

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	감사담당관-2918
등록일자	2016.2.25.
결재일자	2016.2.26.
공개구분	대시민공개

주무관	Risk관리팀장	감사담당관	부구청장	
이경아	이미화	박진철	전결 02/26 주윤중	
협조자	행정국장 이창훈			

- 주민만족도 · 청렴도 향상을 위한 -

2016년 1월 『클린 Call』 운영 결과 보고



- 운영기간 : 2016. 1. 1. ~ 1. 31.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 운영결과

- ◆ 설문조사 대상 2,134건 중 1,581건 응답하여 응답률 74.1%를 나타냄
- ◆ 2016년 1월 친절도는 89.6점으로 2015년 12월 친절도 86.7점보다 만족도가 2.9점 높게 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. 2. .

강 남 구
(감 사 담 당 관)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항																											
관련 규정 및 근거	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 해당 사항 없음 																											
추진 경위	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 행정서비스 개선을 위한 직원 참여노력 유도 • 공직자의 자정노력을 통한 청렴도 수준 제고 																											
예산 사항	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 비예산 																											
수혜자 및 범위	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 대상 : 강남구를 방문하는 민원(1일이상 유기한민원) 																											
분야별 검토사항 (계속 : √) (신규 :)	<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;">(○)</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	-----	(○)	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	-----	(○)																										
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	-----	()																										
타 기관 사례	<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 																											
전문가문	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 해당 사항 없음 																											

2016년 1월 『클린 Call』 운영결과 보고

『클린 Call』 1월 운영 결과를 분석하여 대책을 마련하고, 지속적인 개선 노력으로 주민만족도를 높이고 청렴도 향상을 도모하고자 함

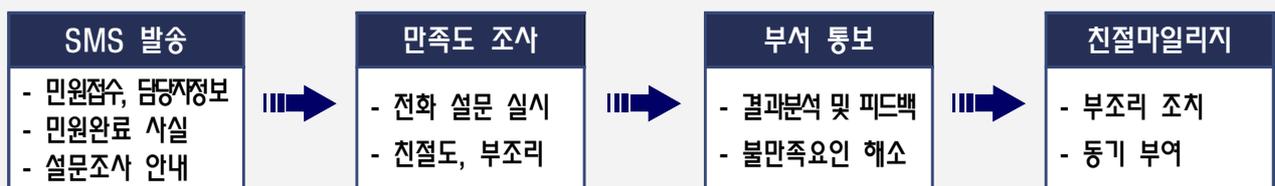
I 운영 개요

- 운영기간 : 2016. 1. 1. ~ 1. 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		
1월	2,134건	1,581건	763건	818건	74.1%	553건

※ 기타사유 : 미응답, 응답거절, 중복, 번호오류, 인터넷민원 등

업무흐름도



II

운영 결과

총 평

- ◆ 설문조사 대상 2,134건 중 1,581건 응답하여 응답률 74.1%를 나타냄.
- ◆ 2016년 1월 친절도는 89.6점으로 2015년 12월 친절도 86.7점보다 만족도가 2.9점 높게 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

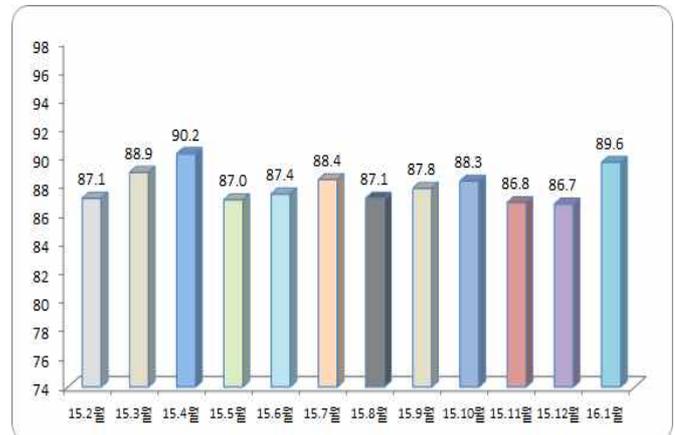
(단위:건)

구 분		매우친절	다소친절	보통	다소불친절	매우불친절	計	친절도
1월	計	1,061	381	139	0	0	1,581	89.6
	전화설문	467	258	93	0	0	818	
	ARS(자동응답)	594	123	46	0	0	763	

1월 친절도 응답 결과



월별 친절도 추이



※ 2015년 평균 87.8점 / 2016년 1월 평균 89.6점

□ 부서별 친절도 평가결과

그룹	순위	부서명	친절도(점)	응답건	응답 내역				
					매 우 친 절	다 소 친 절	보 통	다 소 불 친절	매 우 불 친절
A (10건 이상)	1	보육지원과	94.6	37	30	6	1		
	2	일자리정책과	94.2	13	10	3			
	3	건축과	94.0	247	199	37	11		
	4	보건과	94.0	29	22	7			
	5	의약과	93.2	11	9	1	1		
	6	부동산정보과	92.5	50	36	13	1		
	7	건설관리과	91.8	107	81	17	9		
	8	복지정책과	91.7	115	88	16	11		
	9	관광진흥과	89.3	21	13	7	1		
	10	지역경제과	88.8	466	304	115	47		
	11	도시계획과	88.6	33	21	9	3		
	12	주택과	85.1	266	140	93	33		
	13	문화체육과	84.6	57	30	19	8		
	14	세곡동	82.5	10	5	3	2		
B (10건 미만)	순위 평가 제외	전산정보과	100	7	7				
		대치2동	100	5	5				
		논현1동	100	3	3				
		삼성1동	100	2	2				
		수서동	100	2	2				
		대치4동	100	1	1				
		일원본동	100	1	1				
		역삼1동	95.0	5	4	1			
		도곡2동	91.7	6	5		1		
		환경과	91.7	3	2	1			
		논현2동	91.7	3	2	1			
		노인복지과	88.9	9	5	4			
		개포2동	87.5	4	2	2			
		치수과	87.5	2	1	1			
		개포4동	87.5	2	1	1			
		도곡1동	87.5	2	1	1			
		신사동	87.5	2	1	1			
		사회복지과	86.1	9	5	3	1		
		자동차민원과	85.7	7	5		2		
		도로관리과	85.7	7	3	4			
		일원2동	85.7	7	4	2	1		
		삼성2동	83.3	3	2		1		
		청담동	83.3	3	2		1		
		위생과	80.6	9	4	3	2		
		역삼2동	80.0	5	2	2	1		
		일원1동	75.0	6	1	4	1		
개포1동	75.0	2		2					
주차관리과	75.0	1		1					
대치1동	75.0	1		1					
합			89.6	1,581	1,061	381	139		

※ 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

<p>의견내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 담배소매인 지정신청 시 다른 구에 비해서 업무처리기간이 너무 오래 걸린다. 보통 타구는 열흘이면 허가증이 나오는데 강남구는 이십일이 걸렸다. 개선바란다. ▶ 담배소매인 지정신청 처리기간이 15일 정도인데, 그 기간 동안 영업손실이 크므로 처리기간을 단축해주길 바란다. ▶ 통신판매업 신고증을 건넬 때 비닐화일이나 봉투에 담아 건넸으면 좋겠다. ▶ 통신판매업 신고증을 공인인증서를 통해서 출력할 수 있거나, 주민센터에서도 수령할 수 있도록 해주었으면 한다. ▶ 대부업과 대부중개업을 같이 신고할때는 일원화하여 서류를 한번만 내고 업무처리가 되었으면 한다
<p>조치내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 담배소매인지정신청 처리기간은 7일이나, 기존 소매인의 폐업신고로 인한 신규 시 공고절차가 있으며 공고기간(14일)은 처리기간에 산입 하지 않음(공고기간은 토요일 및 공휴일 미포함) 우리구에서는 민원처리기간 단축을 위해 신청과 동시에 공고를 진행하고 있으며, 공고기간중 현장확인등을 실시하여 이상이 없을시 공고마감일 다음날 민원사무완료 처리를 하고있음. 다만, 공고기간(14일)은 자치규칙 개정을 검토중임. - 비닐화일은 없으나 대봉투는 비치되어 있으므로 필요한 민원인에게는 교부하고 있음. - 신고증 수령은 통신판매업 신고시 등록면허세를 납부(지방세법 제35조 1항)한 후 수령해야 하므로 공인인증서 확인 절차만으로 발급되는 것은 어려운 것으로 사료됨. - 대부업과 대부중개업을 같이 신고하는 겸업업체라도 대부업과 대부중개업은 각각의 별개사업이기 때문에 신고서류를 일원화하여 접수처리 불가능

◆ 문화체육과

<p>의견내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 업무처리가 됐으니 신고증을 찾으러 오라는 안내 문자를 받고 직원을 보냈다. 그런데, 방문해보니 내부결재 때문에 하루가 더 소요되니 다음날 다시 오라고 했다. 내부결재처리까지 다 끝난 후에, 찾으러 오라는 문자를 발송하도록 시스템을 바꿔야 민원인이 헛걸음하는 불편이 없을 것이다. 꼭 개선할 필요가 있다.
<p>조치내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 내부결재가 완료되기 전 새울에서 처리완료 버튼을 누르게 되면(신고증 번호를 부여받기 위함) 휴대폰 번호를 기재 한 민원인에게 자동으로 안내문자가 가게 되어 방문 시 신고증이 미출력 되어있는 불편함을 겪을 수 있음, 민원인 신고 시 이에 대하여 미리 안내를 철저히 하고, 휴대폰 번호를 기재한 민원인 신고관련 내부결재가 늦어질 시 별도 연락을 드릴 예정이며 담당팀장이 담당자 민원응대교육 실시

◆ 주택과

<p>의견내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 주택과 사무실을 방문했을 때, 어디로 가서 누굴 찾아야 할 지도 모르겠고 내 순서가 언제인지도 모르겠어서, 업무보기가 좀 애매했다. 민원창구처럼 꾸며서 민원인들이 쉽게 업무를 볼 수 있도록 해주길 바란다. ▶ 주택 임대조건 신고는 접수만 하는 창구가 따로 있었으면 좋겠다. 상담하고 접수 하느라고 다른 곳에 비해 업무처리 속도가 느린 것 같다. 상담과 접수가 분리된다면 빠른 업무처리를 할 수 있을 것 같다. ▶ 전반적으로 업무처리 간소화가 필요하다. 본인의 서명날인도 필요없는 업무인 것 같은데, 굳이 본인이 직접 방문해야 한다는 점이 매우 불편하다. 다리가 아파서 거동이 힘든데, 전화상으로 본인확인절차를 거친 후 바로 업무처리를 해주면 좋겠다.
<p>조치내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 현실적으로 민원창구 개설을 위해 우리과 사무실의 구조를 바꾸기에는 어려운 점이 있으며 현재 사무실 입구에 조직도 게시 및 사무실 내에도 담당자와 담당업무가 적혀 있는 명패가 비치되어 있으나 처음 방문한 민원인이 담당자를 찾기 어려운 점을 감안해 담당자를 쉽게 찾을 수 있도록 담당자 안내문 등의 부착을 확대하겠음. - 임대사업자 관련 업무 중 임대조건 신고만을 따로 분리하여 창구를 갖추기는 현실적으로 어려운 점이 있으며, 방문 접수시 민원인의 대기 시간 발생 등에 따른 불편을 개선하기 위해 우편이나 민원24로도 조건신고를 접수받고 있으므로 다양한 채널을 통한 접수가 가능하다는 점의 홍보를 확대하겠음. - 현재 유선상으로는 본인확인이 어려운 점으로 인해 전화접수는 받지 않고 있으나, 방문 접수 외에 우편이나 민원24로도 접수가 가능하므로 민원인의 편의 도모를 위해 적극 홍보하겠음.

◆ 건축과

<p>의견내용</p>	<p>▶ 건축사사무소 개설신고 처리절차를 전화로 문의했을 때, 상담해준 사람이 온라인과 오프라인 신청이 다 가능하고 빠르면 세 시간 만에 처리될 수 있다고 해서 구청을 방문했다. 그런데, 업무 담당자가 규정이 바뀌어서 온라인으로만 접수가 가능하다고 해서 다시 사무실로 돌아와서 온라인으로 신청을 했다. 전화문의 시, 상담원이나 담당자가 모두 같이 정확한 내용을 안내해줄 수 있도록 바뀐 규정을 바로 공유해주길 바란다.</p>
<p>조치내용</p>	<p>- 해당 민원 접수시, 민원 안내와 더불어 처리기간이 소요되는 사유를 민원인에게 정확하고 상세하게 안내하여 민원이 재발생하지 않도록 각 담당 직원 교육 실시</p>

◆ 부동산정보과

의견내용	▶등록 후 QR코드를 인쇄해서 줬는데, 손으로 살짝만 건드려도 인쇄된 부분이 벗겨져서 코팅을 해야하나 고민이다. 개선해야 할 것 같다. (업무명:부동산중개사무소 개설등록,인장등록,분사무소 설치 신고)
조치내용	- QR코드 스티커는 인쇄된 부분이 잘 벗겨지지 않는 재질로 제작하여 배부하고 있으나, 훼손된 경우 즉시 재발급 해드리고 있으며,코팅을 하게 되면 빛의 반사등으로 인하여 QR코드가 잘 읽혀지지 않아 배제하였음

◆ 총무과

의견내용	▶구청에 민원인용 컴퓨터가 있어서 업무용으로 필요한 경우 프린트를 할 수 있다. 근데 아쉬운 것이 복사를 할 수 있는 곳이나 설비가 없다. 여건이 되면 민원인이 업무를 보다가 필요할 경우 복사를 한 두장 할 수 있는 서비스가 같이 이루어지면 좋겠다.
조치내용	- 구청에 공용복사기 설치 시 민원인 개인용도로 무분별하게 사용될 여지가 있어 설치가 어려우며 단, 개인 용도가 아니고 민원업무 처리와 관련하여 민원인이 복사를 요청하는 경우사무실여건 등을 고려하여 해당 부서에서 적극 협조하는 방안이 적정함

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