

## 10월 충청본부 민원만족도 및 청렴 향상 자가진단 결과

### I. 목 적

- 고객중심의 민원행정서비스 개선을 통해 공단의 국민권익위원회 민원 만족도 상위기관 및 국토교통부 민원점검 탁월기관 달성에 기여하고
- 고객만족을 넘어 고객감동의 시대적 요구에 부응하여 우리본부 민원만족도 및 청렴도를 향상시키고자 함.

\* 근거 : 재산지원처-3362(2015.03.27) 2015년도 충청본부 민원만족도 향상대책(안)  
재산지원처-2543(2015.03.10) 2015년도 충청본부, 반부패윤리경영 추진계획(안)

### II. 추진개요

□ 일 시 : '15.10.12(월)~10.16(금)까지

□ 참 여 자 : 충청본부 전 직원 101명중 96명 참여  
미 참석자 5명(휴직1, 교육4)

#### □ 주요내용

##### ○ 고객만족도 향상을 위한 자가진단

- 민원인과 전화나 대면 시 친절도 및 업무와 관련된 행동요령 15문항 설문 시행

##### ○ 청렴도 향상을 위한 자가진단

- 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면 시 업무 관련 행동요령 10문항 설문 시행



### Ⅲ. 추진결과

#### □ 고객만족도 향상을 위한 자가 진단

- 민원고객과의 전화응대 친절도
- 민원고객과의 대면 시 업무처리 행동
- 민원처리기간

#### ○ 충청본부 10월 민원만족도 자가진단 참여도 및 통계현황

(참여인원 : 101명중 96명 설문응답, 참여도 95%)

소 속	인 원	참여도	수신 통화 음	첫인 사	본인 소개	설명 충분 성	끝인 사	업무 처리	민원 처리 기간	합계
총 계	101명	96(95%)	100	100	100	100	100	100	100	100
운행선안전관리T/F	2명	2(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
재산 지원 처 (42)	사업지원부 10명 (처장포함)	10(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	재산부 16명 (전문직포함)	12(75%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	용지부	16명	16(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	계	42	38(90%)	100	100	100	100	100	100	100
시설 관리 처 (19)	시설안전부 11명 (처장포함)	11(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	전기안전부	8명	8(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	계	19	19(100%)	100	100	100	100	100	100	100
건설 기술 처 (38)	안전사업부 13명 (처장포함)	12(92%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	장항선PM부	6명	6(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	중부내륙 PM부	5명	5(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	서해선PM부	4명	4(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	건축설비PM부	4명	4(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	전기PM부	6명	6(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	계	38	37(97%)	100	100	100	100	100	100	100

○ 기타사항 : 충청본부 전 직원 적극 참여하여 민원 만족도 향상시키고자 매월 실시

## □ 청렴도 향상을 위한 자가 진단

- 부패지수의 부패직접경험 및 간접경험 여부
- 부패인식의 연고관계에 따른 업무처리 여부
- 부패위험지수의 투명성 및 책임성 여부

## ○ 충청본부 9월 청렴도 향상을 위한 자가진단 참여도 및 통계 현황

(참여인원 : 101명중 96명 설문응답, 참여도 95%)

소 속	인 원	참여도	처리 공개 성	처리 공정 성	처리 신뢰 성	권한 남용	편의 제공	전관 예우	본인 청렴 도	합계
총 계	101명	96(95%)	100	100	100	100	100	100	100	100
운행선안전관리T/F	2명	2(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
재산 지원 처 (42)	사업지원부	10명 (처장포함)	10(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	재산부	16명 (전문직포함)	12(75%)	100	100	100	100	100	100	100
	용지부	16명	16(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	계	42	38(90%)	100	100	100	100	100	100	100
시설 관리 처 (19)	시설안전부	11명 (처장포함)	11(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	전기안전부	8명	8(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	계	19	19(100%)	100	100	100	100	100	100	100
건설 기술 처 (38)	안전사업부	13명 (처장포함)	12(92%)	100	100	100	100	100	100	100
	장항선PM부	6명	6(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	중부내륙 PM부	5명	5(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	서해선PM부	4명	4(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	건축설비PM부	4명	4(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	전기PM부	6명	6(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	계	38	37(97%)	100	100	100	100	100	100	100

○ 기타사항 : 충청본부 전 직원 적극 참여하여 청렴도 향상에 기여하기 위해 매일 실시하고 있음

#### IV. 결론

##### ○ 민원만족도 향상을 위한 설문조사 결과

- 전화응대 친절도 및 업무처리, 민원처리기간 등에서 높은 점수

##### ○ 청렴도 향상을 위한 설문조사 결과

- 부패지수의 부패직접경험 및 간접경험 여부 높은 점수
- 부패인식의 연고관계에 따른 업무처리 여부 높은 점수
- 부패위험지수의 투명성 및 책임성, 본인 청렴도 여부 높은 점수
- \* 설문조사에서는 상위점수이지만 실지 조사에서 상위점수가 나올 수 있도록 전 직원의 지속적 노력 필요
- \* 매월 통합실행위 개최 시 전 직원 특별교육 실시  
(라니스 게시 된 월별 차원별 분석을 통해 교육)

#### V. 향후계획

##### ○ '15년 11월 제11차 민원만족 및 청렴도향상 자가진단 시행 예정

- 만족도 및 청렴도 설문조사는 필요에 따라 설문내용 변경

※ '15.11.16(월)~11.20(금) 설문조사 실시 예정

붙임 : 1. 자가진단 설문지(10월) 1부.

2. 자가진단 결과 각 1부. 끝.