

문서번호	총무과-3611
결재일자	2016.2.15.
공개여부	부분공개

주무관	후생복지팀장	총무과장	행정관리국장
이규희	최은하	서문석	02/15 고재식
협 조	전산운영팀장 주란		

- 공직적응 및 친절마인드 향상을 위한 -
「2016년 신규직원 직무적응 및 CS교육」 결과 보고



행 정 관 리 국
(총 무 과)

「2016년 신규직원 직무적응 및 CS교육」 결과 보고

신규 임용된 시보 및 수습직원을 대상으로 「신규직원 직무적응 및 CS교육」을 실시하고, 그 결과를 분석 및 피드백을 통하여 향후 교육 계획 수립 시 기초 자료로 활용하고자 함.

I 교육 개요

□ 과정명 : 2016년 광진아카데미 「신규직원 직무적응 및 CS교육」

□ 과정개요

교육일시	2016. 2. 4.(목) 13:00 ~ 18:00(5시간)
교육장소	전산교육장, 광진아카데미 교육장(본관 종합상황실)
교육 이수인원	33명 [교육대상 37명 중 33명 참석: <u>참석률 89.1%</u> ※ 불참사유: 졸업식 2, 연가 1, 동주민센터 행사 중복 1
강사	- 행정정보시스템 교육 : 내부강사(디지털정보과) - CS(친절)교육 : 정희영 강사 - 공문서 작성법 길라잡이 교육 : 박종덕 강사
교육목표 및 특징	- 신규직원 실무적응을 위한 기본지식 및 친절마인드 제고 - 실무교육을 통해 현업에서 바로 적용할 수 있는 능력 배양 - 행정서비스 마인드 확립을 통한 구민과의 소통능력 향상

□ 교육내용

구분	과정명	학습내용	시간
1교시	행정정보시스템 운영	- 행정정보포털 사용 - 정보보안 및 개인정보 보호	1h
2교시	CS(친절)교육	- 친절서비스 마인드 향상 - 민원인과 소통하는 응대기법 및 전화예절	2h
	공문서 바로쓰기	- 공문서 작성방법 - 공문서 실제사례 분석(공문서 작성연습)	2h

II

운영결과

□ 교육총평

「신규직원 직무적응 교육」 과정을 실시한 결과,

- **행정정보시스템** 교육에서는 신규직원으로서 알아야 할 **행정정보포털, 정보보안 및 개인정보 보호** 등에 대한 교육을 실제 업무를 담당하고 있는 내부직원이 교육을 실시하여 현업에서 바로 적용할 수 있는 스킬학습으로 유익한 교육이었으나, 교육내용을 학습하기 위한 시간이 짧았던 점이 아쉬움으로 남음.
- **CS(친절)교육**에서는 공직자로서 기본적으로 갖추어야 할 **친절서비스 마인드** 제고를 위한 **소통과 민원행정서비스의 개념**을 실제사례를 통한 접근으로 이해도를 높였으며, 특히 **우리구 전화응대 메뉴얼**을 바탕으로 전화응대 방법 및 단계별 민원응대 요령을 학습하여 교육생들의 흥미와 집중을 유도하였던 교육이었음.
- **공문서 바로쓰기** 교육에서는 신규직원들이 기본적으로 알아야 할 **기안문 작성법, 표현·표기법**을 비롯하여 실제적으로 업무에서 유용하게 활용할 수 있는 **공문서 작성법**에 대하여 실습을 통해 학습하였으며, 공문서 작성의 기본을 이해하기 쉽도록 강의하는 등 실전에 필요한 사항을 요약하여 진행하였음.
- 교육과정에 대한 설문 결과 **행정정보시스템 교육의 전체적인 만족도는 매우 만족 57.6%, 만족 27.3%, 보통 15.1%, CS교육 전체적인 만족도는 매우만족 63.6%, 만족 30.3%, 보통 6.1%, 공문서 바로쓰기 교육 전체적인 만족도는 매우 만족 69.7%, 만족 30.3%으로 비교적 높게 나타남.**
- 향후, 신규직원에게 필요한 실무교육 과정을 확대 편성하고, 시기적절한 시기에 교육을 실시하여 실무에 바로 적용할 수 있도록 교육의 효과성을 제고할 계획임.

□ 교육 설문조사 결과

○ 설문일시 : 2016. 2. 4.(목)

○ 응답인원 : 이수인원 33명 중 33명 응답 (응답률: 100%)

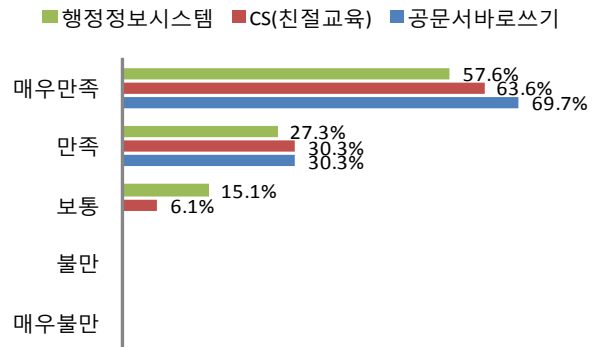
1. 강의에 대한 전체적인 만족도는?

○ 교육의 짜임새, 내용, 이해도 등 교육에 대한 전반적인 만족도

○ 만족도 : **92.9%(31명)** - 3개과정 평균

과정명	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
행정정보 시스템	57.6% (19명)	27.3% (9명)	15.1% (5명)	-	-
CS교육	63.6% (21명)	30.3% (10명)	6.1% (2명)	-	-
공문서 바로쓰기	69.7% (23명)	30.3% (10명)	-	-	-

전체적인 교육만족도(%)



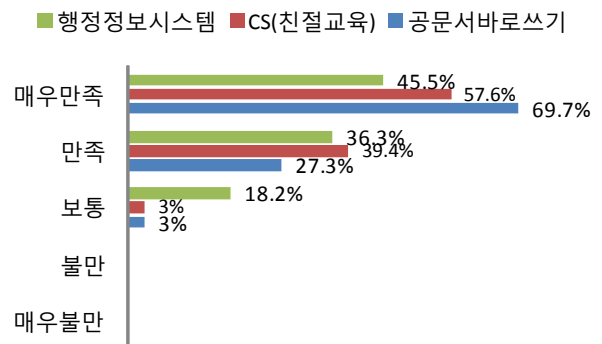
2. 교육이 직무 또는 본인에게 도움여부?

○ 교육과정, 내용, 구성 등 본인 업무 역량 강화에 대한 만족도

○ 만족도 : **91.9%(30명)** - 3개과정 평균

과정명	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
행정정보 시스템	45.5% (15명)	36.3% (12명)	18.2% (6명)	-	-
CS교육	57.6% (19명)	39.4% (13명)	3% (1명)	-	-
공문서 바로쓰기	69.7% (23명)	27.3% (9명)	3% (1명)	-	-

직무 또는 본인에게 도움여부(%)



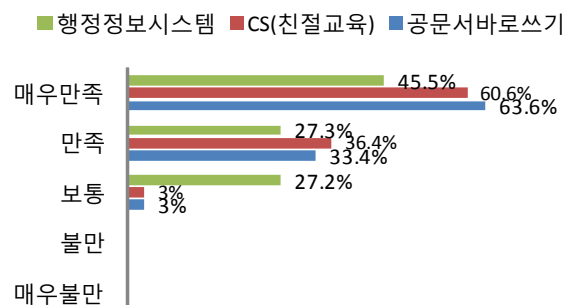
3. 강사에 대한 만족도는?

○ 강의 전달력과 강사의 열의 등 강사에 대한 전반적인 만족도

○ 만족도 : **89%(29명)** - 3개과정 평균

과정명	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
행정정보 시스템	45.5% (15명)	27.3% (9명)	27.2% (9명)	-	-
CS교육	60.6% (20명)	36.4% (12명)	3% (1명)	-	-
공문서 바로쓰기	63.6% (21명)	27.2% (11명)	3% (1명)	-	-

강사 만족도(%)



4. 본 교육의 좋았던 내용 / 개선내용은?

<p>좋았던 내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 강의가 재미있고 실제 업무에 바로 적용할 수 있는 내용으로 구성되어 유익한 시간이었음 ○ 좀 더 많은 시간으로 교육했으면 좋겠음 ○ 고객응대기법의 경우 우리구 전화친절 매뉴얼을 활용하여 내용면에서 전달력이 좋아 많은 도움이 됨
<p>개선내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 내용 구성면에 비해 강의 시간이 부족하여 좀 더 여유있게 강의를 진행되었으면 좋겠음 ○ 휴식시간이 부족하여 중반 이후부터 집중력이 저하되는 등 조금 힘든 면이 있었음
<p>향후 듣고싶은 교육</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 악성민원 응대법 ○ 직무의 전문성과 관련된 교육 ○ 공문서 작성교육(심화과정)

□ 교육활동 사진



과장님 훈시말씀



행정정보교육



CS(친절)교육



공문서 바로쓰기

Ⅲ 행정사항

- 교육에 대한 제안이나 개선사항에 대해 향후 교육시 검토 후 반영
- 교육이수자 상시학습 5시간 인정

붙임 교육이수자 명단 1부. 끝.