★차장	팀장	기획조정실장	경영전략본부장	
협 조	상가운영처장		교통정보처장	
	추모시설운영처장		공사감독1처장	
	장애인콜택시운영처장		상수도지원처장	
	서울물류경기장운영처장		주차시설운영처장	
	돔경기장운영처장		교통부대시설처장	
	서울어린이대공원장		공공자전거운영처장	
	청계천관리처장			
	도로관리처장			
	도로시설처장			
	도로환경처장			

문서번호	기획조정실-2429
보존기간	5년
결재일자	2017.03.28.
공개여부	공개

제8차 시민서비스헌장 개정 및 관리 계획

2017.

서울특별시 시설관리공단 | 기획조정실

제8차 시민서비스헌장 개정 및 관리 계획

공단의 시민지향적 경영이념을 반영하고 적정한 서비스품질관리 기준을 제시하도록 시민서비스헌장을 개정·보완하여 시민에게 보다 높은 수준의 서비스를 제공하고자 함.

Ⅰ 시민서비스헌장 개요

□ 헌장의 개념

우리 공단이 시민에게 제공하는 서비스의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하는 시민과의 약속

□ 헌장 구성

- ✓ **헌장 전문** : 공단 서비스 실천 공통 행동강령
- ✓ **시민을 맞이하는 자세** : 고객응대요령 및 민원처리 공통기준 제시
- ✓ **시민의 알권리 충족과 비밀보장** : 행정정보공개·경영정보 공시 등 설명
- ✓ **불만족 서비스에 대한 시정 및 보상** : 서비스 불만족에 대한 보상방법
- ✓ **시민참여 및 의견제시** : 시민 참여창구 및 방법 등 안내
- ✓ **서비스 평가 및 사후관리** : 헌장 운영에 따른 서비스 평가 및 결과 활용
- ✓ **분야별 서비스 이행 기준** : 서비스 분야별 정보 및 품질 이행기준

□ 제·개정현황

헌 장 제 정 (1999.11.3)	➪ 공통이행기준 및 5개 분야 서비스 이행기준제정
1·2차 개정 (2001, 2003)	➪ 신규서비스이행기준 제정 및 기존분야 보완
3 차 개 정 (2007.2.6)	➪ 서비스 이행기준 구체성 및 고객참여절차 보완
4 차 개 정 (2011.5.23)	➪ 경영환경 변화 연계, 세부내용 명확화
5 차 개 정 (2012.4.17)	➪ 사업변동에 따른 서비스 이행기준 신설·폐지
6 차 개 정 (2013.5. 30	➪ 서비스 이행기준 세분화 및 고객참여방법 개선
7 차 개 정 (2015. 2.17)	➪ 경영이념 반영, 시민서비스 이행기준 재정립

Ⅱ 개정 추진계획

□ 금회 개정 진행경과

※ 관련근거 : 시민서비스헌장제정및운영규정(규정 제762호)

○ 시민서비스헌장 개정 추진관련 계획 수립 ※ 기획조정실-1118('17.2.10)

○ 부서별 서비스헌장 개정의견 수렴 : ~ 2017.2.17

○ CS자문위원 개정안 검토 : ~ 2017.3.16 ※ 기획조정실-1864('17.3.9)

□ 주요 개정방안

서비스헌장 전문 … *공단 미션 및 비전, 임직원의 신념인 직원사명 반영*

미션(Mission)	사람과 도시, 공간과 문화, 참여와 소통이 공존하는 더 나은 서울 만들기
비전(Vision)	시민중심의 도시기반서비스를 창출하는 혁신 공기업
직 원 사 명	시민에게 안전과 신뢰를 / 직무에서 책임과 정성을 / 동료에게 배려와 존중을 / 일상에서 소통과 협력을 / 자신에게 정직과 용기를 ☞ 시민지향적인 행동규범(시민, 직무, 일상, 자신)을 전문에 반영

서비스 이행기준 … *분야별 서비스 이행기준의 구체성 및 명확성 강화*

○ '서비스환경 - 서비스과정 - 서비스결과' 의 3개 항목별로 서비스 평가요소를 반영한 적정한 품질기준 및 실천내용을 구체적으로 명확하게 제시하고, 시민이 공감할 수 있는 내용 위주로 개선

❖ 서비스 평가요소

서비스 환 경	*편의성*	이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등	서비스 과 정	*접근성*	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등
	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등		*대응성*	고객요구에 대한 관심, 친절성 등
	안전성	시설의 안전성, 안전설비 등		*신속성*	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등

서비스 결 과	*편익성*	서비스를 통한 이익 등	*공익성*	서비스를 통한 공익실현 및 기여도 등
	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등	*공정성*	공정한 서비스 제공 등
	충족성	서비스를 통한 요구 충족 등	*지속성*	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등

○ 신규사업 서비스 이행기준 마련 : 고척스카이돔, 수도계량기 검침 및 교체, 공공자전거

○ 유사시설 공통 서비스 이행기준으로 통합

- 시립추모시설(시립승화원, 추모공원), 체육시설(월드컵경기장, 장충체육관, 고척스카이돔)

공 통 항 목 … *현 운영내용과 맞게 수정 및 보완*

○ **시민을 맞이하는 자세** : 상황설명 구체화, 전화응대 매뉴얼 반영하여 문구 등 보완

○ **불만족 서비스에 대한 시정 및 보상** : 보상기준에 대한 안내문구 개선

○ **시민참여 및 의견제시** : 시민참여창구 명확화 , 전화번호 등 변경사항 반영

○ **서비스 평가 및 사후관리** : 서비스 이행관리 및 홈페이지 공개 근거 마련 등

Ⅲ 현장 이행 관리계획

□ 분야별 서비스 이행기준에 따른 실적 점검 및 홈페이지 공유

○ 추진목적 : 시민서비스헌장의 실행력 제고 및 대시민 정보공개를 통한 신뢰 확보

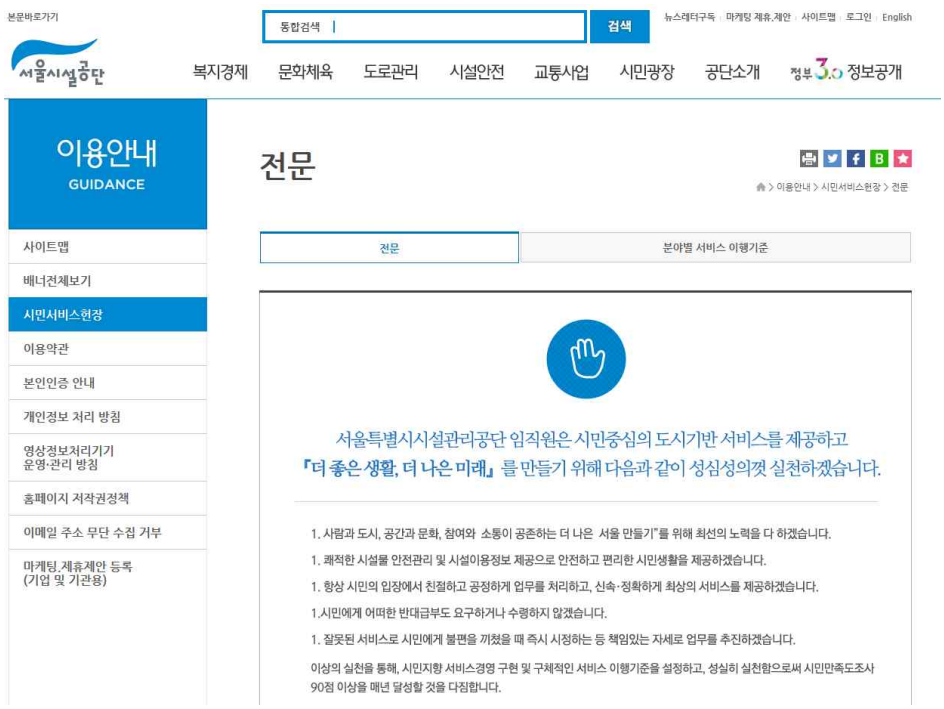
○ 추진내용

- 서비스이행기준에 따른 관리지표 설정 :19개 사업, 총 97개 지표

☞ '서비스환경, 서비스과정, 서비스결과'의 3개 항목별로 세부 이행기준에 근거한 관리지표 1~2개로 구성 (사업별 5개이상)

- 정기적으로 이행실적을 종합, 점검하여 홈페이지 게시(반기 1회)

❖ **게시판 개설(예정) : 공단 홈페이지 〉 이용안내 〉 시민서비스 헌장**



Ⅳ 행정사항

□ 헌장 공포 및 홍보

○ 시민서비스헌장 개정안 결재 후 헌장 공포·시행

○ 공단 홈페이지 게시, SNS 등을 활용한 시민 홍보

○ 전 직원 대상 CS레터를 통한 시민서비스헌장 개정사항 공유

○ 부서별 시민서비스헌장 이행기준 숙지 및 실천다짐을 위한 교육 실시

- 부서장 주관 자체 서비스헌장 교육 실시 후 결과 제출(~'17.4.10까지)

□ 헌장 이행실적 점검 및 홈페이지 게시

○ 공단 홈페이지 내 서비스이행실적 게시판 개설 : 전산정보팀 협조

○ 서비스이행기준에 따른 실적점검 및 홈페이시 게시(반기별) : 기획조정실

○ 실적점검에 따른 관리지표별 이행실적 제출(반기별) : 해당부서

붙임 1. 제8차 시민서비스헌장 개정안 1부.

2. 시민서비스헌장 개정사항 대비표 1부.

3. 분야별 서비스이행기준에 따른 관리지표(안) 1부. 끝.