

2014 민원행정서비스 만족도조사 결과보고서

2014. 6.

I. 조사결과 요약

1 조사 개요

1) 조사목적

민원행정 서비스 만족도조사를 통해 자체 만족도 수준을 파악하고 내부적 평가와 더불어 민원인에 대한 행정서비스를 제고하는 기초 자료를 마련하기 위함.

2) 조사 대상 및 규모

2013년부터 2014년 5월까지 민원행정서비스 이용 경험이 있는 민원인 842명.

3) 허용오차 95%신뢰수준에 ±3.4%포인트.

4) 조사기간 2014. 6.12. - 6. 30.

5) 조사방법 조사원에 의한 전화면접조사(조사 전문기관 진행)

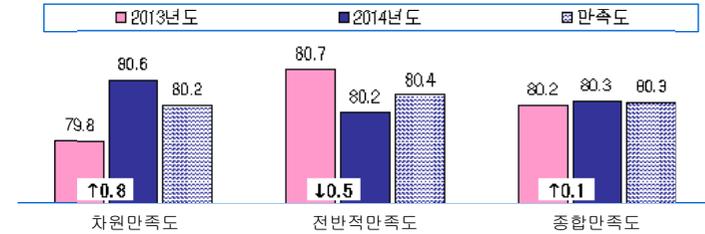
6) 조사내용

- 서비스 측정변수는 분야별 만족도와 전반적 만족도로 구분하고, 분야별 만족도는 직원응대서비스, 업무처리서비스, 편의시설서비스로 분류하여 조사함.
- 직원응대서비스(친절성/의견수렴/공감성)
- 업무처리서비스(간편성/신속성/공정성/전문성/지원성)
- 편의시설서비스(쾌적성/용이성/접근성)
- 전반적 만족도 : 서비스에 대한 전반적인 평가
- 만족과 불만족 의견

7) 척도와 평점

측정척도는 5점 척도를 사용하였으며, 전체 평점비율을 산출하기 위해 매우만족은 100%, 매우불만 0%로 환산하였으며, 측정 결과는 만족도 비율을 의미함.

2 민원행정서비스 종합만족도



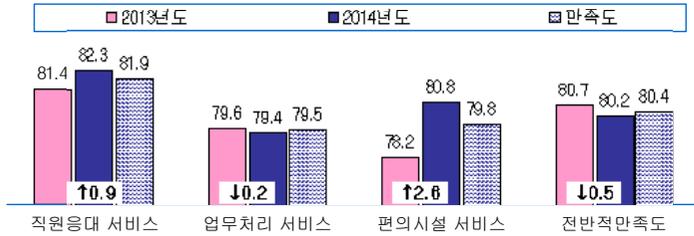
● 민원인 80.3% 민원행정서비스 만족

- 화순군 민원행정서비스 종합 만족도는 80.3%로 나타남. 2013년도 만족도 80.2점보다 2014년도에 0.1점이 상승.
- 평가내용을 종합한 차원만족도는 80.2%, 민원서비스에 대한 전반적인 만족도는 80.4%로 집계됨.
- 분야별로는 ‘직원응대서비스 만족도(81.9)’가 가장 높고, ‘편의시설서비스 만족도(79.8)’, ‘업무처리서비스 만족도(79.5)’ 순으로 나타남.

□ 종합 만족도 지수

영역	요소	2013년	2014년	평점
차원 만족도	직원응대서비스	81.4	82.3	81.9
	업무처리서비스	79.6	79.4	79.5
	편의시설서비스	78.2	80.8	79.8
	차원 만족도 평점(A)	79.8	80.6	80.2
전반적 만족도	전반적 만족도 평점(B)	80.7	80.2	80.4
종합만족도	고객만족도(A+B)/2	80.2	80.3	80.3

3 항목별 만족도



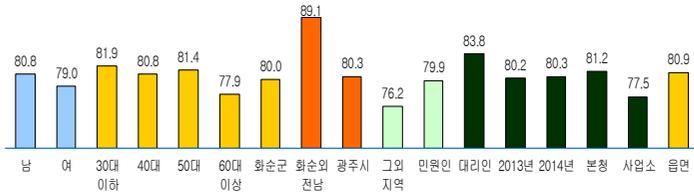
민원인에 대한 의견수렴 만족도(82.4)높음

- 만족도 평가 구성은 직원응대서비스, 업무처리서비스, 편의시설 서비스인 차원만족도와 전반적만족도 영역으로 구분. 직원응대 서비스와 편의시설서비스는 2013년도에 비해 만족도가 상승한 반면 업무처리서비스와 전반적만족도는 지난해 민원인 만족도보다 하락함.
- 세부 항목별 만족도를 보면, 담당공무원의 민원인 의견수렴에 대한 만족도가 82.4%로 가장 강점이며, 다음으로 민원인을 맞이하는 응대자세의 친절성(81.9), 업무처리의 공정성(81.8) 순으로 나타남.
- 만족도가 하위에 있는 항목은 홈페이지 검색이나 안내의 수월성(접근성), 업무처리 절차 및 구비서류의 간편성으로 지적됨.

□ 항목별 만족도

차원	항목	내용	만족도
직원응대 서비스	친절성	민원인을 맞이하는 응대자세 친절성	81.9
	의견수렴	담당공무원의 민원인 의견 경청	82.4
	공감성	민원인을 배려하는 태도로 응대	81.4
	소계		81.9
업무처리 서비스	간편성	업무처리 접수 및 신청 절차, 구비서류 간편	77.2
	신속성	업무처리 신속성	80.7
	공정성	공정한 기준에 따라 처리	81.8
	전문성	업무처리 담당자 전문성	77.9
	지원성	처리결과에 대해 자세하게 설명	79.9
	소계		79.5
편의시설 서비스	쾌적성	편의시설(음료/화장실/주차장 등) 쾌적성	79.2
	용이성	업무부서 및 담당자를 찾기에 편리	81.0
	접근성	홈페이지 검색이나 안내 수월	76.8
소계		79.8	
전반적 만족도	민원처리서비스 전반에 대한 만족	80.4	
민원서비스 종합만족도			80.3

4 민원인 특성별 만족도



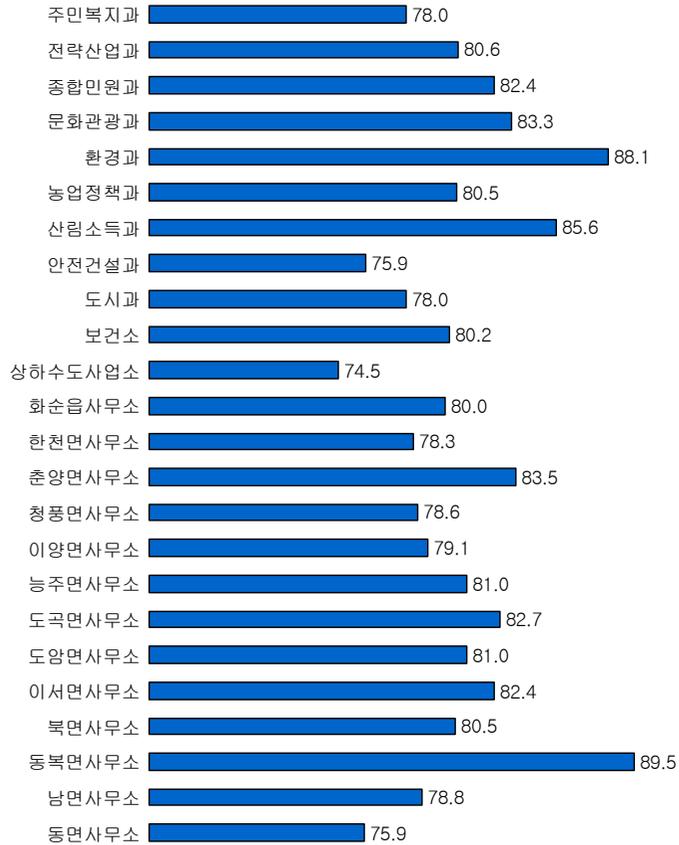
연령층이 낮거나 타지역 민원인의 만족도가 높음

- 성별에 따른 만족도는 남성(80.8)이 여성(79.0)보다 높음.
- 연령별로는 연령층이 낮을수록 만족도가 높은 경향임.
- 민원행정서비스는 군민 보다는 타지역 전남권 민원인이 더 긍정적으로 인식함. 화순군민의 만족도는 80.0%인데 반해 화순 이외의 전남은 89.1%, 광주는 80.3%로 조사됨.
- 업무처리자에서는 민원인 본인보다는 업무대리인의 만족도가 높음.
- 업무처리 시기로는 2013년(80.2)과 2014년(80.3)이 유사함.
- 소속별로는 본청(81.2), 읍면사무소(80.9), 사업소(77.5) 순으로 만족도에 차이를 보임.
- 주관부서별 만족도 순위
동북면(89.5)>환경과(88.1)>산림소득과(85.6)>춘양면(83.5)

□ 민원인 특성별 만족도

변수	내용	직원응대 서비스	업무처리 서비스	편의시설 서비스	전반적 만족도	종합 만족도
성별	남	82.2	79.8	80.1	81.1	80.8
	여	81.2	78.7	79.0	78.5	79.0
연령	30대이하	81.9	83.0	79.5	81.9	81.9
	40대	83.3	81.1	79.5	80.6	80.8
	50대	83.6	79.7	80.5	81.7	81.4
	60대이상	79.0	76.2	79.4	78.0	77.9
민원인	화순	81.7	79.2	79.9	80.1	80.0
소재지	전남	89.6	88.9	85.3	89.8	89.1
	광주	82.1	79.9	78.3	80.3	80.3
	그외지역	77.8	74.3	79.4	75.8	76.2
민원인	화순	81.7	79.2	79.9	80.1	80.0
소재지	그외지역	82.6	80.4	79.5	81.1	81.0
업무처리자	민원인	81.5	79.3	79.1	80.0	79.9
	대리인	85.5	81.5	85.5	83.9	83.8
업무처리시기	2013년도	81.4	79.6	78.2	80.7	80.2
	2014년도	82.3	79.4	80.8	80.2	80.3
소속	본청	82.9	80.0	81.2	81.4	81.2
	사업소	78.6	77.8	75.4	77.5	77.5
	읍면	82.9	80.0	80.8	80.8	80.9
전체		81.9	79.5	79.8	80.4	80.3

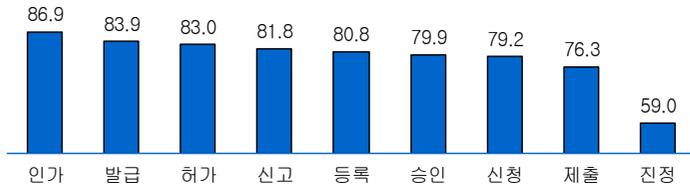
□ 주관부서별 만족도



□ 주관부서별 만족도(만족도 순)

주관부서	직원응대 서비스	업무처리 서비스	편의시설 서비스	전반적 만족도	종합 만족도
동북면사무소	88.8	89.3	88.8	90.0	89.5
환경과	88.3	89.0	87.7	87.8	88.1
산림소득과	88.8	81.0	83.3	87.5	85.6
춘양면사무소	84.6	81.8	85.0	83.8	83.5
문화관광과	85.0	84.3	82.9	82.5	83.3
도곡면사무소	86.3	82.0	80.6	82.5	82.7
종합민원과	84.3	82.2	82.6	82.5	82.4
이서면사무소	81.7	82.3	83.5	82.5	82.4
능주면사무소	86.3	79.8	75.0	81.3	81.0
도암면사무소	82.5	78.8	82.9	81.3	81.0
전략산업과	80.6	80.0	79.8	81.1	80.6
북면사무소	84.6	80.8	76.3	80.0	80.5
농업정책과	83.0	79.7	80.1	80.2	80.5
보건소	79.9	81.4	75.9	80.7	80.2
화순읍사무소	78.9	79.8	77.8	80.8	80.0
이양면사무소	81.3	78.5	79.0	78.8	79.1
남면사무소	80.4	80.3	79.4	77.5	78.8
청풍면사무소	82.9	77.5	80.2	77.5	78.6
한천면사무소	80.4	75.0	80.8	78.8	78.3
주민복지과	80.5	75.5	77.6	78.6	78.0
도시과	80.3	75.1	77.9	78.8	78.0
동면사무소	75.4	74.8	78.1	76.3	75.9
안전건설과	75.0	73.9	85.4	75.0	75.9
상하수도사업소	77.4	74.3	74.3	73.9	74.5
Total	81.9	79.5	79.8	80.4	80.3

5 업무별 만족도



인가(86.9)>발급>허가> 순

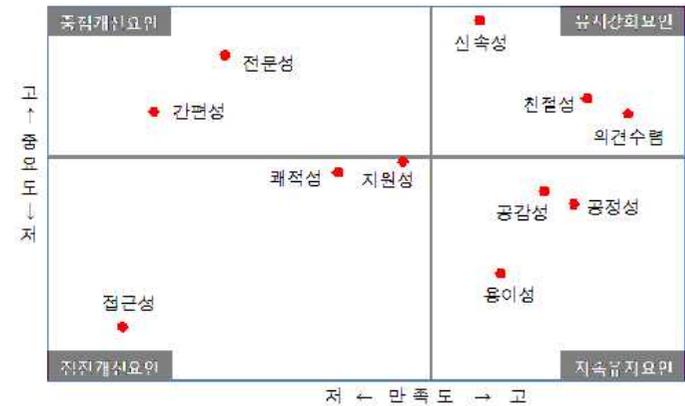
- 업무분야별로는 인가민원 만족도가 86.9%로 가장 높고, 발급민원(83.9), 허가민원(83.0), 신고민원(81.8), 등록민원(80.8) 순으로 나타남. 상대적으로 진정민원이 59.0%로 가장 낮음.

□ 업무별 만족도

업무	직원응대 서비스	업무처리 서비스	편의시설 서비스	전반적 만족도	종합 만족도
인가	90.6	82.2	83.6	89.1	86.9
발급	88.1	82.8	84.5	83.1	83.9
허가	84.4	80.9	81.7	83.9	83.0
신고	82.9	81.0	80.2	82.1	81.8
등록	82.4	79.7	81.5	81.1	80.8
승인	83.2	78.4	79.3	79.9	79.9
신청	80.8	79.2	78.5	78.9	79.2
제출	74.3	77.5	72.9	77.1	76.3
진정	61.7	53.3	76.1	56.7	59.0
Total	81.9	79.5	79.8	80.4	80.3

6 민원행정서비스 만족도 개선 방안

6.1 민원행정서비스 포트폴리오 분석



중점개선요인(약점) : 전문성, 간편성

유지강화요인(강점) : 신속성, 친절성, 의견수렴

- 민원행정서비스 각 요소에 대한 서비스 전략을 파악하기 위해 포트폴리오 분석을 실시함.
- 항목 가운데 서비스 향상을 위해 중점적으로 개선해야 할 요인에는 ‘업무처리 담당자의 전문성’, ‘업무처리 절차 및 서류의 간편성’으로 나타남. 이는 민원서비스 전반적 만족도에 중요한 요인으로 작용하지만 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 중점개선이 필요함.
- 유지강화요인은 민원서비스 요소만족도가 높고, 중요성이 높은 요인으로 여기에는 ‘업무처리 신속성(신속성)’, ‘민원인을 맞이하는 응대자세(친절성)’, ‘담당공무원의 민원인 의견 경청(의견수렴)’이 해당됨.

6.2 민원행정서비스 개선 방안

분야	실태	개선방안
종합	<p>종합만족도 80.3%</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직원응대서비스 81.9% - 업무처리서비스 79.6% - 편의시설서비스 79.8% - 전반적 만족도 80.4% 	<ul style="list-style-type: none"> •만족도 평가 요소 중 직원응대서비스 만족도가 상대적으로 높고, 반면 업무처리 서비스는 상대적으로 낮아 개선이 필요함 •업무처리서비스 구성 요소 중 업무처리 간편성과 업무담당자 전문성은 민원인의 불만사항으로 제시됨.
	<p>중점개선요인 전문성(77.9), 간편성(77.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중요도는 높지만 만족도 낮음 	<ul style="list-style-type: none"> •담당자의 전문적 응대와 민원처리 절차의 간편성은 민원인들이 매우 중요하게 여기지만 만족도가 평균 보다 낮아 중점 개선이 요구됨. •담당 업무에 따라 전문성이 반영된 인사 배치, 업무담당자에 따른 업무절차의 일관성 유지가 요구됨. •업무처리 절차와 제도개선 노력 필요.
	<p>유지강화요인 신속성(80.7), 친절성(81.9), 의견수렴(82.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중요도와 만족도 모두 높음 	<ul style="list-style-type: none"> •담당자의 친절성, 업무처리의 친절성, 민원인을 배려하는 의견 청취와 자세하고 친절한 설명에 매우 만족하고 있어 지속적인 유지 필요
민원인별 특성	<p>화순군민 80.0% : 타지역 81.0%</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역민들이 타지역에 비해 만족도가 상대적으로 낮게 인식 - 30대이하 81.9% - 60대이상 77.9% 	<ul style="list-style-type: none"> •지역민 만족도 제고를 위해 담당자 부재로 인한 대체 서비스 제공이 필요하며, 민원인에 관계없이 공정한 민원처리가 요구됨. •젊은층보다는 고연령층에서 만족도가 낮은 배경으로 업무 이해 부족과 정보검색 미흡에 따르므로 업그레이드와 검색의 편리성을 위한 의견수렴 필요

분야	실태	개선방안
업무별 만족도	<p>인가민원(86.9) 발급민원(83.9) 허가민원(83.0) 신고민원(81.8) 등록민원(80.8) 승인민원(79.9) 신청민원(79.2) 제출민원(76.3) 진정민원(59.0)</p>	<ul style="list-style-type: none"> •인허가 민원과 발급 민원서비스 만족도는 상대적으로 높은 수준이며, 제출과 진정민원은 매우 낮게 나타남. •민원인이 자신의 수혜여부에 따라 만족도를 달리 평가하고 있으므로 규정과 원칙을 준수하는 공평한 행정이 필요함.
소속별 개선의견	본청	<ul style="list-style-type: none"> •친절성과 적극적 응대 만족 •불만족 의견 <ul style="list-style-type: none"> - 주차문제 - 업무 담당자의 전문화 - 절차의 간소화와 공정한 처리 필요
	사업소	<ul style="list-style-type: none"> •친절성과 신속한 일처리 만족 •불만족 의견 <ul style="list-style-type: none"> - 주차문제 - 사무적 응대 태도 - 절차의 간소화와 사후 설명 필요
	읍면사무소	<ul style="list-style-type: none"> •친절성과 적극적 응대 만족 •불만족 의견 <ul style="list-style-type: none"> - 담당자 부재에 따른 대체서비스 - 주차문제 - 업무처리 절차의 간소화 필요