
2019 상반기

자체 종합감사 결과보고

2019. 6.

국민권익위원회

감사담당관

|| 목 차 ||

I. 감사 목적	1
II. 감사 개요	1
III. 감사 결과	3
< 총 평 >	3
1. 정책업무 분야	4
가. 위원회 성과평가업무	4
나. 일자리 관련 불합리한 제도의 근원적 개선 사업	8
다. 정부민원안내콜센터 위탁운영사업	11
라. 민원-신고간 연계 강화 및 적극적 신고사건 처리사업	15
2. 계약업무 분야	17
가. 계약 감독 및 검사직무 겸직제한 미준수	17
3. 예산·회계분야	19
가. 특근매식비 부정적 집행	19
나. 업무추진비 50만원 이상 집행 관련 규정 미준수	21
IV. 우수 사례	23
1. 솔직담백방 개통·운영	23

2. 마이리틀열전회의 개통·운영	24
3. 국민 생활밀착형 제도개선 추진	25
4. 자동차 화재 대비 안전관리 강화	27
5. ICT를 활용한 공동주택 감시카메라 도입으로 주민편의제고	29
6. 한부모 가정 양육비 지원 제도개선	30
7. 열린혁신전략회의를 통한 능동적·소통적 조직문화조성	31
8. 찾아가는 청렴사회협약 & 실천운동 컨설팅	32
V. 향후 조치계획	34

I

감사 목적

- 2년 단위의 주기적인 자체종합감사를 통해 감사대상 소관 전반의 비효율을 유발하는 불합리한 관행과 잘못된 행위 등을 바로잡아 행정의 효율성 향상
- 또한, 모범 사례를 발굴·전파하여 투명하고 효율적인 업무수행 환경을 조성하고, 법령 및 규칙의 기준에 부합되고 적극성과 책임감 있는 업무처리를 유도하여 국가·사회발전에 기여

※ 근거: 『국민권익위원회 감사규정』, “2019년도 위원회 자체감사계획 알림”
(감사담당관-59, 2019. 1. 11.)

II

감사 개요

- 실시기간 : 2019. 4. 15.~2019. 5. 10.(20일간)
- 감사대상 : 기획조정실 등 (15개과·팀)
 - 기획조정실 4개 담당관실
 - 기획재정담당관, 혁신행정담당관, 국제교류담당관, 민간협력담당관
 - 권익개선정책국 5개과
 - 제도개선총괄과, 경제제도개선과, 사회제도개선과, 국민신문고과, 민원정보분석과
 - 공통부서 3개과 : 운영지원과, 홍보담당관, 법무보좌관
 - 서울종합민원사무소 3개과
 - 상담안내과(110콜센터 T/F포함), 민원신고심사과, 특별민원심사과

○ 대상업무 : '17. 4월 ~ '19. 3월까지 추진한 업무 전반

○ 중점분야

- 정부업무평가 자체평가 주요정책과제 추진분야
- 위원회 성과평가(업무실적평가) 추진분야
- 예산회계 · 지출 분야 등

○ 감 사 반 : 감사담당관(반장) 등 4명

총 평

- 기획조정실 등 감사대상 각 실·국의 최근 2년간(2017. 4월 ~ 2019. 3월) 처리한 업무 전반에 대하여 적정성·공정성·합리성 등을 감사한 결과 대체적으로 법령·지침 등을 특별히 위반한 사실은 없는 것으로 확인됨
- 다만, 아직까지 일부 기본적인 업무의 불성실, 회계 지출업무의 부적정 반복, 법과 규정의 불일치 등이 확인되고 있어 지속적인 담당자 교육, 담당 부서장의 특별한 관심이 필요함
 - 특히, 위원회 성과평가계획과 평가실시 시기가 짧아 성과평가가 형식적으로 운영되는 등 성과평가업무의 부실·운영
 - 제도개선 과제의 성과지표 및 측정방법이 자의적으로 해석될 수 있는 등 일자리 관련 불합리한 제도의 근원적 개선사업의 성과지표 기준 부적절
 - 110콜센터 상담사의 교육이수기간이 계약서대로 준수되지 않고 있는 등 업무개선이 요구되었음
- 한편, 내부소통 강화, 조직문화 개선, 불필요한 일버리기, 직원 복지 건의 등을 익명으로 공론화함으로써 불합리한 내부관행을 개선하고 일 잘하는 업무환경 조성을 위한 솔직담백방을 개통·운영 하는 등 적극행정 수범 사례도 있었음

1. 정책업무 분야

가 위원회 성과평가업무 개선

(개 선)

제 목 위원회 성과평가업무 개선

소관부서 기획조정실(혁신행정담당관)

내 용

1. 성과평가제도 및 운영 개요

「정부업무평가 기본법」 제14조, 제15조, 제28조에는 중앙행정기관의 장은 그 소속기관의 정책 등을 포함하여 자체평가를 실시하여야 하고, 정부업무평가지행계획에 기초하여 당해 정책 등의 성과를 높일 수 있도록 당해연도 주요 정책 등의 내용에 관한 사항, 자체평가 대상 및 방법에 관한 사항, 자체평가결과의 활용 및 조치에 관한 사항, 그 밖에 자체평가에 관한 주요 사항이 포함된 자체평가계획을 매년 수립하여야 한다고 되어 있으며, 평가결과를 조직·예산·인사 및 보수체계에 연계·반영하여야 한다고 되어 있고, 「국가공무원법」 제51조에는 각 기관의 장은 정기 또는 수시로 소속 공무원의 근무성적을 객관적으로 엄정하게 평정하여 인사관리에 반영하여야 하고, 근무성적평정 결과 근무성적이 우수한 자에 대하여는 상여금을 지급할 수 있다고 되어 있다.

국민권익위원회는 2018년도 위원회 성과평가계획을 수립하면서 성과평가를 크게 조직평가와 개인평가로 구분하고, 조직평가는 「정부업무평가 기본법」의 자체평가·특정평가 및 기타 부처단위 평가 등에 관한 사항을, 개인평가는 「공무원 성과평가 등에 관한 규정」의 성과계약 등 평가 사항과 근무성적평가에 관한 사항을 반영하였으며, 조직평가와 개인평가와의 연계 강화를 통해 조직성과를 제고하기 위하여 조직평가에 기존 정부업무평가의 주요정책 자체평가과제 실적평가(자체평가) 이외에 별도의 부서별 업무실적을 평가대상으로 포함한 후 조직평가의 일정부분을 개인의 성과평가에 반영하여 인사(승진, 전보 등), 보수(성과연봉, 성과상여금 등), 포상 등 인사관리에 활용하도록 하였다.

2. 감사결과 확인된 문제

가. 업무실적평가 성과지표 설계의 부적절

2018년 위원회 성과평가계획의 업무실적평가에 따르면, 부서별 성과지표 설계는 부서별 핵심 과제의 추진 성과를 측정할 수 있는 지표로 설정하되, 국정과제, 「성과관리시행계획」상의 관리과제, 위원회 주요정책과제(연두업무보고 등) 과제는 반드시 필수적으로 반영하도록 하고 있음에도 「성과관리시행계획」상의 「일자리 관련 불합리한 제도의 근원적 개선」의 관리과제가 성과지표에 반영되지 않았고, 성과지표가 주요업무추진계획 수립 및 보고, 의사업무의 효율화 등으로 설계되어 있지만, 성과평가계획수립 시 사전에 성과지표와 함께 성과지표의 측정방법, 목표치 등이 기재되어 있지 않고, 이후 성과평가 시 제출하는 성과평가실적자료에 성과목표치와 달성정도를 기재

하여 평가받음으로써 목표치가 실적에 맞춰 수시로 변동될 가능성이 있어 향후 성과평가업무의 개선이 필요한 것으로 나타났다.

나. 위원회 성과평가 추진 일정 개선 필요

「공무원 성과평가 등에 관한 규정」에 따르면 소속장관은 평가 대상 기간의 해당 기관의 임무 등을 기초로 평가 대상 공무원과 평가자가 성과목표를 선정하고 성과목표 달성 정도 등을 고려하여 평가하도록 하고 있는데, 2018년도 위원회의 성과평가 일정은 2018. 12. 11. 성과평가계획(안) 의견수렴, 2018. 12. 20. 성과평가계획 수립, 2019. 1. 성과평가 실시로 추진되어 불과 1 ~ 2개월 사이에 성과평가의 모든 일정이 완료된 점에 비추어 보면 「공무원 성과평가 등에 관한 규정」에 따라 조직의 성과목표를 선정하고 성과목표 달성 정도 등을 고려할 수 있는 시간적 여유가 충분하였다고 볼 수 없는데, 이로 인해 부서별 핵심 과제의 추진 성과를 측정할 수 있는 성과지표 설계를 위한 노력이나 성과지표 달성을 위한 동기부여가 떨어져서 성과평가가 형식적으로 추진될 가능성이 높은 것으로 나타났다.

[표3] 2018년 위원회 성과평가 추진일정

시행일	추진내용	비고
2018. 12. 11	2018년도 위원회 성과평가계획(안)에 대한 의견수렴	12.14까지 의견제출
2018. 12. 20.	2018년도 위원회 성과 평가계획 수립	
2018. 12월말 ~ 2019. 1월말.	자체평가 및 업무실적평가 실시	

3. 조치할 사항

기획조정실(혁신행정담당관)은 각 실·국이 성과평가계획서에 성과목표의 달성 여부를 측정하기 위한 성과지표 등이 구체적으로 제시되고 평가될 수 있도록 지도·감독에 철저를 기하고(개선), 2018년 위원회 성과평가계획이 2018. 12.에 추진되는 등 성과평가계획과 성과평가 실시 시기가 상당히 짧아 평가의 실효성에 문제가 있는바, 위원회 성과관리시행계획과 연계하여 매년 상반기에 성과평가계획을 마련하여 각 실·국에 시달하시기 바랍니다.(개선)

나 | 일자리 관련 불합리한 제도의 근원적 개선 사업

(개 선)

제 목 일자리 관련 불합리한 제도의 근원적 개선 사업

소관부서 권익개선정책국(제도개선총괄과, 경제제도개선과, 사회제도개선과)

내 용

1. 업무 개요

국민권익위원회(권익개선정책국)는 「정부업무평가기본법」에 따라 당해 연도의 성과목표를 달성하기 위한 2018년 성과관리 시행계획(2018. 8.)을 수립·시행하고, 2018년 성과관리 시행계획 상 5개 성과목표 및 18개 관리과제를 주요정책 자체평가대상으로 관리하였는데, 성과목표 5개 과제중 하나인 「권익향상을 위한 불합리한 제도개선 사업」에는 관리과제 18개 과제 중 하나인 「일자리 관련 불합리한 제도의 근원적 개선 사업」과 「부패·고충 유발 요인의 발굴 및 개선 사업」이 포함되어 있다.

「일자리 관련 불합리한 제도의 근원적 개선 사업」은 다수의 부처가 일자리 관련 정책을 추진하고 있으나, 일자리 불편 해소에 대한 국민적 요구를 분석하여 동일한 고충의 반복을 막고, 나아가 선제적

으로 국민불편 유발 요인을 제거하고자 추진하는 사업으로 일자의 질 제고(비정규직 근로자에 대한 차별, 사회서비스 직군에 대한 열악한 처우 등 불합리한 근로여건 개선), 취업애로계층 보호(불합리한 청년 구직자 채용 요건, 여성의 재취업을 가로막는 보육체계 등 일자리 정책의 사각지대 개선), 소상공인 불편 해소(영세 자영업자, 벤처·중소기업의 빈발 민원을 분석하여 불합리한 규제등 발굴·개선)를 주요내용으로 하고 있고, 「일자리 관련 불합리한 제도의 근원적 개선 사업」 이외에 「부패·고충 유발 요인의 발굴 및 개선 사업」은 범정부적 반부패 개혁 및 포용국가 실현 정책 지원, 부패·고충 4대 중점 분야의 불합리한 법·제도를 발굴 및 개선을 주요 내용으로 하고 있다.

2. 감사결과 확인된 문제

가. 권고건수 성과지표 달성 기준 불명확

국민권익위원회(권익개선정책국)는 「일자리 관련 불합리한 제도의 근원적 개선사업」에 대한 2018년 성과지표 및 목표치를 3년간 평균 권고 건수 9건 대비 22.0%(전년 대비 11.0%) 증가한 11건의 제도개선 권고건수로 설정한 후 11건의 제도개선 권고건수를 달성하였다고 실적을 제출했으나, 실제 제도개선 권고 건수에는 제도개선의 대과제 건수 5건(세부과제 13건)과 「국민생활밀착형 일괄 제도개선」 과제의 하부과제인 세부과제 건수 6건으로 구성되어 있어 대과제 건수로만 실적을 인정한다면 제도개선 권고 건수는 5건으로서 목표달성이

되었다고 할 수 없고, 세부과제 권고 건수로만 실적을 인정한다면 제도개선 권고 건수는 11건을 훨씬 초과하여 목표달성이 초과되는 것으로 나타났다.

한편, 「부패·고충 유발 요인의 발굴 및 개선 사업」의 제도개선 권고 건수는 53건의 실적을 달성한 것으로 되어 있으나, 「국민생활밀착형 일괄 제도개선」 과제의 하부과제인 세부과제 건수 62건이 있음에도 불구하고 「일자리 관련 불합리한 제도의 근원적 개선사업」의 제도개선 권고 건수에서는 「국민생활밀착형 일괄 제도개선」 과제의 하부과제인 세부과제 건수를 반영하지 않고 모두 대과제 건수로만 실적을 반영하여 「일자리 관련 불합리한 제도의 근원적 개선사업」의 경우와는 실적을 반영하는 기준이 다르게 나타났다.

따라서, 제도개선 권고 건수를 인정하는 기준이 제도개선 과제마다 기준이 다르다면 과제별로 정확하게 제시될 필요가 있고, 정확하게 제시되지 않는다면 향후에도 제도개선 권고건수가 자의적으로 해석되어 운영될 수 있다.

3. 조치할 사항

권익개선정책국(제도개선총괄과, 경제제도개선과, 사회제도개선과)은 제도개선 과제의 성과지표 및 측정방법을 명확히 하여 제도개선 권고건수가 자의적으로 해석되지 않도록 개선하시기 바랍니다.(개선)

(개 선)

제 목 정부민원안내콜센터 위탁운영사업

소관부서 서울종합민원사무소(상담안내과-110콜센터 T/F)

내 용

1. 업무 개요

정부민원안내콜센터는 국민 업무와 관련하여 국민이 단일번호 110을 통한 문의·신고 및 건의 등에 대하여 민원인에게 상담·안내를 하거나 소관기관으로 중계하여 One-Call, Ons-stop 서비스 제공하기 위하여 2007. 5. 10. 설치되었는데, 처리절차로서 안내상담은 단순문의·정형상담의 경우 콜센터에서 안내·상담 후 자체 종결처리하고, 전문적인 내용일 경우에는 해당기관으로 연계하여 처리하며, 기관 연계 건에 대해서는 해당 업무담당자를 직접 전화로 연결하거나 기관에서 국민에게 콜백(call back)하는 방식으로 처리된다.

국민콜110의 일일평균 평일 콜량은 2007년 5,808콜, 2008년 5,828콜이었으나 2017년 10,868콜, 2018년 11,982콜(연간 3,254,756콜)로 지속적인 증가 추이를 보이고 있고, 응대율은 95.2%, 서비스 레벨 86.8% 등의 운영성과를 나타내고 있으며, 상담대응 방안을 마련하고

상담사 교육을 실시하는 등 상담품질 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있으며, 신고번호 체계 효율화를 위해 긴급 신고전화는 112·119로 통합하고, 비긴급 신고 및 각종 민원전화는 기존 국민콜110에 추가하여 110번 연계·상담으로 결정됨에 따라 2016. 7.부터 비긴급 신고전화 상담 서비스를 제공하였는데, 비긴급 신고전화 민원상담은 2018년에만 총 1,395,295콜을 처리하였다

한편, 국민권익위원회 서울종합민원사무소(수요기관)는 2016년 정부민원안내콜센터 상담·안내 등을 민간 전문기관에 위탁 운영하기 위하여 조달청(갑)에 의뢰하여, 조달청과 (주)○○을 각각 갑과 을로 하는 국민권익위원회의 비긴급신고전화상담콜센터의 운영에 관한 도급계약을 체결하였고, 도급대금은 을의 신청서에 따라 수요기관이 을에게 지급하도록 하였으며, 2016. 5. 30. 비긴급 신고전화 상담콜센터 운영위탁 용역계약체결 보고서 중 일반용역계약서에 따르면, 본 사업의 제안요청서와 과업내역서, 계약자가 제출한 제안서 등 제반서류는 일반용역계약일반조건 제4조에 의하여 본 계약서에 별도 첨부하지 않더라도 계약문서로서 효력을 가지며, 계약서에 용역계약일반조건, 일반용역계약특수조건, 비긴급신고전화상담콜센터위탁운영용역계약특수조건(추가) 등이 포함되어 있다.

2. 감사결과 확인된 문제

가. 신규상담사 교육이수기간 미준수

비긴급신고전화상담콜센터 위탁운영용역계약 특수조건(추가)에 따르면, 을은 업무에 공백이 발생하지 않도록 적정 인력의 신규 상담사를 채용하여 1개월에 해당하는 교육기간을 이수하도록 한 후 정규 직원을 상담업무에 투입하도록 되어 있고, 예외사항으로 근무지의 이동 등으로 인해 상담사의 인력 중 최근 3개월 누계 이직율이 월평균 2%의 10배에 해당하는 20% 이상 또는 연 누적 이직율이 50% 이상 발생하거나, 발생이 예상되는 경우 등 급격한 근무여건 등의 상황변화에 의해 사업의 정상적인 운영이 단기간에 인정되기 어렵다고 인정될 경우에는 신규 상담사를 교육기간 중에도 상담업무에 투입시킬 수 있다고 되어 있지만, 이러한 예외사항이 확인되지 않음에도 불구하고, 채용되지 않은 114명이 교육시작일로부터 휴일 등을 포함하여 1개월의 교육기간을 이수하지 않은 상태에서 상담업무에 투입되었고, 약 47.4%에 해당하는 신규상담사는 20일도 지나지 않은 상태에서 투입되어 신규상담사 교육기간이 계약내용과는 다르게 운영됨으로써 비긴급 신고전화에 대한 상담업무가 부실하게 운영될 가능성이 높은 것으로 나타났다.

[표2] 신규상담사 투입 전 교육이수기간 현황

기간 : 2017. 4. ~ 2019. 3.

총계	교육기간							비고
	14일	19일	21일	22일	23일	24일	26일	휴일 포함
114명	1	53	9	16	14	7	14	
100%	0.9%	46.5%	7.9%	14.0%	12.3%	6.1%	12.3%	

* 팀장 및 재입사자 제외, 14일 명은 야간근무 인력부족으로 교육 후 조기 투입

3. 조치할 사항

서울종합민원사무소(상담안내과-110콜센터 TF)는 비긴급신고전화상담콜센터 신규 상담사가 규정된 교육기간을 이수한 후 상담업무에 투입되는지를 상시 점검하여 비긴급신고전화상담콜센터가 원활하게 운영될 수 있도록 관리에 철저를 기하시기 바랍니다.(개선)

(개 선)

제 목 민원-신고간 연계 강화 및 적극적 신고사건 처리사업

소관부서 서울종합민원사무소(민원신고심사과)

내 용

1. 업무 개요

본 사업은 부패·공익신고로 접수한 사건 중 고충민원으로 전환하거나 타기관으로 이송이 필요한 경우 신속한 업무처리로 업무의 적정성을 도모하고자 하는 사업으로, 서울종합민원사무소 민원신고심사과는 2018년도 성과지표 추진실적 요약서에 관리과제로서 ‘민원-신고간 연계강화 및 적극적 신고사건 처리’를 설정하고, 하위 성과지표 중의 하나로 ‘부패신고사건 배정률 제고’를 설정하였다.

민원신고심사과의 업무실적자료에 따르면 2018년도 부패신고사건 배정률은 18.7%, 2017년도 배정률은 16.9%로서 2018년도 기준 전년도 대비 1.8%p가 상승하였고, 세부적으로는 2018년도 접수 6,749건 중 조사과 배정건수가 1,262건(배정률 18.7%), 2017년도 접수 4,011건 중 조사과 배정건수가 677건(배정률 16.9%)이다.

2. 감사결과 확인된 문제

감사담당관실은 ‘부패신고사건 배정률’ 산정의 적정성을 확인하고자, 민원신고심사과에 현 청렴e-시스템상에서 2017년도와 2018년도 부패신고사건 접수·배정·자체종결 목록을 추출하여 제출해 것을 요청하였으나, 민원신고심사과에서는 올해 3월 개편된 시스템이 불완전하여 현 시스템 상으로는 정확한 통계추출이 불가하다며, 2018년도에 혁신행정담당관실에 자료를 제출할 당시 원데이터(엑셀)를 제출하였다. 그러나, 감사담당관실이 이 자료를 토대로 통계수치를 분석한 결과, 표와 같이 배정률이 달리 파악되었고, 이는 기존에 민원신고심사과가 혁신행정담당관실에 제출한 1.8%p상승이라는 결론과 상이한 결과물이다.

[표1] 부패신고사건 배정률 자료

구 분	2018년		2017년		증 감	
	기존 통계	감사실 분 석	기존 통계	감사실 분 석	기존 통계	감사실 분 석
①접수(건)	6,749	7,324	4,011	4,050	2,738↑	3,274↑
②배정(건)	1,262	1,262	677	677	585↑	585↑
자체종결(건)	5,487	6,062	3,334	3,373	2,153↑	2,689↑
배정률 (②/①*100)	18.7%	17.2%	16.9%	16.7%	1.8%p↑	0.5%p↑

※ 민원신고심사과는 통계적 오류 최소화, 실질적이고 정확한 배정률 측정을 위해 동일·반복 신고 건을 제외하고 신고사건 배정률을 산정한 결과라는 의견 제시.

3. 조치할 사항

서울종합민원사무소(민원신고심사과)는 성과지표와 관련된 실적을 제출할 때와 그 이후에도 실적산정의 근거가 되는 원데이터를 체계적으로 관리하고, 향후 평가부서에 실적산정 과정을 명확히 밝혀 통보 하시기 바랍니다.(개선)

2. 계약업무 분야

가 계약 감독 및 검사직무 겸직제한 미준수

(주 의)

제 목 계약 감독 및 검사직무 겸직제한 준수 철저

소관부서 서울종합민원사무소 상담안내과

내 용

1. 업무개요

위원회 각 부서에서는 공사, 용역 등의 계약을 체결함에 따라 계약 상대방이 계약을 제대로 이행하는지 여부를 확인하고 관리함으로써 계약의 적정한 이행을 확보하기 위하여 당해 계약에 대한 감독 및 검사를 실시하고 있다.

2. 관계법규(판단기준)

「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령」 제57조에 따르면 감독의 직무와 검사의 직무는 겸할 수 없다. 다만, 특별한 기술을 요하는 검사에 있어서 감독을 행하는 자 외의 자로 하여금 검사를 행하게 하는 것이 현저하게 곤란한 경우, 유지·보수에 관한 공사 등 당해 계약의 이행 후 지체 없이 검사를 하지 아니하면 그 이행의 확인이 곤란한 경우, 계약금액이 3억원 이하인 물품의 제조 또는 공사계약의 경우,

법령상 의무적으로 감리를 하여야 하는 공사계약의 경우, 감독조서의 확인으로 기성검사를 갈음하는 경우(이 경우에도 3회 마다 1회는 별도의 검사 필요)에 한하여 겸직할 수 있도록 규정되어 있다.

3. 감사결과 확인된 문제

감사대상기간의 500만원 이상 계약 집행 내역에 대해 점검한 결과, 서울종합민원사무소 상담안내과에서 집행한 ‘2018년 전산자원 유지관리 용역 계약’, ‘2018년 전화교환기 및 LAN선로시설 유지보수 용역 계약’ 총2건에 대한 기성검사 및 완수검사를 감독자 1인이 수행한 것으로 확인되었다. 기성검사는 감독자가 작성한 감독조서의 확인으로 갈음할 수 있으나 이 경우에도 기성검사 3회마다 1회는 별도의 검사를 실시하여야 한다.(영 제55조제7항)

4. 조치할 사항

서울종합민원사무소 상담안내과는 계약 체결·집행 시, 당해 계약의 적정한 이행 확보를 위하여 감독과 검사 직무를 서로 다른 사람이 수행하도록 주의하시기 바랍니다.(주의)

※ 감독은 사업담당자, 검사는 감독자의 상위 직급자가 하되 가능한 한 부서장이 수행(권장)

3. 예산·회계 분야

가 특근매식비 부적정 집행

(시 정 / 주 의)

제 목 특근매식비 부적정 집행

**소관부서 기획재정담당관실, 국민신문고과, 민원정보분석과,
 서울종합민원사무소 상담안내과, 110콜센터T/F**

내 용

1. 업무개요

위원회 각 부서에서는 초과근무 2시간 이상 근무자에게 매월 특근 매식비를 지급하고 있다.

2. 관계법규(판단기준)

「예산 및 기금운용계획 집행지침」에 따르면 특근매식비는 정규 근무시간 개시 2시간 전에 출근하여 근무하거나 근무종료 후 2시간 이상 근무하는 자 또는 휴일에 2시간 이상 근무하는 자에게 지급하며,

유연근무를 실시하는 경우 근무 개시 전·후 2시간 이상 근무하는 자에게 지급하되, 정규근무시간(09시~18시) 중에는 지급을 제외하도록 규정하고 있다.

또한, 저녁시간대 업무추진비 사용이나 근무지의 출장으로 인한 식비 지급 등이 확인된 자는 예산의 중복집행을 방지하기 위해 특근매식비 지급대상자에서 제외하여야 한다.

3. 감사결과 확인된 문제

감사대상기간의 특근매식비 지급 실태를 점검한 결과, 5개 부서에서 초과근무 2시간 미충족자 및 출장 식비 지급대상자 등에 대하여 특근매식비 총161건, 902,040원을 부적정하게 지급한 사실을 확인하였다.

4. 조치할 사항

가. 특근매식비를 부적정하게 집행한 위 소관부서는 부적정하게 지급된 금액을 반납 조치하시기 바랍니다.(시정)

나. 특근매식비를 부적정하게 집행한 위 소관부서는 특근매식비 지급 시, 초과근무 2시간 충족 여부를 반드시 확인하고 지급하시고, 출장식비가 중복 집행되지 않도록 주의하시기 바랍니다.(주의)



업무추진비 50만원 이상 집행 관련 규정 미준수

(주 의)

제 목 업무추진비 50만원 이상 집행 관련 규정 미준수

소관부서 홍보담당관실, 민간협력담당관실, 국민신문고과

내 용

1. 업무개요

위원회 각 부서에서는 원활한 업무수행을 위하여 업무추진비를 사용하면서 집행액이 50만원 이상인 경우 실·국장급 전결(심의관 직속은 심의관 전결)로 처리하며 주된 참석자의 소속 및 성명을 증빙서류에 기재하고 있다.

2. 관계법규(판단기준)

「국민권익위원회와 그 소속기관 위임전결규정」 제13조제1항 및 별표1에 따르면 업무추진비를 50만원 이상 집행한 경우 실·국장급 전결(심의관 직속은 심의관 전결)로 처리하여야 하며,

「예산 및 기금운용계획 집행지침」 및 「국민권익위원회 업무추진비 세부 집행지침」에서는 업무추진비 집행액이 전당 50만원 이상인 경우 주된 상대방의 소속 및 성명을 증빙서류에 반드시 기재하도록 규정하고 있다.

3. 감사결과 확인된 문제

감사대상기간의 업무추진비 50만원 이상 집행 내역을 검토한 결과, 주된 참석자의 명부 기재는 제대로 이루어지고 있었으나, 집행 관련 품의서를 실·국장급 전결이 아닌 과장 전결로 처리한 경우가 총9건으로 확인되었다.

4. 조치할 사항

위 소관부서는 업무추진비를 50만원 이상 집행할 경우 반드시 위원회 위임전결규정에 따라 실·국장급 전결로 처리하시기 바랍니다.(주의)

□ 추진 배경

- 내부소통 강화, 조직문화 개선, 불필요한 일버리기, 직원 복지 건의 등을 익명으로 공론화함으로써 불합리한 내부관행을 개선하고 일 잘하는 업무환경 조성

□ 추진 내용

- (주요내용) 직원들의 의견을 무기명으로 개진(등록)하고 토론(댓글)할 수 있도록 내부 인트라넷에 온라인 익명 게시판 개설·운영
 - 주제는 ①조직문화 개선 ②불합리한 관행 타파 ③직원복지 건의 ④기타 등 네 가지로 구분하여 분류
 - 특정부서 검토 또는 공론화가 필요한 의견은 혁신 회의체를 통해 재논의하거나 소관부서 검토 등을 거쳐 결과 공개
- (운영방안) 자발적이고 활발한 의견 제시와 자유로운 토론이 가능하도록 게시자의 익명성을 철저히 보장(IP 절대 추적 금지)
 - 익명방 운영과정에서 특정인에 대한 명예훼손 등 범죄행위 발생 방지를 위해 필요시 매뉴얼 마련 또는 관련 법령 교육 실시

□ 주요 성과

- 인트라넷 내에 솔직담백방 개통 : 8. 27(월)
- 105건의 의견 개진, 평균 727회 조회수 및 평균 8개 댓글 등록
* (기간) 18. 8. 27. ~ 19. 4. 12.
- 9건의 해당 부서 공식 답변을 통해 실질적 의견수렴 및 정보 공유

구성원 전체가 함께 토론하는 '열린혁신전략회의'와 장소적 제약을 넘어 전 직원의 회의 참여를 구현하는 온라인 채팅 시스템 '마리얼' 운영

※ 마리얼[마이(My) 리틀(Little) 열린혁신전략회의] : 화상회의와 온라인 채팅을 통해 위원회 전 구성원이 회의에 참여 가능토록 한 소통시스템

□ 추진 배경

- 위원회 혁신 관련 전 직원이 참여하는 토론 중심의 수평적 회의로서 조직 내부에 혁신의 분위기를 환기
 - 혁신사업의 성공적 추진과 성과 도출에 기여하고 혁신에 대한 내부적 소통과 공감대 확산

□ 추진 내용

- (열린혁신전략회의) 종전 업무계획 보고와 간부 중심의 회의를 전 직원 참여하에 현안이슈를 토론하는 회의체로 개편
 - 위원회 주요 월간 업무계획 중 발전아이디어 제시, 혁신과제, 조직 문화·관행개선, 내부 의사결정사항 등 논의
- (마리얼) 회의에 직접 참석하지 않더라도 사무실에서 영상으로 열린 혁신전략회의를 시청하고, 온라인 채팅방을 통해 자유롭게 의견을 제시
 - 그간 영상회의 시청만 가능했으나, 온라인 채팅방(마리얼)을 통해 위원회 직원 누구라도 자유롭게 의견을 제시할 수 있도록 시스템 개선
 - 회의현장에서는 직원의 채팅내용이 표출되는 모니터를 통해 제시된 의견을 반영하거나 이에 착안하여 아이디어를 심화·발전

□ 주요 성과

- 마리얼(마이리틀열전회의) 개통 : '18. 3. 8.(목)
- 12회 마리얼 운영 및 간부회의를 참여형 토론으로 진행
- 범정부 일하는 방식 혁신 유형별 우수사례에 선정(행정안전부)
 - 중앙부처 및 지자체에 전파되어 일하는 방식 혁신 표준모델로 제시·활용

3

국민 생활밀착형 제도개선 추진(제도개선총괄과)

□ 추진 배경

- 국민들이 실제 삶의 변화를 체감할 수 있도록 일상생활과 밀접한 사안에 대한 적시성 있는 개선이 요구
 - 그러나 국민 불편사항에 대한 관심 부족, 공급자 위주의 정책 추진으로 유사한 민원이 지속적·반복적으로 발생
- ※ 국민신문고 민원 현황 : ('15) 190만건 → ('16) 230만건 → ('17) 310만건
국민콜110 상담 현황 : ('15) 252만건 → ('16) 266만건 → ('17) 293만건

□ 추진 내용

- 불합리한 법·제도로 인한 빈발민원을 해결하기 위해 국민이 직접 참여하는 수요자 중심의 제도개선 추진
 - (과제 선정) 국민신문고, 국민콜110, 국민청원 등 국민소통창구에 접수된 민원 빅데이터 분석 및 과제공모(3.6.~3.30, 227건 제안)
 - (방안 마련) 제도개선에 대한 다양한 의견을 「국민생각함」을 통해 직접 수렴(3~5월, 2,200회 참여) 후 국민의 눈높이에 맞는 개선안 도출
- ⇒ 62개의 생활밀착형 제도개선 과제를 중앙부처, 지자체, 시·도 교육청 및 공공기관에 권고

□ 주요 성과

- (개선방안) 자녀 양육 지원, 사회·경제적 약자 보호, 행정서비스 이용 편의 제고 등 5개 분야 62개 과제의 개선방안 마련·권고
- (홍보) 37개 과제에 대한 보도자료를 배포(26회)하고, 국민 누구나 이해하기 쉽도록 웹툰 등을 활용해 기대효과 홍보



- (성과) 기관 협업을 통한 이행 독려로 일부 과제 조기 이행

■ 키즈카페 설치·안전관리 기준 강화 (행안부 등)

- 행정안전부를 중심으로 6개 부처가 전국 2,300여 개 키즈카페의 관리·운영 실태 합동점검 실시(9~11월) ※ 점검 결과를 바탕으로 안전관리 기준 개선 예정

■ 다자녀 가정의 공항 주차장 요금 감면 (○○공항공사)

- ' 18.10월부터 다자녀가정의 공항 주차장 이용요금을 50% 감면

□ 향후 계획 등

- 국민 생활밀착형 제도개선 지속 추진
- 내·외부 협업으로 일선 현장의 국민의견 청취 확대
 - (현장) 국민들의 생생한 목소리가 제도개선에 반영될 수 있도록 국민생각함 온라인 의견수렴 외에 현장회의·토론회 적극 추진
 - (협업) 안전·일자리 등 국민적 관심이 높은 사안은 과제발굴부터 홍보까지 관계기관과 공동 추진하여 이행가능성 및 파급효과 제고
 - (고충국 연계) 고충처리국과 주기적 협업 체계를 구축하여 주택, 복지 등 민원 빈발사안에 대한 유기적 제도개선 추진

※ 기업고충 현장회의 및 이동신문고 참여(월 2회) 등

□ 추진 배경

- 차량 화재는 승차정원과 관계없이 발생함에도 소화기 설치의무를 7인승 이상 자동차로 제한하여 5인승 차량은 화재에 무방비

※ 최근 7년간 전체 차량화재(30,784건) 중 5인승 차량화재 47.1%(14,487건)

- 또한 통학차량, 시내·고속버스 등에 대한 자동차 정기검사 시 차량 소화기 상태점검이 부실해 대형 인명사고 우려

□ 추진 내용

- 국민생각함 설문조사(7월) 결과를 토대로 자동차 업계, 전문가, 시민단체 및 관계기관 의견수렴(간담회)을 거쳐 개선안 수립

※ 국민생각함 설문조사 실시 결과 (7.2~7.16.)

- ▶ 차량용 소화기 설치의무 확대에 대한 찬성 의견 87.9%
- ▶ 소화기 설치의무 규정에 관해 모르는 경우 65%
- ▶ 차량용 소화기 소지 후 다른 차량의 화재발생을 목격하면 적극 도와줄 의사가 있다는 응답 87.9%

※ 이해관계자 의견수렴 간담회(10.4.)



□ 주요 성과

- 5인승 이하 모든 차량에 소화기 설치를 의무화하고, 자동차 정기 검사 시 소화기 설치여부·작동상태 확인 점검·강화

※ 제도개선 권고 주요 내용



- 국민안전을 위한 제도개선의 중요성을 고려, 소방청과 공동 보도 자료를 배포하여 파급효과 제고

< 언론보도 사례(중앙지 17회, 방송 10회 등 100여 회 보도) >

중앙일보 2018년 11월 01일 (목) 국회/정당 차량용 소화기 의무설치 모든 차량으로 확대.. 정기검사 때 조사 현재 7인승 이상 차량에만 의무적으로 설치해야 하는 차량용 소화기를 이르면 내년부터 모든 차량에 장착해야 한다. 	한국일보 2018년 11월 01일 (목) 종합 권익위 '소형차에도 소화기 설치 의무' 추진  7인승 이상 차량에만 적용됐던 '차량용 소화기 설치 의무'가 모든 차량으로 확대될 전망이다. 잇따른 차량 화재로 국민 불안이 가중된 데 따른 것이다.
--	--

□ 기대효과

- 자동차 화재의 신속한 진압을 통한 인적·물적 피해 최소화

※ 추가적으로 ABC 소화기 외에 소화능력이 뛰어난 다양한 종류의 자동차용 소화기 설치가 가능해져 영세·중소 소화기 업체의 진입장벽 해소

ICT를 활용한 공동주택 감시카메라 도입, 주민 편의 제고 (경제제도개선과)

□ 추진 배경

- 공동주택관리법 등에 따라, 보안 및 방범을 위해 승강기·어린이 놀이터·지하주차장에 감시용 카메라 설치를 의무화하고 있으나,
 - ‘폐쇄회로(CCTV)방식의 카메라’만 가능하고 ‘네트워크 카메라’는 허용되지 않아 공동주택 주민들의 불편·불만 초래
- ※ 네트워크 카메라 방식 : 운영회사인 외부 통신회사의 서버에 데이터가 저장되어 언제라도 선명한 영상을 확인할 수 있는 ICT를 활용한 보다 편리한 감시시스템

□ 문제점

- 폐쇄회로(CCTV)방식은 아파트관리사무소 현장에서만 확인이 가능하고 조작방법이 복잡하여 분실사고 등에 적기 대처 곤란
- ※ 네트워크 카메라는 입주민들이 관리주체 승인을 거쳐 PC 또는 휴대폰에서 확인 가능

□ 개선방안

- 공동주택, 지하주차장의 감시카메라를 ‘폐쇄회로 방식’뿐만 아니라 입주민 등이 원하는 경우 ‘네트워크 카메라’로 설치 가능하도록 개정

□ 조치사항(대상기관 : 국토교통부)

- 공동주택 감시카메라로 ‘네트워크 카메라’ 허용(~18.12.)
 - ※ 공동주택관리법 시행규칙, 주택건설기준 등에 관한 규정 등 개정
- 지하주차장 감시카메라로 ‘네트워크 카메라’ 허용(~18.12.)
 - ※ 주차장법 시행규칙 개정

□ 추진 배경

- 여성가족부는 한부모 가정을 위한 '양육비 청구·이행확보를 위한 법률지원', '한시적 양육비 긴급지원' 등 제도를 운영
- 이혼 후 양육비 긴급지원이 필요한 저소득 한부모 가정이 증가하고 있으나, 불합리한 지원요건 등 관련 제도개선 필요

□ 추진 내용 및 주요성과

- 「양육비이행법」은 저소득 한부모의 양육비 이행지원을 우선 제공토록 정하고 있으나, 지원순위가 불분명하고, 대상여부 확인도 곤란
⇒ 지원 순위를 명확화하고, 신청서에 우선지원 순위가 반영되도록 개선
- 한시적 양육비 긴급지원 대상요건을 「긴급복지지원법」에 따른 생계 지원을 받은 후에만 지급할 수 있게 하는 등 지나치게 엄격하게 규정
⇒ 한시적 양육비 긴급지원 대상·금액·기간 등의 확대방안 마련
- 양육비 긴급지원 정보제공 미흡으로 신청 및 지원 누락 사례발생
⇒ 복지부와 연계 「긴급복지지원법」의 지원대상통보서 등을 통해 제공

□ 향후 계획

- 지침·시행규칙 등 개정 필요사항에 대한 추진 실적 지속점검
- 양육비 지원 관련 사각지대가 발생하지 않도록 모니터링

열린혁신전략회의를 통한 능동적·소통적 조직문화조성 (기획재정담당관)

□ 추진 배경

- 능동적이고 소통하는 조직문화 조성을 위해 직원 의견수렴을 바탕으로 “확대간부회의” 회의방식 개선(2017. 7)

□ 추진 내용

종전	개선
전월 실적과 계획을 함께 보고	계획 위주 보고
실무사항 위주	현안·중점사항 위주
일반적인 사항 설명	구체적인 성과 창출을 위한 전략 보고
소수참여 보고회	다수참여 토론회
직위·직급에 따라 좌석 지정	참석자 좌석 가변적으로 운영

○ 2부로 나눠서 회의 진행

- (1부, 30분 내외) 주요 업무추진 상황 등 핵심사항에 대해 실·국별 보고 후 위원장님 말씀, 필요에 따라 소관 과장 부연 설명
 - ※ 구체적인 성과 창출을 위한 전략 위주로 보고
- (2부, 45분 이내) 1~2개 주제에 대해 참석자 전원이 참여하는 토론
 - ※ 토론주제 : 전략적 방향에 대한 토의가 필요한 사항, 다수의 의견 수렴이 필요한 사항, 지식전달 및 정보공유가 필요한 사항 등
 - ※ 진행방식 : 사회(과장급), 주제 발제(과장·국장 등), 브레인 스토밍 형식 자유토론(참석자 전원)

○ 유동 좌석제

- 주요 현안, 토론 주제에 따라 회의 참석자 좌석을 가변적으로 운영
 - ※ 보고자 등을 제외한 사전 좌석 지정 최소화

□ 주요 성과

- 2019년 4월까지 열린혁신전략회의 17회 개최(다면평가제도 도입 등)

□ 향후계획 등

- 적극행정 실현 과제 적극 발굴, 능동적이고 소통하는 조직문화 정착

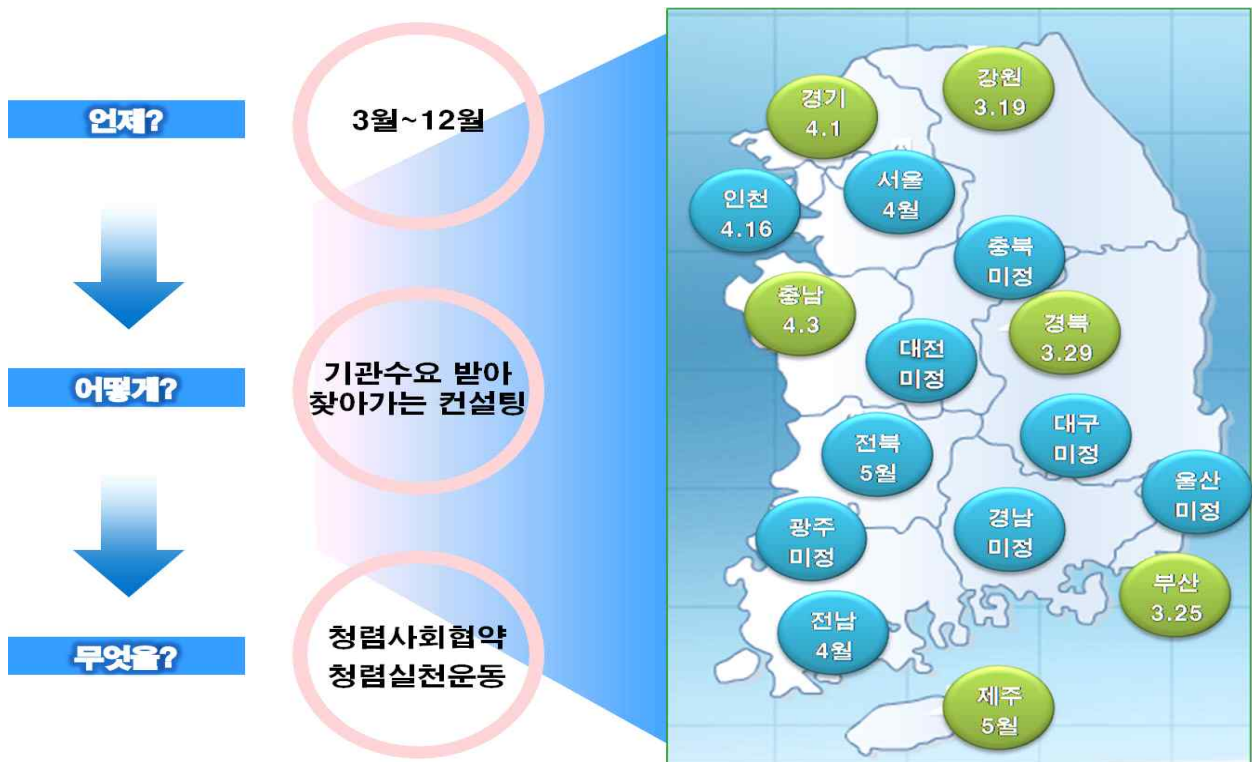
2,900km 장정, 찾아가는 청렴사회협약 & 실천운동 컨설팅 (민간협력담당관실)

□ 추진 배경

- 부패문제 해결은 정부, 시민사회 등 각계각층이 함께 참여·협력할 때 가능, UN 반부패협약도 부정부패를 해결하기 위해 시민사회, 지역사회 등 민간부문의 적극적 참여 장려
- 국가 청렴성 향상을 위해 청렴사회협약 및 1기관 1청렴실천운동 공감대 형성으로 참여와 실천을 촉진하고자 찾아가는 컨설팅 기획 추진

▶ (청렴사회협약) 2018년 반부패정책협의회를 통한 ‘5개년 반부패종합계획’ 과제
▶ (1기관 1청렴실천운동) 2019년 권익위 주요업무계획 관련 중점추진 과제

□ 추진 내용



- 청렴실천운동 추진계획 및 청렴문화 확산 관련 부패방지시책평가 지표 설명, 청렴사회협약 체결 절차 등을 알기 쉽게 정리한 ‘청렴사회협약 길잡이’ 제공
- 현업에 바로 적용 가능한 과제이행 평가 모형 전수(전문가평가+국민체감도평가)

□ 주요 성과

기관명	일자	컨설팅 내용
○○○코리아레저(공기업)	3. 8.	청렴사회협약 체결 및 이행 평가 모형
○○도청렴클러스터(16개 기관)	3.19.	청렴사회협약 체결 및 이행 평가 모형 청렴문화 확산 및 청렴 실천운동
○○지역 청렴사회민관실무협의회(30개 기관)	3.25.	
○○북도 청렴사회민관실무협의회(18개 기관)	3.29.	
○○도 청렴사회민관실무협의회(50개 기관)	4. 1.	
○○도 감사위원회(25개 기관)	4. 3.	
○○시 청렴사회민관실무협의회(24개 기관)	4.19.	

□ 향후계획 등

- 청렴사회협약 및 청렴실천운동 컨설팅 적극 홍보·안내
 - 다른 지역 및 분야, 기관 등에서 신청 시 적극 추진
- ※ 지역 청렴사회민관(실무)협의회, 청렴클러스터회의 등 개최 시 현장 컨설팅 원칙

V

향후 조치계획

- 감사대상 수감부서를 포함한 전부서에 감사결과 통보
 - 지적사항에 대한 조치결과 통보
- 감사결과 감사원 통보
 - 공공감사정보시스템에 입력·통보
- 감사결과 공개
 - 위원회 홈페이지에 공개