



민원만족도 극대화 및 투명한 청렴행정으로 시민과 소통하는 솔루션

공공기관 설문조사 시스템 V7.0

M O N O C o m m u n i c a t i o n s C l e a n U p S y s t e m



통합메시징시스템 & 공공기관 설문조사시스템

GS 인증 1등급 획득! 나라장터 종합쇼핑몰 등록!



통합메시징시스템과 공공기관 설문조사시스템이 GS인증(1등급) 획득과 나라장터 종합쇼핑몰에 등록 되었습니다.



나라장터 종합쇼핑몰에서

통합메시징시스템, 설문조사시스템



식별번호 : 통합메시징시스템(23400208), 공공기관 설문조사시스템(23400209)

GS 인증은 국내 우수 품질의 소프트웨어에 부여되며, 인증받은 소프트웨어는 공공기관 우선 구매 대상으로 지정됩니다.

민원 만족도 극대화 및 투명한 청렴행정으로 시민과 소통하는 솔루션

행정서비스에 대한 시민들의 만족도를 높이기 위해 시민들의 요구(needs)와 행정개선 요인을 빠르게 파악하고 고객의 소리(VOC)를 실시간으로 수집하여 확인 및 조치할 수 있는 특화된 설문조사 솔루션입니다.

- 다양한 설문조사 매체 활용
- 조사표본 관리 기능의 편의성
- 다양한 통계 자료 및 보고서 출력 기능
- 솔루션 확장성 및 활용도 강화



벤처기업확인서



기술혁신형
중소기업 확인서



기업부설연구소
인정서



소프트웨어
품질인증서



품질경영시스템
인증서



환경경영시스템
인증서

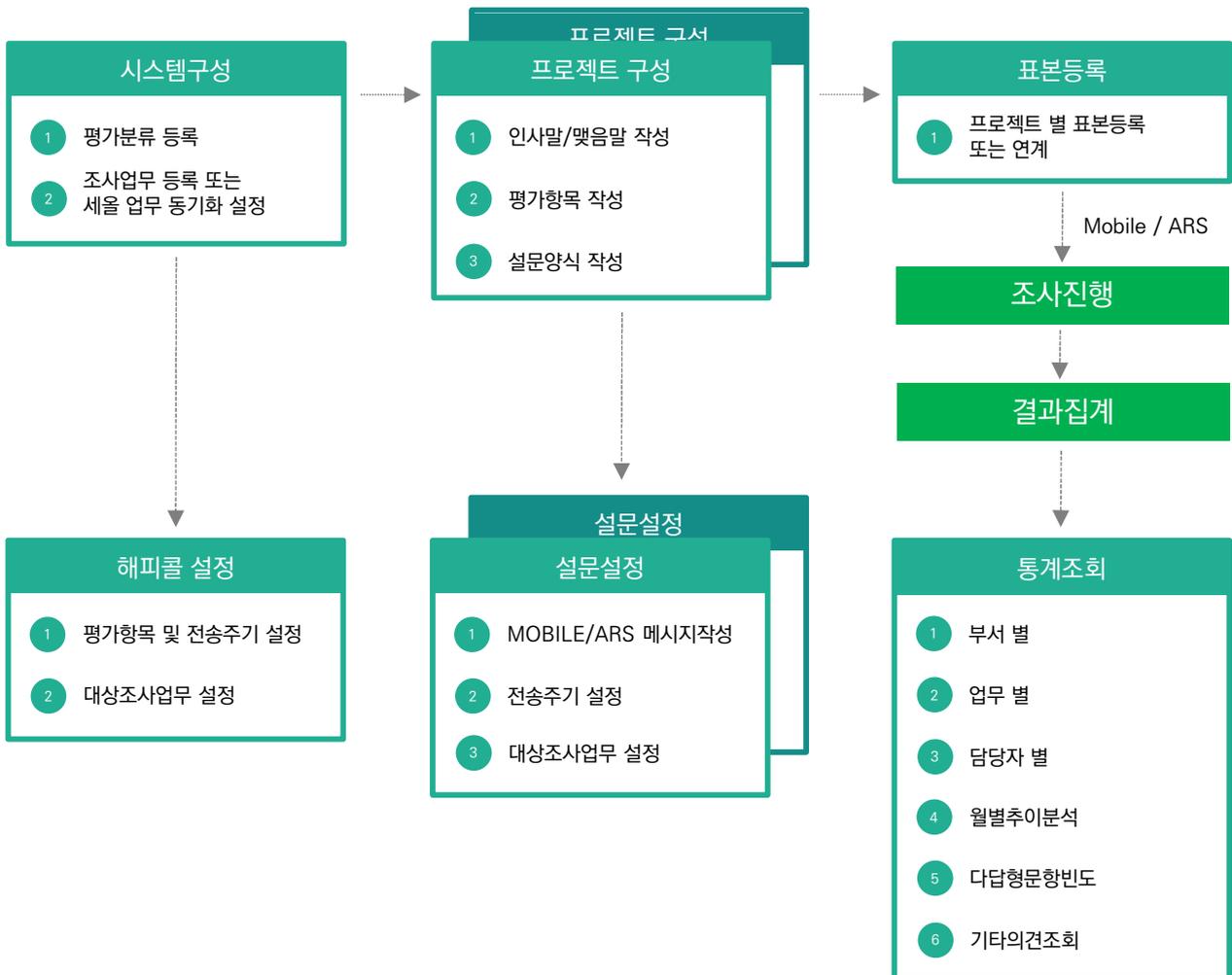


베스트/히트 상품

클린업시스템 프로세스

프로세스

민원 만족도 극대화 및 투명한 청렴행정으로
시민과 소통하는 솔루션



솔루션 특징점

CleanUp System 공공기관 설문조사 시스템



특장점

간편한 대상자 관리	현업부서의 업무특성에 맞추어 표본의 자동 연계 등록, 누락 Data에 대한 수동 등록 : 서울행정시스템 및 e-호조(계약정보) 자동 연계 등
조사의 신속성	민원처리일 시점에 설문 조사가 가능하기 때문에 정확한 민원인의 의견 청취 가능
실시간 모니터링	조사의 전 과정에 대한 실시간 모니터링으로 부패유발에 대한 신속한 대응 가능
다양한 설문 기능	다양한 설문 방법 : ARS, 모바일, 수동설문 기능 제공 다양한 설문 유형 : 단답형, 다답형, 서술형 제공
다양한 통계분석	청렴도 분석, 추이 비교분석을 위한 다양한 청렴지수 통계자료(민원인별, 부서별, 업무별, 담당자별, 기간별 등) 제공 맞춤형 보고서 출력
확장성/활용도	프로젝트 별도 생성 기능 제공으로 동시에 여러 개의 설문조사 가능 예) 감사실 : 청렴도 조사 설문, 민원봉사실 : 민원 만족도 조사 설문
설문지 템플릿	설문지 템플릿을 이용하여 설문지의 생성, 수정 등이 용이
다양한 해피콜	문자메시지, 장문메시지, 음성메시지를 통한 다양한 해피콜 기능을 통한 고객관리가 가능

솔루션 특징점



01

간편한 대상자 관리

- 안정적인 내부행정시스템 연계를 위한 별도 모듈 보유
- 다년간의 내부행정시스템 연계사업 수행을 통한 노하우 보유 및 명확한 이해
- 자동 연계 시스템 : 서울행정시스템, e-호조시스템, 기타 연계 가능 시스템 등
- 누락된 표본에 대한 수동 등록 기능 제공

02

실시간 모니터링

- 조사 전 과정 실시간 모니터링을 통한 부패발생 요소 및 불만 요인에 대한 조기발견을 통한 신속한 대응 가능
- 미응답 표본에 대한 면접 조사를 통한 수동 입력 기능
- 표본별 설문조사 응답 후 5분 이내의 신속한 설문 집계

솔루션 특징점

03

다양한 설문기능 - ARS 설문

다양한 설문전송 방법 제공

- ARS(녹음파일, TTS), 모바일 설문조사의 자동설문 조사
- 수동 면접조사 : 응답 실패 등에 대한 민원인에 대한 수동설문 조사

자동설문 조사의 장점

등록된 표본에 대해 원하는 요일 및 시간에 자동으로 설문조사가 이루어 짐에 따른 투입인력 최소화, 객관적인 조사 진행이 가능.



인사말
모바일 설문 예시

설문문항
모바일 설문 예시

04

다양한 설문기능 - 모바일 설문

모바일 설문 조사

- 스마트폰의 인터넷을 이용한 설문조사 방법

모바일 설문 장점

ARS 설문의 단점을 보완하여 고객별로 제공된 인터넷 URL을 통해 시간과 장소에 구애를 받지 않고 설정된 조사기간내 언제든지 설문조사에 참여가 가능.

단답형, 다답형, 서술형 3가지 유형의 질문에 대해 모두 제공 가능

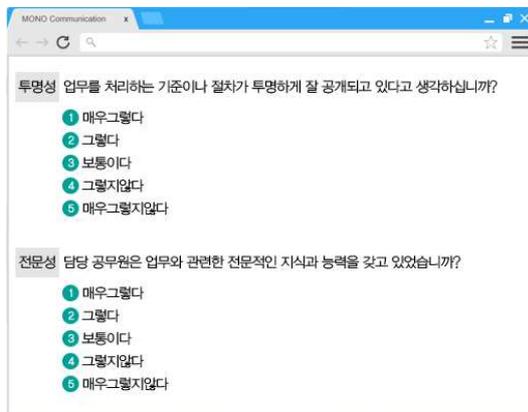
솔루션 특징점

05

다양한 설문기능 - 설문유형

다양한 설문유형 제공 (답변 개수는 최대 5개까지 가능)

- 단답형 질문 : 명확한 통계자료 추출을 위한 문항에 대한질문에 활용/문항별 점수 부여
- 다답형 : 복수의 답변 선택 가능(예:개선사항에 대한 내역 선택)
- 서술형 : 답변형 질문외 고객의 소리(VOC)를 확인



단답형 질문



다답형 및 서술형 질문

06

다양한 통계자료 제공

다양한 통계분석 자료의 활용을 통한 정확한 진단 가능

- 부서별, 업무별, 담당자별, 민원인별, 월별 추이분석, 다답형, 서술형 자료 제공



월별 추이 분석



다답형 결과



서술형 의견



그래프 제공



보고서출력

솔루션 특징점 & 기대효과

07

설문조사시스템 활용도 및 확장성 극대화

특정부서에 국한된 시스템이 아닌 다양한 부서에서 활용이 가능한 시스템

- 프로젝트 단위 조사가 가능하여 “청렴도”, “만족도” 별도 조사 및 통계가 가능

민원 진행사항 알림 메시지 전송 기능 제공

- 접수된 민원 업무정보 및 처리 부서, 담당자 정보 및 접수와 완료 정보를 민원인에게 제공 가능

일반설문 조사 기능 제공

- 청렴도, 만족도 조사 외 기관 정책사항에 대한 의견 수렴의 용도로 활용이 가능한 일반 설문 기능 제공

모듈화된 시스템

- 프 모듈화된 시스템으로 향후 당사의 “연계정보 제공시스템”, “고객관리 시스템” 등의 확장이 가능한 시스템

프로젝트 관리 기능

- 민원 부서 및 감사실에서 중복투자 없이 하나의 시스템을 통해 2개이상의 설문조사 가능
- 동일 문항에 대한 질문 내용을 다르게 구성이 가능

부패방지 및 청렴도/만족도 향상의 시작

전자정부 및 개방/공유
소통/협력의 기초를
수렴하는 기반 시스템

시민 만족도 제고 및
서비스 체계 정비의
근간 마련

민원처리 진행 및
관리에 소요되는
시간 절감

고객 맞춤형 서비스를
통한 편의성 제고

투명한 청렴행정 체계 구축을 통한 민원 만족도 극대화 및 시민과 소통

회사소개



Smart 시대를 선도하는 비즈니스 커뮤니케이션 기업

2003년에 설립된 (주)모노커뮤니케이션즈는 국내 대표적인 통합메시징시스템 전문기업으로 높은 기술력과 신뢰성을 바탕으로 공공 및 교육기관 등 다양한 고객사를 보유하고 있습니다. 관련 기술을 활용한 청렴도/만족도 조사 시스템을 개발 보급하고 있으며, 또한 자체 여론조사 전문연구소를 두고 각종 정책여론조사, 주민여론조사, 청렴도/민원만족도조사 등 공공기관 리서치 분야에서 도 활발하게 활동하고 있습니다.

설립일	2003년 12월
대표	이 형 수
주소	[08501] 서울시 금천구 가산디지털 1로 219 벽산 디지털밸리 6차 3층 (303-306호)
전화	02-333-7223
팩스	02-333-7224
홈페이지	www.mono.co.kr
주요사업분야	통합메시징·솔루션 / 설문조사 솔루션 / 정치·사회여론조사



벤처기업확인서



기술혁신형
중소기업 확인서



기업부설연구소
인정서



소프트웨어
품질인증서



품질경영시스템
인증서

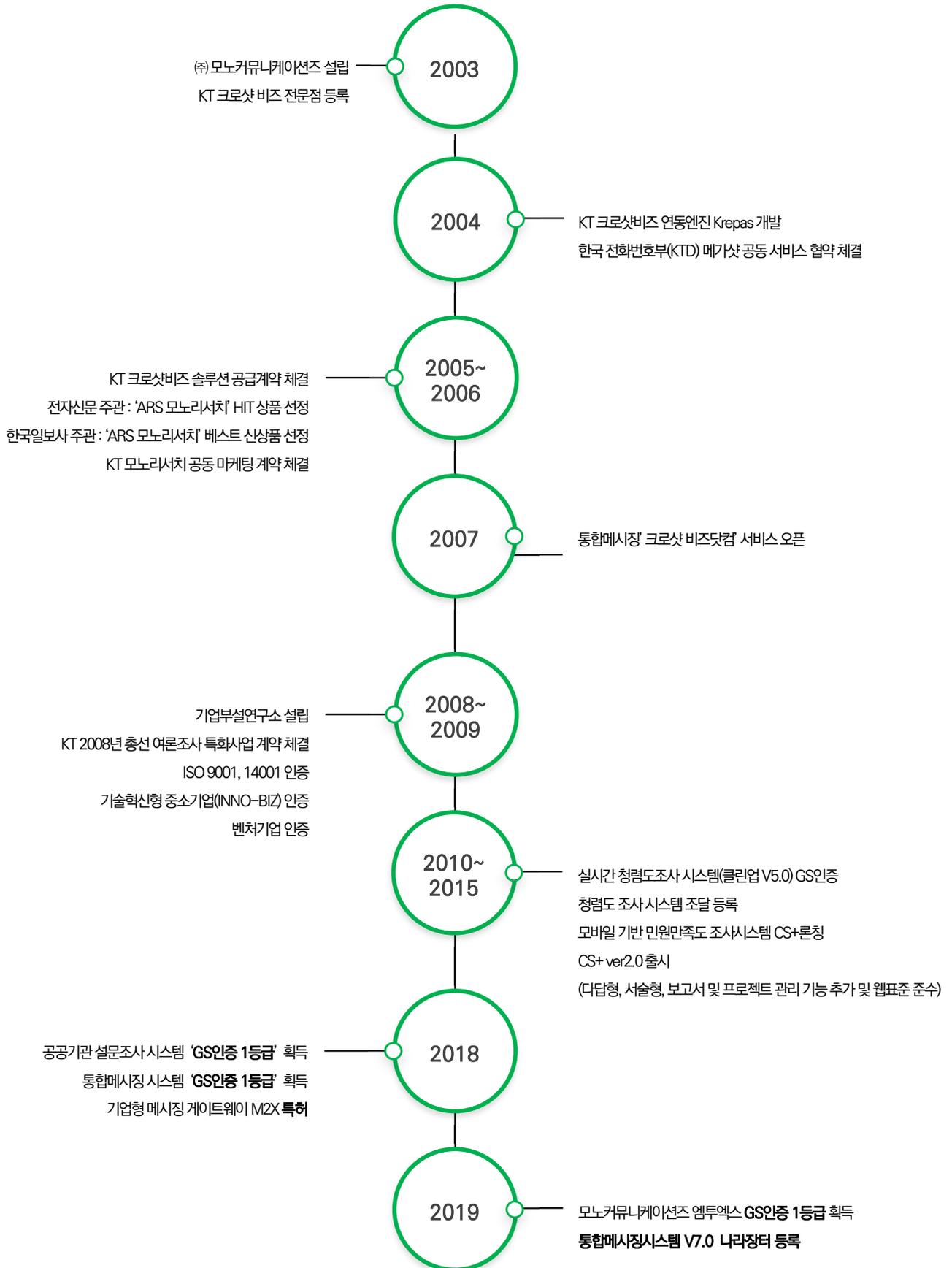


환경경영시스템
인증서



베스트/히트 상품

연혁·인증 현황



고객사

관공서

서울특별시	강남구청 도봉구청 성동구청 구로구청 서초구청 서대문구청 중구청 강동구청 성북구청 종로구청 양천구청 광진구청 노원구청 송파구청 강북구청 영등포구청
경기도권역	인천광역시청 연수구청 미추홀구 수원시청 용인시청 화성시청 과천시청 평택시청 안양시청 남양주시청 구리시청 연천군청 경기도청
충청도권역	제천시청 아산시청 서산시청 당진시청 보령시청 태안군청 예산군청 대전 중구청
전라도권역	광주광역시 동구청 광주광역시 북구청 목포시청 김제시청 부안군청 신안군청 진도군청 무안군청
강원도권역	강원도청 춘천시청 원주시청 태백시청 홍천군청 영월군청 양구군청 강릉시청 홍천군청
경상도권역	의성군청 울산광역시 동구청 문경시청 상주시청 거제시청 영주시청 창녕군청 영덕군청 남해군청 고성군청 거창군청 하동군청 경주시청
제주도권역	제주도청 제주시청

공기업/공공기관

공기업/기관	경찰청(본청) 서민금융진흥원 신용회복위원회 국회 한국가스공사 한국서부발전 한국소방시설협회 충남교육청 광주지방경찰청 대전지방경찰청 전남지방경찰청 경기지방경찰청 대한산업안전협회 충남소방본부 한전원자력연료
--------	---

교육기관

대학교	인하공업전문대학 한국산업기술대학교 가톨릭상지대학교 중부대학교 한성대학교 동덕여자대학교 한국의원대학교 숙명여자대학교 경민대학교 목원대학교 대구교육대학교 공주교육대학교 춘천교육대학교 경인교육대학교 나사렛대학교 상지영서대학교 경기과학기술대학교 장안대학교 가톨릭 관동대학교 한국체육대학교 한밭대학교
-----	---

기타기관

기타	연세의료원 용인세브란스병원 서울대병원 강남센터 한국연구재단 넥스트이지(NextEZ)
----	--