

2021년 충청남도장애인체육회 고객만족도 조사결과

세부 평가내용 (1)

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

지표 방향성	상항	평가방법	목표 대 실적		
산식	기관의 타 기관과의 업무 차별화 및 업무처리에 대한 전반적 만족도 조사 ○ 만족도 조사는 당해연도 만족도 점수와 전년 대비 개선도를 종합적으로 평가하며, 그 방식은 매뉴얼 '정량지표 평가방법' 중 '만족도 조사 평가방법'에 따름 - 당해연도 고객만족도 점수 목표 : 100점 - 전년 대비 개선도 목표 : 전년도 실적 + (100점 - 전년도 실적)×10% - 당해연도 점수는 60점 만점, 전년 대비 개선도 점수는 40점 만점으로 평가				
	$\text{평점} = \frac{\text{실 적}}{100\text{점}} \times 60\text{점} + \frac{\text{실 적}}{\text{전년도 실적} + [(100\text{점} - \text{전년도 실적}) \times 10\%]} \times 40\text{점}$				
목표치	100점	실적	95.99점	달성률	95.99%
평가배점	5.0점	최종득점	4.80점		

세부 평가내용 (2)

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

지표 방향성	상항	평가방법	목표 대 실적		
산식	도민 만족도 세부 평가내용(1)과 동일				
목표치	100점	실적	80.30점	달성률	80.30%
평가배점	5.0점	최종득점	4.02점		