

문서번호	행정지원과-35885
결재일자	2014. 12. 22.
공개여부	대시민공개

주무관	인사담당	행정지원과장	행정국장	부구청장	
나예주	윤이남	김진동	손정수	12/22 김병환	
협 조					

친절한 사람들의 삶터 성북구 2014년 하반기 친절교육 결과보고



2014. 12.

행 정 국
행 정 지원 과

친절한 사람들의 삶터 성북구 2014년 하반기 친절교육 결과 보고

행정서비스의 질을 한층 제고시키고, 교육수요자에 따라 대상의 눈높이
이나 시기를 적절히 고려하여 실시한 하반기 친절교육 추진결과를 되돌
아 봄으로써, 내년도 친절교육 계획 수립시 개선방안을 반영하고자 함.

I 운영 개요

- 운영기간 : 2014. 7월 ~ 12월
- 운영사항 (대상별 교육과정)
 - 6급 팀장급 이상 : 수평적 눈맞춤 친절한 리더십
 - 서비스품질 점검대상 부서 : 공감화법으로 승부하는 민원응대
 - 분기평가·월별평가 부진부서 : 친절한 성북씨의 시시콜콜 응대법
 - 전부서 : 편안한 민원응대 비법

II 세부운영결과

- 수평적 눈맞춤 친절한 리더십
 - 대 상 : 6급 팀장급 이상 간부
 - 강 사 : 소통전문강사 임현수 열린교육센터소장
 - 교육일시 : 2014. 9. 2(화) 09:30(1시간)
 - 횡수및인원 : 1회 109명
 - 교육내용 : 신뢰와 친절을 주제로 관리자의 리더십이 조직문화에 미치는 영향



공감화법으로 승부하는 민원응대

- 대 상 : 서울시 전화·방문민원응대 서비스품질 점검대상 부서
(민원접점부서 : 민원여권과, 세무1·2과, 보건소)
- 강 사 : 서울시 서비스 전문강사
- 교육일시 : 2014. 9. 4(목) 14:00(2시간), 16:00(2시간)
2014. 9.11(목) 14:00(2시간), 16:00(2시간)
- 횡수및인원 : 4회 216명
- 교육내용 : 공감서비스 향상을 위한 공감소통요령
- 특이사항 : 서비스품질평가 기간 직전 점검대상 부서를 대상으로 실시하여 교육 효과극대화
- 교육사진



친절한 성북씨의 시시콜콜 응대법

- 대 상 : 전부서 분기별 평가 부진부서 및 민원접점부서 월별 평가 부진부서
- 강 사 : 사내강사 (행정지원과 친절담당)
- 교육내용 : 친절서비스에 관한 이야기와 해당부서 친절 컨설팅
- 특이사항 : 의무교육으로, 개인별 과제물(타기관 모니터링) 제출 및 부서장 필참
- 횡수및인원 : 13회 총 276명
- 상세내역

연번	대상부서	교육일자	참석인원	장 소	비 고
1	정릉4동	2014. 7.23. 18:00	12명	정릉4동주민센터	2/4분기 부진부서
2	안전치수과	2014. 7.31. 18:00	12명	3층 배움터	2/4분기 부진부서
3	건축과	2014. 8. 5. 18:00	17명	3층 배움터	2/4분기 부진부서
4	장위2동	2014. 8. 7. 18:00	13명	장위2동주민센터	2/4분기 부진부서
5	세무2과	2014. 8.26. 18:00	35명	3층 배움터	7월 부진부서(전화)

연번	대상부서	교육일자	참석인원	장 소	비 고
6	의약과	2014. 8.27. 18:00	34명	보건소 9층회의실	7월 부진부서(방문)
7	세무1과	2014. 9.25. 18:00	38명	3층 배움터	8월 부진부서(전화)
8	건강정책과	2014.10. 1. 18:00	27명	보건소 9층회의실	8월 부진부서(방문)
9	도시디자인과	2014.10.22. 18:00	21명	3층 배움터	3/4분기 부진부서
10	디지털정보과	2014.10.27. 18:00	19명	3층 배움터	3/4분기 부진부서
11	안전치수과	2014.10.29. 18:00	20명	3층 배움터	3/4분기 부진부서
12	보문동	2014.11.11. 18:00	12명	보문동 주민센터	3/4분기 부진부서
13	월곡2동	2014.11.18. 18:00	16명	월곡2동 주민센터	3/4분기 부진부서

● 교육사진



■ 편안한 민원응대 비법

- 대 상 : 친절교육 자발적 신청부서 (분기평가지 총점에 2점 가산)
- 강 사 : 사내강사 (행정지원과 친절담당)
- 교육내용 : 기본 민원응대 반복학습 및 감동을 주는 행정서비스 체득
- 횟수및인원 : 8회 총 150명
- 상세내역

연번	대상부서	교육일자	참석인원	장 소	비 고
1	장위2동	2014. 8.20. 18:00	16명	장위2동 주민센터	
2	청소행정과	2014. 9.16. 18:00	24명	3층 배움터	
3	길음1동	2014. 9.19. 18:00	19명	길음1동 주민센터	
4	의약과	2014. 9.29. 18:00	26명	보건소 9층회의실	
5	보건지소	2014.11. 4. 18:00	15명	보건소 9층회의실	
6	월곡2동	2014.12. 2. 18:00	15명	월곡2동 주민센터	
7	길음2동	2014.12. 5. 18:00	16명	길음2동 주민센터	
8	안전치수과	2014.12. 9. 18:00	19명	3층 배움터	

● 교육사진



Ⅲ 성 과

- 행정서비스에 대한 추상적인 개념에서 구체화하였으며, 현장으로 직접 찾아가 교육진행을 하여 교육수강생들의 불편함을 해소함.
- 직급별, 부서별 맞춤형 교육과정을 편성하여 공감을 얻어내는 효과를 거둠.
- 사내강사를 적극적으로 활용하여 근무 중 발생할 수 있는 예시를 들어 줌으로써 응대요령 등을 알기 쉽게 들려 줌.
- 수평적 리더십으로 신바람나는 직장분위기를 조성하는 기초를 마련하였으며, 전체의 친절도를 판가름하는 열쇠임을 인식
- 관리자의 친절리더십이 조직문화에 미치는 영향을 ‘신뢰와 친절’이라는 주제로 교육내용 진행, 팀장급 이상의 관심을 강조함.
- 부서별 취약분야를 분석 및 컨설팅 하여 부서장 및 부서원들과 공유함.
- 교육자료 중 평가세부항목을 차트 및 수치로 작성하여 시각화

Ⅳ 문 제 점

- 부진부서 교육이나 신청교육인 경우 해당부서의 부서장 및 전부서원이 교육이수를 해야 하는 상황을 감안, 업무공백을 없애기 위해 일과시간 이후에 교육을 진행하였으나, 업무 후 피로도가 겹쳐 교육에 대한 몰입도가 다소 낮아지는 경향을 보임.
- 평가 부진부서 강의 진행시 해당 부서원들의 교육에 임하는 태도가 위축되어 있어 소극적·수동적인 양상을 보임.

- 평가위주로 교육의 포커스를 맞추다 보니, 교육을 받는 수강자 입장에서 부담감만 증폭시켜 편협한 방향으로 흐르는 경향을 보임.

V 개선 사항

- 부진부서에 대한 의무교육 방식을 다양화 하여 교육시간의 선택폭을 넓혀 부서 자율성을 확보토록 함.
ex) ①찾아가는 사내강사교육 : 일과중 (1/2씩 2회 진행), 일과후 (부서전체 1회 진행)
②부서장 중심 교육 : 교육 후 결과보고(인증샷, 교육자료 등) 제출
- 기준 1인 또는 다수의 강의방식에서 벗어나 공감과 흥미를 이끌어 낼 수 있는 교육방식 추구 (ex: 맞춤형 친절서비스 마인드 연극)
- 교육과정의 소요시간은 단축하고, 효과는 극대화 할 수 있도록 커리큘럼 재정비

VI 행정 사항

- 상시학습 인정에 따른 학습관리시스템에 과정별 교육시간 등 입력(기 완료)
- 친절교육 등 전반적인 친절에 관한 설문조사(새울포탈시스템 활용)
: 2014. 12월중

붙임 : 친절도 향상을 위한 '친절개선방안' 설문지 1부

[붙임]



친절도 향상을 위한 '친절개선방안' 설문지

성북구를 위해 늘 힘써 근무에 임하시는 직원여러분! 고생이 많으십니다.
우리구의 친절도 향상을 위한 직원 여러분의 의견을 청취하고자 합니다.
공무원은 주민 전체의 봉사자로서 친절하고 공정하게 직무를 수행하여야 하는 의무(지방공무원법 제51조)가 있습니다. 그런 의미에서 '친절'은 공직자에게는 필수 항목이라고 할 수 있는데요.
'피할 수 없다면 즐기라'는 말도 있듯이 구민 뿐 아니라 우리 직원들의 공감을 이끌어 낼 수 있는 친절에 대한 다양한 시책 등 으로 발전할 수 있도록 직원 여러분의 사려깊은 생각, 적극 제시하여 주시기 바랍니다.

[친절행정 평가]

- 1. 현재 전부서의 친절행정 종합평가 결과를 분기 1회 결산하고 있습니다. 적당한 횟수는 몇 회라고 생각하십니까?
① 월 1회 ② 격월 1회 ③ 분기 1회 ④ 반기 1회

[친절교육]

- 2. 분기별 평가 후 부진부서는 의무교육을 이수해야 합니다. 이같은 교육이 필요하다고 생각하십니까?
① 현재가 적합하다 ② 2회이상 부진부서로 평가시 교육
③ 3회이상 부진부서로 평가시 교육 ④ 의무교육 자체가 필요하지 않다
3. 귀하가 원하는 친절교육은 어떤 유형입니까?
① 재미를 동반한 공감소통 역량강화 교육 ② 친절서비스비법과 부서의 친절도를 진단해 주는 교육
③ 악성민원 대처하는 방법을 알려주는 교육 ④ 기타의견 ()

[친절시책]

- 4. 직원들의 사기진작 차원에서 매 분기마다 친절공무원을 선정하여 구청장 표창과 더불어 교육시간 10시간, 특별휴가 1일, 문화상품권(20만원상당)을 부상으로 수여하고 있습니다. 이와 같은 방법 외에 다른 보상이 필요하다면 다음 중 어떤 것이 좋다고 생각하십니까?
① 현재 수준이 적합하다 ② 국내 벤치마킹이나 연수
③ 특별휴가 3일 ④ 보상은 필요하지 않다
5. 친절시책은 행정서비스의 공급자인 공직자와 수요자인 구민이 모두 행복해져야 합니다. 어느 한 쪽으로 치우친다면 진정한 친절시책이라 보기 어렵습니다. 의견 있으시다면 자유롭게 기술하여 주시기 바랍니다. (의견:)