

## 정책실명제 중점관리 대상사업 내역서

<b>① 정책사업명</b>	<b>통신분쟁조정 제도 운영</b>		
<b>② 추진배경</b>	전기통신사업자와 이용자 사이 통신 분쟁의 효율적인 해결, 이용자 편의와 피해구제 기회 제공 및 조정결과의 예측 가능성을 제고하여 국민 불편 해소 ※ 통신분쟁조정제도 시행('19.06.12.)		
<b>③ 사업개요</b>	통신분쟁조정제도 운영을 통한 이용자 피해구제 강화		
<b>④ 사업부서</b>	이용자정책국 통신분쟁조정팀	<b>⑤ 담당자</b>	박명진 팀 장 이종원 사무관
<b>⑥ 선정기준</b>	국정과제	<b>⑦ 사업기간</b>	'19.6월 ~ 현재
<b>&lt;그간 주요 추진내용&gt;</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 통신분쟁조정신청 후 연락 끊긴 기초생활수급자, 직접 찾아 채무 460여만 원 해결</li> <li>- 연락두절로 조정안 수락여부를 알 수 없어 신청인에 필요한 조정안임에도 불수락으로 종결처리될 뻔한 사건을 담당공무원이 직접 신청인 거주지(부산)까지 내려가 당사자 합의를 이끌어 냄</li> <li>※ 신청인은 방통위 관계자가 조정안 수락서를 들고 직접 멀리 지방(부산)까지 방문해 준 것에 대해 정말 고맙고 감사하다고 여러차례 인사</li> </ul>	'21.05.03.	김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 통신분쟁조정지원시스템 국민편의 증진</li> <li>- 올해 최초로 도입된 통신분쟁조정시스템의 이용 불편사항을 적극 발굴하고 기능을 개선하여 신속하고 효율적인 분쟁조정과 국민고객의 편의성 제고 기대</li> </ul>	'21.04.12.	김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관	
<b>개선</b>			
<b>&lt;신청인&gt;</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 분쟁조정 신청 내용의 수정/저장 기능 및 신청단계 이후 단계별 필요 파일 첨부기능 보강</li> <li>◇ 신청 후 방통위 사건접수 전 신청 취소 가능</li> <li>◇ 단계별 필요서류 다운로드 및 작성 기능 개선</li> </ul>			
<b>&lt;피신청인&gt;</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 사건별 사실확인기간, 처리기한 등 구분 표시, 단계별 필요서류 다운로드 및 작성 기능 개선</li> </ul>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 발로 뛰는 통신분쟁조정 추진</li> <li>- 분쟁해결 시 서면 및 전화·온라인 의견청취 방식에서 벗어나 직접 현장방문(분쟁양 당사자 및 분쟁조정위원 등 참석)을 통해 품질측정을 실시하여 사건별 특성에 맞는 능동적 업무추진</li> <li>* 신청인측은 방통위 관계자 등이 직접 멀리 지방(광주·부산)까지 현장점검을 나와 준 것에 감사하다는 입장</li> <li>** 방통위, 2021년도 상반기 적극행정 우수사례 선정('21.04.26.)</li> </ul>	'21.03.30.		김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 통신분쟁조정사례집 발간</li> <li>(기본계획안 마련 '20.9월 ~ 12월)</li> <li>- 통신서비스 이용자가 참고할 수 있도록 주요 조정사례 제공, 유형별·지역별·사업자별 분쟁조정 신청 현황 제공, 통신분쟁조정제도 안내 등으로 국민체감도 상승</li> <li>* 국회 과방위 다수 의원실에서 매우 잘된 우수정책사례로 꼽음('21.2.16.)</li> </ul>	'21.02.01.		김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 방통위원장 '통신분쟁조정상담센터' 방문 분쟁조정 직접 참여</li> <li>- 국민불편 해소를 위해 방통위원장이 직접 분쟁 현장을 발로 뛰어 대국민 정책 신뢰도 상승, 동 제도의 필요성 인식 확산</li> </ul>	'21.01.20.		김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관

**분쟁조정 상담건수**

구분	2019년	2020년	증감률
건수	6,689건	11,041건	65.1%

**분쟁조정 신청건수**

구분	2019년	2020년	증감률
건수	155건	572건	269.0%

<p>○ 통신분쟁조정지원시스템 대국민 서비스 개시(개발·구축 '20.9월~12월)</p> <p>- 분쟁조정 상담부터 사건 접수 및 사실확인, 심의·조정까지 모든 절차의 원스톱 처리와 진행상황을 한눈에 볼 수 있도록 신호등 체계(초록색●, 노란색●, 빨간색●) 및 문자 알림서비스 제공</p>	<p>'21.01.18.</p>	<p>김재철 국장 박명진 팀장 이종원 사무관</p>
<p>○ 통신분쟁조정상담센터 개소</p> <p>- 통신분쟁조정 상담센터 상담원(3명) 운용, 분쟁조정 진행을 위한 분쟁조정실 및 대면 조정 회의실 구축(2실), 비대면 상담·분쟁조정 시스템 구축</p>	<p>'20.06.11.</p>	<p>반상권 과장 이성훈 서기관 이종원 사무관</p>