

I . 도민 만족성과

지표명	도민 만족도				
지표성격	정량	평가배점	10점	득점	9.78점
세부 평가내용	① 기관의 업무처리 절차, 직원의 태도와 행동 등 서비스 수행과정에 대한 만족의 정도 설문조사 ② 도민(정책 서포터즈 등) 만족도(공공성, 기관의 설립목적에 맞는 업무추진, 기관이미지 등) 설문조사				

▣ 평가결과

○ 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

$$\text{평점} = \frac{\text{실적}}{100} \times 60\text{점} + \frac{\text{실적}}{\text{전년도 실적} + [(100\text{점} - \text{전년도 실적}) \times 10\%]} \times 40\text{점}$$

- 신규 기관일 경우, 전년도 실적은 충청남도 소속 타 출자·출연기관의 전년도 만족도 평균 점수로 적용하여 산정함

구분	기관 CS	도민 CS	평균	득점
점수	97.84	97.70	97.77	9.78