

# 2020년 추석명절 공직기강 특별점검 결과

(2020.11.5. 감사담당관실)

## 1 점검 배경

- ☐ 추석명절을 계기로 기강해이 발생 사전 차단 필요
  - 특히 직무 관련 공직비위, 코로나19 방역지침 위반, 복무규정 준수, 소극적 업무처리 등을 중점 점검
  - 각 기관의 기강해이 발생 사전 차단 노력 모범사례 발굴

## 2 점검 개요

- ☐ 점검기간: 2020.9.24.(목) ~ 10.8.(목) <8일간>
- ☐ 점검대상: 중소기업은행, 서민금융진흥원, 신용회복위원회
- ☐ 중점 점검사항
  - ① 명절 인사 명목의 금품·향응 수수 사례
  - ② 코로나19 관련 방역지침 위반 사례
  - ③ 원격근무 직원 복무규정 위반 사례
  - ④ 직무태만·부작위 등 소극적 업무처리 사례

## 3 점검결과

### 금품·향응 수수 관련

- ☐ '20.1.1.~9.17. 기간 중 중소기업은행, 서민금융진흥원, 신용회복위원회와 계약을 체결한 바 있는 업체 담당자들로부터 금품·향응을 제공 또는 제공을 요구받았거나, 제공한 사실을 알고 있다고 회신된 내역 없음

## 방역지침 위반 관련

- ☐ 업무추진비 등 사용내역을 점검한 결과, 3개 기관 모두 불요불급한 회식 등 방역지침 위반사례는 발견되지 않음

## 원격근무자 복무관리 관련 (현장점검)

- ☐ 재택근무 중 근무상태 불량으로 적발된 사례는 없음

## 민원·소극행정·갑질신고 관리 관련

- ☐ '20.1.1.~9.17. 기간 중 접수된 민원, 소극행정신고, 갑질신고에 대하여 중소기업은행, 신용회복위원회의 경우 모두 처리 기한 내에 회신하였고, 서민금융진흥원은 처리 기한을 1일 도과한 민원이 5건이 있어 현지조치

## 모범사례

- ☐ (기업은행) 출퇴근 시간대 근무 밀집도 완화를 위해 2시간 단위로 휴가 사용이 가능한 '반반차' 제도를 도입
  - ⇒ 혼잡한 출퇴근 시간대에 코로나19 감염 우려를 최소화하고 육아·가족돌봄을 위한 자율적 휴가사용을 권장
- ☐ (신용회복위원회) 신복위는 '19.12월, 24시간 비대면 상담을 지원하는 어플(APP) 및 챗봇상담\*, 스마트 간편대출 시스템\*\*을 갖추었으며,
  - \* 스마트 앱, 인터넷 홈페이지에서 24시간 비대면 상담 채널
  - \*\* 채무조정 성실상환자 대상 소액대출로 300만원이하 소액자동대출
- 「코로나 19」로 인한 비대면 상담 수요에 맞추어 「코로나 19 피해자 특별 상환유예」 신청을 전화 및 인터넷(Web, APP)으로 접수 하는 등 비대면 업무 기반을 크게 확충

⇒ '20년 상반기 비대면 서비스(채무조정신청, 대출신청, 확정자교육) 이용건수가 118천명으로 전년 동기대비 213% 증가\*하는 등 코로나19 발생 이전에 선제적으로 도입한 비대면 업무환경이 이번 코로나19 사태에 유용하게 활용됨

\* '19년 상반기 37,587건 → '20년 상반기 117,762건 처리(80,175건 ↑)

※ 그 밖에 어플설치(171,577건), 챗봇상담(181,957건 / 월평균 20,217건), 스마트 간편대출 신청(5,521건) 또한 크게 증가('20년 6월말 기준)

## 4 조치요구 사항

연번	소속	직급	성명	조치	지적사항
1	서민금융진흥원 감사실	-	-	현지조치	민원처리에 관한 법령에 따라 처리 기한 내에 민원을 처리하도록 할 것
2	중소기업은행	-	-	모범사례	출퇴근 시간대 근무 밀집도 완화를 위해 2시간 단위로 휴가 사용이 가능한 '반반차' 제도를 도입 ⇒ 혼잡한 출퇴근 시간대에 코로나19 감염 우려를 최소화하고, 육아·가족돌봄을 위한 자율적 휴가사용을 권장하는 효과
3	신용회복위원회	-	-	모범사례	'19.12월 24시간 비대면 상담을 지원하는 어플 및 챗봇상담, 스마트 간편대출 시스템을 갖추었고, 코로나19 피해자 특별 상환유예 신청을 전화 및 인터넷으로 접수 하는 등 비대면 업무 기반을 크게 확충 ⇒ '20년 상반기 비대면 서비스(채무조정 신청, 대출신청, 확정자교육) 이용 건수가 11만 8천명으로 전년 동기대비 213%* 증가하는 등 코로나19 발생 이전에 선 제적으로 도입한 비대면 업무환경이 이번 코로나19 사태에 유용하게 활용 *( '19상반기)37,587건→('20상반기)117,762건