

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	감사담당관-8364
등록일자	2016.5.30.
결재일자	2016.5.31.
공개구분	대시민공개

주무관	Risk관리팀장	감사담당관	부구청장	
이경아	이미화	박진철	전결 05/31 주윤중	
협조자	행정국장 이창훈			

- 주민만족도 · 청렴도 향상을 위한 -

2016년 4월 『클린 Call』 운영 결과 보고



- 운영기간 : 2016. 4. 1. ~ 4. 30.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 운영결과

- ◆ 설문조사 대상 1,486건 중 1,039건 응답하여 응답률 70.0%를 나타냄
- ◆ 2016년 4월 친절도는 91.6점으로 2016년 3월 친절도 92.5점보다 만족도가 0.9점 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. 5. .

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; font-weight: bold;">[계속 : √]</p> <p style="color: green; font-weight: bold;">[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;">전문가문</p>	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 해당 사항 없음 																											

2016년 4월 『클린 Call』 운영결과 보고

『클린 Call』 4월 운영 결과를 분석하여 대책을 마련하고, 지속적인 개선 노력으로 주민만족도를 높이고 청렴도 향상을 도모하고자 함

I 운영 개요

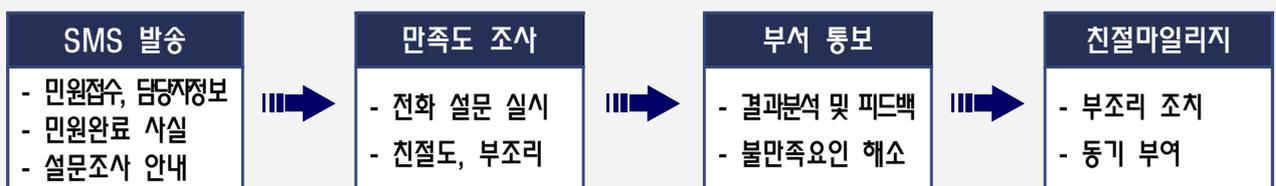
- 운영기간 : 2016. 4. 1. ~ 4. 30.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 문자전송내용
 - 민원인 : 민원처리기한, 담당자 정보, 민원완료 사실, 설문조사 안내
 - 담당자 : 민원접수사실
- 설문내용
 - 민원처리 만족도(친절도)
 - 부조리 여부(금품 향응 제공 여부)

운영실적

구분	민원접수	설문조사			응답률	기 타 (미응답 등)
		소계	ARS(자동응답)	전화설문		
4월	1,486건	1,039건	496건	543건	70.0%	447건

※ 기타사유 : 미응답, 응답거절, 중복, 번호오류, 인터넷민원 등

업무흐름도



II

운영 결과

총 평

- ◆ 설문조사 대상 1,486건 중 1,039건 응답하여 응답률 70.0%를 나타냄.
- ◆ 2016년 4월 친절도는 91.6점으로 2016년 3월 친절도 92.5점보다 만족도가 0.9점 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.

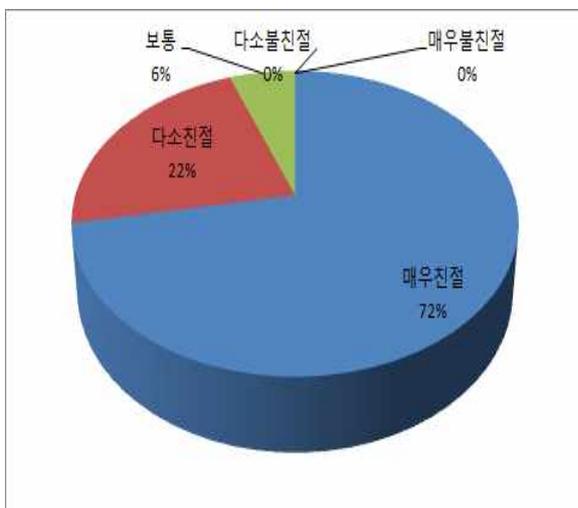
1 민원처리 만족도(친절도)

만족도 결과

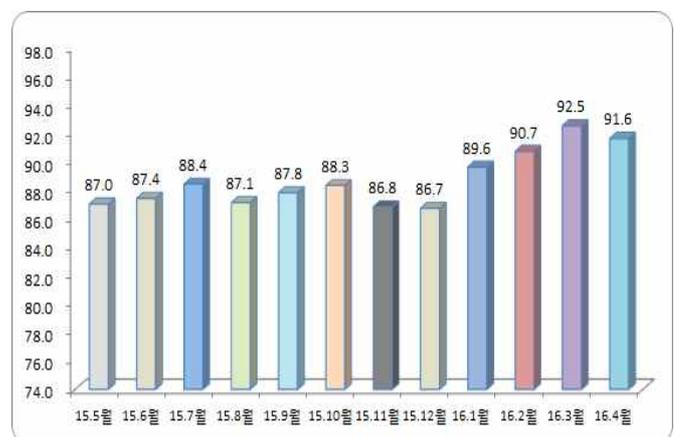
(단위:건)

구 분		매우친절	다소친절	보통	다소불친절	매우불친절	計	친절도
4월	計	749	231	59	0	0	1,039	91.6
	전화설문	346	169	28	0	0	543	
	ARS(자동응답)	403	62	31	0	0	496	

4월 친절도 응답 결과



월별 친절도 추이



※ 2015년 평균 87.8점 / 2016년 4월 평균 91.6점

☐ 부서별 친절도 평가결과

그룹	순위	부서명	친절도(점)	응답건	응답 내역				
					매우 친절	다 소 친절	보 통	다 소 불 친절	매우 불 친절
A (10건 이상)	1	대치2동	100.0	10	10				
	2	보건과	94.6	28	22	6			
	3	주택과	93.2	44	33	10	1		
	4	논현2동	93.2	11	9	1	1		
	5	건축과	92.7	296	221	64	11		
	6	도로관리과	92.5	10	8	1	1		
	7	지역경제과	92.3	205	153	41	11		
	8	복지정책과	92.3	68	52	11	5		
	9	수서동	90.9	11	7	4			
	10	보육지원과	90.6	16	12	2	2		
	11	건설관리과	90.3	163	113	37	13		
	12	일원1동	89.1	16	11	3	2		
	13	세곡동	85.0	15	8	5	2		
	14	문화체육과	84.2	19	11	4	4		
B (10건 미만)	순위 평가 제외	삼성2동	100.0	6	6				
		도시계획과	100.0	3	3				
		의약과	100.0	3	3				
		부동산정보과	100.0	1	1				
		자동차민원과	100.0	1	1				
		역삼2동	96.9	8	7	1			
		대치4동	95.8	6	5	1			
		대치1동	95.0	5	4	1			
		도곡2동	95.0	5	4	1			
		개포4동	91.7	9	6	3			
		도곡1동	91.7	6	5		1		
		사회복지과	91.7	3	2	1			
		노인복지과	91.7	3	2	1			
		개포1동	90.0	5	3	2			
		일원본동	89.3	7	4	3			
		청담동	87.5	6	3	3			
		일자리정책과	87.5	2	1	1			
		압구정동	87.5	2	1	1			
		역삼1동	86.1	9	4	5			
		위생과	85.0	5	3	1	1		
		개포2동	85.0	5	2	3			
		논현1동	83.3	9	5	2	2		
		일원2동	81.3	8	3	4	1		
신사동	75.0	8	1	6	1				
환경과	75.0	2		2					
합			91.6	1,039	749	231	59		

※ 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 부서별 조치결과

◆ 사회복지과

<p>의견내용</p>	<p>▶ 건축협의과정 중 장애인협회에서 업무처리하기가 힘들다. 구청에 자리를 마련해서 업무처리할 수 있었으면 좋겠다.</p> <p>▶ 주민센터에서 병원서류로 장애인등록신청을 했는데, 나중에 국민연금공단에서 추가서류를 요청했다. 처음에 주민센터에서 신청할 때, 어떤 서류가 필요한 지 한 번에 다 알려주면 처리기간이 단축돼서 일처리가 편리할 것 같다.</p>
<p>조치내용</p>	<p>- 지체장애인협회(민간단체)에서 운영하는 장애인편의시설 지원센터는 독립단체이며, 업무 특성상 현장 출장업무가 주된 업무로 되어있고, 서울시 25개구 청사 안에 있는 센터는 없으며, 강남구청사가 협소하여 센터사무실을 별도로 제공할 수 있는 여건이 안되어 함께 업무를 수행 하는데 불가능 함.</p> <p>- 기본적으로 지침의 구비서류 안내를 해드리나 판정기관에서 필요 시 추가서류를 더 제출 하는 경우가 있음. 동 주민센터 장애인 담당자에게 장애등록 시 구비서류 안내 등에 더욱 철저를 기하도록 전달조치 하였으며 국민연금관리공단에서 실시하는 장애심사 체험 프로그램 등에 참가토록하여 실질적 장애심사에 대하여 깊은 이해를 하도록 하고 있음.</p>

◆ 주택과

<p>의견내용</p>	<p>▶ 선경아파트의 관리비에 대한 회계감사가 있었다고 하던데 좀더 철저히 관리감독 했으면 좋겠다. 비리가 많다고 입주자 카톡방에 말이 많다.</p> <p>▶ 대치동 구마을3지구가 70세대여서 불허되었던 재건축이 몇 달 사이에 갑자기 147세대가 되어 허가 받은 상황과 상가까지 편입된 점이 납득이 안된다. 주민들이 이해할 수 있는 설명과 정확한 현장조사가 이루어졌으면 좋겠다.</p>
<p>조치내용</p>	<p>- 2016.5.2. ~2016.5.6. 선경아파트 관리에 대한 공공조사를 실시하였으며, 조사 결과에 따라 처리 예정임.</p> <p>- 대치동 964번지 일대 대치동구마을제3지구 주택재건축은 조합은 현재 조합원 147명으로 구성되어 있으며 민원인이 건의한 사항은 사실과 다르며, 상기 지역 재건축은 도시 및 주거환경정비법에 따라 재건축사업이 진행중인 지역으로 현재 사업시행인가를 득하였음. 민원인 유선 확인결과 민원인은 상기 지역 상가 소유자로 재건축에 반대하는 입장으로, 상가를 포함하여 재건축이 진행되는 부분에 대하여 문제를 제기한 사항으로 관련규정상 정비구역에서 전체 소유자가 동의를 하지 않더라도 일정비율 이상 동의율을 확보하면 재건축이 가능함을 안내하고 이해를 구함</p>

◆ 건축과

<p>의견내용</p>	<p>▶ 같은 건물에 공실이 길어질 경우 다른 업종으로 임대했다가 다시 기존 업종으로 임대할 경우가 있다. 구청에 문의하였더니 인터넷으로 신고만 하면 된다고 해서 대리인에게 부탁했는데 요구하는 서류가 너무 많다며 곤혹스러워 했다. 병원에서 일반적으로 용도변경했다가 다시 병원으로 용도변경할 경우 좀더 간략한 방법으로 용도변경할 수 있었으면 좋겠다. .</p> <p>▶ 세움터 이용시 접수가 되었다거나 보완사항에 대해 바로 민원인이 확인할 수 있는 문자나 전화안내 서비스가 있었으면 좋겠다. 계속해서 세움터에 접속해 있지 않은 상황에서, 확인 못해서 문제가 발생할 경우 대처가 늦어져 업무에 차질이 생긴다.</p>
<p>조치내용</p>	<p>- 간단한 용도변경일 경우 규제개혁 등 법규 개정 가능여부에 대해 검토하도록 하겠음.</p> <p>- 세움터에 문자알림 서비스가 있으며 이를 활용하여 확인 문자 안내서비스를 시행하도록 하겠음</p>

◆ 공원녹지과

<p>의견내용</p>	<p>▶ 대치동 신해청상가 앞에 가로수가 이중으로 되어 있는 부분이 있다. 전체적으로 이중으로 가로수가 되어 있는 것이 아니라 일부분만 이중으로 가로수가 자리하고 있어 상가입장에서 영업에 불편함이 많다. 현장을 직접 나와 확인하고 조치해 주기를 바란다.</p>
<p>조치내용</p>	<p>- 현재 2열 식재된 가로수(양버즘나무)는 1985년 11월경에 식재 되었고, 가로수 조성 및 관리 조례 제7조에 의거 보도여건에 따라 2열이상 식재 가능하고, 서울특별시 푸른도시국 지침에 의거 "보도폭 4m 이상이면 2열 식재 할 수 있고, 광폭의 보도(6m 이상)에는 2열 식재" 토록 하고 있으며, 아울러, 가로수는 아름다운 경관의 조성, 환경오염의 저감과 녹음제공, 생활·교통환경 개선, 자연생태계의 연결성 유지 등으로 도시민의 삶의 질을 높이는 필수 요소로서, 현재 우리구는 고사목, 위험수목 및 지장수목 등을 제외하고는 가로수를 제거하지 않는 실정임을 알려드리며, 참고로 생육도목 및 수형조절을 위해 3년/1회 가지치기 시행 및 해마다 병해충 방제 등 유지관리에 최선을 다하고 있음.</p>

◆ 재난안전과

<p>의견내용</p>	<p>▶ 민방위 훈련시 그에 맞는 교육만 하고 구정활동에 대한 홍보는 하지 않았으면 한다.</p>
<p>조치내용</p>	<p>- 민방위 기본교육은 크게 안보교육과 실기교육으로 이루어져 있으며, 민방위 기본법에 의거 안보 및 지역 주민들의 안전을 위하여 구청장님께서 지역현안에 대하여 설명하는 가운데 민방위대원님들께 말씀드린 부분이라는 점 안내</p>

◆ 주차관리과

의견내용	▶ 거주자우선주차를 신청한 지 2년이 됐다. 그동안 아무런 연락도 없어서 전화 해봤더니 그냥 기다리라고만 해서 너무 답답하다. 내 순서가 돌아오기 까지 몇 명이 남았는지 만이라도 알려주면 답답함이 덜 할 것이다. 개선해주길 바란다.
조치내용	- 대기 신청한 청담초교지구 주차구획은 현재 560-01-252-1은 대기인원 4명중 2순위이며, 560-01-258은 대기자 5명중 공동 3명 1순위임. 해당 주차구획 인근 기 배정자 사용 포기, 부정사용에 따른 배정취소, 신설 등 주차구획 여분이 발생할 경우 배정기준에 따라 신청한 구획을 포함 인근 최소5 군데에서 최대 10군데 대기자 중 가장 점수가 높은 순으로 우선 배정할 예정이며, 향후 순서가 되면 유선 또는 문자 발송을 통해 안내할 예정임.

◆ 총무과

의견내용	▶ 4층 엘리베이터에서 내렸을 때 각 부서의 위치가 왼쪽 오른쪽 어느 방향에 있는지 표시를 해놓으면 좋을 것 같다.
조치내용	- 현재 4층 엘리베이터 입구 왼쪽에 각 부서 위치를 안내하는 청사(부서)안내 판이 기 설치되어 있음을 안내.

◆ 민원여권과

의견내용	▶ 민원여권과에서 업무를 볼때 여권 안내 데스크에서 확인을 받아야만 창구로 가는 시스템이 매우 불편하다. 2명에서 안내를 하고 있는데 한명이 자리를 비우는 경우 남은 한명이 민원인을 상대하므로 대기가 길어지게 되며 친절한 안내를 기대할 수 없다. 오히려 창구는 한가하게 대기상태로 있을 때가 있다. 안내데스크로서의 안내만 했으면 한다.
조치내용	- 여권 '안내' 표지에 대하여 검토하여 민원인이 이해하기 쉽도록 수정하겠음 - 대기가 없는 상황에서 서류검토로 인한 번호표 대기줄이 생길 경우 바로 여권 창구로 안내하도록 시정하겠음

◆ 보건과

의견내용	▶ 아이가 일찍 나오게 되어 도우미서비스를 신청하였는데 도우미서비스업체에서 상위의 전문서비스를 받으라고 강요해서 불편했다.
조치내용	- 관내 산모신생아건강관리사 바우처 제공기관 5개소에 공문발송하여 프리미엄 서비스를 강요하지 않도록 행정지도하였으며 7~8월 정기점검 시 서비스 선택을 강요하는 행위에 대해 한번 더 지도할 예정임.

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.