

2019년 상반기 시민청 운영관계자 교육 계획

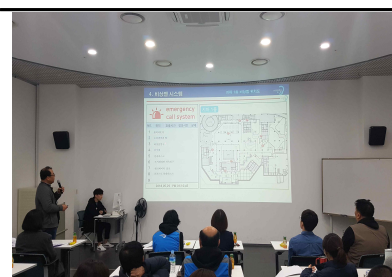
시민청(삼각산시민청 포함) 운영관계자의 안전 및 서비스 향상 교육을 실시하여 대시민서비스 만족도 향상과 안전한 시민청 운영에 만전을 기하고자 함.

□ 교육목적

- 시민청 운영중 발생 가능한 응급상황별 맞춤형 안전교육을 통하여 시민안전과 재산보호 도모
- 민원 대응요령 숙지, 친절 마인드 향상, 노숙인 등 응대 능력 향상

□ 교육개요

- 일 시 : 2019. 6. 28(금) / 9:30~11:40
- 장 소 : 시민청 B2F 워크숍룸
- 참석예정인원 : 30명
 - 시민청 : 서울문화재단(8), 공공근로(3), 뉴딜청년활동가(8), 외부용역(2)
다누리매장(5), 공정무역 지구마을 카페(1), 서울책방(1)
 - 삼각산시민청 : 서울문화재단(1), 뉴딜청년활동가(1)
- 주요 교육내용 : 교육주제 - ‘안전하고 친절한 시민청 만들기’
 - 시민청(삼각산) 소방·대피 시설 및 안전관리 안내 - 시민소통담당관 시설안전담당
 - 심폐소생술 및 심장 제세동기 사용법 등 - 서울시 시민안전과수꾼 서유희 강사
 - 서비스향상교육[‘만(萬)만(滿)한 민원응대 스킬업’] - 아이비전 컨설팅 신혜련 대표
- 교육 실시 사례 (2018년 하반기 교육)



시민청 소방·안전시설 안내



심폐소생술 교육



민원친절교육

○ 진행순서

구 분	시 간 (소요시간)	교 육 내 용	비 고
시민청 안전관리 안내	09:30~09:40 (10')	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시민청 소방(대피) 및 안전시설 교육 ○ 안전관리(비상벨, 합동순찰 운영) 	시민소통담당관
서비스향상 교육	09:40~10:40 (60')	강의명 : '만(萬)만(滿)한 민원응대 스킬업' <ul style="list-style-type: none"> ○ 만만한 마인드, 매너, 대화 스킬 	아이비전컨설팅 신혜련 대표
안전교육 (응급상황시 행동요령)	10:40~11:40 (60')	<ul style="list-style-type: none"> ○ 응급상황시 행동요령 - 심폐소생술 이론 및 실습 - 자동심장충격기 사용법 ○ 질의응답 	서울시 시민안전과수훈 서윤희 강사

행정사항

○ 소요경비 : 580천원

- 강 의 료 : 240천원(1시간 기준) × 2인
- 강의운영 물품 : 100천원
- 예산과목 : 시민과 함께하는 참여와 소통 시정구현, 시민과의 현장소통 확대, 시민청 운영 및 확산, 일반운영비, 사무관리비

【붙임】 시민청 운영관계자 교육자료 1부