

[천안산학협력단/산학연구처]
2025학년도 연구지원 서비스 만족도 조사 후속조치

1. 행정서비스 및 규정 관련

요구 및 개선사항	후속조치사항
<p>산학업무 관련 정보에 대해 홈페이지 체계적인 게시 요청(다른기관 벤치마킹 필요)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) 상명대학교 천안산학협력단 홈페이지는 지속적으로 정보를 업데이트하고 있으나, 이용자 관점에서 보다 직관적이고 체계적인 정보 제공이 필요한 부분이 있는 것으로 인식하고 있습니다. 2) 이에 따라 타 산학협력단 홈페이지 우수사례를 벤치마킹하고, 자주 문의되는 업무를 중심으로 메뉴 구조 개선, 자료 분류 체계 정비, 안내 콘텐츠 보강 등을 단계적으로 추진할 예정입니다. 3) 앞으로도 사용자 편의성을 높일 수 있도록 홈페이지 정보 제공 체계를 지속적으로 개선해 나가겠습니다.
<p>연구비 카드 사용 시 온라인 결제 및 간편결제가 가능하도록 개선 요청</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) 현재 산학협력단 연구과제 수행과 관련하여 발급되는 카드는 발급 신청 시 '산학협력단 명의 카드' 또는 '개인형 법인카드' 중 선택하여 발급이 가능하며, 카드 유형에 따라 사용 방식에 차이가 있음을 안내드립니다. 2) 산학협력단 명의 카드는 보안 및 관리상의 사유로 온라인 결제 및 간편결제(삼성페이, 온라인 플랫폼 등록 등)에 제한이 있을 수 있으며, 이에 연구비 카드 발급 시 온라인 결제 및 카드 등록이 필요한 경우에는 개인형 법인카드로 발급받으셔야 이용이 가능합니다. 3) 실제로 일부 연구책임자분들께서는 개인형 법인카드를 발급받아 온라인 결제 및 간편결제 등록 등을 활용하고 계신 점 참고하여 주시기 바랍니다. 4) 향후 연구비 카드 발급 시 이용에 불편이 없으시도록 과제 담당자가 카드 발급 안내 과정에서 두 가지 발급 방식의 차이 및 사용 가능 범위에 대해 보다 상세히 안내하여, 연구책임자께서 용도에 맞는 카드 유형을 선택하실 수 있도록 하겠습니다.

요구 및 개선사항	후속조치사항
<p>천안산학협력단 홈페이지상 '연구부정 신고센터' 온라인 제보 기능 개선 요청</p> <p>※ 학생인건비부당회수신고 기능은 가능함을 확인하였으며, 연구부정행위(연구윤리에)에 대한 연구부정 온라인 제보 기능 개선 요청</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) 천안산학협력단 홈페이지 이용 중 연구부정 신고센터의 온라인 제보 기능과 관련하여 불편을 드린 점에 대해 송구스럽게 생각합니다. 2) 확인 결과, 연구부정 신고센터 내 일부 기능이 정상적으로 작동하지 않아 이용에 불편이 발생한 것으로 파악되었으며, 현재 해당 사항에 대한 기능 점검 및 보완 조치를 완료하였습니다. 3) 추후 유사한 문제가 재발하지 않도록 관련 기능 전반에 주기적인 점검을 통해 연구윤리 부정신고센터가 원활히 운영될 수 있도록 관리하겠습니다.

2. 연구행정시스템 관련

요구 및 개선사항	후속조치사항
전자결재를 통한 전자 제출 가능하도록 시스템 개편 요청	<ol style="list-style-type: none"> 1) 전자결재 기반 전자 제출 도입 요청과 관련하여 예산 확보 및 연구비 지급 관련 증빙자료의 전자결재 적용 범위 등에 대한 검토가 필요한 사항입니다. 2) 또한, 전자결재의 경우 학교 전자결재 시스템과의 연계성도 검토되어야 함에 따라 해당 사항은 중장기적 검토 과제로 검토 중이며, 서울캠퍼스와 협의하여 단계적인 전자결재 도입 방안을 논의하고 있습니다.
간단한 오류 및 지급신청 관련 문제 발생 시 원격지원 요청	<ol style="list-style-type: none"> 1) 우리 기관은 「개인정보 보호법」 및 「국가정보보안 기본지침」 등 관련 법령과 내부 보안정책에 따라 외부에서 내부 시스템에 직접 접속하여 제어하는 원격지원 방식은 개인정보 보호 및 보안사고 예방을 위해 제한하고 있습니다. 3) 특히 원격지원은 계정 접근통제, 접속기록 관리, 망 분리 정책 등 보안 원칙을 저해할 우려가 있어 현재로서는 원격지원 제도 도입이 어려운 점 양해 부탁드립니다. 4) 이에 천안산학협력단은 이용자의 불편을 최소화하기 위해 사무실 방문 시 연구비 지급신청 등 관련 업무를 직접 처리하실 수 있도록 연구자용 전용 컴퓨터를 구비하고 있으며, 업무 처리 중 문의사항이 발생할 경우 담당자가 즉시 안내 및 피드백을 드리고 있습니다. 5) 또한 유선 상담, 이메일 문의, 매뉴얼 보완 및 사용자 교육 강화 등을 통해 보다 신속하고 상세한 지원이 이루어질 수 있도록 지속적으로 개선해 나가겠습니다. 앞으로도 이용자 편의를 높일 수 있는 다양한 지원 방안을 검토하도록 하겠습니다.
산학협력단 연구 관련 규정이 정부 혹은 기관에 따라 계속 변경될 때 가이드라인을 책임지고 명확히 판단/결정할 수 있는 책임관리자(팀장 이상)의 역할 요청	<ol style="list-style-type: none"> 1) 산학협력 관련 규정이 정부 및 유관기관에 따라 수시로 변경되는 상황에서 명확한 판단과 안내를 위한 책임관리자의 역할이 필요하다는 의견에 대해 충분히 공감하며, 소중한 제안을 주셔서 감사드립니다. 2) 현재 산학협력단에서는 관련 규정 및 지침 변경 시 담당 부서 및 책임자 검토를 거쳐 해석 및 적용 기준을 마련하고 있으며, 필요 시 팀장급 이상 관리자와의 협의를 통해 업무 처리 방향을 결정하고 있습니다. 3) 다만, 규정의 해석이나 적용 기준이 보다 명확하게 전달될 수 있도록 책임 있는 의사결정 체계를 강화하고, 주요 변경사항에 대해서는 사전 안내 및 내부 공유를 확대하는 등 업무 혼선을 최소화할 수 있도록 지속적으로 개선해 나가겠습니다. 앞으로도 현장의 의견을 반영하여 보다 신속하고 일관된 업무 지원이 이루어질 수 있도록 노력하겠습니다.