

한국농어촌공사 순천광양여수지사, IT 서포터즈 운영 본격화...디지털 취약계층 맞춤 지원 강화

한국농어촌공사 박진성 | 등록 2026.08.07 15:13

지역기관 협력·취업지원사업 연계로 청년 일자리와 고객서비스 동시 확대
고령 농업인 대상 1:1 디지털 행정지원으로 이용 편의성 향상

ESG 경영 실천과 고객 만족도 제고 위한 사후관리 체계 구축 **■**경영



【사진1】 참여자 단체 사진



【사진2】 고객 맞춤형 현장지원



【사진3】 고객 맞춤형 현장 지원

한국농어촌공사 순천광양여수지사(지사장 김기진)가 고령 농업인과 디지털 취약계층의 행정서비스 이용 편의를 높이기 위해 지역사회와 협력한 'IT 서포터즈 서비스'를 본격 운영하며 ESG 경영 실천과 고객 중심 행정서비스 강화에 나섰다.

이번 사업은 고용노동부 취업지원사업과 연계해 ㈜베스트인 광주지사, (사)전남경영자총협회 등 지역 유관기관과 협력체계를 구축해 추진되고 있다. 이를 통해 선발된 청년 인턴 4명은 공사의 주요 업무에 대한 사전교육을 마친 뒤 지난 6월 22일부터 오는 8월 21일까지 평일 오후 1시부터 6시까지 현장에 배치돼 고객 지원 활동을 수행하고 있다.

순천광양여수지사는 인턴들의 안정적인 현장 적응과 실무 역량 강화를 위해 진담 멘토 직원 2명을 지정해 업무 교육과 현장 지도를 병행하고 있다. 이를 통해 고객 응대 능력은 물론 행정서비스 이해도를 높여 보다 전문적인 지원이 가능하도록 운영하고 있다.

최근 비대면 행정서비스와 디지털 기반 업무가 확대되면서 스마트폰 활용이나 온라인 신청, 전자서식 작성 등에 어려움을 겪는 고령 농업인들의 불편이 증가하는 가운데, IT 서포터즈는 농지은행사업과 사용허가 등 지사 업무를 위해 방문한 고객을 대상으로 민원 상담, 신청서 작성 지원, 디지털 기기 사용 안내, 업무 절차 설명 등 1대1 맞춤형 현장 서비스를 제공하고 있다.

현장을 찾은 고객들은 복잡하게 느껴졌던 행정 절차를 보다 쉽게 이해하고 필요한 도움을 받을 수 있어 만족도가 높다는 반응을 보이고 있으며, 지사 역시 고객 뉴높이에 맞춘 서비스 제공을 통해 행정 접근성을 높이고 있다.

김기진 지사장은 "행정서비스의 디지털 전환이 빠르게 진행되고 있지만 여전히 많은 고령 농업인과 디지털 취약계층이 어려움을 겪고 있다"며 "고용노동부 취업지원사업과 지역기관 간 협ام, 체계적인 내부 멘토링을 통해 운영되는 IT 서포터즈가 고객에게 든든한 지원자가 될 것으로 기대한다"고 말했다.

이어 "앞으로도 현장의 의견을 적극 반영해 고객 만족을 넘어 고객 감동을 실현하는 행정서비스를 지속적으로 제공할겠다"고 밝혔다.

순천광양여수지사는 이번 사업을 일회성 지원에 그치지 않고 서비스를 이용 고객을 대상으로 만족도 조사를 실시해 다양한 의견과 개선사항을 수렴할 계획이다. 접수된 의견은 향후 고객 중심 행정서비스 품질 향상과 지사 운영 개선을 위한 기초자료로 활용하는 등 사후관리 체계도 함께 강화할 방침이다.

공사는 이번 IT 서포터즈 운영이 청년 일자리 창출과 실무 역량 강화, 디지털 포용 확대를 동시에 실현하는 지역 상생형 ESG 경영의 우수 사례가 될 것으로 기대하고 있다.