

문서번호	교통행정과-28868
결재일자	2016.6.14.
공개여부	대시민공개

주무관	자동차등록팀장	교통행정과장	안전건설교통국장
윤재남	조금석	장용훈	06/14 김해성
협 조			

-자동차등록 서비스 향상을 위한-
2016년 상반기 고객만족도조사 실시 계획



안 전 건 설 교 통 국
(교 통 행 정 과)

2016년 상반기 자동차등록민원 고객 만족도조사 계획

자동차등록처리민원에 대하여 만족도 조사를 실시하여 자동차 민원 응대 친절도를 지속적으로 관리하는 한편 불편사항을 개선하고 수요자 중심의 행정서비스를 구현코자 함

1 현황 및 실태

■ 우리구 자동차 등록현황(2016. 5. 31. 현재)

(단위 : 대)

계	승용	승합	화물	특수자동차	이륜차
96,926 (이륜차제외)	80,400	4,541	11,721	264	453,174

■ 자동차등록민원 처리현황

구분	계	등록	말소	제증명	저당권설정	이륜차
2016.1월~5월	83,677	17,434	630	60,657	1,604	3,342
※ 민원창구근무자 6인(1일평균 828건 처리, 1인당 138건)						
2015년	209,856	39,460	3,112	154,828	4,040	8,416
※ 민원창구근무자 6인(1일평균 836건 처리, 1인당 140건)						

■ 2015년 자동차등록처리 만족도 설문 결과

■ 자동차 등록민원업무처리 친절도

항목	매우 친절	친절한편	보통	불친절	매우 불친절
상반기	44%	52%	4%	-	-
하반기	50%	42%	8%	-	-

■ 자동차 등록민원업무처리 신속성

항목	매우 신속	신속한편	보통이다	신속못함	전혀신속못함
상반기	33%	62%	4%	1%	-
하반기	49%	46%	4%	1%	-

■ 전반적 만족도

항 목	매우 만족	만족한편	보 통	불만족	매우불만족
상반기	34%	63%	3%	-	-
하반기	44%	51%	4%	1%	-

■ 설문항목별 백분위 점수

구 분	담당직원 친절도	업무처리 신속성	전반적인 만족도	전 체 평 균
2015년 상반기	88.0	85.4	86.2	86.5
2015년 하반기	88.4	88.6	87.6	88.2
연간 전체 평균				87.4

- 기타 개선요구 사항으로 민원실 환경 개선 및 편의시설 확충, 서류의 간소화 및 향후 온라인등록에 대한 요구 사항이 다수

※ 즉시 시정가능한 전산용품 등은 수리 완료하였으며, 온라인등록 활성화는 국토부 추진중에 있음

2 추진방향 및 목표

- 전화설문 및 방문민원 조사 병행하여 최대한 객관성 확보
- 상반기 · 하반기 2회 실시로 주민들의 요청사항 수렴
- 불편사항에 대한 지속적 개선 및 업무방식 개선 검토
- 민원처리 만족도 80점이상 유지

3 세부추진계획

- 상반기 민원처리 만족도 설문조사 개요
 - ▶ 설문기간 : 2016.06.14 ~ 6.23까지(10일간)
 - ▶ 대 상 : 2016년 상반기 등록처리 완료민원 100명
 - ▶ 조사항목 : 담당처리직원의 업무처리태도 등 5문항
 - 민원처리과정에서 담당직원의 친절도
 - 민원처리의 신속성
 - 민원처리의 전반적인 만족도
 - 자동차등록민원실의 개선점
 - 기타 건의 사항
 - ▶ 조사방법 : 방문민원, 전화설문 병행

4

기 대 호 과

- 고객 불편사항을 파악하여 지속적인 자동차등록 민원서비스 개선
- 만족도조사 계량화 및 객관적 평가기준 확보

5

향 후 계 획

- 2016. 6. 30限 설문조사결과 보고
- 불만족사항 및 건의 내용 중 즉시 시정 가능한 사항은 우선적으로 개선하고 전년도 대비 만족도 부진 항목은 사안별로 검토 후 반영
- 하반기 고객만족도 설문조사 시행(12월 중)

따로붙임 : 설문조사 질문지 1부. 끝.