

| | |
|------|--------------|
| 문서번호 | 총무과-4233 |
| 결재일자 | 2015.2.16. |
| 공개여부 | 대시민공개 |
| 방침번호 | 구청장 방침 제131호 |

| 주우관 | 후생노무팀장 | 총무과장 | 행정관리국장 | 부구청장 | 구청장 |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| 이숙영 | 방돈석 | 이창호 | 소판수 | 이비오 | 02/16 정원오 |
| 민원여권과장 | 신형수 | | | | |
| 기획예산과장 | 이운영 | | | | |
| 협 세무1과장 | 박재순 | 감사담당관 | 김상집 | | |
| 조 보건위생과장 | 정주섭 | 공보담당관 | 어용경 | | |
| 인사팀장 | 송재훈 | 자치행정과장 | 권창석 | | |
| 예산팀장 | 代반경자 | 전산정보과장 | 조덕현 | | |

- 구민이 감동하는 친절찬 성동 -

2015년 성동구 **친절행정** 추진계획



성 동 구
(총무과)

사 전 검 토 사 항

∴ 해당사항에 표시하시기 바랍니다.

| 항 목 | 검 토 여 부 |
|--------------------|--|
| 사 업 구 분 | 신규사업 <input type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input checked="" type="checkbox"/> 계속사업 <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> |
| 기 타 고 려 사 항 | 일 자 리 <input type="checkbox"/> 환 경 영 향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유 지 비 용 <input type="checkbox"/> 바 른 공 공 언 어 <input checked="" type="checkbox"/> 성 인 지 <input type="checkbox"/> 취 약 계 층 <input type="checkbox"/> 장 애 인 <input type="checkbox"/> 디 자 인 <input type="checkbox"/> 갈 등 발 생 요 인 <input type="checkbox"/> |
| 타 자원 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 checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> |
| 언 론 홍 보 계 획 | 기 획 보 도 <input type="checkbox"/> 보 도 자 료 <input checked="" type="checkbox"/> S D T V <input type="checkbox"/> 성 동 뉴 스 레 터 <input type="checkbox"/> 성 동 구 소 식 지 <input type="checkbox"/> 기 고 문 <input type="checkbox"/> 전 자 행 정 서 비 스 <input type="checkbox"/> S N S <input type="checkbox"/> 기 타 (리 플릿 등) <input type="checkbox"/> 없 음 <input type="checkbox"/> |

● 홍 보 제 목 : 성동구 친절행정 추진

● 중점 홍보사항

- 소통과 경청의 신뢰성을 통해 자연스러운 친절마인드 함양
- 다양한 맞춤형 전문교육을 통한 직원 친절도 향상 및 역량 강화
- 공정·객관적인 평가로 민원발생 최소화 및 친절행정 점진적 개선

※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.

- 목 차 -

| | | |
|-----|---------------------------|-----------|
| I | 친절행정 추진근거 | 1 |
| II | 친절행정 추진방향 | 1 |
| III | 2014년 친절행정 운영결과 | 1 |
| | [F4] 2014년 추진실적 | 1 |
| | [F5] 2014년 평가결과 | 2 |
| IV | 2015년 친절행정 비전 및 목표 | 4 |
| V | 2015년 친절행정 세부 추진사항 | 5 |
| | [F4] 친절도 향상을 위한 교육 | 5 |
| | [F5] 친절 분위기 조성 | 11 |
| | [F6] 친절도 평가 | 16 |
| | [F7] 보상 및 패널 | 21 |
| VI | 소요예산 | 23 |
| VII | 행정사항 | 24 |

- 붙임** 1. 전화·방문민원 응대 매뉴얼 1부.
 2. 친절도 자기진단 체크리스트 1부.
 3. 서울시 민원응대 품질평가표(전화, 방문) 1부.
 4. 2015년 친절행정 추진계획 일정표 1부. 끝.

2015년 성동구 **친절행정** 추진계획

다양한 행정수요에 부응하고 기억에 남는 차별화된 친절을 통해 행정의 신뢰성과 민원을 중시하는 조직문화를 조성하여 **구민이 감동하는 친절한 성동**을 구현하고자 함

I

추진근거

- 지방공무원법 제51조 【친절·공정의 의무】
- 서울특별시 성동구 지방공무원 복무 조례 제5조 【친절·공정】
- 민선6기 구청장 공약사항 【345 약속사업】 ※관리번호 5~8번

II

추진방향

- 소통과 경청의 신뢰성을 통해 자연스러운 **친절마인드 함양**
- 다양한 맞춤형 전문교육을 통한 직원 **친절도 향상 및 역량 강화**
- 공정·객관적인 평가로 민원발생 최소화 및 **친절행정 점진적 개선**

III

2014년 친절행정 운영결과

1

2014년 추진실적

| 구 분 | 추진 실적 | 비고 |
|--------------|---|----|
| 친절교육 | · 5회 (1,141명) | |
| 공무원 친절도 자기진단 | · 1회 (전 직원) | |
| 민원불편신고함 설치 | · 20개 설치(구청2, 보건소1, 동주민센터17) | |
| 친절도 점검 | · 전화응대 점검: 948회 (50개 부서) · 방문민원 평가: 282건 (부서당 평균 6회) · 성동 해피콜: 2,392건 | |

2

2014년 평가결과

○ 2014년도 외부기관(서울시) 전화·방문 품질 평가

| 구 분 | 전 화 응 대 | | | 방 문 응 대 | | |
|-------------|-------------------------------------|-----|---------|-------------------------------------|-----|----------|
| 점 검 자 | 시정모니터, 자원봉사자 | | | 외부 모니터요원(한국능률협회) | | |
| 점검내용 | 수신, 첫인사, 연결태도, 상담태도, 전체 만족도 | | | 환경, 맞이태도, 상담태도, 종결태도, 전체 만족도 | | |
| 점검횟수 | 상·하반기 각 5회 (총 10회) | | | 상·하반기 각 3회 (총 6회) | | |
| 대상기관 | 25개 자치구 50개 부서 민원여권과, 세무과 | | | 25개 자치구 50개 부서 민원여권과, 보건소 | | |
| 우리구 평가결과 | 부 서 명 | 상반기 | 하반기 | 부 서 명 | 상반기 | 하반기 |
| | 민원여권과 | 15위 | 23위(▼8) | 민원여권과 | 49위 | 24위(▲25) |
| | 세 무 과 | 33위 | 30위(▲3) | 보 건 소 | 13위 | 9위 (▲4) |

현황분석

➡ 우리 구 전화·방문 응대서비스 품질 점검결과 2014년 상반기에 비해 하반기에는 전반적으로 다소 상승했으나, 25개 자치구 평균 수준에는 미치지 못하였음

➡ 우리 구 자체 진단 결과는 전반적인 친절도가 높은 편이나 외부기관 평가에서는 중하위권에 머물고 있음

- ▶ 외부평가가 특정 부서(3개부서)를 대상으로만 이루어짐
- ▶ 친절행정서비스의 차별화 전략의 부재 및 친근감 형성 미흡
- ▶ 고객의 기대치가 높아져 행정에도 민간 수준의 친절 서비스 요구

♠ **지금 우리는 ... 친절하지만 기억에 남지 않는 평범한 서비스를 하고 있음**

○ 2014년도 자체 전화 . 방문친절도 평가 결과

| | | | | |
|-------|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| 평가기간 | 2014년 4월 ~ 11월 | | | |
| 대 상 | 구 본청·보건소, 동주민센터 | | | |
| 점 검 자 | 전화평가: 공공근로, 주민(자원봉사), 대학생아르바이트 방문평가: 구정평가단(28명) | | | |
| 점검항목 | 맞이인사, 신속성, 상담태도, 전체 만족도 등 | | | |
| 평가점수 | 2014년 평균점수: 84.52점 | | | |
| | 구분 | 상반기 | 하반기 | 비고 |
| | 구 본청 | 84.95점 | 86.49점 | 1.62점 ▲ |
| | 동 주민센터 | 82.46점 | 84.17점 | 1.71점 ▲ |
| 평 균 | 83.71점 | 85.33점 | 1.62점 ▲ | |
| 우수부서 | 구 분 | 1위 | 2위 | 3위 |
| | 구 본청 | 민원여권과 (89.98점) | 교통지도과 (89.97점) | 보건위생과 (89.46점) |
| | 동 주민센터 | 용 답 동 (87.58점) | 행당제2동 (86.54점) | 왕십리2동 (85.17점) |

현황분석

- ➡ 동 주민센터는 구 본청보다 평균점수가 낮게 평가되었으나, 주 요인은 청사의 환경적인 면과 민원업무 처리중에 있어 친근감 형성과 신속한 응대가 안 된 것으로 평가
- ➡ 친절도가 상반기보다 하반기에 더 높게 평가된 것은 친절교육 및 평가를 통한 직원들의 친절서비스에 대한 인식변화로 사료됨
- ➡ 몸에 배인 자연스러운 친절실천과 직원들의 행동변화가 고객 평가의 결정적 계기가 된다는 인식 필요

♣ 2015년도에는 구민의 마음을 읽는 친절행정 실천

- ▶ 고객과 친근감 형성을 통해 친절도 향상
- ▶ 직원 간 고객과 소통, 경청, 배려 강화
- ▶ 친절에너지 관리로 재충전의 기회 제공

비전

구민이 감동하는 친절한 성동

목표

주민과 더 가깝게 『친절한 구정』
내외부 고객시 함께 만족하는 고객만족 문화조성

전략

친절 교육, 친절 분위기 조성, 친절도 평가, 보상 및 패널티

《전략과제》

친절 교육

- 전 직원 정기 교육
- 후배에게 도움 주는 CS 한발 더 교육
- 맞춤형 교육(신규 특채 민원담당 직원 등)
- 전화방문응대 향상 교육
- 부서별 자체 교육

친절 분위기 조성

- 민원불편 신고함 운영
- 구민의 입장에 선 「易地思之」 체험
- 친절행정 다짐 아침방송
- 행정포털시스템 친절게시판 운영
- 친절캠페인 연중 실시
- 서울시 민원응대서비스 평가 대비

친절도 평가

- 「전화민원응대」 친절도 평가
- 「방문민원응대」 친절도 평가
- 「성동 해피콜」 운영 평가
- 「동주민센터 해피콜」 서비스 운영
- 민원응대 친절도 자기진단

보상 및 패널티

- 「Best 친절 성동인」 선정
- 「Best 친절부서」 선정
- 「더 친절해야 할 직원」 패널티 부여

♣ **친절**이란? 듣지 못하는 사람이 들을 수 있고,
보지 못하는 사람이 볼 수 있는 언어이다. (Mark Twain)

1 친절향상을 위한 교육

라포 친절교육을 통해

긍정적인 감정, 「라포」부터 형성하라

- ▶ **라포(rapport)란?** 서로가 공감하여 마음이 연결되어 있는 상태
- ▶ 주민을 만나거나 민원을 응대할 때 라포실천으로 자연스러운 친절 실천
 - ①태도(신념, 예절) ... ②동조(표정, 목소리, 눈인사, 미소 등) ... ③대화(경청, 소통, 감각 등) ... ④공감(믿음, 신뢰 형성)
- ▶ 90초¹⁾이내 라포를 형성하여 형식적 친절이 아닌 마음으로 와 닿는 친절실천
- ▶ 라포형성은 민원 최소화와 주민·직원관계를 원활하게 만드는 윤희유 역할

1 관리자는,
[칭찬과 인정]

- 칭찬과 인정을 기반으로 한 친절교육을 통해 부서직원들의 사기와 자부심을 증진시켜 **일에 대한 열정지수 향상**
 ▶ 직원과 구민과의 관계조정

2 직원은,
[긍정적 태도]

- 부정적 마인드를 버리고 **긍정적 태도**로 전환함으로써 행정의 신뢰형성으로 **배려와 이해의 친절행정 실천**
 ▶ 기본적인 민원응대 실무능력 배양

3 구민은,
[오감 만족]

- 친절한 행정경험으로 성동구에 대한 **긍정적 인식 확산**
 ▶ '친절한 구민'으로서 품격 향상



- ① 6급 이상 ➡ 직원과 구민의 마음을 움직이는 행정서비스 실현
- ② 7급 이하 ➡ 몸에 배인 자연스러운 친근감 형성을 통해 친절도 향상
- ③ (불)친절 직원 신상필벌 강화로 전 직원 친절의식 고취

1) 「인간관계를 혁신하는 90초 기술」 저자: 니콜라스 부스먼(사람을 처음 만났을 때 호감을 줄수 있는 시간이 약 90초라 함)

1-1. 전 직원 정기교육

【역점사업】

전 직원을 대상으로 직원 정례조례 시 실시하여 행정서비스 향상 및 직원간의 친절행정서비스 실천 다짐

- 교육시기: 상·하반기 연 2회(4월, 10월 직원 정례조례 시)
- 대 상: 전 직원
- 장 소: 3층 대강당
- 방 법: 외부 전문강사
- 내 용
 - √. 다양한 친절교육을 통한 친절서비스 역량 강화
 - √. 친절 마인드 함양을 통한 행복한 일터 만들기
 - √. 라포형성으로 민원응대 행정서비스 열정 0.1℃ 높이기

※ 라포형성: 공감대를 형성함으로써 상대방과 거리를 좁히고 자연스럽게 연결되어 조화롭게 마음이 통하는 커뮤니케이션

- 소요예산: 2,000천 원
 - 강사료 1,000,000원X2회=2,000,000원

1-2. 「신규(전입) 직원」역량 향상교육

【역점사업】

신규 및 전입직원의 안정적인 공직적응을 도모하고 구민지향적 태도를 조기에 확립함으로써 서비스인으로서의 행정역량 강화

- 교육시기: 발생 시
- 대 상: 신규임용 또는 전입직원
- 장 소: 6층 소회의실
- 방 법: 자체교육(후생노무팀), 외부기관 CS전문강사
- 내 용
 - √. 공직자 기본예절, 구정목표 및 기본현황 설명
 - √. 전화 및 방문민원 응대 기본요령, 공직 마인드 함양
 - √. 상황에 적합한 라포형성 및 실습위주 행동화 실시
- 소요예산: 1,000천 원
 - 강사료 500,000원X2회=1,000,000원

민원현장의 실질적 서비스 리더인 과장(및 팀장)의 역할 재인식을 통해 실무자들의 서비스 업무수행에 건설적인 피드백 제공으로 내·외부 고객만족도 향상

《과장(5급) 교육》

- 교육시기: 2015년 5월 중
- 대 상: 5급(약 52명)
- 장 소: 8층 대회의실
- 방 법: 외부기관 CS전문강사
- 내 용
 - √. 일을 잘하는 조직이란?
 - √. 훌륭한 리더십이란?
 - √. 채찍과 칭찬파워를 통한 직원과의 소통방법
 - √. 직원들의 사기진작을 위한 노하우 공유 등
 - √. 부서장의 열정적으로 서로 공감하며 일하는 우리부서 만들기
- 소요예산: 500천 원
 - 강사료 500,000원X1회=500,000원

《팀장(6급) 교육》

- 교육시기: 2015년 6월 중
- 대 상: 6급(약 275명, 무보직 주사 포함)
- 장 소: 6층 소회의실
- 방 법: 외부기관 CS전문강사
- 내 용
 - √. 관리자의 친절에 대한 관심과 참여 유도
 - √. 오랜 실무경험을 통해 축적한 서비스 노하우 기법 공유
 - √. 팀장님! 이럴 때 좋아요
 - √. 부서내 집단민원 및 악성민원 발생 시 효율적 처리방법
 - √. 후배들의 CS역량 향상을 위한 동기부여 전략수립 및 습득
- 소요예산: 500천 원
 - 강사료 500,000원X1회=500,000원

1-4. 「특새 직원」 CS교육

【역점사업】

평소에 친절교육을 접할 기회가 드문 대체인력을 대상으로
친절교육을 실시 함으로써 좀 더 내실있는 친절행정 구현

- 교육시기: 2015년 6월 중
- 대 상: 기간제 근로자, 공익근무요원, 복지 도우미, 공공근로 등
- 장 소: 6층 소회의실
- 방 법: 외부 CS전문강사
- 내 용
 - √. 공감서비스 향상과정 및 고객응대 요령
 - √. 효과적인 불만 대응법 및 상황별 민원 응대하기
 - √. 악성민원 대응전략 및 법률적 대응방안
 - √. 전화·방문민원 응대 요령 등
- 소요예산: 500천 원
 - 강사료 500,000원×1회=500,000원

1-5. 「공원관리요원」 CS교육

【역점사업】

현장에서 구민들과 대면하는 공원관리요원 CS교육 실시로 공원을
찾는 구민들이 만족과 감동을 느낄 수 있도록 서비스수준 향상

- 교육시기: 연 2회(4월, 11월)
- 대 상: 공원관련 기간제 근로자, 공무원, 산불관련 공무원,
산불관련 공익근무요원, 공원녹지 직원 등
- 장 소: 6층 소회의실
- 방 법: 서울시 공원녹지정책과 CS강사 초빙
- 내 용
 - √. 공원현장 접점에서 구민과 대변하는 적합한 친절교육 실시
 - √. 불만족 고객응대 4단계(경청, 사과, 해결, 감사)
 - √. 불만족 고객 동영상 시청을 통한 이해 등
- 소요예산: 비예산

1-6. 「민원업무 담당직원」 친절·소통 교육

【역점사업】

민원업무담당 직원 대상 친절·소통 교육으로 친절하고 능력있는 소통형 인재를 양성하여 친절 마인드 함양과 열린 행정을 구현

- 교육시기: 2015년 3월, 6월 중(연 2회)
- 대 상: 3층 대강당
- 장 소: 민원담당, 지도·단속 담당 직원
- 방 법: 외부기관 CS전문강사
- 내 용
 - √. 친절을 위한 마인드 셋팅을 통해 내적동기 부여
 - √. 상황별 민원 응대요령 및 불만민원 대응법
 - √. 다양한 소통기술 습득을 통한 소통역량 강화
- 소요예산: 1,000천 원
 - 강사료 500,000원X2회=1,000,000원

1-7. 「전화·방문민원 응대서비스」 향상 교육

【역점사업】

서울시 전화·방문민원 응대서비스 평가대비, 구 자체 전화방문 조사 시 미흡직원을 대상으로 교육을 실시하여 대외평가 준비 및 친절도 향상

- 교육시기: 2015년 4월~10월 중
- 대 상
 - 서울시 전화·방문민원 서비스 평가 부서(민원여권과, 세무과, 보건소)
 - 구 자체 전화·방문 조사 결과 미흡 부서 직원
 - 기타 불친절로 접수된 직원
- 장 소: 6층 소회의실
- 방 법: 서울시 시민봉사담당관 CS강사 초빙
- 내 용
 - √. 전화·방문민원 응대평가 점검항목 숙지
 - √. 민원 응대태도 자가점검 및 취약부분 집중 실습
- 소요예산: 비예산

각 부서의 고유업무 및 분위기에 적합한 자체 교육을 실시하여
맞춤형 친절행정 실현

- 교육시기: 매 월
 - 대 상: 전부서
 - 장 소: 해당 부서 내
 - 방 법: 부서장 또는 자체 선정한 CS리더
 - 내 용
 - √. 소속직원 민원응대 태도 향상 및 부서 환경 개선
 - √. 친절행정을 위한 방안 모색 및 실천
 - √. CS사례 공유 및 개선 아이디어 도출
 - √. BEST 친절부서 선정 시 반영
 - 소요예산: 비예산
- ※ 민원부서 『민원인 일어서서 맞이하기』 추진
e-성동보감 제안내용 및 「민원불편 신고함」 주민의견

☞ 하찮은 「친절」이란

없음을 기억하라.

당신의 모든 행동은

논리적으로 설명할 수 없는

파급 효과를 일으킬 수 있다.

스콧 애덤스(Scott Adams)

2-1. 「민원불편 신고함」 운영

【역점사업】

구민의 행정서비스 욕구를 파악하고 민원 불편사항 처리 및 개선

○ 민원신고함 설치개요

- 설치수량: 20개
 - 구 청: 2개(1층 출입구)
 - 보건소: 1개(1층 민원실)
 - 동주민센터: 17개
 - . 동별 민원서식 비치장소
 - 규 격: 15cm*25cm*35cm (아크릴함)



○ 민원카드 종류

| 칭찬해 주세요 | | 개선해 주세요 | |
|---------|--|---------|--|
| | | | |

○ 수거횟수: 월 1회

○ 운 영

- √ 투입된 카드수거 ⇒ 민원내용 분석 및 처리결과 전 부서 통보
- √ 민원불편사항 담당부서 연계 및 개선(자체교육 실시)
- √ BEST 친절 직원(부서) 선정 시 반영

○ 소요예산: 비예산

2-2. 구민의 입장에 선 「易地思之」 체험

【역점사업】

역지사지의 입장에서 구민의 요구사항을 긍정적으로 파악하여
구민중심의 적극적인 행정서비스를 제공함으로써 행정에 대한
구민의 견고한 신뢰 구축

- 교육시기: 4월, 10월 직원 정례 조례 시
- 대 상: 전 직원
- 장 소: 3층 대강당
- 참여직원: 6~9급 및 희망직원
- 방 법: 직원이 직접 시놉시스 제작 및 공연(후생노무팀 지원)
- 내 용
 - √. 역할극을 통한 민원인의 입장 이해 및 자신의 고객응대 과정 분석
 - √. 우리 구 불만 사례를 토대로 갈등 상황극 구성 및 연출
 - √. "저게 내 모습이라고?"
 - . 관객의 입장에서 바라본 나와 민원인의 모습
 - . 민원인의 입장에서 직원을 보고 자신의 고객응대 방향모색
- 기대효과
 - 역할극 공연을 통해 민원인의 입장을 생각해봄으로써 자신 스스로 불친절한 행동을 개선하여 친절행정서비스 실천
- 소요예산: 비예산

☞ 「**친절**」은 이 세상을 아름답게 만들며
모든 비난을 해결한다. 그리고
엷힌 것을 풀어 헤치고,
어려운 일을 수월하게 만들고,
암담한 것을 즐거움으로 바꾼다. (톨스토이)

2-3. 「친절행정 다짐」 아침방송

주 1회 아침마다 전화·방문민원 응대 요령 멘트, 친절 관련 글 등을 소개 하여 밝고 친절한 직장 분위기 조성

- 방송일시: 매주 화요일 (08:45~08:50)
- 대 상: 전 직원 청취
- 방 법: 인터넷 방송국에서 사전 녹음 후 방송
- 내 용
 - √. 전화·방문민원 응대 요령 멘트, 친절관련 글 소개
 - √. 분기별 방송멘트 변경
 - √. "2014년 BEST 친절 성동인"이 전화·방문민원 응대 요령 녹음 후 방송 실시
- 소요예산: 비예산

2-4. 「친절 게시판」 운영

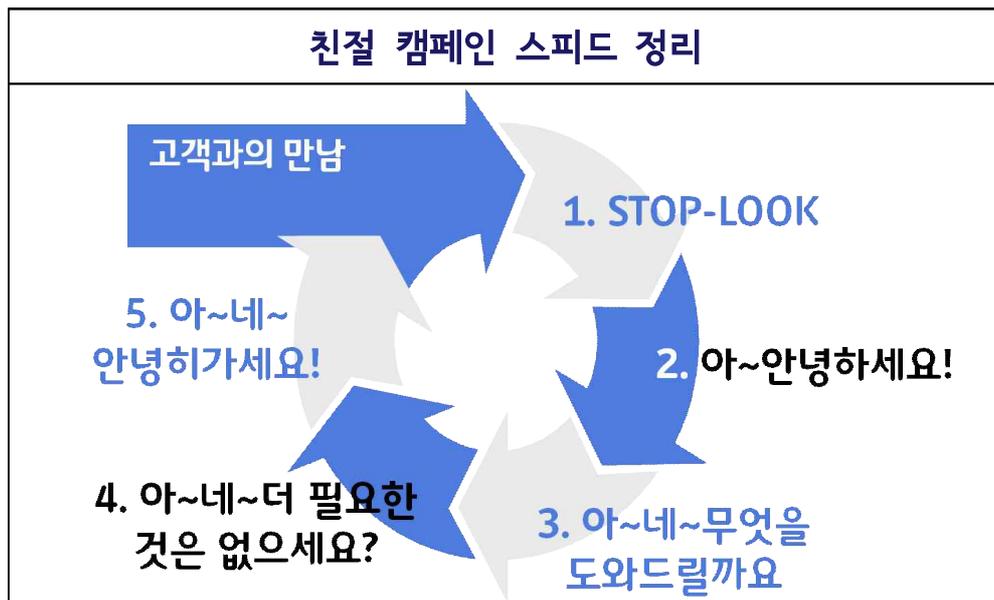
친절관련 글·영상, 친절사례 및 친절아이디어를 새올행정시스템 참여마당 「친절」탭에 게시하여, 친절분위기 확산 및 공감대 형성

- 운영기간: 상 시
- 위 치: 새올행정시스템 참여마당 「친절」 탭
- 게 시 자: 전 직원 (부서별 월 1건 이상 업로드 요망)
 - ※ BEST 친절부서 선정 시 반영
- 내 용
 - √. 친절·배려·인사 관련 글과 영상, 다양한 친절·소통 교육자료
 - √. 생활 속 실천가능 한 획기적인 친절아이디어 등록
- 활용방법: 우수 아이디어 친절 정책으로 반영
- 소요예산: 비예산

2-5. 「친절 캠페인」 연중 실시

친절에 대한 직원들의 행동변화를 유도할 수 있는 캠페인을 연중 실시하여 몸에 배인 자연스러운 친절을 실천할 수 있는 기회 제공

- 운영기간: 상 시
- 대 상: 전 직원
- 내 용
 - √. STOP & LOOK '일단 멈춤' 운동
모든 하던 일을 '일단' 멈추고 고객과 눈 맞추기
 - √. '아 ~ (네) ~' 공감표현
고객과의 민원응대 과정에서 공감, 소통 표현하기
 - √. 친절 캠페인



- 운영방법: 부서 자체교육 실시 시 친절 캠페인 활용법 전파
- 소요예산: 비예산

☞ 「친절」은 결코 헛되지 않는다. (영국 속담)

2-6. 「서울시 민원응대 서비스」 평가 대비

우리 구 민원접점 부서에 대한 2014년 서울시 점검결과 중·하위권에 머물러 있어 현황파악 후 개선하여 친절분위기 수준을 향상 시키고자 함
 < 민원여권과, 보건소, 세무1과·2과 >

○ 2014년 전화·방문 민원응대 서비스 평가 결과

| 구분 | 평가방법 | 평가부서 | 우리구 순위 | 1위 자치구 |
|-----|------|---------|-----------------|-----------------|
| 상반기 | 전화민원 | 민원여권과 | 50위 중 15위(91.8) | 강동구 세무1과(97.4) |
| | | 세 무 1 과 | 50위 중 33위(88.6) | |
| | 방문민원 | 민원여권과 | 50위 중 49위(75.7) | 관악구 보건소(96.7) |
| | | 보 건 소 | 50위 중 13위(90.0) | |
| 하반기 | 전화민원 | 민원여권과 | 50위 중 23위(91.4) | 성북구 세무1과(96.8) |
| | | 세 무 1 과 | 50위 중 30위(90.0) | |
| | 방문민원 | 민원여권과 | 50위 중 24위(89.0) | 강동구 민원여권과(96.0) |
| | | 보 건 소 | 50위 중 9위(93.0) | |

○ 2015년 추진목표

- 서울시 점검결과 상위 10%이내 진입 목표

○ 친절교육 및 기타

- 후배들에게 도움을 주는 「CS 한발 더」 5급·6급 교육 (5월)
- 「전화·방문 민원응대 서비스」 향상 교육 (4월 ~ 10월)
- 서울시 민원응대 서비스 평가 대비 친절도 향상을 위한 자체 계획수립

○ 교육내용

- √. 전화·방문응대 품질 평가표 매뉴얼 숙지 및 실천
- √. 부서장의 책임감을 통한 전화·방문민원에 대한 응대스킬 터득과 적극적 실천 권고
- √. 민원접점부서 직원들의 어려움을 긍정적 마인드로 되찾는 교육실시

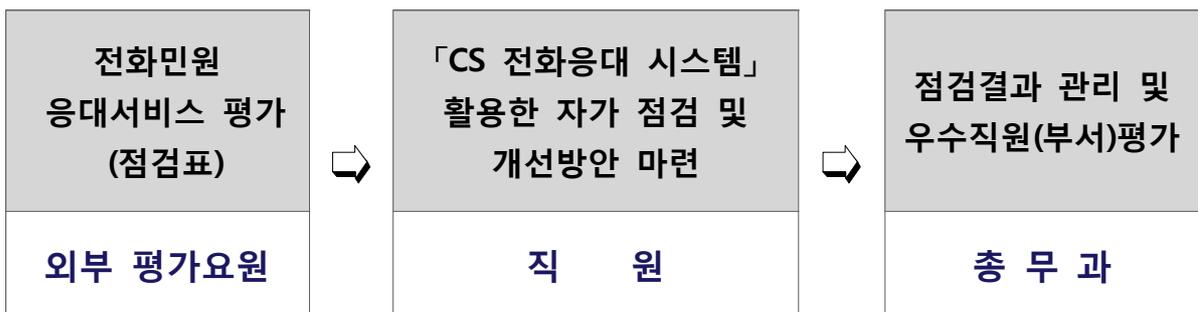
○ 소요예산: 비예산

3-1. 「전화민원 응대」 친절도 평가

【역점사업】

전화민원 응대서비스 품질 점검을 실시하여 친절한 전화응대 서비스 마인드 제고 및 행정서비스 만족도 향상에 기여

- 평가기간: 상 시
- 대 상: 구 본청, 보건소, 동주민센터
- 평가횟수: 부서별 주 1회
- 평 가 자: 외부 평가요원(공공근로자, 아르바이트 대학생)
- 평가방법: 비노출 점검(미스터리쇼퍼)
- 평가항목: 수신인 신속성, 첫인사, 연결태도, 상담·마무리태도, 전체 만족도 등
- 운영체계



- 결과분석: 「CS 전화응대 시스템」을 통해 직원 본인의 수화태도와 점수를 확인하여 자기반성 및 개선방안 도출
- 결과조치: Best 친절 직원(부서) 선정 시 반영
- 소요예산: 비예산

☞ 이세상에서 가장 훌륭한 처세술이 「**친절**」이다.

3-2. 「방문민원 응대」 친절도 평가

【역점사업】

방문민원 응대서비스 수준을 점검·평가하여 고객에 대한 기본
친절 마인드를 정착시키고 행정서비스에 대한 구민 만족도 향상

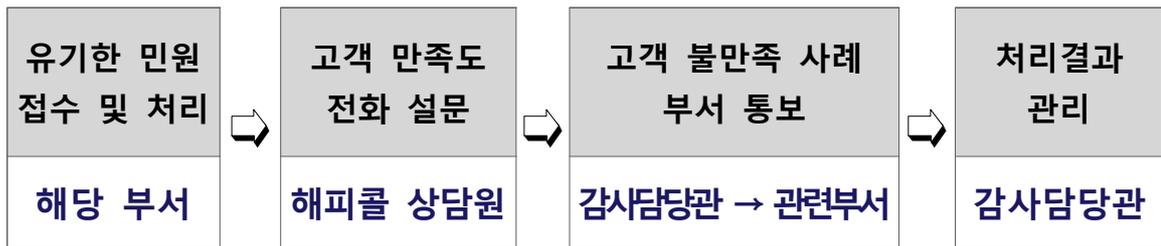
- 기 간: 2015. 4. ~ 11.
- 대 상: 구 본청, 보건소, 동주민센터
 - ※ 제 외: 감사담당관, 공보담당관, 총무과, 자치행정과,
전산정보과, 의회사무국
- 평가횟수: 부서별 월 1~2회
- 평 가 자: 46명(구청평가단 28, 구민감사관 17)
- 방 법: 비노출 현장방문 평가
- 평가항목: 환경, 응대, 상담, 종결, 전체 만족도 등
- 결과분석: 연 2회
 - 상·하반기 방문민원 응대 서비스 품질 비교 평가
 - 항목별 평가점수 분석 및 개선 방안 마련
- 결과조치
 - 주요업무평가 반영
 - 평가 결과 상위 부서(5개) 발표 및 하위 부서(5개) 교육 실시
 - Best 친절 직원(부서) 선정 시 반영
- 주관부서: 감사담당관(인권팀)
- 소요예산: 비예산

☞ 모든 사람에게 예절바르고, 많은 사람에게 「친절」 한
사람은 아무에게도 적이 되지 않는다. (프랭클린)

3-3. 「성동 해피콜」 운영 평가

민원처리 결과에 대한 상시 모니터링을 통해 문제점을 발굴·개선하여 고객 만족도를 향상시키고, 부패유발 요인을 사전에 차단

- 기 간: 2015. 2. ~ 12.
- 대 상: 유기한 민원(주택, 건축, 식품·공중위생·환경분야)
- 평 가 자: 외부 평가요원(공공근로자)
- 방 법: 상담원이 전화로 고객의 만족도 조사
- 평가항목: 청렴도, 친절도, 안내 만족도, 개선의견 등 설문조사
- 운영절차



- 해당부서: 민원접수 시 해피콜 상담 전화 안내문 배부
 - 민원여권과: 민원처리 익일 민원명부 감사담당관 제출
 - 해피콜 상담원: 7일 이내 상담전화
 - 감사담당관: 상담결과 불만족, 건의사항 등은 관련부서 통보
 - 관련부서: 부서별 조치결과 감사담당관 제출
- 결과조치
 - 고객이 칭찬한 직원: 청렴 마일리지 20점 부여
 - 불만족 사례 원인 규명 및 개선안 마련
 - ※ 금품수수, 기타 필요한 사항은 직접 조사
 - 주관부서: 감사담당관(감사팀)
 - 소요예산: 비예산

3-4. 「동 주민센터 해피콜 서비스」 운영

동 주민센터 친절도 향상을 통해 구민의 입장에서 생각하는 공감 행정서비스를 제공하여 구민 만족도를 높이고 주민과 소통하는 성동구를 만들고자 함

- 기 간: 2015. 1. ~ 12.
- 대 상: 17개 동 주민센터 전 직원
- 평 가 자: 해피콜 상담원 만족도 조사요원
- 방 법: 동 주민센터에서 전월 한달 동안 처리한 방문민원 서류 연락처로 해피콜 상담자가 전화를 걸어 만족도 조사
- 평가항목: 민원처리 직원 친절도, 업무처리과정, 민원처리 만족도, 기타 건의사항·불편사항 접수 등

○ 운영절차



- 평가시기: 분기별 1회 개최(3월, 6월, 9월, 12월)
- 평가부서: 자치행정과 → 총무과
- 평가방법: 조사항목에 따른 내용 분석 및 개선방안 등
- 결과조치
 - 해피콜서비스에서 수렴한 구민의견 검토 후 연말 평가자료 활용
 - 불친절 및 고충내용에 따라 해당부서로 이첩 및 해결방안 모색
- 주관부서: 자치행정과(자치행정팀)
- 소요예산: 자치행정과 예산 범위 내

3-5. 민원응대 「친절도 자기진단」 실시

【역점사업】

공무원 본인 스스로가 생각하고 있는 친절도 수준을 진단하여
취약점을 보완하고 구민이 만족할 만한 응대 서비스 향상 도모

- 기 간: 연 2회(반기별)
- 대 상: 전 직원
- 방 법
 - 서울행정시스템 설문조사(자기진단 조사 시스템 운영)
 - 친절도 체크리스트를 이용한 전 직원 자기진단 조사 실시
 - 진단결과를 이용한 개인별·부서별 친절마인드 확인
- 내 용: 민원응대 공통사항, 전화응대 태도, 방문응대 태도
(3개항목, 25개문항)
- 소요예산: 비예산

☞ 너그럽고 상냥한 태도,
그리고 사랑을 지닌 마음,
이것은 사람의 외모를
아름답게 하는 말할 수 없이
큰 힘인 것이다. (파 스 칼)



4-1. 「BEST 친절 성동인」 선정

친절행정 실천으로 구민에게 칭찬받는 직원을 선정·포상하여
직원의 사기진작을 도모하고 전 직원의 실천의지 제고

《친절 성동인》

- 선정시기: 분기별 1회
- 선정인원: 5명 이내(총 20여명)
- 선정방법: 구홈페이지 「칭찬합시다」²⁾, 민원불편 신고함 「칭찬해 주세요」, 전화응대 및 방문친절도 등 점검결과 우수직원 선정
- 인센티브: 친절 성동인 표창 부착, 특별휴가(1일) 또는 당직근무 (2회) 제외, 「BEST 친절 성동인」 후보 자격부여
- 소요예산: 1,000천 원
 - 표찰 50,000원 X 20개=1,000,000원

《BEST 친절 성동인》

- 선정시기: 연 1회(12월)
- 선정인원: **6명(최우수 1명, 우수 2명, 장려 3명)**
- 선정방법: 분기결 선정된 「친절 성동인」 중에서 선정
- 인센티브
 - √. **최우수 직원: 표창, 포상금, 발령시 대상시 희망부서 우선순위 및 승진 기회 부여 등**
 - √. **우수·장려 직원: 표창, 포상금, 휴양시설(콘도, 펜션, 하계휴양소) 이용 우선권 부여 등**
- ※ 승진기회: 승진명부 상의 등재여부, 업무능력 등 전반적인 사항 고려하여 선정
- 소요예산: 1,000천 원
 - 최우수 포상금 300,000원 X 1명=300,000원
 - 우수 포상금 200,000원 X 2명=400,000원
 - 장려 포상금 100,000원 X 3명=300,000원

2) 성동구 홈페이지 → 구민참여 → 칭찬합시다.

4-2. 「BEST 친절부서」 선정

친절행정 실천으로 구민에게 칭찬받는 부서를 선정·포상하여
부서(동)장의 책임 아래 전직원의 참여와 실천 독려

- 선정시기: 연 1회(12월)
- 선정부서: 6개 부서(최우수 2개, 우수 2개, 장려 2개)
- 선정방법: 전화·방문 친절도 조사 결과, 친절시책 및 교육 참여도, 자체교육 실적(친절게시판 업로드 실적 포함)등 종합하여 순위결정
- 인센티브: 부서표창 및 포상금
- 소요예산: 4,400천 원
 - 최우수 포상금 1,000,000원 X 2개 부서=2,000,000원
 - 우수 포상금 700,000원 X 2개 부서=1,400,000원
 - 장려 포상금 500,000원 X 2개 부서=1,000,000원

4-3. 「더 친절해야 할 직원」 패널티 부여

민원발생 횟수가 잦은 직원에게 패널티를 부여하여, 불친절
직원 제로를 위한 노력 및 미흡사례 개선

- 선정시기: 분기별 1회
- 선정방법: 구홈페이지 「구청장에게 바란다」, 「민원상담」, 민원불편 신고함 「개선해 주세요」, 구민고충민원실 등의 불친절 접수직원
※예외: 단속업무 등 미수용에 대한 보복성 민원, 법정 사무 외 보다 높은 서비스의 질적 개선을 요구하는 불만족 민원
- 내 용
 - √. 당직근무(구청직원 2회) 및 보안당번(동주민센터 2회) 실시
 - √. 불친절 2회 이상: 성과급심사위원회 평가등급 결정 시 감점요인
 - √. 불친절 3회 이상: 정기 승진심사 시 감점요인 등
 - √. 불친절 직원이 소속된 부서는 BEST 친절부서 선정에서 제외
- 소요예산: 비예산

VI

소요예산

□ 소요예산: 총 12,680천 원

□ 산출내역

| 구분 | 산출내용 | 소요예산 (천 원) | 비고 |
|---------------|---|---------------|--|
| 친절교육 강사료 | -정기교육: 1,000,000원×2회=2,000,000원 -수시교육: 500,000원×7회=3,500,000원 | 5,500 | 총무과 (2,200) 기획예산과 협조 (3,300) |
| 친절직원 표찰제작 | -표찰: 50,000원×20개=1,000,000원 | 1,000 | 기획예산과 협조 |
| 포상금 | -직원포상금: 1,000,000원×1식=1,000,000원 (최우수1명: 300천원, 우수2명: 400천원, 장려3명: 300천원) -부서포상금: 4,400,000원×1식=4,400,000원 (최우수2: 2,000천원, 우수2: 1,400천원, 장려2: 1,000천원) | 5,400 | 기획예산과 협조 |
| 현수막 및 표창제작 | -현수막: 150,000원×4개=600,000원 -표창: 6,000원×30개=180,000원 | 780 | 기획예산과 협조 |
| | 계 | 12,680 | |

□ 예산과목

- 총무과, 지방공무원 육성, 고객만족 및 직원복지 증진,
고객만족행정, 일반운영비(201), 사무관리비(01) **2,200천 원**
- 기획예산과, 기획 창의행정 역량강화 및 건전한 재정운영, 구행정지원
구정업무지원, 일반운영비(201), 사무관리비(01) **5,080천 원**
- 기획예산과 서울시 인센티브 사업비(포상금) **5,400천 원**

- **감사담당관:** 합리적인 친절도 평가를 위한 평가결과 관리
- **공보담당관:** 친절행정 다짐 아침방송 및 보도 업무협조
- **총 무 과:** 친절교육 참석 직원 교육시간 인정
- **자치행정과:** 각동 주민센터 민원 및 해피콜 서비스 운영관리
- **기획예산과:** 친절교육 관련 예산지원 협조
- **전산정보과:** 친절게시판 및 성동구 홈페이지 “칭찬합시다” 관리
- **민원여권과, 보건소(보건위생과), 세무과1·2과** → (붙임3 참조)
 - 서울시 민원응대 서비스 품질평가 대비 자체 계획수립 및 실천
- **전 부서(및 동 주민센터)**
 - 부서장과 함께 전 직원이 「친절한 성동」 만들기 위해 적극 노력
 - 자체 친절계획 수립 및 제출: **2015. 2. 27(금)까지**
 - 친절교육 일지 제출: **매월 말일**
 - 매주 화요일 「친절행정 다짐 아침방송」 청취 및 이행
 - 행정포털 「친절도 자기진단」 시스템 필수 참여
 - 행정포털 메인 화면에 위치한 「친절서비스」탭 관심과 참여 (매월 1건 이상)

※ 자체 친절교육 계획수립 여부 및 실적: BEST 친절부서 선정 시 반영

- 붙임 1. 전화·방문민원 응대 매뉴얼 1부.**
- 2. 친절도 자기진단 체크리스트 1부.**
- 3. 서울시 민원응대 품질평가표(전화, 방문) 1부.**
- 4. 2015년 친절행정 추진계획 일정표 1부. 끝.**

| 전 화 민 원 응 대 요 령 | |
|------------------------|--|
| 수신 | (3회이내수신) 안녕하십니까! 총무과 ○○○입니다. (4회이상~) 늦게 받아 죄송합니다. 총무과 ○○○입니다. |
| 연결 | (본인답변시) 제가 담당자입니다.(무엇을 도와드릴까요?) |
| | (담당자연결시) 담당자 ○○○주무관을 연결해 드리겠습니다. 혹시 끊어지면 2286-7856번으로 전화하시면 됩니다. |
| | (담당자부재시) 담당자가 부재(통화)중입니다. 괜찮으시다면 메모 남겨드릴까요? |
| 상담 | (문의사항재확인) 아~ ○○업무 말씀이십니까? |
| 종료 | (추가질문확인) 더 궁금하신 사항 없으십니까? (종료인사) 감사합니다. (좋은 하루 되십시오.) ※ 민원인이 먼저 끊은 것을 확인한 후 전화 종료 |

| 방 문 민 원 응 대 요 령 | |
|------------------------|--|
| 맞이 | (눈을맞추며) 안녕하세요! 무엇을 도와드릴까요? (자리권유) 이쪽으로 앉으시겠습니까? |
| 상담 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 문의사항에 대한 충분한 안내 및 부가사항 적극 안내 ▶ 관련자료 민원인에게 제공 ▶ 상담 시 언급한 기관, 전화번호, 필요한 서류 등 메모하여 제공 ▶ 민원인과의 대화에 적극적 공감 및 경청 태도 |
| 종결 | (추가질문확인) 더 궁금하신 사항 없으십니까? (배웅인사) 안녕히 가세요. (좋은 하루 되십시오.) |

친절도 자기진단 체크 리스트

1번-매우그렇다. 2번-그렇다. 3번-보통이다. 4번-아니다. 5번-전혀아니다.

| 연번 | 체크리스트 | | 1번 | 2번 | 3번 | 4번 | 5번 |
|----|--------------------------------|---------------------------------------|----|----|----|----|----|
| | | | 4점 | 3점 | 2점 | 1점 | 0점 |
| 1 | 민 원 응 대 공 통 | 나는 '안녕하세요'라고 민원인과 동료에게 먼저 인사를 하는가? | | | | | |
| 2 | | 나는 사소한 것이라도 도움을 받았을 때 '감사합니다'라고 말하는가? | | | | | |
| 3 | | 나는 민원인의 문의사항에 대하여 성의 있게 답변하는가? | | | | | |
| 4 | | 나는 모든 민원인을 동등하고 공정하게 대하는가? | | | | | |
| 5 | | 나는 민원인과의 약속을 잘 지키려 하는가? | | | | | |
| 6 | | 나는 민원을 친절하고 신속하게 처리하는가? | | | | | |
| 7 | | 나는 업무지식을 갖추려고 노력하는가? | | | | | |
| 8 | | 나의 옷차림이나 용모는 단정한가? | | | | | |
| 9 | | 나는 나의 잘못에 대하여 자주 반성하는가? | | | | | |
| 10 | 방 문 응 대 | 나는 예의바르게 민원인을 맞이하는가? | | | | | |
| 11 | | 나는 민원인이 오면 적극적으로 안내를 하는가? | | | | | |
| 12 | | 나는 민원인 호칭 시 정확하고 공손하게 말하는가? | | | | | |
| 13 | | 나는 민원인이 오면 귀찮아 하지 않는가? | | | | | |
| 14 | | 나는 민원인 앞에서 사적인 전화나 잡담을 하지 않는가? | | | | | |
| 15 | | 나는 고갯짓, 손가락, 볼펜 등으로 민원인을 안내하지 않는가? | | | | | |
| 16 | | 나는 아무 말 없이 민원인을 3초 이상 기다리게 하지 않는가? | | | | | |
| 17 | | 전화통화 시 민원인이 있을 경우 양해를 구하는가? | | | | | |
| 18 | 전 화 응 대 | 나는 전화벨이 울리면 즉시 받는가? | | | | | |
| 19 | | 나는 수화기를 들 때 인사말을 하는가? | | | | | |
| 20 | | 나는 전화를 걸때 소속과 이름을 밝히는가? | | | | | |
| 21 | | 나는 전화상담 시에 성의있게 안내하는가? | | | | | |
| 22 | | 나는 전화가 잘못 걸려 왔을 때 친절한가? | | | | | |
| 23 | | 나는 담당업무가 아니라도 전화문의를 받으면 해결을 위해 노력하는가? | | | | | |
| 24 | | 나는 전화를 끊을 때 인사말을 하는가? | | | | | |
| 25 | | 나는 전화를 끊을 때 상대방보다 나중에 수화기를 놓는가? | | | | | |

서울시 전화민원 응대 품질 평가표

| 구분 | 평가항목 | 평가내용 | 배점 | 평가유형 | | 점수배분 |
|-----------------|----------------------|----------------------|----|---|--|--|
| | | | | | | |
| 수신 (10점) | 접속신속성 | 전화벨/송출음 | 10 | 1) 3회 이내 수신 2) 4~5회 수신 3) 6회 이상 ※ 4회이상 전화벨 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 3회이내 전화수신으로 간주 | 1) 7초 이내 수신 2) 8~12초 수신 3) 12초이상 ※ 10초이상 송출음 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 3회이내 전화수신으로 간주 | 1) 10점 2) 8점 3) 6점 |
| | | | | | | |
| 첫인사 (10점) | 맞이인사 | 맞 이 인사말 | 10 | 1) 인사말 + 소속 + 이름 말함 (잘 알아들으수 있다) 2) 인사말 + 소속 + 이름 말함 (잘 알아들으수 없다) 3) 인사말, 소속, 이름 중 2가지만 말함 4) 인사말, 소속, 이름 중 1가지만 말함 5) 인사, 부서, 이름 모두 말하지 않음("네", "여보세요?" 등) | | 1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점 |
| 연결태도 (10점) | 담당/대직자 연결시 또는 본인 답변시 | 담당자/대직자 연결시 | 10 | 1) 담당자 이름과 전화번호 안내 후 연결 2) 담당자 이름이나 전화번호 중 한 가지만 안내 후 연결 3) 안내 없이 잠시만 기다리라고만 한 후 연결 4) 화를 내거나 불친절한 경우(왜 이 번호로 전화했느냐 등) | | 1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 2점 |
| | | 본인이 답변할 경우 | 10 | 1) 본인이 담당자임을 밝히거나 본인이 답변하겠다고 안내한 후, 문의사항 답변 2) 담당자에 대한 아무런 안내 없이 문의사항 답변 | | 1) 10점 2) 7점 |
| 상담태도 (45점) | 언어표현 | 응대속도 및 명확한 발음 | 10 | 1) 응대시 또박또박 명확한 목소리로 응대 2) 응대시 너무 빠르거나 불명확한 목소리로 응대 | | 1) 10점 2) 5점 |
| | 경청태도 | 상담 중 민원인의 말을 자르는지 여부 | 10 | 1) 민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대 2) 민원인의 말을 끝까지 듣고 단순 응대 3) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함 4) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 일방적으로 말함 ※ 양해의 말 하고 자르는 경우 말을 자르지 않는 것으로 평가 | | 1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 |
| | 적극적인 안내 | 민원인 문의에 대한 적극적인 안내 | 15 | 1) 문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내 2) 부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내 3) 문의사항에 대해 간단히 안내(단답형 안내) 4) 답변을 피하거나 성의가 없는 경우 5) 빨리 끊으려고 독촉하는 경우 | | 1) 15점 2) 13점 3) 11점 4) 9점 5) 7점 |
| | 공손한 어투 | 공손한 어투 사용 | 10 | 1) 공손하고 정중한 어투로 응대 (미소가 느껴짐) 2) 공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임 3) 사무적인 어투로 형식적인 응대를 함 4) 반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용 | | 1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 |
| 종결태도 (15점) | 종료인사 | 추가질문여부 확인 및 종료인사 | 10 | 1) 추가문의여부 확인, 종료인사 모두 말하고 전화 종결 2) 추가문의여부 확인, 종료인사 중 1가지만 말하고 전화 종결 3) 종료 인사 없이 전화 종결 ※ 종료인사를 "수고하세요."로 구사해도 종료인사로 간주 | | 1) 10점 2) 8점 3) 4점 |
| | 통화종료 | 종료속도 | 5 | 1) 민원인보다 늦게 끊음 2) 민원인보다 먼저 끊음 3) 자신의 말만 하고 끊음 | | 1) 5점 2) 3점 3) 1점 |
| 전체 만족도 (10점) | 통화 후 전반적인 느낌 | | 10 | 1) 매우 만족 2) 대체로 만족 3) 보통 4) 약간불만 5) 매우불만 | | 1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점 |
| 점검의견 | | | | | | |

서울시 방문민원 응대 품질 평가표

| 평가항목 | 평가 내용 | 배점 | 평가 | 비고 |
|---|--|-----|----|----|
| 환경 (5점) | 깨끗하고 쾌적함 | 5점 | | |
| | 방문한 사무실 내 주변 환경이 보통 | 3점 | | |
| | ※청사 외관은 평가하지 않음 지저분하고 산만함 (청소상태, 정돈상태 불량 등) | 1점 | | |
| 맞이 태도 (20점) | 단정함 | 5점 | | |
| | 응대직원의 응모와 복장이 보통 | 3점 | | |
| | 불량함(지저분한 두발, 불쾌한 냄새, 슬리퍼 착용 등) | 1점 | | |
| | 직원이 인사를 하며 친절하게 맞이한다. ('안녕하십니까' 등 인사, 시선 정면, 미소) | 5점 | | |
| | 직원이 권위적이고 사무적으로 맞이한다. | 3점 | | |
| | 아무도 맞이하는 사람이 없다. | 1점 | | |
| | 직원이 방문목적에 공손히 묻고 안내한다. | 5점 | | |
| | 직원이 방문목적에 성의 없이 물어본 후 안내한다.(물어보지 않을 경우도 포함) | 2점 | | |
| 상 담 태 도 (55점) | 직원이 자리를 권한다. (다른 민원인이 앉아 있어 어쩔수 없는 경우 자리를 권한 것으로 봄) | 5점 | | |
| | 직원이 자리를 권하지 않는다. (자리가 없는 경우도 포함) | 2점 | | |
| | 공손하고 정중한 어투로 응대 | 10점 | | |
| | 공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임 ※민원창구의 대기인원수 고려 | 8점 | | |
| | 사무적인 어투로 형식적인 응대를 함 | 6점 | | |
| | 반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용 | 4점 | | |
| | 민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대 (네, 맞아요, 그랬군요 등 표현) | 10점 | | |
| | 민원인의 말을 끝까지 듣고 단순 응대 | 8점 | | |
| | 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함 | 6점 | | |
| | 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 일방적으로 말함 ※ 양해의 말 하고 자르는 경우 말을 자르지 않는 것으로 평가 | 4점 | | |
| | 문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내 | 20점 | | |
| | 부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내 | 18점 | | |
| | 문의사항에 대해 간단히 안내 (단답형 안내) | 14점 | | |
| | 답변을 피하거나 귀찮아하는 경우 | 8점 | | |
| | 상담 시 언급한 지명, 수치, 전화번호, 민원인에게 건네준다. | 5점 | | |
| | 관계기관 등에 대한 메모 또는 관련 자료를 구두로만 알려준다. | 3점 | | |
| 민원인에게 건네주지 않는다. | 1점 | | | |
| 민원인이 원하는 시간만큼 충분히 상담해준다. | 10점 | | | |
| 상담 중 급하게 서두르거나 시계를 보거나 다리를 떨거나 등의 행동을 해서 민원인에게 불안감을 느끼게 한다. | 6점 | | | |
| 민원인의 말을 자르고 상담을 끝낸다. | 2점 | | | |
| 종 결 태 도 (10점) | 추가질문 사항이 있는지 확인한 후 배웅인사를 한다. | 10점 | | |
| | 추가질문 사항이 있는지 확인하지 않고 배웅인사를 한다. | 8점 | | |
| | 형식적인 배웅인사를 한다. ('안녕히가세요' 등 인사말 없이, 가벼운 목례 수준) | 6점 | | |
| | 배웅인사를 하지 않는다. | 4점 | | |
| 전 체 만 족 도 (10점) | 매우 만족 | 10점 | | |
| | 대체로 만족 | 8점 | | |
| | 보통 | 6점 | | |
| | 약간 불만 | 4점 | | |
| | 매우 불만 | 2점 | | |
| 평가종합 및 점검의견 | 상담한 후 전체적으로 서비스 만족정도 | | 총점 | |

2015년 친절행정 추진계획 일정표

| 구분 | | 세 부 일 정 | | | | | | | | | | |
|----------|---------------------------|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| | | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 |
| 친절교육 | 전 직원 정기 교육 | | | ● | | | | | | ● | | |
| | 「신규(전입) 직원」 역량 향상 교육 | 발생 시(2월 26일 실시 예정) | | | | | | | | | | |
| | 후배에게 도움 주는 「CS 한발 더」교육 | | | | ● | ● | | | | | | |
| | 「틈새 직원」 CS교육 | | | | | ● | | | | | | |
| | 「공원관리 요원」 CS교육 | | | ● | | | | | | | ● | |
| | 「민원업무 담당직원」 친절·소통 교육 | | ● | | | ● | | | | | | |
| | 「전화·방문민원 응대 서비스」 향상 교육 | 4월 ~ 10월 중 | | | | | | | | | | |
| | 부서별 자체 교육 | 연중 (월1회 실시) | | | | | | | | | | |
| 친절분위기 조성 | 「민원불편 신고함」 운영 | 연중 (월1회 수거) | | | | | | | | | | |
| | 구민의 입장에 선 「易地思之」 체험 | | | ● | | | | | | ● | | |
| | 「친절행정 다짐」 아침방송 | 매주 화요일(08:45~08:50) | | | | | | | | | | |
| | 「친절 게시판」 운영 | 연중(상시) | | | | | | | | | | |
| | 「친절 캠페인」 연중 실시 | 연중(상시) | | | | | | | | | | |
| | 「서울시 민원응대 서비스」 평가 대비 | 연중(상시) | | | | | | | | | | |
| 친절도 평가 | 「전화민원 응대」 친절도 평가 | 연중(부서별 주1회) | | | | | | | | | | |
| | 「방문민원 응대」 친절도 평가 | 4월 ~ 11월(부서별 1~2회) | | | | | | | | | | |
| | 「성동 해피콜」 운영 평가 | 2월 ~ 11월 | | | | | | | | | | |
| | 「동주민센터 해피콜 서비스」 운영 | 1월 ~ 12월 | | | | | | | | | | |
| | 민원응대 「친절도 자기진단」 실시 | 연 2회(반기별 1회) | | | | | | | | | | |
| 보상 및 패널리 | 「BEST 친절 성동인」 선정 | | ● | | | ● | | | ● | | | ● |
| | 「BEST 친절 부서」 선정 | | | | | | | | | | | ● |
| | 「더 친절해야 할 직원」 패널리 부여 | | ● | | | ● | | | ● | | | ● |