

향토문화회관 관람객 서비스 헌장

군민 여러분이 주인입니다.

토속민요여행 및 무형문화재의 전승 보전과 발전을 위해 공연 관람객에게 더욱 수준높은 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다.

- 공연 프로그램 및 극장의 전문성 및 수준향상으로 관람객들에게 흥미를 높여 나가겠습니다.
- 관람하는데 불편이 없도록 항상 친절함 자세로 관람객을 맞이하고 시설물과 환경을 지속적으로 개선하여 주민들 및 관광객들로부터 사랑받는 공연장이 되도록 노력하겠습니다.

위와 같은 우리의 목표를 성실히 이행하기 위해 『서비스 이행 표준』을 정하여 실천할 것을 약속드립니다.

1. 서비스 이행기준

가. 서비스 시설 보장

- 1) 휴식공간을 마련하여 음료를 마실수 있는 식탁(2조)을 비치하여 편의 제공을 하겠습니다.
- 2) 공연의 다양화 및 양질의 공연제공을 위해 예산을 확보하여 무대 공연 장비 정비 및 안전사고에 대비하고 무대 와이어 교체공사를 시행 하였습니다.
- 3) 어린아이를 맡겨 놓고 마음껏 공연을 관람할수 있도록 어린이 놀이방 (문화의 집 내)을 이용토록 안내 하겠습니다.

나. 관람객을 맞이하는 우리의 자세

- 1) 관람 문의를 위해 24시간 상담이 가능하도록 전화를 개방해 두겠습니다. (☎ 061-540-6253)
- 2) 사무실 및 공연장에 관람안내 홍보물을 충분히 비치하여 많은 사람들이 잘 알고 관람할 수 있도록 홍보하겠습니다.
- 3) 주차에 어려움이 없도록 대형버스 주차는 후면에 승용차는 전면에 주차토록 유도 하였습니다.
- 4) 매주 1회 관람객 서비스에 대한 의견을 나누고 반성하는 기회로 삼아 서비스 질 개선에 노력하겠습니다.

공 연 기 간	시 간	내 용
1월 ~ 12월(매주 토요일)	14:00 ~ 16:00	진도 토요 민속공연

2. 잘못된 서비스에 대한 시정

관람객과의 약속사항인 위 서비스 이행 표준을 성실히 준수하지 못할 경우 다음과 같이 시정해 나가겠습니다.

- 가. 전화 문의 또는 관람과정에서 불편·부당한 응대를 받았을 경우 직근 상급자가 정중히 사과하고 해당공무원을 재교육 시키겠으며 전 직원을 대상으로 관람객들에 대한 친절교육을 강화해 나가겠습니다.

- 나. 관람이 가능하다는 답변을 듣고 찾아왔으나 향토문화회관의 사정으로 관람을 할 수 없게 된 경우에는 1회에 한하여 이용할 수 있는 무료 관람권을 드리겠습니다.
- 다. 관람도중 정전사고 또는 시설물의 하자로 인하여 관람을 할 수 없게 된 경우에는 관람료를 반환해 드리겠습니다.
- 라. 청결상태가 불량하여 관람시 불쾌감을 드린 경우 직근 상급자가 정중히 사과하고 즉시 시정하겠습니다.

3. 관람객의 의견수렴 및 서비스에 대한 평가

서비스의 현재 수준을 평가 받고 한차원 높은 고객지향 서비스 실천을 위해 관람객의 의견을 정중히 겸허히 경청하고 적극 반영해 나가겠습니다.

- 가. 관람객 의견은 전화, 서면, 인터넷 뿐만 아니라, 관람 과정에서도 의견을 직접 청취하는 등 적극적인 방법으로 수렴하겠습니다.
- 나. 현장 이행 상황을 연 2회 자체 점검하여 관람객에게 약속한 현장내용을 차질없이 실천해 나가겠습니다.
- 다. 관람객들에게 제공된 서비스에 대한 관람객 만족도를 연 1회 평가하여 그 결과를 매스컴을 통해 공표 하겠으며, 관광객 만족도 조사과정에 관람객의 대표를 참여시켜 객관적이고 합리적인 평가가 이루어지도록 하겠습니다.

【 의견 내주실 곳】

- 주 소 : 58915 전남 진도군 진도읍 진도대로 7197
- 진도군 인터넷 홈페이지 : www.jindo.go.kr
- 관람객 상담전화 : 061) 540-6253

관람객께서 협조해 주실 사항

1. 향토문화회관 시설은 토속민요 및 무형문화재를 전승 발전하기 위해 많은 예산을 투자하여 건립된 건물입니다. 시설물을 이용하실 때 내 것 같이 아껴 주시고, 시설물을 손상시키는 일이 없도록 적극 협조해 주시기 바랍니다.
2. 본 공연장은 많은 사람들이 이용하는 장소입니다.
다른 관람객들에게 피해를 주지 않도록 조용하고 질서를 유지한 가운데 관람해 주시기 바랍니다.
3. 본 공연장에서는 음식물을 드실수 없으니 공연장 밖이나 로비에서 드시고, 모든 사람이 쾌적한 분위기 속에서 쉴 수 있도록 깨끗이 이용하여 주시기 바랍니다.
4. 관람하신 후 의견을 내주시면 잘못된 점은 시정하고 잘된 점은 더욱 발전시켜 나가겠습니다.

※ 의견 제출은 어떠한 방법으로도 가능하오니 적극 협조해 주시기 바랍니다.