

정책실명제 사업관리이력서

정책실명제 등록번호	2016-01	담당부서 작성자	감사담당관실 (정철우/044-200-7093)
정 책 명	2016년 고충민원 등 처리관련 민원만족도 조사용역		
사업개요	○ 추진배경 - 위원회 주요 민원업무 처리 과정과 결과에 대한 민원인의 만족도를 조사·환류함으로써 고객중심 행정서비스 구현 - 고충민원, 행정심판, 일반 및 상담민원 등 업무처리에 대한 민원인의 다양한 의견을 수렴하여 민원정책수립 등에 활용 ○ 추진기간 : 2016. 1. ~ 2016.12. ○ 총사업비 : 120백만원 ○ 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 사업 관련자	□ 사업관련자 현황 ○ 16.01.28. : 2016년 위원회 민원만족도 조사 계획 보고 - 관련자 : 감사담당관실 6급 문지현, 과장 정가영, 사무처장 김인수 ○ 16.2.2.~16.4.6. : 민원만족도 조사용역 계약 의뢰 및 계약 체결 - 관련자 : 감사담당관실 6급 문지현, 6급 정철우, 과장 정가영 운영지원과 6급 이지현, 5급 김광석, 과장 김재수 (주)한국능률협회컨설팅 R&C본부 본부장 오세종, 팀장 안영률, 치프컨설턴트 이선관 ○ 16.4.6.~16.12.31. : 만족도 조사 실시 및 조사결과 분석·활용 - 관련자 : 감사담당관실 6급 문지현, 6급 정철우, 과장 정가영 민원조사기획과 5급 안준영, 행정심판총괄과 6급 권현주, 상담안내과 5급 김영준		