

22. 종합복지회관분야 행정서비스헌장

우리 대구광역시종합복지회관 전 직원은 아동·청소년에서부터 노인에 이르기까지 다양한 복지수요에 부응하고 각종 교육 기회를 제공하고 평생교육을 활성화하여 「세계속의 대구·대구속의 복지회관」으로 거듭나기 위하여 다음과 같이 최선을 다해 노력하겠습니다.

- I. 우리는 항상 단정한 용모와 밝은 미소, 친절한 자세로 고객 여러분에게 최상의 서비스를 제공할 것입니다.
- I. 우리는 교육프로그램에 참여하는 모든 시민들의 삶의 질 향상 추구, 시민복지수혜 확대에 중점을 두고 지역사회에 이바지하는 범시민 종합복지회관으로서 그 역할을 다하겠습니다.
- I. 우리는 도·독서실, 무료예식장, 근로여성임대아파트 등 각종 편의시설을 시민중심의 공간으로 이용될 수 있도록 활용방안 강구와 편익증대에 최선을 다하겠습니다.
- I. 우리는 다양한 교육 및 심리프로그램, 각종 편의시설을 보다 많은 시민들이 이용할 수 있도록 언론매체, 인터넷, 홍보물, 유관기관 등을 통해 적극적인 홍보를 펼쳐 나가겠습니다.
- I. 우리는 복지서비스, 교육 프로그램과 관련하여 고객에게 불편을 초래하였거나 부당하게 민원을 처리한 경우, 신속·적법하게 시정 보완하고 정중히 사과드리겠습니다.

이와 같은 목표를 달성하기 위하여 구체적인 서비스 이행 기준을 설정하고 이를 성실히 이행할 것을 약속드립니다.

종합복지회관분야 행정서비스 이행기준

□ 수요자 중심의 평생교육 기능 강화

- 저소득계층 및 일반시민을 대상으로 3~4개월 과정의 자격증취득 과정, 부업, 취업, 창업과정을 연간 2~3회 실시하여 국가기술, 민간협회 자격취득 및 부업, 취업, 창업을 확대하도록 하겠습니다.
- 시민들에게 여가선용, 교양체득의 기회를 제공하여 지식, 정보화 시대에 부응할 수 있도록 문화강좌와 문학, 역사, 철학, 예술 등 인문학적 소양을 높이는 기회와 인간성 회복에 기여할 수 있는 인문학 강좌를 각각 4개월 과정으로 연 2회 실시하겠습니다.
- 다변화된 사회에서 더욱 중요시되는 부모역할수행에 도움을 주고 자녀들의 특성에 대한 올바른 이해를 돕기 위해 행복부모교실을 연 8회 실시하겠습니다.
- 동방여성대학을 연 1기로 운영하여 중년여성의 리더십을 함양하고 지역사회 발전에 선도적 역할을 할 수 있는 여성지도자를 양성하겠으며, 다문화복지대학을 운영하여 국제결혼한 외국여성들의 한국사회 안정적 정착을 위해 노력하겠습니다.
- 어르신들의 여가선용 및 건전한 문화욕구 충족을 위한 어르신행복교실과 금빛학교를 운영하여 고령화시대에 부응하겠습니다.
- 아동청소년교육을 통해 방과후, 방학 등 여가이용 및 놀이의 장을 제공하고 아동청소년들의 정서적 안정을 도모하겠습니다.
- 각 과정별 교육수료 시 설문조사 등을 실시하여 서비스 제공에 따른 애로사항과 개선사항을 청취하여 반영토록 하겠습니다.
- 고품질의 복지 및 교육서비스를 제공하기 위하여 교육환경을 끊임없이 개선하도록 노력하겠습니다.

□ 대 시민 상담 서비스 강화

- 시민의 심리·사회적 갈등해결을 위해 심리지원센터를 연중 무료로 운영하고 상담원 양성 교육과 상담원 자질 향상을 위한 상담사례연

구와 상담 교육을 실시하여 전문적이고 양질의 상담서비스를 제공
토록 노력하겠습니다.

- 정서와 행동 발달상에 도움이 필요한 아동청소년들에게 상담과 심
리치료를 통하여 사회성 향상과 잠재력을 계발할 수 있는 기회를
제공하고 안정적인 일상생활을 영위할 수 있도록 발달지원센터를
연중 무료로 운영하겠습니다.
- 학교폭력·자살 등 청소년 문제의 예방과 치료를 통해 청소년들의
건강한 성장을 지원하고자 학교폭력예방 및 생명존중문화사업을 적
극 추진하겠습니다.

□ 다양한 시민편의시설 운영

- 근로여성임대아파트, 어린이집, 도·독서실, 평리별관의 물리치료실,
무료급식소, 어린이집, 경로당 등 각종 편의시설을 시민 누구나
손쉽게 이용할 수 있는 복지공간이 되도록 하겠습니다.

□ 잘못된 서비스에 대한 시정

- 교육수강료·시설사용료를 잘못 납부하였을 경우 사실 확인을 거쳐
납부한 수강료·사용료를 24시간 이내에 돌려 드리겠습니다.
- 민원사무처리가 잘못되거나 지연된 경우, 불친절하거나 안내가 미흡한
경우 등 고객 불편사항을 신고하여 주시면 정중한 사과와 함께
특별 친절교육 등을 통하여 시정하겠습니다.
- 민원사항이 부득이하게 법정 처리 기한 내에 처리되지 못한 경우,
사실 확인 후 담당자가 24시간 이내에 지연 처리 사유와 처리
예정일을 알려 드리겠습니다.

□ 시민 의견 접수·처리 창구

- 종합복지회관 운영에 대해 문의사항 또는 건의사항을 문서,
우편·FAX·인터넷 홈페이지를 이용하여 제시하시면 신속히 처리
하여 드리겠습니다.

· 보내실 곳 : 대구광역시 달서구 성당로 187(성당동 72-10)

대구광역시 종합복지회관 ☎ 053)803-7780, FAX 053)803-7789

.홈페이지 : <http://www.daegu.go.kr/Welfarehall/>

❖ 서비스별접수 · 처리창구

서 비 스 별	접수처리창구	전화번호	F A X
시설물 대관, 무료예식장, 물리치료실, 무료급식소, 은아어린이집	관리팀	803-7780	803-7789
자격증취득과정, 부업 · 취업 · 창업과정, 문화강좌, 인문학강좌, 어르신행복교실, 행복부모교실, 아동청소년교육, 금빛학교, 근로여성임대아파트 두리글터(도서실) · 독서실	교육운영담당	803-7804	803-7789
동방여성대학, 다문화복지대학, 상담지원센터, 학교폭력예방 및 생명존중문화사업	복지상담팀	803-7812 803-7811	803-7789
아동 · 청소년 발달지원센터		803-7814	
한아름어린이집	어린이집 사무실	803-7835	803-7789

○ 고객 여러분께서 협조하여 주실 사항

- 고객만족과 감동의 행정서비스를 실천하기 위하여 우리 회관은 최선을 다하겠습니다. 이용고객 여러분께서도 적극 동참하여 주시기 바랍니다.
- 우리 회관을 방문하여 상담을 원하실 경우에 사전에 담당자에게 그 내용 등을 예약하여 주시면, 기다리시지 않고 더 만족스러운 서비스를 제공 받으실 수 있습니다.
- 대강당, 소강당, 교육장 이용 시에는 음식물 반입이 금지되오니 유념하여 주시기 바랍니다.
- 모든 시설물은 시민 여러분의 것입니다. 화장실 등 각종 시설물을 내 것처럼 아끼고 사랑하여 주시기 바랍니다.