

## Case Study

### 달성군시설관리공단 \_ 신고센터 운영

#### 개요

우리 공단에서는 윤리경영 문화 조성을 위해 상호존중문화 형성 및 일하는 방식 개선을 위해 노력하고 있습니다.

또한 내부적으로 신고센터를 운영하고 있으나 신고자 개인정보 노출 등의 문제점이 있어 참여가 거의 이루어지지 않고 있음

#### 문제점

신고센터 운영을 위해 여러 시스템 도입을 검토하였으나 운영규모에 비해 비용이 너무 높았으며, 무엇보다 신고자 정보보호에 대한 검토가 필요하였음

#### 해결방법

기존 도입한 설문조사 플랫폼 망고톡의 QR코드 기능을 이용하여 익명신고센터를 구축하였고 홈페이지에 고충신고센터, 부패·비리 익명신고센터를 개설하였음

참여 방법은 신고용 QR코드를 삽입하여 신고자가 개인 휴대폰으로 QR코드 스캔 후 신고 할 수 있도록 하였으며, 오프라인에서는 주요 접점(화장실 등)에 스티커를 부착하여 신고자 휴대폰으로 QR코드 스캔 후 신고할 수 있도록 하였음.

QR코드 스캔 후 신고 시 개인정보와 관련된 사항이 전혀 시스템으로 전송되지 않으므로 신고자 개인정보를 보호할 수 있음.

#### 제언

“망고톡은 공단에서 요구하는 고객만족도 조사 및 VoC수집, 각종 신고센터 운영 등을 별도 추가 비용 없이 온·오프라인에서 편리하게 사용할 수 있으며, 내·외부고객의 니즈와 관련된 모든 데이터를 하나의 시스템으로 관리할 수 있고, 비용 또한 저렴한 매우 효율적인 솔루션입니다.”

달성군시설관리공단 청렴감사팀