

## 한국국제교류재단 「고객서비스 이행표준」

### ■ 고객 친절응대 서비스

직접 방문하시거나 전화인터넷 등을 통하여 민원 등을 신청하시는 고객님을 친절하게 모시겠습니다.

#### [방문고객에 대한 안내]

1. 재단을 쉽게 찾아오실 수 있도록 사무실 위치를 인터넷 홈페이지 등을 통하여 약도와 찾아오시는 방법을 안내해 드리겠으며 사무실 입구에는 안내표지판 및 부서배치도를 비치하겠습니다.
2. 재단을 방문하시는 모든 고객님들을 친절과 미소로 따뜻하게 맞이하겠습니다.
3. 긴급하고 중요한 현안이 있는 경우가 아니라면 모든 업무에 우선하여 방문객을 먼저 응대하겠으며, 즉시 응대가 어려우면 양해를 구한 뒤 약속시간을 정하여 응대하도록 하겠습니다.
4. 찾으시는 담당 직원이 부재중일 경우 다른 직원이 자신의 일처럼 친절히 안내해 드리고, 필요하다면 담당자와 휴대전화 등으로 연결해 드리겠습니다. 통화가 되지 않을 경우, 추후 약속한 시간에 담당자가 전화를 걸어 응대하도록 안내하겠습니다.
5. 다른 부 소관 업무일 경우에는 해당 부로 직접 안내하거나 해당 부에서 방문객을 안내하도록 협조 요청하겠습니다.
6. 몸이 불편하신 장애가 있는 고객님께서도 재단에 방문하실 경우 해당 부서에 미리 연락주시면 최대한 편안하게 안내하겠습니다.
7. 고객께서 일을 마치고 돌아가실 때는 일어서서 '안녕히 가십시오' 라고 인사를 드리겠습니다.

#### [전화문의에 대한 안내]

1. 전화 응대는 벨이 3번 이상 울리기 전에 신속하게 받으며, 전화를 받을 때는 '○○○부 ○○○입니다.'라고 알아듣기 쉽도록 정확한 발음으로 소속과 이름을 밝히겠습니다.
2. 항상 고객의 문의내용에 집중하며 정확하고 명료한 답변으로 이해하기 쉽게 설명 드리겠습니다.
3. 대기상황 발생 시 고객님의 양해를 구하며, 찾으시는 담당자가 부재중일 경우, 전화 문의 고객의 성함, 연락처, 용건 등을 메모로 전달하여 빠른 시간 내에 다시 연락드리도록 안내하겠습니다.
4. 다른 부 소관 업무에 대하여 문의를 받은 경우에는 '고객님의 전화를 ○○부의 담당

자에게 돌려 드리겠습니다. 혹시 전화가 끊어지면 ○○○○-○○○○번호로 전화 하셔서 담당직원을 찾아주시기 바랍니다.'라고 해당 부서 및 담당자명과 전화번호를 알려드린 후에 전화를 돌려드리겠습니다.

5. 전화 응대를 마칠 때에는 추가 문의사항 여부를 여쭙고 종료인사를 드린 후 고객께서 전화를 끊으신 후에 수화기를 내려놓겠습니다.

[팩스, 전자우편, 홈페이지 등을 통한 의견 및 문의에 대한 안내]

1. 팩스나 전자우편, 홈페이지 등을 통해 접수된 고객의 의견 및 문의에 대해서는 근무 시간을 기준으로 7일 내에 신속하게 답변하도록 하겠습니다.
2. 홈페이지는 고객의 민원서비스 신청에 불편함이 없도록 연중 365일 중단 없이 운영될 수 있도록 관리하겠습니다.
3. 홈페이지 정비로 인하여 서비스를 일시 중단할 경우에는 사전에 그 사실을 재단 홈페이지에 게재하여 알려드리겠습니다.

#### ■ 글로벌센터/아세안문화원 고객을 위한 서비스

1. 관람객을 친절하게 안내하여 센터를 편안하게 이용할 수 있도록 하겠습니다.
2. 정해진 공연/전시 일정과 시간을 지키고, 센터 내 질서유지를 위한 안내요원을 배치하여 편안한 관람 환경을 조성하겠습니다.
3. 세계의 다양한 문화에 대한 이해 제고를 위해 주제 및 장르별로 다채로운 문화 행사를 제공하도록 노력하겠습니다.

#### ■ 고객의 알권리 충족과 비밀 보장

1. 언제, 어디서나 인터넷으로 편리하게 행정정보를 이용할 수 있도록 홈페이지 최상위에 행정정보와 정보공개 메뉴를 운영하겠습니다.
2. 고객께서 재단과 재단 사업에 대해 잘 알 수 있도록 적극적으로 홍보하겠습니다.
3. 사전정보공표항목 카테고리 서비스를 운영, 행정정보공개에 충실히 하여 고객의 알권리를 보장하고 행정의 투명성을 확보하겠습니다.
4. 재단의 서비스이용 및 업무수행과 관련하여 알게 된 고객님의 개인신상정보와 기관의 기밀 사항에 관한 비밀을 적극적으로 보호하겠습니다.
5. 정보공개 책임관 및 담당자의 성명과 연락처를 공개하겠습니다.
6. 공공데이터 개방 메뉴를 운영하고, 공공데이터제공 책임관의 정보를 제공할 것입니다.

■ **고객서비스 개선을 위한 노력**

1. 고객서비스 수준 향상을 위하여 정기적으로 고객만족도 조사를 실시하고, 이에 대한 평가 및 분석결과를 홈페이지에 게시하여 업무개선에 반영토록 하겠습니다.
2. 고객만족도 조사결과를 부서 및 직원의 평가 자료로 활용하여 서비스 향상을 유도하겠습니다.
3. 직원의 고객만족경영 마인드 제고를 위하여 전 직원을 대상으로 고객만족경영 교육을 진행하겠습니다.
4. 고객의 소리에 대한 개선 및 조치실적을 정리하여 홈페이지에 게시, 고객님의 말씀에 항상 귀 기울이고 개선하는 모습을 보여드리겠습니다.

■ **고객의견의 제출**

1. 재단 서비스의 문제점이나 불친절, 불만족한 사항, 시정.개선하여야 할 사항이 있는 경우 전화, 우편, FAX, 인터넷 등으로 의견을 제시해 주시기 바랍니다.
2. 잘못된 행정서비스나 불친절한 태도로 고객님의 불편을 끼쳐드린 경우에는 정중한 사과와 함께 즉시 시정 또는 개선하고 재발 방지 대책을 강구하겠습니다.
3. 고객의 의견은 충분히 검토하여 보다 나은 방향으로 꾸준히 개선해 나가고 그 결과는 의견을 주신 분께 반드시 통보해 드리겠습니다.

■ **고객님께 협조를 부탁드립니다.**

1. 고객은 친절하고 공정한 서비스를 받으실 당연한 권리가 있습니다.
2. 민원을 제출하실 때에는 성명과 주소, 연락처를 정확히 기재해주시기 바랍니다. (타인과 관련된 진정이나 부패신고 등의 민원이 익명, 가명으로 접수된 경우는 처리해 드리지 않습니다.)
3. 불가피하게 고객의 뜻을 수용하지 못할 경우에는 널리 이해하시는 아량을 베풀어주시면 감사하겠습니다.
4. 같은 내용의 민원을 여러 기관에 중복적이고 반복적으로 제기하시는 것은 행정 낭비를 가져올 수 있으니 자제하여 주시기 바랍니다.
5. 청렴 사회 조성을 위해 민원 처리 과정에서 대가를 요구하거나 금품을 주고받는 일이 없도록 협조하여 주시기 바랍니다.