

자료번호	A1-2003-0080
자 료 명	광주광역시 도시공사 고객만족도 조사

## 광주광역시 도시공사 고객서비스 만족도 조사 - 체육시설 편

안녕하세요? 저는 광주사회조사연구소의 여론조사원 ○○○입니다. 저희 연구소에서는 광주광역시 도시공사의 의뢰를 받아 도시공사에서 관리하고 있는 체육시설 서비스에 대한 고객만족도 조사를 하고 있습니다.

○○님께서 말씀해 주시는 의견은 통계분석에만 쓰이고, 응답하신 분의 개인적인 의견은 밖으로 유출되지 않습니다. 통계로 분석된 이 설문조사 결과는 모든 사람에게 공개되고, 체육시설 서비스의 질을 개선하기 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간 내셔서 ○○님께서 느끼신 바를 솔직히 답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2003년 4월 (혹시 전화번호를 물으면 062-362-0778을 가르쳐 줄 것)

※ ○○○선생님 맞으세요? (명단을 보고 확인할 것) 지난해 \_\_\_\_\_ 시설을 이용한 적 있으시죠? 그에 관해 몇가지만 여쭙겠습니다.

- 1) 염주실내수영장                      2) 여성발전센터수영장                      3) 염주골프연습장  
4) 상무골프연습장                      5) 병상장

1. 성별 (묻어보지 말고 체크)              ① 남                      ② 여

2. 올해 연세는 만으로 어떻게 되세요? 만 ○○ 세

3. 무슨 구에 살고 계십니까?

- ① 동구                      ② 서구                      ③ 남구                      ④ 북구                      ⑤ 광산구

☐ 제가 “점수로 말씀해 주십시오” 라고 여쭙면 각 문항에 대하여 10점 만점을 기준으로 ‘매우 좋았다(매우 그렇다)’면 10점을 매우 나쁘다(전혀 그렇지 않다) ‘면 1점 등 1점에서 10점 사이의 점수로 말해주십시오. (“모르겠다”라고 하는 경우에는 다시 한번 묻고, 그래도 모르겠다고 하는 경우에는 99로 표기)



1. ○○님께서는 광주광역시 도시공사에서 어떤 일을 하고 있다고 알고 계세요? 아시는 대로 말씀해 주시겠어요?

- 1) 택지개발              2) 공공임대주택 건설 및 관리              3) 광주광역시위생매립장조성사업  
4) 체육시설(염주체육관, 골프장, 수영장 등) 관리              5) 공영주차장(황금, 양동복개하부 등) 운영  
6) 불법주차차량 견인대행                                      7) 영락공원(장묘사업)운영

기타) \_\_\_\_\_

99) 모르겠다

☐ 광주광역시 도시공사는 도시균형 발전과 시민공공서비스 기능을 확충하는데 목적을 두고 택지의 공영개발과 공급, 공공주택의 건설, 분양, 임대 및 관리, 염주체육관 등의 공공체육시설물 건설 및 관리운영, 공영주차장사업, 영락공원 묘지조성 및 관리와 화장장, 납골당 관리운영, 광역위생매립장 조성 및 관리운영사업 등을 하고 있습니다.

2. ○○님께서 [실내수영장, 골프연습장, 실내빙상장]을 이용하시기 전에 [실내수영장, 골프연습장, 실내빙상장]과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까? 1점부터 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

2.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요? 있는 대로 말씀해 주세요.

1) 직접 방문하여 설명을 듣고 2) 홈페이지를 통해 3) 신문기사/뉴스

4) 전화문의를 통해

5) 주변 사람에게 듣고 6) 홍보물(팸플렛, 이용안내문 등)을 통해

기타) \_\_\_\_\_

88) 따로 정보를 구하지 않았다

99) 전혀 구할 수 없었다

3. [실내수영장, 골프연습장, 실내빙상장]에 가셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

① 예

② 아니오

4. 담당부서나 담당자를 쉽게 찾을 수 있었나요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

5. 담당 직원을 기다리는 시간에 대해 어느정도 만족하셨나요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

6. 일을 처리하는데 필요한 구비서류를 쉽게 찾으셨어요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

7. 담당 직원은 친절했나요? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

8. 담당자가 ○○님께서 알고 싶어하는 내용을 정확히 설명해 주었습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

9. ○○님께서 요구하시는 일을 담당자가 제대로 처리하였습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

10. 담당자가 ○○님을 공정하게 대우하였다고 생각하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

11. ○○님께서 요청하신 일을 처리하는 데 걸린 시간에 대해서는 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

12. [실내수영장, 골프연습장, 실내빙상장]의 대기실, 화장실, 공중전화 등 편의 시설에 대해서는 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요. (이용한 적 없어 모르면 88로 표기)

\_\_\_\_\_점

13. 지난 1년간, ○○님께서 체육시설 이용과 관련하여 도시공사나 [실내수영장, 골프연습장, 실내빙상장] 사무실에 전화를 걸어보신 적 있으세요?

① 있다

② 없다 ➡ 16번으로 갈 것

14. 담당자와 전화 통화가 되었습니까?

① 예 ➡ 15번으로 갈 것

② 아니오

14.1. 담당자가 아닌 다른 직원에게 용건에 대해 말씀하셨나요?

① 예

② 아니오 ➡ 15번으로 갈 것

14.2. 담당직원이 ○○님께 다시 전화해 주었습니까?

① 예

② 아니오

14.3. 찾으시는 담당자가 없을 경우에 반드시 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

15. 전화로 체육시설관련 민원업무를 보는 것에 대해 얼마나 만족하십니까? ‘매우 만족한다’를 10점, ‘매우 불만족한다’를 1점으로 하여 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

## <실내수영장 이용자>

(공프장, 빙상장 회원이라도 작년 한해동안 연주시내수영장이나 상무여성발전센터 수영장을 이용한 경험이 있는지 묻고 이용경험이 있으면 질문할 것)

16. 실내수영장의 수질에 대해서 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

17. 실내수영장의 안전정도에 대해서 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

18. 실내수영장의 청결정도에 대해서 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

19. 실내수영장의 이용요금은 성인기준 1회권은 3,500원, 월권은 46,000원입니다. 실내수영장의 요금에 대해서 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

20. 실내수영장의 이용요금을 고려하여 시설 및 서비스에 대해서 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

21. 실내수영장내의 샤워실이나 락카 등의 시설을 시내 사설 수영장 수준으로 교체할 경우 요금을 한달에 얼마까지 부담할 수 있으시겠어요?

\_\_\_\_\_만 \_\_\_\_\_천원

22. 실내수영장 강사는 친절한가요? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

23. 혹시 강사가 수강료 외에 별도의 사례비를 요구한 적이 있습니까?

① 있다

② 없다

24. (연주시내수영장 이용자만 질문) 연주 실내수영장의 유아방, 헬스실, 탁구장 등의 편의시설이나 화실, 노래방 등의 취미교실을 이용해보셨어요? 이용해보신 것을 있는대로 말씀해 주세요.

24.1. 유아방 - 유아방에 대해 얼마나 만족하십니까? \_\_\_\_\_점 (이용한적 없으면 88호)

24.2. 헬스실 - 헬스실에 대해 얼마나 만족하십니까? \_\_\_\_\_점

24.3. 탁구장 - 탁구장에 대해 얼마나 만족하십니까? \_\_\_\_\_점

24.4. 화실 - 화실에 대해 얼마나 만족하십니까? \_\_\_\_\_점

24.5. 노래방 - 노래방에 대해 얼마나 만족하십니까? \_\_\_\_\_점

## <골프 연습장 이용자>

(수영장, 빙상장 회원이라도 작년 한해동안 연주골프연습장이나 상무골프연습장을 이용한 경험이 있는지 묻고 이용경험이 있으면 질문할 것)

25. 골프연습장의 이용시간은 현재 오전 6시부터 오후 10시 30분까지입니다. 이용시간에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

25.1. 골프연습장의 이용시간을 늘리는 것에 대해 어떻게 생각하세요?

① 찬성한다    ② 반대한다    ☒ 26번으로 갈 것

25.2. 몇시부터 몇시까지 운영하면 좋겠습니까?

\_\_\_\_\_시 \_\_\_\_\_분부터 \_\_\_\_\_시 \_\_\_\_\_분까지

26. 골프연습장의 청결정도에 대해서 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

27. 골프연습장의 이용요금에 대해서 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

28. 골프연습장의 이용요금을 고려하여 시설 및 서비스에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

29. 골프 연습장에는 휴게실, 레스토랑, 샤워장 등의 부대시설이 있는데요. 이러한 부대시설에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요. (이용한 적 없어 모르면 88호 표기)

\_\_\_\_\_점

## <실내빙상장 이용자>

(수영장, 골프장 회원이라도 작년 한해동안 연주골프연습장이나 상무골프연습장을 이용한 경험이 있는지 묻고 이용경험이 있으면 질문할 것)

30. 실내빙상장의 안전정도에 대해서 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

31. 실내빙상장의 청결정도에 대해서 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

32. 실내빙상장의 이용요금에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

33. 실내빙상장의 이용요금을 고려하여 시설 및 서비스에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

34. 실내빙상장에는 휴게실, 대화실, 날갈이실, 스케이트용품점 등의 부대시설이 있는데요. 이러한 부대시설에 대해 얼마나 만족하십니까?

\_\_\_\_\_점

35. 실내빙상장 강사는 친절하나요? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

36. 혹시 강사가 수강료 외에 별도의 사례비를 요구한 적이 있습니까?

- ① 있다                      ② 없다

## <모두에게 질문>

37. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 체육시설에 대해 전체적으로 얼마나 만족하십니까? ‘매우 만족한다’를 10점, ‘매우 불만족한다’를 1점으로 하여 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

38. ○○님께서 「광주광역시 도시공사 고객센터 현장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

- ① 알고 있다                      ② 모른다 ➡ 40번으로 갈 것

39. 그렇다면 도시공사 고객센터 현장의 내용에 대해서는 어느 정도 알고 계십니까? 전혀 모르고 있으면 1점을, 매우 잘 알고 있으면 10점등 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

40. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 체육시설서비스를 제공할 수 있도록 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주세요.

※ 바쁘신데 시간 내주셔서 대단히 감사합니다. 건강하시고 안녕히 계세요.

## 광주광역시 도시공사 고객 만족도 조사 - 택지분양업무 편

안녕하세요? 저는 광주사회조사연구소의 여론조사원 ○○○입니다. 저희 연구소에서는 광주광역시 도시공사의 의뢰를 받아 도시공사의 택지분양업무에 대한 고객만족도 조사를 하고 있습니다.

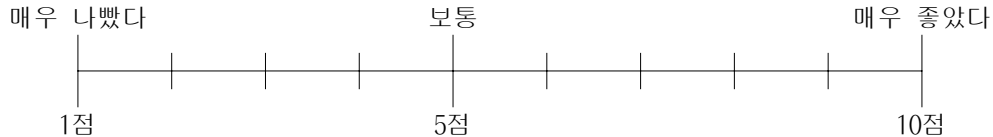
○○님께서 말씀해 주시는 의견은 통계분석에만 쓰이고, 응답하신 분의 개인적인 의견은 밖으로 유출되지 않습니다. 통계로 분석된 이 설문조사 결과는 모든 사람에게 공개되고, 택지분양 서비스의 질을 개선하기 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간 내셔서 ○○님께서 느끼신 바를 솔직히 답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2003년 4월 (혹시 전화번호를 물으면 062-362-0778을 가르쳐 줄 것)

※ ○○○선생님 맞으세요? **(명단을 보고 확인할 것)** 지난해 도시공사의 택지를 분양받으신 적 있으시죠?

1. 성별 (꼭어보지 말고 체크)                      ① 남                      ② 여
2. 올해 연세는 만으로 어떻게 되세요? 만 ○○ 세
3. 무슨 구에 살고 계십니까?  
                     ① 동구                      ② 서구                      ③ 남구                      ④ 북구                      ⑤ 광산구

☐ 제가 “점수로 말씀해 주십시오” 라고 여쭙면 각 문항에 대하여 10점 만점을 기준으로 ‘매우 좋았다(매우 그렇다)’면 10점을 매우 나빴다(전혀 그렇지 않다) ‘면 1점 등 1점에서 10점 사이의 점수로 말해주십시오. (“모르겠다”라고 하는 경우에는 다시 한번 묻고, 그래도 모르겠다고 하는 경우에는 99로 표기)



1. ○○님께서는 광주광역시 도시공사에서 어떤 일을 하고 있다고 알고 계세요? 아시는 대로 말씀해 주시겠어요?  
     1) 택지개발                      2) 공공임대주택 건설 및 관리                      3) 광주광역시위생매립장조성사업  
     4) 체육시설(염주체육관, 골프장, 수영장 등) 관리                      5) 공영주차장(황금, 양동복개하부 등) 운영  
     6) 불법주차차량 견인대행                      7) 영락공원(장묘사업)운영  
     기타) \_\_\_\_\_  
     99) 모르겠다

☐ 광주광역시 도시공사는 도시균형 발전과 시민공공서비스 기능을 확충하는데 목적을 두고 택지의 공영개발과 공급, 공공주택의 건설, 분양, 임대 및 관리, 염주체육관 등의 공공체육시설물 건설 및 관리운영, 공영주차장사업, 영락공원 묘지조성 및 관리와 화장장, 납골당 관리운영, 광역위생매립장 조성 및 관리운영사업 등을 하고 있습니다.

2. ○○님께서 택지를 분양받기 전에 분양과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까? 1점부터 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

2.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요? 있는 대로 말씀해 주세요.

- 1) 직접 방문하여 설명을 듣고    2) 홈페이지를 통해    3) 신문기사/뉴스  
4) 전화문의를 통해    5) 주변 사람에게 듣고    6) 홍보물(팜플렛, 이용안내문 등)을 통해  
기타) \_\_\_\_\_    88) 따로 정보를 구하지 않았다  
99) 전혀 구할 수 없었다

3. 도시공사에 방문하셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

- ① 예    ② 아니오

4. 담당부서나 담당자를 쉽게 찾을 수 있었나요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

5. 담당 직원을 기다리는 시간에 대해 어느정도 만족하셨나요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

6. 일을 처리하는데 필요한 구비서류를 쉽게 찾으셨어요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

7. 담당 직원은 친절했나요? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

8. 담당자가 ○○님께서 알고 싶어하는 내용을 정확히 설명해 주었습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

9. ○○님께서 요구하시는 일을 담당자가 제대로 처리하였습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

10. 담당자가 ○○님을 공정하게 대우하였다고 생각하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

11. ○○님께서 요청하신 일을 처리하는 데 걸린 시간에 대해서는 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

12. 도시공사의 대기실, 화장실, 공중전화 등 편의 시설에 대해서는 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요. (이용한 적 없어 모르면 88호 표기)

\_\_\_\_\_점

13. 지난 1년간, ○○님께서 택지분양관련 업무를 보러 도시공사에 전화를 걸어보신 적 있으세요?

- ① 있다    ② 없다 ➡ 16번으로 갈 것

14. 담당자와 전화 통화가 되었습니까?

- ① 예 ➡ 15번으로 갈 것    ② 아니오

14.1. 담당자가 아닌 다른 직원에게 용건에 대해 말씀하셨나요?

- ① 예    ② 아니오 ➡ 15번으로 갈 것

14.2. 담당직원이 ○○님께 다시 전화해 주었습니까?

- ① 예    ② 아니오

14.3. 찾으시는 담당자가 없을 경우에 반드시 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

15. 전화로 분양관련 민원업무를 보는 것에 대해 얼마나 만족하십니까? ‘매우 만족한다’를 10점, ‘매우 불만족한다’를 1점으로 하여 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

16. 분양신청시 절차 및 분양금액 등에 관한 안내를 충분히 받으셨습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

17. 계약전에 계약절차 및 필요한 서류, 계약체결기한, 계약장소 등에 대해 충분히 안내를 받으셨습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

18. 분양금 납부방법에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

19. 분양 및 계약절차에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

20. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 택지분양업무에 대해 전체적으로 얼마나 만족하십니까? ‘매우 만족한다’를 10점, ‘매우 불만족한다’를 1점으로 하여 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

21. ○○님께서는 「광주광역시 도시공사 고객센터 서비스 헌장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

① 알고 있다

② 모른다 ➡ **23번으로 갈 것**

22. 그렇다면 도시공사 고객센터 서비스 헌장의 내용에 대해서는 어느 정도 알고 계십니까? 전혀 모르고 있으면 1점을, 매우 잘 알고 있으면 10점등 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

23. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 택지분양업무를 제공할 수 있도록 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주세요.

※ 바쁘신데 시간 내주셔서 대단히 감사합니다. 건강하시고 안녕히 계세요.



## 광주광역시 도시공사 고객만족도 조사 - 영구임대주택 편

안녕하세요? 저는 광주사회조사연구소의 여론조사원 ○○○입니다. 저희 연구소에서는 광주광역시 도시공사의 의뢰를 받아 도시공사에서 관리하고 있는 영구임대주택 건설 및 관리 서비스에 대한 고객만족도 조사를 하고 있습니다.

○○님께서 말씀해 주시는 의견은 통계분석에만 쓰이고, 응답하신 분의 개인적인 의견은 밖으로 유출되지 않습니다. 통계로 분석된 이 설문조사 결과는 모든 사람에게 공개되고, 임대주택 서비스의 질을 개선하기 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간 내셔서 ○○님께서 느끼신 바를 솔직히 답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2003년 4월 (혹시 전화번호를 물으면 062-362-0778을 가르쳐 줄 것)

1. 지금 현재 도시공사의 \_\_\_\_\_ 에 살고 계시죠?

1) 쌍촌 영구임대주택      2) 하남 영구임대주택      3) 금호 영구임대주택

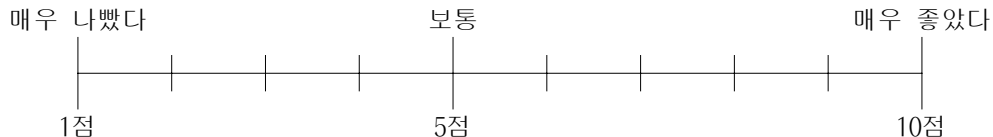
2. 저희는 가구주나 가구의 배우자를 대상으로 조사를 하고 있는데요, 가구주나 가구의 배우자 되십니까?

1) 가구주      2) 배우자

3. 성별 (물어보지 말고 체크)      ① 남      ② 여

4. 올해 연세는 만으로 어떻게 되세요? 만 ○○ 세

☐ 제가 “점수로 말씀해 주십시오” 라고 여쭙면 각 문항에 대하여 10점 만점을 기준으로 ‘매우 좋았다(매우 그렇다)’면 10점을 매우 나빴다(전혀 그렇지 않다) ‘면 1점 등 1점에서 10점 사이의 점수로 말해주십시오. (“모르겠다”라고 하는 경우에는 다시 한번 묻고, 그래도 모르겠다고 하는 경우에는 99호 표기)



5. ○○님께서 광주광역시 도시공사에서 어떤 일을 하고 있다고 알고 계세요? 아시는 대로 말씀해 주시겠어요?

- 1) 택지개발      2) 공공임대주택 건설 및 관리      3) 광주광역시위생매립장조성사업  
 4) 체육시설(염주체육관, 골프장, 수영장 등) 관리      5) 공영주차장(황금, 양동복개하부 등) 운영  
 6) 불법주차차량 견인대행      7) 영락공원(장묘사업)운영  
 기타) \_\_\_\_\_  
 99) 모르겠다

☐ 광주광역시 도시공사는 도시균형 발전과 시민공공서비스 기능을 확충하는데 목적을 두고 택지의 공영개발과 공급, 공공주택의 건설, 분양, 임대 및 관리, 염주체육관 등의 공공체육시설물 건설 및 관리운영, 공영주차장사업, 영락공원 묘지조성 및 관리와 화장장, 납골당 관리운영, 광역위생매립장 조성 및 관리운영사업 등을 하고 있습니다.

6. ○○님께서 이 아파트로 이사오시기 전에 이곳과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까? 1점부터 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

6.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요? 있는 대로 말씀해 주세요.

1) 직접 방문하여 설명을 듣고 2) 홈페이지를 통해 3) 신문기사/뉴스

4) 전화문의를 통해

5) 주변 사람에게 듣고 6) 홍보물(팜플렛, 이용안내문 등)을 통해

기타) \_\_\_\_\_

88) 따로 정보를 구하지 않았다

99) 전혀 구할 수 없었다

7. 도시공사 사무실에 방문한 적 있으세요?

① 있다

② 없다 ☞ 14번으로 갈 것

8. 도시공사에 가셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

① 예

② 아니오

9. 담당부서나 담당자를 쉽게 찾을 수 있었나요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

10. 담당 직원을 기다리는 시간에 대해 어느정도 만족하셨나요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

11. 일을 처리하는데 필요한 구비서류를 쉽게 찾으셨어요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

12. 담당 직원은 친절했나요? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

13. 담당자가 ○○님께서 알고 싶어하는 내용을 정확히 설명해 주었습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

14. ○○님께서 요구하시는 일을 담당자가 제대로 처리하였습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

15. 담당자가 ○○님을 공정하게 대우하였다고 생각하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

16. ○○님께서 요청하신 일을 처리하는 데 걸린 시간에 대해서는 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

17. 도시공사의 대기실, 화장실, 공중전화 등 편의 시설에 대해서는 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요. (이용한 적 없어 모르면 88호 표기)

\_\_\_\_\_점

18. 지난 1년간, ○○님께서 영구임대 주택과 관련하여 도시공사나 아파트 관리사무실에 전화를 걸어보신 적 있으세요?

① 있다

② 없다 ☞ 17번으로 갈 것

19. 담당자와 전화 통화가 되었습니까?

- ① 예 ➡ 16번으로 갈 것      ② 아니오

19.1. 담당자가 아닌 다른 직원에게 용건에 대해 말씀하셨나요?

- ① 예      ② 아니오 ➡ 16번으로 갈 것

19.2. 담당직원이 ○○님께 다시 전화해 주었습니까?

- ① 예      ② 아니오

19.3. 찾으시는 담당자가 없을 경우에 반드시 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

20. 전화로 ○○님께서 살고 계시는 집과 관련하여 민원업무를 보는 것에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

21. ○○님 아파트의 경비실의 위치, 경로당이나 휴게시설 등의 복리시설, 쓰레기 처리상태, 놀이환경, 주차시설 등 아파트 단지 환경에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

22. ○○님 아파트의 내부설계 및 내부자재품질 등 내부시설에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

23. ○○님 아파트의 엘리베이터 안전점검 등의 안전관리에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

24. 지난 1년간 지금 살고 계신 아파트에서 하자가 발견된 곳이 있었나요?

- ① 있다      ② 없다 ➡ 21번으로 갈 것

24.1. 하자 발생시 관리사무소나 도시공사에 신고를 하셨나요?

- ① 예      ② 아니오 ➡ 21번으로 갈 것

24.2. 하자보수가 신속하게 이루어졌습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

24.3. 하자보수가 정확하게 이루어졌습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

24.4. 하자 발생 문의 및 처리 결과에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

25. ○○님 아파트의 관리비를 민간임대주택이나 주공아파트와 비교한다면 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

26. ○○님 아파트의 관리비 적정성, 관리비 선정 및 지출내역의 공개와 투명성, 관리비 납부방법의 다양성 등 관리비와 관련하여 전반적으로 얼마나 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

27. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 영구임대주택 건설 및 관리에 대해 전체적으로 얼마나 만족하십니까? ‘매우 만족한다’를 10점, ‘매우 불만족한다’를 1점으로 하여 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

28. ○○님께서는 「광주광역시 도시공사 고객센터 현장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

① 알고 있다

② 모른다 ☒ 26번으로 갈 것

29. 그렇다면 도시공사 고객센터 현장의 내용에 대해서는 어느 정도 알고 계십니까? 전혀 모르고 있으면 1점을, 매우 잘 알고 있으면 10점등 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

30. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 영구임대주택 건설 및 관리 서비스를 제공할 수 있도록 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주세요.

※ 바쁘신데 시간 내주셔서 대단히 감사합니다. 건강하시고 안녕히 계세요.

## 광주광역시 도시공사 고객만족도 조사 - 공공임대주택 편

안녕하세요? 저는 광주사회조사연구소의 여론조사원 ○○○입니다. 저희 연구소에서는 광주광역시 도시공사의 의뢰를 받아 도시공사에서 관리하고 있는 공공임대주택 건설 및 관리 서비스에 대한 고객만족도 조사를 하고 있습니다.

○○님께서 말씀해 주시는 의견은 통계분석에만 쓰이고, 응답하신 분의 개인적인 의견은 밖으로 유출되지 않습니다. 통계로 분석된 이 설문조사 결과는 모든 사람에게 공개되고, 임대주택 서비스의 질을 개선하기 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간 내셔서 ○○님께서 느끼신 바를 솔직히 답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2003년 4월 (혹시 전화번호를 물으면 062-362-0778을 가르쳐 줄 것)

1. 지금 현재 도시공사의 \_\_\_\_\_ 에 살고 계시죠?

1) 금호1지구 공공임대주택    2) 금호2지구 공공임대주택    3) 신가지구 공공임대주택

2. 저희는 가구주나 가구의 배우자를 대상으로 조사를 하고 있는데요, 가구주나 가구의 배우자 되십니까?

1) 가구주    2) 배우자

3. 성별 (물어보지 말고 체크)    ① 남    ② 여

4. 올해 연세는 만으로 어떻게 되세요? 만 ○○ 세

☐ 제가 “점수로 말씀해 주십시오” 라고 여쭙면 각 문항에 대하여 10점 만점을 기준으로 ‘매우 좋았다(매우 그렇다)’ 면 10점을 매우 나빴다(전혀 그렇지 않다) ‘면 1점 등 1점에서 10점 사이의 점수로 말해주십시오. (“모르겠다”라고 하는 경우에는 다시 한번 묻고, 그래도 모르겠다고 하는 경우에는 99호 표기)



5. ○○님께서 광주광역시 도시공사에서 어떤 일을 하고 있다고 알고 계세요? 아시는 대로 말씀해 주시겠어요?

- 1) 택지개발

2) 공공임대주택 건설 및 관리

3) 광주광역시위생매립장조성사업

4) 체육시설(염주체육관, 골프장, 수영장 등) 관리

5) 공영주차장(황금, 양동복개하부 등) 운영

6) 불법주차차량 견인대행

7) 영락공원(장묘사업)운영
- 기타) \_\_\_\_\_
- 99) 모르겠다

☐ 광주광역시 도시공사는 도시균형 발전과 시민공공서비스 기능을 확충하는데 목적을 두고 택지의 공영개발과 공급, 공공주택의 건설, 분양, 임대 및 관리, 염주체육관 등의 공공체육시설물 건설 및 관리운영, 공영주차장사업, 영락공원 묘지조성 및 관리와 화장장, 납골당 관리운영, 광역위생매립장 조성 및 관리운영사업 등을 하고 있습니다.

6. ○○님께서 이 아파트로 이사오시기 전에 이곳과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까? 1점부터 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

6.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요? 있는 대로 말씀해 주세요.

1) 직접 방문하여 설명을 듣고 2) 홈페이지를 통해 3) 신문기사/뉴스

4) 전화문의를 통해

5) 주변 사람에게 듣고 6) 홍보물(팜플렛, 이용안내문 등)을 통해

기타) \_\_\_\_\_

88) 따로 정보를 구하지 않았다

99) 전혀 구할 수 없었다

7. 도시공사 사무실에 방문한 적 있으세요?

① 있다

② 없다 ☒ 14번으로 갈 것

8. 도시공사에 가셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

① 예

② 아니오

9. 담당부서나 담당자를 쉽게 찾을 수 있었나요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

10. 담당 직원을 기다리는 시간에 대해 어느정도 만족하셨나요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

11. 일을 처리하는데 필요한 구비서류를 쉽게 찾으셨어요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

12. 담당 직원은 친절했나요? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

13. 담당자가 ○○님께서 알고 싶어하는 내용을 정확히 설명해 주었습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

14. ○○님께서 요구하시는 일을 담당자가 제대로 처리하였습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

15. 담당자가 ○○님을 공정하게 대우하였다고 생각하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

16. ○○님께서 요청하신 일을 처리하는 데 걸린 시간에 대해서는 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

17. 도시공사의 대기실, 화장실, 공중전화 등 편의 시설에 대해서는 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요. (이용한 적 없어 모르면 88호 표기)

\_\_\_\_\_점

18. 지난 1년간, ○○님께서 공공임대 주택과 관련하여 도시공사나 아파트 관리사무실에 전화를 걸어보신 적 있으세요?

① 있다

② 없다 ☒ 17번으로 갈 것

19. 담당자와 전화 통화가 되었습니까?

- ① 예 ➡ 16번으로 갈 것      ② 아니오

19.1. 담당자가 아닌 다른 직원에게 용건에 대해 말씀하셨나요?

- ① 예      ② 아니오 ➡ 16번으로 갈 것

19.2. 담당직원이 ○○님께 다시 전화해 주었습니까?

- ① 예      ② 아니오

19.3. 찾으시는 담당자가 없을 경우에 반드시 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

20. 전화로 ○○님께서 살고 계시는 집과 관련하여 민원업무를 보는 것에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

21. ○○님 아파트의 임대보증금이나 월 임대료를 민간임대주택이나 주공아파트와 비교한다면 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

22. ○○님 아파트의 경비실의 위치, 경로당이나 휴게시설 등의 복리시설, 쓰레기 처리상태, 놀이환경, 주차시설 등 아파트 단지 환경에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

23. ○○님 아파트의 내부설계 및 내부자재품질 등 내부시설에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

24. ○○님 아파트의 엘리베이터 안전점검 등의 안전관리에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

25. 지난 1년간 지금 살고 계신 아파트에서 하자가 발견된 곳이 있었나요?

- ① 있다      ② 없다 ➡ 22번으로 갈 것

25.1. 하자 발생시 관리사무소나 도시공사에 신고를 하셨나요?

- ① 예      ② 아니오 ➡ 22번으로 갈 것

25.2. 하자보수가 신속하게 이루어졌습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

25.3. 하자보수가 정확하게 이루어졌습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

25.4. 하자 발생 문의 및 처리 결과에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

26. ○○님 아파트의 관리비를 민간임대주택이나 주공아파트와 비교한다면 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

27. ○○님 아파트의 관리비 적정성, 관리비 선정 및 지출내역의 공개와 투명성, 관리비 납부방법의 다양성 등 관리비와 관련하여 전반적으로 얼마나 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

28. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 공공임대주택 건설 및 관리에 대해 전체적으로 얼마나 만족하십니까? ‘매우 만족한다’를 10점, ‘매우 불만족한다’를 1점으로 하여 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

29. ○○님께서는 「광주광역시 도시공사 고객센터 서비스 현장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

① 알고 있다

② 모른다 ➡ 27번으로 갈 것

30. 그렇다면 도시공사 고객센터 서비스 현장의 내용에 대해서는 어느 정도 알고 계십니까? 전혀 모르고 있으면 1점을, 매우 잘 알고 있으면 10점등 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

31. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 공공임대주택 건설 및 관리 서비스를 제공할 수 있도록 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주세요.

※ 바쁘신데 시간 내주셔서 대단히 감사합니다. 건강하시고 안녕히 계세요.



## 광주광역시 도시공사 고객만족도 조사 - 용지보상업무 편

안녕하세요? 저는 광주사회조사연구소의 여론조사원 ○○○입니다. 저희 연구소에서는 광주광역시 도시공사의 의뢰를 받아 도시공사의 용지보상업무에 대한 고객만족도 조사를 하고 있습니다.

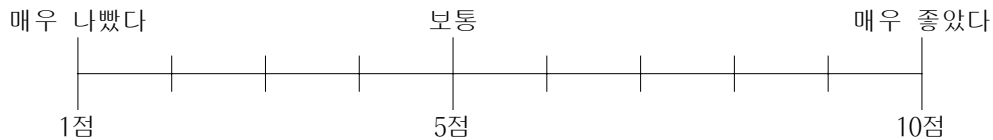
○○님께서 말씀해 주시는 의견은 통계분석에만 쓰이고, 응답하신 분의 개인적인 의견은 밖으로 유출되지 않습니다. 통계로 분석된 이 설문조사 결과는 모든 사람에게 공개되고, 보상업무 서비스의 질을 개선하기 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간 내셔서 ○○님께서 느끼신 바를 솔직히 답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2003년 4월 (혹시 전화번호를 물으면 062-362-0778을 가르쳐 줄 것)

※ ○○○선생님 맞으세요? **(명단을 보고 확인할 것)** 지난해 광역위생매립장 조성과 관련하여 토지나 물건을 보상받으신적 있으시죠?

1. 성별 (꼭여보지 말고 체크)                      ① 남                                      ② 여
2. 올해 연세는 만으로 어떻게 되세요? 만 ○○ 세
3. 무슨 구에 살고 계십니까?  
                     ① 동구                      ② 서구                      ③ 남구                      ④ 북구                      ⑤ 광산구

☐ 제가 “점수로 말씀해 주십시오” 라고 여쭙면 각 문항에 대하여 10점 만점을 기준으로 ‘매우 좋았다(매우 그렇다)’면 10점을 매우 나빴다(전혀 그렇지 않다) ‘면 1점 등 1점에서 10점 사이의 점수로 말해주십시오. (“모르겠다”라고 하는 경우에는 다시 한번 묻고, 그래도 모르겠다고 하는 경우에는 99로 표기)



1. ○○님께서 광주광역시 도시공사에서 어떤 일을 하고 있다고 알고 계세요? 아시는 대로 말씀해 주시겠어요?

- |                               |                           |                   |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------|
| 1) 택지개발                       | 2) 공공임대주택 건설 및 관리         | 3) 광주광역시위생매립장조성사업 |
| 4) 체육시설(염주체육관, 골프장, 수영장 등) 관리 | 5) 공영주차장(황금, 양동복개하부 등) 운영 |                   |
| 6) 불법주차차량 견인대행                | 7) 영락공원(장묘사업)운영           |                   |
| 기타) _____                     |                           |                   |
| 99) 모르겠다                      |                           |                   |

☐ 광주광역시 도시공사는 도시균형 발전과 시민공공서비스 기능을 확충하는데 목적을 두고 택지의 공영개발과 공급, 공공주택의 건설, 분양, 임대 및 관리, 염주체육관 등의 공공체육시설물 건설 및 관리운영, 공영주차장사업, 영락공원 묘지조성 및 관리와 화장장, 납골당 관리운영, 광역위생매립장 조성 및 관리운영사업 등을 하고 있습니다.

2. ○○님께서 보상업무를 보시기 전에 보상과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까? 1점부터 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

2.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요? 있는 대로 말씀해 주세요.

- 1) 직접 방문하여 설명을 듣고    2) 홈페이지를 통해    3) 신문기사/뉴스  
4) 전화문의를 통해    5) 주변 사람에게 듣고    6) 홍보물(팜플렛, 이용안내문 등)을 통해  
기타) \_\_\_\_\_    88) 따로 정보를 구하지 않았다  
99) 전혀 구할 수 없었다

3. 도시공사에 방문하셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

- ① 예    ② 아니오

4. 담당부서나 담당자를 쉽게 찾을 수 있었나요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

5. 담당 직원을 기다리는 시간에 대해 어느정도 만족하셨나요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

6. 일을 처리하는데 필요한 구비서류를 쉽게 찾으셨어요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

7. 담당 직원은 친절했나요? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

8. 담당자가 ○○님께서 알고 싶어하는 내용을 정확히 설명해 주었습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

9. ○○님께서 요구하시는 일을 담당자가 제대로 처리하였습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

10. 담당자가 ○○님을 공정하게 대우하였다고 생각하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

11. ○○님께서 요청하신 일을 처리하는 데 걸린 시간에 대해서는 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

12. 도시공사의 대기실, 화장실, 공중전화 등 편의 시설에 대해서는 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요. (이용한 적 없어 모르면 88호 표기)

\_\_\_\_\_점

13. 지난 1년간, ○○님께서 보상관련 업무를 보러 도시공사에 전화를 걸어보신 적 있으세요?

- ① 있다    ② 없다 ➡ 16번으로 갈 것

14. 담당자와 전화 통화가 되었습니까?

- ① 예 ➡ 15번으로 갈 것    ② 아니오

14.1. 담당자가 아닌 다른 직원에게 용건에 대해 말씀하셨나요?

- ① 예    ② 아니오 ➡ 15번으로 갈 것

14.2. 담당직원이 ○○님께 다시 전화해 주었습니까?

- ① 예    ② 아니오

14.3. 찾으시는 담당자가 없을 경우에 반드시 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

15. 전화로 보상관련 민원업무를 보는 것에 대해 얼마나 만족하십니까? ‘매우 만족한다’를 10점, ‘매우 불만족한다’를 1점으로 하여 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

16. 보상대상토지 및 물건 조사시 ○○님 입회하에 조사하였습니까?

① 예

② 아니오

17. 보상대상토지 및 물건에 대한 보상금액과 계약체결기한, 계약장소, 계약조건 등에 대해 충분히 안내를 받으셨습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

18. 보상금 수령절차에 대한 안내는 충분히 받으셨습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

19. 보상에 대해 수용재결이의신청을 하하셨습니까?

① 예

② 아니오 ➡ 20번으로 갈 것

19.1. 재결신청 절차에 대한 안내는 충분히 받으셨습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

19.2. 재결이 확정된 후 그 내용에 관한 안내는 충분히 받으셨습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

20. 광역위생매립장 조성에 따라 혹시 ○○님의 주거지나 생활근거를 잃게 되셨나요?

① 예

② 아니오 ➡ 21번으로 갈 것

20.1. 이주대책에 대한 안내는 충분히 받으셨습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

21. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 용지보상업무에 대해 전체적으로 얼마나 만족하십니까? ‘매우 만족한다’를 10점, ‘매우 불만족한다’를 1점으로 하여 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

22. ○○님께서는 「광주광역시 도시공사 고객센터 현장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

① 알고 있다

② 모른다 ➡ 24번으로 갈 것

23. 그렇다면 도시공사 고객센터 현장의 내용에 대해서는 어느 정도 알고 계십니까? 전혀 모르고 있으면 1점을, 매우 잘 알고 있으면 10점등 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

24. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 보상업무를 제공할 수 있도록 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주세요.

※ 바쁘신데 시간 내주셔서 대단히 감사합니다. 건강하시고 안녕히 계세요.

안녕하세요? 저는 광주사회조사연구소의 여론조사원 ○○○입니다. 저희 연구소에서는 광주광역시 도시공사의 의뢰를 받아 도시공사에서 관리하고 있는 장묘시설(영락공원) 서비스에 대한 고객만족도 조사를 하고 있습니다.

2003년 4월 (혹시 전화번호를 물으면 062-362-0778을 가르쳐 줄 것)

① 동구                      ② 서구                      ③ 남구                      ④ 북구                      ⑤ 광산구

- 1 -

2. ○○님께서 영락공원을 이용하시기 전에 영락공원과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까? 1점부터 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

2.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요? 있는 대로 말씀해 주세요.

- 1) 직접방문하여 설명을 듣고    2) 홈페이지를 통해    3) 신문기사/뉴스  
4) 전화문의를 통해    5) 주변 사람에게 듣고    6) 홍보물(팸플렛, 이용안내문 등)을 통해  
기타) \_\_\_\_\_    88) 따로 정보를 구하지 않았다  
99) 전혀 구할 수 없었다

3. 영락공원에 가셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

- ① 예    ② 아니오

4. 담당부서나 담당자를 쉽게 찾을 수 있었나요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

5. 담당 직원을 기다리는 시간에 대해 어느정도 만족하셨나요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

6. 일을 처리하는데 필요한 구비서류를 쉽게 찾으셨어요? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

7. 담당 직원은 친절했나요? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

8. 담당자가 ○○님께서 알고 싶어하는 내용을 정확히 설명해 주었습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

9. ○○님께서 요구하시는 일을 담당자가 제대로 처리하였습니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

10. 담당자가 ○○님을 공정하게 대우하였다고 생각하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

11. ○○님께서 요청하신 일을 처리하는 데 걸린 시간에 대해서는 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

12. 영락공원의 대기실, 화장실, 공중전화 등 편의 시설에 대해서는 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요. (이용한 적 없어 모르면 88호 표기)

\_\_\_\_\_점

13. 지난 1년간, ○○님께서 장묘관련 업무를 보러 도시공사나 영락공원에 전화를 걸어보신 적 있으세요?

- ① 있다    ② 없다 ➡ 16번으로 갈 것

14. 담당자와 전화 통화가 되었습니까?

- ① 예 ➡ 15번으로 갈 것    ② 아니오

14.1. 담당자가 아닌 다른 직원에게 용건에 대해 말씀하셨나요?

- ① 예    ② 아니오 ➡ 15번으로 갈 것

14.2. 담당직원이 ○○님께 다시 전화해 주었습니까?

- ① 예    ② 아니오

14.3. 찾으시는 담당자가 없을 경우에 반드시 메모하여 담당직원에게 전화하도록 하는 것에 대해 얼마나 만족하십니까? 1점에서 10점사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

15. 전화로 장묘관련 민원업무를 보는 것에 대해 얼마나 만족하십니까? ‘매우 만족한다’를 10점, ‘매우 불만족한다’를 1점으로 하여 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

16. 작년에 매장묘지를 이용하셨지요?(작년에 화장하셨지요?) **(명단을 보고 확인할 것)**

<p>① 매장묘지</p>	<p>➡</p>	<p>16-1. 매장시 경건하고 엄숙한 분위기에서 운영되었나요? _____점</p> <p>16-2. 매장시 사용료 외에 노잣돈이나 사례비등의 요구를 받은 적 있나요?</p> <p>① 있다                      ② 없다</p> <p>16-3. 매장묘지 분양요금에 대해 얼마나 만족하세요? _____점</p> <p>16-4. 매장묘지 관리요금에 대해 얼마나 만족하세요? _____점</p> <p>16-5. 매장묘지 관리수준에 대해 얼마나 만족하세요? _____점</p> <p>16-6. 영락공원 묘지의 요금을 고려하여 시설및 서비스에 대해 얼마나 만족하 세요? _____점</p>
<p>② 화장</p>	<p>➡</p>	<p>16-1. 화장시 경건하고 엄숙한 분위기에서 운영되었나요? _____점</p> <p>16-2. 화장시 사용료 외에 노잣돈이나 사례비등의 요구를 받은 적 있나요?</p> <p>① 있다                      ② 없다</p> <p>16-3. 화장 요금에 대해 어느 정도 만족하세요? _____점</p> <p>16-4. 납골당 이용요금에 대해 어느 정도 만족하세요? _____점</p> <p>16-5. 납골당 관리요금에 대해 어느 정도 만족하세요? _____점</p> <p>16-6. 납골당 관리수준에 대해 어느 정도 만족하세요? _____점</p> <p>16-7. 화장장 및 납골당의 요금을 고려하여 시설 및 서비스에 대해 얼마나 만 족하세요? _____점</p>

17. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 장묘사업에 대해 전체적으로 얼마나 만족하십니까? ‘매우 만족한다’를 10점, ‘매우 불만족한다’를 1점으로 하여 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

18. ○○님께서는 「광주광역시 도시공사 고객센터 현장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

① 알고 있다

② 모른다 ➡ **20번으로 갈 것**

19. 그렇다면 도시공사 고객센터 현장의 내용에 대해서는 어느 정도 알고 계십니까? 전혀 모르고 있으면 1점을, 매우 잘 알고 있으면 10점등 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

20. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 장묘서비스를 제공할 수 있도록 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주세요.

※ 바쁘신데 시간 내주셔서 대단히 감사합니다. 건강하시고 안녕히 계세요.

## 광주광역시 도시공사 고객센터서비스현장 만족도 조사 - 주차장편

안녕하세요? 저는 광주사회조사연구소의 여론조사원 ○○○입니다. 저희 연구소에서는 광주광역시 도시공사의 의뢰를 받아 도시공사에서 관리하고 있는 주차장 서비스에 대한 고객만족도 조사를 하고 있습니다.

○○님께서 말씀해 주시는 의견은 통계분석에만 쓰이고, 응답하신 분의 개인적인 의견은 밖으로 유출되지 않습니다. 통계로 분석된 이 설문조사 결과는 모든 사람에게 공개되고, 주차시설 서비스의 질을 개선하기 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간 내셔서 ○○님께서 느끼신 바를 솔직히 답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2003년 4월 (혹시 전화번호를 물으면 062-362-0778을 가르쳐 줄 것)

※ 이 주차장을 자주 이용하시나요? **(처음 온 사람은 조사대상에서 제외)**

① 월 이용권사용자 (정규고객)      ② 가끔 이용한다(1일권 사용자 포함)

1. 성별 (묵어보지 말고 체크)      ① 남      ② 여

2. 올해 연세는 만으로 어떻게 되세요? 만 ○○ 세

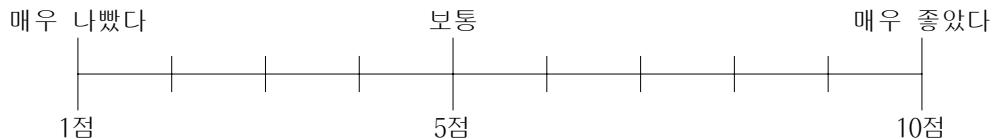
3. 무슨 구에 살고 계십니까?

① 동구      ② 서구      ③ 남구      ④ 북구      ⑤ 광산구

4. 조사지역(조사한 주차장명)(묵어보지 말고 기입) \_\_\_\_\_ 주차장

① 황금주차장      ② 양동복개      ③ 전여고 뒤      ④ 경양천 주차장

☐ 제가 “점수로 말씀해 주십시오” 라고 여쭙면 각 문항에 대하여 10점 만점을 기준으로 ‘매우 좋았다(매우 그렇다)’ 면 10점을 매우 나쁘다(전혀 그렇지 않다) ‘면 1점 등 1점에서 10점 사이의 점수로 말해주십시오. (“모르겠다”라고 하는 경우에는 다시 한번 묻고, 그래도 모르겠다고 하는 경우에는 99로 표기)



1. ○○님께서는 광주광역시 도시공사에서 어떤 일을 하고 있다고 알고 계세요? 아시는 대로 말씀해 주시겠어요?

- |                               |                           |                   |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------|
| 1) 택지개발                       | 2) 공공임대주택 건설 및 관리         | 3) 광주광역시위생매립장조성사업 |
| 4) 체육시설(염주체육관, 골프장, 수영장 등) 관리 | 5) 공영주차장(황금, 양동복개하부 등) 운영 |                   |
| 6) 불법주차차량 견인대행                | 7) 영락공원(장묘사업)운영           |                   |
| 기타) _____                     |                           |                   |
| 99) 모르겠다                      |                           |                   |

☐ 광주광역시 도시공사는 도시균형 발전과 시민공공서비스 기능을 확충하는데 목적을 두고 택지의 공영개발과 공급, 공공주택의 건설, 분양, 임대 및 관리, 염주체육관 등의 공공체육시설물 건설 및 관리운영, 공영주차장사업, 영락공원 묘지조성 및 관리와 화장장, 납골당 관리운영, 광역위생매립장 조성 및 관리운영사업 등을 하고 있습니다.

2. ○○님이 지금 이용하고 계시는 \_\_\_\_\_ 주차장도 도시공사에서 관리/운영하고 있는 곳인데요. 이러한 사실에 대해서 알고 계셨나요?

- ① 알고 있었다      ② 전혀 몰랐다      9) 모르겠다

3. 이 주차장을 제외하고, 광주광역시 도시공사가 운영하는 주차장을 이용하신 적이 있나요?

- ① 있다                      ② 없다                      9) 모르겠다

3.1. 있다면, 어느 주차장이었나요?

- 1) 황금 주차장                      2) 양동복개하부 주차장    3) 양동복개상부 주차장  
4) 전대의대 주차장                5) 전여고후문 주차장        6) 광주공원 주차장  
7) 동운고가 주차장                8) 경양천 주차장              9) 일곡지구 주차장  
10) 남광주역사 주차장            11) 국제도덕협회 주차장    12) 산수오거리 주차장  
13) 중앙도서관앞 주차장        14) 광고앞 주차장            15) 북구청앞 주차장  
16) 시청앞 주차장                17) 양동천변 주차장        18) 전여고뒤 주차장

기타) \_\_\_\_\_

4. ○○님께서 주차장을 이용하실 시기 전에 주차장과 관련된 사전정보를 쉽게 구하실 수 있었습니까? 1점부터 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

4.1. 주로 어느 곳을 통해서 사전정보를 구하셨나요? 있는 대로 말씀해 주세요.

- 1) 직접 방문하여 설명을 듣고    2) 홈페이지를 통해            3) 신문기사/뉴스  
4) 전화문의를 통해                5) 주변 사람에게 듣고        6) 홍보물(팸플렛, 이용안내문 등)을 통해  
기타) \_\_\_\_\_                      88) 따로 정보를 구하지 않았다  
99) 전혀 구할 수 없었다

5. 주차장에 가셨을 때, 직원이 곧바로 응대했나요?

- ① 예                      ② 아니오

6. 담당직원(주차직원)을 쉽게 찾을 수 있었나요? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

7. 담당직원을 기다리는 시간에 대해 얼마나 만족하셨나요? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

8. 담당직원은 친절했나요? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

9. 주차장 이용시, 담당직원이 주차 영수증을 주었습니까? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

10. 공영주차장이 우리시의 주차난 해소에 도움이 된다고 생각하십니까? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

11. 이곳 주차장의 주차요금은 기본 30분에 \_\_\_\_\_원, 초과시 15분마다 \_\_\_\_\_원입니다(조사대상 주차장에 맞게). 주차장의 요금수준에 대해 만족하십니까?

\_\_\_\_\_점

12. 주차요금을 부당하게 요구받으신 경우가 있나요?

- ① 있다                      ② 없다

13. 주차장 주변환경의 청결정도에 대해서는 얼마나 만족하시나요? 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점



14. 주차선, 노면 등의 주차장의 시설에 대해 얼마나 만족하시나요?

\_\_\_\_\_점

15. 현재 하절기(3월~10월)에는 오전 \_\_\_\_\_시에서 오후 \_\_\_\_\_, 동절기(11월~2월)에는 오전 \_\_\_\_\_에서 오후 \_\_\_\_\_까지 주차장을 운영하고 있는데요(조사대상 주차장에 맞게). 운영시간에 대해서는 얼마나 만족하세요?

\_\_\_\_\_점

16. 주차요금을 고려하여 주차관리 및 시설, 서비스 수준은 어떠하다고 보세요? 요금과 비교해 관리수준이 '매우 만족스럽다'를 10점, '매우 불만족스럽다'를 1점으로 하여 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀해 주세요.

\_\_\_\_\_점

17. 그러면 지금까지 응답한 모든 사항을 고려한 결과, 도시공사의 주차장 서비스에 대해 전체적으로 얼마나 만족하십니까? '매우 만족한다'를 10점, '매우 불만족한다'를 1점으로 하여 1점에서 10점사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

18. ○○님께서 「광주광역시 도시공사 고객센터 현장」이 제정되어 있다는 것을 알고 계십니까?

① 알고 있다

② 모른다 ➡ 20번으로 갈 것

19. 그렇다면 도시공사 고객센터 현장의 내용에 대해서는 얼마나 알고 계십니까? 전혀 모르고 있으면 1점을, 매우 잘 알고 있으면 10점등 1점에서 10점 사이의 점수로 말씀하여 주십시오.

\_\_\_\_\_점

20. 끝으로 광주광역시 도시공사에서 광주시민들에게 보다 나은 주차서비스를 제공할 수 있도록 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주세요.

※ 바쁘신데 시간 내주셔서 대단히 감사합니다. 건강하시고 안녕히 계세요.

조사원 이름:	차량번호:
완료시간 □-□□-□□	TEL □□□) □□□□-□□□□