무역안보관리원

핵심서비스 이행표준

핵심서비스 이행표준

ㅇ 핵심서비스 이행표준

- 전문판정 신청민원은 인터넷을 통해 신속하게 상담·접수토록 하겠습니다.(http://www.yestrade.go.kr)
- 접수된 민원업무는 우리 관리원의 「판정업무 운영규칙」에 따라 신속하고 정확하게 처리하겠습니다.
- 심사판정은 법과 규정을 준수하여 투명하게 진행하며 축적된 기술을 바탕으로 정확한 판정심사를 수행하겠습니다.
- 전문판정 업무 수행과정에서 취득된 고객의 정보는 유출되지 않도록 하겠습니다.
- 판정결과는 법과 운영규칙에서 정한 기한을 100% 준수하여, SMS, 이메일, 인터넷 등을 통하여 고객에게 15일 이내에 통보하여 드리겠습니다.
- 판정결과 등에 대하여 문의가 있는 고객에게는 고객의 입장에서 2일 이내에 자세히 설명해 드리겠습니다.
- 고객의 효율적인 '전략물자 확인의무 이행'을 최대한 지원하도록 노력하겠습니다.

ㅇ 교육

- 연초(1월중) 교육과정 리플릿 및 온라인공지를 통해 당해 연도 종합교육일정을 상세하게 공지하겠습니다. (http://edu.kosti.or.kr)
- 교육과정 일주일 전까지 관련 일정 및 내용을 교육 홈페이지, 뉴스레터 등을 통해 공지하고 고객의 알권리를 충족할 수 있도록 노력하겠습니다.
- 대상별, 규모별로 특성화·전문화된 교육을 실시할 수 있도록 다양한 교육과정 개발에 힘쓰겠습니다.
- 기업의 요청*시 일정인원(10명)이 될 경우 맞춤형 방문교육을 실시하여 기업편의를 위해 노력하겠습니다. *희망교육내용, 시간, 장소, 지역, 대상, 인원 등
- 고객의 수요에 따른 실무교육과정을 실시하고, 현업에서 실제 도움이 될 수 있는 교육을 만들도록 노력하겠습니다.
- 교육효과 및 교육만족도 향상을 위한 강사 간담회를 연 2회 이상 개최하여 교육의 질과 강사 능력을 향상시켜 나가겠습니다.
- 교육 관련시설을 청결하게 관리하여 쾌적한 교육환경을 조성하고 교육 교안 및 교재를 지속적으로 보완하여 제공하겠습니다.
- 교육이수 후 설문조사 및 정기 교육이수자 현업만족도(반기1회) 설문조사를 실시하고, 과정 설문조사 종합만족도 80.0점 이상, 현업만족도 설문조사(현업 도움) 80.0%이상의 수준을 유지하여 최상의 교육서비스를 제공하겠습니다.

ㅇ 전략물자관리시스템 운영

- 고객들이 전략물자 관리제도 이행을 위해 필요한 각종 정보 및 콘텐츠를 쉽고 빠르게 얻을 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
- 고객들이 서비스를 이용함에 있어 편의성 증대를 위한 업무개선 노력을 지속적으로 기울이겠습니다.
- 체계적인 유지보수 점검활동(월1회)을 통해 24시간 365일 무정지·무결점 시스템 이용을 지원하겠습니다.
- 시스템 장애가 발생할 경우, 전화상담 및 원격지원 등을 통해 신속처리 될 수 있도록 최대한의 노력을 기울이겠습니다.
- 서비스 운영과정에서 취득한 고객의 개인정보 및 영업비밀 유지를 위해 정기(매월1회) 모니터링을 실시하고 고객정보 유출방지를 위해 노력하겠습니다.

ㅇ 조사연구 및 자율준수무역거래자 지정 지원

- 월 1회 이상 뉴스레터를 발행하여 전략물자 수출통제제도에 대한 최신 동향을 제공하겠습니다.
- 뉴스레터의 기사가 잘못된 경우는 즉시 정정하겠습니다.
- 고객의 조사연구자료 요청 시 공개 가능한 자료는 이메일 또는 우편으로 신속히 제공하겠습니다.
- CP멘토링 사업, 홈닥터 등을 통해 CP지정심사 기준과 CP체계 구축 방법, 포괄허가 등 CP 특례 활용 등 안내를 해드리고 있으며, 전략물자 관리에 대한 사내 교육이 필요한 경우 유료 방문 교육을 지원하고 있습니다.
- 연례보고서 등 조사연구 발행물을 홈페이지에 게재하여 고객들의 자료 접근성 편의를 제공하겠습니다. (https://www.kosti.or.kr)

ㅇ 민원처리 서비스

- 업무시간 중 민원컨택센터(02-6000-6400)를 운영하며 민원대응 및 담당자 연결에 불편함이 없도록 하겠습니다.
- 고객 문의에 대한 즉시 응대가 어려운 경우는 고객과 약속을 정한 후 다시 연락드리도록 하겠습니다.