

## 고객만족위원회 운영규정

제정 2010. 6. 8. 규정 제 62호  
[시행 2012.8.31.] [규정 제137호, 2012.8.31., 타내규개정]  
[시행 2012.10.31.] [규정 제143호, 2012.10.31., 일부개정]  
[시행 2015.6.25.] [규정 제222호, 2015.6.25., 전부개정]

### 제1장 총 칙

**제1조(목적)** 이 규정은 한국장학재단의 고객만족 경영체제 확립과 고객만족 경영활동 전개를 위한 고객만족위원회(이하 “위원회”라 한다)의 구성 및 운영 등에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “고객”이란 학자금 지원 및 인재육성 지원 등 재단의 서비스를 이용하는 모든 고객을 말한다.
2. “고객헌장”이란 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제13조제1항에 따른 고객헌장을 말한다.
3. “상담센터”란 재단으로부터 고객 상담 관련 업무를 위탁받은 외부 용역업체를 말한다.
4. “CS리더”란 각 부서별로 고객만족 관리 업무를 담당하는 직원을 말한다.

### 제2장 고객만족위원회

**제3조(기능)** 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 고객만족 추진을 위한 연간 기본계획 수립
2. 고객헌장 개정
3. 상담센터 운영 및 서비스 레벨 평가에 관한 사항
4. 그 밖에 고객만족 업무에 관한 중요사항으로 위원장이 회의에 부치는 사항

**제4조(구성)** ① 위원회는 위원장 1명을 포함한 9명 이내의 위원으로 구성한다.

② 위원회의 위원장은 담당 본부장이 되고, 위원은 다음 각 호의 사람이 된다.

1. 고객만족 업무 담당 부서장
2. 학자금대출 업무 담당 부서장

3. 장학사업 업무 담당 부서장
  4. 위원장이 위촉하는 외부전문가 또는 고객 2명 이내
  5. 그 밖에 위원장이 임명하는 부서장 3명 이내
- ③ 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 업무를 총괄한다.
- ④ 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 위원장이 미리 지명하는 위원 순으로 그 직무를 대행한다.
- ⑤ 위원회의 사무를 처리하기 위해 위원회에 간사 1명을 두되, 간사는 고객만족 업무 담당 팀장이 된다.

**제5조(위원회 운영 등)** ① 위원회의 회의는 정기회의와 임시회의로 나눈다.

- ② 정기회의는 연 1회 이상 소집하며, 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정하거나 위원 2명 이상의 요구가 있을 경우 소집한다. 다만, 안건이 성립되지 않을 경우 정기회의를 생략할 수 있다.
- ③ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 심의·의결한다.
- ④ 위원회의 회의는 대면회의를 원칙으로 한다. 다만, 부득이하게 서면회의를 하는 경우에는 그 사유를 위원회 위원들에게 통지하되 2회 연속은 제한한다.
- ⑤ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 대한 심의·의결에서 제척된다.
1. 위원과 직접적인 이해관계가 있는 사항
  2. 위원의 배우자, 4촌 이내의 혈족, 2촌 이내의 인척 또는 그들이 속한 기관·단체 등과 이해관계가 있는 사항
- ⑥ 위원회가 심의·의결하는 사항과 직접적인 이해관계가 있는 사람은 위원에게 심의·의결의 공정성을 기대하기 어려운 사유가 있는 경우에 그 사유를 밝혀 위원회에 기피신청을 할 수 있다. 이 경우 위원장은 위원회의 의결을 거치지 아니하고 기피 여부를 결정한다.
- ⑦ 위원은 제5항 또는 제6항에 해당하는 때에는 스스로 그 안건의 심의·의결에서 회피할 수 있다.
- ⑧ 위원회는 심의 및 의결을 위해 필요한 경우 고객, 상담센터 관리자 및 외부 전문가 등을 출석하도록 하여 그 의견을 들을 수 있다.

### 제3장 고객만족실무위원회

**제6조(고객만족실무위원회 기능)** ① 위원회를 보좌하기 위하여 고객만족실무위원회(이하

”실무위원회”라 한다)를 둔다.

② 실무위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 위원회 부의 안건 중 사전검토가 필요하다고 실무위원회의 위원장이 인정하는 사항
2. 고객만족 업무수행 상 부서간 협의 및 의견 조정이 필요한 사항
3. 그 밖에 실무위원회 위원장이 검토가 필요하다고 인정하는 사항

**제7조(실무위원회 구성)** ① 실무위원회는 위원장 1명을 포함한 7명 이내의 위원으로 구성한다.

② 실무위원회의 위원장은 고객만족 업무 담당 부서장이 되고, 위원은 업무 관련성이 있는 부서의 팀장 또는 CS리더 중에서 위원장이 임명한다.

③ 위원장은 실무위원회를 대표하고, 실무위원회의 업무를 총괄한다.

④ 실무위원회의 사무를 처리하기 위해 위원회에 간사 1명을 두되, 간사는 고객만족 업무 담당자가 된다.

**제8조(실무위원회 운영 등)** ① 실무위원회의 회의는 정기회의와 임시회의로 나눈다.

② 정기회의는 연 1회 이상 소집하며, 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정하거나 위원 2명 이상의 요구가 있을 경우 소집한다. 다만, 안건이 성립되지 않을 경우 정기회의를 생략할 수 있다.

③ 실무위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 심의한다.

④ 실무위원회의 회의는 대면회의를 원칙으로 한다. 다만, 부득이하게 서면회의를 하는 경우에는 그 사유를 실무위원회 위원들에게 통지하되 2회 연속은 제한한다.

⑤ 실무위원회는 심의를 위해 필요한 경우 고객, 상담센터 관리자 및 외부 전문가 등을 출석하도록 하여 그 의견을 들을 수 있다.

## 제4장 기 타

**제9조(회의록)** ① 위원회 및 실무위원회는 다음의 사항을 포함한 회의록을 작성하여 출석한 위원의 기명날인 또는 서명을 받는다.

1. 개최일시, 장소, 출석위원 명단
2. 회의안건 및 경과요지
3. 회의결과

② 제1항의 회의록은 위원회 및 실무위원회 운영부서에서 보존 및 관리한다.

**제10조(기타)** 이 규정에서 규정한 것 외에 위원회 및 실무위원회의 운영에 필요한 사항은 각 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

부칙 <규정 제222호, 2015.6.25.>

이 규정은 공포한 날부터 시행한다.