구리, 시민행복 특별시

2021년 구리시 내·외부 고객만족도 조사 결과 보고서

2021. 12

(주)베스트사이트

목 차

제Ⅰ장. 조사 개요

1. 조사 목적 ····· 1
2. 조사 설계 ····· 1
3. 주요 조사 내용 ····· 2
4. 응답자 특성 ····· 5
5. 점수 산출 방법 ····· 7

제Ⅱ장. 조사 결과 요약 및 결론

1. 외부고객 만족도 조사 ····· 9
2. 내부고객 만족도 조사 ····· 16

제Ⅲ장. 외부고객 만족도 조사 결과

1. 시정운영 평가 ····· 19
2. 구리시 부서별 업무에 대한 평가 ····· 31

제Ⅳ장. 내부고객 만족도 조사 결과

1. 5개 지원부서 업무수행 전반적인 만족도 ····· 93
2. 부서별 업무 평가 ····· 94
3. BSC(균형성과관리제도) 만족도 ····· 115

[부록]

외부고객 만족도 조사 설문지 / 내부고객 만족도 조사 설문지

제 Ⅰ 장. 조사 개요

1. 조사 목적

2. 조사 설계

3. 조사 내용

4. 응답자 특성

5. 점수 산출 방법

1. 조사 목적

1. 구리시민의 삶의 질 평가 및 추진하고 있는 업무에 대한 만족도 등을 파악하여, 향후 구리시의 정책 수립 및 추진에 필요한 기초자료를 마련하고 안정적이고 질 높은 행정 서비스를 주민에게 제공하고자 함
2. 2021년 주요 업무 추진에 따른 부서별 고객만족도 평가의 근거 및 2022년도 BSC고객관점 지표별 구체적 목표치를 마련하고자 함
3. 또한, 내부고객(직원)을 대상으로 지원부서(5개)의 만족도를 파악하여 이를 정책 추진과정에 반영, 행정의 생산성을 향상시키고자 함

2. 조사 설계

구분	외부고객 만족도 조사	내부고객 만족도 조사
조사 대상	구리시에 거주하는 만 20세 이상 일반 남녀	구리시청 내 35개 부서 직원
조사 방법	구조화 된 설문지를 이용한 1:1 개별면접조사	구조화 된 설문지를 이용한 자기기입식 조사
조사 규모	총 803명 (유효표본)	총 349명 (유효표본)
표본 오차	95% 신뢰수준에서 표본오차 ± 3.5%p	95% 신뢰수준에서 표본오차 ± 5.3%p
조사 기간	2021년 11월 11일 ~ 12월 4일 (24일간)	2021년 11월 9일 ~ 11월 20일 (12일간)

3. 주요 조사 내용

1) 외부고객 만족도 조사

구분		조사 내용
민선7기 시정운영평가		• 구리시 추진 시책/시정운영 관심도 • 구리시 정책 수립 과정에서의 시민 의견 반영 정도 • 민선7기 3년간 구리시 시책 사업 추진 평가 • 구리시 방역 및 안전 대응 평가 • 구리시 정부 공모사업 대응 평가 • 시민행복특별시 구현을 위한 우선 추진 사업 • 생활환경 만족도(주거/경제/사회/교육/문화) • 구리시 계속 거주 의향
구리시 부서별 업무평가	소통공보 담당관	• 구리시 홍보 채널 인지도 • 구리시 홍보 내용의 생활 도움 정도 • 업무 및 서비스 개선도
	일자리경제과	• 업무 및 서비스 개선도 • 구리시 일자리센터의 취업지원서비스 제공 사실 인지도
	산업지원과	• 업무 및 서비스 개선도 • 구리시 마을공동체·사회적경제지원센터 인지도 • 구리시 마을공동체·사회적경제지원센터 사회적경제 육성 및 공동체 활성화 도움 정도
	세정과	• 지방세 부과 징수 업무 개선도 • 세금 납부편의제도 운영 인지도 • 납부제도 운영에 따른 시민의 세금납부 편리성 도움 정도
	징수과	• 징수편의시스템 업무 및 서비스 개선도
	위생안전과	• 모범음식점 지정/관리, 식품위생위반업소 지도/점검의 개선도
	복지정책과	• 업무 및 복지서비스 만족도 개선도
	노인장애인 복지과	• 노인장애인 복지 업무 및 서비스 개선도
	여성가족과	• 여성, 가족 업무 및 서비스 개선도
	평생학습과	• 혁신교육지구사업, 구리행복학교, 진로직업체험지원센터 인지도 • 구리시 혁신교육, 행복학교 및 진로프로그램 만족도 • 체육시설확대, 생활체육활성화 등 구리 생활체육 기반 개선도
	문화예술과	• 구리 행복365축제, 구리시 문화행사 관람 또는 참여 경험 • 문화행사 및 문화예술프로그램 만족도 • 구리아트홀 문화예술프로그램 운영의 삶의질 향상 도움 정도

구분		조사 내용
구리시 부서별 업무 평가	안전총괄과	• 재난재해 대비 업무 개선도 • 재난 및 안전사고 예방 활동 인지도 • 재난재해 대비 활동에 따른 재난 및 안전사고 예방 도움 정도
	도시계획과	• 도시계획과의 구리시의 체계적 도시발전에 대한 평가 • 경기주택도시공사 구리시 이전의 지역발전 영향 정도
	도로과	• 도로 이용여건 개선도
	교통행정과	• 불법주정차 단속 행정 개선도
	자동차관리과	• 구리시 주차 환경 개선도 • 자동차관리과의 민원업무 만족도
	건축과	• 건축과의 구리시 건축관련 업무 및 서비스 개선도
	민원봉사과	• 민원업무처리 및 서비스 개선도 • 시청 민원실 민원처리과정의 정확성, 신속성에 대한 만족도
	토지정보과	• 지적업무 및 서비스 개선도
	도시개발과	• 도시 개발 사업 인지도 • 도시개발 사업의 시 발전과 자족도시 실현에 도움 정도
	균형개발과	• 도시 정비사업 인지도 • 도시 정비 사업의 시 발전과 주거환경 개선에 도움 정도
	보건행정과	• 보건소 이용환경 및 보건·의료서비스 만족도
	건강증진과	• 건강증진, 방문보건, 지역보건, 모자보건사업 사업 인지도 • 추진 업무 및 서비스 개선도 • 과 추진 사업의 구리시민 건강 도움 정도
	수택보건지소	• 만성질환예방, 재활보건, 운동관리, 영양관리, 구강보건, 예방접종 사업 인지도 • 추진 업무 및 서비스 개선도 • 수택보건지소 추진 사업의 구리시민 건강 도움 정도
	환경과	• 그린뉴딜사업 추진 및 기후대응 업무의 개선도 • 환경오염, 소음, 진동, 수질, 대기질 등 생활환경 개선도
	자원행정과	• 구리시 청소행정 개선도
	공원녹지과	• 2021년 10월 경기정원문화박람회(온라인) 진행 인지도 • 경기정원문화박람회, 장자호수생태공원 조성사업 만족도 • 공원녹지과의 구리시 공원조성 및 도시미관 개선도
	수도과	• 추진 업무 및 서비스 개선도
	하수과	• 추진 업무 및 서비스 개선도 • 물재이용시설(빗물, 중수도)의 확대 필요성 인식 정도 • 재이용수 공급기 사용 희망 용도
	시립도서관	• 추진 업무 및 서비스 개선도
	동 주민센터	• 동 주민센터 민원처리 및 상담 이용 경험 • 주 이용 동 주민센터 • 주 이용 동 주민센터 행정서비스 만족도

2) 내부고객 만족도 조사

구분	조사 내용
기획예산담당관	• 부서 간 업무의 유기적 협조가 효율적으로 운영되는 정도 • 법무행정 및 의회지원 업무 개선도 • 예산편성 등 지원 업무 개선도 • 전반적인 업무수행(내용 및 태도) 만족도
감사담당관	• 부패방지대책이 행정 투명성에 기여하고 있는지의 정도 • 조사 및 감찰행정 개선도 • 일상감사 및 계약심사가 합리적으로 이루어지고 있는 정도 • 전반적인 업무수행(내용 및 태도) 만족도
총무과	• 후생복지제도 개선도 • 인사행정의 능력중심 개선도 • 국내외 우호도시 교류사업, 공무국외여행 업무추진 개선도 • 전반적인 업무수행(내용 및 태도) 만족도
정보통신과	• 홈페이지 관련 지원 행정 개선도 • 행정정보시스템의 안정적인 운영 정도 • 전산장비 지원, 정보보호에 대한 업무지원 개선도 • 네트워크, 전화, 통신 등 정보통신 지원 행정의 안정적 운영 • 전반적인 업무수행(내용 및 태도) 만족도
회계과	• 정확하고 내실 있는 회계관리(지출업무)가 이루어지고 있는 정도 • 계약행정 개선도 • 청사환경 개선도 • 전반적인 업무수행(내용 및 태도) 만족도
공통질문	• 성과관리제도 운영의 전반적 만족도 • BSC 평가체계의 조직성과향상 기여도 • BSC 평가체계 운영의 공정성 및 객관성 • BSC 평가체계의 효율성 및 비효율성 • 5개 지원부서의 업무수행(내용 및 태도) 전반적인 만족도

4. 응답자 특성

1) 외부고객 만족도 조사

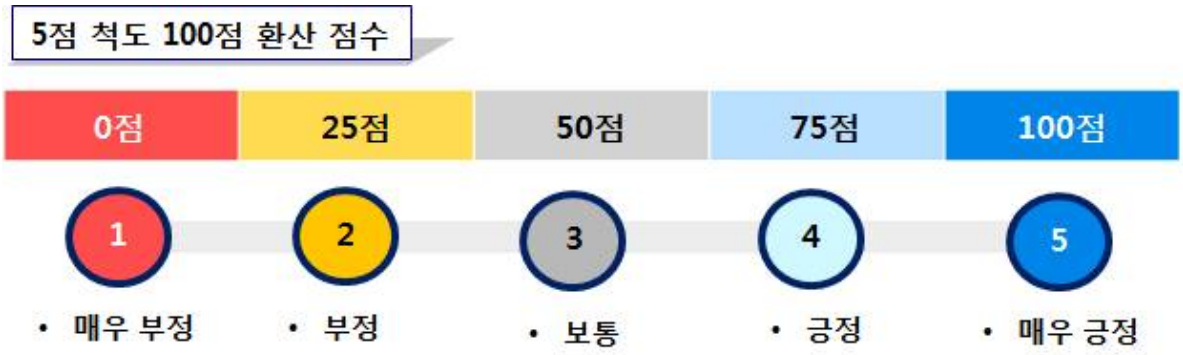
		사례수	%
■ 전체 ■		**(803)**	**100.0**
성별	남성	(395)	49.2
	여성	(408)	50.8
연령별	20대	(124)	15.4
	30대	(125)	15.6
	40대	(159)	19.8
	50대	(180)	22.4
	60대 이상	(215)	26.8
거주지	갈매동	(120)	14.9
	동구동	(158)	19.7
	인창동	(94)	11.7
	교문1동	(73)	9.1
	교문2동	(89)	11.1
	수택1동	(67)	8.3
	수택2동	(110)	13.7
	수택3동	(92)	11.5

2) 내부고객 만족도 조사

		사례수	%
■ 전체 ■		**(349)**	**100.0**
근무 부서	담당관/ 시립도서관	(39)	11.2
	경제재정국	(50)	14.3
	복지문화국	(50)	14.3
	안전도시국	(60)	17.2
	행정지원국	(50)	14.3
	도시전략사업단	(20)	5.7
	보건소	(30)	8.6
	환경관리사업소	(50)	14.3

5. 점수 산출 방법

만족도 측정을 위해 5점 또는 4점 척도를 사용하였으며, 이를 100점 만점으로 환산하여 점수를 산출함



제Ⅱ장. 조사 결과 요약 및 결론

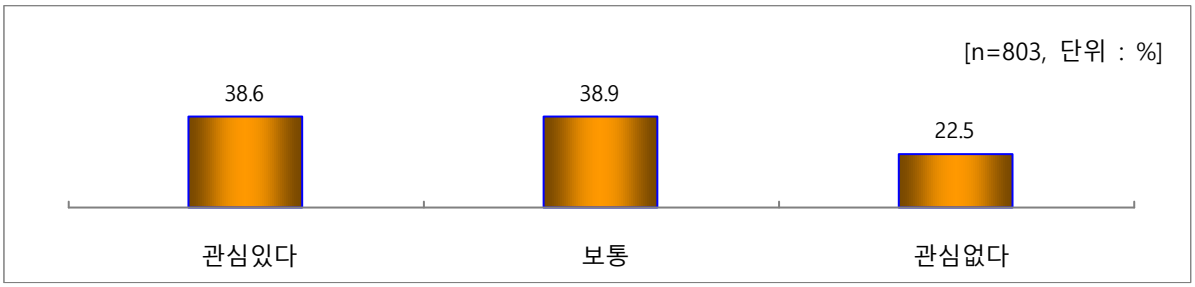
1. 외부고객 만족도 조사

2. 내부고객 만족도 조사

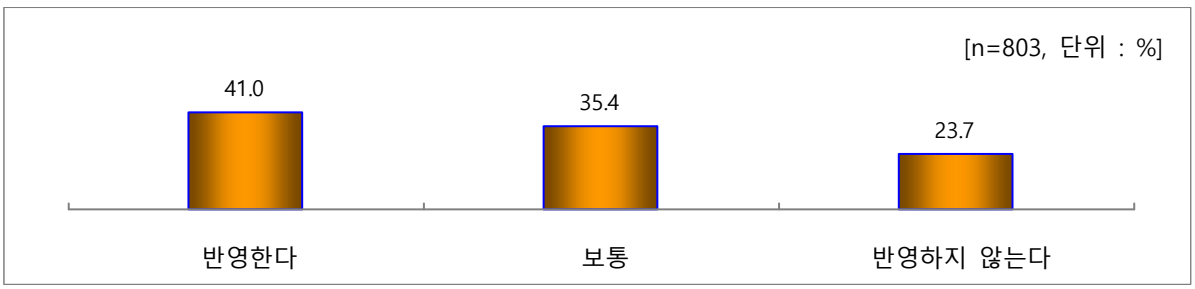
1. 외부고객 만족도 조사

1) 시정운영 평가

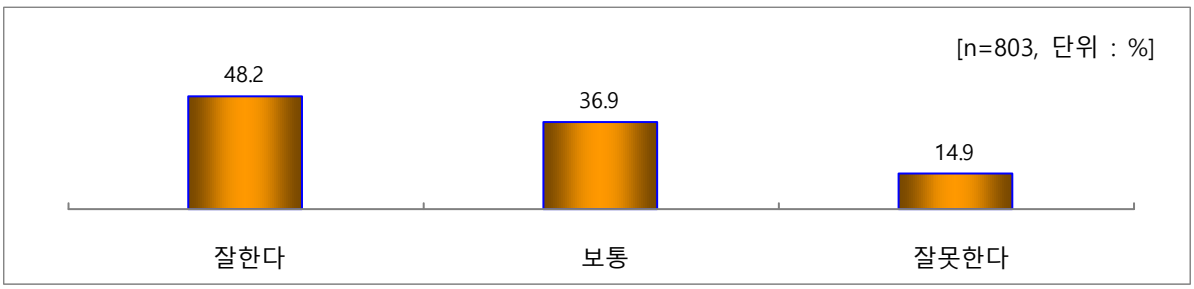
☑ 구리 시민들의 시정에 대한 관심도는 관심있다는 응답 38.6%를 포함하여 응답자의 77.5%가 보통이상이라고 응답하였음.



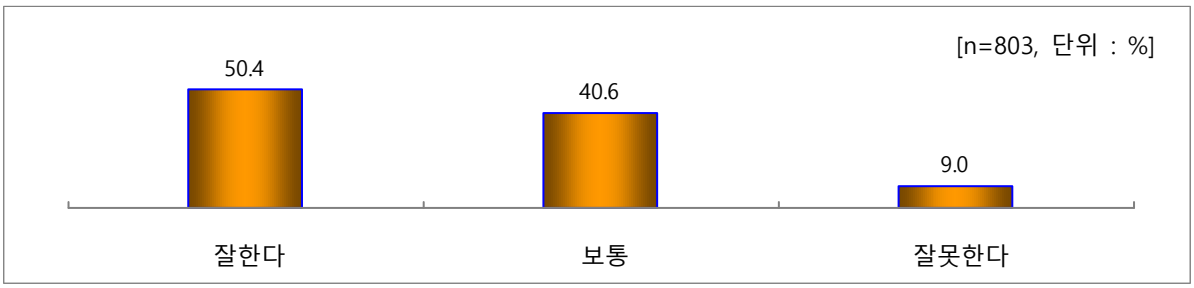
☑ 시 정책수립시 시민의견을 반영한다는 응답은 41.0%로 나타났으며, 반영하지 않는다는 응답은 23.7%로 나타남.



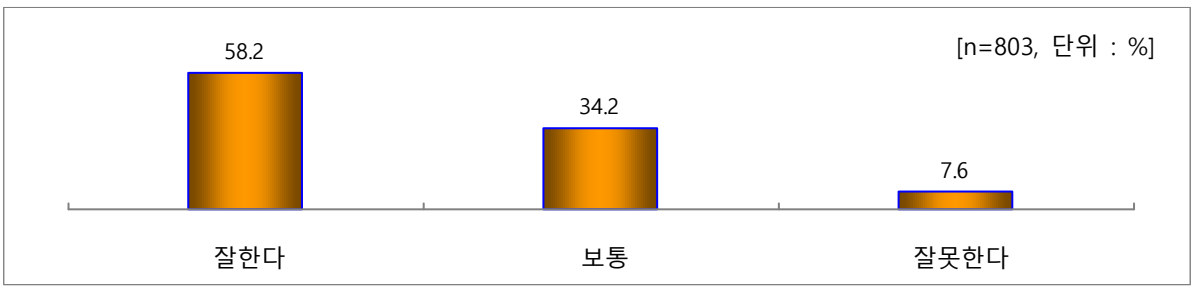
☑ 민선7기 3년간 구리시 공약사업 추진에 대해서 응답자의 48.2%가 잘한다고 응답하였으며, 잘 못한다는 응답은 14.9%로 조사됨.



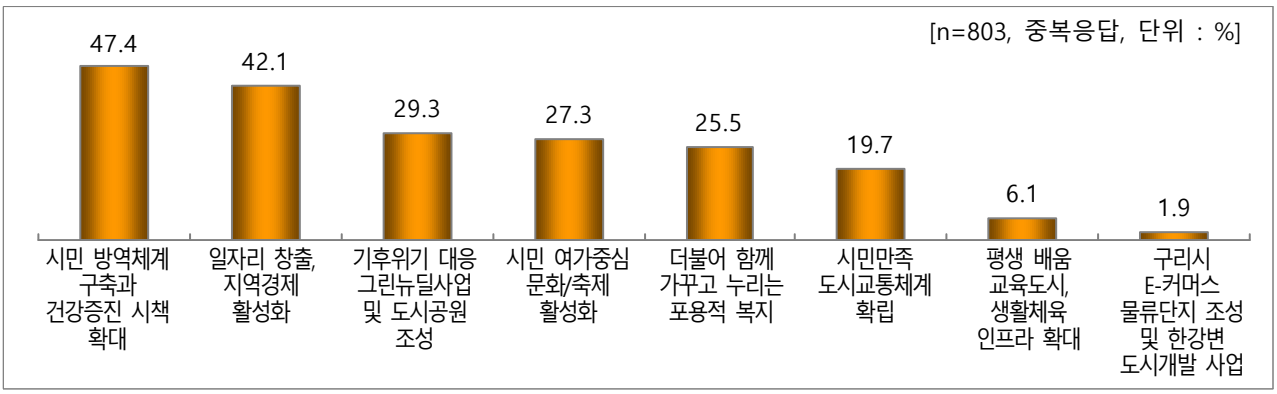
☑ 구리시의 방역 및 안전 대응에 대해 응답자의 절반 정도인 50.4%가 잘한다고 응답하였으며, 잘못한다는 응답은 9.0%로 조사됨.



☑ 구리시의 정부 공모사업 대응에 대해 응답자의 58.2%가 잘한다고 응답하였음.

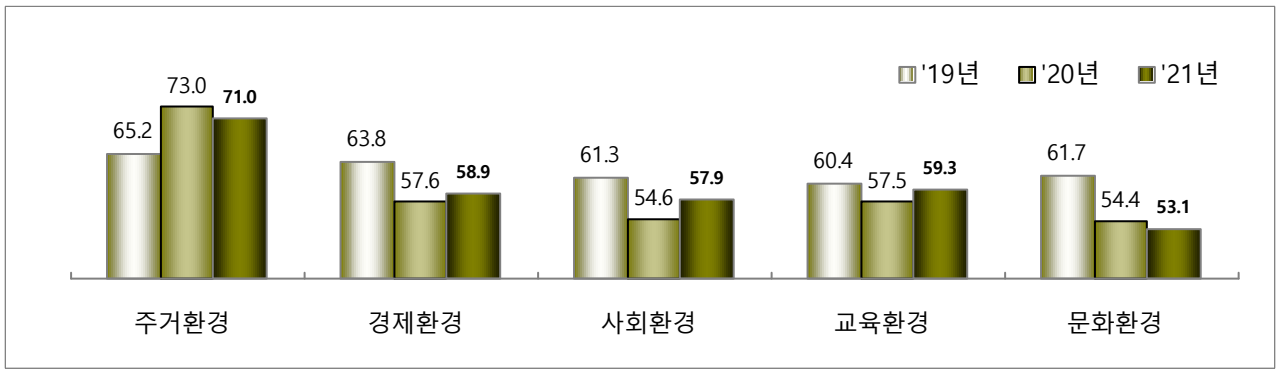


☑ 시민행복특별시 구현을 위한 우선 추진 사항으로 최근 다시 증가하고 있는 코로나 감염으로 '시민방역체계구축과 건강증진 시책 확대'라는 응답이 47.4%로 가장 많았으며, 그 다음으로 '일자리 창출, 지역경제 활성화'(42.1%), '기후위기 대응 그린뉴딜사업 및 도시공원 조성'(29.3%) 등의 순으로 나타남.

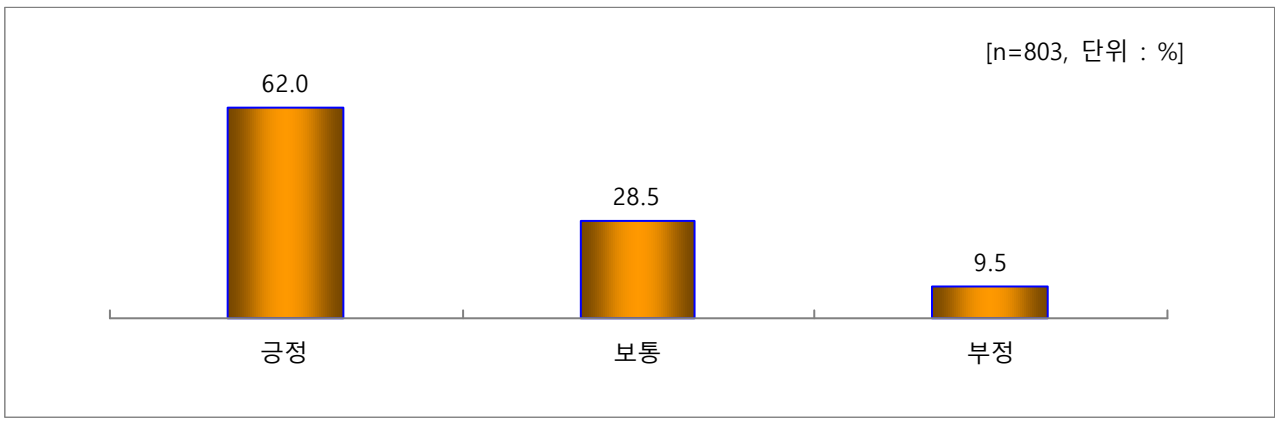


☑ 구리시 생활환경 평가 5개 항목 중 '주거환경'이 71.0점으로 타 항목대비 높게 나타났으며, '문화환경'에 대한 만족도가 53.1점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음. '주거환경(-2.0점)', '문화환경(1.3점)'의 만족도가 작년에 비해 소폭 하락한 것으로 나타났으나, '사회환경(+3.3

점)', '교육환경(+1.8점)', '경제환경(+1.3점)' 등의 항목에서는 작년대비 상승한 것으로 나타남.



☑ 한편, 구리시 계속 거주의향은 100점 만점에 67.7점으로 작년과 거의 유사한 것으로 나타남.



2) 구리시 부서별 업무 평가

가. 부서별 업무 인지도

☑ 부서별 업무 인지도를 살펴보면, 일자리경제과의 '일자리센터의 취업지원 서비스 제공'(79.8%), 균형개발과의 '구리시 도시정비사업'(70.6%) 등의 순으로 높게 나타나고 있음.

☑ 작년과 비교를 해보면, 균형개발과의 '구리시 도시정비사업', 도시개발과의 '구리시 개발사업'에 대한 인지도의 상승폭이 큰 것으로 나타남. 이는 최근 구리시에서 추진하고 있는 큰 개발사업들이 시작되고 언론에 많이 노출되는 효과로 판단됨

부서	내용	인지도 (%)			GAP ('21년-'20년)
		'19년	'20년	'21년	
소통공보 담당관	구리시 홍보채널	-	-	**68.2**	-
일자리경제과	구리일자리센터의 취업지원 서비스 제공	77.3	**78.8**	**79.8**	1.0
산업지원과	구리 마을공동체•사회적경제 지원센터	-	-	54.4	-
세정과	세금 납부편의제도 운영	53.1	76.3	69.1	-7.2
평생학습과	혁신교육지구사업, 구리행복학교, 진로직업체험지원센터	-	-	54.0	-
문화예술과	구리 행복 365축제나 구리시 문화행사에 참여나 관람 경험	-	-	26.0	-
안전총괄과	재난 및 안전사고 예방활동	35.7	53.8	60.9	7.1
도시개발과	구리시 주요 개발사업	47.0	47.1	66.9	19.8
균형개발과	구리시 도시 정비 사업 (도시재생사업 : 19~20)	38.7	37.0	70.6	33.6
건강증진과	건강증진사업, 방문보건사업, 지역보건사업, 모자보건사업	73.2	59.2	60.6	1.4
수택보건지소	만성질환예방, 재활보건, 운동관리, 영양관리, 구강보건, 예방접종 사업	69.2	60.9	63.8	2.9
공원녹지과	2021 경기정원문화박람회(온라인) 개최	-	-	53.2	-

나. 부서별 업무 만족도

☑ 부서별 업무 만족도는 '도시개발과(구리시 개발사업의 시 발전과 자족도시 실현에 도움 정도(78.7점)' '안전총괄과(재난재해 대비 활동에 따른 재난 및 안전사고 예방 도움 정도)'(77.7점) 등의 순으로 높게 나타남.

☑ 한편, 도시개발과의 '구리시 개발사업의 시 발전과 자족도시 실현에 도움 정도'는 작년 대

비 7.9점 상승한 것으로 나타남.

☑ 이와는 달리 문화예술과의 '구리아트홀 문화예술프로그램 운영으로 인한 삶의 질 향상 도움 정도'에 대한 평가는 62.9점으로 타 부서 대비 평가가 낮게 나타남.

부서	내용	업무 만족도 (점)			GAP ('21년-'20년)
		'19년	'20년	'21년	
소통공보 담당관	구리시 홍보내용의 생활 도움 정도	-	-	68.2	-
산업지원과	구리 마을공동체·사회적경제지원센터의 사회적경제 및 공동체활성화 도움 정도	-	-	73.0	-
세정과	납부편의제도 운영에 따른 세금납부 도움정도	63.8	76.5	72.5	-4.0
평생학습과	혁신교육, 행복학교, 진로프로그램 만족	-	-	70.9	-
문화예술과	문화행사 및 문화예술프로그램 만족	77.8	75.5	73.2	-2.3
문화예술과	구리아트홀 문화예술프로그램 운영으로 인한 삶의 질 향상 도움 정도	67.5	64.9	62.9	-2.0
안전총괄과	재난재해 대비 활동의 재난 및 안전사고 예방 도움 정도	62.7	75.1	**77.7**	2.6
도시계획과	경기주택도시공사 구리시 이전의 지역발전 도움 정도	-	-	64.8	-
자동차관리과	자동차관리과 민원업무 만족	-	-	68.5	-
민원봉사과	민원처리과정의 정확성 및 신속성 만족 (민원실 이용 편의시설과 환경 쾌적성, 공무원 친절도 : '19~'20)	64.6	67.0	68.4	1.4
도시개발과	구리시 개발사업의 시 발전과 자족도시 실현에 도움 정도	72.6	70.8	**78.7**	**7.9**
균형개발과	구리시 도시정비사업의 시 발전과 주거환경 개선에 도움 정도	69.8	68.7	74.6	5.9
보건행정과	보건소 이용환경 및 보건·의료서비스 만족도	67.4	68.2	71.3	3.1
건강증진과	건강증진사업, 방문보건사업, 지역보건사업, 모자보건사업 추진에 따른 구리시민 건강 도움 정도	70.6	74.3	71.9	-2.4
수택보건지소	수택보건지소 사업의 구리시민 건강 도움 정도	71.4	69.8	69.6	-0.2
공원녹지과	경기정원문화박람회 개최 및 장자호수생태공원 조성사업 만족도	-	-	71.7	-
동 주민센터	행정서비스 만족도	68.5	74.4	75.2	5.9

다. 부서별 업무 및 서비스 개선도

☑ 부서별로 업무 및 서비스 개선도를 살펴보면, '수택보건지소(80.5점)', '건강증진과'(79.9점), '노인장애인복지과'(79.1점) 등이 높게 나타남.

☑ 반면, 교통행정과, 하수과의 업무 개선도가 상대적으로 타 부서에 비해 낮게 나타남.

☑ 작년과 비교를 해보면 수도과와 소통공보담당관의 개선도가 상대적으로 높게 나타남.

부서	내용	업무 개선도 (점)			GAP ('21년-'20년)
		'19년	'20년	'21년	
소통공보 담당관	추진 업무 및 서비스 개선	65.5	65.0	71.3	**6.3**
일자리경제과	추진 업무 및 서비스	64.4	65.5	67.8	2.3
산업지원과	추진 업무 및 서비스	-	-	70.4	-
세정과	지방세 부과징수 업무	68.1	66.3	69.1	2.8
징수과	징수편의시스템 업무 및 서비스	65.2	61.8	65.8	4.0
위생안전과	업무 및 서비스	66.1	66.8	68.2	1.4
복지정책과	추진 업무 및 복지서비스	67.0	72.6	73.3	0.7
노인장애인 복지과	추진 업무 및 서비스	68.8	77.9	**79.1**	1.2
여성가족과	업무 및 서비스	68.9	74.4	73.9	-0.5
평생학습과	체육시설 확대, 생활체육활성화 등 구리 생활체육 기반 개선도	-	-	64.3	-
안전총괄과	재난재해 대비 업무	64.2	64.9	68.6	3.7
도시계획과	도시기본계획 수립, 개발제한구역 해제 및 지구단위계획 수립 등으로 인한 도시발전	65.0	60.8	61.3	0.5
도로과	배전선로 지중화, 불법노점상 단속 및 파손된 도로정비로 인한 도로 이용여건	65.7	69.1	70.2	1.1
교통행정과	불법 주정차 단속 행정	67.2	59.4	60.7	1.3
자동차관리과	주차환경 개선도	-	-	64.3	-
건축과	건축허가, 주택건설사업 승인, 공동주택관리 및 서비스	65.6	58.5	61.8	3.3
민원봉사과	민원업무처리 및 서비스	67.6	63.9	68.4	-4.5
토지정보과	지적업무 및 서비스	64.4	58.8	61.2	2.4
건강증진과	추진 업무 및 서비스	70.7	78.8	**79.9**	1.1
수택보건지소	추진 업무 및 서비스	76.0	79.0	**80.5**	1.5

부서	내용	업무 개선도 (점)			GAP ('21년-'20년)
		'19년	'20년	'21년	
환경과	그린뉴딜사업 추진 및 기후대응 업무	67.0	61.2	65.8	4.6
환경과	환경오염, 소음, 진동, 수질, 대기질 등 생활환경	63.8	68.1	62.7	-5.4
자원행정과	청소행정	70.6	69.6	71.6	2
공원녹지과	공원조성 및 도시미관 개선 (공원관리업무 및 도시녹화사업:`19~20)	72.5	68.7	72.0	3.3
수도과	추진 업무 및 서비스	66.3	52.9	65.2	**12.3**
하수과	추진 업무 및 서비스	65.8	57.6	60.3	2.7
시립도서관	추진 업무 및 서비스	67.3	63.0	63.9	0.9

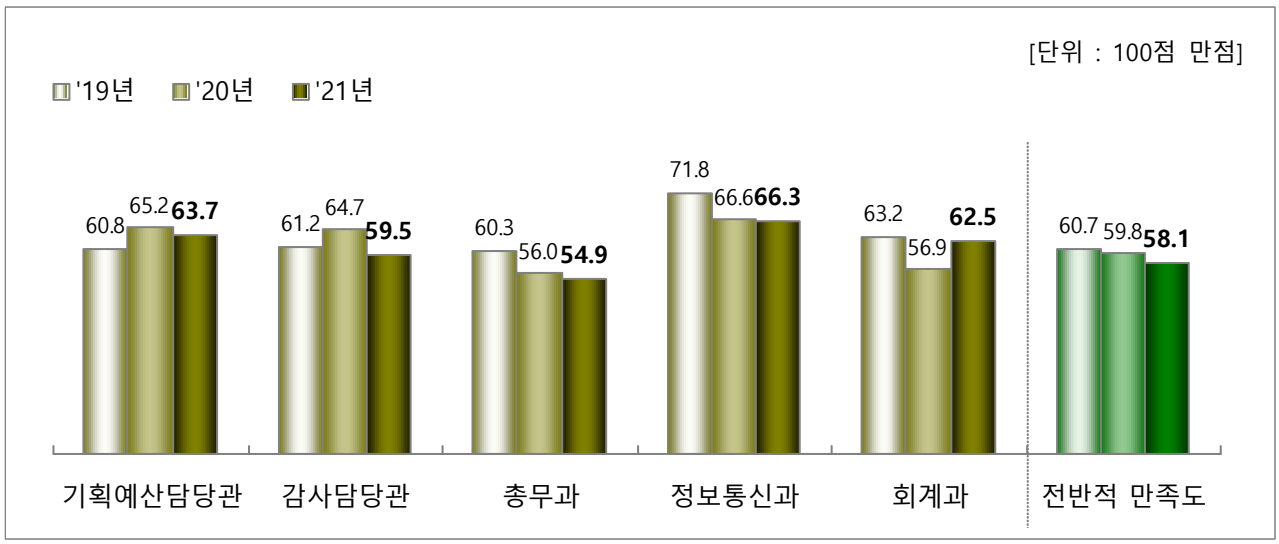
2. 내부고객 만족도 조사

1) 업무수행 전반적 만족도

☑ 5개 부서별로 업무수행에 대한 전반적인 만족도를 살펴보면, 대부분의 부서에서 하락하였는데 회계과에서는 눈에 띄는 상승(+5.6점)을 보였음.

☑ 정보통신과(66.3점)의 만족도 점수가 4개 타부서에 비해 높게 나타난 반면, 총무과(54.9점)는 상대적으로 만족도 점수가 낮게 나타남.

☑ 5개 지원부서에 대한 전반적인 만족도는 58.1점으로 작년대비 소폭 하락함



☑ 기획예산담당관에서는 예산팀(64.0점)이 가장 높았으나, 의회법무팀, 기획팀 등 모든 팀에서 하락한 것으로 나타남.

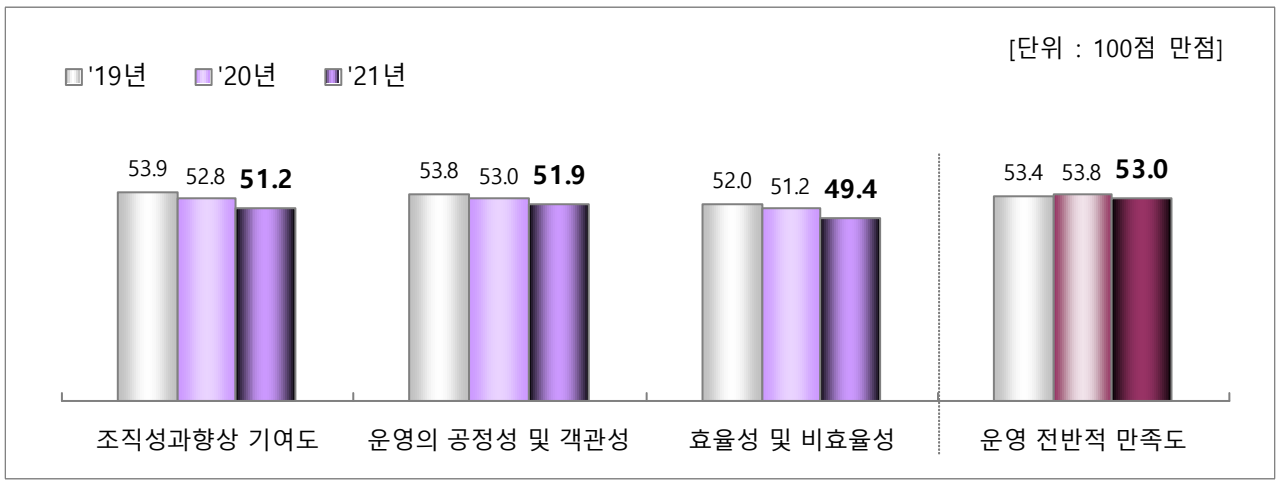
☑ 감사담당관에서는 기술감사팀(67.6점)의 만족도가 타 팀에 비해 높게 나타났으나, 모든 팀에서 전년대비 하락한 것으로 나타남.

☑ 총무과에서는 총무팀(60.4점)의 만족도가 타 팀에 비해 높게 나타났으나, 인사조직팀, 자치행정팀 모두 전년대비 하락한 것으로 나타남.

☑ 정보통신과에서는 정보관리팀(68.1점)의 만족도가 가장 높았으며, 전년대비 상승하였고, 반면, 정보기획팀은 큰 폭(11.3점)으로 하락한 것으로 나타남.

☑ 회계과에서는 경리팀(67.8점) 만족도가 가장 높게 나타난 가운데, 계약팀(59.7점)이 가장 낮았으나, 전년대비 12.6점 크게 상승한 것으로 나타남.

부서		업무 만족도 (점)			GAP ('21년-'20년)
		'19년	'20년	'21년	
기획예산담당관	기획팀	61.9	64.6	62.6	-2.0
	의회법무팀	60.2	64.8	62.6	-2.2
	예산팀	61.3	65.5	64.0	-1.5
감사담당관	감사팀	64.5	64.5	62.8	-1.7
	조사팀	59.4	63.1	61.4	-1.7
	기술감사팀	67.0	68.3	67.6	-0.7
총무과	총무팀	63.9	61.7	60.4	-1.3
	인사조직팀	52.3	49.0	46.2	-2.8
	자치행정팀	58.6	54.9	53.5	-1.4
정보통신과	정보기획팀	68.4	66.2	54.9	-11.3
	정보관리팀	**72.6**	64.5	68.1	3.6
	정보보호팀	-	-	64.6	-
	정보통신팀	**72.6**	67.4	67.6	0.2
회계과	경리팀	**70.6**	67.6	67.8	0.2
	계약팀	60.4	47.1	59.7	12.6
	재산관리팀	63.4	65.6	65.4	-0.2

2) BSC(균형성과관리제도) 만족도

☑ BSC(균형성과관리제도)의 만족도는 작년대비 소폭 하락한 것으로 나타남.