

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	총무과-35493
등록일자	2015.12.24.
결재일자	2015.12.24.
공개구분	대시민공개

주무관	후생팀장	총무과장	행정국장		
우정민	서원희	박철수	전결 12/24 이창훈		
협조자					

- 친절 취약분야 개선으로 친절도 향상을 위한 -

2015년 하반기 친절체험단 운영 결과보고



2015. 12. .

강 남 구
(총 무 과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항																											
관련 규정 및 근거	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>· 총무과-6929(2015.3.12 「친절강남만들기 추진 계획」)</p>																											
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <p>· 다른 기관 직원들의 민원응대태도를 살펴봄으로써 우수한 점은 본받고 미흡한 점은 개선하여 친절도 향상에 기여</p>																											
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>· 비예산</p>																											
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <p>· 민원인</p>																											
분야별 검토사항 [계속 :] [신규 :]	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">① 관련부서 협조</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">-----</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>② 이해관계인 및 예상되는 민원</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>③ 추진상 사전 걸림돌</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>④ 미래행정 수요예측</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑤ 시장조사</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑧ 행사관련 의전 및 선거법</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> <tr> <td>⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">()</td> </tr> </table> <p>· 위 언급한 사항은 반드시 검토하고 해당되는 사항에 체크한 다음, 해당 사항을 요약 작성하세요</p>	① 관련부서 협조	-----	()	② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	()	③ 추진상 사전 걸림돌	-----	()	④ 미래행정 수요예측	-----	()	⑤ 시장조사	-----	()	⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()	⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	()	⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()	⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	()
① 관련부서 협조	-----	()																										
② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	()																										
③ 추진상 사전 걸림돌	-----	()																										
④ 미래행정 수요예측	-----	()																										
⑤ 시장조사	-----	()																										
⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()																										
⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	()																										
⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()																										
⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	()																										
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <p>· 해당사항 없음</p>																											
전문가 자문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <p>· 해당사항 없음</p>																											

2015년 하반기 친절체험단 운영 결과보고

직원이 민원인으로 가장하여 타 행정기관에 전화 또는 방문하여 민원응대 서비스를 직접 체험함으로써 민원인의 입장을 이해하고 본인의 친절마인드를 제고할 수 있는 기회를 부여하여 강남구를 방문하는 구민들에게 더 나은 친절 서비스를 제공하고자 함.

I 추진 목표

- 직원이 민원인이 되어 행정서비스를 체험함으로써 업무처리 시 친절의 중요성을 인식하고 우리 구를 방문하는 주민에게 더 나은 친절 서비스를 제공
- 자신의 민원(전화) 응대태도를 확인하고 민원인의 마음을 헤아리는 업무 처리로 적극적인 민원행정서비스 구현

II 추진 개요

- 추진기간 : 2015. 12. 14 ~ 12. 18(5일간)
- 대상인원 : 8명

구분	전화 친절 체험단(4명)		방문 친절 체험단(4명)	
대상	전화친절도 점검 80점미만	감사담당관 불친절 통보 (전화 불친절)	클린콜 불친절	감사담당관 불친절 통보 (내방 불친절)
인원	2명	2명	3명	1명
대상선정기간	2015. 6월 ~ 11월	2015. 6월 ~ 11월	2015. 6월 ~ 10월	2015. 6월 ~ 11월

- 선정 방법
 - 전화친절체험단 : 전화친절도 점검 80점 미만 직원, (전화)불친절 민원 등록 및 2회 접수 직원, (전화)감사담당관 불친절 통보 직원
 - 방문친절체험단 : 클린콜 불친절 2회이상 접수 직원, (내방)불친절 민원 등록 및 2회 접수 직원, (내방)감사담당관 불친절 통보 직원
- 추진 내용 : 직원이 민원인의 입장이 되어 타행정기관에 전화·방문하여 민원행정서비스를 체험하고 이에 대한 결과(보고서)를 제출

Ⅲ 추진 결과

□ 친절체험단 참여 명단 : 6명(2명 미참여)

연번	부서	직급	성명	구분	결과보고
1	*****	****	***	방문친절체험단	미제출
2	*****	****	***	방문친절체험단	제출
3	***	****	***	전화친절체험단	제출
4	*****	****	***	전화친절체험단	제출
5	***	****	***	방문친절체험단	제출
6	*****	****	***	전화친절체험단	제출
7	*****	****	***	방문친절체험단	미제출
8	*****	****	***	전화친절체험단	제출

체 험 단 의 견(느낀점)

[방문친절체험단]

- ▶ 상세한 설명과 편안한 미소로 조용하게 업무처리 하는 점이 좋았으며, 업무가 바쁘다고 민원인을 소홀히 대하지 않도록 주의해야겠다고 느꼈음.

- ▶ 민원인의 입장이 되어 타구에 방문해보니 낯선 환경 때문인지 담당직원에 다가가는 것이 어렵게 느껴졌습니다. 이런 민원인의 입장을 헤아려 구청을 어려워하지 않고 편안하게 느낄 수 있도록 먼저 인사를 건네는 등 따뜻한 태도를 보여줘야겠다고 생각함. *****

[전화친절체험단]

- ▶ 전반적으로 친절하고 상세한 안내를 하였다고 생각하였으나 끝인사 없이 바쁘게 마무리를 하여 민원인의 입장에서는 불쾌할 수 있다는 생각이 들었음.

- ▶ 민원인의 입장에서 상세하고 친절한 안내의 필요성을 느낌

- ▶ 민원응대하기에 앞서 민원내용을 끝까지 경청 후 민원인이 전화를 한 이유를 한번 더 생각해보는 기회를 가질 필요가 있음 *****

- ▶ 이번 전화 친절 체험을 하면서 느낀점은 내가 민원인의 입장이었다면 친절한 직원에 대하여 어떻게 느꼈을까 하는 생각이 들고 항상 친절하게 첫인사와 끝인사를 해야겠다고 느꼈음 *****

Ⅳ 행정 사항

□ 친절체험단 미참여 직원이 소속된 부서(현재기준)에 대하여 2016. 1/4분기 친절도 평가시 반영(감점)