

정책실명제 중점관리 대상사업 사업내역서

① 정책사업명	「민원서비스 종합평가」 고충민원 부문 평가 개선		
② 추진배경	고충민원 처리역량 증진을 통한 민원만족도 제고라는 「민원서비스 종합평가」 취지에 부합하도록 고충민원 평가 개선		
③ 사업개요	○ 평가대상기관을 위한 고충민원 처리·관리 업무 가이드 제작 ○ 개별민원 처리부터 전반적인 민원관리 체계까지 고충민원 부문에 대한 종합적인 평가가 가능하도록 고충민원 평가 체계 재정립 ○ 평가과정에서 확인된 현재 평가지표의 한계를 보완·개선 하고 정책환경 변화를 반영한 신규 평가지표 개발 ○ 중앙행정기관 대상 고충민원 분야 평가 필요성을 분석·검토 하고 그 결과를 기반으로 중앙행정기관 평가모델 및 평가지표 설계		
④ 사업부서	민원조사기획과	⑤ 담당자	부서장: 박형준(3급) 담당자: 김보배(6급)
⑥ 선정기준	연구용역	⑦ 사업기간	'23. 8월 ~ 12월
<그간 주요 추진내용>			
○ 「민원서비스 종합평가」 고충민원 부문 평가 개선(정책연구용역) 일상감사 의뢰	'23. 6. 12.	박형준 민원조사기획과장 김보배 주무관	
○ 「민원서비스 종합평가 고충민원 부문 평가 개선」 정책 연구용역 계약 요청	'23. 6. 19.	박형준 민원조사기획과장 김보배 주무관	