

문서번호	총무과-15923
결재일자	2016.6.29.
공개여부	대시민공개
방침번호	부구청장 방침 제208호

주무관	후생복지팀장	총무과장	행정관리국장	부구청장
구순	최은하	서문석	고재식	06/29 김경호
협 조	민원행정팀장 김희순			

- 친절로 소통하는 희망광진 실현을 위한 -
2016년도 상반기 친절서비스 우수부서 선발계획



행 정 관 리 국
 (총 무 과)

- **친절로 소통하는 희망광진** 실현을 위한 -

2016년도 상반기 친절서비스 우수부서 선발계획

전부서 행정서비스 친절도를 평가하여 결과에 따라 격려 및 개선함으로써 친절한 공직풍토를 조성하고, 고객이 만족하는 행정서비스를 제공하여 구민과 소통하는 희망광진을 실현하고자 함.

선발 개요

- ① 추진근거: 구청장 방침 제294호
- ② 평가기간: 2016. 1. 1. ~ 6. 27.
※ 스피드행정 평가: 1~5월 실적 반영
- ③ 평가대상: 46개 부서(감사담당관, 총무과, 의회사무국: 하반기 평가부터 반영)
- ④ 평가방법: 5개분야 평가 및 가산점 부여
● **심사위원회(2016. 6. 28.)에서 평가분야 배점 및 가산점 조정**

평가분야 (100점)	전화 친절도	방문 친절도	교육 참여도	친절 마일리지	스피드행정 평가
	40%	20%	3%	20%	17%
가산점	친절관련 특주시책 추진부서(1.5점 이내), 격무부서(3점 공통부여) (※ 격무부서: 복지정책과, 사회복지과, 가정복지과, 청소과, 주택과, 건축과, 건설관리과, 교통행정과, 교통지도과)				

- ⑤ **선발부서: 5개 부서**
 - 최우수 1개(구·동 구분없음): 최고득점 1개 부서 선정
 - 우수 2개(구 1, 동 1): 최우수부서 제외(고득점 순)
 - 장려 2개(구 1, 동 1): 최우수·우수부서 제외(고득점 순)

⑥ 평가일정

절차	관련자료 제출 · 친절 특주시책 추진부서 (해당부서)	평가분야별 배점 및 가산점 부여 (심사위원회 개최)	점수산정 및 최종심사	시 상 (구·동 확대간부회의 시)
일정	2016.6.24.(금)까지	2016.6.28.(화)	2016.6.29.(수)	2016.7.21.(목)

II 심사위원외 개최

1 심사일시: 2016. 6. 28.(화) 15:40

2 심사장소: 본관 2층 부구청장실

3 심사대상: 46개 부서

4 심사내용

● 2016년도 친절서비스 우수부서 평가분야 및 가산점 배점비율 조정

5 위원회 구성

● 심사위원장: 부구청장

● 심사위원

☞ 행정관리국장, 기획경제국장, 복지환경국장, 도시관리국장, 안전건설교통국장, 보건소장, 감사담당관(배석)

III 선발 세부계획

1 평가배점

● 평가분야별 배점(100점 만점)

구분	평가분야					가산점	
	전화 친절도	방문 친절도	교육 참여도	친절 마일리지	스피드행정 평가	친절 특수시책	격무부서
배점비율	40%	20%	3%	20%	17%	1.5점 이내 (0.5점씩 차등부여)	3점 (공통부여)

● 부서별 평가항목

주요 민원부서 (22개) ※ 스피드행정평가 대상	해당 부서 민원여권과, 세무1과, 세무2과, 지적과, 교통행정과, 교통지도과, 보건위생과, 동 주민센터(15개)	평가 항목 전화친절도+방문친절도+교육참여도+친절마일리지+스피드행정평가	100점 만점
	평가 항목 전화친절도+방문친절도+교육참여도+친절마일리지+스피드행정평가		
비 민원 부서 (24개)	스피드행정 평가 대상 (17개)	해당 부서 자치행정과, 문화체육과, 일자리경제과, 복지정책과, 사회복지과, 가정복지과, 청소과, 환경과, 주택과, 도시디자인과, 건축과, 공원녹지과, 건설관리과, 도로과, 안전치수방재과, 보건의료과, 건강관리과	80점 만점 ↓ 100점으로 환산
	스피드행정 평가 비대상 (7개)	해당 부서 정책홍보담당관, 교육지원과, 기획예산과, 재무과, 디지털정보과, 보건행정과, 보건지소	
		평가 항목 전화친절도+교육참여도+친절마일리지	

● 평가분야별 점수산정 방법

【공통사항】 2016. 1. 1. ~ 2016. 6. 27. 기간 내 실적 반영

평가분야	점수산정 방법																				
전화 친절도 (40%)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가방법 <ul style="list-style-type: none"> ☞ 「2016년 2~6월 부서별 전화 모니터링」 평균점수 40점 만점으로 환산 ○ 평가내용: (전화응대 시) 수신 신속성, 첫인사의 정확성, 상담태도, 종료태도 등 																				
방문 친절도 (20%)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가방법 <ul style="list-style-type: none"> ☞ 「2016년 상반기 주요 민원부서 대상 방문 모니터링」 점수 20점 만점으로 환산 ○ 평가내용: (방문민원 응대 시) 주변환경, 응대태도, 상담태도, 종료태도 등 ※ 주요 민원부서(22개)만 해당 																				
교육 참여도 (3%)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가방법 <ul style="list-style-type: none"> ☞ 「부서별 현원 대비 친절교육 이수율」을 3점 만점으로 환산 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> $\text{친절교육 이수율} = \frac{\text{부서별 친절교육 이수시간}}{\text{부서현원} \times 20\text{시간(연간 의무 이수시간)}}$ </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 수강인정 교육과정(광진 사이버연수원) <ul style="list-style-type: none"> · 고객만족을 넘어 고객경험으로 변화하라(20시간) · 행복한 CS달인을 만드는 고객만족 클리닉(공공편)(16시간) · 프로직장인의 성공시크릿(CS노하우)(16시간) · 고객만족 정복하기(16시간) · 고객을 사로잡는 명품 CS 전략(19시간) · 화난 고객과 쿨하게 소통하기(18시간) 																				
친절 마일리지 (20%)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가방법 및 내용 <ul style="list-style-type: none"> ☞ 「친절 마일리지 누적점수(최고 100점까지만 인정)」를 20점 만점으로 환산 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>구민의 소리(건당)</th> <th colspan="2">친절 모니터링 결과 반영</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">적립 (+5)</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: top;"> [구민칭찬] (2015.12.1.~2016.6.27.) ⇒ 구청장에게 바란다, 칭찬합시다, 120 민원, 유선민원, 방문민원, 자필서신 등 </td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">전화</td> <td>개인 90점 이상 득점자 소속부서</td> </tr> <tr> <td>평균 최고 득점부서(구2, 동2)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">방문</td> <td>평균 90점 이상 득점부서</td> </tr> <tr> <td>평균 최고 득점부서(구1, 동1)</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">차감 (-5)</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: top;"> [불친절 민원(감사담당관 통보)] ⇒ 사실관계 철저히 조사(선의의 직원 구제) [미흡부서 CS교육 명단 미제출] ⇒ 명단제출 후 불참 포함 </td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">전화</td> <td>개인 75점 이하 득점자 소속부서</td> </tr> <tr> <td>평균 최저 득점부서(구 2, 동 2)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">방문</td> <td>평균 75점 이하 득점부서</td> </tr> <tr> <td>평균 최저 득점부서(구 1, 동 1)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 6월 전화모니터링 결과는 부서 평균점수 상승으로 차감기준 80점 미만으로 변경 적용</p>	구분	구민의 소리(건당)	친절 모니터링 결과 반영		적립 (+5)	[구민칭찬] (2015.12.1.~2016.6.27.) ⇒ 구청장에게 바란다, 칭찬합시다, 120 민원, 유선민원, 방문민원, 자필서신 등	전화	개인 90점 이상 득점자 소속부서	평균 최고 득점부서(구2, 동2)	방문	평균 90점 이상 득점부서	평균 최고 득점부서(구1, 동1)	차감 (-5)	[불친절 민원(감사담당관 통보)] ⇒ 사실관계 철저히 조사(선의의 직원 구제) [미흡부서 CS교육 명단 미제출] ⇒ 명단제출 후 불참 포함	전화	개인 75점 이하 득점자 소속부서	평균 최저 득점부서(구 2, 동 2)	방문	평균 75점 이하 득점부서	평균 최저 득점부서(구 1, 동 1)
구분	구민의 소리(건당)	친절 모니터링 결과 반영																			
적립 (+5)	[구민칭찬] (2015.12.1.~2016.6.27.) ⇒ 구청장에게 바란다, 칭찬합시다, 120 민원, 유선민원, 방문민원, 자필서신 등	전화	개인 90점 이상 득점자 소속부서																		
			평균 최고 득점부서(구2, 동2)																		
		방문	평균 90점 이상 득점부서																		
			평균 최고 득점부서(구1, 동1)																		
차감 (-5)	[불친절 민원(감사담당관 통보)] ⇒ 사실관계 철저히 조사(선의의 직원 구제) [미흡부서 CS교육 명단 미제출] ⇒ 명단제출 후 불참 포함	전화	개인 75점 이하 득점자 소속부서																		
			평균 최저 득점부서(구 2, 동 2)																		
		방문	평균 75점 이하 득점부서																		
			평균 최저 득점부서(구 1, 동 1)																		

평가분야	점수산정 방법																																																		
<p style="text-align: center;">스피드 행정 평가 (17%)</p>	<p>【2016년 광진구 평가사업 준비에 따라 스피드 행정 향상 우수부서 평가(민원여권과)를 본 평가와 통합】</p> <p>○ 평가내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ 스피드 행정(정의): 1일 이상 유기한 민원 전체를 최대한 빨리 처리하는 것 ☞ 모든 구민이 체감할 수 있는 빠른 민원처리 향상을 위해 스피드 지수를 평가에 반영 ☞ 40개 부서만 해당(정책홍보담당관, 기획예산과, 재무과, 디지털정보과, 보건행정과, 보건지소 제외) <p>○ 평가방법</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ 2015년도 스피드 행정 향상 우수부서 평가지표 반영 ☞ 총점 = 처리건수(20%)+스피드 지수 단축률(40%)+스피드 지수 목표 달성률(40%) ☞ 지표별 점수반영 방법 <table border="1" data-bbox="392 766 1414 1424"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;"><처리건수별로 10점부터 1점씩 차등부여></th> </tr> <tr> <th rowspan="2">처리건수 (20%)</th> <th>처리건수(건)</th> <th>점수</th> <th>처리건수(건)</th> <th>점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>100미만</td> <td>10</td> <td>600이상~700미만</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100이상~200미만</td> <td>11</td> <td>700이상~800미만</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td></td> <td>200이상~300미만</td> <td>12</td> <td>800이상~900미만</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td></td> <td>300이상~400미만</td> <td>13</td> <td>900이상~1,000미만</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td></td> <td>400이상~500미만</td> <td>14</td> <td>1,000이상</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td></td> <td>500이상~600미만</td> <td>15</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>단축률 (40%)</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">기본점수 20점 + 1~5월 평균 단축률 20%로 변환</td> <td></td> </tr> <tr> <td>목표달성률 (40%)</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">기본점수 20점 + 단축률에 따른 목표달성률 20%로 변환</td> <td></td> </tr> </tbody></table>		<처리건수별로 10점부터 1점씩 차등부여>				처리건수 (20%)	처리건수(건)	점수	처리건수(건)	점수		100미만	10	600이상~700미만	16		100이상~200미만	11	700이상~800미만	17		200이상~300미만	12	800이상~900미만	18		300이상~400미만	13	900이상~1,000미만	19		400이상~500미만	14	1,000이상	20		500이상~600미만	15	-		단축률 (40%)	기본점수 20점 + 1~5월 평균 단축률 20%로 변환				목표달성률 (40%)	기본점수 20점 + 단축률에 따른 목표달성률 20%로 변환			
<처리건수별로 10점부터 1점씩 차등부여>																																																			
처리건수 (20%)	처리건수(건)	점수	처리건수(건)	점수																																															
		100미만	10	600이상~700미만	16																																														
	100이상~200미만	11	700이상~800미만	17																																															
	200이상~300미만	12	800이상~900미만	18																																															
	300이상~400미만	13	900이상~1,000미만	19																																															
	400이상~500미만	14	1,000이상	20																																															
	500이상~600미만	15	-																																																
단축률 (40%)	기본점수 20점 + 1~5월 평균 단축률 20%로 변환																																																		
목표달성률 (40%)	기본점수 20점 + 단축률에 따른 목표달성률 20%로 변환																																																		
가 산 점	<p>친절 특수 시책 (1.5점 이내)</p>	<p>○ 평가내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ 각 부서에서 추진중인 친절관련 특수시책(2016. 6. 24.까지 관련자료 제출) 및 직원 칭찬합시다 게시판의 친절 아이디어 공유내용 <p>○ 평가방법</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ 탁월(1.5점), 우수(1.0점), 보통(0.5점) 차등 부여 ☞ 전부서 공통으로 추진중인 사항 및 특수시책으로 보기 어려운 사항은 가산점 미부여 																																																	
	<p>격무 부서 (3점)</p>	<p>○ 평가내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ 선정목적: 고질민원발생 빈도가 높은 부서 직원들의 사기를 진작하기 위함. ☞ 격무부서(총 9개): 복지정책과, 사회복지과, 가정복지과, 청소과, 주택과, 건축과, 건설관리과, 교통행정과, 교통지도과 <p>○ 평가방법</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ 심사위원회에서 선정한 9개 격무부서에 3점 공통부여 																																																	

IV || 시 상

1 일 시: 2016. 7. 21.(목), 구·동 확대간부회의 시

2 시상내역

- 최우수상: 구청장 표창, 상금 500천원×1개 부서(동)
- 우수상: 구청장 표창, 상금 300천원×2개 부서(동)
- 장려상: 구청장 표창, 상금 200천원×2개 부서(동)

3 소요예산: 총 1,530천원

● 시상금: 총 1,500천원

☞ 최우수 500천원(1개), 우수 600천원(300천원×2개), 장려 400천원(200천원×2개)

☞ 예산과목

총무과, 활기찬근무분위기조성 및 행정서비스 창출, 직원 후생복지 및 창의적 인재양성, 민원행정서비스향상, 포상금, 포상금

● 표창장 제작: 30천원(6,000원×5개)

☞ 예산과목

총무과, 활기찬근무분위기조성 및 행정서비스 창출, 직원 후생복지 및 창의적 인재양성, 민원행정서비스향상, 일반운영비, 사무관리비

V || 행정사항

1 가산점 관련 자료제출 협조: 2016. 6. 24.(금)까지 **【완료】**

● 친절 특수시책 추진부서 **【전부서】**

☞ 전부서 친절관련 특수시책 추진사항 자료제출

☞ 전부서 공통으로 추진중인 사항과 특수시책으로 보기 어려운 사항은 가산점 미부여

☞ 제출서식

친절서비스 향상을 위한 특수시책

연번	부서명	사업명	운영기간	비 고 (사업효과 등)

2 스피드 행정 평가 관련자료 제출 협조 **【민원여권과】**