문서번호	민원담당관-10593
결재일자	2023. 5. 4.
공개여부	부분공개(5)
방침번호	

시 민

주무관	민원기획팀장	민원담당관	홍보기획관
			05/04

2023년 민원응대 서비스 품질 점검계획

2023. 5.

홍보기획관

(민 원 담 당 관)

사전 검토항목

☞ 해당사항이 있는 부분에 ' ■ ' 표시하시기 바랍니다. *(※ 비고 : 필요시 검토내용 기재)*

구 분	사전 검토항목 점검 사항	검토 완료	해당 없음	비 고
1. 일반사항				
정책일반	◆ 제반 법규와 실태, 실제 현장의 의견 등을 검토하였습니까? (법령, 규칙, 통계·빅데이터, 시민의견 등)	■	□	
	◆ 정책(사업) 집행의 직·간접적 영향 및 효과성을 분석하였습니까?(갈등, 약자, 일자리, 안전, 탄소 감축 등) ※ 약자 : 하단 세부 검토항목 점검	■	□	
	◆ 정책·계획·전시물·홍보물 등이 역사적 사실에 부합하는지 검토하였습니까?	■	□	
	◆ 불필요한 외국어·외래어 표현 대신 바른 우리말을 사용하였습니까?	□	■	
	◆ 정책·계획 등의 지속가능성을 검토하였습니까?(경제·사회·환경 등)	■	□	
2. 약자와의 동행				
목 적	◆ 경제적으로 취약한 약자를 지원하기 위한 사업인가?	□	■	
	◆ 주거, 생계, 의료, 교육, 기타 분야 중 어느 것에 해당하는가?	□	■	주거/생계/의료/교육/기타
	◆ 단순지원 사업과 사다리지원 사업 중 어느 것에 해당하는가? (단순 : 어려움 즉시 개선 / 사다리 : 계층 상향 또는 안정 유도)	□	■	단순지원/사다리지원
	◆ 경제적으로 취약한 약자가 아니라 하더라도, 다양한 분야의 사회적 약자를 배려할 수 있는 수단을 포함하였는가?	□	■	
계획수립	◆ 사업 대상자가 쉽고 편리하게 서비스를 활용할 수 있도록 사업을 구성하였는가?	□	■	
집행·홍보	◆ 집행과정에서 발생할 수 있는 역효과를 최소화하기 위한 대안을 고려하였는가?('약자' 낙인효과, 역차별 등)	■	□	
	◆ 사업 대상자에게 적절한 홍보 수단을 채택하였는가?	■	□	
평가·환류	◆ 사업효과를 측정할 수 있는 지표(산출, 과정, 성과 등)는 마련하였는가? 아닐 경우, 성과를 평가할 수 있는 대체·보완 수단이 존재하는가?	■	□	

2023년 민원응대 서비스 품질 점검계획

시 본청, 사업소 및 산하기관을 대상으로 전화·방문 민원응대 서비스 품질을 점검하여 시민만족 민원서비스 향상을 도모하고자 함

Ⅰ 점검개요

○ 점검근거 : 민원 처리에 관한 법률 제39조(민원제도의 개선), 동법 시행령 제41조(민원제도의 개선)

○ 점검부문 : 전화 민원응대 / 방문 민원응대

○ 점검대상 : 전화 319개 부서(기관) / 방문 43개 부서(기관) ※ 붙임2 참고

○ 점검방법 : 외부 전문기관의 미스터리 쇼퍼를 활용하여 민원응대 서비스 점검표에 따라 점검·평가 ※ 붙임1 참고

※ 미스터리 쇼퍼 : 시민(고객)으로 가장하고 전화 및 방문하여 서비스를 평가하는 사람

○ 점검횟수 : 연 2회(상반기 5월, 하반기 9월)

○ 표본크기 및 점검항목

구 분	전화 민원응대	방문 민원응대
표본규모	총 3,190콜 319개 부서(기관)*5콜*연 2회	총 258회 방문 43개 부서(기관)*3회*연 2회
점검항목	총 5개 항목 (맞이태도, 연결태도, 상담태도, 종결태도, 전체만족도)	총 5개 항목 (환경, 맞이태도, 상담태도, 종결태도, 전체만족도)

○ 연도별 민원응대 서비스 점수

구 분	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
전화응대	87.8	88.5	89.4	88.0	90.5	85.5	87.8	86.4	88.2	89.4	91.9
방문응대	87.2	87.5	89.9	92.4	94.9	93.5	-	90.1	90.4	90.8	93.2

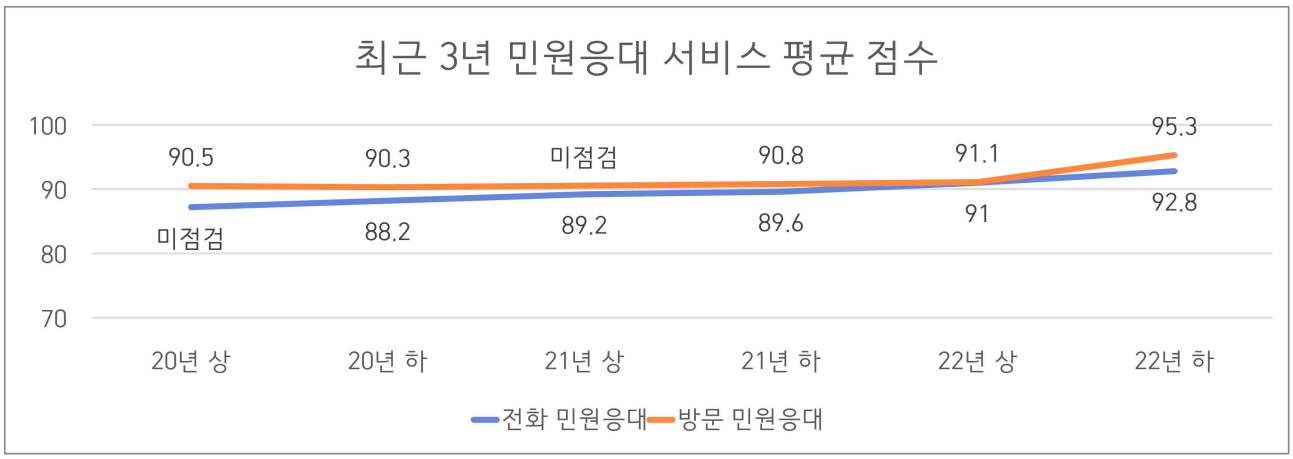
Ⅱ 점검현황 및 개선방안

▢ 점검현황

○ 최근 3년 간 민원응대 서비스 평균 점수 : 전화 89.8점 / 방문 91.5점

- 전화 민원응대 점수가 지속적으로 상승하고 있으나, 방문 민원응대 점수와 비교하여 점수가 낮아 개선 필요
- 방문 민원응대 점수는 지속적으로 상승하고 있으며, 특히 '22년은 전년대비 2.4점 상승하여 유지 필요

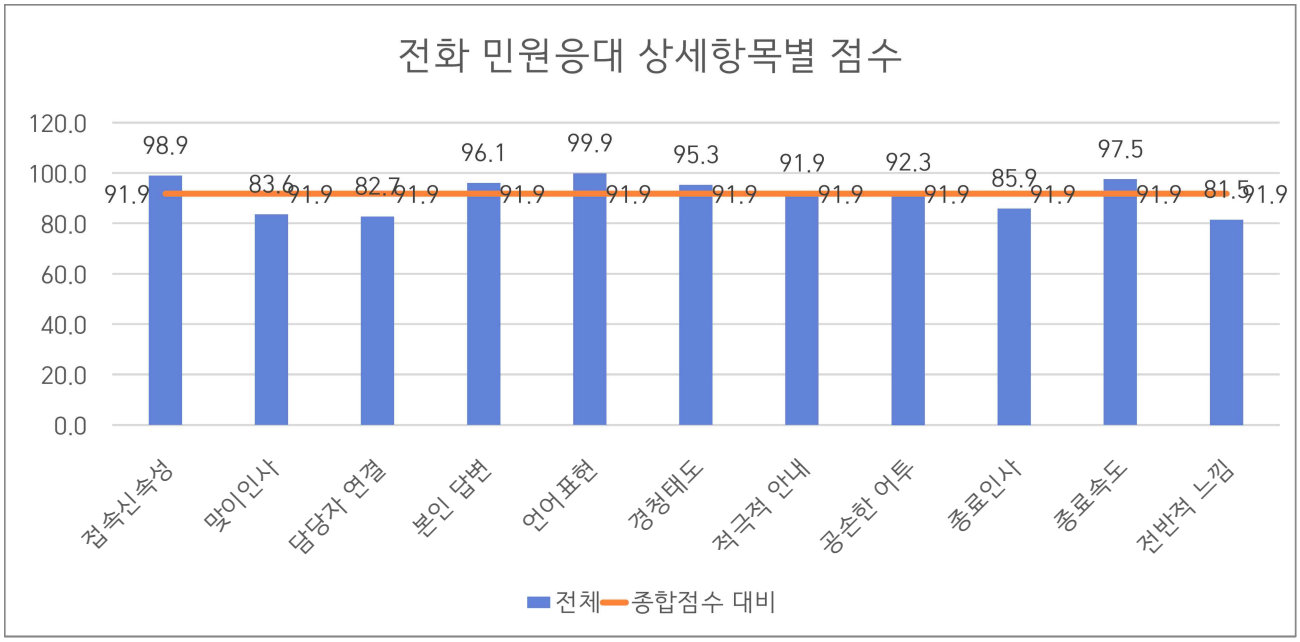
구분	'20년		'21년		'22년	
	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기
전화	미점검[1]	88.2	89.2	89.6	91.0	92.8
방문	90.5	90.3	미점검[2]	90.8	91.1	95.3



○ 전화 민원응대 상세항목 중 맞이인사, 종료인사 및 담당자 연결 점수 부진

구분	종합점수	접속 신속성 (5)	맞이 인사 (10)	담당자 연결 (15)	본인 소개 (15)	언어 표현 (10)	경청 태도 (10)	적극적 안내 (15)	공손한 어투 (10)	종료 인사 (15)	종료 속도 (5)	전반적 느낌 (5)
전체	91.9	98.9	83.6	82.7	96.1	99.9	95.3	91.9	92.3	85.9	97.5	81.5
종합점수 대비	-	7.0	-8.4	-9.2	4.1	7.9	3.3	-0.1	0.3	-6.0	5.6	-10.5

1) 하위 10% 미흡부서 대상 집중 점검
2) 코로나19 및 사회적 거리두기 고려하여 미점검



☐ 개선방안 : 민원응대 서비스 향상 교육 강화

ㅇ (공통 / 전화) 전화응대 홍보물 행정포털 게시

- 전화 특이민원 응대요령을 통해 공무원 보호를 강화하는 한편, 전화응대 홍보물을 신규 제작하여 서비스 품질 제고 노력

ㅇ (본청 / 전화) 외부전문가를 활용한 전화응대 '중점 안내 교육' 실시

- 교육대상 : 전화응대 점검항목 중 맞이태도 및 종결태도 85점 미만 본청 부서
  ※ '22년 상반기 : 25개 / '22년 하반기 : 2개
- 교육방법 : 외부 전문가 활용, 부서 방문하여 전화응대 녹취를 청취하면서 전화응대의 중요 포인트 맞춤형 전달
- 교육주기 : 반기별 실시

ㅇ (사업소 및 산하기관 / 전화방문) '찾아가는 현장 민원응대 교육' 실시

- 교육대상 : 사업소 및 산하기관 중 교육 실시 희망 부서(기관)
  ※ 점검 결과 보통 미만(85점 미만) 부서(기관) 적극 독려
- 교육방법 : 내부강사가 현장을 직접 찾아가서 점검 결과를 분석하고, 개선방안 도출
- 교육주기 : 반기별 실시

Ⅲ 점검 세부계획

□ 전화 민원응대 점검 ※ 점검표 붙임1 참고

○ 점검대상 : 본청, 사업소 및 산하기관 319개 부서(기관)

- 보건복지(34), 도로교통(25), 주택건축(45), 상수도(22), 소방(34), 문화체육(20), 경제일자리(17), 기후녹지(35), 혁신교육(4), 일반행정(57), 공사공단(6), 출자출연(20)

○ 점검방법 : 시민을 가장한 미스터리 쇼퍼가 무작위 추출하여 전화

⇨ 준비된 시나리오대로 문의 후 점검표를 기준으로 평가

※ 시나리오 예시 : 장애인 콜택시 이용 문의(도로교통), 층간소음 분쟁 문의(주택건축), CPR 체험 문의(소방) 등

○ 점검횟수 : 연 2회 (상반기 5월, 하반기 9월)

○ 표본크기 : 3,190콜 [319개 부서(기관)*5콜*연 2회]

○ 점검기준 : 5개 점검항목(11개 상세항목)

점검항목	맞이태도(15)	연결태도(15)	상담태도(45)	종결태도(20)	전체만족도(5)
상세항목	접속신속성(5) 맞이인사(10)	담당자 연결/ 본인 소개(15)	언어표현(10) 경청태도(10) 적극적 안내(15) 공손한 어투(10)	종료인사(15) 종료속도(5)	통화 후 전반적 느낌(5)

□ 방문 민원응대 점검 ※ 점검표 붙임1 참고

○ 점검대상 : 민원실이 설치된 본청, 사업소 및 산하기관 43개 부서(기관)

- 보건복지(4), 주택건축(1), 상수도(8), 소방(25), 일반행정(1), 공사공단(3), 출자출연(1)

○ 점검방법 : 시민을 가장한 미스터리 쇼퍼가 직접 방문

⇨ 준비된 시나리오대로 문의 후 점검표를 기준으로 평가

※ 시나리오 예시 : 입원 절차 문의(보건복지), 수도 누수 확인 방법 문의(상수도), 각종 법정민원 발급 문의(일반행정)

○ 점검횟수 : 연 2회 (상반기 5월, 하반기 9월)

○ 표본크기 : 258회 [43개 부서(기관)*3회*연 2회]

○ 점검기준 : 5개 점검항목(11개 상세항목)

점검항목	환경(5)	맞이태도(25)	상담태도(50)	종결태도(15)	전체만족도(5)
상세항목	사무실 환경(5)	용모복장(5) 맞이인사(10) 응대태도(5) 자리권유(5)	공손한 어투(10) 경청태도(10) 적극적 안내(15) 자료전달(5) 상담태도(10)	종료인사(15)	방문 후 전반적 느낌(5)

Ⅳ 행정사항

□ 소요예산 : 40,000천원

○ 예산과목 : 민원담당관, 시민중심의 민원행정서비스 제공, 고품질 민원서비스 제공, 민원서비스 품질관리 및 시상, 사무관리비

▸ 계약방법 : 수의계약(추정가격 2천만원 초과 1억원 이하 계약)

- 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제25조제1항제5호마목

※ 여성기업, 장애인기업, 사회적기업, 사회적협동조합, 자활기업, 마을기업

□ 조치계획

○ 민원행정서비스 종합평가 우수기관 선정 지표 활용

○ 점검결과 행정포털 공개 및 전 부서(기관) 통보

○ 점검 결과 보통 미만(85점 미만) 부서(기관)

➪ 민원응대 서비스 품질 향상 방안 제출 : 교육사진 필수 ※붙임3 참고

□ 향후계획

○ 외부 전문기관 선정 및 계약 체결 : 5월 초

○ 상반기 민원응대 서비스 품질 점검 실시 및 결과보고 : 5월 / 6월

○ 하반기 민원응대 서비스 품질 점검 실시 및 결과보고 : 9월 / 10월

붙임 1. 민원응대 서비스 점검표 1부.

2. 민원응대 서비스 점검대상 1부.

3. 민원응대 서비스 품질 향상 개선방안(서식) 1부. 끝.