

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?

- ☒ 통화신호음 1-3회 ☐ 통화신호음 4회 ☐ 통화신호음 5회  
☐ 통화신호음 6회 ☐ 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/소개의 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 들린 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 요조채(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( 시설관리처 ) 직급( 처장 ), 성명( 양종대 )

● 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·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(시청관리처), 직급(처장), 성명(양종대)

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 받나요?

- 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 타월히 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 ☒ 겸어(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(사원직무) 직급(부강), 성명(조영주)

● 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·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(시설인쇄) 직급(부장) 성명(조영하)

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 받나요?

- ☒ 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 톡톡히 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 서두르지만 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 ☒ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(중원/KA), 직급(차장), 성명(고명우) 2024

● 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(홍성/시청), 직급(차장), 성명(고영우) 2024

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/소개외 일부를 알아들을 수 없음  
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음  
⑤ 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ① ☒ 명료, 정확, 명쾌하게 다월히 설명함 ② 정확하고 상세히 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 시정안방 직급( 차장 ), 성명( 손백기 )

● 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(시정안무), 직급(과장), 성명(손해미)



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/소개외의 일부를 알아들을 수 없음  
☐ 4 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음  
☐ 5 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ 1 명료, 정확, 명쾌하게 닥칠히 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 서두르지만 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(청정원), 직급(차장), 성명(A한)

● 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 교통편이나 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(청정보안), 직급(차장), 성명(신현성)

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 받나요?

- ☒ 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 담월히 설명함 ☐ 2 성확하고 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(시정안원부), 직급(4차), 성명(김민지)

● 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(시립안원부) 직급(4층), 성명(김민지)

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 받나요?

- ☒ 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 디월히 설명함 ② 정확하고 사세히 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 부조건 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(공공기관), 직급(과장), 성명(홍길동)

● 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( 충청남도 ), 직급( 과장 ), 성명( 최기호 )

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 받나요?

- ☒ 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 3가지 모두 ☐ 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 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 상세히 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 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 성명? 소속(공정정보부), 직급(대기), 성명(윤해기)

윤해기

● 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 교통편이나 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( 공정혁신 ), 직급( 대니 ), 성명( 윤해리 )

윤해리



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 받나요?

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

3. 본인 소개 정확도는?

- ☒ 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?

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

5. 음성품질은?

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

6. 경청호응도는?

- ☒ 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?

- ☒ 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?

- ☒ 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?

- ☒ 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?

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

11. 업무처리하는 데 본인은?

- ☒ 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?

- ☒ 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ☒ 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 ☒ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속 사원인력, 직급 사원, 성명 박성민

● 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·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 **새마을진부** 직급( **사원** ), 성명( **최선학** )

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 닥월히 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 사설인사부, 직급 과장, 성명 신석근

● 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·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 새원인력, 직급 과장, 성명 박수환

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 받나요?

- ☒ 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 디월히 설명함 ② 정확하고 상세히 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 / 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 서두르지만 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(시정인전), 직급(차장), 성명(박영민)

● 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·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(신원인재) 직급(차장), 성명(박정원)

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 받나요?

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

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

- ☒ 1. 인사말, 부서명, 성명 중 3가지 모두 ☐ 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/소개외의 일부를 알아들을 수 없음  
☐ 4. 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음  
☐ 5. 거의 알아들을 수 없음

4. 설명의 충분성은?

- ☒ 1. 명료, 정확, 명쾌하게 닥월히 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 / 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 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 서부르지만 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 성명? 소속 **제안팀** 직급( **부상** ), 성명( **최승혁** )

● 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 전자과 직급 부장, 성명 최승혁



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/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 성확하고 자세히 설명함  
③ 문의내용만 간단형으로 설명함 ④ 옆직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함  
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전히 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 부조건 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(서민복지) 직급(차장), 성명(박중남)

● 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·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( 새마을회 ) 직급( 과장 ), 성명( 박동성 )

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 받나요?

- ☒ 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 3가지 모두 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 단월히 설명함 ② 정확하고 상세히 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 진실하고 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 시설관리처 직급( 차장 ), 성명( 조성명 )

● 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·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( 시원내리 ) 직급( 차장 ), 성명( 김성영 )

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 3가지 모두 ☐ 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 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 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( 경영본부 ), 직급( 과장 ), 성명( 신영인 )

● 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·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( 공정부 ), 직급( 과장 ), 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 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다. 바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?

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

2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?

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

3. 본인 소개 정확도는?

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

4. 설명의 충분성은?

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

5. 음성품질은?

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

6. 경청호응도는?

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

7. 정중한 응대어는?

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

8. 끝 인사는?

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

9. 통화종료 속도?

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

10. 전반적인 통화느낌?

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

11. 업무처리하는 데 본인은?

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

12. 민원처리 소요기간은?

- ☒ 13일 이내 ☐ 24일 ☐ 35일 ☐ 46일 ☐ 57일 이상

13. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

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

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

- ☐ 1전혀 없음 ☐ 21-2번 ☐ 33-4번 ☐ 410번 이내 ☒ 510번 이상

15. 본인의 소속 및 성함? 소속( AMC ), 직급( 사정 ), 성명( 서동원 )

● 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·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( 부산광역시 ), 직급( 과장 ), 성명( 이동호 )



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 받나요?

- ☒ 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 톡톡히 설명함 ② 정확하고 상세히 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 서부르지만 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(재무팀) 직급(과장), 성명(이동리)

● 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(세이안지부), 직급(차장), 성명(이동진)

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 킷싹히 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 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 서두르지만 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 민원관리 직급( 3 ), 성명 이준호

● 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(서귀포시 3), 성명(유한상)

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. 컷인사(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 타일히 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 서두르지만 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( 재무팀 ) 직급( 리장 ), 성명( 유광호 )

● 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( 의정부 ), 직급( 차장 ), 성명( 유인 )