

[2014년 공공기관 고객만족도 조사 실시 안내]

기획재정부에서는 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제13조*, 「공기업·준정부기관 경영 및 혁신에 관한 지침」 제15조 및 「기타공공기관의 혁신에 관한 지침」 제15조에 의거하여 공공기관을 대상으로 아래와 같이 고객만족도 조사를 실시하고 있습니다.

※ 제13조(고객현장과 고객만족도 조사) ②국민에게 직접 서비스를 제공하는 공공기관은 그 공공기관의 서비스를 제공받는 국민을 대상으로 연 1회 이상 고객만족도 조사를 실시하여야 한다.

○ **주관사업자** : (주)리서치랩

○ **조사 대상** : 아래 11개 사업 관계자* 중 무선험출(random sampling)

※ 성인문해교육기관 담당자, 전국학부모지원센터를 통해 교육 받은 학부모, 시도교육청 다문화교육 담당자, 평생학습중심대학 사업 담당자, 평생학습도시 사업 담당자, 평생교육사 연수자(평생교육사/평생교육 담당자), 학점은행제 평가인정신청 교육기관 담당자, 학점은행제 학습자 등록(학점인정 신청) 학습자, 평생학습계좌제의 평가인정신청 평생학습기관 담당자, 평생학습계좌제 학습계좌등록 학습자, 독학학위제시험에 응시한 학습자

○ **조사 기간** : 2014년 11월 중 ~ 2015년 1월 중

○ **조사 방법** : 전화로 조사 예약 후 방문 조사(온라인 설문 아님)

따라서 국가평생교육진흥원은 다음과 같이 개인정보를 제공하고 있고, 정보주체의 동의, 법률의 특별한 규정 등 「개인정보보호법」 제17조 및 제18조에 해당하는 경우에만 개인정보를 제3자에게 제공합니다.

○ **제공일자** : 2014. 10. 17

○ **제공의 법적 근거** : 「개인정보보호법」 제18조제2항제2호, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제13조 제2항, 동법시행령 제17조제3항

○ **제공받는 자의 개인정보 이용 목적** : 공공기관 고객만족도 조사를 위한 국가평생교육진흥원의 서비스를 직접 경험한 자에 대한 설문조사 실시

○ **제공하는 개인정보 항목** : 서비스 받은 업무명, 고객사명(법인), 성명, 성별, 연령대(필요시), 직급, 전화번호, 주소

○ **제공받는 자의 보유기간** : 2014년도 공공기관 고객만족도 조사 완료시까지(조사 완료 후 파기)

만약 고객님의 조사 참여를 요청 드리게 될 경우, 저희 기관이 공공기관으로서 그 책무를 다할 수 있도록 설문 응답에 귀중한 시간을 할애하여 주시면 감사하겠습니다.

또한 조사를 요청하거나, 조사에 응하시는 과정 중에 불편 및 불만족한 사항이 발생한 경우에는 아래의 연락처로 연락주시면 신속히 조치하여 추후 동일한 사항이 발생하지 않도록 하겠습니다.

○ **고객만족도 조사 불만 접수처**: 02-3780-9715, smlee@nile.or.kr

금번 조사를 통해 수집된 자료는 향후 국가평생교육진흥원의 서비스를 개선하는 데 소중한 자료로 활용하고자 합니다. 감사합니다.