

우수 사례 연구(2016- 3)

우수사례 1 <구>

<p>■ 부 서 명: 환경과</p> <p>■ 질문내용: 소형빛물이용시설 사업 문의</p> <p>담당자: 안녕하세요. 환경과 나윤희입니다.</p> <p>(수신·첫인사: 수신이 7초 이내로 빠르며, 맞이 인사(인사말, 소속, 성명)를 정확하게 함)</p> <p>민원인: 여보세요. 제가 인터넷 검색하다가 소형빛물받이 이용설치 사업이 있다고 해서요.</p> <p>담당자: 아~ 예. 담당자분이 최석규 주임님이신데요. 전화가 혹시 끊어지시면 901-6746입니다. 제가 지금 돌려드릴게요.</p> <p>(연결태도: 담당자 이름과 전화번호 안내 후 연결)</p> <p>담당자: 예. 안녕하세요. 환경과 최석규입니다.</p> <p>민원인: 제가 인터넷 보다가 소형빛물이용 시설 서비스가 있다고 해서 여쭙보려고 전화 드렸거든요.</p> <p>담당자: 예예. 선생님 지금 인터넷보다가 전화주신거예요? 제가 인터넷 들어가서 설명을 드릴게요. 1톤이라고 하면 기본적으로 설명을 드리자면 가로×세로×높이 1m,1m,1m이면 1톤이세요. 그러니깐 우리가 0.6톤에서 2톤, 0.6톤짜리, 1톤짜리, 2톤짜리를 설치할 경우에 서울시에서는 지원을 하고 있습니다.</p> <p>민원인: 개인주택만 가능한건가요?</p> <p>(중 략)</p> <p>민원인: 다세대도 전체동의만 있으면 되는거죠?</p> <p>담당자: 예예. 맞습니다. 각 호별로 다세대는 소유자와 소유권이 각각 다르거든요. 그래서 설치하실 분이 신청은 할 수 있는데 나머지분들의 동의가 필요해요. 다세대는 구분 소유가 다 되어 있거든요. 201호, 101호 다 있기 때문에 선생님이 신청은 대표자가 되겠고 나머지분들은 동의서를 첨부하셔야 돼요 ... 청구서는 선생님 공사 금액하고. 공사금액은 지원되는 범위가 있구요. 그 다음에 은행계좌번호 등 다하시면 선생님에게 지급이 되는거죠. 선생님한테 직접 나가는데 거기에 따라서 선생님은 또 설치하는 분한테 비용을 지불하시는 거구요.</p>	<p>■ 일 시: 2016.3.7. 11:08</p>
--	-------------------------------

민원인: 그러면 두 번에 걸쳐서 신고하게 되어 있는거네요.

담당자: 그러니깐 첨부서류 들어가고 첨부서류 들어간 다음에 빛물설치를 하라고 서울시에서 통보를 할거예요. 검토를 해서 대상이 안되면 안되구요. 그런다음에 나중에 설치완료 신고서를 내는거지요. ... 설치가 완료되면 나중에 저희한테 전화를 주시던지 아니면 하시는 분이 연락을 주시던지 하면 제가 또 안내해 드리겠습니다.

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

민원인: 아. 예. 감사합니다.

담당자: 더 궁금한거 없으세요?

민원인: 예.

담당자: 지금 강북구청 홈페이지에 저희가 서식이랑 설명이랑 안내 같이 첨부해서 올려놨습니다. 그거보고 전화주신거죠? 선생님.

민원인: 예.

담당자: 네네. 그거 참고하시면 되겠습니다.

민원인: 예.

담당자: 고맙습니다. 안녕히 계십시오.

(종료인사: 추가문의여부 확인 및 종료인사 후 전화종결)

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

우수사례 2 <보건소 · 동>

■ 부서명 : 수유3동	■ 일시 : 2016.3.29. 09:49
■ 질문내용 : 신분증 재발급 문의	
<p>담당자: 안녕하세요. 수유3동 신만섭입니다.</p> <p>(수신 · 첫인사 : 수신이 7초 이내로 빠르며, 맞이 인사(인사말, 소속, 성명)를 정확하게 함)</p> <p>민원인: 네. 여보세요. 신분증 재발급 하러 가려는데요. 뭐 가져가야 돼요?</p> <p>담당자: 최근 6개월 이내 찍은 사진하구요. 수수료 5천원이 필요합니다.</p> <p>민원인: 수수료 5천원요? 좀 오래된 것은 수수료 안내도 된다고 들었는데...</p> <p>담당자: 몇년 되셨죠?</p> <p>민원인: 2006년도라고 찍혀있던데...</p> <p>담당자: 아~ 2006년도요? 몇월입니까?</p> <p>민원인: 4월요.</p> <p>담당자: 4월이면...그러면 무료입니다.</p> <p>민원인: 아. 그럼 위치가 어떻게 되죠? 이사온지 얼마안돼서... 수유3동 주민센터를 잘 몰라 가지고...</p> <p>담당자: 거기 위치가... 사시는데가 어느쯤이세요?</p> <p>민원인: 중앙시장 있는 쪽요.</p> <p>담당자: 거기서 길 건너면 성실교회 있죠? 중앙시장에서 차길로 나오면 횡단보도 건너면 교회가 있어요. 거기가 성실교회거든요. 성실교회에서 길건너서 오른쪽으로 쭉가세요. 오른쪽으로 가서 한 200미터 정도 대한병원쪽으로 내려오시면요. 쉽게 얘기하면 중앙 시장에서 길 건너시잖아요. 건너서서 오른쪽으로 가세요.</p> <p>민원인: 오른쪽?</p> <p>담당자: 혹시 광산부페는 아세요?</p> <p>민원인: 광산부페, 대한병원 큰 길 나워진데밖에 아직 잘 몰라서...</p> <p>담당자: 그러니까 동사무소도 큰 길에 있거든요. ... 중앙시장 쪽에 사신다면요.</p> <p>민원인: 그러니까 여기가 중앙시장이라고 해서 알고 있는거지...정확히 수유역?</p> <p>담당자: 수유역까진 안 가구요. ... 그럼 거기 번지가 몇 번지예요? 제가 지금 지도를 보고 말씀 드릴게요.</p>	

<p>민원인: 지번 못 외웠는데...</p> <p>담당자: 거기 사람들이 중앙시장이라고 말한다면요. ... 큰 길가에 있습니다. (중략)</p> <p>민원인: 네. 제가 모르면 다시 전화드릴게요.</p> <p>담당자: 예. 이 전화로 다시 한번 전화주시기 바랍니다.</p> <p>(상답태도 : 구민문의에 대한 적극적 응대)</p> <p>민원인: 알겠습니다.</p> <p>담당자: 혹시 더 궁금한 사항 있나요?</p> <p>민원인: 아니요.</p> <p>담당자: 혹시 동사무소에 무슨 일로 오시는 거죠?</p> <p>민원인: 제가 아까 주민등록증 여쭙봤는데...</p> <p>담당자: 아. 그것 말고 또 다른건 없구요?</p> <p>민원인: 네.</p> <p>담당자: 아. 그러시면요. 6개월이내 찍은 사진하고 수수료 5천원입니다.</p> <p>민원인: 네. 알겠습니다.</p> <p>담당자: 예. 좋은 하루 되십시오.</p> <p>(종결태도: 추가문의여부 확인 후, 종료인사)</p> <p>(명확한 목소리로 공손하게 응대하였으며 특히, 민원인의 문의에 대한 적극적 응대등 전반적으로 모든 항목이 잘 이루어짐)</p>
