

한국건강가정진흥원 고객헌장

한국건강가정진흥원은 가족가치 확산을 주도하고
가족정책서비스를 제공하는 전문기관으로
우리 원의 모든 직원은 국민에게 사랑받고
신뢰받는 최상의 서비스를 제공할 것을 약속드리며
다음과 같이 실천하겠습니다.

하나, 우리는 고객의 입장에서 생각하고 고객이 필요로 하는
최상의 서비스를 제공할 것입니다.

하나, 우리는 고객의 안전과 편의를 최우선으로 여기고
정성을 다하겠습니다.

하나, 우리는 고객의 알권리를 충족시켜 드리기 위해서
고객이 알고자 하는 정보를 신속히 제공하고,
고객이 제기한 민원에 대해서는 비밀을 보장하겠습니다.

하나, 우리의 친절하지 못한 자세와 부당한 행정 처리로
고객에게 불만족이나 불편을 초래한 경우에는
즉시 시정하고 정중한 사과와 함께 적절한 조치를 하겠습니다.

하나, 우리는 고객에게 평가받고 그 결과를 공표하였으며,
항상 겸허한 자세와 열린 마음으로
고객의 의견을 존중하겠습니다.

한국건강가정진흥원 임직원 일동

한국건강가정진흥원 핵심서비스 이행표준

핵심 서비스	이행표준
가족서비스 전달체계 기능 강화	- 전국 가족센터 현장의견을 적극 수렴하고 업무 매뉴얼을 제공하여 효율을 강화하겠습니다. - 친절하고 명확한 업무 처리를 통하여 전국 가족센터 직원이 업무를 원활하게 수행하도록 지원하겠습니다. - 전국 가족센터 및 사업종사자의 교육 접근성 개선과 역량강화를 위해 온라인교육 확대와 교육콘텐츠 개선에 힘쓰겠습니다. - 연간 교육 일정을 매년 1분기 내 안내하여 수요자의 참여 편의성을 높ی겠습니다.
일·가정 균형지원	- 가족친화 전문인력의 교육 및 관리를 통해 가족친화문화 확산 조력자로서 기업과 근로자의 일·가정 균형 지원을 위해 힘쓰겠습니다. - 가족친화 컨설팅, 직장교육 및 문화 확산을 통해 우리 사회 가족친화 직장문화 조성에 앞장서겠습니다. - 질 높은 아이돌봄서비스 제공으로 이용자의 양육부담을 완화하는데 기여하겠습니다. - 아이돌봄 광역지원센터 및 서비스제공기관의 종사자를 위한 세분화된 교육 운영으로 전문성을 강화하겠습니다.
다양한 가족 포용문화 확산	- 가족 다양성 교육 확대 및 콘텐츠 공유 활성화를 통해 교육의 접근성을 높이겠습니다. - 가족 다양성 교육 전문강사의 체계적인 교육 및 관리를 통해 질 높은 교육을 하도록 힘쓰겠습니다. - 다문화가족의 맞춤형 정보제공으로 정보사각지대 해소에 힘쓰겠습니다. - 가족서비스 관련 정보와 상담을 정확하고 신속하게 제공하겠습니다.
지속가능 경영체계 고도화	- 친절하고 전문적인 서비스를 위해 지속적으로 한국건강가정진흥원 직원의 역량을 강화하겠습니다. - 고객 응대를 위한 핵심서비스 이행표준을 수립하여 가족서비스 향상에 지속적으로 노력하겠습니다. - 국민, 정부 부처, 유관기관, 내부직원 고객 응대 업무를 수행함에 있어 적극적이고 정확하게 일하겠습니다. - 고객 응대를 위한 부서 간 업무협조 시 친절하고 성의 있게 응하겠습니다. - 고객 응대를 위한 부서 간 업무협조 시 필요한 자료만을 요청하고 일을 효율적으로 신속하게 처리하겠습니다. - 국민이 온라인상에서 다양한 공공서비스 및 정보를 제공 받을 수 있는 기반을 마련하겠습니다. - 보다 수평적인 조직 구조와 조직문화 확산을 통해 고객 응대를 위한 적극성과 협력도를 높이겠습니다. - 연 1회 이상 고객만족도 조사를 통해 수집한 수요자의 의견은 서비스 제공 및 품질향상을 위한 자료로 적극 활용하겠습니다.