

ID	1-				
----	----	--	--	--	--

2015년도 지방자치단체 행정서비스 만족도 조사

안녕하십니까? 저는 (주)메트릭스에서 근무하는 면접원 ○○○입니다. 이번에 저희 기관에서는 서울대학교 행정대학원의 의뢰를 받아 만19세 이상 일반국민을 대상으로 지방자치단체의 행정서비스 만족도 조사를 하고 있습니다.

본 조사는 궁극적으로는 귀하가 거주하고 계시는 지자체 행정서비스 수준을 향상시키는 것이 목적입니다. 귀하가 본 조사에 참여하는 과정에서 직접적인 이득은 존재하지 않지만, 말씀 주신 내용들을 종합하여 각 지자체 행정서비스 수준의 향상을 위해 활용될 예정이며, 본 조사에는 대략 3만 명 정도의 사람이 참여할 것으로 예상됩니다. 해당 조사는 지방행정서비스 만족도 및 중요도를 확인하는 과정에서 약 15분 내외가 소요될 예정으로, 귀하께서 응답하신 내용은 통계법 제33조 및 제34조에 따라 통계작성 외의 목적으로는 사용되지 않을 것을 약속드립니다. 본 조사는 자발적으로 참여 의사를 밝히신 분에 한하여 수행될 예정으로 원하시면 언제든지 참여 거절을 하실 수 있습니다. 본 조사 내용에 동의하시는지요.

본 조사 연구의 중요성을 감안하셔서 조사에 참여해 주시면 감사하겠습니다.

2015년 10월

[통계법 제33조(비밀의 보호)]

- ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

조사 주관	서울대학교 행정대학원 서베이연구센터 한혁 연구원(02-880-5661)	조사 기관	(주)메트릭스코퍼레이션 배우리 대리(02-6244-0782)
----------	--	----------	--------------------------------------

< 연령/성/지역/직업 >

DQ1. 귀하가 살고 계신 지역은 어디입니까? _____광역시/도, _____시/군/구

DQ2. 성별[목소리로 구분할 것] : ① 남자 ② 여자

DQ3. 실례지만 귀하의 연세는 어떻게 되시나요? 만 _____세 **☞ 만 19세 미만 조사 중단!**

- ① 20대 이하 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

DQ4. 귀하의 현재 직업은 무엇입니까? (보기 읽어주지 말 것)

- ① 농업/수산업/축산업(가족종사자 포함) ② 지역업(종업원 9인 이하의 소규모 장사 및 가족 종사자, 택시기사 등)
- ③ 판매/서비스직(상점점원, 세일즈맨 등) ④ 기능/숙련공(운전자, 선반, 목공 등 숙련공)
- ⑤ 일반직업직(토목 관계의 현장작업, 수위 등) ⑥ 사무/기술직(일반회사 사무직, 기술직, 초/중/고 교사)
- ⑦ 경영/관리직(교장, 기업체 부장이상) ⑧ 전문/자유직(대학교수, 의사, 변호사, 예술가)
- ⑨ 정부 공무원 ⑩ 공공기관 종사자(공무원 제외, 각종 공기업,공단, 공사 등)
- ⑪ 전업주부 ⑫ 학생 ⑬ 무직
- ⑭ 기타(적을 것 : _____)

Section 1. 정부 신뢰 및 행복도

구분	전혀 신뢰하지 않음	신뢰하지 않는 편	신뢰하는 편	매우 신뢰	보통 (읽어주지 말 것)
1. 귀하는 귀하가 사는 지역의 기초자치단체인 ○○시/○○군(예: 전주시, 창원시, 평창군 등)에 대해서 어느 정도 신뢰하십니까?	①	②	③	④	⑤
2. 귀하는 중앙정부에 대해서 어느 정도 신뢰하십니까?	①	②	③	④	⑤

3. 귀하는 요즘 어느 정도 행복하십니까?

- ① 전혀 행복하지 않음 ② 행복하지 않은 편 ③ 행복한 편 ④ 매우 행복 ⑤ 보통 (읽어주지 말 것)

Section 2. 행정서비스 만족도

* 귀하가 거주하는 ○○시/군에서 제공하는 각각의 공공서비스에 대해 어느 정도 만족하시는지 말씀해 주십시오. * 매우 만족할 경우 10점, 전혀 만족하지 않을 경우 0점으로 답변 부탁드립니다.

지표	설문내용	만족도 점수
재난방지	1)홍수 방지, 제설 등의 재난 관리 및 구조지원	
보건의료	2)보건소 운영, 병원시설 및 공중보건 등	
보육	3)보육시설 및 보육지원금 제공 등	
농촌	4)농·어가 활동 지원 및 기술지원 등	
도로관리	5)도로상태관리, 도로연계 및 확충 등	
대중교통	6)버스, 택시 등의 대중교통	
환경미화	7)쓰레기 수거 및 거리 청소 상태	
경제	8)기업유치, 일자리 창출, 소상공인 지원 등	
관광	9)지역축제 활성화, 관광객 유치, 관광 상품 개발 등	
문화	10)문화·체육·공원 시설 운영 및 확충 등	
주거	11)재개발 및 주거환경개선 등 (시군)	
교육	12)중고등학교 교육 여건 및 시설	
노인복지	13)노인 복지시설 운영·취업 지원사업 등	
치안	14)방법, 순찰 등의 치안 활동	
15)지금까지 응답해주신 영역들을 모두 포함하여 ○○시/군의 공공서비스에 대해 종합적으로 얼마나 만족하십니까?		
16)그렇다면, 귀하께서 지출한 세금에 비해 얼마나 만족스러운 공공서비스를 제공받고 있다고 생각하십니까?		

Section 3. 행정서비스 중요도

※ 각각의 공공서비스는 귀하가 거주하는 OO시/군의 발전을 위해 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

※ 매우 중요할 경우 10점, 전혀 중요하지 않을 경우 0점으로 답변 부탁드립니다.

지표	설문내용	중요도 점수
제난방지	1)홍수 방지, 제설 등의 제난 관리 및 구조지원	
보건의료	2)보건소 운영, 병의원시설 및 공중보건 등	
보육	3)보육시설 및 보육지원금 제공 등	
농촌	4)농·어가 활동 지원 및 기술지원 등	
도로관리	5)도로상태관리, 도로연계 및 확충 등	
대중교통	6)버스, 택시 등의 대중교통	
환경미화	7)쓰레기 수거 및 거리 청소 상태	
경제	8)기업유치, 일자리 창출, 소상공인 지원 등	
관광	9)지역축제 활성화, 관광객 유치, 관광 상품 개발 등	
문화	10)문화·체육·공원 시설 운영 및 확충 등	
주거	11)재개발 및 주거환경개선 등 (시군)	
교육	12)중고등학교 교육 여건 및 시설	
노인복지	13)노인 복지시설 운영·취업 지원사업 등	
치안	14)방법, 순찰 등의 치안 활동	

Section 4. 전반적 만족도

1. 귀하는 현재 살고 계신 지역에 어느 정도 만족하십니까?

[보기] ① - ① - ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦ - ⑧ - ⑨ - ⑩
 ← 전혀 만족하지 않음 매우 만족함 →

2. 귀하의 자녀도 현재 이 지역에서 살기를 원하십니까?

[보기] ① - ① - ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦ - ⑧ - ⑨ - ⑩
 ← 전혀 그렇지 않음 매우 그러함 →

Section 5. 인구사회학적 요인

SQ1. 귀하는 자신이 정치적 성향이 어떠하다고 생각하십니까?

- ① 매우 진보적 ② 다소 진보적 ③ 중도적 ④ 다소 보수적 ⑤ 매우 보수적

SQ2. 실례지만, 귀하께서는 학교를 어디까지 마치셨습니까? (중퇴는 졸업에 해당하지 않음)

- ① 초등학교 졸업 이하 ② 중학교 졸업 ③ 고등학교 졸업 ④ 대학 졸업 ⑤ 대학원 이상

SQ3. 맥의 월평균 가구소득은 얼마나 되십니까? (상여금, 이자, 임대료 등 가족전체의 수입을 합한 월 평균금액) (보기 읽어주지 말 것)

- ① 월 100만원 미만 ② 월 100~199만원 ③ 월 200~299만원 ④ 월 300~399만원
⑤ 월 400~499만원 ⑥ 월 500~599만원 ⑦ 월 600만원 이상

SQ4. 귀하는 결혼을 하셨습니까?

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 이혼, 사별 ④ 기타(적을 것 : _____)

SQ5. 귀하의 가족은 총 몇 명입니까? 본인을 포함하여 함께 거주하는 가족 수를 말씀해 주십시오.

- ① 1명 ② 2명 ③ 3명 ④ 4명 ⑤ 기타(적을 것 : _____)

- 귀한 시간 설문에 응답해주셔서 대단히 감사합니다 -