



식품의약품안전처

통합상담예약 기능

민원인 상담신청 매뉴얼

1. 상담신청 예약 방법

1.1. 상담예약 안내사항

홈페이지의 '국민소통 > 통합상담예약' 메뉴의 상담예약 신청방법입니다.

① 통합상담예약 시 유의사항을 포함한 안내사항

통합상담예약

통합상담예약 안내

최근 사회적 거리두기 격상 등 **코로나19 확산이 지속되고** 있으므로 민원상담은 가급적 **영상(온나라PC, 웹엑스 PC-모바일)상담으로 예약신청, 적극 활용**하시기 바랍니다.
※ 민원실에 내방하는 경우, 방문인원을 최소화 하고 민원인분들과 직원분들을 위해 마스크 착용 등 방역지침준수에 협조 바랍니다.

1. 원활한 상담서비스 이용과 익명 사용자로 인한 피해방지를 위하여 휴대폰 인증을 하여야 상담예약이 가능합니다.
2. 상담의 경우, 희망예약일로부터 3~7일전에 신청 사전예약을 하지 않은 민원상담의 경우 원활한 상담이 어려울 수 있으니 양해바랍니다.
3. 부서에서 예약이 확정되면 예약자의 휴대폰으로 문자메시지가 전송됩니다. 반드시 예약확정여부를 확인하시고 방문하여주시기 바랍니다.
4. 예약사항에 대한 변경건이 있는 경우 부서담당자에게 연락하시기 바랍니다.
5. 예약완료된 건은 예약취소를 하실 수 없습니다.
6. 본 서비스는 14세 미만의 경우에는 사용하지할 수 없습니다.

• 식약처 방문시 오송생명과학단지지원센터(12동) 1층 안내데스크에서 신분증을 방문증으로 변경 후 출입이 가능함을 알려드립니다.

온나라 PC 영상상담

온나라 PC 영상 상담은 사전예약 후, 민원인이 사무실 등 편한 장소에서 영상장비(웹캠, 헤드셋)가 장착된 노트북 또는 PC를 통해 공무원과 원격으로 상담을 할 수 있는 비대면 원격 상담방법입니다.

- ▶ 법정부 협업시스템 온나라 PC 영상회의(vc.onnara.go.kr)를 통한 민원상담으로 웹캠(USB 형태로 된 장치 권장), 마이크 부착 헤드셋 등 상담장비 필요

웹,모바일 민원상담

PC, 스마트폰, 태블릿 등 디지털 기기로 민원상담, 설명회 등에 참여할 수 있는 온라인(웹,모바일) 비대면 민원상담 서비스입니다.

- ▶ 사전예약 후, PC(mfds.webex.com) 또는 모바일앱(Cisco Webex Meetings)에 접속하여 상담

방문 영상상담

식품의약품안전처 및 식품의약품안전평가원 담당자와 상담을 하고 싶으나 지리적 어려움 등으로 사전예약을 통해 서울중앙민원센터 화상회의실에 방문하여 영상으로 상담을 할 수 있습니다.

- ▶ 본부 화상회의실 (<>) 서울중앙민원센터 화상회의실
(공무원) 본부 고객지원센터 화상상담실 방문, 043-719-1015 고객지원담당과
(민원인) 서울청 서울중앙민원센터 화상회의실(성길실, 고객실), 02-2640-5084 고객지원담당과

방문 상담

- ▶ 코로나19 치료제 백신 개발 등 환원이 시급한 상황에 대하여 상담희망부서와 상호 협의(사전예약) 후, 민원실 내방-상담

1. 상담신청 예약 방법

1.2. 기능설명

홈페이지의 '국민소통 > 통합상담예약' 메뉴의 상담예약 신청방법입니다.

- ① 영상민원상담 : 비대면 화상상담을 원하시는 경우 '영상민원상담'을 클릭합니다.
- ② 방문민원상담 : 식약처 방문상담을 원하는 경우 '방문민원상담'을 클릭합니다.
- ③ 유사민원상담 : 상담예약을 신청하기 전 유사민원상담 내용을 검색할 수 있습니다.
- ④ 이전 통합상담예약 확인 : 본인이 신청한 기존 통합상담예약 접수 건을 확인할 수 있습니다.

방문 상담

▶ 코로나19 치료제 백신 개발 등 현안이 시급한 상황에 대하여 상담회담부서와 상호 협의(사전예약) 후, 민원실 내방·상담

유사민원 검색

식품의약품안전처 소관업무 관련 민원인이 자주하는 질문과 응답을 찾아보실 수 있습니다.
상담요청하시기 전에 궁금한 내용을 살펴보고 참고가 되시길 바랍니다.
▶ 유사민원 검색은 국민권익위원회 국민신문고(www.epeople.go.kr)와 연계되어 운영됩니다.

[영상민원상담신청](#) [방문민원상담신청](#) [유사민원상담](#) [이전 통합상담예약 확인](#)

전체 27건, 현재페이지 1/3

검색조건선택

27	[희망부서 / 희망일] 세포유전자치료제과 [2020-12-01 14:00] [담당부서 / 담당일] [] 구분 방문상담 작성자 하** * 담당자 - 예약대기중	2020-11-25
26	[희망부서 / 희망일] 첨가물기준과 [2020-11-30 12:00] [담당부서 / 담당일] [] 구분 웹-모바일 화상회의(상담) 작성자 하** * 담당자 - 예약대기중	2020-11-24

1. 상담신청 예약 방법

1.3. 영상민원상담신청

홈페이지의 '국민소통 > 통합상담예약' 메뉴의 상담예약 신청방법입니다.

- ① 영상민원상담 : '영상민원상담'을 클릭합니다.
- ② 개인정보 수집 이용에 관한 정책에 동의 후 서비스를 이용할 수 있습니다.



통합상담예약

알려드립니다.

식약처 직원과의 상담을 하기 위한 개인정보 수집·이용 동의서

1. 개인정보의 수집, 이용 목적
 - > - 민원인의 신원확인, 민원업무 접수 처리 확인, 예약 확정을 위한 연락·통지
2. 수집하는 개인정보의 항목
 - > - 이름, 휴대전화, 주소
3. 개인정보의 보유 및 이용 기간
 - > - 6개월간 보유 및 이용 후 폐기
4. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익

- 정보주체는 개인정보수집 및 이용에 대한 동의를 거부할 수 있습니다.
단, 이에 동의하지 않을 경우 민원신청 서비스를 이용할 수 없습니다.

5. '코로나19 치료제 백신' 상담예약
 - > - '코로나19 치료제 백신' 상담예약은 '신청구분'에서 코로나19 치료제백신 개발상담 선택

개인정보 수집 및 이용에 동의하십니까? 동의 미동의

최근 사회적 거리두기 격상 등 **코로나19 확산이 지속되고** 있으므로 민원상담은 가급적 **영상(온나라PC, 웹엑스 PC·모바일)상담으로 예약신청, 적극 활용**하시기 바랍니다.
※ 민원실에 내방하는 경우, 방문민원을 최소화 하고 민원인분들과 직원분들을 위해 마스크 착용 등 방역지침준수에 협조 바랍니다.

1. 상담신청 예약 방법

1.3. 영상민원상담신청 - 계속

홈페이지의 '국민소통 > 통합상담예약' 메뉴의 상담예약 신청방법입니다.

① 각 입력항목에 맞는 상담정보를 입력합니다.

1. 상담일정 사전예약

*희망담당부서	<input type="text" value="희망담당부서 선택"/>	*희망상담일시	<input type="text" value="2020-12-01"/> <input type="text" value="00"/> 시 <input type="text" value="00"/> 분
		일자에서 : 2019-01-01	
* 담당공무원의 근무상황에 따라 희망상담일시가 변경될수 있습니다.			
* 민원실이 혼잡한 오후 1시~3시 사이 상담신청은 가급적 피하시고, 비대면 상담을 권고드립니다.			
*희망상담방법	<input type="text" value="희망상담방법"/>	*신청목적	<input type="text" value="신청목적 선택"/>
*신청분야	<input type="text" value="신청분야 선택"/>	*신청품목	<input type="text" value="신청품목 선택"/>
제품명	<input type="text"/>	* 제품에 대한 문의 또는 상담일 경우 입력하시기 바랍니다.	
*신청인 구분	<input checked="" type="radio"/> 개인 <input type="radio"/> 법인	회사명	<input type="text"/>
*이름	<input type="text" value="실명인증"/> *실명인증을 먼저 하시기 바랍니다		
*주소(상호명)	<input type="text"/>		
*희망연락방법	<input type="text" value="휴대전화"/>		
*휴대전화	<input type="text" value="선택"/> - <input type="text"/>	*이메일주소	<input type="text"/>
*예약완료 후 결과가 SMS 및 휴대전화로 발송되므로 정확하게 입력하시기 바랍니다.			
희망상담 장소	<input type="text" value="상담장소 선택"/>	* 희망상담방법에 따라 장소가 결정됩니다.	

- 희망담당부서 : 상담을 희망하는 부서를 선택합니다.
- 희망상담일시 : 상담을 희망하는 날짜 및 시간을 입력합니다. 사전에 등록된 부서별 상담불가일은 신청이 불가합니다.
- 희망상담방법 : '영상상담' 의 경우 '온나라 PC 영상상담', '방문영상상담', '웹모바일 화상회의'의 방법으로 상담을 진행할 수 있으며 3가지 방법 중 하나를 선택합니다.
- 신청목적 : 상담신청 목적을 선택합니다.
- 신청분야 : 신청분야를 선택합니다.
- 신청인 구분 : 개인, 법인 중 하나를 선택합니다.
- 회사명 : 법인일 경우 회사명을 입력합니다.
- 이름 : 반드시 휴대폰 인증 또는 아이핀 인증 중 하나를 선택하여 본인확인을 수행해야 합니다.
- 주소 : 주소지를 입력합니다.
- 희망연락방법 : 휴대전화, 이메일, 휴대전화+이메일 중 희망 연락방법을 선택합니다.
선택하신 매체를 통하여 상담예약 진행상황을 알림메세지로 수신합니다.
- 휴대전화, 이메일 주소 : 신청자의 연락처 및 이메일 정보를 입력합니다.
- 희망상담장소 : 상담방법을 지정하시면 자동으로 지정됩니다.

1. 상담신청 예약 방법

1.3. 영상민원상담신청 - 계속

홈페이지의 '국민소통 > 통합상담예약' 메뉴의 상담예약 신청방법입니다.

- ① 각 입력항목에 맞는 상담정보를 입력합니다.
- ② 작성이 완료되었으면 하단 '저장'을 클릭하여 상담내용을 저장합니다.

The screenshot shows a web form for online consultation reservation. It has four main sections: '상담주제' (Consultation Topic) with a placeholder '상담주제를 입력하세요.', '상세 상담내용' (Detailed Consultation Content) with a placeholder '상세 상담내용을 입력하세요.', '첨부파일' (Attachments) with a '추가' (Add) button, and '보안문자' (Security Code) with the value 'x34r5r' and a '새로고침' (Refresh) button. At the bottom, there are two buttons: '목록' (List) and '저장' (Save), which are highlighted with a red box.

- 상담주제 : 상담관련 간략한 주제를 입력합니다.
- 상세 상담내용 : 상세한 상담내용을 입력합니다.
- 첨부파일 : 참고할 첨부파일이 있을 경우, 파일을 첨부합니다.
- 보안문자 : 자동입력방지를 위하여 보안문자를 입력합니다.

1. 상담신청 예약 방법

1.3. 영상민원상담신청 - 계속

홈페이지의 '국민소통 > 통합상담예약' 메뉴의 상담예약 신청방법입니다.

① 신청 페이지 하단의 안내 및 영상상담매뉴얼을 을 참고하여 상담 당일 상담을 진행합니다.

계시물에 '주민등록번호' 등과 같은 개인정보를 등록할 경우 제 3자에 의해 피해를 입을 수 있으니, 계시를 작성시 주의하시기 바랍니다.

연락처가 불분명한 경우 상담예약이 취소될 수 있습니다.


타인의 글을 인용하는 경우에는 해당글의 출처를 표시해 주십시오.
출처 표시 의무를 위반했을시 별도의 처벌 규정에 해당될 수 있으니 꼭 주의하시기 바랍니다.


※ 실명인증 후 30분 이내로 작성하셔야 합니다.
30분이 경과된 후에는 다시 실명인증을 받으신 후 신청하시기 바랍니다.


2. 온나라PC 영상상담 안내

담당 부서(담당자)와 예약된 시간에 늦지 않도록 접속합니다.

스피커, 마이크, 웹캠 작동 여부 등 사전 점검으로 원활한 상담이 이루어 질 수 있도록 협조 바랍니다.

민원인용 매뉴얼 받기 


공무원용 매뉴얼 받기 


온-나라 PC영상회의 바로가기 

3. 웹?모바일 민원상담 안내

희망하는 상담일시 등을 사전예약하시면 담당 부서(담당자)에서 예약확인 후, 미팅 번호를 알려드립니다.

활정된 상담시간에 웹엑스(PC, 모바일앱)에서 미팅 번호 입력 후 참여하시면 됩니다.

민원인용 매뉴얼 받기 

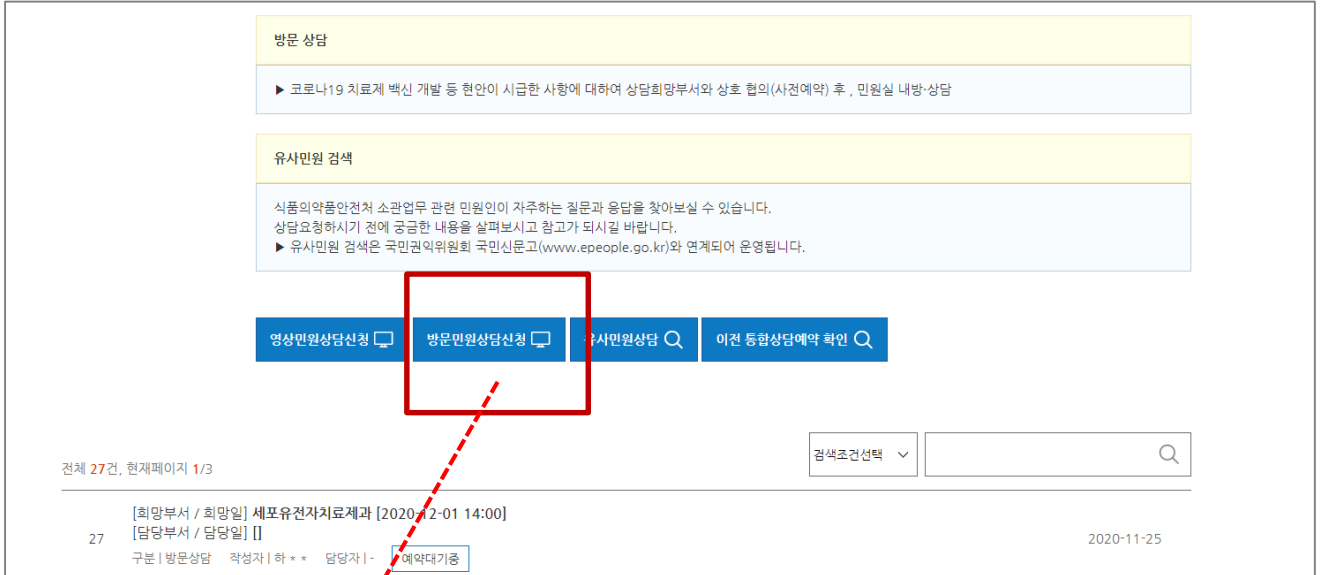
웹엑스 PC 화상회의 바로가기 

1. 상담신청 예약 방법

1.4. 방문민원상담신청

홈페이지의 '국민소통 > 통합상담예약' 메뉴의 상담예약 신청방법입니다.

- ① 방문민원상담 : '방문민원상담' 버튼을 클릭합니다.
- ② 개인정보 수집 이용에 관한 정책에 동의하셔야지만 서비스를 이용하실 수 있습니다.



통합상담예약

알려드립니다.

식약처 직원과의 상담을 하기 위한 개인정보 수집·이용 동의서

- 1. 개인정보의 수집, 이용 목적
 - > - 민원인의 신원확인, 민원업무 접수 처리 확인, 예약 확정을 위한 연락·통지
- 2. 수집하는 개인정보의 항목
 - > - 이름, 휴대전화, 주소
- 3. 개인정보의 보유 및 이용 기간
 - > - 6개월간 보유 및 이용 후 폐기
- 4. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익

- 정보주체는 개인정보수집 및 이용에 대한 동의를 거부할 수 있습니다. 단, 이에 동의하지 않을 경우 민원신청 서비스를 이용할 수 없습니다.

- 5. '코로나19 치료제 백신' 상담예약
 - > - '코로나19 치료제 백신' 상담예약은 '신청구분'에서 코로나19 치료제백신 개발상담 선택

개인정보 수집 및 이용에 동의하십니까? 동의 미동의

최근 사회적 거리두기 격상 등 **코로나19 확산이 지속되고** 있으므로 민원상담은 가급적 **영상(온나라PC, 웹엑스 PC·모바일)상담으로 예약신청, 적극 활용**하시기 바랍니다.
※ 민원실에 내방하는 경우, 방문민원을 최소화 하고 민원인분들과 직원분들을 위해 마스크 착용 등 방역지침준수에 협조 바랍니다.

1. 상담신청 예약 방법

1.4. 방문민원상담신청 - 계속

홈페이지의 '국민소통 > 통합상담예약' 메뉴의 상담예약 신청방법입니다.

① 각 입력항목에 맞는 상담정보를 입력합니다.

1. 상담일정 사전예약

*희망담당부서	<input type="text" value="희망담당부서 선택"/>	2020-12-01	시간	시
		00	분	일자에서 : 2019-01-01
* 담당공무원의 근무상황에 따라 희망상담일시가 변경될수 있습니다.				
* 민원실이 혼잡한 오후 1시~3시 사이 상담신청은 가급적 피하시고, 비대면 상담을 권고드립니다.				
*희망상담방법	<input type="text" value="희망상담방법"/>	*신청목적	<input type="text" value="신청목적 선택"/>	
*신청분야	<input type="text" value="신청분야 선택"/>	*신청품목	<input type="text" value="신청품목 선택"/>	
제품명	<input type="text"/>	※ 제품에 대한 문의 또는 상담일 경우 입력하시기 바랍니다.		
*신청인 구분	<input checked="" type="radio"/> 개인 <input type="radio"/> 법인	회사명	<input type="text"/>	
*이름	<input type="text" value="실명인증"/> *실명인증을 먼저 하시기 바랍니다			
*주소(상호명)	<input type="text"/>			
*희망연락방법	<input type="text" value="휴대전화"/>			
*휴대전화	<input type="text" value="선택"/> - <input type="text"/>	*이메일주소	<input type="text"/>	
*예약완료 후 결과가 SMS 및 휴대전화로 발송되므로 정확하게 입력하시기 바랍니다.				
희망상담 장소	<input type="text" value="상담장소 선택"/>	* 희망상담방법에 따라 장소가 결정됩니다.		

- 희망담당부서 : 상담을 희망하는 부서를 선택합니다.
- 희망상담일시 : 상담을 희망하는 날짜 및 시간을 입력합니다. 사전에 등록된 부서별 상담불가일은 신청이 불가합니다.
- 희망상담방법 : 방문상담의 경우 '방문상담'으로 고정됩니다.
- 신청목적 : 상담신청 목적을 선택합니다.
- 신청분야 : 신청분야를 선택합니다.
- 신청인 구분 : 개인, 법인 중 하나를 선택합니다.
- 회사명 : 법인일 경우 회사명을 입력합니다.
- 이름 : 반드시 휴대폰 인증 또는 아이핀 인증 중 하나를 선택하여 본인확인을 수행해야 합니다.
- 주소 : 주소지를 입력합니다.
- 희망연락방법 : 휴대전화, 이메일, 휴대전화+이메일 중 희망 연락방법을 선택합니다.
선택하신 매체를 통하여 상담예약 진행상황을 알림메세지로 수신합니다.
- 휴대전화, 이메일 주소 : 신청자의 연락처 및 이메일 정보를 입력합니다.
- 희망상담장소 : 상담방법을 지정하시면 자동으로 지정됩니다.

1. 상담신청 예약 방법

1.4. 방문민원상담신청 - 계속

홈페이지의 '국민소통 > 통합상담예약' 메뉴의 상담예약 신청방법입니다.

- ① 각 입력항목에 맞는 상담정보를 입력합니다.
- ② 작성이 완료되었으면 하단 '저장'을 클릭하여 상담내용을 저장합니다.

The screenshot shows a web form for consultation reservation. It has four main sections: '상담주제' (Consultation Topic) with a placeholder '상담주제를 입력하세요.', '상세 상담내용' (Detailed Consultation Content) with a placeholder '상세 상담내용을 입력하세요.', '첨부파일' (Attachments) with a '추가' (Add) button, and '보안문자' (Security Code) with the value 'x34r5r' and a '새로고침' (Refresh) button. At the bottom, there are two buttons: '목록' (List) and '저장' (Save), which are highlighted with a red box.

- 상담주제 : 상담관련 간략한 주제를 입력합니다.
- 상세 상담내용 : 상세한 상담내용을 입력합니다.
- 첨부파일 : 참고할 첨부파일이 있을 경우, 파일을 첨부합니다.
- 보안문자 : 자동입력방지를 위하여 보안문자를 입력합니다.

1. 상담신청 예약 방법

1.5. 상담신청확인

홈페이지의 '국민소통 > 통합상담예약' 메뉴의 상담예약 신청방법입니다.

- ① 통합상담예약 신청 목록에서 본인이 신청한 예약 건을 클릭하면 본인인증 창이 나타납니다.
- ② 휴대폰 인증 또는 공공 I-pin 인증 중 하나를 선택하여 본인 확인 후 작성한 민원상담예약 건을 확인할 수 있습니다.

The screenshot displays the '통합상담예약' (Integrated Consultation Reservation) interface. At the top, there are navigation buttons for different types of consultations: '영상민원상담신청', '방문민원상담신청', '유사민원상담', and '이전 통합상담예약 확인'. Below these is a search bar with a dropdown menu for '검색조건선택' and a search icon. The main area shows a list of reservation records. Record 28 is highlighted with a red box and a red arrow pointing to a '실명인증' (Real-name authentication) window. This window offers two authentication options: '휴대폰 인증서비스' (Mobile phone authentication service) and '공공 I-PIN 인증서비스' (Public I-PIN authentication service). Both options include a 'GO' button. To the right, a detailed view of the selected reservation (Record 28) is shown, including fields for '희망상담부서' (Desired consultation department), '희망상담일자' (Desired consultation date), '희망상담방법' (Desired consultation method), '신청목적' (Application purpose), '신청분야' (Application field), '비용' (Cost), '안전' (Safety), '정책과' (Policy division), '계통명' (System name), '신청인 구분' (Applicant type), '주소(상호명)' (Address), '희망연락처' (Desired contact), '휴대전화' (Mobile phone), '이메일주소' (Email address), and '예약상태' (Reservation status).

번호	예약내역	예약일자
28	[희망부서 / 희망일] 식품안전정책과 [2020-12-01 12:00] [담당부서 / 담당일] [] 구분 온나라PC 영상상담 작성자 하 ** 담당자 - 예약대기중	2020-11-25
27	[희망부서 / 희망일] 세포유전자치료제과 [2020-12-01 14:00] [담당부서 / 담당일] [] 구분 방문상담 작성자 하 ** 담당자 - 예약대기중	2020-11-25
26	[희망부서 / 희망일] 첨가물기준과 [2020-11-30 12:00] [담당부서 / 담당일] [] 구분 웹-모바일 화상회의(상담) 작성자 하 ** 담당자 - 예약대기중	2020-11-24
25	[희망부서 / 희망일] 위해정보과 [2020-11-30 12:00] [담당부서 / 담당일] [] 구분 웹-모바일 화상회의(상담) 작성자 하 ** 담당자 - 예약대기중	2020-11-24

통합상담예약			
희망상담부서	식품안전정책과	희망상담일자	2020-12-01 12:00
희망상담방법	온나라PC 영상상담	신청목적	희망사항기입/사물인터넷
신청분야	의약품		
비용	중과		
안전	식품		
정책과	안전		
계통명	신라연	희사명	농림
신청인 구분	개인	이종	학생
주소(상호명)	오송역		
희망연락처	윤지연화	희망상담주소	민원인 별도주소
휴대전화	010-5858-4545	이메일주소	info@gmail.com
예약상태	예약대기중		