

## 도민 만족도

### 세부 평가내용 (1)

- 기관의 업무처리 절차, 직원의 태도와 행동 등 서비스 수행과정에 대한 만족의 정도 설문조사

지표 방향성	상향	평가방법	목표 대 실적		
산식	○ 기관 만족도 및 도민 만족도는 만족도 조사결과와 향상도를 일정비율로 합산한 후 상대등급별 점수를 가산하여 산출 - 전년대비 상승 시 : $90(\text{기준점수}) + \{(\text{평가년도 조사결과} - \text{전년도 조사결과}) \div ((100 - \text{전년도 조사결과}) \times 10\%)\} \times (100 - \text{기준점수})$ - 전년대비 하락 시 : $90(\text{기준점수}) + \{(\text{평가년도 조사결과} - \text{전년도 조사결과}) \div (\text{전년도 조사결과} \times 10\%)\} \times (100 - \text{기준점수})$ * 기관·도민 만족도 점수와 전년대비 향상도는 100점 만점으로 하고 향상도별 일정비율을 합산한 점수를 최종 5점 척도로 환산 * 기준점수는 90으로 하되 전년도 조사결과가 90이상인 경우 전년도 조사결과를 사용 * 고객만족도 조사결과와 향상도의 합산 비율은 전년도 고객만족도 조사 결과가 90점 이상인 경우 8:2, 85점 이상은 7:3, 80점 이상은 6:4, 80점 미만은 5:5				
	목표치	100점	실적	92.77점	달성률
가중치	5.0점	최종특점	4.64점		

### 세부 평가내용 (2)

- 도민(정책 서포터즈) 만족도(공공성, 기관의 설립목적에 맞는 업무추진, 기관 이미지 등) 설문조사

지표 방향성	상향	평가방법	목표 대 실적		
산식	도민 만족도 세부 평가내용(1)과 동일				
목표치	100점	실적	93.51점	달성률	93.51%
가중치	5.0점	최종특점	4.68점		