
'17년 상반기

자체 종합감사 결과보고

2017. 6.

국민권익위원회

감사담당관

|| 목 차 ||

I. 감사 목적	1
II. 감사 개요	1
III. 감사 결과	3
< 총 평 >	3
1. 사무관리 분야	4
가. 업무 인계·인수 실태 점검	4
나. 위임전결규정 미준수	5
다. 권익도서관리시스템 운영 필요	6
2. 계약업무 분야	8
가. 계약대가 지급 지연	8
나. 감독과 검사직무 겸직제한 미준수	10
다. 검사기간 미준수	12
3. 회계분야	13
가. 공무원여비 지급실태 점검	13
나. 정부구매카드 사용 후 실명서명 실태 점검	15

다. 특근매식비 지급증빙 미흡	16
4. 서울종합민원사무소운영	17
가. 견적서 청구 여부 실태 점검	17
나. 고충민원 타기관 이송기간 과다	18
다. 부패·공익 침해신고 접수관련	20
IV. 우수 사례	23
1. 3자협력을 통한 반부패 지원 사업 추진	23
2. 공공기관 청렴옴부즈만 협의회 구축·운영	24
3. 국민신문고민원 기피행태 개선	25
4. 110콜센터 외국어상담 개선	26
5. 온나라시스템 전자문서 이관	27
V. 향후 조치계획	28

I

감사 목적

- 2년 단위의 주기적인 자체감사를 통해 위원회 계약업무, 예산 집행·절차 등에 대한 불합리한 행태 및 관행 개선
 - 내부 직원 만족도 향상을 위한 불합리한 행태 및 관행 개선
 - 모범 사례를 발굴·전파하여 투명하고 효율적인 업무수행 환경 조성 및 각 실·국간 균형 잡힌 업무처리 유도
- ※ 근거: 『국민권익위원회 감사규정』, “2017년도 위원회 자체감사계획 알림”
(감사담당관-94, 2017. 1. 23.)

II

감사 개요

- 실시기간 : 2017. 4. 10. ~ 2017. 4. 28.(15일간)
- 감사대상
 - 기획조정실 4개 담당관실
 - 창조기획재정담당관실, 행정관리담당관실, 국제교류담당관실, 민간협력담당관실
 - 권익개선정책국 5개과
 - 제도개선총괄과, 경제제도개선과, 사회제도개선과, 국민신문고과, 민원정보분석과
 - 공통부서 3개 부서 : 운영지원과, 홍보담당관실, 법무보좌관실
 - 서울종합민원사무소 2개과
 - 상담안내과(110콜센터 T/F 포함), 민원신고심사과

○ 대상업무 : '15. 4월~'17. 3월까지 추진한 업무 전반 및 회계

○ 중점분야

- 업무추진비·출장여비·특근매식비 등 집행 관련 규정 준수 여부
- 지출된 예산과목의 적정성 여부
- 인계인수서 작성실태 등 사무관리 분야
- 해당과에서 발령한 각종 지침, 훈령, 예규 등 관리 실태
- 경상경비출납 업무처리 실태
- 공사·용역·구매 등 각종 계약의 적정성 여부
- 업무 우수·모범 사례 발굴 등

○ 감사반 : 감사담당관 등 4명

- 감사반장 : 감사담당관 정○○
- 감사자 : 이○○(서기관), 정○○(주무관), 이○○(주무관)

총 평

- 최근 2년간(2015. 4월~2017. 3월) 업무 처리실태를 감사한 결과 관련 법령 지침 등을 전반적으로 잘 준수하고 있는 것으로 파악됨
 - 특히, 2015. 3월부터 실시한 감사취약분야 교육 이후의 현황을 보면, 과거 반복적으로 지적되었던 업무추진비 실명기재 미흡, 계약대가 지급 지연 등의 문제가 개선되고 있음
- 다만, 일부 관련법령 등의 준수사항이 미흡한 것으로 나타나 향후 교육 실시와 개선이 요구됨
 - 1인 결재, 민원서류 이송기간 과다 등의 사례가 나타남
 - 계약업무 분야에서는 해당 업무의 규정을 잘 알지 못하여 위반하는 사례가 나타남
 - 여비지급 등의 내부 직원 서비스 관련사항은 관행적으로 지연되는 사례가 있어 개선이 요구됨
- 한편, 3자 협력을 통한 반부패 지원사업 추진, 공공기관 청렴음부즈만 협의회 구축·운영, 국민신문고 기피행태 개선, 110콜 외국어 상담 개선, 전자문서 이관 등의 수범 사례도 있었음

1. 사무관리 분야

가 | 업무 인계·인수 실태 점검

□ 업무 인계·인수서 작성

- 공무원이 조직개편, 인사발령 또는 업무분장 조정 등의 사유로 업무를 인계·인수할 때에는 해당 업무에 관한 모든 사항이 구체적으로 나타나도록 인계·인수하여야 함
- 업무 인계·인수 작성시는 정해진 서식에 따라 입회자는 인계자의 바로 위 상급자가 되며, 인계자가 기관장 및 부기관장인 경우에는 바로 아래 하급자가 됨

관련법령

- 「행정효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제61조, 동 시행규칙 제45조
- 공무원 근무사항에 관한 규칙 제6조,

□ 감사 결과

- 2015. 9월 교육이후(인계·인수작성 철저 교육)부터 2017. 3월까지, 감사대상 부서의 “내부직원 전보발령자” 및 “외부직원 파견 복귀자” 들의 업무 인계·인수 작성 실태를 점검
 - 인계·인수서 작성에 대해 지속적인 교육과 인사발령 전후 하여 내부망 공지를 지속적으로 해온 결과 인계·인수서 작성 실태는 양호한 편임
 - 다만, 인계·인수서의 내용이 구체적이지 못하고 형식에 치우친 면이 있고 인계자의 서명은 되어 있으나 인수자 입회자 서명이 누락된 사례가 일부 있었음

□ 위임전결규정

- 「국민권익위원회와 그 소속기관 위임전결규정」(훈령 제120호)은 권한과 책임을 명백히 하고 업무를 효율적으로 처리하기 위해 제반 사무에 관한 위임과 전결사항을 규정하고 있음

□ 감사결과

1) 직원(업무담당자) 1인 결재 처리

- 감사대상기간동안 민원처리결과 안내, 제도개선 실태조사 협조요청 등의 과장 전결사항을 직원(업무담당자) 1인 결재로 인한 전결권 위반사례는 44건임

- 특히, 과장이 출장, 연가 등을 가지 않고 정상근무인데도 1인 결재·처리에 의한 위반사례는 44건 중 38건(86.3%)임

- 과장 전결사항은 원칙적으로 과장 결재 후 문서를 처리하고 “과장이 상당기간 부재중이고 긴급한 사항”*이라는 대결조건이 충족되는 경우에 한에 예외적 대결처리

* 과장이 출장, 연가 등의 단기 부재인(1~2일) 경우에도 ‘상당한 기간과 긴급성’이라는 대결조건 충족 여부에 대해 엄격한 판단이 요구됨

□ 조치할 사항

조치할 사항	처분 요구
<ul style="list-style-type: none"> ○ 과장 전결사항을 하위 직급에서 전결권을 행사하는 일이 없도록 위임전결규정을 철저히 준수하여 주시기 바랍니다. ※ 출장, 휴가 등 전결권자 부재 시는 직무대리규정에 따라 처리 	주의

다 권익도서관리시스템 운영 필요

□ 운영현황

- 2008년부터 「국민권익위원회 정보자료 관리규정」을 제정하여 “권익위 정보자료실”을 설치·운영함
 - 기존의 단순검색위주의 시스템을 개선하여 2010. 12월부터 “권익도서관리시스템”을 구축·운영하였으며 총 50,030천원의 예산이 투입되었고,
 - 총 16,000여권 장서의 열람 및 대출 등의 서비스를 위원회 직원에게 제공하였음
- 소규모 장서(16,000여권→7,000여권, 청사이전시 정리)에 비해 유지보수비용이 과다(연간 3,800천원)하여 2014년부터 시스템유지보수계약 미체결
 - 세종시로의 청사이전 후 현재까지 “권익도서관리시스템”은 운영되지 않고 있음 (‘14. 12월 이후 오프라인으로만 운영)

【 권익도서관리시스템 구축 개요 】

- 사업명 : 권익도서관리시스템 구축
- 사업수행기간 : 2010. 11. 3.~2010. 12. 15.(7주간, ㈜아이네크)
- 소요예산 : 38,000,000원
- 주요 구축내용
 - 웹기반 이용자서비스시스템 구축
 - 유니코드 검색엔진 도입 및 다양한 검색기능 부여
 - 유니코드 기반 도서관리 S/W 구축
 - 인트라넷 인사DB와 연동된 전자도서관 홈페이지 구축

□ 감사결과

- 운영지원과에서는 약 7,000여 권의 도서를 관리하는데 시스템 유지비로 연간 6,000천원 정도의 유지보수 비용과 상위버전으로 재구축 비용(약 7,000천원)이 필요하므로, 향후 시스템 운영대신 월 1회 수기로 작성된 도서목록만 내부망에 공지토록 하겠다고 주장하나,
 - 이 경우 직원들이 도서대출 현황을 실시간으로 파악하기 어렵고 대출시기 등을 예측하기 곤란하며,
 - 또한 이미 동 시스템 구축비용으로 50,030천원의 예산을 투입하여 운영해 왔고, 세종시로 청사를 이전한 대부분 기관*에서 동 시스템을 운영하고 있다는 점을 감안할 때, 직원들에게 양질의 도서이용서비스 제공을 위해서는 동 시스템을 지속적으로 운영하는 것이 바람직하다고 봄

* 공정위, 법제처 등 세종시로 이전한 14개 기관이 도서관리시스템을 운영하고 있음

※ 권익도서관리시스템은 광주정부통합전산센터 내에 정상적으로 설치되어 있으나 현재 이를 활용하지 못하고 있음

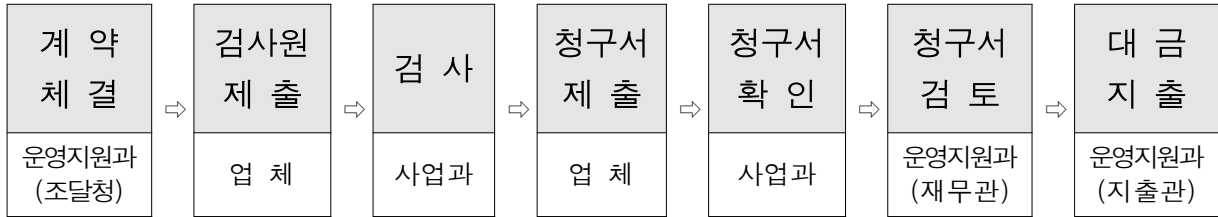
□ 조치할 사항

조치할 사항	처분 요구
○ 위원회 직원들에게 도서이용서비스가 원활하게 제공될 수 있도록 '권익도서관리시스템' 운영방안을 수립·시행하시기 바랍니다	권고

2. 계약업무 분야

가 계약대가 지급 지연

□ 대가지급 업무 흐름도



□ 대가 지급기간 준수 의무

- 기성금 및 준공금은 검사 완료 후 계약상대자의 청구를 받은 날부터 5일 이내에 지급하여야 하고, 선금은 계약상대자의 청구를 받은 날부터 14일 이내에 지급하여야 함

※ 계약당사자와 합의하여 5일을 초과하지 아니하는 범위에서 대가의 지급기한을 연장할 수 있는 특약을 정할 수 있음

※ 천재·지변 등 불가항력의 사유로 지급기한내에 대가를 지급할 수 없게 된 경우에는 당해 사유가 소멸된 날부터 3일 이내에 대가 지급

- 대금지급청구를 받고 대가지급기한까지 대가를 지급하지 못하는 경우에는 국가는 이자를 지급하여야 함

※ 예산 미배정에 따른 대가지급 기한은 예산이 배정된 날부터 20일 이내 지급

※ 대가지급기한에는 공휴일 및 토요일을 제외함 (선금은 제외대상 아님)

□ 감사 결과

- 감사대상기간 동안 500만원 이상 계약건에 대해 점검한 결과, 대금 지급기간 5일을 초과한 건은 287건 중 2건임

※ 2015. 3월 감사교육 이후 “대금 지급기간 준수” 상태는 양호함

□ 조치할 사항

조치할 사항	처분 요구
<p>○ 대금지급(기성금 및 준공금)은 청구일로부터 5일 이내에, 선금은 14일 이내에 지급되도록 지출관리 및 사전점검을 철저히 하시기 바랍니다</p> <p>※ 사업부서의 서무 뿐만아니라 사업담당자도 디브레인을 통해 사업 진행사항 파악이 가능하도록 디브레인 접근권 부여(필수 사항)</p>	주의

나 | 감독과 검사직무 겸직제한 미준수

□ 감독과 검사제도

- (감독) 계약상대자가 당해계약을 제대로 이행하는지 여부를 확인하고 관리함으로서 당해 계약의 적정한 이행을 담보하기 위함
- (검사) 계약 이행으로 인한 성과가 계약의 목적에 부합되는지 여부를 확인하고 그에 따른 대가를 지급하기 위한 것임

□ 감독의 직무와 검사의 직무 겸직 금지

- 감독의 직무와 검사의 직무는 원칙적으로 겸할 수 없음. 다만 특별한 기술을 요하는 등 국가계약법 시행령 제57조에 의한 경우는 겸직을 허용함

※ KS표시품 등 법령에 의해 공인인증을 받은 물품 구매시는 감독의 직무는 면제될 수 있음. 다만, 사양·규격 등에 의한 물품구매시는 겸직 금지(조달청 매뉴얼 준용)

□ 감사 결과

- 감독의 직무와 검사의 직무는 서로 다른 사람이 수행하여 공정하고 투명한 예산집행과 계약내용의 적정한 이행여부를 확인하여야 하나,

※ 기성검사시는 감독한 자가 검사를 겸할 수 있으나, 감독이 검사를 겸할 시는 매 3회마다 1회는 별도의 독립된 검사가 수행되어야 함(영 55조7항)

- 일부 부서에서 규정미숙지 등으로 “감독·검사 겸직금지” 규정이 준수되지 않고 있으며

- 감사기간 동안 500만원 이상 계약건에 대해 점검한 바, 총 287건 중 41건이 감독 1인이 검사를 겸하여 수행하였음이 확인됨

※ 검사를 실제로 수행한 사람을 디브레인 상의 “검사자”로 입력하여 향후 확인시 오해가 없도록 조치

□ 조치할 사항

조치할 사항	처분 요구
<ul style="list-style-type: none"> ○ 공정하고 투명한 예산집행과 계약의 적정한 이행확보를 위해 감독과 검사는 서로 다른 사람이 수행하도록 하시기 바랍니다 ※ 감독은 사업담당자가, 검사는 감독의 상위 직급자 또는 선임자가 하되 가능한 한 부서장이 수행 (권장) ※ 디브레인의 “검사확인서” 또는 “검사조서”에 실제로 검사를 수행한 사람을 입력 	주의

다 | **검사기간 미준수**

□ **검사기간 준수 의무**

- 계약담당공무원은 계약의 이행을 확인하기 위해 계약서, 설계서 등에 의하여 직접 검사하거나 소속공무원에게 필요한 검사를 하게 하여야 함
- 준공 또는 기성검사는 계약상대자로부터 당해 계약의 이행을 완료한 사실을 통지받은 날부터 **14일 이내에 완료**하여야 하고, 검사가 완료되어야 대금이 지급될 수 있음
- 검사자는 계약이행내용의 전부 또는 일부가 계약에 위반되거나 부당함을 발견한 때에는 지체 없이 필요한 시정조치를 하여야 하고,
 - 상기 이유로 계약기간이 연장될 때는 지체상금을 부과하여야 함

□ **감사 결과**

- 일부 부서에서 규정미숙지 등으로 검사기간이 준수되지 않고 있으며, 감사기간 동안 500만원 이상 계약건의 검사기간을 점검한 바, 287건중 6건이 법정 검사기간 **14일**을 초과한 사실이 확인됨

□ **조치할 사항**

조치할 사항	처분 요구
○ 계약의 이행완료통지 받은 날부터 기산하여 14일 이내 에 검사가 완료되도록 사전점검을 철저히 하시기 바랍니다	주의

3. 회계 분야

가 | 공무원여비 지급실태 점검

□ 공무원 여비지급 기준

- (정산신청) 국내 여행자는 여행을 마친 날의 다음 날부터 기산하여 1주일 이내에, 국외 여행자는 2주일 이내에 운임과 숙박비의 세부 사용내용을 확인할 수 있는 증거서류를 갖추어 회계 관계 공무원에게 운임과 숙박비의 정산을 신청하여야 함
- (지급) 회계관계공무원은 지급액 및 조정 사유 등을 여비정산시스템에 등록한 후, 예산의 부족 등 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 지체 없이 디지털예산시스템에서 여비를 지급하여야 함

□ 감사 결과

- 2016. 1월~12월까지의 “근무지의 출장”과 “근무지내 출장”의 출장여비 지급실태를 점검한 바,
 - “근무지의 출장”의 경우, 그 지급 기간이 평균 21.9일이 소요되었고 최장 73일이 소요된 건도 있음
 - “근무지내 출장”의 경우, 평균 29일이 소요되었고 최장 242일이 소요된 건도 있음
- 지급기간 장기 지연에 따른 문제점
 - 지급 기간이 장기간 지연됨에 따라 해당 공무원은 지급된 여비가 제대로 지급된 것인지 여부를 알기 어렵고

- 여비지급 업무를 담당하는 회계관계공무원은 출장자로부터 제출 받아 보관중인 여비지급 증빙자료의 분실 우려가 있으며
 - 출장 중에 발생하는 일비, 식비 등의 비용은 출장자의 사비로 지급하고 있는데, 여비지급이 지연되는 경우 직원의 불만 요인이 됨
- ※ 위원회 직원들의 내부 만족도 제고를 위해 여비지급실태 지속적인 점검 예정

□ 조치할 사항

조치할 사항	처분 요구
<ul style="list-style-type: none"> ○ 공무원 여비 지급 시, 근무지외 출장의 경우 출장완료 다음날부터 가능한 한 1주일 이내에 지급하시기 바라며, 늦어도 2주이내에 지급하시기 바랍니다 ※ 공무원 여비규정 변경⇒국내·국외여행 똑같이 2주이내 지급 ('17.1.31) ○ 근무지내 출장의 경우 그 금액이 소액이고 업무의 편의성을 감안하여 한달에 2번, 15일 이내에 지급하시기 바랍니다 	개선

□ **정부구매카드 사용 후 실명 서명**

- 업무추진비, 일반수용비, 특근매식비 등의 집행을 위해 정부구매카드를 사용할 경우, 책임소재를 명확히 하기위해 카드전표 등의 카드사용 영수증에 사용자가 반드시 실명으로 서명하여야 함(카드전표 등에 서명란이 없는 경우에는 여백을 이용하여 서명)

□ **감사 결과**

- (업무추진비) 업무추진비 집행관련 정부구매카드 사용 후 영수증의 실명 기재 실태를 점검한 바,
 - '15. 5월 교육 이후로의 업무추진비의 실명서명은 제대로 이루어지고 있음
 - 이는 자체감사 지적과 회계담당자 등에 대한 반복적인 교육으로 사용자 및 관리자들의 높은 관심에 기인한 것으로 사료됨
- (일반수용비, 특근매식비, 기타운영비) 법인카드 중 일반수용비, 특근매식비, 기타운영비 등의 집행에 사용된 정부구매카드 영수증의 실명서명은 개선되고는 있으나 다소 미흡한 상태임

□ **조치할 사항**

조치할 사항	처분요구
○ 업무추진비 뿐만 아니라, 일반수용비, 특근매식비, 기타 운영비 등의 집행을 위한 정부구매카드 사용시에도 영수증에 반드시 실명으로 서명하여 주시기 바랍니다	주의

다 | 특근매식비 지급증빙 미흡

□ 특근매식비 지급

- (증빙의무) 특근매식비를 지급하고자 하는 경우 지급대상자의 초과근무 사실 등을 확인할 수 있는 증빙자료(e-사람 초과근무 실적 등)가 있어야 하며, 증빙자료는 감사원의 「계산증명규칙」에 따라 관서운영경비 출납계산서의 지출증거서류로 편철하여야 함
- (감사결과) 감사대상 부서 15곳 중 2곳에서 지급대상자의 개별 초과근무 시간을 확인할 수 있는 증빙자료 없이 특근매식비를 지급하였음

□ 조치할 사항

조치할 사항	처분 요구
○ 특근매식비 지급시 지출증거서류 편철을 철저히 하시기 바랍니다	주의

4. 서울종합민원사무소 운영

가 | 견적서 징구 여부 실태점검

□ 기준

- 수의계약을 체결할 경우는 2인 이상 또는 1인으로부터 견적서를 제출받도록 규정하고 있음
 - 견적서를 제출받도록 하는 목적은 해당 물품에 대한 수량·단가 등을 면밀히 검토하여 공정하게 예산집행을 하기위함
 - 다만 추정가격이 100만원 미만의 물품의 제조·구매·임차 및 용역계약 등은 견적서 제출을 생략할 수 있음

□ 감사 결과

- 감사기간동안 서울종합민원사무소에서 집행한 100만원 이상 건의 견적서 징구여부를 점검한 결과,
 - 14건 중에서 6건은 견적서를 징구하지 않고 대금을 지급한 것으로 확인됨

□ 조치할 사항

조치할 사항	처분 요구
○ 향후 100만원 이상 대금 지급건은, 국가계약법에 따라 견적서를 제출 받아 면밀히 검토 후 대금을 지급하여 주시기 바랍니다	개선

□ 고충민원 처리 및 타기관 이송 현황

- 서울종합민원사무소 상담안내과는 민사·법무분야 고충민원을 처리하고 있고, 다른 행정기관 소관의 민원이 위원회로 잘못 분류된 것인 경우에는 해당 민원의 이송을 요청할 수 있음

관련법령

- 민사·법무분야(「국민권익위원회 고충민원 처리지침」 별표(민원분류표))
 - 법률구조, 법무, 법원, 압류재산 및 근저당 해제처분
- 민원의 이송(「국민권익위원회 고충민원 처리지침」 제8조)
 - ① 민원과장은 송부받은 고충민원이 다른 행정기관 등 소관의 민원을 위원회로 분류한 것으로 판단할 경우에 민원의 조사 전, 국민신문고를 통해 감사담당관에게 해당 민원의 이송을 요청할 수 있다.

- 상담안내과는 감사대상 기간동안 7,016건의 민원을 접수하였고, 이 중 5,541건(78.9%)의 민원을 타기관으로 이송하였음

□ 감사결과

- 「민원처리에 관한 법률」에 따르면, 위원회에 접수된 민원을 타기관으로 이송 시 8근무시간 이내에 하도록 규정하고 있으나,
 - 이송민원 전체 5,541건 중 이송기간이 2일 이상인 경우가 4,223건(76.2%)이며, 10일 초과인 경우도 231건(4.1%)으로 확인됨
- 이송민원 5,541건 중 인터넷 접수민원은 3,023건이며 이중 1,462건(63.1%)이, 이송민원 5,541건 중 우편·문 접수민원은 2,518건이며 이중 2,313건(91.8%)이 타기관 이송에 2일 이상 소요됨

- 인터넷 접수민원은 부서배정 시 즉시 민원내용을 확인·처리할 수 있으므로 타기관 이송시 신속하게 처리할 필요가 있음
- 다만, 우편·방문 접수민원은 국민신문고 시스템에서 부서를 배정한 후(세종청사) 등기우편을 통해 상담안내과로(서울 소재) 발송하고 있으므로, 8근무시간 이내 타기관 이송은 곤란한 현실임

□ 조치할 사항

조치할 사항	처분 요구
○ 인터넷 접수민원을 타 기관으로 이송 시 관련법령을 준수하여 신속히 이송하시기 바랍니다. 다만, 처리건수 과다 등으로 관련법령을 준수하기 어려운 경우에는 합리적인 자체기준 등을 설정하여 처리하시기 바랍니다.	개선

다 | 부패·공익침해신고 접수 관련

□ 부패·공익침해신고 상담·접수

- 서울종합민원사무소 민원신고심사과는 부패신고, 행동강령위반 신고, 공익침해신고, 복지·보조금부정신고, 청탁금지법위반신고 등의 상담·접수를 하고 조사부서에 신고사건을 배정함
 - 다만, 부패행위 신고대상이 아닌 신고사건, 공익신고의 법적 요건을 충족하지 않는 경우 등 ‘일반신고사건’은 신고사건을 조사부서에 배정하지 않고 ‘종결처리’를 할 수 있음
- 감사대상기간 중 신고된 7,276건 중 5,991건(82.3%)은 종결 처리되었고 1,197건(17.7%)이 조사부서에 배정되었음
- 감사대상기간 중 공익침해신고는 7,923건이 신고되어 이중 2,608건(32.9%)은 종결처리되었고 5,315건(67.1%)은 조사부서에 배정되었음

□ 감사결과

1) 부패신고 ‘공공기관 송부’ 직접처리

- 부패방지권익위법 시행령 제59조는, 부패신고사건이 이첩 또는 종결처리의 대상인지 여부가 명백하지 아니하는 경우로서 해당 공공기관에서 처리함이 타당하다고 인정되는 때에는 이를 공공기관에 “송부”할 수 있다고 규정하고 있고,
 - 「부패행위 신고사무 운영지침」 제17조는 신고심사심의관이 공공기관에 “송부”하여야 한다고 규정하고 있음

- 그러나, 민원신고심사과장은 송부권한이 없음에도 감사대상 기간 동안 총 28건을 다른 공공기관에 “송부” 처리한 것으로 확인됨
 - 문서제목을 “부패신고사건 송부”라고 명시하고 문서내용에는 ‘부패방지권익위법 시행령 제59조(공공기관에 송부하는 경우)’ 등을 근거법령으로 기재하였으며, 그 처리결과를 “기관송부”로 부패신고 시스템에 입력한 것으로 확인
 - 민원신고심사과는, “해당 사건들은 부패신고라는 형식에도 불구하고 일반민원의 성격을 가지고 있어 민원법 등에 따라 다른 기관으로 “이송”하여 처리하려는 취지였으나, 단순히 “이송”이라는 용어를 사용하는 경우, “이송” 받은 공공기관이 일반민원과 동일하게 취급함으로써 신분 노출 등 신고자 보호가 소홀히 될 우려가 있어 민원과 차별화하기 위해 부득이 “송부”라는 표현을 사용하였다고” 소명함

2) 부패신고사건 종결 처리기간 미규정

- 민원신고심사과장은 신고사항을 심사하여 조사부서에 배정하거나 종결처리 할 수 있으나, 그 처리기간이 관련법령 및 「부패행위 신고사무 운영지침」에 규정되어 있지 않음
 - 이는 신고인의 예측가능성을 저해하고 신고사건이 조사부서에 지체되어 배정되는 경우에는 그 지체된 배정기간이 처리기간(60일)에 모두 포함됨으로써, 조사부서의 신속한 처리를 저해할 수 있음
- 민원처리법의 질의민원 처리기간(7일, 14일 등), 부패신고사건 처리기간(60일) 등을 고려하여 조사부서 배정기간 및 종결처리기간을 적정하게 설정하여 관련지침에 규정할 필요가 있음

□ 조치할 사항

조치할 사항	처분 요구
<p>○ 부패신고사건에 대해 “공공기관 송부” 가 필요한 경우는 관련 지침에 따라 조사부서에 배정하고 조사부서에서 송부 등을 할 수 있도록 하여 주시기 바랍니다</p>	개선
<p>○ 민원신고심사과에서 부패신고사항을 자체 종결하거나 조사부서에 배정할 때까지의 소요되는 적정한 처리기간*이 얼마인지를 정하고 이를 관련지침에 반영하여 시행하시기 바랍니다</p> <p>* 전체 처리기간 60일중에서 신고심사과에서 처리하는 기간이 얼마가 적정한지를 부패방지국과 협의하여 결정</p>	권고

3자협력을 통한 반부패 지원 사업 추진(국제교류담당관실)

□ 추진 배경

- UNDP 서울정책센터 주관 “Seoul Debates”* 회의(15. 1월)를 계기로 권익위-UNDP 공동으로 반부패시책평가를 개도국에 전수기로 결정

* Seoul Debates : 개발협력 관련 주요정책 논의를 위한 UNDP 서울정책센터 주관 연례회의로서 '15. 1월 “한국과 세계의 반부패 경험 공유”를 주제로 개최

□ 추진 내용

〈베트남 반부패시책평가 추진 경과〉

- “Seoul Debates”* 회의(15.1월) 계기 권익위-UNDP 간 반부패 협력사업 추진 논의 시작
- UNDP 측이 개도국 대상 부패방지시책평가 제도 전수를 위한 협력사업 추진 제안(15.3월)
- “Seoul Debates” 참여 국가 중 4개국(베트남, 우즈베키스탄, 엘살바도르, 이디오피아)이 시범사업 참여 신청, 베트남이 협력대상국으로 선정
- “부패방지 시책평가” 매뉴얼 영어·베트남어 번역(15.9~11월)
- 베트남 현지 기술지원 컨설팅, 베트남 감찰원 평가지표 개발 및 평가계획 수립, 베트남 감찰원 공공기관 대상 교육, 베트남 감찰원 공공기관 대상 시범평가 실시, 베트남 시범평가 결과 보고 회의 등 추진

□ 주요 성과

- 3자 공동(권익위-UNDP-개도국)협력을 통한 개도국 기술지원 사례의 모범사례를 마련하고, 동 성과를 바탕으로 향후 사업 확대 가능성 마련
 - (위원회) 정책 콘텐츠·컨설팅 제공(정책부서) - 협력채널 유지(국제교류담당관)
 - (UNDP) 개도국 개발사업 전문성 및 현지 사무소 등 네트워크 활용
 - (수원국) 수원국 정부의 적극적인 제도 전수 이식 의지와 노력
- UNDP측의 세계적 네트워크를 활용하여 사업성과의 홍보효과 극대화
 - ※ UNDP가 운영하는 반부패 웹사이트 및 177개 회원국 배포 이메일 뉴스레터에 부패방지 시책평가 워크숍(15. 12. 14~16. 베트남 하노이) 소식 게재

□ 추진 배경

- 공공기관의 투명성 제고를 위해 청렴시민감사관제*를 도입('10. 1.) 했으나 활성화되지 못하고 시민감사관의 권한도 기관별 편차 존재

* 공공기관의 주요사업, 부패취약 분야에 대해 시민 또는 외부전문가가 제3자의 독립적 입장에서 감시·조사·평가하는 사전 예방적 부패통제시스템

- 이에, 청렴시민감사관 제도의 활성화를 도모하기 위해 '공공기관 청렴옴부즈만 협의회' 구축·운영 ('15. 12.)

□ 추진 내용

- 중앙부처, 지자체, 교육자치단체, 공직유관단체 등 각급 공공기관에서 활동하고 있는 청렴시민감사관이 직접 참여하는 '소통의 장'
- 제도운영 현장의 다양한 궁금증 해소, 우수사례 등 수시 공유

< '공공기관 청렴옴부즈만 협의회' 참여 기관 및 회원 현황 >

구분	기관명		
① 중앙행정기관	① 문화체육관광부	② 식품의약품안전처	
② 지방자치단체	③ 서울특별시 영등포구	④ 경기도 시흥시	⑤ 경기도 안양시
③ 교육자치단체	⑥ 서울특별시교육청	⑦ 부산광역시교육청	⑧ 충청북도교육청
④ 공직유관단체	⑨ 건강보험심사평가원	⑩ 국민건강보험공단	⑪ 교통안전공단
	⑫ 국민연금공단	⑬ 근로복지공단	⑭ 부산시설공단
	⑮ 울산시설공단	⑯ 인천국제공항공사	⑰ 한국가스안전공사
	⑱ 한국남동발전	⑲ 한국농어촌공사	⑳ 한국동서발전
	㉑ 한국자산관리공사	㉒ 한국철도시설공단	㉓ 한국토지주택공사
	㉔ 한국환경공단	㉕ 한국환경산업기술원	㉖ 한전KDN

□ 주요 성과

- '청렴옴부즈만 워크숍' 및 '청렴옴부즈만 직무교육' 개최, 온라인 커뮤니티 상시 운영 등을 통해 제도 활성화에 기여

※ '16년 청렴시민감사관 활동 실적 : 제도개선 권고 157건, 감사 참여 58건 등

□ 추진 배경

- 국민신문고 신청민원의 기관 간 연속된 이송으로 장기간 민원표류
- 원 처분에 대한 이의신청 민원을 정당한 사유 없이 원 처분부서로 되돌림 하는 후진적 민원처리 관행 여전

□ 추진 내용

- 3회 이상 이송된 민원은 권익위가 해당 민원을 임의 회수하여 사유 등을 심사 후 처리기관을 직접 지정, 민원회피 관행을 정상화
- 기피신청 민원관리 소홀, 부적정한 처리기간 연장 등 비정상적 민원처리 행태를 개선하여 민원서비스에 대한 대국민 만족도 제고
 - 비정상적 민원처리 사례를 발취, 중앙행정기관 실·국장 회의 안건으로 보고하여 각급 기관 경각심 고취 및 자체개선을 유도

□ 주요 성과

- 3회 이상 이송된 민원 총 50,666건을 직접 조정하여 접수 소요시간을 절반 수준으로 단축, 신속한 민원접수·처리 서비스 체계 구축
 - ※ '14년 3만6천건(평균 4.7일 소요) → '15년 3만8천건(2.47일) → '16년 5만건(2.51일)
- 민원처리실태 점검·교육을 통해 각급기관 민원관리 수준 향상

▶ 2016 중앙행정기관 민원 서비스 수준 향상도

- √ 민원 이송시간 준수율 : '15년 74.7% → '16년 87.1% (전년대비 12.4%P ↑)
- √ 기피 불수용 시 사유 안내 : '15년 37.4% → '16년 50.7% (전년대비 13.3%P ↑)
- √ 민원 처리 상급자 결재율 : '15년 73.2% → '16년 94.1% (전년대비 20.9%P ↑)

□ 향후계획 등

- 민원서비스 종합평가 시 국민신문고 민원기피 행태 점검결과를 반영
- 민원관리 부진기관 컨설팅·교육 시 중점교육

□ 추진 배경

- 세계화 시대에 맞춰 이용률이 급증하고 있는 외국인 대상 상담 서비스의 질적 고도화 필요

□ 추진 내용

- (외국인 상담절차 개선) 단순·정형적인 상담은 110상담사가 통역 연계 기관의 통역지원을 받거나 자체 외국어 상담사를 활용하여 직접 상담·안내 및 종결
 - ※ 제2콜센터에 외국어 상담수요가 많은 3개 외국어(영어·중국어·일어)에 대한 상담 인력 확보
- (외국인 상담지식 DB 구축) 빈발 문의중 자체상담이 가능한 생활민원에 대한 외국인 상담지식 DB를 구축하여 110콜센터 자체종결률 제고
 - 체류·국적 : 외국인 등록, 체류기간 연장, 국적 취득 등
 - 생활정보 : 인감신고, 운전면허, 초등학교 입학, 생활쓰레기 처리 등
 - 관광 : 공항정보, MPass Tmoney, 4대궁과 종묘 관람
 - 고충민원 : 국민신문고 고충민원 접수

□ 주요 성과

- 제2콜센터에 영어·중국어·일어 가능한 상담사(한국인) 각 1인을 채용하여 외국인 직접 상담체계 마련함으로써 외국인 콜백시스템 강화
 - ※ 외국어 가능 상담사는 일반상담을 병행하여 상담하되, 콜백 상담이 필요한 경우 외국어 우선 상담 (2017. 7. 1. 개시)

□ 향후계획

- 운영상황을 모니터링하여 미비점 지속 보완·개선 예정

□ 추진 배경

- 2008년 위원회 출범이후 “표준기록관리시스템”으로 전자문서 이관 미실시
- 전자기록물을 국가기록원에 이관하기 위해서는 위원회내의 “표준기록관리시스템”에 이관하는 작업이 우선 필요

□ 추진 내용

- 그간 미 실시해온 작업을 일괄 시행하기 위해 1억3천9백만원 예산 확보 (2015년 예산배정, 비전자기록물도 사업에 포함)
- 적극적인 사업대상 선정
 - 2008년 ~ 2014년(7년간) 온나라시스템 사용이후 생산·접수된 문서 등 모든 전자기록물
 - 이관대상 확정 : 관계철 4,009개, 건수 1,398,946건

□ 주요 성과

- 2008년 ~ 2014년(7년간) 의 모든 전자기록물 및 비전자기록물 “표준기록관리시스템”으로 이관 완료(2015년)
- 2016년부터 매년 위원회 전자기록물 국가기록원으로 이관 실시
- 2016년 국가기록원 기관평가 ‘가’ 등급 획득

□ 향후계획 등

- 체계적이고 안정적으로 국가기록원에 전자기록물 적시에 이관