

★ ◎

본부장 방침 제53호

문서번호	보상총괄부-684
보존기간	10년
결재일자	2016.03.22
공개여부	공개
일상감사	대상아님

부 원	파트장	보상총괄부장	공공용지처장	공공개발사업본부장	
				03/22	
박인순	김달호	이전근	고장열	신범수	
협 조	공공개발사업처장	강동완	마케팅처장	민경배	기타사업본부장
					이건희

2016년 공공개발사업본부 청렴도 추진계획

서울특별시 SH공사
(공공개발사업본부)

I. 청렴도 개선 기본방향

■ 목적

- 2015년도 외부청렴도 및 청렴추진실적 평가결과를 반영하여 공공개발사업 본부(개편전 보상실) 청렴도 실태와 문제점을 진단하고, 직원들의 청렴에 관한 의식전환과 업무전반에 대한 실천적인 제도개선을 통해 임직원의 청렴도 향상 및 청렴한 조직문화 형성에 기여하고자 함.

■ 관련근거

- 감사방침 제18호 『2016년도 청렴도 향상 및 윤리경영 추진계획(안)』
- 행정감사부-539호 (2016.03.02) 『2016년도 청렴도 향상 및 윤리경영 추진계획 통보』

■ 추진계획

- 2015년도 청렴도 측정결과 본부 청렴도 실태 및 문제점 진단
- 문제점 진단에 따른 개선대상 및 방향 설정
- 2016년도 공공개발사업본부 청렴도 목표 설정
- 청렴과제 선정 및 추진계획
- 청렴교육계획 수립 및 청렴실천T/F 구성 및 운영계획

II. 청렴도 결과 분석 및 문제점 진단

2015년도 청렴도 결과 분석

2015년 종합청렴도 측정결과

※ 2015년도 우리 공사 종합청렴도(7.19점)는 '5등급'으로 2014년도 4등급에서 지속 하락

구 분	종합청렴도	외부청렴도 (73.5%)	내부청렴도 (26.5%)	감 점	등 급
2015년도	7.19	7.16	8.06	0.37	5등급
2014년도	7.52	7.76	7.61	0.27	4등급
2013년도	7.74	7.91	8.26	0.26	3등급
2012년도	7.63	7.83	8.33	0.33	4등급
2011년도	8.21	8.22	8.44	0.07	4등급
GAP('15-'14)	0.33↓	0.6↓	0.45↓	0.10↑	1등급↓

※ 외부청렴도는 18개 시·도 도시개발공사 중 16위(5등급), 내부청렴도는 8위(3등급)

2015년 외부 청렴도 측정 결과

※ 국민권익위원회에서 측정한 2015년도 우리 공사 외부청렴도(7.16점)는 '5등급'

평가항목	전 체	계약·관리	토지 등 보상	임대주택 공급
외부청렴도	7.16	6.36	7.04	8.29
부패지수(0.638)	7.46	5.16	7.65	8.84
직접경험(0.511)	6.33	1.92	10.00	10.00
간접경험(0.138)	4.91	6.78	0.00	6.51
인 식(0.351)	8.18	9.23	7.25	8.07
부패위험지수(0.362)	7.29	8.60	5.95	7.31
투명성지수(0.552)	6.99	8.44	5.48	7.05
책임성지수(0.448)	7.66	8.80	6.54	7.64

2015년 내부 청렴도 측정 결과

※ 2015년도 우리 공사 내부청렴도(8.06점)는 '3등급

평가항목	SH공사						지 방 공 사 (32개)	전 체 기 관 (617개)
	'15	'14	'13	'12	'11	GAP ('15-'14)		
내부청렴도	8.06	7.61	8.26	8.33	8.44	0.45	8.03	8.00
청렴문화지수(0.433)	8.20	8.47	8.46	8.57	8.67	- 0.27	8.14	8.16
조직문화(0.631)	8.38	8.60	8.56	8.64	8.75	-0.22	8.42	8.50
부패방지제도(0.369)	7.89	8.26	8.29	8.45	8.54	-0.37	7.66	7.57
업무청렴지수(0.567)	8.24	7.39	8.12	8.15	8.26	0.85	8.04	7.92
인사업무(0.413)	8.53	6.87	8.48	8.83	8.42	1.66	8.31	8.13
직접경험(0.515)	10.00	1.03	10.00	10.00	10.00	8.97	9.14	8.82
간접경험(0.173)	10.00	8.11	9.07	9.43	-	1.89	8.28	6.97
인 식(0.312)	7.65	7.93	8.10	8.10	8.22	- 0.28	7.76	7.65
예산집행(0.347)	8.64	8.00	8.44	7.99	8.82	0.64	8.34	8.16
경 험(0.606)	9.88	7.44	9.32	7.34	9.26	2.44	8.60	7.92
인 식(0.394)	8.65	8.68	8.57	8.88	8.65	-0.03	8.60	8.52
업무지시 공정성(0.240)	7.18	7.38	7.03	7.19	7.15	-0.2	7.17	7.21
경 험(0.600)	6.57	8.11	6.45	7.81	8.55	-1.54	6.81	6.80
인 식(0.400)	7.89	7.93	7.85	7.80	8.22	-0.04	7.72	7.81
감 점	0.16	0.25	0.00	0.00	-	-0.09	0.06	0.02

문제점진단 및 개선방향

■ 청렴점수 부진 원인

- 금품, 향응 등을 제공하면 유리한 보상을 받을 수 있을 것이라는 선입견
- 보상업무를 수행하는 직원 친절 정도에 따라 보상대상자에게 차별적으로 업무를 처리하거나 특정인에 대한 친소관계에 따라 업무처리를 하고 있을 것 이라는 오해.
- 보상에 관한 절차등은 관련법에 명시되어 있음에도 업무절차의 공개성이 낮다고 보는 인식.
- 보상계약후 보상금의 정확한 지급시기나 이주대책 신청 후 심사상황에 대한 개별적 통지가 미흡함
- 보상업무는 관계법령,국교부 질의회신등에 의거 진행되므로 보상업무 자체 규정은 다른 규정에 비해 공개의 의미가 약함.
- 보상의 기준 및 절차가 복잡하고 법률용어나 전문적인 용어를 많이 사용하기 때문에 담당 직원의 설명이 어렵다고 느낌.
- 보상계약이나 이의제기시 구비서류가 많고 복잡하여 고객들은 불필요한 서류를 요구한다고 판단하고 불친절하다고 생각함.
- 담당자가 수용 가능한 민원도 수동적인 태도로 거부한다고 생각함.
- 보상업무 경험이 없는 신입직원이나 전입직원의 경우 업무숙지도가 낮기 때문에 고객이 업무처리의 명확성에 의구심을 품을 수 있음
- 기존 직원들의 경우에도 담당하는 부분이 아닌 다른 부분에서는 고객 면담시 명확한 답변을 못하는 경우, 업무처리의 명확성을 의심하게 됨.
- 문제를 제기할 수 있는 방법에 대한 안내 부족.
- 보상과 관련하여 문제 제기 절차가 까다롭고 복잡하다는 생각.

- 고객의 이의제기를 우리 공사에서 불수용하는 경우, 다른 기관에 이의제기를 하는 방법에 대한 안내가 부족하다는 생각
- 타부서의 협조가 필요한 복합민원 처리과정에서 담당직원이 적극적으로 나서지 않고 타부서에 업무를 떠넘기려 하거나 소극적으로 업무를 처리
- 타부서 소관 민원의 경우 담당직원이 본인의 일이 아니라는 이유로 해당부서로만 전화를 돌리려고 하는 등 고객에 대한 안내 부족
- 담당직원의 과실이 있어도 인정하지 않고, 해결방안을 내놓는데 소극적인 태도를 보인다고 생각함.
- 보상부서의 책임자에게 민원제기를 하고 싶어하는 사항이 있을 경우, 담당직원이 이를 막거나, 불이익을 받지 않을까 하는 생각이 보편적임.

■ 문제점 진단에 따른 개선대상 및 방향 설정

- 2015년도 국민권익위원회 측정 외부청렴도를 분석한 결과, 토지등 보상이 부패직접경험, 부패간접경험, 부패인식, 부패위험지수, 투명성지수, 책임성지수 점수에 있어서 모두 최하위의 점수를 받음. 따라서 보상기간을 단축하고 현실에 맞게 보상되도록 노력해야 함
- 특히 보상분야는 부패지수 중 간접경험이 (0.00) 최하위임.
이는 보상업무 전반에 대한 불만족과, 직원들에 대한 신뢰가 부족하다는 인식에서 비롯되었다고 볼수 있으므로 보상업무가 관련 법률에 의거 실시됨을 상세히 설명하고, 직원들이 민원인의 재산을 소중하게 생각하고 보상 업무에 책임을 다해 수행하고 있다는 믿음을 확고하게 보여 주어야 함.
- 각분야에서 최하위의 점수를 받은 것은 보상이 원하는 대로 이루어지지 않은 것에 대한 불신으로 보여지므로 최대한 민원인에게 업무처리기준 등 공개를 확대하고, 민원사항을 청취할 경우 상세한 설명 등을 통해 인식차를 줄여야 함

Ⅲ. 2016년 청렴도 목표 및 추진계획

■ 2016년도 에스에이치공사 청렴도 목표

- 국민권익위원회 청렴도 평가 : 2등급(8.14점 ↗'15년도 5등급 7.19점 대비 0.95점 상향)
 - 외부청렴도 : 2등급(8.33점 ↗ '15년도 5등급, 7.16점 대비 1.17점 상향)
 - 내부청렴도 : 2등급(8.29점 ↗ '15년도 3등급, 8.06점 대비 0.23점 상향)

■ 국민권익위원회 측정업무별 외부청렴도 목표

외부청렴도	계약·관리	토지 등 보상	임대주택 공급
8.33점	9.36점	8.21점	9.46점

■ 청렴목표 추진계획

- 보상업무가 관련 법률에 의거 실시됨을 상세히 설명하고, 직원들이 민원인의 재산을 소중하게 생각하고 보상 업무에 책임을 다해 수행하고 있다는 믿음을 확고하게 보여 주어야 함.
- 보상기간을 단축하고 현실에 맞게 보상되도록 노력해야 함
- 보상이 원하는 대로 이루어지지 않은 것에 대한 불신이 생기면 혹시 비리가 있지 않을까 생각하는 생각이 청렴도 점수를 낮추게 하는 원인이 되므로 민원인에게 신뢰를 심어주어 부패인식지수저수를 향상시킴.
- 보상시 최대한 서류 간소화 및 민원인에게 정확하게 안내하여 불편함을 주지 않도록 하여 신뢰도 향상.

IV. 청렴과제 선정 및 추진계획

부서별 청렴과제

연번	과제명	추진기간	담당부서	담당자
1	SH 보상소식지 자체 제작 및 배포	연중	보상총괄부	박인순
2	보상단계별 진행상황 공개	연중	용지보상부	문석
3	민원상담 및 출장시 2인 체제 유지	연중	수탁보상부	이행중
4	용역계약시 금품, 향응 금지, 특정인 특혜 금지	연중	개발기획부	신연철
5	우리공사 행동강령 전파 및 직원교육	연중	개발사업부	조현덕
6	용역 계약간 금품, 향응 및 특정 업체에 대한 특혜금지	연중	판매부	박강동연정
7	고객에 대한 중요 우편물 발송시 SMS 사전 안내	연중	분양수납부	신은영
8	가든파이프 상가관리비 투명성 및 공정성 확립	연중	운영관리부	이호길
9	민원처리기간 단축	연중	공급수납부	양영기

청렴목표 추진계획

1. SH 보상소식지 자체 제작 및 배포

- SH보상소식지 자체 제작 및 배포
 - 새로운 제도 및 지침변경시 보상총괄팀에서 자체 제작 보상실 직원들에게 메일로 배포하여 민원상담시 신속하고 정확한 정보를 안내할 수 있도록 함
- 추진기간 : 분기별

2. 보상단계별 진행상황 공개

- 보상관련인들에게 SMS 발송
 - 보상진행 단계별로 일정이나 진행상황을 SMS를 통하여 고객에게 통보하여 업무처리의 공개성을 높임
- 고객들이 요구하는 분야에 대한 공개
 - 보상금 지급 전일 또는 당일에 보상금 지급일자를 SMS 발송
 - 이주대책 접수여부, 이주대책 심사일정 및 진행상황 등을 SMS로 안내
- 부패직접, 부패간접경험 인식 제고
 - 사업초기에 보상 관련 업무처리 절차등을 기록한 보상안내문 작성 배포 및 민원상담시 상세하게 설명하여 업무추진시 담당직원과 고객과의 친분에 의한 주관적 의사가 아닌 법과 규정에 의거 처리됨을 설명, 부패의 직,간접경험인식에 대한 고객의 불만 해소
- 추진기간 : 연중

3. 민원상담 및 출장시 2인이상 체제 유지

- 내부 및 외부 민원상담 및 외부 출장시 2인이상 체제 유지
 - 민원인 및 업무관련 상대방 미팅 시 청탁 등 사전에 발생할 수 있는 개연성을 미리 차단 할수 있음
 - 현장 출장도 2인이상 체제를 유지하여 사전에 발생할 수 있는 개연성을 미리 차단
 - 민원상담 및 출장시 2인이상 체제를 유지하여 보상실의 청렴도 향상과 고객만족 노력 의지를 표현
- 민원접대 시 공사가 부담
 - 현장민원 및 방문민원 응대시 부득이 식사등 접대를 하는 경우 반드시 공사담당 직원이 비용을 부담하여 투명성 제고
- 추진기간 : 수시

4. 용역계약시 금품, 향응등 금지 및 행동강령 전파 및 직원교육

○ 추진개요

- 용역발주시 회사 관련자 사전 협의, 정보노출 금지
- 제안서 평가 및 적격심사시 업체 연관자 평가위원 선정 금지
- 우리공사 행동강령 숙지
- 우리공사 행동강령 민원인 등 외부 전파
- 청렴사례조사 및 직원 교육

5. 가든파이브 상가관리비 투명성 및 공정성 확립

○ 추진개요

- 관리단대표위원회에서 관리비 검토 및 승인
- 관리법인에게 매월 관리비에 대한 설명회 개최 및 소식지 발행 유도

6. 민원처리기간 단축

○ 추진개요

- 민원처리기간까지 민원을 지체하지 않고 처리기간 전에 민원을 회신하므로서 고객만족 증대

7. 고객에 대한 중요 우편물 발송 시 SMS 사전 안내

- 우편물 미수령 또는 지연 수령으로 인하여 고객에게 불이익이 발생할 수 있는 바,
- 중요 우편물 발송 시 발송내역을 SMS로 사전 안내함으로써 고객 만족도 및 업무 효율성 제고

V. 교육계획 수립 및 청렴실천T/F 구성 및 운영계획

청렴교육계획

- 교육자 : 본부장 및 부장
- 교육대상 : 부원
- 교육내용 : 부패유발요인사례, 임직원행동강령, 공직기강확립 등 청렴교육
- 교육주기 : 매월 1회 실시(부장주재) - 공직기강확립교육 포함
분기별 1회 실시(본부장주재) - 청렴관련 주재
- 교육 예정일 : 매월 5일~10일 사이 실시 예정
- 교육방법 : shine system에 입력 => 각 부장 결재 득함

■ 본부 청렴실천TF팀 구성

○ 구성 : 총 11명(위원장 1명, 간사 1명, 팀원9명)

연번	직책	소속	직급/직위	성명
1	위원장	공공개발본부장	행정1급/본부장	신범수
2	간사	보상총괄부	행정2급대우/팀장	이전근
3	팀원 (청렴리더)	보상총괄부	행정5급/주임	박인순
4		용지보상부	행정4급/대리	문석
5		수탁보상부	행정5급/주임	이행중
		개발기획부	건축4급/대리	신연철
6		개발사업부	건축4급/대리	조현덕
		판매부	행정4급/대리	박강동연정
		분양수납부	행정4급/대리	신은영
		운영관리부	행정3급/차장	이호길
		공급수납부	행정4급/대리	양영기

■ 청렴실천TF팀 활동 계획

- 부장 주관하에 월 1회 이상 청렴도 향상방안 토론회 개최
 - 청렴과제 추진현황 보고 및 청렴도 향상 방안 발굴을 위한 논의 등을 통해 청렴업무 실행력을 높임
 - 청렴 관련 업무 및 각팀 청렴과제 실행 및 윤리경영 및 제안 참여 독려
 - 청렴도 측정대상 업무에 대한 개선방안 및 측정대상자 특성을 고려한 홍보방안 모색
 - 청렴도 향상 계획 및 추진상황, 임직원 행동강령, 부패유발요인 사례 등에 관한 토론회를 분기별로 실시
- 직원들이 자유로운 토론으로 업무경험과 그에 따른 성공 및 실패사례 공유
- 분기별 1회 회의예정.
- 청렴리더는 청렴퀴즈대회, 윤리경영 창의제안, 청렴업무 추진 협의기구 등 적극 참여 의견을 개진하여 청렴관련 행사에 적극 참여할 수 있도록 독려.
- 인사발령(전보)후 3일이내에 청렴리더를 재구성하고 변경 명단을 행정감사부로 제출.