

2025년('24년 실적) 외부고객만족도 및 청렴도 조사 결과

I 추진 배경

- '25년도('24년 이용고객) 道 산하 출자·출연기관 경영평가 및 기관장 성과계약 이행실적 평가를 위한 외부 고객만족도, 기관 청렴도, 기관장 내부 청렴도 조사 실시를 통해 도민의 요구사항 및 개선수준 파악

II 추진 개요

□ 조사 항목

- '25년도('24년 고객)에 기반한 외부만족도 및 청렴도 조사, 기관장 내부 청렴도 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, 청렴실천 노력 및 솔선수범

□ 조사 설계

- (조사모델) 전년도 고객만족도 및 청렴도 조사모델(PCSI)에 기반하여, 경영평가 설문조사 문항 반영
- (대상기관) 기관평가 제외 대상(테크노파크, 제주·서귀포의료원)을 포함한 14개 기관
- (조사기간) 2024. 8. 19. ~ 2024. 8. 30. (道 '24년도 경영평가 과정으로 진행)
- (조사대상) ①기관 고객만족도 및 청렴도 조사는 외부고객을 대상으로 하며 '24년 기관 서비스 이용고객 20세이상 남녀 최소 100명 이상 표본, ②기관장 내부 청렴도 조사는 '24년 기관 현원(정규직) 대상 80% 이상 전수조사(다만, 의료원은 직원수 및 근무 특수성을 감안하여 현원의 50% 이상 대상)
- (조사방법) 설문조사 및 전화조사
 - 외부 고객만족도 조사 기관: 고객만족도 및 청렴도 조사 전문기관 위탁
 - 내부 청렴도 조사 기관: 웹 서베이

Ⅲ

조사 결과

☐ 외부 고객만족도 및 청렴도 조사 결과

1. 외부고객만족도

(단위: 점, %, 인원수)

구분	25년도(24년 실적)외부고객 만족도 조사 결과						전년 대비 증감
	총점	서비스 상품	서비스 전달	서비스 환경	체감 만족	기관 특성	
한의학연구원	84.88점	83.33	86.42	84.26	83.33	86.57	91.38(-6.50)

* <2025년도(24년 실적) 제주특별자치도 출자·출연기관 외부 고객만족도 조사 결과>

2. 외부 청렴도

(단위: 점, %, 인원수)

구분	25년도(24년 실적)청렴도조사 결과						전년 대비 증감
	총점	부패 위험 지수	부패 지수	경험 건수			
				있다	없다	무응답	
한의약연구원	90.28점	89.81	90.74	0	100	0	93.31점(-3.03)

*2024년도 제주특별자치도 출자·출연기관 외부 청렴도 조사 결과

☐ 기관장 내부 청렴도 조사 결과

(단위: 점, %, 인원수)

기관명	청렴도조사결과		24년도기본정보 및 통계치			
	23년도	24년도	전년대비 증감	응답률	응답인원	직원수
한의학연구원	96.62점	99.20점	2.58	85.71%	12명	14명

(참고 1) 외부 고객만족도 조사 질의지

구 분	세부 내용
서비스 상품 부분	<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 부분	<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 부분	<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>
제감 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>

(참고 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?

(참고 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>-업무책임 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>