

관광행정서비스 헌장

- 우리 생명의 원천인 문화유산의 보존관리와 향토예술의 질적 향상을 도모하여 세계로 향한 여행 진도인의 진취적 기상을 진작시키고 국민의 알 권리 충족과 고객이 만족하는 행정서비스를 제공할 수 있도록 다음과 같이 실천하겠습니다.
- 1. 우리는 고객의 입장에서 모든 민원인이 만족할 수 있도록 신속·정확·공정하게 처리하겠습니다.
- 2. 문화·예술의 발전을 위하여 문화 공간 확충과 활용방안을 강구하여 국민 삶의 질 향상에 노력하겠습니다.
- 3. 세계 문화유산을 보유하고 있는 지역으로 문화유산에 자긍심을 갖고 이를 원래의 모습대로 잘 보존 관리하겠습니다.
- 4. 지역문화축제를 계승시키고 새로운 테마를 개발하여 세계화 축제로 지속적으로 발전시켜 나가겠습니다.

이 헌장의 목표를 달성하기 위하여 『서비스 이행표준』을 달성하여 실천할 것을 약속합니다.

관광행정서비스 이행 표준

【진도군 관광과와 문화예술체육과에서는 고객이 만족할 수 있는 최상의 관광 행정 서비스를 제공하기 위하여 다음과 같이 서비스의 목표 기준과 내용을 실천하겠습니다.】

1. 고객을 대하는 우리의 자세

가. 방문하시는 경우

- 우리과 직원 배치도 및 담당업무 내용을 출입구에 게시하여 찾아오는 민원인이 사전에 업무담당자를 파악하도록 하였으며, 모든 직원은 명찰을 패용 하겠습니다.
- 방문하는 고객은 먼저 보는 사람이 일어서서 “어서 오십시오. 관광과(문화예술체육과)에 근무하는 ○○○입니다. 자리에 앉으십시오” 라고 정중하게 인사한 후 30초 이내에 담당자를 안내해 드리겠습니다.
- 고객이 찾는 담당자가 없을 때에는 고객의 성명, 용건, 전화번호 등을 메모하여 담당자에게 전달하겠으며, 3시간 이내에 고객이 원하시는 장소와 시간에 전화 드리겠습니다.

나. 전화를 받는 경우

- 전화는 벨이 3회 이상 울리기 전에 받겠으며 “감사합니다. 관광과(문화예술체육과) ○○○입니다.” 라고 신속하고 친절하게 응대하겠습니다.
- 통화한 내용 중 고객이 원하는 사항을 명확하게 파악하기 위하여 다시 한번 대화 내용을 확인하겠습니다.
- 고객이 찾으시는 담당자가 자리에 없을 때에는 고객의 “성명, 전달사항, 전화번호, 전화 받은 날짜와 시간, 전화 받은 사람” 등을 기재하여 전달하고 원하시는 경우 3시간 이내에 전화를 드리도록 하겠습니다.
- 대화가 끝났을 때에는 “감사합니다” 라고 인사를 하고 고객이 전화를 끊은 뒤에 수화기를 내려놓겠습니다.

다. 우편, PC · 인터넷, E-mail, 팩스의 경우

- 우편, PC, 인터넷, E-mail, 팩스의 민원을 접수한 경우 20분 이내에

접수사항과 처리절차 등에 대하여 연락드리고,

- 접수한 민원에 대하여는 방문수령, 우편, PC, 인터넷, 팩스, E-mail중 원하시는 방법으로 근무시간 이내에 처리해 드리겠습니다.

2. 문화관광 행정서비스 목표

가. 문화의 향수를 느낄 수 있는 기회 확대

- 새 천년 문화의 세기에 걸 맞는 개성 있는 문화를 군민이 문화의 향수를 느낄 수 있는 여가선용의 장으로 활용할 수 있도록 문화시설물을 확충해 나가겠습니다.
- 국립남도국악원 · 소치기념관과 진도읍성, 남도석성 복원사업 및 남도민요 전국경창대회, 전국 고수대회를 통하여 우리고유 문화예술 발전과 후진양성에 노력하겠습니다.
- 지방문화 진흥을 위하여 문화원, 예총 등 문화예술단체의 역량을 확대하여 향토문화를 선도하는 요람으로 육성해 나가기 위해 관련단체 협의를 년 2회 이상 개최하겠습니다.

나. 문화유산의 보존관리

- 문화유산은 우리민족의 지혜가 살아 숨쉬는 고귀한 자산으로 무분별한 개발을 지양하여 문화 유산이 파괴 · 훼손되지 않도록 중요 문화유산의 보호감찰 활동을 강화하고,
- 진도군 향토 유적등 보호위원회의 활동을 증진시켜 우리군 비지정 문화재를 보호, 육성하겠습니다.

다. 진도 신비의 바닷길 축제 세계화 추진

- 우리지역의 특색있는 신비의 바닷길 축제 지속적으로 개발하여 관광객을 유치하고 지역 특산품 판매 코너를 설치하여 지역 경제활성화에 기여할 수 있도록 하겠으며 관광진도 이미지 제고에 노력하겠습니다.
- 특히, 외국 관광객 유치를 위하여 참여 프로그램 및 외국공연단을 초청하는 등 타 지역과 차별화하여 세계적인 문화관광 축제로 승화 발전시켜 나아가겠습니다.

마. 고객이 만족하는 최상의 서비스 제공

- 관광지 시설물은 관광객이 만족할 수 있도록 청결하게 관리하고자 주1회 이상 점검을 통하여 미비한 점은 보완하겠으며 화장실에는 화장지 등을 비치하여 이용객이 불편을 느끼지 않도록 하겠습니다.
- 고객의 알권리의 충족을 위하여 가정 또는 직장에서 문화·관광정보를 접할 수 있도록 관광문화홈페이지를 개설하고 변동된 자료는 2일 이내에 입력하겠습니다.
- 관광홍보는 홍보물을 정기적으로 계첩대에 비치는 물론 고속도로 휴게소 및 관광여행사 등에 연결하여 상시적으로 비치토록 하겠습니다.
- 민원사무는 민원담당부서, 담당자 및 상급자 전화번호, 기타 연락처를 명기하여 민원실명제를 확행하고,
- 고객이 문화·관광자료를 요구할 때에는 방문시 30분 이내, 전화나 우편 요청시 2일 이내에 직접 우편송부 및 인터넷 사이트에 소개하겠습니다.
- 관광 전반에 대한 문의사항이 있을 때 관련 정보를 제공하고 불편사항을 해소하기 위해 관광불편 신고센터를 설치 운영하고있습니다.
 - 설치장소 : 진도군청 관광과(공휴일 군청 당직실)
☎ 061) 540-3403, 3404, 544-0151
- 운영내용 : 관광정보 안내
(관광지 안내, 숙박, 음식, 교통, 문화관광 축제안내 등)

3. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상

- 가. 불편을 초래하거나 잘못된 관광행정서비스에 대하여는 다음과 같이 이를 보상받거나 구제 받을 수 있습니다.
- 민원 처리에 있어서 법을 잘못 적용하거나 오류 등, 과실로 잘못 처리된 경우에는 관련담당 공무원이 정중하게 사과하고 우선적으로 민원을 처리하여 드리겠으며.
- 나. 문화관광행정서비스에 대하여 피해를 보거나 불편이 있으실 때에 연락

주시면 피해 신청절차 및 보상 등 절차를 자세히 안내해 드리겠습니다.

4. 서비스 목표기준 평가

가. 문화·관광의 행정서비스에 대한 고객 만족도를 파악하기 위하여 년1회 이상 설문조사를 실시하겠으며 고객 만족도 조사결과는 2개월 이내에 진도군 인터넷 홈페이지 및 『군정소식지』에 공포하겠습니다.

나. 수렴된 의견은 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 최선을 다하겠으며 이를 토대로 행정서비스 현장을 개선·보완해 나가겠습니다.

5. 의견 제출 등 연락하실 방법

행정서비스 제공내용에 대하여 불만족스럽거나 관광행정의 발전을 위하여 개선 할 사항이나 문의가 있으면 의견을 제시하여 주시기 바랍니다.

<의견제시 또는 연락하실 곳>

◎ 관광과

- 연락처 : 061)540-3403
- FAX : 061)540-3448
- 진도군 인터넷 : <http://www.jindo.go.kr>
- 우편 : (58915) 전남 진도군 진도읍 철마길 25

진도군청 관광과

고객 여러분께서 협조해 주실 사항

○ 우리 관광과(문화예술체육과) 직원은 우리 생명의 원천인 문화·관광의 진흥을 통하여 우리 모두의 삶의 질 향상에 노력을 위하여 이 현장을 제정 하였습니다.

여러분의 적극적인 참여와 협조를 바랍니다.

1. 우리 관광과(문화예술체육과) 직원은 최상의 행정서비스를 구현할 수 있도록 노력하고 있으며 여러분의 참여를 기다리고 있습니다.
2. 문화유산은 원래의 모습대로 보존될 수 있도록 불법·훼손행위 적발시 신고하여 다같이 보호·감찰에 동참하여 주시기 바랍니다.
3. 지역 문화축제가 전국화·세계화로 발돋움 할 수 있도록 행사에 적극적으로 참여하여 주시기 바랍니다.
4. 모든 민원은 관련법규나 제도의 범위를 벗어나 불가피하게 처리하지 못할 경우에는 이해해 주시기 바라며 대안제시 등 최대한 민원인의 입장에서 처리토록 하겠습니다.
5. 불편, 불만족스런 서비스를 받으신 경우에는 밝히시고 공무원의 소속, 이름, 사유 등을 우편·방문·전화·팩스 등으로 제보하여 주시고, 민원실 또는 현관 안내대에 비치된 불편신고엽서를 이용하시기 바라며, 신고한 민원인의 정보에 대해서는 비밀을 보장하겠습니다.

관광행정서비스가 보다 향상될 수 있도록 발전적인 제안을 주시면 검토 후 적극 반영하겠습니다.