

문서번호	민원여권과-39424
결재일자	2014.11.10.
공개여부	대시민공개

주무관	민원처리담당	민원여권과장	행정국장		
이용옥	김진철	이준기	11/10 손정수		
협 조	민원 행정담당 이상월				

- 친절서비스 향상 및 효도성북 실현을 위한 -

민원실 환경개선 추진 계획



2014. 11.

행정국
민원여권과

- 친절서비스 향상 및 효도성북 실현을 위한 -
민원실 환경개선 추진 계획

우리구를 방문하는 민원인에게 민원처리 불편을 최소화하고, 행정서비스의 질을 최대로 높여 민원인이 만족할 수 있도록 우리구의 관문인 통합민원실 환경개선과 효도성북 실현을 위한 어르신 배려석을 마련하여 운영하고자 함.

I

추진 방향

- 수요자 중심의 행정서비스 제공을 위한 각종 편의 제공
- 우리구 어르신 정책인 “효도성북” 추진
- 민원창구 직원 특별교육을 통한 대민 친절서비스 의식 개선

II

추진 개요

- 추진 기간 : 2014. 8월 ~
- 추진 방법 : 민원실 및 민원창구 주변 환경정비와 민원창구 직원 특별교육 실시
- 주요 추진내용
 - 민원서식 작성 편의를 위해 좌식 테이블(필경대) 설치
 - 민원안내 전담 도우미 배치
 - 어르신 배려석 설치
 - 무인민원발급기 시설 정비 및 민원실내 각종 안내문 정비 등
 - 민원실 구조틀 조정
 - 민원실 및 민원창구 주변 환경정비
 - 민원창구 직원 친절서비스 특별교육 실시(매일 10분간)

● 좌식 테이블(필경대) 설치

- 가족관계등록(혼인, 출생, 사망 등) 서류는 작성시 많은 시간이 소요됨.
- 기존 테이블은 입식으로만 설치되어 불편을 초래하므로, 좌식 필경대를 추가로 설치하여 민원 편의 도모.

● 민원안내 도우미 전담 배치

- 친절서비스 평가(내,외부)에서 “맞이 인사” 및 “끝인사”가 부진한 것으로 분석
- 청사 종합안내를 하고 있는 도시관리공단 소속 민원안내도우미 5명 중 1명을 민원여권과로 배치하여 민원안내 전담

● 어르신 배려석 설치

- 민원실내 어르신 배려석을 별도로 설치하여 민원서식 등 대리 작성
- 각종 문의사항 안내 및 상담 등을 통해 어르신 편의제공과 우리구 정책인 “효도성북” 실현에 기여

● 민원실 구조틀 조정

- 민원실 구조틀 조정으로 냉·난방기를 원활하게 작동하게 하여 편안하고 쾌적한 사무실 조성

● 민원실 및 민원창구 주변 환경정비

- 민원실에 화분을 배치하여 민원인에게 상쾌하고 행복한 기분을 제공.
- 민원창구 주변의 불규칙한 책상, 서랍, 캐비닛 등을 가지런하게 재배치하여 민원인에게 안정감을 제공.

● 민원창구 직원 친절서비스 특별교육 실시

- 기 간 : 2014. 8월 ~ 12월(5개월)
- 방 법 : 매일 출근시간 전(08:50~09:00) 10분간 실시
- 내 용 : 별첨 '응대요령'에 의거 친절서비스 정신교육과 맞이인사 및 끝인사 실시

IV

소 요 예 산

● 예산과목 : 재정인센티브 특별교부금(민원서비스 우수사례 발굴 사비보조금)

● 집행계획 : 약 2,000천원

- 필경대(의자 포함) : 630,000원 × 2개 = 1,260,000원
- 상담용 의자 : 70,000원 × 4개 = 280,000원
- 성북BI로고·안내표지판·모니터받침대·세단기 등 : 460,000원

V

행 정 사 항

- 필경대 및 각종 안내표지판 등 설치(2014. 10월 중)
- 도시관리공단(청사관리팀) 민원안내도우미 협조 의뢰 - 협조완료
- 홍보담당관 보도자료 게재 협조 요청(2014. 11월 중)

- 붙임 : 1. 주요 개선사항 전후사진 1부.
2. 상황별 전화 및 방문 응대요령 1부. 끝.

주요 개선사항 전후사진

● 필경대 설치



● 어르신 배려석 설치



● 무인발급기 부스 썬팅 설치



● 민원실 및 민원창구 주변 환경정비



● 민원실 및 민원창구 주변 환경정비



● 민원창구 직원 특별교육



상황별 전화 및 방문 응대요령

- 상황별 전화 응대 요령 -

보이지 않아도 감동시킬 수 있습니다!

상 황		응 대 요 령	행 동 요 령
첫인사	전화벨 3회 이내	☺ “반갑습니다. 성북구청 △△과 000입니다.”	♣ 받은 음성으로 인사, 소속, 성명을 정확히 밝히고, 늦게 수신한 경우 반드시 양해인사 실시
	4회 이상	☺ “늦게 받아 죄송합니다. 성북구청 △△과 000입니다.”	
담당자 연결	연결시	☺ “잠시만 기다려 주십시오. △△담당자(000씨)를 연결해 드리겠습니다.” ☺ “혹시 도중에 끊어지거나 통화중인 경우, 000-0000번으로 다시 걸어주십시오.”	♣ 재발신버튼 + 담당자 번호 신호가 가는 것을 확인 후 조용히 수화기 내려놓음, 직통번호가 있는 부서 는 반드시 번호를 안내
	수신시	☺ “전화바꿨습니다.(반갑습니다)△△과 000입니다.”	
담당자 연결 불가시	통화중	☺ “지금 담당자가 통화중입니다. 메모를 남겨드릴까요, 아니면 다시 전화주시겠습니까?”	♣ 민원인의 성함, 연락처 등을 메모하여 해당 직원에게 전달하거나, 담당직원이 통화가 가능한 시간 등을 안내 (메모전달必, 콜백必)
	부재중	☺ “지금 담당자가 자리에 안계십니다. 메모를 남겨주시면 오시는 대로 연락드리도록 하겠습니다.”	
상대방의 말이 잘 들리지 않을 때		☺ “죄송합니다만, 통화상태가 안 좋으니 다시 한번 말씀해 주시겠습니까?” ☺ “선생님, 전화상태가 좋지 않아 들리지 않으니, 다시한번 전화해 주시겠습니까? 제가 먼저 전화를 끊겠습니다”	♣ 상대방의 말이 들리지 않을 경우라도, 상대방은 내 목소리가 들릴 수 있으므로 정중하게 말함
즉시 답변이 불가한 경우		☺ “죄송합니다만 제가 정확히 확인한 후, 다시 연락을 드려도 되겠습니까?” ☺ “죄송합니다만 지금 다른 민원을 처리중인데, 처리 후 바로 연락드려도 되겠습니까?”	♣ “ <u>잘 모르겠는데요</u> ” 는 절대 삼가고, 즉시 답변이 불가한 경우 무작정 기다리게 하지 말고 양해 구한 후 콜백하도록 함
전화 종료	추가 문의사항 확인	☺ “혹시 더 궁금하신 사항 있으십니까?” ☺ “나중에 더 궁금하신 사항 있으시면 전화주시기 바랍니다.”	♣ 추가 문의사항의 확인, 끝인사를 반드시 하고 민원인이 전화를 끊었는지 확인 후 수화기를 내려놓음
	끝인사	☺ “감사합니다. 좋은하루 되십시오.” ☺ “감사합니다. 안녕히 계십시오.”	

- 상황별 방문 응대 요령 -

우리는 성북구의 얼굴이자 거울입니다!

상 황		응 대 요 령	행 동 요 령
첫인사	담당 업무○	☺ “안녕하십니까?” “어서오십시오, 무엇을 도와드릴까요?”	♣ 하던 일을 멈추고 눈을 마주치며 인사. 오래 기다린 민원인에게는 반드시 양해인사를 실시 한다 “기다려 주셔서 감사합니다” “오래 기다리셨죠? 무엇을 도와드릴까요?”
	담당 업무×	☺ “제가 담당 부서(기관)을 안내해 드리겠습니다. 0층 △△과로 가시기 바랍니다”	♣ 해당부서의 층수, 부서명 등을 자세히 안내하여 민원인이 헤매지 않도록 하고 타 기관일 경우, 위치나 전화번호를 메모해 주도록 한다
자리권하기, 위치 안내하기		☺ “네, 선생님 이쪽으로 앉으시겠습니까?” “네, 선생님 이쪽으로 오시겠습니까?”	♣ 자리를 권유하고, 공손히 손으로 방향을 안내하도록 한다 (손가락을 까딱 까딱 하지 않도록 주의)
민원인 정보 확인 (전산확인 등)		☺ “실례지만, 성함이 어떻게 되십니까?” ☺ “선생님, 신분증 확인 부탁드립니다”	♣ 민원인에게 다소 예민한 개인정보는 작은 목소리로 조심스레 묻는다
업무처리 소요시간 안내		☺ “선생님, 이 업무는 3분정도 걸립니다 잠시만 기다려 주시겠습니까?”	♣ 대략적 소요시간을 안내하고 업무가 예상시간보다 지연되는 경우 반드시 양해를 구한다
업무에 대한 답변	처리 가능	☺ “바로 처리해 드리겠습니다”	♣ 적극적인 자세로 신속하게 해드리겠다는 의지를 표현한다
	처리 불가	☺ “죄송합니다만, 이 민원은 ○○ 때문에 처리가 어렵습니다” ☺ “선생님, ○○를 지참하지 않으셔서 처리가 어렵습니다”	♣ 처리 못한 사유를 관련 법령·지침등을 활용해 상세히 설명 하여 납득시키고, 공손한 언어와 태도를 취하여 거절 민원일 수록 신중히 응대한다 ♣ 구비서류 미비의 경우, 메모로 필요 목록을 작성하여 안내한다
업무처리 중 자리비움 또는 걸려온 전화		☺ “잠깐 실례하겠습니다” ☺ “잠깐 실례하겠습니다. 전화 좀 받겠습니다”	♣ 업무처리 중 자리를 잠시 비우거나, 전화가 걸려온 경우 반드시 양해를 구하고 너무 오래 지체되지 않도록 주의 한다
민원인에게 서류나 거스름돈 전달		☺ “여기 있습니다. 확인 해 보시겠습니까?” ☺ “수수료는 총 00원입니다” (여러장일 경우, 수수료 단가 안내)	♣ 민원인이 바로 읽어 보실 수 있도록 서류를 돌려서 드리고, 거스름돈은 던지는 느낌이 들지 않도록 받침대 등을 이용하여 전달한다
민원인의 이해여부 및 추가질문 확인		☺ “설명 중 이해가 안되는 부분은 없으십니까?” ☺ “필요한 사항 있으시면 연락 주십시오” ☺ “혹시 더 필요한 사항 있으십니까?”	♣ 특히 복잡민원의 경우 이해여부를 확인하고, 추가문의사항을 물어 놓친 것이 없는지 확인한다 ♣ 기억하기 어려운 수처, 관계기관, 전화번호 정보 등은 메모하여 전달 한다
배웅인사		☺ “고맙습니다. 좋은하루 되십시오” ☺ “안녕히 가십시오”	♣ 하던일을 멈추고 민원인과 눈을 마주치고 끝인사 를 하도록 한다