

'09년도 2/4분기 고객불만 종합관리 시스템 운영 결과

I 고객불편신고전화 <오프라인>

1. 운영목적

- 고객의 문의사항, 불만·불편사항에 대한 유선상 문의시 신속한 접수·처리를 통한 고객만족도 제고

2. 운영방법 및 구성

- 전국망 고객불편신고 대표전화 및 팩스 운영
 - 전화번호 : 1644-4544
 - 팩스번호 : 1644-4549

3. 운영결과

- 운영기간 : 2009. 4월~6월
- 운영결과

분 류	접수건수	처리율(%)
합 계	2,197	100
홈페이지 분류 및 검색 문의	19	0.9
불만/불편신고	4	0.2
클린사업 등 자금지원 문의	210	9.6
산하기관 발송 공문내용 문의	135	6.1
교육관련 문의	439	20.0
산업안전보건관련법 문의	82	3.7
물질안전보건자료 검색	26	1.2
각종 서식 등 기타 사업 문의	1,282	58.4

- 2/4분기 고객불편신고전화 접수 유형을 분석한 결과 총 접수처리건수 대비 기타 사업관련 문의가 1,282건(58.4%)으로 가장 많았으며, 안전보건관리책임자 등 직무교육 복원으로 법정교육 등의 문의가 439건(20.0%), 클린사업 및 보조지원사업 문의 210건(9.6%) 순으로 많음.

※ 불만·불편/불친절 : 4건

- 불만·불편/불친절 세부내역 및 처리결과

접수 일자	조치기관 (부서)	접수내용	건수	처 리 결 과
계			4	-
4.17	경인지역 본부 (교육총보팀)	· 명예감독관 교육안내공문에 대한 민원인의 문의 시 불친절한 응대	1	· 사업담당자가 공문발송 시 문서하단에 전화번호를 오기하여 동 민원인이 타기관 직원과의 통화로 야기된 문제임 - 담당직원의 공문발송 부주의(전화번호 오기)로 초래된 문제이므로, - 해당 직원 및 팀장의 정중한 사과와 더불어 잘못된 서비스로 인한 보상을 제안하고, - 재발방지 차원에서 팀장이 해당부서 전직원 정신교육 실시
6.16	산업보건국 (직업건강팀)	· 작업환경실태일제조사(용역) - 조사원의 불시 방문으로 작업종단이 발생되므로 방문일정 사전 협의후 방문 요망	1	· 조치부서에서 해당 조사자를 확인하여 방문전 일정협의 철저와 방문시 응대요령 등에 대한 재교육 실시 ※ 재발방지대책 강구
6.17 6.18		- 조사원 통화 및 방문시 강압적이고 권위적인 말투사용으로 불쾌	2	· 해당팀장 및 조사요원이 각각 불만 제기 사업장으로 사과 전화하고, 전체 조사원 대상 철저한 재교육 실시 ※ 재발방지대책 강구

○ 성과

- 각종 공단 추진사업 등 전화로 접수된 고객의 문의사항 및 불만사항을 적극 처리함으로써 고객만족도 향상에 기여

II 통합민원처리시스템 <홈페이지_온라인>

1. 운영목적

- "홈페이지>민원장구>기술상담 및 권의답변"란에 접수된 민원에 대한 처리결과를 주기적으로 모니터링하고 그 결과를 Feed Back하여 민원업무 프로세스 개선 및 고객 서비스 품질 향상에 기여

2. 운영 방법

○ 접수된 민원처리에 대한 고객만족도의 상시 모니터링 실시

※ 대상 : 통합민원처리시스템에 접수된 모든 민원

3. 운영 결과

○ 기간 : 2009. 4월 ~ 6월

○ 실(국)별 고객만족도 결과

실(국)별	접수처리 건수	만족도 점수	응답률 (%)	계	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
계(명급)	850	93.83	31.29	266	201	54	8	-	3
검열기획실	29	97.50	27.59	8	7	1	-	-	-
문열지원팀	3	100.00	33.33	1	1	-	-	-	-
민적지원팀	-	-	-	-	-	-	-	-	-
정보시스템팀	2	-	-	-	-	-	-	-	-
안전기술국	61	94.74	31.15	19	15	3	1	-	-
안전인증실	215	93.04	32.09	69	53	12	2	-	2
건설안전실	269	94.16	29.00	78	57	20	1	-	-
전문기술실	71	97.69	36.62	26	24	1	1	-	-
산업보건국	101	91.18	33.66	34	22	9	3	-	-
교육문화국	36	87.27	30.56	11	7	3	-	-	1
안전보건미디어개발실	17	96.00	23.53	4	3	1	-	-	-
지비통계분석팀	7	93.33	42.86	3	2	1	-	-	-
직업환경연구실	-	-	-	-	-	-	-	-	-
안전진검평가센터	6	90.00	33.33	2	1	1	-	-	-
화학물질안전보건센터	26	96.00	30.77	8	6	2	-	-	-
직업병연구센터	2	100.00	50.00	1	1	-	-	-	-
교육지원실	1	100.00	100.00	1	1	-	-	-	-
조선업지피예발팀	1	100.00	100.00	1	1	-	-	-	-
기타	3	-	-	-	-	-	-	-	-

- 2/4분기 모니터링 결과 총 접수처리건수 대비 **건설안전실이 269건(31.7%)**으로 가장 많이 처리되었으며, **안전인증실이 215건(25.3%)**으로 그 다음 순임.

- 접수처리건수가 상대적으로 많이 발생한 부서 중 처리 결과에 따른 만족도는 **건설안전실(94.36점)**, **안전인증실(93.04점)**, **산업보건국(91.18점)** 순으로 나타남.

- 전체 만족도 결과에 대한 평균 점수는 **93.83점**임.

- 불만족/매우불만족 응답내용 및 처리결과

접수 일자	조치기관 (부서)	접수내용	건수	처 리 결 과
계			3	-
4.10	안전인증실	• 국외인증을 통해 취득한 제품에 대한 국내인증으로의 전환 가능여부 및 이에 따른 소요기간과 비용 등을 문의하였으나, 명확하고 상세한 답변을 받지 않은 데 대한 불만족	1	• 충분하지 못한 설명에 대한 양해와 함께 • 인증의 전환여부 및 소요일비용 등에 대하여는 관련 인증서, 도면 등을 상세히 검토하여야만 정확한 답변을 할 수 있음을 설명하고 고객을 이해시킴.
5.11	안전인증실	• 법 시행('09.1.1) 이전 설치된 곤돌라의 안전검사 기준 소급적용 여부에 대한 답변 불만족	1	• 법개정 취지에 대한 충분한 설명 및 그에 따른 안전검사 시기와 소급적용 여부 등의 내용을 설명하여 이해시킴.
5.20	교육문화국 (안전문화 추진팀)	• 무재해운동 성공사례 예산 발라사업장으로 전반적 불만사항 제기 -건설업과 제조업으로 구분 -발표사례현장 실사요망 -심사위원선정불만 및 발라사업장은 공문발송 지양	1	• 동 대회에 대한 운영상의 내용을 충분히 설명 -업종 구분 관련 현재 건설부문 3개소, 비건설 3개소로 구분하여 추진하고 있음 -응모한 전 사업장에 대한 현장실사는 현실적으로 어려움이 있음 -심사위원선정은 신중하게 검토하여 차기년도부터 반영토록 하겠으며, 공문은 송구스런 마음에 기념품을 전달하기 위해 발송된 사항으로 향후 개선토록 하겠음

○ 민원 처리시간 결과

구분	처리건수	평균처리시간	초과건수
2분기	850	78	1건 [전문기술실]

- '09년 2/4분기 민원처리에 소요된 평균처리시간은 1건당 78시간으로 90시간 (약 3.7일)이 단축 처리됨.

※ 처리소요시간 : 1건/168시간 기준

○ 성과

- '09년 2/4분기 기술상담에 따른 민원처리결과 고객만족도는 93.83점이며, 모니터링 결과 나타난 문제점을 해당 부서에 매월 피드백하여 고객입장에서의 책임 있는 용대 유지로 직원의 고객마인드 체제 구축

III. 쓴소리 <홈페이지_온라인>

1. 운영목적

- 고객센터 "쓴소리"에 접수된 불만·불편사항 및 문의사항을 상시 모니터링하여 신속하게 처리함으로써 고객만족도 제고

2. 운영방법

- 각종 사업 수행시 발생된 문제점 및 불편사항에 대하여 고객이 공단 홈페이지 쓴소리에 신고시 관리자가 즉시 대처할 수 있도록 상시 모니터링 실시

3. 운영결과

- 기간 : 2009. 4월~6월

- 유형별 접수처리 실적

구분	계	클린/용자 및 재정지원사업 문의	건설분야	교육 및 자료관련	인증 및 검사	기타
2분기	46	5	7	9	1	24

- 쓴소리에 접수된 내용 중 각 사업분야별 문의 이외 불편/불친절이 12건 발생됨.

※ 불편/불친절 건수는 기타 건수내에 포함

- 불편/불친절 세부내역 및 처리결과

접수 일자	조치기관 (부서)	접수내용	건수	처 리 결 과
계			12	-
4. 3 5.16	산업보건국 (직업건강팀)	■ 작업환경실태 일제조사 (용역)에 따른 전화통화 및 방문시 조사요원의 불친절한 말투, 일방적인 방문, 강압적인 태도 등으로 불쾌	2	- 해당부서에서 조사요원 대상 민원 응대요령 등에 대해 교육 실시 ※ 재발방지대책 강구
4.13	연구원 (화학물질안전 보건센터)	■ MSDS 자료검색시 법개정 이전자료로 검색되어 신뢰성이 떨어지는데 대한 불편	1	- 현재 기존의 MSDS자료를 GHS 기준의 MSDS(GHS-MSDS)형태로 변환하는 과정에 있으며, 신규정보에 대하여는 kosha-net에 마련된 임시 별도 검색코너 안내 -기존 MSDS자료 서비스의 최신화 즉시 완료
4.29	정보시스템팀	■ 공단 홈페이지의 느린 속도로 인한 불편	1	장애원인 파악 및 조치완료와 함께 공단 홈페이지의 전면 개편예정 안내
5.21	운영지원팀	■ 과도한 출입문 통제에 따른 불편	1	공단 내 각종 공사에 따른 안전 사고에 대비하기 위하여 통제를 하였으며, 경비의 불친절에 대해서는 철저한 주의와 교육을 실시할 예정임을 안내
5.29 5.30	안전기술국 (중소기업 지원팀)	■ 클린사업장조성사업 -설치된 설비에 대하여 사후 관리(W/S)가 이루어지지 않는데 대한 불만 -클린사업 지원 시 금액 공단과 시설업체와의 유착관계 의심 -지원종단에 따른 불만	1 1 3	- 관할지도원을 통하여 사실관계 확인 및 해결 안내 - 구체적인내용 및 사실여부에 대하여 사이버감사실을 적극 활용토록 권유 - 관계부처와 협의하여 후속대책을 강구
6.21	안전보건미 디어개발실	■ 홈페이지자료 - "정보마당" 안전보건매거진 (e-book)" 의 월간자료 업데이트 되지 않아 이용 불편 - "사이버홍보관"자료다운시에러	1 1	"Wish안전보건월진"에서 이용 가능 안내와 함께 홈페이지(정보마당)에서도 열람 가능토록 조치 - 해당부서에서 조치완료함

- 이 밖에 안전관리미흡 등 건설현장 점검요청이 접수되어 관할 지역본부/지도원에서는 즉시 점검후 그에 따른 결과를 제시함.

※ 현장점검 즉시처리(3건) : 광주지역본부, 대구지역본부, 경남지도원

○ 성과

- 고객불만 표준처리시간제(24시간이내 처리) 운영을 바탕으로 접수된 고객의 문의사항을 적극 처리함으로써 고객만족도 향상에 기여