



문서번호	행정지원과-25768
결재일자	2015.8.31.
공개여부	대시민공개

담당	인사담당	행정지원과장	행정국장	
나예주	서경택	홍동석	08/31 손정수	
협조				

---

## 2015년 상반기 전화·방문민원응대 서비스품질 평가결과 보고

---



2015. 8.

**행 정 국**  
**행 정 지원 과**

# 2015년 상반기 전화·방문민원응대 서비스품질 평가결과 보고

서울시 및 산하기관, 자치구 등 민원접점부서의 서비스품질 향상을 위하여 서울시 주관으로 실시한 2015년 상반기 전화·방문민원응대 평가결과를 분석, 향후 대책을 모색하고자 함.

## I 평가 개요

■ 평가기간 : 2015. 4 ~ 6월

■ 평가대상 : 분야별(전화,방문) 자치구 2개부서씩 총 50개부서 무작위로 점검

구 분	전화민원응대	방문민원응대	비 고
점검대상부서	세무1과, 민원여권과	민원여권과, 보건위생과	
기간및횟수	1차)4.14~16 : 3회 2차)6.16~18 : 2회	1차)5.11~15 : 1회 2차)5.26~29 : 1회 3차)6. 5~12 : 1회	
점검항목	수신신속성, 경청태도 및 상담태도,종료인사,전체만족도 등	환경,맞이태도,상담의 성실성 및 종결태도,전체만족도 등	
점검방법	시정모니터,자원봉사자 활용 민원인 가장 평가	전문모니터요원(한국능률협회) 대상 부서 방문 및 상담후 평가	

## II 우리구 평가결과

구 분	전화민원응대	방문민원응대	비 고
순위 및 점수 (자치구 50개부서)	민원여권과 14위(92.8점)	민원여권과 32위(89점)	
	세무1과 23위(91점)	성북보건소 39위(87점)	
자치구 평균점수 (우리구)	88.9점 (91.9점)	92.5점 (88점)	

※ 2014. 하반기 (9월~10월)

» 전화민원응대 : 세무1과 1위 (96.8점), 민원여권과 3위 (96.6점)

» 방문민원응대 : 민원여권과 3위 (95점), 보건위생과 22위 (90점)

## 전화민원응대

- 민원여권과, 세무1과의 경우 평가대비 교육 이수 (사내강사) 등 평균점수 90점대를 보였으나 전체순위는 중위권으로 나타남.
- 세부내역 검토

종합 점수	수신 (10)	첫인사 (10)	연결태도(10)		상담태도(45)				종결태도(15)		전체 만족도(10)
			담당.대직자 연결 / 본인답변	언어 표현 (10)	경청태도 (10)	적극적인안내 (15)	공손한 어투 (10)	종료인사 (10)	통화종료 (5)		
91.9	9	9.2	8.7	10	9.2	14.2	8.6	9.6	4.8	8.6	



- ‘수신’률과 ‘첫인사’ 부분이 최고 10, 최저 6점으로 평가받아 첫 응대시에 개인별 격차를 보임.
- ‘연결태도’, 상담태도 중 ‘공손한 어투’, ‘전체만족도’가 가장 낮게 나타나 이 부분에 대한 매뉴얼 반복 교육 등을 통하여 자연스러운 응대가 될 수 있도록 세밀한 노력이 필요함.

## 방문민원응대

- 부서장 매 근무시간동안 민원안내, 민원대 업무별 대기표 시스템 도입(민원여권과), 수시 친절교육, 환경정비(보건소) 등 각고의 노력을 하였으나, 개인별 편차(평가자, 피평가자) 등이 크게 작용한 것으로 보여, 그 결과 비교적 낮은 평가를 받은 것으로 보임.

## ● 세부내역 검토

종합점수	환경 (5)	맞이태도 (20)				상담태도 (45)					종결태도 (10)	전반적만족도 (10)
	사무실 주변환경정결성 (5)	응대직원 대응용모복장 (5)	맞이인사 (5)	방문목적 방문목적인사 (5)	자리착석권유 (5)	응대시 어투 (10)	고객문의 경청 및 공감표현 (10)	충분한 안내 및 적극성 (20)	안내자료전달 (5)	충분한 상담시간 (10)	추가의항상 확인 및 배웅인사 (10)	서비스 만족정도 (10)
88	5	5	4	5	3	10	9	18	3	10	8.3	7.7



- ‘고객문의 경청 및 공감표현’과 ‘안내자료전달’ 부분이 최고점수와 최저점수의 격차가 심하게 나타났으며,
- 맞이태도 중 ‘자리착석권유’, 상담태도 중 ‘안내자료 전달’, ‘전반적만족도’가 가장 낮게 나타나 세심한 매뉴얼 교육이 필요하며, 맞이태도 중 ‘맞이인사’가 총 6회 중 3회 평가시 감점되어 인사 표현을 명확하게 해야 하는 것으로 보임.

## IV

### 향 후 대 책

#### ■ 2015 하반기 평가대비 외부강사 초빙 민원접점부서 분야별 친절교육 실시

- 교육일시 : 2015.9.8 ~ 9.15 (총 4회)
- 대상부서 : (전화) 세무1,2과, 민원여권과  
(방문) 민원여권과, 보건소

● 부서별 일정 [분야, 부서 고려]

회차	해당부서	일 시	장 소	비 고 (교육분야)
1	민원여권과(35)	9. 8(화)	구청 4층 성북아트홀	전화·방문
	보건지소(15)	18:30		
2	세무1과(37)	9. 9(수)	"	전화응대
	세무2과(37)	18:00		
3	건강정책과(65)	9.14(월)	보건소 9층 회의실	방문응대
	보건위생과(18)	18:00		
4	건강관리과(37)	9.15(화)	"	"
	의약과(46)	18:00		

- 강 의 : 서비스전문강사 (김노영, 전 서울시서비스강사)
- 교육방법 : 집합교육
- 교육시간 : 1시간 (상시학습인정)

■ 서울시 우수구(방문평가분야) 벤치마킹 실시

- 방문기관 : 금천구, 동작구, 영등포구  
↳ 2015 상반기 방문평가 우수구
- 방문일시 : 2015. 9월중 (차후 일정 조정)
- 참석대상 : 방문평가 예상부서 『친절파트너』 6명과 친절담당자
- 해당부서 : 민원여권과, 건강정책과, 건강관리과, 의약과,  
보건위생과, 보건지소
- 기타사항 : 각 기관의 민원접점부서 방문 (서울시 지표에 의거 현장체험 등)

V 행정 사항

- 교육참석자 상시학습시스템 입력 (1시간)
- 2015년 하반기 서울시 서비스품질평가에 대비하기 위한 친절 교육 및 벤치마킹에 빠짐없이 참석하여 주시기 바람.