

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 청청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 장중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무 처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 부조리 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원해지기 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 민원을 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(공제본부), 직급(차장), 성명(이진원)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·탈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(충청남도청) 직급(서기) 성명(박민준)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개에 일부러 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감함을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(), 직급(), 성명()

서오재대학 차장 유영민

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다 ☐ ③ 보통이다
☒ ④ 다소 그런 편이다. ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
☐ ① 1회 ☒ ② 2-3회 ☐ ③ 4-5회 ☐ ④ 6-7회 ☐ ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
☐ ① 해외여행 제공 ☐ ② 골프장 이용 ☐ ③ 교통편의나 행사지원 ☐ ④ 콘도 등 숙박시설 ☒ ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
☐ ① 업무처리 전 ☐ ② 업무처리 중 ☐ ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ☐ ④ 수시로 ☒ ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
☐ ① 매우 낮다 ☐ ② 낮다 ☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 높다 ☒ ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(AB지하역) 직급(차장), 성명(유영환)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 통화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사부적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 진면적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무 처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기 시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 민원 1건당 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ☒ ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(총무본부), 직급(차장), 성명(유희진)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(중랑본부), 직급(재감), 성명(유희진)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 평량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 생의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무를 처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 부조리 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 적당부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이하 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원해결시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 관련 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(공청본부), 직급(3차), 성명(정동국)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(충청본부), 직급(3차), 성명(정영주)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?
☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
 ④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상
2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?
☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
 ③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 어보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우
3. 본인 소개 정확도는?
☒ ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
 ② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
 ③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
 ④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
 ⑤ 거의 알아들을 수 없음
4. 설명의 충분성은?
☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
 ③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
 ⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)
5. 음성품질은?
☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
 ④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함
6. 경청호응도는?
☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
 ② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
 ③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
 ④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
 ⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
 ② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
 ③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
 ④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
 ⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
 ③ 일반적인 끝인사를 생의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
 ⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
 ② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
 ③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
 ④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
 ⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
 ④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무 처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
 ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
 ③ 부조리 친절하게만 대하고 설명을 서투름
 ④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
 ⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원해결시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 매우 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ☒ ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(), 직급(), 성명(인명)

2배장원

차장

인명

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다. ☒ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ☒ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
☒ 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ☒ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
☒ 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ☒ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
☒ 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ☒ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ☒ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ☒ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(대산중학교), 직급(과장), 성명(김영수)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 통화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 누가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 생략함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 부조리 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 적당부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기 시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 민원인 문제를 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인과 소속 및 성함? 소속(시정서민부) 직급(서원(6급)) 성명(이솔비)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(시정재민), 직급(사무관(6급)), 성명(이승비)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 통화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 생의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무 처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무질차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 적당부터 대며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원해지기 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ☒ ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(사무관), 직급(사원), 성명(한종현)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·열연·학연·친관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(사업자원), 직급(사원), 성명(한종현)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ☐ ② 통화신호음 4회 ☐ ③ 통화신호음 5회
☐ ④ 통화신호음 6회 ☐ ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ☐ ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
☐ ③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ☐ ④ 여보세요 등 ☐ ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☐ ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
☒ ② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
☐ ③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
☐ ④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
☐ ⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☐ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ☒ ② 정확하고 자세히 설명함
☐ ③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ☐ ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
☐ ⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☐ ① 부드럽고 친근한 느낌 ☒ ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ☐ ③ 형식적이고 성의없음
☐ ④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ☐ ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
☐ ② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
☐ ③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
☐ ④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
☐ ⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
☐ ② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
☐ ③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
☐ ④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
☐ ⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☐ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ☒ ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
☐ ③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ☐ ④ 끝인사 없이 종료
☐ ⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
☐ ② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
☐ ③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
☐ ④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
☐ ⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☐ ① 전체적으로 매우 친절함 ☐ ② 전체적으로 친절함 ☒ ③ 보통수준임
☐ ④ 전체적으로 불친절함 ☐ ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☐ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
☒ ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
☐ ③ 부조리 친절하게만 대하고 설명을 서투름
☐ ④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
☐ ⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원자의 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ☐ ② 4일 ☐ ③ 5일 ☐ ④ 6일 ☐ ⑤ 7일 이상

13. 민원해결시 본인의 대처 능력은?

- ☐ ① 탁월함 ☐ ② 우수 ☒ ③ 보통 ☐ ④ 대체로 부진 ☐ ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ☒ ① 전혀 없음 ☐ ② 1-2번 ☐ ③ 3-4번 ☐ ④ 10번 이내 ☐ ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(동원부), 직급(서기), 성명(김영준)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다

④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다

③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다

③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다

③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다

③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다

③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(경남발전), 직급(1차), 성명(김영민)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하셨던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 통화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회 ④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만 ③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 어보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음 ② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음 ③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음 ④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음 ⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함 ③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함 ⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음 ④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감함을 표현한 후 응대함 ② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함 ③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용 ④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함 ⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임 ② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용 ③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함 ④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함 ⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료 ③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료 ⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도는?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음 ② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음 ③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음 ④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음 ⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임 ④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌 ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌 ③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름 ④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함 ⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(중성백), 직급(사원), 성명(심하연)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
☒ ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
☒ ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
☒ ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
☒ ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
☒ ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
☒ ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
☒ ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
☒ ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
☒ ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
☒ ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(충청북도), 직급(사원), 성명(심하연)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하셨던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개외의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(홍대부), 직급(부장), 성명(김성연)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(원주), 직급(부서), 성명(김영준)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하셨던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개외의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
☒ ② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(응답부), 직급(차장), 성명(유리선)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다. ☒ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ☒ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
☒ 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ☒ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
☒ 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ☒ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
☒ 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ☒ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ☒ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ☒ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(응외부), 직급(차장), 성명(유리생)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하셨던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개외의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도는?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ☒ ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(영리), 직급(사원), 성명(김승리)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☒ ② 별로 그렇지 않다 ☐ ③ 보통이다
☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
☐ ① 1회 ☐ ② 2-3회 ☐ ③ 4-5회 ☐ ④ 6-7회 ☒ ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
☐ ① 해외여행 제공 ☐ ② 골프장 이용 ☐ ③ 교통편의나 행사지원 ☐ ④ 콘도 등 숙박시설 ☒ ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
☐ ① 업무처리 전 ☐ ② 업무처리 중 ☐ ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ☐ ④ 수시로 ☒ ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
☐ ① 매우 낮다 ☐ ② 낮다 ☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 높다 ☒ ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(홍지), 직급(사무원), 성명(김동현)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하셨던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?
☒ ① 통화신호음 1-3회 ☐ ② 통화신호음 4회 ☐ ③ 통화신호음 5회
☐ ④ 통화신호음 6회 ☐ ⑤ 통화신호음 7회 이상
2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?
☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ☐ ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
☐ ③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ☐ ④ 여보세요 등 ☐ ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우
3. 본인 소개 정확도는?
☒ ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
☐ ② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
☐ ③ 인사/소개에 일부를 알아들을 수 없음
☐ ④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
☐ ⑤ 거의 알아들을 수 없음
4. 설명의 충분성은?
☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ☐ ② 정확하고 자세히 설명함
☐ ③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ☐ ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
☐ ⑤ 확실히 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)
5. 음성품질은?
☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ☐ ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ☐ ③ 형식적이고 성의없음
☐ ④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ☐ ⑤ 고객을 무시함
6. 경청호응도는?
☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
☐ ② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
☐ ③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
☐ ④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
☐ ⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
☐ ② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
☐ ③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
☐ ④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
☐ ⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ☐ ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
☐ ③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ☐ ④ 끝인사 없이 종료
☐ ⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
☐ ② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
☐ ③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
☐ ④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
☐ ⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ☐ ② 전체적으로 친절함 ☐ ③ 보통수준임
☐ ④ 전체적으로 불친절함 ☐ ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
☐ ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
☐ ③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
☐ ④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
☐ ⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ☐ ② 4일 ☐ ③ 5일 ☐ ④ 6일 ☐ ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ☐ ② 우수 ☐ ③ 보통 ☐ ④ 대체로 부진 ☐ ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ☒ ① 전혀 없음 ☐ ② 1-2번 ☐ ③ 3-4번 ☐ ④ 10번 이내 ☒ ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(부기), 직급(사원), 성명(안나리)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다 ☐ ③ 보통이다
☐ ④ 다소 그런 편이다. ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
☐ ① 1회 ☐ ② 2-3회 ☐ ③ 4-5회 ☐ ④ 6-7회 ☒ ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
☐ ① 해외여행 제공 ☐ ② 골프장 이용 ☐ ③ 교통편의나 행사지원 ☐ ④ 콘도 등 숙박시설 ☒ ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
☐ ① 업무처리 전 ☐ ② 업무처리 중 ☐ ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ☐ ④ 수시로 ☒ ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
☐ ① 매우 낮다 ☐ ② 낮다 ☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 높다 ☒ ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(용지), 직급(사원), 성명(안리덕)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
☒ ② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ☒ ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실히 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말할
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
☒ ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ☒ ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ☒ ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ☒ ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(청정), 직급(3), 성명(이재현)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(공청), 직급(3), 성명(김시현)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하셨던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개에 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실히 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(용재), 직급(사원), 성명(이준서)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(유지부), 직급(사원), 성명(이준우)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(용자부), 직급(차장), 성명(이전형)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☒ ② 별로 그렇지 않다 ☐ ③ 보통이다
☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☒ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☒ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
☐ ① 1회 ☒ ② 2-3회 ☐ ③ 4-5회 ☐ ④ 6-7회 ☐ ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
☐ ① 해외여행 제공 ☐ ② 골프장 이용 ☐ ③ 교통편의나 행사지원 ☐ ④ 콘도 등 숙박시설 ☒ ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
☐ ① 업무처리 전 ☐ ② 업무처리 중 ☐ ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ☐ ④ 수시로 ☒ ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
☐ ① 매우 낮다 ☐ ② 낮다 ☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 높다 ☒ ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(용지부), 직급(차장), 성명(이전형)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하셨던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 어보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개에 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실히 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(용지부), 직급(사원), 성명(한예진)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☒ ② 별로 그렇지 않다 ☐ ③ 보통이다
☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☒ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☒ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☒ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☒ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
☒ ① 1회 ☒ ② 2-3회 ☐ ③ 4-5회 ☐ ④ 6-7회 ☐ ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☒ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
☐ ① 해외여행 제공 ☐ ② 골프장 이용 ☐ ③ 교통편의나 행사지원 ☒ ④ 콘도 등 숙박시설 ☐ ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
☐ ① 업무처리 전 ☒ ② 업무처리 중 ☐ ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ☐ ④ 수시로 ☐ ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
☐ ① 매우 낮다 ☐ ② 낮다 ☐ ③ 보통이다 ☒ ④ 높다 ☐ ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(용자부), 직급(사원), 성명(함여진)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?
☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
 ④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상
2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?
☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
 ③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우
3. 본인 소개 정확도는?
☒ ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
 ② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
 ③ 인사/소개외의 일부를 알아들을 수 없음
 ④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
 ⑤ 거의 알아들을 수 없음
4. 설명의 충분성은?
☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
 ③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
 ⑤ 확실히 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)
5. 음성품질은?
☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
 ④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함
6. 경청호응도는?
☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
 ② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
 ③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
 ④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
 ⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
 ② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
 ③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
 ④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
 ⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
 ③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
 ⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
 ② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
 ③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
 ④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
 ⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
 ④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
 ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
 ③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
 ④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
 ⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ☒ ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(통계팀), 직급(차장), 성명(최성환)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
 ④ 다소 그런 편이다. ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
 ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
 ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
 ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
 ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(용인시), 직급(주방장), 성명(권성환)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ☐ ② 통화신호음 4회 ☐ ③ 통화신호음 5회
☐ ④ 통화신호음 6회 ☐ ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ☐ ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
☐ ③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ☐ ④ 여보세요 등 ☐ ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
☐ ② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
☐ ③ 인사/소개외의 일부를 알아들을 수 없음
☐ ④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
☐ ⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ☐ ② 정확하고 자세히 설명함
☐ ③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ☐ ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
☐ ⑤ 확실히 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ☐ ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ☐ ③ 형식적이고 성의없음
☐ ④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ☐ ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
☐ ② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
☐ ③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
☐ ④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
☐ ⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
☐ ② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
☐ ③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
☐ ④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
☐ ⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ☐ ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
☐ ③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ☐ ④ 끝인사 없이 종료
☐ ⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
☐ ② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
☐ ③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
☐ ④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
☐ ⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ☐ ② 전체적으로 친절함 ☐ ③ 보통수준임
☐ ④ 전체적으로 불친절함 ☐ ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
☐ ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
☐ ③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
☐ ④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
☐ ⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ☐ ② 4일 ☐ ③ 5일 ☐ ④ 6일 ☐ ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ☐ ② 우수 ☐ ③ 보통 ☐ ④ 대체로 부진 ☐ ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ☒ ① 전혀 없음 ☐ ② 1-2번 ☐ ③ 3-4번 ☐ ④ 10번 이내 ☐ ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(인사), 직급(3조), 성명(이민준)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 있도록 하신 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
 ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
 ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
 ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
 ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(청기), 직급(3급), 성명(유민준)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하셨던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개에 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조채(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도는?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(재무관리과) 직급(차장), 성명(정영희)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(재산관리회), 직급(과장), 성명(정영희)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하셨던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개에 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(홍익), 직급(3급), 성명(이방희)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다 ☐ ③ 보통이다
☒ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☒ ③ 보통이다 ☒ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☒ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☒ ③ 보통이다 ☒ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☒ ③ 보통이다 ☒ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
☒ ① 1회 ☒ ② 2-3회 ☒ ③ 4-5회 ☒ ④ 6-7회 ☒ ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☒ ③ 보통이다 ☒ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
☐ ① 해외여행 제공 ☐ ② 골프장 이용 ☐ ③ 교통편의나 행사지원 ☐ ④ 콘도 등 숙박시설 ☒ ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
☐ ① 업무처리 전 ☐ ② 업무처리 중 ☐ ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ☐ ④ 수시로 ☒ ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
☐ ① 매우 낮다 ☐ ② 낮다 ☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 높다 ☒ ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(동구), 직급(3조), 성명(최병리)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개외의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실히 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
☒ ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ☒ ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(용리부), 직급(대21), 성명(송다혜)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
☒ ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
☐ ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ☒ ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
☐ ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ☒ ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
☐ ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ☒ ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
☐ ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ☒ ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(용기부), 직급(대리), 성명(홍다혜)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하셨던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ 1 통화신호음 1-3회 ☐ 2 통화신호음 4회 ☐ 3 통화신호음 5회
☐ 4 통화신호음 6회 ☐ 5 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ☐ 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
☐ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ☐ 여보세요 등 ☐ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
☐ 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
☐ 인사/소개외의 일부를 알아들을 수 없음
☐ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
☐ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ☐ 정확하고 자세히 설명함
☐ 문의내용만 단답형으로 설명함 ☐ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
☐ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ 부드럽고 친근한 느낌 ☐ 사무적이고 딱딱한 느낌 ☐ 형식적이고 성의없음
☐ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ☐ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
☐ 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
☐ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
☐ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
☐ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
☐ 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
☐ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
☐ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
☐ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ☐ 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
☐ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ☐ 끝인사 없이 종료
☐ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
☐ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
☐ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
☐ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
☐ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ 전체적으로 매우 친절함 ☐ 전체적으로 친절함 ☐ 보통수준임
☐ 전체적으로 불친절함 ☐ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
☐ 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
☐ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
☐ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
☐ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ 3일 이내 ☐ 4일 ☐ 5일 ☐ 6일 ☐ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ 탁월 ☐ 우수 ☐ 보통 ☐ 대체로 부진 ☐ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ☐ 전혀 없음 ☐ 1-2번 ☒ 3-4번 ☐ 10번 이내 ☐ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(홍지하), 직급(사원), 성명(정명호)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(용리부), 직급(사원), 성명(정영숙)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하셨던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개에 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실히 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ☒ ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ☒ ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(홍익), 직급(과장), 성명(김민)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(용지부), 직급(과장), 성명(김현민)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하셨던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 용대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(), 직급(), 성명()

부서명
직위
직급
성명

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다 ☐ ③ 보통이다
☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
☐ ① 1회 ☐ ② 2-3회 ☐ ③ 4-5회 ☐ ④ 6-7회 ☒ ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
☐ ① 해외여행 제공 ☐ ② 골프장 이용 ☐ ③ 교통편의나 행사지원 ☐ ④ 콘도 등 숙박시설 ☒ ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
☐ ① 업무처리 전 ☐ ② 업무처리 중 ☐ ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ☐ ④ 수시로 ☒ ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
☐ ① 매우 낮다 ☐ ② 낮다 ☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 높다 ☒ ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(유신리사무소), 직급(차장), 성명(유신호)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?
☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
 ④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상
2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?
☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
 ③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우
3. 본인 소개 정확도는?
☒ ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
 ② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
 ③ 인사/소개외의 일부를 알아들을 수 없음
 ④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
 ⑤ 거의 알아들을 수 없음
4. 설명의 충분성은?
☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
 ③ 문의내용만 간단형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
 ⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)
5. 음성품질은?
☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
 ④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함
6. 경청호응도는?
☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
 ② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
 ③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
 ④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
 ⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
 ② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
 ③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
 ④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
 ⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
 ③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
 ⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
 ② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
 ③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
 ④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
 ⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
 ④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
 ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
 ③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
 ④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
 ⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(과장), 직급(1차), 성명(이영준)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
 ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
 ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
 ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻게 생각하십니까?
 ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(개소), 직급(부장), 성명(이우진)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 통화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?
☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
 ④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상
2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?
☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
 ③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우
3. 본인 소개 정확도는?
☒ ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
 ② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
 ③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
 ④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
 ⑤ 거의 알아들을 수 없음
4. 설명의 충분성은?
☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
 ③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
 ⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)
5. 음성품질은?
☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
 ④ 동명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함
6. 경청호응도는?
☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감함을 표현한 후 응대함
 ② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
 ③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
 ④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
 ⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
 ② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
 ③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
 ④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
 ⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
 ③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
 ⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
 ② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
 ③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
 ④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
 ⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
 ④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
 ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
 ③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
 ④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
 ⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ☒ ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(재택), 직급(전문), 성명(이문희)

재택, 전문, 이문희

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다. ☒ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ☒ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ☒ 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ☒ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ☒ 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ☒ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ☒ 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ☒ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ☒ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ☒ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(지산북), 직급(주무관), 성명(최광규)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실히 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ☒ ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(재산부), 직급(차장), 성명(홍준기)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지지체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
 ④ 다소 그런 편이다. ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
 ⑤ 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
 ⑤ 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
 ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
 ⑤ 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
 ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
 ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
 ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(재난), 직급(과장), 성명(홍정희)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속() 직급(), 성명()

공립보육
재산보
3급
강선영

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
 ④ 다소 그런 편이다. ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
 ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
 ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
 ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
 ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(소방본부), 직급(3급), 성명(김원해)

소방본부
24사단
김원해

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회 ④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만 ③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 어보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음 ② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음 ③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음 ④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음 ⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함 ③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함 ⑤ 확실히 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음 ④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함 ② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함 ③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용 ④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함 ⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임 ② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용 ③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함 ④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함 ⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료 ③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료 ⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음 ② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음 ③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음 ④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음 ⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임 ④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌 ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌 ③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름 ④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함 ⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(재산), 직급(서위), 성명(이반)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(기산), 직급(사원), 성명(이민)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?
① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상
2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?
① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우
3. 본인 소개 정확도는?
① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음
4. 설명의 충분성은?
① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실히 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)
5. 음성품질은?
① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함
6. 경청호응도는?
① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속()

직급(), 성명(박기범)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다 ☐ ③ 보통이다
☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
☐ ① 1회 ☐ ② 2-3회 ☐ ③ 4-5회 ☐ ④ 6-7회 ☒ ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 다소 그런 편이다 ☐ ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
☐ ① 해외여행 제공 ☐ ② 골프장 이용 ☐ ③ 교통편의나 행사지원 ☐ ④ 콘도 등 숙박시설 ☒ ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
☐ ① 업무처리 전 ☐ ② 업무처리 중 ☐ ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ☐ ④ 수시로 ☒ ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
☐ ① 매우 낮다 ☐ ② 낮다 ☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 높다 ☒ ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(제천시청), 직급(3), 성명(박기현)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?
☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
 ④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상
2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?
☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
 ③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우
3. 본인 소개 정확도는?
☒ ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
 ② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
 ③ 인사/소개에 일부를 알아들을 수 없음
 ④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
 ⑤ 거의 알아들을 수 없음
4. 설명의 충분성은?
☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
 ③ 문의내용만 간단형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
 ⑤ 확실히 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)
5. 음성품질은?
☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
 ④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함
6. 경청호응도는?
☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
 ② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
 ③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
 ④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
 ⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
 ② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
 ③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
 ④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
 ⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
 ③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
 ⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
 ② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
 ③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
 ④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
 ⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
 ④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
 ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
 ③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
 ④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
 ⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ☒ ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(행정본부), 직급(3), 성명(윤서준)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(영광문화), 직급(3), 성명(홍지영)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회 ④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만 ③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음 ② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음 ③ 인사/소개 의 일부를 알아들을 수 없음 ④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음 ⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함 ③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함 ⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음 ④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함 ② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함 ③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용 ④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함 ⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임 ② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용 ③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함 ④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함 ⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료 ③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료 ⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음 ② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음 ③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음 ④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음 ⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임 ④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌 ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌 ③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름 ④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함 ⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(재판부), 직급(과장), 성명(정수민)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(대안), 직급(과장), 성명(정근)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하셨던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개외의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 간단형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도는?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(청정방위), 직급(사무장), 성명(현옥신)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지지체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(중남), 직급(사무장), 성명(최영수)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

● 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ① 통화신호음 1~3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 뚝뚝스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(재난), 직급(차장), 성명(김영남)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(재난부), 직급(차장), 성명(김중남)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개외의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 투명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ☒ ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ☒ ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(개사), 직급(서원), 성명(이민영)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(고대산), 직급(사무원), 성명(이민영)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ④ 여보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개외의 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 간단형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ☒ ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(재소), 직급(차장), 성명(박한권)

재소 차장 박한권

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지지체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?

- ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음

7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다

8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?

- ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음

9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?

- ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음

10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

11. 본인의 소속 및 성함? 소속(재산), 직급(차장), 성명(박정민)

붙임 1) 9월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

- 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다. 본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

- ☒ ① 통화신호음 1-3회 ☐ ② 통화신호음 4회 ☐ ③ 통화신호음 5회
☐ ④ 통화신호음 6회 ☐ ⑤ 통화신호음 7회 이상

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ ① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지모두 ☐ ② 인사말, 부서명, 성명중 2가지만
☐ ③ 인사말, 부서명, 성명중 1가지만 ☐ ④ 여보세요 등 ☐ ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ ① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
☐ ② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
☐ ③ 인사/소개의 일부를 알아들을 수 없음
☐ ④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
☐ ⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ ① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ☐ ② 정확하고 자세히 설명함
☐ ③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ☐ ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
☐ ⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)

5. 음성품질은?

- ☒ ① 부드럽고 친근한 느낌 ☐ ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ☐ ③ 형식적이고 성의없음
☐ ④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ☐ ⑤ 고객을 무시함

6. 경청호응도는?

- ☒ ① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
☐ ② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
☐ ③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
☐ ④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
☐ ⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ☒ ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
☐ ② 경어와 요조체(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
☐ ③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
☐ ④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
☐ ⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ☒ ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 끝인사를 함 ☐ ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
☐ ③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ☐ ④ 끝인사 없이 종료
☐ ⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ☒ ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
☐ ② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
☐ ③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
☐ ④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
☐ ⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ☒ ① 전체적으로 매우 친절함 ☐ ② 전체적으로 친절함 ☐ ③ 보통수준임
☐ ④ 전체적으로 불친절함 ☐ ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
☐ ② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
☐ ③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
☐ ④ 짜증부터 내며, 옆 직원에게 답변을 부탁함
☐ ⑤ 설명은 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고 만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ ① 3일 이내 ☐ ② 4일 ☐ ③ 5일 ☐ ④ 6일 ☐ ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ ① 탁월 ☐ ② 우수 ☐ ③ 보통 ☐ ④ 대체로 부진 ☐ ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ☐ ① 전혀 없음 ☐ ② 1-2번 ☐ ③ 3-4번 ☐ ④ 10번 이내 ☒ ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(재산), 직급(과장), 성명(김영준)

● 9월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다 ☐ ③ 보통이다
☒ ④ 다소 그런 편이다. ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☒ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☒ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
☐ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☒ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☒ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
☐ ① 1회 ☐ ② 2-3회 ☐ ③ 4-5회 ☐ ④ 6-7회 ☒ ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
☒ ① 전혀 그렇지 않다 ☐ ② 별로 그렇지 않다
☐ ③ 보통이다 ☒ ④ 다소 그런 편이다 ☒ ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
☐ ① 해외여행 제공 ☐ ② 골프장 이용 ☐ ③ 교통편의나 행사지원 ☐ ④ 콘도 등 숙박시설 ☒ ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
☐ ① 업무처리 전 ☐ ② 업무처리 중 ☐ ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ☐ ④ 수시로 ☒ ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
☐ ① 매우 낮다 ☐ ② 낮다 ☐ ③ 보통이다 ☒ ④ 높다 ☒ ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(재산), 직급(차장), 성명(김영준)