Yeosu
Web Contents

2024년 04월 27일 15시 42분

목차

목차 2
여수시에 바란다(구) 3
민원인을 대하는 메뉴얼 교육과 업무의 전문성 제고 바랍니다 3

민원인을 대하는 메뉴얼 교육과 업무의 전문성 제고 바랍니다

2017.05.16 조회수 1234 등록자 양OO

지난 5월15일 개장신고 관련하여 소라면사무소를 방문하였습니다
담당직원의 민원인 대하는 태도가 매우 불친절하고 업무의 전문성이 많이 부족하여 불쾌한 마음으로 돌아왔기에 민원인에 대한 친절교육과 직무교육이 필요하다고 건의 드립니다.
- 민원업무처리에 따른 메뉴얼이 없는지요 아니면 그 동안 교육이 되지않았는지. 보다 철저한 교육이 필요할 것으로 사료되며 긍정적이고 보다 적극적인 업무처리가 요구됩니다,
-담당업무에 대한 전문성을 갖춘 직원의 배치가 요구됩니다.민원처리중 몇 군데 전화해서 물어보고 민원인의 전화 내용 듣고서 일을 처리할려고 하면 어떻게 업무의 효율성을 기대할수 있겠습니까.
-민원인 친절업무처리에 대한 기관평가를 꼭 의식할 필요는 없겠지만 무시할수도 없을것 같은데요
앞으로 민원인에게 보다더 친절하고 신속하며 만족한 민원 처리를 기대하면서 합당한 조치를 바랍니다.

민원인을 대하는 메뉴얼 교육과 업무의 전문성 제고 바랍니다글에 대한 답변

작성자 관리자 작성일 2017.05.16 15:08

안녕하십니까/
「아름다운 여수 행복한 시민」을 향한 관심과 참여에 감사드리며, 귀 가정에 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

우리시 시민소통담당관실로 접수(No.132879)한 소라면사무소 개장신고 민원 처리 시 담당공무원의 민원응대 서비스 불편민원 건에 대한 처리사항을 말씀드리겠습니다.

귀하께서 개장신고 관련으로 소라면사무소를 방문하여 민원처리하는 과정에서 장사 등에 관한 법률 및 같은 법 시행규칙에 따라 민원인께서 관련 법규를 준수할 수 있도록 이장하고자하는 곳에 묘지 조성 신고가 되어 있는지 확인 및 안내하는 과정에서 불편함을 느끼게 한 점 정중히 사과드리며, 해당 공무원에게는 추후 원활한 민원 응대가 이루어 질 수 있도록 부서장 주재로 재발 방지를 위한 전 직원 직무교육을 통해 민원응대 및 친절교육을 실시하였음을 알려드립니다.

앞으로 시민들의 소중한 목소리를 경청하여 불편·부당함이 없는 시정이 되도록 더욱 노력하겠습니다. 감사합니다.

귀하의 민원에 만족스러운 답변이 되었기를 바라며, 답변 내용에 대한 추가설명이 필요한 경우 아래 담당자에게 연락주시면 친절히 안내해 드리도록 하겠습니다. 감사합니다.

담당부서 : 총무과(☎659-3106) 담당자 정승환 / 행정팀장 김정오 / 총무과장 양기원
여수시장

목록

댓글(0)

댓글은 실명인증후 작성하실수 있습니다.

실명인증

이전글
이상한 오동운수

다음글
여수 다시 방문하고 싶지 않네요

COPYRIGHT © YEOSU. ALL RIGHTS RESERVED.

Yeosu
Web Contents

여수시