 금융위원회 전 공무원은 기업고객에게 최상의 행정서비스를 제공하고 "정부·기업 간 소통신뢰 민원행정"을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 기업고객에게 약속드립니다.

1. 우리는 기업고객 불편을 초래하는 불합리한 규제, 제도나 관행을 수시로 정비·개선하여 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위하여 최선을 다하겠습니다.

1. 우리는 규제 개선, 애로 제기 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 제공하겠습니다.

[별지 제2호]

기업민원 보호위반 신고서

<table>
<tr><td>①기업고객명
(대 표 자)</td><td colspan="2"></td><td>②기업고객 연락처</td><td></td></tr>
<tr><td>③제목 및
제출일</td><td colspan="4">(년 월 일)</td></tr>
<tr><td>④기업민원
보호
위반사항
(제기내용)</td><td colspan="4"><구체적인 기업민원 보호 위반사항> ＊필요시 별지 사용
○</td></tr>
<tr><td rowspan="2">⑤부서
검토의견</td><td>처리부서
(접 수 일)</td><td></td><td>담 당 자
(연 락 처)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4"><검토의견>

<조치 필요사항>

<향후계획></td></tr>
<tr><td>⑥ 세부조사
확인사항</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>⑦ 기타</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

※음영부분은 처리부서 작성부분입니다