

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-1551
등록일자	2016.1.16.
결재일자	2016.1.18.
공개구분	대시민공개

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장	
이미화	代이미화	이인호	이창훈	전결 01/18 주윤중	
협조자					

- 고품격 맞춤형 친절행정 서비스 제공으로 고객만족을 주는 -

## 2016. 방문민원 및 전화응대 서비스 향상 추진계획



### 추진개요

#### 추진목표

정성적	☑	• 최고의 명품행정서비스 제공으로 최고의 행정기관 달성 → 서울시 평가 최우수구 선정
정량적	☑	• 민원행정서비스 만족도 체감율 95% 이상 인증샷 → 전화 및 방문민원 친절도 평가 95점 이상

#### 주요 추진내용

##### ① 고객만족도 제고

- 친절매니저, 민원상담관, 친절멘토 운영
- 민원실 환경개선, 전직원의 민원행정 전문화

##### ② 전직원 친절마인드 제고

- 친절교육 실시 : 분기별 1회
- 불친절 직원 특별교육 실시 : 전화친절도 평가 점수 90점 미만자
- 신규자 및 부서 전입자 교육 : 발령시 수시

##### ③ 우수직원 인센티브 제공

- 전화친절도 평가 점수 95점 이상 직원
- 부서 “친절왕” 선발 : 분기별 2명(직원투표+칭찬글+고객의 소리함 토대)
- 선진문화 체험, 직원 워크샵 등 우선 선발

2016. 1. .

강 남 구  
(민원여권과)

# 【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항																											
<b style="color: green;">관련 규정 및 근거</b>	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>·강남구 방침 「민원 친절서비스 향상」 추진 계획 민원여권과-26818(2010.11.1.)</p>																											
<b style="color: green;">추진 경위</b>	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <p>· 대민업무 서비스 향상으로 고객만족도 극대화 도모</p> <p>· 민원행정분야 평가에서 최우수구 선정을 목표로 추진</p>																											
<b style="color: green;">예산 사항</b>	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>· 유관부서 협조</p>																											
<b style="color: green;">수혜자 및 범위</b>	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <p>· 대상 : 누구나</p>																											
<b style="color: green;">분야별 검토사항</b> [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: 80%;">① 관련부서 협조</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">-----</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">( 0 )</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	-----	( 0 )	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	-----	( 0 )																										
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	-----	( )																										
<b style="color: green;">타 기관 사 례</b>	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <p>· 각 자치구 운영</p>																											
<b style="color: green;">전문가 자 문</b>	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <p>· 해당사항 없음</p>																											

# 2016. 방문민원 및 전화응대 서비스 향상 추진계획

고품격 방문민원 응대와 친절한 전화응대 서비스 제공으로 구민으로부터 민원행정서비스 체감 만족도를 높이고, 정부 및 서울시 민원행정분야 평가에서 우수구 선정을 목표로 추진하고자 함

## I 추진목표

- 정부합동 및 서울시 자치구 평가(민원행정 분야)  우수구

※ 민원행정분야 중 방문민원 및 전화응대서비스 친절도 평가 집중관리

- 민원행정서비스 체감 만족도를 95% 이상 인증

※ 전화 및 방문민원 친절도 평가 : 부서평균 95점 이상

## II 추진방향

- 고객이 감동을 느끼는 친절행정 실천
- 고객의 마음을 여는 열린행정 구현
- 내가 행복을 느끼는 지원행정 제공

## III 2015. 평가결과

① 전화민원 평가 ..... 서울시 평가

- 상반기 21위(91.6점), 하반기 6위(95.0점)을 차지하여 상반기 대비 하반기 평가 점수가 3.4점이 향상되었으나, 상반기 평가가 상당히 저조하여 민원응대 서비스 향상을 위한 전직원의 노력과 교육이 절실히 필요함.

\* 상반기 1위 차치구 96.7점, 하반기 1위 차치구 98.0점

- 수신, 첫인사, 연결태도, 상담태도, 종결태도, 전체적 만족도로 구성된 평가 항목 중 종결태도에서 95%, 수신 및 상담태도가 각각 92.0%, 93.7%의 만족도를 보였으나, 그 외의 항목은 각각 88%의 만족도를 보여 절대적인 민원친절 교육이 필요함.

- 특히 공손한 어투, 경청태도, 적극적인 안내자세와 첫인사 응대 태도가 가장 미흡한 것으로 평가됨.

○ 전화응대시 대화속도나 경청태도에서 미흡한 평가를 받은 가장 큰 이유는 민원창구 업무 수행 중 전화 응대를 하여 전화수신 신속성이나 여유있는 응대가 미흡한 것으로 나타남.

《전화응대 모니터링 항목별 세부 결과》

구분		항목별 점수						총합 (100)	순위 (총50개 기관)
		수신 (10)	첫인사 (10)	연결태도 (10)	상담태도 (45)	종결태도 (15)	전체만족도 (10)		
민원 여권과	상반기	9.2	8.8	8.8	42.2	14.2	8.4	91.6	21위
	하반기	9.6	9.2	9.4	43.4	14.6	8.8	95.0	6위

② 방문민원 평가

..... 서울시·강남구 평가

○ 서울시 평가시 대체로 항목별 100점을 평가받았으나 일부항목에서 최하위 점수를 받아 '15년 상·하반기 평가 종합평점은 85점을 평가받았음.

항목별 평가 점수가 미흡한 부분의 절대적인 교육 및 개선이 필요함.

- 민원실 주변환경, 직원의 용모복장, 맞이태도, 상담시간 등은 100점의 민원만족 평가를 받았으나, 자리 착석 권유 항목에서 60점의 미흡한 평가를 받아 전체 평가 점수가 하락함.

- 방문민원이 폭주하여 대기민원이 재촉한다 하여 처리민원에 대한 응대가 소홀하지 않도록 지속적인 직원 교육이 필요함.

- 또한, 민원창구 인력부족으로 인하여 민원대기 시간이 길어지고 있어 민원인의 불만이 늘어나고 있는 실정이므로 직원 충원이 절실히 요구됨.

○ 강남구 민원부서 평가시 종합점수 94.2점(2위)을 평가받은 2분기 실적이 가장 높았으나 1분기는 84.6점(12위)으로 최하위 평가를 받음.

- 3분기, 4분기 평가시는 각각 94.7점(9위), 91.4점(6위)의 점수를 받아 2015년 민원 친절 하위부서 평가 결과를 가져옴.

- 전 직원의 민원응대시 매너리즘을 극복할 수 있는 대책과 사기진작 방안이 요구됨

《방문민원 응대 결과》

(단위 : 점)

구 분	서울시 평가(50개 부서)				강남구 평가(12개 부서)			
	'15 하반기	'15 상반기	'14 하반기	'14 상반기	4분기	3분기	2분기	1분기
강 남 구	85.7	84.7	91.7	87.7	91.4	94.7	94.2	84.6
순 위	39위	48위	4위	20위	6위	9위	2위	12위
자치구 평균	88.8	90.3	87.3	87.0	92.0	94.8	92.2	93.6

## IV 2016. 세부추진계획

### ① 고객의 만족도 제고

#### 방문민원 접근성 제고를 위한 **친절매니저 운영**

- 대상 및 인원 : 팀장(4명) 및 평주사(2명)
- 운영방법 : 요일별 담당지정 운영

요 일	월	화	수	목	금
지정자	민원행정팀장	민원처리팀장	가족관계팀장	여권팀장	행정6급 (평주사)

- 담당역할 : 방문민원 안내 및 민원신청서 작성 지원, 민원실 질서유지 등

#### 보이지 않는 고객과의 첫 만남을 위한 **전화응대 서비스 스킬 강화**

- 전화응대 매뉴얼 전직원 습득 및 상시 휴대
- 매월 전화점검 결과 전직원 공지 → 위기의식 공유
- 개인별 평가점수 지속적인 피드백 실시 (부서평균 이하자) → 친절멘토자 교육

#### 방문고객과 민원창구 직원에게 쾌적한 환경 제공을 위한 **민원실 환경개선**

- 방문민원인용 의자 구매 교체 비치(17개)
- 민원창구 직원용 의자 구매 교체 비치(25개)
- 민원 순번대기표 교체설치 : 2대 (여권민원접수창구)
  - 증명민원 담당창구 안내, 대기시간 안내, 강남구 홍보자료 등 게시

- 민원처리 수수료 보관용 이중금고 구입 (1대)
- 인감용지 보관용 이중캐비닛 구입(1개)
- 민원창구 꽃꽂이 설치 : 주1회 (1회당 4개)

전직원 친절도 제고를 위한 **부서 친절멘토 운영**

- 멘 토 자 : 1명 (2015년도 부서 친절왕으로 선정된 직원 중 지정)
- 역 할
  - 신규직원 및 전입직원 친절교육 및 친절도 관리
  - 전직원에 대한 민원응대 방법 및 전화응대 서비스 스킬 교육

신뢰행정을 위한 **전직원의 민원행정 전문화**

- 담당별 업무매뉴얼 및 업무지침서 습득 (민원처리, 가족관계, 여권업무 등)
  - 민원인이 궁금한 행정에 대한 명확한 법적근거 등 제시로 신뢰행정 구현
- 친절한 민원응대의 생활화
  - 민원인 응대시 진지한 태도로 경청, 불필요한 웃음이나 언행 삼가 등 신중한 태도로 민원응대

**② 직원의 친절마인드 제고**

전직원 친절교육 실시

- 목 적 : 민원응대서비스 최우수구 달성
- 시 기 : 분기별 1회(연4회) / 업무시간 종료 후
- 대 상 : 전직원 (시간선택제임기제공무원, 기간제 포함) \* 공익, 야간민원실 근무자 별도 교육 실시
- 교육장소 : 아카데미교육장 (제2별관 지하1층)
- 방 법 : 외부 전문가 초빙 …………… (재능기부 가능한 외부인)
  - \* 전화 응대 녹취록 샘플을 청취하고 평가할 수 있는 기회 제공
- 교육시간 2시간 인정 (총무과 협의)

전화응대 불친절 직원에 대한 **특별교육 실시**

- 교 관 : 부서장
- 교육대상자 : 전화친절도 평가 점수 90점 미만자
- 시 기 : 수시

**신규자 및 부서 전입자 교육**

- 교 관 : 행정팀장
- 시 기 : 신규자 및 전입자 발령시(수시)
- 방 법 : 전화응대 및 고객만족도 교육 등
- 내 용 : 전화민원 안내방법, 고객 서비스 향상을 위한 마음가짐 등

**③ 우수직원 인센티브 제공**

**전화평가 결과 우수직원 격려**

- 대 상 : 전화 점검표 결과 95점 이상자
- 인센티브 : 문화상품권 3만원권 지급 (부서 포상금 이용)

**부서친절왕 선발**

- 선발인원 : 분기별 2명
- 선발방법 : 직원투표, 게시판 칭찬글, 고객의 소리함 칭찬글 수합점수 평가
  - \* 평점부여 : 직원투표(3점)+게시판칭찬글(1건 4점)+고객의 소리함 칭찬글(1건 4점)
- 인센티브 : 문화상품권 3만원권 지급 (부서 포상금 이용)

**선진문화체험, 직원워크샵 등 우선선발**

※ 불친절 직원 특별관리 : 부서장 특별교육 실시, 야간 연장근무 월1회 추가,  
구 행사 지원근무 최우선 선발 등 패널티 부여

**V 소요 예산 ..... 금19,770천원**

**산출내역**

- 순번대기표 : 2,000,000원×2대 = 4,000,000원
- 수수료보관용 이중금고 : 500,000원×1개 = 500,000원
- 인감용지 보관용 이중캐비닛 : 450,000원×1개 = 450,000원
- 민원용 의자 : 250,000원×17개 = 4,250,000원
- 민원창구 직원용 의자 : 250,000원×25개 = 6,250,000원
- 민원창구 꽃꽂이 설치 : 360,000원×12월 = 4,320,000원

## 예산과목

- 민원여권과, 주민만족행정구현, 고객중심의 민원행정서비스, 하나로민원창구 운영, 자산취득비, 자산 및 물품취득비
- 민원여권과, 행정운영경비, 기본경비, 기본경비, 일반운영비, 사무관리비

## VI 행정사항

- 민원실 환경개선(민원창구 증설) 및 전문가 친절교육 업무협약 : 총무과
- 친절봉사의 자율적 참여 유도를 위한 팀장회의 : 주1회
- 2016 서울시 민원응대 분야 최우수구 선정 사전준비 도모 : 평가표 배부(별첨)