

# 울산발전연구원 고객센터서비스헌장

## ■ 고객센터서비스 헌장

우리 울산발전연구원 임직원은 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위하여 다음과 같이 실천 하겠습니다.

우리는 울산광역시 시정의 종합 정책연구기관으로서 시정 전반의 과제에 대해 현실적이고 체계적인 정책대안을 연구하여 지역의 독자적인 정책개발 및 정책수립에 기여하기 위해 적극적으로 매진하겠습니다.

지식정보의 창의적인 창출과 적극적인 확산을 통해 지역사회의 지식정보 역량을 함양하기 위해 전심전력하겠습니다.

다양하고 풍부하게 관리, 운영할 수 있는 지식정보시스템을 구축하고 수요자의 지식정보 접근성을 원활히 하여 쉽 없는 지식정보를 친절하고 편리하게 그리고 신속·공정하게 제공하겠습니다.

우리는 잘못 처리된 민원업무에 대해서는 즉시 시정하여 이로 인한 불편이나 불이익이 발생하지 않도록 하겠습니다.

우리는 항상 고객의 의견을 존중하고, 고객의 입장에서 생각하며, 고객에 대한 서비스 향상을 위해 최대한의 노력을 기울이겠습니다.

위와 같은 우리의 다짐을 달성하기 위하여 「고객서비스 이행 표준」을 설정하고 임직원 모두가 이를 성실히 실천할 것을 다짐합니다.

## ■ 고객센터서비스 이행 표준

### 1) 민원인을 대하는 우리의 자세

#### ① 울산발전연구원을 방문하는 분에 대한 서비스 이행 기준

민원인이 방문하시면 5분 이상 기다리는 일이 없도록 하겠습니다.

민원인의 입장에서 민원인의 요망사항을 경청하고 신속히 처리해 드리겠습니다.

담당자가 자리를 비운 경우에는 다른 직원이 인적사항과 용건 등을 메모해서 담당자가 직접 민원인에게 연락을 드리도록 하겠습니다.

② 전화로 용무를 처리하고자 하는 분에 대한 서비스 이행 기준

전화벨이 3번 울리기 전에 전화를 받고 먼저 소속과 성명을 밝히도록 하겠습니다.

민원인의 의견을 충분히 청취하고 성의 있는 태도로 친절하게 응대하겠습니다.

찾으시는 담당자가 부재중일 때에는 반드시 메모를 전달하여 민원인이 요구하실 경우에는 근무시간 이내에 연락을 취하도록 하겠습니다.

**2) 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치**

① 서비스 이행 기준을 지키지 못하였을 경우

연락을 주시면 경위를 파악하여 잘못이 있을 경우 즉각 시정하고 담당자를 교육시키겠습니다.

② 담당자의 잘못으로 인하여 두 번 이상 방문하였을 경우

우선 민원인에게 정중히 사과를 드리고 업무를 신속히 처리하며 응분의 보상을 하도록 하겠습니다.

**3) 고객의 의견을 항상 듣는 연구행정 구현**

울산발전연구원의 서비스를 보다 편리하게 이용할 수 있도록「참여마당」을 운영 하겠습니다.

「참여마당」은 고객과 울산발전연구원 간의 다양한 커뮤니케이션을 활성화하기 위해 마련되었으며, 연구과제 제안하기, 인재등록, 질의응답 등으로 구성되어 있습니다.

**4) 서비스의 지속적인 보안·개선**

고객서비스 수준 제고를 위해 정기적으로 고객만족도 조사를 실시하겠습니다.

설문조사 등에서 나타난 미흡한 점은 개선·보완하여 서비스의 질을 지속적으로 향상 시키겠습니다.

더욱 나은 서비스를 제공하기 위해 울산발전연구원 임직원에게 대한 교육을 지속적으로 실시하겠습니다.

2007년 4월 15일