

등록번호	재산지원처-5563
결재일자	2016.05.17.
공개구분	공개

★담당자	사업지원부장	재산지원처장	
		05/17	
인영숙	신두현	代신두현	
협조자			

2016년 1/4분기

민원만족도 및 청렴도 향상을 위한 자가진단 결과



충청본부 재산지원처

I. 목 적

- 충청본부 민원관리의 체계적 수행을 통해 민원인 중심의 맞춤형 서비스를 제공함으로써 민원 만족도 제고
- 반부패·청렴정책의 조직내 확산 및 청렴활동의 지속적인 추진을 통해 맑고 깨끗한 조직문화 구현과 부패유발요인 사전방지를 위한 자가진단

* 근거 : 재산지원처-3706[2016.4.1. 2016년도 반부패·윤리경영 추진계획 변경(안)]
재산지원처-3626[2016.3.31. 2016년도 민원만족도 제고계획]

II. 추진개요

□ 내용 : 2016년 1/4분기 민원만족도 및 청렴도 향상을 위한 자가진단

□ 대상 : 충청본부 전 직원

□ 주요내용

○ 민원만족도 향상을 위한 자가진단(15문항)

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

○ 청렴도 향상을 위한 자가진단(10문항)

- 부패지수의 부패직접경험 및 간접경험 여부
- 부패인식의 연고관계에 따른 업무처리 여부
- 부패위험지수의 투명성 및 책임성 여부
- 본인의 청렴도 수준 등

- 부패지수의 부패직접경험 및 간접경험 여부 매우 낮음
- 부패인식의 연고관계에 따른 업무처리 여부 매우 낮음
- 부패위험지수의 투명성 및 책임성, 본인 청렴도 매우 높음

IV. 향후계획

○ '16년 2/4분기 민원만족 및 청렴도향상 자가진단 시행 예정

붙임 : 1. 자가진단 설문지1부.
2. 자가진단 결과 각 1부. 끝.

● '16년 1/4분기 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전 직원 대상)

○ 본 설문은 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 가장 기초적인 상식을 질문한 것입니다.
본인이 평상시 고객에게 하였던 행동을 체크하시기 바랍니다.
바쁘시더라도 꼼꼼하게 읽어보시고 응답하시기 바랍니다. 감사합니다.

□ 민원인과 전화나 대면 시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇 회 울릴 때 발는가요?
① 통화신호음 1-3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상
2. 첫인사(인사말, 복서명, 성명 중) 여부?
① 인사말, 복서명, 성명 중 3가지 모두 ② 인사말, 복서명, 성명 중 2가지만
③ 인사말, 복서명, 성명 중 1가지만 ④ 어보세요 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우
3. 본인 소개 정확도는?
① 정확한 속도, 명량한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도로 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개에 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경 써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음
4. 설명의 중발성은?
① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하게 자세히 설명함
③ 문의내용만 단답형으로 설명함 ④ 일 직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴까요? 나 진척 영등한 답변)
5. 음성표현은?
① 부드럽고 친근한 느낌 ② 시부적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의 없음
④ 투명스럽고 짜증 섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함
6. 경청호응도는?
① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의 내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안 됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 속설 또는 버릇은 발언을 함

7. 청중환 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 직절히 사용하여 청중환 느낌임
② 경어와 요표제(했죠/했지요?)를 혼용한 일반대화체 사용
③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
⑤ 아예 반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 청중환 끝인사를 함 ② 일반적인 끝인사(감사합니다)로 종료
③ 일반적인 끝인사를 성의 없이 함 ④ 끝인사 없이 종료
⑤ 끝 인사 없이 끝말을 불쾌하게 하고 종료

9. 통화종료 속도?

- ① 고객의 말이 종료되고 끊었음을 확인한 후 끊음
② 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객과 동시에 끊음
③ 고객의 말이 종료되었음을 확인 후 고객보다 먼저 끊음
④ 자신의 말만 끝난 후 바로 끊음
⑤ 고객의 말이 종료되기 전 끊음

10. 전반적인 통화느낌?

- ① 전체적으로 매우 친절함 ② 전체적으로 친절함 ③ 보통수준임
④ 전체적으로 불친절함 ⑤ 매우 불친절하여 불쾌함

11. 업무 처리하는 데 본인은?

- ① 업무를 명확히 알고 있으며 업무절차에 대하여 친절하고 명확하게 설명을 해줌
② 업무는 서투르지만 친절하고 상냥하게 설명해줌
③ 무조건 친절하게만 대하고 설명을 서투름
④ 저중부터 내미, 옆 직원에게 답변을 부탁함
⑤ 설명을 필요 없고(상대편은 안중에도 없고) 자신의 일처리가 옳다고만 주장함

12. 민원처리 소요기간은?

- ① 3일 이내 ② 4일 ③ 5일 ④ 6일 ⑤ 7일 이상

13. 민원제기 시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대개로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 연 몇 번?

- ① 전혀 없음 ② 1-2번 ③ 3-4번 ④ 10번 이내 ⑤ 10번 이상

15. 본인의 소속 및 성향? 소속() , 직급() , 성명()

□ 16년 14분기 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전보나 대면 시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 공개되어 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
 ④ 다소 그런 편이다. ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 공정하게 하고 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
3. 부당한 업무처리나 또는 업무처리 결과를 신뢰할 수 없도록 하신 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
4. 자신의 권한이나 권위를 올바르게 사용하고 있다고 생각하십니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
5. 업무와 관련하여 금품이나 향응 혹은 각종 편의제공을 받으시거나 요구한 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
6. 편의제공을 받으셨다면 각종 편의를 모두 몇 번 정도 받으셨습니까?
 ① 1회 ② 2-3회 ③ 4-5회 ④ 6-7회 ⑤ 없음
7. 업무처리와 관련하여 지연·탈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
 ③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경향이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
 ① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 관도 등 숙박시설 ⑤ 없음
9. (금품/향응/편의제공의 경향이 있다면) 언제 받으셨습니까?
 ① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻다고 생각하십니까?
 ① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(), 직급(), 성명()