

'09년도 3/4분기 고객불만 종합관리 시스템 운영 결과

I. 고객불만신고전화 <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. 7월~9월
- 운영결과

분 류	접수건수	처리율(%)
합 계	1,449	100
홈페이지 분류 및 검색 문의	8	0.6
불만/불편신고	4	0.3
클린사업 등 자금지원 문의	93	6.4
산하기관 발송 공문내용 문의	102	7.0
교육관련 문의	195	13.5
산업안전보건관련법 문의	88	6.1
물질안전보건자료 검색	29	2.0
각종 서식 등 기타 사업 문의	930	64.2

- 3/4분기 고객불편신고전화 접수 유형을 분석한 결과 총 접수처리건수 대비 기타 사업관련 문의가 930건(64.2%)으로 가장 많았으며, 법정적 무교육 등의 문의가 195건(13.5%), 클린사업 등 차기년도 자금지원에 따른 문의 93건(6.4%) 순임.

※ 불만불편/불친절 : 4건

- 불만·불편/불친절 세부내역 및 처리결과

조치기관 (부서)	접수 일자	건수	접수내용	처 리 결 과
계		4	-	-
산업보건국 (직업건강팀)	7.3	1	■작업환경실태 일제조사 - 약속된 방문시간이 지났음에도 담당조사원의 연락이 없어 무작정 대기하고 있음.	- 방문조사자는 즉시 지연사유와 사과내용을 직접 전달하고 방문가능시간을 재조정하였음.
	8.10	1	- 해당조사기관은 공단의 용역기관으로 조사목적, 내용 등에 대한 설명과 협조없이 보유현황 만을 확인하려 하여 불쾌함.	- 조사기관 업무책임자를 통하여 해당 조사원 및 전체 조사원에게 재발방지 차원의 재교육을 실시토록 함.
	8.24	1	- 전화조사자의 태도에 있어 협조적인 말투가 아닌 통보에 의한 내용전달로 불쾌함.	- 해당 인원인에게는 사과전화와 조사의 취지를 재설명하여 주었으며, 조사자는 교체하였음.
	9.9	1	- 사업장 담당자가 조사 불응으로 조사자와 언성을 높이던 중 사업주로부터의 질책이 발생되었고 해당 담당자가 불쾌함에 민원을 제기함.	- 조사자는 사업주 및 담당자에게 조사의 취지와 사과내용을 직접 전달하였고, 해당사업주도 민원 제기에 미안함을 전달함으로써 종결함.

- 이 밖에 안전관리미흡 등으로 건설현장 점검요청에 따른 위험상황신고가 접수되어 관할 지역본부/지도원으로 즉시 점검요청 후 그 조치결과를 해당 민원인에게 전달

※ 현장점검 즉시처리(2건) : 경인지역본부

○ 성과

- 각종 공단 추진사업 등 전화로 접수된 고객의 문의사항 및 불만사항을 적극 처리함으로써 고객만족도 향상에 기여
- 특히, 2009년 9월말까지 조사계획중인 「2009 작업환경실태 일제조사」 사업으로 인한 사업장에서의 불편·불만이 지속적으로 발생함에 따라 그에 따른 근본적인 대책을 수립·추진토록하여 기존 공단이미지 확보와 고객불만을 최소화시킬 수 있는 방안 마련
- 조사원 탈락, EMS 서한문 발송, 조사원 만족도 평가 등
- ※ 관련 : 산업보건국-2216'(09.7.30) 「작업환경실태 일제조사 고객불만 해소대책 송부」

II. 통합민원처리시스템 <홈페이지 온라인>

1. 운영목적

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

2. 운영방법

- 접수된 민원처리에 대한 고객만족도의 상시 모니터링 실시

※ 대상 : 통합민원처리시스템에 접수된 모든 민원

3. 운영결과

- 기간 : 2009. 7월 ~ 9월
- 실(국)별 고객만족도 결과

실(국)별	접수처리 건수	만족도 점수	응답률 (%)	계	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
계(합계)	838	94.84	29.59	248	199	39	7	1	2
건설기획실	26	97.60	32.00	8	7	1	0	0	0
운영지원팀	6	80.00	20.00	1	0	1	0	0	0
안전기술국	38	100.00	47.22	17	17	0	0	0	0
안전인종실	212	94.24	31.13	68	64	8	2	1	1
건설안전실	311	96.76	26.72	80	65	13	2	0	0
전문기술실	76	96.43	46.06	35	27	8	0	0	0
산업보건국	83	91.11	21.69	18	12	4	2	0	0
교육문화국	26	98.00	40.00	10	9	1	0	0	0
안전보건미디어개발실	10	96.00	40.00	4	3	1	0	0	0
국제협력팀	1	80.00	100.00	1	0	1	0	0	0
지리정보분석팀	6	80.00	40.00	2	1	0	0	0	1
안전시스템연구실	1	-	0.00	0	0	0	0	0	0
직업환경연구실	3	100.00	33.33	1	1	0	0	0	0
민중정보센터	3	-	0.00	0	0	0	0	0	0
화학물질정보운영팀	29	86.00	13.79	4	2	1	1	0	0
직업안전연구센터	1	-	0.00	0	0	0	0	0	0
교육지원실	4	-	0.00	0	0	0	0	0	0
조선업지리정보팀	1	-	0.00	0	0	0	0	0	0
기타	7	100.00	14.29	1	1	0	0	0	0

- 3/4분기 모니터링 결과 총 접수처리건수 대비 건설안전실이 311건(37.1%), 안전인종실이 212건(25.3%)으로 타 부서에 비해 월등히 많음.

- 접수처리건수가 상대적으로 많이 발생한 부서 중 처리 결과에 따른 만족도는 건설안전실(95.75점), 전문기술실(95.43점), 안전인종실(94.24점) 순으로 많은 건수를 처리함에도 대체적으로 만족한 평가가 이루어지고 있음.
- 전체 만족도 결과에 대한 평균 점수는 94.84점임.
- 불만족/매우불만족 응답내용 및 처리결과

초과기관 (부서)	점수 일자	건수	점수(원인)내용	처 리 결 과
계		3	-	-
안전인종실	7.24	1	■ 가설기자재의 성능기준에 대한 답변 불충분 - 노동부고시 내용으로만 답변이 되어 해당질의의 답변이 충분치 않음.	- 가설기자재 제작기준을 비롯하여 성능검증을 위한 안전인증기준에 대해서도 상세히 설명함.
재해통계 분석팀	8.5	1	■ 구체적인 자료제공 불충분 - 홈페이지에 게시된 통계범위내에서는 충분히 답변을 하였으나, 재해자의 정보 등 구체적인 자료 요구에 대해서는 미제공되어 불만이 발생됨.	- 해당 자료의 활용방법과 자료제공에 있어 특성상 제한되는 요소에 대해 오해의 소지가 없도록 이해시킴.
안전인종실	9.17	1	■ 타워크레인에 자동승강기 안전인종 관련 답변 불충분 - 타워크레인에 자동승강기를 부착하여 사용시 산안법에 의한 안전인종취득 여부에 대하여 질의하였으나 답변이 충분치 못함.	- 질의자의 자동승강기 제작 사양 검토 및 안전인종심의 위원회를 통해 자동승강기 기준의 타워크레인에 부착할 시에도 하중 및 크레인의 용력변화로 인해 안전성 재검토가 필요하므로 안전인종을 재취득하도록 안내

○ 민원 처리시간 결과

구분	처리건수	평균처리시간	초과건수
3분기	838	78	-

- '09년 3/4분기 민원처리에 소요된 평균처리시간은 1건당 78시간으로 90시간(약 3.7일)이 단축 처리됨.
- ※ 처리소요시간 : 1건/168시간 기준

○ 성과

- '09년 3/4분기 기술상담에 따른 민원처리결과 고객만족도는 94.84점이며, 실시간 모니터링으로 나타난 평가결과에 따른 문제점을 해당 부서에 즉시 처리·요청함으로써 고객입장에서의 책임 있는 용대 유지로 직원의 고객마인드 체계 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. 7월~9월
- 유형별 접수처리 실적

구분	계	물립/용자 및 재정지원사업 문의	건설분야	교육 및 자료관련	인증 및 검사	기타
3분기	26	3	3	1	0	19

- 쓴소리에 접수된 내용 중 각 사업분야별 문의 이외 불편/불진절이 8건 발생됨.

※ 불편/불진절 건수는 기타 건수내에 포함

- 불편/불진절 세부내역 및 처리결과

조치기관 (부서)	접수 일자	건수	접수내용	처 리 결 과
계		8	-	-
불편신고센터	7.8	1	■ 사내교육관련 사업장 방문자에 대한 불만 - 사전 연락도 없이 근로자들의 유일한 휴식시간인 점심시간 방문으로 불편함과 어지움을 대하는 예의없는 언행까지 불쾌	- 해당 사업장(현장) 및 소재지 등 정확한 방문내용과 담당자 확인차 여러차례 연락을 취하였으나 연결되지 않아 부득이 공단 홈페이지 답글로 불쾌한 점에 대해 사과함.
중소기업지원팀	7.8	1	■ 클린사업 접수종단에 따른 불만 - 해당 사업장은 지원 대상사업장으로 6월30일한 신청토록 독려받아 사업주 안전교육까지 이수하였으나, 자금소진으로 지원이 중단되었음을 통보받음.	- 한정원 재원범위내에서의 지원대상 선정에 따른 불가피한 조치임을 알리고, 양해를 구함.
정보시스템팀	8.6	1	■ 서버 불안정 확인 요청	- 홈페이지를 이용하던 늦은시간 일시적인 장애에 의한 접속지연으로 보이며, 수시 점검으로 원활하게 이용가능토록 유지하겠음을 알림.
화학물질안전보건센터	8.11	1	■ 자료활용의 제한에 따른 불만 - 게시자가 원하는 안전보건자료 관련 동 자료가 보급 가능한 보편적인 내용임에도 불구하고 공단 홈페이지를 통해서 제공되고 있지 않은 것에 대한 불만	- 동 자료는 저작권 등의 문제가 있어 제공의 제한이 있는 것에 대한 양해와 함께 일부 저작권 문제가 되지 않는 부문에 대하여는 자료를 제공
재해통계분석팀	8.28	1	■ 홈페이지>산업재해통계 오류 - 공단 홈페이지 "정보마당-산업재해통계"란에 게시된 재해통계 오기에 대한 정정 요청	- 해당 내용물 재검토로 수정·게시하였으며, 처리부서에서는 고객현장에 의거 보상금 지급(5,000원) ※ 고객현장 구분 : 홈페이지등 통한 잘못된 정보제공으로 보상금 지급
산업보건국 (직업건강팀)	9.4	1	■ 작업환경실태조사 관련 전화내용에 대한 불만 - 조사에 대한 내용전달 및 양해의 말도 없이 막무가내식 전화통화와 할말만해 버리고 끊어버리는 등의 행위에 대한 불만 및 처벌요구	- 해당 조사자는 용역기관 콜센터 직원으로 직접적인 인사조치는 할 수 없으나, - 본 조사에 있어 준수사항을 미이행하여 1차적인 경고 및 교육을 실시하였으며, 후회 같은 사례 발생 시 조사원을 교체하겠음을 알리고 양해를 구함.

조치기관 (부서)	접수 일자	건수	접수내용	처 리 결 과
중소기업 지원팀	9.23	1	■ 사업장에 설치된 클린설비의 타 법령 위반에 대한 불만 - 사업장에 설치되는 클린설비가 환경법 등 타 법령에 저촉(여 : 집진기 설치에 의한 소음 문제 등)되는 상황에 대한 상세한 설명 및 조치 요구	클린시설물의 타 법령 위배 및 불이익 등에 대해 클린지원 대상 사업주 교육으로 사전 공지하고 있으며, 향후 보다 적극적인 업무처리를 통하여 개선이 필요한 부분에 대해서 보완할 예정임을 알림.
강릉센터	9.23	1	■ 수령한 자료에 대한 불만 - 함께 제공된 자료가 공단과 연계된 업체를 홍보하고자 비치된 듯 하여 불쾌	공단 팸플릿에 끼워져 잘못 제공되었음을 알리고 양해를 구함.

- 이 밖에 안전관리미흡 등 건설현장 점검요청(위험상황신고)이 접수되어 관할 지역본부/지도원에서는 즉시 점검후 그에 따른 결과를 게시함.

※ 현장점검 즉시처리(2건) : 광주지역본부, 경북동부지도원

: 광주지역본부에서는 노동부와 합동방문한 결과 점검요청한 현장내의 협력업체로 확인되었으며, 점검에 따른 안전상의 조치를 요구하였음. 해당 현장에서는 공단 홈페이지에 기재된 내용중 현장명의 노출로 인한 삭제를 요청하였으며, 삭제에 따른 내용과 점검결과를 공지함.

○ 성과

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