

보도시점 2023. 4. 12.(수) 10:00 배포 2023. 4. 12.(수) 09:00

## '22년 고객만족도 조사 결과, 작년 대비 우수기관 10개 증가(41→51개), 미흡기관 23개 감소(104→81개)

- 조사 결과는 경영평가에 반영하고 공공기관 경영정보시스템(Alio)에 공시 예정
- 미흡 기관에 대한 컨설팅 교육 등으로 대국민 서비스가 향상될 수 있도록 적극 지원 예정

기획재정부는 공기업·준정부기관 등 252개 공공기관을 대상으로 2022년도 공공기관 고객만족도를 전화조사와 현장 방문 조사한 결과 우수기관이 작년 대비 10개 늘어난 51개, 보통이 17개 증가한 113개, 미흡이 23개 감소한 81개로 각각 집계되었다고 공개하였다. 다만, 올해 조사에 신규로 포함된 7개 기관은 등급평가에서 제외하였다.

금번 공공기관 고객만족도 조사 결과는 공공기관들의 고객서비스 향상 노력과 코로나19 정상화로 인한 대면 서비스 회복이 전반적인 서비스 만족도 등의 향상으로 이어진 것으로 보인다.

특히, 축산물품질평가원, 대한무역투자진흥공사, 한국무역보험공사 및 한국벤처투자 등 4개 기관은 4년 연속 우수기관으로 선정되었다.

이 중에 축산물품질평가원은 축산물 거래에 필요한 유통증명서를 한 장으로 통합하여 사용할 수 있도록 축산물원패스시스템을 구축·운영하는 등 국민 편의를 대폭 개선하였다.

정부는 고객만족도 조사 결과를 2022년도 공공기관 경영실적 평가에 반영하고, 공공기관 경영정보시스템(알리오)에 공시할 계획이다.

또한, 81개 미흡기관에 대해서는 대국민 서비스 개선 계획을 수립하여 주무 부처가 분기별 이행실적을 점검할 예정이고, 이와 별도로 공공기관의 전반적인 고객중심경영 체계가 정착될 수 있도록 컨설팅 교육 등을 실시할 계획이다.

공공기관 고객만족도 조사는 공공기관의 운영에 관한 법률에 따라 공공기관이 제공하는 서비스 품질을 향상하고자 서비스를 받은 고객을 대상으로 매년 실시하는 설문조사다.

동 설문조사는 서비스 이용 후 전반적인 만족도를 평가하는 것 이외에 업무에 필요한 정보를 고객에게 적극적으로 제공하는지 등에 대한 서비스 품질 및 기대보다 우수한 서비스 제공 여부 등의 서비스 비교 등을 종합적으로 실시하고 있다.

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 공공혁신과	책임자	과 장 박성주 (044-215-5610)
		담당자	사무관 황성호 (hwang0501@korea.kr) 주무관 김민주 (kmj5340@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) 도로교통공단 등 **252개 공공기관**(공기업 25, 준정부 92, 기타 135개)

□ (조사방법 · 인원) 전화·현장 조사로 총 **144,854개\*** 표본을 조사

\* 전화조사 135,434개(93.5%), 현장 조사 9,420개(6.5%) 표본

□ (조사시기) '23.1.20 ~ '23.3.15(55일)

□ (조사체계) 조사단계별로 기본설계자, 주간사업자 및 실사업체에 위탁

○ (기본설계자) 한국조세재정연구원(대상사업선정, 고객정의)

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

○ (실사업체) 한국리서치, 코리아리서치 등 8개 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(252개)				
	공기업(25개)	준정부기관(92개)		기타공공기관(135개)	
우수 (51개)	여수광양항만공사 인천국제공항공사 한국가스공사 한국방송광고진흥공사 한국부동산원	국가철도공단 국립생태원 국민건강보험공단 기술보증기금 대한무역투자진흥공사 도로교통공단 독립기념관 신용보증기금 연구개발특구진흥재단 예금보험공사	우체국물류지원단 축산물품질평가원 한국관광공사 한국무역보험공사 한국산림복지진흥원 한국석유관리원 한국소비자원 한국승강기안전공단 한국우편사업진흥원	APEC기후센터 국립낙동강생물자원관 국립대구과학관 국립박물관문화재단 국립부산과학관 국립해양생물자원관 대구경북첨단의료산업진흥재단 새만금개발공사 신용보증재단중앙회 영상물등급위원회 오송첨단의료산업진흥재단 울산과학기술원 전쟁기념사업회 중소벤처기업연구원	코레일로지스 한국기술교육대학교 한국도박문제예방치유원 한국문화정보원 한국법무보호복지공단 한국벤처투자 한국사학진흥재단 한국수자원조사기술원 한국수출입은행 한국식품산업클러스터진흥원 한국저작권위원회 한국해양조사협회 한국해양진흥공사
보통 (113개)	울산항만공사 인천항만공사 제주국제자유도시개발센터 한국광해광업공단 한국도로공사 한국수자원공사 한국조폐공사 한국철도공사 해양환경공단	건강보험심사평가원 국립공원공단 국민연금공단 국토안전관리원 근로복지공단 사립학교교직원연금공단 서민금융진흥원 소상공인시장진흥공단 우체국금융개발원 중소벤처기업진흥공단 창업진흥원 한국가스안전공사 한국건강증진개발원 한국국제협력단 한국국토정보공사 한국농수산식품유통공사 한국농어촌공사 한국농업기술진흥원 한국보건산업진흥원	한국사회보장정보원 한국산업기술평가관리원 한국산업단지공단 한국산업인력공단 한국소방산업기술원 한국수산자원공단 한국식품안전관리인증원 한국언론진흥재단 한국인터넷진흥원 한국자산관리공사 한국장학재단 한국재정정보원 한국전기안전공사 한국전력거래소 한국주택금융공사 한국지능정보사회진흥원 한국콘텐츠진흥원 한국특허전략개발원 한국해양교통안전공단	강릉원주대학교치과병원 건설근로자공제회 게임물관리위원회 경북대학교병원 과학기술사업화진흥원 국립광주과학관 국립암센터 국제식물검역인증원 대구경북과학기술원 대한장애인체육회 대한적십자사 대한체육회 민주화운동기념사업회 부산대학교병원 부산대학교치과병원 서울대학교병원 수도권매립지관리공사 수자원환경산업진흥 아동권리보장원	영화진흥위원회 예술경영지원센터 예술의전당 장애인기업종합지원센터 전북대학교병원 중소기업은행 충남대학교병원 태권도진흥재단 한국공정거래조정원 한국과학기술원 한국데이터산업진흥원 한국등산트레킹지원센터 한국문화번역원 한국문화예술포육진흥원 한국문화예술포육위원회 한국문화재단 한국발명진흥회 한국보건의료연구원 한국보건의료인국가시험원

구분	공공기관(252개)				
	공기업(25개)	준정부기관(92개)		기타공공기관(135개)	
보통 (113개)		한국환경공단 한국환경산업기술원 해양수산과학기술진흥원		한국사회복지협의회 한국사회적기업진흥원 한국산업기술시험원 한국산업은행 한국상하수도협회 한국세라믹기술원 한국양성평등교육진흥원 한국어촌어항공단 한국에너지정보문화재단 한국여성과학기술인육성재단 한국여성인권진흥원 한국영상자료원 한국예술인복지재단	한국원자력안전재단 한국원자력의학원 한국원자력통제기술원 한국의료기기안전정보원 한국약품안전관리원 한국잡월드 한국장애인개발원 한국지식재산보호원 한국한의학진흥원 한국항로표지기술원 한식진흥원 환경보건협회
미흡 (81개)	강원랜드 대한석탄공사 부산항만공사 에스알(SR) 주택도시보증공사 한국공항공사 한국마사회 한국석유공사 한국전력공사 한국지역난방공사 한국토지주택공사	공무원연금공단 국민체육진흥공단 국토교통과학기술진흥원 농림수산식품교육문화정보원 농림식품기술기획평가원 대한건설기계안전관리원 시청자미디어재단 정보통신산업진흥원 중소기업기술정보진흥원 한국건강가정진흥원 한국고용정보원 한국과학창의재단 한국교육학술정보원 한국교통안전공단 한국기상산업기술원 한국노인인력개발원	한국디자인진흥원 한국방송통신전파진흥원 한국보건복지인재원 한국보육진흥원 한국보훈복지의료공단 한국산업기술진흥원 한국산업안전보건공단 한국수목원정원관리원 한국에너지공단 한국에너지기술평가원 한국연구재단 한국임업진흥원 한국장애인고용공단 한국청소년상담복지개발원 한국청소년활동진흥원 한국해양수산연수원	가축위생방역지원본부 강원대학교병원 경북대학교치과병원 경상대학교병원 공영홈쇼핑 광주과학기술원 국가평생교육진흥원 국립중앙의료원 국립해양박물관 국악방송 국제원산지정보원 노사발전재단 농업정책보험금융원 대한법률구조공단 서울대학교치과병원 식품안전정보원 우체국시설관리단 전남대학교병원 전략물자관리원	제주대학교병원 주택관리공단 중소기업유통센터 축산환경관리원 충북대학교병원 코레일관광개발 코레일네트웍스 코레일유통 한국공예디자인문화진흥원 한국로봇산업진흥원 한국에너지재단 한국원자력안전기술원 한국의료분쟁조정중재원 한국자활복지개발원 한국저작권보호원 한국전력국제원자력대학원대학교 한국출판문화산업진흥원 한국폴리텍 한국해양과학기술원
달성도 평가 제외 7개				건설기술교육원 공간정보품질관리원 국립항공박물관 국립해양과학관	국립호남권생물자원관 한국고용노동교육원 한국도로공사서비스