

2021년

내.외부 청렴도 조사결과 보고서



제출문

마포구시설관리공단 귀중

본 보고서를
‘2021년 내.외부 청렴도 조사 결과’
최종 보고서로 제출합니다.

2021년 12월
한국기업교육개발원원



01

조사개요

02

청렴도 종합 결과

03

고객 별 청렴도 결과

01

01 조사 개요

1. 조사 목적

2. 조사 방향

3. 조사 설계

01. 조사 목적

조
사
개
요

1. 조사 목적

2. 조사 방향

3. 조사 설계

○ 마포구시설관리공단의 부패 취약 분야 및 유발 원인을 자체적으로 진단·평가하여 청렴문화 정립에 대한 전 직원의 인식 필요성을 제고하고 청렴도 상승노력 외 업무 별 적합한 전략 수립을 세우고자 함



조사를 통한 청렴도 문화조성

부패는 우리사회에서 해결해야 할 사회현상으로,
효과적인 반 부패 정책을
추진할 수 있도록 청렴도
측정 실시



국민의 인식 측정

자체 청렴도 조사 홍보 및 결과
공표를 통한 사회적 공감대
형성 및 국민 신뢰도 향상



부패 척결을 위한 시스템 도입

권익위의 청렴도 측정조사와
상호 보완관계를 통한 효과적인
반 부패 활동을 위한 기초자료
마련 및 개선 방안 마련

02. 조사 방향

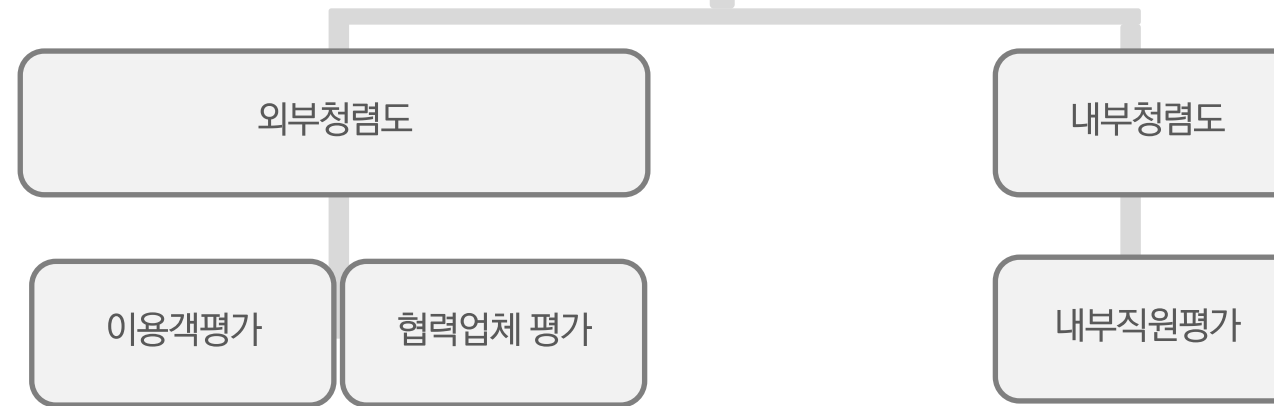
조사
개요

1. 조사 목적
2. 조사 방향
3. 조사 설계

종합청렴도

이용객, 협력업체, 소속직원의 설문조사 결과를 종합해서 산출한 지표

영역별(외부청렴도, 내부청렴도) 설문조사를 실시



청렴도 설문

시설 운영의 수요자인 국민이 '고객의 입장에서' 평가하는 수준을 의미하게 됨

외부청렴도 설문

공공기관의 대민·대기관 업무를 경험한 국민(민원인/협력업체)이 고객의 입장에서 공공기관의 청렴도를 평가

내부청렴도 설문

공공기관의 소속직원이 내부 고객의 입장에서 소속기관의 인사·예산 등 내부업무의 청렴도를 평가

03. 조사 설계

1. 조사 목적

2. 조사 방향

3. 조사 설계

- 마포구시설관리공단 이용객, 협력 업체 직원 중 무작위로 추출하여 조사를 시행하였고, 시설이용객 80건, 협력업체 30건을 전화조사로 진행
- 내부고객의 경우 전수 조사를 실시한 후 팀 별 인원 에 따른 비율에 맞게 100건에 설문지를 표본 추출하여 조사를 시행

업무별 조사 내용 설계

조사 대상	시설 이용객	협력업체	내부고객
표본 수	80 Call	30 Call	100건 설문
추출방법	무작위 추출방법		전 수 조사 (표본추출 방법)
조사 방법	전화 조사		무기명 설문조사
조사기간	2021년 11월 22일 ~ 2021년 11월 30일		
조사기관	한국기업교육개발원		

03. 조사 설계

1. 조사 목적

2. 조사 방향

3. 조사 설계

- 청렴도 조사 만족도는 5점 척도로 매우 그렇다(5점), 그렇다(4점), 보통(3점), 그렇지 않다(2점), 전혀 그렇지 않다(1점) 척도로 진행
- 항목 별 5점 척도를 100점으로 환산하여 항목 별 평균을 산정



항목 별로 5점 척도를
100점으로 환산

1점	2점	3점	4점	5점
0점	25점	50점	75점	100점
$(\text{점수}-1)/4 \times 100$				

03. 조사 설계

1. 조사 목적

2. 조사 방향

3. 조사 설계

- 청렴도 조사 만족도는 7가지 차원을 기준으로 시행 하였으며 이는 투명성, 금품요구, 향응요구, 청탁요구, 직위편의, 솔선수범, 예산집행 등으로 구성하여 평가를 진행
- 외부고객(이용객, 협력업체) 및 내부고객(내부직원)을 대상으로 조사를 실시 하였으며 동일한 문항으로 조사를 시행

청 렴 도 측 정 모 델	투명성	업무를 처리하는 기준이나 절차가 투명하게 잘 공개되어 있다
	금품요구	공단의 담당자는 업무관련자로부터 금품, 상품권, 선물 등을 요구하거나 받지 않는다
	향응요구	공단의 담당자는 업무관련자로부터 향응이나 편의를 요구하거나 받지 않는다
	청탁요구	관련 직원들이 부당하게 압력을 행사하거나 청탁하지 않는다
	직위편의	공단의 담당자는 병원, 콘도, 골프 부킹 등 각종 예약에 있어 직위를 이용한 순서 끼어들기(새치기)를 하지 않는다
	솔선수범	공단의 담당자는 평소 기관의 부패방지 및 청렴수준 향상을 위해 항상 솔선수범한다
	예산집행	공단의 불필요한 사업을 추진하거나 예산을 낭비하지 않는다 공단의 담당자는 공단 예산 및 비용을 사적으로 사용하지 않는다

02

청렴도 조사 종합결과

1. 종합 청렴도

2. 내/외부 종합청렴도

3. 항목 별 종합평균

01. 종합 청렴도

1. 종합 청렴도

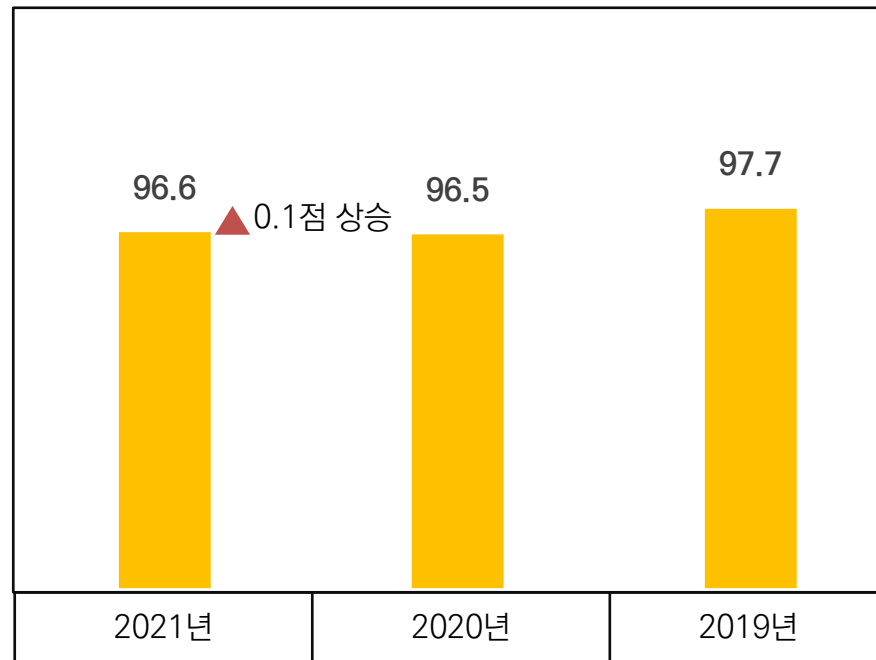
2. 내/외부 종합청렴도

3. 항목 별 청렴도

○ 2021년 마포구시설관리공단의 청렴도를 살펴보면, 외부고객 대상으로 한 청렴도 결과는 96.6점, 내부고객 대상으로 한 청렴도 결과는 90.4점으로 조사됨

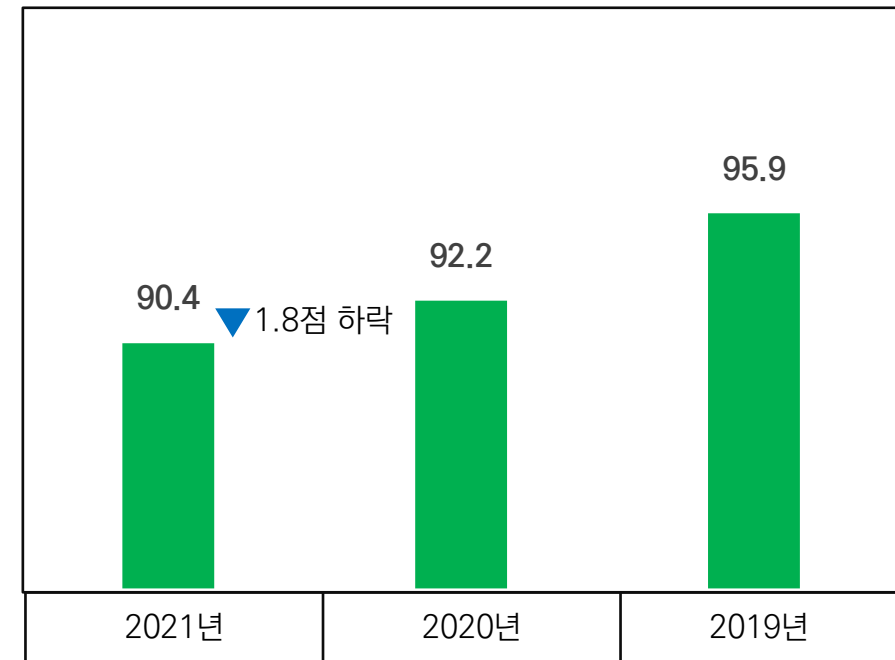
○ 외부 청렴도 지수는 2020년 대비 0.1점 상승하였으며, 내부청렴도 지수는 2020년 대비 1.8점 하락한 것으로 나타남

[그림. 외부청렴도지수 추이분석]



[BASE=110 Sample, 단위=점]

[그림. 내부청렴도지수 추이분석]



[BASE=100 Sample, 단위=점]

02. 내/외부 종합청렴도

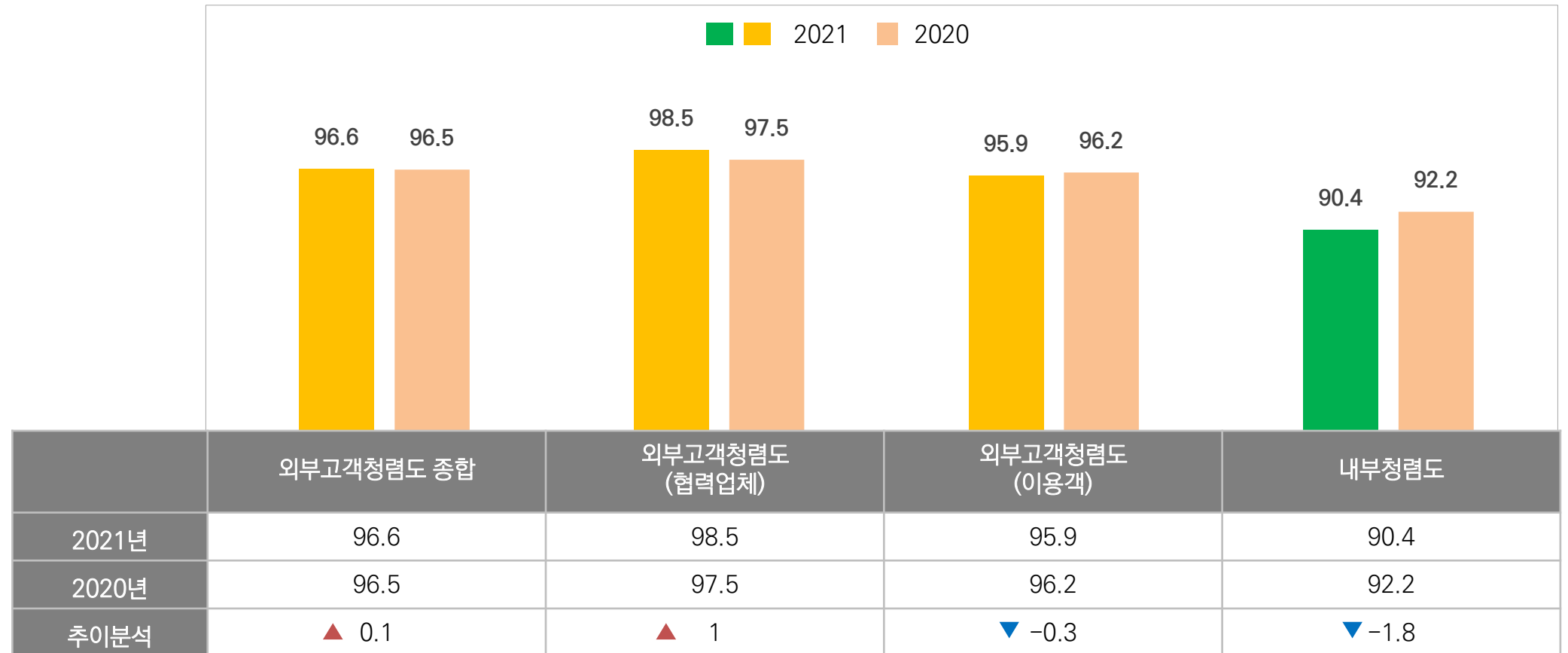
1. 종합 청렴도

2. 내/외부 종합청렴도

3. 항목 별 청렴도

○ 2021년 마포구시설관리공단 외부고객 청렴도 추이를 살펴보면 협력업체 대상 조사 결과는 2020년 보다 1점 상승, 이용객 대상으로 시행한 조사 결과는 0.3점 하락한 것으로 나타남

○ 내부고객 청렴도는 2020년 대비 1.8점 하락한 것으로 나타남



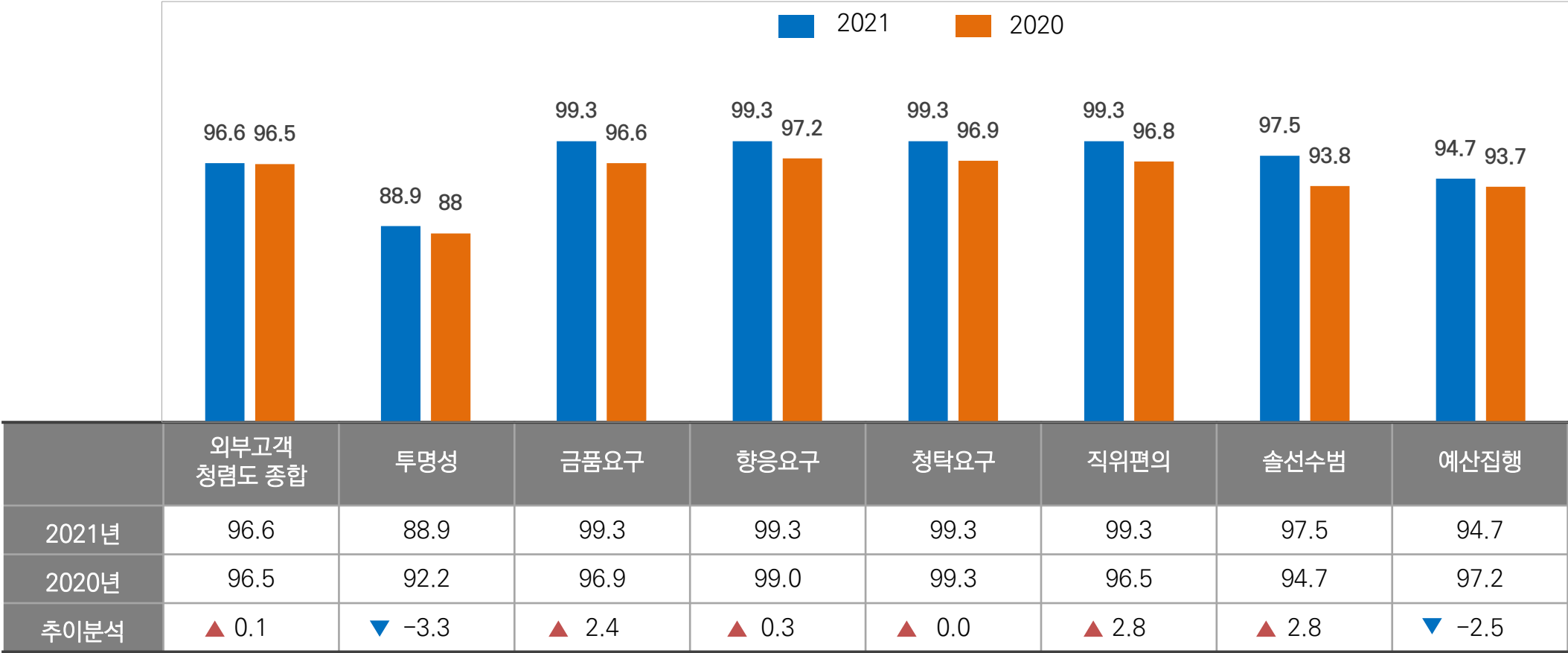
03. 항목 별 청렴도(외부고객)

청
렴
도
종
합

- 1. 종합 청렴도
- 2. 내/외부 종합청렴도
- 3. 항목 별 청렴도

- 1) 외부고객
- 2) 내부고객

- 2021년 마포구시설관리공단 외부고객 청렴도의 차원 별 점수를 살펴보면, 2020년 대비 금품요구, 향응요구, 청탁요구, 직위편의, 솔선수범, 차원의 점수가 상승한 것으로 조사됨
- 2021년 외부고객 청렴도 중 2020년 대비 점수가 하락한 차원은 투명성, 예산집행 등으로 조사됨



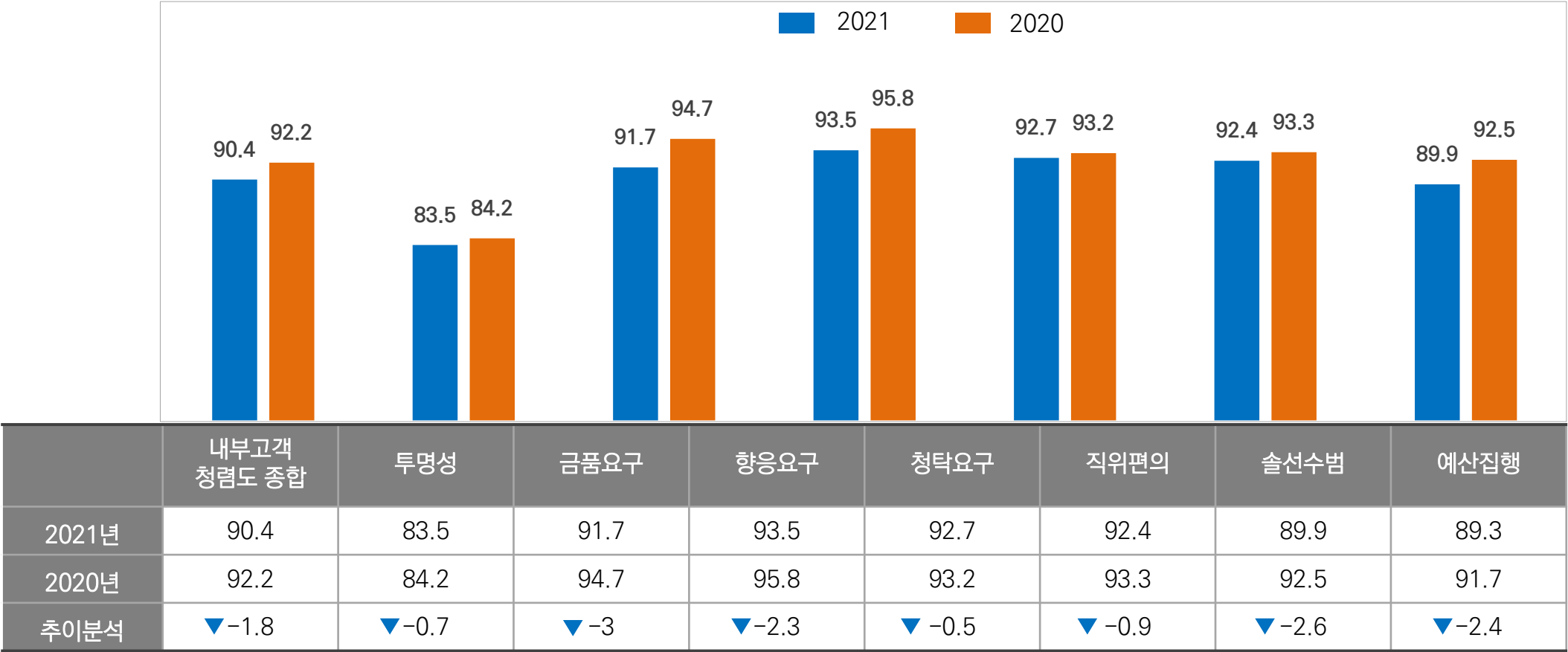
03. 항목 별 청렴도(내부고객)

청
렴
도
종
합

- 1. 종합 청렴도
- 2. 내/외부 종합청렴도
- 3. 항목 별 청렴도

- 1) 외부고객
- 2) 내부고객

- 2021년 마포구시설관리공단 내부고객 청렴도의 차원 별 점수를 살펴보면, 2020년 대비 모든 차원의 점수가 하락한 것으로 나타남
- 2021년 외부고객 청렴도 중 금품요구, 향응요구, 솔선수범, 예산집행 점수는 2점 이상 하락하여 개선이 필요한 것으로 나타남



03

고객 별 청렴도 종합결과

1. 외부고객 청렴도

2. 내부고객 청렴도

01. 외부고객 청렴도(이용객)

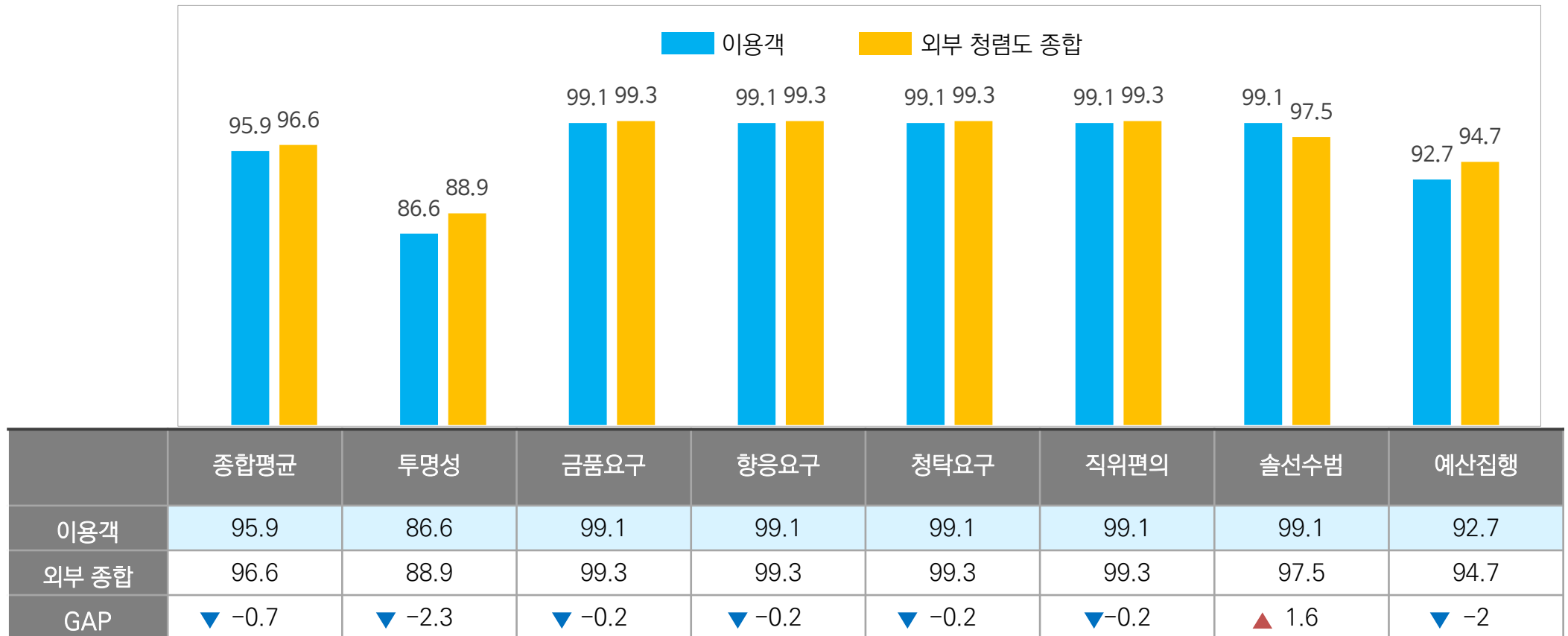
조사개요

1. 외부고객 청렴도

- 1) 이용객
- 2) 협력업체
- 3) 외부고객 VOC

2. 내부고객 청렴도

- 외부고객 청렴도 중 이용객 청렴도 결과는 전체 평균 대비 0.7점 낮은 것으로 조사됨
- 외부고객 전체 청렴도와 이용객 청렴도를 비교 했을 때 투명성, 금품요구, 향응요구, 청탁요구, 직위편의, 예산집행 차원이 솔선수범, 예산집행 차원에서 낮은 만족도를 나타냈으며, 솔선수범 차원은 외부고객 공단 종합 평균보다 높은 것으로 나타남



01. 외부고객 청렴도(협력업체)

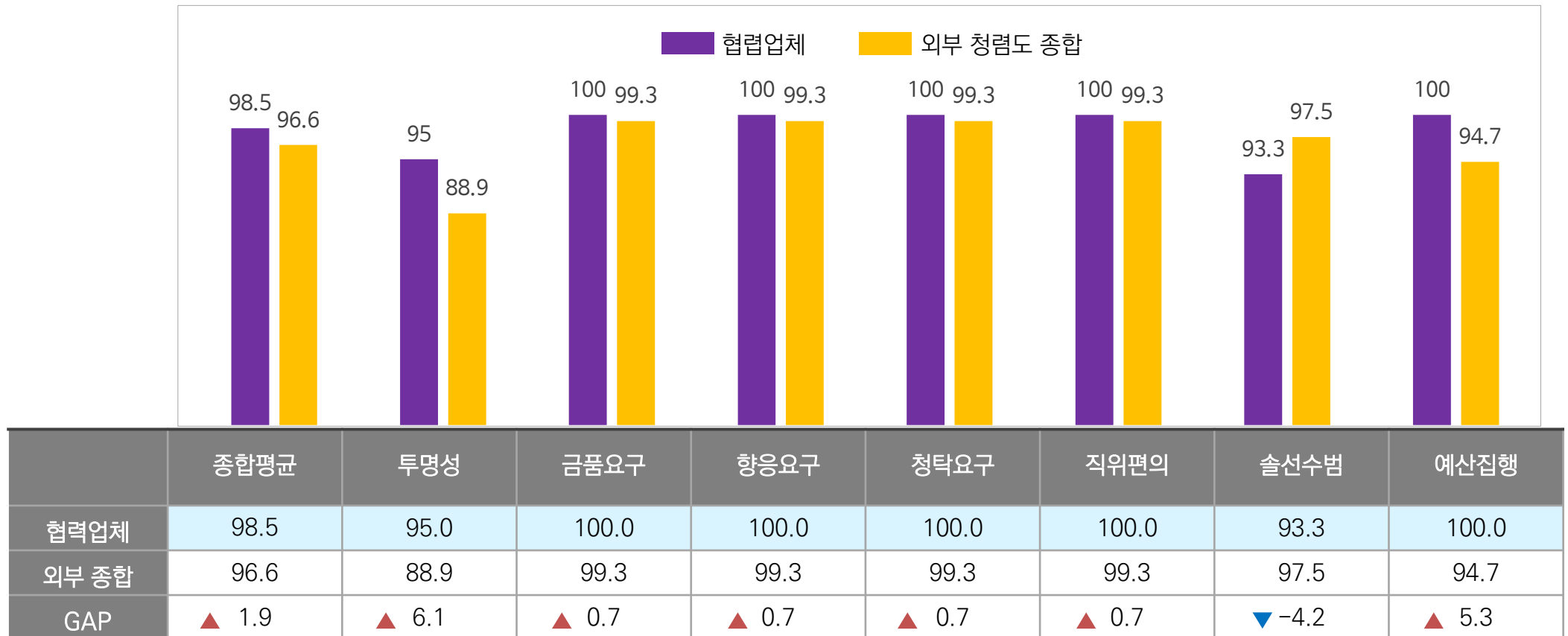
조사개요

1. 외부고객 청렴도

- 1) 이용객
- 2) 협력업체
- 3) 외부고객 VOC

2. 내부고객 청렴도

- 외부고객 청렴도 중 협력업체 청렴도 결과는 전체 평균 대비 1.9점 높은 것으로 조사됨
- 외부고객 청렴도와 협력업체 청렴도를 비교 했을 때 투명성, 금품요구, 향응요구, 청탁요구, 직위편의, 예산집행은 평균 대비 높았으며, 솔선수범 차원은 외부고객 공단 종합 평균 대비 낮은 것으로 나타남



01. 외부고객 청렴도

1. 외부고객 청렴도

- 1) 이용객
- 2) 협력업체
- 3) 외부고객 VOC

2. 내부고객 청렴도

외부고객 요청 VOC

- 성실하게 운영되고 있음
- 공사하지 않은 건에 대해서 하자보수를 요구하고, 준공금을 늦게 받음
- 공사 부분에 정당한 대가를 받지 못함
- 담당자는 최선을 다했으나 관리자분이 승인이 안된 부분에 대해 신뢰도가 떨어짐

02. 내부고객 청렴도(경영기획팀)

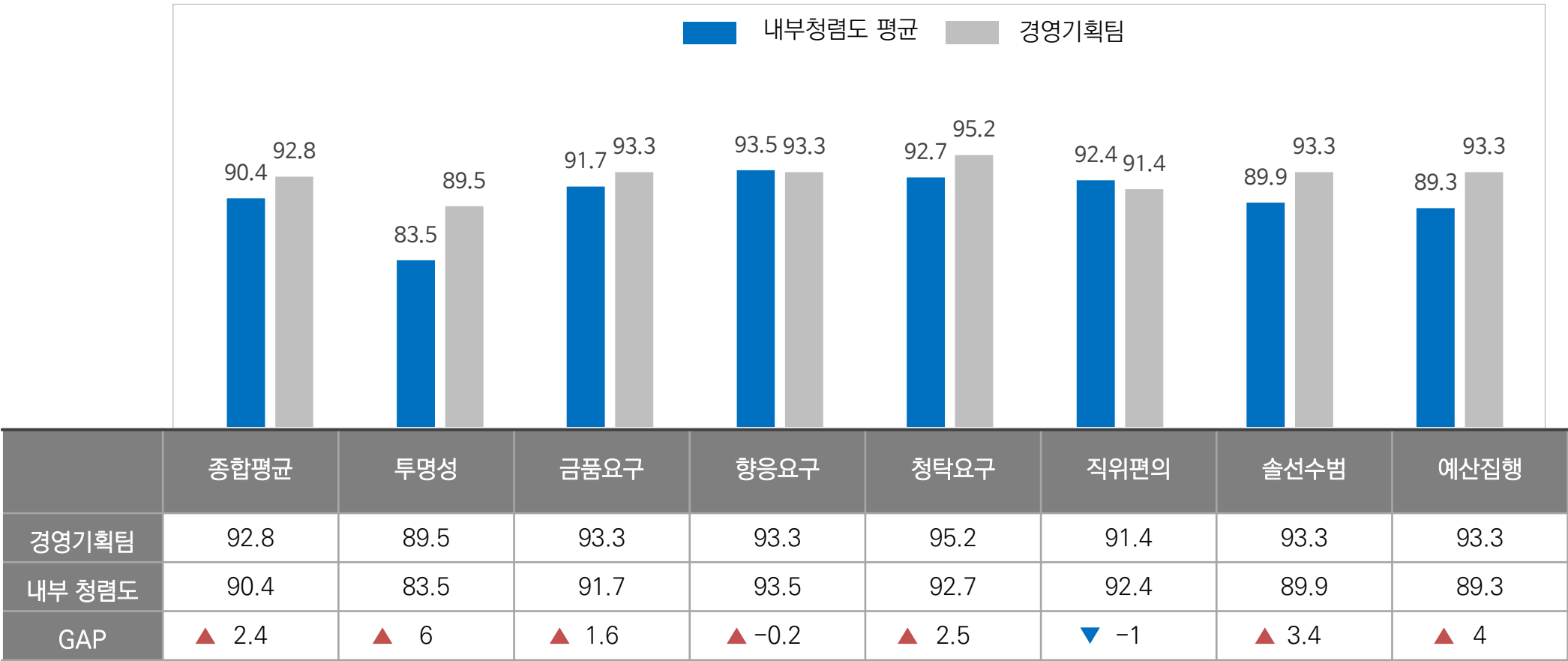
조사개요

1. 외부고객 청렴도

2. 내부고객 청렴도

- 1) 경영기획팀
- 2) 임대관리팀
- 3) 공영주차팀
- 4) 거주자주차팀
- 5) 시설안전팀
- 6) 문화체육팀

- 2021년 경영기획팀 청렴도 평균은 92.8점으로 내부고객 전체 청렴도 평균 점수 대비 2.4점 높은 것으로 조사됨
- 내부고객 청렴도 평균 대비 경영기획팀은 직위 편의를 제외한 모든 차원의 점수가 평균 보다 높은 것으로 나타남



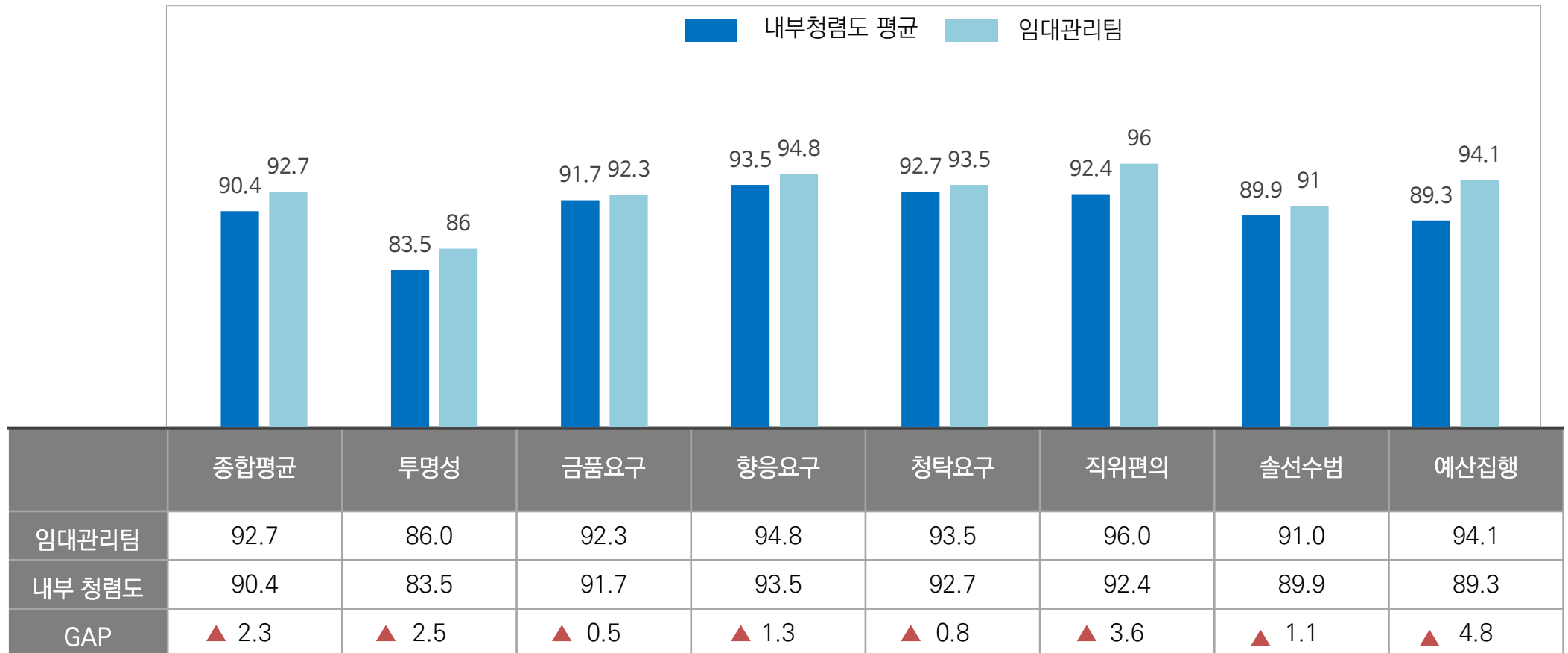
02. 내부고객 청렴도(임대관리팀)

1. 외부고객 청렴도

2. 내부고객 청렴도

- 1) 경영기획팀
- 2) 임대관리팀
- 3) 공영주차팀
- 4) 거주자주차팀
- 5) 시설안전팀
- 6) 문화체육팀

- 2021년 임대관리팀 청렴도 평균은 92.7점으로 내부고객 전체 청렴도 평균 점수보다 2.3점 높은 것으로 조사됨
- 임대관리팀 차원 별 점수를 살펴보면 모든 차원의 점수가 내부고객 청렴도 평균대비 높아 청렴도 부분에서 우수한 것으로 나타남



02. 내부고객 청렴도(공영주차팀)

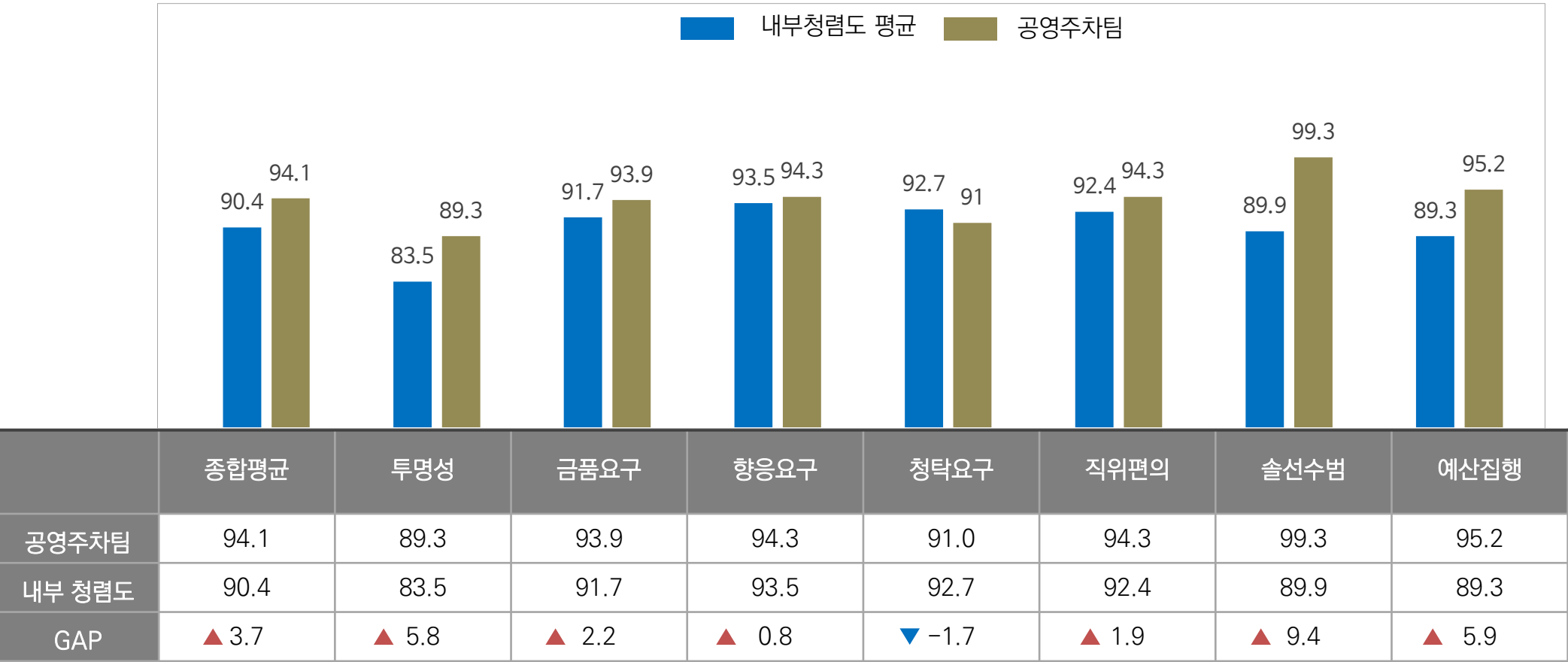
조
사
개
요

1. 외부고객 청렴도

2. 내부고객 청렴도

- 1) 경영기획팀
- 2) 임대관리팀
- 3) 공영주차팀
- 4) 거주자주차팀
- 5) 시설안전팀
- 6) 문화체육팀

- 2021년 공영주차팀 청렴도 평균은 94.1점으로 내부고객 전체 청렴도 점수보다 3.7점 높은 것으로 조사됨
- 공영주차팀 차원 별 점수 중 청탁요구 차원을 제외한 나머지가 내부고객 전체 청렴도 평균보다 높은 것으로 나타남



02. 내부고객 청렴도(거주자주차팀)

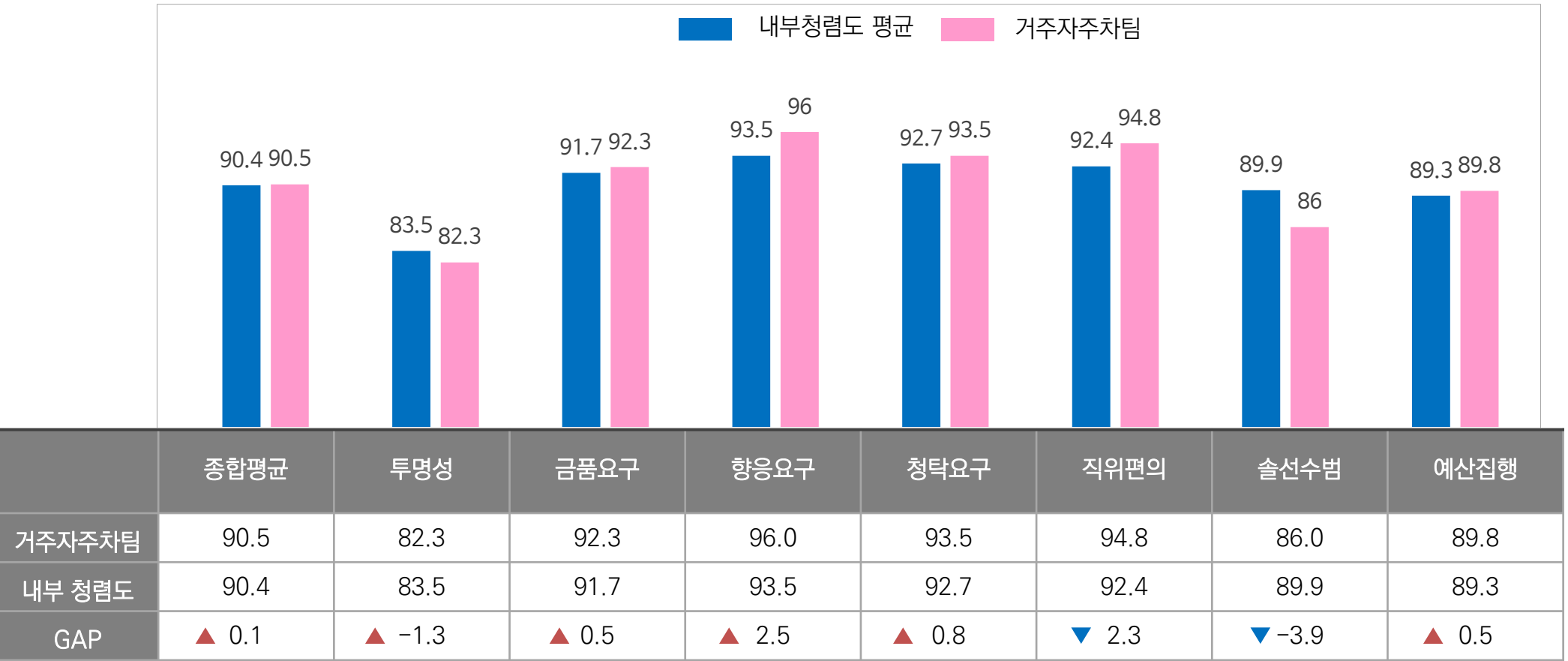
조사개요

1. 외부고객 청렴도

2. 내부고객 청렴도

- 1) 경영기획팀
- 2) 임대관리팀
- 3) 공영주차팀
- 4) 거주자주차팀
- 5) 시설안전팀
- 6) 문화체육팀

- 2021년 거주자주차팀 청렴도 평균은 90.5점으로 내부고객 전체 청렴도 평균 점수보다 0.1점 높은 것으로 조사됨
- 거주자주차팀 차원 별 점수 중 투명성, 금품요구, 향응요구, 청탁요구, 예산요구 차원은 내부고객 전체 청렴도 대비 점수가 높으나, 직위편의, 솔선수범 점수는 낮은 것으로 나타남



02. 내부고객 청렴도(시설안전팀)

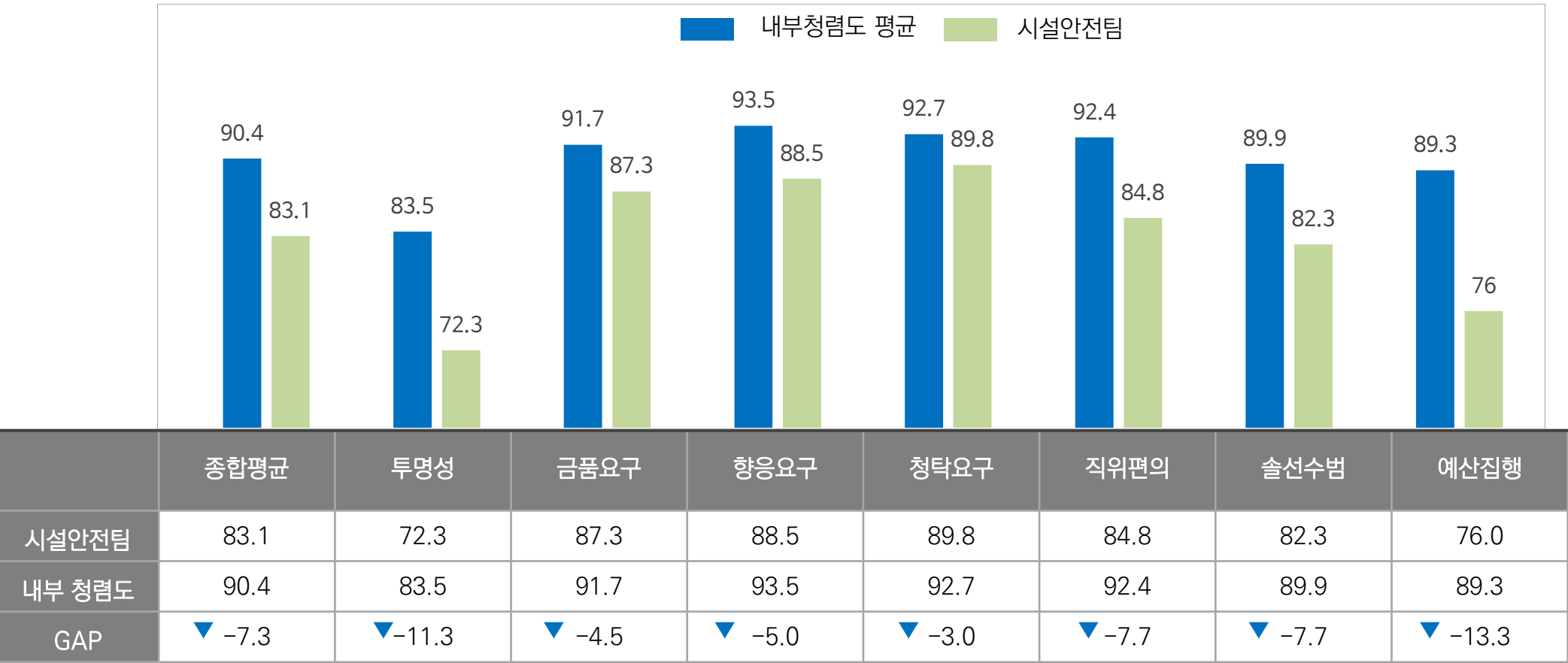
조사개요

1. 외부고객 청렴도

2. 내부고객 청렴도

- 1) 경영기획팀
- 2) 임대관리팀
- 3) 공영주차팀
- 4) 거주자주차팀
- 5) 시설안전팀
- 6) 문화체육팀

- 2021년 시설안전팀 청렴도 평균은 83.1점으로 내부고객 전체 청렴도 평균 점수보다 7.3점 낮은 것으로 조사됨
- 시설안전팀 차원 별 점수 전체가 내부고객 전체 청렴도 대비 점수가 낮으며, 특히 투명성, 예산집행 차원의 점수가 내부고객 청렴도 평균 대비 10점 이상 차이가 나는 것으로 조사됨



02. 내부고객 청렴도(문화체육팀)

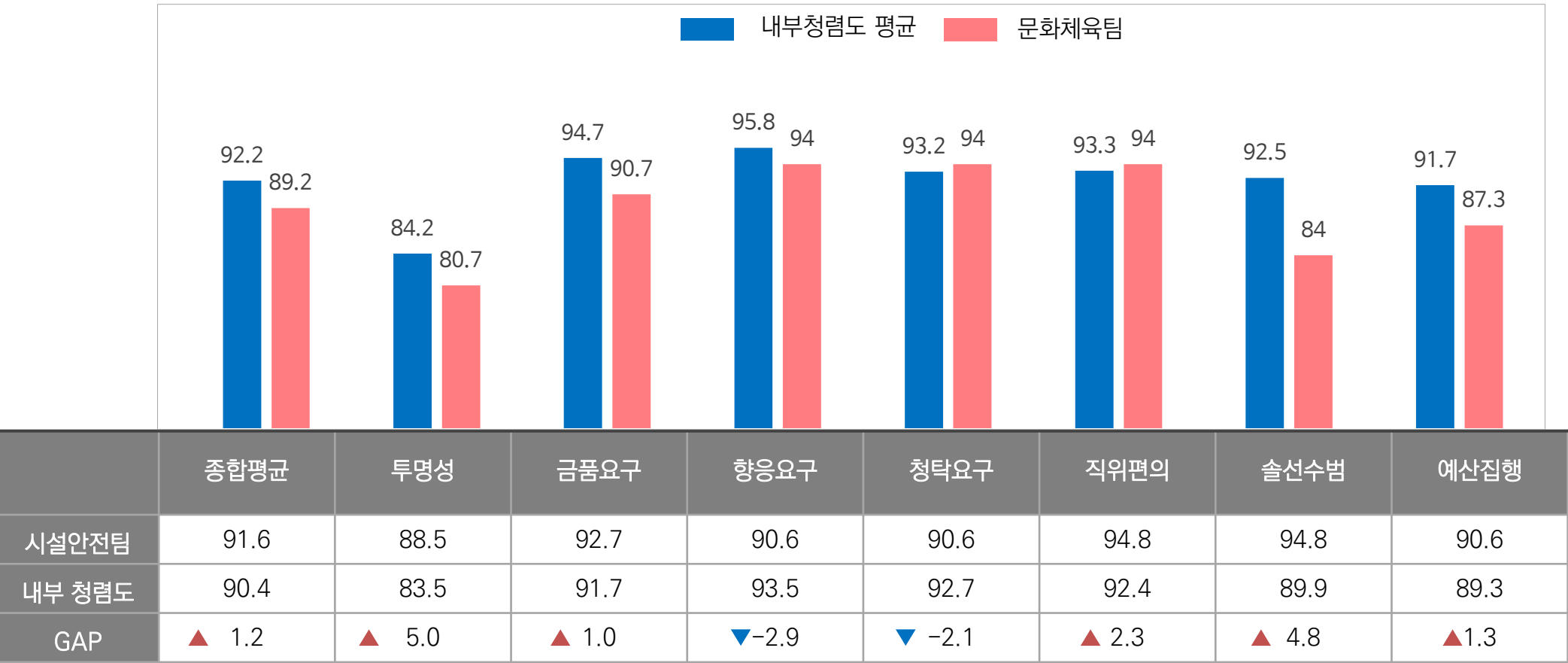
조사개요

1. 외부고객 청렴도

2. 내부고객 청렴도

- 1) 경영기획팀
- 2) 임대관리팀
- 3) 공영주차팀
- 4) 거주자주차팀
- 5) 시설안전팀
- 6) 문화체육팀

- 2021년 문화체육팀 청렴도 평균은 90.4점으로 내부고객 전체 청렴도 평균 점수보다 1.2점 높은 것으로 조사됨
- 문화체육팀 차원 별 점수 중 투명성, 금품요구, 직위편의, 솔선수범, 예산집행 점수는 내부고객 전체 청렴도 대비 높으나, 향응요구, 청탁요구 점수는 낮은 것으로 나타남





감사합니다.

귀사의 서비스 품질향상에
기여할 수 있기를 바랍니다.