

## Case Study

### 철원군청 \_ 민원서비스 만족도 조사

#### 👁️ 개요

법정민원 및 국민신문고 민원에 대하여 민원처리 후 민원인으로부터 직접 민원처리 서비스에 대한 평가를 받음으로써 민원처리 과정에서 발생한 문제점 및 불편 사항을 개선·보완하여 민원서비스 수준 향상을 도모

#### ❓ 문제점

외부 용역으로 년 1회 법정민원 및 국민신문고 민원서비스 만족도 조사를 진행하였으나 비용이 너무 높았고, 서비스 시점과 조사 시점의 차이로 인해 실질적인 개선 활동에 어려움이 있었음

#### 💡 해결방법

실시간 민원서비스 만족도 조사 플랫폼 망고톡을 활용하여 법정민원 및 국민신문고 민원만족도 조사는 문자메시지 또는 알림톡으로 민원만족도 조사를 진행, 방문민원은 민원실에 비치된 QR코드를 스캔 후 만족도 조사 진행 하였음  
조사 결과는 망고톡으로 전송되어 엑셀데이터, 빈도데이터 만족도 지수, 교차분석 자료를 실시간으로 확인할 수 있음  
또한 망고톡은 민원서비스 만족도 조사 뿐만 아니라 민원과에서 필요한 다양한 설문조사 및 교육 등에 활용할 수 있었음



#### 📶 제언

“망고톡은 민원행정서비스 시점에서 고객의 니즈를 파악하고 개선·피드백 함으로써 효율적으로 민원행정서비스 개선을 이룰 수 있는 솔루션입니다

철원군청 민원과