

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	--------------------------------------	----

MFDS/MaPP 5070 : 대민업무(민원상담, 전화응대 등) 일반

# 5070.50G 국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차

승인자 : 바이오생약심사부장 손 여 원

승인일 : 2014. 9. 30.

구 분	소 속 및 이 름		비 고
작성자	세포유전자치료제과	이선미	
검토자	세포유전자치료제과	김성민	
	생물제제과	김도근	
	생물제제과	전형옥	
	유전자재조합의약품과	남경탁	
	유전자재조합의약품과	김진아	
	생약제제과	심영훈	
	생약제제과	이병희	
	화장품심사과	민충식	
	화장품심사과	이주연	
	세포유전자치료제과	신 원	

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	---	----

## 5070.50G 국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차

작성자 : 세포유전자치료제과 이선미  
승인일 : 2014. 9. 30.

### <목 차>

1. 목 적(Purpose) .....	2
2. 배 경(Background) .....	2
3. 관 련(References) .....	3
4. 방 침(Policy) .....	4
5. 정 의(Definitions) .....	4
6. 책 임(Responsibilities) .....	5
7. 절 차(Procedures) .....	5
8. 시 행(Effectiveness) .....	11
붙임 1 : 구술 또는 전화민원접수서 .....	12
붙임 2 : 국민신문고 민원답변요령 .....	13

### 1. 목 적(Purpose)

- ▶ 이 업무수행편람은 국민신문고 또는 식약처 홈페이지로 접수된 인터넷 질의·상담, 전화, 우편 등 민원에 대하여 관련자의 역할과 책임, 세부처리 절차 등을 문서화함으로써 그 업무의 정확성과 일관성 및 투명성을 확보하기 위한 것이다.

### 2. 배 경(Background)

- ▶ 민원사무는 「민원사무처리에 관한 법률」을 근거로 「식품의약품안전처 민원사무처리에 관한 규정」에 따라 처리하며, 특히 인터넷 홈페이지 등을 통해 접수된 사이버 민원은 국민과 직접적으로 연결된 대민행정으로서 중요하게 다루어지고 있

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	--------------------------------------	----

다. 또한, 인터넷 질의·상담 민원의 만족도 조사는 우리 처의 대민 만족도를 평가하는 주요 평가기준으로 사용되어 그 조사 결과에 따라 국민이 식약처를 바라보는 인식에 영향을 줄 수 있는 중요한 사안으로 판단된다.

- ▶ 이 업무수행편람은 인터넷 홈페이지로 신청된 질의·상담이나 우편, 팩스 등 민원의 처리절차를 정한 것으로 바이오생약심사부 내부 직원의 업무수행 시 참고자료이며 어떠한 법적인 구속력을 가지지 않는다.

### 3. 관 련(References)

#### 3.1. 법규

- ▶ 「민원사무처리에 관한 법률, 같은법 시행령 및 같은법 시행규칙」
- ▶ 「공공기관의 정보공개에 관한 법률, 같은법 시행령 및 같은법 시행규칙」
- ▶ 「식품의약품안전처 민원사무 처리에 관한 규정」(식약처 훈령)
- ▶ 「식품의약품안전처 정보공개 운영 규정」(식약처 훈령)
- ▶ 「식품의약품안전처 홈페이지 운영 규정」(식약처 예규)

#### 3.2. 문서

- ▶ MFDS/MaPP [5100.50G] 전자민원신청시스템(의약품안전관리시스템)을 이용한 민원서류 처리요령
- ▶ 사이버상담 업무 이관 알림(소비자담당관-1293호, 2009.7.21.)
  - ※ 국민신문고 또는 사이버상담 등 인터넷을 이용한 질의·상담 업무가 각 국, 부의 해당 부서로 이관됨에 따라 2009.7.21일 이후 각 부서에서 처리함
- ▶ 민원창구 국민신문고 통합 운영방안 수립 통보(소비자담당관-3859호, 2012.09.07.)
- ▶ 110 민원전화 국민신문고 연계 개통에 따른 조치 안내(소비자담당관-4509호, 2012.10.22.)
  - ※ 식약처 홈페이지의 '신문고는 국민권익위원회의 '국민신문고'와 통합·운영되며 110콜 전화민원으로부터 국민신문고로 연계되어 접수된 민원을 포함함

#### 3.3. 부서

- ▶ 생물제제과, 유전자재조합의약품과, 세포유전자치료제과, 생약제제과, 화장품심사과

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	--------------------------------------	----

#### 4. 방 침(Policy)

- ▶ 이 업무수행편람은 인터넷 홈페이지 등 온라인과 우편, 팩스 등의 수단을 통해 우리처에 접수된 질의·상담 성격의 민원을 대상으로 하며, 민원인에게 서면으로 답변을 회신하는 경우에 적용된다.
- ▶ 인터넷 질의·상담 민원의 유형은 다음의 다섯 가지로 분류한다.

유형	민원 종류	특징
유형1	국민신문고	일반민원과 고객불편·불만신고센터 민원의 두 가지로 국민신문고 홈페이지( <a href="http://www.epeople.go.kr">http://www.epeople.go.kr</a> )를 통해 신청·접수
유형2	사이버상담	종합상담센터 홈페이지( <a href="http://call.mfds.go.kr">http://call.mfds.go.kr</a> ) 또는 식약처 홈페이지( <a href="http://www.mfds.go.kr">http://www.mfds.go.kr</a> )에 연계되어 있는 종합상담센터 홈페이지를 통해 신청되어 전자민원신청시스템(의약품안전관리시스템)으로 접수
유형3	처장과의 대화	식약처 홈페이지( <a href="http://www.mfds.go.kr">www.mfds.go.kr</a> )를 통해 신청되어 각 부서에 온나라 공문으로 접수
유형4	정보공개청구	대한민국 정보공개포털 홈페이지( <a href="http://wonmun.open.go.kr">http://wonmun.open.go.kr</a> )를 통해 신청되어 각 부서에 정보공개시스템 공무원창구( <a href="http://admin.open.go.kr">admin.open.go.kr</a> )로 접수된 민원
유형5	우편(전자메일 포함)·팩스 등 민원	우편(전자메일 포함)·팩스 또는 구술, 전화, 등의 수단을 통해 접수된 질의·상담 민원을 의미한다. ※ 전화를 통해 상시적으로 이루어지는 구술식의 질의·답변 민원 또는 민원인이 우리처에 방문하기 위해 '방문/화상 상담예약'하는 경우는 제외

#### 5. 정 의(Definitions)

##### 5.1. 접수담당자

- ▶ 고객지원담당관실에서 각 부서별로 배정한 민원에 대해 처리담당자를 지정해 주는 자로서 각 부서의 부서장이 지정한 자이며, 부서별로 처리담당자와 동일할 수 있다.

##### 5.2. 처리담당자

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	--------------------------------------	----

- ▶ 접수담당자에 의해 배정된 민원을 관련 법규에 따라 검토하고 타 부서와의 협조하여 업무를 처리하는 자로서 각 부서별 업무분장 사항에 따른다.

### 5.3. 업무대행자

- ▶ 업무분장 사항 중 접수담당자, 처리담당자 각각의 업무를 대행하도록 지정된 자이다.

## 6. 책 임(Responsibilities)

### 6.1. 접수담당자

- ▶ 이 업무수행편람의 내용 및 관련 법규를 숙지하고, 부서로 접수된 민원의 내용을 확인한 후, 업무분장 사항에 따라 처리담당자를 신속하게 지정하여 동 민원이 지체되지 않도록 하여야 한다.

### 6.2. 처리담당자

- ▶ 이 업무수행편람의 내용 및 관련 법규를 숙지하고, 배정된 민원 내용을 파악하고 1차적으로 검토하는 주관부서의 담당자로서 필요한 경우 관련부서로 협조를 요청하거나 신청인에게 처리기간 연장 등을 문서로 통보하여야 한다.

### 6.3. 업무대행자

- ▶ 해당 민원의 접수담당자, 처리담당자 부재 시에 동 건을 처리할 책임이 있으며, 담당자의 복귀 시 즉시 진행상황과 함께 담당자에게 이관하여야 한다.

### 6.3. 협의담당자

- ▶ 질의 내용이 2가지 이상인 민원에 대해 주관부서로부터 협의 요청을 받아 해당 민원을 처리하는 협의부서의 담당자이다.

## 7. 절 차(Procedures)

### 7.1. 민원의 접수

#### 7.1.1. 국민신문고 (유형 1)

##### 7.1.1.1. 일반민원

- ▶ 국민신문고 홈페이지 「민원신청」 > 「일반민원신청」 메뉴 또는 식약처 홈페이지 「국민소통」 > 「국민신문고」 메뉴를 이용하여 민원인이 신청하며 고객지원담당 관실에서 주관부서를 지정한다.

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	--------------------------------------	----

- ▶ 주관부서 지정 후 각 부서의 접수담당자에게 문자가 통보되면 접수담당자는 원칙적으로 부서 접수 당일에 처리담당자를 지정하여 공지한다.

#### 7.1.1.2. 고객불편·불만신고 센터 민원

- ▶ 식약처 홈페이지 「국민소통」 > 「국민신문고」 > 「고객불편·불만신고센터」 메뉴를 이용하여 민원인이 신청하며 고객지원담당관실에서 주관부서를 지정한다.
- ▶ 주관부서 지정 후 각 부서의 접수담당자에게 문자가 통보되면 접수담당자는 원칙적으로 부서 접수 당일에 처리담당자를 지정하여 공지한다.
- ※ 국민신문고 홈페이지의 「민원신청」 > 「일반민원신청」 메뉴로 통합됨

#### 7.1.2. 사이버상담 (유형 2)

- ▶ 종합상담센터 홈페이지 「상담신청」 메뉴를 이용하여 민원인이 신청하며 고객지원담당관실에서 주관부서를 지정한다.
- ▶ 주관부서 지정 후 각 부서의 접수담당자는 매일 전자민원신청시스템(의약품안전관리시스템)을 확인하여 원칙적으로 부서 접수 당일에 처리담당자를 지정하여 공지한다.
- ※ 식약처 홈페이지의 「종합상담센터」 > 「상담신청」 메뉴와 연계됨

#### 7.1.3. 처장과의 대화 (유형 3)

- ▶ 식약처 홈페이지 「국민소통」 > 「처장과의 대화」 메뉴를 이용하여 민원인이 신청하며 고객지원담당관실에서 주관부서를 지정하여 공문을 발송한다.
- ▶ 관련 공문이 주관부서에 지정되면 각 부서의 온나라 문서 접수담당자 처리담당자를 지정하여 공지한다.

#### 7.1.4. 정보공개청구 (유형 4)

- ▶ 대한민국 정보공개포탈 홈페이지 「정보공개청구」 > 「청구신청」 메뉴를 이용하여 민원인이 신청하며 운영지원과에서 주관부서를 지정한다.
- ▶ 주관부서 지정 후 각 부서의 접수담당자는 매일 정보공개시스템 공무원창구(admin.open.go.kr)를 확인하여 원칙적으로 부서 접수 당일에 처리담당자를 지정하여 공지한다.

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	--------------------------------------	----

### 7.1.5. 우편·팩스 등의 민원 (유형 5)

- ▶ 우편·팩스 등으로 민원인이 신청한 유형 5의 민원은 「식품의약품안전처 민원사무처리에 관한 규정」 제4조 제3항의 ‘구술 또는 전화로 접수한 민원’의 접수 절차에 따라 각 부서의 처리담당자가 접수한다.
  - ※ 유형 5 : 우편(전자메일 포함)·팩스 또는 구술, 전화, 등의 수단을 이용하여 민원인이 신청한 질의·상담 성격의 민원
- ▶ 처리담당자는 붙임 1의 서식을 작성하여 접수담당자에게 접수를 의뢰하고 접수담당자는 처리담당자가 작성한 서식을 고객지원담당관실로 송부하여 수동 접수한다.
  - ※ 붙임 1의 신청구분란에 해당수단을 체크하고, 민원인 전화번호와 주소를 반드시 기재한다.
- ▶ 주관부서 지정 후 각 부서의 접수담당자는 전자민원신청시스템(의약품안전관리시스템)을 확인하고 해당 민원의 처리담당자를 지정하여 공지한다.

### 7.2. 민원의 확인 및 분류

- ▶ 접수담당자는 주관부서가 잘못 지정되어 접수된 민원을 즉시 이관하여야 하며 고객지원담당관실 또는 운영지원과에 유선으로 연락한 뒤 아래 협의부서 지정 처리 절차에 따라 주관부서가 재지정되도록 하여야 한다.
  - ※ 「식품의약품안전처 민원사무처리에 관한 규정」 제5조 제1항 및 제3항에 따라 해당 민원과 가장 관계가 많은 부서를 주관부서로 지정함
- ▶ 처리담당자는 접수담당자가 접수한 민원에 대해 질의 내용이 2개 이상의 부서와 관련되어 있는 경우 협의부서에 민원을 공유하고 검토기한 내 답변을 요청한다.
- ▶ 처리담당자는 협의부서 지정 시 아래와 같이 처리한다.
  - 국민신문고(유형1) : 처리담당자는 업무포탈(START)>시스템링크>국민신문고>협의부서지정 메뉴를 이용하여 고객지원담당관실에 협의부서 지정을 요청한다.
  - 사이버상담(유형2) 및 우편·팩스 등의 민원(유형5) : 처리담당자는 전자민원신청시스템(의약품안전관리시스템)>민원행정·공통업무>민원질의>접수관리>관련부서협의 메뉴를 이용하여 고객지원담당관실에 협의부서 지정을 요청한다.
  - 처장과의 대화(유형3) : 고객지원담당관실에서 협의부서를 별도 지정하여 공문으로 송부하나, 추가적인 협의부서가 필요하다고 판단되는 경우 처리담당자는 유선으로 고객지원담당관실에 협의부서 지정을 요청한다.

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	--------------------------------------	----

- 정보공개청구(유형4) : 운영지원과에서 협의부서 홈페이지에서 별도 지정하나 추가적인 협의부서가 필요하다고 판단되는 경우 처리담당자는 우선으로 운영지원과에 협의부서 지정을 요청한다.
- ※ 협의부서의 처리기한 : 진정·단순질의(처리기간 : 7일)의 경우 5일, 정보공개청구(10일)의 경우 7일 이내에 주관 부서에 답변 회신함
- ※ 협의부서 지정 시 협의담당자와 사전에 우선으로 통화하는 것을 기본으로 함

▶ 민원 처리기한

(유형 1) 국민신문고 : 7일(민원과 협의 없이 1회 연장 및 민원인과 협의 후 추가 2회 연장 가능)
(유형 2) 사이버상담 : 7일(민원인과 협의 후 2회 연장 가능)
(유형 3) 처장과의 대화 : 처리기한 없음(별도 처리기한은 없으나, 2주 이내 민원 처리를 원칙으로 함)
(유형 4) 정보공개청구 : 10일(민원인과 협의 후 2회 연장 가능)
(유형 5) 우편·팩스 등의 민원 : 7일(법령관련 질의는 14일 이내 민원 처리를 원칙으로 하며, 민원인과 협의 후 2회 연장 가능)

7.3. 민원의 처리

- ▶ 원칙적으로 처리담당자가 해당 민원의 답변완료까지 주관하는 것이 바람직하며, 출장 등의 사유로 부재 시 업무대행자로 하여금 민원처리가 차질 없이 처리되도록 인계하여야 한다.
- ▶ 협조부서의 검토가 필요한 민원에 대해 검토 요청 시 국민신문고(유형 1)는 고객지원담당관실에 우선으로 요청하여 지정되도록 하며, 그 외의 경우는 메모보고로 질의내용 및 답변 요청사항, 처리기한 등을 명시하여 검토 요청한다.

7.3.1. 국민신문고(유형 1)

- ▶ 처리담당자는 국민신문고 홈페이지 또는 식약처 홈페이지를 통해 접수된 일반민원과 고객불편·불만신고 센터 민원에 대해 붙임 2의 답변요령을 참고하여 표준답변을 작성한다.

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	--------------------------------------	----

- ▶ 처리담당자는 해당 민원에 대해 부서장까지 온나라 내부결재를 진행하여 결재를 득한 뒤 식품의약품안전처 업무포탈(START)>시스템링크>국민신문고 메뉴에서 최종 답변을 완료한다.

### 7.3.2. 사이버상담(유형 2)

- ▶ 처리담당자는 종합상담센터 홈페이지를 통해 접수된 사이버상담 민원에 대해 붙임 2의 답변요령을 참고하여 표준답변서를 작성한다.
- ▶ 처리담당자는 해당 민원에 대해 전자민원신청시스템(의약품안전관리시스템)>민원 행정·공통업무>민원질의 메뉴를 이용하여 약식결재를 진행하여 최종 답변을 완료한다.

### 7.3.3. 처장과의 대화(유형 3)

- ▶ 처리담당자는 고객지원담당관실로부터 송부된 민원에 대해 붙임 2의 답변요령을 참고하여 표준답변서를 작성한다.
  - ▶ 처리담당자는 해당 민원의 초안 작성 후 온나라 문서로 심사부장 내부결재를 득한 뒤 처장실에 메모보고로 검토를 요청한다.
  - ▶ 처리담당자는 처장실 검토 과정에서 추가적인 의견이 있는 경우 해당 내용을 보완하여 다시 심사부장 내부결재를 득한다.
  - ▶ 처리담당자는 처장실 검토가 최종적으로 완료된 답변을 온나라 부서장 대외결재를 득하여 고객지원담당관실에 송부한다.
- ※ 고객지원담당관실에서 식약처 홈페이지에 답변내용을 올려 민원인에게 송부함

### 7.3.4. 정보공개청구(유형 4)

- ▶ 처리담당자는 대한민국 정보공개포탈 홈페이지를 통해 접수된 정보공개청구 민원에 대해 붙임 2의 답변요령을 참고하여 표준답변을 작성한다.
- ▶ 처리담당자는 해당 민원에 대해 부서장까지 온나라 내부결재를 진행하여 결재를 득한 뒤 대한민국 정보공개포탈 홈페이지에서 최종 답변을 완료한다.

### 7.3.5. 우편·팩스 등의 민원(유형 5)

- ▶ 처리담당자는 고객지원담당관실에서 수동 접수한 우편·팩스 등 민원(유형 5)에

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	--------------------------------------	----

대해 붙임 2의 답변요령을 참고하여 표준답변서를 작성한다.

- ▶ 처리담당자는 해당 민원에 대해 전자민원신청시스템(의약품안전관리시스템)>민원행정·공통업무>민원질의>접수관리>처리민원조회 메뉴를 이용하여 답변을 기재하고 하단의 온나라 결재 메뉴를 선택하여 연계 기안을 진행한다.(첨부파일은 온나라 결재 시 첨부)
- ▶ 처리담당자는 온나라에서 부서장까지 대외결재를 진행하여 답변을 완료한 뒤 전자민원신청시스템(의약품안전관리시스템)에서 답변을 출력하여 고객지원담당관실에 송부한다.

※ 고객지원담당관실에서 답변내용을 민원인에게 우편발송함

#### 7.4. 처리 결과의 확인

- ▶ 처리담당자는 처리한 민원사안에 대하여 처리결과가 우리처 홈페이지 등에 명확하게 반영되었는지 확인하여야 한다.
- ▶ 처리한 결과가 우리처 홈페이지 등에 다르게 반영되었을 경우 해당 관리자에게 동사항의 정정을 요청하여 바로잡아야 한다.

#### ※ 국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 성격의 민원 처리절차 요약

- 관련규정 : 유형 1~3, 5 : 민원사무 처리에 관한 법률 및 같은법 시행령, 시행규칙(법률 제11690, 2013.3.23) 및 식품의약품안전처 민원사무 처리에 관한 규정 (식약처 훈령 제 64호, 2014.7.10)
- 관련규정 : 유형 4 : 공공기관의 정보공개에 관한 법률 및 같은법 시행령, 시행규칙(법률 제11991호, 2013.8.6) 및 식품의약품안전처 정보공개 운영 규정(식약처 훈령, 2013.4.5)

유형	유형 1	유형 2	유형 3	유형 4	유형 5
분류	국민신문고	사이버상담	처장과의 대화	정보공개청구	우편·팩스 등
민원접수	국민신문고 홈페이지 (www.epeople.go.kr) > 민원신청 > 일반민원신청  식약처 홈페이지 (www.mfds.go.kr)	종합상담센터 홈페이지 (call.mfds.go.kr) > 상담신청	식약처 홈페이지 (www.mfds.go.kr) > 국민소통 > 처장과의 대화	대한민국 정보공개 포털 홈페이지 (wornun.open.go.kr) > 정보공개청구 > 청구신청	우편·팩스 등으로 접수 > 민원접수서 작성

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	--------------------------------------	----

	> 국민소통 > 국민신문고 > 일반민원 또는 고객 불편·불 만신고센터				
부 서 접 수	○ 고객지원담당관실 • 담당부서 배정 • 부서 접수담당 자에 문자 통보 ○ 부서(접수담당자) • 처리담당자 지정	○ 고객지원담당관실 • 담당부서 배정 ○ 부서(접수담당자) • 처리담당자 지정	○ 고객지원담당관실 • 담당부서 배정 • 온나라 공문발송 ○ 부서(접수담당자) • 온나라 공문접수 • 처리담당자 지정	○ 운영지원과 • 담당부서 배정 ○ 부서(접수담당자) • 정보공개시스템 공무원창구 접수 (admin.open.go.kr)	○ 고객지원담당관실 • 행정포탈 시스 템 수동접수(주소/연락처) • 담당부서 배정 ○ 부서(접수담당자) • 처리담당자 지정
부 서 처 리	○ 부서(처리담당자) • 온나라 내부결재 (과장) • 국민신문고 홈 페이지(업무포 탈시스템 링크) 에서 답변	○ 부서(처리담당자) • 행정포탈시스템 약식결재(과장)	○ 부서(처리담당자) • 온나라 내부결재 (부장) • 처장실 검토요청 • 고객 지원 담당 관실에 통보	○ 부서(처리담당자) • 온나라 내부결재 (과장) • 대한민국정보 공개포탈 홈페 이지에서 답변	○ 부서(처리담당자) • 온나라 연계기안 • 온나라 대외결재 (과장)
민 원 통 보	○ 부서(처리담당자) • 답변완료 시 자동통보(이메일, SMS)*	○ 부서(처리담당자) • 답변완료 시 자동통보(이메일, SMS)*	○ 고객지원담당관실 • 답변완료 시 자동통보(이메일, SMS)	○ 부서(처리담당자) • 답변완료 시 자동통보(이메일, SMS)**	○ 부서(처리담당자) • 고객 지원 담당 관실에 전달 ○ 고객지원담당관실 • 답변 우편발송 (SMS 통보)

\* 국민신문고, 사이버상담 : 민원인이 우리처 회신방식(이메일, 휴대폰, 홈페이지, 서신)을 '서신통보'로 선택한 경우 처리담당자는 온나라 대외결재(과장) 후 해당 공문을 우편으로 송부

\*\* 정보공개청구 : 민원인이 우리처 회신방식(이메일, 휴대폰, 홈페이지, 서신)을 '서신통보'로 선택한 경우 인터넷 홈페이지에서 답변한 내용을 그대로 출력하여 우편으로 송부

## 8. 시행

- ▶ 이 업무편람은 승인일부터 시행한다.

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	--------------------------------------	----

**붙임 1 : 구술 또는 전화 등 민원 접수서**

<b>구술 또는 전화 등 민원접수서</b>			
민 원 인	성 명		생년월일
	주 소	(전화번호 :                    )	
접수일자	200 . . .	신 청 구 분	<input type="checkbox"/> 구 술 <input type="checkbox"/> 전 화 <input type="checkbox"/> 기 타
접 수 자	(직급)	(성명)	
건 명			
<u>민원요지</u>			
			접 수
			(인)
			기 록
			(인)

210mm×297mm(일반용지 60g/m<sup>2</sup>(재활용품))

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	--------------------------------------	----

**붙임 2 : 질의·상담 민원의 답변 요령**

**국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의  
답변요령**

- 답변 시작과 마무리에 인사말을 쓴다. 친근한 느낌을 주는 독창적인 인사말이면 더욱 좋다.
- 타 기관, 협회 등 안내 시 소관부서 및 전화번호(방문 필요시 소재지)를 명기하여 재차 질문이 필요 없도록 한다.
- 고객이 이해하기 어려운 전문용어 사용을 지양하고 부득이한 경우 이해하기 쉽게 부연 설명한다.

<예시>  
 자연산물이 아닌 경우에는 표시규정을 위반한 제품은 판매목적으로 진열 등이 불가함을 알려 드립니다.  
 ⇒ 자연산물에 대한 식품위생법상의 정의 또는 그간의 유권해석 등 부연설명

- 질문 내용에 대한 답변에 정확성이 없다고 판단되는 경우 부서장 또는 소관부서 담당자와 협의(협의 내용을 메일 등의 형태로 남김)한 후 답변서를 작성한다.

<예시> 개선 필요 사례

- 고객이 질문한 내용을 제대로 파악(이해)하지 못하여 동문서답
- 고객도 알고 있는 법규 조항만 열거하여 유권해석 등의 정보제공 부족
- 다수 질문 중 일부 질문에 대한 답변 누락
- 답변 내용이 애매하여 답변을 받아 보나 마나이거나 오히려 더 궁금증을 일으킴

- 답변서 작성 시 필요한 경우 고객에게 질문배경, 취지, 관련 정보 등을 전화로 확인하여 고객의 질문에 적합한 답변이 되도록 한다.
- 최종 작성 후에 질문 항목에 대한 답변이 누락되었는지 오·탈자가 있는지를 확인한다.

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	--------------------------------------	----

- 질문 항목과 답변 항목을 비교하여 민원인의 입장에서 궁금한 점이 해소되었는지 여부를 검토한다.
- 문맥이나 오타자가 있는지를 예의 검토하여 실수를 예방하여야 합니다. 종종 오타자가 발생하여 작성자의 성의 부족 또는 상담역량의 부족으로 오해받을 수 있다.

### <국민신문고 등 인터넷 민원 표준답변(안) 예시>

<b>도입부</b>	<p>안녕하십니까? 우리처 국민신문고를 이용해 주셔서 감사합니다. 귀하께서 질의하신 내용에 대하여 아래와 같이 답변 드립니다.</p> <p><i>&lt;권장&gt; 경어를 사용하여 인사, &lt;지양&gt; 인사말이 전혀 없는 경우</i></p>
<b>전개부</b>	<p>질문에 대한 답변을 존칭어, 문장을 부드럽게 가공하여 작성</p> <p><i>&lt;권장&gt; 법령조항을 명확히 지정하여 쉽고 상세하게 설명 · 이송·이첩 또는 자체 처리가 불가능한 민원에 대해 타 기관(소속 기관 등)에서 결과를 제출 받아 답변 또는 추가 답변 &lt;지양&gt; 답변내용이 불분명 하여 이해가 어려운 경우 · 민원취지와 일치하지 않은 답변 · 전화로 설명하였다는 등의 내용만 기재 후 종결 · 타 소관 민원을 이송·이첩 또는 사건배정 사실만 안내하고 종결</i></p>
<b>종결부</b>	<p>이 밖에 식·의약품에 대해 궁금한 사항이 있으시면 ○○과 ○○○에게 전화 (☎ 043-173-0000) 전화 또는 메일(○○@korea.kr)로 문의하여 주시면 성심 성의껏 답변하여 드리도록 하겠습니다.</p> <p>참고로 식·의약품에 대한 정보는 우리처 홈페이지(<a href="http://mfds.go.kr">http://mfds.go.kr</a>)를 이용하시면 보다 편리하게 식·의약품 관련 정보를 얻으실 수 있습니다. 많은 이용바라며 좋은 하루 되십시오. 감사합니다.</p> <p><i>&lt;권장&gt; 담당자(소속, 이름, 전화번호, e-mail) 관련 정보를 모두 제공 &lt;지양&gt; 인사말이나 담당자 및 관련정보 안내가 없는 경우</i></p>

MFDS/MaPP 5070.50G	국민신문고, 사이버상담 등으로 접수된 질의·상담 민원의 처리 절차	제정
--------------------	---	----

< 이력표 >

연번	연월일	변경 내용 및 사유	작성자(부서)	승인자
1	2014.9.30.	지침 제정(등록번호 : A0-2014-3-002)	이선미(세포유전자치료제과)	손여원
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				