

| | | | |
|----|--|--|--|
| ID | | | |
|----|--|--|--|

민원행정서비스 만족도 조사

안녕하십니까?

서울시 민원행정서비스 만족도 관련 설문조사입니다. 여러분의 응답은 서비스 품질 개선에 중요한 자료로 사용될 것입니다. 바쁘시더라도 시간을 할애하여, 평소 생각하시는 바를 솔직하게 응답해 주실 것을 부탁드립니다. 응답은 무기명이고, 어떤 이유로도 외부에 공개되지 않으며, 통계적으로만 활용될 것입니다.

감사합니다.

2010년 7월

중앙대학교 국가정책연구소

행정학과 교수 박홍식
박사과정 나 현

질문 사항은 다음으로 알려 주십시오.

010-9132-5221,

E-mail: jhwpeace@hanmail.net

※ 해당란에 체크(O)하여 주십시오.

1. 민원행정서비스의 만족도에 관한 질문입니다.

| 문 항 | | 매우 그렇다 | 상당히 그렇다 | 보통 이다 | 약간 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
|--------|----------------------|-----------|------------|----------|-----------------|-----------------|
| 성과품질 | ① 민원처리 결과에 대한 만족 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ② 기대 이상의 질 좋은 서비스 제공 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ③ 정확한 처리 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ④ 전보다 질이 개선된 일 처리 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ⑤ 창의적 노력 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 과정품질 | ① 민원행정서비스 과정에 만족 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ② 친절한 응대 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ③ 전문적 지식에 의한 업무 수행 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ④ 쾌적한 환경 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ⑤ 단정한 용모 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

2. 민원서비스의 투명성

| 문 항 | | 매우 그렇다 | 상당히 그렇다 | 보통 이다 | 약간 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
|--------|---------------------------------|-----------|------------|----------|-----------------|-----------------|
| 접근성 | ① 민원인이 필요한 정보를 얻는데 비용은 거의 들지 않음 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ② 관련 정보가 어디서든 쉽게 얻을 수 있게 제공됨 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ③ 필요할 때 즉시 정보를 얻을 수 있음 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | | | |
|-----|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 이해성 | ① 민원정보의 내용은 이해가 쉬움 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ② 설명이 명료함 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ③ 관련 서류는 알기 쉽게 기술되어 있음 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 적시성 | ① 민원처리 상황은 필요할 때 곧 확인할 수 있음 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ② 변경 사항이 생기면 그때그때 알려줌 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ③ 민원 정보가 신속하게 공개됨 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 관련성 | ① 민원 안내는 필요한 것을 모두 담고 있음 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ② 민원정보는 꼭 알아야 할 것들임 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ③ 제공되는 정보는 민원처리에 실수를 방지하기 위해 필요한 내용임 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 정보질 | ① 민원정보(절차, 기준, 결과 등)는 필요한 충분한 내용임 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ② 민원안내의 내용은 정확함 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ③ 민원행정 정보의 내용에는 오류가 거의 없음 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 신뢰성 | ① 민원정보 내용은 전반적으로 믿을만함 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ② 정보 내용은 틀림이 없는 것들임 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ③ 민원안내는 신뢰할만한 함 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

3. 민원서비스의 공정성

| 문 항 | | 매우 그렇다 | 상당히 그렇다 | 보통 이다 | 약간 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
|-----|------------------------|-----------|------------|----------|-----------------|-----------------|
| 업무 | ① 균형적 시각에 기초한 결정 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ② 차별을 두지 않는 문제제기 기회 부여 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ③ 이해당사자로부터 공평한 의견 청취 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ④ 법과 규정에 의거한 판단 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 절차 | ① 민원서비스 제공 절차의 공정한 운영 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ② 민원인의 차별 없는 대우 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ③ 업무처리 기준의 공정한 적용 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ④ 객관적 기준에 따른 민원절차 진행 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 관계 | ① 민원인의 의견을 주의 깊게 경청 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ② 호의적 태도로 응대 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ③ 민원인의 주장을 들어주려고 노력 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ④ 질문에 친절함 설명 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

4. 민원인에 대한 느낌을 말해 주십시오.

| 문 항 | | 매우 그렇다 | 상당히 그렇다 | 보통 이다 | 약간 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
|------------|----------------------|-----------|------------|----------|-----------------|-----------------|
| 민원인은 | ① 나에게 우호적이지 않은 편이다 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ② 더러 기분을 안 좋게 한다 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ③ 거의 내 편이 아니다 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ④ 나와 생각이 다르다 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ⑤ 대립적이다 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 업무처리 에서 | ① 나와 자주 의견이 일치하지 않는다 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ② 서로 다른 기준을 사용한다 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ③ 판단의 관점이 다르다 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ④ 나에게 잘 협조하지 않는다 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ⑤ 갈등이 있다 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

5. 민원 공무원의 다음 사항에 대해 어떻다고 보십니까?

| 문 항 | 매우 그렇다 | 상당히 그렇다 | 보통 이다 | 약간 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
|----------------------------|-----------|------------|----------|-----------------|-----------------|
| ① 약속한 시간에 늦기 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ② 직장 부리기 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ③ 안 그런 척 가장하거나 시치미 떼기 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ④ 핑계 대고 병가 내기 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑤ 문방구와 같은 싸 사무실 물품의 개인적 사용 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑥ 대가를 기대한 호의 베풀기 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑦ 자신 업적의 과대 포장 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑧ 잘못을 감추기 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑨ 규정 위반을 보고하지 않기 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑩ 비용 부풀리기 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑪ 빈둥거리며 시간 보내기 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑫ 동료 비밀의 누설 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑬ 실수나 책임을 다른 사람에게 떠넘기기 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ⑭ 거짓말하기 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

6. 응답자 자신에 관한 질문입니다.

(1) 성별 ① 남 ② 여

(2) 연령 ① 29세 이하 ② 30세~39세 ③ 40~49세 ④ 50세~59세
⑤ 60세 이상

(3) 학력 ① 고졸 이하 ② 대졸(전문대 졸 포함) ③ 대학원 졸 이상

수고하셨습니다.