

속 초 시

공보는 공문서로서의 효력을 갖는다.

선	기 관 의 장
람	

공  보

제863호 2014년 5월 23일(금)

훈 령

○ 속초시 규제 신고고객 보호·서비스현장 운영 규정..... 2

공 고

○ 속초항활성화 지원에 관한 조례 일부개정조례안 입법예고..... 6

회 람									
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--

발행 : 기 획 감 사 실 (전화 : 639-2223, FAX : 639-2106)

속초시 규제 신고고객 보호·서비스현장 운영 규정을 다음과 같이 발령한다.

속초시장 권한대행 부시장 함 재 식 (직인)

2014. 05. 23.

속초시 훈령 제660호

속초시 규제 신고고객 보호·서비스현장 운영 규정

제1조(목적) 이 규정은 규제 신고고객에 대한 불이익을 방지하고 신속한 개선으로 기업이 활동하기 좋은 환경이 조성될 수 있도록 “속초시 규제 신고고객 보호·서비스 현장”을 운영하는데 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “규제 신고고객 보호·서비스현장(이하 "현장"이라 한다)”이란 속초시(이하 “시”라 한다)에서 제공하는 행정서비스(이하 "서비스"라 한다)의 기준과 내용, 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 등을 구체적으로 정하여 공표하고, 이의 실현을 약속하는 것을 말한다.
2. “규제 신고고객 보호”란 규제개선, 애로해소 등에 관한 의견을 제출한 기업과 기업인에게 행정기관이 불이익을 주거나 차별을 하지 않는 것을 말한다.
3. “규제 신고고객 만족도”란 현장 이행 기준에 따라 속초시 공무원들이 규제 신고고객에게 제공하는 서비스에 대한 고객들의 평가결과를 말한다.

제3조(적용대상) 이 규정은 시 본청, 직속기관, 사업소 및 하부행정기관에 적용함을 원칙으로 한다.

제4조(기본원칙) 합리적인 현장의 운영을 위하여 다음 각 호의 원칙을 고려하여야 한다.

1. 규제 신고고객 보호 우선의 원칙
2. 규제 신고고객 보호정책 구체화의 원칙
3. 규제 신고고객 보호정책 적극적 홍보의 원칙
4. 규제 신고고객 보호정책 내부 구속력 강화의 원칙

제5조(현장의 내용) ① 현장의 내용은 별표와 같다.

② 현장을 합리적으로 운영하기 위하여 「속초시 행정서비스현장 제정 및 운영규정」에 따른 현장심의위원회를 준용할 수 있다.

제6조(현장의 구성) 현장에는 다음 각 호의 사항들이 포함되어야 한다.

1. 현장 전문
2. 기업하기 좋은 환경 구현을 위한 노력
3. 신고 고객에 대한 불이익 금지 및 차별금지
4. 신고고객에 대한 불이익이나 차별 시 신속한 개선과 재발방지
5. 규제 신고고객 만족도 평가와 미흡한 사항 개선
6. 규제 신고고객의 의견반영 등

제7조(개정 및 개정 절차) ① 현장의 평가 결과 또는 행정환경의 변화 등으로 현장을 개정할 필요성이 있을 경우에는 현장을 개정하여야 한다.

② 현장의 개정절차는 다음 각 호의 순서에 따른다.

1. 고객 의견을 반영한 현장초안 작성 및 직원의견 수렴
2. 현장 심의회 심의·확정
3. 현장 발령 및 시행

제8조(공표 및 홍보) ① 현장을 제정 및 개정한 때에는 시민이 충분히 알 수 있도록 속초시 공보 및 각종 홍보매체를 이용하여 공표 및 홍보하여야 한다.

② 규제 신고고객이 현장의 사본을 요구하는 경우에는 지체 없이 이를 제공하여야 한다.

③ 규제개혁담당 부서장은 규제 신고고객이 보기 쉬운 일정한 장소에 현장을 게시하여야 한다.

제9조(현장의 실천) ① 시 공무원은 현장을 성실히 준수하고 기업민원 보호정책의

정착과 실현을 위해 부단히 노력하여야 한다.

② 규제개혁 담당 부서장은 현장을 실천하고 이행하기 위하여 소속직원에게 연한 차례 이상 교육을 실시하여야 한다.

③ 규제개혁 담당 부서장은 현장의 이행 중에 부적합한 상황이 발생할 경우에는 개선계획을 수립하여 현장 개정 시 반영될 수 있도록 조치하여야 한다.

제10조(잘못된 서비스 시정) ① 각 부서에서는 현장 실천에 대한 규제 신고고객들의 불만족 사항을 구두, 전화, 전자우편, 공문 등 여러 경로를 통하여 접수하여야 한다.

② 규제 신고고객 보호 위반행위를 당한 고객은 시장 및 「중소기업기본법」 제22조에 따른 중소기업 ombudsman에게 신고할 수 있다.

③ 각 부서에서는 제1항 및 제2항에 따른 사항을 접수했을 경우에는 즉시 사실여부에 대해 확인·조사하고 규제개혁 담당 부서장 및 중소기업 ombudsman에게 통보하여야 한다.

④ 각 부서에서 접수된 사항이 타 부서 소관업무인 경우 즉시 소관부서로 이첩하여 해당부서가 제3항에 따른 조치를 할 수 있도록 하여야 한다.

⑤ 제3항의 사실을 통보 받은 규제개혁 담당 부서장은 현장에 따라 즉시 시정조치한 후 그 관련내용을 기록하여 기업규제 신고 고객에게 통지하고 각 부서에 반기별로 통보하여 재발 방지에 노력할 수 있게 하여야 한다.

제11조(이행실태 평가 및 환류) 규제개혁담당 부서장은 현장의 이행기준 달성도 평가 및 기업규제 신고 고객 만족도 조사를 연한 차례 이상 실시하여야 한다. 다만, 시장이 실시하는 공공민간부분 서비스 고객만족도 조사를 할 경우 병행하여 실시할 수 있다.

제12조(우수 부서 및 공무원 우대조치) 현장 이행에 현저한 공로가 있는 우수 부서 및 우수공무원에 대해서는 포상과 근무성적평정 실적가점 등에 있어서 우대할 수 있다.

부칙

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

속초시 규제 신고고객 보호·서비스현장

우리 속초시 전 공무원은 기업고객들에게 수준 높은 민원 행정서비스를 제공하고 "속초시·기업 간 소통실패 민원행정"을 실현하기 위하여 다음과 같이 노력할 것을 기업 고객에게 약속드립니다.

1. 우리는 기업 불편을 초래하는 불합리한 기업규제, 제도나 관행을 수시로 정비·개선하여 기업하기 좋은 환경을 구현하기 위하여 최선을 다하겠습니다.
1. 우리는 기업규제개선, 어려움 제기 등에 관하여 의견을 제출한 기업 고객에 대하여, 어떠한 불이익을 주거나 차별을 하지 않겠습니다.
1. 우리는 기업고객께서 불이익이나 차별을 받은 경우, 이를 조사하여 신속히 개선하고 유사한 사례가 재발되지 않도록 하겠습니다.
1. 우리는 기업고객들을 대상으로 주기적으로 만족도를 평가하여 미흡한 사항은 개선해 나가도록 하겠습니다.
1. 우리는 기업규제, 제도, 정책을 수립, 이행하는 전 과정에서 기업고객의 의견을 적극적으로 반영하며, 기업고객께서 신뢰할 수 있도록 최선의 행정서비스를 제공할 것입니다.

속초항활성화 지원에 관한 조례 일부개정조례안 입법예고

속초항활성화 지원에 관한 조례를 일부 개정함에 있어 그 내용과 취지를 주민 등 관계자에게 알려 이에 대한 의견을 듣고자 「행정절차법」 제41조 및 「속초시 법무 행정사무처리규칙」 제19조의 규정에 의거 다음과 같이 공고합니다.

2014년 5월 22일

속 초 시 장

1. 제 명 : 속초항활성화 지원에 관한 조례 일부개정조례안

2. 개정이유

운항 2차년도에 접어든 “속초~자루비노(훈춘)항로”는 지난 1월부터 한·러 양국 무비자 입국제도 시행으로 인한 여객증가, 정일(定日)·정시(定時) 운항을 통한 항로 안정화로 대(對)북방교역의 최단거리라는 지리적인 이점(利點)과 함께 국내·외 화주들의 컨테이너화물 유치 등으로 점차 항로운영의 정상화에 대한 기대를 받고 있었으나, 최근 예기치 못한 진도(珍島)해상 화객선사고의 여파로 향후 일정기간 해운업계 전반에 심대한 타격이 예상됨에 따라, 강원도와 협의하여 현행의 선사·하역사·여객터미널 등 속초항 국제항로 관계자에 대한 지원사항 일부를 조정함으로써 속초항의 안전관리 강화는 물론 활성화의 새로운 동력을 불어 넣고자 함

3. 주요내용

가. 조례의 목적을 간결하게 다시 기술 (안 제1조)

나. 용어 정의에 국제여객터미널 소유자, 예선사업자를 추가하고 차량, 상용여객의 뜻을 일부 변경 (안 제2조)

다. 컨테이너화물의 화물유치장려금 지원기준 일부 완화 및 국제여객터미널 소유자 경비·보안검색 비용과 예선소유자 손실보전금 지원 등 (안 제5조)

○ 컨테이너화물에 대한 화물유치장려금은 2차년도 부터 연간 취급량이 적재능력을 기준으로 15퍼센트에 달하지 못하여 항로운항 정상화에 어려움이 예상될 것으로 판단되는 경우에는 강원도지사와 협의하여 별도 지원기준 마련

○ 차량에 대한 화물유치장려금은 국제물류주선기업과 화주에 한정 지원

○ 국제여객터미널 소유자의 보안 경비·검색인력, 보안시설·장비의 확보 및 유지·보수에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 속초항 관광선부두에 신축하는 국제여객터미널 준공시까지 한시적 지원

○ 예선(曳船) 사업자의 손실액 일부 지원

라. 국제여객터미널의 여객편의시설 개선 및 안전관리를 위하여 필요한 사업 등 그 밖의 속초항활성화에 필요한 시책추진 내용 명시 (안 제11조)

4. 자치법규안 : 붙임

5. 의견제출

가. 이 조례 일부개정조례안에 대하여 의견이 있는 단체나 개인은 2014년 6월 11일까지 다음 사항을 기재한 의견서를 속초시장 (참조 : 속초항물류사업소장)에게 제출하여 주시기 바랍니다.

나. 의견 제출사항

- 1) 예고사항에 대한 항목별 의견(찬성 및 반대의견과 그 사유)
- 2) 의견제출자의 성명(단체인 경우 단체명과 대표자명), 주소, 전화번호
- 3) 기타 참고사항 등

다. 의견 제출할 곳 : 우 217-809 / 속초시 동명항로 27(동명동)

속초시 속초항물류사업소

(전화 : 033-639-2672, FAX : 033-635-8367)

라. 의견 제출방법 : 서면, 전화, FAX, 시 홈페이지, 직접 방문 등

6. 기 타

기타 자세한 사항은 속초시 속초항물류사업소(☎ 033-639-2672)로 문의하시기 바랍니다.

속초항활성화 지원에 관한 조례 일부개정조례안

속초항활성화 지원에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제1조를 다음과 같이 한다.

제1조(목적) 이 조례는 속초항을 이용하는 해상운송기업 등에 대하여 행정·재정적 지원을 함으로써 속초항이환동해 지역의 중심 무역항으로 발전하는데 기여함을 목적으로 한다.

제2조를 다음과 같이 한다.

제2조(용어의 정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “해상운송기업”이란 「해운법」규정에 따라 속초항을 이용하여 여객, 차량 및 컨테이너화물 등을 동시에 운송하는 외항 정기 여객 운송사업 면허를 받은 선사를 말한다.
2. “항만하역기업”이란 「항만운송사업법」의 규정에 따라 해상운송기업에 차량, 컨테이너화물 등을 하역하기 위해 항만하역사업으로 등록한 기업을 말한다.
3. “국제여객터미널 소유자”란 민간소유의 속초항국제여객터미널에서 보안을 확보하고 유지하는데 필요한 경비·검색인력을 확보하고 필요한 시설과 장비를 신축·증축·개축하거나 설치하고 이를 유지·보수하는 소유자·관리자를 말한다.
4. “예선(曳船) 사업자”란 속초항에 입항·출항하는 선박의 안전한 이안(離岸)·접안(接岸)을 위하여 선박으로 예선업을 영위하는 사람을 말한다.
5. “국제물류주선기업”이란 「물류정책기본법」의 규정에 따라 무역항에서 차량 및 컨테이너화물 등을 수출·수입하기 위해 국제물류주선업으로 등록한 기

업을 말한다.

6. “화주”란 해상운송기업을 이용하여 차량 및 컨테이너화물 등을 수출·수입하는 사람을 말한다.
7. “차량”이란 해상운송기업을 이용하여 수출되는 중고자동차 및 건설기계를 말한다.
8. “상용여객”이란 속초시에 6개월 이상 주민등록을 둔 사람과 속초시에 본사나 지사를 둔 업체의 종사자로서 해상운송기업을 이용하여 연간 30회 이상 중국과 러시아를 왕래하면서 생업에 종사하는 사람을 말한다.

제3조를 다음과 같이 한다.

제3조(지원 대상) 속초시장(이하 “시장”이라 한다)은 속초항 경쟁력 강화를 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 예산의 범위에서 재정지원을 할 수 있다.

1. 해상운송기업
2. 항만하역기업
3. 국제여객터미널 소유자
4. 예선(曳船) 사업자
5. 국제물류주선기업
6. 화주
7. 상용여객
8. 그 밖에 속초항활성화를 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 기관 또는 기업

제5조를 다음과 같이 한다.

제5조(지원 범위) 재정지원 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 해상운송기업의 국제항로 운항장려금과 손실액 일부 및 항만하역기업의 손실액 일부
2. 해상운송기업·항만하역기업·국제 물류주선기업·화주에 대한 화물유치장려금

가. 컨테이너화물에 대한 화물유치장려금은 2차년도부터 연간 취급량이 적재능력 기준 15퍼센트에 달하지 못하여 항로 운항 정상화에 어려움이 예상될 것으로 판단되는 경우에는 강원도지사와 협의하여 별도의 지원기준을 마련할 수 있다.

나. 차량에 대한 화물유치장려금은 국제물류주선기업과 화주에 한정하여 지원한다.

3. 국제여객터미널 소유자의 보안 경비·검색인력, 보안시설·장비의 확보 및 유지·보수에 소요되는 비용의 전부 또는 일부

4. 예선(曳船) 사업자의 손실액 일부

5. 속초항을 이용함에 따라 타 항만에 비해 추가로 발생하는 비용의 일부

6. 상용여객의 중국 및 러시아 1년 상용비자 발급비용의 일부

7. 제11조의 사업추진을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 경우

제11조를 다음과 같이 한다.

제11조(그 밖의 시책추진) 시장은 속초항활성화에 필요한 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다.

1. 선박의 급유업체 및 도선사의 유치

2. 화물 및 여객의 유치 증대를 위한 국내·국외 속초항 홍보행사의 주최 및 참여

3. 차량의 수출 및 수산물의 수출·수입을 촉진하는데 필요한 사업

4. 그 밖에 국제여객터미널의 여객편의 시설개선 및 안전관리를 위하여 필요한 사업

부 칙

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(유효기간) 제5조제3호의 규정은 속초항 관광선부두에 신축·건립되는 국제여객터미널 시설의 완공시까지 효력을 가진다.

신·구조문대비표

현행	개정안
제1조(목적) 이 조례는 속초항의 경쟁력 강화를 위하여 화주, 해상운송기업, 항만하역기업, 국제물류주선기업 및 상용여객 등에 대하여 행·재정적 지원을 함으로써 속초항을 국제 무역항으로 발전하는데 기여하고자 속초항 활성화 지원에 관하여 정하는 것을 목적으로 한다.	제1조(목적) 이 조례는 속초항을 이용하는 해상운송기업 등에 대하여 행정·재정적 지원을 함으로써 속초항이 환동해 지역의 중심 무역항으로 발전하는데 기여함을 목적으로 한다.
제2조(용어의 정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. “화주”란 속초항을 이용하여 차량을 수출하거나 컨테이너 화물을 수출입하는 자를 말한다. 2. “해상운송기업”이란 속초항을 이용하여 여객, 차량 및 컨테이너화물을 운송하는 국내외 선사를 말한다. 3. “항만하역기업”이란 속초항에서 화물등을 하역하기 위해 「항만운송사업법」의 규정에 따라 항만하역업으로 등록한 기업을 말한다. 4. “국제물류주선기업”이란 무역항에서 차량 및 컨테이너 화물을 수출입하기 위해 「물류정책기본법」의 규정에 따라 국제물류주선업으로 등록한 기업을 말한다. 5. “차량”이란 속초항을 이용하여	제2조(용어의 정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. “해상운송기업”이란 「해운법」규정에 따라 속초항을 이용하여 여객, 차량 및 컨테이너화물 등을 동시에 운송하는 외항 정기 여객 운송사업 면허를 받은 선사를 말한다. 2. “항만하역기업”이란 「항만운송사업법」의 규정에 따라 해상운송기업에 차량, 컨테이너화물 등을 하역하기 위해 항만하역사업으로 등록한 기업을 말한다. 3. “국제여객터미널 소유자”란 민간소유의 속초항국제여객터미널에서 보안을 확보하고 유지하는데 필요한 경비·검색인력을 확보하고 필요한 시설과 장비를 신축·증축·개축하거나 설치하고 이를 유지·보수하는

수출되는 중고자동차 및 중고건설 기계를 말한다.

6. “상용여객”이란 속초시에 6개월 이상 주민등록을 둔 자와 속초시에 본사나 지사를 둔 업체의 종사자로서 속초항을 이용하여 연간 30회 이상 해외를 왕래하면서 생업에 종사하는 자를 말한다.

제3조(지원 대상) 시장은 속초항을 이용하여 차량 및 컨테이너 화물을 취급·처리하거나 생업에 종사하는자 등으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 예산의 범위 안에서 재정지원을 할 수 있다.

소유자·관리자를 말한다.

4. “예선(曳船) 사업자”란 속초항에 입항·출항하는 선박의 안전한 이안(離岸)·접안(接岸)을 위하여 선박으로 예선업을 영위하는 사람을 말한다.
5. “국제물류주선기업”이란 「물류정책기본법」의 규정에 따라 무역항에서 차량 및 컨테이너화물 등을 수출·수입하기 위해 국제물류주선업으로 등록한 기업을 말한다.
6. “화주”란 해상운송기업을 이용하여 차량 및 컨테이너화물 등을 수출·수입하는 사람을 말한다.
7. “차량”이란 해상운송기업을 이용하여 수출되는 중고자동차 및 건설기계를 말한다.
8. “상용여객”이란 속초시에 6개월 이상 주민등록을 둔 사람과 속초시에 본사나 지사를 둔 업체의 종사자로서 해상운송기업을 이용하여 연간 30회 이상 중국과 러시아를 왕래하면서 생업에 종사하는 사람을 말한다.

제3조(지원 대상) 속초시장(이하 “시장”이라 한다)은 속초항 경쟁력 강화를 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 예산의 범위에서 재정지원을 할 수 있다.

1. 해상운송기업

1. 화주
2. 해상운송기업
3. 항만하역기업
4. 국제물류주선기업
5. 상용여객
6. 그 밖에 속초항 활성화를 위하여
시장이 필요하다고 인정하는 기관
또는 기업

제5조(지원 범위) 재정지원 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 해상운송기업의 국제항로 운항장
려금과 손실액 일부 및 항만하역기
업의 손실액 일부
2. 화주·해상운송기업·국제물류주
선기업·항만하역기업에 대한 화물
유치장려금
3. 속초항을 이용함에 따라 타 항만에
비해 추가로 발생하는 비용의 일부
4. 상용여객의 러시아 1년 상용비자 발
급비용의 일부
5. 제11조의 사업추진을 위하여 시장
이 필요하다고 인정하는 경우

2. 항만하역기업
3. 국제여객터미널 소유자
4. 예선(曳船) 사업자
5. 국제물류주선기업
6. 화주
7. 상용여객
8. 그 밖에 속초항 활성화를 위하여
시장이 필요하다고 인정하는 기관
또는 기업

제5조(지원 범위) 재정지원 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 해상운송기업의 국제항로 운항장
려금과 손실액 일부 및 항만하역기
업의 손실액 일부
2. 해상운송기업·항만하역기업·국제
물류주선기업·화주에 대한 화물유
치장려금
- 가. 컨테이너화물에 대한 화물유
치장려금은 2차년도부터 연간 취
급량이 적재능력 기준 15퍼센트에
달하지 못하여 항로 운항 정상화에
어려움이 예상될 것으로 판단되는
경우에는 강원도지사와 협의하여 별
도의 지원기준을 마련할 수 있다.
- 나. 차량에 대한 화물유치장려금은
국제물류주선기업과 화주에 한정
하여 지원한다.
3. 국제여객터미널 소유자의 보안 경
비·검색인력, 보안시설·장비의 확

제11조(그 밖의 시책추진) 시장은 속초항활성화에 필요한 선박급유업체 유치, 도선사 유치, 중고자동차 및 수산물 수출·입을 촉진하는데 필요한 사업, 국제여객터미널 환경개선사업 등을 위하여 각종 지원시책을 추진할 수 있다.

보 및 유지·보수에 소요되는 비용의 전부 또는 일부

4. 예선(曳船) 사업자의 손실액 일부
5. 속초항을 이용함에 따라 타 항만에 비해 추가로 발생하는 비용의 일부
6. 상용여객의 중국 및 러시아 1년 상용비자 발급비용의 일부
7. 제11조의 사업추진을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 경우

제11조(그 밖의 시책추진) 시장은 속초항활성화에 필요한 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다.

1. 선박의 급유업체 및 도선사의 유치
2. 화물 및 여객의 유치 증대를 위한 국내·국외 속초항 홍보행사의 주최 및 참여
3. 차량의 수출 및 수산물의 수출·수입을 촉진하는데 필요한 사업
4. 그 밖에 국제여객터미널의 여객편의 시설개선 및 안전관리를 위하여 필요한 사업