

2024년('23년 실적) 외부고객 만족도 · 청렴도 조사 결과

1 추진 배경

- '24년도('23년 이용고객) 道 산하 출자출연기관 경영평가 및 기관장 성과 계약 이행실적 평가를 위한 외부 고객만족도, 기관 청렴도, 기관장 내부 청렴도 조사 실시를 통해 도민의 요구사항 및 개선수준 파악

2 추진 개요

- 기관 고객만족도 · 청렴도 및 기관장 내부 청렴도 조사
 - '24년도('23년 고객)에 기반한 외부만족도 및 청렴도 조사, 기관장 내부청렴도 조사
 - 외부 고객만족도: 서비스 상품, 서비스전달체계, 서비스환경, 체감만족도, 기관특성 반영
 - 청렴도 조사: 부패위험지수(업무처리 기준 및 절차의 투명성, 권한남용), 부패지수(청탁, 부당한 업무처리)
 - 내부청렴도: 공정한 직무수행, 부당이득 수수금지, 청렴실천노력 및 솔선수범
- 조사 설계
 - (조사모델) 전년도 고객만족도 및 청렴도 조사모델(PCSI)에 기반하여 경영평가 설문조사 문항 반영
 - (대상기관) 기관평가 제외 대상(테크노파크, 제주 · 서귀포의료원), 기관장 평가 제외대상(4.3 평화재단)까지 포함한 14개 기관
 - (조사대상) 기관 고객만족도 및 청렴도 조사는 외부고객을 대상으로 하며 23년 기관 서비스 이용고객 최소 100명 이상 표본, 기관장 내부청렴도 조사는 23년 기관 현원(정규직) 대상 80% 이상 전수조사(다만, 의료원은 직원수 및 근무 특수성을 감안하여 현원의 50% 이상 대상)를 목적으로 함

- 외부고객 23년도 기관별 서비스 이용고객 20세 이상 남녀, 23년도 근무한 기관별 내부직원

○ (조사방법) 전화조사(전문 조사원)

□ 추진 경과

○ 道 '23년도 경영평가의 과정으로 고객만족도 조사는 11월 13일~12월 6일까지, 청렴도 조사는 11월 13일~12월 1일까지 추진

- 외부고객만족도 조사 기관: 고객만족도 및 청렴도 조사 전문기관 위탁
- 내부 청렴도 조사 기관: 웹 서베이

3 조사 결과

□ 외부 고객만족도 및 청렴도 조사 결과

1. 외부고객만족도

구분	24년도(23년 실적)외부고객 만족도 조사 결과						전년 대비 증감
	총점	서비스 상품	서비스 전달	서비스 환경	체감 만족	기관 특성	
한의학연구원	91.38점	91.08	91.50	91.67	91.00	91.38	90.88(0.50)

*2024년도(23년 실적) 제주특별자치도 출자·출연기관 외부 고객만족도 조사 결과

2. 외부 청렴도

구분	24년도(23년 실적)청렴도조사 결과						전년 대비 증감
	총점	부패 위험 지수	부패 지수	경험 건수			
				있다	없다	무응답	
한의학연구원	93.31점	93.50	93.13	0명	89명	11명	92.85(0.46)

*2024년도 제주특별자치도 출자·출연기관 외부 청렴도 조사 결과

□ 기관장 내부 청렴도 조사 결과

기관	22년도	23년도	전년 대비 증감
한의학연구원	97.80	96.62	-1.18

(별첨 1) 외부 고객만족도 조사 질의지

구 분	세부 내용
서비스 상품 부문	<p>[편의성] (기관명)의 서비스와 업무처리에 대해서 만족하십니까?</p> <p>[전문성] (기관명)의 담당자는 해당 업무에 전문성을 가지고 있다고 생각하십니까?</p> <p>[혁신성] (기관명)은 고객이 원하는 다양한 서비스 및 활동을 지원한다고 생각하십니까?</p>
서비스 전달 체계 부문	<p>[대응성] 업무나 서비스 신청에 대한 처리가 적절한 시점에 정확하게 이루어졌습니까?</p> <p>[지원성] (기관명)은 귀하의 불만이나 이의 사항을 해소하기 위한 방법, 절차 등을 충분히 안내하였습니까?</p> <p>[공감성] 담당부서 혹은 직원이 귀하의 문의나 요구사항을 적극적으로 이해하는 태도를 보였습니까?</p>
서비스 환경 부문	<p>[쾌적성] (기관명)의 시설과 환경이 청결하다고 생각하십니까?</p> <p>[편리성] 귀하께서 (기관명)을 직접 방문하거나 전화 통화할 때 위치 안내나 면담 및 통화가 편리하였습니까?</p> <p>[심미성] 귀하는 (기관명)에서 제공하는 정보 공개 및 홈페이지 서비스 환경에 만족하십니까?</p>
체감 만족도	[절대성] 귀하는 (기관명)이 제공한 서비스에 전반적으로 만족하십니까?
기관 특성 반영	<p>[공익성] 귀하는 (기관명)이 공공기관으로서 공익에 도움이 되는 정도에 얼마나 만족하십니까?</p> <p>[충족성] 귀하는 (기관명)을 향후에도 계속 이용할 의사가 있으십니까?</p>

(별첨 2) 외부 청렴도 조사 질의지

구 분	세부 내용
부패 위험 지수	<p>[기준이나 절차의 투명성] 업무를 처리하는 기준이나 절차가 투명하다고 생각하십니까?</p> <p>[권한남용] 업무를 처리하면서 주어진 권한을 남용하는 경우가 있다고 생각하십니까?</p>
부패 지수	<p>[부정청탁] 직원들이 부당하게 압력을 행사하거나 청탁을 하는 경우가 있다고 생각하십니까?</p> <p>[부당한 업무처리] 업무와 관련된 직원들이 개인의 이익을 위해 부당하게 업무를 처리하는 경우가 있다고 생각하십니까?</p>
부패 직간접 경험	[부패경험인지] 친지, 동료 또는 동종업계 종사자 등 주변 사람들이 직원에게 금품, 향응, 편의를 제공한 적이 있습니까?

(별첨 3) 내부 청렴도 조사 질의지

구 분	세부 내용
공정한 직무 수행	<p>-법과 절차에 어긋나는 위법·부당한 업무지시를 하거나 압력을 행사하는지 여부</p> <p>-직위를 이용하여 대외적으로 알선·청탁을 하는지 여부</p> <p>-학연·지연 등 연고 중심적 업무처리를 하는지 여부</p> <p>-근무평정, 성과평가, 상훈 등 인사업무를 불공정하게 수행하는지 여부</p> <p>-업무책임을 회피·전가하고 주어진 직무를 피동적으로 수행하는지 여부</p>
부당이득 수수금지	<p>-업무관련자로부터 금품 수수 등을 요구하거나 받는 경우가 있는지 여부</p> <p>-직무관련정보를 사적인 목적에 이용하거나 제3자에게 제공하는 경우가 있는지 여부</p> <p>-업무추진비 법인카드 등을 사적으로 사용하거나 목적외에 사용하는 경우가 있는지 여부</p> <p>-관용차량, 관사, 기타 공용물을 사적으로 사용하거나 목적외에 사용하는 경우가 있는지 여부</p> <p>-업무와 관련 없는 사적인 일에 하위직원을 동원하는 경우가 있는지 여부</p>
청렴실천 노력 및 솔선수범	<p>-경조사 통지가 금지된 업무관계자에게 경조사를 통지하거나 통지를 지시하는 경우가 있는지 여부</p> <p>-청렴에 대한 의지 및 부패방지를 위한 노력이 보이지 않고 있음</p> <p>-도박, 음주, 폭행, 폭언 등 관리자로서 부적절한 처신을 하는 경우가 있는지 여부</p>