문서번호	시설관리과-24913
결재일자	2014.11.4.
공개여부	대시민공개

주무관	시설관리팀장	시설관리과장		결재
박창남	고신석	11/04 우종근		
협 조				

교 육 일 지

교 육 일 시	2014. 11. 04 (화) 09:00 ~ 09:30
교 관	우 종 근(시설관리과장)
교 육 대 상	사무실직원 29명(연가1명)
교 육 제 목	1. 전자민원(응답소)업무처리 및 시민응대 처리시 시민만족도 제고 2. 상수도사업본부 행동강령 세부시행 지침
교 육 내 용	❍ 행정지원과-28112(2014.11.04.)호,총무과-11404(2014.10.10.)호 관련입니다.

Ⅰ 전자민원(응답소) 업무처리 및 시민응대 처리시 시민만족도 제고

☐ 교육 주요내용

❍ 기관(부서) 내 민원접수시 신속히 민원처리 담당자 지정 및 처리

❍ 민원처리 관련 전화수화 또는 대면 응대시 친절한 용어를 사용하고 성의 있게 민원내용 경청

❍ 접수된 민원에 대해 답변내용을 관련규정 등을 참고로 충실하게 작성

❍ 민원처리기간을 숙지하여 기한 내 적극적 민원 처리

❍ 담당직원 부재 시 대직 관리 철저 및 인사이동으로 인한 담당자 변동 발생 시 인수인계 철저

❍ 민원처리를 최우선으로 두어 기한 내 신속하게 처리하도록 하고 부득이하게 기한내에 처리하기 어려운 경우(현장조사, 유관기관 협조, 법령해석 등)에 처리기간 연장사유 및 처리예정기한을 반드시 명시하여 중간회신처리

❍ 문서로 중간회신 및 최종회신한 경우 민원처리시스템(응답소) 전산입력 철저

❍ 민원답변 불충분 등 불완전한 처리로 반복민원 발생 사전 예방

Ⅱ 상수도사업본부 행동강령 세부시행 지침

□ 지침 주요내용

- ❍ 목적, 적용대상
- ❍ 직무수행의 기본자세, 업무에 임하는 자세
- ❍ 업무의 숙지의무, 건전한 직장문화 조성
- ❍ 부당이익의 수수금지 등, 행동강령의 실천 및 교육
- ❍ 위반자에 대한 조치

□ 시 행 시 기 : 2014. 10. 10(금)부터

붙임 : 1. 상수도사업본부 행동강령 세부시행 지침 1부. 끝.