

문서번호	총무과-8026
결재일자	2016.4.4.
공개여부	대시민공개
방침번호	구청장 방침 제431호

주무관	후생복지팀장	총무과장	행정관리국장	부구청장	구청장
구순	최은하	서문석	고재식	김경호	04/04 김기동
협 조	청렴조사팀장 직소민원팀장 인사팀장 민방위팀장	박정화 윤석춘 김기석 윤용이			

- **친절로 소통하는 희망광진** 실현을 위한 -
2016년도 베스트 친절직원 선발계획



행 정 관 리 국
(총 무 과)

- **친절로 소통하는 희망광진** 실현을 위한 -

2016년도 베스트 친절직원 선발계획

공직에 투철한 사명감을 갖고 맡은 업무에 최선을 다하여 구민들과 동료들로부터 칭찬받은 직원을 베스트 친절직원으로 선발하여 사기를 북돋고 친절한 공직풍토를 조성하고자 함.

선 발 계 요

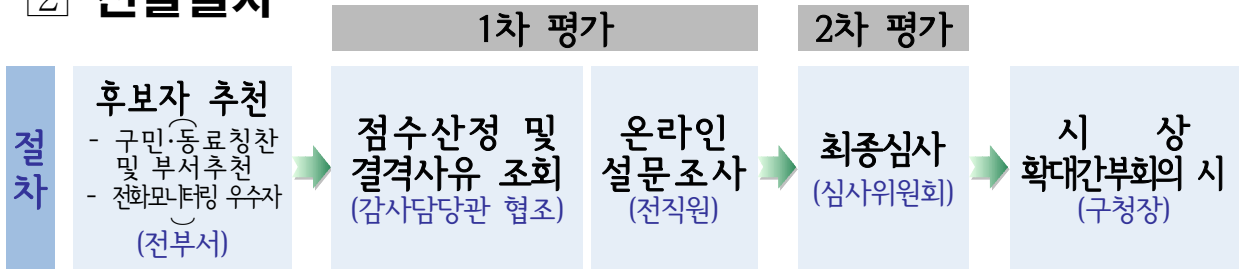
- 1] **선 발 명:** 2016년도 베스트 친절직원
- 2] **선발시기:** 분기별 선발(총4회)
- 3] **선발인원:** 총24명 ⇒ 분기별 6명(구 4, 동 2)
 - 1차: 18명 선발(구 12, 동 6), 2차: 최종 6명 선발(구 4, 동 2)
- 4] **선발대상:** 각 부서에서 추천한 7급 이하 광진구 직원
 - 공무직, 무기계약직, 사회복지무원 등 포함
 - ☞ 2016년도부터 선발대상 범위를 전직원으로 확대
 - 추천방법: 각 부서 1명씩(※ 반드시 추천, 선발된 직원 재추천 가능)
- 5] **선발방법:** 1차 평가(3배수 선발) ⇒ 2차 평가(심사위원회) ⇒ 최종 6명 선발
 - 1차(18명 선발): 칭찬받은 횟수, 직원설문결과, 전화모니터링 결과 반영
 - 2차(6명 선발): 1차 평가 점수 + 심사위원회 점수 반영하여 최종선발
- 6] **시 상:** 구청장 표창(구·동 확대간부회의 시), 도서문화상품권(10만원)
 - 공무직, 무기계약직, 사회복지무원 부상(도서문화상품권) 제외

세부 추진계획

1 선발시기

분기	1/4	2/4	3/4	4/4
선발시기	4월중	7월중	10월중	12월중
칭찬기간	2015.12월~2016.3월	2016.4~6월	2016.7~9월	2016.10~11월

2 선발절차



3 후보자 추천

- 추천방법: 각 부서 **1명씩** 반드시 추천, **친절 공적조서 제출**(양식: 붙임1 참고)
(※ **역대 베스트 친절 직원으로 선발된 직원 재추천 가능**)
- 추천대상: 구민·동료칭찬 직원, 부서추천 직원, 전화모니터링 우수직원 등
- 추천경로

구분	추천 경로
구민칭찬	직접방문, 유선, 자필서신, 팩스, 홈페이지 등에서 구민에게 칭찬받은 직원
동료칭찬	새올행정시스템 전자문서 게시판 “칭찬합시다”에서 동료에게 칭찬받은 직원
기타	· 부서추천 직원: 친절대장에 등록되지 않은 직원 중, 친절능력이 탁월한 직원 · 전화모니터링 우수직원 등

- 분기별 칭찬직원 접수대장 관리 ⇒ **베스트 친절직원 선발 시(전직원 공람)**
☞ 구민·동료칭찬, 전화모니터링 최우수직원 등 칭찬내용 확인 및 기록
- 추천기한: 분기별 후보자 추천의뢰 공문으로 별도 공지

4 부적격자 확인(감사담당관 협조)

- 후보 제외대상
 - ☞ 징계요구중이거나 징계처분을 받은 자로서 승진제한기간 미경과자 (견책 6개월, 감봉처분기간+12개월, 정직처분기간+30개월)
 - ☞ 불문경고, 훈계(주의), 경고처분 후 6개월 미경과자
 - ☞ 불친절 사례가 확인된 자
 - ☞ 기타 공직자로서 모범이 된다고 볼 수 없는 자
- ※ **사회복무요원 후보 제외자(자치행정과 협조)**
: 경고 및 재복무후 6개월 미경과자, 병가 10일 이상 사용자(복무기간중)

5 선발배점

● 평가분야별 배점(100점 만점)

구분	1차 평가			2차
	칭찬받은 횟수	직원설문결과	전화모니터링 결과	심사위원회
배점비율	20%	20%	50%	10%

● 평가분야별 점수산정 방법

평가분야		점수산정 방법	
1차	칭찬받은 횟수 (20%)	추천일으로부터 1년전까지 구민·동료에게 칭찬받은 횟수 산정 방법 ○ 1회 ⇒ 1점으로 계산, 20점 만점(20회까지 반영) ○ 칭찬직원 접수대장 참고하여 점수 반영 ○ 부서칭찬인 경우 해당부서 추천 직원에게 점수부여	
	직원설문 결과 (20%)	○ 새올행정시스템 설문조사 실시(총3문항) <예상질문> ① 후보 중, 평소 민원인에게 친절한 태도로 대하여 칭찬받는 직원은? ② 후보 중, 동료에게 친절하고 직원화합을 위해 애쓰는 직원은? ③ 후보 중, 본인의 업무를 정확하게 처리하고 책임을 다하는 직원은? 산정 방법 ○ 득표율: 문항당 30%, 30%, 40%로 환산하여 100점 만점으로 합산 ○ 득표율 ⇒ 20점 만점으로 재환산하여 최종 반영	
	전화 모니터링 결과 (50%)	추천일 기준 최근 전화 모니터링 점수 산정 방법 ○ 전화 모니터링 점수 ⇒ 50점 만점으로 환산 ○ 전화 모니터링 점수 없는 직원(지원부서, 현장근무 직원 등) ⇒ 추천일 기준 전월 전화 모니터링 평균점수 부여	
2차	심사위원회 (10%)	1차평가 결과 토대로 심사위원회에서 6명 최종결정 산정 방법 1차 평가 점수 + 심사위원회의 합의로 10점 이내 점수부여	
동점자 결정		① > ② > ③ 순서로 결정 ① 민원접점부서 직원 (민원여권과, 세무1·2과, 지적과, 교통행정과, 교통지도과, 보건위생과, 동 주민센터) ② 칭찬받은 횟수순 ③ 근무연수순	

6 심사위원회 개최(2차 평가)

● 위원회 구성

☞ 위원장: 부구청장

☞ 위 원: 행정관리국장, 기획경제국장, 복지환경국장, 도시관리국장, 안전건설교통국장, 보건소장, 감사담당관(배석)

● 심사위원회 개최

☞ 개최일시: 직원 설문조사 마감 후 돌아오는 **국장단회의 시**

☞ 심사대상: 베스트 친절공무원 후보자 전원(부적격자 제외)

● 심사방법: 2차 평가 대상자 종합적인 판단 후 최종결정(1차 평가 결과 참고)

● 심사평가표(예시)

2016년도 베스트 친절직원 후보 심사평가표

연번	사진	부서 (직급)	성 명 (생년월일)	담당 업무	친 절 공 적	1차 평가결과	비고
1							
2							

심사위원 :

성명 :

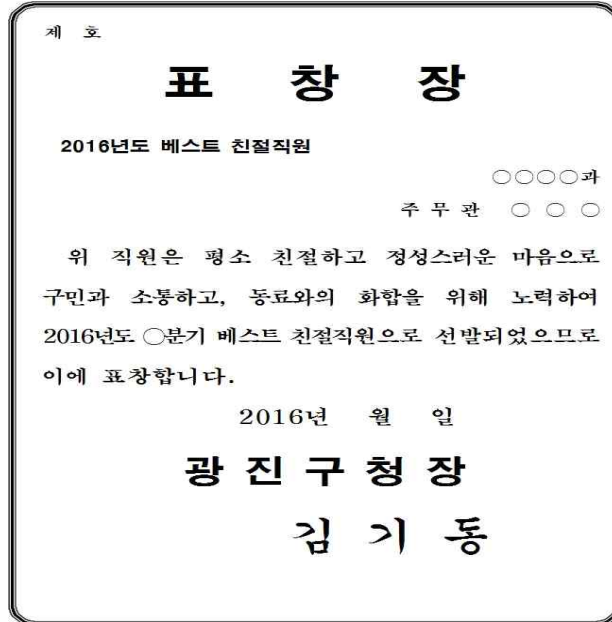
(서명)

7 인센티브

● 인센티브 내용

베스트 친절직원	○ 구청장 표창(구·동 확대간부회의 시), 도서문화상품권(10만원) ☞ 올해의 친절왕 후보로 추천(※ 추후 별도계획 수립)
	○ 해당분기 친절체험단 자문위원으로 활동 ☞ 해당분기 미흡부서 교육 시, 미흡부서 직원과의 대화의 시간 마련 (친절응대 노하우 및 마인드 나눔)
베스트 친절직원 후보자	도서문화상품권(3만원)
※ 공무직, 무기계약직, 사회복지무요원 부상(도서문화상품권) 제외 ☞ 공직선거법 제112조 제2항 제4호 가·나목에 따라 표창만 가능 ☞ 사회복지무요원 특별휴가 3일 부여(상황에 따라 3일 이내 변경 가능)	

● 표창장(예시)



III || 소요 예산

1 [1] 소요예산

● 총 소요예산

- ① 베스트 친절직원 시상: **2,400천원(100,000원×6명×4분기)**
- ② 베스트 친절직원 후보자격려: **4,800천원(30,000원×40명×4분기)**
- ③ 표창장 제작: **144천원(6,000원×6명×4분기)**

● 예산과목

☞ 베스트 친절직원 시상 및 후보자 격려

총무과, 활기찬근무분위기조성 및 행정서비스 창출, 직원 후생복지 및
창의적 인재양성, 민원행정서비스향상, 포상금, 포상금

☞ 표창장 제작

총무과, 활기찬근무분위기조성 및 행정서비스 창출, 직원 후생복지 및
창의적 인재양성, 민원행정서비스향상, 포상금, 포상금

III || 행정 사항

1 [1] 각 부서별 7급 이하 광진구 직원 추천

- 공무직, 무기계약직, 사회복지무요원 등 포함
- 부서별 1명씩 반드시 추천, 선발된 직원 재추천 가능

2 [2] 전직원 새올행정시스템 설문조사시 적극 참여

- 붙임 1. 친절 공적조서(양식) 1부.
2. 2015년도 베스트 친절직원 현황 1부. 끝.