

 	 	 	
 	 	 	
 	 	 	
 	 	 	

- 한국재정정보원(원장 윤석호)은 개원 9주년을 맞아 6월 30일 고객 중심의 조직문화 정착과 서비스 혁신 의지를 담은 ‘고객만족경영 선포식’을 노사 공동으로 개최했다.
- 이번 고객헌장은 고객의 전자 정보 이용 편의성, 고객경험관리 등이 새롭게 강조되었다. 기존의 선언 중심 문구에서 벗어나 **실행 가능한 고객 서비스 기준**으로 개선되었다는 점에서 의미가 크다.
- 윤석호 원장은 “고객 기대에 부응하는 자세야말로 신뢰받는 공공기관의 출발점”이라며, “전 직원이 고객 관점에서 행동하는 문화를 정착시켜 국민이 체감하는 성과를 이루겠다”고 강조했다.
- 한국재정정보원은 이번 고객헌장 개선을 계기로 **고객 중심 혁신 과제**를 본격 추진하기로 하였다. ▲**인공지능 음성 자동응답 체계 도입(7월)**, ▲**지역 맞춤형 서비스 제공**을 위한 수원 재정도움센터 개소(8월) 등 고객의 편의를 강화할 계획이다.
- 재정정보시스템(디브레인)은 ▲**국유재산 정보공개 편의성 증진** 및 **공개 대상 정보 확대**를 통해 이용률 20% 이상 향상을 기대하고 있으며, e나라도움은 ▲**고객 업무 편의성 향상**을 위한 기능을 지속적으로 개선하기로 하였다.
- 한국재정정보원은 개정된 고객헌장을 바탕으로 서비스 품질을 지속 점검하고, 남산 지킴이 활동을 통해 지역 공헌 활동을 강화하며 고객 의견을 실시간 반영하는 체계로 전환하여 국민이 체감하는 공공서비스 혁신을 실현할 방침이다.