

## '25년 공공기관 고객만족도 조사 결과, 서비스 품질 대폭 개선

- 5등급 체계 개편 후 '우수' 이상 41.4% 달성(전년대비 +6.2%p)
- 결과는 경영평가 반영 및 공공기관 경영정보시스템(Alio) 공시 예정

재정경제부는 총 186개 공공기관(공기업 20개, 준정부기관 54개, 기타공공기관 112개)을 대상으로 실시한 '2025년도 공공기관 고객만족도 조사 결과'를 발표했다.

올해 공공기관 고객만족도 종합 평점은 89.2점으로, 전년도 87.9점 대비 1.3점(1.5%) 상승하며 공공서비스 품질이 전반적으로 개선되었으며 기관 유형별로는 준정부기관이 91.4점으로 가장 높았고, 공기업과 기타공공기관이 각각 89.2점, 88.1점을 기록하며 모든 부문에서 고른 상승세를 보였다.

### [ '25년 공공기관 고객만족도 조사 등급결과 ]

등급	24년		25년		전년대비	
	기관수	비율	기관수	비율	기관수	비율
매우 우수	('25년 도입)		12	6.5%	+13	+6.2%p
우수	64	35.2%	65	34.9%		
보통	72	39.6%	84	45.2%	+12	+5.6%p
미흡	45	24.7%	20	10.8%	△23	△12.9%p
매우 미흡	('25년 도입)		2	1.1%		
제외	1	0.5%	3	1.6%	+2	+1.1%p
계	182	100.0%	186	100.0%	+4	-

\* 신규기관은 등급 산정에서 제외

특히, 이번 조사에서는 제도의 변별력을 높이기 위해 기존 3등급 체계를 5등급(매우 우수, 우수, 보통, 미흡, 매우 미흡)으로 세분화하였으며, 그 결과 전체 대상 기관의 41.4%에 해당하는 77개 기관이 '우수' 이상의 평가를 받았다. 반면 '미흡' 이하 등급을 받은 기관은 22개(11.8%)로 전년 대비 12.9%포인트 대폭 감소하였다.

이번 평가에서는 고객 맞춤형 서비스 채널 확대와 적극적인 불편사항 개선 노력이 만족도 상승을 견인한 주요 개선 요인으로 분석되었다.

한국국토정보공사(LX)를 비롯한 40개 기관은 2년 이상 연속으로 '우수' 이상 등급을 유지했으며, 특히 대한무역투자진흥공사와 축산물품질평가원 2개 기관은 7년 연속 우수기관으로 선정되었다.

### [ 연속 우수기관 현황 ]

구분	기관명
2년 연속(20개)	(재)제주국제자유도시개발센터, (재)한국광해광업공단, (재)한국석유공사, (재)국민연금공단, (재)한국국토정보공사, (재)한국수목원정원관리원, (재)한국환경공단, (재)건설기술교육원, (재)국립낙동강생물자원관, (재)국립대구과학관, (재)국립중앙의료원, (재)국립항공박물관, (재)전남대학교병원, (재)한국등산·트레킹지원센터, (재)한국사학진흥재단, (재)한국에너지재단, (재)한국여성과학기술인육성재단, (재)한국제품안전관리원, (재)한국청소년활동진흥원, (재)한국해양수산연수원
3년 연속(7개)	(재)한국수자원공사, (재)한국지역난방공사, (재)국립울진해양과학관, (재)국립해양박물관, (재)대한건설기계안전관리원, (재)한국노인인력개발원, (재)한국원자력안전재단
4년 연속(8개)	(재)한국가스공사, (재)한국방송광고진흥공사, (재)국립생태원, (재)국민건강보험공단, (재)기술보증기금, (재)한국석유관리원, (재)한국소비자원, (재)한국수출입은행
5년 연속(3개)	(재)인천국제공항공사, (재)국립박물관문화재단, (재)국립부산과학관
7년 연속(2개)	(재)대한무역투자진흥공사, (재)축산물품질평가원

아울러 평가 제도의 공정성과 신뢰성을 높이기 위한 제도적 개선도 병행되었다. 기관별 사업 특성을 반영하기 위해 경영평가 기준과 연계한 13개 세부 유형별 목표 점수 설정 방식을 도입하였으며, 조사 과정에서 부정행위가 적발된 기관에 대해서는 재발방지대책 수립을 의무화하고 2년간 조사 업체 참여를 제한하는 등 엄격한 사후관리 기준을 적용하여 제도의 실효성을 강화했다.

재정경제부는 이번 고객만족도 조사 결과를 2025년도 공공기관 경영실적 평가에 반영하고, 공공기관 경영정보 공개시스템(Alio)을 통해 전 국민에게 투명하게 공개할 예정이다.

상대적으로 평가가 저조한 '미흡' 이하 22개 기관에 대해서는 주무 부처의 책임 하에 근본적인 원인을 분석하고 구체적인 서비스 개선 계획을 수립하도록 조치할 방침이다. 이와 함께 변화하는 디지털 행정 환경에 맞춰 현재 개발 중인 차세대 평가지표인 'PCSI 3.0 모델'을 사전테스트를 거친 후 26년도 조사부터 전면 적용할 예정이다.

재정경제부는 앞으로도 공공기관이 국민의 눈높이에 맞는 혁신적인 고객 중심 경영을 실천하고 체감할 수 있는 공공서비스를 제공할 수 있도록 적극적으로 지원해 나갈 계획이다.

담당 부서	공공정책국 공공정책총괄과	책임자	과 장	김수영 (044-215-5510)
	공공혁신기획과	책임자	과 장	공 석
	공공혁신기획과	담당자	주무관	우성화 (killer16v@korea.kr)



## 참고 1

## 공공기관 고객만족도 조사 개요

- (개요) 공운법 제13조\*에 따라 공공기관의 고객중심경영 체제 구축을 위해 매년 공공기관 서비스 이용자의 만족도를 조사
  - 공기업은 '99년, 준정부기관은 '04년, 기타공공기관은 '05년부터 실시

\* **법 제13조제2항** ②국민에게 직접 서비스를 제공하는 공공기관은 그 공공기관의 서비스를 제공받는 국민을 대상으로 **연 1회 이상 고객만족도 조사를 실시**하여야 한다. 이 경우 재정경제부 장관은 공공기관으로 하여금 고객만족도 조사를 통합하여 실시하게 하고, 그 결과를 종합하여 공표할 수 있다.

- (조사대상) 한국전력공사 등 **186개 공공기관**(공기업 20, 준정부 54, 기타 112개)
- (조사방법 · 인원) 전화·현장 조사로 총 **138,553개\*** 표본을 조사
  - \* 전화조사 127,855개(92%), 현장 조사 10,698개(8%) 표본
- (조사시기) '26.1.12 ~ '26.3.11
- (조사체계) 조사단계별로 기본설계자, 조사주관업체 및 실사업체에 위탁
  - (기본설계자) 한국조세재정연구원(대상사업선정, 고객정의)
  - (조사주관업체) 한국능률협회컨설팅, 한국표준협회(조사관리, 결과검증)
  - (실사업체) 한국리서치, 케이스탯리서치 등 6개 업체(전화·현장조사 수행)
- (평가결과 활용) 경영평가에 반영(0.5점)하고 조사결과 발표
  - (경평 반영) 기관별 목표 달성도를 점수로 환산하여 반영
  - (조사결과 발표) 목표 달성도에 따라 **다섯 단계**(매우우수 우수 보통 미흡 매우미흡) 발표

## 참고 2

## 공공기관별 고객만족도 조사 결과 (가나다 순)

구분	공공기관(186개)			
	공기업(20개)	준정부기관(54개)	기타공공기관(112개)	
<b>매우우수</b> (1.00&95점 이상) 12개	제주국제자유도시개발센터 한국가스공사 한국방송광고진흥공사 한국수자원공사	대한무역투자진흥공사 축산물품질평가원 한국관광공사 한국농어촌공사	한국석유관리원 한국환경공단	국립해양박물관 한국수출입은행
<b>우수</b> (1.00) 65개	인천국제공항공사 한국공항공사 한국광해광업공단 한국도로공사 한국마사회 한국석유공사 한국지역난방공사 한국철도공사 한국토지주택공사 해양환경공단	국립공원공단 국립생태원 국민건강보험공단 국민연금공단 기술보증기금 한국국토정보공사 한국산업단지공단	한국산업인력공단 한국소비자원 한국수목원정원관리원 한국에너지공단 한국재정정보원 한국주택금융공사	가축위생방역지원본부 강원대학교병원 건설기술교육원 국립광주과학관 국립낙동강생물자원관 국립대구과학관 국립박물관문화재단 국립부산과학관 국립울진해양과학관 국립중앙의료원 국립항공박물관 국악방송 대한건설기계안전관리원 대한적십자사 무역안보관리원 부산대학교치과병원 사립학교교직원연금공단 식품안전정보원 아동권리보장원 전남대학교병원 전북대학교병원
<b>보통</b> (1.0미만 ~0.75이상) 84개	강원랜드 주택도시보증공사 한국부동산원 한국조폐공사	공무원연금공단 국가철도공단 국토안전관리원 근로복지공단 신용보증기금 예금보험공사 중소기업진흥공단 한국가스안전공사 한국교통안전공단	한국국제협력단 한국농수산식품유통공사 한국도로교통공단 한국무역보험공사 한국방송통신전파진흥원 한국사회보장정보원 한국산업복지진흥원 한국산업기술기술평가원 한국산업기술진흥원	강릉원주대학교치과병원 건설근로자공제회 경북대학교병원 경북대학교치과병원 경상국립대학교병원 국가유산진흥원 국가평생교육진흥원 국립암센터 노사발전재단

구분	공공기관(186개)			
	공기업(20개)	준정부기관(54개)		기타공공기관(112개)
보통 (1.0미만 ~0.75이상) 84개		한국산업안전보건공단 한국승강기안전공단 한국연구재단 한국자산관리공사 한국장애인고용공단 한국장학재단 한국전기안전공사 한국전력거래소	한국지능정보사회진흥원 한국해양교통안전공단 한국환경산업기술원	전쟁기념사업회 주택관리공단 중소기업은행 창업진흥원 충남대학교병원 충북대학교병원 코레일로지스 코레일유통 태권도진흥재단 학교법인한국폴리텍 한국건강가정진흥원 한국고용노동교육원 한국과학창의재단 한국교육학술정보원 한국기술교육대학교 한국데이터산업진흥원 한국문화예술위원회
미흡 (0.75미만~ 0.50초과) 20개	한국전력공사	건강보험심사평가원 국민체육진흥공단 소상공인시장진흥공단	한국고용정보원 한국보훈복지의료공단 한국인터넷진흥원	공영흡소평 국립해양생물자원관 국립호남권생물자원관 대한법률구조공단 독립기념관 한국공정거래조정원 한국보건의료인국가시험원
매우미흡 (0.50) 2개	에스알(SR)			한국문화예술교육진흥원
달성도 평가 제외 3개				한국마약퇴치운동본부 한국치산기술협회