



제 284 회
군의회 제1차 정례회


- 2022년 청양군의회 행정사무감사 -
처 리 결 과 보 고 서

구 분	요구사항				처리결과		
	계	시정	처리	건의	계	완료	추진중
계	8	3	4	1	8	5	3
공 통	5	1	4	-	5	5	-
민원봉사실	3	2	-	1	3	-	3




민원봉사실


2022년 청양군의회 행정사무감사 처리결과

지시번호	공통-1	조치구분	완료	실과장 확 인	
제 목	행정사무감사 자료 작성 철저				
지적사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 매년 행정사무감사 시 기정사실에 대한 오류와 오타, 질문의 요지를 벗어나는 답변, 행정용어(입찰계약, 2인이상 수의계약 등)에 대한 통일 등을 강조함에도 불구하고 여전히 시정되지 않고 있음. ○ 또한, 일부 부서의 경우 작성자의 입장에서 형식적이고 단답형의 자료 제출에 그치고 있으며, 요구의원에 대한 사전 문의도 없어 행정사무감사에 대한 적극적인 대응이 요구되고 있음. 				
조치지시	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행정사무감사는 집행부 입장에서도 지난 군정 추진과정을 되돌아보고, 앞으로의 개선을 도모할 수 있는 기회이므로, 적극적인 자세로 자료 작성 및 제출바람. (처리요구) 				
처리결과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행정사무감사 자료 작성 시 신중한 자료 작성 및 감사 자료에 대한 면밀한 검토를 거쳐 감사자료 누락 및 오타, 수치 불일치 등 사례가 발생하지 않도록 자료 작성에 만전을 기하겠음. ○ 지속적 업무 연찬 및 숙지로 성실히 답변할 수 있도록 업무에 철저를 기하겠음. 				
비 고					


2022년 청양군의회 행정사무감사 처리결과

지시번호	공통-2	조치구분	완료	실과장 확 인	
제 목	추가경정예산 성립전 사용 의회 사전보고 철저				
지적사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 성립전예산은 의회의 사전승인 없이 경비를 우선 사용하고 추인을 받을 수 있도록 한 예산으로, 「지방재정법」 제45조에 따라 △ 국가 또는 시·도로부터 그 용도가 지정되고 소요 전액이 교부된 경비 △ 국가 또는 시·도로부터 재난구호 및 복구와 관련하여 복구 계획이 확정·통보된 경우 그 소요 경비로서 그 용도가 엄격하게 제한되어 있음. ○ 또한, 「추가경정예산의 성립 전 사용 관련 안내」(행정안전부 재정정책과-3982, 2021.9.1.) 에 따르면, 연내 교부예정인 국고보조 사업(지방비 부담사업 포함)이 월별·분기별로 교부가 구분되어 있고, 국고보조재원만으로도 집행이 가능한 경우에 한하여 기 교부된 국고보조금 범위내에서 필요시 지방의회 사전 보고 후 추가경정예산의 성립 전 사용이 가능하다고 명시하고 있음. 				
조치지시	<ul style="list-style-type: none"> ○ 성립전 예산의 집행 시 의원 정책간담회 또는 청양군 의회를 대표하는 의장을 통해서 사전 보고를 이행하기 바라며, 지방재정법령을 준수하여 예산 집행에 철저를 기하기 바람. (처리요구) 				
처리결과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 성립전 예산 집행 시 지방재정법령을 준수하여 의원 정책간담회 또는 의회 사전 보고를 반드시 이행하였으며, 보고 누락 등의 사례가 발생하지 않도록 하겠음. 				
비 고					


2022년 청양군의회 행정사무감사 처리결과

지시번호	공통-3	조치구분	완료	실과장 확인	
제 목	SMART청양 운동 적극 이행				
지적사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청양군은 열악한 지역기반, 급속한 노령화, 인구 감소에 따른 지역 경기 침체를 극복하기 위해 「SMART청양」 운동을 범군민 실천 운동으로 전개하고 있음. ○ 「군민통합과 지역경제 살리기로 다함께 행복한 청양」을 비전으로 5대 분야 25개 과제를 설정하는 한편, 범 군민운동 확산을 위한 참여 분위기를 확산시키고, 지역상권 활성화를 위해 소상공인의 자발적 참여를 유도하고 있으며, 공직자의 솔선수범을 통해 민관이 함께하는 지역경제 살리기 참여 실천에 매진하고 있음. ○ 또한, 2021년 행정사무감사 시 「공사·용역·물품 계약 시 다양한 관내업체 이용 촉구」를 주문한 바, 금년도 감사요구자료 수의 계약현황을 보면 아직까지도 관외업체 이용비율이 높음. 				
조치지시	<ul style="list-style-type: none"> ○ 스마트청양 운동은 군이 처한 어려운 현실을 타개하기 위한 절박함에서 시작된 것임을 명심하고, 부서별 각종 수의계약 시 관내업체 구입을 위한 사전검토 이행 등 스마트청양 운동 실천에 매진하기 바람. (처리요구) 				
처리결과	<ul style="list-style-type: none"> ○ ‘지역경제 살리기’ ‘SMART 청양’의 취지를 명심하며 민원봉사실 소관 사업 추진 시 관내업체 이용을 위해 다각적인 검토 및 실천을 이행하겠음. 				
비 고					


2022년 청양군의회 행정사무감사 처리결과

지시번호	공통-4	조치구분	완료	실과장 확 인	
제 목	적극적 예산 집행 추진				
지적사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「지방재정법」 제5조에 의거, 지방자치단체는 주민의 복리증진을 위하여 그 재정을 건전하고 효율적으로 운용해야 하며, ○ 「2022년도 지방자치단체 예산편성운영기준 및 기금운용계획 수립기준」에 의거, 예산편성 단계부터 연내 집행 가능성을 고려하여 가능한 범위 내에서 예산을 편성해야 함. ○ 행정사무감사 공통 요구자료인 예산액 대비 30% 이상 미집행 현황을 보면, 코로나 상황임을 감안하더라도 높은 수준의 미집행 잔액은 재정운용의 비효율성을 지적하지 않을 수 없음. 				
조치지시	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2023년 본예산 편성 관련 제출부서는 부진사업에 대한 재검토를, 편성부서는 2022년도 사업별 집행현황 관련 면밀한 평가를 통한 효율적인 예산편성에 만전을 기하기 바람. (처리요구) 				
처리결과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2023년 본예산 편성 제출사업 중 부진사업에 대해 2022년도 사업별 집행현황 대비 면밀한 평가를 거쳐 업무 연찬 등 적극적인 의견 합치를 통하여 효율적인 예산편성에 만전을 기하겠음. 				
비 고					


2022년 청양군의회 행정사무감사 처리결과

지시번호	공통-5	조치구분	완료	실과장 확 인	
제 목	정책연구결과 공개 철저				
지적사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제54조에 따르면, 지방자치단체의 장은 정책연구가 종료된 후 그 결과를 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 바에 따라 정책연구관리시스템을 통하여 공개하여야 하고, ○ 「청양군 학술연구용역 시행절차 및 관리 조례」 제18조에 따르면, 과제담당관은 다음 각 호의 사항을 그 공개가 가능한 때에 지체 없이 정책연구관리시스템을 통하여 공개하여야 함. <ol style="list-style-type: none"> 1. 정책연구의 계약 체결 내용 2. 정책연구결과 및 그 평가 결과 3. 정책연구결과 활용상황 4. 그 밖에 중앙행정기관의 장이 필요하다고 인정하는 정책연구에 관한 사항 ○ 그럼에도 불구하고, 2019년부터 청양군이 추진해 온 145건의 학술연구용역 관련, 정책연구결과에 대한 정책연구관리시스템(프리즘) 등재를 소홀히 한 바 있음. 				
조치지시	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지적된 기간 동안의 정책연구결과에 대한 시스템(프리즘) 등재를 바로 시행하고, 향후 추진된 정책연구결과에 대해 과제담당관(주관부서의 장)은 법령과 조례가 정하는 바에 따라 관련업무에 철저를 기하기 바람. (시정요구) 				
처리결과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지적된 기간 내 민원봉사실 소관 정책연구결과(3건)에 대한 프리즘 등재를 실시하였으며, 향후 완료된 정책연구결과에 대하여도 관련법에 근거하여 프리즘 등재를 철저히 하겠음 				
비 고					


2022년 청양군의회 행정사무감사 처리결과

지시번호	민원봉사실-1	조치구분	추진중	실과장 확 인	
제 목	무인민원발급기 운영 개선				
지적사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원처리에 관한 법률 제28조와 동법 시행령 제32조에 따라 설치하여 운영하고 있는 무인민원발급기는 시간과 장소에 구애받지 않는 업무처리로 선제적 행정 서비스를 구현함과 동시에 주민 편의성을 높임으로써 주민만족도 제고에 기여하고 있음 ○ 다만, 위 운영현황 자료와 같이 일부 설치장소의 경우 1일 10건에도 미치지 못하고 있는 것은 대당 2천만원의 구입비용과 별도의 유지비용은 별론으로 하더라도, 운영상의 효율성과 적합성에 의문이 제기 				
조치지시	<ul style="list-style-type: none"> ○ 무인민원발급기 운영에 있어 ① 이용률이 현저히 떨어지는 이유에 대해서 근본적인 원인을 검토하고, ② 연접지간 발급기 통합 등 효율적인 운영을 위해 대안을 발굴하기 바람 (시정요구) 				
처리결과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 최근 설치된 무인민원발급기의 이용률이 저조하고, 설치 홍보가 부족하여 이용률이 저조한 것으로 분석됨. 군정소식지 게시 및 이장회의를 비롯한 각종회의에 적극적인 홍보 예정임. ○ 미설치된 대치, 목면사무소에 연접지역인 청양읍, 정산면사무소 무인민원발급기를 이용 안내하여 효율적으로 통합 운영할 계획임. 				
비 고					

2022년 청양군의회 행정사무감사 처리결과

지시번호	민원봉사실-2	조치구분	추진중	실과장 확 인	
제 목	전화친절도 평가방법 개선				
지적사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원 고객만족도 측정분석을 통해 민원행정의 질적인 향상을 도모하고, 민원의 최대 접점인 전화응대 수준 및 민원창구의 친절도 측정을 통해 친절도 수준을 제고하기 위한 전화친절도 평가는 지난 2015년부터 시행되어 전체 임직원의 전화친절도 향상에 기여한 바 있음 ○ 다만, 위 자료 추진현황과 같이 수년간 지속된 동일한 평가방식은 피평가자로 하여금 예측가능하게 되어 평가의 정확성과 공정성이 떨어질 수밖에 없으며, ○ 부진 직원에 대한 코칭 또한 90점이라는 점수의 기준치가 애매모호하고, 반복되는 평가에도 그 숫자가 줄어들지 않고 있어 평가의 유효성이 의심됨 				
조치지시	<ul style="list-style-type: none"> ○ 실질적인 민원친절도 향상을 위해 전화친절도 평가방식에 대한 검토 또는 새로운 방식 도입 등 종합적인 대책을 보고하기 바람. (시정요구) 				
처리결과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현재 추진하고 있는 전화친절도 평가방식은 미스터리 쇼핑방식이며 사무분장 내역을 바탕으로 한 일반적인 민원내용으로 모니터링 질문지를 작성하고 실제 통화한 내용을 녹음·분석하여 4가지 항목(맞이단계, 응대 단계, 종료단계, 전반적 만족도)에 따라 평가하여 정확하고 공정하게 평가하도록 노력하고 있으나 보다 나은 평가방식으로 친절도를 평가할 수 있도록 주관적 부분보다는 객관적인 부분을 수치화·계량화하여 평가의 정확성과 공정성을 확보할 수 있도록 적극 검토 및 개선하겠음. ○ 또한, 반복되는 평가에도 점수향상이 미미한 점을 참고하여 하반기 전화친절도 평가결과 부진 직원을 대상으로 실시하던 e-mail코칭 방법을 심화시켜 실제 통화내용을 바탕으로 개인별 미흡한 부분에 대한 가시적인 개선방법을 시사하여 실질적 개선으로 이어질 수 있도록 하겠음. 				
비 고					

2022년 청양군의회 행정사무감사 처리결과

지시번호	민원봉사실-3	조치구분	추진중	실과장 확 인	
제 목	개별공시지가 산정 방법 개선				
지적사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 개별공시지가 이의신청 현황 ○ 부동산 가격공시에 관한 법률에 따라 각종 세금의 부과, 다른 법령에서 정하는 목적을 위한 지가산정에 사용되도록 하기 위하여 매년 개별공시지가를 산정하여 결정·공시하고 있으며, ○ 감정평가사와 함께 추진하는 산정 절차시 위 자료를 참고하면, 재산상의 사유로 의견제출과 이의신청 등 주민들의 많은 민원 사유가 됨 				
조치지시	<ul style="list-style-type: none"> ○ 원활한 산정 절차의 추진과 함께 불필요한 주민 민원발생을 방지하기 위해 현년도 이의신청 결과 기각 건에 대해 차년도 산정시 감정평가사와 민원인이 함께하는 현장평가를 실시하여 업무추진에 있어 다각적인 검토 바람 (건의) 				
처리결과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 매년 개별공시지가 감정평가사 현장상담제를 의견 및 이의신청 기간에 유선 및 방문상담을 운영하고 있음. ○ 의견제출 및 이의신청 접수건은 감정평가사에 전달 후 민원인과 일정협의 상담을 하고 있으나, 민원발생을 최소화하기 위해 반드시 민원인과 일정조율하여 현장상담제 운영을 철저히 하겠음. 				
비 고					