

군민을 소중히 여기는

## 건설행정서비스 헌장

우리군 안전건설과 공무원은 수행업무가 주민의 일상생활과 가장 밀접한 관계에 있음을 깊이 인식하고 열린 마음과 성실한 자세로 군민에게 최고의 서비스를 제공함은 물론 『희망찬 군민 번영하는 진도』를 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 다짐합니다.

- I. 모든 민원은 친절하고 신속·공정하게 처리하며 공무원의 불친절이나 부당한 행정처리로 불만족하거나 불편을 초래한 경우에는 즉시 시정함과 아울러 응분의 보장을 하겠습니다.
- I. 재난·재해로부터 생명과 재산을 안전하게 보호받을 권리가 있음을 깊이 인식하고 각종 재난·재해를 철저히 예방·관리하겠습니다.
- I. 군도, 농어촌도로 등 각종 도로개발사업을 추진함에 있어 먼저 주민의 의견을 존중하여 내실 있고 미래지향적 개발이 이루어지도록 하겠습니다.
- I. 기계화경작로 개설 및 확·포장, 밭 기반정비, 농업용수개발, 배수개선 등 농업 기반조성 사업은 먼저 주민의 편의를 고려하여 지역별 균형개발이 이루어지도록 하겠습니다.
- I. 공유수면을 간척 또는 매립하여 국토를 확장함으로서 산업화, 도시화에 따른 토지수요·용도변경에 대처하여 국토의 효율적, 균형적, 개발토록 하겠습니다.
- I. 읍 시가지 상가 앞 자가 차 안 세우기 운동을 전개하여 주민의 자발적 참여와 협조로 고질적인 불법 주·정차에 대한 경각심 고취 및 교통소통을 원활히 하여 군민 교통질서 향상에 기여하겠습니다.

## 〔소관업무〕

【안전건설과의 실무담당별 주요업무는 이렇습니다.】

### 안전총괄담당 ☎ 540-3456

- 재난, 재해에 관한 사항
- 전문건설업면허
- 민방위 업무
- 골재채취 등록업
- 국유재산 허가 및 용도폐지
- 공익근무요원 관리

### 재난관리담당 ☎ 540-3486

- 자연재해 피해 조사 및 복구사업 지원
- 의용소방대 지원
- 하천점용 허가
- 하천 기본계획 수립 및 정비사업
- 풍수해 보험 관리

### 토목담당 ☎ 540-3471

- 군도 및 농어촌도로 개발, 구역결정 및 고시, 중장기계획수립
- 교량유지관리 및 편입토지 보상, 소유권이전
- 도로점용 허가

### 기반조성담당 ☎ 540-3481

- 농로개설 및 확포장
- 농업용수 개발
- 배수개선사업 및 개간허가지도
- 농지매각 및 대금징수에 관한 사항
- 밭 기반 정비사업
- 경지정리 및 지표수 개발
- 간척사업 및 내수면 어업보상 청구

### 교통행정담당 ☎ 540-3491

- 자동차 운수업체 지도감독
- 교통안전시설물관리 및 대책
- 주·정차 관리
- 여객운수사업 면허, 허가
- 과태료 징수대책 수립
- 차량, 건설기계 등록

- 국민해양안전관 건립

## ㄷ 서비스 이행표준 ㄷ

### I. 부문별 서비스의 기준과 내용

#### 1. 일반부문

##### 【일과 시작 전 우리의 다짐】

- 안전건설과에서는 매일 8:30에 전직원이 참여한 가운데 다음의 『친절서비스 교육』을 실시하여 친절서비스의 마음을 다지고 이의 실천을 위하여 끊임없이 노력해 나가겠습니다.

##### 【일반업무 처리의 경우】

- 우리군의 도로 및 교량, 교통안전표지판, 재난·재해관련, 기반조성, 간척사업, 교통질서, 주요 민원사무처리 절차 등을 수록 한 반상회보 및 방문민원처리 홍보 자료를 발간하여 마을단위까지 배부함으로써 군민의 알 권리를 충족시켜 드리고 일상생활의 편의를 도모해 나가겠습니다.
- 안전건설과에서는 사무실 입구에 업무담당별 직원 안내판을 게시하고 항상 명찰을 패용하여 민원안내 및 처리에 도움을 드리겠습니다.

##### 【사무실 환경분야】

- 사무실내에 민원상담석을 마련하여 방문민원인의 민원상담, 처리에 불편함이 없도록 해나가겠습니다.
- 6개 부서담당 표지판을 민원인이 방문하였을 때 쉽게 알아볼 수 있도록 설치하여 방문민원인의 친근감을 제고시켜 나가겠습니다.

##### 【전화를 받는 경우】

- 전화가 걸려오면 벨이 2번 이내 울릴 때
  - 감사합니다. 안전건설과 ○○○입니다. 무엇을 도와드릴까요? 하고 상냥하고 부드러운 태도로 전화를 응대하겠습니다.
- 전화용건이 타부서 다른 직원 소관인 경우
  - 잠시 기다려 주십시오, 담당 부서로 연결해 드리겠습니다, 혹시 연결

도중 끊기면 540-0000번으로 전화하여 주십시오 라고 친절하게 안내한 후 해당 부서 담당자에게 전화를 연결해 드리겠습니다.

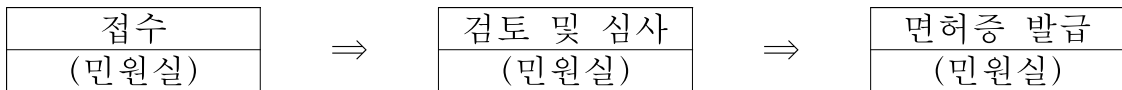
### 【우리과를 방문하시는 경우】

- 우리과를 방문하는 방문 민원인을 맞이할 경우
  - 어서 오십시오(어떻게 오셨습니까)라고 인사말과 함께 민원 상담석으로 안내하여 성실한 자세로 상담해 드리겠습니다
- 방문 후 담당직원이 없다는 이유로 기다리게 하지 않고 민원사항을 들은 후 나는 내용에 대해서는 직접처리하고 잘 모를 경우 담당직원과 연락을 통한 후 대신 처리토록 하겠습니다.

## 2. 주요민원 처리부문

### 【건설기계 조종사 면허증 발급신청에 대하여】

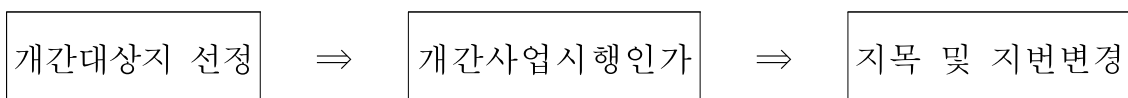
- 도우저, 굴삭기, 로우더, 덤프트럭, 지게차 등 건설공사에 사용하는 기계를 조종하고자 하는 경우에 신청하는 민원입니다.
- 처리절차는 다음과 같습니다.



- 건설기계조종사 면허증 발급은 상담과 동시에 즉시 처리하겠습니다.
  - 법정 처리기간 : 1일
- 의문사항에 대해서는 민원봉사과 전화 540-3658번으로 문의하시면 친절히 안내해 드리겠습니다.

### 【개간사업 시행인가에 대하여】

- 농지조성에 적합한 토지로서 농지로 이용되고 있지 아니한 임야, 황무지 등 10만㎡ 미만의 미개간 토지를 농어촌정비법에 의거 농지를 조성하는 제도입니다
- 처리절차는 다음과 같습니다.



- 개간사업 시행인가는 14일 이내 처리하겠습니다.
  - 법정 처리기간 : 17일

- 의문사항에 대해서는 안전건설과 전화 540-3483번으로 문의하시면 친절히 안내해 드리겠습니다.

## II. 잘못되거나 지연된 서비스에 대한 시정방법

- 잘못되거나 지연 또는 불편을 느꼈던 행정서비스에 대해서는 언제든지 연락을 주시면 즉시 반영하여 시정하겠습니다.

### □ 시정조치

- 고객이 담당자의 잘못으로 인하여 법정처리기한 및 두 번 이상 방문하였을 경우 지연사유 통보 및 처리예정일은 물론 우선적으로 업무를 처리하여 드리고, 담당자에게 정중히 사과 조치토록 하겠습니다.
- 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절하거나 만족하지 못하신 경우
  - 연락을 주시면 해당 공무원을 재교육하고, 3회 이상 누적될 경우 인사상의 조치를 취하며
  - 민원불편 및 공무원 부조리 신고용 전화는 수신자 부담 회선을 제공하여 전화요금의 부담이 없도록 하겠습니다.
- 시책수립과 추진과정에서 고객이 보내주신 의견에 대하여는
  - 효율성과 실효성, 그리고 비용절감효과 등 다각적인 검토를 실시하고
  - 1개월 이내에 의견을 주신분께 채택 또는 반영여부를 통보해 드리겠습니다.

### 주민소리함 이용전화 안내

- 군수실 : 540-3207, 540-3233
- 부군수실 : 540-3209
- 안전건설과장 : 540-3451
- 행정과장 : 540-3210

## ㄷ 서비스 목표기준 이행상황 조사 및 공표ㄹ

- 건설행정서비스 목표기준에 대한 이행상황과 주민의 요구와 불만사항을 공정하고 객관성 있게 파악하고 이를 건설·교통행정서비스현장에 개선, 반영하기 위하여 월1회 서비스 이행 실태에 대한 자체 점검·평가를 실시하고
- 연 2회 행정서비스에 대한 주민 만족도 조사를 실시하여 그 결과를 우리군 홈페이지(<http://www.jindo.go.kr/>)에 공표하고 잘못된 행정서비스 기준에 대해서는 행정서비스현장을 개선·보완토록 하겠습니다.

### 행정서비스 개선과 관련 주민이 의견을 제시하는 방법

- 건설행정서비스 제공에 대해 시정이 요구되거나 건설행정의 발전을 위해 좋은 의견을 갖고 계시면 서면이나 전화 등 방법에 제약 없이 기탄 없이 제시하여 주시기 바랍니다.
- 서면 연락처는 우 58915 진도군 진도읍 철마길 25  
진도군청 안전건설과 540-3456번 입니다.