

문서번호	총무과-3987
결재일자	2016. 2. 18.
공개여부	대시민공개
방청번호	

★ ◎

어르신은 물론이요, **성동**

주무관	후생노무팀장	총무과장	행정관리국장	
김준섭	방든석	박봉주	02/18 김종순	
협조				

사 전 검 토 사 항

∴ 해당사항에 표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사 업 구 분	신규사업 <input checked="" type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input type="checkbox"/> 계속사업 <input type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input type="checkbox"/>
소 통 분 야 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> ● 구 민 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
기 타 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> 일 자리 <input type="checkbox"/> 환경영향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유지비용 <input type="checkbox"/> 바른 공공언어 <input type="checkbox"/> 성 인 지 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 장 애 인 <input type="checkbox"/> 디 자 인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 요인 <input type="checkbox"/>
타자원 활용	<ul style="list-style-type: none"> ● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
언 론 홍 보 계 획	<ul style="list-style-type: none"> 기획보도 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input checked="" type="checkbox"/> SDTV <input type="checkbox"/> 성동뉴스레터 <input type="checkbox"/> 성동구소식지 <input type="checkbox"/> 기 고 문 <input type="checkbox"/> 전자행정서비스 <input type="checkbox"/> S N S <input type="checkbox"/> 기타(리플릿 등) <input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ● 홍 보 제 목 : 「효사랑 나눔콜」으로 어르신 전화요금 부담 경감 ● 중점 홍보사항 <ul style="list-style-type: none"> - 어르신들의 전화요금 부담을 경감해드리기 위해 상담 중 전화를 종료한 후 상담공무원이 다시 전화를 하는 친절운동 실시 	
<p>※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.</p>	

- 구민이 감동하는 친절 - 「孝 사랑 나눔콜」 추진계획



 **성동구**
(총 무 과)

- 구민이 감동하는 친절 - 『孝사랑 나눔콜』 추진계획

사회보장급여 수급 상담 등으로 장시간 상담시간이 소요되는
어르신들의 발신전화 요금부담을 덜어줌으로써, 세심하고 작은
배려로 구민에게 감동을 주는 친절행정 구현

I 추진근거

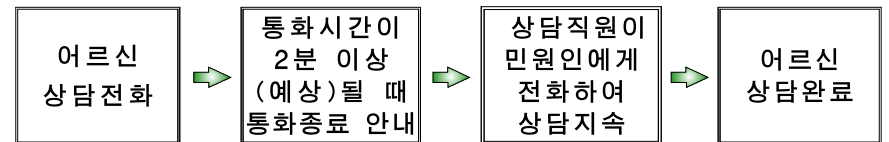
- 지방공무원법 제51조 [친절·공정의 의무]
- 서울특별시 성동구 지방공무원 복무 조례 제5조 [친절·공정]
- 구청장 방침 제51호(총무과-3585호, 2016. 2. 15.)

II 추진배경

- 기초생활보장 신청 등 복지 관련 상담 민원은 사연이 길고 신청 및 선정기준 등의 절차가 복잡하여 장시간 상담시간 소요
- 경제활동이 어려운 어르신들은 전화요금이 부담스러워 장시간 전화상담을 못하거나 전화종료 후 담당공무원이 다시 전화를 해주기를 요청하는 경우가 빈번하게 발생
- 수동적인 자세로 친절을 제공하는 것이 아닌 어르신들의 기대 욕구에 부응하는 적극적인 친절행정으로 감동을 전하는 실천 행정이 필요

III 추진개요

- 추진기간: 연중
- 추진부서: 전 부서(중점부서: 어르신 민원 관련 부서, 동 주민센터 등)
- 대 상: 전화로 민원상담하는 (생계가 곤란한) 어르신
- 추진방법
 - 사회보장급여 신청 등으로 전화상담 중인 어르신과 대화가 길어지면(또는 2분 이상 장시간 소요가 예상되는 민원) 전화를 종료하고, 상담하던 공무원이 어르신에게 다시 전화하여 상담을 지속함으로써 어르신의 전화요금 부담경감 및 상담민원 업무처리



IV 기대효과

- (생활형편이 곤란한) 노인 계층의 작은 부담까지 덜어주는 세심함과 배려로 감동 행정 구현
- 어르신이 요청하기 전에 지원하는 작은 친절행정 실천으로 「더불어 사는 활기찬 희망 성동」 실현

V 행정사항

- 새올행정시스템 팝업창을 활용하여 홍보
- 부서별 자체 친절교육 실시 시 응대방법 교육[붙임1 참조]
- 홍보 및 보도자료 배포.

붙임: 어르신 민원 응대방법 1부. 끝.

어르신 민원 응대방법



성동구 「작은 친절」 실천 사항

어르신...!! 전화 끊어주시면 바로 전화드릴게요.
어르신...!! 전화 끊어주시면
다시 전화드릴게요. 요금이 많이 나오니까요.

「효사랑 나눔콜」 (어르신 전화민원 상담전화)은...

기초연금, 생계·주거·의료급여 수급 등으로

상담전화를 하시는 어르신에게

2분 이상 통화가 길어질 때 전화비 부담을 덜어드리고자

전화를 끊으시도록 안내한 후 다시 어르신에게 전화를 드리는 친절운동입니다.^^