

# 주요 공통 업무분야 특정감사 결과

## I. 감사개요

### 1. 감사목적

각 부서 운영에 영향을 미치는 주요 공통 업무분야에 대한 추진실태를 점검하여 불합리 비능률적 요소를 개선함으로써 업무효율성 제고

2. 감사대상 : 민원처리, 교육훈련, 제안·연구, 내부평가 분야

3. 감사범위 : 2015.3월 ~ 2017.8월까지 수행업무 전반

### 4. 감사기간 및 인원

가. 감사기간 : 2017. 9. 18. ~ 9. 29.(기간중 10일)

나. 감사인원 : 감사실장 외 3명

### 5. 감사중점사항

가. 민원사무 처리절차의 합리성, 효율성

나. 교육 운영시스템 및 비용집행의 적정성

다. 제안 및 연구제도 운영관리의 적정성

라. 각종 내부평가 운영 및 포상금 지급의 적정성 등

## II. 감사결과

### 1. 지적사항 총괄

(단위: 건)

행정상 조치						비고
계	경고	주의	시정	통보	개선	
14	2	1	1	4	6	

## 2. 지적사항 세부내역

의견 번호	내 용	조 치 사 항	처분사항	
			행정 조치	신분 조치
1	<p>■ <b>민원사무편람 현행화 미흡</b></p> <p>- 민원주관부서와 민원처리부서에서는 민원 사무편람을 별도로 비치하지 않고 있으며, 공사 홈페이지에 등록된 민원사무편람 콘텐츠도 2009년도 당시 민원주관부서인 □□팀에서 제작하여 등록한 콘텐츠목록(4개분야 9개항목)을 일부만 수정하여 활용하고 있음</p>	민원사무편람을 현행화하여 비치하고, 공사 홈페이지 콘텐츠 수정 보완	시정	
2	<p>■ <b>부서별 직접 접수민원에 대한 관리 불합리</b></p> <p>- 민원사무처리내규에 따라 민원은 민원주관부서에서 접수함을 원칙으로 하되, 3개 분야 부서별 상시 추진민원은 처리부서에서 접수할 수 있음</p> <p>- 그런데 규정에서 정한 상시 추진민원 이외의 민원사항이 처리부서에서 직접 접수된 사례가 있었으며, 이렇게 부득이하게 처리부서에 직접 접수된 민원의 경우 민원사무처리내규에 적정 처리절차가 규정되어 있지 않음에 따라 부서별 임의처리되고 있을 뿐만 아니라, 민원주관부서에서 실시하는 고객의 소리 분석대상에도 포함되지 않고 있음</p>	부서별 직접 접수된 민원이 적정 처리될 수 있도록 민원사무처리내규를 합리적으로 개정하고, 고객의 소리 분석시 부서에서 직접접수 처리한 민원현황이 누락되지 않도록 관리	개선	
3	<p>■ <b>대표전화 접수민원 관리기준 마련</b></p> <p>- 민원 접수사항의 약 70%는 대표전화를 통한 전화민원이 차지하고 있으며, 근무시간 이후에는 ◎◎◎◎실에서 대표전화를 통한 민원사항을 접수처리함</p>	민원관리가 효율적으로 이루어 질 수 있도록 대표전화 접수민원에 대한 관리기준 마련	개선	

연번	내 용	조 치 사 항	처분사항	
			행정 조치	신분 조치
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 그런데 민원주관부서에서 근무시간 이후의 민원접수 및 처리를 ○○○○로 이관하면서 대표전화 접수와 관련하여 명확한 관리기준을 제시 하지 않아 해당 근무시간 민원접수 담당자의 자의적인 판단에 따라 등록여부를 결정하고 있음</li> </ul>			
4	<p>■ 직무전문 위탁교육 여비 집행 보완</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직무전문 위탁교육 신청시 첨부된 증빙서류 중 교육기관에서 합숙여부와 교육 입교시간 등의 확인이 불가능한 건이 다수 발견되었으며,</li> <li>- 이와같이 증빙서류로 확인이 불가능한 경우 정확한 교육여비 집행을 위해 교육주관부서 담당자가 교육기관에 유선상으로 재확인 절차를 거친 후 교육여비를 집행하는 등 행정적인 낭비요인이 발생하고 있음</li> </ul>	<p>각 팀에서 교육여비 신청시 교육기관에서 발부한 합숙여부와 교육입교시간이 기록된 증빙서류를 반드시 첨부하도록 대책마련</p>	개선	
5	<p>■ 팀별 자체 교육훈련계획 수립절차 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 각 팀별 충분한 검토를 통한 세부 교육훈련계획의 수립절차 없이 교육주관부서에서 해당연도 종합교육훈련계획을 수립 및 시행함에 따라</li> <li>- 팀별 직무전문 위탁교육이 균형있게 실시되지 않고 있으며, 실시과정에서 다수의 교육과정이 변경 또는 미실시되고 있음</li> </ul>	<p>해당연도 종합교육계획 수립시행시 각 팀별 자체 교육훈련계획 수립하는 절차 마련</p>	통보	

연월	내 용	조 치 사 항	처분사항	
			행정 조치	신분 조치
6	<p>■ <b>교육이수제 직무분야 인정기준 개선</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직무분야 교육과정 중 사이버교육의 경우 한국생산성본부에서 제공하는 경영분야, 독서통신분야, 산업직무/자격증 분야 등 3개 분야만을 직무분야로 한정함에 따라 타 공공기관에서 운영하는 직무관련 사이버교육을 이수하였음에도 직무분야 교육으로 인정받지 못하고 있음</li> <li>- 반면 경영분야 세부 교육과정중에는 직무와 관련이 없는 과정도 포함되어 있는데 이러한 과정도 이수할 경우 직무분야로 인정할 뿐만아니라, 교육시간에 관계없이 일괄 15시간 인정하는 등 불합리하게 운영되고 있음</li> </ul>	직무분야 교육과정별 인정 기준을 합리적으로 조정	개선	
7	<p>■ <b>송원철도아카데미 관련 교육·실습 통합관리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 송원철도아카데미 철도차량운전면허 이론교육 및 현장실습은 다수의 팀이 강의와 관련되어 참여함에 따라 일원화된 관리체계로 추진되어야 함에도, 이론교육은 △△팀에서 주관하고 현장실습은 □□팀에서 주관하는 등 일관성이 없음</li> <li>- 또한 근무시간내 외부강의는 원칙적으로 금지되고 있는데, 송원철도아카데미 교육관련 직원 개개인의 외부강의가 근무시간내 출강 허용범위에 속하는지에 대한 논란이 있음</li> </ul>	송원철도아카데미 철도차량운전면허 교육과 관련하여 체계적인 교육지원이 이루어질 수 있도록 관련팀의 협조를 받아 교육전반에 대한 통합 관리방안 마련	통보	

의견 번호	내 용	조 치 사 항	처분사항	
			행정 조치	신분 조치
8	<p>■ <b>직원의 아이디어 제안관리 소홀</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2016년 11월부터 2017년 5월까지 약 7개월분 77건의 직원의 아이디어 제안사항을 관련부서에 의견조회를 실시하지 않고 있다가 2017년 6월에서야 일괄로 의견조회를 실시하는 등 제안실행에 지연을 초래하였으며,</li> <li>- 2017년 6월 제안제도 운영절차를 변경하면서 월별 제안심사를 개최하여 제안의 채택여부 및 제안등급을 결정코자 하였으나, 실제 운영시에는 제안심사에서 제안의 채택 불채택 여부만 결정하고 제안의 실행부서에서 자체적으로 제안등급을 부여하게 함으로써 제안등급의 심의 절차를 누락함</li> </ul>	향후 관련절차의 누락없이 관리에 철저를 기하고, 제안심사의 객관성 확보를 위하여 제안실무협의회의 재구성 검토	경고	
9	<p>■ <b>제안제도 운영절차 명확화를 위한 규정개선</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제안심사위원회의 제안심사와 관련하여 우수제안과 기타제안의 구분이 필요</li> <li>- 매월 실시하는 제안심사에서 C형이상으로 채택된 모든 제안을 “창안”으로 오해할 소지가 있음</li> <li>- “채택”이란 용어의 혼용으로 제안의 채택 시점에 대한 혼선발생</li> </ul>	제안의 접수, 검토, 심사, 채택 등 인력의 과정이 현행 제안제도 운영상 절차의 오해소지가 없도록 제안 및 지적재산권 관리내규 개정	개선	

연번	내 용	조 치 사 항	처분사항	
			행정 조치	신분 조치
10	<p>■ 국가연구개발사업 관련 내부규정 부재</p> <p>- 현재 우리공사에는 국가연구개발사업의 연구과제 수행과 관련된 내부규정이 별도로 마련되어 있지 않으며, 이에 따라 연구과제 수행에 대한 적절한 내부통제 및 관리가 어려운 실정임</p>	국가연구개발사업과 관련 우리공사 실정에 맞는 자체 관리규정 마련	개선	
11	<p>■ 참여연구원 기여도 평가기준 구체화</p> <p>- 국가연구개발사업 참여연구원의 연구수당 지급시 연구과제 참여율과 참여기간은 실제 참여정도에 따라 산출되고 있으나, 기여도는 연구책임자가 주관적으로 평가하여 지급금액을 결정하고 있음</p>	개인별 연구과제 수행내역에 대한 객관적인 평가기준표 작성마련 후 기여도 평가 수행	통보	
12	<p>■ 우수 연구과제에 대한 실행절차 마련</p> <p>- 분임연구 평가결과 우수 연구과제로 선정되었으나 해당사업을 추진하지 않은 사례가 있었으며, 연구주관부서에서도 우수 선정된 연구과제에 대한 추진상황을 점검 및 관리하지 않고 있음</p>	우수선정된 연구과제가 사업으로 추진되지 않고 사장되지 않도록 사후 실행절차를 마련	통보	
13	<p>■ 성과관리 운영 미흡</p> <p>- 당초 성과관리계획의 변경없이 수정된 성과지표정의서를 우편으로 취합한 후 자체경영평가위원회에 상정하여 편람을 확정하였으며, 확정된 편람은 각 부서에 통보하여야 함에도 2017년까지 조직개편 시행이전까지 통보하지 않다가 조직</p>	향후 성과관리업무를 수행함에 있어 관련절차에 따라 적정추진 될 수 있도록 업무에 철저	주의	

연월	내 용	조 치 사 항	처분사항	
			행정 조치	신분 조치
	<p>개편에 따른 성과관리시행계획 변경제출을 요청하면서 자체경영평가 편람을 통보하여 편람의 성과지표에 맞추어 부서별 성과관리계획의 성과지표를 역행으로 수정토록 함</p> <p>- 또한 주요사업의 진도와 성과를 분석하기 위한 심사분석 지침을 작성하지 않았으며, 부서별 2017년 상반기 심사분석 실시결과를 제출받은 후 이에대한 종합 심사분석 실시 및 보고를 누락함</p>			
14	<p>■ 포상금 지급 부적정</p> <p>- 자체관련 규정에 포상금 지급근거가 없음에도 표창이나 상장을 수여하지 않고 ○○○○팀에서는 부정승차단속 우수직원에게 대하여 5차례 43만원의 포상금을 지급하였으며, ◎◎◎◎팀에서는 광고마케팅 인센티브 명목으로 2차례 447만원의 포상금을 지급</p>	<p>관련규정에 포상금 지급근거를 마련하거나 표창이나 상장을 수여하면서 포상금을 지급</p>	경고	