

**2015년도 충청본부
반부패·윤리경영 추진계획(안)**

2015년 3월

충청본부 재산지원처

I 목 적

2014년 국민권익위원회에서 실시한 공공기관 청렴도 측정결과 공단 내 지역본부별 평가에서 최하위로 나타남에 따라 2015년도 청렴도 우수소속 달성을 위하여 취약요인을 분석하고 특단의 대책을 수립하여 시행하고자 함

II 2014년도 청렴도 분석

1. 공단 청렴도 측정결과(국권위)

① 공단 전체

- 종합청렴도 : 7.60(V 등급)점으로 전년대비 0.76점 하락
 - 전년대비 외부청렴도는 0.75점 하락, 내부청렴도는 0.47점 상승, 정책고객 신규측정
 - 동일 평가군인 공직유관단체 II(정원 1,000명 이상 2,300명 미만) 평균(8.30점) 비교 시 하위수준으로 우수기관 진입을 위한 지속적인 개선 필요

구 분	한국철도시설공단			평균점수	
	'14년	'13년	전년 대비	공직유관단체 II 유형	전체기관
종합청렴도	7.60	8.36	△0.76	8.30	7.78
- 외부청렴도	7.72	8.47	△0.75	8.58	7.95
- 내부청렴도	8.75	8.28	+0.47	8.49	7.82
정책고객	-	-	-	7.43	6.86

② 지역본부별 평가결과

구 분	청렴도			
	계	토지보상	시공·감리	품질·안전
영 남	9.31	8.31	9.62	9.99
호 남	9.26	8.45	9.76	9.57
강 원	9.08	8.01	9.68	9.55
충 청	8.92	8.45	8.73	9.89
수도권	7.33	8.15	7.32	8.51

- 부패간접경험(1명) : 충청본부 시공감리 분야

충청본부 부패간접경험에 대한 집중 개선 필요

2. 청렴도 감점발생항목 및 취약요인 분석

① 감점 발생항목

□ 부패지수

○ 부패간접경험 : 토지보상 (10), 시공감리 (0), 품질안전 (10)

- 부패간접경험 : 1명(시공감리분야)

○ 부패인식 : 토지보상 (8.18), 시공감리 (9.52), 품질안전 (9.77)

□ 부패위험지수

○ 투명성 : 토지보상 (6.16), 시공관리 (9.26), 품질안전 (9.81)

○ 책임성 : 토지보상 (7.35), 시공관리 (9.17), 품질안전 (9.87)

② 취약요인 분석

□ 부패간접경험

○ 청렴/윤리의 관대한 인식 팽배

☞ 밥 한끼 정도야 괜찮지~, 나 혼자썰이야~

○ 연고관계 팽배

☞ “선배님”, “형님, 어느학교 출신이세요?”, “고향이 어디세요” 등

□ 부패인식 및 부패위험지수

- 원칙과 기준이 없는 업무처리 (법령, 규정/지침, 절차의 이해부족)
 - ☞ 이 현장에선 이렇게~ 다른 현장에선 저렇게~
- 발주자의 우월한 권위의식 잔존
 - ☞ 내가 시키는 대로만 해~, 안된다면 안되는 줄 알아!

③ VOC 지속 발생

분야	주요 VOC
토지보상	저렴한 보상가, 직원불친절, 충분한 설명 미흡, 신속한 업무 처리 결여, 투명성 부족
시공감리	서류절차 간소화, 절차서 준수, 적정감리(시공) 대가 지급
품질안전	점검일정 및 횟수 조정, 적정공기 보장, 평가기준& 체크리스트에 의한 평가시행

3 감점발생항목 및 취약요인 개선방안

① 공통사항

□ 청렴의식 고취를 위한 교육 및 결의대회 시행

- 건설기술처 전직원 청렴특별교육
 - 일시 및 장소 : 2014.12.23(화), (10:00~11:00), 705호
 - 강사 : 건설기술처장(안전사업부장)
- 충청본부 전직원 청렴특별교육 및 청렴결의대회
 - 일시 : 2015.01.07(수) (09:00~10:30)
 - 장소 : 3층 대회의실
- 충청본부 관할 전 현장 청렴 특별교육 (시공사, 감리단)
 - 일시 및 장소 : 2015. 01.09(금) 10:00~11:00, 3층 대회의실
 - 강사 : 충청본부장

□ 출장 관리 및 보고체계 강화

- 출장복명서 제출 의무화

- 협력업체 접점이 있는 모든 출장은 출장복명서를 반드시 제출
 - 출장복명에는 식사(점심, 저녁) 유무 및 금액을 반드시 명시
- 협력업체 출장종료 후 반드시 사무실로 복귀하여 상급자에게 보고
 - 출장은 근무시간 내(오전) 출장하고 출장복명서 제출
 - 부득이한 경우 오후 출장이 가능하나 상급자에게 저녁식사 여부를 유선 보고
 - 직감독자는 점심, 저녁식사 여부를 근무상황부에 반드시 기재
- 부득이 협력업체와 같이 식사를 하는 경우 식비 처리요령 마련
 - 현장에서 운영하는 식당 : 식비 지불 (없을 경우 3천원/인)
 - 일반식당 : 식비 지불 또는 식사인원/총 금액×공단 출장자 인원 (공단관련 외부점검자 포함)
 - 식비 지불관련 증빙자료(카드영수증)는 출장복명서에 포함
 - 현금지불 등 증빙이 어려운 경우에는 지불사실만 기재 가능

□ 청렴도 측정대상자 확인 철저

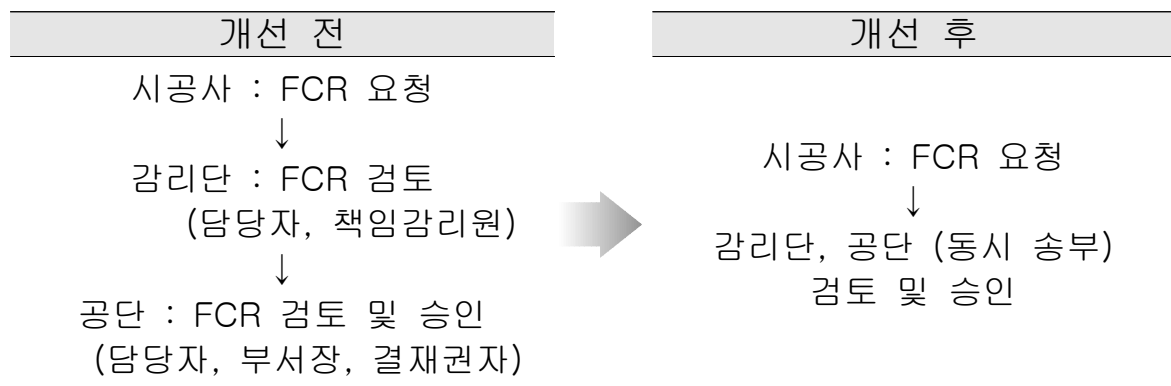
- 소송진행중인 민원인, 비정상적 평가예상 민원인(반복 민원인, 부실 별점, 징계 등)은 측정대상자에서 제외

② 시공감리분야

□ 업무 프로세스 처리절차 개선

○ 현장설계변경(FCR) 승인절차 개선

- 현행 문제점 : FCR 최종 승인까지 단계가 너무 복잡
- 개선방안 : FCR 설명 및 의사결정 One Stop 처리



○ 시공계획서 승인절차 개선

- 현행 문제점 : 시공계획서 승인까지 단계가 너무 복잡
- 개선방안 : 시공계획 설명 및 의사결정 One Stop 처리
 - 현장설계변경(FCR) 절차와 동일

□ 원칙과 기준에 의한 계약업무의 정상화

○ 계약사항 변경요인 발생 시 계약금액 반영 정상화

- 현행 절차 및 문제점
 - 계약기간의 연장 또는 추가 공사비 발생시 증액요구 불인정
- 개선방안
 - 증액요구를 원인별, 종류별로 분석하여 계약금액에 반영
 - ⇒ 불가할 경우 계약자가 이해할 수 있도록 충분한 설명

※ 계약금액 조정의 종류 [국가계약법 시행령 제64조 내지 제66조]

- 설계변경, 물가변동, 기타 계약내용의 변경

□ 현장 출장

- 문제점 : 불필요 또는 중복 출장으로 인한 오해의 소지 발생
- 개선방안
 - 월간계획을 수립하여 불필요 또는 중복 출장 자제, 협력사 사전 공지로 현장업무 효율성 제고
 - 출장 전날 결재를 반드시 득하고, 결재권자는 사전에 출장 접점 대상자에게 출장목적 및 비 청렴행위 근절에 대해 고지하여 사전예방 도모

□ 현장점검 및 업무협의를 등 현장관리 업무

- 문제점
 - 점검횟수 과다 : 품질적정성, 계절별(동절기, 해빙기, 우기, 설, 추석) 자체 및 개통대비 점검, 특히 개통전 외부기관(교통부, 교통안전공단, 철도공사) 점검이 협력사와 비리의심 자초 및 비리발생우려 점검이 과다 발생하여 부패노출 위험도 상승.
 - 비공개 장소에서 업무협의 등은 비리발생 우려

- 개선방안

- 점검(접점) 시기 통합으로 점검횟수 축소
- 점검에 대한 정기적인 세부계획 공개로 투명성 확보(분기별)
- 방문고객은 필히 청렴고객지원실에서 점검, 부득이한 경우 사전에 승인을 득하고 공개된 타 장소에서 시행(비 공개장소 지양)
- 부서별 점검대상자 대상 모니터링 시행(반기별 1회)
- 공단 및 협력사간 의사소통 강화 및 기술교류 위한 토론회 개최(반기별 1회)

③ 품질안전분야

부패인식부문 연고관계(9.49점) 및 알선청탁(9.62점) 부문이 상대적으로 저조하여 향상대책 마련 필요

□ 연고관계 개선

○ 문제점

- 부패인식부문에서 연고관계 평점이 상대적으로 저조
- “선배님”, “형님”, “어느 학교 출신이세요?”, “고향이 어디세요?” 등 연고관계를 강조·실적 쌓기 위주의 점검활동

○ 개선방안

- 현장 점검 시 점검자(현장소장, 감리단장)와 연고관계가 있는 점검자는 사전에 배제하고 현장방문시 연고관계 언행 근절
 - 청렴서약서 양식에 연고관계자(지연, 학연, 혈연)배제 내용 추가
- 실적쌓기 위주의 점검활동 지양
- 체크리스트를 사전에 작성하여 현장에 공지한 후 점검을 실시하고 투명하고 공정한 점검이 되도록 조치
- 외부 전문기관 및 전문가를 활용한 품질·안전점검 시행

□ 알선 청탁 개선

○ 문제점

- 부패인식부문에서 알선 청탁부문이 상대적으로 저조

○ 개선방안

- 외부전문가와 **합동점검반**을 구성하여 점검 시행
 - 건설장비 점검, 레미콘 공장, 자체 B/P장 등 주요 자재에 대한 대외 공인 기관에 품질시험 의뢰
- **점검계획 사전 공지**
 - 점검개시일 3일 전 통보하여 수검준비 시간 제공
 - 방문 업체에 윤리경영 동참 협조 문서발송
- **공단직원대상 청렴교육 시행(안전사업부 주관 품질·안전 점검일 경우)**
 - 점검전 점검자에 대한 안전사업부장의 청렴교육 시행
 - 점검자, 수검자 청렴서약서 징구
- **이의제기 기회 제공 및 현장 지적사항 관리 강화**
 - 지적사항은 시정지시서를 작성하여 관련자 확인 서명
 - 충분한 시정조치 기간 제공
 - 이의신청 방법 알림[이의신청 및 처리절차서(품경절-20), CPMS-품질/안전/환경-이의신청(방)]
- **점검 행정사항 철저 준수**
 - 단속점검 방문일지 작성 철저
 - 라니스 대외점검 입력
 - 출장복명서 작성(청렴서약서 첨부)
 - 부서장 청렴확인 전화
 - 점검결과 보고시 교육내용 첨부

□ 권익위 청렴도 VOC 설문조사 및 대책방안

○ 품질·안전점검분야

VOC 설문 내역	대 책 방 안
- 점검횟수를 줄였으면 좋겠다, - 안전점검이 너무 많다.	- 이해 설득 필요(컨설팅)
- 품질과 안전을 위해서는 충분한 공기 확보가 필요하다.	- 발주시 최적공기 검토 필요
- 현장특성에 맞는 보다 객관적인 평가기준, 체크리스트에 의한 평가가 요구됨	- 체크리스트를 사전에 작성, 현장공지 후 점검을 실시하여 투명하고 공정한 점검 되도록 조치

□ 향후 계획

- 반부패·청렴도 향상대책 이행 실태 모니터링 시행
 - 안전사업부 주관으로 “협력사에 주기적인 실태조사” 및 취약부서 집중 교육시행

4 토지보상분야

□ 보상이 불만 : 현실과 괴리(VOC 19건)

○ 문제점

- 편입토지 소유자 대부분은 최근 시장거래가격으로 보상을 받아야 한다는 생각에 적정가인 감정평가 금액에 대한 불만 상존

○ 개선방향

- 보상계획 열람시 감정평가 절차 및 방법을 숙지하고 설명함으로서 소유자 이해를 증진시키고 필요시 감정평가사를 섭외하여 부족부분을 이해시킴으로서 감정평가 금액에 대한 신뢰성 확보

업무 단계	현 황	개 선	비고
보상계획 열람	-보상계획 열람공고문에는 2개 이상의 추천 감정평가업자가 가격을 책정한다고 명시	- 열람공고문 발송 시 구체적인 상세한 보상금액정 설명자료 첨부(감정평가법인에 설명자료 의뢰)	우편물
	-구체적 평가금액산정 설명 부재, 열람기간중 보상가 문의에 대하여는 감정평가사 결정사항이라고만 답변	- 열람 시 보상담당자의 상세한 설명	
		- 현재 우리공단 잔여지 심의위원중 감정평가사를 열람기간에 고문으로 섭외하는 방안 검토	

□ 토지보상 절차 및 투명성 불만(VOC 20건)

○ 문제점

- 편입토지 등의 소유자는 공단 일방적인 통보가 아닌 전반적인 손실 보상 절차에 대한 사항을 충분히 설명하고 협의하길 원함.

○ 개선방향

- 사업초기 주민 설명회 시 토지보상 절차가 수록된 리프렛 배부 및 PPT를 활용

- 보상계획 열람 시 보상절차 설명자료를 보다 쉽고 친근하게 제작하여 남녀노소 모두 쉽게 이해 될 수 있도록 하고,
- 열람방문 시 보상절차 자료를 소유자에게 재 열람시켜 보상절차의 투명성 제고

업무단계	현 황	개 선	비고
사업설명회 (공청회)	주민 질의에 대한 답변 수준	<ul style="list-style-type: none"> - 보상절차 등에 대한 세부적 설명실시 (교육식) - 보상절차에 대한 상세한 설명자료 배부 	
보상계획 열람	보상절차 안내문을 개별통지 하지만 소유자 대부분이 전문적 용어 등으로 이해하기에 어려움을 호소	보상절차 안내문을 누구나 쉽게 이해하도록 제작하고 열람 방문시 소유자와 같이 재 열람하는 방식으로 보상절차의 이해도를 높이고자 함	

□ 직원들의 업무처리에 대한 불만(VOC 29건)

○ 문제점

- 손실보상과 관련, 공단 직원들의 불친절한 설명 및 업무처리 지연 등에 대한 불만

○ 개선방향

- 담당자의 업무량 과중 등으로 간략하고 빠른 설명이 현실적이지만 토지 등의 소유자 입장에선 보다 쉬운 용어와 친절한 설명필요
- 장기 행정소요 민원에 대하여는 사정설명 및 중간회신하고, 보상금 지급 지연에 대하여는 유선통화 및 SMS를 활용하여 지연사유를 충분히 설명

업무단계	현 황	개 선	비고
일상	간략하고 빠른 설명	<ul style="list-style-type: none"> - 정중한 첫인사와 끝인사 - 쉬운 용어로 풀어 설명 - 빨리 끝으려는 의도 표출 배제 및 충분한 설명 	
민원회신	중간회신과 최종회신의 간격이 길다	-처리기간이 장기간 소요되는 민원에 대하여는 중간회신의 횟수 증대 및 유선통화 알림 활용	
보상금 지급	보상금의 지급일자가 명확하지 않아 지급지연에 대한 불만이 자주 발생	-계약 시 안내했던 보상금 지급일자보다 지연 될 경우 유선통화 및 SMS를 통한 지연 사유 설명으로 불만을 최소화	

Ⅲ

2015년도 추진목표 및 방향

추진목표

- ◇ 2015년도 청렴도 우수소속 도약
- ◇ 부패 ZERO, 청렴과 신뢰로 공생발전

중점 추진방향

- 추진조직 및 역할 정비
 - 윤리실천단 구성 및 역할 수행
 - 반부패 윤리실행위원회 운영 및 우수사례 벤치마킹
 - 민관협력체와의 부패예방 및 청렴문화 활동
- 제도 및 프로세스 개선
 - 내부 및 외부청렴도 향상 활동 전개
 - 사회공헌과 연계한 청렴활동 추진
- 업무별 제도개선과제 발굴 및 추진
- 청렴의식 제고 및 문화 정착
 - Clean Wave 전개(릴레이 청렴 결의대회 등)
 - 취약시기 청렴서신 및 청렴메시지 발송
 - 청렴표어 및 슬로건, 포스터 등 청렴 홍보물 제작 활용
 - 직원 및 협력사 청렴교육 시행(CS교육과 병행)
 - 청렴학습 CoP 운영 및 행동강령우수사례 도입
- 모니터링 및 성과보상

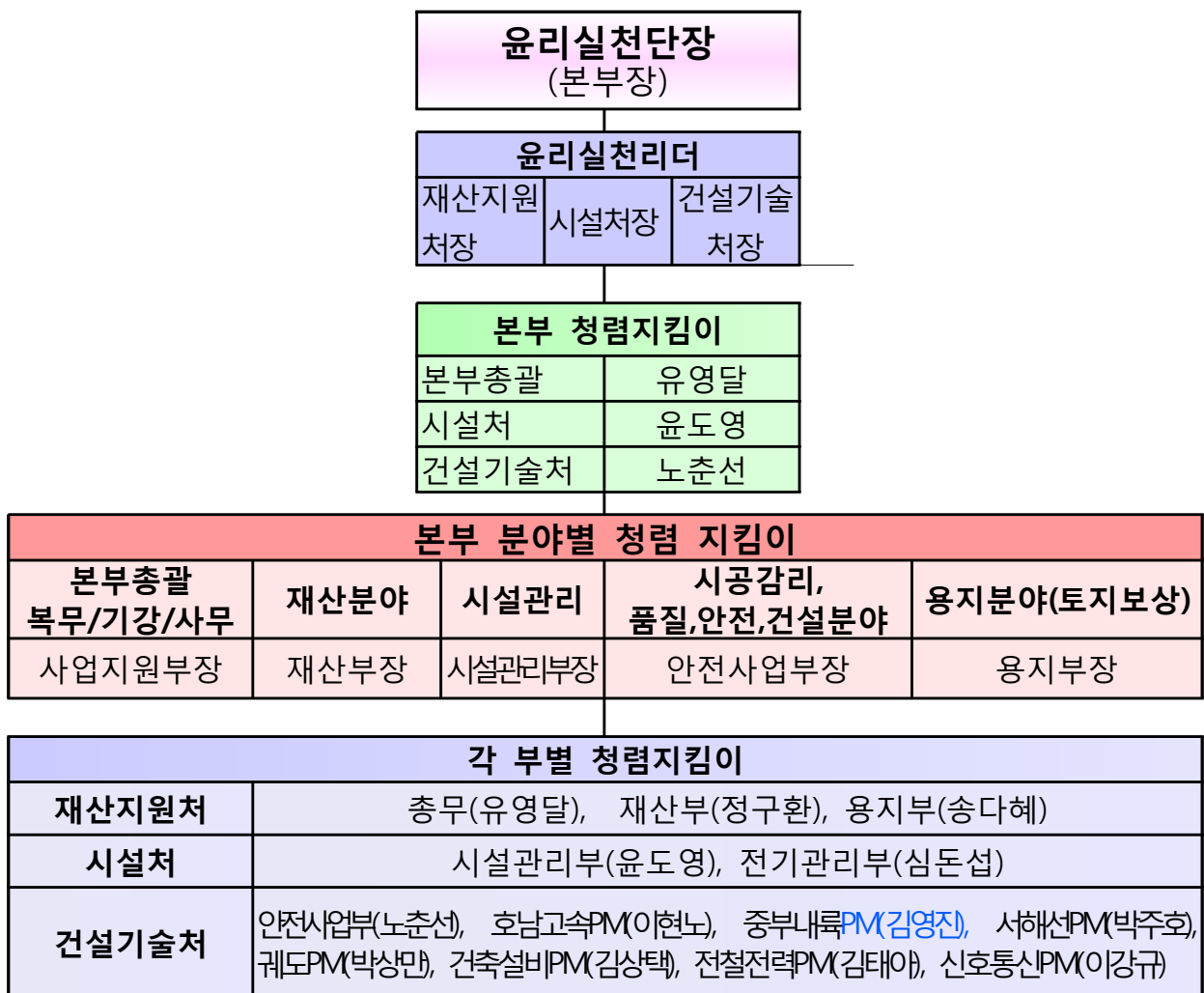
IV

청렴도 향상 세부 추진계획

1. 추진조직 강화 및 역할정비

① 윤리실천단 확대구성

- 목적 : 현장 중심의 청렴대책의 추진 및 모니터링
- 구성 : 실행 및 모니터링을 전사적이고 효율적으로 추진하기 위해 간부 및 각부 청렴지킴이로 확대 구성
- 윤리실천단 구성 및 역할
 - 조직도



- 주요 역할

- 청렴대책 및 윤리실천단장 지시사항 전파 및 이행 확인
- 측정 업무별 제도개선 과제 발굴 및 수범사례 제출(연2회)
- 청렴교육 시행 및 청렴문화 확산 활동
- 행동강령 위반행위 자체점검(매월) 및 신고
- 부패취약시기 청렴 캠페인 전개(설, 추석 및 하계 휴가철)
- 윤리자가진단 및 청렴 설문지 제출(전 직원 월 1회)
- 청렴위기관리회의 참석 및 실적제출 등 보고(월1회)
- 정부 3.0에 부응하여 자발적 정보공개(공단 홈페이지 매월)
- 청렴도 향상 추진 대·내외 홍보강화(4회 설, 추석, 봄, 가을)
- 부패유발요인 제거 및 개선(매월)
- 각 부서별 점검 및 출장관리대장 윤리실천단장 결재(매월)

② 반부패 윤리실행위원회 운영

- 위원장 : 본부장
- 위 원 : 윤리실천리더(각 처장), 청렴지킴이 및 분야별 청렴지킴이
- 주요 역할
 - 청렴 추진대책 및 제도개선 추진상황 점검 및 피드백
 - 본부 윤리위험 진단 및 윤리경영 추진 과제 심의
 - 업무담당자 간담회를 통한 의견수렴 및 애로사항 청취
- 운 영 : 월 1회(필요시 수시 운영)

③ 청렴우수기관 사례 수집 및 벤치마킹

- 개 요 : 청렴우수기관에 대한 수범사례를 수집·분석하여 청렴교육 교재로 활용 및 벤치마킹을 통한 제도개선 등 발전 계기 마련
- 시 기 : 년 2회 (4월, 9월)
- 참 가 : 청렴지킴이 및 부서 혁신업무 담당자
- 대 상 : 외부기관 및 공단 청렴도 조사 결과 우수본부 등

④ 민관협력 청렴 거버넌스(governance) 구축 및 청렴문화 활동

- 목 적 : 지역사회 민간단체 및 기관과의 청렴/윤리업무 교류 및 상호 협력체계 구축등을 통하여 청렴의식 제고, 공단의 부패근절을 위한 노력과 인지도 향상 도모
- 구 성 : 지역 민간단체 및 기관 청렴/윤리 관련부서와의 협력관계 구축
- 주 기 : 연 2회 (2월/9월)
- 내 용
 - 청렴도 향상을 위한 상호 업무 교류 추진
 - 청렴 취약시기(설,추석 등) 합동 캠페인 전개 (연2회)
 - 기타 필요시 협력사 청렴/윤리 개선활동 의견수렴 등

2. 제도 및 프로세스 개선

① 청렴 전화설치 운영

- 목 적 : 직접 방문이 어려운 고객에게 부패•부조리•부당사례 신고의 편리성 및 활용성 제고
- 설치장소 : 본부장실
- 전화번호 : 042-607-5007
- 내 용 : 본부장 직통 (당겨받기 기능 제거)
- 홍보방법 : 사업 및 청렴/윤리실천 관련 대외 협조 공문 발송시 공문에 청렴전화 설치 알림
- 홍보시기 : 설날, 추석 및 하계휴가철 등 윤리경영 캠페인시 년3회 (2월, 7월, 9월)

② 내부청렴도 향상

■ 청렴 메시지 릴레이 운동

- 목 적 : 부서장 및 직원들의 윤리 및 청렴 메시지를 청렴CoP 자료실에 등록, 공유하고 댓글 달기 등 자발적인 전파를 통하여 전 직원 참여를 청렴의식 제고
- 시 행 : 매월 1회

○ 대 상 : 처장 및 부서장(일반직원 가능)

○ 내 용

- 부서장의 선도적 릴레이 청렴 메시지 발송 및 게시
- 일반직원 청렴메시지 참여 가능
- 의견달기 및 우수 참여직원 별도 시상 예정(반기별)

■ 119 회식문화 정착

○ 목 적 : 음주문화 개선을 통한 반부패 청렴 위험요소 사전 차단으로
부패요인 예방 및 청렴문화 정착

○ 시 행 : 분기별(3,6,9,11월)

○ 대 상 : 전 직원

○ 내 용

- 1차까지, 1가지 술로, 9시에 종료
- 전 직원 참여 캠페인 전개
- 더치페이(Dutch pay) 생활화 등

③ 외부청렴도 향상

■ 편의제공, 비위행위 예방활동 전개

○ 목 적 : 출장시 편의제공에 따른 협력사 불만사태 제거, 윤리적 비위
행위 예방 등 대외접점 강화를 통한 청렴도 및 고객만족도 향상

○ 시 행 : 연중 시행

○ 대 상 : 전 직원

○ 내 용

- 협력사 차량이용 적발시 직원 및 협력사 관계자 책임조치
* 사내게시판에 명단 공개 및 공단 윤리행동강령책임관에게 신고
- 불필요한 현장 방문 자제(회의시 노트북, 다과 등 직접 마련)
- 출장에 따른 업무종료 후 상호 청렴 진단표 작성
* 출장복명서 첨부 및 청렴 이상 유무 보고
- 매월 부서별 이행상태 확인 및 필요시 현장 점검 시행
- 신규 전입자 교육으로 청렴의식 및 문화정착

■ 출장 및 접점관리대장 운영(붙임 참조)

- 목 적 : 부패 및 청렴위반행위 사전 차단
- 시 행 : 연중(매일)
- 대 상 : 충청본부 전 직원
- 내 용
 - 출장 및 방문고객 응대 전 접점사항 수기 작성
 - 업무종료 후 유선으로 부장(처장)에게 이상 유무 보고
 - 접점자에게 전화모니터링 확인 후 부장/처장 서명
 - 매월 말 본부장 확인·결재
 - 출장 및 접점관리대장은 각 소속 부장이 관리

■ 이의제기 민원해소를 위한 업무처리 개선

- 목 적 : 고객 민원회신 및 현장 업무처리시 고객불만족 사례 발생으로 인한 청렴도 조사시 평가 하락 예방 및 조치
- 시 행 : 연중 지속 시행
- 대 상 : 모든 민원인 및 대외접점 고객
- 내 용
 - 민원회신시 문서내 이의제기에 상세한 설명 및 명기
 - 기준, 절차, 법규 공개 등 부서장 주도하에 적극 조치
 - 공단 우호 고객확보 및 적극 홍보

■ 사회공헌활동과 연계한 청렴 활동 추진

- 목 적 : 현장 업무수행에 따른 악성민원 및 청렴도 조사결과(용지보상 포함) 영향을 미치는 지역 등 주민을 찾아 사회공헌활동 전개로 민원해소 등 긍정적 효과 기대
- 시 행 : 필요시(자체 조사 후 활동)
- 대 상 : 악성 민원 및 민원 다발 우려지역 등
- 내 용
 - 민원지역 마을회관, 경로당 시설보수 활동

- 추수철 농촌봉사활동
- 기타 현지 사정에 맞는 봉사활동 전개

■ 공사관리관 역량향상 및 정기 통합 청렴 CS교육 시행

- 목 적 : 현장 업무수행에 따른 공사관리관 개인역량 향상 및 협력사와의 관계 개선, 청렴도/고객만족도 향상을 위한 통합 교육 병행 시행
 - 시 행 : 매월 1회(자체 교육 및 월례조회시)
 - 대 상 : 공사관리관 및 전 직원
 - 내 용
 - 고객 눈높이에 맞춘 청렴 CS교육
 - 갑을관계에서 인격중심의 소통 리더십
 - 부서장의 업무회의 시 현장경험 전수(월1회) 및 지식 공유
- * 정기 현장 품질안전교육시 무기명 VOC수렴 등 불만해소 노력

■ 토지보상 업무 투명성 및 책임성 제고를 위한 업무개선

- 목 적 : 용지보상 절차의 복잡성, 보상가 불만, 정보공개 미흡, 피드백 절차 미흡 등 청렴도 하락 원인을 분석하고 민원인 불만 VOC에 따른 업무개선 활동을 통한 고객만족 및 청렴도 향상 기여
- 시 행 : 재산지원처 용지부 연2회(2월, 8월)
- 대 상 : 용지보상 관련 민원인
- 내 용
 - 국권위 청렴도 조사결과 보상가 불만 VOC(19건), 토지보상 절차 및 투명성 불만 VOC(20건), 직원들의 업무처리에 대한 불만VOC(29건)
 - 자체 개선 가능한 VOC 우선 처리 및 개선
 - 법률, 규정 등 개선이 어려운 항목 민원인 이해 및 설득
 - 용지보상 업무담당자 민원 대응 등 역량 교육시행(월 1회)
 - 홈페이지 토지보상 관련 정보공개 확대
 - 보상금 지급 기한 제도화 및 담당자 실명제 도입
 - 보상단계별 문자서비스 및 보상절차 안내서 배부를 통한 고객 알권리 충족

- CS 및 직무역량강화를 위한 교육 확대 및 협력사 용지담당 교육실사(반기 1회)
- 악성·고질민원에 대한 응대 강화(부장 응대) 및 사전 방문 면담을 통한 고객의 수용성 제고 추진

■ 현장시공 감리, 품질·안전 업무 투명성 및 책임성 제고를 위한 업무개선

- 목 적 : 현장시공감리, 품질안전 청렴도 측정 결과, 점검횟수 과다, 정형화된 체크리스트 부재, 현장 점검시 사전 통지 미흡, 연고관계 등 청렴도 하락 원인을 분석하고 민원인 불만VOC에 따른 업무개선활동을 통한 고객만족 및 청렴도 향상 기여
- 시 행 : 건설/기술처 안전사업부 연2회(2월, 8월)
- 대 상 : 현장시공감리, 품질·안전 관련 민원인
- 내 용
 - 국권위 청렴도 조사결과, 주요 VOC(9개), 시공감리(4개), 품질안전(5개) 대응방안 마련(1월)
 - 자체 개선 가능한 VOC 우선 처리 및 개선
 - 현장 점검 시 점검자와 연고관계가 있는 점검자 사전배제
 - 법률, 규정 등 개선이 어려운 항목 민원인 이해 및 설득
 - 현장시공감리, 품질·안전 업무담당자 민원 대응 등 역량 교육시행(월 1회)
 - 분야별 점검 체크리스트, 청렴도 향상을 위한 점검자 행동요령 등 철도 건설공사 현장 점검 매뉴얼 배포
 - 점검 시 품질분야와 안전분야 통합을 통한 중복 점검 방지 및 점검 5일전 사전 점검내용 및 체크리스트 사전통보 실시

■ 금품·향응제공 근절 및 예방활동 전개

- 목 적 : '14년 국권위 청렴도 조사결과 편의제공 등 간접부패 1건 발생으로 부패지수 하락에 따른 자성 및 근절을 위한 예방활동 전개
- 시 행 : 연2회(1월, 7월)
- 대 상 : 충청본부 및 협력사

○ 내 용

- 전 직원 청렴의식 고취를 위한 **청렴의 시간 신설**(매월 1회)
(매월 청렴실천 우수직원 사례발표 및 기타 자율 의견발표 등)
- 지역본부 · 협력사간 합동 청렴결의대회 및 캠페인 시행(연2회)
- 자체 청렴 모니터링위원회 추진(반기 1회)
 - 참석자 : 본부 윤리실천리더, 청렴지킴이, 감리단장, 현장소장
 - * 협력사 불만사례 및 건의사항 수집 등 상호 소통시간 마련
- 소속장 청렴도 특별교육 및 강사 초빙(사내 등)

■ **민원인 및 정책고객에 대한 커뮤니케이션 강화**

○ 목 적 : ‘14년 국권위 청렴도 조사결과 정책고객 신규측정 등으로 6.89점, IV등급으로 철도마피아에 대한 부정적 사회 인식 제거

○ 시 행 : 연중

○ 대 상 : 충청본부 및 협력사, 민원인

○ 내 용

- 현장 점검 시 점점자와 연고관계가 있는 점점자 사전배제
- 공단 퇴직자 및 연고관계자 사무실 방문 전면금지(고객봉사실에서 접견)
- 특정 출신고 및 대학 같은 부서 근무 배제(내부인사 발령시)
- 매월 통합실행위시 금품·향응·편제제공 근절을 위한 행동강령 및 교육

④ **측정 업무별 제도개선 과제 발굴 및 추진**

○ 목 적 : ‘15년 반부패 윤리 취약분야에 대한 제도개선 및 실천

○ 개선과제 지원업무자 구성 운영(처별 업무담당자)

○ 개선과제 수행 및 점점의 날 운영

- 매월 2회 (둘째, 넷째 수요일)
- 과제추진 : 상, 하반기 각 2개 추진(반기 처별 1건)
 - 부서별 업무수행에 따른 청렴도 향상 방안 등
 - 과제요약서 제출 및 시행 후 결과 제출

3. 청렴의식 제고 및 청렴문화 정착

① Clean-Wave 운동 전개

- 청렴결의대회를 통하여 직원들의 청렴의지 제고
- 시 기 : 연 2회
- 대 상 : 본부 전 직원
- 내 용
 - 우리 본부 특성에 맞는 청렴물결 운동 행사 시행
 - 결의대회 시행 결과 각 협력사와 정보 공유, 공단(본부)의 윤리경영 의지 전파 및 동참 유도

② 소속장 Clean 청렴편지 및 메시지 발송

- 목 적 : 직원 및 협력사가 참여하는 전사적인 윤리경영활동을 통한 반 부패 척결 및 청렴문화 정착 도모
- 대 상 : 직원 및 협력사
- 시 행 : 설·추석 명절, 연말연시, 하계휴가철 등 필요시
 - 협 력 사 : 공문 및 SMS 발송(연 3회)
 - 직 원 : 사내 인트라넷(라니스)이용 (연3회)
- 내 용
 - 본부장의 청렴윤리 실천의지 및 협조 요청

③ 직원 대상 청렴교육

- 목 적 : 청렴윤리의식 함양을 통한 부패척결 및 청렴기업 문화 정착 도모
- 강 사 : 본부장 및 본부 자체 내부강사
(필요시 감사실 및 인재개발처 강사요청)
- 대 상 : 충청본부 전 직원 또는 청렴도 부진부서(인재개발처)
 - * 윤리경영시스템 월별 청렴도 조사 결과 참고
- 시 행 : 매월 1회(본부 월례조회시 CS과 병행)

④ 협력사 대상 청렴교육

○ 추진목적

- 주요 이해관계자인 협력사가 함께 참여하는 윤리경영을 통한 부패 척결 및 청렴문화 확산 도모
- 협력사와의 동반성장 기반 구축 및 경쟁력 강화로 공단의 윤리경영 선도 본부로 도약하는 기반 마련

○ 시 행 : 연 2회

- 반기별 품질안전교육(안전사업부)시 청렴 교육 병행

○ 강 사 : 내, 외부 강사(윤리실천단 등)

○ 대 상 : 협력사(감리, 시공사) 단장 및 현장소장 등

⑤ 청렴 학습조직(CoP) 운영

○ 목 적 : 청렴 및 윤리실천에 대한 전 직원 참여 및 동참 유도, 반부패 및 청렴문화 확산 도모

○ 시 기 : 매월 CoP 회원 등 자료실 정리 및 점검

* 활동 참여율 저조한 회원 탈퇴처리 및 참여 유도

○ CoP명 : **충청 반딧불이** (청렴사회를 위한 작은 불빛이라는 의미)

○ 대 상 : 충청본부 전 직원 및 희망자

* 청렴 학습조직 활동 우수직원/부서 자체 포상(연2회)

○ 주요 내용

- 청렴 관련 뉴스 제공
 - 언론 매체에 보도된 각종 부패·청렴 관련 뉴스
 - 공단 및 본부 청렴 관련 자료 등
 - 국민권익위원회 및 외부 청렴사례 소개
- 청렴 관련 교육 자료
 - 내, 외부 청렴 교육자료 및 본부내 청렴메시지 등록

⑥ 행동강령 우수사례 도입을 통한 청렴문화 확산

- 목적 : 다른 기관에서 시행중인 행동강령 우수사례를 도입, 시행함으로써
임직원의 공감대 형성 및 임직원 행동강령의 준수 문화 정착
- 시 행 : 각처별 우수사례 년 2회 선정
- 내 용 :
 - 국민권익위원회 우수사례 배포시 시행
 - 기타 자체 금지금품 신고 등 사례발표 및 전파

⑦ 정책 투명성 및 신뢰성 제고를 위한 정보공개

- 목적 : 정부 3.0에 부응하여 공공기관에서 시행중인 윤리경영 반부패
청렴활동 등 자발적인 윤리경영 정보공개 확대를 통한 업무처리
투명성, 공정성 강화 및 청렴문화 정착
- 시 행 : 매월 윤리경영 라니스 및 공단홈페이지 등록
- 내 용 :
 - 정부 3.0에 부응하여 자발적 윤리경영 정보공개(공단 홈페이지 매월)
 - 윤리경영 반부패 청렴활동 및 청렴교육
 - 반부패 청렴관련 자료 공개

4. 모니터링 및 성과보상

① 『윤리자가진단』의 날 운영 및 청렴의식 제고

- 목 적 : 임직원행동강령, 윤리적 의사결정, 부패위험도 등 분야별 자가
진단 시행으로 청렴의식 제고
- 운 영 : 매월 27일을 윤리자가진단의 날로 지정 운영
(휴일인 경우 익일)
- 대 상 : 전 직원
- 방 법 : 개인별 윤리진단 및 설문지제출
 - 윤리경영 담당자 참여 독려 및 참여자 확인
 - 윤리청렴 자가진단 설문지 제출

○ 설문내용

- 윤리적 의사결정
- 부당한 업무처리 및 금품 향응 제공 여부
- 업무처리 기준 및 절차 준수 등

② 행동강령 이행실태 점검

- 목 적 : 행동강령 이행실태를 파악하여 취약분야 개선 및 행동강령 이해를 통한 청렴도 향상노력
- 점검대상 : 본부 전 직원
- 점검자 및 시기 : 윤리실천리더/매월, 청렴지킴이
- 내 용
 - 체크리스 활용
 - 점검내용의 피드백(전 직원의 공유 및 교육자료로 활용)

③ 청렴 우수직원 및 부서 우수사례 발굴 및 포상

- 목 적 : 전 직원의 청렴윤리의식 함양을 통한 부패척결 및 청렴 조직문화 정착 도모
- 시 행 : 연 2회(반기 1회)
- 방 법 : 개인 및 부서 선정 포상

구 분	포상횟수	포상방법	선정방법	비고
청렴실천 우수 직원 (청렴교육 및 캠페인 참여, 금품 반환 신고, 행동강령 상담)	연2회	10만원	자체평가	1,2,3등 분할
청렴실천 우수 부서 (CoP활동, 마일리지 다득점)	“	10만원	“	1개부서
제도개선과제	연2회	5만원	수행자	
창의혁신 과제	연2회	10만원	수행자	
지도MBB	연2회	5만원	수행자	

* 온누리 상품권 지급

V

세부 추진 일정

세부 추진계획	일정	1A분기			2A분기			3A분기			4A분기			담당자/ 부서
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
I. 추진조직 강화 및 역할 정비														
1. 윤리실천단 구성	연초													사업지원부
2. 반부패 윤리실행위원회 운영	매월													윤리실천단
3. 청렴우수기관 사례수집 및 벤치마킹	년2회													윤리실천단
4. 민간협력체와의 청렴문화활동	년2회													윤리실천단
II. 제도 및 프로세스 개선														
1. 청렴전화기 운영 및 홍보	년3회													윤리실천단
2. 청렴 메시지 릴레이 운동	매월													부서장
3. 119회식문화 정착	분기별													윤리실천단
4. 편의제공,비위행위 예방활동	연중													윤리실천단
5. 출장 및 접점관리대장 운영	연중													전 부서
6. 이의제기성 민원해소	연중													소관부서
7. 사회공헌과 연계활동	연중													윤리실천단
8. 공사관리관 역량 및 청렴CS 교육	매월													건설기술처
9. 토지보상업무 업무개선	연2회													용지부
10. 현장시공감리, 품질안전 업무개선	연2회													안전사업부
11. 금품 향응제공 근절 활동	연2회													윤리실천단
12. 민원 및 정책고객에 대한 커뮤니케이션 강화	연중													전 부서
11. 업무별 제도개선과제 발굴	차별 반기1건													소관처
III. 청렴의식 제고 및 문화 정착														
1 Clean-Wave 운동전개	연2회													윤리실천단
2 소속장 협력사 청렴서한 발송	연3회													윤리실천단
3. 직원 청렴 메시지 발송	연3회													윤리실천단
4 직원 대상 청렴교육	매월													사업지원부
5 협력사 대상 청렴교육	연2회													안전사업부
6. 청렴 학습조직(CoP) 운영	매월													윤리실천단
7. 행동강령 우수사례 도입	연2회													각 처벌
8. 정책투명성 및 신뢰성 제고 정보공개	매월													윤리실천단

세부 추진계획	일정	1A분기			2A분기			3A분기			4A분기			담당자/ 부서
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
IV. 모니터링 및 성과보상														
1 윤리자가진단 시행 및 설문지 제출	매월													전 직원
2 행동강령 이행상태 점검	매월													윤리실천단
3. 청렴 우수부서/우수사례 발굴 및 포상	6, 12월													윤리실천단

VI

향후 추진계획

① 교육 및 결의대회

- 충청본부 전 직원 및 협력사 공동 청렴결의대회 시행 ('15. 01, 07월)
- 충청본부 관할 전 현장 청렴 특별교육('15. 01, 07월)

② 출장관리 및 보고체계 강화

- 출장복명서 표준 기재서식 마련
- 출장 및 점점관리대장 각 부서별 운영(매일)

③ 업무프로세스 개선 (토지보상)

- 토지보상 감정평가 후 대상자에게 해피콜 시행 ('15. 1월~12월)
- 토지보상금 지급시기 단축방안 마련 ('15. 2월)
- 잔여지 매수판단 프로세스 수립 ('15. 2월)

④ 업무프로세스 개선 (시공감리, 품질안전)

- FCR 및 시공계획서 승인절차 개선 ('15. 2월)
- 2015년 품질안전 점검계획 수립 ('15. 2월)

■ 출장 및 접점관리대장 운용(붙임 참조)

출장 및 접점관리대장

번호	월 일	출장자 (접점자)	출장지 (접점지)	출장 목적	접점자	연락처	이상 유무	부장	처장	본부 장

< 확 인 사 항 >

1. 출장 및 방문고객 응대 전 접점사항 수기 작성
2. 업무 종료 후, 우선으로 부장(처장)에게 이상 유무 보고
3. 접점자에게 전화 모니터링 확인 후, 부장/처장 서명
4. 매월 말 본부장 확인·결재
5. 출장 및 접점관리대장은 각 소속 부장이 관리