무주군보건의료행정서비스헌장

우리는 무주군 보건의료원이 지역사회 공공보건의료의 중추적 기관임을 인식하고 봉사와 희생정신을 바탕으로 직원 모두가 하나되어 군민의 건강을 책임지기 위해 다음과 같이 실천할 것을 다짐합니다.

○ 우리는 군민의 행복과 복지구현의 책임자로서 지역주민의 질병예방과 건강증진, 수명연장을 위해 최선의 노력을 다하겠습니다.

○ 우리는 모든 지역사회 구성원이 차별없이 보건의료 혜택을 누릴 수 있도록 개개인의 가치를 존중하여 군민의 건강 추구에 힘쓰겠습니다.

○ 우리는 지역주민의 자발적 참여와 신뢰를 기반으로 군민이 필요로 하는 의료지원과 보건사업의 개발을 통해 수준 높은 보건의료서비스 제공에 만전을 기하겠습니다.

○ 우리는 항상 열린 마음으로 군민의 의견을 존중하여 주민여론을 적극 반영하도록 하겠습니다.

이와 같은 우리의 약속이 성실히 지켜질 수 있도록 「서비스 이행표준」 을 설정하고 최상의 서비스를 제공할 것을 약속드립니다.

서비스 이행표준

Ⅰ. 고객을 대하는 우리의 자세

1. 고객여러분께서 우리 보건의료원을 찾아오시는 경우

○ 보건의료원 내부와 주변은 항상 청결하게 관리하고 직원은 단정한 복장과 밝은 표정, 웃는 얼굴로 친절히 맞이하겠습니다.

○ 업무처리 절차를 간소화하고 대기시간을 최소화하여 신속히 진료받을 수 있도록 하겠습니다.

○ 의료장비는 항상 청결하고 안전한 상태로 유지하여 환자진료에 차질이 없도록 하겠습니다.

○ 환자의 증상을 상세히 경청하고 현 상태에 대해 자세한 설명과 함께 치료방법과 건강관리 방법을 친절히 설명해 드리겠습니다.

○ 각종검사를 의뢰하시면 그 결과를 4일 이내 서면이나 전화로 통보해 드리고 검사기간 등으로 인해 처리가 늦어질 경우에는 중간처리 결과와 사유를 2일 이내 알리도록 하겠습니다.

○ 거동이 불편한 환자가 오시면 편안하게 진료를 받을 수 있도록 휠체어, 목발 등 편의장비를 대기실에 항상 구비해 놓겠습니다.

○ 업무담당자가 일정기간 자리를 비울 경우 일주일 전부터 공지하고, 대리업무가 가능한 경우 대리인을 지정하여 업무처리에 불편이 없도록 하겠습니다.

○ 민원업무는 고객께서 기다리시는 일이 없도록 즉시 처리하도록 하겠습니다.

2. 전화로 상담을 요구하시는 경우

○ 전화가 걸려올 경우에는 직원 소속과 이름을 밝히고 친절히 응대하겠습니다.

○ 벨소리가 3회 울리기 전에 신속히 전화를 받겠습니다.

○ 전화를 다른사람에게 연결할 때에는 담당자 이름을 안내하고 신속하고 정확하게 연결해 드리겠습니다.

○ 고객이 찾는 담당자가 없으면 반드시 메모를 남겨 전달한 후 담당자가 전화를 드리도록 하겠습니다.

3. 보건의료원 홈페이지 게시판 등에 제안 및 상담을 요구하실 경우

○ 인터넷 홈페이지에 참여코너를 마련하고 운영·관리 하도록 하겠습니다.

○ 게시판에 문의 및 불편사항 등 의견을 제시한 경우에는 3일 이내 답변해 드리고, 부득한 경우 지연사유를 설명하도록 하겠습니다.

4. 늘 가까이서 함께하는 서비스를 제공해 드리겠습니다.

○ 지체장애, 거동불편 환자께서 내원이 어려워 연락을 주신 경우에는 직접 방문하여 검사와 투약 등의 조치를 하겠습니다.

○ 독거노인 등 의료이용이 불편한 주민에 대해서는 정기적으로 방문하여 건강상태를 점검하도록 하겠습니다.

○ 고객의 보건의식 수준향상과 질병예방을 위하여 정기적인 보건교육을 실시하고 반딧불 소식지, 보건의료원 게시판 공지 등 홍보를 통해 주민들이 알아야 할 공지사항과 건강상식을 제공하겠습니다.

Ⅱ. 잘못된 서비스로 불편을 초래한 경우

1. 고객께서 우리 보건의료원의 잘못으로 2회 이상 방문한 경우

○ 사실확인을 거쳐 우선적으로 처리하도록 하고

○ 해당직원에 대하여는 서비스 친절교육을 실시하겠으며,

○ 이에 대한 보상으로 5,000원의 교통비를 지급하도록 하겠습니다.

2. 전화통화 시 불친절 등으로 불편을 겪은 경우

○ 보건의료원장 및 보건행정과장에게 직접 전화해 주시면 해당 공무원을 재교육 시키고 2회 이상 반복된 경우에는 인사상 조치를 취하겠습니다.

3. 민원접수 후 7일 이내 처리되지 않거나 무성의하게 처리했을 경우

○ 사실조사 후 민원인에게 그 결과를 1시간(출장 등 부득이한 경우 3시간)이내에 통보해 드리고,

○ 직원의 실수나 착오로 잘못 처리된 경우는 해당 수수료를 변상하겠습니다.

Ⅲ. 고객참여 및 의견수렴

1. 의견수렴

○ 고객여러분께서는 방문, 전화, 서면, 인터넷 홈페이지나 고객 소리함에 의견을 제시하시면 됩니다.

2. 정보의 제공

○ 직접방문 하시지 않더라도 서면이나 인터넷 홈페이지를 통하여 보건의료 사업에 관한 자료를 제공해 드리겠습니다.

○ 반딧불 소식지, 보건의료원 게시판 등을 통하여 건강관리에 필요한 정보를 제공해 드리겠습니다.

3. 참여보장

○ 보건의료계획을 수립하거나 시책을 추진하는 과정에서 공청회, 간담회, 설문조사 등의 방법으로 고객의 의견을 수렴하여 적극적으로 반영하겠습니다.

Ⅳ. 서비스헌장 평가 및 개선

서비스헌장의 철저한 이행과 평가를 위해 매년 하반기 1회 설문조사(고객 만족도), 간담회 등을 실시하고 그 결과를 각종매체를 통해 공표할 것이며, 개선할 사항에 대하여는 지속적으로 고쳐 나가겠습니다.

의견제출 또는 연락하실 곳

○ 전　화 : 063)320-8600(보건행정과장)
○ 주　소 : 568-802) 전북 무주군 무주읍 당산리 701번지
○ 무주군 홈페이지 : www.muju.org
　⇨ 참여마당≫무주군에 바란다
○ 보건의료원 홈페이지 : www.health.muju.org
　⇨ 커뮤니티≫의료원에 바란다

고객여러분께서 협조해 주실 사항

1. 직원의 업무처리 지연, 불친절 등으로 불편을 겪으신 경우에는 즉시 연락하여 개선될 수 있도록 협조해 주시기 바랍니다.
2. 진료나 검진을 원하실 경우 반드시 보험카드를 소지하시어 적절한 혜택을 받으시기 바랍니다.
3. 법규나 제도상 불가피하여 군민의 뜻을 수용하지 못한 경우에는 널리 이해해 주시기 바랍니다.
4. 진료시간이 다소 걸리더라도 먼저 접수하신 분의 진료가 끝날 때까지 차례를 지켜 대기해 주시기 바랍니다.
5. 고객여러분이 지켜보시는 가운데 모범되고 자랑스러운 공무원을 보시면 적극 알려 주십시오. 널리 알리어 본보기가 되도록 노력하겠습니다.
6. 고객여러분의 의견이 적극 반영될 수 있도록 각종사업 등에 관심과 참여를 부탁드립니다.

서 비 스 이 행 점 검 표

서비스이행 세부내용	이행여부
▪ 보건의료원 내부와 주변은 청결히 유지되고 있는가?	
▪ 복장은 항상 깨끗하고 단정하게 착용하고 있는가?	
▪ 업무처리 절차는 간소화 되어 있는가?	
▪ 의료장비의 관리상태는 양호한가?	
▪ 환자의 증상에 대해 신중히 경청하고 친절히 설명하였는가?	
▪ 거동불편 환자의 편의를 위해 휠체어, 목발 등 장비를 보기 쉬운 곳에 비치하였는가?	
▪ 검사의뢰가 있는 경우 신속히 처리하고 통보하였는가?	
▪ 민원처리 업무에 대해 즉시 처리하였는가?	
▪ 전화가 걸려올 경우 본인 소속과 이름을 밝히고 친절히 응대하였는가?	
▪ 전화가 걸려올 경우 신속히(3회 울리기 전) 받았는가?	
▪ 다른 사람에게 연결 시 신속하고 정확하게 연결하였는가?	
▪ 인터넷 게시판, 홈페이지 등에 주민참여의 공간을 마련하였는가?	
▪ 게시판 등에 게시된 문의 및 불편사항 등에 대해 즉시 처리하였는가?	
▪ 취약지역, 취약계층에 대한 방문보건 활동은 정기적으로 이루어 지고 있는가?	
▪ 의료지원 요청이 있을 경우 인원·장비에 대한 지원은 적절하였는가?	
▪ 주민들을 위한 보건교육은 정기적으로 실시하고 있는가?	
▪ 주민이 꼭 알아야할 사항 등에 대해 각종 매체를 통해 정보제공을 하였는가?	
▪ 직원에 대한 친절 및 직무교육은 정기적으로 실시하고 있는가?	