



문서번호	총무과-5282
결재일자	2015.2.27.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	후생노무팀장	총무과장	행정관리국장	
이숙영	방돈석	이창호	02/27 소판수	
협조				

- 구민이 감동하는 친절함 성동 -

신규직원 「친절행정」 향상교육 결과보고



성 동 구
(총무과)

신규직원 「친절행정」 향상교육 결과보고

신규직원의 안정적인 공직적응 능력을 도모하고 친절을 통하여 행정의 신뢰성과 민원을 중시하는 조직문화와 행정 역량 강화에 도움을 주고자 신규직원 친절교육을 실시하고 그 결과를 보고 드림.

I

교육개요

□ 일 시: 2015. 2. 26.(목) 14:00 ~16:00

□ 장 소: 8층 대회의실

□ 참석인원: 35명

※ 교육대상 38명 중 35명 참석: **참석률 92%**

□ 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

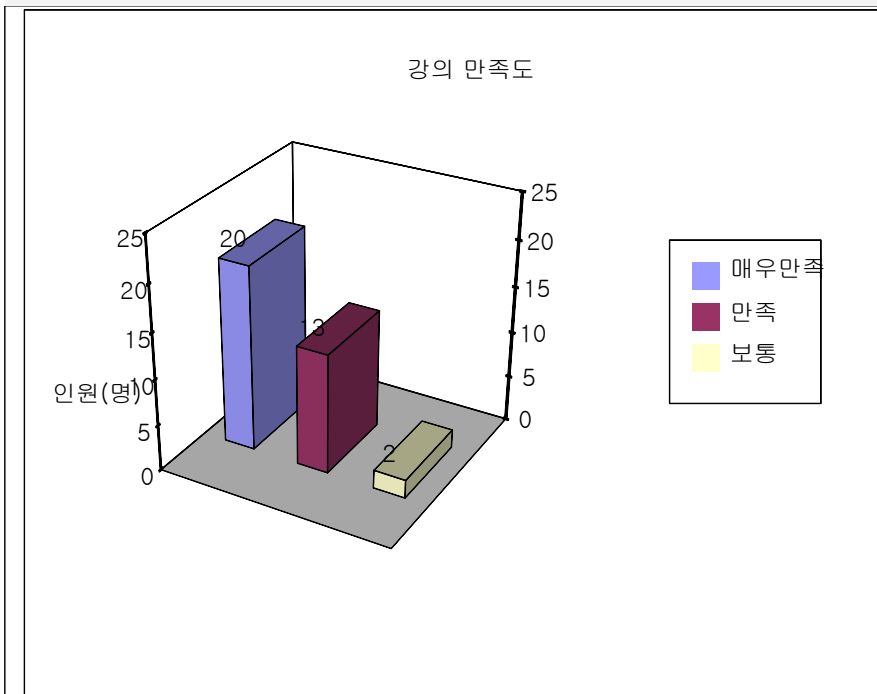
II

교육결과

□ 교육 설문조사 결과

○ 설문현황: 교육참석 대상 35명 중 35명 설문응답(100%)

1. 강의에 대한 귀하의 만족도는?



□ 총평

- 본 교육에 대한 만족도 설문에서 응답자 중 94.3%(33명)가 높은 만족도를 보임.
- 공무원 생활을 시작하는 단계에서 직원과의 관계, 업무파악, 구민의 입장에서 친절행정 서비스를 어떻게 해야 하는지 방법을 잘 모르는 신규 직원에게 우리 구를 찾는 민원인에게 편안하고 기분 좋은 서비스를 제공할 의무가 있다는 인식변화에 도움을 줌(구민 지향적 태도를 조기에 확립할 수 있는 기회 제공)
- 향후 다양한 맞춤형 전문교육을 통해 직원 친절도 향상 및 행정 서비스 역량강화에 노력 할 예정임.

□ 교육사진



Ⅲ

행정사항

- 교육에 대한 제안이나 아이디어 향후 교육 시 반영 검토
- 교육 이수자에 대하여 상시학습 2시간 인정. 끝.