

## 정책연구 활용결과 보고서

※ 아래 내용중 [ ]에는 해당되는 곳에 √표시 하세요.

<b>정책연구 과제명</b> 「2014년도 병무행정서비스 만족도 조사」	<b>연구기관/책임연구원</b> (주)월드리서치/김상범
<b>부서/과제담당관</b> 병역공개과장 / 과장 황 영 석	<b>담당공무원</b> 양 정 윤

	<b>연구기간</b> <p style="text-align: center;">2014. 7. 28.부터 2014. 11. 28.까지(4개월)</p>
	<b>활용구분</b> <p style="text-align: center;">[ ] 법령 제·개정    [√] 제도개선 및 정책반영    [ √ ] 정책참조</p>
	<b>연구목적</b> ○ 병무행정 주요사업, 민원처리 및 상담서비스에 대해 매년 만족도 조사 실시 - 병역정책 수립 및 민원처리 제도개선에 Feedback - 정부업무평가 및 BSC 성과지표 등 업무 성과관리에 활용
연구내용 및 결과 등	<b>주요내용</b> ○ 조사영역 및 표본 수 : 10개 영역(15개 분야), 11,696 표본 - 징병검사, 현역병입영, 현역 모집병, 병력동원훈련소집 등 10개 영역 ○ 종합만족도 산출체계 - 영역별 만족도 = 요소만족도(60%) + 전반적 만족도(40%)    ☞ 가중치 적용 - 종합만족도 = 영역별 만족도의 평균 ○ '14년도 만족도 조사결과 및 분석 - 종합만족도 : 84.6점 · GOP 임병장 총기 사건 등 군부대 사건·사고의 부정적인 영향 등으로 만족도가 전년 대비 0.9점 하락 - 영역별 만족도 · 만족도가 가장 높은 영역 : 병무민원상담소 상담민원(90.6점) · 만족도가 가장 낮은 영역 : 현역병 입영(80.7점), 사회복지요원 복무관리(82.4점)
	<b>활용목적</b> ○ 병무행정 주요사업 정책수립 및 민원처리 제도개선에 반영 ○ 정부업무평가 등 대외평가 및 BSC성과평가 등 소속기관 평가자료로 활용
	<b>활용결과</b> : [별첨]

[별첨]

## 2014년도 병무행정서비스 만족도 조사 활용결과

### □ 정부업무평가 등 평가지표 활용현황

조사 분야	국정과제 주요정책지표		정부업무평가 자체평가지표		재정 성과지표		BSC 성과지표		
	목표	조사 결과	목표	조사 결과	목표	조사 결과	목표	조사 결과	
징병검사 만족도	84.6	82.8	84.6	82.8	83.0	82.8	83.93	82.82	
현역병 입영 만족도							82.96	80.71	
현역 모집병 만족도							85.77	82.80	
병력동원 훈련소집 만족도							88.07	88.02	
사회복무 요원 복무 만족도	①+②/2		81.9	82.4	81.9	82.4			
	① 사회복무요원 만족도			83.0		83.0		82.98	82.97
	② 복무기관 담당자 만족도			81.7		81.7		81.41	81.68
사회복무요원 소양교육 만족도	89.4	87.6	89.4	87.6			89.35	87.64	
전문/산업기능요원 만족도							85.84	83.55	
보충역 인력활용 만족도	83.7	82.9	83.7	82.9					
사회복무요원/산업 지원인력 복무만족도					82.3	83.0			
병무행정 서비스 종합만족도			85.5	84.6	84.7	84.6			
병무민원 서비스 만족도			86.9	86.3			86.50	86.25	
병무민원상담소 상담만족도							86.91	90.61	
병역인식도			80.2	77.1					
병역에 대한 인식·만족도	82.5	80.1	82.5	80.1					

※ 사회복무요원/산업지원인력 복무만족도 : (사회복무요원 복무만족도+산업지원인력 복무만족도)/2

- 사회복무요원 복무만족도 : (사회복무요원 만족도+복무기관 담당자 만족도)/2

- 산업지원인력 복무만족도 : (산업/전문연구요원 만족도+지정업체 담당자 만족도)/2

※ 병역에 대한 인식·만족도 : 병역인식도+만족도(징병검사, 현역병 입영, 현역 모집병)/5

## □ 영역별 정책수립 또는 제도개선 활용

분 야	취약분야 또는 개선이 필요한 사항
징병검사	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신체등위 판정에 대한 투명성 제고</li> <li>○ 공무원 및 징병검사전담의사의 친절성</li> </ul>
현역병 입영	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 입영일자 본인선택 제도의 편의성</li> <li>○ 담당 공무원의 친절성</li> </ul>
현역 모집병	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현역병 모집정보의 적시성 등 기여도</li> <li>○ 현역병 모집 홍보활동 체감도</li> </ul>
병력동원 훈련소집	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 병력동원훈련통지서 전달의 적시성</li> <li>○ 수송차량 예비군 안전통제관 제도운영</li> </ul>
사회복무요원 복무관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 복무지도관의 방문·상담의 복무기여도</li> <li>○ 사회복무요원 근무환경 만족도</li> </ul>
사회복무요원 소양교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소양교육 프로그램의 복무 연계성</li> <li>○ 교육운영자의 교육운영 방식</li> </ul>
전문/산업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전문/산업 복무자의 근로권익 보호</li> <li>○ 교육(신규, 인사)의 복무(관리)연계성</li> </ul>
병무민원서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원신청 접근성 및 편의성 측면</li> <li>○ 민원처리 진행상황, 처리결과 등 환류</li> </ul>
병무민원상담소 상담서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원신청 접근성 및 편의성 측면</li> <li>○ 상담원 연결의 신속성 측면</li> </ul>

Feedback

정책수립 또는 제도개선에 Feedback
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 징병검사 내용·절차 시간 등 실시간 공개로 병역처분 투명성 제고</li> <li>○ 징병검사직원 회의 시 친절교육 강조지시('15. 1. 16.)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 입영일자 본인선택 제도 개선 : 추첨제 전면 시행('15년)</li> <li>○ 현역병 입영담당자 회의 시 친절교육 강조 전달('15. 2. 27.)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2015년도 현역 모집홍보 계획에 반영 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신설 모집분야·부족특기 중심의 선택과 집중 홍보</li> <li>- 반복 불합격자에 대한 맞춤형 안내서비스 제공</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 통지서 E-mail 교부 확대에 전달의 신속성 강화</li> <li>○ 안전통제관 임무 숙지철저 등 제도운영의 실효성 강화</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 복무지도관 상담스킬 교육 등을 통한 복무관리 역량강화</li> <li>○ 복무기관 담당자 교육 등을 통한 처우개선 등 노력 강화</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2015년 교육계획 수립 시 교육 프로그램 개선 등에 반영</li> <li>○ 교육운영 담당자 회의자료 활용 등 공유</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 책임실태조사관에 의한 1:1 고충상담 등 권익보호 강화</li> <li>○ 사례중심 교재 보완 신분별 복무관리 매뉴얼 제작 등 복무연계성 강화</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 병무청 홈페이지 개편 추진으로 접근성 및 편의성 제고</li> <li>○ 민원처리 진행상황 통보대상 확대 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 처리기간 5일 초과 민원 진행상황 중간통보 절차 마련</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「문자·SNS·네이버 상담」 안내화면 신설 등 접근성 및 편의성 제고</li> <li>○ 「전화+문자」 상담서비스 병행으로 상담시간 단축 등 대기시간 감소</li> </ul>