

| 사업기간 | | 사업성격 | | 사업비 | | | | 추진상황(이행률 100%) | | | | |
|------|-------------|------|-----|-----|-----|----|----|----------------|-------------|------------|----------|----|
| 임기 내 | 임기 후 | 예산 | 비예산 | 국비 | 도비 | 군비 | 민자 | 완료 | 이행후 계속추진 | 정상 추진 | 일부 추진 | 기타 |
| ○ | | ○ | | | | ○ | | | ○ | | | |
| 담당부서 | 기획홍보실 평가법무팀 | | | 담당자 | 최지안 | | | 연락처 | | ☎ 430-3027 | | |

□ 평가(사업)개요

- 평가시기 : 4회(분기별)
- 평가대상 : 군 산하 공무원 및 민원인
- 방 법 : 군민평가단 구성 평가 및 모니터요원에 의한 비노출
전화점검(Mystery Calling)
 - 군민평가단 구성 : 25명 / 5개 분과위원회 운영으로 전문성 확보
 - ⇒ 직접 민원인으로 가장하여 평가표에 의거 평가
 - 전문리서치 기관 위탁 조사 : 전화응대 평가표에 의한 응대태도 점검
 - ⇒ 전문기관의 객관적인 조사 실시 후 문제점 및 개선방안 도모
- 소요예산 : 135백만 원(군비)
- 주요내용
 - 군민 평가단을 구성·운영하여 공무원 및 군정 주요 시책 평가 실시
 - 민원인을 가장, 각 부서별 업무 문의 등 친절도 및 청렴도 평가

□ 공약달성 확인지표

(단위: 회)

| 확인지표 | 구분 | 합계 | '18 | '19 | '20 | '21 |
|--------|----|----|-----|-----|-----|-----|
| 친절도 평가 | 계획 | 13 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| | 실적 | 13 | 1 | 6 | 6 | 6 |

□ 연차별 투자계획 및 예산확보 실적

(단위: 백만 원)

| 구분 | 총사업비 | 투 자 계 획 | | | | | 민선7기 예산확보 실적 | | | | |
|----|------|---------|-----|-----|-----|-----|--------------|-----|-----|-----|-----|
| | | '18 | '19 | '20 | '21 | '22 | 소계 | '18 | '19 | '20 | '21 |
| 계 | 135 | 15 | 30 | 30 | 30 | 30 | 101 | 15 | 27 | 29 | 30 |
| 군비 | 135 | 15 | 30 | 30 | 30 | 30 | 101 | 15 | 27 | 29 | 30 |

※ 집행액(2018. ~ 2021.) : 63.8백만 원(군비)

□ 지금까지 추진사항

| 연도 | 추진실적 | 비고 |
|------|--|----|
| 2018 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 군민평가단 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 군민평가단 구성 및 위촉장 수여(5개분과 25명) : 10월 ○ 공무원 친절도 평가 <ul style="list-style-type: none"> - 2018년 전화친절도 평가 : 1회(평점 88.36점) | |
| 2019 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 군민평가단 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 군정 주요업무 평가 대상 사업 선정 12개 사업 : 3월 - 군정 주요업무 우수 사업 선정 4개 사업 : 12월 ※ 최우수 : 특성화된 가우도 개발(관광과) - 「강진군 군민평가단 구성 및 운영에 관한 규정」 발령 : 3월 ○ 공무원 친절도 평가 <ul style="list-style-type: none"> - 전화친절도 평가 : 2회(평점 88.89점) - 군정만족도(친절도, 청렴도 등) 조사 : 4회(평점 91.5점) | |
| 2020 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 군민평가단 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 군정 주요업무 평가 대상 사업 선정 25개 사업 : 4월 - 군정 주요업무 우수 사업 선정 5개 사업 : 12월 ※ 최우수 : 강진사랑상품권 발행 및 운영 활성화(일자리창출과) ○ 공무원 친절도 평가 <ul style="list-style-type: none"> - 전화친절도 평가 : 2회(평점 88.96점) - 군정만족도(친절도, 청렴도 등) 조사 : 4회(평점 85.8점) | |

| 연도 | 추진실적 | 비고 |
|---------------|---|----|
| 2021 (1분기) | ○ 군민평가단 운영 - 2021년 군정 주요업무 평가 대상 사업 선정 22개 사업 : 3월 | |
| 2021 (2분기) | ○ 공무원 친절도 평가 - 군정만족도(친절도, 청렴도 등) 조사 : 2회 · 평점 90.2점(4월 1차 91.5점 / 5월 2차 88.9점) | |
| 2021 (3분기) | ○ 공무원 친절도 평가 - 군정만족도(친절도, 청렴도 등) 조사 : 2회 · 평점 89점(6월 3차 89.1점 / 9월 4차 88.9점) - 전화친절도 조사 : 1회(평점 89.5점) | |

□ 이후 추진계획

| 연도 | 내용 | 비고 |
|----------------|---|----|
| 2021 ~ 2022 | ○ 군민평가단 운영 - 2021년 군정 주요업무 우수 사업 선정 최종 평가 : 11월 ○ 공무원 친절도 평가 - 2021년 전화친절도 평가 : 1회 실시(11월) - 2021년 군정만족도(친절도, 청렴도 등) 조사 : 2회 실시(10·11월) ○ 2022년 군민평가단 운영 - 2022년 군정 주요업무 평가 대상 사업 선정 및 최종 평가 ○ 2022년 공무원 친절도 평가 - 전화친절도 평가 : 2회(상·하반기) - 군정만족도(친절도, 청렴도 등) 조사 : 4회 | |

□ 기대효과

- 친절마인드 확산 및 행정의 신뢰도 증대를 통한 고품질 친절 서비스 제공
- 군민 평가를 통해 군민의 의견이 군정시책이 되는 열린 군정 행정실현