

등록번호	보건위생과-6723
등록일자	2016.4.4.
결재일자	2016.4.4.
공개구분	대시민공개

주무관	보건행정팀장	보건위생과장	보건소장	
여미정	김영규	김선옥	04/04 代김선옥	
협 조				

보건소 전화친절 우수직원 격려 계획



서대문구
보건위생과

보건소 전화친절 우수직원 격려 계획

매월 보건소 직원 중 전화 친절히받기 최우수직원을 선발하여 격려함으로써 조직내 긍정적인 친절 분위기가 확산되어 전화응대서비스 품질 향상에 기여하고자 함

I 추진배경

- 친절한 민원응대에 대한 기관장의 지속적인 관심과 격려로 직원들의 사기 진작을 통한 친절서비스 수준 향상 제고
- 2016년 보건소 이용만족도 평가를 대비한 보건소 직원 친절서비스 역량 강화 및 이용주민 편의성과 만족도 향상 도모 필요

※ 2016년 보건소 이용 만족도 평가사업 현황

- ① 2016년 보건소이용 만족도평가(시-자치구 공동협력사업) : 7~9월
- ② 서울시 및 서대문구 전화·방문민원응대서비스 품질평가 : 4~6월, 9~10월
- ③ 서대문구 전화점검 우수부서 및 우수직원 평가 : 1~12월

II 추진계획

- 격려기간 : 2016년 1월 ~12월 ※ 1~3월 전화민원응대 우수직원 소급 격려
 - 격려대상 : 보건소 전 직원
 - 우수직원 선발
 - ▶ 보건소 소속 직원 중 전화민원응대 최우수직원 매월 1명 선발
 - ▶ 서대문구청 행정지원과 전화점검 평가결과에 근거하여 선발
- ※ 전화점검 평가점수가 90점 이상인 경우에 지급, 90점 미만시 미지급

- 격려물품 : 3만원 상당의 도서문화상품권
- 격려방법 : 매월 소장·과장회의시 보건소장이 격려품 수여 및 격려 간담회
 - ▶ 직원 1인당 연 1회만 수상 가능, 동일직원이 연속 수상은 불가

Ⅲ 소요예산

- 소요예산 : 금360,000원(금삼십육만원)
- 지급내역 : 30,000원 × 1명 × 12개월
- 예산과목 : 행정운영경비(보건위생과), 기본경비, 기본경비, 업무추진비
정원가산업무추진비

Ⅳ 행정사항

- 보건위생과, 지역건강과, 의약과, 가좌보건지소
 - ▶ 보건소 내방고객 및 전화민원 응대시 따뜻하고 친절한 안내 및 보건의료서비스 제공을 생활화하여 이용주민 만족도 향상 제고
- 행정지원과
 - ▶ 매월 10일까지 전월 전화점검 결과 보건소 최우수직원 통보(평가점수 포함). 끝.