「교육 수요자 만족도 관리 규정」 신구조문대비표

2014. 12. 29. 전부개정 판 (시행 2015. 1. 1.) → 2006. 2. 28. 제정 판 (시행 2006. 3. 1.)

바뀜 2 · 신설 10 · 삭제 7 · 번호 변경 0

공식 원본 law.syu.ac.kr · https://suleap.syu.my/r/94/compare?from=821&to=235 · 내려받은 때 2026. 10. 23. 오전 2:06:57 · 밑줄은 바뀐 부분

현 행	개 정 안
제1조(목적) 이 규정은 삼육대학교(이하 "본교"라 한다.)에서 제공하는 제반 교육서비스에 대한 만족도 조사의 분석 및 지속적 개선을 위해 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.	**제1조(목적)** 이 규정은 삼육대학교(이하 "본교"라 한다)의 고객만족을 위한 정보수집, 분석 및 지속적 개선을 위한 기준을 규정함을 목적으로 한다.
제2조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. 1. '교육만족도'라 함은 유·무형의 각종 교육서비스에 대한 교육 수요자의 만족도를 말한다. 2. '교육 수요자'라 함은 본교로부터 교육서비스를 직·간접적으로 제공받는 학생, 동문, 학부모, 교수, 직원, 지역사회, 산업체 및 관련 기관 등을 말한다.	<삭 제>
제3조(주관부서) 교육만족도 조사에 관한 제반 사항은 기획처 기획평가팀에서 주관하며, 업무는 다음 각 호와 같다. 1. 교육 수요자 만족도 향상 활동의 기본방침 및 계획 수립 2. 만족도 조사 종합분석보고서 검토 후 중·장기발전계획에 반영 3. 만족도 조사 결과의 분석 및 평가 4. 만족도 조사 결과에 대한 개선조치 확정 및 사후관리 5. 교육만족도 관리위원회 운영	<삭 제>
제4조(관계부서) 교육 수요자 만족도 관리의 관계 부서는 본교의 모든 부서 및 학과(부)로하며 그 업무는 다음 각 호와 같다. 1. 만족도 조사 및 평가 지원 2. 조사결과에 따른 개선 계획 수립 및 실시	<삭 제>
제5조(위원회) ① 교육만족도 개선과 관리를 위하여 '교육만족도 관리위원회'를 둔다. ② 위원장은 기획처장의 제청으로 총장이 임명한다. ③ 위원은 만족도 조사 및 관리에 관한 전문지식이 있는 교직원 중에서 총장이 임명하며, 6명 이내로 구성한다. ④ 위원회의 기능은 다음과 같다. 1. 교육 수요자 만족도 조사 및 관리 계획 심의 2. 행정서비스 및 교육과정 종합분석보고서 검토 및 보고 3. 만족도 개선 계획에 따른 개선사항 모니터링 및 개선 실적 확인 ⑤ 또한, 관리위원회 운영 및 교육만족도 개선에 필요한 사항의 검토, 진행을 위하여 실무위원회를 둔다. 실무위원회의	<삭 제>

현 행	개 정 안
위원장은 기획처장이 되고, 위원은 관련 부서의 팀장 및 담당자로 구성한다. ⑥ 관리위원회 및 실무위원회는 필요에 따라 개최한다.	
<신 설>	**제2조(적용범위)** 이 규정은 본교의 학사행정에 대한 고객만족도 조사, 분석, 평가 및 개선활동 등에 대하여 적용한다.
<신 설>	**제3조(용어의 정의)** 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다. 1. "고객"이라 함은 본 대학교로부터 제반 학사행정서비스를 제공받는 수요자로서 학생, 교수, 직원, 학부모, 동문, 기업체, 지역사회 등 본 대학교와 관련된 이해당사자를 말한다. 2. "고객만족도 지수"라 함은 고객이 학사행정서비스에 대하여 만족하는 정도를 일정한 방법에 따라 측정하고 표현하는 지수를 말한다. 3. "조사담당자"라 함은 고객을 대상으로 고객만족도를 직접 조사하는 업무를 수행하는 자를 말한다.
<신 설>	**제4조(주관부서)** 고객만족도 평가의 주관부서는 서비스센터로 하며 그 임무는 다음 과 같다. 1. 고객만족도 조사(이하 "조사"라 한다)계획 수립 2. 조사결과의 분석 및 평가
<신 설>	**제5조(관련부서)** 고객만족도 평가의 관련부서는 전 부서로 하며 그 임무는 다음과 같다. 1. 조사 및 평가 지원 2. 조사결과에 따른 시정 및 예방조치계획 수립 및 실시
제6조(조사계획의 수립) ① 교육만족도 조사를 실시하기 위해 조사계획을 수립하고, 관리위원회의 검토 후 확정한다. ② 조사계획은 다음 각 호의 사항을 포함하여 작성하여야 한다. 1. 조사의 목적 2. 조사대상 3. 조사시기 및 일정 4. 조사방법 5. 조사항목 6. 기타 필요한 사항	**제6조(고객만족도 조사계획 수립)** ①주관부서장은 매년 초 조사계획을 수립하여 총장의 승인을 받은 후 관련부서에 배포한다. ②조사계획은 다음 사항을 포함하여 작성하여야 한다. 1. 조사의 목적 및 적용범위 2. 조사대상업무 또는 부서 3. 조사시기 4. 조사방법 5. 조사항목
제7조(조사실시) 교육 수요자 만족도조사는 연 1회 이상 실시하는 것을 원칙으로 한다.	<삭 제>
제8조(결과보고) 주관부서는 교육만족도 조사 결과를 총장, 주요위원회에 보고하고, 교내 구성원과 공유해야 한다.	<삭 제>

현 행	개 정 안
제9조(결과활용 및 사후관리) ① 주관부서는 교육만족도 조사 결과에 따라 관련 부서에 개선내용(계획) 제출을 요청할 수 있으며, 요청을 받은 부서는 정해진 기한 내에 개선내용(계획)을 제출해야 한다. ② 개선내용(계획)을 제출한 부서는 제출한 계획에 따라 만족도 개선활동을 실시해야 한다. ③ 조사결과의 활용, 사후조치 등은 주요 위원회를 통해 점검, 공유해야 한다. ④ 조사결과는 대학운영 및 교육여건 개선 자료로 활용될 수 있도록 해야 한다. 또한 조사결과에 따른 개선사항 및 예방조치 등을 조사대상에게 알리도록 노력하여야 한다.	<삭 제>
<신 설>	**제7조(고객만족도 조사실시계획 수립)** 각 부서장은 다음 사항이 포함된 조사실시계획을 수립하여 주관부서 및 관련부서와 협의한 후 총장의 승인을 받아 관련부서에 배포한다. 1. 평가일정 2. 평가대상 3. 평가기준 및 방법 4. 기타 필요한 사항
<신 설>	**제8조(조사 실시)** ①각 부서장은 조사실시계획에 따라 조사담당자를 선정하여 조사를 실시하도록 한다. ②조사담당자는 평가대상에 따라 선정하여야 하며 조사의 효과적 추진을 위하여 조사개시 이전 에 별도 교육을 실시할 수 있다. ③조사담당자는 설문조사, 인터뷰, 유선통화 등 적절한 방법으로 조사를 실시한 후 관련부서장에 게 조사자료를 제출한다.
<신 설>	**제9조(조사 및 보고)** ①각 부서장은 조사자료를 분석ㆍ평가한 보고서를 작성하여 총장에게 보고 한 후 주관부서 및 관련부서로 통보한다. ②주관부서는 각 부서의 조사결과를 수합ㆍ정리하여 경영검토자료로 활용될 수 있도록 하며, 또 한 조사결과를 고객만족도 지수 산정자료로 활용한다.
<신 설>	**제10조(사후관리)** ①관련부서장은 조사결과 부적합 사항에 대하여는 시정 및 예방조치 또는 개선 활동을 실시하여야 한다. ②시정 및 예방조치활동은 학사행정시정 및 예방조치규정에 따라 실시한다. ③개선활동은 지속적 개선활동규정에 따라 실시한다.
<신 설>	**제11조(기록관리)** 이 규정에서 사용되는 모든 기록관리는 공공기관의 기록물관리에 관한 법률, 동시행령, 동 시행규칙에 따른다.

현 행	개 정 안
<신 설>	**제12조(관련법령)** 이 규정의 관련법령은 다음과 같다. 1. 학사행정시정 및 예방조치규정 2. 지속적 개선활동규정