

정책실명제 사업관리이력서

등록번호	2015-1	담당부서 작성자	감사담당관실 (문지현/044-200-7095)
정 책 명	2015년 고충민원·행정심판·민원 상담 등 처리관련 민원만족도 조사		
사업개요	○ 추진배경 - 고충민원·행정심판 등 민원업무의 처리과정 및 결과에 대한 민원인들의 만족수준을 상시적으로 측정·환류하여 민원행정 서비스 개선에 기여 ○ 추진기간 : 2015. 3. 24. ~ 2015. 12. 31. ○ 총사업비 : 150백만원 ○ 주요내용 - (조사대상) 고충민원, 행정심판, 상담 및 일반 민원 - (조사방법) 민원처리 완료 후 전화 설문조사(외부 용역) - (조사항목) 진행상황 안내, 친절성, 결과설명 등 조사대상별 특성을 반영하여 6~10개 항목 조사		
추진경과 및 사업관련자	□ 추진경과 및 사업관련자 현황 ○ ('15.1.13.) 2015년 민원만족도 조사계획 수립 - 관련자 : 감사담당관실 황인선 서기관, 감사담당관 정가영, 사무처장 김인수 ○ ('15.1.14. ~ 3.24.) 만족도 조사 용역계약 의뢰 및 체결 - 관련자 : (위원회) 감사담당관실 문지현 주무관, 감사담당관 정가영, 운영지원과 손용철 주무관·고범석 사무관, 운영지원과장 한삼석 (대전지방조달청) 장비구매팀 백은상 주무관, 장비구매팀장 임해영 (용역업체) (주)한국능률협회컨설팅 대표자 김종립, R&C본부 오세종 본부장, 치프 컨설턴트 이선관 ○ ('15.4.20. ~ 12.31.) 만족도 조사 실시 및 조사결과 분석·활용 - 관련자 : 감사담당관실 문지현 주무관, 감사담당관 정가영		