

자료번호 : A1-2010-0150

자 료 명 : 여주군 행정서비스 만족도 조사

인 사 말 씀

안녕하십니까?

본 설문은 여주군의 지원과 협조를 얻어 자치단체장을 비롯한 공무원들의 행정 서비스에 관한 주민만족도를 측정하고, 이를 토대로 여주군민의 바람과 의견을 군정에 적극 반영하고자 하는 목적으로 진행되고 있습니다. ‘주민을 위한 주민의 행정’시스템을 구축하기 위한 정책대안을 발굴하고자 합니다. 선생님의 진솔한 의견은 여주군정에 적극 반영될 것입니다. 선생님의 솔직한 응답이 필요합니다. 궁금한 사항이 있을시 연락을 주시면 성실히 응대해 드리겠습니다.

감사합니다.

연구자 및 연락처:

안 형 기 (건국대학교 교수) ☎ 043) 840-3432

이 향 수 (건국대학교 교수) ☎ 043) 840-3438

1. 접근성

질 문	점 수				
	1=매우 불만	2=약간 불만	3=보통	4=약간 만족	5=매우 만족
1. 민원을 문의 혹은 신청하였을 당시 담당공무원은 친절하였습니까?					
2. 행정기관에 전화 또는 방문시 담당 공무원을 쉽게 만날 수 있었습니까?					
3. 민원대기하는 동안 편안 편의시설이나 휴식공간에 대한 만족도는?					
4. 담당공무원을 만나는 것이 쉬웠습니까?					

2. 신속정확성

질 문	점 수				
	1=매우 불만	2=약간 불만	3=보통	4=약간 만족	5=매우 만족
1. 담당공무원은 신청하신 민원을 신속하게 처리해 주었습니까?					
2. 담당공무원은 착오없이 정확하고 능숙하게 처리해 주었습니까?					
3. 민원처리하는데 걸린 시간에 대해 만족하십니까?					
4. 행정서비스 처리의 정확성과 신속성 등을 종합적으로 평가해 주십시오.					

3. 대응환류성

질 문	점 수				
	1=매우 불만	2=약간 불만	3=보통	4=약간 만족	5=매우 만족
1. 민원담당공무원의 태도(언어, 행동, 복장)는 어떠하였는지요?					
2. 민원처리 결과에 대해서 충분히 납득하셨는지요?					
3. 민원처리시 필요한 자료 등을 쉽게 제공받으셨는지요?					
4. 민원처리 담당공무원의 대응태도를 종합적으로 평가하여 주십시오.					

4. 공무원의 업무처리능력

질 문	점 수				
	1=매우 불만	2=약간 불만	3=보통	4=약간 만족	5=매우 만족
1. 공무원들의 업무처리 능력에 대하여 어떻게 생각하십니까?					
2. 선생님께서 받으신 민원서비스에 대하여 얼마나 만족하십니까?					

5. 분야별로 여주군정에 대한 만족도

질 문	점 수				
	1=매우 불만	2=약간 불만	3=보통	4=약간 만족	5=매우 만족
1. 보건, 의료, 저소득층 지원 등					
2. 문화 교육서비스					
3. 중소기업 위한 노력					
4. 쇼핑시설					
5. 청소 및 환경분야					
6. 공원녹지 등의 휴식공간					
7. 지역불균형해소 노력					

6. 전화응대 만족도

질 문	점 수				
	1=매우 불만	2=약간 불만	3=보통	4=약간 만족	5=매우 만족
1. 전화연결은 신속히 이루어졌습니까?					
2. 전화연결시 여주공무원으로부터 친절한 인사를 받으셨습니까?					
3. 공무원과 전화통화하면 궁금증이 많이 해소된다고 보십니까?					
4. 공무원은 전화통화 끝날 때 공손히 인사를 하는 편입니까?					
5. 전화민원 서비스의 질에 대해 전반적으로 만족하시는 편입니까?					

7. 종합적으로 평가할 때 여주군이 제공하는 민원서비스의 질은 어떠하다고 생각하십니까?
√ 표 하여 주십시오.

점 수				
1=매우불만	2=약간 불만	3=보통	4=약간 만족	5=매우만족

8. 인구통계정보

- 귀하의 성별은? ()
①남 ②여
- 귀하의 (만)연령은? ()
① 20세 미만 ② 20세 - 30세 미만 ③ 30세 - 40세 미만
④ 40세 - 50세 미만 ⑤ 50세 - 60세 미만 ⑥ 60세 이상
- 귀하의 학력은? ()
① 고졸이하 ② 전문대 졸업 ③ 대학 졸업 ④ 대학원 이상
- 귀하의 직업은 무엇입니까? ()
① 농어민 ② 생산직 ③ 자영업 ④ 판매서비스 ⑤ 기업체 회사원
⑥ 공무원 ⑦ 주부 ⑧ 학생 ⑨ 무직
- 당신의 현재 혼인상태는? ()
① 미혼/독신 ② 결혼 ③ 기타_____
- 가족 중에 65세 이상의 어르신이 계신지요? ()
① 예 ②아니오
- 귀하께서 살고 있는 주거의 형태는? ()
① 단독주택(농가 포함) ② 아파트
③ 빌라 또는 연립주택 ④ 기타
- 귀하께서 살고 있는 집은? ()
① 자가 ② 전/월세 ③ 기타_____

9) 귀하가족의 연간 총 소득은? ()

- ① 1,000만원미만 ② 1,000만원 대 ③ 2,000만원 대 ④ 3,000만원 대
⑤ 4,000만원 대 ⑥ 5,000만원 대 ⑦ 6,000만원 대 ⑧ 7,000만원 이상

10) 여주군에 거주하신지는 얼마나 되십니까?

(약 년 개월)

11) 귀하의 거주지는? ()

- ① 여주읍 ② 점동면 ③ 가남면 ④ 능서면 ⑤ 홍전면 ⑥ 금사면
⑦ 산북면 ⑧ 대신면 ⑨ 북내면 ⑩ 강천면