

민원처리 실시간 고객만족도 조사 결과

민원처리 실시간 고객만족도 시스템 자료를 바탕으로 민원만족도를 분석하여 민원서비스의 취약분야를 개선하고 서비스 수준향상에 기여 하고자 함

I 만족도 조사 운영 현황

- 조사대상 : 처리기간 1일 이상 유기한 민원
- 조사주기 : 주1회 SMS(수), 미응답시 ARS(목)
- 조사기간 : 2022. 1. 1. ~ 2022. 3. 31.(3개월)
- 조사항목 : 7개 항목(친절, 신속, 전문, 공정, 정확, 신뢰, 만족도)

II 조사결과

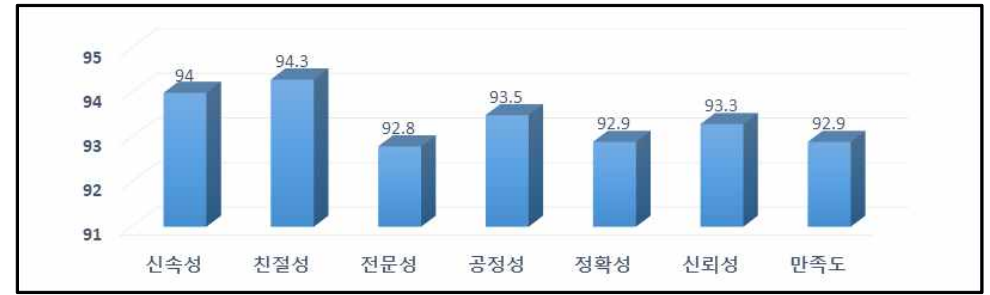
□ 총 평

- 만족도 7개 항목(신속성, 친절성, 전문성, 공정성, 정확성, 신뢰성, 만족도)은 평균 92점 ~ 94점의 평가를 받음.
 - ※ 최우수 부서 및 최하위 부서 편차 : 9점 / 최우수 직원 및 최하위 직원 편차 : 20점
- 2022년 1분기 만족도 조사 결과 평균 만족도 93.4점으로 2021년 4분기 전체 평균 92.9점 보다 다소 높은 점수를 받음
- 타 항목보다 신속성, 친절성 점수가 94점대로 높게 나왔으며, 전문성이 92.8점으로 상대적으로 낮음.

□ 항목별 측정 및 기간별 분석 결과

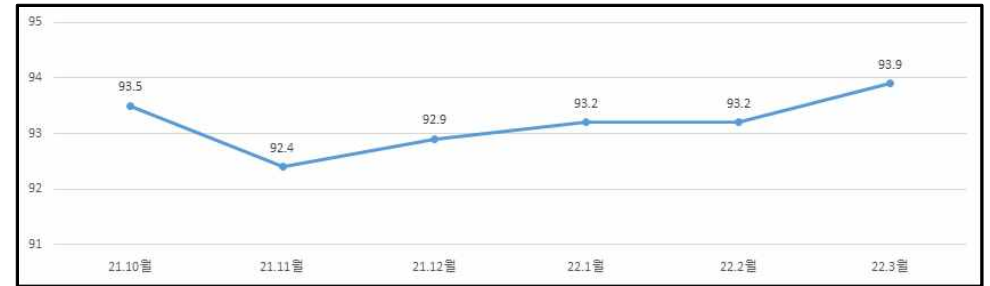
- 조사대상 : 29개 부서(19개 단·관·과, 10개 읍면)
 - ※ 일부 부서 유기한 민원 접수 건 수 없어, 만족도 조사 이루어지지 않음
- 조사표본 : 1,568명
- 응답자(응답률) : 614명(39%)
- 조사결과 : 93.4점 (단위 : 점, 명, %)

합계	응답률	조사 표본	응답자	신속성	친절성	전문성	공정성	정확성	신뢰성	만족도
93.4	39%	1,568	614	94	94.3	92.8	93.5	92.9	93.3	92.9



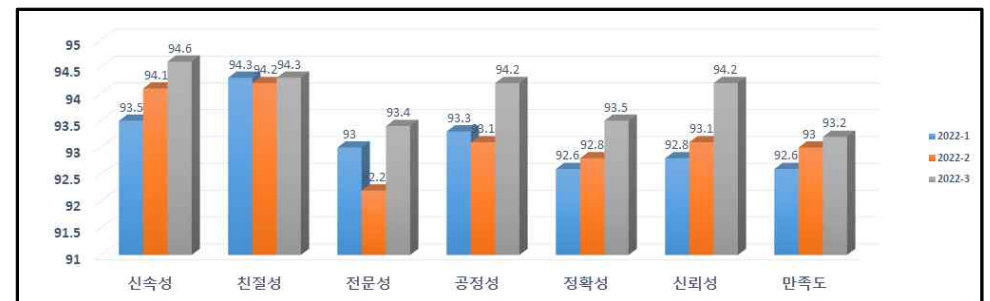
※ 친절성 항목이 다른 항목에 비하여 점수가 높음.

○ 만족도 추이분석 (2021. 10월 ~ 2022. 3월)



※ 1월에서 3월로 갈수록 만족도 점수가 조금씩 높아지고 있음.

○ 월별 평가항목 분석(2022. 1월 ~ 2022. 3월)



※ 대부분 항목이 1월에서 3월로 갈수록 평가지표 점수가 상승하고 있음

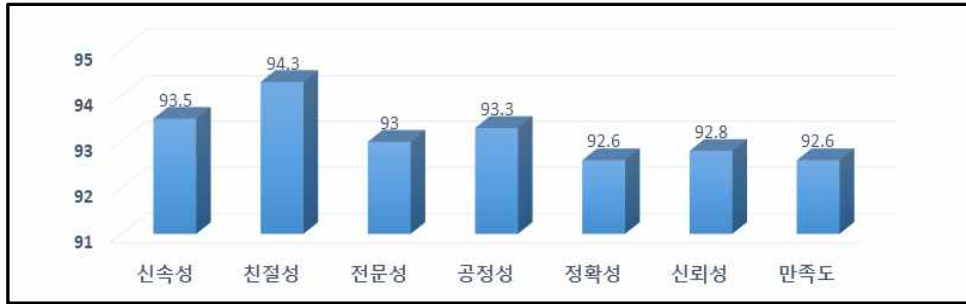
【실시간 고객만족도 조사결과 분석】

◇ 월별 분석

[1월 조사결과]

(단위 : 점, 명, %)

합계	응답률	조사 표본	응답자	신속성	친절성	전문성	공정성	정확성	신뢰성	만족도
93.2	36.7	577	212	93.5	94.3	93	93.3	92.6	92.8	92.6

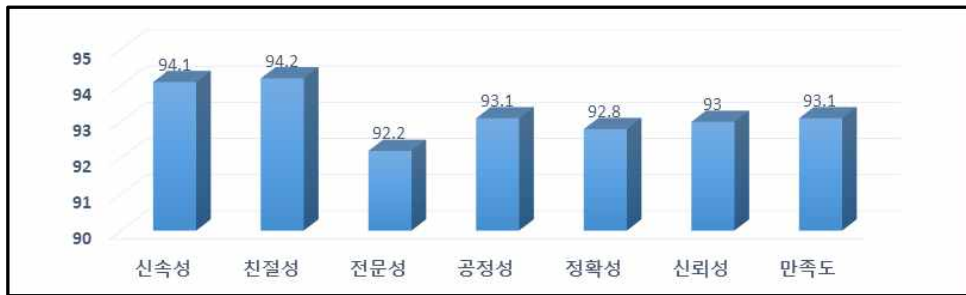


○ 친절성을 비롯한 7개 항목이 92점 이상으로 전반적으로 우수한 평가를 받았음.

[2월 조사결과]

(단위 : 점, 명, %)

합계	응답률	조사 표본	응답자	신속성	친절성	전문성	공정성	정확성	신뢰성	만족도
93.2	43.1	558	241	94.1	94.2	92.2	93.1	92.8	93.1	93



○ 신속성과 친절성 항목은 높으나 전문성과 정확성은 낮음.

[3월 조사결과]

(단위 : 점, 명, %)

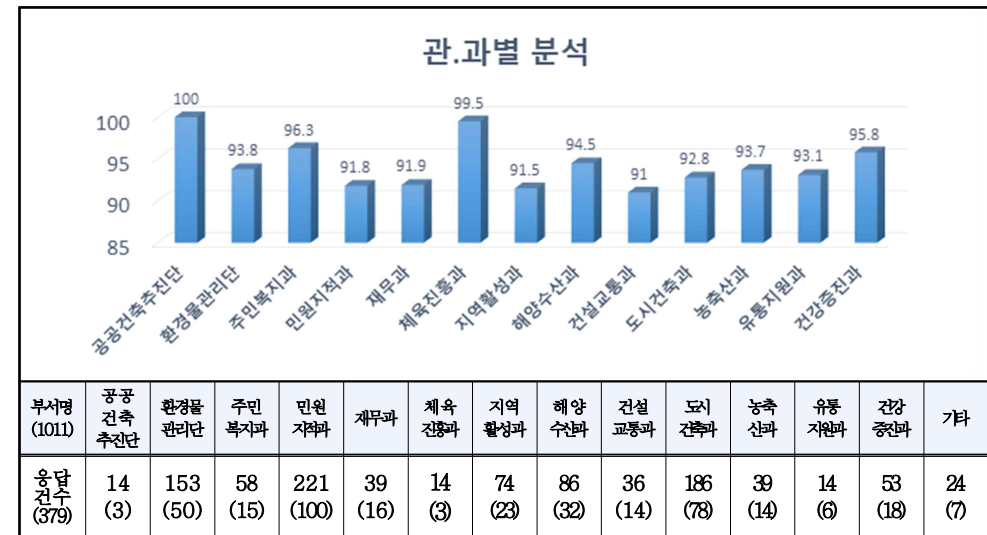
합계	응답률	조사 표본	응답자	신속성	친절성	전문성	공정성	정확성	신뢰성	만족도
93.9	37.1	433	161	94.6	94.3	93.4	94.2	93.5	94.2	93.2



○ 신속성 등 대체적으로 항목이 전월대비 점수가 상승하고 있음.

【부서별 만족지수】

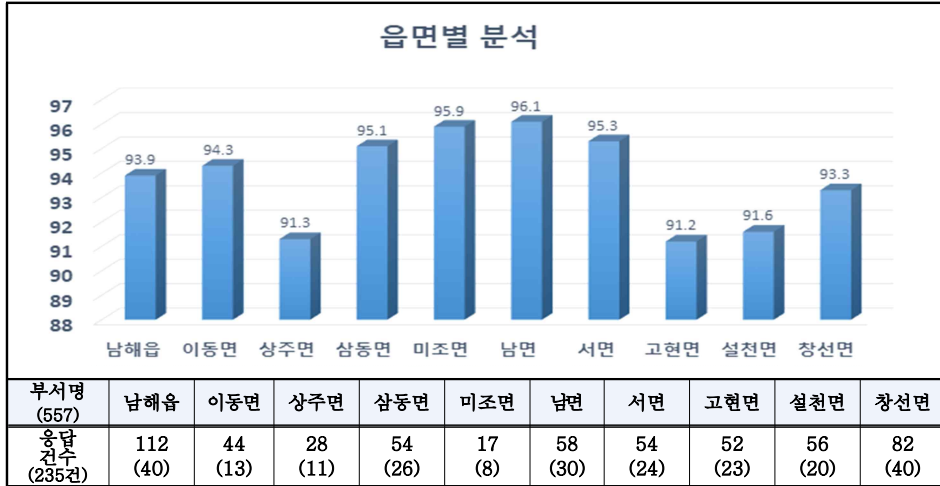
◇ 관.과별 분석



※ 기타 : 행정지원담당관 5(3), 문화관광과 3(1), 재난안전과 8(3), 농업기술과 4(0), 산림공원과 2(0), 보건행정과 2(0)

○ 공공건축추진단 100점을 비롯한 많은 부서가 높은 점수의 만족도를 보이고 있으며, 단.관.과 만족도 평균 93.4점으로 우수한 편임

◇ 읍면별 분석



- 10개 읍면 중 남면이 96.1점 이상으로 매우 우수한 만족도를 나타내었으며, 전반적으로 읍면 만족도 평균이 93.8점으로 우수한 편임

Ⅲ 문제점 및 대책

- 만족도 ARS에 대한 응답률이 45.2%로 보다 정확하고 신뢰성 있는 만족도 평가를 위해선 응답률의 제고가 필요함
 - ⇒ 민원접수 시, 유기한 접수 민원인에게 민원 처리 완료 1주일 이내에 만족도 조사가 이루어짐을 사전에 안내 및 응답 당부
- 부서별 만족지수 비교분석 결과 부진한 부서에 대한 만족도 향상 제고 필요
 - ⇒ 자체 점검 및 개선방안 교육을 통해 불만족 요인 단계별 제거 추진
- 1분기는 전문성 부분의 만족도가 떨어지는 것을 볼 수 있음. 따라서 향후 민원업무에 대해서는 전문성 향상을 위해 노력하여야 할 것이며, 사이버 교육 등 업무연찬을 통해 지속적인 업무능력이 향상될 수 있도록 당부 할 것임.