

15. 문화관광 행정서비스 이행기준

1. 친절하고 신속한 문화관광서비스 제공

1. 문화서비스

- 가. 문화재보존관리를 위하여 문화재 정비·보수(추가)사업을 유형별로 실시하여 문화유산 보존관리 기반확충 및 강화에 최선을 다하겠습니다.
- 나. 다양한 문화교육과 체험을 통한 수준 높은 고객의 문화마인드를 높여 도록 하겠습니다.
- 다. 참여하는 문화프로그램을 적극 발굴하여 시민의 문화욕구를 충족시켜 나가겠습니다.

2. 관광서비스

- 가. 고객들이 관광지를 손쉽게 찾아갈 수 있도록 관광지도, 홍보책자를 발간하여 관광안내도를 관내 주요시설에 비치하여 실질적인 관광객의 편의를 도모해 나가겠습니다.
- 나. 관광정보 또는 문화재 안내를 좀더 쉽게 접할 수 있도록 인터넷 홈페이지 내용을 충실히 하겠습니다.
- 다. 관광우수시책 및 시설등의 벤치마킹을 통한 선진관광시책의 발굴·반영으로 외부 관광객을 유치하여 지역경제 활성화 및 과천 관광자원의 브랜드 가치의 극대화를 도모해 나가겠습니다.
- 라. 과천 홈스테이의 지속적인 운영과 홍보를 통하여 세계속의 관광 과천의 위상을 정립해 나가겠습니다.

3. 예술서비스

- 가. 과천축제를 통해 세계적인 예술도시·축제도시로 만들어 나가겠습니다.

- 나. 토요일예술무대와 문화예술상설화사업 등 시민들이 언제 어디서나 즐길 수 있는 다양한 예술공연 프로그램을 지속적으로 개발해 나가겠습니다.
- 다. 최고 수준의 시립예술단 운영을 통하여 문화예술 도시로서의 브랜드 가치를 높여나가겠습니다.
- 라. 건전한 문화예술 환경조성을 위하여 노래연습장, 청소년게임제공업 및 PC방의 영업 현황을 수시 점검하여 지도·감독에 철저를 기하겠습니다.

4. 체육서비스

- 가. 다양한 생활체육 프로그램 개발·보급으로 생활체육 참여율을 높일 것입니다.
- 나. 시민건강을 위한 생활체육인구 저변확대를 위하여 양질의 체육시설을 확충하여 나가겠습니다.
- 다. 소외계층 체육활동 지원강화로 삶의 질을 개선해 나가겠습니다.

5. 편안하고 유익한 관람 문화 공간 제공

- 가. 추사 김정희 선생을 종합적으로 연구·전시·체험하는 박물관으로서 관람시설 및 다양한 교육프로그램을 제공할 예정입니다.
- 나. 추사 김정희 선생 관련 정보 및 유물을 정확하고 신속하게 접할 수 있도록 하겠으며, 교육프로그램을 운영하여 지식정보 제공에 앞장서겠습니다.
- 다. 관람객의 의견에 귀를 기울여 잘못된 점은 신속하게 개선하겠으며, 발전적인 전시방향으로 더욱 최선을 다하겠습니다.
- 라. 전 직원은 관람객에게 최상의 친절서비스를 제공할 것이며, 불편사항을 즉시 조치함으로써 편안하고 유익한 관람문화를 이끌겠습니다.

6. 다양한 문화관광 서비스 제공

가. 신속한 문화관광 서비스를 제공하기 위하여 아래와 같이 민원처리 기한을 대폭 단축하겠습니다.

문화관광 민원처리기한 단축내역

연번	민원명	법정처리기한	현재처리기한	이행목표처리기한
1	문화재 현상변경 허가(도지정)	5일	5일	4일
2	문화재 현상변경 허가(국가지정)	30일	30일	29일
3	사립미술관 및 박물관설립 계획승인	30일	30일	21일
4	관광사업(여행업 및 관광숙박업) 등록	7일	7일	5일
5	관광사업(종합 휴양업) 등록	12일	12일	10일
6	관광사업(국내여행업) 변경등록	4일	4일	3일
7	관광사업(국외여행업) 변경등록	4일	4일	3일
8	유원시설업 허가사항 변경 허가	7일	7일	5일
9	출판사(인쇄사) 변경 및 신고	3일	3일	2일
10	유통관련업(노래연습장, 게임제공업) 등록	3일	3일	2일
11	체육시설업 신고	3일	3일	2일
12	체육시설업 변경 신고	2일	2일	2일

2. 시정 및 보상조치

1. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절한 경우에는 연락을 주시면 관련 공무원이 정중히 사과를 드리겠으며, 해당 공무원에게 주의·친절교육을 시키겠습니다.
2. 담당자의 잘못으로 고객이 두 번 이상 방문하실 경우 정중히 사과드리고 모든 업무에 우선하여 처리하며, 1만원 상당의 보상(문화상품권)을 하겠습니다.

3. 고객 참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
문화재 및 관광정보 안내	문화체육과 문화관광팀	3677-2064~2068	2150-1509
문화예술 축제	문화체육과 예술팀	3677-2471~2473	
체육활동 지원	문화체육과 체육팀	3677-2144~2146	
추사박물관 운영	문화체육과 추사박물관팀	2150-3650	502-1915

4. 시민 여러분께 부탁드립니다 사항

1. 고객이 찾아오시거나 전화상담을 원하실 경우 미리 예약해 주시면 보다 나은 서비스를 제공 받으실 수 있으므로 예약제도를 활용하여 주시기 바랍니다.
2. 과천시의 소중한 문화유산은 우리 모두가 보존하여 후손에 물려줄 귀중한 재산이므로 문화재를 함부로 대하거나 훼손시키는 일이 없도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다.
3. 문화·관광 시설물을 이용하실 경우에는 내것 같이 아껴주시고, 공공 장소에서는 모두가 즐거운 시간을 가질 수 있도록 공중도덕과 질서를 지켜 주시기 바랍니다.
4. 문화예술은 소중한 고객님들의 사랑과 격려속에 성장하는 무형의 꽃과 같습니다. 꾸준한 관심과 성숙한 관람질서로 문화예술인의 기량이 충분히 발휘되도록 협조하여 주시기 바랍니다.