



‘대한민국 최고 수준의 정부기업 구현’

충 청 지 방 우 정 청

수신자 수신자 참조

(경유)

제목 2015년도 고객만족도 경영평가 및 연도평가 결과 알림

1. 우정계획과-420(2015.1.28., 2015년도 고객만족경영 시행계획 수립·시행)관련

2. 2015년  추진을 통하여 우리청은 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 조사결과 95.78점(101.74%)을 달성하여 고객만족 경영평가에서 2그룹 1위를 달성하였습니다.

3. 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 수준향상 및 외부평가(KCSI) 공공서비스 부문 최우수기관 달성의 성과를 거두었기에 그간의 노고를 격려하며, CS 경영평가 및 연도평가 결과를 다음과 같이 알려드리오니 2016년도에도 지속적인 서비스 품질개선을 통해 고객만족도 최우수청 실현을 위하여 최선을 다하여 주시기 바랍니다.

가. 고객만족도 경영평가 결과

1) 본부→우정청

구 분	1그룹			2그룹			3그룹			평 균
	서울	경인	부산	충청	전남	경북	전북	강원	제주	
목 표(A)	91.19	91.88	93.48	94.14	94.63	94.25	94.33	94.32	92.39	93.40
종합KPCSI(B)	93.46	94.06	95.32	95.78	96.22	95.68	95.64	96.05	94.45	95.17
순위	9	8	6	3	1	4	5	2	7	
달성률(B/A)	102.49	102.37	101.97	101.74	101.68	101.52	101.39	101.84	102.23	101.91
순위(그룹)	1(1)	2(2)	4(3)	6(1)	7(2)	8(3)	9(3)	5(2)	3(1)	
경 평	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	
가 점	0.005	0.005	0.005						0.005	

2) 우정청→총괄국

- (절대평가) 전관서 목표달성으로 경영평가 만점(5점) 달성
- (가점취득)

구분	가점	관서수	가점취득국
4급관서	0.005점	10국	대전, 서대전, 대전대덕, 대전둔산, 동천안, 공주, 아산, 논산, 충주, 제천
5급관서	0.005점	8국	서천, 청양, 부여, 보령, 단양, 옥천, 음성, 보은

나. 고객만족도 연도평가 결과

1) 평가개요

- 평가대상: 전 총괄국(4급관서-14국, 5급관서-18국)
- 평가방법: KPCSI 종합점수(45%) + KPCSI 달성률(45%) + 다량만족도(10%)

2) 평가결과 및 시상내용

구 분	시 상 기 준	대 상 국	시 상 내 용	비 고
관서	4급	최 우 수 상	대 전 대 덕	▪ 우승기, 청장 상패 및 부상(150만원)
		우 수 상	충 주	▪ 청장 상패 및 부상(120만원)
		장 려 상	서 대 전	▪ 청장 상패 및 부상(100만원)
	5급	최 우 수 상	부 여	▪ 우승기, 청장 상패 및 부상(120만원)
		우 수 상	보 령	▪ 청장 상패 및 부상(100만원)
		장 려 상	청 양	▪ 청장 상패 및 부상(80만원)
개 인	유공직원	우수관서 각 1명	▪ 청장 표창장 및 부상품(3만원 상당)	

3) 소요예산: 8,300천원

다. 행정사항

- 1) 표창 추천: 추천기한 별도통보
- 2) 시상식 일정: 별도통보

3. 아울러, 회계정보과에서는 CS 연도평가 우수국에 대한 세출예산 재배정에 협조하여 주시기 바랍니다.

- 붙임 1. 2015년도 고객만족 경영평가 및 연도평가 결과 1부.
2. 세출예산재배정내역서 1부. 끝.

충청지방우정청장



수신자 서사, 내, 우정노조충청지방본부위원장, 공무원노조충청지역본부장

★주무관

최옥이

우정계획과장

이응준

우정사업국장

김문수

청장

01/21
이승재

협조자

시행 우정계획과-260 (2016.01.21.) 접수 ()

☎ 35239 대전광역시 서구 둔산로 111 / http://www.koreapost.go.kr/cc
전화 (042)611-1112 /전송 (042)611-1129 / ogi541@koreapost.go.kr / 공개