

무주군시설관리행정서비스현장

우리 무주군 시설관리사업소 전 공무원은 문화·예술·체육시설 및 반디랜드 시설 등 시설관리사업소가 담당하는 모든 시설에서 고객 우선·고객중심·고객만족을 통해 고객이 감동할 수 있는 최상의 행정서비스를 제공하기 위하여 다음과 같이 정성을 다하겠습니다.

- 우리는 군민에 대한 봉사자라는 사실을 깊이 인식하고, 문화·예술·체육을 통해 군민 삶의 질을 높이는 부서로서의 역할을 성실히 수행하겠습니다.
- 우리는 언제나 군민의 입장에서 생각하고 행동하며, 군민이 필요로 하는 문화·예술·체육행사의 개최와 운영 프로그램을 개발하여 군민들의 정서함양 및 여가선용 기회를 제공하겠습니다.
- 반디랜드에서 관람객이 만족할 수 있도록 사업을 적극 개발하고 발전시키겠으며, 언제나 반딧불과 별을 보면서 체험하고 학습하는 공간으로 조성하겠습니다.
- 우리는 찾아 오시는 고객에게는 최대의 만족과 감동을 드리고 다양한 통로를 통해 폭넓게 의견을 수렴하여 잘못된 제도와 관행은 과감하게 고쳐 나가겠습니다.
- 고객에게 불친절한 자세와 행정사무 처리과정에서 불편을 초래하였을 경우 즉시 시정토록 하고 이에 상응한 보상을 하도록 하겠습니다.

이러한 목표를 달성하기 위하여 구체적인 「서비스 이행표준」을 설정하여 모든 공무원이 성실히 실천할 것을 약속드립니다.

서비스 이행표준

I. 친절한 서비스 실천

1. 우리는 방문하는 모든 고객에게 ‘어서 오십시오. 무엇을 도와드릴까요?’라고 공손하게 인사를 하겠습니다.
2. 우리는 전화를 받을 경우 전화벨이 3회 울리기 전에 받겠으며, 전화를 받을 때에 ‘시설사업소(반디랜드)에 근무하는 ○○○입니다. 무엇을 도와드릴까요?’라고 인사를 하겠습니다.
3. 전화를 다른 직원에게 연결할 때는 직원에게 요점을 설명하여 고객이 같은 말을 되풀이 하지 않도록 하겠습니다.
4. 담당공무원이 부재중일 때는 용건을 잘 정리하여 담당자에게 전달하여 1시간(출장 등 부득이한 경우 3시간)이내에 고객이 원하는 시간에 전화를 드리도록 하겠습니다.

II. 정확하고 신속한 정보제공

1. 우리는 고객의 특성상 외부고객이 많으므로 방문 전에 충분한 사전 지식을 습득할 수 있도록 반디랜드 홈페이지에 필요한 정보, 영상, 사진, 학술자료 등을 제공함으로써 정보화 시대에 부응하는 시설로 운영하겠습니다.
2. 우리는 매월 1회 전 직원이 시설관리사업소에 관련한 모든 정보를 공유하는 시간을 갖고 숙지하여 고객이 원하는 정보를 정확·신속하게 제공토록 하겠습니다.
3. 우리는 고객이 원하는 시설안내 요청이 있을 시는 성실히 안내하겠으며, 해설사 요청 시에는 해설사를 배치하여 관람에 불편이 없도록 하겠습니다.

Ⅲ. 안전하고 쾌적한 환경과 학습공간 제공

1. 우리는 고객이 이용하는 시설물의 안전을 위하여 정기적인 점검과 정확한 안전검사·정비 등 관리에 만전을 기하여 안전하고 쾌적한 환경속에 최상의 편의를 제공할 예정입니다.
2. 우리는 반디랜드에 자라나는 청소년들이 자연을 체험하고 문화를 배울수 있는 체험 학습 공간을 마련하겠습니다.

Ⅳ. 무주문화 알리기와 새로움을 느끼는 프로그램개발

1. 우리는 무주만의 독특하고 개성있는 문화의 전승 보급과 반딧불이 되살리기 운동에 최선을 다하겠습니다.
2. 우리는 고객에게 보다 좋은 문화와 예술·체육을 접할 수 있도록 새로운 프로그램 개발에 노력하겠습니다.

V. 시정 · 보상조치

1. 우리는 전화 또는 우편, E-Mail, 홈페이지를 통하여 군민의 소리에 귀를 기울여 잘못된 서비스에 대하여는 신속히 시정하겠습니다.
2. 우리는 반디랜드시설내 고객의 소리함을 설치, 방문객들의 소리를 듣도록 하겠으며, 개선·보완 되어야 할 시설은 처리계획을 알리도록 하겠습니다.
3. 우리는 잘못된 서비스로 고객에게 불편을 끼쳤을 때에는 그 시설을 다시 이용할 수 있도록 환불 또는 재입장이 가능하도록 보상해 드리겠습니다.
4. 우리는 고객께서 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절하거나 만족하지 못하신 경우 연락주시면 해당공무원을 재교육하고 2회 이상 누적될 때에는 인사상 조치를 취하겠습니다.
5. 우리는 군민과 방문객에게 제공되는 서비스가 최대만족 수준이기를 기대하며 이와 관련하여 매년 민원인 설문조사를 실시하여 보다 나은 서비스가 제공되도록 하겠습니다.
6. 우리는 관람객께서 방문할 시 최대한의 정보를 제공하겠으며, 안내 요청이 있을 시는 해설사를 배치하여 관람에 불편이 없도록 하겠습니다.

	무주군 시설관리사업소	：	(063)324-2300 , 320-2195
연락처	무주군 반디랜드	：	(063)324-1155 , 320-2185
	FAX	：	(063)324-9009 , 324-1188

고객여러분께서 협조해 주실 사항

- 우리 시설관리사업소 공무원은 고객감동과 미래지향적인 행정서비스를 제공하기 위하여 본 현장을 제정 선포하고 『작은실천·큰 봉사·고객감동』 매뉴얼을 제작하여 실천해 나가고자 하오니 고객 여러분께서도 적극적인 참여와 협조를 바랍니다.
- 우리가 제공한 서비스에 만족하지 못하시거나 개선의견이 있으신 경우 전화 또는 우편, E-Mail, 반디랜드 홈페이지에 민원을 제출하시거나, 방문을 통하여 담당자나 소장을 면담하실 수 있습니다.
- 우리가 제공한 서비스가 타의 귀감이 되고 널리 알릴 필요가 있을 때에는 반디랜드 홈페이지 자유게시판에 게시하여 주시면 힘이 될 것입니다.

고객여러분의 적극적인 참여와 협조만이 무주군 시설관리사업소가 발전할 수 있으며, 무주군 문화·예술·체육·관광산업도 함께 발전할 수 있습니다.