

등록번호	재산용지처-3893
결재일자	2015.08.10.
공개구분	공개

★담당자	용지부장	재산용지처장	시설본부장
협조자			

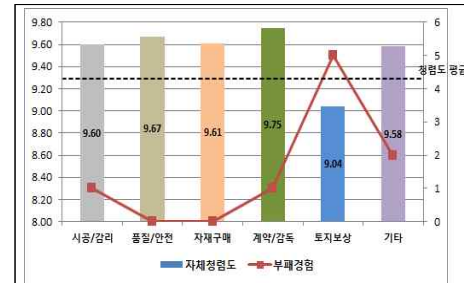
‘15년도 하반기 청렴도 및 직무능력
향상 대책



시설본부 재산용지처

I

추진 배경



분야	부패경험	청렴도
시공/감리/감리감독(A)	1	9.60
품질/안전점검(B)	0	9.67
철도자재 구매(C)	0	9.61
용역계약/감독(D)	1	9.75
토지보상협의(E)	5	9.04
기타	2	9.58
공단 평균(F)	1.5	9.46
차이(E-F)	-3.5	-0.42

▶ '15년도 공단 자체 청렴도 조사결과 타 분야에 비해 청렴도가 낮게 나타남에 따라, 원인분석을 통한 하반기 토지보상분야의 청렴도 향상 대책 마련.

* 대상기간: '14. 6. 1~'15. 5.31(1,378명)/ 조사기간: '15. 5.19 ~'15. 7.17

▶ 지역본부 용지담당자 VOC 의견을 수렴하여 업무능력 향상 대책 반영.

II

청렴도 조사 결과

I 청렴도 분석

◆ 토지보상분야 전체 청렴도

구 분	토지보상			시공 감리	품질 안전	자재 구매	계약 감독	기타
	'14년(A)	'15년(B)	차이(B-A)					
외부청렴도 점수	8.95	9.04	0.09	9.60	9.67	9.61	9.75	9.58
1) 부패지수	9.63	9.53	-0.1	9.81	9.84	9.80	9.87	9.79
①부패직간접경험	9.94	9.89	-0.05	9.93	10.0	10.0	9.97	9.94
②부패인식	9.01	8.87	-0.14	9.57	9.54	9.43	9.68	9.52
2) 부패위험 지수	7.44	8.18	0.74	9.24	9.37	9.28	9.53	9.21
①투명성	6.77	7.91	1.14	9.11	9.37	9.07	9.45	9.06
②책임성	8.07	8.52	0.45	9.39	9.37	9.53	9.62	9.39

◆ 토지보상분야 지역본부별 청렴도

구 분	수도권	영 남	호 남	충 청	강 원	비 고
외부청렴도 점수	9.06	9.04	8.86	9.13	9.01	
1) 부패지수	9.63	9.57	9.47	9.51	9.52	
①부패직간접경험	10.0	9.89	10	9.85	9.85	
②부패인식	8.95	8.98	8.48	8.87	8.90	
2) 부패위험지수	8.05	8.10	7.78	8.46	8.13	
①투명성	7.75	7.89	7.53	8.15	7.85	
②책임성	8.42	8.37	8.10	8.84	8.47	

* 충청(9.13점) > 수도권(9.06점) > 영남(9.04점) > 강원(9.01점) > 호남(8.86점) 順

III

청렴도 및 지역본부 의견 분석

1 청렴도 차원별 분석

- (현 황) 2015년 토지보상분야 자체 청렴도는 공단 전체 평균보다 0.42점 (9.46⇒9.04점) 낮고, 부패 직·간접경험은 타분야에 비해(3.5건) 높게 나옴.
- ▶ 부패 직·간접경험 건수

구분\연도	2013년		2014년		2015년	
	사례수	부패경험	사례수	부패경험	사례수	부패경험
1) 토지보상	401	4	663	4	442	5
①수도권	89	0	69	0	39	0
②영남	61	0	223	1	90	1
③호남	180	3	138	0	43	0
④충청	19	1	59	0	136	2
⑤강원	52	0	174	3	134	2
2) 타분야	699	4	587	1	936	4
공단전체	1,100	8	1,250	5	1,378	9

※ '15 하반기 이후 용지분야 KPI 윤지 지표 변경 : 감정평가군 + 직·간접경험

- (원 인) ①철도건설로 인한 피해(설계·시공, 보상가 저렴, 잔여지 미매수) 등에 대한 소유자의 잠재된 불만 ② 원주~강릉 올림픽철도 조기개통을 위해 잦은 선형 변경으로 소유자 불만 ③ 서해선 흥성~송산 예산부족에 따른 등기후 미지급 민원발생 등으로 지속적인 청렴도 하락 및 부패 직·간접 발생 요인으로 작용.
- (개선점) ①지역본부 업무 부담을 경감시키고 보다 실효성 있는 부패 직·간접 경험이 발생하지 않도록 현행 시행 중인 청렴실천프로그램을 간소화 (8→4) 및 통합화 ②신규 실행과제로 신고 우편제도를 기존에 청렴 메시지 병행으로 예방 강화

2 지역본부 업무 향상 의견 분석

- (의 견) ① 타 공공기관(용지분야)에 비해 공단의 낙후된 용지분야 시스템 개선이 필요 ② 전체 보상 및 미보상 여부(도면지원 시스템 부재)가 파악이 어려움 ③ 전체 세목관리 및 보상금 지급시 장시간 소요로 민원 응대 시간 부족 등 개선 요구.
- (개선점) ① 보상금 지급 시스템(SAP)을 개선(1건당, 20분~3분) ② 용지도 DB화 구축을 통해 전체 세목을 단시간에 파악할 수 있도록 구현 ③ 업무 효율화를 통한 민원인 응대 시간 가능 구현

IV

추진과제 도출방향 및 실행체계

과제도출 방향

- ① '15년도 하반기 청렴도 및 직무능력 향상대책은 지역본부 실행 과제를 내실화하여 업무 부담을 경감하고, 효율성 향상에 중점을 둠 (지역 6, 본사 10)
- ② 금품향응 근절대책은 고객응대 교육 및 전화·우편신고제를 운영하여 부패 행위 예방 강화
- ③ 고객만족 및 직무능력 대책은 신규 과제(4개)추가 발굴 지속적인 규제개혁을 통한 서비스 향상.

□ 2015년도 청렴도 및 직무능력 향상 대책 추진체계

추진 목표		실 천 과 제				
		과 제 명		시기	운영	
계		16				
1. 청렴향상 추진체계 구축·운영		① 토지보상분야 청렴실천팀 운영	계속	상시	본사	
2.금품/향응 근절대책	(가) 청렴실천 프로그램	② 고객 응대 및 업무 향상 교육 실시	일부개선	반기	본사	
		③ 청렴 메시지 및 단계별 문자 서비스(MMS)발송	일부개선	상시	본사 지역	
		④ 부패행위 전화 및 우편신고 운영	일부개선	상시	본사 지역	
		⑤ 청렴도 및 고객만족 개선과제 이행실태 점검	일부개선	반기	본사	
		(나) 부패행위 모니터링				
추진 대책	3.고객 만족/직무능력 향상대책	(다) 고객맞춤 서비스	⑥ 세무·재무 무료 컨설팅 서비스 지원	신규	상시	지역
			⑦ 현장 용지보상 사무소 운영	신규	상시	지역
			⑧ 소유자 편의증진 용지보상절차 안내 및 홍보	계속	상시	지역
			⑨ 공단 홈페이지 상시 업데이트 구축	계속	상시	지역
			⑩ 현장 맞춤형 용지매수대책위원회 운영	계속	상시	지역
			(라) CS 및 직무역량 강화	⑪ 보상금 지급 프로그램(sap) 고도화 추진	신규	하반기
		⑫ 용지도면 DB화 구축	신규	하반기	본사	
		⑬ 용지보상 업무편람 개선	계속	하반기	본사	
		⑭ 민원인 응대 매뉴얼 작성 및 배포	계속	하반기	본사	
		⑮ 용지보상 연구회	계속	하반기	본사	
	⑯ 용지학습 Cop 운영	계속	상시	본사		

붙임 : 추진대책 (안)