

## 행정서비스 시민평가(시민만족도 조사)

시민생활과 밀접한 행정서비스 분야에 대해 서울시민을 대상으로 방문면접을 통해 시민만족도 조사를 실시하고, 조사결과를 토대로 시민의 다양한 니즈 파악 및 개선대책을 마련하여 정책에 반영함으로써 대시민 행정서비스의 질적 수준 제고

### 예산 총괄

(단위 : 천원)

2014 최종예산(A)	2015예산(B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
498,300	498,300	0	0

### 사업 설명

#### 사업목적

- 시의 주요 역점사업 및 생활시정 분야에 대하여 만족도 조사를 실시하여 시민 만족도를 제고하고, 시민중심의 시정구현에 기여

#### 사업근거

- 서울시 업무평가 등에 관한 규칙 제11조

#### 사업내용

- 평가분야 : 시 및 자치구 주요 행정서비스 분야(8개 내외)
- 조사대상 : 행정서비스 이용 시민 총 15,000~20,000여명
- 사업기간 : 2015. 1 ~ 2015.12
- 평가방법 : 전문 여론조사기관 의뢰 만족도 조사 실시
- 평가결과 활용 : 평가결과 분야별 개선대책 수립 등 환류조치 및 대시민 공개
- '15년도 소요예산 : 498,300천원

#### 추진경위

- 1999년도부터 『행정서비스 시민만족도』 조사 시행
- '02.10.22 『행정서비스 품질평가』로 변경 결정
- '03 ~'05년 행정서비스 품질평가 시행
- '06년 『시민고객평가』로 명칭전환,
- '07년~'13년 만족도 조사+FGI(표적집단심층토론) 실시

2015년도 예산

(단위 : 천원)

구분	2013결산	2014예산(A)	2015예산(B)	증감(B-A)
계	444,580	498,300	498,300	0
사무관리비	442,214	496,000	496,000	0
행정서비스 시민평가	442,214	496,000	496,000	0
시책추진업무추진비	2,366	2,300	2,300	0
행정서비스 시민평가	2,366	2,300	2,300	0

2015년도 예산 산출 근거

- 행정서비스 시민평가제 운영 498,300천원
  - 시정여론조사사자문단 회의 10명×150천원×4회 6,000천원
  - 행정서비스 시민평가(여론조사 용역) 490,000천원
  - 시책추진업무추진비 2,300천원

사업추진 절차

- 2015. 4 2015년도 행정서비스 시민만족도 조사 계획 수립
- 2015. 5 용역업체 선정 및 계약체결
- 2015. 5~11 만족도 조사 실시

사업효과

- 연도별 사업추진 실적

2013년도	· '13년 8개 분야 조사, 열린민원실 민원행정, 장애인복지관, 공원은 우수, 도로, 건강·위생은 다소 낮은 수준 - 조사분야 : 민원행정, 공원, 도로, 건강위생, 일자리센터, 장애인복지관, 문화시설, 환경
2014년도	· '14년 8개 분야 조사, 한강공원 큰폭으로 만족도 상승(5.1점) - 조사분야 : 한강공원, 도서관, 상수도, 도로, 건강위생, 자전거도로, 보건소, 청소

- 기대효과 : 시민생활 밀접분야에 대한 지속적인 시민평가를 통해 행정서비스 질 제고에 기여

2015년도 추진방향 및 추진일정

- 추진방향
  - 여론조사의 전문성을 강화 및 조사방법 개선을 통한 시민의 의견수렴으로 만족도 제고

○ 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행계획	추진세부내용
계	2015.1~12월	498,300	
시정여론조사자문회의 개최	2015.3	3,000	2015년도 평가계획(안) 자문
2015년도 평가계획 수립	2015. 4	-	조사분야, 조사방법 등 계획 수립
용역업체 선정 및 계약	2015. 5	490,000	전문여론조사기관에 만족도 조사 위탁
착수보고회 개최	2015. 5	3,000	분야별 설계(안), 설문지 확정
만족도 조사 실시	2015. 5~11	-	시민대상 만족도 조사 실시
결과보고회 개최	2015.12	2,300	조사결과 보고회 개최

**집행결과**

최근 3년간 이·전용, 이용·불용 실적

(단위 : 천원)

연도	당초예산 (A)	전년이월 (B)	이·전용 (C)	예산현액 (A+B+C)	집행	차년이월 (명사·사고)	불용
2011	577,000	-	-	577,000	555,400	-	21,600
2012	569,000	-	-	569,000	529,703	-	39,297
2013	498,300	-	-	498,400	444,580	-	124,121

주요 지적사항 및 조치결과 : 해당없음

실·국	부서명	담당자			
기획조정실	평가담당관	평가1팀장	이선경 (2133-6900)	주무관	허지숙 (2133-6901)

본 사업과 관련하여 자세한 계획서는 아래 홈페이지에서 내려받기 하실 수 있습니다.

<http://opengov.seoul.go.kr/sanction>