

국민신문고대상 공적사항 공개

제5회 국민신문고대상(옴부즈맨 부문) 정부포상 대상자의 공적사항을 「정부포상업무지침」에 따라 다음과 같이 공개 검증 하오니 불임 대상자들의 공적사항이나 공·사생활과 관련한 의견이 있으신 분은 국민권익위원회(운영지원과)로 제출하여 주시기 바랍니다.

- 가. 공개대상자 : 5개 기관 13명
- 나. 공개기간 : 2013.1.14.~ 1.23.(10일간)
- 다. 공개사항 : 홈페이지 게시용 공적사항
- 라. 의견제출 : 국민권익위원회(운영지원과)
(keany@korea.kr)

불임 : 정부포상 추천자 명부 및 공적사항

2013. 1. 14.

국민권익위원회

- ※ 정부포상 대상자의 소속, 성명, 훈격(예정), 주요공적을 일정기간 공개하여 국민들로부터 의견을 받기 위한 창구입니다.
주신 의견은 민원으로 접수되지 않으며, 별도의 회신은 하지 않습니다.

정부포상 추천자 명단

연번	기관명	직급	성명	추천훈격	비고
1	경기도 안양시	단체표창		대통령	
2	서울특별시 강동구	단체표창		국무총리	
3	산림청	단체표창		국무총리	
4	방위사업청	부이사관	차대환	훈장	
5	경기도 안양시	지방행정주사보	김종호	대통령	
6	대구광역시	복지 옴부즈만	정정화	대통령	
7	서울특별시 강동구	지방행정주사	윤희은	국무총리	
8	대구광역시 달성군	지방시설서기	여환진	국무총리	
9	강원도	고충처리위원회 상임위원	곽태섭	국무총리	
10	서울특별시 서대문구	단체표창		위원장	
11	경상남도	단체표창		위원장	
12	산림청	행정5급	장용진	국민권익위 위원장	
13	서울특별시 서대문구	지방행정6급	박우석	국민권익위 위원장	
14	경상남도	지방행정5급	이기연	국민권익위 위원장	
15	한국남동발전(주)	3급	전종휘	국민권익위 위원장	
16	전북지방경찰청	경위	동창주	국민권익위 위원장	
17	충청북도 제천시	시민고충처리위원 회 사무차장	권오현	국민권익위 위원장	
18	효성ITX(주)	고용노동행정 옴부즈만	은하나	국민권익위 위원장	

공 적 사 항

홈페이지 게시용

기관명(단체표창)			
안 양 시			
공	적	사	항
<p>2010년 7월 1일 취임한 최대호 안양시장은 『건강한 시민 따뜻한 안양』을 시정구호로 정하고 ▲열린 행정 구현 ▲삶의 질 향상 ▲푸른 도시 조성 ▲활기찬 경제를 4대 시정방침으로 확정해 정체된 안양을 미래지향적 강한 도시로 사람중심 교육도시로 발전시키는데 힘을 쏟고 있음. 아울러 민원옴부즈만 제도 운영의 내실화를 통하여 시민의 권리와 이익을 적극적으로 보호하고 있음.</p> <p>1. 고충민원 전담부서 설치 및 운영</p> <ul style="list-style-type: none">○ 민원옴부즈만 전용사무실 설치, 인력지원(6급 1명, 7급 1명), 안양시 감사실 소속 1개팀으로 운영하여 독립성 유지 <p>2. 옴부즈만의 독립성 확보</p> <ul style="list-style-type: none">○ 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 제정(2008. 9.30)○ 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 제정(2008. 12. 4)○ 민원옴부즈만 위원회 구성 운영 <p>3. 주요 고충민원 해소를 위한 추진</p> <ul style="list-style-type: none">○ 위원회 안전 상정 11건 (권고2, 의견표명6, 기각3)○ 옴부즈만위원회, 고문변호사 등 고충민원의 근원적 해소를 위한 협력체계 구축 <p>4. 옴부즈만 활성화를 위한 특수시책 시행</p> <ul style="list-style-type: none">○ 민원옴부즈만 운영보고서 제작 배부○ 민원옴부즈만 위원회 출범식 개최, 시장과의 간담회 등 운영○ 민원옴부즈만 설치 및 운영사례 발표, 민원옴부즈만 제도 적극 홍보 <p>5. 고충민원 감소를 위한 제도개선 활동</p> <ul style="list-style-type: none">○ 등록규제 정비 추진, 시민·공무원 제안제도 운영, 민원행정 및 제도개선 추진○ 자체감사를 통한 제도개선 추진, 안양시 민간전문감사관 운영 <p>6. 주요 수범사례</p> <ul style="list-style-type: none">○ 「관양 스마트 타운」 조성, 뉴타운, 재개발, 재건축 등 다발 민원 대응 시책 운영○ 유기한 민원처리 경고시스템 시행, 민원처리 마일리지제 운영, 직원 전화친절도 모니터링 실시, 『Best 친절 공무원』 제도 실시			

공 적 사 항

홈페이지 게시용

기관명(단체표창)
강 동 구
공 적 사 항
<p>서울특별시 강동구는 고충민원에 대한 기관장의 적극적인 관심과 체계적이고 효율적인 민원처리 기반 구축을 통해 사람 중심의 민원행정서비스를 제공함으로써 민원편익 증진 및 고객만족도 향상에 크게 기여함.</p>
<p>1. 구민옴부즈만 운영을 통한 신뢰행정 구현</p> <ul style="list-style-type: none">○ 「서울시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」 제정(2009.11.11.)○ 구민옴부즈만 3인 구성하여 운영(2010.10.1.부터)<ul style="list-style-type: none">- 고충민원처리 119건, 제도개선 2건, 옴부즈만제도 직원교육 60명
<p>2. 취약시간대 ‘주민불편 바로처리 기동반’ 운영으로 고충민원 사전예방</p> <ul style="list-style-type: none">○ 맞춤형 기획순찰, 휴일 120기동반(연중), 휴일 환경민원 기동반(4~10월), 365 청소민원 즉시처리반(매일 06시~24시) 운영
<p>3. ‘구청장과 주민 소통의 장’ 확대로 고충민원 접근성 강화</p> <ul style="list-style-type: none">○ 구청장이 민원현장을 방문하여 민원 당사자와 직접 만나 현장의견 수렴 후 고충민원을 해소하는 ‘찾아가는 구청장실’ 총 72회 운영○ 구청장이 매주 ‘수요 데이트’, 월 1회 ‘열린데이트’를 통해 구민과 소통(총35회)○ 구청장실을 내방하는 민원인의 애로사항을 청취하여 고충을 적극 해소하는 ‘직소민원실’ 운영(민원처리 실적 : 2011년 559건, 2012년 551건)○ SNS(트위터, 페이스북 등)를 통한 구청장과 민원인이 직접 소통
<p>4. 고충민원처리 직원역량 강화로 수준 높은 고객만족서비스 제공</p> <ul style="list-style-type: none">○ 민원 처리기법 교육 : 2012.4.18 ~ 4.20.(3회, 148명 참여)○ ‘민원현장 역지사지’ 역할극 공연 : 2012.7.17.(2회 공연, 전직원 관람)○ 인·허가담당자 워크숍 : 2012.6.15 ~6.16.(1박2일, 26명 참여)○ 분야별 민원처리 매뉴얼 제작·활용(CRP 제작 및 내부 인터넷 게재)
<p>5. 고충민원처리 주요 수범사례</p> <ul style="list-style-type: none">○ 창의적인 민원처리로 「쓰레기장이 도시텃밭으로 변신」○ 민관협력 「전·월세 민원 상담창구」 운영으로 재건축아파트 이주민 고충 해결○ 관내 강동구 건축사협회 소속 건축사를 통한 ‘건축민원 후견인제’, ‘무료 법률 상담관제’ 운영으로 건축 민원인의 편의제공 및 반복민원 해결

공 적 사 항

홈페이지 게시용

기관명(단체표창)			
산 립 청			
공	적	사	항
<p>산림청은 2011년 국민권익위원회의 고충민원 컨설팅을 받아 고충민원의 선제적 해결방안을 마련하였고, 민원인의 후견인 역할을 수행하는 민원보호담당관 운영으로 차별화된 서비스를 제공하였다. 아울러 국민신문고 민원처리 현황을 매월 분석, 산림행정서비스 만족도 조사를 매년 실시하였고, 산림현장 민원처리를 위한 숲가꾸기 패트롤 운영, 고충민원 처리 매뉴얼 제작·배부 등을 통해 민원편익 증진 및 고객만족도 향상에 크게 기여함.</p>			
<p>1. 움부즈만 활성화를 위한 민원보호담당관 해피 콜 운영</p> <ul style="list-style-type: none">○ 민원인의 후견인 역할을 수행하는 산림청 민원보호담당관이 민원인과 직접 대화를 통해 상담 분석하는 해피 콜(Happy Call) 운영			
<p>2. 국민신문고 민원처리 결과의 분석·환류 강화</p> <ul style="list-style-type: none">○ 국민신문고 민원을 매월 분석하여 소속기관에 통보, 민원처리기간 예고제 실시			
<p>3. 친절한 민원안내 및 민원업무 매뉴얼 발간 배포</p> <ul style="list-style-type: none">○ 민원전화(1588-3249)의 친절한 상담, 직원 역량강화를 위해 매뉴얼(3종) 배부			
<p>4. 직원에 대한 교육 및 산림행정서비스 만족도 조사 실시</p> <ul style="list-style-type: none">○ 직원들을 대상으로 고객만족(CS)교육 및 자체 산림행정서비스 만족도 조사 실시			
<p>5. 산림현장 민원처리를 위한 「숲가꾸기 패트롤」 운영</p> <ul style="list-style-type: none">○ 지장목 제거 등 산림분야 현장민원을 신속하게 처리하기 위해 패트롤 운영(13개단)			
<p>6. 민원행정 제도개선을 통한 민원 예방</p> <ul style="list-style-type: none">○ 보전산지에서 풍황조사용 계측기 설치 가능하도록 규제 완화, 민원처리기간 단축 등을 통해 고충민원 사전 예방			
<p>7. 산림행정 「현장특임관」 제도 운영</p> <ul style="list-style-type: none">○ 2009년 4월부터 일선기관장(38명)을 현장특임관으로 지정, 민원현장을 직접 방문하여 현장의 목소리를 듣고 해결방안 모색			
<p>8. 「숲사랑 지도원증」 인터넷 접수 시스템 도입</p> <ul style="list-style-type: none">○ 숲사랑 지도원증 발급신청이 가능한 숲사랑 홈페이지(www.forestlove.go.kr) 구축			

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
방위사업청 감사관실	부이사관	차 태 환 (車 泰 煥)	남	30년 10월	
공 적 사 항					
<p>I. 옴부즈만 운영 및 제도정착 분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 옴부즈만 활동성과 발표회 정례화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 옴부즈만-기관장 간담회 및 성과 설명회 개최 정례회 도입 2. 옴부즈만 독립성 보장을 위한 제도 및 규정 보완 <ul style="list-style-type: none"> ○ 옴부즈만 직접 민원조사권 부여 및 예산집행 근거규정 마련 등 3. 옴부즈만 실질적 활동 유도 <ul style="list-style-type: none"> ○ 옴부즈만 전체회의를 주1회 개최를 정례화 4. 옴부즈만 성과전과를 통한 옴부즈만 제도 확산 <ul style="list-style-type: none"> ○ 옴부즈만 활동백서 발간, 운영사례 발표 및 전파 등 5. 민원인 고충해소를 위한 옴부즈만 역할 확대 <ul style="list-style-type: none"> ○ 사전 개선권고 권한의 부여로 민원인의 고충 예방 <p>II. 옴부즈만 고충민원 처리분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 옴부즈만 시정요구를 통한 국민권익 보호 <ul style="list-style-type: none"> ○ △△경보기 업체선정 재평가 요구 등 13건 시정요구 2. 의견표명을 통한 국민권익 구제 <ul style="list-style-type: none"> ○ 적격심사기준 개선권고 등 34건 개선권고 및 의견표명 3. 조정·합의를 통한 민원의 근원적 해결 <ul style="list-style-type: none"> ○ 선금반환청구 취소요청 민원사항 18건의 조정 해결 4. 민원인 입장에서의 민원처리 <ul style="list-style-type: none"> ○ 옴부즈만 민원처리 106건 중 70건의 민원을 인용(인용률65.4%) 5. 민원제도 개선을 통한 민원예방 <ul style="list-style-type: none"> ○ 제안서 제출양식 개선권고 등 19건 제도개선 권고 <p>III. 사회봉사활동분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 사회복지시설 봉사활동(6회 18시간) <ul style="list-style-type: none"> ※ '12. 3월 용산구내 사회복지시설(혜심원) 봉사활동 2. 노숙자 대상 점심식사 배분 봉사활동(3회 6시간) 등 <p>IV. 공사생활분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 매사 공정하고 적극적인 민원처리로 국민고충 해소 2. 평소 사회적 약자에 대한 배려심을 가진 올바른 공직자의 자세를 견지하였음 <p>V. 포상실적</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 우수공무원 및 모범공무원 표창 					

공 적 사 항

(홈페이지 게시용)

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
안양시 감사실	지방행정주사보	김 종 호 (金 宗 鎬)	남	19년 9월	

공 적 사 항

I. 안양시 민원옴부즈만 제도의 내실있는 운영

1. 민원옴부즈만 운영 : 시장 직속기구
 - 제2대 민원옴부즈만 위촉(2011.4.4) : 황지연(무보수 비전임직)
 - 전담기구 설치 : 사무실 확보(81.2㎡), 조사원 2명 확보
 - 옴부즈만위원회 구성 : 외부인 전문가 9명(변호사, 건축사, 기업인 등)
2. 홈페이지 웹사이트 구축
 - 옴부즈만의 운영내용 및 절차, 이용안내 등 홍보
 - 내용 : 옴부즈만이란, 고충민원처리절차, 신청 및 결과보기, 처리사례 등
3. 민원옴부즈만 홍보
 - 홈페이지 웹사이트 구축 홍보, 포스터 액자 게시(43개소), 우리안양 월간지 게재(2회/120,000부), BIS버스전광판 등 244개소, 경인일보 등 19개사 보도

II. 민원옴부즈만 위원회 활성화

1. 회의개최
 - 정기회의 : 연 2회(6월, 12월)
 - 임시회의 : 월 1회
 - 내 용 : 민원옴부즈만 직무수행에 대한 전문적 기술적 자문
2. 민원옴부즈만 운영보고서 발간 배수
 - 제작부수 : 200부
 - 내 용 : 고충민원 처리실적 분석 및 평가, 향후과제 등
3. 2012년도 고충민원처리 우수기관 선정 및 우수사례 발표(2012.11.23)
4. 고충민원 민원인 만족도 설문조사 실시(2012. 9. 3 ~ 9. 7)
 - 방 법 : 전화설문(7개 문항 해피콜 센터 상담원 활용)

III. 고충민원 처리 : 해결률 54.2%(188/347)

1. 시정권고를 통한 국민권익 보호 : 151건
2. 조사 중 해결 : 29건
3. 권고, 의견표명을 통한 구제 : 8건

IV. 사회봉사활동분야

1. 독거노인 가정 도시락 배달, 아동 위탁보호시설 청소 봉사 참여 및 사회복지법인 후원 등 소외된 계층과 더불어 사는 사회 만들기에 동참
2. 재래시장 활성화를 위해 관양시장 상인과 자매결연을 통한 물품 구매 및 애로 및 건의사항 해결

V. 공사생활분야

1. 공직생활 매사에 솔선 수범하며 최선을 다하는 자세로 고객감동 실현
2. 가정에서는 부부평등을 실현하고 딸아이에 모범이 되는 성실한 가정임

VI. 포상실적

1. 안양시장(96년) 2. 경기도지사(97년) 3. 안양시장(00년) 4. 경기도지사(04년)

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
대구광역시 감사관	시간제계약작가급 (복지옴부즈만)	정 정 화 (鄭貞和)	여	1년 7월	
공 적 사 항					
<p>I. 고충민원 처리 및 제도개선 분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 민원인 입장에서의 고충민원 처리 <ul style="list-style-type: none"> ○ 복지분야 고충민원 78건 접수 처리 <ul style="list-style-type: none"> · 불가15, 대안제시 및 안내 38, 수용 7, 조사중해결 10, 의견표명 수용 4, 의견표명 수용불가 2, 진행중 2 ※ 기타분야 42건 이송 처리 2. 시민 권익보호를 위한 제도운영 개선 건의 <ul style="list-style-type: none"> ○ 사회복지법인 재무회계규칙 개정 건의 외 2건 3. 사회복지분야 사전 비리 예방활동 <ul style="list-style-type: none"> ○ 재가노인복지시설(497개소) 인권침해 방지를 위한 서한문 발송 ○ 사회복지법인(80개소) 연말 후원금 모금을 위한 티켓 강제 판매금지 요청 4. 찾아가는 복지옴부즈만 이동상담실 운영 <ul style="list-style-type: none"> ○ 대구노인취업지원센터 합동부스 운영 ○ 대구나눔·복지 대축제 홍보부스 운영 5. 복지 옴부즈만제도 홍보활동 <ul style="list-style-type: none"> ○ 매일신문, 사회복지사협회 웹진 기고 ○ 사회복지사 보수교육 강의 3회 ○ 사회복지시설 방문 40여개소 ○ 사회복지분야 및 시민단체와의 간담회 6회 ○ 구,군 소식지 개재 및 시정홍보 전광판 활용 홍보 6. 복지옴부즈만 자문위원회 운영 <ul style="list-style-type: none"> ○ 위원장(복지옴부즈만), 위원 8명(교수4, 시민단체1, 변호사1, 회계사1, 상담관1) ○ 분기별 1회 복지옴부즈만 자문위원회 운영(권고, 의견표명 안건 심의) <p>II. 사회봉사활동분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 독거노인, 노인복지시설, 장애인시설 정기 후원 (매월 일정금액 후원) 2. 민원인의 안타까운 사정에 대해 1회성 민원에 그치지 않고 지속적인 사례 관리를 통해 개인적인 후원 및 애로사항 상담 및 지원 <p>III. 공사생활분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 인정과 존중을 통한 따뜻한 자세로 민원인의 고충을 경청하고 근면·성실하고 적극적인 자세로 민원을 조사, 처리하고 배려를 통한 화해와 중재로 고객 만족과 감동 실현 2. 직원들의 의견을 존중하고 배려하여 직장 화합 분위기 조성 및 솔선수범하는 자세로 직원들의 모범이 됨 					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
서울특별시 강 동 구	지방행정주사	윤 희 은 (尹 熙 恩)	여	22년 10월	
공 적 사 항					

I. 고충민원 처리 및 제도개선 분야

1. 신속·공정한 고충민원 처리 : 9개분야 564건

- 인터넷신청 고충민원 : 350건
- 서면신청 고충민원 : 183건
- 방문 및 전화상담 고충민원 : 31건

2. 국민 권익 보호를 위한 고충민원 자체조사

- 공동주택 불법개조 단속 등 업무처리의 적정여부 조사 10건
- 민원응대 불친절 및 부조리 관련 조사 : 13건

3. 고충민원 처리실태 분석 및 개선방안 마련

- 2012년도 3분기 고충민원 처리실태 분석 : 9개 분야 총 860건
- 고충민원 보고체계 확립 및 민원처리 모니터링 강화 등 업무개선

4. 고질민원 관리카드제 운영

- 반복 또는 집단민원 등 고질민원 집중관리 : 총28건 686명
- ※ 집단민원 13건 671명, 반복·고질민원 15건

5. 민원처리 신속성 확보를 위한 민원처리 지연공무원 조치

- 14명(훈계 5명, 주의 4명, 시정 5명)

6. 고질민원처리 우수사례 발굴 및 사례전파

- 창의적인 민원처리로 쓰레기장을 도시텃밭으로 조성한 사례 발굴
- ※ 2012.10.30. 국민권익위원회 주관 우수사례 발표대회 '우수상' 수상

II. 사회봉사활동 분야

- 가. 단기보호시설 장애우 동반 야외활동 봉사 등(2회 8시간)
- 나. '지구촌 신생아살리기 모자뜨기 캠페인'에 참여하여 재능기부 동참
- 다. 불우이웃 돕기 베품시장 참여

III. 포상실적

- 가. 지방예산절감기여 등 장관급 표창 2회
- 나. 효행 및 유공공무원 등 기관장 표창 5회

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
대구광역시 달성군 환경과	지방시설서기	여 환 진 (呂 煥 珍)	남	5년 0월	
공 적 사 항					
<p>I. 상수원보호구역내 주민불편 해소 및 효율적인 관리를 위한 제도개선</p> <p>1. 상수원보호구역내 건축 허가대상자 요건 통일</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지자체 별로 상이한 건축 허가대상자를 '보호구역내 실제 6개월 이상 거주한 주민'으로 통일 <p>2. 상수원보호를 위한 건축행위 및 토지형질변경 요건 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상수원보호구역내의 편법적 건축행위를 방지하기 위해 보호구역내 주택 이전 가능대상자를 '보호구역 지정 전부터 거주한 자'로 제한 ○ 임야나 농지의 무분별한 형질변경을 방지하기 위해 혼인 세대주가 농가 주택을 신축할 경우 '지목상 대지'로 제한(당초 법 취지 반영) ○ 환경정비구역내 건축물의 무분별한 건립을 방지하기 위하여 건축물의 연면적을 '용도별 연면적'에서 '동일지번내 총연면적'으로 변경 ○ 공장·숙박시설·음식점의 용도변경을 신고사항인 동시에 허가사항으로 규정하고 있는 것을 허가사항으로 일원화하여 법규정 상호간 상충을 제거 하고 행정상의 혼란을 방지 ○ 토지형질변경의 허가요건(「수도법」 시행령 제13조 행위허가기준)이 엄격히 지켜질 수 있도록 불필요한 토지형질변경 재량규정을 삭제 <p>II. 사회봉사활동분야</p> <p>1. 관내 환경에 관심있는 기관·단체와 학교 및 군부대 등의 참여와 협조로 매월 첫째주 금요일을 「국토대청결운동의 날」로 정하여 산과 강, 하천 등에 매월 1회이상 자연정화 활동을 전개하여 적극적으로 활동하였음. (국토대청결운동 : 15회 900명 22.5톤)</p> <p>2. 연1회 이상 하천(2개소), 저수지(11개소)등 풀베기 및 쓰레기를 수거하는 등에 심혈을 기울여 쾌적한 환경조성에 이바지 하였음.</p> <p>III. 공사생활분야</p> <p>1. 항상 성실과 정직을 생명처럼 알며, 늘 진취적이고 새로운 것에 도전과 변화를 쫓아 반드시 성취하는 인물임</p> <p>2. 한 가족의 훌륭한 가장으로서의 손색이 없으며, 이웃에게는 늘 사랑으로 아픔을 함께하며, 직장에서는 진한 동료애를 바탕으로 동료간에도 상부상조하는 정신으로 화합된 직장분위기 조성에 앞장서 음.</p> <p>IV. 포상실적</p> <p>1. 대구광역시장 표창 1회</p>					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
강원도 고충처리위원회	상임위원	곽 태 섭 (郭 泰 燮)	남	0년 5월	
공 적 사 항					
<p>I. 고충민원 처리 및 제도개선 분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 시정권고를 통한 국민권익 보호 <ul style="list-style-type: none"> ○ '12년 9월 이후 중도관광지 일시중지에 따른 도선운항 중단에 대한 보상건 등 시정권고 2. 의견표명을 통한 국민권익 구제 <ul style="list-style-type: none"> ○ '12. 9월 이후 레고랜드 사업에 따른 기존 중도사업자에 대한 현실적 보상 대책 마련 등 의견표명 3. 조정·합의를 통한 민원의 근원적 해결 <ul style="list-style-type: none"> ○ '12년 9월 이후 방파제 공사에 따른 진동 소음보상 등 2건 조정, 59건의 합의해결 4. 민원제도 개선을 통한 민원예방 <ul style="list-style-type: none"> ○ '12년 9월 이후 폐광지역 저소득층 자녀 장학금 중복지급 지원 금지규정에 대한 제도개선권고 등 제도개선 권고 5. 기 타 : '골프장 인허가 문제에 따른 노숙시위' 등 강원도 장기갈등 민원 해결, '현지조사 및 이동신문고' 14회 참석, '강원도 고충처리위원회에 대한 언론보도 등 홍보활동' 18건 등 <p>II. 사회봉사활동분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 현장조사 16회, 민원조사중 생활이 어려운 독거노인에 대한 집수리 봉사(3회), 연탄봉사(2회), 어려운 이웃돕기 기금마련행사(2회)를 통해 봉사활동에 솔선수범 					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
서대문구					
공 적 사 항					
<p>서대문구는 시민감사옴부즈만 운영, 구청장 ‘이동 민원실’ 및 ‘직소 민원실’ 운영을 통해 고충민원 적극해결과 찾아가는 현장중심의 민원처리에 노력하였고, 고충민원 전담부서 설치, 직권조사 및 매월 고충민원 분석을 실시하여 고충민원 총괄기능을 강화하였음. 또한 민원처리 휴대폰 중간 알림서비스 시행, 부서 갈등민원 기준안 수립, 민원처리 Two Track제 실시, 고충민원 제도제안 게시판 운영, 민원업무별 매뉴얼 제작, 행정정보 공개조례 제정, 주민감사청구 조례 신청조건 대폭 완화 등 기존 고충민원처리의 불합리한 점을 개선하기 위한 다양한 정책과 제도개선 실시를 통해 민원편익 증진 및 주민만족도 향상에 크게 기여함.</p>					
<p>1. 「시민감사 옴부즈만」 제도 도입 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공무원이 아닌 주민의 권익보호를 위하여 총 46건의 고충민원 조사 실시 (권고 10, 감사요구 2, 시정요구 2, 의견표명 2, 불인정 13, 진행 10, 단순안내 7) 					
<p>2. 고충민원 전담부서 설치 및 고충민원 총괄기능 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2010. 10. 1. 감사담당관 옴부즈만팀(6명) 설치 ○ 총괄계획 수립, 직소민원실 운영, 매월 고충민원 처리결과 분석 및 직접조사 실시 					
<p>3. 구청장 「이동 민원실」 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 매년 2회 14개동의 다수민원 현장을 간부들과 직접 방문하여 민원해소 ○ 2010년 10월 구청장 취임 이후 2011년, 2012년 집단민원(집회)이 1건으로 대폭 감소 					
<p>4. 민원처리과정 「휴대폰 문자 알림 서비스」 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 모든 고충민원에 대해 접수 3일 이내 UMS를 통해 처리 진행상황 중간회신 실시 ○ 매월 실시율 분석하여 이행률 향상 - 현재 93% 					
<p>5. 「부서간 갈등민원 기준안」 정립</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 업무경계가 모호하여 부서간 갈등이 유발되는 8개 분야 35개 부서갈등민원에 대한 처리기준 수립(월 최대 31건 발생된 부서갈등민원이 현재 0건으로 급감) 					
<p>6. 구청 홈페이지 「고충민원 제도개선 제안 게시판」 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2012. 9. 17. 구청 홈페이지에 고충민원을 유발하는 불합리한 법령, 제도나 정책, 민원서비스에 대한 구민제안을 받을 수 있는 창구를 마련 완료 					
<p>7. 「민원 분야별 업무매뉴얼」 제작 활용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 총 36개 부서 중 34개 부서 업무매뉴얼 제작을 통해 민원처리 능력 향상 					
<p>8. 「고충민원 처리절차 Two-track제」 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 접수된 고충민원을 구청장 뿐 아니라 국장에게도 책임성을 부여하고자 매일 민원내용 열람 실시 					

공 직 사 항

홈페이지 게시용

기관명(단체표창)
경 상 남 도
공 직 사 항
<p>경상남도청은 고충민원처리 전담부서를 감사관실내(722건 처리) 및 열린행정과 도민열린소통담당(1,377건 처리)내 설치하였고, 경상남도 공직감찰 민간 암행어사제 운영을 통한 고충민원 해결에 노력(317건 접수 처리)하였음.</p> <p>경상남도 고문변호사 위촉(3명)으로 고문변호사 서면 자문(158건), 외부전문가(변호사 2명, 공인회계사 1명)를 청문관으로 위촉하여 청문실시(492건)실시하였음. 민원사무처리 만족도(CSI) 분석 년 2회 실시[*12년 하반기 민원사무처리 만족도 : 92.94점(*12 상반기 91.67대비 1.27점 상승)]하여 민원편익 증진 및 고객만족도 향상에 크게 기여함.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 고충민원 전담부서 설치로 고충민원처리로 체계성 확보 <ul style="list-style-type: none"> ○ 감사관 조사담당 7명, 운영실적 722건(2011년 409건, 2012년 313건) 2. 고충민원 전담부서에서의 외부인사 참여 시스템 구축 <ul style="list-style-type: none"> ○ 민원사전 심사제도 운영계획수립(2012.9.7) 3. 민간암행어사제 운영을 통한 고충민원 해결 <ul style="list-style-type: none"> ○ 민간 암행어사 15명을 위촉하여 2012년의 활동실적은 총 1,890건 4. 고충민원 관리계획 수립으로 고충민원 관리체계의 적절성 유지 <ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 관리계획 수립 시행, 2012년 주요업무계획 등 5. 국민신문고 민원을 국민과 직원과의 疏通의 통로로 활용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민들의 불편/불만사항, 제도개선의 필요성 여부, 직원들의 답변내용이 무성의하거나 타성에 젖지 않았는지 여부 확인 6. 국민신문고 통합으로 민원신청 접근성 강화 및 업무처리 효율성 제고 7. 국민신문고 민원분류 전담직원 배치로 신속하고 정확한 민원 배분 <ul style="list-style-type: none"> ○ 민원성격에 따라 적정 처리부서별 민원분류로 민원서비스 질 향상 도모 8. 불만민원 집중관리시스템 구축·운영으로 차별화된 재서비스 실시 9. 민원 필터링시스템 및 국민신문고 모니터링 직원 운영으로 민원서비스 지연 방지 및 민원처리기간 단축 10. 민원사무처리 만족도 조사 년 2회실시로 부서별 민원처리서비스 수준 진단 11. 집단민원, 경제적 파급이 큰 민원, 공공갈등형 고충민원의 처리 결과에 대한 기관장 보고(수범사례) 및 해결 노력

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
산림청 법무감사담당관실	행정사무관	장 용 진 (張 龍 鎭)	남	31년 4월	
공 적 사 항					

I. 고충민원업무의 적극적 처리 및 제도개선

1. 2012년 국민권익위원회의 「고충민원 처리 우수기관」에 인증
 - 「고충민원 처리 우수기관」 인증을 신청하여 서류심사와 현장실사를 통하여 우수기관으로 인증됨
 - 2011년 국민권익위원회의 「고충민원 컨설팅」 선도적 수행
2. 민원만족도 향상을 위한 노력
 - 매월 1회 민원처리기간 준수율, 답변 성실도, 민원만족도를 분석하여 분청 및 소속기관에 통보하여 지표별 준수율 및 만족도 향상 독려
3. 민원의 신속한 처리
 - 2년간 21,149건 법정처리기한 228,515일을 128,053일에 처리하여 민원처리 기간을 100,462일 단축함으로써 단축률 44% 달성
4. 민원만족도 향상을 위한 다양한 교육과 만족도조사 실시
 - 외래강사를 통한 맞춤형 친절서비스 교육 2011년 1,093명, 2012년 1,072명 실시
 - 산림교육원에서 신입실무자 등에게 민원 강의 5회 147명
 - 산림행정서비스 만족도조사 용역 2회 실시
5. 민원제도 개선을 통한 민원예방
 - 2012년 보전산지에서도 풍황조사용 계측기를 설치할 수 있도록 하는 등 규제를 완화하여 고충민원 사전예방
6. 친절한 민원안내 및 업무 매뉴얼 발간 배포
 - 민원전화 (1588-3249)의 친절한 상담과 해당부서 안내(1일 평균 10여 통)
 - 「공직자 민원응대 매뉴얼」, 「산림청 고충민원처리 매뉴얼」 각 500부 및 '국민신문고 민원처리 요령'과 '전화민원 응대요령 & 민원인을 배려하는 표현' 리후렛을 제작 배부(2,200부)

III. 공·사생활분야

1. 50대 중반임에도 주경야독하는 자세로 2008년 고려대 행정대학원 졸업, 2010년 컴퓨터 활용능력 2급 자격증 취득 등 업무와 자기계발을 위해 최선의 노력
2. 몸에 배인 절약정신과 검소한 생활로 물품을 아껴 쓰고 에너지절약에 앞장서며, 불우이웃돕기(산림청 푸르미 장학금에 매월 1만원씩 기부)에도 솔선수범 함. 연로하신 어머님께 효도하고, 2자녀를 훌륭하게 키워 사회에 진출시킨 모범적인 가장임

IV. 포상실적

1. 산림청장 표창 2회, 1999년 모범공무원 표창, 2011년 행정안전부 장관 표창

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
서대문구 감사담당관	지방행정주사	박 우 석 (朴 佑 錫)	남	22년 6월	
공 적 사 항					

I. 고충민원 처리 및 제도개선 분야

1. 『2012년 고충민원 처리 우수기관』 선정에 기여
 - '12. 9. 17. 고충민원처리 인증을 신청하여 우수기관으로 선정됨.
2. 기초지방자치 단체의 고충민원 총괄 기능 강화
 - '2012년도 2,586여건의 민원 접수·총괄 관리, 19건 민원 직접조사 처리
3. 선제적 민원조정·협의를 통하여 집단 민원화 사전 예방
 - '12. 9월 ○○아파트(660세대) 후문의 현행도로 폐쇄 예정민원 조정해결
4. 신속한 민원처리와 직원간의 갈등 해소 노력
 - '12. 7. 9. 부서간 업무 경계가 불분명한 8개분야 35개 단위사무의 고충민원에 대하여 “부서지정 기준안 마련” 시행
5. 민원처리과정 휴대폰 알림서비스 실시
 - '12. 3. 1.부터 고충민원 접수후 1~3일 이내에 UMS 문자 메시지로 민원처리과정을 휴대폰으로 알려주는 서비스를 실시(현재 이행률 93%)
6. 읍부즈만 제도 운영 활성화를 통한 주민 권익보호
 - '12. 3월 - 읍부즈만 워크숍 실시(1박2일), 『2011년도 활동성과 보고회 개최
 - 읍부즈만 주간 정례회의 42회 개최, 고충민원 40여건 접수 처리
 - '12. 5월 국민권익위 주관 『청렴읍부즈만 실무자 워크숍』에서 읍부즈만 제도의 운영사례 발표 - 신규 도입 기관에 운영 경험과 노하우 공유
7. 기 타 : 1주간 주요민원 사례 발취 정책회의시 사례 공유 30회, 주민감사 청구 조례 개정을 통한 청구 요건 대폭 완화(200명→100명) 등

II. 봉사활동분야

1. 홀몸 어르신 80명에게 “사랑의 목도리 만들기” 자원봉사 기획시행 - 봉사자 12명, '11. 5월~10월동안 털실 재료를 구입(1,300천원) 직접 만들어 전달
2. 동주민센터 “2011 여름방학 청소년 자원봉사 캠프 운영”(장애인 인식 교육, 독거노인 방문 봉사, 환경정비 활동 등)
3. 음성 꽃동네 봉사활동 등 복지시설 자원봉사
“함께 나누는 세상” 후원(2011. 5월부터 95,000원)

III. 포상실적

1. 직무유공에 따른 서울특별시장 2회 및 서대문구청장 표창 3회

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
경상남도 감사관실	지방행정사무관 (공직윤리담당)	이 기 언 (李 基 彦)	남	34년 5월	
공 적 사 항					
<ul style="list-style-type: none"> ○ 2011. 1.부터 현재까지 경상남도 감사관실 공직윤리담당 사무관으로 재직하면서 고충민원의 신속, 공정한 처리로 도민에 신뢰받는 도정구현에 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 주요 민원처리 사례는 '11. 11. 국민권익위원회 소위원회 이첩민원 진주새일 여성인턴제 정부보조금 편취 민원처리, 국민권익위원회 이첩민원 창원시 성주동 프리빌리지 2차 아파트 건축 및 인허가과정에서의 소방법 등의 문제 관련민원 사항 조치 등 고충민원 직접처리로 고충민원 적극 해소에 노력하였음 ○ 경상남도 주민감사제 운영 철저로 고충민원해소에 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 주요 민원처리사례는 2011. 2. 11. 창원시 김용준 외 주민 213명으로부터 제기된 창원시 농수산물유통센터 설치의 위법성 감사청구에 대해 인근 소상공인 보호에 관한 종합대책 수립권고함으로써 고충민원처리에 노력함 ○ 고충민원처리 관리기반 조성 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 고충민원 전담조직 운영기반조성, 고충민원 관리계획수립(2011, 2012년) 고충민원처리 자체 점검제도 운영(2012년), 고충민원 매뉴얼 제작 활용(2012년) ○ 경남도의 위상에 걸맞는 청렴도 향상으로 도민의 신뢰도 제고, 투명도정 실현으로 민선 5기 도정의 내실정착으로 신뢰받는 도정실현(2011년도) <ul style="list-style-type: none"> - 공직윤리 확립 및 청렴문화확산을 위하여 간부공무원 솔선수범을 위한 청렴도 평가(9명) 청렴서약 결의(2011.1.3.), 공직자 재산등록 신고제도의 효율성 제고 및 엄정관리(2,645건), 청렴문화확산을 위한 투명사회 전시박람회 개최 : 2011.11.6. - 청렴도정을 위한 부패통제시스템 운영활성화를 위해 익명성을 보장하는 내부비리 고발시스템(헬프라인)구축, 도민 핫라인 인터넷신문고 운영(111건 접수) 및 부조리 신고자 1억원 보상제 실시 등 - 도민 중심 투명행정 추진으로 신뢰받는 도정구현을 위하여 각종위원회 회의록 (27개 위원회 38건) 기관운영업무추진비 분기 1회 공개로 투명행정실천, 부패 취약분야 청렴음부즈만 도입으로 책임성과 투명성제고(32개사업 모니터링) - 국민권익위원회 주관 2011년 청렴교육·홍보 우수상수상 : 2011. 11. 1. ○ 도민과 함께하는 클린행정 추진으로 반부패 청렴분위기 확산 노력, 공직윤리의식 함양 및 부패 통제 시스템 활성화로 청렴문화 정착(2012년) <ul style="list-style-type: none"> - 청렴도 취약분야 개선대책 중점추진 : 담당공무원 교육(2회, 350명), 취약분야 부서장 회의개최(1회), 공사·용역업체 설문(381명) 및 취약기관 현지점검(9개 기관) - 공직자 클린마인드 함양으로 반부패 청렴문화정착 노력 : 청렴워크숍(120명), 청렴 사적지 문화탐방 운영(45명), 청렴캠페인 전개(4회), 청렴분위기 확산과급 등을 위한 고위직 청렴도 평가확대(9명→95명) - 청렴문화 정착을 위한 부패 통제 시스템 운영활성화 : 청렴음부즈만(6명), 명예감사관(32명), 재산등록의 엄정한 심사관리(1,813명) - 국민권익위원회 주관 2012년 고질민원처리 사례발표 최우수, 고충민원처리 우수기관 선정 기여 					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
한국남동발전(주) 감사실	3급 (차장)	전 중 휘 (全 鍾 輝)	남	15년 11월	
공 적 사 항					
<p>I. 제도개선 분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 권고과제 수용을 통한 업무투명성 강화로 국민권익 보호 <ul style="list-style-type: none"> ○ △△ 예산낭비 요인 제거 제도개선 완료('12.9) 2. 자율제도개선을 통한 업무투명성 강화로 국민권익 보호 <ul style="list-style-type: none"> ○ 건설 하도급 공사비 지급 예고제 시행 등 10건 제도개선 완료('12.10) 3. 주민감시단체 시행('12.7)을 국민권익 확대노력 <ul style="list-style-type: none"> ○ △△지원사업에 대한 의견 수렴 1건 4. 협력회사 고충해결을 위한 찾아가는 이동신문고 운영('12.5) <ul style="list-style-type: none"> ○ △△발전소 출입 소요시간 단축 요청 등 2건 해결('12.8) 5. 건설 협력회사 접대예방 관련 제도 개선('12.4월) <ul style="list-style-type: none"> ○ 접대 원스트라이크 아웃제 시행(현장감독자, 현장소장 교체 추진) 6. 금품·향응 수수 제한을 위한 엄격한 도덕 장치 마련 <ul style="list-style-type: none"> ○ 100만원 이하 금품·향응 수수자 원스트라이크 아웃제 시행('12.7월) 7. 납품검사·검수업무 투명성 제고를 위한 감사입회범위 확대 시행('12.10) <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상 : 낙찰률 70% 미만 구매, 공사, 용역 계약 8. 공기업·준정부기관 계약사무규칙 특례요청('12.10) <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상 : 부정당업체 제재기간 강화(2년→3년) 9. 고위간부 재산등록제 시행('12.10) <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상 : 고위간부(1직급, 33명) 10. 금품 및 향응 제공시 계약금액의 50배 벌과금제 시행('12.6) <ul style="list-style-type: none"> ○ 청렴이행각서 명기 11. 청렴마일리지 지침 제정('12.9) <ul style="list-style-type: none"> ○ 자발적 반부패, 청렴활동 참여 유도(사장상 및 남동인상 시상 : 종무직) <p>II. 사회봉사활동분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 백혈병어린이들을 위한 '2012 희망나무 심기' 및 시각장애우 시력회복을 후원하는 '희망의 빛 되살리기' 및 연간 30시간 이상의 봉사활동 등에 동참하여 사회공헌 활동에 기여하였음. 2. '01년 4월 이후 급여의 일부를 나눔펀드(130만원)로 공제하는 매칭그랜트 등의 프로그램 참여, 각종 복지시설 및 독거노인 점심 식사 배식 봉사 활동(20회, 160시간) 등 지속적인 활동 동참하고 있음. <p>III. 공사생활분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 매사에 최선을 다하는 자세로 내외부 고객만족 실현 2. 형제간에 우애하며 연로하신 어머님과 심근경색으로 고생하시는 아버님을 극진히 모시고 있음 <p>IV. 포상실적</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 사업소장상(1회), 국방부장관상(1회), 사장상 표창(1회) 					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
전북지방경찰청 수사과	경위	동 창 주 (董 昌 柱)	남	16년 2월	
공 적 사 항					

I. 고충민원 처리 및 제도개선 분야

1. 지방자치단체 공무원 후생복지사업 예산낭비 제도 개선

- '12. 1. 16.부터 2. 21.까지 35일간 여행사 대표가 '11. 1월경부터 전라북도 전 의장에게 여행업체 선정 대가로 해외골프 경비 260만원을 제공하는 등 총 12회에 걸쳐 880만원의 금품을 공여한 것을 비롯, 총 11명에게 108회에 걸쳐 3,600만원 상당 뇌물 공여한 피의자 검거하여(공무원 11명, 행정통보 6명) 조사한바,

지방자치단체 등에서 여비항목임을 내세워 국내외 연수 여행업체 선정시 특정업체만 수의 계약 방식으로 참여시켜 예산을 편법 집행하여 예산을 낭비하고 있는 사실을 확인,

도내 지자체등에 개선 권고하여 조례 등 제도마련 하여 예산절감 및 공개입찰 방식으로 제도 개선에 기여함

II. 포상실적

- 1. 주요범인 검거로 경찰청장 4회

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
충청북도 제천시 시민고충처리위원회	사무차장	권 오 헌 (權五憲)	남	1년 11월	
공 적 사 항					
<p>I. 제천시 시민고충처리위원회 운영</p> <p>1. 시민고충처리위원회 출범(2011.01.12)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민고충처리위원 10명 구성(교수, 변호사, 사회단체장 등) ○ 분과위원회 설치(3개분과; 행정복지, 경제농업, 건설환경) ○ 전담기구(사무국) 운영: 사무실(36.45㎡), 사무직원(민간인) 3명 <p>2. 시민고충처리위원회 재정 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '11년 사무국 운영경비 96,000천원 및 개소경비 20,000천원 운영 등 ○ '12년 사무국 운영경비 104,400천원 운영 등 <p>4. 시민고충처리위원회 운영 홍보</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 언론보도 및 언론 홍보 활동 등 13회 ○ 위원회 운영내용 및 처리절차, 이용안내 등을 홈페이지 게재 홍보 ○ 관내 전광판 3개소 및 청사 LCD TV(청사, 민원실)홍보 표출 ○ 위원회 홍보 리후렛 1,000매 제작 배포 및 소식지 게재 15,000매 배부 ○ 이통장 회의(17개 읍면동)등을 활용하여 대시민 홍보에 주력 <p>II. 고충민원 해소를 위한 협력체계 구축</p> <p>1. 고충민원 해소를 위한 협의체(자체평가단)구성(12명)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민고충처리위원회(6명)+제천시(6명)으로 구성으로 고충민원 해소에 기여 <p>2. 고충민원상담관제 운영을 통해 고충민원에 대한 적극적 처리와 효율성 도모</p> <p>3. 시민고충처리위원회 심의회의 개최(12차/11건)</p> <p>4. 고충민원처리실적(325건 접수/수용145건 등)</p> <p>III. 공사생활분야</p> <p>1. 매사 솔선수범하며, 창의적이고 능동적인 업무 태도로 민원 해결 및 예방과 지방행정 발전에 헌신함은 물론 특히 시민고충처리위원회의 공정한 운영으로 시민중심의 행정실현 및 지방행정의 공정성 강화와 시민 권익보호에 기여</p> <p>2. 누구보다 열심히 맡은바 책임을 다하고 성실함과 검소한 태도로 집안을 화목하게 이끌고 있음</p> <p>IV. 봉사활동분야</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 제천 남당로타리클럽 회원으로 평소 어려운 이웃을 위한 꾸준한 마음으로, 매년 정기 후원 및 봉사활동을 추진해 오고 있으며, 특히 2011~2012년도 회장직을 맡은 후 장애인가족 등에 장학금, 난방비, 컴퓨터를 지원하는 등 봉사활동에 더욱 앞장서 지역사회 소외된 계층을 위한 사랑 나누기를 실천함 <p>V. 포상실적</p> <p>1. 제4회 국민신문고대상 음부즈만부문 수상(2012.2.29.)</p> <p>2. 2012년 고충민원처리 우수기관 인증 선정(2012.11.23.) 등</p>					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
효성ITX 주식회사	교육사업팀장 (고용노동부 옴부즈만)	은 한 나 (殷 韓 羅)	여	12년	
공 적 사 항					
I. 고용노동부 옴부즈만 활동					
1. 고용노동부 옴부즈만 제도의 목적과 취지에 부합하는 고객접점 현장 모니터링 및 제언활성화					
○ '11년도 "내외부 고객만족을 위한 블루오션 찾기" 주제로 개최된 옴부즈만 전체 회의에 "고용노동부 고객특성에 맞는 고객응대 프로세스"에 관한 현장 리포트 작성 · 발표					
○ '12년도 고용노동부 옴부즈만 전체회의에 참석하여 "2012년 현재의 고용노동부 전화응대 실태"에 관한 현장 리포트를 작성 · 발표					
○ '11.4.26/ '12.9.21 2회 중부청 권역별 옴부즈만 회의에 참석하여 내·외부고객 VOC 청취 등 공정한 행정처리와 관련 고객관점에서 불편사항에 대한 현장 모니터링을 통해 민원사무 프로세스 및 빈발 민원사무 개선 방안 모색					
I. 공공기관의 고객만족 서비스 품질 향상 기여					
1. 고용노동행정서비스 품질 향상 기여					
○ '11년부터 매년 고용노동부의 고객전화에 대한 상담 서비스 품질 개선을 위해 전화응대모니터링 실시 및 직원 CS 교육(47개관서 2,942명)					
○ '12년도 선발한 고용노동부 「CS리더」 등 직원들의 CS전문교육 강사 활동					
○ 「CS리더」의 강사역량 강화 등 전문성 확보를 활동매뉴얼, 표준강의안, 직원 CS멘토링 및 조직 CS코칭 매뉴얼 제작 지원					
2. CS 서비스 역량 강화 지원 활동					
○ 서울시 등 자치단체 13개소, 고용부 등 국가기관 7개소, 공공기관 18개소 등 기관의 CS서비스 역량 강화 지원 활동(CS교육 등)					
○ CS강사 양성과정 과정 개발, NIP를 이용한 고객유형별 클레임 대처개발, 고객응대 스크립 개발, 기타 CS활성화 기법 개발 추진 등					
II. 사회봉사활동분야					
1. 보육원을 방문하여 굶 등 지원, 중고생 대상으로 진로설계 강의 및 상담 봉사활동(1회)					
III. 공사생활분야					
1. TM/CS분야 전문가로서의 자긍심을 가지고, 긍정적인 마인드와 뛰어난 강의 역량을 가지고 공공기관, 금융기관, 민관기관의 고객만족 경영 실현을 위해 활발한 활동					
2. 조직에서는 팀장으로서 CS 비전 제시와 명확한 업무지시로 후배직원들로부터 존경을 받고, 상사로부터 신입이 두터움					
3. 공공기관 등 관련 기관으로부터는 무한한 신뢰를 얻고 있는 관리자로 활동					