

일하는 방식 변화를 통한 청렴도 향상 및 조직문화 개선

□ 추진배경 및 필요성

- 2023년도 종합청렴도 평가 결과 외부체감도 업무 분야 중 “임대주택 공급·관리” 및 “토지등 보상”의 점수 미흡 및 부패경험(감점) 발생

<2023년도 외부체감도 업무별 점수>

구분	외부 체감도	부패인식	부패경험
임대주택 공급·관리	68.6	83.1	-9.9
토지 등 보상	71.7	83.7	

⇒ 일하는 방식 개선으로 부패 취약 업무의 청렴체감도 향상 도모

□ 주요 추진내용

- 부패취약분야 개선을 위한 전문가(청렴시민감사관 3명) 자문

청렴시민감사관 의견	개선과제
- 부패경험 응답에 따라 임직원의 청탁금지법, 이해충돌방지법 위반 예방을 위한 시책 필요 - 내부통제제도 구축을 통한 부패리스크 예방과 갑질 근절 노력	- 임대주택 공급·관리, 보상 업무 직원 청렴교육 강화 - 찾아가는 청렴 간담회 개최 (입주민, 보상고객 대상 청렴 홍보) - 청렴신고센터 개선

- 임대주택 공급·관리, 보상 업무 직원 대상 “청렴·친절 UP 교육” 시행

- 보상사업부, 주거복지TF 부패 취약부서로 지정 → 청렴 및 고객 대응 역량 강화를 위한 맞춤형 교육 제공(청렴연수원 전문강사 초빙 교육)
- 교육 내용 : 반부패 법령 학습을 통한 윤리적 업무 기준 확립, 섬세한 민원 응대 방법 교육으로 소극행정 및 업무 불투명 해소

- 찾아가는 청렴간담회 개최 및 청렴 캠페인 전개

- (찾아가는 청렴간담회) 임대주택 관리사무소를 방문하여 갑질 등 부당 행위 점검, 청렴 관련 의견 및 애로사항 청취

관리사무소 의견	개선 실적
• 공사의 잦은 담당자 교체로 업무 인수 인계 미흡, 적극적인 민원 응대 어려움 • 청렴도 향상을 위해 담당 부서와 주기적인 소통 회의 필요	• [기존] 분양관리부에서 임대·분양업무 수행 → [개선] 주거복지TF 신설로 임대주택 공급·관리 업무 전문화 • '주거복지TF-임대주택 관리사무소' 간 소통 회의 정례화

- **(청렴캠페인)** 외부고객 대상 캠페인을 통한 공사 윤리경영 문화 확산
 - (임대주택) 출근시간 청렴 캠페인 진행 및 청렴부채 전달, 임대주택단지 내에 청렴 다짐 현수막과 청렴신고센터 안내 포스터 게시
 - (보상업무) 보상 협의 시 보상 고객에게 청렴부채 전달

○ **청렴신고센터 개선을 통한 내부신고제도 개선 및 활성화**

- 모의 신고훈련(2024.8.16.~8.30.)을 통한 청렴신고센터 문제점 파악

신고제도 교육 및 모의훈련 안내	시나리오 전파	신고 처리	훈련 평가/환류
전 직원 - 신고제도 및 신고방법 숙지 - 모의훈련 안내	안전감사실 → 직원 - 위반행위 신고 시나리오 전파	메일 수신 직원 - 가상시나리오 중 1개 선택 - 청렴신고센터 신고	안전감사실 (행동강령책임관) - 신고접수 및 점검 - 모의훈련 결과분석 및 신고제도 개선

- 모의 신고훈련에 따른 문제점 및 개선 방안, 이행 실적

문제점	개선방안	이행실적
◦ 업무시스템-청렴신고센터 미연계 : 담당자 신고 누락 발생 가능성, 별도 보고 등 업무 신속성 저해	청렴신고센터와 내부 업무시스템 연결	◦ 청렴신고센터-업무시스템 연계 완료 ◦ 직원의 접근성 개선을 위하여 인트라넷에 신고 기능 추가
◦ 신고분류(내부신고/외부신고)가 민원인에게 혼란 초래 ◦ 신고 가능한 위반행위가 한정적임	청렴신고센터 · 고충신고센터 통합 (인사총무부 협업)	◦ 청렴신고센터와 고충신고센터 통합으로 신고 채널 단일화, 편의성 증진 ◦ 신고유형 개편 완료(부조리·부패신고, 사업 관련 신고, 인권침해 신고)
◦ 청렴신고센터를 찾기 어려움	공사 청렴 카카오톡채널 개설	◦ 신고 활성화를 위한 카카오톡 채널 개설 - 1:1 채팅을 통한 실시간 신고, 익명 신고방
◦ 신고자 신분 보호제도에 대한 신뢰도가 저조함	안심변호사 제도 도입	◦ 공사가 위촉한 변호사가 신고자를 대신 하여 신고하는 안심변호사 제도 도입 (24.10.29.) - 안심변호사 2명(남녀 각 1명) 위촉

□ **추진과정 중 장애요인 및 극복 방안**

- **고객 응대 업무의 적극성 향상을 위한 직원 간 공감대 형성 및 개선 과제에 직원 참여도 향상 필요**

- **(극복방안)**
- ① 전 직원 대상 청렴도 평가 결과 설명회 개최 : 객관적인 데이터 기반으로 부패취약분야 공유, 문제의식 고취
 - ② 청렴 티타임 운영 : 비공식적이고 자유로운 분위기에서 직원 간 소통 유도, 개선 필요성에 대한 공감대 형성 및 대안 도출
 - ③ 청렴 우수부서 포상제도 신설 : 청렴 활동에 대한 참여도와 기여도를 평가 하여 우수부서 2개 대상 포상금(총 500,000원) 부여, 적극적인 참여 유도

- 내부신고 접근성과 편의성 향상을 위한 청렴신고센터의 전산 시스템 개선 필요
→ (극복방안) 인사총무부(전산 담당)와 협업하여 청렴신고센터 전산 시스템의 사용자 인터페이스(UI) 개선, 신고 절차 간소화 등 시스템 이용 편의성 강화

□ 주요 추진성과

- 2024년도 종합청렴도 평가 결과, “임대주택 공급·관리”와 “토지 등 보상” 업무 분야의 외부체감도 점수가 큰 폭으로 상승

- ‘찾아가는 청렴간담회’ 통한 고객의 청렴정책 참여도 제고 및 이해관계자의 의견 청취를 통한 쌍방 소통 활성화
- 소통 활성화를 통해 문제점 분석 및 청렴정책을 수립·추진하고, 결과를 환류하여 실질적인 개선 도모

<2024년도 외부체감도 업무별 점수>

구분	2024년	2023년	전년 대비
임대주택 공급·관리	77.5점	68.6점	8.9점 상승(12.9%)
토지 등 보상	85.9점	71.7점	14.2점 상승(19.8%)

- 외부체감도 향상을 위한 청렴 활동(교육, 청렴 티타임, 모의신고 훈련)에 직원 적극 참여 확대를 통한 직원들의 반부패 시책에 대한 인식도 향상

<2024년도 종합청렴도 평가 중 “반부패 시책에 대한 내부 구성원 인식” 점수>

2024년	2023년	전년 대비
74.1점	64.1점	10점 상승(15.6%)

□ 우수[미흡]사례 선정 사유

- 임대주택 공급·관리 및 토지 보상 업무 수행 지방공기업 또는 외부 체감도와 함께 내부 체감도를 향상하고자 하는 기관이 참고할 수 있는 사례
- 내·외부 소통 활성화 노력을 통해 청렴도 제고와 조직문화 개선을 동시에 달성한 사례 ⇨ 확산성 및 효과성이 높음

✓ 해당 사례가 '22년도~'24년도 권익위에 제출한 '부패취약분야 개선 과제'에 해당 여부	예 ☒	아니오 ☐	
✓ 과제 제출 년도 * ('22년도) 청렴노력도 평가 ⑤번, ('23년도) 청렴노력도 평가 ②번, ('24년도) 청렴노력도 평가 ②번	'22년 ☐	'23년 ☐	'24년 ☒
✓ '22년도~'24년도 미평가기관에 해당(자율과제 제출)	예 ☐	아니오 ☒	