

등록번호	복지정책과-19423
등록일자	2014. 12. 23.
결재일자	2014. 12. 24.
공개구분	대시민공개

주무관	희망복지팀장	복지정책과장	복지문화국장
홍형신	이나령	이정희	12/24 이태묵
협 조	자치행정팀장 송응섭		

『동 복지 허브화 사업』 지속 시행에 대한 주민만족도조사 시행계획(안)



서 대 문 구
복지정책과

『동 복지 허브화 사업』 지속 시행에 대한 주민만족도조사 시행계획(안)

동 복지허브화 사업 운영 3년차에 따른 주민만족도 조사를 실시하여 주민들의 복지체감도 및 만족도를 파악하고 미흡한 점을 개선함으로써 동 복지허브화 사업을 선도적인 복지모델로 정착시키고자 함

I 추진 근거

- 2013년도 동 복지허브화 사업 확대운영 계획(안) : 복지정책과-1495(2013.1.17)
- 주민만족도 조사 및 운영현황 분석 공동추진 제안(안) : 복지정책과-4298(2014.3.17)

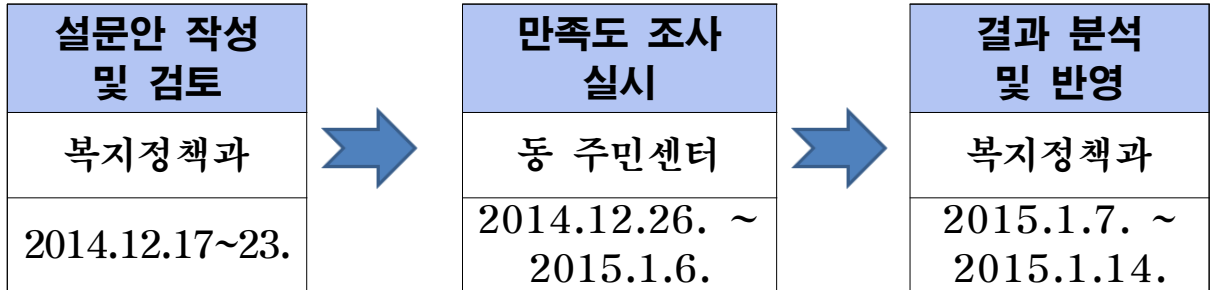
II 추진 개요

- 설 문 명 : 2014 동 복지허브화 사업 주민만족도 조사
- 설문기간 : 2014.12.26(금) ~ 2015.1.6(화) 7일간
- 조사대상 : 동 주민센터 내방민원 총 710명
- 조사방법 : 내방민원을 대상으로 대면 설문(설문지)
- 설문내용 : 동 복지 허브화 사업 관련 만족도 조사(15문항)

구분	문항	비고
인적 사항	1	▶ 연령, 거주지, 거주기간, 직업, 소득, 월 방문도 등
동주민센터 이용	2	▶ 방문목적, 업무처리를 위한 방문횟수
접근 경로 확인	2	▶ 사회복지 정보습득, 상담요청 경로
인지도	3	▶ 동 복지 허브화 사업내용 인지 ▶ 필요한 복지 서비스 인지
만족도	5	▶ 업무처리결과 ▶ 제도 변경(인력, 시설) 평가 ▶ 동 복지허브화 사업 실시 전후 비교 ▶ 전반적인 사업 평가
개선 사항 및 건의	2	▶ 복지서비스 제공시 확대될 필요가 있는 사항 ▶ 복지체감도 향상을 위한 자유로운 의견

III 세부 추진사항

□ 추진절차



□ 설문대상 : 총 710명 (동별 인구에 비례하여 차등분배)

- 설문조사 시 복지상담자(70%)와 일반 민원처리자(30%)비율로 설문

□ 조사방법 : 방문민원 상담 실시(동 주민센터 자체 인력활용)

동명	대상자 수	동명	대상자 수
충현동	50	홍제3동	50
천연동	50	홍은1동	60
북아현동	30	홍은2동	60
신촌동	50	남가좌1동	20
연희동	60	남가좌2동	60
홍제1동	50	북가좌1동	60
홍제2동	50	북가좌2동	60

□ 설문결과 조치

- 결과 분석 후 개선·보완점을 파악하여 내년 사업에 적극 반영

IV 협조사항

□ 동주민센터

- 내방 민원에 대한 설문조사 협조 : 2014.12.26. ~ 2015.1.6.

- 설문조사 결과지 복지정책과 송부 : 2015.1.7일 한.

붙임 : 동 복지 허브화 사업 주민만족도 조사 설문지 1부. 끝.