

20. 어린이회관분야 행정서비스헌장

우리 대구광역시어린이회관 전 직원은 모든 고객에게 쾌적한 환경과 고품격의 행정서비스를 제공하고, 특히 어린이들의 눈높이에서 생각하며 행동함으로서 신뢰와 사랑을 받는 공직자가 될 것을 다짐하면서 다음과 같이 실천하겠습니다.

- I. 우리는 밝은 미소와 친절한 자세로 고객을 맞이하겠으며, 모든 업무를 고객의 입장에서 생각하고 긍정적이며 적극적인 자세로 처리하겠습니다.
- I. 우리는 어린이들이 배우며 즐길 수 있는 다양한 행사 및 프로그램을 운영함으로써 어린이들의 꿈과 희망을 키울 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
- I. 우리는 어린이를 동행한 가족들이 본 기관을 방문시 전시물 및 제반시설을 불편함 없이 사용할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
- I. 우리는 고객에게 불편을 초래하였거나 부당하게 민원을 처리한 경우, 즉시 시정하고 정중한 사과와 함께 특별 친절교육을 실시하겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여 구체적인 서비스 이행기준을 설정하고 이를 성실히 이행할 것을 다짐합니다.

어린이회관분야 행정서비스 이행기준

□ 고객을 맞이하는 우리의 자세

○ 우리 회관을 직접 방문하시는 경우

- 방문하시는 민원인이 불편이 없도록 시청 1층 안내데스크에 안내도우미 1명을 배치하고, 현관로비 및 각층 실내 내부에 안내요원을 1명씩 배치하고 원하는 전시실을 1분 이내에 찾을 수 있도록 하겠습니다.
- 방문하시는 민원인을 맞이할 때는 3초 이내에 웃는 얼굴로 “안녕하십니까? 저는 ○○○업무담당 ○○○입니다. 무엇을 도와드릴까요?”라고 먼저 응대하고, 다른 업무처리 중일 때에는 3분 이내에 하던 일을 멈추고 응대하며, 전화 통화 중에 방문하시면 잠시 기다려 달라는 양해를 구하고 통화하며, 부득이 통화가 길어지는 경우에도 가급적 1분 이상 기다리지 않도록 하겠습니다.
- 고객을 먼저 보는 직원이 즉시 일어나서 안내하여 1분 이내에 담당자를 찾으실 수 있도록 하겠습니다.
- 찾으시는 담당직원이 없을 경우에는 담당부서 직원이 대신하여 모시고, 전화로 담당자가 통화할 수 있거나, 대신 설명하도록 하겠습니다.
- 안전사고를 당하여 사무실을 찾아오신 어린이 및 학부모에 대해서는 구비해 놓은 구급약품으로 신속하고 정성껏 응급조치할 수 있도록 하겠으며, 응급조치할 수 없는 상황에서는 신속히 병원에 연락 조치하도록 하겠습니다.

○ 전화로 고객을 맞이할 경우

- 전화는 벨소리가 3회 이상 울리기 전에 받겠으며 받을 때는 “감사합니다. 어린이회관 000입니다”라고 정중히 인사를 드리겠습니다.
- 고객께서 찾으시는 담당자가 없을 경우에는 최초 수화한 직원이 담당자에게 메모를 전달하여 1시간 내에 전화 등으로 고객께 답변 드리겠습니다.

□ 다양한 어린이관련 프로그램 및 대회 운영

- 어린이날 행사를 연 1회 개최하여 어린이는 물론 온 가족이 다함께 참여할 수 있는 축제의 장을 마련하겠습니다.
- 대구, 전북 어린이문화 교류캠프 운영으로 대구, 전북 지역의 교환 방문을 통해 지역문화, 역사체험 및 이해와 화합의 시간을 가지게 함으로써 상호간의 일체감 조성과 국민화합의 주역으로 육성하겠습니다.
- 어린이 문화예술행사 프로그램 운영 및 문예지 발간
 - ‘어린이 글쓰기 한마당’, ‘어린이 그림그리기 대회’, ‘어린이 동요부르기 대회’, ‘아동극 공연’을 매년 개최하여 지역 어린이들이 사고력 및 창의력을 키우고 창작 능력 향상을 도모할 뿐 아니라 문화예술 활동을 통한 심성순화로 건전한 사회구성원으로 육성하겠습니다.
 - 어린이 문화예술행사에서 입상한 우수 작품들을 수록한 어린이 문예지인 ‘꿈나무동산’을 매년 발간 및 홍보하여 어린이들의 정서 순화에 힘쓰겠습니다.
 - 주말이용객을 위한 다양한 수요자 맞춤형의 어린이 체험프로그램을 운영하여 고객의 요구에 적극적으로 대응하고 이용객 만족도를 높일 것입니다.

□ 다양한 시설의 적극 개방 및 쾌적한 관람환경 제공

- 피꼬리극장을 어린이행사 및 문화예술행사에 적극 개방하여 지역 어린이들의 문화예술의 장으로 제공할 것이며, 시설 대관 신청시 즉시 그 결과를 알려드리겠습니다.
- 어린이 도서관에 10,104권의 어린이 도서를 비치하여 화~일요일 09:30~18:00(동절기 17:30)까지 개방함으로써 어린이들의 책 읽는 습관과 정서순화에 힘쓰겠습니다.
- 꿈누리관 내 과학시설, 놀이시설 및 야외놀이시설물에 대해서는 일일 및 주간 점검을 실시하여 이용에 불편이 없도록 노력하고 있으며, 야외공연 시설에 대해서도 일일점검을 통한 시설물 유지관리를 철저히 하겠습니다.
- 어린이, 노약자, 장애인 등 몸이 불편하신 분이 방문하실 경우 다른 민원인에게 미리 양해를 구한 후 우선적으로 업무를 처리하여 드리겠습니다. 유아차·휠체어를 항상 비치하겠습니다.

- 민원업무 처리시 또는 전화 통화시 담당공무원이 불친절하거나 불편을 느끼신 경우 연락을 주시면 해당 공무원에게 주의, 친절교육을 시키겠습니다.
- 민원행정실명제를 성실히 이행하기 위하여 모든 민원서류에 처리부서, 담당자 및 상급자 성명, 전화번호 등 연락처를 명기하도록 하겠습니다.
- 예산투자 시설물개선사항에 대해서는 예산여건에 맞추어 연차적으로 개선하여 어린이 및 시민 이용 불편이 해소되도록 도심 속 편안한 시민 휴식 공간이 되도록 최선의 노력을 하겠습니다.

□ 대관 절차

구 분	방법 및 처리기한	비 고
대 관 신 청	· 정기대관: 상· 하반기(5월, 11월) · 수시대관: 정기대관추첨 잔여일정에 신청가능	· 제출서류 : 대관신청서 · 정기대관 공고 : 4월, 10월
대 관 심 의	· 심사 후 결정 · 심사내용: 공연단체, 출연자, 작품 등 · 처리기간: 7일(단, 사용변경은 1일 만에 처리)	
대 관 승 인	· 대관일 확정	
대 관 계 약	· 사용예정일 30일전까지 · 신청서, 공연계획서 등 검토 후 사용허가	
대관료 납 부	· 대관승인허가서 통보 후 15일 이내	· 공연행사일 전까지 납부완료 확인

□ 잘못된 서비스에 대한 시정

- 피꼬리극장 대관, 전시실 시설 사용료를 잘못 납부하였을 경우 사실 확인을 거쳐 납부한 수강료, 사용료를 48시간 이내에 돌려드리겠습니다.
- 반기별로 1회씩 어린이회관 이용객을 대상으로 고객만족도 조사를 실시하여 그 결과를 홈페이지 등에 공표하고 개선사항을 수정, 보완하여 행정서비스 품질향상에 노력하겠습니다.
- 홈페이지 “전자민원” 창구를 통하여 잘못된 서비스에 대한 시민의 견은 적극 수렴하여 처리하겠습니다.
- 전 직원은 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률을 준수함으로써

시민의 권리와 이익을 보호하겠습니다.

○ 시민의견 접수 및 처리

· 어린이회관 운영에 대해 궁금하시거나 바라는 사항 또는 건의사항 등을 문서, 우편, FAX, 인터넷 홈페이지를 이용하여 제시하시면 신속히 처리토록 하겠습니다.

· 보내실 곳 : 대구광역시 수성구 동대구로 176(황금동 626번지)

대구광역시어린이회관 ☎ 803-7941, FAX 803-7939

· 홈페이지 : <http://www.daegu.go.kr/Childhall/>

❖ 분야별 담당부서

담당부서	업무현황	전화번호	FAX
관리팀	어린이날행사총괄 자원봉사관리 피꼬리극장운영 문화행사운영	803-7940~7947	803-7939
운영팀	전시실운영 관리 시설관리 공사감독,설비운영	803-7950~7959	