

# 총무과 행정서비스 이행기준

- 우리시에서 개최되는 각종 행사가 시민이 주인이 되는 행사가 될 수 있도록 의전행사에 관한 사항에 대해 도우미 역할을 수행하겠습니다.
- 기록물의 안전한 보존과 신속한 검색·활용체계를 구축 하여 행정능률 향상에 기여함은 물론, 기록정보를 적극적으로 공개하여 시민의 알권리 충족 및 투명한 행정을 구현하도록 하겠습니다.
- 인력을 효율적으로 운영하여 행정서비스의 질적 향상을 위해 노력하겠습니다.
- 공무원에게 수여하는 표창에 있어 성실히 맡은 바 임무를 다한 자 등 숨은 유공자를 적극 발굴하겠습니다.
- 글로벌 인재 양성을 위해 체계적이고 종합적인 교육을 통하여 스마트한 인재를 양성하도록 지원하겠습니다.
- 직장의 후생복지 활성화로 활기차고 화합된 직장분위기 조성 및 직원사기 진작에 힘쓰겠습니다.

## 【고객의 의견제출 또는 연락하실 곳】

담당사무	담당부서	전화번호	FAX
행사 의전 지원, 기록물관리, 정보공개 등에 관한 사항	총 무 과 (서 무 팀)	540-2231	540-2349
조직 및 인사 운영, 공무원 포상 등에 관한 사항	총 무 과 (인 사 팀)	540-2235	
직원 교육, 후생복지 등에 관한 사항	총 무 과 (능력개발팀)	540-2796	

# 자치행정과 행정서비스 이행기준

- 국제교류 추진은 양 도시 간 교류에 따른 상호협력의 실익과 공동번영을 위한 교류협력 방안 등을 다각적으로 검토하여 결정하겠습니다.
- 글로벌 인재 양성에 기여하는 청소년 프로그램 운영, 투자유치를 통한 지역 경제 활성화 제고 등 지속가능하며 실질적인 교류 확대를 진행하겠습니다.
- 아산시 행정서비스를 경험하는 모든 시민분들에게 깨끗한 환경속에서 친절한 응대로 기쁨과 만족을 드리고자 정성을 담아 항상 노력을 기울이겠습니다.
- 지역이기주의 및 당사자 이해관계 등으로 발생하는 지역갈등(집단민원 등)을 사전에 예방하고, 발생 시 이를 합리적이고 신속하게 해결하도록 노력하겠습니다.
- 아산시민의 목소리를 대변하는 모니터의 기능과 역량을 강화하고 소통·참여 행정을 실현하겠습니다.
- 민간단체와의 지속적인 협력체계 구축으로 시민 화합 분위기를 조성하여, 민관 협업 행정을 구현하겠습니다.
- 자치활동을 활성화시켜 시민과 소통하는 행정을 구현해 나가겠습니다.
  - 시민의 참여를 통한 지역공동체 가치회복 프로그램을 활성화 하겠습니다.
  - 누구나 참여할 수 있는 다양하고 전문적인 주민자치교육을 실시하겠습니다.
  - 자치 네트워크 구축으로 지역발전의 상승효과를 거두기 위해 소공동체 활동을 적극적으로 지원해 나가겠습니다.
- 시민의 조직적이고 지속적인 행정참여 방안을 마련하겠습니다.
  - 주민참여에 관한 제도적 장치를 마련하고 활성화하기 위하여 주민참여예산 위원회를 반기 1회 이상 개최하고 공정하고 투명한 주민참여예산이 편성될 수 있도록 힘쓰겠습니다.

- 온라인 주민참여 체계(주민참여예산방, 정보공유 공간)를 활성화하여 보다 폭넓은 주민참여를 도모하겠습니다.
- 자원봉사센터를 중심으로 단체,기업,학교 간 네트워크를 형성하여 자원봉사 활동을 적극 지원하겠습니다.
- 다양한 계층이 참여할 수 있도록 자원봉사 프로그램을 확대 운영하여 일회성이 아닌 지속적인 자원봉사활동을 적극 유도하겠습니다.
- 다양한 매체를 활용하여 1365 자원봉사포털시스템에 의한 자원봉사활동을 지속적으로 홍보하여 자원봉사 활성화를 위해 노력하겠습니다.
- 주민생활 불편 해소를 위한 숙원사업 추진으로 주거환경을 개선하여 시민의 삶의 질 향상에 노력하겠습니다.

**【고객의 의견제출 또는 연락하실 곳】**

서 비 스 별	담당부서	전화번호	FAX
국제교류 및 친절, 지역갈등 예방에 관한 사항	행 정 팀	540-2852	2116
시민소통 및 민관 협업 행정에 관한 사항	시민소통팀	540-2151	
주민자치 및 주민참여, 자원봉사활동에 관한 사항	참여자치팀	540-2238	
주민만족 소규모 숙원사업에 관한 사항	새 마을 팀	540-2050	

# 세정과, 징수와 행정서비스 이행기준

## 【세무 민원 서비스】

- 민원인을 반갑고 친절하게 응대하겠으며 모든 민원처리 시 납세자의 입장에서 신속·공정하게 업무를 처리하겠습니다.
- 점심시간에도 찾아오신 민원이 불편하지 않도록 근무조를 편성하여 민원상담 및 고지서·제증명 발급을 하겠습니다.
- 지방세 상담, 구제제도 등 민원내용을 충분히 설명하여 지방세의 이해에 도움이 되도록 하겠습니다.
- 장애인 및 노약자, 임산부가 세무민원과 관련하여 방문 시 다른 민원인에게 양해를 구한 뒤 담당자로 하여금 민원을 먼저 처리하여 드리겠습니다.
- 담당자가 없을 경우에는 업무대행자가 처리해 드리고 업무대행이 어려워 즉시 답변이 안 될 때에는 민원인의 상담내용 및 연락처를 메모하였다가 담당자에게 전달한 뒤 30분 이내에 연락을 드리겠습니다.

## 【지방세 부과·징수 서비스】

- 납세자들이 이용하기 편리한 시간에 지방세를 납부할 수 있도록 납기개시 5일 전까지 납세고지서를 발급하도록 하겠으며 고지서를 받지 못하신 경우 담당자에게 전화를 주시면 즉시 우편으로 발송해 드리겠습니다.
- 과세자료 정비 및 최근 납세자 주소 확인 등 정확한 부과 노력으로 납세자의 불편을 최소화하겠습니다.
- 성실 납세자의 피해가 없도록 체납자에 대한 강력한 체납처분으로 조세 형평성을 실현하겠습니다.
- 정보화 시대에 맞춰서 지방세를 편리하게 납부할 수 있도록 가상계좌, 신용카드, 위택스 납부 등 납세편의 시책을 활성화시켜 나가겠습니다.

## 【세무조사 서비스】

- 세무조사 시에는 고객이 미리 알고 준비할 수 있도록 조사개시 10일전까지 조사계획을 통지하겠습니다.
- 고객이 불가피한 사유로 세무조사를 연기하고자 할 경우 조사개시 3일전까지 연락을 주시면 의견을 적극 수용하도록 하겠습니다.
- 세무조사를 받는 경우에 조세전문가로 하여금 조사에 참여하게 하거나 의견을 진술하게 하여 도움을 받을 권리를 보장 할 수 있도록 하겠습니다.
- 세무조사 결과는 조사 종료 후 빠른 시일 내에 서면으로 고객에게 통보함으로써 궁금증을 해소하겠습니다.

## 【세무행정 서비스】

- 지방세법 및 지방세감면조례 등 납세자가 세무행정의 정보를 홈페이지에서 적극 활용하도록 하여 납세자에게 알권리를 충족시켜드리겠습니다.
- 지방세 부과 및 납부편의시책에 대한 홍보를 홈페이지, 소식지, 전광판, 현수막, SNS 등 다양한 매체를 활용하여 더 나은 납부편의를 도모하겠습니다.
- 공평하고 정확한 과세를 위하여 연 2회 이상 세무공무원에 대한 직무교육 및 토론회를 실시하겠습니다.
- 달라지는 지방세 및 세목별 과세내용을 담은 지방세 책자를 연 1회 제작하여 시민들에게 다양한 정보를 제공할 예정입니다.
- 불편·건의사항 및 개선해야할 사항이 있는 경우에는 전화,우편,팩스,인터넷 등으로 의견을 제출해 주시면 즉시 검토하여 반영하도록 하겠습니다.
- 민원처리와 관련하여 금품·향응 등을 받지도 요구하지도 않고 부당한 이권개입과 청탁을 하지 않겠습니다.

## 【고객의 의견제출 또는 연락하실 곳】

서비스별	담당부서	전화번호	팩스
취득세, 자동차세 상담	세 정 팀	540-2296	540-2288 540-2799
재산세 상담	재 산 세 팀	540-2815	
지방소득세 상담	지방소득세 팀	540-2894	
세무조사, 주민세 상담	세 무 조 사 팀	540-2819	
체납, 납부편의시책 상담	징 수 팀	540-2817	
차량 압류, 영치 상담	기 동 징 수 팀	540-2298	
지방세 환급 상담	세 입 팀	540-2284	

# 회계과 행정서비스 이행기준

## 【경리분야】

- 세출예산 집행내역과 복식부기 회계제도에 의거한 재무재표를 시 홈페이지에 공시하여 시민의 알권리 및 행정의 신뢰성을 높이도록 하겠습니다.
- 각종 대가 지급시 시민편익을 위해 채권자에게 지출알림 문자서비스를 통하여 입금 사실을 전송하도록 하겠습니다.

## 【계약분야】

- 계약의 전 과정을 시 홈페이지에 공개하여 투명한 계약을 구현하겠습니다.
- 공사, 용역, 물품계약과 관련하여 질의 시 친절하게 답변하고 관련서류 제출에 따른 방문을 1회 이상 하지 않도록 하겠습니다.
- 전자계약을 원칙으로 고객과의 불필요한 대면을 차단하여 청렴한 계약을 구현하겠습니다.
- 선금, 기성금, 대가금을 신청 즉시 지급하겠습니다.

## 【재산관리분야】

- 공유재산 매수 및 대부신청시 행정절차에 대해 고객에게 충분히 안내하여 불편함이 발생하지 않도록 하겠습니다.
- 공유재산의 효율적인 관리를 통하여 시민이 사용함에 있어 불편함이 없도록 하겠습니다.

## 【고객의 의견제출 또는 연락하실 곳】

담당사무	담당부서	전화번호	FAX
지출 및 재정운영	회 계 과 (경리팀)	540-2286	540-2134
계약업무	회 계 과 (청렴계약팀)	540-2272	
공유재산 관리	회 계 과 (재산관리팀)	540-2867	

# 정보통신과 행정서비스 이행기준

## <정보기획 분야>

- 유비쿼터스 도시의 효율적 구축을 통해 시민들에게 언제 어디서나 필요한 서비스(정보)를 제공하여 살기 좋은 도시를 만들 수 있도록 노력하겠습니다.
  - 유비쿼터스 도시 : 고도화된 정보통신 인프라가 구축된 도시로서, 언제 어디서나 원하는 정보(서비스)를 손쉽게 얻을 수 있는 도시
- 장애인, 주부, 어르신 등 정보화 소외계층을 대상으로 내실 있는 주민정보화교육 프로그램을 진행하여 정보화 시대에 꼭 필요한 필수지식과 다양한 수요자 중심의 정보 활용 기회를 제공함으로써 정보화 격차를 해소하여 나가도록 하겠습니다.

## <행정정보 분야>

- 행정정보시스템의 실시간 모니터링을 통한 안정적인 시스템 운영으로 신뢰 받는 행정서비스를 제공하겠습니다.
- 행정망 사용자의 PC에 보안프로그램을 설치하고 외부유출 방지를 위한 정책을 수립하며, 자료가 웹 페이지에 올려질 때는 개인정보 게재를 차단함으로써 시민의 소중한 개인정보를 보호하여 신뢰받는 행정정보서비스를 제공하겠습니다.
- 불법 소프트웨어 방지를 위한 점검을 분기 1회 이상 실시하겠습니다.
- 온라인을 통하여 민원서비스를 이용하는 시민들에게 무중단, 무장애 행정통신 서비스를 제공하도록 최선을 다하겠습니다.

## <영상통신 분야>

- 정보통신공사사용전검사를 마친 건축물에 대한 검사필증을 교부하여 정보통신 서비스 제공이 원활하도록 하겠습니다.
- 정보통신공사사용전검사 접수 민원인과 사전 상담을 실시하고 민원업무 처리 기간을 법정기한(14일)보다 단축하여 6.5일 이내로 처리하도록 하겠습니다.
- CCTV 통합관제센터 구축 및 24시간 중단 없는 운영을 통해 범죄, 재난 등 각종 위험으로부터 안전하고 쾌적한 도시를 만들기 위해 노력하겠습니다.

## <민원콜센터 분야>

- 민원콜센터는 일반민원, 여권, 상하수도, 환경, 청소, 차량등록, 관광안내 등 종합민원 안내를 시민고객과 상담 시 신속·정확·친절하게 각종 정보를 제공할 예정입니다.

《 아산시 민원콜센터 이용안내 》

◆ 365일 : 오전8시 30분 ~오후 6시 30분 ◆콜센터 : 1577-6611

**【고객의 의견제출 또는 연락하실 곳】**

서비스별	담당부서	전화번호	FAX
U-City업무, 정보화교육, 정보화마을 등	정보기획팀	540-2462	540-2198
새울행정시스템, 온-나라시스템, 정보보안, 공공데이터 등	행정정보화팀	540-2474	
통신망 초고속화·통신망 유지관리, CCTV 설치 운영, 정보통신공사 사용전 검사 등	영상통신팀	540-2300	
민원콜센터에 관한 사항	민원콜센터팀	540-2028	



# 공공시설과 행정서비스 이행기준

## <공공청사 관리분야>

- 가. 공공청사 내부는 물론 외부 청소를 깨끗이 하고, 아름다운 화분을 청사 내부 곳곳에 배치하여 시청을 방문하는 모든 분들에게 즐거움을 드리겠습니다.
- 나. 누구나 쉽게 볼 수 있는 장소에 청사 건물별 실과별 안내도를 설치하여 해당부서를 신속편리하게 찾아 용무를 볼 수 있도록 하겠습니다.
- 다. 방문객센터 설비 및 시설물에 대한 사전 순찰과 시설점검을 실시하여 방문객센터와 족욕장, 분수대 시설, 워터미러 시설 등을 이용하는 이용객들에게 불편함이 없도록 최선을 다하여 관리하겠습니다.
- 라. 장영실 과학관 이용에 대한 불편이 없도록 사전에 시설물 점검 및 직원에 대한 주기적 친절 교육을 실시하겠습니다.
- 마. 시설이용 전반에 걸쳐 고객의 제안·의견·건의 및 불만족·불친절을 느끼셨을 경우, 문서·전화·우편·FAX·인터넷 등을 통하여 의견을 제시하면 신속히 조치하여 그 결과를 5일 이내에 검토 후 즉시 통보해 드리겠습니다.

## <공공건축물 건립분야>

- 가. 공공건축물 건립 시 건설공사의 품질을 높이고 안전을 확보하는 동시에 건축물에 필요한 에너지 부하를 최소화하고 신에너지 및 재생에너지를 활용함으로써 선도적인 녹색청사를 구현하여
- 나. 직원과 시민들에게 쾌적하고 건강한 환경을 제공하고 국가 에너지 정책에 선도적으로 대응할 수 있는 친환경 건축물을 건립하도록 하겠습니다.

### 【고객의 의견제출 또는 연락하실 곳】

서비스별	담당부서	전화번호	FAX
공공청사 관리에 관한 사항	공공시설과 (청사관리팀)	540-2629	540-2549
문화예술공간 대관에 관한 사항	공공시설과 (청사관리팀)	540-2061	
공공시설물 건립에 관한 사항	공공시설과 (공공시설1팀)	540-2926	
공공청사 패스브 건축기법에 관한 사항	공공시설과 (공공시설2팀)	540-2937	