



문서번호	보건위생과-6757
결재일자	2016. 4. 19.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	보건만원팀장	보건위생과장	보건소장		
최정림	이도영	정주섭	04/19 김경희		
협조					

- 2016년 상반기 -
방문 민원 친절 평가 설문 계획

2016. 4



성 동 구
[보건위생과]

- 2016년 상반기 - 방문 민원 친절 평가 설문 계획

- 보건소 방문 고객을 대상으로 SERVICES 만족도 평가를 통한 다양한 욕구를 충족시키는 맞춤형 서비스 제공
- 보건 · 의료는 『성동구』 라는 트렌드 구축
- 사람중심의 『건강 이음터』 정착

I 설문 목적

- 현재 보건소 방문민원 서비스 수준 진단
- 보건 서비스 이용 행태 및 만족도
- 고객 불편 및 건의사항 등 의견 수렴의 기회 ...→ 개선과제 도출
- 지속적인 보건의료 서비스 향상을 통한 고객만족 행정 구현
- 서울시 방문민원 평가 대비

II 설문 중점

- 방문고객 응대 태도 및 상담 자세(절제되고 공손한 언어)
- 문의 사항에 대한 충분한 안내
- 민원처리 만족도
- 추가 질문 여부 및 배웅 인사 등
- 사무공간의 쾌적성 및 청결 상태
- 접근성 및 내·외부 시설(주차장 등)설문 제외
- 기타 건의사항 및 제도개선 사항

III

설문조사 개요

- 기 간 : 2016. 4. 25. ~ 4. 29.(5일간)
- 장 소 : 성동구보건소 및 분소
- 대 상 : 100명(방문고객, 보건소 홈페이지 이용자 포함)
- 방 법 : 본인 설문사항 기재 및 대면 설문, 홈페이지 전자설문조사 등
- 조사자 : 직원 4명 [사회복무요원 포함]

III

세부설문 사항

- 설문 방향 → 2016년 보건소 성과 평가지표를 중심으로 설문 실시
- 설문항목 구성

설문 영역	설문항목
보건소 방문목적	1. 1차 진료 등 2. 이용 사유
서비스 질	3. 친절도 수준 4. 적극적 업무처리
이용 편리성	5. 홍보자료 및 정보 6. 편리성 7. 진료대기 시간 적정성 8. 접수절차 간편성
서비스 환경	9. 청결성 10. 향후 서비스 항목 등 11. 전체 만족도

IV

소요 예산

- 시책업무 추진비 : 150천원
- 관련 직원 간담회: 150,000원×1회=150,000원

V

행정 사항

- 전산정보과 홈페이지 알리미 설정 협조
- 설문결과 평가 분석 및 보고: 2016. 5. 2. ~ 5. 6.
- 설문결과 및 고객 건의사항 등 관련부서 통보
- 불편사항 등 조속 시정 조치

붙임 주민만족도 설문조사서 1부. 끝.

