

3월 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 : 2015. 3.23(월)~3.27(금)까지

□ 참 여 자 : 충청본부 전 직원109명중 107명 참여
미 참석자 2명(국토부 파견 및 병가)

□ 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 행동

요령 10문항 설문 시행

□ 자가진단 설문지(민원만족도)

붙임 1) 3월 민원만족도 및 청렴도 향상 자가진단(전직원 대상)

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

● 민원인과 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 민원고객의 전화수신 중 전화신호음이 몇회 울릴때 받는가요?
① 통화신호음 1~3회 ② 통화신호음 4회 ③ 통화신호음 5회
④ 통화신호음 6회 ⑤ 통화신호음 7회 이상
2. 첫인사(인사말, 부서명, 성명 중) 여부?
① 인사말, 부서명, 성명 중 3가지 모두 ② 인사말, 부서명, 성명 중 2가지만
③ 인사말, 부서명, 성명 중 1가지만 ④ 여부제외 등 ⑤ 응답을 고객보다 늦게 한 경우
3. 본인 소개 정확도는?
① 적절한 속도, 명랑한 어조, 분명한 발음으로 잘 알아들을 수 있음
② 적절한 속도도 모두 알아들을 수 있음
③ 인사/소개에 일부를 알아들을 수 없음
④ 신경써서 듣지 않으면 알아들을 수 없음
⑤ 거의 알아들을 수 없음
4. 설명의 충분성은?
① 명료, 정확, 명쾌하게 탁월히 설명함 ② 정확하고 자세히 설명함
③ 문의내용만 간단형으로 설명함 ④ 열직원에게 묻거나 부분적으로 틀린 답변을 함
⑤ 확실치 못한 응대(아마 그럴걸요? 나 전혀 엉뚱한 답변)
5. 음성품질은?
① 부드럽고 친근한 느낌 ② 사무적이고 딱딱한 느낌 ③ 형식적이고 성의없음
④ 통명스럽고 짜증섞인 느낌 ⑤ 고객을 무시함
6. 감정흐름도는?
① 문의 내용을 끝까지 듣고 동의 / 공감을 표현한 후 응대함
② 문의내용을 끝까지 듣고 응대함
③ 고객의 말을 끊거나 부정적인 멘트(안됩니다) 사용
④ 고객의 말을 자주 끊거나 듣지 않고 일방적으로 말함
⑤ 욕설 또는 비꼬는 발언을 함

7. 정중한 응대어는?

- ① 경어(니다/니까?)를 적절히 사용하여 정중한 느낌임
- ② 경어와 요조제(했죠/했어요?)를 혼용한 일반대화체 사용
- ③ 낮춤말/ 반말을 가끔 사용함
- ④ 낮춤말과 반말을 주로 사용함
- ⑤ 아예반말/ 낮춤말을 함

8. 끝 인사는?

- ① 추가 문의여부 확인 후 정중한 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 끊음을 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. 업무처리하는 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 짜증부터 내며, 열 직원에게 답변을 부탁함
- ⑤ 설명은 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. 민원제기시 본인의 대처 능력은?

- ① 탁월 ② 우수 ③ 보통 ④ 대체로 부진 ⑤ 적극 부진

14. 업무 중 민원을 대하였던 경우 년 몇번?

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

15. 본인의 소속 및 성함? 소속(), 직급(), 성명()

□ 자가진단 설문지(청렴향상)

● 3월 청렴도 향상을 위한 협력사 및 지자체 직원 전화나 대면시 업무와 관련 행동요령

1. 업무를 처리하는 기준이나 결치는 잘 공개되어 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
2. 업무를 처리하는 과정이나 결치를 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 향음 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·혈연·학연·전관예우를 하신 적이 있습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 별로 그렇지 않다
③ 보통이다 ④ 다소 그런 편이다 ⑤ 전적으로 그렇다
8. 편의제공의 경험이 있다면 어떤 편의제공을 받으셨습니까?
① 해외여행 제공 ② 골프장 이용 ③ 교통편의나 행사지원 ④ 콘도 등 숙박시설 ⑤ 없음
9. (금품/향음/편의제공의 경험이 있다면) 언제 받으셨습니까?
① 업무처리 전 ② 업무처리 중 ③ 업무처리 후, 명절이나 부서행사 때 ④ 수시로 ⑤ 없음
10. 본인의 청렴도 수준은 어떻게 생각하십니까?
① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다
11. 본인의 소속 및 성함? 소속(), 직급(), 성명()

Ⅲ. 추진결과

☐ 고객만족도 향상을 위한 자가 진단

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

□ 충청본부 3월 민원만족도 자가진단 참여도 및 통계현황
(참여인원 : 109명중 107명 설문응답, 참여도 98%)

소 속		인 원	참여도	수 통 화 음	첫 인 사	본 인 개	설 명 충 분 성	끝 인 사	업 무 처 리	민 원 처 리 기 간	합 계
총 계		109명	107(98%)	100	100	100	100	100	100	100	100
재 산 지 원 처 (42)	사업지원부	10명(처 장포함)	10(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	재산부	16명 (전문직포함)	16(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	용지부	16명	15(94%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	계	42	41(98%)	100	100	100	100	100	100	100	100
시 설 처 (18)	시설관리부	11명 (처장포함)	11(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	전기관리부	7명	7(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	계	17	17(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
건 설 기 술 처 (49)	안전사업부	9명 (처장포함)	9(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	호남고속PM부	5명	5(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	중부내륙 PM부	5명	4(80%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	서해선PM부	3명	3(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	궤도PM부	4명	4(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	건축/설비PM부	5명	5(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	전철전력PM부	8명	8(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	신호/통신PM부	10명	10(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	계	49	48(98%)	100	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 3월 청렴도 향상을 위한 자가진단 참여도 및 통계 현황
(참여인원 : 109명중 107명 설문응답, 참여도 98%)

소 속		인 원	참여도	처리 공개 성	처리 정 성	처리 신 성	권한 용	편의 공	전관 우	본인 청 도	합계
총 계		109명	107(98%)	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)	16(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	용지부	16명	15(94%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	계	42	41(98%)	100	100	100	100	100	100	100	100
시설 처 (18)	시설관리부	11명 (처장포함)	11(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	전기관리부	7명	7(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	계	17	17(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
건설 기술 처 (49)	안전사업부	9명 (처장포함)	9(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	호남고속PM부	5명	5(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	중부내륙 PM부	5명	4(80%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	서해선PM부	3명	3(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	궤도PM부	4명	4(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	건축/설비PM부	5명	5(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	전철전력PM부	8명	8(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	신호/통신PM부	10명	10(100%)	100	100	100	100	100	100	100	100
계		49	48(98%)	100	100	100	100	100	100	100	100

- 기타사항 : 충청본부 전 직원 적극 참여하여 청렴도 향상에 기여하기 위해 매월 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
 - * 현재 설문조사에서는 상위점수이지만 실지 조사에서 상위점수가 나올 수 있도록 전 직원의 지속적 노력 필요
 - * 매월 통합실행위 개최시 전 직원 특별교육 실시(라니스 게시 된 월별 차원별 분석을 통해 교육)

V. 향후계획

- '15년 04월 제4차 민원만족 및 청렴도향상 자가진단 시행 예정
 - 만족도 및 청렴도 설문조사는 필요에 따라 설문내용 변경
 - ※ '14.04.20(월)~04.27(월) 설문조사 실시 예정