

 기획재정부		<h1>보도자료</h1>	
보도일시	2018. 3. 28.(수) 14:30	배포일시	2018. 3. 28.(수) 13:30
담당과장	공공정책국 공공기관혁신팀 김유정 팀장 (044-215-5610)	담당자	이재철 사무관 (044-215-5614) iclee23@korea.kr

2017년도 공공기관 고객만족도 조사결과

- ◇ 기획재정부는 「2017년도 공공기관 고객만족도 조사 결과」를 발표
- ◇ 232개 공공기관 조사결과,
S등급 19개, A등급 99개, B등급 94개, C등급 20개

- 「공공기관 고객만족도 조사」는 공공기관이 제공하는 서비스 품질 개선을 위해 서비스를 제공 받은 고객을 대상으로 매년 실시하는 것으로서,
 - 조사 대상기관을 기관의 **유형***과 **핵심 기능****에 따라 **그룹화**하고
 - * 조사 대상기관 유형: 공기업(25개), 준정부기관(86개), 기타공공기관(121개)
 - ** 공기업·준정부 : 고용·복지, 문화, 에너지 등 10개 그룹
기타공공기관 : 산업, 의료, 복지 등 9개 그룹
 - 조사한 결과를 **그룹 내에서 상대평가** 하여 **S-A-B-C 등급**을 (1:4:4:1의 비율) 부여하고 있음

□ 금번 실시한 '17년도 고객만족도 조사의 특징은,

- ① 기관의 핵심기능에 따라 **그룹 분류를 세분화*** 하여
그룹 내 기관간 **동질성****을 제고, **상대평가 취지를 강화**
 - * 공기업·준정부기관 : ('16년) 5개 그룹 → ('17년) 10개 그룹
 - ** 예시) '16년에는 국립대병원과 강원랜드를 동일 그룹(시장경쟁)으로 분류,
'17년에는 의료 및 문화(관광) 그룹으로 분리하여 상대평가 강화

< 고객만족도 조사그룹 >

< 2016년 >		< 2017년 >			
기관유형	조사그룹	기관유형	조사그룹	기관유형	조사그룹
공기업 · 준정부	산업진흥(38개)	⇒ 공기업 · 준정부	고용·복지(10개)	기타 공공	산업(14개)
	국민생활증진(24개)		문화(14개)		의료(19개)
	안전/평가관리(22개)		교육(10개)		교육·연구(19개)
	시장경쟁(5개)		금융(11개)		SOC(10개)
	시설기반서비스(19개)		에너지(8개)		공공안전(19개)
기타 공공	산업진흥(26개)		SOC(13개)		문화(24개)
	국민생활증진(40개)		공공안전(14개)		복지(8개)
	안전/평가관리(21개)		산업(20개)		금융(8개)
	시장경쟁(28개)		연구(11개)		

- ② 조사가 불가능한 경우 외에는 원칙적으로 기관의 **모든 사업을 대상으로 포함하여 고객만족도 조사의 정확성 제고**
 - * 대상사업수('17년 분류기준) : ('16년) 2,126개 → ('17년) 2,476개(+350개)
- ③ **설문방식을 개선하여 전년대비 건당 조사 소요시간(9.13분 → 7.59분, 전화조사) 단축, 조사 대상자의 응답 편의성을 확대**
 - * 설문문항 축소('16년 21개 → '17년 18개), 식별질문 간소화(기관 및 사업 설명문 청취를 선택사항으로 변경) 등
- 2017년 공공기관 고객만족도조사의 결과를 살펴보면,
 - S등급은 19개 기관, A등급은 99개 기관, B등급은 94개 기관, C등급은 20개 기관

< 그룹별 상대 등급 현황 >

구분		등급별 기관 수				
		전체	S	A	B	C
합 계		232	19	99	94	20
공 기 업 / 준 정 부	고용·복지	10	1	3	5	1
	문화	7	2	3	2	-
	관광·예술·언론	7	-	3	4	-
	교육	10	-	4	6	-
	금융	11	1	7	2	1
	에너지	8	1	4	3	-
	SOC	13	5	5	2	1
	공공안전	14	1	4	8	1
	산업	20	3	10	6	1
	연구	11	-	6	3	2

구분	등급별 기관 수						
	전체	S	A	B	C		
기타 공공 기관	산업	14	-	4	8	2	
	의료	19	3	8	7	1	
	교육·연구	19	-	3	11	5	
	SOC	10	2	4	4	-	
	공공안전	19	-	11	6	2	
	문화	관람	15	-	9	5	1
		체육·예술·언론	9	-	3	5	1
	복지	8	-	3	4	1	
	금융	8	-	5	3	-	

□ 금번 고객만족도 조사를 통해 나타난 다양한 고객 만족 경영 사례를 살펴보면 다음과 같음

- 한국공항공사는 스마트주차장, 생체정보 활용 신분검색, 셀프 체크인 확대 등 최신기술을 활용하여 고객 편의성 제고
- 철도공사는 KTX 경강선 적기 개통으로 평창 동계올림픽 지원 및 국토균형 발전에 기여
- 조폐공사는 시각장애인을 위한 세계 최초 점자여권 발급으로 사회적 취약계층에게 맞춤형 서비스를 제공
- 주택도시보증공사는 'HUG-i' 어플을 통한 내 집 마련 정보 제공, 보증가입 신청 채널 다양화 등으로 서비스 접근성을 확대
- 국립공원관리공단은 가상현실(VR) 생태체험, 문화공연 등 다채로운 탐방콘텐츠를 개발하여, 만족도를 제고
- 도로교통공단은 적성검사, 면허재발급 등에 방문예약서비스를 도입하여 장시간 대기로 인한 고객 불편을 해소

□ 향후에도, 정부는 공공기관에 대국민 서비스 개선 노력이 확산될 수 있도록 다양한 정책적 노력을 지속할 예정임

- ① 고객만족도 조사 결과를 경영실적 평가에 반영(2점)하여 서비스 개선 노력을 기관의 경영 성과와 연계시키고
- ② C등급 기관(20개)은 주무부처에 그 결과를 통보하여, 금년 4월말까지 고객만족 경영을 위한 개선계획을 제출하도록 하고 분기별 이행실적을 점검하는 한편
- ③ 고객만족도 조사의 공정성과 실효성 등을 제고하기 위한 제도개선도 지속 추진

참고1

고객만족도 조사 개요

□ (목적) 공운법 제13조에 따라 공공기관의 고객중심경영 촉진을 위해 매년 공공기관 서비스 이용자·국민의 만족도를 조사

□ (조사대상) 한전 등 232개 공공기관 (공기업 25, 준정부 86, 기타 121개)

* 발전자회사 등 모회사가 주 고객인 기관, 고객미형성 기관 등 제외

□ (조사방법·범위) 전화 및 현장조사 등으로 총 12.5만* 표본을 조사

* 12.5만 표본 : 전화 9.4만, 현장 2.9만 및 이메일 등 0.1만 표본

□ (조사시기) '17.12.4~'18.2.22일 중 조사 실시

□ (실시업체) 조사단계별로 기본설계자, 주간사업자 및 실사업체에 위탁

- 기본설계자: 조세연(대상사업선정, 고객정의)
- 주간사업자: 능률협회컨설팅, 리서치랩 등 4개 업체(조사관리, 결과검증)
- 실사업체: 한국갤럽, 한국리서치 등 10개 업체(전화, 현장조사)

□ (결과활용) 공공기관간 서비스품질 경쟁 강화를 위해 그룹별로 상대평가*를 실시(S-A-B-C 등급) → '17년 경영평가에 2점 반영

* 평균점수 및 표준편차(σ) 등을 활용하여 S-A-B-C(1:4:4:1 비율) 등급 부여

참고2

2017년 그룹별·기관별 고객만족도 조사결과가나다순

□ 공기업 및 준정부기관

상대 등급	고용·복지 (10개)	문화(관광) (7개)	문화(관광·예술·언론) (7개)
S등급	한국보훈복지의료공단	국립공원관리공단 한국마사회	
A등급	국민건강보험공단 국민연금공단 근로복지공단	국립생태원 국민체육진흥공단 그랜드코리아레저	한국관광공사 한국방송광고진흥공사 한국언론진흥재단
B등급	건강보험심사평가원 공무원연금공단 사학연금공단 사회보장정보원 한국장애인고용공단	독립기념관 아시아문화원	시청자미디어재단 영화진흥위원회 한국문화예술회관위원회 한국콘텐츠진흥원
C등급	한국고용정보원		

상대 등급	SOC (13개)	공공안전 (14개)	산업 (20개)
S등급	제주국제자유도시개발센터 한국감정원 한국공항공사 한국수자원공사 한국철도공사	도로교통공단	대한무역투자진흥공사 우체국물류지원단 한국조폐공사
A등급	부산항만공사 인천국제공항공사 인천항만공사 한국철도시설공단 한국토지주택공사	한국가스안전공사 한국교통안전공단 한국석유관리원 한국시설안전공단	한국광해관리공단 한국농수산식품유통공사 한국방송통신전파진흥원 한국산업단지공단 한국수산자원관리공단 한국우편사업진흥원 한국인터넷진흥원 한국임업진흥원 한국환경공단 해양환경관리공단
B등급	여수광양항만공사 울산항만공사	선박안전기술공단 축산물품질평가원 한국국토정보공사 한국산업안전보건공단 한국소방산업기술원 한국소비자원 한국승강기안전공단 한국전기안전공사	농업기술실용화재단 정보통신산업진흥원 한국농어촌공사 한국디자인진흥원 한국보건산업진흥원 한국정보화진흥원
C등급	한국도로공사	한국원자력안전기술원	한국기상산업기술원

상대 등급	교육 (10개)	연구 (11개)	금융 (11개)	에너지 (8개)
S등급			주택도시보증공사	대한석탄공사
A등급	한국국제협력단 한국노인인력개발원 한국청소년상담복지개발원 한국청소년활동진흥원	한국산업기술진흥원 한국세라믹기술원 한국에너지기술평가원 한국특허전략개발원 한국환경산업기술원 해양수산과학기술진흥원	기술보증기금 신용보증기금 예금보험공사 우체국금융개발원 중소기업진흥공단 한국자산관리공사 한국주택금융공사	한국가스공사 한국광물자원공사 한국에너지공단 한국지역난방공사
B등급	농림수산식품교육문화정보원 한국과학창의재단 한국교육학술정보원 한국보건복지인력개발원 한국산업인력공단 한국해양수산연수원	국토교통과학기술진흥원 중소기업기술정보진흥원 한국산업기술평가관리원	한국무역보험공사 한국장학재단	한국석유공사 한국전력거래소 한국전력공사
C등급		농림식품기술기획평가원 한국연구재단	소상공인시장진흥공단	

상대 등급	공공안전 (19개)	문화(관광) (15개)	문화(체육·예술·언론) (9개)
S등급			
A등급	국제식물검역인증원 대한법률구조공단 부산항보안공사 수도권매립지관리공사 영상물등급위원회 인천항보안공사 전략물자관리원 한국도박문제관리센터 한국법무보호복지공단 한국산업기술시험원 한국원자력통제기술원	국립광주과학관 국립해양박물관 국립해양생물자원관 국립낙동강생물자원관 예술의전당 전쟁기념사업회 정동극장 한국문화재단 한국영상자료원	국악방송 한국문학번역원 한국에너지정보문화재단
B등급	가족위생방역지원본부 게임물관리위원회 한국공정거래조정원 한국보건의료인국가시험원 한국원자력안전재단 한국의약품안전관리원	국립대구과학관 국립박물관문화재단 위터웨이플러스 태권도진흥재단 한국잡월드	대한체육회 예술경영지원센터 한국공예디자인문화진흥원 한국문화정보원 한국출판문화산업진흥원
C등급	식품안전정보원 한국의료분쟁조정중재원	강원랜드	대한장애인체육회

□ 기타공공기관

상대 등급	산업 (14개)	의료 (19개)	교육·연구 (19개)
S등급		경북대학교병원 국립암센터 서울대학교치과병원	
A등급	우체국시설관리단 한국로봇산업진흥원 한국저작권위원회 한국지식재산보호원	경상대학교병원 국립중앙의료원 부산대학교치과병원 전남대학교병원 전북대학교병원 충북대학교병원 한국원자력의학원 한건의료재단한일병원	APEC기후센터 대구경북첨단의료산업진흥재단 한국문화예술포럼진흥원
B등급	연구개발특구진흥재단 중소기업유통센터 창업진흥원 한국데이터진흥원 한국발명진흥회 한국스마트그리드사업단 한일산업기술협력재단 한식진흥원	강릉원주대학교치과병원 강원대학교병원 경북대학교치과병원 대한척척사 부산대학교병원 서울대학교병원 충남대학교병원	대구경북과학기술원 오송첨단의료산업진흥재단 한국건강증진개발원 한국과학기술원 한국기술교육대학교 한국양성평등교육진흥원 한국장애인개발원 한국전력국제원자력대학원대학교 한국지식재산연구원 한국폴리텍대학 한국해양과학기술원
C등급	국제원산지정보원 한국사회적기업진흥원	제주대학교병원	광주과학기술원 국가평생교육진흥원 울산과학기술원 중소기업연구원 한국보건 의료연구원

상대 등급	SOC (10개)	복지 (8개)	금융 (8개)
S등급	주택관리공단 코레일네트웍스		
A등급	코레일유통 한국건설관리공사 한국항로표지기술협회 한국해양조사협회	민주화운동기념사업회 한국사회복지협의회 한국여성인권진흥원	중소기업은행 한국사학진흥재단 한국산업은행 한국수출입은행 한국예탁결제원
B등급	코레일관광개발 코레일로지스 한국상하수도협회 한국어촌어항협회	건설근로자공제회 노사발전재단 한국건강가정진흥원 한국예술인복지재단	농업정책보험금융원 신용보증재단중앙회 한국벤처투자
C등급		한국보육진흥원	