



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 제공하겠습니다.

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

가족서비스 HUB기능 강화

- 전국 가족센터 현장의견을 적극 수렴하고 업무 매뉴얼 및 원활한 시스템 사용지원과 업무교육을 통해 업무효율화를 강화하였습니다.
- 명확하고 신속한 업무처리를 통하여 전국 가족센터 직원이 고유업무에 집중할 수 있도록 지원하였습니다.
- 포럼을 통해 가족 서비스 성과를 공유하고 국민과 소통하는 기회를 제공하였습니다.
- 전국 가족센터 및 사업종사자의 교육 접근성 개선과 역량강화를 위해 온라인교육 확대와 교육콘텐츠 개선에 힘쓰겠습니다.
- 매년 1분기 이내 연간 교육 일정 안내를 통한 수요자의 참여 편의성을 높이겠습니다.
- 전국 가족센터 및 사업종사자의 교육 접근성 개선을 위해 온라인교육 제공을 확대하도록 힘쓰겠습니다.

다양한 가족 맞춤형 지원 강화

- 가족서비스 전문 강사의 체계적인 교육 및 관리를 통해 질 높은 교육을 하도록 힘쓰겠습니다.
- 가족 다양성 교육의 수요처 발굴을 위한 협조체계 구축으로 필요한 서비스를 제공하겠습니다.
- 교육을 위한 다양한 콘텐츠를 연 1회 업데이트하여 고객에게 최신정보를 제공하겠습니다.
- 전국적 서비스 지원과 효율적 업무수행을 지원하기 위해 원활한 시스템 사용환경을 조성하겠습니다.
- 가족친화 직장교육 교육생을 2030년까지 100,000명을 목표로 추진하여 우리 사회 가족친화 직장문화 조성에 앞장서겠습니다.
- 가족서비스 관련 정보와 상담을 정확하고 신속하게 제공하겠습니다.
- 다문화가족의 정보 사각지대가 생겨나지 않도록 13개 언어로 정확한 정보를 제공하겠습니다.

양육비 이행지원 서비스 확대

- 양육비이행을 위해 양육비이행신청부터 종결까지의 필요한 정보와 상담을 정확하고 신속하게 제공하겠습니다.
- 양육비이행확보지원의 신속한 처리를 위해 노력하겠습니다.
- 양육비미이행자의 이행을 촉진하기 위한 가족의 요구와 상황에 맞춰 맞춤형 법률 지원을 하겠습니다.
- 양육비이행이 이루어진 가족의 자녀가 만 19세가 될 때까지 양육비이행의 지속적 이행을 확인하기 위해 최소 연 1회 이상 신청 가족의 양육비이행여부를 모니터링 하겠습니다.
- 비양육자와 자녀의 만남과 관계회복을 지원하기 위한 면접교섭 서비스 이용 편의성 제고를 위하여 전국 서비스 지원체계 구축을 위해 힘쓰겠습니다.

ESG기반 지속가능 경영선도

- 친절하고 전문적인 서비스를 위해 지속적으로 한국건강가정진흥원 직원의 역량을 강화하겠습니다.
- 고객 응대를 위한 핵심서비스 이행표준과 민원서비스 소통채널을 확대하여 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 성의있게 응하겠습니다.
- 고객 응대를 위한 부서 간 업무협조 시 필요한 자료만을 요청하고 일을 효율적으로 신속하게 처리하겠습니다.
- 지능형 정부 구현을 통해 국민이 온라인상에서 다양한 공공서비스 및 정보를 제공 받을 수 있는 기반을 마련하겠습니다
- 보다 수평적인 조직 구조와 조직문화 혁신을 통해 고객 응대를 위한 적극성과 협력을 높이겠습니다.
- 연 1회 이상 고객만족도 조사를 통해 수집한 수요자의 의견은 서비스 제공 및 품질향상을 위한 자료로 적극 활용하겠습니다.

