

# 대형폐기물 수집·운반 대행업체 주민만족도 평가

- 대형폐기물 수집·운반 대행업체 주민만족도 평가는 별도의 설문문항으로 실시
- 2015년 폐기물 배출신고 접수자 중 200여명을 무작위로 추출하여 전화설문 조사 실시

## 1 주민만족도 평가(설문조사)

목표	평가항목	세부평가항목	설문문항	배점	계산방법
<b>총 배 점</b>				<b>30</b>	
바른 수거 정착	계			15	
	1. 바른 수거	1) 전량 수거	귀하께서 대형폐기물 배출신고를 하고 수수료를 납부한 품목 중 일부를 수거하지 않은 경우가 있습니까	6	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 6$
		2) 신속 수거	귀하께서 대형폐기물 배출신고를 하고나서 5일 이내에 수거되지 않은 경우가 있습니까	6	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 6$
		3) 청결 수거	최근 3개월 이내에 폐기물을 수거하는 차량에서 신고 있던 물건이 떨어지는 것을 집근처에서 본적이 있습니까	3	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 3$
시민편의 배려	계			10	
	2. 생활환경 보전	1) 소음 억제	최근 3개월 이내에 집근처에서 대형폐기물을 수거하는 차량에서 발생하는 소음으로 불편을 겪으신 적이 있습니까	2	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$
		2) 깔끔한 뒷마무리	귀하께서 배출하신 대형폐기물의 일부분이나 잔재물이 수거후에도 남아있는 적이 있습니까	2	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$

목표	평가항목	세부평가항목	설문문항	배점	계산방법
시민편의 배려	3. 대시민 자세	1) 공손한 태도	폐기물 배출신고 이후 방문한 환경미화원이 본인이나 이웃에게 시비를 걸거나 불친절하게 대한 경우가 있습니까	2	$\frac{\text{'없다'응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$
		2) 단정한 복장	방문한 환경미화원이 안전복과 안전화 등 안전장비를 착용하지 않고 쓰레기를 수거하는 모습을 본적이 있습니까	2	$\frac{\text{'없다'응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$
		3) 청소 서비스	환경미화원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까	2	$\frac{\text{'없다'응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$ 계산결과, 2.00→2점, 1.96이상 → 1점 1.96미만 → 0점
시민만족도 제고	계			5	
	4. 종합만족도	1) 청소 서비스 종합 만족도	귀택에서 배출한 대형폐기물 수거 서비스에 대하여 어느정도 만족하십니까	5	전체응답 평균*

주) \* 매우 만족 5점, 만족 4점, 보통 3점, 불만족 2점, 매우 불만족 1점