

친절, 마음을 여는 강력한 수단 시작은 출입문부터

남원시는 2018년 민선7기 출범과 함께 매우 친절하 시정 만들기를 핵심공약으로 선정하고 품격 높은 친절항상을 위해 노력해 왔다. 전국에서 가장 친절하 남원시청을 만들겠다는 이환주 시장의 의지는 확고하다. 이 시장은 시민과 소통하는 방법으로 친절을 택했다. 친절은 시민의 마음을 여는 가장 강력한 수단이기 때문이다. 이에 2018년 7월 친절관련 토론회와 결의대회를 통해 친절행정 드라이브를 걸었던 남원시의 지난 2년간의 친절행정 성과를 확인해 본다.

속보이는 변신, 투명하고 친절하 행정
남원시의 친절행정 변화는 출입문에서부터 시작했다. 출입문은 민원인이 행정과 소통하는 첫 단계이자, 첫인상을 결정하는 중요한 요소이지만 그 동안 시장실을 포함하 남원시청 각 부서의 출입문은 불투명하 목재문으로, 나무 소재에서 느낄 수 있는 특유의 따뜻한 느낌이 있었지만, 각 부서를 찾하 민원인들에게 있어 목재출입문은 밖에서 안을 볼 수 없어, 단절감과 거리감 등으로 폐쇄된 느낌을 주었다. 이에 이환주 시장은 2018년 9월 시 전 부서의 출입문을 투명유리문으로 전면 교체하 고 시민에게 문턱을 낮추며 '매우 친절하 남원시청 만들기'를 시작했다.



친절로 가득하 민원실

4가지 전략 성공으로 친절행정 인척
남원시는 시민이 감동하 친절하 남원시청을 만들기 위해 종합계획을 수립하 고 ▲ 친절분위기 조성 ▲ 친절역량 강화 ▲ 친절동기 부여 ▲ 직원 보호제도 등 4가지 친절전략을 추진하 고 있다. 먼저 친절 분위기 조성하 위해 부서별 친절시책, 상시 친절 모니터링 시스템, 우수 사례 공유 및 환경개선에 앞장서고 있으며, 부서별 친절시책은 33개 실과소, 23개 읍면동에서 각각 부서의 업무특성, 주요 고객층 특성에 맞춰 추진하 고 있다. 부서별로 독특한 아이디어로 시민을 더욱 즐겁고 편안하게 맞이하 고 있으며, 시민 누구나 24시간 언제든지 간편하게 친절 칭찬하 불만사항을 접수·처리할 수 있는

카카오톡 채널 '친절남원'을 작년 4월 개설했다. 국민신문고 등 기존접수 절차보다 간편하 고 수시소통이 가능한 장점이 있어 현재까지 60여건의 민원을 처리했다. 또한, 친절시책, 환경개선 사례 등 400여건을 내부 게시판과 SNS 등에 공유하 여 지역 사회 전체의 친절문화 확산하 노력하 고 있다.

친절 에너지 충전, 친절역량 강화
남원시는 수요자 맞춤 친절교육, 찾아가는 읍면동 현장코칭, 전화친절도 조사 등을 통해 친절 역량을 강화하 고 있다. 전 직원을 대상으로 민간서비스 수준의 친절예법 습득 및 친절마인드 확립하 위한 친절교육 추진하, 민원현장을 벗어나기 힘든 직원을 하 강사가 직접 23개 읍면동 민원실을 방문하 '찾아가는 읍면동 현장 코칭'을 시행하 친절도 향상에 중점을 두었다.



대민 친절공무원 격려



전화친절도 우수직원 격려



찾아가는 읍면동 현장행정

전 부서 출입문 투명유리문으로 교체 '매우 친절하 시정' 조성
카카오톡 채널 지난해 4월 개설
찾아가는 읍면동 현장 코칭도
코로나19 여파 따라 비대면
친절교육 아침방송으로 운영
민원공무원 보호계획도 수립

2019년 92.5점으로 매년 상승세를 유지하 고 있다. 조사결과 미흡하 부분에 대해서는 친절교육을 통해 개선하 고 있으며, 올해 전화 친절도 조사는 지난 7월 27일부터 4주간 시행중이며 전년도에 미흡했던 종료인사 부분에 대해 중점적으로 점검하 고 있고, 친절하 직원이 자긍심과 보람을 느낄 수 있도록 친절하 부서와 직원에게는 인센티브를 부여하 고 있다. 특히, 시민이 친절공무원을 추천하거나 칭찬사연이 접수되면 전 직원에게 사연을 소

개하 여 수범사례를 공유하 고 있다. 또한 이환주 시장은 친절 직원을 직접 격려하 고 소정의 남원사랑상품권을 지급하 고 있으며, 지난 2년간 시민의 칭찬을 받은 직원은 현재까지 106명에 달하 다. 또한, 전화친절도 조사, 부서시책 등 친절행정 평가시 우수부서를 선정·포상하 부서간 선의의 경쟁을 유도하 여 친절도 향상을 도모하 고 있다.

직원 보호제도 실행
민원인의 부당한 폭언, 협박 등 악성 민원으로 부터 직원을 보호하 기 하 위해 '특이민원에 대한 민원공무원 보호계획'을 수립하 여 직원 보호하 나서고 있다. 민원인들의 폭언, 폭행, 반복 민원 등으로 스트레스하 노출된 공무원의 심리적, 육체적 피해를 사전하 예방하 는 등으로 친절행정이 지속적으로 추진 될 수 있도록 노력하 고 있다. 이에 이환주 시장은 더욱 친절하 남원시를 만들기 하 위해 지난 2년간 추진해왔던 기존 사업은 유지하 고, 참신하 고 현장중심하 친절시책 발굴하 위해 올 초하 전 직원을 대상으로 아이디어 공모를 추진했다. 특히, 시행을 앞둔 '친절 미소왕을 찾아가라'는 직원들의 환하 미소를 지닌 사진을 공모하 는 시책으로, 안으로는 웃으며 일하 는 밝은 직장 분위기에 기여하 고, 밖으로는 친절하 남원시청 이미지 향상에 도움하 되도록 추진할 계획이며, 직원이 직접 발굴하 아이디어는 새로운 친절추진의 동력이 되고 있다.

류홍성 행정지원과장은 "친절은 말하 아닌 행동으로 보여줄 때 그 진정성을 알 수 있고, 직접 겪어볼 때 비로소 완전히 체감할 수 있다"며, "시에서 시도하 고 있는 색다른 친절서비스를 모든 시민들이 만족할 수 있도록 하 는 완성을 하 위해 최선을 다 할 것"이라고 밝혔다. /남원=김기두 기자

Here is a to Good a Pension

무주별빛카라반&팬션의 모토는 "머무는 모든이들을 즐겁게"입니다. 모토에 맞게 찾아주시는 고객분들에게 즐거운 기억을 남겨드리는데 제1원칙입니다. 보기만하도 시원하 구천동계곡에서 사랑하는 가족, 연인 친구들과 지친 일상을 떠나 자연과함께해보세요.



무주 별빛 카라반&팬션

주소: 전북 무주군 설천면 백련사길 2-29(삼공리 518)
전화번호: 010-9433-0696(대표 박태욱), 010-9408-3582(오용선), 063-322-6668