

## 공통이행 기준

### 1. 시민을 맞이하는 우리의 자세

#### 가. 직접 방문하시는 경우

- 방문하시는 시민을 위하여 사무실 입구에 좌석배치도를 비치하여 방문하시는 시민이 담당부서와 직원을 쉽게 찾으실 수 있도록 하겠습니다.
- 장애인, 노약자 등 몸이 불편하신 시민이 방문하는 경우 다른 분에게 양해를 얻은 후 우선적으로 안내해드리겠습니다.

#### 나. 전화로 문의하시는 경우

- 담당자 연결이 필요한 경우에는 담당자를 찾아서 즉시 연결해드리겠습니다.
- 전화를 받을 때에는 인사말과 함께 소속과 이름을 밝히고, 정중하고 친절하게 응대하겠습니다.

#### 다. 우편·팩스·인터넷 등으로 문의하시는 경우

- 인터넷으로 민원을 신청하실 수 있도록 홈페이지를 운영하겠습니다.
- 우편이나 팩스로 민원 접수시 신속하게 접수하여 민원접수가 지연되지 않도록 하겠습니다.

#### 라. 야간 또는 휴일의 경우

- 정규 업무시간 이후 긴급한 민원업무는 02-460-2905에서 안내 또는 처리해드리겠습니다.

#### 마. 민원업무 처리에 있어서

- 민원업무 처리과정에서 가능한 한 신속하게 처리하여 법정처리기간을 넘겨 지연되지 않도록 최선을 다하겠습니다.
- 부득이하게 처리기간을 연장할 때에는 시민에게 연장사유 및 연장 기간에 대해 설명해드리고 양해를 구하겠습니다.

#### 바. 모든 업무 수행시

- 업무수행 중 얻은 정보를 사익을 위하여 부당하게 활용하지 않겠습니다.
- 정직성과 공정성이 확보되도록 이해관계인으로부터 엄격한 독립을 유지하겠습니다.

습니다.

· 전문성을 갖춘 업무수행으로 시민으로부터 신뢰를 확보하기 위해 최선을 다하겠습니다.

## 2. 알권리 충족과 비밀보장

가. 민원행정 실명제를 성실히 이행하여 모든 민원서류에 처리부서, 담당자 및 결재자 성명, 전화번호 등을 명기 하겠습니다.

나. 시민의 알권리를 보장하고 행정의 투명성을 확보하겠습니다.

다. 시민의 개인정보의 보호를 위하여 개인정보보호법을 준수함으로써 시민의 권리와 이익을 보호하겠습니다. 모든 직원들은 시민의 개인정보를 다른 용도로 사용하지 않음으로써 정보유출로 인한 피해가 발생하지 않도록 하겠습니다.

## 3. 시민만족도 조사와 결과 공표

가. 시민만족도조사를 매년 1회 이상 실시하고, 조사결과를 홈페이지를 통해 공표하겠습니다.

나. 시민만족도 조사결과를 토대로 부족한 부분에 대해서는 검토 후 개선될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

## 4. 시민 협조사항

가. 모든 시민께서는 친절하고 공정한 서비스를 받을 권리가 있으므로 때와 장소에 구애되지 않고 적극적으로 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.

나. 담당 직원과의 상담 등을 위해 직접 방문하실 경우, 사전에 예약하여주시면 담당직원이 성실히 준비하여 상담실에서 전문적인 상담 및 행정서비스를 제공해 드리겠습니다.

다. 익명이나 가명으로 민원을 신청하시면 관계규정에 의거 민원접수가 되지 않으므로 반드시 신청인의 주소, 전화번호, 성명을 알려 주시기 바랍니다.

라. 친절하고 모범이 되는 직원은 적극적으로 추천하여 주시기 다른 직원의 본보기가 될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

마. 민원처리 과정에서 대가를 요구하거나 금품을 주고받는 행위는 청렴의 의무에 반하는 행위이므로, 깨끗한 풍토조성을 위해 함께 노력해 주시기 바랍니다.

바. 시민이 제공해 주시는 의견은 서울숲의 밑거름이 됩니다. 애정 어린 의견을 많이 주시기 바랍니다.

## 공원서비스 분야

### 가. 다양하고 전문화된 공원이용

시민고객의 요구에 맞추어 다양한 프로그램을 운영하여 시민이 편안하게 휴식과 놀이를 즐길 수 있도록 공원관리에 최선을 다하겠습니다.

시민고객이 자유롭고 편리하게 접근할 수 있는 공원 환경을 조성토록 하겠으며 프로그램 운영 사항은 서울의 공원홈페이지(<http://parks.seoul.go.kr>)와 서울숲 컨서번시 홈페이지에 안내토록 하겠습니다.

매주 10회 이상의 공원프로그램과 주말에는 가족단위로 즐길 수 있는 공원의 여가활용 프로그램, 연 2회 이상의 행사 등의 다양한 프로그램을 운영토록 하겠습니다.

생태와 환경의 중요성을 알게 하는 환경교육 프로그램을 매월 1회 이상 실시하여 지속가능한 사회를 만드는데 기여하겠습니다.

### 나. 각종 문화·체육행사 지원

시민께서 공원 내 광장, 야외무대, 체육시설 등을 이용예약 시 편리하게 신청할 수 있도록 하며 접수현황은 항상 열람하실 수 있도록 공개 하겠습니다.

공원내 농구장, 등 운동시설을 개방하고 시민이용에 지장이 없도록 유지관리를 하겠습니다. 체육시설 단체이용의 경우 장시간 사용으로 다른 고객의 이용이 제한되지 않도록 하고, 연장이용의 경우에는 이용고객의 입장에서 연장이용을 결정토록 하겠습니다.

### 다. 각종 공원시설의 개선 및 효율적인 관리

고객이 운동시설과 편의시설을 이용하는데 불편이 없도록 해빙기, 봄철, 여름철 등 주요 시기별 점검 및 수시 점검을 지속적으로 실시하겠습니다.

공원의 야간조도를 개선하여 안전하고 쾌적한 나들이 공원을 조성하겠습니다.

공원화장실의 시설관리와 소모품 비치를 철저히 하여 시민고객들이 편안하게 이용 할 수 있도록 하며 1일 2회 이상 점검과 청소를 실시하겠습니다.

공원이용 중 운동 등으로 인한 부상자 발생시 공원관리사무소 내 응급치료 구급함을 구비하여 대처토록 하겠습니다. 공원내 안내판 등에 관리부서 연락처를 병기하여 시민고객의 불편사항을 신속하게 처리해 드리겠습니다.