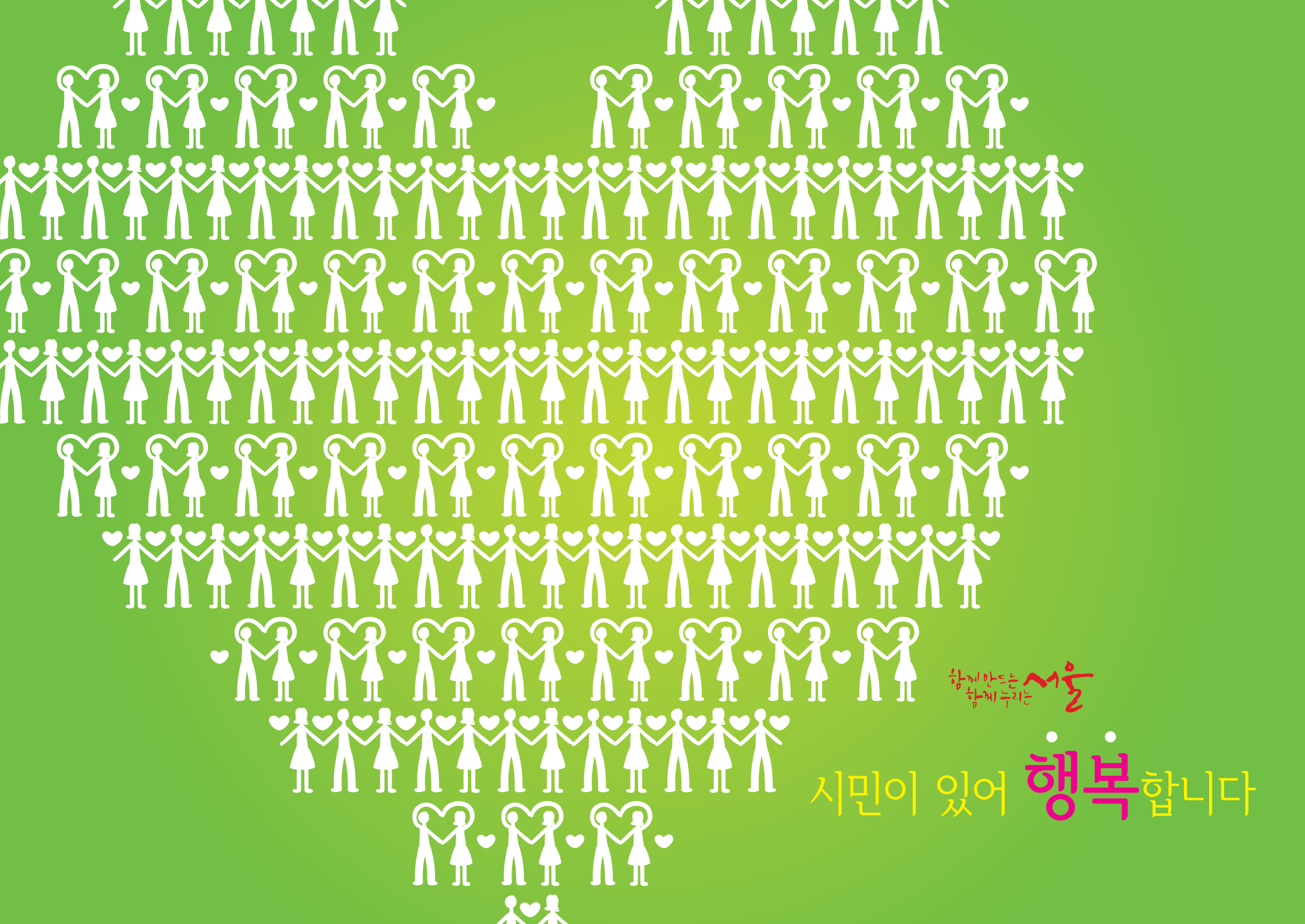
희망서울
함께 만드는 서울, 함께 누리는 서울

소통 서비스 매뉴얼

서울특별시


함께 만드는 함께 누리는 서울
시민이 있어 행복합니다

Contents

04 1. 시민과의 소통을 위한 시민만족의 이해

04 시민만족, 왜 해야할까?

04 시민과 만나는 결정적 순간

04 시민을 대할 때 우리의 마음가짐

05 2. 전화민원 응대요령

05 전화예절

05 전화응대의 3요소

06 상황별 전화민원 응대요령

07 3. 방문민원 응대요령

07 방문한 시민에 대한 기본예절

08 시민을 내편으로 만드는 대화법

09 상황별 방문민원 응대요령

11 4. 불만민원 응대요령

11 불만의 기본원리

12 불만민원 처리 시 우리의 태도

13 불만민원 처리단계

1 시민과의 소통을 위한 시민만족 이해

시민만족, 왜 해야할까?

- 시민의 마음을 움직이는 힘은 시스템이나 이론이 아니라 작은 미소와 몸짓에 있습니다.
- 시민의 요구사항은 시대가 발전하면서 점점 증대하고 있습니다. 시민들의 기대에 부응하고 더 많은 가치를 제공하는 것이 바로 시민만족입니다. 많은 기업이 갈수록 치열해지는 글로벌 경쟁에서 살아남기 위해 '고객감동경영'을 펼치고 있습니다. 고객을 단순히 만족시키는 수준에서 한 걸음 더 나아가 고객을 감동시켜야 생존한다는 것입니다.
- 이러한 흐름은 공공기관에도 똑같이 적용되고 있습니다. 시민을 위해 존재하는 조직이 시민을 만족시키지 못한다면 존재가치가 무의미해집니다. 이제는 시민의 요구와 기대수준을 뛰어넘는 노력이 필요한 때입니다.

시민과 만나는 접점

시민과 만나는 결정적 순간

- 서울시 직원 모두가 시민을 만날 때 최초의 접객태도가 서울시와 공무원 전체의 인상을 결정합니다.
- 즉, 민원창구, 담당공무원 그리고 시민이 마주치는 기관의 모든 환경(사무실 정리상태, 분위기, 직원의 말투 및 태도 등)이라고 할 수 있습니다.
- 결국 민원응대의 최일선인 접점에서 시민에게 특별한 순간을 만드는 것은 바로 우리의 말 한마디, 따뜻한 미소 한 자락에 달려 있다는 것을 늘 명심해야 할 것입니다.

시민을 대할 때 우리의 마음가짐

- 성의를 갖고 응대합니다. 친절한 마음씨를 기억합니다.
- 올바른 예절로 응대합니다. 약속은 반드시 지킵니다.
- 업무에 관한 전문지식을 가지고 정확하게 처리합니다.
- 적극적인 태도로 시민의 Needs를 파악합니다.

2 전화민원 응대요령

전화예절

- 시민과 나누는 전화응대 한 마디는 우리 기관의 이미지를 가늠하고 나의 이미지를 결정합니다.
- 전화응대는 보이지 않는 민원창구입니다. 시민을 직접 대면한다는 마음가짐으로 친절한 서울시의 이미지를 만들어 봅시다.

전화예절의 중요성

♥ 오늘날 우리 생활에서 전화의 가치와 효용은 절대적이지만 수화기를 통해서만 하는 응대라는 점에서 예절을 지키는 데 자칫 소홀하기 쉽고 잘못하면 상대의 오해를 일으키기 쉽습니다. "전화는 곧 서울시의 얼굴"이라고 할 수 있을 만큼 응대방법에 따라 서울시의 이미지가 좌우되므로 좋은 응대를 위해서는 자세를 바르게 하고 대화 이상의 따뜻한 마음의 뜻을 상대방에게 전달하는 것이 중요합니다.

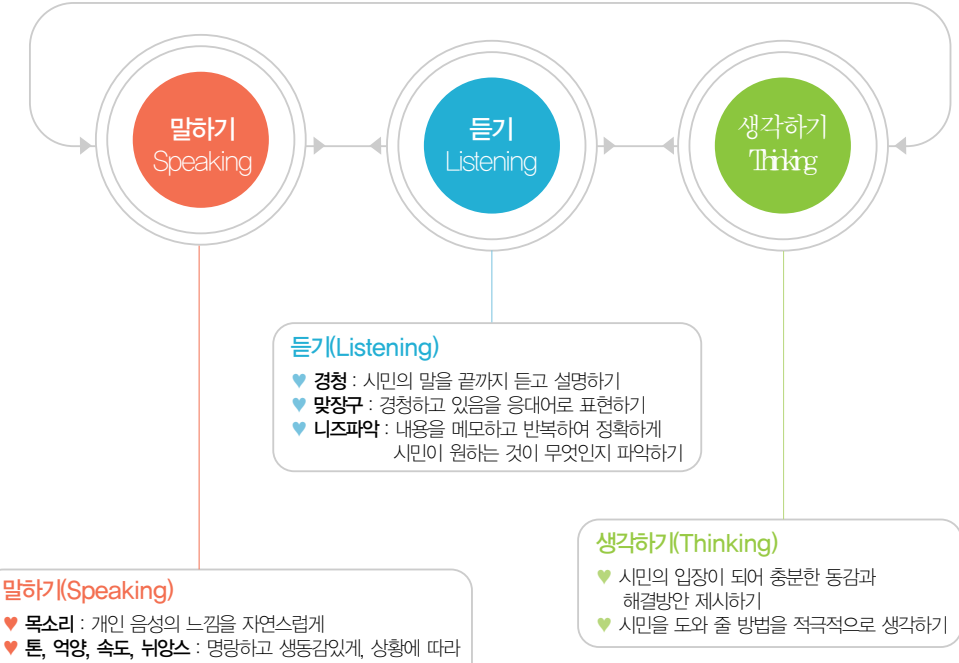
전화응대의 5대 역할

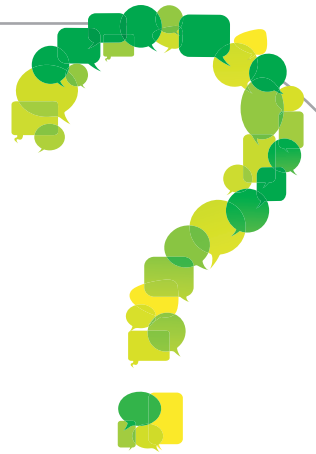
♥ 하나의 행정기관
♥ 기관의 얼굴
♥ 행정의 최일선
♥ 시민만족의 제일 접점
♥ 행정 홍보의 창구

전화응대를 잘하기 위한 말하기, 듣기, 생각하기

♥ 전화응대를 잘하기 위해서는 말하기(Speaking), 듣기(Listening), 생각하기(Thinking)에 대한 충분한 이해가 필요합니다.

전화응대의 3요소





상황 별 전화민원 응대요령

♥ 단계별 전화 응대 요령

1. 첫인사 및 자기 소개
♥ "정성을 다하겠습니다. 000과(팀) 000입니다" (각 실 · 국 지정 인사 멘트 사용)

2. 벨이 3번이상 울린 후 수신 시
♥ "늦게 받아 죄송합니다. 000과(팀) 000입니다"

3. 경청 및 공감
♥ "네~ 그러셨습니까? 많이 불편하셨겠어요"

4. 다른 직원에게 전화연결 할 때(같은 부서)
♥ 찾는 사람이 있을 때 : 담당자 00(직위)님 연결해드리겠습니다. 잠시만 기다려주시겠습니까? 혹시라도 연결이 끊어지면 000-0000번으로 하시면 됩니다. 지금 연결해 드리겠습니다."

♥ 찾는 사람이 없을 때 : "죄송합니다만 000(직위)님은 잠시 자리를 비우셨습니다. 메모 남겨 드릴까요?

5. 다른 직원에게 전화연결 할 때(다른 부서)
♥ "정확한 안내를 위해 해당 부서로 연결해드려도 괜찮으시겠습니까? 혹시라도 연결이 끊어지면 000-0000번으로 하시면 됩니다. 지금 연결해드리겠습니다."

6. 메모권유
♥ "안내해드리겠습니다. 지금 메모 가능하십니까?"

7. 차후 연락 시
♥ "죄송합니다만, 문의주신 내용은 지금 바로 확인이 어렵습니다.
확인 후 00시까지 연락드려도 괜찮으시겠습니까?"

8. 시민 의견제안 시
♥ "관심 갖고 연락주셔서 감사합니다. 말씀하신 소중한 의견은 반영될 수 있도록 적극 노력하겠습니다."

9. 추가 문의사항 확인
♥ "혹시 더 궁금하신 사항 있으십니까?"
(미해결 종료 시) "도움 드리지 못해 죄송합니다.

10. 마무리 인사
♥ "감사합니다. 좋은 하루 보내세요."

이럴땐 이렇게

담당자가 통화(출장)중인 경우

♥ 담당 주무관님이 지금 통화중(출장중) 이십니다.
혹시 제가 도와드릴 수 있는 사항인가요? 아니면 메모를 남겨드릴까요?

메모 전달을 부탁 받았을 때

♥ 말씀해주신 내용으로 000 주무관님께 메모 남겨드리겠습니다.

다른 부서로 연결

♥ 보다 정확한 안내를 위해 해당 부서로 연결해드려도 괜찮으시겠습니까?
담당자 성함은 000 주무관입니다. 혹시 연결이 끊어지시면 000-0000으로 연락 부탁드립니다. 지금 연결해드리겠습니다.

잘 들리지 않는 경우

♥ 죄송합니다만, 전화 상태가 좋지 않아 잘 들리지 않습니다.
다시 한 번 말씀해주시겠습니까?

통화가 불가능한 경우

♥ 죄송합니다만, 전화연결상태가 좋지 않은것 같습니다.
다시 한 번 전화 주시겠습니까? 제가 먼저 전화를 끊겠습니다.

용건을 잘 몰라 담당자를 바꿀 경우

♥ 문의하신 업무는 정확한 상담을 위해 담당자인 000주무관님을 연결해드려도 괜찮으시겠습니까?

사례로 알아보는 시민만족 포인트

● 어제 제 민원으로 인해 전화를 드렸었는데 비록 제가 광주에 있어서 보이지는 않았지만 전화통화만으로도 본인 일인 것처럼 최선을 다해 노력해 주시는 것이 마음으로 느껴졌습니다.
다만, 그 당시 좋은 결과를 얻지는 못했지만 그분의 노력이 더해져서 그런지 오늘 제가 만족할만한 성과를 거두게 되었네요. 그래서 이렇게 고마움을 전해드리고자 이렇게 글을 올립니다.

시민만족 포인트

♥ 서울시청 홈페이지를 통해 접수된 칭찬사례입니다.
이 글을 작성해 주신 시민께서는 전화통화만으로도 담당 공무원이 최선을 다해 노력해 주시는 것이 마음으로 느껴지셨다고 하셨습니다.
사소한 전화 한 통 일지라도 빨리 끊으려고 하거나, 형식적으로 응대하기 보다는 최선을 다해 응대하는 것이 필요합니다. 보이지 않는 전화통화이지만 당신의 성의와 친절은 그대로 전달될 수 있습니다.

3 방문민원 응대요령

방문한 시민에 대한 기본예절

● 시민과의 만남에서 시민에게 친절을 전하는 5가지 Point는 표정, 인사, 대화 자세와 동작 그리고 용모와 복장이며, 이것이 민원응대서비스 예절의 시작이자 기본입니다.

1. 표정과 미소

♥ 시민은 우리의 얼굴 표정만으로도 우리의 마음을 읽습니다.
♥ 미소는 민원행정서비스의 시작입니다.
♥ 미소는 자신을 건강하게 합니다.
♥ 눈과 입으로 미소를 창조하십시오.

2. 용모와 복장

♥ 용모와 복장은 사람의 인격과 교양을 보여줍니다.
♥ 머리에서 발끝까지 단정, 청결, 조화를 유지합니다.
♥ 업무에 맞는 옷차림을 합니다.
♥ 전체적인 조화를 이루도록 합니다.

3. 대화

♥ 공손한 자세는 시민의 신뢰를 형성합니다.
♥ 정중한 대화는 마음을 담아내는 그릇입니다.
♥ 시민의 눈높이에 맞추어 대화를 합니다.
♥ 섬세하게 표현합니다.

4. 자세와 동작

♥ 자세와 동작은 대화를 다음어 만드는 예술품입니다.
♥ 시민의 입장에서 시민의 편의성을 고려하여 행동합니다.
♥ 우리의 자세와 동작을 통해 느낌을 전달할 수 있도록 배려와 관심을 표현합니다.

5. 인사

♥ 인사는 시민에 대한 환영과 존경의 표시입니다.
♥ 인사는 우리 마음가짐의 외적 표현입니다.
♥ 민원응대 시 인사로 시작하고, 인사로 마칩니다.
♥ 모든 인사에는 동작이 함께 해야 합니다.

시민을 내편으로 만드는 대화법

1. 이런 화법을 사용하면 어떨까요?

긍정, 부정의 이유를 명확히 전달하되 친절함과 정중함으로 대답합니다.

① 올바른 경어를 사용합니다.

♥ 경어란 인간 관계에서 말하는 사람이 상대방이나 상대방의 신체, 그와 관련된 사물에 대하여 경의를 표하는 어휘를 말합니다.

② 경어의 종류

♥ 존경어 : 제3자에게 경의를 표하기 위한 존댓말(성함, 연세, 말씀 등)

♥ 겸양어 : 자신을 낮추고 상대방을 높이는 말(제가, 저희가, 찾아 뵙고, 말씀드리고자 등)

♥ 공손어 : 정중히 표현하여 상대방에게 간접적으로 경의를 표하는 말

2. 성공으로 이끄는 대화법

① 맞장구를 칩니다.

♥ 타이밍을 맞춰서 짧게 긍정의 말에만 맞장구를 쳐서 대화를 원하는 방향으로 유도합니다. (예) "그렇습니다.", "옳으신 말씀입니다." 등

② 관심은 호감을 유발합니다.

♥ 시민의 말에 반드시 반응을 보입니다. (예) "아(네)(음)(어)~, 그러셨군요." 등

③ 쿠션어(정중한 표현)를 사용합니다.

♥ (예) "죄송합니다만,", "실례합니다만,", "번거로우시겠지만," 등

④ 복창(반복 확인)의 위력

♥ 재확인, 관심의 표현, 생각할 시간 확보를 하는데 유용합니다.

⑤ 자신감을 표현할 수 있도록 확신에 찬 말씨를 사용합니다.

⑥ 완전한 문장을 사용합니다.

♥ 얼버무리거나 생략한 문장은 신뢰감과 전문성을 전달할 수 없습니다.

⑦ Yes, but 화법을 활용합니다.

♥ 시민의 말에 긍정한 후 구체적으로 설명합니다.
(예) "그렇게 생각하시는군요, 그러나..", "다른 분들도 그렇게 말씀하십니다만," 등

⑧ 긍정 화법을 사용합니다.

♥ (예) 금연 => 흡연장소는 000입니다.
공사중 => 앞으로 0일 후에는 공사가 완료됩니다.

3. 시민에게 이런 말은 사용하지 않습니다.

① 부정의 말

♥ "없어요.", "몰라요.", "안돼요." 등

② 핑계의 말

♥ "담당이 아니라서..", "일이 바빠서.." 등

③ 무례한 말

♥ "뭐요?", "뭐라고요?", "어쨌다고요?" 등

④ 냉정한 말

♥ "업무 시간이 끝났는데요.", "그건 00님 사정이죠." 등

⑤ 따지는 말

♥ "그건 00님 잘못이지요.", "저희 책임이 아닙니다." 등

⑥ 권위주의의 말

♥ "하라는 대로 하세요.", "규정이 그래요." 등

⑦ 무시의 말

♥ "그게 아니죠.", "그건 00님이 잘 몰라서 그러시는 거에요." 등

상황별 방문민원 응대요령

● 민원접점 창구에서 방문민원 응대하기

맞이하기

맞이하기
- ♥ 안녕하세요? ~무엇을(어떤 업무) 도와드릴까요?
- ♥ 먼저 오신 분 업무처리 해드리고 바로 도와드리겠습니다.

상담하기

상담하기
- ♥ 네~ OO말씀이세요? 제가 바로 처리해 드리겠습니다. 편히 앉으시겠습니까?
- ♥ 담당자분과 일정 협의해서 OO까지 연락드릴 수 있도록 하겠습니다.
- ♥ 저희 쪽에서는 업무처리가 어렵습니다.
  업무가 가능한 가까운 곳을 안내해드려도 될까요?
- ♥ 제가 메모해드리겠습니다.

업무처리

업무처리
- ♥ 5분 정도 걸릴 것 같습니다. 빨리 처리해드리겠습니다.
- ♥ 기다려 주셔서 감사합니다.

배웅하기

배웅하기
- ♥ 다 (처리)되었습니다. 더 필요한 사항 있으십니까?
- ♥ 감사합니다. 좋은 하루 보내세요.

● 상담실(사무실)에서 방문민원 응대하기

맞이하기

- ♥ 정중하게 눈을 맞추며 상황에 맞는 인사말을 한다.
- ♥ 방문목적을 확인하고 담당자를 안내하거나 호출한다.
- ♥ 시민을 기다리게 하는 경우, 양해를 구하고 좌석을 안내한다.

"안녕하세요? 무엇을 도와드릴까요?"
"000주무관이 오실 때까지 잠시만 기다려 주시겠습니까?"

상담하기

- ♥ 인사를 하고 분위기를 조성한다.
- ♥ 시민의 말을 진심으로 경청하며, 적절히 반응한다.
- ♥ 해결방안을 제시한다.

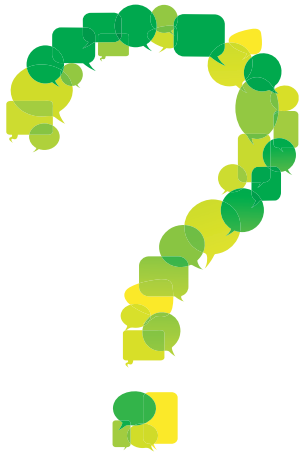
"안녕하십니까? 저는 000입니다.
오시는데 불편하신 점은 없으셨습니까?"
"아~네, 그러셨어요, 그렇겠네요. 힘드셨겠습니다."
"그러니까, OO부터 ~했다는 말씀이시지요?"
"시민님께서 말씀하신 ~부분에 대해서는 좀 더 확인을 해봐야할 것 같습니다. 연락처를 주시면 검토 후 OO까지는 연락을 드리겠습니다."

배웅하기

- ♥ 시민의 만족 여부를 확인한다.
- ♥ 재 문의를 할 경우를 대비하여 연락처를 안내한다.
- ♥ 시민에게 끝인사를 한 후 출구에서 배웅한다.

"더 궁금하신 사항은 없으십니까?"
"감사합니다. 또 도움드릴 사항이 있으시면 언제든지 연락주세요"
"안녕히 가십시오."

1. 상황별 응대용어



① 시민을 맞이할 때
- ♥ "어서 오십시오(어서 오세요)."
- ♥ "안녕하십니까?(안녕하세요?)"
- ♥ "무엇을 도와드릴까요?"

② 용건을 받아들일 때
- ♥ "감사합니다."
- ♥ "네, 잘 알겠습니다."
- ♥ "네, 말씀대로 처리해 드리겠습니다."

③ 감사의 마음을 나타낼 때
- ♥ "매번 감사합니다."
- ♥ "항상 깊은 관심을 가져 주셔서 감사합니다."

④ 질문이나 부탁할 때
- ♥ "정확한 업무처리를 위해 개인정보를 간단히 확인하겠습니다. 주소를 말씀해 주시겠습니까?, 성함이 어떻게 되십니까"

⑤ 기다리게 할 때
- ♥ "죄송합니다만, 잠시만 기다려 주시겠습니까? 바로 처리해드리겠습니다."

⑥ 시민으로부터 재촉을 받을 때
- ♥ "오래 기다리시게 해서 죄송합니다. 확인 되는데로 안내해드리겠습니다."
- ♥ "잠시만 더 기다려 주시겠습니까? 바로 확인해보겠습니다."

⑦ 불평할 때
- ♥ "네, 그렇게 생각하실 수 있습니다.."
- ♥ "다시 확인해 보겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠습니까?"

⑧ 용건을 마칠 때
- ♥ "다 처리 되었습니다. 다른 도움드릴 사항은 없으십니까? 감사합니다."
- ♥ "기다려 주셔서 감사합니다. 요청하신 업무는 처리 되었습니다."

⑨ 계절인사(시민을 맞이할 때 또는 시민을 보낼 때)
- ♥ "좋은 날씨입니다."
- ♥ "비가 오는데 오시느라 수고 많으셨습니다."
- ♥ "길이 미끄러운데 조심해서 가십시오."

⑩ 알지 못하는 사항을 물어 왔을 때
- ♥ "정확한 상담을 위해 담당자에게 확인해서 알려드리겠습니다."
- ♥ "잠시만 기다려 주시겠습니까?"
- ♥ "죄송합니다만, 제가 바로 확인이 어렵습니다. 담당자가 바로 확인해 드리도록 하겠습니다."
- ♥ "빠른 처리를 위해 담당부서인 00과로 안내해 드리겠습니다."

⑪ 고충을 들을 때
- ♥ "그렇습니까? 충분히 이해합니다."
- ♥ "빨리 확인해서 말씀드리겠습니다."
- ♥ "지적해 주셔서 감사합니다."

⑫ 배웅 인사
- ♥ "감사합니다. 좋은 하루 보내세요."
- ♥ "안녕히 가십시오."
- ♥ "또 뵙겠습니다."

4 불만민원 응대요령

불만의 기본원리

- 불만은 우리의 민원행정서비스가 시민의 기대수준보다 낮을 때 발생합니다. 불만민원은 우리가 생각하는 것보다 훨씬 더 많은 곳에서 많은 시민들이 가지고 있을 수도 있습니다. 사소한 불만을 가지고 있는 시민에게 초기 응대를 잘 하면 큰 불만을 만족으로 바꿀 수 있다는 것을 명심해야 합니다.

불만민원 처리 시 우리의 태도

1. 일단은 들어야 합니다.

♥ 우선 시민으로 하여금 충분히 말하게 합니다. 시민의 말을 중간에 끊지 않고 끝까지 인내심을 발휘해야 합니다. 경청해 주는 것만으로도 불만민원의 상당 부분이 해소될 수 있습니다.

2. 업무와 감정을 분리해서 생각합니다.

♥ 시민이 자극적인 말이나 도전적인 태도로 나오더라도 업무에 불만을 제기하는 것이지 개인에게 화를 내는 것이 아니므로 결코 화를 내거나 개인적 감정표현은 금해야 합니다. 시민이 큰소리를 친다고 덩달아 목소리가 높아져서는 안됩니다. 끝까지 냉정과 침착함을 견지해 프로다운 모습을 유지합니다.

3. 방어적이 되어서는 안됩니다.

♥ 대부분의 시민은 평범하고 상식을 가진 사람들이라는 것을 기억합니다. 시민의 말을 건성으로 듣거나 불성실해서는 안 되며 겸허하고 성의 있는 태도를 보여야 합니다. 진지하고 적극적인 표정으로 불평, 불만을 접수해야 하며, 시민에게 걱정을 끼쳤다는 자세로 임해야 합니다.

4. 시민과 말꼬리, 트집을 잡거나 말다툼을 하지 않습니다.

♥ 시민과의 다툼은 어떤 경우라도 결과적으로는 우리의 패배로 끝이 납니다. 논리적으로는 이겼더라도 손해는 우리에게 돌아옵니다. 따라서 시민과의 싸움은 금물입니다.

5. 사과할 부분이 있다면 신속하게 그리고 정중하게 사과합니다.

♥ 잘못된 것은 빨리 사과하십시오. 괜한 변명을 늘어놓았다가는 호미로 막을 것을 가래로도 못 막습니다. 진지하게 사과하면 시민은 마음이 가라앉게 되며, 오히려 호감을 가질 수도 있습니다. 그것이 시민의 심리입니다.

6. 불평, 불만의 신속한 처리와 사후 관리를 철저히 합니다.

♥ 시민은 자신이 처한 상황과 문제에 대해 심리적으로 매우 급합니다. 따라서 시민의 불평, 불만에 대한 서치를 신속하고 완벽해야 합니다. 시민의 불평, 불만을 잘 처리해 주고 다시는 같은 잘못을 되풀이 하지 않도록 관리해야 합니다. 그리고 마지막으로 처리 내용에 대해 그 과정과 결과를 안내/통보해 줍니다.

불만민원 처리 단계

경청, 공감하기 — Step 1

♥ 시민의 욕구파악을 위해 진지한 경청을 합니다.
♥ 이때 경청하고 있음을 표현해야 합니다.

"아~ 네~, 그러셨어요?", "많이 속상하셨겠네요." 등

불평에 대한 사과 — Step 2

♥ 시민의 입장에서 직원에게 불평하는 것은 당연합니다.
♥ 일단 불편사항에 대해 진심어린 사과를 하여 시민의 화를 가라앉힙니다.
(단, 무조건 잘못은 인정하는 것은 아닙니다.)

원인분석 — Step 3

♥ 궁금한 사항에 대한 질문을 통해 시민의 불만 원인을 정확히 파악합니다.
♥ 불만사항을 보편화 시킬 수도 있습니다.

"많은 분들이 그렇게 생각하십니다.",
"많은 기관들이 00한 처리를 하고 있습니다." 등

신속한 해결과 대안제시 — Step 4

♥ 쉬운 해결방법부터 제시합니다.

"지금 상황에서는 00(해결방안)한 방법으로 처리 가능할 것 같습니다. 괜찮으시겠습니까?", "A안(해결방안)과 B안(해결방안)이 있습니다. 어떤 쪽이 더 좋으십니까?" 등

긍정적 마무리 — Step 5

♥ 다시 한 번 불편을 드린 점에 대해 사과를 하고 개선점을 알게 된 것에 감사합니다.
♥ 긍정의 말 한 마디로 끝까지 좋은 인상을 남길 수 있도록 노력합니다.

"이해해 주셔서 감사합니다.", "개선하도록 하겠습니다." 등

♥ 불만응대 단계별 요령

1. 정중하게 눈을 맞추며 상황에 맞는 인사말을 한다

♥ 안녕하세요? 무엇을 도와드릴까요?

2. 방문 목적을 확인하고 목적에 따라 안내한다

♥ 상담을 원하는 경우

"네~ 그런 일이 있으셨군요, 자세한 내용을 말씀해주시면 도와드리겠습니다. 편히 앉으시겠습니까?"

♥ 서류접수를 원하는 경우

"네~00하시겠다는 말씀이신가요? 해당 서류를 작성하셔서 저에게 주시면 접수 도와드리겠습니다."

3. 인사를 하고 분위기를 조성한다

♥ 먼저 인사를 하고 명함을 건네는 등 민원인이 부담 없이 상담할 수 있는 분위기를 조성한다.

"안녕하십니까? 000입니다. 오시는 길은 찾기 쉬우셨습니까?"

4. 민원인의 말을 진심으로 경청하며, 적절히 반응한다

♥ 경청하기

- 민원인의 이야기에 호응하며 경청한다
- 메모를 하여 상대방의 말을 성의 있게 듣고 있다는 표현을 하고, 내용확인 시 활용
- 시선은 '민원인 눈→손이나 서류→다시 눈맞춤' 순으로 하고 가끔 상대방쪽으로 몸을 기울인다.
- 민원인의 이야기를 섣불리 판단하여 중단시키지 않는다.

♥ 확인하기

- 중요한 부분은 다시 질문하여 내용을 정확히 확인한다.
- 민원인의 말을 다 듣고 난 후, 요구사항과 이유를 요약하여 민원인에게 다시 확인한다."

5. 해결방안을 제시한다

♥ 현장에서 안내가 가능한 경우

- 부드럽고 친절한 말투로 설명한다
- 상황이 어렵거나 요구가 많은 경우에는 최대한 처리 가능한 범위 내에서 최선을 다하여 적극적으로 대안을 제시한다.

♥ 현장에서 안내가 힘들 경우

- 검토 후 답변이 가능한 경우에는 민원인에게 양해를 구하고 언제 검토하여 답변을 드릴 것인지 구체적으로 설명한다.
- 정식으로 접수해서 조사가 필요한 경우에는 민원인에게 이를 안내하고 이후 처리 절차를 구체적으로 설명한다.

6. 상담을 종료하고 배웅하기

♥ 재 문의를 대비하여 연락처를 안내한다.

민원인에게 끝 인사를 하고 가능하다면 출구까지 안내한다.

기관별 홈페이지 및 E-mail 답변서 작성 요령

● 인터넷 및 스마트폰의 사용으로 인해 E-mail 이나 SNS 등을 통해 불만이 접수되거나 답변을 해야 하는 상황이 점점 늘어나는 추세입니다. 서면답변의 경우 작성자가 전달하고 싶은 의미가 정확히 전달될 수 있도록 더욱 유의하여야 합니다.

서론

♥ **서문에는 답변자의 소속과 문의 내용에 대한 공감표현이 들어가야 합니다.**

[예문]

첫인사) 00님 안녕하십니까? (소속)(이름)입니다.

공감표현)1. 그 동안 00님께서 00사유로 인해 어려움을 겪으신 사항에 대하여 죄송한 마음과 위로의 말씀을 드립니다.

2.00에 관련된 00님의 의견을 잘 받아보았습니다. 우선 바쁘신 중에도 00에 관심을 가지고 의견을 주신 00님께 감사의 말씀을 전합니다.

본론

♥ **본문에는 민원인이 납득할 수 있도록 상세하고 구체적인 안내가 이루어져야 합니다. 해결가능한 문제라면, 구체적인 날짜나 일정이 기재된 피드백이 효과적입니다.**

[예문]

앞으로는 이러한 불편이 발생되지 않도록 0월 0일까지 설치를 완료할 예정입니다.

끝인사

♥ **거듭사과와 신뢰감형성이 될 수 있는 긍정적인 끝인사로 마무리합니다.**

[예문]

1. 애정어린 관심으로 좋은 의견을 주신 00님께 다시 한 번 감사의 말씀을 드리며, 앞으로도 지속적인 관심과 성원을 부탁드립니다.
2. 00님께 불편을 끼쳐드린 점, 다시 한 번 사과의 말씀을 드립니다. 추후 궁금하신 점이 있으시면 언제든지 000-0000번으로 연락주시면 성심껏 도와드리겠습니다. 00님의 가정에 건강과 행복이 늘 함께 하시길 바랍니다.

사례로 알아보는 시민만족 포인트

● 며칠 전 퇴근길의 시내버스 이용 중 운행 내내 난폭운전 및 승객에 대한 불평을 쏟아내시던 운전기사분에 대해 시정조치 해주십사 하고 120다산콜센터로 연락드렸고 까맣게 잊고 있었습니다.

그런데 전화벨이 울려 전화를 받으니 서울시청이라고 하시면서, 제가 신고했던 부분에 대해 맞느냐고 확인하시며 시정조치 하겠다는 말씀과 함께 신고해주셔서 고맙다고 하시네요.

순간 당황했습니다. 그 당시에는 너무나 화가 나서 씩씩거리며 신고 전화를 하였지만, 막상 조치를 취하고 시정교육을 하시겠다는 말씀을 들으니 괜히 했나 하는 생각이 들었거든요.

(중략) 행정기관이든 정부기관이든, 공무원에게 이런 친절한 말씀과 피드백을 받아보기는 처음입니다. 당황스럽고 또 서울시민이라는 것에 대해 뿌듯함을 느꼈습니다.

어찌 보면 업무의 한 부분이라고 할 수도 있지만, 민원인의 작은 부분을 놓치지 않고 직접 연락까지 하시며 세세하게 확인해주시는 것에 감동 받았습니다.

시민만족 포인트

♥ 이 글을 작성해 주신 시민께서는 민원인의 작은 부분을 놓치지 않고 직접 연락까지 하시며 세세하게 확인해 주시는 것에 감동을 받으셨다고 하였습니다.

자신의 민원 때문에 답답해하는 시민이 민원처리가 어떻게 진행되는지 모르고 막연히 기다리게 된다면 그 답답함은 배가 될 것입니다. 시민의 입장에서 민원의 처리 과정과 피드백을 꼼꼼히 해 준다면 우리의 작은 배려가 시민을 감동시킬 수 있습니다.