

K.D.U 행정서비스 헌장

K.D.U 행정서비스 헌장

우리 행정담당 직원은 학생의 고등교육 기회를 확충하고, 교원들의 연구 노력을 지원하며, 대학의 교육 및 행정수요자를 위한 최상의 서비스를 제공하기 위하여 다음과 같이 실천할 것을 다짐합니다.

1. 항상 학생의 의견을 가까이 하고 이를 학교 행정에 지속적으로 반영하여 민주적이고 효율적인 업무에 정성을 다하겠습니다.
1. 대학의 행정과 교원의 연구활동 지원에 최선을 다하겠습니다.
1. 교직원으로서의 권위의식을 버리고 고객의 입장에서 생각하며 친절하고 신속·공정하게 처리하겠습니다.
1. 우리는 잘못된 행정서비스에 대해서는 즉시 시정 조치하고 그 결과를 공개 하겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 이행하기 위하여 「K.D.U 행정서비스 이행표준」을 정하여 이를 충실히 실천할 것을 약속드립니다.

2000. 9

경동대학교 행정서비스 이행 표준

1. 교육행정서비스 3대 원칙

- One-Stop 서비스
- 친절서비스
- 만족서비스

2. 교육수요자(재학생, 졸업생, 학부모, 산업체, 지역사회 등) 서비스 기준

가. 경동대학교를 방문하시는 분에 대한 서비스 이행

- ① 종합행정센터 입구에 담당자 업무가 표기된 민원 안내판을 부착하여 1분 이내 **교육수요자**가 담당자를 찾을 수 있도록 안내하겠으며, 잘 찾지 못할 경우에는 먼저 우리 대학직원이 담당부서를 안내하겠습니다.
- ② **교육수요자**가 방문하시면 먼저 우리직원이 자리를 제공하고 담당자에게 안내하되 담당자가 전화통화 중 일 때는 3분 이상 기다리는 일이 없도록 하겠습니다.
- ③ 항상 신분증을 패용하고 **교육수요자**가 방문하시면 “안녕하세요, 감사합니다. 제가 하겠습니다.” 3레 3습을 실천하겠습니다.

나. 전화로 용무를 처리하고자 하는 분에 대한 서비스 이행

- ① 전화벨이 3번 울리기 전에 전화를 받고 “감사합니다. 저는 ○○○ 담당하는 ○○○입니다” 라고 밝히겠습니다.
- ② **교육수요자**의 의견을 충분히 청취하고 성의 있는 태도로 친절하게 응대하겠습니다.
- ③ 담당자가 자리를 비운 경우에는 다른 직원이 담당자가 누구임을 알려주고 **교육수요자**의 인적 사항과 용건, 전화번호 등을 메모해서 담당자가 3시간 이내에 **교육수요자**에게 전화를 드리도록 하겠습니다.
- ④ 담당자가 아닌 직원이 전화를 받은 경우 **교육수요자**가 동일내용을 반복하지 않도록 직원이 담당자에게 30초 이내에 관련내용을 알린 후 연결하겠습니다.
- ⑤ 용무가 끝나면 “감사합니다.”라고 말하고 **교육수요자**가 전화를 끊은 후 수화기를 놓겠습니다.

다. 인터넷 홈페이지를 이용한 서비스 제공

- ① 경동대학교 인터넷 홈페이지(<http://www.kduniv.ac.kr>)의 “행정서비스”를 다음과 같이 운영하겠습니다.
- ② “종합행정서비스실”에 접수된 대학과 관련된 서비스사항에 대해서는 접수일로부터 3일 이내 답변해 드리겠습니다.

- ③ 우리대학교 교육발전에 대한 의견에 대해서는 최대한 정책수립에 반영될 수 있도록 노력하겠습니다.

3. 교육수요자(재학생, 졸업생, 학부모, 산업체, 지역사회 등)에 대한 행정서비스 이행

가. ONE-STOP 서비스를 통해 교육행정 서비스의 수준을 높여 나가겠습니다.

- ① 대학에의 입학, 학사(교육과정, 학점이수 및 졸업 등), 학습, 진로, 취·창업 상담은 **원스톱 서비스**로 양질의 서비스가 제공되도록 하겠습니다.
- ② 본 대학의 알림 및 제도 개선된 사항이 있으면 즉시 인터넷 홈페이지에 게재하겠습니다.

나. 경동대학교 학사(교육과정, 학점이수 및 졸업 등), 학습, 진로, 취·창업 등에 대해 궁금하신 분에 대해서는 즉시 안내해 드리겠습니다.

- ① 학생들이 학사(교육과정, 수강신청, 학점이수, 성적관리, 졸업 등), 학습, 진로, 취·창업 등과 관련한 정보를 쉽게 알 수 있도록 대학 인터넷 홈페이지에 게재하도록 하겠습니다.
- ② 경동대학교의 학교운영에 관한 주요사항에 대하여 K.D.U 행정서비스 현장과 학칙(시행나. 경동대학교에 입학하려는 학생들에 대해서는 정확한 정보를 제공하겠습니다.
- ③ 경동대학교의 교육서비스에 관심이 있는 사람은 누구나 전화나 방문 등으로 상담 안내를 받을 수 있습니다.

다. 경동대학교에 입학하려는 학생들에 대해서는 정확한 정보를 제공하겠습니다.

- ① 매년 대학입학전형과 관련된 자료를 본 대학 인터넷 홈페이지 (<http://www.kduniv.ac.kr>)에 게재하겠습니다.
- ② 경동대학교는 자율적으로 다양한 분야에 소질과 적성을 가진 학생들이 입학할 수 있는 입학제도를 마련하고 신입생 모집요강을 안내하겠습니다.
- ③ 경동대학교의 입학에 관심이 있는 사람은 누구나 전화나 방문 등으로 입학에 관한 상담 안내를 받을 수 있습니다.세척) 등으로 정확히 공개하겠습니다.

● One-Stop 서비스 안내

구분	캠퍼스	연락처	비고
학사상담	메디컬	◦ 교무팀장 033-738-1241	교무처
	메트로폴	◦ 교무과장 031-869-9704	
	글로벌	◦ 학적주임 033-639-0116	
학습상담	메디컬	◦ 전임연구원 033-738-1473	교수학습센터
	메트로폴	◦ 전임연구원 033-869-9951	
	글로벌	◦ 전임연구원 033-693-0135	
진로상담	메디컬	◦ 전임연구원 033-738-1475	학생상담센터

구분	캠퍼스	연락처	비고
취·창업상담	메트로폴	◦ 전임연구원 031-869-9961	산학취업처 취업사관교육센터
	글로벌	◦ 전임연구원 033-639-0302	
	메디컬	◦ 취업교육담당 033-738-1266	
취·창업상담	메트로폴	◦ 산학취업주임 031-869-9718	
	글로벌	◦ 취업교육계장 033-639-0298	
입시상담	메디컬	◦ 입시과장 033-738-1285 ◦ 입시팀장 033-738-1286	입학처

4. 교육수요자(재학생, 졸업생, 학부모, 산업체, 지역사회 등) 만족도조사 실시

- ① 연 1회 이상 「교육수요자 만족도조사」를 실시하여 이행사항을 점검 및 환류를 하도록 하겠습니다.
- ② 서비스 이행기준에 대한 달성도가 미흡한 부분에 대해서는 우선적으로 직원 교육 또는 제도 개선 등의 시정 조치를 하겠습니다.

5. 교육수요자가 협조 해 주실 사항

- ① 상호 인격적 존중과 예의 있는 관계로 대하여 주시면 감사하겠습니다.
- ② 대학 행정에 시정이 요구되거나 대학발전을 위해 좋은 의견을 갖고 계시면 서면, 전화 등 방법에 구애받지 마시고 기탄없이 제시하여 주시기 바랍니다.
- ③ 더욱 양질의 서비스 제공을 위하여 복잡하고 장시간 처리 소요되는 내용은 사전에 예약하여 주시면 친절하게 서비스를 하겠습니다.
- ④ 의견 제출 시에는 제출인의 성명, 주소, 전화번호를, 본교 학생인 경우 성명, 학과, 학년, 학번, 전화번호 등을 기재하여 주시기 바랍니다.
- ⑤ 불편하신 일들은 대학홈페이지 “종합행정서비스실”(학생서비스 → 정보광장)에 기재하여 주시면 바로 잡도록 하겠습니다.
- ⑥ 모범이 되는 직원을 알려주시면 모든 직원의 본보기가 되도록 하고 직원 성과 평가에 적극 활용하도록 하겠습니다.
- ⑦ 법규나 제도 또는 업무의 특성상 불가피하게 민원을 해결하여 드리지 못할 때에는 넓은 마음으로 이해하여 주시기 바랍니다.

6. K.D.U 교육행정서비스 현장 실천 다짐 서명

우리는 위의 K.D.U 교육행정서비스 헌장을 철저하게 준수할 것을 서약합니다.

2019년 5월

경동대학교 직원 일동