

마음이 모여 마을이 됩니다!

성북구



수신자 수신자참조
(경유)

제목 2015 상반기 서울시 서비스품질 평가에 따른 자체평가계획 통보

1. 【2015년 친절행정 종합계획】 행정지원과-4744(2015.2.16)호와 관련입니다.
2. 매년 서울시 주관으로 반기별 '서비스품질 평가'가 실시되고 있는바, 체계적인 자체점검을 통하여 2015년 상반기 평가에 철저를 기하고자 하오니, 해당부서에서는 행정서비스 제고에 적극적인 관심과 최선의 노력을 다하여 주시기 바랍니다.

가. 서울시 평가 (2014년 기준)

구 분	전화민원응대	방문민원응대
평 가 대 상	민원실, 민원업무 처리부서	민원실, 보건소
평가예상시기	4~6월	
평 가 항 목	수신, 첫인사, 연결태도, 상담태도, 종결태도, 전체만족도	환경, 맞이태도, 상담태도, 종결태도, 전체만족도
평 가 방 법	시정모니터, 자원봉사자 활용 민원인 가장 평가	전문모니터요원 대상부서 방문 및 상담후 평가

나. 자체점검개요

- 1) 점검대상 **[민원접점부서]**
 - 전화민원응대 : 민원여권과, 세무1과, 세무2과
 - 방문민원응대 : 민원여권과, 건강정책과, 건강관리과, 의약과, 보건위생과, 보건지소
- 2) **점검시기 : 2015. 3~5월까지 (매월)**
- 3) 결과집계 : 매월초 (전월분)
- 4) 조치사항 : **분야별 최하위 부서 매월 집중교육 확행**

붙임 서울시 전화·방문 민원응대 서비스품질 평가표 1부. 끝.

성북구청장

수신자 서북과 1-31, 서북동 1-20, 서북보 1-5, 의회사무국

주무관 **나예주** 인사담당 **윤이남** 행정지원과장 **이준기** 행정국장 03/26
손정수

협조자

시행 행정지원과-8799 () 접수 ()

우 136-706 서울특별시 성북구 보문로 168 (삼선동5가) / <http://www.seongbuk.go.kr>
전화 02-2241-4314 / 전송 02-2241-6586 / luckfruit@sb.go.kr / 대시민공개