

120다산콜재단 시민서비스헌장

제정 2018. 5. 9.

개정 2019. 1. 9.

전문

120다산콜재단은 종합적이고 전문적인 서울시정 상담을 통해 시민 중심 소통행정을 실현하고자 다음과 같이 최선을 다하겠습니다.

첫째, 시민의 궁금증과 어려움을 해결할 수 있도록 적극 노력하겠습니다.

둘째, 서울시 행정 상담 전문기관으로서 정확하고 깊이 있는 정보를 제공하겠습니다.

셋째, 시민의 의견을 존중하여 더 나은 서비스를 제공하겠습니다.

넷째, 공공기관의 사회적 책임을 다하겠습니다.

이러한 약속을 지키기 위해 구체적인 서비스 이행기준을 정하고 이를 성실히 실천하겠습니다.

서비스 이행기준

1. 시민을 맞이하는 자세

- 항상 시민의 궁금증과 어려움을 해결해 드리고자 하는 적극적인 자세로 정성껏 상담해 드리겠습니다.
- 시민의 입장에서 쉽게 이해할 수 있도록 쉬운 용어와 정확한 발음(전화), 명료한 정리(문자)로 문의하신 내용에 대해 설명해 드리겠습니다.
- 한 번의 상담으로 서울시 행정에 관한 궁금한 내용을 즉시 해결할 수 있도록 노력하겠습니다.

2. 정확한 정보 제공을 위한 노력

- 교통, 상수도, 일반행정, 시·구청 전화번호 등 서울시 행정에 관한 정보를 제공할 예정입니다.
- 서울시 행정에 관한 정확한 정보를 제공하여 시민편의를 최대화하기 위해 항상 상담 데이터베이스를 최신으로 유지할 수 있도록 노력하겠습니다.
- 원활하고 신속한 상담을 위해 서울시와 25개 자치구, 산하 공공기관, 사업소 등 유관기관과의 긴밀한 업무협조 체제를 유지하겠습니다.
- 서울시 행정에 대한 지속적인 직원 교육으로 상담의 전문성과 정확성을 더욱 향상시키겠습니다.

3. 시민의 알 권리 충족과 비밀 보장

- 사전 정보 공표와 정보공개청구 제도를 운영하여 시민의 알 권리를 충족하고 경영의 투명성을 실현하겠습니다.
- 민원상담을 통해 습득한 민원내용, 개인정보 등을 사적으로 유용하거나 누설하지 않으며 외부로 유출하거나 공개하는 일이 없도록 하겠습니다.
- 업무수행에 필요한 개인정보를 정보수집 목적 외로 이용하거나 정보의 주체나 재단의 동의 없이 제 3자에게 위탁 및 제공하지 않겠습니다.

4. 시민만족도 조사와 결과 공표

- 전문조사기관에 의한 시민만족도 평가를 연 2회 정기적으로 실시하여 시민의 의견을 수렴하겠습니다.
- 시민만족도 결과는 조사일로부터 2개월 이내에 재단 홈페이지를 통해 공표하겠습니다.
- 시민만족도 결과를 분석하여 업무 개선과 서비스 개발에 반영하겠습니다.

5. 홍보와 대외협력

- 공공부문 상담 전문기관의 운영 체계와 경험을 공유하는 현장견학 프

로그래를 시행하여 시민중심 소통행정의 우수사례를 국내외로 확산시키겠습니다.

- 상담의 품질 향상과 업무 혁신을 위해 정부, 기관, 기업 등 타 주체와의 협업 방안을 적극적으로 모색하고 추진해 나가겠습니다.

6. 시정 및 보상조치

- 상담 시 직원의 안내 잘못으로 인해 민원 접수를 하지 못한 경우 등 민원인에게 불편을 끼쳤을 경우 사실 확인을 통해 불만사항 접수일로부터 10일 이내에 정해진 금액의 보상을 하겠습니다.
- 잘못된 업무처리로 민원인에게 명백한 손해를 끼쳤을 경우 민원보상심의위원회의 심의·의결을 거쳐 의결일로부터 7일 이내에 정해진 범위 내에서 보상하겠습니다.

7. 시민 협조사항

- 서울시 행정 상담 전문기관이므로 이와 무관한 내용의 문의나 요청은 자제하여 주시기 바랍니다.
- 같은 내용의 민원을 중복으로 제출하거나 처리 불가능한 내용을 반복 제출하는 것은 행정력 낭비를 가져올 수 있으니 자제하여 주시기 바랍니다.
- 민원에 따라 법률·제도·절차상 불가피하게 재단에서 해결해 드릴 수 없는 경우가 있음을 양해하여 주시기 바랍니다.

끝.