

문서번호	행정지원과-48 1
결재일자	2016.1.6.
공개여부	대시민공개
보도여부	

주무관	친절행정팀장	행정지원과장	행정관리국장	부구청장
김현기	이혜원	임재홍	고한석	01/06 하철승
협 조				

**「민원응대서비스 수준 향상을 위한」
2016 행정서비스 품질평가 계획**



2016.1.6.

강 북 구
(행정지원과)

「민원응대서비스 수준 향상을 위한」 2016 행정서비스 품질평가 계획

전 직원 및 민원접점 부서를 대상으로 전화 및 방문민원 서비스품질을 평가·분석하여 우리구 행정서비스의 현 위치를 파악하고 미흡한 점을 개선하여 구민에게 최상의 행정서비스를 제공함으로써 구민으로부터 사랑과 신뢰를 받고 구민을 주인으로 섬기는 행정을 구현하고자 함.

I 추진 방향

- 행정서비스 품질을 평가·분석하고 문제점을 보완함으로써 구민을 주인으로 섬기는 행정 구현
- 전화·방문평가 하위 부서는 연중 「특별 친절교육」 실시
- 전화·방문평가 미흡직원 매월 「친절 체험단」 필수 참석
- 매월 확대간부회의시 점수 공개 및 85점 평균이하일 경우 순위공개
- 평가결과 우수부서는 연말시상 등 인센티브 부여

II

개 요

【 전화 및 방문응대 친절도 평가 】

구 분		전화 친절도	방문 친절도
대 상		46개부서 전 직원	민원 접점 20개 부서 (민원여권과, 세무과, 부동산 정보과, 보건소, 동주민센터)
횟 수		부서별 월 평균 7회	부서별 월 평균 2회
항 목		수신(10), 첫인사(10), 연결(10), 상담(45), 종결(15), 전체만족도 (10)	환경(5), 맞이(20), 상담(55), 종결(10), 전체만족도(10)
기 간		2016년 연중 계속평가(월별 평가결과 부서 통보)	
방 법		민원인을 가장한 문의 및 상담을 통한 서비스 품질평가	
평가요원		공공근로, 대학생 아르바이트 등	
교 육	특 별 친절교육	하위 10~15개 부서	
	친 절 체험단	전화 및 방문 친절도평가 체험	
	기 타	평가결과 부서장 공개	

III

세 부 계 획

【 전화응대 친절도 평가 】

구 분	전 화 친 절 도 평 가
방 법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원인을 가장한 평가자가 직원에게 문의 및 상담을 하여 서비스 품질을 평가 ○ 평가결과의 신뢰성과 객관성을 확보하기 위해 상호 교차평가 ○ 전 부서 월 평균 7회 평가 <ul style="list-style-type: none"> - 매일 평가할 직원 명단을 관리하여 직통번호로 평가전화 - 불친절 사례가 접수된 부서·직원 우선 평가 - 전월 미평가 직원을 위주로 점검 ○ 서울시 전화민원응대 품질 평가표 적용
과 정	<div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 15%;">①평가대상 부서 및 직원 선정</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 15%;">②상담내용 선별</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 15%;">③평가전화 실시</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 15%;">④점수입력 평가자 상호 교차평가</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 15%;">⑤월별 통계분석 및 결과통보</div> </div>
결과조치	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가결과 통보 <ul style="list-style-type: none"> - 매월의 평가결과 및 구와 보건소·동의 우수사례를 선정 시나리오로 작성하여 전 부서에 통보 - 해당 직원이 평가 녹취파일을 들어볼 수 있도록 조치 - 전월 평가결과 미흡직원은 익월 중점 평가 대상 ○ 미흡직원 및 부서 <ul style="list-style-type: none"> - 평가 하위부서는 연중 특별 친절교육 실시 - 평균점 이하의 응대 미흡직원은 전화친절도 평가 과정을 체험해보는 「친절체험단」 프로그램에 필수참여토록 조치 ○ 개인별 전화친절도 자가진단 <ul style="list-style-type: none"> - UC메신저를 통해 개인별 녹취파일 및 점수 확인 - 연중 기간에 상관없이 상시 확인 가능 ○ 우수부서 연말 시상

【 방문응대 친절도 평가 】

구 분	방문 친절도 평가
방 법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원인을 가장한 평가자가 직원에게 문의 및 상담을 하여 서비스 품질을 평가 ○ 2인 1조로 해당 부서에 방문, 민원부서 월 평균 2회 평가 <ul style="list-style-type: none"> - 매월 평가할 직원 명단을 관리하여 해당부서 방문 - 불친절 사례가 접수된 해당 부서 및 직원에 대해 집중 평가 - 전월 미평가 직원을 위주로 점검 ○ 서울시 방문민원응대 품질 평가표 적용
과 정	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 15%;"> ①평가대상 부서 및 직원 선정 </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 15%;"> ②상담내용 선별 </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 15%;"> ③해당부서 방문 후 친절도 평가 </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 15%;"> ④평가표 작성 </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 15%;"> ⑤월별 통계분석 및 결과통보 </div> </div>
결과조치	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가결과 통보 <ul style="list-style-type: none"> - 매월의 평가결과를 전 부서에 통보 - 전월 평가결과 미흡직원은 익월 필수 평가 대상 ○ 평가 하위 부서는 연중 특별 친절교육 실시 ○ 우수부서에 대해 연말 시상

IV

시 상 계 획

【 전화 및 방문친절도 우수부서 시상 】

구 분		시 상 금	내 역
계		1,200천원	
전화친절도	최 우 수	300천원	각 1개 부서
	우 수	200천원	
	장 려	100천원	
방문친절도	최 우 수	300천원	
	우 수	200천원	
	장 려	100천원	

- 소요예산 : 1,200천원
- 예산과목 : 행정지원과, 구민이주인되는 행정조직구축, 친절행정구현, 친절행정체제구축, 포상금, 포상금
- 시상시기 : 2016년 12월

V

행 정 사 항

전부서

- 전화 · 방문 친절도 평가 하위부서는 특별 친절교육 일정 통보시 교육 참석 철저
- 평가결과 미흡직원은 「친절체험단」 운영시 반드시 참석
- 서울시 평가표 및 매월의 평가결과 분석표를 바탕으로 부서별 자체 교육
- 신속 · 정확한 전화상담 및 담당자 연결을 위해 상시 UC메신저 로그인

별 지 전화 및 방문 민원응대 품질 평가표 1부.

전화민원응대 품질 평가표

구분	평가항목	평가내용	배점	평가유형	점수배분	
수신 (10점)	접속신속성	전화벨/송출음	10	1) 3회 이내 수신 2) 4~5회 수신 3) 6회 이상 ※ 4회이상 전화벨 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 3회이내 전화수신으로 간주	1) 7초 이내 수신 2) 8~12초 수신 3) 12초이상 ※ 10초이상 송출음 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 3회이내 전화수신으로 간주	1) 10점 2) 8점 3) 6점
				1) 인사말 + 소속 + 이름 말함 (잘 알아들었을수 있다) 2) 인사말 + 소속 + 이름 말함 (잘 알아들었을수 없다) 3) 인사말, 소속, 이름 중 2가지만 말함 4) 인사말, 소속, 이름 중 1가지만 말함 5) 인사, 부서, 이름 모두 말하지 않음("네", "어보세요?" 등)	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점	
첫인사 (10점)	맞이인사	맞 이 인사말	10	1) 담당자 이름과 전화번호 안내 후 연결 2) 담당자 이름이나 전화번호 중 한 가지만 안내 후 연결 3) 안내 없이 잠시만 기다리라고만 한 후 연결 4) 화를 내거나 불친절한 경우(왜 이 번호로 전화했느냐 등)		1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 2점
				1) 본인이 담당자임을 밝히거나 본인이 답변하겠다고 안내한 후, 문의사항 답변 2) 담당자에 대한 아무런 안내 없이 문의사항 답변	1) 10점 2) 7점	
상담태도 (45점)	언어표현	응대속도 및 명확한 발음	10	1) 응대시 또박또박 명확한 목소리로 응대 2) 응대시 너무 빠르거나 불명확한 목소리로 응대	1) 10점 2) 5점	
	경청태도	상담 중 민원인의 말을 자르는지 여부	10	1) 민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대 2) 민원인의 말을 끝까지 듣고 단순 응대 3) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함 4) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 일방적으로 말함 ※ 양해의 말 하고 자르는 경우 말을 자르지 않는 것으로 평가	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점	
	적극적인 안내	민원인 문의에 대한 적극적인 안내	15	1) 문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내 2) 부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내 3) 문의사항에 대해 간단히 안내(단답형 안내) 4) 답변을 피하거나 성의가 없는 경우 5) 빨리 끊으려고 독촉하는 경우	1) 15점 2) 13점 3) 11점 4) 9점 5) 7점	
	공손한 어투	공손한 어투 사용	10	1) 공손하고 정중한 어투로 응대 2) 공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임 3) 사무적인 어투로 형식적인 응대를 함 4) 반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점	
종결태도 (15점)	종료인사	추가질문여부 확인 및 종료인사	10	1) 추가문의여부 확인 후, 종료인사 및 전화 종결 2) 종료 인사만 하고 전화를 종결 3) 종료 인사 없이 전화 종결 ※ 종료인사를 "수고하세요."로 구사해도 종료인사로 간주	1) 10점 2) 8점 3) 4점	
	통화종료	종료속도	5	1) 민원인보다 늦게 끊음 2) 민원인보다 먼저 끊음 3) 자신의 말만 하고 끊음	1) 5점 2) 3점 3) 1점	
전체 만족도 (10점)	통화 후 전반적인 느낌		10	1) 매우 만족 2) 대체로 만족 3) 보통 4) 약간불만 5) 매우불만	1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점	
점검의견						

방문민원응대 품질 평가표

평가항목	평가내용	배점	평가	비고(점검사항)
환경 (5점)	깨끗하고 쾌적함	5점		
	방문한 사무실 내 주변 환경이 보통	3점		
	※청사 외관은 평가하지 않음 지저분하고 산만함 (청소상태정돈상태 불량 등)	1점		
맞이 태도 (20점)	단정함	5점		
	응대직원의 용모와 복장이 보통	3점		
	불량함(지저분한 두발, 불쾌한 냄새, 슬리퍼 착용 등)	1점		
	직원이 인사를 하며 친절하게 맞이한다. ('안녕하십니까' 등 인사, 시선 정면, 미소)	5점		
	직원이 권위적이고 사무적으로 맞이한다.	3점		
	아무도 맞이하는 사람이 없다.	1점		
	직원이 방문목적을 공손히 묻고 안내한다.	5점		
	직원이 방문목적을 성의 없이 물어본 후 안내한다.(물어보지 않을 경우도 포함)	2점		
상 담 태도 (55점)	직원이 자리를 권한다.	5점		
	직원이 자리를 권하지 않는다. (자리가 없는 경우도 포함)	2점		
	공손하고 정중한 어투로 응대	10점		
	공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임 ※민원창구의 대기인원수 고려	8점		
	사무적인 어투로 형식적인 응대를 함	6점		
	반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용	4점		
	민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대 (네, 맞아요, 그랬군요 등 표현)	10점		
	민원인의 말을 끝까지 듣고 단순 응대	8점		
	민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함	6점		
	민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 일방적으로 말함 ※ 양해의 말 하고 자르는 경우 말을 자르지 않는 것으로 평가	4점		
	문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내	20점		
	부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내	18점		
	문의사항에 대해 간단히 안내 (단답형 안내)	14점		
	답변을 피하거나 귀찮아하는 경우	8점		
	상담 시 언급한 지명, 수치, 전화번호, 민원인에게 건네준다.	5점		
관계기관 등에 대한 메모 또는 관련 자료를 구두로만 알려준다.	3점			
민원인에게 건네주지 않는다.	1점			
민원인이 원하는 시간만큼 충분히 상담해준다.	10점			
상담 중 급하게 서두르거나 시계를 보거나 다리를 떨거나 등의 행동을 해서 민원인에게 불안감을 느끼게 한다.	6점			
민원인의 말을 자르고 상담을 끝낸다.	2점			
종 결 태도 (10점)	추가질문 사항이 있는지 확인한 후 배웅인사를 한다.	10점		
	추가질문 사항이 있는지 확인하지 않고 배웅인사를 한다.	8점		
	형식적인 배웅인사를 한다. ('안녕히가세요' 등 인사말 없이, 가벼운 목례 수준)	6점		
	배웅인사를 하지 않는다.	4점		
전 체 만족도 (10점)	매우 만족	10점		
	대체로 만족	8점		
	보통	6점		
	약간 불만	4점		
	매우 불만	2점		
평가종합 및 점검의견	상당한 후 전체적으로 서비스 만족정도		총점	