

새빛민원실 이용자 만족도 조사·분석

Survey and Analysis of Customer Satisfaction in Saebit Civil Service Center

정재진 · 신예지

CONTENTS

연구요약

01 서론	01
제1절 연구배경 및 목적	
제2절 연구 범위와 방법	
02 민원의 의의 및 선행연구 검토	05
제1절 민원의 의의	
제2절 선행연구 검토	
03 새빛민원실 운영 현황과 조사 설계	13
제1절 새빛민원실 운영 현황	
제2절 조사 설계	
04 만족도 조사 결과 및 발전방안	23
제1절 만족도 조사 결과	
제2절 개방형 설문 분석 및 심층 인터뷰 결과	
제3절 새빛민원실 발전방안	
05 결론 및 정책제언	59
참고문헌	67
부록	71

연구요약

연구목적

- 민선8기 수원시는 “시민과의 소통, 혁신행정 도시” 구현을 위한 수단으로 2023년 4월 10일 새빛민원실을 설치·운영함
 - 새빛민원실은 전문성이 요구되는 복합민원의 증가, 민원 증가에 따른 신속 대응 필요성과 민원 대기 시간에 휴식과 소통이 가능한 공간 개선 필요성 등에 따라 민원행정의 혁신을 위해 도입됨
- 이 연구는 민선8기 새롭게 조성한 새빛민원실 이용에 대한 만족도 조사를 실시하여 현 수준을 진단하고 민원행정의 발전방안을 도출하는 데에 목적을 둠
 - ① 새빛민원실 이용자 대상 민원 만족도 조사 분석
 - ② 베테랑민원과 바로민원 간 만족도 비교 분석
 - ③ 새빛민원실 조성(23년 4월 10일) 이전 민원서비스 경험 유무에 따른 만족도 비교 분석
 - ④ 새빛민원실 기대대비 만족도 수준 분석
 - ⑤ 바람직한 새빛민원실 이미지와 발전방안 도출 및 중장기 발전방안의 정책 제언을 마련하는 데에 목적을 둠

주요 내용 및 결과

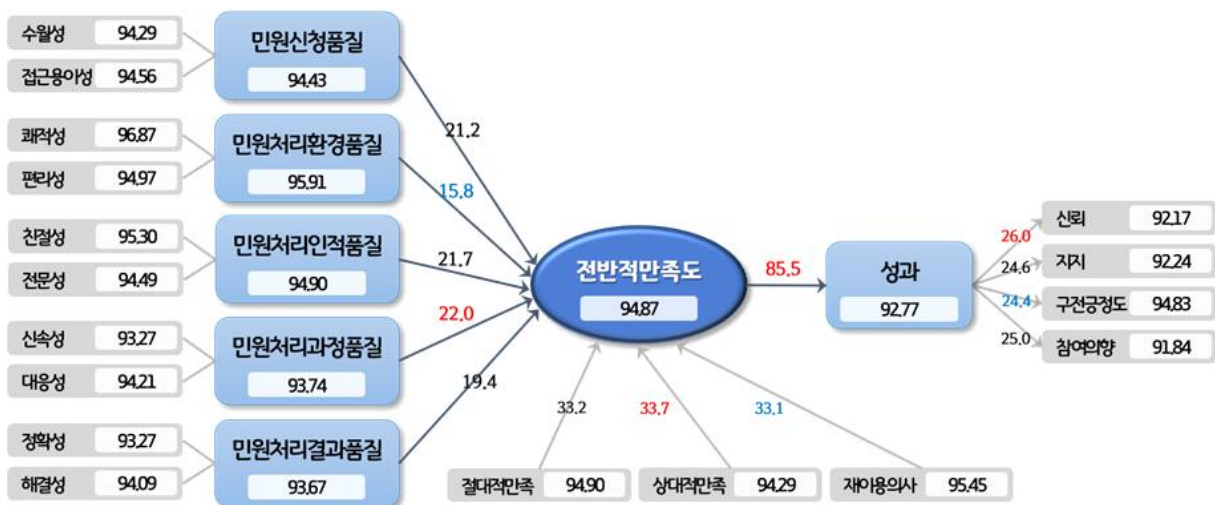
- 연구수행 방법은 문헌연구, 설문조사, 심층인터뷰를 활용하였음
 - (문헌연구) 민원행정, 시민 만족도 조사 등을 주제로 한 선행연구 검토, 만족도 조사 관련 중앙부처 및 타 지방자치단체 사례 검토를 통해 합의 도출 및 설문 조사 방향 설정
 - (설문조사) PCSI 모형을 이용, 민원실 이용자를 대상으로 온라인, 오프라인 설문조사를 실시함. 설문 조사는 10월 26일부터 11월 3일 까지 9일간 실시하였으며, 총 응답자는 210명임

- (심층인터뷰) 베테랑공무원 5인을 대상으로 시민응답 공유 및 새빛민원실 운영의 한계와 발전방안 도출

1. 새빛민원실 만족도 조사 결과

□ 종합만족도 조사 결과 민원 품질 종합 점수 94.53점, 전반적 만족도 94.87점, 성과 92.77점

- 민원품질 5가지 항목 모두 높은 수준의 만족도를 보이고 있으며, 만족 수준이 가장 큰 품질은 환경으로 95.91점이며, 가장 낮은 품질은 처리결과로 93.67점 수준임
- 민원품질 요소 중 전반적 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 민원처리과정품질(21.98%)로, 민원행정서비스의 만족도 제고를 위해서는 무엇보다 신속성과 민원처리과정에 대한 자세한 설명 제공이 필요한 것으로 나타남
- 전반적 만족도를 구성하는 세 가지 요인 중에서는 재이용의사에 대한 동의 수준이 95.45점으로 가장 높게 나타남
- 새빛민원실 민원서비스에 대해 전반적으로 만족하는 사람의 85.5%는 수원시에 대한 신뢰, 지지, 구전긍정도, 참여의향과 같은 성과로의 전환이 이루어지는 것으로 나타남. 특히 민원에 대한 만족도는 시정에 대한 전반적인 신뢰도 향상에 큰 영향을 미치는 것으로 나타남



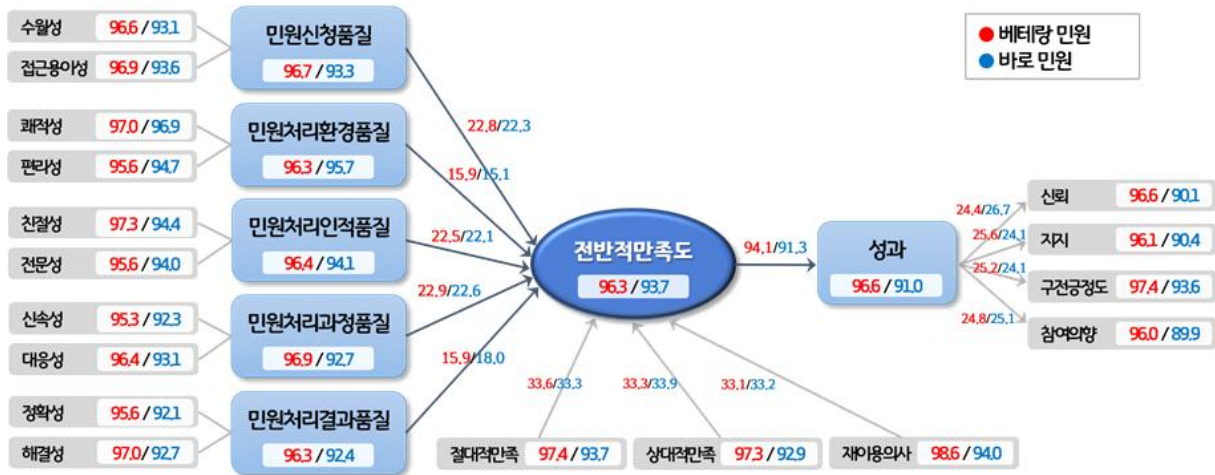
2. 베테랑 민원과 바로민원 만족도 비교

□ 베테랑 민원과 바로민원 간 만족도 수준을 비교하면 모든 항목에서 베테랑 민원의 만족 수준이 바로민원에 비해 높은 것으로 나타남

- 베테랑 민원 이용자의 민원 품질은 96.29점, 전반적 만족도는 97.73점, 성과는 96.53점인

것으로 나타남. 바로민원 이용자의 민원 품질은 93.70점, 전반적 만족도는 93.54점, 성과는 91.01점으로 나타남

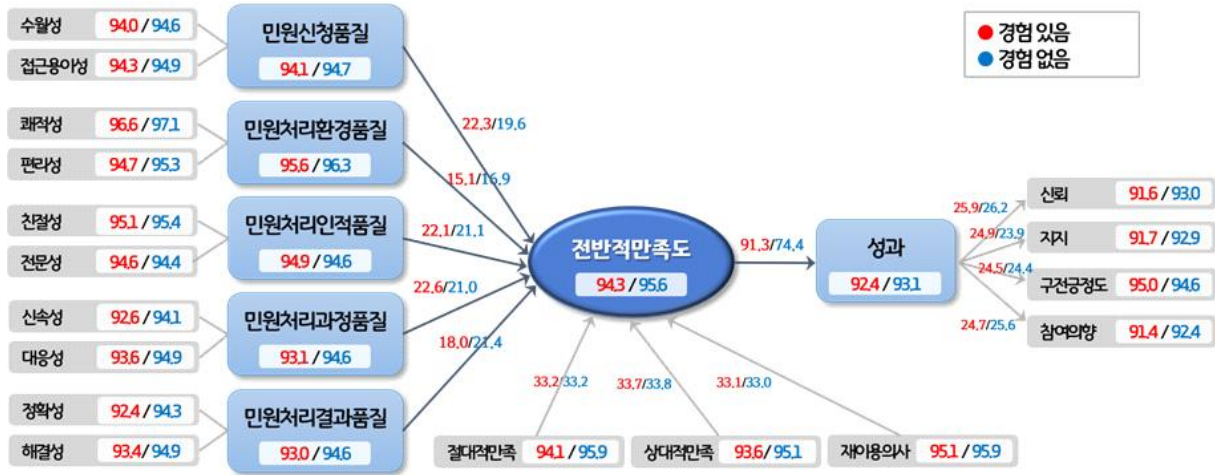
- 베테랑민원의 만족도가 바로민원보다 높은 이유는 베테랑 민원의 해결과정이 바로민원과 달리 운용되기 때문임. 즉, 베테랑민원은 복합적인 성격의 민원을 갖고 있는 민원인과 지속적인 대화, 공유 등의 과정을 거치게 되는데 이 과정에서 민원인의 입장을 보다 잘 파악할 수 있고, 이러한 감정적인 특성을 민원인도 함께 느끼기 때문임
- 민원 신청이나 인적, 절차적, 결과에 대한 인식, 전반적 만족도, 시정 신뢰 등 성과 모두에서 베테랑 민원 서비스를 이용한 민원인의 만족도가 높게 나타난 점에서 베테랑 공무원 제도의 실효성이 인정된다 할 수 있음



3. 새빛민원실 설치 이전 민원경험 유무에 따른 만족도 비교

□ 새빛민원실 조성 이전 민원서비스를 이용한 경험이 있는 집단과 없는 집단 간 비교 분석 결과, 경험이 없던 집단의 민원 품질 인식, 만족도, 성과 수준이 높은 것으로 나타남

- 새빛민원실 조성 이전 민원 이용 경험이 있는 민원인의 민원 품질은 94.16점, 전반적 만족도는 94.31점, 성과는 92.43점으로 나타남. 민원 이용 경험이 없는 민원인의 민원 품질은 95.01점, 전반적 만족도는 95.60점, 성과는 93.20점인 것으로 나타남
- 민원의 경험이 있는 집단의 만족도가 낮은 이유는 새빛민원실 이전에 경험한 민원의 불충분성이 아직까지 인식되고 있기 때문인 것으로 판단되며, 이는 장기적으로 새빛민원실의 발전을 통해 개선될 수 있을 것으로 판단됨

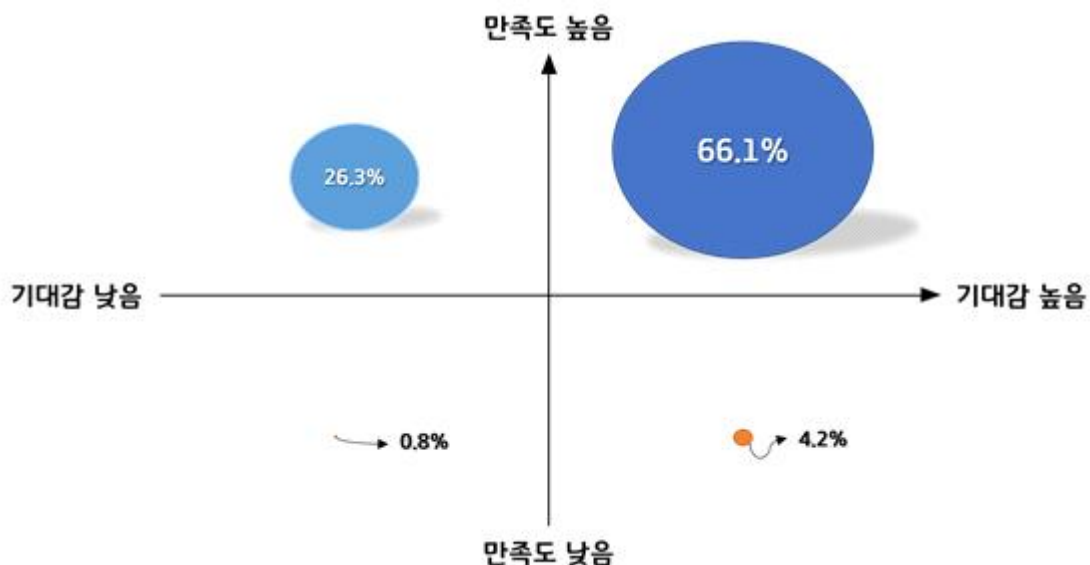


4. 새빛민원실에 대한 기대대비 만족도 수준 분석

□ 새빛민원실에 대한 기대대비 만족도 수준에 대한 조사 결과 기대감과 만족도 모두 높은 집단이 절반 이상을 차지함

- 새빛민원실에 대한 기대감이 높았던 집단 중 만족도 역시 높았던 집단은 전체의 66.1%를 차지하는 것으로 나타났으며, 기대감은 낮았으나 만족도는 높았던 집단은 26.3%임
- 특히 기대감은 낮았으나 만족도가 높은 집단의 비중이 높다는 것은 새빛민원실이 설치된 이후 당초 계획한 목적인 “시민과의 소통, 혁신행정 도시” 구현에 기여할 수 있는 서비스가 제공되었기 때문이라고 판단됨

- 한편 기대감이 낮았던 이유 중 새빛민원실에 대한 인지 자체가 없었던 사례도 다수 발견되는 바, 새빛민원실에 대한 지속적인 홍보가 필요한 부분이라고 판단됨



5. 새빛민원실의 바람직한 이미지와 개선사항

□ 시민들이 기대하는 새빛민원실의 바람직한 미래상은 다음과 같음

- (쾌적한 민원실의 지속) 새빛민원실의 쾌적한 환경은 큰 장점으로 인식되고 있으며 앞으로도 유지되길 희망하는 것으로 나타남
- (발전된 민원대응 체계 유지) 시민들은 베테랑 공무원의 필요성과 더불어 확대·운영, 전문성과 신뢰에 기반한 민원대응이 이루어지길 희망함
- (누구나 쉽게 접근하는 효율적인 공간) 새빛민원실의 현재 환경을 넘어서 접근성의 확대, 추가 공간의 확대, 일상적으로 시민이 쉴 수 있는 공간으로 기능하기를 원하는 것으로 나타남
- (시민의 눈높이에 맞는 민원행정 실현) 민원행정 운영 및 절차와 관련해서 신속한 민원처리, 선제적 대응, 맞춤형 대응이 가능한 민원실을 희망하는 것으로 나타남

□ 바람직한 새빛민원실을 구현하기 위해서 개선이 필요한 부분은 다음과 같음

- (쾌적한 민원실의 지속) 새빛민원실을 구청 단위로 까지 확대할 필요가 있다는 의견이 제시됨
- (발전된 민원대응 체계 유지) 베테랑 공무원의 확대 및 전문성 강화, 신속한 처리환경 확보가 필요하다는 의견이 제시됨
- (누구나 쉽게 접근하는 효율적인 공간) 주차장 개선, 동선 개선, 미팅룸 확대, 소음 개선 등의 의견이 다수 제기됨
- (시민의 눈높이에 맞는 민원행정 실현) 시민의 눈높이에 맞는 민원행정의 실현을 위해 민원행정 시스템 전반의 개선이 필요하다는 다양한 의견이 제시됨. 특히 단순히 행정행위로서의 민원대응이 아니라 과정까지 함께 공유하는 시스템의 도입이 필요하다는 의견이 제시됨

정책제언

□ 새빛민원실이 본연의 목적을 충실히 이행함과 더불어 발전되기 위한 대안은 다음과 같음

- ①베테랑 공무원 제도의 발전 방안, ②새빛민원실 환경과 더불어 공간의 효율화 방안, ③민원 행정의 처리절차 고도화 방안, ④기타로 구분하면 다음과 같음

구분	문제점	단기 개선사항	중장기 발전방안
베테랑 공무원 제도의 발전	• 권한 제약 • 인력 부족 • 보상체계 미흡	• 전문성 확보를 위한 관리 체계(선발 및 교육) 마련 • 기능에 적절한 직위(팀장명칭) 및 권한 부여(조정우선권)	• 베테랑 공무원 소속 조정 (정책실로 이동) • 업무난이도 등을 고려한 적절한 인센티브 지급 (승진가점 또는 성과금)
새빛민원실 환경 및 공간 효율화	• 접근성 문제(주차장 부족, 동선의 불편함) • 공간의 비효율	• 코로나 19로 폐쇄했던 수원시청 후문 개방 • 미팅룸 추가 설치 • 악성 민원인 분리 공간 마련	• 의회 주차장 일부 활용 • 현 노면 주차장 리모델링
처리절차 고도화	• 민원처리과정·절차 안내 미흡 • 민원 분야별 맞춤 대응 부재	• 대기시간동안 활용 가능한 시정 소식지 등 비치 • 직원 일부 ‘민원 코디네이터’ 형식으로 개편	• 민원실 내 PC 설치 • 민원사례집 마련 및 공유 • 민원 분야별 특수성을 고려한 관리체계 구축 • 민원행정서비스 전산화
기타	• 새빛민원실 운영에 대한 인지 부족	• 정책에 대한 시민의 신뢰는 정보의 공개와 공유를 통해 확산되기 때문에 매월 새빛민원실의 성공적인 민원해결 사례 등을 시민에게 홍보	

주제어: 새빛민원실, PCSI, 민원행정

01

서론

제1절 연구배경 및 목적¹⁾

1 연구배경

- 수원시는 민선8기 10대 전략 중 하나로 “시민과의 소통, 혁신행정 도시”를 제시함. 이를 위해 2023년 4월 10일부터 “새빛민원실”을 운영하기 시작함
- 새빛민원실 조성 배경은 전문성이 요구되는 복합민원의 증가, 민원 증가에 따른 신속 대응 필요성과 더불어 민원 대기 시간에 휴식과 소통이 가능한 공간 개선의 필요성에 있음
 - 새빛민원실은 전국 최초로 도입한 베테랑 공무원 제도와 방문민원의 편의제공을 위한 시민개방형 민원실 환경을 마련해 운영 중임

그림 1-1 | 새빛민원실 조성 이전 대비 주요 개선 사항



자료 : 수원시(2023)

1) 이 연구는 수원시 혁신민원과로부터 주제를 의뢰받아 시행한 정책연구임

- 시민 만족 민원 서비스의 질적 제고를 위해 마련된 새빛민원실 운영이 7개월 지난 현 시점에서 시민 만족 수준 진단과 점검이 필요함
- 새빛민원실을 이용한 민원인 대상 만족도 조사를 실시하여 민원행정서비스 전반의 품질과 만족도 수준을 진단하고 향후 발전방안을 발굴하여 지속적으로 관리할 필요성이 있음

2 • 연구 목적

- 이 연구는 민선8기 새롭게 조성한 새빛민원실 이용에 대한 만족도 조사를 실시하여 현 수준을 진단하고 수원시 민원행정의 발전방안을 도출하는 데에 목적을 둠
- 첫째, 새빛민원실 이용자 대상 민원 만족도 조사 실시
 - 심층 분석을 위해 민원품질 구조화 및 전반적 만족도 다차원화
 - 새빛민원실 운영에 따른 성과와 기대를 포함하여 시정 연계성 향상 도모
- 둘째, 베테랑 공무원 서비스를 이용한 민원인과 사업부서 담당 공무원이 응대하는 바로민원 서비스를 이용한 민원인을 구분하여 만족도 수준 비교·분석 실시
 - 새빛민원실 설치의 핵심요소 중 하나는 베테랑 공무원 서비스 도입이라는 점에서 비교·분석 필요
- 셋째, 새빛민원실 조성(2023년 4월 10일) 이전 민원서비스를 이용한 경험 유무에 따라 만족도 수준 비교·분석 실시
 - 새빛민원실에 대한 기대 대비 성과 차이 분석 포함
- 넷째, 개방형 설문 응답 분석과 베테랑 공무원 대상 심층 인터뷰를 통해 개선 필요 사항 및 발전 방안 도출
- 다섯째, 조사 분석 결과와 심층 인터뷰 내용을 종합하여 중장기 발전방안 제시

제2절 연구 범위와 방법

1 • 연구 범위

□ 대상적 범위

- 수원시 새빛민원실에 방문하여 민원 서비스를 이용한 시민

□ 시간적 범위

- 2023년(새빛민원실 조성 이전·이후 포함)

□ 내용적 범위

- 선행연구 및 타 지방자치단체 만족도 조사 사례 검토, 전문가 자문을 통해 설문 개발
- 새빛민원실 이용자 만족도 조사·분석 진행
- 심층인터뷰 진행 및 분석 결과를 종합하여 새빛민원실 운영 발전방안 제시

2 • 연구 방법

□ 문헌 연구

- 민원·민원행정, 시민 만족도 조사 등을 주제로 한 선행연구 검토
- 만족도 조사 관련 중앙부처 및 타 지방자치단체 사례 검토(고용노동부, 광주·안양시 등)

□ 설문 분석

- 새빛민원실 이용자 만족도 조사 결과 분석 실시
 - 새빛민원실 이용자의 종합 만족도 분석
 - 베테랑 공무원의 도움을 받은 민원인과 도움을 받지 않은 민원인 간 만족도 비교·분석
 - 새빛민원실 운영 이전과 이후의 만족도 수준 비교·분석
 - 개방형 문항을 통해 수집된 새빛민원실 운영 개선 필요 사항·발전방안 도출

□ 심층 인터뷰²⁾

- 베테랑 공무원 5인 대상, 새빛민원실 운영상의 문제점 등 파악
- 분석 결과와 심층 인터뷰 결과를 종합하여 새빛민원실 증장기 발전방안 제시

2) 당초 새빛민원실 이용자 중 만족도를 낮게 판단한 시민 대상 심층 인터뷰를 계획하였으나, 민원인의 시간 여유 부족 사유 등에 의한 거절로 시와 협의하여 실행하지 않음

02

민원의 의의 및 선행연구 검토

제1절 민원의 의의

1 민원의 정의

- 민원(民願)의 사전적 정의는 ‘주민이 행정 기관에 대하여 원하는 바를 요구하는 일’임
- 「민원 처리에 관한 법률」 제2조에서는 민원을 “민원인(행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체)이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것”으로 정의하고 있음
- 위의 법에서 규정하고 있는 민원의 종류는 일반민원과 고충민원으로 구분됨

표 2-1 | 민원의 종류

구분	종류	내용
일반민원	법정민원	• 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원
	복합민원	• 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계 기관 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원
	질의민원	• 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
	건의민원	• 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
	기타민원	• 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원
고충민원		• 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원 ³⁾

3) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호

2 • 민원행정의 의의

- 민원행정의 정의에 대해서는 다양한 견해가 존재함(라휘문 외, 2006; 주상현·이우권, 2011; 박명자·박치형, 2013; 박해육 외, 2014)
 - 연구목적에 따라 라휘문 외(2006)는 구체적인 사례연구를 위하여 최협의로 민원행정을 해석하였으며, 임근식(2010)은 춘천시민들이 체감하는 민원행정서비스 전반에 대한 만족도를 측정하기 위하여 협의의 정의를 채택함
 - 이 연구는 새빛민원실에 ‘민원’이라는 구체적인 요구투입이 있던 ‘민원인’의 만족도를 측정하기 위함으로, 협의의 민원행정을 연구 범위로 설정하고자 함

표 2-2 | 민원행정의 정의

범위	정의
최광의	• 국민이 원하는 행정
광의	• 일반국민과 접촉을 갖는 집행적 성격의 행정
협의	• 집행적·전달적 행정 가운데 관계된 국민의 구체적인 요구투입에 대응하는 행정
최협의	• 고객의 특정적이고 직접적인 대면적 청구행위에 대응하여 그것을 처리하는 행정

자료 : 라휘문 외(2006), 김정해(2007), 김태일 외(2008) 발췌·정리

- 이러한 민원행정은 고객지향 행정을 수행하는 하나의 수단으로써 민주주의적 의사결정을 지원하는 역할을 함
 - 민원행정은 행정과정에 주민이 참여하여 의사를 표출할 수 있도록 기능함과 동시에, 행정에 대한 신뢰성과 투명성을 제고하고, 행정구제 및 국민에 대한 봉사를 위한 지속적 계기를 제공하는 행정통제 수단으로써 중요성을 가짐(라휘문 외, 2006; 행정안전부, 2023)
 - 민원행정이 중요한 이유는 ① 시민의 복리 증진을 위해 지방자치단체가 존립한다는 「헌법」 제117조의 맥락에서, ② 시민과 지방자치단체 간 신뢰 형성을 통해 사회적 자본을 형성하고, ③ 궁극적으로 주민이 주인되는 풀뿌리 민주주의 구현을 위한 중요 수단이기 때문임

제2절 선행연구 검토

1. 공공부문 만족도 조사의 추진 배경

- 1980년대 전후 재정위기에 대응해 등장한 신공공관리(New Public Management) 패러다임은 공공부문이 경쟁성과 효율성을 지향할 것을 요구함(Osborne, 1993; 박중훈, 2010)
 - 더 큰 정부가 아닌 더 나은 정부에 대한 시대적 요구에 따라 영국, 미국 등 선진국을 중심으로 고객 지향적 정부를 구현하기 위한 논의가 확대됨(라휘문 외, 2006; 최병대, 2007)
 - Osborne & Gaebler(1992)는 이를 ‘기업가적 정부(entrepreneurial government)’로의 변화로 설명함
 - 기업가적 정부는 민간부문의 ‘고객’ 개념을 공공부문에 적용, 공급자 중심의 일방적인 서비스 공급이 아닌 고객이 원하는 서비스를 제공하는 특징을 가짐
- 1990년대에 들어서는 OECD 주요 국가를 중심으로 만족도 조사 등 각종 시민평가제가 도입되어 일반적인 제도로 정착하게 됨(라휘문 외, 2006; 최병대, 2007, 박중훈, 2010)
 - 시민평가제는 고객 중심 행정을 위한 관리수단으로써, 민원 만족도 조사, 정책 만족도 조사, 행정 서비스 품질 평가 등 다양한 고객 평가를 포함함(최병대, 2007; 이재필·이시경, 2009; 박중훈, 2010)
 - 우리나라는 1997년 외환위기를 결정적인 계기로 시민평가제가 확산됨(박중훈, 2010; 박명자·박치형, 2013)

2. 만족도 조사의 의의

- 공공부문의 만족도 조사는 ‘행정기관을 통해 경험한 서비스에 대한 주관적 만족 수준을 평가하는 것’을 의미함(이시경·이중화, 2006; 임근식, 2010; 박기관·정재환, 2012)
 - 서비스 만족은 이용자의 기대 대비 수요 충족 정도와 격차에 따라 발생함(송건섭, 2018)
 - 기대한 수준보다 실제 경험한 서비스의 수준이 높을 경우 만족이 발생하고, 반대의 경우에는 불만족이 발생하게 됨(강인호·정준호, 2003)
- 시민 만족도 조사는 공공 서비스가 효과적으로 공급되고 있는지 점검하고 행정에 대한 시민들의 수요와 욕구를 파악하여 질적 개선을 도모하는 데에 의의가 있음(최병대, 2007)

- 만족도 조사는 시민들로부터의 평가를 통해 지방자치단체의 책임성을 도모하고 더 나은 서비스를 제공하기 위한 경쟁을 유도할 수 있음. 아울러 행정에 대한 수요를 파악함으로써 지역 주민들에 대한 실질적인 복지 향상을 도모할 수 있다는 점에서 의의를 가짐(이원욱·김영오, 2007)

3 • 선행연구 및 지방자치단체 민원행정 만족도 조사 사례 검토

- 민원행정서비스 수준의 향상을 위해 중앙부처와 각 지방자치단체에서 민원 만족도 조사가 활발히 실시되고 있음
- 중앙부처는 홍재환(2005)의 연구와 고용노동부(2020)의 민원 만족도 조사 사례를 확인할 수 있음
 - 홍재환(2005)은 중앙행정기관(장관급 24개 부처, 차관급 19개 부처·기관 등 총 43개)의 민원 이용자를 대상으로 만족도 조사를 실시함
 - 종합만족도를 측정하기 위한 차원은 5개로, ‘접근용이성’, ‘신청용이성’, ‘신속·정확성’, ‘대응·환류성’, ‘형평성’으로 구성함. 이외에도 민간, 타 기관과의 상대적 비교 문항을 추가하여 각 기관이 개선을 도모할 수 있도록 함
 - 다만 기관에 따라 표본 수가 적은(최소 1개) 경우가 있어 대표성의 문제가 발생되며, 종합 만족도 분석 외의 개별 기관에 대한 함의 제공에는 한계가 있음
 - 이외에도, 만족도를 측정하기 위한 차원이 민원처리 ‘과정’에 초점을 두고 있어 민원 결과에 대한 만족도 확인에 한계가 있음
 - 고용노동부(2020)는 서비스 환경과 과정, 결과, 사회적 만족, 전반적 만족을 구분하여 민원행정 만족도 조사를 실시함
 - 이 연구는 홍재환(2005)의 연구와 비교해 결과 차원에 대한 문항을 추가했다는 특징을 가짐. 특히, 사회적 만족 (고용노동부의 민원처리의 노동 환경 개선 기여도, 담당직원에 대한 신뢰)문항을 구성하여 단순 민원 서비스 이용 외에 기관의 사회적 기여 측면을 측정하고자 했다는 특징을 가짐
- 기초자치단체 중 시 수준에서는 광주시(2021), 안양시(2021) 사례가 있음
 - 광주시(2021)는 행정안전부의 ‘지방자치단체 민원 만족도 조사’ 모형을 준용하여 설문을 설계함
 - 행정안전부의 만족도 조사는 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index, 공공

서비스 고객 만족도 지수)모형을 따르고 있음

- 광주시의 민원 만족도 조사는 PCSI 모형에 맞추어 서비스 품질 지수(신청품질, 인적품질, 환경품질, 과정품질, 결과품질)와 전반적 만족도로 구성됨

- 이외에도, 개방형 문항을 구성하여 광주시에 바라는 점이 있는지 기입하도록 함

○ 안양시(2021)는 법정민원과 고충민원에 대한 설문을 각각 구성하여 조사를 실시함

- 조사는 접근·편리성, 시설 편리성, 신속성, 친절·전문성, 신뢰·공정성, 전반적 만족도로 구성함

- 다만, 조사 문항 내에 중복 질문이 다수 포함되어 있음. 일례로, 친절성의 경우 “담당 공무원의 태도는 친절하고 정중”했는지에 대한 질문으로 ‘친절’과 ‘정중’이란 두 가지 내용이 포함됨. 친절·전문성의 세부 측정 항목인 편리성의 경우도 “민원 신청 시 담당 공무원과의 면담, 통화 및 서식 작성 등이 쉽고 편리하게 이루어”졌는지에 대한 질문으로 친절·전문성의 범주와 부합하지 않을 뿐만 아니라 대면 접근성과 유선 접근성, 신청 용이성, 편리성 등이 혼재되어 있다는 한계를 가짐

■ 군·구 수준에서는 박명자·박치형(2013)의 연구와 구로구(2021), 금천구(2021)의 사례를 확인할 수 있음

○ 박명자·박치형(2013)은 부여군청 민원행정서비스 이용자를 대상으로 만족도 조사를 실시함

- 이 연구는 행정서비스의 구성요인이 고객만족도에 영향을 미치는지를 규명함. 행정서비스 구성요인은 접근용이성, 편리성, 신속·정확성, 쾌적성, 대응·환류성, 형평성임

- 이 중 고객만족도에 영향을 미치는 세부 요인은 처리절차 안내, 편리성, 민원처리의 정확성, 쾌적성과 친절도, 청렴성인 것으로 나타남

○ 구로구(2021)는 서비스 품질지수 6개 항목과 전반적 만족 지수로 만족도 조사를 실시함

- 서비스 품질은 접근용이성, 시설이용 편리성, 환경 쾌적성, 직원 대응성, 직원 전문성, 무인민원발급기 이용성으로 구성, 전반적 만족은 체감 만족도 1개 문항으로 구성함

○ 금천구(2021)는 전반적 만족도를 포함하여 총 10개 문항으로 조사를 실시함

- 청결·쾌적성, 부서·직원 위치 찾기, 서류양식 견본 비치, 물품시설 이용, 담당직원의 친절도, 업무처리의 신속성, 전문성, 처리과정의 정보제공 충분성, 알아보기 쉬운 용어 사용, 전반적 만족도로 조사를 구성함

4 • 검토 종합 및 연구의 차별성

□ 선행연구 및 조사 사례 검토를 통해 도출된 한계는 크게 3가지로 요약할 수 있음

○ 첫째, 민원 품질 측정 기준의 모호성

- 민원 품질이 범주화되지 않고 나열식으로 제시되어 있어 체계성 있는 문제점 진단과 개선방안 도출에 한계가 있음

• 구로구(2021), 금천구(2021) 등 사례와 같이 민원인이 경험하는 행정서비스에서 절차나 결과에 대한 설문이 부재할 경우, 해당 단계에서 민원인들이 체감하는 불편이나 불만족 수준을 확인할 수 없음(표 2-3)

- 설문 항목의 세부 구성에 있어서는 한 가지 질문 내에 묻고자 하는 요소가 한 개 이상을 포함하는 등 설문항목별 배타성이 충족되지 못하는 문제도 발생됨

○ 둘째, 종합 만족도 측정 외에 민원행정서비스 시행에 따른 성과를 확인하기 어려움

- 민원 품질에 따라 도출되는 만족 수준을 단순히 '전반적 만족도'라는 단일차원으로 측정하는 사례가 다수임. 또한 행정서비스 운영을 통해 정책 신뢰, 지지와 같은 성과에 기여하고 있는지 확인할 수 없음

○ 셋째, 조사결과를 활용한 개선방안 도출 또는 성과향상을 유도하는 환류기능이 부족함

- 민원 품질이나 만족도 수준에 대한 점검 외에 행정 현장에서 활용 가능한 개선점 도출이나 발전 방안을 도출하는 데에 한계가 있음

• 일부 조사는 개방형 설문을 포함하고 있으나, 민원에 대한 개선점이 아닌 지방자치단체에 바라는 점(예: 광주시에 바라는 점)을 기입하도록 하여 실질적인 활용도가 낮음

표 2-3 | 선행연구·사례 종합

구분	종류	민원행정 품질					만족도	성과	비고
		신청	인적	환경	과정	결과			
중앙	홍재환(2005)	○	○	○	○	-	○	상대적 비교	43개 중앙부처
	고용노동부(2020)	○	○	○	○	○	○	사회적 만족	
시	광주시(2021)	○	○	○	○	○	○	-	
	안양시(2021)	○	○	○	○	○	○	-	
구	박명자·박치형(2013)	○	○	○	-	○	-	-	부여군
	구로구(2021)	○	○	○	-	-	○	-	
	금천구(2021)	○	○	○	○	-	○	-	

□ 이 연구는 선행연구의 장점을 계승하고 한계를 보완하기 위해 해당 분야 전문가의 자문을 거쳐 다음과 같이 방향을 설정함

- 첫째, 이 연구는 PCSI 모형에 기반하되, 선행연구를 통해 제시된 한계를 보완하여 연구를 실시하고자 함
 - PCSI 모형은 공공 분야가 가지는 특수성을 반영하여 개발한 공공 부문 고객만족도 측정 모형으로 공공기관 만족도 조사 등에서 활용하고 있음(이명호, 2012; 권나현 외, 2018; 기획재정부, 2022)
- 둘째, 측정하고자 하는 항목을 다차원으로 구성하여 심층 분석이 가능하도록 설계함
 - 민원품질은 새빛민원실 사례에 적합하도록 5가지 차원을 구성함
 - 신청품질, 인적품질, 환경품질, 과정품질, 결과품질로 구조화함
 - 새빛민원실 이용에 대한 만족도를 다차원화하고 운영을 통한 성과를 포함함
 - 만족도의 측정 차원을 절대적 만족, 상대적 만족, 재이용 의사로 세분화하여 심층 분석이 가능하도록 설계함
 - 선행연구에서 고려가 미흡했던 '성과' 차원을 추가함으로써 단순 만족도 점점에서 나아가 시정과 연계를 도모함
- 셋째, 새빛민원실을 통해 시민 만족을 지속, 발전시키기 위한 중장기 발전방안을 제시함
 - 민원실의 바람직한 미래상과 운영상 개선점에 대한 개방형 문항을 구성, 행정 현장에서 활용 가능한 개선 필요 사항 및 발전방안을 발굴하고자 개방형 질문을 포함함
 - 새빛민원실 조성을 통해 새롭게 도입, 현장에 투입된 베테랑 공무원을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하여 개선 필요사항을 도출하고자 함
 - 설문 분석 결과와 심층 인터뷰 결과를 종합하여 중장기 발전방안 제시하고자 함

03

새빛민원실 운영 현황과 조사 설계

제1절 새빛민원실 운영 현황

1 새빛민원실 추진 배경 및 경과

1) 추진 배경

(1) 전문성이 요구되는 복합민원 증가

□ 복합·집단민원과 같이 대응의 전문성을 요구하는 민원 증가

- 수원시에 접수되는 주요 민원은 도시정비(재개발, 재건축 등), 도시개발 등과 관련된 민원으로 온라인의 활성화와 함께 반복 접수 성향도 짙어짐
 - 2022년 수원시 집계 기준 다수인관련 민원은 전년대비 36.7% 증가함. 반복민원은 전년대비 22.2% 감소했으나 전체 민원의 53.2%(175,203건)를 차지하고 있음

□ 단순 민원이 아닌 제도 개선과 같은 복합성을 띤 민원의 증가

- 행정, 건축, 환경 등 여러 분야에 걸쳐있는 부서 불분명 민원의 증가로 부서 간 업무 떠넘기기 식 ‘핑퐁 민원’이 발생하여 신속한 조정과 협의 필요성이 높음

(2) 민원 증가에 따른 신속 대응 필요

□ 수원시에서 집계한 방문 민원인은 1일 평균 339명임(최대 524명, 최소 201명)

- 방문 민원인이 많은 부서는 혁신민원과(6,008건), 기업일자리정책과(533건), 대중교통과(432건), 건축과(391건) 등으로 다양한 민원에 대한 신속한 대응의 필요성이 높음
 - ※ 집계 기간은 지난해 9월말부터 11월초까지이며, 해당 기간 중 실제 민원실 운영은 34일임

(3) 민원대응 공간 개선 필요

□ 민원 해결 대기 시간에 휴식과 소통이 가능한 시민개방형 공간 부족

- 수원시민을 대상으로 한 설문 조사 결과, 시청 통합민원실 이용자는 ‘민원 대기공간 협소(56.9%)’를 가장 큰 문제라고 응답함. 또한, 가장 시급히 개선되어야 할 점은 사생활 보호가 가능한 ‘민원 상담석 확보(59.6%)’라고 답변함(정재진, 2022)

2) 추진 경과

□ 새빛민원실은 베테랑 공무원 제도 도입과 편안한 상담 공간 제공을 위해 본관청사 증축, 베테랑 공무원 전담 배치, 개방형·협력 민원 접견실 운영을 추진함

- 본관청사 증축 : 민원실과 연계된 실내정원 조성으로 시민개방형 민원 공간 확보
- 베테랑 공무원 전담 배치 : 베테랑 공무원이 직접 사업부서와 소통하여 민원 처리
- 개방형·협력 민원 접견실 운영 : 민원상담 및 회의 공간 제공을 통한 민원 사생활 보호, 사무공간과 민원 접견실 분리로 업무 효율성 제고

□ 새빛민원실 설치 관련 주요 추진 경과는 다음과 같음

표 3-1 | 새빛민원실 설치 관련 주요 추진 경과

일자	추진 경과
2022. 8.	• 수원시정연구원, 「혁신 통합민원실 운영 만족도 및 인식 연구」 실시
2022. 11.	• 혁신민원실(가칭) 운영계획 수립
2022. 11. ~ 12.	• 혁신통합민원실(가칭) 운영규정 제정
2022. 11. ~ 2023. 1.	• 본관청사 증축 및 리모델링 공사
2023. 1. ~ 2.	• 수원시민 대상 명칭 공모 결과 “새빛민원실” 선정
2023. 3.	• 새빛민원실 운영계획 수립
2023. 4. 10.	• 새빛민원실 운영 시작

자료 : 수원시(2023) 발췌·정리

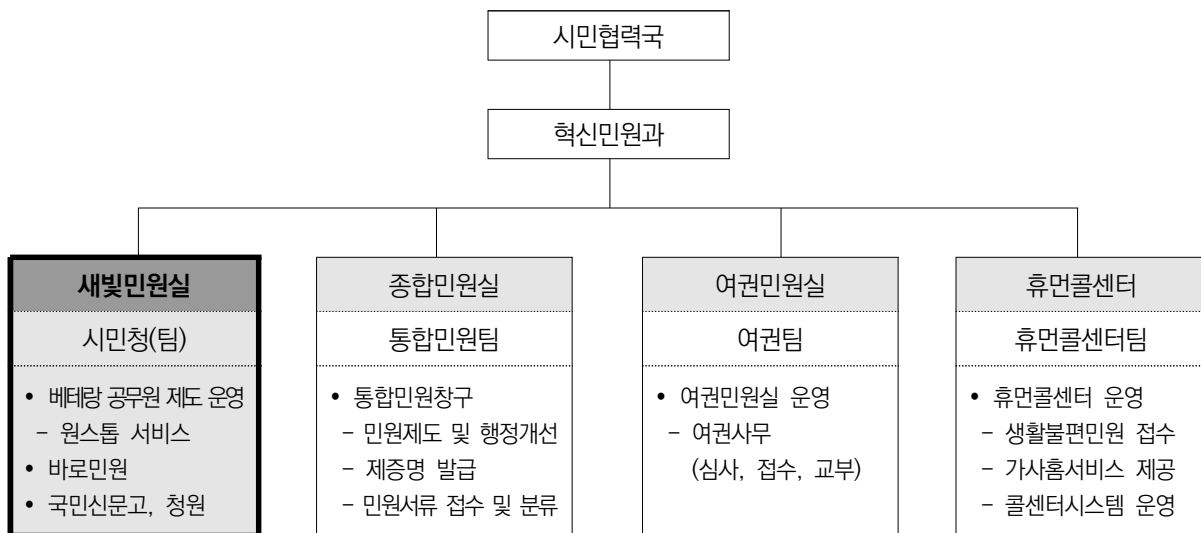
2 • 새빛민원실 운영 현황

1) 조직 및 인력

□ 새빛민원실은 수원시 시민청(팀) 주관임. 시민청은 민원 상담 창구 제공, 업무 경계가 모호한 사안 처리 지원, 방문예약 운영 등을 통한 시민 편의성 제공의 역할을 수행하고 있음

- 시민청은 주요 사무로 베테랑 공무원 제도(원스톱 서비스) 운영, 바로민원 응대, 국민신문고 운영과 청원 업무를 담당하고 있음

표 3-2 | 수원시 민원 업무 담당 조직 체계도



자료 : 수원시(2023)

□ 시민청의 인력은 총 20명으로, 팀장과 새빛민원실 운영 전반 및 국민신문고, 청원 업무를 담당하는 주무관 외 14명이 새빛민원실 민원대응을 전담하고 있음

- 시민청팀장 : 1명, 새빛민원실 업무 총괄
- 주무관 : 6명, 새빛민원실 운영, 민원 사항 개선, 국민신문고 대응, 청원 업무 등 담당
- 베테랑 공무원 : 8명, 시민 불편사항 상담, 소관부서 불분명민원 처리 등 담당
 - 민원 분야별 부서에서 인력을 지원하는 형태로 운영
 - 20년 이상 경력의 행정, 건축, 토목, 사회복지, 환경 직렬 팀장 8명으로 구성
- 시간선택제 공무원 : 5명, 민원조정, 직소민원, 민원안내 담당 3명, 민원 안내 기간제 2명

2) 주요 업무⁴⁾

(1) 베테랑 공무원 제도(원스톱 서비스) 운영

□ 대상

- 「민원 처리에 관한 법률」 제2조에서 규정하는 일반민원, 다수인 관련 민원, 복합민원

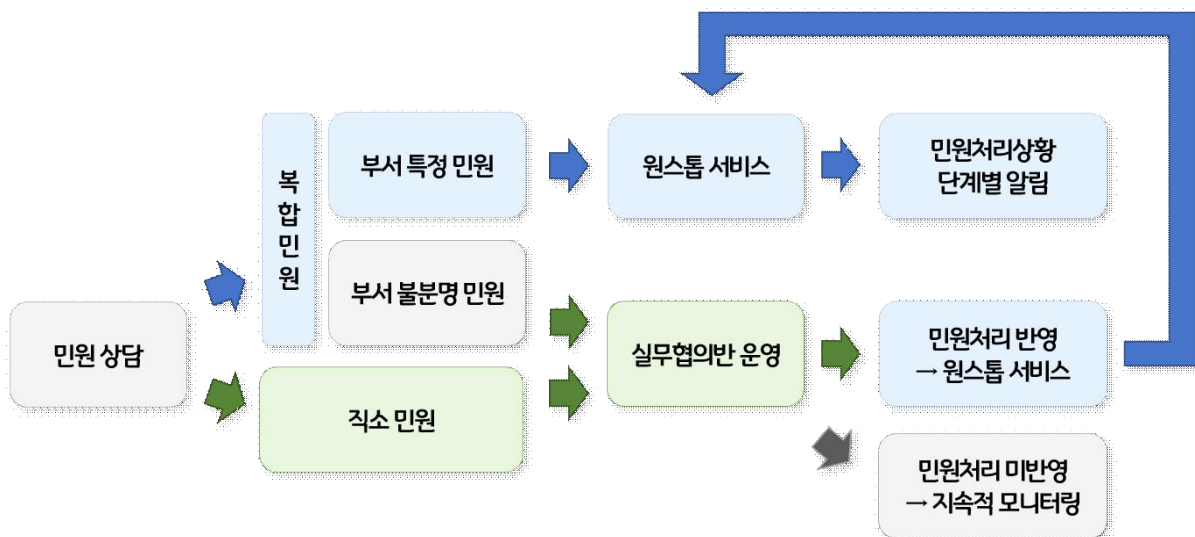
□ 운영

- 베테랑 공무원, 시간선택제 공무원, (사안 발생 시) 사업부서와 담당 공무원

□ 절차

- 민원 상담(컨설턴트)은 시민 불편 사항에 대한 상담과 안내를 제공하는 과정
 - 베테랑 공무원은 접수된 민원과 관련한 부서와 직접 소통하며 근거법령, 추진절차 등 검토
- 직소민원은 시장 연결 요구 민원으로 베테랑 공무원, 시간선택제 공무원이 전담해 상담 제공
- 실무협의반은 다수 부서의 협력이 필요하거나 업무 경계가 모호할 경우, 민원 해결에 대한 주 처리 부서와 협조 부서의 역할 분담이 필요한 사안 등 조정이 필요한 사안 발생 시 운영
 - 운영 : 베테랑 공무원, 시간선택제공무원, 사업부서 및 담당공무원
 - 절차 : 베테랑 공무원이 안건 검토 후 사업부서에 안건 설명, 사업부서 간 의견 개진 과정을 거쳐 민원처리 반영 여부 결정

그림 3-1 | 베테랑 공무원 제도 운영 절차



자료 : 수원시(2023) 재구성

4) '표 3-2'의 '국민신문고, 청원' 업무는 온라인 민원으로, 새빛민원실의 방문 민원인을 연구 대상으로 하는 이 연구의 논의에서는 제외

□ 이전 대비 개선사항

- 20년 이상 경력의 전문성을 갖춘 베테랑 공무원이 직접 민원인을 응대함으로써 부서 간 평평민원 해소
- 베테랑 공무원이 사업부서와 민원인 간 중재 역할을 수행함으로써 소통 지원, 민원인 입장에서 충분히 의견수렴 및 신뢰관계 형성

(2) 바로민원 운영

□ 대상

- 시청 각 사업부서 담당사무
 - 건축인·허가, 건축물 해체허가, 관리인 선임신고, 안전점검 수행기관 지정과 같이 특정 사업부서 담당 공무원의 대응이 필요한 사무
 - 시 소관 법정 민원 중 즉각 해결이 어렵고, 발생빈도가 큰 사업 대상

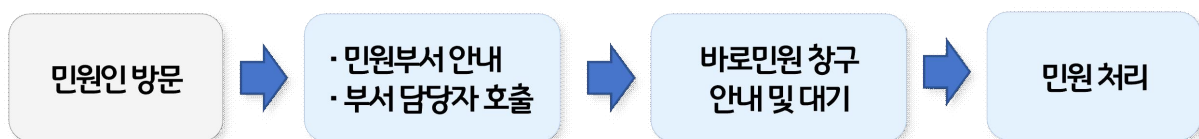
□ 운영

- 사업부서 담당 공무원

□ 절차

- 안내 직원이 담당 공무원을 호출하여 민원 응대

그림 3-2 | 바로민원 운영 절차



자료 : 수원시(2023)

□ 이전 대비 개선사항

- 새빛민원실 조성을 통해 타 민원인과 분리된 바로민원 창구를 마련, 민원인에게 편안하고 쾌적한 대기 공간 제공

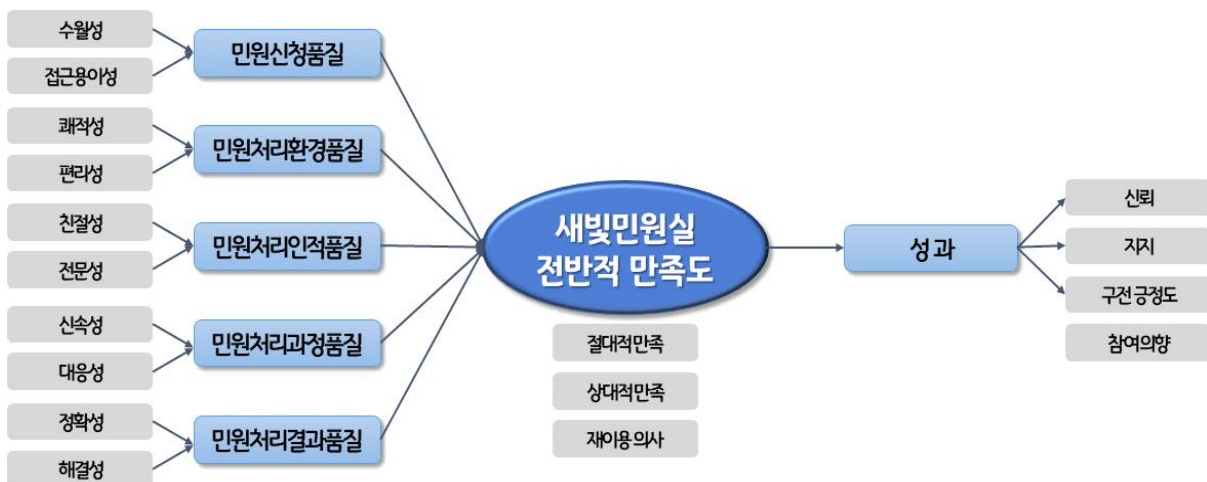
제2절 조사 설계

1. 모형 설정

□ 새빛민원실 이용자 만족도 조사는 PCSI 모형을 활용함

- 조사 설계 시 전문가 자문 등을 거쳐 선행 연구의 한계로 도출되었던 문제점을 해소하고 만족도 조사의 타당성을 확보하기 위해 체계성, 활용성, 확장성을 중심으로 고도화하였음
 - **체계성**은 PCSI 모형을 활용함과 동시에 이전 조사들에서 사용하였던 설문 문항을 전수 재분류·재구성하여 의미와 맥락을 계승하고자 하였음. 동시에, 전문가와 공무원 등 실무자의 의견을 수렴하여 문항 내 중복성, 문항 간 배타성에 위배되는 항목 등을 검증함
 - **활용성**은 민원실의 바람직한 미래상과 운영상 개선점에 대한 개방형 문항을 2단계로 구성하여 보완하고자 하였음. 이를 통해 보다 실무적인 발전 방향을 제시하고자 하였음
 - **확장성** 확보를 위해서는 만족도의 측정 차원을 세분화하여 보다 심층적 분석이 가능하도록 하였음. 나아가 선행 연구·사례에서 다루지 않았던 ‘성과’ 차원을 추가함으로써 단순한 만족도 점검에서 나아가 시정과 연계할 수 있도록 설계하였음

그림 3-3 | 새빛민원실 이용자 만족도 측정 모형



□ 새빛민원실 이용자 만족도 측정 모형은 선행요인과 전반적 만족도, 후행 요인인 성과로 구성함

- 선행요인으로는 ‘민원신청품질’, ‘민원처리환경품질’, ‘민원처리인적품질’, ‘민원처리과정품질’, ‘민원처리결과품질’을 포함함

- 전반적 만족도는 ‘절대적 만족’, ‘상대적 만족’, ‘재이용의사’를 포함함
- 성과는 수원 시정에 대한 ‘신뢰’, ‘지지’, ‘구전 긍정도’, 행사 등 ‘참여의향’을 포함함

2 • 설문의 구성

1) 설문 구성 원칙

□ 설문지 구성은 다음의 사항을 고려하여 설계함

- 첫째, 간단하고 명료한 단어로 질문을 구성하여 질문의 모호성 및 복잡성 최소화
- 둘째, 새빛민원실에 대한 사전 정보를 제공하여 응답자 판단의 혼선 최소화
 - 설문에 앞서 제공되는 정보에 새빛민원실 출범 요인을 포함하여 설문 구성
- 셋째, 조사 시 민원인의 속성을 반영하여 베테랑 공무원과 비 베테랑 공무원 서비스 간 차이, 새빛민원실 이전과 이후의 변화를 비교 분석할 수 있도록 설계
 - (베테랑 서비스와 비 베테랑 서비스) 개인정보 수집·이용 및 제공 동의서 작성 시 베테랑 공무원 해당 여부를 함께 기재, 동일한 설문을 집단으로 구분하여 온라인 설문지 송부
 - 대면 조사는 혁신민원과에서 베테랑 공무원 여부를 직접 기입하여 민원인에 전달
 - (새빛민원실 이전과 이후) 새빛민원실 이전 이용 경험이 있는 응답자를 대상으로 한 연결 문항을 구성하여 심층 응답이 가능하도록 유도
- 넷째, 설문 문항별 측정은 7점 리커트 척도를 활용해 응답의 변량 확대, 항목별 응답 특성 파악
- 다섯째, 개방형 설문을 포함하여 새빛민원실의 향후 바람직한 미래상 등을 작성토록 함으로써 개선사항을 지속 모니터링 할 수 있도록 지원
- 여섯째, 설문 분석 후 베테랑 공무원 5인을 대상으로 심층 인터뷰 진행

2) 설문 구축 절차

□ 설문 구축 시 선행 연구 사례 분석 외에도 전문가, 시 혁신민원과 공무원을 대상으로 의견을 수렴·반영함으로써 설문의 타당성과 합리성, 활용성 확보 도모

표 3-3 | 설문 구축 절차

절차	시기	내용
선행 연구 수집 및 검토	2023. 09. 01. ~ 18.	• 만족도 조사 관련 선행연구 수집 및 검토
1차 전문가 자문회의 개최	2023. 09. 19.	• 설문 구축 관련 전문가 참석 자문회의 개최 • 조사 고려 사항 등에 대한 의견 수렴 및 반영
타 지방자치단체 만족도 조사 사례 수집 및 분석	2023. 09. 20. ~ 10. 08.	• 중앙정부 부처를 비롯, 타 지방자치단체 만족도 조사 항목, 설문 문항 등 종합 분석 실시
2차 전문가 대상 설문 고도화 의견수렴 실시	2023. 10. 09. ~ 13.	• 설문 초안에 대한 전문가 의견 수렴 • 개선 필요 사항 등에 대한 의견 반영
혁신민원과 최종 검토	2023. 10. 13. ~ 16.	• 설문 최종본 검토

3) 질문의 구성

□ 설문지는 민원 품질, 전반적 만족도, 성과, 응답자 속성으로 구성

- 4개 범주 내 질문은 최소 3개에서 최대 10개 문항으로 간소화하여 구성, 설문의 응답률 제고 및 중도 이탈을 막고자 함

표 3-4 | 새빛민원실 이용자 만족도 조사 설문지 구성

설문 범주	설문항목	질문수
민원 품질	• 민원신청품질, 민원환경품질, 민원처리인적품질, 민원처리과정품질, 민원처리결과품질	10개
전반적 만족도	• 절대적 만족, 상대적 만족, 재이용 의사	3개
성과	• 폐쇄형 설문: 신뢰, 지지, 구전 긍정도, 참여의향 • 개방형 설문: 1년 후 새빛민원실의 바람직한 미래상, 발전을 위해 개선이 필요한 사항	6개
응답자 속성	• 민원실 이용 횟수, 새빛민원실 운영 이전 민원 신청 경험(경험 있을 경우, 새빛민원실에 대한 기대와 만족 수준), 이용 민원 분야, 응답자 속성(지역, 성별, 연령)	4개(새빛민원실 이전 경험 있을 시 5개)

3 • 조사 및 분석 방법

1) 설문 조사

□ 조사 대상

- 새빛민원실을 방문하여 민원서비스를 이용한 경험이 있는 민원인
 - 2023년 5월부터 11월까지 민원서비스 이용 후 개인정보 수집·이용 및 제공에 동의한 민원인(총 420명)

□ 조사 방법

- 설문기간 : 2023.10.26. ~ 2023.11.03.
- 조사방법 : 온라인(웹) 설문조사와 대면 조사 병행
 - 대면 조사 : 민원 종료 시 민원인 응대 주무관이 설문조사 안내, 서면 응답
 - 온라인 조사 : 문자 메시지로 링크 발송, 웹상에서 응답
- 조사 수행⁵⁾
 - 대면 조사 : 혁신민원과
 - 온라인 조사 : 수원시정연구원

2) 심층 인터뷰

□ 인터뷰 대상

- 베테랑 공무원 8인 중 업무량, 민원 분야를 고려하여 선정한 5인

□ 인터뷰 방법

- 베테랑 공무원 5인을 대상으로 대면 인터뷰 진행
 - 심층 인터뷰에서 언급된 의견 중 행정체계 및 제도 운영 관련 사안의 경우 혁신민원과 새빛민원실 담당 팀장 및 주무관을 통해 사실관계 등을 확인, 사실에 근거한 진단을 도출할 수 있도록 함

5) 당초 계획상 수원시정연구원 패널 프로그램을 이용한 온라인 조사로 예정하였으나 설문회수를 저하로 대면 조사 형식을 추가함

3) 분석 방법

- ▣ 새빛민원실 이용자 만족도 조사의 목적은 새로운 사실에 대한 추정보다 현 상황에 대한 정확한 진단에 초점을 둠
 - 조사 데이터의 특징 등을 고려할 때, 과도한 추정은 사실을 왜곡할 수 있음을 경계해야 함
- ▣ 이 연구는 빈도 분석과 χ^2 검정을 주요 분석 방법으로 활용함
 - 기술통계와 빈도분석을 이용, 새빛민원실 이용자의 만족도 수준을 분석함
 - 응답자 분포에 대한 기술통계 결과는 |부록 표 2-1|에 제시함
 - PCSI 모형에 대한 빈도분석 결과는 |부록 표 2-2|에 제시함
 - 응답자 특성별 빈도분석은 |부록 표 2-4, 8, 9|에 제시함
 - 베테랑 공무원 응대 민원 이용자와 바로민원 이용자를 구분하여 χ^2 검정을 실시함으로써 집단 간 만족도 수준의 차이를 살펴봄
 - 새빛민원실 조성 이전 민원서비스를 이용한 경험이 있는 집단과 없는 집단 간 χ^2 검정을 실시하여 만족도 수준의 차이를 살펴봄
 - 새빛민원실 조성 이전 이용자를 대상으로는 연결 문항을 구성하여, 기대 대비 만족 수준에 대한 응답을 추가로 수집함
 - 개방형 질문에 대한 응답결과는 심층 인터뷰 사전 자료로 활용하여 심도 있는 의견이 도출될 수 있도록 유도함

04

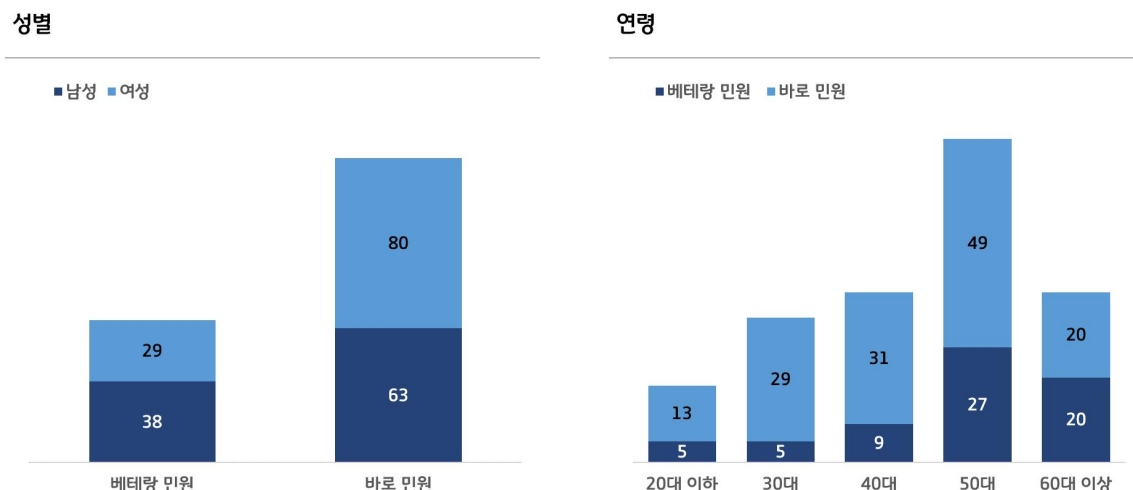
만족도 조사 결과 및 발전방안

제1절 만족도 조사 결과

1 인구통계적 속성

- 전체 응답자는 210명으로 이중 베테랑 공무원 응대 민원 이용자(이하 베테랑 민원)는 67명(31.90%), 바로민원 이용자는 143명(68.10%)임
- 응답자 특성 중 성별 기준 여성(51.90%) 응답자가 남성(48.10%)에 비해 많음
 - 베테랑 민원은 남성(56.72%) 응답자가 여성(43.28%)에 비해 많았고, 바로민원은 여성(55.94%) 응답자의 비중이 남성(44.06%) 응답자에 비해 크게 나타남
- 연령은 민원 유형에 관계없이 50대(36.19%)가 가장 많고, 20대 이하(8.57%)가 가장 적음

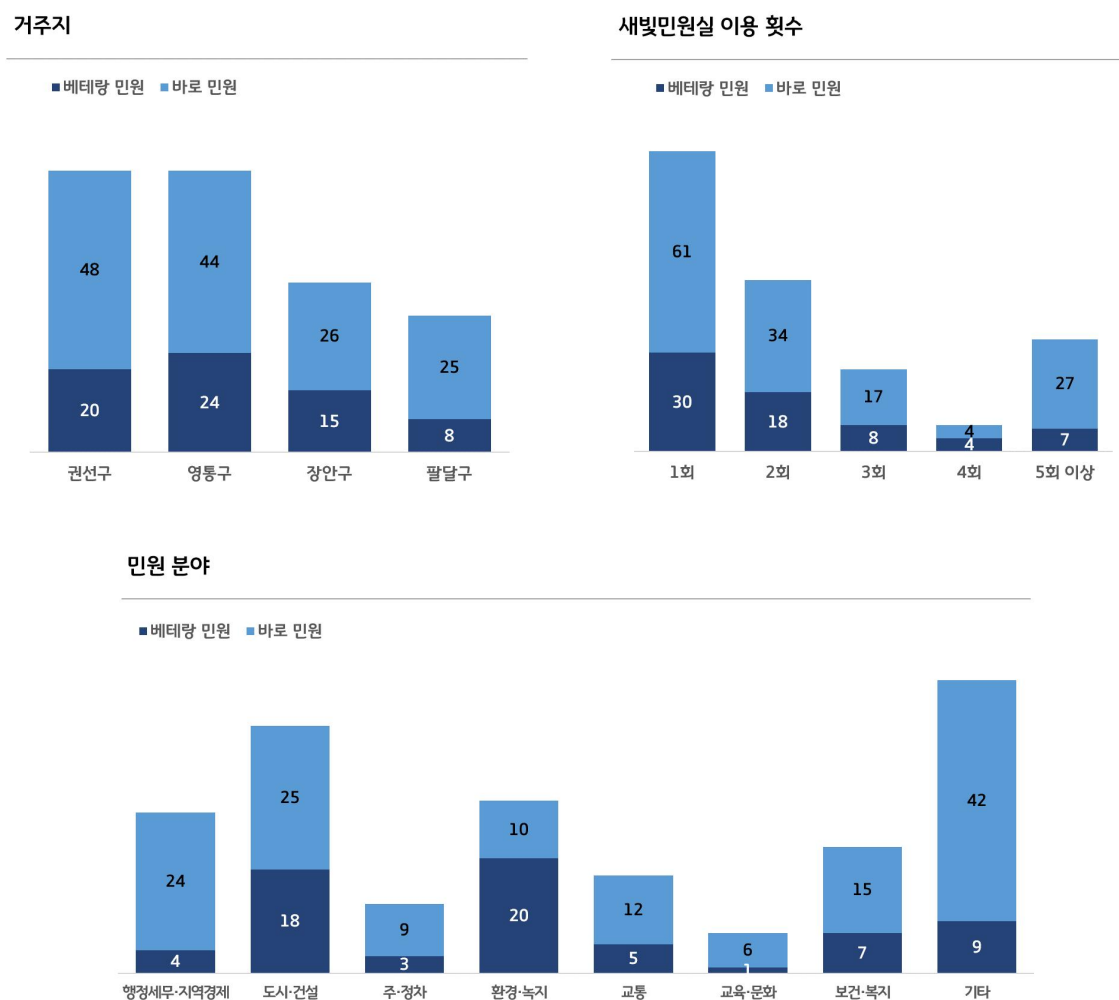
그림 4-1 | 성별, 연령별 응답자 분포



- 거주지는 권선구와 영통구가 가장 많았으며(32.38%), 장안구(19.52%), 팔달구(15.71%) 順임
- 베테랑 민원은 영통구(35.82%)가 가장 많았고, 팔달구(11.94%) 거주 응답자가 가장 적음

- 바로민원은 권선구(33.57%)가 가장 많았고, 팔달구(17.48%)가 가장 적음
- 새빛민원실을 이용한 횟수는 민원 유형에 관계없이 1회(43.33%)가 가장 많았으며 4회(3.81%)가 가장 적게 나타남. 다만 2회 이상 이용자로 구분할 경우, 2회 이상 이용자가 절반 이상임
- 베테랑 민원 : 최고 1회(44.78%), 최저 4회(5.97%)
- 바로민원 : 최고 1회(42.66%), 최저 4회 (2.80%)
- 민원 분야는 기타 외에 도시·건설 분야가 가장 많았으며(20.48%), 교육·문화 분야(3.34%)가 가장 적은 비중을 차지함
- 베테랑 민원은 환경·녹지 분야(29.85%)와 도시·건설 분야(26.87%) 민원이 가장 많았으며 교육·문화 분야(1.49%) 민원이 가장 적게 나타남
- 바로민원은 기타(29.37%)라고 응답한 민원인이 가장 많았으며, 전체 응답자 및 베테랑 민원 응답자 분포와 동일하게 교육·문화 분야(4.20%) 민원이 가장 적게 나타남

그림 4-2 | 거주지, 새빛민원실 이용 횟수, 민원 분야별 응답자 분포



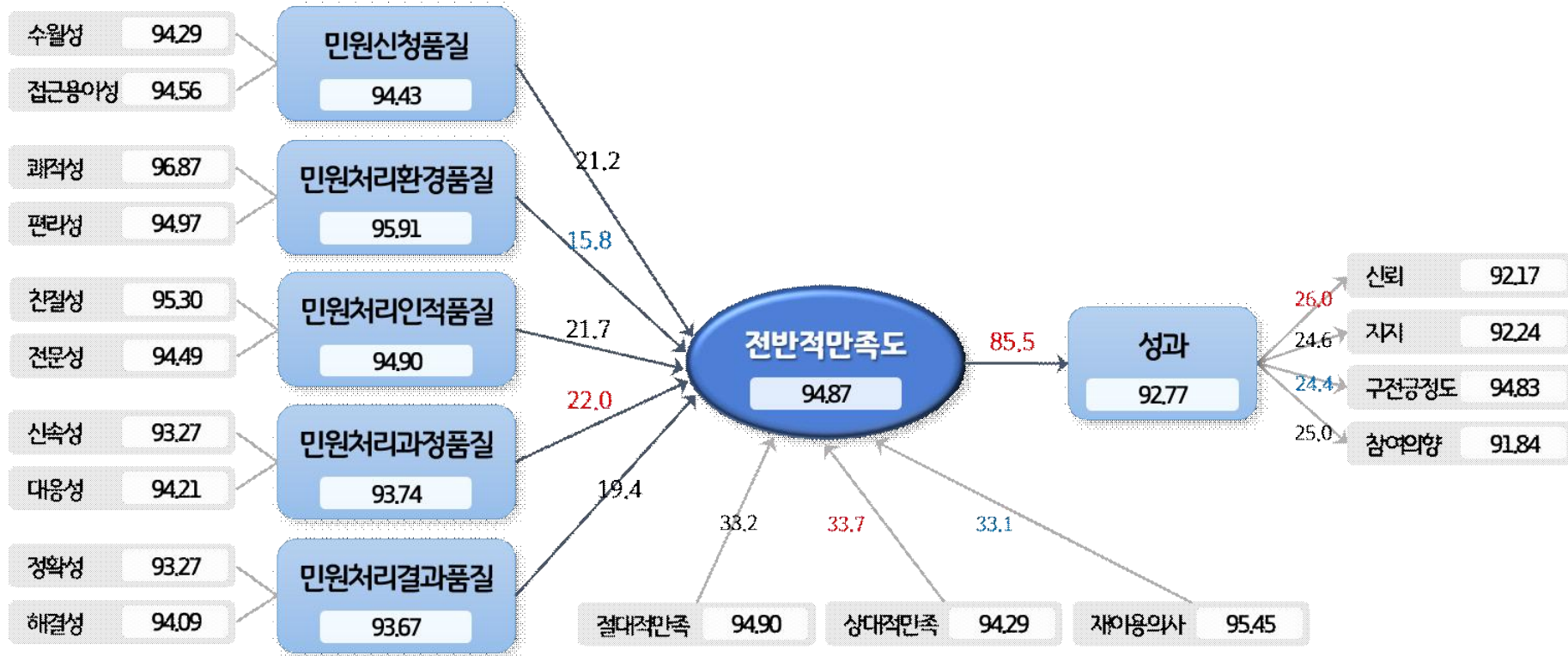
2 • 종합 만족도 조사 결과

1) PCSI 분석

- 새빛민원실 민원 품질 종합 점수는 94.53점, 전반적 만족도는 94.87점, 성과는 92.77점임
 - 전체 조사 항목 중 가장 높은 동의 수준을 보인 항목은 민원처리환경품질의 '쾌적성(96.87점)'으로 나타남. 반면, 가장 낮은 동의 수준을 보인 항목은 성과 중 '참여의향(91.84점)'임
 - 민원품질은 쾌적성 다음으로 친절성(95.30점)이 높게 나타났으며, 정확성과 신속성은 각각 93.27점으로 가장 낮은 수준을 보임
 - 전반적만족도는 재이용의사가 95.45점으로 가장 높았으며, 상대적 만족이 94.29점으로 가장 낮음
 - 성과는 구전긍정도가 94.83점으로 가장 높았고, 참여의향이 91.84점으로 가장 낮게 나타남
 - 민원품질 요소 중 전반적 만족도에 영향을 가장 크게 미치는 요인은 민원처리과정품질(21.98%)인 것으로 나타남
 - 민원처리인적품질(21.70%) > 민원신청품질(21.20%) > 민원처리결과품질(19.35%) > 민원처리환경품질(15.76%) 順으로 영향력이 나타남
 - 민원품질 중 민원처리환경의 평균 점수가 가장 높은 점과는 대조적으로, 민원처리과정의 중요성이 높은 것으로 나타남. 비록 민원의 쾌적성이 높다할지라도 민원처리과정에서 신속성과 대응성이 타당하지 않다고 느낄 경우 만족도는 저하될 수 있다는 것을 의미함
 - 만족도 요소 중 전반적 만족도에 미치는 영향은 상대적 만족이 33.70%로 가장 높음
 - 절대적 만족(33.23%) > 재이용의사(33.07%) 수준으로 나타남
 - 시민은 누구나 공평한 과정과 결과를 얻고자하기 때문인데, 상대적으로 민원품질이 공정하지 못하다고 인식될 경우 만족도는 낮아질 수 있음을 의미함
 - 새빛민원실 이용에 대해 만족한 사람의 85.5%는 수원시에 대한 신뢰와 긍정적 인식을 갖는 것으로 나타남
 - 성과로부터 도출된 민원인의 수원시에 대한 신뢰는 26.01% 영향을 받으며, 참여의향은 24.99%, 지지 24.60%, 구전긍정도가 24.40%로 나타남

- 종합하면 새빛민원실 이용 이후 만족한 사람 중 85.5%는 시 정책에 대한 신뢰와 지지, 참여 등과 같이 긍정적 시민으로서 기능을 할 것으로 판단됨
 - 특히 시민의 역할 중 시정에 대한 신뢰와 시 정책에 대한 참여의향이 높은 바, 새빛민원실 민원 이용에 따른 환류 효과가 도출될 수 있다는 측면에서 고무적이라고 할 수 있음

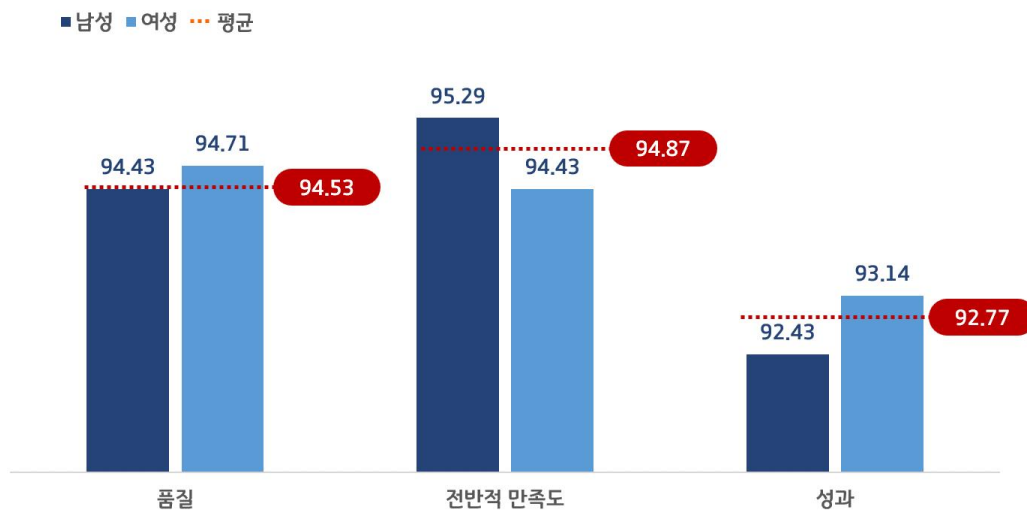
그림 4-3 | 새빛민원실 이용자 만족도 모형 분석 결과



2) 응답자 특성별 PCSI 항목 응답 결과

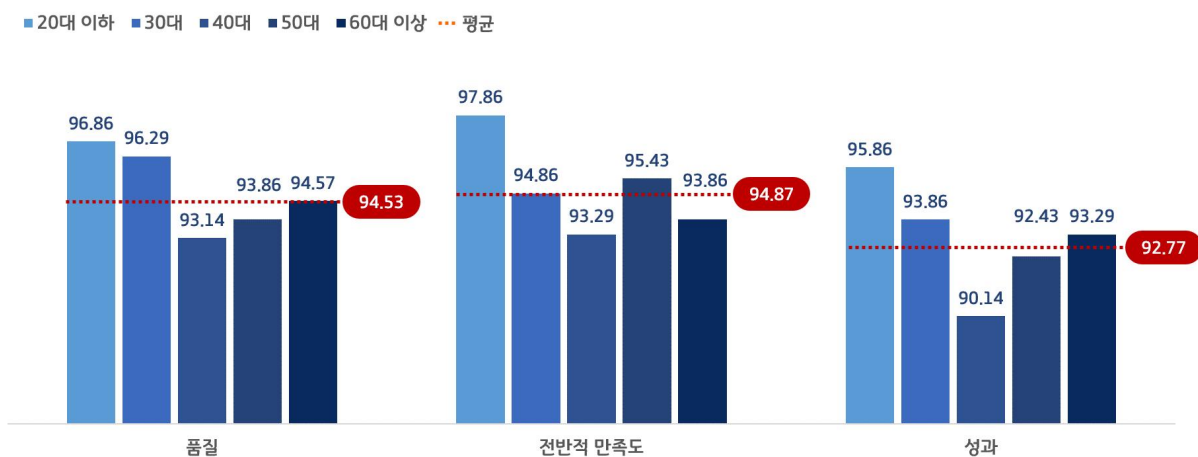
- 응답자 특성별 PCSI 항목에 대한 응답 결과를 살펴보면 민원 품질과 성과는 환경·녹지 분야(98.00 점), 전반적 만족도는 새빛 민원실 4회 이용(98.29점) 응답자가 가장 높은 수준으로 나타남
- 성별의 경우 품질(94.71점)과 성과 항목에 대한 동의 수준은 여성(93.14점)이 더 높았으나, 전반적 만족도는 남성(95.29점)이 더 높은 것으로 나타남

그림 4-4 | 성별에 따른 PCSI 항목 응답 결과



- 연령은 20대 이하가 모든 항목에서 가장 높은 동의 및 만족 수준을 보인 반면, 40대는 모든 항목에서 가장 낮은 수준의 응답을 나타냄

그림 4-5 | 연령에 따른 PCSI 항목 응답 결과

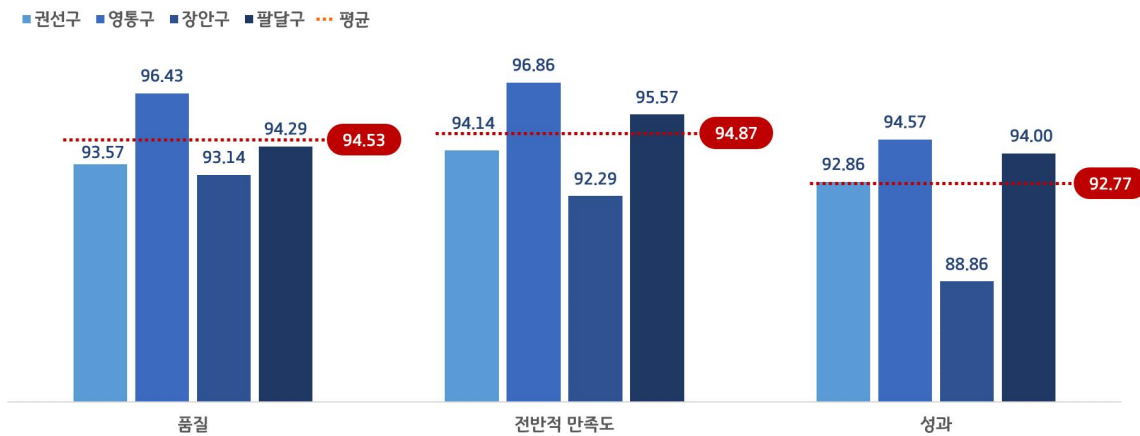


○ 거주지 기준 모든 항목에서 영통구의 만족도가 가장 높았고, 장안구의 만족도가 가장 낮게 나타남

- 영통구와 장안구 간 응답결과 차이는 품질 3.29점, 전반적 만족도 4.57점, 성과는 5.71점으로 나타남. 특히, 성과 항목의 팔달구 평균(88.86점)은 가장 낮은 성과 동의 수준에 해당함

- 팔달구는 새빛민원실이 위치한 수원시청 소재지로 타 구 대비 접근성에 이점이 있음. 그럼에도 불구하고 민원 품질에 대한 동의 수준이나 서비스 만족 수준, 향후 시정 신뢰나 지지에 대한 전반적 수준이 낮다는 특이점이 있어 장기적으로 추가 조사가 필요함

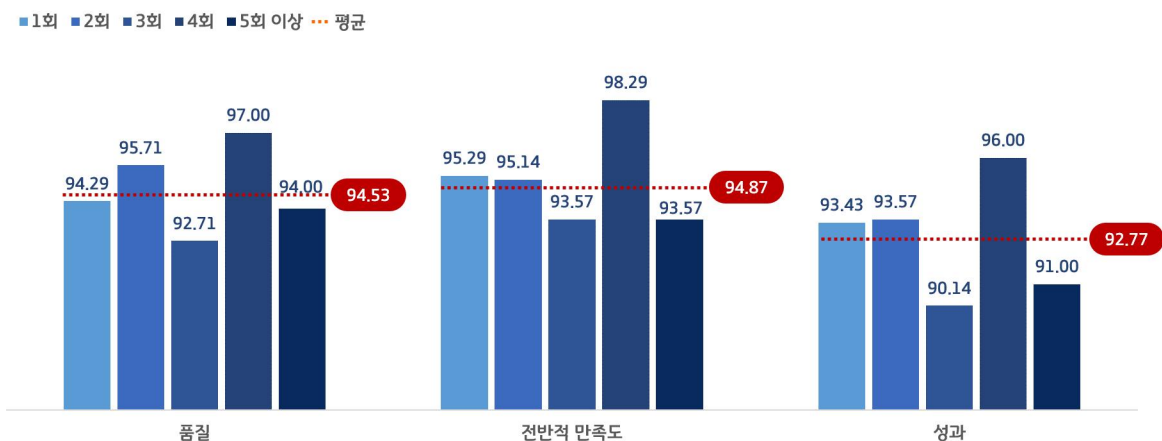
그림 4-6 | 거주지에 따른 PCSI 항목 응답 결과



○ 새빛민원실 이용 횟수별로 살펴보면 모든 항목에서 4회 방문 민원인의 동의·만족 수준이 가장 높은 반면 3회 방문 민원인의 동의·만족 수준이 가장 낮음

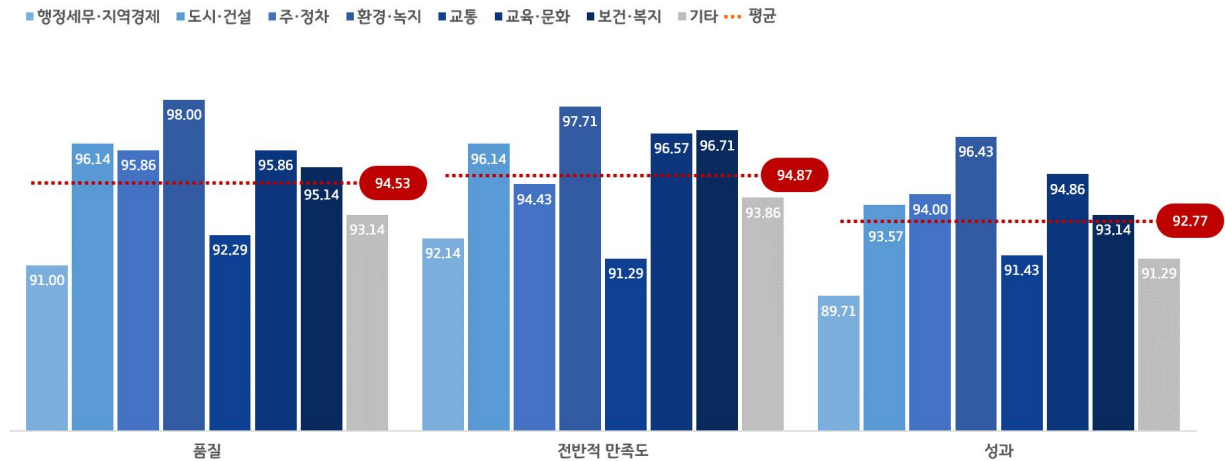
- 3회와 4회 방문 간 응답결과 차이는 품질 4.29점, 전반적 만족도 4.72점, 성과는 5.86점으로 나타남

그림 4-7 | 새빛민원실 이용 횟수에 따른 PCSI 항목 응답 결과



- 민원분야는 모든 PCSI 항목에서 환경·녹지 분야가 가장 높은 반면, 품질과 성과는 행정사무·지역경제 분야, 전반적 만족도는 교통 분야가 가장 낮게 나타남

그림 4-8 | 민원 분야에 따른 PCSI 항목 응답 결과



3 • 민원 유형별 만족도 조사 결과

1) PCSI 분석

- 베테랑 민원과 바로민원 간 만족도 평균을 살펴보면 모든 측정 항목에서 베테랑 민원의 만족도가 바로민원에 비해 높은 것으로 나타남

- 종합만족도 점수는 베테랑 민원이 97.73점이고 바로민원이 93.54점임
- 전체 조사항목 중 베테랑 민원은 재이용의사가 98.51점으로 가장 높았고, 바로민원은 민원처리환경품질의 쾌적성이 96.80점으로 가장 높았음
 - 베테랑 민원은 민원처리과정품질의 신속성이 95.31점, 바로민원은 성과의 참여의향이 89.91점으로 가장 낮은 것으로 나타남
- 민원품질에서 베테랑 민원은 민원처리인적품질의 친절성(97.23점)이 가장 높은 반면 민원처리과정품질의 신속성(95.31점)이 가장 낮음. 바로민원은 민원처리환경 품질의 쾌적성(96.80점)이 가장 높고, 민원처리결과품질의 정확성(92.21점)이 가장 낮게 나타남
- 전반적 만족도에서는 베테랑 민원과 바로민원 모두 재이용의사(베테랑 : 98.51점, 바로 : 94.00점)가 가장 높고 상대적 만족(베테랑 : 97.23점, 바로민원 : 92.90점)이 가장 낮음
- 성과에서는 베테랑 민원과 바로민원 모두 구전긍정도(베테랑 : 97.44점, 바로 :

89.91점)가 가장 높으며, 참여의향(베테랑 : 95.94점, 바로 : 89.91점)이 가장 낮음

- 민원품질 요소 중 전반적 만족도에 영향을 가장 크게 미치는 요인은 베테랑 민원과 바로민원 모두 민원처리과정품질(베테랑 : 22.92%, 바로 : 22.62%)인 것으로 나타남

- 베테랑 민원 : 민원신청품질(22.75%) > 민원처리인적품질(22.47%) > 민원처리 환경품질 = 민원처리 결과품질(15.93%) 順

- 바로민원 : 민원신청품질(22.25%) > 민원처리인적품질(22.05%) > 민원처리결과품질(17.96%) > 민원처리환경품질(15.12%) 順

- 만족도 요소 중 전반적 만족도에 미치는 영향은 베테랑 민원은 절대적 만족(33.59%)이 가장 높았으나, 바로민원은 상대적 만족(33.89%)이 가장 높은 것으로 나타남

- 베테랑 민원 : 상대적 만족(33.28%) > 재이용의사(33.14%)

- 바로민원 : 재이용의사(33.16%) > 절대적 만족(32.94%)

- 새빛민원실 이용에 대한 전반적 만족 수준이 성과에 미치는 영향은 베테랑 민원이 94.1%, 바로민원이 91.3%로 나타남

- 베테랑 민원은 성과로부터 도출된 지지(25.62%)가 가장 높은 수준의 영향을 받고, 바로민원은 수원시정에 대한 신뢰(26.66%)가 가장 영향을 받는 것으로 나타남

- 베테랑 민원 : 구전긍정도(25.22%) > 참여의향(24.77%) > 신뢰(24.40%)

- 바로민원 : 참여의향(25.06%) > 지지(24.15%) > 구전긍정도(24.13%)

- 종합하면 베테랑 민원 서비스를 이용한 민원인의 민원 품질 인식이나 전반적 만족도, 시정에 대한 긍정성이 바로민원을 이용한 민원인에 비해 높은 점에서 베테랑 공무원 제도가 실효성을 가지는 것으로 판단됨

- 베테랑 민원과 바로민원 간 x^2 검정 결과 쾌적성과 편리성 외의 모든 측정 항목에서 바로민원에 비해 베테랑 민원의 만족 및 동의 수준이 더 높고 통계적으로 유의미한 것으로 나타남

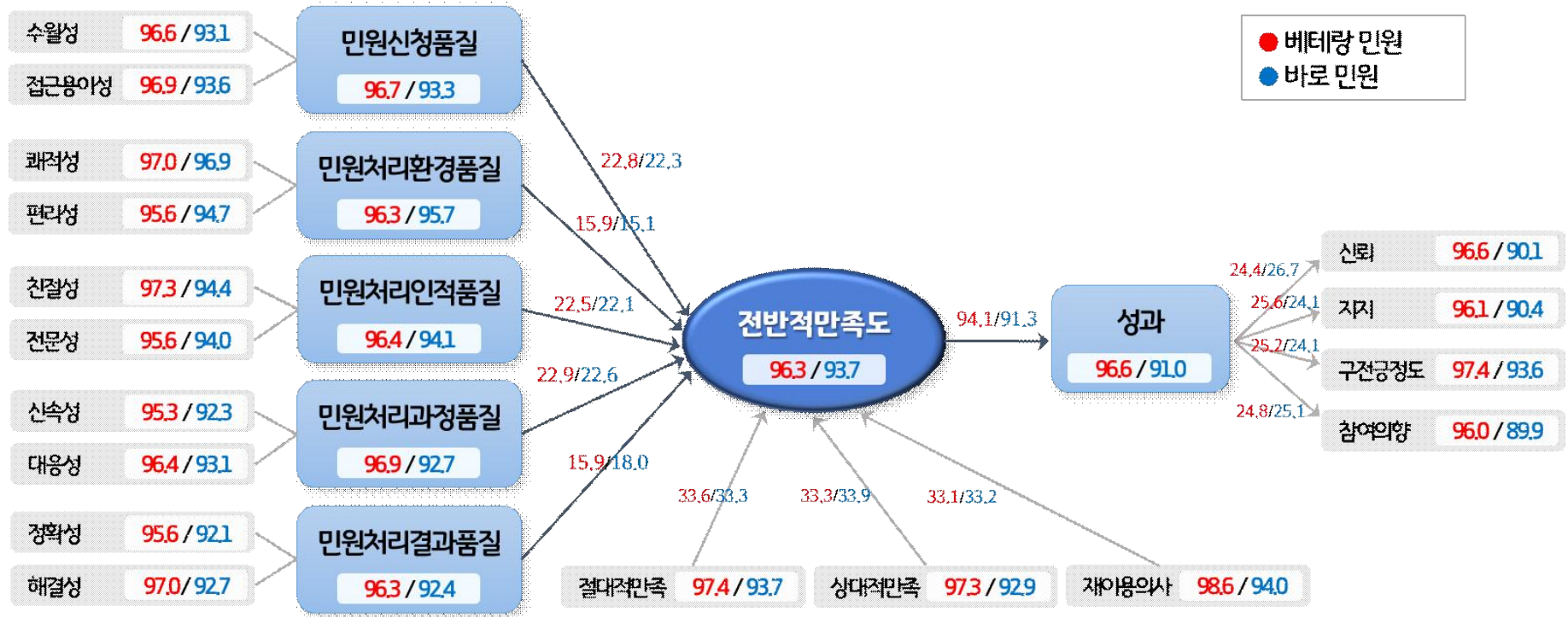
- 베테랑 민원과 바로민원의 가장 큰 차이는 민원과의 관계라고 할 수 있음. 바로민원의 경우 주로 법정 민원에 대한 실무자의 응답으로 처리됨에 따라 상호 간 유대감 또는 신뢰의 형성을 유도할 기회가 크지 않음. 다만 베테랑 민원의 경우 두 개 이상의 부서에 중복된 민원을 처리하기 위해 사전에 민원인과 심도 있는 대화를 실시하고, 즉각적이지는 않으나 민원인과의 지속적 관계형성과정을 거쳐 민원을 해결하기 때문에 상대적으로 민원인 입장에서 공무원이 민원인을 소중하게 대한다는 인식이 클 수 있는 상황임

표 4-1 | 민원 유형 간 평균차이 검증 결과

측정 항목		베테랑 민원				바로민원				χ^2 값 (유의확률)
		빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차	
민원 품질 평균		67	6.74	96.29	0.821	143	6.56	93.70	0.674	141.236*** (0.000)
소계		67	6.77	96.70	0.963	143	6.54	93.36	0.740	43.901*** (0.000)
민원 신청품질	수월성	67	6.76	96.59	1.046	143	6.52	93.20	0.803	21.951*** (0.000)
	접근용이성	67	6.78	96.80	0.918	143	6.55	93.50	0.785	20.262*** (0.000)
소계		67	6.74	96.27	0.837	143	6.70	95.76	0.579	22.831*** (0.000)
민원처리 환경품질	쾌적성	67	6.79	97.01	0.808	143	6.78	96.80	0.574	4.388 (0.356)
	편리성	67	6.69	95.53	0.908	143	6.63	94.70	0.719	4.382 (0.357)
소계		67	6.75	96.37	1.042	143	6.59	94.20	0.764	31.690*** (0.000)
민원처리 인적품질	친절성	67	6.81	97.23	1.033	143	6.61	94.40	0.805	20.783*** (0.000)
	전문성	67	6.69	95.53	1.090	143	6.58	94.00	0.782	13.117* (0.022)
소계		67	6.71	95.84	1.001	143	6.49	92.76	0.933	25.516*** (0.000)
민원처리 과정품질	신속성	67	6.67	95.31	1.120	143	6.46	92.31	0.998	12.205* (0.032)
	대응성	67	6.75	96.37	0.927	143	6.52	93.20	0.926	13.669* (0.034)
소계		67	6.74	96.27	0.906	143	6.47	92.46	0.943	29.146*** (0.000)
민원처리 결과품질	정확성	67	6.69	95.53	1.090	143	6.46	92.21	0.984	15.665* (0.016)
	해결성	67	6.79	97.01	0.826	143	6.49	92.71	0.941	14.594* (0.012)
전반적 만족도 평균		67	6.84	97.73	0.748	143	6.55	93.54	0.755	48.665*** (0.000)
전반적 만족도	절대적만족	67	6.82	97.44	0.777	143	6.56	93.70	0.738	16.003** (0.003)
	상대적만족	67	6.81	97.23	0.802	143	6.50	92.90	0.855	16.580* (0.011)
	재이용의사	67	6.90	98.51	0.741	143	6.58	94.00	0.883	18.481** (0.002)
성과 평균		67	6.76	96.53	0.787	143	6.37	91.01	0.870	68.817*** (0.000)
성과	신뢰	67	6.76	96.59	0.872	143	6.31	90.11	0.936	26.658*** (0.000)
	지지	67	6.73	96.16	0.845	143	6.33	90.41	0.977	17.081** (0.004)
	구전긍정도	67	6.82	97.44	0.777	143	6.55	93.60	0.894	12.268* (0.031)
	참여의향	67	6.72	95.94	0.849	143	6.29	89.91	1.027	15.950** (0.007)

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

그림 4-9 | 민원 유형별 이용자 만족도 모형 분석 결과



2) 응답자 특성 및 민원 유형별 PCSI 항목 응답 결과

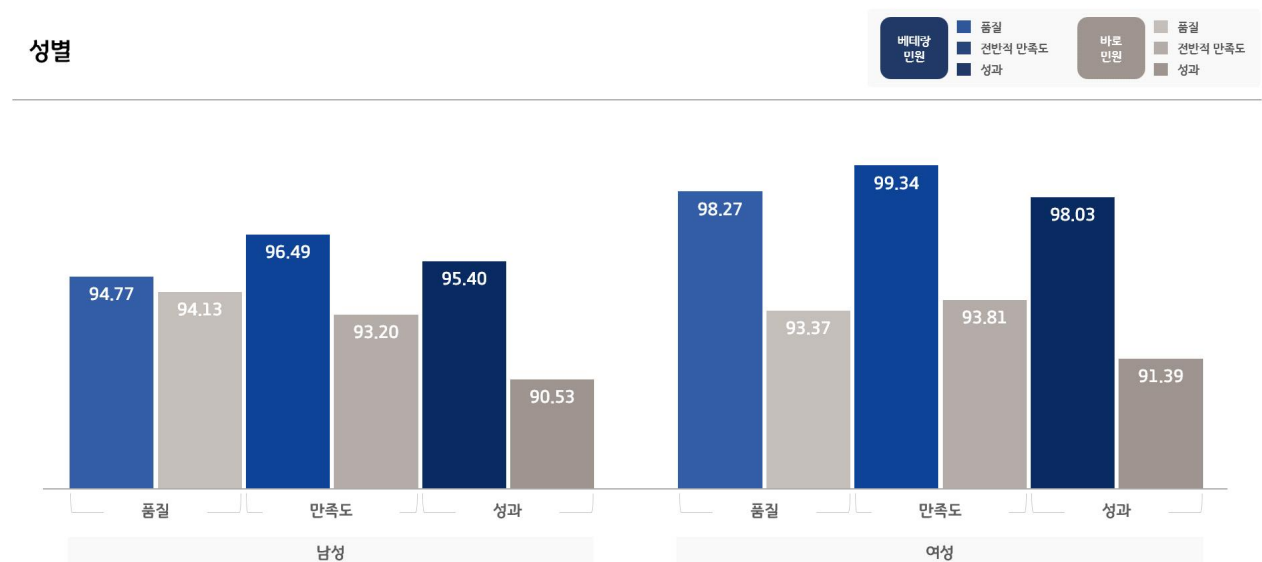
□ 민원 유형별 PCSI 항목 종합 만족도는 베테랑 민원이 바로민원에 비해 높은 수준임. 다만, 응답자 특성에 따라 바로민원 이용자가 베테랑 민원 이용자에 비해 동의·만족 수준이 높은 경우가 나타남

○ 성별의 경우 품질, 만족도, 성과에 대한 동의·만족 수준 모두 베테랑 민원이 바로민원에 비해 높게 나타남

- 베테랑 민원은 PCSI 항목 모두 여성이 남성에게 비해 동의·만족 수준이 높게 나타남

- 바로민원은 품질 항목에 대해서만 남성이 여성에게 비해 동의 수준이 높게 나타났으며, 이외의 만족도와 성과는 여성이 더 높게 나타남

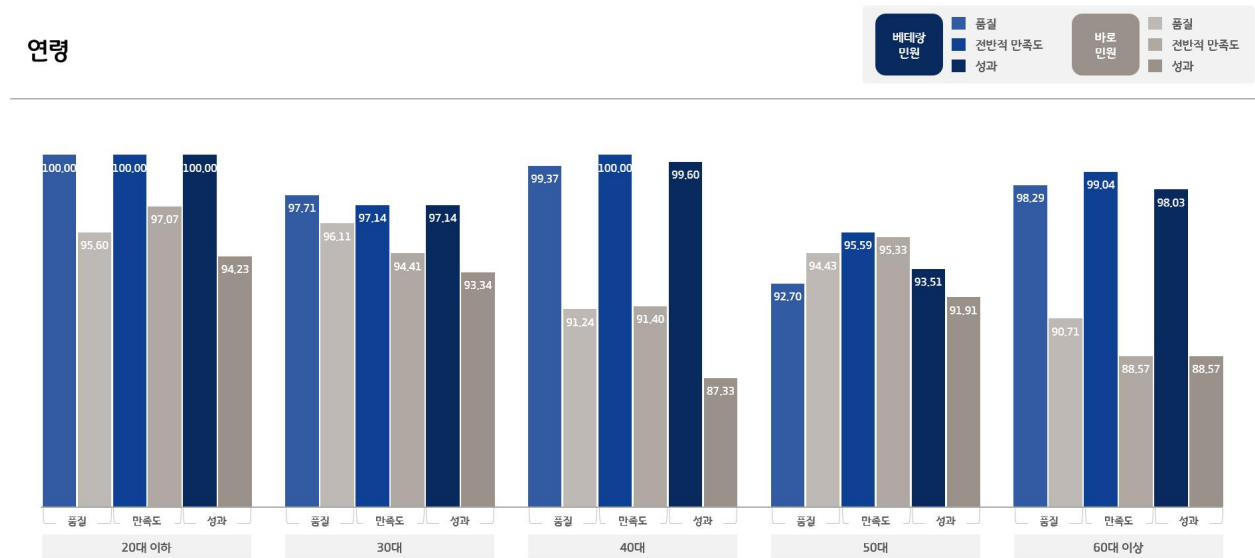
그림 4-10 | 민원 유형 및 성별에 따른 PCSI 항목 응답 결과



○ 연령의 경우도 대체적으로 베테랑 민원 이용자의 PCSI 항목별 동의·만족 수준이 바로민원에 비해 더 높게 나타났으나, 50대는 품질에 있어서 바로민원에 대한 동의 수준이 높게 나타남

- 50대의 품질 항목에 대한 점수는 베테랑 민원이 92.70점, 바로민원이 94.43점으로, 타 연령대와 다르게 바로민원에 대한 응답 수준이 높게 나타났음

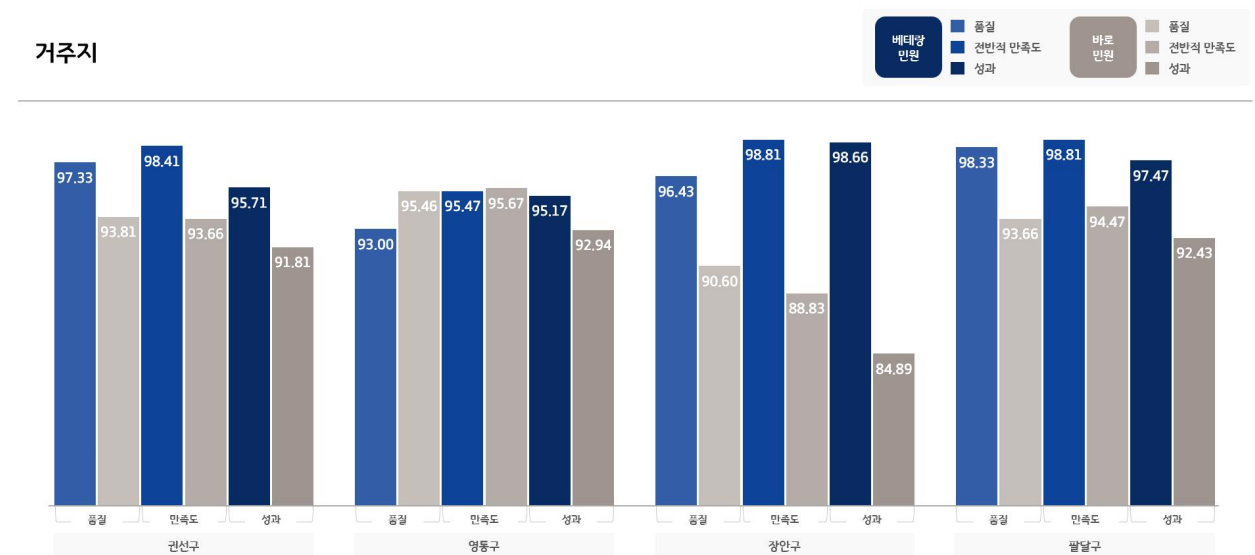
그림 4-11 | 민원 유형 및 연령에 따른 PCSI 항목 응답 결과



○ 거주지 역시 대체로 베테랑 민원의 만족도 수준이 높게 나타났으나, 영통구의 경우 품질과 전반적 만족도 모두 바로민원이 높은 것으로 나타남

- 영통구의 품질 점수는 베테랑 민원이 93.00점, 바로민원이 95.46점임. 전반적 만족도의 경우 베테랑 민원 95.47점, 바로민원이 95.67점으로 나타남

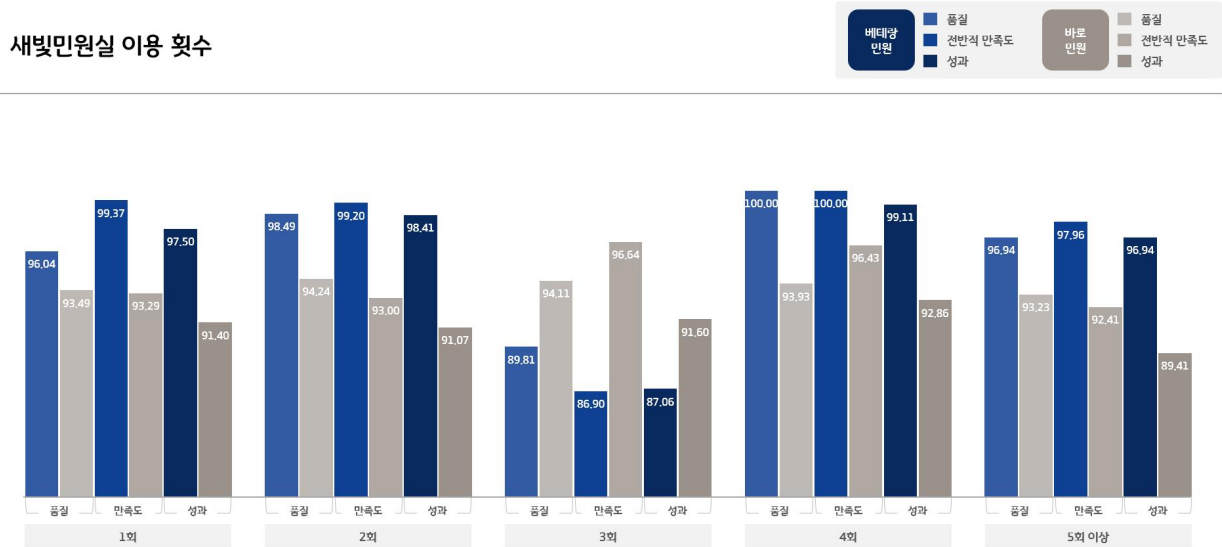
그림 4-12 | 민원 유형 및 거주지에 따른 PCSI 항목 응답 결과



○ 새빛민원실 이용 횟수에서도 전반적으로 베테랑 민원의 응답 수준이 높게 나타났으나, 3회 이용 집단의 경우 품질과 전반적 만족도에서 바로민원에 대한 동의·만족 수준이 높은 것으로 집계됨

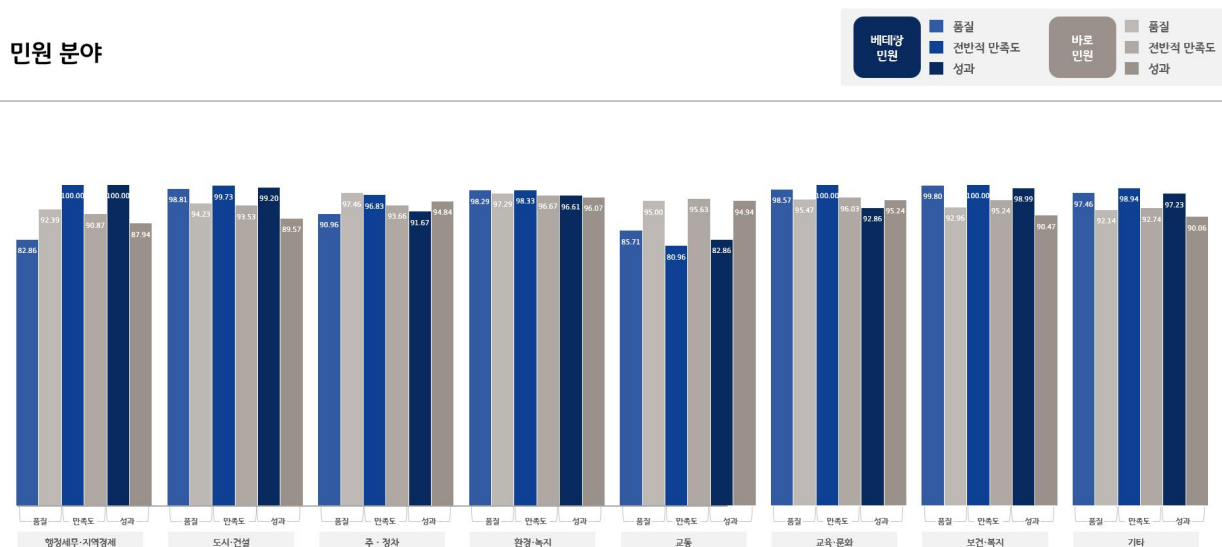
- 3회 이용 집단의 품질 점수는 베테랑 민원이 89.81점, 바로민원이 94.11점임. 전반적 만족도는 베테랑 민원이 86.90점, 바로민원이 96.64점으로 두 항목 모두 바로민원에 대한 동의 및 만족 수준이 더욱 높음

그림 4-13 | 민원 유형 및 새빛민원실 이용 횟수에 따른 PCSI 항목 응답 결과



- 민원 분야별로는 품질의 경우 행정사무·지역경제, 주·정차, 교통 분야는 바로민원의 만족도 수준이 높았으며 전반적 만족도에서도 교통 분야는 바로민원의 수준이 더욱 높았음. 또한 성과 항목은 주·정차, 교통, 교육·문화 분야에서는 바로민원의 만족도가 더 높은 것으로 나타남

그림 4-14 | 민원 유형 및 민원 분야에 따른 PCSI 항목 응답 결과



4 • 민원 이용 경험별 만족도 조사 결과

1) PCSI 분석

■ 새빛민원실 조성 이전 수원시에서 민원서비스를 이용한 경험 유무에 따른 평균 만족도 수준을 살펴보면 민원 품질과 전반적 만족도, 성과 모두 경험이 없는 집단의 동의 및 만족 수준이 높은 것으로 나타남

- 민원품질은 경험이 있는 집단은 94.16점, 없는 집단은 95.01점으로 나타남. 전반적 만족도는 경험이 있는 집단은 94.31점, 없는 집단은 95.60점이며, 성과 역시 경험이 있는 집단은 92.43점, 없는 집단은 93.20점임
- 민원품질에서는 경험이 있는 집단은 쾌적성(96.61점)이 가장 높은 반면 정확성(92.50점)이 가장 낮음. 경험이 없는 집단 역시 쾌적성(97.20점)이 가장 높고, 신속성(94.10점)이 가장 낮게 나타남
- 전반적 만족도에서는 경험이 있는 집단과 없는 집단 모두 재이용의사(경험 有 : 95.16점, 경험 無 : 95.81점)가 가장 높고 상대적 만족(경험 有 : 93.59점, 경험 無 : 95.19점)이 가장 낮음
- 성과에서는 경험 유무와 관계없이 모두 구전긍정도(경험 有 : 95.04점, 경험 無 : 94.57점)가 가장 높으며, 참여의향(경험 有 : 91.40점, 경험 無 : 92.39점)이 가장 낮음
- 민원품질 요소 중 전반적 만족도에 영향을 가장 크게 미치는 요인은 민원 경험이 있는 집단은 민원처리과정품질(22.62%)이며, 없는 집단은 민원처리결과품질(21.37%)인 것으로 나타남
 - 경험 有 : 민원신청품질(22.25%) > 민원처리인적품질(22.05%) > 민원처리결과품질(17.96%) > 민원처리환경품질(15.12%) 順
 - 경험 無 : 민원처리인적품질(21.06%) > 민원처리과정품질(21.00%) > 민원처리신청품질(19.64%) > 민원처리환경품질(16.93%) 順
- 만족도 요소 중 전반적 만족도에 미치는 영향은 집단에 관계없이 상대적 만족(有 : 33.70%, 無 : 33.79%)이 가장 높게 나타남
 - 경험 有 : 절대적 만족(33.18%) > 재이용의사(33.12%)
 - 경험 無 : 절대적 만족(33.24%) > 재이용의사(32.97%)
- 새빛민원실 이용에 대한 전반적 만족 수준이 성과에 미치는 영향력은 민원 경험이 있는 집단이 91.3%, 없는 집단이 74.4%로 나타남

- 민원 경험에 관계없이 성과로부터 도출된 신뢰(경험 有 : 25.91%, 경험 無 : 26.16%)가 가장 높은 수준의 영향을 받는 것으로 나타남

- 경험 有 : 지지(24.94%) > 참여의향(24.66%) > 신뢰(24.50%)

- 경험 無 : 참여의향(25.58%) > 구전긍정도(24.40%) > 지지(23.86%)

■ 베테랑 민원과 바로민원 간 χ^2 검정 결과 개별 항목은 통계적으로 유의미한 차이를 보이지는 않으나, 항목을 종합한 차원별로는 민원신청품질을 제외한 모든 차원에서 민원 이용 경험이 없는 집단이 경험이 있는 집단에 비해 만족 및 동의 수준이 더 높고 통계적으로 유의미한 것으로 나타남

○ 새빛민원실 조성을 통해 공간이나 응대 방식에 개선이 있었음에도 불구하고, 이용 경험이 있는 집단의 수준이 낮은 배경에는 기대 대비 만족 수준이 낮았을 가능성이 있음

- 이외에도 새빛민원실 조성 이전과 이후 모두 민원을 접수한 점에서, 이전에 제기한 민원이 해소되지 않은 채 지속되어 불만족 역시 가중되었을 가능성을 배제할 수 없음

○ 또한 민원 품질과 전반적 만족도 모두 민원 이용 경험이 없는 집단의 값이 높았음에도 성과로의 진행은 민원 이용 경험이 있는 집단이 더욱 크게 나타남

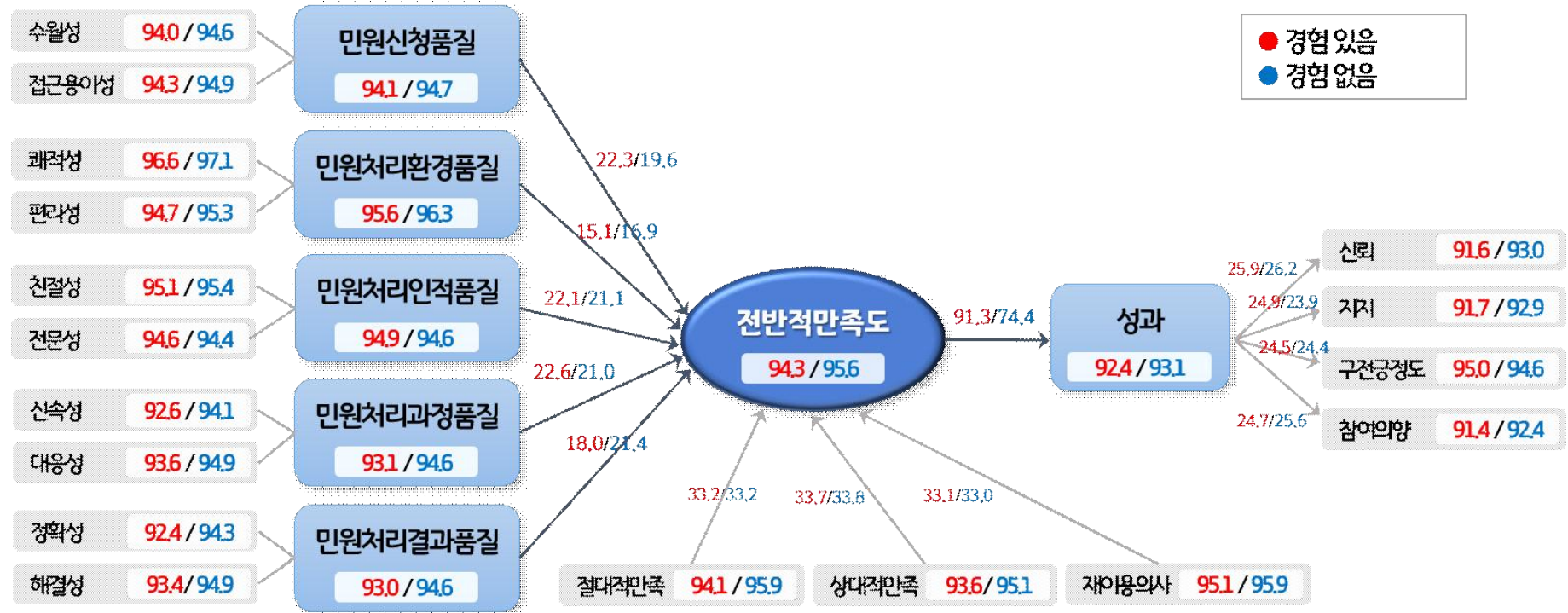
- 이는 비록 만족 수준은 민원 이용 경험이 없는 집단에 비해 낮다고 할지라도 지속적인 시민 만족 구현을 위한 제도적 개편 등이 이루어짐을 인식하고, 민원의 반복성 등으로 시에 대한 인식이 자연스럽게 향상되는 특징이 영향을 미쳤을 가능성이 있음

표 4-2 | 민원 이용 경험 유무 집단 간 평균차이 검증 결과

측정 항목		경험 있음				경험 없음				χ^2 값 (유의확률)
		빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차	
민원 품질 평균		118	6.59	94.16	0.760	92	6.65	95.01	0.684	29.982*** (0.000)
소계		118	6.59	94.19	0.915	92	6.63	94.71	0.691	10.541 (0.061)
민원 신청품질	수월성	118	6.59	94.07	1.007	92	6.62	94.57	0.724	5.271 (0.384)
	접근용이성	118	6.60	94.31	0.898	92	6.64	94.87	0.750	3.238 (0.663)
소계		118	6.70	95.64	0.740	92	6.74	96.27	0.572	1003.673*** (0.000)
민원처리 환경품질	쾌적성	118	6.76	96.61	0.736	92	6.80	97.20	0.539	3.934 (0.415)
	편리성	118	6.63	94.67	0.845	92	6.67	95.34	0.697	2.129 (0.712)
소계		118	6.64	94.86	0.901	92	6.65	94.96	0.817	719.063*** (0.000)
민원처리 인적품질	친절성	118	6.66	95.16	0.917	92	6.69	95.50	0.851	0.949 (0.917)
	전문성	118	6.62	94.56	0.933	92	6.61	94.41	0.838	5.442 (0.364)
소계		118	6.52	93.10	1.048	92	6.62	94.57	0.830	614.224*** (0.000)
민원처리 과정품질	신속성	118	6.48	92.61	1.138	92	6.59	94.10	0.904	4.751 (0.447)
	대응성	118	6.55	93.59	1.018	92	6.65	95.03	0.804	5.127 (0.528)
소계		118	6.51	92.97	1.002	92	6.62	94.57	0.850	418.059*** (0.000)
민원처리 결과품질	정확성	118	6.48	92.50	1.084	92	6.60	94.26	0.938	8.347 (0.214)
	해결성	118	6.54	93.46	0.984	92	6.64	94.87	0.820	3.964 (0.555)
전반적 만족도 평균		118	6.60	94.31	0.830	92	6.69	95.60	0.671	14.178* (0.028)
전반적 만족도	절대적만족	118	6.59	94.19	0.829	92	6.71	95.81	0.655	3.043 (0.551)
	상대적만족	118	6.55	93.59	0.893	92	6.66	95.19	0.788	9.930 (0.128)
	재이용의사	118	6.66	95.16	0.917	92	6.71	95.81	0.764	8.197 (0.146)
성과 평균		118	6.47	92.43	0.933	92	6.52	93.20	0.764	23.761*** (0.000)
성과	신뢰	118	6.41	91.53	1.015	92	6.51	93.01	0.832	5.331 (0.255)
	지지	118	6.42	91.77	1.057	92	6.50	92.86	0.805	3.572 (0.613)
	구전긍정도	118	6.65	95.04	0.900	92	6.62	94.57	0.823	8.133 (0.149)
	참여의향	118	6.40	91.40	1.063	92	6.47	92.39	0.895	12.744* (0.026)

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

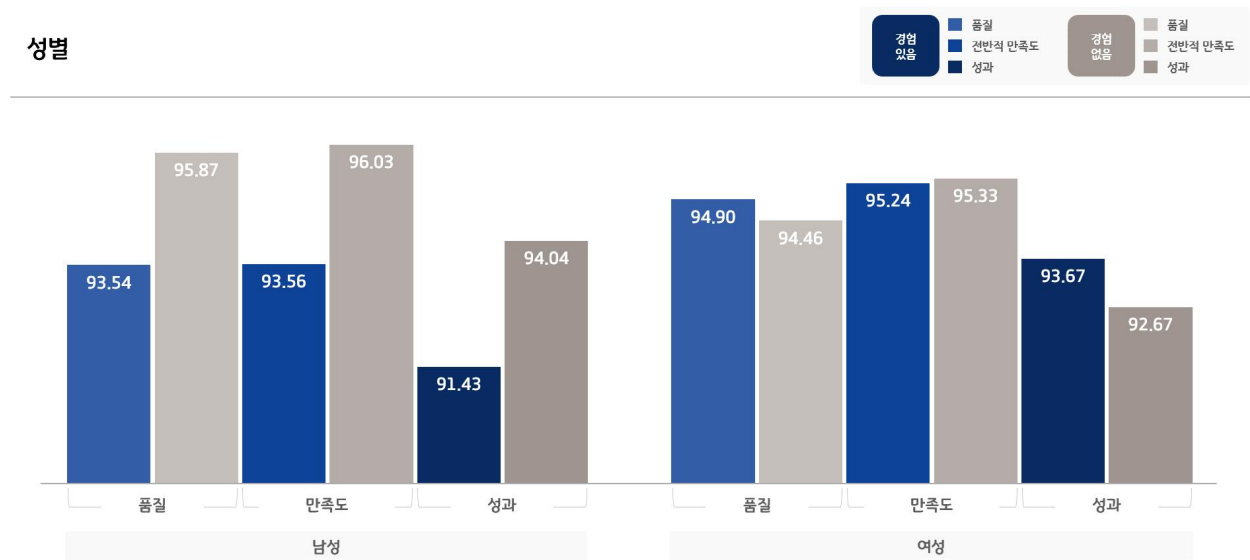
그림 4-15 | 민원 이용 경험별 이용자 만족도 모형 분석 결과



2) 응답자 특성 및 민원 이용 경험별 PCSI 항목 응답 결과

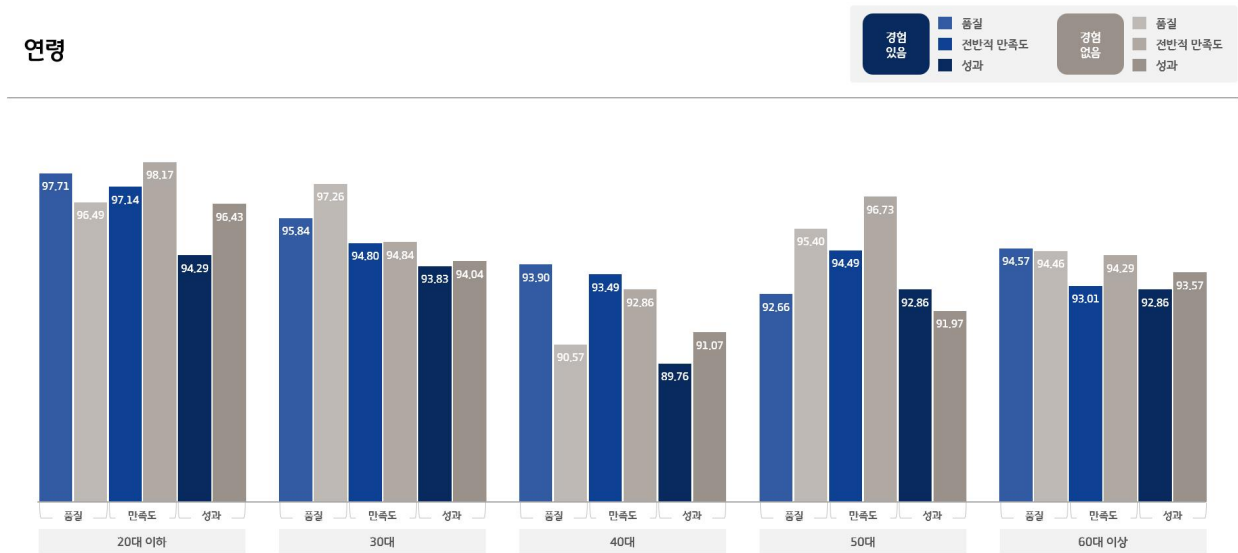
- 민원 이용 경험에 따른 PCSI 항목별 만족도는 새빛민원실 조성 이전에 민원서비스를 이용해본 경험이 없는 집단의 동의·만족 수준이 경험을 해본 집단에 비해 더 높음. 다만, 응답자 특성별로 살펴볼 경우, 다양한 결과가 나타남
- 성별은 남성의 경우 경험이 없는 집단에서 모든 PCSI 항목의 수준이 높게 나타남. 여성은 전반적 만족도는 경험이 없는 집단이 높게 나타났으나, 이외의 항목은 경험이 있던 집단이 더욱 높게 나타남

그림 4-16 | 민원 이용 경험 및 성별에 따른 PCSI 항목 응답 결과



- 연령별로 볼 때, 전반적 만족도는 40대를 제외한 모든 연령대에서 경험이 없는 집단의 만족도가 높은 것으로 나타남
 - 품질은 경험이 있는 20대 이하, 40대, 60대 이상 집단과 경험이 없는 30대, 50대 집단의 동의 수준이 높게 나타남
 - 성과는 경험이 있는 50대 집단 외에 모든 연령대에서 민원 이용 경험이 없는 응답자의 만족 수준이 높았음

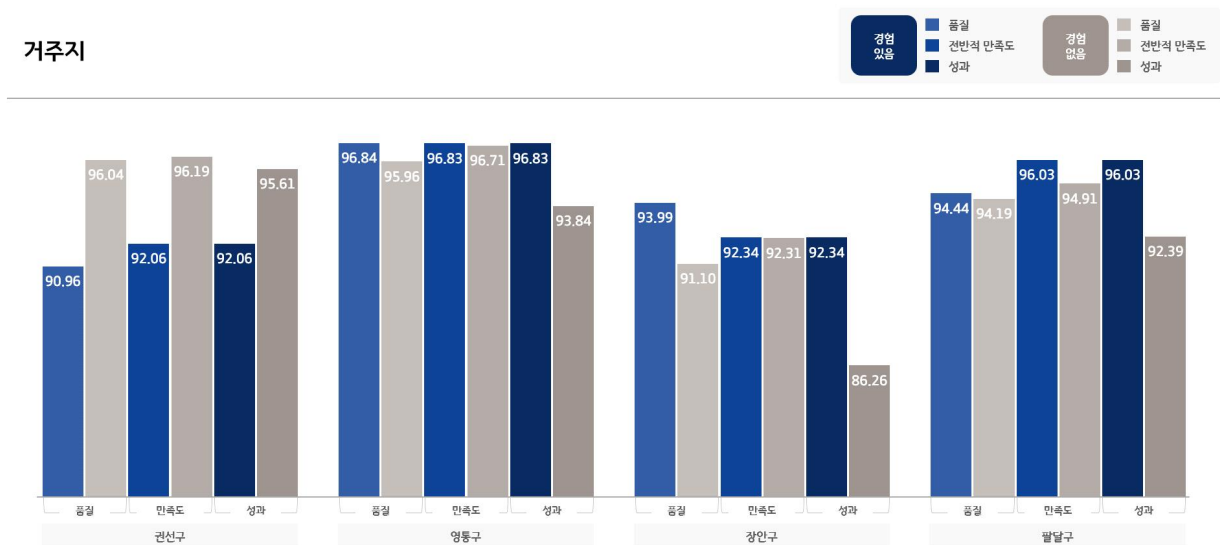
그림 4-17 | 민원 이용 경험 및 연령에 따른 PCSI 항목 응답 결과



○ 거주지 기준으로는 권선구를 제외하고 대체로 경험이 있는 집단의 동의·만족 수준이 높게 나타남

- 권선구는 품질과 만족도, 성과 모두에서 경험이 없는 집단의 수준이 높음

그림 4-18 | 민원유형 및 거주지에 따른 PCSI 항목 응답 결과

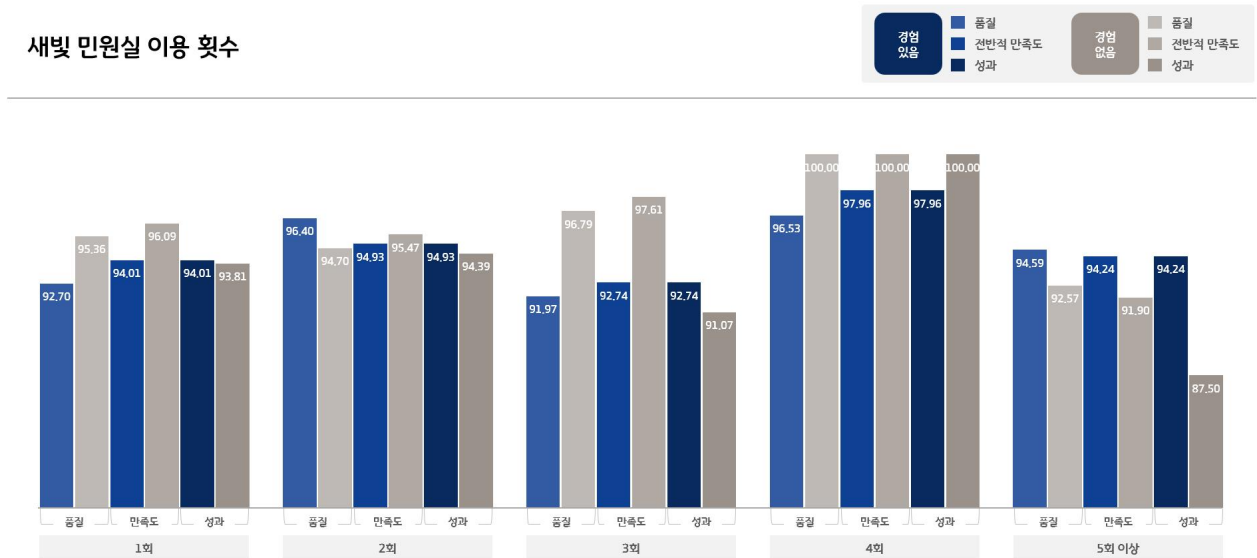


○ 새빛민원실 이용 횟수에 따라서는 품질과 전반적 만족도는 경험이 없는 집단이, 성과는 경험이 있는 집단에서 높게 나타남

- 품질은 민원 이용 경험이 있는 2회, 5회 이상 방문자 외에는 경험이 없는 집단의 동의 수준이 높은 것으로 나타남

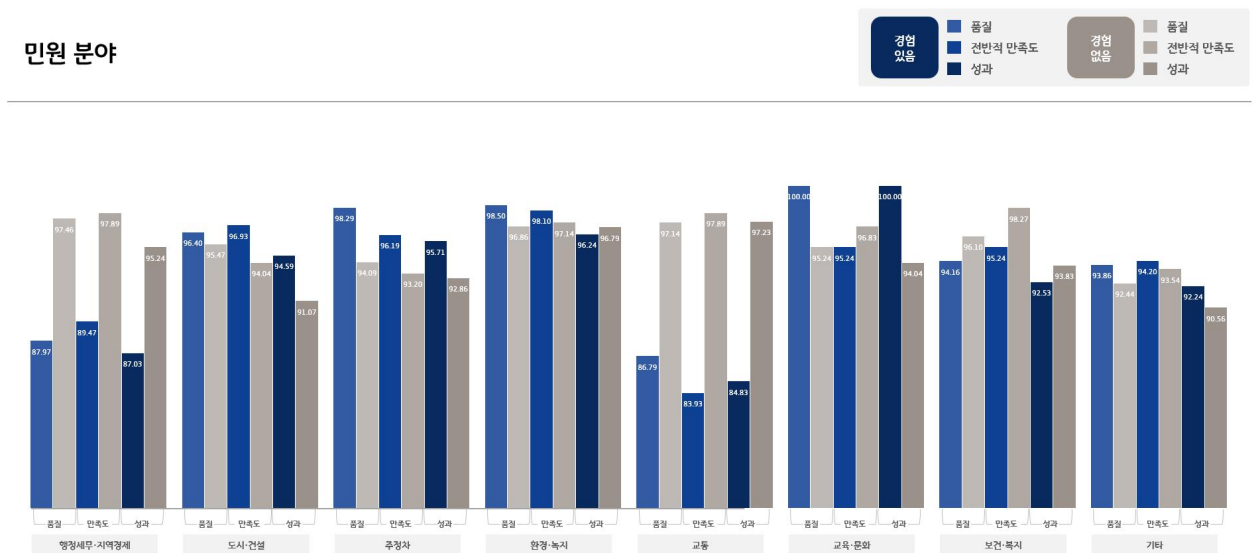
- 전반적 만족도는 경험이 있는 5회 이상 민원인을 제외하고 경험이 없는 집단에서 모두 높은 만족 수준을 보임
- 성과는 경험이 없는 4회 방문자를 제외한 모든 응답자군이 경험이 있는 집단에서 높게 나타남

그림 4-19 | 민원유형 및 새빛민원실 이용 횟수에 따른 PCSI 항목 응답 결과



- 민원 분야는 전반적 만족도 중심으로 살펴볼 때 경험이 없었던 행정사무·지역경제, 교통, 교육·문화를 제외하고 경험이 있는 민원인의 만족 수준이 높게 집계됨

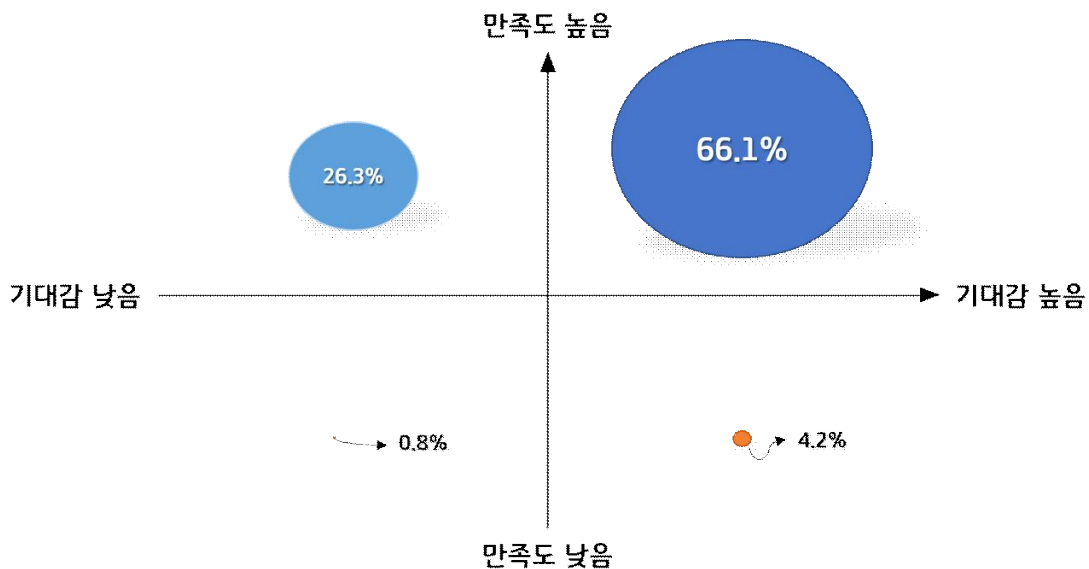
그림 4-20 | 민원분야 및 새빛민원실 이용 횟수에 따른 PCSI 항목 응답 결과



5 • 새빛민원실에 대한 기대 대비 만족도 분석 결과

- 새빛민원실 조성 이전 수원시 민원서비스를 경험한 응답자 대상 기대 대비 만족도에 대해 설문한 결과, 기대감과 만족도 모두 높은 집단이 절반 이상을 차지함
- 새빛민원실에 대한 기대감이 높았던 집단 중 만족도 역시 높았던 집단은 전체의 66.1%를 차지하는 것으로 나타났으며, 기대감은 낮았으나 만족도는 높았던 집단은 26.3%임
- 반면, 기대가 높았으나 만족도가 낮았던 집단은 4.2%, 기대와 만족 모두 낮다고 응답한 집단이 0.8%로 집계됨

그림 4-21 | 기대 대비 만족도 분석



- 민원 유형에 따른 기대 대비 만족 수준을 추가로 분석한 결과, 기대 대비 만족도 수준이 낮은 집단이 베테랑 민원 7.9%, 바로민원 3.8%로 향후 지속적인 모니터링과 만족도 증진을 위한 성과시스템 고도화가 필요함

표 4-3 | 기대 대비 만족도

구분		측정 항목	기대高 - 만족高	기대高 - 만족低	기대低 - 만족高	기대低 - 만족低	모르겠다
계		빈도	78	5	31	1	3
		비중(%)	66.1	4.2	26.3	0.8	2.5
민원 유형	베테랑 민원	빈도	24	3	9	0	2
		비중(%)	63.2	7.9	23.7	0.0	5.3
	바로 민원	빈도	54	2	22	1	1
		비중(%)	67.5	2.5	27.5	1.3	1.3

6 • 소결

■ 새빛민원실 종합 만족도 조사 결과 민원 품질은 94.53점, 전반적 만족도는 94.87점, 성과는 92.77점 수준인 것으로 나타남

- 민원품질 5가지 항목 모두 높은 수준의 만족도를 보이고 있으며, 만족 수준이 가장 큰 품질은 환경으로 95.91점이며, 가장 낮은 품질은 처리결과로 93.67점 수준임

- 처리결과에 대한 만족수준은 서비스품질의 나머지 4개 항목과 달리 인지적인 차원 뿐만 아니라 결과적인 사실을 고려해 도출된다는 특징을 가짐. 따라서 당초 민원인이 원했던 결과가 아닌 결과가 도출 될 경우 만족도 수준이 급격하게 저하될 수 있다는 점을 고려할 때 만족도 수준이 낮다고 판단하기 어려움

- 민원품질 요소 중 전반적 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 민원처리과정품질(21.98%)로, 민원행정서비스의 만족도 제고를 위해서는 무엇보다 신속성과 민원처리과정에 대한 자세한 설명 제공이 필요한 것으로 나타남

- 전반적 만족도를 구성하는 세 가지 요인 중에서는 재이용의사에 대한 동의 수준이 95.45점으로 가장 높게 나타남

- 한편, 구성요소 중 상대적 만족도가 전반적 만족도에 미치는 영향이 가장 큰 것으로 나타나 공정하고, 명확하며, 투명한 민원처리가 이루어질 때 전반적 만족도는 크게 향상될 수 있을 것으로 판단됨

- 새빛민원실 민원서비스에 대해 전반적으로 만족하는 사람의 85.5%는 수원시에 대한 신뢰, 지지, 구전긍정도, 참여의향과 같은 성과로의 전환이 이루어지는 것으로 나타남

- 즉, 민원서비스를 이용하면서 느낀 만족도는 단순히 만족감을 넘어 시민으로서 시정에 대한 긍정적인 인식을 제고할 수 있는 것으로 나타남. 특히 민원서비스에 대한 만족은 시정에 대한 신뢰를 향상시키는 데에 큰 기여를 하는 것으로 나타남

■ 베테랑 민원과 바로민원 간 만족도 수준을 살펴보면 모든 측정 항목에서 베테랑 민원의 만족 및 동의 수준이 바로민원에 비해 높은 것으로 나타남

- 베테랑 민원 이용자의 민원 품질은 96.29점, 전반적 만족도는 97.73점, 성과는 96.53점인 것으로 나타남

- 바로민원 이용자의 민원 품질은 93.70점, 전반적 만족도는 93.54점, 성과는 91.01점으로 나타남

- 민원 신청이나 인적, 절차적, 결과에 대한 인식이나 전반적 만족도, 시정 신뢰 등 성과 모두에

서 베테랑 민원 서비스를 이용한 민원인의 만족도가 높게 나타난 점에서 베테랑 공무원 제도의 실효성이 인정된다 할 수 있음

□ 새빛민원실 조성 이전 민원서비스를 이용한 경험이 있는 집단과 없는 집단 간 비교 분석 결과, 경험이 없던 집단의 민원 품질 인식, 만족도, 성과 수준이 높은 것으로 나타남

- 새빛민원실 조성 이전 민원 이용 경험이 있는 민원인의 민원 품질은 94.16점, 전반적 만족도는 94.31점, 성과는 92.43점으로 나타남
- 민원 이용 경험이 없는 민원인의 민원 품질은 95.01점, 전반적 만족도는 95.60점, 성과는 93.20점인 것으로 나타남
- 새빛민원실 서비스를 처음 이용해본 집단의 만족도 수준이 높은 이유는 대체로 기대 이상의 친절한 서비스를 받았다고 인식하기 때문임. 반면, 2회 이상 민원실을 방문한 집단 중 베테랑 민원의 경우 과거부터 해결되지 않는 민원이 유지되고 있는 경우가 많아 민원의 해결성이 낮기 때문일 것으로 판단됨
- 특히 개인의 인지와 판단에 대한 이론에 따르면 과거로부터 학습된 주관적 인지가 판단에 큰 영향을 미치게 됨. 즉, 과거에 이미 민원에 부정적인 인식을 갖고 있는 경우 새로운 제도의 도입에도 불구하고 긍정적인 인식으로 전환되기 어렵기 때문임(von Wartburg & Liew, 1999)

□ 새빛민원실에 대한 기대 대비 만족도는 66.1%로 높게 나타남

- 기대가 낮음에도 만족도가 높다는 점은 고무적이라 하겠으나 기대를 높게 했음에도 만족도가 낮은 집단이 4.7%로, 새빛민원실의 성과 향상을 위한 대안 마련이 필요할 것으로 판단됨

제2절 개방형 설문 분석 및 심층 인터뷰 결과

1. 개방형 설문 분석 결과

□ 개방형 설문은 ① 새빛민원실의 바람직한 미래상, ② 앞으로 새빛민원실의 발전을 위해 개선이 필요한 부분으로 구성하였음

- 미래상에 대해 선 응답 후 발전을 위해 필요한 사항을 응답하도록 설계하여 2단계의 심층 응답이 가능하도록 유도함

1) 바람직한 미래상에 대한 응답 결과

□ ‘새빛민원실의 바람직한 미래상’에 대한 다양한 응답을 범주화 하면 (1) 쾌적한 민원실의 지속, (2) 발전된 민원대응 체계, (3) 누구나 쉽게 접근하는 효율적인 공간 마련 (4) 시민의 눈높이에 맞는 민원 행정 실현으로 요약됨

(1) 쾌적한 민원실의 지속

□ 새빛민원실의 쾌적한 환경은 매우 큰 장점으로 인식되고 있으며, 현재의 쾌적한 환경이 지속되는 민원실이 필요하다는 의견이 제시됨

- 극소수의 의견이기는 하지만 예산 낭비를 이유로 새빛민원실 이전으로 복구 또는 축소가 필요하다는 의견도 제기됨

(2) 발전된 민원대응 체계

□ 민원서비스를 이용한 많은 시민들은 베테랑 공무원의 필요성과 더불어 확대·운영, 전문성과 신뢰에 기반한 민원대응이 이루어지길 원하는 것으로 나타남

- 민원 방문 시 베테랑 공무원과의 상담이 더욱 쉽게 이루어질 수 있도록 베테랑 공무원의 응대 시스템 확대가 필요하다는 의견이 제기됨
- 베테랑 공무원 외에도 사업 담당자가 직접 민원실에 방문해 민원인과 소통함으로써 문의사항을 확실히 해결해주는 모습에 대한 기대 의견이 제시됨
- 민원대응 상황에서 친절한 응대와 마음 편한 소통에 대한 기대 응답이 제시됨. 이외에도 ‘자세한 안내’, ‘편향되지 않은 응대’, ‘원론적 응대 개선’, ‘탁상행정에서 벗어나 실용적이고 합리적이고 유연한 대응’, ‘시민의 고충을 함께 하는 민원실’에 대한 의견이 제시됨

(3) 누구나 쉽게 접근하는 효율적인 공간 마련

- 새빛민원실의 현재 환경을 넘어서 접근성의 확대, 추가 공간의 확대, 일상적으로 시민이 쉴 수 있는 공간으로 기능하기를 원하는 것으로 나타남
 - 접근성 강화를 위해 민원서비스의 고객만족을 향상시키기 위해 행사장, 공공장소, 터미널, 수원역, 구청 등 수원시 내에 유동인구가 많은 장소에 확대하는 대안도 다수 제시됨
 - 현재의 새빛민원실 미팅룸이 협소하여 공간의 확대가 필요하며, 업무 분야별로 구분하여 룸을 구성하는 의견이 제시됨
 - 민원 이외에도 시민들이 일상생활에서 이용가능한 공간의 제공이 필요하다는 의견이 제시됨

(4) 시민의 눈높이에 맞는 민원행정 실현

- 민원행정 운영 및 절차와 관련해서는 신뢰성 확보, 신속한 민원처리, 선제적 대응, 맞춤형 대응과 같이 보다 시민의 입장에서 민원행정이 이루어지길 원하는 것으로 나타남
 - 복잡한 민원의 쉽고 빠른 처리에 대한 기대와 신속한 민원처리를 위한 ‘현장 방문’ 추진 의견이 제시됨
 - 민원인 맞춤형 정보를 제공하고, 일례로 돌봄이 필요할 경우 언제든지 도움을 받을 수 있도록 하는 등 민원혁신이 필요하다는 의견이 제시됨. 이외에도 어르신이 알기 쉬운 자세한 설명 제공에 대한 의견이 있었음

2) 새빛민원실의 발전을 위해 필요한 부분에 대한 응답 결과

- 바람직한 미래상을 구현하기 위해 필요한 대안에 대해 시민들은 다음과 같이 응답함

(1) 쾌적한 민원실의 지속을 위해

- 현재의 새빛민원실을 구청 단위로 확대 운영할 필요가 있다는 의견이 다수 제시됨
 - 구청은 현재도 민원인이 대기하는 공간이 협소할 뿐만 아니라, 앉아서 기다리기 어려운 구조이기 때문에 현재 시청과 같은 환경을 구청에서도 구현해야 한다는 의견이 제시됨

(2) 발전된 민원대응 체계를 위해

- 시민들은 주로 민원의 성과를 신속성과 정확성에 두고 있는 것으로 판단되며, 신속성과 정확성을 확보하기 위해 크게 베테랑 공무원의 확대 및 전문성 강화, 신속한 처리환경 확보가 필요하다는 의견을 제시함
 - 베테랑 공무원 제도의 경우 현재 운영에 따른 효과가 긍정적으로 나타나고 있다는 점을 고려하여 베테랑 공무원의 추가적인 확대가 필요하다는 의견이 제시됨
 - 베테랑 공무원과의 면담을 위해 기다리거나 예약하는 등의 번거로움이 있고, 시급한 해결이 필요함에도 불구하고, 즉각적인 배치가 이루어지지 않는 한계를 극복하기 위해 인력 확대가 필요하다는 의견임
 - 베테랑 공무원의 도움을 받음에도 불구하고, 민원의 해결 속도가 늦어지는 한계가 있어 전문성과 권한 확대가 필요하다는 의견이 제시됨
 - 두 개 이상의 부서가 연계되거나 평풍행정이 이루어지는 상태에서 베테랑 공무원이 직권으로 이를 조정하지 못하는 문제를 개선하기 위해 베테랑 공무원의 판단이 우선될 수 있도록 권한을 부여할 필요성이 있다는 의견이 제시됨
 - 베테랑 공무원도 변화되는 법령 등을 정확하게 파악하지 못하는 부분이 있어 베테랑 공무원의 전문성을 확보하기 위한 교육의 필요성이 있다는 의견이 제시됨
 - 민원인이 새빛민원실에 방문했을 때 정확한 안내가 가능하도록 지원하는 직원의 충원이 필요하다는 의견이 제시됨
 - 시급한 민원임에도 불구하고, 민원실에서 바로민원이 접수·처리되지 못하는 한계를 극복하기 위해 새빛민원실 입구에서 민원인과 동행하며 지원하는 직원의 충원과 더불어 민원실에 대한 안내도를 명확하게 표시하는 것이 필요하다는 의견이 제시됨

(3) 누구나 쉽게 접근하는 효율적인 공간 마련

- 누구나 쉽게 접근 가능한 효율적인 공간 마련과 관련해서는 주차장 개선, 동선 개선, 미팅룸 확대, 소음 개선 등의 의견이 다수 제기됨
 - 접근성과 관련해서는 시청 내 주차 공간이 협소하여 민원 방문이 불편하다는 응답이 많았으며, 주차장을 확충해야 한다는 의견이 다수 제시됨. 또한 별관 주차장에서 민원실까지 접근이 불편하여, 후문과 동선을 연결하는 방안 검토에 대한 의견이 있었음
 - 공간과 관련해서는 미팅룸이 부족하므로 미팅룸 개수를 늘려야 한다는 의견이 있었음. 즉, 개인정보 등과 연관된 민원 행정이 개방된 환경에서 이루어지는 문제를 해소하기 위하여

폐쇄화된 작은 룸의 확대가 필요하다는 의견이 제시됨

- 민원인이 많을 경우 공간이 혼잡한 점에서, 대기 공간 확대가 필요하다는 의견이 제시됨
- 민원 외의 업무가 목적이더라도 자유로운 이용이 가능하도록 분위기의 개선이 필요하다는 의견이 있었음
- 마지막으로 악성민원인을 격리할 별도의 장소 마련이나 공무원 보호를 위한 조치 마련이 필요하단 의견이 제시됨

(4) 시민의 눈높이에 맞는 민원행정 실현을 위해

- 시민의 눈높이에 맞는 민원행정의 실현을 위해 민원행정이 이루어지는 시스템 전반의 개선이 필요하다는 다양한 의견이 제시됨. 특히 단순히 행정행위로서의 민원대응이 아니라 과정까지 함께 공유하는 시스템의 도입이 필요하다는 의견이 제시됨
- 먼저 민원 접수 후 진행 과정에 대한 공유가 필요하며, 대기 시에는 시간이 어느정도 소요되는지 민원인에 공유해야 할 필요성이 있다는 의견이 제시됨. 또한 민원 해결 시 민원인에 문자로 통보하여 행정에 대한 신뢰성 확보를 위해 노력할 것을 요구하는 의견이 있었음
- 수원시민이 믿고 만족하는 민원실 구성에 대한 의견이 제시됨. 이와 관련해서 민원 담당자가 누구인지 안내하는 문구가 필요하다는 의견이 있었음. 또한 민원실을 방문한 사회적 약자에 대한 우선 대응이 필요하다는 의견이 있었음
- 대기 시간이 긴 점을 개선할 필요가 있으며, 대기 시간 동안 할 수 있는 별도의 활동을 마련할 필요가 있다는 의견이 제시됨
- 평일 중 하루를 지정하여 9시까지 민원실을 운영하는 방안에 대한 제안이 있었음

2 • 심층 인터뷰 내용 및 주요 의견

1) 개요

□ 심층 인터뷰 목적

- 새빛민원실의 개선필요 사항 발굴 및 발전방안 도출을 위한 심층 인터뷰 실시
 - 새빛민원실 운영상의 문제점 등 파악

□ 대상

- 새빛민원실 운영의 주축인 베테랑 공무원 5인
 - 베테랑 공무원 8인 중 업무량과 민원 분야 등을 종합 고려하여 선정

□ 인터뷰 방법

- 일시 및 장소 : 2023년 11월 21일 14시, 새빛민원실 실내정원
- 방법 : 대면 인터뷰 진행

※ 심층 인터뷰에서 언급된 의견 중 행정체계 및 제도 운영 관련 사안의 경우 혁신민원과 새빛민원실 담당 팀장 및 주무관을 통해 사실관계 등을 확인, 사실에 근거한 진단을 도출할 수 있도록 함

□ 인터뷰 질문 구성

- 개방형 설문 결과를 심층 인터뷰의 사전 자료로 활용함
 - 개방형 설문 응답 내용을 토대로 서비스 전 과정의 품질별로 민원 이용자들이 지적한 개선점에 대한 의견을 물어 발전방안을 명확히 도출할 수 있도록 함

2) 심층 인터뷰 주요 의견

□ 베테랑 공무원서비스를 받기 어렵다는 한계에 대한 이유

- 복합 민원의 경우 민원 속성이 다양하여 2명 이상의 베테랑 공무원이 협력해 업무를 수행함
- 민원 성격에 따라 2~3개 분야 중첩 시, 베테랑 공무원 역시 2~3명이 한 번에 배정됨
 - 타 민원 응대 시, 분야별 공무원의 공백이 발생함
 - 현재 건축 분야와 복지분야의 경우 베테랑 공무원이 각각 1명씩 배정되어 있음. 만약 사회복지 분야 민원 발생으로 해당 민원에 베테랑 공무원 배정 시, 이후에 발생하는 추가

민원에 대응하기 어려움

□ 베테랑 공무원으로서 처우에 대한 의견

- 민원 대응 업무의 난이도나 전문성 등을 종합적으로 고려할 때, 적절한 승진 가점이나 성과급 등이 주어져야하나, 현재는 별도의 논의가 이루어지고 있지 않음
- 새빛민원실 조성 계획상 분야별 팀장급 10명을 모집하였으나 응시인원 미달로 분야별(건축, 사회복지 분야는 각각 1명 배정) 공백이 발생함. 이는 인센티브의 부재의 영향이 있음
 - 팀장급의 경우 승진 가점에 대한 사전 안내가 있었으나, 모집 이후 별도의 명문화된 행정절차는 부재함

□ 베테랑 공무원 제도 운영상 한계

- 베테랑 공무원 제도 도입을 통해 핑퐁 절차를 민원인이 아닌 베테랑 공무원이 담당할 뿐, 사업부서 간 핑퐁은 여전한 개선 과제임
- 현재는 20년 이상 경력의 베테랑 팀장이란 배경에서, 네트워크 중심의 민원처리가 이루어지고 있음. 이전에 몸 담았던 부서나 친밀한 직원 등의 관계를 중심으로 민원이 처리될 수 있도록 조치하고 있음
 - 안면행정을 통해 민원처리를 신속히 진행하고 있으나, 이는 단기 처방일 뿐 시간이 지날수록 효력 유지에 한계가 있음

제3절 새빛민원실 발전방안

1. 발전방안 도출 방향

- 새빛민원실 이용자 만족도 조사 결과를 종합하였을 때, 민원행정서비스 전반에 대한 만족 수준은 높은 수준임. 다만, 현재는 민원실 운영이 시작된 지 1년이 지나지 않은 시점임

 - 새빛민원실 조성 이전까지 수원시나 타 지방자치단체에서 제공한 민원서비스와 비교했을 때, ‘베테랑 공무원 제도 도입’과 ‘실내 정원 조성’ 등의 시도는 혁신행정 사례라고 평가될 수 있음
 - 그러나 시간의 흐름에 따라 새빛민원실 서비스가 정착되는 과정에서 더 나은 민원행정에 대한 요구는 불가피하며, 이러한 배경에서 실제 이용자들의 경험과 의견은 매우 중요한 의미를 가짐
- 새빛민원실의 발전방안은 민원인이 직접 기입한 미래상과 개선 필요 사항을 근거로 제안하되, 실현가능성 등을 고려해 제시하고자 함

 - 개방형 설문 결과는 민원행정의 발전을 위해 필요한 사안임에는 틀림이 없으나 수원시의 여건, 행정의 역할 등을 고려해 적정 수준에서 검토될 필요가 있음
 - 제기된 모든 사안을 수렴하기보다 민원행정의 본질을 넘어서지 않는 범위에서 시민의 만족이 향상될 수 있는 사안들을 우선 검토하였음
 - 보다 구체적으로 다양한 의견 중 요구의 강도(빈도) 등을 고려하여 수원시 차원에서 점진적 개선이 가능한 부분을 점검하여 개선방안을 도출함
 - 발전방안은 단기와 장기로 구분하여 제시하였으며, 실현가능성이나 개선·발전방안 수립 시 민원행정 관련 전문가와 혁신민원과의 사실관계 확인 등을 거쳐 타당성을 확보함
 - 앞선 논의를 토대로 새빛민원실이 초심을 잃지 않고 발전하기 위해서 ①베테랑 공무원 제도의 발전 방안, ②새빛민원실 환경과 더불어 공간의 효율화 방안, ③민원행정의 처리절차 고도화 방안, ④기타로 구분하여 발전방안을 논의하고자 함

2 • 새빛민원실 발전방안

1) 베테랑 공무원 제도의 발전방안

□ 베테랑 공무원 제도 운영은 수원시 민원 역사에서 큰 의미를 가지며, 베테랑 공무원의 민원 대응에 대한 만족도도 매우 높음. 따라서 현 수준에서 발생하는 한계를 인지하고, 개선방안을 제시하고자 함

○ 대표적으로 베테랑 공무원 제도의 한계는 권한 제약, 인력 부족, 보상체계의 미흡 등이 주요 문제라 할 수 있음

- 베테랑 공무원 제도의 경우, 권한 확대 및 인센티브 부여의 대상이 되는 베테랑 공무원 개인이 그에 합당한 자질과 전문성을 확보하고 있는지에 대한 해소가 함께 필요함

□ 단기 개선사항

○ 베테랑 공무원의 전문성 확보를 위한 관리방안 마련 필요

- 베테랑 공무원은 지원 시 별도의 전문성 평가가 없음. 공직경력에 따라 노하우가 있을 것이라는 기대에 따라 모집이 이루어지고 있음

- 그러나 인터넷의 발전 등으로 정보력을 갖춘 민원인의 수가 증가하는 추세이며, 직접적인 이해자인 민원인의 지식수준에 즉각 대응하지 못하는 사례도 발생됨

- 따라서 월등한 정보력과 전문성을 기반으로 민원을 신청한 민원인에게 전문성을 확보해 대응 할 수 있는 전문 인력을 확보할 수 있는 방안 마련이 필요함

- 선발 시 전문성 확보에 더해 선발 이후에도 지식을 쌓을 수 있는 교육의 기회를 확대할 필요가 있음

○ ‘베테랑 공무원’에 적절한 직위 부여 및 권한 부여

- 조직도 상 팀장에 해당하나, 직위와 연계되지 않고 있음. 철저한 계급제의 특성을 갖는 관료제 체계에서 직위의 미부여는 두 개 이상의 부서가 핑퐁하는 민원에 적극적으로 대응하기 어려움. 또한 베테랑 공무원의 결정에 대해 사업부서는 쉽게 수용하지 못함. 따라서 행정팀장, 건축팀장, 시설팀장, 갈등관리관 등 적절한 직무와 책임을 확보할 수 있는 직위 마련이 필요함

- 이에 더하여 최소한 민원과 관련해서 핑퐁이 발생할 경우 최우선적으로 베테랑 공무원의 판단을 각 사업부서가 수용할 수 있도록 권한이 부여되어야 함

□ 장기 발전방안

- 현 베테랑 공무원의 소속을 비서실, 정책실 등으로 조정하여 사업부서 간 협의의 원활성 확보
 - 평평 민원 해소가 새빛민원실 조성 배경인 점에서, 권한 확보를 위한 2차 단계로 부서 개편을 고려할 필요가 있음
- 민원 응대 공무원의 업무 난이도 등을 종합적으로 고려하여 적절한 인센티브 지급
 - 새빛민원실 조성 당시 모집 대상 인원 대비 응시 인원의 부족 등은 인센티브의 문제와 직결됨
 - 더욱 전문성 있는 인력의 확보를 위해서는 새빛민원실로 이동하는 공무원에 대한 합당한 보상이 전제되어야 함
 - 게다가 민원실에서 베테랑 공무원으로서 쌓은 노하우가 쉽게 이전되지 않도록 장기간 민원행정을 수행할 수 있는 인센티브를 제공할 필요가 있으며, 하나의 대안으로 “전문관 제도”의 도입을 인사부서와 협의할 필요가 있음

2) 새빛민원실 환경과 더불어 공간의 효율화 방안

□ 새빛민원실 환경과 더불어 공간의 효율화 방안은 매우 다양한 의견이 제시된 바, 실현 가능한 대안만을 추출해 제시하고자 함

- 환경 및 공간과 관련해서는 현재와 같이 쾌적한 환경의 유지 및 구 단위로 확대, 공간의 확대 및 축소 등 다양한 의견이 제시됨
- 그러나 공간의 확대, 축소 등은 이 연구를 통해 제안하는 범위를 벗어나 이를 제외하고 접근성, 공간활용 등에 대해 개선방안을 제시하고자 함
 - 접근성으로는 주차장의 부족과 동선의 불편함이 문제점으로 지적됨. 공간 활용과 관련해서는 미팅룸이 부족하다는 점과 악성 민원인을 분리할 수 있는 별도의 공간이 부재하여 타 민원인에 불편함을 유발한다는 문제가 제시됨

□ 단기 개선사항

- 코로나 19로 폐쇄했던 수원시청 후문 개방 등 민원인 접근성을 개선할 필요가 있음
- 현재의 미팅룸을 추가을 설치하여 개인정보에 민감한 민원인을 대응할 수 있도록 개선할 필요가 있음
- 현재 새빛민원실 여건상 비록 공간의 확대가 불가능하다 할지라도 악성 민원인을 분리할 수

있는 별도의 공간 마련은 필수적임

- 악성민원인이 쾌적한 민원실 전체를 불안하게 만들 수 있으며, 시민들의 만족감을 크게 저하시킬 수 있기 때문임. 따라서 악성민원의 경우 별도로 대화할 수 있는 격리된 회의실을 확보하는 것이 필요함

- 2024년 의회 이전 후 남는 공간 중 일부를 활용하는 방안을 검토할 필요가 있음

□ 장기 발전방안

○ 현재 수원시는 지상과 지하 주차장 모두 확대하기 어려운 조건임. 민원인 주차장이 시청 본관 앞에 마련되어 있음에도 불구하고, 항상 만원이며, 별관 지하주차장에는 6면의 민원인 주차장이 있으나 이 역시 부족한 상황임

- 장기적으로 의회 청사준공 이후 의회 주차장 중 일부를 활용할 수 있도록 하고, 의회부지 옆 주차장(현재 노면 주차장)을 리모델링하면서 의무적으로 민원인 주차면을 확대하는 방안을 고민할 필요가 있음

3) 민원행정의 처리절차 고도화 방안

(1) 주요 문제점

□ 운영 및 절차와 관련해서는 민원처리과정과 절차에 대한 안내가 미흡한 점과 민원 분야별 맞춤형 대응이 부재한 점의 개선이 필요함

○ 민원처리과정과 소요 시간에 대한 공유가 미흡하며, 민원 해결 시 민원인이 처리 결과를 확인하기 어렵다는 문제점이 제기됨

○ 민원 유형별 시급성이나 중요도에 차이가 있을 수 있으나 이에 대응한 맞춤형 관리방안이 부재함

(2) 발전방안

□ 단기 개선사항

○ 대기시간동안 민원인이 활용할 수 있는 시정 소식지 등을 비치할 경우 자연스럽게 민원 지연에 따른 불만을 해소함과 더불어 시 정책에 대한 홍보 효과를 얻을 수 있을 것임

○ 현재 민원 안내데스크에 상주하는 직원 중 일부를 '민원 코디네이터' 형식으로 개편할 필요가 있음

- 정보력·전문성을 확보함과 더불어 민원인이 방문했을 때 친절한 응대가 가능한 민원 코디네이터 제도를 도입하여 원스톱 서비스 절차에 민원이 편입되기 전, 민원인에 개략적인

절차와 소요 시간 등에 대한 정보를 제공할 수 있는 1차 응대 필요

- 민원 코디네이터 도입 시 일부 민원은 민원화 되지 않도록 하거나, 민원 접수 및 처리 시에도 더욱 신속한 해결이 이루어질 수 있도록 효율화를 도모할 수 있음

□ 장기 발전방안

- 민원실 내에 데스크를 설치하고 3~5대 가량의 PC를 배치함으로써 민원 대기시간의 불만을 축소하고, 민원인이 인터넷 또는 필요자료를 프린트 할 수 있도록 개선할 필요가 있음
- 민원에 대한 노하우를 공유하고, 계승할 수 있도록 민원사례집 마련
 - 민원처리과정과 결과, 특수성 등을 담은 민원 사례집 제작을 통해 민원 업무의 효율성과 신속성 확보할 필요가 있음. 이는 특히 순환보직으로 인한 민원대응 노하우의 단절 문제를 해소할 수 있을 것으로 기대됨
- 민원 분야별 관리 체계 구축
 - 상대적으로 복합 민원의 성격을 더 많이 띠는 분야와 그렇지 않은 민원 분야를 구분하여, 더욱 신속히 처리할 수 있는 민원 사무는 통합민원실에서 일괄 관리하는 등 신속성 개선을 위한 관리 방안 모색이 필요함
 - 또한 민원 분야별로 민원처리의 특수성 등의 노하우에 기반한 SOP 등을 마련해 대응함으로써 보다 신속·정확한 민원처리가 이루어지도록 할 필요가 있음
- 민원행정서비스 전반의 전산화를 통한 성과 관리
 - 민원처리 속도, 민원처리 종료까지 소요된 시간 등을 정량화하여 민원 서비스의 지속적 개선을 위한 성과 관리 체계 마련이 필요함
 - 수치화한 실적 관리가 뒷받침될 경우, 과정 및 절차에 대한 안내나 신속성 향상에 더욱 효과적인 관리가 이루어질 수 있음
- 민원 절차 추적을 위한 모니터링 시스템 도입 필요
 - 민간과 경쟁하는 공공서비스 제공을 목표로, 민간에서 제공하는 배송 추적 시스템과 같이 민원처리과정을 민원인이 실시간으로 확인할 수 있는 시민 지향적 시스템 마련이 필요함
 - 시 통합 시스템 구축을 통해 민원의소관이 부서 이관 등으로 인해 조정되는 상황과 관계없이 민원인은 하나의 서비스를 이용할 수 있도록 구축
- 민원 해결에 대한 통보 방식 마련
 - 민원 해결 시 민원인에 문자 통보, 수원시 카카오톡 채널 이용 등 민원인이 제기한 민원의 처리결과에 대한 안내 방식을 마련할 필요가 있음

4) 기타

□ 민원의 성과는 시정에 대한 긍정적인 인지도를 향상시키기 때문에 지속적인 홍보가 필요함

- 이 연구는 새빛민원실을 이용한 경험이 있는 민원인을 대상으로 조사했기 때문에 수원시민중 얼마만큼이 새빛민원실을 인지하고 있는지 정확히 판단하기는 어려우나 2023년 10월 기준 「수원시정연구원 패널결과 보고」 자료에 따르면 수원시민중 46.9%는 새빛민원실을 알지 못하는 것으로 나타남(정혜진·정재진, 2023)
- 새빛민원실이 운영되는 사실에 더해 새빛민원실을 통해 해결된 악성 또는 난제의 민원 해결 사례를 월별로 만들어 시민들에게 공유하고 홍보할 필요가 있음

5) 발전방안 종합

□ 이상의 논의 내용을 종합하면 새빛민원실 발전방안은 아래와 같이 요약할 수 있음

표 4-4 | 새빛민원실 발전방안 요약

구분	문제점	단기 개선사항	중장기 발전방안
베테랑 공무원 제도	• 권한 제약 • 인력 부족 • 보상체계 미흡	• 전문성 확보를 위한 관리체계(선발 및 교육) 마련 • 기능에 적절한 직위(팀장 명칭) 및 권한 부여 (조정우선권)	• 베테랑 공무원 소속 조정 (정책실로 이동) • 업무난이도 등을 고려한 적절한 인센티브 지급 (승진가점 또는 성과금)
환경 및 공간 효율화	• 접근성 문제(주차장 부족, 동선의 불편함) • 공간의 비효율	• 코로나 19로 폐쇄했던 수원시청 후문 개방 • 미팅룸 추가 설치 • 악성 민원인 분리 공간 마련	• 의회 주차장 일부 활용 • 현 노면 주차장 리모델링
처리절차 고도화	• 민원처리과정·절차 안내 미흡 • 민원 분야별 맞춤 대응 부재	• 대기시간동안 활용 가능한 시정 소식지 등 비치 • 직원 일부 '민원 코디네이터' 형식으로 개편	• 민원실 내 PC 설치 • 민원사례집 마련 및 공유 • 민원 분야별 특수성을 고려한 관리체계 구축(대응방식) • 민원행정서비스 전산화
기타	• 새빛민원실 운영에 대한 인지 부족	• 정책에 대한 시민의 신뢰는 정보의 공개와 공유를 통해 확산되기 때문에 매월 새빛민원실의 성공적인 민원해결 결과를 시민에게 홍보	

05

결론 및 정책제언

1 결론

- ‘새빛민원실’이 운영 된지 7개월이 지난 현 시점에서 시민 만족 수준 진단과 점검을 통해 보다 나은 민원행정으로의 진화가 필요한 시점임
 - 새빛민원실은 민선8기 시민과의 약속 중 하나의 수단임. 따라서 주기적으로 실태를 분석하고, 문제점을 진단, 환류를 통해 궁극적으로 시민의 행복도를 제고할 수 있는 방안을 도출할 필요성이 있음
 - 이제 시민들은 공공민원서비스를 민간과 비교하여 만족 수준을 판단하기 때문에 민간에 대응 될 수 있는 민원서비스의 제공이 필요한 시점임
- 이 연구는 새빛민원실 이용자 대상 만족도 조사 실시를 통해 현 수준을 진단하고 수원시 민원행정의 발전방안을 도출하는 데에 목적을 두고 진행됨
 - 첫째, 새빛민원실 이용자를 대상으로 한 설문모형을 고도화하였음
 - 조사 설계에 앞서 선행연구와 중앙부처 및 지방자치단체에서 실시한 민원행정 만족도 조사 사례를 검토함
 - 선행연구는 이 연구가 보다 정교하게 수행될 수 있는 기본적인 지식과 더불어 개선된 모델의 적용 필요성을 시사하였음
 - 선행연구의 주요 한계로는 ① 민원 품질 측정의 체계화가 낮다는 점, ② 종합 만족도 측정 외에 민원행정서비스 시행에 따른 성과를 확인하기 어렵다는 점, ③ 조사결과를 활용한 개선방안 도출 또는 성과향상을 유도하는 환류기능이 강조되지 못하였다는 한계가 있음
 - 선행연구의 검토를 통해 장점은 계승하고, 한계는 보완하는 방식을 통해 PCSI 모형을 보다 구체화하였음
 - 이를 위해 민원실이용자 대상 만족도 조사를 실시한 경험이 있는 전문가의 자문과 수원시 시민청 팀장, 부팀장 등과 협의를 통해 최적 설문안을 구성하였음

- 이 연구의 PCSI 모델은 ① 새빛민원실 사례에 적합한 민원품질을 5가지 차원으로 구성하여 체계화 하였으며, ② 새빛민원실 이용에 대한 만족도를 다차원화 함과 동시에 운영을 통한 성과를 포함, ③ 새빛민원실을 통해 시민 만족을 지속, 발전시키기 위한 중장기 발전방안을 제시하였음
- 둘째, 새빛민원실 이용자 만족도 조사 결과 분석은 데이터의 특성을 고려해 실시하였음
 - 설문응답의 속성상 과도한 추정은 사실을 왜곡할 수 있음에 따라, 새로운 사실에 대한 추정이 아닌 현 상황에 대한 정확한 진단에 초점을 둠
 - 따라서 이 연구는 빈도 분석과 기술통계, χ^2 검정을 주요 분석 방법으로 활용함
- 셋째, 베테랑 공무원 응대 민원 이용자와 사업부서 담당 공무원이 응대하는 바로민원 서비스를 이용한 민원인을 구분하여 만족도 수준을 비교·분석하였음
- 넷째, 새빛민원실 조성 이전 민원서비스를 이용한 경험이 있는 집단과 없는 집단 간 만족도 수준에 대한 비교·분석을 실시하였음
- 다섯째, 개방형 설문 응답 분석과 베테랑 공무원 대상 심층 인터뷰를 통해 깊이 있는 개선 사항 및 발전 방안을 도출하였음
- 여섯째, 조사 분석 결과와 심층 인터뷰 내용을 종합하여 중장기 발전방안을 제시하였음

■ 주요 만족도 조사 결과는 다음과 같음

- 새빛민원실 종합 만족도 조사 결과 민원 품질은 94.53점, 전반적 만족도는 94.87점, 성과는 92.77점 수준인 것으로 나타남
 - 민원품질 5가지 항목 모두 높은 수준의 만족도를 보이고 있으며, 만족 수준이 가장 큰 품질은 환경 품질로 95.91점이며, 가장 낮은 품질은 결과 품질로 93.67점 수준임
 - 민원품질 요소 중 전반적 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 과정품질(21.98%)로, 민원행정서비스의 만족도 제고를 위해서는 무엇보다 신속성과 민원처리과정에 대한 자세한 설명 제공이 필요한 것으로 나타남
 - 전반적 만족도를 구성하는 세 가지 요인 중에서는 재이용의사에 대한 동의 수준이 95.45점으로 가장 높게 나타남
 - 새빛민원실 민원서비스에 대해 전반적으로 만족하는 사람의 85.5%는 수원시에 대한 신뢰, 지지, 구전긍정도, 시 정책의 참여의향과 같은 성과로 전환이 이루어지는 것으로 나타남
- 베테랑 민원과 바로민원 간 만족도 수준을 살펴보면 모든 측정 항목에서 베테랑 민원의 만족 및 동의 수준이 바로민원에 비해 높은 것으로 나타남

- 베테랑 민원 이용자의 민원 품질은 96.29점, 전반적 만족도는 97.73점, 성과는 96.53점인 것으로 나타남
- 바로민원 이용자의 민원 품질은 93.70점, 전반적 만족도는 93.54점, 성과는 91.01점으로 나타남
- 민원 신청이나 인적, 절차적, 결과에 대한 인식이나 전반적 만족도, 시정 신뢰 등 성과 모두에서 베테랑 민원 서비스를 이용한 민원인의 만족도가 높게 나타난 점에서 베테랑 공무원 제도의 실효성이 인정된다 할 수 있음
- 새빛민원실 조성 이전 민원서비스를 이용한 경험이 있는 집단과 없는 집단 간 비교 분석 결과, 경험이 없던 집단의 민원 품질 인식, 만족도, 성과 수준이 높은 것으로 나타남
 - 새빛민원실 조성 이전 민원 이용 경험이 있는 민원인의 민원 품질은 94.16점, 전반적 만족도는 94.31점, 성과는 92.43점으로 나타남
 - 민원 이용 경험이 없는 민원인의 민원 품질은 95.01점, 전반적 만족도는 95.60점, 성과는 93.20점인 것으로 나타남
- 새빛민원실에 대한 기대 대비 만족도는 66.1%로 높게 나타남
- 시민들이 기대하는 새빛민원실의 바람직한 미래상은 다양한 의견이 제시되었는데, 이중 빈도수를 고려하여 선정하면 다음과 같음
 - (쾌적한 민원실의 지속) 새빛민원실의 쾌적한 환경은 큰 장점으로 인식되고 있으며, 현재의 쾌적한 환경이 지속되는 민원실이 필요하다는 의견이 제시됨
 - (발전된 민원대응 체계 유지) 민원서비스를 이용한 시민들은 베테랑 공무원의 필요성과 더불어 확대·운영, 전문성과 신뢰에 기반한 민원대응이 이루어지길 원하는 것으로 나타남
 - (누구나 쉽게 접근하는 효율적인 공간) 새빛민원실의 현재 환경을 넘어서 접근성의 확대, 추가 공간의 확대, 일상적으로 시민이 쉴 수 있는 공간으로 기능하기를 원하는 것으로 나타남
 - (시민의 눈높이에 맞는 민원행정 실현) 민원행정 운영 및 절차와 관련해서는 신뢰성 확보, 신속한 민원처리, 선제적 대응, 맞춤형 대응과 같이 보다 시민의 입장에서 민원행정이 이루어지길 원하는 것으로 나타남
- 시민들이 기대하는 새빛민원실로 발전하기 위해서 개선되어야 하는 사안에 대해서도 다양한 의견이 제시되었는데, 이를 빈도를 고려하여 요약하면 다음과 같음
 - (쾌적한 민원실의 지속) 현재의 새빛민원실을 구청 단위로 까지 확대해 운영할 필요가 있다는 의견이 다수 제시됨

- (발전된 민원대응 체계 유지) 신속성과 정확성을 확보하기 위해 크게 베테랑 공무원의 확대 및 전문성 강화, 신속한 처리환경 확보가 필요하다는 의견이 제시됨
- (누구나 쉽게 접근하는 효율적인 공간) 주차장 개선, 동선 개선, 미팅룸 확대, 소음 개선 등의 의견이 다수 제기됨. 또한 일상적으로 민원 뿐만 아니라 일반 시민이 와서 쉴 수 있는 쉼터로서의 기능을 하기 원하는 것으로 나타남
- (시민의 눈높이에 맞는 민원행정 실현) 시민의 눈높이에 맞는 민원행정의 실현을 위해 민원행정 시스템 전반의 개선이 필요하다는 다양한 의견이 제시됨. 특히 단순히 행정행위로서의 민원대응이 아니라 과정까지 함께 공유하는 시스템의 도입이 필요하다는 의견이 제시됨

2 • 정책제언

□ 새빛민원실이 본연의 목적을 충실히 이행하고 발전되기 위한 대안 마련을 위해 이 연구에서는 시민 의견 수렴, 내부 직원 의견 수렴, 전문가 자문 등의 과정을 거쳐 실효성을 확보하고자 하였음

- 첫째, 새빛민원실을 이용한 시민들은 새빛민원실이 보다 나은 방향으로 발전하기 위한 다양한 의견을 제시하였음
 - 이미 앞에서 논의한 바와 같이 시민들은 현재와 같은 쾌적한 민원실 환경이 지속되길 원하고 보다 발전된 민원대응체계의 구축을 통해 민원행정 서비스가 발전하기를 희망함
 - 또한 민원인 입장에서 민원행정 전반이 쉽게 접근되고 해결되길 원하며, 신속하고 정확한 맞춤형 행정이 이루어지길 희망함
 - 이와 관련하여 다양한 세부 의견이 제시되었는데, 의견 중에는 수원시가 수용하기 쉽지 않은 부분들도 있으며, 단기적으로 해결 가능한 대안과 보다 장기적으로 검토가 필요한 대안들이 모두 집합되어 있음
- 둘째, 시민의 의견은 사용자 입장에서의 외부적 요청이기 때문에 요청이 실현되는 내부의 인식과 의견의 수렴이 필요함
 - 이를 위하여 이 연구에서는 베테랑 공무원 5명과 시민청 팀장 및 부팀장을 대상으로 심층인터뷰를 실시하였음
 - 인터뷰 결과 공간 확대 및 축소 등과 같은 인력, 예산 등의 급격한 확대가 수반되는 사안은 쉽게 판단하기는 어려우나 나머지 사안에 대해서는 단기와 장기로 구분해 대응할 수 있는 것으로 판단됨

- 특히 새빛민원실 설치의 특징 중 하나인 베테랑 공무원 제도 운영의 과도한 업무, 권한부재 등으로 다양한 한계가 발생되고 있음. 이에 따라 민원 노하우의 전개, 부서 간 평풍민원 해결이 어려운 점이 주요 문제로 지적됨

○ 셋째, 민원관련 연구를 다수 수행하거나 만족도 조사를 설계·연구한 전문가를 대상으로 사용자 의견과 내부 상황을 고려한 대안을 도출하였음

- 대안의 도출은 ① 현재 발생되고 있는 문제점을 해소할 수 있는 적절한 수단이어야 한다는 점, ② 시청에서 실현 가능한 대안이어야 한다는 점, ③ 시기적 요인을 고려해야 한다는 점 등 세 가지 요인을 기준으로 대안을 발굴하였음

□ 새빛민원실이 현재 발생되는 한계를 개선하여 미래의 바람직한 상태로 발전되기 위해서는 크게 베테랑 공무원제도의 개선, 환경 및 공간의 효율화, 처리절차의 고도화, 홍보의 확대 등이 필요한 것으로 나타남

○ 첫째, 베테랑 공무원 제도의 발전 방안

- 한계

- 도입의 목적 타당성에도 불구하고, 운영상에 있어 장기적으로 그 효과가 지속되지 못할 가능성이 있음
- 그 이유는 베테랑 공무원의 권한 제약, 인력 부족, 보상체계 미흡에서 출발함

- 단기

- 베테랑 공무원의 기능에 적합한 직위를 부여함으로써 스스로의 자존감을 향상시키고, 두 개 이상 부서간 평풍민원의 해결에 있어 베테랑 공무원의 판단을 우선하는 것이 필요함
- 민원행정의 복잡화, 고도화 등에 맞는 맞춤형 대응이 이루어지기 위해서는 베테랑 공무원 선발과정에서 역량을 측정할 수 있어야 하며, 더 나아가 베테랑 공무원의 인력 확대 등을 통해 주기적으로 교육을 이수해 전문성을 확보할 필요가 있음

- 장기

- 베테랑 공무원의 판단을 우선한다 할지라도 결국에는 민원사무의 해당 실·국장의 적극적인 지원이 없을 경우 효과성은 저하될 수 있음. 따라서 베테랑 공무원의 권한을 확대하기 위해 부서배치를 현재 시민청이 아닌 정책실로 이동하는 것을 고민할 필요가 있음. 정책실의 조정권한과 연계하여 베테랑 공무원의 권한을 확대할 필요가 있음
- 베테랑 공무원에 대한 실질적인 인센티브의 제공이 필요함. 행정에서 민원은 복잡하고 어려운 일임에 틀림없음. 따라서 베테랑 공무원에게 승진가점 또는 성과금 확대 등과

같은 인센티브 제공을 검토할 필요가 있음

- 인센티브의 제공은 장기적으로 더 전문성이 높은 공무원이 베테랑 공무원에 선발될 수 있도록 하는 유인체계임과 동시에 현재의 베테랑 공무원이 짧은 기간 내에 타 부서로 이동함으로써 발생하는 노하우의 단절을 최소화할 수 있는 대안이라 할 수 있음

○ 둘째, 환경 및 공간 효율화 방안

- 한계

- 민원 환경 및 공간 관련해서는 주로 접근성과 공간의 비효율적 배분이 문제로 지적 됨
- 특히 민원인들은 개인정보가 포함된 민원과 관련하여 독립된 대화 창구의 필요성이 높다고 인식하는 것으로 나타남

- 단기

- 접근성과 관련해서 코로나 19로 임시 폐쇄 된 수원시청 후문의 개방이 필요함. 지하 주차장에 주차를 하고, 새빛민원실로 가기 위해서는 별관 1층으로 나와 개방된 공간을 경유하도록 되어 있음. 눈이나 비가 오는 경우 민원인의 불편이 가중될 수 있다는 점을 고려, 개방을 검토할 필요가 있음
- 현재 민원실 내의 공간을 가벽 등으로 막아 4인 정도를 수용할 수 있는 밀폐형 민원창구를 2~3개 정도 마련함으로써 개인정보의 보호 또는 민원인의 신상 보호가 필요함
- 마지막으로 악성 민원의 경우 고함과 욕설을 수반하기 때문에 민원실 환경을 극도로 악화시킬 수 있음. 따라서 이들은 별도의 공간에서 민원이 이루어질 수 있도록 민원실과 독립된 공간 마련이 필요함

- 장기

- 장기개선방안은 계획에 의한 공사 등이 필요한 부분으로 먼저 주차장 부족 문제 해소를 위해 현재 건설 중인 의회 주차장 중 일부를 활용할 수 있는 방안을 모색해 볼 필요가 있음. 이를 위해 의회와의 사전 협의가 필수적임
- 의회부지 옆 현재의 노면 주차장을 리모델링 하면서 민원인 주차구역을 별도로 마련하는 것을 검토해 볼 필요가 있음

○ 셋째, 민원처리절차의 고도화를 위한 대안

- 한계

- 민원인 입장에서 민원은 어렵고 복잡한 과정인데, 민원처리과정과 절차 등에 대한 안내가 미흡하고, 민원분야별 맞춤형 대응이 부족하다는 한계가 지적됨

- 민원시간이 길어짐에 따라 대기공간의 효율화가 필요하다는 의견이 제시됨

- 단기

- 구독 가능한 시정 소식지 또는 잡지 등을 배치함으로써 민원인의 대기시간 지연에 따른 불만을 해소하고 시정에 대한 관심을 가질 수 있도록 유도하는 것도 필요함
- 현재 민원인 대응 창구에 근무 중인 직원 중 일부를 ‘민원 코디네이터’로 전환해 민원인과 함께 동선을 이동하며, 민원의 절차, 대기 시간 등을 구체적으로 알려 주는 기능을 수행할 필요가 있음

- 장기

- 장기적으로 민원실내 일정공간을 마련하여 PC를 설치할 필요가 있음. 민원의 종류에 따라서는 추가적인 자료의 필요성이 발생되므로, 민원실 내에서 인터넷에 접속해 바로 자료를 다운 받을 수 있도록 개선할 필요가 있음. 다만, 특정 민원인에 의한 독점적 이용의 문제가 발생할 수 있기 때문에 30분 제한 등과 같은 원칙 마련이 필요함
- 민원 대응을 사람의 속성에만 의지하지 않고, 시스템적으로 대응하기 위해서 민원대응 사례집을 매년 또는 분기별로 발간해 민원대응 공무원(베테랑 공무원 포함)이 숙지토록 하여 민원대응 서비스의 고도화와 신속성 등을 확보할 필요가 있음. 민원의 수는 많아지나 민원의 내용은 중복되는 경우가 많기 때문에 사례집에 대응절차와 특징, 해결의 결정 요인 등을 포함하여 마련하면 이는 하나의 대응 매뉴얼로 기능할 수 있음
- 민원 분야별로 특징을 분석해 효과적으로 관리할 수 있는 체계를 구축할 필요가 있음. 먼저 신속히 처리가 가능한 민원과 그렇지 않은 민원을 구분해 복합민원이 아닐 경우 통합민원실에서 즉시 처리하는 방법을 고민할 필요가 있음. 또한 현재까지 신청된 민원, 처리된 결과 등을 범주화하여 공통적으로 적용될 수 있는 절차와 대안 등을 마련해 민원대응 SOP를 구축할 필요가 있음. 뿐만 아니라 민원 분야별로 별도의 공간을 마련해 놓음으로써 최소한 민원인이 새빛민원실에 들어옴과 동시에 어디로 가야 할지에 대해 판단할 수 있도록 해야 할 필요가 있음
- 민원 시작 시점부터 완료 시점까지를 전산화 하여 민원대응 성과를 정확히 파악해 환류토록 개선될 필요가 있음. 시작과 종료 그리고 과정을 종합적으로 전산화 할 필요가 있음. 즉, 민원처리가 빨리 이루어진 경우 그 이유와 민원처리가 지연되게 되면 지연된 이유 등을 과정에서 즉각 파악할 수 있도록 전산화할 필요가 있음
- 민원절차에 따른 추진과정을 문자 등으로 안내하는 시스템의 개발이 필요함. 또한 민원이 해결되었을 경우 민원인에게 통보하는 방식을 고민해 볼 필요가 있음

- 넷째, 새빛민원실 운영 및 성과에 대한 홍보를 통해 시정에의 시민 신뢰를 향상시킬 필요가 있음
 - 민원은 국민과 정부관료제간 최전방에서 시민의 요구에 대응하는 행정으로 수원시가 시민을 위해 새빛민원실과 같은 인프라를 구성했다는 것 자체가 하나의 성과임
 - 여기에 더해 민원처리 결과 중 우수사례 등을 홍보함으로써 간접적으로 모든 시민이 수원시가 시민을 위해 노력하고 있다는 이미지를 제공할 필요가 있음
 - 이를 통해 수원시정에 대한 신뢰, 지지, 구전긍정도, 더 나아가 시 정책에의 자발적 참여를 유도함으로써 진정한 풀뿌리 민주주의의 구현을 도모할 수 있음

참고문헌

REFERENCE

국문 자료 |

- 강인호, 정준호. (2003). 수산민원행정서비스에 대한 주민만족도 분석 - 전라남도 지역을 중심으로. 정치·정보연구, 6(1), 1-21.
- 광주시. (2021). 2021년 고객만족도 설문조사 용역 결과보고서.
- 권나현, 표순희, 이정연. (2018). 공공기관 고객만족지수(Public Consumer Satisfaction Index) 모형을 적용한 도서관 고객만족도 측정. 한국문헌정보학회지, 52(1), 313-340.
- 권찬호. (2015). 민원행정 서비스의 지표변화에 관한 연구: 정부의 연도별 민원자침의 변화를 중심으로. 한국공공관리학보, 29(3), 123-151.
- 김정해. (2007). 민선지방자치제 이후 민원행정의 변화와 평가. 한국조직학회보, 4(1), 91-112.
- 김태일, 김연태, 배유일, 최인욱, 임채홍. (2008). 민원행정체계에 대한 국가간 비교연구. 행정안전부.
- 박기관. (2009). 지방정부 공공서비스의 고객만족도 평가 및 결정요인. 한국정책연구, 9(2), 229-251.
- 박기관, 정재환. (2012). 민원행정서비스의 시민만족도 결정요인 분석과 함의. 한국정책연구, 12(4), 195-215.
- 박명자, 박치형. (2013). 민원행정서비스의 주민 만족도에 관한 연구: 부여군청 중심으로. 지역과 세계, 37(3), 87-121.
- 박종민, 윤건수. (2015). 민주화 및 신자유주의-신공공관리 이후 한국의 국가 관료제: 변화와 지속. 정부학연구, 21(3), 35-63.
- 박중훈. (2010). 정책만족도 조사의 메타평가 및 제도 개선 연구. 한국행정연구원.
- 박해욱, 안영훈, 배정아. (2014). 원스톱 민원서비스 활성화 방안. 한국지방행정연구원.
- 라희문, 김미경, 송창석. (2006). 민원행정서비스의 질적 제고를 위한 민원제도분석 및 발전방향. 정책분석평가학회보, 16(3), 241-264.
- 수원시. (2022). 민선8기 약속사업 실천계획.
- 수원시. (2023). 민선8기 약속사업 실천계획.
- 수원시. (2023). 새빛민원실 운영계획.
- 송건섭. (2018). 성과-서비스의 기대불일치와 결정요인. 지방정부연구, 22(1), 173-193.
- 안양시. (2021). 「2021년 안양시 민원행정서비스 고객만족도 조사」 결과보고서.
- 이명호. (2012). 공공기관의 고객만족도 조사방법 및 지표개선 방안. 국회예산결산특별위원회.
- 이시경, 이중화. (2006). 기초자치단체 행정서비스의 주민만족도 측정방법의 재검토. 한국공공관리학보, 20(1), 99-117.
- 이원욱, 김영오. (2007). 공공서비스에 대한 주민만족도 평가 사례연구. 한국지방자치학회보, 19(2), 29-51.
- 이재필, 이시경. (2009). 공공서비스 품질평가 모형 개발. 한국공공관리학보, 23(1), 1-32.
- 임근식. (2010). 지방민원행정서비스에 대한 주민 만족도 평가에 관한 연구. 한국정책연구, 10(2), 295-317.
- 정재진. (2022). 혁신 통합민원실 운영 만족도 및 인식 연구. 수원시정연구원.
- _____. (2023). 수원시 성과관리체계 진단과 효율화 방안. 수원시정연구원.
- 정철현. (2008). 지방자치단체 고객만족도와 대기시간에 관한 연구. 지방행정연구, 22(3), 131-154.
- 정혜진, 정재진. (2023). 수원시민 생활만족도 및 주요 정책 인식 조사. SRI 정책 브리프, 49호.

주상현, 이우권. (2011). 지방정부의 민원행정 만족도 조사 연구. 한국자치행정학보, 25(2), 139-158.

최병대. (2007). 민선시정하의 주민평가제도의 비교. 한국지방자치학회보, 19(1), 5-27.

한동숙, 정예슬. (2021). 공공기관 고객만족도조사제도의 변천 및 개편방안. 한국조세재정연구원.

홍재환. (2005). 민원행정서비스 고객만족도 조사·분석. 한국행정연구원.

행정안전부. (2023). 민원 처리에 관한 법령 해설(2023.7.).

영문 자료 |

Osborne, D., & Gaebler, T. A. (1992). **Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector**. Basic Books.

Osborne, D. (1993). **Reinventing Government**. *Public Productivity & Management Review*, 16(4), 349–356.

von Wartburg, W. P., & Liew, J. (1999). **Gene Technology and Social Acceptance**. University Press of America.

신문기사 / 웹사이트 / 통계자료 |

고용노동부. (2021.01.25.). **2020년 고객만족도 조사 결과.**

https://www.moel.go.kr/info/publict/publictDataView.do?bbs_seq=20210101407

구로구. (2021.11.19.). **2021년 하반기 구민만족도 설문조사 결과 공표.**

<https://www.guro.go.kr/www/selectBbsNttView.do?bbsNo=622&nttNo=110750&pageUnit=10&key=1633&pageIndex=1>

금천구. (2021.12.21.). **2021년 통합민원실 방문 고객만족도 설문조사 결과 알림.**

<https://www.geumcheon.go.kr/portal/selectQestnarResult.do?key=169&qestnarNo=82&qestnarGroupNo=1>

기획재정부. (2022.04.12.) **2021년도 공공기관 고객만족도 조사 결과.**

https://www.moef.go.kr/nw/nes/detailNesDtaView.do?searchBbsId1=MOSFBBS_0000000000028&searchNttId1=MOSF_000000000059139&menuNo=4010100

송수진. (2023.03.03.) 수원시 혁신통합민원실의 새이름은 ‘새빛민원실’.e수원뉴스.

<https://news.suwon.go.kr/?p=13&viewMode=view&reqIdx=202303031444579728>

수원시. (2023.02.13.). **혁신통합민원실(가칭) 명칭공모 선정 결과.**

<https://www.guro.go.kr/www/selectBbsNttView.do?bbsNo=622&nttNo=110750&pageUnit=10&key=1633&pageIndex=1>

수원시. (2023.06.02.). **새빛민원실 운영.**

https://mayor.suwon.go.kr/web/board/BD_board.view.do?bbsCd=1397&seq=20230602185612765

부록

APPENDIX

1 • 설문 양식

새빛민원실 이용자 만족도 조사

안녕하십니까.

수원시정연구원은 수원시의 의뢰로 ‘새빛민원실 이용자 만족도 조사’를 실시하고 있습니다.

수원시는 2023년 4월 10일부터 시민과 소통하고 공감하는 ‘새빛민원실’ 운영을 시작했습니다.

새빛민원실은 편안한 상담 공간 제공과 베테랑 공무원 배치를 통해

보다 빠르고 정확한 민원대응체계를 구축하고자 노력하고 있습니다.

이 조사는 수원시 민원대응체계 진단·개선을 위해 이용자분의 의견을 수렴하는 데에 목적이 있습니다.

귀하의 의견은 통계법 제33조에 의거하여 완벽한 비밀이 보장됩니다.

응답자분께는 소정의 답례품(7,000원 상당)이 지급(11월 중)될 예정이오니,

수원시 행정의 발전을 위하여 모든 항목에 응답하여 주시길 바랍니다.

감사합니다.

문 1. 귀하가 새빛민원실에 방문하셨을 때 느끼신 점을 표시(✓)해주세요.

설문내용	전혀 아니다 ←			보통이다			→ 매우 그렇다	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
방문했을 때 민원 담당자와 면담이 쉽게 이루어졌다								
민원서비스 신청과 처리절차에 대해 쉽게 안내해주었다								
새빛민원실 공간은 쾌적했다								
편의시설(화장실, 상담테이블 등) 이용이 편리했다								
민원 담당자의 태도는 친절했다								
민원 담당자는 민원처리에 필요한 지식을 충분히 갖추고 있었다								
민원처리가 신속히 이루어졌다								
민원담당자는 민원처리과정에 대해 자세히 알려주었다								
요청한 민원은 정확하게 처리되었다								
민원처리 결과의 근거나 이유는 적절했다								

문 2. 새빛민원실 이용에 대한 만족도를 표시(✓)해주세요.

설문내용	전혀 아니다 ←		보통이다		→ 매우 그렇다		
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
새빛민원실 민원서비스에 전반적으로 만족한다							
새빛민원실에 방문한 시간, 비용, 노력 등을 고려했을 때 기대했던 것보다 만족했다							
나중에 민원이 생긴다면 새빛민원실을 재방문할 의향이 있다							

문 3. 귀하가 새빛민원실에 방문하신 이후 느끼게 되신 점을 표시(✓)해주세요.

설문내용	전혀 아니다 ←			보통이다		→ 매우 그렇다	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
새빛민원실 이용 후 수원시의 사업/정책 등을 더 신뢰하게 되었다							
새빛민원실 이용 후 수원시의 사업/정책 등을 더 지지하게 되었다							
주변에 민원사항이 있는 사람이 있을 경우, 새빛민원실을 추천할 의향이 있다							
수원시에서 실시하는 행사에 협력 또는 참여할 의향이 있다							

문 4-1. 1년 후 새빛민원실의 바람직한 미래상에 대해 자유롭게 말씀해주세요.

문 4-2. 새빛민원실이 더욱 발전하기 위해 필요한 부분을 자유롭게 말씀해주세요.

※ 예 : 운영에 있어 개선되어야 하는 점

문5. 귀하께서는 ‘새빛민원실’을 몇 회 이용하셨습니다?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 ⑤ 5회 이상

문6. 귀하께서는 올해 4월 10일 이전(새빛민원실 운영 이전)에도 수원시청에서 민원을 신청하신 경험이 있으십니까?

- ① 있다 → (문6-1.)로 이동 ② 없다 → (문7.)로 이동

문 6-1. 새빛민원실에 대한 기대와 만족 수준이 어떠했다고 생각하십니까?

- ① 이전보다 좋아졌을 것이라 기대했고, 기대한 만큼 민원서비스가 좋아졌다.
 ② 이전보다 좋아졌을 것이라 기대했는데, 기대에 못 미친다.
 ③ 별로 기대하지 않았는데, 기대 이상으로 민원서비스가 좋아졌다.
 ④ 별로 기대하지 않았고, 민원서비스도 역시나 좋지 않았다.
 ⑤ 잘 모르겠다.

문8. 귀하께서 새빛민원실에 방문하셨을 때, 가장 최근에 이용하신 민원분야는 무엇입니까?

- ① 행정사무·지역경제 ② 도시·건설 ③ 주·정차 ④ 환경·녹지 ⑤ 교통
 ⑥ 교육·문화 ⑦ 보건·복지 ⑧ 기타

■ 응답자 속성

항목	응답
지역	① 장안구 ② 권선구 ③ 팔달구 ④ 영통구
성별	① 여성 ② 남성
연령	① 20세 미만 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 60대 ⑦ 70세 이상

2 분석 결과

부록 표 2-1 | 응답자 특성

구분		계		베테랑 민원		바로 민원	
		빈도	비중(%)	빈도	비중(%)	빈도	비중(%)
성별	남성	101	48.10	38	56.72	63	44.06
	여성	109	51.90	29	43.28	80	55.94
연령 ⁶⁾	20대 이하	18	8.57	5	7.46	13	9.09
	30대	34	16.18	5	7.46	29	20.28
	40대	40	19.05	9	13.43	31	21.68
	50대	76	36.19	27	40.30	49	34.27
	60대 이상	40	19.05	20	29.85	20	13.99
거주지 ⁷⁾	권선구	68	32.38	20	29.85	48	33.57
	영통구	68	32.38	24	35.82	44	30.77
	장안구	41	19.52	15	22.39	26	18.18
	팔달구	33	15.71	8	11.94	25	17.48
새빛민원실 이용 횟수	1회	91	43.33	30	44.78	61	42.66
	2회	52	24.76	18	26.87	34	23.78
	3회	25	11.90	8	11.94	17	11.89
	4회	8	3.81	4	5.97	4	2.80
	5회 이상	34	16.19	7	10.45	27	18.88
민원분야	행정세무 · 지역경제	28	13.33	4	5.97	24	16.78
	도시 · 건설	43	20.48	18	26.87	25	17.48
	주·정차	12	5.71	3	4.48	9	6.29
	환경 · 녹지	30	14.29	20	29.85	10	6.99
	교통	17	8.10	5	7.46	12	8.39
	교육 · 문화	7	3.33	1	1.49	6	4.20
	보건 · 복지	22	10.48	7	10.45	15	10.49
	기타	51	24.29	9	13.43	42	29.37
계		210	100.00	67	31.90	143	68.10

6) 총 응답 209건(미응답 1건)이며, 비중은 베테랑 민원은 67건, 바로 민원은 143건, 계는 210건 대비 %임.

7) 가나다 순

부록 표 2-2 | PCSI 모형 항목별 빈도 분석

측정 항목		빈도	평균	100점 환산	표준편차
민원 품질 합계		210	6.62	94.53	0.727
소계		210	6.61	94.43	0.823
민원 신청품질	수월성	210	6.60	94.29	0.892
	접근용이성	210	6.62	94.56	0.834
소계		210	6.71	95.91	0.670
민원처리 환경품질	쾌적성	210	6.78	96.87	0.656
	편리성	210	6.65	94.97	0.782
소계		210	6.64	94.90	0.863
민원처리 인적품질	친절성	210	6.67	95.30	0.887
	전문성	210	6.61	94.49	0.891
소계		210	6.56	93.74	0.958
민원처리 과정품질	신속성	210	6.53	93.27	1.040
	대응성	210	6.60	94.21	0.930
소계		210	6.56	93.67	0.938
민원처리 결과품질	정확성	210	6.53	93.27	1.022
	해결성	210	6.59	94.09	0.915
전반적 만족도 합계		210	6.64	94.87	0.764
전반적 만족도	절대적만족	210	6.64	94.90	0.758
	상대적만족	210	6.60	94.29	0.848
	재이용의사	210	6.68	95.45	0.852
성과 합계		210	6.49	92.77	0.862
성과	신뢰	210	6.45	92.17	0.938
	지지	210	6.46	92.24	0.954
	구전긍정도	210	6.64	94.83	0.865
	참여의향	210	6.43	91.84	0.991

부록 표 2-3 | PCSI 모형 항목별 중요도 분석

측정 항목	상관계수	중요도(%)	차원
수월성	0.956	50.17	민원신청품질
접근용이성	0.950	49.83	
계	1.906	100.00	
쾌적성	0.918	49.33	민원처리환경품질
편리성	0.943	50.67	
계	1.862	100.00	
친절성	0.971	49.99	민원처리인적품질
전문성	0.972	50.01	
계	1.943	100.00	
신속성	0.975	50.16	민원처리과정품질
대응성	0.969	49.84	
계	1.944	100.00	
정확성	0.972	50.19	민원처리결과품질
해결성	0.965	49.81	
계	1.936	100.00	
민원신청품질	0.896	21.20	민원품질
민원처리환경품질	0.666	15.76	
민원처리인적품질	0.918	21.72	
민원처리과정품질	0.929	21.98	
민원처리결과품질	0.818	19.35	
계	4.227	100.00	
절대적만족	0.929	33.23	전반적 만족도
상대적만족	0.942	33.70	
재이용의사	0.9242	33.07	
계	2.7951	100.00	
전반적 만족도	0.855	-	성과
계	0.855	-	
신뢰	0.956	26.01	성과
지지	0.904	24.60	
구전긍정도	0.897	24.40	
참여의향	0.919	24.99	
계	3.676	100.00	

부록 표 2-4 | 응답자 특성별 PCSI 항목 응답 결과

구분		품질 합계				전반적 만족도 합계				성과 합계			
		빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차
성별	남성	101	6.61	94.43	0.830	101	6.67	95.29	0.900	101	6.47	92.43	1.031
	여성	109	6.63	94.71	0.620	109	6.61	94.43	0.615	109	6.52	93.14	0.671
연령	20대 이하	18	6.78	96.86	0.399	18	6.85	97.86	0.347	18	6.71	95.86	0.487
	30대	34	6.74	96.29	0.393	34	6.64	94.86	0.540	34	6.57	93.86	0.605
	40대	40	6.52	93.14	0.794	40	6.53	93.29	0.899	40	6.31	90.14	1.162
	50대	76	6.57	93.86	0.861	76	6.68	95.43	0.825	76	6.47	92.43	0.837
	60대 이상	40	6.62	94.57	0.725	40	6.57	93.86	0.814	40	6.53	93.29	0.888
거주지	권선구	68	6.55	93.57	0.898	68	6.59	94.14	0.866	68	6.50	92.86	0.920
	영통구	68	6.75	96.43	0.406	68	6.78	96.86	0.507	68	6.62	94.57	0.575
	장안구	41	6.52	93.14	0.817	41	6.46	92.29	0.963	41	6.22	88.86	1.164
	팔달구	33	6.60	94.29	0.722	33	6.69	95.57	0.677	33	6.58	94.00	0.746
새빛 민원실 이용 횟수	1회	91	6.60	94.29	0.773	91	6.67	95.29	0.658	91	6.54	93.43	0.707
	2회	52	6.70	95.71	0.512	52	6.66	95.14	0.737	52	6.55	93.57	0.905
	3회	25	6.49	92.71	0.942	25	6.55	93.57	1.201	25	6.31	90.14	1.246
	4회	8	6.79	97.00	0.601	8	6.88	98.29	0.354	8	6.72	96.00	0.700
	5회 이상	34	6.58	94.00	0.746	34	6.55	93.57	0.752	34	6.37	91.00	0.880
민원 분야	행정사무 · 지역경제	28	6.37	91.00	1.000	28	6.45	92.14	0.885	28	6.28	89.71	1.159
	도시 · 건설	43	6.73	96.14	0.652	43	6.73	96.14	0.627	43	6.55	93.57	0.805
	주·정차	12	6.71	95.86	0.578	12	6.61	94.43	0.422	12	6.58	94.00	0.634
	환경 · 녹지	30	6.86	98.00	0.203	30	6.84	97.71	0.259	30	6.75	96.43	0.377
	교통	17	6.46	92.29	1.106	17	6.39	91.29	1.487	17	6.40	91.43	1.463
	교육 · 문화	7	6.71	95.86	0.456	7	6.76	96.57	0.371	7	6.64	94.86	0.476
	보건 · 복지	22	6.66	95.14	0.603	22	6.77	96.71	0.538	22	6.52	93.14	0.607
	기타	51	6.52	93.14	0.736	51	6.57	93.86	0.820	51	6.39	91.29	0.842
계		210	6.62	94.53	0.727	210	6.64	94.87	0.764	210	6.49	92.77	0.862

부록 표 2-5 | 민원유형별 PCSI 모형 항목 중요도 분석

측정 항목	베테랑 민원		바로 민원		차원
	상관계수	중요도(%)	상관계수	중요도(%)	
수월성	0.983	50.13	0.934	50.08	민원신청품질
접근용이성	0.978	49.87	0.931	49.92	
계	1.961	100.00	1.865	100.00	
쾌적성	0.972	49.85	0.868	48.60	민원처리환경품질
편리성	0.978	50.15	0.918	51.40	
계	1.95	100.00	1.786	100.00	
친절성	0.981	49.95	0.964	50.05	민원처리인적품질
전문성	0.983	50.05	0.962	49.95	
계	1.964	100.00	1.926	100.00	
신속성	0.982	50.23	0.972	50.13	민원처리과정품질
대응성	0.973	49.77	0.967	49.87	
계	1.955	100.00	1.939	100.00	
정확성	0.959	50.82	0.981	50.05	민원처리결과품질
해결성	0.928	49.18	0.979	49.95	
계	1.887	100.00	1.96	100.00	
민원신청품질	0.973	22.75	0.908	22.25	민원품질
민원처리환경품질	0.681	15.93	0.617	15.12	
민원처리인적품질	0.961	22.47	0.900	22.05	
민원처리과정품질	0.980	22.92	0.923	22.62	
민원처리결과품질	0.681	15.93	0.733	17.96	
계	4.276	100.00	4.081	100.00	
절대적만족	0.975	33.59	0.904	32.94	전반적 만족도
상대적만족	0.966	33.28	0.930	33.89	
재이용의사	0.962	33.14	0.910	33.16	
계	2.903	100.00	2.744	100.00	
전반적 만족도	0.941	-	0.913	-	성과
계	0.941	-	0.913	-	
신뢰	0.919	24.40	0.968	26.66	성과
지지	0.965	25.62	0.877	24.15	
구전긍정도	0.950	25.22	0.876	24.13	
참여의향	0.933	24.77	0.910	25.06	
계	3.767	100.00	3.631	100.00	

부록 표 2-6 | 민원 이용 경험 유무별 PCSI 모형 항목 중요도 분석

측정 항목	경험 있음		경험 없음		차원
	상관계수	중요도(%)	상관계수	중요도(%)	
수월성	0.965	50.24	0.9353	49.88	민원신청품질
접근용이성	0.956	49.76	0.9398	50.12	
계	1.921	100.00	1.875	100.00	
쾌적성	0.9258	49.51	0.9018	48.90	민원처리환경품질
편리성	0.9443	50.49	0.9424	51.10	
계	1.870	100.00	1.844	100.00	
친절성	0.9733	49.98	0.9683	50.03	민원처리인적품질
전문성	0.9742	50.02	0.9673	49.97	
계	1.948	100.00	1.936	100.00	
신속성	0.9752	50.16	0.975	50.17	민원처리과정품질
대응성	0.9689	49.84	0.9684	49.83	
계	1.944	100.00	1.943	100.00	
정확성	0.9721	50.15	0.9708	50.24	민원처리결과품질
해결성	0.9661	49.85	0.9615	49.76	
계	1.938	100.00	1.932	100.00	
민원신청품질	0.908	22.25	0.884	19.64	민원품질
민원처리환경품질	0.617	15.12	0.762	16.93	
민원처리인적품질	0.900	22.05	0.948	21.06	
민원처리과정품질	0.923	22.62	0.945	21.00	
민원처리결과품질	0.733	17.96	0.962	21.37	
계	4.081	100.00	4.501	100.00	
절대적만족	0.939	33.18	0.9088	33.24	전반적 만족도
상대적만족	0.953	33.70	0.9238	33.79	
재이용의사	0.937	33.12	0.9014	32.97	
계	2.829	100.00	2.734	100.00	
전반적 만족도	0.913	-	0.744	-	성과
계	0.913	-	0.744	-	
신뢰	0.9583	25.91	0.9525	26.16	성과
지지	0.9223	24.94	0.8685	23.86	
구전긍정도	0.9061	24.50	0.8883	24.40	
참여의향	0.9121	24.66	0.9311	25.58	
계	3.699	100.00	3.640	100.00	

부록 표 2-7 | 민원유형별 PCSI 항목 응답 결과

구분		베테랑 민원												바로 민원											
		품질 합계				전반적 만족도 합계				성과 합계				품질 합계				전반적 만족도 합계				성과 합계			
		빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차
성별	남성	38	6.63	94.77	1.035	38	6.75	96.49	0.982	38	6.68	95.40	0.997	63	6.59	94.13	0.685	63	6.52	93.20	0.842	63	6.34	90.53	1.039
	여성	29	6.88	98.27	0.371	29	6.95	99.34	0.147	29	6.86	98.03	0.357	80	6.54	93.37	0.667	80	6.57	93.81	0.684	80	6.40	91.39	0.716
연령	20대 이하	5	7.00	100.00	0.000	5	7.00	100.00	0.000	5	7.00	100.00	0.000	13	6.69	95.60	0.444	13	6.80	97.07	0.398	13	6.60	94.23	0.536
	30대	5	6.84	97.71	0.152	5	6.80	97.14	0.298	5	6.80	97.14	0.447	29	6.73	96.11	0.421	29	6.61	94.41	0.571	29	6.53	93.34	0.626
	40대	9	6.96	99.37	0.101	9	7.00	100.00	0.000	9	6.97	99.60	0.083	31	6.39	91.24	0.861	31	6.40	91.40	0.983	31	6.11	87.33	1.258
	50대	27	6.49	92.70	1.244	27	6.69	95.59	1.158	27	6.55	93.51	1.183	49	6.61	94.43	0.561	49	6.67	95.33	0.579	49	6.43	91.91	0.577
	60대 이상	20	6.88	98.29	0.242	20	6.93	99.04	0.174	20	6.86	98.03	0.275	20	6.35	90.71	0.933	20	6.20	88.57	1.023	20	6.20	88.57	1.146
거주지	권선구	15	6.81	97.33	0.494	15	6.89	98.41	0.241	15	6.70	95.71	0.493	48	6.57	93.81	0.588	48	6.56	93.66	0.581	48	6.43	91.81	0.682
	영통구	20	6.51	93.00	1.409	20	6.68	95.47	1.340	20	6.66	95.17	1.338	44	6.68	95.46	0.475	44	6.70	95.67	0.601	44	6.51	92.94	0.646
	장안구	8	6.75	96.43	0.385	8	6.92	98.81	0.236	8	6.91	98.66	0.186	26	6.34	90.60	0.921	26	6.22	88.83	1.131	26	5.94	84.89	1.346
	팔달구	24	6.88	98.33	0.174	24	6.92	98.81	0.203	24	6.82	97.47	0.342	25	6.56	93.66	0.801	25	6.61	94.47	0.756	25	6.47	92.43	0.827
새빛 민원실 이용 횟수	1회	30	6.72	96.04	0.928	30	6.96	99.37	0.145	30	6.83	97.50	0.395	61	6.54	93.49	0.685	61	6.53	93.29	0.761	61	6.40	91.40	0.783
	2회	18	6.89	98.49	0.163	18	6.94	99.20	0.172	18	6.89	98.41	0.260	34	6.60	94.24	0.600	34	6.51	93.00	0.869	34	6.38	91.07	1.066
	3회	8	6.29	89.81	1.506	8	6.08	86.90	2.076	8	6.09	87.06	2.074	17	6.59	94.11	0.554	17	6.77	96.64	0.349	17	6.41	91.60	0.643
	4회	4	7.00	100.00	0.000	4	7.00	100.00	0.000	4	6.94	99.11	0.125	4	6.58	93.93	0.850	4	6.75	96.43	0.500	4	6.50	92.86	1.000
	5회 이상	7	6.79	96.94	0.376	7	6.86	97.96	0.262	7	6.79	96.94	0.393	27	6.53	93.23	0.812	27	6.47	92.41	0.818	27	6.26	89.41	0.942
민원 분야	행정사무· 지역경제	4	5.80	82.86	2.400	4	7.00	100.00	0.000	4	7.00	100.00	0.000	24	6.47	92.39	0.597	24	6.36	90.87	0.927	24	6.16	87.94	1.213
	도시·건설	18	6.92	98.81	0.176	18	6.98	99.73	0.079	18	6.94	99.20	0.107	25	6.60	94.23	0.823	25	6.55	93.53	0.775	25	6.27	89.57	0.963
	주·정차	3	6.37	90.96	1.097	3	6.78	96.83	0.385	3	6.42	91.67	1.010	9	6.82	97.46	0.315	9	6.56	93.66	0.441	9	6.64	94.84	0.532
	환경·녹지	20	6.88	98.29	0.180	20	6.88	98.33	0.224	20	6.76	96.61	0.385	10	6.81	97.29	0.247	10	6.77	96.67	0.316	10	6.73	96.07	0.381
	교통	5	6.00	85.71	1.907	5	5.67	80.96	2.625	5	5.80	82.86	2.683	12	6.65	95.00	0.568	12	6.69	95.63	0.611	12	6.65	94.94	0.516
	교육·문화	1	6.90	98.57	-	1	7.00	100.00	-	1	6.50	92.86	-	6	6.68	95.47	0.492	6	6.72	96.03	0.390	6	6.67	95.24	0.516
	보건·복지	7	6.99	99.80	0.038	7	7.00	100.00	0.000	7	6.93	98.99	0.189	15	6.51	92.96	0.683	15	6.67	95.24	0.630	15	6.33	90.47	0.646
	기타	9	6.82	97.46	0.349	9	6.93	98.94	0.222	9	6.81	97.23	0.301	42	6.45	92.14	0.783	42	6.49	92.74	0.881	42	6.30	90.06	0.895
계		67	6.74	96.29	0.821	67	6.84	97.73	0.748	67	6.76	96.53	0.787	143	6.56	93.70	0.674	143	6.55	93.54	0.755	143	6.37	91.01	0.870

부록 표 2-8 | 새빛민원실 조성 이전 민원 이용 경험 유무별 PCSI 항목 응답 결과

구분		경험 있음												경험 없음											
		품질 합계				전반적 만족도 합계				성과 합계				품질 합계				전반적 만족도 합계				성과 합계			
		빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차	빈도	평균	100점 환산	표준 편차
성별	남성	65	6.55	93.54	0.909	65	6.55	93.56	1.013	65	6.40	91.43	1.145	36	6.71	95.87	0.662	36	6.72	96.03	0.645	36	6.58	94.04	0.786
	여성	53	6.64	94.90	0.526	53	6.67	95.24	0.527	53	6.56	93.67	0.575	56	6.61	94.46	0.702	56	6.67	95.33	0.692	56	6.49	92.67	0.754
연령	20대 이하	5	6.84	97.71	0.358	5	6.80	97.14	0.447	5	6.60	94.29	0.548	13	6.75	96.49	0.426	13	6.87	98.17	0.320	13	6.75	96.43	0.479
	30대	22	6.71	95.84	0.399	22	6.64	94.80	0.572	22	6.57	93.83	0.557	12	6.81	97.26	0.392	12	6.64	94.84	0.502	12	6.58	94.04	0.710
	40대	30	6.57	93.90	0.619	30	6.54	93.49	0.851	30	6.28	89.76	1.172	10	6.34	90.57	1.205	10	6.50	92.86	1.080	10	6.38	91.07	1.192
	50대	44	6.49	92.66	1.048	44	6.61	94.49	1.014	44	6.50	92.86	1.013	32	6.68	95.40	0.500	32	6.77	96.73	0.452	32	6.44	91.97	0.520
	60대 이상	15	6.62	94.57	0.534	15	6.51	93.01	0.700	15	6.50	92.86	0.768	25	6.61	94.46	0.829	25	6.60	94.29	0.887	25	6.55	93.57	0.968
	계	118	6.59	94.16	0.760	118	6.60	94.31	0.830	118	6.47	92.43	0.933	92	6.65	95.01	0.684	92	6.69	95.60	0.671	92	6.52	93.20	0.764
거주지	권선구	33	6.37	90.96	1.169	33	6.44	92.06	1.157	33	6.44	92.06	1.157	35	6.72	96.04	0.489	35	6.73	96.19	0.419	35	6.69	95.61	0.489
	영통구	39	6.78	96.84	0.347	39	6.78	96.83	0.467	39	6.78	96.83	0.467	29	6.72	95.96	0.477	29	6.77	96.71	0.564	29	6.57	93.84	0.612
	장안구	28	6.58	93.99	0.650	28	6.46	92.34	0.909	28	6.46	92.34	0.909	13	6.38	91.10	1.116	13	6.46	92.31	1.110	13	6.04	86.26	1.185
	팔달구	18	6.61	94.44	0.532	18	6.72	96.03	0.502	18	6.72	96.03	0.502	15	6.59	94.19	0.920	15	6.64	94.91	0.859	15	6.47	92.39	0.981
새빛 민원실 이용 횟수	1회	35	6.49	92.70	0.927	35	6.58	94.01	0.673	35	6.58	94.01	0.673	56	6.68	95.36	0.658	56	6.73	96.09	0.649	56	6.57	93.81	0.735
	2회	31	6.75	96.40	0.493	31	6.65	94.93	0.852	31	6.65	94.93	0.852	21	6.63	94.70	0.543	21	6.68	95.47	0.542	21	6.61	94.39	0.491
	3회	21	6.44	91.97	1.007	21	6.49	92.74	1.302	21	6.49	92.74	1.302	4	6.78	96.79	0.450	4	6.83	97.61	0.333	4	6.38	91.07	0.750
	4회	7	6.76	96.53	0.643	7	6.86	97.96	0.378	7	6.86	97.96	0.378	1	7.00	100.00	-	1	7.00	100.00	-	1	7.00	100.00	-
	5회 이상	24	6.62	94.59	0.530	24	6.60	94.24	0.581	24	6.60	94.24	0.581	10	6.48	92.57	1.143	10	6.43	91.90	1.089	10	6.13	87.50	1.282
민원 분야	행정사무·지역경제	19	6.16	87.97	1.151	19	6.26	89.47	1.010	19	6.09	87.03	1.344	9	6.82	97.46	0.233	9	6.85	97.89	0.294	9	6.67	95.24	0.468
	도시·건설	31	6.75	96.40	0.448	31	6.79	96.93	0.418	31	6.62	94.59	0.577	12	6.68	95.47	1.036	12	6.58	94.04	0.996	12	6.38	91.07	1.232
	주·정차	5	6.88	98.29	0.217	5	6.73	96.19	0.365	5	6.70	95.71	0.411	7	6.59	94.09	0.734	7	6.52	93.20	0.466	7	6.50	92.86	0.777
	환경·녹지	20	6.90	98.50	0.147	20	6.87	98.10	0.251	20	6.74	96.24	0.385	10	6.78	96.86	0.278	10	6.80	97.14	0.281	10	6.78	96.79	0.381
	교통	8	6.08	86.79	1.542	8	5.88	83.93	2.085	8	5.94	84.83	2.073	9	6.80	97.14	0.296	9	6.85	97.89	0.338	9	6.81	97.23	0.349
	교육·문화	1	7.00	100.00	-	1	6.67	95.24	-	1	7.00	100.00	-	6	6.67	95.24	0.480	6	6.78	96.83	0.404	6	6.58	94.04	0.492
	보건·복지	11	6.59	94.16	0.611	11	6.67	95.24	0.650	11	6.48	92.53	0.702	11	6.73	96.10	0.617	11	6.88	98.27	0.402	11	6.57	93.83	0.526
	기타	23	6.57	93.86	0.596	23	6.59	94.20	0.724	23	6.46	92.24	0.775	28	6.47	92.44	0.843	28	6.55	93.54	0.904	28	6.34	90.56	0.903
계		118	6.59	94.16	0.760	118	6.60	94.31	0.830	118	6.47	92.43	0.933	92	6.65	95.01	0.684	92	6.69	95.60	0.671	92	6.52	93.20	0.764

연구책임자 정재진 (수원시정연구원 연구위원)
참여연구원 신예지 (수원시정연구원 연구위원)

SRI-정책 2023-17

새빛민원실

이용자 만족도 조사·분석

Survey and Analysis of Customer Satisfaction in Saebit Civil Service Center

발행인 김성진

발행처 수원시정연구원

경기도 수원시 권선구 수인로 126

(우편번호) 16429

전화 031-220-8001 팩스 031-220-8000

<http://www.suwon.re.kr>

인 쇄 2023년 12월 15일

발 행 2023년 12월 15일

ISBN 979-11-6819-156-3

© 2023 수원시정연구원

이 보고서를 인용 및 활용 시 아래와 같이 출처 표시해 주십시오.

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

비매품