

문서번호	행정지원과-4744
결재일자	2015.2.16.
공개여부	대시민공개

주무관	인사담당	행정지원과장	행정국장	부구청장	구청장
나예주	윤이남	이준기	손정수	김병환	02/16 代 김병환
협 조	자치행정과장 후생지원담당		박성도 김남곤		

친절한 사람들의 삶터, 행복구

# 2015년 친절행정 종합계획



2015. 2.

**행 정 국**  
**행 정 지원 과**

# 목 차

I . 2014년 성과 · 분석 .....	1
II . 목표 및 기본방향 .....	4
III . 분야별 추진계획 .....	5
IV . 세부추진계획	
1. 친절한 성북씨 .....	5
2. 신바람 일터 .....	7
3. 구민과 함께 .....	10
V . 일정별 추진과제 .....	12
VI . 행정사항 .....	13

# 2015년 친절행정 종합계획

행정서비스에 대한 국민의 요구와 기대치에 부응하고, 즐겁고 활기찬 직장분위기 조성 등 긍정 마인드를 확산하는 친절행정 종합계획을 수립하여 누구나 공감할 수 있는 행정서비스를 실현하고자 함.

## I 2014년 성과·분석

### 성 과

#### 1 친절도 평가

외부평가 : 민원접점부서 서울시 서비스품질평가<sup>1)</sup>

구 분	상반기 (4월~6월)		하반기 (9월~10월)	
	전화민원응대	방문민원응대	전화민원응대	방문민원응대
순위 및 점수 (분야별 자치구 50개부서)	민원여권과 37위(88) 세무1과 48위(85.8)	보건소 20위(87.7) 민원여권과 46위(80)	세무1과 1위(96.8) 민원여권과 3위(96.6)	민원여권과 3위(95) 보건위생과 22위(90)
<b>우리구</b> (자치구평균)	<b>86.9점</b> (89.1점)	<b>83.85점</b> (89.3점)	<b>96.7점</b> (90.8점)	<b>92.5점</b> (87.3점)

내부평가 : 전부서 분기별 평가

구 분	우 수 부 서			
	1분기	2분기	3분기	4분기
구청 (보건소포함)	여성가족과 (90.62) 도시계획과 (90.08)	어르신사회복지과 (91.93) 민원여권과 (91.60)	민원여권과 (91.57) 의약과 (90.86)	안전치수과 (93.00) 지적과 (92.84)
동주민센터	동선동 (90.87) 삼선동 (90.12)	길음1동 (91.23) 돈암1동 (90.78)	길음1동 (91.67) 안암동 (89.47)	안암동 (91.83) 월곡2동 (90.33)
전체평균	88.71점	89.47점	87.69점	88.54점

1) 서울시 서비스품질평가는 민원접점부서 중 무작위(분야별 자치구 2개부서씩)로 평가대상을 선별하여 평가

## 2

### 친절교육

■ 상반기 : 3개과정 8회 584명 (3~4월)

구 분	친절한 성복씨의 심심수다	전화 및 방문민원 응대향상	동주민센터 친절교육	비 고
수강대상	신규 및 전입직원	민원접점부서	전 동 직원	
찾수및인원	2회 94명	3회 204명	3회 286명	
강 사	사내강사	서비스전문강사	서비스전문강사	
진행방식	집합교육 (일과중)	집합교육 (일과후)	집합교육 (일과후)	

■ 하반기 : 4개과정 26회 751명 (7~12월)

구 분	수평적 눈맞춤 친절한 리더십	공감화법으로 승부하는 민원응대	친절한 성복씨의 시시콜콜 응대법	편안한 민원응대 비법
수강대상	6급 팀장급이상	서울시 서비스품질 점검대상 부서	분기별(전부서) 및 월별 (민원접점부서) 부진부서	전부서 (자율신청)
찾수및인원	1회 109명	4회 216명	13회 276명	8회 150명
강 사	소통전문강사	서울시 서비스전문강사	사내강사	사내강사
진행방식	집합교육 (일과중)	집합교육 (일과중)	찾아가는 교육 (일과후)	찾아가는 교육 (일과후)

## 분 석

### ■ 잘된 점

- 민원접점부서 서울시 평가를 대비하여 구민평가단과 충분한 의견을 나눠 월별평가를 치밀하게 시행하였으며, 월별 결과에 대한 분야별 부진부서교육 진행
- 각 부서장을 중심으로 조직 구성원들의 노력으로 서울시 서비스품질 평가 하위권이었던 우리구의 성적이 상위권을 차지할 수 있었으며, 따뜻한 리더십이 친절성복을 실현하는 원동력임을 보여줌.
- 직급별, 부서별 맞춤형 교육과정을 편성, 공감을 얻어내는 효과를 거둠.

- 수강하는 모든 인원이 이동해야 하는 불편을 최소화하기 위해 찾아가는 교육을 실시하였으며, 부서별 취약분야를 분석·컨설팅하여 개별 부서장 및 부서원들과 공유하는 방식으로 부진부서나 신청부서 교육 진행

### ■ 아쉬운 점

- 업무공백을 없애기 위해 일과시간 이후에 교육을 진행하였으나, 업무 후 피로도가 겹쳐 교육에 대한 몰입도가 다소 낮아지는 경향을 보임.
- 평가위주로 교육의 포커스를 맞추다 보니 교육을 받는 수강자 입장에서 부담감이 가중되었으며, 상호교류 방식보다는 일방통행 방식으로 흐름.
- 행정서비스의 공급자(공직자)와 수요자(구민)가 감동과 재미를 더하는 시책이나 교육방식 등이 필요함.

### 친절도 향상을 위한 개선방안 직원설문 실시 결과

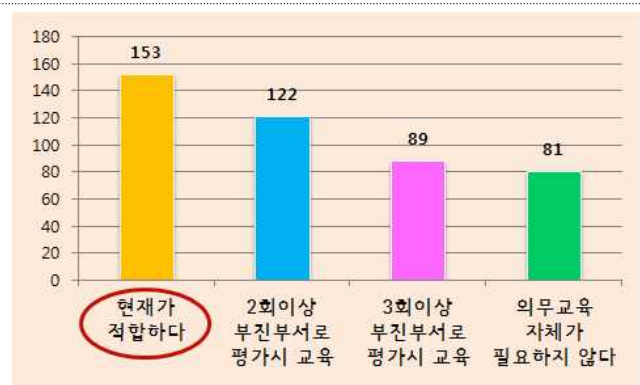
♣ 설문기간 : 2014.12.23 ~ 12.29

♣ 참여인원 : 445명

① 전부서의 친절행정 종합평가 적당한 횟수  
(현재 : 분기 1회)



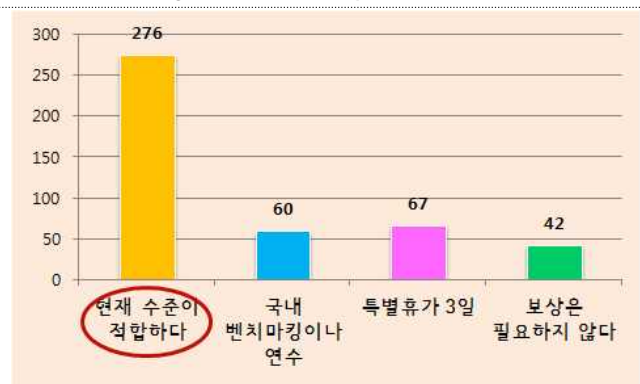
② 평가 후 부진부서 의무교육 적당한 이수 시기  
(현재 : 1회 부진부서로 평가시 교육)



③ 수강하고자 하는 친절교육 유형



④ 친절공무원 포상에 따른 인센티브 수준  
(현재 : 상금20만원, 교육시간10, 특별휴가1일)



♡ 친절 최우선 감동성복 실현 ♡

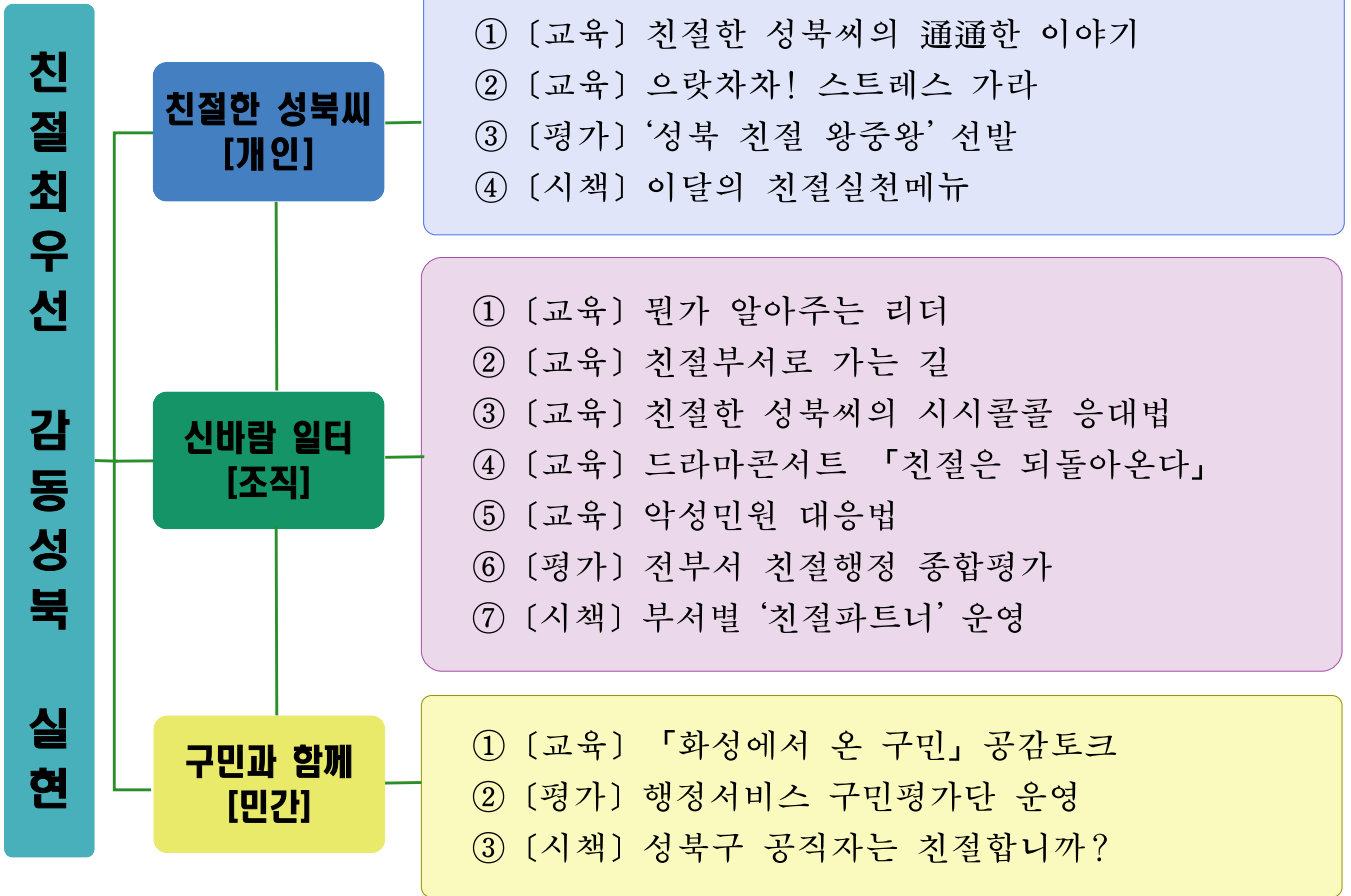
친절한  
성복씨

신바람  
일터

구민과  
함께

기 본 방 향

- **적극적 행정서비스의 주체인 '친절한 성복씨'**
  - 조직을 구성하는 공직자의 작은 변화들로 긍정적인 조직문화 기대
  - 연중 어렵지 않은 친절실천법 하나씩 익혀 나가 근본적 체질 개선
- **따뜻한 리더십과 신뢰로 연대한 구성원들의 일할 맛 나는 '신바람 일터'**
  - 일상 속에서 숨어있는 맛깔스런 재미있는 요소를 친절시책에 가미
  - 일터까지 퍼져오는 이웃들의 친근한 격려와 칭찬으로 에너지 충전
- **서비스에 대한 생각의 일치점을 모색하는 '구민과 함께'**
  - 구민의 입장을 직접 들어보는 기회를 갖고, 정확한 서비스 포인트 주목
  - 현장에서 발로 직접 뛰어 구민의 목소리를 청취할 수 있는 평가단 운영



친절한 성북씨

1 친절한 성북씨의 通通한 이야기

신규임용된 직원에게는 공직자로서의 친절의무 뿐 아니라 자부심을 부여하고, 전입직원에게는 우리구에 대한 애착심을 부여해 주는 계기 마련

- 대 상
- 신규임용직원(2014.2.25~2015.1.23) : 90명

- 우리구 전입직원(2014.3.2~2015.1.23) : 50명

- 시행시기 : 2015. 3월중
- 강의진행 : 사내강사
- 내 용 : 공직자로서의 기본자세 및 친절의무 등
- 소요예산 : 비예산

## 2 으랏차차! 스트레스 가라

지치고 힘겨운 일상, 업무로 인한 스트레스를 날려 보내고, 웃음으로 새로운 힘을 충전함으로써 일상의 활력을 되찾아 주는 기회 마련

- 대 상 : 전직원
- 시행시기 : 2015. 3월중
- 진 행 : 웃음치료사 한광일 박사
- 내 용 : 레크레이션과 재미난 이야기로 웃음선사
- 소요예산 : 강사료 1,000천원

## 3 '성북 친절 왕중왕' 선발

분기별로 선발된 친절직원을 대상으로 연말에 재점검 후 친절 으뜸 직원을 선발, 직원들에게 귀감이 될 만한 사례와 인물발굴

- 대 상 : 2015.1/4분기~3/4분기 친절직원
- 시행시기 : 2015. 12월중
- 내 용 : 전화평가와 방문평가 등 다방면으로 점검 선발
- 소요예산 : 포상금 500천원, 트로피(인물조각) 300천원

## 4 이달의 친절실천 메뉴

아주 사소한 것부터 실천할 수 있도록 매월 친절메뉴 한가지 썩을 정하여 전부서 전직원이 함께 공유·실천하는 계기 마련



- 대 상 : 전직원
- 시행시기 : 2015. 2월~12월 (연중)
- 실천사항 : 언어표현, 복장, 환경정리 등

월	친절실천	월	친절실천	비 고
2월	표현) 안녕하세요? (첫인사, 끝인사)	8월	표현) 안녕하세요? (첫인사, 끝인사)	
3월	복장) 신분증 패용	9월	복장) 신분증 패용	
4월	환경) 테이블 명패 놓기	10월	환경) 테이블 명패 놓기	
5월	표현) 더 문의하실 사항 있으세요?	11월	표현) 더 문의하실 사항 있으세요?	
6월	표현) 감사합니다. 좋은 하루 되세요~	12월	표현) 감사합니다. 좋은 하루 되세요~	
7월	표현) 여기 앉으세요 (자리권유)			

- 실천방법 : 일과 시작전 자가 점검
- 소요예산 : 비예산

## 신바람 일터

### 1 뭔가 알아주는 리더

친절을 아는 리더가 친절을 말할 수 있다는 취지로, 간단한 응대매뉴얼에서부터 친절에 대한 구체적인 노력사항 등 교육

- 대 상 : 전부서장 (57명)
- 시행시기 : 2015. 4월중
- 강의진행 : 외부강사 (섭외예정)
- 내 용 : 친절 응대매뉴얼, 친절리더십 등
- 소요예산 : 강사료 500천원

## 2 친절부서로 가는 길

의무교육이 아닌 자율적 신청으로 진행되며, 분기별 평가시 가점을 인정해 주어, 각 부서의 행정서비스 관심도 제고

- 대 상 : 전 부서 (자율 신청)
- 시행시기 : 연중
- 강의진행 : 사내강사
- 인센티브 : 친절행정 분기별 종합평가지 수강부서 2점 가점
- 소요예산 : 비예산

## 3 친절한 성복씨의 시시콜콜 응대법

정기 또는 수시로 친절도 평가를 실시하여 부진한 부서에 대한 적절한 컨설팅을 목적으로 강의 진행

- 대 상
  - 분기별 평가 부진부서 (전부서 중 현업부서 2, 지원부서 1, 동주민센터 2)
  - 월별 평가 부진부서 (서울시 평가대비 민원접점부서 : 평가기간 중)
- 시행시기 : 연중
- 강의진행 : 사내강사
- 내 용 : 기본 매뉴얼과 서비스 Tip
- 소요예산 : 비예산

## 4 드라마콘서트 「친절은 되돌아온다」

연극의 기법과 문제해결 솔루션이 결합된 공연과 강의, 교육생의 직접적인 참여와 상호 피드백 과정이 함께하는 교육연극

- 대 상 : 전 직원
- 시행시기 : 2015. 4월·10월
- 진 행 : (주)아츠컴퍼니 트락 (성북구 소재 공연기획전문)
- 내 용 : 드라마 콘서트 형식으로 공연과 강연, 재미와 감동이 있는

### 맞춤형 스토리텔링 친절마인드 교육

- 주제별 : 1편 <민원인의 마음으로 봅니다>, 2편 <친절은 되돌아온다>
- 소요예산 : 4,000천원

## 5 「악성민원 대응법」 교육

악성민원에 대한 유형별 대응 프로세스 및 사례를 찾아 일선 현장에서 악성민원인의 폭언·폭행 등의 위협을 받고 있는 수많은 공직자들을 안심시키고, 업무에 집중하는데 도움

- 대 상 : 전 직원
  - ☞ 의무교육 부서지정 운영 실시  
: 교육문화복지국, 도시환경국, 안전건설교통국 소속 부서
- 시행시기 : 2015. 5월·11월
  - ※ 시행횟수 연중 2회, 필요시 횟수 조정 가능
- 강 사 : 외부전문강사
- 내 용 : 악성민원 대처방법 및 스트레스 관리 등
- 소요예산 : 강사료 600천원

## 6 친절행정 종합평가

행정서비스 제공 후의 질적·양적 성과에 대한 고객평가를 정기적으로 평가하여 공공행정의 친절문화 확산·전파

- 대 상 : 전 부서
- 시행시기 : 2015년 분기별 1회씩
- 내 용
  - 설문조사 (내방민원인 대상)
  - 전화점검 (민원인 가장 미스터리샐러 방식)
- 부서가점 : 친절민원(새울민원함, 구청장에게 바란다, 서울시 응답소)  
1건당 1점, 교육(친절 부서로 가는 길) 신청수강 2점
- 소요예산 : 7,200천원 (친절부서: 1,000천원, 친절직원: 800천원)

▶ 서울시 서비스품질 평가대비 월별평가 병행 (분야별)

✓ 분야별 평가대상 (서울시 주요평가 예상부서)

- 전화점검 : 세무1·2과, 민원여권과

- 방문점검 : 민원여권과, 보건소

※ 서울시 평가시기 : 반기별 (상반기: 4~6월, 하반기: 9~11월)

## 7 부서별 '친절서비스 파트너' 운영

친절서비스에 관한 전 부서의 관심도 제고를 위해 부서별 담당을 지정하여 부서에 걸맞는 시책 등을 시행하고, 행정서비스의 향상을 위한 분위기 조성 등 능동적인 친절 메신저로서의 역할 수행

- 대상 : 전 부서 (각 부서별 1명 지정)
- 시행시기 : 2015. 2월부터
- 활동사항 : 부서 친절시책 추진(이달의 친절실천메뉴, 성북구 공직자는 친절합니까 등), 부서원들의 소통·화합 유도
- 인센티브 : 국내·외 벤치마킹 우선 순위 추천, 구청장 표창 추천 등
- 소요예산 : 간담회비 300천원

## 구민과 함께

### 1 「화성에서 온 구민」 공감토크

일반구민을 초청하여 구민의 입장에서 바라보는 공직자에 대한 생각을 직접 들어보면서 서로 이해하지 못했던 상황들을 소통과 공감을 통해 상황에 맞는 요령 등을 고민해 보는 기회 확보

- 대상 : 전 부서
- 참여인원 : 50명 내외
- 시행시기 : 2015. 2월 ~ 12월 (연 4회 이내)

- 진행방식 : 초청 구민(강연) 3~4명 & 직원(진행) 1명
- 섭외예정구민
  - 우리구 구민평가단 활동 이력 소유자
  - 부서나 동주민센터에서 추천하는 구민 (예: 서비스 강의 자원봉사자)
- 내 용 : 구민의 입장에서 불편사항과 불만 등, 공직자의 공무 중 애로 사항 등을 나누고, 각기 다른 입장 청취
- 소요예산 : 회당 1일당 100천원 내외 강연

## 2 행정서비스 구민평가단 운영

최일선에서 구민을 접하는 공직자의 고객감동 행정서비스를 실현할 수 있도록 구민의 입장에서 직접 발로 뛰며 현장의 소리를 청취·반영

- 시행시기 : 2015. 2월 ~ 12월
- 평가대상 : 구청, 보건소, 동주민센터
- 평가내용 : 내방민원인에 대한 민원만족도 조사
- 평가횟수 : 피평가대상별 평균 월 30건, 평가자 개인별 평균 월 50건
- 평가인원 : 구민평가단 15명
- 기타사항 : 정기적으로 간담회 실시 (분기별 1회)
- 소요예산 : 활동비 19,800천원 (개인당 월 120천원)

## 3 성북구 공직자는 친절합니까?

통합메시징시스템을 활용하여 전부서 방문민원인을 대상으로 친절서비스 설문을 실시함으로써 대외적으로는 친절에 대한 의지를 표명하고, 대내적으로는 내방객에 대한 전부서의 관심도 제고

- 시행시기 : 2015. 6월(1차)· 11월(2차) (연 2회)
- 설문대상 : 대상기간 중 내방민원인 월별 10명  
1차)2015.3월 ~5월, 2차)2015.8월~10월
- 설문방법 : 설문사항은 육성으로 녹음, 질문 전송 및 답변 수신은 통합

메시징시스템으로 활용

※ 통합메시징시스템(UMS)의 장점

설문내용을 문자가 아닌 소리로 전달할 수 있어 맨투맨 조사효과가 있으며, 답변사항에 대한 자료 수집이 용이함.

☞ 기 사용업무 : 감사담당관 청렴도조사, 민원여권과 해피콜

- 해당부서 : 전 부서 (동 포함)
- 협조부서 : 홍보전산과
- 소요예산 : 비예산

**V 일정별 추진과제**

추진과제	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
신규·전임직원 친절교육			■									
으랏차차! 스트 레스 가라			■									
‘성북 친절 왕 중왕’ 선발												■
이달의 친절실 천 메뉴		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
뭔가 알아주는 리더				■								
친절부서로 가 는 길		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
친절한 성북씨의 시시콜콜 응대법	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
도마콘서트 『친 절은 되돌아온다』				■						■		
『악성민원 대응 법』 교육					■						■	
전부서 친절행 정 종합평가	■			■			■			■		
부서별 ‘친절과 트너’ 운영		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
『화성에서 온 구민 공감토크』		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
행정서비스 구민 평가단 운영		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
성북구 공직자 는 친절합니까?						■						■

## VI

## 행정 사항

- 2015. 상반기 친절교육 계획 수립 : 2015. 2.24 한
- 2015.1/4분기 친절행정 서비스 종합평가 실시 : 2015. 3.31 한

- 붙임
1. 상황별(전화, 방문) 응대매뉴얼 1부
  2. 테이블 명패(예시) 1부
  3. 친절행정 종합평가(분기별) - 전화응대평가표 1부
  4. 친절행정 종합평가(분기별) - 방문응대평가표 1부
  5. 서울시 전화·방문 민원응대 서비스품질평가표 1부

< 지나친 소통이란 없습니다 >

스무 번 정도는 반복해서 말해야 할 일이 있다.  
 한두 번 말하면 사람들은 바빠서 귀 기울이지 않는다.  
 몇번 더 말하면 그제야 무슨 소리가 들렸나하는 반응을 보인다.  
 열다섯 번이나 스무 번 정도 반복할 때쯤이면  
 여러분은 완전히 지칠 것이다.  
 하지만 이때가 바로 사람들이 알아들을 시점이다.

- 에릭 슈미트 구글 회장, '구글은 어떻게 일하는가'에서

