

2018년도 고객본부 일반감사 결과

I. 감사개요

1. 감사목적

고객본부 소관부서 추진업무 전반에 대한 점검을 통해 업무오류 및 불합리한 제도·관행을 시정·개선함으로써 업무효율성을 제고

2. 감사대상 : 고객본부 소관(고객사업처, 종합관제실)

3. 감사범위 : 2016.10월 ~ 2018.5월까지 수행업무 전반

4. 감사중점사항

- 가. 역무분야 인력운용 및 복무관리의 적정성
- 나. 역사 안내표지 및 광고물 관리의 적정성
- 다. 본사역사 임대·계약 및 시설관리의 적정성
- 라. 미술품, 시화 작품 등 전시물품 관리의 적정성
- 마. 고객서비스 제공 및 민원처리의 적정성
- 바. 각종 장비 및 시설물 운영관리의 적정성 등

5. 감사기간 및 인원

- 가. 감사기간 : 2018. 5. 21. ~ 6. 15.(기간중 17일)
- 나. 감사인원 : 감사실장 외 4명

II. 감사결과

1. 지적사항 총괄

행정상 조치(건)							비고
계	개선	경고	주의	통보	시정	현지시정	
20	9	1	3	1	3	3	

2. 지적사항 세부내역

의견 번호	지적내용 및 조치요구 사항	처분사항	
		행정	신분
1	<p>■ 역무일지 작성 누락 및 결재관리 부적절</p> <p>2016년 10월 1일부터 2018년 5월 31일까지 영업팀 각역별 역무일지 작성 및 관리 실태를 확인한 결과 16개 역에서 총 48회에 걸쳐 역무일지를 작성하지 않았으며, 역무일지를 작성함에 있어 근태현황, 영업사항, 특이사항, 역사출입기록 등 일지에 기록해야하는 사항들을 기록하지 않는 등 역무일지 작성을 미흡하게 처리함</p> <p>또한 역장 부재시 인접역 역장에게 결재권한을 위임하여야 함에도 위임전결 기준을 준수하지 않았고, 관외출장, 출산휴가 등에 대하여는 역장협조 후 팀장 전결처리를 하도록 되어있으나 이를 준수하지 않음</p> <p>특히, 역장이 근무를 하고 있음에도 불구하고 역무원이 역무일지를 전결처리 하였으며, 역장이 휴가중인 경우에도 역장 명의로 결재처리를 하는 등 역장 결재관리를 부적절하게 처리함</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>역무일지 작성이 누락되는 일이 없도록 관리감독 철저히 시행하고, 아울러 역무일지 기록사항 누락방지 및 전결기준을 준수</p>	경고	
2	<p>■ 영업수입금 심사·분석 미이행</p> <p>영업수입관리내규 제44조(심사결과 보고) 1항에는 “◎◎팀장은 영업수입에 대한 심사결과를 매월 영업담당부서의 장에게 보고하고, 영업담당부서의 장은 이를 종합하여 분기별로 심사·분석한다.”라고 규정하고 있음에도, 2017년 3분기와 2018년 1분기에 대한 영업수입금 심사·분석은 실시하였으나, 2016년 4분기, 2017년 1분기, 2분기, 4분기에 대한 영업수입금 심사·분석은 실시하지 않음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>분기별 영업수입금 심사·분석 업무를 철저히 시행하고, 추후 동일한 사항이 재발하지 않도록 담당자 교육 및 업무관리 철저</p>	주의	

일련 번호	지적내용 및 조치요구 사항	처분사항	
		행정	신분
3	<p>■ 역사 청소용품 관리강화</p> <p>2017년도 하반기에 예산 조기집행 방침에 따라 상반기에 구매한 6개월 분의 청소용품을 각 역에 일괄지급하면서 역장의 책임하에 관리토록 하였으나, 각 역에서는 대량으로 지급된 청소용품의 재고관리를 실시하지 않음</p> <p>공동사용 품목에 대해서는 창고비치를 원칙으로 하고 있었으나 청소용품 사용에 따른 수불대장을 기록하지 않고 필요에 따라 사용하면 부족한 품목 발생 시 팀에 추가 요구를 하고 있는 등 청소용품의 사용에 대한 수불관리 체계가 미흡하였고, 청소용품 대량지급에 따라 역별 창고에 청소용품을 보관하고 있으나 창고가 협소한 역사의 경우 선반 등이 없어 정리정돈 상태가 열악한 사례도 발견됨</p> <p>그런데 2018년에도 예산 조기집행 목표달성을 위하여 롤화장지는 상반기에 대량지급 되었고, 일상청소용품 또한 하반기에 사용될 5개월 분량(8~ 2월)을 일괄구매하여 지급할 예정에 있으나 ◎◎팀에서는 역사 청소용품 관리에 대하여 별도의 대책을 강구하지 않고 있는 실정임</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>각 역으로 청소용품의 일괄 대량지급 지양하고 월별 사용량 및 재고량을 파악후 익월 공급량을 결정하여 지급, 아울러 수불대장 비치 및 재고관리 등에 대한 절차를 마련하여 역사 청소용품에 대한 관리강화</p>	개선	
4	<p>■ 광고물 부착 및 제거관리 소홀</p> <p>감사범위 내(2016.10~2018.5.)광고물의 관리현황을 점검한 결과 역구내 광고대행 계약이 변경되어 왔으나 광고대행자가 광고시작 및 계약종료 또는 해지시 광고물의 부착·제거와 관련한 신고·승인 절차를 이행한 사실이 없었으며,</p> <p>이와같이 광고대행자가 계약사항을 위반하여 작업사항의 신고절차 없이 광고물을 부착·제거하였음에도 부대사업팀에서는 이에 대한 확인 및 적절한 조치를 취하지 않는 등 광고물 관리를 소홀히 하였음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>광고대행계약자의 광고물 부착 및 제거시 관련절차 철저이행, 아울러 기존광고물에 대하여 계약상대자로 하여금 조속 제거하도록 조치</p>	주의	

연번 의견 번호	지적내용 및 조치요구 사항	처분사항	
		행정	신분
5	<p>■ 역사내 광고물 및 게시물 등 관리기준 정립</p> <p>가. 역사내 광고물 등 설치 및 관리기준 미흡</p> <p>우리공사는 옥외광고물법에 따른 광고물에 대한 시설관리청으로서 광고물 관리내규를 운영하고는 있으나 그 내용이 광고대행 계약과 광고물 등의 부착, 제거에 대한 절차만을 다루고 있을 뿐 옥외광고물법 시행령 제18조에서 규정한 역사시설에 대한 광고물 표시방법 등의 기준은 정하지 않고 있음</p> <p>조명시설물은(기동형, 벽면 플렉스형) 2005년 최초 광고대행 시작시 계약업체에서 설치한 시설물이 대부분으로서 설치장소 및 설치수량이 2018년 현재 시점에 부합하다고 볼 수 없었으며,</p> <p>포스터, 열차시각 게시판 등 소형 광고시설물의 경우에도 설치장소 등에 대한 기준이 없어 대부분의 광고시설물이 벽체 마감모듈 및 주변 경관에 대한 고려없이 설치되어 시각적인 통일성 및 역사의 미관을 저해하고 있는 측면도 있었음</p> <p>또한 옥외광고물법 시행령 제18조에서 옥외광고를 통한 수익에 치중하여 이용자의 편의, 도시미관을 해치거나 위해방지에 소홀하지 않도록 하여야 함을 규정하고 있음에도 역사 출구안내 표시와 인접한 곳에 광고물이 혼재하여 이용객의 안내표시 시인성을 저해하는 사례도 발견됨</p> <p>나. 역사내 각종 게시물 등에 대한 관리주체 부재</p> <p>안내표준안을 통일하고 게시공간을 조성하여 게시물을 정비하고는 있으나 여전히 각종 안내 및 홍보물이 벽면에 무분별하게 부착되어 있고, 배너 홍보물도 과다하게 설치되어 역사미관을 저해하고 있는 사례가 있음</p> <p>광고물 등의 경우 광고물 관리내규에 따라 광고 관리부서인 부대사업팀을 통한 설치 및 부착에 대한 승인절차가 있는 것과 달리 역사 벽면 등 시설물에 부착 또는 게시되는 각종 안내표지, 홍보물, 안전관련 표지 등에 대해서는 관리주체 및 절차가 없는 실정이며,</p> <p>이에따라 각 팀에서 역사에 업무추진과 관련한 게시물 등을 관리주관 부서의 통제없이 임의로 부착하고 있고, 역사에 각종 게시물 등이 난립하는 주요원인으로 작용하고 있음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>기존 광고시설물에 대한 설치 적정여부를 검토하고 시민의 안전성과 쾌적성을 저해 하는 일이 없도록 광고물 등에 대한 설치 및 관리기준 마련</p> <p>역사 이용환경 개선을 위하여 게시물 등의 부착기준 및 관리방안을 마련하고, 현재 각종 게시물 등에 대하여 재정비 실시</p>	개선	

연계 번호	지적내용 및 조치요구 사항	처분사항	
		행정	신분
6	<p>■ 불법전대 방지를 위한 임대상가 관리감독 개선</p> <p>가. 역구내 임대상가 계약이행여부 점검 미흡</p> <p>○○팀에서는 현재 분기1회 임대시설물(상가, 토지, 편의시설)에 대한 안전점검을 실시하고 있는데 전열기구 관리상태, 관계법령 준수여부, 계약이행여부 및 청결상태 등을 점검내용으로 하고 있으나 실질적으로는 소방·전열기구 등 안전관리상태, 청결상태에 대하여 중점점검하고 있을 뿐 계약상대자의 불법전대 여부에 대하여 점검을 실시한 사례가 없었으며,</p> <p>또한 2017년 광주광역시 종합감사 처분이후 상가 불법전대 방지를 위한 자체 관리감독 방안도 수립되지 않은 상태임</p> <p>나. 제3자와 재계약 등에 대한 승인가준의 미흡</p> <p>계약서 및 광고물 및 역구내 임대시설 관리내규에는 계약상대자가 제3자와의 재계약 등을 위하여 요청할 경우 승인가능한 기준을 규정하고 있지 않아 임대담당자의 주관적인 해석이 개입될 수 있을 뿐만아니라, 민법 제629조와는 달리 계약서에는 공사와 사전 협의토록만 기술함으로써 법적 분쟁이 발생하였을 경우 대항력을 약화시키는 요인으로 작용할 수 있음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>사업장 매출전표 확인 등을 통한 정기 및 수시 불법전대 방지 점검활동 시행, 아울러 제3자와의 재계약 등 요청시 공사의 동의 받도록 하고, 계약상대자의 제출서류 목록, 검토기준, 승인절차 등을 구체적으로 명시하여 관련내규 개정</p>	개선	
7	<p>■ 연체요금 적용 미흡</p> <p>가. 전기료 연체요금 적용 부적정</p> <p>2016년 1월 이후 한국전력공사 기본공급약관이 개정되어 연체요율이 변경(2%→1.5%)되었음에도 기존에 적용해오던 전기료 연체요율을 변경하지 않고 여전히 잘못 적용하고 있으며, 이에따라 2016년 이후 총 64건의 전기료 연체료를 부과하면서 연체요율을 2%로 적용·산정함으로써 총 4,860원을 계약상대자로부터 초과징수하였음</p> <p>나. 임대료 연체요금 적용 미흡</p> <p>우리공사는 공유재산 및 물품관리법 시행령 제80조의 규정을 준용하여 2012년 10월 30일 재산관리규정을 개정함으로써 임대료 및 매각대금의 연체료의 징수시 연체기간에 따른 단계별 연체요금 적용(최대 15%)을 규정화 하였음</p>	시정	

연계 번호	지적내용 및 조치요구 사항	처분사항	
		행정	신분
	<p>그런데 역구내 편의시설물의 경우 임대차 계약서 제3조(임대료 및 연체료 납부)에 임대료에 대한 연체요율을 금융기관 가계대출 연체금리로 적용하고 있으며, 부가통신시설 및 태양광시설의 경우 계약서(또는 협약서)에 사용료의 연체요율에 대하여 연체기간에 따른 차등적용이 아닌 연 15%, 연18%로 일괄하여 적용하는 등 재산관리규정에서 정하는 연체요율기준 및 범위를 따르지 않고 있음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>초과징수한 전기료 연체료는 계약상대자에게 환급조치 등을 통하여 보전, 재산관리규정과 달리 연체료를 적용한 계약건에 대해서는 향후 재계약시 계약서를 보완</p>		
8	<p>■ 수입금 징수업무 개선</p> <p>가. 납입고지서에 연체정보(미납금액, 연체횟수 등) 미표시</p> <p>현행 발부중인 납입고지서에는 매월 해당월의 납입금액분 만을 표기하여 고지하고 있을 뿐 미납금액, 연체횟수 등은 표기하지 않고 있어 계약상대자가 연체에 대한 정보를 납입고지서를 통해 명확히 인지할 수 없었음. 이에 따라 부대사업팀에서는 계약상대자가 기한내 사용료 등을 납부하지 않을 경우 별도의 유무선 통화를 실시하는 등 추가업무가 발생하고 있음</p> <p>나. 수입금 징수결정시 절차 미흡</p> <p>역구내 점포 및 편의시설물의 임대료와 광고대행료 징수에 대해서만 징수금액에 대한 품의를 실시하고 있을 뿐 본사사옥 임대료 등 계약체결에 의한 일시납 대상은 별도 품의 실시하지 않고 있고, 징수결정을 위한 회계결의시에도 계약품의서 및 관련자료를 첨부하지 않고 있어 회계결의 각 단계(6단계)의 결재자가 해당 수입에 대한 징수결정의 적정여부를 확인할 수 없는 문제점이 있었음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>수입금에 대한 납입고지서 발생시 계약상대자가 미납금액, 연체회수 등이 포함될 수 있도록 하고, 사전 징수대상 및 수입금에 대한 내부품의 절차이행 및 징수결정을 위한 회계결의시 품의서 등 근거자료 첨부</p>	개선	

연번	지적내용 및 조치요구 사항	처분사항	
		행정	신분
9	<p>■ 본사사옥 임대사무실 내부공사 관리절차 마련</p> <p>본사사옥 임대사무실의 경우 임대업체에서 사무실 변경 등의 공사시 이와 관련한 승인절차를 재산관리규정에서 규정하고 있지 않으며, 임대차계약서 제6조(시설물관리)에 사전 승인없이 임대재산의 원상을 변경하는 행위를 금지하고는 있으나 공사시행과 관련한 절차 및 필요사항은 기술하지 않고 있음</p> <p>이에 따라 ◎◎팀에서는 본사 사무실 입주 등에 따른 내부공사시 부대사업재산 관리자로서 공사의 적정여부 검토·승인 등의 절차를 이행하지 않고 있으며, 계약상대자가 공사에 임박하여 제출한 공사내용 및 도면을 사옥 관리부서에 통보하여 공사관계자의 본사 출입 및 공사에 협조토록 요청만 하는 등 공사시행과 관련한 관리업무를 사옥관리부서에 위임하고 있음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>입주업체에서 추가 공사시행시 공사내용 신고 및 접수, 검토, 승인, 준공검사 등 관리절차를 마련, 아울러 향후 임대차계약 체결시 공사와 관련한 세부절차 및 필요사항을 포함하여 계약서 보완</p>	통보	
10	<p>■ 역무자동화기기 감축운영</p> <p>개집표기 이용량을 단순하게 1일 평균으로 계산했을때 180회(영업시간을 18시간으로 가정시 1시간당 10회) 이하로 운영되고 있는 개집표기가 34대가 있었으며, 이중 사회약자를 위한 개집표기 (장애인용 등) 14대를 제외하더라도 20대의 개집표기가 운영되고 있음</p> <p>검토대상 범위를 1일 평균 180회에서 1일 평균 360회(영업시간을 18시간으로 가정시 1시간당 20회)이하로 이용되는 개집표기로 검토범위를 확대해 보더라도, 현재 일평균 최대 1,865회 수준으로 이용되는 설비가 있고 평균적인 이용이 1일 평균 404회의 90% 수준이므로 이에 대한 각 역사의 특성을 감안하여 감축운영이 가능함</p> <p>이러한 이용횟수를 기준으로 역별 승객동선, 설비위치 등을 고려하여 전체 개표기의 감축운영가능 대수를 검토한 결과 총 31대가 있으며, 이를 우리공사가 부담하고 있는 전기요금을 감안하여 연간 절감액을 계산한 결과 역무자동화팀 실측기준(2010년 2월 측정)으로 연간 최소 5,646천원에서 최대 약 14,518천원으로 산정됨</p>	개선	

연번	지적내용 및 조치요구 사항	처분사항	
		행정	신분
	<p>또한 보통권 발매기, 카드 충전기의 경우에도 광주도시철도 1호선 수송수요 예측에 따른 시설 설치와 후불교통카드 이용증가 추세 등으로 전체 역사에서 사용빈도가 현저히 낮은 상황이지만 설치된 전체 기기를 가동 중에 있음. 그런데 보통권발매기와 카드충전기는 최대 사용빈도를 감안 하더라도 개표기당 210회(18시간의 영업시간 가정시 시간당 약12회) 이하로 이용되고 있으므로 역당 1대만으로도 충분한 사용여력이 있음</p> <p>하지만 보통권발매기와 카드충전기는 사용빈도는 많지 않더라도 이용객에 대한 다양한 운임 지불방법을 제공해야 하고, 출입구와 같은 역사내 구조적인 문제, 급격한 운영대수 감소에 따른 고객민원 등을 감안하여 일정부분에 대해서만 감축운영이 가능하며, 이러한 사항들을 종합해서 감축운영 가능한 기기를 조사한 결과 18대(보통권발매기 10대, 카드충전기 8대)가 있었음. 이를 우리공사가 부담하고 있는 전기요금을 감안하여 연간 절감액을 한 결과 역무자동화팀 실측기준(2010년 2월 측정)으로 연간 최소 2,342천원에서 최대 약 7,493천원으로 산정됨</p> <p>따라서 기기를 운영하는 부서에서는 이용승객의 이용횟수, 이용패턴, 기기의 고장률, 활용도 등을 감안하여 승객수송수요를 담당하는 부서와 함께 이를 논의하여 운영대수를 조정하여 운영함으로써 우리공사의 에너지 절감과 예산절약의 시책으로 추진하는 것이 필요함</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>유관부서와의 협업을 통해 관련사항 및 추가 복합요인 등에 대하여 검토한 후 운영에 여유가 있는 역무자동화기기를 선정하고 이를 효율적으로 운영하기 위한 종합계획 수립·시행</p>		
11	<p>■ 전자설비 고장기록관리 내부통제 누락 등</p> <p>△△팀에서 작성하고 있는 고장접수대장은 자료 관리의 용이성과 효율성을 위하여 자체개발한 프로그램과 서버에서 자료형태로 관리되는 사항으로 자료통계와 엑셀파일 출력기능 등을 가지고 있으나 결재기능이 없어 매일 소속팀장에게 관련내용을 전자결재시스템 편지쓰기로 보고하고 있는 실정이며, 또한 매일 작성하는 업무일지는 조책임자가 컴퓨터상에서 파일로만 작성하고 결재란에는 결재 없이 이름만을 입력하여 관리하고 있음</p>	시정	

연번 의견 번호	지적내용 및 조치요구 사항	처분사항	
		행정	신분
	<p>이러한 편지쓰기에 의한 보고 및 기록과 컴퓨터 파일관리사항은 우리공사 사무관리내규에서 제7조(문서의 성립 및 효력발생)에 따라 문서로서 성립 및 효력을 인정하지 않고 있는 사항임은 물론, 같은 내규 제15조(결재)의 문서에 대한 결재 규정과 사무위임전결내규에 규정하고 있는 전결권 배분, 권한, 책임에 대한 내용을 위반하고 있는 것임</p> <p>이와 함께 점검업무시 사용하는 점검표와 접수처리부, 정비기록부, 업무일지를 사용하고 있으나, 해당 문서의 양식은 사규나 지침 어디에도 구체적으로 명시하지 않고 임의 양식으로 사용하고 있음. 그 결과 각각의 문서 양식을 담당자나 팀장수준에서 업무편의성이나 유·불리에 따라 결재라인, 점검항목, 점검결과 기재방식 등을 임의로 변경할 가능성이 상존함</p> <p>또한 정비기록부를 작성하여 관리하고 있는데 경정비 부문과 중정비 부문의 결재라인이 복합된 양식으로 관리됨에 따라 수기문서로 문서로 관리하고 있으며, 이와 함께 고장접수대장과 업무일지도 컴퓨터 파일로만 관리하고 있음. 사무관리내규 제13조(문서 기안)에서는 전자문서의 작성을 원칙으로 하고 있으므로 이를 전자문서화 하는 것이 합리적임</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>고장접수대장과 업무일지가 사무관리내규에 의거 문서로 관리되고 효력이 발생할 수 있도록 결재처리하고, 설비의 점검·고장접수·정비·업무기록 등에 사용하는 제반문서는 특별한 경우를 제외하고는 전자문서화 할 것, 아울러 사규상 목록과 점검항목 등으로만 관리중인 양식은 사규, 위임된 하위지침, 절차서 등으로 확정하여 명시 후 사용할 것</p>		
12	<p>■ 수의계약 운용개선</p> <p>감사대상기간(2016. 10월 ~ 2018. 5월) 동안 ◇◇팀을 대상으로 수의계약 (1인 및 다자간 수의시담) 운영실태를 살펴본 결과 유사종류의 물품임에도 기간별로 나누어 발주된 사항들이 있었음</p> <p>이러한 수의계약들은 각각의 홍보시기와 환경에 따른 홍보품목 변화 대응, 서로 다른 목적의 사업시행 등 나름의 사유를 가지고는 있었으나, 수의계약으로 구입한 물품(특히 기념품) 중에는 이해관계를 가진 외부업체, 외부기관 감사나 조사 등 공사 외부의 제3자 관점에서 보면 분</p>	개선	

연번	지적내용 및 조치요구 사항	처분사항	
		행정	신분
	<p>할계약 등 부당 수의계약 의혹을 제기할 상황이 있으므로 이를 제도적으로 개선·보완할 필요성이 있음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>홍보여건과 업무환경을 고려하여 수의계약 운영개선계획을 수립하고, 개선계획에 따라 수의계약 진행</p>		
13	<p>■ 메트로갤러리 협약(임대) 관련 업무 소홀</p> <p>2016년 및 2017년 메트로 갤러리 사용협약서 제9조(손해배상책임) 제2항에서는 협약의 성실한 이행을 위하여 임대인을 피보험자로 하여 이천만원 상당의 현금의 납부 또는 정액보상의 특약이 있는 이행보증보험증권(또는 은행지급보증서)의 제출을 명시하고 있음. 따라서 우리공사에서는 해당규정에 의거 (사)한국미술협회 광주광역시지회에게 손해배상책임의 보장을 위한 보장금액을 현금으로 납부받거나 해당 증권 등을 징구하였어야 하나 이의 확인을 소홀히 하여 해당증권 징구를 누락하여 협약을 시행하였음</p> <p>또한 2016년 ~ 2018년 메트로갤러리 사용협약서 제7조(안전관리 및 화재, 도난시 책임) 제4항에서는 임대시설물의 보호를 위하여 임차인이 임대인을 피보험자로 하여 화재보험에 가입하고 증서를 제출하도록 명시되어 있고, 동조 제5항에서는 임대인이 화재보험료 및 공제금을 미리 납부한 경우에는 당해 보험료 등을 임대인에게 납부하도록 규정하고 있음. 그런데 2016년 ~ 2018년의 협약기간에 대하여 화재보증을 위한 화재보험 증서를 받거나, 협약장소에 대한 우리공사의 화재보험 가입·납부 여부를 확인하여 화재보험료를 고지·납부받는 업무를 이행하지 않고 있음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>현재 미비되어 있는 메트로갤러리에 대한 화재보험관련 업무를 2018년 임대협약서에 따라 처리할 것, 아울러 관련직원에 대한 교육을 실시하고 관리감독을 철저히 할 것</p>	시정	
14	<p>■ 용역발주업무 소홀(발주지연)</p> <p>'17년 ~ '18년 홈페이지 개편 및 유지관리용역을 발주하면서 해당사업에 대한 추진일정 관리를 소홀히 하여 사업시작일(2017.11.01.)을 불과 6일(토요일, 일요일을 제외한 실제 업무일수 4일) 남겨놓은 시점(2017.10.25.)에</p>	주의	

연번 연월	지적내용 및 조치요구 사항	처분사항	
		행정	신분
	<p>계약을 발주하였고, 이로 인하여 해당 용역건은 계약절차 진행시 계약상대자 선정을 위한 최소기간(발주금액 기준상 수의견적공고)이 확보되지 않아 계약조건 재검토의 사유로 △△팀에서 반려처리 되었음</p> <p>이후 ○○팀에서는 수의견적공고의 방법으로는 신규 사업시작일까지 사업자 선정을 할 수 없음에 따라 총 용역기간 중 1개월만을 따로 분리하여 소액 수의계약으로 계약상대자를 선정하였고, 나머지 11개월의 용역기간은 다시 계획을 수립하여 △△팀으로 계약계약 의뢰 후 신규 사업자를 선정하였음</p> <p>용역발주시기 관리 소홀로 발생한 이러한 일련의 사항들은 행정상 업무처리 미흡에 의한 것이지만 결과적으로 지방계약법 등에서 금지하고 있는 분리계약(時期분리)을 시행한 것임</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>향후 동일 또는 유사한 사례가 재발되지 않도록 담당자 교육과 업무관리에 철저를 기할 것</p>		
15	<p>■ 테마관 운영 현실을 반영한 협약서 개선</p> <p>각 테마관 조성 및 관리 협약서 제5조(시설물의 설치 및 관리)에는 조성 단체가 운영 중의 유지관리에 따른 제비용을 모두 부담하기로 되어있으나, 감사범위 내에 테마관 시설물의 유지관리를 위한 제비용의 사용내역을 점검한 결과 협약서 제5조의 내용과는 달리 공사예산 총 5,530천원의 유지보수 비용이 지출되었음</p> <p>테마관 유지보수사항 발생시 고객만족팀에서 해당 조성단체에 보수요구를 통보하고 있으나, 대부분의 조성단체가 비영리 법인으로 수입이 없어 해당시설에 대한 보수를 할 수 없는 상황이라고 항변하며 방치하는 실정이었으며, 이에따라 ◇◇팀에서는 매년 「테마역사 운영계획」을 수립하고 테마관 유지보수사항 발생시 민원발생예방 및 고객서비스 차원에서 공사예산으로 수선비를 총당하여 자체보수 할 수 밖에 없는 상황이었음</p> <p>또한 협약서 제3조(운영기간) 제1항에서 “운영기간은 협약 체결일로부터 3년 단위로 하며, 특별한 언급 및 사정이 없는 한 자동연장하는 것으로 한다.”라고 규정하여 현재 모든 테마관 조성업체와의 협약은 자동연장(대부분 2006~2009년 협약 체결)이 되고 있었으며, 이러한 협약내용에</p>	개선	

연번 연번	지적내용 및 조치요구 사항	처분사항	
		행정	신분
	<p>따라 협약서 제5조에서 규정한 시설물의 관리의무를 소홀히 하는 조성단체와도 협약해지의 유연성을 확보하지 못하고 있음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>전시관 조성내규 별표2 협약서 제3조의 “특별한 언급 및 사정이 없는한 자동연장 하는 것으로 한다”의 조문 삭제하고, 기존 테마관 조성단체와 3년 운영계약 만료시 협약서 변경 체결</p>		
16	<p>■ 직원 불친절에 의한 인적민원 관리 강화</p> <p>불만민원은 전동차 하부 소음, 엘리베이터 미설치, 열차내 악취 등의 장비나 시설에 대한 불만사항(이하 “시설불만”)과 직원 불친절에 관한 불만사항(이하 “인적불만”)으로 크게 2가지로 분류할 수 있는데,</p> <p>시설불만 민원은 예산이 수반되는 사항으로 해당팀에서 중점 관리하고 있었으나 인적불만 민원에 관한 사항은 모두 “재발방지 및 친절교육”만으로 처리하고 있었으며, 민원관리 주관부서인 고객만족팀에서는 인적불만 민원 유발 직원에 대한 CS 개인마일리지 감점, 해당역에 대한 역평가 감점 등으로만 민원처리를 마무리 하고 있음</p> <p>최상의 서비스를 제공함으로써 고객만족도를 제고하고자 하는 공사의 경영목표에 부합할 수 있도록 직원 불친절로 인한 인적불만 민원은 최소화 하여야 할 것이며, 이를 위해서는 보다 적극적인 인적민원 관리방안을 모색할 필요가 있음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>직원 불친절로 인한 인적민원의 최소화를 위하여 관련직원에 대한 중점대상자 지정 등 보다 적극적인 인적민원 관리방안을 마련하여 시행</p>	개선	
17	<p>■ 통제구역 보안 강화를 위한 시설 개선</p> <p>본사청사의 외래방문객 등에 대한 출입자 감시·통제를 위해서는 청원 경찰에 의해 승인한 경우에 한하여 출입을 허가하여야 하나, 본사 임대로 인한 입주업체의 다수가 보험업종으로서 입주업체 직원 및 내방객 등의 출입을 위하여 현실적 어려움이 있음</p> <p>이와 관련하여 국가중요시설인 각 관제실과 그 운영 시스템실에 대한 보안강화를 위해서는 첫째, 3층 종합상황실의 경우 전면 복도를 감시할 수 있는 CCTV가 없어 설치가 필요하였고,</p>	개선	

연번	지적내용 및 조치요구 사항	처분사항	
		행정	신분
	<p>둘째, 외부인은 알 수 없도록 통제구역인 관제실 및 그 운영 시스템 실에도 실명표기가 아닌 암호화된 번호로 표기하거나 실명을 표기하지 않음으로써 국가 중요시설에 접근을 사전에 차단할 필요가 있었으며,</p> <p>셋째, 해당구역은 통제구역으로 출입자 및 외부인에게 경각심을 일으킬 수 있도록 그 출입문 중앙부에 적색의 통제구역 표지를 게시하여야 하나 2층 신호통신관제실 및 전력컴퓨터실에는 제한구역으로 표시되어 있어 표지판 변경이 필요하였음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>3층 종합상황실 전면 복도를 감시할 수 있는 CCTV를 추가설치 할 것, 아울러 외부에서 볼 수 있는 모든 관제실 명칭을 무표기로 변경하고, 각 통제구역 출입문 중앙부에 적색의 통제구역 표지를 게시</p>		
18	<p>■ 도서구입 관련 업무 소홀</p> <p>「지방자치단체 세출예산 집행기준」이 2016년 개정되어 도서구입시 발생한 경제상 이익의 관리와 사용에 대한 규정이 신설되었고, 우리공사에서는 2017년부터 이를 예산집행지침에 반영하여 시행하고 있으나 이에 대한 규정을 인지하지 못하여 관리대장을 관리하지 않고 있으며, 도서구입시 발생한 경제상 이익을 활용하여 할인 또는 차감받고 있지 않는 등 관련 업무를 소홀히 하고 있음. 이로 인하여 지금까지 마일리지로 누적된 총 133,116포인트 등의 경제상 이익을 활용하지 못하고 있는 실정임</p> <p>또한 인터넷 서점을 이용하여 도서 등을 구입한 경우에는 신규가입 여부에 대한 승인, 해당 계정에 대한 아이디와 비밀번호의 관리, 탈퇴 등의 내부통제절차를 이행하여 공사의 계정이 부당 사용되지 않도록 하여야 하고 경제적 이득에 대한 사항도 파악할 수 있도록 계정관리에 주의를 기울여야 함에도,</p> <p>감사대상기간 중 인터넷서점 중 한 곳은 구입내역이 있으나 이에 대한 계정관리를 소홀히 하여 구입내역에 대한 경제적인 이득을 확인할 수 없었음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>감사기간내 관련팀에 통보하여 현재까지 발생이 확인된 도서구입에 따른 경제적 이익을 신규로 대장 작성하도록 하고, 도서구입 담당자에 대한 특별교육을 실시함으로써 추후 경제적 이익관리 이행 등이 누락되지 않도록 하며 인터넷 계정관리도 철저히 하도록 현지조치</p>	현지시정	

일련 번호	지적내용 및 조치요구 사항	처분사항	
		행정	신분
19	<p>■ 공사내 전시 미술품 승인 등 관리 철저</p> <p>용산과 옥동기지 일부에서 내부적인 검토나 승인없이 전시된 미술품이 일부 발견되었으며, 이는 기지사육에서 환경미화를 목적으로 사적인 이익 등을 위하여 전시한 작품들은 아닌 것으로 보이지만 우리공사가 공공성을 가진 기관으로 다양한 이해관계자 입장에서는 다른 목적이 있는 것으로 오해할 소지가 있으므로 정상적인 승인 등 내부절차를 거쳐 계속 전시하거나 철거할 필요가 있었음</p> <p>아울러 역사에 설치된 미술작품 중 농성역 썸큰광장 연결통로에 트럭아트 사진이 협약에 의거 운영되고 있으나, 이에 대하여 별도의 관리를 하지 않고 있음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>감사기간내 관련팀에 통보하여 용산과 옥동기지에 전시된 미술작품들을 정상적인 승인 등 내부절차를 거쳐 전시하거나 철거하도록 하였으며, 농성역사에 전시된 트럭아트에 대해서는 우리공사 미술품관리지침을 적용하여 대장을 작성하고 관리자를 지정하여 관리토록 현지조치</p>	현지 시정	
20	<p>■ 일지류 문서 공식화 미흡</p> <p>우리공사의 각 부서에서 기록관리 하는 각종 점검부, 대장, 기록부 등은 사무관리내규 등의 사규, 지침, 매뉴얼, 절차서 등에 의거 기록양식을 확정하고, 추가삭제변경 등의 사유가 발생할 경우에는 관련 절차에 따라 이를 변경하여 사용하여야 함</p> <p>그런데 ●●팀, ◇◇팀, ○○실에서는 시설물에 대한 점검업무를 수행하는 점검표, 업무일지 등 일부 문서에 대한 양식을 업무처리의 기준이 되는 사규나 지침 어디에도 명시하지 않고 전자결재시스템에 임의로 등재하여 관련 서식을 운영하고 있으며, 그 결과 결재라인, 점검항목 등을 담당자의 유불리에 따라 임의로 변경할 가능성이 상존하고 있었음</p> <p>【조치요구 사항】</p> <p>감사기간내 관련팀에 통보하여 점검부, 기록부 등의 양식을 지침이나 계획의 형태로 확정하여 사용하도록 현지조치</p>	현지 시정	