

# 무주군문화관광·체육행정서비스헌장

우리 무주군 문화·관광·체육담당공무원은 우리에게 주어진 명제가 무엇인지를 깊이 인식하고 밝고 건강하고 풍요로운 미래사회를 조성하는데 정성을 다할 것입니다.

- 문화예술의 본고장답게 향토문화 유적지를 지속복원 정비하여 전승토록 하겠으며, 현대화된 문화시설 공간을 더욱 확충하여 문화예술 중심도시로 발돋움 하도록 열심히 일하겠습니다.
- 세계적인 생태문화 관광도시로 도약하기 위해 미래형 관광자원을 연구개발하여 지역경제에 커다란 밑거름이 되도록 노력하겠습니다.
- 복합형 체육시설을 확충 생활체육을 활성화하여 건강한 사회를 조성하는데 앞장서겠으며, 우리 무주군이 스포츠문화 전략도시로 발돋움 하는데 최선을 다하겠습니다.

이와 같은 우리의 굳은 약속을 지키기 위하여 『서비스 이행 표준』을 설정하고 이를 준수할 것을 선포하며 잘못된 서비스는 시정과 아울러 불편함이 없도록 최선을 다하겠습니다.

# 서비스 이행표준

## I. 편리하고 친절한 서비스

1. 우리는 문화예술·관광·체육의 본고장답게 항상 밝은 웃음과 상냥한 목소리로 고객을 맞이하며 전화를 받을 때와 끝날 때는 반드시 “감사합니다”라는 말을 하겠습니다.
2. 우리는 방문하는 모든 고객에게 항상 “어서오십시오. 저는 ○○○부서의 ○○○입니다. 자리에 앉으십시오, 무엇을 도와드릴까요? 라고 인사하겠습니다.
3. 우리는 업무처리 중에 방문하신 고객을 대하게 된 때에는 우선하여 민원을 처리하여 드리기 위하여 즉시 하던 일을 중단하고 고객의 의견을 듣겠습니다.
4. 우리는 통화중 고객의 의견을 적극 수용하고 상호의 이해를 위하여 많은 노력을 기울이겠으며, 고객의 의견을 명확히 이해하기 위하여 1회 이상 고객이 말씀하시는 중요부분을 반복하여 확인하겠습니다.
5. 우리는 담당자가 없을 경우에도 용건을 잘 정리하여 담당자에게 전달하여 1시간(출장 등 부득이한 경우 3시간)이내에 고객이 원하시는 시간과 장소로 담당자가 전화를 드리도록 하겠습니다.

## II. 정확한 정보, 신속한 서비스

1. 우리는 고객의 특성상 외래 고객이 많으므로 방문 전에 충분한 사전 지식을 습득할 수 있도록 무주군 관광정보 인터넷 홈페이지를 개설 운영하겠습니다.
2. 우리는 문화관광 해설사를 배치하여 관광정보에 미숙한 외래고객들로부터 관광안내 요청이 있을 시는 때와 장소를 가리지 않고 신속히 달려가 안내할 것을 약속드리겠습니다.
3. 우리는 전화벨이 3회 울리기 전 가급적 빨리 받겠으며, 모든직원이 민원사무를 정확히 숙지하여 전화받는 사람이 One-Stop으로 고객이 원하는 정보를 제공하도록 하겠습니다.

## III. 책임 있고 신뢰받는 서비스

1. 우리는 문화예술인, 관광객, 체육인들을 위험시설물로부터 보호하기 위하여 사전점검하고 개선하는데 노력을 기울리 하지 않겠습니다.
2. 우리는 각종 시설물의 정확한 안전검사를 제고하기 위하여 검사 성적표와 검사자 실명제를 의무화하여 신뢰도를 향상시키는데 노력하겠습니다.
3. 우리는 지속적인 교육을 통하여 전문적인 지식과 기술을 습득하여 가장 질 좋은 서비스를 제공하도록 하겠습니다.

#### IV. 시정 · 보상조치

1. 우리는 전화 또는 우편 E-Mail을 통하여 군민의 소리에 귀기울여 잘못된 서비스에 대하여는 신속히 시정하겠습니다.
2. 우리는 각종 민원사무를 처리기간내에 처리해 드리지 못할 경우는 그 사유와 최소한의 처리기간을 알려드리겠습니다.
3. 우리는 잘못된 서비스로 고객이 다시 방문해야 할 때는 우선적으로 업무를 처리해 드리고 담당자의 사과의 말과 함께 5,000원 상당의 교통비를 보상해 드리겠습니다.
4. 우리는 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절하거나 만족하지 못하신 경우 연락주시면 해당공무원을 재교육하고 무성의한 상담의 경우 내용에 대하여 확인한 후 결과를 통보하도록 하겠습니다.
5. 우리는 군민과 방문객에게 제공되는 서비스가 최대만족 수준이기를 기대하며 이와 관련하여 매년 민원인 설문조사를 실시하여 보다 나은 서비스가 제공되도록 하겠습니다.
6. 우리는 관광객께서 방문할 시는 관광정보를 최대한 제공하겠으며, 관광안내요청이 있을 시는 문화관광 해설사를 배치하여 관광에 불편이 없도록 하겠습니다.

무주군 관광안내소 : 군청 앞	(063) 324-2114
무주IC 만남의 광장내	(063) 320-2571
무주리조트내	(063) 322-2405,
무주향교내	(063) 322-4014
무주군 문화관광과 : (063) 320-2546~8	
FAX : (063) 320-2549	

## 고객여러분께서 협조해 주실 사항

- 우리 문화·관광·체육담당 공무원은 고객감동과 환희의 미래지향적 행정서비스를 제공하기 위하여 본 현장을 제정선포하고 실천해 나가고자 하오니 고객여러분께서도 적극적인 참여와 협조를 하여 주시기 바랍니다.
- 우리가 제공한 서비스에 만족하지 못하시거나 개선의견이 있으신 경우 전화 또는 우편, E-Mail로 민원을 제출하시거나 방문을 통하여 담당자나 과장을 면담하실 수 있습니다.
- 고객께서는 질 좋고 쾌적한 환경에서 관광서비스를 받으실 권리를 향유하셔야 합니다.  
보다 적극적이고 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 적극 참여하여 주시기 바랍니다.
- 또한 여러분의 불만과 의견들은 적극 검토될 것이며, 만일 잘못된 점이 발견될 경우 여러분께서는 충분한 해명과 사과를 받으시게 될 것입니다.  
고객여러분께서 적극적으로 협조해주실 때만이 무주군의 문화·관광·체육발전과 경쟁력 제고에 큰 도움이 될 것임을 강조드립니다.