



문서번호	민원여권과-5097
결재일자	2015.2.26.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정관리국장	
조병구	김은경	신형수	02/26 소판수	
협조				

- 구민이 감동하는 친절한 성동 -

# 2015년 민원여권과 **친절행정** 추진계획



**성 동 구**  
**(민원여권과)**

# 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"> <li>● 구 민 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> </ul>
기 타 고 려 사 항	일 자 리 <input type="checkbox"/> 환경영향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유지비용 <input type="checkbox"/> 바른 공공언어 <input checked="" 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"> <li>● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> <li>● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/></li> </ul>

언 론 홍 보	기획보도 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input checked="" type="checkbox"/> SDTV <input type="checkbox"/> 성동뉴스레터 <input type="checkbox"/> 성동구소식지 <input type="checkbox"/>
계 획	기 고 문 <input type="checkbox"/> 전자행정서비스 <input type="checkbox"/> SNS <input type="checkbox"/> 기타(리플릿 등) <input type="checkbox"/> 없음 <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.

## 2015년 민원여권과 **친절행정** 추진계획

구청 민원실을 방문하는 고객이 만족할 수 있는 민원행정서비스를 제공하여 친절성동을 구현하고 2015년 서울시 및 우리 구 전화·방문민원응대 서비스 품질점검 및 민원서비스 우수기관 인증획득에 대비하고자 함.

### I

#### 추진근거

- 민선6기 구청장 공약사항【345 약속사업】
- 2015년 성동구 친절행정 추진계획 (총무과-4383, 2015. 2. 16.)

### II

#### 추진방향

- 교육 및 학습을 통한 실질적인 친절의식 제고
- 신속하고 편리한 민원서비스제도 개선 발굴 및 추진
- 쾌적한 민원실환경 조성으로 고객만족도 향상
- 민원서비스 향상을 통한 민원서비스 우수기관 인증 획득

### III

#### 2014년 **친절행정** 운영결과

#### 1

#### 2014년 추진실적

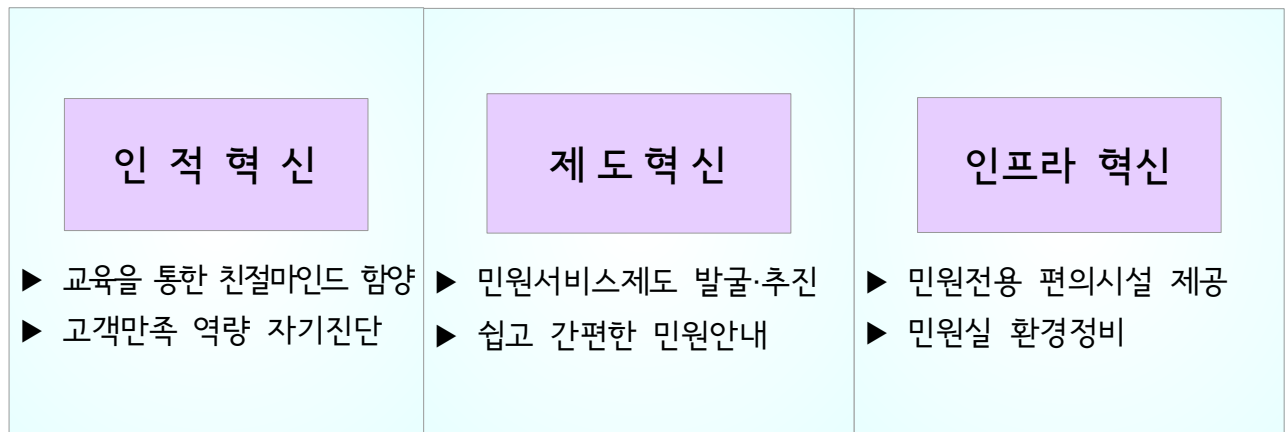
구 분	추진 실적	비고
cs(고객만족)전문교육	· 2회 (6.19, 8.29) 민원서비스향상교육 실시	
친절다짐의 시간 운영	· 매일 업무시작 10분전(부서 전직원)	
친절자가진단 실시	· 매주 1회 실시	
친절평가결과	· 2014년 민원친절서비스평가결과 최우수부서	

## IV

### 2015년 친절행정 비전 및 목표

비전 : 구민이 감동하는 친절한 성동

목표 : 주민과 더 가깝게, 친절한 성동



## V

### 2015년 친절행정 세부 추진사항

#### 1

#### 교육 및 학습을 통한 친절 마인드 함양

##### 1-1. 친절다짐의 시간 운영

직원을 대상으로 업무시작 전 전화 및 방문민원 응대 매뉴얼을 낭독하며 친절 향상 및 직원간의 친절행정서비스 실천 다짐

- 기 간: 매주 월요일 업무시작 전(08:50 ~ 09:00)
- 대 상: 민원여권과 전 직원
- 방 법: 민원 응대 매뉴얼을 전 직원이 함께 선창 및 복창
- 기대효과
  - 반복적인 매뉴얼 학습을 통한 친절서비스 역량 강화

## 1-2. 친절자기진단 실시

공무원 본인 스스로가 생각하고 있는 친절도 수준을 진단하여 취약점을 보완하고 더 나은 친절행정서비스를 제공

- 진단시기: 매월 1회(마지막 주 월 ~ 금)
- 대 상: 민원여권과 전 직원
- 방 법: 서울행정시스템 설문조사
- 내용 및 기대효과
  - 민원인 응대태도, 상담태도, 의견수렴 등 3개항목, 8개 문항에 대하여 공무원 본인 스스로가 평가함으로써 친절도 향상 제고

## 1-3. 「CS 고객만족」 전문교육 실시

전화·방문민원인 응대의 최접점에 있는 민원부서 직원의 서비스품질 향상을 위해 교육과 실습을 통한 민원서비스의 향상교육을 실시하여 『고객만족 행정서비스』 수준 향상

- 교육시기: 2015년 상반기(4~6월), 하반기(7~9월) 각 1회
- 대 상: 민원여권과 직원
- 장 소: 6층 소회의실
- 방 법: 서울시 CS전문강사(서울시 친절전문강사)
- 내 용
  - 민원인과의 소통방법
  - 민원인입장을 고려한 민원처리기법 등
  - 상황별 민원 응대요령 및 불만민원 대응법
- 기대효과
  - 민원서비스 품질향상을 통한 편안하고 신속한 민원서비스 제공

### 2-1. 「민원행정서비스 제도개선」 발굴

민원제도 개선을 통하여 민원인에게 행정서비스의 수준을 더욱 향상시킴으로써 고객만족 및 행정의 효율화 제고

- 기 간: 2015. 3. ~ (매월 1회)
- 대 상: 전 부서
- 방 법: 각 부서로 민원행정서비스 개선사항 발굴요청
- 내 용
  - 민원행정서비스 개선에 좋은 제안은 자체 검토 후 시행
  - 행정자치부 및 서울시 공모 시 우수제안으로 출품
- 기대효과
  - 민원행정서비스의 수준을 향상시킴으로써 고객만족 확대

### 2-2. 「친절 우수 구 방문 벤치마킹」 실시

타 자치구의 우수한 정책사례 및 제도를 우리 구 실정에 맞게 적용하여 보다 내실 있고 안정적인 맞춤형 행정서비스를 구현

- 방문기간: 2015년도 상반기, 하반기 각 1회
- 대상기관: 우수기관 인증 수여 자치구 및 정부합동평가 우수 구
- 방 법: 해당 자치구를 직접 현장 방문
- 벤치마킹 내용
  - 민원실 시설, 민원실 시스템, 민원인 응대요령, 민원실 환경 등
- 조치사항: 방문결과 보고서를 작성하여 팀별 적용사항 발굴·시행

### 2-3. 「친절매니저」운영

민원실 방문이 생소한 민원인에게 해당 민원창구 안내 및 상담을 해줌으로써 신속하고 편안하게 필요한 민원 즉시 제공

- 운영시기: 연중
- 대 상: 방문 민원인
- 장 소: 민원실 내
- 방 법: 팀장으로 근무 조 편성하여 민원혼잡 시간대에 안내
- 내 용
  - 친절매니저 식별을 위한 어깨띠 착용하고 민원상담 및 서류 대필
  - 팀원들의 민원응대 모니터링을 통한 방문고객 불만제रो에 노력

### 2-4. 「월요일야간민원실」운영

업무시간중에 방문이 어려운 민원인을 위하여 야간 민원실운영 서비스를 제공함으로써 민원인의 편의제공

- 운영시간: 매주 월요일 18:00 ~ 20:00 (2시간)
- 대상업무
  - 여권접수 및 교부, 주민등록 등·초본, 인감 등 발급
- 기대효과
  - 시간적인 제약 때문에 민원발급이 어려운 민원인에게 일과 후 민원 서류 발급으로 민원인의 편의 제공 및 만족도 제고

## 2-5. 「청사 민원안내도우미」운영

청사내 출입하는 방문민원인들을 대상으로 밝고 친절한 이미지로 해당부서 안내는 물론 노약자, 장애인 민원인에게는 해당부서까지 직접 안내하여 일대일 서비스를 제공

- 운영일시: 매일
- 대 상: 구청 방문 민원인
- 장 소: 구청 청사 로비 및 안내데스크
- 방 법: 민원안내도우미 4명이 근무위치에서 안내
- 내 용
  - 청사내 출입하는 모든 사람을 대상으로 가벼운 목례와 함께 인사
  - 청사내 방문민원인에게 해당부서 위치 및 문의사항 안내
  - 노약자등 행동이 어려운 민원인들에게는 해당부서까지 직접 안내

## 2-6. 「민원 후견인제」운영

행정지식과 경험이 풍부한 직원을 민원후견인으로 지정하여 민원인에게 안내 및 상담을 통한 어려운 고충민원을 해결하도록 운영

- 운영시간: 연중
- 운영방법: 민원처리팀장을 민원후견인제로 지정하여 운영
- 기대효과
  - 민원인에게 궁금하거나 필요한 민원정보를 제공함으로써 민원인에게 만족도 제고



## 2-7. 「취약계층 민원인을 위한 배려창구」운영

거동이 불편한 노약자 및 장애인 민원인들을 대상으로 배려창구를 마련함으로써 장시간동안 기다림 없이 즉시 민원이 해결될 수 있도록 배려

- 운영시간: 상시
- 대 상: 시각, 청각, 지체 장애인 및 임산부, 고령 어르신 등
- 기대효과
  - 대기시간을 단축하고 한곳에서 원하는 민원을 처리함으로써 취약계층 민원인의 불편 해소

## 2-8. 「민원인을 위한 원스톱 민원창구」운영

민원인의 1회 방문으로도 해당부서와 협조를 통하여 원스톱으로 민원을 처리함으로써 민원인에게 편리함과 신속함 제공

- 운영시간: 상시
- 대상업무 및 연관부서
  - 공장등록, 건축허가, 문화, 출판, 체육, 담배, 식품관련 등 124종 (허가팀)  
: 건축과, 지역경제과, 문화체육과, 보건위생과
  - 중소기업 금융상담 및 지원 (삼성금융미소재단)  
: 지역경제과
  - 개인 파산 및 신용회복 안내 (서울금융복지상담센터)  
: 주민생활과
- 기대효과
  - 대기시간을 단축하고 한곳에서 원하는 민원을 처리함으로 민원 편의 제공

### 3-2. 「쾌적하고 청결한 민원실 환경정리」

민원실내 환경을 항상 쾌적하고 청결하게 함으로써 민원인에게 내 집 같이 편안하고 항상 깨끗한 민원실이 되도록 유지

- 정리기간: 상 시
- 방 법: 필기대, 민원대기석, 음수대, 화분 등 청결유지 및 정리정돈
- 기대효과: 민원인 만족도 제고

### 3-1. 「민원전용 사무기기 유지관리」

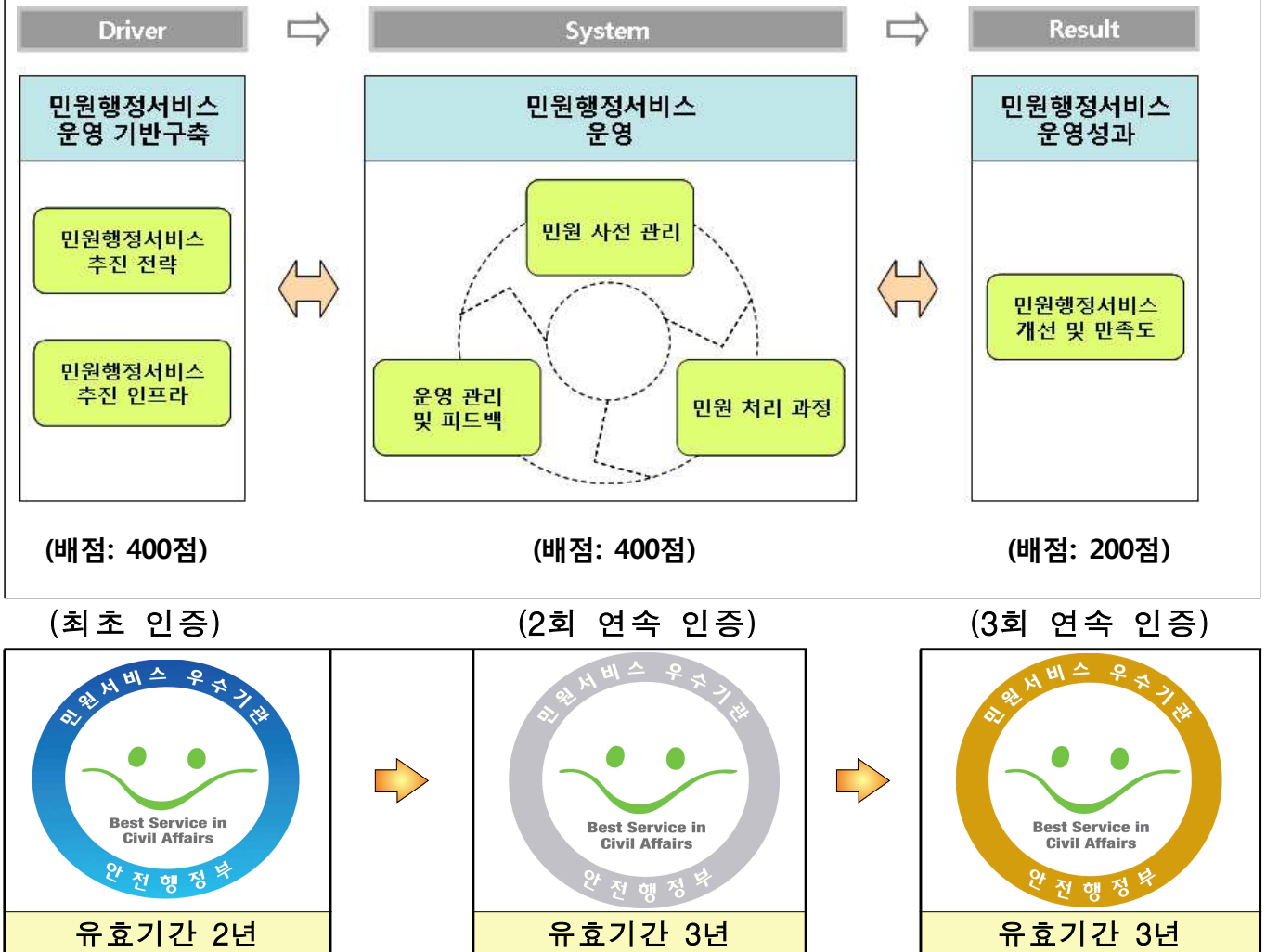
민원인 전용 사무기기에 대하여 항상 성능을 점검하고 청결상태를 유지함으로써 민원인이 사용하기에 불편함이 없도록 유지관리

- 기 간: 상시
- 대 상: 민원실내 비치된 민원전용 사무기기
- 방 법: 매일 보안담당이 해당 기기 청결 및 이상유무 점검
- 내 용
  - 컴퓨터, 복사기, 프린터, 팩스기 및 주변 청결상태 유지
  - 컴퓨터 악성코드 바이러스 감염여부 수시 체크
  - 토너, 드럼 등 소모품 체크하여 미리 보충
- 기대효과: 민원인에게 이용이 쉽도록 함으로써 만족도 제고

### 「민원서비스 우수기관 인증」

민원행정서비스의 질적 수준을 향상시키고 민원인의 체감만족도를 증진시켜 국민중심 서비스 3.0을 구현하고 행정자치부에서 인증하는 민원 서비스 우수기관에 선정되도록 최대한 노력함.

- 신청주체: 시·도 및 시군구
- 신청기간: 2015. 8월중
- 자격조건: 민원행정서비스 수준 인증지표 800점 이상
- 민원행정서비스 수준 진단모델



## VI

### 소요예산

#### □ 산출내역

구 분	산 출 내 용	소요예산 (천 원)	비 고
민원실운영	-냉온수기유지관리: 30,000원×5대×12월=1,800천원 -민원실화분: 100,000원×4개×4회=1,600천원 -수족관유지관리: 320,000원×2대×4회=2,560천원 외	14,708	

#### □ 예산과목

- 민원여권과, 친절과 소통으로 감동을 주는 민원행정, 민원행정서비스 민원실 운영, 일반운영비(201), 사무관리비(01)

## VII

### 행정사항

#### □ 전 부서(동 주민센터 포함)

- 민원행정서비스 제도 개선 발굴에 적극적 참여
- 민원행정서비스 우수기관 인증과 관련 업무 협조

**붙임 1. 전화·방문민원 응대 매뉴얼 1부.**

**2. 고객만족지수 자기진단 설문지 1부.**

**3. 서울시 민원응대 품질평가표(전화, 방문) 1부.**

**4. 전화응대 스킬리스트 1부.**

**5. 2015 우수자치구 방문결과 보고 양식 1부. 끝.**

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

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

## 고객만족지수 자기진단 설문지

이제는 우리 스스로 자율적이고 고객중심의 자세로 행정업무에 임해야 할 시점입니다. 이에 공무원 스스로 고객만족지수를 진단하여 자기반성의 기회를 가져보고, 고객에게 가까이 다가가는 분위기 조성 및 민원응대서비스 품질향상에 기여하고자 합니다.

▶ 한 주간의 나의 민원응대자세에 대하여 평가해보시기 바랍니다.

나의 고객만족(CS) 지수는?	그렇지 않다	조금그런 편이다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 고객이 사무실에 들어올 때 먼저 인사 한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 고객을 바라보며 용건을 경청한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 방문고객에게 자리를 권한다.	1	2	3	4	5
4. 나는 고객의 물음에 정성껏 대답해 준다.	1	2	3	4	5
5. 나는 고객의 의견을 긍정적으로 처리 한다	1	2	3	4	5
6. 나는 만족스러운 업무처리를 위한 역량을 갖추려 노력한다.	1	2	3	4	5
7. 나의 민원응대 품질평가 점수는 우수하다.	1	2	3	4	5
8. 민원응대서비스 품질향상을 위한 아이디어(제안)가 있다면 무엇입니까?	( )				

## 서울시 전화민원 응대 품질 평가표

구분	평가항목	평가내용	배점	평가유형	점수분배
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 알아들음수 있다) 2) 인사말 + 소속 + 이름 말함 (잘 알아들음수 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	평가내용	배점	평가	비고
<b>환경</b> (5점)	깨끗하고 쾌적함	5점		
	방문한 사무실 내 주변 환경이 보통	3점		
	※청사 외관은 평가하지 않음 지저분하고 산만함 (청소상태정돈상태 불량 등)	1점		
<b>맞이태도</b> (20점)	단정함	5점		
	응대직원의 용모와 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 방문목적을 공손히 묻고 안내한다.	5점		
	직원이 방문목적을 성의 없이 물어본 후 안내한다.(물어보지 않을 경우도 포함)	2점		
<b>상담태도</b> (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			
<b>총결태도</b> (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		
<b>전체만족도</b> (10점)	매우 만족	10점		
	대체로 만족	8점		
	보통	6점		
	약간 불만	4점		
	매우 불만	2점		
<b>평가종합 및 점검의견</b>			<b>총점</b>	



## ☎ 전화응대 스킬 체크리스트 ☎

### 📦 나의 전화응대는 몇 점일까요? 자가진단 해 보세요.

1. 벨이 3회 울리기 전에 전화를 받으십니까?
2. 메모지를 준비하고, 미소 띤 표정으로 전화를 받으십니까?
3. 첫인사에 인사말 + 소속 + 이름을 정확히 밝히십니까?
4. 생기 있고 따뜻한 음성으로 응대하십니까?
5. 전화 연결 시, “연결해 드리겠습니다.”라고 하십니까?
6. 전화 연결을 받았을 때, “전화 바꿨습니다. 000입니다.” 라고 하십니까?
7. 기다리게 할 때는 양해를 구한 후 보류음을 사용하십니까?
8. 고객님께 명령형 대신 의뢰형이나 경어를 사용하십니까?
9. 고객님의 말을 끝까지 경청하고, 적절한 응대어를 구사하십니까?
10. 고객님이 메모를 해야 할 경우, “메모 가능하십니까? 와 같은 배려의 표현을 하십니까?
11. 고객님이 메모를 요청하기 전 먼저 “메모를 남겨 드릴까요?” 와 같은 표현으로 먼저 제의 하십니까?
12. 고객님이 원하는 정보에 대하여 성의껏 답변하십니까?
13. 상황에 맞는 적절한 끝인사를 하십니까?
14. 조용히 수화기를 내려 놓으십니까?
15. 동료나 상사에게 메모를 잘 전달하십니까?

◎ “그렇다” 개수 : \_\_\_\_\_ // “아니다” 개수 : \_\_\_\_\_

◎ 여러분의 전화응대 수준은 어떻습니까?

- 우수 : ‘그렇다’ 개수가 13 ~ 15개
- 양호 : ‘그렇다’ 개수가 10 ~ 12개
- 불량 : ‘그렇다’ 개수가 0 ~ 9개

## ☐ 전화응대의 특성

1. 얼굴없는 만남
2. 고객접점의 제 1선이며 구청의 이미지
3. 음성으로 모든 것을 상대에게 전달
4. 예고없이 찾아오는 방문객

## ☐ 정중한 표현으로 바꾸어 보기

바꾸기 전	바꾼 후
본인이세요?	고객님 본인이십니까?
잠깐만요.	잠시만 기다려주시겠습니까?
전화 돌려 드릴게요.	담당자분께 전화 연결해 드리겠습니다.
네?	죄송합니다만 다시 한 번 더 말씀해 주시겠습니까?
누구신데요?	실례지만 누구신지 여쭙봐도 될까요?
제 담당이 아니라서 모르겠는데요.	제가 확인 후에 설명 드려도 괜찮으시겠습니까?
적어보세요.	고객님 지금 메모 가능하십니까?
인터넷에 뜨거든요?	인터넷 홈페이지에서도 확인하실 수 있습니다.
그래요?	그러세요?

## ☐ 전화받는 에티켓

- 첫인사
  - 준비단계(스마일! 오른손에 메모준비, 전화벨 3번 이내에)
  - “안녕하십니까!. 민원여권과 000입니다.”
  - “늦게 받아 죄송합니다. 민원여권과 000입니다.”
- 적극적 경청
  - 전화 받는데 집중하기
  - 메모, 재확인 통해 요청사항 정확히 파악
  - “네, 000 말씀이신가요?”, “네~ 그러세요?”
- 확인 및 종결
  - “더 궁금하신 점 없으십니까?”
  - “감사합니다. 좋은 하루 되십시오.”
  - 마음속으로 1, 2, 3을 세면서 고객보다 나중에 끊기

붙임 5)

## 2015년 우수 구 방문결과 보고

### □ 방문개요

- 일 시 :
- 방문기관 :
- 방 문 자 :

### □ 방문결과 - 시설, 접수 시스템, 응대태도 등 분야별로 기술

- 우수사례

- 미흡사례

### □ 우리 구 개선 사항

- 
-