

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

2016년도 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 4만여 명 정도의 사람이 참여할 것으로 예상됩니다. 해당 조사는 지방행정서비스 만족도 및 중요도를 확인하는 과정에서 약 10분 내외가 소요될 예정입니다. 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.

2016년 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 홍윤표 연구원(02-880-5661)	조사 기관	(주)메트릭스코퍼레이션 배우리 과장(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 외 물어주지 말 것)

- ① 농업/수산업/축산업(가족종사자 포함) ② 자영업(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 현장직업, 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/구(예: 수원시, 가평군, 강남구 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/군/구에서 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, 병의원시설 및 공중보건 등	
보육	3)보육시설 및 보육지원금 제공 등	
도로관리	4)도로상태관리, 도로연계 및 확충 등	
대중교통	5)버스, 택시 등의 대중교통	
환경미화	6)쓰레기 수거 및 거리 청소 상태	
경제	7)기업유치, 일자리 창출, 소상공인 지원 등	
문화	8)문화·체육·공원 시설 운영 및 확충 등	
공원 조성	9)공원 조성 및 관리 상태	
교육	10)중고등학교 교육 여건 및 시설	
노인복지	11)노인 복지시설 운영·취업 지원사업 등	
치안	12)방법, 순찰 등의 치안 활동	
13)지금까지 응답해주신 영역들을 모두 포함하여 ○○시/군/구의 공공서비스에 대해 종합적으로 얼마나 만족하십니까?		
14)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
재난방지	1)홍수 방지, 제설 등의 재난 관리 및 구조지원	
보건의료	2)보건소 운영, 병의원시설 및 공중보건 등	
보육	3)보육시설 및 보육지원금 제공 등	
도로관리	4)도로상태관리, 도로연계 및 확충 등	
대중교통	5)버스, 택시 등의 대중교통	
환경미화	6)쓰레기 수거 및 거리 청소 상태	
경제	7)기업유치, 일자리 창출, 소상공인 지원 등	
문화	8)문화·체육·공원 시설 운영 및 확충 등	
공원 조성	9)공원 조성 및 관리 상태	
교육	10)중고등학교 교육 여건 및 시설	
노인복지	11)노인 복지시설 운영·취업 지원사업 등	
치안	12)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. 추가 문항(수도권, 광역시)

1. 귀하는 현재 살고 계신 지역의 대기환경(미세먼지, 황사 등)의 질에 대하여 얼마나 만족하십니까?

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

2. 요즘 귀하의 삶 전반에 대해 얼마나 만족하는지에 대하여 0점에서 10점까지 하나를 선택해 주십시오.
 전혀 만족하지 않을 경우 0점, 완벽하게 만족할 경우 10점으로 답변 부탁드립니다.

설문) 요즘 귀하의 삶 전반에 있어서 얼마나 만족스러우십니까?

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

3. 귀하의 일상생활이 얼마나 가치 있게 느껴지시는지에 대하여 0점에서 10점까지 하나를 선택해 주십시오. 전혀 가치 있지 않을 경우 0점, 완벽히 가치 있을 경우 10점으로 답변 부탁드립니다.

설문) 귀하의 일상생활이 얼마나 가치 있게 느껴지십니까?

[보기] ① - ① - ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦ - ⑧ - ⑨ - ⑩
 ← 전혀 가치있지 않음 완벽히 가치있음 →

4. 다음 질문들은 귀하께서 어제 느꼈던 감정에 대한 것입니다. 느끼신 정도에 대해 0점에서 10점까지 하나를 선택해 주십시오. 전혀 느끼지 않았을 경우 0점, 언제나 느낀 경우 10점으로 답변 부탁드립니다.

- (4-1) 얼마나 행복하셨습니다까?
- (4-2) 얼마나 걱정하셨습니다까?
- (4-3) 얼마나 우울하셨습니다까?

[보기] ① - ① - ② - ③ - ④ - ⑤ - ⑥ - ⑦ - ⑧ - ⑨ - ⑩
 ← 전혀 느끼지 않음 언제나 느낌 →

5. 앞으로 더 나은 공공서비스를 제공하기 위해서, 중앙정부에 비해 ○○시/군/구의 역할은 어떠해야 한다고 생각하십니까?

매우 축소되어야 한다	다소 축소되어야 한다	다소 확대되어야 한다	매우 확대되어야 한다	현재 수준 유지 (읽어주시 말 것)
①	②	③	④	⑤

Section 6. 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. 님의 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 -