

국민신문고대상 공적사항 공개

제6회 국민신문고대상(옴부즈만·민원 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 19명
- 나. 공개기간 : 2014.1.15.~ 1.25.(10일간)
- 다. 공개사항 : 홈페이지 게시용 공적사항
- 라. 의견제출 : 국민권익위원회(운영지원과)
(choeja@korea.kr)

붙임 : 정부포상 추천자 명부 및 공적사항

2014. 1. 15.

국민권익위원회위원장

- ※ 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	직 급	성 명	추천훈격	비고
1	경기도			대표	
2	강원도			국표	
3	구로구			국표	
4	파주시			위표	
5	대한지적공사			위표	
6	비상임위원		이순창	훈장	
7	비상임위원		김용미	훈장	
8	비상임위원		문한식	훈장	
9	국방부	육군대령	조춘호	훈장	
10	경기도	지방행정사무관	김종구	포장	
11	국토교통부	일반직고위공무원	손태락	포장	
12	경기 파주시	지방행정주사보	윤주현	대표	
13	서울 구로구	구민감사옴부즈만	차태환	대표	
14	대한불교조계종 봉은사	주지	곽경훈	대표	
15	서울 서대문구	대표 옴부즈만	김시형	국표	
16	국방부	육군중령	서영대	국표	
17	대한지적공사	차장(3급)	신관호	위표	
18	강원도	지방행정주사보	임형준	위표	
19	충북 제천시	지방행정서기	장성호	위표	
20	부산광역시	지방행정주사	임윤조	위표	
21	경기 시흥시	지방사회복지주사보	이정현	위표	
22	전라북도	지방시설사무관	안석	위표	
23	한국철도시설공단	과장	김태원	위표	
24	국세청	행정사무관	한경선	위표	

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
경 기 도	도지사	김 문 수 (金 文 洙)	남	7년5월	
공 적 사 항					
<ol style="list-style-type: none"> 1. 경기도는 민선 제4기 김문수 경기도지사 부임 이래 전 공직자가 혼연일체의 자세로 도민의 억울함과 고충을 해결하는데 최선의 노력을 다하여 왔으며, 특히 권익위 주관 「고충민원 처리실태 확인조사」에서 고충민원 예방, 해소, 관리 분야에서 높은 점수를 인정받아 '12년도 평가결과 1위(우수)기관으로 선정된데 이어 '13년도에도 1위(최우수)기관으로 선정됨으로써 도민의 기본적인 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 도민의 신뢰를 확보하는 데 기여한 바가 큼 2. 고충민원 처리에 대한 만족도 향상 및 도정신뢰도 제고 등을 중점 목표로 매년 고충민원 예방-해소-관리기반 분야별 고충민원 관리계획시스템 구축하고 고충민원 처리절차, 처리기법, 고질민원 관리방안 등이 수록된 운영메뉴얼을 수립함. 3. 본청, 사업소, 소속기관을 대상으로 분기별 고충민원처리 점검을 실시함으로써 경기도 직원들의 고충민원 처리역량을 강화하는데 힘씀. 4. 경기도 직원들의 고충민원에 대한 이해제고 및 전문성 향상을 위해 「권익구제와 움부즈만」 사이버 교육과정 도입 및 경기도 직원 1인당 6.6시간의 고충민원 관련 교육을 이수함 5. 제3의 고충민원 갈등해결 조정기구인 움부즈만 설치를 위해 「경기도 움부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정('13.11.11)과 더불어 움부즈만의 원활한 운영 및 효율적 업무수행 등의 업무지원을 위한 사무국 운영방안을 마련함 6. '도민안방'과 '달려라 민원전철' 등 찾아가는 현장민원실 및 365일·24시간 언제나 민원실 운영 등의 민원행정 서비스제공 등으로 고충민원 예방에 주력함 7. 도지사가 31개 시·군 현장에 직접 나가서 민원접수 및 상담을 실시하는 “도지사 현장민원실” 운영을 통해 도민들의 억울함과 고충을 해결하는데 노력함(월 1~2회) 8. 권익위 주관 고충민원 만족도 조사에서 2년 연속 16개 시·도 중 2위를 차지함 					

공 적 사 항

홈페이지게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
강 원 도	강원도지사	최 문 순	남	53년 11월	
공 적 사 항					
<p>1. 고충민원 예방을 위한 1차 민원처리제도 적극 추진</p> <p>고충민원의 시발점이 공무원의 전문성 부족, 답변 태도와 자세, 관련 제도의 부실 등에서 나온다는 것에 주안점을 두고 각종 민원사항에 대한 사전심의제도를 운영하였으며, 외부 전문가 활용을 통해 분야별 전문성을 제고하고, 민원 분야별 매뉴얼 제작으로 민원인이 각종 민원정보를 쉽게 습득하고 신청이 편리하도록 추진함.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 민원처분 전 사전의견 표명제도 실시 - 강원도 행정법규상담실 운영 : 운영실적 7건 - 강원도 고문변호사 제도 운영 : 변호사 2명, 운영실적 103건 - 홈페이지 민원분야별 매뉴얼 제공 및 분기별 업데이트 <p>2. 고충민원 전문교육과정 운영 및 교육 참여 극대화 추진</p> <p>고충민원에 대한 특성을 이해하고 민원인과의 대화기법 향상을 통한 효율적인 민원해결을 위해 고충민원과 관련한 전문교육과정을 마련하여 운영 중이며, 타 기관에서 주최하는 관련 교육에 소속직원을 지속적으로 참석시켜 담당 공무원의 민원처리 역량을 강화시키고 있음.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 도 주관 고충민원 전문교육 과정 : 2개 과정 / 과정별 연 2회·60명 - 고충민원 교육참여 실적 : 43개 과정 / 교육이수시간 5,970시간 <p>3. 읍부즈만 제도 안정적 정착 및 운영 활성화</p> <p>광역자치단체 최초로 고충처리위원회를 설립·운영, 2013년도 9월까지 총 12회의 정례회를 개최하여 53건의 접수민원 중 50건의 고충민원을 처리하였고, 처리결과에 대해 피신청기관이 100% 수용하는 성과를 거둠.</p> <p>4. 효율적인 제안제도 마련</p> <p>제안제도의 운영을 활성화하고 이에 대한 포상을 추진함으로써 주민불편사항의 고충민원화 개연성을 사전에 차단함.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 제안제도 운영 : 연 2회(상·하반기 실시), 온라인, 오프라인 등 전부 신청 가능 - 고충민원 관련 제안 채택율 25%, 실시율 100% <p>5. 골프장문제 해결을 위한 ‘특별위원회’ 설치·운영 추진</p>					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	대표자성명	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
서울특별시 구로구	이 성	33년8월	
공 적 사 항			
<p>구민의 민원제기 시 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 권익을 보호하고 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항을 개선하기 위해 적극적으로 노력하고 있으며, 고충민원 전담조직을 설치·운영하여 고충민원관리계획에 따른 점검 및 자체환류를 통하여 고충민원 예방·해소·관리를 위한 지속적이고 적극적인 노력을 하고 있음.</p>			
<p>1. 고충민원 제기수단의 다양성확보를 위한 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> - 우편,팩스,전화,홈페이지 민원접수 뿐 아니라 생활불편스마트폰신고 운영, 모바일 환경순찰디카모니터 운영 - 현장민원접수를 위한 노력: 구청장 일일동장제 운영. 구로구민500인 원탁토론회, 분야별100인 릴레이 토론회, 구로구현장시장실, 신년인사회를 통한 주민의견 수렴 			
<p>2. 민원사전심사청구제도 운영 : 보육시설인가 등 11개분야 66건</p>			
<p>3. 민원처리과정 외부전문가 활용 활성화</p> <ul style="list-style-type: none"> - 원스톱시스템위원회 외부전문가 자문: 건축과 26회 - 공동주택관리전문가 및 공사장·위험시설물 전문가 자문 : 주택과 19회 - 민원조정위원회 : 민원여권과 3회 			
<p>4. 공무원·시민 제안제도 운영 활성화 및 우수제안 구정에 적극반영</p>			
<p>5. 옴부즈맨제도 운영 및 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 제도시행일 : 2011.4.21, 인원 : 3명 <li style="padding-left: 20px;">※ 근거 : 「서울특별시구로구구민감사옴부즈맨구성및운영에관한조례」 - 2013 운영 지원 실적 : 구민감사, 직권감사 및 고충민원 처리 등 지원 - 운영위원회 개최 지원 : 연 30회이상 			
<p>6. 고충민원 관리계획에 따른 점검 및 환류를 통한 고충민원 처리역량 증진</p> <ul style="list-style-type: none"> - 유기한민원 처리실태 점검계획 수립 및 시행 - 고충·전자민원 분기별 운영현황 및 개선대책 수립 시행 - 우수민원 사례전파 및 미흡사례 방지를 위한 노력 - 민원처리 베스트공무원에 대한 표창 및 포상실시 			
<p>7. 민원처리과정의 직원의 역량강화를 위한 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> - 청렴소양교육 및 고충민원의 이해에 관한 자체교육을 실시 - 민원사례분석을 통한 고질민원 대응방안 자체교육을 실시 - 서울시 인재개발원 고충민원처리과정, 갈등관리 교육을 적극활용하여 고충민원에 대한 이해와 전문성 향상을 도모 			

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
경기도 파주시		파주시		17년 9월	
공 적 사 항					
<p>1. 국민권익위원회에서 실시한 2013년도 고충민원처리실태 확인조사 평가에서 철저한 준비와 개선대책 수립으로 우수기관으로 선정됨 (자가진단 현장확인 14회, 개선대책 수립·시행 7개 항목)</p> <p>2. 고충민원의 유형별 분석을 통한 효율적인 관리기반을 수립함 (2013년 고충민원 관리 실적 : 1,086건)</p> <p>3. 인허가관련 민원인 전화모니터링과 다수인 관련 민원에 대한 집중분석을 통해 고충민원 예방활동 전개함 (2013년 인허가 민원 전화모니터링 122건, 다수인민원점검 27건)</p> <p>4. 매일 아침 8시 실무종합심의회를 통해 복합민원처리의 혁신을 가져옴 (2013년 실무종합심의회 통해 복합민원 3,580건 처리)</p>					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
대한지적공사	사 장	김 영 표 (金 永 杓)	남	1년	
공 적 사 항					
<ol style="list-style-type: none">고객감동 경영체계 선진화 구현을 위해 고객관계관리(CRM)시스템 고도화고객의 소리(VOC) 실시간 수집·분석·처리·환류를 위한 모바일 앱 채널을 구축하여 국민의 시·공간적 제약 극복을 위해 노력지적측량을 의뢰한 국민들을 대상으로 기획재정부가 주관하여 실시하는 공공기관 고객만족도조사(PCSI) 93.1점 획득으로 우수기관 등급 달성통상산업자원부 주관 한국서비스품질 우수기관 인증 4회 연속 획득전사적 CS 체계 확립을 위한 CS혁신위원회, CS추진위원회 운영으로 찾아가는 현장 서비스, 지적측량 원-모아(One-More)서비스 등 각종 서비스 제도 운영고충민원 처리에 있어 각 기관에 배치된 전담 직원과의 소통·협업 및 고충민원 처리 우수사례 전파, 각종 제도개선을 위한 워크숍 지속 추진 결과 고충민원 처리기간 단축 및 재발생률 감소고충민원 처리와 옴부즈만 제도에 대한 이해를 위하여 국민권익위원회 주관으로 실시하는 권익구제 사이버 교육과정을 전 직원이 수강토록 적극 독려 등 국민을 위한 공공기관으로서 책임을 다하기 위해 노력					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
국민권익위원회	비상임위원	이 순 창 (李 純 彰)	남	24년 1월	
공 적 사 항					
<p>위 사람은 2010년 3월 22일부터 2013년 3월 21일까지 3년간 국민권익위원회 비상임 위원으로 재임하면서 국민들이 제기한 소관 분야 고충민원 및 부패신고자 보호 등 부패방지 분야 안전에 대한 공정하고 심도있는 심의를 통해 국민들에게 억울함이 생기지 않도록 노력함으로써 정부에 대한 국민의 신뢰 제고 등 국민권익 보호와 청렴하고 국민이 행복한 국가 실현에 크게 기여함</p> <ol style="list-style-type: none">재임기간 중 총 144회의 소위원회에 참여하여 재정·세무·산업·환경·농림 및 국방·보훈분야 고충민원 4,807건을 심의하여 시정권고, 의견표명, 합의해결 등 3,028건의 수용을 이끌어내 국민고충의 실질적 해소 하였음재임기간 중 총 39회의 전원위원회에 참여하여 제도개선 및 부패방지 분야 등 722건을 심의하여 248건의 제도개선 권고 및 부패신고자 보호보상 등을통해 민원의 근본적 해소, 부패방지 및 청렴사회 실현 하였음종교인으로서 넓은 포용력을 바탕으로 국민고충의 실질적 해결 및 청렴하고 국민이 행복한 국가 실현에 기여 하였음					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
국민권익위원회	비상임위원	김 용 미 (金 用 美)	여	17년	
공 적 사 항					
<p>위 사람은 2010년 4월 16일부터 2013년 4월 15일까지 3년간 국민권익위원회 비상임위원으로 재임하면서 국민들이 제기한 소관 분야 고충민원 및 부패신고자 보호 등 부패방지 분야 안전에 대한 공정하고 심도있는 심의를 통해 국민들에게 억울함이 생기지 않도록 노력함으로써 정부에 대한 국민의 신뢰 제고 등 국민 권익 보호와 청렴하고 국민이 행복한 국가 실현에 크게 기여함</p> <ol style="list-style-type: none">재임기간 중 총 143회의 소위원회에 참여하여 주택·건축·도시·수자원 및 경찰 분야 고충민원 5,427건을 심의하여 시정권고, 의견표명, 합의해결 등 3,052건의 수용을 이끌어내 국민고충의 실질적 해소재임기간 중 총 39회의 전원위원회에 참여하여 제도개선 및 부패방지 분야 등 702건을 심의하여 241건의 제도개선 권고 및 부패신고자 보호보상 등을 통해 민원의 근본적 해소, 부패방지 및 청렴사회 실현건축분야 전문가로서 관련 전문지식을 바탕으로 국민고충의 실질적 해결 및 청렴하고 국민이 행복한 국가 실현에 기여					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
국민권익위원회	비상임위원	문 한 식 (文韓植)	남	26년	
공 적 사 항					
<p>위 사람은 2010년 10월 11일부터 2013년 10월 10일까지 3년간 국민권익위원회 비상임위원으로 재임하면서 국민들이 제기한 소관 분야 고충민원 및 부패신고자 보호 등 부패방지 분야 안전에 대한 공정하고 심도있는 심의를 통해 국민들에게 억울함이 생기지 않도록 노력함으로써 정부에 대한 국민의 신뢰 제고 등 국민 권익 보호와 청렴하고 국민이 행복한 국가 실현에 크게 기여함</p> <ol style="list-style-type: none">재임기간 중 총 144회의 소위원회에 참여하여 주택·건축·도시·수자원 및 경찰 분야 고충민원 4,912건을 심의하여 시정권고, 의견표명, 합의해결 등 2,948건의 수용을 이끌어내 국민고충의 실질적 해소재임기간 중 총 45회의 전원위원회에 참여하여 제도개선 및 부패방지 분야 등 898건을 심의하여 247건의 제도개선 권고 및 부패신고자 보호보상 등을 통해 민원의 근본적 해소, 부패방지 및 청렴사회 실현변호사로서 관련 법적 전문성을 바탕으로 국민고충의 실질적 해결 및 청렴하고 국민이 행복한 국가 실현에 기여					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
경 기 도	지방행정사무관 (공직윤리팀장)	김 종 구 (金 鍾 求)	남	24년 11월	
공 적 사 항					
<ol style="list-style-type: none"> 1. 권익위 주관 「고충민원 처리실태 확인조사」 업무를 총괄하면서 고충민원 예방·해소 및 관리기반 조성 등에 남다른 열정과 책임의식을 갖고 성실히 직무를 수행함으로써 경기도가 '12년도 평가결과 1위(우수)기관으로 선정된데 이어 '13년도에도 좋은 성과를 얻는데 크게 공헌함 2. 고충민원 처리절차, 처리기법, 고질민원 관리방안 등이 수록된 고충민원 운영매뉴얼을 수립('13.7.9)하여 직원들이 적극 활용할 수 있도록 성과별 발간배포 및 내부행정망 내 게시함으로써 직원들의 고충민원 해결능력을 제고시킴 3. 고충민원 예방-해소-관리기반 분야별 '13년도 고충민원 관리계획을 수립('13.6.4)하고 분기별 점검 실시함으로써 고충민원관리체계 시스템을 구축함 4. 본청, 사업소, 소속기관을 대상으로 분기별 고충민원처리 점검 실시함으로써 경기도 직원들의 고충민원 처리역량을 강화함 5. 국민권익위원회 권익구제와 옴부즈만 사이버 교육 콘텐츠를 제공받아 교육과정을 적극 도입하고 전 직원을 대상으로 고충민원 관련 교육이수 독려 등을 통해 1인당 6.6시간의 교육이수토록 함으로써 경기도 직원들의 고충민원에 대한 이해제고 및 전문성 향상을 향상시킴 6. 제3의 갈등해결 조정기구인 경기도 옴부즈만 설치·운영계획을 수립('13.7.3)하여 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례가 제정되는데 크게 공헌함으로써 도민의 기본적 권익을 보호하고 열린행정을 통해 도민의 신뢰를 확보함 7. 옴부즈만의 원활한 운영 및 효율적인 업무수행 등의 지원업무를 수행하는 사무국에 대한 남다른 열정을 갖고 설치 및 운영방안을 마련('13.11.14)함으로써 원활한 사업추진에 기여 8. 권익위 주관 고충민원 만족도 조사에서 작년에 이어 올해도 54.0점으로 16개 시도 중 2위를 차지하는데 기여함 					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
경기도 파주시	지방행정주사보	윤 주 현 (尹 周 鉉)	남	18년 5월	
공 적 사 항					
<p>1. 국민권익위원회에서 실시한 2013년도 고충민원처리실태 확인조사 평가에서 우수기관으로 선정되는데 기여함</p> <p>2. 철저한 고충민원 조사활동을 통해 민원인의 억울함을 해소하는데 앞장섬 (고충민원 92건 처리)</p> <p>3. 인허가관련 민원인 전화모니터링과 다수인 관련 민원에 대한 집중분석을 통해 고충민원 예방활동 전개함 (전화모니터링 378건, 다수인민원점검 207건)</p> <p>4. 수시 집중감찰을 통해 적발된 부당업무처리 공무원에 대해 철저한 문책을 통해 엄정하게 공직기강을 확립함 (집중감찰 27회)</p>					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
대한지적공사	기술직 3급 (차장)	신 관 호 (申 寬 浩)	남	26년 9월 /3년10월	
공 적 사 항					
1. 지적측량을 의뢰한 국민들을 대상으로 기획재정부가 주관하여 실시하는 공공 기관 고객만족도조사(PCSI) 93.1점 획득으로 우수기관 달성 기여					
2. 통상산업자원부에서 주관한 한국서비스품질 우수기관 인증(4회 연속) 기여					
3. 고객감동 경영체계 선진화 구현을 위해 고객관계관리(CRM)시스템 고도화 적극 추진					
4. 국민 편익 증진을 위해 민원상담의 시·공간적 제약을 극복한 모바일 앱 민원 처리 채널 구축에 기여					
5. 지적측량 성과의 투명성 확보와 표준화된 민원서비스 정착을 위한 지침 마련					
6. 고충민원 처리를 위해 배치된 전담 직원과의 협업을 통한 고충민원 처리기간을 단축하고 및 재발생률을 감소에 기여					
7. 고충민원 처리 우수사례 전파 및 제도개선 과제의 지속적 발굴					
8. 각종 제도의 공유와 확산 및 직원들과의 공감대 형성을 위한 채널 운영에 기여					
9. 국민권익위원회에서 주관으로 실시하는 권익구제 사이버 교육과정을 직원 역량 강화를 위해 적극 수강하고 타 직원이 수강토록 독려					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
강원도 기획관실	지방행정주사보	임 형 준 (林 亨 俊)	남	10년 4월	

공 적 사 항

1. 효율적인 고충민원해결을 위한 기반 구축

「강원도 고충처리위원회」 출범 초기인 2012년 10월 4일부터 2013년 9월 26일까지 위원회 사무국에 근무하면서, 「강원도 고충처리위원회 설치 및 운영조례 시행규칙」 제·개정 및 「강원도 고충처리위원회 운영세칙」 제정 등의 제도 기반 마련 및 위원회 활성화를 위한 각종 홍보활동을 추진함.

2. 각종 민원사항에 대한 적극적인 조사 추진

강원도 고충처리위원회에 접수된 민원 1,118건에 대해 적극적인 조사를 추진하여, 도내 곳곳의 각종 민원사항을 찾아다니며 애로사항을 직접 상담하여 일반민원 1,065건에 대해서는 관련 부서 통보 및 즉각적인 해결을 통해 처리하고, 접수된 고충민원 53건 중 50건에 대해서는 심도 있고 체계적인 조사를 통해 해결함으로써 민원인의 불편을 해소함.

3. 객관적이고 공정한 위원회 운영 기반 마련

고충처리위원회 운영담당자로서 접수된 고충민원의 정례회의 심의시 공정하고 객관적인 판단 및 처리에 도움을 주기 위하여, 민원 신청인 및 피신청인에 대한 적극적인 의견청취와 조사 등을 실시한 후 이를 위원회 회의자료에 반영함으로써 고충처리위원들이 제3자적인 입장에서 해결방안을 마련하고 의결할 수 있도록 하는데 큰 기여를 함(위원회 운영 12회 / 보고건수 53건).

4. 고충민원에 대한 전문교육 실시

고충민원 주관부서 담당자로서 고충민원 해결 및 갈등예방과 관련한 전문교육 과정을 수립·운영하였으며, 특히 고충민원에 대해 도 및 시군 담당자들의 민원 처리역량 강화를 위하여 2012년도 4월, 고충민원 관련 도 및 시군 관계자 워크숍을 개최하여 고충민원에 대한 처리사례 및 해결기법 등에 대한 교육을 실시함.

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	최종학력
충청북도 제 천 시	지방행정서기	장성호 (張盛溟)	남	7년 3월	세명대학교
공 적 사 항					
I. 제천시 시민고충처리위원회 운영 및 민원처리 지원					
1. 시민고충처리위원회 운영 근거					
○ 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례 제정(2010.11.19)					
○ 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제정(2011.01.28)					
2. 시민고충처리위원회 출범(2011.01.12)					
○ 시민고충처리위원 10명 위촉(교수4명, 전직 공무원1명, 변호사1명, 사회단체장 4명) (2010.12.24)					
○ 분과위원회 설치(3개분과; 행정복지, 경제농업, 건설환경)					
○ 전담기구(사무국)설치: 사무실 확보(36.45㎡), 사무직원(민간인)3명 채용					
3. 시민고충처리위원회 재정적 지원					
○ '11년 사무국 운영경비 104,400천원 지원 등					
4. 시민고충처리위원회 운영 홍보					
○ 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					
II. 고충민원 해소를 위한 협력체계 구축운영					
1. 고충민원 해소를 위한 협의체(자체평가단)구성(12명)					
○ 시민고충처리위원회(6명)+제천시(6명)으로 구성으로 고충민원 해소에 기여					
2. 고충민원상담관제 운영을 통해 고충민원에 대한 적극적 처리와 효율성 도모					
3. 시민고충처리위원회 심의회의 개최 지원					
4. 고충민원처리실적(109건 접수/수용 42건)					
5. 오지마을 순방 시정대화방 운영(상하반기 각2회/고충민원 접수처리)					
6. 2012년도 고충민원처리 우수기관 인증 선정					
III. 공사생활분야					
1. 공직에 임용된 이래 매사 솔선수범하며, 창의적이고 능동적인 업무 태도로 지방행정 발전에 헌신함은 물론 특히 시민고충처리위원회 설치로 시민중심의 행정실현 및 지방행정의 공정성 강화와 시민 권익보호에 기여					
2. 누구보다 열심히 맡은바 책임을 다하고 성실함과 검소한 태도로 집안을 화목하게 이끌고 있음.					
IV. 포상실적					
1. 법무부장관 표창(2012.12.31), 제천시장 표창(2012.4.2)					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
부산광역시	지방행정주사	임윤조 (林潤祚)	남	23년 4월	
공 적 사 항					
<p>1. 고충민원 처리 통합관리 시스템 구축 운영 : '13.7월부터 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 부산광역시 행정포털> 다누리> VOC관리> 고충민원관리 시스템 구축 운영 <p>2. 고충민원 처리에 대한 자가진단체계 구축 : '13. 12월</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고충민원 만족도 조사 시스템을 구축하여 고충민원을 접수·처리하는 과정에서 민원인이 얼마나 만족하였는지를 일괄 측정, 피드백으로 고충민원 서비스 품질 제고를 위해 자가진단 체계를 구축하고 있음 <p>3. 고충민원 처리 실태점검 제도 운영 : 3회(분기별 실시)</p> <p>각 부서의 고충민원 처리에 대한 관심을 높이고, 책임성을 강화하여 고충민원 서비스 개선을 유도하기 위하여 분기별 고충민원 처리 실태점검 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 점검대상 : 실·국·본부, 직속기간, 사업소의 고충민원 5,707건 (서식민원 1,772, 상담민원 5,707) - 조치결과 : 64건(접수처리 부적정 7건, 이송부적정 31건, 민원처리 지연 등 18건, 다수민원관리 미흡 7건, 연장처리 부적정 1건) <p>4. 고충민원 분야별 업무매뉴얼 제작·활용 : '13.7월 배포·활용</p> <p>고충민원 신청 및 처리절차, 커뮤니케이션 기법 등에 대한 운영매뉴얼을 제작·배포(2013.7.26) 및 행정포털에 게시하여 고충민원의 효율적 처리를 도모하고 있음</p> <ul style="list-style-type: none"> - 행정포털> 지식행정> 업무편람 - 행정포털> 다누리> 고객관리> 커뮤니티> 공지사항 <p>5. 고충민원 관리계획 수립 및 점검을 통한 피드백 추진</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고충민원 관리계획 수립 : '13.5.15 - 고충민원 관리계획에 따른 자체 점검 : '13.7월 - 고충민원 자체점검 결과 보고 및 환류 : '13.8월 - 고충민원 자체점검 환류에 따른 자체계획 수립 추진 : '13.8월 <p>6. 지방음부즈만 도입 추진</p> <p>지방음부즈만을 도입하기 위하여 시도 도입현황 및 장단점 파악하고, 부산시 감사자문위원회 회의('13.3월, 9월 2회)를 통해 자문을 구하였으며, 현재 지방음부즈만 도입(안)을 작성하여 도입 방안을 검토 중에 있음</p>					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
서울특별시 구로구	구민감사옴부즈맨	차 태 환 (車 泰 煥)	남	15년 8월	
공 적 사 항					
<p>상기인은 2011. 4. 21. 옴부즈맨 제도시행 이래, 구로구 구민감사옴부즈맨으로 활동하면서 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 권익을 보호하고 구정 감시기능을 강화하여 구 청렴도 제고와 행정의 투명성 확보에 기여함</p> <ol style="list-style-type: none"> 옴부즈맨 제도 운영의 기틀 마련 및 정착 <ul style="list-style-type: none"> - 제도시행 이래 직무활동 및 운영에 대한 방향제시 및 활성화에 기여 - 총 97회의 운영위원회 개최로 각 종 안전 심의 및 의결 - 주 20시간 근무기준에도 불구하고 거의 상시 근무를 통하여 업무지체 해소 - 옴부즈만 제도 조례 개정 추진을 위한 세미나 개최 고충민원(구민감사청구) 조사·처리로 구민의 권익보호와 증진에 이바지 <ul style="list-style-type: none"> - 구로동 북쪽 인근지역 신도림동 편입요구에 대한 고충민원 해소 외 1건 - 공동 위반건축물 시정지시 등 취소요구 관련 구민감사 외 6건 직권감사 및 제도개선권고·의견표명으로 불합리한 행정제도 개선·시행 <ul style="list-style-type: none"> - 통장의 임기 등 제도개선 및 「구로구 제안서평가위원회 설치 및 운영에 관한 규정」 제정 권고 외 7건 적극적인 청렴계약 감시활동을 통한 예산집행의 적정성과 투명성 확보 <ul style="list-style-type: none"> - 계남근린공원 순환로 조성 공사 외 10건 반복·고질민원 조정중재활동으로 행정의 신뢰성과 적극성 확보에 기여 <ul style="list-style-type: none"> - 고척동 ○○아파트 공동주택 내 주민분쟁민원 외 다수의 반복·고질민원 조정·중재활동으로 구와 구민간의 소통의 교량 역할 - 고척제2구역 보상관련, 주택재개발정비사업의 주민의견청취 등 수많은 민원 상담으로 구민의 생활밀착형 옴부즈맨으로서 자리매김 계약직공무원 채용면접 및 위탁업체선정 평가위원 참여로 공정한 심사 이행 <ul style="list-style-type: none"> - 지방전문계약직 공무원 방송제작홍보 분야 채용 외 16회 제안서평가위원회 평가위원 관리 및 입회로 철저한 객관성 확보 <ul style="list-style-type: none"> - 구 정보화 교육장 운영 제안서평가회 외 7회 					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
서대문구 시민감사 옴부즈만	대표 옴부즈만	김시형 (金時亨)	남	30년	
공 적 사 항					
<p>1. 서대문구 시민감사옴부즈만 정착 및 운영 활성화</p> <p>2011. 5. 30. 서대문구 시민감사옴부즈만으로 위촉되어, 5인의 옴부즈만 중 대표 옴부즈만으로 활동하면서, 매주 1회 ‘옴부즈만 주간 정례회의’를 개최하여 고충민원 조사여부 결정, 조사결과와 서대문구에 시행할 조치의견을 결정하는 서대문구 시민감사옴부즈만 제도 정착 및 운영 활성화에 기여함 (2011년 6월 ~ 현재까지 총 105회 개최)</p> <p>더불어 매년 ‘시민감사옴부즈만 운영성과 보고회’ ‘시민감사옴부즈만 운영성과 보고서’ 제작 배포, ‘구의원-시민감사옴부즈만 간담회’, ‘전국단위 지방옴부즈만 토론회’ 개최 등 이미 옴부즈만을 운영하거나 운영준비중인 타 지자체에게 모범이 될 수 있는 옴부즈만 활동모델 정립에 기여함</p> <p>2. 시민감사옴부즈만 접수 고충민원 조사 처리</p> <p>2011년 6월부터 2013년 10월까지 ‘서대문구 홈페이지 및 서대문구 청렴포털’ 등을통해 시민감사옴부즈만에 접수된 민원사항 총 185건 중 56건에 대해 직접조사를 실시하였으며,</p> <p>조사결과 감사요구 2건, 시정요구 3건, 제도 및 불편사항 개선 권고 23건, 의견표명 5건 등의 조치의견을 표명하였고, 이에 대해서 서대문구에서는 1건을 제외하고 모두 수용하는 등 위법부당한 행정처분으로부터 국민의 권리와 이익을 보호하는데 기여함</p> <p>3. 공공사업 청렴계약 감시평가 활동</p> <p>2011년 6월부터 2013년 10월까지 서대문구에서 발주·계약·시행하는 공공사업 (총 공사비 3억원 이상의 공사, 5천만원 이상의 용역 또는 물품구매, 2천만원 이상의 수의계약)에 대하여 매년 초 서대문구로부터 관련자료를 제출받아 감시평가 대상사업을 확정하여 총 78건에 대하여 감시평가를 실시하였으며,</p> <p>조사결과 감사요구 1건, 시정요구 2건, 제도 및 불편사항 개선 권고 1건, 의견표명 31건 등의 조치의견을 표명하였고, 이에 대해서 서대문구에서는 모두 수용하는 등 구정에 대한 감시기능을 통해 공공사업의 투명성과 신뢰성 제고에 기여함</p>					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
감사담당관	지방사회복지주사보	이 정 현 (李 正 鉉)	남	21년	

공 적 사 항

1. 시흥시 시민호민관은 국내에서 최초로 시도된 독립제 상근 ombudsman (Ombudsman) 입니다. 따라서 도입 검토 시점부터 법률 및 비교 사례 분석에 많은 시간이 소요됐으며 이후 조례가 만들어지고 시민호민관이 선정되어 시민호민관 사무실이 개소되기까지 또 상당한 시간과 노력이 필요했습니다. 상기 공무원은 이러한 시민호민관 초기 설립 과정에 깊이 관여하면서 시민호민관 제도의 성공적 출발에 기여하였으며 시민호민관 지원 사무기구의 책임자로 부임한 이후에는 시민권의 구제의 최 일선에서 맡은바 소임을 다하고 있습니다.

2. 시민호민관 제도의 성패는 시민의 참여 숫자와 고충민원 해결 정도에 달려 있다 해도 과언이 아닙니다. 시민의 참여 확대는 인지도 제고가 우선이라는 판단 아래 시민호민관 전용홈페이지 구축을 진두지휘 하는가 하면 브로셔를 만들어 15개에 이르는 주민센터를 직접 방문하여 배포하였으며 30여 차례에 이르는 통반장 회의와 각종 시 행사 그리고 시 유관조직 관계자 등과의 미팅에 참석하여 제도를 설명하는 참여를 독려하는 등 호민관 제도를 알리는 데에 혼신의 노력을 기울였습니다. 또한 고충민원이 해결되기 위해서는 무엇보다 공무원의 의식 전환이 우선인바, 민원을 실제 담당하는 주무관들을 대상으로 지속적으로 호민관 제도를 알리고 교육하는 활동을 전개했으며 민간인 신분인 시민호민관과 일선 공무원들과의 커뮤니케이션 창구로서의 역할도 온전히 수행했습니다.

3. 금년 4월 시민호민관이 개소한 이후 지금까지 총 30여건의 고충민원과 100건이 넘는 일반민원, 그리고 300건에 이르는 시민무료법률상담 등을 처리하였습니다. 약 50여 차례 현장 조사를 실시했으며, 관계 공무원 등과의 회의는 헤아릴 수 없을 정도입니다. 이 모든 과정에 상기 공무원이 시민호민관과 함께 했습니다.

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
육군 항공작전사령부	육군대령 (작전참모)	조춘호 (曹春鎬)	남	28년 9월	
공 적 사 항					
<p>1. 2012년 21항공단장으로서 남원비행장 민관군 갈등문제 해결에 기여</p> <ul style="list-style-type: none"> - 항공단장으로서 평시 교육훈련 및 유사시 헬기의 이착륙 비행장으로 운용해야 하는 남원비행장이 지역주민의 재산권 및 지역발전을 제한하고 있는 갈등문제와 관련하여 권익위에서 해결 노력시 21항공단장으로서 민관군이 상호 만족하는 해결방안으로 남원비행장과 동일한 기능을 수행할 수 있는 시설을 인근지역에 제공하고 기존의 비행장 폐쇄하는 방안제시 및 합의하여 남원비행장의 민관군 갈등문제 해결에 크게 기여하였음. <p>2. 2013년 육군 항공사 작전참모로서 예하 부대의 기지인 조치원 및 연기 비행장에 대한 복합적 민관군 갈등문제 해결을 위한 권익위 조정서 합의도출에 크게 기여</p> <ul style="list-style-type: none"> - 육군의 조치원/연기 비행장과 세종시 및 주민간의 오래되고 대단히 복잡한 갈등문제를 해결하기 위해 권익위에서 중재 활동시 육군 항공사의 작전참모로서 부대 임무수행에 지장을 받지 않으면서 국민의 재산권보호 및 세종시 도시건설이 효과적으로 추진될 수 있는 상생의 방안을 제시하고 공감대를 형성하여 2013년 9월 권익위 중재하 모든 당사자가 조정서에 합의하는데 큰 기여를 하였음. 					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
국토교통부	일반직고위공무원 (부산지방국토관리청장)	손 태 락 (孫 太 洛)	남	25년 8월	
공 적 사 항					
<p>상기 본인은 1988년 행정사무관으로 공무원에 임용된 이래, 2013년 11월부터 현재까지 국토교통부에 근무하면서 투철한 사명감과 책임의식으로 맡은 바 업무에 정려해 왔으며, 특히 부산지방국토관리청장으로 재직하는 동안에는 ‘현장중심, 국민체감’의 행정으로 국민의 삶의 질 향상과 지역경쟁력 강화, 국토의 균형발전 등에 크게 기여한 바, 주요공적을 요약하면 다음과 같음</p> <ol style="list-style-type: none">1. ‘지역밀착, 생활공감, 국민행복’의 SOC인프라 구축<ul style="list-style-type: none">- SOC사업의 효율적인 적기 추진으로 지역성장기반 조성, 재해로부터 국민의 생명과 재산 보호, 국민 생활권 소통 강화 및 여가공간 확대에 기여- 영남권 지역협력 네트워크 강화를 통한 유관기관 협업체계 구축으로 SOC사업의 시너지효과를 제고하고 ‘일 잘하는 유능한 정부’ 구현- SOC시설을 연계·활용한 생활밀착형 주민편의시설 확충으로 주민이용도를 제고하고 ‘국민중심의 서비스 정부’ 구현2. ‘현장중심·국민중심’의 맞춤형 민원행정 구현<ul style="list-style-type: none">- 국민생활의 민감도가 높고, 다수의 이해관계자가 존재하는 SOC사업 관련 민원을 수요자 중심에서 효율적·체계적으로 관리- 관료기술적 접근을 뛰어넘어 현장중심·국민중심의 접근으로 국민권익위원회의 고충민원을 적극 해결하여 국민의 눈높이에 부응3. 조직의 청렴실천 강화 및 행정의 투명성 제고<ul style="list-style-type: none">- 직원 및 조직의 청렴 내재화를 위한 다양한 청렴활동 실천- 인·허가 행정(도로·하천점용) 온라인 처리 시스템 정착, 인·허가 사전심사제 강화로 행정의 투명성 확보					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
대한불교조계종 봉은사	주지	곽 경 훈 (郭 庚 勳)	남	7년	
공 적 사 항					
<p>1. 대한불교조계종 봉은사(전통사찰) 40여년 건축 민원을 법률개정과 서울특별시와 강남구의 협조를 이끌어내어 국민권익위원회 조정을 통해 해결함</p> <p>2. 도시공원 관련 규제완화(법률 개정)를 통해 많은 역사공원의 특성화로 국가경쟁력 강화에 기여함</p>					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
육 군 제 2작전사령부	중 령 (항공작전장교)	서 영 대 (徐 永 大)	남	24년 10월	
공 적 사 항					
<ol style="list-style-type: none">1. 남원비행장 민원해소를 위해 부대 주둔지 내부로 이전 및 현실적 관리대책 강구2. 정부 3.0 실천을 위한 민·관·군 협의업무 주도 및 제한사항 해소방안 제시3. 도심화에 따른 국민 재산권 보장과 군사적 필요성을 충족하기 위한 헬기 예비 작전기지 관리방안 작성 / 적극 추진					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
전라북도 도로공항공과	지방시설사무관 (도로시설담당)	안 석 (安 錫)	남	36년 4월	
공 적 사 항					
<p>상기 공무원은 평소 맡은바 직무를 성실히 수행하여 왔으며, 지방도로 정비사업 업무를 추진함에 있어 적극적이고 창의적인 노력으로 당면업무에 임하는 등 지역주민의 편의를 위해 헌신적으로 열심히 업무를 수행하는 자로서</p> <ol style="list-style-type: none">1. 적극적인 현장 소통 행정을 통한 지역민원의 적극해소로 주민 신뢰도 구축<ul style="list-style-type: none">- 지방도 717호선(강진~운암)이 도로정비 기본계획상 장기투자계획으로 조기 시행이 어려우나, 임실군, 지역주민과 긴밀한 협의를 성실히 수행함으로써, 국민권익위원회 조정(안)에 대하여 국민권익위원회·지역주민·임실군·전라북도가 원만한 합의를 이룰수 있도록 하는 등 지역민원 해결에 공로가 큼2. 지방도 확포장 공사 및 도로교통 안전개선사업 추진으로 교통사고 예방<ul style="list-style-type: none">- 지방도로 조기건설로 연계 도로망 확충하고 지역주민의 물류 수송비용 절감 및 지역 균형발전 도모('13년 추진 : 12개 지구 300억원)- 보행자가 편안하게 다닐수 있는 보행공간 확보, 교통사고가 빈번한 도로에 안전시설 확충, 위험도로에 구조개선사업 시행하여 안전한 보행환경 조성 ('13년 추진 : 49개 지구 314억원)3. 도로시설정비로 도로위험요인 해소와 쾌적한 환경으로 운전자 편의도모<ul style="list-style-type: none">- 파손된 포장도로의 신속한 포장 복구시행과 상시 현장 출동체계 구축으로 도로이용자 불편 해소.- 쾌적한 가로환경 조성과 수요자 중심의 교통불편 해소를 위한 시설정비에 중점을 두고 차선도색, 낙석제거, 포장도 및 미포장도 정비, 교량·암거 등의 구조물 관리, 도로표지 및 안전시설등을 체계적이고 완벽한 도로정비를 추진- 매년 동절기 교통취약, 교통두절 등 위험 구간에 적사함과 모래주머니를 비치하고 안내표지판 설치등 설해대책에 만전을 기하고 있음					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
한국철도 시설공단	과장	김 태 원 (金 泰 元)	남	16년 11월	
공 적 사 항					
<p>1. 국책사업의 차질 없는 개통 및 지역사회와의 갈등해소에 따른 사회 통합에 기여 민원인의 편의성, 국가의 재정상황, 건설투자의 효율성 및 함안군, 진주시 및 부산시의 주변여건 등을 종합적이고 심도있게 검토·분석하여 국책사업의 차질 없는 개통과 지역사회와의 소통 및 상생발전을 위해 적극적인 해결노력 및 체계적이고 합리적인 대안을 제시하는 등 사회적인 갈등해소와 통합에 기여한 공로가 큼</p> <p>2. 합리적인 대안 마련 및 해결방안 제시를 통한 적극적인 민원해결에 기여 삼랑진~진주 복선전철 및 부산~울산 복선전철 건설사업에 대한 함안군, 진주시, 부산시 및 지역사회의 반대민원이 장기화되고 지속적인 집회, 시위 및 항의방문에 따른 국가적·사회적인 갈등과 경제적 피해 및 물리적 충돌 등이 심각히 우려 되었으나, 투철한 사명감과 적극적이고 지속적인 해결노력을 통하여 합리적인 대안 및 해결방안을 제시하였으며, 이에 대해 지역사회의 긍정적인 공감대와 신뢰를 이끌어 냈을 뿐만 아니라 민원인과의 조정·합의(안)을 마련하는데 크게 기여하였음</p> <p>3. 국민권익위원회의 조정 및 합의사항에 대하여 성실히 이행 국민권익위원회 조정서의 성실한 이행을 위해 함안군, 진주시, 부산시와 별도의 합의를 통한 세부협의 등을 거쳐 진주시와 2012.11월, 함안군과 2013.05월 및 부산시와 2013.11월에 각각 조정·합의하였으며, 이후 국민권익위원회의 조정내용을 성실히 이행하여 민원인 및 지역사회와의 갈등해소와 사회적인 통합을 이루는데 최선의 노력을 다하였음</p>					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	재직/수공기간 (연, 월)	비 고
국세청 납세자보호 담당관실	행정사무관 (보호2계장)	한 경 선 (韓 京 善)	남	23년4월 /3년10월	

공 적 사 항

1. 고충민원 제도 개선

- 납세자보호담당관에게 「소액 고충민원 시정요구권」 부여
 - 소액 고충민원에 대하여 직권시정이 가능함에도 민원유발부서에서 직권시정하지 않는 경우 납세자보호담당관이 해당부서장에게 직접 시정요구권 행사로 신속한 민원처리 가능
- 「심리자료 사전열람제」 시행('13.6 시행)
 - 고충민원 처리 시 공정하고 투명하게 처리하여 민원인의 알권리를 보장하고 민원인의 주장을 반영하였는지 확인할 수 있도록 심리자료를 사전열람하게 하여 민원인들의 의구심 불식

2. 고충민원 발생을 예방하기 위한 납세자보호관 「권고제」 시행 등

- 납세자의 권익을 침해하는 제도에 대하여 각종 민원 발생 원인을 분석하고 개선이 필요한 과제를 발굴하여 소관국에 개선권고하여 그 처리결과를 사후관리
 - 현장확인, 과세자료 처리, 압류 등 체납처분 절차, 결정취소 등 과정에서 납세자의 민원발생으로 불편·부담을 주는 사안 개선('12년부터 5건 권고)
- 「납세자 의견 청취」 제도 시행('13년 7월 시행)
 - 조사권 남용방지를 위한 조사부서의 조사기간 연장 신청시 납세자의견을 청취하여 조사기간 연장 심리·승인하여 권익 보호
- 「현장방문 모니터링 제도」 도입('13년 7월 시행)
 - 세무조사 종결 후 납세자를 방문하여 조사절차 준수여부 점검, 조사에 대한 납세자의 애로사항 등 현장의 생생한 목소리를 청취 하여 조사업무 개선 등에 반영