

부패신고 QR코드	공익신고 QR코드
	



# 2015년도 제3회 윤리실천단 회의

2015. 08.

시 설 본 부

## I. 목 적

'15년도 시설본부 청렴도 향상을 위한 반부패 회의를 개최하여 청렴도 향상대책, 청렴문화 확산, 윤리경영 캠페인 및 행동강령 위반행위 근절 등을 통하여 청렴도 향상에 기여

## II. 추진개요

□ 일 시 : 2015. 8. 6.(목) 16:00~17:00

□ 장 소 : 시설본부장 회의실

□ 참 석 : 윤리실천단장 외 6명

(윤리실천단장, 윤리실천리더(각 처장), 청렴지킴이)

□ 주요내용

○ 2015년도 자체 청렴도 조사 결과 공유

○ 토지보상분야 '15년도 하반기 청렴도 및 직무능력 향상방안 논의

○ 2015년도 반부패 시책평가 관련 변경사항 공유

## III. 추진결과

□ 윤리실천단 회의 결과

○ 2015년도 자체 청렴도 조사 결과 토상보상 협의 취약성 논의

구 분	부패 위험지수	투명성		책임성	
		공개성	수용성	업무노력	권한남용
계	8.98	8.99	8.60	9.06	9.29
품질 및 안전점검	9.37	9.43	9.30	9.37	9.37
공사계약 및 감독	9.24	9.27	8.91	9.38	9.40
용역계약 및 감독	9.53	9.56	9.32	9.64	9.60
철도자재 구매	9.28	9.17	8.96	9.69	9.38
토지보상 협의	8.18	8.16	7.59	8.20	8.85
기타	9.21	9.22	8.86	9.34	9.44

◆ 공개성 : 기준이나 절차 공개

◆ 수용성 : 기준절차가 지키기에 적절한가

◆ 업무노력 : 기한준수 및 적극적 처리

◆ 권한남용 : 업무처리시 권한 남용

- 토지보상분야 '15년도 하반기 청렴도 및 직무능력 향상 대책 확정
  - '15년도 하반기 청렴도 및 직무능력 향상 대책은 지역본부 실행 과제를 내실화하여 업무 부담을 경감하고, 효율성에 중점
  - 금품향응 근절대책은 고객응대 교육 및 전화·우편신고제를 운영하여 부패행위 예방 강화
  - 고객만족 및 직무능력 향상 대책은 신규 과제(4개)를 추가 발굴하고 지속적인 규제 개혁을 통한 서비스 향상
- 2015년도 반부패 시책평가 관련 변경사항 대응방안 논의

#### **IV. 윤리실천단장 강평**

- 제도개선 과제를 적극 발굴하여 이용자 중심의 철도문화를 정착하여 부패 유발 요인을 제거하기 바람
- 하계 휴가 기간 중에도 청렴문화 확산 및 청렴활동이 지속적으로 추진될 수 있는 조직문화가 구축될 수 있도록 협조바람

붙임 : '15년도 하반기 청렴도 및 직무능력 향상 추진대책 1부. 끝.

# I

## 추진대책 [안]

### 1

### 청렴향상 추진체계 구축 운영

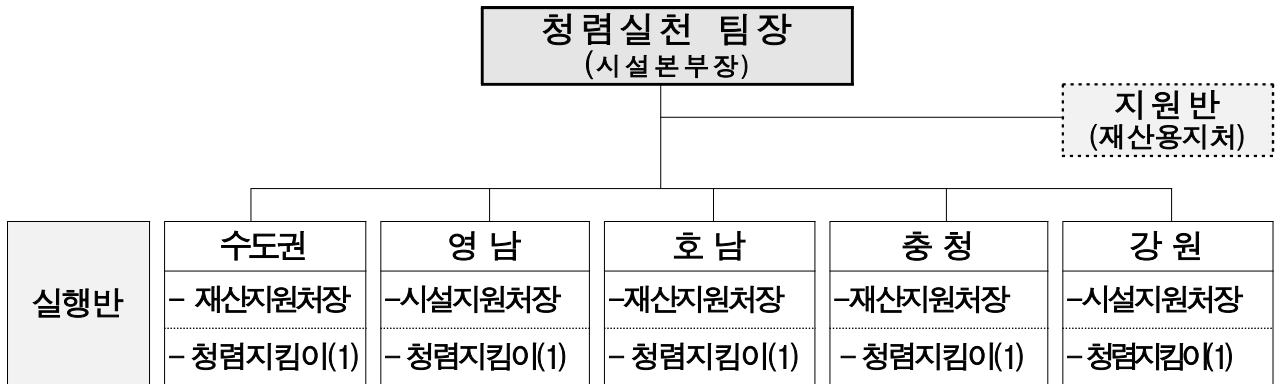
#### 1) 추진방향

- 체계적 관리·통제를 위한 일원화된 청렴도 향상 추진체계 운영

#### 2) 추진 내용

##### ① 토지보상분야 청렴실천팀 운영(상시) 계속

##### □ 추진체계 및 역할



구 분	역 할
팀 장	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청렴도 향상 관련업무 총괄</li> </ul>
지 원 반	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대내외 청렴도조사 결과 분석/대책 마련</li> <li>- 청렴도 향상 계획 점검회의(격월 1회)               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 재산용지처장 주관(지역본부 용지부장 참석)</li> </ul> </li> <li>- 지역본부 청렴 실천활동 점검(격월 1회)               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 청렴실천 활동 취약본부는 월별 점검</li> </ul> </li> </ul>
실 행 반	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청렴도 향상 대책 실행 및 민원인 Voc 수집 등</li> </ul>

#### 3) 세부 추진일정

구 분	1~3월	4~6월	7~9월	10~12월	실행부서
청렴실천팀 정비					재 산 용 지 처
청렴도 조사결과 분석/대책 마련(반기1회)					
청렴 대책 점검 회의 및 모니터링(격월 1회)					

## 가. 청렴실천 프로그램

### 1) 추진방향

- 상반기 대책 청렴실천 프로그램을 지역본부 업무 여건을 고려하여 간소화(3개 → 1개)하고, 실천 여부 점검을 더욱 강화하는 방향으로 고객에 대한 금품·향응수수 등 부패행위 근절 실천 프로그램 운영

### 2) 추진내용

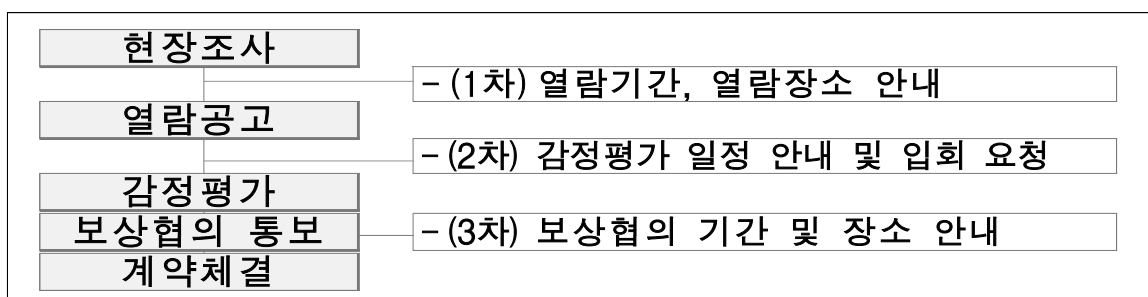
#### ② 고객 응대 및 업무 향상 교육 실시(반기) 일부개선

- ▶(주관/참석자) 본사 용지부/ 용지부서 전 직원 및 시공사 용지 담당자
- ▶(시행방법) 업무공백 방지를 위하여 A, B조로 나누어 2일간 실시
- ▶(내 용) 2015년도 하반기 청렴도 및 직무능력 향상 대책 공유, 소유자 대면시 청렴과 관련 주의사항(공단 직원으로 오해를 살수 있는 직책, 명함사용 금지 등), 보상협의를 시 유의 사항 및 현안사항 등

#### ③ 청렴 메시지 및 단계별 문자 서비스 발송(MMS) 일부개선

- ▶(주관) 본사 / 지역본부 용지부
- ▶(시행방법) 청렴 메세지(분기) 및 단계별 문자 서비스 발송(상시)
  - 문자서비스 매체 : SKtelink(<https://mms.skteleink.com/>)
  - 용지매수 단계별 3차례 문자서비스 시행

#### [문자서비스 업무프로세스]



### 3) 세부 추진일정

순번	구 분	1~3월	4~6월	7~9월	10~12월	실행부서
②	고객 응대 및 업무 향상 교육 실시					재 산 용 지 처
③	청렴 메시지/단계별 문자 서비스(MMS) 발송					지역본부 용 지 부 서

## 나. 부패행위 모니터링

### 1) 추진방향

- 취약 점점고객에 대한 상시 모니터링 및 담당 직원들에 대한 철저한 관리·단속으로 부패행위 사전 예방

### 2) 추진내용

#### ④ 부패행위 전화 및 우편신고제 운영

일부개선

- ▶ (주관/운영) 본사 및 지역본부 / 부패행위 접수 시 감사실에 조사의뢰
- ▶ (시행방법) 부패행위 전화(본사/ 상시)

\* 토지 등 소유자에게 MMS으로 부패행위 전화 안내

- 우편신고제(지역본부/ 상시) : 협의보상 요청시 청렴실천 우편엽서를 동봉

\* 본사에서 공문으로 시안을 마련하여 배포

#### ▶(우편신고제 설문지 내용)

(질문1) 업무 담당자가 기한을 준수하고, 설명을 충분히 하는 등 업무를 적극적으로 처리하기 위해 노력한다고 생각하십니까?

(질문2) 공단 업무처리와 관련하여 담당 직원이 금품·향응·편의를 요구하거나 직접 제공하신 적이 있습니까? (안 내) 본사 청렴전화 번호 기재

#### ⑤ 청렴도 및 고객만족 등 개선과제 이행실태 점검(분기 1회)

계속

- ▶ (주관) 본사 용지부

- ▶ (시행방법) 청렴 고객만족 및 제도개선 과제 시행 정도 등에 대해 Check-List를 작성하여 점검 후 피드백

\* (점검항목) 2015년도 하반기 대책 중 지역본부 실행 분야 및 본사 업무 지침 등

### 3) 세부 추진일정

순번	구 분	1~3월	4~6월	7~9월	10~12월	실행부서
④	부패행위 전화 및 우편신고운영					본 사 지역본부
⑤	청렴도 및 고객만족 개선과제 이행실태 점검					재 산 용지처

## 3

## 고객만족/직무능력 향상 대책

### 다. 고객맞춤 서비스

#### 1) 추진방향

- 토지 소유자 등의 알권리 충족을 위한 능동적 민원대응, 보상절차 등에 대한 신속·정확한 정보 전달 등으로 고객만족도 향상

#### 2) 추진내용

##### ⑥ 세무·재무 무료 컨설팅 서비스 지원 신규

- ▶ (주관) 각 지역본부 용지부
- ▶ (시행방법) 보상 계획공고(14일), 협의보상 기간(30일)동안 현장 용지보상사무에 금융직원, 세무사, 법무사(공단 선정)를 배치하여 소유자들의 궁금 사항 자문 및 서비스 제공 (종료 후 상설 전화 상담)
- ▶ (선정방법) 각 지역본부 실정에 맞춰 고문 위촉(금융, 세무)실시

##### ⑦ 현장 용지보상 사무실 운영 신규

- ▶ (주관) 각 지역본부 용지부
  - ▶ (시행방법) 민원인 편의를 위해 접근이 용이한 장소에 용지보상사무소 설치
    - 교통이 편리한 장소에 설치 운영 (용지규정 제17조, 6.25시행)
    - 각 사업별, 현장 여건을 고려하되 2개 공구당 1개소 설치
- \* 비용은 사업부대비로 집행 (용지규정 제17조 3항)

⑧ 소유자 편의중심 용지보상절차 안내 및 홍보 계속

▶ (주관) 각 지역본부 용지부

용지보상 절차 안내 판 설 치	- 소유자 접점이 빈번한 장소에 용지보상안내판 설치 • (설치장소) 현장 용지매수 사무소, 고객봉사실 등 • (안내내용) 보상절차, 감정평가 방법, 잔여지매수 기준, 이의제기 절차 등
용지보상 절차 안내서 배 부	- 열람 및 손실보상협의 통보 시 보상절차 안내서(만화형식) 동봉 • 민원인과 접점발생 시 상시 휴대·제공 및 공단 사업관내 민원실에 안내서 비치여부 수시 확인·보충

⑨ 공단 홈페이지 상시 업데이트 체계 구축 계속

▶ (주관) 각 지역본부 용지부

▶ (업데이트 항목) 보상기준, 보상공고, 사업별 담당 및 용지보상사무실, 편입 토지 및 물건 현황 등 5개 항목

▶ (업데이트 방법) 지역본부별 홈페이지 관리 담당자 지정·운영

⑩ 현장 맞춤형 용지매수 대책위원회 운영 계속

▶ (주관/운영시기) 각 지역본부 용지부/ 해당운영 안건 발생시

▶ (운영방법) 용지매수 대책위원들이 현장을 방문하여 실제로 처한 현황을 확인, 회의를 개최하여 잔여지 등 매수 여부 결정

▶ (운영안건) ① 편입 면적대비 잔여면적이 2배 이상 큰 토지 및 가옥의 경우, ② 맹지, 소수 잔존자 보상, 환경피해 등 주변여건 등 구체적인 사실관계에 따라 의사결정이 필요한 사항 등

3) 세부 추진일정

순번	구 분	1~3월	4~6월	7~9월	10~12월	실행부서
⑥	세무·재무 무료 컨설팅 서비스 지원					지역본부 용지부서
⑦	현장 용지보상 사무소 운영					
⑧	소유자 편의중심 용지보상절차 안내 및 홍보					
⑨	공단 홈페이지 상시 업데이트 구축					
⑩	현장 맞춤형 용지매수대책위원회 운영					



## 라. CS/직무역량 강화

### 1) 추진방향

- 용지담당 직원들에 대한 지속적 CS 및 직무 교육, 현장과의 쌍방향 소통채널 구축운영으로 고객만족 및 전문역량 강화

### 2) 추진내용

#### ⑪ 보상금 지급 프로그램(SAP)고도화 추진 신규

- ▶ (주관) 본사 용지부
- ▶ (문제점) 용지보상금 지급(SAP)시 처리 시간이(1건당, 20분)정도 소요 되며, 각종 자료 검색 기능이 없고, 계약서 등 필요서류가 지원되지 않는 문제점
- ▶ (개선) 보상금 지급(SAP)단축 (1건당, 현행 20분 → 3분)
  - 입력절차 17단계 -> 4단계로 축소, 계약서 등 자동 작성
  - 검색 엔진 탑재 (소유자별, 소재지별 검색 가능)
- ▶ (추진계획)

구 분			'15년											
			3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
sap 간소화	- 개선 의견수렴 및 벤치마킹	목표												
		실적												
	- sap 용역 시행 및 시범 운영	목표												
		실적												
	- 시스템 오픈	목표												
		실적												
중토위 시스템 연결	- 개선 의견수렴 및 벤치마킹	목표												
		실적												
	- 용역 시행 및 시범 운영	목표												
		실적												
	- 시스템 오픈	목표												
		실적												

#### ⑫ 용지도면 DB화 구축 신규

- ▶ (주관) 본사 용지부
- ▶ (추진배경) 용지도면과 세목조서 검증시 수작업 (1인 / 36일)
  - 도면과 토지세목조서가 연계되는 시스템이 없어 자료의 관리 장시간 소요, 미불용지 발생, 인수인계(재산관리) 등 문제점이 발생
- ▶ (개선) 용지도면과 세목조서의 검증시간 단축 (1인 / 즉시)
  - 용지도면과 토지조서의 연계로 통합 정보 제공
  - 미불용지 방지, 인수인계(재산관리) 등 문제 해결
- ▶ (추진계획)
  - 충청본부를 시범운영('15. 8월~12월) 및 점검 후 '16년도에 전 지역본부 확대 실시 추진

구 분		'15년									
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
- 시스템 시연회 시행	목표										
	실적										
- 의견 방영 및 시스템 개선 작업 시행	목표										
	실적										
- 시범 운영 5개월(충청본부 사업)후 전 지역본부로 확대 실시	목표										
	실적										

⑬ 현장 활용성 강화를 위한 용지보상 업무편람 개선('15.11월)

- ▶ (주관) 본사 용지부
- ▶ (내용) 최근 법령, 판례 등을 반영하여 현장에서 발생하는 보상사례 중심으로 구체적인 업무절차 및 수행방법 등 기술

⑭ 민원인 응대 매뉴얼 작성('15.11월)

- ▶ (주관) 본사 용지부
- ▶ (내용) CS 선진 민간 및 공기업을 벤치마킹하여 민원인 유형별 전화 및 직접 응대 요령 등을 매뉴얼화 하여 지역본부 용지분야 교육자료 활용

⑮ 용지보상 연구회(매월) 계속

- ▶ (주관) 본사 용지부
- ▶ (운영) 재산용지처장, 본사.지역본부 용지부장 참석
- ▶ (내용) 사업비 집행 개선과제, 본사 지침 이행사항 등 토론 및 대책 마련 도출

⑯ 용지학습 cop 운영(상시) 계속

- ▶ (주관) 본사 용지부
- ▶ (내용) 보상법령, 업무 지침, 업무 기준, 보상실무, Q&A 등 6개 범주 운영

### 3) 세부 추진일정

순번	구 분	1~3월	4~6월	7~9월	10~12월	실행부서
⑪	보상금 지급 프로그램(SAP) 고도화 추진					재 산 용지처
⑫	사업별 연결도면 DB화 구축					
⑬	용지보상 업무편람 개선					
⑭	민원인 응대 매뉴얼 작성 및 배포					
⑮	용지보상 연구회					
⑯	용지학습 CoP 운영					

## II

### 향후 추진계획

- '15.7월초 ~ : 청렴도향상 대책 모니터링(분기 1회)
- '15. 12.31 : 2016년 상반기 직무 능력 향상 대책 수립

\* 공단 자체 청렴도 조사결과를 토대로 2015년도 청렴도 향상 계획 보완