<행정안전부 공고 제2022-000호>

2022년 책임운영기관 고객만족도 통합조사 실시 공고

□ 추진배경

○ 책임운영기관이 제공하는 집행적 서비스의 질적 수준을 제고하고 이를 통한 고객편익 증진 및 2022년 책임운영기관 평가 반영 및 제도 개선 등을 위해 2022년 책임운영기관 고객만족도 조사 및 인식도 조사를 실시합니다.

○ 조사 결과는 향후 소속책임운영기관의 책임성 확보와 기관운영의 효율성 제고 및 행정서비스의 질적 수준을 높여 나가는데 유용하게 활용될 것입니다.

□ 조사기간

○ 고객(민원인) 대상 설문기간 : 2022. 9. 16. ~ 조사 완료시

□ 조사목적

○ 책임운영기관 제공 업무에 대한 만족도 조사 및 책임운영기관 제도 인식도 조사

□ 조사결과 활용

○ 민원업무 및 행정서비스 개선방안 마련, 내부 평가 반영, 제도 개선 등에 활용

□ 조사대상 기관 및 위탁 수행자

○ 조사대상 기관 : 47개 소속책임운영기관* 공동조사

* 국립종자원, 화학물질안전원, 국토지리정보원, 항공기상청, 항공교통본부, 국립해양측위정보원, 국립과학수사연구원, 국립소방연구원, 국립문화재연구원, 통계개발원, 국립생물자원관, 국립수산과학원, 국립원예특작과학원, 국립재난안전연구원, 국립축산과학원, 국립산림과학원, 국립수목원, 국립기상과학원, 국립해양문화재연구소, 국립국제교육원, 한국농수산대학교, 국립중앙과학관, 국립과천과학관, 국립중앙극장, 국립현대미술관, 국방홍보원, 한국정책방송원, 국립통일교육원, 해양수산인재개발원, 관세인재개발원, 국립아시아문화전당, 궁능유적본부, 국립정신건강센터, 국립나주병원, 국립부곡병원, 국립춘천병원, 국립공주병원, 국립마산병원, 국립목포병원, 국립재활원, 경찰병원, 국립자연휴양림관리소, 해양경찰정비창, 국방전산정보원, 국가정보자원관리원, 국세상담센터, 고용노동부고객상담센터

○ 위탁 수행자 : (주)한국능률협회컨설팅

○ 위탁하는 업무의 내용

- 고객(민원인) 대상 설문조사 및 결과 분석

□ 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항

○ 제공받는 자 : 행정안전부 및 (주)한국능률협회컨설팅(대표이사 한수희)

○ 제공기간 : 2022. 9. 16. ~ 조사 완료시

○ 법적근거 : 「개인정보보호법」 제15조제1항제3호 및 동법 제17조제1항제2호,「책임운영기관의 설치·운영에 관한 법률 시행령」제14조의3

○ 제공목적 : 외부 전문조사기관에 위탁하여 실시하는 고객만족도 통합조사 및 인식도 조사를 위해 제공

○ 제공항목 : 고객(민원인)의 소속, 직위/직급, 성명, 연락처, 이메일, 업무구분, 업무유형

○ 고객만족도 조사 문의처 : 02-3786-0567((주)한국능률협회컨설팅)

행정안전부 조직진단과 조재형 주무관(044-205-2336)