

14. 청소년수련관 행정서비스 이행기준

1. 고객맞춤형 서비스

1. 다양한 교육·문화·강습프로그램 제공

가. 청소년수련관 홈페이지와 게시판을 활용하여 청소년수련관에서 제공하는 강좌·강습프로그램을 자세하게 안내하고 온라인 수강신청 기능을 제공하여 편리하게 청소년수련관을 이용할 수 있도록 하겠습니다.

나. 고객의 강좌등록을 위하여 담당자의 수강신청 승인 후에는 입금기간을 문자메시지를 통해 안내하겠습니다.

다. 홈페이지에 올라오는 고객민원, 건의, 요구사항의 완료시, 기타 필요시에 처리상황을 문자메시지로 알려드리고, 처리결과는 접수일로부터 3일 이내에(업무처리일 기준) 홈페이지를 통해 게시하겠습니다.

라. 수요자 중심의 맞춤형 프로그램을 제공하여 시민들이 문화적 욕구를 충족할 수 있도록 지원하겠습니다.

마. 글로벌시대에 걸맞은 국제적 인재육성을 위한 English Town의 원활한 운영을 위하여 위탁운영업체 선별 시 공정하고 객관적인 심사를 하고, 일정자격 수준이상의 원어민강사를 채용하도록 관리하겠습니다.

바. 청소년수련관의 공연장 및 각종시설에 대한 대관문의에 친절히 응대하겠습니다.

사. 셔틀버스 배차시간을 준수하여 불편함이 없도록 하겠습니다.

2. 건전한 미래시민이 되는 청소년육성

- 가. 청소년수련관의 운영에 청소년들의 의견이 충분히 반영될 수 있도록 청소년운영위원회를 지원하겠습니다.
- 나. 청소년동아리의 육성을 통해 청소년들이 끼를 마음껏 펼칠 수 있도록 하고 건전한 미래사회의 구성원이 될 수 있도록 지원하겠습니다.
- 다. 청소년관련 도서, 잡지를 비치하여 청소년들이 여가시간을 활용할 수 있도록 하겠습니다.

3. 고객에게 알려드리는 정보

- 가. 정당하고 불가피한 사유 없이, 승인된 교육·문화·강습프로그램에 대한 등록을 취소 또는 환불 요청할 경우, 1분기 이상의 청소년수련관 교육·문화·강습프로그램 등의 신청을 제한받을 수 있으며, 이것은 무분별한 수강신청 취소에 의해 피해 받을 수 있는 다른 고객을 보호하기 위함입니다.
- 나. 공연장을 포함한 시설 대관에 있어 대관담당자가 안내한 시설이용 관련 주의사항을 지키지 않았을 때에는 차후의 대관신청을 허가하지 않을 수 있으며, 사안에 따라 시설이용의 중지와 즉시 퇴관을 명할 수 있습니다.

4. 결과평가 및 활용

- 가. 고객께서는 인터넷 홈페이지, 우편, 전화, 건의함, 팩스, 직접 방문 등 다양한 방법으로 다음 사항을 신고하거나 건의하실 수 있습니다.
 - 행정서비스현장 미 준수 사례 및 기타 이용 시 불편사항
 - 청소년수련관 운영전반에 관한 건의 및 제도개선사항 등
 - 직원의 친절봉사 모범사례

※ 주 소 : 과천시 참마울로 9

전화번호 : 02-2150-3920~3923

홈페이지 : <http://www.gcyc.go.kr>

2. 시정 및 보상조치

1. 잘못된 서비스로 인한 불편을 건의해 올 경우 즉시 사실을 확인하여 조치하겠습니다.
2. 즉시 조치가 어려운 사항은 민원이 접수된 날로부터 7일 이내에 처리하고 장기간을 요하는 사항은 중간 처리 상황을 알려드리겠습니다.
3. 민원 접수 후 7일 이내에 중간 연락이 없거나 무성의하게 처리하여 고객께서 재방문하신 경우에는 1만원 상당의 문화상품권으로 보상을 하겠습니다.

3. 고객 참여와 의견제시

1. 고객에게 약속한 『서비스 이행기준』이 약속대로 잘 이행되고 있는가를 고객만족도조사를 통해 연 1회 이상 평가하고, 그 결과를 인터넷 홈페이지나 게시판 등을 이용하여 발표하겠습니다.
2. 평가결과 및 수렴된 의견은 청소년수련관서비스현장의 개선에 적극 활용하겠습니다.
3. 그 외 청소년수련관 홈페이지의 문의 및 건의, 자유게시판을 이용한 의견 제출이 있을 경우 검토하여 가능한 부분까지 청소년수련관 운영에 반영하도록 하겠습니다.

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
홈페이지관리	교육청소년과 수련관운영팀	2150-3921	507-8853
English Town운영, 교육문화강좌운영, 체육관운영, 공연장대관, 시설운영	교육청소년과 수련관운영팀	2150-3920~3923	
동아리, 자원봉사, 기자단, 체험프로그램, 청소년운영위원회, 방과후아카데미,	교육청소년과 수련활동팀	2150-3930~3933	
안내데스크		2150-3970~3971	

4. 시민 여러분께 부탁드립니다 사항

1. 청소년수련관에는 상시 진행 중인 강의가 있으므로 되도록 정숙을 유지하여 강의에 방해가 되지 않도록 유의하시고 특히 힐리스(바퀴달린 신발), 인라인 스케이트 등의 착용은 하지 말아 주시기 바랍니다.
2. 청소년수련관은 다양한 계층이 이용하는 공공기관이므로 공공질서를 어기는 등 타인에게 불쾌감을 주거나 불미스러운 행동을 할 경우에는 퇴관 조치하겠습니다.
3. 청소년수련관에서 발급하는 수강증 또는 회원카드는 타인에게 양도 및 대여할 수 없습니다. 타인의 수강증 또는 회원카드를 사용하면 회원 자격이 상실될 수 있습니다.
4. 청소년수련관은 주로 청소년이 이용하는 금연시설입니다. 청소년들이 밝고 건전하게 자라날 수 있도록, 흡연을 삼가기 바랍니다.
5. 등록하신 강좌·강습에 대한 환불은 직접 방문하여 환불신청서를 작성 후 제출하여 주시기 바랍니다.
6. 사물함 대여기간이 끝났을 때에는 다른 분들이 이용할 수 있도록 즉시 함을 비워주시기 바랍니다.
7. 음식물 섭취는 지정된 장소에서만 해주시고 청소년수련관내 비품 및 시설물을 깨끗하게 사용하여 주십시오.
8. 시설물 및 기타 장비를 훼손할 경우 실비변상을 하여야 합니다.
9. 수련관 이용객이 1일 1,500명 정도로, 개별적 홍보에 한계가 있으므로, 더욱 많은 홈페이지 이용을 부탁드립니다.