

보도시점

2024. 2. 14.(수) 16:00

배포

2024. 2. 14.(수) 08:30

지난해 민원서비스 종합평가 우수기관에 고용부, 전남도, 부산교육청 등 32개 기관 선정

- 국민권익위·행안부, '2023년 민원서비스 종합평가' 결과 발표
- 민원서비스 우수기관 정부포상, 미흡기관 대상 맞춤형 컨설팅 추진

- 지난해 가장 우수한 민원서비스를 제공한 기관은 고용노동부, 전라남도, 부산광역시교육청, 경기도 하남시, 충청북도 음성군, 서울특별시 성동구로 나타났다.

국민권익위원회(위원장 유철환, 이하 국민권익위)와 행정안전부(장관 이상민)는 306개 행정기관을 대상으로 실시한 「2023년 민원서비스 종합평가」 결과를 14일 발표했다.

- 이번 평가는 중앙행정기관, 광역지방자치단체, 교육청, 기초 시·군·구 등 6개 기관유형별로 구분해 추진됐으며, 상위 10%에 해당하는 32개 기관이 우수기관('가'등급)으로 선정됐다.

- ▲ 평가대상(총 306개): 중앙행정기관(46), 광역·기초자치단체(243), 교육청(17)
- ▲ 평가등급: 가등급(10%), 나등급(20%), 다등급(40%), 라등급(20%), 마등급(10%)

* 붙임1. 「2023년 민원서비스 종합평가 결과」 참고

- 국민권익위와 행정안전부는 행정기관의 민원서비스 수준을 높이기 위해 정부업무평가의 일환으로 매년 민원서비스 종합평가를 실시하고 있다.

종합평가는 각 기관의 대민접점 서비스 수준을 측정하고 미흡한 점을 개선하기 위해 ▲ 민원행정 전략과 체계 ▲ 민원제도 운영

▲ 국민신문고 민원처리 ▲ 고충민원 처리 ▲ 민원만족도 등 5개 항목으로 구성된다.

특히, 이번 평가에서는 사회적 파급효과가 큰 대형 집단고충민원 처리, 국민과 민원 공무원 모두가 폭언·폭행 등으로부터 안전할 수 있는 민원 환경 조성 등을 위한 평가가 강화되었다.

- 2023년 평가에서 중앙행정기관 중 가장 우수한 평가를 받은 고용노동부는 국민신문고 민원의 초기상담을 수행하는 고객상담센터를 중심으로 만족·불만족 민원을 분석해 매월 우수사례를 공유하는 등 민원인 만족도 제고를 위해 노력하였다.

부산광역시교육청은 지역교육 현안에 대한 ‘학부모 교육정책 설명회’, ‘교육감 만남Day’ 등 학생·학부모·교직원과 적극적으로 소통하여 고충민원 발생을 예방하고자 노력한 점이 높은 평가를 받았다.

전라남도는 민원 행정 개선을 위한 정책 아이디어 공모전, 설문조사에 국민신문고의 ‘국민생각함’을 활용함으로써 도민뿐만 아니라 전국민이 참여해 의견을 개진할 수 있도록 한 점이 높이 평가됐다.

경기 하남시는 시민고충처리위원회(지방 읍부즈만) 운영을 통해 시민의 입장에서 객관적이고 공정하게 고충민원을 조사한 점, 갈등 전문가를 채용해 공공갈등 진단 및 대응계획을 수립한 점 등 고충민원 처리의 신뢰도와 전문성을 높이고자 노력한 점이 좋은 점수를 받았다.

충북 음성군은 폐황산처리시설 조성 반대, 금석LH 2단지 무량관 구조 철근 누락 등 지역 현안 집단고충민원을 해결하기 위해 기관장이 적극적으로 관계기관과 협의해 대안을 마련하고 직접 주민에게 설명하고 소통한 점이 높게 평가됐다.

서울 성동구는 마장동 축산물시장 주차장 민원, 옥수동 고가도로 소음 민원 등 다수 부서와 관련한 집단고충민원 해소를 위해 관련

부서가 합동으로 현장을 방문해 해결방안을 모색하는 ‘찾아가는 현장 소통행정’ 제도를 운영한 점이 높은 평가를 받았다.

- 국민권익위와 행정안전부는 민원서비스 우수기관 및 유공자에 대해 정부포상을 실시할 예정이다.

아울러 낮은 평가를 받은 기관에 대해서는 민원서비스 수준 향상을 위한 교육과 자문(컨설팅)을 제공하는 등 후속관리와 지원을 병행할 예정이다.

- 국민권익위 유철환 위원장은 “사회적 약자와 소외계층이 정책 사각지대에서 어려움을 겪지 않게 하기 위해서는 각급 행정기관의 전반적인 민원서비스 수준을 높이는 것이 무엇보다 중요하다.”라고 강조했다.

이어 “앞으로도 국민권익위와 행정안전부는 공정한 평가로 국민이 체감하는 따뜻한 민원서비스를 건인할 수 있도록 최선을 다하겠다.”라고 말했다.

담당 부서	국민권익위 민원조사기획과	책임자	과 장	정재창 (044-200-7311)
		담당자	주무관	김보배 (044-200-7315)
	국민권익위 국민신문고과	책임자	과 장	황인선 (044-200-7261)
		담당자	사무관	문성호 (044-200-7264)
	행정안전부 민원제도과	책임자	과 장	박유정 (044-205-2441)
		담당자	사무관	이상규 (044-205-2451)

* 각 등급 내 기관명은 가나다순으로 표기

등급	중앙행정기관(46)	시도교육청(17)	광역지자체(17)	기초지자체(226)		
				시(75)	군(82)	구(69)
가 (32)	고용노동부 기술인력정책 농촌진흥청 식품의약품안전처 조달청	부산광역시 교육청 울산광역시 교육청	전라남도 제주특별자치도	경기도 광명시 경기도 남양주시 경기도 시흥시 경기도 안산시 경기도 의왕시 경기도 파주시 경기도 하남시 경기도 화성시	경상남도 고성군 경상북도 영양군 전라남도 담양군 전라남도 진도군 전라남도 화순군 충청남도 예산군 충청남도 태안군 충청북도 음성군	광주광역시 남구 광주광역시 북구 서울특별시 노원구 서울특별시 동작구 서울특별시 서초구 서울특별시 성동구 서울특별시 성북구
	5	2	2	8	8	7
나 (62)	경찰청 과학기술정보통신부 방위사업청 병무청 보건복지부 산업통상자원부 인사혁신처 통계청 행정안전부	대구광역시 교육청 인천광역시 교육청 전라남도 교육청	경기도 광주광역시 대구광역시	경기도 김포시 경기도 부천시 경기도 안양시 경기도 양주시 경기도 여주시 경기도 이천시 경기도 포천시 경상남도 통영시 전라남도 순천시 충청남도 당진시 충청남도 보령시 충청남도 서산시 충청남도 아산시 충청남도 천안시 충청북도 청주시	강원특별자치도 철원군 경기도 양평군 경상남도 창녕군 경상남도 하동군 경상남도 함양군 경상북도 예천군 경상북도 의성군 전라남도 무안군 전라남도 장성군 전라남도 해남군 전북특별자치도 부안군 전북특별자치도 순창군 전북특별자치도 완주군 충청남도 부여군 충청남도 서천군 충청북도 영동군 충청북도 진천군	광주광역시 서구 대구광역시 달서구 대구광역시 북구 대구광역시 수성구 부산광역시 수영구 서울특별시 관악구 서울특별시 광진구 서울특별시 구로구 서울특별시 금천구 서울특별시 동대문구 서울특별시 양천구 서울특별시 은평구 서울특별시 종로구 서울특별시 중랑구
	10	3	3	15	17	14
다 (120)	개인정보보호위원회 공정거래위원회 교육부 국가보훈부 국민권익위원회 국방부 기획재정부 농림축산식품부 문화재청 방송통신위원회 법무부 법제처 산림청 소방청 질병관리청 해양수산부 행정중심복합도시건설청	경기도 교육청 경상남도 교육청 대전광역시 교육청 서울특별시 교육청 전라북도 교육청 제주특별자치도 교육청 충청남도 교육청	강원특별자치도 경상남도 경상북도 서울특별시 세종특별자치시 울산광역시 충청남도	강원특별자치도 동해시 강원특별자치도 원주시 강원특별자치도 춘천시 경기도 고양시 경기도 과천시 경기도 광주시 경기도 구리시 경기도 군포시 경기도 수원시 경기도 안성시 경기도 오산시 경기도 용인시 경기도 의정부시 경기도 평택시 경상남도 사천시 경상남도 양산시 경상북도 경산시	강원특별자치도 고성군 강원특별자치도 양구군 강원특별자치도 평창군 강원특별자치도 홍천군 강원특별자치도 화천군 강원특별자치도 횡성군 경기도 가평군 경상남도 거창군 경상남도 남해군 경상남도 산청군 경상남도 의령군 경상북도 봉화군 경상북도 성주군 경상북도 청송군 경상북도 칠곡군 대구광역시 달성군 울산광역시 울주군	광주광역시 광산구 대구광역시 남구 대구광역시 동구 대구광역시 서구 대전광역시 서구 부산광역시 금정구 부산광역시 남구 부산광역시 동래구 부산광역시 부산진구 부산광역시 사하구 부산광역시 연제구 부산광역시 해운대구 서울특별시 강남구 서울특별시 강동구 서울특별시 강서구 서울특별시 도봉구

등급	중앙행정기관(46)	시도교육청(17)	광역지자체(17)	기초지자체(226)		
				시(75)	군(82)	구(69)
				경상북도 구미시 경상북도 상주시 경상북도 안동시 경상북도 영주시 경상북도 영천시 전라남도 광양시 전라남도 나주시 전라남도 여수시 전북특별자치도 익산시 전북특별자치도 정읍시 충청남도 공주시 충청남도 논산시 충청북도 제천시	인천광역시 강화군 전라남도 강진군 전라남도 고흥군 전라남도 곡성군 전라남도 구례군 전라남도 보성군 전라남도 신안군 전라남도 영광군 전라남도 장흥군 전북특별자치도 무주군 충청남도 금산군 충청남도 청양군 충청북도 단양군 충청북도 보은군 충청북도 증평군	서울특별시 마포구 서울특별시 송파구 서울특별시 용산구 서울특별시 중구 울산광역시 남구 울산광역시 북구 인천광역시 계양구 인천광역시 미추홀구 인천광역시 연수구 인천광역시 중구
	17	7	7	30	32	27
라 (61)	관세청 국토교통부 문화체육관광부 여성가족부 원자력안전위원회 중소벤처기업부 통일부 해양경찰청 환경부	강원특별자치도 교육청 광주광역시 교육청 세종특별자치시 교육청	대전광역시 부산광역시 전북특별자치도	강원특별자치도 강릉시 강원특별자치도 삼척시 강원특별자치도 태백시 경기도 동두천시 경상남도 거제시 경상남도 김해시 경상남도 창원시 경상북도 김천시 경상북도 문경시 전라남도 목포시 전북특별자치도 군산시 전북특별자치도 김제시 전북특별자치도 남원시 충청남도 계룡시 충청북도 충주시	강원특별자치도 양양군 강원특별자치도 영월군 강원특별자치도 인제군 경기도 연천군 경상북도 고령군 경상북도 영덕군 경상북도 울진군 부산광역시 기장군 전라남도 영암군 전라남도 함평군 전북특별자치도 고창군 전북특별자치도 임실군 전북특별자치도 장수군 전북특별자치도 진안군 충청남도 홍성군 충청북도 괴산군 충청북도 옥천군	광주광역시 동구 대구광역시 중구 대전광역시 대덕구 대전광역시 동구 대전광역시 중구 부산광역시 강서구 부산광역시 북구 부산광역시 사상구 부산광역시 중구 서울특별시 강북구 서울특별시 서대문구 울산광역시 중구 인천광역시 동구 인천광역시 부평구
	9	3	3	15	17	14
마 (31)	국세청 금융위원회 대검찰청 새만금개발청 외교부	경상북도 교육청 충청북도 교육청	인천광역시 충청북도	강원특별자치도 속초시 경기도 성남시 경상남도 밀양시 경상남도 진주시 경상북도 경주시 경상북도 포항시 전북특별자치도 전주시	강원특별자치도 정선군 경상남도 함안군 경상남도 합천군 경상북도 울릉군 경상북도 청도군 대구광역시 군위군 인천광역시 옹진군 전라남도 완도군	대전광역시 유성구 부산광역시 서구 부산광역시 영도구 서울특별시 영등포구 울산광역시 동구 인천광역시 남동구 인천광역시 서구
	5	2	2	7	8	7

□ 평가목적

- 대민접점 민원처리 실태를 체계적으로 점검·평가하여 국민불편 유발하는 행정 관행을 개선하고 민원처리 역량 강화 유도
- ※ (근거) 「정부업무평가 기본법」 제21조(국가위임사무등에 대한 평가), 「민원 처리에 관한 법률」 제42조(확인·점검·평가 등)

□ 평가주체 및 방법

- (평가내용) 권익위·행안부 합동*으로 소관부문 평가(평가 비중 5:5)
- * 권익위 고충민원 처리실태 평가('13년~) → 행안부 민원행정제도 평가와 통합('16년)

평가주체	권익위		행안부
평가부문	고충민원	국민신문고 민원	법정민원
평가항목	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고충민원 처리 ▪ 고충민원 만족도 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 국민신문고 민원 처리 ▪ 국민신문고 만족도 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 민원행정 전략·체계 ▪ 민원제도 운영 ▪ 법정민원 만족도

- (평가방법) 평가의 전문성·공정성을 위해 한국능률협회컨설팅에 위탁 실시하며, 평가항목에 따라 서면·현장평가, 설문조사 등 병행

□ 평가대상 및 기간

- (평가대상) 6개 평가군 총 306개 기관
- ※ 중앙(46), 교육청(17), 광역(17), 기초시(75), 기초군(82), 기초구(69)
- (평가기간) '22. 9월 ~ '23. 8월(1년) 기간에 대해 '23. 9~12월 평가

□ 평가 결과

- 평가군별로 종합점수 순위에 따라 가~마등급* 부여
- * (등급별 비율) 가(10%), 나(20%), 다(40%), 라(20%), 마(10%)
- 결과에 따라 우수기관(가등급) 포상, 미흡기관(라·마등급) 컨설팅 실시

평가분야	평가지표		배점				
			중앙	교육청	광역	기초	
합계	권익위 평가 분야(50) + 행안부 평가 분야(50)		100	100	100	100	
민원행정 관리기반	소계		29	31	22	25	
	1 민원행정 전략 및 체계	1) 민원행정·제도개선 계획 수립 적합성	6	5	3	3	
		2) 기관장의 민원행정 성과	12	12	5	6	
		3) 민원행정 관리조직	5	5	3	3	
		4) 민원취약계층 및 민원담당자 보호	6	9	11	13	
민원행정 활동	소계		21	19	18	15	
	2 민원제도 운영	1) 민원정보 제공 및 민원법령 운영	3	2	1	2	
		2) 민원처리 확인·점검 및 개인정보 교육	6	6	4	4	
		3) 민원행정 및 제도개선	10	10	7	3	
		4) 민원정비 및 구비서류 감축	2	1	3	3	
		5) 유기한 법정민원 신속 처리	-	-	3	3	
	3 국민신문고 민원 처리	소계		34	25	24	17
		1) 민원처리 신속도	9	6	6	7	
		2) 민원답변 충실도	10	7	6	6	
		3) 민원처리 적정성	11	9	9	1	
4 고충민원 처리	소계		-	12	15	21	
	1) 고충민원 처리 노력도	-	8	7	11		
	2) 고충민원 해결·예방 노력도	-	1	1	1		
	3) 고충민원 처리 관리·점검	-	3	2	2(군5)		
5 민원 만족도	소계		-	12	15	21	
	1) 법정민원 만족도	-	-	10	10		
	2) 국민신문고 민원만족도	16	10	9	7		
	3) 고충민원 만족도	-	3	2	5		
민원처리 성과	소계		16	13	21	22	
(가·감점)	민원행정·제도	민원서비스 중점 개선사항(+1), 민원제도 개선과제 선정·이행(+2), 평가자료 지연제출(-3) 등					
	국민신문고	국민신문고 민원 활용 우수사례(+1.5, 민원정책 Q&A 포함) 등					
	고충민원	고충민원 역량강화 교육(+1.5), 집단고충민원 해소를 위한 협업(+1.5), 미흡기관 교육·컨설팅 불참(-1.5) 등					