

민원 만족도 조사 설문지

안녕하십니까? 우리 성북구에 애정과 관심을 가져주신 귀하께 감사드립니다. 이번에 우리구청에서는 민원처리를 한 주민을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 주민 여러분의 진솔한 의견 부탁드립니다.

♣ 기본 사항

조사자 성명: _____

조사일시: 2014. . . 시 분

방문 부서 (동)		민원성격	<input type="checkbox"/> 단순민원(증명서 발급, 신고 등) <input type="checkbox"/> 상담민원(사회상담, 민원상담 등) <input type="checkbox"/> 계약 및 인허가 민원 등	성별	<input type="checkbox"/> 남성 <input type="checkbox"/> 여성	연령대	<input type="checkbox"/> 30대 이하 <input type="checkbox"/> 40대 <input type="checkbox"/> 50대 <input type="checkbox"/> 60대 이상
처리직원		문의내용					
귀하께서는 그 동안 위 해당 부서(주민센터)를 몇 차례 방문 하셨습니다습니까?				<input type="checkbox"/> 처음. <input type="checkbox"/> 2회~4회. <input type="checkbox"/> 5회 이상			

♣ 설문 내용

문 번	설 문 내 용	배점 (50)	친절·적응 정도		사무적 태도	권위적·명령조 자세	
			매우 만족	만족		보통	조금만
① 공무원 응대 태도	1 담당직원의 첫 응대 민원창구를 찾아갔을 때 담당공무원이 먼저 인사를 하고, 방문 목적을 물어보는 등 친절하게 맞이하였습니까?	15	15	14	13	12	11
	2 담당직원의 친절도 및 응대태도 담당공무원이 민원인에게 친절하게 대하고(미소, 공손한 어투 등) 질문 및 업무를 요청하였을 때 적극적으로 응대하였나요?	20	20	18	17	15	13
	3 담당직원의 종결태도 및 끝인사 민원업무 종결시 만족여부나 추가질문사항을 확인(예: 더 궁금하신 사항 있으신가요? 등)하고 배웅인사를 하였나요?	15	15	14	13	12	11

문 번	설 문 내 용	배점 (30)	우수함		보통	미흡함	
			매우 만족	만족		보통	조금만
② 업무 처리	4 담당직원의 설명에 대한 이해 용이성 담당공무원이 문의사항이나 민원처리 과정에 대해 알아듣기 쉽게 설명해주었습니까?	15	15	14	13	12	11
	5 업무 처리의 신속·정확성 ① 능숙하고 신속하게 처리함(→ 만족) ② 보통인 편(→ 보통) ③ 오래 걸린다, 업무처리가 늦다(→ 불만)	15	15	14	13	12	11

문 번	설 문 내 용	배점 (20)	쾌적함, 단정함		보통	지저분, 산만, 불량함	
			매우 만족	만족		보통	조금만
③ 환경 및 복지	6 구·보건소·주민센터 환경 방문한 사무실의 환경이 깨끗하고 쾌적하였습니까? (주민이 대기하는 공간, 화장실 등의 청결성)	10	10	9	8	7	6
	7 담당직원의 복장 및 용모 상태 담당 공무원의 복장 및 용모(두발, 공무원증 착용 등)가 단정하였습니까?	10	10	9	8	7	6

응답 주민 의견	불편사항이나 개선할 사항 또는 우수사례나 친절공무원 추천 바랍니다.						
조사자 의견							

설문에 응답하여 주셔서 감사합니다.