

정책실명제 사업관리이력서

정책실명제 등록번호	2013-2	담당부서 작성자	고충처리국 민원조사기획과 (정영성/02-360-2787/jys010101@korea.kr)																																																															
정 책 명	지역과 현장을 찾아가서 고충을 해소하는 ‘이동신문고’ 운영																																																																	
사업개요 및 추진경과	○ 주요 기능 - 위원회 방문이 어렵거나, 고충이 있어도 방법으로 잘 모르는 주민들을 직접 찾아가서 개인별 맞춤형 상담서비스 제공 - 민원·민생현장에서 애로나 정부에 대한 건의사항을 청취하고, 정책에 반영토록 하는 소통창구 역할 ○ 운영 방식 - 위원장(고위공무원)과 상담반(조사관)이 역할을 구분하여 수행 - 위원장과 고위공무원은 민원·민생현장을 방문하여 장기미해결 집단민원 해소, 정부에 대한 건의 등을 종합적으로 수렴 - 조사관은 주민의 개별 고충을 맞춤형으로 상담하고 처리 ○ 추진 경과 - ‘03. 10. : 충북 청주시에서 최초 운영(국민고충처리위원회) ※ ‘전국순회상담’으로 명명하고, 고충민원 상담·접수 위주로 운영 - ‘08. 02. : 국민권익위원회 출범 - ‘09. 01. : ‘이동신문고’로 명칭 변경 - ‘09. 12. : ‘이동신문고 운영 T/F’ 구성 - ‘11. 01. : 맞춤형 이동신문고 도입 - ‘12. 01. : 정부합동형 방식 도입 - ‘13. 05. : 한국사회복지협의회 협업, 부패신고·행정심판 상담 추가 - ‘13. 10. : 이동신문고 10주년 도래 ○ 사업비 : 65백만 원(‘13년도) ○ 운영 실적																																																																	
	<table><tr><th>구 분</th><th>계</th><th>’03~’07</th><th>’08</th><th>’09</th><th>’10</th><th>’11</th><th>’12</th><th>’13. 9.</th></tr><tr><td>운영 횟수</td><td>269</td><td>55</td><td>20</td><td>28</td><td>33</td><td>46</td><td>51</td><td>36</td></tr><tr><td rowspan="2">상 담</td><td>계</td><td>9,268</td><td>1,543</td><td>563</td><td>1,520</td><td>1,489</td><td>1,238</td><td>1,631</td><td>1,284</td></tr><tr><td>현장해결 (%)</td><td>1,673</td><td>(’08부터)</td><td>96 (17.1)</td><td>244 (16.1)</td><td>290 (19.5)</td><td>244 (19.7)</td><td>332 (20.4)</td><td>459 (35.7)</td></tr><tr><td>실</td><td>민원접수</td><td>1,567</td><td>541</td><td>86</td><td>272</td><td>199</td><td>129</td><td>196</td><td>144</td></tr><tr><td>적</td><td>상담안내</td><td>6,036</td><td>1,002</td><td>381</td><td>1,004</td><td>1,000</td><td>865</td><td>1,103</td><td>681</td></tr></table>									구 분	계	’03~’07	’08	’09	’10	’11	’12	’13. 9.	운영 횟수	269	55	20	28	33	46	51	36	상 담	계	9,268	1,543	563	1,520	1,489	1,238	1,631	1,284	현장해결 (%)	1,673	(’08부터)	96 (17.1)	244 (16.1)	290 (19.5)	244 (19.7)	332 (20.4)	459 (35.7)	실	민원접수	1,567	541	86	272	199	129	196	144	적	상담안내	6,036	1,002	381	1,004	1,000	865	1,103	681
	구 분	계	’03~’07	’08	’09	’10	’11	’12	’13. 9.																																																									
	운영 횟수	269	55	20	28	33	46	51	36																																																									
	상 담	계	9,268	1,543	563	1,520	1,489	1,238	1,631	1,284																																																								
		현장해결 (%)	1,673	(’08부터)	96 (17.1)	244 (16.1)	290 (19.5)	244 (19.7)	332 (20.4)	459 (35.7)																																																								
	실	민원접수	1,567	541	86	272	199	129	196	144																																																								
	적	상담안내	6,036	1,002	381	1,004	1,000	865	1,103	681																																																								

정책수행자 (관련자 및 업무분담 내용)	○ 최초 입안자 및 최종 결재자			
	- 최초 입안자 : 이동신문고 운영 T/F (4급 박범서, 5급 정영성, 6급 이경복)			
	- 최종 결재자 : 사안별로 위원장, 부위원장, 고충처리국장 등			
	○ 사업 관련자			
	('09.12. 이동신문고 운영 T/F 구성부터)			
	구분	성명	직급	수행기간
	위원장	이재오	장관급	'09.12.~'10.06.
	"	김영란	"	'11.01.~'12.11.
	"	이성보	"	'12.12.~현재
	부위원장	박인제	차관급	'09.12.~'10.12.
	"	김대식	"	'11.01.~'11.10.
	"	박재영	"	'11.10.~현재
	고충처리국장	채형규	고위공무원	'09.12.~'11.03.
	"	이연홍	"	'11.03.~현재
	고충민원심의관	김원인	"	'09.12.~'10.06.
	"	이충호	"	'10.07.~현재
	이동신문고운영 T/F팀장	최창우	4급	'09.12.~'11.01.
	"	권석원	"	'11.01.~'11.03.
	"	김재수	"	'11.04.~'11.05.
	"	박종근	"	'11.05.~'11.10.
	"	박성수	"	'11.10.~'13.07.
	"	박범서	"	'13.07.~현재
	담당	박성수	4급	'09.12.~'11.06.
	"	장태동	"	'11.06.~'11.07.
	"	정무도	5급	'09.12.~'11.07.
	"	정영성	"	'11.07.~현재
	"	이경복	6급	'09.12.~현재
	담당업무 (업무분담 내용)			
	지역 주요 민원해결, 정부-주민간 소통			
	"			
	"			
	"			
	이동신문고 주관 민원해결, 소통기능			
	"			
	이동신문고 T/F 총괄			
	"			
	"			
	"			
	세부계획수립·운영			
	"			
	"			
	"			
	홍보·예산 등 운영지원			
다른기관 또는 민간인 관련자	○ 한국사회복지협의회			
	- 차장 : 김영아			
	※ 복지사각지대 취약계층 고충상담 및 해소 협업 담당			
추진실적	○ 위의 '운영 실적' 표와 같음			