

현장제

행정서비스현장제란 '90년대초부터 선진국에서 서비스의 질적 향상 및 {정부개혁} 정책 수단으로 도입한 제도로 행정기관이 제공하는 행정서비스의 기준 및 내용과 서비스를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고 이의 실천을 국민에게 약속하는 제도입니다

현장제 도입배경

행정환경의 변화에 따라 지난 50년간 유지되어온 행정서비스 전달체계의 구조와 틀을 일대 쇠퇴할 필요 깨끗하고 공정한 정부를 원하는 국민의 기대 충족

정부개혁 작업의 성공적 추진을 뒷받침하기 위한 개혁 전략의 수단 확보

재정 및 운영체계



행정서비스현장 우리구 추진현황

1999년도

- 『행정서비스현장제정지침』대통령훈령 제70호 ('98. 6. 30)
- 『행정서비스현장제』대상업무 선정 ('99. 4. 30) - 구청장방침 제1025호
- 『행정서비스현장』제정 - 2개현장
- 보안등행정서비스현장 제정 ('99. 9. 7 도로관리과)
- 가로청소행정서비스현장 제정('99. 9. 11 청소행정과)
- 『가로청소행정서비스현장』고객만족도조사('99.12.11 ~ 12.15)

2000년도

- 『행정서비스현장제』확대시행에따른 대상업무 선정(2000.2.08) - 구청장방침 제351호
- 선정결과 : ① 세무행정 ② 민원행정 ③ 구직행정 ④ 식품위생 ⑤ 건축행정 ⑥ 지적행정 ⑦ 공원녹지 ⑧ 하수행정 ⑨ 교통행정 ⑩ 보건행정
- 『행정서비스현장제』담당공무원 워크샵 참가 (2000.7.13~14)
- 『행정서비스현장제』하반기담당공무원순회교육(2000.8.26:공무원교육원)

2001년도

- 행정서비스현장제 담당공무원 워크샵 참석보고(2001.7.21)
- 『서울특별시광진구행정서비스현장제정및운영규칙』제정 공포(2001.9.26)

『광진구 친절서비스 길라잡이』제작계획(2001.12.1)

2002년도

- 행정서비스헌장제 담당공무원 워크샵 참석(2002.7.15)
- 2001년도 행정서비스헌장제 운영실태 자체점검결과보고(2002.7.10)
- 2002년도 행정서비스친절도 주민설문조사 결과보고(2002.9.24)

2003년도

- 행정서비스헌장제 담당공무원 워크샵 참석(2003.6.19)
- 행정서비스헌장제 우수사례 제출(2003.7.2)
- 서울특별시광진구행정서비스헌장제정및운영규칙 개정(2003.9.26)

2004년도

- 광진구행정서비스헌장심의위원회 개최 및 통합안 심의의결(2003.4.26)
- 광진구행정서비스통합헌장 선포(2003.5.25 광진구민의날 기념식)
- 헌장전문, 공통이행기준 7분야 56기준, 개별이행기준 15분야 370기준
-  [2004 광진구행정서비스헌장 운영에 따른 고객만족도 인터넷 설문조사 결과](#)

2005년도

- 행정서비스헌장제 담당공무원 워크샵 참석(2005.10.6)
- 광진구행정서비스헌장 개정(2005.11.10)
- 헌장전문, 공통이행기준 7분야 56기준, 개별이행기준 15분야 389기준

2006년도

- 행정서비스헌장제 담당공무원 워크샵 참석(2006.9.14)
- 광진구행정서비스헌장 개정(2006.11)
- 헌장전문, 공통이행기준 7분야 56기준, 개별이행기준 15분야 389기준

2007년도

- 조직개편에 따라 광진구행정서비스헌장 개정(2007.10.12)
- 환경위생 헌장 폐지(환경녹지 및 보건위생 서비스헌장에 편입), 정보통신 서비스헌장 신설(디지털정보과)
- 헌장전문, 공통이행기준 7분야 56기준, 개별이행기준 15분야 389기준

2012년도

- 「서울특별시 광진구 행정서비스헌장 및 운영에 관한 조례」일부개정(2012.7.23)
- 제명을「서울특별시 광진구 행정서비스헌장 조례」로 변경
- 구청장을 헌장부서의 장으로 대체함
- 헌장의 제·개정 원칙에 비용과 고객편익의 비교에 의한 서비스 기준 추가 (기존 6개 원칙에서 7개 원칙으로 변경)
- 행정서비스헌장 제·개정 시 헌장 공표방법에 해당부서 홈페이지 게재 추가
- 헌장 이행을 위해 헌장 주요내용의 사무실 게시
- 고객불만 접수처리 대장의 작성·관리 규정
- 헌장심의위원회 조항을 삭제
- 헌장 총괄부서의 장에 관한 사항을 신설