

23. 수목원관리사무소분야 행정서비스 헌장

대구수목원의 전 직원은

1. 우리는 시민들께 만족스런 서비스를 제공하기 위해 모든 업무를 시민의 편에서 친절·신속·공정하게 처리하겠습니다.
1. 우리는 시민의 의견을 폭 넓게 수렴하고, 공정·투명하게 업무를 처리하며, 잘못된 제도와 관행은 과감하게 고쳐나가겠습니다.
1. 우리는 향토식물자원의 조사·수집·보전·전시·교육 기능을 통해 식물에 대한 시민의 이해를 향상시킬 수 있도록 성실히 노력하겠습니다.
1. 우리는 수준 높은 전시와 관람환경 조성으로 시민들이 보다 쾌적한 환경에서 수목원을 이용할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
1. 우리는 수목원 운영프로그램에 대하여 이용객의 설문조사를 바탕으로 양질의 프로그램이 제공될 수 있도록 노력하겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여 구체적인 『서비스 이행기준』을 제정하여 실천할 것을 약속드리며, 언제나 시민과 함께하는 대구수목원이 되도록 노력하겠습니다.

수목원관리사무소분야 행정서비스 이행기준

□ 편리한 예약서비스 운영

- 식물자원보전과 쾌적한 관람환경 조성을 위하여 단체관람객(10인 이상) 사전예약제(방문 최소 7일전)를 운영하고 있으며, 예약인원이 미달할 경우에는 1일전까지 예약을 할 수 있도록 하겠습니다.
- 시민들의 편의를 위하여 24시간 대구광역시통합예약시스템을 이용하여 예약할 수 있도록 하겠습니다.
- 방문 예정일 7일전에 대구광역시통합예약시스템을 이용하여 신청하지 못했을 경우, 1일 최대 인원이 초과하지 않는 범위에서 전화나 FAX를 이용한 예약으로 방문의 편의를 제공하도록 하겠습니다.

□ 다양한 안내서비스 제공

- 산림문화전시관의 전시내용에 대한 관람객의 이해증진을 위하여 산림문화전시관 안내요원을 1인이상 배치하여 이용의 편의를 돕겠습니다.
- 자연환경과 식물에 대한 올바른 지식을 제공하기 위하여 자연해설사 및 숲해설가가 상시적으로 수목원 해설을 실시하여 관람객 누구나 이용할 수 있도록 하겠습니다.
- 다양한 생물자원의 소개 및 자연환경에 대한 정보제공을 위하여 팸플렛, 셀프가이드 책자 등 다양한 안내자료를 개발하여 제공할 예정입니다.

□ 전문 테마원, 산림문화전시관 운영

- 전문 테마원, 산림문화전시관을 지속적으로 보존관리하여 시민들에게 사랑 받는 휴식·교육·문화공간이 되도록 노력하겠습니다.
- 25개 전문 테마원, 산림문화전시관 등은 관람하기 쉽도록 관람동선, 해설안내판, 전시물의 수시점검과 지속적인 개선을 통하여 쾌적한 관람 환경을 조성하겠습니다.

□ 산림환경교육 서비스 제공

❖ 식물교육 프로그램 운영

| 프로그램명 | 대 상 | 기 간 | 인원 및 회수 |
|---------------|-------|------------|----------|
| 수목원 숲 해설 | 일반시민 | 연중수시 | 20,000명 |
| 주말 가족 숲 학교 | 가족단위 | 3~11월(토·일) | 10,000명 |
| 천연염색 체험교실 | 일반시민 | 4~8월 | 700명 |
| 공무원 식물생태 체험교육 | 공무원 | 5월 | 1회 50명 |
| 어린이 여름 자연학교 | 초·중등생 | 8월 | 2회 100명 |
| 식물 및 생태 교양강좌 | 일반시민 | 8~9월 | 10회 200명 |
| 조경수 관리요령 | 일반시민 | 12월 | 2회 200명 |

❖ 기획·상설 전시행사

| 기 획 전 시 | | 상 설 전 시 | |
|-------------|-----|------------|-----|
| 전 시 명 | 시 기 | 전 시 명 | 시 기 |
| 한국춘란전시 | 3월 | 선인장 2,000점 | 연 중 |
| 야생화전시 | 10월 | 분재 400점 | |
| 병해충 진단사례 전시 | 11월 | 수석 300점 | |
| 국화전시 | 10월 | 식물종자 200점 | |

□ 잘못된 서비스에 대한 시정

- 불친절한 전화나 응대를 받았을 경우 해당 공무원을 재교육하고, 사례 공유를 통한 재발 방지에 최선을 다하겠습니다.

□ 시민의 의견을 수렴하는 열린 행정제도의 운영

- 수목원에서 제공하는 서비스에 대한 「고객만족도 조사」를 매년 실시하고 그 결과를 인터넷 등을 통하여 공개하고 잘못된 점은 시정하여 보다 나은 서비스가 제공될 수 있도록 노력하겠습니다.
- 수목원 서비스에 대한 의견을 수렴하고 개선하기 위하여 인터넷, 전화 등 모든 경로를 개방하겠습니다.

❖ 시민의견 접수·처리창구

- 우편·방문 : 대구광역시 달서구 화암로 342(대곡동 284번지)
- 전화·팩스 : ☎ 053) 803-7270 FAX 053) 220-9640

❖ 단체(10인 이상)관람 예약제 시행 안내

- 개 원 일 : 화요일~금요일
- 관람시간 : 09:00~18:00(입장시간 17:00)
- 입장대상 : 자연학습·교육·학술연구목적으로 탐방 희망 예정일
7일전 까지 사전예약을 한 단체
- 휴 원 일 : 매주 월요일
- 예약방법 : 대구광역시통합예약시스템(<http://yeyak.daegu.go.kr/>)에서
예약