



환경부

IT를 이용한 청렴도 개선 시스템

▶ 민원처리 청렴도 실시간 평가제도 ▶ e-감사제도

제도도입 배경

발로 뛰는 통상적인 감사·감찰의 한계

▶ 민원서비스

- 업무종료후 확인·평가
→ 친절도·청렴도 개선에 한계

▶ 부패취약분야 업무

- 감사를 통한 사후 적발·처벌
→ 부조리 예방·척결에 한계

▶ 감사·감찰

- 빈번한 감사·감찰
→ 직원들의 불만



제도도입 배경

혁신적인 개선 필요

- ▶ 민원현장에서 시민들의 목소리 청취
- ▶ 민원담당자 스스로 부조리에 대한 경각심 고취
- ▶ 현장 방문없이 실시간 감사·감찰

민원처리 청렴도 실시간 평가



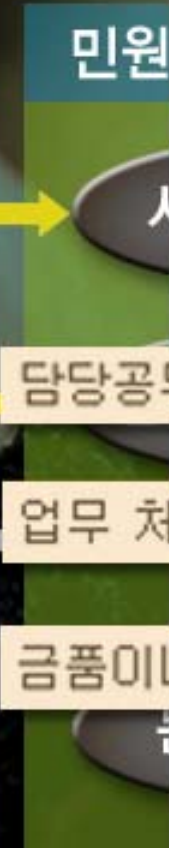
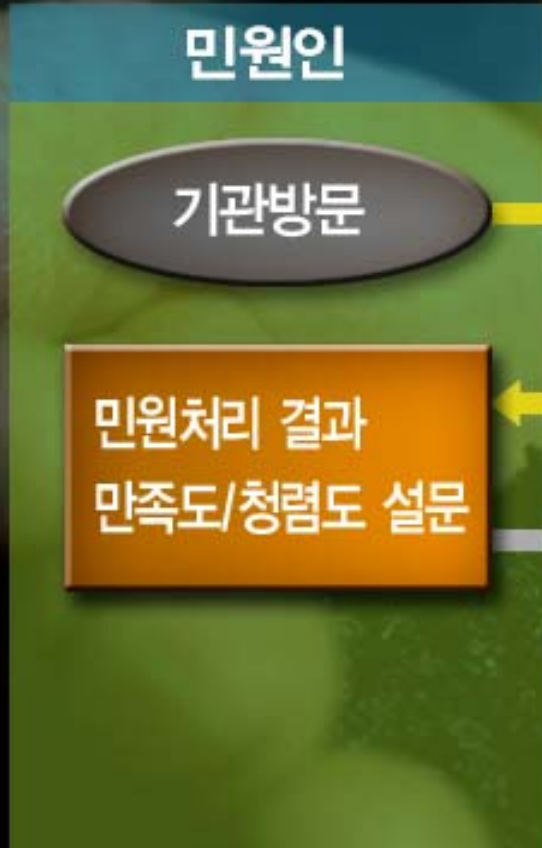
2004. 9. 1일 이후 2004.12.31까지 민원인 821명 참여

민원처리 청렴도 실시간 평가



2004. 9. 1일 이후 2004.12.31까지 민원인 821명 참여

민원처리 청렴도 실시간 평가



민원처리 청렴도 실시간 평가

귀하의 민원이 만족스럽게 처리되었습니까?

- 이 컴퓨터는 민원인을 위해 환경부 감사관실과 직접 연결된 네트워크 PC입니다.
- 아래 질문에 대해 귀하께서 체크해 주시는 내용은 환경부 감사관실의 공직기강담당자만이 알 수 있도록 철저한 보안장치가 되어 있으며, 귀하께서 원하지 않으면 신분을 밝히지 않으셔도 됩니다.
- 쾌직하고 투명한 환경행정이 이루어질 수 있도록 기탄없이 질문에 응해 주시면 감사하겠습니다.

아래 모든 문항에 대해 체크를 끝내신 후에는 **전송버튼**을 눌러주세요.

민원은 어느 분야입니까?

- 환경영향평가
- 사전 환경성검토
- 필수수탁/재이용업
- 기타(환경개선사업, 수질개선사업, 대기환경개선사업, 소음·미취)
- 기타(물품, 용역, 공사)

문2) 담당공무원의 친절도는 어떠했습니다?

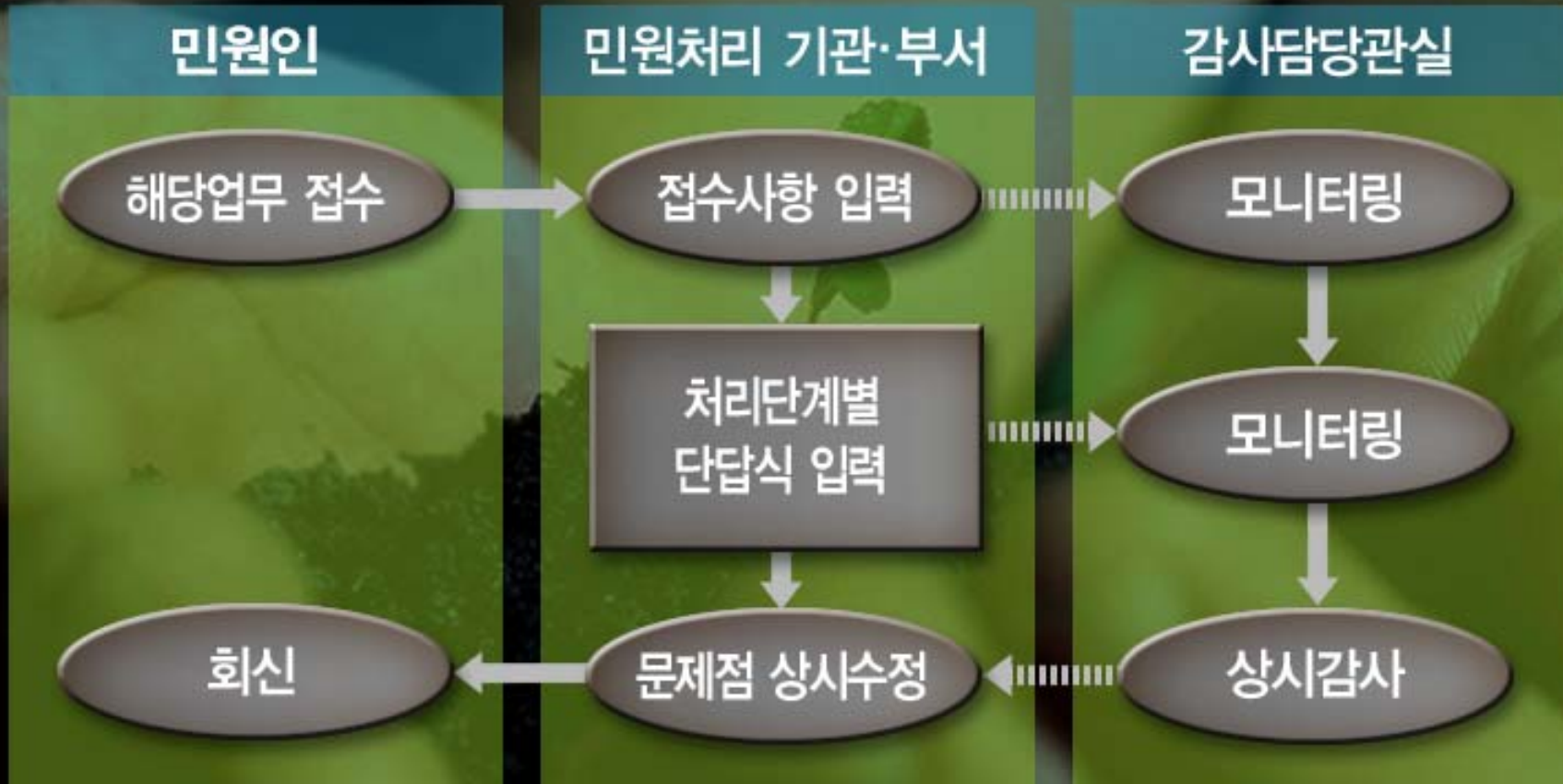
문3) 불친절했다면 어느 부분이 불친절했다고 느껴셨습니까?

- 말투
- 표정·태도
- 설명내용
- 고의적 지연
- 기타

문4) 오늘 업무 담당자가 민원업무를 처리하는 과정에서 공정하게 처리하였다고 생각하십니까?

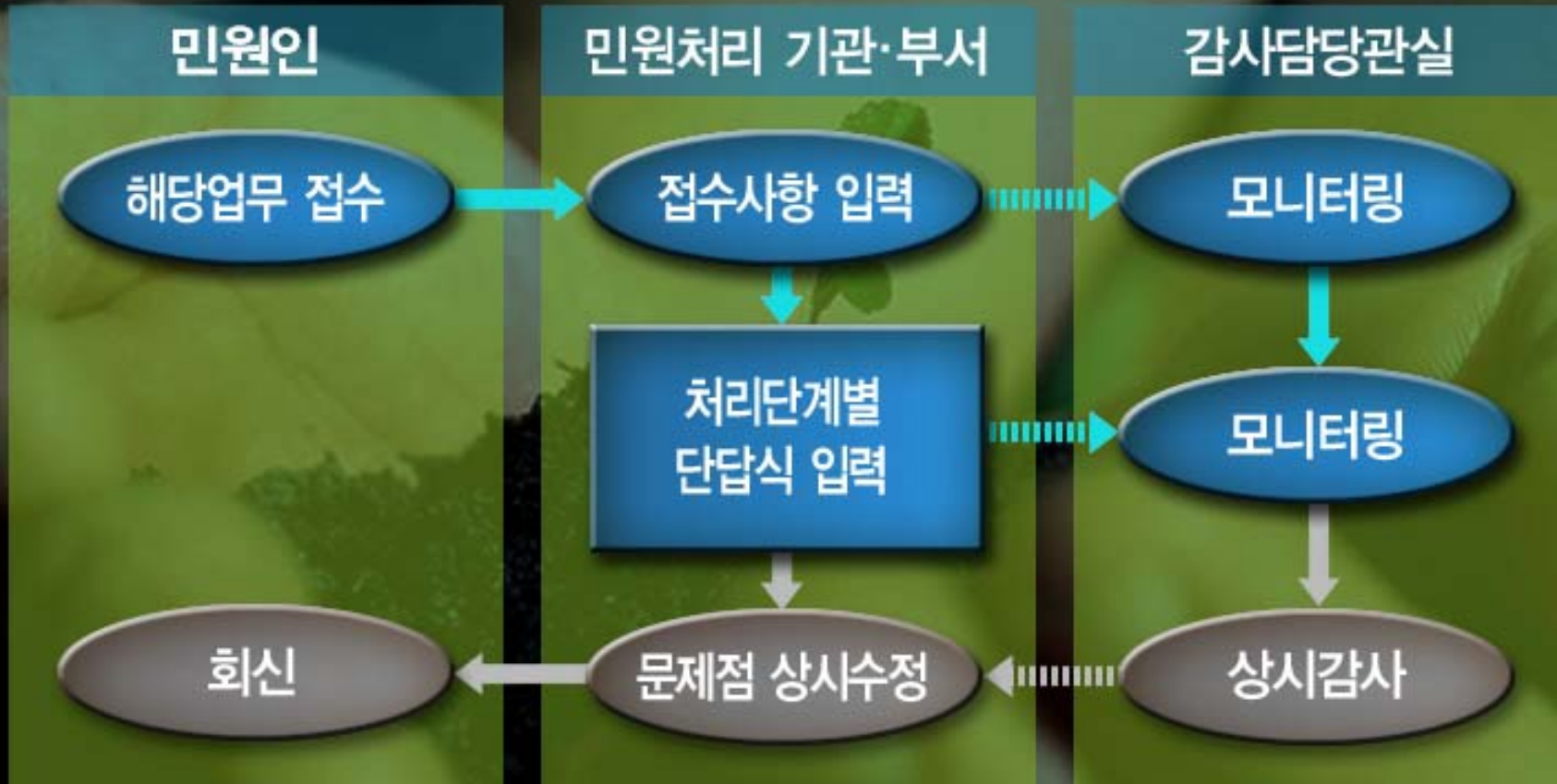
- 매우공정했다
- 공정한 편이었다
- 보통이었다
- 불공정한 편이었다
- 매우불공정했다

e - 감사



2004. 9. 1일 이후 2004.12.31까지 1,187건 등록(입력)

e - 감사



2004. 9. 1일 이후 2004.12.31까지 1,187건 등록(입력)

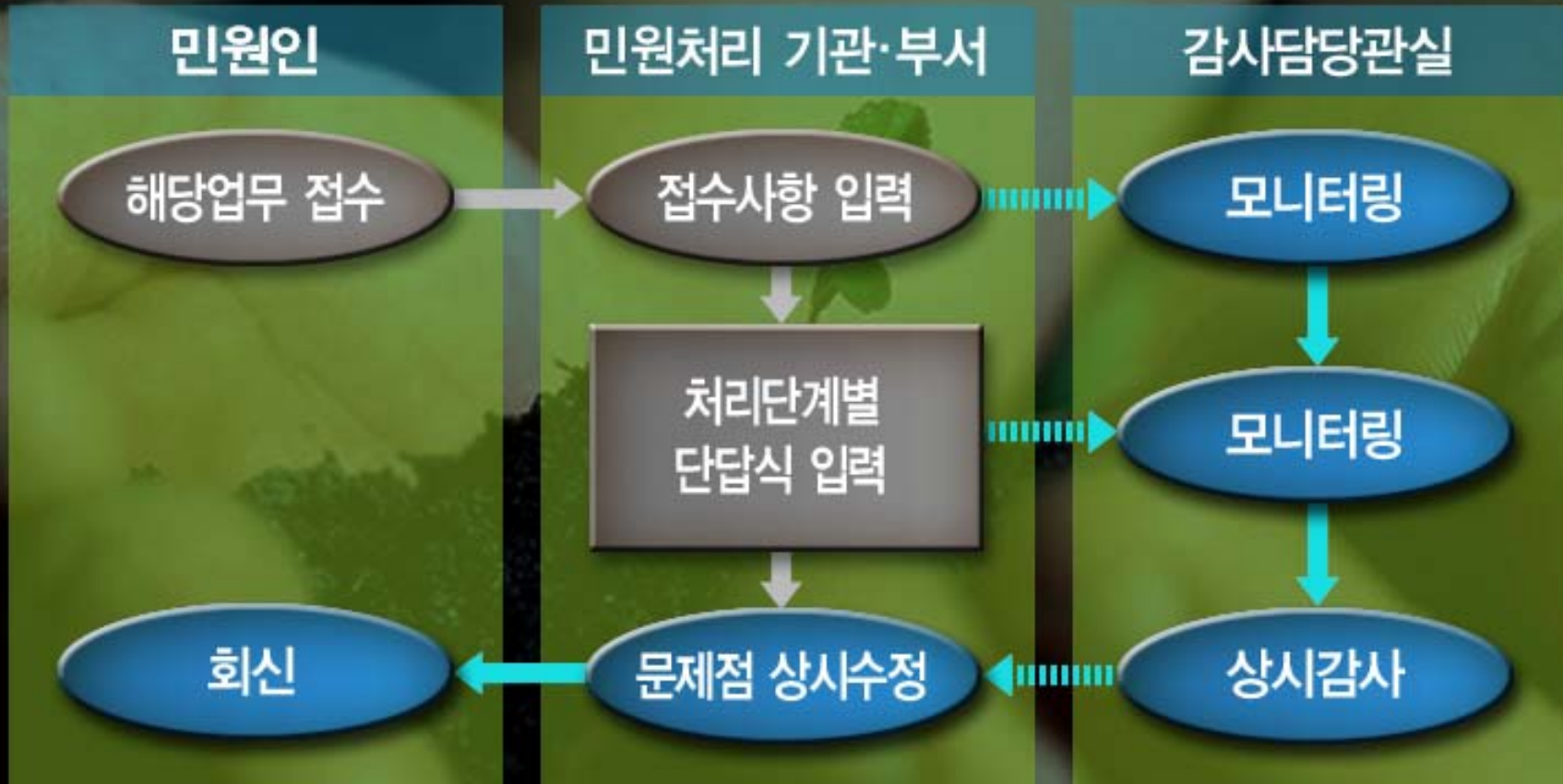
e - 감사

▶ 단계별 입력(환경영향평가)

1. 최초접수 : 사업개요, 접수일
2. 1차검토 : 구비서류 적정여부, 검토위원, 검토 소요일수
3. 보완요청 및 반려 : 검토위원의견 반영여부, 보완내용, 반려사유
4. 보완서 접수 및 검토 : 검토위원, 검토기간
5. 협의결과 통보 : 종료일, 검토위원의견 반영여부, 부동의 사유

2004. 9. 1일 이후 2004.12.31까지 1,187건 등록(입력)

e - 감사



2004. 9. 1일 이후 2004.12.31까지 1,187건 등록(입력)

제도도입에 따른 애로사항

- ▶ 업무량 추가부담에 따른 직원들의 불만
- ▶ 실효성에 대한 의문
- ▶ 민원인들의 감시·평가에 대한 부담감

적극적인 홍보와 교육

- ▶ 감사기간 단축, 종합적인 DB구축으로 업무량 감소 효과
- ▶ 부당한 청탁·압력으로부터 해방
- ▶ 청렴도 개선으로 국민들의 신뢰도 향상

조기정착을 위한 노력

▶ 제도도입 추진에 대한 기관평가 실시

- 2004. 12월 우수기관 포상(3개기관, 각 50만원씩 지급)

▶ 기관간 경쟁심 유발

- 매월 확대간부회의시 기관별 추진실적 발표



제도도입에 따른 운영성과

예전과는 비교할 수 없을 정도로
친절해졌다고 생각하여,
마치 은행에 온 듯한 착각이 들
정도입니다

(2004.12.28, 민원인: 익명)

공무원분들의 개선되고
발전적인 모습에
감사드립니다.

(2004.10.11, 민원인: 김OO)

업무처리태도가 투명하고
시간도 단축되어
민원인으로서 만족하며,
앞으로도 한결같은 마음으로
원음을 주시면 고맙겠습니다.

(2004.11.3, 민원인: 익명)

2003년
7.62

2004년
8.51

청렴지수 0.89점 상승
(부처단위기관 평균 0.52 상승)

향후 시행 확대

▶ 대상기관 확대

현재 본부 및 9개 소속기관에서 시행

→ 2005년 산하단체(4개 기관)까지 확대시행

▶ 대상업무 확대

현재 4개 업무를 대상으로 시행

→ 모든 부패취약인·허가, 협의업무로 점차 확대시행