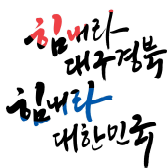
 국토교통부	보 도 자 료		
	배포일시	2020. 04. 17.(금) / 총 7매(본문3)	
담당 부서	감사담당관	담 당 자	•담당관 안정훈, 사무관 정병수, 주무관 양우성 •☎ (044) 201-3104, 3102, 3091
보 도 일 시		2020년 4월 20일(월) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 4. 19.(일) 11:00 이후 보도 가능	

국토부, 코레일 고객만족도 조작 의혹 감사결과 발표

-고객 가장 설문조사, 중징계 등 30명 문책·16명 수사의뢰 등 엄중 처벌
 -조사방법 개선·재발방지대책 마련 등 감사결과 이행실태 철저히 지도감독

- 국토교통부(장관 김현미)는 코레일 직원들의 공공기관 고객만족도 조작 의혹을 철저히 규명하라는 장관 지시에 따라 감사를 실시, 총 208 명이 222건의 설문조사에 응한 사실을 밝혀내어, 코레일에 징계(9명) 등 관련자 30명을 문책하고 16명을 수사의뢰 조치 요구하는 등 감사결과를 발표하였다.
- ‘고객만족도 조사’는 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따라 국민에게 직접 서비스를 제공하는 공공기관이 그 공공기관의 서비스를 제공받는 국민을 대상으로 연 1회 이상 실시하도록 되어 있고,
 - 그 결과는 공시(알리오시스템, 기재부)되어 당해 공공기관에 대한 대국민 서비스 척도로 활용되고, 공공기관 경영실적 평가지표*(기재부 주관)에 반영되어 공공기관 임직원의 성과급 지급기준으로도 활용된다.
 - * 경영목표의 합리성 및 달성 정도, 주요사업의 공익성 및 효율성, 조직·인력 운영의 적정성, 고객만족도 조사결과 등 7개
 - 코레일에 대한 2019년도 고객만족도 조사는 한국능률협회컨설팅 주관으로 전국 25개 기차역(12개 지역본부)에서 2020. 1. 13. 부터 2020. 2. 1. 까지 실시되었다.

- 감사결과, '2019년도 고객만족도 조사'와 관련하여 코레일 본사 차원에서 조직적으로 설문조사에 개입한 흔적은 발견되지 않았으나, 전국 12개 지역본부 중 8개 지역본부 소속 직원들이 자체 경영실적 평가(지역본부 또는 부서 단위)를 높게 받고 성과급을 많이 타기 위한 목적 등으로 설문조사 총 1,438건 중 15.4% 상당인 222건(208명, 1~3건)에 대해 코레일 직원이 신분을 속이고 설문에 참여한 것으로 확인되었다.

[표2] '19년도 고객만족도 조사 코레일 직원참여 현황

(단위 : 건)

지역본부	설문 조사			비고
	총 응답자	코레일 직원	비율	
합계	1,438	222	15.4%	
서울	191	136 ^㉑	71.2%	조직적
수도권서부	276	39	14.1%	"
수도권동부	133	17	12.8%	"
부산경남	173	15	8.7%	"
기타 ^㉒	665	15	2.3%	개별적

※ ㉑ 서울본부 직원의 경우 총 11명이 2회 이상 참여(3회 3명, 2회 8명)

㉒ 기타 : 대전충남, 광주, 전남, 대구지역본부

- 8개 지역본부 중 서울본부의 경우 담당 부서(영업처) 주도로 대응 계획 수립, 현장 지원인력 투입, 단톡방에 사진 업로딩 등 조사 전 과정에 체계적·조직적으로 개입*하여 직원들이 총 136건의 설문에 응하게 하였다.

* 조사원 사진촬영, 역 CCTV로 조사원 동선파악, 휴일 쉬는 직원 호출하여 참여 독려, 11명은 반복(2회 8건, 3회 3건) 등 참여형태도 불량



- 수도권서부 등 3개 본부의 경우 서울본부 수준은 아니지만 직원들이 설문에 참여(71건*)하도록 관련 부서(영업처 등)에서 조직적으로 권유하였다.

* 수도권서부 : 39, 수도권동부 : 17, 부산경남 : 15

- 대전충남 등 나머지 4개 본부의 경우 출장 또는 근무 중에 개인적 의사에 의한 개별적인 참여(15건*)가 있었다.

* 대전충남 : 8, 광주 : 4, 대구 : 2, 전남 : 1

- 한편, 2018년도 이전 조사에도 일부 지역본부에서 설문 조작행위가 있었던 정황은 있었으나, 「개인정보보호법」 등 규정에 따라 관련 자료가 이미 폐기되어 설문 참여 규모 등 실제 규모에 한계가 있었다.
- 감사결과 밝혀진 비위행위는 조사업체의 공정한 조사를 방해하였을 뿐만 아니라 경영실적 평가의 공정성과 객관성을 심각하게 훼손한 것으로써, 국토부는 이를 중대한 사안으로 판단하여 코레일에 대해 ‘기관경고’, 관련자에 대하여는 책임 정도에 따라 징계 9명(중징계 2), 경고 21명 등 총 30명을 엄중 문책하고,
 - 설문 조작을 주도한 7명과 지시 또는 묵인 의혹이 있는 상급자 9명 등 총 16명을 업무방해(형법) 혐의로 수사의뢰 등 조치요구를 할 계획이다.
 - 아울러, 향후에는 승차권 확인, 승객을 대상으로 전화 설문방식 도입 등 조사방법을 개선하고, 전 직원을 대상으로 윤리교육을 강화하는 등 근본적인 재발방지 대책을 마련하도록 주문하고, 감사결과 이행실태에 대해 철저히 지도·감독할 예정이다.
- 국토부 감사담당관은 “감사결과를 기재부에도 통보할 계획”이라며, “기재부에서 올해 공공기관 경영실적 평가(6월 공시) 과정에서 이번 감사결과를 반영하여, 코레일 임직원들의 성과급에 대한 불이익 등 후속조치를 검토할 예정이다.”고 밝혔다.

 	<p>이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 국토교통부 감사담당관실 정병수 사무관(☎ 044-201-3102), 양우성 주무관(☎ 044-201-3091)에게 연락주시기 바랍니다.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

참고1

감사결과 Q & A

1 감사배경 및 감사대상은?

- 관련 의혹에 대한 언론보도(‘20.2.1) 후 개연성이 높다고 판단하여 즉각 감사에 착수
 - * 코레일, 직원이 고객 행세...‘고객만족도 조작’ 정황(2.1.토, JTBC)
- 감사반(반장 감사담당관 등 7명)을 편성하여 2월 6일부터 코레일 본사(대전 소재)와 12개 전 지역본부에 대해 실시

2 조사방법은?

- 본사 및 지역본부 담당 부서에서 작성한 공식·비공식 자료, 각종 소통자료(PC, 카카오톡 열람) 수집, 조사요원 및 설문참여 직원 면담 실시,
 - 설문조사 참여자(조사업체 보관) 전체 명단과 직원 정보(전화번호, 성명 등) 대조 등 다양한 방법으로 조사 전개

3 고객만족도 조사란?

- 매년 공공기관 서비스 이용자의 만족도를 조사하여 공공기관에 대한 대국민 서비스 수준을 평가하는 조사로서, ‘경영실적 평가’ 지표로 활용(근거 : 공공기관의 운영에 관한 법률 제13조)
 - 공기업, 준정부기관 등 320여개 공공기관(‘19년 기준)이 수행하며, 조사업체에서 전화 또는 현장 설문방식으로 조사

- 기재부에 결과를 제출하고 '알리오'를 통해 대국민 공개(매년 2월 공시), 당해 공공기관에 대한 대국민 서비스 척도로 활용
 - * ('18년 조사결과) S 22개, A 107개(코레일 등), B 95개, C 21개 기관
- 또한, 경영실적 평가(매년 6월) 지표로 직접 반영(국민소통 2점 중 0.8점 배분) 될 뿐만 아니라 타 정성지표 평가 시 간접적인 영향

4	공공기관 경영실적 평가란?
----------	-----------------------

- (기재부 주관) 공기업의 공공성 및 경영효율성을 높이고, 대국민 서비스 개선을 위해 기획재정부 주관으로 매년 평가*(근거 : 공운법)
 - * (평가항목) 경영목표의 합리성 및 달성 정도, 주요사업의 공익성 및 효율성, 조직·인력 운영의 적정성, 고객만족도 조사 결과 등 7개
- 경영실적 평가 결과*는 6등급(S~E 등급)으로 결정되어 대외 공시되며(매년 6월), 해당 기관 성과급 지급기준률의 근거로 활용
 - * 부진기관은 경영 개선계획을 제출하여야 하며, 기관장 해임사유에 해당
 - ※ ('18년 공기업 평가결과) A 6개, B 15개(코레일 등), C 9개, D 4개, E 1개
- (코레일 자체) 코레일 소속 부서(기관)의 경영목표 달성 등을 위해 본사 주관 내부 경영평가* 실시(상대평가)
 - * 본사, 지역본부, 부속기관, 차량정비단 등 코레일 소속기관을 대상으로 실시
- (특징) 기재부 주관 경영평가의 큰 틀을 유지하고 있으나, 자체 만족도 조사에 총 12점(외부 0.8점)이 배분되어 외부평가보다 비중 높음
- 3급 이하 직원은 부서 평가결과에 따라 7등급(S~F 등급)으로 구분, 2급 이상 직원(부장급 이상)은 개인별로 평가하여, 성과급 지급기준으로 활용

5

사장 지시 등 본사 차원의 개입은 없었는지?

- 본사 직원 PC에 보관된 공식·비공식 자료, 내·외부 메일, SNS 소통 자료, 직원 면담 등 다양하게 조사하였으나, 본사 임직원이 설문 조사에 개입한 흔적은 발견하지 못함
- 조사업체에서 보관중인 설문자료(1,438건)에도 본사 및 강원 등 4개* 지역본부 소속 직원이 참여한 설문서는 없었음
 - * 강원, 충북, 전북, 경북지역본부

6

조사업체와 유착은 없었는지?

- 본사 차원의 개입 없이 일부 지역본부에서 설문조작이 발생하였고, 조사업체 및 조사원 면담 등에서 특이점이 발견되지 않아 코레일 임직원과 조사업체의 유착은 없었던 것으로 보임

7

과거에도 유사한 조작이 의심되는데?

- 일부 지역본부 직원이 보관중인 자료, 직원 진술 등을 통해 2018년도 이전 조사에도 설문조작 정황은 확인하였음
- 다만, 「개인정보보호법」 및 「개인정보처리위탁 계약서」 등에 따라 계약기간 만료 등 처리목적이 달성된 개인정보는 지체없이 파기하도록 되어 있어,
- 2018년도 이전 조사에서 발생했던 코레일 직원의 설문참여 규모 등 개입실태에 관한 규명에 한계

8

사안에 비해 솜방이 처벌이 아닌지?

- 국토부는 이번 사안을 중대한 사안으로 판단하여 설문 개입 경위 및 형태 등 책임 정도에 따라 중징계 2명 등 총 30명(징계 9, 경고 21)에 이르는 대규모 문책 실시, 코레일에도 기관경고 조치
- 또한, 설문 조작을 주도한 7명과 지시 또는 묵인 의혹이 있는 상급자 9명 등 총 16명을 업무방해(형법) 혐의로 수사의뢰
- ※ 수사결과 통보되면, 징계 대상자 및 징계 사유 추가 등 조치

9

유사 사례 재발방지 대책은?

- 승차권 확인, 승객 대상 전화방식 도입 등 조사원의 고객(조사대상자) 확인 방법을 개선하여 설문 개입 여지를 근원적으로 차단하고,
- 전 직원을 대상으로 특별 윤리교육도 시행하도록 조치