

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	총무과-17861
등록일자	2015.7.1.
결재일자	2015.7.1.
공개구분	대시민공개

주무관	후생팀장	총무과장	행정국장		
우정민	이태호	박철수	전결 07/01 이창훈		
협조자					

- 친절 취약부분 개선으로 친절도 향상을 위한 -

2015 상반기 친절체험단 운영 결과 보고



2015. 7. .

강 남 구
(총 무 과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항																											
관련 규정 및 근거	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>· 총무과-6929(2015.3.12 「친절강남만들기 추진 계획」)</p>																											
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <p>· 다른 기관 직원들의 민원응대태도를 살펴봄으로써 우수한 점은 본받고 미흡한 점은 개선하여 친절도 향상에 기여</p>																											
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>· 비예산</p>																											
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <p>· 민원인</p>																											
분야별 검토사항 [계속 :] [신규 :]	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">① 관련부서 협조</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">-----</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>② 이해관계인 및 예상되는 민원</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>③ 추진상 사전 걸림돌</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>④ 미래행정 수요예측</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑤ 시장조사</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑧ 행사관련 의전 및 선거법</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> </table> <p>· 위 언급한 사항은 반드시 검토하고 해당되는 사항에 체크한 다음, 해당 사항을 요약 작성하세요</p>	① 관련부서 협조	-----	()	② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	()	③ 추진상 사전 걸림돌	-----	()	④ 미래행정 수요예측	-----	()	⑤ 시장조사	-----	()	⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()	⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	()	⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()	⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	()
① 관련부서 협조	-----	()																										
② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	()																										
③ 추진상 사전 걸림돌	-----	()																										
④ 미래행정 수요예측	-----	()																										
⑤ 시장조사	-----	()																										
⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()																										
⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	()																										
⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()																										
⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	()																										
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <p>· 해당사항 없음</p>																											
전문가 자문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <p>· 해당사항 없음</p>																											

2015 상반기 친절체험단 운영 결과 보고

직원이 민원인으로 가장하여 타 행정기관에 전화 또는 방문하여 민원응대 서비스를 직접 체험함으로써 민원인의 입장을 이해하고 본인의 친절마인드를 제고할 수 있는 기회를 부여하여 강남구를 방문하는 구민들에게 더 나은 친절서비스를 제공.

I 추진 개요

- 추진기간 : 2015. 6. 22 ~ 6. 26(5일간)
- 대 상 : 9명(전화친절도 점검 80점 미만 직원으로 전화체험단으로 운영)
- 대상자 선정 기간 : 2015. 1. 1 ~ 5. 31(5개월)
- 선정 방법
 - 전화친절도 점검 80점 미만 직원(전화친절체험단)
 - 불친절민원 2회 이상 접수 직원(방문친절체험단) ☞ 금회에는 대상 없음
- 추진 내용 : 직원이 민원인의 입장이 되어 타행정기관에 전화하여 민원 행정서비스를 체험하고 이에 대한 결과(보고서)를 제출

II 추진 결과

- 체험 참여 명단 : 8명(1명 미참여)

연번	부서	직급	성명	구분	결과보고
1	*****	****	***	*****	**
2	****	****	***	*****	**
3	*****	****	***	*****	**
4	*****	****	***	*****	**
5	***	****	***	*****	**
6	***	****	***	*****	***
7	***	****	***	*****	**
8	*****	****	***	*****	**
9	*****	****	***	*****	**

■ 체험단 의견

체 험 단 의 견(느 낫 점)

- ▶ 요청하는 내용이 정확히 무엇인지 말을 끊지 않고 끝까지 들어주는 것이 필요함(*****)
- ▶ 민원인의 입장에서 경청하는 자세가 필요함(*****)
- ▶ 좀 더 밝은 목소리로 전화 응대를 해야 상대방이 좋은 느낌을 받는다는 것을 느꼈음(*****)
- ▶ 대부분의 담당자들이 민원응대시 나름 최선을 다하였으나 일부 사무적인 말투로 형식적으로 응대하는 경우도 있었음(*****)
- ▶ 업무에 대한 숙지도는 양호하나, 상투적인 답변과 인사말이 전반적으로 부족하여 개선의 필요성을 느낌(*****)
- ▶ 전반적으로 친절하게 통화할 수 있었으며, 전화친절도에 힘써야겠다고 느낌(*****)
- ▶ 첫인사와 끝인사가 잘되어야 전반적으로 만족도가 높았고 특히 끝인사를 들었을 때 기분이 좋음(*****)
- ▶ 단속에 대한 불만을 표시하는 전화가 대부분으로 경청이나 호응하기 보다는 조속히 종료하려는 경우가 많았으나, 체험을 통해 역지사지의 입장에서 좀더 상대방의 마음을 헤아리는 노력이 필요함을 느낌(*****)

III 기대 효과

- 직원이 민원인이 되어 행정서비스를 체험함으로써 업무처리 시 친절의 중요성을 인식하고 우리 구를 방문하는 주민에게 더 나은 친절 서비스를 제공
- 자신의 민원(전화) 응대태도를 확인하고 민원인의 마음을 헤아리는 업무 처리로 적극적인 민원행정서비스 구현

IV 행정사항

- 친절체험단 결과보고 미제출 직원이 소속된 부서에 대하여 2/4분기 친절도 평가시 반영(감점)