

수익자부담원칙에 입각한 경찰서비스의 제공

설문지

안녕하십니까?

저는 한국방송통신대학교 대학원에서 「수익자부담원칙에 입각한 경찰서비스의 제공」에 관하여 석사학위 논문을 준비하고 있습니다.

현재 경찰서비스는 세금으로 제공하고 있습니다만 최근 경찰서비스를 직접적인 수혜자가 부담하는 사례가 늘고 있습니다.

이와 관련하여, 본 설문은 경찰서비스 질을 높이기 위해 경찰서비스에 수익자부담원칙을 도입할 것인지에 대한 설문입니다.

설문에 대한 귀하의 답변은 학문적 목적으로만 활용될 것이고 인적 사항은 철저히 비밀로 하겠습니다.

귀하의 성실한 답변은 경찰서비스의 질을 높이는 개선방안 모색에 많은 도움이 될 것입니다. 기대에 부응하는 의미 있는 연구 성과를 내기 위해 최선을 다하겠습니다. 감사합니다.

2007. 10

○ 연구자 : 한국방송통신대학교 대학원 행정학과 석사과정 오 지 용

○ 지도교수 : 한국방송통신대학교 행정학과 문 병 기 교수

I 경찰서비스 이용빈도와 지불경험에 대한 질문입니다.

문	설문	빈도	전혀 없음	1-3회	4-6회	7-10회	11회 이상
1	경찰서 방문경험 빈도를 표시해 주십시오.						
2	112신고 이용경험 빈도를 표시해 주십시오.						
3	비용지불경험 빈도를 표시해 주십시오. (면허, 적성검사수수료, 적재물수수료, 운전경력증명서 발급수수료 등)						
4	고소·고발 경험 빈도를 표시해 주십시오. (고소인, 피고소인, 참고인 출석 진술 등)						
5	법규 위반으로 처벌받은 경험 빈도를 표시해 주십시오.						

II 경찰관서에서 일을 마친 후 받은 느낌(만족도)에 대한 질문입니다.

문	설문	만족도	전혀 아니다	대체로 아니다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	경찰관서의 서비스는 신속합니다.						
2	경찰관서의 서비스는 전문적입니다.						
3	경찰관서의 서비스는 친절합니다.						
4	경찰관서의 환경은 청결합니다.						
5	경찰관서에서 일을 마치면 기분이 좋습니다.						

II 문항에서 전 문항 “매우 그렇다”를 선택하신 분을 제외하고 다른 답을 선택하신
분들은 아래 문항을 답해주시기 바랍니다.

III 경찰관서에서 느낀 불만족을 개선하기 위한 방법에 대한 질문입니다.

<내부적 요인>

문	설문	관성도	전혀 아니다	대체로 아니다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	경찰관에게 좀 더 친절하도록 정기적으로 친절교육을 받게 했으면 좋겠습니다.						
2	경찰관이 전문적인 업무처리를 할 수 있도록 충분한 전문화교육을 받게 해주었으면 좋겠습니다.						
3	경찰관이 신속하게 업무처리를 할 수 있도록 경찰관을 더 늘렸으면 좋겠습니다.						
4	경찰관서가 좀 더 넓고 쾌적하도록 시설예산을 늘려 주었으면 좋겠습니다.						
5	경찰관이 항상 기분 좋게 근무하도록 보수와 근무여건을 개선해 주는 것이 좋겠습니다.						

<외부적 요인>

문	설문	관성도	전혀 아니다	대체로 아니다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	지역문화축제, 스포츠행사 등 혼잡경비에 동원되는 경찰을 줄이면 경찰서비스가 더 좋아질 것입니다.						
2	사행성게임장등 타행정단속업무를 담당부처에서 전문적으로 맡으면 경찰서비스가 더 좋아질 것입니다.						
3	불법적인 집회·시위가 감소되어 집회·시위동원이 줄어들면 경찰서비스가 더 좋아질 것입니다.						
4	가출인에 대한 정부·지자체·관련기관의 효율적인 연계망이 실행되면 경찰서비스가 더 좋아질 것입니다.						
5	수사구조개혁으로 검찰과 경찰간 수사업무의 적정배분이 된다면 경찰서비스가 더 좋아질 것입니다.						

IV 수익자 부담원칙에 의한 비용부담의사에 관한 질문입니다.

문	설문	관성도	전혀 아니다	대체로 아니다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	상점내 방범CCTV 설치비용은 업주가 부담해서 설치하는 것이 옳다고 생각합니다.						
2	마라톤대회 주최측은 교통관리를 주최측 비용부담으로 인력을 고용해 개최하는 것이 옳다고 생각합니다.						
3	불법집회로 손피된 시설은 주최측에서 배상하도록 법을 개정하는 것이 옳다고 생각합니다.						
4	경찰서에서 발급하는 민원증명서 발급시 수수료를 받는 것이 옳다고 생각합니다.						
5	방범설계가 되어있는 건축물에 대해서는 재산세를 감면해주는 인센티브를 주는 것이 옳다고 생각합니다.						

V 수익자 부담원칙이 적용된 서비스를 경험한 후 받은 느낌에 대한 질문입니다.(사경비업체<세금,캡스등 보안업체 포함>이용경험, 운전면허시험장, 보안이 잘 된 회사 방문경험, 방범시설이 잘 된 아파트 생활경험, 배움터 지킴이 등)

문	설문	관성도					
		전혀 아니다	대체로 아니다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다	
1	서비스 질	서비스는 신속하게 이루어졌습니다.					
		직원들은 전문적이고 친절했습니다.					
		고객의 필요를 잘 이해하고 있었습니다.					
2	만족도	서비스의 신청과 처리절차에 만족합니다.					
		서비스의 처리결과에 만족합니다.					
		서비스를 제공한 직원들의 자세에 만족합니다.					
3	신뢰도	서비스 회사를 신뢰합니다.					
		서비스를 제공하는 직원들을 신뢰합니다.					
		서비스 비용의 적절성을 신뢰합니다.					

VI 경찰서비스의 질이 높아진다면 수익자부담원칙을 확대할 것인지에 대한 질문입니다.

문	설문	타당도				
		전혀 아니다	대체로 아니다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	필요하다면 비용을 부담해서라도 개인 경호원을 고용해서 스스로를 보호할 것 입니다.					
2	범죄를 예방할 수 있다면 방법 설계비용을 따로 책정해서라도 주택건축시 방범시설을 설치할 것입니다.					
3	교통사고시 전문사고처리요원을 보내 사고처리를 돕는다면 보험 회사에 보험료를 더 낼 것입니다.					
4	회사나 나에게 중요한 사건이라면 사설탐정에게 의뢰하는 비용이 들더라도 끝까지 추적해 볼 것입니다.					
5	세금을 더 내더라도 가출인·주취자·자살시도자를 상담·지원·보호하는 전문적인 민관협력기관을 만들어야 할 것입니다.					

VII 응답자에 대한 내용입니다

1	성별	① 남자		② 여자	
2	연령	① 10대이하	② 2-30대	③ 4-50대	④ 60대이상
3	직업	① 자영업자	② 봉급생활자	③ 일반공무원	④ 기타(주부,학생,무직)
4	학력	① 중졸이하	② 고졸	③ 대졸	④ 대학원이상
5	경찰 이해도	① 현재경찰공무원	② 과거 경찰공무원으로재직	③ 가족이나 친구중 경찰공무원 있음	④ 경찰과 무관하게지냄

수고하셨습니다. 성실한 답변에 감사드립니다.