

우수 사례 연구(2016- 2)

우수사례 1 <구>

<p>■ 부 서 명 : 어르신복지과</p>	<p>■ 일 시 : 2016.2.4. 10:00 (3분5초)</p>
<p>■ 질문내용 : 기초노령연금 문의</p>	
<p>담당자 : 안녕하세요. 어르신복지과 정유경입니다.</p> <p>(수신·첫인사 : 수신이 7초 이내로 빠르며, 말이 인사(인사말, 소속, 성명)를 정확하게 함)</p> <p>민원인 : 여보세요. 저희 어머니 기초노령연금 신청할 기간이 된 것 같아 전화 드렸는데요.</p> <p>담당자 : 아~ 예. 그러세요?</p> <p>민원인 : 신청하려면 서류가 어떻게 필요한지 몰라서 전화 드렸거든요.</p> <p>담당자 : 아~예. 제가 기초연금 담당자구요. 어머니 혹시 몇년 몇월생이세요?</p> <p>(연결태도 : 담당자가 본인임을 밝히며 문의사항에 대해 안내)</p> <p>민원인 : 신청이 만 60세 생일 다음달부터 신청하면 된다 그러가지고...</p> <p>담당자 : 만 65세 생일 한달전부터요. 그러면 51년생요. 51년 생신 한달전부터 가능하시구요.</p> <p>민원인 : 저희 어머니가 3월에 생신이라서 지금 신청하면 되는거잖아요?</p> <p>담당자 : 예예. 지금 신청하시면 되는데요. 혹시 아버님도 계신가요?</p> <p>민원인 : 아버님은 받고 계세요.</p> <p>담당자 : 아. 그러시면요. 가서 신청서 쓰시면 되구요.</p> <p>민원인 : 동에 가서 신청서 쓰면 되나요?</p> <p>담당자 : 예예. 아버님이 어차피 서류를 다 제출을 하셨기 때문에 추가적인 서류는 크게 필요 없을 것 같거든요. 어머니 통장하고, 그렇게 하시고 금융정보 제공동의서라고 다시 하나 서명을 하셔야 할 수도 있어요. 집에 세를 주고 있을 경우에는 임대차계약서 가져가셔야 되구요..</p> <p>민원인 : 그건 해당사항이 없으니깐...</p> <p>(경청태도: 민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대)</p>	

담당자 : 예예. 그래서 상담을 하다보면 추가적인 자료가 필요할 수도 있잖아요. 기본적인 자료는 신분증하고 본인 통장사본요.

민원인 : 아. 제가 신청을 해도 되는거죠?

담당자 : 대리인이 하시면 위임장을 받으셔야 하니깐요. 어머니가 거동이 불편하거나 하신게 아니시라면 가까운 거주지 동주민센터도 되구요. 전국에 있는 건강보험공단 지사는 다 가능하거든요.

민원인 : 아. 그러면 일단 신청서를 받아와서 제가 쓰드리고 어머니보고 제출하라 그러면 되겠네요.

담당자 : 그렇게 하셔도 되고 주민센터 가시면 거기에 도움을 주시는 복지도우미분들이나 이런 분들이 있는 곳도 있으니깐 쓰실때에 체크를 다 해주니깐요. 도움을 받으면서 쓰실 수도 있을 것 같아요.

(상담태도 : 문의사항에 대한 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적 안내)

민원인 : 예. 알겠습니다. 그러면 통장을 들고 가라고 해야겠구나.

담당자 : 네네. 통장을 갖고 가셔야 될거예요.

민원인 : 아. 통장하고 신분증만 가지고 가면 되겠네요. 일단.

담당자 : 네네.

민원인 : 네. 알겠습니다.

담당자 : 네. 감사합니다. 좋은 하루 되세요.

(상담하는 동안 친절한 어투로 문의사항에 대하여 안내하였으며 특히 부가적인 사항까지 알려주며 적극적으로 전화응대를 함)

우수사례 2 <보건소 · 동>

■ 부서명 : 삼양동

■ 일시 : 2016.2.19. 09:43 (1분57초)

■ 질문내용 : 신분증 재발급 문의

담당자: 안녕하세요. 삼양동 주민센터 임유리입니다.

(수신·첫인사 : 수신이 7초 이내로 빠르며, 맞이 인사(인사말, 소속, 성명)를 정확하게 함)

민원인: 네. 여보세요.

담당자: 네.

민원인: 주민등록증을 잃어버려서 그러는데요. 이거 재발급 받으려면 어떻게 해야죠?

담당자: 선생님. 제가 주민등록증 담당 맞구요.

민원인: 네.

(연결태도 : 담당자가 본인임을 밝히며 문의사항에 대해 안내)

담당자: 선생님 본인꺼 분실하신거예요?

민원인: 네.

담당자: 그러면 선생님. 재발급을 하실 의사가 있으신거예요?

민원인: 네. 재발급.

담당자: 그러면 최근 6개월 정도 이내 찍은 최근 사진으로요.

민원인: 6개월 이내에 찍은 최근 사진요?

담당자: 예. 귀하고 눈썹이 드러나셔야 되거든요.

민원인: 귀하고 눈썹요?

담당자: 예. 드러나는 사진 한 장이랑 수수료 오천원 드실거예요.

민원인: 사진 한 장요?

담당자: 주민센터는 선생님 가까운데 편한데 아무데나 가셔도 상관 없으시거든요.

민원인: 아. 그러면 관할구역 아니어도 상관없나요?

담당자: 네

민원인: 아. 그러면 받는 건 어떻게 해야해요?

담당자: 받는거요?

민원인: 네. 받는거는 거주 동에 가야하는 건가요?

담당자: 그렇지 않구요. 그쪽 신청하신 기관에서 받을 수도 있고요. 주민등록상 기관에서도 받을 수 있고, 등기도 받으실 수도 있고요.

(상답태도 : 고객문의에 대한 적극적 응대)

민원인: 아. 제가 신청한 곳에서 받고 싶으면 그곳에서도 받을 수 있다는거예요?

담당자: 예.

민원인: 아~ 같은 구가 아니어도 상관없나요?

담당자: 네네. 주민센터로만 가시면 되세요.

민원인: 아~ 그러면 혹시 임시발급증은 종이로 된게 나오나요?

담당자: 네. 맞으세요. 종이로 된거. 사진 부착된 걸로 먼저 나가구요. 주민등록증은 3주 정도 걸리구요. 최소3주.

민원인: 그럼 임시발급증은 3주 정도는 사용할 수 있는거네요.

담당자: 네. 맞으세요.

민원인: 네. 알겠습니다.

담당자: 더 궁금한 건 없으세요?

민원인: 네. 알겠습니다. 감사합니다.

담당자: 안녕히 계세요.

(종결태도: 추가문의여부 확인 후, 종료인사)

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