



문서번호	총무과-4495
결재일자	2015.2.17.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	후생노동팀장	총무과장	행정관리국장	
이숙영	방돈석	이창호	02/17 소판수	
협 조				
	인사팀장	代이호철		

- 구민이 감동하는 친절한 성동 -

신규직원 「친절행정」 향상교육



성 동 구

(총무과)

사전 검토 사항

※ 해당사항에 표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사업 구분	신규사업 <input type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input checked="" type="checkbox"/> 계속사업 <input type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input type="checkbox"/>
소통 분야 고려 사항	<ul style="list-style-type: none"> ● 구 민 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
기 타 고려 사항	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"> ● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
언 론 흥 보	기획보도 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input type="checkbox"/> SDTV <input type="checkbox"/> 성동뉴스레터 <input type="checkbox"/> 성동구소식지 <input type="checkbox"/>
계 획	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 checked="" type="checkbox"/>

● 흥 보 제 목 :

● 중점 홍보사항

-

-

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

신규직원 「친절행정」 향상교육

신규직원의 안정적인 공직적응 능력을 도모하고 친절을 통하여 행정의 신뢰성과 민원을 중시하는 조직문화와 행정역량 강화에 도움을 주고자 함

I

추진근거

- 민선6기 구청장 공약사항 【345 약속사업】
- 2015년 성동구 친절행정 추진계획【구청장 방침 제131호, 2015. 2. 16.】

II

추진개요

- 일 시: 2015. 2. 26.(목) 14:00 ~16:00
- 장 소: 8층 대회의실
- 대 상: 신규직원 38명
- 교육내용
 - 공직자 기본예절, 구정목표 및 기본현황 설명
 - 전화 및 방문민원 응대 기본요령, 공직 마인드 함양
 - 상황에 적합한 라포형성 및 실습위주 행동화 실시
 - 민원응대 우수 사례 및 불친절 사례 공유 등
- 강 사: 후생노무팀장
- 설문조사: 교육이수 후 설문조사 ⇨ 친절교육에 반영

Ⅲ**진행순서**

구 분	시 간	내 용
○ 인 사	14:00~14:10(10')	- 인사말씀 (총무과장)
○ 구정 홍보영상	14:10~14:20(10')	- 구정 홍보영상 상영
○ 친절교육 등	14:20~15:40(80')	- 성동구 행정서비스현장 - 민선6기 성동구 비전체계 - 성동구 구정현황 - 전화·방문 응대요령 √. 좋은 사례 √. 나쁜 사례 - 아침방송 멘트(매주 화요일)
○ 설문조사 등	15:40~16:00(20')	- 설문조사 및 문의사항

Ⅳ**소요예산**

- 소요예산: 비예산

Ⅴ**행정사항**

- 교육 대상자 참석 공문 발송
- 교육 이수자에 대하여 상시학습 2시간 인정
- 교육 이수 후 설문조사. 끝.

- 붙임** 1. 교육자료(별첨) 1부.
2. 교육 대상자 명단 1부.
3. 설문지 1부. 끝.