청렴韓세상

함께서울
시민과 함께 세계와 함께

『소극적 업무처리 및 시민불편 유발행위』
특정감사 결과 보고

2016. 10

서울시설공단 | 감사실

『소극적 업무처리 및 시민불편 유발행위』
특 정 감 사 결 과 보 고

Ⅰ 감 사 개 요

□ 감사대상

○ 해야할 일을 하지 아니하고 공단 경영의 “걸림돌”로 작용되는 관행

○ 시민의 합리적 건의, 제안 등을 안이하게 처리하여 불편을 유발하는 행위

☞ 공단 전부서 대상(단, 최근 1년간 외부감사를 받은 사항은 제외)

□ 감사범위 : 2015.1.1. ~ 감사일 현재 업무처리 전반

□ 감사기간 : 2016. 7 ~ 9월(기간중 18일간)

【1단계】 7.6.~7.15.(8일) 【2단계】 8.29.~9.5./9.27.~9.30.(10일)

※ 1단계 감사중 발견된 문제점을 2단계 감사시 유사사례에 대하여 ‘T자형 기획감사’

□ 감사인원 : 감사실장 외 7명

○ 감사반장 : 경영감사팀장

○ 감사반원 : ○급 ○○○·○○○·○○○, ○급 ○○○, ○급 ○○○·○○○

□ 감사방향

○ 탁상행정, 수동적 업무처리 등 조직내에 잠재된 소극행정 관행 중점적출

○ 감사기간 중 충분한 소명기회를 제공하되 경미한 사항은 현지시정 조치

☞ 제도개선이 요구되는 사항에 대하여는 경영전략본부(인사처, 기획조정실, 안전관리처, 인재개발원)와 협업 ※ 공감회의 개최(‘16.10.13)

Ⅱ 감 사 결 과

〈〈 총 평 〉〉

✓ **조직규모 확대 및 인적구조 다양화***신규사업 인수, 비정규직 직접고용 등 **에 따라 공직자로서 반드시 준수하여야 할 기본적인 복무기강 해이**

- 휴직, 휴가, 병가 등 관련규정을 일부현장에서 자의적 판단으로 남용
- 구매계약, 소액경비 등 예산집행시 요구되는 기준과 절차 등 위반

⇒ **제도개선 및 공단 직원으로서 지켜야할 『임직원행동강령』 등 '기본과 원칙'이 내재화될 수 있도록 조직 분위기 쇄신이 요구됨**

✓ **대내외 환경변화에 대응하는 적극적, 능동적 업무개선보다 기존의 관행을 그대로 답습하는 소극적 업무처리 행태 잔존**

- 공단 실정에 맞지 않거나 문제점이 있어도 종전 지침이나 선례답습
- 시민안전에 위해요소가 있음에도 근원적 대책없이 수동적 민원처리

⇒ **무사안일 · 소극행정에 대한 엄정처리와 함께 창의적 업무개선을 위해 일하는 직원에 대한 신상필벌의 확행이 필요함**

□ 지적사항 총괄

○ **총건수 124건** ┌**지적사항 30건**(시정요구 6, 주의요구 10, 개선 5, 권고 7, 통보 2)
└**현지시정 85건, 모범사례 9건**

- 신분상조치 20명, 재정상조치 3건(1,310천원)

합 계			시정요구			주의요구	개선	권고	통보	현지시정	모범사례
총건수	신분상조치(명)	재정상조치(천원)	소계	환수	기타						
124	20	1,310	6	3	3	10	5	7	2	85	9

복무분야

▶ 신청 · 승인 받은 휴직사유가 소멸되었으나 미복직하고 휴직을 목적외로 사용
▶ 직원 신분임에도 휴직 중 소속부서와 장기간 연락두절하고 비상연락망 이탈
▶ 병가를 신청하면서 병가사용에 미흡한 진단서를 제출하거나 실제로는 7일 이상 병가를 사용하면서 나누어 신청하여 진단서 미첨부 등 부적정하게 사용
▶ 장기근속특별휴가를 사용하면서 대상이 아니거나 부여된 휴가일수를 초과하여 사용

✓ 휴직, 휴가, 병가 등 복무관련 규정이 미비하여 현장에서 자의적인 판단으로 남용

⇒ **휴직시 직원신분 유지에 따른 제규정 준수여부 확인 · 점검 등 휴직자 복무관리 강화**, 병가의 신청 · 승인 등 **세부절차에 대한 기준 마련**, **근태관리 시스템 개선** 등 복무관리 전반에 대한 제도개선이 필요함

예산 · 계약

▶ 가족수당 부당수령 행위에 대한 통제에도 불구하고 직계존속의 사망 등 부양가족 변동을 신고하지 아니하거나, 동일한 부양가족을 중복하여 부당수령
▶ 조례에 규정된 휴일 가산을 미적용하여 체육시설에 대한 시설사용료 과소부과
▶ 계약을 하지 아니하고 집행시기 등이 동일한 사업을 분할하여 소액경비로 집행

✓ 가족수당 부당수령은 대내외 감사시마다 반복 적출되는 고질적인 비위유형

⇒ **부당수령액 환수조치 외에 보수규정에 따라 일정기간 지급정지 등 불이익 처분의 강화**가 필요하며, 예산집행과 관련 주로 업무상 착오나 과실에서 기인하므로 **기본적인 업무처리 절차**에 대한 실무자 **직무교육 강화** 및 **부서장의 철저한 관리감독**이 요구됨

제도운영

▶ 학위취득을 위한 지원을 하였으나 '교육이수 결과 보고서' 미제출 등 관리미흡
▶ 계약심의와 중복되고 공단 실정에 맞지 않는 가치분석 제도를 형식적으로 운영
▶ 학술연구용역 보고서가 공유되지 않고 납본·목록화 누락 등 관리체계 부재
▶ 승강기 유지보수용역을 통합 발주하였으나 고장 정비가 지연되는 등 부작용 발생

✓ 제도도입 후 여건 변화로 실효성이 없음에도 개선대책 마련없이 선례답습

⇒ **제도 운영의 필요성을 원점에서 재검토하여 문제점을 도출·보완하고 현실성과 실효성이 없는 제도는 과감하게 일몰 조치하는 등 적극적인 업무개선 노력이 요구됨**

민원분야

▶ "○○○○○ 쓰레기 배출" 민원 개선조치를 하였으나 사후관리 소홀로 민원 재발생

▶ 기계식 주차장 이용시 차량추락 등 사고위험이 있으나 현장특성에 맞는 매뉴얼 부재

▶ ○○○ 주변 공사로 "자전거 도로 보행하여 안전위험" 민원대응 후 현장확인 미흡

✓ 시민의 안전을 위협하는 민원에 대하여 수동적, 적당처리 등 안일하게 대응

⇒ **민원발생시 그 원인 및 대책을 관리자의 시각이 아니라 시민의 입장에서 검토·조치하고, 민원처리 후 반드시 피드백을 실시하여 반복민원, 악성민원으로 비화되지 않도록 민원대응에 있어 발상의 전환이 필요함**

일상감사 등 이행실태

✓ 일상감사에 대한 점검 결과 '16년 상반기 각부서에서 감사실로 **총 294건을 의뢰** *전년동기(295건) 하여, **감사의견 제시율 70%** *전년동기(58%) 대비 12% 증가 **처리기간 2.87일** *전년 동기(3.42일) 대비 0.55일 단축 **감액조치 631백만원** 등 사전 예방감사로서의 제도운영 활성화

⇒ **반면, 1천만원 이상의 예산을 집행하면서 일상감사를 누락시키거나 감사의견에 대한 조치결과를 미회신하는 등 소극행정 사례가 잔존하여 실무자에 대한 교육 강화 및 부서장의 철저한 관리감독이 필요함**

✓ '15년 정기종합감사 이행실태를 점검한 결과 지적사항 **총 83건** *시정31, 주의37, 통보4, 개선11 조치완료 되었음

『무사안일 · 소극행정』 유형분석

○ **관련근거**

- 감사실-347호('16.1.19.) 『2016년 감사기본계획』
- 감사실-1824호('16.3.31.) 『무사안일·소극행정 근절 추진계획(안)』

○ **판단기준**

- 감사원 : 4개 기준 13개 유형으로 소극행정 근절을 위한 감사에 활용
- 공 단 : 감사원 기준을 공단 실정에 맞게 3개 기준 9개 유형으로 설정

판단기준	세 부 유 형	지 적 사 례
보 신 적 무사안일	■ 적당처리 ■ 업무태만 ■ 책임전가 및 비협조	- 토요일·공휴일의 경우 전용사용료의 100분의 30을 가산하도록 규정되어 있으나 휴일가산 적용을 소홀히 처리한 사례 ☞ ○○○○○○○○○○○○(○○○○○), ○○○○○○○ - 계약을 체결하지 아니하고 집행시기 등이 동일한 사업을 분할하여 소액경비로 집행한 사례 ☞ ○○○○○○○, ○○○○○, ○○○○○ - 1천만원 이상 예산집행을 하면서 정당한 사유 없이 일상감사의뢰를 누락한 사례 ☞ ○○○○○, ○○○○○, ○○○○○, ○○○○○○○○
형 식 적 무사안일	■ 선례답습 ■ 법규빙자 ■ 탁상행정	- 학위취득 후 '교육이수 결과 보고서' 미제출 등 사후관리가 소홀하고 제도운영 미비점에 대한 개선노력이 미흡한 사례 ☞ ○○○○○ - 서울시를 벤치마킹하였으나 계약심의 등과 중복되고 공단 실정과 맞지 않는 가치분석제도를 형식적으로 운영한 사례 ☞ ○○○○○ - 업무관련 정보를 공유·소통하여야 할 전자결재시스템 게시판에 미사용되거나 불필요한 폴더가 많음에도 비효율적으로 관리되는 사례 ☞ ○○○○○
권 위 적 무사안일	■ 무책임성 ■ 고 압 적 업무처리 ■ 수 동 적 업무처리	- 시민의 합리적 건의사항에 대하여 개선을 약속하였으나 사후관리 소홀로 민원이 재발되어 시민의 불신을 초래한 사례 ☞ ○○○○○ - 기계식주차장 이용시 차량추락 등 사고위험에도 현장특성에 맞는 매뉴얼이 부재한 사례 ☞ ○○○○○○○ - 시민들이 자전거 도로 보행으로 위험하다는 민원에 대하여 공사 발주기관에 공문시행 후 현장확인에는 미흡한 사례 ☞ ○○○○○○

□ 적출사항(요약)

연번	관련 부서	지적요지	조치의견			
			처분 종류	신분상 조치	재정상 조치	
					종류	금액(원)
1	○○○○ ○ ○ ○	**휴직의 목적외 사용** - 부친 간호 사유로 1년간 휴직을 신청·승인 받았으나 총 4차에 걸쳐 200일 동안 국외 체류하면서 휴직의 목적과 현저히 다르게 사용	주의요구	징계1		
2	○○○○ ○○○외 1개부서 (○○○○○○○) ○ ○ ○	**휴직자 복무관리 부적정** - 휴직중 부서와의 비상연락망 장기간 두절 - 휴직기간 중 규정위반 사례가 발생되지 않도록 복무관리 개선방안 강구	주의요구 개선요구	주의2		
3	○○○○○ 외 1개부서 (○○○○○○ ○○○)	**병가 사용 부적정 ①** - 병가 신청을 위한 진단서를 첨부하면서 병가 사용에 적정하지 아니한 진단서 제출하여 사용	주의요구	경고4		
4	○○○○○○	**병가 사용 부적정 ②** - 실제로는 7일 이상 병가를 나누어 신청하여 진단서 미첨부	주의요구	경고1 주의1		
5	○○○○ ○○○외 2개부서 (○○○○○○, ○○○○○)	**병가 사용 부적정 ③** - 7일 이상 병가를 사용하면서 진단서를 제출하였으나 결재문서(etis)에는 미첨부된 상태에서 신청·승인	주의요구			
6	○ ○ ○	**병가 제도 운영개선** - 병가의 사유, 기간, 진단서 제출 등 병가 신청·승인 절차에 대한 기준 마련하여 복무관리 철저	개선요구			
7	○○○○○ 외 3개부서 (○○○○○○○, ○○○○○○, ○○○○○)	**장기근속특별휴가 사용 부적정 ①** - 장기근속특별휴가 대상(10년 미만 근속)이 아님에도 휴가를 신청·승인 받아 부적정하게 사용	시정요구			

연번	관련 부서	지적요지	조치의견			
			처분 종류	신분상 조치	재정상 조치	
					종류	금액(원)
8	○○○○○○○외 8개부서 (○○○○○○○○, ○○○○○○○○○, ○○○○○○, ○○○○○○, ○○○○○, ○○○○○○, ○○○○○○○)	**장기근속특별휴가 사용 부적정 ②** - 장기근속특별휴가 사용시 근속기간별 부여된 일수를 초과하여 신청·승인받아 부적정하게 사용	시정요구			
9	○ ○ ○	**근태관리 시스템 개선** - '장기근속특별휴가' '특별휴가' 등에 대한 대상자 여부, 사용가능 일수 및 잔여일수 등을 확인할 수 있도록 근태관리 시스템(ETIS) 개선	개선요구			
10	○○○○○○○ ○ ○ ○	**가족수당 부당 수령** - 부양가족 변동을 신고하지 아니하거나 동일한 부양가족에 대하여 중복하여 가족수당 부당 수령 - 가족수당 부당수령자에 대하여 일정기간 지급 정지 및 부당수령 근절 추가대책 검토	시정요구 통보	경고2	환수	900,000
11	○○○○○	**학위취득 지원 사후관리 소홀** - 학위 취득 후 교육이수 결과 보고서가 제출되지 아니하는 등 사후관리 소홀 및 제도운영 미비점 개선 미흡	개선요구			
12	○○○○○ ○○○○○○	**시설사용료 과소 부과 ①** - '16.4~5월 3건의 행사에 대하여 공휴일 가산을 하지 않고 전용사용료 160,760원 과소부과	시정요구		환수	160,760
13	○○○○ ○○○	**시설사용료 과소 부과 ②** - '16.4~5월 3건의 행사에 대하여 공휴일 가산을 하지 않고 전용사용료 250,200원 과소부과	시정요구		환수	250,200
14	○○○○ ○○○	**구매계약 부적정(분할계약)** - '15.11~12월 구매계약 2건은 500만원을 초과함에도 입찰이나 전자공개 수의계약을 하지 않고 각각 2회 분할하여 소액경비로 집행	주의요구	주의1		

연번	관련 부서	지적요지	조치의견			
			처분 종류	신분상 조치	재정상 조치	
					종류	금액(원)
15	○○○○○	**소액경비 집행 부적정 ①** - '15.5월 물품구매처가 동일한 구매 건을 동일 일자에 일괄구매하여 소액경비로 집행	주의요구	주의1		
16	○○○○○	**소액경비 집행 부적정 ②** - '15.4~8월 총 3건의 구매계약을 각각 분할하여 소액경비로 집행	주의요구	경고1 주의1		
17	○○○○○ 외 3개부서 (○○○○○, ○○○○○, ○○○○○○○)	**일상감사(의뢰) 누락** - 1천만원을 초과하는 예산집행 및 이사장방침을 요하는 주요업무사항 총 5건에 대하여 정당한 사유없이 일상감사(의뢰) 누락	주의요구	경고1 주의3		
18	○○○○○	**가치분석 제도운영 재검토** - 계약심의 등과 중복되고 공단 실정에 맞지 않아 형식적으로 운영중인 가치분석제도 운영 여부에 대하여 재검토	권 고			
19	○○○○○ ○ ○ ○	**학술연구용역 결과 체계적 관리** - 학술연구용역 실시 후 그 결과물을 전자결재시스템 및 홈페이지를 통해 공유할 수 있도록 검토 - 학술연구용역 보고서에 대한 납본 및 목록화 철저	권 고 시정요구			
20	○○○○○○	**언론보도 스크랩 등 매뉴얼 마련** - 언론보도 스크랩·공유(게시 등) 보고체계 등에 대한 기준(매뉴얼) 마련하여 부정·왜곡보도 등 언론대응에 철저	권 고			
21	○ ○ ○	**승강기 유지보수용역 개선검토** - '15년부터 승강기 유지보수용역을 통합발주하고 있으나 고장원인을 파악하는데 한계가 있어 정비가 지연되거나 주요부품의 적기 교체 및 이력관리가 미흡하므로 재검토	개선요구			

연번	관련 부서	지적요지	조치의견			
			처분 종류	신분상 조치	재정상 조치	
					종류	금액(원)
22	○○○○○ 외 1개부서 (○○○○○) ○ ○ ○ 외 7개부서 (○○○○○○○○○○○○, ○○○○○○○○, ○○○○○○○○, ○○○○○○, ○○○○○○, ○○○○○○○, ○○○○○○)	**승강기 안전관리자 전문성 등 강화** - 승강기 안전관리자에 대하여 4시간의 법정교육 이수로는 전문성 향상이 미흡하므로 자체 교육 방안 마련 - 승강기 안전관리자 선임시는 실질적으로 유지관리를 담당할 수 있는 직원으로 선임	권 고 통 보			
23	○○○○○	**전자결재시스템 게시판 정비** - 직원들이 업무관련 정보 등을 공유·소통하여야 할 전자결재시스템 게시판이 사용되지 않는 폴더가 많고 필요한 정보를 찾기 어려움이 있는 등 비효율적으로 관리되어 일제정비 필요	권 고			
24	○○○○○	**민원처리 부적정** - ○○○○○○○○○ 재활용 쓰레기 분리·배출 작업시 보행안전이 우려된다는 민원에 대하여 경비원 배치 등 조치방안을 회신하였으나 동일한 민원이 재발생하여 민원처리에 대한 시민의 불신을 초래	주의요구	주의1		
25	○○○○ ○○○	**기계식주차장 특성에 맞는 안전매뉴얼 마련** - ○○○○주차장에는 '기계식주차장 이용제한 차량에 대한 안내문'이 부착되어 있으나 운전자가 식별하기 어렵고 근무자가 차량확인 및 통제장치가 곤란하여 안전사고의 위험이 있으므로 기계식주차장 특성에 맞는 매뉴얼 마련 필요	권 고			
26	○○○○○○	**○○○ ○○○ 이용시민 안전대책 마련** - ○○○~○○○ ○○○ ○○○ 부근 횡단연결로 설치공사로 인해 보행로가 끊어져 시민이 자전거 도로를 보행하여 안전사고 위험이 있음에도 확인·조치 미흡	권 고			

□ 신분상조치 : 20명

연번	소속		직급	성명	비위내용	조치
	행위시	현재				
1	○○○○○○○	좌동	○급	○○○	휴직의 목적외 사용	징계
2	○○○○○○○	좌동	○급	○○○	휴직기간 중 비상연락 미응소	주의
3	○○○○○○○	좌동	○급	○○○	휴직기간 중 비상연락 미응소	주의
4	○○○○○	좌동	○급	○○○	병가 사용 부적정	경고
5	○○○○○○○○○	좌동	○○○○	○○○	병가 사용 부적정	경고
6	○○○○○○○○○	좌동	○○○○	○○○	병가 사용 부적정	경고
7	○○○○○○○○○	좌동	○○○○	○○○	병가 사용 부적정	경고
8	○○○○○○	좌동	○호	○○○	병가 사용 부적정	경고
9	○○○○○○	좌동	○급	○○○	병가 사용 부적정	주의
10	○○○○○○○	좌동	○급	○○○	가족수당 부당 수령	경고
11	○○○○○○○	좌동	○급	○○○	가족수당 부당 수령	경고
12	○○○○○○○	좌동	○급	○○○	구매계약 부적정(분할계약)	주의
13	○○○○○	좌동	○급	○○○	소액경비 집행 부적정	주의
14	○○○○○	○○○○○	○급	○○○	소액경비 집행 부적정	경고
15	○○○○○	좌동	○급	○○○	소액경비 집행 부적정	주의
16	○○○○○	좌동	○급	○○○	일상감사(의뢰) 누락	경고
17	○○○○○	좌동	○급	○○○	일상감사(의뢰) 누락	주의
18	○○○○○	좌동	○급	○○○	일상감사(의뢰) 누락	주의
19	○○○○○○○○	좌동	○급	○ ○	일상감사(의뢰) 누락	주의
20	○○○○○	좌동	○급	○○○	민원처리 부적정	주의

□ 재정상조치 : 환수 3건(1,310천원)

연번	관련부서	내용	재정상 처분요구	
			건수	금액(원)
1	○○○○○○○	가족수당 부당 수령(10번 관련)	2	900,000
2	○○○○○○○○○○○	시설사용료 과소 부과(12번 관련)	1	160,760
3	○○○○○○○	시설사용료 과소 부과(13번 관련)	1	250,200

□ 모범사례 : 9건

○ 업무개선 등 적극행정 모범사례 심의('16.10.6.) ⇨ 이사장 표창 의뢰

연번	관련부서 (모범직원)	모 범 내 용
1	○○○○○ (○급 ○○○) ○○○ (○급 ○○○)	○ 연말정산 간소화 프로세스 자체개발로 비용절감 및 업무효율 증대 - 국세청 연말정산 간소화 시스템을 통해 제공되는 연말정산서류(PDF) 분석기 자체 개발 및 ETIS 적용 ☞ 솔루션 구매비용(5천만원) 절감 및 연말정산관련 직원 업무편의 제공
2	○○○ (○급 ○○○)	○ 지방공기업 최초 온라인 채용설명회 개최 - 채용담당자와 구직자 간 실시간 채용설명(아프리카 TV 생방송) 기획·진행을 통해 구직자 약 670명 대상 정확한 채용정보 제공 ☞ '탈스펙 열린채용' 홍보 극대화 및 공단적합 인재 선발에 기여
3	○○○ (○급 ○○○)	○ 계약매뉴얼 제작 및 활용을 통한 업무효율성 확보 - 계약절차 및 방법 등 공단 실정에 맞는 '계약실무 매뉴얼'을 체계적으로 제작(200부) 및 전자파일 등으로 적극 배포 ☞ 실무자 및 계약상대방의 활용도 증대 및 만족도 제고
4	○○○○○ (○급 ○○○)	○ 화장실 급수설비 개선을 통한 관리비용 절감 - 동대문 지하상가 화장실 전용 급수방식(부스터펌프 설비)를 지하저수조 급수배관 가지배관 분기설치를 통해 상수도 자체 수압으로 화장실 급수 가능토록 개선 ☞ 연간 약 5백만원(전기료 2.6백만원, 설비 유지관리비 2.5백만원) 예산 절감
5	○○○○○ (○○○○ ○○○)	○ 충실한 업무일지 기록보고 등 적극적 경비업무 수행 - 지하상가 경비·순찰업무를 수행하면서 현장에서 발생하는 사건·사고를 비롯해 방문자, 민원, 지시사항 등을 육하원칙에 의거 세밀하게 기록유지 ☞ 각종 사건, 사고 등 상세히 파악 가능한 참고자료로써 업무일지 활용도 제고
6	○○○○○ ○○○○○○ (○급 ○○○)	○ 활용도 낮은 음향설비 이설로 수입금 증대 및 이용자 만족도 제고 - 장충체육관 인터뷰실 내 활용도가 저조한 음향설비를 대관 수요가 높은 보조체육관으로 이동 설치하여 행사 대관시 저렴한 음향설비 사용료(외부 임차료 대비 약 1/6수준) 제공 ☞ 음향설비 활용도 개선 및 대관수입금 증대에 기여
7	○○○○○○○○ (○급 ○○○)	○ 나지화된 '숲속의무대' 관람석 철거 인조잔디로 재활용·포장 - 일조량 부족 및 관람객 답압으로 나지화된 '숲속의무대' 잔디관람석을 철거자재(목동 종합운동장)를 재활용해 인조잔디로 시공하여 경관개선 ☞ 신규 잔디설치 대비 약 46백만원의 예산 절감 및 공간 활용 증대
8	○○○○○○○○ (○급 ○○○)	○ 코끼리 수송 케이지 Up-cycling을 통한 신규 볼거리 조성 - 코끼리 수송 케이지를 재활용해 시민 체험공간인 '동물원 옆 미술관'으로 조성하고 미술 작품 전시 등 시민 볼거리 제공 ☞ 폐자원에 대한 가치부여 및 원내 유휴공간을 활용한 시민참여 유도
9	○○○○○○ (○급 ○○○)	○ 망우리 공사현장 테마안내간판 설치 및 시민불편 해소 - 망우리고개 공사현장(횡단교량 설치공사)에 망우리묘역의 역사 등을 소개한 테마안내간판 설치 및 기존 보도철거 없이 우회 보행로 확보 ☞ 공사 안내와 함께 공원 홍보물로 시민 흥미유발 및 공단 홍보에 기여