

★ ◎

본부장 방침 제471호

| | |
|------|------------|
| 문서번호 | 계약팀-18742 |
| 보존기간 | 1년 |
| 결재일자 | 2015.12.23 |
| 공개여부 | 공개 |
| 일상감사 | 대상아님 |

| | | | | |
|-----|------|--------|---------|--|
| 팀 원 | 계약팀장 | 경영지원처장 | 기획경영본부장 | |
| | | | 12/23 | |
| 한혜진 | 정세윤 | 김광석 | 김우진 | |
| 협조 | | | | |

계약당사자 거버넌스

계약 만족도 제고를 위한 설문조사 결과 보고

서울특별시 SH공사
(계약팀)

계약만족도 제고를 위한 설문조사 결과 보고

- ❖ 계약상대자의 생생한 의견을 듣고, 불편사항을 해소하여
공정하고 생산적인 동반자적 관계를 구축하고자 함

□ 추진근거

- 계약팀-12096('14.10.28.) 「투자출연기관 甲乙관계 혁신대책 세부 실행계획」 제출
- 기획팀-4352('14.11.11.) SH공사-시민간 甲乙관계 혁신대책 통보
- 계약팀-7371('15.06.11) 혁신과제 관리카드 제출

※ 계약의 원칙(지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 제6조)
계약은 상호 대등한 입장에서 당사자의 합의에 따라 체결되어야 하고,
당사자는 계약의 내용을 신의성실의 원칙에 따라 이행하여야 하며,
지방자치단체의 장 또는 계약담당자는 이 법 및 관계 법령에 규정된 계약상대자의
계약상 이익을 부당하게 제한하는 특약이나 조건을 정하여서는 아니 된다.

□ 추진방향

- 계약 상대자가 평소 SH공사와 업무를 진행하며 느낀 불합리한
계약기준 및 계약환경에 대하여 자유롭게 의견을 제시할 수 있는
소통의 분위기 조성

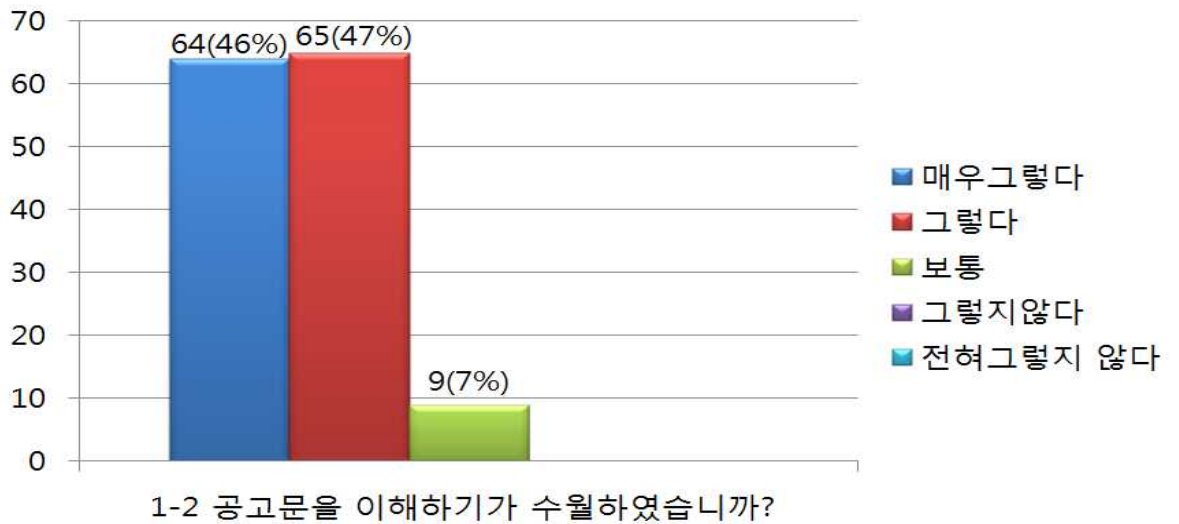
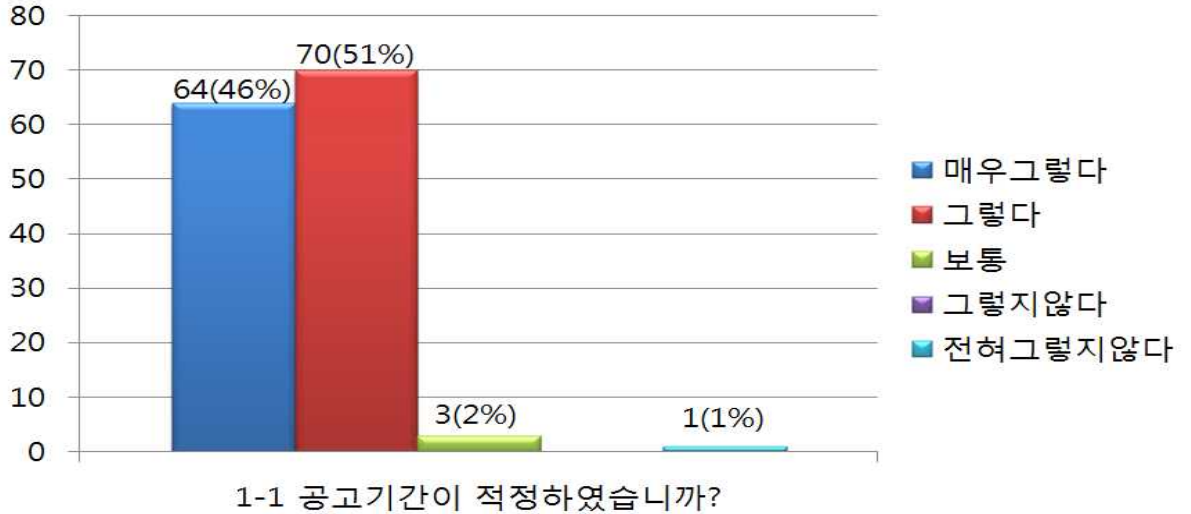
□ 그간 추진사항

- 계약문서에 '甲乙' 용어 퇴출
 - 발주부서 계약의뢰 문서상 甲乙용어 사용 여부 확인 후 계약체결
⇒ 甲乙용어 사용 시, 발주부서로 반려
- '부당계약특수조건' 이행 여부 자체점검 요청
 - 계약의 실질적 내용이 상호대등하게 유지·이행되고 있는지, '부당계약
특수조건' 체크리스트를 배포하여 발주부서에서 자체점검하도록 권고함

□ 설문조사 결과

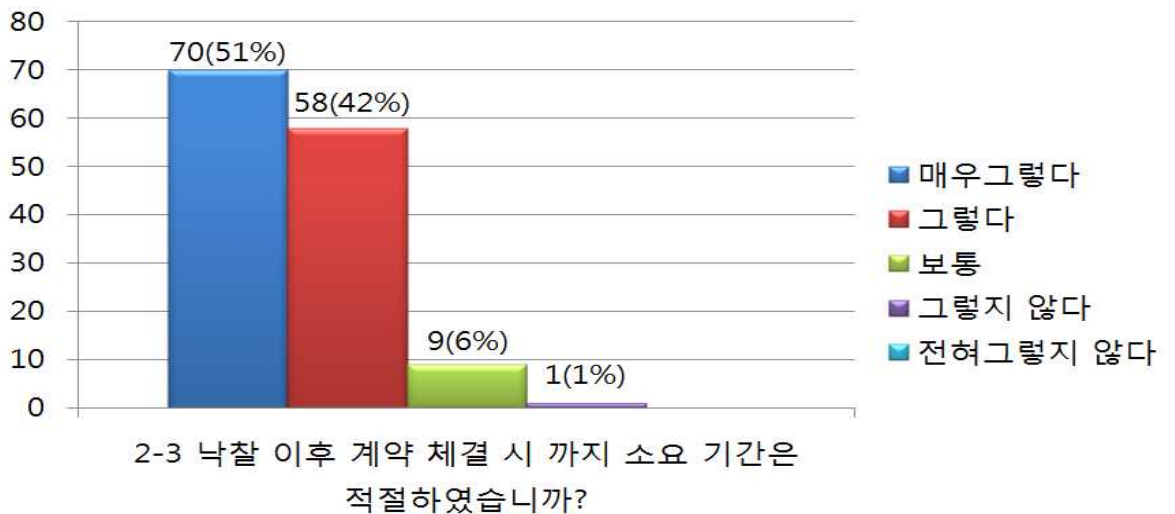
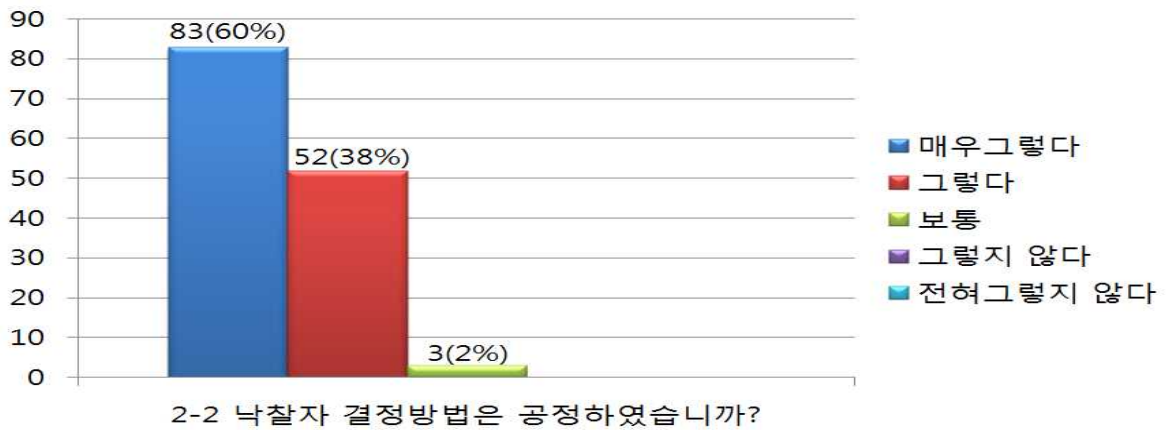
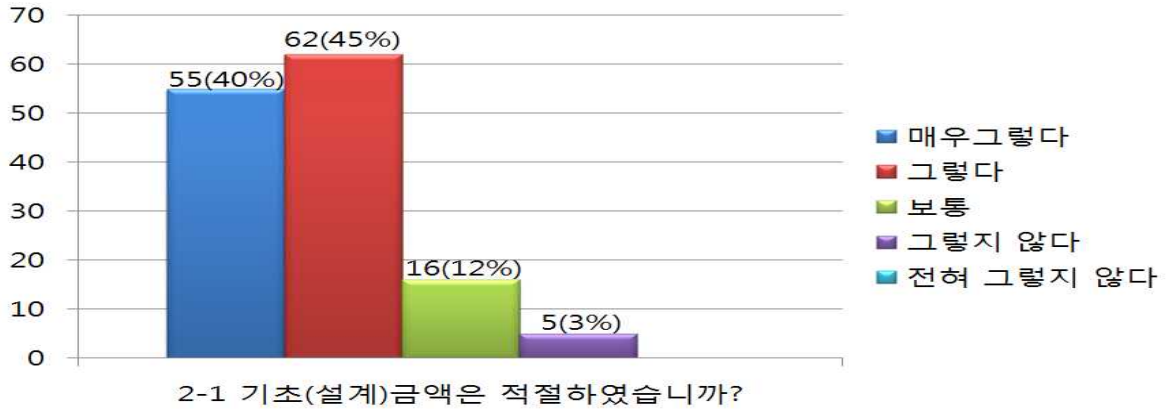
- 일 정 : 2015년 11월 초순 ~ 2015년 12월 초순
- 설문응답자 : 계약팀에 내방한 업체 담당자 총 138명

문1) 귀하께서는 입찰공고와 관련하여 다음 항목에 대해서 어느 정도 만족 하셨습니까?



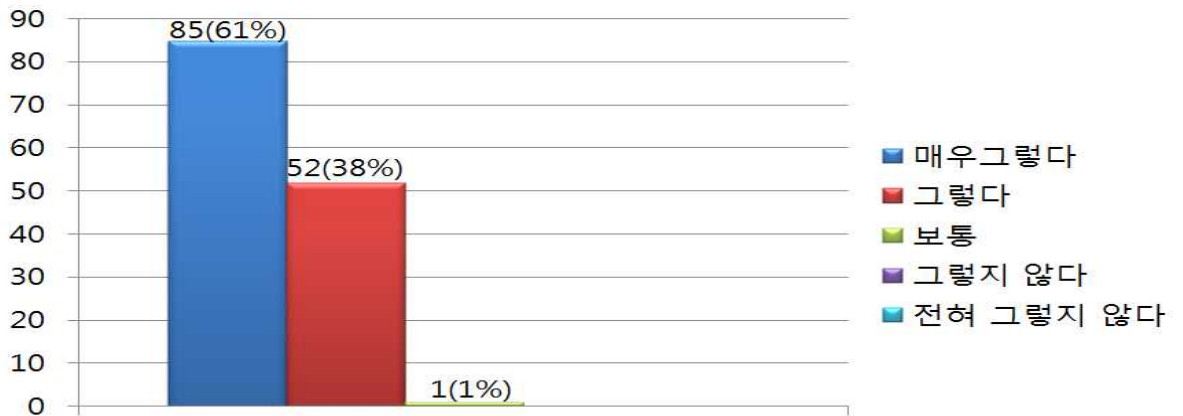
| 설문항목 번호 | 보완요구사항 |
|------------|---------------------------------------|
| 1-2 | 상위 계획 관련 사항이 명확했으면 합니다. |
| 1-1 | 공고기간이 연장 되었으면 함. |
| 1-2 | 입찰 공고 시 특기 시방 외 자세한 자료가 있었으면 합니다. |
| 1-2 | 석재의 경우 총액계약일 경우 가공비 정산 유무를 정확히 공고 부탁. |

문2) 귀하께서는 낙찰자 결정과정 중 다음 항목에 대해서 어느 정도 만족 하셨습니까?

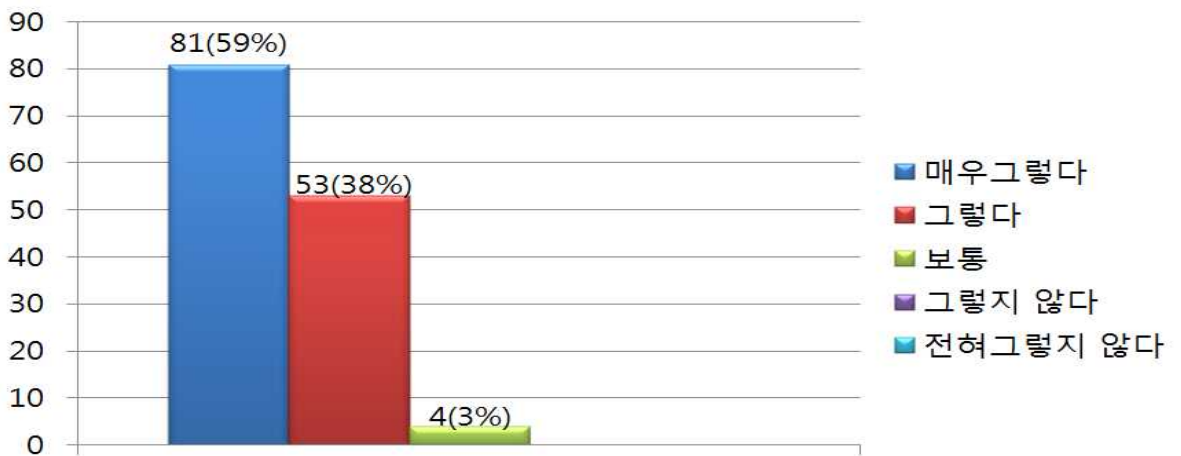


| 설문항목번호 | 보완요구사항 |
|--------|--|
| 2-1 | 좀 더 올려주세요. |
| 2-1 | 낙찰을 대비 설계금액이 적은 편입니다. |
| 2-1 | 장비대, 인건비, 설계 장비대, 인건비 조사. |
| 2-1 | 설계금액이 적절하지 못하며, 타 기관에 비해 금액이 낮음. |
| 2-1 | 당초 기초(설계)금액이 비정상적으로 낮은 경우가 있음. 정확한 금액 산정이 요구됨. |
| 2-1 | 예산 책정 시 현 시세를 정확히 반영하여 주시기 바랍니다. |

문3) 귀하께서는 계약의 체결 및 준공과정에서 담당직원의 친절성·신속성·정확성 등의 업무처리에 대해서 전반적으로 어느 정도 만족 하셨습니까?

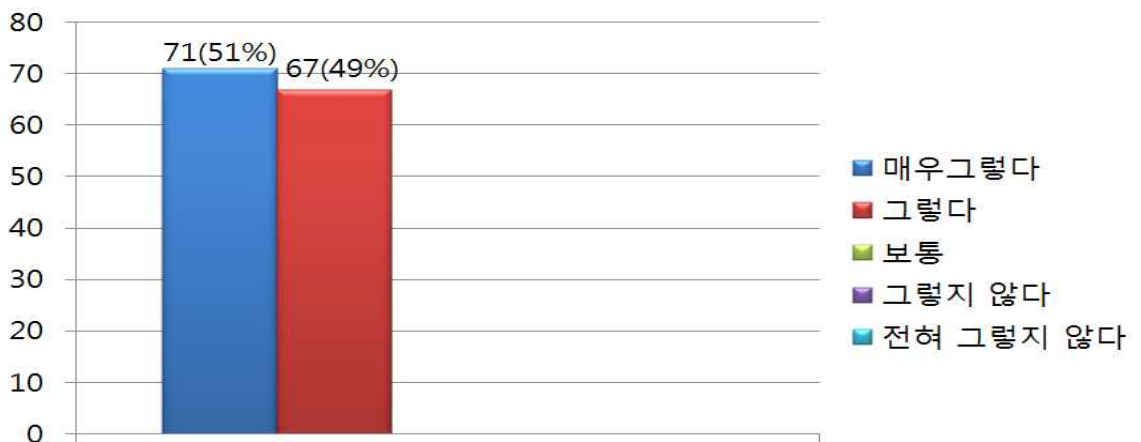


3-1. 계약부서 직원 (친절성, 신속성, 정확성)

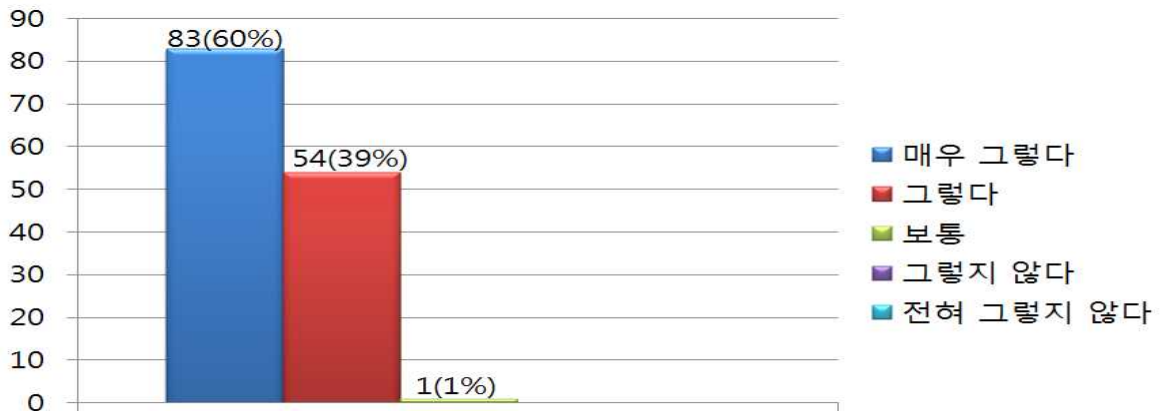
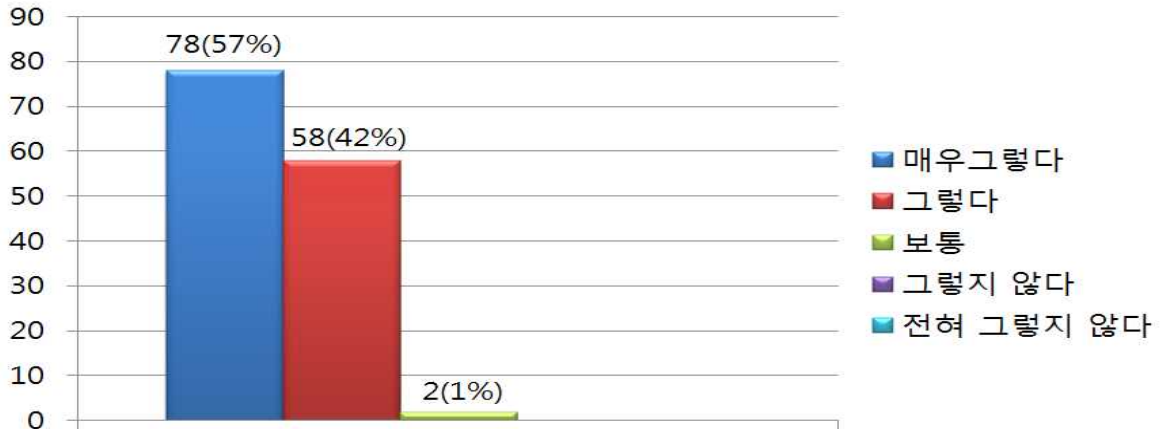


3-2. 발주부서 직원(친절성, 공정성, 정확성)

문4) 귀하께서는 준공검사 및 대가지급과 관련, 다음 항목에 어느 정도 만족 하셨습니까?

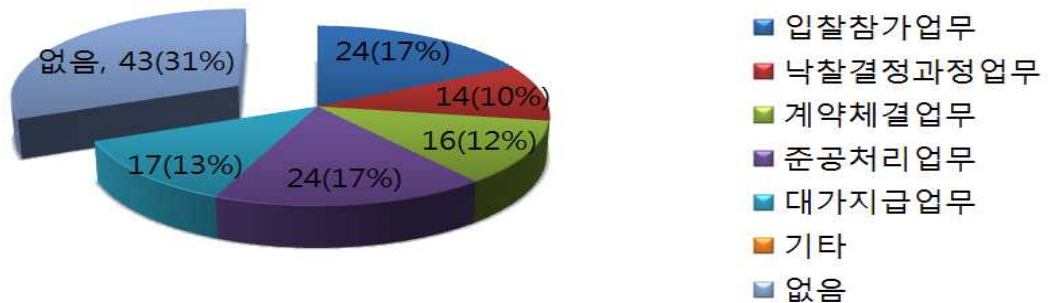


4-1. 준공검사 절차는 적절 하였습니까?

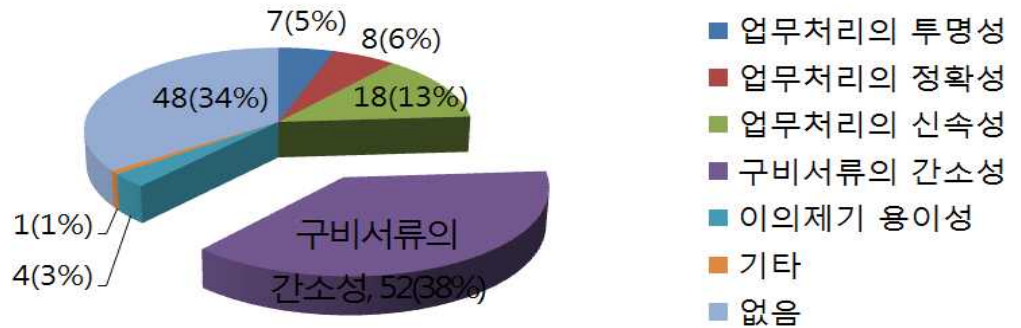


| 설문항목 번호 | 보완요구사항 |
|---------|--------------|
| 4-2 | 전자적 서류 제출 필요 |

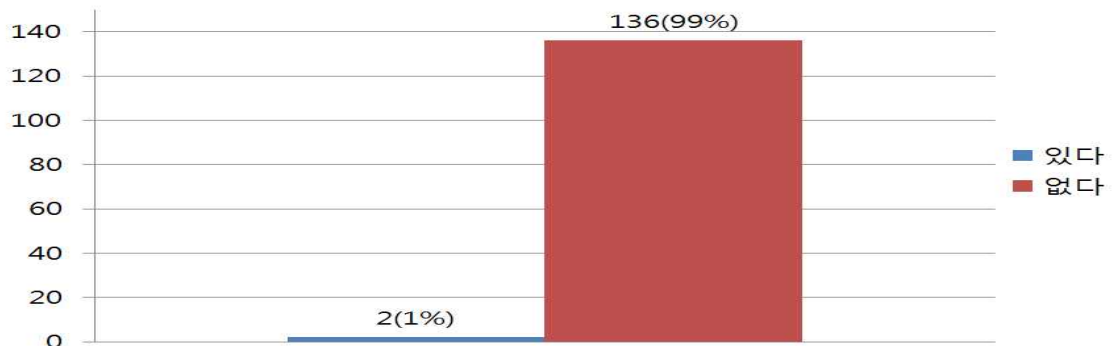
문5-1) 귀하께서는 계약업무 처리과정 중 어느 항목이 가장 개선되어야 한다고 생각하십니까?



문5-2) 위 문항과 관련하여 어떠한 부분이 가장 개선되어야 한다고 생각하십니까?



문6) 귀하는 계약 체결 및 준공과정에서 SH공사가 '갑'이라는 지위를 이용하여 작은 부분이라도 귀사에 부당한 행위를 한다고 느끼신 적이 있으십니까?



귀하는 계약 체결 및 준공과정에서 SH공사가 '갑'이라는 지위를 이용하여 작은 부분이라도 귀사에 부당한 행위를 한다고 느끼신 적이 있으시다면, 다음 중 어디에 해당하십니까?

1. 물량 증가, 물가 상승 등에 따른 계약금액 조정을 못하도록 한 적이 있다.
2. 계약서의 해석상 이견이 발생한 경우 SH공사의 해석에 따르도록 한 적이 있다.

문7) SH공사의 전반적인 계약업무와 관련하여 바라는 점이나 건의하실 부분이 있으시면 어떤 의견이라도 좋으니 말씀 부탁드립니다.

1. 서류 제출 목록 간소화와 전자문서 제출 - 4명
2. 계약 관련 서류(양식) 준비 요청 - 1명
3. 신속한 업무 처리 요청 - 1명

□ 행정사항

- 전반적인 계약 업무에 만족하나 아래와 같은 불편사항에 대하여 개선코자 함

| 불편사항 | 개선방안 |
|---|---|
| 입찰공고기간 | 긴급공고일 경우 긴급공고 사유서를 첨부하고, 발주부서의 요청에 따라, 법정공고 최소기간 이상으로 공고 할 예정. |
| 설계금액 증액 | 법령, 예규, 물가정보지 등을 준수하여 설계금액 작성 할 것을 권고. |
| 서류제출 목록 간소화 및 전자문서 제출 | 법령, 예규 및 대가지급에 필요한 서류만 접수하고, 조달청 나라장터 사이트를 최대한 활용하여 계약관련 업무를 처리 할 예정. (단, 계약 및 대가지급 관련 서류는 계약관련 법규에 근거한 최소의 서류만 받고 있는 실정이므로, 계약상대자가 불만(이의)를 제기할 경우 법적근거를 들어 충분히 설명할 예정.) |
| 물량 증가, 물가 상승 등에 따른 계약금액 조정을 못하도록 한 적이 있다. | 법령, 예규 등을 준수하고 계약상대자의 계약상 이익을 부당하게 제한하는 특약이나 조건을 정하지 않도록 「부당계약체크리스트」를 배포하여 발주부서에서 사전에 점검할 수 있도록 함. |
| 계약서의 해석상 이견이 발생한 경우 SH공사의 해석에 따르도록 한 적이 있다. | |

- 우리공사 전부서에 설문조사 결과를 배포하여, 계약상대자의 불편사항을 해소하고, 계약당사자간 상생발전에 만전을 기함.

- 붙임 1. SH공사 계약 만족도 제고를 위한 설문조사 안내
 2. 계약분야 「부당계약특수조건 체크리스트」 항목 변경 안내. 끝.