

문서번호	감사담당관-2709
결재일자	2016.3.25.
공개여부	대시민공개
방침번호	부구청장 방침 제108호

★ ◎

★주우관	인권팀장	감사담당관	부구청장	
<b>김재환</b>	<b>최경백</b>	<b>정종근</b>	03/25 <b>이비오</b>	
<b>협조</b>	후생노무팀장	<b>방돈석</b>		
	자치행정팀장	<b>문광선</b>		
	자원봉사팀장	<b>장선임</b>		
	감사팀장	<b>이동석</b>		

## 2016년도 방문민원응대서비스 평가 계획

2016. 3.

# 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 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 type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 이해당사자 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> </ul>
여 성 친 화 도 시	성 평 등 <input type="checkbox"/> 안 전·편 의 <input type="checkbox"/> 가 족·공 동 체 회 복 <input type="checkbox"/> 여 성 참 여 <input type="checkbox"/>
기 타 고 려 사 항	일 자 리 <input type="checkbox"/> 환 경 영 향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유 지 비 용 <input type="checkbox"/> 바 른 공 공 언 어 <input checked="" type="checkbox"/> 성 인 지 <input type="checkbox"/> 취 약 계 층 <input type="checkbox"/> 장 애 인 <input type="checkbox"/> 디 자 인 <input type="checkbox"/> 갈 등 발 생 요 인 <input type="checkbox"/>
타 자 원 활 용	<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"/> ( 구 정 평 가 단, 구 민 감 사 관 ) 무 <input type="checkbox"/></li> </ul>
언 론 홍 보 계 획	기 획 보 도 <input type="checkbox"/> 보 도 자 료 <input checked="" type="checkbox"/> S D T V <input type="checkbox"/> 성 동 뉴 스 레 터 <input type="checkbox"/> 성 동 구 소 식 지 <input type="checkbox"/> 기 고 문 <input type="checkbox"/> 전 자 행 정 서 비 스 <input type="checkbox"/> S N S <input type="checkbox"/> 기 타 ( 리 플릿 등 ) <input type="checkbox"/> 없 음 <input type="checkbox"/>

● 홍 보 제 목 : 2016년도 방문민원응대서비스 평가 계획

● 중점 홍보사항

- 우리 구 방문민원 응대서비스 수준을 구민이 비노출 점검·평가하여 각 해당 부서와 환류 작용을 통해 불편사항을 적극 개선함으로써 행정서비스 및 구민만족도를 향상시키고자 함.

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

# 2016년도 방문민원응대서비스 평가 계획

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

## I 추진근거

### 민원 처리에 관한 법률 제4조(민원처리 담당자의 의무)

- 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

## II 추진방향

### 구민 참여형 행정으로 구민평가단 및 구민감사관이 비노출 점검 평가

### 고객 눈 마주치기, 첫인사, 자리 권하기 등 친절 마인드를 중점 점검

### 평가 결과 미흡부서 및 직원 페널티 적용(부서평가 반영, 친절교육, 개인 신상필벌)

- 평균점수 대비 5점 미만 부서 및 직원

## III '15년 평가결과 및 '16년 평가 반영사항

### 1. 2015년도 평가결과

#### 평가기간: 2015. 4. 1. ~ 11. 30.

#### 평가대상: 50개 부서 · 동 주민센터(보건분소 2곳 포함)

#### 점검자: 구정평가단 27명 및 구민감사관 8명

#### 점검횟수: 245회[부서(동)별 평균 5회]

□ 평가 항목별 분석

점 검 항 목		2015년 (A)	2014년 (B)	점수대비 (A-B)
전체 평균		85.06	82.32	▲2.74
① 환 경	사무실 환경의 최적정	88.79	87.15	▲1.64
② 응 대	용모 및 복장	94.40	90.36	▲4.04
	맞이 인사	78.25	71.97	▲6.28
	방문목적 확인(안내)	83.20	78.61	▲4.59
	자리 권유	83.80	68.72	▲15.08
③ 상 담	공손하고 정중한 어투	86.70	81.31	▲5.39
	공감 표현	85.00	87.42	▽2.42
	적극적인 설명	81.20	87.20	▽6.00
	관련자료 전달	87.60	80.54	▲7.06
	상담 태도	96.20	92.99	▲3.21
④ 종 결	추가질문 확인 및 배웅인사	76.25	72.64	▲3.61
⑤ 전체만족도	전반적인 서비스 만족도	79.35	75.64	▲3.71

2014 / 2015년 평가결과



## □ 평가결과

- 총 12개 평가항목 중 10개 항목에서 2014년 대비 높은 평가를 받았으나  
**‘공감 표현’ 및 ‘적극적인 설명’** 항목은 하락한 평가를 받음
  - 본인업무가 아니더라도, 민원인의 이야기를 경청하는 자세 필요  
: 본인업무가 아닐 경우 민원인의 말을 끝까지 듣지 않는다는 평가
  - 응대 중에는 민원인에게만 집중하는 마인드 필요  
: 응대 중 사적인 용도로 휴대폰을 보며 형식적으로 민원인을 맞이한다는 평가
  - 본인업무에 대한 빠른 숙지 및 전문성 필요  
: 본인업무에 대한 숙지 미흡으로 적극적인 설명 부족하다는 평가
  
- 낮은 점수분포를 보이던 **‘맞이 인사’, ‘자리권유’, ‘추가질문 확인 및 배웅인사’**  
**항목이 올해는 전년도에 비해 각 6.28점, 15.08점, 3.61점이 상승하였으나**  
**‘자리권유’를 제외한 2개 항목은 여전히 낮은 평가를 받았음**
  - 민원응대 시 적극적으로 응대하려는 마음가짐이 부족
  - 주민의 편의를 위한 공사가 주민에게 실질적으로는 불편을 유발  
: 찾아가는 동 주민센터 공사로 인해 전체적으로 어수선한 분위기로, 직원들 또한 어수선한 상황에서 민원인에게 인사 및 추가질문이 어려웠다는 평가

## 2. 2016년도 개선방향

- 고객을 맞이하는 기본적인 친절 환경 조성에 중점 - 직원 명패, 환경정비 등
  
- 2015년도 평가 미흡 및 전년대비 하락한 항목 집중 개선
  - ※ 평가 미흡 항목: 맞이 인사, 적극적인 설명, 추가질문 확인 및 배웅인사
  
- 방문 부서(동) 민원 응대자에 대한 평가점수 객관성 확보
  - 민원처리 안건을 다양하게 준비하여 2명 이상이 평가

## IV 2016년도 평가계획

**평가기간:** 2016. 4. 1. ~ 11. 30.(8월 제외- 하계휴가 기간)

○ 매월 부서별 1회 ~ 2회 평가 실시

**평가대상:** 51개 부서(과<보건분소 포함>, 동 주민센터)

※ 평가제외부서

구정평가단 및 구민감사관 소속 부서 ----- 감사담당관, 자치행정과

민원방문이 거의 없는 부서 ----- 공보담당관, 총무과, 전산정보과, 구의회사무국

**평가항목:** 방문민원응대 품질 평가표에 의함

○ 평가항목 및 배점

항목	계	환경	응대				상담					종결	전체 민족도
			용모 복장	맞이 인사	방문 목적 확인	자리 권유	어투	공감 표현	적극적 설명	관련 자료 전달	상담 태도	추가질문 및 배웅인사	
구청 배점	100	10	5	10	5	10	10	10	10	5	5	10	10
동 배점	100	5	5	15	15	15	10	5	5	5	5	5	10

※ 동 주민센터의 경우 민원 최저점인 점을 감안하여 응대부분 배점 상향

**평가자:** 평가단 인력 풀을 구성 운영

○ 구정평가단 25명, 구민감사관 17명

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

○ 민원처리 안건을 여러 가지 준비하여 2명 이상이 평가함으로써 객관성 확보

**결과분석:** 연 2회

○ 상·하반기 방문민원 응대 서비스 품질 비교 평가

○ 항목별 평가점수 분석 및 개선 방안 마련

## 평가결과 활용 및 조치

- 2016년 주요업무평가에 반영
- 우수 부서 및 친절 직원: 친절 종합 평가에 반영 및 직원 표창 반영
- 평가점수가 낮은 부서 및 직원 페널티 적용으로 경각심 제고
  - 구체적 페널티 적용은 2016년 성동구 친절행정 종합계획 적용 (총무과-3585, 2016. 2. 15.)

### <총무과 페널티 기준>

- √. 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

- 평균점수 대비 5점 미만 2회 이상 평가 직원은 방문응대서비스 개선계획 수립 제출, 직원 친절 마인드 향상 교육 필수 참여
- 평가 결과 상위 부서(5개) 발표 및 하위 부서(5개) 교육 실시
  - 점검결과 미흡부서 자체 직원 교육 실시 및 서비스 향상계획 수립 및 결과 제출

## 평가단 교육 및 격려

- 평가방법, 유의사항 등에 대한 교육 실시: 매월 평가 실시 전
- 평가활동 실적관리: 봉사활동시간 인정(1일 2개부서 점검 시 2시간)

## V **소요 예산**

### 소요예산: 250천원

- 간담회 10,000원 × 25명 = 250,000원

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

## VI

## 행정 사항

- 2016년 주요업무평가 배점 반영 ----- 감사담당관
- 민원응대 평가점수가 낮은 직원 페널티 적용 ----- 총무과
- 우수 부서 및 친절 직원, 친절 종합 평가 및 표창 반영 ----- 총무과

붙임 2016년 방문민원응대서비스 평가표. 끝.



<붙임>

방문민원응대 품질 평가표 (구청 부서 평가용)						
점검부서				방문일시		
점검자		(서명)		점검대상직원		
민원내용				평가총점		
평가항목	평가내용			배점	평가	비고
환경 (10점)	환경의 최적성 (10)	청소 및 정돈 상태가 깨끗하고 쾌적함		10점		
		청소 및 정돈 상태가 보통		6점		
		청소 및 정돈 상태가 지저분하고 산만함(책상 위에 업무와 무관한 물건으로 인해 어수선행)		2점		
응대 (30점)	용모 및 복장(5)	단정함(5점)/ 보통(3점)		5점		
		불량함(개인위생상태 불량, 불쾌한 냄새 등)		1점		
	맞이인사 (10)	먼저 고객과 눈을 맞추며 친절하게 맞이한다.(안녕하십니까? 등 인사)		10점		
		민원인을 권위적이고 사무적으로 맞이한다.		5점		
		아무도 맞이하는 사람이 없다.		1점		
	방문목적 확인(5)	방문목적을 공손히 묻고 안내한다		5점		
방문목적을 사무적으로 물어본 후 안내한다		2점				
자리 권유 (10)	자리를 권한다.(다른 민원인이 앉아 있어 어쩔 수 없는 경우 자리를 권한 것으로 봄)		10점			
	자리를 권하지 않는다.		2점			
상담 (40점)	어투 (10)	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(2점)		6점		
	공감 표현 (10)	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(2점)		6점		
	적극적인 안내 (10)	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, 수처, 전화번호, 관계기관 등에 대한 메모 또는 관련 자료를 (5)			민원인에게 건네준다(제공 필요치 않는 경우 5점)	5점		
			구두로만 알려준다	3점		
			민원인에게 건네주지 않는다	1점		
상담 태도 (5)	민원인이 원하는 시간만큼 상담해준다.		5점			
	상담 중 시계를 보거나 기타 공손하지 못한 행동을 해서 불안감을 느끼게 한다.		3점			
	민원인의 말을 자르고 상담을 끝낸다		1점			
종결 (10점)	추가질문 및 배웅인사 (10)	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		2점		
전체 만족도 (10점)	상담한 후 전체적으로 서비스 만족정도 (10)		매우 만족(10점)/대체로 만족(8점)		10점	
			보통(6점)/약간불만(4점)/매우불만(2점)		2점	
평가종합 및 건의사항						

**방문민원응대 품질 평가표 (동 주민센터 평가용)**

<b>점검동주민센터</b>		<b>방문일시</b>	
<b>점검자</b>	<b>(서명)</b>	<b>점검대상직원</b>	
<b>민원내용</b>		<b>평가총점</b>	

평가항목	평가내용		배점	평가	비고
<b>환경 (5점)</b>	환경의 최적성 (5)	청소 및 정돈 상태가 깨끗하고 쾌적함	5점		
		청소 및 정돈 상태가 보통	3점		
		청소 및 정돈 상태가 지저분하고 산만함(책상 위에 업무와 무관한 물건으로 인해 어수선행)	1점		
<b>응대 (50점)</b>	용모 및 복장(5)	단정함(5점)/ 보통(3점)	5점		
		불량함(개인위생상태 불량, 불쾌한 냄새 등)	1점		
	맞이인사 (15)	먼저 고객과 눈을 맞추며 친절하게 맞이한다.(안녕하십니까? 등 인사)	15점		
		민원인을 권위적이고 사무적으로 맞이한다.	7점		
		아무도 맞이하는 사람이 없다.	2점		
	방문목적 확인(15)	방문목적을 공손히 묻고 안내한다	15점		
방문목적을 사무적으로 물어본 후 안내한다		5점			
자리 권유 (15)	자리를 권한다.(다른 민원인이 앉아 있어 어쩔 수 없는 경우 자리를 권한 것으로 봄)	15점			
	자리를 권하지 않는다.	3점			
<b>상담 (30점)</b>	어투 (10)	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(2점)	6점		
	공감 표현 (5)	고객의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대(네, 맞아요, 그랬군요 등 표현)	5점		
		고객의 말을 끝까지 듣고 단순 응대	4점		
		고객의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함(3점)/ 고객의 말을 듣지 않고 일방적으로 말함(1점)	3점		
	적극적인 안내 (5)	문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내	5점		
		부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내	4점		
		민원인 문의사항에 대해 간단히 안내(단답형 안내)	3점		
		답변을 피하거나 귀찮아 하거나 담당업무에 대하여 정확히 알지 못하는 경우	0점		
상담 시 언급한 지명, 수치, 전화번호, 관계기관 등에 대한 메모 또는 관련 자료를 (5)	민원인에게 건네준다(제공 필요치 않는 경우 5점)	5점			
	구두로만 알려준다	3점			
	민원인에게 건네주지 않는다	1점			
상담 태도 (5)	민원인이 원하는 시간만큼 상담해준다.	5점			
	상담 중 시계를 보거나 기타 공손하지 못한 행동을 해서 불안감을 느끼게 한다.	3점			
	민원인의 말을 자르고 상담을 끝낸다	1점			
<b>종결 (5점)</b>	추가질문 및 배웅인사 (5)	추가질문 사항이 있는지 확인한 후 배웅인사를 한다.	5점		
		추가질문 사항이 있는지 확인하지 않고 배웅인사를 한다	4점		
		형식적인 배웅인사를 한다.( '안녕히 가세요' 등 인사없이 가벼운 목례 수준)	3점		
		배웅인사를 하지 않는다	1점		
<b>전체 만족도 (10점)</b>	상당한 후 전체적으로 서비스 만족정도 (10)	매우 만족(10점)/대체로 만족(8점)	10점		
		보통(6점)/약간불만(4점)/매우불만(2점)	2점		
<b>평가종합 및 건의사항</b>					