

【붙임3】 정책실명제 사업관리이력서

정책실명제 사업관리이력서

정책실명제 등록번호	2015-7	담당부서 작성자	고충처리국 / 민원조사기획과 김영택 / 044-200-7320
정 책 명	2015년도 고충민원 처리실태 평가 위탁 사업		
사업개요	○ 추진배경 - 공공기관의 고충민원 처리 역량 증진 및 민원인 만족도 제고 - 민원의 집단화·갈등 심화 등에 따른 고충민원 사전예방체계 구축 ○ 추진기간 : 2015.4.17.~2015.12.15. ○ 총사업비 : 347백만원 ○ 주요내용 - 지자체(243개) 등 공공기관의 고충민원 처리실태를 예방, 해소, 관리기반 조성 등 분야별·지표별로 평가 - 고충민원 만족도 조사 병행 실시		
추진경과 및 사업 관련자	☐ 추진경과 ○ 15.2.26 : 고충민원 처리실태 확인조사 기본계획 수립 - 대상기관 : 지자체 243개 및 신청 공공기관(10개내) ○ 15.4.17 : 위탁용역 계약체결(업체 : 한국능률협회컨설팅) ○ 15.4.30 : 고충민원 처리실태 확인조사 세부 실시계획 통보 ○ 15.6.10~6.30 : 기관별 자가진단 실시 ○ 15.7.13~31 : 확인조사 자가진단 결과 컨설팅 실시(1차) ○ 15.8.27~28 : 확인조사 자가진단 결과 컨설팅 실시(2차) ○ 15.9.21~10.12 : 확인조사 기관별 최종실적 제출 - 19개 확인지표에 대한 실적 및 증빙자료 제출(고충e시스템) ○ 15.10.1~11.24 : 고충민원 만족도 조사 실시 ○ 15.10.19~28 : 확인조사 서면심사 - 심사단 구성(6개팀 44명), 심사위원별 기관심사 ○ 15.10.26~11.10 : 현지 확인조사 실시 - 심사위원 현지방문 심사 243개 기관, 권익위 점검반 20개 기관 ○ 15.12.8 : 고충민원 처리실태 확인조사 심사위원회 개최 - 243개 지자체 및 6개 공공기관 결과 확정 ○ 15.12.15 : 용역납품(최종결과보고서 및 산출물 제출)		