2024년 05월 09일 14시 54분

고객을 맞이하는 자세

- 시청 본관 앞에 설치된「민원안내소」에 안내요원 1명을 상시 배치하여 고객이 원하는 곳을 2분이내 찾을 수 있도록 도와 드리겠습니다.
- 직원은 근무시간중 공무원증이나 명찰을 가슴에 달고 각 부서의 사무실 입구에는 사진과 담당업무가 포함된 좌석배치도를 부착하여 방문하시는 고객이 1분 이내에 담당자를 찾을 수 있도록 하겠습니다.
- 모든 고객에게는 항상 "어서 오십시오. 자리에 앉으십시오. 무엇을 도와 드릴까요?" 라고 인사를 하겠습니다.
- 업무처리중에 방문하신 고객의 민원을 먼저 처리하여 드리기 위해 즉시(5초 이내) 하던 일을 중단하고 고객의 의견을 듣겠습니다.
- 전화를 받을 때에는 벨소리가 3번 이상 울리기 전에 받고 "감사합니다. □□□과 ○○○입니다." 라고 먼저 인사하고 전화를 마칠 때에는 고객이 전화를 끊으신 후에 수화기를 내려 놓겠습니다.
- 민원통화시 고객의 의견을 적극적으로 수용하고, 고객의 의견을 명확히 이해하기 위하여 1회 이상 고객이 말씀하시는 중요내용을 반복 확인하겠습니다.
- 담당자가 없을 경우에는 용건을 정리하여 담당자에게 전달한 후 3시간 이내 또는 고객이 원하시는 시간과 장소로 전화를 드리도록 하겠습니다.
- 다른 직원에게 전화를 연결할 경우, 전화를 받은 직원은 통화요지를 간략히 전달하여 고객이 같은 내용을 재차 설명하는 일이 없도록 하고, 전화연결을 위하여 10초 이상 기다리지 않도록 하겠습니다.

고객불만 접수 · 처리

제공한 모든 서비스에 대하여 불친절 · 불만족을 느끼셨거나 개선하여야 할 사항이 있을 경우, 문서 · 전화 · 우편 · FAX · E-mail · 인터넷 등을 통하여 의견을 제시하여 주시면 3일 이내에 검토하여 그 결과를 통보하여 드리겠습니다.

불만접수 · 처리 창구(공통사항)

창구명	담당부서	전화번호	fax
공무원부조리신고	감사실	270-3257	270-3575
공무원친절 · 불친절신고	자치행정과	270-8340	270-3579

목포시청 홈페이지 접수

창구명	담당부서	위치
시민소통신문고	자치행정과	초기화면→열린시장실→시민소통신문고
공무원부조리신고	감사실	초기화면→참여/민원→신고센터→부조리신고창구

시정 및 보상조치

- 공무원과의 민원처리 과정에서 불쾌하셨거나, 만족하지 못하신 경우 연락을 주시면 해당 공무원에게 주의를 주고, 그 결과를 1일 이내에 알려 드리겠으며, 3회 이상 누적될 경우 타부서 발령 등 인사 조치를 하겠습니다.
- 고객의 민원을 정당한 사유 없이 법정처리 기한 내에 처리하지 못하였을 때에는 목포시 민원사무처리규정에서 정한 보상금액을 사과문과 함께 상품권 등으로 보상해 드리겠습니다.
- 고객의 민원을 담당공무원의 착오로 잘못하여 발급한 민원서류를 재발급 받기 위하여 다시 시청을 방문하였을 때에는 공무원여비규정에 따라 교통비를 보상하여 드리겠습니다.

고객만족도 조사와 결과 공표

- 제공하는 서비스에 대한 고객만족도 조사를 매년 1회 이상 실시하겠습니다.
- 고객만족도 조사결과와 서비스 이행기준 달성도 평가 결과는 조사 후 1개월 이내에 인터넷 홈페이지와 시보에 공개하고 언론 매체에

도 진솔하게 밝히겠습니다.

- 고객만족도 조사결과와 서비스 이행기준 달성도 평가 결과 잘못된 점들은 즉시 개선하여 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

고객에게 협조 및 부탁사항

- 모든 공무원에게 친절하고 공정한 서비스를 받을 권리가 있으므로 때와 장소에 구애됨이 없이 적극적으로 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.
- 제공해 주시는 모든 의견은 시정발전의 밑거름이 되므로 잘못된 점에 대하여 반드시 신고하여 주시기 바랍니다.
- 친절하고 모범이 된다고 여겨지는 공무원은 적극적으로 추천하여 널리 알릴 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.
- 민원이나 의견을 제출하실 때에는 성명과 주소, 연락처를 정확하게 기재하여 주시기 바랍니다.

COPYRIGHT © MOKPO-SI. ALL RIGHT RESERVED.

MokPo - Si
Web Contents