

정 책 연 구
2000-PR-02

시 민 평 가 2 단 계 연 구

- 시립병원, 도시가스, 세무행정, 사회복지관을 중심으로 -

최 병 대
2000.6

연구진

연구책임	최병대	• 도시경영연구부 선임연구위원
연구원	김경혜	• 사회개발연구부 연구위원
	성현곤	• 도시경영연구부 위촉연구원
	송석휘	• 도시경영연구부 연구원
	김태한	• 도시경영연구부 위촉연구원

본 보고서의 내용은 연구진의 견해로서
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

目 次

제1장 연구개요	1
제1절 연구배경 및 목적	1
제2절 연구내용 및 범위	1
제3절 연구방법	2
제2장 시민평가제도의 의의와 평가모형	5
제1절 시민평가제도의 의의	5
1. 시민평가제도의 개념	5
2. 시민평가제의 기능과 역할	5
3. 시민평가 도입에 따른 효과	6
제2절 시민평가 모형	7
1. 평가를 위한 구성체계	7
2. 평가방법	9
3. 조사방법 및 보고서 작성	12

제3장 시민만족도 측정을 위한 분야별 내용 및 설문지15

제1절 시립병원분야 15

1. 조사대상병원과 운영현황 15

2. 설문조사대상 및 조사방법 16

3. 평가항목 및 지표의 선정 20

※ 시민만족도 설문지(시립병원 분야) 22

제2절 도시가스 공급 및 관리 분야 30

1. 도시가스 공급 및 운영현황 30

2. 도시가스 대민서비스의 분류 31

3. 설문조사대상 및 조사방법 38

4. 평가항목 및 지표의 선정 41

※ 시민만족도 설문지(도시가스 공급 및 관리 분야) 42

제3절 세무행정분야 59

1. 세무행정분야의 현황 59

2. 업무처리 흐름 및 조사대상자 61

3. 설문조사대상 및 조사방법 71

4. 평가항목 및 지표의 선정 72

※ 시민만족도 설문지(세무행정 분야)	73
제4절 사회복지관 분야	83
1. 사회복지관 현황	83
2. 조사대상 및 조사방법	86
3. 평가항목 및 지표의 선정	87
※ 시민만족도 설문지(사회복지관 분야)	88
제4장 문제점 및 개선방안	97
제1절 시립병원 분야	97
제2절 도시가스분야	99
제3절 세무행정분야	108
제4절 사회복지관 분야	111
■ 참고 문헌	117



표 목 차

<표 1> 대상분야별 운영방식	3
<표 2> 설문지 구성체계: 예시	11
<표 3> 시립병원 운영현황	16
<표 4> 각 시립병원 진료실적(1999년도 기준)	19
<표 5> 시립병원의 평가항목 및 평가지표	21
<표 6> 서울시 도시가스 공급현황(2000년 현재)	30
<표 7> 신규 도시가스 공급과정에서의 문의유형	32
<표 8> 도시가스 보급실적 및 계획	33
<표 10> 렌지연결과정에서의 문의유형	35
<표 10> 렌지연결과정에서의 문의유형	35
<표 11> 도시가스 사용요금 관련 문의유형	36
<표 12> 안전점검 유형별 관리주체	37
<표 13> 안전부문에서의 문의유형	38
<표 14> 도시가스 신규계약 및 공급과정에서의 평가항목 및 평가지표	42
<표 15> 렌지연결과정에서의 평가항목 및 평가지표	51
<표 16> 부과징수방법별 세목 및 징수현황	60
<표 18> 신고납부대상자의 현황	65

<표 19> 유기한 민원처리자의 현황	66
<표 20> 과세전적부심사청구의 현황	67
<표 21> 유기한 민원의 유형과 신청절차	67
<표 22> 보통징수대상자의 현황	69
<표 23> 세무행정분야에서의 평가항목 및 평가지표	74
<표 24> 규모별 사회복지관 현황	83
<표 25> 사회복지관 “가”형 현황(2000.2 현재)	84
<표 26> 사회복지관 분야에서의 평가항목 및 평가지표	88
<표 27> 도시가스 신규공급부문 예비조사 대상 주택형태의 비율	102
<표 28> 주택유형별 도시가스 신규공급부문의 예비조사 무응답율	103
<표 29> 도시가스분야 차원별 재조정이 필요한 설문항목	104
<표 30> 세무행정서비스의 예비조사결과에 대한 요인분석 결과	108
<표 31> 사회복지관 분야의 예비조사에 대한 요인분석 결과	113



그 립 목 차

<그림 1> 평가구성체계(시립병원 분야 예시)	8
<그림 2> 시립병원 모집단의 분류	18
<그림 3> 도시가스 공급신청 및 공급절차 흐름도	31
<그림 4> 도시가스 공급 및 안전관리체계	36
<그림 5> 지방세 고지 및 납부과정과 조사대상자의 분석	63
<그림 6> 증명민원의 신청 및 업무처리과정	68
<그림 7> 과오납환부 업무처리절차	70

제 1 장 연 구 개 요

제1절 연구배경 및 목적

제2절 연구내용 및 범위

제3절 연구방법

제1장 연구개요

제1절 연구배경 및 목적

- 오랜 중앙집권적 행정체제는 공급자 중심의 서비스 형태로 구축되어 왔으며, 이는 행정서비스의 최종수혜자인 시민들의 편의를 고려하는 데 미약함
- 제2기 민선자치단체장 시대를 맞이하여 그동안의 관료적이며 권위적인 행정서비스 체제를 탈피하고 고객중심의 행정서비스 체제로 전환하여야 할 시점임
- 시민평가제도는 공급자 중심의 행정관행을 수요자 중심으로 전환하는 데 공헌할 수 있는 제도로서, 1999년 처음으로 6개 분야(지하철, 민원행정, 상수도, 청소, 보건의료, 시내버스)에 대하여 시민만족도를 실시하여 시민들로부터 매우 긍정적인 반응을 얻었음
- 따라서, 시민지향적인 서비스 제공을 위해 지난 해에 실시한 6개 분야 이외에 시민과 직결되는 행정서비스에 대한 시민만족도 조사를 확대할 필요성이 제기됨
 - 그러나 이미 시행하고 있는 6개 분야와의 일관성 유지를 위하여, '1999년 시민평가모델'에서의 평가방법, 평가척도 등의 기본틀의 범위안에서 평가지표의 개발이 수행되어야 함
- 1999년 시행된 6개 분야 이외에 추가로 4개 분야(시립병원, 세무행정, 도시가스, 사회복지관)에 대한 행정서비스의 만족도를 조사하여,
 - 첫째, 시민들의 행정서비스 욕구 및 만족·불만족 사항을 파악하여 행정서비스의 개선을 도모하고,
 - 둘째, 담당행정기관의 업무수행능력 평가, 부처간 상대평가에 대한 기초자료로 활용함으로써 궁극적으로 서울시가 제공하는 공공서비스의 질을 제고하는 데 기여하고자 함

제2절 연구내용 및 범위

- 1999년에 처음 실시한 6개 분야 이외에 금년도에 추가되는 4개 분야에 대한 시

민평가의 모형을 개발함

- 즉, 시립병원·세무행정·도시가스관리·사회복지관 운영 등의 4개 분야에 대하여,
 - 해당분야서비스 공급실태 분석
 - 시민평가와 관련한 해당분야의 유사사례 분석
 - 해당분야 평가모형 구축 : 평가체계, 평가지표, 가중치 부여방법, 조사방법 등
 - 활용방안 및 주의사항 등

제3절 연구방법

- 문헌조사 및 국내외 유사사례의 벤치마킹
 - 1999년 시민만족도 조사분야 및 평가항목과 유사한 행정서비스 부분에 대하여서는 기존의 6개 분야의 평가모형, 평가항목, 평가방법 등을 활용하여 벤치마킹
 - 한편, 기존의 분야와 상이한 분야는 그 동안 여러 기관(한국능률협회, 한국행정연구원 등)의 만족도 등의 조사내용을 이용함과 동시에 외국사례 중 유사한 분야에 대한 만족도 조사를 벤치마킹
 - 외국에서는 우리보다 먼저 고객만족도, 시민만족도 조사를 시작하였기 때문에 이들의 사례를 분석하여 서울시의 상황에 맞도록 적절한 활용방안을 모색
- 전문가 간담회 및 워크샵 개최
 - 본 연구와 관련하여 전문가들의 의견을 수렴하기 위하여, 연구가 진행되는 과정마다 결과물을 중심으로 전문가들과 간담회 또는 워크샵을 개최하여 평가체계, 평가항목, 평가결과의 활용 등에 대한 자문을 실시
- 서비스 공급자(공무원 및 관련 직원)에 대한 의견 수렴
 - 관계공무원 및 종사자에 대한 인터뷰와 현장인터뷰를 통하여,
 - 첫째, 관계공무원 및 종사자에 대하여서는 시민과 직결되는 서비스의 내용 및 서비스 제공절차에 대한 정보를 주로 획득할 수 있고,
 - 둘째, 현장인터뷰를 통해서는 제공되는 서비스에 대한 고객의 주요관심사와 불만사항을 파악할 수 있을 것임

- 시민만족도 조사로 나타나는 결과는 서비스 공급자인 공무원들에게 직접적인 파급효과를 지니기 때문에 공무원에 대한 의견을 수렴함
 - 공무원에 대한 의견수렴은 본 연구에서 적용되는 4개 분야, 즉 세무행정, 도시가스의 공급 및 운영, 시립병원, 사회복지관 운영 등의 관계공무원을 대상으로 함
- 한편, 4개 분야 행정서비스의 운영방식이 상이하기 때문에(직영, 위탁관리, 민간), 대상분야의 서비스공급과 관련되는 직원에 대한 의견을 수렴할 필요가 있음

<표 1> 대상분야별 운영방식

분 야		운영방식			
		직영	위탁	공기업	민간
세무행정	부과 및 징수(구청)	■			
	이의신청 등의 중재(시청)				
시립병원	동부병원	■			
	서대문병원				
	보라매병원		■		
	강남병원			■	
도시가스					■
사회복지관			■		■

- “도시가스”는 영리를 목적으로 하는 민간기업이 운영하는 데 비하여, “사회복지관”은 운영주체가 공익적인 성격을 지닌 사회복지법인, 종교단체, 학교 등으로 서울시로부터 보조금을 지급 받고 있으므로 서울시의 통제를 받는다는 측면에서 “도시가스”와는 다른 성격을 지니고 있음

○ 서비스 수혜자(시민)에 대한 의견 반영

- 시민평가는 공공서비스의 수혜자인 시민의 의견을 반영하는 것이 중요함
- 이를 위해 다음과 같이 서비스 수혜자의 의견을 반영할 수 있는 방안이 모색될 수 있음
 - 4개 분야에 대한 민원내용의 분석
 - 시민단체의 의견수렴
 - 예비조사 결과의 분석 및 반영

빈 면

제 2 장

시민평가제도의 의의와 평가모형

제1절 시민평가제도의 의의

제2절 시민평가모형

제2장 시민평가제도의 의의와 평가모형

제1절 시민평가제도의 의의

1. 시민평가제도의 개념

- 시민평가(Citizen Evaluation)제도는 공공기관이 제공하는 행정서비스에 대하여 시민으로 하여금 행정기관의 서비스 활동 전반이나 특정 서비스 영역에 있어서의 활동을 평가하는 제도를 일컫음
- 시민평가는 행정기관의 서비스 활동에 대한 시민의 만족도를 조사하는 것을 주요 내용으로 하기 때문에 “시민만족도(Citizen Satisfaction)조사” 또는 “주민만족도 조사”의 형태로 이루어지는 경우가 많고, 시민을 고객으로 보는 입장에서는 “고객만족도(Customer Satisfaction)조사”로 불리워지기도 함
- 시민평가는 행정기관이 제공하는 서비스에 대한 시민의 느낌이나 만족도 등을 묻는 관계로 자연히 주관적 평가의 형태를 띠게 되기 때문에 대부분의 경우 “시민설문조사(Citizen Survey)”의 형태로 진행되는 것이 일반적임

2. 시민평가제의 기능과 역할

- 시민평가가 큰 관심을 얻고 있는 이유는 규범적인 측면에서 볼 때 무엇보다 시민평가가 지방자치단체의 주인인 시민(주민)의 목소리를 직접 들을 수 있는 중요한 수단이 되기 때문임
- 한편 최근 들어 지방자치단체마다 시민평가를 강조하고 있는데, 이는 시민평가가 행정의 경쟁력을 높일 수 있는 역할을 수행할 수 있기 때문으로 그 이유를 살펴보면 다음과 같음
 - 첫째, 시민평가제도는 행정서비스를 보다 성과지향적이고 소비자(시민) 중심적으로 만드는 데에 크게 공헌할 수 있음
 - 지금까지 행정서비스 공급자인 정부중심의 사고와 관행이야말로 지방행정의 경쟁력 뿐만 아니라 국가경쟁력을 약화시키는 중요한 요인으로 작

- 용하여 왔으므로 이제 시민의 입장, 소비자의 입장에서 성과를 측정함으로써 행정기관과 그 구성원의 활동을 보다 생산적으로 유도할 수 있음
- 둘째, 시민평가제도는 성과지향적이며 소비자 중심적인 행정체제를 구축하는 데에 필요한 많은 정보를 창출해 냄
 - 이를테면, 특정서비스 영역에 있어서의 불만사항이나 문제점의 도출, 특성이 서로 다른 여러 집단이나 그룹간의 만족도 및 불만족도 파악, 시민의 새로운 서비스에 대한 요구사항, 기타 지역사회의 제반 문제점에 대하여 시민의 의견을 수렴하는 창구역할을 하게 됨
 - 셋째, 시민평가는 행정기관과 그 구성원의 책임성과 경쟁성을 확보하는 중요한 수단이 될 수 있음
 - 주민만족도 조사를 통해 나타난 결과를 토대로 행정목표를 설정할 수 있으며, 평가의 결과를 승진이나 승급 등 인사정책에 반영·활용할 경우에 보다 책임성이 확보되고, 이는 보다 나은 서비스 제공을 위한 경쟁을 유도하는 역할을 수행할 것임

3. 시민평가 도입에 따른 효과

- 서비스 수혜자(시민)에 대한 주인의식 고취
 - 그 동안 공공서비스는 공급자(공무원) 주도적임으로 인하여 서비스 수혜자인 시민의 존재는 망각되었으나, 시민평가는 고객인 시민이 서비스 공급자를 직접 평가함으로써 주인의식을 되찾게 하고, 그 동안 도치되어온 주객전도(주인과 고객이 바뀐) 현상을 바로 잡을 수 있는 작용을 하게 됨
- 서비스 공급자(공무원)의 업무수행력 향상
 - 시민평가는 고객인 시민들의 요구를 정확히 파악함으로써 제공해야 할 공공서비스에 대하여 목표를 보다 분명히 하기 때문에 공무원들의 업무에 대한 이해력을 증진시키는 데에 효과적임
- 서비스 공급자(공무원)와 수혜자(시민)의 관계 개선
 - 시민평가는 시민의 요구를 시행정에 적극적으로 반영하고 그 결과를 시민들이 직접 평가한다는 측면에서 시민과 공무원 사이에 신뢰를 구축하고, 공공서비스에 대한 시민과 공무원간의 지속적인 교감을 통해 양자간 신뢰와 존중을 바탕으로 한 동반자관계를 형성하게 함

제2절 시민평가모형

1. 평가를 위한 구성체계(Structure)

1) 평가를 위한 체계

- 평가를 위한 구성체계는 크게 i) 종합체감만족도와 ii) 요소별 만족도로 구성됨
 - **종합적 체감만족도** : 종합체감만족도는 행정서비스가 제공되는 각 분야의 서비스 전반에 대해 우선적으로 시민이 느끼는 체감만족도를 의미함
 - 이는 특정분야 행정서비스에 대하여 시민(고객)들이 피부로 느끼는 전반적인 만족의 정도를 파악하기 위함임
 - **요소별 만족도** : 요소별 만족도는 각 분야별로 제공되는 행정서비스의 질에 대한 평가로, 이는 특정분야 행정서비스에 대하여 보다 구체적으로 각 요소별로 만족도를 파악하기 위함임

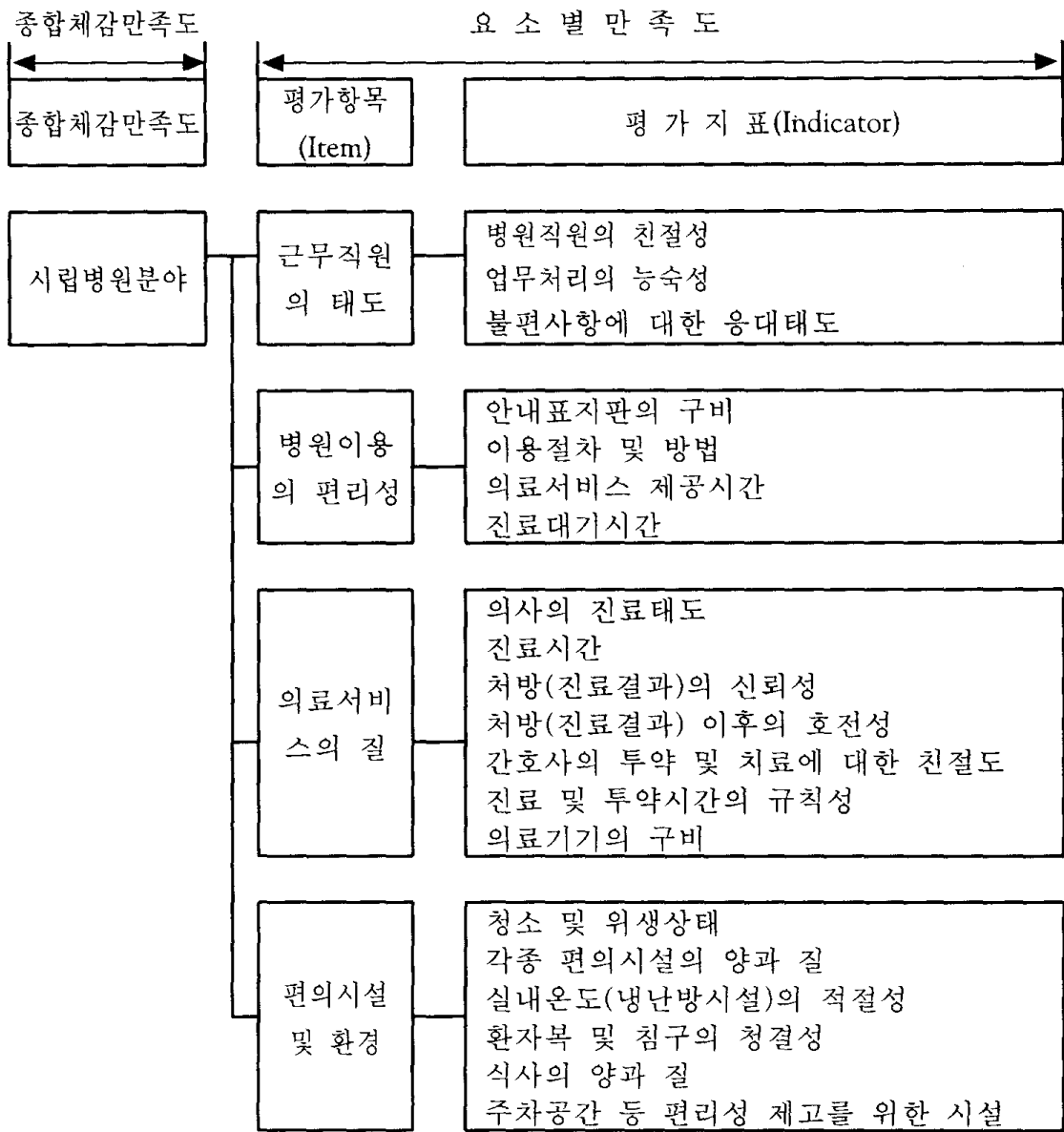
2) 요소별 만족도 파악을 위한 체계

- 요소별 만족도를 평가하기 위한 구성체계는 i) 평가항목과 ii) 평가지표로 구성됨
 - **평가항목(Item)** : 시민평가를 위해 각 분야 행정서비스 특성을 잘 반영할 수 있도록 서비스의 내용요소를 범주화한 것이므로 평가항목은 제공되는 각 분야의 행정서비스에 대한 성격을 잘 파악할 수 있도록 구성함
 - **평가지표(Indicator)** : 평가항목(Item)을 잘 반영할 수 있도록 구성된 보다 구체적인 세항목을 말하는 것으로, 이는 제공되는 각 분야 행정서비스에 대하여 구체적인 사항에 걸쳐 만족도를 측정하고 구체적인 업무개선요인을 파악하기 위함임

3) 평가를 위한 구성체계의 종합

- 평가구성체계는 크게 종합체감만족도와 요소별 만족도로 구성되고, 후자의 요소별 만족도는 다시 평가항목(Item)과 평가지표(Indicator)로 구성됨

- <그림 1>은 평가구성체계를 시립병원 분야 중심으로 예시한 것임



<그림 1> 평가구성체계(시립병원 분야 예시)

4) 설문지 구성체계

- 이와 같은 평가를 위한 틀(구성체계)에 기초하여 설문지는 종합체감만족도, 요소별 만족도(평가항목 및 평가지표), 지표들간 상대적 중요도(weight) 파악을 위한 문항, 개방형 설문 및 일반사항으로 구성됨
- 설문지 배열순서

- 설문지 배열순서는 요소별 만족도, 종합체감만족도, 일반사항, 개방형 설문으로 배열하였음
- 지표간 가중치(weight) 파악을 위해서는 해당 평가지표 설문에 이어 가중치 문항을 배치하고, 평가항목에 대한 가중치에 대해서는 마지막 평가항목을 묻는 질문에 이어 배치하였음
- 종합만족도 설문 바로 뒤에 평가항목에 관한 가중치 문항을 배치하였음
- 개방형 설문을 두는 이유는 피면담자들이 해당 서비스 분야에 대하여 자유롭게 의견을 개진할 수 있는 동기를 부여하여, 향후 서비스 개선방안 도출에 유용한 정보를 얻기 위함임

2. 평가방법

1) 척도(Scale)

- 만족도 측정을 위하여 각 지표별로 5점척도를 사용하고, 이를 차후 100점 척도로 환산하여 서비스 만족도를 계산함
 - 설문은 매우 불만족은 1점, 매우 만족은 5점으로 하여 측정하여 서비스 만족도를 계산함
 - 단, 지표별 문항종류에 따라 설문의 내용이 달라질 수 있음

2) 평가요소(평가항목별 평가지표별) 만족도 측정

- 평가항목별 및 평가지표별 만족도 측정은 여러 가지 방법이 있겠으나, 본 연구에서는 비교적 타당성과 신뢰도가 높은 아래 식과 같은 방식에 의한 만족도를 계산하도록 함
- 평가항목(Item)별 만족도 측정을 위한 계산식(100점 만점으로 환산시)

$$Y_i = 25 * \sum_{i=1}^n (X_i - 1) * m_i$$

Y_i = 평가항목(Item)별 만족도

X_i = 평가지표(Indicator)별 만족도

m_i = 평가지표별 가중치

n = 평가지표수

(※ $\sum_{i=1}^n m_i = 1$: 지표별 가중치의 합은 1임)

○ 전체만족도 측정을 위한 계산식

$$Z = 0.5 * \left(\sum_{i=1}^p Y_i * s_i \right) + 0.5 * W$$

Z = 전체 만족도

Y_i = 평가항목(Item)별 만족도

s_i = 평가항목별 가중치

p = 평가항목수

W = 종합체감만족도(100점만점으로 환산)

(※ $\sum_{i=1}^p s_i = 1$: 항목별 가중치의 합은 1임)

3) 가중치(Weight) 반영방법

(1) 종합체감만족도 및 요소별 만족도에 대한 가중치

- 종합체감만족도와 요소별 만족도간의 가중치 반영은 각각 0.5로 배분하였으며, 이는 지금까지 국·내외 유사하게 적용된 사례들을 종합적으로 검토하고 전문가들의 의견을 수렴한 결과임

(2) 평가항목(Item) 및 평가지표(Indicator)에 대한 가중치

- 본 연구에서는 설문조사과정에서 피면담자들의 의견을 종합하여 다음과 같은 방법에 의하여 가중치를 설정하고자 함

<표 2> 설문지 구성체계: 예시

종합체감만족도	요소별 만족도			
종합체감만족도	평가항목 1		평가지표 1-1	
			평가지표 1-2	
			평가지표 1-3	
			평가지표 1-4	
			100%	
	평가항목 2		평가지표 2-1	
			평가지표 2-2	
				100%
	평가항목 3		평가지표 3-1	
			평가지표 3-2	
			평가지표 3-3	
			100%	
	100%		100%	

(3) 각 평가요소별 가중치 계산방법(예시)

○ 평가항목(Item)에 대한 가중치

- 평가항목(Item)이 세 개의 항목이라고 가정함

· 항목1 · 항목2 · 항목3 중 가장 중요하다고 응답한 비율이 각각 45% · 35% · 20%라고 가정하면, 평가항목1의 가중치는 $(0.45 + 0.33) \div 2$ 가 됨

· 첫 번째의 0.45는 45% 응답비율(Frequency)을 의미하고, 0.33은 평가항목 셋 중 하나가 무작위로 선택되는 비율(Random Choice Ratio)을 말함

· 2로 나누는 이유는 세개 항목 중 하나를 선택한 45%의 응답자가 생각하는 중요도에는 다양한 차이가 존재할 수 있기 때문에 이를 중간값으로 처리하기 위한 것임

· 즉 $(\text{선택도수비율} + \text{무작위선택비율}) \div 2$ 의 식이 형성됨

$$\text{평가항목2의 가중치} = (0.35 + 0.33) \div 2$$

$$\text{평가항목3의 가중치} = (0.2 + 0.33) \div 2$$

○ 평가지표(Indicator)에 대한 가중치

- 각 평가지표(Indicator)별 가중치도 동일한 논리가 적용됨

- 평가항목 1 내에 지표가 네 개있다고 가정하고, 평가지표1 · 평가지표2 · 평가지표3 · 평가지표4 중 가장 중요하다고 응답한 비율이 각각 40% · 30% ·

20% · 10%이면,

평가지표1의 가중치 = $(0.4 + 0.25) \div 2$

평가지표2의 가중치 = $(0.3 + 0.25) \div 2$

평가지표3의 가중치 = $(0.2 + 0.25) \div 2$

평가지표4의 가중치 = $(0.1 + 0.25) \div 2$

3. 조사방법 및 보고서 작성

1) 조사방법

- 대상서비스의 성격 및 특성에 따라 구체적인 조사방법이 결정될 것이나, 원칙적으로 설문지에 의한 면접조사를 실시하는 것으로 함

2) 모집단 및 표본의 추출

- 모집단(Target Population): 행정서비스를 제공받는 수혜집단을 대상으로 함
- 표본추출방법 : 지역별, 구별, 서비스 공급주체별 등의 특성을 파악할 수 있도록 비례층화표본추출을 원칙으로 함
- 표본수 : 표본수의 결정은 모집단의 크기, 신뢰구간, 조사의 특성 등을 고려하여 산정함이 원칙임
 - 일반적으로 평균 표본수는 1,500~2,000개 내외로 하는 데에 별 무리가 없으나, 복합적인 특성을 추가로 파악할 필요가 있는 분야는 표본수를 확대할 필요가 있음

3) 보고서 작성 내용

- 시민만족도 조사결과에 대한 통계적이고 분석적인 내용이 충분하게 망라돼야 함
- 의뢰를 받은 조사기관은 반드시 정책보고서를 작성·제출하여야 함
 - 이 정책보고서는 공공서비스에 대하여 시민만족도를 보다 높일 수 있는 정책적 함의를 도출·포함하고 있어야 함

- 아울러 시민만족도 조사와 관련하여 평가체계의 개선, 평가지표 및 가중치 산정방법이나 기타 개선해야 할 부분이 있을 경우에 그 개선방향이나 대안을 제시해야 함
- 왜냐하면, 단순히 시민의 만족도를 측정하는 것뿐 아니라, 공공서비스에 대한 시민들의 만족 및 불만족 현상을 파악하고 이를 개선하는 데에 시민만족도 조사의 더 큰 의미가 있기 때문임

빈 면

제 3 장
시민만족도 측정을 위한 분야별 내용 및 설문지

제1절 시립병원 분야

제2절 도시가스 공급 및 관리 분야

제3절 세무행정 분야

제4절 사회복지관 분야

제3장 시민만족도 측정을 위한 분야별 내용 및 설문지

제1절 시립병원분야

1. 조사대상병원과 운영현황

1) 조사대상병원의 현황

- 이 분야는 서울시 시립병원에 대한 이용환자 및 보호자들의 서비스 불만족 사항을 파악하여 서비스 개선대책을 마련하는 데 있으므로 시립병원 중 상호 비교가 가능한 4개의 병원을 조사대상으로 함
 - 강남병원 : 일반종합진료를 담당하고 있으며, 응급의료, 노인병, 정신병진료 기능도 수행함
 - 보라매병원 : 일반종합진료를 담당하면서, 노인병의 기능도 수행함
 - 동부병원 : 저소득층 중심의 일반종합진료기능과 행여환자의 진료를 주로 담당
 - 서대문병원 : 폐결핵 환자의 치료를 주로 담당하면서, 노인병과 일부 일반진료기능도 수행
 - 나머지의 시립병원은 전적으로 특수기능의 공익 진료기능을 수행하므로 조사대상에서 제외됨
 - 제외대상 병원 : 아동병원(장애아동), 은평병원(정신과) 등
- 시립병원은 수익을 목적으로 운영하는 민간병원과는 달리 공익적 의료기능도 아울러 수행하고 있음을 고려할 필요가 있음
 - 4개의 시립병원 중에서 공익적 의료기능의 비중이 상대적으로 높은 병원은 서대문병원과 동부병원이며, 보라매병원 및 강남병원은 그 비중이 상대적으로 낮음
 - 특히, 서대문병원은 대부분 저소득층(행여, 보호1종, 보호2종)이면서 장기적인 치료를 요하는 폐결핵 환자를 대상으로 하고 있음

2) 4개 시립병원 운영현황

- 조사대상이 되는 병원중에서 특수기능 및 저소득층 환자를 주요 대상으로 하고 있는 동부병원과 서대문병원은 서울시에서 직접 운영하고 있으며, 일반진료기능을 주로 수행하는 보라매병원과 강남병원은 위탁관리와 공기업 형식으로 운영하고 있음
- 2000년 현재, 4개의 시립병원의 조직, 진료과목, 인력보유, 운영병상수 현황은 다음과 같음

<표 3> 시립병원 운영현황

구 분	동부병원	보라매병원	강남병원	서대문병원
운영방식	직영	위탁관리	공기업	직영
조직	1부 19개과	2부 2실 19과(8실1센터)	5부 9팀 1센터 3지원실	3부 11과 2팀
진료과목	16개과	19과7실	25개과	10개실·과 (결핵 : 2과)
인력	175	706	570	183
운영병상수	561병상 (123병실)	551병상	500병상 (117실)	815병상 (146병실)

자료) 각 병원별 2000년도 업무계획 및 내부자료 참조

2. 설문조사대상 및 조사방법

1) 모집단의 분류

- 4개의 시립병원을 이용하는 시민 즉, 모집단은 시립병원의 직접적인 수혜자인

환자 및 보호자를 대상으로 하는 것이 바람직함

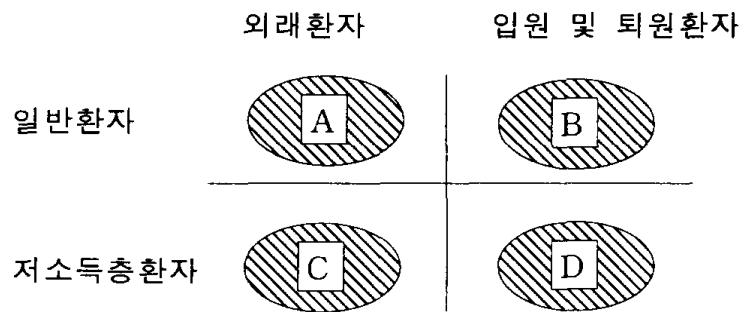
- 모집단을 분류하면 외래환자와 그 보호자, 현재 또는 과거의 입원환자 및 보호자, 입원환자의 방문객 등으로 분류할 수 있음
 - 이중 입원환자의 방문객은 해당 서비스의 수혜를 목적으로 하고 있지 않으므로 제외
- 따라서, 조사대상이 되는 모집단은 다음과 같이 분류할 수 있으며, 시간적 범위는 당해연도 서비스 이용자가 그 대상이 됨
 - 외래환자와 그 보호자
 - 입원환자와 그 보호자
 - 퇴원환자와 그 보호자
 - 퇴원환자의 조사대상을 금년도(2000년1월1일 이후)에 퇴원한 환자 혹은 최근(조사시점에서 3개월 이내 등) 퇴원한 환자 등으로 대안을 제시할 수 있으나 시민만족도의 평가시점이 당해연도임을 고려할 때, 금년도 퇴원환자를 대상으로 함
- 한편, 시립병원의 공익적 의료기능에 대한 서비스 평가를 위하여 저소득층환자와 일반환자를 분류할 필요가 있음
 - 4개의 시립병원의 환자를 속성별로 볼 때, 저소득층의 환자로서는 다음과 같음
 - 제1종 및 제2종 의료보호 환자
 - 시설보호 환자·행여환자
 - 일반환자는 의료보험환자와 진료비용을 전액 부담하는 환자임
 - 일반환자
 - 보험환자
 - 산업재해환자
 - 자동차보험환자

2) 조사방법

- 면접조사 : 4개의 시립병원을 이용했거나 이용하고 있는 시민을 대상으로 면접조사

3) 표본추출방식

- 병원별 연간 이용시민수를 실인원 기준으로 추출하되, 일반환자와 저소득층 환자 및 외래환자와 입·퇴원환자로 분류하여 추출함
 - 병원진료실적에서 연인원보다는 실인원 기준으로 추출함이 바람직함
 - 외래환자와 입원환자를 구분함
 - 시립병원의 기능상 일반환자와 저소득층환자를 구분함
 - 이에 따라 모집단을 4개의 소집단으로 나눌 수 있음



<그림 2> 시립병원 모집단의 분류

- A집단 : 일반환자이면서 외래환자 및 그 보호자
 - B집단 : 일반환자이면서 입원환자 및 금년도 퇴원환자 및 그 보호자
 - C집단 : 저소득층환자이면서 외래환자 및 그 보호자
 - D집단 : 저소득층환자이면서 입원환자 및 금년도 퇴원환자 및 그 보호자
- 표본의 추출은 공익적 의료기능을 적절하게 평가할 수 있도록 하는 집단별 유의할당방식이 바람직함
 - 표본의 대표성을 높일 수 있는 비례층화추출방식과 집단의 유의성을 확보할 수 있는 유의할당방식을 택할 수 있으나, 시립병원의 시민만족도 조사 임을 감안하여 유의할당 방식이 바람직함
 - 강남병원 및 보라매병원과 서대문병원 및 동부병원의 진료실적을 살펴볼 때, 전자의 병원들은 저소득층환자의 비율이 상대적으로 낮지만 시립병원의 공익적 의료기능을 무시할 수 없으므로 저소득층 환자에 대한 적절한 표본의 크기를 결정할 필요가 있음

<표 4> 각 시립병원 진료실적(1999년도 기준)

		동부병원		서대문병원		강남병원		보라매 병원			
		연인원	실인원	연인원	실인원	연인원	실인원	연인원	실인원		
일반환자	일반	외래	9,286 14.7%	8,293 39.4%	2,429 0.9%	1,231 4.1%	56,215 18.9%	48,190 52.2%	39,876 8.6%	-	
		입원	374 0.9%	41 2.1%	1,153 1.5%	16 1.2%	5,588 3.4%	693 5.4%	7,197 4.0%	-	
	보호	외래	32,178 41.1%	6,927 32.9%	190,923 74.0%	17,929 66.9%	175,875 59.2%	34,534 37.4%	371,488 80.0%	-	
		입원	8,133 20.2%	578 29.2%	20,027 25.4%	538 39.7%	80,376 48.5%	8,325 65.2%	117,659 64.8%	-	
	산재	외래	-	-	-	-	548 0.2%	33 0.0%	907 0.2%	-	
		입원	-	-	-	-	2,219 1.3%	41 0.3%	299 0.2%	-	
	교통	외래	-	-	-	-	910 0.3%	358 0.4%	1,328 0.3%	-	
		입원	-	-	-	-	6,618 4.0%	124 1.0%	2,938 1.6%	-	
	저소득층환자	보호	외래	18,195 28.9%	2,482 11.8%	63,734 24.7%	7,211 26.9%	54,261 18.3%	9,288 10.1%	18,848 4.1%	-
			입원	22,239 55.3%	1,010 51.0%	22,198 28.2%	341 25.2%	69,654 42.1%	3,559 27.9%	34,351 18.9%	-
		행여	외래	3,356 5.3%	3,356 15.9%	591 0.2%	417 1.6%	9,551 3.2%	-	2,350 0.6%	-
			입원	9,506 23.6%	352 17.8%	35,372 44.9%	460 34.0%	1,204 0.7%	-	18,673 10.3%	-
합계	외래	63,015 100.0%	21,058 100.0%	257,860 100.0%	26,809 100.0%	297,360 100.0%	92,403 100.0%	464,189 100.9%	-		
		입원	40,252 100.0%	1,981 100.0%	78,750 100.0%	1,355 100.0%	165,659 100.0%	12,742 100.0%	181,725 100.0%	-	

자료 : 각 병원 내부자료, 2000.1

주) 동부병원 및 서대문병원은 산재와 교통을 따로 분류하고 있지 않음

서대문병원의 행려환자 = 행려환자 + 시설보호환자

4) 표본크기

○ 1,000개 내외(4개 시립병원 × 250개)

- 기관이나 집단들의 추가적인 특성을 파악할 필요가 있을 경우는 표본의 크기를 조정할 필요가 있음

5) 조사기간

- 연 2회 정기적인 실시를 원칙으로 하되, 필요시 수시로 실시

6) 조사기관

- 민간 전문조사기관에 위탁하여 수행

3. 평가항목 및 지표의 선정

1) 조사내용

- 4개의 시립병원에 대한 시민평가의 내용은 다음을 주요 대상으로 함
 - 의료서비스의 신뢰성과 효과
 - 의료진 및 근무직원(수납, 접수 등)의 업무태도와 친절도
 - 병원이용시 제반 절차의 간소성과 편리성
 - 환자 또는 그 보호자의 편의시설 및 환경 등

2) 평가항목 및 평가지표

- 1999년 시행한 보건소의 의료서비스에 대한 시민만족도 조사내용과 일부 시립병원에서 시행한 이용시민의 만족도 설문내용을 적절하게 활용하여 다음과 같이 평가항목과 평가지표를 개발하였음

<표 5> 시립병원의 평가항목 및 평가지표

평가항목	평가지표	설문항목
근무직원 의 태도	병원직원의 친절성	수납 및 접수창구 등 병원직원들이 친절하였습니까?
	업무처리의 능숙성	병원직원이 수납, 입·퇴원절차 등의 업무를 능숙하게 처리한다고 생각하십니까?
	불편사항에 대한 응대태도	병원 이용시 불편한 사항을 직원에게 이야기하였을 때, 그 직원은 적극적으로 청취하였습니까?
병원이용 의 편리성	안내표지판의 구비	병원이용시 안내표지판은 찾고자 하는 곳을 쉽게 찾을 수 있도록 잘 구비되어 있습니까?
	이용절차 및 방법	각종 진료절차 및 입퇴원절차는 편리하니까?
	의료서비스 제공시간	병원의 진료시간(점심시간, 야간, 공휴일 등)이 적당하다고 생각하십니까?
	진료대기시간	진료 등 의료서비스를 받기 위해 기다리는 시간에 대하여 만족하십니까?
의료 서비스의 질	의사의 진료태도	의사가 환자에 대하여 성의를 다하여 진료하였다고 생각하십니까?
	진료시간	의사가 환자를 진료하는 시간이 충분했다고 생각하십니까?
	처방(진료결과)의 신뢰성	의사의 진료결과에 대하여 만족하십니까?
	처방(진료결과) 이후의 호전정도	의사의 진료 이전과 치료 이후를 비교할 때 환자의 병이 호전되었다고 생각하십니까?
	간호사의 투약 및 치료에 대한 친절도	간호사로부터 투약, 치료, 각종 검사에 대한 설명에 대하여 만족하십니까?
	진료 및 투약시간의 규칙성 (입·퇴원환자와 그 보호자의 경우)	진료 및 투약시간이 주기적으로 정해진 시간에 이루어지고 있다고 생각하십니까?
	의료기기의 구비	의료기기 등 진료에 필요한 시설이 제대로 갖추어져 있다고 생각하십니까?
편의시설 및 환경	청소 및 위생상태	병원의 청결 및 위생상태에 만족하십니까?
	각종 편의시설의 양과 질	서비스를 받기 위해 기다리는 동안의 편의시설(예:의자, 자동판매기 등)에 대하여 만족하십니까?
	실내온도(냉난방시 설)의 적절성	병원의 실내온도(냉난방시설)가 항상 적정하게 유지되고 있다고 생각하십니까?
	환자복 및 침구의 청결성 (입·퇴원환자와 그 보호자의 경우)	환자복 및 병원의 침구는 항상 청결하게 유지·관리되고 있다고 생각하십니까?
	식사의 양과 질 (입·퇴원환자와 그 보호자의 경우)	병원에서 제공하는 식사의 양과 질이 요금에 비교하여 적당하다고 생각하십니까?
	주차공간 등 편리성 제고를 위한 시설	진료 및 방문을 위하여 마련된 주차시설에 만족하십니까?

시민만족도 설문지(시립병원 분야)

서울시 4개(동부,강남,보라매,서대문) 시립병원
의료서비스 만족도 조사 설문지

ID				
----	--	--	--	--

안녕하십니까 ?

본 조사는 서울시와 공동으로 기획· 실시되는 조사로 4개 시립 병원 이용자들의 만족도를 조사, 시립병원의 의료서비스 개선을 위한 자료로 활용하기 위한 것입니다.

보다 나은 시립병원 서비스개선을 위하여 응답을 부탁 드리며, 귀하의 개인적인 사항은 통계 목적 외에 다른 목적으로 활용되 지 않음을 약속드립니다.

2000년 5월

□ 먼저 근무직원의 태도에 대하여 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문1) ○○님께서서는 시립병원을 이용할 당시 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하셨습니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3 점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만족	대체로 불만족	보 통	대체로 만족	매우 만족

항 목		번호
문1-1)	수납 및 접수창구 등 병원직원들이 친절성에 만족하십니까?	
문1-2)	병원직원이 수납, 입· 퇴원절차 등의 업무를 능숙하게 처리 한다고 생각하십니까?	
문1-3)	병원이용시 불편한 사항을 직원에게 이야기했을 때 그 직원은 적극적으로 청취하였습니까?	

문1-4) 이상의 3가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

- 1) 수납 및 창구직원들의 친절성
- 2) 수납, 입·퇴원 절차 등 능숙한 업무처리 태도
- 3) 불편사항에 대한 적극적인 청취 및 응대태도

□ 다음으로 병원이용의 편리성 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문2) ○○님께서서는 시립병원을 이용할 당시 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하셨습니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만족	대체로 불만족	보 통	대체로 만족	매우 만족

	항 목	번호
문2-1)	병원이용시 안내표지판은 찾고자 하는 곳을 쉽게 찾을 수 있도록 잘 구비되어 있는 정도에 대하여 만족하십니까?	
문2-2)	각종 진료절차 및 입퇴원절차는 편리합니까?	
문2-3)	병원의 진료시간(점심시간, 야간, 공휴일 등)이 적절하다고 생각하십니까?	
문2-4)	진료 등 의료서비스를 받기 위해 기다리는 시간에 대해서 만족하십니까?	

문2-5) 이상의 4가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

- 1) 안내표지판의 구비 정도
- 2) 진료절차 및 입퇴원 절차의 편리성(시민위주의 절차)
- 3) 병원 진료시간(시작, 점심, 야간, 공휴일 등)의 준수
- 4) 진료 대기시간

□ 다음으로 의료서비스의 질에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문3) ○○님께서서는 의료서비스의 질에 대한 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하십니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족

항 목		번호
문3-1)	의사가 환자에 대하여 성의를 다해 진료하였다고 생각하십니까?	
문3-2)	의사가 환자를 진료하는 시간이 충분했다고 생각하십니까?	
문3-3)	의사의 진료결과에 대하여 만족하십니까?	
문3-4)	의사의 진료 이전과 치료 이후를 비교할 때 환자의 병이 호전되었다고 생각하십니까?	
문3-5)	간호사로부터 투약, 치료, 각종 검사에 대한 설명이 충분하다고 생각하십니까?	
문3-6)	진료 및 투약이 주기적으로 정해진 시간에 잘 이루어지고 있다고 생각하십니까?(입·퇴원환자 및 그 보호자의 경우에 만 적어주세요)	
문3-7)	의료기기 등 진료에 필요한 시설이 제대로 갖추어져 있다고 생각하십니까?	

문3-8) 이상의 7가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

- 1) 의사의 진료태도
- 2) 의사의 진료시간
- 3) 의사의 처방에 대한 신뢰성
- 4) 의사의 진료 및 처방 결과에 대한 효과성(병이나 질환의 호전)
- 5) 간호사의 (투약, 치료, 각종 검사 시) 충분한 설명태도와 친절성

- 6) 진료나 투약의 규칙성 준수
- 7) 의료기기 등의 구비 정도

□ 다음으로 편의시설 및 환경에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문4) ○○님께서 편의시설 및 환경에 대한 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하십니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만족	대체로 불만족	보 통	대체로 만족	매우 만족

	항 목	번호
문4-1)	병원의 청결 및 위생상태에 만족하십니까?	
문4-2)	서비스를 받기 위해 기다리는 동안의 편의시설(예:의자, 자동 판매기 등)에 만족하십니까?	
문4-3)	병원의 실내온도(냉난방시설)가 항상 적정하게 유지되고 있다고 생각하십니까?	
문4-4)	환자복, 침구류 등 입원환자의 소품이 항상 청결하게 유지·관리되고 있다고 생각하십니까?	
문4-5)	병원에서 제공하는 식사의 양과 질이 요금에 비교하여 적당하다고 생각하십니까?(입·퇴원환자 및 그 보호자의 경우에만 적어주세요)	
문4-6)	진료 및 방문을 위하여 마련된 주차시설에 대하여 만족하십니까?	

문4-7) 이상의 6가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

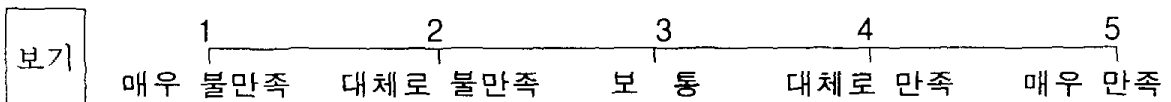
- 1) 병원의 청결(청소) 및 위생상태
- 2) 각종 편의시설의 설치 정도

- 3) 실내온도 및 냉난방 시설의 적절성
- 4) 환자복, 침구류 등 입원환자의 소품의 청결한 유지·관리
- 5) 식사의 양과 질
- 6) 병원 이용자를 위한 주차공간 확보 및 편리성 제고 시설

□ 다음으로 전반적인 서비스 수준에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문5) ○○님께서서는 시립병원에 대한 전반적인 서비스 수준에 대해 어느 정도 만족하십니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

()



문5-1) ○○님께서서는 시립병원이 제공하는 서비스와 관련하여 다음 평가 항목중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

()

- 1) 근무직원의 태도
- 2) 병원이용의 편리성
- 3) 의료서비스의 질
- 4) 편의시설 및 환경

- ▶ 선생님께서는 의료서비스를 받고자 할 경우 현재 혹은 과거에 이용한 적이 있는 시립병원을 다시 이용하고 싶은 생각이 있습니까 ?
- (1) 이용하고 싶은 생각이 전혀 없다
 - (2) 별로 이용하고 싶은 생각이 없다
 - (3) 그저 그렇다
 - (4) 가능하면 또 이용하겠다
 - (5) 다음에도 필요하면 꼭 이용하겠다.

▶ 상기와 같이 생각하시는 이유는 무엇입니까 ?

문6) 시립병원의 서비스 전반의 개선을 위해서 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주십시오.

지금까지 조사에 응해주셔서 감사합니다. 마지막으로 자료 분류 및 통계처리를 위해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

DQ1. 선생님의 성별은?

- 1) 여자 2) 남자

DQ2. 선생님의 나이는?

- 1) 20세 미만 2) 20-29세 3) 30-39세
4) 40-49세 5) 50-59세 6) 60세 이상

DQ3. ○○님은 학교를 어디까지 다니셨습니까?(중퇴는 졸업에 해당되지 않음)

- 1) 초등학교 졸업이하 2) 중학교 졸업 3) 고등학교 졸업
4) 전문대 졸업 5) 대학교 졸업 6) 대학원 졸업 이상

DQ4. ○○님의 직업은 무엇입니까?

- | | | |
|--------|------------------------------|-------------|
| 1) 전문직 | 2) 관리/경영직 | 3) 행정직(공무원) |
| 4) 사무직 | 5) 생산/기술/노무직 | 6) 판매/서비스직 |
| 7) 자영업 | 8) 가정주부 | 9) 학생 |
| 10) 무직 | 11) 기타() | |

DQ5. ○○님 닉의 한 달 평균 수입(근로소득, 금융소득, 부동산소득, 연금 등을 모두 포함)은 얼마나 되십니까?

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1) 50만원 미만 | 2) 50만원 ~ 100만원미만 |
| 3) 100만원 ~ 150만원미만 | 4) 150만원 ~ 200만원미만 |
| 5) 200만원 ~ 250만원미만 | 6) 250만원 ~ 300만원미만 |
| 7) 300만원 ~ 350만원미만 | 8) 350만원 ~ 400만원미만 |
| 9) 400만원이상 | |

DQ6. 선생님의 평소 건강상태는 어떠하다고 생각하십니까?

- | | | |
|-----------|-----------|-------|
| 1) 매우 건강함 | 2) 건강한 편임 | 4) 보통 |
| 4) 나쁜 편임 | 5) 매우 나쁨 | |

DQ7. 선생님이 이 병원을 방문한 이유는?

- | | |
|------------------------------------|---------------------|
| 1) 가까워서(지리적 인접성) | 2) 시설이 좋고 의료진이 우수해서 |
| 3) 직원이나 의료진이 친절해서 | |
| 4) 다른 병원에 비하여 비용이 저렴해서 | |
| 5) 의료진이나 직원 중 아는 사람이 있어서 | |
| 6) 특정 질병에 대하여 전문성이 있어서 | |
| 7) 기타(구체적으로 :) | |

DQ8. 선생님의 주요 진료과목은?

- 1) 내과(결핵인 경우 제외) 2) 외과(일반, 정형, 성형, 신경, 흉부 포함)
 3) 안과 4) 이비인후과 5) 피부과
 6) 신경과(신경정신과, 신경통증과 포함) 7) 치과
 8) 결핵과 9) 기타 ()

DQ9. 선생님의 의료비 지급형태는?

- 1) 일반(의료보험, 산업재해, 자동차보험 포함)
 2) 제1종 및 제2종 의료보호(행려환자 포함)
 3) 기타

면접후 기록사항			
면접일시	2000년 5월 ()일 ()시 ()분부터 ()분간		
면접원 성명		검증원	
에디팅		코딩원	
응답자 성명		응답자 전화번호	() - ()

● 끝까지 응답해주셔서 감사합니다. 좋은자료로 쓰겠습니다. 안녕히
 계십시오

제2절 도시가스 공급 및 관리 분야

1. 도시가스 공급 및 운영현황

1) 개요

- 일반 도시가스 사업허가 및 공급 등에 대한 내용은 “서울특별시 도시가스사업허가 기준 고시”에 의함
 - 적용범위, 공급권역, 허가기준 및 조건, 허가취소
- 서울시는 배관설치가 불가능한 지역을 제외한 공급희망 전가구에 대한 보급을 추진하고 있으며, 5개의 도시가스회사가 서울시의 공급을 담당하고 있음
 - 현재 서울시 공급대상 3,200천가구 중 2,766천가구 보급(86.4%)

2) 도시가스회사 현황

- 도시가스사업자에는 도매사업자인 한국가스공사와 소매사업자인 일반도시가스 회사로 구분되어, 한국가스공사는 산업자원부에서 관리감독, 일반도시가스회사(총5개)는 서울시에서 관리감독함
- 서울지역의 도시가스 공급은 5개 권역으로 나누어 총 5개의 도시가스 사업자가 경영하고 있음
 - 서울시에서 도시가스를 공급하고 있는 회사로는 서울, 대한, 극동, 한진 강남 도시가스(주) 등 5개임

<표 6> 서울시 도시가스 공급현황(2000년 현재)

구 분	계	강서권	강남권	동부권	북부권	구로권
회사명	5개사	서울	대한	극동	한진	강남
지역관리소	150개사	54개	54개	16개	14개	12개
공급가구	2,766(천)	1,026(천)	536(천)	565(천)	356(천)	243(천)
공급지역	25개구 522동	11개구 192동	4개구 91동	9개구 143동	4개구 69동	3개구 40동
회사직원수	1,449명	485	388	291	191	94
지역관리소 (직원수)	150개소 (2,154명)	54 (837)	54 (584)	16 (350)	14 (194)	12 (189)

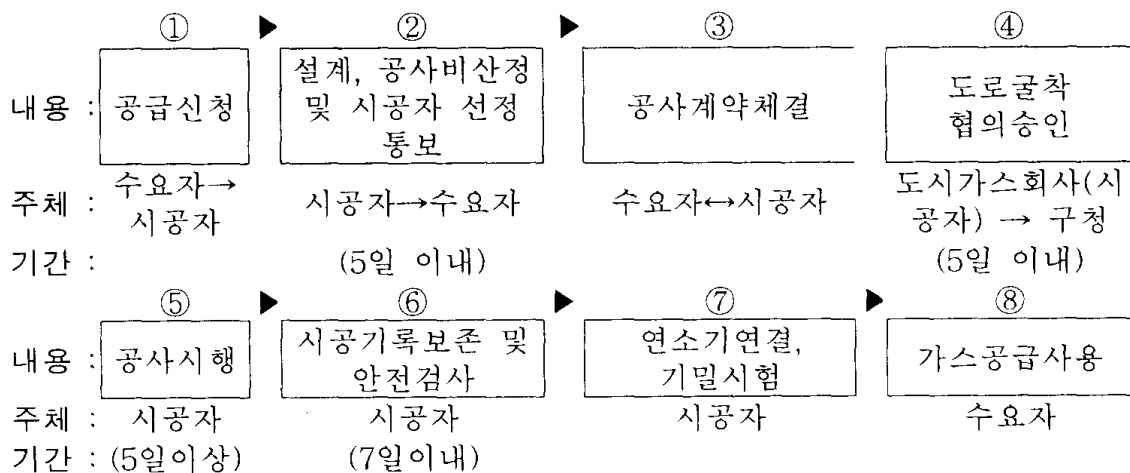
2. 도시가스 대민서비스의 분류

- 도시가스의 대민서비스는 먼저, 신규 공급과정에서의 대민서비스 부문, 이사 등으로 인한 도시가스의 공급 중단과 재공급(렌지연결) 부문, 사용 및 안전점검 부문으로 나눌 수 있음

1) 신규공급현황

(1) 신규공급과정

- 도시가스 공급과정에서의 대민서비스를 살펴보면 다음의 그림과 같이 총 12단계의 과정을 거치게 되며, 여기서 시민과 시공업체, 시공업체와 도시가스회사 그리고 구청의 업무가 연관되어 있음
 - “도시가스 신청 및 공급절차 처리과정 흐름도”를 살펴보면, 대부분 시민과 직결된 업무는 시공업체와 이루어지며, 인허가 과정에서 구청과 도시가스회사, 시공업체와의 업무가 연관되어 있음
 - 신규공급과정에서 공급신청에서 공급에 이르기까지 최소한 30여일 이상이 소요되며, 인허가 과정에서 약 10-15일 소요되는 것을 감안하면 공급까지는 약 45일이라는 기간이 최소한 요구됨



주) 에너지 행정실제(서울시, 1999, p.90)에서 가정용 도시가스 신청 및 공사과정을 추출한 것임

<그림 3> 가정용 도시가스 공급신청 및 공급절차 흐름도

- 공급과정에서 서울시와 구청은 도시가스회사 및 시공업체에 대한 지도감독권을 가지고 있으나 실질적인 업무흐름을 살펴볼 때 그 개입의 소지는 적음
- 도시가스 공급을 위한 공사과정과 관련한 민원(1999년 OO도시가스회사의 경우)의 유형을 살펴보면, 크게 신청 및 계약과정, 공사과정, 공사완료 후의 뒷처리 과정으로 나눌 수 있음
 - 신청 및 계약과정의 문의가 대부분을 차지하고 있으며, 이 중에서 계약 및 신청관련 문의가 많음
 - 공사과정에서 발생할 수 있는 불편에 대한 부분이 주종을 이룸

<표 7> 신규 도시가스 공급과정에서의 문의유형

민원 유형		백분율
합 계		100%
신청 및 계약과정	계약, 신청관련 문의(주택, 일반업무용)	66.0%
	공사비 내역 및 납부방법 문의	9.0%
	시공업체 연락처 문의	3.8%
	신규주택 입주로 인한 렌지연결 요청(미공급지시분)	3.6%
	시설용자금 내역 및 납부방법 문의	3.2%
	일반업무용 공급요청(독축)	0.2%
	소계	85.9%
공사과정	도로 침하 및 복구불량(미복구)	4.6%
	상·하수도 파손 및 막힘	1.6%
	일반업무용 내관부분 철거 및 변경공사 요청	1.3%
	내부배관 하자 및 복구불량	1.3%
	잔토, 폐기물 자재미처리	1.2%
	배관심도, 모래환토 공사불량 관련 문의	0.5%
	공사시 수요가 재산손상	0.5%
	공급전 변경공사, 배관수정 요청	0.3%
	계약후 공사지연 이의제기	0.3%
소계	11.6%	
공사 이후 및 점검과정	계량기 바뀜	0.1%
	기타(보일러계약해지, 시공업체 직원 불친절)	2.3%
	소계	2.5%

자료) OO도시가스회사 1999년도 내부자료

(2) 신규공급계획

- 서울시는 배관설치가 불가능한 지역을 제외한 공급희망 전가구에 대한 보급을 추진하고 있으며, 보급계획은 다음과 같음

<표 8> 도시가스 보급실적 및 계획

(단위 : 천가구)

구분	1996년	1997년	1998년	1999년	2000년
보급대상가구	2,972	3,035	3,142	3,200	3,297
보급가구	2,116	2,354	2,560	2,756	2,912
신규보급가구	-	238	206	196	156
보급율(%)	71.2	77.5	81.4	86.1	88.3

- 구청별 도시가스 보급실적을 살펴보면, 1999년도에는 195,792가구를 대상으로 신규 공급계획을 가지고 있으며, 1999년 9월 현재 113,529가구가 신규로 공급되었음
 - 구청별로 대략 5,000~16,000여가구의 범위에서 1999년도 신규공급목표를 가지고 있음
 - 현재의 보급율이 대상가구 대비(對比) 83.1%를 보이고 있어 향후 점진적으로 도시가스 신규공급 가구수가 줄어들 것으로 예상할 수 있으나, 서울시의 신규 및 증·개축 주거용 건물의 신규공급 수요를 감안하면 일정수준에서 유지될 수 있음

<표 9> 자치구별 도시가스 보급실적

구별	보급가구현황					
	보급대상가구	1998년 실적	1999년 계획	금년누계 ('99.9 현재)	총보급가구	보급율 (%)
총 로	54,975	31,914	5,874	3,881	35,795	65.1
중 구	36,998	21,770	6,000	3,794	25,564	69.0
용 산	86,388	66,023	6,733	2,949	68,972	79.8
성 동	105,973	77,353	16,200	11,531	88,884	83.8
광 진	124,320	104,716	8,300	4,676	109,392	87.9
동대문	124,134	83,941	9,000	5,328	89,269	71.9
중 랑	139,891	107,808	8,200	9,062	116,870	83.5
성 북	143,720	73,298	12,400	10,699	83,997	58.4
강 북	109,959	66,309	10,000	3,860	70,169	63.8
도 봉	110,169	88,603	4,800	961	89,564	81.2
노 원	184,009	147,392	5,800	7,109	154,501	83.9
은 평	135,315	106,325	8,805	3,717	110,042	81.3
서대문	111,318	96,586	6,704	3,448	100,034	89.8
마 포	124,793	104,738	9,240	2,210	106,948	85.7
양 천	139,228	124,255	5,253	2,710	126,965	91.1
강 서	166,455	138,349	5,030	5,106	143,455	86.1
구 로	128,177	100,300	8,568	5,856	106,156	82.8
금 천	91,708	80,957	3,495	1,567	82,524	89.9
영등포	130,161	121,212	5,369	3,583	124,795	95.8
동 작	134,382	114,137	5,087	1,787	115,924	86.2
관 약	168,987	146,756	10,753	2,489	149,245	88.3
서 초	122,339	107,170	6,181	2,624	109,794	89.7
강 남	180,091	157,691	8,000	4,615	162,306	90.1
송 파	202,354	175,194	10,000	4,234	179,428	88.6
강 동	145,024	117,571	10,000	5,733	123,304	85.0
합 계	3,200,868	2,560,368	195,792	113,529	2,673,897	83.5

자료) 서울시, 에너지 행정실제, p.45

2) 렌지연결 또는 철거과정

- 이사 등으로 인하여 렌지를 철거하고 연결하는 업무는 도시가스회사의 직영 혹은 위탁관리되고 있는 지역관리소가 담당하고 있음
- 렌지 연결 및 철거과정에서의 문의는 크게 신청과정, 연결 및 철거과정, 작업이후의 과정으로 대별할 수 있으며, 대부분 신청에 대한 단순 문의가 많고, 이외에 요금관련 문의가 있음

<표 10> 렌지연결과정에서의 문의유형(1999년도 ○○도시가스 회사의 경우)

민원 유형		백분율
합 계		100%
신청 과정	가스 렌지연결 요청(기존주택)	67.9%
	가스 렌지철거 요청(기존주택)	23.9%
	신규주택 입주로 인한 렌지연결 요청	0.5%
	소 계	92.3%
연결 과정	가스렌지 교체 및 비용 문의	1.8%
	렌지연결, 철거작업자 출동 지연	0.1%
	소 계	2.0%
연결 이후 및 점검 과정	가스요금 연체로 인한 공급중단 이의제기 및 해제방법 문의	2.1%
	주택용·일반업무용 중지, 고지보류, 철거문의	1.1%
	중간밸브 고장 또는 이상으로 인한 점검 요청	0.8%
	보일러 입회검사 지연 및 작동불량 문의	0.2%
	연소기 작동불량 및 점검요청	0.2%
	보일러 관말연결 및 검사 문의	0.2%
	지역관리소 초기입력 오류	0.1%
	계량기 성능검사 의뢰	0.2%
소 계	4.9%	

자료) ○○도시가스회사 1999년도 내부자료

3) 사용 및 안전점검과정

- 도시가스 사용과 관련된 업무는 주로 지역관리소 및 도시가스회사와 시민이 직접적으로 연관되어 있음
- 도시가스 사용요금과 관련한 문의의 유형을 살펴보면, 고지금액, 요금단가, 납부 방법 등의 단순사항을 문의하는 정도에 그치고 있으며, 이종납부, 고지서 재발행 등의 문의도 있음

<표 11> 도시가스 사용요금 관련 문의유형

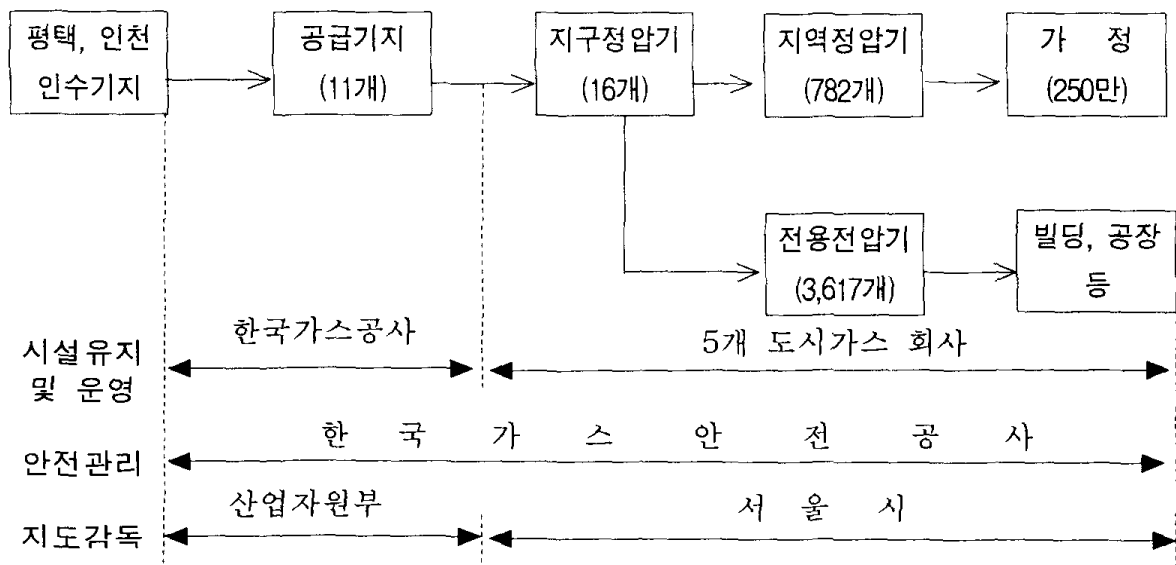
민원 유형	백분율
1. 고지금액, 요금단가, 납부방법 등 단순사항 문의	31.8%
2. 주택용 수요가 명의변경, 고지서분실, 훼손에 따른 재발행 요청	14.7%
3. 자동이체 신청, 해지 문의	14.6%
4. 연체내역 및 독촉고지서 관련 문의	8.3%
5. 일반업무용 명의변경, 고지서, 세금계산서 재발행 요청	6.7%
6. 요금조정신청	6.3%
7. 요금계산방법 문의	5.7%
8. 이중수납분 환불 및 대체관련 문의	5.1%
9. 고지금액 과다관련 이의제기 및 문의	2.9%
10. 자동이체 가스요금 인출관련 문의	2.8%
11. 일반업무용 사업자등록번호 변경신청	0.4%
12. 계량기 교체비용 내용 문의	0.3%
13. 검침관련 이의제기	0.1%
14. 격월수요가 매달 미고지 이유문의	0.0%
15. 기타(Y2K관련 도시가스 공급중단여부 문의)	0.1%
합 계	100%

자료) 1999년도 ○○도시가스회사 내부자료

- 모든 가스공급시설은 도시가스사업법과 액화석유가스의 안전관리 및 사업관리법에 따라 시 또는 해당구청의 승인을 받아 한국가스안전공사의 기술검토 및 중간검사, 완성검사 및 시공감리를 득한 후 수요자에게 가스를 공급하게 됨

- 설치 후 안전점검 : 유지관리자인 도시가스회사(년회 정기안전점검, 년2회 누설검사)

- 도시가스 공급 및 안전관리체계를 살펴보면 다음과 같음



<그림 4> 도시가스 공급 및 안전관리체계

- 도시가스 안전점검의 주체는 서울시, 도시가스회사, 가스안전공사, 자치구로 대별할 수 있으나 대부분 지역관리소에 위탁하여 관리하고 있음

<표 12> 안전점검 유형별 관리주체

구분	서울시	가스회사	가스안전공사	자치구
일상점검		필요시마다 실시	필요시마다 실시	가스공급시마다 실시
정기점검 (해빙기, 하절기, 동절기)	가스안전관리종합대책 수립 시행	자치구, 소방서, 가스안전공사, 합동점검	자치구, 소방서, 가스안전공사, 합동점검	
특별점검 (노후시민아파트)	특별점검계획 수립시행	자치구, 소방서, 가스안전공사, 합동점검	자치구, 소방서, 가스안전공사, 합동점검	
수시점검 (충전소 점검 등)	수시로 계획 수립시행	자치구, 가스안전공사 합동점검	자치구, 가스안전공사 합동점검	
법정 점검	원성검사		가스안전공사 위탁 신규가스시설 (수시실시)	
	정기점검		가스안전공사 위탁 기존가스시설 (연1회)	
	정기점검		가스안전공사 위탁 기존가스시설 (6월당 1회)	
	수시검사		가스안전공사 위탁 수시실시	

- 도시가스회사의 안전관리 운영체계를 살펴보면 다음과 같음
 - 상황실 및 긴급조치반 설치운영
 - 대상 : 5개회사(서울, 대한, 극동, 한진, 강남)
 - 방법 : 24시간 설치 운영, 상황접수 즉시 출동 및 상황전파
 - 처리과정 : 가스 안전에 대한 신고 접수시 해당 지역관리소에 연락하여 처리하거나 긴급한 경우 긴급조치반 출동
- 안전부문에서의 문의현황을 살펴보면, 대부분 상하수도 공사로 인한 도시가스 공급의 일시적인 중단이나 도시가스 공급시의 압력저하에 대한 문의가 많음

<표 13> 안전부문에서의 문의유형

문 의 유 형		백분율
합 계		100%
가스누설	굴착공사관련(전기, 상·하수도, 가로등, 보도블럭, 통신관로, 외벽공사 등)	0.3%
	배관관련(공급관, 내·외부 배관, 분지관 등 누설)	2.2%
	사용자 부주의 및 노후, 화재관련(연소기기 및 연결부위)	2.2%
	잡가스냄새, 경보기 오작동 등으로 인한 오신고	21.4%
	기타	1.1%
소계		26.9%
공급중단 및 압력저하	배관 연결공사 및 보수공사	7.2%
	계량기 이상(고장, 결빙, 걸림, 이물질 등)	8.2%
	입상관, 계량기 밸브 잠김	3.0%
	안전장치 작동	1.5%
	공사하자, 압력저하	3.8%
	연소기기 불량, 기기사용자의 미숙	2.8%
소계		20.0%
안전점검 요청 및 굴착공사 신고현황	사용자 시설(내관, 입상관) 점검요청	5.4%
	굴착공사신고, 배관유무문의, 공급시설 점검, 굴착공사 협의문의 등	37.2%
	소계	42.6%
분지관 철거	주택용 분지관 철거요청	7.5%
	일반업무용 분지관 철거요청	0.6%
	소계	8.0%
내관공사 완료후 검사요청		2.1%

자료) 1999년도 ○○도시가스회사의 민원유형

3. 설문조사대상 및 조사방법

1) 모집단의 분류

- 도시가스 공급 및 관리부문에서 시민만족도 조사를 위한 대상은 원칙적으로 신규로 도시가스를 이용하고자 하는 가구와 현재 도시가스를 사용하고 있는 가구임
- 도시가스 관련업무를 살펴볼 때 조사대상은 크게 신규공급과정과 이사 등으로 인한 렌지연결 및 철거과정, 사용 및 안전점검과정으로 분류할 수 있음
 - 이사 등으로 인하여 작업하는 과정은 크게 전출(轉出)시의 렌지철거와 전

입(轉入)시의 렌지연결과정으로 나눌 수 있으며, 본 조사에서는 전입시의 렌지연결 부문을 시민만족도 측정을 위한 대상으로 설정할 수 있음

- 전출주소와 전입주소가 다를 경우, 즉 전출지의 도시가스회사와 전입지의 도시가스회사가 다를 경우에는 도시가스회사간의 비교평가가 어려우므로 두 부문을 함께 묶어서 설문할 수 없을 것임
- 따라서 렌지연결 및 철거과정의 시민만족도 측정을 위하여 2개의 소집단을 비교하여 대민업무의 과정이 비교적 간단하고 비용이 저렴한 소집단을 제외한 나머지 1집단을 대상으로 시민만족도를 측정하는 방안을 제시할 수 있음
- 렌지철거과정은 연결과정에 비하여 과정이 간단할 뿐만 아니라 비용도 저렴하므로 렌지철거과정 부문을 제외하고 렌지연결과정에서의 시민만족도를 측정할 수 있을 것임

○ 한편, 사용 및 안전점검과정은 공급공사 후와 렌지연결 후의 가구를 조사대상으로 하면 특별히 분류하지 않아도 시민만족도 조사를 실시할 수 있을 것으로 판단되므로 모집단은 다음과 같이 2개의 집단으로 분류됨

- 신규계약 및 공급과정
 - 금년도(2000년 1월1일 이후)에 도시가스를 신규로 공급받은 가구
- 렌지연결과정
 - 금년도(2000년 1월1일 이후)에 이사 등으로 인하여 렌지의 연결의 경험 이 있으면서 도시가스를 현재 사용하고 있는 가구

2) 조사방법

- 신규계약 및 공급과정에서는 면접조사
 - 1999년 현재의 보급률이 86%에 달하고 있으며, 신규로 공급되는 가구는 대부분 아파트나 신규 연립주택이 많을 수 있으므로 표본추출시 가능한 이들 가구를 제외하고 조사함이 바람직함
 - 즉, 아파트와 신규주택의 경우 도시가스의 공급을 위한 공사는 당해 건설업체나 건축업자가 미리 시행한 상태이므로 이후에 입주한 시민들이

신규계약 및 공급과정을 알 수 가 없음

- 렌지연결과정에서의 조사방법은 면접조사 또는 전화조사의 2가지 대안으로 제시할 수 있으며, 현재 설문문항수를 판단할 때, 전화조사로 하기에는 문항수가 많아 다소 무리가 있음
 - 따라서 면접조사를 원칙으로 하되 불가피한 경우 전화조사의 방안도 검토할 수 있음

2) 표본추출방식

(1) 신규계약 및 공급과정

- 서울시 25개 자치구별로 층화추출함
 - 신규계약 및 공급과정에서는 업무처리과정상 도시가스회사의 감독이나 관리의 역할이 거의 없으므로 도시가스회사별로 표본을 추출할 수 없음
 - 또한 도시가스를 신규로 공급할 때는 대부분의 대민 업무과정이 시공사와의 직접 접촉이 이루어지고 있으며, 현재 시공업체의 수가 800여개가 되므로 시공사별로 시민만족도를 조사하기에는 표본크기 등의 문제로 인하여 무리가 있음
 - 따라서, 시공업체의 공사 인허가를 담당하고 있는 자치구별로 표본을 추출하는 방안이 바람직함

(2) 렌지연결과정

- 5개 도시가스회사 공급권역(강서, 강남, 동부, 북부, 구로권)별로 층화추출
 - 렌지연결과정에서는 지역관리소가 주로 업무를 담당하지만 지역관리소는 도시가스회사의 직영 혹은 위탁관리되고 있으므로 도시가스회사 공급권역별로 표본을 추출할 수 있음

4) 표본크기

- 신규계약 및 공급과정에서는 1,250가구 내외(25개 자치구 × 50가구)
- 렌지연결과정에서는 500가구 내외(5개 도시가스 공급권역 × 100개)
- 총 1,750 가구를 기준으로 하되 추가적인 집단이나 기관의 특성에 대한 파악이 필요한 경우 표본크기의 조정이 가능함

5) 조사기간

- 연 2회 정기적인 실시를 원칙으로 하되, 필요시 수시로 실시

6) 조사기관

- 민간 전문조사기관에 위탁하여 수행

4. 평가항목 및 지표의 선정

1) 조사내용

- 신청 및 계약과정
- 공사과정
- 렌지연결과정
- 공사 또는 연결과정 이후 및 안전점검과정

2) 신규 계약 및 공급부문의 평가항목 및 평가지표

<표 14> 도시가스 신규계약 및 공급과정에서의 평가항목 및 평가지표

평가항목	평가지표	설문항목
신청 및 계약과정	신청과 처리절차에 대한 정보	가스공급을 받기 위한 신청절차에 대한 정보를 얻기 쉬웠습니까?
	담당직원과의 면접 또는 접촉의 용이성	가스공급 계약을 맺기 위해 담당직원과의 접촉이 쉽게 이루어졌습니까?
	담당직원의 친절도	공급신청 또는 계약시에 담당직원은 친절하였습니까?
	신청 및 계약의 절차	신청에서 공급계약을 체결할 때까지 절차가 간단하였습니까?
	신청후 방문기일의 준수	신청후 계약을 위하여 방문한 시간이 사전에 약속한 시간과 비교하여 잘 지켜졌습니까?
공사과정	공사로 인한 불편 (소음, 청결, 도로 침하, 폐기물자재 처리 등)	공사로 인한 불편(소음, 청결, 도로침하, 폐기물 자재 처리 등)은 없었습니까?
	가스배관의 배치	옥내외 가스배관의 배치가 적절하게 이루어졌습니까?
	공사일정 약속준수	계약서 작성시에 약속한 공급예정일에 가스공급이 제 때 이루어졌습니까?
	공사후의 정리정돈	도시가스 공사를 마친 후에 공사현장 주위를 깨끗하게 정돈하였습니까?
	계약부터 가스공급 까지의 소요기간	계약부터 가스를 공급받기까지 소요된 기간이 적정합니까?
공사이후 및 (안전) 점검과정	가스사용 및 안전 점검방법의 설명	가스사용시 유의할 점이나 사용방법 또는 안전점검방법에 대한 안내문이나 설명에 만족하십니까?
	검침 및 고지 정확성	가스요금이 과다, 과소 고지되지 않고 실제 사용량이 정확하게 고지되었다고 생각하십니까?
	공급중단 및 중지 에 대한 사전예고	공사, 요금연체 등으로 인한 공급중단이나 일시적인 공급중지시 사전예고가 잘 이루어지고 있다고 생각하십니까?(공급중단이나 일시적인 공급중지를 경험한 분에 한함)
	근무복 및 신분증 착용상태	안전점검원의 근무복 및 신분증 착용상태에 만족하십니까?
	안전점검의 실시여부	안전점검이 정기적으로 이루어지고 있다고 생각하십니까?
	안전점검태도	안전점검원이 성심성의껏 점검을 하였습니까?
	안전점검 결과에 대한 설명	안전점검원이 점검결과에 대하여 설명을 제대로 해주었습니까?

시민만족도 설문지(도시가스 분야 : 신규계약 및 공급부문)

신규	도시가스 서비스에 대한 서울시민 만족도 조사	ID				

안녕하십니까?

저는 여론조사 전문기관인 000000에서 일하고 있는 면접원 ○○○입니다. 저희는 지금 서울시의 의뢰를 받아 도시가스 서비스에 대한 서울시민들의 의견 및 태도에 대해 조사를 실시하고 있습니다. 본 조사의 결과는 시민 여러분께 더 좋은 도시가스 서비스를 제공하기 위한 기초자료로 쓰이게 됩니다.

제가 여쭙는 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으며, 본 조사와 관련하여 ○○님께서 응답하신 내용은 다른 분들의 응답내용과 함께 '이런 의견을 갖고 있는 분이 몇%'라는 식의 통계처리 이외의 목적에는 사용되지 않으니, 평소 생각하시던 것을 꾸밈없이 말씀해 주시면 감사하겠습니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2000년 5월

SQ1) 지역(區)	01. 종로 02. 중구 03. 용산 04. 성동 05. 광진 06. 동대문 07. 중랑 08. 성북 09. 강북 10. 도봉 11. 노원 12. 은평 13. 서대문 14. 마포 15. 양천 16. 강서 17. 구로 18. 금천 19. 영등포 20. 동작 21. 관악 22. 서초 23. 강남 24. 송파 25. 강동
SQ2) 신규가입 유무	○○님께서는 올해(2000년) 도시가스 서비스에 신규로 가입하셧습니까? 1. 그렇다 2. 아니다 → 면접중단
SQ3) 가구주여 부	실례지만 ○○님께서 가구주나 가구주 배우자이십니까? 1. 가구주 2. 가구주배우자 3. 기타 → 면접중단
SQ4) 성	1. 남자 2. 여자
SQ5) 연령	실례지만 ○○님 연세는 올해 만으로 어떻게 되십니까? 만(_____)세

□ 먼저 도시가스 신청 및 계약과정에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문1) ○○님께서 도시가스를 신규로 신청하고 계약을 할 당시 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하셨습니다? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만족	대체로 불만족	보 통	대체로 만족	매우 만족

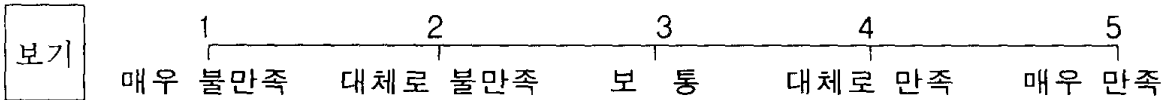
	항 목	번호
문1-1)	가스공급을 받기 위한 신청절차에 대한 정보를 얻기 쉬웠습니까?	
문1-2)	가스공급 계약을 맺기 위해 담당직원과의 접촉이 쉽게 이루어졌습니까?	
문1-3)	공급신청 또는 계약시에 접촉한 담당직원은 친절하였습니까?	
문1-4)	신청에서 공급계약을 체결할 때까지 절차가 간단하였습니까?	
문1-5)	신청후 계약을 위하여 담당직원이 방문한 시간이 사전에 약속한 시간과 비교하여 잘 지켜졌습니까?	

문1-6) 이상의 5가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

- 1) 신청과 처리절차에 대한 정보의 입수 용이성
- 2) 담당직원과의 면접 또는 접촉의 용이성
- 3) 담당직원의 친절도
- 4) 신청 및 계약절차의 간단/편리성
- 5) 신청후 방문기일의 준수

□ 다음으로 도시가스 공사과정에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문2) ○○님께서 도시가스 공사과정 당시 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하셨습니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.



항 목		번호
문2-1)	공사로 인한 불편(소음, 청결, 도로침하, 폐기물 자재 처리 등)은 없었습니까?	
문2-2)	옥·내외 가스배관의 배치가 적절하게 이루어졌습니까?	
문2-3)	계약서 작성시에 약속한 공급예정일에 가스공급이 제때 이루어졌습니까?	
문2-4)	도시가스 공사를 마친 후에 공사현장주위를 깨끗하게 정돈하였습니까?	
문2-5)	계약부터 가스를 공급받기까지 소요된 기간이 적정하였습니까?	

문2-6) 이상의 5가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

- 1) 공사로 인한 불편
- 2) 가스배관의 배치
- 3) 공사일정 약속 준수
- 4) 공사후의 정리정돈
- 5) 계약부터 가스공급까지의 소요기간

□ 다음으로 공사이후 및 안전점검과정에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문3) ○○님께서도 도시가스 공사이후 및 점검과정 당시 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하셨습니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

보기 1 2 3 4 5
 매우 불만족 대체로 불만족 보 통 대체로 만족 매우 만족

항 목		번호
문3-1)	가스사용시 유의할 점이나 사용방법 또는 안전점검방법에 대한 안내문이나 설명에 만족하십니까?	
문3-2)	가스요금이 과다, 과소 고지되지 않고 실제 사용량이 정확하게 고지되었다고 생각하십니까?	
문3-3)	<u>* 공급중단이나 일시적인 공급중지를 경험한 분에 한하여 질문</u> 공사, 요금연체 등으로 인한 공급중단이나 일시적인 공급중지시 사전예고가 잘 이루어지고 있다고 생각하십니까?	
문3-4)	안전점검원의 근무복 및 신분증 착용상태에 만족하십니까?	
문3-5)	안전점검이 정기적으로 이루어지고 있다고 생각하십니까?	
문3-6)	안전점검원이 성심성의껏 점검을 하였습니까?	
문3-7)	안전점검원이 점검결과에 대하여 설명을 제대로 해주었습니까?	

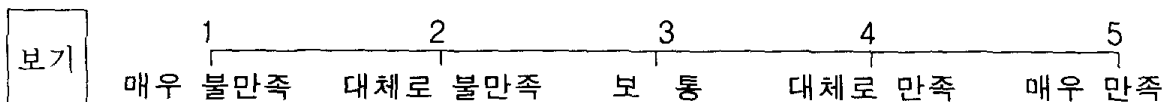
문3-8) 이상의 7가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

- 1) 가스사용 및 안전점검방법의 설명
- 2) 검침 및 요금고지의 정확성

- 3) 공급중단 및 중지예 대한 사전 예고
- 4) 안전점검원의 근무복 및 신분증 착용상태
- 5) 안전점검의 정기적 실시여부
- 6) 안전점검원의 안전점검태도
- 7) 안전점검원의 안전점검 결과에 대한 설명

□ 다음으로 전반적인 서비스 수준에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문4) ○○님께서 도시가스 공급 및 관리에 대한 전반적인 서비스 수준에 대해 어느 정도 만족하십니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오. ()



문4-1) ○○님께서 도시가스 공급 및 관리와 관련하여 다음 평가 항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?
()

- 1) 신청 및 계약과정
- 2) 공사과정
- 3) 공사이후 및 점검과정

문5) 도시가스 공급 및 관리서비스 전반의 개선을 위해서 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주십시오.

□ 지금까지 조사에 응해주셔서 감사합니다. 마지막으로 자료
분류 및 통계처리를 위해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

DQ1. ○○님은 학교를 어디까지 다니셨습니까?(중퇴는 졸업에 해당되지
않음)

- | | | |
|--------------|-----------|--------------|
| 1) 초등학교 졸업이하 | 2) 중학교 졸업 | 3) 고등학교 졸업 |
| 4) 전문대 졸업 | 5) 대학교 졸업 | 6) 대학원 졸업 이상 |

DQ2. ○○님의 직업은 무엇입니까?

- | | | |
|--------|------------------------------|-------------|
| 1) 전문직 | 2) 관리/경영직 | 3) 행정직(공무원) |
| 4) 사무직 | 5) 생산/기술/노무직 | 6) 판매/서비스직 |
| 7) 자영업 | 8) 가정주부 | 9) 학생 |
| 10) 무직 | 11) 기타() | |

DQ3. ○○님 닥의 한 달 평균 수입(근로소득, 금융소득, 부동산소득, 연금
등을 모두 포함)은 얼마나 되십니까?

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1) 50만원 미만 | 2) 50만원 ~ 100만원미만 |
| 3) 100만원 ~ 150만원미만 | 4) 150만원 ~ 200만원미만 |
| 5) 200만원 ~ 250만원미만 | 6) 250만원 ~ 300만원미만 |
| 7) 300만원 ~ 350만원미만 | 8) 350만원 ~ 400만원미만 |
| 9) 400만원이상 | |

DQ4. ○○님의 현재 거주지는 어디입니까?

()구 ()동

DQ5. ○○님과 계약한 도시가스 시공사의 이름은 무엇입니까? (가능하시

다면 계약서나 영수증을 확인하여 주시기 바랍니다.)

(_____)

DQ6. ○○님이 거주하는 주택의 유형은 무엇입니까?

- | | |
|------------|----------------|
| 1) 단독주택 | 2) 아파트 |
| 3) 연립주택/빌라 | 4) 다가구/다세대주택 |
| 5) 상가 | 6) 기타(_____) |

DQ7. ○○님이 거주형태는 무엇입니까?

- | | |
|----------------|---------|
| 1) 자가 | 2) 전세 |
| 3) 월세 | 4) 영구임대 |
| 5) 기타(_____) | |

면접후 기록사항			
면접일시	2000년 5월 ()일 ()시 ()분부터 ()분간		
면접원 성명		검증원	
에디팅		코딩원	
응답자 성명		응답자 전화번호	() - ()

● 끝까지 응답해주셔서 감사합니다. 좋은자료로 쓰겠습니다. 안녕히 계십시오

3) 렌지연결과정에서의 평가항목 및 평가지표

<표 15> 렌지연결과정에서의 평가항목 및 평가지표

평가항목	평가지표	설문항목
신청과정	신청과 처리절차에 대한 정보	렌지연결 절차에 대한 정보를 얻기가 쉬웠습니까?
	담당직원과의 면접 또는 접촉의 용이성	렌지연결 신청을 할 때 담당직원과의 접촉이 쉽게 이루어졌습니까?
	서비스 접근 시간대	야간·토요일·공휴일에도 렌지연결 작업의 신청이 용이하였습니까?
	담당직원의 업무태도	렌지연결 작업의 신청시 담당직원은 친절하였습니까?
렌지연결 과정	렌지연결작업의 내용과 질	가스렌지 연결작업이 요구하는 대로 잘 이루어졌습니까?
	방문시간의 약속준수	렌지연결 작업을 위한 방문시간이 약속한 시간대에 이루어졌습니까?
	작업후의 정리정돈	렌지연결 작업 후에 주위를 깨끗하게 정돈하였습니까?
	렌지연결 수수료의 적정성	렌지연결비용이 작업내용에 비하여 적정하다고 생각하십니까?
	렌지연결비용 안내	렌지연결비용과 공사내용에 대하여 이해가 되도록 설명을 해주었습니까?
연결이후 및 (안전) 점검과정	가스사용 및 안전점검방법의 설명	가스사용시 유의할 점이나 사용방법 또는 안전점검방법에 대한 안내문이나 설명에 만족하십니까?
	검침 및 고지 정확성	가스요금이 과다, 과소 고지되지 않고 실제 사용량이 정확하게 고지되었다고 생각하십니까?
	근무복 및 신분증 착용상태	안전점검원의 근무복 및 신분증 착용상태는 어떠했습니까?
	안전점검의 실시여부	안전점검이 정기적으로 이루어지고 있다고 생각하십니까?
	안전점검 태도	안전점검원이 성심성의껏 점검을 하였습니까?
	안전점검 결과에 대한 설명	안전점검원이 점검결과에 대하여 설명을 제대로 해주었습니까?

시민만족도 설문지(도시가스 분야 : 렌지연결과정)

렌지	<h2 style="margin: 0;">도시가스 서비스에 대한 서울시민 만족도 조사</h2>	ID			
----	----------------------------------------------------------	----	--	--	--

안녕하십니까?
 저는 여론조사 전문기관인 000000에서 일하고 있는 면접원 000입니다.
 저희는 지금 서울시의 의뢰를 받아 도시가스 서비스에 대한 서울시민들의 의견 및 태도에 대해 조사를 실시하고 있습니다. 본 조사의 결과는 시민 여러분께 더 좋은 도시가스 서비스를 제공하기 위한 기초자료로 쓰이게 됩니다.
 제가 여쭙는 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으며, 본 조사와 관련하여 ○○님께서 응답하신 내용은 다른 분들의 응답내용과 함께 '이런 의견을 갖고 있는 분이 몇%'라는 식의 통계처리 이외의 목적에는 사용되지 않으니, 평소 생각하시던 것을 꾸밈없이 말씀해 주시면 감사하겠습니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2000년 5월

SQ1) 담당회사	1. 서울도시가스(강서권) 2. 대한도시가스(강남권) 3. 극동도시가스(동부권) 4. 한진도시가스(북부권) 5. 강남도시가스(구로권)
SQ2) 재공급경험 유무	○○님께서는 올해(2000년) 이사 등으로 인해 도시가스를 재공급 받으신 적이 있습니까? 1. 그렇다 2. 아니다 → 면접중단
SQ3) 가구주여부	실례지만 ○○님께서도 가구주나 가구주 배우자이십니까? 1. 가구주 2. 가구주배우자 3. 기타 → 면접중단
SQ4) 성	1. 남자 2. 여자
SQ5) 연령	실례지만 ○○님 연세는 올해 만으로 어떻게 되십니까? 만()세

□ 먼저 도시가스 렌지연결 신청에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

※ 참고로 렌지연결이란 이사를 간 새집에 끊어진 도시가스를 다시 연결하는 것을 말합니다.

문1) ○○님께서 이사 등으로 도시가스를 재공급받기 위해 렌지연결을 신청 할 당시 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하셨습니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만족	대체로 불만족	보 통	대체로 만족	매우 만족

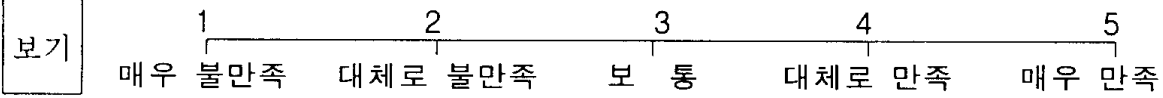
	항 목	번호
문1-1)	렌지연결 절차에 대한 정보를 얻기가 쉬웠습니까?	
문1-2)	렌지연결 신청을 할 때 담당직원과의 접촉이 쉽게 이루어졌습니까?	
문1-3)	* 야간·토/일요일에 신청한 분에 한하여 질문 야간·토요일·공휴일에도 렌지연결의 신청이 용이하였습니까?	
문1-4)	렌지연결 신청시 담당직원은 친절하였습니까?	

문1-5) 이상의 4가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

- 1) 신청과 처리절차에 대한 정보의 입수 용이성
- 2) 담당직원과의 면접 또는 접촉의 용이성
- 3) 서비스 접근시간대
- 4) 담당직원의 업무태도

□ 다음으로 도시가스 렌지연결 작업과정에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문2) ○○님께서서는 도시가스 렌지연결 작업과정 당시 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하셨습니다까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.



	항 목	번호
문2-1)	가스렌지 작업이 요구하는 대로 잘 이루어졌습니까?	
문2-2)	렌지연결 작업을 위한 방문시간이 약속한 시간대에 이루어졌습니까?	
문2-3)	렌지연결 작업 후에 주위를 깨끗하게 정돈하였습니까?	
문2-4)	렌지연결 비용이 작업내용에 비하여 적정하다고 생각하십니까?	
문2-5)	렌지연결 비용과 공사내용에 대하여 이해가 되도록 설명을 해주었습니까?	

문2-6) 이상의 5가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

- 1) 렌지연결작업의 요구사항 준수여부
- 2) 방문시간의 약속준수
- 3) 작업후의 정리정돈
- 4) 렌지연결작업 수수료의 적정성
- 5) 렌지연결 비용 및 공사내용 안내

□ 다음으로 연결이후 및 안전점검과정에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문3) ○○님께서서는 도시가스 렌지연결이후 및 점검과정 당시 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하셨습니다까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만족	대체로 불만족	보 통	대체로 만족	매우 만족

항 목		번호
문3-1)	가스사용시 유의할 점이나 사용방법 또는 안전점검방법에 대한 안내문이나 설명에 만족하십니까?	
문3-2)	가스요금이 과다, 과소 고지되지 않고 실제 사용량이 정확하게 고지되었다고 생각하십니까?	
문3-3)	* 공급중단이나 일시적인 공급중지를 경험한 분에 한하여 질문 공사, 요금연체 등으로 인한 공급중단이나 일시적인 공급중지시 사전예고가 잘 이루어지고 있다고 생각하십니까?	
문3-4)	안전점검원의 근무복 및 신분증 착용상태에 만족하십니까?	
문3-5)	안전점검이 정기적으로 이루어지고 있다고 생각하십니까?	
문3-6)	안전점검원이 성심성의껏 점검을 하였습니까?	
문3-7)	안전점검원이 점검결과에 대하여 설명을 제대로 해주었습니까?	

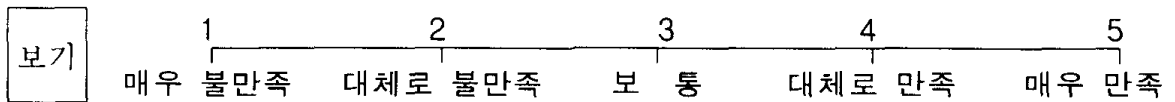
문3-8) 이상의 7가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

- 1) 가스사용 및 안전점검방법의 설명
- 2) 검침 및 요금고지의 정확성

- 3) 공급중단 및 중지예 대한 사전 예고
- 4) 안전점검원의 근무복 및 신분증 착용상태
- 5) 안전점검의 정기적 실시여부
- 6) 안전점검원의 안전점검태도
- 7) 안전점검원의 안전점검 결과에 대한 설명

□ 다음으로 전반적인 서비스 수준에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문4) ○○님께서 도시가스 공급 및 관리에 대한 전반적인 서비스 수준에 대해 어느 정도 만족하십니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오. ()



문4-1) ○○님께서 도시가스 공급 및 관리와 관련하여 다음 평가 항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ()

- 1) 렌지연결 신청과정
- 2) 렌지연결 작업과정
- 3) 연결작업이후 및 점검과정

문5) 도시가스 공급 및 관리서비스 전반의 개선을 위해서 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주십시오.

□ 지금까지 조사에 응해주셔서 감사합니다. 마지막으로 자료
분류 및 통계처리를 위해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

DQ1. ○○님은 학교를 어디까지 다니셨습니까?(중퇴는 졸업에 해당되지
않음)

- | | | |
|--------------|-----------|--------------|
| 1) 초등학교 졸업이하 | 2) 중학교 졸업 | 3) 고등학교 졸업 |
| 4) 전문대 졸업 | 5) 대학교 졸업 | 6) 대학원 졸업 이상 |

DQ2. ○○님의 직업은 무엇입니까?

- | | | |
|--------|------------------------------|-------------|
| 1) 전문직 | 2) 관리/경영직 | 3) 행정직(공무원) |
| 4) 사무직 | 5) 생산/기술/노무직 | 6) 판매/서비스직 |
| 7) 자영업 | 8) 가정주부 | 9) 학생 |
| 10) 무직 | 11) 기타() | |

DQ3. ○○님 닥의 한 달 평균 수입(근로소득, 금융소득, 부동산소득, 연금
등을 모두 포함)은 얼마나 되십니까?

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1) 50만원 미만 | 2) 50만원 ~ 100만원미만 |
| 3) 100만원 ~ 150만원미만 | 4) 150만원 ~ 200만원미만 |
| 5) 200만원 ~ 250만원미만 | 6) 250만원 ~ 300만원미만 |
| 7) 300만원 ~ 350만원미만 | 8) 350만원 ~ 400만원미만 |
| 9) 400만원이상 | |

DQ4. ○○님의 현재 거주지는 어디입니까?

()구 ()동

DQ5. ○○님과 렌지연결작업을 신청한 곳은 어디입니까? (가능하시다면

도시가스 계량기가 설치되어 있는 장소에 부착되어 있는 스티커를 확인하여 주시기 바랍니다.)

--	--	--

(_____)지역관리소,
 혹은 (_____)도시가스회사

DQ6. ○○님이 거주하는 주택의 유형은 무엇입니까?

--	--

- | | |
|------------|----------------|
| 1) 단독주택 | 2) 아파트 |
| 3) 연립주택/빌라 | 4) 다가구/다세대주택 |
| 5) 상가 | 6) 기타(_____) |

DQ7. ○○님이 거주형태는 무엇입니까?

--	--

- | | |
|----------------|---------|
| 1) 자가 | 2) 전세 |
| 3) 월세 | 4) 영구임대 |
| 5) 기타(_____) | |

면접후 기록사항			
면접일시	2000년 5월 ()일 ()시 ()분부터 ()분간		
면접원 성명		검증원	
에디팅		코딩원	
응답자 성명		응답자 전화번호	() - ()

● 끝까지 응답해주셔서 감사합니다. 좋은자료로 쓰겠습니다.
 안녕히 계십시오

제3절 세무행정분야

1. 세무행정분야의 현황

1) 세무행정의 특수성

- 세무분야는 기타 분야와 다른 특수성을 가지고 있음
 - 세금은 강제성을 띠고 있으며, 직접적으로 시민들에게 침해할 수밖에 없는 속성을 지님(침해행정)
 - 세무행정은 근본적으로 서비스를 시민에게 제공하는 것이 아니라 그러한 서비스를 제공할 수 있는 자금을 확보하는 업무의 특성을 지니고 있음
 - 지방세불복제도(이의신청, 심사청구)는 이의제기가 합리적인 범규정에 의하여 수용되지 않는 경우에도 납세자의 불만은 상존할 가능성이 많으므로, 일반민원의 성격과는 차이가 있음
 - 즉, 세무행정에 대한 시민만족도 조사는 서비스의 특성을 고려하여 조심스럽게 접근할 필요가 있음

2) 세무행정의 업무분야

- 세무행정의 업무분야는 크게 세입현계(現計)업무, 체납업무, 법인조사 업무 및 지방세 부과 및 징수업무, 중재업무로 나눌 수 있음
 - 지방세 과징 업무 : 자치구
 - 지도점검 : 서울시 세무운영과
 - 지방세 제도개선 : 서울시 세무행정과
 - 지방세불복제도(이의신청, 심사청구, 과세전적부심사) : 외부인으로 구성하여 서울시에서 중재
- 세입현계업무 : 세입관리를 뜻함
- 체납업무 : 체납 종합전산관리, 재산조사, 압류, 공매의뢰 등의 체납과 관련한 업무

3) 지방세 현황

- 지방세목은 모두 16개 세목으로 구성되어 있음
 - 부과고지세목 : 자동차세, 주민세, 재산세, 종합토지세
 - 신고납부세목 : 취득세, 등록세 등 11개 세목
- 부과징수방법별 세목 및 징수현황

<표 16> 부과징수방법별 세목 및 징수현황

세목 구분	과세대상	부과징수방법	
시 세	취득세	부동산, 차량, 기계장비, 임 복, 항공기 등	신고납부 불이행 및 과소납부시
	등록세	부동산등기, 선박등기, 자동차 등록 신탁재산등기, 항공기등 록, 공장 등의 등기, 법인의 등기, 상호등의 등기, 기타등기	등기, 등록하기전에 신고납부 신고납부 불이행시 또는 과소납부 시 보통징수
	주민세	균등할 소득할	보통징수 특별징수(소득세원 또는 외국법인 의 법인세원천징수시) 신고납부(법인세할, 소득세할 등)
	자동차세	정기분 수시분	보통징수 납세의무자가 원하는 경우 신고납부
	농지세		중간예정납부(년2회) 보통징수
	도축세		특별징수 보통징수(결정 또는 개정시)
	경주마권세	승자 또는 승마투표권의 발매금액	신고납부, 과소납부시 보통징수
	담배소비세		신고납부, 과소납부시 보통징수
	주행세	휘발유 등	신고납부, 특별징수
	도시계획세	토지, 건축물	보통징수
	공동시설세	건축물, 선박, 사업소 등	보통징수
구 세	지역개발세	발전용수, 지하수, 지하자원 등의 생산	신고납부
	재산세	건축물, 선박 등	보통징수
	종합토지세	모든 토지	보통징수
	면허세	1종 : 주류제조업 2종 : 청량음료업 3종 : 병원 4종 : 유기장업 5종 : 전당포업	보통징수, 신고납부
	사업소세	재산할 종업원할	신고납부

○ 월별 지방세 납부기한 현황

- 지방세의 고지 및 납부기한은 시기별로 이루어지며, 그 납부기한은 다음과 같음
- 납부기한 등의 차이로 인하여 시민만족도를 조사할 때 계절별 조사결과 오차의 발생 가능성이 있으므로 조사시점을 고려할 필요가 있음

<표 17> 세목별 지방세 납부기한 현황

월별	서울특별시세	자치구세
매월	도축세 : 5일까지 주민세특별징수 : 10일까지 경주마권세 : 10일까지 지역개발세 : 10일까지 담배소비세 : 말일까지 주행세 : 말일까지	종업원할 사업소세 : 10일까지
수시	신고납부세목 수시납부 신고납부세목 미신고납부시 수시부과 중고차 자동차세 일할계산신청시 수시부과	면허세 수시 자진납부
1월	농지세 확정신고납부 : 31일	정기분면허세 : 1.16~31
4월	12월말 결산법인 법인세할 주민세 신고납부 4.30까지	
6월	종합소득세할 주민세 신고납부 : 6.30까지 제1기분 자동차세 납부기간 : 6.16~31 재산세분 도시계획세 납부 : 6.16~31 재산세분 공동시설세 납부 : 6.16~31	재산세 납부기간 : 6.16~31
7월		재산할 사업소세 : 10일까지
8월	균등할 주민세 납부기간 : 8.16~31 제1기분 농지세 예정신고납부 : 8.16~31	
10월		종합토지세 납부기간 : 10.16~31
12월	제2기분 자동차세 납부기간 : 12.16~31 제2기분 농지세 예정신고납부 : 12.16~31	

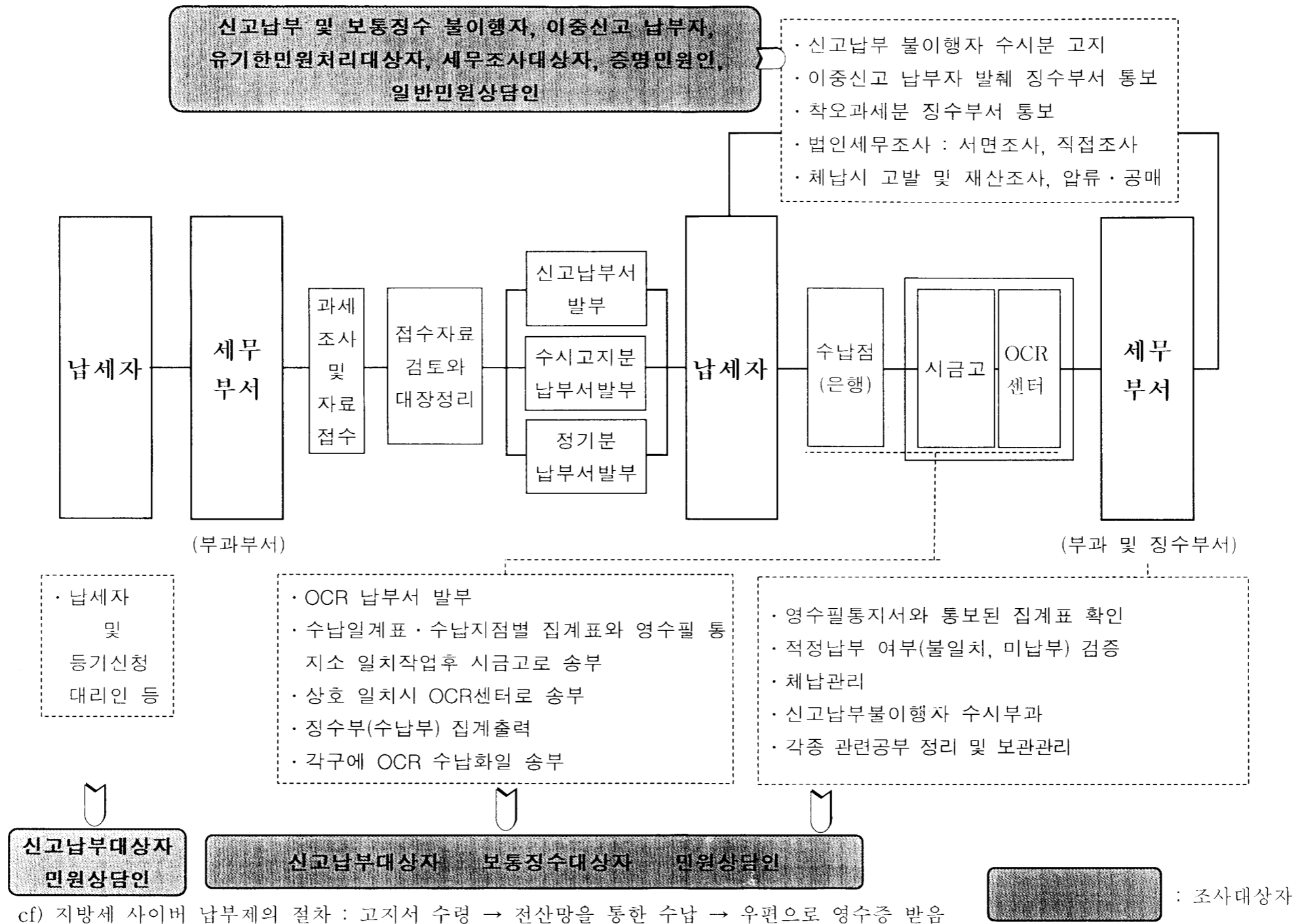
자료) 서울시, 2000년 알기쉬운 지방세, p.6

2. 업무처리 흐름 및 조사대상자

1) 업무처리 흐름과 조사대상자의 파악

- 조사대상이 되는 모집단의 특성을 알아내기 위하여 지방세 고지 및 납부과정별로 업무현황을 나타내면 <그림 5>와 같이 나타낼 수 있음

빈 면



<그림 5> 지방세 고지 및 납부과정과 조사대상자의 분석

빈 면

2) 모집단의 분류

- 업무처리 흐름별 조사대상을 살펴보면 크게 7개로 분류할 수 있으나, 조사대상을 성격별로 살펴보면 구청을 직접 방문하여 관련업무를 해결하고자 하는 집단과 고지서 납부 혹은 개별통지가 되는 집단으로 크게 2개의 모집단으로 분류할 수 있음
 - 구청 또는 시청을 직접 방문하는 집단(직접방문유형) : 신고납부 대상자, 유기한민원처리대상자, 증명민원인, 지방세관련 일반민원인
 - 개별 통지 혹은 고지서 납부 등의 대상(개별통지유형) : 보통징수대상자, 과오납환부대상자, 신고납부 및 보통징수 불이행 대상자

3) 직접방문유형

(1) 신고납부대상자

- 세목
 - 취득세, 등록세, 법인세할 주민세, 농지세, 지역개발세, 사업소세가 신고납부의 대상임

<표 18> 신고납부대상자의 현황

	취득세	등록세	주민세		지역 개발세	농지세	사업소세
			소득세할	법인세할			
분 류	시세						구세
건 수	828,907	1,339,786			245	5	92,938
징 수 금 액	4,955,476	8,230,129	314,748	179,120	1,549	54	621,404
기타	신고납부, 신고납부불이행 시 보통징수, 등기·등록 이전에 취득 후 30일 이내 신고납부	등기 또는 등록 신청시 등록세 사전납부 영수필통지서 및 영수증 확인서를 등기신청 시 첨부함	소득세할·법인세할을 정하는 날까지 신고납부		구청 부과부서에서 매월 자진 신고서 수합	연2회 중간예납(8월, 12월) 보통징수(3월)	매월 지급한 종업원의 급여총액을 과세표준으로 하여 지급일이 속한 달의 다음달 10일까지 신고납부

○ 과정

- 관련세목 신고 → 과세자료 접수 → 접수자료 검토 및 대장정리 → 납부서 발부 → 은행 등을 통하여 납부 → 시금고(OCR센터) → 세무부서

○ 특성

- 대부분 법무사 등 대리인을 통하여 관련세목의 신고
- 대리인을 통하더라도 조사 가능

(2) 유기한민원처리대상자

○ 현황

- 유기한 민원의 경우는 크게 지방세감면 등의 이의신청, 과세전적부심사청구, 기타 심사청구로 나눌 수 있음
- 유기한 민원의 내용을 살펴보면 지방세 감면신청 혹은 지방세 이의신청의 거의 90% 이상을 차지하고 있음
 - 유기한 민원의 내용 : 등록세 비과세 확인신청, 과세전적부심사청구, 지방세 감면신청, 지방세 비과세신청, 지방세 이의신청 등
- 유기한 민원의 비율 : 은평구청의 경우
 - 1999.10.1 ~ 2000.3.25에 접수된 유기한 민원현황에서 분석한 것임

<표 19> 유기한 민원처리자의 현황

민원의 내용	합계	지방세 감면신청	지방세 이의신청	납기연장 신청	기타
건수	599	563	4	1	1

- 과세전적부심사청구 현황

<표 20> 과세전적부심사청구의 현황

구분	합계	채택	채택율 (%)	불채택	심사제외
	건수	건수		건수	
1997년도	313	90	28.8	221	2
1998년도	13	3	23.1	10	0
1999년도	195	66	33.8	129	0

○ 절차

<표 21> 유기한 민원의 유형과 신청절차

	과세전적부심사청구	이의신청	심사청구
대상	세무조사 서면통지, 과세예고통지, 비과세 또는 감면신청의 반려 통지	지방세목의 과오납등의 이의가 있는 경우	이의신청의 불복의 경우
청구기관	시세는 시장, 구세는 구청장	시세는 시장, 구세는 구청장	상급기관(서울시, 행정자치부)
신청 (청구기간)	통지를 받은 날부터 15일 이내	통지를 받은 날부터 15일 이내	결정서 토지후 90일 이내
결정	접수일로부터 15일 이내(1회연장가능)	접수일로부터 15일 이내 결정통지	
기타		심사청구분과위원회의 의결을 거쳐 결정통지	심사청구는 행자부장관이나 서울시장에게 선택적으로 한번 가능

(3) 증명민원인

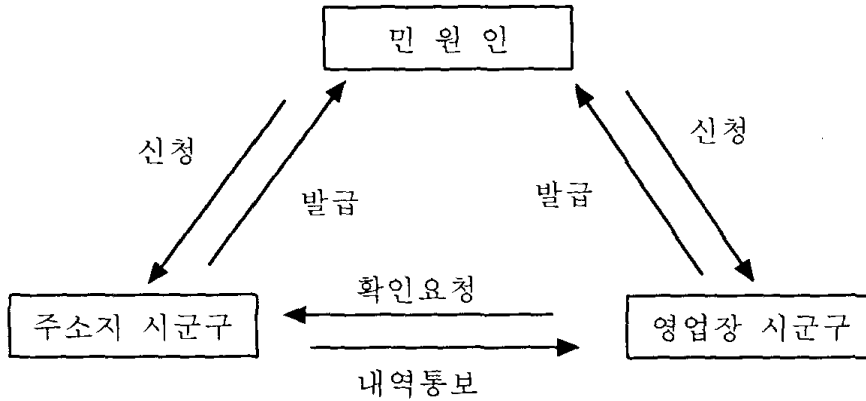
○ 내용

- 납세관련 증명서의 종류 : 지방세 납세증명서, 세목별 과세(납세) 증명
- 신청방법 : 서면, 방문, 우편, 민원우편, 모사전송
- 증명서의 유효기간 : 발급일로부터 30일간
- 증명서의 용도
 - 지방세납세증명의 경우, 지자체·정부기관으로부터 대금의 지급을 받을 때와 지방세 납부의무가 있는 자가 외국으로 출국할 때, 1년 이상 외국

에서 체류하고자 할 때 필요한 서류임

· 세목별 납세증명 : 증명서 요구기관이 요구할 때(대출용, 보증용 등)

○ 절차 : 증명민원의 경우 <그림 6>과 같이 나타낼 수 있음



<그림 6> 증명민원의 신청 및 업무처리과정

- 주소지 또는 영업장소 관할 시군구에서 발급하되 주소와 영업장소가 서로 다른 경우에는 주소지 또는 영업장소를 관할하는 시군구의 확인을 거침

○ 특성

- 대부분 동사무소에서 증명민원을 신청하지만, 일부 증명민원의 경우에는 구청 및 시청에서 업무를 처리하기도 함

(4) 일반민원인

- 납세관련 증명서의 민원인
- 납세관련 상담인

4) 개별통지유형

(1) 보통징수대상자

- 대상 : 보통징수 세목의 대상자 및 신고납부 불이행자
- 세목 : 보통징수 대상세목과 납부 불이행시의 신고납부 전세목
 - <표 19>에서 보통징수 대상세목을 살펴보면, 6개의 지방세가 그 대상이 되며, 도시계획세와 공동시설세는 재산세와 종합토지세에 부가되어 과세되고 있음

<표 22> 보통징수대상자의 현황

	주민세		자동차세	도시 계획세	공동 시설세	재산세	종합 토지세
	개인	법인					
분류	시세					구세	
건수			423,252	258,172	87,070	183,604	414,745
징수금액 (백만원)	14,688	13,701	1,736,177	1,137,756	602,112	1,259,697	1,162,514
	균등할 및 수시부과 되는 소득할		연2회 구청에서 부과고지	종합토지 세 재산세 고지서에 병기	재산세 고지서 에 병기	도시계획 세 공동시설 세 교육세는 재산세에 부가되어 과세	도시계획 세 교육세 농어촌 특별세가 부가되어 과세

참고) 주민세의 경우 건수 및 금액은 균등할만이 계상됨

○ 과정

- 과세자료 조사 및 접수 → 과세자료 검토 및 대장정리 → 입력된 과세자료에 의거 정기분고지서 발부 → 은행 등을 통하여 납부 → 시금고(OCR센터) → 세무부서

○ 내용

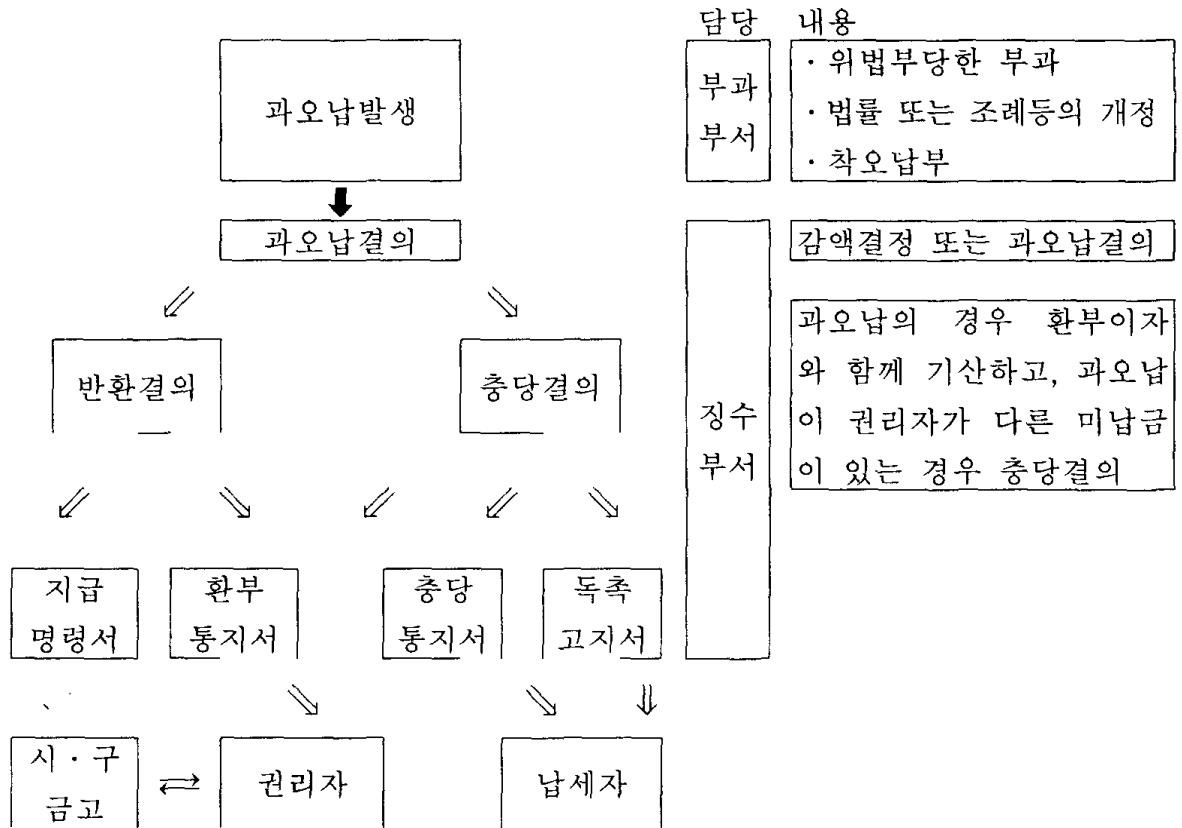
- 납세고지서의 부기 내용 : 당해 법률 및 조례의 규정, 납세의무자의 주소 및 성명, 과세표준액, 세율, 세액, 납기, 납부장소, 납기한까지 미납한 경우의 조치 및 부과의 위법 또는 착오가 있는 경우의 구제방법

(2) 과오납환부대상자

○ 과오납의 정의

- 과납 : 초과납부 또는 신고 및 부과결정(세율적용)의 잘못으로 발생
- 오납 : 납부의무가 없음에도 납부한 경우, 이중납부

○ 과오납 환부업무 처리절차를 살펴보면 다음과 같음



<그림 7> 과오납환부 업무처리절차

(3) 신고납부 및 보통징수 불이행 대상자(지방세체납대상자)

- 세목 : 모든 세목
- 과정

- 징수결정 및 고지서 송달 → 미납부시 체납의 종합관리(체납고지서 송달· 신용정보자료 제공· 체납자 관허사업 제한· 3회이상 체납자 고발) → 미납부시 재산조사 → 압류 → 공매 → 체납액의 충당

○ 성격

- 체납현황은 부과 對 징수실적으로 건수 및 금액의 유추 가능

3. 설문조사대상 및 조사방법

1) 조사대상

- 설문조사대상은 원칙적으로 서울시 관련 지방세를 납부하는 모든 시민이지만 크게 직접방문유형과 개별 통지의 유형으로 설문조사대상을 선정함
 - 설문조사대상을 업무처리과정에서 추출하면 7개의 집단유형으로 분류하여 분석하게 되면 소집단의 특성별 시민만족도의 평가에 대한 신뢰수준이 높아지게 되지만 집단별 특성상 표본의 크기 혹은 평가지표의 선정상 어려움이 존재함
 - 7개의 집단유형을 크게 직접 구청을 방문하는 유형과 고지서(통지서, 독촉장)를 발부 받는 유형으로 크게 재통합할 수 있으며, 이중 구청을 직접 방문하는 시민이 또한 개별통지의 대상이 되므로 조사대상은 직접방문유형에 한정하더라도 고지서 발부와 관련한 사항을 파악할 수가 있음
 - 구청 혹은 시청을 방문하는 시민들은 또한 종합토지세, 재산세 등의 부과지 대상이 되기 때문에 직접 방문유형을 조사대상으로 선정함
 - 또한 구청(시청) 직접 방문 대상자에 시민만족도의 평가를 실시하면서 추가로 개별통지 성격의 평가항목을 추가하여 조사하는 것이 조사의 편의성을 기할 수 있을 것임
- 한편, 신고납부의 경우에 대부분 법무사를 통하여 관련 업무를 처리하므로 법무사도 조사대상에서 포함시킴
 - 우선 예비조사에서는 법무사를 조사대상에 포함시켜 실시하고, 예비조사의 결과를 분석하여 법무사를 본조사시 조사대상으로 포함시킬지의可否를 판단하는 것이 바람직함

2) 조사방법

- 세무행정서비스의 시민만족도 조사는 면접조사를 통하여 할 수 있음
- 조사방법은 표본추출방식에 따라 2가지 대안을 제시할 수 있음

- 구청(시청)을 직접 방문하는 모든 유형(증명 또는 일반민원 포함)의 List 확보가 가능할 경우 면접조사가 가능함
- List 확보가 어려울 경우 출구조사의 실시
 - 출구조사의 경우 조사시점(시기)과 관련하여 유형별 혹은 특정집단이 과다 혹은 과소 추출됨으로써 표본추출 오류가 발생할 우려가 있는 단점이 있음

3) 표본추출방식

- 집단별 List의 확보가 가능한 경우 유의할당방식을 모색할 수 있고, 그렇지 않은 경우에는 25개 구청별 지방세 납부건수를 중심으로 무작위 표본추출방식을 검토할 수 있음

4) 표본크기

- 표본의 크기는 약 1,500명 내외로 하되, 집단이나 기관들의 구체적이며 추가적인 특성의 파악이 필요할 경우 표본크기를 조정할 수 있음

5) 조사기간

- 연 2회 정기적인 실시를 원칙으로 하되, 필요시 수시로 실시

6) 조사기관

- 민간 전문조사기관에 위탁하여 수행

4. 평가항목 및 지표의 선정

1) 조사내용

- 신고납부 및 부과고지 만족도
- 지방세 홍보의 적시성, 지방세 정보의 접근도
- 지방세 관련 제증명 발급 만족도
- 지방세 관련 유기한 민원처리 만족도 등
- 신고납부시 법무사의 업무내용에 대한 만족도
 - 이 항목은 법무사의 신고납부 대행 업무에 대한 시민들의 반응을 살펴보기 위하여 설정된 것으로 전체항목에 대한 중요도의 산정시 제외됨

2) 평가항목 및 평가지표

<표 23> 세무행정분야에서의 평가항목 및 평가지표

평가항목	평가지표	설문항목
안내 및 접근성	신청과 처리절차에 대한 정보입수	지방세관련 민원의 처리절차에 관한 정보를 얻기 쉬웠습니까?
	담당창구의 위치파악	업무와 관련하여 담당창구를 찾기 쉬웠습니까?
	신고납부서비스 장치활용의 용이성	전화, FAX, 인터넷, 우편 등을 이용하여 세무관련 민원의 신청접수가 용이하였습니까?
업무처리 태도	신청내용에 대한 적극적 청취정도	담당공무원이 신청내용을 적극적으로 청취하였다고 생각하십니까?
	담당공무원의 친절도	지방세관련 문의에 대하여 담당공무원이 친절하게 잘 설명해주었습니까?
	담당공무원의 관련법규지식의 보유정도	민원과 관련하여 담당공무원의 법규 또는 전문 지식의 수준에 만족하십니까?
	담당공무원의 능숙성	담당공무원이 해당 업무를 능숙·신속하게 처리하였습니까?
업무처리 의 편리성/ 편의성	신청서식의 간단명료성	민원 또는 신고서 양식이 간단명료하고 작성하기가 쉬웠습니까?
	업무처리시간	지방세관련 업무처리시간(예: 대기시간, 민원처리기간 등)이 적정하다고 생각하십니까?
	방문횟수	지방세관련 업무 또는 민원의 해결을 위하여 구청을 방문한 횟수에 대하여 만족하십니까?
	편의시설의 구비 정도	신청 또는 민원인들을 위한 편의시설들(예: 의자, 공중전화, 안내책자, 휴식공간 등)은 잘 구비되어 있습니까?
업무처리 의 합리성	신고처리결과에 대한 객관성과 합리성	신청 또는 민원의 처리가 객관적이고 합리적으로 이루어 졌다고 생각하십니까?
	고지서, 독촉장 등의 송달방법	지방세 납부 및 과오납이나 체납 등의 각종 고지서의 송달방법에 만족하십니까?
	세금관련 홍보의 적정성	이의신청, 감세, 면세, 조기납부 등 지방세와 관련한 홍보가 제대로 이루어지고 있다고 생각하십니까?
	각종 고지서 교부일의 적정성	지방세 납부기한과 비교하여 납세고지서가 적절하게 교부되었습니까?
법무사에 대한만족 도(신고납 부의 경우 에만 해당)	법무사의 업무태도	신고납부의 업무대행시 법무사가 친절하였습니까?
	법무사의 업무처리능력	법무사의 신고납부 업무처리가 편리하고 신속하게 이루어졌다고 생각하십니까?
	법무사 관련 업무처리비용	신고납부의 업무대행과 관련된 비용이 적정하다고 생각하십니까?
	업무대행의 필요성	신고납부시 법무사의 업무대행이 반드시 필요하다고 생각하십니까?

세무행정서비스에 대한 서울시민만족도 조사

안녕하세요? 저는 현대리서치의 면접원 ○○○입니다.

저희는 이번에 서울시의 의뢰를 받아 서울시청 및 구청의 세무행정서비스에 대한 시민만족도 조사를 실시하고 있습니다. ○○님께서 응답하신 내용은 세무행정 서비스를 개선하기 위한 자료로 쓸 것입니다. ○○님의 의견은 '서울시민의 몇 %'라는 식으로 분석되며, 개인적인 내용은 일체 공개되지 않습니다. 바쁘신데 협조하여 주셔서 대단히 감사합니다.

2000. 5.

조사기관 : ○○○○○○

SQ1. ○○님께서 지난해 9월 1일 이후 자동차세, 주민세, 재산세 등 지방세와 관련한 일로 서울시청이나 구청을 방문한 적이 있으십니까?

1) 있다

2) 없다 (☞ 면접중단)

SQ2. 그러면, ○○님께서 방문한 곳이 시청이었습니까? 아니면, 어느 구청이었습니까?

- | | | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) 서울시청 | <input type="checkbox"/> 2) 종로구청 | <input type="checkbox"/> 3) 중구청 | <input type="checkbox"/> 4) 용산구청 |
| <input type="checkbox"/> 5) 성동구청 | <input type="checkbox"/> 6) 광진구청 | <input type="checkbox"/> 7) 동대문구청 | <input type="checkbox"/> 8) 중랑구청 |
| <input type="checkbox"/> 9) 성북구청 | <input type="checkbox"/> 10) 강북구청 | <input type="checkbox"/> 11) 도봉구청 | <input type="checkbox"/> 12) 노원구청 |
| <input type="checkbox"/> 13) 은평구청 | <input type="checkbox"/> 14) 서대문구청 | <input type="checkbox"/> 15) 마포구청 | <input type="checkbox"/> 16) 양천구청 |
| <input type="checkbox"/> 17) 강서구청 | <input type="checkbox"/> 18) 구로구청 | <input type="checkbox"/> 19) 영등포구청 | <input type="checkbox"/> 20) 금천구청 |
| <input type="checkbox"/> 21) 동작구청 | <input type="checkbox"/> 22) 관악구청 | <input type="checkbox"/> 23) 서초구청 | <input type="checkbox"/> 24) 강남구청 |
| <input type="checkbox"/> 25) 송파구청 | <input type="checkbox"/> 26) 강동구청 | | |

SQ3. ○○님께서 지난 9월 1일 이후 시청이나 구청을 방문해서 처리한 업무내용은 무엇이 있었습니까? (복수응답 가능)

- | | |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) 세금납부(취득세, 등록세, 주민세 등) | <input type="checkbox"/> 2) 각종 증명발급 |
| <input type="checkbox"/> 3) 세금 이의신청, 적부심사, 심사청구 등 민원신청 | |
| <input type="checkbox"/> 4) 세금 과오납 관련 문의 | <input type="checkbox"/> 5) 세금 체납관련 문의 |
| <input type="checkbox"/> 6) 기타(구체적으로 : _____) | |

■ 다음 설문은 국세가 아닌 지방세와 관련한 설문입니다.
 잘 듣고 응답해 주시기 바랍니다.

1. 안내 및 접근성

▶ 먼저 <세무행정의 안내 및 접근성>에 대한 질문입니다. 질문의 내용에 관계없이 그 상황에서 얼마나 만족했는지 또는 불만스러웠는지를 응답해 주십시오.

보기	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족
	1	2	3	4	5

문1-1. 지방세관련 민원의 처리절차에 관한 정보를 얻기 쉬웠습니까?	
문1-2. 00님의 업무에 해당되는 담당창구를 찾기 쉬웠습니까?	
문1-3. 전화, 팩스, 인터넷, 우편 등을 이용해 지방세관련 민원의 신청접수가 용이했습니까?	
문1-4. <세무행정의 안내 및 접근성>에 대한 위의 세 가지 질문 중에서 가장 중요하다고 생각하는 항목은 무엇입니까? 1) 민원처리 절차에 대한 정보입수의 용이성 2) 창구 위치파악의 용이성 3) 전화, 팩스, 우편 등을 이용한 민원신청의 용이성	

2. 공무원의 업무처리태도

▶ 다음은 <공무원의 업무처리태도>에 대한 질문입니다. 질문의 내용에 관계없이 그 상황에서 얼마나 만족했는지 또는 불만스러웠는지를 응답해 주십시오.

보기	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족
	1	2	3	4	5

문2-1. 담당공무원이 신청내용을 적극적으로 청취했다고 생각하십니까?	
문2-2. 세금관련 문의에 대하여 담당공무원이 친절하게 잘 설명해주었습니까?	
문2-3. 민원과 관련하여 담당공무원의 법규 또는 전문지식의 수준에 만족하십니까?	
문2-4. 담당공무원이 해당업무를 능숙하고 신속하게 처리했습니까?	
문2-5. <공무원의 업무처리태도>에 대한 위의 네 가지 질문 중에서 가장 중요하다고 생각하는 항목은 무엇입니까? 1) 신청내용 청취태도의 적극성 2) 담당공무원의 친절성 3) 담당공무원의 전문성 4) 담당공무원의 숙련도 및 신속성	

3. 업무처리의 편리성

▶ 다음은 <업무처리의 편리성>에 대한 질문입니다. 질문의 내용에 관계없이 그 상황에서 얼마나 만족했는지 또는 불만스러웠는지를 응답해 주십시오.

보기	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족
	1	2	3	4	5

문3-1. 민원이나 신고서 양식이 간단명료하고 작성하기가 쉬웠습니까?	
문3-2. 대기시간이나 민원처리기간 등 업무처리시간이 적절하다고 생각하십니까?	
문3-3. 세금관련 업무나 민원해결을 위하여 시청 및 구청을 방문한 횟수에 대하여 만족하십니까?	
문3-4. 신청 또는 민원인들을 위한 편의시설들(예: 의자, 공중전화, 책, 휴식공간 등)은 잘 구비되어 있습니까?	
문3-5. <업무처리의 편리성>에 대한 위의 네 가지 질문 중에서 가장 중요하다고 생각하는 항목은 무엇입니까? 1) 신청서식의 간단명료성 2) 업무처리기간의 적절성 3) 방문횟수 4) 편의시설 구비	

4. 업무처리의 합리성

▶ 다음은 <업무처리의 합리성>에 대한 질문입니다. 질문의 내용에 관계없이 그 상황에서 얼마나 만족했는지 또는 불만스러웠는지를 응답해 주십시오.

보기	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족
	1	2	3	4	5

문4-1. 민원의 처리가 객관적이고 합리적으로 이루어졌다고 생각하십니까?	
문4-2. 이의신청, 감세, 면세, 조기납부 등 지방세와 관련한 홍보가 제대로 이루어지고 있다고 생각하십니까?	
문4-3. 지방세 납부기한과 비교할 때, 납세고지서가 적절하게 교부되었습니까?	
문4-4. 지방세 납부 및 과오납이나 체납 등의 각종 고지서의 송달방법에 만족하십니까?	
문4-5. <업무처리의 합리성>에 대한 위의 네 가지 질문 중에서 가장 중요하다고 생각하는 항목은 무엇입니까? 1) 업무처리의 객관성 및 합리성 2) 세금관련 홍보의 적절성 3) 고지서 등 교부일의 적절성 4) 고지서 송달방법의 적절성	

SQ4. 00님께서서는 법무사를 통해 지방세 신고납부 업무를 처리한 적이 있습니까?

1) 있다

2) 없다 (문6으로 갈 것)

5. 법무사에 대한 만족도

▶ <법무사>와 관련한 다음의 각 항목에 대하여 얼마나 만족스러웠는지 말씀해 주십시오.

보기	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족
	1	2	3	4	5

문5-1. 법무사가 친절하였습니까?	
문5-2. 법무사의 업무처리가 편리하고 신속하게 이루어졌다고 생각하십니까?	
문5-3. 신고납부의 업무대행으로 지불한 비용이 적정하다고 생각하십니까?	
문5-4. <법무사>에 대한 위의 세 가지 질문 중에서 가장 중요하다고 생각하는 항목은 무엇입니까? 1) 법무사의 친절성 2) 업무처리의 편리성 및 신속성 3) 비용의 적절성	

문5-5. 신고납부시 법무사의 업무대행이 얼마나 필요하다고 생각하십니까? 1) 반드시 필요하다 2) 대체로 필요한 편이다 3) 별로 필요하지 않은 편이다 4) 전혀 필요하지 않다	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

6. 전반적인 서비스 수준

보기	매우 불만	대체로 불만	보통	대체로 만족	매우 만족
	1	2	3	4	5

문6. 00님께서 받으신 시청이나 구청의 세무행정서비스에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

7. 평가항목에 대한 중요도

문7. 세무행정서비스에 대한 다음 평가항목 중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

- 1) 안내 및 접근성
- 2) 공무원의 업무처리 태도
- 3) 업무처리의 편리성
- 4) 업무처리의 합리성

※끝으로 시청이나 구청에서 세무행정서비스 전반에 대해 개선하여야 할 점이나, 보완해야 할 점이 있다면 자유롭게 말씀해 주십시오

다음은 통계분류 목적으로만 묻는 질문이오니
조금도 개의치 마시고 대답해 주시면 감사하겠습니다.

BQ1. 00님의 성별은? 1) 남자 2) 여자

BQ2. 00님의 연령은?

만 세

BQ3. 00님의 학력은? 1) 국졸 이하 2) 중졸 3) 고졸
 4) 전문대졸 5) 대졸 6) 대학원이상

BQ4. 00님의 직업은? 1) 전문직 2) 관리/경영 3) 공무원(행정)
 4) 사무직 5) 생산/기술/노무직 6) 판매/서비스직
 7) 자영업 8) 주부 9) 학생
 10) 무직 11) 기타 (구체적으로:)

BQ5. 00님 가정의 한달 평균 소득은 얼마나 됩니까?
 1) 50만원 미만 2) 51-100만원 3) 101-200만원 4) 201-300만원
 5) 301-400만원 6) 401-500만원 7) 501-600만원 8) 601-700만원
 9) 700만원 이상 10) 잘모름

바쁘신 가운데 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다

		면접원 이름	
민원인 이름		민원인 전화번호	

제4절 사회복지관 분야

1. 사회복지관 현황

1) 시설공급 현황

- 2000년 2월 현재 서울시에는 총 86개 사회복지관이 있음
- 사회복지관은 규모에 따라 가형(2,000㎡이상), 나형(1,000~2,000㎡), 다형(500~1,000㎡)으로 구분됨

<표 24> 규모별 사회복지관 현황

합계	규모별		
	가형	나형	다형
86	32	49	5

- “가”형 규모의 사회복지관 32개소에 대한 소재지 및 운영형태를 살펴보면 <표 24>와 같음
 - 운영형태에서 위탁운영일 경우 복지관 건립주체는 공공(서울시 또는 공사)이고 운영을 민간에 위탁하여 운영비의 일정액에 대하여 시보조금을 지급하고 있음
 - 법인직영일 경우 민간 비영리법인(학교, 종교, 사회복지법인 등)에서 복지관을 건립하여 운영하면서 서울시에서 보조금을 지급 받는 형태임

<표 25> 사회복지관 “가”형 현황(2000.2 현재)

복지관명	소재지	개관일	운영형태
신당	종구	99.01.27	위탁
용산	용산구	98.05.15	위탁
성동	성동구	93.12.21	위탁
옥수		98.02.26	위탁
방아골	도봉구	98.09.05	위탁
북부	노원구	83.12.01	법인직영
노원1		95.07.01	위탁
평화		92.03.23	위탁
월계		92.11.14	위탁
상계		00.01.25	위탁
서대문		서대문구	92.10.12
이대	56.07.01		법인직영
한빛	양천구	95.10.01	위탁
목동		98.01.10	위탁
등촌1	강서구	94.12.05	위탁
등촌4		95.06.08	위탁
가양4		96.01.03	위탁
가양5		92.10.31	위탁
방화2		93.11.01	위탁
구로		구로구	91.04.01
선의은행	관악구	87.12.07	법인직영
YWCA봉천		92.04.28	법인직영
성민		95.12.20	법인직영
신림		99.05.01	위탁
서초	서초구	93.01.19	위탁
반포		98.02.13	위탁
강남	강남구	92.03.28	위탁
명화		93.03.29	위탁
수서		92.12.01	위탁
태화		95.10.01	법인직영
능인		98.05.22	법인직영
성내		강동구	94.07.01

2) 사업현황

- 사회복지관 사업은 보건복지부의 「사회복지관 설치·운영지침」에 의하여 가정

복지, 아동복지, 청소년복지, 노인복지, 장애인복지, 지역복지, 재가복지 등 7개 분야를 실시하도록 되어 있음

- 그러나 이러한 지침이 사회복지관 프로그램을 획일화시키고 전문 복지시설로서의 역할수행에 장애요인으로 작용하는 것으로 평가되어, 서울시는 1999년 서울시 사회복지심의회의 의결을 거쳐 사회복지관 운영개선 작업을 실시함
- 서울시의 개선안에 의하면 사회복지관의 기능을 ① 가족복지(상담 및 조치, 취업상담 및 직업교육, 방과후 아동보호 등), ② 재가복지(가사보조, 방문간호, 건강검진, 결연사업 등), ③ 지역복지(교양강좌, 시설대여, 지역협의체활동 등) 3개 분야로 단순화하고 전문 프로그램 운영을 권장함

○ 서비스 대상은 지역주민 전체를 대상으로 하되, 생활보호대상자를 포함한 저소득층을 우선적인 서비스 대상으로 하고 있음

3) 운영현황

- 사회복지관은 공공에서 시설을 건립하고 운영을 민간에 위탁하는 민간위탁 형태와 법인에서 시설건립 및 운영을 하는 법인직영 형태로 운영되고 있음
 - 86개 사회복지관 가운데 69개소는 민간위탁, 나머지 17개소는 법인직영으로 운영되고 있음
 - 사회복지관을 운영하는 민간단체는 사회복지법인, 종교법인, 학교법인 등 비영리법인임
- 사회복지관의 운영재원은 시보조금이 전체 수입의 약 40~50%를 차지하며, 나머지는 법인전입금, 유료사업수입, 후원금 및 기부금 등으로 충당하고 있음
 - 법인직영인 경우에도 서울시 보조금을 받고 있음
 - 서울시는 1996년부터 사회복지관에 대한 평가를 실시하고, 평가결과에 따라 시보조금을 차등지급하고 있음

2. 조사대상 및 조사방법

1) 조사대상

- 조사대상시설 : 가형 복지관(32개소)
- 조사대상 모집단
 - 조사대상 복지관의 금년도 이용경험자 및 현재 이용자
 - 사회복지관 이용은 도시가스나 교통시설 등과 같이 누구나 필수적으로 이용해야 하는 것이 아닌 선택적인 서비스임
 - 현재 복지관 이용자만을 대상으로 조사할 경우 만족도가 높아질 가능성이 높음
 - 따라서, 사회복지관 이용경험이 있는 시민을 대상으로 조사하되, 현재 이용자 및 과거에 이용경험이 있으나 현재 이용하지 않는 집단도 조사대상에 포함해야 함
 - 희망의 집을 이용하는 노숙자는 조사대상에서 제외

2) 표본규모 및 할당

- 표본규모는 2,000표본 내외로 함.
 - 3대 사업분야(가족복지, 재가복지, 지역복지)별로 각 20표본 × 32개 복지관 = 1,920
 - 특성별 추가할당이 필요한 경우 표본수를 추가할 것을 고려하여 전체표본수는 2,000표본 내외로 함
- 상담사업은 복지관의 주요 사업내용임에도 불구하고 사례수가 많지 않으므로 유의미한 규모가 될 수 있도록 표본수를 유의할당함

3) 표본추출방식

- 금년도 초반부터 현재까지 복지관 이용자(또는 수혜자) 리스트를 이용하여

- 3대 사업분야(가족복지, 재가복지, 지역복지)별로 할당된 표본수 만큼 random sampling

4) 조사방법

- 조사원을 이용한 면접조사
- 복지관 이용자 리스트로부터 표본으로 추출된 조사대상에 대한 가구방문조사를 원칙으로 함.
 - 복지관 이용자는 복지관을 방문하여 이용하는 사람 뿐 아니라, 사회복지사 또는 자원봉사자가 수혜자의 가정을 방문하여 서비스를 제공하는 재가복지 서비스 수혜자도 있기 때문에 출구조사는 적정치 않음.
 - 또한 현재 복지관 이용자 뿐 아니라 과거에 복지관을 이용했으나 현재는 이용하지 않는 사람도 조사대상에 포함되므로 방문 면접조사가 적절함.
 - 그러나 현재 복지관을 방문하여 서비스를 이용하는 시민이 조사대상 표본으로 선정된 경우에는 복지관 출구조사도 병행가능함.

3. 평가항목 및 지표의 선정

1) 조사내용

- 복지관의 시설 및 환경에 대한 만족도
- 복지관 직원 및 프로그램 담당자(사회복지사, 강사 등)에 대한 만족도
- 서비스 및 프로그램의 내용과 질에 대한 만족도
- 복지관의 운영 및 관리에 대한 만족도

2) 평가항목 및 평가지표

<표 26> 사회복지관 분야에서의 평가항목 및 평가지표

평가항목	평가지표	설문문항
시설 및 환경	접근편리성	집으로부터 복지관에 오기가 쉽고 편리합니까
	편의시설 이용편리성	계단이나 화장실 등의 편의시설을 이용하기 편리합니까
	냉난방시설 적정성	냉난방시설은 잘되어 있습니까
	시설 청결도	복지관의 전반적인 청소 및 관리상태는 깨끗합니까
	시설배치의 적정성	복지관 내의 공간이나 시설배치가 이용하기 편리하게 되어 있습니까
직원 및 프로그램담당자	직원의 친절도	이 복지관 직원 및 프로그램 담당자들은 친절합니까
	담당자의 이해정도	(프로그램) 담당자(사회복지사, 강사 등)는 귀하의 문제와 욕구를 충분히 이해하고 있습니까
	담당자의 적극성	담당자는 귀하의 문제를 해결하거나 원하는 바를 달성하기 위해 적극적으로 노력하고 있습니까
	담당자의 전문성	담당자는 귀하의 욕구를 충족하기에 충분한 전문지식과 기술을 갖고 있습니까
	담당자에 대한 심리적 접근성	귀하는 담당자에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까
서비스 및 프로그램	문제해결 및 욕구충족 정도	참여한 프로그램 또는 서비스가 귀하의 문제해결이나 필요한 욕구충족에 도움이 되었습니까
	시설장비의 적정성	프로그램이나 서비스 제공에 필요한 시설과 장비를 이용합니까
	서비스의 질	이용하는 프로그램이나 서비스 질에 대하여 만족하십니까
프로그램	지역주민의 욕구 충족도	이 복지관은 이 지역 주민들이 필요로 하는 서비스를 제공한다고 생각하십니까
	프로그램의 다양성	이 복지관에는 귀하가 참여하고 싶은 프로그램이 많이 있습니까
	지역복지 증진노력	이 복지관은 지역주민의 복지증진을 위해 노력한다고 생각하십니까
	연계서비스	이 복지관에서 제공하지 못하는 서비스에 대하여 이용할 수 있는 다른 복지시설이나 기관을 친절하게 소개해 주니까
운영 및 관리	안내 및 접수방법 편리성	안내 및 접수방법은 만족하십니까
	이용시간의 적정성	복지관 이용시간에 대하여 만족하십니까
	이용비용의 적정성	프로그램이나 서비스 이용비용에 대하여 만족하십니까
	안내 및 홍보노력	이 복지관은 지역주민에게 복지관에 대하여 적극적으로 홍보하고 안내하니까
	이용자 의견반영 노력	이 복지관은 불만이나 건의사항 등 이용자들의 의견을 잘 반영하니까

시민만족도 설문지(사회복지관 분야)

사회복지관 분야에 대한
서울시민 만족도 조사

ID			
----	--	--	--

안녕하십니까?

저는 전문 조사기관인 000 리서치 조사원 000 입니다.

이번에 저희는 서울시청의 의뢰를 받아 사회복지관에 대해서 이용자
들의 의견 및 만족도를 파악하고 미비점을 개선하여 보다 나은 서비
스를 제공해 드리는데 그 목적이 있습니다. 귀하께서 응답해 주신
의견은 통계처리를 위한 자료로 사용될 뿐 개인정보에 대한 내용은
절대 비밀로 지켜질 것입니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내서 협조
해 주시면 대단히 감사하겠습니다

2000년 5월

SQ1) 이용하고 있는 복지관	
SQ2) 이용복지관의 운영형태	
SQ3) 이 복지관을 이용한 기간	_____ 년 _____ 개월
SQ4) 올해 들어 이 복지관을 통해 이용한 프로그램이나 서비스는 모두 몇 가지입니 까?	_____ 가지 (SQ5. 보기 참조)
SQ5) 올해 들어 이 복지관을 통해 참여한 프로그램이나 서비스 중 1가지만 골라 주십 시오. 참여한 프로그램이나 서비스가 2가지 이상인 경우에는 가장 열심히 참여한 것을 선택해 주십시오	_____

(보기)	
S5. 프로그램/서비스	S6. 서비스 형태
(1) 상담 (2) 취업을 위한 기능교실 (3) 아동, 청소년 동아리 (4) 보건의료서비스 (5) 가정봉사원(말벗, 가사도움) (6) 무료급식/밑반찬배달 (7) 취미/교양/여가프로그램 (8) 복지관 시설이용 (9) 기타()	(1) 가족복지 (2) 재가복지 (3) 지역복지

먼저 이용하고 계신 복지관에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문1) ○○님께서 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하셨습니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만족	대체로 불만족	보 통	대체로 만족	매우 만족

항 목		번호
문1-1)	집으로부터 복지관에 오기가 쉽고 편리합니까?	
문1-2)	계단이나 화장실 등 편의시설을 이용하기에 편리합니까?	
문1-3)	냉난방시설은 잘 되어 있습니까?	
문1-4)	복지관의 전반적인 청소 및 관리상태는 깨끗합니까?	
문1-5)	복지관 내의 공간이나 시설배치가 이용하기 편리하게 되어 있습니까?	

문1-6) 이상의 5가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

- 1) 복지관까지 오는데 접근의 편리성
- 2) 복지관 편의시설을 이용하는데 편리성
- 3) 복지관 냉난방시설의 적정성
- 4) 복지관 시설의 청결성
- 5) 복지관 시설배치의 적정성

다음으로 이용하고 계신 복지관의 직원 및 프로그램 담당자(사회복지사, 강사 등)에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문2) ○○님께서 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하셨습니다? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만족	대체로 불만족	보 통	대체로 만족	매우 만족

항 목		번호
문2-1)	이 복지관 직원 및 프로그램 담당자(사회복지사, 강사)들은 친절합니까?	
문2-2)	(프로그램) 담당자(사회복지사, 강사)는 귀하의 문제와 욕구를 충분히 이해하고 있습니까?	
문2-3)	담당자(사회복지사, 강사)는 귀하의 문제를 해결하거나 원하는 바를 달성하기 위해 적극적으로 노력하고 있습니까?	
문2-4)	담당자(사회복지사, 강사)는 귀하의 문제를 해결하기에 충분한 전문지식과 기술을 갖고 있습니까?	
문2-5)	귀하는 담당자(사회복지사, 강사)에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까?	

문2-6) 이상의 5가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

- 1) 복지관 직원 및 프로그램 담당자의 친절성
- 2) (프로그램) 담당자(사회복지사, 강사 등)의 이해성
- 3) 담당자가 문제를 해결하려는 적극성
- 4) 담당자의 전문지식과 기술
- 5) 담당자에 대한 심리적 접근성

다음으로 참여하고 있는 프로그램 또는 이용하는 서비스에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문3) ○○님께서서는 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하십니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만족	대체로 불만족	보 통	대체로 만족	매우 만족

항 목		번호
문3-1)	참여한 프로그램 또는 서비스가 귀하의 문제해결이나 필요한 욕구충족에 도움이 되었습니까?	
문3-2)	프로그램이나 서비스 제공에 필요한 최신시설과 장비를 이용합니까?	
문3-3)	이용하는 프로그램이나 서비스 질에 대하여 만족하십니까?	
문3-4)	이 복지관은 이 지역의 주민들이 필요로 하는 서비스를 제공한다고 생각하십니까?	
문3-5)	이 복지관에는 귀하가 참여하고 싶은 프로그램이 많이 있습니까?	
문3-6)	이 복지관은 지역주민의 복지증진을 위해 노력한다고 생각하십니까?	
문3-7)	이 복지관에서 제공하지 못하는 서비스에 대하여 이용할 수 있는 다른 복지시설이나 기관을 친절하게 소개해 주십니까?	

문3-8) 이상의 7가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

- 1) 서비스나 프로그램이 문제해결과 욕구충족에 도움
- 2) 시설장비의 적정성
- 3) 프로그램이나 서비스의 질
- 4) 지역주민의 욕구 충족
- 5) 프로그램의 다양성
- 6) 지역복지 증진 노력
- 7) 다른 복지관과의 연계 서비스

□ 다음으로 이용하고 계신 복지관의 운영에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문4) ○○님께서서는 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하십니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만족	대체로 불만족	보 통	대체로 만족	매우 만족

	항 목	번호
문4-1)	이 복지관을 이용할 때 안내 및 접수방법은 만족하십니까?	
문4-2)	복지관 이용시간에 대하여 만족하십니까?	
문4-3)	프로그램이나 서비스 이용비용에 대하여 만족하십니까?	
문4-4)	이 복지관은 지역주민에게 복지관에 대하여 적극적으로 홍보하고 안내하십니까?	
문4-5)	이 복지관은 불만이나 건의사항 등 이용자들의 의견을 잘 반영하십니까?	

문4-6) 이상의 5가지 항목중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은 무엇입니까? ()

- 1) 안내 및 접수방법의 편리성
- 2) 이용시간의 적정성
- 3) 이용비용의 적정성
- 4) 복지관의 안내 및 홍보노력
- 5) 이용자들의 의견을 반영하려는 노력

□ 다음으로 전반적인 서비스 수준에 대해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

문6) ○○님께서서는 사회복지관의 운영 및 관리에 대한 전반적인 서비스 수준에 대해 어느 정도 만족하십니까? 다음 보기를 보시고 “매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오. ()

보기

	1	2	3	4	5
	매우 불만족	대체로 불만족	보 통	대체로 만족	매우 만족

문4) ○○님께서서는 도시가스 공급 및 관리와 관련하여 다음 평가 항목중 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까? ()

- (1) 복지관의 시설 및 환경적 요인
- (2) 직원 및 프로그램 담당자(사회복지사, 강사 등)의 친절도나 전문성
- (3) 프로그램이나 서비스의 내용과 질
- (4) 이용시간이나 비용, 안내 등 복지관 운영 및 관리방식

문5) 살고 계신 지역 주변에 이용할 수 있는 사회복지관이 충분하다고 생각하십니까?

- (1) 매우 부족 (2) 약간 부족 (3) 보통
- (4) 대체로 충분 (5) 매우 충분

문6) 사회복지관 운영 및 관리에 대한 전반적인 개선을 위해서 좋은 의견이 있으시면 말씀해 주십시오.

□ 지금까지 조사에 응해주셔서 감사합니다. 마지막으로 자료 분류 및 통계처리를 위해 몇가지만 여쭙어 보겠습니다.

DQ1. ○○님은 학교를 어디까지 다니셨습니까?(중퇴는 졸업에 해당되지 않음)

- 1) 초등학교 졸업이하 2) 중학교 졸업 3) 고등학교 졸업
4) 전문대 졸업 5) 대학교 졸업 6) 대학원 졸업 이상

DQ2. ○○님의 직업은 무엇입니까?

- 1) 전문직 2) 관리/경영직 3) 행정직(공무원)
4) 사무직 5) 생산/기술/노무직 6) 판매/서비스직
7) 자영업 8) 가정주부 9) 학생
10) 무직 11) 기타()

DQ3. ○○님 닷의 한 달 평균 수입(근로소득, 금융소득, 부동산소득, 연금 등을 모두 포함)은 얼마나 되십니까?

- 1) 50만원 미만 2) 50만원 ~ 100만원미만
3) 100만원 ~ 150만원미만 4) 150만원 ~ 200만원미만
5) 200만원 ~ 250만원미만 6) 250만원 ~ 300만원미만
7) 300만원 ~ 350만원미만 8) 350만원 ~ 400만원미만
9) 400만원이상

면접후 기록사항			
면접일시	2000년 5월 ()일 ()시 ()분부터 ()분간		
면접원 성명		검증원	
에디팅		코딩원	
응답자 성명		응답자 전화번호	() - ()

● 끝까지 응답해주셔서 감사합니다. 좋은자료로 쓰겠습니다.
안녕히 계십시오.

제 4 장

문 제 점 및 개 선 방 안

제1절 시립병원 분야

제2절 도시가스 공급 및 관리 분야

제3절 세무행정 분야

제4절 사회복지관 분야

제4장 문제점 및 개선방안

- 1999년도에 처음으로 실시된 6개 분야 이외에 2000년도에 새로이 추가된 4개 분야-시립병원, 세무행정, 도시가스, 사회복지관분야- 중에서 “도시가스분야”는 민간에 위탁된 분야로서 다른 9개의 공공서비스의 운영형태와는 다른 양상을 보임
- 도시가스 분야를 포함하여 새로이 추가된 4개 분야에 대한 예비조사를 통하여 야기된 문제점을 파악하고 이를 개선하여 동년도 하반기에 실시되는 본조사를 위한 개선안을 도출하고자 함

제1절 시립병원 분야

1. 문제점

1) 조사대상자 확보의 어려움

- 예비조사의 진행시 ‘서대문병원’의 퇴원환자에 대한 설문진행에 애로를 겪음
 - 서대문병원의 경우 대부분 의료보호환자로서 주거의 이동이 잦음
 - 즉, 퇴원환자의 명부를 병원측으로부터 제공받아 면접조사에 들어가면, 그 조사대상자가 해당 주거지에서 쫓겨나거나 주거지를 이동한 경우가 많음
- 본 조사시 표본수는 예비조사의 2배이므로 본조사를 시행할 경우에 이러한 문제점은 보다 부각될 것임

2) 차원별 평가항목의 불일치

- 설문항목의 신뢰성 검증을 실시한 결과 차원별 평가항목의 재분류가 필요함
 - 차원별 신뢰도 수준은 전반적으로 높으나(Cronbach' α 값 : 0.7949~0.8949), ‘이용편리성 차원’에서의 평가항목 중 ‘안내표지판의 구비정도’와 ‘의료서비스 질 차원’에서의 ‘의료기기의 구비정도’에 대한 평가항목이 부적절한 것으로

로 나타남

- 시립병원 의료서비스를 구성하는 4개 차원에 대한 타당성을 분석한 결과, 차원별 평가항목의 재구성이 필요함
 - 기존에 작성된 4개의 차원에 대한 누적설명력이 68.617%로 나타나 어느 정도의 타당한 설명력을 보이고 있으나, 기타의 요인들 역시 특성값(Eigen value)이 높게 나타남
 - 타당성 분석의 수단으로서 요인분석을 실시한 결과, '이용편리성 차원'에서의 4개 평가항목들이 모두 다른 요인으로 분산(Scatter)되는 현상이 발생
 - 요인의 수를 5개로 확대하여 분석하였으나, 이러한 현상은 해소되지 않음

3) 특정 조사대상자 설문항목에 대한 문제

- “입·퇴원환자 및 그 보호자”만을 대상으로 하는 두 개의 설문항목이 중요도 산정할 때 문제가 됨
 - “입·퇴원환자”만을 대상으로 한 설문항목에 대해서는 평가항목별 중요도를 묻는 질문에는 외래환자가 답을 하지 않게 됨으로써 중요도 산정에서 누락됨

2. 개선방안

1) 조사대상자 확보방안

- 서대문 병원의 퇴원환자의 조사대상자 확보가 어려운 문제를 타개하기 위하여 다음과 같은 방안을 제시할 수 있음
 - 첫째, 서대문 병원의 경우, 결핵환자 등 대부분의 환자가 일회성에 그치지 않고 지속적으로 이용하는 경우가 다른 병원에 비하여 많으므로 누적된 시민만족도 조사가 이루어지게 된다면 이전의 자료를 활용하여 문제점을 해결하는 방안을 강구할 수 있음
 - 즉, 본 시민만족도의 조사는 매년 시행되므로 본 예비조사 및 향후 본조사의 자료를 활용할 수 있을 것임
 - 둘째, 입원환자 및 퇴원환자를 분리하여 조사를 시행하는 것은 두 분류된

유형의 만족도지수가 상이한 것으로 가정하고 있으므로, 향후 본 조사시 이들 환자의 유형이 유의미하지 않다면, 퇴원환자를 조사대상에서 제외하여 입원환자만을 조사할 수 있음

2) 차원별 평가항목의 불일치 해소방안

- 요인분석의 결과를 그대로 수용하여 평가항목을 차원별로 조정하여 다시 요인 분석을 실시하게 된다면 차원별 평가항목의 조정을 고려할 수 있으나, 과학적인 분석방법이 반드시 직관적으로 평가항목의 분류와는 상이하지 않을 수도 있음
- 따라서 차원별 평가항목의 불일치를 해소하는 방안은 요인분석의 결과와 차원별 평가항목의 현재의 분류를 비교하여 적절하게 조정하는 방안을 고려할 수 있음

3) 특정 조사대상자 설문항목에 대한 개선방안

- 특정 조사대상자에 대한 설문항목을 삭제한 후 본조사를 실시
 - “진료 및 투약시간의 규칙성”에 대한 설문항목 삭제
 - “식사의 양과 질”에 대한 설문항목 삭제

제2절 도시가스분야

1. 문제점

1) 조사대상자 및 조사대상 분야

(1) 조사대상 범위의 문제

- 현재의 조사대상의 범위는 최근 6개월 이내(본조사시 2000년 1월 1일 이후) 도시가스에 신규로 가입한 가구 또는 이사를 경험한 가구를 대상으로 하고 있으나, 실제의 모집단은 도시가스를 이용하고 있는 가구이므로 모집단의 특성을 정확하게 반영하기 어려움
- 특히 도시가스 신규가입 가구에 대한 시민만족도 조사는 현재의 보급율(86.4%)을 고려할 때, 수년후에는 조사가 불가능할 수 있음

(2) 조사분야 관련

- '도시가스 신규공급가구'와 '이사 등을 통한 렌지연결 경험 가구'로 분리하여 별개의 설문지로 분석하기 때문에 전체만족도(신규+렌지)의 산출시 문제가 있음
 - 두 개의 설문지 중 공통된 설문항목은 '안전점검과정'을 제외하고는 없으므로 서로 다른 질문에 대한 측정값을 하나로 통합하여 산출할 수 없음
- 도시가스 공급 및 관리분야에 대한 2개의 시민만족도의 결과를 하나로 통합할 경우 이러한 결과를 이용하여 서비스의 개선방안을 제시하는 데 문제가 발생함
 - "신규"분야의 경우 25개 구별로 평가하고 있으며, '렌지연결'의 경우 5개의 도시가스 회사별로 평가하고 있으므로 2개 분야를 평균한 전체만족도를 이용하여 서비스 개선방안을 유도할 수 없음

(3) 신규분야 평가대상 주체의 상이함

- 신규분야는 "신청 및 계약과정", "공사과정", "안전점검과정"의 3차원으로 설문지가 구조화되어 있으나, 실제 앞의 두 차원은 공사와 관련한 인허가과정에서

구청과 시공 담당으로서의 시공사가 시민만족도 조사결과에 따른 서비스개선을 위한 평가대상이고, “안전점검과정”은 도시가스회사에 대한 서비스개선에 대한 평가대상이 되고 있음

- 이처럼 신규분야의 평가대상이 서로 다르기 때문에 시민만족도의 평가결과를 활용할 수 없음
 - 즉, 신규분야의 평가를 25개 구청별로 하고 있으나, 실제 안전점검과정은 5개 도시가스회사를 대상으로 하고 있는 설문내용이므로 평가차원이 서로 상이함

2) 조사대상 리스트의 문제

(1) 조사대상 리스트의 공정성 문제

- 도시가스회사들이 시민만족도 점수를 높이기 위하여 각 회사별로 문제가 있는 지역이나 대상가구를 배제하고 조사대상리스트를 제출할 경우 공정한 평가가 어려울 수 있음
 - 현재의 조사대상의 범위가 신규 및 렌지연결 경험 가구로 한정되어 있으므로 무작위 추출로는 불가능하여 도시가스회사별로 조사대상가구 리스트를 제공받게 됨
 - 이러한 구조 때문에 각 회사별로 점수를 높이기 위하여 공사문제로 분쟁이 있었던 지역, 요금문제 또는 가스공급중단 등으로 갈등이 있었던 가구의 리스트를 의도적으로 배제시킬 수 있음

(2) 신규분야 리스트의 문제

- 도시가스가 신규로 공급되는 과정에서 주택이 신축일 경우 일반적으로 건설회사나 건축업자가 시공사와 함께 공사를 마무리 한 후이기 때문에 입주자(도시가스 사용가구)는 해당 공사과정에 대한 질문항목에 대답할 수 없는 문제점이 나타남

- 현재 도시가스가 신규로 공급되는 경우는 크게 세가지로, 신규아파트단지가 건설되는 경우, 가스가 들어오지 않았던 지역에서 신규로 가스가 공급되는 가구, 재건축 등 신규주택의 건설 등임
- 이중 신규가입 리스트의 대부분이 신규아파트단지가 차지하고 있어 '신청 및 계약과정'과 '공사과정' 부문의 평가가 불가능함
- 예비조사시 이러한 문제점이 도출되어 가능한 한 아파트를 배제한 상태에서 조사가 진행되었으며, 조사된 주택형태의 비율과 무응답된 비율을 살펴 보면 다음과 같음
 - 조사된 주택형태의 비율

<표 27> 도시가스 신규공급부문 예비조사 대상 주택형태의 비율

주택형태	표본수	
	부수	백분율(%)
단독주택	190	42.2
아파트	85	18.9
연립주택/빌라	120	26.7
다구구/다세대	37	8.2
상가	18	4.0
합계	450	100.0

- 신규분야에서의 항목별 무응답율

<표 28> 주택유형별 도시가스 신규공급부문의 예비조사 무응답율

차원	평가항목	무응답율(%)				
		단독주택	아파트	연립주택/빌라	다가구/다세대	상가
신청 및 계약과정	신청과 처리절차에 대한 정보	3.2	55.3	5.0	2.7	11.1
	담당직원과의 면접 또는 접촉의 용이성	3.2	56.5	5.0	2.7	11.1
	담당직원의 친절도	3.2	57.6	5.0	2.7	11.1
	신청 및 계약의 절차	3.2	56.5	5.0	2.7	11.1
	신청후 방문기일의 준수	4.2	55.3	6.7	10.8	16.7
	평균	3.4	56.2	5.3	4.3	12.2
공사과정	공사로 인한 불편(소음, 청결, 도로침하, 폐기물자재 처리 등)	0.0	20.0	1.7	2.7	0.0
	가스배관의 배치	0.5	16.5	1.7	2.7	0.0
	공사일정 약속준수	0.0	16.5	1.7	2.7	0.0
	공사후의 정리정돈	0.0	16.5	1.7	2.7	0.0
	계약부터 가스공급까지의 소요기간	0.0	16.5	1.7	2.7	0.0
	평균	0.1	17.2	1.7	2.7	0.0
공사이후 및 (안전)점검 과정	가스사용 및 안전점검방법의 설명	2.1	0.0	14.2	0.0	11.1
	검침 및 고지 정확성	4.7	9.4	2.5	2.7	5.6
	공급중단 및 중지예 대한 사전예고	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
	근무복 및 신분증 착용상태	11.1	11.8	23.3	18.9	33.3
	안전점검의 실시여부	12.1	12.9	25.0	21.6	33.3
	안전점검태도	11.1	11.8	23.3	18.9	33.3
	안전점검 결과에 대한 설명	11.1	11.8	23.3	18.9	33.3
	평균	7.5	8.2	15.9	16.3	21.4

- 한편, 도시가스회사에서 제출한 조사대상 명부 중 상당수가 입주전 아파트나 입주가 진행중이 아파트의 리스트를 차지하고 있어 이러한 부분을 배제할 수 있도록 도시가스회사측에 사전 안내가 필요함

3) 설문항목에 대한 문제

(1) 설문지의 구성의 문제

- 도시가스 분야의 예비조사 결과를 가지고 신뢰성과 타당성의 분석을 실시한 결과, 다소간 차원별 평가항목의 재조정이 필요함
 - 내적 일관성에 의한 신뢰성 측정방법인 Cronbach' α 값을 분석한 결과 (0.64~0.84), 신규 및 렌지분야 모두 신뢰성을 확보할 수 있는 수준으로 나타남
 - 한편, 타당성을 알아보기 위하여 요인분석을 실시한 결과, 차원별 평가항목의 조정이 필요함

<표 29> 도시가스분야 차원별 재조정이 필요한 설문항목

차원	재조정이 필요한 평가항목	
	신규공급분야	렌지연결분야
신청 및 계약과정	· 신청과 처리절차에 대한 정보입수 용이성 · 신청 및 계약절차의 간단/편리성	· 신청과 처리처리에 대한 정보입수 용이성
공사/렌지연결 과정	· 공사로 인한 불편	· 방문시간의 약속준수 · 렌지연결작업의 요구사항 준수 여부
안전점검과정	· 가스사용 및 안전점검 방법의 설명	· 검침 및 요금고지의 정확성 · 가스사용 및 안전점검방법의 설명

주) 렌지연결분야의 경우, 공급중단 및 중지에 대한 사전예고 평가항목은 응답비율이 너무 작아 분석시 제외됨

- 예비조사의 결과에 대한 신뢰도 및 타당성의 분석결과, '안전점검과정'의 차원을 2개의 차원으로 분리할 필요성이 제기됨
 - 신규분야의 경우, '안전점검과정'이 두 개의 차원으로 분류하는 것이 바람직한 것으로 나타났으나, 렌지분야에서의 결과와는 다소 상이함
 - 그러나 신규분야의 경우 표본수가 렌지분야보다 3배가 되므로 본조사시 안전점검과정을 두 개의 차원으로 분리할 수 있을 것임

(2) 특정 경험자 대상 설문항목의 과소응답의 문제

- 모든 응답자를 대상으로 하지 않은 설문항목의 경우, 기경험자의 비율이 너무 낮아 분석시 문제가 발생됨
 - 신규분야의 경우
 - ‘공급중단 및 중지에 대한 사전예고’ 항목 : 전체 450명중 21명(4.7%) 응답
 - 렌지연결 분야의 경우
 - ‘서비스 접근시간대’ 설문항목 : 전체 150명중 74명(49.3%) 응답
 - ‘공급중단 및 중지에 대한 사전예고’ : 전체 150명중 6명(4.0%) 응답

2. 개선방안

1) 조사대상자 및 조사대상 분야

(1) 조사대상 범위의 해소방안

- 현재 신규공급부문에서의 조사대상의 시간적 범위를 신규공급후 최소 6개월 이상인 된 가구로 한정하여 시간적 범위를 확대한다면 예비조사시 나타난 문제점을 해소할 수 있음
- 신규공급부문의 서울시 보급율이 86.4%를 넘고 있어 향후 5년 이후에는 그 모집단의 수가 급격하게 줄어들 우려가 있으나, 현재 도시가스 부문에서 가장 문제가 되고 있는 부문이 신규공급부문이므로, 이들 부문에서의 서비스개선을 유도하기 위해서는 지속적으로 평가를 할 필요가 있음

(2) 조사분야 관련

- “신규분야”와 “렌지연결분야”의 개별 만족도를 산술평균하여 “도시가스 운영 및 관리분야”로 통합하여 발표하는 방안과 두 개의 만족도를 각각 발표하는 방안을 제시할 수 있음

(3) 신규분야 평가대상 주체의 개선방안

- 상이한 평가대상인 차원을 분리하여 조사하는 방안과 평가대상이 "도시가스회사"가 되는 차원-공사이후 및 안전점검과정-을 삭제하여 조사를 시행하는 방안을 강구할 수 있음

2) 조사대상 리스트의 문제

(1) 조사대상 리스트의 공정성 확보방안

- 조사대상리스트를 의도적으로 조작할 수 없도록 조사대상 리스트를 전산화하여 전제리스트를 제공받는 방안과 도시가스회사를 통하지 않고 무작위 추출방법 즉, 전화면접조사를 실시하는 방안이 있음
 - 현재 조사대상 리스트가 도시가스회사별로 전산화되어 있는 경우에는 리스트를 의도적으로 조작할 수 있는 방안을 사전에 차단할 수 있음
 - 그러나 전산화되어 있지 않은 경우에는 조사대상리스트를 제공받아 조사하기 보다는 무작위 전화면접을 통하여 할 수 있음
 - 전화면접의 조사방법은 과도한 시간 및 비용이 소모되므로 효율성에 문제가 있음

(2) 신규분야 리스트의 선별 제거방안

- 신규분야의 가스공급 계약을 경험하지 못하는 주택형태인 아파트 주민의 자료를 의도적으로 제거하고, 나머지 단독 및 연립/다세대 주택에 거주하는 가구를 대상으로 설문할 필요가 있음

3) 설문항목에 대한 문제

(1) 설문지의 구성의 문제

- 요인분석의 결과로 나타나는 문제점은 "시립병원분야"와 유사한 특징이므로 적절한 조정을 통하여 개선하는 방안을 모색하여야 함

(2) 특정 경험자 대상 설문항목의 과소응답의 문제

- 특정 경험자를 대상으로 하는 설문항목에 대하여서는 그 항목을 삭제하는 방안과 그러한 설문항목을 중요도에 포함시키지 않고 별도로 설문하는 방안을 강구할 수 있음

(3) 신규공급부문에서의 특정 설문항목의 단어 조정

- 신규공급부문에서 가스공급과정에서 접촉하는 담당하는 직원이 당해 시공업체의 직원이므로 “담당직원”이란 용어를 “시공업체 직원”으로 대체할 필요가 있음

(4) 렌지연결과정 설문항목의 추가

- 렌지연결과정에서 시민들에게 가장 중요한 사항은 이사할 때 얼마나 빨리 지역정비소의 직원이 빨리 오느냐 하는 것이므로, 이에 대한 설문항목을 추가함이 바람직함
 - 예를 들어, “렌지연결 신청후 담당직원이 도착하는 데 소요된 시간에 대하여 만족하십니까?” 또는 “렌지연결 신청후 담당직원은 얼마만에 도착하였습니까?”라는 설문문항이 필요함

3) 설문지의 구조에 대한 개선방안

- 각 평가항목별-차원별- 중요도를 묻는 항목에 대하여 본 예비조사는 설문항목을 요약하여 별도로 질문하고 있으나, 그러한 방식은 오히려 조사대상자에게 혼돈을 야기할 수 있음
- 따라서, 평가항목별 중요도를 묻는 별도의 보기를 제시하지 않고, 앞서 응답한 설문항목들을 참고하여 질문에 답할 수 있도록 구조화시키는 것이 바람직함

제3절 세무행정분야

1. 문제점

1) 평가모델에 대한 문제점

(1) 차원별 평가항목의 문제점

- 예비조사의 결과를 분석한 결과, ‘업무처리 편리성’차원에서의 ‘편의시설 구비’ 항목의 차원의 재조정이 필요함
 - 예비조사의 결과를 토대로 차원별 평가항목에 대한 신뢰성 분석과 타당성 분석을 실시한 결과, 신뢰도는 유의미한 값을 보였으며 타당성 또한 ‘업무처리 편리성’에서의 ‘편의시설 구비’를 제외하면 문제가 없다고 판단됨
 - 타당성 분석을 위하여 요인분석을 실시한 결과, ‘편의시설 구비’항목이 ‘업무처리 편리성’차원과는 별개의 차원을 형성하고 있는 것으로 분석됨

<표 30> 세무행정서비스의 예비조사결과에 대한 요인분석 결과

평가항목	평가지표	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	Communality
안내 및 접근성	신청과 처리절차에 대한 정보입수						0.8138
	담당창구의 위치파악						0.5717
	신고납부서비스 장치활용의 용이성						0.4394
업무처리태도	신청내용에 대한 적극적 청취정도						0.7862
	담당공무원의 친절도						0.7538
	담당공무원의 관련법규지식의 보유정도						0.6705
	담당공무원의 능숙성						0.6106
업무처리 편리성/편의성	신청서식의 간단명료성						0.7407
	업무처리시간						0.6905
	방문횟수						0.5276
	편의시설의 구비 정도						0.9297
업무처리의 합리성	신고처리결과에 대한 객관성과 합리성						0.7504
	고지서, 독촉장 등의 송달방법						0.7402
	세금관련 홍보의 적정성						0.5573
	각종 고지서 교부일의 적정성						0.5089

(2) 설문항목의 내용전달의 문제점

- 모델의 설명력을 높이기 위하여 인자들의 communality값이 특히 낮은 다음의 3개 항목들에 대하여 명확한 의미를 전달할 수 있도록 설문내용의 재조정이 필요함
 - 평가모델의 설명력의 분석결과, 지난 해 실시한 5개 분야와 비교시 '지하철 분야' 다음으로 높은 설명력을 가지고 있음
 - '전화/팩스/우편을 이용한 민원신청의 용이성', '방문횟수', '업무처리의 편리성' 등의 3개 항목이 다른 설문항목에 비하여 낮은 communality값을 가지고 있음

2) 조사대상자의 집단별 비교 결과

- 조사설계시 유기한 민원인이 '지방세 관련 구청 및 시청을 방문'한 집단에 비하여 만족도 값이 높아 당초 예상한 결과와 다른 양상을 보이고 있음
 - 예비조사는 '유기한 민원인'명부에서 추출한 집단과 서울시민을 무작위 추출하여 '지방세 관련 구청과 시청을 방문'한 집단을 대상으로 실시하였으며, 그 결과를 볼 때 前者 대 後者の 집단의 만족도 값이 3.47:3.17점으로 두 집단간 유의미한 차이를 보이고 있음
 - 한편, 지방세와 관련하여 구청 또는 시청을 방문한 집단은 전화번호부에서 무작위 추출하였으며, 이는 '유기한 민원인 집단'에 비하여 비용 및 시간면에서 효율적임
 - 또한 세무행정서비스에 대한 만족여부는 민원인들이 자치단체와 직접 접촉하는 과정에서 발생하고 있으므로, '전화면접'보다 평가결과의 신뢰성을 확보할 수 있다고 판단됨
- 그러나, 현재 서울시에 실시하고 있는 인센티브제도(보건소, 청소, 민원 분야)로 인하여 자치구에서는 유기한 민원인에 대한 지속적인 사후관리 등이 이루어지고 있기 때문에 실질적으로 유기한 민원인의 시민만족도 점수가 다른 집단에 비하여 높을 수 밖에 없는 구조를 지니고 있음
 - 따라서 만약에 유기한 민원인만을 대상으로 한다면, 표본집단이 오염될 우려가 있음

2. 개선방안

1) 평가모델의 개선방안

- 현재 문제가 되고 있는 “편의시설의 구비정도”에 대한 설문항목을 설문지에서 제거하는 방안과 설문항목을 평가모델에서는 배제하되, 별도로 설문하는 방안을 생각할 수 있음

2) 조사대상자의 집단별 비교 결과

- “유기한 민원인 집단”과 “구청 및 시청방문 기경험 집단”의 만족도가 유의미한 차이를 보이지 않지만, “세무행정서비스”에 대한 평가를 유기한 민원인 집단으로 할 경우 모집단이 축소되어 특정집단에 대한 평가가 될 수 있으므로 예비조사시의 평가방식을 그대로 유지하는 것이 바람직함

제4절 사회복지관 분야

1. 문제점

1) 서비스 형태별 분류상의 문제점

(1) 실제 서비스형태별 프로그램 분류의 어려움

- 서울시가 분류하고 있는 사회복지관의 3개의 기능별 분류(서비스형태)에 현재 복지관에서 수행하고 있는 각종 프로그램들을 분류하는 과정에서의 어려움이 발생
 - 최근 서울시의 사회복지관 기능의 개선안에 따르면 가족복지, 재가복지, 지역복지 등 3가지로 크게 분류하고 있으나, 종전에는 가정복지, 아동복지, 청소년복지, 노인복지, 장애인복지, 지역복지, 재가복지 등 7개로 분류하였음
 - 아직까지 최근의 분류기준이 3개 기능으로 분류하기가 어려운 프로그램들이 존재하며, 이는 아직 그 분류체계가 정착화되지 않았음을 의미함

(2) 재가복지서비스의 내용별 차별화 요망

- 재가복지서비스의 운영상 일반적으로 집에서 복지관이 제공하는 서비스를 받게 되지만, 복지관에서 받는 프로그램(급식, 의료서비스)들이 있어 이를 차별화할 필요가 있음

(3) 서비스 형태별 일률적인 표본할당

- 예비조사시의 조사설계는 재가복지, 가족복지, 재가복지를 일률적으로 20개의 표본으로 할당하였으나, 실제 운영과정에서는 이들 복지기능별로 운영규모가 상이함
- 따라서 실제 예비조사를 실시할 때에는 이들 기능별 운영규모를 고려하여 표본수를 할당하였으며, 향후 본조사시에도 이를 고려할 필요가 있음

- 예를 들어, 본조사시에는 조시기관이 임의적으로 9:5:9로 적용함

2) 표본의 대표성과 평가지표 문제

(1) 표본의 대표성 문제

- 예비조사의 결과를 살펴보면, 표본의 속성이 편중되어 있으므로 모집단에 대한 표본추출의 신뢰성이 떨어짐
 - 즉, 예비조사에 표본추출된 조사대상들이 모집단에 비하여 상대적으로 소득 수준이 높게 나타나고 또한 50대 이상의 연령층이 높은 비중을 차지하고 있음

(2) 평가지표 문제

- 평가지표 중 “환경 및 시설”에 대한 설문항목은 사회복지관의 통제할 수 없는, 즉 복지관의 시설에 대한 부분은 사회복지관의 재정능력상 개선할 수 있는 부분이 아님에도 불구하고 이를 평가하는 것은 불공평함

3) 차원별 평가항목의 문제점

(1) 차원별 평가항목의 조정 필요

- 예비조사의 결과를 토대로 신뢰성과 타당성 분석을 실시한 결과, 신뢰성은 확보될 수 있는 수준이었으나 차원별 평가항목의 재조정 또는 차원을 확대조정이 필요한 것으로 파악됨
 - 4개차원을 구성하고 있는 22개 설문항목에 대하여 신뢰성 검증결과, Cronbach's α 의 값이 0.8754로 비교적 높은 신뢰도 수준을 보임
 - 타당성검증을 위한 요인분석시 5개의 요인으로 나누어 살펴보면, ‘서비스 및 프로그램’의 차원이 두 개의 차원으로 분리되는 양상을 보임
 - ‘문제해결 및 욕구충족 정도’, ‘시설장비의 적정성’, ‘서비스의 질’의 항목이 하나의 요인으로, ‘지역주민의 욕구충족도’, ‘프로그램의 다양성’, ‘지역복지증진노력’이 또 다른 요인으로 분류됨

<표 31> 사회복지관 분야의 예비조사에 대한 요인분석 결과

평가항목	평가지표	요인				
		1	2	3	4	5
시설 및 환경	접근편리성			■		
	편의시설 이용편리성			■		
	냉난방시설 적정성			■		
	시설 청결도			■		
	시설배치의 적정성			■		
직원 및 프로그램담당자	직원의 친절도	■				
	담당자의 이해정도	■				
	담당자의 적극성	■				
	담당자의 전문성	■				
	담당자에 대한 심리적 접근성	■				
서비스 및 프로그램	서비스 내용·질	문제해결 및 욕구충족 정도				■
		시설장비의 적정성				■
		서비스의 질				■
프로그램	프로그램 구성	지역주민의 욕구 충족도		■		
		프로그램의 다양성		■		
		지역복지 증진노력		■		
		연계서비스				
운영 및 관리	안내 및 접수방법 편리성	이용시간의 적정성			■	
		이용비용의 적정성				■
		안내 및 홍보노력		■		
		이용자 의견반영 노력				■
					■	

- 한편, 차원별 항목조정이 필요한 설문항목이 나타남
 - 차원별 평가항목의 재조정이 필요한 설문항목은 '안내 및 홍보노력', '연계서비스' 등임

(2) 설문내용의 조정필요

- 요인분석의 결과, '이용비용의 적정성'에 대한 설문항목이 요인5로 분류되고 있

으나, 이의 Factor Loading.값(0.31316)이 다른 항목에 비하여 낮을 뿐만 아니라 동일한 요인으로 분류된 '서비스의 질'과 유사한 질문으로 판단되므로 이를 평가모델에서 삭제하거나 또는 필요하다면 별도의 차원으로 평가할 필요가 있음

2. 개선방안

1) 서비스 형태별 분류상의 개선방안

(1) 실제 서비스형태별 프로그램 분류의 개선방안

- 최근의 서비스 형태별 분류가 이전의 분류와 상이하고, 그러한 분류가 최근에 변화한 것이므로, 향후에는 그러한 문제점은 자연스럽게 해소될 것으로 판단됨
- 한편, 본조사시 이러한 내용이 자연스럽게 개선되지 않는다고 판단될 경우에는 서울시에 요청하여 조사대상자의 리스트를 받을 때, 최근 분류체계-가족복지, 재가복지, 지역복지-로 요구할 수 있어야 함

(2) 재가복지서비스의 내용별 차별화 요망

- 현재 표본 할당이 “가정복지”, “재가복지”, “지역복지”의 3분야로 나누어지고 있으나, 현재의 문제점을 개선하기 위하여 “재가복지”를 두 개의 분야로 다시 분류한다면 표본할당의 문제가 있을 것으로 판단됨
- 그러나 재가복지의 경우 “의료”와 “식사”제공서비스의 경우는 복지관을 방문하여 서비스를 제공받고 있으므로, 이들 서비스에 대하여서는 재가복지부문에서 제외하거나 다른 부문에 통합하여 표본할당을 진행시킬 필요가 있을 것임

(3) 서비스 형태별 운영규모별 표본할당

- 서비스 형태별 운영규모의 차이가 큰 경우를 고려하여 이들 규모에 맞게 표본할당을 시킬 필요가 있음
- 그러나, 사회복지관의 공익적 기능을 고려하여야 하므로 재가복지서비스에 대한 조사대상에 대하여는 표본을 유의적으로 할당할 필요가 있음

- 따라서, 표본할당을 가족복지:재가복지:지역복지 = 20:10:20으로 조정

2) 표본의 대표성과 평가지표 개선방안

(1) 표본의 대표성 개선방안

- 예비조사시 나타난 표본의 편중현상은 표본수가 작기 때문에 나타난 일시적인 문제일 수가 있으므로 본조사시에는 표본규모가 늘어나게 되면 해결될 수 있을 것임
- 한편, 이러한 문제가 본조사에서도 나타날 우려가 있으므로 조시기관이 조사대상자를 선정할 때, 소득별·연령별 표본추출에 유의할 수 있도록 인지시킬 필요가 있음

(2) 평가지표 개선방안

- 시설 및 환경부문에 대하여 사회복지관의 유지 및 관리를 담당하고 있는 관계자가 개선하지 못하는 부분도 있으나 자체적으로 노력하여 개선할 수 있는 부분도 있음
- 또한, 시설 및 환경부문은 시민만족도에 있어 중요한 평가항목이므로 현 평가 모델을 유지함이 바람직 함

3) 차원별 평가항목의 문제점

(1) 차원별 평가항목의 조정 필요

- 현재 4가지 차원으로 분류되고 있는 것을 본조사시에는 요인분석의 결과를 수용하여 5가지의 차원으로 분류하여 중요도 산정 및 만족도를 측정하는 것이 바람직 함

(2) 설문내용의 조정방안

- “이용비용의 적정성”에 대한 설문항목을 삭제하게 되면, “서비스 및 프로그램”

에 대한 평가항목의 설문문항수가 다른 평가항목에 비하여 적게 되어 본조사 시 이를 고려할 필요가 있으므로 다음의 두가지의 대안을 제시할 수 있음

- 첫째, 조사기관의 제안대로 그 항목을 설문지에서 삭제하고, 한 설문항목으
추가하는 방안

· 추가되는 설문항목은 다음과 같음

“당해 서비스 및 프로그램을 이용한 후 귀하의 생활이 좋은 방향으로 변화
하였습니까?”

- 둘째, “이용비용의 적정성”에 대한 설문항목을 삭제만 하는 방안

참 고 문 헌

[단행본]

- 김광주·서원석, 「행정에 관한 국민과 공무원 의식비교」 (서울: 한국행정연구원, 1993).
- 김동규·김은주, 「진료권별 의료자원 공급현황과 지역특성의 유형화」 (서울: 한국보건사회연구원, 1995).
- 김홍식, 「지방행정에서의 정책평가기능 활성화 방안」 (서울: 한국지방행정연구원, 1991).
- 남정자·김혜련 외, 「지역보건의 정책과제와 활성화방안」 (서울: 한국보건사회연구원, 1996).
- 미디어리서치, 「민원행정서비스 민원인 만족도 조사 결과보고서(요약)」, 1998.
- 박중훈·김판석, 「행정서비스 종합대책의 구상(I): 공공기관의 고객만족도 평가지표 개발」 (서울: 한국행정연구원, 1996).
- 박중훈·이남국, 「행정서비스 종합대책의 구상(II): 행정서비스에 대한 고객만족도 평가」 (서울: 한국행정연구원, 1998).
- 서울특별시, 「에너지 행정 실제」 1999.
- _____, 「2000 지방세 부과징수 운영지침」 1999.
- _____, 「지방세채납특별징수대책행정사례집」 1997.
- _____, 「사회복지시설 운영 개선방안」 1999.
- 서울시정개발연구원, 「사회복지관 프로그램 평가 및 운영개선방안」 1998
- 서울특별시 투자기관 경영평가단, 「1997년도 서울특별시 투자기관운영실적평가 중간보고서」 1998.
- 윤병식·정우진·이현송·연하청·한성덕·박주현, 「한국인의 삶의 질: 현황과 정책과제」 (서울: 한국보건사회연구원, 1996).
- 윤상근·구자룡·최천규, 「고객만족도 조사방법 실무지침서」 (서울: 한국능률협회, 1996).
- 이달곤(외), 「민원1회방문 처리제의 평가 및 발전방안」 (서울: 한국지방행정연구원,

1993.

- 이승중, 「지방정부의 공공서비스 배분」 (서울: 한국지방행정연구원, 1992).
- 이재성(외), 「지방정부의 업적평가 지표 연구」 (서울: 한국지방행정연구원, 1988).
- 이혁주·이상수, 「서울시 보건의료정책의 방향 재설정」 (서울: 서울시정개발원, 1996).
- 정영일, 「지역사회보건 및 1차 보건의료」 (서울: 지구문화사, 1995).
- 조병탁, 「고객만족 향상을 위한 생산성 측정 연구: 지방 공공행정서비스를 중심으로」 (서울: 한국생산성본부: 1996).
- 진재구, 「정부생산성의 개념체계와 측정지표」 (서울: 한국행정연구원, 1997).
- 최정수·남정자·김태정 외, 「한국인의 건강과 의료이행실태: 95년도 국민건강 및 보건의식 행태조사」 (서울: 한국보건사회연구원, 1995).
- 최병대, 「시민평가제 도입방안 연구」(서울시정개발연구원, 1999)
- 한국능률협회, 「강동구 민원행정 서비스에 대한 구민만족도 조사 보고서」 (한국능률협회, 1997).
- _____, 「양천구 구민만족 행정수요조사 보고서」 (한국능률협회, 1998).
- 한국보건사회연구원, 「서울시민 건강증진 목표설정 및 전략개발」 (서울: 한국보건사회연구원, 1998).
- 홍문식·장영식·오영희, 「지방자치시대의 주요 보건, 복지사업 평가체계 개발」 (서울: 한국보건사회연구원, 1995).
- City of Philadelphia, *Mayor's Report on City Service 1998*.
- City of Portland, *Service Efforts and Accomplishments 1996- 97: Seventh Annual Report on City Government Performance*.
- Hatry, Harry P., John E. Marcotte, Therese van Houten and Carol H. Weiss, *Customer Surveys for Agency Managers: What Managers Need to Know* (Washington D.C.: The Urban Institute, 1998).
- Healthy City Toronto, *A Strategy for Developing Healthy City Indicators* (Toronto: Healthy City Toronto, 1994).
- London Research Center, *Performance Indicators in London Boroughs 1993/1994*.

NPR, *Serving the American Public: Best Practices in Performance Measurement* 1997.

_____, *Putting Customers First 97: Standards for Serving the American People*, 1997.

[논문]

강동식, “삶의 질과 지역개발정책에 관한 연구: 제주도민의 QOL지표와 공공정책의 연계분석,” 경남대학교 대학원 행정학 박사학위논문, 1991.

권경득, “지방행정서비스 제공실태와 평가,” 『지방행정정보』 통권 제 64호, 1998.

권오철, “지방행정에서의 TQM제도 도입,” 『지방행정정보』 통권 제 52호.

_____, “미국 지방정부의 TQM 도입,” 『지방행정정보』 통권 제 62호, 1997.

권호혁, “우리나라 도시 삶의 지표,” 『지방행정정보』 통권 제 47호, 1995.

김병국, “도시생활환경지표와 측정에 관한 연구,” 건국대학교 대학원 행정학 박사학위 논문, 1989.

_____, “지방자치단체의 민원행정서비스에 대한 주민만족도 조사설계(안),” 고객지향적 정부구축을 위한 민관합동 대토론회 자료집, 1996.

김병준, “민원평가제도의 도입,” 『지방행정정보』 통권 제 51호, 1996.

_____, “시민평가제의 기능과 도입방안,” 『21세기를 여는 민선2기 지방자치의 역할과 임무: 서울시정개발연구원 개원 6주년기념 · 시도연구원협의회 공동세미나』, 서울시정개발연구원, 1998, pp. 3-20.

김영기, “공공서비스에 대한 수혜자 평가의 결정요인: 교육서비스를 중심으로,” 부산대학교 행정학 박사학위논문, 1991.

김 인, “공공서비스 배분의 결정요인과 형평성에 관한 연구,” 서울대 행정학 박사학위논문, 1986.

김일태, “공공서비스 전달체제 평가모형 정립에 관한 연구: 서비스 전달성과의 측정과 분석을 중심으로,” 서울대학교 행정학 박사학위논문, 1992.

김태일 · 서주현, “행정학 분야에서 설문조사를 이용한 연구의 방법론적 문제점 분석,” 『한국행정학보』 제 32권 제 3호(1998), pp. 199-215.

- 노화준, “성과지표의 개발과 프로그램의 평가조사설계,” 「행정논총」 제 1호, 1980, pp. 164-85.
- 박병식, “주관적 행정평가에 관한 연구: 주관적 삶의 질을 중심으로,” 「한국행정학보」 제 22권 제 2호, 1988.
- 박세정, “고객지향적 행정을 구현하기 위한 미국의 지방정부 개혁,” 「지방행정정보」 통권 제 62호, 1997.
- 안영훈, “미국지방자치단체의 서비스 전달실태,” 「지방행정정보」 통권 제 62호, 1997.
- 양병이, “환경지표를 활용한 도시환경실태분석에 관한 연구,” 「환경논총」 제 8권, 1981.
- 오창택, “서비스 질 구성차원의 관리 우선순위: 민원행정서비스를 중심으로,” 「한국행정학보」 제 32권 제 2호, 1998, PP. 77-95.
- 이선우, “지방행정에 대한 시민평가제 도입의 방안에 관한 연구 : 도입형태와 방법론을 중심으로”, 정책학의 정체성 : 한국적 정책학과 미래의 정책학, 1999년도 동계학술대회 발표논문집, 1999, PP.65-80
- 최병대 외2인, “지방자치단체의 시민평가제도 도입 : 방법, 절차 및 쟁점을 중심으로”, 정책학의 정체성 : 한국적 정책학과 미래의 정책학, 1999년도 동계학술대회 발표논문집, 1999, PP.81-113
- _____, “지방자치단체 시민평가제의 효과적인 도입방안에 관한 연구”, 「한국지방자치학회보」, 제12권 제1호, 2000.3, PP.29-50
- 하재구, “서울시민의 삶의 질의 실태와 시정부의 공공정책의 발전방향에 관한 연구,” 한양대학교 대학원 행정학 박사학위논문, 1986.
- 현오석, “삶의 질 측정에 관한 연구,” 「행정논총」 제 14권, 1974, pp. 326-43.

[기타 참고자료] (이하 인터넷 홈페이지에서 검색)

미국연방정부 Government Performance and Result Act(1993).

_____, Executive Order 12862: Setting Customer Service Standards(1993).

영국정부, The Six Standards for Central Government.

시정연 2000-PR-02

시민평가 2단계 연구(2000년)

發行人 권원용

發行日 2000년 6월 31일

發行處 서울市政開發研究院

100-250 서울특별시 중구 예장동 산 4-5

전화번호 : 726-1130 FAX : 726-1245

本 出版物의 板權은 서울市政開發研究院에 속합니다.