

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	감사담당관-14952
등록일자	2015. 10. 15.
결재일자	2015. 10. 19.
공개구분	대시민공개

주무관	Risk관리팀장	감사담당관	부구청장 직무대리	
이경아	홍윤명	박진철	전결 10/19 주윤중	
협조자	행정국장 이창훈			

- 주민만족도·청렴도 향상을 위한 -

## 2015년 8월 『클린 Call』 운영 결과 보고



- 운영기간 : 2015. 8. 1. ~ 8. 31.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 운영결과

- ◆ 설문조사 대상 2,044건 중 1,678건 응답하여 응답률 82.1%를 나타냄
- ◆ 2015년 8월 친절도는 87.1점으로 7월 친절도 88.4점보다 만족도가 1.3점 낮게 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. 10. .

강 남 구  
(감 사 담 당 관)

# 【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항																											
<p style="color: green; font-weight: bold;">관련 규정 및 근거</p>	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당 사항 없음</li> </ul>																											
<p style="color: green; font-weight: bold;">추진 경위</p>	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정서비스 개선을 위한 직원 참여노력 유도</li> <li>• 공직자의 자정노력을 통한 청렴도 수준 제고</li> </ul>																											
<p style="color: green; font-weight: bold;">예산 사항</p>	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 비예산</li> </ul>																											
<p style="color: green; font-weight: bold;">수혜자 및 범위</p>	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상 : 강남구를 방문하는 민원(1일이상 유기한민원)</li> </ul>																											
<p style="color: green; font-weight: bold;">분야별 검토사항</p> <p style="color: green;">[계속 : √ ] [신규 :   ]</p>	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">① 관련부서 협조</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">-----</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">( 0 )</td> </tr> <tr> <td>② 이해관계인 및 예상되는 민원</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">(   )</td> </tr> <tr> <td>③ 추진상 사전 걸림돌</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">(   )</td> </tr> <tr> <td>④ 미래행정 수요예측</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">(   )</td> </tr> <tr> <td>⑤ 시장조사</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">(   )</td> </tr> <tr> <td>⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">(   )</td> </tr> <tr> <td>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">(   )</td> </tr> <tr> <td>⑧ 행사관련 의전 및 선거법</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">(   )</td> </tr> <tr> <td>⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수</td> <td style="text-align: center;">-----</td> <td style="text-align: center;">(   )</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주민만족도 및 청렴도 향상을 위해 관련 부서·동의 적극적인 협조가 필요</li> </ul>	① 관련부서 협조	-----	( 0 )	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	-----	(   )
① 관련부서 협조	-----	( 0 )																										
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	-----	(   )																										
<p style="color: green; font-weight: bold;">타 기관 사례</p>	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 타 지자체 실태파악 결과             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 중구(해피콜), 종로구(청렴리콜제) 등 다수 자치구가 주민만족도 조사 실시</li> </ul> </li> </ul>																											
<p style="color: green; font-weight: bold;">전문가문</p>	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당 사항 없음</li> </ul>																											

# 2015년 8월 『클린 Call』 운영결과 보고

『클린 Call』 8월 운영 결과를 분석하여 대책을 마련하고, 지속적인 개선 노력으로 주민만족도를 높이고 청렴도 향상을 도모하고자 함

## I 운영 개요

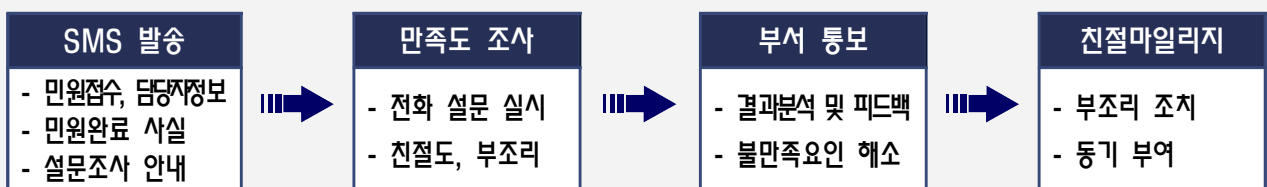
- 운영기간 : 2015. 8. 1. ~ 8. 31.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 문자전송내용
  - 민원인 : 민원처리기한, 담당자 정보, 민원완료 사실, 설문조사 안내
  - 담당자 : 민원접수사실
- 설문내용
  - 민원처리 만족도(친절도)
  - 부조리 여부(금품 향응 제공 여부)

### 운영실적

구분	민원접수	설문조사			응답률	기 타 (미응답 등)
		소계	ARS(자동응답)	전화설문		
8월	2,044건	1,678건	606건	1,072건	82.1%	366건

※ 기타사유 : 미응답, 응답거절, 중복, 번호오류, 인터넷민원 등

### 업무흐름도



## II

# 운영 결과

### 총 평

- ◆ 설문조사 대상 2,044건 중 1,678건 응답하여 응답률 82.1%를 나타냄.
- ◆ 2015년 8월 친절도는 87.1점으로 7월 친절도 88.4점보다 만족도가 1.3점 낮게 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.

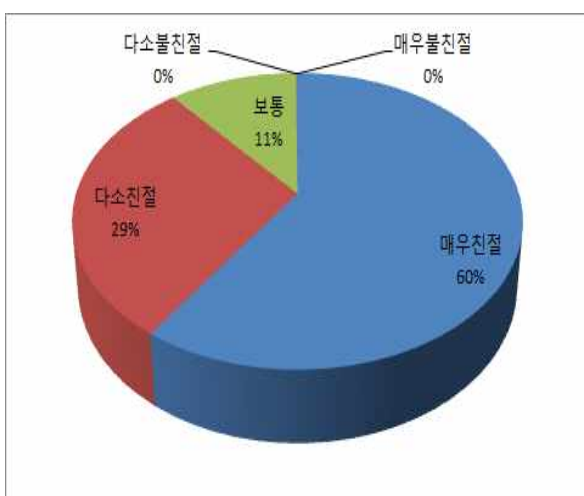
## 1 민원처리 만족도(친절도)

### 만족도 결과

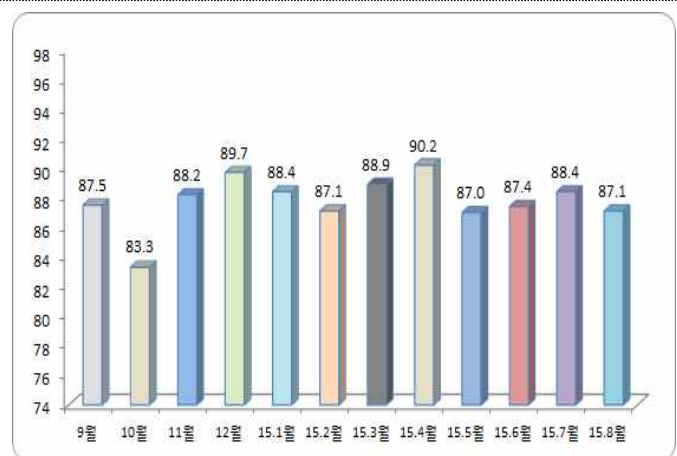
(단위:건)

구 분		매우친절	다소친절	보통	다소불친절	매우불친절	計	친절도
8월	計	998	494	184	2	0	1,678	87.1
	전화설문	568	378	126	0	0	1,072	
	ARS(자동응답)	430	116	58	2	0	606	

### 8월 친절도 응답 결과



### 월별 친절도 추이



※ 2014년 평균 87.9점 / 2015년 8월 평균 87.1점

## 부서별 친절도 평가결과

그룹	순위	부서명	친절도(점)	응답건	응답 내역				
					매우 친절	다 친절	보 통	다 소 불 친 절	매우 불 친 절
A (10건 이상)	1	보육지원과	97.8	23	21	2			
	2	자동차민원과	93.8	16	12	4			
	3	보건과	92.7	31	23	7	1		
	4	세곡동	92.5	20	14	6			
	5	부동산정보과	92.0	22	15	7			
	6	위생과	91.7	12	9	2	1		
	8	역삼2동	91.7	12	8	4			
	9	건설관리과	91.3	98	71	20	7		
	10	건축과	90.1	248	169	60	19		
	11	논현2동	90.0	10	6	4			
	12	개포4동	89.6	12	8	3	1		
	13	환경과	89.0	50	34	10	6		
	14	수서동	87.5	24	12	12			
	15	개포2동	87.5	16	8	8			
	16	개포1동	86.4	11	7	2	2		
	17	도로관리과	86.3	20	12	5	3		
	18	주택과	85.7	307	169	101	37		
	19	일원2동	85.2	22	11	9	2		
	20	복지정책과	85.2	196	108	60	28		
	21	문화체육과	85.1	69	43	13	11	2	
	22	관광진흥과	85.0	10	5	4	1		
	23	대치2동	84.1	11	6	3	2		
	24	도시계획과	83.7	23	12	7	4		
	25	지역경제과	83.6	287	144	98	45		
	26	노인복지과	83.3	18	8	8	2		
	27	사회복지과	80.9	17	7	7	3		
	28	도곡2동	78.3	15	5	7	3		
	29	일원1동	78.3	15	6	5	4		
	B (10건 미만)	순위 평가 제외	전산정보과	100	7	7			
삼성1동			100	4	4				
청소행정과			100	3	3				
압구정동			100	2	2				
치수과			100	1	1				
대치1동			100	1	1				
대치4동			96.9	8	7	1			
신사동			93.8	4	3	1			
일원본동			91.7	6	4	2			
역삼1동			89.3	7	5	1	1		
일자리정책과			87.5	8	4	4			
의약과			87.5	2	1	1			
도곡1동			85.0	5	2	3			
민원여권과			75.0	2	1		1		
삼성2동			75.0	2		2			
논현1동	75.0	1		1					
합			87.1	1,678	998	494	184	2	

※ 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>▶ 인터넷 접수시 미비된 서류에 대한 확인후 문자를 정확히 발송했으면 한다. 문자만 확인하고 방문하였다가 미비된 서류도 다시 방문하게 되어 짜증이 났다. 이런 점은 보완해주기 바란다.</li><li>▶ 통신판매업 신고증을 받을 때 담당자가 건네주기만 하고 어디서 어떻게 수납하라는 안내를 전혀 해주지 않았다. 집에 와서 보니까 신고증과 고지서가 같이 있었는데, 미리 안내해줬으면 구청에서 바로 납부해서 편리했을 것이다.</li></ul>
조치내용	<ul style="list-style-type: none"><li>- 민원24로 접수되는 통신판매업 관련 신고시 첨부서류 누락건은 향후 문자안내 하도록 하겠음.</li><li>- 통신판매업 신고증 교부시 개별 건건마다 안내를 하고 있으나, 많은 건수 중에 누락된 것으로 추정되며 해당건은 민원인에게 연락하여 가산금에 대한 안내를 드리고 양해를 구함. 관련 면허세는 완납처리됨.</li></ul>

#### ◆ 사회복지과

의견내용	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 장애인으로 등록되면 받을 수 있는 혜택에 대해 미리 자세히 안내해주길 바란다.</li><li>▶ 장애인 최초등록 시 장애인 혜택이나 관련 정보에 대해서 좀 자세히 알려주었으면 한다.</li></ul>
조치내용	<ul style="list-style-type: none"><li>- 각 동주민센터에 장애인 등록 시 받을 수 있는 혜택에 대하여 민원인에게 안내를 철저히 하도록 공문을 시행함.</li></ul>

## ◆ 청소행정과

의견내용	▶이면도로 청소시간은 출퇴근시간을 피해서 해주었으면 한다.
조치내용	- 12m 미만의 뒷골목 청소시간은 오전 6시에서 오후 3시 사이에 취약지역은 3회 이상, 일반지역은 2회 이상 청소를 실시하고 있으며, 이는 주민들이 출근 및 등교시 깨끗한 거리를 통행할 수 있도록 한 취지임. - 취약지역의 1회 청소시간을 오전 9시 이전에 완료토록 하여 주민불편을 최소화 하겠음.

## ◆ 주택과

의견내용	▶주택 임대사업자 등록을 한 창구에서 one-stop 처리가 되도록 해주길 바란다. 이 곳 저 곳 왔다 갔다 하는 일이 너무 번거롭다. ▶오피스텔을 임대주택신고 했는데, 국세청에서 종합부동산세에 합산배제하라고 연락이 왔다. 구청에 신고하면 국세청과 자동 연계처리 될 수 있도록 시스템을 정비해 주길 바란다. ▶주택임대사업자 등록시 임대신고절차 등에 대한 자세한 안내가 필요하며, 일괄성 있는 안내와 계약서가 하나로 통일되었으면 한다. 조건 신고시 표준계약서로 작성하여 구청에 접수해야하는 것으로 안내받았는데, 세입자가 확인하고자 따로 구청에 문의하였더니 부동산에서 작성하는 계약서로도 가능하다고 하여 세입자와 의견 충돌이 있었다. 개선이 필요한 부분이라고 생각된다.
조치내용	- 현재 필요서류 확인 및 등록 안내는 주택과에서 진행하고 접수는 유기한 민원창구에서 하도록 되어 있으며, 업무 진행절차상 접수창구가 구분되어 있어 일원화하기 어려운 부분이 있음. - 국세청과 주택과의 업무영역이 다르기 때문에 일괄적으로 전산처리하기에 어려운 부분이 있으나, 제도개선을 위해 의견제출 기회가 있으면 전달하겠음. - 현재 표준임대차계약서를 첨부하는 것을 원칙으로 하고 있으나, 이러한 사실을 미처 알지 못했던 민원인의 경우, 다음 번부터는 표준임대차계약서를 작성할 것을 안내해주고 있음. 앞으로 표준임대차계약서를 사용하도록 임대사업자 등록시 안내를 활성화하겠음.

## ◆ 도로관리과

의견내용	▶일원동 670-12번지 도로복구 신청을 했는데 아직도 처리가 안된 상태이다. 신청후 빠른 처리를 바란다. ▶역삼1동(역삼동664-25) 이면도로의 훼손된 부분을 빨리 정리해줬으면 좋겠다.
조치내용	- 2015. 10. 06 도로(표층)복구 완료 - 해당 도로는 사유지 도로로 도로정비가 어려운 실정으로, 부분 보수 조치 완료

## ◆ 총무과

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶ 비가 많이 오는 날 구청을 방문했다. 주차장에서 건물까지 가는 동안 아주 불편했다. 서비스 차원에서 비를 맞지 않고 건물로 들어갈 수 있도록 캐노피 설치를 적극 검토해주길 바란다. 그리고, 별관에서 본관으로 바로 통하는 길이 있는데, 안내문이 잘 보이지 않아서 계단으로 빙 돌아서 본관으로 가는 경우가 많다. 별관에서 본관으로 가는 방향 표시를 더 확실히 잘 보이게 표시해주길 바란다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 우리구청은 지하주차장이 없어 우천 시 주차장에서 건물까지 비를 맞지 않고 출입하는 것은 불가하며, 캐노피를 설치할 경우 청사 미관을 저해하고 대형(특수)차량 진입이 어렵기 때문에 캐노피 설치 불가함</li> <li>- 우리구청 본관건물은 부지내 가운데에 위치하여 있고, 건물 위치를 안내하는 종합안내도(3개), 부서 위치를 안내하는 건물안내도(4개)가 있어 별관에서 본관으로 가는 방향표시는 필요 없음.</li> </ul>

## ◆ 민원여권과

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶ 유기한 민원창구에 접수할때 불편했다. 남자분이 무슨 일이 있었는지 인상도 안 좋았으며, 귀찮은 듯한 태도에 심히 불편했다. 민원인을 상대하는 자리인 만큼 친절 한 직원이 배치되었으면 한다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원창구직원 친절교육 실시(2015. 10. 5. 민원창구직원 19명)</li> <li>· 민원처리시 먼저 인사하여 업무에 적극성을 보이고, 밝은 인상으로 민원응대 하도록 교육</li> <li>· 향후계획 : 친절마인드 함양을 위한 정기적인 친절교육실시</li> </ul>

## ◆ 보건과

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶ 산모신생아도우미에 대한 만족도 조사를 도우미한테 체크해서 쥐야하는게 불편했다. 다른 방법으로 조사했으면 한다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 처음 서비스 개시하면서 미리 설문지를 전달하고 종료 후 수령할 것을 공지함.</li> <li>· 2주동안 산후관리 서비스를 받고 전날 미리 작성하도록 하고 봉투에 넣어 반드시 밀봉 후 마지막 날 전달 할 수 있도록 4개소 제공기관에 지도·교육함.</li> </ul>



## □ 불친절 의견 조치결과

### ◆ 문화체육과

의견내용 (매우불친절)	<업무명 : 대중문화예술기획업 등록> - 담당자가 일이 너무 몰려서 바빠서 그런 지 모르겠지만, 말투도 친절하지 않았고, 일을 대충대충 처리하는 느낌을 받았다. - 처음 업무를 보러 갔을때 담당이 자세하게 안내를 해주면 한번에 처리할 수 있는 것을 꼭 갈때마다 한 개씩 서류를 더 챙기라고 해서 네다섯번 방문을 해야 했다. 또 업무를 볼때 마치 직장상사가 대하는 것처럼 민원인을 대해서 기분이 안좋았다. 좀 더 친절하고 민원인을 배려하는 태도가 아쉽다.
조치내용	- 담당팀장이 담당자 면담 및 민원응대 친절교육 실시(10/5) (담당자는 업무량 과다로 인한 소진된 상태, 말투나 표정은 쉽게 변할 수 없는 요인이라고 주장 → 친절하려고 하는 마음가짐이 있다면 태도의 변화가 생길 것임을 강조) 전 직원 교육시 문화산업팀장 “민원친절응대 교육 실시” (10/6)

## 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.