

# 국 방 홍 보 서 비 스 현 장



**국방홍보원**  
Defense Media Agency

# 국 방 홍 보 서 비 스 헌 장

제정 2001. 7.27  
개정 2004. 8.27  
개정 2005.12. 6  
개정 2007. 5.31  
개정 2009. 4.30  
개정 2009.11.12  
개정 2012.12.11  
개정 2017.10.20

국방홍보원 전 직원은 장병과 국민에게 최고의 국방 전문 미디어 기관이 되도록 다음과 같이 실천하겠습니다.

1. 우리는 국방 전문 미디어 기관으로서 '국방 신뢰'에 기여하겠습니다.
1. 우리는 국방정책과 현안, 군 활동 소식 등을 신속·정확하게 전달하겠습니다.
1. 우리는 고객이 필요로 하는 양질의 국방안보 콘텐츠를 제공하여 고객 감동을 실현하겠습니다.
1. 우리는 변화하는 미디어 환경에 맞게 다양한 방식으로 고객의 이용 편의성을 높ی겠습니다.
1. 우리는 부단한 노력으로 전문 역량을 향상시켜 최고의 국방홍보 전문인이 되겠습니다.

# 국방홍보서비스 이행표준

## I. 고객을 맞이하는 자세

### □ 직접 방문하시는 경우

- 사전에 유선 등으로 위치, 출입절차, 담당자 연락처 등을 친절하게 상세히 안내하겠습니다.
- 필요 시 청사 정문 또는 현관 입구에서부터 담당자가 직접 안내토록 하겠습니다.
- 청사 내부에 사무실 배치현황을 부착하여 방문객이 쉽게 해당 부서를 찾도록 하겠습니다.
- 사무실 입구에 좌석배치도를 부착하고, 직원은 공무원증을 패용하여 담당자를 쉽게 찾도록 하겠습니다.
- 찾으시는 담당자가 부재 중인 경우에는 다른 직원이 친절히 도와드리고, 담당자에게 내용을 전달하여 확인토록 하겠습니다.

### □ 전화를 걸어오시는 경우

- 전화는 신속하게 받겠습니다.
- 본론에 들어가기 전에 인사말과 소속, 이름을 명확히 밝히고 대화가 끝났을 때에는 종료 인사말로 마무리하겠습니다.
- 전화를 받은 직원은 책임감 있게 답변하여 불필요하게 다시 전화하는 일이 없도록 하겠습니다.
- 전화가 잘못 걸려온 경우, 연결을 원하는 부서를 파악하여 해당 번호 안내와 함께 담당자에게 연결해 드리겠습니다.

## □ 민원 업무처리의 경우

- 민원접수와 동시에 담당자에게 전달하여 신속하게 처리되도록 하겠습니다.
- 처리기간 내 처리가 어려워 기간을 연장할 경우에는 사전에 연장 사유와 현재 진행사항, 처리 예정기간을 통지하겠습니다.
- 처리결과는 상세히 설명하여 회신하겠습니다.

## II. 홍보매체별 서비스 이행 기준

### □ 국방홍보원은 국방홍보매체(신문, 방송, 뉴미디어) 운영을 통해 다음과 같은 임무를 수행하고 있습니다.

- 국방 정책 및 군사 소식의 적시 보도·홍보
- 장병 정신전력 강화 및 사기진작
- 국민 안보 공감대 형성 및 열린 국방 실현

### □ 국방일보

- 국방 정책과 현안 등을 신속하고 정확하게 알리겠습니다.
- 현장 중심의 밀착취재·보도로 생동감 넘치는 정보를 전달하겠습니다.
- 다양한 분야의 전문 집필진 보강으로 기사내용의 전문성과 충실도를 높이겠습니다.
- 장병 정신교육 및 정서순화 자료제공으로 투철한 국가관 확립에 기여하겠습니다.
- 발송·배포체계를 수시로 점검하고 개선하여 신속한 배달이 이루어지도록 하겠습니다.

## □ 국방 TV

- 신속 정확한 생동감 넘치는 국방뉴스를 전해 드리겠습니다.
- 국방·안보 전문 채널로서 고품질의 전문화·차별화된 프로그램을 제공할 예정입니다.
- 국방·안보 분야의 심층 분석 프로그램을 제작하여 국방 정책과 주요 현안에 대한 시청자의 이해를 돕겠습니다.
- 국군장병의 정신교육, 문화육구 충족과 사기진작에 기여할 수 있는 유익한 프로그램을 제공할 예정입니다.
- 장병 가족, 군사 마니아 등 고객별 맞춤형 프로그램을 제작하여 고객 만족을 높일 예정입니다.
- 방송 시설·장비 현대화 등을 통해 양질의 영상 서비스를 제공하고, 시청자의 채널 접근성 향상을 위해 노력하겠습니다.

## □ 국방 라디오

- 시사·정보·오락 등 다양한 프로그램을 제공함으로써 청취자가 계속해서 듣고 싶은 방송이 되도록 하겠습니다.
- 청취자가 직접 참여하는 프로그램을 확대 제작하여 함께 만드는 방송이 되도록 하겠습니다.
- 인지도 높은 출연자를 섭외하여 믿고 들을 수 있는 프로그램을 만들겠습니다.

## □ 국방누리

- 창의적 아이디어로 의미와 재미가 융합된 차별화된 콘텐츠를 만들겠습니다.

- 새로운 SNS 제작 트렌드를 도입하여 고객이 쉽게 이해할 수 있는 콘텐츠를 만들겠습니다.
- 고객 의견을 적극적으로 반영하는 참여·소통형 콘텐츠를 확대하겠습니다.
- 홈페이지, 모바일 앱·웹 서비스 강화, 새로운 플랫폼 개발에 노력함으로써 고객의 이용 편의성을 높이겠습니다.

### Ⅲ. 잘못된 서비스에 대한 시정조치

#### □ 홍보매체 보도에 대한 시정조치

- 국방홍보 매체에 의한 보도 등의 사실적 주장에 의하여 피해를 받은 분은 ‘언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률’에 따라 국방홍보원장에게 사실보도를 안 날로부터 3월 이내에 정정보도 또는 반론보도를 서면으로 청구할 수 있습니다.  
(단, 보도 등이 있는 후 6개월이 경과한 경우 청구 요건 소멸)
- 정정보도 또는 반론보도의 청구가 있을 경우 3일 이내에 수용 여부에 대하여 알려드리겠습니다.
- 정정보도 또는 반론보도의 청구가 수용되었을 경우 국방일보, 국군방송(TV, 라디오), 국방누리는 청구를 받은 날부터 7일 이내, 그 밖의 홍보물은 그 다음 발행 호에 정정보도 또는 반론보도가 이루어지도록 하겠습니다.
- 정정보도청구등과 관련하여 분쟁이 있는 경우 피해를 받은 분은 언론중재위원회에 조정을 신청할 수 있습니다.

#### □ 직원 서비스에 대한 시정조치

- 우리 원 직원의 잘못으로 불편을 느끼신 경우 관련 직원이 정중히 사과하도록 하고, 요구사항이 신속히 해결될 수 있도록 조치하겠습니다.

## IV. 고객의 참여 및 평가

### □ 국군장병과 국민의 의견 제시

○ 우리 원에서 제공하는 국방홍보서비스에 대해 의견을 제시해 주시면 이를 세밀하게 검토하여 시행토록 하겠습니다.

- 주소 : 서울 용산구 두텁바위로 54-99(우편번호 04353)

- 인터넷 홈페이지 <http://www.dema.mil.kr>

### □ 국방홍보원 매체에 대한 모니터링 및 평가

○ 매년 1회 이상 국군장병과 국민을 대상으로 국방홍보원 매체에 대한 의견을 설문조사하여 제작 및 홍보에 반영하겠습니다.