

★ ◎

본부장 방침 제221호

문서번호	주거복지부-2375
보존기간	1년
결재일자	2016.06.22
공개여부	공개
일상감사	대상아님

부 원	파트장	주거복지부장	주거복지처장	주거복지본부장
				06/22
김승선	강인구	박인	휴가	이종언
협 조				

주거복지본부 외부청렴도 향상 대책(안)

서울특별시 SH공사
(주거복지본부)

주거복지본부 외부청렴도 향상대책(안)

I 목적 및 관련근거

목적

- 2015년 외부청렴도 중 업무별 부패위험지수 결과를 분석하여 주거복지본부 소관 업무의 부패취약분야에 대한 개선을 도모하고자 함.

관련근거

- 2016년도 청렴도 향상 및 윤리경영 추진계획(안)
- 2016년도 본부·실 청렴추진실적 평가계획

II 업무별 부패위험지수 결과분석

업무별 부패위험지수 결과

부패위험지수	계약 및 관리	토지 등 보상	임대주택 공급
		8.60	5.95
① 투명성	8.44	5.48	7.05
업무처리 기준, 절차의 공개성	8.71	5.79	7.28
기준·절차의 수용가능성	8.10	5.08	6.75
② 책임성	8.80	6.54	7.64
업무완수에 대한 노력	8.69	6.16	7.25
권한남용	8.92	6.92	8.02

- 2015년도 계약 및 관리 업무에 대한 부패위험지수는 8.60으로 2014년 대비 0.02점 하락
- 2015년도 임대주택 공급 업무에 대한 부패위험지수는 7.31로 2014년 대비 0.1점 하락

- 토지 등 보상 분야에 비하면 높은 편이나, 임대주택 공급 업무의 ‘기준·절차의 수용 가능성’ 항목 및 ‘업무완수에 대한 노력’ 항목 점수가 낮은 편이므로 관리 필요

□ 원인 분석

- 관련 법률 등 근거기준에 따른 불가피한 업무처리 다수
(업무처리 서류를 간소화시켜 주셨으면 한다, 서류가 너무 복잡하다.. 등)
- 고객 요구사항이 받아들여지지 않을 경우, 불만을 가지는 경우가 빈번
(1층이라서 추워서 살기 힘들다, 서민들을 위한 부대시설이 부족하고 공동사용요금이 비싸다..등)
- 고객중심이 아닌 업무편의 및 효율성에 우선한 업무처리
(담당자 설명이 부적절하다, 꼼꼼한 설명 부탁함..등)

III

외부청렴도 향상 전략 및 대책

□ 외부청렴도 향상 전략

구 분	강점 (Strength)	약점 (Weakness)
기회 (Opportunity) ○ 청렴에 대한 사회적공감대 형성 ○ 고객들의 정보 접근성이 높아짐	SO 전략 ○ 다양한 민원채널 안내로 고객접근성 향상 ○ 업무처리근거 및 절차 공개로 투명성강화	WO 전략 ○ 규정 등 근거에 대한 충분한 설명으로 고객 설득 노력 ○ 규정 내에서 가능한 적극적인 민원처리
위협 (Threat) ○ 공공기관 등에 대한 불신감 팽배 ○ 고객 요구사항 불수용시 청렴도가 낮은 것으로 인식하는 성향 다수	ST 전략 ○ 적극적이고 친절한 응대로 불신감 해소 ○ 민원처리기한 준수 등 신속한 업무처리	WT 전략 ○ 불합리한 규정 등은 적극 개선노력 ○ 고객응대매뉴얼 참고하여 일관되고 성실한 고객응대 노력

□ 향상 대책(안)

- 민원조정회의 운영 등으로 민원처리지연 및 2차 민원발생 예방
- VOC 데이터 분석용역 결과를 기반으로 제기된 이슈에 대한 워크숍 및 CS 추진과제 실행
- 방문고객 안내도우미 서비스 등 다양한 민원채널 안내로 고객의 편의성 및 접근성 향상 도모

