

보상분야 서비스이행 기준

□ 고객 중심의 체계적 보상서비스 제공

- ◆ 보상 물건이 누락되지 않도록 사업지구 내 토지와 토지상의 물건 등 보상목적물 현황조사 및 조서 작성시 소유자의 입회·확인을 받도록 하여 보상 물건이 보상 대상에서 누락되지 않도록 하겠습니다.
- ◆ 보상안내 및 계약방법은 고객편의를 고려하여 보상 물건에 대한 보상액과 계약서류, 계약조건 등을 이해하기 쉽도록 상세하게 작성하여 개별 안내해 드리고, 계약하기 어려운 분들을 위해 요청하여 주시면 3일 이내에 현지 출장하여 계약을 체결하겠습니다.
- ◆ 보상 가격의 산정은 토지 등 보상가격 산정업무에 신뢰성과 공정성 확보를 위하여 2개 이상의 감정평가업자를 선정·의뢰하여 산술평균치를 기준으로 산정하며, 보상금 산정 관련 자료는 수시로 열람할 수 있도록 하겠습니다.
- ◆ 토지 등의 제공으로 인하여 생활근거를 상실하게 되는 이주대상자에 대해서는 신속한 이주대책수립 등을 통하여 조속한 시일 내에 생활이 안정을 찾을 수 있도록 하겠습니다.
- ◆ 토지 등 소유자께서 보상금액에 이의가 있어 협의가 불성립될 경우 빠른 시간내에 관할 토지수용위원회에 재결을 신청하여 재결심의 후 결정된 재결 보상금을 빠른 시일내에 지급하도록 하겠습니다.

□ 고객참여 및 의견제시

- ◆ 제공한 서비스에 대하여 문제가 있거나, 개선해야 할 사항이 있다고 판단될 경우 인터넷·문서·전화우편 등을 통하여 의견을 제시하여 주시면 3일 이내 처리 결과를 알려 드리겠습니다.

◆ 고객님의견 제시 및 불편사항 신고센터 ◆

- . 주소 : 14655 경기도 부천시 소사로 482
- . 전화 : TEL) 032-340-0711~12 / FAX) 032-340-0708
- . 공사 홈페이지 : www.best.or.kr (『고객의 소리』)

□ 고객 협조사항

- ◆ 모든 고객께서는 친절하고 공정한 서비스를 받을 권리가 있으므로 불편사항에 대해 언제든지 건의해 주시면 적극 검토하여 공사 발전의 밑거름이 되도록 하겠습니다.
- ◆ 모든 민원은 실명으로 접수하며(성명·주소·연락처를 정확히 기재), 익명·가명 등으로 인한 민원은 회신이 불가능 하오니 반드시 실명으로 의견을 주시기 바랍니다.
- ◆ 부정부패 방지를 위해 업무처리과정에서 대가를 요구하거나 금품을 주고받는 행위는 범죄행위이므로 깨끗한 풍토조성을 위하여 함께 노력해 주시기 바랍니다.