

I. SEŌUL. U

 **응답소 민원답변
길라잡이 (Ver1.3)**

2018. 3.

**시민봉사담당관
(응답소팀)**

※ 본 길라잡이는 직원들의 올바른 응답소 민원답변을 돕기 위해 만들어졌습니다.
(단, 일부 내용이 자치구 직원의 응답소 이용 환경과는 다소 다를 수 있습니다.)

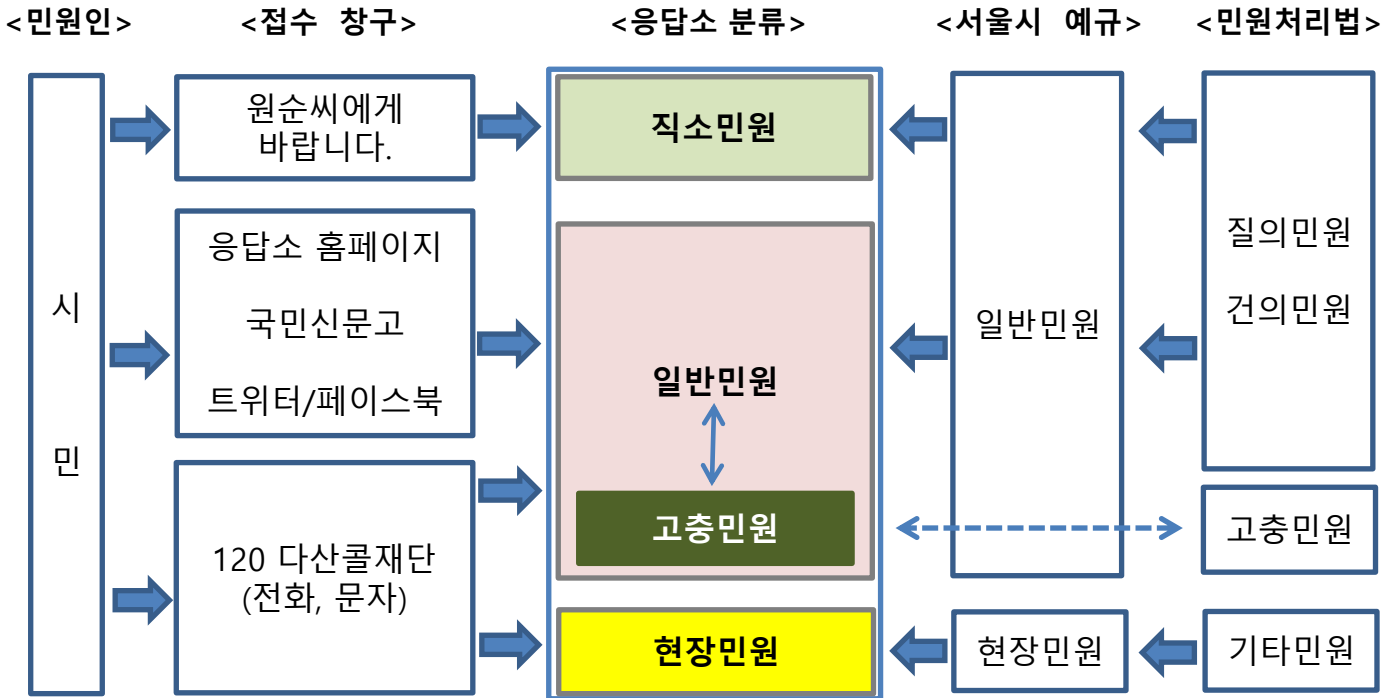
이럴 때 참고하세요!

일단 기초부터!	⇒ 아직 모르고 계셨다면, 알아두세요.	p.3
이러이러하면, 어떻게?	⇒ 민원처리기한을 연장해야 한다면?	p.5
	⇒ 민원내용이 담당업무에 속하지 않는다면?	p.6
	⇒ 민원인이 서신발송·유선통화를 요청했다면?	p.8
	⇒ 계속 반복되는 민원은 어찌하면 좋을까?	p.9
	⇒ 그밖에 알아야 할 사항!(반드시 읽어보세요!)	p.10
	⇒ 응답소 부서관리자를 위한 도움말	p.12
	⇒ ☎ 응답소 관련 문의사항 연락처	p.16
이렇게 답변해 봅시다.	⇒ 민원답변, 어떻게 쓸 것인가?	p.15
	⇒ 민원답변, 무엇을 쓸 것인가?	p.14
	⇒ 민원 추가 답변, 꼭 해야 하나요?	p. 17
	⇒ 이런 경우엔 이렇게 답변합니다.	p.18
	⇒ 모범답변, 이래서 잘 썼다!	p.19
	⇒ 타산지석, 이렇게 답변하면 곤란....	p.20
	⇒ 잘 썼는지 확인해 봅시다.	p.21

일단 기초부터

아직 모르고 계셨다면, 알아주세요.

- ★ 우리가 주로 처리하는 민원은 응답소 분류상 '일반민원'.
⇒ 민원처리에 관한 법률 제2조에서의 '일반민원'과는 다소 다름(법정민원 제외)
- ★ 직소민원은 '원순씨에게 바랍니다'로 접수된 민원.
⇒ 서울시에서 답변(단, 자치구.국가기관 등 업무는 소관기관으로 이송 조치)
⇒ 답변결재 후에도 직소민원팀에서 답변검토를 완료해야 민원종료(발송).
- ★ 현장민원은 120다산콜재단 상담사가 직접 처리자를 지정하는 민원.
⇒ 유형에 따라 '3시간 이내' or '24시간 이내' 처리하거나 '확인 후 안내' 처리.
(확인 후 안내: 24시간 이내 '처리자 접수' 後, 최대한 신속히 답변)
- ★ 고충민원은 주로 시민감사옴부즈만위원회에서 조사 및 처리.
⇒ 단, 사안에 따라 부서 및 자치구로 분배될 수 있음.

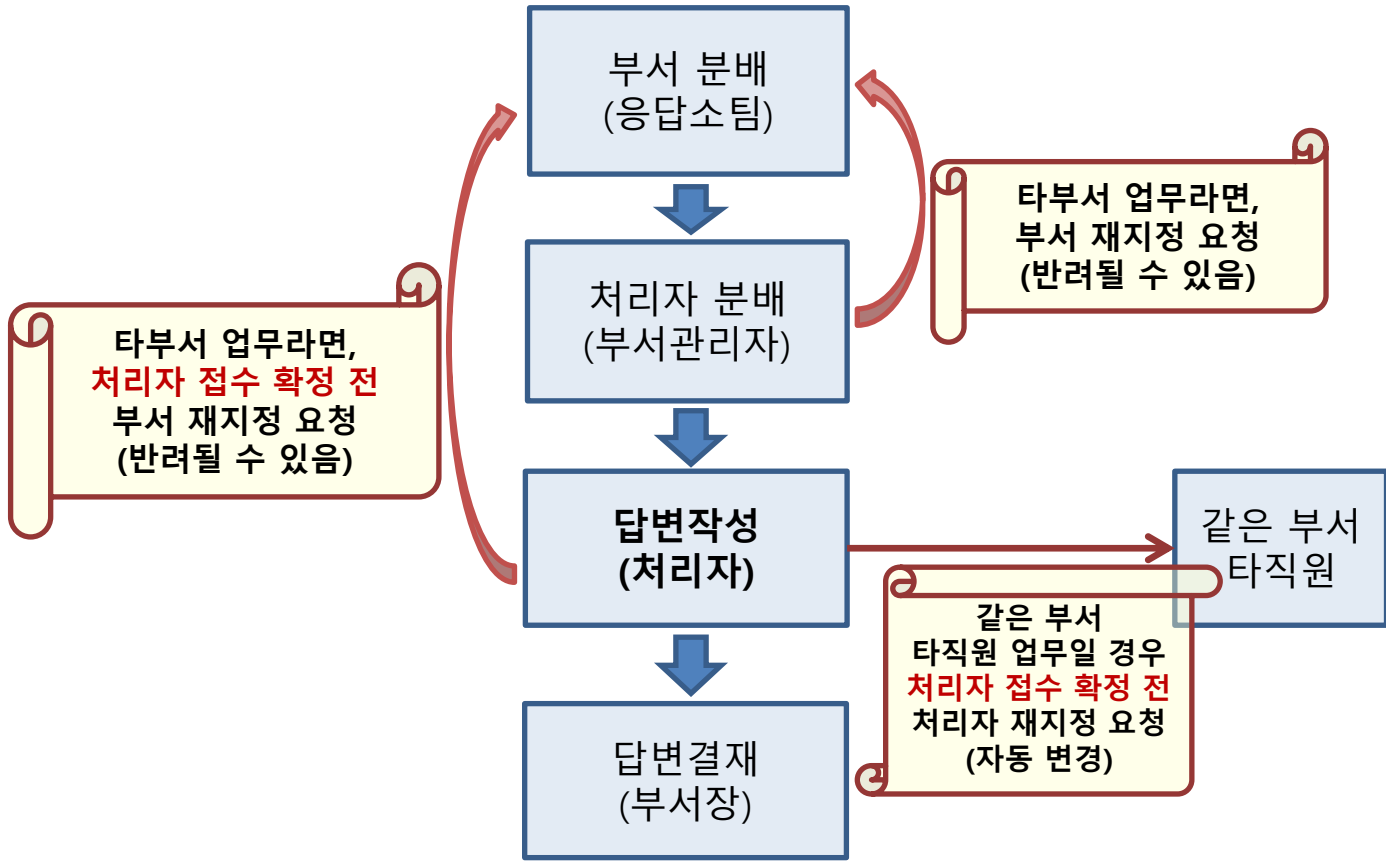


- 서울시 전자민원은 '서울특별시 메시지민원 처리규정'을 적용하여 답변.
⇒ 모든 민원은 부서장 결재 하에 답변! (안전·인권 관련 민원은 실·국장 결재 요망)
⇒ 담당자 전결로 답변이 가능한 민원 (현장민원, 거짓, 비방, 단순문의, 행정참고)
(서울특별시 메시지민원 처리규정 제6조 관련민원은 담당자 전결처리)
- # 각 부서(사업소)마다 응답소 부서관리자(대부분 서무주임)가 있음.
(부서관리자는 해당부서의 모든 민원[조직개편 前 포함]을 검색 가능)

일단 기초부터

아직 모르고 계셨다면, 알아주세요.

- ★ 민원을 분배 받은 후 본인 업무가 맞을 경우에만 '처리자 접수 확정'!!
 ⇒ 본인 업무가 아님에도 '처리자 접수 확정'을 했다면, p.7를 참조.



일반민원 종료

직소민원 종료

- 현장민원(120이관처리 포함)은 120다산콜재단에서 상담사가 처리자를 직접 지정!
- 재지정요청(기관변경요청) 후에도 120다산콜재단으로 이관(반송)되므로 상담사가 처리자를 직접지정!

※ 현장민원 처리관련 문의는 120다산콜재단 (3278-5751, 5752)

이러이러하면, 어떻게?

민원처리기한을 연장해야 한다면?

- ★ 응답소 접수 민원의 처리기한은 민원종류에 따라 아래와 같음.
 - (1) 일반민원, 직소민원: 5일(단, 번역이 필요한 외국어 민원은 7일)
 - (2) 일반민원이지만 국민신문고에서 이관된 경우: 7일
(민원제목 앞에 '이송이관' 표시가 붙은 민원)
 - (3) 현장민원: 확인 후 안내(24시간 안에 접수한 후, 최대한 신속 처리)
- ★ 기존의 처리기한 내 답변완료가 어려운 경우 처리기한 연장절차를 밟아야 함.
(단, '중간답변'은 처리기한 연장과 무관! 즉 중간답변을 했다고 해서 처리기한이 연장된 건 아니므로 필요하다면 별도의 연장절차를 밟아야 함)

□ 민원처리기한 연장 방법

● 일반민원, 직소민원

: 응답소에서 업무관리시스템으로 연계 기안하여 기한 연장 가능.
(처리기한이 이미 경과한 민원은 기한 연장 불가!!)

<'처리자 접수 확정' 이후, 아래와 같은 화면에서 기간연장 신청이 가능>

- ⇒ 처리기간이 5일인 민원: +5일까지 연장 가능
- ⇒ 처리기간이 7일인 민원: +7일까지 연장 가능

※ 즉시 처리가 원칙인 현장민원은 처리기간 연장이 불가능함.

이러이러하면, 어떻게?

민원내용이 담당 업무에 속하지 않는다면?

★ 민원을 분배 받고 나면 우선 본인의 담당업무가 맞는지부터 확인!
 ⇒ 담당업무가 맞는 경우: 처리자 접수 확정을 한 후, 답변처리를 진행.

⇒ 담당업무가 아닌 경우 : 처리자 접수 확정을 하지 말고, 재지정요청 !

The screenshot shows a web interface for a public service portal. At the top, there's a '신청인 정보' (Applicant Information) section with fields for name, address, phone, and email. Below this, there's a '재지정요청 팝업' (Re-designation Request Pop-up) window. The pop-up has a title bar and a close button. It contains a '요청구분' (Request Category) section with three radio buttons: '기관변경요청(접수총괄담당자)' (selected), '부서변경요청(기관담당자)', and '처리자변경'. Below this is a '요청내용' (Request Content) text area with a character count '(0/500)' and the text '소관부서(담당자) 관련 의견 명기'. At the bottom of the pop-up, there's a note: '※현장민원은 부서 재지정요청을 할 수 없습니다.※' and two buttons: '요청' (Request) and '닫기' (Close).

● 재지정요청을 하면 위와 같은 팝업 창이 뜬.

⇒ 자치구, 국가기관, 市 출연기관 소관 : 기관변경요청 선택

⇒ 서울시 타부서(사업소) 소관 : 부서변경요청 선택

(현장민원은 부서변경의 경우에도 기관변경요청을 선택할 것!)

⇒ 같은 부서 다른 주무관 소관 민원 : 처리자 변경 선택

※ 기관·부서변경요청은 기관관리자의 승인이 필요함.

(기관관리자가 반려할 경우, 다시 기존 부서에서 처리해야 함)

이러이러하면, 어떻게?

민원내용이 담당 업무에 속하지 않는다면?

※ 담당업무가 아님에도 불구하고 처리자 접수 확정을 하였다면,

⇒ 일반민원·직소민원

: 처리자는 부서내의 부서관리자 요청, 부서관리자는 응답소팀 접수자 (접수·분배담당자) 에게 전화로 '민원회수' 및 재지정 요청 ['민원상세' 내역을 보면 접수자가 누구인지 확인할 수 있음(p.14 참조)]

⇒ 현장민원

: 현장민원 처리자분배 이후에는 120다산콜재단에서는 "담당자 이관 및 종결" 불가 현장민원 처리자 재분배 해야 될 경우 기관관리자에 요청.

(총괄민원조회>처리자재분배 가능)

현장민원 120다산콜재단으로 반송 해야 할 경우.

"재지정요청" 선택하여 "기관변경요청(접수총괄담당자)"지정 후 사유 기재 후 이관

The screenshot shows the '민원처리' (Case Processing) interface. The main content area displays a list of cases with columns for '이름' (Name), '주소' (Address), '주요 유형' (Main Type), 'SNS ID', '이메일' (Email), and '고객 유형' (Customer Type). A 'UCARE MESSAGE' dialog box is overlaid on the screen, displaying a warning icon and the text: '다산콜센터에서 등록 된 민원 중 이미 처리자접수 확정 된 민원은 기관 분배(120반송)만 가능합니다.' Below the message is an '확인' (Confirm) button. A red box highlights the '재지정요청' (Re-designation Request) button. Another red box highlights the '기관변경요청(접수총괄담당자)' (Request to change institution to reception/overall management) option in the '요청구분' (Request Category) dropdown. A third red box highlights the text '120다산콜재단으로 이관 필요 시 선택' (Select if you need to transfer to 120 Daseon Call Foundation). The interface also shows a '민원상세' (Case Details) section with fields for '접수번호' (Case Number), '기준등록일시' (Registration Date/Time), '발생지역' (Occurrence Area), '민원종류' (Case Type), and '민원유형' (Case Category).

이러이러하면, 어떻게?

민원인이 서신발송·유선통화를 요청했다면?

- ★ 민원인은 문자, 이메일 외에 서신으로 답변을 요청할 수 있다.
⇒ '응답소 알림수신 체크'에 서신 항목이 체크되어 있는지 꼭 확인하자.
- ★ 민원인이 직접 전화를 요청하는 경우가 있다. (특히 120다산콜재단 민원!)
⇒ 민원내용에 '유선통화 요청'이나 '전화 바람' 등의 문구가 있는지 주의

서신발송(우편답변)을 요청한 경우

전화 문자 이메일 서신

'응답소 알림수신 체크'에 위와 같이 서신 항목이 체크되어 있다면,

⇒ 최종답변은 물론, 중간답변과 기한연장도 모두 서신으로 통지해야 함.

⇒ 따라서 위와 같은 경우 **민원인을 수신자로 지정하여 결재(내부결재가 아님에 유의) 완료**한 후, 결재문서를 민원인 주소로 우편발송 해야 함.

※ 서신 항목이 체크되어 있지 않다 해도, 민원내용에 **답변을 서신으로 발송해달라는 요청이 포함돼 있는 경우 반드시 서신 발송을 해야 함.**

유선통화(전화답변)를 요청한 경우

민원내용에 유선통화 요청이 포함되어 있는 경우에는(알림수신 체크 여부와는 관계없이) 우선 민원인에게 직접 전화로 답변한 후, 민원인이 별도로 답변 받기를 원하는지 여부를 확인해야 함.

⇒ 별도 답변을 원하는 경우: '처리내용'에 사전 전화안내 내용을 입력한 후, 내부결재를 받아 답변을 발송한다.(결재받은 내용이 공식적인 답변이 됨)

⇒ 별도 답변을 원하지 않는 경우: '처리내용'에 "**민원인의 요청에 의해, 전화통화 후 민원종결**"이라고 적고 내부결재(담당자전결) 처리한다.

⇒ 민원인이 취하의사를 밝힌 경우: 민원인에게 '**취하는 민원인 본인이 직접 해야 함**'을 안내한다(p.10참조)

이러이러하면, 어떻게?

계속 반복되는 민원은 어찌하면 좋을까?

- ★ 민원이 반복해서 접수되는 경우
 - ⇒ 한명이, 이미 충실한 답변을 받았음에도 불구하고 동일한 민원을 계속 올림.
 - ⇒ 여러 명이 하나의 화제와 관련, 동일한 민원을 짧은 기간 집중적으로 올림.
- ※ 행정안전부 지침에 따른 민원내용의 동일성 판단 기준
 - ⇒ 해당민원의 성격, 종전 민원과의 유사성·관련성 등을 종합적으로 고려, 판단

한 명의 민원인 + 동일한 내용

▣ 부서관리자가 또는 업무 담당자 미답변 처리

- ※ 2회 이상 충실히 답변했음에도, 정당한 사유 없이 3회 이상 반복해서 동일민원이 제기되면, 3회째부터 민원처리에 관한 법률 제23조에 따라 내부결재에 의거 미답변 처리(민원인에게 답변 통지 안됨) 할 수 있다.
(단, 국민신문고 이송 민원은 미답변 처리해도 미답변 사유가 발송됨)
- 처리자는 특정 민원을 미답변 처리하겠다는 내부결재를 받는다.
(반드시 1·2차 결재자의 차 상급자 이상으로부터 내부결재 받을 것!)
- 내부결재 문서를 '응답소 시스템의 결재문서등록' 메뉴를 이용해서 해당 내부결재 문서를 등록하는 방식으로 미답변 처리 한다.

중복민원 설정(母민원+子민원 방식)을 통해 담당자가 직접 처리도 가능

- 原민원 처리자 접수 확정 후, 중복민원설정 메뉴를 클릭 후, 조회 클릭.
- 하나의 민원을 선택한 후 '중복민원설정'을 클릭하면, 선택된 민원(母민원)의 답변내용이 原민원에 그대로 복사돼 발송된다.
(이와 같은 과정을 통해 原민원은 子민원으로 전환된다)

여러 명의 민원인 + 동일한 내용

▣ 부서관리자 또는 업무 담당자 즉시답변 처리

- 처리자는 모범답변을 작성한 후 이에 준하여 즉시답변 하겠다는 취지로 부서장 내부결재를 받는다.
- 모범답변에 따라 내부결재 문서를 '응답소 시스템의 결재문서등록' 메뉴를 이용해서 해당 내부결재 문서를 등록하는 방식으로 즉시답변 처리한다.
- ※ 동일 주제에 관한 민원이 지속적으로 접수되는 경우, 응답소팀으로 공문 요청하면 부서분배 없이 접수단계에서 바로 즉시답변 가능.

이러이러하면, 어떻게?

그밖에 알아야 할 사항!

<p>응답소 화면에 오류 메시지 (function error)가 뜬다면?</p>	<p>a. Internet Explore '도구'메뉴에서 '호환성보기 설정'을 선택. b. '이웹사이트 추가'에 '98.42.33.31' 입력후 '저장', '닫기' 클릭 c. 열려있는 응답소 창을 닫고 재 접속 ※ 자세한 사항은 '화면이 잘 안 보일 때 조치방법' 참조</p>
<p>부서관리자를 변경하고자 한다면?</p>	<p>a. 응답소 첫 화면 오른쪽 상단 '공지사항'의 '신청서식' 작성 b. 응답소팀 전산담당 주무관 앞으로 변경 신청서 메일 송부</p>
<p>인사이동·업무분장 등으로 업무(연락처)가 변경됐다면?</p>	<p>a. 응답소 첫 화면 가운데 상단 '사용자정보' 클릭 b. 전화번호(내선번호)·담당업무 등을 수정 후 '변경' 클릭 ※ 사용자 정보는 120다산콜재단에서 참고하는 자료이므로, 현행화 되어 있지 않으면 현장민원 담당자 배정시 불일치 발생</p>
<p>휴가 등의 이유로 대직자를 설정해야 한다면?</p>	<p>a. 응답소 첫 화면 가운데 상단 '사용자정보' 클릭 b. '대직자' 및 '대직기간' 등을 설정 후 '변경' 클릭 ※ 업무관리시스템의 대직자 설정과는 별도로 설정해야 함</p>
<p>처리기한이 임박한 시점에서 부서 재지정요청을 하려면?</p>	<p>처리자 접수 후, 처리기한 연장(부서장 결재)한 뒤 재지정 요청 ※ 처리기한이 임박한 상태에서 연장 없이 재지정 요청을 하면, 기관관리자는 재지정 요청을 반려할 수 있음</p>
<p>이미 답변완료한 민원을 확인하고 싶다면?</p>	<p>'민원업무>총괄민원조회'에서 본인이 처리한 민원만 검색 가능 (부서관리자는 부서처리 모든 민원[조직개편前포함] 검색 가능)</p>
<p>민원처리 시 결재문서 공개범위는?</p>	<p>'부분공개'가 원칙 (민원인 이름 등을 포함한 각종 개인정보는 '비공개 표시')</p>
<p>민원인이 민원 취하 의사를 명시적으로 밝힌 경우</p>	<p>민원은 원칙적으로 민원인 본인만 취하할 수 있으므로, 민원인에게 직접 취하하도록 안내함 (예: 120다산콜재단으로 접수한 민원의 경우 민원인이 직접 120다산콜재단으로 연락하여 취하를 요청해야 함)</p>
<p>120이관처리(현장익명)는 어떻게 처리하는가?</p>	<p>답변을 간략하게 작성 한 후 결재 없이 '저장' 처리함 ※ 답변이 민원인에게 발송되지 않고 민원인이 답변을 확인할 수도 없으나, 일종의 현장민원이므로 이에 준해 처리</p>
<p>타직원(서울시, 자치구)의 협조답변이 필요하다면?</p>	<p>부서관리자 및 처리자가 협조답변을 요청할 수 있음(p.13참조) 처리자는 협조답변을 참고하여, 최종답변을 작성함 ※ 민원인에게는 처리자의 최종답변만이 발송됨 ※ 협조답변이 기안 전이라면, 협조답변 없이 최종답변 기안이 가능하나 이미 협조자가 기안 절차에 밟고 있다면 협조자 답변이 완료될 때까지 기다려야 최종답변 기안이 가능함</p>

이러이러하면, 어떻게?

그밖에 알아야 할 사항!

<p>이미 결재를 올렸는데 내용을 수정해야 한다면?</p>	<p>결재 중에 내용을 변경하면 변경내용이 응답소 시스템에 자동 반영되고, 혹 결재자가 내용을 변경하면 역시 변경된 내용이 시스템에 자동 반영되므로 결재상에서 문서를 직접 수정하면 됨</p>
<p>'처리 첨부파일'과 '결재 첨부파일'은 어떻게 다른가?</p>	<p>'결재 첨부파일'은 결재 과정에서 결재권자만 볼 수 있고 민원인은 볼 수 없다. 즉 민원인에게 자료를 첨부파일 형식으로 전달하기 위해서는 '처리 첨부파일' 기능을 이용해야 함 ※ 120다산콜재단에 접수된 전화, 문자 민원은 응답소 홈페이지에서 처리결과 및 첨부파일 확인 가능</p>
<p>업무관리시스템으로 연계 기안을 하고 나면?</p>	<p>업무관리시스템 '행정정보연계'에서 결재 상신을 해야 한다. 통상 내부결재이지만 서신으로 답변해야 하는 경우에는 p.15 참조</p>
<p>결재를 받았음에도 여전히 '처리 중 1건'이라면?</p>	<p>응답소 시스템과 별도로 '자체 결재'를 받은 건 아닌지 확인해본다. 만일 자체 결재를 했다면, '결재문서 등록' 메뉴를 활용하여 최종답변 처리한다. ※ 제대로 연계 기안을 했음에도 처리 중으로 나온다면 응답소 콜센터(2133-7860)로 문의할 것</p>
<p>민원인이 직접 전화해서 본인 민원을 등록해 줄 것을 요청하였다면?</p>	<p>응답소 시스템의 민원등록 메뉴를 활용하여 등록 가능. 담당부서와 담당자를 정확히 모르는 경우 본청·자치구 등 기관까지 입력하면 됨. ※ 통상적인 경우 법정처리기간은 7일, (단축)처리기간은 5일로 지정하면 되지만 법령 해석 등을 필요로 하는 경우에는 법정처리기간은 14일 (단축)처리기간은 10일로 지정</p>
<p>민원제목 앞에 '이송이관'이 표시된 민원은?</p>	<p>민원인이 국민신문고로 신청 민원 중에 서울시 소관사항으로 판단하여 이관된 민원. 처리기간은 7일로, 서울시 단축처리의 적용 받지 않으며 그 외 처리절차는 다른 응답소 민원과 동일함</p>
<p>민원제목 앞에 '명예'가 표시된 민원은?</p>	<p>민원인이 서울생활도우미의 도움을 요청한 민원. 신속행정담당관 소속 서울생활도우미(퇴직공무원으로 구성)는 민원인이나 처리자 사이에서 답변을 중재하는 역할을 담당. 민원처리자의 처리절차는 동일함</p>
<p>민원제목 앞에 '안전'이 표시된 민원은?</p>	<p>민원인이 최초 민원을 신청할 때, '안전신고포상제' 참여를 결정한 민원임. 실질적인 처리절차는 다른 응답소 민원과 동일하나, 최종답변을 하기 전 '안전과 관련된 의미 있는 신고였는지'를 판단하여 '수용·불수용' 결정, 처리자의 수용 여부는 실제 안전 관계 부서의 포상결정에 참고가 됨.</p>

응답소 부서관리자 도움말

이미 분배한 민원을 이런저런 이유로 회수하고 싶어.



응답소 화면 상단 메뉴에서 '민원조회'를 클릭한 후, 하위메뉴 중 '총괄민원조회'를 클릭해봐. 조회기간을 설정하고 나서 '조회'를 클릭해서 나오는 목록에서 대상 민원을 활성화하면, '회수'라는 버튼이 나오니까 클릭하면 될 거야.

※ 일반민원·직소민원만 회수가 가능하고
현장민원은 120다산콜재단 상담사만 회수 가능.

※ 미답변·즉시답변 처리를 위해서라면 기존 분배한 민원을 모두 회수해야 하겠지만, 단지 처리자를 부서 내 타직원으로 바꾸는 거라면, '회수' 버튼 옆 '처리자 재분배' 버튼을 이용하면 돼.



우리 부서 누구누구가 불친절하다는 민원이 접수되고 말았다. 이거 시민감사옴브즈만위원회에서 처리해야 하지 않을까? 아무튼 현재 우리 부서로 배분되어 버렸는데, 당사자 본인한테 분배해서 처리해 버려도 괜찮을까?



이미 시민감사옴브즈만위원회에서 검토했을 거야. 다만, '고충민원'으로 분류할 사안이 아니라서 당사자 소속부서로 분배될 수밖에 없었던 거 같다. 아무튼 당사자가 직접 답변하는 경우는 없어야 해. 그렇게 하면 심각한 2차 민원을 발생시킬 수도 있지. 부서장이 답변하는 것이 가장 좋겠지만, 선임주무관(👑)이 답변하는 것도 나쁘지 않아. 아무튼 불친절 당사자를 관리·감독할 수 있는 직원을 처리자로 지정해야 민원의 취지에 부합할 거야.



응답소 부서관리자 도움말

전반적으로는 우리 부서 민원이 맞기는 한데,
서울시 다른 부서나 자치구의 협조가 꼭 필요한 민원인데...



'처리자 분배 메뉴'에서 대상 민원을 활성화한 후,
(처리자 분배 메뉴가 뭔지는 당연히 알 거라 믿어)
화면을 주욱 내려보면 맨 끝에 '협조등록' 체크박스가
보일 거야. 체크하면 답변 협조부서를 설정 가능해.

만일 거꾸로 다른 부서로부터 협조를 받았다면
협조받은 사항의 부서 내 업무 담당을 찾아서
처리담당자(협조자)를 지정해 주면 되지.

※ 응답소 화면 상단 메뉴에서 '민원업무'를 클릭한 후,
하위메뉴 중 '협조요청관리'를 클릭하면,
기존 협조부서 지정 사항을 관리할 수 있음.
(협조부서 지정을 해제하거나 변경 가능)



그런데 서울시로 접수된 민원 중에 이런 경우도 있을 수 있잖아.
우리 부서 소관사항과 국가기관 소관사항이 섞여 있는 경우!
예를 들어 국토교통부에서만 답변할 수 있는 내용도 포함돼
있다면?



그런 민원이 있다면 일단 분배하지 말고,
기관재지정 요청을 하면서 재지정요청 사유로
'000는 우리 부서(서울시) 소관이지만
000는 00기관 답변사항이므로 재분배 바람'이라고
사유를 적어 내면 될 거야.

그럼, 응답소에서 해당민원을 국민신문고를 경유해서
'다부처 민원'으로 재접수하여 다시 분배하게 돼.
그 후에 재분배 받은 '다부처 민원'의 내용 중
서울시 소관사항 관련해서만 답변하면 되지.



☎ 민원 종류별 문의전화

⇒ **분배 받은 일반민원에 대해서는 접수자에게 문의**

목록		상세	
2018-03-20일에 통합접수센터 통합접수민원으로 등록된 민원제안. [기준등록일자: 2018-03-20] 처리기간: 5일 이내 민원진행단계: 분배 처리자검토중 민원상태: 처리자 분배			
민원 진행내역		인쇄 알람이력 [7] 진행현황 [1] 협조이력 [0] 첨언이력 [0] 답변이력 [0]	
고객 처리자 분배			고객
신청인 정보			
이름	한중현	연락처	02-0000-0000
휴대전화	010-0000-0000	SNS ID	
주소	[]	이메일	
주요 유형		고객 유형	시민
주의코멘트		회사명	
		건설업면허	
		등록방법	인터넷
민원 상세 ※처리자접수확정 시 재지정요청을 할 수 없습니다.※ 처리자접수확정 재지정요청			
접수번호	20180320902439	신청일시	2018-03-20 14:25:55
기준등록일시	2018-03-20 14:25:55	처리기간	5일 이내 연장 0일
발생지역	본청(서울시)	처리기한	2018-03-27 14:25:55
민원종류	일반민원	민원공개여부	[비공개]
민원유형(대)	기획/감사/교육/정보화/마출공동체	등록채널(대)	통합접수센터
기타의견	테스트	등록채널(소)	통합접수민원
알림수신	<input type="checkbox"/> 전화 <input checked="" type="checkbox"/> 문자 <input type="checkbox"/> 이메일 <input type="checkbox"/> 서신 <input type="checkbox"/> 알람톡	외부접수번호	
제목	테스트	민원유형(중)	시민소통/민원
내용	테스트	민원유형(소)	응답소
접수 첨부파일 (처리전)	등록된 첨부 파일이 없습니다.		
		신문고번호	

**“접수자 = 민원을 분배한 응답소팀 직원”
따라서 신속한 민원처리를 위해서는
해당민원을 접수한 직원에게 문의할 것**

- 직소민원 : 직소민원팀(2133-6047)
- 현장민원 : 120다산콜재단(3278-5751~2)
 - ⇒ 120시스템 : 120관리팀(724-1557)
 - ⇒ 현장민원 처리지침 : 시민감사음브즈만위원회(2133-3146)
- 일반민원 : 응답소팀(2133-7900)
 - ⇒ 응답소시스템 오류, 사용법에 관한 : 유지보수업체(2133-7860)
 - ⇒ 응답소 사용 권한, 조직도 변경 (2133-7931)
 - ⇒ 응답소 운영에 관한 일반사항 (2133-7930~2)

- 기타 민원관련 담당부서 연락처
 - ⇒ 접수번호형식 “2018-6110000-0001234”인 서식민원은 민원처리1팀 (2133-7903-7)/ 서식민원시스템 관련 (2133-7926~7)
 - ⇒ 제안민원 관련 : 사회혁신담당관(2133-6323)
 - ⇒ 개인정보 보호법 관련 : 정보공개정책과(2133-5672)

이렇게 답변해 봅시다

민원답변, 어떻게 쓸 것인가?

- ★ 민원인 이름을 틀리게 쓰지 말자! (의외로 이런 실수 잦음)
- ★ 평소에 안 써보던 편지를 모처럼 정성껏 쓰는 기분으로 답변을 작성하자.
→ **공문 형식이 아니므로, 단락마다 번호를 붙일 필요 없음.**
(형식과 상관없이 민원답변의 실질적 성격은 공문과 다름없음에 유의)
- ★ 담당자의 이름, 소속부서, 연락처를 절대 빼먹지 말자!

민원인에게 편지를 쓰듯이~~

※ 협조답변(p.10 참조)은 민원인에게 전달되지 않는다는 점에 착안하여 응용할 것

제목 : 민원회신 (민원인이 제기한 주요민원내용 요약 기재)

안녕하세요, 000 님. (여러 표현 중에서 000 님이 가장 무난한 호칭. ※ 종종 민원인 이름을 틀리게 쓰는 경우가 있는데, 이럴 경우 2차 민원이 야기될 수 있으므로 주의!) 00 날씨에 건강은 잘 챙기시고 계신지요. 000 님께서 지난 0월 0일 응답소 홈페이지를 통해 신청하신 접수번호 20161215123456 민원 (국민신문고에서 이관된 민원은 국민신문고 접수번호도 함께 명기, ※ 만일 민원을 이관한 국가기관 등에서 ‘~~에서 접수 후 서울시로 이관한 민원임’을 표시해 줄 것을 요청하였다면, 이관사항도 별도로 표시) 대해 아래와 같이 답변 드리겠습니다.

(...)

만족스런 답변을 전해드리지 못하는 점, 널리 양해 부탁드립니다. 더 궁금하신 점은 000과 000(0000-0000)에게 연락 주시면 성심껏 안내해 드리도록 하겠습니다. (소속부서, 담당자, 연락처를 반드시 남기도록!) 000 님 댁내 가정에 항상 평안과 행복이 함께하길 기원합니다. 감사합니다.

※ 단, 현장민원 답변은 ‘처리내용’란에 자동 적용되는 양식 활용이 우선!

처리내용 (281/4000)	현장 방문일시 : 2018년 2월 28일 00시 00분 안녕하십니까? 우리 구정에 많은 관심과 애정을 가져주셔서 감사드립니다. 귀하께서 신고하신 민원의 처리 결과를 말씀 드리겠습니다. 접수번호: 0000000000000000 민원발생위치(주소): ex) 은평구 갈현로 000 민원신고내용: 불법주차 차량 단속 요청
--------------------	--



이렇게 답변해 봅시다

민원답변, 무엇을 쓸 것인가?

- ★ 요청사항의 수용·불수용 여부를 명확히 밝힌다.
- ★ 수용·불수용의 근거를 쉽고 상세하게 서술한다.
⇒ 특히 수용하지 못하는 경우, 근거 규정 등을 더욱 자세히 설명해야 함!
- ★ 민원인에 대한 감성적 배려를 병행할 수 있다면 더욱 좋다.
- ★ SNS민원에 대한 답변은 제3자와 공유될 수 있음을 유의!

부족한 대로 최선을 다해야~

※ 처리자 개인이나 처리부서의 답변이 아닌, 서울시 전체의 답변임을 유의하자.

제목 : 민원회신 (민원인이 제기한 주요민원내용 요약 기재)

안녕하세요, 000 님. (...) 민원에 대해 아래와 같이 답변 드리고자 합니다.

(무엇에 대한 답변인지를 명시함으로써 민원인의 요청사항을 어느 정도 이해하고 있는지 진단할 수 있다.) 서울시 현재 000 프로그램을 운영 중에 있으나, 유감스럽게도 000 님의 요청사항은 000의 사업범위에 속하지 않는 관계로 (...) 안타깝지만 현재로서는 서울시에서 직접 반영할 수 없음을 알려드립니다. (수용 여부와 근거 내지는 수용 가능성을 서술한다. 수용하지 못하는 경우 자세한 사유를 민원인 입장을 배려하여 작성한다.)

한편, 000 건의 경우에는 해당업체에 문의한 결과 현재 000 등과의 협조를 통해 원만한 해결점을 모색 중인 것으로 확인되었습니다. (협조기관 연락처 등을 안내해도 좋으나, 협조기관이 민간기관일 경우 해당 기관에 사전 양해를 구하도록 한다.) 서울시에서는 000 님의 어려운 사정을 고려하여 000를 통해 (...) 늦어도 모월 모일까지는 처리될 수 있도록 최선을 다하겠습니다. (구체적인 절차·시기·한계 등을 최대한 상세히 명기한다)

(...) 000 님 닥내 가정에 항상 평안과 행복이 함께하길 기원합니다. 감사합니다.

※ 단, 현장민원 답변은 '처리내용'란에 자동 적용되는 양식 활용이 우선!

이렇게 답변해 봅시다

민원 추가 답변, 꼭 해야 하나요?

- ★ 민원을 답변 하였는데, 민원인이 추가적인 사항을 문의 하였을 때 어떻게 처리할 것인가?
 - ⇒ 민원답변에 대하여 충분히 이해가 되지 않거나 불만족하다고 판단되면 민원인은 추가답변을 요청할 수 있도록 되어 있습니다.
 - ⇒ 민원인이 충분히 이해될 수 있도록 성의껏 답변하여 주세요

추가 답변 1회 성의껏 답변하시면 이후 문의는 미 답변하실 수 있습니다.

※ 추가답변을 소홀히 하면, 해당민원의 답변 만족도 시민 평가 시 최하 점수가 나올 수 있으니, 충실하게 답변하여 시민 만족도가 향상될 수 있도록 해 주세요.

추가답변
요청내용 재 위탁 업체 선정전까지는 구 직영체제로 운영하기로 결정이 났지만 현실적인 직영체제하의 운영자 보충이 불가하여, 재위탁 업체 선정을 바로 돌입하고 그때까지 해당 원장의 재직을 유보한다고 합니다.
현시점은 학기를 마무리하고 새 학기를 시작하는 때라는 것을 담당관님도 잘 아실 것 이라 생각합니다.
그런데 문제가 있어 다수의 민원이 제기된 원장이 이런 때에 계속 재직을 한다니, 당분간이라 하더라도 굉장히 중요한 시기이고 교사들과의 소통이 안 되었던 원장인데 과연 맡겨도 될지 의문이 듭니다.
그리고 주관기관이더라도 구청에서 회의 결정내용을 일방적으로 바꾸어도 되는 것인지 재차 여쭙어봅니다.

추가답변
내용 학부모님이 심려하시는 점 충분히 공감하고 있습니다.
해당 구청에서도 현 상황을 최대한 빠르게 해결하고자 노력하고 있습니다.
회의에서 결정되었던 어린이집 직영 운영이 복지 재단 정관 변경 등 절차상의 이유로 불가능 하게 되어 부득이하게 재위탁 업체 선정으로 결정이 되었습니다.
그 과정에서 어린이집에 원장 자리를 공석으로 둘 수 없어 일시적으로 유보된 상태입니다.
3월 말에 절차가 다 마무리된다고 하니 이점 양해 부탁드립니다.
안정적으로 문제가 해결되어 어린이집 운영이 정상화될 수 있도록 지속적인 관심으로 최선을 다하겠습니다.
항상 시정에 관심 가져 주셔서 감사합니다.

※ 추가 답변은 결재 없이 처리 가능하니, 답변내용 기재 후 저장하면 됨

이렇게 답변해 봅시다

이런 경우엔 이렇게 답변합니다.

★ 비정형적인 민원에도 일단 가능한 범위 안에서 최선을 다해 답변해야 한다.

1) 민원인 요청사항에 답변하기 위해 민원발생 장소를 반드시 알아야 함에도 민원내용·접수정보만으로는 민원발생 장소를 특정하기 어려운 경우

민원인 연락처를 알 수 있다면, 해당번호로 직접 전화를 걸어 민원발생 장소를 확인한 후 답변한다. 만일 연락처조차 알 수 없다면 일단, **'발생 장소를 알 수 없어 자세한 답변이 어려우므로 0000-0000로 연락 주시어 발생 장소를 알려 주시면 차후 자세히 답변 드리겠습니다'**라는 취지의 내용으로 간략하게 답변하는 것이 무난하다. 한편, 장소 이외에도 민원답변을 위해 반드시 필요한 내용이 민원 신청 사항에 누락되어 있는 경우에도 이상과 같다.

2) 국가기관이나 다른 지자체에서 국민신문고를 통해 답변한 내용은 서울시 직원이 확인하지 못함에도, 민원인이 해당 답변을 근거로 민원을 제기했다면?

민원인 입장에서는 실제 직무와 상관없이 공무원이라면 당연히 본인이 종전에 낸 민원에 대해 알고 있을 것으로 착오할 수 있다. 이러한 경우 우선 **'서울시에서는 ~~~~한 사유로 종전 민원에 대해 알 수 없으므로 명확한 답변은 어려우나 가능한 범위 내에서 설명 드리자면 ~~~입니다'**라는 방식으로 답변에 응하는 것이 좋다. 부득이 종전 민원의 내용을 확인해야 할 경우에는 국민권익위원회(국민신문고 운영) 등에 공문을 보내 협조를 구해야 한다.

3) 처리기한이 경과한 후 최종답변을 해야 하는 경우라면?

민원인에게 사전에 전화 등으로 처리기한 경과에 대한 양해를 구하는 것이 바람직하다. (연락처 확인이 어려울 경우, **'연락처를 알지 못해 기한 경과에 대해 사전 양해를 구하지 못했던 점, 정중히 사과드립니다'**라는 정도의 문구를 최종답변에 포함시키는 것이 좋다) 그리고 최종답변 작성시 처리기한이 경과할 수밖에 없었던 이유 및 처리기한 연장을 제때 하지 못했던 이유 등에 대해 구체적으로 설명하도록 하자.

이렇게 답변해 봅시다

모범답변, 이래서 잘 썼다!

- ★ 민원인의 지적 사항 하나하나를 꼼꼼히 검토한 후 답변하고 있다.
- ★ 긴 내용을 알기 쉽게 목록화 하고 있으며, 특히 소주제 제시가 명확하다.
- ★ 민원인에 대한 감성적 배려를 충분히 병행하고 있다.
- ★ 민원 수용여부를 직접 결정할 수 없는 제한된 상황임에도 최선을 다하고 있다.

“혐오시설 건설 반대 민원에 대한 답변 사례”

000 님, 안녕하세요. 우리 000에서 추진하고 있는 000 건설사업에 많은 관심과 애정을 갖고 계신 000 님의 무궁한 발전을 기원합니다. 우리 000에서 시행 중에 있는 000사업으로 불편을 드려 대단히 송구하게 생각하며 0월 0일 응답소로 신청하신 민원(접수번호 201600000000)에 대해 아래와 같이 답변 드립니다.

첫째, 환경영향평가 대기오염 예측조건 중 0000년 주민설명회 때의 일반조건과 0000년 0월 본안 제출 때의 일반조건의 차이점에 대하여 설명 드리겠습니다. 일반조건 예측시 ①2026년 최대교통량, ②하루 24시간 중 교통이 가장 많이 몰리는 첫 두시간 대 교통량, ③환경영향평가 가이드라인에 의한 설계속도 등을 고려하게 되어 있는데 (...) 둘째, 최악의 조건을 가정하여 예측을 다시 한 내역을 설명 드리겠습니다. 최초 환경영향평가서 제출 후 000 지역 주민들과 수 차례 협의를 거치면서, 주민분들의 이의 제기와 우려를 최소화시키고자 000에서 제시한 보고서에 근거하여 최악조건들을 추가 예측하였으며 그 결과 환경기준을 만족하는 것으로 확인되었습니다. 그러나 이러한 모든 진행과정들을 일일이 설명드리는데 한계가 있다 보니, 오히려 000 주민분들에게 더 큰 오해와 심려를 끼쳐 드리게 되었습니다. 이점 죄송하고 안타까운 마음 금할 수 없습니다. 셋째, 시민들을 위한 안전장치와 그에 대한 진행상황에 대해 설명 드리겠습니다. 당초 시설만으로도 환경영향평가 기준을 만족하였으나, 000 주민들의 우려를 감안하여 000 셋강 변에 공기정화시설을 추가 설치하여 000 방향으로 올라오는 배기가스를 정화 후 셋강으로 배출 할 계획이며 이미 설계에 반영한 바 있습니다. 000 지역의 공기정화시설이 가동되게 되면 0000의 배기가스를 사전에 저감시킬 수 있을 것으로 예상됩니다. 넷째, 주민분들께서 적극적으로 좋은 제안을 해주신 것에 대해 감사드리며, 의견주신 셋강 주변으로의 출구 설치 건에 대해 말씀 드리겠습니다. '셋강제방 절개에 따른 제체 불안정', (...) '지상교량으로 접속 시 종단경사 및 회전반경의 급격한 설계기준 초과' 등을 고려할 때 이를 전면 수정하여 재설계 및 재협의 하기란 실질적으로 어려운 일이라 판단되나 관련 내용을 추가 검토하여 주민 여러분들의 우려사항이 종식되도록 최선을 다할 것을 약속 드립니다.

주민 여러분의 의견은 실행가능 여부를 떠나서 저희에겐 모두 소중한 의견입니다. 다만 모두 들어드릴 수 없는 사항에 대해서는 더 없이 안타깝게 생각하고 있습니다. 본 사업은 상습 정체 구간인 0000의 00환경 개선 및 지역 균형발전을 촉진하는 사업임을 감안하시어 공사가 원활하게 진행될 수 있도록 많은 협조와 이해 있으시길 부탁드립니다. 더 궁금한 사항은 0000-0000로 연락주시면 성심껏 안내해 드리도록 하겠습니다. 000 님 가정에 늘 건강과 행복이 함께하시길 기원합니다. 감사합니다.

이렇게 답변하면 곤란...

他山之石으로 삼아야...

★ 일선부서의 민원답변은 곧 **서울시의 민원답변**임에 유의해야 한다.

“시민과의 약속 불이행’에 대한 항의 사례”

1. 서울시 시정에 관심을 가져 주셔서 감사합니다.
2. 서울시 산하 기관에서 여전히 00 제품을 구입, 사용하고 있다는 내용의 기사가 보도된 이후 서울시에서는 신속하게 서울시 및 산하기관의 00제품 구매내역을 수합함으로써 사실 확인 작업에 착수하였습니다.
3. 확인 결과 서울시 대부분의 기관에서 시장님의 불매운동 선언 이후 00제품을 구입하지 않았으나, 일부 산하기관의 구매 담당자가 청소용품 등의 제품이 00에서 생산된 제품인 사실을 인지하지 못하였거나, 부주의하여 습관적으로 00 제품을 구입한 것으로 확인되었습니다. 또는 00 제품인 사실을 모르고 구입하였으나 뒤늦게 00 제품인 사실을 알고 타사의 대체품으로 교환한 경우가 있었습니다.
4. 이에 서울시에서는 서울시 및 산하 기관의 전 직원을 대상으로 부도덕한 기업의 제품을 구입 및 사용하지 않도록 교육을 실시하였으며 일회성 교육에 그치지 않고 향후 지속적인 담당자 교육을 실시할 예정입니다.
5. 이상과 같이 답변을 드리오니 참고해 주시기 바랍니다.

#불필요하게 번호를 매기는 등 딱딱한 공문 형식에 가까움.

#민원인 호칭, 소속부서·처리자·연락가능 번호 등 기본적인 내용이 모두 누락됨.

#유감의 표시가 없다. 민원인은 서울시 전체를 상대로 불만을 제기했으므로, 답변부서로서는 비록 직접적인 책임이 없더라도 적절한 유감을 표해야 했음. 담당자나 부서 입장에서 다소 억울하더라도 민원인은 결국 서울시의 답변을 받게 된다는 점에 유의하자!!

“트위터로 불편사항 개선 요청하는 사례”

@seoul_eds 700번 버스 차량번호 1785번 국립 암센터 정류장 무정차통과했습니다. 아예 비상 등 켜고 정류장측 차선으로 진입도 안하고 통과하네요. 재발방지바랍니다.

오전 5:13 - 2018년 2월 2일

**답변은 아래와 같이
댓글로 (응답소 계정) 나감.**

서울특별시 응답소 @seoul_eds · 2월 9일

님에게 보내는 댓글

시민님 안녕하십니까, 서울시 버스정책과입니다. 먼저 우려시 버스 이용에 불편을 드려 대단히 죄송합니다.

말씀하신 700번 무정차에 대한 불편사항은 해당 운수회사인 동해운수로 통보하. bit.ly/2sivZD1

서울특별시 응답소 @seoul_eds · 2월 5일

님에게 보내는 댓글

내 슬픔을 통해 지고 가는 자님의 의견은 민원으로 분류되어 담당부서에서 검토 후 답변드릴 예정입니다.

SNS로 접수되는 시민의견 모두를 일반적인 민원과 동일시할 수는 없음. 경우에 따라서는 별도의 답변이 필요 없는 문자 그대로의 단순한 의견 개선일 수도 있기 때문.

그러나 **서울시는 ‘서울시 메시지민원 처리규정(서울특별시에규 제712호)’에 의거하여 SNS로 접수되는 시민의견 역시 통상의 민원에 준해 처리토록 하고 있음.**

따라서 SNS로 접수된 시민의견에 대한 답변이라도 서울시의 입장이 시민에게 충분히 전달될 수 있도록 하자.

이렇게 답변해 봅시다

잘 썼는지 확인해 봅시다.

- ★ 아래 사항을 고려하여 답변을 충실히 작성했는지 스스로 점검해 봅시다. (검토하지 않을 경우 다음 단계로 넘어가지 않습니다)

민원답변 자가진단	
번호	자가진단 세부항목
1	민원인의 이름, 담당자 정보(이름·소속부서·연락처)를 정확히 기재 하셨습니다습니까?
2	SNS민원의 경우, 답변 내용이 공개될 수 있습니다. 이를 고려하여 작성 하셨습니다습니까?
3	민원인 요청사항에 대한 수용 여부(가능 여부)를 명확히 밝히셨습니까?
4	수용이 어려울 경우, 법적 근거 등 그 구체적 사유를 민원인이 이해하기 쉽게 작성하셨습니다습니까?
5	공감, 위로, 감사 등의 감성적 표현을 활용해 민원인을 충분히 배려 하셨습니다습니까?
6	타 부서(기관) 협조가 필요한 경우 협조 받은 의견을 종합하여 작성하셨습니다습니까?
7	처리기한이 경과한 경우, 처리가 지연된 이유와 적절한 유감의 표현을 답변내용에 포함 하셨습니다습니까?
8	민원인이 답변 결과를 서신발송 또는 전화로 요청 하였는지 확인 하셨습니다습니까?
9	답변 외 별도의 자료를 요청한 경우, 해당자료를 첨부하고 민원인이 원하는 방식으로 전달해야 합니다. 이를 확인 하셨습니다습니까?
10	민원인의 입장에서 처리결과(완전해결, 이해설득 등)를 선택 하셨습니다습니까? (처리결과 민원인의 판단과 다르면 추가답변 요구가 있을 수 있습니다)