

기술표준, 제품안전에 대해 무엇이든지? 전화주세요 ☎ '1544-7115'

- 지식경제부 기술표준원(원장 남인석)은 친절하고 신속한 대민 서비스 강화를 통한 민원인의 불편을 최소화하기 위해 콜센터를 포함한 민원종합상담센터를 구축하였다.
- 기술표준원은 표준 및 법정계량단위 정착업무 뿐 아니라, 생활용품을 비롯한 공산품·전기용품의 안전정책 및 신기술제품 인증 등의 국민생활과 기업활동에 밀접한 정책을 입안하는 기관으로,

- 기존 민원처리시스템으로는 방대하고 다양한 고객의 요구에 맞는 쉽고 빠른 대응에 한계가 있는 것으로 판단하여, 이번 센터를 구축하게 되었다.

* 연간 전자민원 3,300여건 처리, 일평균 전화통화량 총 1,718건

- 이번에 출범하는 센터는 기존 민원실을 콜센터와 통합한 것으로,

- 단순민원에 대해 자체해결기능을 부여하여 보다 빠른 민원응대가 가능해졌고,
- 담당부서가 불분명한 민원에 대해서는 담당과 조정기능을 부여하여, 민원 기피로 인한 전화돌림, 처리지연 등의 불편을 최소화할 계획이다.

- 또한, 모든 전화 및 전자 민원현황을 분야별, 담당부서별로 자동 통계처리화 하는 민원 통합관리시스템을 구축하여,

이를 활용해 향후, 센터의 운영방안을 개선하고, 담당부서의 업무분석 자료로 활용케 함으로서 고객중심의 표준·안전정책이 입안 될 수 있도록 할 계획이다.

- 더불어, 'm'(제곱미터), 'g'(그램) 등의 법정계량단위 정착을 위한 상담창구로서의 역할도 수행 할 계획이다.

- 이번 센터구축을 통해, 기술표준원은 고객의 민원을 표준 및 안전정책의 소중한 근간으로 여겨 정책에 반영하고, 보다 친절하고 빠른 대응으로 고객을 섬기는 기술표준원으로 거듭날 것이다.

〈민원종합상담센터 전경〉

