

정책실명제 사업관리이력서

등록번호	2014-1	담당부서 작성자	사무처 감사담당관실 황인선/044-200-7093
정 책 명	2014년 고충민원·행정심판·민원 상담 등 처리관련 민원만족도 조사		
사업개요	○ 추진배경 - 고충민원 및 행정심판 등 민원업무의 처리과정 및 결과에 대한 민원인들의 만족수준을 상시적으로 측정·환류하여 민원행정서비스 개선에 기여 ○ 추진기간 : 2014.1.7 ~ 2014.12.31 ○ 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 ○ ('14.1.7.) 2014년 민원만족도 조사계획 수립 - 관련자 : 감사담당관실 황인선 서기관, 감사담당관 백승수, 사무처장 박재영 ○ ('14.1.10. ~ 2.26.) 만족도 조사 용역계약 의뢰 및 체결 - 관련자 : (위원회)감사담당관실 황인선 서기관, 감사담당관 백승수·정가영, 운영지원과 박대영 주무관, 고범석 사무관, 운영지원과장 한삼석 (서울지방조달청) 정보기술용역과 이해지 주무관, 김상헌 사무관, 정보기술용역과장 한윤자 (용역수행업체)(주)메트릭스코퍼레이션 대표자 조일상, 팀장 장명수, 대리 배우리·장선녀 ○ ('14.2.28. ~ '14.12.31.) 만족도 조사 착수, 분석 및 조사결과 통보(월별, 분기별) - 관련자 : 감사담당관실 황인선 서기관, 감사담당관 정가영		