

정책실명제 중점관리 대상사업 사업내역서

① 정책사업명	2022년 권익행정 만족도 등 조사용역		
② 추진배경	○ 고충민원, 행정심판, 상담민원, 일반민원 처리 관련 민원인의 만족수준을 점검·측정 및 환류함으로써 행정서비스 개선 ○ 국민신문고 일반민원처리 현황 점검을 통해 관행 개선 및 대국민 서비스의 질적 향상 도모		
③ 사업개요	○ 사업내용 : 고충·상담·일반 민원, 행정심판 처리 등 관련 만족도 조사, 일반민원 답변 충실도 점검 ○ 조사방법 - (만족도 조사) 표준화된 설문지를 통한 전화설문 조사 - (민원처리 충실도) 위원회에서 처리한 민원답변의 충실도를 답변항목별(민원요지, 답변 이해용이, 담당자 정보 기재 등) 기준에 맞춰 표본조사 점검 ○ 사업예산(계약금액) : 151,000천원(128,500천원) * 예산과목 : 기관운영경비 업무용역비(1111-250-260-01) ○ 계약방법 : 협상에 의한 계약		
④ 사업부서	감사담당관	⑤ 담당자	부서장: 박주미(4급) 담당자: 장호성(5급)
⑥ 선정기준	연구용역	⑦ 사업기간	2022. 4월 ~ 12월
<그간 주요 추진내용>			
○ 계약체결 및 용역수행	'22.4.11.~	이영택 과장 장호성 사무관	
○ 2022년 권익행정 만족도 등 조사용역 계약 의뢰	'22.1.26.	이영택 과장 장호성 사무관	
○ 2022년 권익행정 만족도 등 조사용역 계획 보고	'22.1.25.	안성욱 사무처장 이영택 과장 장호성 사무관	