

02. 감사 행정서비스 이행기준

1. 민원부조리 신고 접수

1. 행정기관의 행정처분과 공무원의 비위·부당행위로 인해 불이익을 받은 고객의 민원을 24시간 내내 접수하겠습니다.
2. 제보사항 및 민원을 편리한 방법으로 신청할 수 있도록 다양화 하겠습니다.

2. 부조리신고민원 처리 및 관리

1. 고객이 신청한 민원은 그 내용에 따라 담당공무원이 7일 이내에 처리하겠습니다.
2. 고객이 신청한 민원과 관련, 현지(대면) 조사를 원하면, 1회 이상 현지(대면) 조사를 반드시 실시하겠습니다.
3. 고객이 신청한 민원은 그 처리결과는 7일 이내에, 보다 정밀한 조사 또는 관계기관과의 협조 등을 요하는 경우에는 14일 이내에 고객이 원하는 방법으로 통보하겠습니다.
4. 민원을 제기한 고객의 신원과 진정내용에 관한 비밀을 철저히 보장하여 해당민원으로 인한 불이익이 없도록 조치하겠습니다.
5. 전화, 인터넷 등을 통하여 수집된 고객 불편사항은 1일 이내에 담당부서에 통보하여 불편사항이 조속히 해결되도록 하겠습니다.

3. 시정 및 보상조치

1. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절한 경우에는 연락을 주시면 관련 공무원이 정중히 사과를 드리겠으며, 해당 공무원에게 주의·친절교육을 시키겠습니다.
2. 담당자의 잘못으로 고객이 두 번 이상 방문하실 경우 정중히 사과 드리고 모든 업무에 우선하여 처리하며, 1만원 상당의 보상(문화상품권)을 하겠습니다.

4. 고객 참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
민원부조리신고 접수·처리	기획감사실 감사팀 시홈페이지(http://www.gccity.go.kr) 종합민원 → 민원상담신고 → 민원부조리신고	3677-2072	2150-1504

5. 시민 여러분께 부탁드립니다 사항

1. 공무원의 불친절, 비위·부당행위 등 잘못된 점이 있으면 그때그때 알려 주십시오. 개선과 발전의 계기로 삼겠습니다.
2. 친절하고 모범이 되는 우수 공무원이 있으면 알려주십시오. 인센티브를 제공하고 모든 공무원의 본보기가 되도록 널리 알리겠습니다.
3. 모든 행정처리는 제반법규를 준수합니다. 부득이 고객이 신청하신 민원이 관련규정에 저촉되어 받아들이지 못할 경우 널리 이해하여 주시기 바랍니다.