문서번호	감사담당관-1658
결재일자	2016.2.25.
공개여부	대시민공개
방침번호	부구청장 방침 제135호

주 무 관	소통민원팀장	감 사 담 당 관	부 구 청 장
정용문	代민승준	구승희	02/25 정연찬
협조			

『민원만족도 향상을 위한』

행복한 변화 동작 사람사는

2016년 구정모니터링센터 운영계획

감 사 담 당 관

사전 검토사항

해당항목에 '■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부	비 고
추진근거	■ 법 령 □ 방 침 □ 별도규정 없음 (「민원사무처리에 관한 법률」 제30조(처리 민원의 사후관리)	
사업추진 유 형	□ 신규사업 ■ 기존사업 □ 일회성사업 □ 계속사업 (년)	
예산확보 사 항	□ 신규 확보 필요 ■ 확보 완료 (국 , 시 , 구 3,320천원) □ 비예산 사업	예 산 팀 협 조 ( )
이해관계인 유 무	○ 주 민 : 유 □ ( ) 무 ■ ○ 단 체 : 유 □ ( ) 무 ■	
타 자 원 활용가능성	○ 중앙부처 : 유 □ ( ) 무 ■ ○ 서 울 시 : 유 □ ( ) 무 ■ ○ 민간단체 : 유 □ ( ) 무 ■ ○ 기 업 체 : 유 □ ( ) 무 ■	
홍 보 필 요 성	○ 홍보대상 : 유 □ ( ) 무 ■ ○ 보도자료 : 유 □ 무 ■	홍보물심사 협 조 ( )

2016년 구정모니터링센터 운영계획

구정시책 및 제도, 민원만족도에 대해 구민들의 체감지수 등을 모니터링하여 정확한 의견 및 여론를 수렴, 대민행정 서비스 향상에 기여하고 업무개선을 도모함으로써 주민 참여행정을 실현하고자 함.

Ⅰ 운 영 개 요

○ 운영요원 : 공공근로자, 자원봉사자 등 5명

○ 운영장소 : 구정모니터링 센터(구청 별관 3층)

○ 운영내용

- 유기한 민원 및 구청장에 바란다 민원 처리과정 및 결과에 대한 전화설문
- 직원 전화민원 응대 수준 비노출 전화친절도 점검
- 부서별 사업 만족도 조사 : 사회복지관 이용만족도 등

운영 체계도

Ⅱ 2015년 운영현황 및 문제점

○ 2015년 운영현황

구 분	조사기간	조사항목	대상건수	응답건수
총 계	-	5개 분야	15,573	9,349
유기한 민원처리 만족도	매월	친절도, 민원처리과정 등 5개	7,021	3,824
구청장에 바란다 만족도	매월	처리과정 불편사항 등 4개	142	142
직원 전화응대 친절도 점검	3~9월	수신, 첫인사, 연결태도 등 9개	868	868
상시확인시스템 운영	매월	공정성, 이의제기 용이성 등 5개	5,892	3,509
부서요청 이용만족도	상시	친절도, 프로그램만족도 등 8개	1,650	1,006

※ 3년간 운영현황 : 2014년 17,454건, 2013년 14,838건, 2012년 13,613건

□ **직원민원응대수준 평가의 객관성 부족**

- 직원 친절도 점검 시 전화점검 단일화로 평가의 객관성 및 신뢰성 부족

⇒ 민원인을 가장한 방문점검 및 우리구 친절도 객관적 평가를 위한 교차 점검 실시 예정

※ 교차점검 참여자치구 : 동작구, 강남구, 구로구, 관악구

□ **모니터링요원 소수의 고령자위주 활동 한계 : 4명(65세 이상)**

- 전문적 업무숙지에 능하나 다양한 계층이 참여하지 못해 일관되고 편향된 모니터링 활동 및 장기활동에 따른 타성에 젖은 조사태도 우려

⇒ 자원봉사센터 연계를 통한 다양한 계층 확대 선발

⇒ 방학을 이용한 대학생 및 청년층 자원봉사자 선발

⇒ 부서별 사업만족도 조사 시 사업참여자, 시설 유경험자 등을 선발 (부서에서 조사 요구 시 추천요청)

Ⅲ 세부 운영 계획

유기한 민원 만족도 조사

1) 조사대상 : 유기한 민원(방문민원)

2) 조사방법 : 처리완료한 유기한 민원 전화설문 조사

3) 조사항목 : 응대 친절도, 업무처리 태도, 업무처리 편리성 등 5개 항목

4) 조사결과 : 상·하반기 2회 조사결과 통보 및 개선요청

‘구청장에게 바란다 site’ 등 만족도 조사

1) 실시배경

- ‘구청장에게 바란다 site’ 답변미흡, 민원제기 불편 등 이용자 불만민원 발생

2) 조사대상 :『구청장에게 바란다』site 및 ‘열린 구청장실’ 이용자

3) 조사방법 : 답변완료 및 상담한 민원인을 대상으로 전화 설문조사

4) 조사항목 : 민원제기 접근성, 답변에 대한 만족도, 개인정보 보호노력 등 5개 항목

5) 조사결과 : 연 2회 조사결과 통보 및 개선사항 반영

상시확인시스템 운영

1) 조사대상 : 부패로부터 취약한 8개분야 16개 업무

- 위생, 세무, 주택·건축, 환경, 교통, 공사관리 및 감독, 토지거래 허가, 보조금

2) 조사방법 : 처리완료된 민원사항 대상으로 전화 설문 조사

3) 조사항목 : 5개 항목(합리성, 공정성, 이의제기 용이성, 청렴도, 만족도, 건의사항)

4) 조사결과 : 조사결과 통보 및 개선사항 반영

부서별 사업 만족도 조사 대행

1) 조사시기 : 부서 요청시

2) 조사대상 : 인센티브·성과관리 등 만족도 조사가 필요한 사업

ex) 사회복지관, 원스톱전문가 민원상담창구 만족도 조사 등

3) 요청방법 : **조사대상 범위, 설문항목 등 사전협의 후 공문요청**

4) 결과조치 : 만족도 조사 후 결과통보

※ 만족도 조사결과 분석은 담당부서에서 실시

직원민원응대수준 친절도 점검

1) 점검시기 : 상반기(3~6월), 하반기(8~11월)

2) 점검방법 : 민원응대 품질평가표에 의한 비노출 전화 및 자치구 교차 방문 점검

3) 점검항목

- 전화점검 : 신속성, 첫인사, 연결태도 등 6개 항목
- 방문점검 : 부서환경, 맞이태도, 상담태도 등 5개 항목

4) 점검결과 : 우수부서(직원) 인센티브 제공 및 미흡직원 친절교육

구정모니터링 센터 운영 일정표

구분 \ 월	2016년 일정표											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
유기한 민원 만족도		조 사					결과 분석	조 사				결과 분석
'구청장에게 바란다' 이용자 만족도		조 사					결과 분석	조 사				결과 분석
상시확인시스템 운영	상 시 조 사											
부서별 사업만족도 조사대행	상 시 조 사											
직원 친절도 점검		계획 수립	조사				결과 분석	조사				결과 분석

Ⅳ 소요예산

□ **소요예산 : 3,320천원**

1) 만족도 및 친절도 설문조사용 전화요금 : 960천원(80천원×12월)

- 예산과목 : 투명하고 효율적인 구정관리, 청렴한 공직문화 조성, 전화친절·만족도 평가관리, 일반운영비, 공공운영비

2) 자원봉사자 활동지원 : 2,000천원

- 교통비 : 3천원 × 20.8명 × 12월 = 750천원
- 급량비 : 8천원 × 20.8명 × 12월 = 1,250천원
- 예산과목 : 투명하고 효율적인 구정관리, 청렴한 공직문화 조성, 전화친절·만족도 평가관리, 일반보상금, 기타보상금

3) 모니터링 센터 운영 업무추진비 : 360천원

- 예산과목 : 투명하고 효율적인 구정관리, 청렴한 공직문화 조성, 전화친절·만족도평가관리, 업무추진비, 시책추진업무추진비

Ⅴ 행정사항

□ **부서별 만족도 조사 의뢰 시 유의사항** …… 해당부서

1) 조사대상 표본 선정 시 민원인의 개인정보는 성명, 전화번호 등 최소한으로 추출

2) 공문요청 시 설문조사 항목은 5~7개 내외 작성 첨부

3) 조사결과 분석은 해당부서에서 실시

□ **유기한 민원 만족도 등 조사결과 통보 시 협조**…… 해당부서

1) 만족도 조사결과 구민 불편, 불만사항은 개선토록 조치

2) 건의사항 구정 반영 및 반영불가 시 차선책 검토