

2016년 클린서포터즈 설문조사 결과

감사실-1204('16.5.20)

□ 개 요

직원의 업무과정에서 발생할 수 있는 민원인(군수업체)의 업무수행 만족도를 모니터링하기 위해 선발된 클린서포터즈(청렴설문조사원)의 전화 설문결과임.

□ 추진경위

- 2015.5. 8. : 15년 제4기 클린서포터즈 선발계획 보고
- 2015.5.21. : 15-3차 감사업무심의회(클린서포터즈 선발)
- 2015.6.18.~19, 25~26, 6.30. : 클린서포터즈 전화설문 실시
- 2015.7.16. : 2015년 클린서포터즈 설문조사결과 보고
- 2016.3.31. : 2016년 클린서포터즈 전화설문 계획 보고
- 2016.4.11., 4.15, 4.25, 4.29. : 클린서포터즈 전화설문 실시

※1. 클린 서포터즈 1기(11.11.~12.12.), 2기(13.2.~14.5.), 3기(14.7.~15.2.), 4기(15.6~16.5)

2. 제4기 클린서포터즈 : 경상대학교 학생 2명 선정/운영(학생처 안내 및 감사업무위원회 선발)

□ 수행업무

- 설문분야 : ①품질기동지원반 업무 ②사용자불만처리 업무 ③부품국산화 개발 ④민군규격통일화 사업 등 4개 분야

※2015년 설문업체 666/382개, 품질경영분야, 생산능력/시스템인증 등 5개 분야임.

- 설문내용 : ①청렴성 ②업무처리 친절도 ③업무처리 만족도 ④업무처리 전문성 ⑤금품/부당한 요구 ⑥건의/개선요구사항 등 6개 항목(11개 문항)

※2015년 설문항목은 9개 항목(청렴성 포함)이나 금번 전문성(2개 항목) 추가.

□ 수행결과

- 설문대상 (총 응답율 33.5%)

구 분	품질기동지원반	사용자불만처리	부품국산화개발	민군규격통일화
대상 (627개)	459개 업체	110개 업체	50개 업체	8개 업체
응답 (210개)	144개 업체	25개 업체	33 업체	8개 업체

※대상업체는 2015.5월 ~ 12월 동안 업무처리 완료업체 기준이며, 해당부서와 협조/자료입수 하였음.

• 결과종합

※5점 척도 : 긍정(매우그렇다/그렇다), 보통, 부정(그렇지않다/매우 그렇지않다)

구 분	품질기동지원반(1)			사용자불만처리(2)			부품국산화개발(3)			민군규격통일화(4)		
응답율	31.4%(144개)			22.7%(25개)			66.0%(33개)			100%(8개)		
설문항목 (%)	긍정	보통	부정	긍정	보통	부정	긍정	보통	부정	긍정	보통	부정
청렴성	98.6	1.4	-	100	-	-	100	-	-	1000	-	-
친절도	99.3	0.7	-	96.0	4.0	-	94.0	6.0	-	100	-	-
만족도	98.6	1.4	-	92.0	8.0	-	82.0	12.0	6.0	100	-	-
전문성	94.4	2.1	3.5	96.0	4.0	-	88.0	9.0	3.0	100	-	-
합계 평균	97.7	1.4	0.9	96.0	4.0	-	91.0	6.75	2.25	100	-	-
금품/부당 요구	없음			없음			없음			없음		
건의/개선 요구	22건			7건			6건			1건		

• 주요개선요구사항

- (1) 사전지원 통보, 식사허용, 중복지원 지양, 감사성격부담, 횡수축소 등
- (2) 기술검토 조기처리, 사용자불만품 원형보존, 불만분류/처리 업체의견반영 등
- (3) 국산화기획 제공확대, 전문업체 지원 활성화, 행정위주 업무지양 등
- (4) 장거리 업무협조 애로 등

• 설문조사결과 주요관심 대상업체 (선정기준 : 보통 2개 이상 또는 부정 1개 이상 업체)

구분	업 체 명
품질기동지원반	이엔테크, 삼덕상공, 네오시스템, 동양정밀가스켓, 고업체전우회 (전문성 : 부정)
사용자불만처리	두산디에스티 (친절도/만족도 : 보통)
국산화개발업무	에이스웨이브텍 (친절도/전문성 : 보통, 만족도 : 부정) 에프디시 (친절도/만족도/전문성 : 보통), 아이원스 (만족도/전문성 : 부정)

□ 종합의견

- 전화설문 전체 응답율은 33.5%이며, 분야별로는 민군규격통일화(100%) > 부품국산화개발(66.0%)> 품질기동지원반(31.4%)> 사용자불만처리(22.7%) 순으로 나타났다.

○ 분야별 청렴성/친절도/만족도/전문성의 합계평균(공정/보통의 합)은
민군규격통일화(100%)> 사용자불만처리(100%)> 품질기동지원반(99.0%)
> 부품국산화개발(97.75%)순으로 나타났음.

- 우리 원과 업무를 수행하는 대부분의 업체들은 청렴성(공정평균 99.7%),
친절도(공정평균 97.3%)는 양호하며

- 반면, 업무만족도(공정평균 93.1%)와 전문성(공정평균 94.6%)에 대해서
일부 업체들은 부정적 인식을 나타내었음.

※ 국산화개발 만족도/전문성(부정 6.0%/부정 3.0%), 품질기동지원반 전문성(부정 3.5%)

○ 금번 처음 실시한 4개 분야에 대해 금품 및 부당요구는 없는 것으로
조사되었으며, 부정적 답변 9건과 건의 및 개선요구사항 36건은 업무
에 참고토록 관련부서와 협조가 요구됨.

※ 부정적 답변 : 약간 까다롭고 분야/전공이 안맞는 경우(품질기동지원반), 규격보다 과도한 요구
사항, 기업능력 외 요구 및 부품에 대한 사전 지식없이 업무 진행(국산화개발업무) 등

□ 예정사항

- 전반기 설문결과는 업무 수행시 참고토록 관련부서에 통보
※설문자 보호 및 조사시 인지된 사항은 보호 실시.
- 설문결과에 대해 부서별 조치사항 검토요구 및 실태 확인
- 설문결과 중 직원이 유념해야할 사항은 향후 청렴 교육시 강조
- 권익위 청렴도 조사(7월 ~ 11월) 이후 서포터즈의 설문조사 추진
- 하반기 제5기 클린서포터즈 선발 및 설문대상 발굴.

□ 결 론

2016년 전반기 클린서포터즈 설문결과를 해당부서에 통보하고
개선활동을 추진하여 업무에 적극 반영토록 하겠습니다. 끝.