

광명시 친절공무원 선정에 관한 규정

제정 2012. 12. 7 훈령 제322호
일부개정 2017. 12. 15 훈령 제392호(지방공무원 정원 규정)
일부개정 2022. 8. 2 훈령 제431호(지방공무원 정원 규정)

제1조(목적) 이 규정은 광명시 소속 공무원으로서 친절 봉사의 신념을 갖고 시민에 대해 섬기는 자세를 실천하는 친절공무원을 선정하여 표창하기 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용대상) 이 규정은 광명시(이하 “시”라 한다) 소속 6급 이하 공무원을 대상으로 한다.

제3조(선정인원) 친절공무원의 선정인원은 매년 상·하반기 각각 3명이내로 하며 과거 친절공무원으로 선정되었던 공무원은 선정에서 제외한다.

제4조(선정방법) ① 친절공무원 선정 대상자는 1명 이상의 시민으로부터 별지 제1호 서식에 따라 추천을 받은 공무원으로 한다.

② 제1항에 따라 친절공무원으로 추천된 대상자에 대해 시 친절공무원 선정 평가단(이하 “평가단”이라 한다)은 별지 제2-1호 서식 및 별지 제2-2호 서식에 의한 평가표에 의거 평가를 하여야 한다.

③ 친절공무원 선정은 평가단의 평가결과 각각 최고점과 최저점을 제외한 나머지 8명의 평가자의 평가점수를 합계하여 고득점을 받은 사람으로 한다.

제5조(표창 및 부상) 친절공무원으로 선정된 공무원에게는 별지 제3호 서식에 의한 광명시장 표창장 수여와 근무실적가점으로 0.75점을 부여하며 예산의 범위에서 국내외여행의 기회를 제공하여야 한다.

제6조(표창시기) 표창은 매년 각각 7월과 12월에 수여한다.

제7조(평가단의 구성 및 자격) ① 평가단은 시민평가단 6명과 공무원평가단 4명으로 구성하며 선발은 다음 각호에 따른다. <개정 2017. 12. 15, 2022. 8. 2>

1. 시민평가단을 모집할 때에는 7일간 시 홈페이지 등에 공고하여야 한다.
2. 시민평가단은 별지 제4호 서식에 의해 신청한 사람으로 하되, 신청한 사람

광명시 친절공무원 선정에 관한 규정

이 6명이 넘을 경우에는 신청서 제출일 부터 기산하여 과거 시에 장기간 거주한 사람 순서로 6명을 선발하며, 신청한 사람이 6명에 미치지 못할 경우에는 덕망이 있는 시민 중에서 민원토지과장이 6명이 될 때까지 선정한다.

3. 공무원평가단은 행정경험이 풍부한 시 소속 공무원 중에서 민원토지과장이 선정 한다.

② 시민평가단은 다음 각호의 요건을 모두 충족한 사람으로 구성하여야 한다.
〈개정 2017. 12. 15, 2022. 8. 2〉

- 1. 시에 1년 이상 실제거주 하면서 주민등록이 되어있는 20세 이상의 사람
- 2. 동장의 추천을 받은 사람(민원토지과장이 선정한 사람은 제외)
- 3. 평가단으로 연속하여 세 번 이상 참여하지 않은 사람

제8조(평가단 활동비 지원) 시민평가단에 대하여는 「광명시 각종 위원회 설치 및 운영 조례」가 정하는 바에 따라 예산의 범위에서 평가 활동에 따른 수당과 여비를 지급할 수 있다

제9조(수상자 명부의 관리) 민원토지과에서는 별지 제5호 서식에 의한 친절공무원 수상자 명부를 비치 관리하여야 한다. 〈개정 2017. 12. 15, 2022. 8. 2〉

부칙

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙 〈2017. 12. 15 훈령 제392호, 지방공무원 정원 규정〉

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행하되, 최초 인사발령일부터 적용한다.

제2조(다른규정의 개정) ① 부터 ④ 까지 생략

⑤ 광명시 친절공무원 선정에 관한 규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제7조제1항제2호, 같은조같은항제3호 및 같은조제2항제2호 중 “민원토지과장”을 각각 “민원여권과장”으로 하고, 제9조 중 “민원토지과”를 “민원여권과”로 한다.

부칙 〈2022. 8. 2 훈령 제431호, 지방공무원 정원 규정〉

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행하되, 최초 인사발령일부터 적용

한다.

제2조(다른 규칙의 개정) ① 부터 ④ 까지 생략

⑤ 광명시 친절공무원 선정에 관한 규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제7조제1항제2호, 같은조같은항제3호 및 같은조제2항제2호 중 ‘민원여권과장’을 각각 ‘민원토지과장’으로 하고, 제9조 중 ‘민원여권과’를 ‘민원토지과’로 한다.

⑥ 생략

[별지 제1호 서식]

친절공무원추천서

소 속	
성 명	
<p>○ 추천사유(육하원칙에 의거 자세히 작성)</p> <p>○ 감동을 받았을 경우 감동사유</p> <p>추천인 주소 : 추천인 성별 : (e.mail :) 연락가능 전화번호 : 추천인 성명 : (서명 또는 인)</p> <p>광명시장 귀하</p>	

[별지 제2-1호 서식]

평 가 표(시민평가단)

대상자	소속 :	성 명 :	평가자	
평가 항목	배점	평 가 기 준		평 점
기본예절 (10)	인사성	5 3 2	<ul style="list-style-type: none"> 상냥하게 먼저 인사 먼저 인사하나 사무적인 인사 고객이 먼저 말을 걸때까지 인사하지 않음 	
	표정 음성	5 3 2	<ul style="list-style-type: none"> 부드럽고 쾌활한 음성으로 미소띠티 표정(편안하게 해주는 표정) 조용한 음성이나 미소 없는 표정 짜증어린 표정과 경직된 음성 	
	근무 태도	감점 사항 -2	<ul style="list-style-type: none"> 복장 및 두발 → 불결/미 단정 액세서리 → 요란한 장신구 착용 업무 외 잡담/ 직원 간 업무대화 매너(은어/큰소리 등) 근무시간 내 간식/음식물 섭취/기대거나 빼딱한 자세/신문이나 잡지보기 	
고객 만족도 (50)	고객 인지	5 3 2	<ul style="list-style-type: none"> 고객이 다가오는 걸 인지하고 바로 응대함 고객이 말을 걸 때까지 하던 업무를 함 고객이 말을 걸어도 못들은 체 함 	
	Eye contact	5 3 2	<ul style="list-style-type: none"> 편안하고 반기는 눈빛으로 눈을 맞추며 응대 눈을 맞추기는 하나 반기는 눈빛 아님 눈 맞추춤 없이 응대 	
	응대 언어 (말투)	10 8 6 4	<ul style="list-style-type: none"> 공손한 언어를 사용하며 상냥한 느낌 공손한 언어이나 사무적인 느낌 공손함이 부족하고 사무적인 느낌 매우 사무적이고 토막말, 반증대어 구사 	
	적극적 경 청	10 8 6	<ul style="list-style-type: none"> 고객의 말을 중간에 끊지 않고 성의 있게 들어주는 응대 고객의 말을 경청하나 중간에 말을 자름 고객의 말을 무시하고 본인의 말을 앞세움 	
	고 객 문의 시 변 답	10 8 6 4	<ul style="list-style-type: none"> 쉽고 조리 있는 설명으로 알아듣기 쉽게 설명 자세하게 설명하나 어려운 용어나 전문용어로 설명 어려운 용어(전문용어)로 대충 설명 “모르겠는데요”“아니요”등의 부정적인 답변으로 응대 	
	적극적 해 결	10 8 6 4	<ul style="list-style-type: none"> 신속하고 적극적이며 마지막까지 성의 있게 응대하려는 태도 신속하고 적극적이나 책임감이 부족한 응대 형식적이고 사무적인 태도로 응대 짜증 섞이거나 귀찮은 듯한 응대 	
전화	수신	5 5	<ul style="list-style-type: none"> 신속하게 받기 및 첫인사 정확한 발음 및 어감 	
	연결 응대	5	<ul style="list-style-type: none"> 관련 부서 및 담당자 연결 	
응대 (40)	전반적 응 대	5	<ul style="list-style-type: none"> 권장용어 사용 	
		5 5	<ul style="list-style-type: none"> 응대 태도 및 경청 자세 등 목소리 및 업무 숙지도 	
	전화 종료	10	<ul style="list-style-type: none"> 종료 인사 및 마무리 	
종합 의견			총점	

[별지 제2-2호 서식]

평 가 표(공무원평가단)

대 상 자 :		〈해당 점수에 v를 해주십시오〉				
평가 항목	평 가 내 용	그렇다 아니다				
		10	8	6	4	2
용모 복장	밝고 환한 얼굴로 근무하고 있습니까? (인사성, 표정, 음성)					
	단정하고 깔끔한 모습을 갖추고 있습니까? (화장, 근무복장, 근무태도 및 자세)					
외부 고객 응대	눈을 맞추며 적극적으로 성의 있게 응대하고 있습니까?					
	고객의 요구사항에 대해 신속하게 처리하고 있습니까?					
	고객의 요구를 만족시키고 있습니까?					
	전화응대를 예의바르게 하고 있습니까?					
내부 고객 응대	동료직원 간 업무협조가 원활히 이루어지고 있습니까?					
	직원들 간에 원만한 인간관계를 유지하고 있습니까?					
근면성 성실성	담당업무를 잘 수행하고 있습니까?					
	성실한 태도로 근무하고 있습니까?					
종합 의견		총점				

[별지 제3호 서식]

표 창 장(안)

○ ○ ○ ○ ○

○ ○ ○

위 공무원은 평소 고객의 눈높이에서 친절하게 민원사무를 처리하였을 뿐만 아니라 시민 감동 행정을 실천하여 「0000년 0반기 친절 공무원」으로 선정되었기 표창합니다.

0000. 00. 00.

광 명 시 장

광명시 친절공무원 선정에 관한 규정

[별지 제4호 서식]

평 가 단 신 청 서

주 소 :

생년월일 :

성 별 :

전화번호 :

시민이 추천한 친절공무원 선정 평가단원으로 자원하여 신청합니다.

0000. 00. 00.

신청자 : (인)

광명시장 귀하

[별지 제5호 서식]

친절공무원 수상자 명부

시상일자	번호	수 상 자					비 고
		성명	직급	소속	생년월일	주 소	