

2022. 하반기
**내. 외부 청렴도
조사결과 보고**

마포구시설관리공단 귀중

본 보고서를
‘2022년 하반기 내. 외부 청렴도 조사 결과’
최종 보고서로 제출합니다.

2022년 12월
한국기업교육개발원



CONTENTS

01 조사개요

02 청렴도 종합 결과

03 고객 별 청렴도 결과

01

조사 개요

1. 조사 목적
2. 조사 방향
3. 조사 설계

01. 조사 목적

○ 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

1. 조사 목적

2. 조사 방향

3. 조사 설계



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

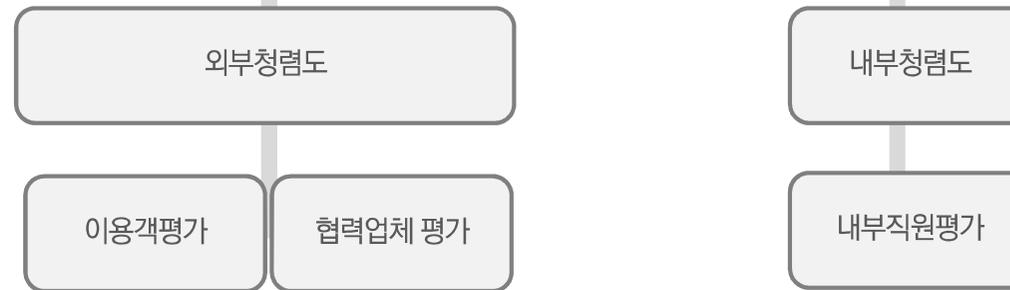
02. 조사 방향

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

- 외부고객은 공단 이용객, 협력 업체 직원 중 무작위로 추출하여 조사를 시행하였고, 시설이용객 80건, 협력업체 30건 표본으로 조사를 시행
- 내부고객의 경우 전수 조사를 실시한 후 팀 별 인원애 따른 비율에 맞게 100건에 설문지를 표본 추출하여 조사를 시행

업무별 조사 내용 설계

조사 대상	시설 이용객	협력업체	내부고객
표본 수	80건	30건	100건
추출방법	무작위 추출방법		전 수 조사 (표본추출 방법)
조사 방법	현장, 전화 조사		무기명 설문조사
조사기간	2022년 11월 01일 ~ 2022년 11월 25일		
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

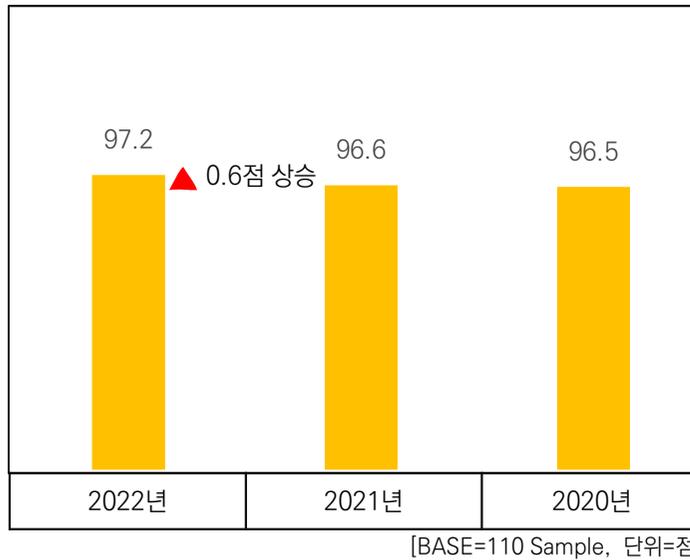
1. 종합 청렴도

2. 내/외부 종합청렴도

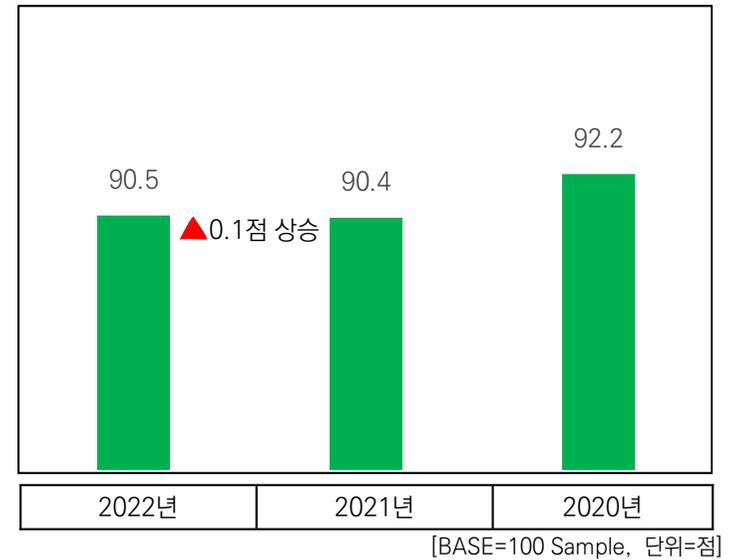
3. 항목 별 청렴도

- 2022년 마포구시설관리공단의 청렴도를 살펴보면, 외부고객 대상으로 한 청렴도 결과는 97.2점, 내부고객 대상으로 한 청렴도 결과는 90.5점으로 조사됨
- 외부 청렴도 지수는 2021년 대비 0.6점 상승하였으며, 내부청렴도 지수는 2021년 대비 0.1점 상승한 것으로 나타남

[그림. 외부청렴도지수 추이분석]



[그림. 내부청렴도지수 추이분석]



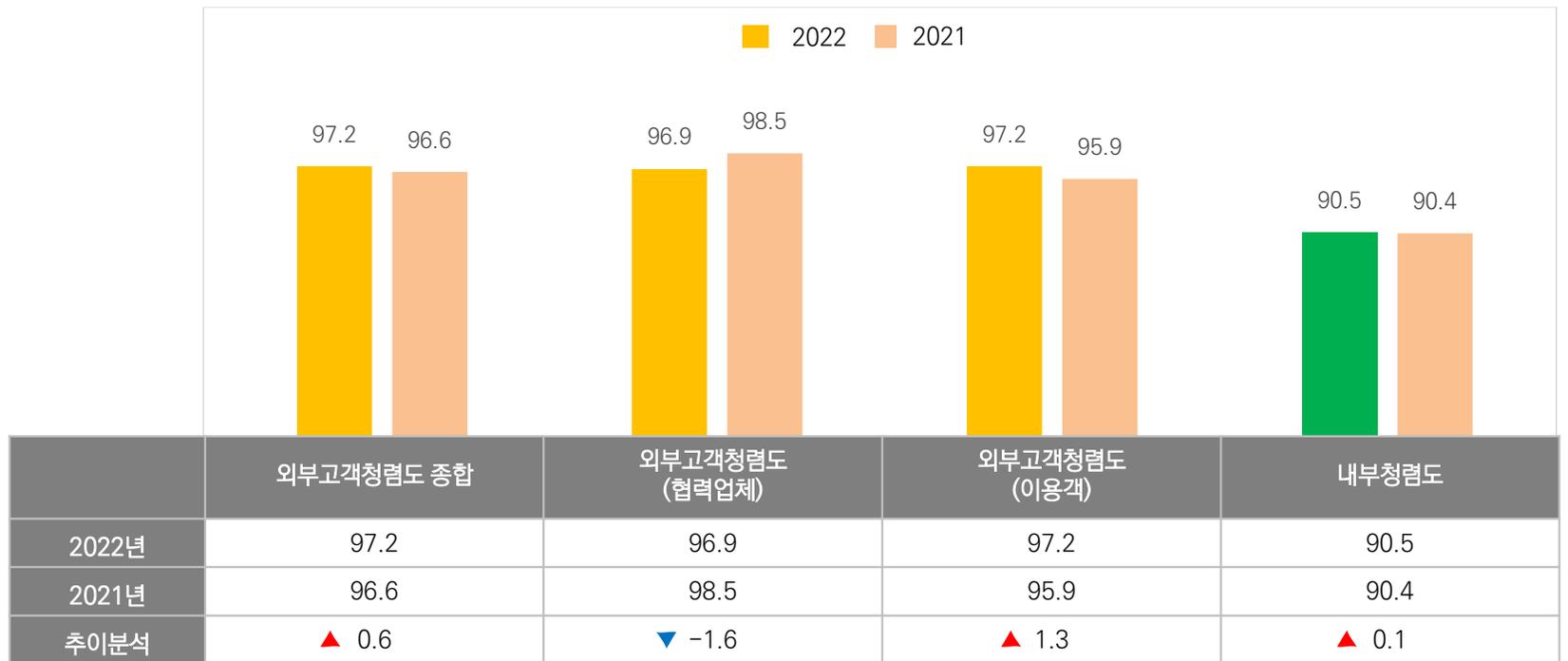
02. 내/외부 종합청렴도

1. 종합 청렴도

2. 내/외부 종합청렴도

3. 항목 별 청렴도

- 2022년 마포구시설관리공단 외부고객 청렴도 추이를 살펴보면 협력업체 대상 조사 결과는 2021년 보다 1.6점 하락, 이용객 대상으로 조사 결과는 1.3점 상승한 것으로 나타남
- 내부고객 청렴도는 2021년 대비 0.1점 상승한 것으로 나타남



03. 항목 별 청렴도(외부고객)

1. 종합 청렴도

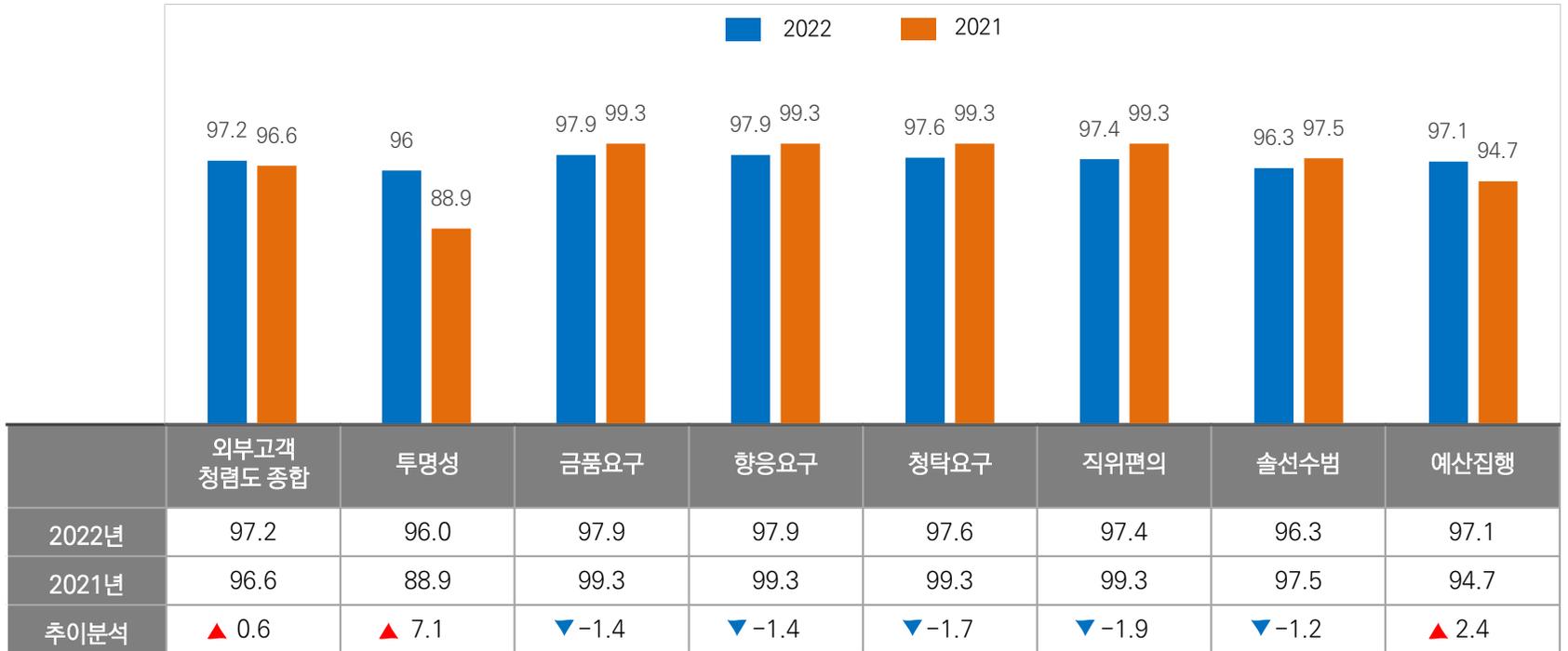
2. 내/외부 종합청렴도

3. 항목 별 청렴도

1) 외부고객

2) 내부고객

- 2022년 마포구시설관리공단 외부고객 청렴도의 차원 별 점수를 살펴보면, 2021년 대비 금품요구, 향응요구, 청탁요구, 직위편의, 솔선수범, 차원의 점수가 하락한 것으로 조사됨
- 2022년 외부고객 청렴도 중 2022년 대비 점수가 상승한 차원은 투명성, 예산집행 등으로 조사됨



03. 항목 별 청렴도(내부고객)

1. 종합 청렴도

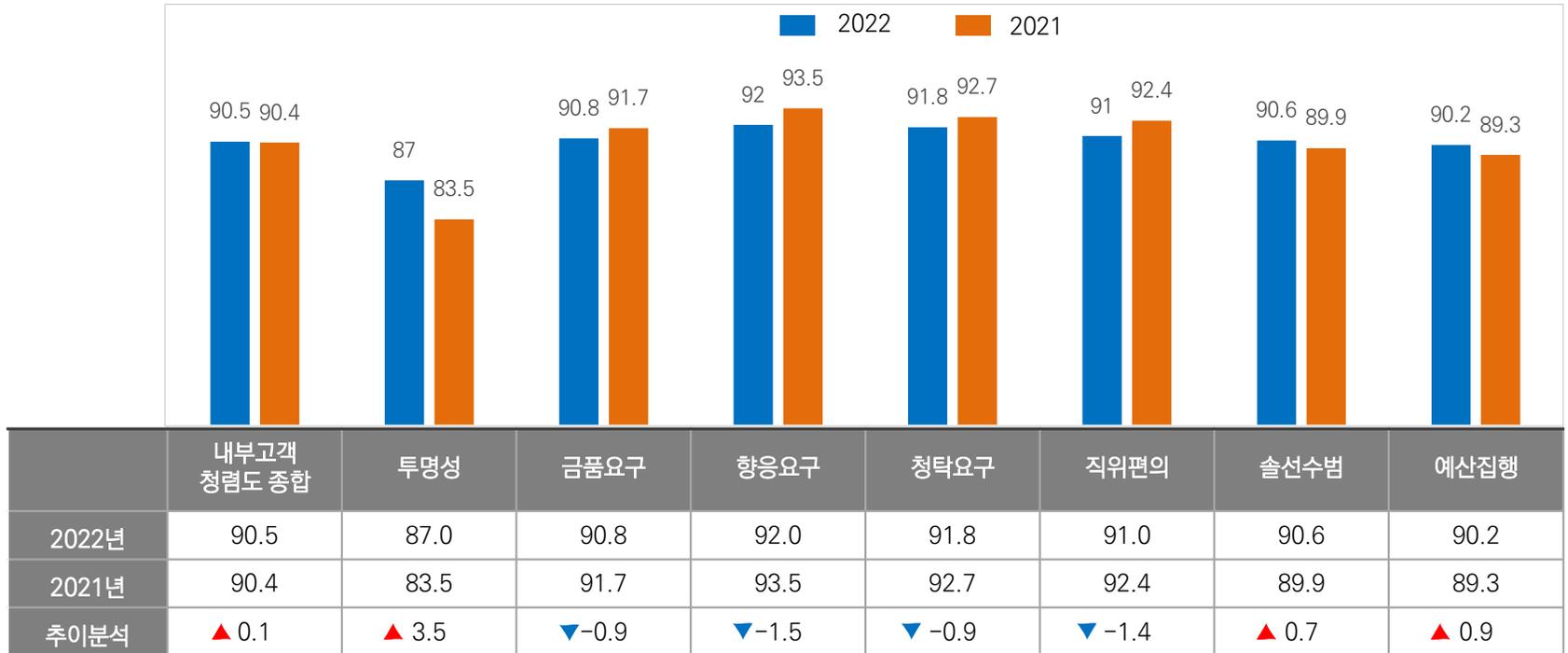
2. 내/외부 종합청렴도

3. 항목 별 청렴도

1) 외부고객

2) 내부고객

- 2022년 마포구시설관리공단 내부고객 청렴도의 차원 별 점수를 살펴보면, 2021년 대비 투명성, 솔선수범, 예산집행 차원을 제외한 점수가 하락한 것으로 나타남
- 2022년 내부고객 청렴도 중 향상요구, 직위편의 차원의 점수가 1.4점 이상 하락하여 개선이 필요한 것으로 보임



03

고객 별 청렴도 종합결과

1. 외부고객 청렴도
2. 내부고객 청렴도

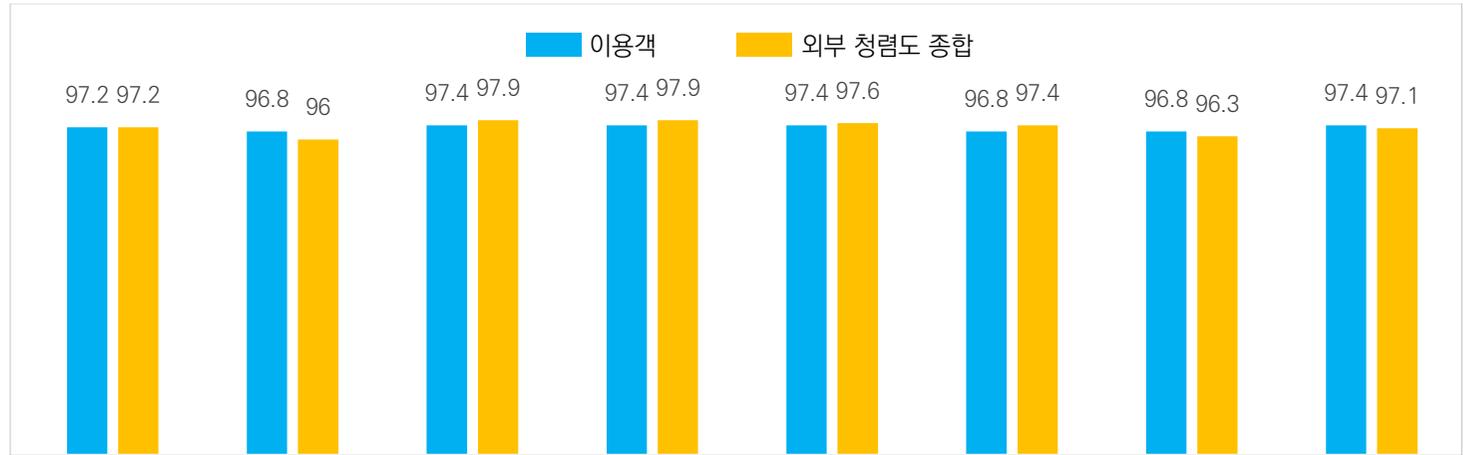
01. 외부고객 청렴도(이용객)

1. 외부고객 청렴도

- 1) 이용객
- 2) 협력업체
- 3) 외부고객 VOC

2. 내부고객 청렴도

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



	종합평균	투명성	금품요구	향응요구	청탁요구	직위편의	솔선수범	예산집행
이용객	97.2	96.8	97.4	97.4	97.4	96.8	96.8	97.4
외부 종합	97.2	96.0	97.9	97.9	97.6	97.4	96.3	97.1
GAP	0	▲ 0.8	▼ -0.5	▼ -0.5	▼ -0.2	▼ -0.6	▲ 0.5	▲ 0.3

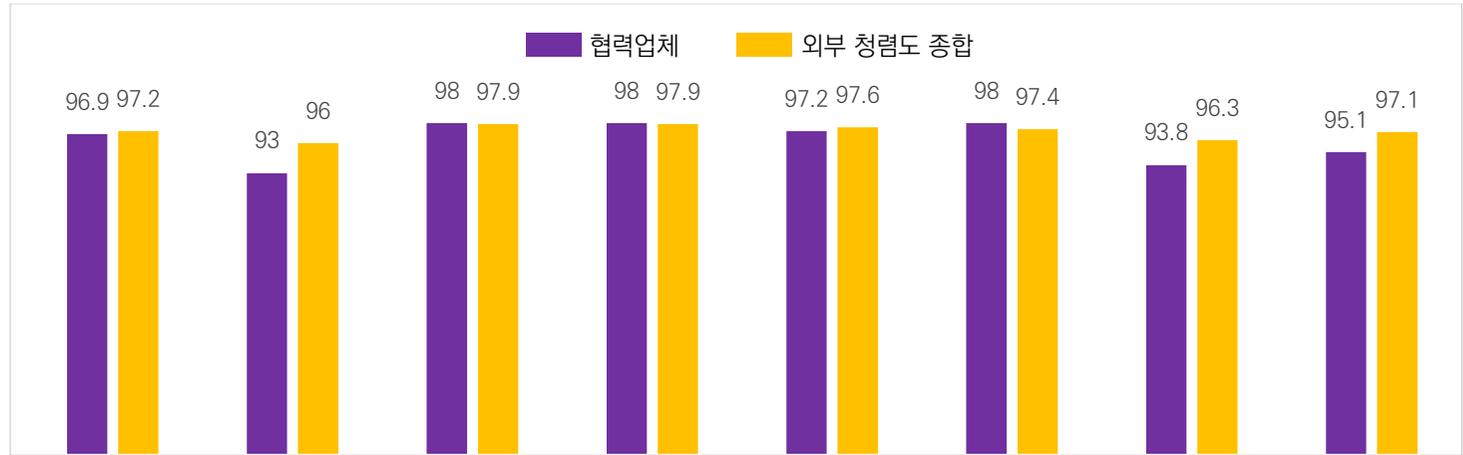
01. 외부고객 청렴도(협력업체)

1. 외부고객 청렴도

- 1) 이용객
- 2) 협력업체
- 3) 외부고객 VOC

2. 내부고객 청렴도

- 외부고객 청렴도 중 협력업체 청렴도 결과는 전체 평균 대비 0.3점 낮은 것으로 조사됨
- 외부고객 청렴도와 협력업체 청렴도를 비교 했을 때 금품요구, 향응요구, 직위편의 차원은 평균 대비 높았으며, 투명성, 청탁요구, 솔선수범, 예산집행 차원은 외부고객 공단 종합 평균 대비 낮은 것으로 나타남



	종합평균	투명성	금품요구	향응요구	청탁요구	직위편의	솔선수범	예산집행
협력업체	96.9	93.0	98.0	98.0	97.2	98.0	93.8	95.1
외부 종합	97.2	96.0	97.9	97.9	97.6	97.4	96.3	97.1
GAP	▼ -0.3	▼ -3	▲ 0.1	▲ 0.1	▼ -0.4	▲ 0.6	▼ -2.5	▼ -2

01. 외부고객 청렴도

1. 외부고객 청렴도

- 1) 이용객
- 2) 협력업체
- 3) 외부고객 VOC

2. 내부고객 청렴도

외부고객 의견

- 성실하게 운영되고 있음
- 예산을 아끼기 위해 부단히 노력함
- 자재비용을 아끼기 위해 노력함

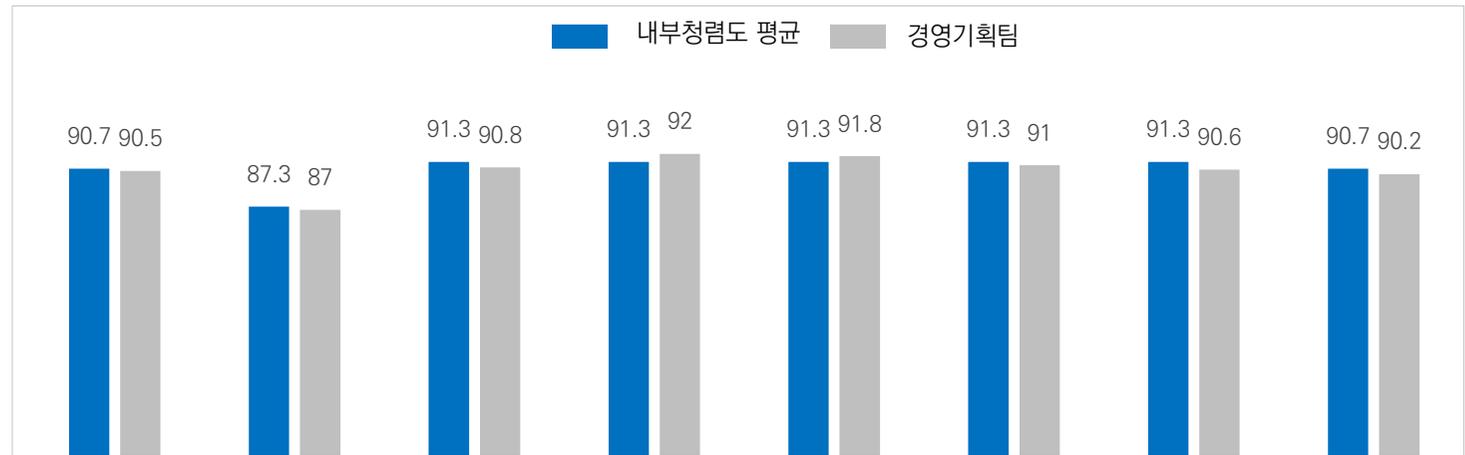
02. 내부고객 청렴도(경영기획팀)

1. 외부고객 청렴도

2. 내부고객 청렴도

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

- 2022년 경영기획팀 청렴도 평균은 90.7점으로 내부고객 전체 청렴도 평균 점수 대비 0.2점 높은 것으로 조사됨
- 경영기획팀 차원 별 점수를 살펴보면 향상요구, 청탁요구를 제외한 모든 차원의 점수가 평균 보다 높은 것으로 나타남



	종합평균	투명성	금품요구	향상요구	청탁요구	직위편의	솔선수범	예산집행
경영기획팀	90.7	87.3	91.3	91.3	91.3	91.3	91.3	90.7
내부 청렴도	90.5	87.0	90.8	92.0	91.8	91.0	90.6	90.2
GAP	▲ 0.2	▲ 0.3	▲ 0.5	▼ -0.7	▼ -0.5	▲ 0.3	▲ 0.7	▲ 0.5

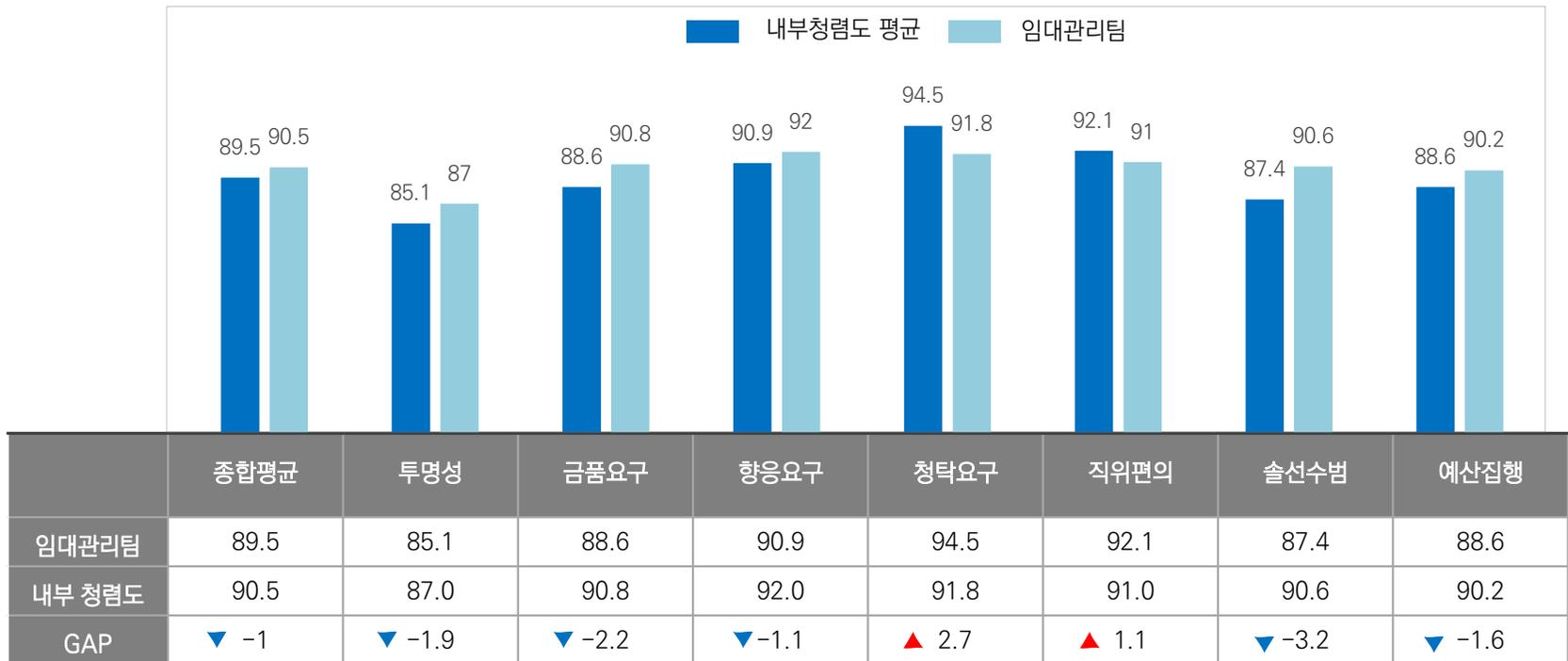
02. 내부고객 청렴도(임대관리팀)

1. 외부고객 청렴도

2. 내부고객 청렴도

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

- 2022년 임대관리팀 청렴도 평균은 89.5점으로 내부고객 전체 청렴도 평균 점수보다 1점 낮은 것으로 조사됨
- 임대관리팀 차원 별 점수를 살펴보면 청탁요구, 직위편의를 제외한 점수가 내부고객 전체 청렴도 평균 대비 낮은 것으로 나타남



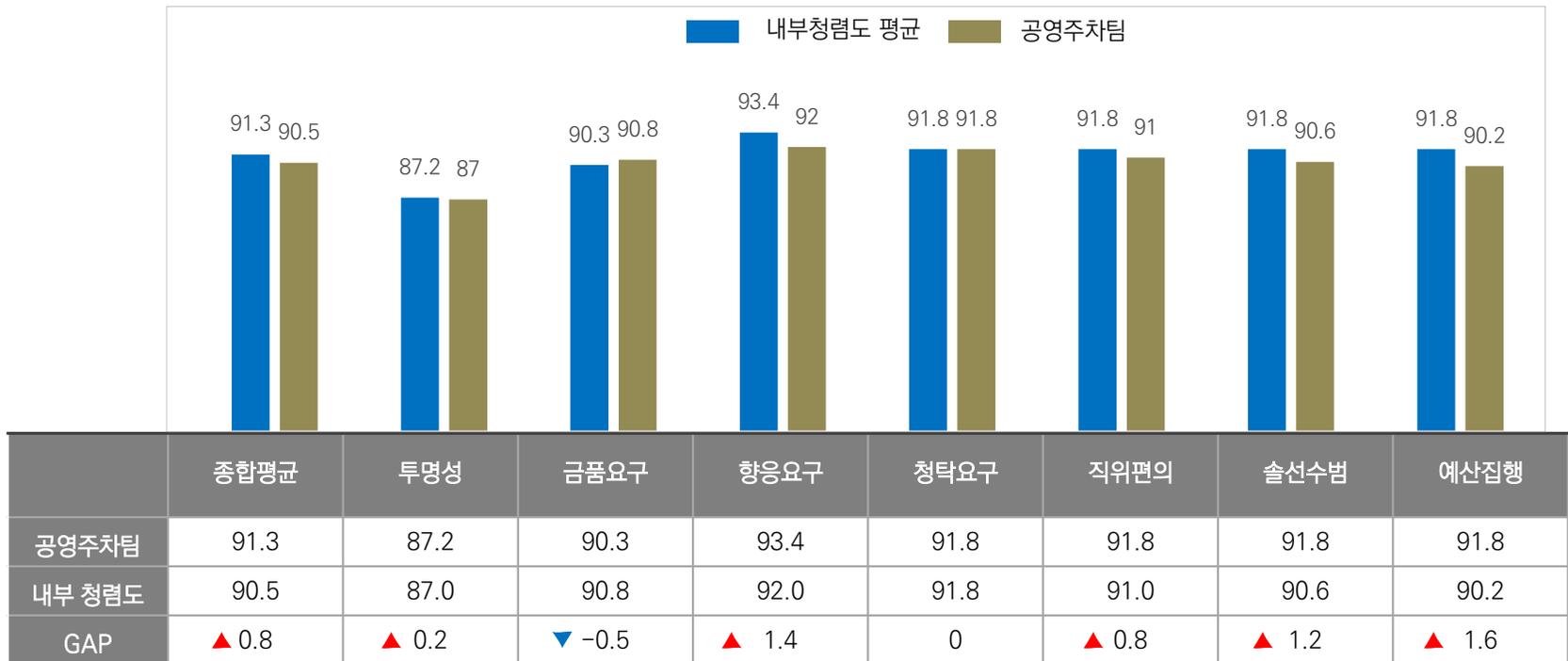
02. 내부고객 청렴도(공영주차팀)

1. 외부고객 청렴도

2. 내부고객 청렴도

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

- 2022년 공영주차팀 청렴도 평균은 91.3점으로 내부고객 전체 청렴도 점수보다 0.8점 높은 것으로 조사됨
- 공영주차팀 차원 별 점수 중 금품요구 차원을 제외한 나머지가 내부고객 전체 청렴도 평균보다 같거나 높은 것으로 나타남



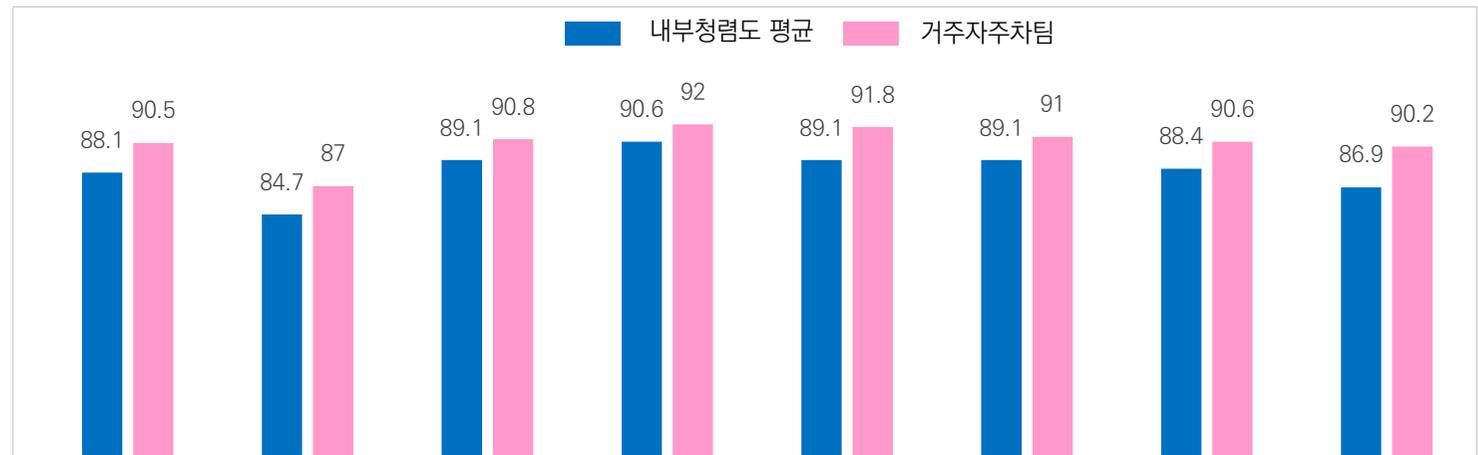
02. 내부고객 청렴도(거주자주차팀)

1. 외부고객 청렴도

2. 내부고객 청렴도

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

- 2022년 거주자주차팀 청렴도 평균은 88.1점으로 내부고객 전체 청렴도 평균 점수보다 2.4점 낮은 것으로 조사됨
- 거주자주차팀 전 차원의 점수가 내부고객 전체 청렴도 평균보다 낮은 것으로 나타남



	종합평균	투명성	금품요구	항응요구	청탁요구	직위편의	솔선수범	예산집행
거주자주차팀	88.1	84.7	89.1	90.6	89.1	89.1	88.4	86.9
내부 청렴도	90.5	87.0	90.8	92.0	91.8	91.0	90.6	90.2
GAP	▼ -2.4	▼ -2.3	▼ -1.7	▼ -1.4	▼ -2.7	▼ -1.9	▼ -2.2	▼ -3.3

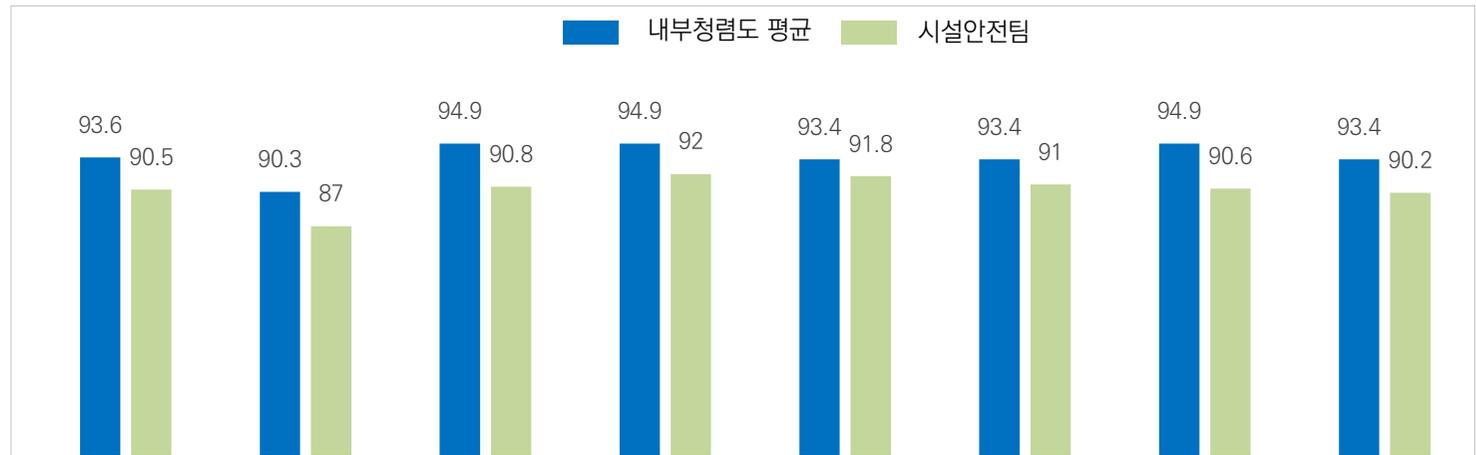
02. 내부고객 청렴도(시설안전팀)

- 2022년 시설안전팀 청렴도 평균은 93.6점으로 내부고객 전체 청렴도 평균 점수보다 3.1점 높은 것으로 조사됨
- 시설안전팀 차원 별 점수 전체가 내부고객 전체 청렴도 대비 점수보다 높은 것으로 나타남

1. 외부고객 청렴도

2. 내부고객 청렴도

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



	종합평균	투명성	금품요구	향응요구	청탁요구	직위편의	솔선수범	예산집행
시설안전팀	93.6	90.3	94.9	94.9	93.4	93.4	94.9	93.4
내부 청렴도	90.5	87.0	90.8	92.0	91.8	91.0	90.6	90.2
GAP	▲ 3.1	▲ 3.3	▲ 4.1	▲ 2.9	▲ 1.6	▲ 2.4	▲ 4.3	▲ 3.2

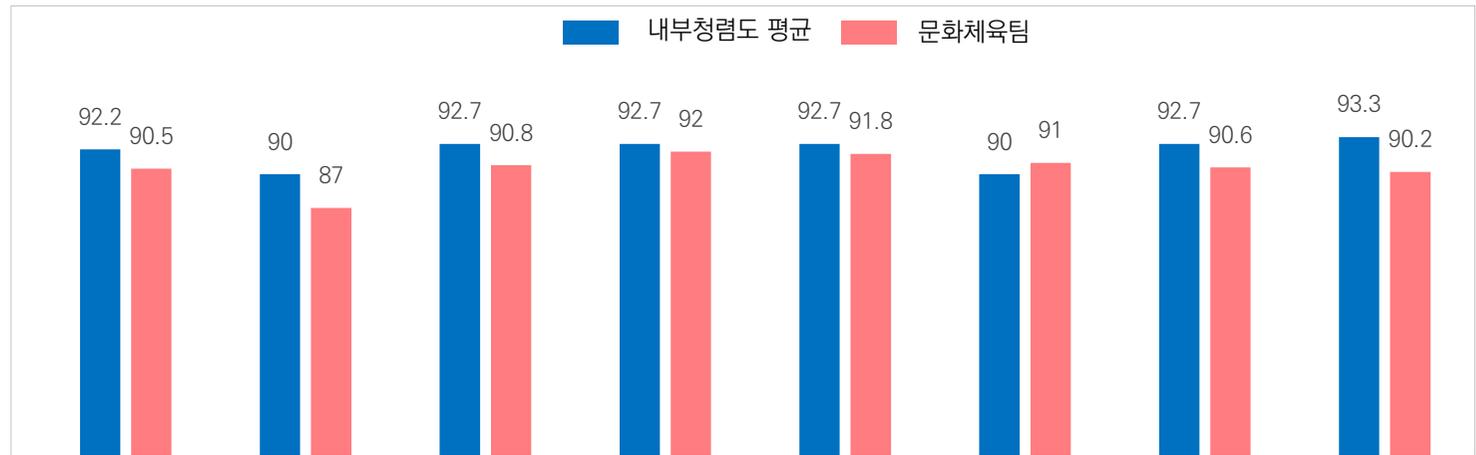
02. 내부고객 청렴도(문화체육팀)

- 2021년 문화체육팀 청렴도 평균은 92.2점으로 내부고객 전체 청렴도 평균 점수보다 1.7점 높은 것으로 조사됨
- 문화체육팀 차원 별 점수를 살펴보면 직위편의 차원을 제외한 나머지 점수가 내부고객 전체 청렴도 대비 높은 점수로 나타남

1. 외부고객 청렴도

2. 내부고객 청렴도

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



	종합평균	투명성	금품요구	향응요구	청탁요구	직위편의	솔선수범	예산집행
시설안전팀	92.2	90	92.7	92.7	92.7	90	92.7	93.3
내부 청렴도	90.5	87.0	90.8	92.0	91.8	91.0	90.6	90.2
GAP	▲ 1.7	▲ 3	▲ 1.9	▲ 0.7	▲ 0.9	▼ -1	▲ 2.1	▲ 3.1



감사합니다.

귀사의 서비스 품질향상에
기여할 수 있기를 바랍니다.