

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	총무과-33478
등록일자	2015. 12. 4.
결재일자	2015. 12. 4.
공개구분	부분공개

주무관	후생팀장	총무과장	행정국장		
우정민	서원희	박철수	전결 12/04 이창훈		
협조자					


- 다양한 대처능력 함양으로 친절강남 구현 -

특별친절교육 실시계획

교육일정

구분	1차	2차	비고
교육일시	2015. 12. 9(수) 18:50~21:00	2015. 12. 10(목) 18:50~21:00	
장소	구본청 4층 회의실	구본청 4층 회의실	
대상	*****	*****	***** ***** *****
인원	*** *****	***	

강사 프로필

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

2015. 12.

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 결림돌 ----- ()</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 투용자 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>
전문가 자문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <p>• 해당사항 없음</p>

특별친절교육 실시계획


3/4분기 친절도평가 하위부서, 불친절 접수 직원 및 전화점검 부진직원을 대상으로 특별 친절교육을 실시하여 친절마인드를 함양하고 구민을 위한 명품 친절 행정서비스를 제공하고자 함

I 교육 개요

교육 일정

구분	1차	2차	비고
교육일시	2015. 12. 9(수) 18:50~21:00	2015. 12. 10(목) 18:50~21:00	
장소	구본청 4층 회의실	구본청 4층 회의실	
대상	*****	*****	***** ***** *****
인원	*** *****	***	

강사 프로필

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

II 세부 추진계획

교육 주제 : 공연(음악)과 함께하는 강의를 통하여 힐링의 시간을 가지며 소통스킬 습득으로 구민에게 최고의 친절서비스를 제공

교육 내용

교육내용	시간	주요 학습내용	방법
힐링&친절	2시간	<ol style="list-style-type: none"> 음악을 통한 '위로와 지지', 그리고 '힐링' <ul style="list-style-type: none"> 다양한 음악(연주영상)을 통해 업무와 민원으로 지친 공직자의 마음을 위로하고 격려 100% 성공하는 '음악' 자체의 아름다움 <ul style="list-style-type: none"> 음악이라는 신선한 소재를 통한 흥미유발 및 강의 몰입도 향상 다양한 악기 소리에서 찾는 소통 스킬 <ul style="list-style-type: none"> 악기에서 배우는 조화와 균형의 원리를 통해 스트레스 해소 및 민원인과의 소통 스킬 습득 다양한 악기의 특성에서 배우는 다양한 관계스킬 습득 몸과 마음으로 느끼는 '감성' 교육 <ul style="list-style-type: none"> 음악(진동)은 '귀'로만 듣는 것이 아닌 '몸' 전체로 느끼는 부드러운 '감성' 교육 	강의형 및 참여형

III 소요예산

* *****

예산과목 : 총무과, 신명나는 직장분위기 조성, 주민감동·친절 강남 구현, 민원응대 능력 향상에 따른 주민만족, 일반운영비, 사무관리비

IV 기대효과

- 음악으로부터 배우는 실질적인 관계능력 향상을 통해 스트레스를 관리하고 다양한 관계스킬 습득으로 구민에게 최고의 친절행정서비스 제공
- 민원인과의 소통 및 공감을 통해 친절 강남 구현에 기여

V 행정사항

- 교육대상자 교육참석 통보 ----- 2015. 12. 8(화)한
- 특별 친절교육 이수직원 상시학습시간 2시간부여
- 친절교육 불참시 2015. 4/4 분기 부서 친절도 평가에 반영(감점)

붙임 친절교육참석자명단