

## 2022년 민원서비스 종합평가 주요 우수사례

기관명	우수사례 내용
<b>식품의약품 안전처</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 중앙행정기관 중에서 민원행정 전략·체계, 민원제도 운영 및 국민신문고 민원 처리 항목에서 우수기관으로 평가</li> <li>▪ 특히, 부정·불량식품 신고를 메타버스 등을 활용하여 사용자 중심으로 쉽고 명확하게 개편하고, 의약품 전자허가증 서비스 시행으로 민원인 편의를 제고한 점이 우수사례로 인정</li> </ul>
<b>광주광역시</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 광역자치단체 중에서 민원행정 전략·체계, 민원제도 운영, 국민신문고 및 고충민원 처리 항목에서 우수한 기관으로 평가</li> <li>▪ 행정옴부즈만위원회를 신규 도입하고 이를 지원하기 위해 감사위원회 내에 민원전담팀을 신설·운영하는 등 고충민원을 적극적으로 전문적으로 해결하기 위해 노력한 점이 우수사례로 인정</li> </ul>
<b>경기 하남시</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 기초 시(市) 중에서 민원행정 전략·체계, 민원제도 운영, 국민신문고 및 고충민원 처리 항목에서 우수한 기관으로 평가</li> <li>▪ 시민고충처리위원회 운영을 통해 시민 입장에서 공정한 고충민원 처리를 도모하고, 25년 이상 경력의 민원 전문상담관을 배치·운영하는 등 고충민원의 효과적 해결을 위해 노력한 점이 높이 평가</li> </ul>
<b>경북 영양군</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 기초 군(郡) 중에서 민원행정 전략·체계, 민원제도 운영, 국민신문고 및 고충민원 처리 항목에서 우수 평가</li> <li>▪ 통신회사의 'AI통화비서' 서비스를 활용하여 근무시간 외 민원 전화를 AI(인공지능)가 접수하고 다음 날 민원을 접수·처리·이송하는 '24시, AI통화비서 서비스' 구축·운영이 우수사례로 인정</li> </ul>
<b>서울 동대문구</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 기초 구(區) 중에서 민원행정 전략·체계, 국민신문고 및 고충민원 처리 항목에서 우수한 기관으로 평가</li> <li>▪ 관내 재개발·재건축 사항에 따라 야기되는 집단갈등민원에 대해 기관장이 '동대문구 거리가게 정비 자문단'을 구성하여 다수 이해관계자들 간의 소통의 장을 마련함으로써 적극적으로 갈등의 조정·중재 역할을 담당하여 높은 평가</li> </ul>
<b>울산광역시 교육청</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 시도교육청 중에서 민원행정 전략·체계, 민원제도 운영, 국민신문고 및 고충민원 처리 항목에서 우수한 기관으로 평가</li> <li>▪ 거동 불편자를 위한 제증명 전화 신청 및 방문 전달 서비스와 배려주차장 내 민원 신청 및 발급 서비스를 제공하는 민원 드라이브스루 운영 등이 높이 평가</li> </ul>