

2026년도(2025년 실적)

출자 · 출연기관(장) 외부고객만족도 및 청렴도 조사 결과

2026. 1.

출자·출연기관(장) 외부고객만족도 및 청렴도 조사 결과

I 추진 배경

- '26년도('25년 이용고객) 道 산하 출자·출연기관 경영평가 및 기관장 성과 계약 이행실적 평가를 위해 외부 고객만족도, 기관 청렴도, 기관장 내부 청렴도 조사를 실시함
- 이를 통해 도민의 요구사항과 기관의 개선 수준을 체계적으로 파악하고, 향후 서비스 품질 제고 방향을 마련하고자 함

II 추진 개요

□ 조사 항목

- 외부 고객만족도·청렴도 조사는 '25년 이용고객을 대상으로 하며, 기관장 내부청렴도 조사는 내부 직원(퇴사자 포함)을 대상으로 실시함
 - (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) 해당 연도의 고객만족도 및 청렴도 조사모델(PCSI)을 준용하여, 조사 목적에 부합하는 설문 문항을 반영함
- (대상기관) 출자·출연기관 14개 및 제주에너지공사*
 - * (제주에너지공사) 행정안전부 고객도 조사 미실시로 도 내부청렴도 조사 결과 반영
- (조사기간) 2025. 11. 17. ~ 2025. 12. 05. (道 '25년도 경영평가 과정으로 진행)
- (조사대상) ① 고객만족도 및 청렴도 조사는 외부고객을 대상으로 하며 '25년 기관 서비스 이용고객 20세이상 남녀 최소 100명 이상 표본, ②기관장 내부 청렴도 조사는 '25년 기관 현원(정규직) 대상 80% 이상 전수조사 (다만, 의료원은 직원수 및 근무 특수성을 고려하여 현원의 50% 이상 대상)
- (조사방법) 설문조사 및 전화조사
 - 외부 고객만족도 조사 : 고객만족도 및 청렴도 조사 전문기관 위탁
 - 내부 청렴도 조사 : 웹 설문조사(Web Survey)

1 조사결과 요약

- 외부 고객만족도는 전년 대비 평균 3.12점, 청렴도는 0.63점 상승하며 전반적인 개선 흐름을 보인 것으로 나타남. 이는 도에서 추진 중인 경영혁신과 출자·출연기관 청렴 수준 관리 노력이 일정 수준 성과로 이어진 결과로 해석됨. 특히 외부 고객만족도와 청렴도가 동시에 상승한 점은, 기관별 서비스 품질 제고 노력과 외부 소통 강화가 실질적으로 긍정적인 영향을 미친 결과로 나타남
- 내부청렴도 평균 점수는 소폭 상승하였으나, 이는 일부 기관의 점수 상승에 따른 통계적 영향으로 판단됨. 출자·출연기관 전반의 내부 청렴도는 실질적인 개선 단계에 이르지 못한 가운데, 되는 등 전반적인 개선 흐름이 제한적인 상황임. 이에 따라 내부 구성원의 신뢰 회복과 기관장 리더십 강화를 중심으로 한 보다 구조적인 개선 노력이 요구됨

□ '26년도('25년 이용고객 대상) 외부 고객만족도 및 청렴도 조사결과

- 14개 출자·출연기관 외부 고객만족도의 경우 평균 88.41점으로 전년 대비 **▲3.12점** 상승함
- 청렴도 조사결과 14개 기관 평균 90.64점으로 전년 대비 **▲0.63점** 상승함

□ '26년도('25년 내부직원 대상) 기관장 내부 청렴도

- 기관장 내부청렴도의 경우 전년도 평균 87.05점에서 평균 87.06점으로 **▲0.01점** 상승함

2

외부 고객만족도 및 청렴도 조사결과

- 전년 대비 외부 고객만족도의 경우 ▲3.12점, 청렴도의 경우 ▲0.63점이 상승한 것으로 나타남

- 道에서 추진 중인 경영혁신과 출자·출연기관 청렴 수준 관리 노력이 전년 대비 점수 상승으로 이어지며 일정 수준 성과를 거둔 것으로 나타남.
특히 외부 고객만족도와 청렴도가 모두 상승세를 보인 점은 기관별 서비스 품질 제고 노력과 외부 소통 강화가 긍정적으로 작용한 결과로 분석됨.
향후에는 고객 서비스 향상, 조직 투명성 강화, 이해관계자 소통 확대 등 출자·출연기관의 핵심 분야별 개선과제를 고도화하고, 지속 가능한 서비스 품질 관리체계를 강화해 나갈 필요가 있음

1. 외부고객만족도

□ '25년도 道 출자·출연기관 외부고객 만족도 조사결과 14개 기관 평균은 88.41점으로 조사되었으며, 전년 대비 ▲3.12점 상승한 것으로 나타남

(단위: 점, %, 인원수)

| 구분 | 26년도(25년 실적)외부고객 만족도 조사 결과 | | | | | | 전년 대비 증감 |
|-----------|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------------|
| | 총점 | 서비스 상품 | 서비스 전달 | 서비스 환경 | 체감 만족 | 기관 특성 | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 제주콘텐츠진흥원 | 91.91점 | 92.15점 | 92.86점 | 90.96점 | 92.15점 | 91.44점 | 95.58점(▼367) |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 총점 | 88.41점 | 88.45점 | 88.35점 | 88.14점 | 88.20점 | 88.96점 | 85.29점(3.12) |

* <2026년도(25년 실적) 제주특별자치도 출자·출연기관 외부 고객만족도 조사 결과>

- 전년대비 크게 상승한 기관은
- 전년 대비 5.00점 이상 하락한 기관은

2. 외부 청렴도

- '25년도 道 출자·출연기관 청렴도 조사결과 14개 기관 평균은 90.64점으로 조사되었으며, 전년 대비 ▲0.63점이 상승한 것으로 나타남
- 가장 높은 청렴도 수준으로 조사된 기관은 93.52점을 받은 제주콘텐츠진흥원으로 나타났으며, [] 으로 다음을 차지하였고, 가장 저조한 기관은 [] 으로 나타남
- 전년 대비 상승폭이 큰 기관은 [] 으로 상승폭이 가장 높음

(단위: 점, %, 인원수)

| 구분 | 26년도(25년 실적)청렴도조사 결과 | | | | | | 전년 대비 증감 |
|----------|----------------------|--------|--------|-------|-----|-----|---------------|
| | 총점 | 부패위험지수 | 부패지수 | 경험 건수 | | | |
| | | | | 있다 | 없다 | 무응답 | |
| [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] |
| [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] |
| [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] |
| [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] |
| [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] |
| [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] |
| [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] |
| [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] |
| [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] |
| [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] |
| [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] |
| 제주콘텐츠진흥원 | 93.52점 | 92.74점 | 94.29점 | - | 100 | - | 96.44점(▼2.92) |
| [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] |
| [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] | [] |
| 총점 | 90.64점 | 90.00점 | 91.29점 | - | - | - | 90.01점(0.63) |

*2025년도 제주특별자치도 출자·출연기관 외부 청렴도 조사 결과

3 기관장 내부 청렴도조사 결과

□ 전년 대비 기관장 내부청렴도의 경우 전년도 평균 87.05점에서 평균 87.06점으로 0.01점 상승한 것으로 나타남

□ 출연기관 중 [redacted], 전년도 대비 하락 폭이 가장 큰 것으로 확인됨

□ 80.00점 이하 조사결과가 나타난 기관은 [redacted]

(단위: 점, %, 인원수)

| 기관명 | 청렴도조사결과 | | 25년도기본정보 및 통계치 | | | |
|------------|------------|------------|----------------|------------|------------|------------|
| | 24년도 | 25년도 | 전년대비 증감 | 응답률 | 응답인원 | 직원수 |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| 제주콘텐츠진흥원 | 86.05점 | 89.59점 | 3.54 | 79.69% | 51명 | 64명 |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |
| 출연기관 평균 | 87.05점 | 87.06점 | | | | |
| [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] | [redacted] |

(참고 1) 외부 고객만족도 조사 질의지

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

(참고 2) 외부 청렴도 조사 질의지

| 구분 | 세부 내용 |
|-----------------|---|
| 부패 위험지수 | [기준이나 절차의 투명성] 업무를 처리하는 기준이나 절차가 투명하다고 생각하십니까? [권한남용] 업무를 처리하면서 주어진 권한을 남용하는 경우가 있다고 생각하십니까? |
| 부패 지수 | [부정청탁] 직원들이 부당하게 압력을 행사하거나 청탁하는 경우가 있다고 생각하십니까? [부당한 업무처리] 업무와 관련된 직원들이 개인의 이익을 위해 부당하게 업무를 처리하는 경우가 있다고 생각하십니까? |
| 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

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