

문서번호	행정지원과-32252
결재일자	2014. 11. 18.
공개여부	대시민공개

주무관	인사담당	행정지원과장	행정국장	부구청장	구청장
나예주	윤이남	김진동	손정수	김병환	11/18 김영배
협 조					

2014년 하반기 전화·방문민원응대 서비스품질 평가결과 보고



2014. 11.

행 정 국
행정지원과

2014년 하반기 전화·방문민원응대 서비스품질 평가결과 보고

서울시 및 산하기관, 자치구 등 민원접점부서의 서비스품질 향상을 위하여 서울시 주관으로 실시한 2014년 전화·방문민원응대 평가 결과를 보고하고자 함.

I 평가 개요

- 평가기간 : 2014. 9 ~ 10월
- 평가대상 : 분야별(전화,방문) 자치구 2개부서씩 총 50개부서 무작위로 점검
 - 전화응대 : 민원여권과(민원실), 세무부서
 - 방문응대 : 민원여권과(민원실), 보건소 위생부서

II 우리구 평가결과

구 분	전화민원응대	방문민원응대	주 요 내 용
순위 및 점수 (자치구 50개부서)	세무1과 1위(96.8) 민원여권과 3위(96.6)	민원여권과 3위(95) 보건위생과 22위(90)	<ul style="list-style-type: none"> • 자치구 평가대상 중 상위10% 차지 (전화:세무1과, 민원여권과, 방문:민원여권과)
자치구 평균점수 (우리구)	90.8점 (96.7점)	87.3점 (92.5점)	

※ 상반기 결과 : 각 분야별 하위 10%에 해당되어 시주관 미흡부서 의무 교육 이수하였음.

III 친절도 향상을 위한 노력

- 민원접점부서를 대상으로 월별 평가(2회)로 사내친절강사를 활용한 분야별 부진부서 교육(4회) 실시

☞ 부진부서 교육시 부서장 참석과 타기관이나 콜센타를 모니터링 후 과제물(평가표)을 제출토록 함.

■ **평가 직전 9월중에 서울시 서비스강사를 초빙하여 공감서비스 교육 실시 (2일간 4회)**

■ **민원접점 부서별 친절교육 및 다양한 친절방안 모색**

- 민원여권과
 - 매일아침 8시55분(5분간) '전화·방문응대 상황별 매뉴얼' 전직원 반복 교육
 - 안내도우미로 하여금 업무숙지토록 하여 찾아오는 내방객 능동적 안내
- 세무1과
 - 매일 일과시간 전 '상황별 매뉴얼' 전직원 반복 교육
 - 전직원 PC모니터에 잘되지 않는 매뉴얼을 '친절스티커'로 제작·부착
- 보건소
 - 6급 직원 1일 2명씩 교대로 1층 민원실 근무
 - 근무환경 및 직원 복장, 명찰 재정비, 민원응대요령 교육 및 실습

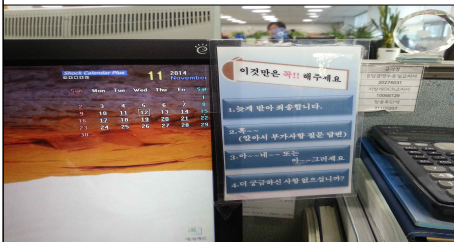
■ **관련사진**



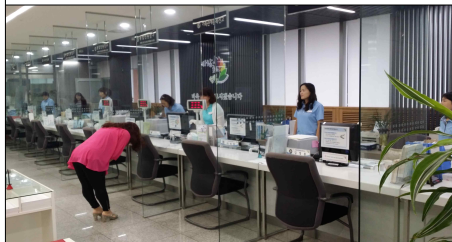
<사내강사활용 찾아가는 친절교육>



<서울시 서비스강사 초빙 공감서비스 교육>



<세무1과 : 친절스티커>



<민원여권과 : 매일 아침 상황별 응대요령 교육>

IV 향 후 대 책

- 각 부서장을 중심으로 하는 부서별 친절시책을 추진하여 개개인의 민원응대 역량 강화는 물론 고객감동 친절서비스 정착화
- 서비스 주체인 직원을 대상으로 직접 의견을 수렴하여, 자발적인 행정서비스 방법 모색
- 신바람 나는 직장분위기 조성으로 만족도를 극대화 하여 각자의 긍정 에너지가 내부동료와 외부 주민에게 까지 흘러갈 수 있는 다양한 친절시책 마련 강구

V 행정 사항

- **서비스품질 평가우수부서(분야별 상위 10%) 특별휴가 실시**
 - 근 거 : 서울특별시 성북구 지방공무원 복무조례 제24조(특별휴가)
 - 대 상 : 세무1과(전화), 민원여권과(전화·방문) 직원
 - 실시방법 : 부서별 자체시행 (1일)
 - 실시기간 : 2014.11.24 ~ 12.31

내가 장미꽃을 그렇게 소중하게 만든 것은
그 꽃을 위해 내가 소비한 시간이란다.

- 생텍쥐페리 '어린왕자' 중에서 -

