

특정감사

# 감 사 보 고 서

- 주요통계 작성실태 -

2022. 8.

통 계 청

# 1. 감사실시 개요

## 1. 감사목적

- 동남지방통계청 가구부문 통계조사의 비효율적인 요인 등을 점검하고, 이에 따른 개선방안을 제시하여 조사 전반에 대한 효율성 도모

## 2. 감사대상 및 범위

- 감사대상 : 동남지방통계청
- 감사범위 : 가구부문 5종 통계(경찰, 지역별고용, 사회, 사교육비, 생활시간조사) 업무 전반

## 3. 감사기간 및 인원

- 감사기간 : '22. 7. 11. ~ 7. 21.(9일간)
  - 사전교육 실시 : '22. 6. 30.(목), 15:00 ~ 16:00
- 감사대상기간 : '20. 1. 1. ~ '22. 6. 30.까지(2년 6개월)
- 감사인원 : 감사반장(감사담당관) 등 10명\*
  - \* 교차감사 1명 포함

## 4. 감사중점사항

- 「통계법」 및 「통계법 시행령」 관계 법령 준수 여부
- 실시계획 수립 및 운영의 적정성
- 임시 조사원·내검원 채용절차 준수
- 조사지침서 및 사업체 관리(불응설득 등)의 적정성 등

## II. 감사결과 처분요구사항 명세

# 통 계 청 통 보

(일련번호 : 1)

제 목 ◆조사 행정자료 정보보호 미흡

소 관 청 동남지방통계청

관 계 부 서 ◆과

내 용

## 1. 업무 개요

동남지방통계청(이하 동남청)에서는 「◆조사」와 「●조사」의 정확도를 제고하기 위하여 『통계법』 ‘제24조(행정자료의 제공)’에 따라 지자체로부터 행정자료인 해당 관할지역 내 거주 표본가구 현황을 입수하여 조사에 활용하고 있다.

## 2. 관계법령 등(판단기준)

『통계법(법률 제17339호, 2020.6.9.)』 ‘제33조(비밀의 보호)’ 및 『통계법 시행령(대통령령 제28521호, 2017.12.29.)』 ‘제50조(비밀의 보호를 위한 조치)’에 따르면, 「통계작성과정에서 수집된 개인 또는 법인이나 단체 등의 비밀에 속하는 사항이 보호될 수 있도록 필요한 조치를 하여야 한다.」라고 규정하고 있다.

또한, 『행정자료개별파일 보안관리 매뉴얼(과, 2018.4.)』 4페이지 ‘I.개요 3.행정자료 개별파일의 보안관리 대상’에 따르면, 「보안관리 대상은 개체식별정보(주민등록번호, 사업자등록번호, 성명·명칭 등 개체를 식별할 수 있는 항목)가 포함된 자료로 정의」하고, 8페이지 ‘II.입수단계의 보안관리 2.공문서를 통한 행정자료 입수 보안관리’에 따르면, 「행정자료 문서는 비공개 지정 및 문서관리정보의 열람범위는 열람불가 설정 및 지식공유하지 않도록」하고 있다.

따라서, 동남청에서는 개체식별정보가 포함된 행정자료를 입수하는 경우 보안 관리를 위해 해당 문서의 공개 여부는 ‘비공개’로 지정하고, 문서관리정보의 열람 범위는 ‘열람불가’로 설정하여야 한다.

### 3. 감사결과 확인된 문제

감사대상기간(2020.1.1.~2022.6.30.) 중 동남청의 행정자료 보안관리현황을 확인한 결과, 동남청 ◆과에서 「◆조사」와 「●조사」를 위해 입수한 행정자료 문서(표본 가구 현황) 중 개체식별정보를 포함하고 있으나, 공개여부를 ‘비공개’ 처리하지 않고 열람범위를 ‘열람불가’로 설정하지 않은 문서 41건이 확인되었다. <표> 참조

<표> 문서등록대장 보안관리지침 위반 현황('20.1.~'22.6.)

연번	입수 행정자료	해당 문서건수	처리 부서	보고자 (직급·성명)	개체식별정보	공개 여부	열람 범위
1	◆조사를 위한 표본가구현황	39	◆과	●급 A	성명, 생년월일 등	대국민 공개	기관
2	●조사를 위한 표본가구현황	2					

#### 관계부서 의견

동남청은 감사결과를 받아들이면서 향후 동일한 사례가 발생하지 않도록 「행정자료 개별파일 보안관리 매뉴얼」에 따라 관련 업무를 철저히 하겠다는 의견을 제시하였다.

#### 조치할 사항

동남지방통계청장은 「행정자료 개인정보보호 및 보안관리 매뉴얼」에 대한 교육을 실시하고, 보안관리에 대한 점검을 강화하는 등 합리적인 개선방안을 마련하시기 바랍니다.

# 통 계 청

## 주 의 요 구

(일련번호 : 2)

제 목 ◆조사 불응가구 업무처리 부적정

소 관 청 동남지방통계청

관 계 부 서 ◆과, ⊗·▷·▲사무소

내 용

### 1. 업무 개요

동남지방통계청(이하 동남청)은 5,351가구('22.6월 기준)를 대상으로 매월 ◆조사를 실시하고 있다.

### 2. 관계법령 등(판단기준)

『현장조사 운영지침(통계청훈령 제555호, '20.04.28.)』 ‘제17조(조사불응·불능 대처) 제2항’에 따르면 「조사협조 요청에도 불구하고 계속 조사에 불응하는 경우 조사 불응 인정기준, 조사지침서 또는 표본관리지침 등에 따른 조치를 취해야 한다.」라고 규정하고 있다.

「◆조사 불응가구 관리 지침(과)」에 따르면, ◆조사의 ‘자율설득기간 이후 설득지원자 동행방문 2회 이상의 추가설득 이후에도 명확한 조사거부의사를 표시한 경우 사무소 총괄자의 확인을 받아 불응가구로 인정’하도록 하고 있으며, 이때 ‘조사담당자는 나라통계시스템의 ‘불응관리’ 메뉴를 통해 단계별 설득내용을 입력하고, 사무소 총괄자는 ‘불응판정현황’ 메뉴를 통해 상세설득내용을 확인 후 불응으로 최종 판정’하도록 규정하고 있다.

따라서, 동남청 ◆조사 담당자는 조사개시 이후 자율설득기간이 지난 뒤에도 가구의 응답거부가 지속되는 경우, 「현장조사 운영지침」 및 「◆조사 불응가구 관리지침」에 따라 설득지원자 동행 등 2회의 추가설득을 수행해야 하고, 나라통계 시스템의 ‘불응관리’를 통해 불응단계별 설득내용을 입력해야 한다.

### 3. 감사결과 확인된 문제

감사대상기간('20.1.1. ~ '22.6.30.)의 동남청의 ◆조사 불응가구 관리내역을 검토한 결과, 조사개시 이후 자율설득기간(3개월)이 지난 비협조가구 475가구('22. 5월 기준) 중 219가구에 대하여 『불응가구 설득현황』을 기록·관리하지 않은 것으로 나타났다.  
 <표> 참조

<표> ◆조사 『비협조가구에 대한 설득 기록 작성 현황』

(’22년 5월 기준, 단위 : 가구)

구분	동남청	설득 현황							
		●	⊗	◁	▣	▷	▩	□	▲
비협조 가구	475	160	171	41	3	12	1	15	72
설득 기록 있음	256	105	75	37	3	4	-	40	17
설득 기록 없음	219	55	96	4	-	8	1	-	55

### 관계부서 의견

동남청은 감사결과를 받아들이면서 조사개시이후 자율설득기간이 지난 뒤에도 가구의 응답거부가 지속되는 경우, 「현장조사 운영지침」 및 「◆조사 불응가구 관리지침」에 따라 2회의 추가설득을 수행해야 하나 강력한 조사 불응 의사와 코로나로 불응설득이 진행되지 않은 경우로 향후 추가설득계획을 수립하고 설득을 진행하겠다는 의견을 제시하였다.

### 조치할 사항

동남지방통계청장은 비협조가구에 대하여 추가 설득방문 계획을 수립하고 현장 경험이 풍부한 총괄자 및 팀장이 동행하여 설득을 진행하는 등 관련 업무를 철저히 하시기를 바랍니다.

# 통 계 청

## 주 의 요 구

(일련번호 : 3)

제 목 ◆조사 조사원 채용·관리 부적정  
소 관 청 동남지방통계청  
관 계 부 서 ⊗·◁·▷·□·▲사무소  
내 용

### 1. 업무 개요

동남지방통계청(이하 동남청)에서는 ◆조사 등 경상조사를 위하여 도급조사원을 ‘도급계약’의 형태로 채용하여 관리하고 있다.

### 2. 관계법령 등(판단기준)

『현장조사 운영지침(통계청훈령 제555호, 2020.4.28.』 ‘제12조(교육)제2항제1호’에 따르면, 「현장조사 담당자가 통계조사를 신규 담당하게 되는 경우 현장조사 수행 전 통계조사기법(소양교육포함) 및 해당 조사지침서에 대한 교육을 실시」하도록 하고 있다.

『통계청 도급조사원 모집 업무편람(2020. 11., ◀과)』 ‘제3장 도급조사원 사후 관리 1.사후평가’에 따르면, 「사후평가결과는 나라통계시스템에 등록하고 근로자 채용관리시스템으로 전송여부를 최종 확인」하도록 하고 있다.

따라서, 동남청에서는 경상조사에 채용된 도급조사원의 채용정보 및 사후평가 결과를 근로자 인사관리시스템에 등록·관리하여 이중취업 방지, 중도포기자 채용 제한, 경력증명서 발급 등에 활용하여야 한다.



### 3. 감사결과 확인된 문제

감사대상기간(2020.1.1.~2022.6.30.) 중 동남청에 채용된 신규 기간제근로자의 조사지침 교육실태를 점검한 결과, 「2021년 ♥조사 대체 기간제」에 채용된 ⊗사무소 기간제근로자 B 등 17건의 조사지침 교육결과를 보고하지 않았으며, 「2021년 ♣조사 기간제」에 채용된 ⊗사무소 기간제근로자 C의 교육결과 보고 시 교육참석자 서명부를 첨부하지 않은 것으로 확인되었다. <표1> 참조

<표1> 신규 조사요원 교육운영지침 위반 현황(2020.1.1.~2022.6.30.)

연번	부서	채용명	채용구분	교육운영지침 위반내역	위반 건수
1	⊗사무소	2021년 ♥조사 기간제 외 1건	기간제근로자	교육결과 미보고	2
2		2021년 ♣조사 기간제	기간제근로자	참석자 서명부 미첨부	1
3	◁사무소	2020년 4그룹 ♠교체 외 10건	도급조사원, 기간제근로자	교육결과 미보고	11
4	▷사무소	2020년 3그룹 ♠교체 외 2건	도급조사원	교육결과 미보고	3
합계		총 17건			

또한, 경상조사에 채용된 도급조사원의 채용정보의 근로자 인사관리시스템 등록 실태를 점검한 결과, 「2020년 4그룹 ♠교체 조사」에 모집된 ▷사무소 도급조사원 D 등 21건의 채용정보를 시스템에 등록하지 않은 것으로 확인되었다. <표2> 참조

<표2> 도급조사원 및 기간제근로자 채용정보 시스템 미등록 현황(2020.1.1.~2022.6.30.)

연번	부서	채용명	채용구분	채용정보 등록내역	위반 건수
1	◁사무소	2020년 4그룹 ♠교체 외 4건	도급조사원	시스템 미등록	10
2	□사무소	2020년 3그룹 ♠교체 외 4건			5
3	▲사무소	2020년 4그룹 ♠교체 외 4건	도급조사원, 기간제근로자		6
합계		총 21건			

## 관계기관 의견

동남청은 감사결과를 받아들이면서 일부 사무소는 참석자명부를 작성하였으나 결과보고를 누락하였고 도급조사원 채용정보 및 사후평가 결과가 근로자인사관리 시스템에 입력되었는지 확인이 미흡한 부분이 있었으며, 향후 채용 담당자에 대한 교육을 강화하여 교육결과보고 및 채용정보 등록이 누락되는 일이 없도록 하겠다는 의견을 제시하였다.

## 조치할 사항

동남지방통계청장은 유사사례가 발생하지 않도록 신규채용된 기간제 근로자 및 도급 조사원에 대한 통계조사지침에 따른 교육을 실시하고 그 결과를 보고하며, 또한 도급조사원 채용정보 및 사후평가 결과가 근로자 인사관리시스템에 입력되었는지 여부를 주기적으로 점검하는 등 관련 업무를 철저히 하시기 바랍니다.

# 통 계 청

## 주 의 요 구

(일련번호 : 4)

제 목 ◆조사 가구 표본관리 미흡

소 관 청 동남지방통계청

관 계 부 서 ◆과

내 용

### 1. 업무 개요

동남지방통계청(이하 동남청)에서는 관할지역 내 5,351가구('22.6월 기준)를 대상으로 매월 ◆조사를 실시하고 있다.

### 2. 관계법령 등(판단기준)

『가구표본 관리지침서(◇과)』 ‘조사구역 조정 대상조사구’(71P)에 따르면, 「과소조사구는 조사구 내 조사대상 가구수가 16가구 이하인 조사구이며, 과소구역조사구는 조사구역 내 가구수가 2가구 이하인 구역이 1개이상인 조사구이다. 조정상태가 3개월 이상 지속된 경우 4개월째 반드시 조정」 하도록 명시되어 있다.

동 지침서 ‘구역조정 방법’(71P)에 따르면, 「1개 구역당 5가구를 원칙으로 빈집을 제외하고 01~04구역을 함께 조정」 하도록 명시되어 있다.

따라서, 동남청 ◆조사 담당자는 담당조사구 내 조사대상 가구수가 16가구 이하인 상태가 3개월 이상 지속되거나(과소조사구), 조사구역 내 가구수가 2가구 이하인 구역이 3개월 이상 지속되는 경우(과소구역조사구), 4개월째 반드시 구역조정을 실시 하여 조사구 내 20개의 대상가구수를 확보하여야 한다.

### 3. 감사결과 확인된 문제

감사대상기간(2020.1.1.~2022.6.30.) 중 동남청 ◆조사 구역조정 내역을 점검한 결과, ◆과 ▽ E가 담당하는 ■ 조사구는 2020년 12월부터 2021년 5월까지 6개월동안 과소조사구에 해당하였으나 4개월 차에 구역조정을 실시하지 않은 사례가 총 3건 확인되었다. <표> 참조

<표> ◆조사 구역조정 미실시 현황(2020.1.1.~2022.6.30.)

연번	부서	직급·성명	조사구번호	구역조정 대상기간 (조사연월)	구역조정 대상사유	지속개월수	비고
1	◆과	▽ E	■	2020.12.~2021.5.	과소조사구	6개월	
2		▽ F	◆	2020.3.~2020.7.		5개월	
3		△ G	目	2020.11.~2021.3.		5개월	

### 관계기관 의견

동남청은 감사결과를 받아들이면서 ◆조사 조사구역내 과대·과소·철거 등에 대하여 3개월 이상 지속하지 않도록 경제활동 총괄내검시 조사구역 조정 대상 조사구를 확인하여 관련 업무를 철저히 하겠다는 의견을 제시하였다.

### 조치할 사항

동남지방통계청장은 향후 동일 사례가 발생하지 않도록 ◆조사 관련 조사구를 주기적으로 확인하여 구역조정을 실시하는 등 관련 업무를 철저히 하시기 바랍니다.

# 통 계 청

## 주 의 요 구

(일련번호 : 5)

제 목 ○조사 조사구 관리 부적정

소 관 청 동남지방통계청

관 계 부 서 ◆과

내 용

### 1. 업무 개요

동남지방통계청(이하 동남청)은 지역의 고용정책 수립에 필요한 고용현황을 파악하기 위하여 연 2회(상·하반기) ○조사를 실시하고 있다.

### 2. 관계법령 등(판단기준)

「○조사 조사구 적격확인 및 조사구역 설정 지침(♣과)<sup>1)</sup>」에 따르면 ○조사 담당 공무원은 조사 시작 전에 조사구를 직접 방문하여 조사 가능성, 조사 지속성을 판단하여 조사구 대체를 신청하거나, 조사구를 확정하도록 하고 있다.

### 3. 감사결과 확인된 문제

감사대상기간(2020.1.1.~2022.6.30.) 중 「2021년 상반기 ○조사를 위한 조사구 확인 자체 계획(안)」(동남청 ◆과)의 23개 조사구를 점검한 결과, 동남청 ◆과에서 본청 ♣과로 제출한 「조사구번호 Ⅲ」를 “재개발로 철거가 진행 중”인 부적격 조사구로 보고하였으나, 해당 건물은 재개발로 인한 철거에 해당하지 않고, '22년 현재 주민이 실거주하는 아파트로 향후 철거계획도 없는 것으로 확인되었다.<표> 참조

1) 「2021년 상반기 ○조사 조사구 확인 계획(안) 알림」(♣과)

<표> 2021년 상반기 ●조사 조사구 확인 결과 보고

관할 부서	기존 표본			대체 표본	
	조사구번호	대체 번호	상세 사유	조사구번호	시작번호 변경여부
동남청 ◆과	㉑	②	재개발로 인한 철거중	▲	X
	△	②	재개발로 인한 철거중	■	X
	㉒	②	재개발로 인한 철거중	▽	X
	㉓	②	재개발로 인한 철거중	■	X

※ 대체번호 : ① 경상 및 타 통계조사 중복 ② 재개발·재건축 ③ 우범지역  
④ 집단불응 ⑤ 과소조사구 ⑥ 사택·관사 등 집단가구 ⑦ 시작번호변경

### 관계기관 의견

동남청은 감사결과를 받아들이면서 2021년 상반기 ●조사 조사구 확인 후 본청에 보고하는 과정에서 해당조사구의 대체사유가 “⑤” 과소조사구 임에도 불구하고, “②”재개발·재건축으로 착오입력을 하였으며 앞으로 관련 업무를 철저히 하겠다는 의견을 제시하였다.

### 조치할 사항

동남지방통계청장은 동 건과 관련하여 ◆과(현 ◇과) ◎급 H에 대하여 “주의” 조치하오니 해당자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.

# 통 계 청

## 통 보 (적극행정 모범사례)

(일련번호 : 6)

제 목 『시 통계조사 안내봇』 도입 비대면 조사안내 및 홍보 서비스 제공  
 소 관 청 동남지방통계청  
 관 계 부 서 ◆과  
 내 용

코로나19 확산에 따라 비대면 조사안내 및 홍보를 제공받는 것을 선호하고 있는 현상을 반영하여 동남청 ◆과에서는 「시 통계조사 안내봇」을 도입하여 서비스 제공을 추진하였다.

현재 ☒조사 및 ◆조사는 면접 위주의 조사 방법이 주를 이루고 있으나, 조사원의 추가적인 방문 없이 제기된 의문들을 해결할 수 있는 서비스를 제공하여 응답자가 원하는 시간과 장소에서 『비대면 통계조사 안내와 자주하는 질문 안내 및 홍보』를 받을 수 있도록 「내손안의 통계챗봇 통아이」 서비스를 실시하였다.

### 가. 세부 추진 내용

#### ○ 시나리오 구축 및 챗봇 개발·제작



○ 응답가구 대상 챗봇 서비스 제공 (`22.3.~`22.7.)

- 챗봇 기능 : 40개 버튼, 250개 자연어 질의에 대해 인지 가능한 대화형 모델
- 비대면 안내 : 응답자가 원하는 시간에 원하는 정보 실시간 제공

<표> 챗봇 응답가구 대상별 서비스 제공 전략

대 상	전 략	세 부 내 용
신규 ☇	① <b>홍 보</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪(조사 홍보) 조사안내 카드뉴스, 조사결과 인포그래픽, 조사후기</li> <li>▪(기관 홍보) 기관홍보 동영상, 기관 홈페이지, 대표전화, 지도</li> </ul>
	② <b>고객응대</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪(FAQ) 연동 조사안내 시 응답자가 자주하는 질문                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 표본 선정, 비밀 보장, 참여 혜택 등</li> </ul> </li> <li>▪(챗봇) 대화형 질의 대응                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* (기관) 통계청 홈페이지, 국가통계포털, 유튜브, 블로그</li> <li>* (조사담당자) 통계청 직원 확인</li> <li>* (통계조사) 조사별 안내(조사목적, 대상, 기간, 방법, 답례품 등), 전자조사 매뉴얼</li> </ul> </li> </ul>
재진입 표본	③ <b>조사안내</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪조사 매뉴얼                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 연동표본체계 안내</li> <li>* 조사표 항목 및 작성 유의사항</li> <li>* 조사 결과</li> <li>* 전자가계부 설치 및 작성 방법</li> </ul> </li> </ul>

<그림> 『SI 통계조사 안내봇』 제공 서비스



- 홈페이지
- 유튜브, 블로그
- 지도, 대표전화

- 통계조사 안내사항
  - 조사 목적, 대상, 기간, 방법, 내용, 결과, 참여 후기, 응답혜택

- 직원 검색 누리집
- 통계청 직원 확인

- 민원인 주요 질의 사항
- 표본선정, 비밀보장 등

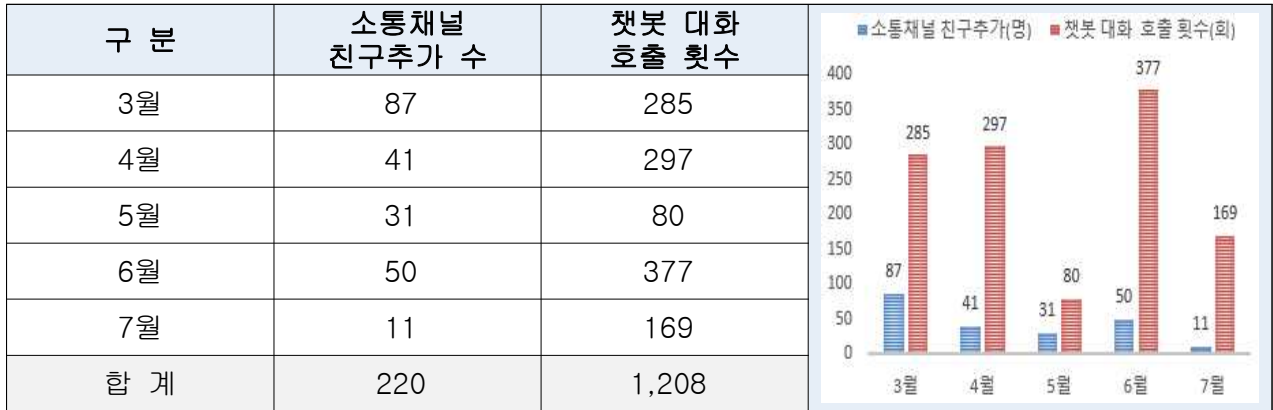
- 참여형 이벤트
- 응답자 간담회 안내



나. 주요 실적 : 친구추가 수 220건, 챗봇 대화호출 1,208건, 비대면 안내실적 (홍보)이 848건에 이르는 등 활용도가 높게 나타남

○ 『통아이 소통채널』 활용 실적 : 220명, 1,208회 활용

(22. 7. 19. 기준, 단위 : 명, 회)



○ 『통아이 소통채널』 비대면 안내 실적 : 848건 안내

(단위 : 건, %)



★ ‘22년 상반기 연동전입 민원 전화 “ZERO”

▶ 대표번호로 걸려오는 민원 전화 NO

매년 연동전입 기간에는 대표번호로 “통계청 직원이 맞나? 왜 우리집을 조사하느냐? 꼭 대답을 해야 하나? 통계청에서 이런 조사도 하나?” 등의 민원 전화가 항상 있었다. 담당자가 아닌 대표 전화로 걸려오는 민원 전화는 보통 두 종류가 있다. 먼저 본인을 밝히는 가구로 ‘절대로 우리집에 담당자를 못 오게 하라’는 경우인데, 이 경우는 설득하느라 20~30분, 또 다른 가구는 본인을 밝히지 않으면서 이것저것 물어보는 경우로 보통 의심이 많아 20~30분 질의-응대가 기본이었다. 그러나 ‘22년 『통아이 소통채널』에 우리과 대표전화를 안내했음에도 상반기에는 한 통의 전화도 걸려 오지 않는 것은 『통아이 소통채널』이 응답자와의 비대면 소통을 충실히 하고 있는 효과로 보인다.

그 결과 통계청과 응답자 간 모바일을 통한 양방향 소통과, 실시간 비대면 신속한 응대가 가능하고, 통계조사 관련 표준화된 정보를 한 번에 제공함으로써 조사에 대한 협조도 및 신뢰도 제고에 기여하였다.

## 조치할 사항

동남지방통계청장은 위 모범사례를 널리 알리고, 응답자와의 비대면 소통에 기여한 ◆과 ◎급 1에게 표창 등을 하여 사기를 높여 주시기 바랍니다.