

2016 서대문구 민원행정서비스 만족도 조사 결과 보고서

2016. 12

제 출 문

본 보고서를 「2016 서대문구 민원행정서비스 만족도 조사」 용역
과업의 최종보고서로 제출합니다.

2016년 12월

한국사회여론연구소 대표 이 은 영
책임연구원 김 동 영

목 차

제1장. 조사개요

1. 조사 목적	1
2. 조사 대상	1
3. 조사 설계	1
4. 평가 방법	2
5. 응답자 특성	3

제2장. 조사결과 요약

1. 종합 만족도	5
2. 차원 만족도	8
3. 민원행정서비스 차원 만족이 전반적인 만족도에 미치는 영향력	8
4. 전반적 만족도	9

제3장. 조사결과 분석

1. 종합 만족도	11
1.1. 차원별 만족도와 중요도를 활용한 포트폴리오 분석	14
2. 민원행정서비스 안내 및 접근성 차원 만족도	15
2.1. 차원별 만족도와 중요도를 활용한 포트폴리오 분석	18
3. 민원담당 공무원 친절성 차원 만족도	19
3.1. 차원별 만족도와 중요도를 활용한 포트폴리오 분석	22
4. 민원행정서비스 이용의 편리성 차원 만족도	23
4.1. 차원별 만족도와 중요도를 활용한 포트폴리오 분석	26
5. 민원행정서비스 처리의 적절성 차원 만족도	27
5.1. 차원별 만족도와 중요도를 활용한 포트폴리오 분석	30
6. 민원행정서비스 처리의 신속성	31
6.1. 차원별 만족도와 중요도를 활용한 포트폴리오 분석	34
7. 전반적 만족도	35
8. 서비스 향상을 위해 필요한 개선 분야	38

부록: 조사설문지

제1장

조사개요



1. 조사 목적

- 서대문구청 민원행정서비스 이용자를 대상으로 민원행정서비스 수준에 대한 만족도를 평가하여 민원행정서비스 품질 수준 점검 및 주민 욕구를 파악하여 더 나은 행정서비스 제공에 필요한 기초 자료로 활용하는데 그 목적이 있음

2. 조사 대상

- 서대문구청 민원행정서비스 이용자

3. 조사 설계

<표 1> 조사 설계

구분	내용
조사대상	서대문구청 민원행정서비스 이용자
유효표본	- 631명
조사방법	구조화된 설문지를 이용한 방문면접조사, 전화면접조사, 온라인 조사 혼용
표본추출	유기한 민원 유형별 이용자 수에 비례한 무작위 추출
조사내용	- 민원행정서비스 안내 및 접근성 - 민원담당공무원의 친절성 - 민원행정서비스 이용의 편리성 - 민원행정서비스 처리의 적절성 - 민원행정서비스 처리의 신속성 - 민원행정서비스 전반 평가
조사시기	2016년 12월 8일 ~ 2016년 12월 24일
수행기관	한국사회여론연구소

4. 평가 방법

○ 척도 (Scale)

- 만족도 측정을 위해 각 항목별로 5점 척도를 사용하고 5점 척도 평균점수를 100점 만점으로 환산하여 서비스 만족도를 계산함

- 항목별 만족도 측정 : 매우 불만족(1점), 보통(3점), 매우 만족(5점)
- 100점 환산법 = $100 \times \left(\frac{\text{원점수} - 1}{4} \right)$

○ 측정항목 점수의 합산방식

- ① 각 차원(Dimension)을 평가하는 측정항목은 전반적 속성과 구체적 속성들로 구성됨
- ② 전반적 속성에 대한 측정항목 1개와 다수의 구체적 속성에 대한 측정항목들의 합산 방식으로 전반적 속성 : 구체적 속성 = 1:1의 계산방법 사용
- ③ 즉, 전반적 속성 1개의 측정값과 여러 개의 구체적 속성 항목들 간의 산술평균값 간에 1:1 합산방식을 사용하고 ½로 평균함

○ 중요도 평가

- ① 차원 중요도 : 해당차원이 만족도에 영향을 미치는 정도를 말함. 서비스 전반에 대한 만족도와 차원만족도와 상관계수를 통해 산출. 상관계수의 합은 1임
- ② 항목 중요도 : 만족도에 대한 각 요소의 영향력(가중치) 정도로 평가함. 평가차원 전반에 대한 만족도(체감만족도)와 항목별 만족도와의 상관계수를 통해 산출. 상관계수의 합은 1임

○ 가중치 부과 모형의 가중치 적용방법

$$Z = \left(\sum_{i=1}^p Y_i \times S_i \right)$$

Z = 종합만족도

Y_i = 평가차원(Dimension)별 만족도

S_i = 평가차원별 중요도

p = 평가차원수

※ $\sum_{i=1}^p S_i = 1$: 차원별 가중치의 합은 1임

5. 응답자 특성

<표 2> 응답자 특성표

전 체		사례 수(명)	비율(%)
[민원처리부서]	주민자치국	107	17.0
	경제재정국	142	22.5
	복지문화국	38	6.0
	환경도시국	113	17.9
	안전건설교통국	122	19.3
	보건소	101	16.0
	기타	8	1.3
[처리일수]	1일 이하	309	49.0
	2일 이상	317	50.2
	잘 모름	5	0.8
[민원유형]	교부	14	2.2
	등록	150	23.8
	신고	261	41.4
	신청	38	6.0
	인가/허가	95	15.1
	기타	73	11.6
[성별]	남성	384	60.9
	여성	247	39.1
[연령]	30대 이하	156	24.7
	40대	143	22.7
	50대 이상	332	52.6
[학력]	고졸 이하	231	36.6
	대재 이상	378	59.9
	무응답	22	3.5
[소득]	300만원 이하	251	39.8
	301~500만원	163	25.8
	501만원 이상	122	19.3
	무응답	95	15.1
[직업]	자영업	316	50.1
	블루칼라	53	8.4
	화이트칼라	137	21.7
	주부/무직/기타	125	19.8

제2장

조사결과 요약



1. 종합 만족도

- 2016년 서대문구청 민원행정서비스에 대한 종합 만족도 점수는 85.1점이며, '15년 하반기와 비교하여 1.1점 상승한 것으로 나타남
- 차원별 만족도는 민원담당 공무원의 친절성이 88.2점으로 높은 평가를 받은 반면, 민원행정서비스 이용의 편리성(82.9점)은 상대적으로 낮은 평가를 받음
- 다른 차원과 비교하여 민원행정서비스 안내 및 접근성에 대한 만족도가 전년 하반기와 비교하여 4.1점 상승함

<표 3> 종합 만족도 및 차원 만족도 변화 추이

(단위: 점)

구분		2016년	2015년(하)	2015년(상)
종합 만족도		85.1	84.0	81.9
체감 만족도		84.2	83.7	82.8
민원행정 서비스 안내 및 접근성	차원 만족도	83.7	79.6	77.6
	체감 만족도	84.5	83.0	78.6
	매체활용 안내자료 제공	80.6		
	담당자 연결의 편리성	84.7	85.8	85.9
민원담당 공무원의 친절성	차원 만족도	88.2	88.2	86.2
	체감 만족도	88.5	87.7	86.4
	담당공무원 친절성	89.7	89.1	86.3
	민원처리 담당자의 쉬운 용어 사용	90.1	89.2	85.4
	담당공무원 부재시 대직자의 친절한 응대	80.6		
민원행정 서비스 이용의 편리성	차원 만족도	82.9	81.8	78.0
	체감 만족도	84.6	84.3	79.5
	정보취득 및 건의성	81.5	81.5	76.0
	취약계층에 대한 배려	74.3	70.8	69.9
	민원서류의 작성편리성	84.3	84.2	83.6
	민원처리 상황에 대한 문자/인터넷 제공	79.1	76.8	76.5
민원행정 서비스 처리의 적절성	차원 만족도	83.3	82.6	81.6
	체감 만족도	82.7	82.4	82.0
	담당공무원의 전문성	84.4	83.8	82.0
	업무처리에 대한 충분한 설명	85.3	85.3	82.5
	민원처리결과의 근거와 이유 제시	81.1	80.2	81.6
민원행정 서비스 처리의 신속성	차원 만족도	88.0	86.9	85.3
	체감 만족도	86.9	86.6	84.6
	민원처리과정의 신속성	88.7	86.4	85.0
	특별한 사유없이 추가 서류제출이나 방문 요구 안함	89.5	89.2	88.2

○ 민원 처리 부서별 종합 만족도를 분석한 결과, 경제재정국이 86.9점으로 높은 평가를 받은 것으로 나타남

→ 경제재정국은 타 민원 처리 부서별 타 차원과 비교하여 민원행정서비스 이용편리성 및 처리의 적절성(각 85.4점, 86.6점) 차원에서 만족도가 높은 것으로 나타남

<표 4> 민원 처리 부서별 차원 만족도

(단위: 점)

	종합 만족도	전반적 만족도	민원행정 서비스 안내 및 접근성	민원담당 공무원 친절성	민원행정 서비스 이용의 편리성	민원행정 서비스 처리의 적절성	민원행정 서비스 처리의 신속성
전체	85.1	84.2	83.7	88.2	82.9	83.3	88.0
주민자치국	81.0	79.4	80.9	84.2	78.3	79.1	84.0
경제재정국	86.9	87.3	83.7	88.1	85.4	86.6	90.0
복지문화국	86.3	82.9	87.1	91.9	84.0	84.3	87.3
환경도시국	85.9	85.0	87.0	88.7	84.0	83.3	87.7
안전건설교통국	84.4	83.8	81.7	88.9	82.6	81.5	87.8
보건소	86.3	85.1	83.9	90.0	83.3	85.1	90.2
기타	84.3	84.4	84.5	87.8	80.3	79.9	89.1

○ 민원 유형별 종합 만족도를 분석한 결과, 신고가 86.7점으로 높은 평가를 받은 반면, 신청이 79.2점으로 상대적으로 낮은 평가를 받은 것으로 나타남

→ 신고는 민원행정서비스 처리의 적절성 및 처리의 신속성(각 85.7점, 89.9점)에서 높은 평가를 받은 반면, 교부는 민원담당 공무원 친절성 및 민원행정서비스 이용편리성(각 92.3점, 84.0점)에서 상대적으로 높은 평가를 받은 것으로 나타남

<표 5> 민원 유형별 차원 만족도

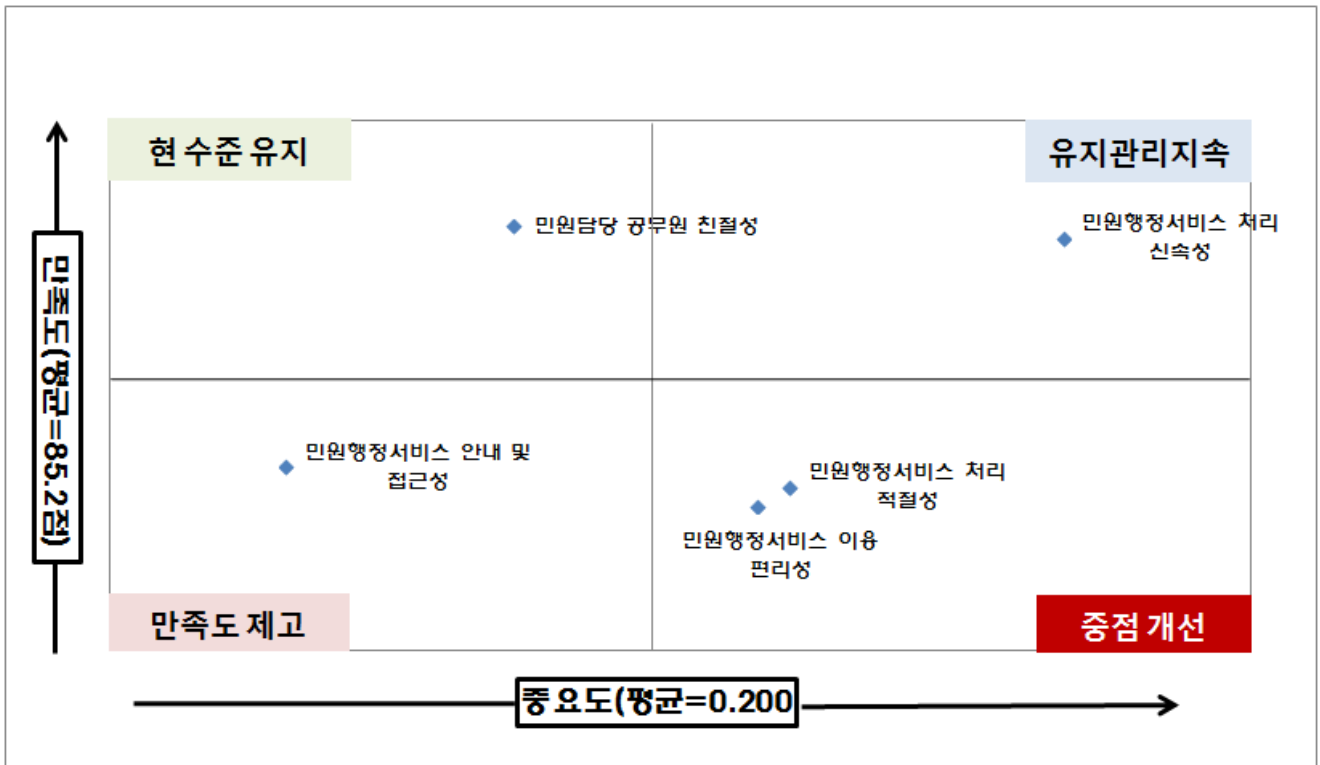
(단위: 점)

	종합 만족도	전반적 만족도	민원행정 서비스 안내 및 접근성	민원담당 공무원 친절성	민원행정 서비스 이용의 편리성	민원행정 서비스 처리의 적절성	민원행정 서비스 처리의 신속성
전체	85.1	84.2	83.7	88.2	82.9	83.3	88.0
교부	85.5	82.1	82.7	92.3	84.0	83.2	88.4
등록	84.9	85.0	81.6	87.5	83.7	83.8	87.6
신고	86.7	85.4	85.6	89.6	83.8	85.7	89.9
신청	79.2	76.3	79.3	82.6	77.1	77.2	82.8
인가/허가	86.1	86.1	84.8	90.7	82.8	83.1	89.2
기타	81.2	80.5	81.9	83.5	81.3	77.2	83.0

- 서대문구청의 중점개선 차원은 민원행정서비스 처리의 적절성 및 편리성 등으로 나타난 반면, 개선을 요구하는 차원은 민원행정서비스 안내 및 접근성 등으로 나타남

[차원별 만족도 및 중요도를 활용한 CS Portfolio Map]

1. 차원별 중요도는 서대문구청 민원행정서비스에 대한 전반적 만족도와 각 차원별 만족도간의 상관계수임(단, 상관계수들의 합은 1임)
2. 차원별 만족도는 서대문구청 민원행정서비스에 대한 각 차원별 만족도인 5점 척도 평균점을 100점 만점으로 환산한 점수임
3. Portfolio는 차원별 중요도를 X축, 차원별 만족도 지수를 Y축으로 설정함. X축은 차원별 중요도에 대한 평균을, Y축은 차원별 만족도 지수의 평균을 기준으로 하여 그룹화 함



2. 차원 만족도

- 민원행정서비스 안내 및 접근성에 대한 만족도는 83.7점이며, 항목별로 내가 처리하고자 하는 업무 담당자를 쉽게 만날 수 있었다가 84.7점으로 높은 평가를 받고 있는 가운데, 홈페이지와 소식지 등의 각종 매체를 통한 안내자료 제공에 대한 중요도가 낮게 나타나, 이에 대한 개선안이 필요한 것으로 판단됨
- 민원담당 공무원의 친절성에 대한 만족도는 88.2점이며, 항목별로 민원내용 및 처리과정에 대한 업무담당자의 쉬운 설명이 90.1점으로 매우 높은 평가를 받은 가운데, 담당 공무원 부재시 대직자의 친절한 응대에 대한 중요도가 낮게 나타나, 대직자들의 친절한 민원 응대가 절실한 것으로 보임
- 민원행정서비스 이용의 편리성에 대한 만족도는 82.9점이며, 항목별로 민원신청에 필요한 서류양식 찾기 쉬움이 84.3점으로 높은 평가를 받은 가운데, 노약자, 장애인, 임산부 등 취약계층을 위한 시설과 직원의 배려에 대한 중요도가 낮게 나타나, 취약계층을 위한 시설 확충/개선, 그리고 직원의 세심한 배려가 선행될 필요성이 있는 것으로 풀이됨
- 민원행정서비스 처리의 적절성에 대한 만족도는 83.3점이며, 항목별로 민원담당자의 민원처리 전후의 제반 안내사항에 대한 충분한 설명이 85.3점으로 높은 평가를 받은 가운데, 업무담당자의 서류 보완 및 반려 설명력에 대한 중요도가 낮게 나타나, 이에 대한 개선이 필요한 것으로 해석됨
- 민원행정서비스 처리의 신속성에 대한 만족도는 88.0점이며, 항목별로 특별한 사유 없이 추가서류 제출 및 방문을 요하지 않음이 높은 평가를 받고 있어, 이러한 행정서비스의 신속성을 관내에 정착시킬 필요성이 있음

3. 민원행정서비스 차원 만족이 전반적인 만족도에 미치는 영향력

- 민원행정서비스 차원 만족이 전반적인 만족도에 어느 정도 영향력이 있는지를 알아보기 위하여 민원행정서비스 안내/접근성, 민원담당 공무원 친절성, 민원행정서비스 이용 편리성, 민원행정서비스 처리 적절성, 민원행정서비스 처리 신속성 등 5개 설문 응답값을 독립변수로, 민원행정서비스 전반 평가 응답값을 종속변수로 지정하여 회귀분석을 실시한 결과, 민원행정서비스 처리 신속성(BETA: 0.527)이 가장 큰 영향을 주고 있는 것으로 나타났으며, 다음으로 민원행정서비스 이용 편리성(BETA: 0.249), 민원행정서비스 처리 적절성(B: 0.113), 민원담당 공무원 친절성(B: 0.060) 등으로 영향을 주고 있는 것으로 나타났으며, p값이 0.05보다 적으므로 통계

적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남

- 민원행정서비스 차원 만족이 전반적인 만족도에 미치는 영향력을 파악하기 위해 선형모형의 적합도를 살펴본 결과, 적합도를 설명하는 R²가 0.662로 나타나, 이는 민원행정서비스 차원 만족도가 서대문구청 민원행정서비스 전체에 미치는 영향이 66.2%임을 의미하는 것이며, 특히 민원행정서비스 처리의 신속성은 가장 큰 영향 요인으로 해석할 수 있음

<표-7> 민원행정서비스 차원 만족이 전반적인 만족도에 미치는 영향력

	BETA	t 값	F	R ²
민원행정서비스 안내/접근성	0.039	1.454	245.186	0.662
민원담당 공무원 친절성	0.060	2.126*		
민원행정서비스 이용 편리성	0.249	8.386***		
민원행정서비스 처리 적절성	0.113	3.420**		
민원행정서비스 처리 신속성	0.527	16.947***		

* p-값<0.05 , ** p-값<0.01, *** p-값<0.001

4. 전반적 만족도

- 서대문구청에서 제공하고 있는 민원행정서비스에 대한 전반적인 만족도로서 체감 만족도는 84.2점으로 매우 양호한 평가를 받고 있는 것으로 나타남.
- 특히, 민원담당 공무원의 친절성 차원은 서대문구청에서 제공하고 있는 민원행정서비스 고객 만족도 제고에 매우 중요한 영향을 주는 차원으로 해석되며, 이를 기본 차원으로 해서 민원행정 서비스 안내 및 접근성, 민원행정서비스 이용의 편리성 관련 불만사항 및 애로사항을 지속적으로 발굴 및 개선하여 대고객 만족도 향상을 제고할 필요가 있음
- 향후서대문구청은 민원인의 대고객 만족도 제고를 위해서 민원행정서비스 신속성을 고객만족도 주요 영향인자로 고려함과 동시에 민원행정서비스 안내 및 접근성, 민원행정서비스 이용의 편리성 관련 불만사항 등을 정기적이고 계량적인 조사를 통해 문제의 근원을 발굴하여 고객만족도를 지속적으로 제고할 필요성이 있음

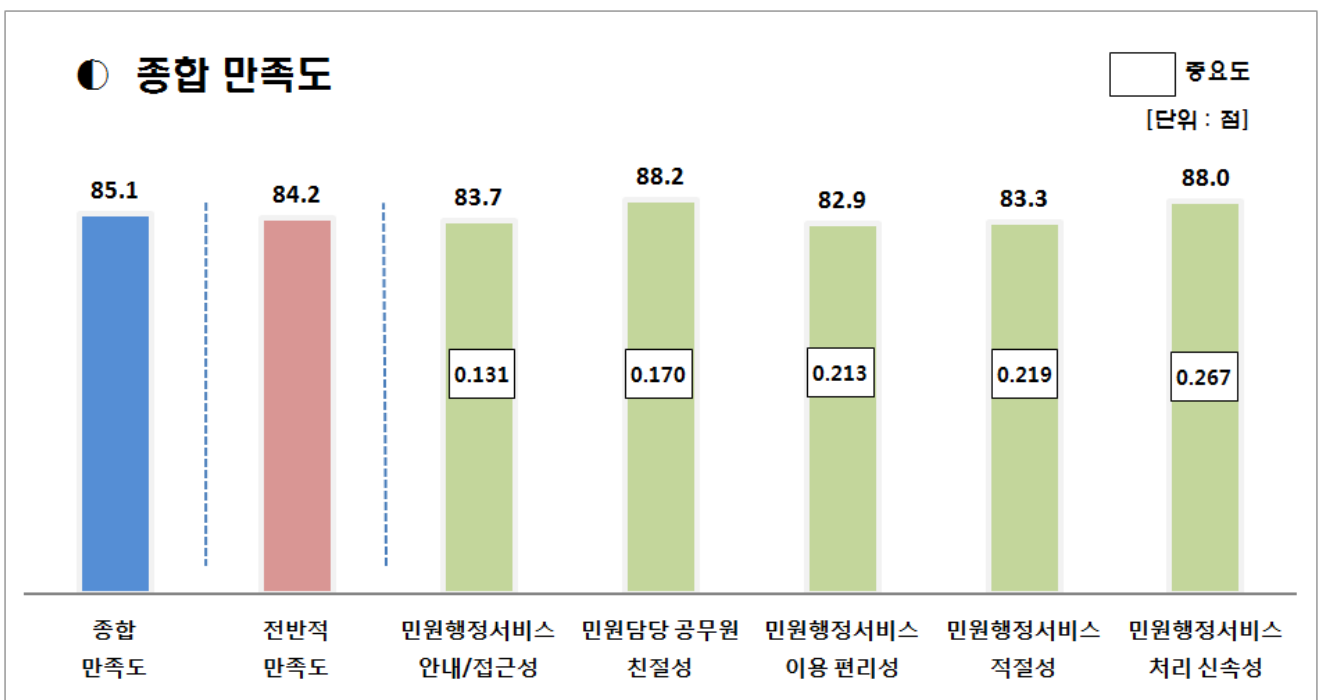
제3장

조사결과 분석

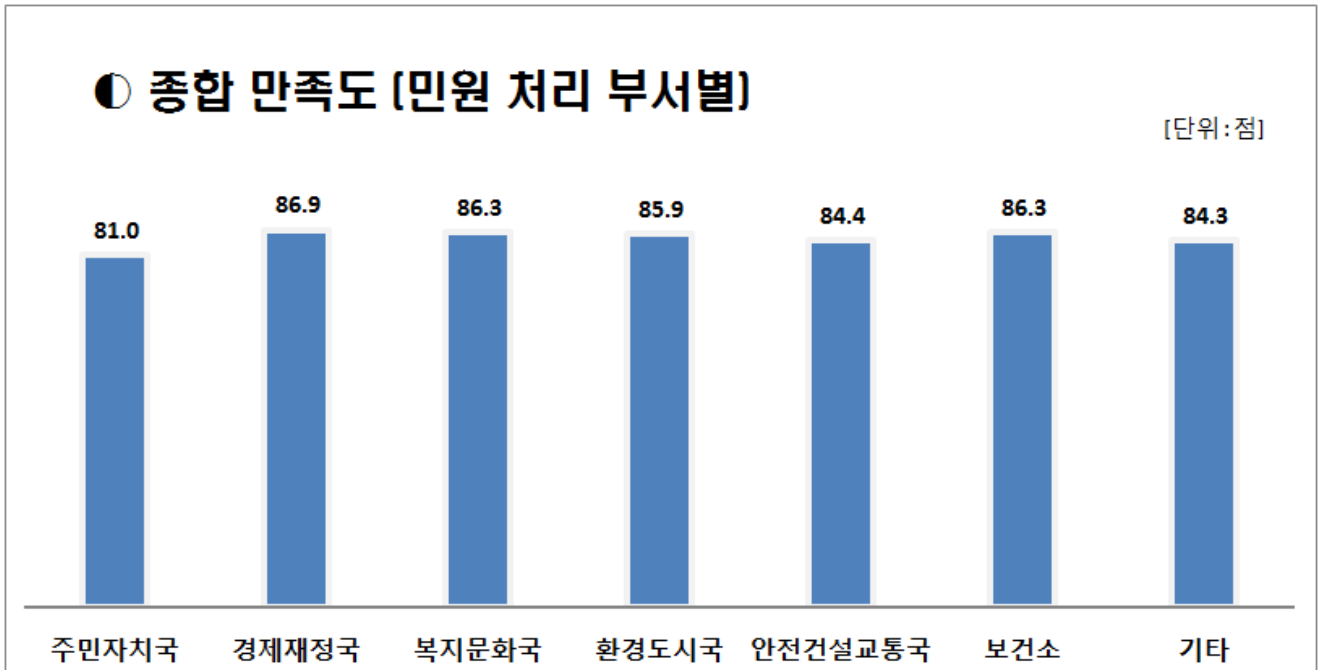


1. 종합 만족도

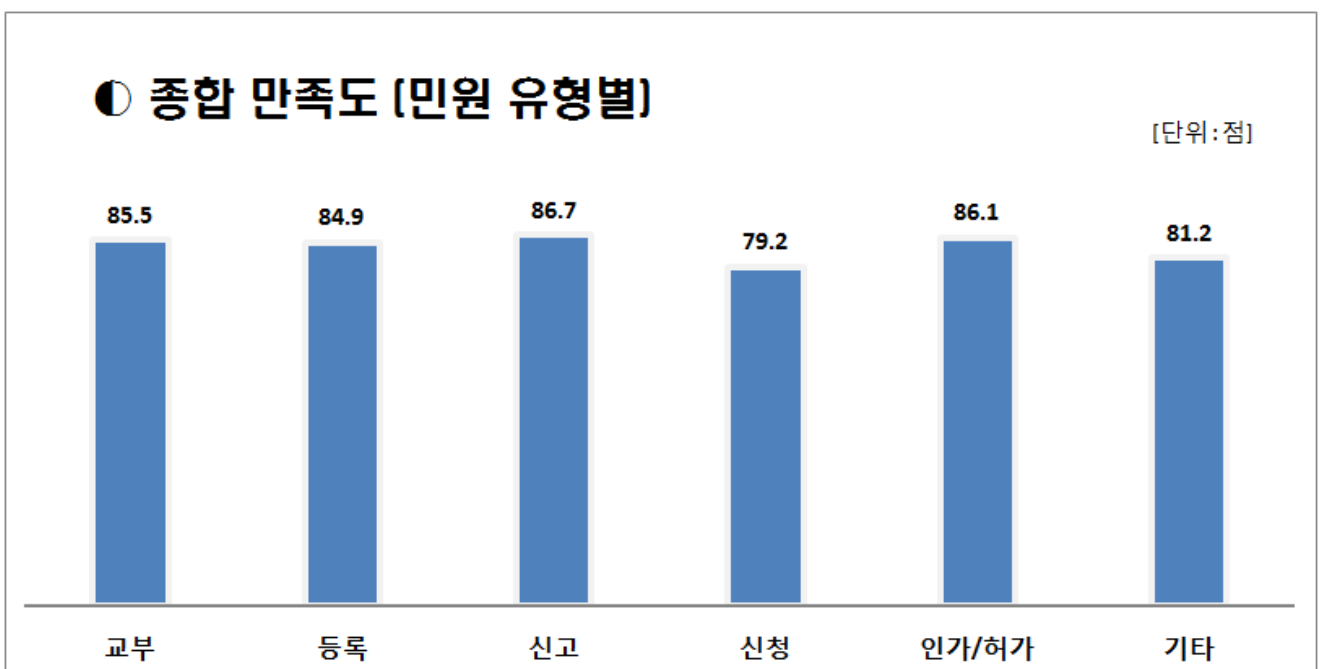
- 2016년 서대문구청 민원행정서비스에 대한 종합만족도는 85.1점으로 매우 양호한 평가를 받은 것으로 나타남
- 차원별 만족도를 분석한 결과, 민원담당 공무원의 친절성이 88.2점으로 높은 점수를 받았으며, 다음으로 민원행정서비스 처리의 신속성(88.0점) > 민원행정서비스 안내 및 접근성(83.7점) > 민원행정서비스 처리의 적절성(83.3점) > 민원행정서비스 이용의 편리성(82.9점) 순으로 나타남
- 차원별로 중요도를 분석한 결과, 민원행정서비스 처리의 신속성(0.267)에 대한 인식이 높은 반면, 민원행정서비스 안내 및 접근성(0.131)에 대한 인식은 낮음



- 종합 만족도를 민원 처리 부서별로 살펴보면, 경제재정국(86.9점) > 복지문화국 및 보건소(각 86.3점) 순으로 나타남



- 민원 유형별로 살펴보면, 신고(86.7점) > 인가/허가(86.1점) > 교부(85.5점) 순임



(단위: 점)

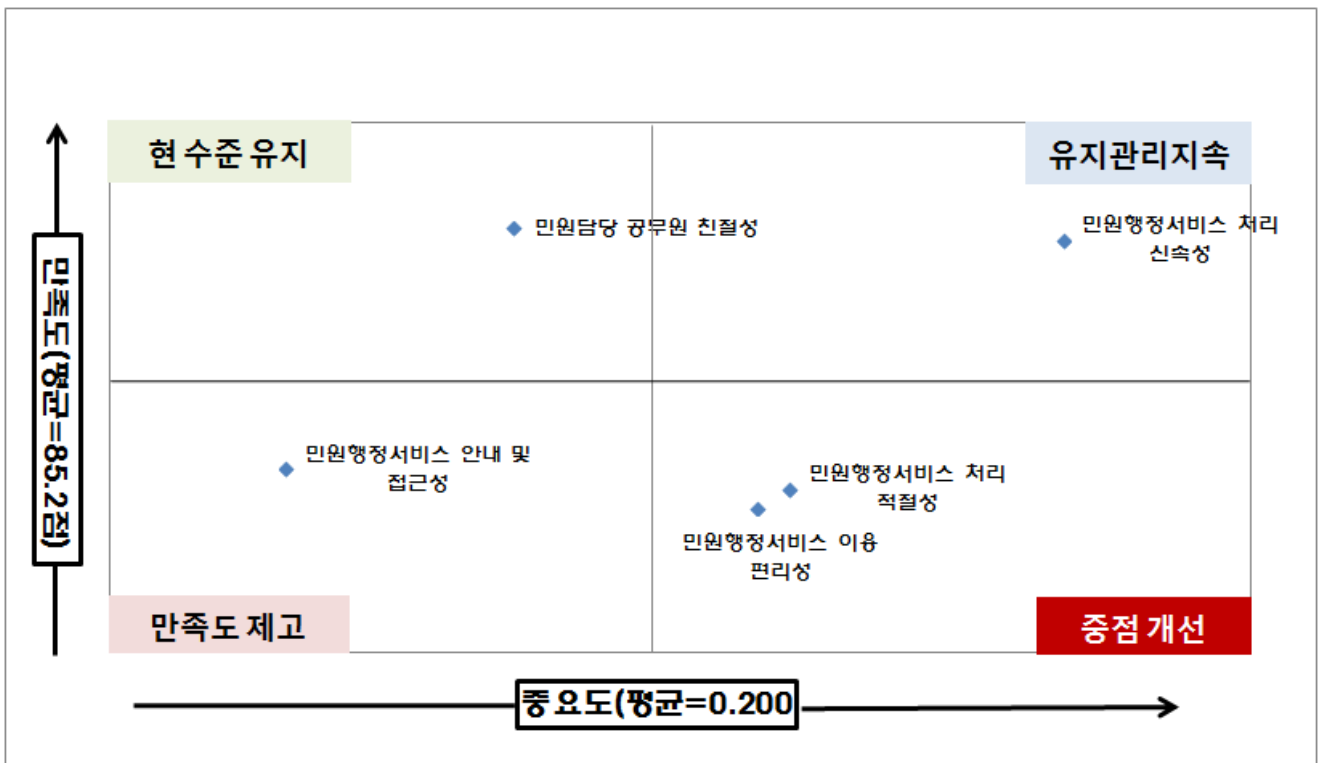
		사례수	종합 만족도	전반적 만족도	민원 행정 서비스 안내 및 접근성	민원 담당 공무원 의 친절성	민원 행정 서비스 이용의 편리성	민원 행정 서비스 처리의 적절성	민원 행정 서비스 처리의 신속성
중요도		-	-	-	0.131	0.170	0.213	0.219	0.267
전 체		631	85.1	84.2	83.7	88.2	82.9	83.3	88.0
[민원처리 부서]	주민자치국	107	81.0	79.4	80.9	84.2	78.3	79.1	84.0
	경제재정국	142	86.9	87.3	83.7	88.1	85.4	86.6	90.0
	복지문화국	38	86.3	82.9	87.1	91.9	84.0	84.3	87.3
	환경도시국	113	85.9	85.0	87.0	88.7	84.0	83.3	87.7
	안전건설교통국	122	84.4	83.8	81.7	88.9	82.6	81.5	87.8
	보건소	101	86.3	85.1	83.9	90.0	83.3	85.1	90.2
	기타	8	84.3	84.4	84.5	87.8	80.3	79.9	89.1
[처리일수]	1일 이하	309	85.7	85.0	83.8	88.8	83.6	84.5	88.7
	2일 이상	317	84.4	83.5	83.5	87.7	82.3	82.2	87.3
	잘 모름	5	83.9	85.0	86.3	83.1	84.4	76.9	87.5
[민원유형]	교부	14	85.5	82.1	82.7	92.3	84.0	83.2	88.4
	등록	150	84.9	85.0	81.6	87.5	83.7	83.8	87.6
	신고	261	86.7	85.4	85.6	89.6	83.8	85.7	89.9
	신청	38	79.2	76.3	79.3	82.6	77.1	77.2	82.8
	인가/허가	95	86.1	86.1	84.8	90.7	82.8	83.1	89.2
	기타	73	81.2	80.5	81.9	83.5	81.3	77.2	83.0
[성별]	남성	384	85.7	85.2	84.6	88.8	83.3	83.9	88.7
	여성	247	84.0	82.8	82.1	87.3	82.3	82.3	87.0
[연령]	30대 이하	156	84.9	84.1	82.0	88.5	82.3	83.4	88.8
	40대	143	85.7	84.8	84.8	87.8	83.9	84.1	88.6
	50대 이상	332	84.9	84.0	84.0	88.3	82.8	82.9	87.4
[학력]	고졸 이하	231	85.5	84.5	84.3	89.0	83.4	83.4	88.2
	대재 이상	378	84.9	84.1	83.5	87.9	82.7	83.2	88.0
	무응답	22	83.7	84.1	79.9	85.7	82.7	83.3	86.7
[소득]	300만원 이하	251	84.9	84.4	83.2	88.2	82.7	83.1	87.8
	301~500만원	163	84.3	83.4	83.2	87.7	81.6	82.6	87.0
	501만원 이상	122	85.9	84.4	83.6	89.6	84.5	83.9	89.1
	무응답	95	85.8	85.0	85.8	87.3	83.8	84.3	88.9
[직업]	자영업	316	85.5	84.5	84.5	89.0	83.2	83.9	88.2
	블루칼라	53	85.6	84.9	82.5	90.2	83.6	82.7	89.5
	화이트칼라	137	84.9	84.1	83.9	87.5	82.5	83.8	87.8
	주부/무직/기타	125	83.7	83.4	81.7	86.2	82.3	81.5	87.2

1.1. 차원별 만족도와 중요도를 활용한 포트폴리오 분석

- 포트폴리오 분석결과, 중점개선 차원은 민원행정서비스 처리 적절성 및 민원행정서비스 이용 편리성 등으로 나타남

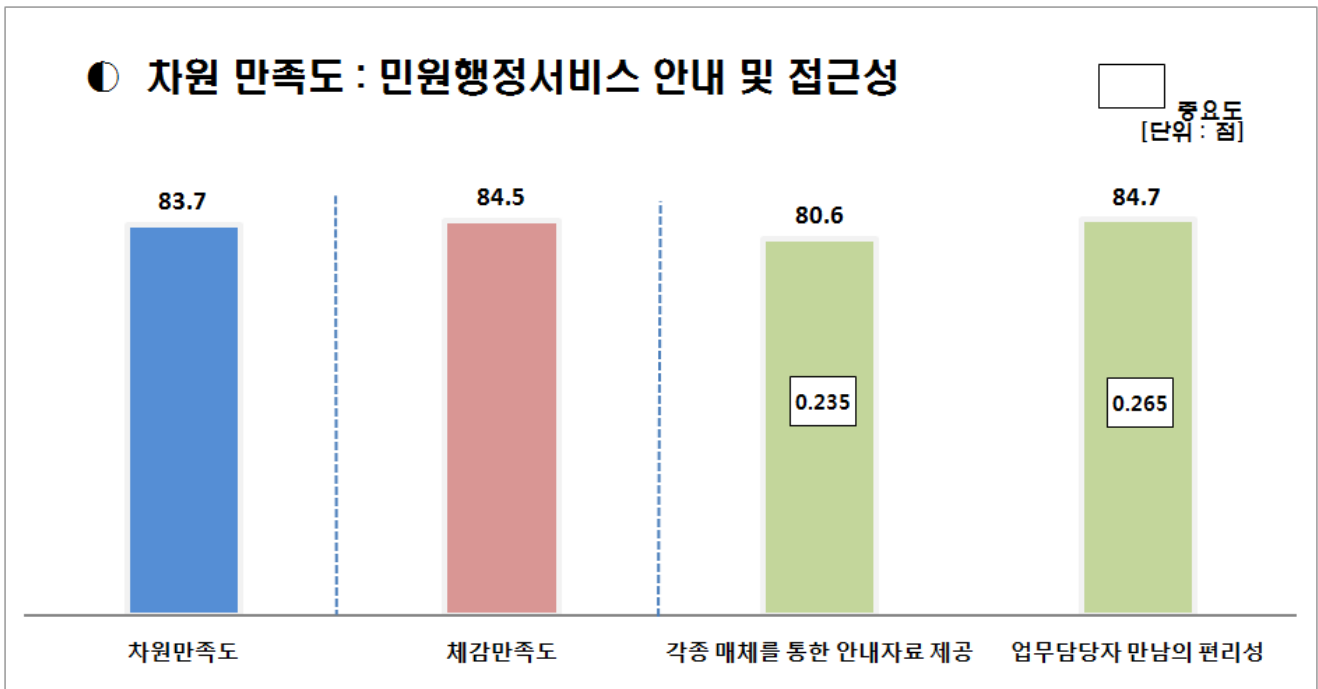
[차원별 만족도 및 중요도를 활용한 CS Portfolio Map]

1. 차원별 중요도는 서대문구청 민원행정서비스에 대한 전반적 만족도와 각 차원별 만족도간의 상관계수임(단, 상관계수들의 합은 1임)
2. 차원별 만족도는 서대문구청 민원행정서비스에 대한 각 차원별 만족도인 5점 척도 평균점을 100점 만점으로 환산한 점수임
3. Portfolio는 차원별 중요도를 X축, 차원별 만족도 지수를 Y축으로 설정함. X축은 차원별 중요도에 대한 평균을, Y축은 차원별 만족도 지수의 평균을 기준으로 하여 그룹화 함

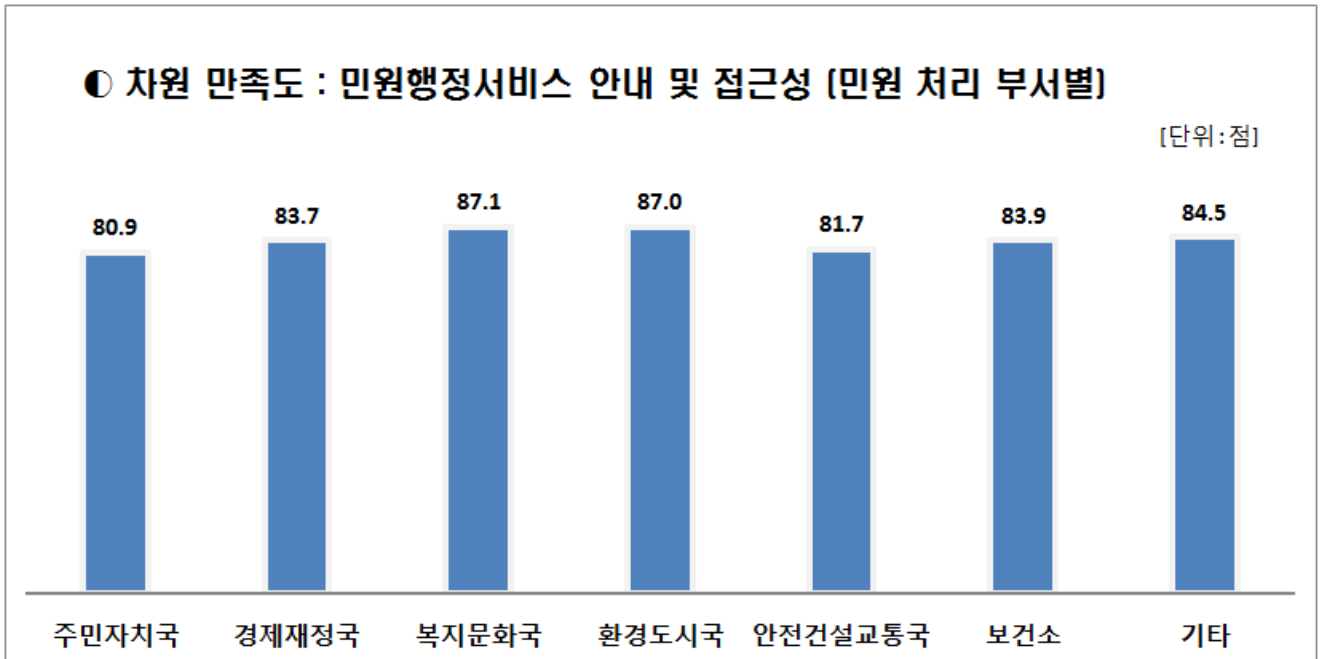


2. 민원행정서비스 안내 및 접근성 차원 만족도

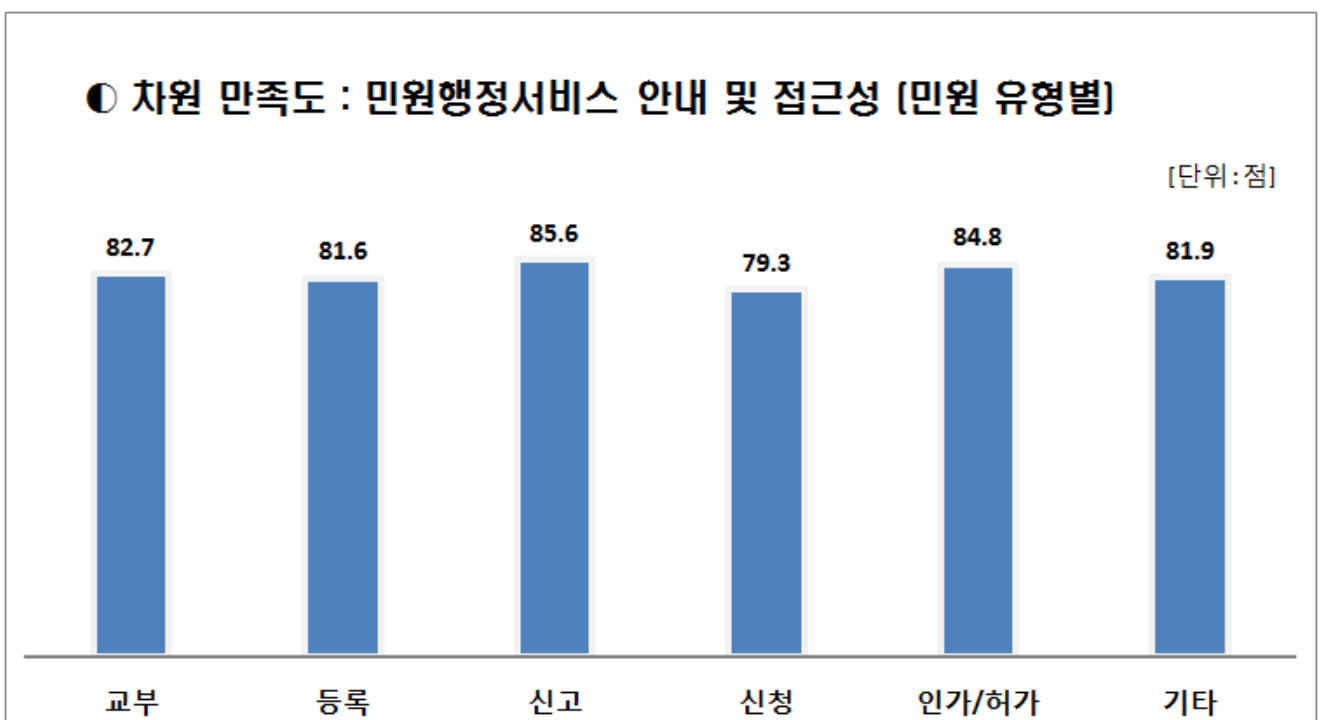
- 민원행정서비스 안내 및 접근성에 대한 만족도는 83.7점으로 양호한 평가를 받은 것으로 나타남
- 차원을 구성하는 항목별 만족도를 살펴보면, 내가 처리하고자 하는 업무 담당자를 쉽게 만날 수 있었다가 84.7점으로 높은 평가를 받음
- 항목별 중요도를 분석한 결과, 업무 담당자를 쉽게 만날 수 있었음(0.265)이 가장 높은 반면, 홈페이지와 소식지 등의 각종 매체를 통한 안내자료 제공(0.235)에 대한 인식은 낮음
- 민원행정서비스 안내 및 접근성에 대한 만족도는 남성(84.6점), 40대(84.8점), 고졸 이하(84.3점), 자영업(84.5점)에서 상대적으로 높은 평가를 받음



- 차원 만족도를 민원 처리 부서별로 살펴보면, 복지문화국(87.1점)의 만족도가 높은 반면, 주민자치국(80.9점)의 만족도가 상대적으로 낮음



- 민원 유형별로 살펴보면, 신고(85.6점) > 인가/허가(84.8점) > 교부(82.7점) 순임



(단위: 점)

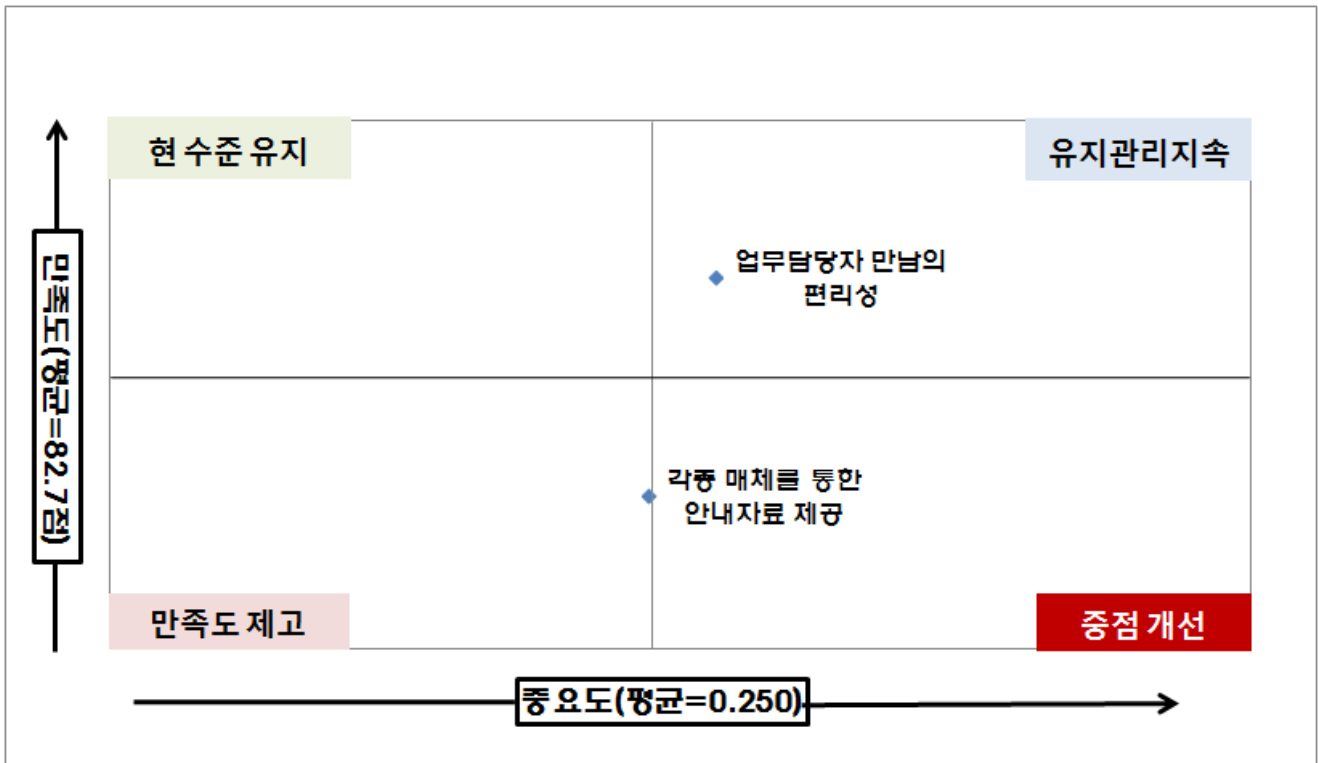
		사례 수	차원 만족도	체감 만족도	홈페이지와 소식지 등 각종 매체를 통한 안내자료 제공	내가 처리하고자 하는 업무 담당자 접촉 용이성
	중요도	-	-	0.500	0.235	0.265
	전 체	631	83.7	84.5	80.6	84.7
[민원처리 부서]	주민자치국	107	80.9	80.8	79.0	82.7
	경제재정국	142	83.7	85.4	80.3	83.6
	복지문화국	38	87.1	87.5	84.2	88.8
	환경도시국	113	87.0	88.3	83.2	87.8
	안전건설교통국	122	81.7	82.4	79.1	82.6
	보건소	101	83.9	84.4	80.4	85.9
	기타	8	84.5	84.4	81.3	87.5
[처리일수]	1일 이하	309	83.8	84.5	81.1	85.0
	2일 이상	317	83.5	84.5	80.1	84.5
	잘 모름	5	86.3	85.0	85.0	90.0
[민원유형]	교부	14	82.7	83.9	78.6	83.9
	등록	150	81.6	82.5	78.8	82.3
	신고	261	85.6	86.3	82.1	87.5
	신청	38	79.3	79.6	78.3	79.6
	인가/허가	95	84.8	85.5	80.8	86.8
	기타	73	81.9	83.6	80.5	80.1
[성별]	남성	384	84.6	85.4	81.6	85.8
	여성	247	82.1	83.1	79.0	83.1
[연령]	30대 이하	156	82.0	82.5	79.5	83.3
	40대	143	84.8	85.1	82.3	86.2
	50대 이상	332	84.0	85.2	80.4	84.8
[학력]	고졸 이하	231	84.3	85.6	80.4	85.2
	대재 이상	378	83.5	84.1	81.0	84.7
	무응답	22	79.9	80.7	77.3	80.7
[소득]	300만원 이하	251	83.2	84.4	79.9	84.0
	301~500만원	163	83.2	83.3	80.8	85.1
	501만원 이상	122	83.6	84.4	79.7	85.5
	무응답	95	85.8	87.1	83.4	85.3
[직업]	자영업	316	84.5	85.3	81.3	85.8
	블루칼라	53	82.5	84.0	79.2	82.5
	화이트칼라	137	83.9	84.7	81.6	84.7
	주부/무직/기타	125	81.7	82.6	78.4	83.0

2.1. 차원별 만족도와 중요도를 활용한 포트폴리오 분석

- 포트폴리오 분석결과, 개선이 필요한 만족도 제고 차원은 홈페이지와 소식지 등 각종 매체를 통한 안내자료 제공으로 나타남

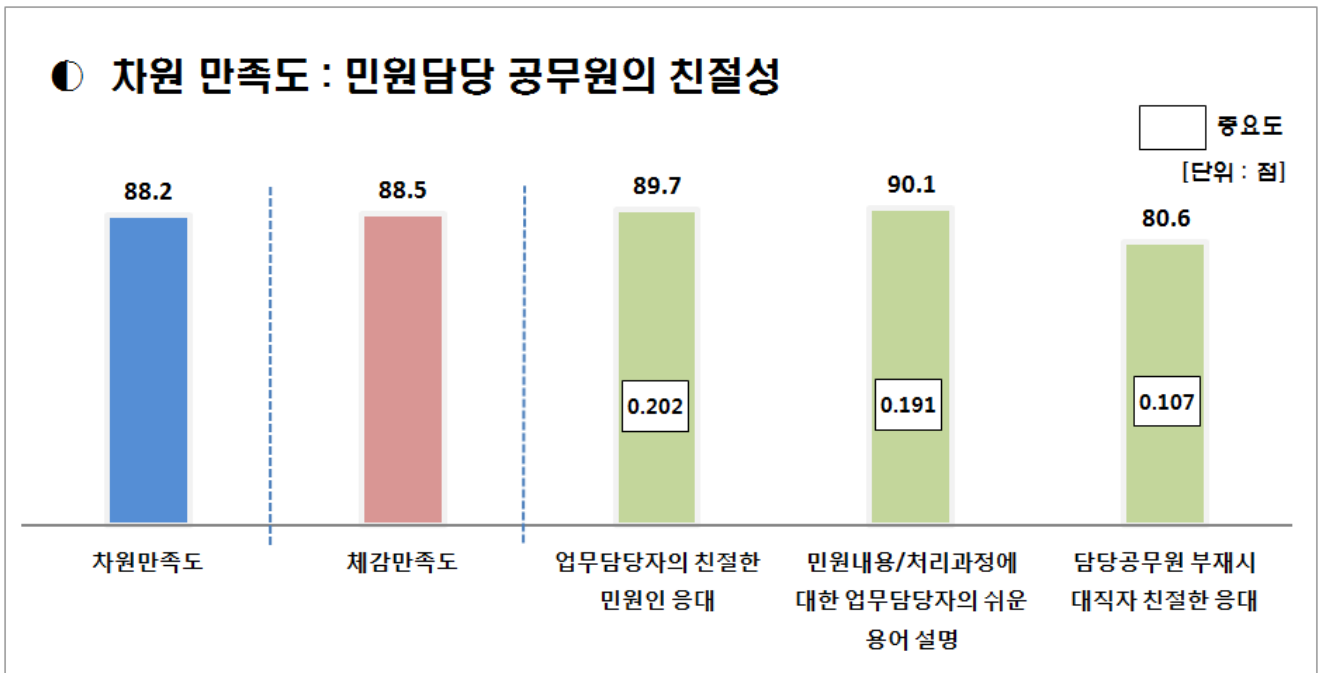
[차원별 만족도 및 중요도를 활용한 CS Portfolio Map]

1. 차원별 중요도는 서대문구청 민원행정서비스 안내 및 접근성에 대한 전반적 만족도와 각 차원별 만족도간의 상관계수임(단, 상관계수들의 합은 1임)
2. 차원별 만족도는 서대문구청 민원행정서비스 안내 및 접근성에 대한 각 차원별 만족도인 5점척도 평균점을 100점 만점으로 환산한 점수임
3. Portfolio는 차원별 중요도를 X축, 차원별 만족도 지수를 Y축으로 설정함. X축은 차원별 중요도에 대한 평균을, Y축은 차원별 만족도 지수의 평균을 기준으로 하여 그룹화 함

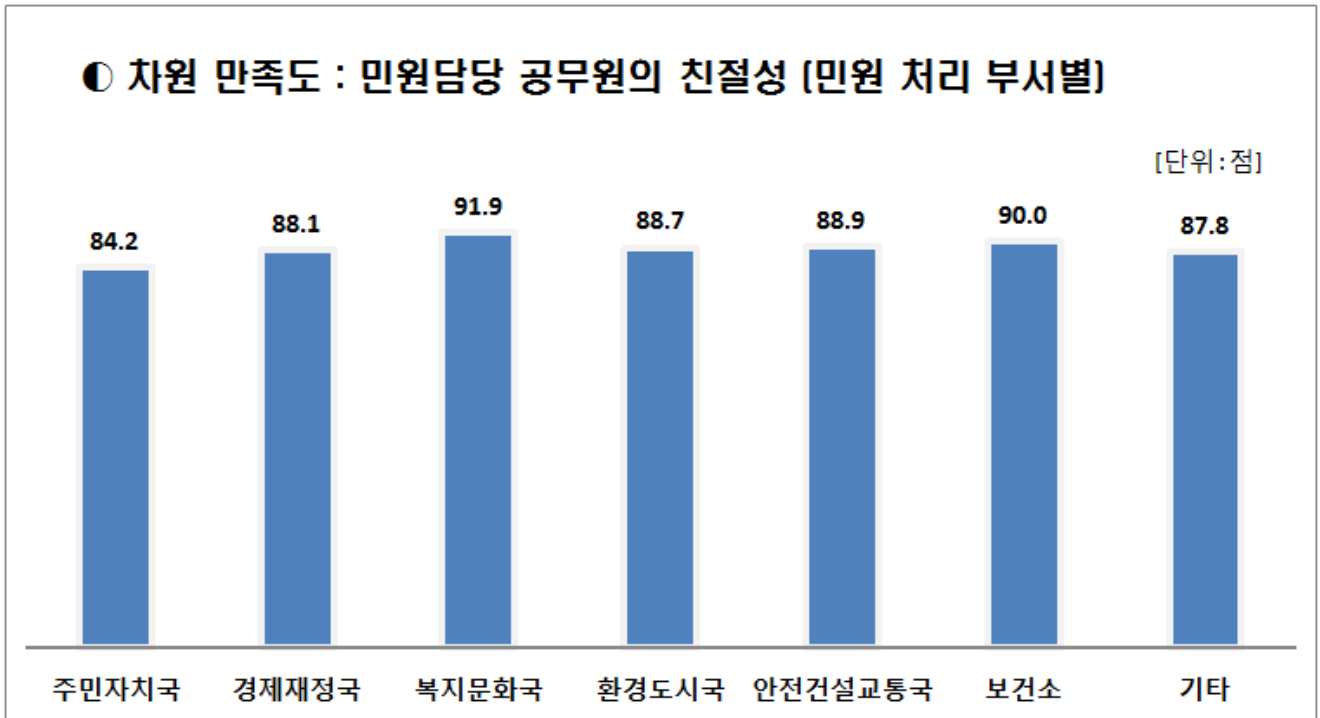


3 민원담당 공무원 친절성 차원 만족도

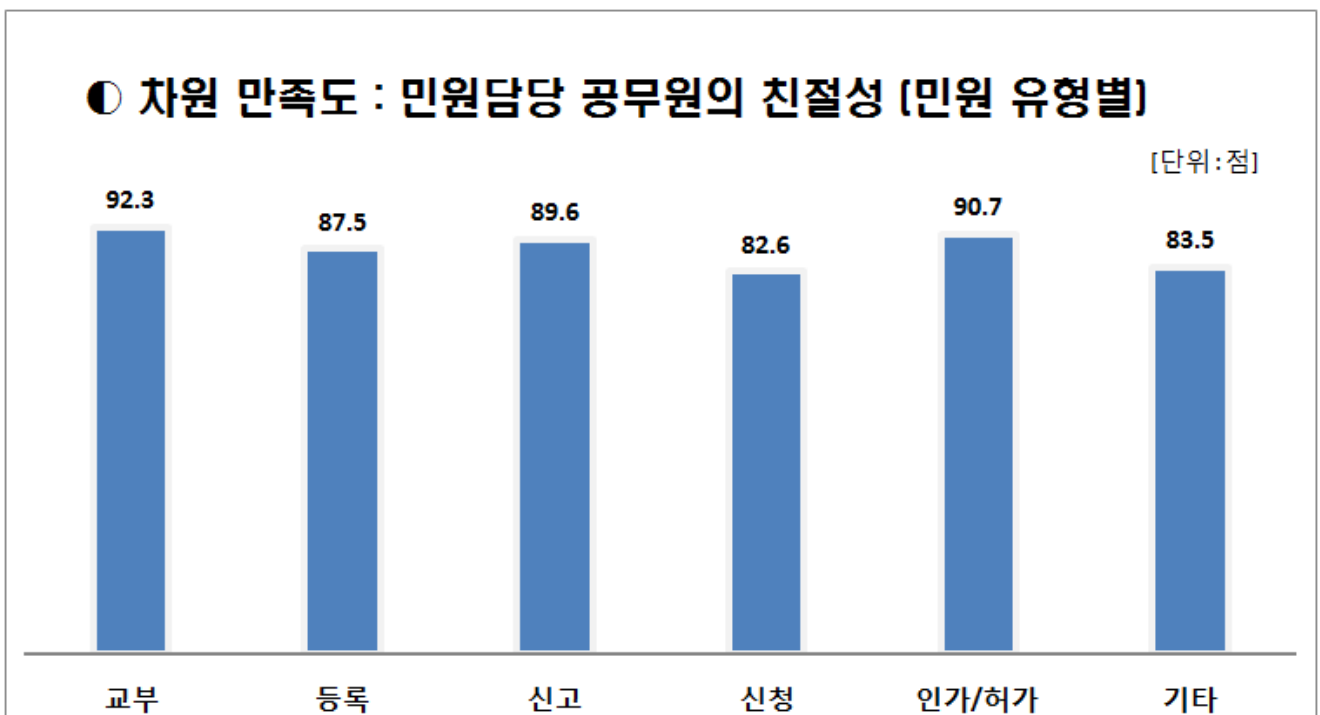
- 민원담당 공무원의 친절성에 대한 만족도 88.2점으로 매우 양호한 평가를 받고 있는 것으로 나타남
- 차원을 구성하는 항목별 만족도를 살펴보면, 민원내용 및 처리과정에 대한 업무담당자의 쉬운 용어 설명이 90.1점으로 매우 높은 평가를 받음
- 항목별 중요도를 분석한 결과, 업무담당자의 친절한 민원인 응대(0.202)가 높은 반면, 담당 공무원 부재시 대직자의 친절한 응대(0.107)는 낮은 평가를 받음
- 민원담당 공무원 친절성에 대한 만족도는 고졸 이하(89.0점), 501만원 이상(89.6점), 블루칼라(90.2점)에서 상대적으로 높은 평가를 받음



- 차원 만족도를 민원 처리 부서별로 살펴보면, 복지문화국(91.9점)의 만족도가 높은 반면, 주민자치국(84.2점)의 만족도가 상대적으로 낮음



- 민원 유형별로 살펴보면, 교부(92.3점) > 인가/허가(90.7점) > 신고(89.6점) 순임



(단위: 점)

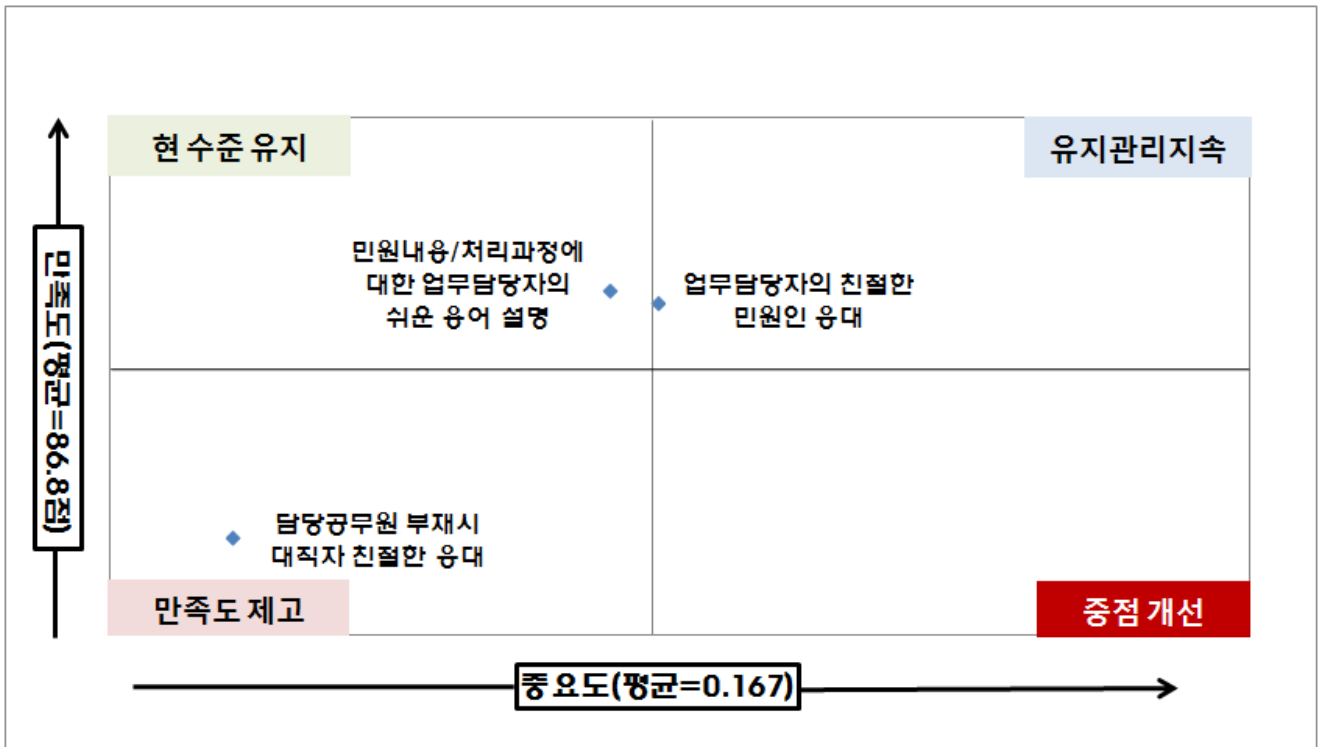
		사례 수	차원 만족도	체감 만족도	업무 담당자의 친절한 민원응대	민원내용 및 처리과정 에 대한 업무 담당자의 쉬운 설명	담당 공무원 부재시 대직자의 친절한 응대
	중요도	-	-	0.500	0.202	0.191	0.107
	전 체	631	88.2	88.5	89.7	90.1	80.6
[민원처리 부서]	주민자치국	107	84.2	84.3	82.9	88.1	78.5
	경제재정국	142	88.1	87.5	91.0	90.5	81.2
	복지문화국	38	91.9	93.4	91.4	94.7	80.9
	환경도시국	113	88.7	88.9	91.6	89.6	80.1
	안전건설교통국	122	88.9	89.5	90.4	89.1	82.4
	보건소	101	90.0	90.6	91.6	92.3	80.2
	기타	8	87.8	90.6	87.5	84.4	81.3
[처리일수]	1일 이하	309	88.8	88.9	89.8	91.3	82.0
	2일 이상	317	87.7	88.2	89.7	89.2	79.2
	잘모름	5	83.1	85.0	85.0	75.0	85.0
[민원유형]	교부	14	92.3	94.6	91.1	91.1	85.7
	등록	150	87.5	87.0	89.3	90.5	81.3
	신고	261	89.6	90.3	91.1	91.3	80.4
	신청	38	82.6	81.6	83.6	87.5	77.0
	인가/허가	95	90.7	91.3	92.4	91.8	82.9
	기타	73	83.5	83.9	84.9	84.2	77.7
[성별]	남성	384	88.8	89.1	89.8	91.0	81.6
	여성	247	87.3	87.6	89.6	88.9	79.0
[연령]	30대 이하	156	88.5	88.8	89.9	91.0	79.6
	40대	143	87.8	87.6	89.5	90.6	80.6
	50대 이상	332	88.3	88.8	89.7	89.5	81.0
[학력]	고졸 이하	231	89.0	89.4	90.4	90.6	81.8
	대재 이상	378	87.9	88.2	89.4	90.0	79.9
	무응답	22	85.7	85.2	88.6	87.5	79.5
[소득]	300만원 이하	251	88.2	88.5	90.0	89.2	81.4
	301~500만원	163	87.7	87.9	87.9	91.0	80.8
	501만원 이상	122	89.6	89.8	91.6	91.8	81.1
	무응답	95	87.3	87.9	89.5	88.9	77.4
[직업]	자영업	316	89.0	89.4	90.1	90.9	81.5
	블루칼라	53	90.2	91.0	92.0	91.0	81.6
	화이트칼라	137	87.5	88.1	88.7	89.4	78.5
	주부/무직/기타	125	86.2	85.6	88.8	88.6	80.2

3.1. 차원별 만족도와 중요도를 활용한 포트폴리오 분석

- 포트폴리오 분석결과, 개선이 필요한 만족도 제고 차원은 담당공무원 부재시 대직자의 친절한 응대로 나타남

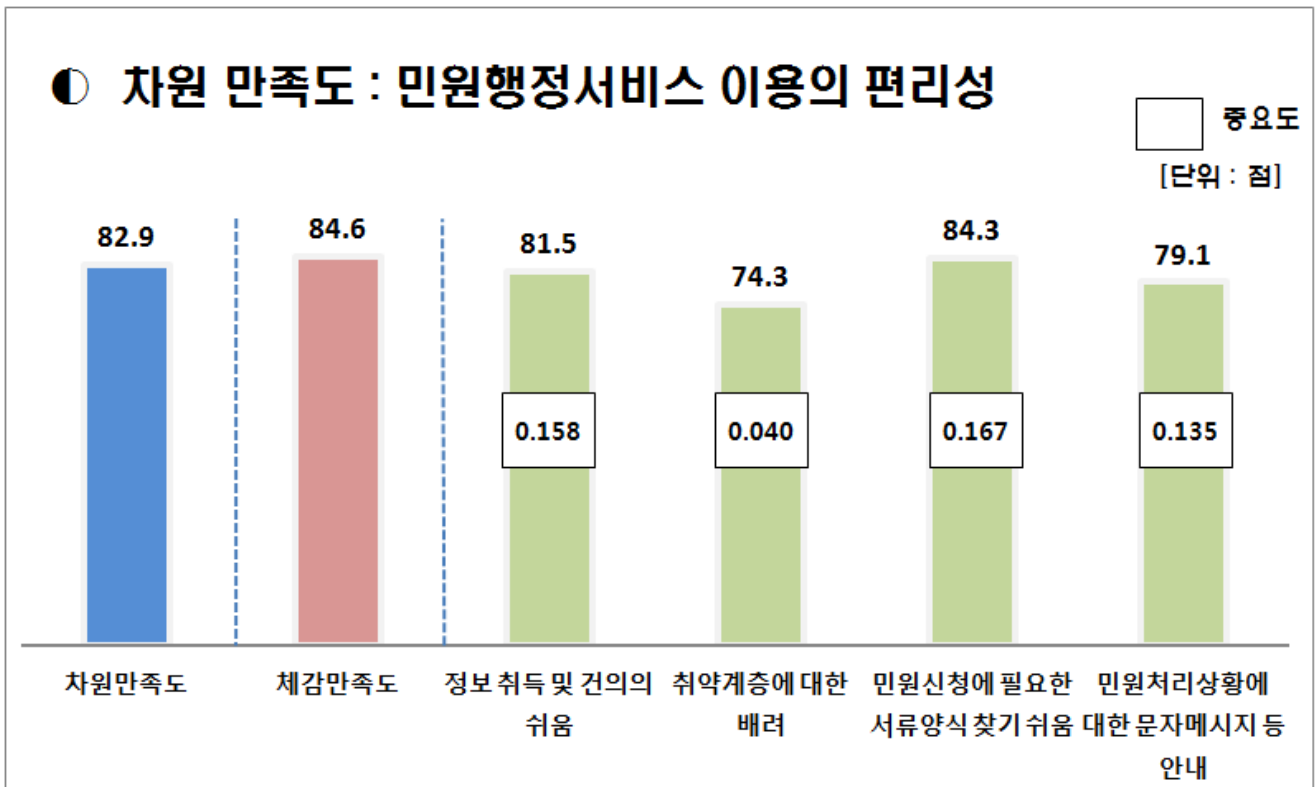
[차원별 만족도 및 중요도를 활용한 CS Portfolio Map]

1. 차원별 중요도는 서대문구청 민원담당 공무원의 친절성에 대한 전반적 만족도와 각 차원별 만족도간의 상관계수임(단, 상관계수들의 합은 1임)
2. 차원별 만족도는 서대문구청 민원담당 공무원의 친절성에 대한 각 차원별 만족도인 5점 척도 평균점을 100점 만점으로 환산한 점수임
3. Portfolio는 차원별 중요도를 X축, 차원별 만족도 지수를 Y축으로 설정함. X축은 차원별 중요도에 대한 평균을, Y축은 차원별 만족도 지수의 평균을 기준으로 하여 그룹화 함

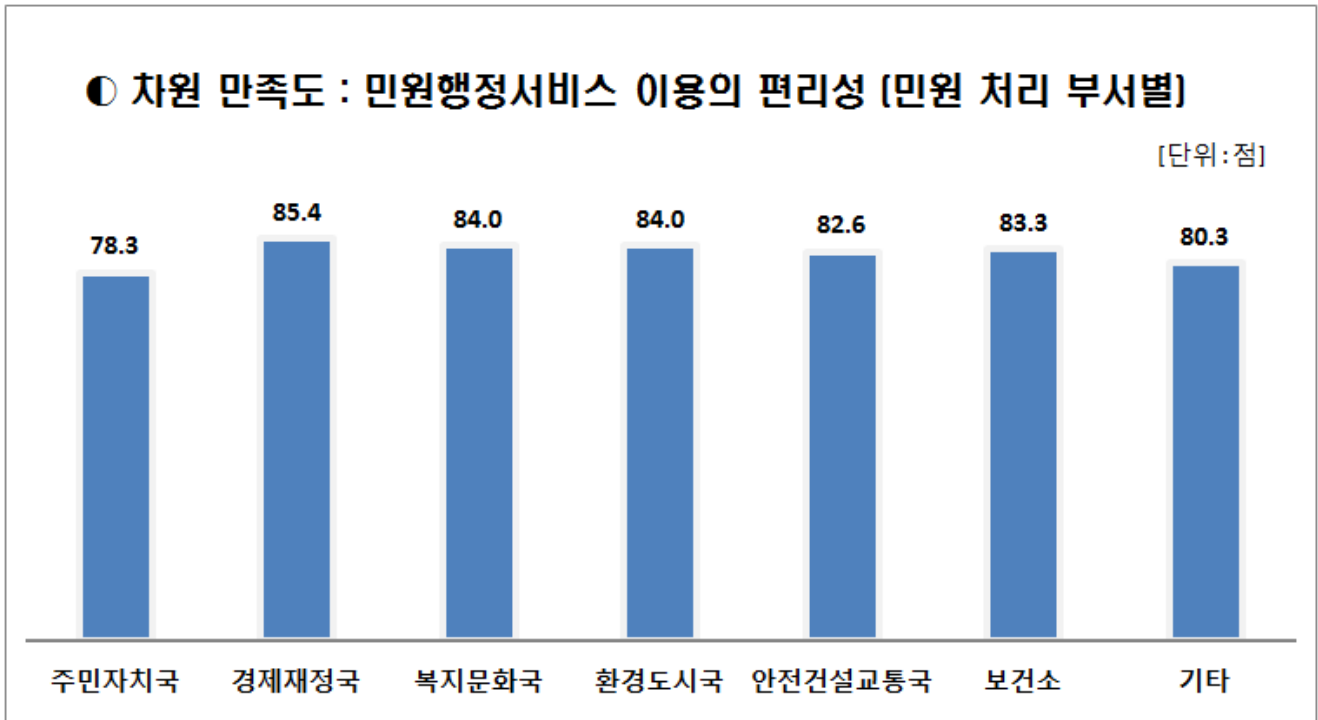


4. 민원행정서비스 이용의 편리성 차원 만족도

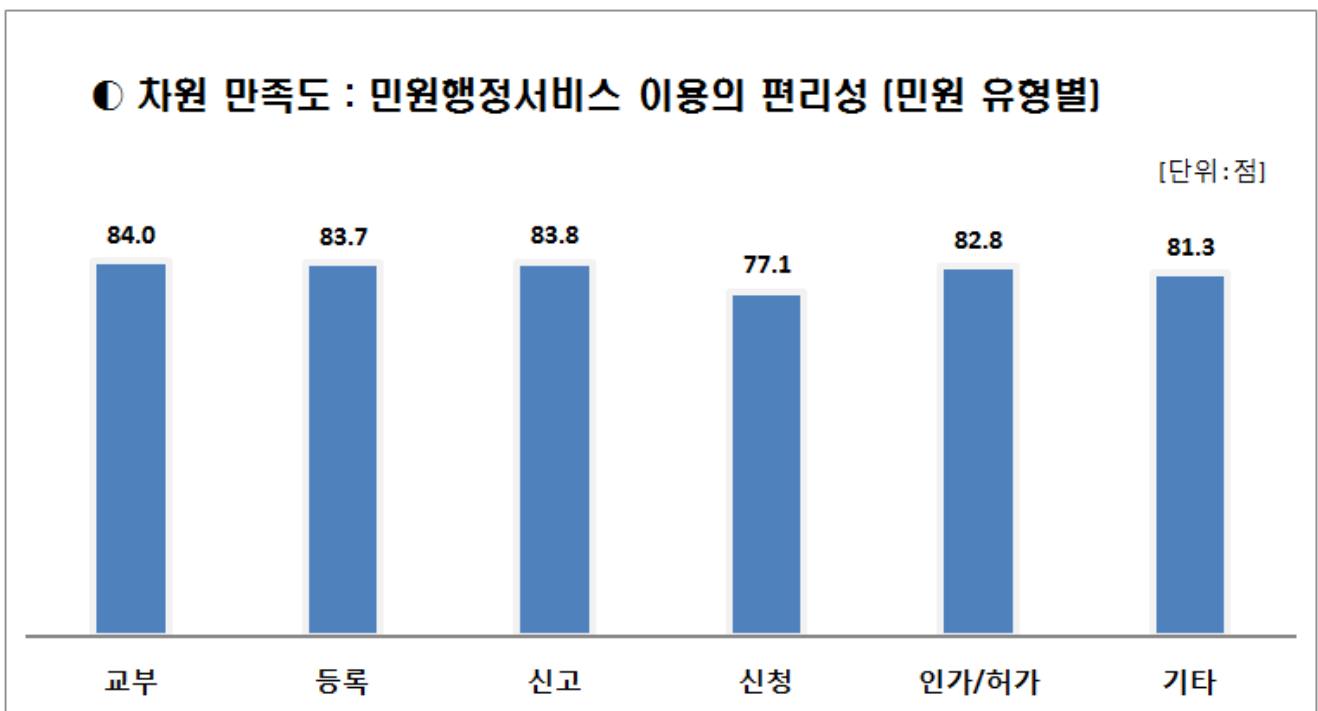
- 민원행정서비스 이용의 편리성에 대한 만족도 점수는 82.9점으로 양호한 평가를 받은 것으로 나타남
- 차원을 구성하는 항목별 만족도를 살펴보면, 민원신청에 필요한 서류양식 찾기 쉬움이 84.3점으로 높은 평가를 받은 반면, 노약자, 장애인, 임산부 등 취약계층을 위한 시설과 직원의 배려(74.3점)는 낮은 평가를 받음
- 항목별 중요도를 분석한 결과, 민원신청에 필요한 서류양식 찾기 쉬움(0.167)이 높게 나타난 반면, 취약계층을 위한 시설과 직원의 배려(0.040)는 낮은 평가를 받음
- 민원행정서비스 이용의 편리성에 대한 만족도는 남성(83.3점), 40대(83.9점), 고졸 이하(83.4점), 501만원 이상(84.5점)에서 상대적으로 높은 평가를 받음



- 차원 만족도를 민원 처리 부서별로 살펴보면, 경제재정국(85.4점)의 만족도가 높은 반면, 주민자치국(78.3점)의 만족도가 상대적으로 낮음



- 민원 유형별로 살펴보면, 신고(84.0점) > 신고(83.8점) > 등록(83.7점) 순임



(단위: 점)

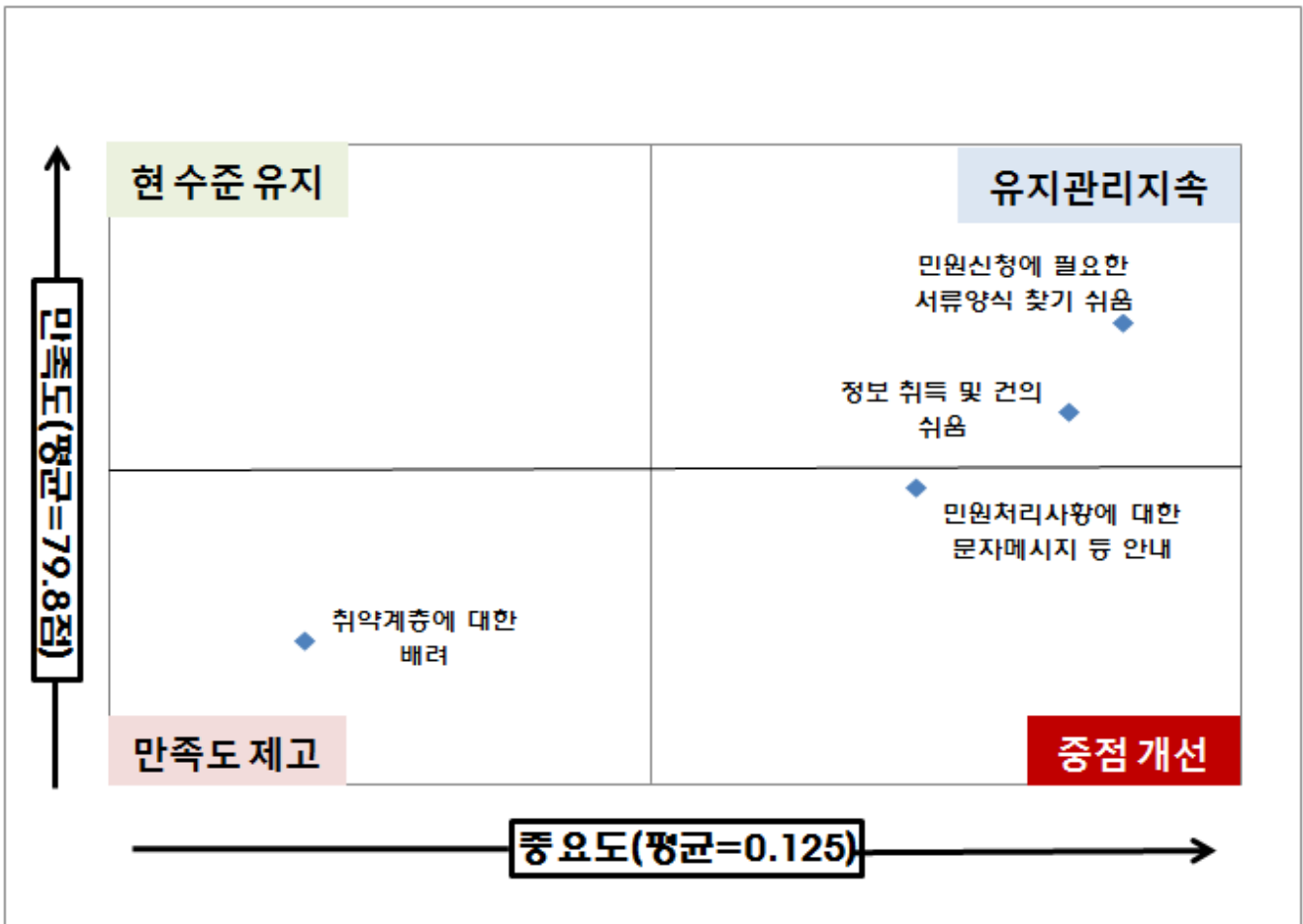
		사례 수	차원 만족도	체감 만족도	쉽게 정보를 얻거나 건의를 할 수 있음	취약 계층을 위한 시설과 직원의 배려	민원 신청에 필요한 서류 양식 찾기 쉬움	민원 처리 상황에 따른 문자 메시지, 인터넷 제공
중요도		-	-	0.500	0.158	0.040	0.167	0.135
전 체		631	82.9	84.6	81.5	74.3	84.3	79.1
[민원처리 부서]	주민자치국	107	78.3	78.7	77.3	80.4	79.2	75.9
	경제재정국	142	85.4	86.8	84.0	73.8	87.3	83.1
	복지문화국	38	84.0	85.5	82.9	67.1	86.2	82.2
	환경도시국	113	84.0	85.6	85.2	72.3	84.5	79.6
	안전건설교통국	122	82.6	84.2	79.1	74.2	85.2	79.7
	보건소	101	83.3	86.9	81.4	73.3	83.9	74.3
	기타	8	80.3	84.4	71.9	81.3	75.0	81.3
[처리일수]	1일 이하	309	83.6	85.0	81.6	75.4	85.4	80.7
	2일 이상	317	82.3	84.2	81.5	73.0	83.2	77.4
	잘모름	5	84.4	85.0	80.0	90.0	85.0	85.0
[민원유형]	교부	14	84.0	87.5	80.4	75.0	89.3	71.4
	등록	150	83.7	84.7	82.2	75.8	84.3	83.2
	신고	261	83.8	85.7	83.3	73.8	85.5	78.0
	신청	38	77.1	77.6	75.0	78.9	78.3	75.7
	인가/허가	95	82.8	85.3	78.9	73.7	84.5	78.7
	기타	73	81.3	82.9	80.5	71.6	81.5	78.8
[성별]	남성	384	83.3	84.8	82.1	74.7	84.9	79.8
	여성	247	82.3	84.4	80.6	73.8	83.3	78.1
[연령]	30대 이하	156	82.3	84.5	82.1	74.4	82.2	77.2
	40대	143	83.9	85.8	81.3	72.6	85.1	81.8
	50대 이상	332	82.8	84.2	81.3	75.1	84.9	78.8
[학력]	고졸 이하	231	83.4	85.0	82.0	74.2	85.5	79.1
	대재 이상	378	82.7	84.5	81.2	74.5	83.4	79.2
	무응답	22	82.7	84.1	81.8	71.6	86.4	77.3
[소득]	300만원 이하	251	82.7	84.7	81.1	73.5	84.0	78.3
	301~500만원	163	81.6	82.7	80.1	77.5	83.0	78.8
	501만원 이상	122	84.5	86.5	82.8	74.4	86.7	79.5
	무응답	95	83.8	85.5	83.4	71.1	84.2	81.3
[직업]	자영업	316	83.2	85.0	80.6	74.8	85.6	79.4
	블루칼라	53	83.6	85.8	84.9	73.1	83.0	77.4
	화이트칼라	137	82.5	83.8	83.0	72.3	83.0	79.7
	주부/무직/기타	125	82.3	84.2	80.6	76.0	82.8	78.6

4.1. 차원별 만족도와 중요도를 활용한 포트폴리오 분석

- 포트폴리오 분석결과, 개선이 필요한 만족도 제고 차원은 노약자, 장애인, 임산부, 유아 동반자 등을 위한 시설과 직원의 배려로 나타남

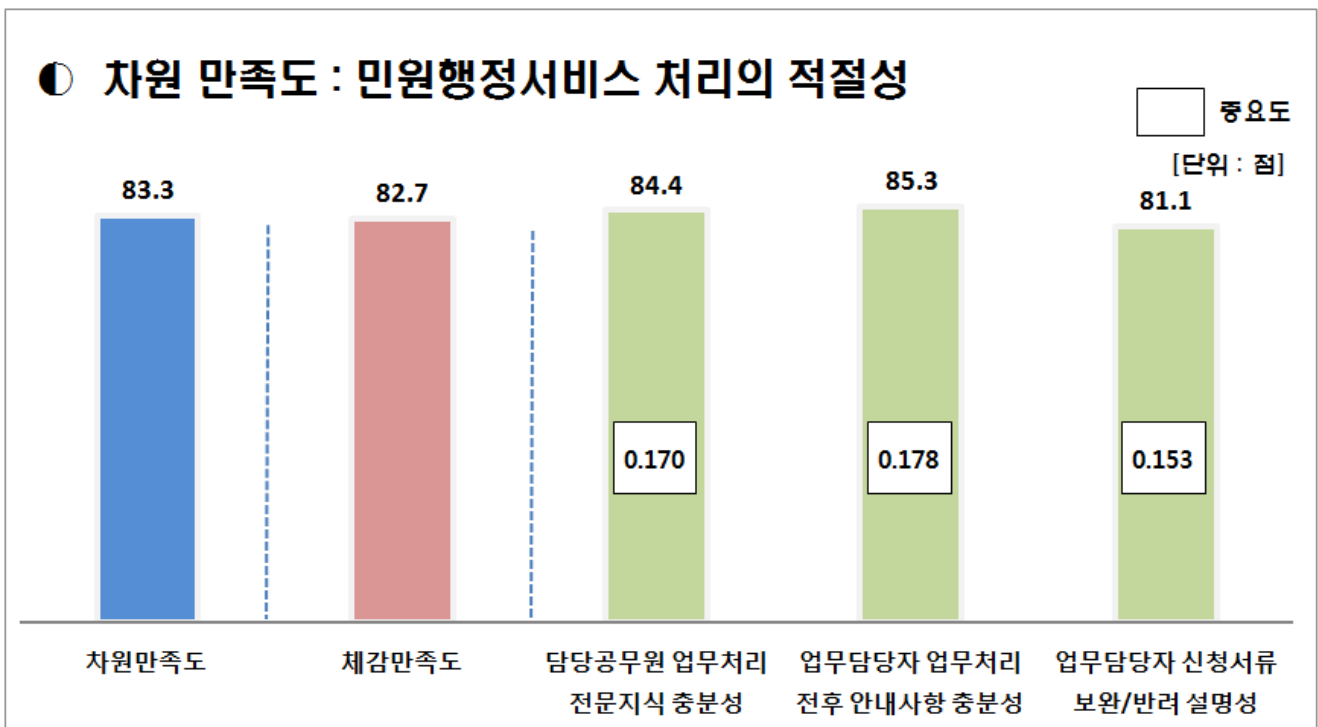
[차원별 만족도 및 중요도를 활용한 CS Portfolio Map]

1. 차원별 중요도는 서대문구청 민원행정서비스 이용의 편리성에 대한 전반적 만족도와 각 차원별 만족도간의 상관계수임(단, 상관계수들의 합은 1임)
2. 차원별 만족도는 서대문구청 민원행정서비스 이용의 편리성에 대한 각 차원별 만족도인 5점 척도 평균점을 100점 만점으로 환산한 점수임
3. Portfolio는 차원별 중요도를 X축, 차원별 만족도 지수를 Y축으로 설정함. X축은 차원별 중요도에 대한 평균을, Y축은 차원별 만족도 지수의 평균을 기준으로 하여 그룹화 함

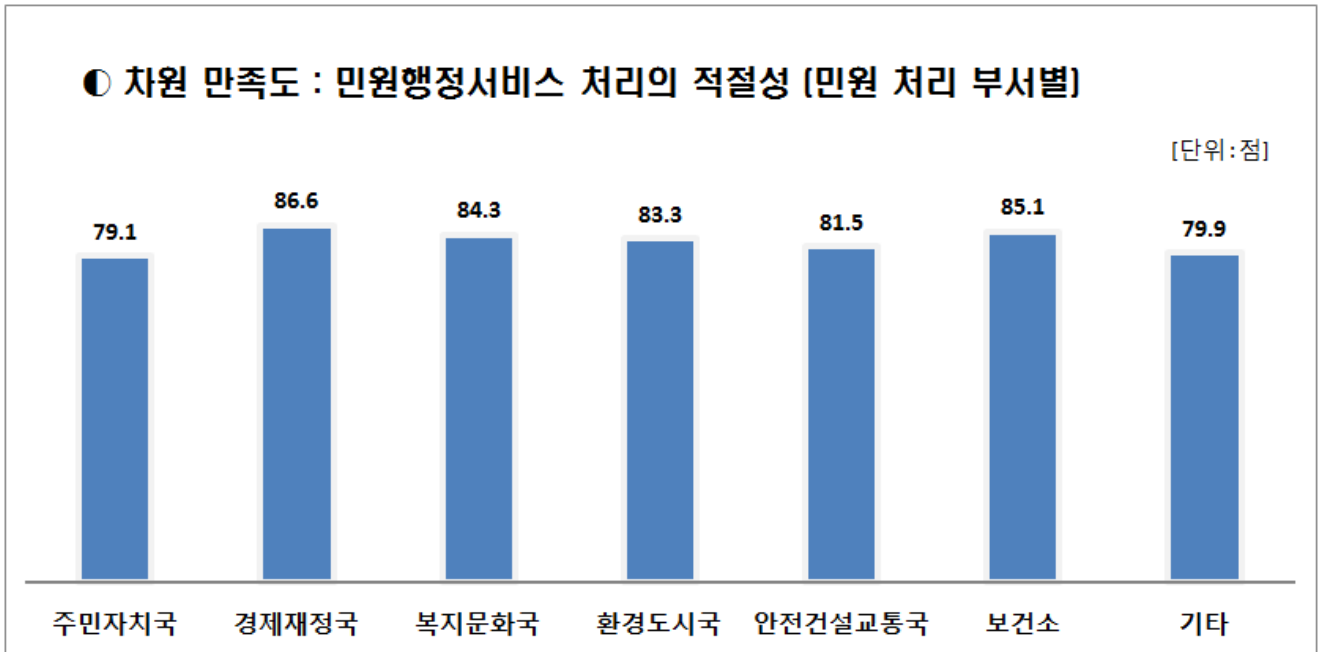


5 민원행정서비스 처리의 적절성 차원 만족도

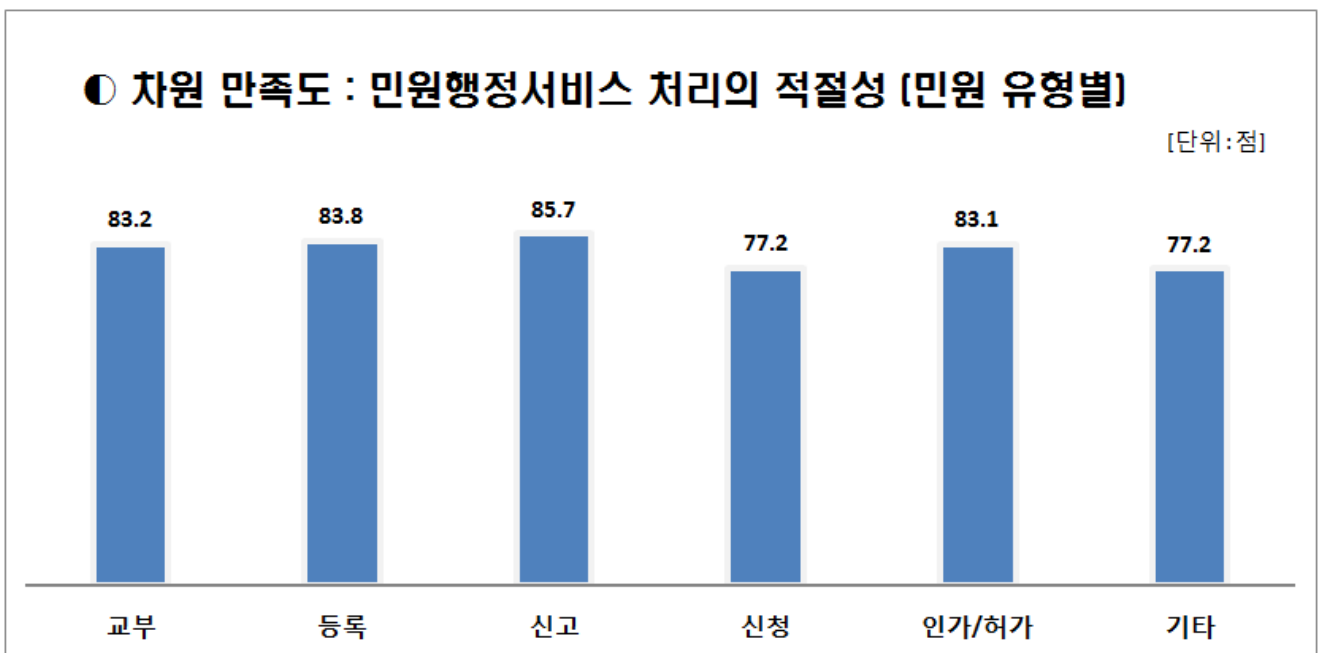
- 민원행정서비스 처리의 적절성에 만족도 점수는 83.3점으로 양호한 평가를 받은 것으로 나타남
- 차원을 구성하는 항목별 만족도를 살펴보면, 민원담당자의 민원처리 전후의 제반 안내 사항에 대한 충분한 설명이 85.3점으로 높은 평가를 받은 반면, 업무담당자의 서류 보완/반려에 대한 설명(81.1점)은 낮은 평가를 받음
- 항목별 중요도를 분석한 결과, 민원담당자의 민원처리 전후의 제반 안내사항에 대한 충분한 설명성(0.178)이 높은 반면, 업무담당자의 신청서류 보완 및 반려에 대한 설명성(0.153)은 상대적으로 낮은 평가를 받음
- 민원행정서비스 처리의 적절성에 대한 만족도는 40대(84.1점)에서 상대적으로 높은 평가를 받음



- 차원 만족도를 민원 처리 부서별로 살펴보면, 경제재정국(86.6점)의 만족도가 높은 반면, 주민자치국(79.1점)의 만족도가 상대적으로 낮음



- 민원 유형별로 살펴보면, 신고(85.7점) > 등록(83.8점) > 교부(83.2점) 순으로 나타남



(단위: 점)

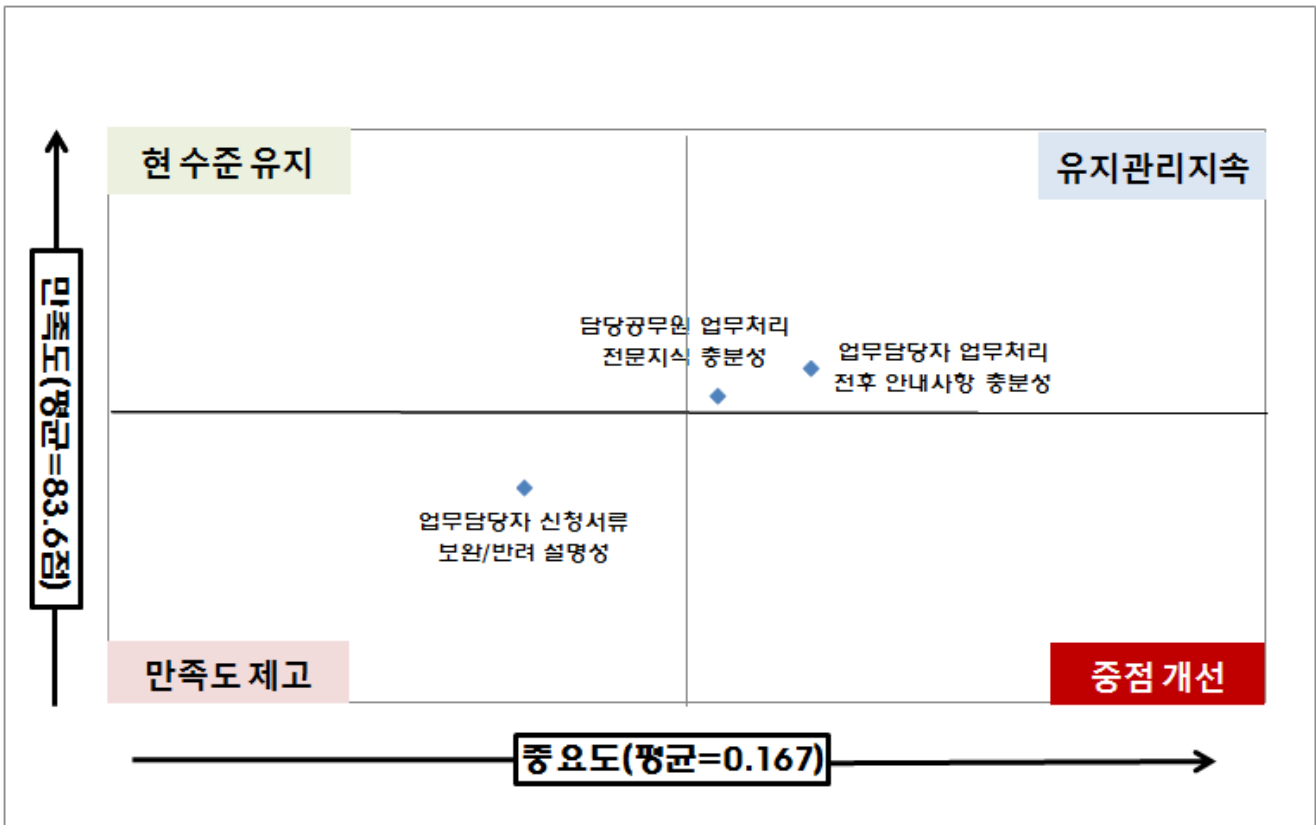
		사례 수	차원 만족도	체감 만족도	담당 공무원의 업무처리 관련 법규 및 전문 지식 충분성	업무 담당자의 민원처리 전반에 대한 충분한 설명	업무 담당자의 서류 보완 및 반력에 대한 충분한 설명
중요도		-	-	0.500	0.170	0.178	0.153
전 체		631	83.3	82.7	84.4	85.3	81.1
[민원처리 부서]	주민자치국	107	79.1	79.0	78.5	80.1	78.7
	경제재정국	142	86.6	86.4	87.0	88.0	84.3
	복지문화국	38	84.3	85.5	84.9	86.2	77.0
	환경도시국	113	83.3	83.0	84.3	85.6	79.9
	안전건설교통국	122	81.5	79.7	84.2	84.2	80.5
	보건소	101	85.1	84.2	87.1	87.4	82.9
	기타	8	79.9	75.0	84.4	87.5	81.3
[처리일수]	1일 이하	309	84.5	84.3	84.5	85.8	83.1
	2일 이상	317	82.2	81.3	84.2	84.8	79.3
	잘 모름	5	76.9	70.0	85.0	90.0	75.0
[민원유형]	교부	14	83.2	82.1	80.4	89.3	82.1
	등록	150	83.8	83.2	85.0	85.3	82.3
	신고	261	85.7	85.4	86.5	87.4	82.9
	신청	38	77.2	76.3	77.0	81.6	75.0
	인가/허가	95	83.1	82.1	85.0	85.0	81.3
	기타	73	77.2	76.0	79.5	79.5	75.3
[성별]	남성	384	83.9	83.3	85.0	86.1	81.6
	여성	247	82.3	81.8	83.4	84.0	80.4
[연령]	30대 이하	156	83.4	83.2	84.3	84.5	81.3
	40대	143	84.1	83.7	85.7	86.0	80.6
	50대 이상	332	82.9	82.0	83.9	85.4	81.3
[학력]	고졸 이하	231	83.4	82.4	84.1	86.5	81.8
	대재 이상	378	83.2	82.9	84.5	84.6	80.9
	무응답	22	83.3	83.0	86.4	85.2	78.4
[소득]	300만원 이하	251	83.1	81.9	84.3	85.5	82.3
	301~500만원	163	82.6	82.2	83.4	84.0	81.0
	501만원 이상	122	83.9	83.4	85.2	86.3	80.5
	무응답	95	84.3	84.7	85.3	85.8	79.2
[직업]	자영업	316	83.9	83.2	84.4	85.8	82.5
	블루칼라	53	82.7	80.7	86.3	84.4	83.0
	화이트칼라	137	83.8	83.8	84.7	85.8	80.1
	주부/무직/기타	125	81.5	81.0	83.2	83.8	78.0

5.1. 차원별 만족도와 중요도를 활용한 포트폴리오 분석

- 포트폴리오 분석결과, 개선이 필요한 만족도 제고 항목은 업무담당자의 신청서류 보완 및 반려에 대한 설명성 등으로 나타남

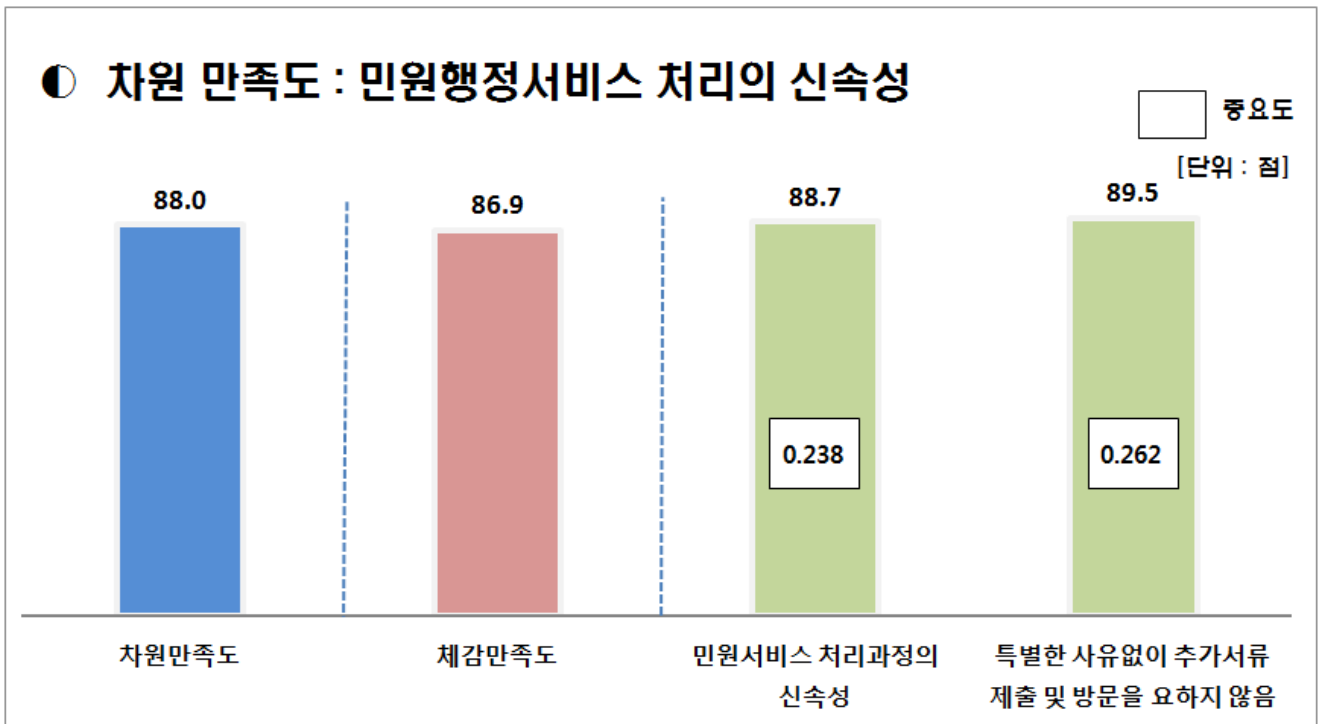
[차원별 만족도 및 중요도를 활용한 CS Portfolio Map]

1. 차원별 중요도는 서대문구청 민원행정서비스 처리의 적절성에 대한 전반적 만족도와 각 차원별 만족도간의 상관계수임(단, 상관계수들의 합은 1임)
2. 차원별 만족도는 서대문구청 민원행정서비스 처리의 적절성에 대한 각 차원별 만족도인 5 점 척도 평균점을 100점 만점으로 환산한 점수임
3. Portfolio는 차원별 중요도를 X축, 차원별 만족도 지수를 Y축으로 설정함. X축은 차원별 중요도에 대한 평균을, Y축은 차원별 만족도 지수의 평균을 기준으로 하여 그룹화 함

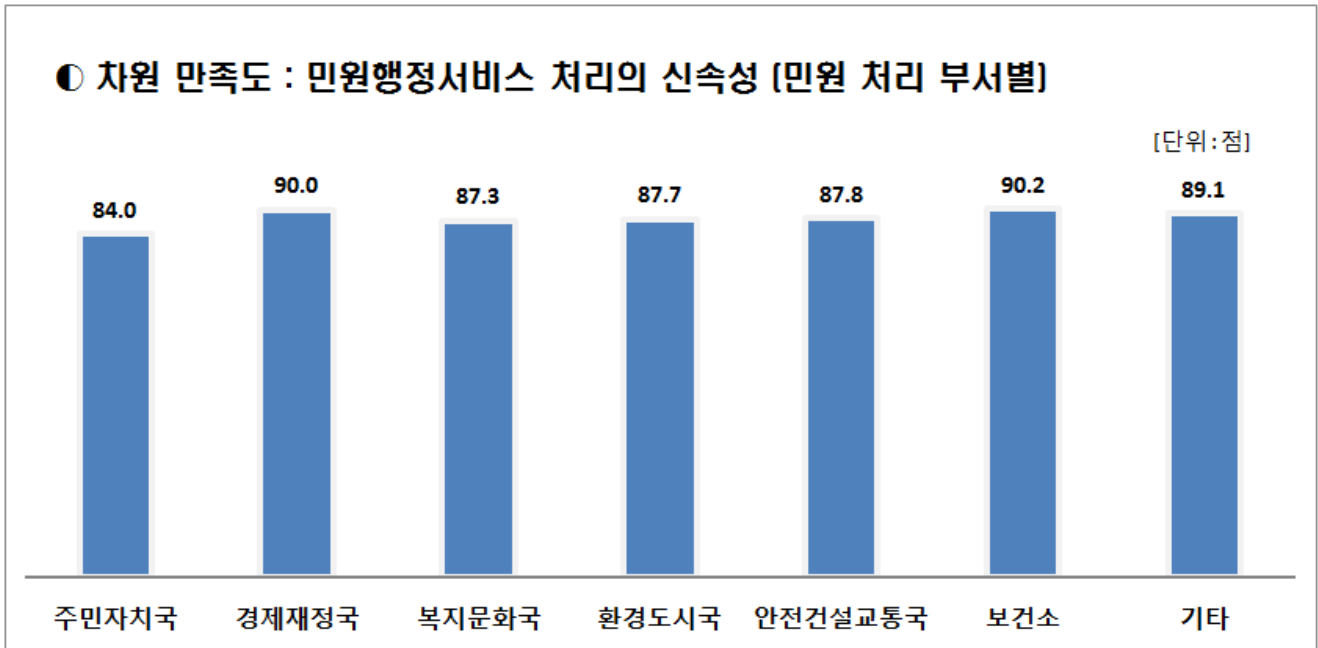


6. 민원행정서비스 처리의 신속성

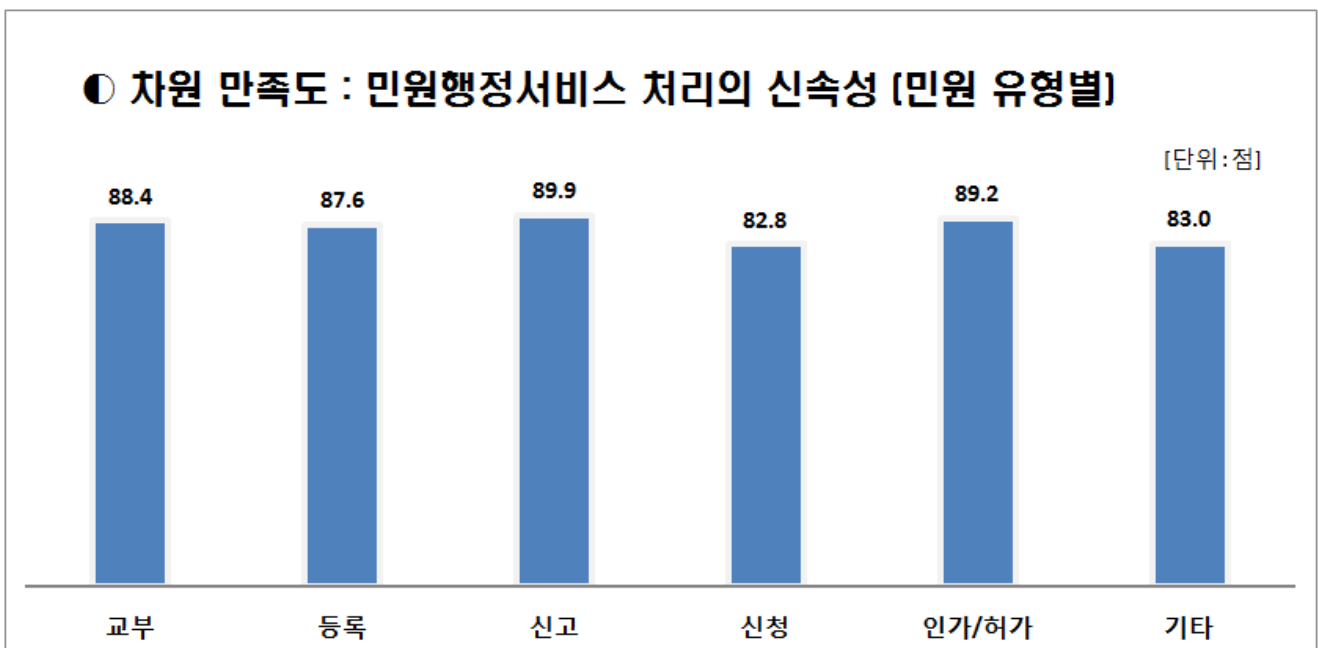
- 민원행정서비스 처리의 신속성에 대한 만족도 88.0점으로 매우 양호한 평가를 받은 것으로 나타남
- 차원을 구성하는 항목별 만족도를 살펴보면, 특별한 사유없이 추가서류 제출 및 방문을 요하지 않음이 89.5점으로 높은 평가를 받음
- 항목별 중요도를 분석한 결과, 특별한 사유없이 추가서류 제출 및 방문을 요하지 않음(0.262)이 가장 높은 평가를 받음
- 민원행정서비스 처리의 신속성에 대한 만족도는 501만원 이상(89.1점), 블루칼라(89.5점)에서 상대적으로 높은 평가를 받음



- 차원 만족도를 민원 처리 부서별로 살펴보면, 보건소(90.2점)의 만족도가 높은 반면, 주민자치국(84.0점)의 만족도가 상대적으로 낮음



- 민원 유형별로 살펴보면, 신고(89.9점) > 인가/허가(89.2점) > 교부(88.4점) 순임



(단위: 점)

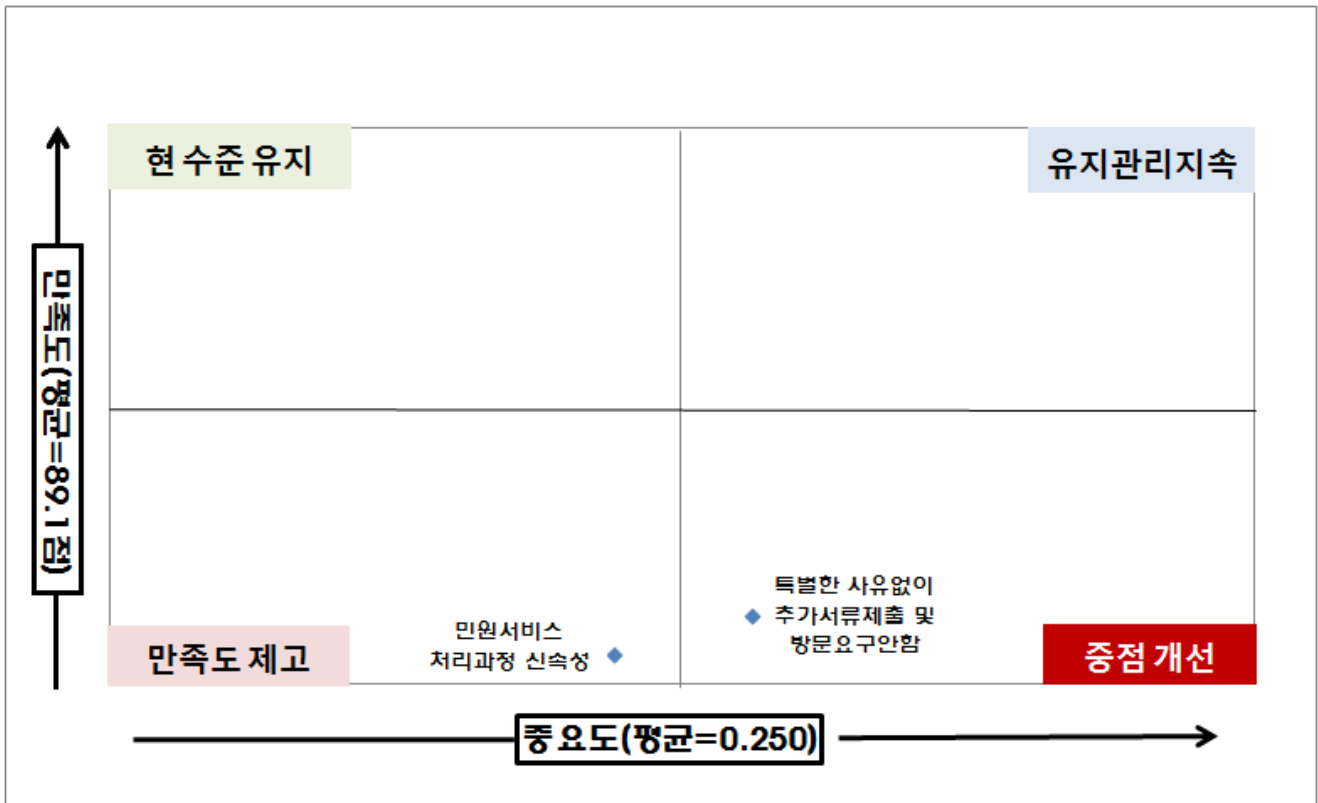
		사례수	차원 만족도	체감 만족도	민원서비스 처리과정의 신속성	특별한 사유없이 추가서류 제출 및 방문을 요하지 않음
중요도		-	-	0.500	0.238	0.262
전 체		631	88.0	86.9	88.7	89.5
[민원처리 부서]	주민자치국	107	84.0	83.6	83.4	85.3
	경제재정국	142	90.0	88.6	91.2	91.7
	복지문화국	38	87.3	86.8	87.5	88.2
	환경도시국	113	87.7	86.5	88.5	89.2
	안전건설교통국	122	87.8	86.3	88.5	90.0
	보건소	101	90.2	89.1	91.6	90.8
	기타	8	89.1	87.5	90.6	90.6
[처리일수]	1일 이하	309	88.7	87.7	89.2	90.2
	2일 이상	317	87.3	86.1	88.2	88.7
	잘 모름	5	87.5	85.0	90.0	90.0
[민원유형]	교부	14	88.4	83.9	91.1	94.6
	등록	150	87.6	86.8	88.0	88.8
	신고	261	89.9	88.9	90.6	91.2
	신청	38	82.8	82.9	81.6	83.6
	인가/허가	95	89.2	87.9	89.5	91.3
	기타	73	83.0	81.2	85.6	84.2
[성별]	남성	384	88.7	87.5	89.5	90.1
	여성	247	87.0	85.9	87.4	88.5
[연령]	30대 이하	156	88.8	87.8	89.1	90.4
	40대	143	88.6	87.8	88.6	90.0
	50대 이상	332	87.4	86.1	88.6	88.8
[학력]	고졸 이하	231	88.2	86.9	89.3	89.6
	대재 이상	378	88.0	86.9	88.6	89.4
	무응답	22	86.7	86.4	85.2	88.6
[소득]	300만원 이하	251	87.8	86.5	88.9	89.1
	301~500만원	163	87.0	86.2	86.7	88.8
	501만원 이상	122	89.1	87.9	90.4	90.4
	무응답	95	88.9	87.9	89.5	90.3
[직업]	자영업	316	88.2	86.9	89.3	89.6
	블루칼라	53	89.5	88.2	90.1	91.5
	화이트칼라	137	87.8	86.9	87.6	89.6
	주부/무직/기타	125	87.2	86.4	87.8	88.2

6.1. 차원별 만족도와 중요도를 활용한 포트폴리오 분석

- 포트폴리오 분석결과, 개선이 필요한 만족도 제고 항목은 민원서비스 처리과정의 신속성으로 나타남

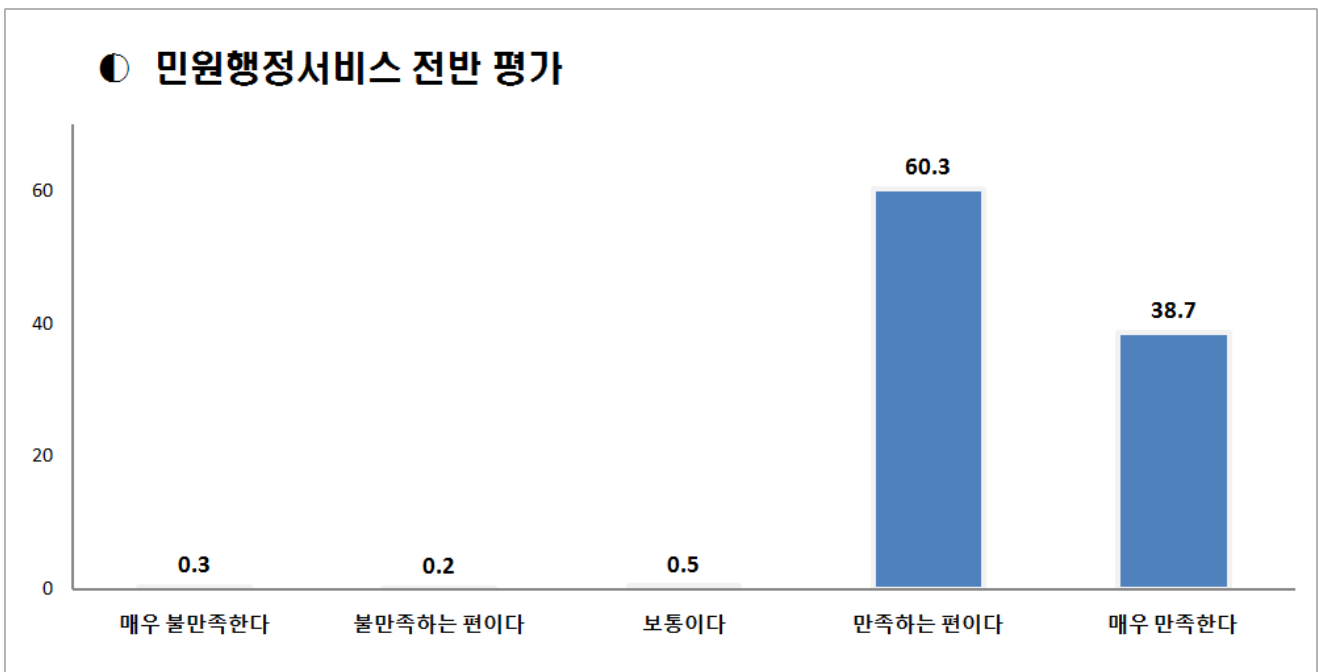
[차원별 만족도 및 중요도를 활용한 CS Portfolio Map]

1. 차원별 중요도는 서대문구청 민원행정서비스 처리의 신속성에 대한 전반적 만족도와 각 차원별 만족도간의 상관계수임(단, 상관계수들의 합은 1임)
2. 차원별 만족도는 서대문구청 민원행정서비스 처리의 신속성에 대한 각 차원별 만족도인 5점 척도 평균점을 100점 만점으로 환산한 점수임
3. Portfolio는 차원별 중요도를 X축, 차원별 만족도 지수를 Y축으로 설정함. X축은 차원별 중요도에 대한 평균을, Y축은 차원별 만족도 지수의 평균을 기준으로 하여 그룹화 함

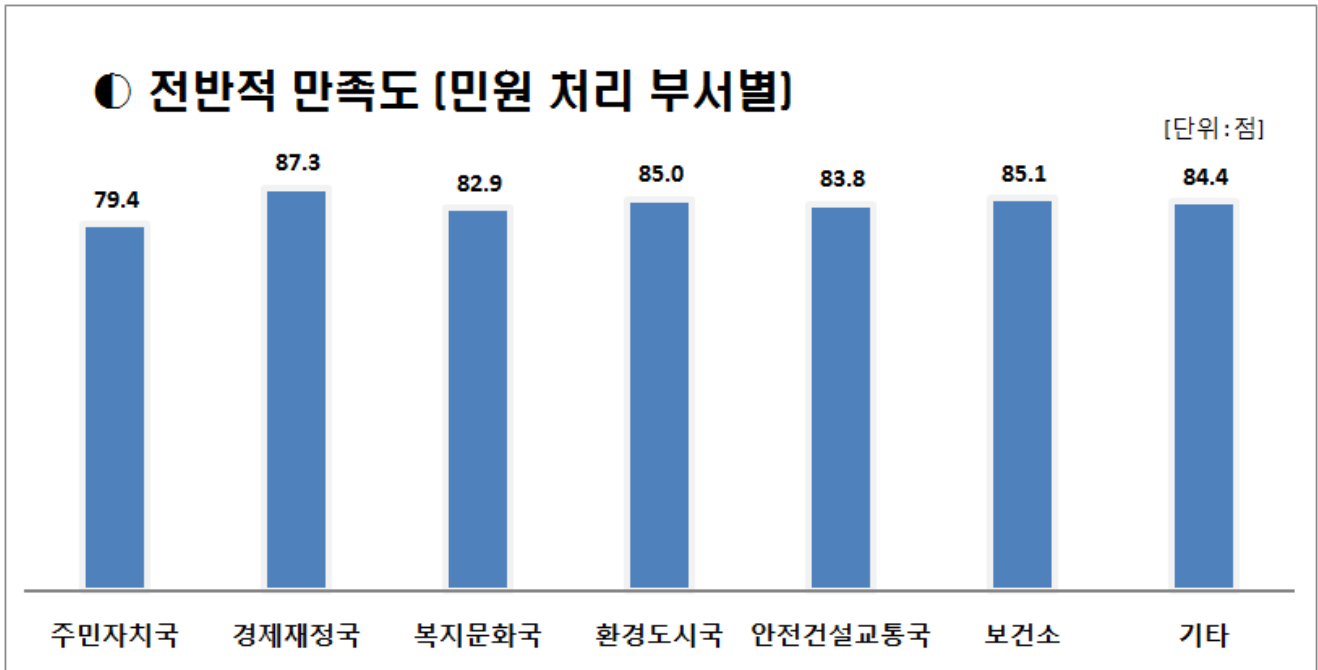


7. 전반적 만족도

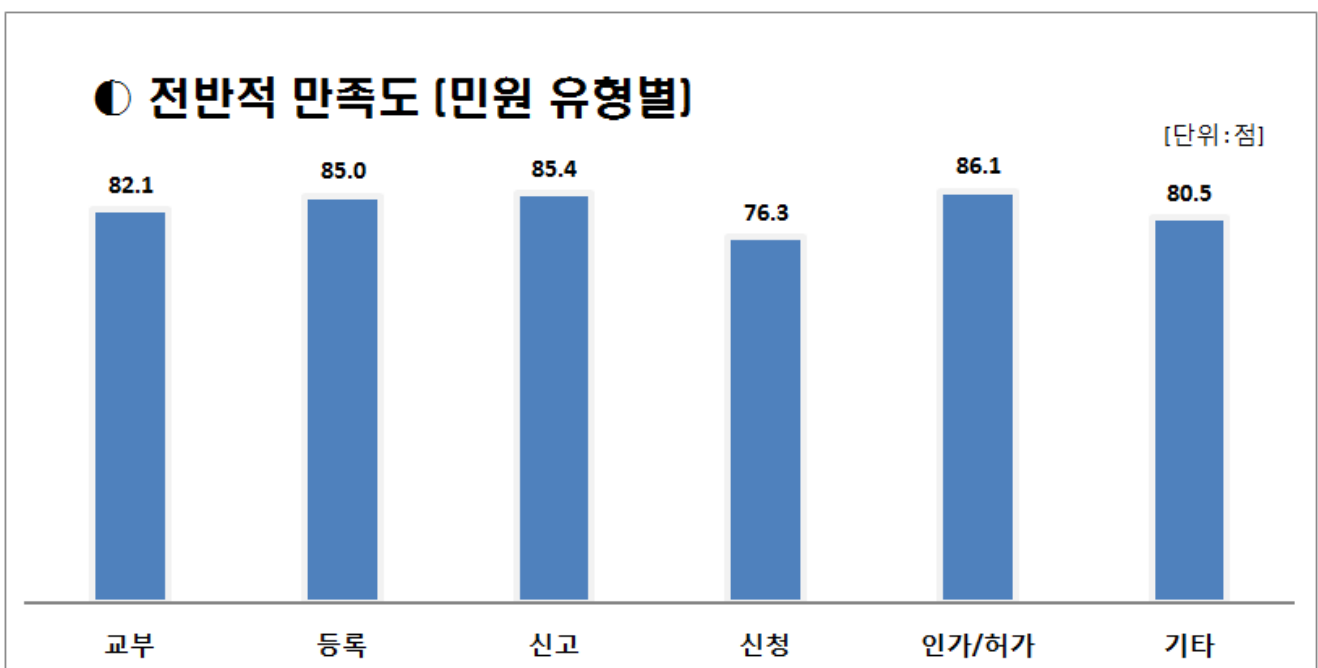
- 서대문구청 민원행정서비스에 대해 전반적으로 만족한다는 응답률이 99.0%로 매우 높으며, 100점 만점 체감 점수는 84.2점으로 나타남
- 서대문구청 민원행정서비스에 대해 전반적으로 만족한다는 여성과 비교하여 남성(85.2점)에서 상대적으로 높음



- 전반적 만족도를 민원 처리 부서별로 살펴보면, 경제재정국(87.3점)의 만족도가 높은 반면, 주민자치국(79.4점)의 만족도가 상대적으로 낮음



- 민원 유형별로 살펴보면, 인가/허가(86.1점) > 신고(85.4점) > 등록(85.0점) 순임

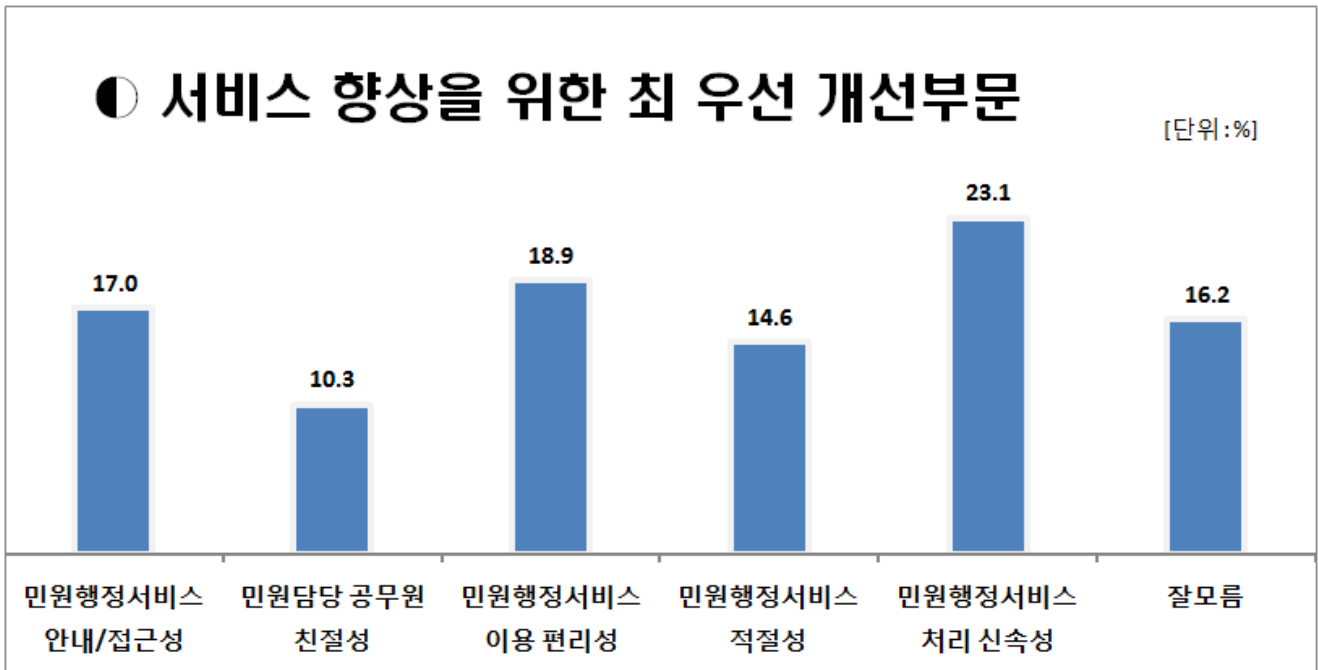


(단위: %, 점)

		사례 수	매우 불만족 한다	불만족 하는 편이다	보통 이다	만족 하는 편이다	매우 만족 한다	100점 만점 평균
전 체		631	.3	.2	.5	60.3	38.7	84.2
[민원처리 부서]	주민자치국	107	.0	.0	.0	82.2	17.8	79.4
	경제재정국	142	.0	.0	.0	50.7	49.3	87.3
	복지문화국	38	2.6	.0	.0	57.9	39.5	82.9
	환경도시국	113	.9	.9	.9	52.2	45.1	85.0
	안전건설교통국	122	.0	.0	1.6	61.5	36.9	83.8
	보건소	101	.0	.0	.0	59.4	40.6	85.1
	기타	8	.0	.0	.0	62.5	37.5	84.4
[처리일수]	1일 이하	309	.0	.0	.3	59.5	40.1	85.0
	2일 이상	317	.6	.3	.6	61.2	37.2	83.5
	잘 모름	5	.0	.0	.0	60.0	40.0	85.0
[민원유형]	교부	14	.0	.0	.0	71.4	28.6	82.1
	등록	150	.0	.0	.0	60.0	40.0	85.0
	신고	261	.4	.0	.4	55.9	43.3	85.4
	신청	38	.0	.0	.0	94.7	5.3	76.3
	인가/허가	95	.0	.0	2.1	51.6	46.3	86.1
	기타	73	1.4	1.4	.0	68.5	28.8	80.5
[성별]	남성	384	.3	.0	.5	57.3	41.9	85.2
	여성	247	.4	.4	.4	65.2	33.6	82.8
[연령]	30대 이하	156	.0	.0	.0	63.5	36.5	84.1
	40대	143	.7	.0	1.4	55.2	42.7	84.8
	50대 이상	332	.3	.3	.3	61.1	38.0	84.0
[학력]	고졸 이하	231	.0	.0	.4	61.0	38.5	84.5
	대재 이상	378	.5	.3	.5	59.8	38.9	84.1
	무응답	22	.0	.0	.0	63.6	36.4	84.1
[소득]	300만원 이하	251	.0	.0	.0	62.5	37.5	84.4
	301~500만원	163	.0	.0	.6	65.0	34.4	83.4
	501만원 이상	122	1.6	.8	.8	51.6	45.1	84.4
	무응답	95	.0	.0	1.1	57.9	41.1	85.0
[직업]	자영업	316	.3	.0	.6	59.5	39.6	84.5
	블루칼라	53	.0	.0	.0	60.4	39.6	84.9
	화이트칼라	137	.7	.0	.7	59.1	39.4	84.1
	주부/무직/기타	125	.0	.8	.0	64.0	35.2	83.4

8. 서비스 향상을 위해 필요한 개선 분야

- 서대문구청에서 제공하고 있는 민원행정서비스 향상을 위해 우선적으로 필요한 개선 분야를 분석한 결과, 민원인들은 가장 먼저 민원행정서비스 처리의 신속성(23.1%)을 꼽고 있으며, 다음으로 민원행정서비스 이용의 편리성(18.9%), 민원행정서비스 안내 및 접근성(17.0%) 등으로 나타남



(단위: %)

		사례 수	민원 행정 서비스 안내 및 접근성	민원 담당 공무원 친절성	민원 행정 서비스 이용의 편리성	민원 행정 서비스 적절성	민원 행정 서비스 처리의 신속성	잘모름/ 무응답
전 체		631	17.0	10.3	18.9	14.6	23.1	16.2
[민원처리 부서]	주민자치국	107	20.6	9.3	24.3	24.3	16.8	4.7
	경제재정국	142	15.5	6.3	21.8	8.5	26.8	21.1
	복지문화국	38	10.5	7.9	13.2	13.2	39.5	15.8
	환경도시국	113	19.5	8.8	16.8	18.6	22.1	14.2
	안전건설교통국	122	9.0	14.8	13.1	14.8	27.0	21.3
	보건소	101	24.8	12.9	20.8	7.9	15.8	17.8
	기타	8	12.5	25.0	12.5	25.0	12.5	12.5
[처리일수]	1일 이하	309	16.2	10.4	19.7	12.6	23.6	17.5
	2일 이상	317	17.4	10.4	18.3	16.7	22.4	14.8
	잘모름	5	40.0	.0	.0	.0	40.0	20.0
[민원유형]	교부	14	7.1	14.3	21.4	7.1	28.6	21.4
	등록	150	23.3	8.7	19.3	12.0	23.3	13.3
	신고	261	17.6	8.8	23.8	10.0	21.1	18.8
	신청	38	18.4	7.9	15.8	36.8	21.1	.0
	인가/허가	95	10.5	15.8	11.6	12.6	26.3	23.2
	기타	73	11.0	12.3	11.0	28.8	26.0	11.0
[성별]	남성	384	15.4	8.9	17.4	14.8	24.7	18.8
	여성	247	19.4	12.6	21.1	14.2	20.6	12.1
[연령]	30대 이하	156	22.4	7.7	24.4	14.1	20.5	10.9
	40대	143	22.4	10.5	18.9	12.6	24.5	11.2
	50대 이상	332	12.0	11.4	16.3	15.7	23.8	20.8
[학력]	고졸 이하	231	11.7	13.0	17.7	13.4	24.2	19.9
	대재 이상	378	19.3	8.7	20.4	15.6	23.0	13.0
	무응답	22	31.8	9.1	4.5	9.1	13.6	31.8
[소득]	300만원 이하	251	11.6	13.5	13.1	18.7	27.1	15.9
	301~500만원	163	21.5	11.7	23.9	15.3	17.8	9.8
	501만원 이상	122	17.2	6.6	22.1	13.9	23.0	17.2
	무응답	95	23.2	4.2	21.1	3.2	22.1	26.3
[직업]	자영업	316	16.5	11.7	19.6	13.9	23.4	14.9
	블루칼라	53	17.0	13.2	20.8	15.1	18.9	15.1
	화이트칼라	137	20.4	5.8	17.5	14.6	24.1	17.5
	주부/무직/기타	125	14.4	10.4	17.6	16.0	23.2	18.4

부록
조사설문지



2016년도 서대문구 민원행정서비스 구민평가

안녕하십니까?

여론조사 전문가인 한국사회여론연구소의 면접원 000입니다. 이번에 저희 연구소에서는 서대문구청 의뢰로 서대문구 민원행정서비스에 대한 설문조사를 실시하고 있습니다.

본 설문 내용은 서대문구 민원행정서비스 향상을 위한 기초자료로 사용되며, 통계법 제33조(비밀의 보호)에 따라 비밀이 철저히 보장됨을 알려드립니다. 잠시만 시간을 내셔서 적극 협조 해주시면 대단히 감사하겠습니다.

▣ 조사 거부시(바쁘다/ 시간 없다 등)

- 이번 조사는 이메일과 팩스를 통해서도 조사가 가능합니다. 조사와 관련된 메일을 보내드릴 수 있도록 선생님의 이메일 주소를 알려주시면 감사하겠습니다.

▶▶ 이메일 주소 :

- 팩스를 보내드리고 문자로 연락드릴 수 있도록 선생님의 팩스번호를 알려주시면 감사하겠습니다

▶▶ 팩스번호 :

조사관련 문의 : 한국사회여론연구소(☎ 02-785-7121)

▣ 민원 처리 부서 :

- | | |
|-----------|---------|
| ① 주민자치국 | ② 경제재정국 |
| ③ 복지문화국 | ④ 환경도시국 |
| ⑤ 안전건설교통국 | ⑥ 보건소 |

▣ 심사 설문 1 : 선생님 본인이 공무원이시거나 가족 중 공무원이 계십니까?

- ① 그렇다 ☞ **면접 중단**
 ② 아니다

▣ 민원 유형 : ① 교부 ② 등록 ③ 신고 ④ 신청 ⑤ 인가/허가 ⑥ 기타

▣ 소요 기간 : ()일

▣ 성별 : ① 남성 ② 여성

▣ 연령 : 실례지만 선생님의 나이는 만으로 어떻게 되십니까? ()세

- ① 19~29세 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60세 이상 ☞ **만 19세 미만은 조사중단**

면접정보 면접일자: 2016_____ / _____ 면접원 성명 : _____	첫번째 시도	두번째 시도	세번째 시도
	전화면접	이메일,팩스 온라인	방문면접

I. 민원행정서비스 안내 및 접근성

문1. 민원행정서비스 안내 및 접근성과 관련된 다음 각 사항에 대해 어떻게 생각하십니까?

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
문1-1 홈페이지와 소식지 등 각종 매체를 통해 안내자료가 제공되고 있었다	①	②	③	④	⑤
문1-2 내가 처리하고자 하는 업무 담당자를 쉽게 만날(통화할) 수 있었다	①	②	③	④	⑤

문2. 위 항목들을 전반적으로 고려해 볼 때, 민원행정서비스 안내 및 접근성에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 불만족한다
- ② 불만족하는 편이다
- ③ 보통이다
- ④ 만족하는 편이다
- ⑤ 매우 만족한다

II. 민원담당 공무원의 친절성

문3. 선생님께서는 민원담당공무원의 친절성과 관련된 다음 각 사항에 대해 어떻게 생각하십니까?

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
문3-1 업무 담당자와 만났을(통화했을) 때 친절하게 민원인을 대했다	①	②	③	④	⑤
문3-2 민원의 내용이나 처리 과정에 대해 업무 담당자가 알아듣기 쉬운 용어로 설명했다	①	②	③	④	⑤
문3-3 담당 공무원 부재시 대직자가 친절하게 응대했다	①	②	③	④	⑤

문4. 위 항목들을 전반적으로 고려해 볼 때, 민원담당공무원의 친절성에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 불만족한다
- ② 불만족하는 편이다
- ③ 보통이다
- ④ 만족하는 편이다
- ⑤ 매우 만족한다

III. 민원행정서비스 이용의 편리성

문5. 선생님께서는 민원행정서비스 이용의 편리성 관련된 다음 각 사항에 대해 어떻게 생각하십니까?

		전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
문5-1	쉽게 정보를 얻거나 건의를 할 수 있었다	①	②	③	④	⑤
문5-2	노약자, 장애인, 임산부, 유아동반자 등을 위한 시설과 직원의 배려가 있었다	①	②	③	④	⑤
문5-3	민원 신청에 필요한 서류 양식을 찾기 쉽고, 견본이 비치되어 있어 작성하기가 편리하였다	①	②	③	④	⑤
문5-4	민원의 처리 상황을 문자메시지, 인터넷 등으로 알려 주었다	①	②	③	④	⑤

문6. 위 항목들을 전반적으로 고려해 볼 때, 민원행정서비스 이용의 편리성에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 불만족한다
- ② 불만족하는 편이다
- ③ 보통이다
- ④ 만족하는 편이다
- ⑤ 매우 만족한다

IV. 민원행정서비스 처리의 적절성

문7. 선생님께서는 민원행정서비스 처리의 적절성과 관련된 다음 각 사항에 대해 어떻게 생각하십니까?

		전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
문7-1	담당공무원은 업무처리와 관련하여 알고 있는 법규나 전문적인 지식이 충분하였다	①	②	③	④	⑤
문7-2	업무 담당자는 민원처리 전후의 제반 안내사항에 대해 충분히 설명을 하였다	①	②	③	④	⑤
문7-3	업무 담당자는 처리를 신청한 서류의 보완이나 반려 등의 처분을 받았을 때 그 근거와 이유를 충분히 제시해 주었다	①	②	③	④	⑤

문8. 위 항목들을 전반적으로 고려해 볼 때, 민원행정서비스 처리의 적절성에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 불만족한다
- ② 불만족하는 편이다
- ③ 보통이다
- ④ 만족하는 편이다
- ⑤ 매우 만족한다

V. 민원행정서비스 처리의 신속성

문9. 선생님께서는 민원행정서비스 처리의 신속성과 관련된 다음 각 사항에 대해 어떻게 생각하십니까?

		전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
문9-1	민원서비스의 처리과정이 신속하고 기한내에 완료되었다	①	②	③	④	⑤
문9-2	민원서비스는 특별한 사유 없이 추가로 서류 제출이나 방문을 요구하지 않았다	①	②	③	④	⑤

문10. 위 항목들을 전반적으로 고려해 볼 때, 민원행정서비스 처리의 신속성에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 불만족한다
- ② 불만족하는 편이다
- ③ 보통이다
- ④ 만족하는 편이다
- ⑤ 매우 만족한다

VI. 민원행정서비스 전반 평가

문11. 앞서 응답하신 모든 사항을 고려할 때, 접수 처리하신 민원행정서비스 전반에 대하여 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 불만족한다
- ② 불만족하는 편이다
- ③ 보통이다
- ④ 만족하는 편이다
- ⑤ 매우 만족한다

VII. 서비스 향상을 위해 최우선적으로 개선이 필요한 부문

문12. 선생님께서는 서대문구청에서 제공하고 있는 민원행정서비스 향상을 위해 다음 중 어떤 부문을 가장 최우선적으로 개선해야 한다고 생각하십니까?

- ① 민원행정서비스의 안내 및 접근성
- ② 민원담당 공무원의 친절성
- ③ 민원행정서비스 이용의 편리성
- ④ 민원행정서비스의 적절성
- ⑤ 민원행정서비스 처리의 신속성

