

2026년도 상반기 고객헌장 이행실적 점검 결과

1. 목 적

- 고객접점서비스 품질 제고 및 고객 신뢰 확보를 위해 「고객헌장」을 통해 실천을 약속한 핵심서비스 이행표준 등의 준수 실적 점검

※ 관련근거: 「고객헌장」 “Ⅲ-6. 고객헌장 이행실적 점검 및 공표”

2. 개 요

- (점검대상) 전 기관
- (점검기간) 2026. 1. 1. ~ 6. 30.
- (점검항목 및 소관부서)

점검항목	점검대상	소관부서
Ⅰ. 핵심서비스 이행표준 준수 실적	전 기관	(소관사업별)
○ 구직신청 (온라인) ○ 장애인인턴제 지원금 신청 ○ 직업능력개발훈련비용 지급 신청 ○ 장애인 고용장려금 지급 신청 ○ 장애인 고용사업주 용자·지원 신청 ○ 장애인 표준사업장 인증 ○ 근로지원인 지원 신청 ○ 근로지원비용 수급자격인정/지급 신청 ○ 보조공학기기 지원 신청		취업지원부 능력개발지원부 기업지원부 고용환경부 근로지원부 보조공학부
Ⅱ. 고객응대서비스 이행표준 준수 실적	전 기관	(소관업무별)
○ 고객의소리(홈페이지 민원, 질의 등) ○ 고객의소리(법령 관련 질의)		운영지원부 조직예산부
Ⅲ. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 실적	전 기관	혁신기획부

- (점검방법)
 - 점검항목별 소관부서 자료 추출(시스템 활용) → 소속기관 자료 확인 → 소관부서 자료 작성 후 제출 → 혁신기획부 최종 점검

3. 점검 결과

- (점검결과) 핵심서비스 이행표준 등 이행을 99.9%(단축목표 기준)
- 총 27,835건 중 27,813건 목표기한 내 이행(미이행 22건)

< 고객현장 이행실태 >

(단위: 건, %)

기 간	처리건수	법정기간			단축목표		
		준수	미준수	준수율	이행	미이행	이행률
'26. 1. 1. ~ 6. 30.	27,835	27,813	22	99.9	27,813	22	99.9

< 분야별 고객현장 이행실태 >

(단위: 건, 일, %)

구 분		법정기간 (단축목표)	처리 건수	평균 일수	법정기간		단축목표	
					미준수	준수율	미이행	이행률
핵심 서비스	구직신청(온라인)	1일(1일)	5,524	0.5	15	99.7	15	99.7
	장애인인턴제 지원금 신청	10일(9일)	1,462	1.1	-	100.0	-	100.0
	직업능력개발훈련비용 지급 신청	10일(8일)	465	2.2	-	100.0	-	100.0
	장애인고용장려금 지급 신청	30일(28일)	10,016	11.0	-	100.0	-	100.0
	장애인고용사업주 용자·지원 신청	30일(25일)	172	7.2	-	100.0	-	100.0
	장애인 표준사업장 인증	60일(58일)	43	18.6	-	100.0	-	100.0
	근로지원인 지원 신청	14일(13일)	6,745	3.7	-	100.0	-	100.0
	근로지원비용 수급자격인정 신청	15일(13일)	-	-	-	-	-	-
	근로지원비용 지급 신청	15일(13일)	15	3.4	-	100.0	-	100.0
	보조공학기기 지원 신청	30일(28일)	3,148	5.4	7	99.8	7	99.8
고객 응대 서비스	고객의 소리(홈페이지 민원 등)	7일(3일)	240	1.1	-	100.0	-	100.0
	고객의 소리(법령 관련 질의)	14일(13일)	5	1.0	-	100.0	-	100.0
잘못된 서비스 시정 및 보상		-	-	-	-	-	-	-