

2025. 상반기 민원담당공무원 친절도 평가 결과 보고

1. 개요

- 민원서비스 품질 향상과 민원담당 공무원의 사기 진작을 도모하고자 실시한 민원담당공무원 친절도 평가 결과 보고임

2. 추진배경

- 추진근거: (행정안전부) 민원행정 및 제도개선 기본지침
- 추진배경
 - 민원응대 친절도를 평가하여 친절마인드 생활화 및 시민만족도 향상
 - 평가를 통한 우수 부서·공무원 인센티브 제공으로 사기진작 도모
 - 2024. 제2회 민원조정위원회 심의 안전 상정
 - 민원친절도 평가방법의 적정성 및 개선방안 검토 결과 기 외부 평가 용역 실시에서 내부자료를 활용한 평가로 변경 결정

3. 추진내용

- 평가기간: 2025. 1. ~ 6.
- 평가대상: 53개 부서 민원담당공무원 161명
 - 53개 부서: 구 시민봉사과(3), 동 행정복지센터(50)
 - 시·구별 인원 현황

구 분	총 계	수 정 구	중 원 구	분 당 구
인 원	161	43	33	85

- 평가방법: 내부 평가기준표에 의한 자체평가

4. 추진결과

□ 총 평

- 성남시 전체 부서 중 도촌동이 81점으로 가장 높았으며, 그룹별로는 1그룹 도촌동, 2그룹 양지동, 3그룹 분당구 시민봉사과가 높은 점수를 기록하였음.
- 평가 결과 외부평가에서 자체평가로 변경 추진함으로써 민원 발급 건수가 반영되어 단발성이 아닌 장기적인 평가가 가능하였음.
- 개인 평가기준표 내 민원 발급 건수의 평가기준이 다른 항목들과 달리 1위에서 3위까지만 부여하여 동점자가 다수 발생하게 됨에 따라 객관적인 평가를 위한 평가표 변경 등의 방안 모색 필요
- 상반기 평가 후 부서별 의견을 수렴하여 하반기 평가에 반영

□ 구별 종합 점수

구 분	성 남 시	수 정 구	중 원 구	분 당 구
2025. 상반기	37.8	38.8	42.7	31.9

□ 친절 우수부서

구분	1그룹		2그룹		3그룹	
	부서	점수	부서	점수	부서	점수
1위	도촌동	81.0	양지동	70.0	분당구 시민봉사과	36.0
2위	금광2동	67.5	태평4동	58.0	수정구 시민봉사과	12.0
3위	성남동	59.0	신흥1동	55.5	중원구 시민봉사과	12.0
4위	위례동	57.0	태평3동	51.0		
5위	금광1동	54.0	상대원3동	50.5		

※ 2025. 친절우수부서는 최종 종합평가 결과에 따라 연말에 선정·시상
최종 종합평가: 상반기, 하반기 평가 합계 평균(100) + 가산점(10)

□ 친절 우수공무원: 6명(최우수 1, 우수 2, 장려 3)

구 분	최우수	우수	우수	장려	장려	장려
부 서	금곡동	금곡동	정자1동	양지동	도촌동	금곡동
성 명	이○○	고○○	박○○	김○○	송○○	이○○

5. 행정사항

- (인사과) 2025. 8월 근무성적평정 시 친절 최우수공무원 근무성적평정 실적가산점(0.3점) 부여
 - 가점 대상자(1명): 금곡동 이○○
- 친절 우수공무원 6명 특별휴가(1일) 부여
 - 사용기간: 특별휴가 부여일로 부터 3월 이내
 - 휴가구분: 포상휴가
 - 휴가사유: 2025. 상반기 민원담당공무원 친절도 평가 친절 우수공무원
- 친절 우수공무원 포상금 지급(개별 계좌입금)
 - 최우수(300천원): 1명, 우수(200천원): 2명, 장려(150천원): 3명
 - 대상자 서식 작성 제출: 2025. 7. 18일한

부서명	성명	은행	입금계좌	비고

- 붙임 1. 부서별 평가 점수 1부.
2. 개인별 평가 점수 1부. 끝.