

2017. 2. 28.

---

# 2016년도 시정주요업무 종합평가 결과

---



속 초 시

# 2016년도 시정주요업무 평가결과

## I

### 평가개요

- 근거 : 「정부업무평가기본법」 및 「속초시정주요업무등의 평가에 관한 규칙」
- 기간 : 2016. 1월 ~ 2016. 12월
- 대상 : 부서별(본청·사업소·동주민센터)
- 평가 : 속초시정주요업무평가위원회(위원장 포함 17명)
- 내용 : 부서별 주요업무에 대한 성과 및 고객만족도 평가

## II

### 평가방법

#### □ 종합평가 : 본청 + 사업소

- 성과협약업무평가(70%)

- 성과협약서에 근거하여, 연말 기준 최종 목표 대비 실적 평가

- 주요업무 시행계획평가(30%)

- 2016년 주요업무 시행계획에 따라, 분기별 추진계획 대비 업무 진척도 평가

#### □ 고객만족도 평가 : 본청 + 사업소 + 동주민센터

- 고객만족도평가연구용역 결과 적용(100%)

- 설문조사를 통해 내부고객·민원인·시설이용객 등의 전반적 만족수준 측정
- 당해연도 만족도(50%)와 최근 3년간 만족도 평균대비 개선 실적(50%) 합산

※ 고객만족도 평가용역 개요

- ◇ 기간 : 2016. 7. 4 ~ 2016. 11. 30 \*준공 : 11. 30(월)
- ◇ 수행기관 : 경동대학교 산학협력단
- ◇ 방법 : 직접 면접조사 및 전화설문 병행 실시

- 동 주민자치센터의 경우 2016년 계획에 의거 인구수(30%) 및 민원처리량(70%)을 고려하여 가중치 적용

### Ⅲ

## 평가결과

#### □ 업무 및 행정서비스

(단위 : %)

분야별	2015년도		2016년도		비고
	업무평가	고객만족도	업무평가	고객만족도	
본청·사업소 (25)	94.31	72.62	94.95	71.81	
洞주민센터 (8)	-	70.48		73.19	

#### □ 인·허가 서비스

(단위 : %)

분야별	2015년도	2016년도	비고
본청·사업소 (13)	71.26	74.38	

#### □ 민간위탁서비스

(단위 : %)

분야별	2015년도	2016년도	비고
가로/노면/재활용품 음식물/종량제 공영주차장 화장장 청소년수련관 생활체육관 공설운동장 화랑도체험장 족욕공원 주민편익시설 시티투어	63.21	72.12	

#### □ 민간공익서비스

(단위 : %)

분야별	2015년도	2016년도	비고
택시· 시내버스	52.51	55.95	

#### □ 속초시 삶의 질 만족도

(단위 : %)

분야별	2015년도	2016년도	비고
속초시 삶의 질 만족도	67.29	72.84	