

경상남도장애인체육회 고객서비스현장

GNSAD

경상남도장애인체육회 고객서비스헌장

경상남도장애인체육회 임직원 일동은 장애인생활체육의 활성화 및 전문체육 육성을 통해 장애인의 건강증진과 건전한 여가생활 진작을 본 회의 지향하는 목표 및 의무임을 명심하고, 저희의 고객인 장애인 및 도민에 대한 최상의 서비스를 제공하기 위하여 다음 사항을 성실히 실천할 것을 약속드립니다.

하나. 저희는 고객의 존재를 바르게 인식하여 고객만족을 최우선 가치로 여기겠습니다.

하나. 저희는 항상 고객의 편에서 생각하고 행동하며, 고객이 요청하신 민원을 빠르고 정확하게 처리하며 항상 친절히 대하겠습니다.

하나. 저희는 항상 열린 마음으로 고객의 의견을 경청하고 최대한 수용하여 지속적으로 업무개선을 위해 연구할 것이며, 제도를 혁신함으로써 고객과 함께하는 경영을 구현해 나가겠습니다.

하나. 저희는 장애인이 체육을 통해 삶의 질이 향상되는 그날까지 최선의 서비스를 제공 하겠습니다.

이와 같은 저희의 목표를 위하여 다음과 같이 구체적인 “서비스 이행표준”을 설정하여 최선을 다해 이를 실행하고 준수하도록 하겠습니다.

1. 고객을 대하는 우리의 자세

▶ 경상남도장애인체육회를 방문하시는 고객을 위하여

- 우리는 항상 밝은 미소로 친절하고 상냥하게 고객을 맞이하겠습니다.
- 담당 직원의 책상 앞에는 이름을 새긴 명패를 비치하여 방문고객이 원하는 담당자를 쉽게 찾을 수 있도록 하겠습니다.
- 답변과 상담은 구체적이고 쉽게 설명 드릴 것이며, 다른 업무 중이라도 고객이 방문하시면 10분 이내에 응대하여 기다리시는 일이 없도록 최선을 다하겠습니다.

- 휠체어를 이용하거나 이동이 불편한 고객께서 요청하실 경우, 담당직원이 직접 고객이 이용하실 교통수단까지 안내하여 불편을 덜어 드리도록 하겠습니다.
 - 고객이 편안한 분위기에서 방문 목적을 달성할 수 있도록 공간을 항상 청결하고 정돈된 상태로 유지하여 이용하시는데 불편이 없도록 하겠습니다.
- ▶ 전화로 용무를 처리하고자 하시는 고객을 위하여
- 전화는 신속하게 받을 것이며 소속과 이름을 정확히 밝히며, 명랑한 목소리로 친절하게 응대하겠습니다.
 - 고객께서 찾으시는 담당직원이 없을 경우에는 반드시 메모를 전달하여 답신전화를 걸도록 하겠습니다.
- ▶ 인터넷으로 용무를 처리하고자 하시는 고객을 위하여
- 우리 기관은 홈페이지(www.gnsad.or.kr)를 통해 기관의 임무 및 사업과 관련된 각종 내용들을 상세하게 게시할 것이며, 고객이 보다 상세하게 기관의 정보를 알 수 있도록 하겠습니다.
 - 홈페이지(자유게시판)에 제기된 사항에 대해서는 수시로 담당직원이 확인하여 즉시 회신하겠으며 늦어도 반드시 3일내 회신 처리하겠습니다.
 - 고객이 비밀을 요구하는 민원일 경우 담당직원의 이메일 주소를 공개하여 이메일을 통해 업무를 처리 받으실 수 있게 하겠습니다.

2. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상

- ▶ 불친절한 상황이 발생할 경우
- 불친절한 사례가 확인되는 즉시 고객께 사과드리고 시정조치 하겠습니다.
 - 해당직원은 친절교육 등 서비스교육을 다시 받도록 하여, 친절업무를 생활화 할 수 있도록 지도하겠습니다.
 - 해당직원이 3회이상 불친절한 사례를 발생시킬시, 인사상 불이익 조치를 취하는 등 엄정하게 대처하겠습니다.
- ▶ 고객이 불만족한 경우
- 접수된 불만사항은 신속하게 담당직원에게 전달하고, 제기된 사항이 어떻게 처리 되고 있는지 즉시 알려드리겠습니다.

- 정당한 고객의 요청사항에 대하여는 고객의 입장에서 조치토록 하고, 처리 후에 고객에게 처리결과를 즉시 알려드리겠습니다.
- 접수된 불만사항을 신속하고 철저하게 조사하고 잘못이 있을 때는 인사상 불이익 조치를 취하는 등 재발을 방지하도록 노력하겠습니다.
- 처리결과가 고객의 입장에서는 불만족스럽지만, 관계규정상 적법한 절차와 공정한 판단에 따라 이루어졌을 경우에는 충분한 설명을 통해 고객이 이해하실 수 있도록 하겠습니다.
- 고객의 요청사항에 대해 업무처리 기한 내에 처리가 불가능할 경우에는 사전에 그 사유와 처리시기를 알려드림으로써 고객의 업무계획에 차질이 없도록 노력하겠습니다.

▶ 우리 기관의 잘못으로 고객이 피해를 입은 경우

- 우리 기관의 실수나 착오로 인하여 민원처리가 잘못된 경우에는 내부 심의를 거쳐 배상, 시정, 보완 또는 상응한 보상을 해 드리겠습니다.

3. 고객만족도 조사 실시

- ▶ 서비스 수준 향상을 위하여 매년 1회 이상씩 수요자를 대상으로 신뢰성 있는 고객만족도 조사를 실시하겠습니다.
- ▶ 조사결과는 우리 홈페이지에 게재·공표하고 서비스 개선의 지표로 삼아 이를 경영에 적극 반영토록 하겠습니다.