[구조서비스] 시민 만족도 설문지

안녕하십니까? 서울소방재난본부의 의뢰로 소방서비스를 이용하신 시민을 대상으로 시민 만족도 조사를 실시하고 있는 ○○○의 면접원 ○○○입니다.
본 조사결과는 통계적 분석 이외의 다른 용도로는 사용되지 않으니 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 감사하겠습니다.

▣ 기 관 명 : _____ ▣ 구조분야 측정 업무명 : _____

SQ.1 선생님께서는 ○월○일, □□소방서에서 119구조 출동 서비스를 받으신 적이 있습니까?

1. 있다 2. 없다 ☞ 면접 중단

다음 설문내용을 잘 들어보시고, 문항별로 고객님께서 느끼시는 만족도를 말씀해 주십시오.

신속성(15점)
문1) 119구조대는 신속하게 도착하였습니까?

매우 그렇다 (15점)	그렇다 (12점)	보통 이다 (7점)	그렇지 않다 (3점)	전혀 그렇지 않다 (0점)
⑤	④	③	②	①

친절성(15점)
문2) 구조대원의 말투 및 태도 등 친절성에 만족하셨습니까?

매우 만족한다 (15점)	만족 한다 (12점)	보통 이다 (7점)	만족하지 않는다 (3점)	전혀 만족하지 않는다 (0점)
⑤	④	③	②	①

전문성(30점)
문3) 출동한 구조대원이 구조전문가로서의 전문 지식과 능력을 갖추었다고 생각하십니까?

매우 그렇다 (10점)	그렇다 (8점)	보통 이다 (4점)	그렇지 않다 (1점)	전혀 그렇지 않다 (0점)
⑤	④	③	②	①

문4) 출동한 구조대원이 전문가답게 능수능란하게 구조 장비 및 기술을 사용하였다고 생각하십니까?

매우 그렇다 (10점)	그렇다 (8점)	보통 이다 (4점)	그렇지 않다 (1점)	전혀 그렇지 않다 (0점)
⑤	④	③	②	①

문5) 출동한 구조대원의 무리한 구조작업으로 인해 필요치 않은 인적·물적 2차적인 피해가 발생하였습니까?

전혀 없었다 (10점)	없었다 (8점)	보통 이다 (4점)	심했다 (1점)	매우 심했다 (0점)
①	②	③	④	⑤

청렴성(10점)
문6) 귀하께서는 현장에 출동한 구조대원에게 금품 및 대가 등을 제공하시거나 요구받으신 사례가 있으십니까?

예 (0점)	아니오 (10점)
①	②

전반적 만족도(30점)
문7) 귀하께서 받으신 구조서비스에 대해 전반적으로 만족하셨습니까?

매우 그렇다 (30점)	그렇다 (23점)	보통 이다 (13점)	그렇지 않다 (4점)	전혀 그렇지 않다 (0점)
⑤	④	③	②	①

추가문항(감점 -5점)
문7) 귀하께서는 서비스 이용 후 ○○소방서 공무원(직원)으로부터 이와 동일한 설문참여 요구 또는 설문참여시 점수를 잘 달라는 취지의 부탁을 받으신 적이 있습니까?

예 ⇒문8)로 이동	아니오 ⇒문9)로 이동
감점 -5점	0점

문8) 있으시다면
① 어떤방법으로, 어떤 내용의 요청을 받으셨습니까?
( )
② 요청 받을때의 느낌은?
( )

문9) 기타 119구조대에 개선할 점이 있으시면 말씀해 주시겠습니까?
( )

※ 설문에 응답하여 주셔서 대단히 감사합니다.