

등록번호	민원여권과-2644
등록일자	2016.2.2.
결재일자	2016.2.2.
공개구분	대시민공개

★주무관	민원관리팀장	민원여권과장	주민자치국장	부구청장	구청장
전배식	문두성	서용선	김종두	조인동	02/02 문석진
협 조					

2015년 하반기 서대문구 민원행정서비스 만족도 조사 결과 보고

추진근거	대내(외) 협력 현황			사업비
	기관·부서·단체명	협약내용	협약결과	

서 대 문 구
민원여권과

2015년 하반기 서대문구 민원행정서비스 만족도 조사 결과 보고

I 2015년 하반기 민원행정서비스 만족도 조사 개요

■ 조사개요

- 조사목적: 민원행정서비스 만족도 조사를 통해 주민의 욕구를 반영하여 정책개선 및 민원서비스 수준향상 도모
- 조사시기: 하반기 2015.11.25.~12.13.
- 조사대상: 2015. 6. 1. ~ 2015. 11. 24. 유기한 방문민원인
- 조사기관: 한국사회여론연구소(KSOI)
- 표본추출: 유기한 민원 유형별 이용자 수에 비례한 무작위 추출
- 조사내용

주요 조사내용	조사대상	유효표본 (명)	조사 방법
1. 민원행정서비스 안내 및 접근성 2. 민원담당 공무원의 친절성 3. 민원행정서비스 이용의 편리성 4. 민원행정서비스 처리의 적절성 5. 민원행정서비스 처리의 신속성 6. 민원행정서비스 전반 평가 7. 건의사항	유기한 방문 민원 이용자	153	구조화된 질문지를 이용한 면접원 방문 면접조사

II 조사결과 요약

I 총 평

종합만족도

- 하반기 종합만족도 점수는 84.0점으로 상반기 종합만족도 점수에 비하여 +2.1점 소폭 상승함

구분	2015 하반기		2015 상반기		비교	
	중요도	만족도	중요도	만족도	중요도	만족도
종합만족도	-	84.0	-	81.9	-	2.1

세부차원별 만족도 및 중요도

- 세부차원별로 비교해보면, 공무원의 친절성(88.2점, 상반기86.2점) > 민원행정서비스 처리의 신속성(86.9점, 상반기85.3점) > 민원행정서비스 처리의 적절성(82.6점, 상반기81.6점) > 민원행정서비스 이용의 편리성(81.8점, 상반기78.0점) > 민원행정서비스의 안내 및 접근성(79.6점, 상반기77.6점)순으로 높게 나타났음

구분	2015 하반기		2015 상반기		비교	
	중요도	만족도	중요도	만족도	중요도	만족도
민원행정서비스 안내 및 접근성	0.153	79.6	0.169	77.6	-0.02	2.0
민원담당공무원의 친절성	0.194	88.2	0.209	86.2	-0.02	2.0
민원행정서비스 이용의 편리성	0.216	81.8	0.201	78.0	0.02	3.8
민원행정서비스 처리의 적절성	0.220	82.6	0.217	81.6	0.00	1.0
민원행정서비스 처리의 신속성	0.218	86.9	0.205	85.3	0.01	1.6

세부차원별 만족도 및 중요도

- 민원인들이 인식하는 차원별 중요도는 상반기와 동일하게 민원행정서비스 처리의 적절성(0.220, 상반기 0.217)이 가장 높았으며 민원행정서비스의 안내 및 접근성(0.153, 상반기 0.169)은 상대적으로 낮게 나타났음
- 상반기 조사시 건의사항으로 가장 많았던 안내 및 접근성과 이용의 편리성이 하반기 조사결과 안내 및 접근성의 만족도는 +2.0 다소 증가하였고 이용의 편리성 만족도는 +3.8 증가하였음. 이는 상반기 문제점을 보완하여 안내정보체계의 현행화, 구홈페이지 등 민원신청 방법의 다양화 적극 홍보, 절차에 대한 충분한 설명과 중식시간 당번제 운영 등으로 민원인들이 인식개선에 기여한 듯 함.

중점개선 분야

- 중요도는 높고 만족도는 낮아 개선이 시급한 분야로는 상반기 대비 민원 행정서비스 처리의 적절성 만족도는 +1.0 증가, 민원행정서비스 이용의 편리성은 +3.8 증가하였음에도 불구하고 적절성과 편리성 개선이 시급한 분야로 조사됨.
- 민원행정서비스 이용의 편리성과 관련해 개선이 필요한 부분은 '민원 대기 시간 단축'(7.2%) > '민원 절차에 대해 충분한 설명 '(6.5%) 순으로 나타났음
- 민원행정서비스 처리의 적절성과 관련해 가장 개선이 필요한 부분은 '민원처리에 대한 적극적 자세'(9.8%)였음

민원처리 부서별 만족도

- 국별로는 6개국 중 보건소의 만족도(88.8점)가 가장 높았으며 복지문화국 및 경제재정국 만족도가 가장 낮게 나타남
- 상반기 평가에게 가장 낮았던 보건소 및 안전건설교통국(78.1)의 만족도가 하반기 평가에서 반전됨

구 분	주민자치국	경제재정국	복지문화국	환경도시국	안전건설교통국	보건소
하반기	83.3	78.2	82.2	87.0	84.5	88.8
상반기	83.0	81.9	86.4	86.1	78.1	78.1
비교	0.3	-3.7	-4.3	0.9	6.4	10.7

민원처리 부서별 중점 개선분야

- 대다수 부서에서 민원담당 공무원 친절성은 상대적으로 긍정적평가가 높았던 반면, 민원행정서비스 안내 및 접근성은 낮은 평가를 받았음.

구 분	전체	주민자치국	경제재정국	복지문화국	환경도시국	안전건설교통국	보건소
종합만족도	84.0	83.3	78.2	82.2	87.0	84.5	88.8
전반적 만족도	83.7	83.7	74.0	82.0	87.0	87.0	88.5
민원행정서비스 안내 및 접근성	79.6	84.3	75.2	77.3	80.3	75.6	84.9
민원담당공무원의 친절성	88.2	87.4	82.1	88.3	91.5	85.4	94.9
민원행정서비스 이용의 편리성	81.8	80.1	77.8	80.0	84.1	84.9	83.7
민원행정서비스 처리의 적절성	82.6	79.8	76.5	79.6	86.7	84.6	88.2
민원행정서비스 처리의 신속성	86.9	85.6	79.1	84.7	90.8	89.5	91.8

차원별 주요 개선 필요 부문

- 각 차원별 개선 필요 사항은 상반기에 비해 그 비중이 낮았음에도 주요 사항은 다음과 같이 조사되어 적극적인 개선대책 마련이 필요함

구 분	차원별 주요 개선 필요 부문
민원행정서비스 안내 및 접근성	민원처리 담당자를 쉽게 찾을(통화할) 수 있어야 함(13.1%) > 구청 홈페이지에 방법 및 절차에 대한 상세한 안내(9.2%)
민원담당 공무원의 친절성	담당자 부재 시 대직자의 적극적 응대(10.5%) > 쉽고 자세한 설명(7.8%)
민원행정서비스 이용의 편리성	민원 대기 시간 단축(7.2%) > 민원 절차에 대해 충분한 설명(6.5%)
민원행정서비스 처리의 적절성	민원처리에 대한 적극적 자세(9.8%) > 담당공무원의 업무 전문성 향상 및 민원처리에 대한 충분한 설명(7.8%)
민원행정서비스 처리의 신속성	업무처리 신속성 향상(10.5%) > 추가 서류제출 및 재방문 등 반복 처리 방지(8.5%)

기타 유형별 만족도

- 민원유형별로는 인가/허가(89.1점) > 신고(87.0점) > 신청(81.0점) 등의 순으로 높았으며, 상반기 조사결과와 비교시 인가/허가에서 상승폭이 높았음
- 계층별로는 남성(84.9점), 40대(86.2점), 자영업(85.3점), 대재 이상(85.2점), 고소득층(86.1점) 등에서 상대적으로 만족도가 높았음
- 그럼에도 여성(81.7점), 50대 이상(82.6점), 블루칼라(77.6점), 고졸 이하(83.3점) 등의 계층에서는 만족도가 낮은 경향을 보여 서비스 품질 향상을 위한 개선이 필요함

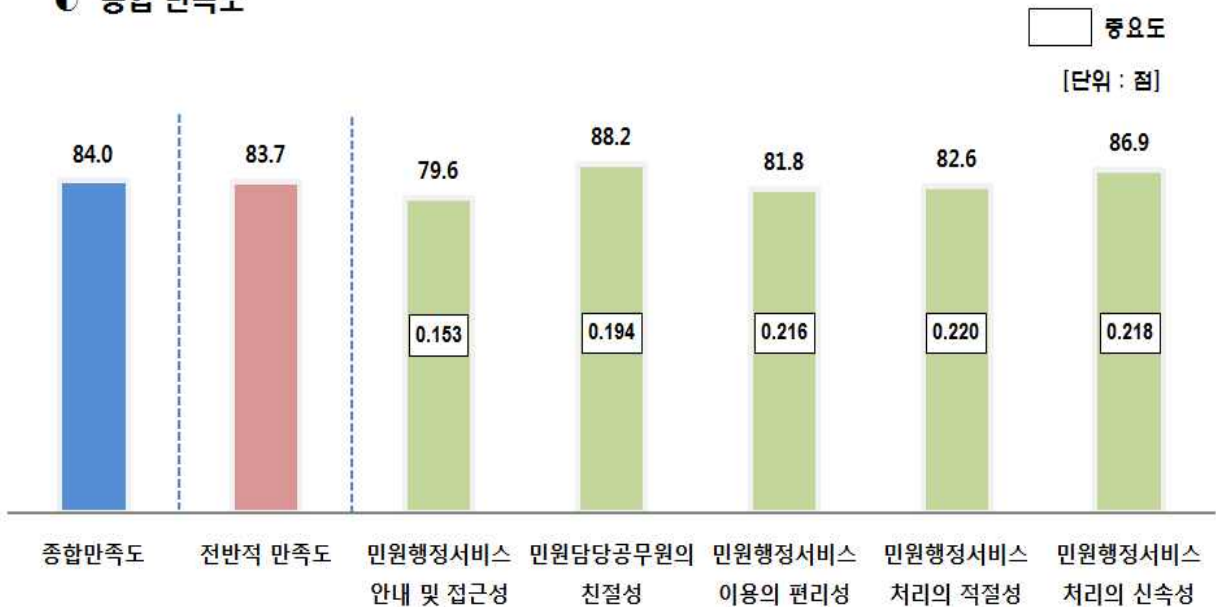
Ⅲ 전체 결과분석

1. 종합만족도

① 종합만족도 결과 분석

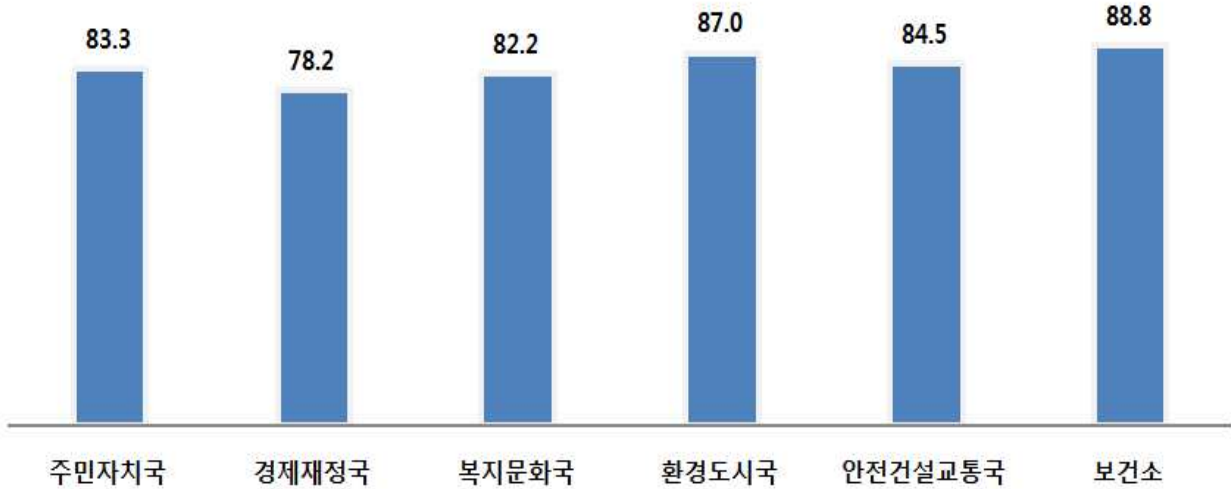
- 민원행정서비스에 대한 종합만족도 점수는 84.0점(상반기 81.9)으로 나타났음
- 세부차원별로 비교해보면, 민원담당 공무원의 친절성(88.2점, 상반기 86.2)이 가장 높았으며, 민원행정서비스 안내 및 접근성(79.6점, 상반기 77.6점)이 가장 낮았음
- 차원별 중요도는 민원행정서비스 처리의 적절성(0.220, 상반기 0.217)이 가장 높았으며, 민원행정서비스 안내 및 접근성(0.153, 상반기 0.169)이 상대적으로 가장 낮았음
- 민원처리 부서별로는 보건소(88.8점) 및 환경도시국(87.0점)에서 상대적으로 높게 나타난 반면, 경제재정국(78.2점)에서 상대적으로 낮게 나타났음

○ 종합 만족도



○ 종합 만족도 (민원 처리 부서별)

[단위: 점]



계층별 응답

[단위 : 점]

		사례수	종합 만족도	전반적 만족도	민원 행정 서비스 안내 및 접근성	민원 담당 공무원의 친절성	민원 행정 서비스 이용의 편리성	민원 행정 서비스 처리의 적절성	민원 행정 서비스 처리의 신속성
중요도		-	-	0.153	0.194	0.216	0.220	0.218	
전 체		(153)	84.0	83.7	79.6	88.2	81.8	82.6	86.9
[민원처리 부서]	주민자치국	(26)	83.3	83.7	84.3	87.4	80.1	79.8	85.6
	경제재정국	(26)	78.2	74.0	75.2	82.1	77.8	76.5	79.1
	복지문화국	(25)	82.2	82.0	77.3	88.3	80.0	79.6	84.7
	환경도시국	(25)	87.0	87.0	80.3	91.5	84.1	86.7	90.8
	안전건설교통국	(25)	84.5	87.0	75.6	85.4	84.9	84.6	89.5
	보건소	(26)	88.8	88.5	84.9	94.9	83.7	88.2	91.8

2. 민원행정서비스 안내 및 접근성

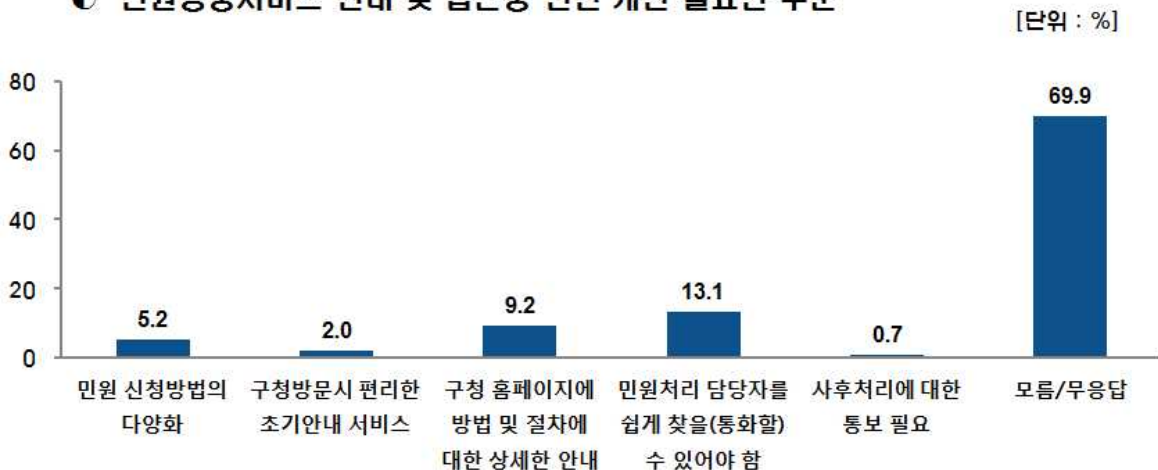
① 만족도 결과 분석

- 민원행정서비스 안내 및 접근성 차원의 만족도는 79.6점(상반기 77.6점)으로 나타났음
- 세부항목별로는, 담당자 연결의 편리성(85.8점, 상반기 85.9점)이 가장 높았고, 민원 신청 관련 정보제공(64.2점, 상반기 66.9점)이 가장 낮았음
- 중요도는 민원신청 관련 정보제공(0.171, 상반기 0.148)이 가장 높았으며, 안내정보 적절성(0.162)이 가장 낮았음
- 민원처리 부서별로는 보건소(84.9점)가 상대적으로 높았던 반면, 경제재정국(75.2점)이 다소 낮았음

② 개선이 필요한 부문

- 민원행정서비스 안내 및 접근성과 관련해 가장 개선이 필요한 부문에 대해서는, '민원처리 담당자를 쉽게 찾을 (통화할) 수 있어야 함'(13.1% 상반기 19.2%) > '구청 홈페이지에 방법 및 절차에 대한 상세한 안내'(9.2%, 상반기 12.6%) 등의 순으로 응답되었음

● 민원행정서비스 안내 및 접근성 관련 개선 필요한 부문



		사례수	민원 신청 방법의 다양화	신청 방법 초기 안내 서비스	구체적인 방법 차이에 대한 안내	민원처리를 찾기 어려움 (통수할 수 없음)	사후 처리에 대한 통보 필요	모름/무응답
전체		(153)	5.2	2.0	9.2	13.1	0.7	69.9
[민원 처리 부서]	주민자치국	(26)	0.0	3.8	7.7	15.4	0.0	73.1
	경제재정국	(26)	15.4	0.0	15.4	15.4	0.0	53.8
	복지문화국	(25)	8.0	0.0	12.0	4.0	0.0	76.0
	환경도시국	(25)	0.0	4.0	8.0	12.0	4.0	72.0
	안전건설교통국	(25)	0.0	4.0	0.0	24.0	0.0	72.0
	보건소	(26)	7.7	0.0	11.5	7.7	0.0	73.1

③ 개선대책

- 구 홈페이지, 서대문모바일 등 IT을 통한 민원처리 안내정보 및 담당자 현행화 관리
- 담당자 부재시 대직자 업무 인계인수 철저 및 적극적 응대 강화
- 구청1층 및 지하 구내식당을 통한 방문민원인을 위한 구정홍보 안내체계 강화
- 민원24, 무인민원발급기 등 민원신청 방법의 다양성 홍보

3. 민원담당 공무원의 친절성

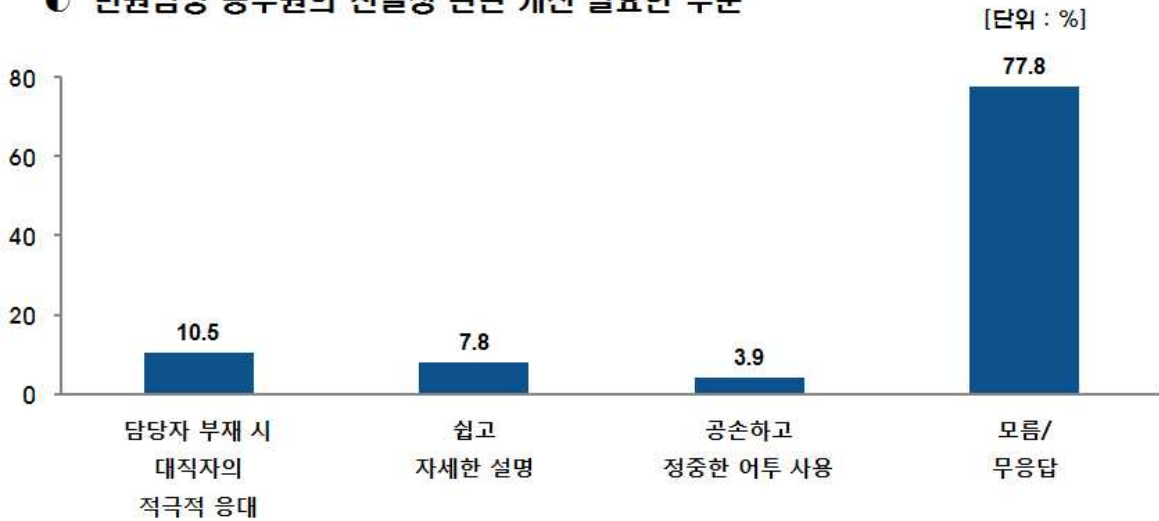
① 만족도 결과 분석

- 민원담당 공무원의 친절성 차원의 만족도는 88.2점(상반기 86.2점)으로 나타났음
- 세부항목별로는, 처리담당자의 쉬운 용어 사용(89.2, 상반기 85.4점)이 가장 높았고, 담당공무원의 복장 및 용모 상태(87.9, 상반기 86.6점)가 다소 낮았음
- 중요도는 담당 공무원의 친절성(0.171, 상반기 0.174)이 상대적으로 높았던 반면, 담당공무원의 복장 및 용모 상태(0.162, 상반기 0.153)가 가장 낮았음
- 민원처리 부서별로는 보건소(94.9점, 상반기 84.9점)가 상대적으로 높았던 반면, 경제재정국(82.1점, 상반기 75.2점)이 다소 낮았음

② 개선이 필요한 부문

- 민원담당 공무원의 친절성과 관련해 가장 개선이 필요한 부분은 무엇인지를 질문한 결과, '담당자 부재 시 대직자의 적극적 응대'(10.5%, 상반기 24.5%) > '쉽고 자세한 설명'(7.8%, 상반기 13.9%) 순으로 응답되었음

① 민원담당 공무원의 친절성 관련 개선 필요한 부문



계층별 응답

[단위 : 점]

		사례수	담당자 부재 시 대 직 자 의 적극적 응대	쉽고 자세한 설명	공손하고 정중한 어투 사용	모름/무응답
전 체		(153)	10.5	7.8	3.9	77.8
[민원처리 부서]	주민자치국	(26)	7.7	15.4	3.8	73.1
	경제재정국	(26)	15.4	11.5	3.8	69.2
	복지문화국	(25)	12.0	4.0	4.0	80.0
	환경도시국	(25)	16.0	4.0	0.0	80.0
	안전건설교통국	(25)	12.0	12.0	8.0	68.0
	보건소	(26)	0.0	0.0	3.8	96.2

③ 개선대책

- 전직원(전입직원,신규직원) 교육을 통하여 민원행정서비스 이용 불편을 최소화할 수 있도록 친절교육 한층 강화
- 공손하고 정중한 어투 사용으로 민원응대 만족도 향상
- 행정용어 및 제출서류 명칭 등에 대하여 최대한 쉽고 자세하게 설명하고 불합리한 민원서식 등 중앙부처에 적극적인 제도개선 건의

4. 민원행정서비스 이용의 편리성

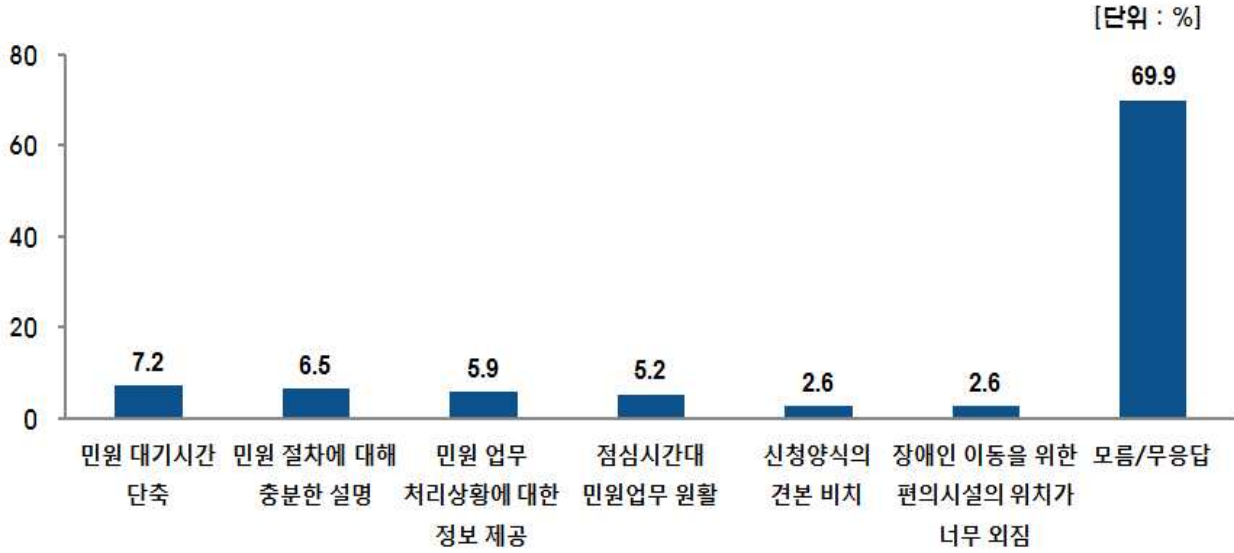
① 만족도 결과 분석

- 민원행정서비스 이용의 편리성 차원의 만족도는 81.8점(상반기 78.0점)으로 나타났음
- 세부항목별로 민원 처리기간 및 진행과정에 대한 사전 설명(87.3점)이 가장 높았으며, 중식시간대 이용의 편리성(66.0점, 상반기 64.6점)이 가장 낮았음
- 중요도는 민원처리 기간 및 진행과정에 대한 사전 설명(0.106, 상반기 0.09%)이 가장 높았던 반면, 중식시간대 이용의 편리성(0.056, 상반기 0.055)가 상대적으로 낮았음
- 민원처리 부서별로는 안전건설교통국(84.9점, 상반기 환경도시국 82.6점)이 상대적으로 높았던 반면, 경제재정국(77.8점, 상반기 보건소 72.7점)이 다소 낮았음

② 개선이 필요한 부문

- 민원행정서비스 이용의 편리성과 관련해 가장 개선이 필요한 부문에 대해서는 '민원 대기 시간 단축'(7.2%) > '민원 절차에 대해 충분한 설명(6.5%)' > '민원 업무처리 상황에 대한 정보 제공'(5.9%) 등의 순으로 응답되었음
 - 상반기는 '민원업무 처리 상황에 대한 정보 제공'(15.9%) > '점심시간대 민원업무 원활'(11.3%) > '민원 대기시간 단축'(9.9%) > '민원 절차에 대해 충분한 설명'(8.6%) 응답됨

○ 민원행정서비스 이용의 편리성 관련 개선 필요한 부문



계층별 응답

[단위 : 점]

		사례 수	민원 대기 시간 단축	민원 절차에 대해 충분한 설명	민원 업무 처리 상황에 대한 정보 제공	점심시간대 민원 업무 원활	신청양식의 견본 비치	장애인을 위한 편의시설의 위치가 너무 외짐	모름 / 무응답
전 체		(153)	7.2	6.5	5.9	5.2	2.6	2.6	69.9
[민원처리부서]	주민자치국	(26)	11.5	7.7	11.5	7.7	0.0	7.7	53.8
	경제재정국	(26)	15.4	15.4	3.8	7.7	0.0	3.8	53.8
	복지문화국	(25)	8.0	4.0	8.0	0.0	4.0	0.0	76.0
	환경도시국	(25)	4.0	4.0	0.0	4.0	8.0	0.0	80.0
	안전건설교통국	(25)	4.0	8.0	0.0	4.0	4.0	4.0	76.0
	보건소	(26)	0.0	0.0	11.5	7.7	0.0	0.0	80.8

③ 개선대책

- 민원처리과정 알림서비스, 기타 접수민원에 대한 SMS 등 민원처리상황에 대한 적극적인 안내 및 정보제공 철저
- 중식 (팀별)당번제 및 일일보안담당제 지정·운영 철저히 행정공백 발생되지 않도록 복무관리 강화
- 민원대기 시간 감축, 민원절차에 대한 충분한 설명 등에 전부서 직원의 적극적인 노력 경주

5. 민원행정서비스 처리의 적절성

① 만족도 결과 분석

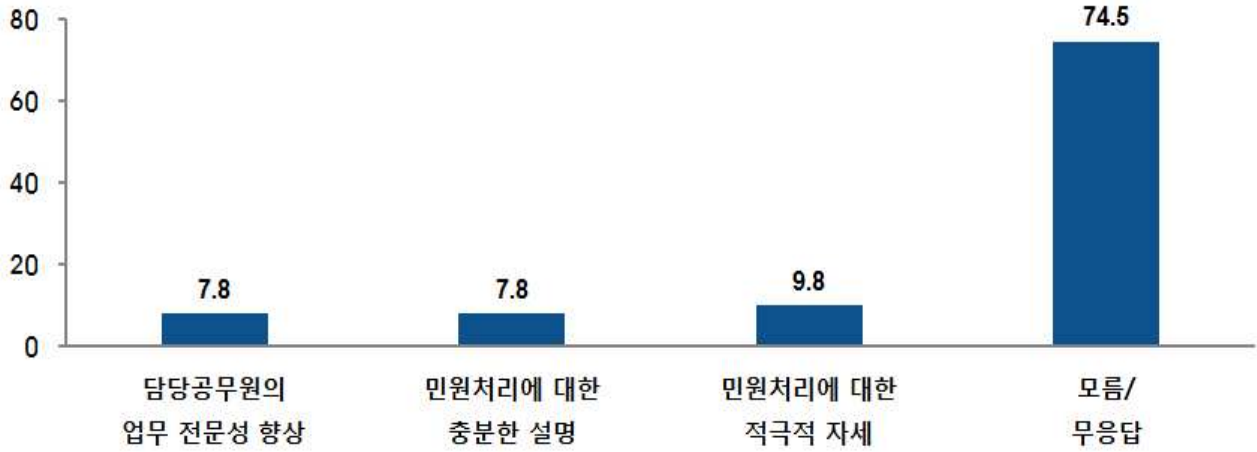
- 민원행정서비스 처리의 적절성 차원의 만족도는 82.6점(상반기 81.6점)으로 나타났음
- 세부항목별로는 업무처리에 대한 설명의 충분성(85.3점 상반기 82.5점)이 가장 높았던 반면, 민원처리 결과의 근거와 이유제시(80.2점)이 상대적으로 낮았음
- 중요도는 담당공무원의 전문성(0.136 상반기 0.119 낮음)이 상대적으로 높았으며, 민원 처리결과의 근거와 이유 제시(0.112)가 가장 낮았음
- 민원처리 부서별로는 보건소(88.2점)에서 상대적으로 높았던 반면, 경제재정국(76.5점)에서 상대적으로 낮게 나타났음

② 개선이 필요한 부문

- 민원행정서비스 처리의 적절성과 관련해 가장 개선이 필요한 부분은 무엇인지를 질문한 결과, '민원처리에 대한 적극적 자세'(9.8%, 상반기 21.2%) > '민원처리에 대한 충분한 설명'(7.8%, 상반기 14.6%) 순으로 응답되었음
 - 민원처리에 대한 적극적 자세(주민자치국 23.1%), 민원처리에 대한 충분한 설명(경제재정국 23.1%)

○ 민원행정서비스 처리의 적절성 관련 개선 필요한 부문

[단위 : %]



계층별 응답

[단위 : 점]

		사례수	담당 공무원의 업무 전문성 향상	민원처리에 대한 충분한 설명	민원처리에 대한 적극적 자세	모름/무응답
전 체		(153)	7.8	7.8	9.8	74.5
[민원처리 부서]	주민자치국	(26)	11.5	11.5	23.1	53.8
	경제재정국	(26)	0.0	23.1	11.5	65.4
	복지문화국	(25)	8.0	4.0	8.0	80.0
	환경도시국	(25)	8.0	8.0	0.0	84.0
	안전건설교통국	(25)	16.0	0.0	12.0	72.0
	보건소	(26)	3.8	0.0	3.8	92.3

③ 개선대책

- 각종 IT을 이용한 민원행정서비스 적극 활용으로 민원 처리과정 및 결과통지, 충분하고 친절한 안내 및 문자전송 실시
- 민원담당공무원의 전문성 제고를 위해 연10시간 이상 직무교육이수제 실시, 민원전문공무원 활용 교육, 관련 부서간 협업을 위한 TF운영 등 적극 검토

6. 민원행정서비스 처리의 신속성

① 만족도 결과 분석

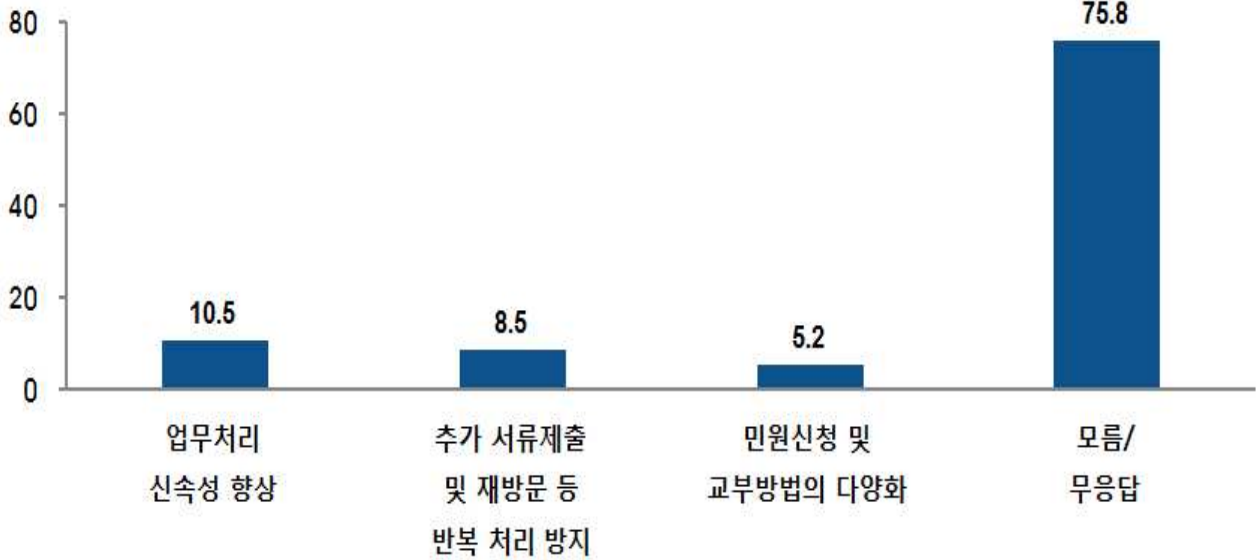
- 민원행정서비스 처리의 신속성 차원의 만족도는 86.9점(상반기 85.3점)으로 나타났다
- 세부항목별로 비교해보면, 특별한 사유 없이 추가 서류제출이나 방문 요구 안함(89.2점 상반기 88.2점)이 가장 높았으며, 민원처리과정의 신속성(85.1점 상반기 83.6점)이 상대적으로 낮았음
- 중요도는 민원 처리과정의 신속성(0.179)이 가장 높았으며, 특별한 사유 없이 추가 서류제출이나 방문 요구 안함(0.151, 상반기 0.142)이 가장 낮았음
- 민원처리 부서별로는 보건소(91.8점,상반기88.2점)와 환경도시국(90.8점)이 타 부서에 비해 상대적으로 높았던 반면, 경제재정국(79.1점,상반기 76.5점)에서 낮게 나타났다

② 개선이 필요한 부문

- 민원행정서비스 처리의 신속성과 관련해 가장 개선이 필요한 부문에 대해서는, '업무처리 신속성 향상'(10.5%, 상반기 16.6%) > '추가 서류제출 및 재방문 등 반복 처리 방지'(8.5%, 상반기 14.6%) > '민원신청 및 교부방법의 다양화'(5.2%, 상반기 15.9%) > 순으로 응답되었음
- 업무처리 신속성 향상(경제재정 23.1%), 추가 서류제출 및 재방문 등 반복 처리 방지(복지문화국 12%)

○ 민원행정서비스 처리의 신속성 관련 개선 필요한 부문

[단위 : %]



계층별 응답

[단위 : 점]

		사례수	업무처리 신속성 향상	추가 서류제출 및 재방문 등 반복처리 방지	민원신청 및 교부방법의 다양화	모름/ 무응답
전체		(153)	10.5	8.5	5.2	75.8
[민원처리 부서]	주민자치국	(26)	15.4	11.5	11.5	61.5
	경제재정국	(26)	23.1	11.5	3.8	61.5
	복지문화국	(25)	8.0	12.0	4.0	76.0
	환경도시국	(25)	8.0	8.0	4.0	80.0
	안전건설교통국	(25)	8.0	4.0	4.0	84.0
	보건소	(26)	0.0	3.8	3.8	92.3

③ 개선대책

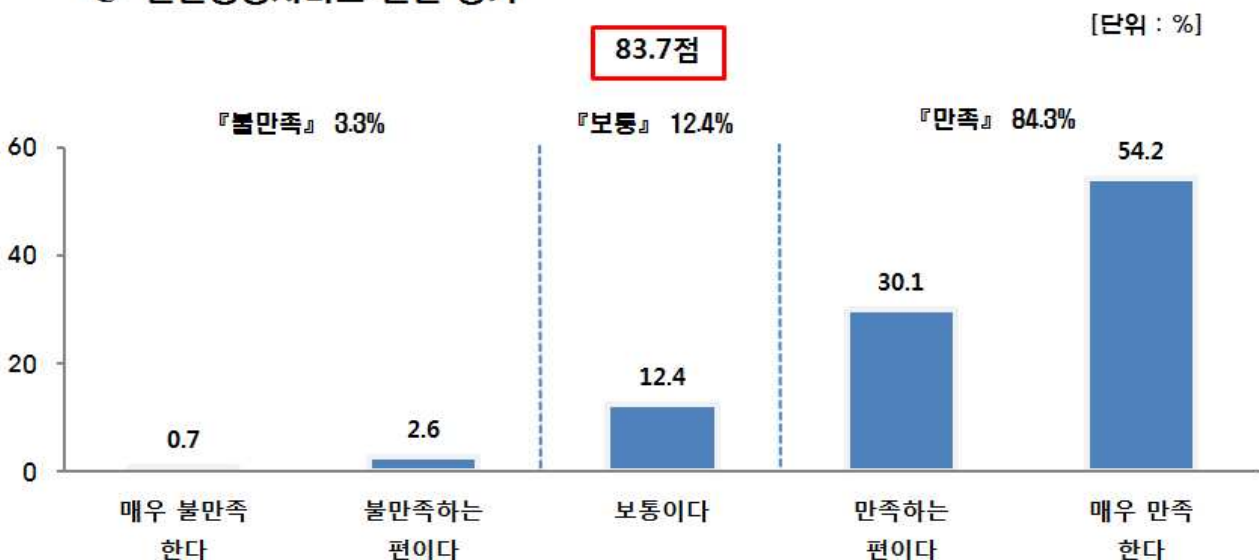
- 민원처리 마일리지제 운영을 강화하고, 상시 민원처리 현황 모니터링(새울포탈의 민원처리사전예고제, 민원달력)으로 지연사무가 발생되지 않도록 독려·관리함
- 초기 안내시 정확한 민원서류 등 안내로 행정기관을 재방문하지 않도록 하고 부득이 구청 재방문시 행정착오보상제(상품권 지급) 적극 실시

7. 민원행정서비스 전반평가

① 만족도 결과 분석

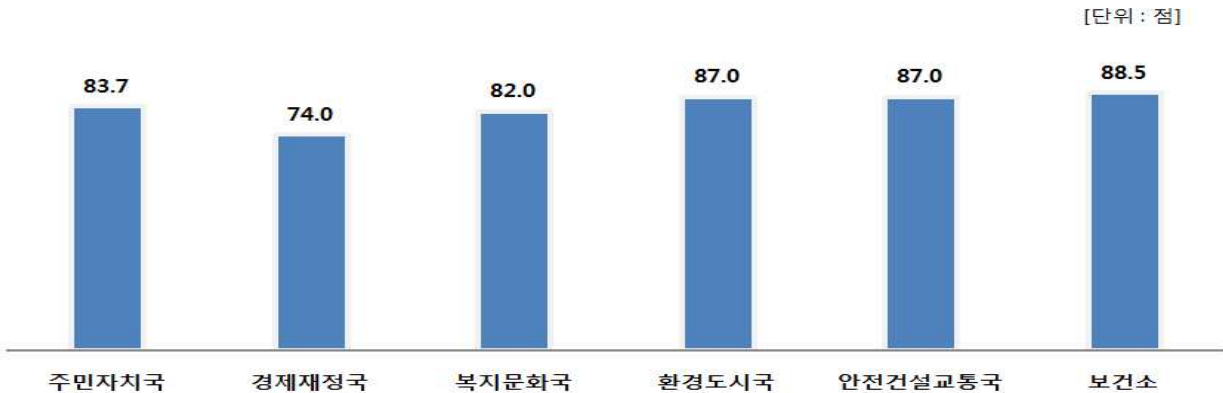
- 민원행정서비스 전반에 대해 어느 정도 만족하는지를 질문한 결과, 『만족』 응답이 84.3%(상반기 87.4%)(매우 만족한다 54.2% + 만족하는 편이다 30.1%)로 『불만족』 응답 3.3%(매우불만족 0.7, 불만족하는 편 2.6%)에 비해 압도적으로 높았음. 한편, 『보통』 응답은 12.4%였음
- 전반적 만족도에 대한 100점 환산점수는 83.7점(상반기 82.8점)이었음

● 민원행정서비스 전반 평가



② 민원처리 부서별 전반적 만족도

○ 전반적 만족도 (민원 처리 부서별)



③ 국별 만족도 중점 개선분야

- 주민자치국의 경우, 만족도 점수가 가장 높게 나타난 분야는 민원담당 공무원의 친절성 차원이었던 반면, 가장 낮게 나타난 분야는 민원행정 서비스 처리의 적절성 차원이었음

구분	민원행정 서비스 안내 및 접근성	민원담당 공무원의 친절성	민원행정 서비스 이용의 편리성	민원행정 서비스 처리의 적절성	민원행정 서비스 처리의 신속성
전체	79.6	88.2	81.8	82.6	86.9
주민자치국	84.3	87.4	80.1	79.8	85.6
Gap	4.7	-0.9	-1.6	-2.7	-1.3

☞ 민원행정서비스 처리의 적절성 관련 개선이 필요한 부문

- 민원처리에 대한 적극적 자세(23.1%) > 충분한 설명 > 업무 전문성 향상

		사례수	담당 공무원의 업무 전문성 향상	민원처리에 대한 충분한 설명	민원처리에 대한 적극적 자세	모름/무응답
전체		(153)	7.8	7.8	9.8	74.5
[민원처리부서]	주민자치국	(26)	11.5	11.5	23.1	53.8
	경제재정국	(26)	0.0	23.1	11.5	65.4
	복지문화국	(25)	8.0	4.0	8.0	80.0
	환경도시국	(25)	8.0	8.0	0.0	84.0
	안전건설교통국	(25)	16.0	0.0	12.0	72.0
	보건소	(26)	3.8	0.0	3.8	92.3

- **경제재정국**의 경우 전 차원에서 전체평균에 비해 낮아 개선이 필요하며, 특히 민원행정 서비스 처리의 **신속성** 차원은 그 차이가 가장 커서 중점 개선 분야로 확인됨

구분	민원행정 서비스 안내 및 접근성	민원담당 공무원의 친절성	민원행정 서비스 이용의 편리성	민원행정 서비스 처리의 적절성	민원행정 서비스 처리의 신속성
전체	79.6	88.2	81.8	82.6	86.9
경제재정국	75.2	82.1	77.8	76.5	79.1
Gap	-4.5	-6.2	-4.0	-6.0	-7.8

☞ 민원행정서비스 처리의 **신속성** 관련 개선이 필요한 부문

- 업무처리 신속성 향상(23.1%) > 반복처리 방지 > 신청 및 교부의 다양화

		사례수	업무처리 신속성 향상	추가 서류제출 및 재방문 등 반복처리 방지	민원 신청 방법 다양화	모름/무응답
전체		(153)	10.5	8.5	5.2	75.8
[민원처리 부서]	주민자치국	(26)	15.4	11.5	11.5	61.5
	경제재정국	(26)	23.1	11.5	3.8	61.5
	복지문화국	(25)	8.0	12.0	4.0	76.0
	환경도시국	(25)	8.0	8.0	4.0	80.0
	안전건설교통국	(25)	8.0	4.0	4.0	84.0
	보건소	(26)	0.0	3.8	3.8	92.3

- **복지문화국**의 경우, 민원담당 공무원의 친절성 차원을 제외한 모든 차원에서 **전체평균보다 낮게** 나타났으며, 민원행정 서비스 **안내 및 접근성** 차원은 상대적으로 낮아 개선이 필요해 보임

구분	민원행정 서비스 안내 및 접근성	민원담당 공무원의 친절성	민원행정 서비스 이용의 편리성	민원행정 서비스 처리의 적절성	민원행정 서비스 처리의 신속성
전체	79.6	88.2	81.8	82.6	86.9
복지문화국	77.3	88.3	80.0	79.6	84.7
Gap	-2.4	0.1	-1.8	-2.9	-2.2

☞ 민원행정서비스 처리의 **안내 및 접근성** 관련 개선이 필요한 부문

- 홈페이지에 상세한 안내(12.0%) > 신청방법의 다양화 > 담당자 쉽게 찾음

	사례수	민원 신청 방법의 다양화	구청 방문 시 편리한 초기 안내 서비스	구청 페이지 방법 절차에 대한 상세한 안내	홈페이지에 대한 상	민원 처리 담당자를 쉽게 찾을 수 있어야 함	사후 처리에 대한 통보 필요	모름/무응답
전체	(153)	5.2	2.0	9.2		13.1	0.7	69.9
[민원 처리 부서]	주민자치국	(26)	0.0	3.8	7.7	15.4	0.0	73.1
	경제재정국	(26)	15.4	0.0	15.4	15.4	0.0	53.8
	복지문화국	(25)	8.0	0.0	12.0	4.0	0.0	76.0
	환경도시국	(25)	0.0	4.0	8.0	12.0	4.0	72.0
	안전건설교통국	(25)	0.0	4.0	0.0	24.0	0.0	72.0
	보건소	(26)	7.7	0.0	11.5	7.7	0.0	73.1

○ **환경도시국**의 경우 차원별 만족도 점수가 전 차원에서 전체평균보다 높았으나 민원 행정 서비스 **안내 및 접근성** 차원이 상대적으로 다소 낮아 보완이 필요해 보임

구분	민원행정 서비스 안내 및 접근성	민원담당 공무원의 친절성	민원행정 서비스 이용의 편리성	민원행정 서비스 처리의 적절성	민원행정 서비스 처리의 신속성
전체	79.6	88.2	81.8	82.6	86.9
환경도시국	80.3	91.5	84.1	86.7	90.8
Gap	0.7	3.3	2.4	4.1	3.9

☞ 민원행정서비스 처리의 **안내 및 접근성** 관련 개선이 필요한 부문

- 담당자 쉽게 찾음(12.0%) > 홈페이지에 상세한 안내 > 초기 안내서비스

	사례수	민원 신청 방법의 다양화	구청 방문 시 편리한 초기 안내 서비스	구청 페이지 방법 절차에 대한 상세한 안내	홈페이지에 대한 상	민원 처리 담당자를 쉽게 찾을 수 있어야 함	사후 처리에 대한 통보 필요	모름/무응답
전체	(153)	5.2	2.0	9.2		13.1	0.7	69.9
[민원 처리 부서]	주민자치국	(26)	0.0	3.8	7.7	15.4	0.0	73.1
	경제재정국	(26)	15.4	0.0	15.4	15.4	0.0	53.8
	복지문화국	(25)	8.0	0.0	12.0	4.0	0.0	76.0
	환경도시국	(25)	0.0	4.0	8.0	12.0	4.0	72.0
	안전건설교통국	(25)	0.0	4.0	0.0	24.0	0.0	72.0
	보건소	(26)	7.7	0.0	11.5	7.7	0.0	73.1

- **안전건설교통국**의 만족도 점수가 가장 높게 나타난 분야는 민원행정 서비스 처리의 신속성 차원이었던 반면, 가장 낮게 나타난 분야는 민원행정 서비스 **안내 및 접근성** 차원이었음

구 분	민원행정 서비스 안내 및 접근성	민원담당 공무원의 친절성	민원행정 서비스 이용의 편리성	민원행정 서비스 처리의 적절성	민원행정 서비스 처리의 신속성
전체	79.6	88.2	81.8	82.6	86.9
안전건설교통국	75.6	85.4	84.9	84.6	89.5
Gap	-4.0	-2.9	3.2	2.0	2.6

☞ 민원행정서비스 처리의 **안내 및 접근성** 관련 개선이 필요한 부문

- 담당자 쉽게 찾음(24.0%) > 초기 안내서비스

		사례수	민원 신청 방법의 다양화	신청 방문 시 편리한 초기 안내 서비스	구청 페이지 방법 절차에 대한 안내	홈에 및에 상	민원처리를 쉽게 찾을 수 있어야 함 (통화할) 수 있어야 함	사후처리에 대한 통보 필요	모름/무응답
전체		(153)	5.2	2.0	9.2		13.1	0.7	69.9
[민원 처리 부서]	주민자치국	(26)	0.0	3.8	7.7		15.4	0.0	73.1
	경제재정국	(26)	15.4	0.0	15.4		15.4	0.0	53.8
	복지문화국	(25)	8.0	0.0	12.0		4.0	0.0	76.0
	환경도시국	(25)	0.0	4.0	8.0		12.0	4.0	72.0
	안전건설교통국	(25)	0.0	4.0	0.0		24.0	0.0	72.0
	보건소	(26)	7.7	0.0	11.5		7.7	0.0	73.1

- **보건소**의 경우 차원별 만족도 점수가 전 차원에서 전체평균보다 높았으나 민원행정 서비스 **이용의 편리성** 차원이 다소 낮아 보완이 필요해 보임

구 분	민원행정 서비스 안내 및 접근성	민원담당 공무원의 친절성	민원행정 서비스 이용의 편리성	민원행정 서비스 처리의 적절성	민원행정 서비스 처리의 신속성
전체	79.6	88.2	81.8	82.6	86.9
보건소	84.9	94.9	83.7	88.2	91.8
Gap	5.3	6.6	2.0	5.7	4.9

☞ 민원행정서비스 처리의 이용의 편리성 관련 개선이 필요한 부문

- 처리상황에 대한 정보제공(11.5%) > 점심시간대 민원업무 원활

		사례 수	민원 대기 시간 단축	민원처리에 대한 충분한 설명	민원 업무 처리에 대한 정보 제공	점심시간대 업무 원활	신식 양건치 비	장애통행 편의 시설	민원 응답률
전 체		(153)	7.2	6.5	5.9	5.2	2.6	2.6	69.9
[민원처리부서]	주민자치국	(26)	11.5	7.7	11.5	7.7	0.0	7.7	53.8
	경제재정국	(26)	15.4	15.4	3.8	7.7	0.0	3.8	53.8
	복지문화국	(25)	8.0	4.0	8.0	0.0	4.0	0.0	76.0
	환경도시국	(25)	4.0	4.0	0.0	4.0	8.0	0.0	80.0
	안전건설교통국	(25)	4.0	8.0	0.0	4.0	4.0	4.0	76.0
	보건소	(26)	0.0	0.0	11.5	7.7	0.0	0.0	80.8

8. 건 의 사 항

○ 민원행정서비스 관련 주요 개선사항으로는 '처리'의 적절성 ' > ' 이용의 편리성 ' 등의 순으로 많이 조사되어 해당 사항에 대한 지속적인 보완·개선이 필요해 보임

구분	주요 건의 사항
이용의 편리성	주차공간이 좁아서 불편하고 요금이 비쌈
	6층으로 올라가는 복도가 어두워서 불편함(행정지원과)
	서울 소재 관공서끼리 전산 공유를 통해 업무처리를 해주면 좋을텐데 왔다갔다 해야 해서 번거로움
	점심시간에도 직원들이 교대로 민원서비스를 처리해줬으면 함
	민원인이 편하게 상담할 수 있는 공간이 부족하고, 사업 초보자에게 법률 및 세무관련 도움을 줄 수 있는 자문위원이 있었으면 함(일자리경제과)
처리'의 적절성	민원처리 완료 후 문자메시지로 알려줬으면 함
	주소변경 등 간단사항은 1회 방문으로 끝났으면 하고, 구청 인테리어가 산만하므로 고객위주로 교체가 필요함
	업무처리 절차에 대한 설명을 충분히 해줬으면 함
	담당자의 민원처리에 대한 충분한 설명이 필요함
	담당공무원의 전문성 향상이 필요함
	담당공무원의 업무내용 파악이 미흡함
	민원인의 질문에 정확한 답변을 해줬으면 함
	담당자가 자주 바뀌어 업무에 지장이 있기 때문에 담당자가 일을 잘 할 수 있게 한 부서에서 오래 일하도록 해야 함
	전임자의 잘못에 대해 후임자가 책임회피 및 책임전가를 함
	민원처리 전후의 제반 안내사항에 대한 설명이 미흡함
담당자 부재 시 다른 담당자가 업무를 처리할 때 전문성이 부족함	
담당자가 업무를 잘 몰라서 일처리를 제대로 하지 못해 불필요한 서류도 준비하고 처리기간도 오래 걸려 불편했음	

IV 조사결과 활용

- 조사결과 구청 홈페이지 등에 게재하여 구민에게 공개
- 민원행정서비스 관련 주요 건의사항 및 제고방안은 관련 부서의 검토의견 수렴 후 향후 정책집행에 반영
- 상반기·하반기 조사결과를 통합 분석하여 연차별로 지속 관리함으로써 우리구 민원행정서비스에 대한 주민만족도 증진을 위한 기초자료로 활용
- 국별 만족도 중점개선분야 제고방안 및 건의사항 검토결과 제출
 - 각 국별 자체분석을 통해 만족도 중점개선 분야 제고방안 제출
 - 제출기한: 2016. 2. 19.(금)까지
 - 제출방법: 국 주무부서에서 국(소)장님 결재 득한 후 민원여권과로 제출
 - 문서제목: ○○ 국(소) 민원행정서비스 만족도 중점개선분야 제고방안
 - 제출부서 및 작성내용(예시)

국 별	주요 검토내용	제출부서
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국별 만족도 중점 개선분야에 대한 만족도 제고방안 - ○ 건의사항 검토결과(행정지원과, 일자리경제과 해당) - 	

- 정책회의시(2016.1.25.) 부구청장 지시사항 제고방안 제출(정책기획담당관-1205, 2016.1.26. 참조)

관리번호	지 시 사 항	제출부서
79	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원행정서비스의 만족도는 민원인의 업무담당자 인지, 민원처리 경로파악이 빠를수록 높아짐. 서비스 디자인 진단을 받아 신속·정확하게 담당업무 안내가 될 수 있도록 검토해주시기 바람 ○ 또한, 복지·세무 분야의 만족도가 매우 낮는데 이경우 창구민원에 대한 서비스만족도는 대체로 높은 편이나, 비창구민원에 대한 서비스만족도는 다소 떨어지는바 관련 부서에서는 개선을 위한 별도대책을 마련해주시기 바람. 	행정지원과 경제재정국, 복지문화국 주무부서

붙 임: 2015 사대문구 민원행정서비스 만족도 조사결과 보고서(하반기) 1부. 끝.