

관리번호

10

시민 응대, 친절도 수시 평가, 인사고과 반영

1. 분야	시정	2. 예산/비예산	예산
3. 완료시기	임기 내 완료	4. 추진부서(협조부서)	민원여권과 (자치행정과)
5. 계속/신규	신규	6. 공약수정 필요 여부	불필요
7. 법규 제.개정 필요성	필요	8. 사전절차 이행	

공약목표

각 부서별 민원 응대 태도를 정기적으로 모니터링하고, 민원 응대 우수 직원에게 인사상 인센티브를 부여함으로써 친절한 조직문화 조성

◆ (공약 이행방안) 민원 응대 정기 평가 및 인센티브 부여

공약이행 확인지표

확인지표명	목 표	실 적	달성률(%)	목표달성 가능여부
타시군 민원응대 우수자 평가방법 조사	타시군 현황조사			
민원응대 우수부서 및 우수직원 평가 실시	민원응대 우수부서·직원 평가 시범 실시			
민원 응대 우수직원 인사상 인센티브 부여	민원 응대 우수직원 근무성적평정 가점 부여			
전체 달성률(%)				

□ 사업개요

- 주요내용 : 민원 응대 정기 평가 및 우수부서·직원 인센티브 부여
- 추진기간 : 2022년 ~ 2026년
- 추진방법 : 민원 응대 태도 등 평가표에 따른 점수 합산

□ 연도별 추정사업비

(단위: 백만원)

구 분	총사업비	기투자	2022	2023	2024	2025	~2026.6	임기 후
시 비	181	-	21	40	40	40	40	

□ **향후계획**

- 민원 응대 우수부서(직원) 평가계획 수립(2023.1월)
* 관련법규 개정 필요(인사팀)
- 민원 응대 우수부서 정기 평가(2023년~)
- 민원 응대 우수직원 인사하러 갈 점 부여(2024. 상반기)

□ **추진일정(분기별)**

세부 추진상황	2022				2023				2024				2025				2026			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
타시군 민원응대 우수부서(직원) 평가 방법 조사																				
민원 응대 우수부서 및 직원 평가																				
민원 응대 우수자 인센티브(인사고과) 부여																				

□ **문제점 및 대책**

- (문제점) 객관성 및 공정성이 확보된 평가시스템 구축의 어려움
- (대 책) 민원 응대 우수부서(직원) 평가 시범 실시를 통해 개선점을 도출하고 보완함으로써 정기 평가체계를 구축하고자 함.

□ **기대효과**

- 민원 응대 서비스 정기 평가를 통해 민원 서비스 품질 향상 및 공직자 친절 마인드 함양

공약사업 정책실명제	추진부서	민원여권과	과 장	정미순	☎ 8082-5310
			팀 장	이우영	☎ 8082-5311
			주 무 관	정효진	☎ 8082-5312