

『'23년 민원서비스 종합평가』 국민권익위 평가계획

□ 평가 개요

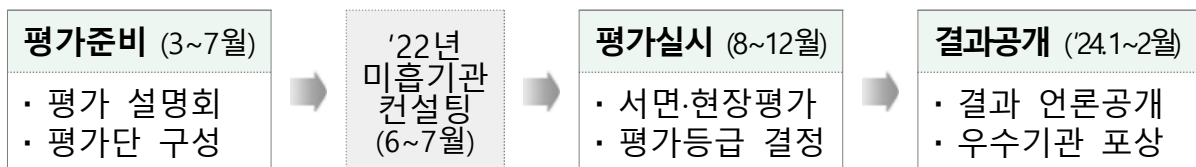
- (평가목적) 행정기관의 대민접점의 서비스 수준을 체계적으로 종합 평가하여 국민이 원하는 선제적 민원서비스 제공
- (평가대상) 6개 평가군 총 306개 기관 (전년 동일)
 - * 중앙행정기관(46), 교육청(17), 광역(17), 기초시(75), 기초군(82), 기초구(69)
- (평가기간) '22. 9. 1. ~ '23. 8. 31. (1년)
- (평가체계) 권익위와 행안부가 각각 소관분야 평가 (평가 비중 5:5)

소관(배점)	권익위 소관(50점)		행안부 소관(50점)	
평가분야 (지표개수)	고충민원 처리	4개	민원제도 운영	5개
	국민신문고 민원 처리	4개	민원행정 전략 및 체계	4개
	국민만족도(고충·국민신문고)	2개	국민만족도(법정민원)	1개

- (평가결과) 평가군별로 종합점수 순위에 따라 가~마등급 부여
 - 등급별로 우수기관(가등급) 포상 및 미흡기관(라·마등급) 컨설팅 진행
 - * (등급별 비율) 가등급(10%), 나등급(20%), 다등급(40%), 라등급(20%), 마등급(10%)

□ 평가 운영

- (평가일정) '22. 9월 ~ '23. 8월 (1년) 민원처리 실적에 대해 '23. 9~12월 평가를 실시하여 '24. 1월 기관별 평가등급(가~마) 언론 공개



- (미흡기관 컨설팅) '22년 민원서비스 종합평가 라~마등급 기관 대상으로 민원처리 전반에 대한 점검 및 맞춤형 컨설팅 실시(6~7월)

< 평가 체계도 >

성과

국민 만족도 상승

행안부

법정민원 만족도

권익위

국민신문고 민원 만족도

권익위

고충민원 만족도

개별
민원
처리

민원행정 활동 개선

행안부

일반민원

- 민원정보 제공·법령 운영
- 민원처리 확인·점검
- 민원행정 및 제도개선
- 민원정비·구비서류 감축
- 법정민원 신속 처리

권익위

국민신문고

- 민원처리 신속도
- 민원답변 충실도
- 민원처리 적정성
- 민원행정 개선노력

권익위

고충민원

- 고충민원 처리 노력
- 고충민원 해결·예방 노력
- 고충민원 관리·점검
- 시민고충처리위 활성화

투입

민원행정 관리기반 강화

행안부

민원행정 전략·체계

- 민원행정·제도개선 계획수립 적합성
- 민원행정 관리조직
- 기관장의 민원행정 성과
- 민원취약계층 및 민원담당자 보호