

민원서비스평가 대응 강의계획서(예시)

강사명	이정우 강사 (민원서비스평가분석강사)
강의 시간	2~3h
강의 주제	민원서비스평가 이렇게 대응하라!
강의 목적	지자체 등 행정기관 공무원(또는 직원)대상 정부의 민원서비스 평가 대응 역량 강화에 중점을 두고자 함.
강의 내용 (예시)	<ol style="list-style-type: none"> 강의도입부 <ul style="list-style-type: none"> 강사소개 및 강의내용 소개 민원서비스평가에 대한 이해 <ul style="list-style-type: none"> 민원서비스 종합평가 결과 이해 민원서비스 평가 연도별 우수기관 등 분석 소개 민원서비스 평가개요 및 평가방법 이해 <ul style="list-style-type: none"> (대상기관) 총 307개(중앙47, 광역17, 시도교육청17, 기초226) (평가대상기간) 전년도 9. 1. ~ 익년도 8. 31.(1년간) (평가주체) 행안부와 권익위가 합동으로 평가 (평가방법) 전문성·공정성을 위해 전문기관인 한국능률협회컨설팅에 위탁 평가 (평가항목) 민원행정전략·체계 및 개별민원(법정·국민신문고·고충민원) 처리실태 및 민원만족도 등 5개 항목 (평가결과) 중앙행정기관, 시도교육청, 광역자치단체, 시, 군, 구로 평가군을 구분하여, 종합점수의 순위를 기준으로 평가등급(5등급) 부여 (평가등급) 가등급(10%), 나등급(20%), 다등급(40%), 라등급(20%), 마등급(10%) 민원서비스 평가 대응하는 법 <ul style="list-style-type: none"> 민원서비스 평가를 잘 받는법 등 소개 강의 마무리 <ul style="list-style-type: none"> 강의만족도 설문조사 안내 및 강의 마무리 <p>※ 강의시간은 탄력적 조정 가능하며, 강의시간은 상황에 따라 적의 조정 가능합니다.</p>