



**영암·삼호도서관 행정서비스현장**

우리 영암·삼호도서관 공무원 일동은 지식·정보의 제공 및 독서문화 진흥을 위해 군민과 함께하는 영암·삼호도서관 만들기에 최선을 다할 것을 다짐합니다. 우리는 고객이 요청한 자료를 신속하고 정확하게 제공해 드리겠습니다. 우리는 지식·정보의 효율적인 이용을 위하여 양질의 정보와최상의 자료를 관리, 유지하겠습니다. 우리는 정보문화공간으로서 다양한 프로그램을 개발·운영하고 건전한 문화 조성에 힘쓰겠습니다. 우리는 고객이 늘 찾고 싶은 도서관이 될 수 있도록 쾌적한 독서환경을 조성하겠습니다. 우리가 제공하는 서비스에 대한 불만족이나 불편을 초래한 경우에는 신속히 개선하겠습니다. 우리가 제공하는 서비스에 대하여 매년 고객으로부터 평가를 받고 그 결과를 공개하겠습니다. 이러한 목표를 달성하기 위하여 구체적인 서비스 이행표준을 설정하고 성실히 실천할 것을 군민 여러분께 약속드립니다.

**서비스 이행표준****고객을 맞이하는 자세**

직접 방문하시는 경우

우리는 항상 친절하고 공손한 태도로 고객을 대하겠습니다.

차량을 가지고 방문하시는 고객의 주차 편의를 돕기 위하여 고객 전용 주차 공간 20면, 장애인 주차 공간 5면을 확보하여 이용에 불편이 없도록 하겠습니다. 장애인과 노약자를 위한 점자 블록 및 전용 화장실 3개소, 엘리베이터 1식을 설치하여 이용에 불편함이 없도록 하고 전화를 미리 주시면 직접 안내해 드리겠습니다.

방문하신 고객에 대한 인사는 항상 일어서서 "어서 오십시오, 무엇을 도와 드릴까요? 자리에 앉으십시오."라고 먼저 인사하겠습니다.

다른 업무 처리중에 고객이 방문하시면 5초 이내에 "어서 오십시오, 잠시만 기다려 주십시오."라는 양해의 말씀을 전한 후 10초 이내에 하던 일을 멈추고 고객의 말을 경청하겠습니다.

찾으시는 담당직원이 없을 경우에는 용건을 정리하여 담당직원에게 전달한 후 1시간 이내 또는 고객이 원하시는 시간에 전화를 드리겠습니다.

고객이 용무를 마치고 가실 때에는 찾아오신 용무가 해결되었는지 확인하고 정중히 "안녕히 가십시오."라고 인사를 하겠습니다.

전화로 서비스를 요청하는 경우

공손, 친절, 정확하게 전화를 받도록 하겠으며, 소속과 성명을 명확히 밝힌 후 성심껏 안내해 드리겠습니다.

전화벨 소리가 3회를 넘지 않도록 하겠으며 받을 때에는 "정성을 다하겠습니다. 영암·삼호도서관 00도서관 000입니다, 무엇을 도와드릴까요?"라고 인사를 드리겠습니다.

통화 중에는 고객의 용건을 명확히 이해하기 위하여 고객의 말씀하시는 사항 중 중요 부분을 1회 이상 재확인하여 정확하게 답변해 드리겠습니다.

해당 업무 담당자가 부재 시에는 용건을 정리하여 전달한 후, 1시간 이내 또는 고객이 원하시는 시간에 응답함으로써 담당자의 부재로 겪는 불편을 최소화하도록 노력하겠습니다.

대화가 끝났을 때는 "감사합니다, 좋은 하루 되십시오."라고 인사를 하고 고객께서 전화를 끊으신 후 1초 후에 수화기를 내려놓겠습니다.

잘못 걸려온 전화나 다른 직원에게 연결할 때에는 "000로 연결해 드리겠습니다.", 연결과정에서 전화가 끊어지면 "죄송하지만 000-0000번으로 다시 전화걸어 주시기 바랍니다."라고 안내해 드리겠습니다.

우편·FAX·인터넷으로 민원을 요청하시는 경우

우편·전화·FAX·인터넷으로 서비스를 신청하신 경우에는 접수 후 1시간 이내에 담당자가 처리절차 등을 전화 또는 메일로 연락드리겠으며, 고객께서 요구하시는 방법으로 처리해 드리겠습니다.

처리가 불가능한 업무는 관련 법령 등 사유를 정확하게 밝히고 안내해 드리겠습니다.

**서비스 이행 표준**

시설물 이용

도서관을 이용하는 고객의 편의를 위하여 홈페이지에 행정서비스현장을 게시하고, 현관 앞에 시설배치도를 안내하여 고객이 원하는 시설을 1분 이내에 찾을 수 있도록 하겠습니다.

청사 내외에 휴식공간을 제공하겠으며, 휴게실에는 자판기, 정수기, 공중전화기를 각 1대씩 설치하고 민원용 신문 4종을 비치하여 편의를 제공하겠습니다.

중식시간에도 중단 없이 자료이용 서비스를 제공하겠습니다.

신간 및 우량도서와 디지털콘텐츠를 연 2회 구입하고 고객이 원하는 자료는 우선 구입하여 제공하겠습니다.

신착도서는 신착코너에 배열하여 편리하게 이용할 수 있도록 하겠습니다.

디지털자료실에 인터넷 검색 PC 4대 및 문서작성 PC 5대를 설치하여 편리하게 최신정보를 이용할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

매주 2회 토요일에는 시청각실에서 고객들에게 우수영화를 상영해 드리겠습니다.

국립중앙도서관 및 국회사서관 등의 on-line DB 원문서비스를 받을 수 있도록 하겠습니다.

자료 열람·대출·반납 서비스

시간과 거리의 제약으로 도서관을 이용하기 어려운 지역주민들을 위하여 원하는 곳에 직접 찾아가는 이동도서관을 주 4회 운영하겠습니다.

각 열람실별로 직원을 1인 이상 배치하여 자료검색 및 이용에 불편이 없도록 하겠습니다.

고객이 원하는 자료를 쉽고 빠르게 찾을 수 있도록 종합자료실에 검색용 단말기 1대를 설치하고, 직접 요청시 빠른 시간 내 찾아드리겠습니다.

자료배열 상태를 매일 2회 이상 점검하여 자료 검색시 불편을 최소화하겠습니다.

원하는 자료가 없거나 대출된 경우 추후 이용 가능여부를 5분 이내에 안내하여 드리겠습니다.

대출받은 도서의 대출기간을 연장하고자 할 때에는 기한 전에 전화 또는 인터넷으로 연기신청을 하도록 도와드리겠습니다.

대출받은 도서의 반납기한이 경과되었을 때에는 전화나 휴대폰 문자메세지로 연락을 드리겠습니다.

독서 문화교육 프로그램 서비스

지역주민들에게 다양한 문화를 접할 수 있도록 성인 문화특강 및 강좌 12개, 어린이·청소년 강좌 18개를 비롯한 공모전 3개 등 독서 문화교육 강좌를 개설하여 운영하겠습니다.

독서 문화교육의 장으로서 지역주민의 정보 학습공간으로 이용자에게 더 가까워지도록 노력하겠습니다.

**고객의 알 권리 충족 및 비밀의 보장**

고객의 알 권리를 보장하고 행정정보 공개제도를 충실히 운영하여 투명한 행정을 펼치겠습니다.

고객의 민원 및 개인정보는 관련법규를 준수하여 비밀을 보호하겠습니다.

**시정 및 보상방법**

처리원칙

건의함을 통하여 서비스에 대한 불만족이나 불편사항을 매일 2회 이상 확인하고 조사하겠습니다.

홈페이지 등에 접수된 민원은 7일 이내에 처리하고 답변드리겠습니다.

사실의 확인이나 시정에 7일 이상 소요될 경우 중간 진행상황을 7일 간격으로 알려드리겠습니다.

시정 및 보상방법

공무원이 업무처리과정에서 다음과 같은 사례 등으로 서비스이행 표준을 충족시키지 못하였을 경우 신고하시면 사실 확인을

영암·삼호도서관 직원의 행정사무 착오로 고객께서 2회 이상 방문하신 경우

고객방문시 정당한 사유없이 10초 이내에 업무를 중단하고 고객의 의견을 듣지 않을 경우

민원처리시 서비스이행표준의 처리기간을 준수하지 않았을 경우

1개월 이상 장기민원이거나 민원처리기한이 경과하였음에도 중간처리상황을 통보하지 않았을 경우

기타 민원행정서비스현장 이행표준을 이행하지 않은 경우

신고창구	주소	전화번호
영암·삼호도서관	영암도서관(영암읍 교동로 89-5)	470-6824
	삼호도서관(삼호읍 삼호중앙로 140)	470-6832

**고객참여와 의견제시 방법**

홈페이지를 통한 설문조사를 년 1회 이상 실시하여 현장개정시 반영 하겠습니다.

『행정서비스 고객의 소리』란을 군 홈페이지에 개설하여 년중 고객의 의견을 들겠습니다.

보내실곳	이용수단	주소, 전화번호
영암도서관	우편	전남 영암군 영암읍 교동로 89-5 (우) 526-802
	전화	470-6824(사무실), 6813(어린이 열람실), 6811(디지털 자료실), 6808(종합자료실)
	FAX	470-6825
	인터넷	http://library.yeongam.go.kr
삼호도서관	우편	전남 영암군 삼호읍 삼호중앙로 140 (우) 526-897
	전화	470-6832(사무실), 6835(종합자료실), 6826(어린이 열람실), 6830(디지털 자료실)
	FAX	470-6840

**고객평가에 대한 결과 공표**

영암·삼호도서관 행정서비스현장의 이행실태와 주민만족도 평가를 서류, 현장점검, 설문조사 방법으로 매년 11월 말까지 실시하여 12월에 인터넷, 영암·삼호도서관 회보, 군소식지, 반상회보 등에 게재 공표하겠으며, 평가결과 미흡한 부분은 현장 개정시 반영하겠습니다.

고객만족도 조사와 서비스이행 실태평가 결과를 토대로 잘못된 점들을 시정하여 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

**고객께서 협조해 주실사항**

우리 영암군 영암·삼호도서관에서 고객에게 지식·정보를 제공하고 지역 문화발전에 선도적인 역할을 수행할 목적으로 이 현장을 제정하였습니다. 고객 여러분의 많은 협조를 부탁드립니다.

고객 여러분께서는 친절하고 신속·정확·공정한 정보이용 서비스를 받을 당연한 권리가 있으므로 이러한 권리를 적극적으로 행사 하여야 합니다.

익명이나 가명으로 민원을 신청하면 회신이 불가능하므로 반드시 신청인의 주소, 성명을 기재하여 주시기 바랍니다.

고객편익을 위해 비치된 용품 및 시설은 군민 모두의 자산으로 내 물건처럼 아끼고 깨끗이 사용해 주시기 바랍니다.

장애인 편의를 위하여 장애인 전용주차장을 지정 운영하고 있으니 장애인만이 이용할 수 있도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

불친절·불편 등 잘못된 점이 있을 경우 수시로 지적해 주시면 발전의 계기로 삼겠습니다.