



## 새빛민원실 이용자 만족도와 시사점

정재진 수원시정연구원 데이터분석센터장  
cjj1382@suwon.re.kr

신예지 수원시정연구원  
위촉연구원

### 요약

#### 새빛민원실 종합 만족도 94.9점

- 민원품질 94.5점, 전반적 만족도 94.9점, 성과 92.8점
  - (베테랑 민원) 민원품질 96.2점, 전반적 만족도 97.7점, 성과 96.5점
  - (바로민원) 민원품질 93.7점, 전반적 만족도 93.5점, 성과 91.0점

#### 시민들은 현재 시행 중인 새빛민원실의 안정적 운영 희망

- 쾌적한 민원실 지속 유지, 발전된 민원대응 체계 마련, 누구나 쉽게 접근하여 민원을 처리할 수 있는 효율적 공간 마련, 시민 눈높이에 맞는 민원행정 실현 기대

### 시사점

#### 새빛민원실의 성공적 운영 방안

- 베테랑 공무원 제도의 안정적 정착과 실효성 제고
  - 베테랑 공무원의 전문성 확보를 위한 교육 실시, 선발 기준 마련
  - 역할과 기능에 적절한 직위와 평공민원 대응 시 '조정우선권' 부여
- 새빛민원실 환경 및 공간 효율화
  - 민원인의 개인정보 보호를 위한 미팅룸 추가 설치
  - 악성 민원인 분리 공간 마련
- 처리절차 고도화
  - 민원행정 전산화를 통한 효율성과 신속성 제고
  - 민원행정 고도화를 위한 '민원 백서' 발간 및 민원 분야별 응대 매뉴얼 개발

## 1 새빛민원실 설치 및 운영 현황

### □ 설치 배경

- 복잡·다양화되는 민원의 증가, 부서 간 업무 떠넘기기식 '핑퐁행정' 발생, 민원 처리 공간 부족
  - 전문성 있는 응대로 신속한 민원 대응체계를 구축하고, 쾌적한 공간 마련으로 민원 품질과 시민 만족 제고 필요
- 수원시는 '시민소통', '혁신행정'을 위해 2023년 4월 10일부터 '새빛민원실' 운영 시작

### □ 새빛민원실 운영 현황

- 베테랑 공무원<sup>1)</sup> 제도와 바로민원
  - (베테랑 공무원 제도) 다수인 관련 민원, 복합민원 등을 대상으로 베테랑 공무원이 직접 민원인을 응대, 부서 간 핑퐁민원 해소와 사업부서-민원인 간 중재 등 소통 지원과 같은 원스톱서비스 지원
  - (바로민원) 시 소관 법정 민원 중 즉각 해결이 어렵고 발생 빈도가 큰 사무 대상, 안내 직원이 담당 공무원을 호출하여 담당부서에서 직접 민원 응대

## 2 조사 설계 및 방법

### □ 조사모형: PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)<sup>2)</sup> 활용

- 새빛민원실 사례에 적합하도록 민원 만족도를 품질, 전반적 만족도, 성과 등 다차원 요인으로 구성

민원품질	민원신청품질	방문 시 담당자와 면담이 쉽게 이루어졌는지, 민원 신청 절차에 대해 안내해주었는지	
	민원처리	환경품질	공간이 쾌적했는지, 편의시설(화장실, 상담 테이블 등) 이용이 편리했는지
		인적품질	민원 담당자가 친절했는지, 민원처리에 필요한 지식을 충분히 갖추고 있는지
		과정품질	민원처리가 신속히 이루어졌는지, 담당자가 민원처리과정에 대해 자세히 알려주었는지
		결과품질	요청한 민원이 정확히 처리되었는지, 민원처리결과의 근거나 이유가 적정했는지
전반적 만족도	절대적 만족	새빛민원실 민원서비스에 전반적으로 만족하는지	
	상대적 만족	방문 시간, 비용, 노력 등을 고려했을 때 기대했던 것보다 만족스러웠는지	
	재이용 의사	나중에 민원이 생긴다면 새빛민원실을 재방문할 의향이 있는지	
민원행정 처리에 따른 성과	신뢰	새빛민원실 이용 후 수원시의 사업, 정책 등을 더 신뢰하게 되었는지	
	지지	새빛민원실 이용 후 수원시의 사업, 정책 등을 더 지지하게 되었는지	
	구전 긍정도	주변에 민원사항이 있는 사람이 있을 때 새빛민원실을 추천할 의향이 있는지	
	참여의향	수원시에서 실시하는 행사에 협력하거나 참여할 의향이 있는지	

### □ 조사 방법: 대면 및 온라인 조사 병행

- (설문대상) 새빛민원실 방문 및 민원서비스 이용 경험이 있는 민원인
- (설문기간) 2023. 10. 26. ~ 2023. 11. 03.
- (응답자) 210명
  - 베테랑 공무원 응대 민원 이용자 67명(31.9%), 바로민원 이용자 143명(68.1%)

1) 20년 이상 경력의 전문성을 갖춘 민원 분야별(행정, 건축, 토목, 사회복지, 환경 직렬) 팀장 8인으로 구성

2) PCSI는 공공 분야의 특수성을 반영·개발하여 공공기관 만족도 조사 등에서 활용하는 표준화된 공공 부문 고객만족도 측정 모형으로, 기본 모형을 근거로 조사 대상의 특성에 맞게 설문을 구축·실행함

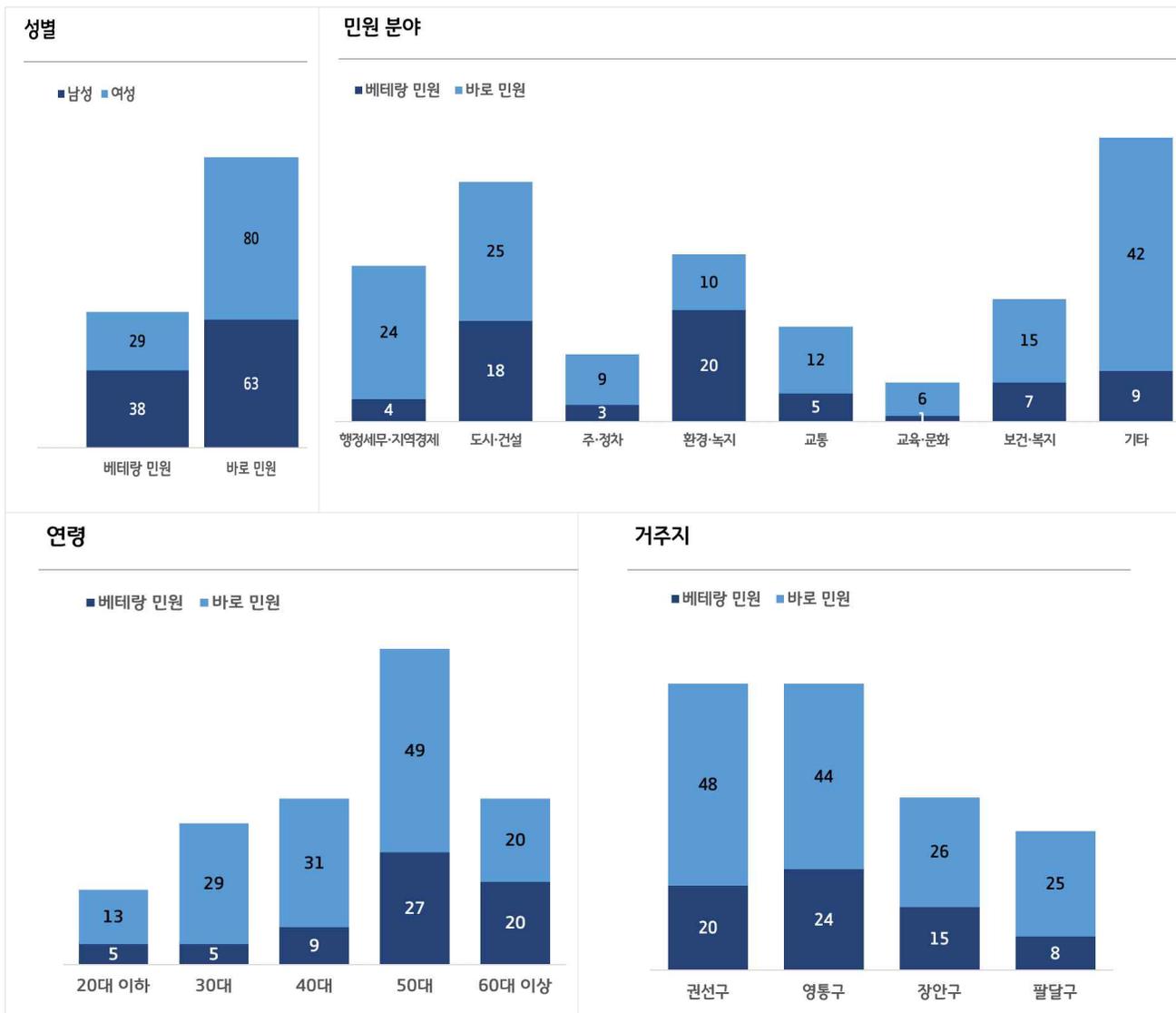
3

### 새빛민원실 이용자 만족도 조사 결과

#### □ 새빛민원실, 누가, 어떤 목적으로 찾는가?

- (베테랑 민원) 영통구에 거주하는 50대 남성이 환경·녹지 분야의 민원 해소를 위해 찾는 경우가 가장 많음
- (바로민원) 권선구에 거주하는 50대 여성이 도시·건설 분야의 민원 해소를 위해 찾는 경우가 가장 많음
  - (이용자특성) 전체 응답자 210명 중 바로민원 이용자가 베테랑 민원 이용자보다 많고, 성별은 여성이 남성보다 많음
  - (연령 및 거주지) 50대가 가장 많고, 영통구와 권선구에 거주하는 민원인이 가장 많음
    - 연령의 경우 베테랑 민원은 50대-60대 이상-40대 順으로 많고, 바로민원은 50대-40대-30대 順으로 나타남
    - 거주지 기준 베테랑 민원은 영통구(35.8%), 바로민원은 권선구(33.6%)에 거주하는 민원인이 가장 많음
  - (민원 분야) 도시·건설 분야, 환경·녹지 분야 민원이 가장 많고, 교육·문화 분야가 가장 적게 나타남

<응답자 분포>



## □ 새빛민원실을 이용한 시민은 얼마나 만족하는가?

### ○ PCSI 전 영역에서 만족도 평균 94점

- 일반적인 민원 분야 만족도 조사결과<sup>3)</sup>와 비교해 높은 수준이라는 점에서 고무적임

### ○ (민원품질) 평균 94.5점, (최고) 민원처리환경품질 95.9점, 민원처리과정품질의 중요성이 가장 큼

- 민원 공간의 쾌적성·편리성 등 민원처리환경품질에 대해 시민들은 매우 만족함
- 전반적 만족도에 큰 영향을 미치는 품질요인은 민원처리의 신속성과 과정에 대한 자세한 설명
- 민원처리결과품질의 만족도가 상대적으로 낮은 이유는 민원인의 의사대로 모든 민원이 처리되지 않기 때문. 민원이 민원인 요청대로 해결되기는 현실적으로 불가능. 다만, 민원처리 결과 도출의 법적·제도적 근거 제시 및 충분한 설명 필요

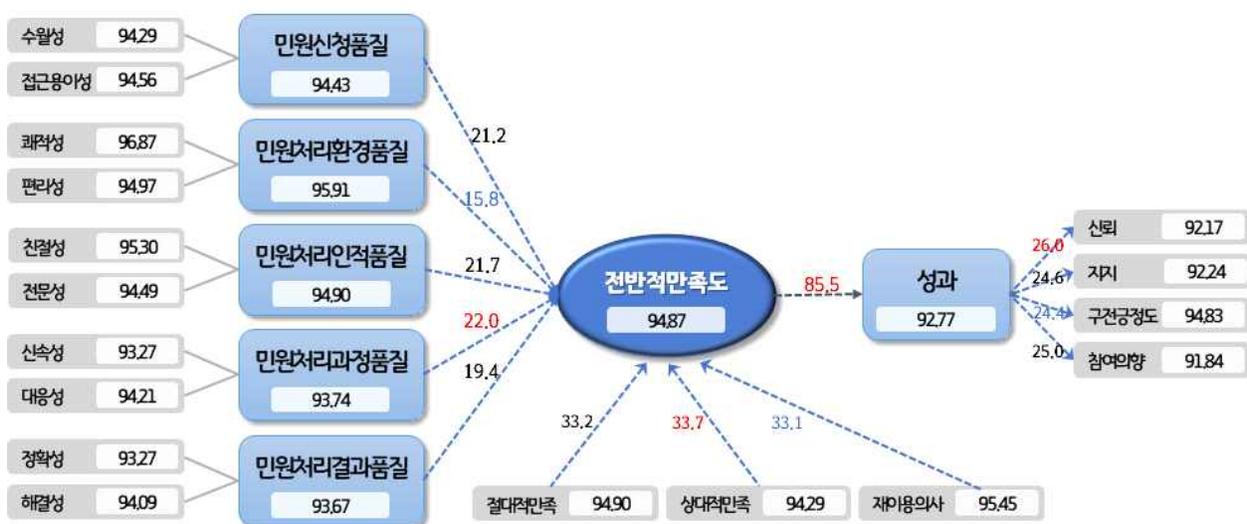
### ○ (전반적 만족도) 평균 94.9점, (최고) 재이용 의사 95.5점, 상대적 만족도의 중요성이 가장 큼

- 향후 민원이 발생하게 되면 새빛민원실을 재방문할 의사가 있다는 데에 대한 동의 수준이 가장 높음
- 전반적 만족도에 큰 영향을 미치는 요인은 새빛민원실을 이용하면서 인지한 민원인의 절대적 만족 수준
- 상대적 만족은 민원인의 주관적 견해와 민원처리 결과 등에 의존하며, 상황에 따라 크게 변화될 수 있다는 맥락에서 시민의 기대를 충족시킬 수 있는 민원행정의 안정적 발전이 지속될 필요

### ○ (성과) 평균 92.8점, (최고) 구전 긍정도 94.8점, 민원인의 시정 신뢰를 향상시키는 데에 가장 크게 기여

- 주변에 민원사항이 있는 사람이 있을 때 새빛민원실 이용을 추천할 의향이 있다는 데에 대한 동의 수준이 가장 높음
- 전반적 만족 수준은 85.5%가 성과로 전환되고, 성과는 시정에 대한 신뢰 형성에 가장 큰 영향을 미침
- 전반적으로 새빛민원실 운영의 성과가 긍정적으로 나타나고 있음. 특히 시정에 참여할 의사가 높아지고 있다는 점은 새빛민원실을 통해 참여 민주주의가 수원에서 구체화되고 있다는 것을 의미

<새빛민원실 이용자 만족도 조사 결과<sup>4)</sup>>

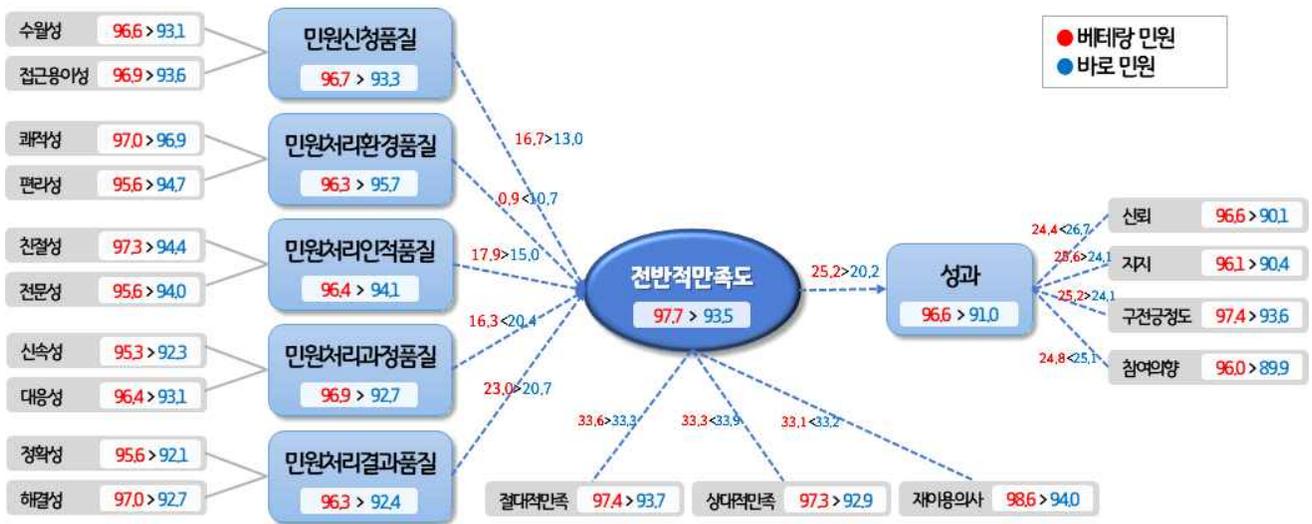


3) 안양시 법정 민원 만족도(2021) 75.3점, 광주시 법정 민원 만족도(2021) 85.3점, 금천구 통합 민원실 방문고객 만족도(2021) 81.9점  
4) 그림 중 파란색 점선 위에 표시된 수치는 PCSI 모형을 구성하는 각 항목 간 영향을 미치는 수준이며, 이하 동일

□ 베테랑 민원과 바로민원에 대한 만족도는 어느 수준인가?

- (민원품질) 베테랑 민원 96.2점, 바로민원 93.7점
- (전반적 만족도) 베테랑 민원 97.7점, 바로민원 93.5점
- (성과) 베테랑 민원 96.5점, 바로민원 91.0점
- 베테랑 민원 경험자의 만족 수준이 바로민원 경험자보다 전 항목에서 높음
  - 베테랑 민원의 만족도가 바로민원보다 높은 이유는 베테랑 민원의 해결과정이 바로민원과 차별성을 갖기 때문
    - 베테랑 민원은 복합적인 성격의 민원을 갖고 있는 민원인과 지속적인 대화, 공유 등의 과정을 거치게 되는데 이 과정에서 민원인의 입장을 보다 잘 파악할 수 있고, 이러한 감정적인 특성을 민원인도 함께 느끼기 때문임
  - PCSI 모든 요소에서 베테랑 민원 서비스를 이용한 민원인의 만족도가 바로민원에 비해 높게 나타난 점에서 베테랑 공무원 제도의 실효성이 인정된다 할 수 있음

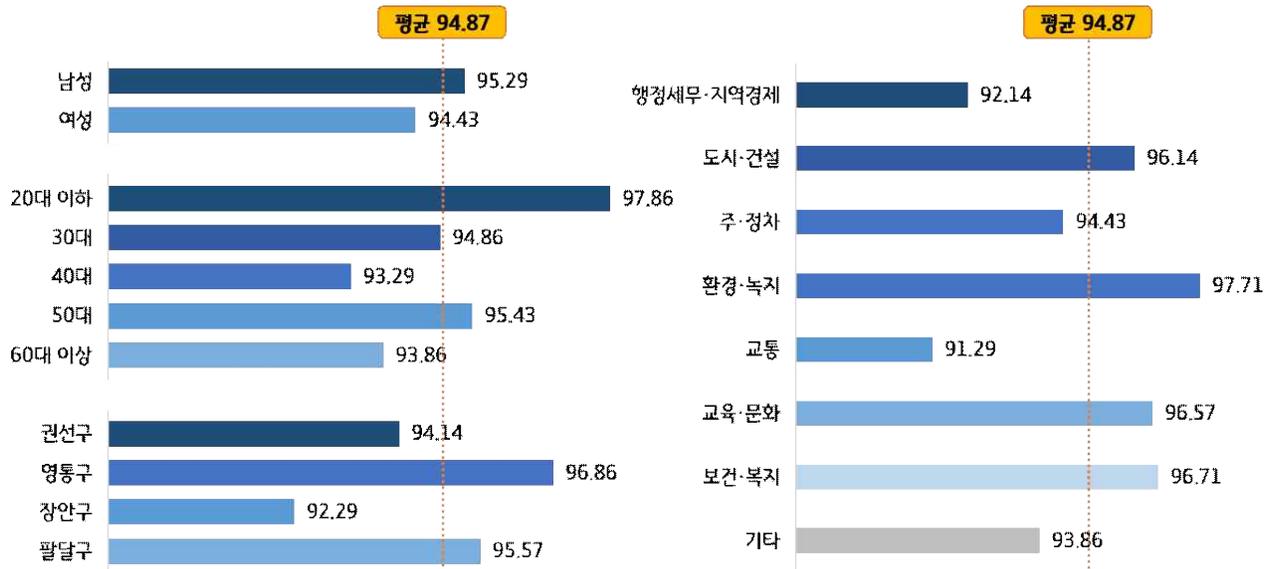
<민원 유형별 새빛민원실 이용자 만족도 분석 결과>



□ 새빛민원실 이용자 중 高<sup>(고)</sup>만족자와 低<sup>(저)</sup>만족자의 특징은?

- 새빛민원실 이용자 중 高만족자와 低만족자 특징
  - (高만족자) 성별: 남성, 연령: 20대, 지역: 영통구, 민원분야: 환경·녹지 분야
  - (低만족자) 성별: 여성, 연령: 40대, 지역: 장안구, 민원분야: 교통 분야

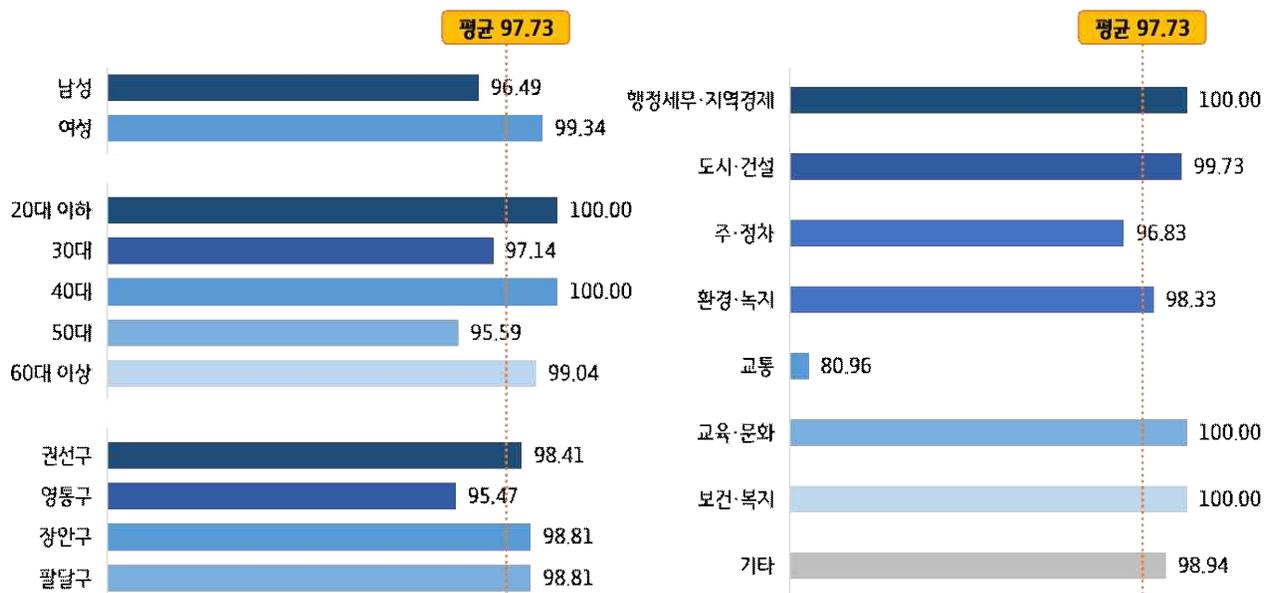
<응답자 특성별 새빛민원실 이용에 대한 만족도 수준>



○ 베테랑 민원 이용자 중 고만족자와 저만족자 특징

- (고만족자) 성별: 여성, 연령: 40대와 20대, 지역: 팔달구와 장안구, 민원분야: 행정세무·지역경제, 교육·문화, 보건·복지 분야
- (저만족자) 성별: 남성, 연령: 50대, 지역: 영통구, 민원분야: 교통 분야

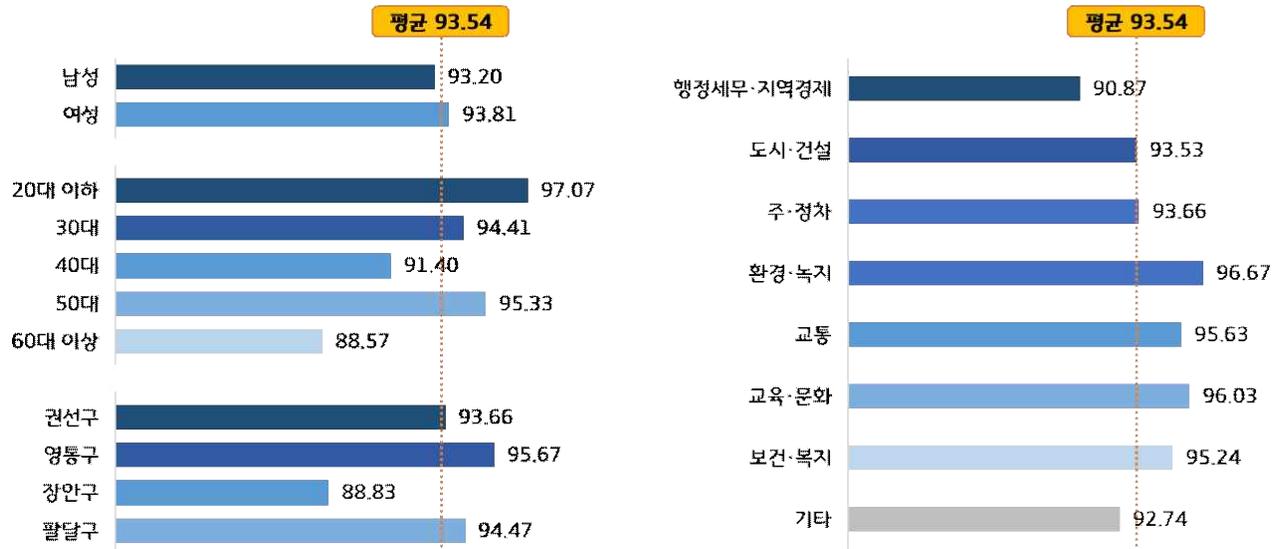
<응답자 특성별 베테랑 민원 만족도 수준>



○ 바로민원 이용자 중 高만족자와 低만족자 특징

- (高만족자) 성별: 여성, 연령: 20대, 지역: 영통구, 민원분야: 환경·녹지 분야
- (低만족자) 성별: 남성, 연령: 60대, 지역: 장안구, 민원분야: 행정세무·지역경제 분야

<응답자 특성별 바로민원 만족도 수준>



## 4 새빛민원실에 대한 시민들의 기대와 시사점

□ 수원시민은 어떠한 모습의 새빛민원실을 기대하는가?

○ 바람직한 미래상에 대하여

- 쾌적한 민원실 환경 지속, 미팅룸 확대, 업무 분야별로 구분하여 룸 구성
- 복잡한 민원의 쉽고 빠른 처리, 베테랑 공무원 제도 확대, 자세한 안내와 편향되지 않은 응대
- 시민의 고충을 함께하는 민원실, 접근성 강화

○ 새빛민원실의 발전을 위해 필요한 부분은?

- 베테랑 공무원 제도의 안정적 성장
  - 베테랑 공무원과의 상담이 더 빠르고 쉽게 이루어질 수 있도록 베테랑 공무원 제도 확대
  - 베테랑 공무원도 변화되는 법령·제도 등을 정확히 파악하지 못하는 부분이 있어 전문성을 확보하기 위한 교육 필요
- 쾌적한 민원실 환경 지속 유지
  - 새빛민원실의 기능을 구청으로 확대하는 등 접근성 확대
  - 사생활 보호를 위한 분리된 미팅룸 등 공간 확대
  - 약성민원인 격리를 위한 별도의 장소 마련이나 공무원 보호 조치 마련

- 시민의 눈높이에 맞는 민원행정 실현

- 민원 접수 후 진행 과정과 소요 시간에 대한 공유를 통해 신뢰성 있는 민원 시스템의 도입
- 더욱 신속한 민원 처리, 민원인에 대한 맞춤형 정보 제공

## □ 새빛민원실 운영된 지 1년이 지나지 않은 시점, 시민이 기대하는 모습으로의 진화 필요

### ○ 베테랑 공무원 제도의 안정적 발전 유도

- 베테랑 공무원의 전문성 확보를 위한 교육 실시, 선발 기준 마련
- 역할과 기능에 적절한 직위와 민원 핑퐁 시 '조정우선권' 등 권한부여

### ○ 새빛민원실 환경 및 공간 효율화

- 민원인의 개인정보 보호를 위한 미팅룸 추가 설치
- 악성 민원인 분리 공간 마련 등

### ○ 처리절차 고도화

- 민원행정서비스의 전산화를 통한 효율성과 신속성 제고
- 민원행정 고도화를 위한 '민원 백서' 발간 및 민원 분야별 응대 매뉴얼 개발

## ■ 참고문헌

정재진. 2022. 혁신 통합민원실 운영 만족도 및 인식 연구. 수원시정연구원.

정재진, 신예지. 2023. 새빛민원실 이용자 만족도 조사·분석. 수원시정연구원.

※ 본 간행물은 집필자의 개인견으로 수원시정연구원의 공식적인 견해와 다를 수 있습니다.