

보도시점 2024. 4. 17.(수) 10:00 배포 2024. 4. 17.(수) 09:00

'23년 공공기관 고객만족도 조사, 작년 대비 우수기관 증가(4.4%p), 미흡 감소(△6.4%p)

- 조사 결과는 경영평가에 반영하고 공공기관 경영정보시스템(Alio)에 공시 예정
- 미흡 기관은 대국민 서비스가 향상될 수 있도록 컨설팅 교육 등 실시

기획재정부는 공기업·준정부기관 등 183개 공공기관을 대상으로 2023년도 고객만족도를 전화와 현장 방문 조사한 결과, 우수기관과 보통기관 비율은 작년 대비 각각 4.4%p 늘어난 24.6%, 49.2%로 나타났고, 미흡기관은 6.4%p 감소한 25.7%로 집계되었다고 공개하였다.

['23년 공공기관 고객만족도 조사 등급결과]

등급	23년		22년		전년대비	
	기관수	비율	기관수	비율	기관수	비율
우수	45	24.6%	51	20.2%	△6	+4.4%p
보통	90	49.2%	113	44.8%	△23	+4.4%p
미흡	47	25.7%	81	32.1%	△34	△6.4%p
제외*	1	0.5%	7	2.8%	△6	△2.3%p
계	183	100.0%	252	100.0%	△69	-

* 고객만족도 조사는 전년대비 개선도에 따라 등급을 부여함에 따라 금년 신규기관은 등급평가에서 제외

'23년 조사는 전년대비 69개 기관이 감소한 183개 공공기관을 대상으로 시행되었으며, 소규모 기관^①, 고객 표본수가 작은 기관^②, 국민생활 밀접성이 낮은 기관^③ 등 조사의 실효성이 낮은 기관을 제외하였다. 이들 기관은 주무부처에서 별도로 조사를 실시하였다.

- ① 정원 100명 미만 소규모 기관 + 연간 이용고객수 2,000명 이하 기관
- ② 정원 100명 이상 + 연간 이용 고객 수 1,000명 이하로 고객 형성이 미미한 기관
- ③ 연구개발목적기관으로 대국민 직접 서비스에 해당하지 않는 기관

금번 고객만족도 조사에서는 총 3개기관*이 지속적인 서비스개선 노력으로 5년 연속 우수기관으로 선정되었으며, 한국공항공사 등 총 49개 기관**이 전년에 비해 등급이 상승하였다.

* (5년 연속 우수기관) 대한무역투자진흥공사, 한국무역보험공사, 축산물품질평가원

** ('22) 미흡→ ('23) 우수 : 한국공항공사 등 11개 기관
 ('22) 미흡→ ('23) 보통 : 강원랜드 등 28개 기관
 ('22) 보통→ ('23) 우수 : 한국수자원공사 등 10개 기관

특히, '22년 조사결과 2년 연속 미흡 판정을 받은 23개 기관을 대상으로 지난해 「고객중심경영」 컨설팅 교육을 실시하였고, 그 결과 13개 기관의 등급이 상승*되고, 이 중 3개기관은 2단계가 오른 '우수' 등급**으로 평가되었다.

* ('21~'22) 미흡 → ('23) 보통 : 10개(한국전력공사, 국민체육진흥공단, 한국보육진흥원, 한국산업기술진흥원, 한국산업안전보건공단, 한국수목원정원관리원, 한국에너지공단, 한국장애인고용공단, 한국청소년상담복지개발원, 한국청소년활동진흥원)

** ('21~'22) 미흡 → ('23) 우수 : 3개(한국공항공사, 대한건설기계안전관리원, 한국지역난방공사)

< '미흡→우수' 기관 등급상승 요인 >

- ▶ **(한국공항공사)** '국내여객'사업의 경우 코로나19의 영향을 모두 벗어나며 항공수요를 충족시켰으며, 전국 14개 공항에서 '스마트항공권' 서비스를 도입하여 고객편리성 제고
- ▶ **(대한건설기계안전관리원)** 고객이 시간과 장소에 구애받지 않고 검사 행정업무를 처리할 수 있는 차세대 건설기계시스템 '새로이' 도입을 통해 고객만족 향상
- ▶ **(한국지역난방공사)** 열사용 시설 시공사 및 안전점검 용역사와 업무협약을 체결하고 협력사와의 지속적인 소통 및 협력을 통해 서비스 품질 제고

47개 미흡기관에 대해서는 대국민 서비스 개선 계획을 수립하여 주무부처가 분기별 이행실적을 점검할 예정이고, 이와 별도로 공공기관의 전반적인 고객중심경영 체계가 정착될 수 있도록 컨설팅 교육 등을 실시할 계획이다.

공공기관 고객만족도 조사는 「공공기관의 운영에 관한 법률(제13조제2항)」에 따라 공공기관이 제공하는 서비스 품질을 향상하고자 서비스를 받은 고객을 대상으로 매년 실시하는 설문조사다.

앞으로도, 정부는 매년 실시하는 공공기관 고객만족도 조사와 연계하여 공공기관이 자율적·혁신적으로 고객중심 경영을 지속 추진하여 대국민 서비스가 향상될 수 있도록 적극 노력할 계획이다.

참고 1 : 공공기관 고객만족도 조사 개요

참고 2 : 공공기관별 고객만족도 조사 결과(가나다 순)

담당 부서	공공정책국 공공혁신기획과	책임자	과 장 조영욱 (044-215-5610)
		담당자	사무관 최성진 (csj3939@korea.kr)
			주무관 이지은 (amazingyo@korea.kr)

참고 1

공공기관 고객만족도 조사 개요

□ (개요) 공운법 제13조*에 따라 공공기관의 고객중심경영 체계 구축을 위해 매년 공공기관 서비스 이용자의 만족도를 조사

○ 공기업은 '99년, 준정부기관은 '04년, 기타공공기관은 '05년부터 실시

* **법 제13조제2항** ②국민에게 직접 서비스를 제공하는 공공기관은 그 공공기관의 서비스를 제공받는 국민을 대상으로 **연 1회 이상 고객만족도 조사를 실시**하여야 한다. 이 경우 기획재정부 장관은 공공기관으로 하여금 고객만족도 조사를 통합하여 실시하게 하고, 그 결과를 종합하여 공표할 수 있다.

□ (조사대상) 한국전력공사 등 **183개 공공기관**(공기업 21, 준정부 52, 기타 110개)

□ (조사방법 · 인원) 전화·현장 조사로 총 **130,094개*** 표본을 조사

* 전화조사 120,070개(92.3%), 현장 조사 10,024개(7.7%) 표본

□ (조사시기) '24.1.17 ~ '24.3.15

□ (조사체계) 조사단계별로 기본설계자, 조사주관업체 및 실사업체에 위탁

○ (기본설계자) 한국조세재정연구원(대상사업선정, 고객정의)

○ (조사주관업체) 한국능률협회컨설팅 등 2개 업체(조사관리, 결과검증)

○ (실사업체) 한국리서치, 케이스탯리서치 등 6개 업체(전화·현장조사 수행)

□ (평가결과 활용) 경영평가에 반영(0.5점)하고 조사결과 발표

○ (경평 반영) 기관별 목표 달성도를 점수로 환산하여 반영

○ (조사결과 발표) 목표 달성도에 따라 세 단계(우수·보통·미흡) 발표

참고 2

공공기관별 고객만족도 조사 결과 (가나다 순)

구분	공공기관(183개)				
	공기업(21개)	준정부기관(52개)		기타공공기관(110개)	
우수 (1.00) 45개	인천국제공항공사 한국가스공사 한국공항공사 한국방송광고진흥공사 한국부동산원 한국수자원공사 한국지역난방공사 한국철도공사	건강보험심사평가원 국립공원공단 국립생태원 국민건강보험공단 기술보증기금 대한무역투자진흥공사 도로교통공단 신용보증기금 축산물품질평가원 한국농수산식품유통공사 한국무역보험공사	한국석유관리원 한국소비자원 한국인터넷진흥원 한국해양교통안전공단	경북대학교치과병원 국립광주과학관 국립박물관문화재단 국립부산과학관 국립해양과학관 국립해양박물관 국립해양생물자원관 국악방송 대한건설기계안전관리원 독립기념관 전쟁기념사업회	충북대학교병원 코레일네트웍스 코레일로지스 코레일유통 한국기술교육대학교 한국노인인력개발원 한국문화예술교육진흥원 한국수출입은행 한국우편사업진흥원 한국원산지정보원 한국원자력안전재단
보통 (1.0미만 ~0.75이상) 90개	강원랜드 대한석탄공사 한국광해광업공단 한국도로공사 한국전력공사 한국조폐공사 해양환경공단	공무원연금공단 국가철도공단 국민연금공단 국민체육진흥공단 국토안전관리원 소상공인시장진흥공단 중소벤처기업진흥공단 한국가스안전공사 한국관광공사 한국국제협력단 한국국토정보공사 한국농어촌공사 한국산업기술기획평가원 한국산업기술진흥원	한국산업단지공단 한국산업안전보건공단 한국산업인력공단 한국승강기안전공단 한국에너지공단 한국장애인고용공단 한국장학재단 한국전기안전공사 한국전력거래소 한국주택금융공사 한국지능정보사회진흥원 한국환경공단 한국환경산업기술원	가톨릭생방역지원본부 강릉원주대학교치과병원 건설기술교육원 경북대학교병원 경영홈쇼핑 국립낙동강생물자원관 국립항공박물관 노사발전재단 대한법률구조공단 대한적십자사 부산대학교병원 사립학교교직원연금공단 서울대학교병원 수도권매립지관리공사 시청자미디어재단 아동권리보장원 예술의전당 전남대학교병원 전략물자관리원	주택관리공단 중소기업은행 창업진흥원 충남대학교병원 코레일관광개발 학교법인한국폴리텍 한국공정거래조정원 한국교육학술정보원 한국농업기술진흥원 한국데이터산업진흥원 한국문화예술회관위원회 한국문화재단 한국발명진흥회 한국보건복지인재원 한국보육진흥원 한국사회적기업진흥원 한국산업은행 한국소방산업기술원 한국수목원정원관리원

구분	공공기관(183개)				
	공기업(21개)	준정부기관(52개)		기타공공기관(110개)	
보통 (1.0미만 ~0.75이상) 90개				한국식품안전관리인증원 한국양성평등교육진흥원 한국언론진흥재단 한국에너지정보문화재단 한국여성과학기술인육성재단 한국영상자료원 한국예술인복지재단 한국원자력의학원 한국임업진흥원 한국자활복지개발원 한국잡월드 한국장애인개발원 한국저작권위원회	한국청소년상담복지개발원 한국청소년활동진흥원 한국콘텐츠진흥원 한국해양수산연수원 한국환경보전원
미흡 (0.75미만) 47개	제주국제자유도시개발센터 주식회사 에스알 주택도시보증공사 한국마사회 한국석유공사 한국토지주택공사	근로복지공단 예금보험공사 한국고용정보원 한국교통안전공단 한국방송통신전파진흥원 한국보훈복지의료공단 한국사회보장정보원 한국산림복지진흥원 한국연구재단 한국자산관리공사		강원대학교병원 건설근로자공제회 경상국립대학교병원 국가평생교육진흥원 국립대구과학관 국립암센터 국립중앙의료원 국립호남권생물자원관 농림수산식품교육문화정보원 대한체육회 부산대학교치과병원 서민금융진흥원 서울대학교치과병원 식품안전정보원 전북대학교병원 제주대학교병원	중소기업유통센터 태권도진흥재단 한국건강가정진흥원 한국고용노동교육원 한국과학창의재단 한국등산트레킹지원센터 한국보건의료인국가시험원 한국사학진흥재단 한국사회복지협의회 한국상하수도협회 한국에너지재단 한국의료기기안전정보원 한국의료분쟁조정중재원 한국의약품안전관리원 한국재정정보원
평가 제외 1개				한국제품안전관리원	