

대민서비스 통합 운영 규칙

한국영상자료원 규칙 제86호 제 정 2020. 5. 14.

한국영상자료원 규칙 제109호 개 정 2023. 6. 20.

한국영상자료원 규칙 제116호 개 정 2023. 10. 24.

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 규칙은 한국영상자료원 대민서비스의 고객서비스 품질 및 고객만족도 증진, 서비스 시설 운영, 감정노동자 보호에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.
<개정 2023.6.20.>

제2조(규칙 적용범위) ① 이 규칙에 적용되는 “대민서비스”의 범위는 각 호와 같다.

1. 한국영상자료원 대민시설

: 시네마테크KOFA, 한국영화박물관, 상암 본원 영상도서관, 파주 보존센터 보존과학연구실

2. 대외 자료 대여복사 사업

3. 대외협력 사업 : 공동주최, 후원, 대관

② 이 규칙에 적용되는 대민시설의 범위에는 각 시설의 부대시설을 포함한다. <개정 2023.6.20.>

제 2 장 서비스 품질 향상

제3조(고객서비스 제공) 기관은 제공 서비스의 품질 향상 및 고객만족도 증진을 위해 지속적이고 적극적인 노력을 기울인다.

제4조(서비스 점검 및 개선) 기관은 제공 서비스의 품질 향상 및 고객만족도 증진을 위해 서비스에 대한 정기적인 점검을 실시하며, 기관장은 개선 및 보완이 필요한 경우 담당 부서에 조치를 지시한다. <개정 2023.6.20.>

제5조(의견수렴) 기관은 서비스 품질 향상 및 지속적인 서비스 개선을 위해 내·외부 의견수렴 창구를 운영한다.

제 3 장 시설 안전관리

제6조(안전점검 및 관리) ① 기관은 매월 5일을 “안전점검의 날”로 지정하고, 시설관리 담당부서는 자체 계획을 수립하여 서비스 시설에 대한 안전 점검을 실시한다.

② 각 시설의 부서장은 안전사고 예방을 위해 지속적인 안전점검 및 관리를 실시하고, 이상이 있을 경우 지체 없이 시설관리 담당부서에 통보한다.

제7조(안전관리 교육) 기관 및 시설담당부서는 대민서비스 담당직원을 대상으로 시설 관리 및 운영에 필요한 안전관리 교육을 실시할 수 있다.

제8조(안전사고 예방 및 관리) ① 각 시설은 안전사고 예방 및 관리에 필요한 물품을 비치하여야 한다.

② 기관은 각종 사고 및 전염병 등 시설 이용 고객 및 담당직원의 안전을 해칠 수 있다고 판단하는 경우 시설운동을 일시 제한할 수 있다.

③ 기관은 시설운영이 일시 제한된 기간에 대민서비스 담당 직원의 역량강화 교육을 실시하여야 하며, 필요 시 인사규정 제14조에 따라 겸직 및 파견을 명할 수 있다.

제 4 장 서비스 기반조성

제9조(고객접점 근무자 근로환경 개선) ① 기관은 고객서비스 품질 향상을 위해 제2조에 명시된 대민서비스 고객접점 근무자의 근로환경 개선을 위해 적극적으로 노력한다. <개정 2023.6.20.>

② 기관은 고객접점 근무자의 근로환경 개선을 위해 다음 각 호를 지원할 수 있다.

1. 연1회 전문기관의 심리상담 실시
2. 정기적인 담당 부서장의 면담 및 의견 청취
3. 근무자 휴식시간 및 공간 제공

제10조(서비스 역량강화) 기관은 서비스 품질개선 및 고객만족도 제고를 위해 근무자 서비스 역량강화 교육을 제공하여야 한다.

제11조(성과관리) 기관은 고객만족도조사 결과 및 교육 실적을 담당부서장 및 담당자의 성과지표에 반영할 수 있다.

제 5 장 서비스 이용 제한

제12조(행위의 제한) ① 각 대민서비스 관리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위에 대하여 행위를 제한할 수 있다. <개정 2023.10.24.>

1. 음식물 반입 및 섭취 행위 (단, 시네마테크KOFA는 상영관에 음료 반입 및 섭취가 가능하며, 영상도서관은 마개가 있는 물병 반입 및 물 섭취가 가능하다.)
2. 시설 내에서 고성 및 소음을 발생시키는 행위
3. 이용자 및 담당 직원에 대한 성폭력(성폭행, 성추행, 성희롱 등) 행위
4. 시설물, 설치물 및 시설 내 자산을 오손·훼손하는 행위
5. 허가 없이 광고물을 설치하거나 전단배포, 또는 영리를 목적으로 하는 행위
6. 음주 및 흡연 행위
7. 허가 없이 촬영, 녹음하는 행위
8. 타인의 관람을 방해하거나 불쾌감을 주는 행위
9. 고객접점 근무자의 업무 수행에 방해가 되는 반복적인 민원 제기 행위

② 제12조 1항 3조에 명시된 행위의 기준은 기관 “성희롱·성폭력 방지지침”에 따른다.

③ 이용자는 제12조 1항 4호의 행위를 했을 경우 지체 없이 변상하여야 한다. <개정 2023.6.20.>

제13조(이용의 제한) ① 각 대민서비스 관리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대하여는 퇴실 조치 및 이용 제한을 할 수 있다. <개정 2023.6.20., 2023.10.24.>

1. 음주자 (약물 과다복용자)
2. 타인의 관람을 방해할 수 있는 물품을 소지한 자
3. 애완동물을 동반한 자 (시각장애인 안내견은 예외)
4. 폭언, 폭력을 행사하는 자
5. 성폭력(성폭행, 성추행, 성희롱 등)을 행사하는 자
6. 타인에게 혐오감을 주거나 불쾌감을 줄 수 있다고 판단되는 자
7. 안전 및 질서유지에 부적당하다고 인정되는 자
8. 직원의 안내 및 지시에 따르지 않는 자
9. 승인 사항을 타인에게 양도하거나 타인의 신분 증명을 사용하는 자
10. 시설 이용 승인 사항을 임의로 변경 및 취소한 자
11. 제12조에 명시된 행위를 하여 3회 이상 경고를 받은 자

② 제13조 1항 5조에 명시된 자의 기준은 기관 “성희롱·성폭력 방지지침”에 따른다.

제14조(시네마테크KOFA 행위 및 입장 제한) 제12조 및 제13조에 명시된 행위 및 이용 제한 외 시네마테크KOFA 관리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위에

대해 행위 및 입장 제한을 할 수 있다. <개정 2023.6.20.>

1. 행위의 제한

- 가. 영화상영 중 휴대전화를 사용하는 행위
- 나. 지정된 좌석 외의 좌석에서 영화를 관람하는 행위
- 다. 통로 및 계단 등 좌석이 아닌 곳에 착석하거나 기립하여 관람하는 행위
- 라. 상영 종료 후 퇴장을 거부하는 행위
- 마. 앞좌석에 발을 걸치는 등 공공 관람질서를 어지럽히는 행위

2. 입장의 제한

- 가. 입장권 미소지자
- 나. 입장 연령을 위반한 자
- 다. 영화 상영시작 후 또는 운영시간 외 입장하는 자
- 라. 직원의 통제를 받지 않고 재입장하는 자
- 마. 정당한 사유 없이 1개월 내 5매 이상 예약 부도하는 자

바. <삭제 2023.10.24.>

제15조(한국영화박물관 행위 및 입장 제한) 제12조 및 제13조에 명시된 행위 및 이용 제한 외 한국영화박물관 관리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위에 대해 행위 및 입장 제한을 할 수 있다. <개정 2023.6.20.>

1. 행위의 제한

- 가. 전시품을 만지거나 훼손하는 행위
- 나. 허가 없이 단체를 대상으로 전시 해설을 하는 행위

2. 입장의 제한

- 가. 단체 관람, 체험/교육프로그램 등 신청 후 정당한 사유 없이 1회 이상 예약 부도 한 자

나. 보호자를 동반하지 아니한 미취학 아동 <중전 제15조 2의 나 삭제 및 신설 2023.10.24.>

제16조(영상도서관 행위 및 입장 제한) 제12조 및 제13조에 명시된 행위 및 이용 제한 외 영상도서관 관리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위에 대해 행위 및 입장 제한을 할 수 있다. <개정 2023.6.20., 2023.10.24.>

1. 행위의 제한

- 가. 자료 열람 이용 시 「저작권법」상의 권리를 침해하는 행위
- 나. 열람석에서 전화통화를 하는 행위
- 다. 지정된 좌석 외의 좌석에서 영화자료를 열람하는 행위
- 라. 도서관 정보기기로 음란물 등 유해정보를 검색·열람하는 행위

마. 도서관 소장자료 외 외부자료를 열람하는 행위

바. 자료열람을 하지 않고 시설을 점거하는 행위

2. 입장의 제한

가. 이용 승인을 득하지 않은 자 <종전 제16조 2의 가 삭제 및 개정 2023.10.24.>

나. 보호자를 동반하지 않은 만 15세 미만자

다. 자료열람 외의 목적으로 방문하여 시설을 점거하는 경우

라. 시설에 적정 수용인원 이상이 방문하여 대기하여야 하는 경우

마. 정당한 사유 없이 1개월 내 5회 이상 예약 부도하는 자 <종전 제16조 2의 마 삭제 및 신설 2023.10.24.>

제17조(대외협력 서비스 행위 및 이용 제한) 제12조 및 제13조에 명시된 행위 및 이용 제한 외 대여복사 및 대외협력(공동주최, 후원, 대관 등)의 관리자는 전화 및 대면 응대 시 다음 각호 중 하나에 해당할 경우 통화를 종료하거나 응대를 거부할 수 있다. <신설 2023.6.20.>

1. 직원을 상대로 욕설, 폭언, 폭력을 행사한 경우
2. 직원을 상대로 성희롱에 가까운 발언을 한 경우
3. 직원을 상대로 협박 및 위협을 가한 경우
4. 자신의 주장을 지나치게 고집하거나 동일 내용을 고질적으로 반복하여 요청한 경우
5. 장시간 통화 및 잦은 전화로 직원의 업무를 방해한 경우
6. 직원의 업무를 비하 및 무시하거나 직원 신상과 관련된 모욕적 발언을 한 경우
7. 직원의 업무 수행 범위에서 벗어나는 무리한 요구를 할 경우

제18조(서비스 이용의 제한) ① 각 업무 담당부서의 장은 제12조, 제13조, 제14조, 제15조, 제16조, 제17조의 각 항을 3회 이상 위반할 경우, 일정 기간 동안 이용자의 자격을 제한할 수 있다.

② 원장은 이용자의 귀책 사유의 정도에 따라 위반 횟수와 상관없이 시설 이용을 제한할 수 있다.

③ 1, 2항의 사유로 서비스 이용이 제한된 이용자는 자료원이 운영하는 모든 시설 및 행사의 이용을 제한할 수 있다.

④ 자료원은 제18조, 제19조에 따른 처분으로 인한 이용자의 손해에 대하여 책임지지 않는다.

[본조 신설 2023.10.24.]

제19조(임시조치) ① 각 대민서비스 담당자는 반복적인 경고에도 불구하고 행위 및 이용제한 규정을 위반하는 이용자가 있을 경우 지체 없이 부서장에게 보고하고, 부서장은 즉시 상황을 파악하고 필요한 조치를 취한다.(부서장 부재 시 각 대민서비스

담당팀의 차상급자가 부서장의 역할을 수행한다.)

② 각 대민서비스 담당부서의 장은 제12조, 제13조, 제14조, 제15조, 제16조, 제17조를 위반한 이용자에 대하여 서비스 제한 심의위원회의 개최 및 결과통보 이전까지 한시적으로 서비스 이용을 제한할 수 있다.

③ 한시적으로 이용이 제한된 이용객은 동 기간 동안 기관의 타 시설에 대한 이용도 제한된다. <개정 2023.6.20.>

제 6 장 서비스 제한 심의위원회

제20조(제한 심의) 이용자가 제18조를 위반할 경우 담당부서의 장은 해당 고객에 대하여 서비스 제한 심의위원회를 요청할 수 있다. <개정 2023.6.20.>

제21조(목적 및 구성) ① 이용자의 안전관리 및 질서 확립에 관한 사항을 공정하게 심의·의결하기 위하여 인사위원장을 포함한 3인 이내의 위원으로 구성된 인사위원회를 둔다. <개정 2023.6.20.>

② 인사위원회의 위원장은 사무국장이 되고 위원은 부서의 장 중에서 원장이 지명하되, 필요에 따라 외부 인사를 위원으로 위촉할 수 있다.

③ 인사위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1인을 두되, 간사는 고객만족경영 담당자가 된다.

제22조(임무) 인사위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결하고 그 결과를 원장에게 건의한다. <개정 2023.6.20., 2023.10.24.>

1. 직원의 경고에도 불구하고 제5장 서비스 이용 및 제한 조항을 위반한 경우
2. 제5장 제12조, 제13조, 제14조, 제15조, 제16조, 제17조의 각 항을 3회 이상 위반할 경우
3. 기타 서비스 이용객 및 직원의 안전사고와 관련된 행위가 발견된 경우

제23조(결과보고 및 효력발생) ① 심의위원회는 회의결과 및 내용을 기재한 심의 결과를 원장에게 보고하고 그 결과를 원장이 결정함으로써 효력을 발생한다.

② 심의위원회 관련 소송 및 형사 처벌 등 사유가 있을 시 최종 판결이 나기 전까지 시설 이용 제한 기한을 연장할 수 있다.

[전면 개정 2023.10.24.]

제24조(통보) 인사위원회는 심의 결과를 해당 부서장에게 통보하고, 해당 부서장은 5일 이내에 심의 결과를 해당 이용자에게 통보한다.

제 7 장 서비스 만족도조사

제25조(목적) 기관은 각 서비스의 고객만족도 및 편의성 증진, 지속적인 서비스 점검을 위하여 이용 고객을 대상으로 만족도조사를 실시할 수 있다. <개정 2023.6.20.>

제26조(고객만족도조사) ① 고객만족경영 주관부서는 기획재정부가 주관하는 고객만족도조사를 연1회 실시하여야 한다. 단, 주관부처의 조사기준 및 방침에 따라 특정 서비스는 조사에서 제외될 수 있다.

② 고객만족도조사를 수감, 진행하는데 있어 서비스 담당부서는 다음 각 호에 대해 적극적으로 협조한다. <개정 2023.6.20.>

1. 만족도조사 지표 및 표본 설계
2. 만족도조사 증진방안 마련, 결과분석과 대응
3. 조사기간 중 조사 공간 등 필요사항 협조

제27조(자체만족도조사) ① 기관은 기획재정부 만족도조사와 별도로 자체 만족도조사를 실시할 수 있다.

② 자체 만족도조사는 연1회 실시할 수 있으며, 고객만족경영 주관부서가 통합 실시한다.

③ 주관부서는 조사결과를 30일 내로 서비스 담당부서에 통보하며, 서비스 담당부서는 개선이 필요한 부분에 대해 지체 없이 개선방안을 마련한다. <개정 2023.6.20.>

제28조(서비스별 조사) 각 서비스 담당부서장은 필요하다고 판단될 경우 자체 만족도조사와 별도로 서비스별 조사를 실시할 수 있으며, 조사결과는 고객만족경영 주관부서에 정기적으로 공유한다. <개정 2023.6.20.>

제29조(조사 부정행위 금지) 만족도조사를 진행하는데 있어 공정성 및 신뢰성을 유지하기 위하여 다음 각 호의 행위를 금지한다.

1. 조사원 및 고객(응답자)를 대상으로 금품을 제공하는 행위
2. 조사기간 중 불필요한 고객간담회 개최 행위
3. 조사기간 중 조사원의 동선 공유 행위
4. 조사기간 중 유사 만족도조사 실시 행위

제30조(조사 부정행위 제재) 조사 부정행위 적발 시 인사규정 제44조에 의거, 인사위원회의 심의, 의결을 거쳐 징계할 수 있다.

제 8 장 분실물 및 습득물 관리

제31조(분실물(습득물) 관리방법) 고객접점 근무자는 소관시설 내 발생하는 모든 분실물(습득물)에 대해 분실물(습득물) 기록 대장(서식 제1호)에 기록해 관리한다. 단, 분실물(습득물)이 발견 후 즉시 고객에게 반환된 경우에는 기록을 생략할 수 있다.

[본조 신설 2023.10.24.]

제32조(분실물(습득물) 반환) ① 습득물의 반환을 요청하는 고객이 있을 경우, 고객이 습득물의 원 소유주 여부 등을 확인하고 반환 요청인의 신분을 확인한 후 반환한다.

② 습득물의 반환 및 수령은 원 소유주만 가능하고 대리인이 수령할 경우, 대리인 위임장을 제출해야 한다.

③ 반환 시 발생하는 비용은 원 소유주 부담을 원칙으로 한다.

[본조 신설 2023.10.24.]

제33조(분실물(습득물) 처분) ① 분실물(습득물)에 대한 보관 및 처리 기준은 (별표 제1호)와 같다. 단, 물품의 종류에 관계없이 사회통념상 고가의 물품 및 의류, 전자 제품은 귀중품으로 간주하여 처리한다.

② 접수자는 제1항에서 정한 보관기간이 경과한 분실물(습득물)을 임의로 폐기 하거나 기타 합리적인 방법으로 처분할 수 있다.

③ 접수자는 습득물이 위험물 내지 법률에 의해 소유 또는 소지가 금지된 물건 등에 해당할 경우에는 즉시 관할 경찰서에 신고하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

[본조 신설 2023.10.24.]

부 칙 <규칙 제86호, 2020.5.14.>

이 규칙은 2020년 5월 14일부터 시행한다.

부 칙 <규칙 제109호, 2023.6.20.>

이 규칙은 2023년 6월 20일부터 시행한다.

부 칙 <규칙 제116호, 2023.10.24.>

이 규칙은 2023년 10월 24일부터 시행한다.

[별표 제1호] <신설 2023.10.24.>

분실물(습득물)에 대한 보관 및 처리 기준			
구분	물품종류	보관기간	기간 경과시
귀중품	지갑(현금)	7일	관할 경찰서 인계(미결시)
	귀금속(보석류)		
	고가의 물품 등		
전자제품	휴대전화	15일	관할 경찰서 인계(미결시)
	노트북, 태블릿PC		
	카메라 및 캠코더 등 영상 재생 장치		
	USB, 이동식 메모리 등 전자제품		
의류	외투 등 겉옷	15일	폐기
잡화	도서, 문구	15일	폐기
	화장품		
	기타 잡화		
기타	기타물품	7일	폐기
	음식류	즉시 폐기	

[서식 제1호] <신설 2023.10.24.>

분실물(습득물) 기록 대장							
구분		일자	장소	품목 및 내용		접수자	비고
1	습득사항	년 월 시 일 분					
	처리사항	년 월 시 일 분		인계자 성함	(서명 또는 인)		
				인계자 연락처			
2	습득사항	년 월 시 일 분					
	처리사항	년 월 시 일 분		인계자 성함	(서명 또는 인)		
				인계자 연락처			
3	습득사항	년 월 시 일 분					
	처리사항	년 월 시 일 분		인계자 성함	(서명 또는 인)		
				인계자 연락처			
4	습득사항	년 월 시 일 분					
	처리사항	년 월 시 일 분		인계자 성함	(서명 또는 인)		
				인계자 연락처			
5	습득사항	년 월 시 일 분					
	처리사항	년 월 시 일 분		인계자 성함	(서명 또는 인)		
				인계자 연락처			
6	습득사항	년 월 시 일 분					
	처리사항	년 월 시 일 분		인계자 성함	(서명 또는 인)		
				인계자 연락처			
7	습득사항	년 월 시 일 분					
	처리사항	년 월 시 일 분		인계자 성함	(서명 또는 인)		
				인계자 연락처			
8	습득사항	년 월 시 일 분					
	처리사항	년 월 시 일 분		인계자 성함	(서명 또는 인)		
				인계자 연락처			
9	습득사항	년 월 시 일 분					
	처리사항	년 월 시 일 분		인계자 성함	(서명 또는 인)		
				인계자 연락처			