

# MAN:GOTALK

민원서비스 만족도 조사 서비스 플랫폼

• 키오스크  
• QR코드  
• 문자메시지  
• 알림톡 활용  
• 설문조사 진행

**민원서비스 만족도 조사  
설문조사 진행·모니터링·보고서까지 통합 서비스 제공!**

민원서비스 만족도 조사를 통해 고객만족도 수준을 객관적으로 측정하고, 그 결과를 민원행정 업무에 반영하여 민원행정서비스 품질 향상을 기대할 수 있습니다.







주식회사 더울림커뮤니케이션  
Research & Communication Platform

# 민원서비스 만족도 조사 시스템 소개

민원서비스 만족도 조사는 기관을 방문하는 고객 대상으로 QR코드 또는 키오스크 등 서비스 현장에서 조사하는 방법 및 민원처리 후 정기적(월, 분기 등)으로 문자메시지·알림톡을 이용하여 조사할 수 있습니다.

## 민원서비스 종합평가 대비 자체 만족도 조사

-  법정민원 만족도 조사
-  국민신문고 민원 만족도 조사
-  고충민원 만족도 조사
-  방문민원 만족도 조사

### 01 방문 민원서비스 만족도 조사 서비스



- ① 민원실, 읍·면·동에 방문한 고객이 QR코드나 키오스크를 통해 민원서비스 만족도 조사 참여
- ② 조사결과 실시간 모니터링
- ③ 월 또는 분기별 조사결과 보고서 작성 후 기관 담당자에게 발송

### 02 정기 민원서비스 만족도 조사 서비스



- ① 법정민원, 국민신문고 민원, 고충민원 명부 발송(월 또는 분기별 진행)
- ② 문자메시지 또는 알림톡으로 조사 진행
- ③ 조사결과 실시간 모니터링(만족도 지수, 교차분석, 빈도분석, 고객의 소리 등)
- ④ 월 또는 분기별 조사결과 보고서 작성 후 기관 담당자에게 발송
- ⑤ 보고서 확인 후 환류 진행

# MAN:GOTALK 망고톡의 강점



15년 노하우  
& 특허 기술 보유



온·오프라인에서  
다양한 방법으로 설문조사 진행,  
실시간 데이터 수집·분석 기능



50여 기관 도입 운영  
& 10,000여 회 이상  
조사 진행, 설문 DB 보유



합리적인 비용으로  
무제한 활용 가능

## MAN:GOTALK 서비스 특징

10~15%의 높은 응답률	연간 8,000표본 조사 시 800~1,200샘플 유효표본 획득
보고서 및 컨설팅 서비스	월 또는 분기 보고서, 연 1회 상세보고서 제공
투명성 제고	모든 설문조사 절차 시스템화, 실시간 모니터링으로 투명성 확보
담당공무원 업무 경감	설문지 제작, 설문조사 진행, 보고서 제출까지 일괄 서비스로 담당공무원 업무피로도 최소화

## MAN:GOTALK 도입고객사

구리도시공사 | 원주시시설관리공단 | 평창군시설관리공단 | 영월군시설관리공단 | 은평구시설관리공단 | 중랑구시설관리공단 | 정읍시청  
밀양시시설관리공단 | 동작구시설관리공단 | 양산시시설관리공단 | 송파구시설관리공단 | 단양관광공사 | 남동구도시관리공단 | 담양군청  
청주시시설관리공단 | 부평구시설관리공단 | 경주시시설관리공단 | 문경관광진흥공단 | 세종도시교통공사 | 강릉관광개발공사 | 고성군청  
창녕군시설관리공단 | 성동구도시관리공단 | 정선군시설관리공단 | 기장군도시관리공단 | 구로구시설관리공단 | 충주시시설관리공단  
인천중구시설관리공단 | 과천시도시공사 | 군포도시공사 | 세종시청 | 동대문구시설관리공단 | 마포구시설관리공단 | 안양도시공사  
달성군시설관리공단 | 노원서비스공단 | 영등포구시설관리공단 | 강서구시설관리공단 | 의정부도시공사 | 양천구시설관리공단 | 애터미  
관악구시설관리공단 | 파주도시관광공사 | 한국도로공사강원본부 | 국방과학연구소 | 한국교통안전공단 | 근로복지공단 | 한국마사회  
서울시동부공원여가센터 | 성북문화재단 | 종로문화재단 | 아산문화재단 | 충주중원문화재단 | 성남청소년재단 | 보은군청 | 철원군청  
SPC | 참푸드시스템



# 민원서비스 만족도 조사 방식별 소요예산 비교

## MAN:GOTALK 소요예산 비교

[단위 : 천원]

구분	비용분류	1년차	2년차	3년차	4년차	5년차
망고톡 도입	비용	5,500	5,500	5,500	5,500	5,500
	누적비용	5,500	11,000	16,500	22,000	27,500
시스템 도입	초기도입비용	40,000	0	0	0	0
	유지보수비용	0	5,000	5,000	5,000	5,000
	통신비용	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
	누적비용	42,000	49,000	56,000	63,000	70,000
용역	비용	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000
	누적비용	1,500	30,000	45,000	60,000	75,000

### ■ 예산 절감 효과

- 1년차(도입포함) 비용 : 망고톡 도입 시 시스템 도입 및 용역에 비해 각각 3,650만원, 950만원의 예산 절감
- 5년차 누적비용 : 망고톡 도입 시 시스템 도입 및 용역에 비해 각각 4,250만원, 4,750만원의 예산 절감

### ■ 도입사례



[전국매일신문] 철원

[스포츠서울 | 김기원 기자] 철원군은 민원행정서비스 품질 향상을 위하여 'QR코드 및 문자메시지를 이용한 민원서비스 만족도 조사'를 실시한다고 밝혔다.

이번 조사는 11월 30일까지 외부 전문기관에 위탁하여 진행되며 민원처리 결과에 대한 만족도 평가로 민원인의 다양한 의견을 수렴하여 행정기관 위주의 민원시책 발굴에서 군민이 직접 참여하는 군민 중심의 민원행정서비스 개선방안을 모색하기 위하여 추진한다.

방문민원인은 군청 민원실에 게시된 스마트폰 QR코드를 스캔해 민원 만족도 조사에 쉽게 참여할 수 있다.

금년도 상반기까지 접수·처리된 유기한 민원을 이용한 민원을 무작위로 추출해 스마트폰 문자메시지를 통한 만족도 조사를 병행 실시한다.

민원만족도 조사 항목은 민원행정서비스 처리과정에서의 △충분한 정보제공 △공무원의 친절도 △업무의 전문성 △민원처리 신속성 △업무의 공정성 및 형평성 △민원실 환경 등 14개 항목에 대해 실시한다.