

2021년 민원서비스 종합평가 개요

□ 개요

- 대민접점의 민원서비스 수준을 체계적으로 종합평가하여 수요자 중심의 민원서비스를 제공하고 미흡한 민원처리 관행 개선

* (평가근거) 「민원 처리에 관한 법률」 제42조(확인·점검·평가 등)

** (연혁) 국조실·행안부·권익위 등에서 분산·수행되던 민원평가를 '16년부터 통합

□ 주요 내용

- 평가대상 : 306개 기관(① 중앙부처 46*, ② 시도교육청 17, ③ 광역시도 17, ④ 시 75, ⑤ 군 82, ⑥ 구 69)

* 질병관리청, 개인정보보호위원회는 '21년 시범실시

- 평가항목 : 민원행정체계, 민원(법정·신문고·고충) 처리실태 및 민원만족도

* 평가대상기간 : ('21년) '20.9.~'21.8. <1년>

- 평가주체 : 행안부와 권익위가 합동으로 평가

* (행안부) 민원행정체계 및 법정민원 분야, (권익위) 국민신문고민원 및 고충민원

- 평가방법 : 전문성·공정성 확보를 위해 외부 전문기관에 위탁 평가

* ('22년 예산) 8억원(행안부 4억원, 권익위 4억원) / ('17~'21년 수행기관) 한국능률협회컨설팅

- 평가결과 : 6개 평가군별로 종합점수 순위에 따라 평가등급(5등급) 부여

< 평가등급 부여기준 >

평가등급 (등급비율)	가등급 (10%)	나등급 (20%)	다등급 (40%)	라등급 (20%)	마등급 (10%)
종합순위	상위 10%이내	10%초과 30%이하	30%초과 70%이하	70%초과 90%이하	90%초과

- 사후관리 : 우수기관(가등급) 포상* 및 미흡기관(마등급 등) 컨설팅 실시

* 지자체는 특별교부금(20억원) 지급, 중앙·교육청은 포상금(1,800만원) 지급