


정책연구 평가 결과서

※ []에는 해당되는 곳에 √표를 합니다.

정책연구과제명	공무원 고충상담의 발전방안 연구	연구기관/책임연구원	(사)한국행정학회/ 조경호 교수
부서/과제담당관	소청심사위원회 행정과/과장 이강희	담당공무원	엄현경
연구 방식	1. <input checked="" type="checkbox"/> 위탁형 용역	2. <input type="checkbox"/> 공동연구형 용역	3. <input type="checkbox"/> 자문형 용역
연구자 선정방법	1. <input type="checkbox"/> 일반경쟁계약	2. <input checked="" type="checkbox"/> 수의계약	
연구 기간	2018. 5. 15. ~ 2018. 9. 14. (4개월)		
연구 결과	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고충상담의 개념정립과 필요성 고찰에 대한 이론적 연구 - 내·외부 환경분석, 고충상담의 사회철학적 필요성, 공무원 대상 설문 분석 2. 고충상담에 대한 민간 및 해외사례 분석 - 중앙행정기관, 공공기관, 민간기업, 미국과 일본정부의 고충상담제도 3. 현행 공직내 부처별 고충상담 운영 실태 파악 - 공무원 대상 설문조사 분석 및 주요부처 담당자 FGI 실시 4. 고충상담 매뉴얼 및 개선방안 제시 - 개선방안 : 시스템 구축, 마인드 개선, 시설개선 5. 지속 가능한 고충상담을 위한 조직·인력 대안 및 거버넌스 구축 방안 제시 		
평가 결과	<ul style="list-style-type: none"> • 정책연구 목적과의 부합성 - 공직내부의 고충심사제도에 대한 정부 차원의 문제점 도출과 문제해결을 위한 본 연구는 사회전반의 가치변화에 따른 대응방안을 제시하고 있어 목적에 부합함 • 추진방법의 적절성 - 연구방향설정 및 이론연구, 실태분석, 운영방안 도출, 발전 방안 도출을 위한 문헌연구, 심층면접, 설문조사, 전문가회의 등을 거침으로써 연구의 타당성과 신뢰성을 확보하였음 • 계약 내용에의 충실성 - 연구용역 과업 내용, 연구방법, 과업수행 보고 및 산출물이 연구 목적에 부합하고, 내용 또한 충실히 제시되었음 • 표절 등 연구부정행위 여부 - 본 연구와 관련된 표절 등 연구부정행위는 발견하지 못하였음 • 연구결과의 활용가능성 - 각 부처별 직원 고충관리 현황 파악을 위한 장치 마련, 고충상담의 효율적인 운영을 위한 인력확보 방안 마련, 고충상담을 위한 가이드라인의 활용이 가능할 것임 • 기타사항 - 고충상담에 대한 장기적 발전 방안에 따른 추후 연구의 방향성을 제시하였음 		
평가자 확 인	구 분	평가전문위원	과제담당관
	성 명	(주)휴먼이케이션·대표이사·이홍민 	행정과장 이강희 