

2018. 행정서비스 현장 고객만족도 조사 결과 보고

◆ 총 평 ◆

2018년 행정서비스현장 고객만족도 조사결과에 대하여 분석한 결과,

- 내부고객 88.1%(405명), 외부고객 61.6%(553명)가 행정서비스현장을 인지하고 있는데, 전년과 비슷하여 현장 홍보에 대한 부분은 여전히 부족하다고 볼 수 있고, 현장에 대한 만족도는 10점 만점 중 내부고객은 8.05점, 외부고객은 8.4점으로 전반적으로 양호한 수준을 유지
- 행정서비스현장에 대한 사전정보 접근 용이성 항목은 대체로 만족한다는 의견이 많았으나, 11.2%가 불만족하다고 답하여 다소 개선이 필요함
- 업무처리 정확도(98.2%) 및 담당자 친절도(98.3%), 업무의 기한내 처리 여부(99.2%), 편의시설 만족도(93.3%)에 대한 설문에 응답자 대부분이 보통 이상 만족한 것으로 나타남
- 불친절·불만족 의견을 제시한 경험이 있는 134명(14.9%)의 처리 결과는 94.7%가 보통이상 만족하였음.
다만, 보통으로 응답한 44명(32.8%)도 만족 이상으로 느낄 수 있도록 담당직원이 적극적으로 고객의 불만을 해소하려는 노력이 지속 요구됨

I

조사 개요

- 추진근거 : 관악구 행정서비스헌장 조례 제10조, 제11조
- 기 간 : 2018. 11. 12. ~ 11. 30.
- 대 상 : 행정서비스 헌장 운영 부서를 방문한 구민 및 직원
- 방 법 : 설문지를 통한 서면조사
- 표본추출 : 단순 무작위 추출
- 표본크기 : 1,357명 (외부고객 897명, 내부고객 460명)
- 조 사 자 : 각 현장 운영부서(동)장
- 조사내용
 - 응답자 일반현황(성별, 연령, 거주지)
 - 행정서비스헌장 인지도
 - 공통이행기준 만족도(사전정보 접근 용이성, 담당자 접근성, 편의시설 만족도, 친절도, 업무처리 정확도, 신속한 회신, 의견제시에 대한 만족도)
 - 개별이행기준 만족도(해당 서비스 이용여부 및 만족도)
 - 전반적인 만족도, 기타의견

II

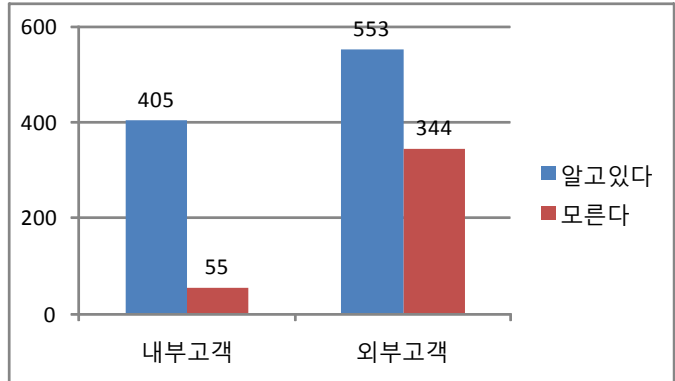
조사 결과

■ 외부고객 설문참여자 일반 현황

구분	성 별		연령대별					거주지별	
	남성	여성	20대	30대	40대	50대	60대	봉천.남현	신림
인원	433	464	98	194	276	273	56	438	459
비율	48.3%	51.7%	10.9%	21.6%	30.8%	30.4%	6.2%	48.8%	51.2%

■ 행정서비스현장 인지도

내부고객 88.1%(405명), 외부고객 61.6%(553명)가 행정서비스현장을 인지하고 있어, 외부고객에 대한 현장 홍보는 여전히 부족함



■ 공통이행기준 만족도

○ 사전정보 접근의 용이성

- 고객이 구 홈페이지, 홍보물 등을 통해 행정서비스 현장에 대한 사전정보를 얼마나 쉽게 얻을 수 있는지에 대한 설문 결과

구 분	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
인원(명)	23	77	299	329	169
비율(%)	2.6	8.6	33.3	36.7	18.8

- 대체로 만족한다는 의견이 많았으나, 11.2%가 불만족하다고 답하여 사전 정보 제공에 다소 부족한 부분이 있는 것으로 보임

○ 해당부서 · 직원 접근성

- 고객이 해당부서 및 담당직원을 얼마나 쉽고 빠르게 찾을 수 있는지에 대한 항목으로 설문결과

구 분	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
인원(명)	9	26	196	354	312
비율(%)	1.0	2.9	21.8	39.5	34.8

- 응답자의 74.3%가 만족한다고 응답하여 외부고객이 부서를 방문할 때 대체로 쉽게 해당부서와 담당자를 찾는 것으로 평가됨

○ 편의시설의 만족도

구 분	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
인원(명)	11	49	234	369	234
비율(%)	1.2	5.5	26.1	41.1	26.1

- 응답자의 6.7%가 불만족하다는 의견으로 응답하여 편의시설에 대한 만족도는 비교적 만족하는 것으로 보임

○ 업무처리의 친절도 및 정확도

구 분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
친절도	인원(명)	3	13	124	394	363
	비율(%)	0.3	1.4	13.8	44.0	40.5
정확도	인원(명)	6	10	120	375	386
	비율(%)	0.7	1.1	13.4	41.8	43.0

- 만족 이상 비율이 친절도, 정확도 각 84.5%, 84.8%로, 대다수의 응답자는 담당직원이 친절하고 업무처리를 정확하게 하였다고 응답

○ 업무의 기한 내 처리에 대한 만족도

구 분	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
인원(명)	4	4	101	367	421
비율(%)	0.4	0.4	11.3	40.9	47.0

- 만족 이상 비율이 87.9%로 대부분의 담당자가 업무를 기한 내 처리하는 것으로 나타남

○ 업무서비스에 대한 의견(불만)제시 만족도

- 고객이 행정서비스에 대한 의견(불만) 제시를 하였을 경우 처리결과에 대한 만족도는 아래와 같음

구 분	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
인원(명)	1	6	44	54	29
비율(%)	0.7	4.5	32.8	40.3	21.6

- 의견을 제시한 경우가 있다는 응답자는 전체의 14.9%(134명)였으며, 그 처리 결과에 대해 94.7%가 보통이상 만족하였음.
- 다만, 보통으로 응답한 32.8%의 고객이 만족 이상으로 느낄 수 있도록 고객이 불만을 제시한 경우에 담당자가 적극적으로 고객의 불만을 해소하려는 노력이 더욱 요구됨.

■ 개별이행기준 만족도

○ 민원 행정서비스 현장

주민등록 등·초본, 가족관계증명서, 유기한 민원 접수 등의 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(20)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	1	4	15	0
관악구에 설치되어있는 무인민원발급기 이용여부 및 만족도					
이 용(12)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	4	3	5	8
매주 목요일 20시까지 연장운영 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(6)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	2	4	14

○ 세무 행정서비스 현장

지방세 납세증명서 발급 등 신속한 세무민원서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(37)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
1	0	1	10	25	3
지방세 인터넷 납부 시스템 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(34)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	1	11	22	6
공정한 세무조사서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(4)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	2	2	36

○ 문화체육 행정서비스 현장

문화유통업, 체육시설업 등의 신고·등록 업무 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(13)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	3	6	4	7
홈페이지를 통한 구비서류 및 문화행사 등 안내사항 이용여부 및 만족도					
이 용(13)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	3	6	4	7

○ 도서관 행정서비스 현장

북스타트, 북스타트플러스, 어르신 자서전 제작 지원 등 고객의 연령수준에 맞는 생애주기별 독서프로그램 이용여부 및 만족도					
이 용(16)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	3	9	4	4
도서관 접근성 향상을 위한 도서관 통합 네트워크 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(13)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	3	6	4	7

○ 일자리경제 행정서비스 현장

구직상담 및 구직정보 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(10)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	3	7	10
취업박람회 경험여부 및 만족도					
이 용(11)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	4	7	9
행정서비스현장에 명시된 민원서비스(담배도소매업, 방문판매업 등)의 이용여부 및 만족도					
이 용(8)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	2	6	12
처리기간이 7일 이상인 민원서비스의 경우 매 7일마다 처리진행 상황 안내 여부 및 만족도					
이 용(15)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	3	12	5

○ 복지 행정서비스 현장

장애인 복지서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(28)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	4	13	11	42
영유아 복지서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(26)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	1	12	13	44
노인복지서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(28)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	1	11	16	42
청소년복지서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(15)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	1	6	8	55

○ 청소 행정서비스 현장

쓰레기 수거서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(9)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	9	-	11
재활용품 및 대형생활폐기물 수거 서비스 이용 여부 및 만족도					
이 용(16)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	16	0	4

○ 녹색환경 행정서비스 현장

자동차 배출가스 무료점검 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(5)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	2	3	15
정화조청소 도래기간 14일 전 청소안내서비스 경험여부 및 만족도					
이 용(14)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	1	6	7	6

○ 주택 행정서비스 현장

재개발, 재건축 단계별 추진현황 안내 클린업시스템 이용여부 및 만족도					
이 용(8)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	7	1	12
위법건축물 축조 신고 시 24시간 내 현장을 확인하는 행정서비스 경험여부 및 만족도					
이 용(5)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	1	1	3	15

○ 도시관리 행정서비스 현장

토지형질변경행위 허가 신청, 토지형질변경행위 준공 검사원, 행위허가 신청, 주거환경개선지구 건축허가 등의 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(9)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	4	5	-	11
현장방문 시 방문일자와 목적을 사전에 안내하고 담당자가 방문하는 서비스의 이용여부 및 만족도					
이 용(17)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	1	5	10	1	3

○ 건축 행정서비스 현장

건물 완공 후 사용승인서 발송 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(14)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	1	3	10	6
확인하고 협의로 처리기한이 늦어질 경우 8시간 이내에 진행상황 및 처리예정기한 안내 여부 및 만족도					
이 용(18)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	9	9	2
자체확인이 가능한 공부 담당자가 직접 확인 여부 및 만족도					
이 용(19)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	8	11	1

○ **공원녹지** 행정서비스 현장

도시공원·녹지 점용허가 신청, 야생조수 수·출입 허가신청, 개발제한구역내 행위허가 신청 등 공원녹지 민원서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(4)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	1	3	16
공원 내 각종 놀이시설 및 편익시설물 연 2회 정기점검 및 화장실 순찰 1일 4회 이상 실시 등 공원관리 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(2)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	1	1	18

○ **지적** 행정서비스 현장

지적증명 발급 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(17)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	2	15	3
부동산 중개관련 업무 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(9)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	7	2	11

○ **건설관리** 행정서비스 현장

도로(하천)점용료 등 부과·징수 서비스, 가로정비 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(12)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	2	10	-	8
7일전에 고지서가 전달되는 도로(하천)점용료 등 부과·징수 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(4)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	4	-	-	16

○ **토목** 행정서비스 현장

공사정보 안내표지판 설치서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(7)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	4	3	0
보안등 신설 요청 시 3일 이내 현장조사 실시 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(7)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	2	5	0
관내 취약지역에 염화칼슘 등 제설함 설치 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(7)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	2	5	0

○ **치수** 행정서비스 현장

하수행정서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(13)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	1	6	6	7

○ **교통** 행정서비스 현장

자동차 정기검사 경과기간 안내 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(21)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	19	2	19
자동차 정비 분쟁 신고센터 이용여부 및 만족도					
이 용(1)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	1	-	39
24시간 교통불편 신고센터 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(2)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	2	-	-	18

○ 보건소 행정서비스 현장

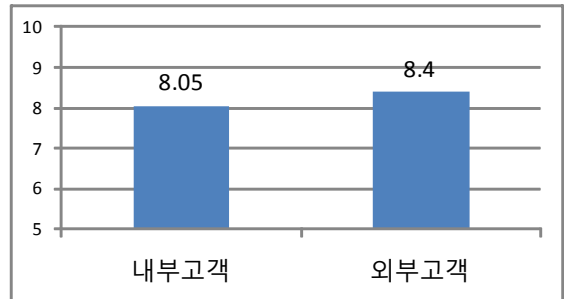
방역서비스 이용 여부 및 만족도					
이 용(29)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	3	20	6	71
신속하고 정확한 공중 및 식품위생에 관련된 민원업무 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(66)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	15	28	23	34
성인병 예방을 위한 건강교실, 영유아 건강관리를 위한 예방접종, 출산준비교실, 아토피교실 등의 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(36)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	3	14	19	64
보건소 홈페이지의 건강상담코너를 통한 고객의 건강 및 질병상담 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(20)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	1	5	14	80

○ 주민센터 행정서비스 현장

주민등록 등·초본, 가족관계증명서, 인감증명, 전입신고 등 일반민원서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(349)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
1	1	59	165	123	31
평일 근무시간에 주민등록사무를 볼 수 없는 고객을 위하여 별도 지정된 날 근무시간 이후에 주민등록 민원사무를 보는 주민등록 예약처리 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(87)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	12	47	28	293
다른 지역의 민원을 신청하여 처리하는 어디서나 민원서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(169)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
1	3	25	74	66	211
대형 폐기물을 수거하는 청소 민원서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(278)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	4	69	109	96	102
국민기초생활보장수급권자 증명서, 장애인 등록신청, 기초노령연금, 한부모가정증명서 등 복지민원서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(108)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
2	0	19	46	41	272

■ 행정서비스현장 종합 만족도

외부고객 만족도는 8.4점, 내부고객 만족도는 8.05점으로 대체적으로 만족하고 있으나, 서비스현장 이행에 대한 지속적 홍보와 개선 노력이 필요함



■ 기타 의견

○ 내부고객(직원) 주요 의견

- 주민센터에 무인민원발급기 확대 설치하여 대기 민원 해소
- 고의, 반복적 민원제기에 대한 거부 의사 기재 필요
- 내용이 더욱 간단하면 좋겠음.

○ 외부고객 주요 의견

- 내용이 너무 많아 읽어보기 힘든 부분이 있음 (간략한 내용 작성 필요)
- 지금도 친절한 서비스를 하고 있지만, 보다 능동적인 행정서비스를 제공하고자 하는 노력이 좋음
- 복지팀에도 번호대기표가 있었으면 좋겠음