

## 2017년 민원 및 분쟁관리 계획

2017 . . .

문서번호	감사팀-243	팀장	대표이사				
결재일자	2017.03.16.	03/15 김상헌	03/16 이근				
공개여부	공개	협 조		선임			
방침번호	대표이사방침 제 (917)호		03/15 한미라				

추진근거	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2017년 감사계획수립(2017.01.11.)</li> <li>- 2017년 청렴자율준수제 시행계획(2017.02.03.)</li> </ul>		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협의내용	협의결과
사 업 비			

# 사전 검토항목

※ 해당사항이 없을 경우 '무' 표시하시기 바랍니다.

검 토 항 목	검토여부 '✓' 표시
시 민 참 여 고 려 사 항	시 민 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	옴 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
법 령 및 기타 고 려 사 항	법 령 규 정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	기 타 : 고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/>
	기 타 : 취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 <input type="checkbox"/> 무 <input checked="" type="checkbox"/>
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	기 업 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
관 계 기 관 및 단 체 협 의	관 계 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	관 련 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>

# 2017년 민원 및 분쟁관리계획

---

2017년도 조직개편 및 신규채용 등 재단 대내외적 환경변화에 따른 각종 민원이 증가할 것으로 판단됨에 따라 재단 업무수행 전반 각종 민원 제기 및 법적분쟁 발생시 이를 대응하기 위한 계획을 수립하고 시행코자 함

---

## 1. 추진근거

---

- 관련 방침
  - 2017년 감사계획 수립(대표이사방침 제77호, 2017.01.11.)
  - 2017년 서울디자인재단 청렴자율준수제 시행계획  
(대표이사방침 제374호, 2017.02.03.)

## 2. 추진개요

---

- 민원제기 가능분야
  - 대내 : 채용, 복무, 공직기강 및 청렴업무 수행관련 업무전반
  - 대외 : 계약, 홍보 및 대민업무 관련업무 전반
- 법무대응 방안
  - 대내민원시
    - 법률협약법인을 통한 적용법령 해석 및 적용
    - 노무협약법인을 통한 노동관련 쟁의해석 및 적용
  - 대외민원시
    - 재단 협약중인 법률법인 및 노무법인과 의 자문을 통한 적절한 대응방안 도출
    - 민사소송, 행정소송, 행정심판 등 법적분쟁사건 발생시 담당

### 3. 세부추진계획

#### ■ 대내민원

##### □ 복무관련

- 수시,불시 복무감사 수행을 통한 민원발생 가능요소 사전차단
- 복무규정 준수관련 모니터링 지속 추진

##### □ 공직기강 관련

- 투명한 업무추진비 사용 및 점검
- 공직기강 저해자 적극적 내부신고 활성화
- 자체 규정 및 제도 개선을 통한 공정한 조직문화 정착

##### □ 청렴업무 관련

- 청렴자율준수제 도입 및 매뉴얼 배포를 통한 청렴이행으로 부패행위 사전근절
- 비위행위자 조기 발견을 위한 상시 모니터링 강화
- 외부강사 등 전문기를 통한 직원 교육 및 컨설팅 지속 추진

#### ■ 대외민원

##### □ 홍보 및 대민업무 관련

- 루머성 민원발생시 원인감사 및 감사결과 적극공개로 의혹해소
- 음해성 기사,제보에 대한 접수 및 대응 관련부서 협조
- 대민업무 처리절차 준수

##### □ 계약 및 규정준수 관련

- 계약관련 법규 및 규정 준수
- 일상감사 대상사업의 세부검토를 통한 대민분쟁소지 사전차단
- 계약관련 위반사례 모니터링 및 직원교육

- 민원 및 분쟁관련
  - 재단전반 감사를 통한 분쟁발생 가능절차 및 분야점검
  - 내부규정으로 진행 불가시 분쟁해결을 위한 소송위임

---

## 4. 기대효과

---

- 공직기강 확립을 통한 공적유관기관으로서의 위상 제고
- 각종 규정 및 제도정비를 통한 투명하고 공정한 재단문화 표명
- 적법한 분쟁해결
- 사례교육을 통한 유사분쟁 재발방지

---

## 5. 추진일정

---

구분	내용	일정
대내	복무점검	분기별/수시 점검
	업무추진비 점검	월별 점검
대외	홍보 및 대민업무 점검	월별 점검
	계약업무	월별 /수시모니터링
분쟁	재단관련 소송	발생시 대응

