정부혁신 보다나은 정부

2020년도 국민행복민원실 선정계획

2020. 5.

행정안전부

목 차

Ⅰ. 추진방향 ····· 1

Ⅱ. 추진경과 ····· 1

Ⅲ. 추진개요 ····· 2

Ⅳ. 세부추진계획 ····· 3

1 심사절차 ····· 3

2 심사지표 및 배점 ····· 5

3 인센티브 ····· 6

Ⅴ. 향후일정 ····· 6

《 붙임 자료 》

1. 2020년 국민행복민원실 심사지표 ····· 7
2. 2020년 국민행복민원실 측정항목 및 기준 ····· 9
3. 국민행복민원실 현황 ····· 19
4. 특별지방행정기관 현황 ····· 20
5. 서면자료 작성 목차 (100쪽 이내) ····· 21

《 참고 자료 》

▣ 국민행복민원실 선정 우수사례('18년 20기관/'19년 29기관)

○ 행안부 홈페이지 및 온나라 지식 커뮤니티 게시(**민원제도혁신**)

2020년도「국민행복민원실」선정 계획

Ⅰ 추진방향

□ 국민이 많이 방문하는 민원실의 내·외부 공간 및 서비스 평가를 통해 우수기관을 선정·포상함으로써 **수요자 중심의 "맞춤형 서비스"** 확산

□ 대상기관을 지자체(행정시 포함), 교육청(교육지원청 포함), 국세청(세무서) + **특별지방행정기관**까지 확대(50만 이상市 일반구 포함)

□ 민원서비스 질(**만족도 조사 신설**) 향상 및 사회적 약자 서비스 강화

□ 기관 표창 확대(신규 인증기관 모두 포상) 및 민원실의 안전환경 조성

Ⅱ 추진경과

□ **「시·군·구 민원실 표준모델」** 개발('14)

○ 민원실 공통기준(공간, 서비스) 및 도시유형별 사례 제시

□ 표준모델을 토대로 **국민행복민원실** 인증('14~)

○ 시도·시군구 외에 시도교육청('17), 세무서('18), 교육지원청('19) 확대

※ **인증현황** : **60개 기관(인증기간 : 3년)**
- 시도 4개, 시군구 53개(행정시 1개), 시도교육청 2개, 세무서 1개
- ('14)5개 → ('15)7개 → ('16)10개 → ('17)**11개** → ('18)**20개**(新12, 再8) → ('19)**29개**(新18, 再11)

Ⅲ 추진개요

□ **법적근거** : 민원처리법 제12조 및 제42조

□ **대상기관** : (기존)지자체,교육청,국세청 + (확대)**특별지방행정기관**

○ **신규인증** : 지자체(행정시·일반구 포함), 시도교육청(교육지원청 포함), 국세청 등의 **특별지방행정기관*** 중 **민원실**을 운영하는 기관

* 1차 및 2차 특행기관 1,078개 / 3차 기관(4,064)은 제외(붙임4 참조)

○ **재인증** : 2017년 선정된 11개 기관(광역1, 기초9, 교육청1)

※ 서면평가 면제 / 현지검증, 암행 평가 및 고객만족도 평가 등 준비

□ **선정방식 : 공모**

○ 희망기관 대상 신청·접수 후 심사 및 선정

□ **선정기준** : 106점(가·감점 ±6점 포함) 만점중 **85점*** **이상**인 기관 선정

* 최근 3년간('17~'19) 신규 선정기관 평균 88.1점 고려

□ **심사위원** : 외부전문가 5~6명, 내부 1명

□ **인센티브** : 포상(대표1, 국표3, 장관12~16) 및 인증현판 수여

□ **인증기간 : 3년** ('20.11월~'23.12.31. / '20년 인증기관 '23년 재인증 신청)

Ⅳ 세부 추진계획

1 심사절차

1 신청접수 (~6.19.)	2 심 사 (7~9월)	3 결정 (10월)	4 포상 (11월)
▸(신규인증) · 시도, 시도교육청, 중앙부처(국세청 등) 특행기관 중 희망기관 취합·접수 * 시도, 시도교육청 포함하여 신청 ▸(재인증) 11개기관 행안부 직접 접수	① 서면심사(신규) ⇩ ② 현지검증(신규/재인증) * 전문가+행안부 직원 ⇩ ③ 암행평가(신규/재인증) * 전문가집단 ⇩ ④ 고객만족도(신규/재인증) * 20년 민원종합평가 반영	▸최종심사 ▸선정발표	▸(신규인증) · 전체 포상 ▸(재인증) · 인증 현판 전달

1 신청접수 (~6.19.)

○ 신규신청 : 시도, 시도교육청, 중앙부처(국세청 등)는 국민행복민원실 희망기관의 서면 자료를 취합하여 제출

- 서면자료를 작성양식(**붙임5 및 별첨자료**)에 따라 **기관별 7부씩 제출**

⇨ **분량 : A4 양면, 흑백(컬러사진/도면), 50~100쪽(50매) 이내 반드시 준수**

○ 재인증 신청 : 행정안전부에 직접 신청(공문) ※ 서면자료 제출 불요

2 심 사

① 서면심사 (7월)　　※ 재인증 신청기관 면제

○ 심사방법 : 신규기관 서면자료 심사지표(측정기준)에 따라 심사

※ 서면심사 결과 60점 내외 기관을 선정하여 현지검증 추진

② 현지검증 (8월)

○ 검증대상 : 서면심사 통과기관 및 재인증 신청기관

○ 검증방법 : 서면 통과 기관 제출자료 타당성 및 진위여부 확인 / 재인증 신청기관의 서비스 수준 유지 및 향상 여부 현지 확인

○ 검증위원 : 기관별 2인(외부전문가, 행안부)

③ 암행평가 (9월)

○ 평가대상 : 서면심사 통과기관 및 재인증 신청기관

○ 평가방법 : 대상기관에 직접 방문(암행)하여 이용자(민원인) 관점의 내·외부 공간 및 서비스를 경험 평가

④ 고객만족도 평가 (10월)

○ 평가대상 : 서면심사 통과기관 및 재인증 신청기관

○ 평가방법 : '20년 민원서비스 종합평가 고객만족도 조사결과를 바탕으로 국민행복민원실 관련 항목 반영

※ 조사대상 리스트('20년 민원서비스 종합평가 연계) 제출(별도안내)

3 최종심사 (10월)

○ 『국민행복민원실 선정 심사위원회』 개최 → **인증기관 결정**

2 심사지표 및 배점 〔붙임 1, 2 참조〕

심사지표		측정항목	배점	비고
공간	외부 환경 (10)	◦ 민원실 위치 및 배치	2	
		◦ 민원실 접근 이용 편의	2	
		◦ 민원실 안내·유도 정도	3	
		◦ 장애인 등 안전통로 확보	3	
	내부 환경 (24) (特·敎21)	◦ 영역별 및 효율적 공간	3	
		◦ 시각적 요소 도입	2	
		◦ 북카페 등 편의시설	3	
		◦ 민원실 동선/안내정보 제공	3	
		◦ 무인민원발급기 운영 및 관리	3 (特·敎0)	
		◦ 사회적 약자 전용창구	5	
		◦ **사회적 약자 편의시설**	**5**	
	안전 환경 (10) (特·敎8)	◦ **안전한 근무환경**	**7** (特·敎5)	
		◦ 민원공무원 힐링프로그램 운영	3	
서비스 운영 (30) (特·敎35)		◦ 민원처리 상황 안내	6 (特·敎7)	
		◦ 민원편람 선제적 제공	6 (特·敎7)	
		◦ 안내데스크 및 도우미	6 (特·敎7)	
		◦ 편리, 신속성 제도 운영	6 (特·敎7)	
		◦ 민원실 평가체계 운영	6 (特·敎7)	
체 험	공간 (6)	◦ 밝고 쾌적한 주변 환경	2	
		◦ 효율적인 공간배치	2	
		◦ 편안한 민원창구	2	
	서비스 (10)	◦ 안내 데스크 직원 친절도	2	
		◦ 안내 데스크 직원 신속성	2	
		◦ 민원창구공무원 친절도	3	
		◦ 민원창구공무원 절차안내	3	
만족도(10)		◦ **고객 만족도**	10	
가·감점	가점 (+6)	◦ **디지털 민원처리 우수사례**	**+3**	최대 6점까지 인정
		◦ 원스톱 민원창구 설치 여부	+3	
		◦ 외국인 주민 지원 서비스	+3	
	감점 (-6)	◦ 자료 위·변조 등 부정행위	-3	
		◦ **민원인 개인정보 유출 등**	-3	

※ 特 : 특별지방행정기관 / 敎 : 시도교육청, 교육지원청

3 인센티브

○ 신규인증 기관은 전체 포상 및 인증현판 수여

○ 재인증 기관은 포상없이 인증현판만 수여(재인증 탈락기관 현판 제거)

구 분	포 상	포 상 금*	현판	비고
신 규	대표1,국표3,장관12~16	대표 : 300만원 국표 : 각 150만원 장관 : 각 100만원	수여	
재인증	-	-	수여	

* 장관 표창 수량에 따라 포상금 변경 가능

V 향후일정

○ 신청 접수 (~6.19.)

○ 서면심사 및 현지검증 (7~8월)

○ 암행평가 및 고객만족도 조사 (9~10월)

○ 최종심사 (10월)

○ 포상 (11월)

붙임 1 **2020년도 「국민행복민원실」 심사지표**

□ 공간 및 서비스 (74점)

심사지표 (배점)		측정항목(배점)	측정방식
공간 (44) **特教 등 (39)**	1. 외부 환경 (10)	1) 민원인의 접근 및 이용 편의를 위한 민원실 위치/배치(2) 2) 대중교통, 자전거 이용자 등의 민원실 접근 및 편의 정도(2) 3) 민원실을 쉽게 찾을 수 있는 안내·유도 정도(3) 4) 장애인·임산부·노인·외국인 등 전용 주차장 및 안전통로 확보(3)	서면평가 · 현지검증
	2. 내부 환경 (24) **特教 등 (21)**	1) 민원인이 편리하게 민원신청을 할 수 있는 영역별 공간 확보 및 효율적인 공간 배치(3) 2) 편안하고 안정감 있는 민원실 조성을 위해 조명, 색채 등의 시각적 요소 도입(2) 3) 민원인을 위한 북카페, 홍보코너, 민원인 쉼터, 테마공간 등 기타 부대(편의)시설 설치 여부(3) 4) 민원실 내부의 통로·동선 배치 및 안내 정보 제공(3) 5) 무인민원발급기의 운영 및 보안 관리(3)**(特教 등 0)** 6) 사회적 약자(장애인, 임산부, 노약자, 외국인 등) 전용창구 운영 여부(5) 7) 사회적 약자(장애인, 임산부, 노약자, 외국인 등) 편의시설 설치 및 보조기구 비치(5)	서면평가 · 현지검증
	3. 안전 환경 (10) **特教등 (8)**	1) 민원인 및 민원공무원의 안전한 근무환경 조성을 위해 민원실의 안전환경(비상벨, CCTV, 녹음전화, 안전요원 배치 등) 조성(7)**(特教 등 5)** 2) 민원공무원 힐링프로그램 운영 및 휴게공간 마련(3)	서면평가 · 현지검증
4. 서비스 운 영 (30) **特教 등 (35)**		1) 민원처리 중 진행 상황 및 민원처리 결과 적극 안내(6)**(特·教등 7)** 2) 민원편람 등 민원인을 위한 민원행정 정보 선제적 제공(6)**(特·教등 7)** 3) 민원안내 데스크 설치 및 안내 도우미 운영(6)**(特·教등 7)** 4) 민원상담·접수의 편리성과 신속성을 위한 기준 및 제도 운영(6)**(特·教등 7)** 5) 민원행정 전반에 대한 평가체계 운영 및 평가 결과 피드백(6)**(特·教등 7)**	서면평가 · 현지검증

□ 체험 및 만족도 (26점)

심사지표 (배점)		측정항목	평가방식
체험 (16)	5. 공간 경험 (6)	1) 내외부 및 주변 환경이 밝고 쾌적하며, 민원실 및 화장실은 깨끗하고 편의용품 등이 잘 갖추어져 있습니까? (2) 2) 민원실 방문객에게 필요한 시설물이 효율적이고 질서 있게 배치되어 있습니까? (2) 3) 민원창구에서 민원업무 담당자와 편안하게 상담할 수 있고 효과적으로 의사소통할 수 있습니까? (2)	미스터리 쇼핑
	6. 서비스 경험 (10)	1) 민원안내 데스크의 직원이 먼저 인사하며, 친절하고 정중한 태도로 안내합니까? (2) 2) 민원안내 데스크의 직원이 민원처리 절차, 구비서류 등의 민원창구 담당 공무원 등에게 한 번에 안내합니까? (2) 3) 민원창구 상담공무원이 친절하고 정중한 태도로 응대합니까? (3) 4) 민원창구 상담공무원이 민원처리 절차, 구비서류 등의 민원업무에 대해 잘 알고 있으며, 민원처리에 적극적으로 응대합니까? (3)	미스터리 쇼핑
7. 만족도 (10)		1) 민원실에 방문한 국민의 만족도 설문조사를 통한 평가(10)	전문기관 설문조사

□ 가점(+6점) 및 감점(-6점) (±6점)

심사지표 (배점)	측정항목	평가방식
가점(+3)	디지털 민원서비스 우수 사례 등 추진	서면평가·현지검증 (가점 최대 +6점)
가점(+3)	원스톱 민원창구 설치 및 운영 여부	
가점(+3)	외국인 주민을 위한 통역 및 생활 안내 서비스 등의 제공 여부	
감점(-3)	서면자료 등 제출시 위·변조 등 부정행위 발생시	현지검증
감점(-3)	민원인 개인정보 유출 등 사회적 물의를 일으킨 경우	

붙임 2 **2020년 「국민행복민원실」 측정항목 및 기준**

심사지표	1. 외부환경(10점)
측정항목	**1) 민원인 접근 및 이용 편의를 위한 민원실 위치 및 배치(2점)** ① 매우 우수 : 2 ② 보통 : 1 ③ 미흡 : 0 **2) 대중교통, 자전거 이용자 등의 민원실 접근 및 편의 정도(2점)** ① 매우 우수 : 2 ② 보통 : 1 ③ 미흡 : 0 **3) 청사 외곽부터 민원실을 쉽게 찾을 수 있는 안내·유도 정도(3점)** ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0 **4) 사회적 약자 전용 주차장 및 주차장 안전한 이동통로 확보(3점)** ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0
측정기준	1) 민원인이 1층에 평지로 연결된 민원실로 표지판 등을 통해 쉽게 찾아가서 원하는 서비스를 받을 수 있는지 여부 * 청사 주 출입구와 민원실의 거리 및 접근성 등 편리성 확인 2) 대중교통, 보행자, 자전거 이용자 등이 편리*하게 민원실에 접근할 수 있고 이용할 수 있는지 여부 * 대중교통 승·하차장과의 접근성 및 대중교통 이용자를 위한 관공서 외부 보행환경, 자전거 이용자를 위한 자전거 보관소 유무 등 3) 민원인이 청사 외부에서 민원실까지 타인의 도움 없이 안내유도 표시로만 접근할 수 있는지 여부, 출입문 적정성, 점자표지판 등의 설치 여부 등 확인 4) 사회적약자(장애인,임산부,노약자,외국인 등) 전용주차공간을 ⓐ적절한 설치장소 ⓑ적정한 폭과 길이 확보 ⓒ구별이 쉬운 색상설치 여부
비고	※ 평가 근거/자료 : 서면 자료(설명자료 및 설치 사진/도면 등) 제출

심사지표	2. 내부환경(지자체 24점 / 특행기관·교육청 21점)
측정항목	1) 민원인이 편리하게 민원을 신청할 수 있는 영역별 공간 확보 및 효율적인 공간 배치(3점) ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0 2) 편안하고 안정감 있는 민원실 조성을 위한 조명 및 색채 사용 등의 시각적 요소 도입(2점) ① 매우 우수 : 2 ② 보통 : 1 ③ 미흡 : 0 3) 민원인을 위한 북카페, 민원쉼터, 테마공간, 홍보코너 등 부대(편의)시설 설치(3점) ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0 4) 민원실 내부의 통로·동선 배치 및 안내 정보 제공(3점) ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0 5) 기관별 내외부의 무인민원발급기 운영 및 관리(3점, 特·敎 등 0점) ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0 6) 사회적 약자(장애인, 임산부, 노약자, 외국인 등)를 위한 전용창구 운영 여부(5점) ① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0 7) 사회적 약자(장애인, 임산부, 노약자, 외국인 등)를 위한 편의시설 및 보조기구 설치 여부(5점) ① 매우 우수 : 5 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0

측정기준	1) 민원실 공간배치의 전체적인 조화성·편안함·효율성 등을 종합 확인 * 민원창구와 서류 작성대 배치 구조·형태·규격, 각각의 공간별로 민원인 프라이버시 확보, 집기 및 비품의 적절한 배치, 민원인 동선의 적정성 등 2) 민원인에게 영역의 구분, 편리한 이용, 심리적 안정감과 편안함을 줄 수 있는 조명·색채 사용 등 시각적 요소 도입 등 확인 3) 북카페, 민원인(임산부·영유아) 쉼터, 수유실, 민원 휴게실, 건강코너, 홍보코너 등의 부대(편의)시설 설치 여부 * 고객용 편의시설 : 은행(CD기 포함), 우체국, 세금 자동수납기 등 4) 편리한 이동을 위한 통로 유효 폭 확보, 바닥이 미끄럽지 않고, 충격이 적은 소재 사용 여부, 민원인이 업무를 쉽게 알 수 있도록 민원처리도 또는 순서도 등 게시, 민원실 좌석 배치도 및 담당업무 안내 여부 등 5) 무인민원발급기 기기별 이용실태 점검 및 관리대장 비치 여부, 보안관리 계획을 기관실정에 맞게 시행하고 있는지 여부 6) 사회적 약자(장애인, 임산부, 노약자, 외국인 등)를 위한 전용창구 설치 위치가 적절하며, 출입 시 알아보기 쉽고, 편리성을 고려한 디자인으로 설치했는지 여부 7) 사회적 약자(장애인, 임산부, 노약자, 외국인 등)를 위한 휠체어, 보청기, 돋보기, 점자 안내 책자, 장애인 화장실, 출입시설 턱 제거, 도움벨 설치, 휠체어 충전기, 휠체어 이용자와 고령자 등이 사용 가능한 다양한 높이 서식 작성대 설치 여부 등 **민원실의 유니버셜 디자인 적극 적용** ◈ 장애, 연령, 언어, 성별 등에 관계없이 민원실에 방문하는 모든 국민이 편리하게 이용할 수 있는 유니버설 디자인 도입 여부* * (진입공간) 문턱 없는 진입로, 계단과 경사로 혼용, 반자동 미닫이 출입문 등 설치 * (이동공간) 엘리베이터 의자, 계단 및 복도 촉지도, 복도 민원실 안내표지 및 안내선 * (민원공간) 휠체어 이용자도 이용 가능한 창구, 다양한 시각·청각 정보 제공 여부, 민원대 높이가 휠체어 이용자, 어린이 등의 이용에 불편이 없도록 설치 여부 * (화장실 등) 안심 비상벨, 어린이 위생기구 및 기저귀 교환대 설치 여부, 지팡이 걸이 등
비고	※ 평가 근거/자료 : 서면 자료(설명자료 및 설치 사진/도면 등) 제출

심사지표	3. 안전환경(지자체 10점 / 특행기관·교육청 8점)
측정항목	1) 민원인 및 공무원의 안전한 근무환경을 위한 안전시설(비상벨,CCTV, 녹음전화) 설치 및 안전요원 배치 (7점, 特·敎 5점) (1) (지자체) ① 매우우수 : 7 ② 우수 : 5 ③ 보통 : 3 ④ 미흡 : 0 (2) (국세청·교육청) ① 매우우수:5 ② 우수:3 ③ 보통:1 ④ 미흡:0 2) 민원공무원 전용 휴게실 및 힐링프로그램 운영 여부(3점) ① 매우 우수 : 3 ② 우수 : 2 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0
측정기준	1) 민원인 및 민원담당 공무원의 안전한 근무환경 조성 여부 확인 ※ 기준 : 비상벨(1), CCTV(1), 녹음 전화(민원부서 전 직원)(1) 등의 설치 및 안전요원(또는 청원경찰 포함) 배치(읍면동 권고)(2), 비상 대비 대응반편성(1), 및 모의훈련(1) 실시 여부 2) 민원공무원 전용 휴게실 설치 및 힐링프로그램 운영 여부 확인
비고	※ 평가 근거/자료 : 서면 자료(설명자료 및 설치 사진/도면 등) 제출

심사지표	4. 서비스 운영(지자체 30점 / 특행기관·교육청 35점)
측정항목	1) 민원처리 과정에서 진행상황 ·민원처리 결과 안내 (6점, 特·敎 등 7점) (1) (지자체) ① 매우우수 : 6 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0 (2) (국세청·교육청 등) ① 매우우수:7 ② 우수:4 ③ 보통:2 ④ 미흡:0 2) 민원편람 등 민원인을 위한 민원행정정보 선제적 제공 (6점, 特·敎 등 7점) (1) (지자체) ① 매우우수 : 6 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0 (2) (국세청·교육청 등) ① 매우우수:7 ② 우수:4 ③ 보통:2 ④ 미흡:0 3) 민원 안내데스크 설치 및 민원 안내도우미 운영 (6점, 特·敎 등 7점) (1) (지자체) ① 매우우수 : 6 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0 (2) (국세청·교육청 등) ① 매우우수:7 ② 우수:4 ③ 보통:2 ④ 미흡:0 4) 민원상담 및 접수의 편리성·신속성을 위한 기준·제도 운영 (6점, 特·敎 등 7점) (1) (지자체) ① 매우우수 : 6 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0 (2) (국세청·교육청 등) ① 매우우수:7 ② 우수:4 ③ 보통:2 ④ 미흡:0 5) 민원행정 전반에 대한 평가체계 운영 및 평가 결과 피드백 (6점, 特·敎 등 7점) (1) (지자체) ① 매우우수 : 6 ② 우수 : 3 ③ 보통 : 1 ④ 미흡 : 0 (2) (국세청·교육청 등) ① 매우우수:7 ② 우수:4 ③ 보통:2 ④ 미흡:0

측정기준		1) 민원처리 과정 및 처리 결과의 통지·전달 적정성 여부 ① 중간 회신 및 민원처리 결과 안내 채널 다양화* * 전화, 문자, 우편, 인터넷 홈페이지, 이-메일 등 ② 처리결과 배달제도* 운영 여부, 일과시간 외 민원 접수·처리** 여부 * 민원서류 택배제 또는 민원 배달제 ** 오프라인상의 유인창구 의미, 1주일에 한 번 이상 실시 여부(공장 주변 지역 365민원실, 요일별 야간 민원실, 토요 민원실 등) ③ 인터넷 홈페이지 등을 통한 민원처리 진행 상황 정보공개 여부 2) 민원편람 점검계획 분기별 작성, 민원편람의 현행화 및 민원실내 비치여부, 홈페이지 적기 업데이트 여부 * 전자책, 스마트 디스플레이어, 고령자·어린이 등을 위한 큰 활자체 안내물 등 비치 여부 3) 민원실 출입과 동시에 민원안내를 받을 수 있는지 여부 평가 * 민원안내데스크가 출입구와 인접하게 설치되어 있으며, 실무경험이 많은 현직 공무원 또는 현직 공무원과 같이 전문성을 갖춘 안내 도우미(3년 이상 경력자) 배치 여부 4) 민원처리기간 단축률 관리 현황, 민원처리 마일리지제도 운영 등 민원상담 접수의 편리성과 신속성을 위한 기준과 제도 운영 평가 5) 민원행정 서비스 수준향상을 위한 점검 및 평가체계 수립 및 시행 여부, 평가 결과 인센티브(개인) 부여, 부진 사항에 대한 교육 및 코칭, 자체 컨설팅 실적 등 확인
비고		※ 평가 근거/자료 : 서면 자료(설명자료**(1~2면)** 및 증빙 사진 등) 제출 ⇨ 증빙을 위한 결재 공문 및 여러장의 문서 등 첨부 금지 **(서면 제출자료 모두 인정 / 단, 허위사실 발견시 20년 국민행복민원실 선정 취소)**

심사지표	5. 공간 경험(6점)

측정항목

1) 민원실 내외부 및 주변 환경이 밝고 쾌적하며, 민원실 및 화장실은 깨끗하고 편의용품 등이 잘 갖추어져 있습니까? (2점)

① 우수 : 2　　② 보통 : 1　　③ 미흡 : 0

배점	측 정 기 준
우수(2)	자연채광·조명으로 따뜻하고, 민원공간이 넓고 편안하다.
보통(1)	대체적으로 민원공간이 편안하다.
미흡(0)	어둡고 산만하며, 좁은 민원공간으로 불편하다.

2) 민원실 방문객에게 필요한 시설물이 효율적이고 질서 있게 배치되어 있습니까? (2점)

① 우수 : 2　　② 보통 : 1　　③ 미흡 : 0

배점	측 정 기 준
우수(2)	필요한 시설물이 적절하게 배치되어 공간활용이 효율적이다.
보통(1)	보통이다.
미흡(0)	불필요한 시설물 배치로 민원실이 답답하고 복잡하다.

3) 민원창구에서 민원담당자와 편안하게 상담할 수 있고 효과적으로 의사소통할 수 있습니까? (2점)

① 우수 : 2　　② 보통 : 1　　③ 미흡 : 0

배점	측 정 기 준
우수(2)	눈높이형 민원창구로 민원인과 수평적으로 마주 보고 상담할 수 있으며, 장애인·노약자 등도 편안하게 상담할 수 있다.
보통(2)	민원인과 마주 보고 상담이 가능하며, 편의시설이 일부 설치되어 있다.
미흡(0)	눈높이가 맞지 않는 민원창구로 상담하기 불편하다.

비고	**미스터리 쇼핑** 방식으로 평가 **(제출자료 없음)**

심사지표	6. 서비스 경험(10점)

측정항목

1) 민원안내 데스크의 직원이 먼저 인사하며, 친절하고 정중한 태도로 안내합니까? (2점)

① 우수 : 2　　② 보통 : 1　　③ 미흡 : 0

배점	측 정 기 준
우수(2)	직원이 밝고 활기찬 목소리로 먼저 인사하고, 친절하고 정중한 태도로 응대한다.
보통(1)	친절하지만 무표정하게 사무적인 태도로 응대한다.
미흡(0)	직원이 불친절하고 귀찮아하거나 권위적인 태도로 응대한다.

2) 민원안내 데스크의 직원이 민원처리 절차, 구비서류 등의 민원업무 담당자에게 한 번에 안내합니까? (2점)

① 우수 : 2　　② 보통 : 1　　③ 미흡 : 0

배점	측 정 기 준
우수(2)	직원이 단순 창구안내뿐만 아니라 민원처리절차, 구비서류 등 상세히 안내하여 한 번에 민원업무를 처리할 수 있다.
보통(1)	직원이 단순 창구 안내는 잘 하지만 처리절차, 구비서류 등 상세한 민원업무에 대해서는 잘 모른다.
미흡(0)	직원이 민원업무별 창구 위치, 처리 방법 등을 잘 모른다.

3) 민원창구 상담공무원이 친절하고 정중한 태도로 응대합니까? (3점)

① 우수 : 3　　② 보통 : 1　　③ 미흡 : 0

배점	측 정 기 준
우수(3)	상담공무원이 민원인 말을 경청하며, 용어·절차 등을 알아듣기 쉽게 설명하며 친절하고 정중하게 응대한다.
보통(1)	상담공무원이 정중하지만 사무적인 태도로 응대한다.
미흡(0)	상담공무원이 불친절하고 귀찮아하고 권위적 태도로 응대한다.

4) 민원창구 상담공무원이 민원처리 절차, 구비서류 등의 민원업무에 대해 잘 알고 있으며, 민원처리에 적극적으로 응대합니까? (3점)

① 우수 : 3　　② 보통 : 1　　③ 미흡 : 0

배점	측 정 기 준
우수(3)	상담공무원이 민원처리절차, 구비서류 등에 대해 상세히 알고 있으며, 민원을 적극적으로 처리하려고 노력한다.
보통(1)	보통이다.
미흡(0)	상담공무원이 절차, 서류를 잘 모르며, 형식적으로 답변한다.

비고	**미스터리 쇼핑** 방식으로 평가 **(제출자료 없음)**

심사지표	7. 민원서비스 만족도 평가(10점)
측정항목	1) 2020년 민원서비스 종합평가 민원만족도 조사 결과 반영 - 전문기관 전화 설문조사 기관별 100 표본 * 민원인 명부 제출(추후 별도 통지) / 설문내용 : 민원실 접근성 및 편리성 등 심사지표 관련
비고	※ 평가 방법 : 전문기관 전화 설문조사(기관별 100 표본)

심사지표	8. 가점(최대 +6점) 및 감점(-6점)
측정항목	**1) (가점) 디지털 민원서비스 우수사례 추진 실적 (+3점)** ① 전부인정 : 3 ② 일부인정 : 1 ③ 미제출 : 0 **2) (가점) 원스톱 민원창구 설치 및 운영 여부 (+3점)** ① 적극운영 : 3 ② 일부운영 : 1 ③ 미설치 : 0 **3) (가점) 외국인 주민을 위한 통역 및 생활안내 서비스 제공 (+3점)** ① 전면제공 : 3 ② 일부제공 : 1 ③ 미제공 : 0 **4) (감점) 신청기관 서면자료 등 허위제출 등 사회적 물의 발생시(-3점)** **5) (감점) 신청기관의 민원인 개인정보 유출사례 발견시 감점(-3점)**

측정기준		1) 민원실 스마트 신청 시스템 등 디지털서비스 개선사례 및 실적 (+3점) - 민원서비스 운영 관련 사례만 인정, 일반 행정개선 사례는 불인정 - 행정안전부의 행정 및 민원제도 개선사례 등 기 선정된 사례는 제외 * 정성평가 : 창의성(30%), 노력도(30%), 효과성(30%), 확산 가능성(10%) 2) 원스톱 민원창구 설치 및 운영 여부 (+3점) - 행안부 일괄 적용('20.6.30.기준) 및 현지점검시 운영실태 확인 * 인허가 민원 처리 시 여러 부서를 일일이 방문하여 접수 및 상담해야 하는 불편을 해소하고 민원인 방문 편의를 위한 원스톱 민원창구 운영을 위한 별도 조직(부서/팀) 신설 또는 개별 부서 인허가담당 인력 민원실 배치 등 3) 다문화 사회 외국인 주민을 위한 통역 및 생활안내 서비스 제공(+3점) - 외국인 주민의 국가별 언어장벽 해소 위한 통역서비스 여부 (1.5점) - 외국인 주민을 위한 생활쓰레기 배출 방법, 지방세 납부방법 안내문 등 생활편의 서비스 제공(1.5점) * 시군구별 총 인구 대비 외국인 수 2.5%이상이 시군 또는 시군구별 외국인 주민의 수가 5,000명 이상인 경우 적극 권고(1,861,084/226=8,234명(평균)) 4) 신청기관의 서면자료 등 허위서류 제출 등 사회적 물의 발생시 (-3점) 5) 민원인 등 개인정보 유출사례 발견시 감점 또는 선정제외(-3점)

비고	※ 평가 근거/자료 : 서면 자료(가점 : 설명자료 및 증빙자료(사진 등)) 제출

붙임 3 **국민행복민원실 현황**

구 분	2017년	2018년		2019년		비고
		신규	재인증	신규	재인증	
합 계	11	12	8	18	11	
서 울	1 (성동구[국표])	1 (동대문)	2 (구로구, 마포구)	1 (중랑구)	4 (서울시,용산구, 서초구,송파구)	
부 산	1 (동구)	1 (영도구)		1 (사하구)		
대 구	1 (북구)	1 (중구)	2(서구, 수성구)	1 (달서구)		
인 천						
광 주	1[대표] (광주시)					
대 전		1 (서구)				
울 산		1 (울주군)				
세 종						
경 기	1 (포천시)	2[국표] (화성시, 여주시)	1 (파주시)	5 (경기도[대표],동두천시[국표], 안산시,평택시,광명시)	2 (수원시, 양평군)	
강 원	2 (원주시[국표], 평창군)			3 (영월군[국표], 강원도, 횡성군		
충 북			1 (보은군)	1 (진천군)		
충 남	1 (공주시)	1[국표] (예산군)	2 (보령시, 당진시)	1 (청양군[국표])	2 (천안시,홍성군)	
전 북	1 (남원시)					
전 남		1 (순천시)		1 (보성군)	1 (광양시)	
경 북	1 (구미시)	1 (김천시)		1 (경주시)	2(상주시, 고령군)	
경 남		1[대표] (김해시)		1 (창녕군)		
제 주				1 (제주시)		
교 육 청	1(서울 교육청)			1(전북 교육청)		
세 무 서		1(서대전세 무서)				

붙임 4 **특별지방행정기관 현황** (23개 부처 5,142기관/'19.5.1.)

부 처 별	특행기관	1차	2차	3차 (제외)
합 계		**254**	**824**	**4,064**
공정거래위원회	지방공정거래사무소	5		
원자력안전위원회	지역사무소	4		
국가보훈처	지방보훈청/보훈지청	5	21	
식품의약품안전처	지방식품의약품안전청/수입식품검사소	6	18	
과학기술정보통신부	지방우정청 / 우체국	1	9	1,842
법무부	보호관찰소/지소/소년원/비행예방센터	29	55	
	외국인보호소/위치추적 관제센터	4		
	지방교정청 교도소/구치소	4	49	3
	출입국관리사무소/외국인지원센터	26	25	
산업통상자원부	광산안전사무소/자유무역관리원	11		
보건복지부	질병관리본부 국립검역소/지소		13	11
환경부	지방환경청/유역환경청	12	1	
고용노동부	지방고용노동청/지청/출장소	6	42	
국토교통부	지방항공청/비행점검센터	3	14	
	지방국토관리청/국토관리사무소	5	18	9
	지방철도특별사업경찰대/센터	1	8	22
해양수산부	지방해양수산청/사무소/출장소	11	11	3
중소벤처기업부	지방중소기업청/사무소	12	5	
국세청	지방국세청/세무서/지서	7	125	18
관세청	세관	34	16	
조달청	지방조달청	11		
통계청	지방통계청/사무소	5	35	
검찰청	고등검찰청/지방검찰청/지청	6	18	41
병무청	지방병무청/지청	11	3	
경찰청	지방경찰청/경찰서/지구대/파출소	18	255	2,020
산림청	지방산림청/국유림관리소	5	27	
기상청	지방기상청/항공기상청/항공대/항공기상대	7	17	
해양경찰청	지방해양경찰청/경찰서/교통관제센터	5	39	95

새로운 경기 공정한 세상

2019년 국민행복민원실 우수기관

변화와 혁신으로
도민 모두가 행복한 민원실

경기도 열린민원실

목 차

1. 경기도 일반현황

2. 경기도 열린민원실 일반현황

3. 국민행복민원실 추진 개요

4. 국민행복민원실 추진 성과

5. 2020년 국민행복민원실을 위한 노력

경기도 일반 현황

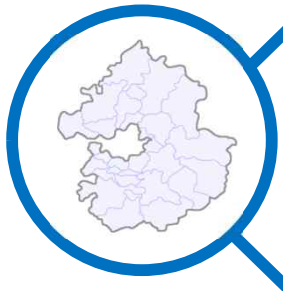
새로운 경기 공정한 세상



인구 ---------- 1,365만명 / 546세대
- 외국인 41.4만명 포함
- 서울시 973만명(2위), 부산시 341만명(3위)

[2019. 12. 31. 기준]

전국의 25.7% (전국1위)



면적---------- 10,193 ㎢
- 수도권정비구역 100%
- 팔당특별대책지역 21%
- 군사시설보호구역 22%
- 개발제한구역 11%

전국의 10.2% (전국5위)



행정구역--------- 31개 시, 군(28시, 3군)
543읍면동

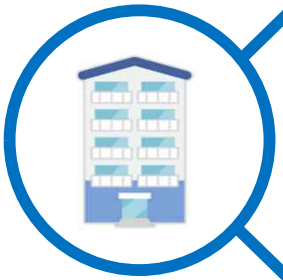
전국 최고 (평균 13시군구)

경기도 일반 현황



공무원수---------- 13,853명
- 일반 4,169명, 소방9,684명
- 일반직공무원 1인당 주민수 3,176명
  (전국 943명의 3.4배)

전국2위



조직------- 3부지사, 5실, 2본부 18국
- 6관 140담당관과, 39직속기관 (3원, 1소방학교, 35소방서), 1출장소, 12사업소
- 의회사무처(7담당관 13전문위원실)

단체장
차관급

[2020. 1. 1. 기준]

경기도 민원실 현황

구분	열린민원실	여권민원실	수원역민원센터	120경기콜센터
장소	도청내	우만동	수원역사 내	도청내
업무	정책/여권/유기	여권민원	민원상담	민원안내
근무 시간	(월수금)09:00~18:00 (화목)09:00~21:00	(화목금)09:00~18:00 (월수)09:00~21:00	(평일)08:00~20:00 (휴일)09:00~18:00	24시간
특징	민원정책 수립 민원조정관 운영	여권민원처리 긴급여권	시민편의를 위한 수원역 현장민원센터	전화·문자·SNS상담 수화·외국어상담
민원 처리실적	250,515건	229,744건	140,460건	984,273건
담당	민원정책팀/민원팀	여권팀	수원역팀	콜센터팀

국민행복민원실 추진 개요

중점 추진 방향

1. 동서남북 어디서든 민원인이 찾아오기 쉽고 편리한 열린민원실

2. 도민에게 다가가는 편리하고 쾌적한 열린민원실

3. 사회적 약자를 배려하고 공무원이 안전한 열린민원실

4. 소통, 공감의 고품격 민원행정 서비스

➡ **도민 모두가 행복한 열린민원실**

국민행복민원실 추진 성과

동서남북 어디서든 민원인이 찾아오기 쉽고 편리한 열린민원실

사회적약자를 위한 문턱 없는 정문



청사 내 따복버스정차장



민원인용 호출벨



민원인 전용주차장(사회적 약자 전용주차장 포함)



국민행복민원실 추진 성과

동서남북 어디서든 민원인이 찾아오기 쉽고 편리한 열린민원실

캐노피 시설 설치 전(Before)



캐노피 시설 설치 후(After)



민원실을 쉽게 찾을 수 있도록 안내 표지판 설치







국민행복민원실 추진 성과

도민에게 다가가는 편리하고 쾌적한 열린민원실

민원 안내 동선



민원 안내도



안내데스크



전문안내 도우미



국민행복민원실 추진 성과

도민에게 다가가는 편리하고 쾌적한 열린민원실

북카페(입식)



북카페(좌식)



휴게공간



수유실



국민행복민원실 추진 성과

사회적 약자들의 이용 편의 증진을 위한 민원실 시설 개선

(전) 민 원 대



(후) 민 원 대



(전) 서식대



(후) 배려서식대 추가 설치



국민행복민원실 추진 성과

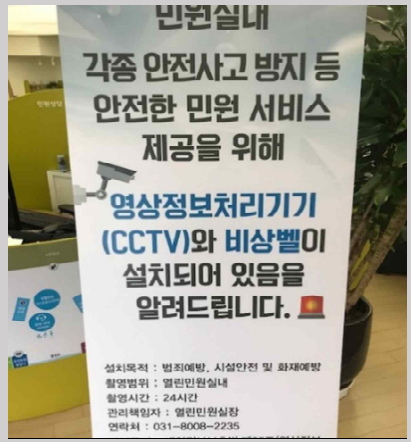
민원공무원의 안전한 근무환경 조성

특이민원대비 모의 훈련

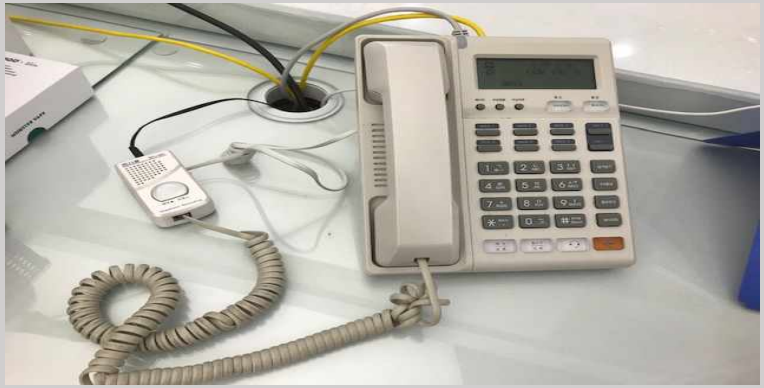


경찰서 직통전화 및 비상벨 배너

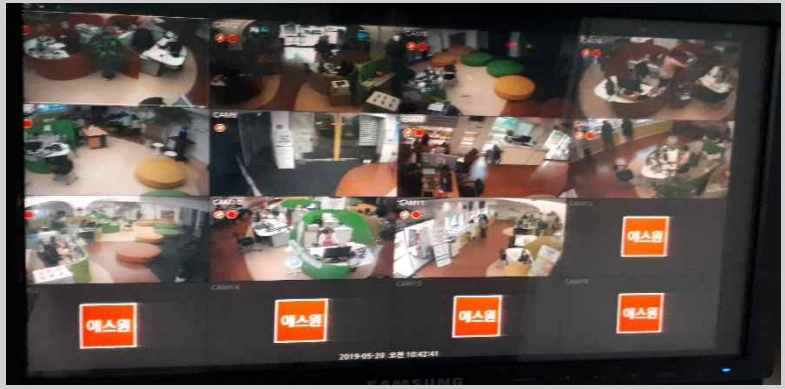




민원실 녹취장치



CCTV 설치



국민행복민원실 추진 성과

소통, 공감의 고품격 민원행정 서비스 제공

민 원 조정관
1:1 맞춤형 원스톱 민원서비스 제공

도 민 청원제
도민의 자유로운 도정 참여

민원 만족도 조사
민원처리 결과 피드백을 통한 만족도 향상

민원처리 기간 30% 의무단축제
민원 처리 신속도 향상을 통해 민원 만족도 제고

국민행복민원실 추진 성과

소통, 공감의 고품격 민원행정 서비스 제공

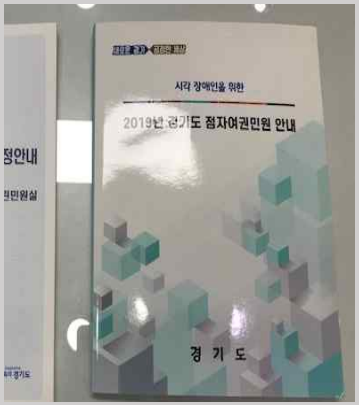
120콜센터 상담사 정규직 전환

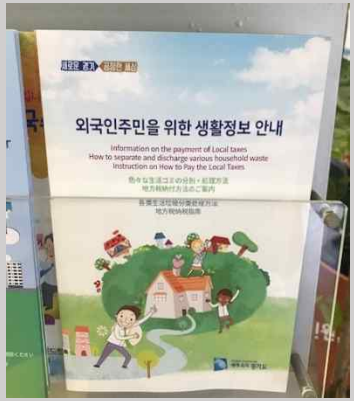


민원행정 발전 연구회



점자여권안내서 및 다문화주민생활안내서





민원만족도 특강



국민행복민원실 추진 성과

소통, 공감의 고품격 민원행정 서비스 제공

사회적 약자 배려 및 인식 개선

장애체험



심폐소생술



수어교육



국민행복민원실 추진 성과



우수기관
벤치마킹

민원편의
시설설치

어떤 민원실이
국민이 행복한
민원실 일까?

전문가 조언

➡ 자그마한 차이가 만든 국민행복민원실

2020년 국민행복민원실을 위한 노력

도민과의 소통 공감으로 도민주권 민원행정실현

반복민원대응팀 신설

- 도민불편 해소 및 사회적 비용 저감을 위한 반복민원대응팀 신설(2020. 3. 16.)

맞춤형 민원서비스

- 민원조정관 지속 운영
- 제13기 민원모니터 위촉
- 민원조정위원회 운영 활성화

120경기도 콜센터

- 언제 어디서나 소통하는 스마트 콜센터 운영
- 감정노동직원 근무환경 보호 강화

감사합니다

2020년 국민행복민원실 설명회

가고싶은 학교 행복한 교육공동체

새롭게 빛나라 전북교육

국민이 만족할 수 있는 수요자 중심의

공감 Talk Talk
고 객 지 원 실





전라북도교육청
JEOLLABUKDO OFFICE OF EDUCATION

새롭게 빛나라 전북교육

새롭게 빛나라, 전라북도교육청 국민행복민원실!

– 공감 Talk Talk 고객지원실 –

- 누구나 쉽게 찾고 접근하기 쉬운 고객지원실 간판 및 안내판 운영
- 쾌적하고 편안한 분위기의 고객지원실 조성으로 민원인의 심리적 부담감 완화
- 민원인이 편리하게 민원신청을 할 수 있는 영역별 공간 확보로 편의성 제고



목 차

Ⅰ. 전라북도교육청 고객지원실 소개

Ⅱ. 외부환경

Ⅲ. 내부환경

Ⅳ. 서비스운영

활짝 피어라 전북교육!

새롭게 빛나라, 전라북도교육청 국민행복민원실!

– 공감 Talk Talk 고객지원실 –





Ⅰ. 전라북도교육청 고객지원실 소개

전라북도교육청 청사



I. 전라북도교육청 고객지원실 소개

고객지원실 입구



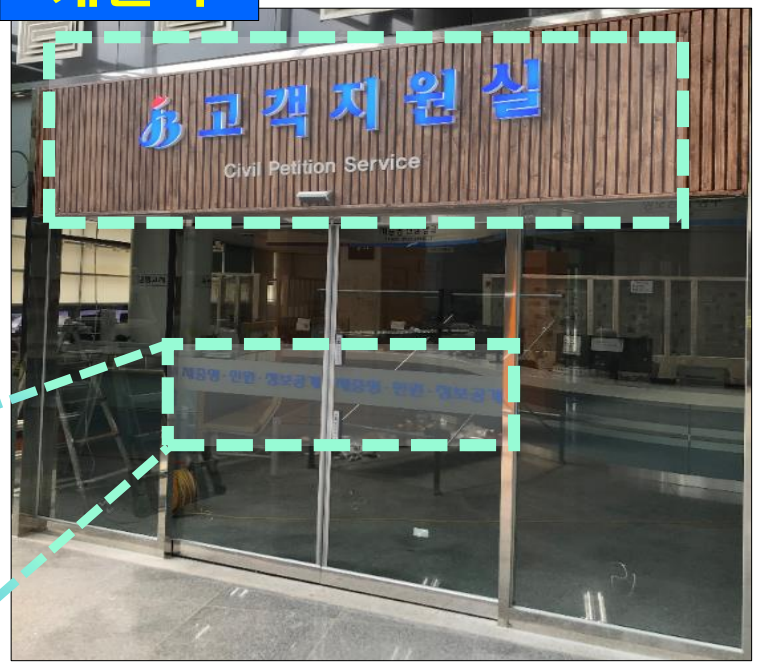
민원인 접근성 제고

청사 진입 후 바로 보이는 고객지원실

개선 전 Before



개선 후 After



LED 등 및 주요업무 표시

눈에 쉽게 보이는 고객지원실 외부환경 구축으로 민원인이 쉽게 찾아올 수 있도록 환경 개선

II. 외부환경

민원인 접근성 제고

민원인이 쉽게 찾아오실 수 있도록 안내도 배치









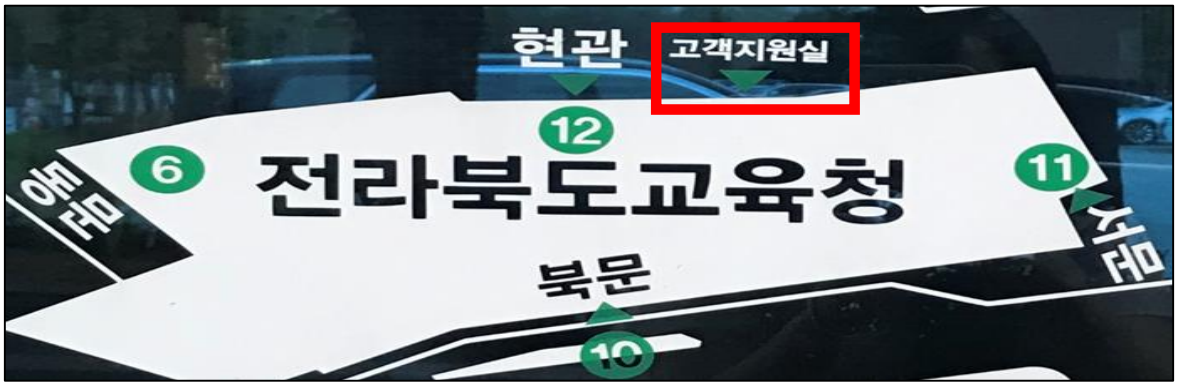
청사 곳곳에 민원실 안내도를 배치하고, 입구에는 안내인력을 배치하여 민원실 접근성 용이

II. 외부환경

민원인 접근성 제고

민원인이 쉽게 찾아오실 수 있도록 안내도 배치







II. 외부환경

민원인 접근성 제고



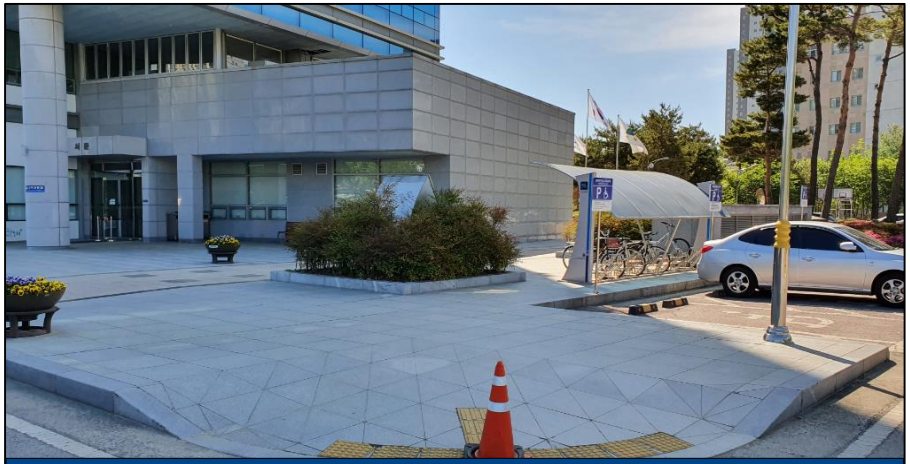
시내버스 정류장 인접



교통약자 전용 주차장



장애인 주차장 및 경사로

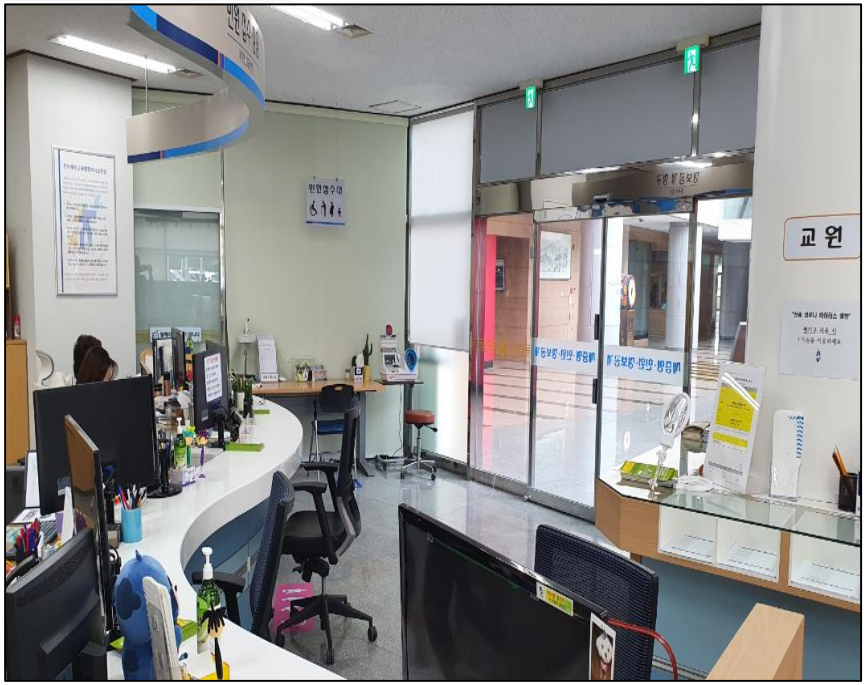


자전거 거치대 및 진입로 턱제거

수요자 중심의 민원실 내부환경

쾌적하고 편안한 분위기의 고객지원실 조성





곡선 형태의 민원창구 구성으로 공간 효율을 높이고 민원인에게 열린 민원신청 공간 제공

수요자 중심의 민원실 내부환경

쾌적하고 편안한 분위기의 고객지원실 조성







내부공간을 화이트 원목으로 제작하여 민원인에게 쾌적하고 편안한 분위기 조성

수요자 중심의 민원실 내부환경

쾌적하고 편안한 분위기의 고객지원실 조성











녹지공간 조성, 민원창구 화초 배치로 쾌적한 환경 조성

수요자 중심의 민원실 내부환경

쾌적하고 편안한 분위기의 고객지원실 조성











아늑한 내부환경 조성을 통해 민원인 심리적 부담 완화 및 편안한 상담공간 제공

수요자 중심의 민원실 내부환경

편리한 영역별 민원서식대 마련



학 생

생활기록부 정정
대학 제증명 신청
팩스민원신청서
위임장

검정고시

검정고시 합격증서
기재사항 정정신청
영문증명서 신청
정보공개 청구

교 원

교원자격증 재교부
기재사항 정정신청
무시험검정
영문자격증 신청

Foreigner

외국인용 민원신청서
외국어 서식 해석본

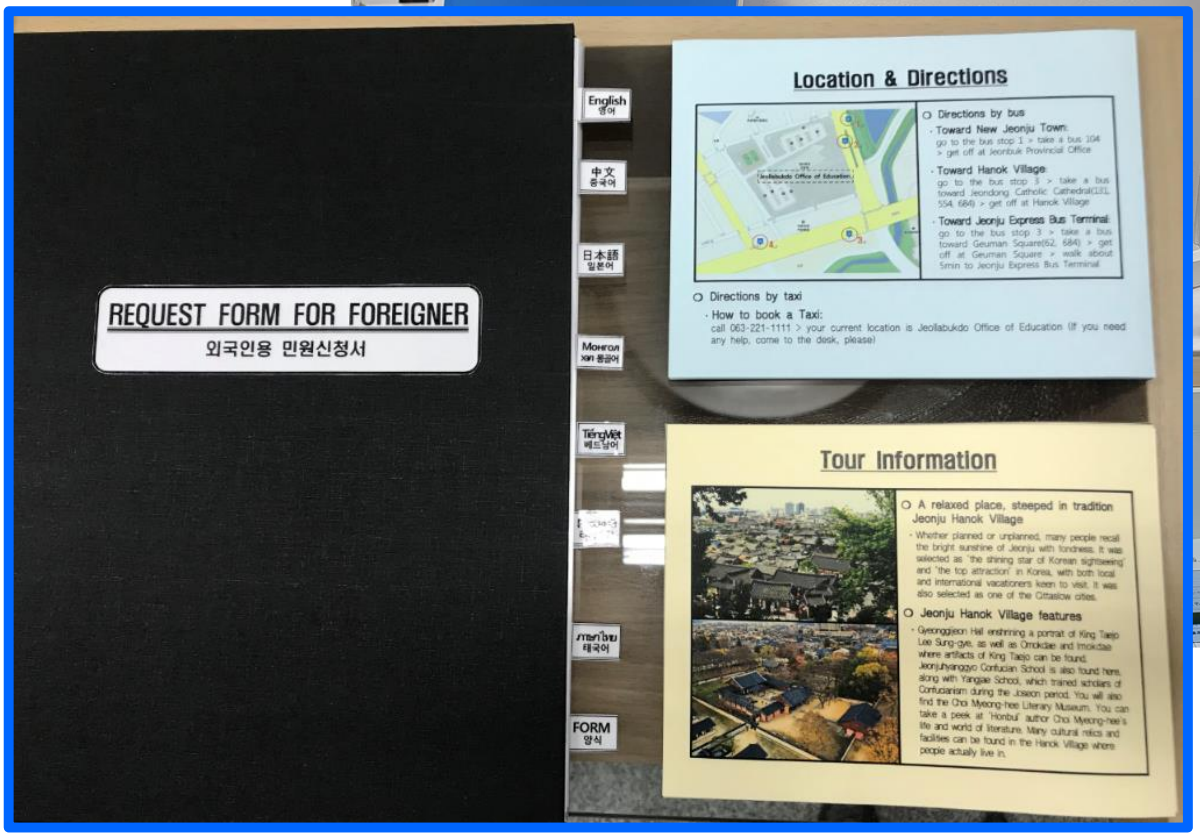
시도교육청 민원 특성에 맞게 편리한 민원 신청을 위한 영역별 공간 확보

수요자 중심의 민원실 내부환경

편리한 영역별 민원서식대 마련

Foreigner

외국인용 민원신청서
외국어 서식 해석본

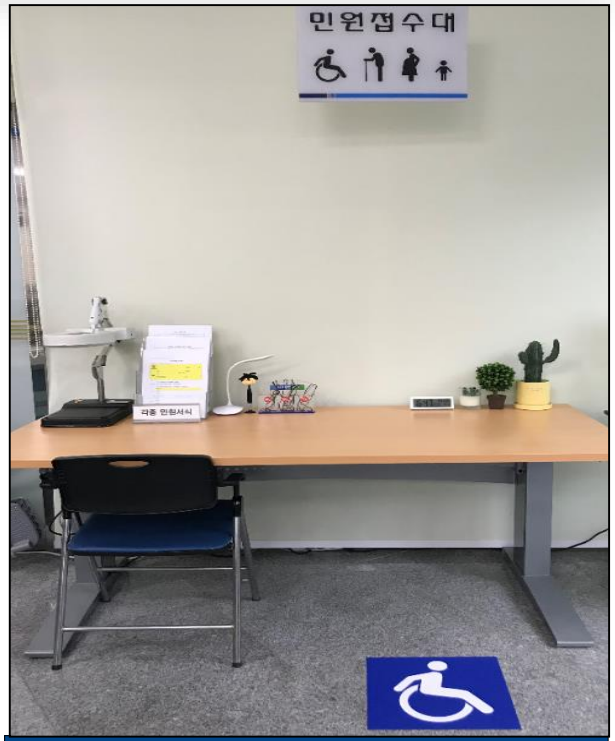


수요자 중심의 민원실 내부환경

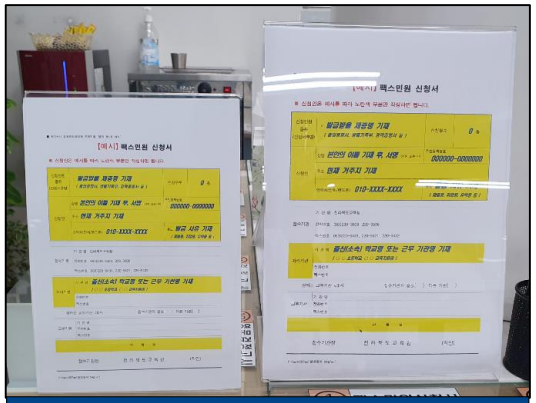
사회배려대상자 전용창구 운영 및 편의 제공



사회배려 전용창구 운영



높낮이가 다른 접수대



예시자료 크기 확대



확대경 비치

수요자 중심의 민원실 내부환경

사회배려대상자 전용창구 운영 및 편의 제공





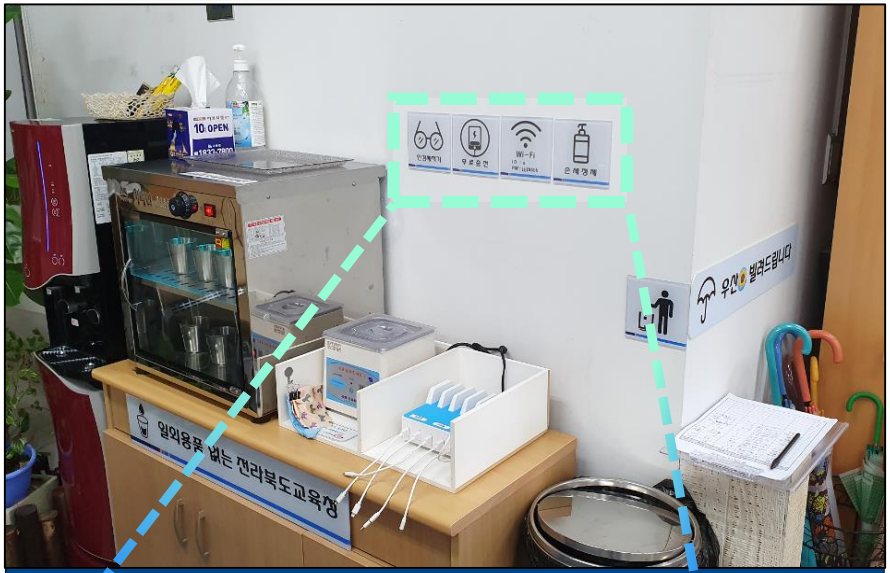
휠체어 대여



높낮이가 다른 출입문 반자동 버튼

수요자 중심의 민원실 내부환경

민원인을 위한 편의시설 설치



식수, 안경세척기, 충전기, 우산대여



혈압측정기



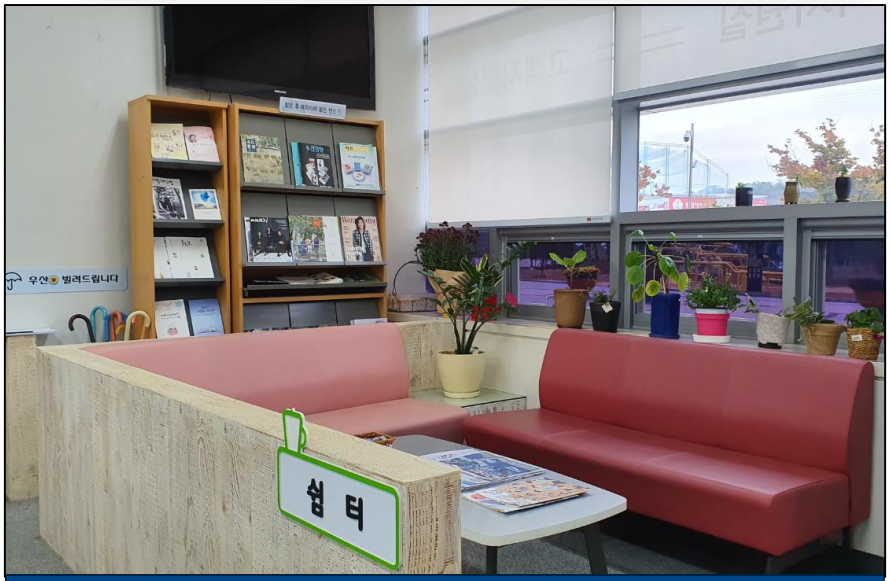
민원서식대 좌석



픽토그램 활용으로 누구나 쉽게 인식

수요자 중심의 민원실 내부환경

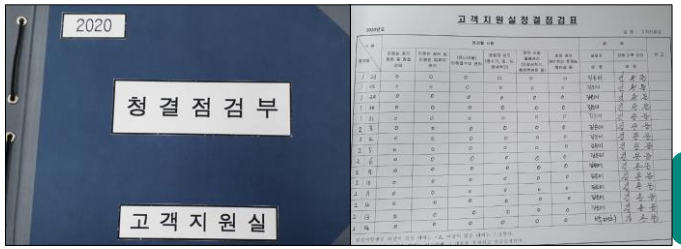
민원인을 위한 편의시설 설치



신문, 잡지, TV와 함께 하는 **쉼터**



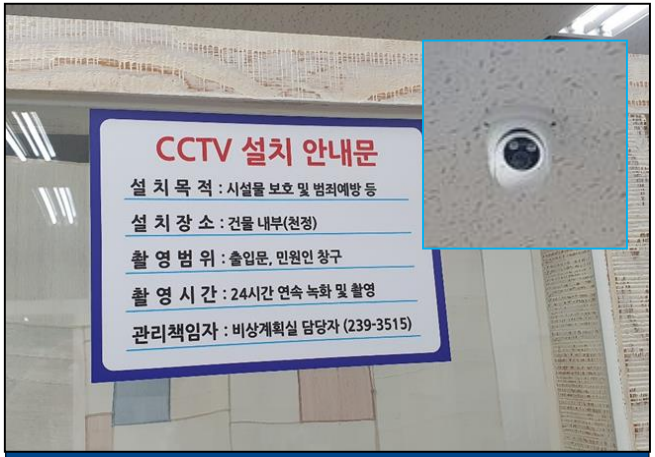
민원인 전용 **컴퓨터, 프린터, 복사기**



매일 청결점검을 실시하여 깨끗한 환경 조성

안전한 민원공무원 근무환경

안전한 근무환경 조성



민원실 내 CCTV 설치



녹음기 설치



비상벨 설치







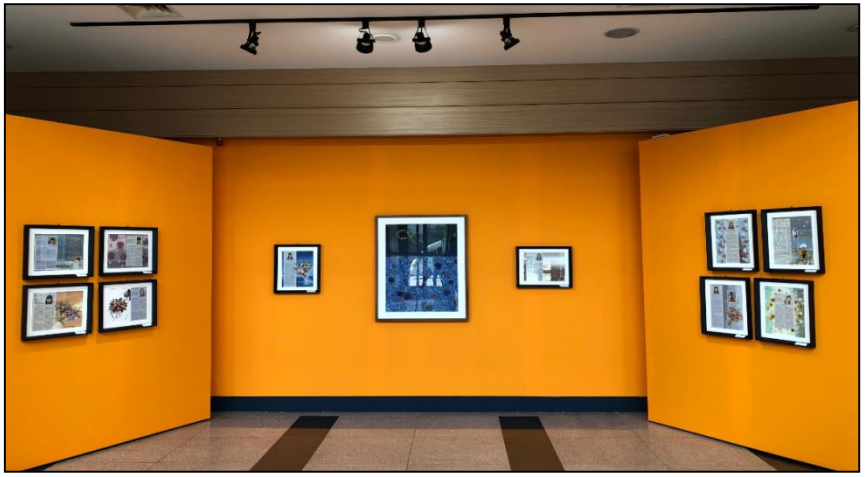
민원공무원 휴식공간 마련

수요자 중심의 공간경험 제공

민원인이 체험할 수 있는 각종 공연, 복도 갤러리 운영









Ⅲ. 내부환경

수요자 중심의 공간경험 제공

민원인 편의를 위한 외부 편의공간



힐링할 수 있는 북카페

수요자 중심의 공간경험 제공

민원인 편의를 위한 외부 편의공간

놀이터 “이음”



수요자 중심의 공간경험 제공

민원인 편의를 위한 외부 편의공간

은행, 휴게실 등









시도교육청 특성에 맞는 교육민원 서비스 제공

증명민원 사전예약 신청제 : 19종



증명민원사전예약신청이란?

전라북도교육청 홈페이지(www.jbe.go.kr)전자민원창구 및 전화, 팩스를 통하여 증명민원을 사전 예약신청 한 후 해당 민원서류를 직접 방문하여 수령하는 서비스 제도입니다. (단, 교원자격증재발급은 홈페이지 신청 후 우편 또는 방문 수령 가능)

민원편람 등 민원인을 위한 민원행정정보 선제 제공

외국인민원 대응 인력풀 구성 운영

매월 민원처리 우수공무원 선정을 통한 인센티브 및 연수기회 제공

Ⅳ. 서비스운영

마치며





감사합니다