

농업행정서비스헌장

우리는 「농자천하지대본」을 근간으로 농촌발전을 위하여 헌신적으로 일하고 농업인들이 필요한 편익을 최대한 제공하여 고객만족의 농업행정 서비스를 우리가 지향하는 최상의 가치로 삼아 농업인에게 희망과 믿음이 충만할 수 있도록 온 힘을 다하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

1. 우리는 항상 웃는 얼굴로 업무에 임하겠으며, 농업인이 만족할 수 있게 빠르고 공정하고 정확하게 농업행정을 처리하겠습니다.
2. 우리는 농업발전을 위하여 연구·노력하고 영농현장에 도움이 되는 영농정보를 신속히 제공하여 농업의 질 향상에 노력하겠습니다.
3. 우리는 친환경농업을 육성하여 고품질의 농산물을 생산할 수 있도록 하고, 생산·유통구조개선에 최선의 노력을 다하겠습니다.
4. 우리는 농업인들이 불편·부당한 일을 당하지 않도록 책임행정 열린행정을 펼쳐 나가겠습니다.
5. 우리는 농업인의 만족도를 측정하여 업무에 반영하고 그 결과를 반드시 공표하겠습니다.

우리는 이와 같은 목표를 달성하기 위하여 「농업행정서비스 이행표준」을 마련하여 실천할 것을 다짐합니다.

□ 서비스 이행표준

1. 농업인을 대하는 우리의 자세

가. 방문하시는 경우

- 1) 농산과 사무실 입구에 직원 사진 및 담당업무가 표시된 좌석배치도를 게시하고 사무실에는 부서명패를 설치하며 직원은 항상 명찰을 패용하여 민원인이 필요로 하는 업무담당자를 쉽게 찾을 수 있도록 하겠습니다.
- 2) 방문하시는 고객을 친절한 인사로 응대하고, 내용을 정확히 파악하여 안내해 드리겠습니다.
- 3) 업무 담당자가 자리에 없을 때에는 다른 공무원이 대신해 모시고 정중하게 면담하여 고객이 만족하게 민원을 처리 하겠습니다.
- 4) 민원인이 업무를 마치고 돌아가실 때에는 “안녕히 가십시오” 라고 일어나서 인사를 드리겠습니다.

나. 전화를 하시는 경우

- 1) 전화는 벨소리가 3회이상 울리기 전에 신속하게 받겠으며, 항상 친절하고 정확하게 응대하겠습니다.
- 2) 전화를 주신 고객에 대한 인사는 “안녕하십니까? 농업지원과 ○○ ○입니다. 무엇을 도와드릴까요?”라는 인사말로 먼저 인사하겠습니다.
- 3) 통화중 고객의 의견을 정확히 이해하기 위하여 1회이상 고객이 말씀하시는 중요부분을 반복하여 확인하겠습니다.
- 4) 전화를 다른 담당자에게 연결할 경우에는 고객으로부터 들은 요점을 전하고 바꾸어 줌으로써 고객이 같은 말을 되풀이하지 않도록 하겠으며 10초이내에 연결해 드리겠습니다.
- 5) 고객이 찾으시는 담당자가 부재중인 경우에는 전화를 건 고객의 이름, 용건, 전화받은 날짜와 시간, 회신의 필요성 여부, 전화번호 등을 메모한 뒤 받은 사람의 이름을 기재하여 담당자에게 전달하겠으며, 고객이 요구하실 경우 3시간(근무시간) 이내에 원하시는 장소와 시간에 전화를 드리도록 하겠습니다.
- 6) 대화가 끝났을 때에는 “고맙습니다. 안녕히 계십시오. 좋은 하루되십시오.”등 끝인사를 하고 고객이 수화기를 내려놓은 뒤 1초이상 경

과한 후 전화를 끊겠습니다.

2. 민원처리의 자세

가. 민원업무 작성 대행

- 1) 민원신청·접수시 몸이 불편하시거나 작성방법을 모르실 경우에 민원서류 작성을 요구하시면 즉시 담당공무원이 직접 작성해 드리겠습니다.
- 2) 신고민원 서류는 담당공무원과 함께 작성하여 1건이라도 농업인에게 서류작성에 대한 부담을 드리지 않겠습니다.

나. 신속한 접수처리 및 중간처리상황 통보

- 1) 민원이 접수되면 신속하고·정확하고·공정하게 처리하되 가능여부를 명확히 하겠습니다.
- 2) 처리기간이 7일이상 소요되는 민원 및 타부서(기관) 협조 등으로 지연되는 경우에는 방문 또는 우편으로 알려드리겠습니다.

3. 열린 농업행정 구현

가. 공정하고 투명한 영농사업 지원

- 1) 보조금 지원 등 영농사업 추진은 계획수립 단계에서부터 신청, 심의, 확정 절차를 거쳐 그 결과를 신청자 개개인에게 반드시 통보하겠습니다.
- 2) 「영농지원창구」를 설치하고 영농사업계획, 자금지원 등 365일 상담을 실시하여 궁금하신 사항을 해결해 드리겠습니다.
- 3) 민원 첨부서류 줄이기, 절차간소화를 위해 분기 1회씩 자체점검하고 제도개선 노력을 지속적으로 하겠습니다.

나. 농산물 생산·유통구조 개선

- 1) 대도시의 안정된 소비처를 꾸준히 확보하고 상설 직거래 장터를 확대 운영하여 직거래 판매 실적을 매년 10%이상씩 신장시켜 나가겠습니다.
- 2) 산지 유통시설을 확충하고 생산자의 조직화를 유도하고 기존시설에

대한 시설보완과 운영지원을 통해 농산물유통의 현대화에 노력하겠습니다.

- 3) 월 1회 이상 월별 농산물 가격동향을 우리군 홈페이지 (www.jindo.go.kr) 게재하여 영농에 도움이 되도록 하겠습니다.
- 4) 우리고장 농산물에 대한 종합안내소를 설치하고 매년 1건 이상 홍보프로그램을 개발하여 우리농산물의 우수성을 알리는데 노력을 기울이겠습니다.

다. 신속한 영농기술정보 및 당면 영농 사업지원

- 1) 농업인이 원하시는 정보는 어떠한 영농기술 정보라도 반드시 확인하여 3일 이내에 알려드리고 방문상담하고 싶을 때 사전에 전화로 예약해 주시면 담당공무원이 10분전에 대기하여 친절히 상담해 드리겠습니다.
- 2) 농기계의 적정한 보관관리로 농기계의 수명을 연장할 수 있도록 농기계 보관창고 설치사업을 적극적으로 지원하겠습니다.
- 3) 매년 2월중에 병충해 방제 계획을 수립하겠으며 계획 수립전에는 유관기관과 단체 농업인 대표가 참여하는 병충해 방제 협의회를 개최하여 고객의사를 적극 반영하겠습니다.
- 4) 연 1회 이상 지역별 공동방제를 반드시 실시하여 병충해 발생을 최소화하도록 노력하겠습니다.

4. 잘못된 행정처리에 대한 보상 및 조치

가. 공무원의 잘못으로 두 번이상 다시 방문하셨을 경우

- 1) 즉시 사실확인을 거쳐 우선적으로 처리토록 하고
- 2) 해당 공무원에 대하여는 재차 발생치 않도록 직무교육을 실시하겠습니다.

나. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절하거나 유쾌하지 못했을 경우

- 1) 연락을 주시면 해당 공무원을 재교육하고
- 2) 공무원이 잘못된 경우에는 사과문을 보내드리겠습니다.
- 3) 조사 후 농업인에게 그 결과를 24시간 이내에 통보해드리고
- 4) 실수나 착오로 민원처리가 잘못되었을 경우 공무원을 경고 조치하

겠습니다.

다. 금품수수나 부정·비리행위 등에 대한 신고를 해주신 경우

- 1) 비밀을 절대 보장하는 가운데 정확한 사실조사를 통하여 더 이상 농업인에게 피해를 주지 않도록 조치하고
- 2) 해당 공무원에게 책임을 묻고 재발되지 않도록 시정하겠습니다.

5. 결과공표

가. 농업행정에 관한 업무를 수시로 자체 점검하여 잘못을 바로 잡아 나가겠습니다.

나. 농업인에게 약속한 서비스 이행 표준사항이 잘 이행되고 있는가를 매년 1회 이상을 자체 평가 또는 외부평가를 통해 그 결과를 반상회보, 유선방송을 이용하여 공표하겠습니다.

6. 농업업무 담당 창구 안내 및 의견 제시

담 당	주 요 내 용	연락처
농업지원과장	· 농업행정업무 총괄	540-3501
농업정책담당	· 농지관리 · 주민소득지원기금관리 · 농어촌진흥기금 지원 · 농어업인 월급제, 자녀 학자금 지원	540-3506
친환경농업담당	· 친환경 농업단지 조성사업 · 토양개량사업 · 친환경농업 직불제사업 · 쌀소득등보전 직불제사업 · 조건불리지역 직불제사업	540-3510

담 당	주 요 내 용	연락처
미래농업담당	<ul style="list-style-type: none"> · 농업재해대책 업무 추진 · 식량작물 경쟁력 제고사업 · 어르신 소농 영농지원 · 고품질 쌀 육성 지원 · 농작물 시설사업(기계화사업) 지원 	540-3541
원예특작담당	<ul style="list-style-type: none"> · 식량작물 생산지도 · FTA 발작물 피해보전 직불제사업 · 원예작물 브랜드 육성사업 · 발작물 기계화단지 조성 · 지역 특화품목 농업법인체 육성사업 · 원예, 특작, 채소, 화훼 산업육성 	540-3521

가. 주 소 : 전라남도 진도군 진도읍 철마길 25 우)58915

나. 진도군청 인터넷 홈페이지 (www.jindo.go.kr)