



사람중심의 행복한 성동

문서번호	질병예방과-2759
결재일자	2015.3.13.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	보건민원팀장	질병예방과장	보건소장	
최정림	이도영	한경숙	03/13 김경희	
협조				

- 보건의료 『성동구』 트렌드 정착을 위한 -
2015년 상반기 고객서비스 만족도 설문 조사

2015. 3

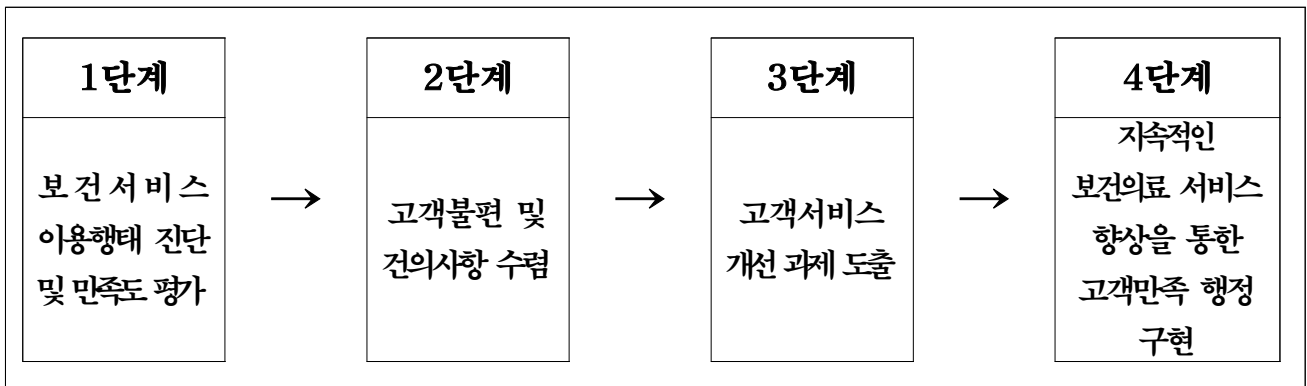


성동구보건소
[질병예방과]

2015년 상반기 고객서비스 만족도 설문 계획

- 보건소 방문고객을 대상으로 SERVICES 품질 조사를 실시 하여 2015년 고객이 원하는 맞춤형 서비스 제공
- 보건 · 의료는 『성동구』 라는 트렌드 구축
- 사람중심의 건강한 도시 『성동구』 실천

I 설문 목적



II 설문조사 개요

- 기 간 : 2015. 3. 17. ~ 3. 31.(15일간)
- 장 소 : 성동구보건소 및 분소
- 대 상 : 200명 (방문고객, 보건소 홈페이지 이용자)
- 방 법 : 본인 설문사항 기재 및 대면 설문, 홈페이지 전자설문조사 등
- 조사자 : 직원 4명 [사회복무요원 협조]

III

세부조사 계획

- 설문 방향 ↗ 2015년 보건소 성과 평가지표를 중심으로 설문 실시
- 설문항목 구성표

평가 영역		설문항목
보건소 이용 행태	⇒	1. 이용 빈도 2. 주 이용 대상 3. 이용 사유
이용 편의성	⇒	4. 접근성 5. 편의시설 및 청결성 6. 편리성 7. 홍보사항 등 접촉도
서비스 질	⇒	8. 친절도 수준 9. 의료 수준(충분한 설명 등 포함)
만족도	⇒	10. 진료대기 시간 적정성 11. 서비스 수준의 만족성 12. 이용상 불편사항 13. 지속적 이용 여부 14. 보건소 이용 편리성 홍보 15. 향후 서비스 항목 등

IV

소요 예산

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

- 전산정보과 홈페이지 알리미 설정 협조
- 설문결과 평가 분석 및 보고 : 2015. 4. 1. ~ 4. 15.
- 설문결과 및 고객 건의사항 등 관련부서 통보
- 불편사항 등 상반기내 시정 조치

붙임 : 고객만족도 설문조사서 1부. 끝.