[고객헌장 전문]

한국정보화진흥원 고객헌장

제정 2005.06.08
전문개정 2006.10.16
개정 2008.07.14
2015.10.05
2018.11.23
2019.12.23

한국정보화진흥원은 ICT로 사회현안을 해결하고 국가미래를 열어가는 세계 최고의 ICT 전문기관으로서 아래와 같은 사항을 실천하겠습니다.

우리는 국가 데이터 활용 기반을 구축하고, 공공·민간 데이터 융합 및 활용 촉진을 통한 사회·경제적 가치 확산에 노력하겠습니다.

우리는 지능정보인프라 구축과 클라우드 이용확산을 통해 초연결 사회를 구현하고, 보편적 통신서비스를 제공하여 국민편익 향상을 도모하겠습니다.

우리는 ICT 신기술을 활용한 다양한 선도사업을 추진하고 대국민 공공서비스 혁신 및 지능형 정부를 구현하겠습니다.

우리는 디지털 포용 정책·사업 발굴, 디지털 사회혁신 및 지능정보사회의 역기능 대응을 통해 디지털 포용 사회 실현에 기여하겠습니다.

한국정보화진흥원은 고객감동을 최우선 기준으로, 고객의 의견에 항상 귀 기울이고, 적극적으로 수용, 대응하며 고객에 대한 선언을 지키기 위해 서비스 이행표준을 마련하여 성실하게 실천할 것을 약속드립니다.

한국정보화진흥원 임직원 일동

[핵심서비스 이행표준]

한국정보화진흥원은 핵심사업인 'DNA+'와 연계하여 다음과 같은 핵심서비스 이행표준을 정하고, 고객이 만족할 수 있는 최상의 서비스를 제공하기 위하여 노력하겠습니다.

※ DNA+ : 데이터(Data), 네트워크(Network), AI(지능화(융합)), +(디지털포용)

(D: Data) 데이터 고속도로 구축을 통한 데이터 개방 및 활용 확산

- AI 스타트업, 중소·벤처기업, 개발자 등 누구나 활용 가능한 인공지능 학습용 데이터(지식베이스)를 구축하고, 'AI 허브'를 통해 온라인 개방하여 상시 활용할 수 있도록 기능을 강화하겠습니다.
- 분야별 데이터의 생산, 구축, 개방 및 연계 활용을 지원하는 빅데이터 센터를 100개 육성하고, 빅데이터 플랫폼을 10개소 구축하여 양질의 데이터를 제공하겠습니다.
- 공공기관이 생성 또는 취득하여 관리하고 있는 공공데이터를 고객이 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 공공데이터포털 및 공공데이터통합콜센터(09:00-18:00)를 운영하겠습니다.

(N: Network) 지능정보인프라 구축 및 보편적 통신서비스 제공

- 국민 모두 차별 없이 고품질의 정보통신 혜택을 누릴 수 있도록, 10G 인터넷 서비스 도입을 촉진하고, 공공 WiFi와 초중고 유무선인프라 구축을 확대하며, 객관적 서비스 품질측정을 통해 통신복지 향상에 지속적으로 노력하겠습니다.
- 민간 창의력이 결합된 공공 인프라가 구축되도록, 공공 부문의 민간 클라우드 서비스 이용확대를 지원하고, 개방형 플랫폼 역량강화를 지속 추진하겠습니다.

(A: AI) 지능화(융합) 국가·사회 확산

- 정부24 포털과 80개 행정서비스 연계를 통해 국민이 행정기관을 직접 방문하지 않고 온라인상에서 다양한 공공서비스를 받을 수 있는 기반을 마련하겠습니다.
- ICT·전자정부 분야에서 해외 정부 및 국제기구 등과 협력을 통해 국내 정보화 성과 확산과 글로벌 리더십을 강화하겠습니다.
- ICT 융합 사업의 참여를 희망하는 기관, 기업 대상으로 도메인별(의료복지·교육문화·국토환경) 연 2회 사업설명회 개최 및 상담을 진행하여 고객과의 소통을 강화하겠습니다.

(+: 디지털 포용) 디지털 포용사회 실현

- 디지털 사회에서 소외되거나 배제되는 사람이 없도록 취약계층 정보화교육 지원, 정보접근성 제고, 정보통신보조기기 개발·보급 등 디지털 불평등 해소를 위한 노력을 지속적으로 추진하겠습니다.
- 주체적이고 능동적인 디지털 시민으로 성장하도록 전연령층 인터넷·스마트폰 과의존 예방 및 상담 서비스, 인터넷윤리·사이버폭력 예방 교육 및 문화운동을 강화해 나가겠습니다.

[고객응대서비스 이행표준]

□ 고객응대서비스 이행표준

1. 고객을 맞이하는 우리의 자세

▷ 우리 원을 직접 방문하시는 경우

- o 1층 출입구 및 엘리베이터에는 사무실 위치도, 각 사무실 입구에는 좌석 배치도와 이름, 직원 자리에는 명패를 비치하여 방문객이 쉽게 찾을 수 있도록 하겠습니다.
- o 고객이 찾으시는 담당직원이 없을 경우에는 '동료직원'이 대신하여 모시고 용건을 정리하여 담당자에게 전달하겠습니다.
- o 몸이 불편하신 고객이 방문하실 경우 사전에 해당사무실 또는 1층 안내데스크에 연락주시면 편안하게 일을 보실 수 있도록 안내해 드리겠습니다.
- o 고객이 용무를 마치고 돌아가실 때에는 각 층의 엘리베이터 앞까지 배웅해 드리고, '안녕히 가십시오.'라고 인사를 드리겠습니다.

▷ 전화로 고객을 맞이할 경우

- o 전화는 고객과 최초로 대하는 얼굴 없는 만남으로 알고 항상 친절하게 받겠습니다.
- o 전화는 벨소리가 3회 이상 울리기 전에 받겠으며, 받을 때에는 인사 및 소속, 성명을 밝히겠습니다.
- o 고객께서 찾으시는 담당자가 없을 경우에는 반드시 메모를 전달하여 담당자가 연락을 드리도록 하겠습니다.
- o 잘못 걸려온 전화를 받았을 때는 '000팀으로 연결해 드리겠습니다. 혹시 연결 중에 전화가 끊어지면 0000-0000번으로 다시 걸어주시기 바랍니다.'라고 안내해 드리겠습니다.
- o 고객과의 통화가 끝났을 때에는 끝인사를 한 다음 고객께서 전화를 끊으신 후에 수화기를 내려놓겠습니다.

▷ **고객의 시설을 방문할 경우**

o 사전에 연락하여 고객에게 불편함이 없도록 하겠습니다.

o 방문 이전에 처리해야 할 내용을 정리해서 방문함으로써 고객의 시간을 낭비하지 않겠습니다.

▷ **문서 또는 E-mail로 접수된 민원의 경우**

o 고객이 보내주신 문서 또는 E-mail은 접수 후 즉시 담당자에게 전달하여 신속하게 처리하겠습니다.

o 회신문서 또는 E-mail에는 담당자의 성명 및 연락처를 명기하겠습니다.

o 고객이 원하는 회신 요청 일을 준수하지 못할 경우에는 사전에 가능일자를 통보하여 드리겠습니다.

2. 우리의 민원처리 기준

o 민원서류는 고객의 귀중한 의견으로 여기고 신속·정확하게 처리하겠습니다.

o 고객의 민원서류는 담당자 접수 후 1시간 이내로 접수사실 및 처리계획을 전화 또는 E-mail 등으로 고객께 연락드리겠습니다.

o 민원성격상 처리기한이 7일 이상 걸릴 경우에는 반드시 7일 간격으로 중간 처리상황을 전화 또는 E-mail 등으로 고객께 알려드리겠습니다.

o 민원처리결과는 수용·불수용, 가능·불가능 등 결과만을 답변해 드리는 것이 아니라, 상세한 설명으로 회신해 드리겠습니다.

o 회신할 때에는 딱딱하고 어려운 전문용어는 알기 쉽게 풀어서 이해하시기 쉽도록 하겠습니다.

3. 홈페이지 고객 의견 및 사이버 민원에 대한 우리의 자세

o 고객께서 궁금해 하시거나 요구하시는 사항의 처리를 위하여

고객문의, 민원 신청 및 기관장과의 소통 Hot-Line 등을 운영하겠습니다.

o 고객의 사이버민원 신청에 불편함이 없도록 연중 365일 중단없이 홈페이지가 운영될 수 있도록 관리하겠습니다.

o 홈페이지 정비로 인하여 서비스를 중단할 경우에는 3일 전에 그 사실을 우리 원 홈페이지에 게재하여 알려드리겠습니다.

o 고객께서 주시는 의견에 대해서는 7일 이내에 조치계획·결과 등을 답변해 드리겠으며, 부득이 7일이 초과되는 경우에는 중간안내를 해 드리겠습니다.

□ 고객의 권리

1. 고객의 알 권리 충족과 비밀보장

o 정보공개제도를 충실히 운영하여 고객의 알 권리를 보장하고 경영의 투명성을 확보하겠습니다.

o 고객께서 제출하시는 민원에 대해서는 고객의 비밀을 보장하겠습니다.

2. 고객의 평가와 결과공표

o 우리가 제공하는 서비스에 대한 고객만족도 조사를 매년 실시하여 그 결과를 조사 후, 1개월 이내에 홈페이지에 공개하겠습니다.

o 고객만족도 조사와 서비스이행표준 달성도 평가 결과를 토대로 잘못된 점들을 시정하여 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠으며, 이에 관한 조치계획을 결과 발표 후 3개월 이내에 홈페이지를 통하여 공표하겠습니다.

3. 시정 및 보상조치

o 우리의 서비스에 대하여 아래와 같이 불만족을 느끼실 때

o 고객께서 우리 원 직원들의 잘못으로 두 번 이상 우리 원을 직접 방문하셨을 경우

o 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절하거나 유쾌하지 못했을 경우

o 민원서류, 업무협조 요청, 사이버 민원 등에 대한 약속한 처리기한을 지키지 않거나 중간 연락이 없는 경우 등에는

사실을 확인 후 담당자의 정중한 사과와 함께 우선적으로 업무를 처리하고, 필요시 소정의 보상 등 적절한 조치를 해드리겠습니다.

4. 고객의견 제출, 신고 또는 연락하실 곳

o 우리가 제공하는 서비스에 대하여 불친절, 불만족을 느끼셨을 경우 또는 개선하여야 할 사항이 있을 경우 문서, 전화, 우편, 팩스, 인터넷 등을 통하여 의견을 주시면 7일 이내에 검토하여 그 결과를 드리겠습니다.

▷ 사회적가치팀 : 053-230-1183 / 팩스 053-230-1904
▷ 인터넷 홈페이지 : www.nia.or.kr
▷ 주소 : (41068) 대구광역시 동구 첨단로 53 9층
어느 곳으로 하셔도 신속히 처리하겠습니다.

□ 고객협조사항

우리 원 전 직원은 한 차원 높은 민원 서비스를 제공하여 고객여러분께 만족을 드리고자 노력하고 있습니다. 조금 불편하시더라도 아낌없는 성원과 함께 다음 사항을 적극 협조해 주실 것을 당부 드립니다.

1. 우리의 모든 고객께 당부 드립니다.

o 민원을 제출하실 때에는 성명과 주소, 연락처를 정확히 기재해 주시기 바랍니다.(타인과 관련된 진정이나 부패신고 등의 민원이 익명이나 가명일 경우, 처리가 어려울 수 있음을 양해 주시기 바랍니다.)

o 불가피하게 고객의 뜻을 수용하지 못할 경우에는 널리 이해하시는 아량을 베풀어 주시면 고맙겠습니다.

o 일 처리과정에서 대가를 요구하거나 금품을 주고받는 행위는 범죄행위이므로 깨끗한 풍토조성을 위하여 함께 노력해 주시기 바랍니다.

o 공식화된 절차 이외의 추가적인 만남을 통한 업무처리는 하지 않으므로 공식화된 만남을 통해서만 일처리를 할 수 있도록 협조해 주시기 바랍니다.

o 친절·불친절, 불편하신 일들을 일일이 고쳐주신다는 취지로 이해해 주시고 그때그때 알려 주십시오.

o 고객 여러분께서 모범되고 자랑스러운 직원을 보셨을 경우에 적극 알려주시면 널리 알려 본보기가 되도록 하겠습니다.

2. 우리 원 내부 고객들에게 당부 드립니다.

o 우리 원 전 직원은 모두가 한 가족이라는 인식을 가집시다.

o 먼저 웃으며 인사하고, 서로의 고충을 이해하고 감싸주며 긴밀한 업무협조로 활기찬 분위기 속에서 헌장을 실천해 주시기 바랍니다.

우리 원 전 직원들은 이 헌장의 정성어린 실천을 통하여 고객과 함께 항상 밝고 맑은 멋진 행정을 가꾸어 나가겠습니다.