

우수 사례 연구(2015- 11)

우수사례 1 <구>

■ 부 서 명 : 안전치수와	■ 일 시 : 2015.11.2. 11:04 (4분37초)
■ 질문내용 : 생활안전거버넌스 문의	
<p>담당자 : 안녕하세요. 안전치수와 강선덕입니다.</p> <p>(수신·첫인사 : 수신이 7초 이내로 빠르며, 맛이 인사(인사말, 소속, 성명)를 정확하게 함)</p> <p>민원인 : 예. 수고합니다. 제가 보다 보니까 생활안전거버넌스라는게 있더라고요.</p> <p>담당자 : 아~ 생활안전거버넌스요?</p> <p>민원인 : 제가 궁금해서요.</p> <p>담당자 : 지금 담당하시는 분이 자리에 안 계시는 것 같은데요. 대직하시는 분 전화 돌려드릴게요. 대직자 이승욱 주무관한테 전화 한번 돌려드릴게요. 잠시만요. 혹시 끊어지면 901-5874로 전화주시면 되구요. 문의사항 상담해보시면 될 것 같아요. 돌려 드리겠습니다.</p> <p>(연결태도 : 담당자/대직자 연결시 이름과 전화번호 안내 후 연결)</p> <p>담당자 : 안녕하세요. 안전치수와 이승욱입니다.</p> <p>민원인 : 생활안전거버넌스가 있어가지고 궁금해서요. 그게 어떤건지...설명 좀 부탁해도 될까요?</p> <p>담당자 : 원래 담당자네요. 정성욱 주임님인데요. 휴가중이시라 제가 대직자인데 제가 대신 설명을 드려도 될까요?</p> <p>민원인 : 네.</p> <p>담당자 : 전 이승욱이구요. 생활안전거버넌스라는게 뭐냐면 지역내 안전활동 등을 하는데 공무원들만 할 순 없잖아요. 작은 것들은 그 지역내에 모든 것들을 잘 알고 있는 주민들이 같이 활동해서 할 수 있도록...</p> <p>(연결태도 : 민원인에게 담당자와 대직자 이름 재안내 후 응대)</p> <p>민원인 : 주민들과 동참 이렇게.</p> <p>담당자 : 그러니까 생활안전거버넌스라는게 주민들이 자치적으로 모여가지고 각종 활동을 하려고 만든 작은 단체라고 생각하시면 돼요.</p> <p>민원인 : 그럼 주민들은 자발적으로 하는거예요?</p>	

담당자 : 네. 주민들은 자발적으로 하시는거예요 ... 위해요소가 있으면 신고해서도 되구 이런것들을...

민원인 : 그러면은 꼭 가입을 해야하는 건가요?

담당자 : 가입을 해야지 같이 활동을...가입을 안하면 이분이 생활거버넌스 회원인지 아닌지를 모르니까...

민원인 : 그렇구나. 가입을 해야되는구나.

담당자 : 가입하는 건 등에 문의하시가지고...

민원인 : 동에? 관할 주민센터요?

담당자 : 네. 생활안전거버넌스라는게 13개동에 하나씩 단체가 다 있어요.

민원인 : 많이들 참석하나요? 주민들이? 저는 오늘 처음 알았거든요.

담당자 : 그러니까 생활을 하시다가 하시는거기 때문에 잘 되는데도 있고 안되는데도 있는데 대부분 활동을 활발하게 하시려고 노력하고 있는걸로 알고 있어요.

(상답태도 : 구민문의에 대한 적극적 응대)

민원인 : 일단은 주민센터에서 회원가입을 해야겠네요. 만약에 참여를 한다던지 그러려면.

담당자 : 그럼 각 동에 가시면 ... 설명을 다 해주실거예요.

민원인 : 알겠습니다.

담당자 : 더 궁금하거나 필요한거 있으시면...

민원인 : 아니예요. 없어요. 감사합니다.

담당자 : 좋은 하루 되시고 감사합니다.

종료인사 : 추가문의 여부 확인 후 종료인사)

(상답하는 동안 친절한 어투로 문의사항에 대하여 안내하였으며 특히 민원인의 말을 끝까지 듣고 적극적으로 전화응대를 함)

우수사례 2 <보건소 · 동>

■ 부서명 : 수유1동	■ 일시 : 2015.11.16. 11:27 (01분50초)
■ 질문내용 : 주민센터 위치 문의	
<p>담당자: 예. 안녕하세요. 수유1동 이선주입니다.</p> <p>(수신·첫인사 : 수신이 7초 이내로 빠르며, 맞이 인사(인사말, 소속, 성명)를 정확하게 함)</p> <p>민원인: 예. 수고하십니다. 제가 거기를 좀 찾아가야 되는데요. 위치가 어디있나 알려주시면 감사하겠습니다.</p> <p>담당자: 네. 혹시 어디쯤에서 오세요?</p> <p>민원인: 제가요?</p> <p>담당자: 네.</p> <p>민원인: 제가 지금 방학동에서 가려고 그러거든요.</p> <p>담당자: 방학동에서요? 그러면은 방학동에서 중앙차선에 수유역으로 가는 버스를 타시면 돼요. 아니면 혹시 그 근처 정류장에 1128번이 가나요?</p> <p>민원인: 1128요?</p> <p>담당자: 네</p> <p>민원인: 글썄요. 찾아봐야 할 것 같은데...</p> <p>담당자: 아. 만약에 그쪽이 없으시면 그냥 중앙차선에서 수유역으로 오는 버스를 타고 오시구요.</p> <p>민원인: 수유역으로 가는거요?</p> <p>담당자: 수유역에 하차를 하셔가지고 8번 출구쪽에 보시면 1128을 그 앞에서 타셔도 되구요. 아니면 옛날 KFC 자린데 혹시 아세요? 지금 안경점으로 바뀌었는데 거기 앞에서 마을버스 3번을 타셔도 돼요.</p> <p>민원인: 마을버스 3번요?</p> <p>담당자: 예. 그걸 타시고 빨래골 입구 수유1동 주민센터라고 방송이 나오고 있구요.</p> <p>민원인: 빨래골 입구요?</p>	

담당자: 거기서 하차하시면 바로 마을버스는 주민센터 앞에서 하차하실 수 있어요.
민원인: 그럼 마을버스 타고 가는게 낫겠네요?
담당자: 네. 그렇게 오시는 것이 편하실거예요.

(상담태도 : 고객문의에 대한 적극적 응대)

민원인: 잘 들었습니다. 감사합니다.
담당자: 예. 감사합니다. 다른 궁금하신건 없으시구요?
민원인: 네~ 잘들었습니다. 감사합니다.
담당자: 예. 안녕히 계세요.

(종결태도 : 추가질문 여부 확인 및 종료인사, 종료속도 잘 이루어짐)

(문의사항에 명확한 목소리로 공손하게 응대하였으며 수신, 추가질문여부 확인 등이 잘 이루어졌으며 전반적으로 모든 항목이 잘 이루어짐)