



보도 일시	2022. 4. 12.(화) 11:00	배포 일시	2022. 4. 12.(화) 09:00
-------	-----------------------	-------	-----------------------

담당 부서	공공정책국 공공혁신과	책임자	사무관	박준하 (044-215-5611)
		담당자	사무관	임강빈 (potatoc88@korea.kr)

2021년도 공공기관 고객만족도 조사 결과

- 조사결과는 경영실적 평가 반영 및 알리오 공시 예정 -

□ 기획재정부는 '21.11.29일부터 '22.2.28일까지 「2021년도 공공기관 고객만족도 조사」를 실시하였음

- 공공기관 고객만족도 조사는 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따라 공공기관이 제공하는 서비스 품질의 향상을 위해 서비스를 제공받은 고객을 대상으로 매년 실시하는 설문조사로서,
- 기본계획(기획재정부, 대상 공공기관 선정) → 기본설계(한국조세재정연구원, 고객정의·조사대상 사업 선정) → 조사 관리(한국능률협회컨설팅 등, 결과 검증·분석) 및 조사 수행(한국갤럽 등, 현장·전화조사)의 단계를 통해 이루어짐
- '21년도 조사대상 공공기관은 245개*임(공기업 25, 준정부 92, 기타 128)
- * 고객의 특수성(모회사가 한전인 발전공기업 등) 등으로 조사 제외(23개), 기타 공공기관 중 소규모 기관은 부처 주관 조사 실시(82개)

□ 「'21년도 공공기관 고객만족도 조사」는,

- ① 기관별 특성에 따라 조사 대상 사업을 선정하고, 예산·고객 수 등을 고려하여 사업별로 가중치를 부여한 뒤, 해당 사업의 목표치(과거 3개년 점수를 토대로 산정) 달성 여부를 가중평균하여 달성도 점수를 산출하였음

<달성도 점수 산출(예시)>

기관 A		사업1	사업2	사업3	사업4	사업5	평가 결과
가중치		0.4	0.2	0.2	0.1	0.1	
달성도	달성여부	달성	달성	미달성	달성	달성	$(1.0 \times 0.4) + (1.0 \times 0.2) + (0.5 \times 0.2) + (1.0 \times 0.1) + (1.0 \times 0.1) = 0.9$
	점수	1.0	1.0	0.5	1.0	1.0	

② 또한, 기관별 달성도 점수 산출의 기준이 되는 사업별 목표 달성에 따른 배점 차이를 확대*하여 변별력을 강화하였음

- * (기존) 사업별 목표치 달성 시 1.0점, 미달성 시 0.8점 부여
- (개선) 사업별 목표치 달성 시 1.0점, 미달성 시 0.5점 부여

□ 241개 기관*에 대한 달성도 평가 결과,

- * 부처 주관 조사에서 신규 편입된 4개 기관은 과거 목표치가 없어 달성도 평가 제외
- 모든 조사 대상 사업에서 고객만족도 목표치를 달성(달성도 점수 1.00)한 41개 기관은 우수기관으로 선정되었고(공기업 6개, 준정부 14개, 기타 21개),
- 조사 대상 사업의 50% 이상에서 목표치를 달성(달성도 점수 0.75 이상 1.00 미만)한 96개 기관은 보통기관으로 분류되었으며(공기업 8개, 준정부 35개, 기타 53개),
- 조사 대상 사업의 50% 미만에서 목표치를 달성(달성도 점수 0.75 미만)한 104개 기관은 미흡기관으로 분류되었음(공기업 11개, 준정부 43개, 기타 50개)
- 특히, 9개 기관*은 3년 연속 우수기관, 7개 기관**은 2년 연속 우수기관으로 선정되어 지속적으로 고객에게 우수한 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타남
- * 부산항만공사, 인천항만공사, 한국수자원공사, 국민연금공단, 대한무역투자진흥공사, 축산물품질평가원, 한국무역보험공사, 국제식물검역인증원, 한국벤처투자
- ** 독립기념관, 민주화운동기념사업회, 수도권매립지관리공사, 오송첨단의료산업진흥재단, 울산과학기술원, 한국원자력안전재단, 한국해양과학기술원

□ 한편, 고객만족도 조사 결과를 100점 만점으로 환산한 PCSI 지수*의 245개 공공기관 평균은 85.7점으로 전년과 비슷한 수준**으로 나타남

- * 공공부문의 고객만족지수를 측정하는 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index) 모델에 따라 만족·품질·성과·사회적책임·서비스비교평가의 5개 지수로 구성

** 유형별(전년 대비): 공기업 86.6(-0.7), 준정부기관 87.3(+0.3), 기타공공기관 84.5(+0.2)

- 전년 조사 대비 평가 점수가 크게 상승하여 올해 조사에서 우수기관으로 선정된 공공기관들의 주요 고객만족 경영 사례는 다음과 같음

< 기관별 고객만족 경영 우수 사례 >

- ▶ (여수광양항만공사) 항만시설 사용 표준 허가 조건 마련 등 거래 관행 개선, 디지털 고지서 발행 및 전자 납부 서비스 도입 등 **고객 편의 향상 노력**
- ▶ (국가철도공단) 홈페이지 디지털 환경 개선, 언택트 역량 강화를 위한 전화응대 가이드 제작 및 비대면 멘토링 시행 등 **고객중심 경영활동 수행**
- ▶ (국립해양박물관) VR 어촌마을 체험, 비대면 해양문화 교육 프로그램 등 온가족이 함께 체험할 수 있는 다양한 **고객 맞춤 프로그램 운영**

- 금번 고객만족도 조사결과는 '21년도 공공기관 경영실적 평가에 반영*하고, 공공기관 경영정보시스템(알리오)에 공시할 예정이며,

* 달성도 점수를 환산하여 '국민소통 지표'(계량, 0.5점)에 반영

- 미흡기관(104개)에 대해서는 대국민 서비스 개선 계획을 수립하도록 하고 분기별 이행실적을 점검할 예정임

- 앞으로도, 정부는 공공기관이 자율적·혁신적으로 고객중심 경영을 강화하여 대국민 서비스가 향상될 수 있도록 제도개선 노력을 지속하겠음

참고 1

고객만족도 조사 개요

□ (개요) 공운법 제13조*에 따라 공공기관의 고객중심경영 추진을 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) 한전 등 245개 공공기관 (공기업 25, 준정부 92, 기타 128개)

□ (조사방법·인원) 전화·현장 조사로 총 134,362개* 표본을 조사

* 전화조사 128,028개(95.3%), 현장조사 6,334개(4.7%) 표본

□ (조사시기) '21.11.29 ~ '22.2.28

□ (조사체계) 조사단계별로 기본설계자, 주간사업자 및 실사업체에 위탁

○ (기본설계자) 한국조세재정연구원(대상사업선정, 고객정의)

○ (주간사업자) 한국능률협회컨설팅 등 3개 업체(조사관리, 결과검증)

○ (실사업체) 한국갤럽, 한국리서치 등 10개 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 달성도 평가 결과

구분	공공기관(245개)				
	공기업(25개)	준정부기관(92개)		기타공공기관(128개)	
우수 (1.00) 41개	부산항만공사 여수광양항만공사 인천국제공항공사 인천항만공사 한국부동산원 한국수자원공사	국가철도공단 국립공원공단 국민연금공단 대한무역투자진흥공사 도로교통공단 독립기념관 신용보증기금	축산물품질평가원 한국농수산식품유통공사 한국무역보험공사 한국우편사업진흥원 한국인터넷진흥원 한국임업진흥원 한국환경공단	국립낙동강생물자원관 국립대구과학관 국립박물관문화재단 국립부산과학관 국립해양박물관 국립해양생물자원관 국제식물검역인증원 민주화운동기념사업회 수도권매립지관리공사 신용보증재단중앙회 오송첨단의료산업진흥재단	울산과학기술원 전쟁기념사업회 코레일로지스 한국과학기술원 한국법무보호복지공단 한국벤처투자 한국원자력안전재단 한국한의학진흥원 한국해양과학기술원 한국해양진흥공사
	<6개>	<14개>		<21개>	
보통 (1.00미만 ~0.75이상) 96개	강원랜드 대한석탄공사 울산항만공사 제주국제자유도시개발센터 한국가스공사 한국광해광업공단 한국방송광고진흥공사 해양환경공단	공무원연금공단 국민건강보험공단 기술보증기금 농림식품기술기획평가원 서민금융진흥원 시청자미디어재단 연구개발특구진흥재단 예금보험공사 정보통신산업진흥원 중소벤처기업진흥공단 창업진흥원 한국가스안전공사 한국건강가정진흥원 한국과학창의재단 한국관광공사 한국교육학술정보원 한국국토정보공사 한국노인인력개발원	한국농업기술진흥원 한국디자인진흥원 한국방송통신전파진흥원 한국보건복지인재원 한국보건산업진흥원 한국사회보장정보원 한국산림복지진흥원 한국산업인력공단 한국석유관리원 한국소방산업기술원 한국승강기안전공단 한국언론진흥재단 한국에너지기술평가원 한국장학재단 한국재정정보원 한국해양수산연수원 한국환경산업기술원	게임물관리위원회 국가평생교육진흥원 국제원산지정보원 노사발전재단 대한법률구조공단 대한적십자사 새만금개발공사 서울대학교치과병원 수자원환경산업진흥 영화진흥위원회 예술의전당 우체국시설관리단 장애인기업종합지원센터 전남대학교병원 중소벤처기업연구원 충북대학교병원 태권도진흥재단 학교법인한국폴리텍 한국공예디자인문화진흥원	한국기술교육대학교 한국데이터산업진흥원 한국문학번역원 한국문화예술포육진흥원 한국문화예술위원회 한국문화재단 한국문화정보원 한국발명진흥회 한국사학진흥재단 한국사회복지협의회 한국산업기술시험원 한국산업은행 한국상하수도협회 한국세라믹기술원 한국수자원조사기술원 한국수출입은행 한국식품산업클러스터진흥원 한국양성평등교육진흥원 한국어촌어항공단

구분	공공기관(245개)				
	공기업(25개)	준정부기관(92개)		기타공공기관(128개)	
보통 (1.00미만 ~0.75이상) 96개				한국에너지정보문화재단 한국여성인권진흥원 한국예술인복지재단 한국예탁결제원 한국원자력안전기술원 한국원자력통제기술원 한국의료기기안전정보원 한국잡월드	한국저작권보호원 한전국제원자력대학원대학교 한국지식재산보호원 한국출판문화산업진흥원 한국항로표지기술원 한식진흥원 환경보전협회
	<8개>	<35개>		<53개>	
미흡 (0.75미만) 104개	주식회사에스알 주택도시보증공사 한국공항공사 한국도로공사 한국마사회 한국석유공사 한국전력공사 한국조폐공사 한국지역난방공사 한국철도공사 한국토지주택공사	건강보험심사평가원 국립생태원 국민체육진흥공단 국토교통과학기술진흥원 국토안전관리원 근로복지공단 농림수산물식품교육문화정보원 대한건설기계안전관리원 사립학교교직원연금공단 소상공인시장진흥공단 우체국금융개발원 우체국물류지원단 중소기업기술정보진흥원 한국건강증진개발원 한국고용정보원 한국교통안전공단 한국국제협력단 한국기상산업기술원 한국농어촌공사 한국보육진흥원 한국보훈복지의료공단 한국산업기술진흥원	한국산업기술평가관리원 한국산업단지공단 한국산업안전보건공단 한국소비자원 한국수목원관리원 한국수산물안전관리인증원 한국에너지공단 한국연구재단 한국자산관리공사 한국장애인고용공단 한국전기안전공사 한국전력거래소 한국주택금융공사 한국지능정보사회진흥원 한국청소년상담복지개발원 한국청소년활동진흥원 한국콘텐츠진흥원 한국특허전략개발원 한국해양교통안전공단 해양수산과학기술진흥원	APEC기후센터 가축위생방역지원본부 강릉원주대학교치과병원 강원대학교병원 건설근로자공제회 경북대학교병원 경북대학교치과병원 경상대학교병원 공영홈쇼핑 과학기술일자리진흥원 광주과학기술원 국립광주과학관 국립암센터 국악방송 농업정책보험금융원 대구경북과학기술원 대구경북첨단의료산업진흥재단 대한장애인체육회 대한체육회 부산대학교병원 부산대학교치과병원 서울대학교병원 식품안전정보원 영상물등급위원회 예술경영지원센터	전략물자관리원 전북대학교병원 제주대학교병원 주택관리공단 중소기업유통센터 중소기업은행 충남대학교병원 코레일관광개발 코레일네트웍스 코레일유통 한국공정거래조정원 한국도박문제관리센터 한국로봇산업진흥원 한국보건의료연구원 한국보건의료인국가시험원 한국사회적기업진흥원 한국에너지재단 한국여성과학기술인육성재단 한국영상자료원 한국원자력의학원 한국의료분쟁조정중재원 한국약품안전관리원 한국장애인개발원 한국저작권위원회 한국해양조사협회
	<11개>	<43개>		<50개>	
달성도 평가 제외(4개)				아동권리보장원 축산환경관리원	한국등산트레킹지원센터 한국자활복지개발원