2014년 9월 23일(화) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.
* 통신 · 방송 · 인터넷은 9월22일(월) 12:00 이후 보도 가능
www.smba.go.kr

넓게 듣겠습니다 바르게 알리겠습니다

보 도 자 료

성장 청검 다리
중소기업청
Small & Medium Business Administration

• 문의 : 중기청 창조행정범무담당관 박용순 과장(042-481-4306), 이청일 서기관(8931)

중기청, 산하공공기관 정상화 이행 점검

- 정상화 이행에 더해 고객접점 관리 제고 방안 등 강화하기로 -

□ 중소기업청은 9.22(월) 정부대전청사에서 한정화 중소기업청장 주재로 중소기업진흥공단, 소상공인시장진흥공단 등 산하 공공기관장이 참석한 가운데 **공공기관* 정상화 이행점검** 및 **고객접점 관리 강화방안 등을 논의** 하였다.

* 중소기업진흥공단, 소상공인시장진흥공단, 중소기업기술정보진흥원, 창업진흥원, 신용보증재단중앙회, (주)중소기업유통센터, 한국벤처투자(주)

○ 이번 회의는 지난해 말부터 추진해온 산하 **공공기관의 정상화 추진계획 이행상황을 점검**하고, 더 나아가 정부3.0의 고객중심 서비스를 제공하기 위한 **고객접점 관리와 사업심사 과정의 공정성과 전문성 확보방안 등** 다양한 **실천 방안을 토론**해보는 자리였다.

□ 부채감축 및 방만경영 근절 등 **정상화 이행 점검 결과 중소기업진흥공단 등 5개 기관*은 이행을 완료(예정)**하였으며, 소상공인시장진흥공단과 (주)중소기업유통센터 2개 기관은 노사합의를 거쳐 조속히 정상화 과제를 완료할 계획이다.

* 중소기업진흥공단, 중소기업기술정보진흥원, 창업진흥원, 신용보증재단중앙회, 한국벤처투자(주)

□ 한편, 이 자리에서는 공공기관 정상화 계획의 대부분이 정상추진되고 있어, 보다 적극적으로 **중소기업정책에 대한 기업 만족도를 제고**하기 위해 **• 맞춤형 사전정보제공, • 신청서류 간소화, • 심사·평가의 공정성·투명성 제고, • 탈락자 컨설팅 강화** 등 4개 분야의 고객접점 관리를 대폭 강화하는 방안도 논의하였으며

○ 이를 중점추진하기 위해, 기관별로 **고접접점관리 조직과 인력을 강화**하고, **기관장이 직접 신청서를 작성**해 보는 등 현장체험을 통해 **공공기관 혁신을 선도**하기로 하였다.

* <첨부> 공공기관별 고객접점 관리 및 평가·선정 과정의 공정성·전문성 제고 방안

□ **한정화 중소기업청장은** 공공기관의 혁신은 시급한 시대적 과제라며, **부채와 방만경영 관리의 소극적인 정상화를 넘어,**

○ **국민과 직접 대면하는 고객접점에서 서비스를 강화**하고, 정책의 신청과정, 선정·평가 과정, 지원과정 등의 **모든 절차에 대해서 공정성·전문성·투명성을 높여 국민의 신뢰**를 얻을 수 있도록 적극적인 방안을 마련하여 추진할 것을 다시한번 강조하였다.

○ 또한, 그간 정상화 이행 노력에 감사를 표하면서도, **미이행 기관은 내년도 임금동결과 기관장 경영평가 및 성과급 반영 등 불이익 조치**가 뒤따를 것임을 경고하고 국민과의 약속인 만큼 조기에 이행을 완료할 것을 요청하였다.

□ 중소기업청은 이번에 논의된 복리후생 제도 등 정상화 과제와 고객접점 관리 방안과 등이 **건실하게 운영되어 제도적으로 정착할 수 있도록 지속적으로 모니터링을 하고 관리**할 예정이다.

<첨부> 공공기관 정상화 이행 현황 및 고객접점관리 제고방안

OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 중소기업청 창조행정범무담당관 이청일 서기관(☎042-481-8931)에게 연락주시기 바랍니다.

<첨부> 공공기관 정상화 이행 현황 및 고객접점관리 제고방안

□ 중소기업청 소관 공공기관 정상화 이행 현황 (9.22기준)

기 관 명	정상화 과제	이행여부	비 고
중 진 공	부채 및 방만경영	완료	
소 진 공	방만경영	이행중	노사협의 중
기 정 원	방만경영	완료	
창 진 원	방만경영	완료	
신보재단중앙회	방만경영	완료	
한국벤처투자	방만경영	완료	
중소기업유통센터	방만경영	이행중	노사협의 중

□ 공공기관별 고객접점 관리 및 평가·선정 과정의 공정성·전문성 제고 방안

기 관 명	고객접점 관리 제고	평가선정 공정성·전문성 확대
중 진 공	·고객만족, 윤리 마인드 교육강화 ·콜센터 통합(1357), 금융권 자료 활용을 통한 신청서류 최소화	·자금신청 현황공개 등 온라인 시스템 개선 ·재심사시 외부전문가 참석 등
소 진 공	·고객서비스혁신조직 및 인력 구성 ·탈락자 관리강화(탈락, 조건미달 사유)	·정성평가의 명확화·객관화 ·분야별 평가 전문가pool 확대
기 정 원	·기관장 주재하의 CS추진위 운영 ·메일, 문자등을 활용 맞춤정보 제공	·역평가 제도로 평가자 적합성 검증 ·자체 부패신고 시스템 운영
신보중앙회	·“종합민원관리센터” 구축운영 ·보증 절차 및 거절사유등 사전안내	·국세청 연계 세무증명서 전송 ·통합전자보증시스템 대상기관 확대
창업진흥원	·“공고”사전예고 및 사전 알림제 시행 ·요구서류 간소화 및 맞춤정보 제공을 통한 참여기회 확대	·평가자료 사전검토 및 평가위원 상피제 확대, 보안유지 교육 ·서류 이외 소비자·멘토 평가확대
한국 벤처투자	·공고시 사전간담회, 상담창구 운영 ·사내인력 전문성 교육 확대	·출자심의위 관련 전문가풀 확대 ·‘부’심사역 추가로 심사강화
중소기업 유통센터	·고객접점 관리개선TF 운영 ·탈락업체 사유알림 및 재도전 기회	·평가위원 참여자 공개모집 ·심사위원 50%이상 외부 충원