

25. 동부여성문화회관분야 행정서비스헌장

우리 대구광역시동부여성문화회관 전 직원은 풍요로운 삶의 질 향상을 원하는 시민여러분의 욕구에 부응하는 수준 높은 문화 교육의 장으로써 고객이 만족하는 최상의 서비스를 제공하기 위해 다음과 같이 실천하겠습니다.

1. 우리는 항상 밝은 미소와 친절한 자세로 시민을 맞이하겠으며, 가족을 대하는 마음으로 시민과 소통하겠습니다.
1. 우리는 여성의 사회참여와 삶의 질 향상을 위한 다양한 프로그램을 개발하여 운영하겠으며, 시민의 수요를 적극 반영한 프로그램이 개발될 수 있도록 노력하겠습니다.
1. 우리는 회원 상호간의 화합과 의견교환 및 사회참여가 활성화 될 수 있도록 최적의 교육공간과 편의시설을 제공하고, 회관 시설의 안전관리에 최선을 다하겠습니다.
1. 우리는 시민이 제기하는 각종 민원을 합리적이고 신속하게 처리하겠으며, 특별한 사유 없이 불만족이나 불편을 초래한 경우 즉시 시정·보완토록 노력하겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여「행정서비스 이행기준」을 마련하여 성실히 이행할 것을 약속드리며, 언제나 시민 여러분과 함께하는 동부여성문화회관이 되도록 노력하겠습니다.

동부여성문화회관분야 행정서비스 이행기준

□ 시민 중심의 편리한 서비스 환경 제공

○ 우리 회관을 직접 방문하시는 경우

- 사무실 입구에 직원 좌석배치도와 담당업무를 부착하고, 시민을 먼저 보는 직원이 즉시 일어서서 안내하여 30초 이내에 담당자를 찾으실 수 있도록 하겠습니다.
- 방문하였을 때 담당자가 업무처리 중에 있으면 하던 일을 멈추고 10초 이내에 시민의 의견을 듣겠습니다.
- 업무담당자가 없을 때에는 5분 이내에 다른 공무원이 응대하도록 하고, 담당자가 회관 내에 있을 경우에는 30분 이내에 시민과 면담이 이루어지도록 하겠습니다.
- 민원서류 작성에 어려움이 있는 시민은 담당직원이 대신 작성하여 드리겠습니다.

○ 전화로 시민을 맞이할 경우

- 전화는 벨소리가 3회 이상 울리기 전에 받겠으며, 받을 때에는 “감사합니다. 동부여성문화회관 000입니다.”라고 정중히 인사를 드리겠습니다.
- 다른 직원에게 전화를 연결할 경우에는 전화를 받는 직원에게 통화 내용을 간략히 전달하여 같은 내용을 재차 설명하는 일이 없도록 하겠으며, 전화연결을 위하여 10초 이상 기다리지 않도록 하겠습니다.
- 담당자가 없을 때에는 용건을 정리하여 담당자에게 전달한 후 30분 이내(출장 등 부득이한 경우 1시간 이내)에 시민이 원하시는 시간과 장소로 전화를 드리도록 하겠습니다.
- 시민과의 통화가 끝났을 때에는 “전화 주셔서 고맙습니다” 라고 인사를 한 다음 시민께서 전화를 끊으신 후에 수화기를 내려놓겠습니다.

○ 우편, 인터넷 팩스 민원

- 우편과 인터넷, 팩스 등으로 민원을 제출하신 경우에는 접수 후 20분 이내에 담당자에게 전달하겠습니다.

- 인터넷을 통해 질의한 민원사항에 대해서는 법정기일 이내 최대한 신속히 답변을 드리겠습니다.

□ 여성의 사회참여 확대를 위한 문화기술교육 활성화

- 저소득계층 및 일반여성을 대상으로 4개월 과정의 문화기술교육 및, 단기 특별강좌를 실시하여 자격증 취득 및 취업기회를 확대하도록 하겠으며,
- 교육수료 시 설문조사 등을 실시하여 서비스 제공에 따른 애로사항과 개선사항을 청취하여 반영토록 하겠습니다.
- 창업활동 지원을 위해 교육을 통해 습득한 기술로 제작한 물건을 전시·판매하는 창업가게 활동을 적극 지원하겠습니다.
- 생활속의 녹색생활 실천을 위한 녹색문화사업, 지역내 다문화가족의 안정적 정착 지원을 위한 다문화지원사업 등 특성화된 사업을 지속 개발하여 평생교육의 장으로서 그 역할을 다하도록 노력하겠습니다.
- 고품질의 복지 및 교육서비스를 제공하기 위하여 교육환경을 끊임없이 개선하도록 노력하겠습니다.

□ 시민감동을 구현하는 문화활동 강화

- 시민들의 수준 높은 문화향유 욕구에 적극 부응하기 위하여 문화예술단의 정기공연 및 찾아가는 문화활동을 추진하겠습니다.
- 시민들의 의식 개혁을 위한 문화활동을 강화하여 사회문제발생 최소화에 기여하도록 하겠습니다.

□ 심리상담 활동 및 자원활동센터 확대

- 시민의 심리·사회적 갈등해결을 위해 심리상담실을 연중 운영하고 시민의 심리적 안정과 행복추구를 위하여 적극 노력하겠으며 취업상담창구를 적극 운영하여 구인·구직 정보를 제공할 예정입니다.
- 다양한 심리상담 프로그램 마련으로 보다 전문적인 서비스에 쉽게 접근할 수 있는 기회를 제공하고, 시민들의 자기계발과 지역사회 공동체 형성에 적극 노력하겠습니다.
- 자원활동센터를 상시 운영하여 자발적인 자원봉사 참여와 지역사회 참여를 도모하고 다양한 복지수요에 효율적으로 대처하여 지역사회 안전망 형성에 적극 노력하겠습니다.

□ 건강한 신체를 위한 다양한 스포츠문화 공간 제공

- 수영장 전산화시스템 연중 운영 , 수영강사의 친절·교양·안전교육 월 1회 실시 등으로 회원들이 더 편안하게 이용할 수 있는 시설이 되도록 힘쓰겠습니다.
- 매월 수영반, 아쿠아로빅, 탁구반 등 스포츠 회원 신규모집을 통하여 지역 여성들의 건전하고 활기찬 체육문화 조성을 위해 적극 노력하겠습니다.

□ 글로벌 인재양성을 위한 맞춤형 보육서비스 제공

- 영·유아를 종일반·수강생 자녀반으로 구분하여 연령에 따른 교육 환경 조성 및 인성교육에 최선을 다하겠습니다.
- 연·월·주간 교육계획에 따른 교육 및 현장체험학습, 특별활동(미술, 동화구연 등)의 다양한 교육프로그램으로 개방적이고 효율적인 어린이집 운영에 힘쓰겠습니다.

□ 잘못된 서비스에 대한 시정

- 민원사무처리가 잘못되거나 지연된 경우, 불친절하거나 안내가 미흡한 경우 등 시민 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 예정 일을 알려 드리겠습니다.

□ 시민 의견 접수·처리 창구

- 동부여성문화회관 운영에 대해 문의사항 또는 건의사항을 문서, 우편 FAX, 인터넷 홈페이지를 이용하여 제시하시면 신속히 처리하여 드리겠습니다.
- 보내실 곳 : 대구광역시 동구 신암북로11길 54-2
대구광역시 동부여성문화회관
☎ 053)605-3011~4, FAX 053)605-3099
- 홈페이지 : www.daegu.go.kr/Dwcc

❖ 서비스별접수·처리창구

서 비 스 별	접수처리창구	전화번호	FAX
<ul style="list-style-type: none"> · 시설물 대관, · 도서관 운영 	관리팀	605-3010	605-3099
<ul style="list-style-type: none"> · 회관 시설물 유지관리 · 수영장·체육실 운영 및 강습생 모집 · 홍보·접수 	시설운영팀	605-3020	605-3099
<ul style="list-style-type: none"> · 문화·기술교육 등 강좌 운영 · 자원봉사자관리 · 여성·교육문제상담 	교육상담팀	605-3040	605-3099

□ 시민 여러분께서 협조하여 주실 사항

- 모든 시민은 친절하고 공정한 서비스를 받을 권리가 있으므로 때와 장소에 구애됨이 없이 적극적으로 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.
- 우리 회관을 방문하여 상담을 원하실 경우에 사전에 담당자에게 그 내용 등을 예약하여 주시면, 기다리시지 않고 더 만족스러운 서비스를 제공받으실 수 있습니다.
- 시민이 제공해주시는 의견은 시정발전의 밑거름이 될 수 있으므로 교육운영 등 개선·시정할 사항에 대해서는 언제든지 건의하여 주시기 바랍니다.
- 강당, 교육장 이용 시에는 음식물 반입이 금지되오니 유념하여 주시기 바랍니다.
- 모든 시설물은 시민 여러분의 것입니다. 화장실 등 각종 시설물을 내 것처럼 아끼고 사랑하여 주시기 바랍니다.
- 고유가시대에 능동적으로 대응하고 녹색생활 실천을 위하여 강의실 적정온도 준수, 차량 5부제 운행, 승강기 사용 제한, 커피포트 사용 금지 등 에너지 절약운동에 적극 동참하여 주시기 바랍니다.