

2022. 08. 31.

혁신 통합민원실 운영 만족도 및 인식 연구

정재진

도시경영연구실 연구위원, cjj1382@suwon.re.kr

요약

- 통합민원실(시청 임시 민원실 포함)을 이용한 시민의 만족도는 87.95점으로 매우 높은 수준임
- 다만 “전문성”과 “신속성”, “편리성”에 대한 만족도는 전체 만족도 평균 대비 낮아 이에 대한 개선 방안 마련이 필요함
- 민선 8기 시민만족 향상과 민원의 효율적 개편을 위한 통합민원실 확대 개편에 대한 동의 수준은 평균 82.38점으로 매우 높음
- 시민들은 무엇보다 “원스톱 서비스”가 실현되는 민원실을 기대하고 있으며, 이를 위해 민원실에 “베테랑 전담공무원의 배치”가 필요하다고 인식함
- 종합하면 통합민원실 운영의 개선뿐만 아니라 시 본청, 장안구, 팔달구 등으로 통합민원실의 확대가 필요한 시점임

정책제안

- 시민 중심의 행정운영이 정착되고 시민만족을 향상시키기 위해서는 통합민원실 이용의 불편을 최소화 하면서 시민이 건의한 대안을 행정이 실행하는 것이 필요함
- 현재 시급히 해소되어야 하는 사안은 첫째, 현재 통합민원실을 운영하고 있는 지역은 민원인이 불편하지 않도록 민원 대기공간의 확대 및 쾌적화를 유도해야 함. 둘째, 통합민원실의 지역별 확대가 필요함. 셋째, 민원의 빠르고 정확한 해결을 위한 전문직원의 배치가 필요함
- 마지막으로 시민만족 증진을 위한 민원행정의 고도화를 위해서는 민원 신청과 해결 건수, 민원당 소요시간 등을 일별·월별 관리하여 데이터베이스화 하고, 정기적인 만족도 조사 등을 실시해 선제적으로 대응해야 함

KEYWORD : 민원, one-stop

수원시정연구원 이슈 & 포커스는

수원시민의 삶의 질을 향상하고 수원의 도시 경쟁력 강화를 위해 도시 전반의 다양한 정책 이슈를 발굴하여 분석함으로써 수원시의 비전 설정과 정책 수립에 기여하고자 작성된 자료입니다.

I. 연구의 배경 및 목적

1

연구의 배경

- 민원(民願, Civil Appeal)의 사전적 의미는 “주민이 행정 기관에 대하여 원하는 바를 요구하는 일”로 정의됨. 「민원 처리에 관한 법률」 제2조에서는 민원을 “민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것”으로 정의함
 - 정의에서 알 수 있듯이 민원은 국민이 관청에 대하여 요구하는 행위를 포함하고 있음. 따라서 시민의 복리 증진을 최우선의 가치로 삼는 지방자치단체의 민원에 대한 대응은 매우 중요한 사무라 할 수 있음
- 민원은 사회의 다원화, 행정의 기능 확대 과정에서 자연스럽게 증가되는 현상으로, 전략적이고 선제적인 대응 방안 모색이 필요함
 - 자치단체에 대한 시민 만족도는 주로 민원처리의 편리성, 해결성, 친절성 등 주로 주관적인 요인에 의해 큰 영향을 받음
 - 주관성은 감성적 측면이 강하기 때문에 민원인 각자가 만족할 만한 수준은 다름. 따라서 다양한 상황에 대응이 가능한 행정시스템 구축이 필요함
- 수원시는 코로나19 등 예상치 못한 환경에 대응함과 더불어 증가되는 민원에 대한 선제적 대응을 위해 현재 권선구와 영통구에 통합민원실을 운영 중에 있음
 - 장기적으로는 장안구와 팔달구에도 통합민원실 설치를 계획하고 있음
 - 여기에 더해 시민과의 소통을 확대하고 민원을 효과적으로 처리하기 위해 시청 본관에 통합민원실 설치를 검토 중에 있음
 - 시청 통합민원실은 ①민원인이 여러 부서 방문 없이 공무원을 호출하여 민원을 처리하고 ②베테랑 공무원이 민원 상담 및 해결을 지원하는 원스톱 서비스를 제공하며 ③민원처리 대기를 위한 휴식·소통 공간 제공한다는 목적을 가짐

2 연구의 목적

- 시청 본관 통합민원실 설치에 대한 검토는 시민을 위한 것이기 때문에 시민의 의사를 물어 판단하는 과정을 거칠 필요가 있음
- 이미 권선구와 영통구에 통합민원실을 설치·운영 중이고 시청 별관 1층에 임시 민원실을 운영하고 있는바, 민원실 이용자를 대상으로 만족도 조사를 실시하고자 함
 - 이를 통하여 현재 상황에서 민원실의 운영 실태와 필요성, 그리고 추가 설치의 타당성을 검토하고자 함
 - 현재 민원실 이용에 대한 만족도가 높다면 아직 마련하지 못한 2개 구와 시청에 통합민원실 설치를 위한 정책결정이 필요함을 의미함
 - 또한 시민들이 개선해야 한다고 응답한 내용은 현재 통합민원실 개선을 위한 중요한 기준이 될 수 있을 것임
- 한편, 직접 이용자 이외에 수원시민 중 불특정 다수를 대상으로 통합민원실 설치의 필요성과 미래의 가치 및 기대 수준 등에 대한 동의 수준을 검토하고자 함
 - 현재 권선구와 영통구의 통합민원실과 시청 임시 민원실을 이용한 시민 이외에도 불특정 수원시민을 대상으로 통합민원실의 설치 필요성과 미래에 대한 기대를 종합 검토할 필요가 있음

II. 조사 방법

1 통합민원실 이용 만족도

- 현재 수원시는 수원시청 별관 1층과 권선구, 영통구에 통합민원실을 운영 중에 있음. 만약 통합민원실의 이용에 대한 만족도가 높고, 재이용할 의사가 크다면 수원시 관내 4개구 전체와 시 본청 까지 혁신 통합민원실의 설치 필요성이 인정된다고 볼 수 있음
- 「통합민원실 이용 만족도 조사」 방법을 세부적으로 제시하면 다음과 같음
 - 설문기간 : 2022. 8. 18. ~ 8. 22.
 - 설문대상 : 통합 민원 서비스를 직접 경험해 본 시민
 - 설문규모 : 234명(권선구(90명), 영통구(91명), 시 본청(53명))
 - 설문방법 : 민원 방문자 대상 직접 설문
- 설문지의 구성 및 내용
 - ※ 일반적으로 공공부문 만족도 평가에서 활용하는 지표를 이용함
 - 설문지는 민원 서비스를 직접 경험한 시민이 체감하는 만족도를 5개 항목으로 구분하여 구성하였음
 - 만족도 이외에 재이용 의사 및 이용시 문제점, 그리고 환경 및 시설개선에 대한 의견을 묻는 4개 항목을 추가하였음
 - 마지막으로 성별, 연령, 지역 등 인구 통계항목 3개로 구성함
 - 응답을 위한 척도는 10점 리커트 척도를 이용함. 이용 만족도와 개선 필요성에 대한 항목별 동의 수준으로 설문응답에 대한 분석은 응답점수를 100점 만점으로 환산하여 실행함
 - ※ 민원인 대상 만족도 조사용 설문지는 「부록 1」을 참조
- 설문결과의 활용 계획
 - 현 수준에서의 민원 서비스에 대한 만족도 분석
 - 만족도를 기반으로 재이용 의사 등을 추가하여 민원실 확대 타당성 검토
 - 통합민원실의 효과적 운영을 위한 시설 및 환경 개선 방안 도출

2 통합민원실 설치에 대한 시민 인식

- 수원시는 혁신 통합민원실을 조성하여 ①민원인이 여러 부서 방문 없이 공무원을 호출하여 민원을 처리하고 ②베테랑 공무원이 민원 상담 및 해결을 지원하는 윈스톱 서비스를 제공하며 ③민원처리 대기를 위한 휴식·소통 공간 제공을 검토 중에 있음
- 만약 앞의 통합민원실 운영 만족도가 높다면 확대 필요성은 인정되나, 시청에 별도의 공간을 마련해 운영하는 것은 기회비용적 측면에서 시민의 수용성 확보가 선행될 필요가 있음
- 「통합민원실 설치에 대한 시민 인식 조사」 방법을 세부적으로 제시하면 다음과 같음
 - 설문기간 : 2022. 8. 18.
 - 설문대상 : 수원시민(수원시정연구원 패널 등록자)
 - 설문규모 : 2,489명
 - 설문방법 : 온라인
- 설문지의 구성 및 내용
 - 설문에 앞서 혁신 통합민원실 설치 계획과 주요 내용을 인지할 수 있도록 정보를 제공하였음
 - 설문지는 혁신 통합민원실 설치에 대한 의견을 묻는 의견 4개와 설치 이후 이용의사 및 만족도 향상 등에 대한 기대감 등을 묻는 의견 2개로 구성하였음
 - 마지막으로 지역, 성별, 연령을 묻는 인구 통계항목 3개를 구성함
 - 응답을 위한 척도는 7점 리커트 척도를 이용함. 설치 필요성 및 미래 기대 수준에 대한 항목별 동의 수준으로 설문응답에 대한 분석은 응답점수를 100점 만점으로 환산하여 실행함

※ SNS를 통한 온라인 설문지면상 7점 리커트 척도 이용. 인식 조사용 설문지는 「부록 2」를 참조
- 설문결과의 활용 계획
 - 통합민원실 설치에 대한 시민 의견 및 수용성 분석
 - 통합민원실에 대한 시민의 기대 수준 및 활용 가능성 분석

Ⅲ. 통합민원실 이용 만족도

1 응답자 특성

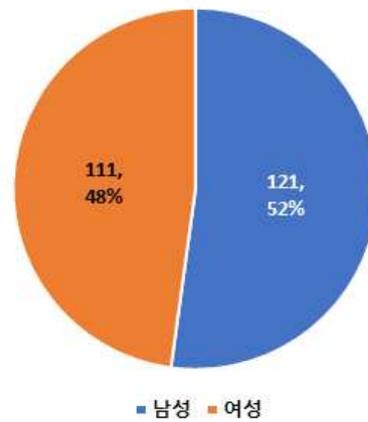
○ 설문 응답자수는 총 234명임

- (성별) 남성이 121명으로 52.2%, 여성이 111명으로 47.8% 차지
- (연령) 30-39세가 74명으로 가장 큰 비중인 31.6% 차지, 다음으로 40-49세가 71명으로 30.3% 차지
- (지역) 영통구가 91명으로 가장 큰 비중인 38.9% 차지, 다음으로 권선구가 90명으로 38.5% 차지

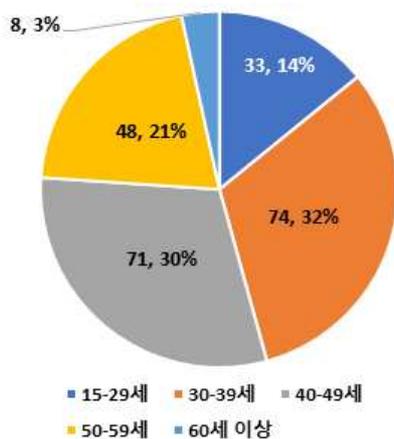
[표 1] 만족도 조사 - 응답자수

구분		응답자수(명)	비중(%)
성 별	남성	121	52.2
	여성	111	47.8
연 령	15-29세	33	14.1
	30-39세	74	31.6
	40-49세	71	30.3
	50-59세	48	20.5
	60세이상	8	3.4
지 역	수원시	53	22.6
	권선구	90	38.5
	영통구	91	38.9

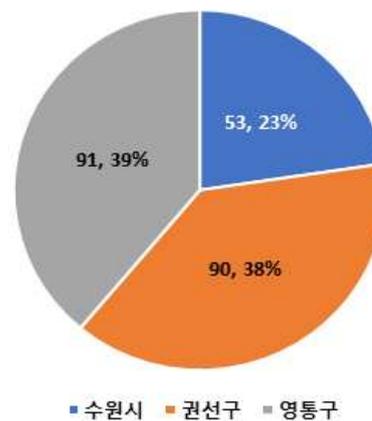
[그림 1] 만족도 조사 - 성별 응답자 수



[그림 2] 만족도 조사 - 연령별 응답자수



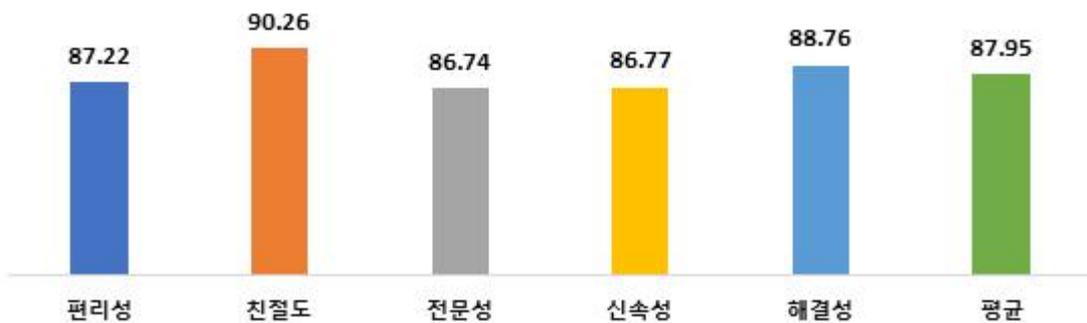
[그림 3] 만족도 조사 - 지역별 응답자 수



2 통합민원실 이용에 대한 만족도 분석

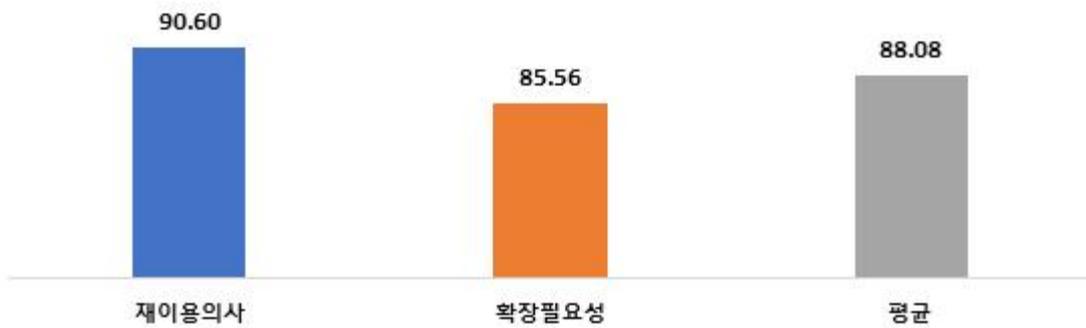
- 통합민원실 이용 평균 만족도는 87.95점으로 매우 높음
 - 통합민원실 이용과 관련하여 “친절도”가 90.26점으로 가장 높고, 민원의 “해결성”이 88.76점으로 두 번째로 높음
 - “친절도”, “해결성”은 평균 만족도 대비 높은 것으로 나타남
 - “편리성”, “전문성”, “신속성”은 평균 만족도 대비 근소하게 낮음
 - “전문성”에 대한 만족도 수준은 가장 낮는데, 민원 대응인력의 개편방안에 대한 고민이 필요한 것으로 판단됨

[그림 4] 만족도 조사 - 항목별 만족도



- 통합민원실 이용에 있어 재이용 의사와 민원실 공간의 확장 필요성 등을 설문한 결과 동의 수준이 평균 88.08점으로 매우 높음
 - “재이용 의사”에 대한 동의 수준은 90.60점으로 평균 대비 높은 반면, “확장 필요성”은 85.56으로 현재 수준에 만족하는 것으로 나타남
 - 다만 해석상 주의를 요하는 것은 권선구와 영통구와 같이 현재 통합민원실이 설치된 지역은 확장 필요성에 대한 평균 동의 수준이 84.5점인데 반해 시청 임시 민원실 이용객의 동의 수준은 89.1점 수준으로 편차가 크게 나타남

[그림 5] 만족도 조사 - 통합민원실 재이용 의사 및 확장 필요성



- 통합민원실 이용에 있어 발생하는 주요 문제점에 대해서는 88명(47.3%)이 “민원 대기공간 협소”라고 응답하였고, 다음으로는 34명(14.5%)이 “민원처리의 지연”으로 응답함
 - 기타 의견으로는 사생활 보호 미흡, 주변소음, 부서의 원활하고 신속한 연결 및 대응 부족, 민원인이 다칠 우려, 입구 이정표 부재로 찾아오기 어려움, 전담직원 미 배치 등이 제시됨
- 통합민원실 개선 의견에 대해서는 73명(31.2%)이 “사생활이 보호되는 민원 상담석 확보”, 43명(18.4%)이 “민원실 편의시설 개선 및 확충”이라고 응답함
 - 이격거리 확보, 소음 차단 필요, 상시 민원상담 공간 추가확보(민원상담 책상), 팩스 설치, 냉난방설비확충, 창구직원 증가 필요, 사업부서 직접 방문 필요 등의 의견이 제시됨

[그림 6] 만족도 조사 - 통합민원실 주요 문제점



[그림 7] 만족도 조사 - 통합민원실 주요 개선 의견

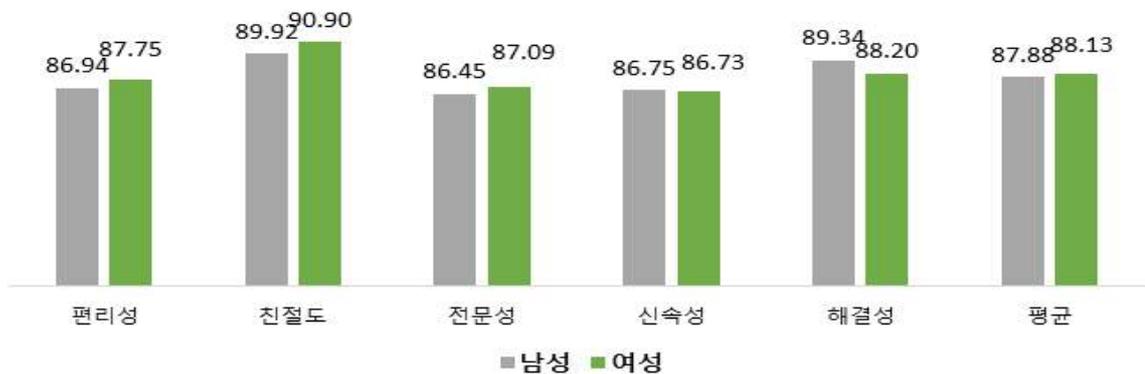


3 집단별 만족도 비교

○ 성별에 따른 통합민원실 이용 만족도 수준 비교

- 남성의 평균 만족도는 87.88점이고 여성의 평균 만족도는 88.13점임
- 여성은 “편리성”, “친절도”, “전문성” 항목에 대한 만족도 수준이 남성에 비해 높음
- 남성은 “신속성”과 “해결성”에 대한 만족 수준이 여성에 비해 높음

[그림 8] 만족도 조사 - 성별 항목별 만족 수준



○ 성별에 따른 통합민원실 확장 필요성과 재이용 의사에 대한 동의 수준 비교

- 남성의 평균 동의 수준은 87.49점이고 여성의 평균 동의 수준은 88.49점임
- 여성은 “공간 확장의 필요성”과 “재이용 의사” 모두에서 남성보다 기대수준이 수준이 높은 것으로 나타남

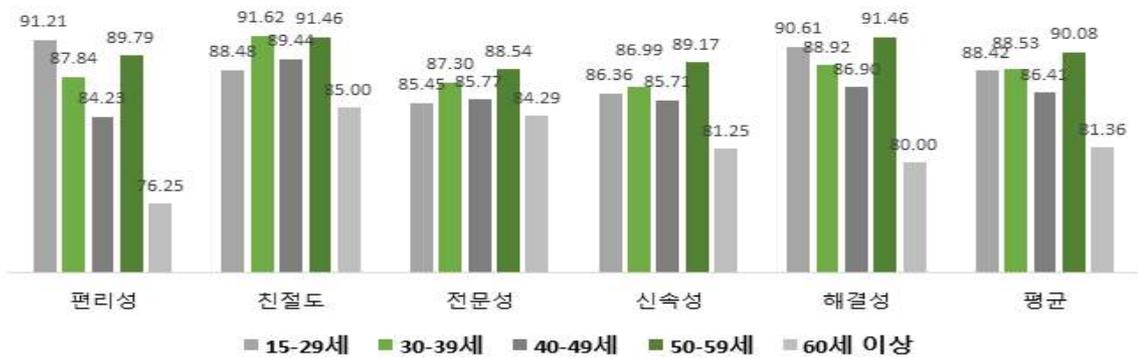
[그림 9] 만족도 조사 - 성별 확장 필요성 및 재이용 의사



○ 연령에 따른 통합민원실 이용 만족도 수준 비교

- 통합민원실 이용 만족도는 50-59세 구간이 평균 90.08점으로 가장 높음. 반면, 60대 이상은 만족도 수준이 가장 낮은 81.36점임
- “편리성”에 대한 만족도가 가장 높은 연령대는 15-29세 구간임
- “친절도”에 대한 만족도가 가장 높은 연령대는 30-39세 구간임
- “전문성”, “신속성”, “해결성”에 대한 만족도가 가장 높은 연령대는 50-59세 구간임

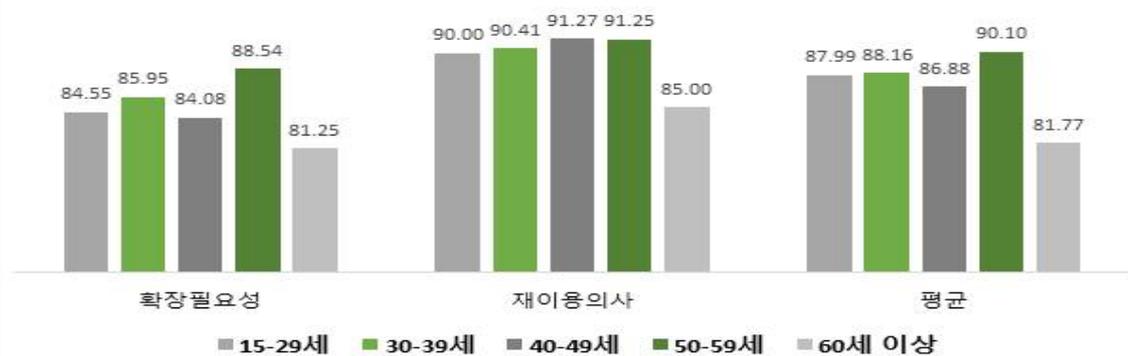
[그림 10] 만족도 조사 - 연령별 만족도 수준



○ 연령에 따른 통합민원실 확장 필요성 및 재이용 의사에 대한 동의 수준 비교

- 확장 필요성과 재이용 의사에 대한 평균 동의 수준이 가장 높은 연령대는 50-59세 구간임.
- “확장 필요성”에 대한 동의 수준은 50-59세 구간이 88.54점으로 가장 높음. 한편 “재이용 의사”가 가장 높은 구간은 40-49세로 91.27점 수준임.

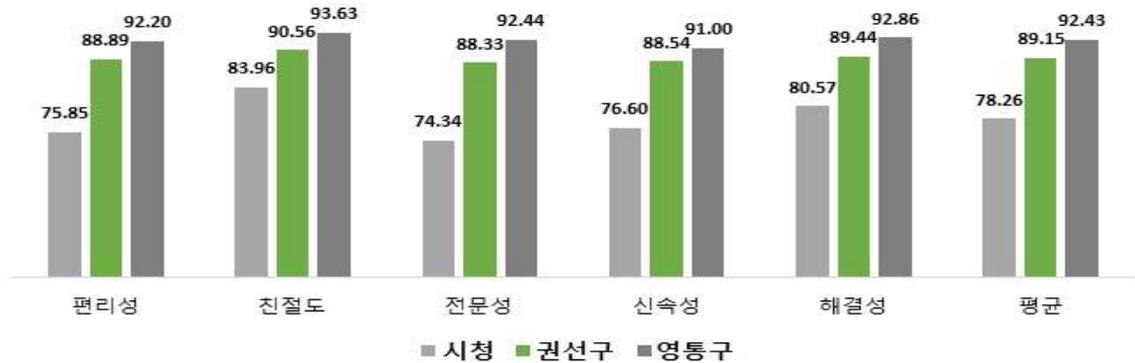
[그림 11] 만족도 조사 - 연령별 확장 필요성 및 재이용 의사



○ 통합민원실 이용 지역에 따른 만족도 수준 비교

- 통합민원실 이용자 만족도 평균이 가장 높은 지역은 영통구로 92.43점임. 시청 임시 민원실 이용만족도는 78.26점으로 영통구 대비 14.17%p가 낮음
- “편리성”, “친절도”, “전문성”, “신속성”, “해결성” 등 만족도 모든 항목에서 영통구가 가장 높은 것으로 나타남. 다음으로는 권선구 > 시 본청 순임
- 권선구와 영통구는 현재 통합민원실이 구축·운영 중에 있어 두 지역간 항목별 편차는 최대 4.1점에서 최소 2.5점 수준임. 그러나 시 본청 임시 민원실과는 최대 18.1점, 최소 9.7점의 차이가 발생되어 시 본청 통합민원실의 대대적 개편이 필요할 것으로 판단됨.

[그림 12] 만족도 조사 - 이용 지역별 만족도 수준



○ 이용지역에 따른 통합민원실 재이용 의사 및 확장 필요성에 대한 동의 수준 비교

- 동의 수준도 영통구가 평균 90.90점으로 가장 높고, 시 본청이 평균 82.11점으로 가장 낮음
- 한편 “확장 필요성”에 대한 동의 수준은 시 본청이 89.06점으로 가장 높음.
- “재이용 의사”에 대한 동의 수준은 영통구가 92.53점으로 가장 높음.

[그림 13] 만족도 조사 - 이용 지역별 확장 필요성 및 재이용 의사

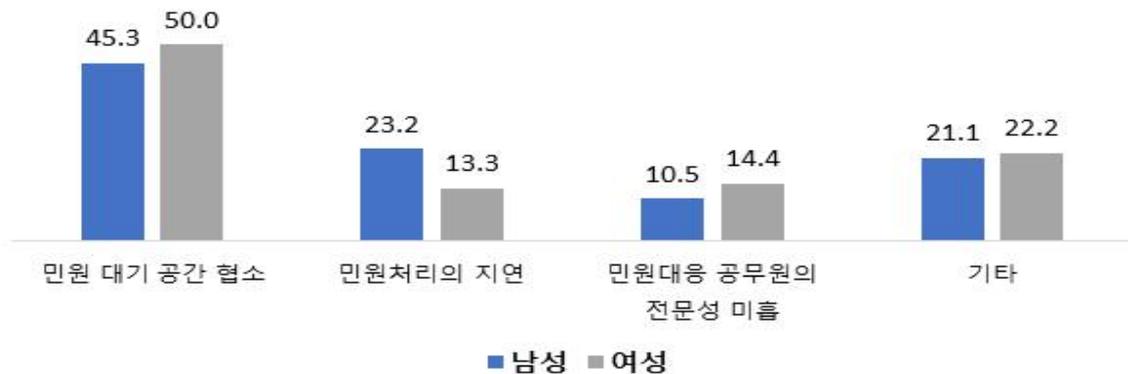


3 집단별 문제점 및 개선 의견 비교

○ 성별에 따른 통합민원실 이용 문제점 비교¹⁾

- 통합민원실 이용시 남성과 여성 모두 “민원 대기공간 협소”를 가장 큰 문제로 지적함
- 두 번째로 빈도가 많은 문제점에 대해 남성은 “민원처리의 지연”을, 여성은 “민원 대응 공무원의 전문성 미흡”을 지적함

[그림 14] 만족도 조사 - 성별 이용 문제점



○ 성별에 따른 통합민원실 개선 의견 비교

- 남성과 여성 모두 “사생활이 보호되는 민원 상담석 확보”를 가장 시급하게 개선해야 하는 것으로 제안함
- 두 번째로 개선의견이 많이 도출된 항목은 남성과 여성 모두 “민원실 편의시설 확보”인 것으로 나타남

[그림 15] 만족도 조사 - 성별 개선 의견



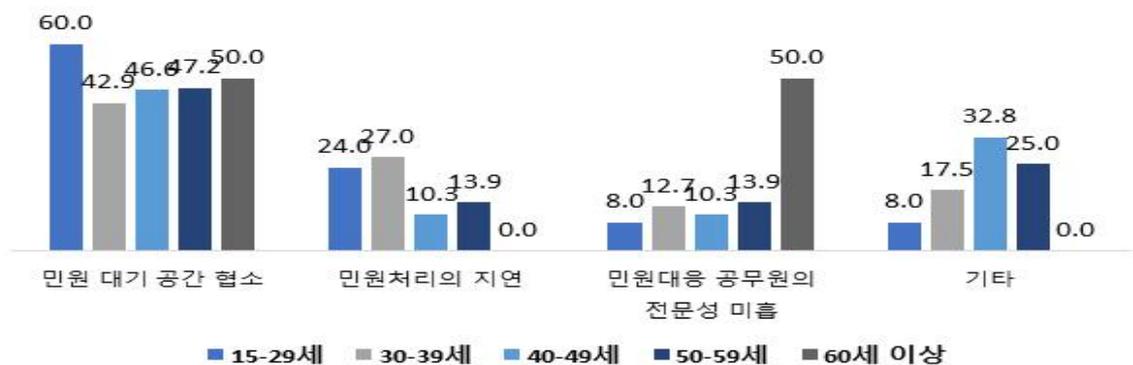
1) 이하 문제점 및 개선 의견에 대하여는 “기타”를 제외하고 설명함. “기타”에 포함된 내용은 7페이지 참조

○ 연령에 따른 통합민원실 이용 문제점 비교

- 통합민원실 이용시 모든 연령대에서 “민원 대기공간 협소”를 가장 큰 문제로 지적함
- 두 번째로 빈도가 많은 문제점은 60대 이상을 제외하고는 “민원처리의 지연”을 60대 이상은 “민원 대기공간 협소”와 “민원 대응 공무원의 전문성 미흡”을 지적함

※ 60대 이상은 “민원 대기공간 협소”와 “민원 대응 공무원의 전문성 미흡”이라고 응답한 비중이 각각 50%로 동률을 이룸

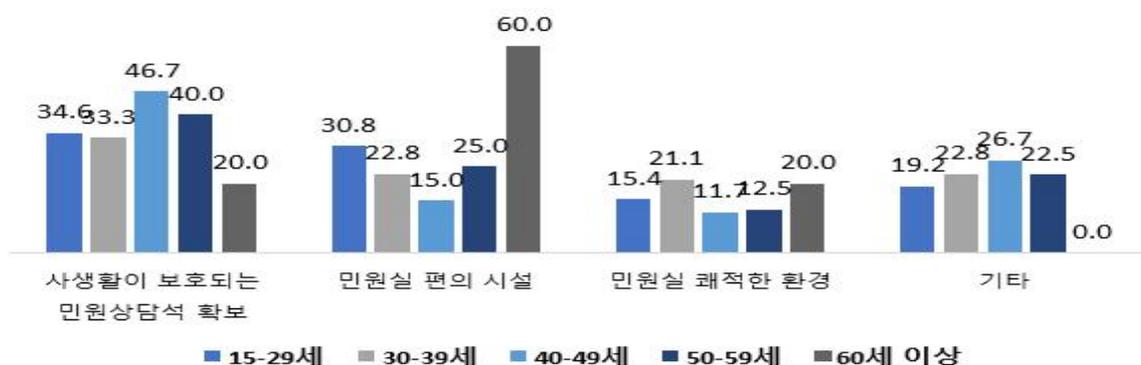
[그림 16] 만족도 조사 - 연령별 이용 문제점



○ 연령에 따른 통합민원실 개선 의견 비교

- 60대를 제외한 모든 연령대에서 “사생활이 보호되는 민원 상담석 확보”를 가장 시급하게 개선해야 하는 것으로 제안함
- 60대에서는 “민원실 편의 시설 확보”를 가장 시급하게 개선해야 하는 것으로 제안함. 민원실 편의시설은 소파, 도서장, 민원컴퓨터 등을 포함하는 것으로 민원 대기시간 증가에 따라 개선 필요성이 제기되는 것으로 판단됨.

[그림 17] 만족도 조사 - 연령별 개선 의견



○ 이용 지역에 따른 통합민원실별 이용 문제점 비교

- 시청과 권선구 통합민원실 이용자는 “민원 대기공간 협소”를 가장 큰 문제점으로 지적함. 한편 영통구 통합민원실 이용자는 “민원처리의 지연”을 가장 큰 문제점으로 지적함
- 시청 민원실 이용자는 “민원 대응 공무원의 전문성 부족”을, 권선구 통합민원실 이용자는 “민원처리의 지연”을, 영통구 통합민원실 이용자는 “민원 대기공간 협소”를 두 번째 문제점으로 지적함.

[그림 18] 만족도 조사 - 통합민원실별 이용 문제점



○ 이용 지역에 따른 통합민원실별 개선 의견 비교

- 시청 민원실 이용자는 “사생활이 보호되는 민원 상담석 확보”를 가장 개선되어야 할 점으로 제안함
- 권선구 통합민원실 이용자는 “사생활이 보호되는 민원 상담석 확보”와 “민원실 편의시설 확보”를 가장 개선되어야 할 점으로 제안함
- 영통구 통합민원실 이용자는 “사생활이 보호되는 민원 상담석 확보”를 가장 개선되어야 할 점으로 제안함

[그림 19] 만족도 조사 - 통합민원실별 개선 의견



IV. 통합민원실 설치에 대한 시민 인식

1 응답자 특성

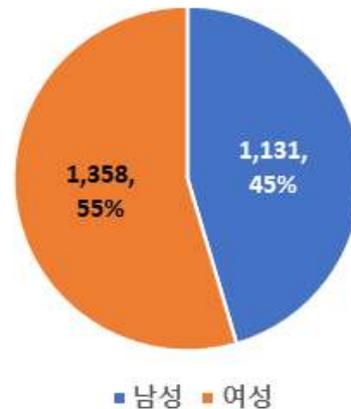
○ 설문 응답자수는 총 2,489명임

- (성별) 남성이 1,131명으로 45.4%, 여성이 1,358명으로 54.6% 차지
- (연령) 30-39세가 1,176명으로 가장 큰 비중인 47.2% 차지, 다음으로 15-29세가 524명으로 21.1% 차지
- (지역) 권선구가 727명으로 가장 큰 비중인 29.2% 차지, 다음으로 팔달구가 521명으로 20.9% 차지

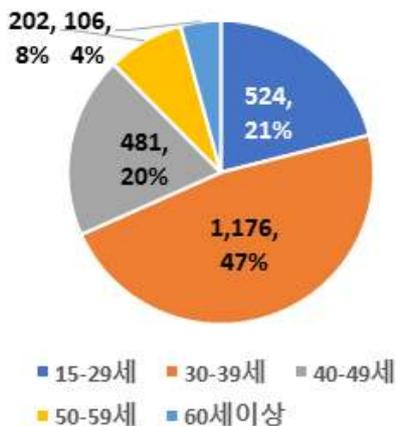
[표 3] 시민 인식 조사 - 응답자수

구분		응답자수(명)	비중(%)
성 별	남성	1,131	45.4
	여성	1,358	54.6
연 령	15-29세	524	21.1
	30-39세	1,176	47.2
	40-49세	481	19.3
	50-59세	202	8.1
	60세 이상	106	4.3
지 역	장안구	618	24.8
	권선구	727	29.2
	팔달구	623	25.0
	영통구	521	20.9

[그림 20] 시민 인식 조사 - 성별 응답자수



[그림 21] 시민 인식 조사 - 연령별 응답자수



[그림 22] 시민 인식 조사 - 지역별 응답자수

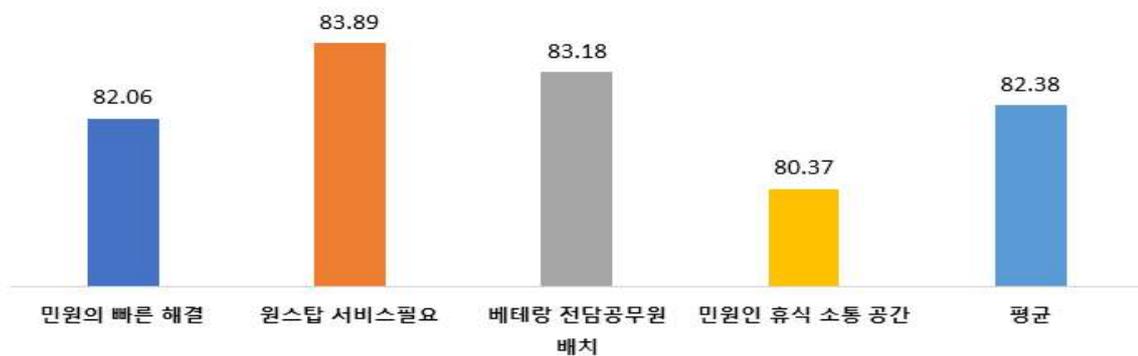


2 통합민원실 설치 필요성에 대한 인식

○ 통합민원실 설치 필요성에 대한 동의 수준은 평균 82.38점으로 매우 높음²⁾

- 통합민원실 설치 필요성과 관련하여 원스톱 서비스 제공을 위해 필요하다는 인식이 83.89점으로 가장 높음
- “원스톱 서비스 필요성”, “베테랑 전담 공무원 배치”를 포함하는 통합민원실 설치의 필요성에 대한 동의 수준은 전체 평균보다 높은 것으로 나타남
- “민원의 빠른 해결”, “민원인 휴식 및 소통 공간 제공”을 포함하는 통합민원실 설치의 필요성에 대한 동의 수준은 평균보다 낮은 것으로 나타남

[그림 23] 시민 인식 조사 - 통합민원실 설치 필요성 동의 수준



○ 통합민원실 설치시 이용 의사와 기대 만족에 대한 동의 수준은 평균 83.76점

- “시민 만족에 기여할 것”에 동의하는 수준은 84.93점으로 평균 대비 높은 반면, “이용 의사”에 대한 동의 수준은 82.59점으로 평균보다 낮음

[그림 24] 시민 인식 조사 - 통합민원실 이용 의사 및 기대만족 동의 수준



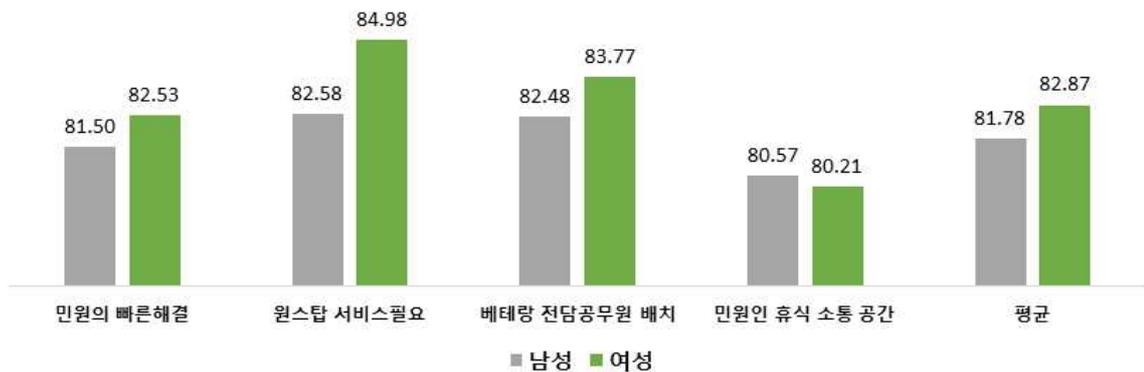
2) 이 설문은 7점 리커트 척도를 활용, 필요성에 대한 동의와 부동의 강도를 설문한 결과로서 응답자가 응답한 원점수를 7점 만점으로 환산한 점수를 이용함.

3 집단별 인식 비교

○ 성별에 따른 통합민원실 설치에 대한 동의 수준 비교

- 남성의 평균 동의 수준은 81.78점이고, 여성의 평균 동의 수준은 82.87점임
- 여성은 “민원의 빠른 해결”, “원스톱 서비스 필요”, “베테랑 전담 공무원 배치” 항목에 대한 동의 수준이 남성에 비해 높음
- 남성은 “민원인 휴식·소통 공간”에 대한 동의 수준이 여성에 비해 높음

[그림 25] 시민 인식 조사 - 성별 통합민원실 설치 필요성 동의 수준



○ 성별에 따른 통합민원실 설치시 이용 의사와 기대 만족에 대한 동의 수준 비교

- 남성의 평균 동의 수준은 82.94점이고, 여성의 평균 동의 수준은 84.45점임
- 여성은 “미래 이용 의사”와 “시민 만족 기여” 항목 모두에서 남성보다 동의 수준이 높은 것으로 나타남.

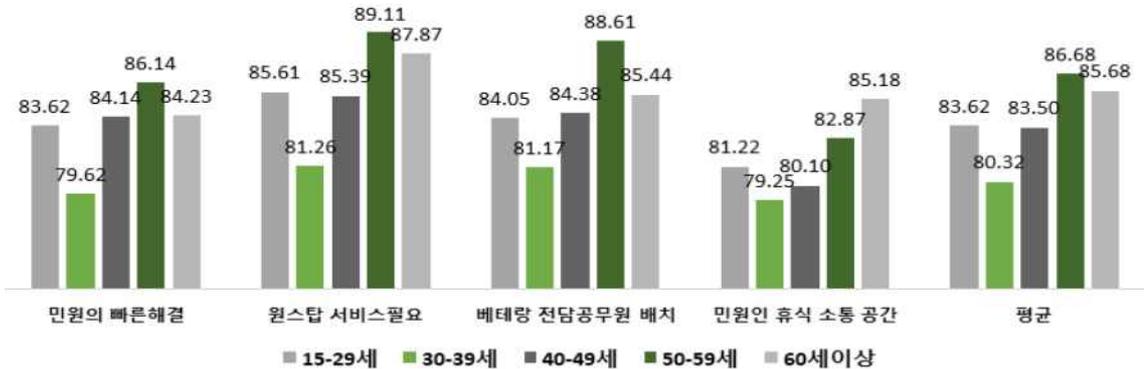
[그림 26] 시민 인식 조사 - 성별 통합민원실 이용 의사 및 기대만족 동의 수준



○ 연령에 따른 통합민원실 설치 필요성에 대한 동의 수준 비교

- 통합민원실 설치 필요성에 대한 동의 수준은 50-59세 구간이 평균 86.68점으로 가장 높음. 반면 30-39세 구간이 평균 80.32점으로 동의 수준이 가장 낮음
- “민원의 빠른 해결”, “원스톱 서비스 필요”, “베테랑 전담 공무원 배치” 항목에 대한 동의 수준은 50-59세 구간에서 가장 높음
- “민원인 휴식·소통 공간”에 대한 동의 수준은 60세 이상 구간에서 가장 높음

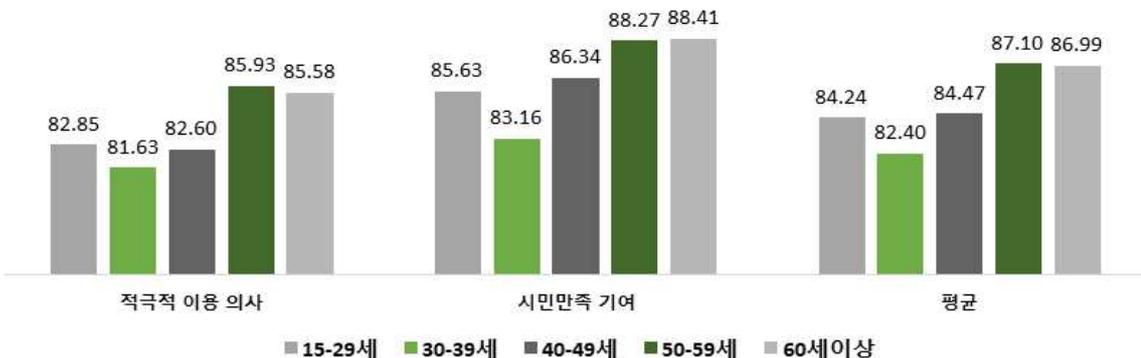
[그림 27] 시민 인식 조사 - 연령별 통합민원실 설치 필요성 동의 수준



○ 연령에 따른 통합민원실 설치시 이용 의사와 기대 만족에 대한 동의 수준 비교

- 동의 수준 역시 50-59세 구간에서 가장 높은 87.10점이 도출되었으며, 30-39세 구간에서는 82.40점으로 가장 낮은 점수가 도출됨
- “미래 이용 의사”에 대한 기대 수준이 가장 높은 연령은 50-59세 구간이며 “시민만족 기여”에 대한 기대 수준이 가장 높은 연령은 60세 이상 연령대임

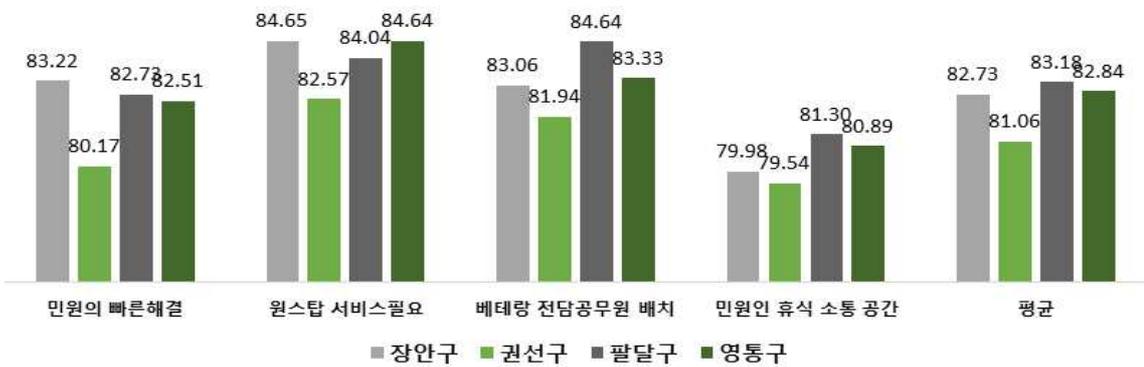
[그림 28] 시민 인식 조사 - 연령별 통합민원실 이용 의사 및 기대만족 동의 수준



○ 지역에 따른 통합민원실 설치 필요성에 대한 동의 수준 비교

- 통합민원실 설치 필요성에 대한 동의 수준이 가장 높은 지역은 팔달구로 평균 83.18점임. 반면, 권선구는 81.06점으로 동의수준이 가장 낮음
- “민원의 빠른 해결”, “원스톱 서비스 필요”에 대한 동의 수준은 장안구가 가장 높음
- “베테랑 전담 공무원 배치”, “민원인 휴식·소통 공간”항목에 대한 동의 수준은 팔달구가 가장 높음

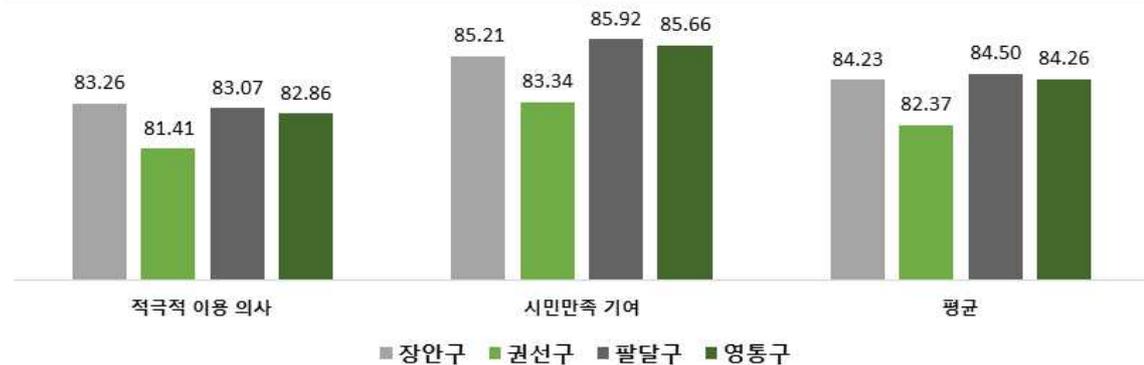
[그림 29] 시민 인식 조사 - 지역별 통합민원실 설치 필요성 동의 수준



○ 지역에 따른 통합민원실 설치시 이용 의사와 기대 만족에 대한 동의 수준 비교

- 동의 수준도 팔달구가 평균 84.50점으로 가장 높고, 권선구가 평균 82.37점으로 가장 낮음.
- “미래 이용 의사”에 대한 동의 수준이 가장 높은 지역은 장안구이며, “시민만족 기여”에 대한 동의 수준이 가장 높은 지역은 팔달구임

[그림 30] 시민 인식 조사 - 지역별 통합민원실 이용 의사 및 기대만족 동의 수준



V. 결론 및 정책제언

1 결론

- 현재 통합민원실(시청 임시 민원실 포함)을 이용 시민의 만족도는 87.95점으로 매우 높은 수준임
- 다만 “전문성”과 “신속성”, “편리성”에 대한 만족도는 전체 만족도 평균 대비 낮아 이에 대한 개선 전략이 필요함
 - 통합민원실 이용 시민들은 민원 대기공간의 협소함에 따른 사생활 보호 미흡, 소음 등의 문제와 민원 대응 공무원의 전문성 미흡으로 인한 신속한 부서 연결 및 문제 해결 지연 등을 가장 큰 문제점으로 지적함
 - 이를 위한 대안으로는 사생활이 보호되는 민원 상담석 확보와 민원 편의시설 확충 등이 필요하다고 제안함
- 민선 8기 시민만족 향상과 민원의 효율적 개편을 위한 통합민원실 확대 개편에 대한 동의 수준은 평균 82.38점으로 매우 높음
 - 시민들은 무엇보다 “원스톱 서비스”가 실현되는 민원실을 기대하고 있으며, 이를 위해 민원실에 “베테랑 전담공무원의 배치”가 필요하다고 인식함
 - 만약 통합민원실을 확대 개편하게 된다면 이용 의사가 82.59점으로 높은 수준이고, 시민만족에 기여할 것이라는 기대 수준이 84.93점으로 매우 높음

2 정책제언

- 만족도는 현재로서도 높은 수준이며, 수원시민은 민원행정의 효율적 운용을 기대하고 있는 것으로 판단됨
- 시민 중심의 행정운영이 정착되고 시민만족을 향상시키기 위해서는 통합민원실 이용의 불편을 최소화 하면서 시민이 건의한 대안을 행정이 실행하는 것이 필요함
- 최우선적으로 수원시는 시 본청, 권선구, 영통구 민원 신청 건수를 일별·월별로 관리하고, 민원당 처리 시간 등을 데이터베이스화 하여 관리하는 방안을 마련해야 함
- 현재 시급히 해소되어야 하는 사안은 첫째, 민원인이 불편하지 않도록 민원 대기 공간의 확대 및 쾌적화를 유도해야 하고 둘째, 민원의 빠르고 정확한 해결을 위한 전문직원의 배치가 필요함
 - 민원의 유형에 따라 어쩔 수 없이 지연되는 현상이 발생할 수 있는바, 민원인들이 보다 쾌적한 환경에서 대기하고, 민원을 처리할 수 있도록 민원실 내의 구조를 개선하는 방안이 필요함. 설문결과에서도 알 수 있듯이 영통구 통합민원실 이용 시민의 만족도는 매우 높은바, 영통구 통합민원실을 벤치마킹하는 것도 좋은 대안이 될 수 있음
 - 민원인이 직접 서류를 들고 민원을 개진했다는 것은 그만큼 시민의 시간적 기회비용이 발생되고 있다는 것이기 때문에 신속하고, 정확하게 민원에 대응해야 함. 이를 위해서는 민원이 제기되는 주요 사안별로 범주화 하고, 해당 범주별로 전문성을 확보한 공무원을 배치하는 것이 필요함. 특히 지방행정은 종합행정으로서의 성격이 강하기 때문에 7급 이상의 직원들 중 베테랑 공무원을 선발해 민원 대응에 총력을 기울이는 것이 필요함

| 참고문헌 |

- 박기관, 정재환.(2012). 민원행정서비스의 시민만족도 결정요인 분석과 함의. 「한국정책연구」. 제12권 제4호. pp. 195-215.
- 송낙길. (2012). 지방자치단체 민원행정서비스 이용방식에 따른 품질이 주민 만족과 지자체 신뢰에 미치는 영향. 「한국정책연구」. 제12권 제4호. pp. 267-290.
- 한국조세재정연구원. (2021). 「공공기관 고객만족도조사제도의 변천 및 개편 방안」. 한국조세재정연구원

| 부록 |

[부록 1] 통합민원실 운영 만족도 조사 양식

통합민원실 운영 만족도 조사

안녕하십니까.

수원시정연구원은 수원시의 의뢰를 받아 민원실 운영 만족도 조사를 시행중에 있습니다.

수원시는 급증하는 민원을 효과적으로 해결하기 위해 만전을 기하고 있습니다.

민원의 복잡성이 커지고, 많은 시간이 소요됨에 따라 우선, 영통구, 권선구, 수원시 본청에 민원실을 설치·운영 중에 있습니다.

이 설문은 민원실 이용자분의 인식 조사를 통해 보다 시민 편의적인 민원 대응 체계를 구축하는데 목적을 두고 진행됩니다.

선생님께서 응답하시는 내용은 아래의 통계법 제33조 및 제34조에 의하여 비밀이 철저히 보장되고 통계적인 목적으로만 사용됩니다.

제33조(비밀의 보호)

① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.

② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

제34조(통계종사자 등의 의무)

통계종사자, 통계종사자이었던 자 또는 통계작성기관으로부터 통계 작성업무의 전부 또는 일부를 위탁 받아 그 업무에 종사하거나 종사하였던 자는 직무상 알게 된 사항은 업무 외의 목적으로 사용하거나 다른 자에게 제공하여서는 아니 된다.

설문은 연구 자료로 활용되는 만큼 성실히 작성해 주실 것을 부탁드립니다. 감사합니다.

구분	질문내용	부정 <-----> 긍정									
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
이용자 만족도	통합민원실 이용이 편리하였다(이용자 편리성)										
	통합민원실 직원은 친절하였다(친절도)										
	민원 대응 직원의 전문성이 높았다(전문성)										
	민원의 해결이 신속하였다(신속성)										
	민원해결의 결과가 만족스러웠다(해결성)										
	통합민원실 공간을 확장하면 이용에 편리할 것 같다.										
	통합민원실의 재이용 의사가 있다										
이용자 만족도	통합민원실 이용시 가장 큰 문제점은?	① 민원 대기 공간의 협소 ② 민원처리의 지연 ③ 민원 대응 공무원의 전문성 미흡 ④ 기타의견 기술									
	통합민원실 환경 및 시설개선에 시급한 것은?	① 사생활이 보호되는 민원상담석 확보 ② 민원실 편의시설(소파, 도서장, 신문게시대, 민원컴퓨터 등) ③ 민원실 쾌적한 환경(실내조경, 공기청정기, 미니정원 등) ④ 기타의견 기술									
인구통계	성별	① 남성 ② 여성									
	연령	① 15~29세 ② 30~39세 ③ 40~49세 ④ 50~59세 ⑤ 60세 이상									

[부록 2] 통합민원실 설치 시민 인식 조사 양식

통합민원실 설치 시민 인식 조사

□ 혁신 통합민원실 설치 의견 설명 □

수원시는 혁신통합민원실을 조성하여

- 민원의 여러 부서 방문 없이 공무원을 호출하여 민원을 처리하는 **통합민원실**
- 베테랑 공무원이 민원을 상담, 민원 해결을 지원하는 **원스톱 서비스**
- 민원대기 시간 **휴식·소통 공간을 제공할** 계획입니다.

혁신통합민원실에 대한 의견을 업무에 반영코자 하오니 답변해 주시면 감사하겠습니다.

구분	질문내용	부동의 ←-----> 동의						
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
혁신 통합민원실 설치 의견	민원의 빠른 해결을 위한 통합민원실 설치가 필요하다							
	한번 방문으로 민원이 해결되는 원스톱 서비스가 필요하다							
	민원 해결을 위한 베테랑 전담 공무원 배치가 필요하다							
	민원인의 휴식·소통 공간 확보가 필요하다							
	통합민원실이 설치되면 적극적으로 이용할 것이다.							
	통합민원실 설치에 시민 만족에 기여할 것이다							
구분	질문항목							
인구통계	지역	① 장안구 ② 권선구 ③ 팔달구 ④ 영통구						
	성별	① 남성 ② 여성						
	연령	① 15~29세 ② 30~39세 ③ 40~49세 ④ 50~59세 ⑤ 60세 이상						



발행인 | 김선희

발행처 | 수원시정연구원

경기도 수원시 권선구 수인로 126

031.220.8001

www.suwon.re.kr

※ 이 SRI 이슈 & 포커스의 내용은 연구진의 견해로서 수원시의 정책과 다를 수도 있습니다.