

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	감사담당관-1657
등록일자	2016.2.3.
결재일자	2016.2.3.
공개구분	대시민공개

주무관	Risk관리팀장	★감사담당관	부구청장	
이경아	이미화	박진철	전결 02/03 주윤중	
협조자	행정국장 이창훈			

- 주민만족도 · 청렴도 향상을 위한 -

2016년 『클린 Call』 운영 계획



- 운영기간 : 2016. 1. 1. ~ 12. 31.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 설문방식
 - 1차 설문 : 민원진행상황 문자서비스 연계 실시간 음성 자동 전화설문
 - 2차 설문 : 자동전화설문 미응답자 주민만족도 모니터링 직원 전화설문
- 설문내용
 - 민원처리 만족도(친절도)
 - 부조리 여부(금품 향응 제공 여부)
- 업무흐름도



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"> • 해당 사항 없음 																											
<p style="color: green; font-weight: bold;">추진 경위</p>	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 행정서비스 개선을 위한 직원 참여노력 유도 • 공직자의 자정노력을 통한 청렴도 수준 제고 																											
<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"> • 비예산 																											
<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"> • 대상 : 강남구를 방문하는 민원(1일이상 유기한민원) 																											
<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: 80%;">① 관련부서 협조</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">-----</td> <td style="width: 10%; 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"> • 주민만족도 및 청렴도 향상을 위해 관련 부서·동의 적극적인 협조가 필요 	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"> • 타 지자체 실태파악 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 중구(해피콜), 종로구(청렴리콜제) 등 다수 자치구가 주민만족도 조사 실시 																											
<p style="color: green; font-weight: bold;">전문가 자문</p>	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 해당 사항 없음 																											

2016년 『클린 Call』 운영 계획

1일 이상 유기한 민원에 대하여 민원처리 만족도 및 부조리 여부를 상시 모니터링하여 구정에 대한 주민만족도 및 청렴도 향상을 도모하고자 함

I 추진방향

- 행정서비스 개선을 위한 직원 참여노력 유도
- 공직자의 자정 노력을 통한 청렴수준 제고

II 2015년 운영실적

총 평

- ◆ 설문조사 대상 22,906건 중 18,311건 응답하여 응답률 79.9%를 나타냄.
- ◆ 2015년 친절도는 87.8점으로 2014년 친절도 87.9점보다 만족도가 0.1점 낮게 나타나 친절도 향상을 위한 지속적인 개선 노력이 요구됨.
- ◆ 부조리 여부와 관련하여 금품·향응 제공 응답은 없었음.
- ◆ 불친절 응답이 있는 경우 직원 사기저하 등 부정적 영향을 감안하여 의견을 소명하도록 하고 결과에 반영함.
- ◆ 업무의 신속성, 정확성, 공정성, 투명성 등은 청렴도 및 친절도 결과에 직접적인 영향을 미치므로 모든 직원의 적극적인 노력이 필요함.

□ 운영실적

구분	민원접수	설문조사			응답률	기 타 (미응답 등)
		소계	ARS(자동응답)	전화설문		
2015년	22,906건	18,311건	6,757건	11,554건	79.9%	4,595건

※ 기타사유 : 미응답, 응답거절, 중복, 번호오류, 인터넷민원 등

□ 만족도 설문 결과

(단위: 점, 건, %)

구분	만족도 (친절도)	민원접수	설문조사			응답률	비고
			소계	ARS	전화설문		
2015년	87.8	22,906	18,311	6,757	11,554	79.9	
1월	88.4	1,427	1,130	479	651	79.2	
2월	87.1	1,099	870	333	537	79.2	
3월	88.9	1,946	1,530	563	967	78.6	
4월	90.2	1,658	1,328	516	812	80.1	
5월	87.0	1,501	1,247	463	784	83.1	
6월	87.4	1,911	1,517	633	884	79.4	
7월	88.4	1,906	1,615	655	960	84.7	
8월	87.1	2,044	1,678	606	1,072	82.1	
9월	87.8	2,040	1,751	661	1,090	85.8	
10월	88.3	2,442	1,935	762	1,173	79.2	
11월	86.8	2,704	2,106	671	1,435	77.9	
12월	86.7	2,228	1,604	415	1,189	72.0	

※ 2014년 만족도 평균 : 87.9점(조사대상 14,452명, 응답자 9,717명, 응답률 67.2%)

□ 부조리 여부 설문 결과

◆ 금품 · 향응 제공 응답 없었음

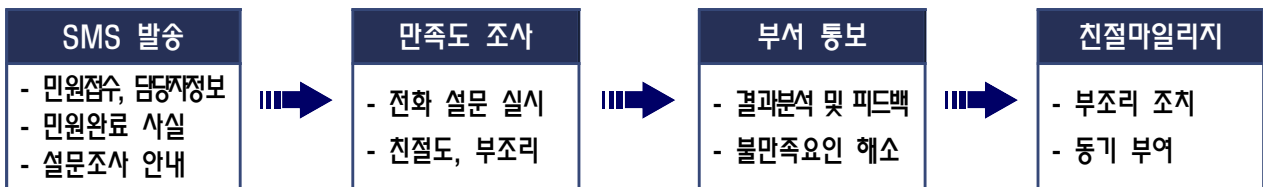
□ 건의사항 및 불만족 의견 조치건수

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	計
건의사항	5	6	7	13	12	19	11	13	10	9	14	15	134
불친절	3	3	3	1	2	4	2	1	3	3	1	0	26

Ⅲ

2016년 운영계획

- 운영기간 : 2016. 1. 1. ~ 12. 31.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 설문방식
 - 1차 설문 : 민원진행상황 문자서비스 연계 실시간 음성 자동 전화설문
 - 2차 설문 : 자동전화설문 미응답자 주민만족도 모니터링 직원 전화설문
- 문자전송내용
 - 민원인 : 민원처리기한, 담당자 정보, 민원완료 사실, 설문조사 안내
 - 담당자 : 민원접수사실
- 설문내용
 - 민원처리 만족도(친절도)
 - 부조리 여부(금품 향응 제공 여부)
- 업무흐름도



- 운영방법
 - 월별 설문결과를 분석하여 부진부서 원인분석 및 개선대책 강구
 - 불친절 공무원 조치
 - 불친절 직원에 대하여 1차 소명기회 제공
 - 매우불친절 응답이 반복적 발생(2회 이상) 직원 신분상 조치 확행
 - 친절도 설문 응답내용을 총무과 통보하여 친절마일리지 제도 반영
 - ☞ 불친절 직원(다소 불친절, 매우 불친절) 별도 친절교육 실시
 - ☞ 친절도 평가 결과에 따라 복지포인트 부여 및 차감

○ 부조리 관련 응답 조치

- 소명서 징구, 사실 확인 시 관련자 조치

○ 기타 건의사항 조치

- 감사담당관 : 건의사항 내용 수합 부서 통보
- 해당부서 : 건의사항 검토 후 조치결과 민원인 통보

IV

행정사항

건의사항 등 다양한 주민의견을 수렴하여 개선방안 마련(전부서·동)

친절도 설문 응답내역을 친절마일리지 제도에 반영(총무과)

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

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