녹차수도 보성

청렴韓 보성

보성군 청렴 해피콜 운영

- 반부패 시책 사례 공유·확산 -

보 성 군

- 군민에게 신뢰받는 보성군 -

보성군 청렴 해피콜 운영

Ⅰ 추진배경 및 필요성

○ **(추진배경)** 군민의 니즈에 부합하기 위한 외부 익명신고 활성화 및 밀착형 소통 추진

○ **(필요성)** 종합청렴도 평가 외부체감도는 4개업무(인허가, 보조금 지원, 재·세정, 계약 및 관리) 경험자를 대상으로 표본조사를 통해 평가하는 것으로 업무처리에 대한 민원인의 의견청취 및 개선방안 도출로 외부체감도 향상을 유도

- 2022년 종합청렴도 평가 소극행정 부문에서 우리군 87.4점으로 기초(군) 평균 대비 1.2점으로 가장 낮게 평가되었음

청렴체감도 세부결과(점)	전체	기초 Ⅱ (군)	전라남도 보성군	
			점수	유형대비 GAP
1.외부체감도	90.3	85.1	91.1	+6.0
1-1.부패인식	93.8	91.5	91.1	-0.4
부정청탁	94.3	91.6	91.1	-0.5
특혜제공	93.2	89.7	89.5	-0.2
절차위반	93.1	91.6	91.7	+0.1
갑질행위	94.2	92.8	92.6	-0.2
사익추구	95.5	93.6	93.2	-0.4
소극행정	91.1	88.6	87.4	-1.2
1-2.부패경험	-3.5	-6.4	0.0	+6.4

<표1> 외부체감도 평가결과(2022년 종합청렴도 평가)

Ⅱ 주요 추진내용

○ **2023년 청렴해피콜 운영**

- 운영기간: 2023. 3. ~ 12.(매월)
- 대상분야: 공사·용역·물품(5백만원 이상), 보조금 지원(5백만원 이상), 재·세정(공유재산, 지방세), 인허가 민원, 기타 민원
- 설문방법: 전월 처리한 대상 업무에 대한 전화 설문 실시
- 측정항목: 5개 항목(친절성, 투명성, 공정성, 책임성, 만족성), 건의사항
- 추진절차: **해당부서 명부 제출(매월)→ 전화설문 실시→ 모니터링(설문조사 결과분석) → 결과공유(부서통보)**

- 결과활용: **전 부서 결과 공유, 취약분야 개선 유도 및 주의 촉구**
- 추진결과

☐ 설문건수(총 3,990건/월평균 399건)

구분	계	공사관리감독	보조금	재·세정	인허가	기타민원
설문건수	3,990	1,855	726	105	633	671
3월	447	170	87	14	92	84
4월	417	233	54	0	59	71
5월	434	203	113	0	56	62
6월	429	161	93	27	78	70
7월	544	269	166	27	35	47
8월	313	144	73	16	34	46
9월	252	157	23	0	39	33
10월	264	122	45	10	60	27
11월	338	215	44	0	48	31
12월	552	181	28	11	132	200

☐ 설문결과(평균 만족도: 99.71%)

업무분야	평균만족도	친절성	투명성	공정성	책임성	만족성
평균만족도(%)	99.71	99.71	99.66	99.72	99.70	99.70
3월	99.5	99.6	99.1	99.6	99.6	99.6
4월	99.6	99.5	99.8	99.5	99.5	99.5
5월	99.4	99.3	99.5	99.5	99.3	99.3
6월	99.6	99.8	99.5	99.5	99.5	99.5
7월	99.8	99.6	99.8	99.8	99.8	99.8
8월	100	100	100	100	100	100
9월	99.6	99.6	99.6	99.6	99.6	99.6
10월	99.9	100	99.6	100	100	100
11월	99.7	99.7	99.7	99.7	99.7	99.7
12월	100	100	100	100	100	100

※ 주요업무 자체평가 평가지표로 포함하여 부서의 적극적인 참여 유도

○ **청렴해피콜 설문 전담 인력 채용**

- 채용기간: 2023. 3. ~ 12.
- 채용인원: 1명
- 채용방법: 공개모집 채용
- 근무내용: 청렴해피콜 설문 조사 실시 및 통계표 작성

Ⅲ 추진과정 중 장애요인 및 극복 방안

○ **(전문성 부족)** 군 자체 **전담인력 채용** 운영을 통한 초기 부서 업무에 대한 전문지식 부족으로 전화응대에 어려움이 있었으나 민원 응대요령 및 관련업무에 대한 **지속적인 교육**을 통하여 **전문성 확보**

○ **(참여율 저조)** 타 기관의 잦은 전화 설문 등으로 초기 민원인의 설문 참여율이 낮았으나, 민원 처리 시 담당부서에서 **해피콜 운영 안내문 배포**로 참여 독려

○ **(공감대 형성)** 외부 용역을 통한 콜센터 형식의 **기계식 음성 응대**가 아닌 군 소속 전담인력이 **민원인 입장에서의** 적극적인 **응대**로 **군정 신뢰도 향상**

Ⅳ 주요 추진성과

○ **2023년 외부체감도 평가**결과에서 기초(군) 평균 대비 **업무투명 1.4점, 소극행정 3.1점**으로 작년보다 **높은 점수**를 얻었음

○ 외부고객 대상 민원 처리 과정을 상시 모니터링 및 사후관리를 통해 부패요인을 사전 차단하고, 민원 불만사항의 해결방안 모색 및 조치로 민원만족도 향상에 기여

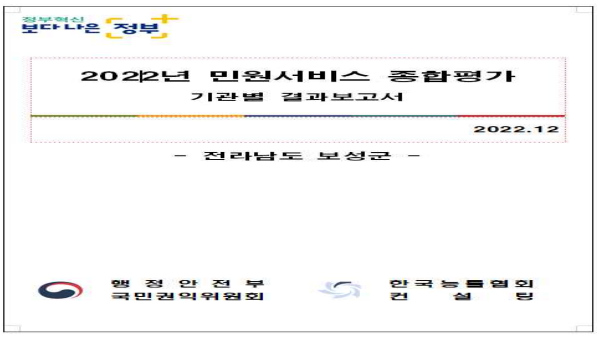
청렴체감도 세부결과(점)	전체	기초Ⅱ (군)	전라남도 보성군	
			점수	유형내비GAP
1. 외부체감도	**87.0**	**80.7**	**89.2**	**+8.5**
1-1. 부패인식	**90.9**	**88.0**	**89.2**	**+1.2**
부정청탁	92.7	89.6	**89.9**	**+0.3**
특혜제공	90.9	86.7	88.4	**+1.7**
업무투명	86.8	84.7	**86.1**	**+1.4**
절차위반	90.8	88.5	90.4	**+1.9**
갑질행위	91.6	89.1	**90.4**	**+1.3**
사익추구	93.5	91.0	**90.7**	**-0.3**
소극행정	88.1	84.8	87.9	**+3.1**
1-2. 부패경험	**-3.9**	**-7.3**	**0.0**	**+7.3**

<표1> 외부체감도 평가결과(2023년 종합청렴도 평가)

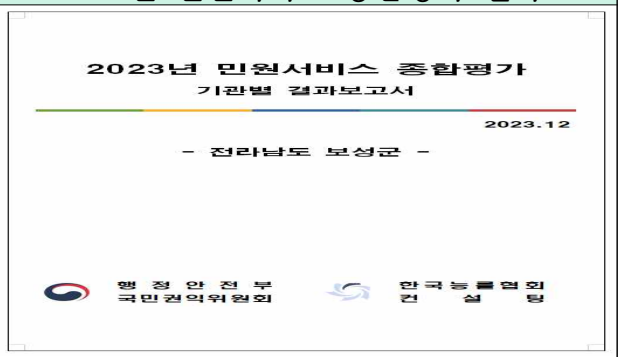
- 민원서비스 종합평가 결과 민원만족도 부문 기관평점에서 **2022년 16.03점, 2023년 17.64점**으로 **전년대비 3.83점**의 **상승효과**를 보임

※ **민원서비스 종합평가 결과(2022년~2023년)**

2022년 민원서비스 종합평가 결과



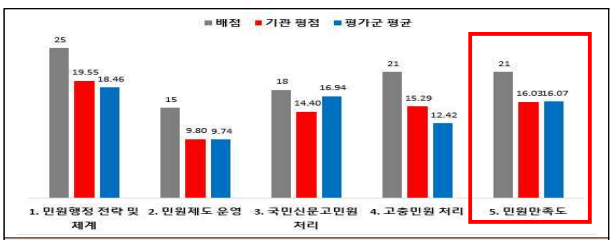
2023년 민원서비스 종합평가 결과



1. 평가지표별 점수

□ 평점표

분야	평가항목	평가지표	배점	기관평점	평가군평균	비고
민원처리 성과	5.민원만족도	5-1. 법정민원 만족도	10	9.23	9.17	+0.06
		5-2. 국민신문고 민원만족도	6	3.80	3.92	-0.12
		5-3. 고충민원 만족도	5	3.00	2.98	+0.02
		소계	21	16.03	16.07	-0.04
	1개 항목	3개 지표	21	16.03	16.07	-0.04

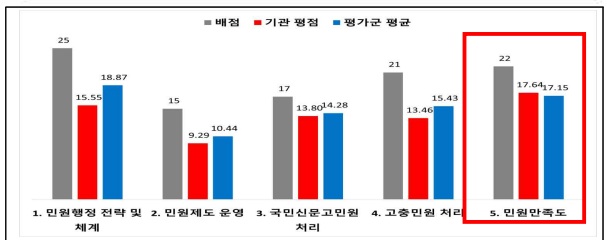


2022년 평가항목별 점수

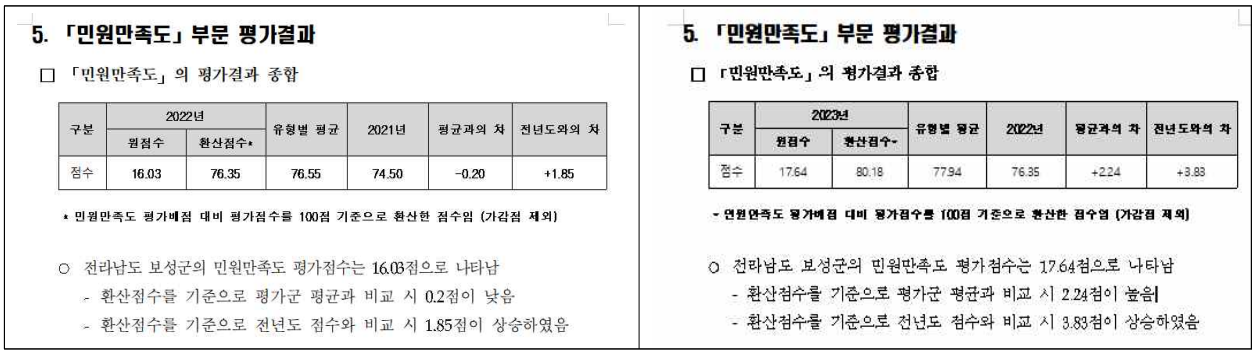
1. 평가지표별 점수

□ 평점표

분야	평가항목	평가지표	배점	기관평점	평가군평균	비고
민원처리 성과	5.민원만족도	5-1. 법정민원 만족도	10	8.67	9.13	-0.26
		5-2. 국민신문고 민원만족도	7	5.30	4.72	+0.58
		5-3. 고충민원 만족도	5	3.47	3.30	+0.16
		소계	22	17.84	17.15	+0.49
	1개 항목	3개 지표	22	17.84	17.15	+0.49



2023년 평가항목별 점수



5. 「민원만족도」 부문 평가결과

□ 「민원만족도」의 평가결과 종합

구분	2022년		유형별 평균	2021년	평균과의 차	전년도와의 차
	원점수	환산점수*				
점수	16.03	76.35	76.55	74.50	-0.20	+1.85

* 민원만족도 평가배점 대비 평가점수를 100점 기준으로 환산한 점수임 (가감점 제외)

○ 전라남도 보성군의 민원만족도 평가점수는 16.03점으로 나타남
- 환산점수를 기준으로 평가군 평균과 비교 시 0.2점이 낮음
- 환산점수를 기준으로 전년도 점수와 비교 시 1.85점이 상승하였음

5. 「민원만족도」 부문 평가결과

□ 「민원만족도」의 평가결과 종합

구분	2023년		유형별 평균	2022년	평균과의 차	전년도와의 차
	원점수	환산점수*				
점수	17.64	80.18	77.94	76.35	+2.24	+3.83

* 민원만족도 평가배점 대비 평가점수를 100점 기준으로 환산한 점수임 (가감점 제외)

○ 전라남도 보성군의 민원만족도 평가점수는 17.64점으로 나타남
- 환산점수를 기준으로 평가군 평균과 비교 시 2.24점이 높음
- 환산점수를 기준으로 전년도 점수와 비교 시 3.83점이 상승하였음

Ⅴ 우수[미흡]사례 선정 사유

○ 일회성 시책이 아닌 계속사업으로 해피콜 운영을 통한 보성군의 소극적 이미지를 적극적인 행정 이미지로 인식변화를 유도하고, 해당부서의 신속한 사후조치로 신뢰도를 향상시켰음

○ 종합청렴도 평가 외부체감도 및 민원서비스 종합평가 만족도 부문의 실질적인 평가점수 상승의 원인이 되었음

√ 해당 사례가 '21년도~'23년도 권익위에 제출한 '부패취약분야 개선 과제'에 해당 여부	예 ☑		아니오 ☐
√ 과제 제출 년도 * ('21년도) 부패방지시책평가 ⑤번, ('22년도) 청렴노력도 평가 ⑤번, ('23년도) 청렴노력도 평가 ②번 과제	'21년 ☐	'22년 ☐	'23년 ☑
√ '21~23년도 미평가기관으로 자율과제로 제출 여부	예 ☐		아니오 ☑