

학술연구용역 활용계획서(제10조 관련)

연구과제명	2018년 직무성과계약과제 고객만족도 조사 용역	연구기관/ 책임연구원	(주)리서치랩 / 임유리
용역발주부서/ 과제담당관	혁신담당관실 / 혁신담당관 이용봉	담당공무원	이혜선
연구기간	2018.10.01.~2018.11.30.	용역비	13,500천원
연구내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객만족도조사 고객명부 검증·보완 및 평가 설문지 설계 <ul style="list-style-type: none"> - 조사대상 : 직무성과계약과제 121개 - 선정고객 : 1과제 당 40명 이내 / 총 4,840명 - 명부 검증·보완 : 위장고객 분류 등 작업 ○ 고객별 맞춤형 설문 시행 ○ 평가 결과 도출 및 분석보고서 작성 		
도정 반영*	법령 제·개정() 제도개선() 정책 반영(√) 미활용()		
활용현황 (또는 계획)	<p>< 정책반영 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정책(사업) 수혜자에 의한 평가 결과인 고객만족도 조사 점수를 4급 이상 직무성과평가에 반영(5점/실국장 108점, 과장급 110점) - 조사 결과를 통해 정책 개선방향을 도출하는 등, 수요자 중심의 행정 구현 		
활용시기(예정)	2018년~2019년		
세부추진일정 및 방법	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2018.10월 중 고객명부 검증·보완 및 평가 설문지 설계 ○ 2018. 10. 16.限 고객별 맞춤형 설문 시행(2주 이상) ○ 2018. 11. 30. 限 평가 결과 도출 및 분석보고서 작성 		
기대효과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요 고객인 도민의 의견을 도정에 반영하여, 책임성 있는 고객만족 행정 구현 ○ 평가의 공정성과 수용성을 확보함과 동시에, 정책의 효과성 분석을 통한 환류·개선 		