

인천스마트시티 |

6 영역 평가결과 종합

■ 고객만족 및 청렴도의 경우 9.59점으로 달성률은 95.9%로 나타남

평가지표 및 세부 착안사항	평가방법	가중치	평점	득점
1. 고객만족도 조사결과	-	5.00점	95.20%	4.76점
1-1. 당해연도 평가결과	계량평가	3.00점	93.54%	2.81점
1-2. 전년 대비 개선도	계량평가	2.00점	97.27%	1.95점
2. 청렴도 조사결과	-	5.00점	96.60%	4.83점
2-1. 당해연도 평가결과	계량평가	3.00점	95.07%	2.85점
2-2. 전년 대비 개선도	계량평가	2.00점	99.09%	1.98점
합계	-	10.00점	95.90%	9.59점

3 세부 평가결과

1) 고객만족도 조사결과

■ 평가결과

고객만족도 조사결과는 전체 5.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 4.76점으로 95.20% 수준의 달성수준으로 파악됨

- 당해연도 고객만족도 조사결과가 93.54점으로 나타남에 따라 배점 3.00점 중 2.81점을 득점하였고, 전년도 고객만족도 평가결과(95.74점) 대비 97.27% 개선됨에 따라 배점 2.00점 중 1.95점을 득점하였음

평가방법	지표특성	계량 평가	산출방법	조사결과 반영
평가정의	• 당해기관의 외부고객 만족도를 조사하여 평가한다.			
평가결과	가중치	5.00점	득점	4.76점
			달성수준	95.20%
착안사항별 평가결과	① 당해연도 고객만족도 평가결과			
	평가방법	배점	평점(등급)	득점
	계량평가	3.00점	93.54%	2.81점
	② 전년도 대비 고객만족도 개선 수준			
	평가방법	배점	평점(등급)	득점
	비계량평가	2.00점	97.27%	1.95점

■ 세부 평가의견

당해연도 고객만족도 조사결과

- 기관의 당해연도 고객만족도 조사결과는 93.54점으로 도출됨에 따라 배점 3.00점 중 2.81점을 득점함

전년도 대비 고객만족도 개선수준

- 당해연도 고객만족도는 93.54점으로 전년도 고객만족도 조사결과는 95.74점 대비 2.20% 하락하였으나, 당해연도 달성수준이 90점을 초과함에 따라 편람 상 명시되어 있는 산식을 통해 도출한 전년 대비 개선도는 97.27% 수준으로 나타남. 이에 따라 배점 2.00점 중 1.95점을 득점함

기관 실적		전년도 대비 개선도	
당해연도 조사결과	전년도 조사결과		
93.54%	95.74%	97.27%	
평가결과	구분	배점	득점
	당해연도 조사결과	3.00점	2.81점
	전년 대비 개선도	2.00점	1.95점

2) 청렴도 조사결과

■ 평가결과

청렴도 조사결과는 전체 5.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 4.83점점으로 96.60% 수준의 달성수준으로 파악됨

- 당해연도 청렴도 조사결과가 95.07점으로 나타남에 따라 배점 3.00점 중 2.85점을 득점하였고, 전년도 청렴도 평가결과(95.49점) 대비 99.09% 개선됨에 따라 배점 2.00점 중 1.98점을 득점하였음

평가방법	지표특성	계량 평가	산출방법	조사결과 반영
평가정의	• 당해기관의 청렴도를 조사하여 평가한다.			
평가결과	가중치	5.00점	득점	4.83점
			달성수준	96.60%
착안사항별 평가결과	② 당해연도 청렴도 평가결과			
	평가방법	배점	평점(등급)	득점
	계량평가	3.00점	95.07%	2.85점
	③ 전년도 대비 청렴도 개선 수준			
	평가방법	배점	평점(등급)	득점
	비계량평가	2.00점	99.09%	1.98점

■ 세부 평가의견

당해연도 청렴도 조사결과

- 기관의 당해연도 청렴도 조사결과는 95.07점으로 도출됨에 따라 배점 3.00점 중 2.85점을 득점함
- 전년도 대비 청렴도 개선수준

- 당해연도 청렴도 조사결과는 95.07점으로 전년도 청렴도 조사결과는 95.49점 대비 0.42% 향상되었으며, 당해연도 달성수준이 90점을 초과함에 따라 편람 상 명시되어 있는 산식을 통해 도출한 전년 대비 개선도는 99.09% 수준으로 나타남. 이에 따라 배점 2.00점 중 1.98점을 득점함

기관 실적		전년도 대비 개선도	
당해연도 조사결과	전년도 조사결과		
95.07%	95.49%	99.09%	
평가결과	구분	배점	득점
	당해연도 조사결과	3.00점	2.85점
	전년 대비 개선도	2.00점	1.98점