

민선5기 구정운영기본계획 추진성과

(주관부서 : 총무과)

2014. 6. 30 현재

관리코드	V - 9	5대 핵심과제	구민이 주인으로 참여하는 행정특구
주관부서	총무과	단위사업명	주민이 참여하는 친절행정 구현

《 사업목적 》

직원들에 대한 친절아카데미 운영 및 프로그램의 다양화를 통해 구민들의 다양한 행정 수요에 부응하고 고객감동을 이끌어 낼 수 있는 친절브랜드 창출

《 사업개요 》

- 사업기간 : 2010 ~ 2014. 6
- 주요사업
 - 민원분야 및 업무 특성에 따른 교육 실시
 - 친절도 평가의 객관성 확보
 - 친절마인드 조성을 위한 캠페인 광고 제작 및 방송
 - 친절 우수직원 인센티브 확대 및 친절 이벤트 실시
- 총 사업비 : 278백만원

구 분	총 사업비 (백만원)					추진상황			이행률 (%)	비고
	소계	국비	시비	구비	민자	정상	부진	미추진		
총계	278			278		4			94.2	
민원분야 및 업무특성에 따른 교육 실시	102			102		○			97.2	
친절도 평가의 객관성 확보	128			128		○			100	
친절마인드 조성을 위한 캠페인 광고 제작 및 방송	15			15		○			100	
친절 우수직원 인센티브 확대 및 친절이벤트 실시	33			33		○			79.4	

○ 연차별 소요예산

(단위 : 백만원)

소계	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
278	42	53	60	61	62

연 차 별 추 진 계 획

	2010	2011	2012	2013	2014
투자계획(백만원)	42	53	60	61	62
〈단계별 투자내용〉					
○ 민원분야 및 업무특성에 따른 교육 실시					
○ 친절도 평가의 객관성 확보					
○ 친절마인드 조성을 위한 캠페인 광고 제작 및 방송					
○ 친절 우수직원 인센티브 확대 및 친절이벤트 실시					

세부관리코드	V - 9 - 가	세부사업명	민원분야 및 업무 특성에 따른 교육 실시				
추진시기	임기 내 완료() / 임기 후 계속()			부서명 (팀 명)	총무과 (친절후생팀)	담당자 (전화번호)	양동욱 (879-5182)
추진상황	완 료		임기 후 계속		미착수	이행률	부진 및 미완료 사유
	종결사업	계속사업	정상	부진			
		○	○			97.2	-

사업 개요

○ 사업기간 : 2010 ~ 2014

○ 내 용

- 전 직원 친절아카데미 운영 등 맞춤형 친절교육 실시로 CS교육 강화
- 불만민원응대, 전화 및 방문민원 응대 등 업무별 특성화된 친절교육 실시
- 전화모니터링 미흡직원 등 친절클리닉 실시

○ 총사업비 : 79.7백만원

〈연차별 재원 소요〉

(단위:백만원)

구 분		계	2010	2011	2012	2013	2014	비고
재 원 별	계	79	24	17	17	17	6	
	국 비							
	시 비							
	구 비	79	24	17	17	17	6	
	지방채 민 자							

추진 목표

〈연차별 목표〉

추진 내용	2010	2011	2012	2013	2014
민원분야 및 업무특성에 따른 교육 실시	3회	5회	7회	9회	11회

추진 실적

○ 추진실적 총괄

사업 내용	목표	실적	사업이행률
2010~2014. 친절아카데미 및 친절도 향상 교육	35회	34회	97.2%
		달성도(이행률)	97.2%

○ 일정별 추진실적

일 자	추진사항	세 부 내 용
2010.7~12	친절아카데미 교육	5회, 1,200명
	친절도향상 클리닉 교육	3회, 410명
2011.1~12	친절아카데미 교육	8회, 1,400명
	친절도향상 클리닉 교육	3회, 89명
2012.1~12	친절아카데미 교육	6회, 1,319명
	친절도향상 클리닉 교육	1회, 15명
2013.1~12	친절아카데미 교육	5회, 1,807명
	친절도향상 클리닉 교육	1회, 58명
2014.1~6	민원접점부서 친절도 향상 교육	1회, 301명
	친절아카데미 교육(1차, 구정운영업무종사자 대상)	1회, 312명

□ 사업성과

- 반복 학습을 통한 서비스마인드 개선 및 고객응대 요령 향상

□ 향후계획

- 2014.하반기 중 친절아카데미 교육 실시 예정(2차 ~ 6차)
- 기존의 강의식 교육은 가능한 지양, 참석자의 관심도 및 집중도를 높일 수 있는 방식의 교육 검토

세부관리코드	V - 9 - 나	세부사업명	친절도 평가의 객관성 확보				
추진시기	임기 내 완료() / 임기 후 계속()			부서명 (팀 명)	총무과 (친절후생팀)	담당자 (전화번호)	양동욱 (879-5182)
추진상황	완 료		임기 후 계속		미착수	이행률	부진 및 미완료 사유
	종결사업	계속사업	정상	부진			
		○	○		100	-	

사업 개요

- 사업기간 : 2010 ~ 2014
- 내 용
 - 점검대상 : 방문민원 및 전화민원 응대(전부서)
 - 점검방법 : 기간제근로자 및 공공근로 등 활용, 고객가장하여 응대태도 평가
 - 점검결과 : 민원응대 평가 → 결과분석 → 미흡사항 개선교육 실시
- 총사업비 : 95.5백만원

〈연차별 재원 소요〉

(단위:백만원)

구 분		계	2010	2011	2012	2013	2014	비고
재 원 별	계	96	12	25	25	25	12	
	국 비							
	시 비							
	구 비	96	12	25	25	25	12	
	지방채 민 자							

추진 목표

〈연차별 목표〉

추진 내용	2010	2011	2012	2013	2014
전화·방문민원 모니터링 점검	4회	8회	8회	8회	4회

추진 실적

○ 추진실적 총괄

사업 내용	목표	실적	사업이행률
2010~2014. 전화 및 방문민원응대 모니터링	32회	32회	100%
		달성도(이행률)	100%

○ 일정별 추진실적

일 자	추진사항	세 부 내 용
2010.7~12	전화민원 모니터링	점검횟수 : 1,120회 결과분석 및 보고 : 2회
2011.1~12	전화민원 모니터링 방문민원 모니터링	방문민원모니터링 시범운영(하반기) 점검횟수 : 3,181회(전화2,856+방문325) 결과분석 및 보고 : 5회(전화4+방문1)
2012.1~12	전화민원 모니터링 방문민원 모니터링	점검횟수 : 3,713회(전화3,024+방문689) 결과분석 및 보고 : 8회(전화4+방문4) 전화친절자가학습(마스터코칭) 시스템 운영
2013.1~12	전화민원 모니터링 방문민원 모니터링	점검횟수 : 2,735회(전화2,016+방문719) 결과분석 및 보고 : 8회(전화4+방문4) 전화친절자가학습(마스터코칭) 시스템 운영
2014.1~6	전화민원 모니터링 방문민원 모니터링	(1분기 추진실적) 점검횟수 : 595회(전화446+방문149) 결과분석 및 보고 : 2회(전화1+방문1) ※ 2분기 실적 분석중 전화친절자가학습(마스터코칭) 시스템 운영

□ 사업성과

- 미스터리 쇼퍼 방식을 통한, 보다 객관적인 직원 친절도 평가 가능
- 전화친절 자가학습 프로그램 활용, 본인의 미흡한 점 자기반성 및 개선 유도
- 미흡직원에 대한 친절도향상교육과 연계 실시, 친절도 향상 효과를 극대화

□ 향후계획

- 2014.2분기 모니터링 결과분석 및 보고 : 2014.7월중
- 2014.3~4분기 모니터링 추진 및 결과 보고 : 2014. 하반기

세부관리코드	V - 9 - 다	세부사업명	친절마인드 조성을 위한 캠페인 광고 제작 및 방송				
추진시기	임기 내 완료() / 임기 후 계속()			부서명 (팀 명)	총무과 (친절후생팀)	담당자 (전화번호)	양동욱 (879-5182)
추진상황	완 료		임기 후 계속		미착수	이행률	부진 및 미완료 사유
	종결사업	계속사업	정상	부진			
		○	○		100	-	

사업 개요

- 사업기간 : 2010 ~ 2014
- 내 용
 - 시간상 제약 및 비용이 수반되는 교육 외에, 분위기 전환이 용이한 캠페인 광고를 통해 친절마인드 생활화
 - 제작형식 : 라디오 공익광고(광고 1편당 30초 ~ 1분미만), 동영상 광고 등
- 총사업비 : 2.2백만원

〈연차별 재원 소요〉

(단위:백만원)

구 분		계	2010	2011	2012	2013	2014	비고
재 원 별	계	6	-	-	5	1	-	
	국 비							
	시 비							
	구 비	6	-	-	5	1	-	
	지방채 민 자							

추진 목표

〈연차별 목표〉

추진 내용	2010	2011	2012	2013	2014
친절마인드 조성을 위한 캠페인 광고 제작 및 방송	2회	1회	1회	1회	1회

추진 실적

○ 추진실적 총괄

사업 내용	목표	실적	사업이행률
2010~2014. 친절캠페인 라디오 광고 제작	6회	6회	100%
		달성도(이행률)	100%

○ 일정별 추진실적

일 자	추진사항	세 부 내 용
2010.2월	친절캠페인 라디오 광고 제작	▪ 고객감동 캠페인 광고 제작(8편)
2010.8월	친절캠페인 라디오 광고 제작	▪ 고객감동 캠페인 광고 제작(10편)
2011.5월	친절캠페인 라디오 광고 제작	▪ 친절캠페인 CM송 '빙글빙글 웃어보세요'(1편)
2012.10월	친절캠페인 라디오 광고 CM송, 동영상 제작	▪ 친절캠페인 라디오광고 제작(4편) ▪ 친절체조 동영상 및 CM송 제작(각1편)
2013.9월	친절캠페인 라디오 광고 제작	▪ 고객감동 캠페인 광고제작(4편)

□ 사업성과

- 친절메세지의 반복 안내를 통한 친절마인드 제고 및 습관화 유도

□ 향후계획

- 2014. 하반기 중 친절캠페인 광고 제작 : 1백만원 이내
- 완성도 높은 친절광고를 제작하여 간결하면서도 다채로운 내용의 친절메시지 전달

세부관리코드	V - 9 - 라	세부사업명	친절우수 인센티브 확대 및 친절이벤트 실시				
추진시기	임기 내 완료() / 임기 후 계속()			부서명 (팀 명)	총무과 (친절후생팀)	담당자 (전화번호)	양동욱 (879-5182)
추진상황	완 료		임기 후 계속		미착수	이행률	부진 및 미완료 사유
	종결사업	계속사업	정상	부진			
		○	○		79.4	-	

□ 사업 개요

○ 사업기간 : 2010 ~ 2014

○ 내 용

- 친절우수 인센티브 확대

▪ 친절공무원 선발 및 포상 (연2회, 반기별)

▪ 고객만족도 행정서비스 종합평가 (연1회)

▪ 친절도 평가 우수직원 인센티브 제공

- 친절도 향상을 위한 친절 이벤트 사업 실시

▪ 부서 내에서 주체적인 친절마인드 형성을 위한 친절 경진대회 개최 등

▪ 친절에 대한 직원들의 관심을 이끌어 낼 수 있는 새로운 사업 추진

○ 총사업비 : 61.4백만원

〈연차별 재원 소요〉

(단위:백만원)

구 분		계	2010	2011	2012	2013	2014	비고
재 원 별	계	62	8	13	24	16	2	
	국 비							
	시 비							
	구 비	62	8	13	24	16	2	
	지방채							
	민 자							

□ 추진 목표

〈연차별 목표〉

추진 내용	2010	2011	2012	2013	2014
친절도 우수직원 인센티브 확대	5회	9회	9회	9회	4회
친절도 향상을 위한 친절이벤트 사업 실시	-	3종	3종	3종	3종

□ 추진 실적

○ 추진실적 총괄

사업 내용	목표	실적	사업이행률
2010~2014 친절공무원 선발	8회 (반기별 5명)	8회 40명	100%
2010~2014 전화 및 방문민 원평가 우수직원 선발	32회 (분기별 각1회)	28회	87.5%
2010~2014 행정서비스 종합 평가 실시	5회(연도별1회)	4회	80%
친절이벤트사업 실시 - 직원친절도 자가진단 (2009년, 1회) - 민원조정관 제도 운영 (2011~) - 친절역할극 시범공연 (2011년, 1회) - e친절클릭 코너 개설·운영 (2012~) - 친절메모보드 제작 (2012) - 친절경진대회 실시 (2012,2013)	12종 (연도별 3종)	6종	50%
		달성도(이행률)	79.4%

○ 일정별 추진실적

일 자	추진사항	세 부 내 용
2010.11월 2011.6,11월 2012.6,11월 2013.6,11월 2014.6월	친절공무원 선발 (8회, 반기별1회)	총 40명 (상장 및 상금 수여)
2012.3,6,9,12월 2013.3,6,9,12월 2014.3월	전화민원평가 우수직원 선발 (9회, 분기별1회)	총 48명 ▪ 2012년도 : 22명 ▪ 2013년도 : 23명 ▪ 2014.1분기: 3명
2012.3,6,9,12월 2013.3,6,9,12월 2014.3월	방문민원평가 우수직원 선발 (9회, 분기별1회)	총 22명 ▪ 2012년도 : 11명 ▪ 2013년도 : 10명 ▪ 2014.1분기: 1명
2010.12월 2011.12월 2012.12월 2013.12월	행정서비스 종합평가 실시 (4회, 연도별1회)	연도별 우수부서(2개부서), 우수직원(2명) 선정, 표창장 및 상금 수여
2010. ~	구내방송 운영	친절한 고객응대 및 밝은 직장분위기 조성을 위 한 구내 아침·점심방송

일 자	추진사항	세 부 내 용
2010.9월	직원친절도 자가진단	전 직원을 대상으로 자가친절도 진단, 실시 - 651명 참여, 6개 분야 27개 항목
2011.1월~	민원조정관 제도 운영	부서별 불만민원인과 원활한 대화를 위해 민원 조정관 지정·운영
2011.5.25	친절역할극 시범공연 실시	공연제목 : 『우리들만 모르는 비밀』 내용 : 고객과의 소통 강조
2012.2월~	e-친절클릭 코너 개설 운영	친절관련 각종 자료물 게시·공유 -내용 : 민원인의 직원 칭찬 게시물(221건), 친절응대 매뉴얼, 행정서비스 현장 등
2012.10월~	친절메모보드 제작	미소거울, 전화응대 매뉴얼이 담긴 모니터, 친 절메모보드를 제작 배부 -수량 : 1,300개 -금액 : 6.5백만원
2012.11월 2013.11월	친절경진대회 개최(2회)	친절우수사례 공유를 위한 친절경진대회 개최

사업성과

- 친절공무원에 대한 인센티브 제공으로 친절마인드 거양

향후계획

- 친절공무원 및 친절부서 인센티브 확대 추진
- 2014년도 친절경진대회 개최, 우수사례공유(11~12월 중)
- 직원친절도 자가진단 실시 추진(2014.하반기 중)