

모노커뮤니케이션즈 만족도/청렴도 설문조사 시스템 V7.0



모노커뮤니케이션즈 만족도/청렴도 설문조사 시스템(공공기관 설문조사 시스템 V7.0) 제안



행정안전부



국민권익위원회

양방향 소통을 통한
민원서비스 취약분야에 대한



실시간 진단 및 개선으로
만족도/청렴도 극대화



행정안정보 주관 만족도 종합평가 및
국민권익위원회 주관 청렴도 조사 결과의 낮은 활용성

상급기관 조사의 시기적/활용성 한계

- 시기적 한계

일정 기간이 지난 민원에 대한 조사는 결과의 부정확성 우려 존재

- 활용성 한계

상세 현황 및 취약점 분석을 위한 세부적인 실질 Data는 제공되지 않음

※ 상세현황 및 취약점 분석 미비는 결국 자체 개선 노력의 다양성을 제한하는 결과를 불러옴



응역 조사 이외에 자체 만족도 측정 제도 미비

모노 만족도/청렴도 설문조사 시스템(공공기관 설문조사 시스템 V7.0) 이란?

시도행정시스템, 서울행정시스템, 이호조사시스템을 연동하여 신청된 민원 혹은 대금결제처리가 완료되는 표본을 대상으로 다양한 조사방식으로 실시간 자동 만족도/청렴도조사를 실행하고 상세한 통계(부서별, 업무별, 담당자별, 월별추이분석 등)를 제공하는 시스템 입니다.
 모노 만족도/청렴도 조사 시스템은 지자체의 자가진단 및 개선활동을 지원하는 효과적인 솔루션 입니다.

시스템 특장점



지자체의 자가진단 및
개선활동을 지원



정확한 진단으로 만족도
향상을 위한 효과적 정책 수립



주민과의 소통으로 민원만족도
극대화 및 투명한 청렴행정 실현



만족도/청렴도 수준 및
취약분야 실시간 진단



체계적인 분석 및 관리
주민의견 실시간 수렴



효과적 개선안 마련/실행으로
고객 맞춤 행정서비스 제공 가능



모노 만족도/청렴도 설문조사 시스템은 용역 조사의 장점은 수용하고 단점은 보완한 솔루션입니다.

모노 만족도 · 청렴도 조사 시스템		만족도 · 청렴도 조사 용역		
장점	<ul style="list-style-type: none"> • 문자, ARS, 전화설문조사 방식을 통한 30~40% 수준 응답률 • ex) 분기당 2000표본 조사 시 800샘플의 유효표본 획득 (연간 3,200 샘플) 		<ul style="list-style-type: none"> • 비교적 높은 응답률(전화설문조사시) • 연 1회 조사 시 1000샘플 정도의 유효표본 목표 제한 有 	장점
	<ul style="list-style-type: none"> • 자체 리서치 사업부 / 전문 연구원 보유 / • 상세 보고서 제공 등 컨설팅 서비스 제공 가능 		<ul style="list-style-type: none"> • 상세 보고서 제공 • 컨설팅 개념 적용(개선방안 도출 서비스) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • 실시간 전수조사, 실시간 모니터링으로 투명성 확보 		<ul style="list-style-type: none"> • 외부 전문조사기관의 평가로 결과 신뢰도 확보 	
	<ul style="list-style-type: none"> • 서술형 답변기능을 통한 관리/응대로 양방향 소통 		<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 소리를 수집/분석하여 개선 방안 수립 	
	<ul style="list-style-type: none"> • 시스템 자동화로 담당공무원의 업무 피로도 최소화 		<ul style="list-style-type: none"> • 전문 용역 조사업체 사업진행으로 담당공무원의 업무피로도 최소화 	
단점	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 평가조사 및 이벤트성 조사의 자체 실시로 중장기적 예산 절감 효과 획득 (문자 등 통신비용만 소요) • 실시간 전수 조사 가능 > 정확한 응답결과 수집 • 행정망에 구축하여 개인정보 유출위험 최소화 • 조사 전 과정의 실시간 모니터링으로 신뢰도 획득 • 불만족 민원 신속 대응 • 결과데이터 지속적으로 쌓아 빅데이터 활용 가능 		<ul style="list-style-type: none"> • 높은 단가 : 1표본 당 10,000원 내외 (1,000 표본 시 1,000만원) • 기억에 의존한 오염된 응답 수신 가능 > 조사 결과의 정확성 하락 • 개인정보 유출 위험 존재 • 조사 진행과정 블라인드화 • 불만족 민원 신속 대응 불가능 • 단발성 조사, 업체 교체에 따른 데이터 단절 - 빅데이터 활용에 제한적 	단점

방식별 소요예산 비교

시스템 도입 4년 차부터 예산 절감 효과 발생 기대

단위 : 천원 (부가세포함)

분류	비용분류	1년	2년	3년	4년	5년	6년
용역	비용	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000
	누적비용	20,000	40,000	60,000	80,000	100,000	120,000
시스템 도입	누적비용	40,830	48,630	56,430	64,230	72,030	79,830
	통신비용	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
	유지보수비용(최대 15%)	무상	5,800	5,800	5,800	5,800	5,800
	초기도입비용	38,830	-	-	-	-	-
분류	비용분류	1년	2년	3년	4년	5년	6년

예산절감 효과

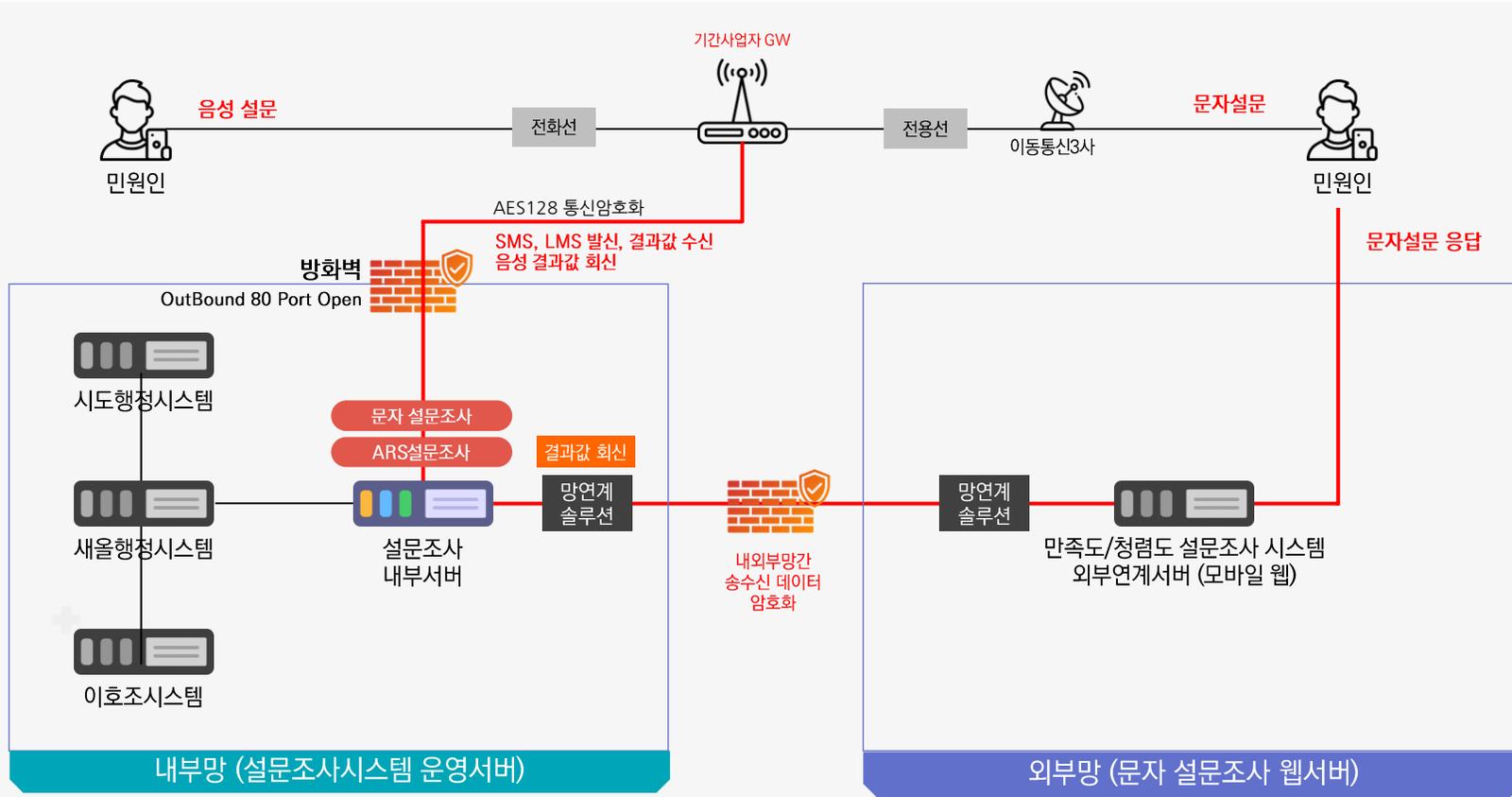
- 만족도/청렴도 설문조사 시스템(S/W)의 비교적 높은 초기도입 비용과 용역 조사비용과의 두배 이상의 차이는 큰 부담으로 작용



- 시스템을 도입한 약 4년 차 부터는 누적소요예산이 역전
- 정확성과 효용성 면에서도 비교우위에 있어 장기적으로 예산 절감 효과 뚜렷

모노 만족도/청렴도 설문조사 시스템(공공기관 설문조사 시스템 V7.0)

• 시도행정시스템, 서울행정시스템, 이호조사시스템과 연동하여 문자, ARS 방식의 실시간 조사를 실행하고 다양한 통계를 제공합니다.

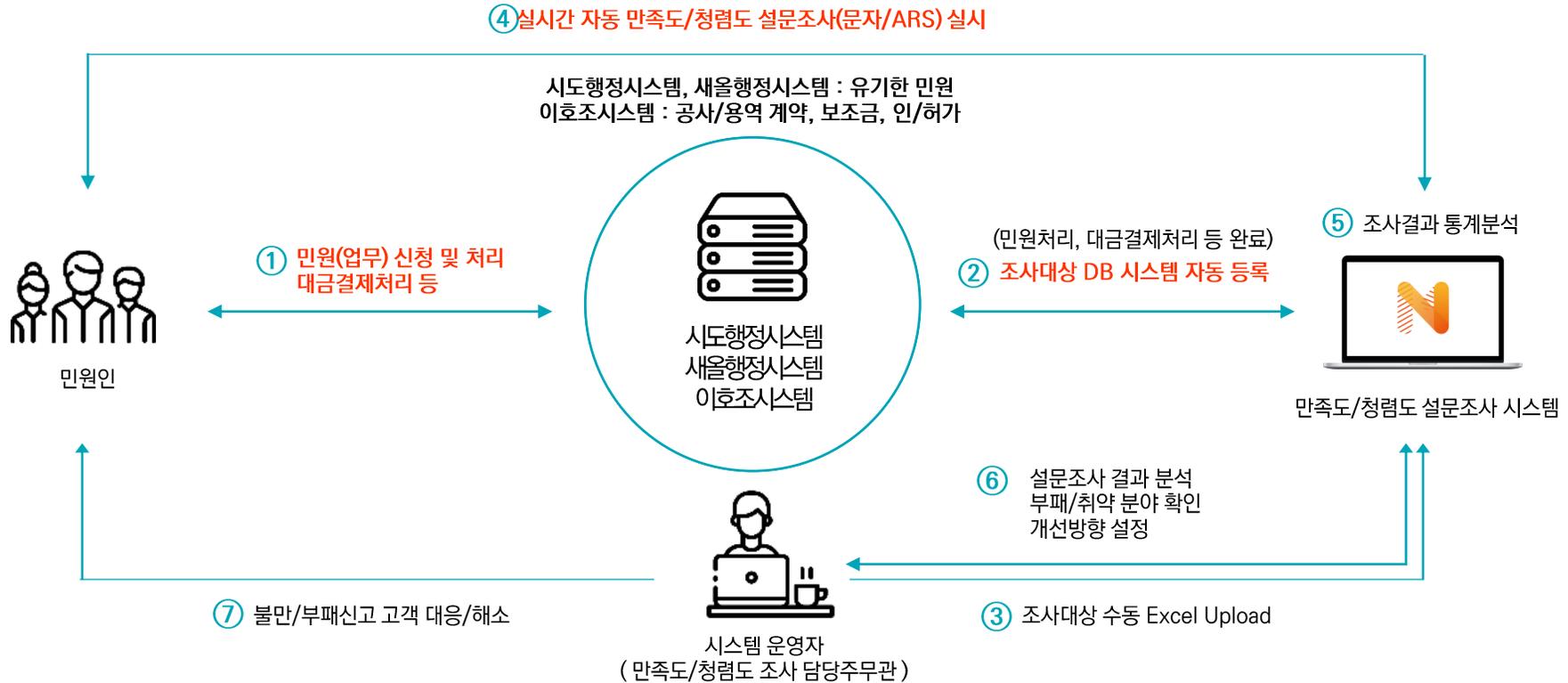


시스템 호환성 정보

- OS : Rocky Linux / DBMS : Oracle, My-SQL
- HTML5 기반 UI : 멀티브라우저 / JAVA / xlsx
- 반응형 웹 제작 : 멀티 디바이스 지원
- 최신 프레임워크 및 보안코딩 적용 : 보안 취약점 개선

서버 권장사양

- 내/외부망 2식
 - 시스템 최적화 상태 운영을 위한 H/W 권장사양
 - CPU 8Core, 메모리 16GB
 - HDD 300GB * 2EA (RAID 1), 2PWP / 2NIC (클라이언트 동접자 2,000명 기준)
- 내/외부 망연계 솔루션 필요



- ① 민원(법정민원, 고충민원) 신청 및 처리, 공사용역계약, 보조금 대금결제처리 등
- ② 민원처리 완료된 민원DB 시스템 자동 등록 혹은
- ③ 민원 DB 시스템 엑셀 Upload 후
- ④ 실시간 자동 설문조사(문자방식, ARS방식, 직접전화설문방식)을 실시하고

- ⑤ 부서별, 업무별, 담당자별, 월별 추이, 고객의 소리(VOC) 등 상세한 통계 결과를 실시간 제공
- ⑥ 시스템 운영자가 결과를 분석, 개선방향을 설정
- ⑦ 고객불만에 대응/해소, 행정서비스 개선방안 수립

행정업무 편의성

◎ SW 조달등록 → 물품 구매 계약

시스템 도입을 위한 행정 프로세스 간소화

◎ 시스템 관리 편의성

업무시스템 연동으로 조사대상자 관리 용이
조사 및 통계의 자동화

◎ 업무 경감 효과

만족도 및 청렴도 평가 전수 조사로 행안부,
권익위 조사 DB 제출 용이

+

조사결과의 효용성

◎ 결과의 정확성

다양한 방식(문자, ARS, 직접전화설문)
실시간 조사는 기억력에 의존한 오염된 답변을 줄여
보다 정확한 결과 제공

◎ 신뢰성/대표성

일정시간 후의 제한적인 유효표본으로 분석하는
용역조사와 달리 실시간 조사 와 실시간 모니터링
방식과 40%의 높은 응답률은 조사 결과의 신뢰성 및
대표성 보장

◎ 대응의 신속성

실시간 취약점 분석으로 신속한 대응 및 맞춤 서비스
정책 마련 가능

+

업무효율성, 예산절감

◎ 다양한 조사 실행

- 단일시스템으로 다수의 조사 및 관리 가능
- 민원만족도, 청렴도, 신문고 만족도, 콜센터 만족도
등, 평가목적의 조사/통계 개별 운영 가능
- 부서별 이벤트성 일반 설문조사 별도 진행 가능

◎ 데이터 연속성

- 지속적 평가조사 시 데이터 흐름분석을 위한
월별추이분석 기능 제공
- 민원인과의 소통 데이터를 내부 축적할 수 있어
빅데이터 활용 가능

◎ 예산절감효과

- 하나의 시스템으로 다양한 조사가 가능하여
여론조사 관련 예산 절감 효과 획득
- 일반설문조사 기능을 활용한 이벤트성 설문조사로
용역 조사 비용 절감
- 시스템 도입 시 초기 도입 비용과 조사를 위한
통신비용(연간 100~200여 만원 소요)
- 무상기간 1년 이후 유지보수비용을 제외한 별도의
추가 비용 발생 없음
- 알림톡(확장기능) 기능을 통한 만족도조사로
통신비 절감

+

기타효과

◎ 개인정보 유출 위험성 최소화

행정망 내 시스템 구축/운영으로 개인정보 유출
위험성 최소화

◎ 최신 시스템 유지

최신 시스템 유지를 위해 정기적인 패치를 통한
시스템 업그레이드 지원

◎ 상세보고서(옵션)

IT기술력과 더불어 여론조사 전문 연구원과 노하우를
보유하여 용역 수준의 상세 보고서 제공 가능

다양한 설문기능 | 설문조사를 위한 다양한 전송 방식을 지원합니다.

공통

- 1차 모바일 문자 → 2차 ARS 실패 건 자동 재전송

문자 설문조사

- 문자로 전송하는 설문조사 방식
- 실패 건은 미리 설정된 방식으로 자동 재전송 기능 제공
- 자동 재전송은 문자, ARS 두 가지 방식
- 다답형 및 VOC 응답 기능 제공

ARS 설문조사

- 민원인을 대상으로 일괄적 ARS 설문조사 기능 제공
- ARS 설문조사 자동 사전 문자 알림 기능 제공
- TTS 방식, 성우녹음음성 방식 제공

모노커뮤니케이션즈 만족도/청렴도 설문조사 시스템 (공공기관 설문조사 시스템 V7.0)



수동전화설문조사

- 실패, 미응답 건에 대해 담당자가 직접 전화조사를 실행해 수동으로 조사 결과를 입력하는 기능

일반설문조사 (별도 메뉴)

- 이벤트 성 설문조사 가능한 일반 설문조사 기능 제공

카카오 알림톡 설문조사 (추가 옵션기능)

- 알림톡으로 전송하는 설문조사 방식
- 실패 건은 미리 설정된 방식으로 자동 재전송 기능 제공
- 자동 재전송은 알림톡, 문자, ARS 세가지 방식
- 다답형 및 VOC 응답 기능 제공
- 저렴한 단가로 통신비 절감

기능 구성 | 모노 만족도/청렴도 설문조사 시스템의 기본 기능입니다. (표집 → 설계 → 조사 → 통계)

01 표본관리

시도행정시스템, 서울행정시스템, 이호조사시스템에서 자동 연계 추출 및 수동 등록한 표본(조사대상) 관리 기능

- ❖ 표본관리의 편의성 : 연계된 행정업무시스템으로부터 자동 표본 추출/등록
- ❖ 누락된 표본에 대한 수동 등록 기능 제공 (단건 입력/엑셀 업로드)

02 프로젝트 관리

업무별, 조사목적 별 평가조사를 다 수 생성, 조사 별 전 과정을 독립적으로 실행/관리

- ❖ 조사목적 별 설문프로젝트 생성, 조사 설계, 설정, 전송, 통계 등 조사 전 과정을 독립적 실행 및 관리
- ❖ 특정 부서에 국한된 시스템이 아닌 다양한 부서에서 활용 가능하여 예산 절감 효과 획득

03 설문구성

설문문항을 생성하고 설문지(설문양식) 구성 기능

- ❖ 조사 설계(평가항목, 평가문항 및 설문양식 작성) 기능으로 작성 및 관리가 용이

04 설문설정

설문조사 발송환경(조사방식, 재전송, 주기, 조사대상 업무 등) 설정 기능

05 설문결과

전송된 설문 건에 대한 전송상태(성공, 실패, 대기) 결과 확인 기능

- ❖ 조사 전 과정 실시간 모니터링으로 조사의 투명성, 신뢰도 보장
- ❖ 표본 별 설문조사 응답 후 5분 이내의 신속한 설문 집계,
- ❖ 실패건 전화설문조사 실행 기능

06 집계결과

전송된 설문 건(표본별)에 대한 설문결과(만족도/청렴도 지수 등) 확인 기능

07 조사결과보고서

실시된 평가 조사 결과의 조건별 간략보고서 작성 기능

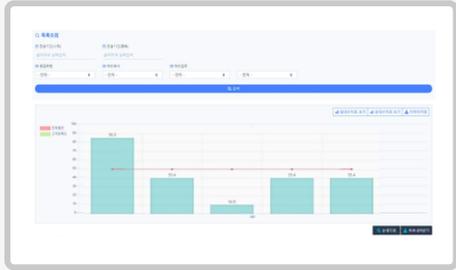
08 여론조사

일회성, 이벤트성 일반 설문조사 기능

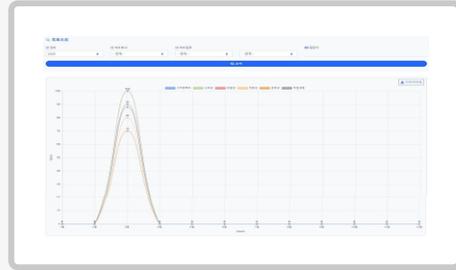
09 통계

조사된 결과의 다양한 통계 Data를 산출하는 기능입니다.

부서별, 업무별, 담당자별, 월별 추이분석, 다답형 문항 빈도, 서술형답변(VOC) 기능 제공



부서별통계



월별추이분석

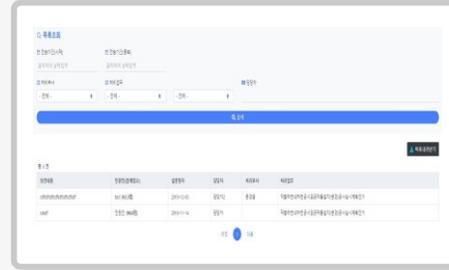
주요기능

- 부서별, 업무별, 담당자별, 월별 추이분석, 다답형 문항 빈도, 서술형답변(VOC) 기능 제공
- 통계 조회(검색)
- 기본통계(전체평균 대비 그래프 제공)
- 상세통계(문항별 평균 대비 그래프 제공), 고해상도 그래프 이미지 현출 및 다운로드 기능 등

10 기타의견조회 (VOC)

문자 설문조사를 통해 수집된 고객의 의견을 조회, 관리하는 기능입니다.

문자 설문조사를 통해 수집된 고객의 의견(VOC/서술형답변)을 조회, 관리하는 기능 제공



기타의견조회



전송통계

주요기능

- 만족도/청렴도 평가 지수, 전화번호, 담당자, 처리부서, 업무, 설문일자의 조사결과 연계 정보 확인
- 기간검색(민원처리기간, 설문전송기간), 시작/종료일자, 부서별, 업무 별, 담당자 별 등 다양한 검색조건 제공

솔루션 유지관리 장점

시스템 안전성 확보를 위한 예방점검 및 예측관리로 안정적이고 전문적인 시스템 관리를 시행하고 있습니다.



유지관리 정책

- 시스템 검수 후 1년간 무상 유지관리 지원
- 시스템 도입금액의 15%로 유지관리 계약 진행 후 정기점검 실시
- 정기점검은 원격, 매월, 분기, 반기방문으로 계약 시 협의된 사항에 따라 진행하게 되며 장애처리 및 이슈사항에 대한 신속한 기술지원을 제공



회사정보

업체명	(주)모노커뮤니케이션즈	대표자	이형수
사업자등록번호	105-86-61572		
소재지	서울시 금천구 가산디지털1로 219 벽산 디지털밸리 6차 3층 (303~6)		
설립일자	2003년 12월 5일	매출액	97억원(21년기준)
전화번호	02-333-7223		
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> - 기업형 대용량 메시징(SMS, LMS, MMS, VMS, RCS, 알림톡) - 통합메시징시스템, 설문조사시스템 구축, 민원알리미, 양방향 문자상담 - 공공조사, 마케팅 수요조사, 만족도·청렴도조사, 정치·선거조사(모노리서치) 		
소프트웨어산업	컴퓨터관련 서비스	인증기관	KOSA(B12-59274)

조직도



더 나은 아이디어와 목표를 가지고 고객만족의 가치를 최우선으로 하는 비즈니스 커뮤니케이션 그룹입니다.



전국 지자체 만족도/청렴도 조사 시스템 시장 점유율 1위!!

지자체	(Ver 7.0 Blue : 만족도, Red : 청렴도)
서울	강남구청 구로구청 중구청 성북구청 종로구청 양천구청 노원구청 송파구청 서초구청
인천경기	미추홀구 화성시청 평택시청 남양주시청 하남시청 연천군청 안성시청
충청	제천시청 아산시청 서산시청 당진시청 보령시청 태안군청
전라	광주광역시 북구청 목포시청 김제시청 부안군청 신안군청 진도군청 무안군청 전북도청
강원	원주시청 태백시청 홍천군청 양구군청
경상	의성군청 문경시청 상주시청 거제시청 영주시청 창녕군청 남해군청 하동군청 경주시청 영천시청 영덕군청
제주	제주도청

공기업/공공기관	
공기업 / 기관	경찰청(고객만족모니터센터) 해양경찰청(본청) 서민금융진흥원 신용회복위원회 충남소방본부

모노커뮤니케이션즈는 Ubiquitous 를 넘어 SMART 시대를 선도하는 IT기업으로 성장해 나가고 있습니다.



벤처기업확인서



기술혁신형
중소기업 확인서



기업부설연구소
인증서



메시지 다중 전송
시스템 특허증



통합메시징시스템
GS인증서



만족도조사시스템
GS인증서

GS인증 1등급 획득! 조달청 디지털서비스몰 등록!



GS인증은 국내 우수품질의 소프트웨어에 부여되며, 인증 받은 소프트웨어는 공공기관우선 구매 대상으로 지정됩니다.

조달청 디지털서비스몰 <https://digitalmall.g2b.go.kr>



메시징시스템	구분	만족도/청렴도 조사시스템
23400208	식별번호	23400209
통합메시징시스템 V7.0	명칭	공공기관 설문조사시스템 V7.0
(주)모노커뮤니케이션즈	업체	(주)모노커뮤니케이션즈





감사합니다

모노커뮤니케이션즈는 혁신과 변화의 발걸음을 멈추지 않고 인간과 기술을 잇는 휴머니케이션의 정신을 바탕으로
스마트 시대에 발 맞춰 비즈니스 커뮤니케이션 리더 기업으로 더 발전시켜 나가겠습니다.

