



문서번호	민원여권과-1797
결재일자	2016. 1. 25.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정관리국장	
이은지	김은경	이창호	01/25 김종순	
협 조	허가민원팀장	박광신		
	여권팀장	임경선		
	가족관계등록팀장	代 권석화		
	민원처리팀장	박정아		

- 불만제로! 구민이 만족할 때까지 함께 하겠습니다 -

# 2016년도 민원행정 서비스 향상 계획



# 성 동 구

## (민원여권과)



- 불만제로! 구민이 만족할 때까지 함께 하겠습니다 -

## 2016년도 민원행정 서비스 향상 계획

행정서비스에 대한 구민의 요구와 기대치에 적극적으로 부응하고, 구민에게 감동을 주는 고객 중심의 친절한 민원 행정서비스를 제공하여 민원서비스 우수기관 성동을 정립시키고자 함

### I 추진근거

- 민원사무처리에 관한 법률 제41조 (민원행정 및 제도개선계획 등)
- 지방공무원법 제51조 (친절·공정의 의무)
- 성동을 바꾸는 구민과의 345약속 제93호

### II 2015년 성과 및 반성

- 2015년도 「민원행정서비스 우수기관」 인증 획득(행정자치부 2015. 11. 11.)
- 2015년 성동구 친절행정 최우수 부서 (2015. 12. 18.)
- 서울시 전화·방문민원 응대 서비스 품질 점검결과

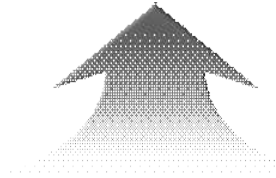


구 분	전화민원 응대	방문민원 응대	비 고
상반기	90.8점	95.3점	
하반기	93.2점	82.7점	△10.5

※ 방문민원 응대 서비스 품질 제고 시급

추진  
목표

**불만제로 고객이 만족할 때까지**  
**민원서비스 시민권리 보장**



구 분	교육과 학습으로 민원행정 기반마련	신속하고 편리한 민원서비스 제공	구민이 행복한 '행복민원실' 조성
-----	-----------------------	----------------------	-----------------------

<p><b>핵심 추진 과제</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 전화응대 시 인사말 변경</li> <li>◆ '이 달의 친절 실천' 운영</li> <li>◆ 건강한 몸, 친절한 마음 '친절한 아침' 운영</li> <li>◆ 고객 만족지수 진단의 날 운영</li> <li>◆ '친절부서로 가는 길' 친절교육 확대</li> <li>◆ 민원담당 공무원 역량강화를 위한 직무교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 직장인을 위한 월요일간 민원실 운영</li> <li>◆ 친절매니저 확대 운영</li> <li>◆ '스피드 마일리지제' 운영으로 신속성 강화</li> <li>◆ 민원사무편람 재정비</li> <li>◆ 전문 민원상담관제 운영</li> <li>◆ '사전심사청구제'로 맞춤형 상담서비스 제공</li> <li>◆ 원스톱 서비스를 위한 '허가민원창구' 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 다문화 가정 및 외국인 전용창구 운영</li> <li>◆ 방문민원 고객을 위한 '테마공간' 운영</li> <li>◆ 취약계층을 위한 배려 창구 운영</li> <li>◆ 방문고객 편의를 위한 민원실 공간 재배치 추진</li> <li>◆ 민원전용 사무용 기기 정비</li> </ul>
--------------------------------	---	---	---

<p><b>행정 목표</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행정자치부 「국민행복민원실」 선정</li> <li>○ 민원서비스 우수기관 재인증 획득</li> <li>○ 서울시 민원응대 서비스 품질 점검 결과 향상</li> </ul>
-------------------------	---

## 1. 교육과 학습을 통한 민원행정 기반 마련

### ■ 안녕하세요? ‘친절한 성동’ 민원여권과 ○○○입니다.

구민에게 전화로 응대 시 ‘친절한 성동’을 강조하여 전화민원응대 품질 평가에 적극적으로 대처하고 직원 스스로에 대해 친절을 다짐하는 계기 마련

- 시행시기: 2016. 2.부터
- 대 상: 민원여권과 시범 실시 후 → 전 부서로 확대 실시
- 내 용
  - 전화응대 시 맞이인사에 ‘친절한 성동’ 추가
  - 기 존: 안녕하세요. 민원여권과 ○○○입니다.
  - 변 경: 안녕하세요. ‘친절한 성동’ 민원여권과 ○○○입니다.  
(무엇을 도와드릴까요?)

### ■ ‘이 달의 친절 실천’ 운영

아주 사소한 것부터 실천할 수 있도록 매월 친절 메뉴 한 가지 짚을 정하여 전 직원이 공유하고 실천하는 계기 마련

- 시행시기: 2016. 2.
- 대 상: 민원여권과 전 직원
- 실천사항(안): 언어표현, 복장, 환경정리 등

월	실 천 사 항	월	실 천 사 항
2월	표현) 안녕하세요 친절한 성동 민원여권과 ○○○입니다.	3월	환경) 민원대, 출입구 및 주변 청결 확인
4월	표현) 이쪽으로 앉으세요. 바로 처리해드리겠습니다.	5월	복장) 민원복 착용과 신분증 패용 확인
6월	표현) 늦게 받아 죄송합니다. 친절한 성동 민원여권과 ○○○입니다	7월	환경) 민원접수대, 민원 서식 및 안내문 등 정비
8월	표현) 더 문의하실 사항 없으십니까?	9월	복장) 눈을 마주치며 먼저 웃기
10월	표현) 감사합니다. 좋은 하루 되십시오	11월	환경) 민원대 근처 화분과 환경 정비
12월	표현) 이쪽으로 앉으세요. 무엇을 도와드릴까요?		

## ■ 건강한 몸, 친절한 마음 ‘친절한 아침’ 운영

‘건강한 몸, 건강한 마음’으로 친절 실천하기 : 매일 아침 전 부서원이 모여 친절 스트레칭 실시 후 친절 다짐의 시간으로 아침 업무 시작

- 시행시기: 2016. 2.부터
  - 대 상: 민원여권과 전 직원
  - 내 용
    - 매일 아침 전 직원이 모여 스트레칭 실시
    - 스트레칭 후 ‘이 달의 친절 실천’ 함께 공유
    - ‘친절다짐’으로 끝인사 하며 근무시작
- ex) “오늘도 친절한 성동 가족이 되겠습니다. 좋은 하루 되세요”



## ■ “친절도 자기진단의 날” 운영

직원 스스로 민원응대 매뉴얼 항목을 읽고 자기진단하고 자기 반성의 기회를 갖으며 민원응대 품질 향상을 실천하기

- 일 시: 매월 마지막 주 목요일
- 방 법
  - 행정포털시스템 설문조사를 활용하여 전 부서원 자기진단 실시
  - 진단결과를 분석·공유하여 부서 전체 친절 마인드 확인
- 내 용: 민원응대 공통, 방문응대, 전화응대 등 (3개 항목 25개 문항)  
자기진단결과를 분석 및 공유하여 친절분위기 쇄신

## ■ 친절부서로 가는 길! 친절교육 확대 운영

민원서비스 직무교육 및 친절에 관하여 반복적인 교육과 학습을 통해 친절을 체질화하고 민원 응대 평가에 적극적으로 대비

- 교육시기: 매월 1회
- 방 법: 부서장 자체교육
- 내 용
  - 민원응대 매뉴얼 실습 및 친절 마인드향상 교육
  - 서울시 전화 및 방문민원 평가 시 집중 교육 실시
  - 상황별 민원 응대 요령 및 불만 민원 대응법 공유

## ■ 민원담당 공무원 역량강화를 위한 직무 교육 실시

민원담당 공무원의 업무(직무) 교육 및 학습 독려를 통해 직무 전문성 제고

- 교육시기: 매년 정기적으로 실시
- 대 상: 민원실 근무자, 유기한 민원 담당자, 고충민원 담당자 등
- 교육시간: 인당 연 30시간 이상 목표
- 교육방법: 자체교육, 교육기관 위탁교육, 사이버교육 등
  - 자체집합교육: 친절, 민원인 정보보호 및 정보공개 요령, 민원사무처리요령 등
  - 사이버교육: 대상자별 자체 신청하여 받도록 독려

## 2. 신속하고 편리한 민원서비스 제도 추진

### ■ 직장인을 위한 '월요 야간 민원실' 운영

직장인, 맞벌이 부부들을 위한 야간 민원실을 운영하여 주민에게 편익 제공

- 일 시: 매주 월요일 18:00 ~ 20:00(2시간)
- 대상업무: 여권접수 및 교부, 주민등록등초본·인감 등 발급
- 내 용: 업무시간 중 방문이 어려운 민원인을 위한 행정 서비스 제공
- 월 평균 이용인원: 여권접수 및 교부 120건, 각종 제증명 발급 10건

### ■ '친절 매니저' 확대 운영으로 감동 행정서비스 구현

민원 혼잡시간에 각 팀장이 민원창구로 전진 배치되어 민원상담 및 서류 대필 등 적극적으로 감동행정서비스를 실천하여 방문고객 불만제로에 도전

- 방 법: 각 팀장들이 매일 일정한 시간에 민원창구로 전진 배치
- 근무시간: 민원 혼잡시간(점심시간, 15시~16시 등 팀별 특성에 맞게 운영)
- 변경사항
  - 주1회에서 매일 운영으로 확대 실시
  - 기존 어깨띠 착용 대신 신분증 패용

## ■ '스피드민원 마일리지 제도'로 민원처리 신속성 강화

민원처리 기간 단축을 위해 스피드 마일리지제를 실시하고, 민원처리과정을 주민에게 실시간으로 확인할 수 있도록 공개하여 민원서비스 만족도 향상

- 대상민원: 처리기한 2일 이상 유기한 민원 (379종)
- 추진시기: 연 4회 (분기별)
- 운영방법:
  - 민원처리과정을 실시간으로 구청 홈페이지에서 확인할 수 있도록 공개
  - 스피드마일리지제: 민원처리 단축일을 마일리지화하여 시상함으로써 신속성 제고
  - 방문접수한 유기한 민원 처리 과정을 문자로 제공

## ■ 민원사무편람 재정비로 쉽고 간편한 민원안내 서비스 제공

민원신청 방법 및 처리과정, 필요한 서식 등을 이해하기 쉽게 홈페이지에 공개하고 있는 '민원사무편람'을 전면 재정비하여 민원 서비스 이용 편의 도모

- 정비시기: 2016. 1 ~ 2.
- 방 법: 홈페이지에 민원신청 방법 및 처리과정을 이해하기 쉽게 안내
- 내 용: 민원신청 방법 및 구비서류, 처리흐름도 등 전면 정비

## ■ 복합민원 원스톱 서비스를 위한 '전문 민원상담관제' 운영

민원에 대한 전문적인 상담 및 소통으로 불필요한 시간소요를 방지하고 복합민원을 한 곳에서 처리하도록 지원하기 위해 전문 민원상담관제 운영

- 운영기간: 2015. 5. ~
- 운영방법
  - 방문 고객의 입장에서 복합민원을 한 곳에서 처리토록 지원
  - 구민 편의를 위해 유기한 민원창구 연계 운영
  - 노약자 및 장애인 민원처리 시 민원안내 및 동행 서비스 실시
- 처리절차: 민원인 방문 → 상담관 상담(2인) → 담당팀장 배석  
→ 상담 및 업무처리



## ■ 민원 사전심사청구제 운영

복합민원, 민원인의 경제적 손실이 발생하는 민원에 대해 시간적, 경제적 부담을 덜어주기 위해 수요자 중심의 맞춤형 상담 서비스를 선제적으로 제공

- 근거: 민원사무처리에 관한 법률 제19조
- 대상사무: 대상사무 7종
  - ① 토지거래계약허가 ② 대규모점포개설등록신청 ③ 액화석유가스의 허가신청
  - ④ 석유판매업 등록 ⑤고압가스허가신청 ⑥ 용기·냉동·특정설비의 제조등록
  - ⑦ 폐기물처리시설설치승인 신청
- 처리절차: 민원인 접수 → 주무부서 검토(관계부서, 관련기관 협의) → 결과 통보
- 통보방법
  - 검토결과 및 정식민원 제출을 위한 구비서류, 수수료 등 안내
  - 불가 시에는 충분한 설명과 가능한 대안 제시

## ■ 원스톱 서비스를 위한 허가민원창구 운영

허가민원 처리를 위해 개별부서를 일일이 방문하는 번거로움을 해소하여 민원편의를 제공하고, 처리기간 단축으로 국민들에게 질 높은 행정서비스 구현

- 운영시기: 2014. 2.부터 운영
- 대상업무: 10개 분야 124개 업무
- 내 용: 문화·관광·출판·체육, 담배·공장등록, 식품·공중위생분야 허가민원을 전담창구에서 집중·일괄 접수 처리(민원인 1회 방문 해결)

### 3. 구민이 행복한 행복민원실 운영

#### ■ 다문화 가정 및 외국인 전용창구 운영

급증하고 있는 다문화가족 및 외국인을 위한 전용창구를 운영함으로써 적극적인 행정서비스 제공 및 각종 시책사업 홍보

- 대상: 다문화 가정 및 외국인, 임산부, 장애인, 노약자
- 상담언어: 영어, 필리핀어, 베트남어, 중국어
- 운영방법
  - 외국인이 필요로 하는 민원사무 1:1 맞춤 서비스
  - 외국인등록, 외국인 전입, 혼인신고 등 안내
  - 외국인 편익사업 등 각종 시책사업 안내 및 홍보
  - 다문화가족지원센터, 외국인 근로자센터, 건강보험관리공단 등 유관기관 연계 서비스 등



#### ■ 방문 민원 고객을 위한 테마공간 운영

북카페, 자매도시 농특산물 홍보코너, 소규모 정원, 민원인 전용 PC 창구 등 방문민원을 위한 테마공간 운영하여 구민이 행복한 ‘행복민원실’ 지향

- 추진내용
  - 북카페, 자매도시 농특산물 홍보 코너 등 구민을 위한 테마공간 운영
  - 소규모 정원 및 화분 정비로 찾고싶은 편안한 민원실 조성
  - 행정자치부 ‘국민행복민원실 선정’ 대비하여 테마공간 추가 발굴



북카페 성동구민의 책장



소규모 정원 조성

## ■ 취약계층을 위한 '배려창구' 운영

장애인, 임산부, 노약자는 대기 순서와 관계없이 우선 민원처리 할 수 있는 전용 창구 운영

- 대 상: 임산부, 장애인, 노약자
- 운영방법: 통합민원 2번 창구
- 내 용
  - 임산부, 장애인, 노약자는 대기 순서와 관계없이 우선 민원처리
  - 장애인 110 수화통화서비스 전용 전화 설치



## ■ 방문고객 편의를 위한 '민원실 공간 재배치' 추진

민원실을 찾는 주민이 제증명, 여권, 가족관계 등록, 허가민원 창구 등을 각각 쉽게 찾을 수 있고 편리하게 이용할 수 있도록 안내표지판 및 공간 재배치

- 현 황
  - 종합민원실에 들어서서 제증명, 여권, 가족관계, 허가민원, 교통 민원 창구를 각각 찾은 후 별도의 순번 대기표를 뽑아 대기
  - 민원실 상단에 각 창구를 안내하고 있으나, 종합민원실이 넓고 'ㄷ자' 형태로 구성되어 있어 창구별 순번 대기표 기계를 헤매는 민원인이 종종 발생
- 개선방법
  - 방문민원, 구정평가단 등 대상으로 민원실 이용 불편 사항 설문조사하여 결과 반영
  - 민원실 바닥, 상단 판넬 창구번호 등을 창구별로 찾기 쉽게 디자인 개선
  - 번호표 위치, 실내화단, 민원전용 PC 등 배치 재구성

## ■ 민원전용 사무용 기기 및 환경 정비

민원실을 찾는 주민에게 쾌적한 성동의 이미지 제공을 위해 민원전용 사무기기 및 민원프라자 지속적으로 정비

- 방 법
  - 민원전용 컴퓨터 악성코드 바이러스 체크 및 소프트웨어 정기적으로 정리
  - 토너, 드럼 등 소모품 체크하여 미리 보충

### 「국민행복민원실」 선정 추진

- 평가주관: 행정자치부
- 선정시기: 2016. 7. ~ 10.
- 선정절차: 서울시에서 1차 심사 후 3개구 추천



- 심사지표(측정항목) : 6개 지표(21개 측정 항목)로 구성
  - ① 민원실 접근성 제고(3항목) ② 민원처리 정보제공(5항목)
  - ③ 민원실 공간 구성의 적정성(6항목) ④ 민원공무원의 안정적 근무환경 조성(2항목)
  - ⑤ 취약계층 민원인 배려(4항목) ⑥ 민원실 운영 개선 우수사례(1항목)

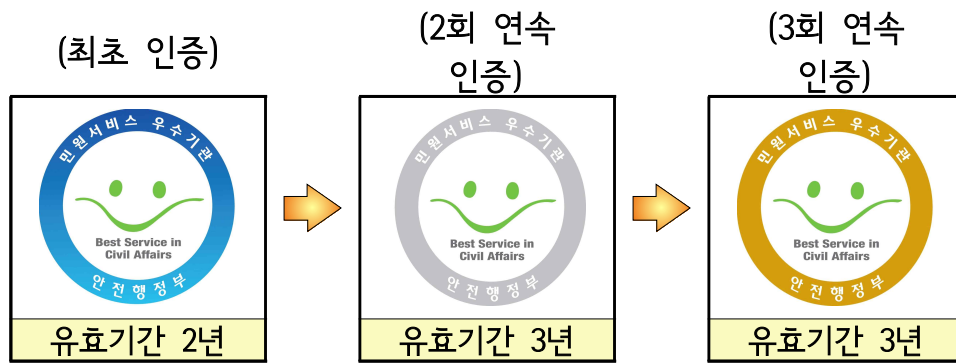
### 서울시 전화 및 방문 민원 응대 평가 준비

- 평가주관: 서울시
- 평가시기: 상반기 3회, 하반기 2회 실시(4월 ~ 6월, 9월 ~ 11월 예정)
- 평가내용
  - 전화 응대: 접속신속성, 맞이인사, 연결태도, 상담태도 끝인사 등
  - 방문 응대: 환경, 자리권유 등 맞이태도, 상담태도, 배웅인사 등

### 민원서비스 우수기관 재인증 준비

- 평가주관: 행정자치부
- 평가시기: 2017. 8.
- 인센티브: 인증마크 활용, 유공자 표창 및 정부합동평가 반영 등

○ 인증절차



- 민원서비스 우수기관 최초 인증 기획득(2015. 11.)
- 2017년 재인증 획득을 위해 지표별 사전 준비 철저

- 붙임 1. 친절도 자기진단 체크리스트 1부.
2. 서울시 민원응대 품질평가표(전화, 방문) 1부.
3. 민원응대요령 1부. 끝.

붙임 1)

## 친절도 자기진단 체크 리스트

1번-매우그렇다. 2번-그렇다. 3번-보통이다. 4번-아니다. 5번-전혀아니다.

연번	체크리스트		1번	2번	3번	4번	5번
			4점	3점	2점	1점	0점
1	민원응대	나는 '안녕하세요'라고 민원인과 동료에게 먼저 인사를 하는가?					
2		나는 사소한 것이라도 도움을 받았을 때 '감사합니다'라고 말하는가?					
3		나는 민원인의 문의사항에 대하여 성의 있게 답변하는가?					
4		나는 모든 민원인을 동등하고 공정하게 대하는가?					
5		나는 민원인과의 약속을 잘 지키려 하는가?					
6	공통	나는 민원을 친절하고 신속하게 처리하는가?					
7		나는 업무지식을 갖추려고 노력하는가?					
8		나의 옷차림이나 용모는 단정한가?					
9		나는 나의 잘못에 대하여 자주 반성하는가?					
10	방문응대	나는 예의바르게 민원인을 맞이하는가?					
11		나는 민원인이 오면 적극적으로 안내를 하는가?					
12		나는 민원인 호칭 시 정확하고 공손하게 말하는가?					
13		나는 민원인이 오면 귀찮아 하지 않는가?					
14		나는 민원인 앞에서 사적인 전화나 잡담을 하지 않는가?					
15		나는 고갯짓, 손가락, 볼펜 등으로 민원인을 안내하지 않는가?					
16		나는 아무 말 없이 민원인을 3초 이상 기다리게 하지 않는가?					
17		전화통화 시 민원인이 있을 경우 양해를 구하는가?					
18	전화응대	나는 전화벨이 울리면 즉시 받는가?					
19		나는 수화기를 들 때 인사말을 하는가?					
20		나는 전화를 걸때 소속과 이름을 밝히는가?					
21		나는 전화상담 시에 성의있게 안내하는가?					
22		나는 전화가 잘못 걸려 왔을 때 친절한가?					
23		나는 담당업무가 아니라도 전화문의를 받으면 해결을 위해 노력하는가?					
24		나는 전화를 끊을 때 인사말을 하는가?					
25		나는 전화를 끊을 때 상대방보다 나중에 수화기를 놓는가?					

## 서울시 전화민원 응대 품질 평가표

구분	평가항목	평가내용	배점	평가유형	점수분배
수신 (10점)	접속신속성	전화벨/송출음	10	1) 3회 이내 수신 2) 4~5회 수신 3) 6회 이상 ※ 4회이상 전화벨 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 3회이내 전화수신으로 간주	1) 7초 이내 수신 2) 8~12초 수신 3) 12초이상 ※ 10초이상 송출음 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 3회이내 전화수신으로 간주
				1) 10점 2) 8점 3) 6점	
첫인사 (10점)	맞이인사	맞 이 인사말	10	1) 인사말 + 소속 + 이름 말함 (잘 알아들음수 있다) 2) 인사말 + 소속 + 이름 말함 (잘 알아들음수 없다) 3) 인사말, 소속, 이름 중 2가지만 말함 4) 인사말, 소속, 이름 중 1가지만 말함 5) 인사, 부서, 이름 모두 말하지 않음("네", "여보세요?" 등)	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점
연결태도 (10점)	담당/대직자 연결시 또는 본인 답변시	담당자/대직자 연결시	10	1) 담당자 이름과 전화번호 안내 후 연결 2) 담당자 이름이나 전화번호 중 한 가지만 안내 후 연결 3) 안내 없이 잠시만 기다리라고만 한 후 연결 4) 화를 내거나 불친절한 경우(왜 이 번호로 전화했느냐 등)	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 2점
		본인이 답변할 경우	10	1) 본인이 담당자임을 밝히거나 본인이 답변하겠다고 안내한 후, 문의사항 답변 2) 담당자에 대한 아무런 안내 없이 문의사항 답변	1) 10점 2) 7점
상담태도 (45점)	언어표현	응대속도 및 명확한 발음	10	1) 응대시 또박또박 명확한 목소리로 응대 2) 응대시 너무 빠르거나 불명확한 목소리로 응대	1) 10점 2) 5점
	경청태도	상담 중 민원인의 말을 자르는지 여부	10	1) 민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대 2) 민원인의 말을 끝까지 듣고 단순 응대 3) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함 4) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 일방적으로 말함 ※ 양해의 말 하고 자르는 경우 말을 자르지 않는 것으로 평가	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점
	적극적인 안내	민원인 문의에 대한 적극적인 안내	15	1) 문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내 2) 부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내 3) 문의사항에 대해 간단히 안내(단답형 안내) 4) 답변을 피하거나 성의가 없는 경우 5) 빨리 끊으려고 독촉하는 경우	1) 15점 2) 13점 3) 11점 4) 9점 5) 7점
	공손한 어투	공손한 어투 사용	10	1) 공손하고 정중한 어투로 응대 (미소가 느껴짐) 2) 공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임 3) 사무적인 어투로 형식적인 응대를 함 4) 반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점
종결태도 (15점)	종료인사	추가질문여부 확인 및 종료인사	10	1) 추가문의여부 확인, 종료인사 모두 말하고 전화 종결 2) 추가문의여부 확인, 종료인사 중 1가지만 말하고 전화 종결 3) 종료 인사 없이 전화 종결 ※ 종료인사를 "수고하세요."로 구사해도 종료인사로 간주	1) 10점 2) 8점 3) 4점
	통화종료	종료속도	5	1) 민원인보다 늦게 끊음 2) 민원인보다 먼저 끊음 3) 자신의 말만 하고 끊음	1) 5점 2) 3점 3) 1점
전체 만족도 (10점)	통화 후 전반적인 느낌		10	1) 매우 만족 2) 대체로 만족 3) 보통 4) 약간불만 5) 매우불만	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점
점검의견					




# 서울시 방문민원 응대 품질 평가표

평가항목	평 가 내 용	배점	평가	비고
<b>환 경</b> (5점)	깨끗하고 쾌적함	5점		
	방문한 사무실 내 주변 환경이 보통	3점		
	※청사 외관은 평가하지 않음 지저분하고 산만함 (청소상태정돈상태 불량 등)	1점		
<b>맞 이</b> <b>태 도</b> (20점)	단정함	5점		
	응대직원의 용모와 복장이 보통	3점		
	불량함(지저분한 두발, 불쾌한 냄새, 슬리퍼 착용 등)	1점		
	직원이 인사를 하며 친절하게 맞이한다. ('안녕하십니까' 등 인사, 시선 정면, 미소)	5점		
	직원이 권위적이고 사무적으로 맞이한다.	3점		
	아무도 맞이하는 사람이 없다.	1점		
	직원이 방문목적에 공손히 묻고 안내한다.	5점		
<b>상 담</b> <b>태 도</b> (55점)	직원이 방문목적에 성의 없이 물어본 후 안내한다.(물어보지 않을 경우도 포함)	2점		
	직원이 자리를 권한다. (다른 민원인이 앉아 있어 여쩔수 없는 경우 자리를 관한 것으로 봄)	5점		
	직원이 자리를 권하지 않는다. (자리가 없는 경우도 포함)	2점		
	공손하고 정중한 어투로 응대	10점		
	공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임 ※민원창구의 대기인원수 고려	8점		
	사무적인 어투로 형식적인 응대를 함	6점		
	반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용	4점		
	민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대 (네, 맞아요, 그랬군요 등 표현)	10점		
	민원인의 말을 끝까지 듣고 단순 응대	8점		
	민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함	6점		
	민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 일방적으로 말함 ※ 양해의 말 하고 자르는 경우 말을 자르지 않는 것으로 평가	4점		
	문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내	20점		
	부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내	18점		
문의사항에 대해 간단히 안내 (단답형 안내)	14점			
답변을 피하거나 귀찮아하는 경우	8점			
상담 시 언급한 지명, 수처, 전화번호, 민원인에게 건네준다.	5점			
관계기관 등에 대한 메모 또는 관련 자료를 구두로만 알려준다.	3점			
민원인에게 건네주지 않는다.	1점			
민원인이 원하는 시간만큼 충분히 상담해준다.	10점			
상담 중 급하게 서두르거나 시계를 보거나 다리를 떨거나 등의 행동을 해서 민원인에게 불안감을 느끼게 한다.	6점			
민원인의 말을 자르고 상담을 끝낸다.	2점			
<b>총 결</b> <b>태 도</b> (10점)	추가질문 사항이 있는지 확인한 후 배웅인사를 한다.	10점		
	추가질문 사항이 있는지 확인하지 않고 배웅인사를 한다.	8점		
	형식적인 배웅인사를 한다. ('안녕히가세요' 등 인사말 없이, 가벼운 목례 수준)	6점		
	배웅인사를 하지 않는다.	4점		
<b>전 체</b> <b>만족도</b> (10점)	매우 만족	10점		
	대체로 만족	8점		
	보통	6점		
	약간 불만	4점		
	매우 불만	2점		
<b>평가종합</b> <b>및</b> <b>점검의견</b>			<b>총점</b>	



## 민원응대 매뉴얼

전화응대요령	
맞이인사	(3회이내수신) <b>안녕하십니까! 친절한 성동 민원여권과○○○입니다.</b> (4회이상~) <b>늦게 받아 죄송합니다.</b> <b>친절한 성동 민원여권과 ○○○입니다.</b>
연결태도	(본인답변시) <b>제가 담당자입니다. (무엇을 도와드릴까요?)</b>
	(담당자 연결시) <b>담당자 ○○○주무관을 연결해 드리겠습니다.</b> <b>*****시면 됩니다. (감사합니다.)</b>
	(담당자 부재시) <b>담당자가 부재(통화)중입니다.</b> <b>관참으시다면 *****</b>
상담태도	<b>(문의사항 재확인) 아~ ○○업무 말씀이십니까?</b>
종료인사	<b>*****</b> <b>감사합니다. 좋은 하루 되십시오.</b> <b>※고객이 먼저 끊은 것을 확인한 후 전화 종료</b>

방문 민원 응대 요령	
복 장	▶ 용모와 복장은 단정하게 (근무복 착용)
****	 ▶ (눈을 맞추며 <b>Smile</b> 미소와 함께) <b>*****</b>  <b>▶ 고객에게 자리권유</b> <b>“이쪽으로 ****” 또는 (이쪽으로 앉으시겠습니까?)</b> <b>바로 처리해드리겠습니다.</b>
상 답	▶ 문의사항에 대한 충분한 안내 및 부가사항 적극안내 ▶ <b>*****</b> <b>상담시 언급한 기관, 전화번호, 필요한 서류 등***</b>
종 결	 ▶ 추가질문사항 확인 후 배웅인사 <b>“더 궁금하신 사항 없으십니까?”</b> <b>*****</b>

※ 교육 등 수시로 휴대할 수 있게 코팅하여 배부