

# 우수 사례 연구(2016- 5)

## 우수사례 1 <구>

■ 부 서 명: 도로관리과	■ 일 시: 2016. 5. 9. 10:14
■ 질문내용: 사무실 위치 및 도로굴착신고 문의	
<p><b>담당자:</b> 안녕하세요. 도로관리과 양찬식입니다.</p> <p>(수신·첫인사: 수신이 7초 이내로 빠르고, 맞이 인사(인사말, 소속, 성명)를 정확하게 함)</p> <p><b>민원인:</b> 여보세요.</p> <p><b>담당자:</b> 네 여보세요</p> <p><b>민원인:</b> 네 구청 찾아가려고 하는데 거기 위치를 잘 몰라서요. 어떻게 찾아가야 해요?</p> <p><b>담당자:</b> 아 저희 도로관리과 찾아 오시려고 하나요</p> <p><b>민원인:</b> 아 하수구 악취가 심해서 뭐 도로 굴착신고인가 뭔가를 하라고 하더라구요. 그거를 알아보려구요.</p> <p><b>담당자:</b> 지금 저희 구청이 수유역에 있는데 별관이라고 해서 도로관리과는 미아역에 있어요. 신일고등학교 혹시 아시나요?</p> <p><b>민원인:</b> 네~ 들어봤어요</p> <p><b>담당자:</b> 미아역 2번출구로 나오시면 바로 앞에 신일고등학교가 보이고, 오른쪽에 미아동복합청사라고 5층짜리 건물이 있어요.</p> <p><b>민원인:</b> 오른쪽에 미아동 복합청사요?</p> <p><b>담당자:</b> 미아동 주민센터 건물이거든요? 바로 보이실 거예요. 3층에 도로관리과가 있습니다.</p> <p><b>민원인:</b> 아 그러면 담당자분은 성함이 어떻게 되시나요?</p> <p><b>담당자:</b> 네 저는 양찬식입니다.</p> <p><b>민원인:</b> 도로굴착 담당하시는 분이 본인 되시나요?</p> <p><b>담당자:</b> 네네~</p> <p>(연결태도: 문의사항에 답변하고 본인이 담당자임을 밝힘)</p> <p><b>민원인:</b> 아 네 알겠습니다. 그러면 거기 가서 신청서만 쓰면 되는건가요?</p> <p><b>담당자:</b> 네 개인이 원래 하는 건데, 절차가 좀 복잡해요. 그래서 여기서 설명 좀 들으시고</p>	

신청서를 작성 하셔야 하는데, 여기오시면 제가 도와드릴게요.

**민원인:** 아~ 그러면 신청서랑 그 외 부수적으로 나가는 지출금 같은 건 얼마정도 나오는지...

**담당자:** 그거는 이제 도로는 땅을 파야 되기 때문에 몇m 파느냐에 따라 달라요.

**민원인:** 아 몇m...

**담당자:** 그거는 개인적으로 상하수도 설비업자에게 문의를 하셔야 합니다.

**민원인:** 아~ 그러면 저희가 따로 문의를 해야한다는 거예요?

**담당자:** 저희가 업체 같은건 알려드릴 수는 있어요. 거기에서 개인적으로 알아보셔야 해요

(상담태도: 민원인의 말을 끝까지 듣고 푼박푼박 명확한 목소리로 응대  
공손하고 정중한 어투 사용함)

**민원인:** 네네

**담당자:** 일단 공공도로를 파게 되면, 거기에 대한 복구비가 나가요. 그거는 저희부서에서 산정을 하는데, 그것은 미터에 따라서 복구비가 별도로 나가거든요.

**민원인:** 아~ 그럼 일단 가서 상담을 직접 하는 게 낫겠네요.

**담당자:** 네네~ 오시구요. 더 궁금한 건 없으시구요?

**민원인:** 아니요. 가서 여쭙 볼게요. 수고하세요

**담당자:** 네~ 감사합니다.

(종료인사: 추가문의 여부 확인 및 종료인사 후 전화종결)

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

## 우수사례 2 <보건소 · 동>

■ 부 서 명 : 의약과

■ 일 시 : 2016. 5. 9. 11:01

■ 질문내용 : B형 간염 검사 문의

**담당자:** 네~ 안녕하세요. 임상병리실 정향입니다.

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

**민원인:** 네. 여보세요.

**담당자:** 네~

**민원인:** 뭐 하나만 여쭙보려고 하는데요~

**담당자:** 네~~

**민원인:** B형 간염 보균자라고 예전에 아이 모유 먹일 때 그게 있어서,,, 모유 먹이는데는 지장 없다고 해서 먹이긴 했는데, 제가 애기 낳은 지가 지나서...

**담당자:** 네~

**민원인:** 접종을 해야 하는 건지 보균자검사를 다시 해봐야 하는 건지..

**담당자:** B형 간염 보균자는 접종을 하시면 안되는 거예요

**민원인:** 아~

**담당자:** 보균자는 균을 몸에 가지고 있다는 이야기거든요. 접종을 하시면 안돼요.

**민원인:** 그러면 접종을 하면 안된다는게, 보균자같은 경우는 헌혈도 안되는거죠?

**담당자:** 헌혈... 저희가 정확하게는 지금 헌혈쪽은 잘 모르겠는데 그래도 받기는 받는거 같기는 하던데, 그래도 안하시는게 좋죠.

**민원인:** 음... 이게 바뀔 수도 있나 싶어서...

**담당자:** 보균자로 계셨던 게, 균이 나가서 항체가 생기는 분들도 계시긴 해요. 근데 이게 쉽지는 않죠.

(언어표현: 포박포박 명확한 목소리로 민원인의 말을 끝까지 듣고 응대)

**민원인:** 보균자가 모유는 먹여도 된다고 그러더라고요. 검사했을 때.. 그래서 몇 년 지나서 한번 더 검사를 해봐야 되나...

**담당자:** 네 검사하시는 건 가능해요.

**민원인:** 네 그럼 보건소에서 검사 하면?

**담당자:** 네 민원실에 오셔서 접수하시고, 혹시나 전에 보균자셨다면 선생님이랑 상담을 하시고 간기능 검사까지 같이 해보시는 것도 좋을 거 같은데요.

**민원인:** 아무래도 피로한게 좀 느껴져서.. 얼굴 색깔도 어쩔 때 보면 많이 그래서.. 일단 접수를 해서 항체검사를 하고 간기능 검사를 더 해보라구요?

**담당자:** 네~ 간염검사만 하실거면 민원실에 바로 접수하셔서 2층에 검사실 오시면 검사가 가능하구요.

**민원인:** 네네

**담당자:** 간기능검사랑 같이 하시려면 1층 진료실에서 선생님 상담을 하시고

**민원인:** 아~ 상담..

**담당자:** 네~ 상담하시고 2층에 오시면 됩니다.

**민원인:** 일단 보건소가서 민원실에 한번 다시 여쭙봐야겠네요

**담당자:** 네. 더 궁금한건 없으시구요?

**민원인:** 네네~~

**담당자:** 네~ 좋은하루 되십시오~

(종결태도: 추가문의여부 확인 후, 종료인사)

(공손하고 정중한 어투로 응대하였으며

문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대하여 적극 안내함)