

사업실명제 사업내역서

사업실명제 등록번호	2021-08	담당부서 작성자	e나라도움운영본부/e나라도움기획부 (안경호/02-6908-8676/ akh@kpfis.or.kr)																						
사 업 명	e나라도움 사용자지원센터 위탁 운영																								
사업개요 및 추진경과	○ 추진배경 - e나라도움(보조금통합관리시스템) 이용자의 문의 응대 및 사용자지원을 통한 고객만족도 제고 ○ 추진기간 : '17.4. ~ 현재. ○ 총사업비 : 3,095백만원 ('21년도) ○ 주요내용 - e나라도움 사용자 전화문의 응대 등 사용자지원 - e나라도움 사용자 게시판 문의 답변, 원격 접속 지원 ○ 추진경과 - '17.1. : e나라도움 사용자지원센터 인프라 구축·오픈 - '17.12. : '18년 사업자 선정 및 1차년도 계약체결 - '18.12. : '19년 2차년도 계약체결(2년 장기계약) - '19.12. : '20~'21년 사업자 선정 및 1차년도 계약체결 - '20.12. : '20~'21년 2차년도 계약체결(2년 장기계약)																								
사업수행자 (관련자 및 업무분담 내용)	○ 최초 입안자 및 최종 결재자 - 최초 입안자 : 부 장(2급) 이 철 - 최종 결재자 : 본부장(1급) 윤유석 ○ 사업 관련자 <table><tr><th>구분</th><th>성명</th><th>직급</th><th>수행기간</th><th>담당업무 (업무분담 내용)</th></tr><tr><td>본부장</td><td>윤유석</td><td>1급</td><td>'20.5.~현재</td><td>사업 총괄</td></tr><tr><td>부 장</td><td>이철</td><td>2급</td><td>'20.5.~현재</td><td>사업 기획</td></tr><tr><td>과 장</td><td>안경호</td><td>4급</td><td>'20.7.~현재</td><td>사업 담당</td></tr></table>					구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)	본부장	윤유석	1급	'20.5.~현재	사업 총괄	부 장	이철	2급	'20.5.~현재	사업 기획	과 장	안경호	4급	'20.7.~현재	사업 담당
구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)																					
본부장	윤유석	1급	'20.5.~현재	사업 총괄																					
부 장	이철	2급	'20.5.~현재	사업 기획																					
과 장	안경호	4급	'20.7.~현재	사업 담당																					
다른기관 또는 민간인 관련자	○ 기획재정부 보조금통합관리시스템 관리단 - 시스템운영담당 : 이우주 사무관 ○ 사용자지원센터 위탁·운영 : (주)효성ITX																								
추진실적	○ '17년 문의응대 : 757,235건 인입, 542,425건 응대, 응대율 71.6% ○ '18년 문의응대 : 804,272건 인입, 646,353건 응대, 응대율 80.4% ○ '19년 문의응대 : 769,409건 인입, 699,167건 응대, 응대율 90.9% ○ '20년 문의응대 : 668,774건 인입, 622,113건 응대, 응대율 93.0%																								