

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	총무과-31201
등록일자	2015. 11. 13.
결재일자	2015. 11. 13.
공개구분	부분공개(5)

주무관	후생팀장	총무과장	행정국장		
우정민	서원희	박철수	전결 11/13 이창훈		
협조자					

- 감사담당관 불친절 민원 조치결과에 따른 -

## 특별친절교육 실시 결과보고

- 교육일시 : 2015. 11. 3(화) 18:50 ~ 21:00
- 장 소 : 구청 본관 4층 회의실
- 참석인원 : 주차관리과 전직원(43명)
- 교육주제 : 전화(방문)민원 응대시 체득해야만 할 주민만족을 위한 민원응대자세
- 강 사 : \*\*\*

구분	성명	성별	강사이력
CS 친절 교육	***		*****
		*	***** ***** ***** ***** ***** *****

2015. 11. 13

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 추진계획」</p>
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <p>• 직원 친절도 향상</p>
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>• 근거 : 2015. 행안부 예산편성 지침</p>
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <p>• 대상 : 공무원 및 강남구 방문 주민</p>
분야별 검토사항	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <p>① 관련부서 협조 ----- ( )</p> <p>② 이해관계인 및 예상되는 민원 ----- ( )</p> <p>③ 추진상 사전 걸림돌 ----- ( )</p> <p>④ 미래행정 수요예측 ----- ( )</p> <p>⑤ 시장조사 ----- ( )</p> <p>⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교 ----- ( )</p> <p>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규 ----- ( )</p> <p>⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ----- ( )</p> <p>⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수 ----- ( )</p> <p>• 위 언급한 사항은 반드시 검토하고 해당되는 사항에 체크한 다음, 해당 사항을 요약 작성하세요</p>
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <p>• 타구 친절교육 실시</p>
전문가문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <p>• 해당사항 없음</p>

# 특별친절교육 실시 결과보고

감사담당관-15441(2015.10.28.)호와 관련하여 주정차위반과태료 체납민원 처리 과정에서 발생한 직원 불친절사항에 대한 조치사항으로, 주차관리과 전직원을 대상으로 특별친절교육을 실시하고 주민만족을 위한 민원응대자세 등을 교육하여 추후 유사한 민원이 재발하지 않도록 직원 친절교육에 만전을 기함.

## I 개요

- 교육일시 : 2015. 11. 3(화) 18:50 ~ 21:00
- 장 소 : 본관 4층 회의실
- 대 상 : 주차관리과 전직원(43명)
- 교육주제 : 전화(방문)민원 응대시 체득해야만 할 주민만족을 위한 민원응대자세
- 강 사 : \*\*\*

구분	성명	성별	강사이력
CS 친절교육	*** 	*	***** ***** ***** ***** ***** ***** *****

## II 세부 추진내용

- 교육내용

교육내용	시간	주요 학습내용	방법
친절교육	1시간	***** ***** ***** ***** ***** ***** *****	강의형 참여형

		***** ***** ***** *****	
전화 응대	1시간	***** ***** *****	강의형 참여형

## III 교육현장사진



## III 소요예산 \*\*

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

## IV 기대효과

- 주정차단속분야 불친절민원 최소화를 위해 직원의 민원응대태도(자세)의 미비점을 집중교육함으로써 동일유형의 민원 재발방지와 주민으로부터 신뢰받을 수 있는 대민행정 구현
- 음악과 함께하는 친절교육으로 업무 중 느끼는 스트레스를 치유하고 조화와 규칙을 통한 민원응대로 친절한 강남만들기에 기여

## V 행정사항

- 특별 친절교육 이수직원 상시학습시간 2시간

- 붙임 1. 친절교육참석자명단 1부  
2. 상시학습시간 인정 대상자명단 1부