

5-9 주민이 감동하는 친절행정 구현

직원들에 대한 친절아카데미의 운영 및 프로그램의 다양화를 통해 국민들의 다양한 행정수요에 부응하고 고객감동을 이끌어 낼 수 있는 친절브랜드를 창출

추진방향

- ▮ 직급과 업무 분야별 특성에 따른 맞춤형 친절교육 실시
- ▮ 친절도 모니터링 방법의 전문화·객관화·다양화 및 보수교육 실시
- ▮ 주민 기대에 부응하는 다양한 친절 행정서비스 제공

사업계획

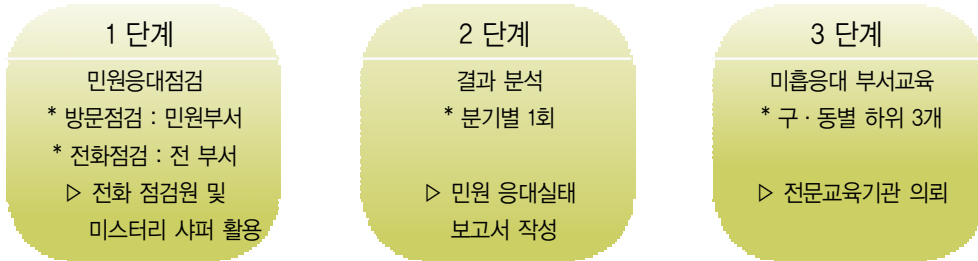
▮ 민원분야 및 업무 특성에 따른 교육 실시

- 민원분야 : 방문고객 및 전화민원 응대 등 고객만족향상 교육
- 행정지원 : 내부고객 응대 및 리더십 향상 등 조직역량 강화 교육
- 인허가 및 규제 : 불만고객응대 및 고질민원 관리 교육 등
- 공익근무요원·비정규직 근로자 등 구정업무종사자 친절교육 실시

▮ 친절도 평가방법의 객관성 확보

- 점검대상 : 방문민원(민원부서) 및 전화민원 응대(전 부서)
- 점검기관 : 민간전문업체 선정
- 점검방법
 - 전화 모니터링 : 각 부서별 문의사항 관련 통화 시 전화연결 신속성, 수화요령 및 연결태도 등 항목별 평가
 - 방문 모니터링 : 가장 고객(미스터리 샤피어)이 민원부서(동)를 방문하여 점검표에 의한 민원응대 실태 조사
- 평가횟수 : 분기별 1회

– 점검흐름도



Ⅰ **구정현안 관련 돌발 퀴즈 실시**

- 대 상 : 전 직원
- 출제횟수 : 분기별 5회
- 출제내용 : 구정현안 관련 문제
- 진행방법 : 구내방송으로 돌발퀴즈 출제 → 전자문서 메일로 정답 접수
→ 선착순 정답자 선정 및 공지 → 총무과에서 상품 수령

Ⅰ **친절마인드 조성을 위한 캠페인 광고 제작 및 방송**

- 제작형식 : 일반멘트형 및 음악삽입형 라디오 공익 광고
- 제작횟수 : 월 1회
- 제작절차 : 광고컨셉 구성 → 성우 더빙 작업 → 오디오 믹싱 작업
- 광고내용
 - 마음으로 다가가는 칭찬으로 행복한 관악구 만들기 캠페인
 - 따뜻하고 웃음이 넘치는 관악구 만들기 캠페인
 - 밝은 직장분위기 조성을 위한 배려하는 관악구 만들기 캠페인 등

Ⅰ **친절 우수직원 인센티브 확대**

- 친절공무원 문화 탐방 실시 : 연 1회
- 친절공무원 선발 및 포상 : 연 2회(상·하반기)
- 행정서비스종합평가 우수부서 및 우수 직원 선발 : 연 1회
- CS리더 활동 우수부서 선정 및 격려 포상 : 연 1회
- 친절도 평가 우수부서 선정 및 모니터링 우수직원 포상 : 4회(분기별 1회)

연차별 추진계획 및 소요예산

단위 : 백만원

구 분		연차별 추진계획				
		2010	2011	2012	2013	2014
친절교육	추진사항	3회	5회	7회	9회	11회
		3시간	3시간	5시간	7시간	10시간
	소요예산	21	28	49	88	144
캠페인 광고 제작	추진사항	2회	12회	12회	12회	12회
	소요예산	-	30	30	30	30
전화·방문 민원 응대 모니터링 평가	추진사항	4회	8회	8회	8회	8회
	소요예산	23	93	93	93	93
친절우수 인센티브 제공	추진사항	3회	9회	9회	9회	9회
	소요예산	3	19	19	19	19
친절이벤트 실시	추진사항	-	3종	3종	3종	3종
	소요예산	-	6	6	6	6
총사업비	951	48	176	198	236	293