

노인복지 서비스 헌장

우리 진도군 사회복지공무원은 경로효친과 인보상조의 미풍양속을 더욱더 발전시키고 노인들이 일상생활에 필요한 편익을 제공하여 안락한 노후생활을 즐길 수 있도록 노인복지 구현을 위해 온힘을 다하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

1. 우리는 노인세대 중에 국민기초생활보호대상자 및 저소득층에게 생활 보금을 지원하여 생활안정에 정성을 다하겠습니다.
2. 우리는 노인을 위한 각종 편익서비스를 제공하여 안락한 노후생활이 되도록 주민의 봉사행정을 펼칠 것을 약속 드립니다.
3. 우리는 노인들이 필요로 하는 노인복지서비스를 요구하면 최대한 다가서서 성심 성의껏 도와드리겠습니다.
4. 우리는 홀로 사는 노인들에게 주2회 안부전화 및 노인돌보미를 파견 하여 유사시 사고 예방에 만전을 기하겠습니다.
5. 우리는 민원인 에게 친절하게 대하고 민원은 신속, 정확, 공정하게 처리 하겠습니다.
6. 우리는 불친절한 서비스 및 행정착오에 대하여 즉시 시정조치 하고 잘못된 서비스에 대한 보상제도를 실시 응분의 보상을 하겠습니다.

상기와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여 「서비스 이행표준」을 설정하고 성실히 이행할 것을 약속드립니다.

□ 서비스 이행 표준

1. 고객을 맞이하는 자세

가. 저희과를 방문하시는 경우

- 1) 고객이 쉽게 담당자를 찾으실 수 있도록 직원의 사진, 담당 업무가 표시된 좌석 배치도를 사무실 입구에 게시하고 사무실에는 부서 명패를 설치하며 직원은 항상 명찰을 착용하겠습니다.
- 2) 방문하시는 고객에 대한 인사는 “어서오십시오”주민복지과○○○입니다. 자리에 앉으십시오, 무엇을 도와드릴까요? 라는 말과 함께 밝은 미소로 정중한 인사로 맞이하겠습니다.
- 3) 우리는 주민이 방문하여 해당문서를 찾지 못할 경우 원하시는 부서로 친절히 안내해 드리겠습니다.
- 4) 다른 업무 처리중에 고객을 대하게 되면 우선하여 민원을 처리하여 드리기 위하여 10초이내로 하던 일을 중단하고 고객의 말씀을 경청하겠습니다.
- 5) 장애인이 방문하실 경우 전화를 미리 주시면 약속시간 5분전에 현관입구에서 대기하다가 안내해 드리겠습니다.
- 6) 시력이 좋지 않은 고객을 위하여 돋보기 2개를 비치하겠습니다, 글씨를 모르는 고객을 위하여 업무를 처리하는 해당 공무원이 서류를 대서해 드리겠습니다.

나. 전화로 서비스를 요구하시는 경우

- 1) 전화는 벨소리가 3회이상 울리기 전에 받겠으며 항상 친절하고 정확하게 응대하겠습니다.
- 2) 전화를 주신 고객에 대한 인사는 “안녕하십니까? 주민복지과○○○입니다. 무엇을 도와 드릴까요?” 라는 인사말로 먼저 인사하겠습니다.
- 3) 통화중 고객의 의견을 정확히 이해하기 위하여 1회이상 고객이 말씀하시는 중요부분을 반복하여 확인하겠습니다.
- 4) 전화를 다른 담당자에게 연결할 경우에는 고객으로부터 들은 요점을 전하고 바꾸어 줌으로써 고객이 같은 말을 되풀이하지 않도록 하겠으며 10초 이내에 연결해 드리겠습니다.

- 5) 고객이 찾으시는 담당자가 부재중인 경우에는 고객으로부터 전화 건 고객의 이름, 용건, 전화 받은 날짜와 시간, 회신의 필요성 여부, 전화번호 등을 메모한 뒤받은 사람의 이름을 기재하여 담당자에게 전달하겠으며, 고객이 요구하실 경우 3시간(근무시간)이내에 원하시는 장소와 시간에 전화를 드리도록 하겠습니다.
- 6) 대화가 끝났을 때에는 “고맙습니다, 안녕히 계십시오, 좋은 하루되십시오”등 끝인사를 하고 고객이 수화기를 내려놓은 뒤 1초이상 경고한 후 전화를 끊겠습니다.

다. 우편·통신·인터넷으로 서비스를 요청하는 경우

- 1) 우편과 PC통신·인터넷으로 민원을 내시는 경우 접수 후 3시간(근무시간)이내에 담당자의 이름과 연락방법 그리고 처리절차등에 대하여 고객께 연락하여 드리겠습니다.
- 2) 처리절차에 대해 고객이 궁금해하지 않도록 7일 이상의 시일이 소요되는 민원에 대해서는 매7일마다 처리담당자 또는 민원 후견인이 처리진행상황을 고객께서 원하시는 방법으로 교부하여 드리겠습니다.

2. 열린 노인복지 행정 구현

가. 기초노령연금 지원

- 경제적으로 어려움을 겪고 있는 만65세이상 국민기초생활보장수급자 및 저소득 노인들에게 기초노령연금 보조금을 매월 25일 까지 지원 하겠습니다.

나. 노인여가시설 운영비 지원

- 노인복지법에 규정된 등록 기준에 따라 설치된 노인여가시설(경로당등)에 대하여는 건전한 노인여가시설로써 역할을 원활히 수행할 수 있도록 냉난방 연료비 및 운영비를 적기에 지원하겠습니다.

다. 경로효친사상 고취

- 노인에 대한 사회적 관심과 경로의식을 높여 무너져 가는 도덕성 회복 및 윤리가치관 확립과 아울러 경로효친 분위기를 조성하기 위하여 다음과 같은 정기적인 행사를 개최 하겠습니다.
- 노인의날(10.2) 행사 : 노인위안잔치, 모범노인, 노인복지기여자 등 표창

- 경로의달 지원운영 : 10. 1 ~ 10. 31
- 어버이날 행사 : 효자· 효부 발굴 표창

라. 노인을 위한 양질의 서비스 제공

1) 교통편익 서비스

- 노인 스스로 갈수 없거나 가족이 노인에게 교통편의를 제공할 수 없는 경우에 노인이 외출할 수 있도록 교통서비스를 마련하겠습니다.
- 독거노인별 차량 지정 운영

2) 세탁서비스

- 노인이나 가족이 세탁할 수 없는 경우 대신하여 서비스 지원
- 세탁도우미 운영 : 월 1회 35명(읍·면 청년회, 부녀회 등)

3) 장수노인(95세이상) 생신 챙겨 드리기

- 생신전날 : 축하전문 발송
- 생 신 날 : 가정 방문하여 생신 케익을 정중히 전달

마. 재가노인 보호서비스 확대 실시

- 1) 일반가정에서 생활하고 있는 65세이상 노인들 중 가족들의 도움이 어려운 대상자들은 자원봉사요원으로 위탁하여 보호서비스를 받도록 하겠습니다.
- 2) 신체적 및 정신적 장애로 일상적인 생활이 불편한 노인에게 노인돌보미를 파견하여 각종편익서비스를 지원하겠습니다.

바. 안부전화 및 봉사단 서비스 추진

- 긴급사항이나 신변의 위험 등이 있을 경우 노인이나 가족이 요청하면 신속하게 도움을 지원하겠습니다.
- 봉 사 단 : 소방과출소와 긴밀한 협조체제 유지
- 안부 살피기 : 매일 우유배달하면서 안부 살피기
- 안부전화하기 : 담당공무원 지정 운영

사. 노인복지 상담사업 실시

- 노인의 정서적 불안정, 소외 등으로 오는 갈등과 긴장을 털어 드리고자 상담사업을 실시하겠습니다.

이용하실수 있는

전화 : 061) 540-3121, 3122 FAX : 061) 540-3196

아. 노인복지 인·허가 업무처리

- 1) 노인관련 필요한 인·허가 민원사무는 민원실 접수에서 종결까지 정확한 안내로 신속하고 친절하게 처리해 드리겠습니다.
- 2) 법정 민원 처리기간 보다 2일 단축하여 처리하겠습니다.

민원사무명	처리기간	신청가능방법	처리기관	도움내용
기초생활보장수급자 신청	14	방문·우편	진도군	신청서대서
장제보호비 신청	2	"	"	"
장애인 보장구 교부신청	10	"	"	"
장애인 등록 신청	10	"	"	"
노인주거의료복지시설 설치신고	7	"	"	대서 및 확인
장기요양기관 입소 이용 신청	14	"	"	"
기초노령연금 지급 신청	14	"	"	"
재가노인복지사업 설치 신고	7	"	"	"
기초노령연금 이의 신청	30	"	"	"
노인여가시설 설치 신고	7	"	"	"
사설묘지 설치 허가	7	"	"	"
사설 화장장 및 사설납골당 설기 허가	4	"	"	"

자. 가출노인 찾아주기

- 노인의 행방을 알 수 없는 경우 우리군에 신고하시면 관계기관과 긴밀히 협조하여 신속하게 확인하여 알려 드리고 확인되지 않을 경우 곧바로 전국 행정관청에 의뢰하여 성실히 찾아드리겠습니다.

· 신고기관 : 진도군청 주민복지과 ☎ 061) 540-3121

3. 복지상담 창구안내 및 의견 제시

가. 복지담당 공무원이 제공한 노인복지 서비스에 대하여 미흡하거나, 자세한 정보가 필요하시면 아래 직원에게 연락하시면 즉시 친절하게 처리하여 드리겠습니다.

< 복지업무 상담 전화번호 >

담 당	전화번호	주 요 내 용	FAX	
군청	복지정책담당	540-3106	복지정책, 장애인업무 전반	061-540-3196
	노인복지담당	540-3121	노인·경로당업무 전반	
	통합조사담당	540-3131	수급자·긴급지원업무 전반	
	여성가족담당	540-3151	여성·아동업무 전반	
	희망복지담당	540-3161	자원봉사자·고용업무 전반	
읍·면	진도읍 복지담당	540-6511	주민복지 업무 전반	540-6546
	군내면 복지담당	540-6561	"	540-6596
	고군면 복지담당	540-6611	"	540-6646
	의신면 복지담당	540-6661	"	540-6696
	임회면 복지담당	540-6716	"	540-6746
	지산면 복지담당	540-6761	"	540-6796
	조도면 복지담당	540-6811	"	540-6846

나. 복지상담공무원이 불친절한 업무처리 또는 앞에서 제시한 약속을 이행하지 않거나 업무처리상 개선을 요구할 사항이 있으시면 아래의 연락처로 의견을 제시하시면 고객의 입장에서 적극적으로 검토할 것이며, 처리결과를 알려드리겠습니다.

4. 약속 미이행에 대한 처리

가. 공무원의 잘못으로 두 번 이상 다시 방문하셨을 경우

- 1) 즉시 사실 확인을 거쳐 우선적으로 처리토록하고
- 2) 해당 공무원에 대하여는 재차 발생치 않도록 직무교육을 실시

나. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절하거나 유쾌하지 못했을 경우

- 1) 연락을 주시면 해당 공무원을 재교육하고
- 2) 공무원이 잘못된 경우에는 사과문을 보내드리겠습니다.
- 3) 조사 후 민원인에게 그 결과를 24시간 이내에 통보해드리고
- 4) 실수나 착오로 민원처리가 잘못되었을 경우 즉시 시정하고 공무원을 경고 조치하겠습니다.

다. 금품수수나 부정·비리행위 등에 대한 신고를 해 주신 경우

- 1) 비밀을 절대 보장하는 가운데 정확한 사실조사를 통하여 더 이상 노인들에게 피해를 주지 않도록 조치하고
- 2) 해당 공무원에게 책임을 묻고 재발되지 않도록 시정하겠습니다.

5. 고객 만족도 조사와 결과 공포

가. 노인복지에 관한 업무를 수시로 자체 점검하여 잘못을 바로 잡아 나가겠습니다.

나. 노인복지서비스 이행 표준사항이 잘 이행되고 있는가를 매년1회 이상을 자체평가 또는 외부평가를 통해 그 결과를 반상회보·유선방송을 이용하여 공개하겠습니다.

□ 군민여러분께서 협조해 주실 사항

저희 진도군 복지 공무원은 군민 여러분께 최고로 만족된 노인복지행정 서비스를 제공하기 위하여 이 헌장을 제정하였으니 군민 여러분께서도 아래 사항에 대한 적극적인 협조를 부탁드립니다.

1. 본 노인복지행정 서비스 헌장은 군민 여러분을 위해 만들어졌으므로 때와 장소에 구애됨 없이 적극적으로 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.

2. 익명이나 가명으로 민원을 신청하시면 회신이 불가하오니 반드시 신청인 주소, 성명을 기재하여 주시기 바랍니다.
3. 불친절·불평등 잘못된 점이 있으시면 그때그때 알려 주시면 이를 바탕으로 발전의 계기로 삼겠습니다.
4. 사무실을 방문하거나 전화상담을 원하실 경우 미리 예약하시면 보다 나은 복지 서비스를 받으실 수 있으므로 예약제도를 적극 활용하여 주시기 바랍니다.
5. 읍·면은 서로 긴밀한 협조 체제하에 업무를 추진하고 있으므로 군청을 이용하시기가 불편한 경우 가까운 읍·면사무소를 찾아가 문의하십시오.
관내 읍·면에서 정성을 다해 도와드릴 것입니다.
6. 친절하고 모범된 공무원은 적극 발굴 추천하여 다른 공직자에게도 알려 친절서비스 행정의 분위기가 정착되도록 협조하여 주시기 바랍니다.

(우)58915 전라남도 진도군 진도읍 철마길 25 ☎(061)540-3121, FAX(061)540-3196