

1. 조사개요

(1) 조사 목적

- 본 조사는 **진도군**의 만족수준과 부패유발요인을 외부고객 입장에서 측정하여 효과적인 고객만족도 향상을 위한 기초자료로 활용하기 위해 기획됨.

(2) 조사 세부사항

- 표본대상 : **만족도조사_2020(6문항)**
- 조사방법 : 모바일설문, ARS설문, 직접전화설문
- 조사기간 : **2020-01-01 부터 ~ 2020-12-31 까지**
- 조사표본수 : 총 **3891** 건 (전송실패 건은 제외)

2. 조사 현황

- 전체 **3891** 건의 표본 중 **1604건**이 응답에 성공하여 설문 응답 성공률은 **41.2%**로 집계됨.
- 모바일설문 **688건**이 응답에 성공하여 성공률은 **17.7%**로 집계됨.
- ARS설문 **916건**이 응답에 성공하여 성공률은 **23.5%**로 집계됨.
- 그외 직접전화설문/홈페이지설문 **0건**이 응답에 성공하여 성공률은 **0.0%**로 집계됨.

3. 조사 설문 설정

(1) 참고사항

- 본 조사 결과에 대한 분석 및 해석 시 다음과 같은 사항에 유의하여야 함.
- 각 통계표의 수치는 반올림되었으므로 세목과 그 총계가 일치되지 않은 경우도 있음.
- 본 보고서는 응답자의 특성에 따라 교차분석을 하였지만, 통계적으로 의미를 부여하는 표본 수 30명에 못 미치는 분석이 존재하므로 표본 수 30명에 못 미치는 분석은 해석에 유의해야 함.

(2) 문항별 배점기준

- 최저점 : **0** 점
- 최고점 : **100** 점

(3) 조사 설문지

- 만족도조사_2020(6문항)

평가문항	평가질의
민원서비스 환경의 쾌적성 및 편리성	민원서비스가 제공되는 환경은 전반적으로 쾌적하고 편리하였습니까?
친절성	담당 공무원이 친절하고 정중하게 응대하였습니까?
신속성	담당 공무원이 업무를 신속하게 처리하였습니까?
공정성	민원업무 처리는 공정하게 이루어지고 있다고 생각하십니까?
신뢰성	민원처리 결과는 타당하고 신뢰할 수 있었습니까?
청렴도	공무원이 민원인에게 부당한 요구를 하거나 권한을 남용하는 경우가 있다고 생각하십니까?

4. 조사결과

(1) 평가항목별 현황

- **진도군** 전체 평균 점수는 **86.4** 점으로 집계됨
- 평가항목별 점수를 살펴보면 **청렴도** 이(가) 가장 높은 점수를 받았으며 **신뢰도** 이(가) 가장 낮은 점수를 받았음.

평가항목	평균점수
쾌적/편리성	86.0점
친절도	87.5점
신속성	86.2점
공정성	84.7점
신뢰도	84.4점
청렴도	89.3점
전체평균	86.4점

(2) 업무 유형별 만족지수

- 업무별 합계평균 점수가 높은 순으로 상위 10건의 결과 조회

업무명칭	고객만족도	쾌적/편리성	친절도	신속성	공정성	신뢰도	청렴도
신고>건강기능식품영업신고-건강기능식품영업판매업신고(즉시)	100.0 (13.6 ▲)	100.0 (14.0 ▲)	100.0 (12.5 ▲)	100.0 (13.8 ▲)	100.0 (15.3 ▲)	100.0 (15.6 ▲)	100.0 (10.7 ▲)
신고>산지전용변경신고-공·사유림 및 산림청 소관이외의 국유림	100.0 (13.6 ▲)	100.0 (14.0 ▲)	100.0 (12.5 ▲)	100.0 (13.8 ▲)	100.0 (15.3 ▲)	100.0 (15.6 ▲)	100.0 (10.7 ▲)
승인>공장시설등신청-용도변경을 수반하지 않는 경우	100.0 (13.6 ▲)	100.0 (14.0 ▲)	100.0 (12.5 ▲)	100.0 (13.8 ▲)	100.0 (15.3 ▲)	100.0 (15.6 ▲)	100.0 (10.7 ▲)
승인>마약류(원료)양도승인	100.0 (13.6 ▲)	100.0 (14.0 ▲)	100.0 (12.5 ▲)	100.0 (13.8 ▲)	100.0 (15.3 ▲)	100.0 (15.6 ▲)	100.0 (10.7 ▲)
신고>식품관련영업신고-즉석판매·제조가공업 한시적 영업신고의 경우	100.0 (13.6 ▲)	100.0 (14.0 ▲)	100.0 (12.5 ▲)	100.0 (13.8 ▲)	100.0 (15.3 ▲)	100.0 (15.6 ▲)	100.0 (10.7 ▲)
신고>사업장폐기물 배출자신고(변경신고)(2-2호)(서식7호)	100.0 (13.6 ▲)	100.0 (14.0 ▲)	100.0	100.0 (13.8 ▲)	100.0 (15.3 ▲)	100.0 (15.6 ▲)	100.0 (10.7 ▲)

			(12.5 ▲)				
등록>건축물대장기재신청	100.0 (13.6 ▲)	100.0 (14.0 ▲)	100.0 (12.5 ▲)	100.0 (13.8 ▲)	100.0 (15.3 ▲)	100.0 (15.6 ▲)	100.0 (10.7 ▲)
등록>직업소개사업변경등록-국내	100.0 (13.6 ▲)	100.0 (14.0 ▲)	100.0 (12.5 ▲)	100.0 (13.8 ▲)	100.0 (15.3 ▲)	100.0 (15.6 ▲)	100.0 (10.7 ▲)
등록>등록전환신청	100.0 (13.6 ▲)	100.0 (14.0 ▲)	100.0 (12.5 ▲)	100.0 (13.8 ▲)	100.0 (15.3 ▲)	100.0 (15.6 ▲)	100.0 (10.7 ▲)
승인>관광사업계획 변경승인-관광숙박업	100.0 (13.6 ▲)	100.0 (14.0 ▲)	100.0 (12.5 ▲)	100.0 (13.8 ▲)	100.0 (15.3 ▲)	100.0 (15.6 ▲)	100.0 (10.7 ▲)

(3) 부서별 만족지수

- 부서별 합계평균 점수가 높은 순으로 상위 10건의 결과 조회

부서명칭	고객만족도	쾌적/편리성	친절도	신속성	공정성	신뢰도	청렴도
군내면	92.0 (5.6 ▲)	88.6 (2.6 ▲)	94.9 (7.4 ▲)	93.2 (7.0 ▲)	89.4 (4.7 ▲)	89.4 (5.0 ▲)	96.6 (7.3 ▲)
관광개발국>관광과	91.5 (5.1 ▲)	87.5 (1.5 ▲)	100.0 (12.5 ▲)	100.0 (13.8 ▲)	87.5 (2.8 ▲)	87.5 (3.1 ▲)	87.5 (1.8 ▼)
경제산업국>수산지원과	90.9 (4.5 ▲)	91.0 (5.0 ▲)	91.8 (4.3 ▲)	92.6 (6.4 ▲)	88.7 (4.0 ▲)	89.1 (4.7 ▲)	91.8 (2.5 ▲)
자산면	90.6 (4.2 ▲)	88.8 (2.8 ▲)	90.8 (3.3 ▲)	89.6 (3.4 ▲)	90.4 (5.7 ▲)	89.6 (5.2 ▲)	93.8 (4.5 ▲)
일자리투자과	90.0 (3.6 ▲)	85.0 (1.0 ▼)	95.0 (7.5 ▲)	85.0 (1.2 ▼)	95.0 (10.3 ▲)	85.0 (0.6 ▲)	95.0 (5.7 ▲)
보건소	89.3 (2.9 ▲)	83.3 (2.7 ▼)	86.7 (0.8 ▼)	93.3 (7.1 ▲)	86.7 (2.0 ▲)	88.3 (3.9 ▲)	96.7 (7.4 ▲)
안전생활지원과	89.0 (2.6 ▲)	91.7 (5.7 ▲)	91.7 (4.2 ▲)	91.7 (5.5 ▲)	83.3 (1.4 ▼)	91.7 (7.3 ▲)	83.3 (6.0 ▼)
경제산업국>환경산림과	89.0 (2.6 ▲)	90.2 (4.2 ▲)	90.2 (2.7 ▲)	87.8 (1.6 ▲)	87.8 (3.1 ▲)	87.2 (2.8 ▲)	90.2 (0.9 ▲)
의신면	88.9 (2.5 ▲)	86.7 (0.7 ▲)	89.9 (2.4 ▲)	89.9 (3.7 ▲)	88.3 (3.6 ▲)	89.1 (4.7 ▲)	89.1 (0.2 ▼)
관광개발국>건설교통과	88.6 (2.2 ▲)	87.1 (1.1 ▲)	91.1 (3.6 ▲)	88.6 (2.4 ▲)	87.9 (3.2 ▲)	86.4 (2.0 ▲)	90.4 (1.1 ▲)

(4) 월별추이분석

년/월	쾌적/편리성	친절도	신속성	공정성	신뢰도	청렴도	월 평균
2020년 1월	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)
2020년 2월	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)
2020년 3월	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)
2020년 4월	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)
2020년 5월	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)	0.0 (0.0)
2020년 6월	86.6 (86.6 ▲)	88.0 (88.0 ▲)	87.0 (87.0 ▲)	87.0 (87.0 ▲)	86.0 (86.0 ▲)	88.8 (88.8 ▲)	87.2 (87.2 ▲)
2020년 7월	88.2 (1.6 ▲)	88.9 (0.9 ▲)	85.5 (1.5 ▼)	85.6 (1.4 ▼)	85.6 (0.4 ▼)	89.3 (0.5 ▲)	87.2 (0.0)
2020년 8월	83.8 (4.4 ▼)	85.7 (3.2 ▼)	84.9 (0.6 ▼)	81.6 (4.0 ▼)	83.1 (2.5 ▼)	88.6 (0.7 ▼)	84.6 (2.6 ▼)
2020년 9월	88.3 (4.5 ▲)	89.0 (3.3 ▲)	89.3 (4.4 ▲)	87.5 (5.9 ▲)	87.0 (3.9 ▲)	91.8 (3.2 ▲)	88.8 (4.2 ▲)
2020년 10월	84.7 (3.6 ▼)	85.5 (3.5 ▼)	84.2 (5.1 ▼)	82.1 (5.4 ▼)	82.3 (4.7 ▼)	85.7 (6.1 ▼)	84.1 (4.7 ▼)
2020년 11월	84.1 (0.6 ▼)	87.5 (2.0 ▲)	84.7 (0.5 ▲)	83.8 (1.7 ▲)	82.7 (0.4 ▲)	89.4 (3.7 ▲)	85.4 (1.3 ▲)
2020년 12월	85.2 (1.1 ▲)	86.6 (0.9 ▼)	87.2 (2.5 ▲)	85.0 (1.2 ▲)	83.7 (1.0 ▲)	89.2 (0.2 ▼)	86.2 (0.8 ▲)