

공감으로 접근해 감동으로 이어지는 민원, 국민이 행복해지는 우수 민원실 공모

- 공간·시설 위주 평가에서 서비스 품질 강화 모델로 전면 개편
- ‘국민감동’과 ‘국민공감’ 현판 수여로 기관의 자발적인 서비스 개선 토대 마련

- 행정안전부(장관 윤호중)는 국민의 눈높이에 맞는 편리한 민원 환경을 만들고 서비스 품질을 높이기 위해, 우수 민원실을 선정하는 ‘국민행복 민원실 인증’ 공모를 실시한다고 밝혔다.
- 국민행복민원실 인증제는 2014년부터 시작한 제도로, 지방정부와 교육청, 특별지방행정기관 등의 민원실 공간·환경 수준과 서비스 품질을 종합적으로 평가해 우수기관을 인증한다.
- 현재까지 총 154개 기관이 서면심사, 현지실사, 체험평가 등 엄격한 심사를 거쳐 국민행복민원실로 선정됐다.

<현장 중심 민원 서비스로의 개편 및 등급 이원화>

- 올해부터는 민원실의 공간과 시설 위주였던 기존 평가 방식에서 벗어나 ‘현장 중심의 실질적 민원해결’을 지향하는 ‘민원서비스 품질 강화 모델’로 인증 방식을 개편한다.
- 가장 큰 변화는 새롭게 도입된 ‘찾아가는 민원서비스’ 평가지표다. 단순히 민원인을 기다리는 수동적인 자세를 넘어 지역 현안이나 복잡한 민원 현장을 직접 찾아가 해결하는 역동적인 민원실을 높이 평가해 우수기관으로 선정할 방침이다.

- 인증 등급도 기관의 노력에 따라 이원화한다. 최우수기관에는 ‘국민감동 민원실’, 우수기관에는 ‘국민공감민원실’이라는 인증 현판을 수여한다. 이를 통해 각 기관의 자긍심을 높이고 국민이 체감하는 서비스 혁신을 지속적으로 이끌어 나간다.
- 행정안전부는 외부 전문가로 구성된 평가위원회의 심사를 거쳐 오는 11월 우수 민원실 최종 선정 결과를 발표한다.
- 공모 접수는 5월30일까지 진행되며, 선정된 기관에는 등급별 인증 현판과 함께 대통령 표창, 국무총리 표창 등 정부 포상을 수여한다.

<민원 해결 우수 공무원 포상 및 사기 진작>

- 이번 인증제 공모와 더불어 ‘국민불편 민원해결 분야 우수공무원 공모’도 함께 진행한다.
- 생활 속 다양한 불편 민원을 발굴하고 현장에서 적극적인 소통으로 해결에 최선을 다한 공무원을 선발해 포상한다. 이를 통해 민원 담당 공무원의 자부심을 높이고, 전반적인 민원 서비스 수준을 함께 끌어올린다.
- 이병철 행정안전부 참여혁신국장은 “이번 인증제 개편의 핵심은 국민이 민원실을 이용하며 느끼는 ‘공감’과 ‘감동’의 깊이를 더하는 것”이라며, “단순히 시설이 좋은 민원실을 넘어, 국민의 어려움을 현장에서 직접 해결하는 실질적인 민원 혁신의 거점으로 만들어 나가겠다”라고 강조했다.

담당 부서	참여혁신조직실 민원제도과	책임자	과 장	김교열 (044-205-2441)
		담당자	사무관	안영민 (044-205-2447)

구 분		주 요 내 용
평가등급 구분		<ul style="list-style-type: none"> ◦ 우수/최우수 2단계 인증구조 도입 - 5개 분야 7개 지표에 대한 평가를 통해 우수기관 선정 - 우수기관 중 평가 상위기관을 대상으로 심화평가(구두평가)를 통해 최우수기관(3~4개) 선정
등급별 명칭 신설		<ul style="list-style-type: none"> ◦ 최우수기관: 국민감동민원실 (인증현판 수여) ◦ 우수기관: 국민공감민원실 (인증현판 수여)
인증 규모		<ul style="list-style-type: none"> ◦ 기준점수(85점)이상 기관 중 최종 심사를 통해 선발 ※ 매년 20여 개 기관 선정 예정
평가 방식	신규	◦ 서면심사, 현지실사, 체험평가 및 만족도 조사 등
	재인증	◦ 서면심사 실시 등 신규 신청기관과 동일 평가 적용
	최우수	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일정요건*을 갖춘 우수기관 중 평가 상위 기관 대상 심화평가(구두발표)를 통해 선발·인증 * 전년도 「민원서비스 종합평가」민원만족도 '가' 등급 기관
찾아가는 민원서비스 성과 반영		<ul style="list-style-type: none"> ◦ 민원해결 노력 지표, 항목을 신설 - 기관장 주민간담회 등 현장행보 - 현장중심 민원제도, 서비스 개선 우수사례