

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	감사담당관-12279
등록일자	2015.8.27.
결재일자	2015.8.28.
공개구분	대시민공개

주무관	Risk관리팀장	감사담당관	부구청장 직무대리	
이경아	홍윤명	박진철	전결 08/28 주윤중	
협조자	행정국장 이창훈			

- 주민만족도·청렴도 향상을 위한 -

## 2015년 6월 『클린 Call』 운영 결과 보고



- 운영기간 : 2015. 6. 1. ~ 6. 30.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 운영결과

- ◆ 설문조사 대상 1,911건 중 1,517건 응답하여 응답률 79.4%를 나타냄
- ◆ 2015년 6월 친절도는 87.4점으로 5월 친절도 87.0점보다 만족도가 0.4점 높게 나타남.
- ◆ 부조리 여부와 관련하여 금품·향응 제공 응답은 없었음
- ◆ 불친절 응답이 있는 부서는 민원인이 체감 불만족 요인을 파악, 부서·동장 책임하에 복무 및 친절교육 등 지속적인 개선 노력이 필요함

2015. 8. .

강 남 구  
(감 사 담 당 관)

# 【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
<b style="color: green;">관련 규정 및 근거</b>	현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?  • 해당 사항 없음
<b style="color: green;">추진 경위</b>	추진 경위는 무엇입니까? • 행정서비스 개선을 위한 직원 참여노력 유도 • 공직자의 자정노력을 통한 청렴도 수준 제고
<b style="color: green;">예산 사항</b>	산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?  • 비예산
<b style="color: green;">수혜자 및 범위</b>	이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?  • 대상 : 강남구를 방문하는 민원(1일이상 유기한민원)
<b style="color: green;">분야별 검토사항</b> [계속 : √] [신규 : ]	이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까? ① 관련부서 협조 ----- ( O ) ② 이해관계인 및 예상되는 민원 ----- ( ) ③ 추진상 사전 걸림돌 ----- ( ) ④ 미래행정 수요예측 ----- ( ) ⑤ 시장조사 ----- ( ) ⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교 ----- ( ) ⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규 ----- ( ) ⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ----- ( ) ⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수 ----- ( )  • 주민만족도 및 청렴도 향상을 위해 관련 부서·동의 적극적인 협조가 필요
<b style="color: green;">타 기관 사례</b>	타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?  • 타 지자체 실태파악 결과 - 중구(해피콜), 종로구(청렴리콜제) 등 다수 자치구가 주민만족도 조사 실시
<b style="color: green;">전문가 자문</b>	전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?  • 해당 사항 없음

# 2015년 6월 『클린 Call』 운영결과 보고

『클린 Call』 6월 운영 결과를 분석하여 대책을 마련하고, 지속적인 개선 노력으로 주민만족도를 높이고 청렴도 향상을 도모하고자 함

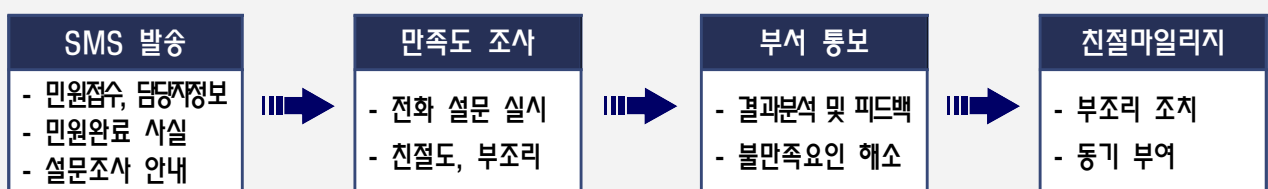
## I 운영 개요

- 운영기간 : 2015. 6. 1. ~ 6. 30.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 문자전송내용
  - 민원인 : 민원처리기한, 담당자 정보, 민원완료 사실, 설문조사 안내
  - 담당자 : 민원접수사실
- 설문내용
  - 민원처리 만족도(친절도)
  - 부조리 여부(금품 향응 제공 여부)
- 운영실적

구분	민원접수	설문조사			응답률	기 타 (미응답 등)
		소계	ARS(자동응답)	전화설문		
6월	1,911건	1,517건	633건	884건	79.4%	394건

※ 기타사유 : 미응답, 응답거절, 중복, 번호오류, 인터넷민원 등

### 업무흐름도



## II 운영 결과

### 총 평

- ◆ 설문조사 대상 1,911건 중 1,517건 응답하여 응답률 79.4%를 나타냄.
- ◆ 2015년 6월 친절도는 87.4점으로 5월 친절도 87.0점보다 만족도가 0.4점 높게 나타남.
- ◆ 부조리 여부와 관련하여 금품·향응 제공 응답은 없었음.
- ◆ 불친절 응답이 있는 부서는 민원인의 체감 불만족 요인을 파악, 부서·동장 책임하에 복무 및 친절교육 등 지속적인 개선 노력이 필요함.

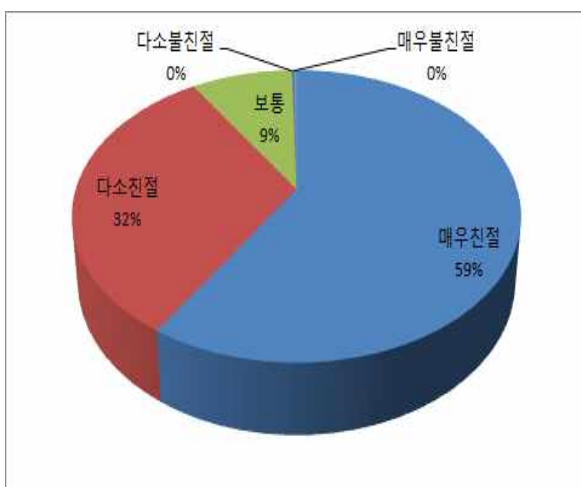
### 1 민원처리 만족도(친절도)

#### □ 만족도 결과

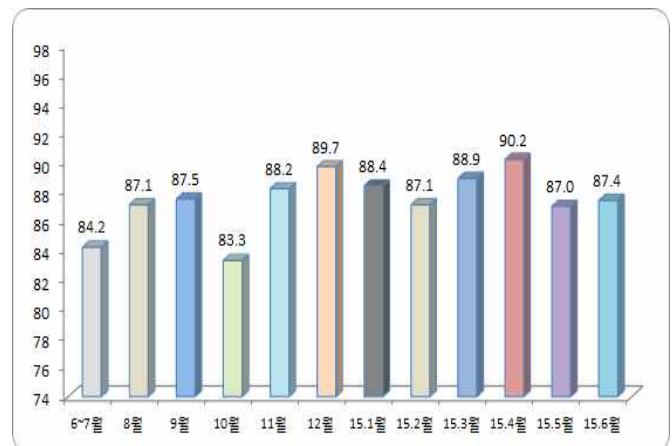
(단위:건)

구 분		매우친절	다소친절	보통	다소불친절	매우불친절	計	친절도
6월	計	895	485	132	2	3	1,517	87.4
	전화설문	424	380	78	0	2	884	
	ARS(자동응답)	471	105	54	2	1	633	

#### □ 6월 친절도 응답 결과



#### □ 월별 친절도 추이



※ 2014년 평균 87.9점 / 2015년 6월 평균 87.4점

## 부서별 친절도 평가결과

그룹	순위	부서명	친절도(점)	응답건	응답 내역					
					매 친	우 절	다 친	소 절	보 통	다 소 불 친 절
A (10건 이상)	1	도로관리과	98.1	13	12	1				
	2	관광진흥과	96.4	14	12	2				
	3	자동차민원과	96.2	13	11	2				
	4	환경과	95.5	39	32	7				
	5	세곡동	95.2	26	22	3	1			
	6	건설관리과	93.0	86	64	20	2			
	8	보건과	92.2	16	11	5				
	9	건축과	91.4	278	201	61	14	1	1	
	10	치수과	90.9	11	7	4				
	11	위생과	87.5	10	6	3	1			
	12	논현1동	87.5	10	5	5				
	13	일원2동	87.0	23	12	10	1			
	14	사회복지과	86.4	11	6	4	1			
	15	주택과	85.8	262	138	99	25			
	16	보육지원과	85.5	19	11	5	3			
	17	복지정책과	85.4	84	45	29	10			
	18	지역경제과	84.4	323	168	110	44			1
	19	역삼1동	84.1	11	6	3	2			
	20	노인복지과	83.8	65	29	30	6			
	21	부동산정보과	83.3	24	12	8	4			
	22	일원1동	83.3	12	4	8				
	23	수서동	81.5	27	10	14	3			
	24	문화체육과	81.0	29	12	12	5			
	25	도시계획과	77.6	19	7	8	3	1		
	26	개포4동	77.3	11	4	4	3			
	27	역삼2동	70.5	11	2	7	1			1
	B (10건 미만)	순위 평가 제외	의약과	100	3	3				
도곡1동			100	3	3					
신사동			100	2	2					
공원녹지과			100	1	1					
일자리정책과			96.9	8	7	1				
일원본동			95.0	5	4	1				
개포2동			93.8	8	6	2				
개포1동			93.8	4	3	1				
대치1동			93.8	4	3	1				
도곡2동			93.8	4	3	1				
전산정보과			91.7	3	2	1				
논현2동			91.7	3	2	1				
청소행정과			87.5	2	1	1				
삼성1동			87.5	2	1	1				
대치4동			85.0	5	3	1	1			
대치2동			75.0	5		5				
삼성2동	75.0	4	1	2	1					
압구정동	75.0	4	1	2	1					
합			87.4	1,517	895	485	132	2	3	

※ 신청민원별 만족도 응답내역 : 따로 붙임 참고

## 2 부조리 여부 설문 결과

◆ 금품 · 향응 제공 응답 없었음

## 3 건의사항 및 불친절 의견 조치결과

### □ 건의사항 조치결과

#### ◆ 지역경제과

의견내용	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 통신판매업 신고후 서류발급여부를 확인할 수 있는 서비스가 있었으면 좋겠다. 문자발송이나 인터넷에서 확인 할 수 있었으면 한다.</li><li>▶ 다른 구에서는 통신판매업 신고증을 우편으로도 발송해주는데 강남구는 꼭 방문하도록 하고 있다. 우편발송가능하도록 개선했으면 한다.</li></ul>
조치내용	<ul style="list-style-type: none"><li>- 민원24에서 신청된 건은 신고서 발급시 해당시스템에서 처리완료 문자발송이 되며 민원24 사이트에서도 확인가능함. 방문 신청 건은 현재 시스템이 마련되지 않아 접수시 3일 후 완료되므로 그 이후에 수령가능하다고 구두로 안내하고 있음.</li><li>- 통신판매업신고증을 우편발송하여 분실하면 타인이 악용할 소지가 있음. 또한 민원24시를 통하여 신청한 경우도 신고증 수령을 방문수령으로 제한하고 있음.</li></ul>

#### ◆ 사회복지과

의견내용	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 장애인연금 재심사시 냈던 병원진료비를 적게 지급해줘서, 확인하려고 주민센터에 전화를 했다. 그런데 주민센터 담당자가 교육이라서 구청담당자와 통화했는데, 구청에서는 주민센터 담당자가 아니면 파일을 열 수가 없어서 확인이 불가하다고 했다. 주민센터에서 서류를 꾸며서 구청에 제출하면 구청 담당자가 확인해서 공단에 올려야 하므로, 당연히 파일확인이 가능해야할 텐데 파일을 열 수가 없다는 말이 이해가 안된다. 담당자가 파일을 열어 확인할 수 있는 권한을 갖고 책임감있게 일해주길 바란다.</li><li>▶ 장애인등록증을 받을 때, 카드만 먼저 도착하고, 나중에 이용계획서 등 안내문이 따로 도착했다. 카드만 먼저 받아서 무엇을 어떻게 도움을 받을 수 있는지 알 수가 없어서 매우 혼란스러웠다. 카드와 안내문을 한번에 일괄적으로 보내주면 파악도 쉽고 이용도 편리할 것이다.</li><li>▶ 신용카드에 장애인등록증을 같이 발급받는 것이 이번에 처음 시행되었다. 발급 후 일주일에서 열흘이 지나야 사용 가능한 것을 모르고 당일날 부터 사용하다 보니 사용할 수가 없어서 매우 번거로웠다. 담당자라면 좀 더 업무에 대한 내용을 숙지하고 업무에 임해서 민원인이 불편을 겪지 않도록 배려해주었으면 한다.</li></ul>
------	--

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶장제급여를 신청을 했는데 한달정도 후에 통장으로 입금된다는 말만하고 정확한 날짜를 알려주지 않았다. 수시로 통장정리를 할수도 없고 해당과에서 입금이 된 후에 문자로 알려주는 시스템이 도입되었으면 한다.</p> <p>▶강남구는 월차어 대여기간이 일주일이다. 좀 더 사용하기 위해선 일주일마다 다시 접수를 하고 사용해야 한다. 타구에서는 한달을 대여해준다고 하는데 강남구도 대여기간을 좀 더 늘렸으면 한다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<p>- 장애인단(검사)비는 동주민센터에서 사회보장정보시스템에 입력하여 구청으로 공문을 보내는 절차로 진행되며 구청에서도 확인가능함. 장애인연금 절차와 혼동하는 것으로 보여지며 민원인에게 설명하고, 장애(검사)비 지급함.</p> <p>- 장애인등록증은 조폐공사에서 직접 발송하기 때문에 안내문을 함께 발송하기는 힘들으나, 장애인등록증 신청 시점에 동주민센터에서 충분히 안내를 받고 안내문을 수령토록 조치하겠음.</p> <p>- 각 동주민센터에 장애인등록증 발급업무에 대해 다시 한번 숙지하도록 공문을 시행하여 민원인이 불편을 겪지 않도록 조치하겠음.</p> <p>- 장제급여는 신청일로부터 7일 이내로 지급하고 있으며 장제 급여 입금 후 안내 문자를 발송하도록 하겠음.</p> <p>- 우리구 월차어 대여는 현재 동주민센터마다 여건에 따라서 기간을 자체적으로 정하여 운영을 하고 있음. 가령 현재 수서동은 등록장애인수가 2,066명이고 월차어를 4대 보유하고 있으며, 대여기간이 한달이며 세곡동의 경우 등록장애인수가 1,839명이고 3대를 보유하고 있으나 2대가 고장으로 대여가 불가하고 1대만 이용이 가능하여 부득이 대여기간을 일주일로 운영하고 있음. 이처럼 동주민센터마다 월차어보유 대수와 등록장애인수가 다르므로 많은 주민들이 골고루 혜택을 받을 수 있도록 운영을 하기 위해서는 동주민센터의 여건에 따라 대여기간이 차이가 있을 수 있음. 추후 고장난 월차어는 수리를 통해 대여 가능토록 할 것이며, 불편하신 점을 조금이라도 해소할 수 있는 방안을 검토해보도록 하겠음.</p>

## ◆ 주 택 과

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶주택임대사업자 등록을 하면, 5년 내에 매도를 할 경우 과태료나 벌금 같은 불이익이 있다고 한다. 이런 안내를 신고할 때 미리 해주면 이를 감안해서 신고를 할 지 말 지 선택할 수 있는데, 신고할 때 설명해주지 않고, 나중에 처리가 다 된 후 신고증을 찾을 때 알려주었다. 그래서 그럼 하지 않겠다고 반력을 했는데, 그래도 면허세는 내야한다고 했다. 설명을 사후가 아니라 사전에 하도록 개선하길 바란다.</p>
--------------------	---

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶ 물건지가 강남이어도 거주지에서 등록해야 하는데, 담당자가 미리 알려주지 않아 강남구에서 서류접수를 다 마쳤다. 며칠 후 담당자 연락을 받고 서류를 돌려받아 송파구에서 다시 신청했다. 전화문의 시에도 안내해주지 않았고, 등록하러 방문했을 때도 업무과약을 제대로 못하고 있어서 알려주지 않았다. 업무과약을 확실히 해서 민원인이 불편을 겪지 않도록 개선해주길 바란다.</p> <p>▶ 점심시간에 부서전체가 문을 닫고 식사하러 가서 많이 기다려야했다. 점심시간에 업무보기가 불편하다. 개선을 바란다. (5월 중복건의 사항)</p> <p>▶ 직원은 매우 친절했지만 공익을 걸쳐 담당자를 만나 업무처리해야하고 한번에 안 끝나 두번 방문하였는데 그런 점이 불편했다. 한번에 업무를 볼 수 있는 절차의 간소화가 필요하다. (주택임대조건신고)</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 임대사업자 등록 신청을 위해 마련된 테이블에 임대사업자 등록에 따른 유의사항을 게시해 놓았으나, 사전에도 이러한 내용을 설명하도록 하겠음.</li> <li>- 민원인이 많이 몰리는 경우, 임대사업자의 주소지가 관내인지 미처 확인을 하지 못하는 경우가 있는데 앞으로는 더욱 주의하여 확인하도록 하겠음.</li> <li>- 담당자뿐만 아니라 보안담당 등 점심시간에 자리를 지키고 있는 직원이 민원인 내방시 간단한 업무안내를 할 수 있도록 조치하겠음.</li> <li>- 상반기에는 청년인턴이 있었으나, 하반기에는 담당자 혼자 업무를 처리하므로 청년인턴을 거칠 필요성이 없어져 바로 처리가 가능함.</li> </ul>

◆ **건축과**

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶ 세움터에서 민원처리 과정이 전혀 보이지 않아 즉각적인 업무보완이 불가능하고 시간이 많이 소요되어 매우 비효율적이다. 국가에서 세움터를 통해서 업무처리를 하라고 만든 것인데 강남구에서 역행하는 거라고 생각한다. 타지역은 모두 세움터를 활용하는데 유독 강남구만 활용하지 않고 있다. 개선해주길 바란다.</p> <p>▶ 9월에 준공하는데 준공시 나무를 심어야한다. 그때 나무를 심으면 나무가 죽어 준공 이후 다시 심어야한다. 나무심을 수 있는 시기를 확인하고 준공일과 맞지 않으면 유예를 준 다음 확인하는 방안이 마련되었으면 한다.</p> <p>▶ 건축과에 전화연결이 안 될 때가 많다. 바빠서 그렇겠지만 개선되길 바란다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 세움터는 전국의 모든 관공서에서 건축 인·허가시 사용하는 통일된 시스템과 서식을 제공하는 건축행정민원처리 시스템으로, 강남구도 동일하게 세움터시스템을 활용하여 모든 건축 인허가 업무를 처리하고 있음.</li> <li>- 조경은 건축법 제42조 및 동법시행령 제27, 시행규칙 42조에 의거 전국의 모든 건축현장에서 규정에 적합할 경우에 시행해야 할 규정임.</li> <li>- 전직원 친절교육 실시 (2015.8.24.(월) 18:10~19:00)</li> </ul>



## ◆ 건설관리과

<p><b>의견내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 구청옆 노른자슈퍼를 지나는 길에 큰 화분이 양쪽으로 놓여있어 통행에 불편을 느끼고 있다. 불법주차 때문에 그런 조치를 한 것이라면 비효율적인 방법이라 생각되면 효율적인 방안을 마련했으면 한다.</li> <li>▶ 도로점용 산정요율이 매년 바뀌며, 점용면적과 공시지가에 따른 점용료 산정은 부당하게 느껴진다. 진출입로가 간선도로를 접하느냐와 이면도로에 접하느냐에 따라 부과가 다른 점도 형평성에 맞지 않는다고 생각된다. 형평성 있는 행정을 바란다.</li> <li>▶ 대치2동 942 혜성2빌딩 신축공사장 인근에 인도를 불법건축물(컨테이너박스)이 점유하고 있어 보행에 어려움이 많다. 몇번에 걸쳐 민원을 제기하였지만 6월에 계고장만 붙어 있을 뿐 다른 조치가 되고 있지 않다. 빠른 처리를 바란다.</li> </ul>
<p><b>조치내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노른자슈퍼 앞 길의 큰화분은 불법주차 방지를 위해 아파트에서 설치한 것으로 판단되며, 도로 위 물건을 적치 및 설치하는 것은 도로법 위반으로 설치주체에 대하여 자진 정비하도록 계도하겠으며, 미 정비시에는 강제정비 등 행정조치를 하도록 하겠음.</li> <li>- 도로점용 산정요율이 매년 바뀌는 것은 아니며 공시지가가 변하기 때문에 인상되며 차량진출입로는 간선도로일 경우 인도부분을 점용하고 있는 부분에 대하여 점용료가 부과되며, 이면도로는 대부분 인도가 없어 차도에서 바로 진입을 하기 때문에 점용료가 부과 되지 않음.</li> <li>- 대치동 942-10는 공사가 중단 된 상태로 기존 공사업자와 신규 공사업자 사이에 유치권 행사로 해당 컨테이너에 대한 소유권이 불분명 한 상태였으나 현재 주택과에서 컨테이너에 대해 철거 예정임 (전화: 02-3423-6086)</li> </ul>

## ◆ 총무과

<p><b>의견내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 본관 1층 민원실 입구에 있는 안내데스크의 여직원이 친절하고 자세하게 안내해주지 않아서 불편했다. 개선해주기 바란다.</li> <li>▶ 구청의 전반적인 분위기가 너무 우중충하고 공무원들의 인상도 어둡다. 인테리어를 새로 단장해서 밝고 산뜻한 분위기가 조성되었으면 한다.</li> </ul>
<p><b>조치내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 8월 중 안내데스크 직원에 대한 친절 교육 실시</li> <li>- 본관 로비 쇼파 교체, 로비 꽃장식을 통하여 안락한 청사환경을 조성하였고, 청사 외벽 물청소 및 도색 등 환경개선 공사 등으로 산뜻한 분위기의 청사를 조성하겠음</li> </ul>

## □ 불친절 의견 조치결과

### ◆ 지역경제과

<b>의견내용</b> (매우불친절)	<업무명 : 통신판매업 신고> 사업자번호가 바뀌어서 신고를 하려고 갔는데 담당자에게 관련내용을 물어보니 손가락으로 가리키면서 저쪽으로 가라고 했다. 거기 가서 물어보니 처음 그 사람이 담당자라 해서 다시 와서 업무를 봤다. 이런 과정에서 담당자는 너무 무성의 하고 무뚝뚝하게 민원인을 대해서 매우 불쾌감을 느꼈다. 안내를 해줄때도 좀 더 친절하게 해주면 좋을 텐데 무시하는 듯한 태도로 자세한 설명도 안해주고 응대하는 것이 너무 기분 나빴다.
<b>조치내용</b>	- 8.24(월) 전직원 대상 친절교육 실시 · 민원인 응대시 민원인이 불쾌감을 느끼지 않도록 친절하게 안내해 줄 것을 특별히 교육함 · 향후 매월 직원 친절교육 실시예정

### ◆ 도시계획과

<b>의견내용</b> (다소불친절)	<업무명 : 옥외광고물 허가> 너무 딱딱하게 설명이 없고 원칙적으로 그렇다며 단답식으로 답변을 해서 불쾌감을 느낄 정도였다. 다른 직원이 갔을때도 마찬가지였다.
<b>조치내용</b>	- 민원인들에게 자칫 어려울수 있는 광고물등 관리 법령이나 심의 기준에 대해 더욱 자세한 설명을 해주고, 부서에서 제작한 광고물 허가 및 심의 관련 리플렛을 배포하여 허가절차에 대한 안내에 철저를 기하도록 하겠음.

### ◆ 건축과

<b>의견내용</b> (매우불친절)	<업무명 : 건축관계자 변경신고> 메르스 발생 시기라서 지원업무 때문이기도 하겠지만, 업무진행이 너무 느리고 담당자의 태도도 친절하지 않았다. <업무명 : 건축신고> 옆에 민원인이 있음에도 아랑곳 하지 않고 자신의 일을 하며, 툭툭거리는 말투로 답변을 하는 등 귀찮아하는 모습에 불편함을 느꼈다.
<b>조치내용</b>	- 전직원 친절교육 실시(2015.8.24.(월)18:10~19:00)

## ◆ 역삼2동

의견내용 (다소불친절)	<업무명 : 장애인등록증 발급> 역삼2동 복지 담당공무원은 민원인을 대하는 태도가 불친절하고 업무에 대한 전문성도 떨어진다. 업무를 보다 관련내용을 물어보면 자세히 알아보지도 않고 무조건 안된다고만 하고 이유를 물어보면 짜증섞인 태도로 대해서 기분이 너무 안좋았다. 개선이 되었으면 한다.
조치내용	- 2015. 8. 24.(월)18:00 방문·전화민원 응대요령 업무숙지 등 민원친절도 향상에 대한 전 직원 교육을 실시하였으며 향후 동일한 불친절사항이 재발되지 않도록 지속적인 교육을 실시하겠음.

### III 행정 사항

#### □ 민원별 친절도 응답내역 및 주요의견(건의사항) 부서 통보

- ☞ 민원사무별 친절도·청렴도 향상을 위한 지속적인 노력
- ☞ 건의사항 해당부서에서는 민원인에게 조치내용을 유선으로 통보.  
※ 단 비밀을 원하는 민원은 신분보장과 직·간접 연락 금지

#### □ 친절도 설문 응답내역을 총무과 통보하여 친절마일리지 제도에 반영, 친절도 향상 대책 마련 조치 : 총무과

- ☞ 불친절 직원(다소 불친절, 매우 불친절) 별도 친절교육 실시
- ☞ 친절도 평가 결과에 따라 복지포인트 부여 및 차감

#### □ 불만족(매우불친절) 응답이 반복적으로 발생하는 직원에 대하여 신분조치 확행

#### □ 설문조사 정확성 및 신뢰성을 위해 유기한 민원 접수시 민원인 연락처(휴대폰) 입력 철저 : 민원여권과

- 붙임 : 1. 신청민원별 전화 만족도 응답내역  
2. 신청민원별 ARS 만족도 응답내역. 끝.