Golden City
Gyeongju

역사를 품은 도시 미래를 담는 경주

부패는 ZERO(0), Clean은 100

경주시 청렴시책 추진 우수사례

청렴한 경주

경 주 시
[청렴감사관]

시민의 목소리를 Hear, 청렴 1번지는 바로 Here!!

불합리한 조직문화 개선을 통한 청렴 체감도 향상

□ 추진배경 및 필요성

○ 최근 3년간 청렴도 결과 체감도 최저점 기록

구 분	종합 청렴도	청렴체감도		청렴노력도	감점	비고
		내 부	외 부			
2022년	87.1(1등급)	**65.4(2등급)**	**88.6(2등급)**	97.0(1등급)	-	
2021년	7.87(3등급)	**7.57(3등급)**	**7.98(3등급)**	-	-	
2020년	7.83(3등급)	**6.90(4등급)**	**8.32(3등급)**	-	0.11	

○ 청렴 체감도 저조 원인 : **불합리한 관행 및 조직문화 개선 시급**

구 분	조사 결과
부패유발요인 설문	**불합리한 관행과 조직문화(56%)**>부패환경(18%)>청렴의식부족(10%)>기타(16%) ↳ **연고주의 조직문화(41%)>불공정한 업무분장(28%)**>부당한 업무지시(10%)

※ 불합리한 관행 등 부패 익명콜 민원 지속적 증가추세('21년 34건, '22년 40건, '23.9월 35건)

○ (외부민원)지역적 특색(연고중시 조직문화)에 따른 **특정업체 편중계약 등 민원 다수 발생**으로 **민원인 불만 팽배**
(내부직원)세대·직급간 인식차 **불공정한 업무분장** 등 **낡은 조직문화 잔존**

< 보도자료, 시정질의 등 반영 >

"경주시 공무원, 민원인 입장 배려하지 않는 조직문화 개선되어야..." (대구일보 2023. 2. 7.)
"청렴, 높아진 수준의 행정서비스 원해" (최○○시의원, 경주시의회 행정복지위원회, 2월)

□ 4단계별 개선방안 마련 및 시행

조직구축 및 업무프로세스 개선	+	조직구성원 인식전환	+	시민참여와 협업을 통한 조직문화 개선	+	관련규정 및 제도개선
· 청렴책임관제 구축 · 수의계약 및 관행 타파 · 팀장급 일하는 구조 · 주민신고 절차 개선		· 취약분야 역량강화 교육 (조직문화개선 중점) · 직원참여형 교육 및 맞춤 부패모의신고 훈련		· 시민감사관 의견반영 · 상호 소통을 통한 상생 동반자 관계 구축 · 관련 단체 정기적 간담		· 조직문화개선 등 대응 매뉴얼 규정 제정 · 전담팀(계약) 신설 · 주민신고제 변경 행정예고

□ 추진과정 중 장애요인 및 극복

○ (내부) 보여주기식 시책에서 오는 직원 피로도 증가 및 효과성 반감
관행적 업무방식, 민원응대 미흡에 따른 내·외부 청렴인식 저조 상황
→ 업무프로세스 개선 중점 및 맞춤형 교육강화로 구성원 인식개선 병행

○ (외부) 외부단체와 형식적·일회적 의견청취 종결 및 절차 등 미개선
→ 건의사항, 절차개선 등 진행사항 Feedback 및 간담회 정례화로 극복

○ 기관장 주도 외부단체·시민감사관 소통 강화로 청렴에 대한 진정성 강조

□ 주요 추진내용 및 성과

1 조직구축 및 업무프로세스 개선 중점

○ (조직구축) 수평적 협업을 위한 청렴책임관제* 구축(3월)

* 복합민원의 특성상 **여러 부서를 연계하여 대표할 수 있는 부서장 필요 → 총괄책임관(9명) 지정**

- (부서간) 칸막이 제거를 위한 확대회의 필수 참여 및 (세대간·직급간) 하위직 고충상담 등 **불합리한 조직문화 개선 채널 역할**(월별 및 연중)
- (대시민) 불편부당사항 처리 및 **상호소통, 대외협력의 중심 역할**

○ (업무프로세스 개선) 불합리한 조직문화(관행) 탈피 업무방식 개선

청렴책임관 주도 업무프로세스 개선	문제점	개선 전	개선 후
불합리한 수의계약 제도 개선* **(전담팀 신설)** *불합리한 조직문화 (연고주의)오해 불식	**부서별 사정률 차이**로 인해 같은 업체가 동일한 용역을 제공하고도 부서에 따라 **다른 금액을 받는 문제** 발생 예) 덤프트럭 1일 임차 본청 - 45만원 읍면 - 42만원	· 읍면동·본청·사업소별/계약부서 **및 담당자별 제각각** 다른 사정률 적용으로 **불합리한 상황 발생** · 계약부서 다수로 타부서의 계약 여부 미공유로 **특정업체 편중**	· 추정가격(2천만원 이하)기준 **구간별 사정률(2~7%)통일** 시행 · 본청 계약2팀 신설하여 **직속기관 사업소 계약업무 전담**하여 편중해소(**순번배정** 시행) 전문건설업협회 9월 만족도 설문 **86% 긍정평가**
불합리한 지출 관행 개선	일반지출시 지출결의서 사본을 계약부서에 **출력 전달해오는 관행** 존재	매일 50여명의 직원이 회계부서 지출 담당자에게 서류를 제출 (지출결의→e호조등록→사본제출)	전자적(e-호조) 시스템 첨부로 **불합리한 관행 절차개선** **→ 업무효율 증대 및 직원 만족**
6급 팀장급 직원 일하는 조직문화 개선	팀장은 **결재만 하고 일하지 않는 조직분위기** 팀원 및 하위직 **고충**으로 **청렴책임관 상담**	팀장은 '**소관팀 업무총괄**'식의 업무 분장으로 직접기안 처리 및 **고유 업무가 포괄 추상적**으로 정해짐	**중요하고 난이도 높은 고유한 업무부여** 분장사무에 대한 기안 검토 보고 및 **일련의 과정을 직접 처리**
불합리한 신고 절차개선	불법 주정차 **주민신고시 10분간 머물러** 있어야 하는 **불편 민원** 발생	인도구역 신고요건 10분간격 사진 2매 필요 및 위반기준 불명확 (1일 신고 횟수 3회 제한)	신고 요건 1분으로 **완화 및 부과기준 명확화로 신고 편의** 도모 (1일 신고 횟수제한 폐지)

2 조직구성원 인식전환 병행

○ 전방위 조직문화 개선 교육 실시 [전체 직원 173% 대면 교육 참여]

구분	청렴·친절교육(외부)	조직문화개선교육(내부)	고충민원교육(내외부)
대상	<취약분야 담당자 포함>	<6급이상 필수참여 전직원>	<시장지시사항 전직원>
성과	공무원 **조직문화 및 친절** 주제 '친절한 가족' **연극**(6월) **284명** ※신규자 청렴교육('23.10.20실시)	**기관장** 주관 "**상호존중**을 통한 갑질방지" (6월, 4회) **1,413명** ※부당한 업무지시 대응 매뉴얼 배포	**고충민원 대응 요령**과 **시민의 호감을 얻는 기법**(8월,4회) **1,374명** ※교육평점(4.54/5.0:긍정평점92%)

3 시민참여와 협업으로 시책 성공확산을 도모

○ 분야별 **시민감사관의 부패취약 제보***를 공유하고 개선사항 청취 및 상생적 발전방안 논의 *** 불편.부당사항 제보 총 21건 : 완결 11건, 진행 10건**

○ **건축허가과·주택과**와 인허가 관련 단체인 **건축사협회와의 정기간담회***로 상호 애로사항 해결 *** 건의사항 7건 : 수용 2건, 협의 5건**

④ 관련규정 및 제도 개선으로 시스템화에 노력

○ 불합리한 조직문화(부당한 업무지시) 대응 매뉴얼 제정(2023.09.15.)

○ 계약 2팀 신설 : 사정률 통일 및 계약업체 배정의 불합리성 차단

○ 불합리한 조직문화 개선 내부 제안의견 인사운영계획 반영

- 팀장 고유업무 부여 및 격무·기피업무담당자 가점 등 일하는 조직문화 조성

○ 경주시 불법주정차 주민신고제 변경운영 행정예고(2023.06.23.)

- 신고요건 완화 및 단속기준 명확화를 통한 민원신고 편의 도모

□ 파급효과

○ 정량적 효과

구분	주요 성과
· 자체외부청렴도측정결과	· **부패인식 2.8점** ↑ ('22년 권익위 부패인식 결과 대비 지속적 상향 추세) - 부패인식 : '22년 92.5점⇒ '23년 94.4점⇒ '24년 95.3점
· **내부**직원 설문(3년 비교)	· 시책 효과 **76% 긍정평가** ('23년 말 : 매우 도움 28%, 대체로 도움 48%) ※ **불합리한 제도 및 관행 인식 56% → 53% → 44%** ↓ (대폭 개선)
· **외부단체** 설문('23년 말)	· 청렴인식 **86% 긍정평가** (매우 높은수준 35%, 대체로 높은수준 51%) ※ 전문건설업협회 회원 32명 **절차개선 매우 만족**

○ 정성적 효과 및 언론보도

- (대내) 업무 방식개선으로 불합리한 조직문화 인식개선 및 취약요인 제거

- (대외) 피드백 및 소통 강화를 통한 니즈 충족에 따른 행정신뢰 회복

< 언론 보도 >

"경주시, '수의계약 사정률' 조정, 지역경제 활성화 기대"(경북신문 등 2023. 02. 07)

"경주시 친절 언행으로 시민의 호감 얻는데 앞장서..청렴만족"(경북신문 등 2023. 08. 30)

□ 우수사례 선정 사유

○ 지방소도시 특성상 불합리한 조직문화에 기인한 청렴 부정인식(외부 : 연고주의에 따른 차별, 내부 : 직급간 업무분장 등 갈등)이 체감도 저해 요인일 경우 개선에 도움이 될 것

○ 민원중심의 청렴책임관 제도와 업무프로세스 개선 및 관련 지침 마련 등은 행정고객에게 실효적이고 체감 가능한 시책으로 판단

√ 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 ■	

【근거자료】

근거 종류	문서명	시행일자	문서번호
대내문서	2023년 청렴시책 및 부패취약분야 설문 실시 결과보고	'23.05.03	청렴감사관-3238
대내문서	부패취약분야 청렴책임관제 확대 운영 계획	'23.03.14	청렴감사관-1845
대내문서	2022년 경주시 조직개편 추진계획	'22.10.21	총무새마을과-30513
대내문서	팀장 고유 업무분장 조치 및 업무분장표 제출	'23.07.20	총무새마을과-21665
대내문서	쾌적한 통행환경 조성을 위한 불법주정차 주민신고제 변경시행 계획	'23.06.22	교통행정과-35530
대내문서	친절 민원응대 역량강화 워크숍	'23.07.24	총무새마을과-22068
대내문서	전직원 반부패 청렴 교육 실시 계획	'23.02.07	청렴감사관-3852
대내문서	2023년도 경주시 건축직 워크숍 계획	'23.08.08	건축허가과-21041
대내문서	찾아가는 청렴모의신고 훈련 실시 계획	'23.09.21	청렴감사관-7195
대내문서	2023년 시민감사관 간담회	'23.02.21	청렴감사관-1291
대내문서	2023년 경주시 시민감사관 역량강화 워크숍 추진계획	'23.03.21	청렴감사관-2054
대내문서	2023년 3분기 청렴시민감사관 간담회 개최	'23.08.10	청렴감사관-6108
대내문서	2023년 상반기 건축사협회 간담회 개최	'23.04.10	건축허가과-9352
대내문서	경주 청렴거버넌스 구축 협약 계획(안)	'23.06.30	청렴감사관-4790
대내문서	공무원 행동강령 청렴 도전골든벨 운영 계획	'23.08.31	청렴감사관-6582
대내문서	부당한 업무지시 판단기준 및 대응 매뉴얼	'23.09.15	청렴감사관-7046
대내문서	2023년 선호부서 및 격무(기피)부서 업무 조사 결과 알림	'23.06.02	총무새마을과-6181
대내문서	직원설문조사 실시계획	'24.05.01	청렴감사관-2809
대내문서	부패취약분야 청렴책임관제 운영 계획	'24.03.14	청렴감사관-2503