2021년 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사결과

❖ 「지방자치단체 출자.출연기관의 운영에 관한 법률」제28조에 따른 경영평가 반영 등을 위해 실시한 2021년 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사결과임.

□ 조사개요

○ (대상기관) 출자·출연기관 경영평가 대상 11개 기관(출자2, 출연9)

○ (조사방법) 전문 조사기관 용역 의뢰

* 전화 조사(2020년 이용고객 1,424명), 온라인 조사(2020년 직원 711명)

○ (수행기관) ㈜와이즈인컴퍼니

○ (용역기간) 2021. 5. 10. ~ 2021. 7. 8(준공계 접수 : 2021. 9. 7.)

○ (결과활용) '21년 경영평가 점수 반영, 기관별 고객서비스 및 청렴정책 반영

□ 조사결과(총괄)

○ 출자·출연기관 **만족도**는 "**보통**(84.62점)" 수준, **청렴도**는 "**양호**(85.56점)" 수준으로 나타남.

※ 우수(90점 이상), 양호(85점 이상), 보통(80점 이상), 미흡(80점 미만)

○ 기관별 고객만족도 점수(**평균 84.62점**, 전년대비 평균 2.14점↓)

기관명	종합만족도		전반적만족도		서비스만족도		사회적만족도		비고
	21년	20년	21년	20년	21년	20년	21년	20년	
평균	**84.62**	86.76	**83.86**	86.39	**84.32**	86.02	**85.67**	87.87	
인천스마트시티(주)	**91.60**	**93.20**	**89.82**	91.32	**91.12**	93.23	**93.85**	95.05	**우수**
인천신용보증재단	**90.49**	**95.63**	**90.79**	96.15	**90.55**	94.21	**90.12**	96.55	**우수**
인천테크노파크	**89.46**	**89.14**	**88.31**	89.53	**89.42**	87.83	**90.64**	90.05	양호
인천여성가족재단	**87.89**	**89.13**	**86.01**	88.22	**88.49**	88.72	**89.16**	90.44	양호
인천연구원	**86.70**	**86.82**	**86.05**	85.59	**85.93**	85.67	**88.13**	89.19	양호
인천종합에너지(주)	**85.54**	**82.28**	**83.54**	82.19	**85.83**	82.76	**87.26**	81.89	양호
인천사회서비스원	**82.46**	**84.58**	**80.20**	84.10	**83.50**	83.15	**83.68**	86.47	보통
인천글로벌캠퍼스	**81.77**	**66.23**	**79.84**	65.04	**82.84**	65.07	**82.62**	68.60	보통
인재평생교육진흥원	**81.38**	**90.10**	**80.46**	89.35	**80.58**	89.29	**83.10**	91.67	보통
인천문화재단	**79.35**	**84.22**	**78.71**	85.34	**80.48**	83.31	**78.85**	84.02	**미흡**
인천의료원	**77.51**	**86.40**	**79.23**	85.46	**74.32**	86.88	**78.99**	86.87	**미흡**

✓ **우수 수준이 전체의 18.2%(2개 기관)**를 차지하고 있으며, 전년도에 비해 전반적으로 하락함.

✓ 기관별 만족도는 **인천스마트시티(주)가 91.60점**으로 가장 높고, **인천의료원이 77.51점**으로 가장 낮으며, 인천글로벌캠퍼스운영재단이 +15.54점으로 가장 상승폭이 크고 인천의료원이 -8.89점으로 가장 하락폭이 큼.

✓ 전반적 만족도는 전년대비 2.53점 하락 하였으며, 서비스 만족도(-1.70점) 및 사회적 만족도(-2.20점) 또한 모두 하락한 것으로 나타남.

○ 기관별 청렴도 점수(평균 **85.56점**, 전년대비 평균 6.19점↓)

기관명	종합청렴도		외부청렴도		내부청렴도		비고
	21년	20년	21년	20년	21년	20년	
평균	**85.56**	91.75	**85.88**	96.19	**85.24**	87.31	
인천연구원	**93.38**	93.75	**94.61**	96.15	**92.15**	91.36	**우수**
인천테크노파크	**93.10**	93.76	**91.46**	97.07	**94.73**	90.45	**우수**
인천여성가족재단	**89.94**	92.98	**88.12**	96.47	**91.75**	89.48	양호
인천스마트시티(주)	**88.77**	97.59	**90.01**	99.05	**87.53**	96.14	양호
인천사회서비스원	**88.03**	93.84	**82.94**	95.78	**93.13**	91.89	양호
인천신용보증재단	**86.98**	96.91	**82.57**	98.92	**91.39**	94.91	양호
인재평생교육진흥원	**85.92**	93.22	**79.74**	97.55	**92.10**	88.89	양호
인천문화재단	**83.76**	89.07	**85.12**	94.10	**82.40**	84.03	보통
인천의료원	**81.63**	89.22	**85.90**	96.48	**77.36**	81.97	보통
인천종합에너지(주)	**81.23**	95.19	**69.97**	95.93	**92.49**	94.44	보통
인천글로벌캠퍼스	**79.47**	88.84	**80.43**	88.80	**78.52**	88.89	**미흡**

✓ **우수 수준이 전체의 18.2%(2개 기관)**를 차지하고 있으며, 전년도에 비해 전반적으로 하락함.

✓ **인천연구원이 93.38점**으로 가장 높고, **인천글로벌캠퍼스운영재단이 79.47점**으로 가장 낮은 것으로 나타남.

✓ 부문별로는 외부청렴도(-10.31점), 내부청렴도(-2.07점) 모두 하락하였으며, 내·외부에서 바라보는 기관들의 청렴도가 낮은 것으로 나타남.

□ 기관별 고객만족도 결과분석 및 개선과제

① 인천의료원

○ **(전체만족도)** 만족도는 77.51점으로 평균점수(84.62점)에 비해 7.11점 낮은(↓) 수준이며, 전년도(86.40점) 대비 8.89점 하락(↓)하였음.
○ **(만족사항)** 문의·요구 응대 태도, 업무관련 정보제공, 담당직원의 친절성
○ **(불만사항)** 불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내, 방문 및 면담 통화의 편리성
○ **(개선과제)** 교통 접근 편의성 확보 및 주차공간 확대, 이용자의 방문 및 전화문의 등 고객에 대한 친절성 향상

② 인천연구원

○ **(전체만족도)** 만족도는 86.70점으로 평균점수(84.62점)에 비해 2.08점 높은(↑) 수준이며, 전년도(86.82점) 대비 0.12점 하락(↓)하였음.
○ **(만족사항)** 담당직원의 친절성 및 전문성, 업무 관련 정보제공 등
○ **(불만사항)** 불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내, 방문 및 면담 통화의 편리성
○ **(개선과제)** 분야별 전문연구인력 확보, 다양한 연구용역 확대 및 연구 연속성 확보를 위한 안정적인 재정지원

③ 인천신용보증재단

○ **(전체만족도)** 만족도는 90.49점으로 평균점수(84.62점)에 비해 5.87점 높은(↑) 수준이며, 전년도(95.63점) 대비 5.14점 하락(↓)하였음.
○ **(만족사항)** 업무처리의 신속 정확성, 담당직원의 친절성 등
○ **(불만사항)** 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보, 방문 및 면담 통화의 편리성
○ **(개선과제)** 대출 탈락 사유에 대한 공시제도 실시, 신용보증재단에서 진행하는 상품이나 서비스에 대한 안내(SNS 등) 확대

④ 인천테크노파크

○ **(전체만족도)** 만족도는 89.46점으로 평균점수(84.62점)에 비해 4.84점 높은(↑) 수준이며, 전년도(89.14점) 대비 0.32점 상승(↑)하였음.
○ **(만족사항)** 담당직원의 친절성 및 전문성, 문의·요구 응대 태도
○ **(불만사항)** 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보, 방문 및 면담 통화의 편리성
○ **(개선과제)** 다양한 지원 아이템 및 지원규모 등 서비스 확대, 연구비 처리 시스템 및 1:1맞춤형 서비스 구축, 구비서류 및 절차 간소화

⑤ 인천문화재단

○ **(전체만족도)** 만족도는 79.35점으로 평균점수(84.62점)에 비해 5.27점 낮은(↓) 수준이며, 전년도(84.22점) 대비 4.87점 하락(↓)하였음.
○ **(만족사항)** 담당직원의 친절성, 방문 및 면담 통화의 편리성 등
○ **(불만사항)** 업무서비스, 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보 등
○ **(개선과제)** 홈페이지 가독성 개선 및 문자 알림 등 이용접근에 대한 개선, 다양한 콘텐츠 개발, 사회의 소수자와 약자에 대한 예술적 지원과 지원사업의 공정성 확보

⑥ 인천글로벌캠퍼스운영재단

○ **(전체만족도)** 만족도는 81.77점으로 평균점수(84.62점)에 비해 2.85점 낮은(↓) 수준이며, 전년도(66.23점) 대비 15.54점 상승(↑)하였음.
○ **(만족사항)** 방문 및 면담 통화의 편리성, 담당직원의 친절성 및 전문성
○ **(불만사항)** 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보, 업무관련 정보제공 등
○ **(개선과제)** 직원에 대한 친절 및 전문성 교육 강화, 직원의 언어적 커뮤니케이션 향상, 시민·지역주민과의 소통 확대, 다양한 채널을 통한 캠퍼스 홍보 확대

⑦ 인천여성가족재단

○ **(전체만족도)** 만족도는 87.89점으로 평균점수(84.62점)에 비해 3.27점 높은(↑) 수준이며, 전년도(89.13점) 대비 1.24점 하락(↓)하였음.
○ **(만족사항)** 담당직원의 친절성 및 전문성, 업무관련 정보제공 등
○ **(불만사항)** 서비스 환경 개선 노력, 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내, 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보
○ **(개선과제)** 교육프로그램의 다양성 및 교육과장 축소, 수강인원 확대, 주차장 확대 및 와이파이·휴게실·사물함 등 시설 이용 편리성 향상

⑧ 인천인재평생교육진흥원

○ **(전체만족도)** 만족도는 81.38점으로 평균점수(84.62점)에 비해 3.24점 낮은(↓) 수준이며, 전년도(90.10점) 대비 8.72점 하락(↓)하였음.
○ **(만족사항)** 문의·요구 응대 태도, 서비스 환경 개선 노력, 업무서비스 등
○ **(불만사항)** 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내, 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보
○ **(개선과제)** 강의 내용 및 강의 종류에 대해 다양한 분야와 커리큘럼 개발, 분야에 맞는 전문인력 확보, 기관 담당자의 소통 및 네트워크 구축

⑨ 인천사회서비스원

○ **(전체만족도)** 만족도는 82.46점으로 평균점수(84.62점)에 비해 2.16점 낮은(↓) 수준이며, 전년도(84.58점) 대비 2.12점 하락(↓)하였음.
○ **(만족사항)** 담당직원의 친절성, 문의·요구 응대 태도, 업무처리의 신속 정확성 등
○ **(불만사항)** 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보, 업무관련 정보제공, 업무서비스
○ **(개선과제)** 현장 서비스에 대한 직원의 전문성 제고, 기관 홍보 및 신속한 정보공유, 기관 특성상 연령대에 맞는 정보공유 채널 확보

⑩ 인천종합에너지(주)

○ **(전체만족도)** 만족도는 85.54점으로 평균점수(84.62점)에 비해 0.92점 높은(↑) 수준이며, 전년도(82.28점) 대비 3.26점 상승(↑)하였음.
○ **(만족사항)** 담당직원의 전문성, 업무처리의 신속 정확성 등
○ **(불만사항)** 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보, 방문 및 면담 통화의 편리성 등
○ **(개선과제)** 세분화된 응대 매뉴얼 제작 및 직원교육 강화를 통한 적극적 응대, 에너지 관련 정보 제공을 통한 고객서비스 지원 확대

⑪ 인천스마트시티(주)

○ **(전체만족도)** 만족도는 91.60점으로 평균점수(84.62점)에 비해 6.98점 높은(↑) 수준이며, 전년도(93.20점) 대비 1.60점 하락(↓)하였음.
○ **(만족사항)** 담당직원의 전문성, 문의·요구 응대 태도, 불만·이의 사항의 신청방법이나 절차 안내 등
○ **(불만사항)** 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보, 업무서비스, 서비스 환경 개선 노력 등
○ **(개선과제)** 의견수렴 체계 확보 및 명확한 서비스 사항 공시 등 서비스 개선, 홈페이지를 통한 정보 공유와 다양한 홍보방안 마련

□ 분석결과 시사점

○ **(고객만족도)** **"보통"** 수준, 전년 대비 부문별 고객만족도 점수는 모두 하락하였고, 평균점수가 80점 중반 대를 차지하고 있어 지속적 개선노력이 필요함.
- **서비스 중점 개선사항**은 **'온라인 및 홈페이지 정보제공', '방문 및 면담 통화의 편리성'**으로 코로나19로 인한 비대면 환경변화에 따른 서비스 중심의 만족도 제고 필요

○ **(청렴도)** **"양호"** 수준, **내부직원의 '부패위험지수'**가 가장 낮게 나타나 기관별 지속적인 반부패 인식 강화 및 청렴유지 노력 강화 필요

□ 기관 협조사항

○ 기관별 고객서비스 및 청렴정책에 주요 개선사안 등 반영

□ 향후계획

○ 2021년 기관별 경영평가에 조사결과 점수 반영(2021. 9월)

○ 조사결과 통보 및 보고서 배부(2021. 9월)