

행정서비스헌장 전문

경기도교육복지종합센터의 모든 직원은 수요자 중심의 교육행정서비스를 제공하고『꿈과 감동이 있는 행복한 교육복지 실현』을 위해 아래와 같이 실천하겠습니다.

- 우리는 고객 누구나 질 높은 교육행정서비스를 받을 수 있도록 고객만족 행정을 실현하겠습니다.
우리는 항상 밝은 미소와 상냥한 말씨로 민원인의 편에서 생각하고 행동하겠으며, 모든 민원을 빠르고 공정하게 처리하겠습니다.
우리는 교육행정서비스를 제공하는 과정에서 고객에게 불만족하거나 불편을 초래한 경우에는 즉시 시정토록하겠습니다.
우리는 교육행정서비스 실천 노력에 대하여 고객으로부터 평가를 받고, 미흡한 사항은 개선해 나가도록하겠습니다.

이와 같은 우리의 다짐을 실천하기 위하여 『교육행정서비스 이행기준』을 정하고 성실히 이행할 것을 약속드립니다.

행정서비스헌장 공통이행기준

1. 고객을 맞이하는 우리의 자세

방문고객

- 고객을 맞이할 때는 "안녕하세요? 무엇을 도와드릴까요?"라고 먼저 인사를 드린 후 업무를 처리해 드리겠습니다.
고객이 담당자를 쉽게 찾을 수 있도록 입구에 실별 배치도를 부착하고, 총무부 및 기획운영부 사무실에는 직원안내도 및 좌석명패를 부착하겠습니다.
고객을 맞이할 때에는 담당자가 즉시 맞이하고, 담당자가 없을 경우에는 대기시간을 알려 드리거나 큰 직원이 바로 처리하도록 하겠습니다.
용무를 마치고 돌아가실 때에는 "안녕히 가십시오.", "찾아주셔서 감사합니다." 라고 친절히 배웅해 드리겠습니다.

전화고객

- 전화를 주시면 벨소리가 3번 울리기 전에 신속히 받고 "안녕하십니까? 경기도교육복지종합센터○○부 ○○○입니다."라는 인사말로 친절히 응대하겠습니다.
전화를 다른 담당자에게 연결할 경우, 9초 이내에 연결하되, 고객이 같은 내용을 반복하지 않도록 통화요지를 담당자에게 미리 설명하겠습니다.
담당자 부재 시, 고객께 담당자의 부재사유를 설명하고 전화를 건 고객의 성명, 용건, 전화번호등을 메모하여 담당자에게 즉시 전달한 후 고객께서 원하는 방법으로 연락드리도록 조치하겠습니다.
통화가 끝났을 때에는 "감사합니다, 안녕히 계십시오, 좋은 하루 되십시오."등 끝인사를 하고 고객이 전화를 끊은 후에 수화기를 내려놓겠습니다.
우편·팩스·인터넷 고객
민원 신청은 우편·방문·팩스·인터넷 등 고객께서 편리한 방법을 통해 신청이 가능하도록 하겠으며, 접수된 민원을 담당자에게 바로 전달해 드리겠습니다.
처리결과에 대해서는 민원 신청 시 우편, 전화, 전자 우편, 전자민원창구 중 선택하신 방법으로 답변을 드리도록 하겠습니다.

2. 고객의 알권리 충족과 비밀보장

- 모든 민원서류에 대하여, 처리부서, 담당자와 상급자 성명, 전화번호 등 연락처를 기재하겠습니다.
행정정보공개제도를 충실히 운영하여 고객의 알권리를 보장하고 행정의 투명성을 확보하겠습니다.
공개절차 : 청구서 제출 -> 청구서 접수(자료관) 및 이송 -> 정보공개 여부결정(10일 이내) -> 공개·비공개 결정통지 -> 수수료 징수 -> 공개
고객께서 제출한 민원에 대해서는 고객의 비밀을 100% 보장하겠습니다.

3. 잘못된 서비스에 대한 시정조치

- 고객께서 담당자의 실수로 두 번 이상 방문하셨을 경우 우선적으로 업무를 처리해 드리고, 담당자가 정중히 사과드리도록 하겠습니다.
전화 및 직접 방문 시 직원의 불친절이나 불만족에 대하여 연락을 주시면 불편을 드린 해당공무원이 직접사과드리고 동일한 사례가 발생하지 않도록 교육 및 주의조치 하겠습니다.
민원 처리 기한을 지키지 못했을 경우 사실 확인 후 1시간 이내에 지연 처리 사유와 처리 예정일을 알려드리겠습니다.

4. 고객 의견제시 방법과 절차

- 우리가 제공한 서비스에 대하여 불친절·불만족을 느끼셨을 경우 또는 개선사항이 있을 경우, 전화·우편·팩스·인터넷 등을 통하여 의견을 제시해 주시면 서비스 개선에 적극 반영 하겠습니다.
우리 기관에서 시행하는 각종 행사 또는 행정업무와 관련하여 고객께서 민원 또는 의문사항이 있으시면 아래 연락처로 문의하여 주시기 바랍니다.

Table with 3 columns: 서비스별, 담당, 전화번호. Rows include: 이용자 안내 및 서비스 문의, 갤러리 운영, 복지시설 문의, 교직원 강좌 문의, 학생 강좌, 학생관련 프로그램 문의, 각종 문화행사 개최 관련 문의, 맞춤형복지 관련 문의, 시설 대여 문의, 민원행정서비스.

주소 : [16288]경기도 수원시 장안구 수성로413(조원동)
팩스 : 총무부 257-0332, 기획운영부 257-0337
홈페이지

5. 고객여러분께 협조를 부탁드립니다 사항

경기도교육복지종합센터 모든 직원은 고객의 편익을 최우선으로 하는 고객만족 행정이 되도록 최선을 다하겠습니다. 고객 여러분의 아낌없는 성원과 적극적인 협조를 당부 드립니다.

- 고객 여러분께서는 친절하고 공정한 서비스를 받을 권리가 있으므로, 적극적으로 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.
다른 사람을 모함 또는 비방하는 민원, 같은 내용의 민원을 중복 제출하거나 처리 불가능한 민원을 반복제출하는 것은 지양해 주시기 바랍니다.
고충민원을 신청하실 때에는 신청인의 성명, 주소, 연락처, 신청취지 등을 꼭 기재하여 주시기 바랍니다.
고객께서 주시는 의견은 서비스 개선의 밑거름이 될 수 있으므로 잘못된 점에 대해서는 지적하여 주시기 바랍니다.
친절하고 모범적인 직원이 있으면 널리 알릴 수 있도록 적극 추천하여 주시기 바랍니다.

부서별 이행기준

1. 총무부 서비스 헌장

- 기관 안내 및 홍보 서비스
고객들의 시설이용 편의성을 위해 현관입구에 총별 안내판을 부착하겠습니다.
주요 행사 및 프로그램 운영안내를 홈페이지를 활용해 알려드리겠습니다.
맞춤형 후생복지 서비스
교직원 맞춤형복지의 효율적 운영으로 교직원의 보건·안전·후생복지를 지원하겠습니다.
공무원 임대주택 운영 관리로 무주택 공무원의 주거안정과 교직원 복지 향상에 기여하겠습니다.
직장어린이집 운영을 통해 영유아 자녀 위탁으로 교직원의 안정적인 업무능를 향상시키겠습니다.
교직원 수석원의 예약관리시스템 통합 운영으로 사용자의 편의성을 제공하겠습니다.
타기관 복지시설 활용 연계 추진으로 교직원들의 다양한 복지수요 충족과 모든 교직원이 혜택을 볼수 있는 다양한 복지프로그램 개발을 추진하겠습니다.
시설대여 서비스
시설대여 절차를 간소화하고, 접근성을 용이하게 하기 위하여 온라인 대여신청을 실시하겠습니다.
온라인 대여 신청 시 접수 1일 이내에 처리하겠습니다.
시설은 청결하게 관리하고 실내 냉·난방 적정 온도를 유지하여 항상 쾌적한 환경을제공하겠습니다.
민원행정서비스
민원서류 발급은 신청하는 즉시 발급해 드리겠습니다.
FAX 민원서류 발급을 요청하시면 접수 후 3시간 이내에 고객께서 찾아가실 수 있도록하겠습니다.

서비스별 접수 및 처리 창구

Table with 2 columns: Service Name, Contact Info. Rows include 맞춤형복지 관련 문의 (8012-6014,6017,6018), 시설대여문의 (8012-6033), 민원행정서비스 (8012-6061). Includes FAX: 031-257-0332.

2. 기획운영부 서비스 헌장

- 갤러리 운영 및 대여
교직원 작품전, 자체기획전 등 갤러리 전시회를 상시 운영하고, 갤러리 대어를 통해 교직원들에게문화예술 체험 및 지성함양 기회를 제공하겠습니다.
교직원 강좌 운영
교직원강좌 초급·중급·고급반 등 수준별 강좌를 운영하여 교직원들의 여가시간을 활용한 정서적문화 활동 기반 조성의 기회를 제공하겠습니다.
북부지역에 교직원을 위한 강좌 개설로 문화적 수요를 충족시키겠습니다.
학생 관련 프로그램 운영
학생의 문화·예술적 감수성 향상을 위하여 학생 대상 문화예술교양 등의 무료 강좌를운영하겠습니다.
학생들에게 여가활동 기회 제공 및 청소년 놀이문화 형성을 위하여 학생 눈높이에 맞는 흥미로운문화예술 기획 공연을 개최하겠습니다.
문화예술 활동 지원
다양한 문화예술 공연 개최를 통하여 경기교육가족에게 문화예술 관람 기회를 제공하겠습니다.
재능기부 명사 초청 강연회를 개최하여 교직원의 정서적 문화 활동 기반을 조성하고, 문화예술활동을 지원하겠습니다.
찾아가는 문화공연 개최로 지리적 여건으로 소외된 지역에 찾아가는 문화행사를 제공하겠습니다.
교직원 참여 공연 개최로 교육공동체 구성원간의 화합과 소통, 나눔과 참여 기회를마련하겠습니다.
복지시설 운영
체력단련실, 탁구장, 당구연습실 등 교직원의 체력 증진 및 취미 활동의 장을 마련하겠습니다.
학생 체력증진 및 비만예방으로 행복한 학교생활을 영위할 수 있도록 학생건강 프로그램을운영하겠습니다.

서비스별 접수 및 처리 창구

Table with 2 columns: Service Name, Contact Info. Rows include 이용자 안내 및 서비스 문의 (8012-6000), 갤러리 운영, 복지시설 문의 (8012-6027), 교직원 강좌 문의 (8012-6025,6026), 학생 강좌, 학생관련 프로그램 문의 (8012-6026), 각종 문화행사 개최 관련 문의 (8012-6022). Includes FAX: 031-257-0337.

