

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	감사담당관-10009
등록일자	2016.6.29.
결재일자	2016.6.29.
공개구분	대시민공개

주무관	Risk관리팀장	감사담당관	부구청장	
이경아	이미화	박진철	전결 06/29 주윤중	
협조자	행정국장 이창훈			

- 주민만족도 · 청렴도 향상을 위한 -

## 2016년 5월 『클린 Call』 운영 결과 보고



- 운영기간 : 2016. 5. 1. ~ 5. 31.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 운영결과

- ◆ 설문조사 대상 1,415건 중 965건 응답하여 응답률 68.2%를 나타냄
- ◆ 2016년 5월 친절도는 91.9점으로 2016년 4월 친절도 91.6점보다 만족도가 0.3점 높게 나타남.
- ◆ 부패인식도(금품·향응·편의 제공의 관행화)는 93.2점으로 나타남.
- ◆ 불친절 응답이 있는 부서는 민원인이 체감 불만족 요인을 파악, 부서·동장 책임하에 복무 및 친절교육 등 지속적인 개선 노력이 필요함.

2016. 6. .

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"> <li>• 해당 사항 없음</li> </ul>																											
<p style="color: green; font-weight: bold;">추진 경위</p>	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정서비스 개선을 위한 직원 참여노력 유도</li> <li>• 공직자의 자정노력을 통한 청렴도 수준 제고</li> </ul>																											
<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"> <li>• 비예산</li> </ul>																											
<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"> <li>• 대상 : 강남구를 방문하는 민원(1일이상 유기한민원)</li> </ul>																											
<p style="color: green; font-weight: bold;">분야별 검토사항</p> <p style="color: green;">[계속 : √ ] [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"> <li>• 주민만족도 및 청렴도 향상을 위해 관련 부서·동의 적극적인 협조가 필요</li> </ul>	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"> <li>• 타 지자체 실태파악 결과             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 중구(해피콜), 종로구(청렴리콜제) 등 다수 자치구가 주민만족도 조사 실시</li> </ul> </li> </ul>																											
<p style="color: green; font-weight: bold;">전문가 자문</p>	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당 사항 없음</li> </ul>																											

# 2016년 5월 『클린 Call』 운영결과 보고

『클린 Call』 5월 운영 결과를 분석하여 대책을 마련하고, 지속적인 개선 노력으로 주민만족도를 높이고 청렴도 향상을 도모하고자 함

## I 운영 개요

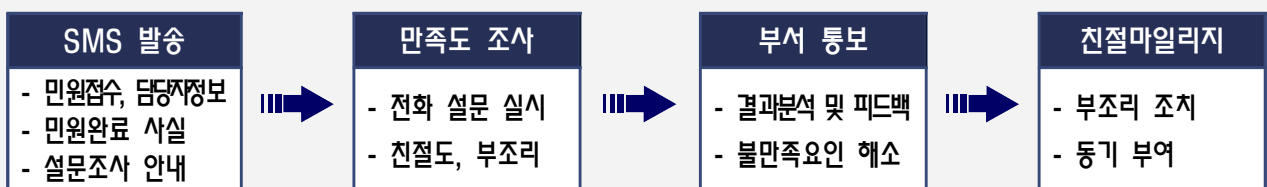
- 운영기간 : 2016. 5. 1. ~ 5. 31.
- 대상민원 : 1일 이상 유기한 민원(고충민원 제외)
- 문자전송내용
  - 민원인 : 민원처리기한, 담당자 정보, 민원완료 사실, 설문조사 안내
  - 담당자 : 민원접수사실
- 설문내용
  - 민원처리 만족도(친절도)
  - 부패인식도(금품·향응·편의 제공의 관행화)

### 운영실적

구분	민원접수	설문조사			응답률	기 타 (미응답 등)
		소계	ARS(자동응답)	전화설문		
5월	1,415건	965건	535건	430건	68.2%	450건

※ 기타사유 : 미응답, 응답거절, 중복, 번호오류, 인터넷민원 등

### 업무흐름도



## II

# 운영 결과

### 총 평

- ◆ 설문조사 대상 1,415건 중 965건 응답하여 응답률 68.2%를 나타냄.
- ◆ 2016년 5월 친절도는 91.9점으로 2016년 4월 친절도 91.6점보다 만족도가 0.3점 높게 나타남.
- ◆ 부패인식도(금품·향응·편의 제공의 관행화)는 93.2점으로 나타남.
- ◆ 불친절 응답이 있는 부서는 민원인의 체감 불만족 요인을 파악, 부서·동장 책임하에 복무 및 친절교육 등 지속적인 개선 노력이 필요함.

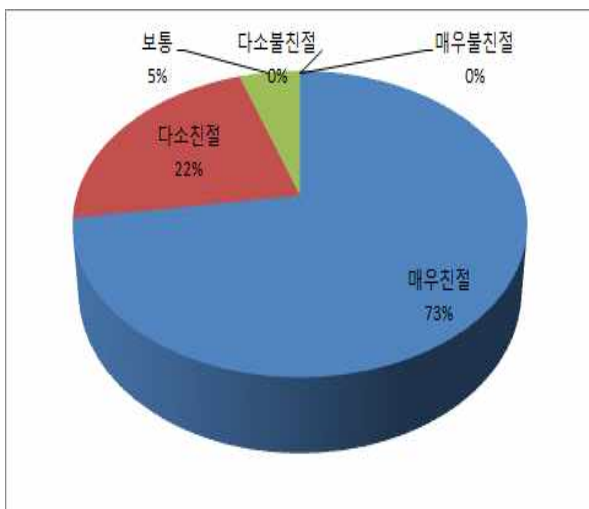
## 1 민원처리 만족도(친절도)

### 만족도 결과

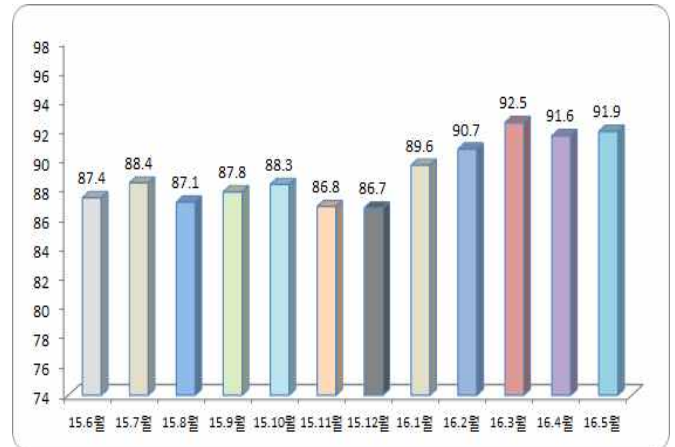
(단위:건)

구 분		매우친절	다소친절	보통	다소불친절	매우불친절	計	친절도
5월	計	701	214	50	0	0	965	91.9
	전화설문	265	144	21	0	0	430	
	ARS(자동응답)	436	70	29	0	0	535	

### 5월 친절도 응답 결과



### 월별 친절도 추이



※ 2015년 평균 87.8점 / 2016년 5월 평균 91.9점

## □ 부서별 친절도 평가결과

그룹	순위	부서명	친절도(점)	응답건	응답 내역				
					매 친	우 절	다 친	소 절	보 통
A (10건 이상)	1	도로관리과	95.8	12	10	2			
	2	보건과	95.2	31	25	6			
	3	대치2동	95.0	10	8	2			
	4	역삼2동	95.0	10	8	2			
	5	세곡동	94.1	17	14	2	1		
	6	문화체육과	93.8	12	9	3			
	7	보육지원과	92.9	21	16	4	1		
	8	건축과	92.5	290	216	61	13		
	9	지역경제과	92.1	209	150	52	7		
	10	주택과	91.3	40	28	10	2		
	11	건설관리과	91.1	45	33	8	4		
	12	복지정책과	90.8	101	74	17	10		
	13	논현2동	88.6	11	6	5			
	14	일원1동	88.6	11	6	5			
	15	수서동	87.5	14	9	3	2		
	16	일원2동	84.4	16	8	6	2		
B (10건 미만)	순위 평가 제외	대치1동	100.0	5	5				
		개포2동	100.0	5	5				
		사회복지과	100.0	4	4				
		대치4동	100.0	3	3				
		도시계획과	100.0	2	2				
		전산정보과	100.0	1	1				
		민원여권과	100.0	1	1				
		위생과	100.0	1	1				
		의약과	100.0	1	1				
		청담동	97.2	9	8	1			
		논현1동	92.9	7	6		1		
		삼성1동	92.9	7	5	2			
		도곡1동	91.7	6	4	2			
		환경과	91.7	3	2	1			
		삼성2동	90.6	8	5	3			
		신사동	90.0	5	4		1		
		개포4동	87.5	8	5	2	1		
		도곡2동	87.5	8	4	4			
		역삼1동	86.1	9	5	3	1		
		개포1동	85.0	5	3	1	1		
일원본동	83.3	9	4	4	1				
노인복지과	83.3	3	1	2					
압구정동	75.0	4	2		2				
부동산정보과	75.0	1		1					
합			91.9	965	701	214	50		

※ 신청민원별 만족도 응답내역 : 따로 붙임 참고

※ A,B그룹 응답자 개인별 마일리지점수 부여 및 차감

## 2 부패인식(금품·향응·편의제공 관행화) 설문 결과

(단위:건)

구분		매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	모름	計	인식도
5월	計	720	206	16	6	1	16	965	93.2
	전화 설문	247	158	8	3	0	14	430	
	ARS(자동응답)	473	48	8	3	1	2	535	

## 3 건의사항 및 부서별 조치결과

### ◆ 지역경제과

의견내용	<p>▶ 통신판매업신고는 5-1번 창구에서 신고필증 수령도 같이 하게 되어 있다. 그런데, 간단히 수령만 하면 되는데, 먼저 신고업무를 하러 온 사람 때문에 오래 기다려야 하는 불편함이 있다. 신고와 수령창구를 분리하면 좋겠고, 번호포도 있으면 좋겠다.</p> <p>▶ 통신판매업신고를 하자마자 다음날부터 홍보(검색)업체에서 전화가 오고 있다. 구청에서 정보를 받아서 연락한다는데 매우 불편하다. 정보제공되는 부분에 대해서 설명을 해 주었으면 동의하지 않았을 것이다. 개선해주었으면 한다.</p>
조치내용	<p>- 직원충원 및 예산확보 검토</p> <p>- 통신판매업자는 전자상거래소비자보호법 제12조4항에 따라 공정거래위원회에 사업자정보가 공개되며, 사기성 전화에 유의 안내함</p>

### ◆ 사회복지과

의견내용	▶ 장애인 차량 콜센터를 이용할 때, 약속한 시간보다 항상 10~20분 늦게 도착한다. 꼭 개선해주길 바란다.
조치내용	- 장애인콜택시는 서울시에서 시행하고 있는 장애인 특별교통수단으로 서울시설공단에서 운영하고 있음. 서울시로 건의사항을 전달하여 이용자의 불편함이 없도록 조치 요청함.

### ◆ 문화체육과

의견내용	<p>▶ 문화체육과 들어가면 민원인이 알아서 해당담당자를 찾아서 업무를 봐야 한다. 처음 방문한 사람은 담당 자리를 찾기위해서 아무한테라도 문의를 해야하고 혹여 담당이 없을 경우엔 마땅한 대기장소도 없어서 뺄춤하게 서서 기다려야 한다.</p> <p>민원인이 들어갔을때 안내를 받을 수 있는 시스템이 있었으면 좋겠다. 또한 대기할 수 있는 탁자가 있었으면 한다.</p>
조치내용	- 민원인 내방 시 적극적인 자세로 먼저 방문목적을 묻고 사무실 회의책상에 앉아서 대기하실 수 있도록 하며, 각 팀 앞 책꽂이 위에 담당 업무를 붙여 담당자를 쉽게 찾을 수 있도록 조치함.

## ◆ 주택과

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶ 행위허가 신청 시 세움터에서 신청해야하는데 접속이 힘들고 어려워 원격조정으로 처리해야 했다. 나이드신 분들이 사용하기에 좀 더 편리하게 개선되길 바라며, 다양한 브라우저에서 사용가능하게 프로그램이 개선되었으면 한다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<p>- 세움터 프로그램 사용에 대한 불편사항 및 개선사항은 우리 부서에서 조치하기 어려운 사항으로, 세움터콜센터(☎02-3480-0200)에 통지하여 개선토록 요청하겠음.</p>

## ◆ 건축과

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶ 세움터를 통해 가설건축물 축조신청하여 수수료를 납부하였는데 신청취소하게 되었다. 환불을 하기 위해 세움터에 문의하였더니 해당 자치단체 담당자에게 문의하라고만 하고, 담당자와 전화연결이 힘들어 답답했다. 그러던 중 다시 신고하게 되었는데 수수료를 이중으로 납부해야는 상황이라 환불처리를 어떻게 해야하는지 궁금했다. 민원인 쉽게 알 수 있게 구청 홈페이지나 세움터에 게시되었으면 한다.</p> <p>▶ 세움터로 멸실신고를 하면 다른 구청은 하루만에 업무처리가 되는데, 강남구청의 경우는 주민센터에서 업무처리를 하다보니 건축과와 연계해서 처리하는 기간이 3일이나 걸린다. 빠른 업무처리할 수 있도록 개선을 바란다.</p> <p>▶ 철거 신청을 세움터로 하면 가끔 각 담당 주민센터에서 전산상의 오류때문인지 첨부서류를 팩스나 방문하여 제출할 것을 요구할 때가 있다. 전산시스템을 제대로 활용하여 편리한 업무처리가 되었으면 한다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<p>- 구청 홈페이지에 환불처리 방법에 대해 게재토록 안내.</p> <p>- 동주민센터에 철거멸실신고 처리기간(1일) 내에 처리하도록 독려 및 협조 요청.</p> <p>- 동주민센터에 세움터로 신청하도록 하고 종이서류를 요구하지 않도록 협조 요청.</p>

## ◆ 주차관리과

<p><b>의견내용</b></p>	<p>▶ 역삼동 식당 근처 불법주정차가 너무 심해서 통행에 지장을 받는 경우가 많다. 단속을 통해서 개선해 주기 바란다.</p>
<p><b>조치내용</b></p>	<p>- 2016.6.22.(수) 해당 역삼동 791번지에 현장출장하여 인근 요식업소등에 불법주차로 인한 주민불편이 해소 될 수 있도록 행정지도하였으며, 인근 주점 발렛주차 종사원 등에게 타인주차장 주차로 불편민원이 발생되지 않도록 협조해 줄 것을 강력하게 행정지도 하였음.</p>

## ◆ 도로관리과

의견내용	▶역삼동 674-7 번지 회사 앞 골목의 아스팔트가 많이 파여서 빗물이 고여 너무 불편하다. 보수공사를 빨리 해주길 바란다. 다른 곳은 다 보수가 됐는데, 이 곳만 아직 해주지 않고 있다.
조치내용	- 현장 확인결과, 역삼동 674-7번지 앞 도로의 노후 파손되어 2016.06.28.(화) 까지 보수 조치 완료 예정이며, 정비규모가 커서 예산을 확보하여 금년 하반기에 도로정비를 실시코자 함.

## 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.