

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	총무과-13049
등록일자	2015. 5. 14.
결재일자	2015. 5. 14.
공개구분	부분공개

주무관	후생팀장	총무과장	행정국장		
우정민	이태호	박철수	전결 05/14 이창훈		
협조자	인사팀장 정찬식				

- 2015년 1/4분기 친절도 평가 하위부서 및 불친절 접수 직원 등 -

특별 친절 교육 실시 계획

- 교육일시 : 2015. 5. 20(수) 19:00 ~ 21:00
- 장 소 : 제2별관 아카데미 교육장
- 대 상 : 총 73명(민원여권과, 삼성2동, 전화점검부진자 및 불친절접수직원 등)
- 강 사 : 송정화
- 교육내용
 - 자신이 갖추어야할 역량에 대하여 학습하고 고객만족 서비스 마인드 구축
 - 상황 별 응대기법을 통해 효율적인 대응으로 고객의 만족도 상승
 - 전화 수신방법 및 전화 매너의 필수조건

강 사

구 분	성명	성별	강 사 이 려
CS 친절교육	송정화	여	***** ***** ***** ***** *****

2015. 5.

강 남 구
(총 무 과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
관련 규정 및 근거	현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까? • 총무과-6929(2015.3.12.) 「2015 친절강남만들기 추진 계획」 총무과-11862(2015.5.4.) 「2015. 1/4분기 친절도 평가」
추진 경위	추진 경위는 무엇입니까? • 민원 불만의 유형을 분석하고 유형에 따른 불만 발생 예방 노하우 공유로 민원 최소화하여 친절도 향상에 기여
예산 사항	산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까? • 확인
수혜자 및 범위	이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까? • 대상 : 직원 및 구민
분야별 검토사항 (계속 :) (신규 :)	이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까? ① 관련부서 협조 ----- () ② 이해관계인 및 예상되는 민원 ----- () ③ 추진상 사전 걸림돌 ----- () ④ 미래행정 수요예측 ----- () ⑤ 시장조사 ----- () ⑥ 민간부문(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교 ----- () ⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규 ----- () ⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ----- () ⑨ 투용자 심사 등 관련절차 준수 ----- () • 위 언급한 사항은 반드시 검토하고 해당되는 사항에 체크한 다음, 해당 사항을 요약 작성하세요
타 기관 사례	타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까? • 타구 시행
전문가 자문	전문가의 자문이나 검토를 받았습니까? • 해당사항 없음

특별 친절 교육 실시 계획

전화·방문민원 응대, 친절 및 불친절 접수, 클린콜, 고객의 소리함 등 2015년 1/4분기 친절도 전반에 대한 분석평가 결과 하위 점수를 받은 2개 부서에 대한 특별 친절교육을 실시하여 친절 마인드를 함양하고 친절 강남을 구현하고자 함.

I 개요

- 교육일시 : 2015. 5. 20(수) 19:00 ~ 21:00
- 장 소 : 제2별관 아카데미교육장
- 대 상 : 총 73명(민원여권과, 삼성2동, 전화점검 부진자 및 불친절 접수 직원 등)

대상	민원여권과	삼성2동	전화점검부진자 및 불친절 접수 직원 (2014.12 ~ 2015.2)
인원(명)	43	21	9

- 강 사 : 송정화
- 교육내용
 - 자신이 갖추어야할 역량에 대하여 학습하고 고객만족 서비스 마인드 구축
 - 상황 별 응대기법을 통해 효율적인 대응으로 고객의 만족도 상승
 - 전화 수신방법 및 전화 매너의 필수조건

II 세부추진계획

- 교육 주요내용

구성	시간	주요 학습 내용	학습방법	비고
1부	1	- 전화에 대한 고객들의 불만사항 체크 - 전화응대 시 표현 방법 및 실습	강의형 및 참여형	
2부	1	- 서비스 마인드 함양 - 고객응대방법 - 표정, 미소, 만남 등 고객을 위한 안내 - 신뢰감을 주는 바른 자세	강의형 및 참여형	

교육방법

- 민원인의 불만 요인을 정확히 파악하여 단계별로 불만 완화 해법을 제공
- 자치단체에 자주 올라오는 불만 유형을 분석하고 유형에 따른 불만 발생 예방법을 공유하여 불만을 예방하고 실질적인 대처로 불만 민원 최소화

교육대상 선정

- 2015. 1/4분기 친절도평가 하위 부서
 - 평가대상기간 : 2015. 1. 1 ~ 3. 31(2015. 1분기)
 - 교육대상 : 친절도 평가 하위 2개 부서 ⇒ 민원여권과, 삼성2동
 - 평가항목 : 전화 및 방문응대, 친절(불친절) 접수, 클린콜, 고객의 소리함 등
- 전화점검 부진자 및 불친절 직원
 - 대상자선정기간 : 2014. 12. 1 ~ 2015. 2. 28(3개월)
 - 교육대상 : 9명
 - 전화점검 85점 미만 직원, 불친절 접수 직원 등

III 소요예산

소요예산

- 강 사 료 : *****
- 친절강사와의 간담회 : 70,000원 * 2회 = 140,000
- 예산과목 : 총무과, 신명나는 직장분위기 조성, 주민감동 친절강남구현, 민원응대 능력향상에 따른 주민만족, 1)일반운영비, 사무관리비 2) 업무추진비, 시책추진업무추진비

IV 기대효과

- 불만 민원을 예방하고 완화하는 응대기법을 통해 효과적인 민원응대능력 배양함으로써 체감 친절도 향상
- 다양한 상황에 대처할 수 있는 능력 습득 및 활용으로 친절 강남 구현에 이바지

V

행정사항

- 교육대상자 통보 ----- 2015. 5. 15(금)한
- 특별 친절교육 이수직원 상시학습시간 2시간 인정 ----- 인사팀