



전국품질
분임조
경진대회

KR-솔로몬

법무 프로세스 개선으로 업무처리 시간단축

기획재무본부 법무처 사원 박준호/대리 이선영



추진배경

- 내규의 제정에서 폐기, 자문·소송의뢰에서 판결 후 처리까지 법무자료에 대한 통합 DB 부재로 중복자문 및 유사소송 등 중복업무 발생으로 업무처리 시간 과다 소요
- 법무업무 비전산화로 최근 늘어나는 자문·소송에 대해 신속한 법적 대응이 곤란한 실정임
- 이를 해소하기 위해 법무업무 표준화, 법무정보 인프라 조성 등 법무정보시스템 구축을 통해 법적 대응력 제고 및 준법경영을 실현하고자 함

개선내용

- 법무 통합검색 체계 구축 등 법무 프로세스 개선으로 업무처리 시간단축

항 목	개선 내용
[개선 1] 결재 절차를 간소화 하자	의견조회, 확정, 시행 단계만 문서결재 기타 단순 절차는 시스템을 통해 개정(안) 및 결과 자료 공유(문서 11건 → 3건으로 감소)
[개선 2] 등록 게시 홈페이지 자동 연동	시스템 연동 및 홈페이지 간 링크 설정으로 등록게시 자동화
[개선 3] 법무자료 통합검색 체계 구축	각 분야별 자료 취합 DB구축으로 법무업무 통합검색 시스템 구축(열린법무정보시스템)
[개선 4] DB구축 프로세스 개선	각 분야별 자료 수작업 관리를 실시간 DB자동 구축으로 개선
[개선 5] 내외부 연동시스템 구축	내부망(업무망)에서 자료전송, 공유, 정보조회가 가능하도록 내외부시스템 연동
[개선 6] 내규 입안 프로그램 개발	입안편집기 프로그램을 통해 입안자료 자동 생성 및 표준화 제공
[개선 7] 소송 시스템 개선	사건 접수부터 판결 후속처리까지 원스톱업무시스템으로 개선 다양한 소송데이터 정리 및 제공

개선효과

- 열린 법무정보 공유로 중복자문, 유사소송 등 사전 검토를 통하여 법적 리스크를 예방함으로써 준법경영 실현
- 대법원, 법제처 등 외부 법률정보 연동 및 법무법인 간 시스템 연동을 통하여 내·외부 협업체계 강화
- 신속하고 효율적인 업무처리 체계 구축으로 업무시간을 30%단축으로 유형효과 137백만원, 법적 논리개발에 집중함으로써 법적대응력을 강화

대동여지도

국유재산 운영 프로세스 개선을 통한 환경민원 건수 감소

수도권본부 재산지원처 사원 함주영/사원 김도윤

은상

추진배경

- 환경 관련 이슈에 대한 사회적 관심이 점차 확대되는 가운데 쓰레기 무단 투기, 불법 경작 등 철도부지 내 환경 관련 민원 제기 건수 해마다 증가
- 환경민원의 질적·양적 감소 실현 및 선제적 예방 강화를 위한 공단 환경민원 처리 프로세스 개선 필요성이 대두됨

개선내용

- 쓰레기(폐기물) 일괄 처리 용역 시스템 구축
 - “쓰레기 일괄 처리 용역 계약 체결”을 통해 건별 용역계약 체결에 따른 소요시간을 단축하여 민원처리 지연에 따른 2차 민원 발생을 차단
 - 쓰레기 처리 기간 지연 시 민원인에게 처리현황 SMS 발송을 통해 2차 민원 발생 차단
- 환경조건 별 펜스 설치 규격 차별화
 - 쓰레기 투기 빈발 구역의 특성을 고려한 펜스 높이·형태·밀도 적용을 통해 쓰레기 투기 재발 방지
- 철도부지 환경 개선 실시
 - 지자체와의 협업을 통해 화단조성·이동도서관설치·워킹코스 조성·벽화그리기 등 환경 개선 사업 실시를 통한 철도부지 이미지 제고 및 무단 투기 방지
- 건설 중인 자산 임대허가를 통한 불법 경작 방지
 - 건설 중인 자산의 적극적 임대허가를 통한 사용자 책임 관리제 실시 및 불법 경작 민원 방지 및 민원관리 효율성 제고

개선효과

- 환경관련 민원 건수 감소
 - 환경민원 가운데 중점관리 대상인 쓰레기(폐기물) 관련 민원 67.4% 감소, 불법경작 관련 민원 67.8% 감소
- 국유재산운영분야 신규수익 22.9백만원 창출
 - 임대허가수익 및 쓰레기 일괄처리 용역 시스템 도입을 통한 비용절감
- 민원처리 프로세스 개선을 통한 고객 만족도 강화
 - 신속한 민원 해결을 통한 2차 민원 발생 건수 감소
 - 환경민원 사전 예방을 통한 친환경 철도 이미지 구축

운행선 인접공사 위험요인 개선으로 철도사고 감소

안전품질실 차장 박대혁/홍보실 사원 민지영



추진배경

- 최근 철도운행선 공사구간에서 빈번한 사고및장애로 인하여 대내·외적으로 철도안전에 대한 심각한 우려를 표명
 - * 2015년 철도건설공사 사고(건) 중 운행선 관련사고(건) 75% 차지
 - * 철도보호지구(운행선) 공사 안전대책 회의('15.7.28 국토부 철도안전정책관 주관)
- 대형 철도사고로 이어질 수 있는 운행선 공사구간의 사고 및 장애를 예방하여 일반국민 및 근로자의 안전과 열차지연에 따른 국민불편을 방지하고, 사고 시 신속한 복구체제를 구축하기 위해 철도운행선 공사의 혁신적인 안전관리 강화 대책 필요

개선내용

- 운행선공사 24시간 모니터링 체계 구축
 - 사고·장애 발생시 관제센터→안전품질실장, 수송계획처장 급보
 - 작업 시작과 종료를 상황반에서 취합, 작업중에는 모니터링
 - * 작업전) 작업현황을 현장 → 지역본부 → 본사 상황반(관제센터) 보고
 - * 종료시) 현장 → 관제센터 → 본사상황반 → 경영진·국토부 보고
- 취약현장 등 안전사각지대 해소를 위한 안전품질관리 강화
 - 소규모 건설현장(전기, 건축 등) 협력업체(하도급사 포함)에 안전지킴이를 선정(100명)하여 자율 점검, 교육활동 전개('16.5월)

구분	현행	개선
• 대상	• 소규모 원도급 현장	• 소규모 원도급 현장 + 하도급 현장
• 역할	• 안전점검 및 간담회 개최	• 안전점검 및 간담회 개최, 안전관리 사례 등 교육 전파

- 철도 건설현장 자율적 안전문화 확산을 위한 예방활동 강화

- 3.3.3 안전운동 및 4.4.4 예방운동 추진('16.1월)

문제점	개선내용	후속조치
• 최근 10년간 발생한 철도사고의 11%(242건중 27건)가 15시에 발생	• 오후 3시에 '3·3·3 안전운동' 전개 * 오후 3시(사고 발생 위험시간), 3가지 점검(나, 동료, 주변), 3가지 행복(나, 가족, 회사)	3.3.3 안전운동 및 4.4.4 예방운동 지식재산권(상표권) 등록
• 매월 4일 안전점검의 날을 지정 시행하고 있으나, 점검 주기가 길어 안전관리 생활화에 어려움 발생	• 테마별로 4.4.4 예방운동 전개 * 매월 4일 개인보호구 점검, 14일 안전설비 점검, 24일 건설장비 점검 시행	

- All Green Light 점검운동 추진('16.4월)

* 점검 지적사항 : 2개 이하 🟢 (Green), 3~5개 🟡 (Yellow), 6개 이상 🔴 (Red)

- 건설현장 안전교육 및 재난대비를 위한 스마트 안전TV 도입('16.6월)

추진 배경	• 현장에 설치된 TV를 통해 작업공정 및 기상상황별 위험요인과 예방대책, 사고사례, 건설장비 점검방법 등을 삽화와 함께 근로자에게 이해하기 쉽게 교육		
해결 노력	• 전체공정을 10%대 현장인 중앙선 도담~영천 복선전철 노반공사(12개)에 시범 도입		
	• 안전TV 도입 개선효과 비교		
	구분	기존	안전TV
	안전교육	일반적으로 TBM시 작업방법 및 안전교육을 구두로 설명	TV를 통해 위험사례, 공종별 위험성, 작업기준, 점검방법 등을 설명
	기상정보	필요 시 기상상황 체크	기상상황 실시간 제공
모니터링	CCTV 설치개소만 모니터링 가능	실시간 모니터링 가능	
장·단점	신규자 및 외국인 근로자의 안전교육 집중도 낮음	사례 및 삽화 등 시청각 교육 가능, 근로자 안전교육 이해도 향상	

개선효과

- 소규모 현장 등 취약현장 집중관리로 사고건수 전년대비 40% 감소('15년 15건 → '16년 9건)
- 전년대비 열차 운행장애 발생건수 대폭 감소('15년 6건 → '16년 1건)

Railway CF Team
(The Coexistence for Growing Together)

공단-중소기업 상생협력으로 인니 자카르타 LRT 사업 수주

해외사업본부 해외사업2차 차장 조성희/차장 장승호

등상

추진배경

- 고속철도 건설 등 해외철도 시장규모는 매년 4.5% 증가로 호황 중이나 우리나라 중소기업은 국내철도 사업축소로 구조조정 위기
 - 이에 공단은 “희망의 사다리” 정책을 시행, 중소기업의 해외사업 디딤돌 역할 노력 중
- 공단, 인니 자카르타 LRT 1단계 사업 참여 시작
 - 공단의 장단점 및 중소기업 협력사의 장단점 분석
 - 해외사업 프로세스별 필수요소를 반영, 중소기업과 함께 본 사업 제안서 작성
- 입찰결과 종합 2위, 그러나 발주처는 공단과의 MOU 등을 고려 제안가격의 10%를 낮추면 우선협상대상자로 선정하기로 약속
 - 제안가격 10%를 낮추기 위하여 컨소시엄 구성사 중 철도특화분야 및 핵심기술인 신호분야 협력사 대아티아이와 상생협력팀 구성

개선내용

- 신호공사비 제안가격 절감 노력
 - CBTC 무선제어공법 변경으로 공기단축 및 원가절감
 - 신호자재 국산화로 협력사 동반성장 실현 및 예산절감
 - Joint Operation 구성으로 협력사 매물비용 축소
- SE분야 제안가격 절감 노력
 - SE분야 업무 일부 외주업체 변경으로 원가절감 및 해외선진기술 습득
 - 통합계약에서 분할계약으로 세금 절감

- 궤도공사비 제안가격 절감 노력
 - 용접방법 변경으로 공기단축 및 원가절감
 - 궤도공사 현지업체 활용으로 인건비 절감

개선효과

- 민간 협력을 통한 성공적 해외철도시장 진출 달성
 - 인도네시아 LRT 1단계사업(전체 사업비 약 4,770억원) 우선협상대상자 선정, NPT발행(16.12.20)으로 사업 수주
 - * 공단컨소시엄 : 963억원(PM/SE, 궤도/전력/통신/신호/AFC/검수설비 EPC)
 - * 주계약자와 공단컨소시엄사 최종 협상결과에 따라 변동 예정



국제품질
분임조
경진대회

Best Practice

용지매수관리 프로세스 개선으로 업무처리시간 단축

경영지원본부 차장 이정철 / 시설본부 차장 김흥권



추진배경

- 용지매수 업무처리시간 현황 분석결과 건당 처리시간이 장시간 소요되어 처리시간 단축 간소화 필요
- 용지매수관리 업무처리를 위해 복잡한 절차 및 수작업을 통한 시스템 개선을 위한 연계체계기준 마련 필요
- 용지매수 업무처리시간 단축을 통해 예산절감 제고

개선내용

- 감정평가 입력 절차 간소화
 - 감정평가 입력절차 6단계 → 2 단계로 단순화
- 용지매수관리 업무처리절차 원스톱 체계 마련
 - 11단계 처리절차 → 4단계로 축소
- <공단-중앙토지수용위원회간> 수용재결시스템 연계 개선
 - 중토위 시스템 수기입력 처리시간과다 → <공단-중토위> 간 시스템 자동연계 처리시간 실시간 단축

개선효과

- 공단-중토위간 시스템 자동연계체계 개선을 통한 예산절감
 - 사업비 약 1억원 절감 목표 달성
- 용지매수관리 절차 개선으로 업무처리시간 대폭 단축
 - ※ 2017년 국제 품질분임조 경진대회 참가하여 금상 수상
 - 일시 : 2017. 10. 22~26. 장소 : 필리핀 마닐라



<국제품질분임조대회 발표모습('17.10.)>



<국제품질분임조대회 발표모습('17.10.)>



<국제품질분임조대회 금상 수상('17.10.)>



<전직원 경영성과공유대회 사례발표('17.12.)>

TITLE

Revenue increase by improving national properties operation process through Quality Control Circle Activities

Background

- We were trying to improve upon a complicated work process and reduce repetitive tasks that took a lot of time to deal with regarding land acquisition management in order to reduce task processing time per case while analyzing current status by business procedure.
- Especially, in order to improve processes, the national standard linkage system should be carefully considered for simplifying the processing time and procedure to come up with challenging alternatives.

Contents

- Introduction to our circle activities.
- Stage by stage main activities through PDCA cycle.
- Sharing the achievement we have made through our measureable activities.
 - 1) Simplification for data input process (from 6 steps to 2).
 - 2) Arrangement for a one-stop standard by task processing procedure.
 - 3) Preparation for information system link between public organizations.
 - 4) Reduction of complicated and repetitive task activities.
 - 5) Shortening of business process time by improving task procedures.

Effectiveness

- Information systems link ideas were adopted as the result of a national standard link system by the government.
- Task processing time could be shortened to about 62% compared to the original processing time after improving task procedures and saving costs of about [U.S. \$ 100, 000 dollars] per year.

BLUE WINGS

전기철도차량 검수시설 개선으로 건설비용 절감

건설본부 차장 박훈용/대리 원지영



추진배경

- 2018년 평창동계올림픽 지원사업으로 강릉지역에 전기철도차량인 KTX와 EMU의 2개 차종 검수시설 건설필요
- KTX와 EMU 차종별 검수시설 건설에 따른 사업비 과다 소요 및 재무건전성 확보 노력 필요
- 중장기 열차운행계획에 의거 KTX와 EMU 전기철도차량증가 추세로 검수시설 투자사업비 효율화를 위해 과제를 추진

개선내용

- 차량형식 및 검수방법 등을 분석하여 KTX와 EMU 차종별로 건설하던 검수시설을 동일한 시설에서 2개 차종을 모두 검수할 수 있는 구조로 개선

구분	개 선 전	개 선 후
검수시설	KTX 전용	KTX 및 EMU 공용
	EMU 전용	

- 검수시설 건설비용의 대부분을 차지하는 자동검사시설, 검수업무시설, 대차교환시설, 자동세척시설 등을 중심으로 개선활동을 전개하여 전체 건설비에서 차지하는 중점관리항목 비중을 82.7%에서 74.1%로 8.6% 감축

개선효과

- KTX와 EMU 차종별로 건설하던 검수시설을 공용 사용할 수 있도록 개선하여 건설비용 약 62억원 절감
 - (개선 전) 18,439백만원 → (개선 후) 12,270백만원
- 분임조 활동을 통해 문제 해결에 대한 자신감 향상 및 회사 경영방침과 연계하여 재무 건전성 확보

TITLE

Efforts to reduce construction cost of the Electric rolling stocks' Maintenance facilities

Background

- We must construct the facilities for inspection and repairing electric rolling stocks at the province of Gang-Reung, because the 2018-winter olympic games will be held in the Republic of South-Korea
- The finance for high-speed railway should be funded by 50% of the national treasury and 50% corporate bond, and financial solvency should be secured
- According to the train operation plan, an electric railway is increasing number of times. So, we carried out the task of reducing the cost of constructing a facility for inspecting and repairing electric rolling stocks

Contents

- In former times, we had to make two kinds of conventional facilities to fix the electric train such as KTX and EMU. However, after completing the QCC TASK, we only need to construct one facility for fixing the various kinds of electric train
 - Improve "train-maintenance process and Necessary facilities"

Section	Before	After
Facility	Use for only KTX	Use for KTX and EMU
	Use for only EMU	

- The QCC efforts reduce the rate of priority management item from 82.7% to 74.1% (difference 8.6%P)

Effectiveness

- This project helped to save the construction cost of facility to fix various kinds of electric train such as KTX and EMU about 6.2 billion KRW by Simplifying the structure of facility and unifying procedure. [Before]18.439billion KRW [After] 12.270billion KRW
- QCC Activities contributed to enhance our company's credibility, also improve our cooperation and confidence

국유재산 운영 프로세스 개선으로 수익증대

기획재무본부 사원 전재은/사원 우성진



추진배경

- 공단의 매출액 중 국유재산 운영수익은 증가추세이나, 수도권본부는 지역본부 중 가장 많은 국유재산을 운영함에도 수익이 정체되어 가는 상황으로 운영수익 확대 및 수익성 강화 필요

개선내용

- 채권송달 방법으로 SNS송달, 이메일 송달 등을 새롭게 도입하고, 재산은닉자에게도 적용할 수 있는 채권 회수방법을 도입하여 채권회수금액을 증대시킴
- 유희부지 정보를 홈페이지에 공개하고, 적극적인 설명회 개최로 신규 사용허가 신청건수를 늘리고, 개별공시지가 현실화 및 사용료율 개선을 통해 사용료를 증대시켜 유희부지 사용수익을 증대시킴
- 또한, 채권절차서 개정 및 제출서류 간소화 등 행정절차를 획기적으로 개선하여 업무시간을 단축하고, 국유재산 사용자 만족도를 높임

개선효과

- 국유재산 운영수익 3,640.5백만원에서 4,564.5백만원 향상
 - 채권 신규수익 1,629백만원에서 2,126백만원 향상
 - 유희부지 신규수익 1,217백만원에서 1,632백만원 향상
- 수익증대를 통한 공단 부채감축에 기여
 - ※ 본 과제는 2016년 전국 품질분임조경진대회 대통령상 동상 수상('16.11), 서울시 품질분임조경진대회 최우수상 수상('16.5)

TITLE

Revenue increase by improving operation process of national properties

Background

- As a state-owned company in charge of railway construction and maintenance, national property management is one of the most important tasks of Korea Rail Network Authority. Yet, the revenue our division earned from national properties had stagnated and it was below the goal.
- The finance for high-speed railway should be funded by 50% of the national treasury and 50% corporate bond, and financial solvency should be secured
- According to the train operation plan, an electric railway is increasing number of times. So, we carried out the task of reducing the cost of constructing a facility for inspecting and repairing electric rolling stocks

Contents

- Introduction to our circle activities.
- Stage by stage main activities through PDCA cycle.
- Sharing the achievement we have made through our measureable activities.

1) Through the diversification of bill delivery system and ways to collect debt, revenue from debt collection increased.

2) Through the release of information about unused land and the rational application of usage fee calculation formula, revenue from leasing unused national properties increased.

Effectiveness

- Revenue earned from the operation of national properties increased from \$3.64 million[USD] to \$4.56million[USD] .
- Revenue increase dedicated to the healthy and sustainable financial statement of Korea Rail Network Authority.
- All circle members were able to improve problem-solving capacity and communication skills.



국토교통
우수사례
경진대회

전문가가 찾아가요! 「민원 GPS 서비스」

- 사회적 배려계층과 소통·공감으로 맞춤형 민원 서비스 실현 -

경영지원본부 고객노무처 과장 심수섭/사원 윤신영



추진배경

■ (사회적 배려계층 맞춤형 서비스) 장애인 등 사회적 배려계층의 지속적이고 반복적인 민원제기에 따라 민원인의 눈높이에 맞춘 서비스와 정보를 제공할 수 있는 민원행정 편의서비스 제도 필요

■ (소통하고 공감하는 전문인력) 민원인의 보편적 기대심리*를 이해 할 수 있고 민원의 특성·유형별로 소통하고 공감할 수 있는 전문인력 필요성 대두

* (보편적 기대심리) : ①환영·존중에 대한 기대심리 ②자기중심·본위적 심리 ③처리과정 등 품질서비스 기대심리 ④특별한 대우를 받고 싶어 하는 독점심리 등

추진내용(또는 추진경과)

■ (Plan) 계획 수립

● 사회적 배려계층 등을 직접 찾아뵙고 소통하고 민원을 원스톱으로 해결하는 「민원 GPS 서비스」시행 계획 수립

- 「민원 GPS 서비스」: VIP* 민원을 발굴하여 CS 전문가가 Go(직접 찾아가서), People(민원인을 만나고), Sympathy(심적 공감으로) & Satisfaction(만족과 감동을 주는) 맞춤형 민원편의 행정 서비스

* VIP 민원 : 서로 Very(상당한) Interest(관심을 가져야 되는) People(민원)으로, 불만고객을 잠재적 고객으로 만드는 시도

● 소통과 공감의 민원서비스 제공을 위한 CS 전문인력 확보 방안 마련

- 고객의 요구와 니즈가 다양해지는 민원현장에서 고객의 심리를 이해하고 소통할 수 있는 전문인력 확보방안(CS공인자격 취득 지원과정) 마련

- 자격대상 : CS(Customer Satisfaction, 고객만족) 분야 국가공인 자격증 등

① SMAT(서비스 경영능력) 1급(컨설턴트), 2급(관리자), 3급(실무자)

② CS Leaders(관리사)

③ 감정노동 관리자 등

■ (Do) 세부 실행

● 자율적 노력을 통한 CS분야 전문인력 확보(1차)

- 고객만족센터 직원중심으로 '1인 1자격 갖기' 운동 펼침

- 지식공유 활성화를 위한 '학습 COP 개설 및 지식 나눔'

- 퇴근 후, 자발적 스터디 모임 활동으로 CS분야 자격취득

▶ CS 분야 전문인력 확보현황

종 목	취득일	보유인원	비고
SMAT 1급(컨설턴트)	'17. 8. 31.	1명	국가공인 국가공인 국가공인
2급(관리자)	'17. 6. 29.	3명	
3급(실무자)	'17. 6. 29.	1명	
CS Leaders(관리사)	'17. 7. 21.	1명	민간
감정노동 관리자	'16. 12. 13	1명	
인력현황		7명	

● 민원인 특성에 맞춰 소통과 공감하는 「민원 GPS 서비스」시행

① 국민신문고, 대표전화(콜센터), 방문민원 등을 분석하여 VIP 민원 발굴

② 민원의 특성·유형별 분석을 통한 맞춤형 민원 GPS 전담인력 구성

- 질의형태, 민원패턴, 법률분석 등

③ 방문 관련 일정협의 및 문서통보(민원인, 지자체)

④ 지자체 업무협의 및 민원방문 서비스(「민원 GPS 서비스」) 시행

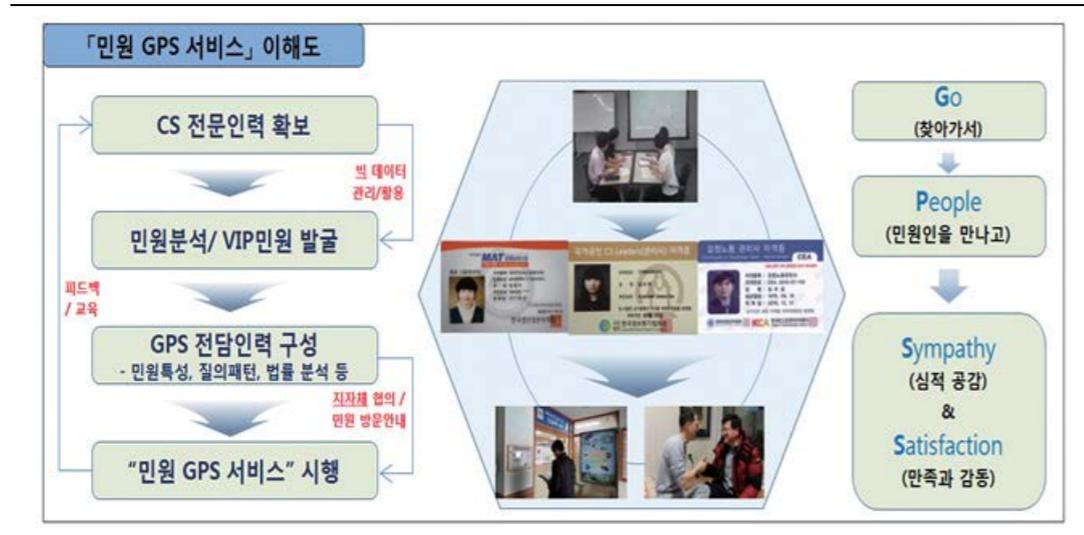
- 불편, 불만, 질의 사항 등을 격이 없이 듣고 해결 방안 제시

- 필요시 사업부서 담당자와 동행하여 현장 One-stop 민원 처리

- CS 전문가와 소통, 이해, 공감 등 시간을 통하여 민원의 보편적 기대심리 충족

⑤ 「민원 GPS 서비스」 사례 공유, 빅 데이터 관리 및 전담인력 피드백 교육 등

▶ CS 분야 전문인력 확보현황



■ (Check) 「민원 GPS 서비스」 시행 후, 지속 점검 및 평가

- 서비스 시행 후, 민원응대 시 문제점 등 민원인 입장에서의 부족했던 부분에 대하여 원인 발굴, 분석 및 자체점검
- 방문서비스를 제공받은 민원인이 불편사항과 추가 민원이 있는지에 대하여 국민신문고, 대표전화(콜센터), 민원 해피콜 등을 통하여 상시 모니터링

■ (Action) 빅 데이터 관리, GPS 서비스 전문인력 피드백 코칭 시행 등

- 민원방문 사례전파 등 실무사항을 전문인력에게 피드백 코칭 시행
- 지속적이고 양질의 민원편의 행정서비스 제공을 위하여 빅 데이터 관리 · 활용

실패 및 갈등 극복과정 (타기관, 시민 등 다양한 주체 간의 협력·소통 포함)

■ (내부적 환경) 민원 발생원인 분석 및 적극적 해결의지 미흡 등

- 수십 건의 다양한 민원을 지속적으로 제기하는 경우, 처리하는 내부 직원들의 업무피로도 및 불만이 급증하는 추세
- “왜 민원을 제기했을까?”라는 민원발생의 근본적 원인을 찾고 이를 해결하는 것에는 무관심, 단지 눈앞에 있는 민원행정 처리만 하고 있는 상황

⇒ 민원의 근본적 해결과 현장에서 민원인이 진정으로 요구하는 것을 명확히 파악하고 분석하기 위하여 지역본부와 본사(고객만족센터)간의 업무 협조체계 구축 · 시행

▶ 지역본부와 본사간 민원분석 흐름도



* VIP 민원 : 서로 Very(상당한) Interest(관심을 가져야 되는) People(민원)으로, 불만고객을 잠재적 우호고객으로 만드는 시도

■ (내부적 환경) 민원 발생원인 분석 및 적극적 해결의지 미흡 등

- 인터넷 등을 통해 민원을 신청하고 e-mail로 회신을 받을 경우, 민원의 정확한 정보 등을 찾기 어려운 실정
- 민원 회신문을 등기우편으로 보냈을 경우, 우편물이 반송되는 경우가 빈번하여 민원이 해결 되었는지 확인할 방법이 없음
- 인터넷(e-mail 회신)으로 타인의 주소 및 전화번호로 민원을 등록하여 2차 민원피해가 발생되고 있음
⇒ 정확한 민원처리 및 민원정보 확인을 위하여 주소지 탐문조사, 유사 전화번호 발신, 우편물 수신여부 확인, 지자체 업무협약의 등을 통한 2차 민원 피해자 발생방지 적극노력

▶ 정확한 민원처리 및 2차민원 피해방지를 위한 노력도



주요성과

■ “민원 GPS 서비스” 우수성, 대외기관 인정

- 2017년 국토부 산하 공공기관 민원처리 실태점검 우수기관(1위) 선정
- 2017년 국토교통 우수사례(BP) 경진대회 장려상(장관상)



■ CS 전문가의 맞춤형 소통으로 민원 만족도 상승 및 민원 재발요소 선(先) 제거 등

- CS 전문가의 민원유형·특성별 맞춤형 소통으로 민원만족도 상위권 유지
- 소통과 공감을 통한 민원재발 요소 선(先) 제거 및 민원 재 발생 Zero화
- 반복민원 처리 급감에 따라 직원의 업무 피로도 감소

■ 「민원 GPS 서비스」시행을 통한 민원만족도 상승 및 민원발생 급감

▶ 민원만족도 비교 점수표

구분	2016년	2017년	비고	민원 만족도
민원 만족도(점)	58.2	62.1	전년대비 4.5점 상승	

▶ 민원발생 건수 비교표

민원인	문제점	방문지	방문일	민원발생 전/후 비교	
				서비스 전	서비스 후
안** (지적장애)	수시, 장시간 통화로 대표전화 업무마비	전북 익산시	'17.3.16.	약100회/년 (6년 전부터)	0건
김** (지적장애)	광범위한 질의로 답변처리 곤란	서울시	'17.2.7.	약20회/년 (3년 전부터)	0건
강** (지체장애)	손글씨로 작성한 질의서 등 해석불가	부산시	'17.1.23.	약10회/년 (2년 전부터)	0건

▶ 민원 유형별 민원발생 감소사례



성공요인 분석

■ CS 전문가 확보 및 소통·공감 능력 향상을 위한 지속노력

- CS 자격(상담스킬, 민원의 보편적 기대심리 등 학습)을 취득한 방문인력확보로 민원인 눈높이의 원활한 소통
- 방문사례 공유·교육 등으로 전담인력의 노하우 축적 및 소통·공감능력 지속향상

■ 민원인과 소통하는 적극행정의 모습과 진정성의 확인

- 형식적인 행정업무의 틀에서 벗어나, 직접 현장에 찾아가 민원인의 소리에 귀 기울이고 소통하는 적극적인 업무자세
- 필요 시 사업부서 담당자와 동행하여 현장 원-스톱 민원 처리

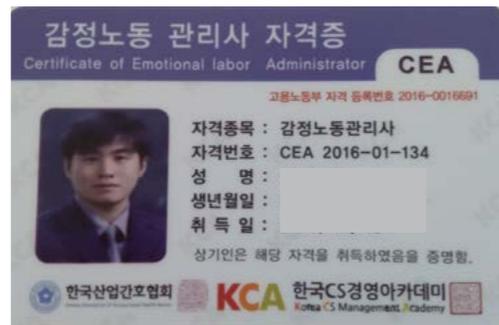
- 민원과의 진정성 있는 시간을 갖고 업무 처리를 할 경우, 행정의 신뢰도나 대국민 만족도는 크게 향상 될 것이며, 반복민원이 줄어들 것이라는 확신

향후계획

CS 전문가 확보 및 소통·공감 능력 향상을 위한 지속노력

- 「민원 GPS 서비스」시행결과 피드백, 빅 데이터 관리, 주간동향 및 월간민원분석을 통한 양질의 민원편의 행정서비스 지속추진
- '적극행정 면책방안', '적극행정 경진대회' 등 직원들이 국민들과 직접 소통하고 적극적인 업무를 추진할 수 있는 "적극행정 민원서비스" 제도 발굴

붙임 「민원 GPS 서비스」관련사진



CS 관련 자격증 취득(SMAT-서비스경영능력, 감정노동관리사)



지자체 업무협의



탐문조사 및 민원방문



민원방문



사례공유 및 피드백 코칭