

# 도서관분야 행정서비스 이행표준

## 1. 도서관 정책 수립 및 평가, 경기도서관 시설 관리

### 가. 신뢰받는 도서관 정책 수립

- 1) 경기도 도서관 정책의 기본방향을 제시하고, 도내 도서관의 균형 있는 성장을 위한 도서관 종합발전계획을 체계적으로 수립하여 경기도의 지속적인 도서관 발전에 힘쓰겠습니다.
- 2) 공공도서관 등록 및 운영 평가를 공정하게 수행하여 도서관 제공서비스가 향상 되도록 노력하겠습니다.

### 나. 안전과 편의 지향 시설관리

- 1) 이용자 편의 증진을 위해 경기도서관 시설과 설비를 정기적으로 점검하겠습니다.
- 2) 관계 법령과 기준을 준수하여 안전한 이용환경을 조성하겠습니다.

### 다. 서비스별 접수처리 창구

서비스명	접수부서 담당	전화번호	FAX
도서관정책 지원	도서관정책	031-8008-5659	031-8008-4569

## 2. 이용자 중심의 열린 도서관 운영

### 가. 이용자의 수요를 반영한 신속하고 정확한 도서관 서비스 제공

- 1) 이용자가 필요로 하는 분야를 고려하여 장서 개발 및 장서 구성 계획을 체계적으로 수립하고, 그 결과를 도서관 운영에 적극 반영하겠습니다.
- 2) 이용자가 만족할 수 있는 다양한 프로그램을 운영하고, 공간별 특성을 고려한 운영 기준을 마련하여 효율적인 서비스를 제공할 것입니다.
- 3) 도서관 홈페이지 「묻고 답하기」를 통해 접수되는 도민 의견을 신속하고 정확하게 검토하여 처리하겠습니다.

## 나. 서비스데스크 운영의 표준화 및 이용자 친절 응대 강화

- 1) 이용자 문의·민원에 대해 신속하고 정확한 안내를 제공하며, 모든 직원은 친절과 존중을 바탕으로 이용자 중심의 응대를 실천하겠습니다.
- 2) 열람·대출·반납 등 주요 서비스는 표준화된 절차에 따라 운영하며, 업무 지연을 최소화하여 이용자 만족도를 높이겠습니다.
- 3) 서비스데스크 운영 매뉴얼을 수시로 점검·개선하여 안정적인 서비스를 도모하겠습니다.

## 다. 서비스별 접수·처리 창구

서비스명	접수부서 담당	전화번호	FAX
경기도서관 운영	도서관운영	031-8008-4620	031-8008-4569

## 3. 독서문화 진흥 서비스 확대

### 가. 독서문화진흥을 위한 평생독서 프로젝트 추진

- 1) 경기도민의 독서문화진흥을 위해 자발적 독서 실천문화 조성 및 지역서점 등 독서 생태계 상생을 도모하겠습니다.
- 2) 연령·지역·대상별로 독서 접점 기회 제공을 통해 독서문화 확산 및 독서 생활화 시책을 추진하겠습니다.

### 나. 균등하게 누리는 독서문화 기회 확대 추진

- 1) 경기도내 31개 시·군 도서관과 협력하여 독서문화 향유의 기회를 확대하겠습니다.
- 2) 지식정보 취약계층의 독서환경 개선 및 독서 인구 저변 확대를 위한 시책을 추진하겠습니다.

## 다. 서비스별 접수·처리 창구

서비스명	접수부서 담당	전화번호	FAX
독서문화 진흥	독서문화진흥	031-8008-4636	031-8008-4569

## 4. 지역사회 기반의 도서관 협력 추진

### 가. 도서관 인프라 확충 및 서비스 제공

- 1) 도민 누구나 도서관을 이용할 수 있는 환경을 조성하겠습니다.
- 2) 도내 도서관 서비스의 지역 불균형 완화, 안전한 독서문화 공간을 지원하겠습니다.

### 나. 지역사회와 함께하는 작은도서관 활성화

- 1) 작은도서관 지원을 통해 생활친화적 도서관 문화 향상 및 공공도서관과 협력체계 구축 등 작은도서관 운영 내실화에 힘쓰겠습니다.

### 다. 서비스별 접수·처리 창구

서비스명	접수부서 담당	전화번호	FAX
공공도서관·작은도서관 지원	도서관협력	031-8008-6701	031-8008-4569