

17. 산업경제 행정서비스 이행기준

1. 중소기업 및 노사업무 지원

1. 경영난을 겪고 있는 중소기업 및 소상공인에게 장기저리 융자를 통하여 경쟁력있는 기업이 되도록 도와드리겠습니다.
2. 관내기업이 유망 중소기업으로 선정되도록 적극 노력하겠으며, 상급기관의 중소기업 지원시책 등의 안내 및 홍보를 홈페이지 등에 신속히 게재하여 기업운영에 필요한 정보를 제공하도록 하겠습니다.
3. 노사관계의 합리적 발전을 위해 성심껏 지원하여 드리겠습니다.

2. 계량기 및 공산품 관리

1. 상거래에 사용되는 유통업소 등의 계량기 및 주유소의 연료미터기에 대한 연 1회 이상 지도·점검을 실시하도록 하겠으며 정기검사시 검사일로부터 30일 전에 검사대상을 예고하여 검사시기를 놓치는 일이 없도록 하겠습니다.
2. 공산품 구입 등으로 소비자가 피해를 입을 경우 신고 즉시 조사·확인하여 사업자로부터 무상수리, 제품교환, 환불, 해약 등을 받을 수 있도록 적극 도와 드리겠습니다.
3. 안전검사대상 공산품에 대하여 유통단속 및 품질표시 등의 사후관리 및 불법공산품 유통업소에 대하여는 수시로 지도점검을 실시하겠습니다.

3. 석유·가스 관리

1. 원활한 유류 수급과 정량거래, 불법·불량 석유제품의 유통 근절을 위하여 유류 취급시설에 대하여 연2회 이상 품질검사와 유통점검을 실시하여 소비자 보호를 위하여 노력하겠습니다.

2. 가스 안전사고 예방을 위하여 가스취급 및 점검요령에 대한 주민홍보 활동과 함께 가스 판매업소에 대한 가스 사용시설의 관리에 대하여 정기 점검 및 특별점검으로 사용자의 이익을 보호하고 공공의 안전을 확보 하도록 하겠습니다.

4. 수준높은 소비자 행정서비스 제공

1. 고객이 소비활동 과정에서 발생하는 피해에 대하여 상담을 하거나 구제를 받을 수 있도록 과천시청 내에 소비자 상담센터를 설치, 운영하겠습니다.
2. 공정거래위원회의 정부와 소비자 상담 프로그램인 「1372(www.ccn.go.kr)」를 우리시 홈페이지와 연계하여 소비자 상담, 피해구제를 신속하게 처리 토록 하겠습니다.

5. 소비자 정보제공 및 사업자 부당행위 감시서비스

1. 주민들에게 유용한 정보를 제공하고 피해구제 절차, 방법 등을 알려주는 소비자 정보를 월2회 이상 홈페이지에 게시하겠습니다.
2. 가격표시제의 활성화를 위하여 연 1회 이상 대상 사업자를 지도·단속 하겠습니다.
3. 상거래용으로 사용하는 식육점, 청과점, 양곡상, 유통업소 등의 저울류와 주유소의 연료미터기에 대하여 연2회 이상 지도·점검을 실시하겠습니다.
4. 상·하수도료, 쓰레기봉투료, 행정수수료, 정화조 청소료 등 공공요금 결정과정에 소비자단체 대표, 소비자분야 전문가를 참여시켜 소비자의 의견을 반영시키겠습니다.
5. 소비자단체 회원, 공무원 및 물가모니터 등과 합동으로 물가단속반을 운영 하여 물가감시, 전제기능의 활성화로 물가안정에 기여토록 하겠습니다.

6. 확실한 피해구제서비스

1. 소비자가 입은 피해에 대하여는 7일 이내에 조사, 확인하여 사업자로 부터 무상수리, 제품교환, 환불, 해약 등을 받을 수 있도록 적극 도와 드리겠습니다.
2. 사업자의 피해보상이 약속기간 안에 이루어지지 않았을 경우에는 15일 이내에 보상이 될 수 있도록 촉구하고, 그 결과를 즉시 알려드리겠습니다.

7. 고객 참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
중소기업지원, 노사업무지원, 소비자업무, 석유·가스관리	산업경제과 지역경제팀	3677-2271 ~ 2275	2150-1513
소비자 피해구제	소비자상담센터	3677-2754	-

8. 시민 여러분께 부탁드립니다 사항

1. 모든 관내 상공인은 자금지원 신청시 정확한 증빙 서류를 제출해 주시고 대출금을 사용목적에 맞게 사용해 주시기 바랍니다.
2. 고객이 제공해 주시는 소비자 정보제공 및 사업자 부당행위 등의 신고는 주민 스스로의 권리이므로 적극 신고하여 주시기 바랍니다.
3. 고객 여러분께서 평소 에너지절약 생활화 및 가스 등 위험물에 대한 안전 점검을 실천하는 분위기를 조성합시다.
4. 민원이나 의견을 제출하실 때에는 성명과 주소, 연락처를 정확하게 기재 하여 주시기 바랍니다.