

[바로처리콜센터]

# 성과감사 결과보고서

- 감사기간: 2015. 5. 11. ~ 5. 29. (14일간)
- 감사인원: 5명
- 처분요구: 4건 (개선 2, 권고 2)

# 목 차

I. 성과감사 실시개요	1
II. 성과감사 대상현황	2
III. 성과감사 결과	4
IV. 성과감사 종합의견	12
V. 성과감사 처분	14
[붙임] 감사처분요구서 각 1부	

**□ 감사 배경 및 목적**

- 2012년 10월부터 공사에서 운영하고 있는 바로처리콜센터 체계 및 관련 인프라 등의 실태 점검을 통하여 바로처리콜센터가 효율적으로 운영될 수 있도록 개선방안을 제시하는데 이번 성과감사의 목적이 있음
- 바로처리콜센터의 운영현황을 진단하여 초기 구축목적 달성여부와 지적측량 바로처리센터 운영규칙의 준수 여부 등을 검토하여 환경변화에 따른 효율적인 조직의 운영방안 검토

**□ 감사 범위**

- 바로처리콜센터의 당초 구축 목표 달성 여부 점검
- 바로처리콜센터 구축사업 투입비용과 인력대비 성과의 적정성 분석
- 바로처리콜센터 인력구성 및 근무형태의 적정성 점검
- 바로처리콜센터의 운영규정 준수에 따른 능률성 진단

다만, 바로처리콜센터 업무의 특수성을 감안하여 조직 존폐여부에 대한 판단은 향후 감사처분 예정인 시범사업 추진 결과를 반영한 후 결정하는 것이 타당하며, 필요시 본 감사사항에 대해서는 감사범위를 좁혀 연차적으로 추진할 계획임.

**□ 감사 중점**

- 바로처리콜센터의 구축 목적달성 여부와 운영규정 준수 여부를 검토하고, 현장 접수창구의 단일화의 저해요소를 분석하여 바로처리콜센터의 효율적 운영방안을 제시하는데 중점을 두었음.

## □ 감사기간 및 인원

- 2015. 5. 11. 부터 같은 해 5. 29. 까지 14일간 5명의 감사인력 투입하여 성과감사를 수행하였음.

구 분	직 급	성 명	참여기간
감 사 실	감사반장	○○○	2015. 5. 11. ~ 5. 29.
	국토정보직○급	○○○	
	국토정보직○급	○○○	
	국토정보직○급	○○○	
	기획경영직○급	○○○	

## Ⅱ 성과감사 대상현황

### □ 바로처리콜센터

- 관리부서
  - 바로처리센터: ○○○○처
  - 바로처리콜센터: ●●●●처
- 바로처리콜센터 조직 현황
  - 정원: 22명(관리자1명, 상담원 19명, 전문직 2명)
  - 현원: 15명(관리자1명, 상담원 12명, 전문직 2명)

구 분	대 상	비 고
시스템	바로처리포털(C4C), 업무지원시스템(COS) 현장지원시스템(MOS), 측량정보관리센터(SIMC) 도달측량시스템(TOSS), 측량정보처리시스템(SIP)	
규정	지적측량바로처리센터 운영규칙	
운영매뉴얼	없음	

○ 바로처리콜센터 구축비용

- 상담원 운영 비용(2012~2015. 4.): 16.2억 원(보조직포함)
- 시스템 개발 및 유지비용(2008~2015. 4.): 96.6억 원
- 인건비 및 시스템 총 투자비용: 112.8억 원
- 월평균 인건비: 487만원

○ 바로처리콜센터 업무처리성과(2014.11.~2015. 4.)

구 분	일평균 응답	근무 인력	근무 일수	전일제 환산 인력	일평균 상담/인	접수 건수
11월	224.5	11	20	9.8	32.7	649
12월	172.0	11	22	9.8	26.5	516
1월	168.7	10	21	9.75	25.1	680
2월	197.7	12	17	11.75	26.3	593
3월	298.2	12	22	11.725	38.0	1294
4월	278.8	11	22	10.7	39.8	1249
합계	1,339.9	67	124	63.525	188.4	4,981
평균	409.22	11.17	20.67	10.59	31.40	830.17

- 280개 접수창구 중 32개 접수창구 착신전환
- 6개월 총 접수건수: 4981건
- 1일 접수건수: 3.8건
- 1인 1일 평균 상담건수: 31.4건
- 월 인건비: 487만원(바로처리콜센터 상담직원)

□ **민원접수 창구**

- 전국 지사: 179개
- 민원접수창구: 266개
- 민원접수창구 근무: 280명

- 2인 접수창구: 17개, 공동접수창구 6개
- 1일 평균 접수건수(일반업무): 5.4건
- 월 인건비: 588만원(5급 평균연봉 기준)

### Ⅲ 성과감사 결과

#### □ 감사초점

- 바로처리콜센터 구축 당시 목표(계획)로 하였던 성과가 달성될 수 있도록 지원(평가)체계를 갖추어야 하며, 효과적으로 센터가 운영되고 있어야 한다.
- 이를 위해서 구축목표를 달성하기 위한 정책과 운영성과, 운영규칙에 따른 준수여부 등을 점검하는 것을 감사초점으로 설정하였다.

#### □ 판단기준

- 센터 운영을 위해 당초 수립된 정책과 매년 수립되고 있는 운영계획이 적절하게 관리되어야 하며, 이를 지속적으로 현행화 하는 운영부서의 노력이 있어야 하며, 관리되어야 한다.
- 이를 판단하기 위해서 다음과 같이 4가지 기준을 설정하였음.

- ① 구축 당시의 목표를 위해서 정책이 환경에 맞추어 변화될 수 있도록 시범사업 등과 같은 활동이 지속적으로 유지되어야 한다.(센터운영 장기 로드맵 포함)
- ② 센터 운영의 기반이 되는 「지적측량 바로처리센터 운영규칙」을 근거로 업무 처리가 이루어져야 한다.
- ③ 더불어 센터 운영에 따라 달성된 성과는 품질평가 등과 같은 적절한 평가 체계가 수반되어야 한다.
- ④ 이를 위해 내부구성원의 교육 등과 같은 전문성 확보 방안이 수립되어 있어야 한다.

## □ 점검결과

### 1. 바로처리센터 구축 정책 및 운영에 관한 사항

- 2007년부터 추진되었던 바로처리센터 운영은 지적측량서비스 창구 일원화에 목적을 두고 2013년부터 본격적으로 바로처리콜센터를 운영하면서 비이동지 측량인 경계복원측량과 현황측량 위주로 바로처리콜센터를 운영하고 있다.

< 표 1. 바로처리콜센터 시범사업 추진 현황 >

구분	대상	기간
바로처리센터 구축 확산사업 계획(2011)	○○○○시 본부	2011. 1. 1.~2011. 3. 30
접수창구 착신전환 시범운영 계획(2013)	○○ ○○, ○○ ○○, ○○ ○○	2013. 2. 4.~2013. 3. 29.

- 공사에서는 센터 운영의 완전성 확보를 위해 위 현황과 같이 2011년도에 3개월, 2013년도에 2개월 동안 시범사업을 실시하였으며, 그 결과는 매년 수립되고 있는 운영계획 등에 반영해 센터를 효율적으로 운영하고 있다.
- 공사에서는 “지적측량 바로처리센터 구축 계획(안)<sup>1)</sup>”에 따라 지적측량서비스 대기 시간을 획기적으로 단축하고 대 국민 지적측량서비스 품질을 제고하기 위해 지적측량서비스 창구 일원화 정책을 수립하였다.

< 표 2. 바로처리콜센터 지적측량 접수현황 >

1) 지적측량 바로처리센터 구축 계획(○○○○팀-284, 2007.2.16.)

구 분	비 이동지측량	이동지측량
측량종목	경계복원, 현황	분할, 등록전환, 확정측량
접수건수	4981건	46건
기 간	2014. 11. ~ 2015. 4.	

- 그러나 바로처리콜센터의 구축 목표인 지적측량서비스 창구 일원화를 위해서는 이동지 측량에 대한 접수의 기능이 반드시 동반되어야 하나 현재 까지 분할, 등록전환, 확정측량 등 이동지 측량에 접수 및 상담이 비 이동지 측량에 비해 매우 미흡하게 운영되고 있다.
- 따라서 이동지측량에 대한 시범사업이 필요한 것으로 보이며, 이동지 측량에 따른 상담 및 접수 시범사업의 추진 결과를 통해 바로처리콜센터의 효율성과 경제성여부의 검토가 필요하며, 바로처리콜센터에서 지적측량 접수의 일원화가 불가능할 경우, 각 지사에서 측량접수 및 상담할 수 있는 추가방안도 함께 검토되어서 접수창구 철수에 대비한 리스크를 줄일 수 있는 방안이 필요할 것으로 보인다.
- 또한, 바로처리콜센터의 구축 목표를 달성하기 위해서는 이동지 측량의 전국적인 접수가 가능해야 함으로 이동지 측량 접수운영에 대한 제도적 접근 및 접수방법 등을 구체적으로 마련할 수 있는 중장기적 로드맵이 필요한 것으로 보인다.
- 결론적으로 비이동지 측량종목만 접수가 가능한 상황에서는 바로처리 콜센터가 접수창구로서의 운영 능률성이 떨어지므로 이동지 측량 종목에 대한 접수가 가능하도록 정책을 수립하는 것이 타당하며, 소관청에서 확인 가능한 정보의 연계나 시스템의 구축 및 접근에



필요한 제도적 보완사항을 검토하여 개선할 수 있는 시범사업을 추진할 필요성이 있다.

바로처리콜센터 접수 확대에 따른 문제점을 찾고 개선방안을 제시할 수 있는 시범지역을 선정하여 “이동지 측량 접수 시범사업”을 즉시 추진하고, 그 결과를(감사결과 처리기한 6개월 이내에 보고) 바탕으로 바로처리콜센터 중장기 계획을 현행화한 후 공사 경영정책위원회를 통해 발생 가능한 리스크를 통제할 수 있도록 권고하고자 함.

## 2. 「지적측량 바로처리센터 운영 규칙」에 관한 사항

- 공사에서는 바로처리콜센터 및 지원시스템 등을 체계적으로 운영하고, 업무처리의 표준화를 통해 경영목표 100% 달성을 지원하고자 2014년 7월에 「지적측량 바로처리센터 운영규칙」을 제정하였다.
- 이에 따라 센터운영은 「지적측량 바로처리센터 운영규칙」을 기반으로 운영 되어야 한다.

< 표 3. 지적측량 바로처리센터 운영규칙 준수 현황 >

규 정	준수여부	규 정	준수여부
제3조9호(상담매뉴얼)	×	제17조(프로그램 및 시스템 오류 등의 조치)	×
제7조(품질관리)	×	제19조(실적평가)	×
제9조(상담원의 의무)	×		

- 그러나 바로처리콜센터는 위 현황과 같이 상담분야별로 고객 질문에 미리 답변내용을 작성하는 상담매뉴얼이 없으며, 프로그램 및 시스템 오류가 발생하는 즉시 관리부서에 보고하고 헬프데스크를 통하여 그에

따른 응급조치를 취해야 하나, 적정한 보고를 통한 내부통제 없이 응급조치가 비정상적으로 이루어지고 있다.

- 또한, 상담실적 평가표를 작성하여 상담원이 그 내용을 사전에 인지하고 있어야 하며, 년 1회 상담 실적이 평가되어야 하고, 상담업무에 필요한 상담매뉴얼을 작성하여 COS, MOS에 입력하여야 하나, 규정에 따라 체계적으로 평가 및 입력되지 않고 있다.
- 결과적으로 2014년 7월에 「지적측량 바로처리센터 운영규칙」이 제정되었음에도 현재까지 형식적으로 운영되고 있는 것으로 나타나고 있다.

바로처리콜센터가 「지적측량 바로처리센터 운영규칙」에 따라 효율적으로 운영될 수 있도록 점검절차 방안을 마련할 것을 권고

### 3. 바로처리콜센터 운영 결과에 대한 품질평가 실시

- 공사에서 운영하는 바로처리콜센터에서는 대 국민 지적측량서비스 품질을 제고하기 위해 고객중심 원-스톱 지적측량서비스 제도를 운영하고 있다.
- 「지적측량 바로처리센터 운영규칙」제7조(품질 관리)에 따르면 “콜센터 관리자는 바로처리콜센터를 통해 처리된 지적측량 업무 등 운영 상황 및 시스템의 품질과 고객만족도 및 상담 응대율 등 상담 서비스의 품질 등에 해당하는 내용을 점검하여 콜센터의 품질 향상을 위해 노력해야 하며 품질 개선이 수반된 사항에 대해서는 [별지 제1호 서식]의 바로처리콜센터 품질 점검·관리표를 작성하여야 한다.” 라고 규정하고 있다.

## < 표 4. 바로처리콜센터 측량접수 반환현황 >

(기간: 2014.11. ~ 2015.4.)

내용	전체 접수건수	민원창구	바로처리 콜센터	전체반환	민원창구 반환	바로처리콜 센터반환
건수	186,563	181,582	4,981	3,778	3,542	236
접수/ 반환율	100%	97.3%	2.7%	2.0%	1.9%	4.7%

※출처: 바로처리콜센터 접수실적(●●●●처 제공 요약작성)

- 이에 따라 2014년 11월부터 2015년 4월까지 6개월 동안의 일반업무 접수건수와 반환율에 대해서 민원창구와 바로처리콜센터를 비교한 결과, 일반업무 전체 접수건수 186,563건 중 민원창구가 97.3%, 바로처리콜센터가 2.7%를 접수하고 있는 것으로 나타났으며,
  
- 민원창구 반환율은 1.9%이나, 센터 접수건수는 4,981건 중 반환처리 건수는 236건으로 전체 4.7%가 반환되고 있다. 결과적으로 민원창구에 비해 바로처리콜센터 반환비율이 2.8%가 더 높은 것으로 나타나고 있다.
  
- 2015년 1월 바로처리콜센터가 ○○○○처에서 ●●●●처로 이관 되면서 바로처리콜센터 운영 및 관리등에 대한 내용이 적절하게 전달 되지 못하였고, 고객서비스 1차 접점 담당기관으로서 품질관리에 대한 방법과 절차 등을 검증할 수 있는 품질평가가 시행되지 못하고 있다.
  
- 결과적으로는 센터를 통해 이루어지는 지적측량 접수 품질이 일선 지적측량 접수창구를 통해 제공되는 품질보다 현저히 낮은 것으로 검토되었다.

바로처리콜센터 운영이 「지적측량 바로처리센터 운영규칙」제7조에 따라 “바로처리센터를 통해 처리된 지적측량 업무 및 시스템의 품질”과 “고객만족도 및 상담 응대율 등 상담 서비스의 품질” 등에 대해 품질평가를 즉시 할 것을 권고

#### 4. 바로처리콜센터 상담운영 인력에 대한 전문성 확보

- 공사에서는 신속한 지적측량 접수와 상담을 위해 바로처리콜센터에 정규직(9명)과 전문직(2명), 보조인력(3명) 총 14명을 상담원으로 운영하고 있다.
- 「지적측량 바로처리센터 운영규칙」 제5조(업무범위)에서 바로처리콜센터의 업무범위 다음과 같으며, 현장의 지적측량, 사무실의 서무, 민원실의 접수업무에 대한 전문성과 종합적인 이해가 필요한 업무라 할 수 있다.

1. 지적측량 상담 및 접수
2. 민원 업무의 상담 및 처리
3. 지적측량 바로처리 업무 결과의 분석 및 평가
4. 처리업무에 대한 데이터베이스 구축 및 통계 작성
5. COS, MOS, C4C의 운영 및 헬프데스크의 관리
6. 콜센터 운영에 관한 사항
7. 콜센터 장비 및 네트워크 관리
8. 지적측량 바로처리센터의 개발 및 교육
9. 그 밖에 바로처리센터에 관한 안내 및 홍보

- 현재 기간제 상담원은 6개월 동안의 수습기간을 거쳐 접수 및 상담 업무에 투입되고 있으며, 민원 관련 내용이나 현장경험이 필요한 상담건에 대해서는 정규직원 상담원에게 연결해주고 있다. 따라서

바로처리콜센터에서는 최소 6개월 정도의 수습기간이 필요한 것으로 판단하고 있다. 현재 2014년 4월에 채용된 바로처리콜센터의 기간제 근로자도 8개월 후인 2016년 3월에 퇴사하여야 함에 따라 업무 공백이 발생할 것으로 보인다.

< 표 5. 바로처리센터 보조인력 지적측량 접수 처리현황 >

구 분	대 상	비 고
월	접수건수 (보조인력3명 평균)	기간별 평균
2014.4.	0	6개월 평균 15.5건
5	3	
6	7	
7	11	
8	27	
9	45	
10	70	보조인력 월평균 78건 정규직 대비 약90% 접수율
11	67	
12	53	
2015.1.	74	
2	56	
3	113	
4	110	

- 위의 <표5>에서 살펴본 바와 같이 6개월 동안 월 접수평균이 15.5건 밖에 되지 않아 최소 6개월 정도의 수습기간이 필요한 것으로 나타났다. 이후 잔여기간 1년 6개월 동안만 상담과 접수가 가능하다고 보여 지므로 접수 및 상담 매뉴얼이나 교육 등을 전략적으로 실시하여 전문성을 빠른 시간에 확보하고, 자격증을 보유하거나 사전지식이 있는 전공자를 우선적으로 선발하여 수습기간을 줄일 수 있는 효율적인 운영방안에 대한 검토가 필요한 것으로 판단된다.

●●●●처에서는 바로처리콜센터 기간제 근무 상담원의 업무 특수성을 감안하여 기간제 근로기간 중 교육 및 상담 및 접수관련 매뉴얼 등을 작성하여 수습기간을 줄이거나, 자격증을 확보하거나 사전지식이 있는 전공자를 우선적으로 선발하여 효율적으로 인력을 관리할 수 있는 방안을 마련하시기를 권고

## IV 성과감사 종합의견

- 바로처리콜센터의 구축 목표인 지적측량서비스 창구 일원화를 위해서는 이동지 측량에 대한 접수의 기능이 반드시 동반되어야 하나 현재까지 분할, 등록전환, 확정측량 등 이동지 측량에 접수 및 상담이 비 이동지 측량에 비해 매우 미흡하게 운영되고 있음
- ●●●●처는 상담실적 평가표를 작성하여 상담원이 그 내용을 사전에 인지하고 있어야 하며, 년 1회 상담실적이 평가되어야 하고, 상담업무에 필요한 상담매뉴얼을 작성하여 COS, MOS에 입력하여야 하나, 규정에 따라 체계적으로 평가 및 입력되지 않고 있는 등 「지적측량 바로처리 센터 업무규칙」을 준수하지 못하고 있음
- 지적측량 민원창구 반환율은 1.9%이나, 바로처리콜센터 접수건수는 5,306건 중 반환처리건수는 236건으로 전체 4.7%가 반환되고 있다. 결과적으로 민원창구에 비해 바로처리콜센터 반환비율이 2.8%가 더 높은 것으로 나타나고 있다. 결과적으로 바로처리콜센터를 통해 이루어지는 지적측량 접수 품질이 일선지적측량 접수창구를 통해 제공되는 품질보다 현저히 낮은 것으로 판단됨
- 현재 상담원은 6개월 동안의 수습기간을 거쳐 접수 및 상담업무에 투입되고 있으며, 민원 관련 내용이나 현장경험이 필요한 건에 대해

서는 정규직원 상담원에게 연결해주고 있다. 따라서 바로처리콜센터에서는 최소 6개월 정도의 수습기간이 필요한 것으로 판단하고 있다. 현재 2014년 4월에 채용된 바로처리콜센터의 기간제 근로자도 8개월 후인 2016년 3월에 퇴사하여야 함에 따라 업무 공백이 발생할 것으로 보임

- 위와 같은 내용을 검토하여 바로처리콜센터의 구축목표를 달성하기 위해 “이동지 측량 접수 시범사업 추진”과, 「지적측량 바로처리센터 운영규칙」에 따라 효율적으로 운영될 수 있는 점검절차 방안의 마련을 요청하였으며, 고객의 상담과 접수서비스의 품질 등에 대한 품질평가를 실시하고, 바로처리센터 기간제 근무 상담원의 업무 특수성을 감안하여 효율적으로 인력을 관리할 수 있는 방안마련에 대한 권고를 하였음

< 표 6. 바로처리콜센터 성과감사 총괄표 >

지 적 사 항	주 요 내 용
이동지 측량 시범사업 추진 권고	이동지 지적측량에 대한 접수 시범사업 필요 장기적인 로드맵 구축 필요
바로처리센터 운영규칙 준수 이행 권고	「지적측량 바로처리센터 운영규칙」에 따라 운영될 수 있는 체계강화 필요
바로처리콜센터 품질관리 개선 권고	바로처리콜센터 상담서비스의 품질평가 실시 필요
바로처리콜센터 운영 인력에 대한 전문성 확보	바로처리 기간제 근무 상담원의 전문성확보 상담인력을 효율적으로 관리할 수 있는 방안 필요

# V

## 바로처리센터 성과감사 처분

### ○ 처분요구사항 일람표

일련 번호	제 목	처 분 사 항	처분 요구	조치 기한
1	바로처리센터 원-스톱 서비스를 위한 로드맵 구축	- 이동지 지적측량에 대한 접수시범사업 추진 - 결과를 바탕으로 경영평가 위원회 검토	권고	6개월
		- 구축목표 달성을 위한 장기적인 로드맵 구축	권고	2개월
2	「지적측량 바로처리센터 운영규칙」 준수 이행 철저	- 지적측량 바로처리센터 운영규칙」에 마련된 규정준수 여부를 확인 하는 점검절차 방안 마련	개선	2개월
3	바로처리콜센터 품질관리 개선	- 바로처리콜센터 상담서비스의 품질 평가 실시	개선	2개월
4	운영인력의 전문성 확보 방안 구축	- 바로처리콜센터 상담원의 전문성 확보방안 및 효율적 관리방안 마련	권고	2개월

성과감사 처분(권고)요구서: 별첨



# 한국국토정보공사 감사

## 개 선

제 목 바로처리센터 구축 정책 목표 달성을 위한 시범사업 추진

관 계 기 관 본사 ○○○○처

내 용

2007년부터 추진되었던 바로처리센터는 지적측량서비스 창구 일원화에 일부 목적을 두고 2013년부터 본격적으로 바로처리콜센터를 운영하면서 비이동지 측량인 경계복원측량과 현황측량 위주로 상담접수업무를 수행하고 있다.

공사에서는 바로처리콜센터 운영의 완전성 확보를 위해 아래 <표1>의 추진 현황과 같이 2011년에 3개월, 2013년도에 2개월 동안 시범사업을 실시 하였으며, 그 결과는 매년 수립되고 있는 운영계획 등에 반영해 센터를 운영하고 있다.

< 표 1. 바로처리콜센터 시범사업 추진 현황 >

구 분	대 상	기 간
바로처리센터 구축 확산사업 계획(2011)	○○광역시 본부	2011. 1. 1.~2011. 3. 30
접수창구 착신전환 시범운영 계획(2013)	○○○○, ●●●●, ◆◆◆◆	2013. 2. 4.~2013. 3. 29.

공사에서는 “지적측량 바로처리센터 구축 계획(안)<sup>2)</sup>”에 따라 지적측량 서비스 대기 시간을 획기적으로 단축하고 대 국민 지적측량서비스 품질을 제고하기 위해 지적측량서비스 창구 일원화 정책을 수립하였다.

2) 지적측량 바로처리센터 구축 계획(○○○○팀-284, 2007.2.16.)

< 표 2. 바로처리콜센터 지적측량 접수현황 >

구 분	비 이동지 측량	이동지 측량
측량종목	경계복원, 현황	분할, 등록전환, 확정측량 및 기타
접수건수	4981건	46건
기간	2014. 11. ~ 2015. 4.	

그러나 바로처리콜센터의 구축 목표인 지적측량서비스 창구 일원화를 위해서는 이동지 측량에 대한 접수의 기능이 반드시 동반되어야 하나 현재까지 분할, 등록전환, 확정측량 등 이동지 측량에 접수 및 상담이 비 이동지 측량에 비해 매우 미흡하게 운영되고 있다.

따라서 이동지측량에 대한 시범사업이 필요한 것으로 보이며, 이동지 측량에 따른 상담 및 접수 시범사업의 추진 결과를 통해 바로처리콜센터의 효율성과 경제성여부의 검토가 필요하며, 바로처리콜센터에서 지적측량 접수의 일원화가 불가능할 경우, 각 지사에서 측량접수 및 상담할 수 있는 추가방안도 함께 검토되어서 접수창구 철수에 대비한 리스크를 줄일 수 있는 방안이 필요할 것으로 보입니다.

또한, 바로처리콜센터의 구축 목표를 달성하기 위해서는 이동지 측량의 전국적인 접수가 가능해야 함으로 이동지 측량 접수운영에 대한 제도적 접근 및 접수방법 등을 구체적으로 마련할 수 있는 중장기적 로드맵이 필요한 것으로 보인다.

## 조치할 사항

사장(○○○○처장)은 바로처리센터 접수 확대에 따른 문제점을 찾고 개선방안을 제시할 수 있는 시범지역을 선정하여 “이동지 측량 접수 시범 사업”을 즉시 추진하고, 그 결과를(감사결과 처리기한 6개월 이내에 보고) 바탕으로 바로처리센터 중장기 계획을 현행화한 후 공사 경영정책위원회를 통해 발생 가능한 리스크를 통제 할 수 있도록 개선하시기를 권고합니다.

# 한국국토정보공사 감사

## 권 고

제 목 「지적측량 바로처리센터 운영 규칙」 준수 소홀

관 계 기 관 본사 ○○○○처

내 용

공사에서는 바로처리콜센터 및 지원시스템 등을 체계적으로 운영하고, 업무처리의 표준화를 통해 경영목표 100% 달성을 지원하고자 2014년 7월에 「지적측량 바로처리센터 운영규칙」을 제정하였다.

이에 따라 센터운영은 「지적측량 바로처리센터 운영규칙」을 기반으로 운영 되어야 한다.

< 표 3. 지적측량 바로처리센터 운영규칙 준수 현황 >

규 정	준수여부	규 정	준수여부
제3조9호(상담매뉴얼)	×	제17조(프로그램 및 시스템 오류 등의 조치)	
제7조(품질관리)	×	제19조(실적평가)	×
제9조(상담원의 의무)	×		

그러나 바로처리센터는 위 현황과 같이 상담분야별로 고객 질문에 미리 답변내용을 작성하는 상담매뉴얼이 없으며, 프로그램 및 시스템 오류가 발생하는 즉시 관리부서에 보고하고 헬프데스크를 통하여 그에 따른 응급조치를 취해야 하나, 적정한 보고를 통한 내부통제 없이 응급조치가 비정상적으로 이루어지고 있다.

또한, 상담실적 평가표를 작성하여 상담원이 그 내용을 사전에 인지하고 있어야 하며, 년 1회 상담 실적이 평가되어야 하고, 상담업무에 필요한 상담 매뉴얼을 작성하여 COS, MOS에 입력하여야 하나, 규정에 따라 체계적으로 평가 및 입력되지 않고 있다.

## 조치할 사항

사장(○○○○처장)은 바로처리콜센터가 「지적측량 바로처리센터 운영규칙」에 따라 효율적으로 운영될 수 있도록 점검절차 방안을 마련하여 개선할 것을 권고합니다.

# 한국국토정보공사 감사

## 개 선

제 목 바로처리콜센터 운영 결과에 대한 품질평가 실시  
관 계 기 관 본사 ○○○○처  
내 용

공사에서 운영하는 바로처리콜센터는 대 국민 지적측량서비스 품질을 제고하기 위해 고객중심 원-스톱 지적측량서비스 제도를 운영하고 있다.

「지적측량 바로처리센터 운영규칙」제7조(품질 관리)에 따르면 “콜센터 관리자는 바로처리센터를 통해 처리된 지적측량 업무 등 운영 상황 및 시스템의 품질과 고객만족도 및 상담 응대율 등 상담 서비스의 품질 등에 해당하는 내용을 점검하여 콜센터의 품질 향상을 위해 노력해야 하며 품질 개선이 수반된 사항에 대해서는 [별지 제1호 서식]의 바로처리센터 품질 점검·관리표를 작성하여야 한다.” 라고 규정하고 있다.

### < 표 4. 바로처리콜센터 측량접수 반환현황 >

(기간: 2014.11. ~ 2015.4.)

내용	전체 접수건수	민원창구	바로처리	전체반환	민원창구 반환	바로처리 반환
건수	186,563	181,582	4,981	3,778	3,542	236
접수/반환율	100%	97.3%	2.7%	2.0%	<b>1.9%</b>	<b>4.7%</b>

※출처: 바로처리콜센터 접수실적(○○○○처 제공 요약작성)

이에 따라 2014년 11월부터 2015년 4월까지 6개월 동안의 일반업무 접수건수와 반환율에 대해서 민원창구와 바로처리콜센터를 비교한 결과, 일반업무 전체 접수건수 186,563건 중 민원창구가 97.3%, 바로처리콜센터가 2.7%를 접수하고 있는 것으로 나타났으며,

민원창구 반환율은 1.9%이나, 센터 접수건수는 4,981건 중 반환처리건수는 236건으로 전체 4.7%가 반환되고 있다. 결과적으로 민원창구에 비해 바로처리콜센터 반환비율이 2.8%가 더 높은 것으로 나타나고 있다.

2015년 1월 바로처리콜센터가 □□□□처에서 ○○○○처로 이관되면서 바로처리콜센터 운영 및 관리 등에 대한 내용이 적절하게 인계인수 되지 못하였고, 고객서비스 1차 점점 담당기관으로서 품질관리에 대한 방법과 절차 등을 검증할 수 있는 품질평가가 시행되지 못하고 있다.

## 조치할 사항

사장(○○○○처장)은 바로처리센터 운영이 「지적측량 바로처리센터 운영규칙」 제7조에 따라 “바로처리콜센터를 통해 처리된 지적측량 업무 및 시스템의 품질”과 “고객만족도 및 상담 응대율 등 상담 서비스의 품질” 등에 대해 품질평가를 즉시 할 것을 권고합니다.

# 한국국토정보공사 감사

## 권 고

제 목 바로처리콜센터 운영 인력에 대한 전문성 확보 미흡

관 계 기 관 본사 ○○○○처

내 용

공사에서는 신속한 지적측량 접수와 상담을 위해 바로처리콜센터에 정규직(9명)과 전문직(2명), 보조인력(3명) 총 14명을 상담원으로 운영하고 있다.

「지적측량 바로처리센터 운영규칙」 제5조(업무범위)에서 바로처리콜센터의 업무범위 다음과 같으며, 현장의 지적측량, 사무실의 서무, 민원실의 접수업무에 대한 전문성과 종합적인 이해가 필요한 업무라 할 수 있다.

1. 지적측량 상담 및 접수
2. 민원 업무의 상담 및 처리
3. 지적측량 바로처리 업무 결과의 분석 및 평가
4. 처리업무에 대한 데이터베이스 구축 및 통계 작성
5. COS, MOS, C4C의 운영 및 헬프데스크의 관리
6. 콜센터 운영에 관한 사항
7. 콜센터 장비 및 네트워크 관리
8. 지적측량 바로처리센터의 개발 및 교육
9. 그 밖에 바로처리센터에 관한 안내 및 홍보



현재 보조인력 상담원은 6개월 동안의 수습기간을 거쳐 접수 및 상담 업무에 투입되고 있으며, 민원 관련 내용이나 현장경험이 필요한 건에 대해서는 정규직원 상담원에게 연결해주고 있다. 따라서 바로처리콜센터에서는 최소 6개월 정도의 수습기간이 필요한 것으로 판단하고 있다. 현재 2014년 4월에 채용된 바로처리콜센터의 기간제 근로자도 8개월 후인 2016년 3월에 퇴사하여야 함에 따라 업무 공백이 발생될 것으로 보인다.

< 표 5. 바로처리콜센터 보조인력 지적 측량접수 처리현황 >

구 분	대 상	비 고
월	접수건수 (보조인력3명 평균)	기간별 평균
2014.4.	0	6개월 평균 15.5건
5	3	
6	7	
7	11	
8	27	
9	45	
10	70	비 정규직 월평균 78건 정규직 대비 약 90% 접수율
11	67	
12	53	
2015.1.	74	
2	56	
3	113	
4	110	

※출처: 바로처리콜센터 접수실적(○○○○처 제공 요약작성)

위의 <표5>에서 살펴본 바와 같이 6개월 동안 월 접수평균이 15.5건 밖에 되지 않아 최소 6개월 정도의 수습기간이 필요한 것으로 나타났습니다. 이후 잔여기간 1년 6개월 동안만 상담과 접수가 가능하다고 판단되므로 접수 및 상담 매뉴얼이나 교육 등을 전략적으로 실시하여 전문성을 빠른 시간에 확보하고, 자격증을 보유하거나 사전지식이 있는 전공자를 우선적으로 선발하여 수습기간을 줄일 수 있는 효율적인 운영방안에 대한 검토가 필요한 것으로 판단됩니다.

## 조치할 사항

사장(○○○○처장)은 바로처리콜센터 보조인력 상담원의 업무 특수성을 감안하여 기간제 근로기간 중 상담 및 접수관련 교육 및 매뉴얼 등을 작성하여 수습기간을 줄이거나, 자격증을 확보하거나 사전지식이 있는 전공자를 우선적으로 선발하여 효율적으로 인력을 관리할 수 있는 방안을 마련하시기를 권고합니다.