<table>
<tr><td rowspan="2"> </td><td colspan="2">보 도 자 료</td><td rowspan="2">새로운 변화 함께 뛰는 미추홀구</td></tr>
<tr><td>배포일자</td><td>2025년 4월 16일(수)</td></tr>
<tr><td>담당부서</td><td>민원여권과</td><td>담당자</td><td>•민원행정팀장 박영미 ☎880-4216
•담당 주무관 조일상 ☎880-4214</td></tr>
<tr><td>사진</td><td colspan="2">있음(15시 제공)</td><td>보도시점</td></tr>
</table>

미추홀구, ‘친절·민원 응대 교육’ 실시…특이 민원 대응능력 강화

인천 미추홀구(구청장 이영훈)는 16일 구청 대회의실에서 직원 150여 명을 대상으로 ‘상반기 친절·민원 응대 교육’을 실시했다.

이번 교육은 친절한 민원 서비스 구현과 지속적으로 증가하는 특이 민원에 대한 대응 능력 향상을 위해 마련됐으며, ▲친절의 중요성, ▲민원의 종류, ▲특이 민원의 유형과 대응 절차, ▲특이 민원 대응 사례 등을 중심으로 진행됐다.

강의는 에듀이룸컨설팅 김민경 대표가 맡아, 친절한 민원 응대 요령 및 특이 민원에 대한 실질적인 대응 방법을 각종 사례를 통해 전달하며 교육의 이해도와 집중도를 높였다.

특히, 특이 민원 발생 시 2인 1조 대응, 증거 확보, 상황 보고 등 적극적이고 단호한 대응을 강조하며, 실제 현장에서 필요한 사항들을 중심으로 실무 교육을 진행했다.

구 관계자는 “이번 교육이 직원들의 특이 민원 대응능력을 향상하는 계기가 되길 바란다.”라며, “특이 민원에 대한 엄정한 대처를 통해 안전한 근무 환경을 조성하고, 주민들에게도 질 높은 민원 서비스를 제공할 수 있도록 노력하겠다.”라고 말했다.

한편, 구는 특이 민원 대응 및 직원 보호를 위해 ▲비상대응반 편성 및 모의훈련 실시, ▲휴대용 보호장비·비상벨·녹음 전화 등 장비 운용, ▲자체 지침 전파, ▲힐링 프로그램 운영, ▲민원 응대 권장 시간 설정 등 다양한 보호 정책을 추진하고 있다.