

행정사 연수교육 사무 성과평가 결과보고

□ 개 요

- 위탁사무명 / 수탁기관 : 행정사 연수교육 사업 / 대한행정사회
- 위탁기간 / 위탁비용 : 2025. 1. 1. ~ 2026. 12. 31. / 비예산

□ 평가결과

○ 평가총괄표

평가영역	평가범주	평가지표	지표배점	세부배점	득점
공통 사무	1. 사업 인프라	1-1. 조직 및 인력 운영	7.00	-	6.7
		1-1-1. 조직구성 및 인력운영 적정성		4.00	4.0
		1-1-2. 사업운영의 전문성 보유		3.00	2.7
		1-2. 재정구조 및 예산집행 효율성	8.00	-	-
		1-2-1. 위탁금 관리의 적정성		4.00	평가제외
		1-2-2. 사업예산집행의 효율성		4.00	평가제외
	2. 사업활동	2-1. 사업계획 집행수준	10.00	-	8.3
		2-1-1. 사업계획의 적정성		3.00	2.7
		2-1-2. 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		2.00	1.6
		2-1-3. 사업관리 운영의 투명성		1.00	0.8
		2-1-4. 사업 마케팅 및 홍보노력		4.00	3.2
		2-2. 도정 이행 노력	7.00	-	5.7
		2-2-1. 도정방침 이해도		3.00	2.1
		2-2-1-1. 고용안정 노력		1.00	0.8
		2-2-1-2. 사회적기업 물품구매노력 및 지역경제 활성화 노력		1.00	0.5
		2-2-1-3. 지역민간전문가 활용 노력		1.00	0.8
		2-2-2. 도정연계성 및 발전 기여도		4.00	3.6
		3-1. 사업성과(※위탁사무별 사업성과지표 2~3개 개발)	45.00	-	43.5
		3-1-1. 연수교육 운영 실적		10.00	10.00
		3-1-2. 연수교육 수료 실적		10.00	10.00
		3-1-3. 교육과정 및 이수기준 준수율		10.00	10.00
		3-1-4. 외부 환경 변화에 대한 대응 노력 및 목표 적절성		15.00	13.5
개별 사무	3. 사업성과	3-2. 대외적 우수사례성과창출 수준	3.00	3.00	2.5
		4-1 지도점검에 대한 이행률	5.00	2.50	2.5
	4. 지도점검 이행노력	4-2 지도점검에 대한 이행 노력도		2.50	2.3
		5-1. 도민 만족도 조사	15.00	0.00	평가제외
사용자 만족도	5. 만족도 제고노력	5-2. 도민 만족도 제고 노력		15.00	10.0
6. 감점사례		1. 임금체불(관계 법령, 계약 및 수탁기관 내부 규정에 따른 임금 미지급), 세금체납	-2.00	-2.00	-
		2. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급	-2.00	-2.00	-
		3. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등)	-2.00	-2.00	-
		4. 위탁사무의 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득	-2.00	-2.00	-
		5. 위탁사무 내용 이외의 시설, 장비, 예산 사용	-2.00	-2.00	-
		6. 직장 내 괴롭힘 발생 및 성희롱·성폭력 발생	-2.00	-2.00	-
		7. 중대재해처벌법 관련 ‘안전·보건 의무조치 미이행’	-2.00	-2.00	-
		8. 수탁기관 필수교육(인권, 청렴, 성희롱·성폭력 교육) 미이수	-2.00	-2.00	-
		합계	100.00	-	81.5

1. 사업인프라

1-1. 조직 및 인력운영

세부지표명	평가주안점	배점	득점
1-1-1. 조직구성 및 인력운영 적정성	- 사업추진조직·인력의 역할과 책임의 명확성 - 조직 및 인력(관련 기술인력)의 위탁사업 추진의 적정성	4.00	4.0
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
□ 연수교육 신청·접수, 교육운영·결과보고, 수료자 관리 등 위탁사무 수행에 필요한 업무체계를 갖추고, 2025년부터 2026년까지 월별 교육을 지속적으로 운영하는 등 사업 수행의 연속성을 확보하였음 □ 행정사 연수교육 운영을 위한 담당 조직 및 인력이 구성되어 있으며, 교육 신청·접수, 교육 운영, 수료자 관리 및 결과보고 등 위탁사무의 주요 업무가 담당자별로 분담되어 운영되고 있어 전반적으로 안정적인 사업 수행이 이루어진 것으로 판단됨 □ 증빙자료: 행정사 실무·연수교육 사무편람, 대한행정사회 공식홈페이지 조직도			

세부지표명	평가주안점	배점	득점
1-1-2. 사업운영의 전문성 보유	- 수탁기관의 기술지식능력 및 전문역량 보유 - 수탁기관의 사업수행 경험 - 위탁 서비스 질 향상을 위한 역량강화 노력	3.00	2.7
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
□ 교육생 만족도와 희망과목을 반영하여 교육 콘텐츠를 지속적으로 개편하고, 만족도가 높은 강사를 중심으로 강의를 구성하는 등 교육서비스의 전문성 향상을 위해 노력함 □ 2026년에는 자격요건을 충족하는 교수·강사를 대상으로 연간 약 100명 규모의 강사 인력풀을 확보하여 강사진의 전문성과 다양성을 강화하고 있는 것으로 확인됨 □ 증빙자료: 행정사 실무·연수교육 사무편람, 대한행정사회 공식홈페이지 조직도, '25년 상반기 지도점검 결과보고			

1-2. 재정구조 및 예산집행 효율성

세부지표명	평가주안점	배점	득점
1-2-1. 위탁금 관리의 적정성	- 위탁금 집행내역 - 위탁금 관리방법의 적정성 확보를 위한 노력	4.00	평가제외 (비예산)
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
☐ 평가제외 ※ 본 사무는 교육생이 교육비를 수탁기관에 직접 납부하여 운영되는 비예산 사업이므로 경기도 위탁금 및 사업예산 집행을 전제로 하는 지표는 평가에서 제외			

세부지표명	평가주안점	배점	득점
1-2-2. 사업예산집행의 효율성	- 위탁에 의한 경제적 효율성, 조직 확대 방지, 비용효율성 (인건비 및 기타 제경비의 절감 등) 정도 및 성과 - 당초 계획(사업추진시기)을 고려한 사업비 집행 및 관리방법 (회계관리) - 합리적인 예산운영, 효율적인 여유자금 운영 노력 등을 종합적으로 평가	4.00	평가제외 (비예산)
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
☐ 평가제외 ※ 본 사무는 교육생이 교육비를 수탁기관에 직접 납부하여 운영되는 비예산 사업이므로 경기도 위탁금 및 사업예산 집행을 전제로 하는 지표는 평가에서 제외			

2. 사업활동

2-1. 사업계획 집행수준

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-1-1. 사업계획의 적절성	- 위탁사업 목적에 맞는 사업계획의 적정성, 매년도 사업계획서 및 협약내용 이행에 대한 점검과 보완대책 등을 종합평가	3.00	2.7
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
☐ 행정안전부 연수교육 기본계획 및 경기도 시행계획에 따라 교육일정, 교육과정 및 운영방법 등을 정하여 연수교육을 실시함 ☐ 교육과정 종료 후 실시한 만족도 조사와 교육생 의견을 분석하여 인허가·조달행정 등 현장 수요가 높은 과목을 신규 편성하는 등 사업목적과 교육수요에 부합하도록 교육과정을 보완하는 등 협약내용 이행 및 점검 체계가 구축됨 ☐ 증빙자료: 행정사 실무·연수교육 사무편람, 사업계획서, 월별 행정사 연수교육 실시결과			

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-1-2. 사업운영 자체점검활동 및 관련 규정 준수 수준	- 추진일정 계획상의 계획된 업무의 추진, 정기적으로 실시 하는 실태조사의 실시여부 및 수준 - 담당자 변경에 따른 업무공백 방지를 위한 업무매뉴얼(추진 절차, 집행기준, 세부운영기준 등) 작성을 통한 시스템적 운영노력 및 성과 - 수탁재산, 이용자들의 안전사고 대책마련 및 예방활동 - 사업추진 상의 법규 및 규정, 지침준수 노력 및 성과 - 개인정보보호 수준체계 및 대응대책 수립 실행 노력 (개인정보보호 전담자 지정, 교육 이수 의무화 등)	2.00	1.6
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
☐ 사업계획서의 교육 일정에 맞추어 정기적으로 행정사 교육을 추진하였으며, 교육실적과 설문결과를 정기적으로 분석·보고하는 등 교육을 체계적으로 운영하고 있음. ☐ 사무 점검 결과, 교육 운영, 관련 서류 보관, 출결 및 교육시간 등 운영상 위반사항 없이 사업을 수행하였으며, 향후에도 개인정보 보호, 교육생 관리, 교육자료 관리 등에 대한 자체점검·관리를 지속할 필요가 있음. ☐ 증빙자료: '25년~'26년 행정사 연수교육 실시결과, '25년 상·하반기 및 '26년 상반기 지도점검 결과보고			

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-1-3. 사업관리 운영의 투명성	- 수탁기관의 기회주의적 행동예방 활동, 서비스 공급 관계자간 유착관계 형성 방지 노력 및 성과	1.00	0.8
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
☐ 월별 교육실적과 설문조사, 만족도 조사 결과 등을 구체적으로 분석·관리하여 위탁사무의 운영 현황을 파악할 수 있도록 경기도와 공유하고 있음. ☐ 투명한 운영을 위하여 교육운영 관련 주요 정보를 지속적으로 경기도와 공유할 필요가 있음. ☐ 증빙자료: '25년~'26년 행정사 연수교육 실시결과			

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-1-4. 사업 마케팅 및 홍보노력	- 사업활성화를 위한 홍보계획 수립 - 마케팅 및 홍보 성과분석 및 환류 노력	4.00	3.2
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
☐ 홈페이지, 문자메시지 및 관계 행정기관 안내 등을 활용하여 교육대상자에게 연수교육 일정과 신청방법을 안내하는 등 교육 참여를 위한 홍보를 실시함 ☐ 다만 지도점검 및 교육생 의견 등을 고려할 때 교육내용 및 추가 역량강화 교육 등에 대한 사전 안내를 보다 강화할 필요가 있으며, 교육생이 필요한 교육정보를 쉽게 확인할 수 있도록 홍보방식의 지속적인 개선이 필요함 ☐ 증빙자료: '25년 상·하반기 및 '26년 상반기 지도점검 결과보고			

2-2. 도정 이해 노력

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-2-1. 도정방침 이해도 (2-2-1-1. 고용안정 노력)	- 위탁사무 인계로 인한 기존인력의 고용승계 - 새로운 환경에 적응을 위한 배려 등을 종합적으로 평가	1.00	0.8
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
☐ 위탁기간 동안 연수교육을 지속적으로 운영하고 교육업무 수행에 필요한 인력을 유지하여 업무의 연속성을 확보함 ☐ 위탁사무 인계·인수 또는 인력변동 시에도 교육운영에 공백이 발생하지 않도록 안정적인 인력관리 체계를 지속적으로 유지할 필요가 있음 ☐ 증빙자료: 행정사 실무·연수교육 사무편람, 대한행정사회 공식홈페이지 조직도			

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-2-1. 도정방침 이해도 (2-2-1-2. 사회적 기업 등 물품구매 및 지역경제 활성화 노력)	- 사회적기업, 친환경기업, 장애인·중증장애인 생산물 구매 실적 - 위탁사무 물품구매시 재래시장·소형마트 이용 실적 - 지역경제 활성화를 위한 내부 노력(지역기업 제품 우선 구매 및 지역화폐 활용 등 다양한 노력 포함) - 사회적 약자에 대한 배려	1.00	0.5
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
☐ 해당 사무는 도의 위탁금 지원이 없는 사업이나, 향후 자체 예산을 활용하여 사회적 기업 등의 물품 구매를 확대하는 등 지역경제 활성화를 위한 노력이 필요함. ☐ 증빙자료: 없음(미흡)			

세부지표명	평가주안점		배점	득점	
2-2-1. 도정방침 이해도 (2-2-1-3. 지역민간 전문가 활용 노력)	- 지역사회 공헌도 - 민간전문가 활용, 자원봉사자 활용 노력 및 성과를 평가		1.00	0.8	
평가의견					
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡
☐ 연수교육의 전문성 확보를 위해 행정·법률·인허가 등 다양한 분야의 교수·전문가를 강사진으로 활용하고, 2026년에는 약 100명 규모의 교수·강사 인력풀을 확보하는 등 전문인력 활용 범위를 확대하였으나, 향후 경기도 내 민간전문가의 참여 확대도 검토할 필요가 있음					
☐ 전국의 마을행정사 제도를 실효적으로 운영함으로써 고령자 및 독거노인, 장애인 등 사회적 약자를 위한 행정서비스 제공					
☐ 증빙자료: '26년 상반기 지도점검 결과보고, 대한행정사회 공식홈페이지 주요사업					

세부지표명	평가주안점	배점	득점		
2-2-2. 도정연계성 및 발전 기여도	- 도정과제와 사업 추진 전략 및 계획과의 연계성이 명확히 반영되어 나타나고 있고, 도의 관련 담당자와의 의견을 수렴하는 프로세스가 공식화되고 원활하게 운영되고 있는가? - 경기도의 발전에 기여한 사무의 활동내역 및 개선노력과 성과는 적절한가? - 위탁사무 개선방향 또는 발전방향 등 제안 여부	4.00	3.6		
평가의견					
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족	미흡	매우 미흡
☐ 경기도 내 업무신고 행정사를 대상으로 법정 연수교육을 안정적으로 실시하여 행정사의 전문성과 윤리의식 제고 및 도민에게 제공되는 행정서비스 품질 향상에 기여함 ☐ 경기도 연수교육 시행계획과 연계하여 교육을 운영하고 교육실적 및 수료현황을 지속적으로 관리, 정기적으로 보고하는 등 도와 수탁기관 간 업무연계가 원활하게 이루어짐 ☐ 증빙자료: '25년 상·하반기 및 '26년 상반기 지도점검 결과보고, 행정사 실무·연수교육 사무편람, 사업계획서, '25년~'26년 행정사 연수교육 실시결과					

3. 사업성과

3-1. 사업성과

세부지표명(예시)		평가주안점				배점	득점
3-1-1. 사업성과지표 - 연수교육 운영 실적		- 시행계획에 따라 교육을 지속적으로 실시하여 교육대상자에게 충분한 교육기회를 제공하였는가?				10.00	10.00
평가의견							
세부 지표명	연도	목표 (A)	실적 (B)	달성률 (C=B/A)	배점 (D)	득점(E=C X D) ※배점을 초과하지 못함	
연수교육 운영 실적 (단위: 회)	2025	24	32	1.33	5.00	5.00	
	2026	16	23	1.44	5.00	5.00	
	합계				10.00	10.00	

☐ 연수교육 운영 실적(단위: 회수)

- 2025년 목표: 2회(일반행정사, 외번·해사행정사 각 1회) x 12월

- 2026년 목표: 2회(일반행정사, 외번·해사행정사 각 1회) x (8/12)월 *8.31. 기준 실적

☐ 증빙자료: 2025년 연수교육 수료자 현황, 2026년 연수교육 수료자 현황

세부지표명(예시)		평가주안점				배점	득점
3-1-2. 사업성과지표 - 연수교육 수료 실적		- 연수교육 대상자의 교육 참여 및 수료실적을 통해 법정 연수교육이 안정적으로 운영되었는가?				10.00	10.00
평가의견							
세부 지표명	연도	목표 (A)	실적 (B)	달성률 (C=B/A)	배점 (D)	득점(E=C X D) ※배점을 초과하지 못함	
연수교육 수료 실적 (단위: 명)	2025	356	722	2.03	5.00	5.0	
	2026	237	279	1.17	5.00	5.0	
	합계				10.00	10.00	
☐ 연수교육 수료 실적(단위: 명수) - 2025년 목표: 3년(2024~2022) 평균 연수교육 수료자 평균 - 2026년 목표: 3년(2024~2022) 평균 연수교육 수료자 평균 x (8/12)월 ☐ 증빙자료: 2025년 연수교육 수료자 현황, 2026년 연수교육 수료자 현황, 연수교육 수료자 현황(2022~2024)							

세부지표명(예시)		평가주안점				배점	득점
3-1-3. 사업성과지표 - 교육과정 이수기준 준수율		- 교육과정이 법정 교육시간(16시간)을 준수하고, 이수기준(100% 이수)을 준수하였는가?				10.00	10.00
평가의견							
세부 지표명	연도	목표 (A)	실적 (B)	달성률 (C=B/A)	배점 (D)	득점(E=C X D) ※배점을 초과하지 못함	
연수교육 이수기준 준수 실적 (단위: %)	2025	100	100	1	5.00	5.0	
	2026	100	100	1	5.00	5.0	
	합계				10.00	10.0	
☐ 교육과정 이수기준 준수율(단위: %)							
☐ 증빙자료: '25년~'26년 행정사 연수교육 실시결과							

세부지표명	평가주안점	배점	득점		
3-1-4. 외부환경 변화에 대한 대응 노력 및 목표 적절성	- 사업여건, 수탁기관 업무 특성, 특이한 상황변화 요인 등을 포함하여 사업목적과 성과창출을 위한 노력을 평가	15.00	13.5		
평가의견					
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족	미흡	매우 미흡
☐ 교육생 만족도와 희망과목을 지속적으로 분석하여 인허가·조달행정 등 새로운 교육수요를 교육과정에 반영하고, 강의 콘텐츠를 신규 제작·개편하는 등 환경변화와 현장수요에 적극적으로 대응함					
☐ 온라인 교육과정에서 제기된 음향 품질 저하 및 청취불편에 대해 마이크 등 장비 교체를 추진하고, 강사진 운영체계를 개선하는 등 교육생 불편사항을 실제 개선조치로 연계함					
☐ 또한 교육대상자의 교육 이수 여부와 일정 확인 편의성을 높이기 위한 전산시스템 구축을 추진하는 등 교육 및 행정서비스 개선 노력이 우수한 것으로 평가됨					
☐ 증빙자료: '26년 상반기 지도점검 결과보고					

3-2. 대외적 우수사례성과창출 수준

세부지표명	평가주안점	배점	득점
대외적 우수사례	- 기관에서 판단할 때 수탁사무를 추진하면서 대외적으로 홍보 할만한 가치가 있다고 판단하는 우수사례 하나를 선정하여 그에 관한 내용과 우수성과를 평가	3.00	2.5

평가의견					
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족	미흡	매우 미흡

☐ 연수교육 시 교육생 의견을 실제 교육과정 개선으로 연결하는 환류체계 운영: 교육생 만족도와 건의사항을 단순 조사에 그치지 않고 신규과목 편성, 강의 콘텐츠 개편, 우수강사 중심의 강사진 구성, 교육장비 개선 등 실제 교육운영에 지속적으로 반영하는 환류체계를 운영함

☐ 특히 매년 연수교육 강의를 신규 참여하여 콘텐츠의 최신성을 유지하고 교육생 희망 강의 및 신규 주제를 지속적으로 반영하는 등 교육품질 개선을 체계적으로 추진한 점은 우수사례로 평가됨

☐ 중빙자료: '25년 상·하반기 및 '26년 상반기 지도점검 결과보고

4. 지도점검 이행노력

4-1. 지도점검에 대한 이행률

세부지표명		평가주안점	배점	득점
지도점검 이행률		- 위탁사무 관련 감사, 지도, 점검, 외부성과평가, 회계감사 등의 지도점검 사항에 대한 개선 노력을 평가	2.50	2.5
평가의견				
구분		개선요구사항 건수(A)	이행완료 건수(B)	이행률%(C=B/A)
협약 기간 내 지적 사항	경기도 감사	-	-	-
	경기도 지도점검	2	2	100
	의회행정사무감사	-	-	-
	회계감사	-	-	-
	기타	-	-	-
합계		-	-	100
득점(합계 이행률% X 2.50점)				2.5

☐ 지도점검 내용: 역량강화 교육 안내 필요('25년 상반기 지도점검 결과보고), 홈페이지 내 지부별 커리큘럼 공개('26년 상반기 지도점검 결과보고)

4-2. 지도점검에 대한 이행 노력도

세부지표명	평가주안점	배점	득점		
지도점검 이행노력	- 지적사항별 중요도 등을 고려하여 실질적인 위탁사무의 개선 및 재발 방지를 이행조치 노력도를 평가	2.50	2.3		
평가의견					
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족	미흡	매우 미흡

☐ 지도점검 및 만족도 조사 등을 통해 확인된 교육생 요구사항을 교육과정과 교육환경 개선에 지속적으로 반영하고 있음

☐ 다만 사례 중심 교육에 대한 수요가 지속되고 있는 만큼 역량강화 교육 등 추가 교육과정에 대한 보다 적극적인 안내가 필요함

☐ 증빙자료: 대한행정사회 및 대한행정사회 중앙교육연수원 홈페이지

5. 만족도 제고노력

5-1. 도민 만족도 조사

세부지표명	평가주안점	배점	득점
도민 만족도 조사	- 위탁사무와 관련된 종합적인 서비스 향상 노력을 평가 - 자체만족도 조사가 있는 경우 이를 적용함 - 자체만족도 조사를 실시하지 않는 경우에는 만족도 제고노력을 15점으로 평가함	0.00	미실시
평가의견			
구분		점수	
만족도 점수(100점 만점 기준)		0.0	
득점(=만족도 점수 /10)		0.0	

5-2. 도민 만족도 제고 노력

세부지표명	평가주안점	배점	득점		
도민 만족도 제고 노력	- 고객불편사항 개선 등 직접적인 개선노력 - 위탁사무 정보 관련 데이터의 개발, 기관간 정보공유, 시스템을 통합 연계하는 등 도민의 알권리를 보장하기 위한 서비스 제공 노력 및 성과	15.00	10.0		
평가의견					
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡
☐ 교육생 대상 만족도 조사를 매 회차 실시하고 있고, 해당 조사에서 제시된 교육생의 요구사항을 분석하여 신규과목 편성, 강의 콘텐츠 리뉴얼, 우수강사 활용 및 교육장비 개선 등 실제 교육운영에 반영하는 환류체계를 운영하고 있음 ☐ 다만, 도민 대상 만족도 조사 등 도민 의견을 직접 수렴·반영하는 환류체계가 미흡하여, 향후 해당 지표 개선이 필요함. ☐ 증빙자료: '25년~'26년 행정사 연수교육 실시결과 및 반응					

6. 종합 (핵심 우수 사항 2건 & 개선필요 사항 2건)

핵심 우수 사항	핵심 개선필요 사항
☐ 대한행정사회는 2025년부터 2026년까지 행정사 연수교육을 월별로 지속 운영하여 2026. 7. 31. 기준 도내 행정사 총 1,160명의 교육을 실시하는 등 법정 연수교육을 안정적으로 수행한 것으로 평가됨 ☐ 특히 교육생 만족도 및 건의사항을 교육과정에 반영하여 신규과목 편성, 강의 콘텐츠 리뉴얼, 강사진 확대 및 교육환경 개선 등을 지속 추진하고 있어 교육품질 향상을 위한 환류체계가 적절하게 운영되고 있음	☐ 현장 사례 중심 교육에 대한 수요와 추가 역량강화 교육의 안내 필요성이 지속 제기되고 있어, 향후 교육생 수요를 보다 적극적으로 반영한 실무형 교육 콘텐츠 확대와 교육정보 제공 강화가 필요함 ☐ 교육 이수 여부·일정 확인을 위한 전산시스템 구축을 차질 없이 추진하여 교육생 편의성과 수료관리 효율성을 높일 필요가 있음