정책실명제 중점관리 대상사업 내역서

①사업부서	110상담안내과 110콜센터T/F	②담당자 (연락처)	백수경 (02-2110-6506)
③정책사업명	정부콜센터 시스템 통합 및 110대표번호 운영		
④선정기준	주요 국정현안에 관한 사항 (국조실 협업과제, 3.0과제)	⑤사업기간	‘13. ~ 계속
⑥주요내용	<p>☐ 추진배경</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 부처별 콜센터 운영에 따른 국민 불편 야기 및 국가 재정 운용상의 비효율 초래 <ul style="list-style-type: none"> ※ 중앙행정기관 41개 부처, 96개 콜센터, 91개 전화번호 운영(14. 2월 현재) ○ 국민의 민원접근 편의성 및 행정 효율성 제고를 위한 정부 콜센터 통합 운영 필요 <ul style="list-style-type: none"> ※ 추진경과 : 수도권 소재 11개 부처 정부콜센터 과천청사 통합 이전(‘13.3~8), 국가 정책조정회의 상정(‘13.10.17), 국가정책조정회의 재상정 및 확정(‘14.3.6) <p>☐ 주요내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ (정부단일 대표번호(110) 통합) 정부과천청사로 이전한 11개 부처 콜센터*를 정부단일 대표번호(110) 통합하여 시범 운영(~’16년), ‘17년부터 전 부처로 통합대상 점진적 확대 <ul style="list-style-type: none"> * ‘14년 4개(권익위·교육부·농식품부·해수부) 부처 시범운영, ‘15년부터 나머지 4개(미래·외교·국토부·기상청) 부처 추가 운영, 3개 부처(법무부, 복지부, 관세청)는 전문성·긴급성 해결방안 등 계속 검토협의 ○ (정부콜센터 상담시스템 통합) 각 부처 콜센터의 장비 및 시스템을 통합하여 관리·운영할 수 있는 상담시스템 구축, 전화민원One-Stop처리 기반 마련 ○ (정부콜센터 상담운영체계 표준화 및 정책환류 강화) 부처별 상담데이터 및 품질을 연계한 통합품질관리시스템 구축, 정부콜센터 상담서비스 표준화 마련, 국민의 소리’를 체계적으로 모니터링·분석·정책 환류 강화 <p>☐ 관련예산 : ‘15년 72.2억원 요구(국가정보화 예산)</p>		