< 행정안전부 공고 제2019-461호 >

2019년 지방자치단체 법정민원 만족도조사 실시 공고

지방자치단체의 민원서비스 수준 향상을 위하여 지방자치단체로부터 제공받은 개인정보를 이용하여 다음과 같이 「2019년 지방자치단체 법정민원 만족도조사」를 실시할 계획임을 「개인정보 보호법」 제18조 및 「개인정보 보호법 시행규칙」 제2조에 따라 공고합니다.

2019년 8월 1일

행 정 안 전 부 장 관

1. 목 적

○ 지방자치단체의 민원서비스 수준을 측정하여 국민이 원하는 선제적 민원서비스 제공

○ 국민에게 불편을 초래하는 위법·부당한 민원 운영 실태를 조사하여 후진적 민원처리 관행을 개선

2. 법적근거

○ 「정부업무평가 기본법」 제21조(국가위임사무 등에 대한 평가)

○ 「민원 처리에 관한 법률」 제42조(확인·점검·평가 등)

3. 조사개요

○ 조사기간 : 2019. 9. 2.부터 2019. 11. 15.까지

○ 조사대상

- 2018. 7. 1.부터 2019. 6. 30.까지 지방자치단체에서 접수 및 처리한 법정민원의 민원인

※ 법정민원 : 법령 등에서 정한 일정 요건에 따라 신청하는 민원(인·허가, 등록, 확인·증명 등)

○ 조사방법 : 전화 설문조사

○ 조사내용

- 민원안내의 충실도, 직원의 친절도·전문성, 민원처리의 신속·공정성, 시설이용 편의성, 전반적 만족도 및 불만사항

○ 조사기관 : ㈜한국능률협회컨설팅

○ 조사결과 : 2019년 민원서비스 종합평가 반영

4. 개인정보 제3자 제공에 관한 사항

○ 제공받는 자 : ㈜한국능률협회컨설팅(대표이사 김종립)

※ (주)한국능률협회컨설팅은 「2019년 민원서비스 종합평가」 위탁 수행업체임

○ 제공받는 자의 이용목적

- 지방자치단체에서 접수·처리한 법정민원의 민원인을 대상으로 민원만족도를 조사하여 「2019년 민원서비스 종합평가」에 반영

○ 제공하는 개인정보의 항목

- 지방자치단체로부터 제공받은 법정민원 민원인의 성명과 전화번호

○ 제공받는 자의 보유 및 이용 기간 : 2019. 8. 1. ~ 2019. 11. 15.

- 만족도조사 완료 후 제공받은 민원인의 개인정보 폐기 조치

5. 기 타

○ 만족도조사 관련 문의처

- ㈜한국능률협회컨설팅 콜센터 : 02-3278-8500 (최은실)

- 행정안전부 민원제도혁신과 : 044-205-2450 (여영숙)

○ 설문조사 발신전화(발신전용) : 02-3276-9625

- 전화번호의 뒷자리 4자리는 조사기간 동안 변동될 수 있음