

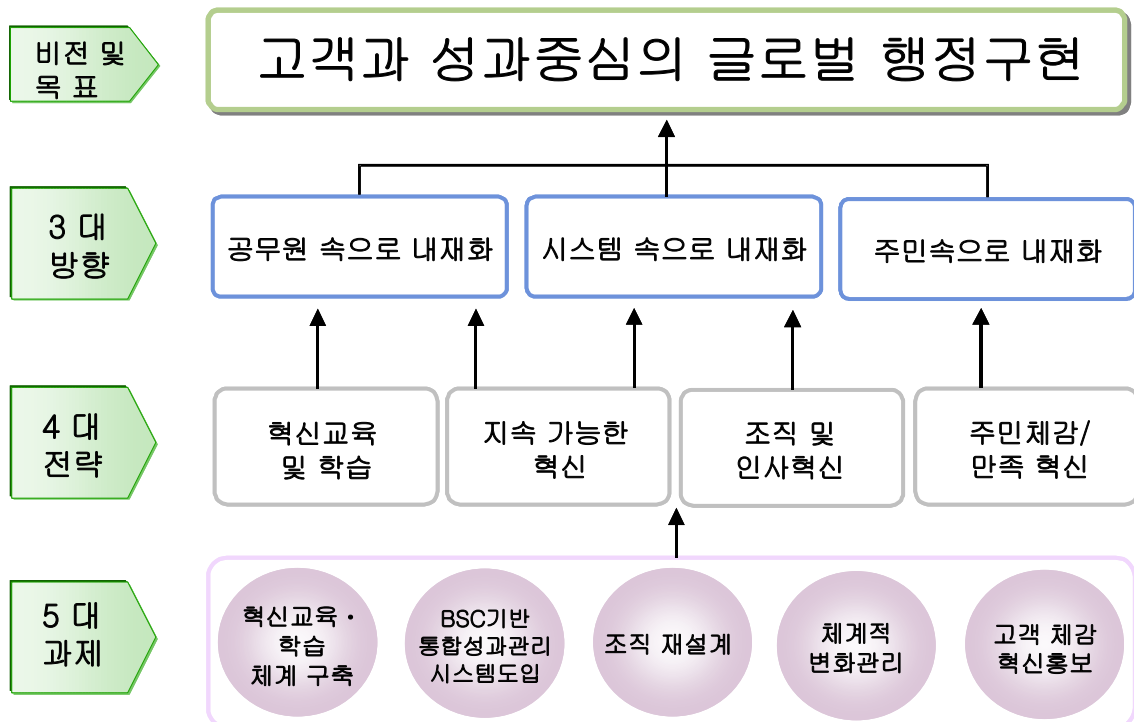
혁신정책담당관실 소관

혁신정책담당관실 업무추진 방향

□ 여건과 환경

- 혁신의 본격적 실행·확산으로 혁신수준이 개선되고 있으나 혁신활동이 정책혁신으로 직접 연계되지 않아 혁신성과에 대한 시민들의 체감도는 높지 않음
- 혁신내재화와 주민체감 행정혁신활동의 지속 추진을 위해 새로운 틀, 새로운 의식, 새로운 관행이 필요한 시점
⇒ 고객만족과 성과창출을 위한 혁신의 실행과 확산

□ 추진방향



주요사업

① 성과창출 중심의 행정혁신 실천

- ◇ '07년도는 혁신 내재화 시기에 맞는 혁신전략 수립과 주민 만족 성과중심의 새로운 시스템 구축
 - ◇ 혁신이 공무원 속에 내면화되고, 혁신의 결과가 정책·업무 속으로 스며드는 시민들이 혁신을 이해하고 동참할 수 있는 '열린 혁신' 추진
-

□ 참여형 혁신을 통해 혁신 내재화 촉진

- 『구미시지방행정혁신협의회』 운영 내실화
 - 구 성 : 20명 (위원장 시장, 공무원, 외부전문가)
 - 운 영 : 정기 (분기1회), 실질적 회의운영 (필요시 수시)
 - 기 능
 - 지방행정혁신 전략조정, 협의 및 결정
 - 중앙과 지방간 혁신성과 공유 등 협력방안 강구
 - 혁신과제 발굴 및 추진방안 협의·평가 및 환류
- 혁신성공모델 창출 및 매뉴얼 작성을 통한 혁신정착
 - 혁신공유방 On/Off-Line을 통한 혁신교류 네트워크 운영

- 우수혁신현장을 직접방문·체험하는 『혁신현장 아카데미』 개설
 - 혁신정부체험하기 투어(행자부), 장성아카데미, 함평나비축제 등
- 혁신소식지(혁신구미호), 타 지자체 혁신성공사례 등 제작 배부
 - 혁신활동이 정책에 접목되어 성과가 향상된 우수사례 적극 발굴

□ 실천과 성과중심의 혁신과제 추진

- 혁신과제 통합운영, 1부서 1브랜드화 육성
 - 부서별 혁신과제수 : '06년 150개 내외 → 68개 내외로 대폭 축소
- 참여·체험·현장학습 활동 강화
 - 부서단위 워크샵, 간담회, 발표회 등을 통한 상시 학습장화
 - 혁신활동이 정책에 접목되어 성과가 향상된 우수사례 적극 발굴
 - 혁신사례집 발간, 혁신성과 전파 및 공유 : 분기 1회, 1,000부
 - 전 공직자에게 보내는 시장님 혁신메세지 전파 : 월1회
 - 혁신독서방, 혁신동영상, 혁신명언게첩, 혁신U-Guide, 혁신현장체험 활동, 자원봉사릴레이 등 공유활동 확대 (10개 시책 지속 추진)
- 혁신참여활동시스템(혁신공유방) 구축으로 시너지 효과 창출
 - 혁신참여 6개 contents 개발 : 혁신참여 및 과제관리 등
 - 나의 혁신활동 개설로 부서 및 개인 활동내역 수시 열람
 - 행정혁신 관련 각종 정보, 추진상황 등 상시관리
 - 우수참여자에 대한 부서별, 개인별 인센티브 제공 등

② 문제해결과 실천중심의 학습 강화

- ◇ 맞춤형 혁신교육 강화로 혁신 실행력 확보
 - ◇ 자율적인 학습체계 구축으로 전부서의 상시학습장화
 - ◇ 혁신기법에 의한 혁신과제 실행 및 성과창출 혁신역량 강화
-

□ 맞춤형 혁신교육 강화

- 혁신역량 맞춤형 혁신과정 : 직급, 직렬별 혁신테마별 프로그램 개발
 - 3개 과정 : 혁신생활화 · 혁신리더쉽 · 혁신조직력강화과정
 - 1단계 : 혁신생활화 과정 (혁신의 생활화 실천)
 - 2단계 : 혁신리더쉽 확산과정 (혁신의 주변확산 실행)
 - 3단계 : 혁신조직력 강화과정 (조직의 혁신경쟁력 강화)
- 변화관리과정 : 변화관리기법 활용, 일과 혁신의 융합을 통한 성과창출
 - 고객만족 행정강화 및 주민체감형 혁신과제 도출
 - 18개 공통혁신과제의 매뉴얼 작성, 혁신과제 실행기법 터득

□ 자율학습 체계 구축으로 전부서 상시 학습장화

- 인터넷 온라인망(혁신공유방)을 통한 학습지원
 - 혁신자유토론방, 혁신현장방, 혁신자료방, 동영상자료방, 혁신U가이드방

- 혁신도서 독후감쓰기 운동의 활성화
 - 독서정보 공유, 독후감 모음집 발간, 도서추천 릴레이 등 이상
- 부서별 학습동아리 운영
 - 직렬별, 직급별 소모임 구성, 학습활동 정례화 : 부서별 1개 이상
- 혁신학습의 날 운영
 - 행정서비스 현장제 운영부서 (13개 부서) : 주1회 (매주 금요일)
 - 기타부서 : 매월1회 (셋째주 금요일)

□ 『혁신현장 체험의 날』 지속 운영

- 혁신의 필요성 공감 및 마인드 확산을 위한 현장방문
- 시 기 : 매월 혁신 현장 체험의 날 지정 연중 실시 (매월 셋째주 금요일)
- 대상 및 장소 : 전직원, 유한킴벌리 김천공장

□ 행정혁신 붐 조성을 위한 『자원봉사 릴레이』 행사 지속전개

- 공직문화 혁신선도 및 “나눔의 실천”을 통한 혁신불씨 지피기 운동전개
- 『자원봉사의 날』 지정운영 : 매월 넷째주 금요일
- 관내 불우시설, 소외계층 등을 중심으로 지속적 실시
- 직제순 참여 전직원의 자원봉사화

③ 거버넌스시대 정책프로세서 차별화와 품질관리

- ◇ 시민과 전문가의 정책참여 확대로 시정의 중장기 비전 제시 및 시민만족형 생활문화 조성
-

□ 『구미시정책연구포럼』 정책연구 기능 강화

- 구 성
 - 20명 (시의원, 교수, 분야별 전문가)
 - 임 기 : 2년
 - ※ 2001. 3. 13 구미시정책연구위원회설치규정
- 성 과 : 연구집 10집 발간 (연구과제 108건, 반영률 84%)
- 기 능 : 정책대안 제시, 현안과제 해결방안 강구, 행정개선에 관한 사항
- 발전방향
 - 정책연구 위원 구성 및 운영 : 연구, 코디네이트 기능강화
 - 연구과제 수행에 대한 평가, 검증시스템 구축 : 대구경북연구원과 MOU 체결
 - 중 · 장 · 단기 정책자료 발굴 및 정책반영률 제고

□ 『구미사랑정책모니터』 를 통한 시정현안 반영

- 구 성 : 100명 (시정에 관심 있는 만 20세 이상 시민)
 - ※ 2005. 3월 1기 68명으로 첫 출발, 2006년 98명으로 확대
 - 운 영 : 자유의견 - 수시, 지정과제 - 분기1회
 - 추진내용
 - 시민생활과 직결되는 주요현안과 다양한 계층의 의견수렴
 - 시민들이 시정에 바라는 의견이나 고충을 적극 반영
 - 제출된 의견은 심의를 거쳐 시책에 적용 가능한 우수의견 선정
⇒ 분야별, 권역별 모임, 대표선정, 모니터 정보교류 활성화
- “시민의 작은 소리도 크게 듣고, 시정의 어두운 곳은 아름답게!”

□ 4 참신한 혁신정책 Idea 로 역동적인 시정구현

- ◇ 창조적·혁신적 발상으로 참신한 혁신정책 발굴 및 신뢰행정 구현
 - ◇ 급변하는 행정환경에 적극 대응하고 미해결 과제에 대해 발전적 대안을 마련하여 조직의 활성화와 시정발전에 기여
-

□ 정책 Idea Bank 운영 및 정책반영률 제고

- 제안창구 : 시청 홈페이지, 서면, 팩스, 전자문서시스템 등
- 제안분야 : 도·농이 함께하는 지역산업진흥, 근로 및 사회복지, 정주여건 개선, 교육 및 문화관광, 향토자원 활용 등
- ※ 2006년 Idea Bank 운영실적 : 192건 (시민 26건, 공무원 166건)
- 반영률 제고
 - 시행가능한 정책 제안건의 검토를 실국장으로 격상
 - 전문가 T/F팀을 통해 제안이 사장되지 않도록 검토
 - 정책집행 우수부서 및 정책개발왕 등 시상확대
 - 혁신공유방을 통해 혁신 마일리지 부여

□ 시정의 비전과 꿈을 가꾸는 미래디자인팀 정예화

- 구 성 : 30명 (직급별, 직렬별 다양화, 정예화, 신규직원 참여)
- 운영
 - 토론과 연구를 통한 Idea 개발 및 해당 Idea 발굴
 - 학습동아리(CoP)와 연계하여 우수시책 발굴에 솔루션범
 - 정기적인 Bench-marking 및 워크샵 참여

□ 학습동아리(CoP) 활성화로 조직역량 제고

- 구 성 : 2006. 2. - 40개팀 (본청23, 출장소4, 직속기관3, 사업소10)
- 참여인원 : 446 (공무원 389, 외부 전문가 57)
- 연구분야 : 정책품질 향상을 위한 과제 발굴 및 개선안 도출,
해묵은 과제, 불필요한 일버리기 등 부서별 핵심과제
- 운영방안
 - 상·하반기 2회 연구과제 발표
 - 전문가 초청 워크숍 개최
 - 우수학습동아리 인센티브 및 혁신공유방 마일리지 부여 (개인, 부서)

□ 전국 학술대회 유치, 미래의 구미 비전 제시

- 목 적
 - 새로운 민선시대 비전을 실현, 시민들에게 꿈과 희망을 제시
 - 전국의 학술대회를 우리지역에 유치, 교육도시의 발판 마련
- 개최일정
 - 춘계 학술대회 : 2007. 2월~8월중
 - 추계 학술대회 : 2007. 9월~12월중
- 유치방법
 - 시장 서한문 발송
 - 전국 및 지역규모별 소요예산 일부지원
 - 우리시의 시정 과제에 걸 맞는 학술연구 권장
- 소요예산 (40,000천원)
 - 전국단위 학회 : 3회×10,000천원=30,000천원
 - 지역단위 학회 : 2회× 5,000천원=10,000천원

5 BSC기반 통합성과관리시스템 구축

- ◇ 고객과 성과중심의 객관적인 업무평가 시스템으로 일하는 조직문화 정착과 행정서비스 품질 향상
 - ◇ 정책에 대한 주민참여 확대와 정책의 투명성, 책임성 제고
-

□ 추진방침

- BSC성과관리+지식관리+고객관리+업무관리+보상관리시스템



⇒ 시스템 연계로 통합성과관리시스템 구축

- 성과·고객·업무관리시스템 구축을 병행 추진

⇒ 시스템간의 연계성 사전 종합 검토, 효율성 제고

□ 사업개요

- 사업기간 : '06. 8월 ~ '07. 6월

- 사업내용

- 업무관리시스템 설계 - 문서관리, 과제 (기능·목적별)관리 설계
⇒ 지자체형 표준 솔루션 보급 (행정자치부)
- 성과관리시스템 설계 및 구축
 - 기관의 미션 및 전략목표 설정, 부서단위 전략성과, 맵 도출 등
 - 성과결과 수용도 및 활용도 제고 방안 마련
- 고객관리시스템 설계 및 구축
 - 고객관리체계의 현상분석 : work-flow분석
 - 핵심고객관리업무 프로세스 개선
 - 고객 D/B 통합 구축·관리 등 업무설계
 - 실시간 업무처리 Tracking 체계 및 모니터링

- 고객평가시스템 및 세부운영방안 설계
- 지식관리시스템(혁신마일리지 포함) 구축 운영
- 소요예산 : 927백만원(전액국비)
 - BSC기반 성과관리시스템 : 240백만원 ('07. 2월 완료)
 - 고객관리시스템 : 400백만원 ('07 상반기 추진)
 - 전산시스템 Customizing : 100백만원 ('07 상반기 추진)
 - BSC 성과관리시스템 : 65백만원, 고객관리시스템 : 35백만원
 - 시스템 구동 서버(주 전산기) 구입 : 187백만원

□ 주요 추진내용

- 전산시스템 구축 : 행자부에서 표준시스템 보급예정 ('07. 6월)
 - 양산시 + 행자부 정보화팀 = 지자체 표준 솔루션 개발
 - 행자부에서 추진하는 시군구 정보고도화 사업과 연계 및 사업별 예산제도와도 연계 추진
- BSC기반 성과관리시스템 운영을 위한 실무자 교육 및 워크숍 개최
 - ⇒ 완벽한 운영체계 구축
- 데이터 입력 및 전산시스템 시험운영
- 성과시스템의 수정·보완으로 성과관리체계 기틀 마련
 - 성과지표, 목표지표 조정 및 수정 보완
- 지식관리시스템과 연계한 통합 운영 관리

□ 향후계획

- '07. 7월 시범운영 — '08. 1월 본격 운영
 - 통합행정혁신시스템 구축(전 부서) 운영
 - 업무관리 + 지식관리 + 성과관리 + 고객관리 = 연계 통합
 - 성과관리결과와 인사보상과 연계
 - 인사평정 반영 비율 점진적 확대

6] 고객중심의 성과지향적 평가분석

- ◇ 고객중심의 성과지향적 평가
 - ◇ 평가제도의 정착 및 자체평가 역량 강화를 통한 자발적인 개선과 주민에 대한 책임성 확보
-

□ 자체평가 강화로 적시성 강화

- 주요업무 평가위원회 운영 내실화
 - 외부평가전문가 의견 반영 확대 (객관성, 전문성 확보)
- 현안사업, 주요시책사업, 부진사업의 수시 현장방문 평가 강화
- 실현가능성 및 검증가능한 성과지표 설정 ➡ 평가의 실효성 확보

□ 목표관리제 운영

- 일 중심의 평가시스템 및 기법 개발
 - MBO(목표관리) ➡ BSC(균형성과관리) 점진적 적용
- ※ '07. 2월부터 MBO 자체평가 흡수 적용
- 목표지향적 업무행태와 일하는 방식 개선
- 업무목표 달성도 평가를 통한 행정의 생산성, 효율성 향상

7 주민체감형 고객만족행정 추진

- ◇ 행정서비스 마인드를 행정중심에서 고객중심으로 바꾸어 서비스 품질향상 및 시민참여 활성화로 고객만족도 제고
 - ◇ 고객이 원하는 것을, 고객이 원할 때까지 치열하게 일하고 일한 결과를 고객인 시민들로부터 직접평가를 받음으로써 고객중심의 행정 수행
-

□ 고객평가제 실시

- 추진부서 : 전부서
- 추진방법 : 고객평가엽서, 홈페이지 활용
- 평가내용 : 친절도, 업무처리의 전문성 · 신속성
- 평가결과 조치
 - 칭찬공무원 · 부서 : 인센티브 제공
 - 불만, 불친절 공무원 · 부서 : 패널티 적용

□ 월요 E-Mailing 서비스 실시

- 실시일 : 매주 월요일 (1월 ~ 12월)
- 실시방법 : 전직원 전자메일 또는 전자게시판 활용
- 메일발송 : 시장, 부시장, 실국장, 4급 사업소장
- 발송내용
 - 고객만족에 관한 당부사항, 직원격려
 - 타기관, 기업체 추진사례, 소감

□ 고객의 소리 수집 · 활용

- 수집방법 : 고객평가엽서, 홈페이지, 고객만족 서포터즈
- 수집대상 : 불만, 건의, 제안, 칭찬
- 활용계획
 - 주민만족도 제고를 위한 개선과제 발굴 추진
 - 불만족 사례를 통해 고객접점에서의 서비스 개선요인 도출
 - 고객의 수요를 파악, 충족시켜줌으로써 고객만족도 제고

□ 고객만족 실천역량 강화교육

- 교육대상 : 6급 이하 140명
- 교육기간 : 2007. 3월 ~ 12월
- 사 업 비 : 30백만원
- 교육내용 : 고객만족 서비스 기본행동 및 감동기법 함양

□ 찾아가는 친절강사제 운영

- 운영시기 : 년중 지속적으로 실시
- 교육대상 : 고객평가제, 홈페이지에 지적된 불친절 공무원 · 부서
- 운영방법 : 시 자체 친절강사 활용
- 교육내용 : 고객서비스 스탠다드 실천요령 숙지

□ 전화친절도 조사

- 조사대상 : 전부서
- 추진기간 : 분기 1회
- 조사방법 : 외부전문기관 위탁 및 자체평가 병행
- 사 업 비 : 30백만원
- 조사내용 : 전화수신 신속성, 첫인사 등 전화응대요령 평가
- 조사결과
 - 우수부서 시상, 친절도 확산
 - 불만족 사례를 통해 고객접점에서의 서비스 개선요인 도출

□ 고객만족 벤치마킹 실시

- 실시대상 : 6급 이하 70명
- 실시시기 : 년 2회
- 실시대상 : 고객만족 우수기관, 기업체

□ 내실있는 행정서비스현장제 운영

- 추진부서 : 13개 부서 (시 12, 동 1)
- 사 업 비 : 33백만원
- 추진내용
 - 현장제 개정을 위한 심의위원회 운영
 - 민원처리개선 보상제 실시
 - 우수사례집 발간

시 책 사 업

① 혁신피로 및 저항감 해소대책 추진

- ◇ 혁신의 성과를 느끼고, 혁신의 시스템화가 본격 추진되는 혁신지수 5단계 진입에 따른 구성원들의 혁신피로 점증
 - ◇ 일과 혁신의 융합행정을 통한 신바람 혁신행정 추진으로 혁신피로감 해소와 혁신에 대한 열정과 흥미를 유도
-

□ 추진계획

- 명상체험센터 운영 : '07. 1월 ~ 3월 : 100백만원 (혁신평가 특별교부세)
 - 명상체험 Contents 개발 (웰빙체험관 등 6개 프로그램)
 - 명언공감, 명상음악, 다도명상, 그림명상, Hub명상 등
 - 음악명상과 함께하는 음악동호회 결성
 - ※ 크로마하프 여성합창단 (여성공무원 30명)
- 신바람 혁신 oh! happy day, 『가족과 함께 하는 날』 운영 : '07. 2 ~ (매주 금요일)
 - 열심히 일하는 풍토조성 및 자기계발 기회제공, 직무능력 향상
 - 고유가 시대 에너지 절약 및 시간외 수당 급식비 등 예산절감

□ 기대효과

- 일파로 혁신파로가 아닌, 혁신피로감 해소를 통한 한차원 높은 행정혁신 추진
- 웰빙문화와 함께하는 혁신활동 전개로 혁신의 봄 조성

② 혁신교육 전담, 자체강사 요원 양성

- ◇ 시 산하 직원중 혁신교육 전담 강사를 선발하여 교육 진행 강사로 양성, 혁신교육에 직접 참여
 - ◇ 기존 교육시스템을 전면 개편, 자체강사 중심의 교육운영을 통해 예산절감 및 독창적인 교육시스템 재 구축
-

□ 추진계획

- 기존 교육시스템 전면 수정, 교육운영체계 재 구축
 - 위탁교육 (기존) ⇒ 자체 교육프로그램 개발 운영 (변경)
 - 최초교육 개발시 개발비 투입, 향후 변경시만 소액예산 투자
- 자체강사 중심, 참여 실습식 교육과정 운영
 - 특강중심, 나열식, 백화점식 교육 위주에서 혁신실천 체험과정 편성
 - 단계별(3단계) 교육과정 운영으로 혁신역량 제고
 - 1단계 : 혁신생활화 과정 (혁신의 생활화 실천)
 - 2단계 : 혁신리더십 확산과정 (혁신의 주변확산 실행)
 - 3단계 : 혁신조직력 강화과정 (조직의 혁신경쟁력 강화)

□ 기대효과

- 획기적인 예산절감 도모 (위탁교육비의 60% 수준)
- 혁신리더로서의 자부심과 개인 경쟁력 제고

③ 양질의 정책 시스템 『정책품질관리제』 전면 시행

◇ 정책의 형성 · 집행 · 홍보 · 평가 및 환류 등 추진상황 전반

◇ ‘좋은 정책’을 위해 필요한 사항들을 확인 · 점검

⇒ 정책의 품질을 체계적으로 관리 · 개선함으로써, 정책실패 및 정책불량품을 방지하는 총체적인 노력 및 활동

□ 추진개요

- 정책추진 과정에서 발생할 실패 및 불량정책의 사전예방
- 정책품질관리 규정과 매뉴얼 제정으로 정책 프로세스별 적용할 점검 사항과 기준을 제공
- 향후 품질관리 대상정책 중 모범 또는 불량정책은 평가와 연계하고, 개인별 성과관리에 적극 반영

□ 추진계획

- 매뉴얼에 의한 정책품질관리 카드 작성 및 정책실명제 도입
 - 구미시정책품질관리규정 (2006. 10. 31. 훈령 제158호)
- 혁신공유방 (구축완료시) : 정책품질 단계별 점검사항 입력
 - 시범실시 결과 반영 (2006년 중 23건)
- 2007년 대상 정책 선정 : 2007. 1월중

□ 기대효과

- 불량정책 및 정책실패를 사전에 방지하여, 정책의 품질향상으로 주민 만족도 향상, 지방정부의 신뢰도 제고
- 정책집행자의 실명제에 의한 담당공무원들의 책임감 고취 및 사명감 부여

□ 4 시정 현안과제 연구희망자 발굴 육성

- ◇ 시정을 보는 안목을 넓히고 현안과제 해결을 위한 연구희망자를 발굴하고 우수인재를 육성하여 지방자치역량을 강화
 - ◇ 국내외 선진문물을 도입하고 시의 미래비전을 제시하여 선진도시로 나아가는데 선도적인 역할 수임
-

□ 추진개요

- 전문가 양성의 일환으로 벤치마킹의 타당성과 실용성 인정시 실행
- 각자의 업무 소관을 떠나 객관성과 필요성을 인정
 - ☞ 교환 벤치마킹 및 제3의 입장에서 객관적인 정보추출 기대
- 사전 치밀한 자료 준비와 향후 대책수립 후 국외 방문기관 선정

□ 추진계획

- 2007년 연구 희망자 신청 접수 : '07. 2월
- 심사위원회 운영 : 부시장 외 5인
- 국외 벤치마킹 실시 : 연중
- 출장복명서, 프리젠테이션 등 보고회 개최
 - ※ 국내희망자는 소속 부서장 판단하에 전원 우선시행
- 소요예산 : 10팀(20명) × 2,000,000원 = 40,000,000원

□ 기대효과

- 시정발전을 위한 안목을 넓히고 이를 접목하여 시의 미래 비전을 담을 수 있는 선도적인 역할수임
- 공직내부의 우수한 인재를 발굴 육성 자치역량 강화

5 SISO 운동 전개

- ◇ 우리의 작은 실천으로 고객에게 기쁨을 줌으로써 친근한 관청으로 거듭 나기 위함
- ◇ 변화된 공직자의 모습을 시민에게 보여줌으로써 신뢰감 조성

□ 사업개요

- 추진기간 : 년중 지속적으로 실시
- 실천대상 : 전직원 (특히 민원업무담당자)
- 실천단계 : 고객맞이, 고객응대 (업무처리시), 고객배웅 등 전 단계에 적용 실천

□ 추진방향

- 민원담당자 중점적으로 실시 후 전직원에게 확산
- 부서장이 주1회 이상 실습을 통한 교육 실시
- 실천여부를 수시점검 우수 및 미흡부서를 구분 성과에 반영

□ 기대효과

- 우리의 작은 실천이 고객에게 큰 기쁨을 줌으로써 만족도 제고
- 공무원이 바뀌고 있다는 것을 시민들이 눈으로 보고 느끼게 함
- 몸에 베인 친절의 생활화로 직원들의 친절도 향상

〈SISO운동〉

- ◆ We Smile (미소짓자)
- ◆ We Innovate (변화하자)
- ◆ We Stand (일어서자)
- ◆ We Organize for customer (고객을 위한 조직)
- ☞ 웃으며 일어나서 고객을 맞이하고 업무를 처리하기 위한 친절 실천운동

□ 6 1일 친절교실 운영

-
- ◇ 친절서비스가 생활화될 수 있도록 전직원 대상 교육 실시
 - ◇ 불친절, 불만 Zero화로 친절도 향상
-

□ 추진방침

- 친절이 체질화 되도록 년중 지속적으로 실시
- 고객평가제 실시와 연계하여 추진 - 불친절 부서 우선실시

□ 운영개요

- 운영시기 : 월 2회 (2월 ~ 11월)
- 운영장소 : 3층 상황실
- 교육대상 : 전 직원
- 교육인원 : 700명 (1회 70명)
- 소요예산 : 5백만원 (강사료)
- 교육내용 : 친절서비스 고객응대 스킬향상
- 강사초빙 : 114 안내원, 백화점, 은행 등 서비스 우수기관
친절강사 활용

□ 기대효과

- 친절, 전화응대 등 고객서비스 스탠다드 실천으로 고객불만 해소
- 공무원의 서비스 마인드 함양으로 고객위주의 행정추진