문서번호	감사담당관-730
결재일자	2015.1.26.
공개여부	대시민공개
방침번호	부구청장 방침 제42호

★ ⊙

더불어 사는 활기찬 희망 성동

주무관	인권팀장	감사담당관	부구청장	
권윤정	이필재	김상집	01/26 代소판수	

협조		
	후생노무팀장	방돈석
	자치행정팀장	문광선
	감사팀장	이동석

2015. 방문민원응대서비스 평가 계획

2015. 1.

성 동 구
(감사담당관)

사 전 검 토 사 항

::: 해당사항에 ☑ 표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사 업 구 분	신규사업 ☐ 공약(약속)사업 ☐ 계속사업 ☑ 인센티브/공모사업 ☐
소 통 분 야 고 려 사 항	● 구 민 : 유 ☐ ( ) 무 ☑ ● 전 문 가 : 유 ☐ ( ) 무 ☑ ● 이해당사자 : 유 ☐ ( ) 무 ☑
기 타 고 려 사 항	일 자 리 ☐ 환경영향 ☐ 안 전 ☐ 유지비용 ☐ 바른 공공언어 ☑ 성 인 지 ☐ 취약계층 ☐ 장 애 인 ☐ 디 자 인 ☐ 갈등발생 요인 ☐
타자원 활용	● 중 앙 부 처 : 유 ☐ ( ) 무 ☑ ● 서 울 시 : 유 ☐ ( ) 무 ☑ ● 기 업 : 유 ☐ ( ) 무 ☑ ● 민 간 단 체 : 유 ☑ ( ) 무 ☐
언 론 홍 보 계 획	기획보도 ☐ 보 도 자 료 ☑ SDTV ☐ 성동뉴스레터 ☐ 성동구소식지 ☐ 기 고 문 ☐ 전자행정서비스 ☐ S N S ☐ 기타(리플릿 등) ☐ 없 음 ☐

● 홍 보 제 목 : 2015. 방문민원응대서비스 평가 계획

● 중점 홍보사항

- 우리 구 방문민원 응대서비스 수준을 구민이 비노출 점검·평가하여 불편사항을 개선함으로써 행정서비스 및 구민만족도를 향상시키고자 함.

※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.

2015. 방문민원응대서비스 평가 계획

우리 구 방문민원 응대서비스 수준을 점검·평가하여 고객에 대한 친절 마인드를 정착시키고 행정서비스에 대한 구민만족도를 향상시키고자 함

Ⅰ 추진근거

- **민원사무 처리에 관한 법률 제4조(민원사무처리 공무원의 의무)**
  - 민원 사무를 처리하는 공무원은 담당 민원사무를 신속·공정·친절하게 처리하여야 한다.

Ⅱ 추진방향

- 구민참여형 행정으로 구민평가단 및 구민감사관이 비노출 점검 평가
- 고객 눈 마주치기, 첫인사, 자리권하기 등 친절 마인드를 중점 점검
- 평가결과 미흡부서에서는 정기·수시 친절교육 실시

Ⅲ 평가결과 및 '15년 평가 반영사항

1. 2014년도 평가결과

- **평가기간**: 2014. 4. 1. ~ 11. 30.
- **평가대상**: 48개 부서· 동 주민센터(보건분소 2곳 포함)
- **점검자**: 구정평가단 28명
- **점검횟수**: 282회(부서당 평균 6회)

- **평가 항목별 분석**

점 검 항 목		2014년 (A)	2013년 (B)	점수대비 (A-B)
전체 평균		82.32	83.44	▽1.12
① 환 경(5점)	사무실 환경의 최적정	87.15	91.20	▽4.05
② 응 대(20점)	용모 및 복장	90.36	92.60	▽2.24
	맞이 인사	71.97	73.40	▽1.43
	방문목적 확인	78.61	79.00	▽0.39
	자리 권유	68.72	68.40	▲0.32
③ 상 담(55점)	공손하고 정중한 어투	81.31	82.30	▽0.99
	경청 태도	87.42	88.00	▽0.58
	적극적인 설명	87.20	89.05	▽1.85
	관련자료 전달	80.54	82.20	▽1.66
	상담시간	92.99	92.10	▲0.89
④ 종 결(10점)	추가질문 확인 및 배웅인사	72.64	73.40	▽0.76
⑤ 전체만족도(10점)	전반적인 서비스 만족도	75.64	76.70	▽1.06

- **평가결과**
  - ○ 방문응대의 기본적인 항목인 고객 눈 마주치기, 자리권유, 맞이인사, 배웅인사 등이 부족하여 고객 만족도를 크게 저하시킴.
  - ○ 구청 부서, 동 주민센터의 동일한 평가표 적용으로 평가 부정확
  - ○ 단정하지 못한 태도로 응대하여 민원인으로 하여금 불쾌감 초래
  - ○ 민원대 책상에 업무와 상관없는 물건들이 어지럽게 널려 있어 어수선함을 줌
  - ○ 구정평가단의 신분이 노출되어 객관적인 평가에 어려움 발생

2. 2015년도 평가 반영사항

- 고객을 맞이하는 기본적인 마인드에 점수 비중 상향(20→30점)
  - 고객 눈 마주치기, 첫인사, 자리권하기 등
- 방문 부서(동) 민원 응대자에 따른 평가점수 객관성 확보
  - 부서별 민원처리 안건을 여러 가지 준비하여 2명 이상 평가
- 구청 부서·동 주민센터의 평가표를 별도로 작성하여 평가
- 평가자 신분 노출 방지를 위해 구정평가단과 구민감사관 합동평가 실시

Ⅴ 2015년 평가계획

■ **평가기간**: 2015. 4. 1. ~ 11. 30.(8월 제외)

○ 매월 부서별 1회 ~ 2회 평가 실시

■ **평가대상**: 46개 부서(과〈보건분소 포함〉, 동 주민센터)

※ 평가제외부서: 감사담당관, 자치행정과(구정평가단 및 구민감사관 소속부서)
민원방문이 거의 없는 부서(공보담당관, 총무과, 전산정보과, 구의회사무국)

■ **평가항목**: 방문민원에 대한 응대서비스 수준

○ 서울시 방문민원 응대 서비스 품질 평가표에 준함**(붙임 평가표 참조)**

항목	계	환경 (10점)	응 대 (30점)				상 담 (40점)					종결 (10점)	전체 만족도 (10점)
			용모 복장	맞이 인사	방문 목적 확인	자리 권하기	어투	공감 표현	적극적 안내	메모 전달	상담 시간	추가질문 및 배웅인사	
배점	100	10	5	10	5	10	10	10	10	5	5	10	10

■ **평가자**: 평가단 인력 풀을 구성 운영

○ 구정평가단 28명, 구민감사관 17명

■ **평가방법**: 민원인으로 가장(미스터리 쇼퍼)하여 현장 방문 비노출 평가

○ 부서별 민원처리 안건을 여러 가지 준비하여 2명 이상 평가로 객관성 확보

■ **결과분석: 연 2회**

○ 상·하반기 방문민원 응대 서비스 품질 비교 평가

○ 항목별 평가점수 분석 및 개선 방안 마련

■ **평가결과 활용 및 조치**

○ 2015. 주요업무평가에 반영

○ 우수 부서 및 친절 직원: 친절 종합 평가에 반영(총무과)

○ 평가 결과 상위 부서(5개) 발표 및 하위 부서(5개) 교육 실시

■ **평가단 교육 및 격려**

○ 평가방법, 유의사항 등에 대한 수시 교육 실시: 정례회의 시

○ 평가활동 실적관리: 봉사시간 인정(1일 2개부서 점검시 2시간)

Ⅵ 소요예산

■ **소요예산: 280천원**

○ 간담회 10,000원 × 28명 = 280,000원

■ **예산과목: 감사담당관, 맑고 투명한 구정실현, 조사 및 민원관리, 민원조사 및 직소민원실 운영, 업무추진비, 시책추진업무추진비(203-03)**

Ⅶ 행 정 사 항

■ **평가결과 항목별 분석 및 세부 개선방안 수립 시행**

○ 시범부서 선정, 친절교육 실시 등

■ **평가단 평가활동 봉사시간 인정(1일 2시간): 사회복지과**

붙임 2015. 방문민원응대서비스 평가표. 끝.

붙임

방문민원응대 품질 평가표 기본(안)

점 검 부 서		방 문 일 시	
점 검 자	(서 명)	점검대상직원	
민 원 내 용		평 가 총 점	

평가항목	평 가 내 용		배점	평가	비고
환 경 (10점)	방문한 사무실 내 주변 환경이	깨끗하고 쾌적함	10점		
		보통	6점		
		지저분하고 산만함(청소상태· 정돈상태 불량 등)	4점		
맞 이 태 도 (30점)	응대직원의 용모와 복장이	단정함	5점		
		보통	3점		
		불량함(지저분한 두발 및 복장, 불쾌한 냄새 등)	0점		
	직원이 먼저 고객과 눈을 맞추며 친절하게 맞이한다		10점		
	직원이 권위적이고 사무적으로 맞이한다.(5점)/ 아무도 맞이하는 사람이 없다.(0점)		5점		
	직원이 방문목적을 공손히 묻고 안내한다		5점		
	직원이 방문목적을 성의없이 물어본 후 안내한다(물어보지 않을 경우도 포함)		0점		
	직원이 자리를 권한다.(다른 민원인이 앉아 있어 어쩔수 없는 경우 자리를 권한 것으로 봄)		10점		
	직원이 자리를 권하지 않는다.		0점		
상 담 태 도 (40점)	공손하고 정중한 어투로 응대		10점		
	공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임(민원창구의 대기인원수 고려)		8점		
	사무적인 어투로 형식적인 응대를 함(6점)/ 반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용(0점)		6점		
	고객의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대		10점		
	고객의 말을 끝까지 듣고 단순 응대		8점		
	고객의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함(6점)/고객의 말을 듣지 않고 일방적으로 말함(0점)		6점		
	문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내		10점		
	부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내		8점		
	민원인 문의사항에 대해 간단히 안내(단답형 안내)/답변을 피하거나 귀찮아 하는 경우(0점)		6점		
	상담 시 언급한 지명, 수치, 전화번호, 관계기관 등에 대한 메모 또는 관련 자료를 **※ 질문에 따라 제공할 자료가 없거나 자료제공이 필요치 않은 경우는 5점 부여**	민원인에게 건네준다	5점		
		구두로만 알려준다	3점		
		민원인에게 건네주지 않는다	0점		
	민원인이 원하는 시간만큼 상담해준다.		5점		
	상담 중 시계를 보거나 다리를 떨거나 등의 행동을 해서 민원인에게 불안감을 느끼게 한다.		3점		
	민원인의 말을 자르고 상담을 끝낸다		0점		
종 결 태 도 (10점)	추가질문 사항이 있는지 확인한 후 배웅인사를 한다.		10점		
	추가질문 사항이 있는지 확인하지 않고 배웅인사를 한다		8점		
	형식적인 배웅인사를 한다.(6점)/배웅인사를 하지 않는다(0점)		6점		
전 체 만족도 (10점)	상담한 후 전체적으로 서비스 만족정도 (보통 6점/약간불만 4점/매우불만 0점)	매우 만족	10점		
		대체로 만족	8점		
평가종합 및 건의사항					