

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	민원여권과-12488
등록일자	2016.5.3.
결재일자	2016.5.3.
공개구분	부분공개

주무관	민원처리팀장	민원여권과장	행정국장		
이호선	이병수	이인호	05/03 이창훈		
협조자	총무과장 민원행정팀장	박철수 황선옥			

★ 2016년 방문민원 친절도 평가 대비

# 민원응대 친절도 향상 교육 결과

교육결과

- 일 시 : 2016. 4. 22(금) 18:30 ~ 20:00
- 장 소 : 롯데백화점(강남점) 문화센터
- 교육대상 : 민원여권과 직원 37명(시간선택제 임기제, 기간제근로자 포함)
- 친절강사 : \*\*\*\*\*
- 교육내용 : 현장클리닉 점검 사항, 민원인에게 다가가기(복장,표정,인사) 등

당면 추진계획

- 서울시 민원응대서비스 품질 평가 대비 : 2016. 5. 2. ~ 6. 8.
- 방문민원 평가 대비 당면 조치사항
  - 근무복 구입 : 단정하며 활동성 있는 상의, 하의 구매
  - 민원 서식대 및 화분 정비 : 고장난 물품 교체, 불필요한 부착물 정리 등
  - 가족관계 등록 제신고 창구 칸막이 및 탈의실 설치 등
- 방문민원 응대 능력 향상 교육 집중 실시
  - 담당팀장 책임하에 미흡자 등 개별 교육 병행(정리정돈, 청소 등 관리)

2016. 5. .

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>																											

# 민원응대 친절도 향상 교육 결과

2016년 방문민원 친절도 평가 대비, 민원응대 친절도 향상 교육을 실시하고, 사전 모니터링에서 나타난 문제점을 개선하여 민원행정서비스의 향상을 도모하고자 함.

## I 교육 개요

- 교육일시 : 2016. 4. 22(금) 18:30 ~ 20:00
- 교육장소 : 롯데백화점(강남점) 문화센터
- 교육대상 : 민원여권과 직원 37명(시간선택임기제, 기간제근로자 포함)
- 친절강사 : \*\*\*\*\*



### 【 프로필 】

- ▶ 성 명 : \*\*\*\*\*
- ▶ 근무경력 : \*\*\*\*\*
- ▶ 강의경력
  - \*\*\*\*\*
  - \*\*\*\*\*

## II 교육 결과

- 교육내용
  - 【Chapter 1】 민원여권과 현장클리닉 내용 - 민원창구별 모니터링 사항
  - 【Chapter 2】 2015년 방문민원 평가 결과 개선이 필요한 사항
  - 【Chapter 3】 우리의 현장 - 민원실 환경, 대기자세, 청결상태, 부착물 등
  - 【Chapter 4】 민원인에게 다가가기 - 이미지, 복장, 표정, 인사 등

## □ 교육사진



### Ⅲ

## 사전 모니터링 결과(주관:롯데백화점 서비스전담 매니저)

### □ 공통사항

#### ○ 환경 및 청결상태

- 근무장소가 지저분함 → 데스크 위 불필요한 비품 및 먼지 제거 등 정리 시급
- 데스크 위 생화는 좋으나, 테마가 없고 너무 많아 지저분해 보임
- 부착물이 여러장소에 어지럽게 붙어 있음 → 부착물 규격화하여 통일이 필요함
- 고장난 집기, 바뀐 서식 등이 그대로 방치되어 있음 → 교체 시급

#### ○ 복장, 표정, 인사

- 통일된 유니폼 착용 권장 → 전문적으로 보이지 않아 민원이 야기될 소지 많음
- 눈맞춤/무표정/인사 전혀 이루어지지 않고 있음
- 자리이석, 잡담이 자주 이루어지며, 대기시 껌, 커피 등 취식행위가 빈번함
- 고객관점이 아닌 개인관점 설명 → 설명이 빠르고 일방적임
- 지시형 화법 많이 사용(호출번호만 계속 누름)

### □ 팀별 개선할 사항

#### ○ 본관 1층 정문 안내데스크 - 총무과 교육 및 관리 필요

- 기본적인 고객 안내 스킬 부족(무표정/인사말 전혀 없고, 성의없음)
- 안내 정확성 떨어짐 → 두손 안내, 정확한 방향 안내 필요
- 데스크 및 주변 환경 불량, 민원인 앞에 두고 취식행위 등 다수 발견

## ○ 하나로 및 유기한 민원 등

- 밝은 표정, 인사말 없음
- 기본적으로 대기시 모두 고개를 숙이고 있음 → 번호 호출시 “00번 손님~~” 필요
- 대기 고객이 많지 않은데도 신속한 처리가 되지 않음
- 데스크 정리정돈 필요, 자리 이석 잡담 많음

## ○ 가족관계등록 제신고

- 밝은 표정, 인사말 전혀 없음
- 근무직원의 세심함과 배려심이 필요하나, 오히려 산만함(이혼, 개명 등 신고 시 개인 사생활 보호가 전혀 되지 않고 있음) → 창구별 칸막이 등 필요
- 데스크 및 안쪽 벽면 등 부착물 많고, 개인용품 방치

## ○ 여권안내 및 접수, 교부

- 주변환경 및 데스크 비좁고 청소 및 정리정돈 안됨
- 밝은 표정, 인사말, 추가멘트 등이 없음 → 기본적인 고객 응대 스킬 필요
- 직원들 산만함(민원대에서 잡담, 취식, 스트레칭 등이 이루어짐), 본인 할말만 함
- 불 필요한 부착물이 너무 많음(여권안내창구 및 서식대)

## IV

### 당면 추진사항

#### □ 2016년 상반기 서울시 민원응대서비스 품질 평가 대비

##### ○ 점검시기

- 전화민원 : 1차(5. 2 ~ 5. 9), 2차(6. 1 ~ 6. 8)
- 방문민원 : 5. 2 ~ 6. 8(기간 중 3회 점검)

○ **점검대상** : 전화민원(민원실, 민원업무 부서), 방문민원(민원실, 보건소)

○ **점검방법** : 외부 전문리서치 기관에 위탁 점검

##### ○ 결과조치

- 우수부서 : 시장표창 및 상금 지급, 미흡부서 : CS 교육 실시

## ○ 준비사항

### - 근무복 구입

- ▶ 대 상 : 민원 창구 직원 20명
- ▶ 근무복 구성 : 단정하며 활동성 있는 상의 및 하의 구매
- ▶ 예산확보 : 근무복 예산의 범위 안에서 구매

- 민원 서식대 정비 : 고장난 물품 교체, 불필요한 부착물 등 정리
- 민원대 화분 정비 : 테마가 있고 계절에 맞는 꽃으로 교체
- 민원창구 주변 청소 및 정리정돈
- 가족관계등록 제신고 창구 칸막이 시공 : 개인 사생활 보호 시급
- 근무복 구입에 따른 탈의실 마련

※ 가족관계등록 창구 칸막이 및 탈의실 공사 ⇒ 총무과 예산 반영 긴급 시공

## □ 방문민원 응대 능력 향상 교육 실시

### ○ 장기 대책

⇒ 롯데백화점(강남점)과 교육 정례화를 위한 전문가 그룹 서비스  
제휴 협약 체결(MOU)

### ○ 과 자체 교육 실시

- 교육시기 : 방문민원 평가 대비 집중 실시(미흡자 등 개인별 교육 병행)
- 교 육 자 : 민원여권과장 및 담당팀장, 친절교육 업무 담당자 등
- 교육내용 : 4. 22 교육자료 활용, 인사말, 추가멘트 등 집중 교육

#### ▶ 자신감 있는 인사를 하는 방법

- 1 할까 말까 「**망설임 없이**」 인사 합니다
- 2 마주친 상대에게 「**내가 먼저**」 인사 합니다
- 3 인사를 받으면 「**나도 밝은 인사**」 로 화답합니다

- 안녕하세요? 어서 오십시오!
- 이쪽으로 앉으시겠습니까?
- 어떤 용건으로 방문하셨습니다?
- 잠시만 대기 부탁드립니다.
- 더 궁금하신 사항 있으십니까?
- 고맙습니다. 즐거운 하루되십시오!

※ 민원창구에서 잡담, 취식, 스트레칭을 삼가고, 주변 정리정돈, 청소 등은 수시로 실시하도록 담당팀장 책임하에 철저히 교육

## V

### 소요 예산

- 총 소요액 : 16,297,600원
- 근무복 구입 : 1,843,200원
  - 산출내역 : 92,160원 × 20명
  - 예산과목 : 민원여권과, 행정운영경비, 기본경비, 기본경비, 일반운영비, 사무관리비
- 가족관계등록창구 칸막이 및 직원 탈의실 설치 : 14,454,400원(견적서 별첨)

## VI

### 행정 사항

- 가족관계등록창구 칸막이 및 탈의실 설치 예산 지원 : 총무과
- 근무복 및 민원대 화분 등 구입 : 민원여권과

붙임 : 1. 전화 및 방문민원 평가 매뉴얼(평가표) 1부.  
2. 견적서 1부. 끝.