

정책실명제 중점관리 대상사업 사업내역서

① 정책사업명	고충민원처리실태 확인조사(민원서비스 종합 평가)		
② 추진배경	○ 고충민원 처리실태를 평가하고 미흡 부분을 개선하여 지자체와 교육청의 고충민원 처리 역량을 강화하기 위해 '13년부터 고충민원처리 실태 평가 실시 ○ 피평가기관의 평가부담 경감하고 민원서비스 전반의 품질 제고를 위해 '17년부터 국민권익위·행안부 합동으로 '민원서비스 종합평가' 실시		
③ 사업개요	○ (평가대상) 총 306개 기관(중앙행정기관 46, 교육청 17, 지자체243) ※ '22년 중앙행정기관을 대상으로 고충민원 분야 시범 평가 실시 ○ (소요 예산) 8억 원(국민권익위 4억 원 + 행안부 4억 원) ○ (방법·내용) 국민권익위와 행안부가 외부 전문기관에 위탁하여 각각 소관 분야를 평가 · (권익위) 고충민원 및 국민신문고 민원 처리실태 평가 · (행안부) 민원행정체계 및 법정민원 평가 · (공통사항) 고충·국민신문고·법정 민원 만족도 평가		
④ 사업부서	민원조사기획과	⑤ 담당자	부서장: 정재창(3급) 담당자: 김보배(7급)
⑥ 선정기준	대규모 예산	⑦ 사업기간	매년 실시
<그간 주요 추진내용>			
○ 2022년 민원서비스 종합평가 계획 보고	'22. 4. 4.	안준호 고충처리국장 정재창 민원조사기획과장 김보배 주무관 <관련> 행정안전부 한창섭 정부혁신조직실장 장재원 민원제도혁신과장 김환기 사무관	
○ 2022년 민원서비스 종합평가 용역계약 체결	'22. 4. 19.	정재창 민원조사기획과장 김보배 주무관 <관련> 행정안전부 장재원 민원제도혁신과장 김환기 사무관	
○ 2022년 민원서비스 종합평가 설명회 개최	'22. 6. 27.	정재창 민원조사기획과장 김보배 주무관 <관련> 행정안전부 장재원 민원제도혁신과장 김환기 사무관	