

등록번호	재산지원처-7114
결재일자	2016.06.22.
공개구분	공개

★담당자	사업지원부장	재산지원처장	
인영숙	신두현	06/22 은찬윤	
협조자			

2016년 2/4분기

고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 자가진단 결과



충청본부 재산지원처

I. 목 적

- 충청본부 민원관리의 체계적 수행을 통해 민원인 중심의 맞춤형 서비스를 제공함으로써 고객 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 2/4분기 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 자가진단

□ 대상 : 충청본부 전 직원

□ 주요내용

○ 고객만족도 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

☞ 본부 자체 고객만족도 및 청렴도 향상을 위한 자가진단 결과는 100점이나 국권위 및 자체조사에서 상위점수가 나올 수 있도록 전직원의 지속적 노력 필요

IV. 향후계획

○ '16년 3/4분기 고객만족도 및 청렴도향상 자가진단 시행 예정

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