

2024년도 행정사무감사 지적사항 조치결과

○ 부서명 : 민원봉사과

○ 지적사항 및 조치결과

구분	조치사항				비고
	총건수	시정	개선	권고	
합 계	1	0	0	1	
조치완료	1	0	0	1	
조 치 중	0	0	0	0	
장기검토	0	0	0	0	
조치불가	0	0	0	0	

2024년도 행정사무감사 지적사항 조치결과 및 추진계획

소관부서	처분구분	지 적 사 항	조치결과 및 추진계획	완료구분
민원봉사과 (감사담당관)	권고	150. (기획 177) 민원서비스 종합평가 상향 노력 ○ 2023년 민원서비스 종합평가에서 낮은 평가를 받음. 특히, 민원만족도가 '라'등급임. ○ 열심히 노력하는 것에 비해 좋은 평가를 받을 수 있도록 노력 필요. 민원업무 처리 시 적극적으로 대응하여 민원인에 대한 민원 만족도 제고.	○ 2023년 민원서비스 종합평가 종합등급은 보통수준인 '다'등급으로, 향후 평가에서 더 좋은 결과가 나올 수 있도록 항목별 부진사항을 점검*하여 대비하겠으며, 특히 민원만족도 중 국민신문고 및 고충민원 만족도가 미흡한 수준으로, 민원 처리기한 준수 철저** 및 충실한 답변 제공 등 전 부서 민원처리에 대해 지속적인 지도·점검을 실시하여 민원만족도를 높이도록 노력하겠음. * '24년 민원서비스 종합평가 대비 추진계획 수립(24.7.19.) ** 매월 처리기한 초과 민원내역 지도·점검 실시 <항목별 평가등급> ① 민원행정 전략 및 체계 : '다'(보통) ② 민원제도 운영 : '나'(우수) ③ 국민신문고 민원 처리 : '다'(보통) ④ 고충민원 처리 : '라'(미흡) ⑤ 법정민원·국민신문고·고충민원 민원만족도 : '라'(미흡) ※ ④, ⑤ 고충민원 분야(감사담당관 소관) 【감사담당관 답변】 ○ 분기별 고충민원 처리실태 점검 추진중에 있으며, 고충민원 처리절차 및 기한 준수, 소극행정 여부 등을 확인하여 조치하겠음. ○ 또한, 전 부서에 점검 결과를 통보하고, 고충민원 처리에 미흡한 사례가 발생하지 않도록 촉구하여 고충민원 만족도를 높이도록 노력하겠음.	조치완료