

국민신문고대상 공적사항 공개

제4회 국민신문고대상(민원업무부문) 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 : 2개 기관 20명
- 나. 공개기간 : 2012.1.11.~ 1.20.(10일간)
- 다. 공개사항 : 홈페이지 게시용 공적사항
- 라. 의견제출 : 국민권익위원회(운영지원과)
(y9084@korea.kr)

불임 : 정부포상 추천자 명부 및 공적사항

2012. 1. 11.

국민권익위원회

※ 정부포상 대상자의 소속, 성명, 훈격, 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	병무청	단체표창		대통령	
2	특허청	단체표창		국무총리	
3	병무청	서기관	신현삼	포장	
4	특허청	공업주사	김훈석	대통령	
5	경상북도 구미시	지방행정사무관	정광배	대통령	
6	인천광역시	지방행정사무관	홍영표	대통령	
7	울산광역시	지방행정사무관	손종학	대통령	
8	행정안전부	전산주사	장주영	국무총리	
9	경찰청	경사	윤환철	국무총리	
10	방송통신위원회	행정사무관	정우섭	국무총리	
11	충청남도	지방행정주사	이범진	국무총리	
12	제천시	지방행정주사	윤원섭	포장	
13	전라남도 해양수산과학원	기술서기관	신우철	대통령	
14	경찰청	경감	이상현	국무총리	
15	서울대학교	교수	박정훈	훈장	
16	대구고등경찰청	검사	오규진	포장	
17	서울고등경찰청	검사	김홍우	대통령	
18	국민권익위원회 (전 국방부)	일반계약직6호	김문영	대통령	
19	한국수자원공사	차장	장동선	국무총리	
20	국세청	세무주사	맹기성	국무총리	
21	국토해양부	행정사무관	김상인	국무총리	
22	경찰청	경정	허명구	국무총리	

공 적 사 항

홈페이지 게시용

기관명(단체표창)	
병 무 청	
공	적 사 항
<p>병무청은 국민신문고 민원 모니터링을 통해 국민과 직원의 소통을 강화하였고, 불만고객 집중관리시스템 구축·운영으로 차별화된 서비스를 제공하였다. 아울러 홈페이지 민원신청 채널을 국민신문고에 통합함으로써 범정부 정책에 부응하였고 국민신문고 민원에 대한 3단계 평가 및 우수사례 게시, VOC통합관리시스템을 통한 민원사례 공유 등을 통해 민원담당자의 역량을 강화함으로써 민원편의 증진 및 고객만족도 향상에 크게 기여함.</p>	
<p>1. 국민신문고 민원을 국민과과 직원과의 疏通의 통로로 활용</p> <ul style="list-style-type: none">○ 국민들의 불편/불만사항, 제도개선의 필요성, 직원들의 답변 내용등을 확인	
<p>2. 국민신문고 통합으로 민원신청 접근성 강화 및 업무처리 효율성 제고</p> <ul style="list-style-type: none">○ 홈페이지 민원신청 채널 100% 국민신문고 통합으로 접근성 강화○ 국방부 등 유관기관 처리민원 즉시 이송으로 처리 적정성 강화 (3,400여건 이송)	
<p>3. 정책결재권자 민원 모니터링 및 민원처리 책임성 강화</p> <ul style="list-style-type: none">○ 청장 및 간부급 직원이 직접 국민신문고 민원 모니터링으로 성실한 민원답변 유도○ 민원답변 명의자 과장급으로 상향 조정, 민원처리 책임성 강화	
<p>4. 국민신문고 민원 VOC관리시스템 연계로 제도개선발굴을 위한 기반 구축</p> <ul style="list-style-type: none">○ 국민신문고 민원을 VOC관리시스템 연계를 통한 고객이력 관리로 고객입장에서의 서비스 제공○ 고객의 목소리에 대한 전 직원 열람으로 제도개선과제 발굴 용이	
<p>5. 조직중심의 민원처리, 우수직원에 대한 보상을 위해 조직 및 개인성과 평가체계 운영</p> <ul style="list-style-type: none">○ 조직중심의 민원처리를 위해 국장 및 지방청장 BSC성과지표 설정○ 우수직원에 대한 객관적이고 합리적인 보상체계 마련	
<p>6. 국민신문고 모니터링 직원 운영 등으로 민원서비스 지연 방지</p> <ul style="list-style-type: none">○ 국민신문고 민원처리기간 준수를 위해 모니터링 전담 직원 운영	
<p>7. 국민의 소리 주간동향 민원내용 공유 및 빈발민원 감소 대책 강구</p> <ul style="list-style-type: none">○ 문의사항이 많은 질문에 대한 Q&A작성 등으로 빈발민원 감소 추진	
<p>8. 청장과 직원의 소통활성화로 고객중심의 민원행정 기반 구축</p> <ul style="list-style-type: none">○ 민원의 중요성에 대해 청장 의지 표명 및 소통의 시간 마련	
<p>9. 민원을 통한 제도개선사례</p> <ul style="list-style-type: none">○ 수형사유 제2국민역 편입자 계급강등 폐지○ 언어소통의 장애가 있는 영주권 포기자 균적응 교육기회 부여 등	

공 적 사 항

홈페이지 게시용

기관명(단체표창)
특 허 청
공 적 사 항
<p>1. 고객중심의 특허행정 구현을 위한 민원총괄 및 민원서비스만족도 대폭 향상</p> <ul style="list-style-type: none">○ 신속·공정한 민원처리를 통한 민원만족도 대폭 향상 및 민원처리기간 단축 등 특허고객 민원서비스의 품질 제고<ul style="list-style-type: none">※ '11년 중앙행정기관 민원서비스만족도 평가 '2위'('10년 19위 대비 17단계 상승)※ 민원처리기간(평균) : 접수일로부터 2.8일 / 법률상 처리기한(7일)보다 4.2일 단축○ 보다 전문적이고 심도 있는 민원내용인 경우, 관련 판례서비스를 함께 제공하여 사법적 판단에 대한 이해도 제고 및 만족도 향상에 기여 <p>2. 민원만족도 제고를 위한 엔젤콜(사전) 및 해피콜(사후) 서비스 시행('10.3월~)</p> <ul style="list-style-type: none">○ 정확한 민원요지 파악, 답변내용에 대한 이해도 향상 및 추가질의 확인 등 민원인 대상 사전 사후 콜서비스 등 원스톱 민원행정을 통한 고객감동 실현 <p>3. 고객의견 수렴 통로의 다양화 및 제도개선 활성화</p> <ul style="list-style-type: none">○ 매월 국민신문고 '고객의 소리' 동향분석 및 분기별 제도개선협의회 운영을 통해 개선사항 발굴 및 제도개선 적극 추진<ul style="list-style-type: none">- (개선사례1) 「심사처리절차 안내서비스」 시행 : '10. 10. 1.~- (개선사례2) 「전자출원시스템 수신함 열람확인알림서비스」 시행 : '11. 6.~ <p>4. 반부패 청렴의식 제고 및 공직복무관리 업무추진</p> <ul style="list-style-type: none">○ 금품 및 향응수수 등 비위행위를 예방하기 위한 감찰활동을 전개하여 투명한 공직풍토 조성에 기여<ul style="list-style-type: none">- 자체감사시기별 감사 실시(6회), 취약시기 공직기강 점검(설명절, 하계휴가, 추석명절, 연말연시 등) <p>5. 사회적 약자를 위한 공익변리사 특허상담센터 운영</p> <ul style="list-style-type: none">○ 사회적 약자의 산업재산권 출원에서부터 지재권 권리확보, 특허분쟁 대응에 이르는 전 과정을 무료 상담지원<ul style="list-style-type: none">- 산업재산권 전반에 관한 상담, 서류작성지원 및 지역순회 상담 실시

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
병무청 고객지원과	서기관 (고객지원과장)	신 현 삼 (申 鉉 三)	남	33년 1월	
공 적 사 항					
<p>상기 공무원은 고객지원과장으로 부임 한 후 ERRC분석을 통해 국민신문고 민원 처리의 방향성을 설정하였고, 국민신문고 민원에 대한 평가 및 우수사례를 전 직원이 공유할 수 있는 시스템 구현, 민원신청채널 국민신문고로 통합, 조직 중심의 민원처리체계 구축 및 우수직원에 대한 객관적인 보상체계를 구축함으로써 민원 만족도 향상과 2011년 국민신문고 민원처리 “최우수기관”선정에 크게 기여함.</p>					
<ol style="list-style-type: none"> 1. 국민신문고 민원 ERRC분석으로 민원처리 방향성 설정 <ul style="list-style-type: none"> ○ 2010년도 국민신문고 민원처리실태에 대한 문제점을 ERRC로 분석, 12과제 발굴 2. 국민신문고 민원평가 대비 중점 추진계획 및 주기적 분석 실시 <ul style="list-style-type: none"> ○ 모니터링 체계구축 및 즉각적인 피드백 강화, 다수 질문의 Q&A정비 및 Q&A일몰제 실시 3. 홈페이지 민원신청채널 국민신문고 통합 및 국민신문고 데이터 VOC통합관리시스템 자료 연계 <ul style="list-style-type: none"> ○ 홈페이지 민원신청 채널 100% 국민신문고 통합 및 통합에 따른 시스템 교육 강화 ○ 국민신문고 민원분류 전담직원 배치로 신속한 민원분류 4. 정책결재권자 민원 모니터링 및 민원처리 책임성 강화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 청장 및 간부급 직원이 직접 국민신문고 민원 모니터링으로 성실한 민원답변 유도 ○ 민원답변 명이자 과장급으로 상향조정, 민원처리 책임성 강화 5. 조직중심의 민원처리, 우수직원에 대한 보상을 위해 조직 및 개인성과 평가체계 운영 <ul style="list-style-type: none"> ○ 조직중심의 민원처리를 위해 국장 및 지방청장 BSC성과지표 설정 ○ 우수직원에 대한 객관적이고 합리적인 보상체계 마련 6. 국민신문고 민원처리를 위한 기능개선사항 발굴 <ul style="list-style-type: none"> ○ 민원접수시 민원자동 분류 등 국민신문고 시스템 개선사항 발굴, 권익위 협의 (4회) 7. 국민신문고 모니터링 직원 운영으로 민원서비스 지연 방지 <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민신문고 민원처리기간 준수를 위해 모니터링 전담직원 운영 ○ 민원처리기간 중 내부권고기간 설정으로 민원처리기간 단축 8. 국민신문고 민원처리 중요성에 대한 직원 인식 제고 <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민신문고 담당자 워크숍을 통한 민원처리 중요성 등 교육 9. 민원편의를 위한 제도개선 추진 <ul style="list-style-type: none"> ○ 공익근무요원 복무부적합자 소집해제 제도 시행, 상근예비역 통지자 피부양자 범위 규정 마련 등 					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
특허청	공업주사	김 훈 석 (金 勳 奭)	남	5년 11월	
공 적 사 항					
<p>1. 고객중심의 특허행정 구현을 위한 민원총괄 및 민원서비스만족도 대폭 향상</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 신속·공정한 민원처리를 통한 민원만족도 대폭 향상 및 민원처리기간 단축 등 특허고객 민원서비스의 품질 제고 <ul style="list-style-type: none"> ※ '11년 중앙행정기관 민원서비스만족도 평가 '2위'(10년 19위 대비 17단계 상승) ※ 민원처리기간(평균) : 접수일로부터 2.8일 / 법률상 처리기한(7일)보다 4.2일 단축 ○ 보다 전문적이고 심도 있는 민원내용인 경우, 관련 판례서비스를 함께 제공하여 사법적 판단에 대한 이해도 제고 및 만족도 향상에 기여 <p>2. 민원만족도 제고를 위한 엔젤콜(사전) 및 해피콜(사후) 서비스 시행('10.3월~)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정확한 민원요지 파악, 답변내용에 대한 이해도 향상 및 추가질의 확인 등 민원인 대상 사전 사후 콜서비스 등 원스톱 민원행정을 통한 고객감동 실현 <p>3. 고객의견 수렴 통로의 다양화 및 제도개선 활성화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 매월 국민신문고 '고객의 소리' 동향분석 및 분기별 제도개선협의회 운영을 통해 개선사항 발굴 및 제도개선 적극 추진 <ul style="list-style-type: none"> - (개선사례1) 「심사처리절차 안내서비스」 시행 : '10. 10. 1.~ <ul style="list-style-type: none"> · 심사처리 진행상황에 대한 출원인의 궁금증을 해소하고 출원인 스스로 심사시기 예측가능성을 제고하여 고객의 불만 감소에 기여 - (개선사례2) 「전자출원시스템 수신함 열람확인알림서비스」 시행 : '11. 6.~ <ul style="list-style-type: none"> · 전자출원시스템 서류열람시 열람사실을 알려주는 알림서비스 시행 등 제도적 안전장치 마련으로 출원인의 권익 보호 강화 					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
구미시 시민만족과	지방행정사무관	정 광 배 (鄭 光 培)	남	36년 5월	
공 적 사 항					
<p>1. 국민신문고 최초 지자체 통합 추진 운영으로 민원에 대한 보다 신속한 해결 추진</p> <p>○ 서울전자상담민원, 정부110콜 민원상담, 창구접수 등 다양한 민원 접수를 국민신문고로 통합하여 기초자치단체 중 최초 시범기관 지정 운영, 민원에 대한 보다 정확하고 빠른 처리로 민원인이 행정에 대한 신뢰도 향상시킴.</p> <p>- 온라인 민원 접수 : 1,905건 / 창구 민원 접수 : 269건</p> <p>2. 고객중심의 각종 업무 추진 및 고품격 행정서비스 추구</p> <p>○ 민원처리과정의 투명성 확보와 주민참여를 통한 이해 당사자간 원활한 민원 해결 방안을 위한 내,외부의 다양한 위원을 구성하여 민원조정위원회 개최. 2개 이상 부서의 협이가 필요한 16개 업무를 중심으로 해당 부서의 각 심의위원으로 지정된 업무담당자들이 수시 협의후 처리하는 복합민원실무종합심의회 운영하여 1회 방문으로 복합민원 해결에 노력하였음. 또한 고객감동의 행정서비스 제공을 위한 직원전화친절도 조사 및 고객만족도 조사를 통한 민원인에 대한 행정서비스 수준을 파악 후 보다 수준 높은 서비스 제공을 위한 피드백 역할에 기여함</p> <p>- 민원조정위원회 운영 : 1회 / 복합민원실무종합심의회 운영 : 4회</p> <p>- 직원전화친절도 조사 : 11. 6. 1~11. 10. 30(6개월간)</p> <p>- 고객만족도 조사 : 11. 5. 2 ~ 11.5. 31(1개월간)</p> <p>3. 고객만족을 위한 다양한 편의 제공</p> <p>○ 민원실 방문시, 운동기구 및 건강의료기를 설치하여 대기시간을 지루하지 않도록 하고, 차 및 음료 제공, 편안한 의자와 탁자, 다양한 꽃과 식물로 편안한 민원실 환경을 조성하여 만남의 장소로 이용케하였으며 컴퓨터, 프린터기, 복사기, 팩스기를 비치, 민원편의를 도모함. 또한 방문 민원인을 위한 주부자원봉사단체(41명)를 운영 매일 2명씩 근무조를 편성 10:00~16:30까지 민원응대 및 부서안내, 민원신청대서, 민원실 청결유지 등 민원 도우미 활동을 전개하여 '11년11월말 29,873건의 실적을 거둠</p>					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
인천광역시 시민봉사과	지방행정사무관 (종합민원팀장)	홍영표 (洪永杓)	남	35년 9월	
공 적 사 항					
<p>○ 상기인은 투철한 국가관과 사명감으로 맡은바 직무에 충실함은 물론 특히 지자체 민원 국민신문고 통합추진을 위한 '11년도 시범운영에 헌신적으로 참여 함으로써 행정효율성 및 대국민 만족도 향상에 크게 이바지 하는 등 그 공적 은 다음과 같음</p> <p>1. 「국민신문고 시스템」 과 「시 민원처리시스템」 단일화 추진</p> <ul style="list-style-type: none">○ 동일·반복민원이나 빈발·집단민원의 병합·일괄처리○ 민원상담접수의 12개 민원유형 통합 관리로 민원처리의 효율성 제고○ 국민신문고 통합운영을 위한 민원담당자 교육('11.9.27) --- 1회 150명 <p>2. 국민신문고 통합추진을 위한 노력</p> <ul style="list-style-type: none">○ 국민신문고 통합운영을 위한 인터넷민원 서비스체계 개선계획 수립('11.7.14)○ 민원유형별 주요 담당자 선정 및 권한부여 --- 3개 유형 12명○ 국민신문고와 온나라 전자결재 간 연계 완료 <p>3. 방문민원 처리결과 인터넷 조회 시 민원인의 개인정보 보호</p> <ul style="list-style-type: none">○ 방문민원 처리결과 인터넷 조회 시 민원인의 개인정보 관리 소홀로 인한 보안상의 문제점을 사전에 차단하기 위해 접수번호, 신청인을 입력하여 신청 민원만 볼 수 있도록 개선 완료('11.10. 4) <p>4. 인터넷 민원처리 만족도 공지 및 인센티브제도 도입</p> <ul style="list-style-type: none">○ 민원인이 인터넷 상담민원 답변후 부여한 만족도를 근거로 우수공무원에 대한 친절공무원 표창 등 인센티브 제공을 통하여 담당공무원의 친절도 향상 및 책임성 강화를 위해 현재 인센티브제도 도입을 추진					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
울산광역시	지방행정5급 (시민여론담당)	손종학 (孫宗鶴)	남	31년 6월	

공 적 사 항

위 공무원은 인터넷 민원행정시스템을 운영 및 관리하면서 민원업무 추진에 헌신적으로 기여하였으며, 인터넷 민원의 국민신문고 통합에 노력한 공적이 있어 표창을 추천합니다.

1. 울산광역시 인터넷민원 ‘국민신문고’로 통합관리 추진 완료

- 자체 울산시에바란다. 제도개선 등 12개로 흩어져 있던 인터넷 민원관리 및 처리 창구를 국민신문고 시스템으로 통합 일원화하여 관리할 수 있도록 국민권익위원회와 협의 추진하여 통합 완료(2011.11.17.)함으로써 민원행정의 효율성을 제고하였음
- 인터넷 민원 처리실적
- 2011년도 : 2,726건, 2010년도 : 2,960건

2. ‘국민신문고’ 시스템 협의체 적극 참여·개선

- ‘국민신문고’ 영역의 협의체 기관으로 참여하여 동영역의 참여기관인 충남, 경북 등과 함께 분기별 협의회를 개최하여 국민신문고 시스템 통합참여
- 국민신문고 시스템의 점진적 확대 운영, 민원의 특수성을 고려한 시스템 개선방안 등을 논의하고, 향후 통합 확대를 위한 멘토역할을 분담하였음

3. 민원처리 실태 조사 실시로 민원만족도 향상

- 시민 민원관리시스템의 국민신문고 통합 일원화 이후 각 부서의 민원처리 실태에 대한 점검 및 시민만족도 조사를 실시, 확인점검 및 컨설팅 등을 통하여 민원처리기간준수율 부진 원인분석 및 개선대책을 마련함으로써 향후 민원만족도 제고에 기여

4. 국민신문고 통합 서비스 개시 : 2011. 11. 17.(목), 09:00 ~

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 위 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
행정안전부	전산주사(6급)	장 주 영 (張 珠 映)	여	6년 9월	

공 적 사 항

1. 국민신문고 민원처리 개선을 통한 대국민 민원서비스 향상에 기여

- 민원 처리기간 준수를 위해 일일 점검 등 상시 운영
- 불만족 민원 추가답변 독려로 민원 만족률 향상 제고
- 민원 Q&A 등록 지원을 통한 민원 감축 및 정책홍보 제고

2. 민원관련 개별 운영시스템을 국민신문고로 통합·운영에 기여

- 본부 각 부서 및 소속기관 질의응답 등 민원 코너를 통합·일원화
 - 국민신문고시스템으로 통합하여 사용자 편의성 제고

3. 고객관리시스템 총괄 관리·운영으로 민원만족도 제고 기여

- 민원처리 과정을 총괄 관리하는 고객관리시스템(CRM)의 체계적 운영
 - 고객의 소리(VOC), 고객센터 홈페이지 등 고객참여시스템 현황 점검·안내 등 상시 지속적 관리 유지

4. 부서별 민원 운영실적 성과평가로 민원서비스 개선에 기여

- 반기별로 부서별 민원운영 실적을 평가, 부서별 성과평가(5%)에 반영함으로써 지속적인 만족도 향상 지원 등 민원서비스 개선 기여

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
경찰청 감찰담당관실	경 사	윤 환 철 (尹 渙 喆)	남	14년 11월	
공 적 사 항					
<p>국민신문고(온라인 민원)에 대한 철저한 분석 및 평가와 적극적인 관리로 2011년도 권익위 주관, 국민신문고 민원서비스 만족도 평가에서 매우우수 (38개 중앙행정기관 중 4위) 기관으로 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 경찰청 성과평가에 반영하여 관심도와 중요성 제고 ○ 월별·분기별 철저한 분석 및 자체평가를 강화하여 국민신문고 처리역량 재정비 ○ 보다 책임 있고 꼼꼼한 상시 모니터링(부서장 직접 관리 등)과 평가결과를 특별승급·포상 등에 적극 반영하는 등 성과평가 강화 ○ 국민신문고 처리민원 총 72만건 중 경찰청 10만건 최다 민원 처리에도 불구하고 9개 평가지표 모두 전년 대비 향상 <ul style="list-style-type: none"> - 만족률 향상정도 33.7%(매우우수) - 불만족 민원 개선 노력도 31.95%(우수) - 불만족 민원 최다(4,679건) 추가답변(매우우수) - 민원답변 성실도 95.1점(우수) - 민원처리예정기간 준수율 99.9%(우수) - 국민신문고 통합운영정도 95.38%(우수) - 민원Q&A등록으로 표출률 11.74%(우수) 					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
방송통신위원회	행정사무관	정 우 섭 (鄭 佑 燮)	남	32년 2월	
공 적 사 항					
<p>1. 사명감을 가지고 연간 4만여 건의 방송통신분야 고충민원 처리에 만전</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민신문고, 방통위 홈페이지 등으로 접수되는 연간 4만여 건의 고충민원을 원만하게 처리하는데 앞장서고 이용자 불만사항을 최소화하는데 노력하였음 <p>2. 「2011년도 민원처리·평가 통합대책 수립 시행」 및 민원처리 마인드 전환으로 민원행정서비스 향상 및 국정신뢰도 제고</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ‘민원처리 따로 평가관리 따로’이던 업무추진방식을 ‘민원처리라는 수레에 평가관리라는 보물을 실은 종합대책’ 하나로 통합 추진하는 방식으로 개선함 ○ 방송통신 민원처리 7계명 제정, 2011년 목표 및 추진전략 등 세부종합대책, 민원답변 모범사례(5개) 등이 포함된 종합대책을 책자로 제작(41p, 300부)하여 민원담당자들에게 배포(2011.1.12) 및 매월 만족도 등 9개 지표의 추진실적을 분석하고 미진지표에 대한 대책을 강구하여 시행해 옴 ○ 종합대책 내용과 국민신문고 운영방법 등에 대한 민원담당자 집합교육(2회 104명)을 직접 실시하여 민원처리 마인드 전환에 기여함 <p>3. 「前日접수민원, 처리기한 임박민원 알림서비스 도입」 및 「주간 빈발민원 동향 실국 통보제도 도입」으로 처리기간 준수율 향상 등에 기여</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 前日접수민원, 처리기한이 1일내지 3일 남은 민원을 담당 과장 등에게 매일 아침 e-mail등으로 알리고 퇴근 전에 당일 처리기한 민원 완료여부 확인 ○ 주요 빈발민원의 사례 등을 분석한 「주간 민원동향」 보고서(2p) 등을 작성하여 내부 보고 및 담당과장 등에게 통보하여 빈발민원 대응 및 정책추진에 반영(참고)토록 노력함 <p>4. 「방송통신사업자 민원협의회」 (12회) 및 「방송통신업계 민원책임직 회의」 (2회)를 운영하여 민원만족도 향상 등 이용자 권익 보호에 앞장서 옴</p>					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
충남도 총무과	지방행정6급	이범진(李範鎭)	남	23년 11월	
공 적 사 항					
<p>1. 중앙-도 통합대비, 신문고 업무의 총괄부서 지정 필요성 인지 및 관심제고</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원은 감사실, 일반민원은 민원실, 국민제안은 혁신분권담당관이 담당하는 등 청내 다원화되어 처리 총괄부서 지정 필요성 토론(2006.11.15.) <p>2. 국민신문고 기관운영담당자로 민원인 불만감소 기여</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2009. 3월부터 기관운영담당자를 맡으면서 국민신문고 민원의 처리기간 단축 독려 및 공정한 민원처리부서 지정으로 민원인 불만 감소에 기여 <p>3. 국민신문고 민원처리 시스템과에 대한 개선 건의(2011.11.7)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민신문고와 도 민원시스템의 상호연동 불가로 인한 민원처리 기간의 오차 발생 및 민원처리 독려 SMS 발송 불가에 따른 문제점을 분석 및 개선 건의 <p>4. 국민신문고 통합에 따른 지자체 의견조사 등 현황 파악</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 도와 시군의 연간 민원건수, 민원시스템 운영현황, 국민신문고 개선의견 등 민원인 만족도 제고를 위하여 통합에 따른 문제점 및 의견검토(2010.9.18) <p>5. 국민신문고 통합계획 시달 및 통합에 따른 교육시행</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민신문고 통합계획을 시달하고 각 실과 및 사업소 민원부서 담당자와, 생활불편 신고센터 담당자, 정보화부서 담당자 등 79명 차출 및 교육 완료 <p>6. 국민신문고 통합서비스 대상 22분야 각 담당자와 통합 협의</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 통합에 따른 편리성 홍보 및 빠르고 효율적인 민원처리, 민원 건수 감소 등 각 민원담당자와 협의를 통하여 통합협의 - 22개 분야 중 15개 분야 통합 협의, 7분야 재정비(2011.12.6) <p>7. 도 민원시스템과 국민신문고 통합 완료</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민신문고 통합에 따른 민원부서 담당자 58명 지정, LDAP 오류자 수정 ○ 통합절차에 따라 시도행정포털 담당자, 홈페이지 담당자, 온나라 결재시스템 담당자 등과 메뉴개설일정에 따른 협조사항 전달 및 원활한 사전조치 협의로 2012년 통합 추진계획보다 1년 정도 앞당겨 통합완료(2011.12.16.) <p>8. 각종 민원인 편의시책 추진 및 각종 봉사활동 진행</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민원처리기간 단축을 위한 민원처리 마일리지제 시행, 정확한 민원 안내를 위한 충남도민원콜센터 구축 추진, 행정정보공동이용활성화로 민원서류 감축 ○ 영세민을 위한 신속한 생계지원, 재해 이재민 우선 지원, 장애인 휠체어보급, 농촌 일손돕기 추진 및 복지시설 자원봉사 활동 <p>9. 고충민원 해결을 위한 민원조정위원회 및 도민상담실 활성화, 전국 최우수 민원행정제도 개선 우수사례로 충남의 「복잡한 지적민원, 서류 없이 말 한마디로 접수에서 처리까지」가 대통상을 수상하는 데 기여하였음</p>					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
충청북도 제천시	지방행정주사 (시정팀장)	윤 원 섭 (尹元燮)	남	29년 1월	
공 적 사 항					
<p>I. 제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영 지원</p> <p>1. 시민고충처리위원회 운영 근거 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례 제정(2010.11.19) ○ 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제정(2011.01.28) <p>2. 시민고충처리위원회 출범(2011.01.12)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 <p>3. 시민고충처리위원회 재정적 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '11년 사무국 운영경비 96,000천원 및 개소경비 20,000천원 지원 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(자체평간단)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 지원(8차/10건)</p> <p>4. 고충민원처리실적(186건 접수/수용103건, 권고40건, 합의조정2건, 취하1건 등)</p> <p>5. 오지마을 순방 시정대화방 운영(상하반기 각2회/고충민원 14건 접수처리)</p> <p>III. 공사생활분야</p> <p>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</p> <p>2. 누구보다 열심히 맡은바 책임을 다하고 성실함과 검소한 태도로 집안을 화목하게 이끌고 있으며, 연로하신 어머니를 극진히 모시는 효자임</p> <p>IV. 포상실적</p> <p>1. 민주평통자문회의 의장 표창(2009. 12. 16), 행정안전부장관 표창(2008.12.31)</p> <p>2. 충청북도지사 표창(2회), 내무부장관 표창(2회) 등</p>					

공 적 사 항

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
전라남도 해양수산과학원	지방기술서기관 (원장)	신 우 철 (申 宇 徹)	남	33년 3월	
공 적 사 항					

I. 고충민원 처리분야

1. 단체민원(강진만 피해어업인 1,322명) 해결을 위한 합의도출
 - 총 6회에 거친 실무협의회 운영
 - 기관별 입장이 첨예하게 대립되었으나 합의 도출을 위한 부단한 노력
 - 용역기관선정, 용역기간, 과업내용, 용역비용 등 합의도출

2. 용역발주를 위한 실무협의회 구성
 - 실무협의회 구성 (총 10명)
 - 목포지방해양항만청 2, 전라남도 2, 강진군 3, 한국수자원공사 3
 - 실무협의회 운영규정 마련 : 총 10개조항

3. 민원인 입장에서의 신속한 문제해결
 - 유관기관별 예산확보사항 점검
 - 용역비 규모 및 분담방법 제시·합의
 - 용역대상 대학과의 신속한 업무협의

II. 사회봉사활동분야

1. 민속명절 및 저소득층 식사 배분 봉사활동 (15회, 30시간)
2. 사랑의 장기기증 운동, 사랑의 헌혈 실천봉사 (10회, 50시간)
3. 독거노인 목욕시키기, 노인정 웃음치료 봉사활동 등 (12회, 48시간)

III. 공사생활분야

1. 50대 후반임에도 매사에 열정적인 자세로 고객감동에 만족을 주고자 노력.
2. 형제간에 우애하며 연로하신 아버님과 병중에 계시는 어머니를 지극히 모시는 효자로 주위의 칭송이 자자함.

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성별	근속기간 (연, 월)	비 고
경찰청 생활질서과	경감	이 상 현 (李 相 賢)	남	11년 8월	
공 적 사 항					

I. 제도개선 분야

주취자 관련 제도개선 조정·합의를 통한 민원의 근원적 해결

- 서울시와 협조하여 주취자를 병원으로 인계하여 치료·보호하는 사업 시행중
- 09년 2월부터 경찰청 생활질서과 보호조치 담당자로 근무하면서 주취자 처리 제도개선을 위해 노력해 왔으며, 2011년 권익위원회에서 실시하고 있는 주취자 제도개선을 위한 방안마련에 협조
- 권익위원회 주관 '경찰분야 연찬회'에 일선 지방청 보호조치·감찰 담당자 주취자 제도개선을 위한 논의를 진행하였으며, 특히 연찬회 중 있었던 토론회에 토론자로 참가하여 경찰청에서 추진중인 주취자 제도개선사항을 발표
- 10. 30 권익위원회에서 '주취자 보호 개선방안 마련을 위한 국민공청회' 개최함에 따라 자료수집, 토론자료 준비 등 원활한 공청회 진행 등에 만전을 기하였으며,
- 주취자 제도개선사항 8건을 발굴하여 권익위원회와 협의하는 등 제도개선을 위해 노력 중

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
서울대학교	교수	박 정 훈 (朴 正 勳)	남	18년	
공 적 사 항					
<p>2008년 5월 26일부터 2011년 5월 25일까지 3년간 국민권익위원회 비상임위원으로 재임하면서 국민들이 호소하는 고충민원을 자신의 일처럼 생각하고 심의·제도개선을 검토함으로써 국민들의 어려움을 해소하는데 적극적으로 노력하는 등 국민이 행정업무를 신뢰 할 수 있도록 하는 상호 상생의 관계를 조성하는데 크게 기여함</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분과 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항, 국민경제의 활성화를 저해하는 관행을 뿌리 뽑기 위하여 그간의 경륜과 지식을 바탕으로 3년간 총 223회의 심의회의를 통하여 산업·환경·농림·국방관련분야 등 총 6,838건의 고충민원에 대한 심의를 검토하여 시정 권고, 의견표명, 합의해결 등 3,985건의 수용을 이끌어 냄으로써 성실히 공무를 수행하여 국민들로부터 신뢰받는 국가행정 시스템을 확립하는데 크게 기여함 2. 특히, 풍부하고 다양한 사회경험을 바탕으로 국민 고충민원의 사각지대가 발생하지 않도록 남다른 열의를 보이고 적극적인 활동을 펼쳤으며, 판사·교수로 활동하면서 얻은 전문 지식과 경험 및 통찰력을 바탕으로 산업·환경·농림·국방 등 담당 분야에서 사전에 국민의 고충을 유발할 수 있는 불합리한 제도를 발굴·개선하는데 역점을 두어 재임기간 동안 총 56건의 제도개선을 이끌어 내는 탁월한 능력을 발휘하여 타의 모범이 되었음 3. 또한, 소위원회·전원위원회 회의 등에서 제도개선안을 심의하면서 충분한 자료조사와 법률적인 검토를 병행하여 심의함으로써 고충민원관련 법령·제도개선에 이바지하여 국민생활의 불합리함을 해소하고 국민권익위원회의 위상을 제고함 4. 이렇듯 국민고충의 실질적인 해결을 통하여 복지와 삶의 질 향상, 국민통합 등의 국정철학을 실현하는데 최선의 노력을 기울임으로써 타의 존경과 모범의 대상으로 자리함 					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
대구고등검찰청	검사	오 규 진 (吳圭珍)	남	21년	
공 적 사 항					
<p>법무보좌관으로 재직하면서 법률전문가로서의 전문적 식견과 투철한 국가관·책임감으로 국민권익 증진에 기여함.</p> <ol style="list-style-type: none">부패신고 사건 620여건의 사실관계 정확성, 법리 및 논리 타당성을 검토하여 사건 처리의 적정성 담보부패행위 신고자 보호·보상 사건 80여건 검토로 부패신고자 보호제도의 실효성 증대에 기여각부 행정규칙 및 제·개정 법률에 대한 부패영향검토 안건 2,900여건 검토 및 자문전원위 상정 제도개선 안건 230여건 검토 및 자문 시행으로 타 부처에 대한 권고 내용의 적법성과 타당성을 사전 점검, 기관 위상제고에 기여위원회 소관 법률 제·개정, 위원회 운영 및 각종 사업 추진에 법률자문하여 장래 분쟁 예방, 법치행정 구현위원회 관련 소송 6건의 수행을 지휘하여 적기 대응, 소송비용 등 예산절감행복한 일터만들기 직원 법률지원(82건)을 실시하여 직원복리증진, 소속감 고취, 방문민원인 대면상담으로 만족도 제고·국민소통에 기여소속 변호사들의 진로, 근무자세 등에 관해 배려, 지도하여 법무보좌관실의 안착과 법조인의 행정부 내 역할증대에 기여					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성별	근속기간 (연, 월)	비 고
서울고등검찰청	검사	김 홍 우 (金洪宇)	남	20년	

공 적 사 항

상기 공무원은 2010. 8. 2.부터 2011. 9. 4.까지 국민권익위원회에 파견되어 법무보좌관으로 재직하면서 법률전문가로서의 전문적 식견과 투철한 국가관·책임감으로 고충민원 의결 안건 검토, 제도개선안 등 위원회 각종 현안에 대한 법률자문 업무를 탁월하게 수행함으로써 국민권익 증진에 기여함.

1. 고충민원 의결 안건 632건 검토

- 법무보좌관실 업무 중 고충처리 분야를 총괄하면서, 위원회 5개 소위원회에 상정되는 고충민원 시정권고·의견표명 의결 안건 일체 사전 법리검토
- 이는 고충민원 의결의 대내외적 신뢰도 제고로 이어져 직접적인 법적 구속력이 없는 위원회 의결의 수용률을 높였으며, 국민의 권익구제·행정의 적법성 통제라는 위원회 목적 달성에 크게 기여함.
- 주요 검토 사례
 - 유족보상부지급 처분 취소 사건 : 간판 및 광고물제조업체가 지주간판을 고정하기 위하여 지표를 굴착한 것을 기준 금액 이하의 토목건설업에 해당한다고 보아 산재보험을 적용하지 않은 조치에 대해 시정권고
 - 영업손실보상 청구 사건 : 통신설비와 판매할 농산물을 보관할 창고등을 갖추고 온라인 배송 영업을 한 경우 영업손실보상 대상으로 판단 시정권고
 - 잔여지 매수청구 사건 : 공익사업으로 인하여 토지가 양분되어 남겨진 2 필지의 잔여지는 그 활용도가 현저히 낮으므로 매수하라는 의견표명

2. 법률질의에 대한 회신 181건 수행

- 고충민원 조사·심의 과정에서 의뢰한 법률질의에 대해 신속 정확히 답변함으로써 조사 착수 시부터 적절한 사건처리 방향을 수립하게 하고 의결서 내용 구성을 용이하게 함.
- 위원회 운영이나 각종 사업의 추진과정에서 발생하는 법적 의문점을 해소하여 장래의 분쟁가능성을 예방하고 법치행정이 구현되도록 함.
- 주요 법률자문 사례
 - 위원회 제도개선부서의 민원정보분석시스템 접근권 부여 여부 및 범위
 - 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」의 성범죄자 신상정보 고지제도 관련 110콜센터 '상담 FAQ' 검토
 - 공무원 및 공기업 등 공직 유관기관 직원의 금품·향응 수수액 환수 조치를 위한 제도개선안 검토

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
국민권익위원회 (전 국방부)	일반계약직6호	김 문 영 (金 文 永)	남	20년 8월	
공 적 사 항					

I. 고충민원 처리 및 제도개선 분야

1. 시정권고를 통한 국민권익 보호
 - '07년 1월 이후 국가유공자등록거부 처분 취소 등 21건 시정권고
2. 의견표명을 통한 국민권익 구제
 - '07년 1월 이후 병역처분에 대한 의견표명 등 7건 의견표명
3. 조정·합의를 통한 민원의 근원적 해결
 - '07년 1월 이후 속초비행장 비행안전구역완화요구 등 3건의 조정, 117건의 합의해결
4. 민원인 입장에서의 민원처리
 - '07년 1월 이후 710건의 민원 중 148건의 민원을 인용(인용률20.8%)
5. 민원제도 개선을 통한 민원예방
 - '07년 1월 이후 육군헬기에비작전기지의 효율적 관리방안 대한 제도개선 권고 권고
6. 기 타 : 이동신문고' 4회 참석, 6건에 대한 언론보도 등 홍보활동 등

II. 사회봉사활동분야

1. 은평구 소재 고아원 방문 노력봉사 및 성금 지원 등

III. 공사생활분야

1. 국방부 파견조사관으로서 항상 솔선수범과 매사에 최선을 다하는 자세로 고객감동 실현
2. 연로하신 부모와 장인, 장모에게 매일 안부를 확인하는 등 효자임

IV. 포상실적

이달의 조사관(1회), 이달의 권익인(2회), 올해의 권익인(1회) 등 위원장 표창 4회

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
한국수자원공사	3급 차 장	장 동 선 (張 東 善)	남	14년	

공 적 사 항

위 사람은 1997.1월 한국수자원공사에 입사하여 '08.6 - 10.12월까지 국민권익위원회 부패영향분석과 파견기간 동안 국토해양부 제개정 법령 부패영향평가 업무를 담당하면서 해운법, 주택법, 부동산공시법 등 총 311개의 국토해양부 법령을 검토하여 81건의 부패유발유인을 발굴, 개선을 권고하는 등 보람과 긍지를 가지고 공명정대하고 근면성실하게 맡은 바 책임을 다함

또한 직무를 수행함에 있어 확고한 청렴의식과 창의적인 시각을 가지고 보다 나은 대안을 제시하려는 노력에 매진함으로써 국가 청렴도 향상에 커다란 기여를 함

주요 제·개정 법령 부패영향평가 주요 실적으로는 아래와 같음

○ 부동산 가격공시 및 감정평가에 관한 법률 검토를 통한 투명성 제고

<문제점>

- 감정평가 업무의 수주와 관련한 부패사건이 빈번하게 발생
- 감정평가 업무 수주를 하기 위해 감정평가 수수료의 15~20%가 관행적인 뇌물 제공
- 부실 감정평가, 평가가격 담합, 과다 보상 등 전문적 지식을 가진 감정평가사의 책임성 제고 필요
- 개정(안)은 공공기관의 택지조성 등 감정평가를 수주할 감정평가업자로 감정평가협회만이 독점적으로 추천하도록 하고 감정평가를 담당하는 한국감정평가공단(전 한국감정원)·협회의 임직원을 공무원 의제에서 제외하고 있고
- 감정평가사가 협회에 의무적으로 가입하도록 하는 것은 감정평가사의 자율권 침해, 부감법의 자율 경쟁을 강화하는 입법 취지와 불부합

<개 선>

- 협회의 평가업자 독점 선정은 추진과정의 부패 등 공정성 저해로 조항 삭제, 공무원 의제는 공공업무를 수행하는 공단·협회의 임직원까지 적용
- 감정평가사의 협회 가입 의무화 조항 삭제하는 등 감정평가 업무의 공정성·책임성 제고

○ **해운법 제개정을 통한 예산낭비 방지**

- 재정지원의 투명성 및 효율성 제고로 예산낭비 방지
- 재정지원에 대한 사후관리 강화

○ **임대주택법 시행령 개정을 통한 불법 양도 방지**

- 불 · 편법 양도를 방지하기 위한 거주지 이전조항을 명확화
- 불법 전대·전매를 통한 임차권 양도차익의 부당이익 취득 방지

○ **장기공공임대주택 입주자 삶의 질 향상 지원법 시행령**

- 입주자 의견을 청취하고, 그 의견을 사업계획 승인신청서에 첨부하도록 하고
승인권자의 사업계획 검토시 반드시 참고하여 승인하도록 보완

○ **주택법 시행령 수수료 환불기준 개정 권고**

- 시험시행일 10일 전까지 원서접수를 취소하는 경우에는 납입한 수수료의
100분의 50을 환불
- 입주자의 하자보수완료확인서 서명 또는 날인시 주거전용부분 뿐만 아니라
공용부분까지 포함
- 관리비는 반드시 금융기관에 예치하도록 임의사항을 의무 사항으로 변경

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	비 고
국세청 강동세무서	세무주사	맹 기 성 (孟 起 晟)	남	27년 4월	
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"> ○ '09년 9월 이후 종합소득세처분 취소 등 22건 시정권고 2. 의견표명을 통한 국민권익 구제 <ul style="list-style-type: none"> ○ '09년 9월 이후 가산세 취소에 대한 의견표명 등 6건 의견표명 3. 합의를 통한 민원의 근원적 해결 <ul style="list-style-type: none"> ○ '09년 9월 이후 압류해제 등 44건의 합의해결 4. 기 타 : '이동신문고' 3회 참석, '09 고충민원해결사례집에 '타인이란 미처 만나지 못한 가족'이라는 제목으로 사례 게재 <p>II. 사회봉사활동분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 서울 용산구 후암동 소재 중증장애어린이 복지시설인 영락애니아의집에서 장애우에게 간식보조 봉사활동과 개미들마을에서 농촌일손돕기 참여, 그리고 장애인 자활시설인 성모자애복지관에서 숙소청소, 문서정리 등, 봉사활동 등 참여(3회) <p>III. 공사생활분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 위원회 관련 워크숍인 캠프주관 국유지 민원 워크숍, 국세민원분야 워크숍, 전 직원 워크숍 등에 주도적이고 열정으로 참여(3회) 2. 2011년 중앙행정기관 등산대회 위원회 대표선수로 참여하는 등, 산행에 적극 참여(5회)하여 위원회 등산동호회가 활성화하는데 크게 기여하였고 카페운 영자로 참여함. 3. 2011년 설날을 앞두고 조사관의 업무처리태도에 감동을 받은 민원인이 20만원상당의 백화점 상품권을 우편으로 보내오자, 즉시 행동강령책임관 과 상담하여 민원인에게 동 금품을 돌려주게 하는 등 청렴한 공직사회 풍토조성에도 기여하고 있음. <p>IV. 포상실적</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 국세청 근무시 친절 및 양질의 지식을 국세청 '지식관리시스템'에 게시한 공로로 국세청장으로 부터 표창받는 등, 6차례에 걸쳐 국세청장상을 수상 					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 (직 급 위)	성 명	성별	근속기간 (연, 월)	비 고
국토해양부 항공보안과	행정사무관	김 상 인 (金相仁)	남	19년 11월	
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"> ○ '09년 1월 이후 12건 시정권고 2. 의견표명을 통한 국민권익 구제 <ul style="list-style-type: none"> ○ '09년 1월 이후 4건 의견표명 3. 조정·합의를 통한 민원의 근원적 해결 <ul style="list-style-type: none"> ○ '09년 1월 이후 20건의 합의해결 4. 민원인 입장에서의 민원처리 <ul style="list-style-type: none"> ○ '09년 1월 이후 총 584건의 민원을 처리 5. 기 타 : '이동신문고' 4회 참석, '인용·불인용 민원만족도 제고' 등 <p>II. 사회봉사활동분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 불우시설 방문 위로 2회(용인 장애시설) 2. 불우이웃(청소년 가장) 결연 매월 지원 : 3년 <p>III. 공사생활분야</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 봉사와 헌신적인 자세로 매사 솔선수범 2. 성실한 직장생활과 화목한 가정을 이끌어 가는 건전한 생활인 <p>IV. 포상실적</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 모범 공무원(국무총리 표창 :03년) 2. 건설교통부장관 표창(을지연습 유공 : '97년) 3. 총무처장관 표창(고시업무 유공 : '93년) 					

공 적 사 항

홈페이지 게시용

소 속	직 급 (직 위)	성 명	성 별	근속기간 (연, 월)	최종학력
서울지방경찰청 생활안전과	경 정	허 명 구 (許 明 九)	남	18년 8월	경찰대학 졸업
공 적 사 항					

I. 고충민원 처리 및 제도개선 분야

- 국민권익위원회 경찰민원과 조사관으로 근무하면서 '09. 2. 26부터 '11. 1. 27 까지 412건의 민원을 조사·처리하면서 행정기관의 위법·부당한 처분에 대하여 5건을 시정권고 하였고, 당사자간의 실질적 합의를 통한 민원해결을 기하고자 31건을 합의 처리하는 등 억울함이 없도록 국민권익을 구제하는데 최선을 다함
- 주요 민원처리 사례는 '09. 11. 차량을 이용하는 도주하는 범인을 차단하는 과정에서 피해를 입은 신청인에게 최대한의 보상금이 지급되도록 중재하고, '09. 12. 00대학교 앞 도로에 교통사고 예방을 위한 시설물 설치, '09. 8. 중랑구 00동 주택단지 방범용CCTV 설치, '10. 12. 보이스피싱 사기 피해회복 등을 위해 관계기관 설득, 중재하여 민원을 해결하였음
- '10. 3. 사격장 소음 피해 구제를 요청하는 집단민원에 대하여 마을주민 및 관계기관 상대로 수차례 협의, 설득하여 소음방지대책을 마련하는 등 권익위원장 중재로 상호합의 해결하였고,
- '10. 6. 재개발 조합 비위관련 수배된 前 조합장을 신속히 검거·해결해 달라는 집단민원에 대하여 경찰청 방문, 협조 요청하여 민원접수 7일 만에 수배자를 검거, 민원을 해결하였음
- 기타 친절한 상담, 관련부처와의 긴밀한 협조관계 유지, 민원처리를 위한 전문 지식·관련규정 전파 등을 통하여 권익위원회 위상제고 및 조사업무의 효율성 제고에 기여함