

[서식6] 정책연구용역 활용결과보고서

정책연구과제명	2016년 재외공관 영사서비스 만족도 조사	연구기관/ 책임연구원	(주)유니온리서치/ 김진양 부사장
부서/과제담당관	권동석 영사서비스과장	담당공무원	전종화 외무행정관
연구기간	2016.5.23 ~ 2016.12.15		
활용구분	1. 법·제도 개선( ) 2. 정책반영(v) 3. 정책참조( )		
연구목적	재외공관이 제공하는 영사서비스에 대한 민원인들의 만족도를 분석하고 개선 필요사항 도출		
연구주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 영사서비스 만족도 조사 사전준비               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조사방법 개선 방안 연구 및 설문지 설계</li> </ul> </li> <li>○ 영사서비스 만족도 조사 진행               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전 재외공관을 통한 설문지 배포</li> <li>- 설문지 회수 및 회수량 점검</li> </ul> </li> <li>○ 데이터 처리               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조사결과를 개괄하는 빈도 분석</li> <li>- logical error 체크</li> <li>- 표준화된 자료 테이블 설정</li> </ul> </li> <li>○ 결과분석 및 최종 보고서 제출               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 설문지를 토대로 최종 종합 점수 및 공관별 평가 등급 부여</li> <li>- 평가항목별 답변 통계 분석 및 개선 필요사항 도출</li> <li>- 작년 대비 향상도 총평 및 시사점 제시</li> </ul> </li> </ul>		
활용목적	○ 재외공관의 영사서비스 품질 제고에 활용		
정책활용방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재외공관 영사서비스에 대한 만족도를 조사하여 각 재외공관의 영사서비스 결과에 따른 성과 평가 및 피드백 제공</li> <li>○ 민원인들의 만족도를 분석하고 개선 필요사항을 도출하여 향후 영사서비스 개선에 참고자료로 활용</li> </ul>		