

문서번호	행정지원과-20 95
결재일자	2016.1.20.
공개여부	대시민공개
보도여부	

주무관	친절행정팀장	행정지원과장	행정관리국장	부구청장
김현기	이혜원	임재홍	고한석	01/20 하철승
협 조				

2016년 친절 아카데미 운영 계획

2016.1.19.



강 북 구
(행정지원과)

2016년 친절 아카데미 운영 계획

국민이 주인되는 바른 행정 구현을 위해 친절 교육과정을 다양화 · 세분화하고, 조직 내 원활한 소통을 위한 여러 가지 체험형 교육 시스템을 운영함으로써 고품격 행정서비스를 제공하고자 함

I

목 적

- 친절 서비스가 하나의 조직 문화로 정착될 수 있도록 친절 교육을 다양화 · 세분화
- 내부직원역량 강화 및 업무능력 향상을 위한 다양한 프로그램 운영

II

개 요

- 운영 기간: 2016년 1월 ~ 12월
- 대 상: 전 직원
- 교육 내용
 - 친절 · 소통 교육을 통한 경쟁력 있고 친절한 인재 양성
 - 내부 직원의 정신건강을 위한 다양한 힐링체험형 프로그램 운영
 - 관리자 및 신규 · 전입직원의 직무능력 향상 교육
 - 창의적 조직문화 조성 및 직원 직무능력 향상을 위한 사이버 창의혁신 교육

Ⅲ

세부계획

■ 교육 과정

분 야	과 정 명	대 상	횟 수
친절·소통 교육	민원서비스 품질향상을 위한 친절교육	전화방문친절도 평가 미흡부서	2회
	신규·전입직원 친절교육	신규 및 전입직원	1회
	민원 접점부서 현장코칭	민원 접점부서	수시
	전화 친절체험단 운영	저평가 직원 및 희망자	연중
힐링체험 정신건강교육	심신 건강회복 프로젝트 교육	신청 직원	2회
	직원 힐링교육	신청 직원	1회
	직원 한마음 워크숍	전 직원	1회
직무능력 향상교육	관리자 리더십 교육	5급 이상 간부	1회
	신규·전입직원 직무교육	신규 및 전입직원	1회
창의혁신 과정	사이버 창의혁신 교육	전 직원	연중

■ 연간 추진일정

월		추진 내용	월		추진 내용
상 반 기	1월	- 2016년 친절아카데미 교육계획 작성 - 사이버 창의혁신 교육	하 반 기	7월	- 전화 친절체험단 운영 - 사이버 창의혁신 교육 - 하반기 친절아카데미 의견수렴
	2월	- 전화 친절체험단 운영 - 사이버 창의혁신 교육		8월	- 전화 친절체험단 운영 - 사이버 창의혁신 교육
	3월	- 전화 친절체험단 운영 - 사이버 창의혁신 교육 - 민원접점 부서 현장코칭		9월	- 전화 친절체험단 운영 - 사이버 창의혁신 교육 - 심신 건강회복 프로젝트 - 민원접점 부서 현장코칭
	4월	- 전화 친절체험단 운영 - 사이버 창의혁신 교육 - 관리자 리더십 교육		10월	- 전화 친절체험단 운영 - 사이버 창의혁신 교육 - 직원 한마음 워크숍
	5월	- 전화 친절체험단 운영 - 사이버 창의혁신 교육 - 직원 힐링교육		11월	- 전화 친절체험단 운영 - 사이버 창의혁신 교육 - 민원서비스 품질향상을 위한 친절교육
	6월	- 전화·방문 친절체험단 운영 - 사이버 창의혁신 교육 - 신규·전입직원 친절 및 직무교육 - 민원서비스 품질향상을 위한 친절교육 - 민원접점 부서 현장코칭		12월	- 전화 친절체험단 운영 - 사이버 창의혁신 교육 - 민원접점 부서 현장코칭 - 2016년 친절아카데미 결산

- 신규 및 전입직원 교육은 인사 일정에 따라 수시 교육 가능
- 개설 과정 및 일정은 사정에 의해 변동될 수 있음

IV

과정 소개

1. 친절 · 소통 교육

1-1 민원서비스 품질 향상을 위한 친절 교육

우리구 직원을 대상으로 민원서비스 품질 향상을 위한 친절 교육을 실시하여 공직자로서의 친절마인드를 재확립하고 효과적인 민원응대 서비스를 실천하고자 함

- 교육일정: 2016년 6월, 11월
- 교육대상: 전화·방문 친절도 평가 미흡부서
- 교육시간: 2시간
- 교육유형: 내부교육
- 교육장소: 기획상황실 또는 대강당
- 강 사: CS교육 전문강사
- 교육내용
 - 행정서비스 마인드를 확립하고, 부서별 맞춤 응대 실현

1-2 신규·전입직원 친절 교육

신규 임용된 직원 및 타 기관에서 전입은 직원에 대한 친절(CS)교육 이수화를 통해 틈새 없는 친절행정 구현

- 교육일정: 2016년 5월
- 교육대상: 신규 및 전입직원

- **교육시간:** 2시간
- **교육유형:** 내부교육
- **교육장소:** 기획상황실
- **강 사:** CS교육 전문강사
- **교육내용**
 - ▶ **신규임용 직원**
 - 근무예절, 전화 및 방문 민원 응대 요령, 공식 마인드 함양
 - 상황에 따라 직무 관련 기본 교육 병행
 - 역지사지 프로그램 참여
 - 선배공무원과의 대화시간 등
 - ▶ **타 기관 전입직원**
 - 인사교류로 우리구에 전입한 직원을 대상으로 전화 및 방문 민원 응대 요령 교육 실시
 - 친절시책사업 및 규정 소개, 친절 체험단 프로그램 참여
- (※ 신규 및 전입직원 교육프로그램과 연계)
- **기대효과**
 - 우리구 규정목표 소개 및 친절 교육으로 구의 조직문화 이해와 사업 참여도 증진

1-3

전화 친절체험단 운영

우리구 자체적으로 실시하는 전화평가에서 저평가받은 직원 및 희망자를 대상으로 직접 민원인을 가장하여 우리구 직원의 친절도를 체험함으로써 역지사지의 의미를 깨달아 친절도를 업그레이드 시키고자 함

- **일 시:** 연중 수시

- **대 상:** 전화친절도 저평가 직원 및 희망자
- **장 소:** 전화모니터실
- **체험내용**
 - 민원인을 가장하여 우리구 직원에게 직접 전화해 직원의 친절도 체험
 - 전화평가 우수사례 및 체험자의 녹취내용 청취후 미흡부분 개선유도

2. 힐링체험 정신건강교육

2-1 심신 건강회복 프로젝트

직장 생활을 함에 있어서 지친 일상으로 몸과 마음을 돌볼 여유가 없는 직원들에게 심신의 건강회복을 위한 프로그램을 제공함으로써 신명나고 활기찬 직장 분위기를 조성하고자 함

- **교육일정:** 2016년 9월
- **교육대상:** 신청직원 100명 내외
(민원점점부서 직원 및 사회복지업무 담당 직원 우선)
- **교육내용**
 - 몸 건강 회복 프로그램
 - 마음 건강 회복 프로그램
- **기대효과**
 - 힐링 프로그램을 통하여 직원의 스트레스 해소와 정신건강 증진을 도모하여 궁극적으로 행정서비스 품질 향상에 기여

2-2

직원 힐링교육

직원간 상호 단합과 화합의 장을 마련하여 참여와 허심탄회한 토론으로 소통하는 조직분위기를 조성함으로써 직원상호간 갈등 및 불신을 해결하고 더불어 정신건강 향상으로 민원해결 능력을 증진하고자 함

- 교육일정: 2016년 5월
- 교육대상: 신청직원 90명내외
- 교육시간: 1박 2일
- 교육장소: 추후 선정
- 교육내용
 - 직원 소양교육
 - 소통과 공감의 시간
 - 문화유적지 탐방

2-3

직원 한마음 워크숍

모든 직원이 참여하는 워크숍을 통해 동료간의 소통과 화합을 유도하고 깊은 유대감을 만들어 감으로써, 긍정적인 마인드를 배가시키고 신명나고 활기찬 직장생활 분위기를 조성하여 직원 스트레스를 해소하고자 함

- 운영일정 : 2016년 9월 말 ~ 11월 중
- 운영대상 : 전 직원
- 운영기준 : 국(부서)별 팀구성 후 자체 실정에 맞게 추진

- **운영방법**

- 직원들이 자발적이고 적극적으로 참여하여 공동체 의식을 함양할 수 있도록 일정 및 프로그램 등을 자유롭게 선정
- 국(부서)별 일정이 겹치지 않도록 추진
- 민원접점부서에서는 민원업무에 차질이 없도록 일정 고려

3. 직무능력 향상 교육

3-1 관리자 리더십 교육

건설적인 조직을 창출하고 경쟁력을 일궈내는데 있어 주도적인 위치에 있는 관리자를 대상으로 리더십 교육을 실시하여 21세기 리더로서 희망강북 비전과 목표를 재정립

- **교육일정** : 2016년 4월
- **교육대상** : 5급 이상 간부 전원
- **교육시간** : 1박2일
- **교육유형** : 내부교육
- **교육장소** : 추후 선정
- **강사** : 외부 전문강사 초빙
- **교육내용**
 - 구정운영의 목표와 비전을 공유하고 나아가야 할 방향 제시
 - 긍정적 조직문화 조성을 위한 리더의 역할 이해
- **기대효과**
 - 리더의 역할과 문제점을 인식함으로써 존경받는 공직자상 확립
 - 관리자의 의식 변화를 통한 조직의 발전상 정립

3-2 신규 및 전입직원 직무 교육

2016년 신규 및 전입 직원의 구정 전반에 대한 교육과 관내 주요시설 탐방을 통해 조속한 시일 내에 조직의 일원으로서 적응할 수 있도록 함

- 교육일정 : 2016년 6월
- 교육대상 : 2016년 신규 및 전입직원
- 교육시간 : 2일/16시간
- 교육유형 : 내부교육
- 교육장소 : 기획상황실, 관내 주요시설 및 문화재
- 강 사 : 친절교육 강사 및 해당시설 관계자
- 교육내용
 - 친절교육 프로그램 이수
 - 구정 전반에 대한 안내, 관내 주요시설 및 문화재 탐방

4. 사이버 창의 혁신 교육

창의혁신 마인드를 함양하기 위하여 사공간의 제한이 없는 사이버 교육을 운영함으로써 다양한 학습기회를 제공

- 교육기간 : 연중 운영 (1개월 단위로 진행)
- 교육대상 : 전 직원
- 교육시간 : 과정별 상이

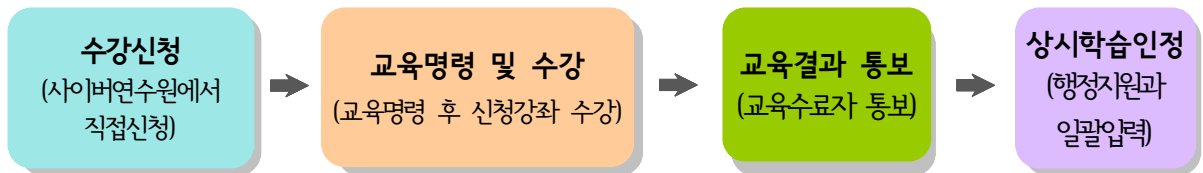
- **교육유형** : 외부교육

- **교육기관** : 외부 전문교육기관 위탁

- **교육내용**

- 창의혁신 마인드 제고를 위한 전반적인 과정(180개 과정)
 - 리더십, 혁신/윤리경영, 능력개발, 청렴교육, 성희롱, 기획/문서작성 등
 - 세부교육과정은 사이버 연수원에서 확인

- **교육진행**



- **기대효과**

- 시 · 공간 제약 없는 사이버 교육환경을 제공하여 직원 상시학습 편의 제공
- 창의의식 향상, 긍정적 마인드 제고, 자기계발 등 다양한 지식 습득

V

소요예산

분 야	과정명	예 산
친절 · 소통 교육	민원서비스 품질향상을 위한 친절교육	1,564,000
	신규 및 전입직원 친절 교육	700,000
	민원접점부서 현장코칭 전화 친절체험단 운영	비예산
힐링체험 정신건강 교육	심신건강 프로젝트 교육	2,364,000
	직원 힐링교육	7,200,000
	직원 한마음 워크숍	62,000,000
직무능력 향상 교육	관리자 리더십 교육	6,032,000
	신규 및 전입직원 교육	500,000
창의혁신 과정	사이버 창의혁신 교육	20,000,000
총 계		100,360,000

VI

행정사항

■ 전 부서

- 친절 아카데미 운영계획 및 일정 등을 직원들이 참고할 수 있도록 전 직원 공람
- 부서장께서는 교육신청자가 교육에 적극 참여할 수 있도록 협조