“국민에게 신뢰받는 최고의 국토정보 전문기관”

성과감사

2015년 성과감사 결과 보고

- 규정 및 업무절차 개선 -

2015. 8.

감 사 실

한국국토정보공사

Ⅰ. 감사실시 개요

□ 감사 배경

○ 공사 주요 내부 규정 및 업무절차의 적정성·효율성 진단을 통해 현장의 불합리한 업무 관행이 개선됨으로써 국토정보 대국민 서비스가 강화되도록 경영지원 컨설팅감사를 실시하였다.

「2015년 연간감사계획」의 “규제개혁 추진 실태점검”을 필수과제로 선정하고 불합리한 업무 관행 개선 계획 수립(감사실-1677, 2015.4.7.)

□ 감사 목적

○ 이번 감사에서는 공사가 현재 제정·운영하고 있는 규정 및 업무절차에 대하여 문제점을 식별하고, 개선안을 제시함으로써 업무환경을 향상시키고 특히, 국민관점의 불합리한 규제 또는 절차를 개선하는데 초점을 맞춰 진행하였으며, 공사 경영 환경에도 변화를 추진하는데 그 목적이 있다.

- 국민중심 관점의 불합리한 규제 개선
- 내부 업무절차 개선을 통해 국토정보 대국민 서비스 기반 강화
- 내부에서 불합리하다고 판단되어 개선된 업무절차가 적정하게 현업에 적용되어져 운영하고 있는지 점검

□ 감사 범위

○ 감사의 범위는 본사 □□□□실 등 총 5개 부서를 대상으로 내부규정과 업무절차(지침)를 점검하였고 감사 시점에서 불합리한 규제와 비효율적으로 운영되는 업무 부문을 감사하였다.

□ 감사방법 및 절차

○ 내부규정 중 불합리한 규제를 국민관점, 내부구성원 관점, 사후관리 관점 3개 항목으로 분류하고 각 항목별 진단을 수행하여 대국민에게 제공되는 서비스가 강화되도록 개선(안)을 마련하는데 중점을 두었다.

□ 감사기간 및 인원

○ 2015. 7. 28. 부터 같은 해 7. 31. 까지 4일간 2명의 감사인력(연인원 8명)을 투입하여 실지감사를 수행하였다.

Ⅱ 컨설팅감사 대상현황

□ 컨설팅감사 점검영역

○ 공사 내부 운영규정 및 업무절차에 대한 적정성 및 효율성을 검토하여 컨설팅감사 대상을 선정하였으며, 그 현황은 다음과 같다.

구분	점검영역	과제 수
국민관점	① 고객서비스 향상을 위한 SMS 문자전송 방법 개선 ② 신규 채용인력 진입장벽 완화(언어영역)	2
내부구성원 관점	③ 측량장비 점검 방법 통·폐합을 통한 업무 효율성 확보 ④ 근무성적평정의 투명성 강화를 위한 근무평정(실적) 방법 개선 (수기⇒ 전산화) ⑤ 특수업무에 대한 세부추진계획서 작성 방법 개선 ⑥ 업무처리의 신속성·효율성을 위한 일선지사 측량파일 공유 채널 마련	4
사후관리 관점	⑦ 지적측량성과도 현장교부제 운영에 대한 내실 강화 ⑧ 전사적자원관리시스템(ERP)과 외부 경비업체(○○○○○)와의 출·퇴근관리시스템 연계 방법 개선	2
합 계		8

Ⅲ 컨설팅감사 결과

○ 금번 규제개혁 및 불합리한 업무절차 개선을 위한 성과감사는 공사의 대국민 접점에 있는 업무영역의 진단을 통해 대국민 서비스 환경변화에 적기에 대응하고 경영목표 달성을 극대화 할 수 있도록 내부규정 및 절차 개선에 초점을 맞춰 진행하였으며, 대국민 서비스 제공의 기초 기반이 되는 내부업무시스템 운영 및 관리, 운영실태 평가 등 업무전반에 걸쳐 점검한 결과 여러 가지 미흡한 점이 발견되었다.

○ 또한 대외적으로 규제 관련 법령 개정과 크고 작은 변화가 일어나고 있으나, 변화관리 미비로 인한 위험이 발생될 우려가 있는 등 업무전반에 대한 효율성 향상의 필요성이 증대되고 있다. 따라서 불합리한 규제 및 업무절차로 인해서 위험이 발생될 경우 그 파급효과가 크다고 볼 수 있어, 점검이 꼭 필요하며 간과할 수 없는 상황이다.

○ 더불어 공사 신규채용 기준 등의 문제점들을 해소함으로써 공사 진입 장벽 완화를 위한 규정 및 업무절차 개선이 필요한 것으로 판단되며, 정보시스템 도입 등으로 인하여 일선에서 수기적으로 이루어지고 있는 업무절차는 개선하는 것이 타당함으로 현재까지 전자적인 방법과 수기적인 방법을 병행하고 있는 업무절차를 확인하여 본바 그 절차를 간소화하고 업무 효율성을 향상할 필요가 있는 것으로 확인되었다.

○ 또한 측량장비 점검시기 및 절차를 보다 명확히함으로써 내부직원의 업무품질 향상과 편리성을 강화하였고 직원 출·퇴근 기록관리방법을 수기 관리 방법에서 전자적인 방법을 통해서 관리하도록 개선

하였으나 현업에서의 적용 및 업무절차 개선에 따른 보완 사항이 있는 것으로 나타났다.

○ 이에 규제개혁 및 불합리한 업무절차 개선을 위한 성과감사를 통해 공사가 현재 사용하고 있는 업무시스템 및 관련 업무절차에 잠재된 문제점을 식별하고, 개선안을 제시함으로써 경영환경 개선을 목표로 성과감사를 진행하였으며, 특히 내부직원 업무절차 간소화 등을 통해 대국민 서비스 향상과 개선 이후 사후관리에 초점을 맞춰 8가지 과제를 선정하고 총괄적으로 점검하였다.

○ 그 결과 다음과 같이 여러 가지 문제점 및 보완이 필요한 사례를 발견하였다.

[컨설팅감사 총괄 점검표]

일련번호	컨설팅대상기관 (관계기관/부서)	제 목	감사의견	처분
1	○○○○처 ○○○○실	고객서비스 향상을 위한 SMS 문자전송시스템 운영 개선	공사에서 고객서비스를 위해 구축된 문자전송시스템이 고객에게 수수료 안내와 입금 요구하는 문자 중심에서 업무절차와 진행사항을 안내하는 당초 취지에 맞게 운영될 수 있도록 SMS문자전송시스템 개선	개선
2	○○처	신규채용 공인인증 언어 관련 진입장벽 완화	공사에 필요한 핵심인재 채용을 위해 진입장벽이 되고 있는 어학(영어) 가점을 폐지(또는 개선)함으로써 직무능력이 우수한 인재 유입이 가능하도록 규정개정 절차 등을 진행하도록 권고	권고
3	○○○○실	지적측량장비 점검에 대한 업무프로세스 개선	지사에서 중복 점검되고 있는 측량장비의 점검 시기 및 절차를 간소화함으로써 업무효율성을 향상하고 측량장비 검사의 실효성이 확보되도록 규정 및 절차 개선	개선
4	○○○○실 ○○○○처 ○○처	근무성적(실적)평정 방법 개선	「근무성적평정규칙」에서 정한 “개인별 실적 및 근태 상황(별지 제4호서식)”이 관련시스템에서 자동으로 추출·작성 및 확인될 수 있도록 개선함으로써 담당직원의 업무효율성을 향상하고 근무평정의 신뢰성을 확보하도록 개선	개선

일련번호	컨설팅대상기관(관계기관/부서)	제 목	감사의견	처분
5	○○○○실	처리기간이 초과하는 업무에 대한 세부추진계획서 작성 개선	「업무규정시행규칙」에 따른 업무세부추진계획서 작성 업무프로세스를 개선함으로써 업무절차를 간소화하고 업무세부추진계획서 작성의 실효성이 확보하도록 규정 개정 권고	권고
6	○○○○처 ○○○○실	지적측량 업무용 측량파일(GDB 등) 공유 채널 마련	일선지사 업무처리를 위해 측량파일을 공유해야 함으로 공사 보안정책에 적합하고 업무에 적합한 업무공유시스템을 구축 운영하도록 권고(현업관리시스템 등을 개선하여 보안이 철저한 웹하드 형태로 제공하고 권한에 따라 접근이 통제될 수 있도록 구축)	권고
7	○○○○처	고객서비스 향상을 위한 「측량성과도 현장교부제」 운영 개선 권고	공사에서 마련한 「지적측량성과도 현장 교부제도」가 당초 취지와 다르게 형식적으로 운영되고 있어 당초 구축 취지에 맞도록 내부직원에 대한 교육과 변경된 업무절차를 안내하도록 권고	권고
8	○○○○실	전사적자원관리시스템을 통한 직원 출·퇴근 기록 관리 방법 개선 권고	일선의 출·퇴근 기록이 공사 ERP근태관리시스템에 정상적으로 제공될 수 있도록 경비업체의 데이터 전송방식을 재확인하고 향후 용역업체와 연장계약을 하는 경우 표준화된 서비스가 이루어질 수 있도록 표준서비스규약 마련 권고	권고

감 사

개 선

제 목 고객서비스 향상을 위한 SMS 문자전송시스템 운영 개선 권고

관 계 기 관 □□□□처

협 조 기 관 □□□□실, □□□□처

내 용

공사는 지적기반의 정확하고 편리한 국토정보 제공으로 국민 삶의 질 향상에 기여하고 재산권을 보호하는데 앞장서며 안정적인 국토 정보 인프라의 구축과 효율적인 국토관리를 통해 국토를 보전하고 국가 발전에 기여하기 위하여 최선의 노력을 다하고 있다.

더불어 고객만족도 달성 및 최상의 지적측량 품질 제공을 위해서 전사적으로 업무프로세스 개선 및 운영 시스템을 고도화하고 있으며, 이러한 노력의 일환으로 업무지원시스템(COS)의 “SMS 문자전송시스템”을 구축하여 고객에게 측량 접수 내용 및 진행사항 등의 정보를 제공하고자 서비스를 운영하고 있다.

업무지원시스템(COS)에 등록된 SMS 전송 문구(예시)

[LX한국국토정보공사]지적측량 접수 완료되었습니다. 감사합니다.

[LX한국국토정보공사사]현장측량 예정 시간약속을 위해 전화 드리겠습니다.

[LX한국국토정보공사][금액]원이 오늘 입금 처리됩니다. 확인 부탁드립니다.

[LX한국국토정보공사]지적측량성과도 발급완료. 배송하도록 하겠습니다. 감사합니다.

그리고 원활한 업무처리를 위해 기본적인 “SMS 전송 문구”는 업무처리절차를 반영하여 전송 문구를 위 현황과 같이 정형화하였고, “SMS 전송 문구”를 상시 사용할 수 있도록 시스템에 등록함으로써 내부구성원들의 문자발송에 편의성을 확보하고자 최선의 노력을 다하고 있다.

< 표 1. 2015년 문자전송 현황 >

구분	측량관련 전송건수	수수료 입금요구 문자건수	고객안내문자건수 (성과도 교부 등)	비고
공사 전체 (2015.1.1.~6.30)	100,827건	66,623건	34,204건	

※ 전체 문자전송 실적은 6개월간 389,994건(내·외부 발송 전체)

※ 문자전송 현황은 업무지원시스템(COS)에서 문자전송 실적을 취합한 실적임.

그러나 이러한 목적으로 구축된 업무지원시스템(COS)에서 2015. 1. 1. 부터 6. 30.까지(6개월) 문자전송 실적을 확인해 보면 고객에게 측량수수료 입금을 안내하는 문자는 66,623건의 전체 안내 건수의 66%를 차지하는 반면 측량일정 및 성과도 교부 등의 업무진행사항을 안내하는 문자건수는 34,204건으로 전체 안내 건수의 34%만을 차지하고 있어, 문자전송 내용이 측량업무 진행사항을 안내하는 서비스 문자보다는 수수료 입금 등 수수료 관련 안내하는 문자가 대부분을 차지하고 있는 실정이다.

결과적으로 문자전송시스템 등과 같은 당초 측량업무절차 등의 안내로 고객서비스를 향상하고자 구축된 고객지원시스템이 당초 목적된 고객만족을 위한 지원보다는 공사 업무편의를 위해 내부직원이 사용하는 것을 주목적으로 사용하고 있는 것으로 보여지고 있으며, 결국 “2014년도 공공기

관 청렴도 측정 결과”를 보면 측량업무에 대해 구체적으로 설명을 해주었으면 좋겠다는 의견과 업무를 일방적으로 진행한다는 의견이 측정결과로 나타나고 있어 고객에게 업무진행상황 등에 대해 설명이 미흡한 것으로 판단된다.

개선하여야 할 사항

□□□□□장은 공사에서 고객서비스를 위해 구축된 문자전송시스템이 고객에게 수수료 안내와 입급을 요구하는 문자 중심에서 업무절차와 진행사항을 안내하는 고객서비스 지원시스템으로 운영될 수 있도록 SMS 문자전송시스템 개선하시기 바랍니다.

감 사

권 고

제 목 신규채용 공인인증 언어 관련 진입장벽 완화

관 계 기 관 □□처

내 용

「직원임용시험규칙」 제13조 (시험의 특전) 제①항에 따르면 “각 과목별 득점에 별표 3, 별표4의 비율에 따른 가산점수를 합하여 시험성적으로 한다.”고 규정하고 있다.

< 표 1. 직원 채용시험 가점기준표(전직렬 동일적용) >

<table>
<tr><th colspan="2">구 분</th><th colspan="4">가 산 점 수</th><th>비 고</th></tr>
<tr><td rowspan="6">외국어능력 가점
(영어)</td><td>TOEIC</td><td>TEPS</td><td>TOEFL
(CBT)</td><td>TOEFL
(iBT)</td><td>가점</td><td rowspan="6">최근 3년 이내의 어학 성적 점수만 인정하며, 가점은 필기시험 총점에 만점의 %로 가산</td></tr>
<tr><td>900점 이상</td><td>850점 이상</td><td>263점 이상</td><td>105점 이상</td><td>2.5%</td></tr>
<tr><td>800점 ~ 899점</td><td>700점 ~ 849점</td><td>240점 ~ 262점</td><td>90점 ~ 104점</td><td>2.0%</td></tr>
<tr><td>700점 ~ 799점</td><td>600점 ~ 699점</td><td>210점 ~ 219점</td><td>80점 ~ 89점</td><td>1.5%</td></tr>
<tr><td>600점 ~ 699점</td><td>500점 ~ 599점</td><td>180점 ~ 216점</td><td>70점 ~ 79점</td><td>1.0%</td></tr>
<tr><td>500점 ~ 599점</td><td>400점 ~ 499점</td><td>150점 ~ 179점</td><td>60점 ~ 69점</td><td>0.5%</td></tr>
</table>

그러나 직무 능력 중심의 적합인재 채용을 위해서는 과도한 공인어학 성적을 요구하는 환경을 개선하기 위해 신규채용에 대한 진입 장벽 완화를 위해 어학(영어) 가점제도에 대한 환경변화가 요구된다.

이에 따라 공사(□□부)에서는 2014. 9. 30.자로 “공간정보산업 선도를 위한 인재채용제도 혁신방안”을 수립하고 어학(영어)가점을 폐지하기 위해

서 내부 검토 중에 있으며, 향후 내부방침을 득하고 관련규정을 개정하고자 노력하고 있는 것으로 확인되었다.

그러나 “공간정보산업 선도를 위한 인재채용제도 혁신방안” 계획서에는 본 사업을 추진하기 위한 세부 일정 마련과 규정 개정을 수반할 필요가 있는 것으로 나타나고 있다.

결과적으로 영어시험 대체성격인 공인어학성적의 기준점수를 낮추고 어학가산점(0.5~2.5점)을 삭제하여 채용지원의 진입장벽 완화를 위해 수립된 정책을 추진하기 위해서는 구체적인 추진일정이 마련되어야 하고 규정 개정이 필요하다.

개선하여야 할 사항

□□□장은 공사에서 필요한 적합인재 채용을 위해 진입장벽이 되고 있는 어학(영어) 가점제도를 당초 계획에 따라 폐지(또는 개선)함으로써 다양한 직무능력을 갖춘 우수 인력이 공사에 유입될 수 있도록 진입장벽 완화를 위해 관련규정을 개정하시기 바랍니다.

감 사

개 선

제 목 지적측량장비 점검에 대한 업무프로세스 개선

관 계 기 관 □□□□실

내 용

「측량장비 관리요령」제3조(측량장비의 관리) 제⑧항에 따르면 측량장비는 지역본부장은 연1회, 지사장은 연1회, 사용자는 수시로 점검을 실시하여야 하며, 「동 관리요령」제⑨항에 따라 지역본부장과 지사장은 측량장비 관리대장에 성능 및 보존상태, 청결·정돈·방화·방충 및 도난예방대책 등의 사항을 중점적으로 점검하여 그 점검내용을 기록하여야 한다.

또한 측량장비를 효율적으로 관리하고, 정확한 지적측량과 양질의 측량서비스 제고 및 ISO 9001 측정장비 검·교정 절차에 따라 측량장비 성능검사를 위하여 각 본부 및 지사에 검측장을 설치하도록 하고 있으며, 분기별로 "광파데오도라이트(각도) 검측장 및 검측 결과표"에 따라 점검[1]을 실시하도록 하고 있다.

이에 따라 측량장비를 사용하는 사용자는 「측량장비 관리요령」에 따라 수시로 점검하고 있으며, 분기별로 지사 검측장에서 광파데오도라이트의 각도 및 거리를 의무적으로 점검하고 있다.

---

1) 측량장비 검측장 설치(□□□□팀-598, 2004. 12. 6.)

그러나 지사에서 사용하는 측량장비는 「측량장비 관리요령」에 따른 “측량장비관리대장” 및 2004년도의 검측장 설치 근거에 따른 “광파데오도라이트(각도) 검측장 및 검측 결과표” 에 의해서 수시로 중복 점검되고 있는 업무프로세스가 사용자들이 필요성을 느끼지 못하고 있고, 점검 시기 및 절차가 형식적으로 이루어지는 경향이 있어 업무프로세스를 재정립할 필요가 있는 것으로 나타나고 있다.

결과적으로 지사에서 점검은 「측량장비 관리요령」에 마련된 절차를 준수해 점검함으로써 지사장과 사용자가 협업으로 점검하도록 기존 절차를 유지하고, 지사 검측장에서 자율적으로 점검하는 방법은 필요시 보다 정밀하게 점검될 수 있도록 본부 또는 본사를 통해 점검되도록 점검시기 및 절차를 간소화함으로써 장비 성능의 완전성 확보와 업무처리의 실효성을 확보하는 것이 타당하다.

개선하여야 할 사항

□□□□□장은 지사에서 중복 점검되고 있는 측량장비의 점검 시기 및 절차를 감소화 함으로써 업무효율성을 향상하고 장비성능의 완전성이 확보할 수 있도록 측량장비점검 프로세스를 개선하시기 바랍니다.

감 사

개 선

제 목 근무성적(실적)평정 방법 개선

관 계 기 관 □□처

협 조 기 관 □□□□실, □□□□처

내 용

「근무성적평정규칙」제2조(정의)에 따르면 “근무성적평정이란 역량평가표, 개인업적평가표 및 근무성적평정표에 따라 직원의 업무실적, 직무수행능력, 근무상태 등에 관하여 직위상의 하위자와 상위자가 평가하는 평정을 말한다.”고 규정되어 있다.

이에 따라 현업에 종사한 측량팀장(3~4급 직원) 근무성적평정점은 능력평가(66.67점)와 실적평가(33.33점)로 구분하고, 가산점 및 감점을 기재하여야 한다.(근무성적평정 요령 참조)

< 표 1. 실적평정점 기준 >

상위비율	10%이내	20%이내	30%이내	40%이내	50%이내
순 위	1~8위	9~17위	18~26위	27~35위	36~44위
평정점	33.33점	31.67점	30.00점	28.33점	26.67점
상위비율	60%이내	70%이내	80%이내	기타	
순 위	45~52위	53~61위	62~70위	71 ~ 88위	
평정점	25.00점	23.33점	21.67점	20.00점	

그리고 측량팀장의 개인별 실적평가 시 특수업무 중 신규등록(토지, 임야), 집단지, 연속지, 확정(구획정리, 경지정리)측량은 가중치를 30%만 적용하고, 그 외 특수업무는 일반업무와 동일하게 가중치 70% 적용하여 「근무성적평정규칙」에서 규정한 “개인별 실적 및 근태 상황(별지 제4호서식)”을 작성하여야 한다.(작성자는 지사장·사업단장, 확인자는 지적사업처장)

이러한 환경에 맞춰 지적사업실에서는 바로처리시스템 기능개선사업[2]을 통해 사용자의 인터페이스(접수·정산·결산·통계 등)를 강화하고자 4개월의 기간에 걸쳐 개선 사업을 추진하고 있으며, 그 사업범위에 “개인별 실적 및 근태 상황(별지 제4호서식)”을 자동으로 추출할 수 있도록 시스템을 개발하고 있다.

그러나 현재까지는 각 기관에서 작성하고 있는 “개인별 실적 및 근태 상황(별지 제4호서식)”의 처리실적은 업무지원시스템(COS)에서 자동 추출되고 있음에도 지사담당자가 수기적인 방법으로 작성하고 있어 많은 시간이 소요되고 있으며, 2015년도 종합감사 시 실적을 착오 기재하는 경우가 발견되어 감사에서 지적되는 등 작성자의 업무경력 등에 따라 실적이 잘못 작성되고 확인되는 경우가 있다.

따라서 정확한 측량업무처리실적이 관리되고 있는 업무지원시스템에서는 팀장실적이 자동으로 추출되어 지사장이 확인한 후 작성할 수 있도록 지원하고 직원 개인별 근태가 관리되는 전사적자원관리시스템(ERP)에서는 총괄 실적과 근태상황이 연계된 최종 “개인별 실적 및 근태 상황(별지 제4

2) 바로처리시스템 기능개선 계획(안)(□□□□실-2169, 2015.4.28.)

호서식)”이 제공됨으로써 각 본부 사업처장이 확인할 수 있도록 업무프로세스를 정의하고 관련시스템을 개선하는 것이 타당하다.

개선하여야 할 사항

□□□장은 「근무성적평정규칙」에서 정한 “개인별 실적 및 근태 상황(별지 제4호서식)”이 관련시스템에서 자동으로 추출되어 작성 및 확인될 수 있도록 개선함으로써 담당직원의 업무효율성을 향상하고 근무평정의 신뢰성을 향상할 수 있도록 업무프로세스를 개선하시기 바랍니다.

감 사

권 고

제 목 처리기간이 초과하는 업무에 대한 세부추진계획서 작성 개선

관 계 기 관 □□□□실

내 용

「업무규정시행규칙」제5조(업무의 처리) 제①항에 따르면 “모든 업무는 지사장의 업무처리계획 및 지시서에 따르되, 의뢰받은 업무가 업무량, 현장여건 등으로 「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률 시행규칙」제25조제3항에 따른 기간내에 처리가 어려울 경우에는 측량일자, 처리기간 등의 제반사항을 고객과 협의하여 업무세부추진계획서를 작성하고 그 계획서에 의하여 처리하며, 착수계, 업무처리계획 및 지시서, 업무세부추진계획서는 각각 별지 제5호서식부터 별지 제7호서식까지와 같다.”고 규정하고 있다.

이에 따라 지사에서는 제25조제3항에 따른 기간내에 처리가 어려운 업무에 대해서 업무세부추진계획서를 작성하고 지사장에게 결재를 득한 후 계획에 따라 업무를 처리하고 있다.

그러나 일부지사의 경우 업무세부추진계획서를 미작성하고 있어 종합감사 시 반복지적되고 있으며, 업무세부추진계획서 이전에 접수 담당자가 업무의뢰부서와 협의하여 별도 문서로 일정을 통지하고 있고, 접수 다음날 소관청에 지적측량수행계획서를 제출하고 있어 실질적인 처리기간 및 측량일정 협의 등은 측량업무집행 지시 전에 이루어지고 있다.

< 일선의견 >

○ 업무세부추진계획서는 수기로 작성되는 시기에 업무를 통제하기 위해서 필요한 절차였으나, 현재는 업무지원시스템을 통해 충분히 일정을 지사장이 통제할 수 있어 절차를 간소화할 필요가 있음

○ 업무세부추진계획서에서 요구하는 사항은 업무추진과정에서 필요한 경우 지사장의 지시에 의해서 작성되는 것이 타당하며, 기본적인 사항은 접수담당자가 지사장의 지시를 받아 “업무처리계획서 및 지시서”에 의해서 지시 및 처리되고 있어 업무중복으로 느껴짐

따라서 지사장의 “업무처리계획 및 지시서”에 의해서 지시되는 일반적인 사항의 업무는 별도의 추진계획서를 작성하지 않고 규정에서 정한 절차에 따라 업무를 처리하도록 하고, 업무세부추진계획서는 지사장이 필요하다고 인정되는 경우 업무를 수행하는 측량팀장에게 지시해 작성하도록 업무프로세스를 개선하는 것이 타당하다.

개선하여야 할 사항

□□□□□장은 「업무규정시행규칙」제5조(업무의 처리) 제①항에 따른 업무세부추진계획서 작성 기준을 개선함으로써 업무절차를 간소화하고 업무세부추진계획서 작성의 실효성이 확보될 수 있도록 업무프로세스를 개선하시기 바랍니다.

감 사

권 고

제 목 지적측량 업무용 측량파일(GDB 등) 공유 채널 마련

관 계 기 관 □□□□처

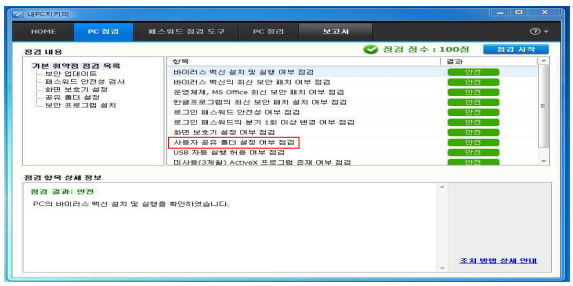
내 용

공사에서는 지적측량준비파일의 목적 외 사용금지와 개인정보 유출 등을 방지하기 위한 정보보안 안전관리대책을 수립[3]하고 측량정보 보안의식 제고를 위해서 정기적으로 실태점검을 실시하고 있다.

이에 따라 각 기관에서는 지적측량업무가 완료되면 지적측량준비파일(CIF, DXF, DWG 등)은 완전 삭제하여야 하며, 본사 및 본부에서는 연 1회 자체점검을 실시하여 보안업무에 철저를 기하여야 한다.

또한 매월 3째주에는 전직원이 “내PC지키미”를 통해 자율적으로 PC를 점검하고 그 결과에서 도출된 문제점이 개선될 수 있도록 사후조치를 취하여야 한다.

< 내PC지키미 화면 및 점검항목 >



10개 점검항목 중 “사용자 공유 폴더 설정 여부 점검”이 있어 내부직원간 공유를 못하도록 정책화 되어 있다.

3) ‘13년 지적측량준비파일 정보보안 안전관리대책 수립 및 실태점검 계획(안)(□□□□부-772, 2013.03.19.)

따라서 일시적으로 자료 공유를 위해 공유폴더를 설정하였다 할지라도 지속적으로 사용할 수는 없으며, 공사 보안정책에 위반되는 업무처리임으로 사용하는 것은 타당하지 않다.

결국 이런한 보안정책으로 인해서 지사 현장업무에서 생성되는 측량파일(GDB 등)을 같은 측량팀 또는 업무 협조자와 공유해 측량결과도 등을 작성하고 관련시스템을 통해 결재를 요청해야 하나, 별도의 오프라인(USB를 통해 건별로 복사 후 개인PC에서 후속작업을 실시하는 등)방법으로 자료를 공유하고 있어 업무처리가 불편하고 자료 복사에 따른 또 다른 보안을 필요로 하는 등 지사 업무처리와 보안적용에 많은 어려움이 발생될 우려가 있다.

개선하여야 할 사항

□□□□□장은 일선 지적측량업무처리를 위해 공사 보안정책에 적합한 정보(측량파일 등)공유시스템을 구축 운영함으로써 업무효율을 향상하고 측량파일 유출 등에 대한 보안예방체계를 강화하시기 바랍니다.

감 사

권 고

제 목 고객서비스 향상을 위한 「측량성과도 현장교부제」 운영 개선

관 계 기 관 □□□□처

협 조 기 관 □□□□실

내 용

공사에서는 대국민서비스 및 고객만족도 향상과 지적측량 서비스 전문기관으로서의 위상을 제고하고자 2009년부터 「현장 브리핑 제도」 및 「경계복원 측량성과도 현장 교부제도」[4]를 도입 운영하고 있다.

또한 「경계복원 측량성과도 현장 교부제도」의 실효성 확보[5]를 위해 현장교부제 업무처리요령을 마련하였으며, 측량성과도 교부절차를 효율적으로 추진하기 위해 현장지원시스템(MOS)에 업무착수 전 지사장이 측량팀장에게 성과도를 교부할 수 있도록 시스템을 구축하였고, 2012년도부터는 경영실적평가 중 「측량성과도 바로처리향상율」을 지표로 마련해 제도 활성화에 전력을 기울이고 있다.

< 표 1. 「지적측량성과도 현장 교부제도」 운영 개선 >

구분	변경 전	변경 후	비고
지적측량성과도 교부제도	의무 발급	**고객 선택제**	고객요청 시
내부경영성과 가중치	2점	**0점**	삭제

4) 고객만족도 향상을 위한 서비스제도 도입(안)(□□□□팀-979, 2009.4.20.)
5) 지적측량성과도 현장교부제 업무처리요령 개선 알림(□□□□부-3481, 2012.9.27.)

그러나 2014년도 현장교부 실적을 분석하여 본바, 현장교부 비율이 전체완료실적 대비 87.6%에 달하고 있어 현장교부제도에 대해 운영방법 개선을 통해 서비스 품질 고도화가 필요한 것으로 나타나 2015. 2. 17.자[6]로 「지적측량성과도 현장 교부제도」를 고객이 요청하면 교부하는 것으로 개선하였다.

< 표 2. 「지적측량성과도 현장 교부제도」를 위한 선결재 현황 >

구분	완료건수 (경계복원)	선결재 실적	측량일 이후 지사장 결재	비고
선결재 운영실적	6,238건	1,829건	133건	

※ 전북본부 지사 2015.6월말 선결재 현황을 COS에서 추출하였음.

그런데도 일선에서는 감사일 현재 「지적측량성과도 현장 교부제도」가 선택적으로 시행되는지 여부를 정확히 알지 못하고 있으며, 일부지사의 경우 의무적으로 성과도 교부를 위해 선결재를 신청하고 있다.

결과적으로 「지적측량성과도 현장 교부제도」가 고품질의 성과물 제공을 위한 당초 취지에 맞춰 운영될 수 있도록 내부구성원의 의식 개선이 필요하고 변경된 절차가 신속히 정착될 수 있도록 효과적인 안내가 필요한 것으로 보여진다.

개선하여야 할 사항

□□□□□장은 공사에서 마련한 「지적측량성과도 현장 교부제도」가

6) 2014년도 지적측량 성과도 현장교부 실적 및 변경 사항 알림(□□□□처-712, 2015.2.17.)

고품질의 국토정보서비스를 제공하는 당초 제도 취지에 맞춰 운영될 수 있도록 내부직원에 대한 교육과 변경된 업무절차를 안내할 방안을 마련하시기 바랍니다.

감 사

권 고

제 목 전사적자원관리시스템을 통한 직원 출·퇴근 기록 관리 방법 개선 권고

관 계 기 관 □□□□실

내 용

공사에서는 유연근무제 시행 등에 따라 체계화된 효율적인 근태관리와 업무 생산성을 향상하고자 ERP 근태관리스시템을 개선하여 운영하고 있다.

※ 성과감사(근태체계 점검)결과 처분요구 통지(□□□□부-2581, 2014.10.20.)

※ ERP근태관리시스템 개선 계획(안)(□□□□처-213, 2015.1.13.)

이에 따라 □□□□실에서는 직원들의 업무 처리 불편을 해소하고 개인별로 효율적이고 편리하게 근태관리를 할 수 있도록 근태관련 수기장부(특근명령부, 외출부, 최종퇴실점검부 및 유연근무신청)를 폐지하고 전사적 자원관리시스템(ERP)으로 등록관리할 수 있도록 근태관리시스템을 개선하였다.

※ 특근명령부, 외출부 및 유연근무제 신청 등 erp 근태관리 알림(□□□□실-5445, 2015.6.16.)

※ 본사·본부는 2015. 6. 1.부터 시행, 지사는 2015. 7. 1.부터 시행

< 표 1. 외부 근태관리시스템을 통한 정보 연계 현황 >

부서	근태일자	내용	미전송 사유
○○○○○○원/○○○○실	20150703	11명의 근태 내용 미전송	서버오류
○○○○○○원/○○○○실	20150706	17명의 근태 내용 미전송	서버오류
○○지역본부/○○○○처	20150603	11명의 근태 내용 미전송	카드리더기오류
○○지역본부/○○○○처	20150605	14명의 근태 내용 미전송	카드리더기오류

부서	근태일자	내용	미전송 사유
○○지역본부/○포	20150708	26명의 근태 내용 미전송	서버오류
○○지역본부/○성	20150601	23명의 근태 내용 미전송	카드리더기오류
○○지역본부/○성	20150602	26명의 근태 내용 미전송	카드리더기오류
○○지역본부/○성	20150603	30명의 근태 내용 미전송	카드리더기오류
○○지역본부/○성	20150604	23명의 근태 내용 미전송	카드리더기오류
○○지역본부/○성	20150605	29명의 근태 내용 미전송	카드리더기오류
○○지역본부/○성	20150608	11명의 근태 내용 미전송	카드리더기오류
○○○○지역본부/○○○룡	20150724	15명의 근태 내용 미전송	서버오류
○○지역본부/○읍	20150702	12명의 근태 내용 미전송	서버오류
○○지역본부/○읍	20150717	12명의 근태 내용 미전송	서버오류
○○지역본부/○읍	20150724	10명의 근태 내용 미전송	서버오류
○○지역본부/○창	20150706	11명의 근태 내용 미전송	카드리더기오류
○○○○지역본부/○광	20150604	11명의 근태 내용 미전송	카드리더기오류
○○○○지역본부/○동	20150713	40명의 근태 내용 미전송	서버오류
○○○○지역본부/○위	20150713	14명의 근태 내용 미전송	카드리더기오류
○○○○지역본부/○부	20150710	18명의 근태 내용 미전송	서버오류

※ △△△△△에서 ERP 미전송 현황은 10건이상 미전송된 현황만을 추출하였음.

그러나 위 현황과 같이 출퇴근 기록이 관리되는 외부 경비업체(△△△△△)의 시스템 에러로 직원의 출·퇴근 현황이 공사 ERP근태관리시스템에 전송되지 않는 경우가 있다.

물론 이러한 장애는 여러 가지의 원인이 복합적으로 발생하는 경우가 많고 단순 내부직원의 사용 부주의로 인해서 발생될 수도 있는 등 원인을 특정하기에는 어려움이 있으나 공사에서 사용하는 다른 경비용역업체의 경우에는 발생되지 않고 있어 출퇴근 전송방식에 대한 재검토와 경비용역에 대한 서비스규약(기준) 등을 마련함으로써 향후 경비용역이 연장되는 경우 공사에 최상의 서비스를 제공하는 업체와 적정한 연장계약이 이루어질 수 있는 서비스규약(기준)을 마련하는 것이 타당하다.

개선하여야 할 사항

□□□□□장은 외부 경비업체에서 관리되고 있는 일선의 출·퇴근 정보가 공사 ERP근태관리시스템에 정상적으로 제공될 수 있도록 경비업체의 데이터 전송방식을 재확인하고 향후 용역업체와 연장계약을 하는 경우 표준화된 서비스가 이루어질 수 있도록 표준서비스규약(기준)을 마련하시기 바랍니다.