

## 17. 보건환경연구원분야 행정서비스 현장

우리 보건환경연구원에서는 시민의 보건·환경·축산과 관련한 검사업무 등이 시민의 건강생활과 직결됨을 충분히 인식하고 시민의 보건증진과 쾌적한 환경보전을 위하여 친절하고 신속, 정확한 최대한의 서비스 제공으로 신뢰받는 공직자가 되기 위하여 다음과 같은 사항을 실천하겠습니다.

- I. 찾아오시는 고객뿐만 아니라 현장방문 검사 및 시료채취 시 친절히 안내, 상담해 드리고 신속·공정하게 처리하겠습니다.
- I. 시험·검사는 공정·정확·신속하게 하고 검사결과가 나오는 즉시 통보하겠습니다.
- I. 시민생활과 관련된 수거·조사를 실시하여 시민 보건·환경 증진에 최선을 다 하겠습니다.
- I. 잘못된 서비스 및 행정착오에 대하여 즉시 확인하여 조치하겠습니다.

우리 연구원의 전 공무원은 이상의 사항들을 성실한 수행을 위하여 다음과 같이「서비스 이행기준」을 성실히 수행할 것을 약속드립니다.

# 보건환경연구원분야 행정서비스 이행기준

## □ 연구원 방문 고객에 대하여

- 방문하는 고객에게 “안녕하십니까, 어서 오십시오. 000부서 000입니다”라고 친절히 맞이하고, 노약자 장애인 등 몸이 불편한 고객에게는 민원신청 및 시료운반을 대행하여 드리겠습니다.
- 고객전용 주차장 5면을 확보하고 손수레를 비치하여 주차 및 시료를 운반하는데 불편함이 없도록 하겠습니다.
- 민원실 직원들은 명찰이나 공무원증을 항상 패용하겠습니다.
- 고객께서 상담을 원하실 경우 즉시 응대해드리겠으며 검사업무의 세부사항에 대하여서는 담당과 담당자에게 안내하여 드리겠습니다.

## □ 전화 상담시

- 전화는 벨이 3번 이상 울리기 전에 받고, 인사말, 소속부서, 성명을 또렷하게 말하겠습니다.
- 문의사항은 친절하게 답변하고 소관이 다른 실·과인 경우에는 소관 실·과의 전화번호를 알려 드리겠습니다.
- 전화를 다른 직원에 연결할 경우에는 고객으로부터 들은 요점을 전하고 바꿔 줌으로써 같은 내용을 되풀이 하지 않도록 하며 부서 간 잘못 걸린 전화의 경우에도 내부에서 바로 연결하여 드리겠습니다.
- 통화 희망자가 부재중일 때는 통화가능시간을 알려드리고 고객의 성함, 용건, 전화번호를 메모하여 2시간 이내 고객께 전화하여 궁금한 사항을 해결하겠습니다.

## □ 현장 시료채취 등 시험·검사 시

- 현장 출장 시 고객을 대하는 직원은 명찰 또는 공무원증을 항시 패용하고 먼저 “안녕하십니까?”라고 소속 및 성명을 밝히고 업무에 대하여 설명 드리겠습니다.
- 현장 시료채취 및 검사 시 시료 채취자는 채취에 앞서 작업용기 등을 사전 점검하고 실시하도록 하겠습니다.

## □ 시민생활과 관련된 수거·조사는

- 신속하게 실시하고 그 결과를 언론 홍보하여 시민 보건·환경 증진에 기여하겠습니다.

## □ 보건환경 민원서비스 제공

- 다른 업무처리 중에 고객이 찾아오신 경우에는 늦어도 1분 이내에 하던 일을 멈추고 민원 응답에 나서 민원인이 기다리지 않도록 하겠습니다.
- 접수된 검사민원을 법정기일 만료이전에 꼭 처리하겠습니다.
- 고객이 궁금해 하시는 시험결과에 대해서는 우선 전화, 팩스로 알려드린 후 시험성적서를 우송해드리겠으며, 시험성적서 결과를 보다 빨리 받고자 하시는 방문고객에게는 신속하게 그 결과를 드리겠습니다.

## □ 고객의 알권리 충족을 위한 정보 서비스 제공

- 우리 연구원에서 실시하고 있는 시험·검사업무와 관련된 시민의 보건 증진과 건강생활을 위한 각종 지식 및 정보는 시민이 알 권리가 있으므로 우리는 성실히 제공할 것입니다.
- 고객께서 받아보시는 “시험성적서”에는 담당부서, 담당자 전화번호 등 연락처를 명기하고, 시험결과 및 그와 관련된 의문사항에 대하여 문의 시 성실히 설명하여 드리겠습니다.
- 우리원 업무와 관련된 시험검사, 부적합내역에 대한 각종 사항에 대하여 문의하시면 답변이 가능한 사항에 대하여는 전화로 바로 답변하여 드리고 상세한 답변 및 상담이 필요한 경우에는 서면 또는 민원 상담예약접수제도를 통하여 상담일시 및 장소를 정하여 필요한 정보를 제공해 드리겠습니다.

## □ 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상

- 우리원 직원은 최고의 행정서비스를 제공하기 위해 노력하겠으며 부당하게 처리된 사항에 대해서는 3일 이내 시정하고 보상하겠습니다.
- 민원인으로부터 불친절 등 미이행 사례가 접수되었을 경우 민원인에게 즉시 사과드리고 해당 직원을 주의 또는 친절교육을 실시하여 재발되지 않도록 하며 이러한 사례가 2회 이상 누적될 시 해당 공무원은 불이익에 상응하는 조치를 하겠습니다.

- 직원의 명백한 사무착오, 행정처리 미숙으로 고객이 재차 방문하는 경우 동일 건에 한하여 재차 방문 시 10,000원 상당의 도서상품권으로 보상토록 하겠습니다.
- 민원처리를 이행기한 내 처리하지 못한 경우 시험·검사 처리기간이 경과될 시는 경과·지연사유를 우선 전화로 통보하겠습니다.
- 시험결과(성적서)는 100% 정확도를 기하겠으며 이를 어겼을 경우 고객에 대하여는 합당한 조치 및 관계직원에 대하여는 인사상의 불이익 조치를 하겠습니다.

#### □ 고객참여 및 의견 제시방법

- 저희가 제공하고 있는 서비스에 대하여 불친절 불만족을 느끼셨을 경우「서비스이행표준」이 이행되지 않는 경우, 불편부당한 사항 및 시정사항 등이 있을 시 연락주시면 즉시 처리하고 그 결과를 알려 드리겠습니다.
  - 전화 : 민원서비스반장 760 - 1210
  - FAX : 760 - 1355
  - 우편 및 방문 : 대구광역시 수성구 무학로 215(지산동), 42183
  - 홈페이지 : <http://www.daegu.go.kr/Health/>
- 저희가 행정서비스헌장에서 제시한 서비스 이행기준에 대한 고객 만족도 조사를 연 1회 이상 실시하겠습니다.
- 이행기준 고객만족도 조사결과는 조치계획과 함께 우리 연구원 인터넷 홈페이지에 공개하겠습니다.

#### □ 고객협조사항

- 고객께서 의뢰하시는 시료는 채취 및 운반과정에서 잘못하여 검사결과가 부적합으로 판정되는 경우가 있으므로 시험검사 의뢰 시 다음사항을 지켜 검사의뢰 하여 주시기 바랍니다.
- 세균검사가 있는 시료는 멸균된 용기를 사용하시기 바랍니다.
- 시료에는 이물질이 들어가지 않게 깨끗한 용기 및 포장제를 사용하시기 바랍니다.
- 시험검사에 필요한 시료량(주요검사민원 및 처리기한 참조)을 준수하여 주시기 바랍니다.

※ 이상을 지켜 검사의뢰 하시면 정확한 검사결과를 알아볼 수 있습니다.

❖ 검사의뢰에 대한 안내 및 접수처

| 분 야 별         | 품 명                     | 문의전화     | 접 수 처   |
|---------------|-------------------------|----------|---------|
| 수질 및 폐기물관련 검사 | 먹는물,정수기,생활용수,수영장, 욕조수 등 | 760-1255 | 총무과 민원실 |
| 식품관련검사        | 식품, 축산물 등               |          |         |
| 잔류농약 등 검사     | 농산물, 식품첨가물 등            |          |         |
| 기 타           | 교통 및 위치안내 등             |          |         |

❖ 민원사무별 이행목표

| 분야명 | 민원사무명            | 법정처리<br>기간(일) | 단축이행<br>목표(일) | 단축(일) | 시료소요량   |
|-----|------------------|---------------|---------------|-------|---|
| 수질  | 먹는물(46개항목)       | 15            | 14            | 1     | 6L이상  |
|     | 먹는샘물(50개항목)      | 15            | 14            | 1     | 8L이상  |
|     | 지하수 중 생활·농업·공업용수 | 15            | 14            | 1     | 4L이상  |
| 식품등 | 식품               | 18            | 15            | 3     | 600g이상<br>(산가, 이물 추가검사시 1kg추가<br>미생물(n=5)시험 포함 경우<br>100g단위 6개) |
|     | 농산물잔류농약          | 30            | 25            | 5     | 2~5kg이상   |
| 환경  | 토양오염             | 20            | 17            | 3     | 유류시험:100g이상<br>기타토양시험:500g이상                                    |
|     | 오수               | 12            | 10            | 2     | 4L  |
|     | 수처리제             | 18            | 16            | 2     | 500g이상  |