

## 11월 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 부응하기 위하여 우리본부 민원 만족도 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 : '15.11.16(월)~11.20(금)까지
- 참 여 자 : 충청본부 전 직원 102명중 101명 참여  
미 참석자 1명(휴직1)

#### □ 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

## □ 자가진단 설문지(민원만족도)

### ● 11월 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 끊는가요?  
 (1) 통화신호음 1-3회 (2) 통화신호음 4회 (3) 통화신호음 5회  
 (4) 통화신호음 6회 (5) 통화신호음 7회 이상
2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 등) 여부?  
 (1) 인사말 부서명, 성명 중 2가지라도 (2) 인사말 부서명, 성명 중 2가지만  
 (3) 인사말 부서명, 성명 중 1가지라도 (4) 인사말 성명 (5) 인사말 성명만  
 (6) 인사말 성명만
3. 본인 소개 정확도는?  
 (1) 직책만 소개, 정확한 인사, 정확한 소속으로 잘 알아들을 수 있음  
 (2) 직책만 소개로 모두 알아들을 수 있음  
 (3) 인사/소속의 일부를 알아들을 수 있음  
 (4) 인사/소속의 일부를 알아들을 수 없음  
 (5) 인사/소속의 일부를 알아들을 수 없음  
 (6) 인사/소속의 일부를 알아들을 수 없음
4. 본래의 음성선용?  
 (1) 목소리 높낮이 적절하게 조절함 (2) 목소리 높낮이 조절함  
 (3) 목소리 높낮이 조절함 (4) 목소리 높낮이 조절함  
 (5) 목소리 높낮이 조절함 (6) 목소리 높낮이 조절함  
 (7) 목소리 높낮이 조절함 (8) 목소리 높낮이 조절함  
 (9) 목소리 높낮이 조절함 (10) 목소리 높낮이 조절함
5. 유선통화?  
 (1) 유선전화로 전화를 받음 (2) 유선전화로 전화를 받음  
 (3) 유선전화로 전화를 받음 (4) 유선전화로 전화를 받음  
 (5) 유선전화로 전화를 받음 (6) 유선전화로 전화를 받음  
 (7) 유선전화로 전화를 받음 (8) 유선전화로 전화를 받음  
 (9) 유선전화로 전화를 받음 (10) 유선전화로 전화를 받음
6. 청취태도?  
 (1) 청취태도를 잘 지키고 있다 (2) 청취태도를 잘 지키고 있다  
 (3) 청취태도를 잘 지키고 있다 (4) 청취태도를 잘 지키고 있다  
 (5) 청취태도를 잘 지키고 있다 (6) 청취태도를 잘 지키고 있다  
 (7) 청취태도를 잘 지키고 있다 (8) 청취태도를 잘 지키고 있다  
 (9) 청취태도를 잘 지키고 있다 (10) 청취태도를 잘 지키고 있다

7. 청취한 후행하는?  
 (1) 청취한 후행하는 (2) 청취한 후행하는  
 (3) 청취한 후행하는 (4) 청취한 후행하는  
 (5) 청취한 후행하는 (6) 청취한 후행하는  
 (7) 청취한 후행하는 (8) 청취한 후행하는  
 (9) 청취한 후행하는 (10) 청취한 후행하는
8. 잘 알아듣는?  
 (1) 잘 알아듣는 (2) 잘 알아듣는  
 (3) 잘 알아듣는 (4) 잘 알아듣는  
 (5) 잘 알아듣는 (6) 잘 알아듣는  
 (7) 잘 알아듣는 (8) 잘 알아듣는  
 (9) 잘 알아듣는 (10) 잘 알아듣는
9. 통화종료 후행?  
 (1) 통화종료 후행 (2) 통화종료 후행  
 (3) 통화종료 후행 (4) 통화종료 후행  
 (5) 통화종료 후행 (6) 통화종료 후행  
 (7) 통화종료 후행 (8) 통화종료 후행  
 (9) 통화종료 후행 (10) 통화종료 후행
10. 전화적인 통화종료?  
 (1) 전화적인 통화종료 (2) 전화적인 통화종료  
 (3) 전화적인 통화종료 (4) 전화적인 통화종료  
 (5) 전화적인 통화종료 (6) 전화적인 통화종료  
 (7) 전화적인 통화종료 (8) 전화적인 통화종료  
 (9) 전화적인 통화종료 (10) 전화적인 통화종료
11. 업무 처리하는 데 본인?  
 (1) 업무 처리하는 데 본인 (2) 업무 처리하는 데 본인  
 (3) 업무 처리하는 데 본인 (4) 업무 처리하는 데 본인  
 (5) 업무 처리하는 데 본인 (6) 업무 처리하는 데 본인  
 (7) 업무 처리하는 데 본인 (8) 업무 처리하는 데 본인  
 (9) 업무 처리하는 데 본인 (10) 업무 처리하는 데 본인
12. 전화적인 통화종료?  
 (1) 전화적인 통화종료 (2) 전화적인 통화종료  
 (3) 전화적인 통화종료 (4) 전화적인 통화종료  
 (5) 전화적인 통화종료 (6) 전화적인 통화종료  
 (7) 전화적인 통화종료 (8) 전화적인 통화종료  
 (9) 전화적인 통화종료 (10) 전화적인 통화종료
13. 전화적인 통화종료?  
 (1) 전화적인 통화종료 (2) 전화적인 통화종료  
 (3) 전화적인 통화종료 (4) 전화적인 통화종료  
 (5) 전화적인 통화종료 (6) 전화적인 통화종료  
 (7) 전화적인 통화종료 (8) 전화적인 통화종료  
 (9) 전화적인 통화종료 (10) 전화적인 통화종료
14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 몇 번?  
 (1) 업무 중 민원을 대하였던 경우 몇 번 (2) 업무 중 민원을 대하였던 경우 몇 번  
 (3) 업무 중 민원을 대하였던 경우 몇 번 (4) 업무 중 민원을 대하였던 경우 몇 번  
 (5) 업무 중 민원을 대하였던 경우 몇 번 (6) 업무 중 민원을 대하였던 경우 몇 번  
 (7) 업무 중 민원을 대하였던 경우 몇 번 (8) 업무 중 민원을 대하였던 경우 몇 번  
 (9) 업무 중 민원을 대하였던 경우 몇 번 (10) 업무 중 민원을 대하였던 경우 몇 번
15. 본인과 소속 몇 명? ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )

## □ 자가진단 설문지(청렴향상)

### □ 11월 청렴도 향상을 위한 민원사 및 자진제 직원 전화나 대면 시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 절차는 잘 지켜져 있습니까?  
 (1) 전혀 그렇지 않다 (2) 별로 그렇지 않다 (3) 보통이다  
 (4) 다소 그런 편이다 (5) 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 절차를 정확하게 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 있도록 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 잘못이나 잘못 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 잘 받든 정도 받으셨습니까?  
 (1) 1회 (2) 2-3회 (3) 4-5회 (4) 6-7회 (5) 없음
7. 업무처리와 관련하여 자진제원-직원-직원에게 받은 적이 있습니까?  
 (1) 전혀 그렇지 않다 (2) 별로 그렇지 않다  
 (3) 보통이다 (4) 다소 그런 편이다 (5) 전적으로 그렇다
8. 편의제공과 관련하여 어떤 편의제공을 받으셨습니까?  
 (1) 편의제공 제공 (2) 편의제공 제공 (3) 편의제공 제공 (4) 편의제공 제공 (5) 없음
9. (업무처리/민원처리) 관련이 있다면? 언제 받으셨습니까?  
 (1) 업무처리/민원처리 관련 (2) 업무처리/민원처리 관련 (3) 업무처리/민원처리 관련 (4) 업무처리/민원처리 관련 (5) 없음
10. 본인의 청렴도 수준을 어떻게 생각하십니까?  
 (1) 매우 낮다 (2) 낮다 (3) 보통이다 (4) 높다 (5) 매우 높다
11. 본인과 소속 몇 명? ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )

### Ⅲ. 추진결과

#### □ 고객만족도 향상을 위한 자가 진단

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

#### ○ 충청본부 11월 민원만족도 자가진단 참여도 및 통계현황

(참여인원 : 101명중 100명 설문응답, 참여도 99%)

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	100(99%)	100	100	100	100	100	100	100	100
운행선안전관리T/F	2명	2(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
재산 지원 처 (43)	사업지원부 10명 (처장포함)	10(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	재산부 16명 (전문직포함)	16(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	용지부	17명	17(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	계	43	43(100%)	100	100	100	100	100	100	100
시설 관리 처 (20)	시설안전부 12명 (처장포함)	12(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	전기안전부	8명	8(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	계	20	20(100%)	100	100	100	100	100	100	100
건설 기술 처 (36)	안전사업부 13명 (처장포함)	12(92%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	장항선PM부	5명	5(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	5명	5(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	계	36	35(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 11월 청렴도 향상을 위한 자가진단 참여도 및 통계 현황

(참여인원 : 101명중 100명 설문응답, 참여도 99%)

소 속	인 원	참여도	처리 공개 성	처리 공정 성	처리 신뢰 성	권한 남용	편의 제공	전관 예우	본인 청 도	합계
총 계	101명	100(99%)	100	100	100	100	100	100	100	100
운행선안전관리T/F	2명	2(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
재 산 지 원 처 (42)	사업지원부	10명 (처장포함)	10(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	재산부	16명 (전문직포함)	16(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	용지부	17명	17(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	계	43	43(100%)	100	100	100	100	100	100	100
시 설 관 리 처 (20)	시설안전부	12명 (처장포함)	12(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	전기안전부	8명	8(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	계	20	20(100%)	100	100	100	100	100	100	100
건 설 기 술 처 (36)	안전사업부	13명 (처장포함)	12(92%)	100	100	100	100	100	100	100
	장항선PM부	5명	5(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	5명	5(100%)	100	100	100	100	100	100	100
	계	36	35(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 12월 제12차 민원만족 및 청렴도향상 자가진단 시행 예정

- 만족도 및 청렴도 설문조사는 필요에 따라 설문내용 변경
- \* '15.12.21(월)~12.24(목) 설문조사 실시 예정

붙임 : 1. 자가진단 설문지(11월) 1부.  
2. 자가진단 결과 각 1부. 끝.