

“서울문화재단은 문화예술을 통해 삶의 질을 높이고 서울의 도시경쟁력을 키우고자 서울시에서 설립한 기관입니다”

문서번호	감사팀-757
보존기간	준영구
결재일자	2015.12.31.
공개여부	공개
방침번호	대표이사 방침 제(492)호

★대리	팀장	실장	대표이사
협 조			
경영기획본부장			

서울문화재단 민원업무처리 매뉴얼 제작 및 활용 계획

서울문화재단 민원업무처리 매뉴얼 제작 및 활용 계획

재단 임직원을 위한 민원업무처리 매뉴얼을 제작 및 활용함으로써 민원인의 다양한 요구에 신속 대응하고 부당한 처리지연을 근절하고자 함

1 추진 근거 및 현황

추진 근거

- 시장방침 제349호 ‘서울특별시 투자·출연기관 혁신방안’
- 대표이사 방침 제357(기획조정팀-1728, 2015.09.01.)호 ‘경영혁신 기본계획 및 혁신과제 관리계획(안)’
- 서울시 기관혁신 과제 ‘5. 상생·협치분야 - 부당한 처리지연 근절을 위한 업무 매뉴얼 제작 배포

민원응대 현황 및 문제점

- 온라인, 유선, 방문 등 갈수록 다양화되고 있는 민원 형태에 대응할 수 있는 재단의 공식 민원응대 매뉴얼 부재
- 재단 직원의 통일된 민원처리 절차 및 요령에 대한 필요성 제기
- 신입직원 대상 민원 대응요령 등에 관한 체계적인 교육 필요

2 매뉴얼 개요

추진 목표

- 민원 발생 초기에 신속·정확한 대응으로 민원 해결의 실효성 제고
- 통일성 있는 재단 민원처리 절차 수립 및 확산을 통한 신뢰도 향상

민원업무처리 매뉴얼 주요 내용

- 민원 관련 기본용어 설명
- 민원사무 처리의 원칙
- 민원 처리의 태도 및 자세
- 유형별 민원 업무처리 요령

- 고충민원
- 반복민원
- 복합민원
- 재단 홈페이지 민원
- 재단 1:1 문의 민원
- 상황별 민원인 응대요령
- 민원사무 처리 관련 법률

3

향후 추진일정

- 매뉴얼 배포를 통한 활용 제고
 - 내부 공지를 통한 온라인 배포
 - 부서별 자체 청렴교육 등 교육·참고자료로 활용
 - 부서(직원) 의견 등 반영하여 지속적 업데이트 및 관리
- 심화 매뉴얼 개발 계획
 - 추후 기본 매뉴얼을 발전시켜 상세 매뉴얼 개발
 - 각 업무 특성을 고려한 상황/유형별 상세 응대법
 - 위기사항 및 불만사항 발생 시 원활한 대처 방법
 - 효과적인 의사소통 기법 등 심화 요령 제시
- 직원 매뉴얼 활용 교육 시행 : 2016년 1월

※ 붙임문서 : 서울문화재단 민원업무처리 매뉴얼 1부. 끝.