

등록번호	민원여권과-37770
등록일자	2014. 12. 29.
결재일자	2014. 12. 29.
공개구분	대시민공개

주무관	민원행정팀장	민원여권과장	행정국장	부구청장 직위대리	
이호선	代이미화	이경진	오병혁	전결 12/29 주요중	
협조자					

2014년 전문가상담실 운영 결과

□ 운영실적

○ 상담가능일수 대비 상담진수(상담율)

법률(주5회, 1일 4건 상담)			세무(주1회, 1일 4건 상담)			노무(주1회, 1일 4건 상담)		
상담가능 진수	상담진수	상담율	상담가능 진수	상담진수	상담율	상담가능 진수	상담진수	상담율
964	827	85.8%	192	135	70.3%	196	51	26%

○ 운영결과

- 전문가상담실의 상담율은 법률 85.8%, 세무 70.3%로 작년에 비해 각각 6.2%, 17.4%로 향상된 반면 노무는 26%로 작년에 비해 오히려 14.7% 하락하였음.
- 법률, 세무분야는 지속적인 전문가상담실 홍보로 상담율이 향상된 것이며, 노무분야는 상담대상을 강남구민으로 제한한 것이 상담율 감소의 주요 원인이라고 판단됨

□ 전문가상담실 만족도 조사 결과

- 상담내용의 충실성에서는 ‘매우 만족’과 ‘대체로 만족’이 총 458명 중 420명(91.7%)이 답변하여 매우 높게 조사됐으며, 전문가의 상담태도도 ‘매우 만족’과 ‘대체로 만족’이 436명(95.2%)로 나타남
- 또한 전문가상담실 재이용 여부에 대해서는 ‘이용한다’가 373명(81.4%), ‘사안에 따라 결정한다’가 78명(17%)로 조사됨

2014. 12. .

강 남 구
(민원여권과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
관련 규정 및 근거	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>해당사항없음</p>
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <p>·추진경위 : 2014년 전문가상담실 운영 결과 보고</p>
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>해당사항없음</p>
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <p>·대상 : 일반주민</p>
분야별 검토사항 (계속 : ○) (신규 :)	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <p>① 관련부서 협조 ----- ()</p> <p>② 이해관계인 및 예상되는 민원 ----- ()</p> <p>③ 추진상 사전 걸림돌 ----- ()</p> <p>④ 미래행정 수요예측 ----- ()</p> <p>⑤ 시장조사 ----- ()</p> <p>⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교 ----- ()</p> <p>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규 ----- ()</p> <p>⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ----- ()</p> <p>⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수 ----- ()</p> <p>· 위 언급한 사항은 반드시 검토하고 해당되는 사항에 체크한 다음, 해당 사항을 요약 작성하세요</p>
타 기관 사례	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <p>해당사항없음</p>
전문가문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <p>해당사항없음</p>

2014년 전문가상담실 운영 결과

주민의 복잡하고 다양해지는 욕구에 부응하고 구민의 권익을 보호하고자 운영하고 있는 전문가상담실의 2014년 주요 운영실적과 이를 바탕으로 향후 운영계획에 대한 결과 보고임

I 추진 개요

□ 추진현황

- 상담분야 : 법률, 세무, 노무
- 상담장소 : 전문가상담실(본관 4층)
- 상담대상 : 강남구 주민
- 상담방법 : 사전 전화 또는 방문 상담 예약(월1회/30분, 동일민원 재상담 금지)
- 전문가 구성 : 33명(변호사 11명, 세무사 12명, 노무사 10명)

□ 상담실 운영

구분	상담분야	상담관 지원단체	운영주기	운영시간
변호사	민사, 형사, 가사 등 생활법률상담분야	대한변호사회 서울지회	월~금	오후 14:00~16:00
세무사	양도, 증여, 상속세 등 세무상담 분야	세무사회 강남,역삼,삼성지회	화요일	오전 10:00~12:00
노무사	임금체불, 부당해고, 산업재해, 노동관련 법령에 대한 사항	한국공인노무사회	목요일	오전 10:00~12:00

II 운영실적 및 결과

□ 연도별 상담실적

운영실적		민원상담			인터넷		
연도별	계	법률	세무	노무	법률	세무	노무
2012년	990	808 (81.6%)	135 (13.6%)	-	25 (2.5%)	22 (2.3%)	-
2013년	1,026	793 (77.3%)	110 (10.7%)	70 (6.8%)	31 (3.0%)	13 (1.3%)	9 (0.9%)
2014년 (12.19까지)	1,065	827 (77.7%)	135 (12.7%)	51 (4.8%)	35 (3.3%)	9 (0.8%)	8 (0.7%)

□ 상담가능건수별 상담율

법률(주5회, 1일 4건 상담)			세무(주1회, 1일 4건 상담)			노무(주1회, 1일 4건 상담)		
상담가능건수	상담건수	상담율	상담가능건수	상담건수	상담율	상담가능건수	상담건수	상담율
964	827	85.8%	192	135	70.3%	196	51	26%

□ 운영결과

- 2014년 상담가능건수 대비 상담건수를 비교한 결과, 상담율은 법률 85.8%, 세무 70.3%로 작년(2013년)에 비해 각각 6.2%, 17.4% 향상되었음.
- 이는 구민들이 복잡하고 다양한 지식이 필요한 법률, 세무분야에서 어려운 문제에 처했을 경우 구청의 전문가상담실을 자주 이용하고 있는 것으로 볼 수 있으므로 지속적인 전문가상담실 홍보가 필요할 것으로 판단됨.
- 한편 2013년부터 신설된 노무분야는 상담율이 26%로 작년에 비해 오히려 14.7% 감소된 것으로 나타남. 이는 상담대상을 강남구 주민으로 제한함으로써 주민이 노무상담을 위하여 거주지인 강남구청을 방문해야 하는 번거로움이 있었다고 판단됨.
- 따라서, 2015년 전문가상담실 법률, 세무분야는 구민을 대상으로 다양한 방법의 홍보를 지속적으로 추진하며, 부진했던 노무분야에 대해서는 관내 기업체나 사업체의 사업주 및 근로자로 상담대상을 확대함으로써 상담율을 향상시켜야 할 것임.

III 만족도 조사 결과

- 조사시기 : 2014. 2. 1 ~ 12. 18
- 조사대상 : 방문자 458명(전체 989명 중 46.3% 응답)
- 조사방법 : 상담실 방문자를 대상으로 설문지 작성·수합
- 조사내용

일반현황	전문가상담실 만족도
1. 상담자 성별 2. 상담자 연령 2. 전문가상담실 방문 경로	1. 상담내용 충실성 2. 전문가의 상담태도 3. 향후 재이용 여부 4. 기타 건의사항 및 불편사항

□ 조사결과

【 일반현황 】

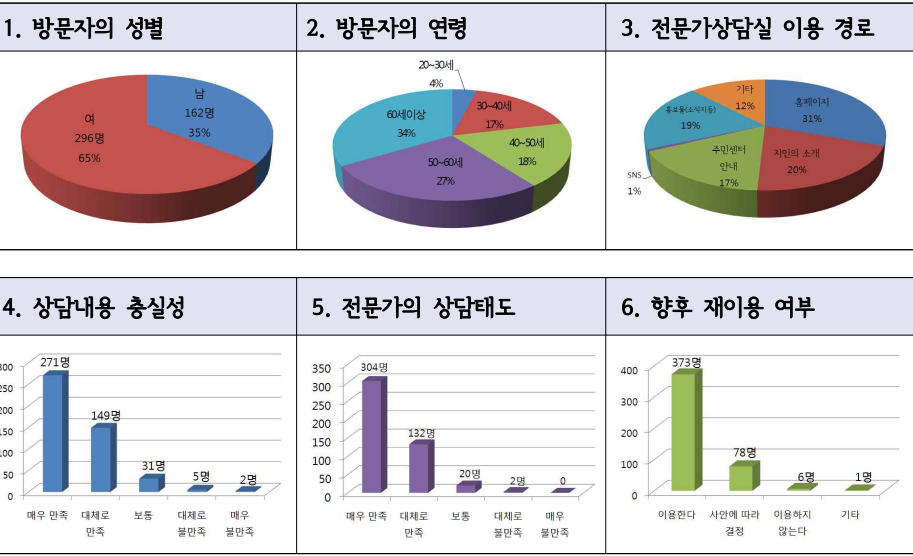
- 방문자의 성별은 남성 162명, 여성 296명으로 여성의 비율이 월등히 높았으며, 연령별로는 50세 이상이 276명, 40세 미만은 182명으로 나타남.
- 또한 전문가상담실을 방문하게 된 경로는 강남구 홈페이지 141명(31%), 강남구소식지 등 구 홍보물 90명(19%), 지인의 소개 92명(20%), 구·동 주민센터의 안내 77명(17%), 기타 55명(12%) 순으로 나타남.
- 일반현황 조사결과, 50세 이상 고령의 여성이 전문가상담실을 주로 이용하였으며, 많은 상담자들이 강남구 홈페이지를 통하여 방문함에 따라 2015년에는 홈페이지를 통한 홍보를 강화하는 것이 바람직할 것임.

【 전문가상담실 만족도 】

- 상담내용 충실성은 '매우 만족' 과 '대체로 만족'이 420명(91.7%)으로 월등히 높았으며, '보통'이 31명(6.8%), '불만족'이 7명(1.5%)로 나타남.
- 전문가의 상담태도 또한 '매우 만족' 과 '대체로 만족'이 436명(95.2%)로 높았고 이어 '보통'이 20명(4.4%), '불만족'이 2명(0.4%)로 나타남.

- 향후 전문가상담실 재이용 여부에 대해서는 '이용한다'가 373명(81.4%), '사안에 따라 결정한다'가 78명(17%), '이용하지 않겠다'가 6명(1.3%) 순으로 조사됨.
- 만족도 조사결과, 전문가들의 충실한 상담내용과 태도가 방문자의 높은 만족도로 나타나 구민에게 전문가상담실의 인지도가 높아지고 있다고 판단됨.

□ 문항별 조사결과



IV 2015년 운영계획

□ 전문가상담실 이용 활성화 추진

- 오프라인·온라인을 통한 정기적인 홍보 강화
 - 오프라인 : 강남구 소식지, 반상회보, 동 주민센터 게시판 등 활용 홍보
 - 온 라 인 : 강남구 홈페이지, SNS(트위터, 페이스북, 블로그 등) 게재
- 전문가상담실 이용 활성화를 위한 맞춤형 홍보 강화
 - 가장 많이 방문하는 성별과 연령대에 맞춘 홍보(50대 이상 고령자와 여성을 대상)
 - ☞ 강남구청 소식지 및 동 주민센터(반상회보 등)를 통한 홍보 강화

- 강남구 홈페이지를 통한 홍보 강화(이용 경로 중 가장 많은 비중 차지)
- 이용률이 저조한 노무분야 홍보 강화
 - ☞ 기업체나 사업체가 강남구 내에 있는 경우 상담이 가능하도록 상담조건 완화

전문가상담실 이용자 만족도 조사 지속 추진

- 조사방법 : 전문가상담실 상담 후 이용자에게 설문지 조사
- 조사항목
 - 일반현황 : 이용자 성별, 연령, 상담경로 등
 - 상담내용 및 만족도 : 상담내용, 답변의 충실성, 전문가의 상담태도 등
 - 기타 불편사항 및 건의사항 등

V 행정 사항

- 2014년 운영결과를 토대로 한 2015년 전문가상담실 운영 계획 수립
----- 2015. 1. 9일한