

문서번호	총무과-103662
결재일자	2015. 11. 17.
공개여부	대시민공개
방침번호	구청장 방침 제10212호

주무관	후생복지팀장	총무과장	행정관리국장	부구청장	구청장
구순	최은하	최근수	정찬모	代정찬모	11/17 김기동
협 조					

2015년도 친절서비스 우수부서 평가계획



행 정 관 리 국
 (총 무 과)

2015년도 친절서비스 우수부서 평가계획

전부서 행정서비스 친절도를 평가하여 결과에 따라 격려 및 개선함으로써 친절한 공직풍토를 조성하고, 고객이 만족하는 행정서비스를 제공하여 구민과 소통하는 희망광진을 실현하고자 함.

I 평가개요

- **근 거:** 구청장 방침 277호
- **기 간:** 2015. 1월~11월
- **대 상:** 46개 부서·동
- **평가방법:** 4개 분야 배점과 가산점 합산

● 분야별 배점

평가분야	배점	점수산정 방법
전화친절도	40점	전화모니터링 평균점수를 40점 만점 으로 환산
현장방문 친절도	30점	방문모니터링 평균점수를 30점 만점 으로 환산
교육 참여도	10점	· 광진사이버연수원 CS관련 과정 이수 · 부서별 현원대비 이수율을 10점 만점 으로 환산
친절 마일리지	20점	· 친절 마일리지 5점당 1점 부여 · 친절 마일리지 -5점당 -1점 부여
특수시책 (가산점)	10점	전부서 공통, 탁월(5점), 우수(3점), 보통(1점) 으로 평가 · 친절서비스 향상을 위한 특수시책 추진 5점 부여 · 근무하고 싶은 직장만들기 추진 5점 부여 (직원 후생복지를 위한 특수시책)

※ 민원부서 **100점 만점**, 비민원부서 **70점 만점**, 가산점 별도

※ 특수시책 제출: **2015. 11. 30.(월)**까지

■ 평가분야별 세부내용

● 전화친절도 평가(40점)

- 기 간: 2015년 2월, 9월, 10월, 11월
- 대 상: 46개 부서(동)
- 평가방법
 - 전화응대 수준 모니터링 결과 총 4회 반영(불시 점검)
 - 점검 시나리오(전문분야질문, 공통질문 등) 사전 작성, 모니터링한 후, 항목별 채점표에 기록

● 현장방문 친절도 평가(30점)

- 기 간: 2015년 4월, 11월
- 대 상: 22개 부서(동)
- 내 용: 사무실 환경, 민원인 편의시설, 응대태도, 상담태도, 종결태도, 전체만족도 등 점검
- 평가방법
 - 모니터링 결과 총 2회 반영(불시 점검)
 - 점검 시나리오(전문분야질문, 공통질문 등) 사전 작성, 모니터링한 후, 항목별 채점표에 기록

● 교육참여도(10점)

- 기 간: 2015년 1월 ~ 11월
- 평가방법: 부서(동)별 현원 대비 직원참여도
- 수강과목(광진 사이버연수원)
 - 직무공통: 고객만족을 넘어 고객 경험으로 변화하라, 행복한 CS달인을 만드는 고객만족 클리닉
 - 고객만족: 고객만족 정복하기

● 친절마일리지(20점)

- 기 간: 2015년 1월 ~ 11월
- 평가방법: 11월말 친절마일리지 누적점수를 5점당 1점으로 환산

구분	친절·불친절 민원	친절모니터링결과 반영
적립 (+5)	· 건당 5점 적립 및 차감 (구청장에게 바란다, 칭찬합시다, 120 민원, 유선민원, 방문민원, 자필서신 등)	개인 90점 이상, 부서 평균 90점 이상, 탁월부서(구 2, 동 2)
차감 (-5)	· 그 외: CS교육 명단 미제출, 불참직원 부서 차감	개인 75점 이하, 부서 평균 80점 이하, 미흡부서(구 2, 동 2)

II 선정 및 시상

■ 선정방법

- 최우수(1): 최고득점 1개 부서(동) 선정
- 우수(구1, 동1): 최우수 부서(동) 제외
 - 1개 부서 , 1개 동 주민센터 선정(고득점 순)
- 장려(구1, 동1): 최우수·우수 부서(동) 제외
 - 1개 부서 , 1개 동 주민센터 선정(고득점 순)

■ 부서별 구분

구분	부서명
민원부서 (22개)	민원여권과, 세무1과, 세무2과, 지적과, 교통행정과, 교통지도과, 보건위생과, 동 주민센터(15개)
비 민원부서 (24개)	정책홍보담당관, 자치행정과, 문화체육과, 교육지원과, 기획예산과, 일자리경제과, 재무과, 디지털정보과, 복지정책과, 사회복지과, 가정복지과, 청소과, 환경과, 주택과, 도시디자인과, 건축과, 공원녹지과, 건설관리과, 도로과, 안전치수방재과, 보건행정과, 보건의료과, 건강관리과, 보건지소

■ 시상

- 시상일시: 2015년 종무식 때
- 시상내역
 - 최우수상: 구청장 표창, 상금 500천원×1개 부서(동)
 - 우수 상: 구청장 표창, 상금 300천원×2개 부서(동)
 - 장려 상: 구청장 표창, 상금 200천원×2개 부서(동)
- 소요예산: 1,500천원
 - 예산과목: 총무과, 활기찬근무분위기조성 및 행정서비스 창출, 직원후생복지 및 창의적 인재양성, 민원행정서비스향상, 포상금