

문서번호	교통행정과-112840
결재일자	2015.12.21.
공개여부	대시민공개

주무관	자동차등록팀장	교통행정과장	안전건설교통국장
윤재남	조금석	장용훈	12/21 김해성
협 조			

2015년 하반기 자동차등록처리 만족도 조사결과 보고



안 전 건 설 교 통 국
(교통 행정 과)

2015년 하반기 자동차등록처리 만족도 조사결과 보고

I 조사개요

- 조사기간 : 2015. 12. 14 ~ 12. 18까지
- 조사대상 : 2015년 하반기 처리완료된 민원 중 무작위 100명 선정
- 조사방법 : CRM설문에 의거 전화조사 및 방문민원 설문지 조사
- 조사항목
 - 객관식 항목 : ① 담당직원의 친절도 ② 업무처리 신속성
③ 전반적인 만족도 ④ 개선요구사항
 - ※ ①~③ 항목은 5점 척도 사용
(각 항목별 만족도는 각 척도별 100점,80점,60점,40점,20점으로 산정하여 평균 계산)
 - ④ 항목은 중복선택 가능
 - 주관식 항목 : 개선·건의사항

II 조사결과

- 총 평
 - 조사결과 '15년 하반기 만족도 전체평균은 88.2점으로 상반기 전체평균인 86.5점보다 1.7점 상승(만족도 상승)
 - 설문문항별 만족도 비교

구 분	담당직원 친절도	업무처리 신속성	전반적인 만족도	전 체 평 균
2015년 하반기	88.4	88.6	87.6	88.2
2015년 상반기	88.0	85.4	86.2	86.5
2014년 전체평균	87.2	85.0	86.1	86.1

- 설문문항 중 「담당직원 친절도」에서 높은 점수(88.4점)를 보여 부서장과 담당 직원이 합심하여 민원만족도 향상에 노력하는 점을 알 수 있음
- 「업무처리 신속성」항목은 (88.6점)으로 처리절차가 까다로운 자동차등록민원의 특성에도 불구하고 전분기보다 월등히 상승함(3.2점 상승)
- 「전반적인 만족도」항목 역시 전분기 평균보다 상승(87.6점)으로 비교적 딱딱한 교통 민원실 분위기를 보다 좋게 만들기 위한 지속적인 노력을 시사

□ 설문항목별 결과

구분	계	항목별					만족도
		매우 친절	친절한 편	보통	불친절	매우불친절	
담당직원 친절도	100%	50%	42%	8%	-	-	88.4
업무처리 신속성	100%	49%	46%	4%	1%	-	88.6
전반적인 만족도	100%	44%	51%	4%	1%	-	87.6

■ 자동차등록민원실 개선점에 대한 의견(객관식, 중복선택 가능)

개선점	선택 (비율)	비고
민원처리직원의 전문성 및 친절도 향상	15%	직원 친절도 다소 향상되었으나 보다 나은 차량등록서비스 위한 노력 지속
민원안내 및 상담자 확충	11%	등록민원상담관 등 민원안내 전담인력 충원 필요
서류의 간소화 및 향후 인터넷 등록	26%	자동차관리시스템 고도화를 통해 점진적으로 이루어져야 할 사항 (국토부 온라인등록활성화 추진 중)
민원환경의 개선 및 편의시설 확충	22%	민원인이 필요한 사항 등 파악하여 지속적으로 개선노력
민원처리시 이동거리(동선) 축소	26%	서류절차 등의 간소화를 통해 점진적으로 이루어져야 함

■ 개선·건의사항(주관식)

- 민원용 의자 불편하고 망가진 것이 있어 교체를 원함
- 구청 주차공간이 너무 부족해 불편함
- 보다 쉽게 민원처리과정을 알 수 있도록 했으면 함
- 민원실이 좀 어두워서 분위기가 처짐
- 번호판 탈부착 해주는 곳이 민원실과 먼 곳에 있음
- 설문조사 폐지 시간낭비 행정력 낭비라고 생각 함

III

행정사항

- 개선·건의사항은 검토 후 반영하여 만족도 향상 추진

- 만족도 조사 지속시행으로 자동차등록처리 구민만족도 향상 도모
- 2015년 상반기 만족도 조사에 따른 개선(건의)사항 조치결과

개선(건의)사항	조치결과
▶ 교통민원실내 은행도 민원창구와 동일하게 6시까지 업무했으면 좋겠음	▶ 6시까지 업무 중에 있음
▶ 민원용PC나 팩스, 복사기가 다 고장나서 못쓰니 불편	▶ 민원용PC 및 팩스, 복사기 등 사무기기 교체 및 수리완료
▶ 민원인이 앞에 있는데 창구직원, 사회복지요원이 스마트폰 등을 보는 것은 보기 안좋았음	▶ 직원 교육실시하여 주의 당부
▶ 교통민원실에 에어컨을 안틀어서 너무 더웠음	▶ 6월 중순부터 낮시간대 에어컨 가동하였음