

## 정책실명제 중점관리 대상사업 사업내역서

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                   |                                         |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| ① 정책사업명                                                | 특별(특이)민원에 대한 범정부 대응체계 마련                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                   |                                         |
| ② 추진배경                                                 | <input type="checkbox"/> 정당한 사유없이 반복, 협박, 폭언 등을 행사하는 특별민원인에 대응하기 위한 <b>범정부 협력체계</b> 구축 및 <b>대응역량 강화</b> 필요                                                                                                                                                                           |                                                                   |                                         |
| ③ 사업개요                                                 | <input type="checkbox"/> 국민권익위(특별조사팀)의 역할을 강화, 각 부처의 대응지원<br><input type="checkbox"/> 전국 공공기관을 대상으로 특별민원 대응능력 향상을 위한 위원회 경험 및 사례 등을 공유<br>○ 효과 극대화를 위해 <b>25개 권역의 민원 초급관리자</b> 대상으로 특별민원 ‘ <b>응대교육 및 컨설팅</b> ’ 집중 실시<br><input type="checkbox"/> <b>매뉴얼 및 사례집 발간</b> , 전국 공공기관 대상 배포 |                                                                   |                                         |
| ④ 사업부서                                                 | 복지노동민원과<br>(고충민원특별조사팀)                                                                                                                                                                                                                                                               | ⑤ 담당자                                                             | 팀 장: 황준환(4급)<br>담당자: 이영환(5급)<br>오형조(6급) |
| ⑥ 선정기준                                                 | 기타(관계 협업과제)                                                                                                                                                                                                                                                                          | ⑦ 사업기간                                                            | 2020년중                                  |
| <b>&lt;그간 주요 추진내용&gt;</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                   |                                         |
| ○ 범정부 특별민원 관리·대응 역량강화 방안 보고<br>※ 메모보고(2019. 11. 11.)   | ’19.11. 11.                                                                                                                                                                                                                                                                          | 권태성 부위원장/ 권근상 국장<br>나성운 심의관/ 정재창 과장<br>황준환 팀장/ 이영환 사무관            |                                         |
| ○ 고충처리국 업무 보고<br>※ 메모보고(1. 14. 민원조사기획과)                | ’20.01. 14.                                                                                                                                                                                                                                                                          | 권태성 부위원장/ 권근상 국장<br>나성운 심의관/ 정재창 과장<br>황준환 팀장/ 이영환 사무관<br>최명식 사무관 |                                         |
| ○ 특별민원 응대요령 권역별 수요조사<br>※ 문서: 복지노동민원과-715, 716 (1.21.) | ’20.01.21                                                                                                                                                                                                                                                                            | 황준환 팀장 / 이영환 사무관<br>오형조 조사관<br><관계기관> 전 중앙행정기관 및 지자체 등            |                                         |
| ○ 특별민원 전담 대응 방안 마련<br>관계기관 협의                          | ’20.03.27                                                                                                                                                                                                                                                                            | 황준환 팀장/ 이영환 사무관<br><관계기관> 행정안전부                                   |                                         |
| ○ 일반협업과제 세부시행계획 제출<br>※ 문서: 혁신행정담당관-2149(3.20.)        | ’20.03.20                                                                                                                                                                                                                                                                            | 김남두 과장/ 전진모 사무관<br><관련기관> 행정안전부                                   |                                         |