

**당**신을 위한  
**장**애인 민원 응대  
**에**티켓!

[ 핵심포인트 ]

## 장애인의 민원 응대



- 장애인이 비장애인과 **동등한 수준의 민원 서비스**를 이용할 수 있도록 노력한다.
- 장애인의 민원 응대 시에는 장애인과 **직접 소통**한다.
- 도움이 필요해 보일 때는 도움이 필요한지 **의사**를 먼저 물어본다.
- 응대 중에도 **내용을 이해**하였는지 확인하며 대화한다.
- 여러 민원을 동시에 보는 것이 곤란할 경우, 최초 접수처에서 **모든 민원을 동시에** 접수할 수 있도록 편의를 제공한다.

# 시각장애인 응대 에티켓



- 민원인과 **시선을 맞추고** 본인 신원을 밝힌다. **기본**
- 장소를 이동할 때 지팡이 **반대편**에 서서, **팔꿈치**를 잡게 하고 안내한다.
- 안내견과 동행했을 때 도움이 필요한지 **의사를 먼저** 물어본다.
- 방향을 설명할 때 '여기', '저기' 등 애매한 표현 피하고, **구체적인 방향과 위치**를 설명한다.

## 시각장애인 응대 에티켓



- 장애물을 가리킬 때 설명 위치는 **민원인을 기준**으로 한다.
- 의자로 안내할 때 손을 등받이에 **접촉**시켜 위치와 방향을 알려 준다.
- 물건을 건넬 때 간단한 설명 후 손에 직접 **쥐어 주거나 닿게끔** 한다.
- 문서를 읽거나 작성해야 할 때 **대필자** 또는 **대독자** 서비스를 제공한다.

## 청각장애인의 민원 응대 에티켓



- 청각장애인의 소통 방법에는 수어, 구화, 필담 등이 있으며 민원인이 주로 사용하는 소통 방법을 확인하여 원활한 응대가 진행될 수 있도록 한다.
- 대화가 시작됨을 인지할 수 있도록 시선을 끈다. **기본**
- 보청기, 인공와우 등 민원인의 착용기기에 지나친 관심을 갖지 않는다. **기본**

## 청각장애인 응대 에티켓



- 구어로 대화할 경우 천천히 정확하게 발음하며, 중간중간 내용을 잘 이해하였는지 확인하며 대화한다.
- 필담으로 소통할 경우 간단한 단어 위주의 문자나 메모를 작성하여 소통한다.
- 수어통역사를 통해 대화할 경우 민원인을 향해 직접 이야기한다.
- 직접 수행할 수 있도록 안내할 경우 시범을 보이거나 글로 써서 설명한다.

## 지체장애인의 민원 응대 에티켓



- 도움을 주기 전에 반드시 **도움이 필요한지 의사를 확인**한 뒤 행동한다. **기본**
- 민원인이 보조기구를 사용할 때는 보조기구를 **민원인 신체의 일부로 인식**하고 허락 없이 만지지 않는다.
- 휠체어를 사용하는 민원인과 응대할 때는 **눈높이를 맞춰서** 대화한다.
- 보조기구를 사용하는 민원인이 이동할 때는 **충분한 공간을 확보**한다.
- 출입문, 승강기 등을 이용할 때는 **완전히 통과할 때까지 문**을 잡아준다.
- **무거운 짐**을 들고 있을 때는 도움이 필요한지 의사를 묻고, 요청 시 짐을 든다.



## 뇌병변장애인의 민원 응대 에티켓



- 민원인이 충분한 시간을 갖고 말할 수 있도록 배려하고 이야기를 들을 땐 경청한다. 기본
- 말하는 내용을 이해하기 어려울 때는 다시 한번 말해달라고 요청한다.
- 민원인이 구어로 소통이 어려울 때는 보완대체의사소통(AAC) 등을 활용한다.
- 활동지원사를 통해 대화할 때도 민원인을 향해 이야기한다.
- 민원인이 휠체어를 이용할 때는 눈높이를 맞춰서 대화한다.
- 함께 걸어갈 때 민원인의 보행 속도에 맞춰서 걷는다.
- 민원인이 넘어졌을 때는 바로 일으켜 세우지 말고 도움이 필요한지 물어본다.



## 발달장애인의 민원 응대 에티켓



- 쉽게 이해할 수 있는 표현을 사용하여 분명한 목소리로 천천히 말한다.
- 의견을 존중하고 끝까지 경청하여 말하고자 하는 의사를 정확하게 파악한다.
- 연령에 맞는 존칭어를 사용하고 함부로 반말을 하지 않도록 주의한다.
- 별도의 의사소통 지원의 필요 여부를 조사하고 필요시 AAC 자료를 활용한다.

# 지적장애인의 상황별 응대 에티켓



- 내용을 설명하는 경우 **구체적인 순서**에 따라 짧게 나눠서 간결하게 설명한다.
- 이해하기 어려워하는 경우, **실물이나 사진, 그림** 등을 보여 주며 이해를 돕고, 이해하기 **쉬운 표현**으로 천천히 말하고, **반복적**으로 설명한다.
- 문서를 읽거나 작성하는 경우 이해하기 쉬운 단어나 문장 등을 사용하여 **읽기 쉽게 표현**한다.

# 자폐성장장애인 상황별 응대 에티켓



- 대화를 시도하는 경우 최대한 **민원인 당사자를 바라보며** 대화한다.
- 내용을 설명하는 경우 **간결하게** 이야기하고 부정어보다 **긍정어**를 사용해서 이야기한다.
- 문서를 읽거나 작성하는 경우 그림 또는 이해하기 쉬운 단어나 문장으로 **읽기 쉽게 명료화**한다.
- 반복적인 행동(상동행동)을 할 경우 제지하지 않아도 되나, **일일이 반응하거나 따라하지 않는다.**