

한국문화예술교육진흥원 고객헌장

I. 고객헌장 전문

한국문화예술교육진흥원은 모든 국민이 전 생애에 걸쳐 양질의 문화예술교육을 누릴 수 있도록 지원하는 공공기관으로서, 국민의 문화적 삶의 질을 높이기 위해 최선을 다하겠습니다.

1. 우리는, 항상 열린 태도로 고객의 소리를 들겠습니다.
2. 우리는, 항상 혁신적인 자세로 고객을 위한 서비스를 만들겠습니다.
3. 우리는, 항상 공정하고 투명하게 업무를 처리하겠습니다.
4. 우리는, 항상 정중하고 친절하게 고객을 대하겠습니다.

고객과의 약속을 지키기 위해 핵심서비스 이행표준을 정하고 이를 성실히 실천해 나가면서, 공공기관으로서의 사회적 책임과 역할을 다 하겠습니다.

한국문화예술교육진흥원 임직원 일동

II. 핵심서비스 이행표준

1. 지원 사업

문화예술교육 지원 사업에 관심이 있는 고객들을 위해서 다음과 같이 하겠습니다.

1) (접근성 제고)

- 우리 원 홈페이지(www.arte.or.kr)에 사업소개, 참여절차, 사업일정, 심의기준 등을 적시에 제공하여 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 하겠습니다.
- 지원사업 설명회를 연중 2회 이상 개최하고, 심의시행에 앞서 최소 15일 전에 공고 및 안내하겠습니다.

2) (공정성 제고)

- 심사, 선정, 지원, 평가 등 모든 절차는 투명하고 공정하게 진행하고, 그 결과를 알려드리겠습니다.

3) (신속성 제고)

- 선정결과는 접수일로부터 6주 이내에 발표하고, 지원금은 신청일로부터 2주 이내에 지급하겠습니다.

2. 연구 및 조사

문화예술교육 연구 및 조사의 강화를 위해 다음과 같이 하겠습니다.

1) (질적 강화)

- 사회, 문화적 동향 및 주요 이슈에 대한 사회적 논의를 선도하고 새로운 정책의 제를 발굴·연구하여 문화예술교육의 질적 성장을 지원하겠습니다.
- 연구 과제 발굴을 위해 연중 4회 이상 전문가 의견청취를 하겠습니다.

2) (지원 강화)

- 연구물 공유서비스 체계를 구축하여 더 많은 고객들이 문화예술교육 현장에서 연구결과를 활용할 수 있도록 하겠습니다.
- 심의를 통과한 연구 결과물은 2주 이내에 홈페이지를 통해 공개하겠습니다.

3. 교육연수 사업

문화예술교육 관계자의 전문성 강화를 위해 다음과 같이 하겠습니다.

1) (접근성 향상)

- 문화예술교육 관계자들의 역량을 높일 수 있는 양질의 연수프로그램을 온·오프라인에서 제공할 예정입니다.
- 교육개시 전 최소 2주 전에 교육 참가자에게 교육일정을 공지하고, 연수 참여자 만족도를 80점 이상으로 유지하겠습니다.

2) (연수체계 향상)

- 주기적인 고객 의견 수렴을 통해 경력별, 직무별, 분야별 맞춤형 연수프로그램이 제공될 수 있도록 노력하겠습니다.
- 연수체계 개선을 위해 연중 5회 이상 전문가 의견청취를 하겠습니다.

4. 국제교류 사업

우수 문화예술교육 콘텐츠 발굴 및 교류를 위해 다음과 같이 하겠습니다.

1) (콘텐츠 강화)

- 전 세계 우수 문화예술교육 콘텐츠를 조사·발굴하여, 양질의 정보와 자료를 제공할 것입니다.
- 문화예술교육 관계자를 대상으로 홈페이지를 통해 연간 20회 이상 정보를 제공할 것입니다.

2) (협력 강화)

- 국가별·지역별 문화예술교육 전문기관·단체와 협력관계를 구축하여, 인적·물적 자원의 교류 기반을 마련하겠습니다.

5. 지식정보 서비스

문화예술교육 콘텐츠를 안정적으로 제공하기 위해 다음과 같이 하겠습니다.

1) (체계적 구축)

- 종합적인 문화예술교육 콘텐츠를 제공할 수 있도록 관계기관 및 지역센터와 협력하여 디지털 아카이브를 체계적으로 구축하겠습니다.
- 관계기관 및 지역센터 의견을 연중 5회이상 청취하겠습니다.

2) (저작권 준수)

- 문화예술교육 콘텐츠의 생성·교류·확산을 위한 제도적 기준을 마련하고 관계기관 대상 연 2회 교육하여 건강한 문화예술교육 지식정보 플랫폼을 구축하겠습니다.

Ⅲ. 고객응대 서비스이행표준

1. 내방객에 대한 응대

- 고객이 담당자를 쉽게 찾을 수 있도록 부서 안내판, 담당자 명패를 비치하겠습니다.

- 항상 사원증을 착용하고 방문하신 고객이 5분 이상 기다리지 않도록 신속하게 응대하겠습니다.
- 처리에 시간이 걸리는 민원에 대해서는 소요시간과 절차를 명확히 안내하도록 하겠습니다.
- 고객의 방문목적이 달성될 수 있도록 질문과 요구에 적극적으로 해결하려 노력하겠습니다.

2. 고객 전화에 대한 응대

- 분명하게 알아들을 수 있는 속도와 말투로 소속과 성명을 밝히고 친절하게 응대하겠습니다.
- 정확한 답변을 위해 전화를 다른 직원에게 연결해야 하는 경우, 해당 직원의 이름과 전화번호를 알려드린 후 연결해 드리겠습니다.
- 담당자가 부재중일 때에는 반드시 메모를 전달하여 복귀 후 바로 회신 드리도록 하겠습니다.
- 고객과의 용무가 끝난 후에는 정중하게 인사하고 고객이 전화를 끊은 후에 수화기를 내려놓겠습니다.

3. 온라인 고객센터 응대

- 홈페이지에 직원 연락처, 담당업무 등을 게시하여 고객들의 신속한 문의가 가능하도록 하겠습니다.
- 접수된 민원은 업무일 기준으로 접수일로부터 10일 이내에 처리하고 만약 답변이 지연될 경우에는 지연사유와 처리예정기간을 알려드려, 기다리시는 시간을 최소화하겠습니다.
- 회신 시에는 담당부서를 명시하도록 하여, 회신 내용에 대한 책임성을 강화하겠습니다.

4. 고객 의견 접수 및 의견제시

- 고객 의견은 전화, 진흥원 홈페이지(www.arte.or.kr) 등 고객님의 편하신 방법으로 문의·상담하실 수 있습니다.
- 서비스 개선에 대한 고객님의 좋은 제안은 심의를 거쳐 반영하도록 하겠습니다.
- 공공기관 고객만족도 조사에서 제기된 서비스 불편사항은 중점 개선토록 하겠습니다.

5. 서비스 이행 기준의 위반에 대한 시정조치

- 진흥원 직원의 불친절이나 잘못된 서비스에 대해서는 정중히 사과드리고 신속하게 시정하겠습니다, 시정조치 결과를 직접 알려드리겠습니다.
- 이상의 서비스 이행 기준에 대해 고객님의께서 만족하지 못하실 경우 진흥원에 이에 대한 시정을 요청하시면, 7일 이내에 성실하게 답변을 드리도록 하겠습니다.
- 기타 서비스 향상을 위해 필요한 사항이 있을 경우, 지속적으로 고객님의 의견을 반영하도록 하겠습니다.