

“노사협력 밀알되어 극복되는 경제위기”

## 국 무 조 정 실

우110-760 /종로구 세종로77-6 정부중앙청사 1012호 /전화 730-4325 /전송 730-4329

심사평가1심의관실

과장 심오택

담당자 장상윤 사무관

문서번호 국무심평06030-2\

시행일자 2000. 1. 19

경유

수신 수신처 참조

참조

보존기간	5년	국무조정실장	국무총리
공개여부	공개	허태준	박태준
조정관	유정석	기획심의관 : 조	
심의관	김영하		
과장	심오택		
기안자	장상윤	협조	
심사자	양승진	심사일	2000. 1. 19

### 제목 민원행정서비스 쇄신에 관한 특별지시 (국무총리지시 2000-2호)

1. 지식·정보화시대는 정부의 운용에 대한 근본적인 패러다임 전환이 요구되고 있습니다. 지식·정보를 기반으로 정부혁신을 통한 「고객만족경영」, 「기업가적 정부」가 중요한 과제로 대두하는 환경속에서 정부는 민원행정서비스의 질적수준 제고에 더욱 노력해야할 시점에 있습니다.

2. 지난해 정부업무 심사평가의 일환으로 한국행정연구원(현대리서치조사)에서 실시한 '99민원만족도 조사결과(별첨1)에 따르면, 종합적인 만족도 면에서 국민의 정부 첫해인 98년도에 비해 크게 상승한 것으로 나타나고 있습니다.그간 민원행정서비스에 대한 각 중앙행정기관의 지속적인 개선노력의 결과로 분석됩니다.

3. 앞으로도 정부의 고객인 민원인에 대한 만족도 향상을 위해 각급 중앙행정기관은 특별한 관심을 가지고 민원행정서비스에 대한 쇄신대책을 수립하여 추진하기 바랍니다.

가. 모든 중앙행정기관은 이번 민원행정서비스 만족도 조사결과를 바탕으로 혁신적인 만족도 향상대책을 2000.2.10까지 수립할 것

/ 계속 /

나. 종합만족도의 상승에도 불구하고 오히려 만족도가 하락한 아래 기관에 대하여는 엄중경고하며 민원만족도 향상을 위한 특단의 대책을 마련할 것

- 외교통상부, 대검찰청, 해양수산부, 법무부, 금융감독위원회, 국방부, 통일부, 교육부, 농림부, 관세청

다. 아울러 민원행정서비스 만족도 측정의 구성요소인 6개차원별로 평균치 이하로 나타난 기관(별첨2)은 쇄신대책에 해당분야의 개선대책을 포함하여 특별 추진할 것

라. 민원의 성격상 만족도가 낮게 평가될 수 있는 수사·진정민원이나, 거부되는 민원의 경우에 대하여는

- 처리절차의 투명성 확보 및 거부사유를 분명히 적시하는 등의 방안을 강구하여 민원인의 불만을 해소토록 할 것

4. 이와같은 민원서비스 향상노력은 중앙정부는 물론, 지방자치단체에서도 예외일수 없으므로 행정자치부는 각급 지방자치단체의 민원행정 쇄신방안을 강구하여 추진하기 바랍니다.

5. 민원행정 서비스 쇄신대책에 대한 사후관리와 관련하여

가. 행정자치부는 각급 중앙행정기관 및 지방자치단체에서 수립·제출한 민원행정서비스 쇄신대책을 분석·평가하여 미흡사항에 대하여는 보완토록 조치하고 대책의 이행실태에 대한 현장점검을 분기별로 실시할 것

나. 행정자치부는 민원행정 서비스 쇄신대책의 분석·평가 및 이행실태 현장점검 결과를 국무조정실로 보고할 것

다. 국무조정실에서는 매년 민원행정서비스 만족도를 실시하여 해당년도말 기관평가에 반영하고 그 결과에 따른 신상필벌 원칙을 확립할 것

별첨 : 1. '99 민원만족도 조사결과

2. 고객만족도관련 보다 노력이 요구되는 기관 각 1부. 끝.

## 국 무 총 리

수신처 : 가06, 가13~16, 가20~21, 가31~47, 가52~67(40개 중앙행정기관)

## <별첨1> : '99 민원만족도 조사결과

### □ 개 요

- 중앙행정기관의 민원행정서비스에 대한 고객만족도를 매년 조사하여 서비스의 질적 수준 제고에 활용
  - '97년부터 매년 실시하고 있으며 '98년부터는 기관평가에 반영
  - '99년도에는 38개 중앙행정기관(22개 부·처·위원회 및 16개 청)을 대상으로 접근용이성 등 6개차원, 26개항목으로 조사 실시

### □ 조사결과

- 종합만족도는 61.0점(100점 만점)으로서 『약간 만족하는 수준』으로 나타났으며 '98년도에 비해 크게 상승(+6.1)

년 도	'97	'98	'99
종합만족도	50.9	54.9	61.0

- 차원별 만족도는 '98년도에 비해 전반적으로 상승하였으나 신속·정확성 및 대응·환류성은 만족수준이 비교적 낮음

차원별	98년도	99년도	증 감
접근용이성	56.7	64.9	+8.2
편리성	58.0	63.5	+5.5
신속·정확성	53.4	59.7	+6.3
쾌적성	62.6	62.7	+0.1
대응·환류성	53.6	57.1	+3.5
형평성	61.5	65.7	+4.2

<별첨2> : 고객만족도관련 보다 노력이 요구되는 기관

차 원	노력이 요구되는 기관	
	부 · 처 · 위원회	청
접근용이성	외교통상부, 법무부, 국방부, 교육부, 농림부, 정보통신부, 보건복지부, 노동부, 해양수산부, 금융감독위원회	대검찰청, 국세청, 조달청, 경찰청, 식품의약품안전청, 철도청
편리성	외교통상부, 법무부, 국방부, 교육부, 문화관광부, 농림부, 정보통신부, 노동부, 해양수산부, 기획예산처, 금융감독위원회	국세청, 조달청, 대검찰청, 병무청, 경찰청, 식품의약품안전청
신속 · 정확성	재정경제부, 외교통상부, 법무부, 국방부, 교육부, 농림부, 정보통신부, 환경부, 노동부, 건설교통부, 해양수산부, 기획예산처, 금융감독위원회	대검찰청, 경찰청, 문화재청, 산림청, 식품의약품안전청
패적성	통일부, 법무부, 국방부, 행정자치부, 과학기술부, 문화관광부, 농림부, 노동부, 정보통신부, 해양수산부, 법제처	국세청, 대검찰청, 경찰청, 산림청, 중소기업청, 식품의약품안전청, 철도청
대응 · 환류성	외교통상부, 법무부, 국방부, 교육부, 농림부, 정보통신부, 보건복지부, 환경부, 노동부, 해양수산부, 기획예산처, 국가보훈처, 금융감독위원회	관세청, 대검찰청, 병무청, 경찰청, 산림청, 철도청, 해양경찰청
형평성	재정경제부, 외교통상부, 법무부, 국방부, 행정자치부, 교육부, 농림부, 정보통신부, 환경부, 노동부, 건설교통부, 해양수산부, 기획예산처, 금융감독위원회	관세청, 대검찰청, 경찰청, 문화재청, 산림청, 중소기업청