

대한지적공사

성과감사 결과보고서

- 감사기간 : 2014. 3. 5. ~ 3. 21. (13일간)
- 감사인원 : 3명
- 지적사항 : 8건 (권고 3, 개선 5)

I. 감사개요

1. 감사목적

- 공사 주요 경영전략 및 관련 활동의 내부통제환경 진단을 통하여 내·외부의 환경변화에 적기에 대응하며 Risk를 최소화 할 수 있는 내부통제체계를 완성하기 위하여 『정부 3.0』 정보공개 성과감사 실시

2. 감사개요

- 감 사 기 간
 - 본 감 사 : 2014. 3. 5. ~ 3. 21.(13일간)
- 대 상 기 관 : 대한지적공사
- 감 사 자 : 감사실 직원 3인
- 감 사 범 위 : 공사 정보공개시스템(제도) 운영 및 정책 전반에 관한 사항

3. 중점점검사항

- 정보공개지침 운영 및 관련 법령 등을 반영한 내부 정책 및 규정 현행화의 적정성
- 정보공개 항목(분류)의 적정성
- 정보공개 채널(홈페이지 등) 운영의 적정성
- 정보공개 활동 평가의 적정성
- 정보공개 교육 및 홍보의 적정성

II. 감사처분현황

감 사 실

개 선

제 목 정보공개 이의신청 절차 개선

관 계 기 관 본사 ○○○○실

내 용

『공공기관의 정보공개에 관한 법률』 제18조(이의신청)에 따르면 청구인이 정보공개와 관련한 공공기관의 비공개 결정 또는 부분 공개 결정에 대하여 불복이 있거나 정보공개 청구 후 20일이 경과하도록 정보공개 결정이 없는 때에는 공공기관으로부터 정보공개 여부의 결정 통지를 받은 날 또는 정보공개 청구 후 20일이 경과한 날부터 30일 이내에 해당 공공기관에 문서로 이의신청을 할 수 있도록 규정하고 있다.

그리고 공사 정보공개운영지침 제4조(정보공개 처리 절차) 제⑤항에는 “처리부서의 장이 이의 신청서를 접수한 때에는 즉시 주관부서의 장에게 통보하고, 제5조에 의한 정보공개심의회의 심의를 거쳐 처리하여야 한다.” 라고 규정하고 있으나, 구체적인 처리 기간 및 처리방법에 대한 절차가 명시되어 있지 않고, 이의신청 접수 및 정보공개심의위원회 심의 결과를 전자적인 방법으로 처리하고 그 결과를 관리할 수 있는 운영체계가 마련되어 있지 않다.

※ 타기관의 경우 홈페이지에 이의신청을 제기할 수 있는 채널을 구축 운영

또한, 청구인은 정보공개와 관련한 기관의 결정에 대하여 불복이 있거나 정보공개 청구후 20일 경과하도록 정보공개 결정이 없는 때에는 행정소송법

이 정하는 바에 따라 행정소송을 제기할 수 있으므로, 이의신청을 각하 또는 기각하는 결정을 한 경우에는 청구인에게 행정심판 또는 행정소송을 제기 할 수 있다는 사실을 청구인에게 결과 통지와 함께 안내하여야 한다.

그러나 공사의 정보 비공개 결정에 따라 그 결과를 통보한 사례를 보면, 청구인에게 정보공개(비공개)결정서만을 통보하고 있으므로 청구인이 요청한 정보의 부존재 등의 사유로 비공개 시 『정보공개운영지침』에 구체적인 처리방법과 안내 절차를 마련하여야 한다.

조치할 사항

○○○○○장은 국민의 알권리 충족을 위해 정보공개에 대한 이의제기 절차를 전자적으로 간소화하고 정보공개 업무처리 및 안내 방법 등의 절차를 표준화할 수 있도록 『정보공개운영지침』을 개선하시기 바랍니다.

감 사 실 권 고

제 목 홈페이지 관리 및 운영 평가 체계 개선 권고
관 계 기 관 본사 ○○부
내 용

정부는 『국민 모두가 행복한 대한민국』이라는 비전을 수립하고 “공공정보 적극 공개로 국민의 알권리 충족”을 중점 추진과제로 선정하여 적극적으로 정보공개를 확대하고 있다.

더불어, 우리공사도 이러한 정부 기조에 맞추어 공사가 보유하고 있는 정보를 적극적으로 공개하고자 노력하고, 국민 소통 창구인 홈페이지를 통해 다양한 정보를 제공해 나가야 한다.

이러한 정책과 공사의 노력이 효과적으로 추진되기 위해서는 운영에 근간이 되는 규정 등이 정부 요구에 부합하도록 적극적인 검토가 필요하고 그 결과를 내부규정에 반영하여 제도 등이 고도화 될 수 있도록 최선을 다해 노력하여야 한다.

그러나, 정보공개의 기반이 되는 공사 홈페이지 현황 및 운영 규정을 보면, 공사 대표 홈페이지(www.lx.or.kr) 외에 지적연수원, 공간정보연구원, 지적측량바로처리센터, 공간정보산업해외진출지원센터 관련 개별 홈페이지를 구축하여 운영하고 있으나 운영에 필요한 규정이 없으므로 본사 ○○부가 국민 소통채널인 홈페이지 운영규정을 통합하여 관리할 필요가 있다. 나아가 향후 기관 또는 부서별 소관업무와 관련된 홈페이지를 독자적으로 구축하여 서비스할 수 있도록 규정을 마련하고, 중복개발방지를 위해 사전에 ○

○부와 협의하도록 운영체계를 강화하여야 한다.

또한, 홈페이지의 체계적인 운영과 최상의 품질 보증에 요구되는 평가 및 표준화 등에 대한 체계가 규정에 마련되어 있지 않아 관리체계가 미흡하며, 향후 공사 주요사업인 해외사업의 원활한 업무지원에 필요한 외국어홈페이지를 구축할 수 있도록 운영규정 마련을 위한 노력도 미흡하다.

조치할 사항

○○○장은 공사 경영환경과 전사전략을 연계한 통합적인 정보공개 체계 구축을 지원할 수 있도록 홈페이지 관리를 통합하고, 국민 홍보 채널로서 최상의 품질 보증이 실현될 수 있도록 홈페이지 평가 및 표준화 등에 대한 체계를 마련하시기 바랍니다.

감 사 실

개 선

제 목 정보공개(민원) 업무처리 프로세스 개선
관 계 기 관 본사 ○○○○부
내 용

공사에서는 지적측량업무 수행에 필수요건인 고객정보에 대해 효과적인 수집, 분석 및 활용으로 고객중심의 가치경영 기반을 마련하고 고객접점 업무의 효율성 제고와 내부역량 강화를 목적으로 고객관계관리시스템(CRM)을 개발하여 운영하고 있다.

고객관계관리시스템(CRM)은 2009년 구축되어 현재까지 주요 업무시스템으로 운영되고 있으며, 공사 민원업무 처리에 핵심적인 시스템으로 자리매김하여 사용되고 있다.

그러나, 업무처리내역을 보면 서면 및 온라인으로 접수되는 지적측량관련 민원건과 측량결과도 사본 요청 등과 같은 정보공개 요청 업무가 혼재되어 처리되고 있는데 이러한 이유는 정보공개 업무를 일반적인 민원업무로 오해하여 고객관계관리시스템(CRM)에 등록하고 처리하여 발생하거나, 홈페이지에서 자동으로 추출되어진 고객 요청을 “단순민원” 업무로 행정처리하여 발생되고 있다.

더불어, 국민으로부터 정보공개 요청이 있는 경우 『공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령』제16조에 따라 정해진 절차를 준수하고 “정보공개 결정통지서”를 신청인에게 통보하여야 하나, 규정된 서식이 아닌 일반문서로 통보 후 종결처리하고 있어 관련법령과 규정에 따른 업무처리가 요구되고

있다. 또한, 그 정보공개처리상황에 대한 기록은 『공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령』제16조에 따라 정보공개관리대장에 등록하여야 함에도 민원 업무처리부로 같음하고 있다.

따라서, 고객관계관리시스템(CRM)으로 접수되는 정보공개 요청은 홈페이지(정보공개신청)내에서 통합 접수 및 처리로 내부 구성원의 업무효율성을 향상시키고 관련법령에서 정한 절차에 의하여 관리될 수 있도록 개선되어야 한다.

조치할 사항

○○○○○장은 고객관계관리시스템(CRM)으로 접수되는 정보공개 청구 업무는 『홈페이지 정보공개신청』에서 통합 관리될 수 있도록 시스템과 업무 프로세스를 개선하시기 바랍니다.

감 사 실

개 선

제 목 정보공개 접수 및 처리 절차 체계 개선
관 계 기 관 본사 ○○○○실
내 용

공사는 국민의 알 권리 충족을 위해 다양한 경영정보를 사전적으로 공시하고 있다. 또한 기타 추가로 필요한 정보가 있는 경우에도 정보를 청구할 수 있도록 정보공개 청구 및 처리절차를 홈페이지를 통해 국민에게 안내하고 있다.

그러나 일선지사를 통해 청구된 2012년도 정보공개 처리 현황을 보면, ○○○○실에서 보고한 처리실적(134건)과 홈페이지에 등록된 처리 건수(67건)와는 67건(50%)의 차이를 보이고 있다. 또한 ○○○○실에서 홈페이지 정보공개 운영 매뉴얼(○○○○실-5040)을 일선에 배포하고 운영하도록 교육을 실시하였으나, 일선에서 접수되어 처리되는 정보공개가 홈페이지에 미등록되어지고 있는 것을 확인할 수 있다.

※ 행정안전부 「2012년 정보공개제도 운영 기본계획」에 의거 신속하고 정확한 정보 공개 처리를 통한 이용자 만족도 제고와 직원의 정보공개 처리 마인드 향상을 위하여 전직원 교육 실시(○○○○실-5040, 2012.9.6.)

〈정보공개 처리 현황〉

구분	보고서 상 처리 건수	홈페이지 등록 건수	전자결재 상 처리 건수	비고
2012년	134건	67건	145건	
2013년	-	76건	195건	

- ※ 보고서 상 처리 건수: “2013년도 정보공개 운영계획”에 기록된 ‘12년도 정보공개 추진실적 참조(○○○○실-2798(2013.5.6.))
- ※ 전자결재 상 처리 건수: 전자결재에서 청구인에게 문서로 통보한 처리 건수만 추출한 건수

그리고『공공기관의 정보공개에 관한 법률 시행령』제16조(정보공개처리 상황의 기록)에 따라 공공기관은 정보공개청구에 대한 처리상황을 정보공개 처리대장에 기록·유지하여야 하나, 위 현황과 같이 문서로 접수 및 처리하여 청구인에게 그 결과를 통보하였음에도 처리상황을 정보공개처리대장에 기록·유지하지 못하고 있다.

따라서 정보공개 업무에 관한 일련의 처리과정이 전자적으로 진행되고 그 결과가 자동으로 기록·유지될 수 있도록 운영프로세스를 재정립하고 표준화하여야 한다.

조치할 사항

○○○○○장은 국민으로부터 요청되는 정보공개 청구는 공사에서 운영 중인 통합 창구(홈페이지)를 통해서 접수 및 처리될 수 있도록 체계를 강화하시기 바라며, 정보공개(비공개)결정통지서 등과 같은 규정화된 서식은 전자결재를 통해 처리될 수 있도록 개선하시기 바랍니다.

감 사 실

개 선

제 목 정보의 공개 및 우송 등에 소요되는 비용 처리 절차 개선
관 계 기 관 본사 ○○○○실
내 용

『정보공개운영지침』 제9조(수수료)에 따르면 정보의 공개 및 우송 등에 소요되는 비용은 수익자부담원칙에 따라 실비비용의 범위에서 별표2(수수료)에서 정한 기준에 따라 청구인이 부담하도록 규정하고 있다.

『동 규정』에 따라 일선지사에서는 신청인으로부터 요구된 정보공개신청에 대하여 관련지침을 준용하여 수수료를 징구하여야 하며, 공사는 부가가치세법 제4조(과세대상)에 의하여 사업자가 행하는 재화 또는 용역의 공급에 대하여 과세하여야 한다. 그러나 적용 수수료가 300원에서 500원 사이의 소액이라는 이유로 수수료를 미적용하는 사례가 있으며, 그에 따라 부가가치세를 미부여하고 있다.

더불어 기관에 접수되는 정보공개 중 수수료가 발생하는 업무에 대해서는 적절한 절차에 의하여 처리되어야 하나, 일선에서는 수수료 징구를 위한 수입 처리 절차 및 적용계정에 대하여 모르고 있는 등 정보공개에 대한 비용 접수 및 처리방법과 시스템에서 정산 등의 처리 절차가 체계화되어 있지 않다.

조치할 사항

○○○○○장은 국민으로부터 요청되는 정보공개 청구가 있을 경우 적

정한 수수료가 적용되고 수입될 수 있도록 정보공개수수료와 우송 등에 소요되는 비용처리 절차를 개선하고 업무처리를 표준화하여 일선에 안내하시기 바랍니다.

감 사 실

개 선

제 목 정보공개에 따른 개인정보 관리 체계 개선
관 계 기 관 본사 ○○○○실
내 용

공사는 최적화된 정보보호 관리체계 구축을 통해 보유하고 있는 다양한 정보(개인정보 포함) 보호를 목적으로「대한지적공사 정보보안업무지침」및 「개인정보 보호지침」을 운영하고 있다.

또한 공사 외적인 정보보호 여건 및 규정 등은 상시적으로 강화되고 있으며, 이러한 지침들의 기반이 되는 법령들도 지속적으로 강화되고 있다.

이러한 정부정책에 맞추어 공사도 개인정보 관리에 최선의 노력을 다하고 있으나 “홈페이지 정보공개운영방”에 등록된 정보공개 내용을 분석하여 보면, 정보공개 청구된 요청 내용 중 이름, 주소, 전화번호와 같은 개인정보가 그대로 관리되고 있어 개인정보보호를 위해 일부 개선이 필요한 사항이 있는 것을 확인할 수 있다.

따라서 『개인정보 보호지침』제7조 (개인정보의 파기방법 및 절차) 제①항에 따르면 개인정보 보호책임자는 개인정보의 보유기간이 경과된 경우에는 정당한 사유가 없는 한 보유기간의 종료일로부터 5일 이내에, 개인정보의 처리 목적 달성, 해당 서비스의 폐지, 사업의 종료 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 정당한 사유가 없는 한 개인정보의 처리가 불필요한 것으로 인정되는 날로부터 5일 이내에 그 개인정보를 파기하여야 한다. 라고 규정되어 있으므로 홈페이지에서 관리하고 있는 “정보공개 청구인”에

대한 개인정보를 파기할 수 있도록 정책을 마련해야 한다.

조치할 사항

○○○○○장은 정보공개 청구 시 취득된 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 정당한 사유가 없는 한 적정한 시기에 파기될 수 있도록 개인정보 파기 정책을 수립하시기 바랍니다.

감 사 실

권 고

제 목 정보공개에 교육 체계 개선 권고
관 계 기 관 본사 ○○○○실
내 용

공공기관이 보유·관리하는 정보에 대한 국민의 공개 청구 권리와 공공기관에 대한 공개 의무가 지속적으로 강화되어 국민의 알권리를 보장하고 공사 경영에 대한 국민의 참여와 정책 운영의 투명성을 확보함을 목적으로 정부에서는 정보공개 관련 법령 및 지침을 상시적으로 개정하고 있다.

또한 급변하는 글로벌 경영환경 하에서 공기업에 대한 경쟁력 강화가 지속적으로 요구되고 있고, 정부정책과 조직 목표 달성을 뒷받침하기 위한 전략적인 활동이 지속적으로 요구되는 시점에서 공사의 적극적인 정보공개 노력은 경영목표의 주요 사업으로 추진되어 질 것이며, 향후 공공기관을 측정하는 중요 지표로 자리 매김할 것이다.

따라서 이러한 정부정책을 반영하고 공사의 전략으로 추진하기 위해서는 내부구성원들의 끊임 없는 학습이 요구되며, 조직에서는 체계적인 교육과정 운영을 통해 내부구성원의 학습을 지원해야 한다.

〈정보공개 처리 현황〉

구분	홈페이지 등록 건수	전자결재 상 처리건수	비고
2012년	67건	145건	
2013년	76건	195건	

그러나 일선에서 정보공개를 처리하고 있는 내부구성원들(대부분 지사 서무)의 경우 2012년도 이후 교육을 받은 적이 없으며, 정보공개 운영 매뉴얼을 2012년 교육교재로 배부하여 자체 교육하였으나, 위 현황과 같이 정보공개 청구 내용이 홈페이지에 일부 미등록되어 진 것을 확인 할 수 있어 운영 매뉴얼에 대한 관리가 소홀하고 매뉴얼 활용 실적이 낮은 등 실질적인 교육 효과가 미비한 것으로 분석된다.

※ 2012년도 실시한 일선지사에 대한 정보공개 교육은 비전문가인 지사장이 교육교재에 의해 지사단위로 실시되어, 지사 서무 또는 직원이 표준화된 정보공개 업무처리 절차를 준수하는데 어려움이 있음.

따라서 정보공개 교육에 대한 체계적인 계획을 수립하고 수시로 확대되고 있는 정보공개 활동에 대해 전문가적 관점에서의 교육 제공이 필요하며, 실질적인 정보공개 담당 직원을 대상으로 담당 업무별(직무별) 차별화된 교육이 필요하다.

조치할 사항

○○○○○장은 정보공개 교육에 대한 체계적인 연간 계획 수립으로 내부구성원들의 교육체계를 강화하시기 바라며, 내부담당자의 표준화된 업무처리를 지원하기 위해서 정보공개 표준업무처리 절차(흐름도 포함)를 확인 할 수 있는 사이트(예: 홈페이지(관리자 계정)/ 정보공개신청 메뉴에 안내방 신설 등)를 마련함으로써 처리기간 준수 등과 같은 절차 준수를 유도하고, 일선 정보공개담당자(일선지사 서무담당자의 경우 수시로 직무가 변경되고 있음)를 위한 본사 정보공개담당자와의 대화를 통해 실시간 장애사항을 해결 할 수 있도록 온라인 『Q&A 채널 운영』을 권고합니다.

감 사 실 권 고

제 목 정보공개 활동 평가 개선
관 계 기 관 본사 ○○○○실
내 용

공사에서는 정보공개 운영 실태 평가를 연 1회 정기적으로 평가하여 그 결과를 국가 정보공개시스템을 통하여 공개하고 있다. 또한, 정보공개제도 개선사항을 도출하여 정보공개 활동의 정교화와 완전성 확보에도 적극적으로 노력하고 있다.

그리고 『정보공개운영지침』 제10조(정보공개제도 운영실태 평가)에 따라 기관별 정보공개 운영실태(별지 제4호서식)를 연 1회 이상 점검하고, 그 결과를 공개하여야 한다.

따라서 공사에서는 내부 지침에 마련된 평가(점검) 절차를 강화하여 본부 및 지사에 대한 점검 체계를 마련하고, 정기적·상시적 점검과 일선에서 처리하는 정보공개 활동의 처리절차와 방법이 법률에서 정하는 기준에 적합하게 운영되고 있는지 점검을 실시하여야 한다.

그러나 최근 2년간 공사에서 실시한 정보공개 운영실태 평가를 확인해 보면, 일선지사에 대한 운영 실태를 점검하고 운영 체계의 현행화를 위해서 도출된 개선사항에 대한 해결 노력(추진계획 등)을 확인할 수 없으며, 2013년도 평가 결과도 전자결재시스템에서 확인할 수 없는 등 정보공개 활동에 대한 평가 및 관리체계에 개선이 필요하다.

조치할 사항

○○○○○장은 『정보공개운영지침』 제10조(정보공개제도 운영실태 평가)에 따라 평가를 실시하시기 바라며, 점검시기 및 절차를 관련 지침에 명시함으로써 누락 없는 점검과 평가가 실시될 수 있도록 운영 체계를 강화하시기 바랍니다.