Ⅳ. 민원처리 만족도 조사결과 분석

1 만족도 결과 분석

○ 만족도 조사결과

(단위 : 건)

구 분		대상 민원	만족도조사 응답수(률)	불만족 응답수(률)	만족도 조사결과					
					소계	매 우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
'16. 3월		483	178(36.9)	68(38.2)	178	48(27.0)	20(11.2)	32(18.0)	33(18.5)	45(25.3)
인입채널	두 드 리 소	257	107(41.6)	42(39.3)	107	34	8	19	16	30
	스마트시민	75	37(49.3)	12(32.4)	37	6	6	6	12	7
	콜 센 터	72	18(25.0)	9(50.0)	18	5	4	4	3	2
	당 직 실	79	16(20.3)	5(31.3)	5	3	2	3	2	6
'16. 2월		670	165(24.6)	39(23.6)	165	26(15.7)	13(7.9)	31(18.8)	31(18.8)	64(38.8)

- **(응답률)** '16. 3월 만족도 조사대상(483건) 중 총 178건이 응답하였으며 응답률이 36.9%로 전월(24.6%) 대비 12.3%p 상승하였음
- **(만족도)** 만족도 조사에 응답한 178건 중 매우 불만족 48건, 불만족 20건, 보통 32건, 만족 33건, 매우만족 45건임
- **민원처리 만족도에서는** 대구혁신도시 서한이다음 2차 아파트 부실시공, 동산동 한옥마을 지정 반대건 등으로 전월 대비 부정적인 평가는 14.6%p(23.6%→38.2%) 상승하였음

※ 만족도 점수 평균(5점 만점) : 1월 3.06점 → 2월 3.57점 → 3월 3.04점

○ 만족도별 평균 민원처리 일수

(단위 : 건)

구 분	전체	매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
참여민원	178	48	20	32	33	45
평균처리일수	3.8일	4.5일	4.8일	4.3일	2.8일	2.9일

- 두드리소 평균 민원처리일수는 3.8일이며, 전월 3.2일 대비 0.6일 늘어난 것이 만족도 점수에 영향을 미친 것으로 보임
- 민원처리 기간이 단축 될수록 민원만족도가 높은 점을 볼 때 처리부서의 신속한 민원처리가 만족도를 제고할 수 있음