

문서번호	감사실-5076
보존기간	준영구
결재일자	2016.09.09.
공개여부	공개

★과장	팀장	감사실장	상임감사	
협 조				

---

## 2016년 협력업체 모니터링 결과 보고

---

2016. 9

# 2016년 협력업체 모니터링 결과 보고

공단과 계약관계에 있는 공사용역·물품구매·입점등 협력업체와 시설대관 이용시민을 대상으로 금품·향응 제공 및 친절·공정·만족도 등을 모니터링하고 위탁공사감독분야까지 확대 실시함으로써 부조리 사전 예방 및 제도 개선 발굴로 업무처리 투명성 기여

※ 추진근거 : (권익위) 공공기관 평가 기본계획('16.6.30) 및 '16년 청렴도향상종합대책('16.2.4)

## I 2015년 청렴도 측정결과 (권익위 주관)

### <측정대상>

구분	외부청렴도(73.5%)	내부청렴도(26.5%)	비고
측정대상	■ 민원인 및 협력업체	■ 소속 직원	*감점항목: 부패사건 및 신뢰도 저해 행위 시
대상업무	■ 시설물 유지보수 ■ 시설물 대관 및 입점업체 관리	■ 인사·예산집행·업무지시 등의 투명성과 공정성	
측정항목	■ 금품·향응·편의 제공 ■ 특정인에 대한 특혜 ■ 업무처리 투명성·책임성 등	■ 조직 내에서 부패행위 관행화 ■ 부패방지제도 운영의 실효성 ■ 위법·부당한 예산집행 ■ 부당한 업무지시 등	



### <청렴도 평가 결과 (최근3년간)>

단위:점

구분	공단			전체 기관		
	2013년	2014년	2015년	2013년	2014년	2015년
종합청렴도	7.99 (3등급)	7.91 (4등급)	8.01 (4등급)	7.86	7.78	7.89
<b>외부청렴도</b>	<b>8.15</b> <b>(3등급)</b>	<b>8.07</b> <b>(4등급)</b>	<b>8.01</b> <b>(4등급)</b>	8.09	7.95	8.02
내부청렴도	8.33 (2등급)	8.25 (2등급)	8.29 (2등급)	7.93	7.82	8.00

### ☞ 주요하락요인

- 부패사건 발생으로 감점 적용(0.2점)
- 공영주차장 입점업체(표본의 50%차지)와의 업무처리과정 불만표출 다수

## II 2016년 실시개요

- 대상기간 : 2015. 7 ~ 2016. 6 (1년간)
- 대상분야 : 계약분야등 4개 분야

구분	분야	건수	대상 부서	비고
총계		2,530	1차) 1,142건 2차) 994건	
계약	공사·용역·구매	1,158	전 부서(총무처 등)	국민권익위원회 추정대상 업무분야
대시민 서비스	시설대관	985	월드컵, 돛경기장, 대공원, 청계천, 지하상가	
	입점업체 (광고부대포함)	161	대공원, 교통부대시설, 지하상가	
	공사감독	226	공사감독 1, 2, 3처	2016년 추가

- 조사방법 : 위탁기관(흥사단) 전화 설문 (5개 문항에 5단계 척도)  
-1단계('14.7~'15.2) : 5월 완료 / 2단계('15.3~6) : 7월 완료

- 모니터링(설문항목) 내용 ⇨ 국민권익위원회 자체측정 가이드라인 준수
  - 업무처리 과정에서 직원친절도 ※기관청렴도 측정에 직접적 영향
  - 업무처리 기준 절차의 공정성 및 수용 가능성(투명성 지수)
  - 불만, 불편사항에 대한 이의제기 수월성 여부
  - 금품·향응 요구 또는 제공 등 부패여부(부패지수)

### ▶ 2016년 추진시 반영 사항

- . 협력업체 모니터링 대상 확대 실시 (공사감독 분야)
  - ⇨ 2015년 부패사건 발생과 관련, 권익위 청렴도평가 비대상분야인 위탁공사 감독분야에 대해서도 모니터링을 확대 실시함으로써 부조리 개연성 사전 차단 및 반부패 활동 강화
- . 모니터링 전체 응답을 제고 노력 (미응답건 추가 응답 유도 등)

**총 평**

- ▶ 전체 모니터링 건수 총 2,530건중 1,904건이 응답 (응답율 75.3%)
  - ☞ 2015년 모니터링 응답율(77.9%) 대비 2.6% 다소 감소하였는 바, 응답을 저조 분야는 위탁공사감독(67.3%), 입점업체(73.6%)순이며, 미응답사유는 전화 미수신(53.7%),담당자 연결불가(25.6%)순으로서, 공사현장에서의 통화여건상 연결이 어렵고 본인의 핸드폰 수신시 통화 거부(모르는 번호 받지 않음)사례가 많은 것으로 나타남.
- ▶ 모니터링 내용상 **금품·향응 요구 또는 제공사례는 나타나지 않았으며, 응답대상(1,904건)중 만족이 93.6%, 불만족이 6.4%**로서, 전년대비 3.7% 만족도가 상승하였는 바, 부서내 자체 시정·업무개선 노력으로 불만사항도 점진적 해소되는 경향을 보이고 있으나,
- ▶ **불만족 121건중 시설대관분야가 76건(62.8%), 입점업체 분야가 21건(17.4%)** 순으로, 대관시설의 제도절차상 수용이 어려운 불만외에도 이용불편, 시설관리 미흡 등이 꾸준히 제기되고 있는바,
- ▶ 시민접점분야의 불만족 최소화를 위해 부서 자체 개선사항 발굴에도 불구하고 여전히 **관행적 대민응대, 갑질 사례** 등 모니터링시 반복적 제기 사안에 대해서는 **시민관점의 업무프로세서 재검토 등 개선방안** 모색 필요

◆ 2016년 모니터링 현황

단위:건

구 분	계	계약분야			시설 대관	입점 업체 (광고포함)	위탁 공사 감독	전년대비 (2015년)
		공사	용역	구매				
건 수	2,530	217	336	605	985	161	226	2,481
응 답	1,904	157	241	481	720	153	152	1,934
응답율 (%)	75.3%	72.4%	71.7%	79.5%	73.1%	95.0%	67.3%	77.9%
만 족 (%)	1,773 (93.6%)	153	234	477	634	132	143	1,738
불만족 (%)	121 (6.4%)	4 (0.2%)	7 (0.4%)	4 (0.2%)	76 (4.0%)	21 (1.1%)	9 (0.5%)	196 (10.1%)

※ 1차 미응답건중 모니터링 2차 실시로 인한 응답건 (40건) 포함

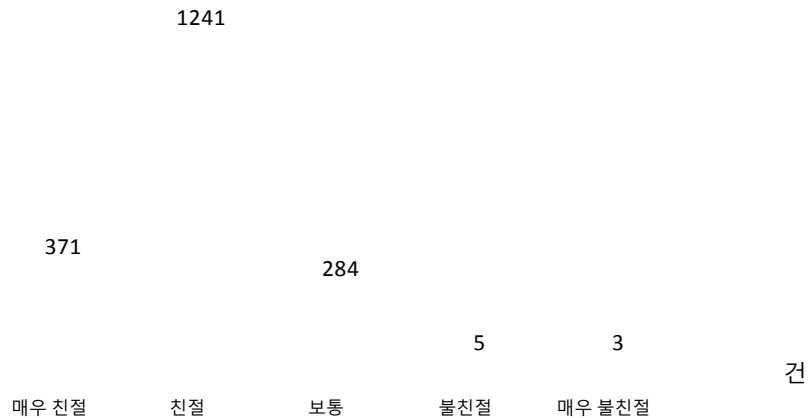
## IV

## 세부 분석 내용

## □ 문항별 분석결과

구분	설문요지
설문문항 (5 문항 5개 척도)	① 직원의 친절도 ② 업무처리 기준 및 절차의 공정성 ③ 불만이나 불편사항에 대한 이의제기 수월성 ④ 금품·향응 요구 여부 ⑤ 금품·향응 제공 여부

## ○ 직원의 친절도



- 『매우친절』, 『친절』 하다는 응답이 1,904건중 1,241건으로서, 전체건수 대비 84.7%를 차지, 업무처리시 직원들은 대체적으로 친절한 것으로 모니터링 되었음.
- 이중 불친절은 8건(0.4%)으로서 아직도 일부 현장에서 고압적이고 갑질행위 등 불친절 사례도 있는 바, 민원접점부서에 대한 친절 마인드 제고를 위한 꾸준히 자체 교육 필요

## ○ 업무처리 기준 및 절차의 공정성

1385

333					
		144	32	10	건
매우 공정	공정	보통	불공정	매우 불공정	

- 『매우공정』, 『공정』 하다는 응답이 전체 응답의 90.2%로 조사됨.  
불공정 응답도 42건이 조사되었는데, 입점업체·대관시설 분야가 전체 건수중 30건을 차지하는 바, 이는 시설, 인적 불만요소에서 오는 불공정보다는 사용료, 절차, 규제 등 법규·정책관련 제약사항에 대한 불만 표출로 판단됨.

## ○ 불만·불편사항에 대한 이의제기 수월성

1210

343		329			
			16	6	건
매우 수월	수월	보통	어렵다	매우 어렵다	

- 업무처리과정에서 느끼는 불만, 불편사항에 대해 이의제기 수월관련 『매우수월』, 『수월』 하다는 의견이 1,553건으로서 전체건수 대비 81.6%로 대체적으로 양호한 것으로 나타남.
- 이와 반대인 『매우 어렵다』, 『어렵다』 의견도 22건 모니터링 되었는데, 이 중 입점업체분야가 11건으로서 근본적인 정책, 제도적 제약으로 인한 이의제기 수용 또한 어려운 것으로 판단됨

## ○ 금품·향응 요구 여부/ 금품·향응 제공 여부

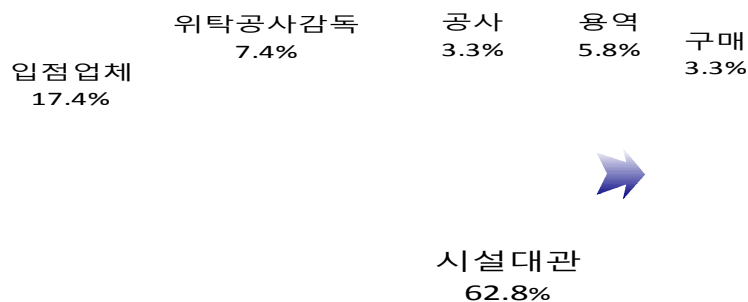


- 금품에 대한 향응요구 또는 제공 여부에 대한 설문조사에서는 전체 1,904건 모두 『없다』로 응답, 부패개연성 여부 관련 특이사항은 적출되지 않았음.

## □ 불만족 의견(121건) 분석 결과

### ○ 불만족 건수

구 분	계	자체계약			시설 대관	입점업체 (광고부대 포함)	위탁공사 감 독
		공사	용역	구매			
응 답(A)	1,904	157	241	481	720	153	152
불만족(B)	121	4	7	4	76	21	9



[ 분야별 불만족 비율 ]

## ○ 불만족 분석내용

### ▶ 공사·용역·구매 계약 총 1,158건 (응답 879건/ 응답율 75.9%)

구분	계	공사	용역	구매
불만족 (건)	15	4	7	4
비율 (%)	100%	26.7%	46.7%	26.7%

**[주요 사례]**  
 ✓ 계약절차 및 제출서류가 복잡하다  
 ✓ 계약금액이 너무 낮다  
 ✓ 담당자가 불친절하고 고압적이다

☞ 공단 계약절차 및 서류가 복잡하다는 내용 및 업무 담당자와의 일처리상 불만(불명확한 작업지시, 전문성 부족, 갑질행위 등) 표출

### ▶ 시설대관분야 : 985건 (응답 751건/ 응답율 76.2%)

구분	계	월드컵 (장충등)	돔 경기장	어린이 대공원	청계천	상가
불만족 (건)	76	18	49	1	5	3
비율 (%)	100	23.7%	64.5%	1.3%	6.6%	3.9%

**[주요 내용]**  
 ✓ 여성샤워실이 없어 불편 (월드컵)  
 ✓ 직원 불친절 (장충)  
 ✓ 예약이 어렵고 환불 절차 불만 (돔)  
 ✓ 담당자 불친절 (공통)

☞ 불만족 대부분이 일부 시설(돔경기장내 축구장)의 정기적 이용자의 선정기준, 예약·취소 절차 불편 및 주차시설 부족 등의 불편사항이 불만으로 제기되었으며, 관리인 부재·직원 불친절(공통)도 매번 반복 제기되고 있음.

### ▶ 입점업체분야 : 144건 (응답 106건/ 응답율 73.6%)

구분	계	대공원	교통부대	상가 (부대광고포함)
불만족 (건)	21	7	12	2
비율 (%)	100	33.3%	57.2%	9.5%

**[주요내용]**  
 ✓ 짧은 계약기간 및 임대료 불만 (교통)  
 ✓ 과다한 전기료 부과 및 품목제한 불만 (대공원)

☞ 교통부대시설(구 교통시설)의 경우, 입점 상인들의 계약기간 및 임대료 불만과 주차장 사용 불편을 제기하였고, 그 외, 대공원 임대분야에서 전기료 과다와 판매품목 제한에 대한 불만을 다수 표출



▶ 위탁공사감독분야 : 226건 (응답 152건/ 응답율 67.3%)

- 불만족 건수 : 9건
  - ✓ 구청과 공단 각각 의견대립으로 중간에서 스트레스가 큼
  - ✓ 행정서류가 많고 복잡
  - ✓ 공사단가가 낮고 잦은 설계변경으로 손해를 봄

☞ 위탁공사감독 분야에 대한 모니터링 결과, 부패·부조리 개연성 등의 내용은 나타나지 않았음. 다만, 현장에서 감독자 지시 및 잦은 설계 변경으로 인해 업체 손해에 대한 불만 사항이 많은 만큼, 해당부서의 작업지시 명확화 및 업체와의 의견 조율 등 불만 최소화 방안 강구 필요

## V 2016년 모니터링 결과 부서별 추진사항

### □ 불만족(121건)에 대한 부서별 조치내용

부서명	계	처리유형별			주요 조치 사례	
		즉시 개선 조치	이해설득 노력	중·장기 검토	불만족내용	조치·개선내용
계	121	70	43	8		
총무처 (계약)	15	15	-	-	.계약가가 낮아 손해를 본다	.사전 가격조사철저로 적정 가격으로 반영
월드컵경기장	18	11	4	3	.풋살구장 女 샤워실 요구 .풋살구장 경계망, 음수대, 자판기고장 등 불만	.중장기적 검토 예정 .즉시 정비완료
돔경기장	49	23	22	4	.불편사항 발생시 관리인 연락 불가 .그늘막, 벤치 필요	.예약시스템과 시설물에 담당자 연락처 명기 .휴게시설 설치 검토
대공원	8	-	8	-	.전기사용료 부과 과다 .판매품목 과도 제한	.산출근거 명확히 안내
청계천	5	5	-	-	.사용시간 중복으로 불편 .관리자 불친절	.정확한 일정 안내철저 .재발방지교육 실시
지하상가	5	4	-	1	.대관시설이용시 물품 이동 불편	.이동용 카트 제공조치
교통부대	12	4	8	-	.업체에 주차 우선권요청	.市와 협의후 주차 우선권부여 조치
공사감독	9	8	1	-	.잦은 설계변경 및 지시 변경으로 인한 손해	.작업지시 명확화 .설계변경 최소화

- ✓ 시설보수 필요, 불친절사항에 대하여는 즉시 보수 및 교육 조치
- ✓ 이용자의 입장에서 업무기준 및 절차의 이해를 요하는 사항은 이해설득 노력
- ✓ 법규·제도적 요구 사항은 중장기과제로 서울시와 지속 검토 추진

## □ 문제점

- 매회 반복적 불만요인에 대한 주기적 피드백 부족
  - ☞ 시설물관리, 직원 불친절 등 매회 불만요인 도출 건에 대해서 제기 쏠점의 단발성 조치로 향후 유사사례 발생 가능성 만연
  - ☞ 실질 시민접점 직원에 대한 서비스 마인드 제고 필요
- 중장기 개선사항에 대한 부서내 업무 지속성 한계
  - ☞ 인사이동 등 부서장 및 주 추진자 변동에 따른 업무연계성 · 지속성 저하 우려

## □ 향후계획

- 매회 반복적 불만 유발요인에 대해서는 자체 상시점검제 운영
  - ☞ 부서 자체 도출된 불만족사항(리스크)을 상시 관리하고, 필요시 감사실에서 분야별 불시 모니터링 실시 (시민의견 청취 등)
  - ☞ 부서에서는 인사이동시 관련업무 인수인계 철저 등
- 주요개선과제 확행을 위한 『부서장 · 실무자 토론회』 추진
  - ☞ 2016년 협력업체 모니터링 결과(불만족) 공유 및 중장기과제 등 단계별 개선 필요사항에 대한 추진방안 모색 등
- 직원 불친절 제로화를 위한 전 직원 대상 고품질 서비스 교육 강화
  - 전문성 있는 외부교육기관(항공서비스제공 교육기관 등)을 선정 시민접점분야별 · 현장별 특성에 맞는 교육 마련
  - ☞ 배꼽인사 식의 일회성 집합교육 대신 현장에서 직접 체감할 수 있는 친절 노하우 및 시민서비스 제고위한 교육방안 도입

- **부서장 · 실무자와의 토론회 개최 (9월중)**
  - 추진일정 : 반부패 청렴위원회 정례회시 안건 논의
  - 주요내용 : 모니터링 종합결과 공유 및 중·장기 과제 추진  
자체 개선방안 모색 등
- 『**시민서비스 제고 및 친절마인드 전문교육**』 과정 요청  
(☞인재개발원)
  - 교육과정 : 공단내 접점분야별 차별화된 서비스 교육 위주

**따로붙임 : 2016년 분야별 세부 불만사항 및 조치내용**