

대국민 고객지원서비스 아이디어 공모 계획(안)

◆ 코로나 위기 극복과 포스트코로나 시대, 고객 니즈를 신속·반영하여
고객·현장중심의 미래 선도형 디지털 농업기술 지원을 강화

□ 개 요

- 공모기간 : 2021. 9. 10. ~ 9. 30.
- 공모주제 : 고객지원서비스 개선 또는 신규 고객서비스 제안
- 참여대상 : 일반국민, 농업인·소비자단체, 정책자문위원, 우리청 및 지방농촌진흥기관 직원
- 참여방법 : 국민 생각함 및 청 누리집 등을 통해 공모양식 작성 제출

□ 아이디어(제안) 공모분야

* '고객지원 활동분야 소개' 별첨 참조

연번	분 야	내 용
1	현장기술지원(민원해결)	시·군 농업기술센터 요청 및 국민신문고 등 복잡민원 대상 현장출장(연간 120회/년)
2	영농현장컨설팅	(전문기술) 전국 작목반 대상(24회/년)
		(기초기술) 취약계층(탈북인, 재소자 등) (50회/년)
3	영농기술 전화(화상)상담	농업인 등 일반국민(26,000여건/년)
4	기타 신규 서비스	

□ 참여방법(온·오프라인 창구)

- 국민 생각함, 농진청 홈페이지 : 일반국민, 소비자단체, 농업인
- 응달샘 : 청 및 지방농촌진흥기관 직원
- 우편접수 * (접수처) 전북 전주시 덕진구 농생명로 300 농진청 고객지원담당관실

□ 시 상(10월)

- **참여자** 20명 추첨 : 2만원 상당 기념품
- **우수정책 제안** 1등(1명) : 100만원, 2등(1명) : 70만원, 3등(2명) : 30만원, 4등(3명) : 10만원

<첨부> 제안내용 설명서

제안제목	
제안분야	① 현장기술지원, ② 영농현장컨설팅, ③ 영농 전화(화상)상담, ④ 기타
제안내용	<기존>
	<개선>
	<기대효과>

※ 여백 부족시 쪽수 제한없이 제출 가능

□ 주요업무 및 활동



□ 세부 주요내용

1 현장민원 기술지원

업무개요

- ◇ 농축산물 수입 개방 등 농업의 세계화 추세에 대응하고 지식정보화 시대의 새 기술을 실천하고자 하는 농업인에게 신속한 현장기술지원으로 대국민서비스 및 우리 농업의 경쟁력 강화
- ◇ 신속 정확한 해결을 통한 경제·사회적 손실 최소화

업무처리방법

□ 현장 기술지원 절차

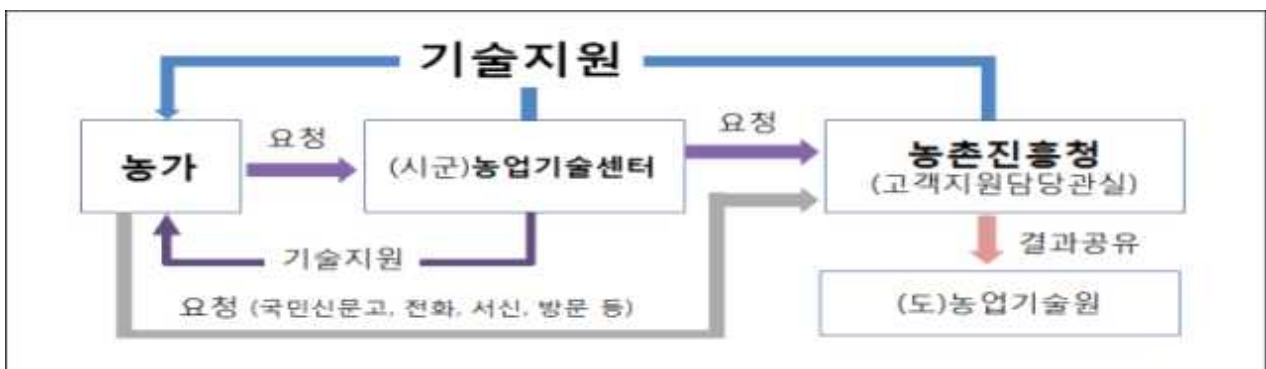
가. 농가 → 농업기술센터 → 농촌진흥청(고객지원담당관실)

- ① 농업기술센터: 1차 기술지원, 해결이 어려운 경우 농촌진흥청(고객지원담당관실)으로 지원요청(공문)
- ② 농촌진흥청: 기술지원 및 결과통보

나. 농가 → 농촌진흥청(고객지원담당관실)

- 사안에 따라 농업기술센터에서 1차적으로 지원을 받을 수 있도록 안내 또는 직접 기술지원 및 결과통보

[농업현장 기술지원 흐름도]



* 지방기관 : 중앙에 기술지원 요청 시 '표준 신청양식' 준수

- 현장지원은 고객지원센터 자체 해결을 원칙으로 하되 부득이한 경우는 관계 연구기관의 협조지원 하에 업무를 수행

처리 절차 및 기준

① 현장기술지원 접수

- 시군센터, 국민신문고, 전화, 서신 및 직접방문 지원요청

② 기술지원 계획수립

- 자체협의회 운영

- 해당분야 기술위원과의 자체 협의
 - 원인분석, 사전자료 수집, 조치계획 사전 점검, 현장지원전문가 구성 등
- 시군센터 · 소속기관과 협의 및 협조사항에 대해서는 공문으로 협조(사전 유선협의)

③ 현지출장 확인

- 출장일정에 대해 사전 민원인과 협의 후 현지 출장(접수 후 3일 이내)
 - 현장지원전문가 및 소속기관 협조자와 지원팀을 구성하여 출장조치

④ 현장 방문

- 현장지원팀은 현장 도착 후 시군센터 관련 공무원 협조하에 현장 조사
 - 민원인 의견청취·상담, 현장조사·분석, 시료채취 등 현지 조사활동

⑤ 결과 통보

- 현지 조사 및 검토결과 의뢰인에게 통지
 - **분석이 필요한 경우**
 - 토양, 식물체 등 채취 시료 분석 의뢰 (농과원, 원예원, 농업기술실용화재단) 하되 민원인에게 사전 통지 후 최대한 빠른 기간 내에 결과 회신
 - **분석 등이 필요 없을 경우**
 - 현지 확인 등을 토대로 종합검토 후 의뢰인에게 회신(5일 이내)
 - ※ 분쟁 등으로 인하여 조정이 필요한 경우
 - 이해당사자 간의 사항을 검토 후 자체 화해 또는 조정이 가능할 경우는 자체 조치, 불가능할 경우는 중재기구를 활용

⑥ 사후 관리

- 현장기술지원 결과 활용
 - 연구개발 과제 건의
 - 영농 활용 홍보
 - 애로사항 해결 사례 언론 홍보
 - 예상민원으로 별도관리 등
- 현장기술지원 수혜농업인 만족도 조사

업무개요

- ◇ 양방향 맞춤형 농업기술 영농컨설팅으로 실제적인 영농문제 해결
- ◇ 주산단지에서 반복민원으로 제기되는 문제에 대한 근본적인 해법 모색
- ◇ 정기적인 영농컨설팅 운영으로 농민들과의 '만남과 소통의 장' 마련

업무처리방법

□ 영농문제 발생지역 및 상담요청 수요조사

- 시기별·지역별·작목별 특성을 고려하여 정기(1월) 및 수시 수요조사
 - 유관단체 및 국민신문고, 전화, 서신, 방문 등을 통한 상담 접수

□ 영농컨설팅 운영계획 및 운영

- 일정·장소, 영농문제, 분야별 기술위원 중심으로 운영계획 수립
 - 운영방법 : 분야별 4~5명 기술위원 종합상담반 구성, 작목별 교재제작
 - 현장기술지원과 연계한 기획운영
 - 현장이동 중 및 상담 후 스마트폰, SNS를 활용 상담위원과 실시간 상담

○ 컨설팅 사례 통계 및 분석(12월)

- 지역·시기·작목별 발생민원 빈도 및 상담내용을 통해 근본적 해결
- 현장기술지원과 연계하여 영농컨설팅 효과 분석

□ 영농컨설팅 수혜농업인 만족도 조사(매회)

- 영농컨설팅 수혜농업인 만족도 평가하여 익년도 계획 수립에 반영(매회)

처리 절차 및 기준

① 수요조사	○ 시군센터·도농업기술원, 국민신문고, 전화, 서신, 방문을 통하여 접수(담당자 및 해당팀장)
② 사전검토	○ 지역·시기·작목 특성 고려, 분야별 기술위원 지정
③ 계획수립	○ 일정·장소, 상담내용, 작목별 교재 제작 ○ 종합상담반 편성 : 분야별 4~5명 기술위원
④ 영농컨설팅 운영	○ 현장기술지원과 연계
⑤ 사후관리	○ 컨설팅사례 통계 및 분석 (12월) ○ 영농컨설팅 수혜농업인의 만족도 조사(매회) - 익년도 계획 수립에 반영

3 취약계층 안심영농 기술지원 운영

업무개요

- ◇ 북한이탈주민, 출소예정 재소자 등 취약계층이 안심하고 농촌 정착 및 농산업 분야 취업 가능하도록 맞춤형 기술 지원

업무처리방법

- 추진방향
 - 취약계층 안정적 농촌정착을 위한 기술지원
 - 수요자별 애로사항 해결방식의 찾아가는 현장맞춤 컨설팅
 - 대상자 : 북한이탈주민 중 영농에 종사하는 자, 교도소 출소예정자 등
 - 내 용 : 영농현장 애로기술 해결, 작물 생육단계별 영농기술지원(병해충 예찰·방제, 토양·비료 진단), 귀농·귀촌 정착 상담 등
 - 안심영농 기술지원 성과제고를 위한 정부부처 협력·협업 추진
 - 통일부(북한이탈주민 지원재단), 법무부(교정기관) 등

□ 추진내용

<북한이탈주민> : 안심영농 맞춤형기술 컨설팅

- 협력기관 : 통일부 북한이탈주민지원재단
- 대상자 일반 방문 : 현장민원 기술지원과 병행, 수시방문(연중)
 - 분야별 담당 기술위원(멘토) 지정 : 8개 분야 10명
 - 멘토/멘티 지정상황 통보 및 필요시 전화상담 추진
- 협력기관 요청시 특별 현장기술지원(신속 방문)

<출소예정 재소자> : 농업분야 취창업 상담 및 교육 중심

- 협력기관 : 전주교도소, 군산교도소, 정읍교도소 등 3기관
 - 대상자 : 출소 1년 미만의 출소예정자
 - 주요내용 : 농업·농촌 바로알기, 귀농·귀촌 교육 등
- 출소예정자 취업 및 귀농상담(교육) : 교도소 요청 시(연중)
 - 상담내용 : 귀농창업 준비전략, 농산업체 취업, 기술정보 등 제공

처리 절차 및 기준

