청렴韓세상

with us Suseong

- 2024 공공기관 종합청렴도 평가 -

청렴 시책 추진 사례



SUSEONG | 대구광역시 수성구
SUSEONG DISTRICT DAEGU METROPOLITAN CITY

【청 렴 감 사 실】

- 구민과 함께 만들어 가는 투명한 행정 -

자체 청렴 모니터링 "청렴콜" 운영

추진배경

○ 2019년 **관내 부패사건 발생**에 따른 외부청렴도 대폭 하락

○ 부패취약업무 민원인을 대상으로 정기적인 모니터링을 실시하여 **부패가능성을 사전에 차단**하고, 기관의 부패근절 의지를 효과적으로 나타내고자 함.

추진개요

○ 대상업무 : ① 공사관리·감독 ② 제·세정 ③ 인허가 ④ 보조금 업무

○ 운영시기 : **연 2회** (상, 하반기 각 1회)

※ ┌ 상반기 : 2020. 12. 1. ~ 2021. 5. 31. 업무 처리 민원인 대상
└ 하반기 : 2021. 6. 1. ~ 2021. 11. 30. 업무 처리 민원인 대상

○ 조사방법 : 설문지에 의한 전화 조사 ※ **청렴감사실 직접 실시**

○ **조사항목 : 5개 항목**

친절성	업무 처리 시 담당직원이 친절하게 처리해 드렸습니까?
투명성	업무처리 기준이나 절차가 적정하였습니까?
책임성	담당직원이 업무를 책임감있게 처리하였다고 생각하십니까?
부패경험	업무처리에 있어 담당직원에게 금품이나 향응 또는 편의를 제공한 적이 있습니까?
건의사항	청렴한 수성구를 만들기 위해 개선할 점이나 건의사항이 있습니까?

○ **진행과정**

① 민원명부 제출	② 설문 실시	③ 결과 분석 및 통보
각 부서(동) ⇒ 청렴감사실	청렴감사실 **직접** 실시	청렴감사실 ⇒ 각 부서(동)
· 업무별 제출 기준에 따라 작성 및 제출	· 명부의 5% 무작위 추출 · 민원인에게 직접 전화하여 설문 실시 ※ 약 5일 소요	· 불편 및 개선사항 부서 통보 · 부패 확인될 시, 행위자 조사

○ **실시결과**

- 대상자 총 162명에게 설문 시도하여, **평균 80%의 응답률** 확보
- 친절·책임성 부문이 다소 취약함을 확인하고 부서별 정기적인 민원응대요령 교육 촉구
- 기타 업무처리 시 불편사항 파악하여 소관부서에 전달 및 개선 요청함

<주요 건의사항>

· 처리절차와 제출서류가 복잡한 일부 업무에 대하여 상세한 설명 요청
· 담당자의 책임감 있는 친절한 민원 응대 요구

- 응답자의 의견을 반영하여, **직위·직무별 청렴 행동수칙**을 작성하여 전 직원에게 배부하고, 부패취약업무 관련 민원인에게 **청렴안내문**을 교부하여 대내·외 청렴의지를 제고함.
- 신속한 피드백이 가능하고 부패인식 개선에 효과적이므로 타 기관에서의 벤치마킹 및 확산 가능성 높음

애로사항 및 해결방안

❶ **(당초) 잦은 민원인명부 제출**(연 3회)**에 대한 부서의 부담이 증가함** ※ 자체 2회, 종합청렴도 1회

⇒ **(변경) 연 1회로 실시하되, 추출량을 늘려 업무부담은 최소화하고 효율성은 제고함.**

2021년	개선	2022년
· 6月 : 상반기 명부 제출(약 672명) ⇒ 5% 추출하여 설문 실시 · 12月 : 하반기 명부 제출(약 1,492명) ⇒ 5% 추출하여 설문 실시	➡	· **1년간** 업무처리 민원인명부 **1회** 제출 ⇒ 10% 추출하여 설문 실시

❷ **(당초) 설문 문항이 적고 단순하여 단편적인 사항만 측정 가능하였으며, 응답 문항이 3단계로만 이루어져 있어 부패인식 정도의 파악이 곤란하였음.**

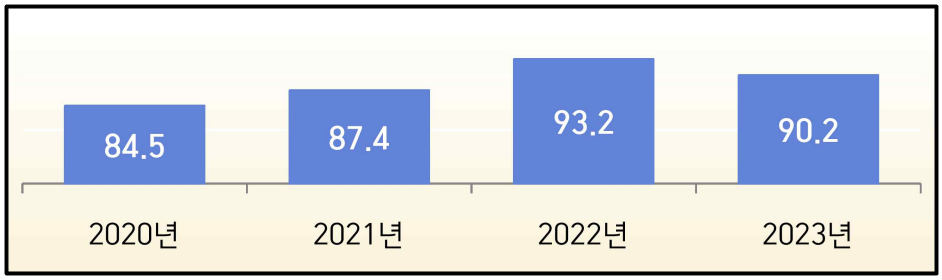
⇒ **(변경) 설문 및 응답 문항을 늘려 종합적이고 체계적으로 측정이 가능하며, 부패인식 정도의 파악이 용이해짐.**

2021년		2022년
<설문 문항 : 5개> - 친절성, 투명성, 책임성, 부패경험, 건의사항 : 각 1문항	**설문 항목 확대** ➡	<설문 문항 : 20개> - 투명성·공개성 : 5문항 - 친절·책임·적극성 : 4문항 - 부패경험 : 4문항 - 부패·갑질 인식 : 6문항
<예시> - **분야** : 업무의 투명성 - **문항 : 1개** · 업무처리 기준·절차의 적정성	**설문 문항 구체화** ➡	- **분야** : 업무의 투명성 - **문항 : 5개** · 업무처리의 기준·절차의 공개성 · 업무처리의 기준·절차의 명확성 · 업무처리의 기준·절차의 공정성 · 투명하고 공정한 처리를 위한 노력도 · 이의신청 등 구제 절차의 난이도
<응답 문항 : 3개> ① 그렇다 ② 보통이다 ③ 그렇지 않다	**응답 문항 세분화** ➡	<응답 문항 : 1~10점> - 질문 내용에 대한 응답자의 생각과 가장 가까운 정도를 1~10점 中 선택

추진성과

❍ 정기적인 청렴 모니터링 실시로 부패발생 가능성을 사전 차단하여, 2020년~현재까지 **외부 부패사건 발생 "0건" 달성**

❍ 민원 불편사항을 부서에 즉시 환류함으로써 직원들의 업무 적극성 및 친절성이 개선되고, 이에 따라 **외부 청렴체감도 점진적 증가**



❍ **청렴콜 모니터링 결과를 활용하여 익년도 반부패 청렴정책 개선·보완**

2022 모니터링 결과	→	2023 반부패 추진계획	→	2023 모니터링 결과
"적극성·친절성" 에서 취약항목 확인		· 적극행정 추진기반 강화 · 우수공무원 인센티브 부여		"적극성·친절성" 에서 가장 긍정적인 평가 획득

우수사례 선정 사유

❍ 대행사가 아닌 **청렴감사실에서 직접 외부 민원인과 소통**함으로써 예산을 절감할 수 있을 뿐만 아니라, 민원인의 의견을 왜곡·누락없이 즉각적으로 수용할 수 있으므로 부패가 의심될 경우 신속하게 자체조사 실시 가능함.

❍ 1차례 개편을 통한 업무처리부서의 부담 감소로 **청렴 시책에 대한 내부 직원들의 긍정적 인식 형성** 및 설문 문항의 확대·구체화에 따른 **부패취약원인 파악 용이**

※ (종합청렴도) `22, `23년 내부 시책효과성 부문 모두 평균점수 이상 달성

❍ 모니터링 결과를 익년도 청렴 시책에 반영하여 체계적이고 지속가능한 청렴정책 마련 가능하며, 이는 대외적으로 기관의 청렴이미지 강화 효과를 창출함.

❍ 2023. 3. 29.(수) **대전시 유성구의 우리 구 청렴시책 벤치마킹 방문** 등 타 기관으로의 확산가능성 확인

√ 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 ■	