

정책실명제 중점관리 대상사업 사업내역서

①사업부서	국민신문고과	②담당자 (전화번호)	부서장: 양종삼(3급) (044-200-7261) 담당자: 박기웅(7급) (044-200-7266)
③정책사업명	2017년 국민신문고 전문상담 및 시스템 운영		
④선정기준	대규모 예산투입 사업	⑤사업기간	'17.1월 ~ 12월
⑥주요내용	<p>□ 사업목적</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민신문고 사용자들의 요구사항과 관련법령 변경, 정보기술 변화에 맞게 서비스 제공을 위한 전문적인 관리·감독 ○ 국민신문고 시스템의 안정적인 양질의 서비스 제공 및 신속·정확한 이용문의 응대로 시스템 이용자 만족도 개선 <p>□ 사업개요</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소요예산 / 사업기간 : 약1,626백만원 / 12개월(365일) <li style="padding-left: 40px;">※ 국민신문고 「전자정부표준프레임워크」 교체 포함 ○ 업체선정(조달청 위임) : 일반경쟁입찰(협상에 의한 계약) <p>□ 사업내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민신문고 시스템 위탁운영 및 유지보수 <ul style="list-style-type: none"> - 국민신문고·국민생각함 개발SW 유지보수 및 기능개선 - 국민신문고 시스템 및 서비스 일일운영 점검 등 장애발생시 빠른 원인분석과 조치를 통한 원활한 시스템 운영 - 민원·제안·정책토론·예산낭비신고 창구 등 추가 통합연계 지원 - 업무별 프로세스 정의서, 매뉴얼, 각종 지침 등 시스템 유지보수·운영에 필수적인 각종 문서 정비 및 체계적 관리방안 마련 		

	<ul style="list-style-type: none"> - 소스코드 보안 적용 등 정보보안 및 개인정보보호 강화 - 국민신문고 SKC&C J-Garnet 3.6을 전자정부 표준프레임워크로 교체 ○ 국민신문고 서비스 관제 및 모니터링 <ul style="list-style-type: none"> - 국민신문고 서비스 이상 유무 관제 및 장애 시 초동 대처 - 국민신문고 등록 게시물 상시 관제(욕설, 개인정보노출 등) ○ 국민신문고 전문상담(HelpDesk) <ul style="list-style-type: none"> - 국민신문고 이용 국민·공무원 대상 HelpDesk 운영 - HelpDesk 응대율 제고 및 이용자 지원체계 강화 방안 마련 ○ 국민신문고 상용소프트웨어 유지관리 <ul style="list-style-type: none"> - 서버모니터링, e-그린우편 PDF변환 등 상용 솔루션 유지보수 - 정보시스템 서비스 전환 시 설치 및 설정 등 이관 지원
--	--