

등록번호	재산지원처-6189
결재일자	2016.06.01.
공개구분	공개

★담당자	사업지원부장	재산지원처장	총청본부장
인영숙	신두현	은찬윤	06/01 권영철
협조자	담당자 정지은		

청렴 · 지식 · CS향상을 위한
2016년 통합실행위원회 개최 결과보고



총청본부 재산지원처

I 추진 목적

- ☐ '16년 반부패 시책평가 지표체계, 추진계획 대비 이행현황 및 상반기 추진실적 공유
- ☐ '16년 지식경영 활성화 추진을 통한 각 분야별 지식공유 및 업무수행 방식 전환
- ☐ 본부 고객만족도 20% 향상을 위한 고객만족도 추진계획 공유 및 개선 아이디어 도출

II 추진 개요

- ☐ 일 시 : 2016. 05. 30(월), 09:30~11:30
- ☐ 장 소 : 702호 교육장
- ☐ 참석자 : 윤리실천단·CS경영단장, 총괄 청렴·CS바리스타 부장 및 본부 청렴 · CS바리스타 (총14명)
- ☐ 주요내용
 - '16년 반부패 시책평가 지표체계, 추진계획 대비 이행현황 및 상반기 추진실적 점검
 - '16년 지식경영 활성화 추진계획 공유 및 개선방안 토론
 - '16년 고객만족도 20% 향상을 위한 추진계획 공유 및 개선 아이디어 도출
- ☐ 세부 추진내용

시간	주요내용	비고
09:30~09:40	- 윤리실천단 · CS경영단장 인사말씀	본부장
09:40~10:40	- '16년 반부패 시책평가 지표체계, 추진 실적 공유 - '16년 지식경영활성화 추진계획 공유 - '16년 고객만족도 향상방안 공유	인영숙 차장
10:40~11:40	- 주제별 개선방안 토론 및 아이디어 도출	청렴지킴이 CS바리스타
11:40~	- 청렴지킴이, CS바리스타 오찬	

III 도출 결과

□ 청렴도 향상 분야

○ 출장 시 소리샘 접점대장 작성 개선 요구

- 내용 : 라니스 복무관리 등록 시 소리샘 접점대장이 연계되었으면 함
- 의견 : 본사 정보관리처에 협의 요청

○ 청렴도 및 고객만족도 향상을 위한 방문자 접점등록 개선

- 내용 : 민원인이 방문하였을 때 1층 로비에서 출입증 발급요청과 동시에 바로 접점으로 등록 되므로 우호고객과 불이익 고객의 선별이 어려워 청렴도 및 고객만족도 조사 시 점수 하락
- 의견
 - 민원인이 1층 로비에서 출입증을 받지 않도록 “충청본부 방문 고객은 고객봉사실로 바로 가시기 바랍니다” 라는 안내말 부착 및 담당자와 함께 고객봉사실을 통해 방문 유도
 - 1층 로비에서 접점기록 시 방문 사유를 기록해야 할 경우 “기타”로 적을 수 있도록 담당자가 민원인에게 요구
- 실천 : 본사와 협의 후 실행여부 결정

□ 고객만족도(CS) 향상 분야

○ 전화응대 친절도 향상을 위한 자체 모니터링 시행

- 내용 : 자체 조사결과 본부 전화응대 친절도가 지속적으로 취약함에 따라 지속적인 교육과 자체 모니터링을 통한 전화응대 스킬 및 고객 서비스 품질 향상
- 의견
 - 자체 전화 모니터링 시행 후 본부 게시판에 이달의 우수 전화 응대 친절도 직원 선정 개시(분기1회)
 - 전화응대요령 특별교육 실시

- 실천

- 자체 전화응대 모니터링 : 즉 실천('16.6월)
 - 대상 선정 : 각 부서별 무작위 2명 선정 시행
 - 모니터 요원 : 본부 청렴지킴이 지정 직원(신입직원 포함)
 - * 모니터링 부진 직원소속 부서는 별도의 교육 시행
- 전화응대 특별교육 : 즉 실천('16.6월 월례조회 시)

□ 지식경영 활성화 향상 분야

- 충청 COP(부서, 학습, 청렴) 부서장 및 전 직원 참여 유도
 - 내용 : 현재 부서원 위주로 운영중인 COP(부서, 학습, 청렴)에 대하여 부서장의 적극적인 참여 유도과 실적 근거 제시 필요
 - 의견 : 월간업무보고에 부서별 회원수, 지식등록 등 참여 실적 보고
 - 실천 : 즉 실천(월간업무보고 시)
- 신입직원 대상 “스터디 그룹” 운영을 통한 업무능력 강화
 - 내용 : 신규 신입직원이 맡은 업무에 대하여 빠른 파악에 도움을 줄 수 있도록 “스터디 그룹” 추진 필요
 - 의견 : 스터디 그룹(멘토 및 각 분야별 담당자)운영을 통한 업무노하우 및 문제해결 능력 등 체계적인 지식 전수
 - 실천 : 즉 실천('16.6월)

IV 소요예산 및 과목

- 소요예산액 : 금170,700원
- 다과 및 식대 등 : 170,700원
 - 예산과목 : 인재개발처-교육훈련비

V

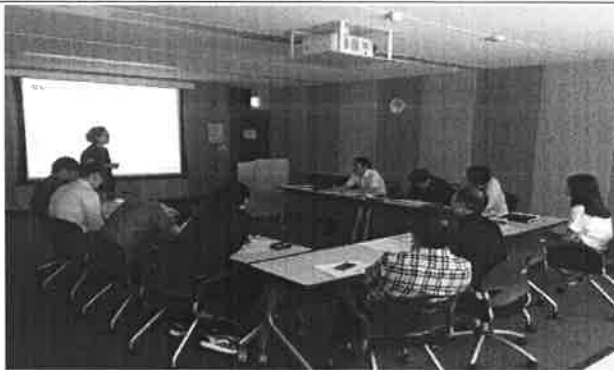
통합실행위 사진



윤리실천단 · CS경영단장 인사말씀



청렴 · 지식 · CS계획 및 실적 공유



개선방안 토론 및 아이디어 도출



오찬

붙임 1. 참석자 명단.

2. 영수증 1부. 끝.

참석자 명단

2016.5.30(월)

처(부)	직위	성명	사원번호
총청본부	본부장	권영철	10000072
재무관리처	재무관리	가기남재	10000896
"	"	김종섭	10000934
시설관리처	차장대우	권광훈	10001182
"	차장대우	심동섭	10001035
관리지원처	지원	이정원	10002400
"	"	박주호	10002334
재무관리처	지원	고태우	10002553
건설기획처	지원	원준빈	10002548
재산관리처	차장	김진호	10000864
시설관리처	지원	유코영	10002185
건설기획처	지원	유선타	10002379
재산관리처	차장	인영욱	10001130
"	부장	신두원	10000532