

보도시점 (온라인) 2026. 2. 4.(수) 12:00
(지 면) 2026. 2. 5.(목) 조간

‘2025년 민원서비스 종합평가’ 결과 공개

- 행정안전부와 국민권익위원회가 308개 행정기관 대상 민원서비스 종합평가 실시
- 농촌진흥청, 서울시 성동구 등 민원서비스 종합평가 우수기관 32개 선정

<민원서비스 종합평가 6개 기관유형별 최고득점 기관>

- (농촌진흥청) 농작업 중 애로사항에 대해 AI 기반 실시간 민원상담 서비스 운영
- (대구광역시) 관내 공영주차장 위치, 운영시간 등 제공하는 통합주차정보시스템 구축
- (경기 하남시) 유관기관 협업 기반의 복합민원 화상상담 플랫폼을 구축하여 민원 해결
- (전남 진도군) 방문 전 사전상담 예약제 운영 및 주요 도로에 주차시스템 도입
- (서울 성동구) 모바일 빗물받이 간편신고 시스템 등 지역 특성에 맞는 스마트 민원 추진
- (광주교육청) 중대범죄 피해학생에 대한 통합지원으로 안전한 교육환경 조성

- 행정안전부와 국민권익위원회는 308개 행정기관을 대상으로 ‘2025년 민원서비스 종합평가’를 실시하고 32개(상위 10%) 기관을 우수기관으로 선정했다고 밝혔다.

* 평가대상(총 308개): 중앙행정기관(48), 광역·기초자치단체(243), 시·도교육청(17)

※ 신설기관인 우주항공청은 시범평가 실시(‘25년 등급 산정에는 미반영, ‘26년부터 등급 공개)

- 민원서비스 종합평가는 정부업무평가의 일환으로, 각 행정기관의 민원서비스 수준을 높이기 위해 매년 평가를 실시하고 있다.
- 평가는 중앙행정기관, 시·도, 시·군·구, 교육청 등 6개 기관유형별로 구분하여 실시한다.
- 평가항목은 민원처리의 다양한 분야를 적정하게 측정·평가하기 위해 민원 행정전략과 체계, 민원제도 운영, 민원만족도 등 5개 항목으로 구성했다.

- 특히, 이번 평가에서는 폭언·폭행 등으로부터 안전한 민원환경을 조성하기 위해 ‘민원담당자 보호’ 지표를 별도 분리하고 배점을 확대하였으며, 일선 현장에서 관심이 많은 민원전화 전수녹음, 통화 권장시간 설정 등은 신규 항목으로 도입하였다.

- 아울러, 지방정부 공공서비스에 대한 구비서류 감축 실적과 자치민원 등록·정비실적에 대한 평가 항목을 신설·반영하였다.

- 평가결과, 총 32개 기관이 우수 기관으로 선정됐다.

※ 평가등급(종합점수 순위기준): 가등급10%, 나등급20%, 다등급40%, 라등급20%, 마등급10%

- 유형별로 살펴보면, 중앙행정기관에서는 농촌진흥청, 방위사업청, 병무청, 식품의약품안전처, 조달청(가나다순) 등 5개 기관이 우수기관으로 선정됐다.

- 농촌진흥청은 주요 민원인 농작업 중 발생한 애로사항의 신속한 해결을 위해 농업기술상담, 스마트 기상알림 등을 제공하는 ‘AI 기반 실시간 민원상담 서비스’를 개발·운영한 점 등에서 가장 우수한 평가를 받았다.

- 시·도에서는 대구광역시와 광주광역시가 우수기관으로 선정됐다

- 대구광역시는 주차민원 해소를 위해 관내 공영주차장에 대한 위치, 운영시간, 주차 가용 면수 등의 정보를 제공하는 ‘통합주차정보시스템’을 구축하고, 대구테크노폴리스 내 121개소를 비롯하여 200개소 이상의 개인형 이동장치(Personal Mobility) ‘가상주차구역’을 지정하여 가장 우수한 평가를 받았다.

- 시·군·구에서는 총 23개 기관이 우수기관으로 선정됐고, 그 중에서 시는 하남시, 군은 진도군, 구는 성동구가 가장 우수한 평가를 받았다.

- 하남시는 유관기관(경찰서·소방서·교육청) 협업 기반의 ‘복합민원 화상상담 플랫폼’을 구축하여 우범지대 CCTV 설치 요청 및 청소년 계도, 전기차 화재 대응 및 예방대책 요청 등 다수 복합민원을 처리하여 만족도를 높였다.

- 전남 진도군은 인·허가 민원 및 복합민원에 대해 방문 전 ‘사전상담 예약제’를 운영하는 한편, 주요 도로에 유료 주차시스템 도입을 추진하여 진도군 주요 민원인 불법 주차차 민원을 감축하는 효과를 달성했다.

○ 서울 성동구는 모바일 빗물받이 간편신고 시스템, 스마트 흡연부스 운영, 허가민원 서식 QR코드 안내 서비스 제공 등 지역 특성을 반영한 스마트 민원시책을 추진하여 민원 만족도를 높였다.

□ 마지막으로 교육청에서는 광주광역시 교육청과 서울특별시 교육청이 우수기관으로 선정됐다.

○ 광주광역시 교육청은 중대 범죄피해 학생을 위한 교육·치안·행정·NGO 통합 지원으로 안전한 교육환경 조성에 힘쓰는 한편, ‘광주 늘봄지니(AI 챗봇)’를 통해 학부모 관심도가 높은 늘봄학교 정보를 신속·편리하게 제공한 점이 돋보였다.

□ 행정안전부와 국민권익위원회는 우수기관과 공적이 높은 관련 민원담당자에게 정부포상을 실시할 계획이다.

○ 또한, 낮은 평가를 받은 기관에게는 민원서비스 수준 향상을 위한 맞춤형 교육과 자문을 제공할 계획이다.

□ 황명석 참여혁신조직실장 직무대리는 “작년에는 안전한 민원문화 조성과 공공서비스 구비서류 지표 개선 등을 중점적으로 시행하여 각급 기관의 민원서비스 품질 향상을 도모하였다.”고 밝히며,

○ “앞으로도 정부는 원스톱 민원처리 확대, 반복민원 해결 등 국민 눈높이에 맞는 민원서비스 제공을 위해 그 기반이 되는 민원서비스 종합평가를 지속 보완·개선해 나가겠다.”고 말했다.

담당 부서 <총괄>	행정안전부 민원제도과	책임자	과 장	김교열	(044-205-2441)
		담당자	사무관	유지현	(044-205-2451)
담당 부서	국민권익위원회 민원조사기획과	책임자	과 장	윤영국	(044-200-7311)
		담당자	주무관	조해민	(044-200-7316)
담당 부서	국민권익위원회 국민신문고과	책임자	과 장	박형준	(044-200-7261)
		담당자	사무관	문성호	(044-200-7264)

붙임

2025년 민원서비스 종합평가 결과(기관별 평가등급)

* 각 등급 내 기관명은 가나다순으로 표기

등급	중앙행정기관(47)	시도교육청(17)	광역시자치체(17)	기초지자체(226)		
				시(75)	군(82)	구(69)
가 (32)	농촌진흥청 방위사업청 병무청 식품의약품안전처 조달청	광주광역시 교육청 서울특별시 교육청	광주광역시 대구광역시	경기도 과천시 경기도 부천시 경기도 수원시 경기도 시흥시 경기도 안양시 경기도 여주시 경기도 하남시 경기도 파주시	경상남도 거창군 경상남도 창녕군 경상북도 의성군 전라남도 진도군 전라남도 화순군 전북특별자치도 고창군 충청남도 예산군 충청북도 음성군	광주광역시 남구 광주광역시 북구 서울특별시 관악구 서울특별시 광진구 서울특별시 동대문구 서울특별시 성동구 서울특별시 성북구
				5	2	7
나 (61)	경찰청 국가데이터처 국민권익위원회 기상청 기획재정부 기후에너지환경부 보건복지부 인사혁신처 행정안전부	부산광역시 교육청 대전광역시 교육청 충청북도 교육청	서울특별시 세종특별자치시 제주특별자치도	강원특별자치도 원주시 강원특별자치도 춘천시 경기도 광명시 경기도 광주시 경기도 김포시 경기도 남양주시 경기도 양주시 경기도 용인시 경기도 의정부시 경기도 평택시 전라남도 광양시 충청남도 공주시 충청남도 논산시 충청북도 제천시 충청북도 청주시	강원특별자치도 정선군 경기도 양평군 경기도 연천군 경상남도 고성군 경상남도 의령군 경상남도 하동군 경상남도 함양군 경상북도 영양군 전라남도 곡성군 전라남도 영광군 전라남도 장성군 전북특별자치도 부안군 전북특별자치도 순창군 충청남도 부여군 충청남도 서천군 충청남도 태안군 충청북도 진천군	광주광역시 광산구 광주광역시 서구 대구광역시 달서구 대구광역시 수성구 대전광역시 대덕구 대전광역시 서구 부산광역시 남구 서울특별시 동작구 서울특별시 양천구 서울특별시 용산구 서울특별시 중구 서울특별시 중랑구 울산광역시 남구
				9	3	14
다 (122)	개인정보보호위원회 고용노동부 공정거래위원회 과학기술정보통신부 교육부 국가보훈부 국가유산청 국방부 국세청 국토교통부 농림축산식품부 방송미디어통신위원회 법무부 법제처 산업통상부 지식재산청 질병관리청	경기도 교육청 경상남도 교육청 대구광역시 교육청 울산광역시 교육청 인천광역시 교육청 전북특별자치도 교육청 충청남도 교육청	경상남도 대전광역시 부산광역시 인천광역시 전라남도 충청남도 충청북도	강원특별자치도 강릉시 강원특별자치도 속초시 경기도 고양시 경기도 구리시 경기도 군포시 경기도 성남시 경기도 안산시 경기도 안성시 경기도 의왕시 경기도 이천시 경기도 포천시 경기도 화성시 경상남도 김해시 경상남도 양산시 경상남도 진주시 경상남도 창원시 경상남도 통영시	강원특별자치도 양구군 강원특별자치도 영월군 강원특별자치도 철원군 강원특별자치도 평창군 강원특별자치도 횡성군 경기도 가평군 경상남도 남해군 경상남도 산청군 경상남도 합천군 경상북도 예천군 경상북도 울진군 경상북도 청도군 경상북도 청송군 경상북도 칠곡군 울산광역시 울주군 인천광역시 강화군	대구광역시 남구 대구광역시 북구 대구광역시 서구 대전광역시 동구 대전광역시 중구 부산광역시 강서구 부산광역시 동구 부산광역시 부산진구 부산광역시 사하구 부산광역시 수영구 부산광역시 연제구 서울특별시 강남구 서울특별시 강동구 서울특별시 강서구 서울특별시 구로구 서울특별시 금천구 서울특별시 도봉구
				15	17	14

등급	중앙행정기관(47)	시도교육청(17)	광역지자체(17)	기초지자체(226)		
				시(75)	군(82)	구(69)
	해양수산부 행정중심복합도시건설청			경상북도 경산시 경상북도 안동시 경상북도 영천시 전라남도 나주시 전라남도 여주시 전북특별자치도 김제시 전북특별자치도 남원시 전북특별자치도 정읍시 충청남도 보령시 충청남도 서산시 충청남도 아산시 충청남도 천안시 충청북도 충주시	전라남도 고흥군 전라남도 담양군 전라남도 무안군 전라남도 보성군 전라남도 영암군 전라남도 해남군 전북특별자치도 무주군 전북특별자치도 완주군 전북특별자치도 진안군 충청남도 청양군 충청북도 괴산군 충청북도 단양군 충청북도 보은군 충청북도 옥천군 충청북도 증평군	서울특별시 마포구 서울특별시 서초구 서울특별시 영등포구 서울특별시 은평구 서울특별시 종로구 울산광역시 중구 인천광역시 동구 인천광역시 미추홀구 인천광역시 부평구 인천광역시 연수구
	19	7	7	30	32	27
라 (61)	대검찰청 문화체육관광부 산림청 성평등가족부 소방청 외교부 중소벤처기업부 통일부 해양경찰청	강원특별자치도 교육청 경상북도 교육청 전라남도 교육청	경기도 울산광역시 전북특별자치도	강원특별자치도 삼척시 경기도 동두천시 경기도 오산시 경상남도 거제시 경상남도 밀양시 경상남도 사천시 경상북도 경주시 경상북도 포항시 전라남도 목포시 전라남도 순천시 전북특별자치도 군산시 전북특별자치도 익산시 전북특별자치도 전주시 충청남도 계룡시 충청남도 당진시	강원특별자치도 홍천군 강원특별자치도 화천군 경상남도 함안군 경상북도 고령군 경상북도 봉화군 경상북도 영덕군 대구광역시 군위군 대구광역시 달성군 인천광역시 옹진군 전라남도 구례군 전라남도 신안군 전라남도 장흥군 전라남도 함평군 전북특별자치도 장수군 충청남도 금산군 충청남도 홍성군 충청북도 영동군	광주광역시 동구 대구광역시 동구 대구광역시 중구 대전광역시 유성구 부산광역시 금정구 부산광역시 동래구 부산광역시 북구 부산광역시 사상구 부산광역시 영도구 서울특별시 서대문구 서울특별시 송파구 울산광역시 북구 인천광역시 계양구 인천광역시 서구
	9	3	3	15	17	14
마 (31)	관세청 금융위원회 새만금개발청 원자력안전위원회 재외동포청	세종특별자치시 교육청 제주특별자치도 교육청	강원특별자치도 경상북도	강원특별자치도 동해시 강원특별자치도 태백시 경상북도 구미시 경상북도 김천시 경상북도 문경시 경상북도 상주시 경상북도 영주시	강원특별자치도 고성군 강원특별자치도 양양군 강원특별자치도 인제군 경상북도 울릉군 부산광역시 기장군 전라남도 강진군 전라남도 완도군 전북특별자치도 임실군	부산광역시 서구 부산광역시 중구 부산광역시 해운대구 서울특별시 강북구 울산광역시 동구 인천광역시 남동구 인천광역시 중구
	5	2	2	7	8	7

※ 신설기관인 우주항공청은 시범평가 실시 ('25년 등급 산정에는 미반영, '26년부터 등급 공개)