산업통상자원부 MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

보 도 자 료

희망의 새시대 http://www.motie.go.kr

2014년 6월 18일(수) 석간부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 가스산업과 이용환 과장(5230), 조현훈 사무관(5239)
전력진흥과 김종철 과장(5269), 이영열 사무관(5267)

도시가스 서비스, '국민제안' 으로 바꿔 나간다.

① 시도별 도시가스 연결비 비교·공개 → 연결비 인하 유도
② 장애인·기초생활 수급자 요금할인 신청절차 대폭 간소화
③ 다자녀가구 요금할인 18세 나이제한 폐지
④ 도시가스 검침원 복장 '파란 조끼'로 통일

◈ 6. 18. (수) 「에너지 국민행복추진단(단장: 산업부 제2차관, 소비자시민모임 회장 공동)」은 '13. 11. ~ '14. 1. 접수된 도시가스 서비스 개선 국민제안을 바탕으로 수립한 「**도시가스 제도개선 종합계획**」을 발표함.

◈ 도시가스 제도개선 주요 내용은 ※<첨부 2> 주요 대표사례 참조

① 시도별 도시가스 연결비 공개하기로

- 정부는 시도별로 크게 차이 나는 도시가스 연결비를 **시도가 합리적 수준으로 인하하도록 유도**하기 위해 **매년 시도별 연결비를 비교·공표**하고, **도시가스사가 홈페이지에 연결비를 게시**하도록 할 계획임.

* 연결비('14.6월 현재, 일반호스 기준): 서울 37,286원, 전북 18,000원

② 장애인·기초생활 수급자 등의 요금할인 신청절차 대폭 간소화

- 그간 거동이 불편한 장애인이나 노인 등이 요금할인 신청을 하거나, 2년마다 자격갱신을 할 때 **도시가스사를 방문, 증빙서류를 제출**해야 했으나

- **내년 1월부터는** 인터넷을 통해 주민등록번호 등 **기본 정보만을 입력**하면 할인 혜택을 받을 수 있으며, **자격갱신 여부도 업체에서 확인할 예정임.**

③ 다자녀가구 요금할인 18세 나이제한 폐지

- **올해 10월부터** 다자녀 요건(만 18세미만 자녀 3명 이상)을 완화해 18세 이상일 경우에도 동일 주소에 등재되어 있으면 할인예정임.

④ 도시가스 안전점검원 신분확인 강화 → '파란조끼' 확인하세요

- 도시가스 안전점검원(약 5,000명) 복장을 '파란조끼'로 통일해 착용 중이며, **안전점검 방문 SMS 사전 안내제 본격 시행**

* SMS 사전안내제 가입 가구수 : ('13.10월) 4천 가구 → ('14.5월) 133만 가구

□ 산업통상자원부(장관 윤상직)와 업계, 소비자단체는 도시가스·전기·지역난방 서비스를 국민 눈높이에 맞춰 개선하기 위해 올해 2월 발족한 **「에너지 국민행복 추진단」 2차 회의를 6. 18.(수)일 개최**함.

◈ 에너지 국민행복추진단

▸(구성) [**단장**] **산업부 제2차관, 소비자시민모임 회장 (공동)**
[**위원**] 도시가스·전기·지역난방분야 업계대표(13명), 가스안전공사 사장, 전기안전공사 사장, 생산성본부 회장 등 18명 내외

▸(역할) 도시가스·전기·지역난방분야 **대국민 서비스 개선**을 위해 **국민제안 방식*으로 과제를 발굴**하고, **국민 눈높이에 맞춘 서비스 개선 추진**

* 도시가스협회 및 한전·지역난방공사 홈페이지, 소시모 등을 통해 "국민제안" 접수

○ 이번 회의에서는 **도시가스 서비스 개선 '국민제안' 약 170여 건**('13. 11. ~'14. 1. 접수, 도시가스협회·소비자시민모임 홈페이지)을 바탕으로 마련된 **「도시가스 제도개선 종합계획」이 발표**되었음.

※ 제도개선 세부내용은 <첨부 1> 「도시가스 제도개선 종합계획」 참조

○ 전기 서비스의 경우 '14. 1. ~ 3. 국민 제안과 한전 직원 제안을 통해 총 6,983건의 과제*를 접수했으며, 이를 바탕으로 **「전기 제도개선 종합계획」을 8월말까지 수립·발표**할 계획임.

* (예시) 고객센터 Call Back 서비스 제공, "어르신 맞춤형" 요금 청구서 발행 등
* <첨부 3> 「**전기 제도개선 추진계획**」 참조

OPEN 공공누리 공공저작물 자유이용허락

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 가스산업과 조현훈 사무관(☎ 044-203-5239), 전력진흥과 이영열사무관(5267)에게 연락주시기 바랍니다

첨부 1 **도시가스 제도개선 종합계획**

1. 추진 배경

□ 도시가스는 '87년 보급된 이후 비약적으로 성장*해 왔으나, **서비스 수준은 국민 요구에 못 미친다는 일부의 평가***

* 도시가스 보급률/공급가구: ('92) 21.7%, 2백만가구 → ('13) 76.4%, 1,562만가구
* 수납방식 불편(카드 제한), 전입시 연결비 과다, 검침/요금청구 오류 등

○ 특히, 공급권역을 달리하는 33개 도시가스사의 서비스 수준이 **지역별·회사별로 편차*가 크다**는 것도 고객불만의 한 원인

< 지역별·회사별 서비스 차이 >

[**신용카드 요금 결재**] 회사에 따라 방문결재 위주 or 유선·인터넷 결재도 가능
[**이사시 연결비**] 3~4만원대 or 1~2만원대로 지역별·회사별 편차
[**민원응대**] 24시 콜센터 운영 or 미 설치

○ 이는 **지역독점으로 인해** 고객 서비스를 제고할 **구조적 유인이 없다**는 시장특성에서 비롯

□ 그간 정부와 업계는 각종 제도 개선* 노력과 함께, 사회적 배려자에 대한 복지*도 확대했으나, **체계적인 접근에는 한계**

* (예) 이사시 철거비 폐지('09), 신용카드 납부허용('11), 안전점검 SMS안내제('13)
* 기초수급자, 차상위계층에 대한 소매요금 할인(10~20%), 다자녀가구 할인 추가 등

○ 특히, 국민 행복을 위해 복지·안전 등이 강조되는 현 시점에서 **국민 눈높이에 맞춰 서비스 수준을 혁신**해 나갈 필요

☞ **'고객 서비스 진단' 및 '국민제안'**을 통해 과제를 발굴하고, 민관 T/F(도시가스 국민행복추진단, '13.11.~)에서 **종합적인 개선방안 마련**

2. 도시가스분야 고객 요구사항

《 서비스 개선 요구 》

◇ (**서비스 평가**) 고객들은 연결·철거·점검 등 **서비스 제공과정을 중요 평가요소로 인식**하며, **요금 청구/납부 방식에 가장 불만**

◇ (**국민제안**) 총 172건 중, 요금(납부·할인 등 51건), 안전점검(53건), 연결·공사비(30건) 부문에 대한 **개선요구가 대부분**

1 도시가스분야 **고객 서비스 만족도 평가**(KPC 용역, '13.9.~12.)

* 전국 33개 도시가스사, 설문평가(표본수 1,000명) 및 평가지표(모델) 평가

○ (**만족도 수준**) 도시가스분야 만족도는 타 공공서비스 만족도('12년, 89.2점)에 비해 **매우 낮은 수준**(평균 74점)

- 특히, 고객 만족도 상위권社(80점대)와 하위권社(60점대 이하)간의 고객 만족 체감 격차가 커, **업체간 서비스 균질화가 시급**

○ (**중요 평가요소**) 고객들은 서비스 제공前(상담·접수 등)보다 연결·철거·검침/점검 등의 **서비스 제공 과정이 중요하다고 평가**

○ (**불만 부문**) 요금 **청구·납부 방식에 대한 만족도가 가장 낮음**

2 **국민제안 접수**(도시가스협회·소시모 홈페이지, 총172건, '13.11.~'14.1.)

구 분	제안 내용
요금	○신용카드 납부제 확대/ 실시간 가스요금 확인 시스템 도입 ○다자녀 요금 경감액 확대 및 18세 나이제한 폐지
사용량검침	○모바일 검침(사진촬영, 문자) 등 검침 방법 개선 ○공동주택의 경우 관리소 통합검침 계량시스템 도입
요금고지	○이메일 또는 모바일고지 형태로 다양한 선택권 보장 ○요금고지서내 알림사항은 문자서비스로 이중 안내
안전점검	○안전점검 시간대를 탄력적으로 조정(예:직장인-야간or주말) ○안전점검 일정을 분기/년간단위로 사전 공개
사용시설	○가스를 사용하지 않으면 자동으로 잠기는 밸브 보급 ○퓨즈콕 잠금/열림 구분 명확(색상 구분 등)
기 타	○과다한 연결비 해소를 위하여 적정비용 공급비용 반영 ○도시가스 시공 설치비 표준화 및 공개

MOTIE MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

3. 도시가스 제도개선 추진방안

목표	도시가스 대국민 만족도 제고		
전략	보다 합리적으로	보다 안전하게	보다 편리하게
주요과제	▸ 연결비 인하 유도 ▸ 연체료기준 정비 ▸ 요금 할인 혜택 확대 ▸ 사용량 오차 최소화	▸ 안전 검침제 정착 ▸ 도시가스 안전관리 체제 강화	▸ 모바일 앱 개발 ▸ 요금할인 절차 개선 ▸ 신용카드 결재 확대

1 보다 합리적인 요금으로

① **(연결비 공개)** 지역별/사별로 크게 차이나는 도시가스 연결비의 인하를 자율 유도하기 위해 **정부는 정기적으로 연결비 현황을 조사·공표**

* 연결비 수준('14.6월 현재, 일반호스 기준): 최소 8,500원 ~ 최대 37,286원

< 지역별 표준 서비스 수수료 단가*(예) >

(단위 : 원)

구 분	수도권		비수도권	
	현행	표준	현행	표준
▸연결 재료비(일반·특수호스, 휴즈콕)	14,000~28,000	6,270	5,000~22,000	6,270
▸연결비(재료비 포함)	32,000~43,000	19,380	17,000~37,000	19,270
▸연결비(재료비 제외)	10,000~23,000	13,110	11,000~17,000	13,000

* 「도시가스 고객센터 수수료 적정 수준 용역 결과(삼일회계법인, '13.1.)」
⇒ 고객센터 수수료가 적정 반영되지 못해 연결비를 통해 회수중이라고 분석

○ **(연결비 조정 유도)** 고객센터 수수료를 공급비용에 적정 반영하되, 연결비를 합리적 수준으로 인하토록 **시도에 요청하고, 추진실적 점검**

○ **(정보 공개)** 도시가스사별 홈페이지에 고객센터 연결비 현황을 게시하여, 소비자 알권리와 선택권을 보장함으로써 **연결비 인하 유도**

② **(연체료 기준 등 조정)** 시도별로 상이한 연체료 산정기준, 환급 이자율 등을 **소비자 부담을 완화하는 방향에서 합리적으로 정비**

< 시도별 도시가스 공급규정 재정비(안) >

〔연체료 산정기준〕
- (現) 월 2% 일할계산, 년 5회까지 ⇒ (改) 월 2% 일할계산, 년 3회이내로 축소
- 연체료를 부과하는 미납원금의 범위에 '부가세'를 포함시키지 않도록 규정화

〔초과납부 요금의 환급 이자율〕 1년만기 정기예금 금리로 일괄 적용

③ **(요금할인 대상 확대)** 현행 다자녀 가구 요금 할인대상 기준*을 만 18세 미만으로 제한하고 있으나, 이를 폐지하여 **지원혜택을 확대**

* 다자녀 가수: 주민등록상 동일세대안에 만 18세미만 자녀가 3명이상인 가구
* 할인혜택가구: 426,000가구를 대상으로 37,200원/년(정액 할인)

○ 한편, 요금할인 대상자 확인 절차 개선을 통해 **신청 월부터 할인 혜택을 부여**토록 개선(현행: 신청 다음달부터 적용 中)

④ **(사용량 오차 최소화)** 온도·압력차로 인한 사용량 오차를 보정해주는 계수*를 보다 세분화하고, 계량기 검정제를 강화하여 **계량 오차 최소화**

* 보정계수: 가스 유량 측정시, 기준상태의 온도와 압력(0℃, 1기압)으로 환산하는 상수

○ **(온압보정계수 보완)** 계수 적용지역의 범위, 적용지역간 거리 등을 고려, 계수 산출지역수를 확대·세분화함으로써 **보정의 정확도 제고**

- (現) 28개 지역 ⇒ (改) **42개 지역으로 확대***

* 【적용범위가 큰 지역】 경기도: <現> 1개 ⇒ <改> 3개 보정계수로 확대(북·중·남부지역)
【적용거리가 먼 지역】 영월지역: <現> 충주 보정계수를 사용 → <改> 별도 계수 산출·적용

○ **(검정 강화)** 지자체에서 계량기 수리검정을 수행하고 있으나, **국가지정기관***과 **검정설비·요원 등을 갖춘 지자체로 제한***

* 국가지정검정기관: 한국기계전기전자시험연구원
* 수리검정 기준 강화를 위해 계량법 제25조 개정을 완료('14.5. 개정)

MOTIE MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

2 보다 안전하게 공급

1 **(안전 검침제 정착)** 점검원 사칭 범죄 예방 및 국민 불안감 해소를 위해 **'안전점검 방문일정 SMS 사전 안내제'를 본격** 시행 중

* 신청 가구수: ('13.10월) 0.4만 → (12월) 10.7만 → ('14.2월) 56만 → (5월말)133만

○ **(복장 통일)** 도시가스사별로 상이한 점검원의 복장을 '파란조끼'로 통일하여, **'14.5월부터 전면 착용(대국민 인지도 확보)**

* 전국 33개 도시가스사의 안전점검원(5,400명) 복장을 "파란조끼"로 공동 발주·제작

○ **(안심콜제)** 안전점검원 방문시, 고객들이 점검원 신분을 도시가스사에 직접 확인할 수 있는 **'안심콜 센터' 운영(국민 불안 해소)**

2 **(안전관리 체제 정비)** 가스 누출사고시, 신속한 초동대처*에 적합하도록 **위기관리 시스템을 전면 재정비**하고, **안전관리 규정 강화**

* 가스누출사고의 경우, 사고구간 밸브를 얼마나 신속히 차단하느냐가 피해 확산

○ **(건축물 안전관리 강화)** 가스배관이 인입된 건축물의 증·개축·철거 공사시, 안전조치계획 의무화 및 처벌 규정 신설*

* ('14.5.10) 서울시 신사동 증축공사장 붕괴로 가스 누출(1,800가구, 3시간 가스공급중단)
* 도시가스사업법제28조2 및 건축법시행규칙 제24조(건축물 철거·멸실의 신고) 개정 추진('14.4/4분기, 건축법의 경우 관계부처 협조 요청>

○ **(굴착신고 연동)** 지자체 굴착신고데이터와 가스안전공사 굴착공사원 콜시스템(EOCS)을 연동*하여 **신고 누락에 따른 무단 굴착 방지**

* 현재 일부 광역지자체(서울·부산·인천)에서 시행중인 연동시스템을 단계적으로 확대 시행(나머지 광역 지자체 → 전체 지자체로 점진적으로 확대)

○ **(초동대처 강화)** 비상시, 크로샷 전송시스템으로 전직원에 신속히 상황을 전파하고, 사고현장에서 가장 인근 직원*에 **초동출동(밸브차단) 지시**

* **【주간】** 순찰 직원, **【야간】** 지역별 전담출동자(지역출동 책임제) 지정·운영

3 보다 편리하게 사용

1 **(통합 모바일 앱 개발)** 요금 청구/납부, 검침/안전점검 예약, 자가검침, 실시간 요금계산 등이 가능한 **통합 앱을 공동 개발하여 활용**

○ 도시가스사는 '통합 모바일 앱'을 공동협력하여 개발하고, 7월부터는 업체별 특성에 맞게 단계적으로 도입

* (사례) SK E&S 계열사 등 20여개사는 7월부터 '통합 모바일 앱'을 도입할 예정이며, 나머지 도시가스사들도 단계적 도입 예정

2 **(요금 할인절차 간소화)** 도시가스사와 가스공사간 인터넷망과 복지부 등의 '행복정보공동이용망*'을 활용, 요금 할인절차 대폭 간소화

○ (현행) 요금할인을 위해서는 장애인, 기초생활수급자 등이 도시가스사를 직접 방문하여 필요서류를 제출해야 하고, 매 2년마다 자격 갱신 필요

○ (개선) 도시가스사 홈페이지에서 주민등록번호만 가지고 신청하면, 가스공사는 행복정보 공동이용망을 활용하여 자격 확인·갱신업무 수행

< 개선된 도시가스 요금 할인 절차 >

신청(민원인)	⇨	자격확인(가스공사)	⇨	갱신(가스공사)
· 도시가스사 홈페이지 · 주민번호만 입력		신청정보 취합, 자격요건 확인·통보		· 수혜대상자 정보 주기적 확인(반기)

MOTIE
MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

첨부 2 도시가스 제도개선 주요 대표 사례

< 개선사례 ① 지역별로 크게 차이나는 도시가스 연결비를 공개키로 >

○ **정부 3.0의 목표(개방·공유·소통·협력)**에 따른 **소비자 알권리와 선택권 보장 차원**에서 **정부는** 지역별/사별로 크게 차이나는* **도시가스 연결비 현황을 정기적으로 조사·공표***키로 함

*(예)연결비 수준('14. 6월 현재, 일반호스 기준): 서울 37,286원, 전북 18,000원

- 한편, 도시가스사는 사별 홈페이지에 고객센터 연결비 현황을 게시토록 하여, **연결비 인하를 유도**

<지역별 평균 도시가스 연결비 현황('14. 6월 현재)>

구분	재료비		출장비		계 (소비자 부담)	구분	재료비		출장비		계 (소비자 부담)
	가스호스 (일반호스 기준)	휴즈콕	출장비	공급비용 반영(소비자 부담 無)			가스호스 (일반호스 기준)	휴즈콕	출장비	공급비용 반영(소비자 부담 無)	
서울	16,719	8,736	11,831	-	37,286	강원	11,700	5,500	5,625	-	22,825
경기	14,673	9,714	11,090	-	35,477	충북	5,000	5,500	-	12,000	10,500
인천	13,250	11,500	9,000	-	33,750	충남	4,500	4,000	-	13,000	8,500
부산	6,600	8,800	7,600	-	23,000	전북	7,333	4,667	6,000	-	18,000
대구	8,000	9,500	5,500	-	23,000	전남	8,000	5,250	5,250	-	[illegible]
광주	7,000	6,000	5,000	-	18,000	경북	10,400	6,400	5,600	-	2,400
대전	24,500*	5,500	7,000	-	37,000	경남	10,667	6,333	5,000	-	22,000
울산	9,500	9,500	-	6,500	19,000	제주	7,000	10,000	-	-	[illegible]
세종	2,000	3,000	16,000	-	21,000						

<자료출처: 한국도시가스협회>

* 주) 대전지역의 경우는 재료비가 특수호스 기준임

< 개선사례② 도시가스 요금할인 신청절차 대폭 간소화 >

○ 그동안, 거동이 불편한 장애인이나 노인 등이 도시가스 요금할인 혜택을 받기 위해 신청할 때나, 2년마다(격년 매 7월) 자격을 갱신할 때는 **도시가스사를 직접 방문하여 증빙서류를 제출**해야 했으나,

- **내년 1월부터는** 신청자가 도시가스사 홈페이지에 주민등록번호, 할인분야 등 **기본적인 정보만 입력하면 요금할인 혜택을 받을 수 있도록 개선**할 예정임

< 개선된 도시가스 요금 할인 절차 >

신청(민원인)	⇨	자격확인(가스공사)	⇨	갱신(가스공사)
도시가스사 홈페이지 주민번호만 입력		· 신청정보 취합, 자격요건 확인 통보		수혜대상자 정보 주기적 확인(반기)

○ 이와 같이 도시가스 요금할인 신청 및 확인절차가 간소화됨에 따라, **신청한 달부터 요금할인 혜택이 가능**해 질것으로 예상됨

* (현행) 신청한 달의 다음달 요금부터 할인 → (개선) 신청한 달 요금부터 할인

< 개선사례 ③ 다자녀 가구 요금할인 나이제한 폐지 >

○ **'14년 10월부터 만 18세미만 나이제한 규정을 폐지**하여, 주민등록 등본상 등재되어 있는 **모든 다자녀 가구에 대해 요금할인 혜택 부여**

- 다만, **만 18세미만 다자녀 가구에 대해서는 가족관계증명서도 인정**하여 동일세대에 거주하지 않아도 요금할인 혜택 부여

< 다자녀가구 요금할인 대상 >

구분	할인 대상	비고
만 18세 미만 자녀 다자녀가구	가족관계증명서상 다자녀가구	중복할인 혜택 여부 추가 확인 필요
만 18세 초과 자녀 다자녀가구	주민등록등본상 다자녀가구	

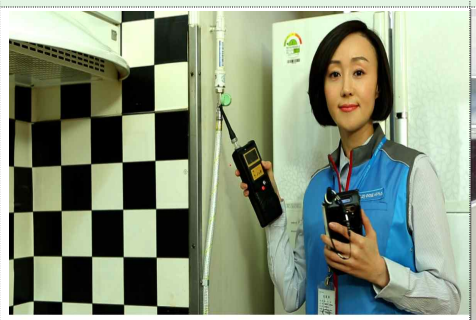
< 개선사례 ④ 안전점검 SMS 안내제, 133만명 가입으로 본격 시행 >

○ **도시가스 안전점검 SMS 사전 안내제' 가입자가 133만명을 돌파하면서 본격 시행단계로 진입**하고 있으며,

- 안전점검원의 신분 확인을 보다 강화하기 위해, 전국 도시가스 **안전점검원(약 5,000명) 복장을 '파란 조끼'로 통일**하고, **'안심콜센터*'도 운영**함

* 안전점검원 방문시, 점검원 신분을 도시가스사에 직접 확인하는 '콜센터'운영

안전점검원 유니폼



2014년 5월부터는 파란조끼를 착용한 도시가스 안전점검원이 고객님댁을 방문합니다

'안심콜 센터 스티커'(가스기기옆 상시부착)



MOTIE MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

첨부 3 전기 제도개선 추진 계획

□ (**추진배경**) 일방적 전기 공급이 아닌 국민들이 보다 안전하고 편리하게 전기를 사용할 수 있도록 **수요자 맞춤형 제도개선 추진 필요**

⇒ **전기 서비스 수준 평가** 및 **국민제안을 접수***하여 개선 대상과제를 발굴, **제도개선 추진**

* 한전・소시모 홈페이지, 직원제안시스템 등을 통한 다양한 의견 수렴

□ 추진 현황

① **전기분야 서비스 수진 진단 평가** (한국능률협회 용역, '14.4.~5.)

○ **진단 결과** : 전기 사용에 대한 **만족도는 높게 평가**되는 반면, **서비스 품질 개선을 위한 노력이 필요**한 것으로 진단

*(**서비스 개선 요구사항**) 수요자들은 **더욱 다양한 서비스 제공을 희망**하고, 이를 고객들이 쉽게 인지하고 활용할 수 있도록 안내해 주길 요구

② **국민제안 접수** 및 **혁신과제 선정 결과**

○ **국민제안**: 한전 홈페이지, 온라인 패널(2,000명), 대학생 서포터스(30명) 등을 통해 제안 접수(**총 6,983건**, '14.3.(1개월간))

○ **혁신과제 선정**(14건): 서비스 개선 효과, 즉시 실행가능성을 우선 고려

< 혁신과제 목록(14건) >

분 야	제 목
손톱 밑 가시제거(8건)	**고객센터 Call Back 서비스 제공**
	22.9kV 대용량 고객 공급조건 대폭 완화로 기업의 투자촉진
	전기요금 납기일 선택제 확대를 통한 고객 선택권 보장 등
비정상의 정상화(1건)	**재사용 신청고객 부담금 개선으로 영세기업 및 서민 부담완화**
따뜻한 한전(5건)	**"어르신 맞춤형" 전기요금 청구서 발행**
	전기요금 신용카드 수납대상 확대로 영세 자영업자 현금보유 부담경감
	고객 편의 강화를 위한 사이버지점 One-Stop, One Click 서비스 제공 등

□ (**추진일정**) 추가과제 발굴(6~7월), '전기분야 제도개선 종합계획' 수립* (국민행복추진단과 산업부 민관합동) 및 관련 규정 개정(8월~)

첨부 4 「에너지 국민행복 추진단」 간담회 계획

□ **일시/장소 :** '14.6.18(수), 11:00~13:00 /한전 한빛관 2층(무궁화홀)

□ **회의 개요 :** 「에너지 서비스 개선방안」 보고* 및 토론

* ① 도시가스 제도개선 종합계획 보고(가스산업과장)
② 전기 서비스 수준 평가 결과 및 제도개선 추진경과 보고(전력진흥과장)
③ 지역난방 서비스 수준 평가 중간 보고(KPC)

□ 참석자

○ 산업부 : 제2차관, 가스산업과장, 전력진흥과장, 에너지관리과장

○ 국민행복 추진단

- 도시가스(6): 사장단 대표(4명), 도시가스협회 전무, 가스안전공사 사장
- 전 기(3): 한전 영업본부장, 전기안전공사 사장, 스마트그리드사업단장
- 지역난방(5): 지역냉난방협회 주요사 대표(4명), 지역난방공사 사업본부장
- 소비자단체 : 소비자시민모임 송보경 단장
- CS컨설팅기관(2): 한국생산성본부 진홍 회장, 한국능률협회 한수희부사장

□ 세부일정

시 간	행사 세부내용	비 고
11:00~11:05('05)	개회 및 참석자 소개	가스산업과장
11:05~11:10('05)	**인사말씀**	**차관님**
11:10~11:30('20)	① 도시가스 제도개선종합계획 보고	가스산업과장
11:30~11:45('15)	② 전기 서비스 제도개선 추진 계획 보고	전력진흥과장
11:45~12:00('15)	③ 지역난방 서비스 평가 중간보고	KPC
12:00~13:00('60)	오찬(자유 토론)	참석자
13:00~13:05('05)	**마무리 말씀**	**차관님**
13:05~13:10('05)	'에너지 국민행복추진단' 기념촬영	참석자