

경기도 도민권익위원회 행정서비스 이행표준

1. 도민권익 강화 및 보호

가. 도민권익위원회 운영

- 1) 공정하고 투명하게 경기도 도민권익위원회를 운영하여 도민의 권익구제를 강화하고 일상 편의를 증진하는 도민 중심의 행정서비스를 실현하겠습니다.
- 2) 도민의 권익증진과 보호를 위해 불합리한 제도를 지속적으로 발굴, 개선토록 건의해 나아가겠습니다.
- 3) 도민이 제기한 고충에 대해 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 따라 도민 눈높이에서 신속히 처리하겠습니다.

다. 서비스별 접수·처리 창구

서비스명	접수부서 담당	전화번호	FAX
도민권익위원회 운영	도민권익팀	031-8008-5588	031-8008-5559
부패행위 처리	도민권익팀	031-8008-5587	

2. 도민참여 기반의 적극적인 행정감시 구현

가. 도민참여 옴부즈만

- 1) 도민이 직접 청구하는 적극적인 행정감시 제도를 통해 도정의 신뢰도를 제고하고 불합리한 행정·제도 개선에 적극 기여하겠습니다.
- 2) 선택과 집중을 통한 수혜자 중심의 외부 감시활동을 강화하여 도정의 공정성과 투명성 확보를 위해 노력하겠습니다.
- 3) 분야별 전문가들 위촉·구성을 통해 행정과정의 문제를 사전 점검하고 예방하도록 적극 힘쓰겠습니다.

나. 청렴 해피콜 운영

- 1) 청렴도가 취약한 민원처리 분야에 대한 도민 불편 사항을 청취·개선하여 도정 만족도를 제고하고 청렴도 향상에 기여하도록 노력하겠습니다.

다. 서비스별 접수·처리 창구

서비스명	접수부서 담당	전화번호	FAX
도민의 행정감시 구현	도민참여팀	031-8008-2499	031-8008-5559

3. 고충민원 서비스

가. 고충민원 처리

- 1) 도민이 제기한 고충민원은 「민원 처리에 관한 법률」에 따라 신속히 처리하겠습니다. 실지 조사, 법률적 검토 등이 필요한 경우 민원처리 기한을 연장할 수 있으나 최대한 신속하게 처리하도록 노력 하겠습니다
- 2) 고충민원을 제기한 도민의 신원과 내용에 대해 비밀을 보장하고 해당 민원으로 인한 불이익이 없도록 조치하겠습니다.
- 3) 도민에게 불필요하거나 과도하게 민원 서류를 요구하는 일이 없도록 하겠습니다.
- 4) 고충민원 조사 중 필요시 현지 및 대면 조사를 통해 분명하고 명백하게 처리하겠으며, 도민이 민원 처리 상황에 대해 문의하시는 경우 최대한 자세하고 친절하게 알려드리겠습니다.
- 5) 고충민원 조사 결과 비위 사항이나 위법·부당한 사항이 확인될 경우 엄정히 조치하겠습니다.

나. 서비스별 접수·처리 창구

서비스명	접수부서 담당	접수처
고충민원	민원 접수 담당	전화: 031-120(콜센터)
		FAX: 031-8008-2258(열린민원실)
		방문·우편 경기도 수원시 영통구 도청로 30(이의동), 경기도청 열린민원실
		홈페이지: 도민권익위원회(www.gg.go.kr/civil-right) 국민신문고(www.epeople.go.kr)

4. 갑질 행위 처리 및 피해자 보호

가. 갑질 행위 근절

- 1) 경기도 소속 공무원 등의 갑질 행위를 근절하기 위한 갑질 피해신고·지원센터 운영을 통한 전문적인 갑질 피해 조사 처리 및 피해자 보호를 강화하여 도민의 권익보호에 만전을 기하겠습니다.
- 2) 갑질 근절 교육 및 홍보를 강화하여 갑질 행위를 예방하고 갑질 근절 문화를 조성하겠습니다.

나. 서비스별 접수·처리 창구

서비스명	접수부서 담당	전화번호	FAX
갑질 행위 처리·피해자 보호	권익보호팀	031-8008-3733	031-8008-5559

