

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	감사담당관-4722
등록일자	2016.3.28.
결재일자	2016.3.29.
공개구분	대시민공개

주무관	Risk관리팀장	감사담당관	부구청장	
이경아	이미화	박진철	전결 03/29 代 김용운	
협조자	행정국장 이창훈			

- 주민만족도 · 청렴도 향상을 위한 -

2016년 2월 『클린 Call』 운영 결과 보고



- 운영기간 : 2016. 2. 1. ~ 2. 29.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 운영결과

- ◆ 설문조사 대상 1,890건 중 1,305건 응답하여 응답률 69%를 나타냄
- ◆ 2016년 2월 친절도는 90.7점으로 2016년 1월 친절도 89.6점보다 만족도가 1.1점 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. 3. .

강 남 구
(감 사 담 당 관)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
<b style="color: green;">관련 규정 및 근거	현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까? • 해당 사항 없음
<b style="color: green;">추진 경위	추진 경위는 무엇입니까? • 행정서비스 개선을 위한 직원 참여노력 유도 • 공직자의 자정노력을 통한 청렴도 수준 제고
<b style="color: green;">예산 사항	산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까? • 비예산
<b style="color: green;">수혜자 및 범위	이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까? • 대상 : 강남구를 방문하는 민원(1일이상 유기한민원)
<b style="color: green;">분야별 검토사항 [계속 : √] [신규 :]	이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까? ① 관련부서 협조 ----- (O) 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 ----- () • 주민만족도 및 청렴도 향상을 위해 관련 부서·동의 적극적인 협조가 필요
<b style="color: green;">타 기관 사례	타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까? • 타 지자체 실태파악 결과 - 중구(해피콜), 종로구(청렴리콜제) 등 다수 자치구가 주민만족도 조사 실시
<b style="color: green;">전문가 자문	전문가의 자문이나 검토를 받았습니까? • 해당 사항 없음

- 주민만족도 극대화 및 청렴도 향상을 위한 -

2016년 2월 『클린 Call』 운영결과 보고

『클린 Call』 2월 운영 결과를 분석하여 대책을 마련하고, 지속적인 개선 노력으로 주민만족도를 높이고 청렴도 향상을 도모하고자 함

I 운영 개요

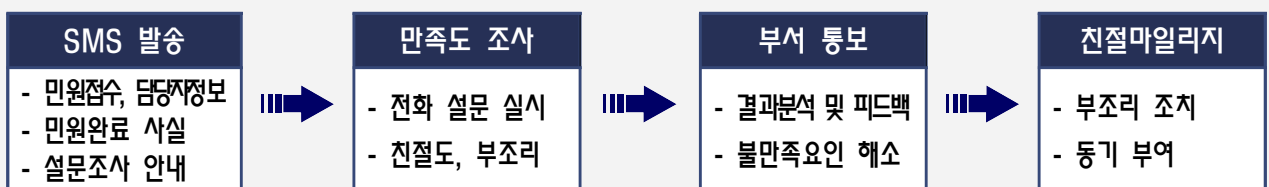
- 운영기간 : 2016. 2. 1. ~ 2. 29.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 문자전송내용
 - 민원인 : 민원처리기한, 담당자 정보, 민원완료 사실, 설문조사 안내
 - 담당자 : 민원접수사실
- 설문내용
 - 민원처리 만족도(친절도)
 - 부조리 여부(금품 향응 제공 여부)

운영실적

구분	민원접수	설문조사			응답률	기 타 (미응답 등)
		소계	ARS(자동응답)	전화설문		
2월	1,890건	1,305건	662건	643건	69%	585건

※ 기타사유 : 미응답, 응답거절, 중복, 번호오류, 인터넷민원 등

업무흐름도



II

운영 결과

총 평

- ◆ 설문조사 대상 1,890건 중 1,305건 응답하여 응답률 69%를 나타냄.
- ◆ 2016년 2월 친절도는 90.7점으로 2016년 1월 친절도 89.6점보다 만족도가 1.1점 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.

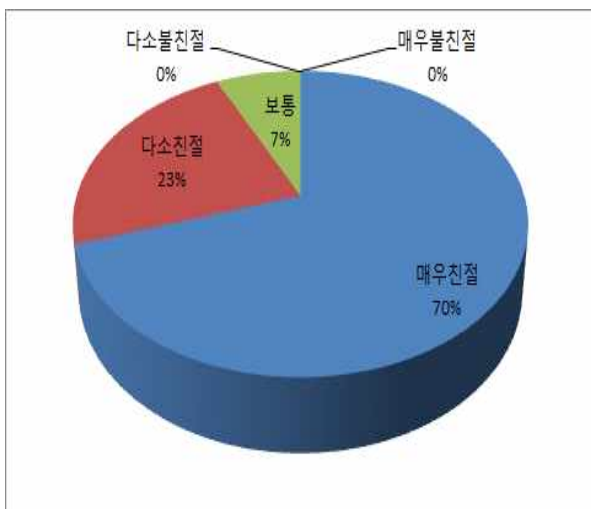
1 민원처리 만족도(친절도)

만족도 결과

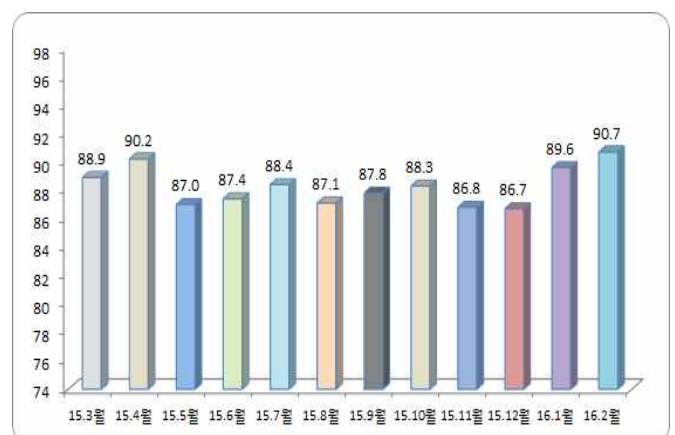
(단위:건)

구 분		매우친절	다소친절	보통	다소불친절	매우불친절	計	친절도
2월	計	913	298	94	0	0	1,305	90.7
	전화설문	386	201	56	0	0	643	
	ARS(자동응답)	527	97	38	0	0	662	

2월 친절도 응답 결과



월별 친절도 추이



※ 2015년 평균 87.8점 / 2016년 2월 평균 90.7점

부서별 친절도 평가결과

그룹	순위	부서명	친절도(점)	응답건	응답 내역				
					매우 친절	다 친절	보 통	다 소 불 친 절	매우 불 친 절
A (10건 이상)	1	보건과	98.4	32	30	2			
	2	자동차민원과	96.2	13	11	2			
	3	부동산정보과	93.8	20	15	5			
	4	건설관리과	93.6	70	53	16	1		
	5	건축과	92.8	241	180	53	8		
	6	세곡동	92.5	10	8	1	1		
	7	보육지원과	91.3	20	15	3	2		
	8	복지정책과	91.2	88	64	17	7		
	9	도로관리과	90.9	11	8	2	1		
	10	지역경제과	90.4	390	271	88	31		
	11	문화체육과	90.3	44	30	11	3		
	12	관광진흥과	90.0	10	8		2		
	13	도시계획과	87.5	30	17	11	2		
	14	사회복지과	86.7	15	11		4		
	15	주택과	85.1	203	108	69	26		
B (10건 미만)	순위 평가 제외	도곡2동	100	4	4				
		삼성2동	100	4	4				
		대치2동	100	3	3				
		환경과	100	2	2				
		민원여권과	100	2	2				
		논현1동	100	2	2				
		삼성1동	100	2	2				
		역삼1동	100	2	2				
		도곡1동	100	2	2				
		개포2동	100	2	2				
		세무1과	100	1	1				
		청소행정과	100	1	1				
		주차관리과	100	1	1				
		치수과	100	1	1				
		위생과	100	1	1				
		압구정동	100	1	1				
		역삼2동	100	1	1				
		대치4동	100	1	1				
		전산정보과	97.2	9	8	1			
		일자리정책과	95.0	5	4	1			
		노인복지과	94.4	9	7	2			
		논현2동	94.4	9	8		1		
		일원2동	83.3	7	5	2			
		수서동	88.9	9	6	2	1		
		개포4동	87.5	4	2	2			
		일원1동	84.4	8	4	3	1		
		신사동	83.3	6	3	2	1		
		청담동	83.3	3	2		1		
		개포1동	81.3	4	1	3			
		의약과	75.0	2	1		1		
합			90.7	1,305	913	298	94		

※ 신청민원별 만족도 응답내역 : 따로 붙임 참고

※ A,B그룹 응답자 개인별 마일리지점수 부여 및 차감

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"> ▶ 민원24에 통신판매업신고 처리절차가 제대로 안내되어 있지 않고, 파일을 업로드하게 되어 있는데 업로드가 되지 않아서, 구청 담당자에게 연락해서 팩스로 보내야 했다. 민원24 시스템 개선이 꼭 필요하다. ▶ 통신판매업신고를 하고나서 공정거래위원회 사이트에서 개인정보를 확인하여 전화하는 사례가 많다. 개인정보에 대한 비밀보장받을 수 있는 방안이 마련되었으면 한다. ▶ 통신판매업신고 시 인터넷으로 신청을 한 후에 허가증도 인터넷으로 발급이 되는 서비스가 이루어지면 좋겠다. 직장인들은 하루를 허비하여 업무에 지장이 많다. 개선이 되었으면 한다.
<p>조치내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 통신판매업의 신고량이 많아 상세한 안내가 이루어지기 어려우나, 민원24사이트에 신청서 작성예시가 있으므로 향후 철저한 안내로 민원 불편사항을 최소화 하도록 하겠으며 파일업로드는 전국적으로 사용하는 시스템으로 행정자치부 소관으로 해당의견을 건의하겠습니다. - 전자상거래를 행하는 사이버몰 운영자는 소비자가 사업자의 신원 등에 관해 알 수 있도록 사이버몰의 초기화면에 표시하여야 하며(전상법제10조제1항, 시행령제11조의3, 시행규칙제7조제1항) 표시하는 항목은 상호 및 대표자성명, 영업소소재지, 전화번호, 전자우편주소,사업자등록번호, 사이버몰이용약관, 호스팅서비스를 제공하는자의 상호, 공정위 홈페이지의 사업자정보 공개페이지를 연결하도록 되어 있음. 따라서 사이버몰의 초기화면에 표시되는 내용이 공정위홈페이지에 게재되는 내용이며, 이는 법적인 의무사항임. - 제도개선 사항으로 검토해 보겠습니다.

◆ 사회복지과

<p>의견내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 10층 건물 중 5층 한 층만 용도변경하는 건데, 장애인협회에서 전 층에 대해 현재 기준에 맞춰서 다 고치라고 했다. 할 수 없이 다 고치기는 했지만, 이 전에 다 허가가 난 부분이기에 때문에 너무 불합리하다고 생각한다. ▶ 건축허가 기간은 7일인데, 장애인협회의 처리가 3주나 걸려서 경제적인 손실이 너무 크다. 건축허가는 별개로 처리해서 7일안에 내주고, 장애인협회와 협의는 착공 후에 진행해도 된다고 생각한다. 검토해서 개선해주면 경제적 손실을 줄일 수 있어서 많은 도움이 될 것이다.
<p>조치내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인편의시설 설치에 장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률 제7조(시설대상) 같은 법 제9조(시설주등의 의무)에 의거 같은 법 제8조(편의시설 설치기준)에 적합하여야 하는 법적사항이며 동시 처리함이 타당하다고 판단됨.

◆ 주택과

<p>의견내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 주택임대조건신고 시 변동사항이 없으면 매년 신고할 필요 없이 전화상으로 확인하고 처리할 수 있으면 좋겠다. ▶ 점심시간에 방문했는데 사무실에 아무도 없어서 한시간을 기다려서 업무를 보았다. 가능하면 점심시간에 한명이라도 남아서 업무를 봐주면 좋겠다. 직장인들 같은 경우는 그 시간에 업무를 보기가 쉬운데 와서 한시간을 기다리고 업무를 보게되니 너무 불편했다. 개선바란다.(주택 임대조건 신고) ▶ 주택과 담당자를 만난 후, 5번 접수창구에서 접수를 하고, 찾을 때는 주택과 담당자에게서 찾으라고 한다. 번거로우니까 5번 창구에서 찾을 수 있도록 하면 편할 것 같다. 그리고, 당일에 처리돼서 바로 찾을 수 있으면 좋겠다. (주택 임대사업자 등록사항 변경신고) ▶ 세입자가 계약서를 쓰고 다시 표준임대차 계약서를 작성해야하는 상황에 대해 이해를 못해 구청에 문의하도록 하였는데, 누가 받았는지 모르지만 전화받은 사람이 굳이 할 필요없다고 말을 해서 신고하는데 애로가 있었다. 정확히 알지 못하면 담당자와 연결시켜주든지, 확인하고 답변해주었으면 한다. 첨부하는 임대차계약서에 대한 통합이 되거나 기존에 사용하고 있는 계약서로도 가능할 수 있었으면 한다.
<p>조치내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 민간임대주택에 관한 특별법 시행령 제36조에 열거되어 있는 임대차계약 신고사항으로는 1.임대차 기간 2.임대료 3. 임대주택의 소유권을 취득하기 위하여 대출받은 금액 4. 임차인현황(준주택으로 한정한다) 총4가지로 위의 사항이 있을 경우에는 방문, 우편접수 외에 또는 민원24를 통한 인터넷 접수도 가능하나 유선상으로 처리하기에는 신고인 신분확인 등에 한계가 있어 전화접수를 적용하기에는 곤란할 것으로 보임. - 점심시간에 대한 안내문을 부착해 두기는 하였으나 사전에 이를 알지 못하고 방문한 내방객의 불편을 최소화할 수 있도록 점심시간에 보안담당 등 사무실을 지키는 직원이 있는지 여부 확인을 철저히 하겠으며, 사무실에 남은 직원을 통해 임대사업자 민원 관련 간단한 안내는 이뤄질 수 있도록 조치하겠습니다. - 임대사업자 등록사항 변경신고 법정처리기한은 5일이나, 현재 3일 이내 처리완료로 원칙으로 하고 있으며, 임대사업자 관련 내방객의 경우 주택과에서 민원서류 작성, 첨부서류 확인 등 접수를 위한 모든 사전 절차가 이루어지기는 하나, 유기한 민원으로 접수하여 처리하는 과정 상 당일 처리가 어려움. 여러 종류의 민원서류가 접수되는 유기한 민원창구에서 임대사업자 등록증 따로 보관하고 교부하기에는 무리가 있을 것으로 보이며 우편수령을 원하는 민원인에 대해서는 우편발송을 하고 있음. - 민간임대주택에 관한 특별법 제47조 제1항에 따르면 임대사업자가 민간임대주택에 대한 임대차계약을 체결하려는 경우에는 국토교통부령으로 정하는 표준임대차계약서를 사용하도록 규정하고 있으며, 따라서 임대조건신고를 위한 계약서 관련 전화 문의시 이에 대한 명확한 안내를 통해 민원인이 불편을 겪는 일이 없도록 조치하겠습니다.

◆ 건축과

의견내용	▶ 세움터로 허가신청을 해야만 하는데, 컴퓨터 작업이 미숙한 사람들은 시간도 오래 걸리고, 사용하고 있는 컴퓨터에 세움터의 보안체제가 잘 적용되지 않아서 일처리가 너무 힘들다. 직접 방문하거나 팩스로도 허가신청을 할 수 있도록 개선되면 좋겠다.
조치내용	- 직접 방문하여 접수도 가능함을 홍보

◆ 주차관리과

의견내용	▶ 논현로 85길 주변 주말에 주차단속이 심하다. 형평성 있게 단속해 주었으면 한다.
조치내용	- 논현로 85길 주변(역삼동)은 음식점 등 상업시설 밀집지역으로, 주말 주차단속은 민원요청에 의거 불법 주·정차 단속을 하고 있음.

◆ 전산정보과

의견내용	▶ 업무를 보고 나면 민원처리가 됐다고 문자가 오는데, 민원제기한 걸로 오해하기가 쉽다. 문자에 그냥 민원처리라고 표시하지 말고, 정확한 업무명을 적어서 발송하는 게 좋을 것 같다.
조치내용	- 현 강남구 통합문자발송시스템의 발송 가능 글자수가 80byte(한글40자)로 제한되어 있어 글자수가 긴 민원업무명의 경우 문자 발송시 민원업무명이 모두 표출되지 못하는 문제가 있는바 현 시스템에서는 불가하며 향후 통합문자발송시스템 교체시 이를 적극 반영하겠음.

◆ 보건과

의견내용	▶ 보건과에서 일반주택에 대한 소독을 신고해야만 소독을 해주고 있다. 신고한 주택에만 소독을 하고 있는데 그 일대에 전체적으로 소독해주기를 바라며, 예방차원에서 주기적으로 소독해주길 바란다.
조치내용	- 일반주택 주변 일대 방역요청 시 전체적으로 방역실시 예정 - 방역 취약지역은 주기적으로 소독을 실시하고 있으며, 주택가는 요청시 24시간 이내 현장에 나가 소독실시

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 개인별 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.