



문서번호	총무과-3585
결재일자	2016.2.15.
공개여부	대시민공개
방침번호	구청장 방침 제51호

주무관	후생노무팀장	총무과장	행정관리국장	부구청장	구청장
김준섭	방돈석	박봉주	김종순	이비오	02/15 정원오
협 조	전산정보과장	이창호			
	민원여권과장	이창호			
	세무1과장	양동남			
	보건위생과장	정주섭	감사담당관	정종근	
	인사팀장	송재훈	공보담당관	어용경	
	예산팀장	이정희	자치행정과장	권창석	

- 친절이 감동으로, 감동이 화합으로 -

# 2016년 성동구 친절행정 종합계획



# 사 전 검 토 사 항

∴ 해당사항에  표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사 업 구 분	신규사업 <input type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input checked="" type="checkbox"/> 계속사업 <input checked="" type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input type="checkbox"/>
소 통 분 야 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 구 민 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> ( ) 무 <input type="checkbox"/></li> <li>● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 이 해 당 사 자 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> ( ) 무 <input type="checkbox"/></li> </ul>
기 타 고 려 사 항	일 자리 <input type="checkbox"/> 환경영향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유지비용 <input type="checkbox"/> 바른 공공언어 <input checked="" type="checkbox"/> 성 인 지 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 장 애 인 <input type="checkbox"/> 디 자 인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 요인 <input type="checkbox"/>
타자원 활용	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 민 간 단 체 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> ( ) 무 <input type="checkbox"/></li> </ul>
언 론 홍 보 계 획	기획보도 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input checked="" type="checkbox"/> SDTV <input type="checkbox"/> 성동뉴스레터 <input type="checkbox"/> 성동구소식지 <input type="checkbox"/> 기 고 문 <input type="checkbox"/> 전자행정서비스 <input type="checkbox"/> S N S <input type="checkbox"/> 기타(리플릿 등) <input type="checkbox"/> 없 음 <input type="checkbox"/>

● 홍 보 제 목 : 성동구 친절행정 추진

● 중점 홍보사항

- 구민과 직원이 소통하고 공감할 수 있는 맞춤형 교육을 통해 감성친절 실천
- 직원 서로 간 칭찬하는 분위기를 만들고 확산하여, 조직 내 따뜻하고 긍정적인 에너지 확산
- 감정노동 스트레스 해소를 위한 힐링 프로그램 운영으로 활기찬 일터 조성
- 평가 및 환류시스템을 통한 자기진단 및 자발적인 참여유도·개선

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

# 목 차

I	추진근거	4
II	추진방향	4
III	2015년 <b>친절행정</b> 운영성과	5
	1. 총 평	5
	2. 자체 추진실적	6
	3. 서울시 전화 및 방문 품질 평가결과	7
IV	2016년 <b>친절행정</b> 비전 및 목표	8
V	2016년 <b>친절행정</b> 세부 추진계획	9
	1. 소통하고 공감하는 교육	9
	2. 친절바람을 통한 구민감동	13
	3. 감정치유로 행복한 일터 조성	17
	4. 신상필벌로 조직문화 개선	20
VI	기대효과	23
VII	추진일정	24
VIII	소요예산	25
IX	행정사항	26

- 붙임 1. 「전화 및 방문민원」, 「어르신 전화 민원」 응대 매뉴얼 1부.  
 2. 「어르신 전화민원」 응대요령 홍보자료 1부.  
 3. 우리 구 민원응대 품질평가표(전화, 방문) 1부.  
 4. 서울시 민원응대 품질평가표(전화, 방문) 1부.

- **친절이 감동으로, 감동이 화합으로** -

# 2016년 친절행정 종합계획

다양한 행정수요에 부응하고, 차별화된 **친절행정**을 펼침으로써  
구민과 직원이 함께 감동할 수 있는 친절행정 구현으로 구민과의  
화합은 물론 친절조직으로 한 단계 도약하는 계기로 삼고자 함

## I 추진근거

- 지방공무원법 제51조 【친절·공정의 의무】
- 서울특별시 성동구 지방공무원 복무 조례 제5조 【친절·공정】
- 민선6기 구청장 공약사항 【345 약속사업】 ※ 관리번호 5~8번

## II 추진방향

- 구민과 직원이 소통하고 공감할 수 있는 맞춤형 교육을 통해 감성친절 실천
- 직원 서로 간 칭찬하는 분위기를 만들고 확산하여 조직 내 따뜻하고 긍정적인 에너지 확산
- 감정노동 스트레스 해소를 위한 힐링 프로그램 운영으로 활기찬 일터 조성
- 구민들이 만족해하는 행정서비스를 실천하여 「다가서면 기분 좋은 성동구」 이미지 확립
- 평가 및 환류시스템을 통한 자기진단 및 자발적인 참여유도·개선

### Ⅲ

## 2015년 운영성과

### 1

### 총 평

#### □ 잘된 점

- 2015년에는 메르스 사태 등으로 교육추진에 난관이 있었으나 '전 직원 친절교육', '신규 및 전입직원 친절마인드 교육', '직급별 맞춤형 교육', '민원불편신고함' 및 '친절게시판' 활성화 등의 사업을 계획대로 추진하였고,
- 자체평가 시 우수평가를 받은 부서(동)에서는 친절트리를 제작하는 등 기존의 공공기관에서 볼 수 없었던 특수시책을 추진하여 **구민이 감동한 친절성동**을 만들기 위한 초석을 다진 한해'였음.
- 그 결과 「**정부3.0 민원서비스 우수기관**」 인증을 받았고, **市 민원응대서비스 품질평가**(50개 부서)에서 민원여권과 방문응대(36위⇒**26위**)와 세무과 전화응대(31위⇒**20위**)가 전년에 비해 **평균순위가 소폭상승**하는 등의 성과가 있었음.

#### □ 미흡한 점

- 친절교육이 강의식으로 진행되어 직원들의 관심을 증대시키기에 부족하였으며, 자체 평가결과 친절우수직원(부서)과 그 외 직원(부서)간 격차가 큰 것으로 나타나 **모든 직원이 동참할 수 있는 친절분위기 확산이 필요.**
- 또한, 서울시 평가에서도 아직 25개 자치구 중 중간순위에 그쳤으며, 상·하반기 순위가 등락이 심한 편이므로 **친절마인드를 지속적으로 유지할 수 있는 환기시스템이 필요함.**

➔ 따라서, 2016년에는 지속적인 친절마인드를 유지할 수 있도록 **재미와 공감을 줄 수 있는 교육**을 마련하고, **친절바람을 일으켜 분위기 쇄신을 확고히** 하는 동시에, **감정노동에 지친 직원들을 격려 및 위로**하고, 우수 직원들에게는 **보상을 해주는 시스템**을 마련함으로써 **구민감동을 넘어 모두가 화합할 수 있는 한해**로 만들고자 함.

## 2

### 자체 추진실적

#### □ 사업별 주요실적

구 분	추진 실적	비고
친절교육	· 8회(약 1,030여명)	
친절도자기진단	· 1회(전 직원)	
민원불편신고함 설치	· 21개 설치(구청3, 보건소1, 동 주민센터17) · 접수건수: 69건(친절62건, 불친절7건)	
직원 힐링프로그램 운영	· 직원 국외연수: 10명 · 일터·삶터·쉼터를 위한 힐링투어: 52명 · 장기재직자 우수공무원 문화탐방: 40명 · 주말용 펜션(3개소) 및 콘도(43구좌): 556명 · 하계휴양소(7개소): 195명 · 동호회: 총 20회(9,900천 원) 지원	
친절도점검	· 전화응대 점검: 2,342건(부서 및 동주민센터) · 방문민원 평가: 392건(부서당 평균 6회)	

#### □ 친절행정 종합평가 결과

평가기간	2015년 1월 ~ 12월			
대 상	구 본청·보건소, 동 주민센터 ※ 평가부서(감사담당관, 총무과)는 제외			
점검항목	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원응대태도(전화친절, 방문민원)</li> <li>○ 민원처리만족도(민원불편신고함, 구청장에 바란다. 새울행정 전자민원, 구 홈페이지 '칭찬해주세요', 응답소 등 온·오프라인 친절 및 불친절 민원)</li> <li>○ 친절마당게시판 참여도 ○ 교육이행실적 ○ 친절 관련 특수시책 등</li> </ul>			
우수 부서	구 분	최우수	우수	장 려
	구 본청	민원여권과	건강관리과	마을공동체
	동 주민센터	응 봉 동	용 답 동	금호1가동
우수 직원	최우수	우수	장 려	
	박 추 현 (송정동)	신동현(보건위생과) 배문기(복지정책과)	이경채(자치행정과) 김경남(성수1가1동) 이상훈(금호2-3가동)	
	※ 최우수직원은 매주 화요일 '친절의 날' 「친절행정 다짐」 아침방송 참여			

## 3

## 서울시 전화 및 방문 품질 평가 결과

구 분	전 화 응 대			방 문 응 대		
점 검 자	시정모니터, 자원봉사자			외부 모니터요원(한국능률협회)		
점검내용	수신, 첫인사, 연결태도, 상담태도, 종결태도, 전체 만족도			환경, 맞이태도, 상담태도, 종결태도, 전체 만족도		
점검횟수	상·하반기 각 5회(총 10회)			상·하반기 각 3회(총 6회)		
대상기관	25개 자치구 50개 부서 <b>민원여권과, 세무과</b>			25개 자치구 50개 부서 <b>민원여권과, 보건소</b>		
우리 구 평가결과	부 서 명	상반기	하반기	부 서 명	상반기	하반기
	민원여권과	25위(▼2)	13위(▲12)	민원여권과	6위(▲18)	46위(▼40)
	세 무 과	21위(▲9)	19위(▼2)	보 건 소	37위(▼28)	17위(▲4)

친절과  
미소는  
나를  
명품으로  
만든다



한사람 한사람  
모두가 중요합니다.  
모두가 각별한 주의와 배려를  
받을 권리가 있습니다.  
항상 먼저 미소를 보내고  
인사를 건네야 합니다..

내 주변을 돌아보고  
친절을 베푸는 일  
어렵지 않습니다.

# IV

## 2016년 친절행정 비전 및 목표

**비전**

**친절이 감동스런, 감동시 화합스런**

**목표**

구민과 더 가까워 지는 『친절한 구정』  
내외부 고객시 함께 만족하는 고객간족 문화조성

**전략**

친절 교육, 구민감동 실현, 행복한일터 조성, 조직문화개선

### 《전략과제》

#### 소통하고 공감하는 교육

- 전 직원 친절 교육
- 직급 및 업무별 맞춤형 교육
- 매일 부서별로 소통하는 친절 교육
- 구민의 입장에 보는 『易地思之』 교육

#### 친절바람을 통한 구민 감동

- 친절캠페인 및 『孝사랑 나눔콜』 실시
- 「민원불편신고함」 운영
- 「친절게시판」 및 「친절팝업창」 운영
- 「친절행정 다짐」 아침방송
- 부서별 「친절파트너」 선정·운영

#### 감정치유로 행복한 일터 조성

- 일터·삶터·쉼터를 위한 힐링 투어
- 고질민원담당자 등을 위한 국외연수 지원
- 장기재직 우수공무원 문화탐방
- 주말용 휴양(힐링)시설 1개소 추가 마련
- 동호회 워크숍 지원

#### 신상필별로 조직문화 개선

- 「전화 및 방문 민원 응대」 친절도 평가
- 「Best 친절 직원 및 부서」 선정 및 포상
- 「더 친절해야 할 직원」 페널티 부여

☞ **친절**이란? 듣지 못하는 사람이 들을 수 있고,  
보지 못하는 사람이 볼 수 있는 언어이다. (Mark Twain)

# V

## 세부 추진계획

### 1 소통하고 공감하는 교육

#### 1-1. 전 직원 친절 교육

【약속사업】

친절마인드를 재정립하여 형식적인 친절이 아닌 마음에서 우러나는 친절서비스를 실천을 위해 전 직원 친절교육 실시

- 교육시기: 상·하반기 정례조례 시(4월, 10월 중)
- 대 상: 전 직원
- 장 소: 3층 대강당
- 방 법: 전문강사(또는 추천인)을 통한 교육
- 내 용
  - √. 다양한 친절교육을 통한 친절서비스 역량 강화
  - √. 친절마인드 재정립하여 열린 사고를 함양한 인재육성
  - √. 라포형성<sup>1)</sup>으로 민원응대 행정서비스 열정 1℃ 높이기 등

#### 1-2. 「신규(전입) 직원」 역량 향상교육

【약속사업】

신규(전입)직원의 안정적인 공직적응과 구민지향적 태도를 갖출 수 있도록 업무를 통하여 마음에서 우러나오는 진실한 구민응대 자세 정립

- 교육시기: 수시(일정 수 이상 대상자 발생 시)
- 대 상: 신규임용 또는 전입 직원
- 장 소: 구청 내 회의실
- 방 법: 자체교육(후생노무팀장)
- 내 용
  - √. 공직자 기본예절, 구정목표 및 기본현황 설명
  - √. 전화 및 방문 민원 응대 기본요령, 전화응대 사례청취 및 상호의견 교환 등

1) 라포형성: 상대방과 공감대를 형성함으로써 거리를 좁히고 자연스럽게 연결되어 조화롭게 마음이 통하는 커뮤니케이션

### 1-3. 후배에게 도움 주는 「CS 한발 더」 교육

【약속사업】

민원현장의 실질적 서비스 리더인 과장 및 팀장의 역할 재인식을 통해 실무자들의 서비스 업무수행에 도움이 되는 오랜 실무 경험의 노하우(know-how) 제공으로 주민들의 친절만족도 향상

- 교육시기: 2016년 6월 중
- 대 상: 5~6급(약 340여명, 무보직 주사 포함)
- 장 소: 3층 대강당
- 방 법: 전문강사를 통한 교육
- 내 용
  - √. 훌륭한 리더십이란?
  - √. 채찍과 칭찬을 통한 직원과의 소통방법
  - √. 부서장의 열정적으로 서로 공감하며 일하는 부서 만들기
  - √. 부서 내 집단 및 악성 민원 발생 시 효율적 처리방법 등

### 1-4. 「민원 및 현장 근무 직원」 친절·소통 교육

【약속사업】

민원업무담당과 현장업무 중심 직원 대상으로 구민의 높아진 눈높이를 맞출 수 있는 친절·소통교육을 실시하여 친절하고 호감이 가는 소통형 인재를 양성

- 교육시기: 2016년 9월 중
- 대 상: 3층 대강당
- 장 소: 민원담당, 지도·단속담당 직원 등
- 방 법: 전문강사를 통한 교육
- 내 용
  - √. 친절마인드 세팅을 통해 내적동기 부여
  - √. 상황별 민원 응대요령 및 불만민원 대응법 등 구민과 소통하는 방법

## 1-5. 「전화 및 방문 민원 응대서비스」 향상 교육

【약속사업】

서울시 전화 및 방문 민원 응대서비스 평가에 대비하고 우리 구 전화 및 방문평가를 위한 응대 매뉴얼을 배포하여 대외평가 준비 및 친절도 제고

- 교육시기: 수시
- 대 상: 전 직원
- 방 법: 전화 및 방문 민원 응대서비스 매뉴얼을 배포하고, 월별 체크하여 부진한 직원과 직속팀장에게 평가결과 통보
- 내 용
  - √. 전화 및 방문민원 응대평가 점검항목 숙지 및 활용
  - √. 민원 응대태도 점검 및 취약 부분 개선 등

## 1-6. 부서별 자체 교육

【계속사업】

각 부서의 고유 업무 및 분위기에 적합한 자체 교육을 실시하여 맞춤형 친절행정 실현

- 교육시기: 매월
- 대 상: 전 부서
- 장 소: 해당 부서 내 회의공간
- 방 법: 부서장 또는 자체 선정한 CS리더
- 내 용
  - √. 소속직원 민원응대 태도 향상 및 부서 환경 개선
  - √. 친절행정을 위한 방안 모색 및 실천
  - √. CS사례 공유 및 개선 아이디어 도출
  - √. 교육실적 매월 공문 제출 등

## 1-7. 구민의 입장에 선 「易地思之」 연극 관람

【약속사업】

주입식 교육이 아닌 구민의 입장을 이해하고 불만민원에 대한 해결책을 제시해주며 재미와 감동이 있는 공연을 통하여 구민 중심의 적극적인 행정서비스를 제공할 수 있는 맞춤형 교육 실시

- 교육시기: 하반기 정례 조례 시(10월 중)
- 대 상: 전 직원
- 장 소: 3층 대강당
- 방 법: 공연업체의 재능기부 형식 등으로 진행  
(후생노무팀 시놉시스 제작 지원)
- 내 용
  - √. 역할극을 통한 민원인의 입장 이해 및 자신의 고객응대 과정 분석
  - √. 우리 구 실제 불만사례를 토대로 갈등 상황극 구성 및 연출
  - √. “저게 내 모습이라고?”
    - 관객의 입장에서 바라본 나와 민원인의 모습
    - 민원인의 입장에서 직원을 보고 자신의 고객응대 개선 방향모색 등

♣ 하찮은 「친절」이란 없음을 기억하라.

당신의 모든 행동은  
논리적으로 설명할 수 없는  
파급 효과를 일으킬 수 있다.

스콧 애덤스(Scott Adams)

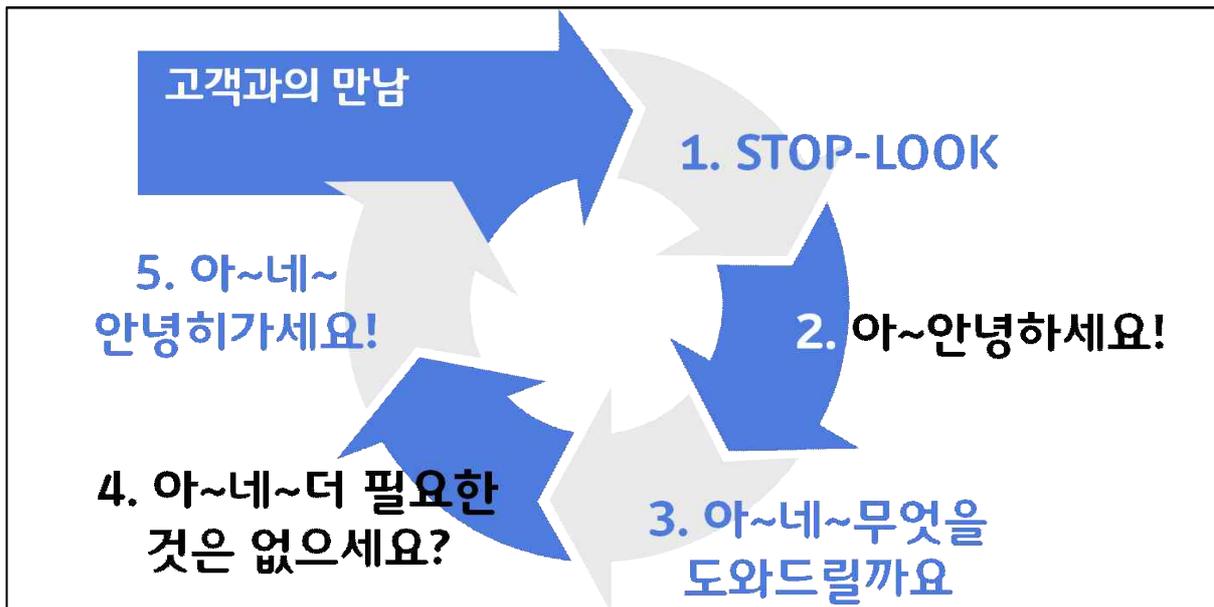
## 2 친절바람을 통한 구민 감동

### 2-1. 「친절 캠페인」 연중 실시

【계속사업】

친절에 대한 직원들의 행동변화를 유도할 수 있는 캠페인을 연중 실시하여 몸에 밴 자연스러운 친절을 실천할 수 있는 기회 제공

- 운영기간: 상 시
- 대 상: 전 직원
- 내 용
  - √. STOP & LOOK ‘일단 멈춤’ 운동
    - 하고 있던 모든 일을 ‘일단’ 멈추고 고객과 눈 맞추기
  - √. ‘아 ~ (네) ~’ 공감표현
    - 고객과의 민원응대 과정에서 공감, 소통 표현하기
  - √. 친절 캠페인



- 운영방법: 부서 자체교육 시 친절 캠페인 활용법 전파

## 2-2. 「민원불편신고함」 운영

【약속사업】

구민의 행정서비스 욕구를 파악함과 동시에 구민과의 접점 위치에서 친절행정을 강조함으로써 민원불편사항을 처리·개선하고 직원들의 친절에 대한 인식제고

- 「민원불편신고함」 설치: 21개
  - √. 구 청: 3개(1층 출입구, 2층 세무과)
  - √. 보건소: 1개(1층 민원실)
  - √. 동 주민센터: 17개(동별 민원서식 비치장소)
  - √. 규 격: 15cm\*25cm\*35cm(아크릴함)



- 2015년 「민원불편신고함」 처리실적: 총 69건(친절62건, 불친절7건)
- 민원카드 종류

칭찬해주세요		개선해주세요	
<p style="text-align: center;"><b>칭찬</b>해주세요</p> <p style="text-align: center;">구민의 소중한 의견에 더욱더 귀를 기울이겠습니다</p> <p style="text-align: center;">* 칭찬하고 싶은 내용이 있으시면 적어주세요.</p> <p style="text-align: center;">뒷면에 칭찬하고 싶은 내용을 적으셔서 비치된 「민원신고함」에 넣어 주세요.</p> <p style="text-align: center;">성명 _____ 연락처 _____</p> <p style="text-align: center;">비치된 「민원신고함」에 직접 넣어 주세요.</p>	<p style="text-align: center;">구민의 의견을 더욱 소중히 여기겠습니다.</p> <p style="text-align: center;">* 칭찬하고 싶은 내용이 있으시면 적어주세요.</p> <p style="text-align: center;">뒷면에 칭찬하고 싶은 내용을 적으셔서 비치된 「민원신고함」에 넣어 주세요.</p> <p style="text-align: center;">성명 _____ 연락처 _____</p> <p style="text-align: center;">비치된 「민원신고함」에 직접 넣어 주세요.</p>	<p style="text-align: center;"><b>개선</b>해주세요</p> <p style="text-align: center;">구민의 소중한 의견에 더욱더 귀를 기울이겠습니다</p> <p style="text-align: center;">* 개선하고 싶은 내용이 있으시면 적어주세요.</p> <p style="text-align: center;">뒷면에 개선하고 싶은 내용을 적으셔서 비치된 「민원신고함」에 넣어 주세요.</p> <p style="text-align: center;">성명 _____ 연락처 _____</p> <p style="text-align: center;">비치된 「민원신고함」에 직접 넣어 주세요.</p>	<p style="text-align: center;">구민의 의견을 더욱 소중히 여기겠습니다.</p> <p style="text-align: center;">* 개선하고 싶은 내용이 있으시면 적어주세요.</p> <p style="text-align: center;">뒷면에 개선하고 싶은 내용을 적으셔서 비치된 「민원신고함」에 넣어 주세요.</p> <p style="text-align: center;">성명 _____ 연락처 _____</p> <p style="text-align: center;">비치된 「민원신고함」에 직접 넣어 주세요.</p>

- 운 영
  - √. 수 거: 매월 1회
  - √. 민원카드 내용분석 및 처리결과
    - 서울행정시스템 내 ‘친절마당’에 게재하여 전 직원 공유 및 공문 시행 통보
    - 민원인에게 UMS<sup>2)</sup> 발송을 통해 친절에 대한 감사 및 의지를 표명하고, 개선 처리결과 메시지 발송
  - √. 민원불편사항 담당부서 인계 및 개선(해당자 자체교육 실시)

## 2-3. **孝사랑 나눔콜**(어르신 전화민원 상담 개선)

【신규사업】

**장시간 상담전화에 소요되는 어르신들의 전화요금 부담을 덜어줌으로써 작고 세심한 배려로 구민감동 실현**

- 추진시기: 연중상시 ※ 세부방침 시달 계획예정(2016. 3월 중)
- 대 상: 어르신 전화상담 민원
- 통화방법
  - √. 어르신들과의 전화민원 상담이 길어지면(2분 이상) 전화를 종료하고, 상담공무원이 전화하여 상담지속 업무처리 ※ [붙임2] 참조
- 추진방법
  - √. 새울행정시스템 내 팝업창 및 공문발송을 통해 수시 홍보하여 전 직원 참여를 지속적으로 유도

## 2-4. 「**친절게시판**」 및 「**친절팝업창**」 운영

【계속사업】

**친절 관련 글·영상, 친절사례 및 친절아이디어를 새울행정시스템 참여마당 내 「친절마당」 탭에 게시하고 「친절팝업창」은 매일 시스템 접속 시 띄워 친절분위기 확산 및 공감대 형성**

- 기 간: 상시
- 위 치
  - √. 친절게시판: 새울행정시스템 - 참여마당 - 「친절마당」
  - √. 친절팝업창: 새울행정시스템 로그인 시
- 친절 관련 게시물: 전 직원 자율적으로 게시
- 운 영
  - √. 「친절게시판」
    - 친절·배려·인사 관련 글과 영상, 다양한 친절·소통 교육자료
    - 생활 속 실천이 가능한 획기적인 친절아이디어 등록 등
  - √. 「친절팝업창」
    - 후생노무팀이 관련 자료 제작하여 매월 1회 업데이트
- 활용방법: 「친절마당」에 게시된 우수 아이디어는 친절정책에 반영

## 2-5. 「친절행정 다짐」 아침방송

【계속사업】

매주 화요일 아침마다 전화 및 방문 민원 응대요령 멘트 등을 안내하여 밝고 친절한 직장분위기 조성하고 「다가서면 기분 좋은 성동구」 이미지 개선에 노력

- 방송일시: 매주 「친절의 날」(화요일) 08:45~08:50
- 대 상: 전 직원 청취
- 방 법: 성동인터넷 방송국(SDTV)에서 '2015년 친절 최우수 직원' 사전 녹음 후 방송
- 방송내용: 실제 상황에 맞는 전화 및 방문 민원 응대요령 방송 실시



## 2-6. 부서별 「친절파트너」 선정 및 운영

【신규사업】

친절서비스에 대한 전 부서의 관심도 제고를 위해 부서별 담당자를 지정하여 부서에 알맞은 친절시책 등을 시행하고 행정서비스의 향상을 위한 능동적인 친절메신저로의 역할 수행

- 대 상: 전 부서(임용일로부터 5년 이내 직원 1명)
- 활동시기: 연중상시
- 활동내용
  - √. 「민원불편신고함」 관리, 친절마당 글 게시 등 친절시책 시행
  - √. 동 주민센터 「친절파트너」 담당: 매주 화요일 아침 「친절행정 다짐」 방송(아침 08:50)
- 인센티브
  - √. 국·내외 힐링·연수 프로그램 추진 시 우선 선발
  - √. 주말용펜션 및 콘도 등 휴양시설 이용 시 우선권 부여
  - √. 우수활동자에 한하여 연말평가 시 구청장 표창 추천 등

### 3 감성치유로 행복한 일터 조성

#### 3-1. 일터·삶터·쉼터를 위한 힐링 투어

【계속사업】

장기간의 격무와 민원업무 등으로 스트레스에 노출된 직원들을 대상으로 '직원 행복더하기' 여행을 실시하여 스트레스 해소 및 심신 재충전으로 따뜻하고 행복한 친절분위기 조성

- 추진기간: 2016. 4 ~ 5월경(20대 총선 이후)
- 장 소: 설문조사로 선정 ※ 2015년 방문지(통영·거제도) 외 지역 선정
- 대 상: 부서별 1명(공무원 임용일 3년 경과자, 성동구 2년 경과자 등)
- 인 원: 80여명
- 선정직원 ※ 유사 체험프로그램 참여자는 가급적 제외
  - √. 2015년 친절공무원으로 선발된 자
  - √. 집단·고질민원 등 격무에 시달려 휴식이 필요한 직원
  - √. 부서별 「친절파트너」 및 친절시책 우수이행자 등
- 선정방법: 부서별 신청 희망자 중 후생복지운영심의위원회에서 심의

#### 3-2. 직원 국외 배낭 여행

【계속사업】

국외 주요도시의 선진행정과 변화트렌드를 직접 체험할 수 있는 현장중심의 국외배낭여행을 지원함으로써 업무역량을 배가하고 일과 휴식의 조화로 직원 사기진작 및 친절행정 구현 여건마련

- 연수기간: 2016. 5 ~ 6월경
- 인 원: 15명 내외
- 연수지역: 유럽, 미주, 오세아니아, 아시아 등 팀별 자율선정
- 경비지원: 1인당 1,300,000원
  - ※ 경비 미 지원을 통한 여행참가자는 공가처리(2015년 노사실무합의)
- 연수대상 ※ 유사 체험프로그램 참여자는 가급적 제외
  - √. 2015년 친절공무원으로 선발된 자
  - √. 집단·고질민원 등 격무에 시달려 휴식이 필요한 직원
  - √. 부서별 「친절파트너」 및 친절시책 우수이행자 등
- 선정방법: 부서별 신청희망자 중 후생복지운영심의위원회에서 심의

### 3-3. 장기재직 우수공무원 문화탐방

【계속사업】

선배공무원으로써 그 동안의 경험과 노하우를 후배들에게 알려주고 선·후배간의 자연스러운 분위기 조성으로 조직 내 친절마인드를 높여줌

- 기 간: 2016. 9월 중
- 장 소: 설문조사로 선정
- 대 상: 27년 이상 재직자, 2018년 상반기 퇴직예정자 등
- 인 원: 50여명
- 선정방법: 신청 희망자 중에서 후생복지심의위원회에서 심의  
※ 동일 조건 시 장기재직자 우선 선정

### 3-4. 주말용 휴양(힐링)시설 1개소 추가운영

【개선사업】

직원 휴양시설로 주말용 휴양시설을 1개소 추가 운영하여 심신 충전의 기회를 제공하여 스트레스를 해소하고 사기진작을 도모

- 운영기간: 2016. 3. ~ 2017. 2.(매주 토요일 52박)
- 선 정 지: 림펜션(양평군 서종면) - 객실, 스파비치 보유  
※ 기존 3개소(가평, 원주, 강화) 운영
- 대 상: 전 직원
- 이용방법
  - √. 새울행정시스템을 통하여 신청 후 이용
  - √. 시설이용자 맞춤형복지포인트 20P 차감
- 선정방법: 신청 희망자 중에서 후생복지심의위원회에서 심의

### 3-5. 직장동호회 워크숍 지원

【계속사업】

직원들에게 다양한 분야의 동호회활동을 적극 장려하여 건전한 여가생활과 자기 계발의 기회를 제공하고 스트레스 해소와 직원 간 유대감 강화를 통해 활력 넘치는 직장 분위기를 조성

- 동호회 수: 23개
- 인 원: 1,022명(※ 중복가입자 포함)
- 지원금액: 최소 300천 원 ~ 최대 1,000천 원
- 지원내용
  - √. 각종 대회 참가 및 워크숍 추진에 따른 경비지원
  - √. 실질적인 활동내용 · 인원 · 규모에 따라 동호회 활동비 탄력적 지원
- 신청방법: 활동계획서 수립 후 지원 신청
- 지원결정: 지원기준에 따라 심의위원회 구성하여 결정

☯ 형제의 배가 항구에 도착하도록 도와주라.

그리고 살펴보라.

그러면 당신의 배도

무사히 항구에 도착해 있다는 사실을

알게 될 것이다.

(힌두교 속담)

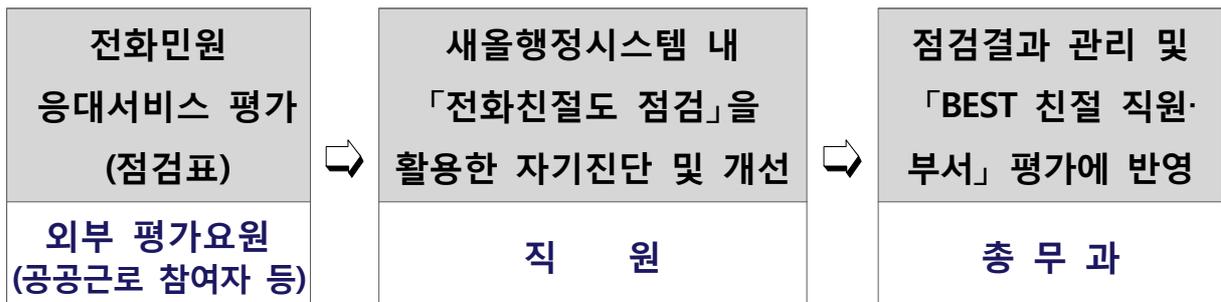
## 4 신상필벌(信賞必罰)<sup>3)</sup>로 조직문화 개선

### 4-1. 「전화민원 응대」 친절도 평가

【약속사업】

전화민원 응대서비스 품질 점검을 실시하여 친절한 전화응대 서비스 마인드 제고 및 행정서비스 만족도 향상에 기여

- 평가기간: 2016. 1. ~ 12.
- 대 상: 구 본청, 보건소, 동주민센터
- 평가횟수: 부서별 주 1회
- 평가자: 외부 평가요원(공공근로사업 참여자 및 아르바이트 대학생)
- 평가방법: 비노출 점검
- 평가항목: 수신인 신속성, 첫인사, 연결태도, 상담태도, 마무리태도, 전체 만족도 등 ※ [붙임1] 참고
- 운영체계



- 전화친절도 점검결과 및 자기진단 확인방법
  - √. 「서울행정시스템」-「복지/기타」-「전화친절도 점검」-「개인별 평가현황」
- 분 석: 「전화친절도 점검 시스템」을 활용해 직원 본인의 수화태도와 점수를 확인하여 친절도 자기진단 및 개선방안 도출
- 조 치: 연말 「BEST 친절 직원 및 부서」 선정 시 반영

3) 신상필벌(信賞必罰): 상을 받을 만한 사람에게는 반드시 상을 주고, 벌을 받을 만한 사람에게는 반드시 벌을 줌.  
상벌(賞罰)을 공정하고 엄중히 하는 일

## 4-2. 「방문민원 응대」 친절도 평가

【약속사업】

방문민원 응대서비스 수준을 점검·평가하여 고객에 대한 기본 친절 마인드를 정착시키고 행정서비스에 대한 구민 만족도 향상

- 기 간: 2016. 4. ~ 11.
- 대 상: 46개 부서(구 본청, 보건소, 동 주민센터)
  - ※ 제 외: 감사담당관, 공보담당관, 총무과, 자치행정과, 전산정보과, 의회사무국
- 평가횟수: 부서별 월 1~2회
- 평 가 자: 46명(구청평가단 28, 구민감사관 17)
- 방 법: 비노출 현장방문 평가
- 평가항목: 환경, 응대, 상담, 종결, 전체 만족도 등
- 분 석: 연 2회
  - √. 상·하반기 방문민원 응대 서비스 품질 비교 평가
  - √. 항목별 평가점수 분석 및 개선 방안 마련
- 결 과: 연말 「BEST 친절 직원 및 부서」 선정 시 반영
- 주관부서: 감사담당관(인권팀)

☞ **큼직한 친절로 큼직하게 이겨라.**

**최후의 승자는 친절한 사람이다.**

**힘없는 사람, 용기가 없는 사람은 다만 친절할 척할 뿐이다.**

(중국속담)

### 4-3. 「BEST 친절 직원 및 부서」 선정

【약속사업】

친절행정 실천으로 구민에게 칭찬받는 직원을 선정 및 포상하여 직원들의 사기진작을 도모하고 전 직원의 실천의지 제고

#### <<BEST 친절직원>>

- 선정시기: 연 1회(12월)
- 선정인원: **6명(최우수 1명, 우수 2명, 장려 3명)**
- ※ 부서(3), 동 주민센터(3) 구분하여 평가
- 평가항목

분 야	평가지표	평가내용	점수 배정
민원 응대태도	① 전화민원 친절도	· 연 평균점수 우수 부서(동) 선정(10개 부서)	최대 10점~
	② 방문민원 친절도	· 연 평균점수 우수 부서(동) 선정(10개 부서)	최소 1점
민원처리 만족도	③ 민원불편신고함	· 월별 칭찬 및 불만 건 접수 유무	칭찬: +2점 불만: -2점
	④ 구청장에게 바란다	· 칭찬 및 불만 건 접수 유무	칭찬: +1점 불만: -2점
	⑤ 새울행정 전자민원	· 칭찬 및 불만 건 접수 유무	
	⑥ 응답소 민원	· 칭찬 및 불만 건 접수 유무	
	⑦ 칭찬해주세요	· 칭찬 및 불만 건 접수 유무	
참여도	⑧ 친절마당 게시판 참여도	· 친절마당 글 게시	건별 +10점
		· 댓글 게시	건별 +1점
교육 이행실적	⑨ 친절교육 참여도	· 부서 평가	· 현원 대비 1/2 참석 +20점
		· 현원 대비 1/3 참석 +15점	
		· 현원 대비 1/4 참석 +10점	
		· 참석인원 無 -5점	
	⑩ 친절교육 실시	· 친절교육 계획 수립 +3점	
		· 부서 및 동 자체 친절교육 실시 여부	+1점
기타	⑪ 부서장 관심도	· 친절 관련 특수 시책 추진	+10점

- 인센티브
  - √ **최우수 직원:** 표창, 포상금, 발령 시 희망부서 우선 발령, 승진 기회 부여, 휴양시설(콘도, 펜션)이용 우선권 부여, 친절직원 명패 부착 등
  - √ **우수 및 장려직원:** 표창, 포상금, 휴양시설(콘도, 펜션)이용 우선권 부여 등
  - √ **공통사항:** 당직근무(1회) 및 보안당번(동 주민센터 1회) 제외
- ※ 승진기회 부여는 승진명부 상의 등재여부, 업무능력 등 전반적인 사항 고려하여 선정

#### <<BEST 친절부서>>

- 선정시기: 연 1회(12월)
- 선정부서: **6개 부서(최우수 2개, 우수 2개, 장려 2개)**
- ※ 부서(3), 동 주민센터(3) 구분하여 평가
- 평가항목: 「BEST 친절직원」 선정 평가항목과 동일
- 인센티브: 부서표창 및 포상금

#### 4-4. 「더 친절해야 할 직원」 페널티 부여

【계속사업】

본인의 불친절로 민원발생 횟수가 잦은 직원에게 페널티를 부여하여 불친절 직원제로(ZERO)를 위한 노력 및 미흡 사례 개선

- 부여시기: 불친절 민원접수 시 적정여부 조사 후
- 평가항목 ※ 감사담당관 인권팀 협조
  - √. 전화친절, 방문민원, 민원불편신고함, 구청장에 바란다. 서울행정전자민원, 구 홈페이지 ‘칭찬해주세요’, 응답소 등 온·오프라인 불친절 민원
  - ※ 예외: 단속업무 등 미수용에 대한 보복성 민원, 법정사무 외 보다 높은 서비스의 질적 개선을 요구하는 불만족 민원
- 내 용
  - √. 당직근무(구청직원 1회) 및 보안당번(동 주민센터 1회) 추가실시
  - √. 불친절 2회 이상: 성과급심사위원회 평가등급 결정 시 감점가능
  - √. 불친절 3회 이상: 정기 승진심사 시 감점가능 등
  - √. 불친절 직원이 소속된 부서는 BEST 친절부서 선정에서 제외

## VI 기대효과

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| <p>① 관리자는,<br/>[칭찬과 인정]</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 칭찬과 인정을 기반으로 한 친절교육을 통해 소속부서원들의 사기와 자부심을 증진시켜 <b>일에 대한 열정지수 향상</b><br/>                     ↳ 직원과 구민과의 관계조정</li> </ul>       |
| <p>② 직원은,<br/>[긍정적 태도]</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 부정적 마인드를 버리고 <b>긍정적 태도</b>로 전환함으로써 행정의 신뢰형성으로 <b>배려와 이해의 친절행정 실천</b><br/>                     ↳ 기본적인 민원응대 실무능력 배양</li> </ul> |
| <p>③ 구민은,<br/>[오감 만족]</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 친절한 행정경험으로 성동구에 대한 <b>긍정적 인식 확산</b><br/>                     ↳ ‘친절한 구민’으로서 품격 향상</li> </ul>                                  |



- ① 6급 이상 ➡ 직원과 구민의 마음을 움직이는 행정서비스 실현
- ② 7급 이하 ➡ 몸에 밴 자연스러운 친근감 형성으로 친절도 향상
- ③ (불)친절 직원 신상필벌 강화로 전 직원 친절의식 고취

# VII

## 추진일정

추진과제	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
전 직원 친절교육				■								
신규(전입) 직원 역량 향상 교육	대상자 발생 시											
후배에게 도움 주는 「CS 한발 더」교육						■						
「민원 및 현장 근무 직원」 친절·소통 교육									■			
부서별 자체교육	매월 실시											
「易 地 思 之」 연극 관람										■		
친절 캠페인	연중실시											
「민원불편신고함」 운영	연중실시											
효사랑 나눔콜	연중실시											
「친절게시판」 및 「친절팝업창」 운영	연중실시											
「친절행정 다짐」 아침방송	매주 화요일 아침											
「친절파트너」 선정 및 운영	연중실시											
일터·삶터·쉼터를 위한 힐링 투어				■	■							
직원 해외 배낭 여행					■	■						
장기재직 우수공무원 문화탐방									■			
주말용 휴양시설 1개소 추가 운영			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
직장동호회 워크숍 지원	연중실시											
전화민원 응대 친절도 평가	연중실시											
방문민원 응대 친절도 평가			■	■	■	■	■	■	■	■	■	
「BEST 친절 직원 및 부서」 선정												■
「더 친절해야 할 직원」 페널티 부여	대상자 발생 시											

## VIII

## 소요예산

□ 소요예산: 총 107,500천 원

□ 산출내역

구분	산출내용	소요예산 (천 원)	비고
우수공무원 지원	- 국외연수: 1,300,000원×10명=13,000천 원 - 직원 국내탐방: 500,000원×100명=50,000천 원 - 장기재직 직원 문화탐방: 500,000원×50명=25,000천 원	88,000	
친절교육	- 정기교육: 500,000원×1회=500천 원 - 수시교육: 500,000원×2회=1,000천 원 - 현수막 및 배너제작 등: 1,100천 원	2,600	
친절직원 포상금	- 직원포상금: 1,000,000원×1식=1,000,000원 (최우수1명: 300천원, 우수2명: 400천원, 장려3명: 300천원) - 부서포상금: 4,400,000원×1식=4,400,000원 (최우수2: 2,000천원, 우수2: 1,400천원, 장려2: 1,000천원)	5,400	기획예산과 협조
동호회 지원	- 동호회워크숍: 500,000원*23개	11,500	

□ 예산과목

- 총무과, 지방공무원 육성, 고객만족 및 직원복지 증진, 고객만족행정, 우수공무원 지원, 여비(202), 국제화여비(04) **88,000천 원**
- 총무과, 지방공무원 육성, 고객만족 및 직원복지 증진, 고객만족행정, 일반운영비(201), 사무관리비(01) **2,600천 원**
- 기획예산과 서울시 인센티브 사업비(포상금) **5,400천 원**
- 총무과, 지방공무원 육성, 고객만족 및 직원복지 증진, 동호회 지원, 일반운영비, 행사운영비 **11,500천 원**

- **감사담당관:** 방문민원 친절도 평가를 위한 평가결과 및 온·오프라인 불친절 직원 명단 협조
  - **공보담당관:** 「친절행정 다짐」 아침방송 녹음 및 보도 업무협조
  - **총 무 과:** 친절교육 참석 직원 교육시간 인정
  - **기획예산과:** 「BEST 친절 직원 및 부서」 포상금예산 지원협조
  - **자치행정과:** 동 주민센터 「친절파트너」 운영 관련 협조
  - **전산정보과:** 「친절마당」 및 구 홈페이지 “칭찬합시다” 관리협조
  - **민원여권과, 보건소(보건위생과), 세무1·2과**
    - 서울시 민원응대 서비스 품질평가 대비 자체 계획수립 및 실천
  - **전 부서(및 동 주민센터)**
    - 부서장과 함께 전 직원이 「친절한 성동」 만들기 위해 적극 노력
    - 자체 친절계획 수립 및 제출: **2016. 2. 29.(월)까지**
    - 친절교육 일지 제출: **매월 말일**
    - 「친절파트너」 선정과 「친절행정 다짐」 아침방송 청취 및 이행
    - 「서울행정시스템」-「참여마당」-「친절마당」 관심과 참여(매월 1건 이상).
- ※ 자체 친절교육 계획수립 여부 및 제출실적 등: BEST 친절부서 선정 시 반영

- 붙임**
1. 「전화 및 방문민원」, 「어르신 전화 민원」 응대 매뉴얼 1부.
  2. 「어르신 전화민원」 응대요령 홍보자료 1부.
  3. 우리 구 민원응대 품질평가표(전화, 방문) 1부.
  4. 서울시 민원응대 품질평가표(전화, 방문) 1부. 끝.

<b>전화민원 응대요령</b>	
<b>수신</b>	(3회이내수신) 안녕하십니까! 총무과 ○○○입니다. (4회이상~ ) 늦게 받아 죄송합니다. 총무과 ○○○입니다.
<b>연결</b>	(본인답변시) 제가 담당자입니다.(무엇을 도와드릴까요?)
	(담당자연결시) 담당자 ○○○주무관을 연결해 드리겠습니다. 혹시 끊어지면 2286-7856번으로 전화하시면 됩니다.
	(담당자부재시) 담당자가 부재(통화)중입니다. 관참으시다면 메모 남겨드릴까요?
<b>상담</b>	(문의사항재확인) 아~ ○○업무 말씀이십니까?
<b>종료</b>	(추가질문확인) 더 궁금하신 사항 없으십니까? (종료인사) 감사합니다. (좋은 하루 되십시오.) <b>※ 민원인이 먼저 끊은 것을 확인한 후 전화 종료</b>

<b>방문민원 응대요령</b>	
<b>맞이</b>	(눈을맞추며) 안녕하세요! 무엇을 도와드릴까요? (자리권유) 이쪽으로 앉으시겠습니까?
<b>상담</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 문의사항에 대한 충분한 안내 및 부가사항 적극 안내</li> <li>▶ 관련자료 민원인에게 제공</li> <li>▶ 상담 시 언급한 기관, 전화번호, 필요한 서류 등 메모하여 제공</li> <li>▶ 민원인과의 대화에 적극적 공감 및 경청 태도</li> </ul>
<b>종결</b>	(추가질문확인) 더 궁금하신 사항 없으십니까? (배웅인사) 안녕히 가세요. (좋은 하루 되십시오.)

## 어르신 전화민원 응대요령

<b>수신</b>	<p>(3회이내 수신) 안녕하십니까! 총무과 ○○○입니다.</p> <p>(4회이상 ~ ) 늦게 받아 죄송합니다. 총무과 ○○○입니다.</p>
<b>연결</b>	<p>(어르신이 전화를 한 경우)</p> <p style="padding-left: 40px;">어르신 전화를 끊어주시면 바로 전화드리겠습니다.</p> <p>(전화비 부담을 덜어드리기 위해 어르신에게 전화를 끊도록 안내한 후 전화연결)</p> <p>(걸려온 전화번호로 다시 연결)</p> <p style="padding-left: 40px;">어르신(할아버지, 할머니) 무엇을 도와드릴까요?</p> <p style="padding-left: 40px;">어르신(할아버지, 할머니) 어떤 사항이 궁금하신가요?</p>
<b>상담</b> ▶경청 ▶공감 ▶소통	<p>(어르신의 문의사항과 질문사항을 알아들을 수 있도록 어르신의 눈높이에 맞추어 천천히 그리고 정확하게 알려드립니다)</p> <p>▶ 어르신의 대화에 적극적으로 공감 소통 및 경청 태도 유지</p> <p>※ 공감표현: ① 맞장구 ② 어르신의 말을 받아주고 경청하는 태도</p>
<b>종료</b>	<p>(추가질문확인) 어르신 더 궁금하신 사항이나 더 알고 싶은 사항이 있으신가요?</p> <p>(종료인사) 감사합니다. (좋은 하루 되십시오.)</p> <p style="text-align: center;"><u>※ 항상 어르신이 먼저 끊을 것을 확인한 후 전화 종료</u></p>



# 2016년 성동구 친절 실천사항


 어르신...!! 전화 끊어주시면 바로 전화드릴게요.  
 어르신...!! 전화 끊어주시면  
 다시 전화드릴게요. 요금이 많이 나오니까요.
 

**효사랑 나눔콜 「어르신 전화민원 상담전화」는 ...**

전화비 부담을 덜어드리기 위해 어르신에게 전화를

끊도록 안내한 후 다시 전화를 걸도록 하는 것 입니다.

## 전화민원응대 품질 평가표

점 검 부 서	수화자(전화번호)	총 점				
문 의 내 용						
구분	평가항목	평가내용	배점	평가유형	점수배분	
① 수 신 (10점)	접속신속성	전화벨/ 송출음	10	1) 3회 이내 수신 2) 4~5회 수신 3) 6회 이상	※ 4회 이상 전화벨 울린 후 “늦게 받아 죄송합니다.” 등 양해 인사하면 3회 이내 전화수신으로 간주	1) 10점 2) 8점 3) 6점
				(가산) 상대방의 전화를 당겨받을 경우		2점
② 첫인사 (10점)	맞이인사	맞 이 인사말	10	1) '인사말 + 소속부서 + 이름' 안내 2) '인사말 + 소속부서 + 이름'을 안내했으나 잘 알아들을 수 없는 경우 3) '인사말, 소속부서, 이름' 중 2가지만 안내 4) '인사말, 소속부서, 이름' 중 1가지만 안내 5) '인사말, 소속부서, 이름' 모두 안내하지 않음("네", "여보세요?" 등)		1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점
③ 연 결 태 도 (20점)	담당자/ 대직자 연결 시 또는 본인 답변 시	담당자/ 대직자 연결 시	20	담당자 재실 시	담당자 부재 시	1) 20점 2) 18점 3) 15점 4) 5점
				(1. 담당자 대신 전화를 받았음을 안내 2. 담당자 이름 안내 3. 전화번호 안내) 1) 3가지 안내 후 연결 2) 2가지 안내 후 연결 3) 1가지 안내 후 연결 4) 안내 없이 연결한 경우	(1. 담당자 대신 전화를 받았음을 안내 2. 담당자가 부재중 상태임을 안내 3. 민원인 이름·전화번호 메모 안내) 1) 3가지 안내 후 연결 2) 2가지 안내 후 연결 3) 1가지 안내 후 연결 4) 안내 없이 연결한 경우	
④ 상 담 태 도 (50점)	언어표현	응대속도 및 명확한 발음	10	1) 응대 시 또박또박 명확한 목소리로 응대 2) 응대 시 너무 빠르거나 불명확한 목소리로 응대		1) 10점 2) 8점
	경청태도	상담 중 민원인의 말을 자르는지 여부	15	1) 민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대 2) 민원인의 말을 끝까지 듣고 단순 응대 3) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함 4) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 일방적으로 말함 ※ 양해의 말을 하고 자르는 경우 말을 자르지 않는 것으로 평가		1) 15점 2) 13점 3) 10점 4) 5점
	적극적인 안내	민원인 문의에 대한 적극적인 안내	20	1) 문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내 2) 부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내 3) 문의사항에 대해 간단히 안내(단답형 안내) 4) 성의가 없거나 답변을 피하는 등 안내가 귀찮은 듯한 태도		1) 20점 2) 18점 3) 15점 4) 10점
	공손한 어투	공손한 어투 사용	5	1) 공손하고 정중한 어투로 응대(미소가 느껴짐) 2) 공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임 3) 사무적인 어투로 형식적인 응대를 함 4) 반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용		1) 5점 2) 4점 3) 3점 4) 2점
⑤ 종 결 태 도 (20점)	종료인사	추가문의 여부확인 및 종료인사	15	1) 추가문의여부 확인, 종료인사 모두 말하고 전화 종결 2) 추가문의여부 확인, 종료인사 중 1가지만 말하고 전화 종결 3) 종료 인사 없이 전화 종결		1) 15점 2) 13점 3) 11점
	통화종료	종료속도	5	1) 민원인보다 늦게 끊음 2) 민원인보다 먼저 끊음 3) 자신의 말만 하고 끊음		1) 5점 2) 3점 3) 1점
⑥ 전 체 만족도 (10점)	통화 후 전반적인 느낌		10	1) 매우 만족 2) 대체로 만족 3) 보통 4) 약간불만 5) 매우불만		1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점
⑦ 점 검 의 건						

## 방문민원응대 품질 평가표(부서용)

평가항목	평가내용		배점	평가	비고
환 경 (10점)	방문한 사무실 내 주변 환경이 (청소상태, 정돈상태)	깨끗하고 쾌적함	10점		
		보통	6점		
		지저분하고 산만함(책상위에 업무와 무관한 물건으로 인해 어수선했음)	0점		
맞 이 태 도 (30점)	응대직원의 용모와 복장이	단정함	5점		
		보통	3점		
		불량함(개인위생상태 불량, 불쾌한 냄새 등)	0점		
	직원이 먼저 고객과 눈을 맞추며 친절하게 맞이한다.( '안녕하십니까?' 등 인사)		10점		
	직원이 민원인을 권위적이고 사무적으로 맞이한다.		5점		
	아무도 맞이하는 사람이 없다.		0점		
	직원이 방문목적에 공손히 묻고 안내한다		5점		
	직원이 방문목적에 사무적으로 물어본 후 안내한다.		2점		
상 담 태 도 (40점)	공손하고 정중한 어투로 응대		10점		
	공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임(민원창구의 대기인원수 고려)		8점		
	사무적인 어투로 형식적인 응대를 함		5점		
	반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용		0점		
	고객의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대(네, 맞아요, 그랬군요 등 표현)		10점		
	고객의 말을 끝까지 듣고 단순 응대		8점		
	고객의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함		6점		
	고객의 말을 듣지 않고 일방적으로 말함		0점		
	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)		6점		
	답변을 피하거나 귀찮아 하거나 담당업무에 대하여 정확히 알지 못하는 경우		0점		
	상담 시 언급한 지명, 수지, 전화번호, 관계기관 등에 대한 메모 또는 관련 자료를	민원인에게 건네준다	5점		
		구두로만 알려준다	3점		
		민원인에게 건네주지 않는다	0점		
	* 질문에 따라 제공할 자료가 없거나 자료제공이 필요치 않은 경우는 5점 부여				
민원인이 원하는 시간만큼 상담해준다.		5점			
상담 중 시계를 보거나 기타 공손하지 못한 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.( '안녕히 가세요' 등 인사없이 가벼운 목례 수준)		6점		
	배웅인사를 하지 않는다		0점		
전 체 만족도 (10점)	상담한 후 전체적으로 서비스 만족정도	매우 만족	10점		
		대체로 만족	8점		
		보통	6점		
		약간불만(4점), 매우불만(0점)	4점		
평가종합					

## 방문민원응대 품질 평가표(동 주민센터용)

평가항목	평가내용		배점	평가	비고
<b>환 경</b> (5점)	주민센터 내 주변 환경이 (청소상태, 정돈상태)	깨끗하고 쾌적함	5점		
		보통	3점		
		지저분하고 산만함(민원대 책상위에 업무와 무관한 물건으로 인해 어수선행)	0점		
<b>맞 이 태 도</b> (50점)	응대직원의 용모와 복장이	단정함	5점		
		보통	3점		
		불량함(개인위생상태 불량, 불쾌한 냄새 등)	0점		
	직원이 먼저 고객과 눈을 맞추며 친절하게 맞이한다( '안녕하십니까? 등 인사)	15점			
	직원이 민원인을 권위적이고 사무적으로 맞이한다.	5점			
	아무도 맞이하는 사람이 없다.	0점			
	직원이 방문목적을 공손히 묻고 안내한다	15점			
	직원이 방문목적을 사무적으로 물어본 후 안내한다	2점			
<b>상 담 태 도</b> (30점)	직원이 자리를 권한다.(다른 민원인이 앉아 있어 어쩔수 없는 경우 자리를 권한 것으로 봄)	15점			
	직원이 자리를 권하지 않는다.	0점			
	공손하고 정중한 어투로 응대	10점			
	공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임(민원창구의 대기인원수 고려)	8점			
	사무적인 어투로 형식적인 응대를 함	5점			
	반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용	0점			
	고객의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대(네, 맞아요, 그랬군요 등 표현)	5점			
	고객의 말을 끝까지 듣고 단순 응대	3점			
	고객의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함	1점			
	고객의 말을 듣지 않고 일방적으로 말함	0점			
	문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내	5점			
	부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내	3점			
	민원인 문의사항에 대해 간단히 안내(단답형 안내)	1점			
	답변을 피하거나 귀찮아 하거나 담당업무에 대하여 정확히 알지 못하는 경우	0점			
	상담 시 언급한 지명, 수치, 전화번호, 관계기관 등에 대한 메모 또는 관련 자료를	민원인에게 건네준다	5점		
	<b>* 질문에 따라 제공할 자료가 없거나 자료제공이 필요치 않은 경우는 5점 부여</b>	구두로만 알려준다	3점		
민원인에게 건네주지 않는다		0점			
민원인이 원하는 시간만큼 상담해준다.		5점			
상담 중 시계를 보거나 기타 공손하지 못한 행동을 해서 민원인에게 불안감을 느끼게 한다.	3점				
민원인의 말을 자르고 상담을 끝낸다	0점				
<b>종 결 태 도</b> (5점)	추가질문 사항이 있는지 확인한 후 배웅인사를 한다.	5점			
	추가질문 사항이 있는지 확인하지 않고 배웅인사를 한다	3점			
	형식적인 배웅인사를 한다.( '안녕히 가세요' 등 인사없이 가벼운 목례 수준)	1점			
	배웅인사를 하지 않는다	0점			
<b>전 체 만족도</b> (10점)	상담한 후 전체적으로 서비스 만족정도	매우 만족	10점		
		대체로 만족	8점		
		보통	6점		
		약간불만(4점), 매우불만(0점)	4점		
<b>평가종합</b>					

## 서울시 전화민원 응대 품질 평가표

구분	평가항목	평가내용	배점	평가유형	점수분
수신 (10점)	접속신속성	전화벨 /송출음	10	1) 3회 이내 수신 2) 4~5회 수신 3) 6회 이상 ※ 4회이상 전화벨 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 3회이내 전화수신으로 간주	1) 7초 이내 수신 2) 8~12초 수신 3) 12초이상 ※ 10초이상 송출음 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 3회이내 전화수신으로 간주
				1) 10점 2) 8점 3) 6점	
첫인사 (10점)	맞이 인사	맞이 인사말	10	1) 인사말 + 소속 + 이름 말함 (잘 알아들을 수 있다) 2) 인사말 + 소속 + 이름 말함 (잘 알아들을 수 없다) 3) 인사말, 소속, 이름 중 2가지만 말함 4) 인사말, 소속, 이름 중 1가지만 말함 5) 인사, 부서, 이름 모두 말하지 않음("네", "여보세요?" 등)	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점
연결 태도 (10점)	담당/대직자 연결시 또는 본인 답변시	담당/대직자 연결시	10	1) 담당자 이름과 전화번호 안내 후 연결 2) 담당자 이름이나 전화번호 중 한 가지만 안내 후 연결 3) 안내 없이 잠시만 기다리라고만 한 후 연결 4) 화를 내거나 불친절한 경우(왜 이 번호로 전화했느냐 등)	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 2점
		본인이 답변할 경우	10	1) 본인이 담당자임을 밝히거나 본인이 답변하겠다고 안내한 후, 문의사항 답변 2) 담당자에 대한 아무런 안내 없이 문의사항 답변	1) 10점 2) 7점
상답 태도 (45점)	언어표현	응대속도 및 명확한 발음	10	1) 응대 시 또박또박 명확한 목소리로 응대 2) 응대 시 너무 빠르거나 불명확한 목소리로 응대	1) 10점 2) 5점
	경청태도	상담 중 민원인의 말을 자르는지 여부	10	1) 민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대 2) 민원인의 말을 끝까지 듣고 단순 응대 3) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함 4) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 일방적으로 말함 ※ 양해의 말 하고 자르는 경우 말을 자르지 않는 것으로 평가	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점
	적극적인 안내	민원인 문의에 대한 적극적인 안내	15	1) 문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내 2) 부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내 3) 문의사항에 대해 간단히 안내(단답형 안내) 4) 답변을 피하거나 성의가 없는 경우 5) 빨리 끊으려고 독촉하는 경우	1) 15점 2) 13점 3) 11점 4) 9점 5) 7점
	공손한 어투	공손한 어투 사용	10	1) 공손하고 정중한 어투로 응대 (미소가 느껴짐) 2) 공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임 3) 사무적인 어투로 형식적인 응대를 함 4) 반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점
종결 태도 (15점)	종료인사	추가질문 여부 확인 및 종료인사	10	1) 추가문의여부 확인, 종료인사 모두 말하고 전화 종결 2) 추가문의여부 확인, 종료인사 중 1가지만 말하고 전화 종결 3) "추후 궁금하신점 있으시면 전화주세요", "들어주세요" 등 멘트 후 전화 종결 4) 종료 인사 없이 전화 종결 ※ 종료인사를 "수고하세요."로 구사해도 종료인사로 간주	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점
	통화종료	종료속도	5	1) 민원인보다 늦게 끊음 2) 민원인보다 먼저 끊음 3) 자신의 말만 하고 끊음	1) 5점 2) 3점 3) 1점
전체 만족도 (10점)	통화 후 전반적인 느낌		10	1) 매우 만족 2) 대체로 만족 3) 보통 4) 약간불만 5) 매우불만	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점
점검 의견					

## 서울시 방문민원 응대 품질 평가표

평가 항목	평가 내용	배점	평가	비고 (점검사항)
<b>환경 (5점)</b>	방문한 사무실 내 주변 환경이 깨끗하고 쾌적함	5점		
	※청사 외관은 평가하지 않음	3점		
	지저분하고 산만함(청소상태·정돈상태 불량 등)	1점		
<b>맞이 태도 (20점)</b>	단정함	5점		
	응대직원의 용모와 복장이 보통	3점		
	불량함(지저분한 두발, 불량한 냄새, 슬리퍼 착용 등)	1점		
	직원이 인사를 하며 친절하게 맞이한다. (‘안녕하십니까’ 등 인사, 시선 정면, 미소)	5점		
	직원이 권위적이고 사무적으로 맞이한다.	3점		
	아무도 맞이하는 사람이 없다.	1점		
	직원이 방문목적에 공손히 묻고 안내한다.	5점		
	직원이 방문목적에 성의 없이 물어본 후 안내한다. (물어보지 않을 경우도 포함)	2점		
<b>상담 태도 (55점)</b>	직원이 자리를 권한다. (다른 민원인이 앉아 있어 어쩔 수 없는 경우나 의자가 없는 경우 포함)	5점		
	직원이 자리를 권하지 않는다.	2점		
	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	4점		
	민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대 (네, 맞아요, 그랬군요요 등 표현)	10점		
	민원인의 말을 끝까지 듣고 단순 응대	8점		
	민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함	6점		
	민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 일방적으로 말함 ※ 양해의 말 하고 자르는 경우 말을 자르지 않는 것으로 평가	4점		
	문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내	20점		
	부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내	18점		
	문의사항에 대해 간단히 안내 (단답형 안내)	14점		
	답변을 피하거나 귀찮아하는 경우	8점		
	상담 시 언급한 지명, 수처, 전화번호, 관계기관 등에 대한 메모 또는 관련 자료를 민원인에게 건네준다. (메모나 자료가 필요없는 경우 포함) 구두로만 알려준다. 민원인에게 건네주지 않는다.	5점 3점 1점		
	민원인이 원하는 시간만큼 충분히 상담해준다.	10점		
상담 중 급하게 서두르거나 시계를 보거나 다리를 떨거나 등의 행동을 해서 민원인에게 불안감을 느끼게 한다. 민원인의 말을 자르고 상담을 끝낸다.	6점 4점			
<b>종결 태도 (10점)</b>	추가질문 사항이 있는지 확인한 후 배웅인사를 한다.	10점		
	추가질문 사항이 있는지 확인하지 않고 배웅인사를 한다.	8점		
	형식적인 배웅인사를 한다. (‘안녕하세요’ 등 인사말 없이, 가벼운 목례 수준)	6점		
	배웅인사를 하지 않는다.	4점		
<b>전체 만족도 (10점)</b>	매우 만족	10점		
	대체로 만족	8점		
	보통	6점		
	약간 불만	4점		
	매우 불만	2점		
<b>평가종합 및 점검의견</b>			총점	