

방문민원 만족도 평가 설문조사서

(구청, 보건소, 등 주민센터용)

본 설문조사에 대한 내용은 구청 자체평가용으로만 사용되며 선생님께서 응답하신 내용은 개인정보보호법에 의해 비밀이 철저히 보장됩니다. 잠시만 협조해 주시기 바랍니다.

□방문일시: 월 일 시경 / □방문부서(동)명: / □민원명:

【문 1】 구청(동)을 방문하셔서 담당직원을 만나 민원을 접수하고 처리하는데 어려움은 없었습니까?

- ① 매우 쉬웠다. ② 쉬운편이었다. ③ 보통이었다. ④ 어려운 편이었다. ⑤ 매우 어려웠다.

【문 2】 민원처리과정에서 담당직원이 처리절차나 방법을 친절하고, 자세하게 설명해 주었습니까?

- ① 매우 친절하고 자세히 설명해 주었다. ② 친절하고 자세히 설명해 준 편이다.
③ 보통이었다. ④ 친절하지도 않고 자세한 설명도 없었다. ⑤ 매우 불친절했다.

【문 3】 전체적으로 민원처리에 걸린 시간에 대하여 어떻게 느끼셨습니까?

- ① 매우 신속했다. ② 신속한 편이었다. ③ 보통이었다.
④ 오래 걸린 편이었다. ⑤ 매우 오래 걸렸다.

【문 4】 선생님께서 만나신 공무원의 업무처리는 공정했다고 생각하십니까?

- ① 매우 공정했다. ② 공정한 편이었다. ③ 그저 그랬다.
④ 불공정한 편이었다. ⑤ 매우 불공정했다.
⇒ 불공정했다면 그 이유는 무엇 때문이었는지요?

[]

【문 5】 선생님은 최근 1년간 업무와 관련하여 우리구청(동) 공무원으로부터 금품이나 접대를 요구받거나 제공한 사실이 있으십니까?

- ① 없다 ② 1회 ③ 2~3회 ④ 3~4회 ⑤ 5회이상

【문 6】 (문5에서 ②~⑤에 답한 분) 금품을 요구 받거나 제공한 사실이 있다면 구체적으로 말씀해 주십시오.(담당자명, 제공금품 등)

[]

【문 7】 민원을 접수하고 처리된 과정을 종합적으로 고려할 때 우리 구청 서비스에 점수를 주신다면 몇 점이나 주시겠습니까?(10점 만점)

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0

【문 8】 마지막으로, 민원을 처리하시면서 좋았던 점이나 개선해야 할 점이 있다면 말씀해 주십시오.

[]

※설문에 협조해주셔서 대단히 감사합니다.

거주동명	성명	전화번호	서명