

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-11223
등록일자	2016.4.20.
결재일자	2016.4.20.
공개구분	부분공개

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장	구청장
이호선	이병수	이인호	이창훈	주윤중	04/20 신연희
협조자	기획예산과장 총무과장	김희주 박철수			

★ 민원행정서비스 극대화를 위한

2016년 『방문민원 친절도』 향상 계획

※ 2016.3.14 구청장 지시사항 및 2016.4.11. 간부회의 시 보고사항 관련

추진기간 : 2016. 4. ~ 12.

추진방향

- 창구직원 친절 에너지 충전을 위한 인센티브 제공 강구(구 차원)
- 대민 서비스 교육 벤치마킹 및 친절 강사 초청 강연 추진 : 분기별
- 친절멘트 방법 집중 교육 실시 : 주 1회
- 직원 소통의 날 마련 : 월 1회
- 민원인 정기 설문조사 및 평가 매뉴얼 책상 비치 등

당면 추진계획

- **롯데백화점(강남점) 방문 친절 교육 및 벤치마킹 실시**
 - 교육일시 : 2016. 4. 22.(금) 18:30
 - 교육장소 : 롯데백화점(강남점) 문화센터
 - 친절강사 : 최 명 순(롯데백화점 서비스 전담 매니저)
 - 교육내용 : 사전 모니터링 후 맞춤형 교육, 민원인에게 다가서기(이미지,표정 등)
- 방문 민원인 정기 설문조사 실시 : 2016. 4. 18. ~ 4. 22.

2016. 4. .

강 남 구
(민원여권과)

【 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>검토 완료</p>																											
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <p>· 추진경위 : 민원창구직원 친절교육 실시로 대민행정서비스 향상을 도모</p>																											
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>2016년 추가 경정예산 확보 예정</p>																											
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <p>· 대상 : 일반주민</p>																											
분야별 검토사항 (계속 :) (신규 : 0)	<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;">(0)</td> </tr> <tr> <td>③ 추진상 사전 걸림돌</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">(0)</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;">(0)</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	-----	(0)	③ 추진상 사전 걸림돌	-----	(0)	④ 미래행정 수요예측	-----	()	⑤ 시장조사	-----	()	⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()	⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	(0)	⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()	⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	()
① 관련부서 협조	-----	()																										
② 이해관계인 및 예상되는 민원	-----	(0)																										
③ 추진상 사전 걸림돌	-----	(0)																										
④ 미래행정 수요예측	-----	()																										
⑤ 시장조사	-----	()																										
⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교	-----	()																										
⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규	-----	(0)																										
⑧ 행사관련 의전 및 선거법	-----	()																										
⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수	-----	()																										
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <p>해당사항없음</p>																											
전문가 자문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <p>해당사항 없음</p>																											

2016년 『방문민원 친절도』 향상 계획

2015년 『방문민원 친절도』 평가 결과를 분석하여 2016년 방문민원 친절도 평가에 대비하고, 대민행정서비스의 향상을 도모하고자 함.

I 서울시 방문민원 평가결과 분석

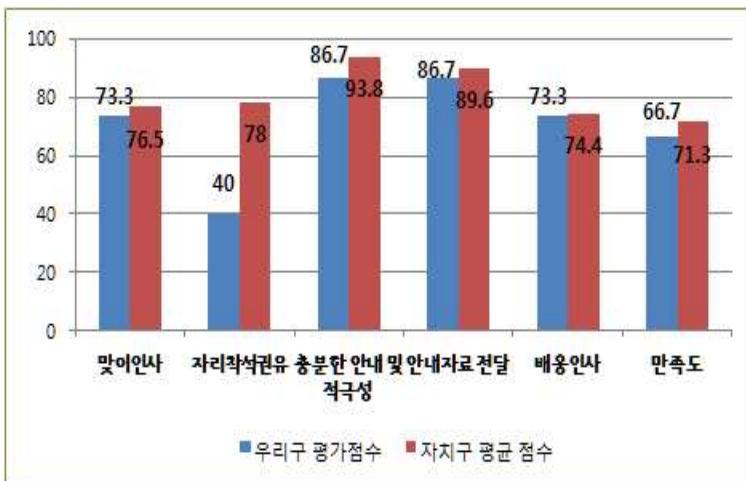
□ 평가개요

- 평가시기 : 2015. 9. 14. ~ 10. 23.(2015년 하반기)
- 평가방법 : 전문 평가기관에 의뢰, 총 3회 점검 후 합산

□ 평가결과

구별	총점	순위	사무실 주변환경	맞이태도				상담태도					총결태도 (주요문의 및 배웅인사)	전반적 서비스 만족도
				응대 지복장	맞이 인사	방문 확인	자리 착석 권유	응대 시 어투	고객문의 및 공감 표현	충분한 안내 및 적극성	안내 자료 전달	충분한 상담 시간		
금천구	96.7	1	100	100	100	100	100	100	100	100	86.7	100	86.7	86.7
서초구	89	25	100	100	73.3	100	80	93.3	93.3	90	86.7	100	86.7	66.7
강남구	85.7	39	100	100	73.3	100	40	100	93.3	86.7	86.7	100	73.3	66.7
송파구	83.3	44	100	100	33.3	100	60	100	93.3	93.3	86.7	100	53.3	60

□ 평가 항목별 분석사항



- 사무실 환경, 복장, 응대시 어투, 상담시간 등은 점수가 높게 나타남
- 맞이 인사, 배웅 인사, 추가 문의사항 확인 3회 중 2회 감점
- 자리 착석 권유는 3회 모두 감점, 자치구 중 최하위 점수(민원인용 의자가 있음에도 착석 권유 없음)
- 구청 업무가 아니라며 부가사항 안내 없어 1회 감점, 안내 자료 3회 중 1회만 전달

□ 평가 부진 원인

- 맞이 인사, 자리 착석 권유, 배웅인사 등 **맞이 태도와 종결 태도 미흡**
- 맞이 및 종결태도 미흡으로 **전반적 서비스 만족도가 낮아짐**
- 응대시 어투나 공감표현 등은 좋으나 충분한 안내 등 **적극성이 보이지 않음**

□ 문제점

- 민원창구직원 업무 피로도 누적으로 인한 불친절 사례 발생



▶ 12시 ~ 15시 중식시간 포함 피로도 극심

▶ 15시 ~ 18시 피로도 가중

▶ 원인 : 점심시간 이용 직장인 방문 증가, 중식시간 교대 근무로 인한 일시적인 창구 직원 부족 초래

※ 대기인원이 많을수록 빨리 처리해야 한다는 조바심으로, 본의 아니게 앞에 있는 민원인에게 소홀히 대하는 경우가 있음

【 시간대별 업무피로도 】

- 관련 전문가 의견

“직원 정신건강 상태 파악을 위하여 심리검사 등을 통해 스트레스를 얼마나 받고 있는지 파악하면 직원간 긍정적 마인드 형성 계기”

II

추진 방향

- 창구 직원 친절 에너지 충전을 위한 인센티브 제공 강구(구 차원)
- 대민 서비스 교육 벤치마킹 및 친절 강사 초청 강연 추진 : 분기별
- 친절멘트 방법 집중 교육 실시 : 주 1회
- 직원소통의 날 마련 : 월 1회
- 민원인 정기 설문조사 및 평가 매뉴얼 책상 비치

Ⅲ

세부 추진계획

□ 롯데백화점(강남점) 방문 친절 교육 및 벤치마킹 실시

- 교육일시 : 2016. 4. 22(금) 18:30 ~ 19:30
- 교육장소 : 롯데백화점(강남점) 문화센터
- 친절강사 : 최명순(롯데백화점 서비스 전담 매니저)
 - 강사 프로필



【 프로필 】

- ▶ 성 명 : 최 명 순
- ▶ 근무경력 : 1984. 1. 1 ~ 현재 롯데백화점 근무
- ▶ 강의경력
 - 롯데백화점 Pro-Sales 과정 강의
 - 철도청, 금호그룹, 신원, 이랜드 등 다수 기업의 서비스 마인드 강의

- 교육내용
 - 4개 Chapter : 왜, 관공서는 불편한가, 다가서기 1(이미지란), 다가서기 2(표정, 복장, 인사), 관공서에서 Lovely한 전화응대
 - 롯데백화점 모니터 요원이 교육전 방문 및 전화 모니터링 실시 예정
 - 사전 모니터링을 분석, 맞춤형 교육 실시(사전 모니터링 영상 및 녹취록 활용)

□ 대민 서비스교육 벤치마킹 및 롯데백화점 위탁 교육 정례화 : 분기별

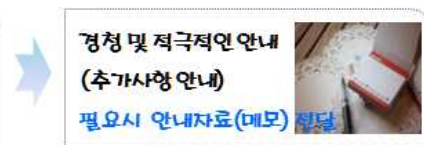
- 위탁교육 정례화에 따른 강사료 및 일반운영비 등 추경 예산 확보
 - ⇒ 민원여권과, 기획예산과
- 구 차원 친절컨설팅 MOU 체결 방안 장기 검토 필요(백화점측 긍정적)

□ 위탁교육 정례화에 따른 예산 확보 추진

- 추진시기 : 2016. 5월 ~ 9월
- 총 소요액 : 2,780,000원
- 필요예산항목 : 친절강사 강사료, 교육전 민원응대 모니터링비, 현수막 제작비, 친절강사와의 간담회 추진비
- 예산편성 세부내용
 - 위탁교육 강사료 : 700,000원
 - ▶ 산출내역 : 최초 1시간 230,000원 × 2회, 초과(1시간) 120,000원 × 2회
※ 2016 강남구 세출예산 집행지침, 국가공무원 인재개발원 『강사의 수당 등의 지급기준』
 - 현수막 제작 : 80,000원(40,000원 × 2회)
 - 친절강사와의 간담회 업무추진비 : 400,000원(200,000원 × 2회)
 - 민원응대 모니터링(교육전) : 1,600,000원(800,000원 × 2회)
- 예산과목 : 민원여권과, 주민만족 행정구현, 고객중심의 민원행정서비스, 하나로민원창구 운영, 일반운영비(업무추진비, 일반보상금), 사무관리비(시책추진업무추진비, 행사실비보상금)

□ 친절멘트 방법 집중 교육 실시

- 교육일시 : 매주 월요일 18:00 ~
- 교육대상 : 전직원(시간제 계약직, 기간제근로자 포함)
- 교육내용



- 맞이 인사, 자리착석 권유, 방문목적 확인, 추가 문의사항 확인 및 배웅 인사 등 친절멘트 교육

☞ **민원인을 향한 시선, 미소 등 실제 연습을 통한 교육 내실화**

- 민원인을 대할 시 적극적인 공감 표현 및 필요시 메모 전달 습관 내재화
- 민원인 문의사항이 담당업무가 아니어도 해당 업무 담당기관 또는 담당부서를 적극적으로 안내(적극적 대응)
- 방문·전화 불만민원 응대요령 등 (별도 교육교재 활용)

□ **직원 소통의 날 마련**

- 일 시 : 월 1회(민원창구 여건에 따라 지정)
- 대 상 : 대기인원이 많은 여권민원 창구, 하나로민원 창구 직원
- 내 용
 - 민원창구 직원 애로사항 및 건의사항 수렴
 - 부서 자체 사기진작 프로그램 실시

□ **방문 민원인 정기 설문조사 실시(과 자체)**

- 조사일시 : 2016. 4. ~ 12. (분기별 1회)
 - ☞ 2분기 설문조사 - 2016. 4. 18. ~ 4. 22.
- 조사대상 : 방문 민원인 200명
- 조사방법 : 설문지(붙임 참조)에 의거 서면 조사
 - ☞ 창구 직원이 민원 응대 후 설문지 배부(창구별 20~30명 내외)
- 설문지 구성(분기별 다르게 구성 가능)

설문구성 : 4개 분야			
민원응대 친절도	업무 처리 효율성	민원실 환경 및 편의시설	기타 건의사항

※ 친절도 분석에 필요한 응답자 성별, 연령대, 이용 민원사무 추가 구성

IV

기 대 호 과

- 대민 서비스 교육 벤치마킹 및 친절 강사 교육을 통한 민원 창구 직원의 민원응대 능력 향상
- 실제 연습을 통한 지속적인 교육 실시로 친절 멘트 등 내재화
- 친절한 방문민원 처리로 고객 만족도 향상 및 보다 나은 행정서비스 제공

V

소 요 예 산

- 총 소요액 : 37,230원
- 강 사 료 : 롯데백화점측 무료 지원
- 친절 교육 현수막 제작
 - 구매방법 : 제3자 연간단가계약
 - 구매업체 : 광미기획(서울시 금천구 시흥대로62길 9 대표자:안재성)
 - 소요예산 : 37,230원(부가세 포함, 0.9*7m기준, 설치·철거 포함)
 - 예산과목 : 민원여권과, 행정운영경비, 기본경비, 기본경비, 일반운영비, 사무관리비
 - 현수막 문안

민원응대 친절도 향상 교육

일시 : 2016. 4. 22.(금) 18:30 장소 : 롯데백화점(강남점) 문화센터

VI

행 정 사 항

- 분기별 민원인 정기 설문 조사 실시 및 평가 매뉴얼 책상 비치
- 2016. 4. 22(금) 가족의 날 교육 실시에 따른 초과근무 인정

붙임 : 1. 설문지 1부.

2. 방문민원 평가 매뉴얼(평가표) 1부. 끝.