

# 고객응대 매뉴얼



**숙명여자대학교**  
SOOKMYUNG WOMEN'S UNIVERSITY

# I. 고객만족(CS) 행정의 이해

## 1. 고객만족(CS) 행정의 필요성

- 정부와 공공부문 등 사회 전반의 고객서비스 개선에 따라 대학 행정서비스 품질에 대한 기대수준이 높아짐
- 행정 패러다임이 수요자지향, 고객참여, 경쟁체제, 파트너십, 수평형, 쌍방향 행정으로 변화함
- 행정서비스 품질 제고도 행정이 다루어야 할 고유영역이며 지속적인 관리가 필요함
- 행정서비스의 질 제고를 통해 불필요한 민원을 사전에 방지하여 더 큰 행정력 낭비요인을 줄임
- 행정직원과 고객(민원인) 사이에 행정서비스 처리기한에 대한 이해의 갭을 줄이기 위한 노력 필요
- 고객 또한 민원인으로서의 의무가 요구되어지는 시대적 상황 반영

## 2. 고객의 정의

- 행정서비스의 생산, 전달, 수요 및 기타 과정에 기여하는 혹은 관계된 주체(이해 당사자)
- 좁게는 내부 구성원(학생, 교수, 직원, 조교, 연구원, 동문)으로부터 넓게는 학부모, 유관 기관, 기타 거래처 및 일반인을 포함

## 3. 고객만족(Customer Satisfaction)이란?

- [고객만족]이란, '고객이 요구하는 바를 성취하거나 충분한 정도까지 채우는 것'
- [고객만족행정]이란, 대학이 제공하는 정책이나 행정서비스에 대해 고객이 기대하는 수준보다 더 많은 가치를 제공했을 때 고객들이 느끼는 만족감

## 4. 고객만족(CS) 행정의 추진 방법

- 과정 요인 개선: 고객응대 매뉴얼 보급 + 민원홈페이지 개선('질의&응답' 메뉴의 기능 개선 등)
- 결과 요인 개선: 민원홈페이지 내 '질의&응답', '행정개선', '제안마당' 등의 게시판 활성화 및 '민원신속처리기구' 설치·운영

# III. 상황별 고객응대 요령

## 1. 고객과 만나는 접점(MOT/Moment of Truth)

- MOT는 고객접점을 의미하며, "고객이 우리를 느끼는 순간"입니다.
- 고객창구, 담당직원 그리고 고객이 마주치는 모든 환경(사무실 정리 상태, 분위기, 직원의 태도나 말투 등)이 바로 고객 '접점'입니다.
- 결국 고객응대의 최일선인 접점에서 고객에게 특별한 순간을 만드는 것은 나의 말 한마디, 따뜻한 미소 한 자락에 달려 있습니다.

### [ 고객만족의 순간 ]

- 업무를 빨리 처리하려고 노력하는 직원의 모습
- 질문에 성의 있게 대답하는 모습
- 고객(민원인)의 말을 적극적으로 경청하는 모습
- 다른 고객(민원인)에게도 친절하게 응대하는 모습
- 반갑게 맞이하는 모습
- 해당 부서를 안내해주는 직원을 만날 때
- 깨끗하게 정리 정돈된 사무실에 들어설 때

## 2. 상황별 고객응대 이행표준

### □ 직접 방문하는 경우

#### ◆ 방문고객 응대 기본자세

- 고객에게 무관심한 태도를 보이지 않습니다.
- 양해를 구하지 않은 채 기다리게 하지 않습니다.
- 관계없는 일은 모르는 것이 당연하다는 얼굴을 하지 않습니다.
- 바쁠 때에도 고객의 의견을 충분히 청취한 후 응대합니다.

#### ◆ 방문고객 응대 이행표준

- 각 건물 현관에는 층별 사무실 위치를, 각 사무실 입구에는 직원과 담당 업무가 표시된 안내도를 비치하여 이용에 불편이 없도록 합니다.
- 직원들의 자리에 명패를 비치하여 고객이 담당자를 쉽게 찾을 수 있도록 합니다.
- 고객이 방문하면 하던 일을 잠시 멈추고, 밝고 친절하게 맞이합니다.
- 고객이 방문하여 요청하는 업무를 다른 업무에 우선하여 처리합니다.
- 담당자가 자리를 비웠을 때에는 그 이유를 고객에게 정확히 설명하고, 다른 직원이 그 일을 대행하여 처리합니다.
- 다른 직원이 대신하여 처리할 수 없는 경우에는 고객의 요청사항을 담당직원에게 전달합니다.
- 업무를 전달하는 경우 고객에게 담당직원의 업무복귀 예상시간을 안내하고 담당직원은 업무복귀 후 30분 이내에 연락을 합니다.
- 장애인, 노약자 등 몸이 불편한 고객이 사전 연락 후 방문 시 편안하게 민원을 해결할 수 있도록 합니다.

## □ 전화로 문의하는 경우

### ◆ 전화고객 응대 기본자세

- 전화기 근처에는 항상 메모용지, 필기도구를 두고, 타 부서 담당자의 연락처를 찾기 쉽게 'UC'를 항상 온라인 상태로 유지합니다.
- 통화 중 급한 일이 생겼을 경우라도 가급적 통화를 끝낸 뒤에 일을 처리하는 것이 좋지만 통화가 오래 걸려서 급한 일을 먼저 처리해야 하는 경우에는 상대방에게 사정을 설명하고 양해를 구합니다.

### ◆ 전화고객 응대 이행표준

- 전화는 벨소리가 울리면 지체 없이 받으며, 친절한 인사와 함께 “안녕하십니까? 000팀 000입니다.” 라고 담당자의 소속과 성명을 밝힙니다.
- 다른 직원에게 연결할 경우에는 그 사유와 연결할 직원의 소속부서, 이름, 전화번호를 안내 후 바로 연결합니다.
- 문의 및 상담내용에 대하여는 가급적 쉬운 용어를 사용하여 성실하게 답변합니다.
- 담당자가 부재중인 경우에는 용건과 함께 고객의 성함, 연락처 등을 메모하여 전달하고, 담당자는 업무복귀 후 30분 이내에 고객에게 연락합니다.
- 통화 종료 시에는 인사를 한 다음, 고객이 전화를 끊은 후에 수화기를 내려놓습니다.

### ◆ 전화고객 응대 3요소

친절	신속	정확
<ul style="list-style-type: none"><li>• 가장 중요한 고객 접점 중 하나가 전화 응대이며, 항상 친절하고 상냥하게 응대한다.</li><li>• 전화 응대는 행정에 대한 대내·외 이미지를 결정하는 중요한 요소이다.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 전화벨이 3번 울리기 전에 신속하게 받는다.</li><li>• 전화기 옆에는 항상 메모지, 필기도구를 준비하여 고객의 요구사항을 정리하고, 업무 처리 및 결과에 대한 안내를 신속하게 한다.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 고객은 대부분 전화를 통해 1차적인 의문을 해소한다.</li><li>• 전화 응대는 비대면 응대의 한계로 인해 더 정확한 응대가 필요하며, 이 때 정확한 업무지식과 성의 있는 답변은 고객에게 신뢰를 준다.</li></ul>

## □ 문서나 인터넷으로 요청하는 경우

### ◆ 문서 및 인터넷 응대 기본자세

- 고객이 문서나 인터넷을 통해 문의를 하는 경우 하루 안에 답변합니다.
- 답변할 경우에는 반드시 답변 첫머리에 담당자의 소속과 성명을 밝힙니다.
- 문의 내용에 대한 답변 담당자가 자신이 아닌 경우 담당자에게 문의가 왔음을 알려 즉시 확인 후 답변할 수 있도록 합니다.

◆ 문서 및 인터넷 응대 이행 표준

- 민원서류가 접수될 경우 문서접수 담당자는 문서접수 1일 이내에 담당부서에 전달하고, 업무 담당자는 민원서류를 전달받은 날 고객에게 접수결과를 안내합니다.
- 접수된 민원의 회신 처리기한은 업무일 기준 5일 이내 처리를 원칙으로 하며, 민원 성격상 신중한 검토와 타부서 또는 기관과의 협의가 필요하여 5일 이상이 소요될 경우 그 사유와 진행상황, 처리 예정일 등을 3일 이내에 전화, 문자 또는 e-mail로 전달합니다.
- 모든 회신 내용에 담당직원의 성명과 연락처를 표시하여 처리 결과에 대한 확인이 가능하도록 합니다.
- 우리 대학 홈페이지를 통한 질의사항은 일반적인 경우 1일 이내 접수하여 처리하고 그 외 부서간의 협의와 확인이 필요한 사항은 3일 이내에 그 진행 여부 또는 처리 결과를 답변합니다.
  - 홈페이지(<http://www.sookmyung.ac.kr/sookmyungkr/index.do>)
    - ① 제1루트: 대학생활 - ‘숙명1·3·7센터’ - ‘숙명1·3·7 게시판’
    - ② 제2루트: 상단 메인 이미지 우측 아래쪽 - 2회 순환 메뉴 중 ‘숙명1·3·7센터’ - ‘숙명1·3·7 게시판’
    - ③ 제3루트: 메인화면 맨 아래쪽 - ‘숙명1·3·7센터’ - ‘숙명1·3·7 게시판’

□ 민원처리 기한

민원 내용	일반적 처리 기한	비고
재학·재직·경력증명서	즉시	
단순 질의	1일 이내	내용에 따라 판단
일정한 절차가 필요한 사안	3일 이내	
행정개선/제안 및 중대하고 복잡한 사안	7일 이내	

3. 상황별 고객응대 요령

□ 직접 방문하는 경우

- 첫 인사 및 방문목적 확인
  - 고객과 가볍게 눈을 맞춘 후, 공손하게 인사한다.
  - 고객의 방문 목적을 확인한다.

**주의**

- ☑ 민원인이 방문하였을 때 무관심한 태도를 보이지 않는다.
- ☑ 첫인상이 나쁘면 민원 해결이 어려워 질 수 있으므로 특히 주의해야 한다.

- 민원상담 및 끝인사
  - 중요하거나 잊어버리기 쉬운 내용은 메모하고
  - 적절하게 고개를 끄덕이거나 대답을 하며 공감을 표시한다.

### 주의

- ☑ 컴퓨터를 조작하는 등 무성의한 태도를 보여 민원인의 마음을 상하게 하지 않는다.
- ☑ 고객의 말을 끝까지 경청한 후 답변한다.

- 어려운 용어나 절차 등은 고객의 입장에서 알아듣기 쉽게 설명한다.
- 고객이 반복해서 질문하는 경우, 최대한 쉽고 상세하게 설명한다.
- 자신의 업무범위만 내세워 소극적으로 대처하지 않고, 고객의 질문과 요구에 적극적인 해결 노력을 보인다.

### 주의

- ☑ 고객이 민원해결을 위해 여러 부서를 찾아다니며 시간과 비용을 쏟지 않도록 최선을 다하여 돕는다.

- 현장에서 즉시 처리되지 않는 민원은 처리에 소요되는 시간이나 절차 등을 자세히 알려준다.
- 고객이 돌아갈 때는 공손하게 인사한다.

## □ 전화로 문의하는 경우

- 첫 인사 및 용건 확인
  - 전화벨이 울리면, 벨이 3회 이상 울리기 전에 빨리 수화기를 든다.
  - 고객에게 인사를 한 후 소속과 성명을 밝힌다.

### 주의

- ☑ 부득이하게 전화를 늦게 받았다면 반드시 양해를 구한다.
- ☑ 상대방이 알아듣기 좋은 속도의 발음으로 친절하게 말한다.

- 고객에게 용건을 물어본다.

- 상담 및 전화 연결
  - 고객의 말을 경청하면서 적절하게 답변하고, 공감을 표현한다.

### 주의

- ☑ 단답형 답변보다는 고객을 배려하는 표현을 쓴다.

- 중요하거나 잊어버리기 쉬운 내용은 메모한다.
- 어려운 용어나 절차 등은 이해하기 쉽게 풀어서 설명한다.

### 주의

☑ 고객의 말을 끝까지 경청한 후 답변한다.

- 업무 담당자에게 전화를 연결해줄 경우 업무 담당자의 성명, 전화번호(타부서인 경우 부서까지)를 먼저 설명하고 연결해준다.

### 주의

☑ 전화 연결도중 전화가 끊어지지 않도록 주의한다.

☑ 연결 받을 담당자가 어느 부서, 누구인지 미리 확인한 후 연결한다.

☑ 전화가 연결되지 않아 다시 전화가 온 경우 고객에게 양해를 구하고, 담당자가 고객에게 직접 전화를 걸 수 있도록 고객의 전화번호를 확인하여 담당자에게 알려준다.

### ○ 상담 종료 후 끝인사

- 상담이 끝난 후에 추가적으로 필요한 사항은 없는지 물어본다.
- “감사합니다!” 등 공손한 끝인사 후 전화를 끊는다.

### 주의

☑ 고객의 말이 끝나기 전에 먼저 전화를 끊지 않도록 주의한다.

### 전화응대의 기본

전화응대 BEST 8	
① 전화 빨리 받기	“벨소리는 3번 이내” “모든 전화는 내게 맡겨라.”
② 먼저 인사하기	“인사말, 소속, 이름을” “밝은 목소리로”
③ 충분히 경청하기	“통화는 듣는 것부터” “듣고 나면 해결된다.”
④ 전화내용 정확하게 전달하기	“순간의 무성의가 기회손실이 될 수도……”
⑤ 통화는 간단 명료하게	“용건을 요령 있게” “명료한 목소리로”
⑥ 친절하게, 약간 High Tone으로	“명랑하고 상냥한 말씨로”
⑦ 통화중인 주위에서는 조용히	“동료와 고객을 위한 배려”
⑧ 끝 인사 후 상대보다 늦게 끊기	“감사합니다!” “2초 늦게 끊기”
전화응대 WORST 8	
① 내 전화만 잘 받는 것	“누군가 받겠지? 음! 음! 누가 이기나 보자”
② 충실하지 못한 답변	“적당히 답변” “전화 건 사람의 용건을 무시”
③ 용건이 끝나자마자 전화를 끊는 것	“그래 알았어! 딸깍!”
④ 메모 대신 구두로 전달하는 것	“메모보다는 기억력을 신뢰”
⑤ 무성의한 전화응대	“지금 없어요. 잘 몰라요.”
⑥ 양해도 없이 오래 기다리게 하는 것	“1분, 3분, 5분 뚝뚝뚝”
⑦ 통화중 옆사람과 이야기를 하는 것	“어디까지 이야기 했죠?”
⑧ 불친절하게 응대하는 것	“사무적이고 서두르는 목소리” “상대와의 말다툼”

### 고객을 배려하는 표현

무심코 쓰는 표현	고객을 배려하는 표현
기다리세요.	<ul style="list-style-type: none"> <li>잠시만 기다려주시겠습니까?</li> </ul>
모르겠는데요.	<ul style="list-style-type: none"> <li>잘 모르는 부분이 있습니다. 좀 더 알아보고 알려드려도 될까요?</li> </ul>
할 수 없는데요.	<ul style="list-style-type: none"> <li>지금은 할 수 없지만 도와드릴 수 있는 방법이 있는지 찾아보겠습니다.</li> </ul>
자리에 없습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>다른 용무로 지금 자리에 안계십니다. 메모를 남겨드릴까요?</li> </ul>
담당자가 아니라서 모르겠는데요.	<ul style="list-style-type: none"> <li>죄송합니다만, 담당자가 아니라서 제가 잘 알지 못하는 내용이니, 전화를 돌려드려도 되겠습니까? 담당자 전화번호는 000-0000입니다. 바로 연결해드리겠습니다. 끊지 말고 기다려주십시오.</li> </ul>
예? 뭐라구요?	<ul style="list-style-type: none"> <li>죄송합니다만, 다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?</li> </ul>
아닙니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>제가 확인해본 결과 00가 아니라고 합니다. 양해해 주시면 고맙겠습니다.</li> </ul>
잠깐 기다리세요.	<ul style="list-style-type: none"> <li>잠시만 기다려주십시오.</li> </ul>



상황별 전화 응대 요령

상황	응대 요령
찾는 사람이 통화중일 때	“죄송합니다만, 000씨는 현재 통화중입니다. 잠시 기다려주시겠습니까?”
오래 기다린 후 연결할 경우	“오래 기다리셨지요? 연결해 드리겠습니다.”
오래 기다려야 할 경우	“오래 기다리셔야 할 것 같습니다. 혹시 제가 도와 드릴 수 있는 사항인가요? 아니면 제가 메모를 남겨 드릴까요?”
메모 전달을 부탁 받았을 경우	“돌아오면 연락드리도록 하겠습니다. 저는 000입니다. 좋은 하루 되십시오.”
다른 부서로 연결할 경우	“제가 △△△팀으로 연결해 드리겠습니다.” “담당자 직통 전화번호는 000-0000번입니다. 감사합니다.”
전화 받을 사람이 없을 경우	“죄송합니다만 000 선생님은 외근중입니다. 00시 전에는 돌아올 예정입니다만 혹시 제가 도와 드릴 수 있는 사항인가요? 아니면 메모를 남겨 드릴까요?”
잘못 걸려온 전화인 경우	“여기는 000팀이고 전화번호는 000-0000번입니다. 전화가 잘못 연결된 것 같은데 다시 확인해 보시겠습니까?”
잘 들리지 않는 경우	“죄송합니다만, 전화 상태가 좋지 않아 잘 들리지 않습니다. 다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?”
통화가 불가능한 경우	“전화 상태가 좋지 않아 들리지 않습니다.” “죄송합니다만 다시 전화해 주시면 감사하겠습니다. 제가 먼저 전화를 끊겠습니다.”

## VI. 특이민원 유형별 응대 가이드라인

유형별	응대 방법
폭언의 경우 (욕설, 협박, 모욕, 성희롱 시)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (1단계) 자제 요청 및 법적 고지(3회 이상)</li> <li>• (2단계) 사전 고지에도 폭언 지속 시 응대 중지 직원인사팀에 통보, 법무감사실 자문을 거쳐 법적대응 여부 결정</li> <li>• (3단계) 법적대응 결정에 대한 민원인 의견 제출 공문 발송</li> <li>• (4단계) 필요시, 대학이 주체가 되어 법적 조치 실행</li> </ul>
폭행의 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (1단계) 부서장 책임 하에 안전요원과 동료 직원들이 폭행을 제지하고 추가피해 방지를 위해 적극 협력</li> <li>• (2단계) 다른 민원인들 대피시키고, 신속히 경찰에 신고</li> </ul>
허위 민원신청의 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 허위 민원내용일 경우 직원인사팀 통보·조사 후 법무감사실 자문을 거쳐 법적 조치</li> <li>※ 법적 조치 이전에 민원인에게 의견제출 기회 제공</li> </ul>
반복적 민원신청의 경우	<p>[일반적인 처리 절차]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (1단계) 담당 부서로부터 수용 불가 취지의 답변을 받았음에도 그와 같은 내용의 민원을 또다시(2차) 제기하는 경우에는 민원처리부서의 장이 1차 답변내용의 적절성 등을 다시 한 번 더 확인하고, 여전히 수용곤란으로 판단될 경우에는 민원인에게 그 사유를 충분히 설명하는 등 적극 대처</li> <li>※ 2회 이상 처리결과 통지 절차 반드시 이행</li> <li>• (2단계) 민원인에게 신청민원에 대해 수용불가 사유를 설명했음에도 같은 내용의 민원을 또다시(3차) 제출하는 경우에는 1, 2차 답변자의 차상급자의 결재를 받아 종결처리 가능(민원처리법 제23조)</li> </ul> <p>[심의 조정이 필요한 경우]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 반복되는 민원 중 민원의 해소 및 방지를 위해 민원내용에 대해 재검토가 필요하다고 판단되는 경우에는 민원신속처리기구에서 심의·조정</li> </ul>
기타 (행정업무와 무관한 주장 등)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (1단계) 공감, 경청하는 등 성실히 응대</li> <li>• (2단계) 통화면담시간이 장시간 계속될 경우 상담곤란을 설명한 후 응대 종료</li> </ul>

### □ 민원인 폭언[욕설, 협박, 모욕, 성희롱] 시

- 민원인에게 폭언 등을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리는 등 민원인을 진정시키고 대화를 유도한다.

- (응대 예시) “선생님께서 폭언을 해서, 다른 민원인들에게 불편을 주고 업무에 지장을 주고 계시니 폭언을 즉시 중단해주십시오.”
- “진정하시고 원하시는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.”

- 그럼에도 폭언 등이 반복될 경우에는 녹음 사전고지 후 상황을 촬영 또는 녹음한다.

※ 구내전화 녹음 방법 : 플래시 기호(✖) → '7'번 누름

- 아울러 법적조치를 받을 수 있음을 충분히 고지(3회 이상)한다.
- 민원인이 폭언 시 담당자가 갑자기 녹음 또는 녹화하기 어려울 수 있으므로, 주위 동료 직원이 대신 녹음 또는 녹화할 수 있다.

■ (고지 예시) “지금 선생님과 의 상담내용은 모두 녹취가 되고 있으므로 폭언 등을 하실 경우 추후 법적조치로 인한 불이익을 받으실 수도 있습니다.”

**\* 녹음 요령**

구분	상세 내용
녹음 범위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원 내용을 모두 녹음하는 것은 불가능하지만, 민원인이 욕설, 협박, 성희롱발언 등 폭언을 할 경우에는 녹음 가능</li> </ul>
녹음 절차	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원 상담 중 민원인이 폭언을 사용하는 경우</li> <li>• 민원인에게 상담내용 녹음사실을 사전 고지하여 폭언 사용을 억제하도록 노력</li> <li>• 녹음 사전고지를 할 경우, 도리어 민원인과의 마찰이 심해질 수 있다고 판단되면, 사전고지를 생략하는 등 상황에 따라 판단</li> <li>• 녹음이 가능한 기기를 사용하여 녹음 실시</li> </ul>
녹음파일 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 표준개인정보보호지침 별표1(개인정보파일 보유기간 책정 기준표)에 따라 소관기관이 보유기간을 설정한 후 안전하게 관리하여야 함</li> </ul>

**녹음 관련 법령**

개인정보보호법 제15조(개인정보의 수집·이용) ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

- 중 략 -

6. 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우. 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다.

⇒ 민원인의 폭언 등으로 정상적인 민원업무 수행이 힘든 경우 민원내용 녹음 가능

- 사전 고지에도 불구하고 폭언 등을 지속할 경우에는 응대는 중지하고, 감사부서에 통보하여 법적대응 여부를 결정한다.

■ (응대중지 예시) “선생님, 폭언 등의 중지를 요청 드렸음에도 폭언 등을 계속 하시기 때문에 응대를 중단하도록 하겠습니다.”

■ (절차) 응대중지 → 직원인사팀 통보 → 감사부서 협의/법적 대응여부 건의 → 총장 결정

○ 법적대응을 결정한 경우에는 조치에 앞서 시정기회 제공을 위해 해당 민원인에게 의견제출 공문을 발송한다.

※ 의견제출 내용에 따라 대학에서 법적조치 면제 가능

○ 필요시, 피해 직원 또는 대학이 고소·고발 등 법적조치를 한다.

- 공무집행방해죄, 폭행죄, 손괴죄, 협박죄, 명예훼손죄는 대학이 고소·고발 가능(非친고죄)한 반면, 모욕죄, 통신매체 이용 음란죄는 피해 직원이 직접 고발(친고죄)

## □ 폭행 시

○ 부서장 책임 하에 안전요원과 동료직원들이 폭행을 제지하고 추가피해를 방지하기 위해 적극 협력한다.

※ 스마트폰 등 녹화가능 기기로 폭행(기물파손, 방화 등) 상황을 녹화할 수 있다.

○ 다른 민원인들을 대피(피해 직원은 안전한 곳에서 진정)시키고, 신속히 경찰(112)에 신고한다.

○ 민원인에게 법적 처벌 가능성을 엄중 경고하고, 상급자가 적극 개입하여 경찰이 도착할 때까지 추가 피해를 막는다.

○ 민원인 폭행 관련 고소·고발에 따른 참고인 조사 및 민·형사소송 시 대학에서 법률적인 지원을 아끼지 않는다.

- (고지 예시) “선생님, 지금 상황을 녹화하고 있으니 진정하십시오. 폭행은 어떠한 경우라도 하시면 안되며, 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있습니다.”
- “진정하시고 원하시는 사항을 차분히 말씀해주셔야 도움을 드릴 수 있습니다.”

## □ 반복적으로 민원신청 시

[일반적인 처리 절차]

○ 민원인이 해당 부서로부터 자신이 제기한 민원에 대해 수용이 불가하다는 취지의 답변을 받았음에도 같은 내용의 민원을 또다시(2회) 제기하는 경우에는 민원처리부서의 장이 1차 답변내용의 적절성 등을 다시 한 번 더 확인하고, 여전히 수용곤란으로 판단될 경우에는 민원인에게 그 사유를 충분히 설명하는 등 적극적으로 대처한다.

○ 위와 같이 충분히 설명했음에도 불구하고 같은 내용의 민원을 또다시(3차) 제출할 경우 1, 2차 답변의 결재자보다 차상급자 이상의 결재를 받아 종결처리 할 수 있다.

[심의 조정이 필요한 경우]

○ 반복되는 민원 중 민원의 해소 및 방지를 위해 민원내용에 대해 재검토가 필요하다고 판단되는 경우에는 민원신속처리기구에서 민원인 주장의 타당성 여부를 심의·조정한다.

## □ 허위로 민원신청 시

○ 허위로 민원을 제기하는 등 민원담당 직원의 적법한 직무수행을 방해하는 경우에는 감사부서에

통보하여 법적대응 여부를 결정한다.

- 법적대응을 결정한 경우에는 조치에 앞서 시정기회 제공을 위해 해당 민원인에게 의견제출 공문을 발송한다.
- ※ 의견제출 내용에 따라 대학에서 법적조치 면제 가능
- 필요 시 피해직원 또는 대학이 고소·고발 등 법적조치를 한다.

#### □ 기타[행정 업무와 무관한 주장 등]

- 공감, 경청 등 민원인의 입장을 성실히 수렴·응대한다.
- 통화 또는 면담시간이 30분 이상 계속될 경우에는 응대 종료를 안내한다.

- (예시) “선생님께 제가 드릴 수 있는 충분한 답변을 하였음에도 같은 내용의 말씀을 00분 넘게 되풀이하고 계십니다. 업무수행에 많은 지장이 초래되므로 제가 먼저 종료하도록 하겠습니다.”