

# 민원 처리 응대 FAQ 및 표준 매뉴얼

\$\$ 대민 부서 공통 활용 \$\$

문서 유형	난이도 '중' 이상 복합 민원 대응 매뉴얼
적용 범위	전화, 온라인 게시판, 대면 응대 등 전 채널
최종 검토	\$2025\$년 \$11\$월 \$15\$일

## I. 표준 응대 기본 원칙

- 경청 및 공감 (**Listen & Empathize**): 민원인의 감정을 먼저 인지하고 충분히 경청한 후, 상황에 공감하는 표현을 사용하여 신뢰를 형성합니다.
- 원인 및 개념 설명 (**Root Cause Explanation**): 민원 발생의 객관적인 원리나 개념을 자세하고 명확하게 설명하여, 민원인이 상황을 정확히 이해하도록 돕습니다.
- 대안 제시 (**Solution Offering**): '안 된다'는 답변 대신, '현재는 불가능하지만  $\rightarrow$  이렇게 해결할 수 있다'는 대안과 절차를 명확히 제시합니다.
- 후속 조치 (**Follow-up**): 처리 기한 및 담당자를 명확히 알리고, 약속된 기한 내에 결과를 재확인합니다.

## II. 난이도 '중' 이상 민원 유형별 FAQ 및 표준 응대

### FAQ 1: 시스템 오류 및 복합 정보 요청

민원 유형: AI 챗봇(\$A-Care\$) 답변이 오류가 있거나, 여러 부서에 걸친 복잡한 정보를 한 번에 요청하는 경우.

핵심 원인	<b>**AI 시스템(A-Care)**</b> 는 학습된 <b>50여</b> 종의 정형화된 문의에는 강력하나, <b>2개</b> 이상의 복합 질의( <b>NLU</b> 난이도 '상') 또는 시스템 간 연동 오류를 인지하지 못함.
응대 목표	AI 시스템의 한계를 인정하고, 전문 상담원( <b>\$Human\ Agent\$</b> )이 책임지고 통합 처리함을 강조하여 신뢰 회복.
표준 응대 스크립트	"불편을 드려 대단히 죄송합니다. 문의하신 내용은 <b>**\$A-Care\$**</b> 가 처리하기 어려운 복합 정보 요청으로 판단됩니다. 해당 문제는 현재 <b>**\$자\$**</b> 에게 이관되었으며, <b>\$제가\$ \$OO\$, \$XX\$</b>

	부서에 확인하여 <b>\$\text{하나의}\$</b> <b>\$\text{명확한}\$</b> <b>\$\text{답변}\$</b> 으로 정리해서 <b>\$3\$</b> 시간 이내에 다시 연락드리겠습니다."
작성 팁	<b>\$A-Care\$</b> 의 원리적 한계를 설명하고, 상담원의 책임 범위를 명확히 제시해야 함.

## FAQ 2: 예산 및 행정 절차 관련 불만

민원 유형: 장비 구매(**\$B-1\$** 양식 관련) 절차가 너무 복잡하거나, 예산 집행(**\$\text{비목 간 전용 불가}\$**) 원칙에 대한 불만 제기.

핵심 원인	공공기관의 예산 및 구매 절차는 투명성 및 공정성(장비 구매 프로세스 안내 참고)을 위해 법규상 필수적인 과정이 포함되어 있어 민간 기업 대비 느리고 복잡함.
응대 목표	규정 준수의 필요성을 설명하고, 절차 간소화를 위한 노력을 안내.
표준 응대 스크립트	"고객님께서서는 복잡한 절차로 인해 불편함을 느끼신 것 같습니다. 저희 기관의 구매 절차는 <b>**국가 계약법상 \$\text{공정성}\$ \$\text{및}\$ \$\text{투명성}\$**</b> 을 확보하기 위한 <b>**필수 원칙(비목 간 전용 불가 등)**</b> 이 적용됩니다. 현재 내부적으로도 긴급 예산 신청 ( <b>\$\text{긴급도}\$</b> <b>\$\text{'상'}\$</b> <b>\$\text{문서}\$</b> ) <b>\$\text{같은}\$</b> <b>\$\text{간소화}\$</b> <b>\$\text{방안}\$</b> 을 <b>\$\text{지속적으로}\$</b> <b>\$\text{강구하고}\$</b> 있습니다. 요청하신 <b>\$OO\$</b> 건에 대해서는 <b>\$\text{제가}\$</b> <b>\$\text{최대한}\$</b> <b>\$\text{신속하게}\$</b> <b>\$\text{처리}\$</b> 될 <b>\$\text{수}\$</b> <b>\$\text{있도록}\$</b> <b>\$\text{우선}\$</b> <b>\$\text{순위를}\$</b> <b>\$\text{조정}\$</b> 해보겠습니다."
작성 팁	<b>\$\text{규정의}\$</b> <b>\$\text{원리}\$</b> <b>\$\text{설명}\$</b> <b>\$\text{후,}\$</b> <b>\$\text{해결}\$</b> <b>\$\text{노력}\$</b>

	<p> <math>\text{\text{언급.}}</math> <math>\text{\text{절차}}</math>  <math>\text{\text{간소화}}</math> <math>\text{\text{문서}}</math> <math>\text{\text{긴급}}</math>  <math>\text{\text{예산 신청서}}</math> <math>\text{\text{등을}}</math> <math>\text{\text{참고}}</math>  <math>\text{\text{하여}}</math> <math>\text{\text{응대}}</math> <math>\text{\text{시}}</math>  <math>\text{\text{전문성을}}</math> <math>\text{\text{보여줘야}}</math>  <math>\text{\text{함.}}</math> </p>
--	--

**FAQ 3:** 불만 제기에 대한 보상 또는 특례 요청

민원 유형: 서비스 지연 또는 시스템 오류로 인해 손해를 입었으니, 규정 외의 특별한 보상이나 특례를 요구하는 경우.

핵심 원인	<p>           기관 운영의 공정성 원칙 및 예산 집행(잔액)의 한정성으로 인해 특정 개인에게만 특혜를 제공하기 어려움.         </p>
응대 목표	<p> <math>\text{\text{업무 태도/규정 준수}}</math>  <math>\text{\text{준수}}</math> <math>\text{\text{원칙을}}</math>  <math>\text{\text{확고히}}</math> <math>\text{\text{하면서도,}}</math>  <math>\text{\text{규정}}</math> <math>\text{\text{내에서}}</math>  <math>\text{\text{가능한}}</math> <math>\text{\text{최대}}</math>  <math>\text{\text{대안을}}</math> <math>\text{\text{제시.}}</math> </p>
표준 응대 스크립트	<p>             "고객님의 불편함에 깊이 공감하며, 다시 한번 사과드립니다. 하지만 저희 기관은 <b>**<math>\text{\text{모든}}</math> <math>\text{\text{국민에게}}</math> <math>\text{\text{동일한}}</math> <math>\text{\text{기준을}}</math> <math>\text{\text{적용해야}}</math> <math>\text{\text{하는}}</math> <math>\text{\text{공평성}}</math> <math>\text{\text{원칙}}</math>**에 따라, 현행 <math>\text{\text{규정을}}</math> <math>\text{\text{벗어난}}</math> <math>\text{\text{개별적인}}</math> <math>\text{\text{보상}}</math> <math>\text{\text{또는}}</math> <math>\text{\text{특례}}</math> <math>\text{\text{지원은}}</math> <math>\text{\text{어렵습니다.}}</math> 대신 <math>\text{\text{규정된}}</math> <math>\text{\text{범위}}</math> <math>\text{\text{내에서}}</math> <math>\text{\text{이용하실}}</math> <math>\text{\text{수}}</math> <math>\text{\text{있는}}</math> <math>\text{\text{가장}}</math> <math>\text{\text{빠른}}</math> <math>\text{\text{해결책}}</math>(예:) <math>\text{\text{우선}}</math> <math>\text{\text{처리}}</math> <math>\text{\text{대상}}</math> <math>\text{\text{지정,}}</math> <math>\text{\text{해당}}</math> <math>\text{\text{업무}}</math> <math>\text{\text{전문}}</math> <math>\text{\text{상담원}}</math> <math>\text{\text{즉시}}</math> <math>\text{\text{배정}}</math> <math>\text{\text{등}}</math>)을 <math>\text{\text{제공해}}</math> </b></p>

	<p>\$\text{드리겠습니다.}\$ \$\text{어떤}\$ \$\text{방법이}\$ \$\text{가장}\$ \$\text{도움이}\$ \$\text{되실까요?}\$"</p>
작성 팁	<p><b>\$\text{규정의}\$ \$\text{원리}\$</b> \$\text{(\$\text{공평성}\$)}\$**를 \$\text{언급하여}\$ \$\text{거절의}\$ \$\text{이유를}\$ \$\text{명확히}\$ \$\text{하고,}\$ \$\text{감정을}\$ \$\text{가라앉힐}\$ \$\text{수}\$ \$\text{있는}\$ \$\text{실질적인}\$ \$\text{대안을}\$ \$\text{제시해야}\$ \$\text{함.}\$</p>