

재외동포재단 행정서비스헌장

우리재단은 국내·외 동포에게 사랑받고 신뢰받는 재단이 되고자 최상의 행정서비스를 제공할 것을 약속드리며 다음과 같이 실천하겠습니다.

1. 모든 민원은 고객의 입장에서 생각하며 친절하고 신속·공정하게 처리하며 고객을 우리의 가족처럼 대하겠습니다.
2. 고객의 알권리 충족을 위하여 고객께서 알고자 하는 정보를 신속히 제공하고, 고객께서 제기한 민원에 대하여는 비밀을 보장하겠습니다.
3. 우리의 친절하지 못한 자세와 부당한 행정처리로 고객께서 불만족이나 불편을 초래한 경우는 즉시 시정하고 정중한 사과를 하겠습니다.
4. 우리는 고객이 신청하는 민원 건에 대하여는 고객의 만족으로 평가 받겠으며, 항상 겸허한 자세와 열린 마음으로 고객의 의견을 존중하겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여 재외동포재단은 서비스 이행기준을 설정하고 이를 성실히 실천할 것을 약속드립니다.

서비스 이행표준

1. 고객을 맞이하는 자세

가. 직접 방문하시는 경우

- 엘리베이터 앞에는 사무실 위치도를 배치하고, 직원이 휴가나 출장, 교육 등으로 부재 시에는 그 내용을 알리는 명패를 비치하겠습니다.
- 방문하시는 고객을 맞이할 때는 일어서서 안녕하십니까? 무엇을 도와 드릴까요? 라고 인사를 드린 후 업무를 처리해 드리겠습니다.
- 긴급하고 중요한 현안이 있는 경우가 아니라면 모든 업무에 우선하여 방문객을 먼저 응대하겠으며, 즉시 응대가 어려우면 양해를 구한 뒤 약속시간을 정해 응대하도록 하겠습니다.
- 응대할 때는 먼저 좌석을 권하여 고객이 편안한 상태에서 업무를 볼 수 있도록 하겠으며, 업무처리로 고객께서 기다리시는 동안에는 대기하시는데 불편함이 없도록 최대한 편의를 제공하겠습니다.
- 찾으시는 담당 직원이 없을 때는 다른 직원이 자신의 일처럼 친절히 처리해 드리고, 필요하다면 담당자와 휴대전화 등으로 연결해 드리겠습니다. 통화가 되지 않을 때는 약속한 시간에 담당자가 전화를 걸어 응대하도록 안내하겠습니다.
- 다른 사업부 소관 업무일 경우에는 해당 사업부로 직접 안내하거나 해당 사업부에서 방문객을 안내하도록 협조 요청하겠습니다.
- 몸이 불편하신 분도 편안하게 일을 보실 수 있도록 하겠으며, 방문하실 때는 미리 해당 사무실에 연락을 주시면 최대한 편안하게 안내하겠습니다.
- 고객께서 일을 마치고 돌아가실 때는 일어서서 '안녕히 가십시오' 라고 인사를 드리겠습니다.

나. 전화를 걸어오시는 경우

- 전화로 업무처리를 요청해 오실 때에는 우리 사업부의 소중한 고객과의 만남이라는 자세로 친절하고 바른 전화예절로 응대하겠습니다.
- 전화는 벨이 3번 이상 울리기 전에 받겠습니다.
- 전화를 받을 때는 '안녕하십니까? ○○사업부 ○○○입니다.' 라고 알아듣기 쉽도록 정확한 발음으로 소속과 이름을 밝히겠습니다.
- 정중하고 부드러운 음성과 공감하는 자세로 고객의 문의내용에 집중하며 정확하고 명료한 답변으로 이해하기 쉽게 설명 드리겠습니다.
- 대기상황 발생시는 필요에 따라 적절한 양해를 구하며, 찾으시는 담당자가 없을 때는 휴대전화 등으로 연락하여 담당자가 고객에게 전화를 하도록 안내하겠습니다.
- 다른 사업부 소관 업무에 대하여 문의를 받은 경우에는 '고객님의 전화를 ○○사업부의 담당자에게 돌려 드리겠습니다. 혹시 전화가 끊어지면 0000-0000번호로 전화하셔서 담당직원을 찾아주시기 바랍니다.'라고 해당 사업부 전화번호를 알려드린 후에 전화를 돌려드리겠습니다.
- 통화가 끝났을 때는 '(전화 주셔서) 감사합니다.' 등으로 종료인사를 드리고, 고객께서 전화를 끊으신 후에 수화기를 내려놓겠습니다.

2. 우리의 민원처리 기준

- 민원서류는 고객의 귀중한 의견으로 여기고 신속·정확하게 성심성의껏 처리하겠습니다.
- 민원처리 결과는 수용·불수용, 가능·불가능 등 결과만을 답변해 드리는 것이 아니라, 상세한 설명으로 회신 해드리겠습니다.
- 회신할 때는 딱딱하고 어려운 전문용어는 알기 쉽게 풀어 이해하기 쉽도록 하겠습니다.

3. 타 부처 및 지방자치단체에 대한 업무협조 자세

- 타 부처, 지방자치단체 및 우리재단 내부고객께서 업무협조를 요청할 경우 신속하고 정확하게 처리하겠습니다.
- 협의·조정이 필요한 사안의 경우에는 고객께 충분한 설명과 청취기회를 제공하겠습니다.

4. 홈페이지의 고객의견에 대한 우리의 자세

- 우리재단 홈페이지에는 고객께서 궁금해(특히 재단사업에 대한 문의) 하시거나 요청하시는 사항의 처리를 위하여 참여마당 서비스 메뉴에 '상담실'(질의응답) 코너를 운영하겠습니다.
- 홈페이지는 고객의 민원서비스 신청에 불편함이 없도록 연중 365일 중단 없이 운영될 수 있도록 관리하겠습니다.
- 홈페이지 정비로 인하여 서비스를 일시 중단할 경우에는 3일전에 그 사실을 우리재단 홈페이지에 게재하여 알려드리겠습니다.
- 고객께서 의견을 제시해주시면 다음과 같이 신속하게 답변 또는 처리해 드리겠습니다.

〈 홈페이지 질의·답변기한 〉

구분	답변기한
참여마당 '상담실' 운영	· 우리재단 소관사항 : 5일 이내(5일초과시 중간안내 실시) · 타 부처·지방자치단체 소관 : 2일 이내 소관 기관 안내

5. 고객의 알권리 충족과 비밀보장 서비스 제공

- 언제, 어디서나 인터넷으로 편리하게 민원과 행정정보를 이용할 수 있도록 재단홈페이지에 참여마당에 상담실 메뉴를 운영하겠습니다.
- 고객께서 제출하시는 민원에 대해서는 고객의 비밀을 보장하겠습니다.

6. 시정조치

가. 잘못된 서비스에 대한 시정조치

- 방문이나 전화응대 중에 불친절하거나 감정적인 응대로 불쾌감을 유발하였을 경우에는 해당 직원에 대한 자체 특별교육을 실시하여 같은 사례가 재발하지 않도록 하겠습니다.
- 고객께서 불친절한 직원으로 지적하셨거나 불성실한 업무처리에 대하여 민원을 제기하셨을 경우에는 잘못이 확인되면 정중히 사과드리고 즉시 시정하도록 조치하겠습니다.

나. 불만족한 서비스에 대한 시정조치

- 아래와 같은 불만족에 대하여는 사실이 확인되면 담당자의 정중한 사과와 함께 담당 직원에 대한 특별 교육을 실시하여 같은 사례가 재발하지 않도록 하겠습니다.
 - 고객이 담당 직원의 잘못으로 두 번 이상 직접 방문하신 경우
 - 법정 처리기한이 있는 업무를 기한 내에 처리하지 않은 경우
 - 민원서류, 업무협조 요청 등을 접수한 후 중간연락도 없이 약속한 처리기한을 지키지 않은 경우

7. 고객업무 처리과정의 모니터링 실시

- 민원고객이 제출하신 질의나 신청사항에 대하여 처리과정을 편리하게 확인할 수 있도록 고객관리시스템을 운영하겠습니다.

8. 고객의견의 제출, 신고 또는 연락하실 곳

- 우리재단 서비스의 문제점이나 불친절, 불만족한 사항, 시정·개선하여야 할 사항이 있는 경우에는 문서, 전화, 우편, FAX, 인터넷 등으로 의견을 제시해 주시기 바랍니다.
- 고객의 의견은 충분히 검토하여 보다 나은 방향으로 꾸준히 개선해 나가고 그 결과는 의견을 주신 분께 반드시 통보해 드리겠습니다.
- 불친절, 불만족 및 시정·개선하여야 할 부분은 자체적으로도 지속적인 점검을 통하여 꾸준히 개선해 나가도록 하겠습니다.

구분	고객의견 보내주실 곳
인터넷	www.okf.or.kr 참여마당 '상담실'코너
전 화	(02)3463-5323
팩 스	(02)3463-9678
우 편	(137-072) 서울시 서초구 서초2동 1376-1 외교센타 재외동포재단 기획조사실 사이버 민원실 운영 담당

고객여러분께서 협조해주실 사항

우리 재외동포재단 전 직원은 한 차원 높은 행정서비스를 제공하여 고객 여러분께 만족을 드리고자 노력하고 있습니다. 조금 불편하시더라도 아낌없는 성원과 함께 다음 사항을 적극 협조해 주실 것을 당부 드립니다.

1. 우리의 모든 고객께 당부 드립니다.

- 고객은 친절하고 공정한 서비스를 받으실 당연한 권리가 있습니다.
- 민원을 제출하실 때에는 성명과 주소, 연락처를 정확히 기재해 주시기 바랍니다. (타인과 관련된 진정이나, 부패신고 등의 민원이 익명, 가명인 경우는 처리해 드리지 않습니다)
- 불가피하게 고객의 뜻을 수용하지 못할 경우에는 널리 이해하시는 아량을 베풀어 주시면 감사하겠습니다.
- 같은 내용의 민원을 여러 기관에 중복적이고, 반복적으로 제기하시는 것은 행정낭비를 가져올 수 있으니 자제하여 주시기 바랍니다.
- 일 처리과정에서 대가를 요구하거나 금품을 주고받는 행위는 범죄행위이므로 깨끗한 풍토조성을 위해 함께 노력해 주시기 바랍니다.
- 친절·불친절, 불편하신 일들은 일일이 고쳐주신다는 취지로 이해해 주시고 그때그때 알려 주십시오.
- 고객 여러분께서 모범되고 자랑스러운 재단직원을 보셨을 경우에 적극 알려주시면 널리 알려 본보기가 되도록 하겠습니다.

2. 타 부처 공무원 및 관련단체 등 모든 사람에게 당부 드립니다.

- 서로의 신뢰를 바탕으로 수평적 업무협조를 통하여 잘못된 점이나, 부당한 일 처리는 묻어두지 마시고 반드시 연락하여 주시고, 항상 지도하여 주시기 바랍니다.

3. 우리재단 직원에게 당부 드립니다.

- 우리 재외동포재단 전 직원은 모두가 한 가족이라는 인식을 가집시다.
- 서로 먼저 웃으며 인사하고, 서로의 고충을 이해하고 감싸주며 긴밀한 업무협조로 활기찬 분위기 속에서 현장을 실천해 주시기 바랍니다.

우리 재외동포재단 직원들은 이 현장의 정성어린 실천을 통하여 고객과 함께 항상 밝고 맑은 멋진 동포 업무를 가꾸어 나가겠습니다.