

## 2020. 행정서비스 현장 고객만족도 조사 결과 보고

### ◆ 총 평 ◆

2020년 행정서비스현장 고객만족도 조사결과에 대하여 분석한 결과,

- 설문에, 외부고객(주민) 538명, 내부고객(직원) 488명으로 총 1,026명 참여하였음
- 외부고객 67.0%(358명)가 행정서비스현장을 인지하고 있어 전년보다 1.7% 상승하였으나, 내부고객 인지도는 88.5%로 전년보다 1.0% 감소함. 외부고객 및 신규 직원에 대한 현장 홍보가 부족한 편이라 볼 수 있고, 현장 이행에 대한 만족도는 10점 만점 중 외부고객 8.65점, 내부고객 8.17점으로 전반적으로 양호하나 전년에 비해 소폭 감소함.
- 행정서비스현장에 대한 사전정보 접근 용이성 항목은 대체로 만족한다는 의견이 많았고, 불만족 비율이 약 6%로 전년(10%)에 비해 줄어들었음.
- 업무처리 정확도(94.4%) 및 담당자 친절도(93.5%), 업무의 기한내 처리 여부(94.5%), 편의시설 만족도(96.1%)에 대한 설문에 응답자 대부분이 만족한 것으로 나타남
- 불친절·불만족 의견을 제시한 경험이 있다고 응답한 255명 중 65.5%가 처리 결과에 만족하다고 답하였고, 15.3%가 보통으로 답하여 주민의 의견(불만)을 적극적으로 해결하려는 노력이 더욱 요구됨

## I

### 조사 개요

- 추진근거 : 관악구 행정서비스헌장 조례 제10조, 제11조
- 기 간 : 2020. 11. 2. ~ 12. 11.
- 대 상 : 행정서비스 헌장 운영 부서를 방문한 구민 및 직원
- 방 법 : 설문지를 통한 서면조사
- 표본추출 : 단순 무작위 추출
- 표본크기 : 1,026명 (외부고객 538명, 내부고객 488명)
- 조 사 자 : 각 현장 운영부서(동)장
- 조사내용
  - 응답자 일반현황(성별, 연령, 거주지)
  - 행정서비스헌장 인지도
  - 공통이행기준 만족도(사전정보 접근 용이성, 담당자 접근성, 편의시설 만족도, 친절도, 업무처리 정확도, 신속한 회신, 의견제시에 대한 만족도)
  - 개별이행기준 만족도(해당 서비스 이용여부 및 만족도)
  - 전반적인 만족도, 기타의견

## II

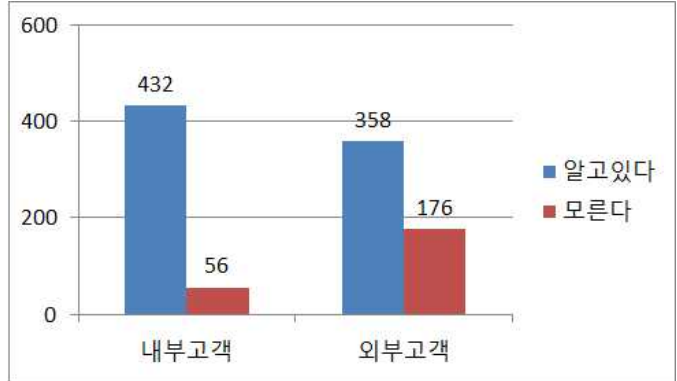
### 조사 결과

#### ■ 외부고객 설문참여자 일반 현황

구분	성 별		연령대별					거주지별	
	남성	여성	20대	30대	40대	50대	60대	봉천·남현	신림
인원	224	314	94	137	134	150	19	279	254
비율	41.6%	58.4%	17.6%	25.7%	25.1%	28.1%	3.6%	52.3%	47.7%

## ■ 행정서비스현장 인지도

내부고객 88.5%(432명), 외부고객 67.0%(358명)가 행정서비스현장을 인지하고 있어, 외부고객에 대한 현장 홍보는 부족한 편임



## ■ 공통이행기준 만족도

### ○ 사전정보 접근의 용이성

- 고객이 구 홈페이지, 홍보물 등을 통해 행정서비스 현장에 대한 사전정보를 얼마나 쉽게 얻을 수 있는지에 대한 설문 결과

구 분	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
인원(명)	14	19	91	215	197
비율(%)	2.6	3.5	17.0	40.1	36.8

- 대체로 만족한다는 의견이 많았으나, 약 6%가 불만족하다고 답하였고, 가치중립적인 '보통'이 17%인 것을 감안하여 정보 제공에 노력이 필요함.

### ○ 해당부서 · 직원 접근성

- 고객이 해당부서 및 담당직원을 얼마나 쉽고 빠르게 찾을 수 있는지에 대한 항목으로 설문결과

구 분	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
인원(명)	14	6	54	215	247
비율(%)	2.6	1.1	10.1	40.1	46.1

- 응답자의 86.2%가 만족한다고 응답하여 외부고객이 부서를 방문할 때 대체로 쉽게 해당부서와 담당자를 찾는 것으로 판단됨.

### ○ 편의시설의 만족도

구 분	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
인원(명)	14	7	48	222	243
비율(%)	2.6	1.3	9.0	41.6	45.5

- 응답자의 3.9%가 불만족하다는 의견으로 응답하여 편의시설에 대한 만족도는 비교적 만족하는 것으로 보임.

### ○ 업무처리의 친절도 및 정확도

구 분		매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
친절도	인원(명)	3	6	33	65	31
	비율(%)	2.2	4.3	23.9	47.1	22.5
정확도	인원(명)	15	7	52	149	170
	비율(%)	3.8	1.8	13.2	37.9	43.3

- 불만족 비율이 친절도, 정확도 각 6.5%, 5.6%로 대다수의 응답자는 담당직원의 업무처리에 만족하는 것으로 보이나, 가치중립적 응답(친절도 23.9%, 정확도 13.2%) 비율이 비교적 높아 개선 노력이 요구됨.

### ○ 업무의 기한 내 처리에 대한 만족도

구 분	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
인원(명)	3	8	38	78	76
비율(%)	1.5	3.9	18.7	38.4	37.4

- 보통 이상 비율이 94.5%로 대부분의 담당자가 업무를 기한 내 처리하는 것으로 보이나 만족 이상 비율이 전년보다 하락함 (86.8% ⇒ 75.8%)

### ○ 업무서비스에 대한 의견(불만)제시 만족도

- 고객이 행정서비스에 대한 의견(불만) 제시를 하였을 경우 처리결과에 대한 만족도는 아래와 같음.

구 분	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
인원(명)	16	33	39	82	85
비율(%)	6.3	12.9	15.3	32.2	33.3

- 의견을 제시한 경우가 있다는 응답자는 전체의 47.4%(255명)였으며, 그 처리 결과에 대해 65.5%가 만족하였음.
- 불만족으로 응답한 고객(19.2%)이 만족 이상으로 느낄 수 있도록 담당자가 적극적으로 고객의 불만을 해소하려는 노력이 요구됨.

## ■ 개별이행기준 만족도

### ○ 일자리벤처 행정서비스 현장

구직상담 및 구직정보 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(6)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	2	4	4
취업박람회 경험여부 및 만족도					
이 용(4)					미경험
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	3	1	6
반려동물 관련 의식개선 교육, 민원해결 등 경험여부 및 만족도					
이 용(2)					미경험
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	-	2	8
처리기간이 7일 이상인 민원서비스의 경우 매 7일마다 처리진행 상황 안내 여부 및 만족도					
이 용(6)					미경험
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	4	2	3

### ○ 지역상권활성화 행정서비스 현장

중소 상공인 경영활동 지원 서비스 경험여부 및 만족도					
이 용(3)					미경험
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	-	3	7
민원서비스(담배도소매업, 방문판매업, 통신판매업 신고 등) 경험여부 및 만족도					
이 용(4)					미경험
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	1	-	3	6
처리기간이 7일 이상인 민원서비스의 경우 매 7일마다 처리진행 상황 안내 여부 및 만족도					
이 용(6)					미경험
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
1	-	2	-	3	3

○ **세무** 행정서비스 현장

지방세 납세증명서 발급 등 신속한 세무민원서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(24)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
1	-	2	9	12	4
지방세 인터넷 납부 시스템 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(22)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
1	-	-	13	8	8
공정한 세무조사서비스 경험여부 및 만족도					
이 용(6)					미경험
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
1	-	1	2	2	24

○ **청소** 행정서비스 현장

쓰레기 수거서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(10)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	2	7	1	0
재활용품 및 대형생활폐기물 수거 서비스 이용 여부 및 만족도					
이 용(10)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	3	6	1	0

○ **민원** 행정서비스 현장

주민등록 등·초본, 가족관계증명서, 유기한 민원 접수 등의 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(9)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	1	3	5	1
관악구에 설치되어 있는 무인민원발급기 이용여부 및 만족도					
이 용(6)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	1	5	4
매주 목요일 20시까지 연장운영 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(1)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	-	1	9

○ 복지 행정서비스 현장

장애인 복지서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(22)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	2	8	6	6	38
영유아 복지서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(20)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	3	9	6	2	40
노인복지서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(28)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	2	6	6	14	32
청소년복지서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(27)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
1	2	8	4	12	33

○ 문화관광체육 행정서비스 현장

문화유통업, 체육시설업 등의 신고·등록 업무 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(10)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	4	6	10
홈페이지를 통한 구비서류 및 문화행사 등 안내사항 이용여부 및 만족도					
이 용(20)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	10	10	0
도서관 접근성 향상을 위한 도서관 통합 네트워크 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(15)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	8	7	5

○ 주택 행정서비스 현장

재개발, 재건축 단계별 추진현황 안내 클린업시스템 이용여부 및 만족도					
이 용(0)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	-	-	10
위법건축물 축조 신고 시 24시간 내 현장을 확인하는 행정서비스 경험여부 및 만족도					
이 용(0)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	-	-	10

○ 도시관리 행정서비스 현장

토지형질변경행위 허가 신청, 토지형질변경행위 준공 검사원, 행위허가 신청 등의 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(1)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	1	-	-	-	9
현장방문 시 방문일자과 목적을 사전에 안내하고 담당자가 방문하는 서비스의 이용여부 및 만족도					
이 용(5)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	1	-	2	2	5

○ 녹색환경 행정서비스 현장

자동차 배출가스 무료점검 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(2)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	-	2	8
정화조 청소 도래기간 1개월 전 청소안내서비스 경험여부 및 만족도					
이 용(3)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	-	3	7

○ 건축 행정서비스 현장

건물 완공 후 사용승인서 발송 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(8)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	2	6	2
확인과 협의로 처리기한이 늦어질 경우 8시간 이내에 진행상황 및 처리예정기한 안내 여부 및 만족도					
이 용(10)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	5	5	0
자체확인이 가능한 공부 담당자가 직접 확인 여부 및 만족도					
이 용(10)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	2	8	0



○ **공원녹지 행정서비스 현장**

도시공원·녹지 점용허가 신청, 야생생물 수·출입 허가신청, 개발제한구역내 행위허가 신청 등 공원녹지 민원서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(0)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	-	-	10
공원 내 각종 놀이시설 및 편의시설물 연 2회 정기점검 및 화장실 순찰 1일 4회 이상 실시 등 공원관리 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(2)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	2	-	-	8

○ **지적 행정서비스 현장**

지적증명 발급 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(9)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	2	7	1
부동산 중개관련 업무 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(2)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	-	2	8

○ **건설관리 행정서비스 현장**

도로(하천)점용료 등 부과·징수 서비스, 가로정비 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(7)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
1	-	1	3	2	3
7일전에 고지서가 전달되는 도로(하천)점용료 등 부과·징수 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(5)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
1	-	2	1	1	5
옥외광고물, 사업 등의 허가(신고) 업무 이용여부 및 만족도					
이 용(6)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
1	-	1	3	1	4

○ 도로관리 행정서비스 현장

공사정보 안내표지판 설치서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(9)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	5	3	1	1
보안등 신설 요청 시 3일 이내 현장조사 실시 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(6)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	4	2	4
관내 취약지역에 염화칼슘 등 제설함 설치 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(10)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	5	3	2	0

○ 치수 행정서비스 현장

하수행정서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(8)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	7	1	2

○ 교통 행정서비스 현장

자동차 정기검사 경과기간 안내 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(10)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	1	9	-	20
자동차 정비 분쟁 신고센터 이용여부 및 만족도					
이 용(1)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	-	1	-	29
24시간 교통불편 신고센터 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(16)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
-	-	4	11	1	14

○ 청년정책 행정서비스 현장

청년층을 위한 문화프로그램, 자립교육 등 서비스 경험여부 및 만족도					
이 용(10)					미경험
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	-	9	1	0
청년일자리 연계, 취업지원 등 고용지원 서비스 경험여부 및 만족도					
이 용(8)					미경험
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	1	3	4	2

○ 보건소 행정서비스 현장

신속하고 정확한 공중 및 식품위생에 관련된 민원업무 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(49)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
3	1	11	18	16	1
치매안심센터 또는 정신건강복지센터 이용여부 및 만족도					
이 용(16)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
-	-	9	5	2	34

○ 주민센터 행정서비스 현장

주민등록 등·초본, 가족관계증명서, 인감증명, 전입신고 등 일반민원서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(196)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
10	3	21	65	97	11
평일 근무시간에 주민등록사무를 볼 수 없는 고객을 위하여 별도 지정된 날 근무시간 이후에 주민등록 민원사무를 보는 주민등록 예약처리 서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(59)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
1	4	11	18	25	149
다른 지역의 민원을 신청하여 처리하는 어디서나 민원서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(90)					미이용
매우 불만족	불 만 족	보 통	만 족	매우 만족	
5	7	9	30	39	119

대형 폐기물을 수거하는 청소 민원서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(152)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
6	7	12	58	69	57
국민기초생활보장수급권자 증명서, 장애인 등록신청, 기초노령연금, 한부모가정증명서 등 복지민원서비스 이용여부 및 만족도					
이 용(72)					미이용
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
1	3	13	22	33	137

### ■ 행정서비스현장 종합 만족도

외부고객 만족도는 8.65점, 내부고객 만족도는 8.17점으로 대체적으로 만족하고 있으나, 서비스현장 이행에 대한 지속적 홍보와 개선 노력이 필요함

