문서번호	감사담당관-7901
결재일자	2016.6.27.
공개여부	대시민공개
보도여부	

주무관	민원조사팀장	감사담당관	부구청장
서창석	**정세진**	**김영춘**	06/27 **하철승**

협 조		

- 2016년도 하반기 -
방문민원 만족도 평가계획

2016.6.27.

강 북 구
(감사담당관)

-2016년도 하반기-

방문 민원 만족도 평가 계획

구청, 보건소, 동과 도시관리공단에서 운영하는 공공시설을 대상으로 방문 민원 만족도 평가를 실시하여 미흡 및 우수 사례를 발굴·개선함으로 구정에 대한 신뢰도를 향상시키고자 함.

Ⅰ 추진방향

- ☐ 방문 민원인을 대상으로 서면에 의한 만족도 조사 실시
- ☐ 민원 만족도 평가 결과를 분석하여 구정에 적극 반영
- ☐ 구민의 요구를 실현하는 행정으로 구정 신뢰도 향상 도모

Ⅱ 개 요

- ☐ 평가기간 및 일정 : 2016. 7. 4.(월) ~ 7. 29.(금)《20일간》
  - ○ 구청·보건소 방문민원 설문조사 : 9일간
  - ○ 동 주민센터 방문민원 설문조사 : 7일간
  - ○ 공공시설 방문민원 설문조사 : 4일간
- ☐ 평가인원 : 민원담당직원 1명, 대학생아르바이트 2명
- ☐ 평가대상 : 구·동·보건소, 공공시설 방문민원 680명
  - ○ 구·동·보건소 방문민원 : 480명
    - 구청(200명), 보건소(20명), 동주민센터 260명(동별 20명)
  - ○ 공공시설(5개소) 방문민원 : 200명(시설별 40명)
    - 강북문화예술회관, 강북웰빙스포츠센터, 강북문화정보센터 오동골프클럽, 솔샘문화정보센터

- 2015년도 하반기 -

〈방문민원 만족도 평가결과〉

○ 기 간 : 2015. 7. 4 ~ 7. 31　　○ 참여: 623명(방문 민원인)

○ 전체 만족도 : 93.6%

○ 기관별 만족도

- 구 청 : 92.3%　　- 동 주민센터 : 93.7%
- 보건소 : 98.0%　　- 공 공 시 설 : 93.4%

Ⅲ 세부추진사항

❑ 평가방법

❍ 평가대상기관을 현장방문하여 1:1 면접설문조사

- 민원 처리를 마친 민원인을 현장에서 만나 설문 조사
- 방문 민원 조사의 취지를 설명하고 협조를 요청
- 민원인의 개인정보 및 설문 결과지 등 자료 관리에 철저

❍ 설문조사 시 조사원 명패패용 및 무리한 설문시도 지양

- 조사원은 명패를 패용하여 방문 민원인의 신뢰 확보
- 민원인의 설문 답변 거부 시 무리한 설문 시도 지양
- 사전에 조사 일정이 해당 기관에 알려지지 않도록 관리 철저

❑ 평가항목

❍ 구청 보건소, 동 주민센터 : 8개 문항

분류	문항	비고
종합	3	민원 서비스에 대한 전체적 만족도
직원 태도	3	직원 태도, 행동 등 수행과정 만족도
청렴	2	금품, 향응 등 비위 사실 여부

○ 도시관리공단에서 운영하는 공공시설 : 8개 문항

분류	문항	비고
종합	2	민원 서비스에 대한 전체적 만족도
직원 태도	2	직원 태도, 행동 등 수행과정 만족도
시설, 프로그램	4	시설 및 이용 환경에 대한 만족도

□ 평가결과에 대한 조치

○ 경미한 지적사항은 시정조치하고 부조리 사항은 직접조사

○ 주민편익증진, 제도개선, 수범사례 등은 표창 상신 및 전파

○ 구정반영 및 공공시설 이용주민 불편사항은 적극 개선 시행

Ⅳ 향후일정

□ 방문민원 만족도 평가 실시 : 2016. 7. 4 ~ 7. 29

□ 방문민원 만족도 결과 보고 : 2016. 8. 10

□ 방문민원 만족도 결과 통보 : 2016. 8. 12

- 구청 전 부서(동) 및 도시관리공단에 결과 및 개선사항 통보

□ 개선 사항 이행 여부 통보 : 2015. 8. 19

- 관련 부서(기관) 기관에서 감사담당관으로 개선 결과 보고

첨부 1. 방문민원 만족도 평가 설문조사서(구청 등) 1부.

2. 방문민원 만족도 평가 설문조사서(도시관리공단) 1부. 끝.