

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	감사담당관-45
등록일자	2016.1.4.
결재일자	2016.1.4.
공개구분	대시민공개

주무관	Risk관리팀장	감사담당관	부구청장	
이경아	홍윤명	박진철	전결 01/04 주윤중	
협조자	행정국장 이창훈			

- 주민만족도 · 청렴도 향상을 위한 -

## 2015년 11월 『클린 Call』 운영 결과 보고



- 운영기간 : 2015. 11. 1. ~ 11. 30.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 운영결과

- ◆ 설문조사 대상 2,704건 중 2,106건 응답하여 응답률 77.9%를 나타냄
- ◆ 2015년 11월 친절도는 86.8점으로 10월 친절도 88.3점보다 만족도가 1.5점 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.

2016. 1. .

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 11월 『클린 Call』 운영결과 보고

『클린 Call』 11월 운영 결과를 분석하여 대책을 마련하고, 지속적인 개선 노력으로 주민만족도를 높이고 청렴도 향상을 도모하고자 함

## I 운영 개요

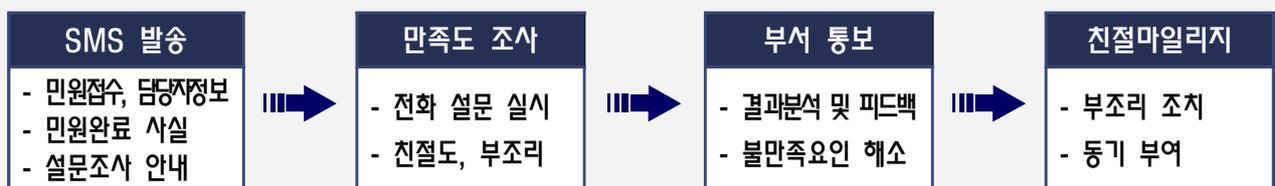
- 운영기간 : 2015. 11. 1. ~ 11. 30.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 문자전송내용
  - 민원인 : 민원처리기한, 담당자 정보, 민원완료 사실, 설문조사 안내
  - 담당자 : 민원접수사실
- 설문내용
  - 민원처리 만족도(친절도)
  - 부조리 여부(금품 향응 제공 여부)

### 운영실적

구분	민원접수	설문조사			응답률	기 타 (미응답 등)
		소계	ARS(자동응답)	전화설문		
11월	2,704건	2,106건	671건	1,435건	77.9%	598건

※ 기타사유 : 미응답, 응답거절, 중복, 번호오류, 인터넷민원 등

### 업무흐름도



## II 운영 결과

### 총 평

- ◆ 설문조사 대상 2,704건 중 2,106건 응답하여 응답률 77.9%를 나타냄.
- ◆ 2015년 11월 친절도는 86.8점으로 10월 친절도 88.3점보다 만족도가 1.5점 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

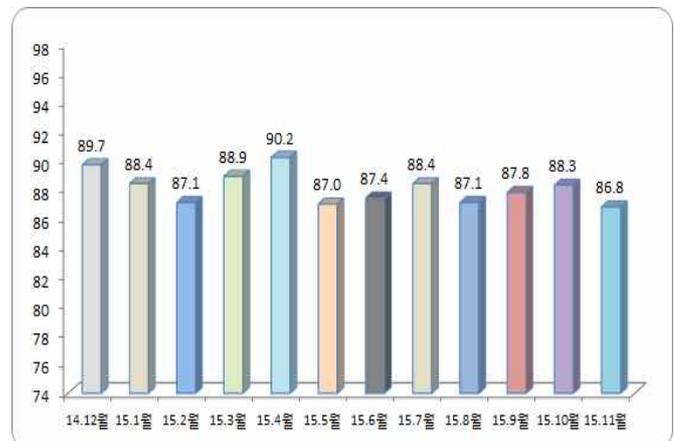
(단위:건)

구 분		매우친절	다소친절	보통	다소불친절	매우불친절	計	친절도
11월	計	1,213	676	216	0	1	2,106	86.8
	전화설문	717	555	162	0	1	1,435	
	ARS(자동응답)	496	121	54	0		671	

#### □ 11월 친절도 응답 결과



#### □ 월별 친절도 추이



※ 2014년 평균 87.9점 / 2015년 11월 평균 86.8점

## ☐ 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	관광진흥과	95.6	17	14	3				
	2	일자리정책과	93.8	12	10	1	1			
	3	개포4동	92.3	13	10	2	1			
	4	건설관리과	92.1	143	108	25	10			
	5	보건과	91.7	15	11	3	1			
	6	자동차민원과	91.7	12	9	2	1			
	7	건축과	90.8	250	177	54	19			
	8	세곡동	89.8	22	14	7	1			
	9	일원2동	89.4	26	16	9	1			
	10	전산정보과	88.6	11	7	3	1			
	11	부동산정보과	87.8	37	23	10	4			
	12	수서동	87.5	24	13	10	1			
	13	복지정책과	85.9	361	187	145	29			
	14	지역경제과	85.8	387	214	126	47			
	15	문화체육과	85.5	50	28	15	7			
	16	삼성2동	85.4	12	6	5	1			
	17	노인복지과	85.0	20	8	12				
	18	보육지원과	84.8	28	18	3	7			
	19	주택과	84.2	383	187	152	43			1
	20	청담동	84.2	68	35	23	10			
	21	일원1동	83.3	12	6	4	2			
	22	대치4동	83.3	9	6		3			
	23	도로관리과	83.1	40	19	15	6			
	24	도시계획과	81.1	41	19	13	9			
B (10건 미만)	순위 평가 제외	도곡1동	100	5	5					
		일원본동	100	5	5					
		치수과	100	2	2					
		환경과	100	1	1					
		대치2동	93.8	4	3	1				
		청소행정과	92.9	7	6		1			
		개포2동	92.9	7	5	2				
		개포1동	91.7	6	4	2				
		압구정동	90.0	5	3	2				
		역삼2동	87.5	8	4	4				
		신사동	87.5	6	3	3				
		논현2동	87.5	6	3	3				
		대치1동	87.5	6	3	3				
		도곡2동	87.5	4	3		1			
		사회복지과	84.4	8	4	3	1			
		의약과	80.6	9	4	3	2			
		역삼1동	80.6	9	4	3	2			
		논현1동	80.0	5	3		2			
삼성1동	80.0	5	2	2	1					
위생과	75.0	5	1	3	1					
합			86.8	2,106	1,213	676	216		1	

※ 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	▶ 이메일로 통신판매업 신고가 완료되었다고 연락받고 방문하였는데 바로 서류를 찾을 수 없었다. 방문시 바로 받을 수 있도록 서류처리가 완료된 후 승인완료 안내가 되었으면 좋겠다.
조치내용	- 접수된 통신판매업 신고서의 내용을 전산입력 완료하게 되면, 처리하는 즉시 메시지가 신고자에게 전달되는 시스템으로 인위적으로 조정할 수는 없으며 전산입력 완료 후에 후속 업무처리(고지서 및 신고서를 출력)를 신속하게 처리하여 민원불편사항이 발생하지 않도록 하겠음.

#### ◆ 사회복지과

의견내용	▶ 대부분의 복지담당자들이 장애인차량의 하이패스 등록절차를 잘 모르고 있어서, 여기저기 알아보고 처리하느라 처리시간이 오래 걸린다. 업무를 숙지하길 바란다. ▶ 활동바우처에 대한 상세한 안내와 복지카드 혜택 및 조건에 대한 상세한 안내서가 있었으면 좋겠다.
조치내용	- 각 동주민센터에 장애인차량의 하이패스 등록절차에 대하여 숙지하도록 조치 - 각 동주민센터에 장애인복지혜택에 대하여 숙지하고 민원인이 장애인 등록 시 활동지원 바우처 신청과 복지카드 발급 전 장애인사업안내 파일을 활용하여 민원인에게 안내하도록 조치.

## ◆ 문화체육과

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶출판사 신고할 때, 필요서류 중 누락된 것이 없는지 담당자가 확인하는 과정이 없어서, 누락될 경우 또 다시 방문하는 번거로움이 있을 수 있다. 개선되면 민원인들이 불편을 겪지 않을 것 같다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 담당팀장이 담당자 면담 및 민원응대 교육 실시(12/29)</li> <li>- 출판사 신고의 경우 제출서류가 많지 않아(본인접수 시 제출서류 : 신규신고서, 임대차 계약서 사본) 담당부서에 들러 확인한 후 민원여권과에 접수할 경우 오히려 불편해 하는 민원인이 많았음</li> <li>- 민원인들이 구비서류를 문의하거나 홈페이지를 통해 확인할 경우 정확한 정보를 얻을 수 있도록 120 다산콜센터, 홈페이지 안내 문구 수정 보완함 (12/29)</li> <li>- 서류 누락 시 원본제출이 불필요한 경우에는 재방문을 요청하지 않고 팩스나 이메일로 제출토록 안내하고 있음(임대차 계약서 사본 등)</li> </ul>

## ◆ 주택과

<p><b>의견내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶임대사업자 등록을 하기 위해 필요한 자세한 정보가 구청 사이트 해당과에 자세하게 나와 있었으면 한다. 민원인이 일일이 알아보기엔 한계가 있으므로 구청 사이트에 이런 내용이 있다면 많은 도움이 될 것 같다. 또한 관련 정보를 통해서도 이해가 어려워 공무원에게 문의를 할때는 좀 더 자세하고 친절하게 안내를 해주면 좋겠다.</li> <li>▶우편으로 공문을 받아 민원24에서 신청하였는데 방문으로만 수령하도록 되어 있었다. 우편으로 받을 수 있도록 선택사항이 있었으면 좋겠다.</li> <li>▶준공공임대사업자와 주택 임대사업자를 통합해서 거주지에서 신고 관리되었으면 좋겠다.</li> </ul>
<p><b>조치내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 주택과 내에 임대사업자 관련 안내문을 게시하고 개별적으로 필요한 민원인들에게 교부하고 있으나, 구청 홈페이지에도 이러한 부분이 보완될 수 있도록 조치하겠음.</li> <li>- 민원24에서 민원접수시 수령방법 선택에서 [온라인 발급물 등록] 신청을 통해 민원인이 처리내용을 간편하게 출력해 볼 수 있으나, 임대사업자 신규 등록 등의 경우에는 세금고지서 발급, 추후 절차 안내 등의 부가사항 설명이 필요한 부분이 있어 방문수령이 원칙이나 민원인 요청시 우편발송 실시 예정임.</li> <li>- 법령 개정(민간임대주택에 관한 특별법 제5조제1항및제2항.시행일.2015.12.29.)에 따라 준공공임대주택도 주소지에서 신청이 가능하도록 바뀌었음.</li> </ul>

## ◆ 건축과

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶ 가설건축물 존치기간 연장신고를 반드시 방문해서 해야한다고 했다. 그래서 방문해서 수수료를 내고 신고를 했는데, 또 다시 방문해서 고지서를 받아 납부를 하고 신고증을 받아야한다고 했다. 고지서를 발급해주면 아무 곳에서도 납부하면 되고, 신고증은 우편으로 보내주면 될텐데, 두 번 씩이나 방문을 하게 해서 제도상 절차가 너무 불만스럽다. 민원인들의 편의를 위해서 절차를 개선해서, 한 번 방문으로 처리될 수 있도록 해주길 바란다.</p> <p>▶ 가설 건축물 존치기간 연장신고에 대한 공문을 받자마자 방문하여 신고하려 하였으나 이미 신고기간이 지나 과태료를 내고 신고해야한다고 해서 돌아왔다. 우편물을 보낼 경우 여유있게 확인하여 발송해주었으면 한다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가설건축물 존치기간 연장신고는 강남구(건축과)에 방문없이 인터넷 세움터(www.eais.go.kr) 시스템을 통하여 신고하고, 신고필증과 면허세 고지서 수령을 위하여 1회 방문으로 수리가 가능한 1회 방문 시스템을 구축하여 운영하고 있으나, 보통 개인별로 세움터 등록의 번거러움으로 직접 구청에 신고를 하고 신고처리 후 면허세 고지서를 발급받아 면허세를 납부 후 신고필증을 수령하는 방식으로 하고 있는 상황임.</li> <li>- 앞으로는 세움터를 통하여 신고접수 후 면허세 납부와 신고필증 수령을 위한 1회 방문으로 신고하도록 세움터 접수방법에 대하여 홍보하는 방안을 강구하겠음.</li> <li>- 만료기간 안내는 다음분기 만료대상자들에게 분기 종료 전 일괄결재를 받아 안내를 하고 있으며, 앞으로 기간만료 안내에 대하여 더욱 주의하여 처리하겠음.</li> </ul>

## ◆ 교통정책과

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶ 자곡로3길 근처 버스노선이 증편되었으면 한다. 출퇴근 시간을 제외하고 배차 간격이 너무 길며, 주변에 상가가 형성이 안되어있으니 수서역이나 가락시장쪽으로 노선이 생겼으면 좋겠다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자곡로3길은 생활도로 좁은 2차로로 시내버스 및 마을버스가 우회 할 수 없는 도로임. 소음, 분진, 교통사고 위험등 LH3단지 주민들의 민원도 발생 예상됨.</li> <li>- 기존 자곡로에 시내버스 마을버스 4개 노선이 운행되고 있어, 이를 이용하도록 홍보하겠음.</li> </ul>

## ◆ 주차관리과

의견내용	▶ 현대고등학교와 미성ART사이 길에 불법주차가 많다. 학원버스가 주차되어 통행에 불편을 주고 있다. 단속을 해주길 바란다. ▶ 청담성당 옆 골목길에 불법주차가 너무 심하다. 신고를 해도 그때 뿐이라서 통행에도 너무 불편하다. 지속적인 단속을 해주었으면 한다.
조치내용	- 두 지역에 대하여 2015.12.29.(화) 현장순찰시 계도하였으며 주차단속반에 민원사항 전달하여 지속적인 순찰 단속으로 불편이 최소화 될수 있도록 조치하였음.

## ◆ 도로관리과

의견내용	▶ 역삼동 643-13 굴착 후 포장비를 납부하였는데 한달이 지나도록 가포장상태로 완전 포장이 안되고 있다.
조치내용	- 굴착후 기복구 시행(12월 25일 포장 복구 완료)

## ◆ 대치4동

의견내용	▶ 주민센터에서 복지관련업무를 볼때 민원인의 신변에 대한 배려가 부족하다. 복지관련 업무를 볼때 공무원이 너무 큰소리로 업무처리를 하면 매우 민망하고 부끄럽다. 어려운 처지에 놓인 사람들에 대한 배려 차원에서 사무실 안에서 업무를 볼수 있게 해주면 좋겠다.
조치내용	- 복지관련 형편이 어려운 분들의 고충을 고려하여 대치4동주민센터 내 복지상담실을 별도 설치하여 운영하고 있으며 향후 복지상담실을 적극 활용하여 복지 상담에 철저를 기할 것임.

## □ 불친절 의견 조치결과

### ◆ 주택과

의견내용 (매우불친절)	<업무명 : 주택 임대사업자 등록> 별관 1층 주택과에 들어가서 좌회전 해서 좀 더 들어가면 앉아있는 여자분인데 머리가 단발 정도에 얼굴은 하얗고 30대 정도로 보이는 분이다. 근데 그 전부터 불친절했다. 업무를 보러 가서 질문을 하면 민원인의 질문이 끝나기도 전에 말을 자르고 답을 해주는데 지시하는 말투로 딱딱하고 큰소리로 통명스럽게 대해서 민원인을 무시하는 것처럼 느껴지고 굉장히 기분이 나쁘다. 업무상 주택과를 정기적으로 방문하는데 그 담당자에게 업무를 볼 생각만으로도 너무 기분이 나쁘다. 꼭 개선이 되었으면 한다.
조치내용	- 12.28.(월) 직원 친절교육 실시 - 민원인 응대 표준매뉴얼 숙지교육 및 친절도 향상을 위한 직원 토론 실시

### Ⅲ

## 행정 사항

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

- ☞ 민원사무별 친절도·청렴도 향상을 위한 지속적인 노력
- ☞ 민원24시로 접수된 민원처리 철저(즉시 접수 후 담당자로 인계 철저)
- ☞ 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.