

2014년도 감사실적

1 감사현황

□ 종합감사 : 62일

감 사 대 상	감 사 일 정	일 수
○ 마케팅본부 (現 국제관광본부)	2014.4.21 ~ 4.25	5
○ 해외지사		
- 중화권 해외지사	2014.10.16 ~ 10.28	9(2개 조)
- 동남아지역 해외지사(시드니지사 포함)	2014.5.26 ~ 6.27 (5.26 ~ 6.3 / 6.16 ~ 6.27)	17(2개 조)
- 미주지역 해외지사	2014.8.25 ~ 8.29	5
○ 국내지사	2014.9.15 ~ 10.02	14(3개 조)
○ 면세사업단	2014.11.24 ~ 12.3	7
○ 자회사		
- 그랜드코리아레저(주)	2014.7.7 ~ 7.11	5

□ 특정감사 : 72일

감 사 대 상	감 사 일 정	일 수
○ ㉠ ㉠ 지사 대중골프장 조경관련 특정감사	2014.2.11 ~ 2.14	4
○ 창조관광사업 통합마케팅커뮤니케이션 용역 특정감사	2014.2.27 ~ 5.13	54
○ 용역계약 특정감사	2014.3.24 ~ 3.28	5
○ 자회사 주식양도 증권거래세 관련 특정감사	2014.8.26 ~ 11.13	9

2 감사결과

구분	감사대상	조치구분							
		현지 조치	시정	개선	통보	주의	경고	징계	계
종합 감사	마케팅본부 (現 국제관광본부)	2	0	1	3	0	0	0	6
	중화권 해외지사	0	2	0	3	1	0	0	6
	동남아지역 해외지사 (시드니지사 포함)	0	4	1	2	0	0	0	7
	미주지역 해외지사	0	1	0	0	1	0	0	2
	국내지사	0	4	0	7	3	0	0	14
	면세사업단	0	0	0	2	0	0	0	2
	그랜드코리아레저(주)	0	0	0	3	1	1	0	5
	소계	2	11	2	20	6	1	0	42
특 정 감 사	㉠ ㉡ 지사 대중골프장 조경 관련 특정감사	0	0	0	1	0	0	0	1
	창조관광사업 통합마케팅커뮤니케이션 용역 특정감사	0	0	0	1	0	1	0	2
	용역계약 특정감사	0	0	1	1	1	0	0	3
	자회사 주식양도 증권거래세 관련 특정감사	0	0	0	0	1	1	0	2
	소계	0	0	1	3	2	2	0	8
합계		2	11	3	23	8	3	0	50

1 마케팅본부 (現 국제관광본부)

♠ 감사기간 : 2014.4.21 ~ 4.25

♠ 감사자 : 감사팀장 외 4명

♠ 대상부서 : 국제관광본부 전부서(단, 해외지사 제외)

♠ 감사 대상기간 : 2012.9월 ~ 2014.3월

♠ 감사 중점사항

- 해외지사 사업비 배정 정산 프로세스 등 점검을 통한 개선사항 도출
- 부서별, 기능별 마케팅 협력체계 점검 (온라인, R&D, 소재, 교육 등)
- 외부기관과의 협력, 지원 분야 점검 (기금 민간이전비 사용 부분, 협회/협의회/지자체/CVB 등과의 협력 사업 등)

1. 경영컨설팅

1) 방한단체 지원 사업 개선 필요

가. 방한단체 지원 프로그램 운영 현황

마케팅본부(現국제관광본부)는 감사일(2014.4.25.) 현재 ■■■■■팀(現□□□□□팀), □□□□□팀등 6개 부서에서 지역, 테마별 방한단체 지원 프로그램 11개를 아래 [표1]과 같이 운영하고 있다. 인센티브단체, SIT(Special Interest Tourist), 전통시장 방문 외래관광객 등에 대해 기념품 지원, 공연관람, 환영행사 개최, 관광지 입장료 지원 등을 통해 방한단체 유치를 위해 노력하고 있다.

[표1] 방한단체지원 프로그램 운영 현황

부서명	연번	방한단체 지원 프로그램명	지원대상	지원내용
 팀 (現  팀)	1	축제 상품 판촉지원	축제상품 구매 외래관광객	<ul style="list-style-type: none"> 기념품 지원 등
	2	전통시장	전통시장 코스 포함 단체상품 구매 외래관광객	<ul style="list-style-type: none"> 온누리상품권(5천원) 전통시장홍보물
	3	역사문화(세계문화유산)	유네스코 세계문화유산 방문 캠페인 참가 외래관광객	<ul style="list-style-type: none"> 유네스코 캠페인 패스포트 및 우표첩
	4	역사문화(고궁이벤트 등)	고궁행사 및 역사문화 이벤트 참가 외래관광객	<ul style="list-style-type: none"> 전통공연, 전통행사 운영 등
	5	제주세계자연유산	제주세계자연유산 방문 캠페인 참가 외래관광객	<ul style="list-style-type: none"> 세계자연유산 가이드북 및 기념품
 팀	6	특별 단체유치 지원	10명 이상 일반단체 (수학여행단체제외)	<ul style="list-style-type: none"> 공연관람 지원
 팀	7	방한 SIT 단체 지원 (태권도, 예뉘, 한류, 교포/입양아 등)	구미주 지역 태권도 수련생, 학생/교사 단체, 한류팬클럽, 교포/입양인, 기타 SIT	<ul style="list-style-type: none"> 기념품 지원 공연관람 지원 만찬/식사 지원 템플스테이체험 지원 교통비지원 등
 팀	8	전략상품 단체지원	노인단체 30명 이상 청소년단체 30명 이상	<ul style="list-style-type: none"> 기념품지원 환영행사 공연관람지원 등
	9	우수상품 단체지원	숙박, 가이드, 쇼핑 등 지원기준 충족 상품 단체	<ul style="list-style-type: none"> 기념품지원 공연관람지원 관광지입장료지원등
 팀	10	아시아중동지역 단체관광객 (SIT, 무슬림) 지원사업	아시아중동지역 SIT 단체 및 무슬림단체	<ul style="list-style-type: none"> 기념품지원 식비지원 공연관람지원
 팀	11	인센티브단체 지원	인센티브단체	<ul style="list-style-type: none"> 기념품지원 공연관람지원 관광지입장료지원 환영행사 사전답사지원

※ 각 부서 제출자료 재구성

위 방한단체 지원 프로그램 운영 방식을 요약하면, 해외지사는 방한단체지원 프로그램을 해외 현지 여행사들에게 알려 방한상품 구성을 유도하고, 현지여행사는 상품을 구성하여 모객이 이루어지면 관할지사에 지원 신청한다. 이에 지사는 신청내역을 관광 마케팅시스템(이하 'TMS')에 입력하여, 본사 담당부서를 지정한 후 본사에 지원 승인 요청을 하고, 본사 담당자는 검토 후 지원 승인처리하고 한국 랜드여행사를 통해 단체를 지원하고 있다. 이렇게 TMS 신청을 통해 지원된 건이 아래 [표2]와 같이 2013년도에는 5천 건을 넘어섰다.

[표2] TMS를 통한 방한단체지원 처리 현황*

구분	2011년	2012년	2013년	2014년 1.1~4.22
■■■■■팀**	2	228	1,490	604
■■■팀	-	-	101	40
■■■팀	796	541	588	234
■■■■■팀	590	644	561	211
■■■팀	42	67	50	10
■■■■■팀	2,204	2,278	2,375	885
합계	3,634	3,758	5,165	1,984

* TMS 추출자료 기준 ** ○○○○팀 실적 포함

나. 운영개선 컨설팅

○ 대고객 서비스 개선 필요

위와 같이 연 5천 건에 이르는 신청에 대해 6개 팀에서는 담당 직원들이 여행사 대상 기념품 배포, 공연지원 처리 등을 유사한 기능의 업무를 담당하고 있는데, 여행사의 입장에서는 인센티브 방한단체의 경우 ■■■■■팀, 무슬림 단체일 경우에는 ■■■■■팀, 해당 단체가 전통시장을 방문할 경우에는 ■■■■■팀 등 담당하는 부서에 각각 연락하여 지원을 받게 된다. 이렇게 여행사 지원 창구가 분산되어 있어 고객의 불편함이 야기되고 있다.

특히, 공사 본사는 원주로 이전할 예정으로 방한단체지원 기능은 대부분의 여행사가 소재한 서울에서 수행해야 할 것이다. 하지만 현재의 방식처럼 6개 팀의 여행사 지원

창구가 서울에 각각 존재하는 것은 비효율적으로 여행사 지원 기능의 통합이 필요한 실정이다.

○ 업무 프로세스 개선 필요

현재는 해외 현지 여행사들이 지사로 신청할 때 이메일 등으로 신청하고 있고 지사 담당 직원이 그 내용을 TMS에 업로드를 하여 신청하고 있다. 하지만 Visitkorea 지사 페이지 등에서 여행사가 로그인을 하여 직접 지사로 신청할 수 있도록 하고, 그 신청 내역이 바로 TMS 방한단체지원신청 화면에서 쌓이도록 하여, 지사 담당자가 온라인으로 검토하고 바로 본사로 승인 요청하는 방식을 구현하는 등 지사 업무의 효율성 증대 방법에 대해 검토할 필요가 있다.

특히, 인센티브단체 지원의 경우, ■■■■■팀은 2013년에만 약 2천4백 개의 단체를 지원하였는데, 사무원 2명, 계약직 직원 2명이 한 달에 약 200건, 하루에 9~10건을 처리해야하는 실정으로, 기념품, 공연, 관광지 관람지원, 환영행사 개최 등 지원항목 또한 다양하여 행정 부담이 가중되고 있어, 행정 간소화 방안 마련 노력이 필요하다.

2. 감사결과 처분요구와 통보사항

일련번호	제 목	관계부서	처분요구 종류
1	업무협약 및 후원명칭 사용 승인 등 전사적 관리 미흡	☒☒☒☒☒팀, ■■■■■팀	통보
2	한국의료관광 통합 플랫폼 구축 사업 관리 강화 필요	▲▲▲▲센터	통보
3	의료관광 홍보 스마트폰 어플리케이션 운영 관리 미흡	▲▲▲▲센터	통보
4	해외지사 사업비 정산 관련	□□□□□팀	개선
5	전통시장 관광상품화 사업 관리 미흡	□□□□□팀	현지시정
6	연구조사 결과 공유 미흡	□□□□□팀, △△△△△팀, ▶▶▶팀, ■□■□■□■팀, ▼▼▼팀, ◆◆◆◆◆팀, ▲▲▲▲센터, ◇◇◇◇◇센터	현지시정

3. 모범 사례

번호	부서명	사업명
1	마케팅전략팀	선제적, 체계적인 관광마케팅 위기관리 시스템 가동
2	마케팅전략팀	코리아플라자 및 사무실 표준디자인
3	아시아중동팀	위기대응 프로세스 개선
4	MICE진 흥팀	지역 MICE 유치활성화 사업 고도화를 통한 투명성 및 체계 개선 ※ MICE(Meeting, Incentive, Convetion, Event \$ Exhibition)
5	이벤트팀	체계적 메가이벤트 지원 프로세스 확립
6	브랜드마케팅팀	업무 투명성 제고
7	의료관광센터	한국국제의료관광컨벤션(KIMTC) 개최
8	관광R&D센터	체계적인 ‘크루즈 관광통계’의 생산 및 관리

제 목	업무협약 및 후원명칭 사용 승인 등에 대한 전사적 관리 미흡		
대 상 부 서	☒☒☒☒☒팀, //////////////팀	조치구분	통보
<p>우리 공사 내부규정인 직제규정시행세칙에 따르면 현재 업무협약 및 후원명칭 관리 업무는 ◆◆◆◆◆팀으로, 공사 CI 관련 업무수행은 ●●실로 업무분장 되어 있다.</p> <p>1. 업무협약 체결 관리 미흡</p> <p>업무협약 체결에 대한 관리에 있어서 2010.3월 (전)▷▷▷팀에서 '업무협약(MOU) 체결에 관한 지침(이하 '지침')을 붙임으로 하여 '업무협약(MOU) 체결에 관한 지침 및 TMS 등록요청'을 KTO-NET 전사게시판에 게시한 바 있으며, 이후 2010.8월과 2011.1월에 각각 (전)▷▷▷팀과 (전)▽▽▽팀에서 '대외 업무협약(MOU) 체결 지침 알람'을 통해 '대외 업무협약 체결 정비(안)'과 'MOU Manual(이하 '매뉴얼')'을 전사게시판에 게시하였다. 동 지침과 매뉴얼은 2페이지 가량의 분량으로, 지침의 경우 추진프로세스, 주의사항, 사후관리 강화를 내용으로 하고 있고, 매뉴얼은 MOU체결 원칙, 프로세스, 내용작성 및 기타 유의사항, 체결 후 관리 내용을 내용으로 하고 있다.</p> <p>2010.8월 게시된 지침에 따르면 우리 공사 사업관리시스템인 TMS에 기 체결한 업무협약 및 추진실적을 등록하여 체결 현황과 실적을 점검하고 지속 관리하도록 되어 있고, 2011.1월에 게시된 매뉴얼에서는 'KTO-NET/지원업무/MOU체결코너'에 체결 내용을 등록하여 추진사업 실적 등을 점검하도록 되어 있으나 추진실적에 대한 전사적인 점검과 관리는 이루어지지 않고 있다.</p> <p>감사대상 기간인 2012.9.1~2014.4.28 현재까지 TMS에 등록되어 있는 업무협약 건수는 전사적으로 총 73건으로 나타났으며, 금번 감사대상인 마케팅본부(現국제관광본부)에 한정하여 확인한 결과 아래 [표1]과 같이 총 3건의 업무협약이 누락된 것으로 나타났다.</p>			

[표1] 마케팅본부 업무협약 등록 누락 내역(2012.9.1~2014.4.28 기준)

순번	협약명	체결기관	담당부서	체결일	종료일	목적/사유	협약내용
1	2014-2015 KME(Korea MICE Expo) MOU 체결	경기관광공사	■ ■ ■ ■ ■ ■ 팀	2014. 01.28	2015. 12.31	지방 MICE산업 균형발전을 위한 KME 지방 개최 필요성 증대	향후 2년간 Korea MICE Expo 경기도 고양시 고정 개최 경기관광공 사 동 행사에 총4억원 후원 (연간2억) 및 전시장 제공
2	Gastech 2014 개최 협력 협약	한국가스공사, 한국관광공사, 경기관광공사, KINTEX, Gastech Korea	▶ ▶ ▶ 팀	2012. 09.04	-	Gastech 2014의 성공적인 개최	Gastech 2014의 성공적인 개최를 위한 상호 협력, 지원
3	한국 컨벤션 역량 강화를 위한 한국관광공사 와 ASAE간 협력에 관한 양해각서	한국관광공사, ASAE(미주 주최자 리더 협회)	▶ ▶ ▶ 팀	2014. 03.04	2016. 03.04	국제 학/협회 관련 국제기구와의 전략적 제휴 강화로 미주 시장 대상 컨벤션 유치활동 확대	한국 컨벤션 산업의 역량 강화 및 홍보활동을 위한 ASAE와의 전략적 제휴 강화

또한 동 지침과 매뉴얼에서 업무협약서 내용에 대해 ◁ ◁ 팀 검토 및 ▷ ▷ ▷ 팀장(▽ ▽ ▽ ▽ 팀장) 기본품의 협조를 득하도록 되어 있으나, 최근 3건(UN 공공행정포럼 업무협약(2014.2.19), 한국테마관광상품 홍보물 제작관련 외국어 번역 업무협약(2014.2.28), ■■■■■지사 세종학당 설립 관련 업무협약(2014.3.1)에 대한 샘플링 확인결과, 모두 현재 업무분장되어 있는 ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ 팀장 협조를 득하지 않고 있는 것으로 확인되었다.

2. 공사 후원명칭 사용 및 로고와 상호 등 사용 승인 관리 미흡

현재 우리 공사 후원명칭 사용 승인에 대한 관리는 해당 개별 부서에서 내부 기본품의 및 결재에 의해 이루어지고 있고 전사적으로는 공사 사업관리시스템인 TMS에서 등록 관리되고 있다. 2011.8월 (전)▽▽▽▽팀에서 전사적인 공사 후원명칭 사용 승인 관리를 위해 KTO-NET 전사게시판에 미등록된 후원 승인사항을 TMS에 등록하도록 요청하는 내용을 게시한 바 있다.

그러나 후원명칭 사용 승인 관리에 있어서 2012.9.1~2014.4.28 현재까지 전사적으로 총 105건이 TMS에 등록되어 있으나, ㉠㉠㉠㉠㉠㉠단의 경우만을 샘플링하여 확인할 결과 아래 [표2]에서와 같이 동 기간 중 총 8건의 후원명칭 사용을 승인한 사실이 있음에도 TMS에는 등록되지 않고 있는 것으로 나타났다. 그리고 후원명칭 사용 승인 관리를 위한 구체적인 지침이나 규정 등도 마련되어 있지 않다.

[표2] ㉠㉠㉠㉠㉠㉠단 후원명칭 사용승인 등록 누락 내역(2012.9.1~2014.4.28 기준)

순번	행사명	지원기관	담당부서	승인일자	승인내용
1	한방의료관광 업계 역량강화 사업 심포지엄	(사)한방의료 관광협회	㉠㉠㉠㉠㉠㉠단	2012.12.07	후원명칭 사용승인
2	2013 대장금 한방의료관광 체험행사	(사)한방의료 관광협회	㉠㉠㉠㉠㉠㉠단	2013.05.15	후원명칭 사용승인
3	2013 산청 세계전통의약 엑스포 학술대회	(사)한방의료 관광협회	㉠㉠㉠㉠㉠㉠단	2013.05.22	후원명칭 사용승인
4	내륙형 휴향형 의료관광 국제컨퍼런스	대구광역시	㉠㉠㉠㉠㉠㉠단	2013.09.27	후원명칭 사용승인
5	Miss Global Beauty Queen 2014	(주)청시네마	㉠㉠㉠㉠㉠㉠단	2013.11.12	후원명칭 사용승인
6	2014 제8회 코리아 뷰티 패션 세계 페스티벌	(사)세계뷰티 문화산업교 류협회	㉠㉠㉠㉠㉠㉠단	2013.12.02	후원명칭 사용승인
7	2014 대한민국 국제병원 의료 산업박람회	(사)대한병원 협회	㉠㉠㉠㉠㉠㉠단	2014.02.28	후원명칭 사용승인
8	제4회 서면 메디컬 스트리트 축제	부산진구보건소	㉠㉠㉠㉠㉠㉠단	2014.03.31	후원명칭 사용승인

또한 우리 공사 CI 관련 업무 관리에 있어서도 ㉠㉠실로 업무분장은 되어 있으나, 지난 2014.2월 외부민원 특정감사에서 확인되었던 바와 같이 ㉠㉠실에서 공사 로고와 상호 사용 승인에 대한 전사적인 관리는 이루어지지 않고 있으며, 관리를 위한 지침이나 규정 등도 마련 되어 있지 않다.

따라서 업무협약 체결과 후원명칭 사용 등에 대한 적절한 내부통제와 전사적 관리를 위해 우선 조직개편 등을 통해 전사적인 관리가 가능하도록 업무분장을 명확히 할 필요가 있다.

또한 업무협약 체결 관리에 있어서 실질적인 점검과 관리가 이루어질 수 있도록 관련 지침과 매뉴얼을 다시 정비하는 등의 대책 마련이 필요하고, 공사 후원명칭 사용 및 로고와 상호 등 사용 승인 관리에 있어서도 적절한 전사적 관리를 위해 지침, 규정 등 제도 마련과 내부통제가 이루어져야 할 것이다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 업무협약 체결과 우리 공사 후원명칭 사용 등에 대한 전사적 관리와 내부통제를 위해 실질적이고 적절한 점검과 관리가 이루어질 수 있도록 대책을 마련하여 이행하시기 바랍니다. (통보)

제 목	한국의료관광 통합 플랫폼 구축 사업 관리 강화 필요		
대 상 부 서	▲▲▲▲센터	조치구분	통보
<p>㉠㉠㉠㉠㉠단(現▲▲▲▲센터)은 감사일 현재 의료기관, 유치업계 동반성장 및 한국의료관광 산업 활성화를 위해 의료관광 통합 플랫폼 구축을 추진하고 있다. 2013.4월 아이디어 공모전, 2013.6~8월 한국의료관광 온라인 플랫폼 활성화 전략수립, 2013.9-10월 한국의료관광 온라인 플랫폼 활성화 추진전략(안) 마련 및 플랫폼 구축 정보화 컨설팅(ISP) 수행, 2014.1월-현재 1단계 플랫폼 개발 용역을 진행 중에 있으며, 2014.6월 오픈 및 1단계 운영을 계획하고 있다.</p> <p>이후 2단계 통합 플랫폼 확대 구축 방안 수립, 설계 및 개발을 거쳐 온라인 쌍방향 전자상거래 기능 및 의료관광 여행자보험 상품 등이 탑재된 원스톱 온/오프라인 한국의료관광 시스템 구현을 목표로 하고 있다.</p> <p>1. 의료사고 등에 대비한 전반에 걸친 사전 법률적 검토와 대응 필요</p> <p>동 사업이 공급자인 의료기관 중심에서 벗어나 소비자인 외국인 의료관광객의 특성을 고려한 진료과목별 콘텐츠 구성을 통한 차별화된 정보 제공을 추진하고, 의료기관과 유치업체 등의 공급자와 수요자인 외국인 의료관광객 간의 상호 커뮤니케이션 활성화 및 전자상거래(Market Place) 구축을 추진하고 있는 바, 통합 플랫폼 구축 후 운영에 따른 의료사고 등 의료분쟁 발생, 의료광고 규제, 외국인환자 유치업자 책임문제 등에 대비한 사전 전반에 걸친 충분한 법률적 검토와 대응방안 마련이 필요하다.</p> <p>㉠㉠㉠㉠㉠단은 실지감사 이후 2014.6월 초 사내 <<팀 및 의료분쟁 전문 변호사 자문을 실시한 바 있으며, 법률적 자문에 의거 온라인 약관을 법률사무소에 위탁하여 작성 중이다. 그러나 플랫폼 내 예약 결제 기능이 탑재된 전자상거래 시스템이 구축되는 2015년 하반기 시점에 많은 부분에 있어서 보다 구체적인 법률적 검토와 대응이 요구되는 상황이다.</p> <p>2. 의료관광객 대상 보험 개발 현황 부진</p> <p>동 사업과 관련 ㉠㉠㉠㉠㉠단은 동 사업의 추진과 운영에 있어서 필수적인 의료관광 여행자보험 상품의 개발과 활성화를 목적으로 2013.6.12. 동부화재 및 대한의료관광협회의와 공동으로 방한 의료관광객의 의료사고 및 분쟁을 대비한 의료사고 배상 책임보험 등 보험 개발을 위한 MOU를 체결하였으나, 감사일 현재까지 보험 상품 개발은 이루어지지 않고 있는 상황이다.</p>			

이와 관련 한국보건산업진흥원은 2014.1.14. 메리츠화재와 의료관광객이 검진이나 진료를 받는 과정에서 발생하는 사고를 대비하는 보험상품 개발 추진을 위한 협약을 체결하였으며, 메리츠화재는 외국인을 대상(피보험자)으로 '외국인 건강검진 안심보험' 개발을 진행하여 2014.1월 금융감독원으로부터 판매승인을 받은 바 있다.

따라서 선도적으로 추진되고 있는 동 사업의 성공적인 추진과 운영을 위해 의료라는 공적 분야와 관광이라는 사적분야가 융합된, 고도의 전문성을 필요로 하는 의료관광의 특성을 고려하여 의료광고, 유치업자 등에 대한 관련 규제와 의료분쟁 발생 위험 등에 대비한 보다 구체적이고 충분한 사전적 법률 검토와 대응방안 강구가 이루어져야 할 것이다.

또한 현재 부진한 의료관광객 대상 보험 개발 현황에 대응하여 한국보건산업진흥원 등 관련 기관과의 보다 적극적인 협력과 민간 보험사 참여 확대 등을 통해 보다 효과적이고 효율적으로 보험상품 개발을 촉진하고 이를 활성화하기 위한 대책 마련이 필요하다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 한국의료관광 통합 플랫폼 구축 사업 추진에 있어서 관련 규제와 의료분쟁 발생 등에 대비한 사전 보다 구체적이고 충분한 법률적 검토와 대응방안 강구 및 의료관광객 대상 보험상품 개발을 촉진하고 활성화하기 위한 대책을 마련하여 시행하시기 바랍니다. (통보)

제 목	의료관광 홍보 스마트폰 어플리케이션 운영 관리 미흡		
대 상 부 서	▲▲▲▲센터	조치구분	통보
<p>㉠㉠㉠㉠㉠단(現▲▲▲▲센터)은 한국 의료관광 해외 홍보 강화 및 방한 의료관광객 편의 증진을 위해 2010년 스마트폰을 활용한 4개어(영어, 일어, 중국어, 러시아어) 멀티미디어 의료관광홍보 어플리케이션인 Mediapp Korea(이하 '어플리케이션')을 82,500천원의 계약금액으로 개발하여 2011년 1월부터 운영하고 있다.</p> <p>2011.6월 소비자 및 전문가 대상 메디앱 모니터링, 2011.9월 병원정보 갱신, 콘텐츠 추가와 기능 업데이트 용역(계약금액 11,990천원), 2011.10-11월 온라인 마케팅(계약금액 15,000천원), 2012.10~12월 어플리케이션 고도화 용역(계약금액 35,000천원)을 실시한 바 있다.</p> <p>㉠㉠㉠㉠㉠단은 어플리케이션 개발 이후 한국 의료관광 홍보 목적 달성을 위해 업데이트를 포함한 적절한 운영관리를 지속적으로 하였어야 하나, 감사실시 기간 중 해당 어플리케이션 운영 현황을 확인한 결과, 2012년 12월 어플리케이션 고도화 이후 추가적인 기능 업그레이드는 이루어지지 아니하였으며, 2013.1.17일자 버전 업데이트 이후 추가적인 버전 업데이트 또한 이루어지지 않고 있다. 일부 어플리케이션에 수록된 정보도 2009년도 리서치 결과 수치 또는 통계 수치가 제시되고 있어 적절한 정보 제공 또한 이루어지지 않고 있는 실정이다.</p> <p>이는 부분적으로 2013년부터 '한국의료관광 통합 허브 온라인 플랫폼 사이트(이하 '플랫폼')' 구축을 구상하기 시작하여 업계 의견수렴(2013.1-3월), 아이디어 공모(2013.4-5월), 정보화 컨설팅 용역(2013.9~10월)을 거쳐 2013.12월말부터 1단계 구축 작업 진행에 기인한 것으로, 향후 플랫폼 구축시 어플리케이션을 연동하여 활용할 예정으로 있으나 구체적인 방안은 마련되어 있지 않다.</p> <p>따라서 해당 어플리케이션에 대한 적절한 운영관리를 위해 현재 구축 중인 플랫폼에 연동시키는 방안에 대한 구체적인 운영 관리 개선 대책을 마련할 필요가 있다.</p> <p><조치할 사항></p> <p>한국관광공사 사장은 ㉠㉠㉠㉠㉠단의 의료관광 홍보 스마트폰 어플리케이션에 대한 적절한 운영관리를 위해 현재 구축 중인 플랫폼에 연동시키는 방안에 대한 구체적인 개선 대책을 수립하여 이행하시기 바랍니다. (통보)</p>			

제 목	해외지사 사업비 정산 관련		
대 상 부 서	□□□□□팀	조치구분	개선

해외지사는 사업추진 시 본사로부터 사업 승인을 받고, 예산을 배정받아 정산을 하고 있다. 해외지사의 사업비는 관할지역팀에서 배정하는 정기사업비 성격의 기획판촉비와 전부서에서 승인하는 수시사업비 성격의 기타경비로 구분할 수 있다. 최근 3년간 예산구분별 사업비의 금액 비율을 살펴보면, 아래 [표1]과 같이 기획판촉비의 비중이 약 40%, 기타경비 비중이 약 60%로 기타경비 비중이 높다.

[표1] 예산구분별 사업비 비율 (집행금액 기준)

지역	예산구분	2011년 평균	2012년 평균	2013년 평균
중국	기획판촉비	41%	44%	38%
	기타경비	59%	56%	62%
일본	기획판촉비	38%	39%	41%
	기타경비	62%	61%	59%
아시아중동	기획판촉비	52%	49%	39%
	기타경비	48%	51%	61%
구미	기획판촉비	33%	35%	36%
	기타경비	67%	65%	64%
종합	기획판촉비	41%	42%	38%
	기타경비	59%	58%	62%

하지만 기타경비의 본사 승인담당부서에서 기타경비 정산금액을 잘못 기재하거나, 지사가 본사로 정산을 하면서 정산금액을 잘못 보고하거나, 정산 시점의 차이로 인한 환율오류 등의 원인으로 인해 자금차액 발생 사례들이 아래 [표2]와 같이 종종 발생하고 있다.

[표2] 기타경비 정산오류 사례

발생시기	지사명	사업명	오류 내용	정정시기
'12.4/4분기	×××지사	특판사업비	본사 정산결의서 금액 오기로 자금 차액 발생 (AUD20)	'13.1/4분기
'13.2/4분기	▣▣지사	2013 지사별 시장관리 마케팅 사업	지사 지출확인서 집행액 오기로 인한 자금 차액 발생 (USD1,000)	'14.2/4분기
'13.3/4분기	▣▣▣▣지사	러시아의료관광 활성화 사업	평균환율 변경에 따른 자금 차액 발생 (차액 USD3.2)	'13.4/4분기

이러한 오류로 인해 해외지사, 본사 승인부서이외에도, 해외지사 관리부서인 ■■■■■팀 (現□□□□팀), 결산을 담당하는 ●●팀까지 오류 원인 규명, 오류 정정, 재환수 등의 행정 낭비가 야기되고 있다.

한편, 정기사업비인 기획관측비는 관광마케팅시스템(이하 'TMS')에서 배정이 이루어진 후, 본사 관할지역팀에서는 해당 비용을 TMS와 전략경영시스템(이하 'SMS')의 전표와 연계하여 가급을 하고, 송금을 하게 된다. 이후, 해외지사에서 정산이 이루어지면 본사에서는 TMS와 SMS를 연동하여 정산금액의 오류없이 정산결의서가 자동으로 생성되어 처리된다.

하지만, 수시사업비인 기타경비는 TMS에서 배정이 이루어지고, SMS 연동을 통해 가급까지만 이루어지고, 정산할 때는 TMS와 SMS 연동 기능이 없어 정산결의서를 수동으로 작성하여 처리하고 있다. 이에 따라 담당자의 부주의로 인해 지사의 지출확인서 혹은 본사가급정산결의서 상에 오기가 있는 경우, 이중화폐 사용지사의 경우에는 평균환율 혹은 특정환율이 아닌 임의환율로 정산한 경우, 해외지사 자금에 차액이 발생할 수 있다.

위와 같이 수시사업비인 기타경비에서 발생하는 오류는 담당자의 부주의로 인한 금액 오류 기제로 발생하고 있는 바, 기타사업비 TMS와 SMS간의 연동을 통한 정산결의서 자동 생성 기능 추가 등 오류의 가능성을 낮추는 방안을 마련할 필요가 있다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 관광마케팅시스템(TMS)-전략경영시스템(SMS) 연동 등 사업비 정산 오류 발생을 최소화할 수 있는 방안을 마련하여 개선하시기 바랍니다. (개선)

제 목	전통시장 관광상품화 사업 관리 미흡		
대 상 부 서	□□□□□팀	조치구분	현지시정
<p> ■■■■■팀(現□□□□□팀)은 전통시장 관광상품 활성화 사업을 추진하면서 전통시장 방문이 포함된 방한상품 구입 관광객에게 온누리상품권 5천원권을 기념품으로 제공하는 전통시장 방한단체 인센티브 제도를 운영 중에 있다. </p> <p> 하지만 실지 감사기간 중 확인 결과, 전통시장 방한단체 인센티브 제도를 2012년부터 운영했지만 관리매뉴얼이 존재하지 않았으며, 재고 상품권을 담당 계약직 직원 개인 서랍에 넣어서 보관하였으며, 상품권 배포대장 관리에 있어서도 총 3건(상품권 4장) 증빙서류들이 미흡하였다. </p> <p> 특히 ■■■■■팀은 전통시장 상품을 취급하는 주요 여행사에 대해 상품권을 사전에 배포하여 사후 정산하는 방식으로 상품권을 배포하였으나, 잔여 상품권 회수분은 전통시장 홍보물과 같이 캐비닛에 보관하는 등 상품권 관리가 미흡하였다. </p> <p> <조치할 사항> </p> <p> 한국관광공사 사장은 전통시장 관광상품화 사업과 관련하여 상품권 관리방안을 마련하는 등 내부통제를 강화하시기 바랍니다. (현지시정) </p>			

제 목	학술연구용역 결과보고서 대내외 공유 미흡		
대 상 부 서	□□□□□팀, △△△△△팀, ▶▶▶팀, ▣▣▣▣▣팀, ▼▼▼팀, ◆◆◆◆◆팀, ▲▲▲▲센터, ◇◇◇◇◇센터	조치구분	현지시정

마케팅본부(現국제관광본부)는 2012년부터 감사일 현재까지 총 38건의 학술연구용역을 실행하였다.

감사실은 2013년 계약업무 성과감사에서 사업부서에서 시행한 학술연구용역 산출물의 활용도를 점검하여 결과보고서가 내부에서 적극 활용되고, 외부고객 및 국민에게 제공될 수 있도록 대내외공유 방안 마련 및 이행을 요구한 바 있고, 이에, ◇◇◇◇◇센터는 ◇◇◇◇◇센터-260호(2013.10.2) ‘공사 학술연구용역보고서 대내외 공유 지침 공지’를 시행하여 전사에 학술연구용역 보고서의 대내외 공유 강화를 독려하였다.

하지만 감사시작 전일(2014.4.20) 기준 전체 학술연구용역 중 내부공개대상인 연구용역 34건 중 9건(26%)이 공사내부 관광지식 시스템에 등록되어 있었고, 외부공개대상 연구용역 27건 중 12건(44%)만 Visitkorea.or.kr(K-MICE 사이트 포함)에 등록이 되어 있는 등 대내외 지식 공유가 미흡하였다.

[표] 부서별 학술연구용역 대내외 공개 현황

부서명	학술연구용역 시행건수	내부공개		외부공개	
		대상건수	공개건수*	대상건수	공개건수*
■ ■ ■ ■ ■ 팀**	6	6	0	3	0
▣ ▣ ▣ 팀	1	-	-	-	-
● ● ● ● ● 팀	4	4	0	3	3
▶ ▶ ▶ 팀	2	2	0	2	0
▣ ▣ ▣ ▣ ▣ 팀	1	1	0	1	0
● ● ● ● 팀	4	4	0	3	0
◆ ◆ ◆ ◆ ◆ 팀	1	1	0	1	0
⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕ 단	5	2	0	2	0
◇ ◇ ◇ ◇ ◇ 센터	14	14	9	12	9
총합계	38	34	9 (26%)	27	12 (44%)

* 2014.4.20. 기준. 각 부서 제출자료 재구성 (2014.6.13. 현재 내외부 공개 완료)

** ● ● ● ● 팀, ● ● ● ● 팀 포함

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 ◇◇◇◇◇센터의 지침에 의거 학술연구용역 결과보고서를 대내외에 공유하시기 바랍니다. (현지시정)

2 중화권 해외지사

♠ 감사기간 : 2014.10.16 ~ 2014.10.28

♠ 감사자 : 감사실장 외 3명

♠ 대상부서 : 중화권 해외지사 6개소

- 베이징지사, 광저우지사, 상하이지사, 심양지사, 청두지사, 타이베이지사
- 감사우수부서로 선정된 홍콩지사 감사 수감 제외)

♠ 감사 대상기간 : 2012년 2/4분기 ~ 2014년 3/4분기

♠ 감사 중점사항

- 해외지사의 사업비 및 제반경비 지출의 적정성 점검
- 사업추진과정의 일련의 사업관리 프로세스 준수여부 점검
- 각종 규정준수 여부 및 개선사항 도출

1. 총평

○ 해외지사 자산관리 미흡

2012년 중국지역 해외지사 종합감사(2012.6.4.~2012.6.15.) 결과 지적사항에 대한 이행 조치를 검토한 결과 대부분 양호하게 처리되었으나, 자산관리부문에 있어서 여전히 미흡한 부분이 발견되었다.

이전 처분요구 ‘해외지사 자산관리 개선 필요’ 통보조치에서는 부적절하게 관리되고 있는 자산들에 대해서 시정조치하고, 관련 규정을 해외조직망 운영규정집에 반영하는 한편, 부임자 교육 강화 등을 통하여 재발 방지를 요구하였으며, 이에 대한 조치는 이루어 졌다. 그러나 자산구입의 간헐적 발생, 담당자 인사이동 등의 사유로 여전히 관리가 미흡한 점이 있고, 이를 보완하기 위한 추가 조치가 필요한 것으로 판단되어 처분 요구하였다.

○ 휴일 경비집행 사유 정산서 내역에 등록관리 필요

해외지사 업무특성상 행사 등 휴일 경비집행 사례가 많이 발생하고 있다. 이러한 경우 어떤 사유로 휴일에 집행되었는지 정산서의 거래내역에 간략하게 기재함으로써 경비집행의 투명성을 높일 수 있다.

그러나 일부 사례의 경우에는 휴일에 집행되었음에도 불구하고 단순히 출장비, 주유비 등으로만 기재하여 해당 경비집행의 목적, 적정성 확인 등을 위해서 해당 날짜의 관련 서류들을 찾아봐야하는 번거로움이 발생하고 내부통제 상으로도 관리에 어려운 부분이 있다. 따라서 휴일 경비집행 내역을 정산서에 등록할 때 사업명이나, 목적 등을 간단하게 기록하도록 해당 지사에 구두조치 하였다.

2. 감사결과 처분요구와 통보사항

일련번호	제 목	관계부서	처분요구 종류
1	TMS를 활용한 현지직원관리 개선 필요	□□□□□팀	통보
2	자산 및 부외자산 관리 미흡	□□□□□팀 ●●●지사, ■□□지사, □□지사, ●●●●지사	시정·통보
3	외국어 관광정보 홈페이지 정보 관리 부적정	▲▲▲▲▲▲팀	통보
4	모객광고 부적절 이미지 사용	▮▮지사	주의
5	지사 운영 홈페이지 정보관리 미흡	●●●●지사	시정

3. 모범 사례

번호	부서명	사업명
1	광저우지사	2014 스포츠 레저 상품 개발 및 판촉
2	광저우지사	SNS 활용을 통한 온라인 마케팅 강화
3	베이징지사	지사 SNS 활용 지방관광 홍보
4	상하이지사	상반기 비수기 특별프로모션
5	청두지사	『삼성 국제리더십 아카데미』 프로젝트
6	타이베이지사	한국 자유여행(FIT) 파이어니어(개척자) ! 타이베이지사 인증 Korea Messenger

제 목	TMS를 활용한 현지직원관리 개선 필요		
대 상 부 서	□□□□□팀	조치구분	통보

관광마케팅시스템(Tourism Marketing System, 이하 TMS)에는 현지직원 근태(출장, 휴가 등)를 등록할 수 있도록 되어있다. 휴가의 경우 현지직원이 서면으로 휴가원을 제출하면 이를 주재원이 TMS에 등록하고 있으며, 출장의 경우 별도의 출장명령서는 없으며 출장 발생 시 이를 TMS에 등록하고 있다.

해외지사 주재원의 근태는 TMS의 주재원근태관리 메뉴에 등록하여 관리하고 있으며, 현지직원의 경우 TMS의 현지직원근태 메뉴가 있어 여기에 관련 근태현황을 등록하여 관리할 수 있도록 되어 있다.

그럼에도 불구하고 TMS 근태관리 메뉴에 기준 없이 일부만 등록하고 있으며, 일부지사는 특정일 이후부터는 아무것도 등록하지 않은 경우도 있었다. 또한 현지직원의 TMS 현지직원 근태 메뉴에 대한 접근권한이 없어 본인의 근태현황 조차 확인할 수 없게 운영되고 있다.

그 결과 TMS를 활용한 현지직원의 근태현황이 적절하게 관리되지 못하는 등 적절한 내부통제가 이루어지지 못하고 있다

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 TMS를 활용하여 현지직원근태관리가 적절하게 관리될 수 있도록 방안을 마련하여 이행하시기 바랍니다.

제 목	자산 및 부외자산 관리 미흡		
대 상 부 서	□□□□□팀, ◐◐◐ 지사, ◐◐◐지사, ◐◐지사, ◐◐◐지사	조치구분	통보, 시정
<p>해외지사의 자산관리는 「자산관리요령」에 따라 각 해외지사장이 분임자산운용자로서 자산 운용자의 업무를 위임받아 지사소관 자산의 관리를 책임지고 있다.</p> <p>「자산관리요령」에는 자산을 취득할 경우 자산운용자 또는 분임자산운용자는 취득보고서를 작성하여 관계증빙서류를 첨부하여 자산관리자에게 제출하고, 자산관리자는 대장등재 및 자산번호를 부여하고 고정자산대장에 등재 후 총괄하도록 되어 있다. 자산을 처분할 경우 ‘손망실 물자처리 규정’ 및 ‘불용품 및 폐품처분요령’에 의하여 불용품 및 폐품처분위원회에서 불용결정 후 제반 절차에 따라 처분하도록 되어 있다. 부외자산의 경우에도 실제적으로 자산을 소관 책임 하에 운용하는 자산운용자 및 분임자산운용자가 관리해야 한다.</p> <p>1. 취득 자산에 대한 대장 등록 관리 미흡</p> <p>◐◐◐◐지사는 2014년 코리아플라자 오픈을 위한 내장공사에 따라 2013.12.31.과 2014.3.31. 각각 171,824,866원과 100,074,346원을 자본예산으로 집행하고 ‘◐◐◐◐ 코리아플라자 내장공사(1차)’와 ‘◐◐◐◐ 코리아플라자 내장공사’로 자산대장에 등록하였다. 그러나 동 내장공사 시 함께 구입 설치한 컴퓨터, TV, 노트북, 테블릿PC, 프린트복합기, Audio System, 프로젝터, 사무가구, 전시품 등 비품을 구분하지 않고 고정자산대장에 일괄적으로 1식으로 등록하고, 동 비품을 부외자산대장에 취득 단가와 금액을 기입하지 않고 수량만을 기입하여 관리하고 있다.</p> <p>◐◐지사는 2013.11.29. 사무실인테리어 공사에 따라 11,293,240원을 자본예산으로 집행하고 ‘사무실 리모델링 공사’로 자산대장에 등록하였으나, 등록된 자산 중에는 독립적으로 가치가 있는 자산인 사무실 가구 등을 다수 포함하고 있음에도 이를 구분하지 않고 1식으로 등록하였다.</p> <p>또한 ◐◐◐, ◐◐◐, ◐◐, ◐◐◐ 지사는 아래 [표 1]과 같이 취득한 부외자산을 부외 자산 대장에 등록하지 않고 누락하였다.</p>			

[표1] 부외자산 대장 등록 누락 내역

구분	자산명	취득일자	수량	취득금액	비고
■■■지사	핸드폰	2013.11.12.	2	RMB 9,820	
	신임차장용 컴퓨터	2013.11.21.	1	USD 998.31	
	프린터	2013.12.26.	1	USD 231.05	
	프린터	2013.12.27.	1	USD 231.10	
■■■지사	주재원 핸드폰	2013.12.19.	1	RMB 3,840	
	사무실 컴퓨터 OS(Winpro 8.1)	2014.05.21.	5	RMB 8,930	
■■■지사	컴퓨터 프린터(신임지사장)	2013.06.08.	1	RMB 1,350	
■■■■지사	사무실 노트북	2013.01.07.	1	NT\$ 21,500	

2. 자산 처분 관리 미흡

■■■■지사는 장기 사용 노후화 등으로 인한 불용품 또는 폐품의 경우 관련 규정인 불용품 및 폐품처분요령에 따라 발생 즉시 또는 업무의 효율성을 기하기 위해 분기별, 반기별로 이를 처분하여야 하나, 아래 [표 2]와 같이 2014.1월 지사 사무실 이전으로 2009.12.31. 자산대장에 취득 등록된 ‘■■■■지사 사무실 리모델링 공사’ 자산을 포함하여 감사일 현재 적절한 처분이 이루어지지 않고 있다.

[표2] 불용 처분 필요 자산내역

구분	자산명	취득일자	수량	취득금액	비고
■■■	■■■■지사 사무실 리모델링 공사	2009.11.12.	1	KRW 34,081,404	유형자산
	복사기	2005.02.01.	1	KRW 3,665,901	
	빔프로젝트	2004.05.19.	1	KRW 1,719,821	
	행망용 컴퓨터	2001.09.26.	1	KRW 1,059,370	
	데스크탑PC(ASUS)	2004.03.25.	1	KRW 3,274,964	
	사무실업무용 PC본체	2005.12.30.	2	KRW 1,164,798	
	컴퓨터 데스크탑PC(본체)	2006.09.20.	1	KRW 745,492	
	지사장 휴대전화	2008.12.26.	1	NT\$ 7,690	부외자산
	차장 휴대전화	2009.05.14.	1	NT\$ 7,799	

●●지사는 2014.2.28. 노후화로 인한 사용불가의 사유로 비품(회의실 의자 등 14개 품목 29개)과 부외자산(핸드폰 등 15개 품목 17개)을 불용처리 하였으나, 동 자산에 대하여 관련 규정에서 명시된 처분절차를 이행하지 않고 일부는 임의 처분하였으며 나머지는 처분을 하지 않고 감사일 현재까지 사용하고 있다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 ① ●●●●지사, ●●●지사, ●●●지사, ●●지사에서 구분되지 않고 대장에 등록된 취득 자산과 대장에 등록되지 않고 있는 부외자산이 적절히 등록 관리 되도록 하고, ●●●●지사와 ●●지사에 대해 관련 규정에 의거하여 불용 대상 자산에 대한 적절한 불용 처리 및 사용 중임에도 불용 처리한 자산에 대해서는 대장에 의한 관리가 적절히 이루어질 수 있도록 조치하시기 바랍니다.(시정) ②해외지사의 부외자산을 포함한 자산 관리에 있어서 향후 유사사례 재발방지를 위한 종합적인 관리 대책을 마련하여 이행하시기 바랍니다. (통보)

제 목	외국어 관광정보 홈페이지 정보 관리 부적정		
대 상 부 서	▲▲▲▲▲▲▲팀	조치구분	통보
<p>공사에서는 2000년 8개 언어로 외국어 관광정보 홈페이지(tour2korea.com) 운영을 시작하여, 2008년 4월 개편(visitkorea.or.kr)을 통해 현재 12개 언어, 13개 사이트로 운영하고 있다. 이 중에 영어(2개 사이트), 중국어(간체, 번체), 일본어, 독일어, 서반아어, 불어, 러시아어 등 9개 사이트는 본사에서 총괄운영하고 있으며, 나머지 태국어, 아랍어, 인니어, 터키어 4개 사이트는 해당 지사에서 직접 운영하고 있다.</p> <p>중국어 간체 홈페이지에는 여행상품(旅游产品)메뉴 하부에 한국 국내여행상품(韩国国内旅游产品), 국가별 한국여행상품(国外发团-赴韩旅游产品), 중국내 여행사(中国境内旅行社) 등 3개의 하위 메뉴를 두어 관광객들에게 한국관광 취급 여행사 및 여행상품 정보를 제공하고 있다. 그러나, 위 여행상품 메뉴에 있는 내용을 점검한 결과 대부분 관리가 부실한 것으로 나타났다.</p> <p>한국 국내여행상품에는 모두 29개의 여행사가 등록되어 있으나, 이중 6개의 여행사에만 여행상품이 등록되어 있으며, 나머지 여행사에는 등록된 여행상품이 없었다. 또한, 국가별 한국여행상품 메뉴에서도 출발지, 목적지, 주제, 가격 등을 조건으로 상품을 검색할 수 있도록 구성되어 있으나, 감사일 현재 등록된 상품은 없었다.</p> <p>중국내 여행사 메뉴에는 최신여행사목록(最新旅行社目录)과 기존여행사목록(现有旅行社目录)의 2가지 하부 메뉴로 구성되어 있으며, 최신여행사목록에 등록된 33개의 여행사 중 홈페이지 링크가 등록되지 않았거나 오류가 있는 여행사가 24개이며, 기존여행사목록에 등록된 757개의 여행사도 상당수 여행사도 홈페이지가 링크되어 있지 않다.</p> <p>위와 같이 관리가 부실한 사유는 지사차원에서 업무유관 여행사에 홈페이지 회원가입을 유도하고, 지사공동개발 상품정보 등록 요청 등 해당 메뉴의 정확성과 활성화 제고를 위한 활동을 하지 않고 있기 때문이다.</p> <p>게다가 해당 메뉴를 관리하기위하여 각 지사별로 부여된 여행상품(Tour Package)의 관리자 페이지 접속권한도 해외지사 31개 전 지사 중 24개지사만 부여되어 있으며, 접속권한은 296명의 개인에게도 부여되고 있는데, 이중 해외지사 근무인원은 현지직원을 포함하여 180명이고, 해외 지사에 근무하지 않는 인원은 116명으로 관리자권한의 부여 및 회수관리도 적절하지 못하였다.</p>			

그 결과 중국어 간체 홈페이지의 여행상품 메뉴의 콘텐츠 내용이 미흡하여 이를 이용하는 고객들에게 올바른 정보를 제공하지 못하고 있다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 미흡하게 운영되고 있는 중국어 간체 홈페이지의 여행상품 메뉴에 대한 필요성 여부를 판단하여 콘텐츠 관리 및 권한관리 등이 적절하게 운영이 될 수 있는 방안을 마련하여 이행하시기 바랍니다.(통보)

제 목	모객광고 부적절 이미지 사용		
대 상 부 서	☞지사	조치구분	주의
<p>☞지사에서는 2014년 1분기 중국 2차 시장 마케팅 사업의 일환으로 주재지역 귀주여행사와 공동으로 한국음식을 주제로 한 여행상품 광고를 잡지, DM, 신문을 통해 실시하였으며, 이중 주간지 ‘신유천하’와 DM광고로 각각 10만부씩 발행하여 광고를 실시하였다.</p> <p>이는 한국음식을 주제로 한 여행상품을 광고하는 것으로 해당 광고 디자인에는 관할지역 수요자들의 선호도를 고려하여 적절한 한국음식 사진을 활용하여 광고안을 제작하여야 한다.</p> <p>그러나, 광고 디자인에 부적절한 이미지를 사용하였음에도 불구하고 이를 확인하지 않고 상기 주간지 및 DM 광고로 20만부를 배포하였다. 그 결과 수요자들에게 한국음식에 대한 적절하지 못한 정보를 제공한 결과를 초래하였다.</p> <p><조치할 사항></p> <p>한국관광공사 사장은 여행상품광고를 시행함에 있어서 적절하지 못한 광고안을 사용한 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.</p>			

제 목	지사 운영 홈페이지 정보관리 미흡		
대 상 부 서	지사	조치구분	시정
<p>지사는 FIT 마케팅 강화를 위하여 freeatkorea.com을 개설, 운영하고 있다. 주요 내용은 Korea Messenger(한국에 호감도가 높은 파워블로거 중 지사가 인증한 한국관광 홍보 요원)가 제공하는 최근 한국관광 소식, 타이베이 코리아플라자 행사 안내, 한국관광 정보자료 제공(e-book, app, 오프라인 신청 안내), 타이베이 여행사들의 한국 자유여행상품 안내, 한국관광관련 사이트 링크 등이다.</p> <p>홈페이지를 활성화하고 신뢰도를 높이기 위해서는 빠르고 정확한 정보 제공이 필수적이며, 이를 실행하기 위해서 정기적인 정보관리가 필요하다.</p> <p>감사기간 중 freeatkorea.com 정보관리 실태를 점검한 결과, 이전 슬로건(Korea Be Inspired)이 사용된 부분이 있었고, 지사 사무실이 2014년 4월에 이전했음에도 불구하고 이전의 사무실 전화번호가 안내되어 있었다. 야후 타이베이 블로그 폐쇄에 따라 기존에 링크된 한국관광관련 블로그가 야후 타이베이 메인화면으로 연결되어 있고, 유관기관 사이트 링크도 다수 오류가 있었다. 한국의 공휴일을 안내하는 메뉴에는 주요 관광지 운영시간을 한국관광공사 사이트에서 확인하라고 기재되어 있으나 링크가 되어있지 않고 별도의 홈페이지 안내도 없는 등 사이트 내의 정보관리가 미흡하여 고객들에게 부정확한 정보를 제공하는 결과를 초래하였다.</p> <p><조치할 사항></p> <p>한국관광공사 사장은 지사가 운영하는 freeatkorea.com 사이트에 등재된 오류 정보들을 시정조치하시기 바랍니다.</p>			

3 동남아지역 해외지사(시드니지사 포함)

♠ 감사기간 : 2014.5.26 ~ 2014.6.27

♠ 감사자 : 감사역 3명

♠ 대상부서 : 동남아지역 해외지사(시드니지사 포함)

- 방콕지사, 싱가포르지사, 하노이지사, 자카르타지사, 마닐라지사, 시드니지사
(감사우수부서로 선정된 쿠알라룸푸르지사 감사 수감 제외)

♠ 감사 대상기간 : 2012.5월 ~ 2014.5월

♠ 감사 중점사항

- 해외지사의 사업비 및 제반경비 지출의 적정성 점검
- 사업추진과정의 일련의 사업관리 프로세스 준수여부 점검
- 각종 규정준수 여부 및 개선사항 도출

1. 총평

동남아지사(시드니지사 포함)의 회계 및 운영관리 실태를 점검한 결과 해외조직망 운영 규정에 명시된 제반 규정 준수가 대체로 양호하였으나, 부적절한 행정처리 등이 일부 발견되어 처분요구 및 통보를 통해 개선할 수 있도록 조치하였다.

그 밖에 지역팀 사업비 정산 지침에 의거 USD500이상의 예산 조정이 필요한 경우 변경 승인요청을 해야 함에도 불구하고 일부 지사에서 변경승인 받지 않은 경우, 사업비를 단위사업에 맞지 않게 집행한 경우, 행사, 출장 건에 대해 결과보고가 실시되지 않은 경우 등 부적절한 사업관리 사례들을 발견되었다. 이에 동남아지사(시드니지사 포함)는 보다 세심한 주의로 사업관리를 할 필요가 있다.

2. 경영컨설팅

1. 해외지사 현지 보험 가입을 통한 위험관리 강화 필요

가. 해외지사 현지 보험가입 현황

공사 「해외조직망 관리규정 시행세칙」 제23조(보험가입)에 따르면 주재원의 복리후생을 위하여 필요한 경우 주재원 및 가족에 대한 현지 의료보험과 현지 법령에 등에 의하여 그 가입이 강제되어 있는 보험에 해당하는 보험에 가입시킬 수 있고, 「해외지사 관리지침」 제17조(신변안전보험 가입)에서 해외주재원의 신변안전을 위해 해외체재보험을 가입할 수 있다.

우리 공사는 해외지사 주재원 현지 장기 체제에 따른 전체 해외지사 주재원과 동반가족을 대상으로 한 사망 또는 상해 등에 대한 체재보험을 본사에서 일괄적으로 가입하고 있고, 기타 해외지사 사무실, 공용차량, 의료보험 등에 대해서는 현지에서 해외지사가 개별적으로 보험에 가입하고 있다.

금번 감사대상인 동남아지역 해외지사 중 아래 표와 같이 ■■■■■지사의 경우 사무실에 대한 사람 또는 재산상 손해에 대한 포괄적 종합보험, 운전자 및 동승자에 대한 차량보험, 주재원 및 현지직원에 대한 의료보험 등에 가입하고 있다. 그러나 ■■■■■지사의 경우 보험가입의 필요여부에 대해 인지하지 못하여 사무실, 차량, 의료보험 등 보험 가입을 통해 현지에서 발생할 수 있는 위험 및 이들 위험으로 인해 공사가 부담할 수 있는 손해위험에 대한 대비가 적절히 이루어지지 않고 있다.

[표] 동남아지역 해외지사 보험가입 현황

지사명	사무실			차량			의료보험(주재원)			의료보험(현지직원)		
	가입여부	보험료	보장내역	가입여부	보험료	보장내역	가입여부	보험료	보장내역	가입여부	보험료	보장내역
■■■■■지사	○	연 SG\$815.67	사람 또는 재산상 손해에 대한 포괄적 종합보험	○	차량임차료에 포함	운전자(지사장) 및 동승자(주재원 2인) 보장	○	주재원 3명 1인당 평균 연 SG\$2,581.02 (동반가족 1인 포함)	Hospital and Surgical(입원), Clinical(통원), Dental Care(치과) 보장	○	현지직원3명1인당 연 SG\$2,083.29	Hospital and Surgical(입원), Clinical(통원), Dental Care(치과) 보장

지사명	사무실			차량			의료보험(주재원)			의료보험(현지직원)		
	가입여부	보험료	보장내역	가입여부	보험료	보장내역	가입여부	보험료	보장내역	가입여부	보험료	보장내역
☐ ☐ ☐ 지사	X	N/A	N/A	X	N/A	N/A	X	N/A	N/A	X	N/A	N/A
× × × 지사	△	연 AUS\$1237.83	지사 방문 고객 등 제3자에 대한 손해배상책임 (public & products liability) 보장만 있음(화재, 도난, 기타 피해 등에 대한 보장은 없음)	△		차량 임차 료에 포함 운전자 1인에 대한 보험만을 적용받고 있음 (동승자에 대한보험적용 은 없음)	○	주재원2명 1인당 연평균AU \$573.25 (동반가족 6인 포함)	응급, 통원, 입원치료비 보장 및 치과, 안과 등 기타비용 보장	N/A	N/A	현지직원 의료보험은 국가에서 보장하여 지사에서 의료보험 가입은 없고, 현지법에 따라 현지직원 개인에 대해서만 연금보험과 고용 (직장인)보험에 가입
□ □ □ 지사	○	THB764 4.08	지진, 홍수, 화재, 폭탄 테러 등	○	차량임 차료에 포함	자기차량손해, 대인/대물, 승객(운전자 포함 5인), 자연재해	○	주재원 3명 평균 101,965바 트(동반가 족6명 포함)	응급, 입원 치료비 보장	○	현지직원 3명1인당 34,000바트	민간의료보험 으로 일일 2,000바트, 응급 6,000바트 한도로 수술의 경우60,000바트 한도
△ △ △ 지사	X	N/A	N/A	○	연 VND20, 910,941	자기차량손해, 대인/대물, 승객(운전자 포함 5인)	X	N/A	N/A	○	급여의4.5% (회사부담분 3%, 개인부담분 1.5%)	국가 의료보험으로 국내와 유사
☐ ☐ ☐ ☐ 지사	X	N/A	N/A	○	연 IDR8,61 2,500	자기차량손해, 대인/대물, 승객(운전자 포함 5인), 자연재해	X	N/A	N/A	○	현지직원 3명 총 Rp560,250 (총 JAMSOSTEK: Rp1,777,050)	법정 사회보험(JAMSO STEK)의 일부로 의무가입. 보장내역 외래진료, 입원 등 국내와 유사
▲ ▲ ▲ 지사	○	연 PHP43 09.17	매년 사업자 등록 갱신 시 의무적으로 가입하도록 되어 있는 대인/대물 종합책임보험(각각 P50,000/인당, 사고당)	○	연 PHP 41,575	자기차량손해, 대인/대물, 승객(운전자포 함 5인), 자연재해	X	N/A	N/A	○	1.정부: 현지직원 4명 (운전기사포함) 연PHP30,300 지원 2.민간:현지직 원4명(운전기 사포함)1인당 연PHP18,000 한도내 지원	1.정부의무보험 가입:입원+외래 진료비, 연간총 약48,400페소한도 2.민간의료보험 가입:입원+외래 진료비+치과, 건강진단 등 연간 총100,000페소한 도

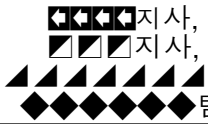





※ 각 해외지사 제출자료 재구성

나. 보험가입을 통한 위험관리 필요

보험관리는 인명과 재산을 보호하기 위해 보험에 가입하는 행위로 위험 관리를 위한 한 방편으로 볼 수 있다. 위험은 기업의 업종 및 규모 등에 따라 다양하지만 해외 현지에서의 지사 활동과정에서 인명과 재산 손해위험, 배상책임손해위험 등이 항상 존재하기 때문에 보험이라는 경제적 수단을 통해 만일의 사태에 대비할 필요가 있다.

따라서 현지 주재국의 특성과 현실적 여건을 고려하여 취득자산 보호와 지사 운영상 발생할 수 있는 손해 등 발생 가능한 위험에 근본적으로 대처하기 위해 관련 보험에 가입하여 위험을 관리할 필요가 있으며, 해외지사의 보험가입에 대하여 공사 보험업무 주관부서와 협조체계를 마련할 필요가 있다.

3. 감사결과 처분요구와 통보사항

일련번호	제 목	관계부서	처분요구 종류
1	온라인 마케팅 추진 미흡	 지사, 지사, 팀, 팀	시정, 통보
2	자산관리 부적정	 지사, 지사, 지사, 지사	시정
3	지침상 범위를 초과한 입주전 주거비 지급	 지사	시정
4	문서규정 등에 따른 해외지사 업무 인계·인수 관리 미흡	 팀	개선
5	온라인이벤트 비용 중복 지급	 지사	시정
6	해외지사 현지직원 관리 개선	 팀	통보

4. 모범사례

번호	부서명	사업명
1	방콕지사	Full House 드라마 한국로케 유치
2	하노이지사	방한비자 프로세스 개선 사업 추진
3	자카르타지사	인니어 온라인 홍보 마케팅
4	뉴델리지사	SNS를 이용한 방한 홍보 사업
5	마닐라지사	신용카드사 공동 FIT(Foreign Individual Tourist) 한국관광 판촉
6	시드니지사	스키관광객 유치 사업

제 목	온라인 마케팅 추진 미흡			
대 상 부 서	□□□□지사, □□□□지사 ▲▲▲▲▲▲팀, ◆◆◆◆◆◆팀	조치구분	통보, 시정	

1. 온라인 채널 운영 관련 문제점

해외지사는 관할지역의 한국관광 홍보를 위해 Visitkorea 내 지사 페이지, 마이크로사이트, SNS 등 온라인 채널을 아래 [표1]과 같이 운영하고 있다.

[표1] 온라인 채널 운영 현황

지사명	Visitkorea 지사페이지	마이크로 사이트	Facebook	Twitter	기타	비고
□□□□지사	X	O	O	O	Youtube	
■□□□□지사	O	X	O (3개)	X	-	Facebook 운영 비효율
△△△△지사	O	O	O	X		지사페이지 게시판 관리 미흡
◀◀◀◀◀지사	X	O	O	O	모바일 앱	»부 사전협의 미실시, 도메인 등록 부적정 등
■□□□□지사	O	X	O	X	-	지사페이지 시의성 부족
▲▲▲▲지사	O	X	O	O	카카오톡	
×××××지사	O	O	O	X	-	마이크로사이트 시의성 부족 (*감사일 현재 시정함)

해외지사는 각 온라인 채널을 운영하면서, 고객들에게 최신의 정보를 제공해야 함에도 불구하고, 일부 지사의 Visitkorea 지사페이지나 마이크로 사이트 정보들이 시의성이 부족하였으며, 일부 게시판 관리도 미흡하였다.

■□□□□지사의 경우, Facebook에 지사 대표 계정, Wah! Korea Club 계정, MICE 계정 등 3개의 계정을 운영하고 있는데 각 계정에 생성, 등록되는 콘텐츠가 다른 계정에서는 홍보되지 않는데다 직원 3명이 각 계정을 운영하고 있다. 게다가 MICE 계정의 경우, 본사 △△△△△팀에서 운영하고 있는 Korea MICE Facebook 계정과의 연계가 없는 상황으로 효율적인 채널 운영 방안 검토가 필요한 실정이다.

한편, >>>>>부(이하 ' >>부') 정보화업무규정에 의해 >>부 산하 공공기관이 모바일앱을 구축할 경우, >>부와 '사전협의'를 실시하도록 되어 있다. 하지만 <<<<<지사는 인도네시아어 Visitkorea 모바일 앱을 개발하면서 >>부와 모바일 앱 구축에 대한 사전협의 절차를 진행하지 않았다. 그리고 감사일 현재 Android에 등록되어 있는 인도네시아어 Visitkorea 모바일 앱은 공사이름으로 등록되어 있어야 하나 구축업체 이름으로 등록되어 있고, 인도네시아어 사이트 도메인(visitkorea.or.id) 또한 구축업체 이름으로 등록되어 있다.

△△△지사의 경우, 2012년 10월에 Visitkorea 베트남어 사이트(visitkorea.org.vn)를 오픈했음에도 불구하고 감사일 현재 Visitkorea 인트로화면 혹은 언어선택 기능에서 베트남어가 누락되어 있어 Visitkorea에서의 베트남어 사이트로의 접근성이 미흡하다.

2. 회원 관리 관련 현황

본사 ▲▲▲▲▲▲▲팀에서 운영하고 있는 Visitkorea 외국어 사이트의 감사대상 지사의 주재국의 회원수는 아래 [표2]와 같다.

[표2] 지사별 Visitkorea 회원 현황

지사명	□□□ 지사	■□□□ 지사	△△△ 지사	<<<<< 지사	■/■/■ 지사	▲▲▲ 지사	ㄱ ㄱ ㄱ 지사
주재국 회원수	9,064	45,686	2,532	12,883	6,108	11,276	12,680
주재국 회원 중 이메일 수신자수	7,102	32,491	1,878	9,815	3,639	8,709	7,129

* 감사일 현재 기준

온라인 이벤트 등 마케팅 활동을 통해 확보된 Visitkorea 회원은 2차 마케팅을 위해 유용한 자원으로 적극 활용해야 함에도 불구하고, 대부분의 해외지사는 Visitkorea 주재국 회원에 대해 인지하지 못하고 마케팅에 활용에 미흡하였다.

한편, □□□지사의 태국어 사이트 kto.or.th, △△△지사 베트남어 사이트 visitkorea.org.vn의 경우, 본사에서 운영하고 있는 Visitkorea와 별도의 회원제를 운영하고 있어 장기적인 통합 방안을 검토할 필요가 있다.

3. 온라인 광고 관련 부적정 사례

방한관광홍보 및 방한 FIT 증대를 위해 해외지사는 배너광고, 키워드광고, Facebook 광고 등 다양한 온라인 광고를 실시하고 있다.

■●■지사는 2013년 하반기에 Visitkorea, 지사 Facebook, 버즈코리아 사이트에 대해 인도 Google 키워드 광고를 실시하였다. 하지만 ■●■지사는 키워드광고가 개별 키워드의 클릭수에 따라 비용이 집행되는 광고임에도 불구하고 전체키워드에 대한 클릭수 등의 실적만 받았을 뿐 개별 키워드에 대한 집행비용 등의 구체적인 실적을 확보하지 않아 개별 키워드에 대한 광고효과가 확인되지 않는다. 게다가 효과적이고 효율적인 키워드광고를 위해 핵심 키워드를 선정하여 해당 키워드에 최적의 콘텐츠를 연결해야 함에도 불구하고, ■●■지사는 한국관광 관련 키워드를 무려 500여개를 선정하여 광고를 진행하였으며, 모든 키워드와 연결되는 페이지는 모두 Visitkorea, 지사 Facebook, 버즈코리아 세 개 사이트의 메인 페이지였다.

특히, 본사 ▲▲▲▲▲▲▲팀은 Google 등 검색사이트에 한국관광관련 키워드에 대해 Visitkorea 사이트를 연결하여 광고하고 있으며, 인도 Google 키워드 광고도 포함되어 있고 일부 키워드가 ■●■지사에서 실시한 광고 키워드와 중복되는 등 본사, 지사가 일부분 중복적으로 광고를 진행하였다.

한편 ■◆◆◆지사는 2013년 3/4분기에 모바일 광고를 실시했는데, 보장 임프레션(노출횟수)은 1,333천 건이었으나 이행 임프레션은 1,134천 건으로 보장 임프레션을 달성하지 못하여 4/4분기에 추가 임프레션을 달성하려고 계획했으나 감사일 현재 실제로 이행되었는지 확인되고 있지 않다.

4. 원인 분석 및 개선 방법

Visitkorea 지사페이지나 마이크로사이트 등 온라인 채널에 대한 업데이트 미흡의 이유는 인수인계가 제대로 되지 않아 그 존재를 알지 못해 관리하지 못했거나, 일부 채널의 아웃소싱에 의한 관리로 인해 시의성 있는 콘텐츠 변경 작업이 늦어졌기 때문이었다. 온라인 광고의 경우에도 해외지사 직원의 온라인 광고 관련 전문 지식이 부족하여 시행착오를 겪는 경우, 본지사가 유기적인 협력 체계가 미흡하여 본지사간의 업무가 중복되는 경우 등의 사례가 발생하였다.

직제규정 시행세칙 상, Visitkorea의 홍보마케팅, 검색엔진 마케팅, SNS 활용 해외마케팅 및 외국어 SNS 통합 관리 총괄 등의 업무는 국민관광본부 ▲▲▲▲▲▲▲팀의 업무이며, 신규 온라인 마케팅 사업 기획 및 추진 총괄, 해외 광고 집행 및 사후관리는 국제관광본부 ◆◆◆◆◆팀의 업무로, 온라인 마케팅과 관련한 본사의 조직이 분리되어 있어, 온라인 마케팅에 대한 지침 혹은 매뉴얼이 없이 해외지사의 온라인 마케팅이 실시되고 있는 실정이다.

FIT 방한 유치를 위해 해외에서의 온라인 홍보가 강화되고 있어 지사에서 온라인 마케팅을 점차 확대하고 있는 상황으로, 해외지사는 온라인 채널 운영에 대한 인수인계를 철저히 실시해야하며, 본사는 해외지사의 온라인 마케팅을 체계적이고 효율적으로 추진할 수 있도록 지원할 필요가 있다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 ① 해외지사의 온라인 마케팅을 체계적이고 효율적으로 추진할 수 있도록 지원하는 방안을 마련하시고, (통보) ② 개발업체 이름으로 등록되어 있는 인도네시아어 모바일 앱과 Visitkorea 인도네시아어 사이트 도메인의 명의를 공사 명의로 변경하시고, Visitkorea의 ■■■지사페이지의 정보를 현행화하시기 바랍니다. (시정)

제 목	자산관리 부적정		
대 상 부 서	□□□ · ××× · △△△ · ▲▲▲지사	조치구분	시정
<p>해외지사의 자산관리는 각 해외지사장이 분임자산운용자로서 자산운용자의 업무를 위임받아 실제적으로 지사소관 자산의 운용을 책임지고 있다.</p> <p>자산관리요령에는 자산을 취득할 경우 자산운용자 또는 분임자산운용자는 취득보고서를 작성하여 관계증빙서류를 첨부하여 자산관리자에게 제출하고, 자산관리자는 대장등재 및 자산번호를 부여하고 고정자산대장에 등재 후 총괄하도록 되어 있다. 자산운용자 또는 분임자산운용자는 연 1회 실시되는 재물조사에서 실시 후 결과보고서를 자산총괄조정자에게 제출하여야 한다.</p> <p>자산을 처분할 경우 ‘손망실 물자처리 규정’ 및 ‘불용품 및 폐품처분요령’에 의하여, 불용품 및 폐품처분위원회에서 불용결정 후 제반 절차에 따라 처분하도록 되어 있다.</p> <p>부외자산의 경우에는 실제로 자산을 소관 책임 하에 운용하는 자산운용자 및 분임자산운용자가 관리한다.</p> <p>□□□지사는 사무실 이전과 더불어 리노베이션 공사 완료 이후 취득한 자산을 자산대장에 등록하였다. 그러나 그 이후 집기비품 일부인 일반전시대 3개, 및 브로슈어 전시대 2개를, 다른 규격의 브로슈어 전시대와, 소파, 벽면공사, 테이블 2개 등으로 변경하였으나 이를 자산대장에 변경하여 등록하지 않았으며, 이에 대한 관련 도면과 내역도 수정하지 않았다. 또한 자산대장에 등재되어 있는 냉장고를 처분하면서, 부외자산에 등재된 냉장고를 삭제하는 등 자산관리가 부적절하여 자산대장과 실물내용이 일치하지 않고 있었다.</p> <p>부외자산의 경우 대장에 등재되어 활용하고 있는 자산은 감사일 현재 46건으로 이중 37건에 대하여 확인이 되었으나, 나머지 9건은 사무실이전과 함께 철거된 자산 2건, 분실 또는 확인이 불가능한 자산이 7건으로 확인되었다.</p> <p>또한 서류진열장 등 현재 사용하고 있음에도 불용처분한 부외자산이 존재하고 있으며, 부외자산에 등재되어야 할 주재원 업무용 휴대폰 3대, 진공청소기, 태블릿 PC, 냉온수기 등의 소모품을 부외자산에 등재하지 않았다.</p>			

위와 같이 자산이 부적절하게 관리되고 있음에도 불구하고 매년 실시되는 정기재물조사에서 이를 규명하지 못하여 형식적인 재물조사가 이루어지고 있었다.

△△△지사는 2013년 3월 8일 지사사무실을 이전하면서 신규사무실 인테리어 공사비 및 이전비를 임대주가 무상으로 제공해주었고, 70종 201개의 집기비품(VND 561,591,000)에 대해서는 임대주가 우선 납부하고 3년간 사용료를 매월 납부 후 소유권을 인수받는 것으로 계약을 체결하였다. 따라서 이는 부외자산으로 등록되어 관리되어야 함에도 불구하고 이를 적절하게 등록하여 관리하지 않았다.

▲▲▲지사는 2012년 3월 9일 구입하여 부외자산에 등록한 업무용 휴대폰 1대를 동년 4월 30일에 분실하여 절차에 따라 불용처분하고, 분실자가 부담하여 신규로 구입하여 사용하고 있으나, 이를 대장에 등록하여 관리하고 있지 않았다.

ⅩⅩⅩ지사는 부외자산으로 관리되어야 할 금제관식, 불상, 향로 등 현재 사용하고 있는 전시물을 부외자산대장에 등록하여 관리하지 않고 있었다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 위 해외지사의 자산 및 부외자산에 대하여 누락, 오류 등 기록의 착오를 시정하여 실지 보유자산이 대장에 정확하게 등록될 수 있도록 하시기 바랍니다. (시정)

제 목	지침상 범위를 초과한 입주전 주거비 지급		
대 상 부 서	■■■■지사	조치구분	시정

우리 공사는 「해외지사 주재원 임차주택 관리지침」 제9조에 따라 해외지사에 부임 직원이 현지 주택 사정으로 주택입주가 불가능할 경우에는 일정기간 임시로 체재한 호텔 등의 임시 숙박시설 숙박비를 본인의 청구에 의하여 지급할 수 있고, 이러한 입주전주거비는 「여비규정」의 국외숙박비 기준에 의거 2주 범위 내에서 그 실비를 지급할 수 있으며, 2주 초과 시에는 사전에 사장의 승인을 득하여야 한다. 다만, 배우자를 제외하고 만 6세 이상의 동반가족이 있을 경우 1인당 숙박비 한도액의 50% 가산 범위 내에서 그 실비를 지급할 수 있다.

그러나 ■■■■지사는 배우자를 제외한 동반가족 없는 신임 지사장 부임에 따른 2013. 5. 23. 부터 6. 5. 까지 13박 14일에 해당하는 입주전 주거비 지급에 있어서 동 지침에서 규정된 여비규정의 국외숙박비 기준에 의거 2주 범위 내에서 USD170을 적용한 SGD2,746.81 (=170*1.2429*13)을 한도로 그 실비를 지급할 수 있으나, 사전 사장의 승인없이 동 한도를 SGD153.19 초과한 SGD2,900을 지급하였다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 「해외지사 주재원 임차주택 관리지침」 제9조 및 「여비규정」에 따른 한도를 초과하여 지급된 입주전 주거비 SGD153.19를 환수하시기 바랍니다. (시정)

제 목	문서규정 등에 따른 해외지사 업무 인계·인수 관리 미흡		
대 상 부 서	□□□□□팀	조치구분	개선
<p>2013. 2. 6일자로 개정된 우리 공사 「문서규정」 제5조 및 별지 제24호 서식에 따르면 「취업규칙」 제41조 내지 제44조에 의거 사무를 인계·인수할 경우 별지 제24호 서식에 의거 ‘최근 2년간 내·외부 감사 지적사항 내역’과 ‘공사 대내외 정보서비스 현황(홈페이지, SNS, 앱, 대내정보서비스(SMS, TMS 등)) 중 관리 대상’을 인계·인수하여야 한다.</p> <p>그러나 금번 감사대상 해외지사 중 감사대상 기간 내에 지사장 신규 부임으로 업무 인계·인수가 발생한 ■■■■■, ■■■■■, ㄹㄹㄹ 등 해당 지사에서 2013. 2. 6일자로 개정되어 추가된 동 규정 별지 제24호 서식 상 ‘최근 2년간 내·외부 감사 지적사항 내역’과 ‘공사 대내외 정보서비스 현황(홈페이지, SNS, 앱, 대내정보서비스(SMS, TMS 등)) 중 관리 대상’을 규정에 따라 인계·인수 하여야 하나 이를 누락하였다. 또한 해외지사장이 지사 업무 인계인수서에서 새로 부임하는 후임자와 인계인수 하여야 하는 사항을 규정하고 있는 「해외조직망 관리규정 시행세칙」 제26조에서 2013. 2. 6일자로 개정 추가된 동 문서규정 상 인계인수 사항을 반영 하여야 하나, 그러하지 못하였다.</p> <p>2013. 3. 12일자 개정된 「자산관리요령」 제10조의1에서 자산운용자(해외지사 자산관리 업무를 관장하는 부서장)와 분임자산운용자(해외지사장)는 사무를 인계할 경우에는 인계시점에서 의 물품의 보유수량과 상태 등을 정확히 실사하여 인계인수자 쌍방이 문서 [서식 제8호]로서 인계인수하여야 한다. 그러나 ■■■■■지사를 제외한 ■■■■■지사와 ㄹㄹㄹ 지사에서 이를 인지하여 못하여 개정 신설된 동 규정의 문서 [서식 제8호]에 의한 고정자산 인계인수가 이루어지지 않고 있다.</p> <p>그 결과 해외지사 업무 인계인수가 개정된 관련 규정에 의거하여 적절히 이행되지 아니하였다.</p> <p><조치할 사항></p> <p>한국관광공사 사장은 개정된 「문서규정」 및 「자산관리요령」에 의거 해외지사 인계인수와 그 관리가 적절히 이행될 수 있도록 동 규정 내용을 반영하여 「해외조직망 관리규정 시행세칙」을 합리적으로 개정하시기 바랍니다. (개선)</p>			

제 목	온라인이벤트 비용 중복지급		
대 상 부 서	□□지사	조치구분	개선

□□지사는 2013년 지사의 온라인 채널 운영 및 관리를 위해 현지업체(Freecus)와 웹사이트 운영 대행계약과 SNS 운영 대행 계약을 각각 체결하여 웹사이트 운영비로 분기당 THB287,500, SNS 운영비로 THB146,580을 지급하였다.

하지만 웹사이트 및 SNS 운영 계약에 온라인 이벤트 비용(기획, 디자인 등)이 포함되어 있음에도 불구하고 □□지사는 아래 표와 같이 2건의 온라인 이벤트에 대해 대행사에 비용을 중복으로 지급하였다.

[표] 온라인 이벤트별 중복지급 내역

분기	이벤트명	중복지급항목	중복지급 금액 (THB)
2013. 3/4분기	Rush to Korea	Creative: Master design, Layout	5,000
		Posting and Page design on website & Facebook	12,000
		Management Fee	2,550
		VAT	1,368.5
		(소계)	20,918.5
2013. 4/4분기	Inspiring Korea Travel Stories	Creative: Master design, Layout	5,000
		Page design FB, website, Announcement the winner page design	12,000
		Management Fee	2,550
		VAT	1,368.5
		(소계)	20,918.5
합계			41,837

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 중복으로 지급된 온라인 비용 THB41,837을 회수하시기 바랍니다.
(시정)

제 목	해외지사 현지직원 관리 개선		
대 상 부 서	□□□□□팀	조치구분	통보

우리 공사는 관련 내부 규정 및 관광마케팅시스템(Tourism Management System. 이하 ‘TMS’)에 의해 해외지사 현지직원에 대한 채용, 고용계약, 근태, 급여·복리후생, 퇴직 등을 관리하고 있다.

과거 해외지사 현지직원 관리와 관련하여 아래 표와 같이 행정적인 부분에 있어서 자체 내부감사에서 여러 차례 지적이 있었으며, 금번 종합감사에서도 ■■■■■지사의 현지직원 경력증명서 또는 학력증명서 미수령, ■■■지사의 현지직원과 임시직원을 직접 채용이 아닌 홍보대행소를 통한 간접 채용 및 결과보고 누락 등의 사례가 발견되었다.

[표] 2011-2013년 현지직원 관리 관련 자체 내부감사 지적내역

구분	채용/고용계약	보수/복리후생	출장/직무/복무	퇴직	계
2011년	1	-	-	-	1
2012년	1	2	1	-	4
2013년	2	1	1	1	5
계	4	3	2	1	10

이와 같은 해외지사 현지직원 관리에 있어서의 감사 지적들은 구조적으로 각 지사별로 현지 직원의 채용, 퇴직 등이 그 특성상 빈번히 발생하지 않고, 현지직원 관련 내부 규정이 복수의 관련 규정들에 나뉘어 규정되어 있어 이를 종합적으로 확인 관리하기가 용이하지 않은 측면이 있다.

따라서 향후 현지직원 관리와 관련한 감사 지적 재발방지와 사전 예방을 위해 해외지사 주관부서에서 대부분의 해외지사 행정이 이루어지고 있는 TMS 등을 활용하여 개별 지사에서 현지직원 관리 관련 규정과 점검 내용을 손쉽게 확인할 수 있도록 하는 등 개선 대책을 마련할 필요가 있다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 해외지사 현지직원 관리가 관련 규정에 의거하여 적정하게 이루어질 수 있도록 관리 개선 방안을 마련하시기 바랍니다. (통보)

4 미주지역 해외지사

♠ 감사기간 : 2014.8.25 ~ 2014.8.29

♠ 감사자 : 감사역 1명 등 2명

♠ 대상부서 : 미주지역 해외지사(감사우수부서인 로스엔젤레스 지사 제외)

♠ 감사 대상기간 : 2012.7월 ~ 2014.6월

♠ 감사 중점사항

- 해외지사 상품개발
- 행사이벤트 관리의 적정성
- 해외지사 현지직원 관리
- 모객광고 업무수행의 적정성

1. 총평

뉴욕지사와 토론토지사의 회계 및 운영관리 실태를 점검한 결과 제반 규정을 대체적으로 잘 준수하고 있었다. 특히 해외지사에서 빈번히 발생하는 자산 및 부외자산 관리 누락 사례가 발견되지 않는 등 운영관리상태가 양호하였다.

이전 감사 시 Visitkorea.or.kr 내 지사 페이지 방한 정보와 마케팅 활동 정보에 대한 관리가 소홀한 점이 발견되었으나, 이번 감사 기간 중 확인한 결과 정보 제공 및 관리가 원활히 이루어지고 있었다.

또한 이전 감사에서 공사 사업관리 시스템인 TMS(Tourism Marketing System, 이하 TMS)를 활용한 중식비, 사무실 임차정보 관리 소홀이 지적되었으나, 이번 감사에서는 TMS 상 해외지사에서 관리하도록 되어 있는 정보들이 전반적으로 양호하게 관리되고 있었다. 다만, 2013년 3월 현지직원 현황카드 폐지에 따라 TMS를 활용한 현지직원 인적사항 관리를 철저히 하도록 본사에서 지침을 시달하였으나, 현지직원관련 정보의 입력 및 시스템 오류 사항이 발견되어 시정조치를 요구하였다.

2. 감사결과 처분요구와 통보사항

일련번호	제 목	관계부서	처분요구 종류
1	자금관리 부적절	ㅇㅇㅇ지사	주의
2	TMS 내 현지직원 관리 부적정	ㄸㄸㄸ지사, ㅇㅇㅇ지사, ■■■■■팀	시정

3. 모범사례

번호	부서명	사업명
1	뉴욕지사	K-Art 프로모션 마케팅
2	토론토지사	SNS 마케팅 활성화

제 목	자금관리 부적절		
대 상 부 서	ㅇㅇㅇ지사	조치구분	주의
<p>해외조직망 회계업무요령 제4조에 따르면 지사장은 금전출납 담당자를 별도로 지정해야 하며, 매월 1일 이상 통장 잔고 확인으로 건전한 자금 운영을 유지해야하고, 금전출납 담당자는 선량한 관리자로서 책임을 다하여야 한다. 또한 회계규정시행세칙 제18조는 금전의 출납은 반드시 전표와 증빙에 의하도록 규정하고 있다.</p> <p>따라서 해외지사에서는 지사장의 책임 하에 수시로 지사 자금 상태를 확인하여 운영자금의 부족하지 않도록 관리하여야 하며, 불가피한 사정이 발생하였을 때는 본사 관련부서와 협의하여 방안을 강구하여야 한다.</p> <p>그러나 ㅇㅇㅇ 지사는 2013.1.18.부터 2014.2.4.까지 예금장 잔액을 마이너스로 운영하여 2013.2.4. 현재 마이너스 C\$32,919.98이었으며, 지사 은행통장 잔고 부족을 방지하기 위하여 2013.1.31. 당시 지사장 @@@의 개인자금 C\$3,980.29를 지사 계좌로 입금하고 2013.2.5. 기반조성비 등 C\$117,529.75를 본사로부터 송금 받아 C\$3,980.29를 지사장 @@@에게 다시 지급하였다.</p> <p>또한 2013.4.2.부터 2013.4.14.까지 예금장 잔액을 마이너스로 운영하여 2013.4.11. 현재 마이너스 C\$6,187.18이었으며, 지사 은행통장 잔고 부족을 방지하기 위하여 2013.4.11.에 자금관리 담당자 ▶▶▶의 개인자금 C\$5,000를 지사 계좌에 입금하였고, 2013.4.15. 사업비 등 C\$235,115.83를 본사로부터 송금 받아 C\$5,000를 ▶▶▶에게 다시 지급하였다.</p> <p>토론토 지사는 연속 두 분기에 걸쳐 지사 자금운영이 원활하지 못 하였으며, 전표나 증빙이 없는 개인자금을 지사 통장에 입출금하는 등 자금관리 업무를 부적절하게 수행하였다.</p> <p><조치할 사항></p> <p>한국관광공사 사장은 해외지사 자금관리 업무를 부적절하게 처리한 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.</p>			

제 목	TMS 내 현지직원 정보 관리 부적정		
대 상 부 서	###지사, 888지사, ■■■■■팀	조치구분	시정
<p>해외지사를 관리하는 □□□□□팀에서는 행정간소화를 위하여 2013.2.28.일자로 현지직원 운영지침을 개정하여 현지직원 현황카드를 규정에서 삭제하였으며, 이와 관련하여 ■■■■■팀-500호(2013.3.25.) 공문을 통하여 TMS를 활용한 현지직원 인적사항 관리를 철저히 하도록 해외지사에 통보하였다.</p> <p>TMS 내 ‘현지직원관리’ 메뉴에서 해외지사가 직위, 이름, 생년월일, 연락처 등 ‘인사기본사항’과 계약기간, 월 급여, 학력 및 경력사항, 계약관련 서류 첨부 등 ‘채용 및 계약’ 사항을 등록하고, 본사에서 승인하면 그 정보를 ‘인사사항조회(전체)’ 메뉴에서 표출하도록 되어 있다.</p> <p>‘인사사항조회(전체)’ 메뉴에서 ###지사의 현지직원 현황을 조회하면 ™™™과 Å Å Å의 입사일이 표기되지 않고 있으며, 실제 입사일이 2010.9.13.인 우우우우 우우우우우우는 2013.9.13.로 표기되고 있다. 또한 우우우우 우우우우우우의 경우 이력서, 학력증명서 등 채용관련 서류가 등재되어 있지 않았다.</p> <p>888지사 현지직원 ★★의 경우 학력사항이 2002.6.1. ~ 2004.5.31. State University of New York, Education 전공으로 등재되어 있으나, 실제 수학기간은 2003.6.1.~2004.5.31.로 확인되었으며, ∫ ∫ ∫ ∫ ∫ ∫ ∫ ∫ ∫ ∫의 경우 입사일이 2013.10.1.로 조회되고 있으나, 실제 입사일은 2010.10.1.이었다. ###, %%%의 경우 ‘채용 및 계약 승인’메뉴에 퇴직보고가 되어 있고, 퇴직일은 2013.6.30.로 등록되어 있으나, ‘인사사항조회(전체)’메뉴에는 퇴직일이 표시되지 않고 있다.</p> <p>2014.8.29. 현재 TMS 현지직원 ‘인사사항조회(전체)’ 화면에는 근무상태가 ‘퇴직’이나 퇴직일이 표기되지 않는 경우가 37건, 근무상태가 ‘재직’이나 입사일이 표기되지 않는 경우가 30건, 근무상태가 표기되지 않는 경우가 5건이 있었다. 또한 해외조직망 관리규정 시행세칙 제27조 (현지직원의 구분)에 따르면 현지직원은 마케팅매니저와 현지 사무원으로 구분하고 있으나, TMS 상 표기된 해외지사 현지직원 직위에는 마케팅매니저, 사무원, 사무보조원, 사무보조원 (통계제외), 안내, 타부서지원, 기타 등 다양하게 등록되어 있다.</p>			

행정 간소화 차원에서 현지직원 현황카드를 폐지하고 TMS를 통하여 채용부터 퇴직까지 현지직원 정보를 관리하기 하는 것은 바람직하다고 하겠으나, 이를 제대로 실행하기 위해서는 현재 TMS 정보의 오류 및 누락, 시스템 오류 등을 전체적으로 정비할 필요가 있다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 TMS 내 해외지사 현지직원 관련 정보의 누락, 오류 등을 시정, 재정비하시기 바랍니다. (시정)

5 국내지사

- ♠ 감사기간 : 2014.9.15 ~ 2014.10.2 ♠ 감사자 : 감사팀장 외 4명
- ♠ 대상부서 : 국내지사(전북협력지사, 제주협력지사, 광주전남협력지사)
- ♠ 감사 대상기간 : 2012.8월 ~ 2014.08월
- ♠ 감사 중점사항
 - 법인카드 사용 관리의 적정성 ○ 공사 하도급관리의 적정성
 - 근태관리 현황 점검 ○ 업무추진비 집행의 적절성

1. 총 평






공사는 현재 중문관광단지와 오시아노관광단지를 운영하고 있으며, 그 중 중문관광단지는 대부분의 민간시설부지의 매각 완료되어 운영 중이거나 건설 중에 있고, 오시아노관광단지의 경우에는 매각이 완료된 회원제 골프장이 운영 중에 있으며, 공사는 나머지 부지에 대해서 민자유치를 추진하고 있다. 한편 공사는 금년 말 준공을 목표로 내장산리조트 기반조성공사를 진행하고 있으며, 민자유치도 병행하여 추진하고 있다.

2009년 3월 관광진흥법에 관광지등에 대한 준공검사 및 공공시설 등의 귀속에 관한 조항이 신설됨에 따라, ♥♥♥♥지사와 ♣♣♣♣지사는 각각 관리하고 있는 관광단지의 공공시설부지 등을 대상으로 부분준공을 위하여 제반업무를 추진하고 있으나, 감사일 현재까지 완료하지 못하고 있어 조속한 마무리가 필요한 상황이다.

또한, 관광단지 관리운영 측면에서도 몇 가지 부적절한 사례가 발견되었다. ♣♣♣♣지사는 오시아노관광단지 내 각종 시설물 및 위탁운영중인 자산 등의 관리가 미흡하였고, ♥♥♥♥지사는 골프장 대여자산 관리, 주차장 및 진실캠핑장 운영관리 부분에서 몇 가지 문제점이 발견되어 처분하였다. 기타 연구용역 결과 산출물을 당초 용역시행 목적에 부합하도록 활용하지 않은 사례가 나타났고, 경비 처리행정이 부적정한 사례를 발견하여 처분하였다. 그럼에도 불구하고, 오랜 기간 동안 민자유치 실적이 저조한 상황에서 본사 및 지사에서 공격적인 민자유치 활동으로 인하여 일부 부지의 입주자가 정해지고 있는 것은

가시적인 성과로 볼 수 있다. 이러한 민자유치 성과에 부응하고, 보다 나은 성과 창출을 위하여 각 협력지사별로 소관 관광단지 등의 쾌적한 단지환경을 유지를 위해 노력을 경주해야 할 것으로 판단된다.

2. 경영컨설팅 : 판매촉진 및 수익성 관리 미흡

    은 내장객수 감소(2011년 00,000명, 2012년 00,000명, 2013년 00,000명)와 매출액 감소(2011년 0,000백만 원, 2012년 0,000백만 원, 2013년 0,000백만 원)로 순이익이 2011년 000백만 원 흑자에서 2012년 △000백만 원의 적자를 기록하였고, 2013년의 경우 000백만 원 흑자를 달성하였다. 그러나 2013년의 순이익 흑자전환은 회원제에서 대중제 골프장 전환에 따른 000백만 원의 부동산 관련 세금의 감소에 기인한 것으로, 동 세금 감소효과를 제외할 경우 2013년 순이익도 실질적으로는 △000백만 원 적자로 2012년에 이어 수익성은 악화된 것으로 나타났다.

[표1] 2012~2014년 내장객(매출액) 및 비용 (단위 : 명, 천 원)

구 분		2012년도	2013년도	2014년 7월
내 장 객 수 (A)	도 내	00,000	00,000	00,000
	도 외	00,000	00,000	00,000
	계	00,000	00,000	00,000
입 장 료 수 익 (B)	도 내	0,000,000	0,000,000	0,000,000
	도 외	0,000,000	0,000,000	0,000,000
	계	0,000,000	0,000,000	0,000,000
1인당 객단가 (B/A)	도 내	00.0	00.0	00.0
	도 외	00.0	00.0	00.0
	계	00.0	00.0	00.0
대 여 료 수 익	카트 대여료	000,000	000,000	000,000
	기타(대여/임대)	000,000	000,000	00,000
	계	0,000,000	0,000,000	000,000
매 출 원 가 ^{주1)}	매출원가	0,000,000	0,000,000	000,000
세 금 과 공 과	부동산세	0,000,000	000,000	0,000
	기타	00,000	00,000	00,000
	계	0,000,000	000,000	00,000
감 가 상 각 비	카트감가상각	0	00,000	00,000
	기타감가상각	000,000	000,000	000,000
	계	000,000	000,000	000,000
기타판매 및 일반관리비 ^{주2)}		0,000,000	0,000,000	0,000,000
당기순이익		-000,000	000,000	000,000

주1) 매출원가 : 코스관리비(용역비 등), 대여용품비, 코스관리 소모품 등
주2) 기타판매 및 일반관리비 : 인건비, 지급수수료, 판매수수료 등

이는 제주도 내 골프장의 계속된 공급과잉과 정부의 공기업 합리화 정책에 따른 신규 시설 투자 제약 등 외부적 여건에 기인한 불가피한 측면이 없지는 않다. 그러나 ○○○○○○에서 제출한 자료(표1. 2012~2014년 내장객(매출액) 및 비용) 등으로 분석한 결과, 내장객 수와 입장료 수입에 있어서 도내 고객과 도외 고객 비중에 있어서 내장객 수 기준으로 2008년 00.0%에서 2011년 00.0%, 2012년 00.0%, 2013년 00.0%, 2014.7월말 누계 기준 00.0%로 전체에서 도내 고객이 차지하는 비중이 계속적으로 증가하고 있으며, 입장료 수입 또한 2012년 00.0%, 2013년 00.0%, 2014.7월 누계 기준 00.0%로 계속 증가하고 있다. 도외 고객에 비해 입장료 할인이 많이 적용되는 도내 고객 비중의 증가는 입장료 수입의 감소와 매출원가율의 증가(2011년 00.0%, 2012년 00.0%, 2013년 00.0%)를 가져와 수익성 악화의 하나의 원인이 되고 있다.

그런데 ○○○○○○이 고객유치 및 매출증대를 위하여 실시하고 있는 그린피 할인, 무료이용권 배포 등 판매촉진 활동이 주로 도내 고객을 대상으로 하여 추진되고 있어 도외 고객을 대상으로 한 판매촉진과 선전활동 실적은 미미한 실정이다.

따라서 도외 고객에 비해 입장료 할인이 많이 적용되는 도내 고객 비중의 증가는 매출원가율의 증가와 이로 인한 수익성 악화를 가져올 수 있고, 도내 고객 중심으로 한 매출 증대는 한계가 있을 수 밖에 없는 바, 매출 증대와 수익성 개선을 위해 도외 고객을 대상으로 한 판매촉진 활동을 강화할 필요가 있다.

3. 감사결과 처분요구와 통보사항

일련번호	제 목	관계부서	처분요구 종류
1	연구용역 결과 활용 미흡	☞☞☞☞지사	통보
2	오시아노관광단지 부분준공 처리용역 관리 부적정	☞☞☞☞☞☞지사	통보
3	오시아노골프장 위탁 운영관리 미흡	☞☞☞☞☞☞지사	통보, 시정
4	단지 시설관리 부적정	☞☞☞☞☞☞지사	통보
5	골프장 위탁(임대) 자산 관리 미흡	☞☞☞☞☞☞지사	시정

6	용역계약 관리 부적정	☹☹☹☹☹☹지사	주의
7	경비 처리 행정 부적정	☹☹☹☹☹☹지사	주의
8	수입금 등 주차장 운영관리 개선 필요	♡♡♡♡지사	통보, 시정
9	관광단지 준공관련 업무 지연	♡♡♡♡지사	통보
10	중문 진실캠핑장 운영관리 개선필요	♡♡♡♡지사	통보
11	대여품 관리 부적정	♡♡♡♡지사	시정, 주의

4. 모범사례

번호	부서명	사업명
1	전북협력지사	토지수용 재결을 통한 잔여부지 매입 완료
2	제주협력지사	☼☼☼☼☼ 달빛 걷기 대회

제 목	연구용역 결과 활용 미흡		
대 상 부 서	☞☞☞☞지사	조치구분	통보
<p>☞☞☞☞지사는 2007년부터 2011년까지 수차례 내장산리조트 입주자모집 공고를 하였으나 기업연수원(2007년9월 분양) 부지를 제외하고, 입주자모집이 이루어지지 않았다. 이에 지사는 내장산리조트의 가치 극대화를 통해 분양성을 제고하고, 지속가능한 사업추진 유도를 위해 내장산 리조트 분양성 제고 및 활성화 방안 연구용역(49,000,000원)을 2013.02.27.부터 2013.06.26.까지 시행하였다.</p> <p>연구용역 결과는 수요자 중심의 분양 마케팅 등 분양성 제고 방안 4가지, 배후 관광시장 연계확대 등 리조트 활성화 방안 2가지와 관광단지 입주계약규정 개선안을 제시하였다.</p> <p>내장산리조트의 가치를 극대화 하고 분양성을 제고하기 위하여 실시한 위 용역결과는 당초 용역시행 목적에 맞도록 내장산리조트 개발 및 운영, 투자유치 등의 업무에 적절하게 활용 되어야 한다.</p> <p>그럼에도 불구하고 ☞☞☞☞지사는 \$\$시, ☞☞☞☞☞☞팀, ☞☞☞☞☞☞팀에 연구용역 보고서를 송부하였으나, 별다른 요청 없이 보고서만 송부하는데 그쳤고, 그 외 감사일 현재까지 위 연구용역 결과를 업무수행 과정에 적극 반영 등 적절하게 활용하지 않고 있어 연구용역 시행목적을 달성하지 못하고 있다.</p> <p>그 결과 2013년 10월에 실시된 감정평가나, 2014년 8월 실시 된 입주자 모집공고 등에서도 위 용역결과가 적절하게 반영되지 않는 등 활용도가 미흡하였다.</p> <p><조치할 사항></p> <p>한국관광공사 사장은 분양성 제고 및 활성화 방안 연구용역 결과를 바탕으로 내장산리조트의 투자여건을 개선하여 가시적인 성과를 창출하고, 조기에 단지 활성화가 될 수 있도록 위 연구용역 결과의 적절한 활용방안을 강구하여 이행하시기 바랍니다.</p>			

제 목	오시아노관광단지 부분 준공 처리용역 관리 부적정		
대 상 부 서	♣♣♣♣♣♣지사	조치구분	통보
<p>♣♣♣♣♣♣지사는 2009년 3월 관광진흥법에 제58조 2(준공검사) 조항이 신설됨에 따라, 해남오시아노 관광단지 조성사업의 일부 완성된 부분의 부분준공에 관한 제반 업무를 추진 하기 위하여 2011. 4. 7.부터 2011. 12. 30.까지 해남오시아노 관광단지 부분 준공 처리용역을 (주)㉔㉔과 29,600,000원에 계약을 체결하여 진행해 오던 중 용역 완료기한 9일전인 2011. 12. 21. 단지 내 도로 등 무상귀속 시설에 대한 지자체 기부채납 등 준공처리 인허가 관련 협의 지연에 따른 소요기간 필요의 사유로 용역을 중지하였다.</p> <p>따라서, ♣♣♣♣♣♣지사는 동 관광단지의 부분준공과 이에 따른 공공용지 기부채납 등에 필요한 사항을 ♪♪군과 조속한 협의를 통해 마무리 하고 동 용역을 재개하여 완료했어야 했다.</p> <p>그러나, ♣♣♣♣♣♣지사는 용역을 중지한 이래 감사일 현재(2014. 10. 2.)까지 공식적인 협의를 진행하지 않았고, 이에 따라 용역재개도 되지 않고 있다.</p> <p>그 결과 ♣♣♣♣♣♣지사는 용역사인 (주)㉔㉔에 2011. 12. 21. 당시까지의 용역 완료분에 대한 기성금 지급이나 타절 준공 등의 절차 없이 용역을 중지하고 있어 계약상대자에게는 금전적인 부담이 되고 있으며 아울러 용역 완료의 후행 조치인 관광단지 부분 준공을 완료하지 못해 발생하는 관리업무를 부담하고 있다.</p> <p><조치할 사항></p> <p>한국관광공사 사장은 2011. 12. 21. 이후 현재까지 중지되고 있는 해남오시아노 관광단지 부분 준공 처리용역에 대하여 조속한 해결방안을 마련하여 이행하시기 바랍니다.</p>			

제 목	오시아노골프장 위탁 운영관리 미흡		
대 상 부 서	순순순순순순지사	조치구분	통보, 시정
<p>순순순순순순지사(이하 '지사')는 2014.3.17. (주)ㅍㅍㅍㅍ(이하 '업체')과 2014.5.1.부터 2017.4.30.까지 운영기간 3년을 계약기간으로 오시아노골프장에 대한 위탁(임대) 운영 계약을 체결 하였으며, 2014.4.8.부터 4.30.까지 시범라운드 시행 등을 거쳐 인허가기관인 전라남도의 운영허가 지침 변경 등에 따라 계약기간을 2014.6.1.부터 2017.5.31.까지로 1개월 연장한 바 있다.</p> <p>동 위탁(임대) 운영 계약서 제16조(임대목적물의 관리, 수선 등)에 따르면 계약상대자인 업체는 선량한 관리자로서 자신의 비용과 책임으로 임대목적물이 훼손되지 않도록 보존 및 관리하여야 하며, 공사는 임대목적물의 보존, 관리 점검을 위하여 매 분기별 또는 필요할 경우 수시로 점검할 수 있도록 되어 있다.</p> <p>그러나 지사는 위탁운영 계약체결일인 2014.3.17. 및 영업개시일 2014.6.1. 이후 감사일 현재까지 지사에서 임대목적물 점검을 위한 사전 계획과 점검 이행은 이루어지지 않고 있다.</p> <p>또한 동 계약서 제17조(코스관리장비, 차량 및 카트 사용 등)에 의하면 업체는 공사에게서 제공받은 코스관리장비, 차량 및 카트, 골프장 영업관리시스템 등 차량 및 기계장치 등을 운용함에 있어 선량한 관리자로서의 주의 의무를 다하여야 하고 이를 관리하면서 발생하는 모든 인적, 물적 피해에 대해서는 계약상대자가 책임을 지며, 공사에서 제공한 차량 및 기계장치 등에 대하여 보험료 등 보존 및 관리비용은 계약상대자가 부담하는 것으로 되어 있다.</p> <p>이에 대해 업체는 인허가 사항인 체육시설업자 배상책임보험과 클럽하우스, 골프카를 대상으로 하는 동산종합보험에는 보험가입을 하였으나, 이를 제외한 트랙터, 작업차 등 코스관리 장비와 기타 차량, 그리고 영업관리시스템을 포함한 클럽하우스 건물 내부에 있는 집기비품 등에 대해서는 보험 가입을 하지 않고 있어 공사의 취득자산에 대한 보호와 위탁(임대) 운영 상 발생할 수 있는 손해 등 위험에 대한 대비가 미흡한 상황이다.</p> <p>따라서 임대목적물에 대한 적절한 보존 및 관리를 위해 사전 계획수립을 통한 점검 이행이 필요하며, 취득자산 보호와 위탁(임대) 운영상 발생할 수 있는 손해 등 위험에 대처하기 위해 보험에 가입되어 있지 않은 차량 및 기계장치 등에 대한 보험 가입이 필요하다.</p>			

한편 지사는 오시아노골프장 예약시스템을 탑재하여 홈페이지(oceanocc.co.kr)를 구축하였으며, 현재 업체가 운영 중에 있다. 하지만 위탁운영자가 변경된 이후에도 공사가 사용해야할 자산임에도 불구하고, 도메인(oceanocc.co.kr)이 위탁업체의 명의로 등록되어 있다. 게다가 식당 등 부대시설 안내 이미지들이 등록되어 있지 않고, 설명도 실제와 달라 정확한 정보를 제공하고 있지 못하는 등 업체의 운영이 미흡하여 지사의 점검, 관리가 필요하다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 ① 오시아노골프장 위탁(임대) 운영에 따른 임대목적물이 적절히 보존 및 관리될 수 있도록 사전 점검 계획을 수립하고 점검을 이행하시기 바라며, 취득자산인 동 임대목적물에 대한 보호와 손해 등 위험 관리를 위해 현재 보험가입이 이루어지지 않고 있는 차량 및 기계장치 등에 대해 업체를 통한 적절한 보험가입이 이루어질 수 있도록 조치하시기 바랍니다. (통보) ② 현재 업체이름으로 등록되어 있는 오시아노골프장 홈페이지 도메인(oceanocc.co.kr) 명의를 공사 명의로 변경하고 홈페이지 정보를 현행화하시기 바랍니다. (시정)

제 목	단지 시설관리 부적정		
대 상 부 서	♣♣♣♣♣지사	조치구분	통보
<p>♣♣♣♣♣지사는 오시아노 관광단지의 기반조성공사(토목, 건축, 조경, 전기, 기계 등)가 2009년 이후 완료됨에 따라 각종 건물, 구축물, 기계장치, 임목 등을 자산으로 취득(이하 단지자산 이라함)하였으며, 이를 관리하기 위하여 매년 시설물관리 용역계약을 통해 시설물 및 조경관리와 환경미화를 시행하고 있다.</p> <p>관리대상 단지자산은 분수 등 10개 시설물과, 조경수목 19만 여주, 골프연습장 등 10개의 건물이며, 단지자산의 최적 관리운영으로 관리비용 절감과 쾌적한 단지환경을 제공하고 시설물의 내구성 증진을 목적으로 하고 있다.</p> <p>최적의 관리운영은 관광단지의 가치를 유지하는 기본적인 요소로, 이를 위해서는 관광단지의 각종시설물에 대한 현황이 체계적으로 관리되어야 하고, 관리용역은 과업내용에 따라 적절하게 이행되어야 한다.</p> <p>그러나, 골프연습장의 경우 2009년 3월 준공되어 2010년 11월 11일 사용승인을 받았으나 감사일 현재까지 사용하지 않고 있다. 게다가 2012년 8월 태풍피해로 내부 및 외부가 심하게 손상되어 2013년 8월까지 천정, 지붕, 티업기 및 전기시설 등을 보수하였다. 그러나, 감사일 현재 점검결과 벽면 및 구조물 티업기 등의 시설물에 부식이 발생되고 일부 훼손되는 등 관리상태가 불량하였다.</p> <p>골프스쿨의 경우 골프장 위탁업체와 계약에 따라 골프연습장의 잔디관리를 조건으로 오시아노골프장 위탁업체의 직원이 사용하고 있으나 출입문 옆 생활쓰레기 방치, 숯불이용 등으로 인하여 관리상태가 불량하고 미관을 해치고 있으며, 건물의 일부가 그을리는 등 훼손되었다.</p> <p>단지관리 및 점검을 위해 필요한 각종 도면의 유지관리가 제대로 되지 않고 있으며, 시설물 현황 등이 체계적으로 관리되지 않고 있다.</p>			

이로 인하여 입목자산의 경우 실제 수량이 정확하게 파악되지 못하고 있으며, 그 결과 자산등록 내역(189,459주, 골프장에 식재된 73,972 별도), 지사장 업무인수인계서(193,662주), 시설관리용역 계약내용(190,400주), 현황자료(193,662주) 등에 나타난 수량에 차이가 발생되고 있다.

또한, 관광단지 시설물 관리용역 과업내용서에는 매일 점검기록부 등을 통해 점검내용을 기록 유지하여 익일 09시까지 현장감독자에게 보고하여야 하고, 일일 작업사항은 작업일보를 통해 기록유지 하여야 하도록 명시되어 있으나 점검기록 내용은 월별 확인하고 있으며, 현장감독자의 작업지시 내용은 작업일지에 기록되지 않고 있다.

위와 같이 관광단지 시설관리가 미흡하여 관광단지의 일부 시설에 대한 훼손이 발생되고 있으며, 관리대상 시설물의 수량 등이 제대로 파악되지 않고 있는 등 관리상 문제점이 발생되고 있다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 골프연습장 및 골프스쿨 등 제반 관광단지 시설물에 대한 활용방안을 강구하시고, 조경수목 등 단지내 제반 시설물 현황을 정확하게 파악하여 적절한 절차에 따라 유지관리가 될 수 있도록 관리 및 운영방안을 마련하여 이행하시기 바랍니다.

제 목	골프장 위탁(임대)자산 등 자산관리 미흡		
대 상 부 서	순순순순순지사	조치구분	시정
<p>순순순순순지사(이하 '지사')는 유.무형자산 및 부외자산을 우리 공사 경영관리시스템(이하 'SMS') 상 관련 자산관리 대장을 통해 등록 관리를 하고 있으며, 우리 공사 소유의 9홀 오시아노골프장에 대한 위탁(임대) 운영계약에 따라 기존 코스관리장비를 포함하여 신규 구입한 코스관리장비, 골프카트, 코스관리물품, 골프장운영물품, 운영관리시스템 등의 임대 목적물을 취득하여 위탁운영업체인 (주)더퍼블릭(이하 '업체')에 2014.6.11. 인계인수 한 바 있다.</p> <p>그러나 지사는 SMS를 통한 자산관리 대장 등록 관리에 있어서 취득자산 구분별로 실제 수량을 등록하지 않고 1식 등으로 취득자산별 수량을 구분하지 않고 일괄적으로 등록하여 자산의 종류와 실제 수량을 확인할 수 없어 관련 규정인 자산관리요령에 따른 정기 재물 조사와 사무 인계인수 시 자산의 보유수량과 상태 등을 정확히 파악하기 어려운 상황이다.</p> <p>또한 자산관리 대장 상 취득금액과 내부품의서 및 인수인계서에 의한 실제 구입에 소요된 취득금액이 일치하지 않는 사례가 발견되었으며, 위탁(임대)에 따라 업체에 인계한 임대시설물 중 일부가 자산관리 대장에 등록되지 않고 누락되어 있다.</p> <p>한편 부외자산 관리에 있어서도 내부품의서에 의해 지출 및 취득 되었으나, 부외자산 관리대장에 등록되지 않고 누락된 사례도 일부 확인 되었다([붙임 3] 참조).</p> <p><조치할 사항></p> <p>한국관광공사 사장은 임대목적물 및 부외자산을 포함한 자산 관리가 적절히 이루어질 수 있도록 취득 자산 내역을 확인하여 관련 자산관리 대장을 수정 조치하시기 바랍니다. (시정)</p>			

제 목	용역계약 관리 부적정		
대 상 부 서	☞☞☞☞☞☞지사	조치구분	주의
<p>☞☞☞☞☞☞지사(前 ㄱㄱㄱㄱㄱㄱ)는 2013년 농어촌 지역 관광활성화를 위한 어메니티 발굴 및 시스템 구축 용역(계약금액 12,000천 원)을 (주)ㄷㄷㄷㄷㄷㄷ과 체결하여 진행하였다. 이 용역은 학술연구용역으로, 과업내용은 각 지역의 맞춤형 어메니티 자원 분야별 분류 및 분석 툴 개발, 농촌 어메니티 자원 활성화 방안, 농촌 어메니티 통합관리 시스템 구축, DB 구축 등이었다.</p> <p>학술연구용역을 포함한 각종 용역 추진 시에는 용역의 목적을 확실히 해야 할 것이며, 용역 목적에 맞게 과업의 내용을 합당하게 설정하여야 한다. 그뿐만 아니라 공사내부 혹은 외부 기관에서 유사한 사업을 하고 있지는 않은지 확인하고, 유사사업이 수행된 적이 있다면 그 결과를 추진부서에서 적극 이용하여야 한다.</p> <p>하지만 농촌진흥청이 이미 농촌 어메니티를 체계적으로 분류하여 2006년부터 데이터베이스를 구축하고, 2013년 현재 전국 1,203읍면 364천 건의 농촌어메니티 자원정보를 웹사이트(www.naas.go.kr/amenity)에서 서비스하고 있음에도 불구하고, ☞☞☞☞☞☞지사는 “농촌 어메니티 통합 관리 시스템 구축 및 DB구축”을 과업으로 선정하였다.</p> <p>게다가 농촌 어메니티 자료 통합관리 시스템 및 DB 구축 과업은 실제로 이행되지 않았고, 과업에 없는 ‘전남지역의 여건분석’, ‘전남권의 정책 과제’, ‘전남지역 발전 SWOT 분석 및 전략수립’, ‘해외 사례’ 등이 이 학술연구용역의 결과보고서에 포함되어 있었다. 만약 용역의 과업이 애초에 불합리하게 설정되어 있었다면, 지사는 과업변경 등의 절차를 거쳐 용역을 진행했어야 마땅하나 지사는 계약 과업 변경 등의 행정조치도 하지 않고 용역을 진행하였다.</p> <p>위와 같이 과업내용에 대한 적정성 확인 미흡, 과업변경 미 실시 등 ☞☞☞☞☞☞지사는 부적절하게 용역계약을 관리하였다.</p> <p><조치할 사항></p> <p>한국관광공사 사장은 용역계약 관리를 소홀히 한 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.</p> <p>(주의)</p>			

제 목	경비 처리 행정 부적정		
대 상 부 서	순순순순순순지사	조치구분	주의
<p>순순순순순순지사(前 順順順順順順)는 2013.8.13~14일 기획기사 취재 차 목포를 방문한 중앙일보 취재단을 지원하기 위해 2013.8.13일 부채, 모자, 양산, 티셔츠, 수건, 과도 등을 구입하고 666,600원을 지출하였다.</p> <p>공사 임직원은 일반적으로 인정된 회계원칙 등에 따라 사실에 근거하여 정확하고 투명하게 회계를 관리해야 하며, 경비집행이 필요한 경우 기안을 하여 결재를 득한 후, 그 용도에 맞게 경비 집행을 하고, 기안문을 근거로 지출결의서를 작성해야 한다.</p> <p>하지만 순순순순순순지사는 취재지원 등에 대한 기본품의 없이 물품을 구입한 후, 부채, 티셔츠 등을 구입한 경비 519,000원은 “인턴대학생 활용 농어촌 체험마을 행사 등 지원” 지출결의서(근거문서 : 『2013 대학생 인턴 활용 농어촌체험관광 활성화 사업』 실시)로, 모자, 양산 등을 구입한 경비 147,600원은 “농어촌 체험마을 활성화 사업 중간보고회 및 워크샵 실시” 지출결의서(근거문서는 동일)로 실제 용도와는 다른 명목으로 부적절하게 지출 처리 하였다.</p> <p><조치할 사항></p> <p>한국관광공사 사장은 부적절하게 경비처리 행정을 한 관련자에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.</p>			

제 목	수입금 등 주차장 운영관리 개선 필요		
대 상 부 서	♡♡♡♡지사	조치구분	통보, 시정

♡♡♡♡지사(이하 '지사')는 정직원 3명, 계약직 1명 등 총 4명의 인원에 의해 주상절리 주차장을 운영 관리하고 있으며, 차종별로 경차 500원, 소형 1,000원, 대형 2,000원의 주차요금을 수납 받고 있다. 지사는 주차장 수입금 관리를 위해 주차권 수불 대장에 의해 일련번호로 입고와 불출 및 잔고 수량을 기록 관리하고 있고 영업일보를 통해 매일 차량 종류별 차량 수량과 수입금액을 기록 관리하고 있다.

그러나 주차요금 수납 관리에 있어서 주차권 발권이 전산이 아닌 직원에 의해 수작업으로 이루어지고 있고, 현장의 주차장 영업일보와 운영수입 일보가 수기로 작성 관리되고 있어 수입금 관리의 투명성 확보가 미흡한 상황이다. 또한 현장 담당자가 작성한 영업일보와 운영수입 일보에 대해 사무실 확인자가 승인을 하고 있으나, 현장 영업일보 상 차량수량과 수입금액의 정확성에 대해 주차권 등 증빙에 의한 확인과 재계산 등의 검증 관리 절차는 이행되지 않고 있다.

한편 주차장 현장에 7대의 CCTV가 설치 운영 중이지만, 개인정보보호법 등 관련 법률에 따라 정보주체가 쉽게 인식할 수 있도록 안내판 설치 등 필요한 조치가 이루어지지 않고 있으며, 차량 종류 구분에 있어서도 주차장 현장 요금표에 경차는 표시되어 있지 않는 등 관리에 있어 미흡한 부분이 있다.

따라서 현재 주차권 발권이 수작업으로 이루어지고 있고, 현장의 영업일보 및 운영수입 일보가 수기로 작성 관리되고 있음에도 사무실에서 현장의 일보에 대한 내부통제는 이행되지 않고 있어, 주차장 수입금 관리의 투명성 확보와 내부통제 강화를 위한 대책 마련이 필요하다. 또한 최근 강화되고 있는 개인정보보호 등 외부 여건에 대응하여 관련 법률에 의거 주차장 CCTV 안내판을 설치하고, 주차장 현장 요금표를 기준에 맞게 시정하는 등 조치가 필요하다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 ① 주차권 발권 전산화, 영업일보에 대한 검증절차 이행 등 내부통제 강화를 위한 방안을 마련하시기 바랍니다. (통보) ② 기준에 맞도록 주차장 현장 요금표를 수정하고 개인정보보호법 등 관련 법률에 의거 CCTV 안내판을 설치하는 등 조치하시기 바랍니다. (시정)

제 목	관광단지 준공관련 업무 지연		
대 상 부 서	♡♡♡♡지사	조치구분	통보
<p>2009년 3월 관광진흥법 제58조 2(준공검사) 조항 신설에 의거 중문관광단지의 사업시행자 업무를 위임 받고 있는 ♡♡♡♡지사는 전체 또는 부분 준공 사유 발생 시 준공에 따른 제반 업무를 추진하여야 함에 따라, 2010년 12월 중문단지 준공처리를 위해 지적(시설현황)측량 용역을 완료하는 등 제반 업무를 추진하였다.</p>			
<p>또한, ♡♡♡♡지사는 제주도 및 서귀포시 등 관련 기관과 협의를 진행한 결과, 제주도로부터 2012년 12월 21일에 중문단지 부분 준공을 2013년 10월까지 완료하고 이에 따른 국공유지 귀속 절차 이행에 관한 중문관광단지 2단계지역 준공검사 관련 행정지원계획을 통보 받고, 지적 확정 보완측량 용역을 2013년 4월에 체결하여 당해 연도 7월 23일까지 완료하기로 하고 업무를 수행하였다.</p>			
<p>지적확정측량이란 측량·수로조사 및 지적에 관한 법률 제86조제1항에 따른 사업이 끝나 토지의 표시를 새로 정하기 위하여 실시하는 지적측량을 말하는 것으로 관광진흥법에 의한 관광단지 개발사업도 위 사업에 해당된다.</p>			
<p>따라서, 부분준공하기로 한 대상부지에 대한 제반 사업을 완료한 이후 지적확정측량을 이행하고, 제주도에서 요청한 기한까지 부분준공을 완료했어야 했다.</p>			
<p>그러나, ♡♡♡♡지사는 중문동, 대포동 경계 변경 신청에 관한 문제를 인지하고도 지적확정측량과 병행하여 업무를 처리하려고 하였으나, 결과적으로 지적확정측량 용역 완료일까지 동 문제가 해결되지 못할 것으로 판단되자 2013년 6월 21일 용역을 일시중지하여 문제를 해결한 뒤 2013년 12월 6일에 용역을 재개하여 2013년 12월에 용역을 완료하게 되었다.</p>			
<p>또한, 2013년 지적 확정 보완 측량 용역 완료 이후 관광단지 부분 준공의 선행 절차로 지체 없이 추진하여야 할 관광단지 조성계획 변경 승인 절차도 2014년 7월에 가서야 제주도와 협의를 추진한 바, 관광단지 부분 준공사업이 지체되고 있다.</p>			

게다가 2014년 9월 감사일 현재까지도 미이장 분묘 1기, 미매입 토지 1필지(3㎡), 피크닉장 #5 중계펌프장 전체보수 공사, 2단계(동부)지역 간, 지선도로 차선공사, 성천봉 녹지 상수도 배수지 보완 공사, 제주컨벤션센터앞 도로상의 상수도 시설(노후 제수밸브 교체) 공사가 미해결 부분으로 남아 있는 상황이다.

그 결과, 제주도가 통보한 2013.10 준공 계획 기한에 맞춰 준공을 하지 못하게 되었으며 이로 인하여 준공 후 납부하지 않아도 될 제세공과금(재산세, 교육세)도 2014. 6.1 기준 17,749,983원이 발생되고 있으며, 향후 부분 준공사업이 지속적으로 지연될 경우 연차별로 제세공과금을 지속적으로 납부해야하는 실정이다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 중문관광단지의 공공시설이 소관 지자체에 이관될 수 있도록 부분준공과 관련된 제반업무를 조속히 추진하시기 바랍니다.

제 목	중문 진실캠핑장 운영관리 개선필요		
대 상 부 서	♡♡♡♡지사	조치구분	통보

♡♡♡♡지사는 2014년 2월 20일에 중문진실캠핑장 운영을 위하여 공사-♣♣♣♣♣, 공사-(주)ㅇㅇ 간 업무협약을 체결하여 2014년 6월 18일부터 정식운영을 시작하였다. 캠핑장 부지는 중문관광단지 천제연공원부지 20,135 평방미터 내 2232번지 중 6,000평방미터 이다.

주체별 역할은 공사는 사업주관 및 관리감독, 캠핑장 인허가, 홍보 및 운영지원, 캠핑장 기반시설 조성을 하고, ♣♣♣♣♣는 캠핑장과 부대시설 운영 및 관리를 하며, (주)ㅇㅇ는 야영장비 일체를 지원하도록 합의하였다.

‘공사-♣♣♣♣♣’ 간의 업무협약기간은 2014.2.20.-2016.2.19.이며, 만료 3개월 전 쌍방이 서면으로 합의하는 경우 1년 단위로 연장할 수 있다. 협약서 제8조 ①에 따르면 수익금 배분은 공사가 투자비 회수 시까지 순이익의 50%를, 회수 후에는 순이익의 20%를 ♣♣♣♣♣가 공사에게 회기년도 말에 정산, 납부하여야 한다. 동 조항에 근거하여 투자비를 회수하기 위해서는 공사가 캠핑장 기반공사를 위한 투자한 비용을 계약 쌍방 간 확정하여야 하나, 감사일 현재 ♣♣♣♣♣ 측에 투자비를 확정, 통보하지 않았다.

또한 협약서 제8조에는 ♣♣♣♣♣는 공사가 제공한 부지 및 제 시설물을 사용함에 있어 공사의 사전 동의 없이 현장변경 및 사권 설정 등을 할 수 없으며, 선량한 관리자로서의 의무를 다하여야 한다고 명시되어 있으나, 공사가 제공한 부지의 위치와 제 시설물의 내역은 계약서에 포함되어 있지 않다.

‘공사-ㅇㅇ’ 간의 업무협약 내용은 (주)ㅇㅇ가 공사와 ♣♣♣♣♣가 조성하는 가족친화 캠핑장에 텐트 및 캠핑장비 일체 26세트를 무료로 기증하는 것이며, 해당 물품은 동 협약서에 근거하여 제공받았으나 공사 부외자산에는 등록하지 않고, ♣♣♣♣♣ 측에 전달하였다.

2014.7.1. ♣♣♣♣♣ 측에서 공사에 제출한 중문진실캠핑장 운영규정 제28조에는 간사는 일일수입현황을 위원장에게 매일 보고하고, 관광공사 보고는 월 1회로 한다고 명시되어 있으며, 제30조에는 결산은 월말 단위로 하고 결산서는 익월 5일까지 위원장에게 보고하여야 한다고 규정하고 있다.

그러나 감사일 현재(2014.9.25.) 공사가 수입현황을 보고 받은 사례는 없으며, ●●●●●에서 관리한 수입/지출 현황자료도 6월 1일부터 7월 21일까지(6월 수입 0,000,000원-마을회장 대체금 00,000,000원 제외 / 6월 지출 00,000,000원, 7월 수입 0,000,000원 / 7월 지출 00,000,000원)이며, 이후 자료는 아직 정리되어있지 않았다.

동 규정에는 회계관리를 위하여 현금출납부, 총계정원장 및 보조장, 항목별 지출대장, 물품관리대장, 기타 필요하다고 인정하는 회계서류를 비치, 관리하여야 한다고 규정하고 있으나, 일일매출보고와 월별 수입/지출 현황 외에는 작성되지 않고 있었다. 또한 동 규정 별지 서식으로 매출일보 양식 등 10종 첨부되어 있으나, 실제 사용 중인 중문진실캠핑장 임대차계약서는 포함되어 있지 않고, 매출일보 양식도 차이가 있으며, 나머지 9개 서식은 활용되지 않고 있다.

결과적으로 '공사-●●●●●'간 협약서와 중문진실캠핑장 운영규정이 일부 준수되지 않고 있으며, 이는 ●●●●● 운영위원회 측이 문서행정을 미비하게 처리한 경우도 있고, ●●●●● 차원에서 운영하고 있는 캠핑장에 실제 적용하기에는 어려운 부분도 있기 때문이다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 중문진실캠핑장 운영을 위하여 공사가 제공한 부지의 정확한 위치와 제 시설물, 협약서에 근거하여 회수하여야 할 기반공사 투자비 등을 ●●●●●측과 명확히 합의하시기 바라며, 현재까지의 운영현황을 검토하여 실질적인 관리감독이 이루어 질 수 있도록 중문진실캠핑장 운영규정 개정 등 관리방안을 마련하시기 바랍니다.

제 목	대여품 관리 부적정		
대 상 부 서	♡♡♡♡지사(○○○○○○)	조치구분	시정, 주의
<p>♡♡♡♡지사 ○○○○○○(이하 ‘○○○○○○’)은 고객에 대한 서비스와 편의를 위해 대여품인 골프채와 골프화를 일정 요금을 받고 고객에게 대여하고 있으며, 우리 공사 「○○○○○○ 운영 규정」 제25조(대여품 관리)에 따르면 대여품 관리자는 대여물품 관리대장(서식 제23호)을 비치, 기록하며 대여물품은 훼손, 파손 또는 망실되지 아니하도록 최선의 관리를 다 하도록 되어 있다. 또한 2010년 종합감사에서 동 골프채와 골프화에 대해 관리상 문제점이 지적된 바 있다.</p> <p>이에 대해 ○○○○○○은 골프채와 골프화 대여 시 프론트에서 대여요금을 수납하고 대여 내역을 영업관리시스템에 입력 관리하고 있으나, 동 규정에 따른 관리대장에 의한 대여물품에 대한 기록 관리는 이루어지지 않고 있으며, 실지감사 당시 골프화의 경우 전체 수량에 대한 파악도 안 되고 있는 상황이다.</p> <p>또한 동 규정에서 대여물품 관리대장은 서식 제23호에 의거하여 기록 관리하도록 되어 있으나, 해당 서식이 동 규정에 명시되어 있지 않다.</p> <p><조치할 사항></p> <p>한국관광공사 사장은 ① ○○○○○○의 골프채, 골프화 등 대여품에 대한 사용 및 보관 관리를 위해 보유 수량을 포함하여 관리대장에 의한 대여 내역 기록 관리가 적절히 이루어 지도록 하시고, 「○○○○○○ 운영 규정」 상에 명시되어 있지 않은 대여물품 관리대장 서식에 대해 관련 규정을 개정하시기 바랍니다. (시정) ② 대여품 관리를 부적정하게 수행한 담당자 에게 주의를 촉구하시기 바랍니다.</p>			

6 면세사업단

♠ 감사기간 : 2014.11.24 ~ 2014.12.3

♠ 감사자 : 감사실장 외 5명

♠ 대상부서 : 면세사업단

♠ 감사 대상기간 : 2012.11월 ~ 2014.11월

♠ 감사 중점사항

- 면세점 운영 상황별 대책수립 및 이행의 적정여부
- 면세점 운영 상황별 상품 공급업체(직매입, 특정매입) 등과의 계약관계, 채권·채무 정산, 상품 반송·원가보상 등 현황 파악 및 제반 실태 점검
- 관세청 지침 등 관련 법령·규정 등 준수 여부
- 영업종료 면세점 관련 상품재고 등 철수 이행 관리 적정여부
- 판매부진상품 처리의 적정여부 및 장기 체화상품 등 상품재고 관리 실태

1. 총 평

우리 공사는 정부의 공공기관 선진화 계획에 따라 2014년 군산항, 평택항, 인천2항 면세점의 영업종료로 감사일 현재 인천공항, 부산항, 인천2항 등 3곳의 면세점을 운영하고 있다. 인천공항면세점의 경우 경영위원회 부의를 통한 계약 연장으로 2015년 8월까지, 부산항면세점은 2015년 7월로 예정되어 있는 신국제여객터미널 이전시까지 운영하기로 되어 있으며, 인천2항면세점은 2018년 5월까지 임대차 계약이 체결되어 있다.

면세점 운영에 있어서 현재 면세점 매출의 대부분을 차지하고 있는 인천공항의 경우 2014년 12월 경영위원회 부의를 통해 계약 연장이 이루어진 바, 연장계약 기간 중 보다 철저한 상품 구매와 판매 관리 및 재고관리를 통한 수익성 제고 노력이 필요하며, 비용절감 등 특단의 자구 노력이 요구된다.

또한 인천공항면세점의 경우 인천국제공항공사에서 계약중도 해지가 가능한 만큼 재고 부담 증가에 따른 재고손실이 증대될 위험이 있는 바, 이에 대비한 사전 대응방안 수립도 필요한 것으로 판단된다.

2. 경영컨설팅

1. 재고 손실 최소화를 위한 지속적인 노력 필요

2012년 말 실시한 면세사업단 종합감사에서 면세점 운영 상황별 손실을 최소화하기 위한 잔존상품 재고 처리에 대한 대응방안을 마련하도록 컨설팅 의견을 제시한 바 있다. 이에 따라 면세사업단 ☆☆☆팀은 면세점 영업종료의 상황을 대비하여 일부 외제품에 대하여 영업 종료에 따른 원가보상을 지속적으로 협의한 결과 약 〇〇여개 브랜드의 전부 또는 일부에 대하여 영업종료에 따른 원가보상 합의를 도출하였으며, 감사일 현재 몇 개의 브랜드에 대해서도 지속적으로 협의 중에 있다. 이러한 노력은 재고손실에 대한 사전 위험관리를 위해 바람직한 것으로 사료되며, 향후 지속적으로 확대하여 나아가야 할 것이다.

그러나 원가보상이 안 되는 상품 재고의 경우 재고손실로 직결되는 바, 손망실로 인한 손실 방지와 면세점 영업종료 시 잔여재고 손실 발생 최소화를 위해 원가보상이 안되는 체화재고를 대상으로 한 데이터 분석 및 예측을 통해 보다 철저한 재고손실 위험 관리가 필요하다.

2014년 10월 말 현재 면세사업단 각 면세점의 담배, 양주, 외제품 및 정관장의 총 재고는 〇〇〇백만 원이었다. 이에 대하여 2013년 1월부터 2014년 10월 말까지 22개월간의 판매 추세를 기준으로 각 상품별 판매예측을 실시한 결과, 2015년 6월말 기준 〇〇〇백만, 동년 8월말에는 〇〇〇백만 원 이었다. 이중 원가보상 협상이 진행 중이거나 완료된 것을 제외 하고 원가보상이 어려운 품목의 금액은 2015년 6월말에 〇〇〇백만 원(전체의 약 〇〇%)이고, 8월말에는 〇〇〇백만 원(전체의 약 〇〇%)으로 예측되었다.

지난 감사 이후 원가보상 협의를 지속적으로 실시 한 결과 재고부담이 줄어들기는 하였으나, 원가보상이 불가한 품목이 2015년 8월 기준으로 〇〇억 원으로 예측되어 재고손실 위험이 높은 것으로 판단되는 바, 동 품목에 대해서는 충분한 시간을 두고 소진계획을 수립하여 이행할 필요가 있으며, 판매추세를 바탕으로 목표기간까지 충분히 판매 가능한 상품을 위주로 신규 구매하여야 할 것이다.

또한 원가보상이 안되는 상품 재고 내역이 구매팀에서만 관리되고 인천항면세점 등 영업장 현장에 전달이 되지 않아 이를 파악하지 못하고 있어, 재고손실 최소화를 위해 구매팀과 영업장 간 정보 공유 및 판매 관리 강화가 필요하다.

[개선 필요사항]			
1. 원가보상이 안 되는 상품 재고에 대한 보다 철저한 재고손실 위험관리 필요			
2. ☆☆☆팀과 영업장 현장 간 상품재고 내역 정보 공유 및 판매 관리 강화			

3. 감사결과 처분요구와 통보사항

일련번호	제 목	관계부서	처분요구 종류
1	면세점 상품 재고 관리 미흡	OOO팀, ☆☆☆팀, ★★★·●●●면 세점	통보
2	면세점 판매물품 할인가격 적용 부적정	OOO 면 세 점 , ☆☆☆팀	통보

4. 모범사례

번호	부서명	사업명
1	구매팀	면세사업 종료 시 재고축소에 의한 영업손실 방지

제 목	면세점 상품 재고 관리 미흡		
대 상 부 서	000팀, ☆☆☆팀, ★★★·●●● 면세점	조치구분	통보

우리 공사 면세사업단은 면세점에서 판매할 목적으로 상품을 발주 및 구매하고 있으며, 입고된 상품에 대해 재고수불 및 재고조사 등을 통해 상품관리를 하고 있다.

1. 상품 재고조사 사후관리 미흡

우리 공사 영업규정시행세칙 제22조에 따르면 면세사업단은 상·하반기 각 1회씩 연 2회 정기 재고조사를 실시하여야 하며, 필요 시 수시로 재고조사를 실시할 수 있다.

면세사업단 000팀은 정부의 공사 면세점 선진화 계획에 따른 단기 연장 계약 등 비정상적인 자체 영업 여건과 관할 세관의 재고조사와의 중복으로 인한 판매업무 지장을 최소화하기 위해 2012년, 2013년 및 2014년 정기 재고조사를 면세사업단장 전결 내부품의에 의해 하반기에만 연 1회 실시하였다.

000팀은 2013.10.30. 내부품의에 의해 동년 11.18.-11.29. 2주간 2013년 정기 재고조사를 실시한 바 있으며, 2013.12.2. 내부품의를 통해 동 재고조사에 대한 결과보고를 하였다. 동 결과에 따라 ★★★, ●●●, ◎◎◎, 및 ◇◇◇ 면세점에 대해 불량 및 체화상품에 대한 조치결과를 2013.12.31.까지 공문으로 제출할 것을 통보한 바 있다.

이에 대해 ★★★면세점은 불량상품 폐기 처리 내부품의와 폐기비용 지출결의를 통해 자체 처리 하였다고 주장하고 있으나, 재고조사 결과로 통보된 불량 및 체화상품 내역이 구체적으로 어떻게 조치가 되었는지에 대해서는 관리가 되지 않았으며 조치결과를 공문으로 제출하지도 아니하였다. ●●●면세점은 재고조사 결과 통보된 불량상품이 소량이고 인천1항 면세점 입찰 등 어려운 현안사항으로 인해 불량 및 체화상품 내역에 대한 조치결과를 제출하지 않았다. 2014.4.30. 영업종료된 ◇◇◇면세점은 재고조사 결과 통보된 불량상품은 없으나 체화상품에 대한 조치결과를 제출하지 아니하였다.

2. 상품 재고관리 미흡

영업규정 제19조에 의하면 입고된 상품의 수불관리를 철저히 하여야 하며 훼손, 파손, 변질 또는 망실되지 아니하도록 관리에 최선을 다하여야 한다. 동 시행세칙 제18조에서 상품

반출입시 매장반출입 상황을 전산에 입력 관리하여야 하며 상품의 반출입은 선입선출법에 의하도록 되어 있다.

금번 종합감사 실시감사 시 샘플링에 의한 재고실사에서 ★★★면세점의 장기 체화상품 중 지삼(6년)10지 300g의 경우 장부상 체화 기간과 실제 상품의 체화 기간이 서로 상이한 사례가 발견되었다. 이는 판매부진 또는 유통기한 등의 경과로 해당 상품을 공급업체로 반품할 때 시스템에서 동 상품에 대하여 면장번호에 근거하여 해당 수량만큼 반품처리하여야 하나, 매장 담당자가 반품 시 시스템에서 실제 반품되는 상품을 정확히 처리하지 않고 임의로 선택하여 처리함으로 인한 오류에 기인하고 있다. 그 결과 실제로는 체화상품이 아님에도 장부상 체화상품으로 기록되어 적정한 상품재고 관리에 지장을 초래하고 있다.

또한 영업규정 제22조에 따르면 면세상품에 대한 손실 또는 망실사항이 발생하였을 때는 동 규정에서 정한 손망실 처리 절차에 따라 이를 처리하여야 한다. 그러나 ◆◆◆◆의 한류 상품의 경우 동 업체와 상품재고 비용 부담 책임에 대한 소송결과 공사 면세점이 재고를 부담하는 것으로 최종 확정됨에 따라, 원가보상이 불가하여 이를 각 면세점으로 분배하여 판매를 해오다 감사일 현재 더 이상 ★★★면세점 실무자의 진술에 의하면 상품성을 상실하여 각 면세점 별로 창고에 보관하고 있는 실정이며, ★★★면세점의 경우 동 상품을 확인한 결과 XX종 XXX개(ooo원)의 재고를 보관하고 있는 것으로 확인되었다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 ① 정기 재고조사 결과 통보에 따른 적절한 조치가 이루어지지 않고 있는 불량 및 체화상품에 대한 관리 방안을 마련하여 이행하시고, ② 또한 장부상 체화기간과 실제 체화기간이 상이한 상품재고 및 장기 체화 상품의 판매가능성 유무를 판단하여 관리 대책을 마련하시기 바랍니다. (통보)

제 목	면세점 판매물품 할인가격 적용 부적정		
대 상 부 서	OOO면세점, ☆☆☆팀	조치구분	통보

OOO면세점은 2014.12.3. 감사일 현재, 『면세품 할인에 대한 지침』(이하 ‘지침’)에 의거 면세품 할인정책을 시행하고 있다. OOO 면세점은 위 지침에 의거 각 품목별로 허용된 할인율 범위 안에서 할인율을 적용하여야 하며 지침에 의거 상용 판매 추진 시에는 사후에 면세사업단에 이를 보고하여야 한다. 또한 항공사 직원(여행사 직원 할인 명칭 통합) 등 여행업계 관계자를 대상으로 한 할인율을 적용함에 있어 항공사 및 여행업계 종사자임을 확인하고 할인율을 적용하는 것이 합당하다.

그러나 OOO면세점은 판매촉진을 위해 2013.6.11부터 2014.9.24까지 총 6차례에 걸쳐 인삼 관련 면세물품을 판매함에 있어 지침에서 규정한 홍삼제품 XX% 한도 내의 할인과 뿌리삼 X% 한도 내의 할인 범위를 위반하고 각각 홍삼제품 XX~ XX% 할인과 뿌리삼 XX% 할인을 하여 판매하였다.

또한 위 지침에 의거 일반 면세점 이용객보다 추가 할인 적용되는 여행사 직원(가이드)에게 할인가로 적용함에 있어 적절한 신분을 확인하여야 함에도 불구하고 재직증명서 등 신분증 확인을 하지 않고 명함으로만 확인하여 할인가를 적용하였으며, 최초 명함 확인 후 추후에 다시 이용하는 경우 여행사직원(가이드)의 서명만으로 현직 직원임을 확인한 바 있어 위 지침을 위반하였다.

아울러 상기 지침에 의거 해항면세점의 경우 상용 판매분에 대해서는 추후에 면세사업단에 보고하여야 하나 지침 시행 이후 OOO면세점은 실제 상용판매 실적에 대해 보고한 실적이 없는 등 위 지침을 위반한 사실이 있다.

상기와 같이 OOO 면세점이 부여된 판매 목표를 달성하기 위한 판매촉진 차원에서 할인 정책을 시행하는 것은 불가피한 일이나, 지침을 위반하여 과도한 할인 정책을 시행한 것은 부적절한 판매행위로 판단된다.

따라서 향후 상기와 같이 위 지침을 위반하여 판매를 촉진하는 행위가 발생하지 않도록 하는 조치가 필요하다. 아울러 면세사업단에서 2009년 이후 여러 차례 상기 지침을 수정 ·

변경한 바 있으며 그 내용도 복잡하고 현재 판매행위에서 적용되기 힘든 사항도 있는 바, 일선 면세단위에서 혼란을 불러 일으킬 수 있고 현실적으로 적용될 수 없는 지침의 수정·보완이 필요하다.

<조치할 사항>

한국관광공사 사장은 면세사업단의 면세품 판매를 촉진하면서 일선 면세점 단위에서 보다 효율적이고 합리적으로 판매 활성화에 필요한 면세점 할인에 대한 지침을 수정 보완하여 시행하시기 바랍니다. (통보)

7 그랜드코리아레저(주)

♠ 감사기간 : 2014.7.7 ~ 2014.7.11

♠ 감사자 : 감사실장 외 3명

♠ 대상부서 : 그랜드코리아레저(주)

♠ 감사 대상기간 : 2013.4월 ~ 감사일 현재(2014.7월)

♠ 감사 중점사항

- 계약만료에 따른 영업장 선정 현황 점검
- 복합리조트, 선상카지노 등 신규사업 추진 절차의 적정성
- 임·직원 외부강의 등 관리 실태 및 대외 기부금 집행 현황
- 게임 카드, 머신, 칩스 관리 등 영업 관리 실태 점검
- 콤포 등 마케팅비용 운영방침, 집행현황 및 운영실태 점검
- 에이전트 계약, 관리 현황 및 거래 실태
- 고객(정보) 관리의 적정성
- 각종 구매 및 계약의 적정성
- 회계 및 자금 운용의 적정성

1. 총평

이전 감사에서 중점적으로 다루어지지 아니하였던 분야인 임·직원 외부강의 등 복무 실태에 대한 점검결과는 대체로 양호한 것으로 확인 되었으나, 마케터직 직원(이하 ‘마케터’)의 경우 근태관리가 관련 규정과 다르게 이행되고 있어 이에 대한 방안 마련이 필요한 것으로 나타났다. 대외 기부금 집행은 ‘사회공헌위원회운영규정’을 제정, 이에 근거하여 관리하고 있었다.

고객 모집을 대행해 주는 전문모집인인 에이전트 관리에 있어서는 그 동안 감사 지적에 대한 조치 등을 통해 많은 부분 개선이 이루어졌지만, 계약에 따른 에이전트 귀속 세금에 대한 신고·납부 미이행으로 가산세가 발생하는 등 계약업무를 포함한 관리에 있어서 일부 문제점이 발견된 바, 보다 근본적인 관리체계 강화 등 대책 마련이 필요한 것으로 확인되었다.

2. 경영컨설팅

GKL(Grand Korea Leisure) 사회공헌재단 설립 관련

[현 황] GKL은 2014년 이사회에서 GKL 사회공헌재단 설립(안)을 의결하고 〇〇억 원을 출연하였으며, 향후 기본재산 〇〇억 원(재원은 공익목적사업적립금)까지 매년 〇〇억 원씩 출연할 것을 의결하였다. 상기 출연액은 2014년 상반기 기 승인된 기부금 및 공익목적적립금 사업 예산을 제외한 2014년 해당 예산 전액을 재단으로 이관한 것이다.

2014년 7월 감사일 현재 ■■■■팀의 업무분장에는 사회공헌재단 설립 기획 및 운영과 함께 기부금 및 공익목적사업적립금 운영 총괄 기능 등이 포함되어 있는데, 이는 재단 설립 초기 과도기적인 것이고, 향후 ■■■■팀은 직원들의 사회공헌활동만 실시할 예정이며, 기부사업과 공익목적적립금 사업은 전부 재단에 이관할 것이고, 이를 반영하여 GKL 직제규정을 개정할 예정이다. 또한 GKL은 재단 출연과 사업방향 심의·의결을 위하여 2014년 ‘사회공헌위원회운영규정’을 제정하였다.

[사업추진 시 고려사항] 「공익법인의 설립·운영에 관한 법률」 제12조(예산 및 결산 등)에 의거 재단은 예산 및 결산을 주무관청에 보고하여야 하며, 같은 법률 제14조(감독)에 의거 주무관청이 감독업무를 수행하도록 되어 있다고는 하나, GKL 사회공헌재단에 대한 출연액이 크고, 그 역할이 GKL의 사회적 평판에 미치는 영향이 크다는 점을 감안하여 향후 출연 및 출연액 집행에 대한 GKL 차원의 적절한 검토가 필요하며, 사회공헌을 목적으로 별도의 재단을 설립한 만큼 GKL 자체에서 유사, 중복 사업이 발생하지 않도록 관리할 필요가 있다.

3. 감사결과 처분요구와 통보사항

일련번호	제 목	관계부서	처분요구 종류
1	계약업무 및 세금 신고납부 등 에이전트 관리 미흡	〇〇〇본부 □□□팀, △△△팀	경고·주의,통보
2	종합광고대행 용역 가격평가 방법 부적정	〇〇〇본부 ●●●팀	통보
3	근태관리 미흡	〇〇〇본부 △△△팀	통보

제 목	계약업무 및 세금 신고납부 등 에이전트 관리 미흡		
대 상 부 서	000본부 □□□팀, △△△팀	조치구분	경고·주의, 통보

GKL은 일정한 계약을 맺고 고객 모집을 대행해 주는 전문모집인(이하 '에이전트')과의 계약 및 관련 제반 업무를 수행하고 있다. 과거 내·외부 감사에서 에이전트 계약과 관련한 감사 지적 및 아래 [표] '최근 5년간 에이전트 관련 내·외부 감사지적 내역'에서와 같이 2010년을 제외하고 에이전트 관련 감사 지적이 지속적으로 있었다.

[표] 최근 5년간 에이전트 관련 내·외부 감사지적 내역

구분	계약	수수료 지급/환수	심의위원회 운영	고객 이관/관리	기타	계
2009년	1	-	-	1	-	2
2010년	-	-	-	-	-	-
2011년	1	1	1	1	3	7
2012년	-	1	-	1	-	2
2013년	1	-	-	-	1	2
계	3	2	1	3	4	13

이에 대해 GKL은 비거주자 개인 또는 외국법인 에이전트 관리와 관련하여 세금, 외국환 거래에 따른 관련 법령 문제 등 발생 가능한 위험요인에 대한 사전 충분한 검토와 관리의 필요성에 따라, 실지감사 이후인 2014.7.15. 에이전트심의위원회(이하 '심의위원회') 심의의결을 통해 사안 발생시 에이전트 계약 관련 법무, 세무 등을 사전 검토하는 '에이전트 검토위원회'를 신설하고, 세무문제와 계약서에 대한 법률적 검토를 ㉸㉸㉸팀과 ㉸㉸㉸팀 업무로 명확히 분장하는 등의 조치를 취한 바 있다.

1. 에이전트 계약 관련 업무분장 및 이행 미흡

GKL의 에이전트 계약 관리와 관련하여 「에이전트운영지침」(이하 '지침')에 따르면 □□□실 □□□팀을 포함한 ㉸㉸□□□팀은 에이전트 계약 발의 및 계약 완료, 계약조건 및 에이전트 관리 등의 역할을 수행하도록 되어 있고, △△△실 △△△팀은 표준계약서, 운영지침의 제정 또는 개정, 심의위원회 운영 지원, 에이전트 마케팅전략 수립 역할을 수행하는 것으로 되어 있다.

이에 따라 외국법인인 ■■■와의 에이전트 신규 계약 체결을 위해 에이전트 계약 발의 및 계약 완료, 계약조건 및 에이전트 관리 등의 업무를 담당하고 있는 □□□팀은 2014.1.21. 심의위원회에 에이전트에게 대가로 지급하는 알선수수료에 대한 부가가치세를 GKL이 부담하는 조건으로 계약체결하는 안건을 심의 상정 요청하고 2014.1.28. 심의위원회 원안의결 심의결과에 따라 2014.2.1. 계약을 체결하였다.

그러나 GKL은 ■■■와 2014.2.1. 체결한 에이전트 신규 계약과 2014.2.17. 심의위원회 심의를 거친 변경계약 업무의 경우 지침에 따르면 계약조건 관리, 계약 발의 및 계약 완료 등이 중국마케팅팀 업무임에도 불구하고, 동 지침과 달리 계약 조건 등을 내용으로 하는 계약서 작성, 계약 당사자 간 계약서 서명 등의 계약업무와 변경 계약체결에 대한 내부품의가 △△△팀에서 주도적으로 수행되었다.

그리고 실지감사 이후인 2014.8.8. 모호한 에이전트 관련 부서별 업무분장을 명확히 하기 위하여 지침을 개정 하였으나, 보다 상위 규정인 「직제규정시행세칙」 [별표2] 부서별 업무분장에는 호텔, 입점여행사, VIP 수송 차량 등 마케팅 관련 계약업무가 △△△팀 업무로 되어 있고 □□□팀 업무분장에는 에이전트 계약과 관련한 내용은 명시되어 있지 않아 지침과 상충되는 부분이 있고, 개정된 지침 상 에이전트 계약업무에 대한 업무분장 내용이 반영되어 있지 않아 여전히 업무분장이 모호한 실정이다.

2. 에이전트 계약업무 관리 미흡

□□□팀은 동 계약체결 이후 2014.2.10. 내부결재 공문을 통해 동 에이전트와의 계약변경 사항에 대한 심의위원회 상정 요청 및 2014.2.17. 심의위원회 심의를 거쳐 변경 계약을 체결 하였다.

동 심의에서 기존 계약내용인 부가가치세를 GKL이 부담하는 계약조건에 대한 변경은 없었으나 변경된 국문계약서에는 부가가치세 납부와 관련하여 당초 “용역대가와 별도로 ‘갑’은 ‘갑’의 부담으로 관련법령에 의하여 계산한 부가가치세 대리납부세액을 신고 납부한다”에서 “‘을’의 용역대가에 해당하는 부가가치세는 ‘갑’이 대리 납부한다”로 문구가 바뀌었다.

그러나 계약업무 담당부서인 □□□팀에서는 계약 문구 변경 사실에 대해 파악조차 하지 못하고 있었던 것으로 확인 되었다. 이는 계약서 작성과 계약 체결 및 계약서 변경 업무가 에이전트 관리 담당부서인 □□□팀이 아닌 △△△팀에서 주도적으로 이루어졌던 것이

그 한 원인으로 판단된다. 이에 대해 당시 △△△팀 담당자는 변경된 계약서 전체에 대해 사내변호사 검토와 심의위원회 서면 심의 및 내부결재 승인을 득하였고 동 문구 변경 내용이 GKL에 불리한 내용이 아니기 때문에 문제가 없다고 주장하나, 담당부서인 □□□팀과 심의위원회 심의위원이기도 한 ■■■실장은 동 사실에 대해 파악조차 하지 못하고 내부결재 승인 까지 이루어진 것은 에이전트 계약 관리에 문제가 있다고 볼 수 있다.

그리고 2013.12월 직제개편을 통해 기존 ○○○실이 □□□팀이 속한 ■■■실과 △△△팀이 속한 △△△실로 분리 되었으나, 동 ■■■실과의 에이전트 계약과 관련하여 ■■■실장이 △△△실장과 별도의 업무협조 없이 △△△팀에 직접 업무를 지시가 이루어지기도 하였다.

3. 에이전트 세금 신고납부 관리 부적정

동 계약 체결 이후 □□□팀은 2014.2월부터 동 에이전트에 대한 알선수수료 정산, 에이전트 서명을 필한 알선수수료 지급증서 발행 및 수령, ◆◆◆팀에서 에이전트에게 지급하는 알선 수수료를 동 에이전트가 수령하였음을 증빙하는 영수증을 받았으나, 부가가치세를 GKL이 부담하는 계약조건임을 사전 인지하고 있었음에도 불구하고 2014. 1/4분기 부가가치세 신고 납부에 대한 회계전표 작성을 법정신고기한인 2014.4.25.을 경과한 5.30. 이행하여 5,619,433원의 가산세 발생을 초래하였다. 또한 동 에이전트의 국내원천소득에 대한 원천징수 신고납부에 있어서도 추후 국세청 유권해석 결과에 따라 유동적이긴 하나 원천징수 신고납부 의무 미이행으로 인한 가산세가 추가적으로 발생할 수도 있는 상황이다.

이에 대한 확인결과, 위 '1.에이전트 계약 관련 업무분장 및 이행 미흡'에서 언급된 바와 같이 지침의 상위 규정인 「직제규정시행세칙」 상 부서별 업무분장에서 지침과 달리 □□□팀에 에이전트 계약과 관련한 업무분장 내용이 명시되어 있지 않고 마케팅 관련 계약업무가 △△△팀 업무로 되어 있는 등 그 업무분장이 모호한 측면이 있고, 일정기간 에이전트 계약업무를 △△△팀에서 관행적으로 수행해 왔던 점, 과거 에이전트 업무를 전담하는 조직이 있었으나 동 조직이 없어지면서 에이전트 관련 업무를 □□□팀을 포함한 ㉠㉠□□□팀에서 전적으로 담당하게 되었던 점 등 구조적인 부분에 그 원인이 있었던 것으로 보여진다.

그러나 □□□팀 실무담당자와 팀장은 △△△팀 등으로부터 부가가치세를 GKL에서 부담하는 계약 조건임을 구두로 전해 듣고 이를 사전 인지하고 있었고, 에이전트의 부가가치세 신고납부가 일반적인 경우가 아니어서 유의할 필요가 있었음에도 이에 대비한 사전 준비 등의

노력이 없었던 점, 그리고 계약서 검토를 소홀히 했던 점에 있어서는 실무담당자와 관리 감독의 책임이 있는 관련자에게 잘못이 있었다고 판단된다.

4. 지역마케팅팀 간 에이전트 업무 협조체계 미흡

■■■실 소속 ㉠㉠□□□팀의 에이전트 계약업무와 알선수수료 정산, 회계전표 작성·승인 등 에이전트 관리체계에 있어서도 ㉠㉠□□□팀 상호 간 업무협조를 바탕으로 에이전트 관리가 이루어지는 것이 타당하나, 감사일 현재 이러한 업무 협조체계가 마련되어 있지 않아 에이전트 관리가 부서 상호 간 업무협조 없이 각 ㉠㉠□□□팀 개별적으로 관리가 되고 있다. 그 한 예로 ●●□□□팀의 경우 에이전트 알선수수료 정산이 이루어지는 GKL 전산시스템인 CRM 상에서 수수료 지급 이전 내부 기안에 의한 팀장 결재승인 프로세스가 존재하고 원천징수 의무가 있는 에이전트에 대한 원천징수 내역 알림 표시 기능 등의 관리체계가 마련되어 있으나, □□□팀에는 이러한 프로세스와 기능이 마련되어 있지 않다.

따라서 관련 사안 발생 시에만 TFT(Task Force Team) 형태로 운영되는 ‘에이전트 검토위원회’의 근본적 한계점, 그리고 ㉠㉠□□□팀 상호 간 업무협조 없이 개별적으로 관리되고 있는 에이전트 관리 업무의 현실 등을 고려할 때, 에이전트 관리업무를 총괄적이고 상시적으로 전담 관리하는 조직이나 기능 마련 등의 예와 같은 추가적인 대책을 강구할 필요가 있는 것으로 판단된다.

<조치할 사항>

그랜드코리아레저(주) 사장은 ① 에이전트 관련 업무분장에 있어서 직제규정시행세칙에 규정된 내용이 에이전트운영지침과 상충되고 모호한 부분을 개정하여 부서별 업무분장을 명확히 하시고, ② ㉠㉠□□□팀별로 부서 상호 간 업무협조 체계 없이 개별적으로 관리되어 미흡한 에이전트 관리업무에 대해 ㉠㉠□□□팀 간 업무 협조체계 마련, ●●□□□팀의 에이전트 정산 CRM 시스템 등 ㉠㉠□□□팀 간 우수사례 벤치마킹, 에이전트 관리업무를 총괄적·상시적으로 전담 관리하는 조직 또는 기능 신설 등의 예와 같은 에이전트 관리체계를 강화하기 위한 종합적인 대책을 강구하시기 바랍니다. (통보) ③ 또한 에이전트 세금 신고납부 등 에이전트 관리 업무를 부적정하게 수행한 담당자와 관리 감독을 소홀히 한 관련자에게 경고조치 및 주의를 촉구하시기 바랍니다. (경고, 주의)

제 목	종합광고대행 용역 가격평가 방법 부적정		
대 상 부 서	000본부 △△△실 ●●●●팀	조치구분	통보
<p>GKL은 ‘기타공공기관 계약사무 운영규정’ 등에 따라 종합광고대행 용역을 협상에 의한 계약방식으로 추진하고 있다.</p> <p>위 규정 제2조 제4항의 규정에 따라 준용되는 기획재정부의 「협상에 의한 계약체결기준」(회계예규 2200.04-158-3호) 제7조의 규정에 따르면 입찰가격에 대한 평가는 사업자가 입찰 공고한 추정가격과 입찰에 참가한 당해 평가 대상자가 제안한 입찰가격을 소정의 평점산식에 대입하여 산출한 점수에 따라 이루어져야 한다. 국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제8조에서는 예정가격은 계약을 체결하고자 하는 사항의 가격의 총액에 대하여 이를 결정하여야 한다고 되어 있으며, 동법 제9조 및 시행령 제5조에서는 예정가격을 거래실례 가격으로 결정 할 때에는 조달청장이 조사하여 통보한 가격, 전문가가격조사기관이 조사하여 공표한가격, 또는 2인 이상의 사업자에게 당해 거래실례를 직접 조사하여 확인한 가격으로 결정하도록 되어 있다.</p> <p>또한 위 규정 제2조 제2항의 규정에 따르면, 기타공공기관의 장은 계약의 기준·절차 등과 관련하여 해당 기타공공기관의 업무의 특성, 계약의 공정성 및 투명성 확보, 그 밖에 불가피한 사유가 있는 경우에는 기획재정부장관의 승인을 받아 이 규정에서 정하는 내용과 다른 내용의 계약의 기준·절차를 정할 수 있도록 되어 있다.</p> <p>따라서, 우선협상 대상자 선정을 위하여 가격평가를 실시하면서 불가피한 사유 등으로 위 기준과 다르게 가격평가를 실시하고자 하는 때에는 관련 기준을 마련하여 기획재정부장관의 승인을 얻어야 하며 별도의 기준을 마련하지 않은 때에는 위 기준에서 정하는 방법에 따라 가격평가를 실시하여야 한다.</p> <p>그런데도 위 기관은 2011년부터 매년 실시한 종합광고대행사 선정 용역을 협상에 의한 계약 방식으로 체결하면서 가격평가 대상자가 제안한 대행수수료율을 기준으로 가격평가를 실시하는 등 기획재정부장관의 승인을 받은 근거기준을 마련하지도 않은 채 위 용역의 가격평가를 평가대상자가 제안한 대행수수료율을 기준으로 실시하였다.</p>			

또한, 예정가격을 산정함에 있어서도 2011년 및 2012년도 동일한 용역의 평가에서 평가대상자의 평균 제안수수료율이 각각 0.0%와 0.0%임에도 불구하고, 2013년도 평가시 매체별 수수료(인쇄, 옥외, 방송 00%~00%)가 상이한 점을 감안하여 통상적인 평균 수수료를 기준으로 한 00%를 예정가격으로 결정하는 등 법률에 따라 적정하게 산정하지 않았다.

그 결과 관련법령과 다르게 입찰기준을 적용하여 평가를 진행하였을 뿐 아니라, 동 입찰에 참가한 업체들이 제시한 수수료율은 최대치와 최소치 간에 0%로 차이가 발생함에도 불구하고 가격평가에서 동일한 점수를 획득하게 되어 가격평가의 변별력을 상실하게 되었다.

<조치할 사항>

그랜드코리아레저(주) 사장은 종합광고대행사 선정 용역의 경우 「협상에 의한 계약체결 기준」의 가격평가기준에 따라 가격평가를 하는 등 적정한 평가기준을 적용하여 이행하시기 바랍니다. (통보)

제 목	근태관리 미흡		
대 상 부 서	OOO본부 △△△실 △△△팀	조치구분	통보

GKL은 마케터를 두어 고객의 모객, 유지, 관리 및 관련 업무를 기획, 지원하는 등의 업무를 수행하고 있으며, 업무의 특성상 마케터들은 근무지 외부에서 근무를 하는 경우가 많다.

GKL 취업규칙 제23조에서는 직원이 근로시간 중 외출하고자 할 때에는 외출부에 용무와 행선지를 기재하여 소속 부서장의 허가를 받도록 되어 있으며, 제38조에서는 직원이 업무수행상 출장이 필요한 때에는 출장명령을 받아야 하며, 출장명령을 받은 직원은 출장의 목적, 행선지 및 경로, 기일 등을 기재한 출장 신청서를 소속부서장에게 제출해야 한다고 되어 있다.

또한, 여비규정 제4조의 2에서는 출장자는 출장계획서를 결재자의 승인을 받아 인사팀에 제출하여야 하고, 출장기간중의 근태관리는 출장계획서로 대체한다고 되어 있다.

그러나, 마케터들은 관련 규정과 다르게 외출 할 때 외출부를 작성하지 않고 있음은 물론 고객 유지관리 등의 목적으로 근무지역을 벗어나 원거리 지역을 방문함에도 불구하고 규정에 명시된 출장계획서를 작성하지 않고 있다.

<조치할 사항>

그랜드코리아레저(주) 사장은 마케터들의 근태관리가 규정과 실제 적용이 일치 될 수 있도록 적절한 방안을 마련하여 이행하시기 바랍니다. (통보)



2014년도 특정감사 결과

1 ㉡ ㉡ 지사 대중골프장 조경관련 특정감사

1. 감사개요

□ 감사기간 : 2014.2.11~2.14

□ 감사내용

- 한국관광공사는 오시아노 골프장 위탁운영 종료에 따라 위탁 목적물을 현장 실사하는 과정에서 조경수목에 대한 실사수량과 장부상 수량 등이 차이가 있는 등 문제점이 발견되어 감사 실시

2. 조사결과

- ㉡ ㉡ 지사는 2003년 2월 4일 부터 2009년 8월 31일 까지 시행된 Flora Beach C.C 조성공사로 오시아노 골프장(9홀)에 81,541주(지피류 43,200주 제외)의 조경수목을 취득하였고, 3차례의 중문단지 수목 이식공사를 통해 1,785주를 취득하는 등 준공내역을 기준으로 모두 83,326주를 취득하였다. 그러나, 서남지사에서 보유하고 있는 조경 준공도면에 있는 조경수목 수량은 Flora Beach C.C 조성공사에 77,983주, 1차 중문이식공사에 40주, 2차 중문이식공사에 1,260주로 총 79,283주이다.
- ㉡ ㉡ 지사 자산대장에 최초 등록된 조경수목 수량은 265,148주로 이중 골프장에 식재된 것으로 판단되는 수량은 75,716주로 준공내역, 도면, 자산대장의 수량이 서로 상이하였다.

[표] 골프장 조경수목 수량차이 현황

준공내역	준공도면	자산대장	비고
83,326주	79,283주	75,716주	자산대장 수량은 최초 등록수량임

- 자산대장에 등록된 골프장 조경수목의 수량은 최초 등록 이후 종합감사 지적에 따른 중복등록 및 누락된 내역을 수정하고 손망실 처분 결과를 반영하여 2011년 12월 75,703주로 1차례만 변경등록을 하였다.
- 자산을 취득 및 변경, 처분 할 경우 대장에 정확하게 반영되어야 하며, 정기 또는 수시 재물조사를 통해, 과부족의 원인 규명, 상태 및 변질 유무 확인, 기록 계정 착오의 발견 시정 등이 이루어져야 한다.
- Flora Beach C.C 조성공사 준공직후 변경된 수량과, 토목공사에서 식재된 수량 중 일부를 도면과 자산대장에 정확하게 반영하지 않았으며, 조경공사 완료 후에도 하자보수, 이식 및 손망실 등으로 조경수목의 수량이 변경되었음에도 불구하고 그 내역을 체계적으로 관리하지 못하였다. 또한, Flora Beach C.C 조성공사의 조경부문 하도급 업체를 통해 동 공사기간 중 별도로 3차례의 중문단지 이식공사를 실시하여 골프장에 추가로 조경수목을 식재하였음에도 불구하고 골프장에 식재된 조경수목 전체수량이 포함된 도면은 확보하지 못하였다.
- 그리고, 관리단계에서도 자산관리요령 제39조에 따라 연 1회 정기재물조사를 실시하고 있으나 실제 모든 조경수목을 계수하기에는 한계가 있어, 서류상으로만 확인 후 결과보고를 하고 있는 실정이다.
- 위와 같이 조경관리가 부적정하게 이루어짐에 따라 준공내역, 도면, 자산등재 수량 등이 일치하지 않는 원인이 되었고, 이로 인하여 현재 보관중인 최종도면도 실제와는 상당한 차이가 있는 것으로 판단된다.
- 그 결과 골프장 위탁운영 계약체결시 작성된 인수인계서에서도 실제 수량과 다른 수량으로 조경수목을 인계하게 되었고, 위탁운영 과정에서도 조경수목의 변화에 대한 적절한 관리를 하지 못하여 위탁운영 종료 시점에 실사를 하였으나, 내역과 도면 그리고 실사수량 등이 일치하지 않게 되었다.

3. 처분요구 사항

- 한국관광공사 사장은 공사 오시아노 골프장(9홀)의 조경수목 등 관리자산에 대하여 실제 수량 및 위치를 반영한 도면 작성하고 이를 기준으로 하여 자산대장에 누락되거나 오기된 사항을 수정하는 등 조경수목 자산의 관리가 효과적으로 이루어 질 수 있도록 적절한 관리방안을 마련하여 이행하시기 바랍니다.(통보)

2 창조관광사업 통합마케팅커뮤니케이션 용역 특정감사

1. 감사개요

□ 감사기간 : 2013.2.27 ~ 5.13

□ 감사내용

- 허위증빙에 근거한 과다청구액 산출
- 창조관광사업 전략수립 심포지엄(일명 '끝장토론') 개최관련 확인
- 입찰서류 위조 확인 등

2. 감사결과 및 처분요구 사항

1. 허위증빙에 근거한 과다청구액 산출

가. 창조관광사업 통합마케팅커뮤니케이션 용역 관련

- 기정산 서류 중 총 9개의 세금계산서(공급가액 기준 총 205,440천원, 기환수된 건 제외)가 허위임을 확인함
- 허위가 확인된 내역에 대해 적격증빙으로 재정산을 실시한 결과 90,888,499원이 ○○○○에게 과다지급 되었음

나. ♠♠♠♠♠♠재단 의뢰 온라인 광고 관련

- 관광벤처팀은 2013년 3월 ♠♠♠♠♠♠재단(이하 '재단')에 온라인 광고를 의뢰하면서, 당시 통합마케팅커뮤니케이션 용역사였던 ○○○○을 광고대행사로 지정하고 ♣♣♣♣과 ☐☐☐☐☐☐에 광고를 요청하였음. 그리고 재단의 광고료 청구공문과 ○○○○에서 작성한 온라인광고 게재현황보고서에 의거 온라인광고가 진행중인 상황에서 2013.4.16. 245백만 원을 재단에 지급하였음
- 이에, 재단은 재단의 수수료 24.5백만원을 제외하고, ○○○○의 1차 정산보고서에 의거 199,874,951원을 2013.4.19일 ○○○○에 입금하고, 게재완료보고서에 의거 잔금 20,625,049원을 2013.5.20일 지급하였음. 하지만 관광벤처팀은 재단의 광고료 청구공문 수령일(2013.4.1) 이후 온라인 광고 최종결과를 받지도 않고, 확인 작업도 수행하지 않았음

- 감사결과, ○○○이 작성하여 재단에 제출한 온라인광고 게재완료보고서의 노출수, 클릭수 등이 [표1]와 같이 실제 광고실적과 상이하였음

[표1] 광고실적 내역

매체명	게재완료보고서 ¹⁾ 상 집행내역		실제 집행내역 ²⁾	
○○○○○	노출수	클릭수	노출수	클릭수
	1,325,018,685	1,094,653	264,353,436	279,019
○○○○○	노출수	클릭수	-	앱설치수
	5,058,065	126,452	-	63,235
			노출수	클릭수/페이스북라이크 수
			1,114,535	21,868

1) ○○○이 재단에 제출한 게재완료보고서

2) 공사가 매체에 직접 확인한 자료 기준

- 게다가 재단이 광고료 청구공문으로 공사에 보고한 광고료와 실제 광고대행을 한 ○○○의 집행금액, 감사실에서 매체에 직접 확인한 광고료가 [표2]와 같이 차이를 보였음

[표2] 광고료 집행 확인내역 (단위 : 원, VAT포함)

매체명	재단 광고료명세서의 광고료	○○○ 집행내역	매체 확인 집행내역
○○○○○	213,387,097	78,000,000	53,996,343
○○○○○	31,612,903		21,000,000
합계	245,000,000 ¹⁾	78,000,000 ²⁾	74,996,343 ³⁾

1) 재단 수수료 24,500,000원(광고집행금액의 10%) 등이 포함된 금액이며, 청구공문에는 재단 및 ○○○의 수수료, 매체집행내역 등을 구분하지 않고 매체별 광고료만 기재하여 청구함

2) ○○○이 ◀◀◀◀◀에게 하도급을 주고 지급한 비용이며, 재단 및 ○○○의 수수료는 제외된 금액임

3) 감사실이 실제 매체인 ○○○○과 ○○○○에 확인한 결과이며, 재단, ○○○, ◀◀◀◀◀의 수수료는 제외된 상태임

- 실제 집행한 광고를 기준으로 재산정한 온라인 광고료는 100,592,592원이며, 재단이 공사에 과다하게 청구하여 받은 금액은 144,407,408원으로 계산됨

2. 창조관광사업 전략수립 심포지엄(일명 ‘끝장토론’, 이하 ‘심포지엄’) 개최관련 확인

가. 심포지엄 행사 운영 대가 지급 방법 부적정

- ○○○○은 심포지엄 행사 운영 중 장소섭외, 패널 선정 지원, 시나리오작업, 영상제작 등의 업무를 담당하였음
- 하지만 심포지엄 행사 운영은 창조관광사업 통합마케팅커뮤니케이션 용역의 과업지시서, 착수계 등 계약문서 상에 없는 과업이었으며, 심포지엄 개최 기본품의에 행사운영을 ○○○○을 통해 진행하겠다는 계획도 포함되어 있지 않았음. 또한 관광벤처팀은 행사운영의 대가를 어떻게, 얼마의 금액으로 ○○○○에 지급할지에 대해 업체와의 사전협의 없이 행사를 진행하도록 지시하였음
- 이에, ○○○○은 행사가 종료된 후 심포지엄 행사 운영의 대가는 위 용역의 홍보영상제작비에 포함하여 청구하는 것으로 관광벤처팀에 제안하였으며, 정산 시 홍보영상제작비 명목으로 허위세금계산서를 첨부하여 정산하였음.
- ※ (참고) ‘II. 조사결과, 1. 허위증빙에 근거한 과다청구액 산출’에서 ‘심포지엄 운영’ 부분의 비용을 인정하여 10,354,546원(공급가액 기준)을 정산에 반영함

나. 토론행사 업체직원 위장 참석 확인

- 관광벤처팀 담당자는 창조관광사업 통합마케팅커뮤니케이션 대행사인 ○○○○에게 동 행사 중 CEO 1:100에 업계 관계자가 아닌 일반인이 질문을 할 수 있도록 ○○○○에 요구하였으며, 이에 ○○○○은 직원 ‘㉠㉡㉢’를 대학생으로 위장하여 질문하도록 하였음
- 하지만 관광벤처팀 담당자는 ○○○○ 직원이 대학생으로 위장한 것에 대해 인지하지 못했다고 진술함

3. 입찰서류 위조 확인

- ○○○○은 창조관광사업 통합마케팅커뮤니케이션 용역 입찰 참가 시 ○○○○의 용역실적증명서를 제출하였음
- 하지만 ○○○○에 확인한 결과, ○○○○는 동 용역실적증명서를 발급한 적이 없으며, 증명서의 사용인감도 ○○○○의 것이 아니었음 (다만, 계약건명, 계약금액, 계약기간 등 계약내용의 허위는 없었음)
- 관광벤처팀 담당자는 ○○○○의 용역실적증명서의 진위여부를 해당 기관에 확인하지 않았음

※ (참고) ○○○○은 이번 건에 대해 자체 조사를 실시하고, 관련 직원 2명을 해고하고, 사기, 사문서위조, 횡령 등의 혐의로 ㄴㄴㄴ 경찰서에 고발하였음. (2014.4.29일 현재 수사중)

3. 처분 요구사항

한국관광공사 사장은 ① 창조관광사업 통합마케팅커뮤니케이션 용역비 중 과다하게 청구하여 지급된 90,888,499원(VAT 포함)을 회수하는 방법과, 부정당업자 제재 등 적정 행정조치 방안을 강구하시기 바라며, ② ♠♠♠♠♠♠재단에 의뢰하여 실시한 온라인 광고와 관련하여 부당하게 지급된 광고료 144,407,408원을 회수하는 방안을 마련하고, [통보] ③ 창조관광사업 통합마케팅커뮤니케이션 용역관리, 심포지엄 행사 행정 및 온라인 광고 실적관리 등을 소홀하게 한 관련자들에게 경고하시기 바랍니다. [경고]

3 용역계약 특정감사

1. 감사실시 개요

□ 감사기간 : 2014.3.24~3.28

□ 감사내용

- 본사 전부서이며, 감사범위는 2012년 1월부터 2014년 3월까지 실시된 사후원가검토조건부 용역계약을 대상으로 설정
- 감사에서는 사후원가검토조건부 용역계약 입찰공고, 용역계약 입찰 심사 및 가격·기술협상, 용역 검사 수행의 적정성, 사후원가정산의 적격 증빙 사용 여부 등을 점검

2. 감사결과 및 처분요구 사항

제목	용역계약 검사 부적정		
대상부서	*****팀, 00000팀	조치요구	통보, 주의

■ 내용

*****팀(舊 △△△센터)에서 시행한 2012년 수변관광활성화 프로그램 두바퀴 콘서트 용역과 2013년 국제바이크 캠핑축제 용역 관련 사후원가보고서에 있는 증빙(세금 계산서 등)이 총 36개(두바퀴 19개, 바이크캠핑 17개)가 허위임이 발견됨

00000팀에서 2013년에 시행한 UNWTO 준회원 컨퍼런스 및 종건공무원 연수프로그램 용역 관련 사후원가보고서의 세금계산서 7개가 허위임이 발견됨

■ 조치요구

과다 정산 · 지급된 용역사업비 회수 및 업체 제재 등 적정 행정조치 방안 강구(통보)
관련자 주의 촉구(주의)

제목	사후 원가검토 조건부 계약 업무 전문성 부족		
대상부서	00000팀, 00000팀	조치요구	개선

■ 내용

사후원가검토조건부 용역 정산 관련 부적정 사례가 발생하고 있는 상황이나, 이에 대한 적극적인 개선 방안이 마련되어 있지 않음

■ 조치요구

차후 유사사례 방지를 위하여 매뉴얼, 지침 수립 등 개선 방안 마련 촉구(개선)

4 자회사 주식양도 증권거래세 관련 특정감사

1. 감사개요

□ 감사기간 : 2014.8.26 ~ 11.13

□ 감사내용

- 우리 공사 자회사인 경북관광개발공사 주식양도에 대한 증권거래세 납부와 관련 가산세 발생 등의 문제점에 대한 감사 실시
 - 자회사 주식양도에 대한 증권거래세 신고·납부 관련 업무처리의 적정여부
 - 증권거래세 신고·납부 관련 업무분장 등 검토

2. 감사결과

가. 성실의 의무 위반 또는 사손초래로 인한 징계 해당여부

- 직무태만에 따른 고의 또는 부주의나 중대한 과실이 있었음은 확인되지 아니함
- 매각주간사 수수료비용 절감과 매각절차 완결 및 정부 선진화 방침 이행에 기여

나. 사손초래에 대한 손해변상 또는 변상명령 해당여부

- 취업규칙 등에 따른 손해변상 또는 변상명령 대상에 해당되지 아니함

다. 결론적으로 가산세 납부에 따른 사손초래가 징계 또는 손해변상 대상에는 해당되지 않으나, 관련자에 대한 처분은 불가피

- 주식양도 관련 세금업무에 있어서 보다 면밀하고 신중한 접근과 적극적 검토가 필요했음

3. 처분요구 사항

- 자회사 비상장주식 양도에 따른 세무업무 관리를 부적정하게 수행한 관련자에 대한 경고처분 또는 주의촉구 요구(4명)

IV

2014년도 감사 모범사례 포상 결과

1. 추진목적

- 감사업무의 내부통제기능과 함께 경영지원 기능 강화
- 창의적이고 적극적인 자세로 경영개선에 이바지한 모범사례를 발굴, 포상하여 사내 공유를 통한 공사 경영성과 향상에 기여

2. 선정방향

- 업무수행 절차 또는 방법을 개선함으로써 경영효율화에 기여한 사항
- 창의적 업무수행으로 공사 수익 또는 서비스 개선에 기여한 사항
- 공사의 대외이미지를 제고한 사항
- 부패예방 및 내부통제에 기여한 사항
- 기타 타의 모범이 되는 사항

3. 대 상

- 2014년 자체감사 시 발굴한 모범 사례 25건

4. 선정방법

- 선정위원회 : 총 7명(감사실장, 감사팀장, 감사실 직원 5명)
- 선정방법 : 수감 모범사례 심사기준에 의거 선정위원별 평가 후 총점 상위 5개 선정
(별첨 수감 모범사례 심사기준 참고)

5. 포상내용

- 해당 팀별 50만원 상당의 포상금 지급

6. 선정결과

순위	부서	사업명	선정사유
1	베이징지사	지사 SNS 활용 지방관광 홍보	지자체와의 협업을 통한 효율적인 예산 활용 및 우수한 지방관광 홍보 실적 달성 하여 타 부서에 모범이 됨
2	청두지사	삼성 국제 리더쉽 아카데미 프로젝트	글로벌 기업과 연계하여 고부가가치 상품 모델 실현 가능성 검증 및 테마상품 발굴 등 사업 성과가 우수함
3	브랜드 마케팅팀	업무 투명성 제고	용역계약시 입찰자격 완화를 통한 공정한 경쟁 유도 및 투명한 정산 시스템 구축을 통한 내부통제 강화 효과가 우수함
4	마케팅 전략팀	코리아플라자 및 사무실 표준디자인	코리아플라자 및 사무실 표준디자인 도입을 통한 프로세스 확립 및 시스템 개선을 통한 중장기적 효과가 기대됨
5	마닐라 지사	신용카드사 공동 FIT 한국관광 판촉	지사 및 유관기관(정부, 항공사, 여행업자 등) 과의 적절한 협업 추진 및 비자취득 문제 개선 등 시스템 개선 및 중장기적 효과가 기대됨

【 별 첨 】

감사 모범사례 심사기준

평가기준	평가내용	배점
시스템 개선	<ul style="list-style-type: none"> - 업무 시스템/매뉴얼을 만들었거나 개선하였는가? - 관련 규정/제도를 개선하였는가? - 업무 프로세스를 개선하였는가? - 유관 부서/기관과의 협조체계를 구축하였는가? - 해당 부서가 주도적으로 추진하였는가? 	30
사업성과	<ul style="list-style-type: none"> - 업무 수행실적이 예년 실적을 상회하였는가? - 공사의 수익 또는 서비스를 개선하였는가? - 공사의 대외이미지/경쟁력을 제고 하였는가? 	20
예산활용 효율성	<ul style="list-style-type: none"> - 예산대비 성과가 높은가? - 예산을 절감하여 다른 사업 투입 등의 활용 성과가 있는가? 	20
중장기적 기대 효과	<ul style="list-style-type: none"> - 지속적으로 발전 가능한가? - 회사 중장기 목표달성에 기여도가 높은가? - 중장기적 관점에서 체계적으로 관리되고 있는가? 	20
타 부서 모범 정도	<ul style="list-style-type: none"> - 전사적으로 파급효과가 큰 사안인가? - 타 부서의 모범이 될 수 있는 사례인가? - 타 부서에도 적용이 가능한가? 	10
합 계		100