

제151회 구의회 임시회

2010. 2.1 ~ 2.9



구민의 행복지수를 높이는

---

# 2010년 주요업무 보고

---



감 사 담 당 관

# 보 고 순 서

- 일 반 현 황 ..... 1
- 2010 주요 업무추진 계획 ..... 2
- 2009 주요업무 추진실적 ..... 3

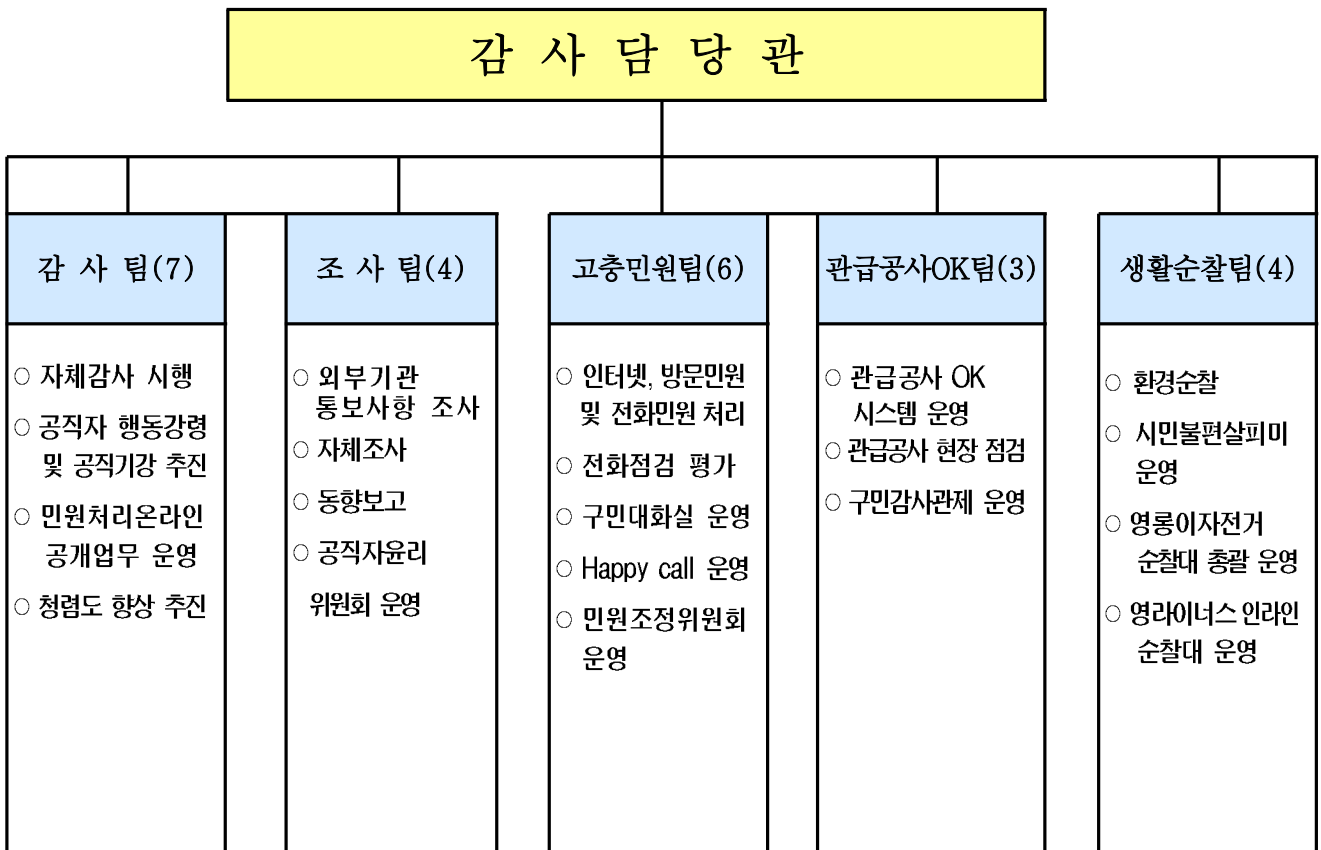
# I. 일반 현황

## 1 인 력

(단위: 명)

구 분	계	일 반 직						기능직		
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	7급	8급	9급
정 원	24		1	5	5	8	2	1	2	
현 원	25		1	5	13	1	2	1	2	-
과부족	1		-	-	8	△7	-		-	-

## 2 조 직



## 3

## 예산 현황

## □ 예산 현황

(단위 : 천원)

팀 명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
합 계	335,032	361,548	△26,516
감 사 팀	170,324	148,440	21,884
조 사 팀	6,440	6,696	△256
고 층 민 원 팀	37,405	35,139	2,266
관 급 공 사 OK 팀	80,348	135,348	△55,000
생 활 순 찰 팀	40,515	35,925	4,590

## Ⅱ. 주요 업무추진 계획

### 목 차

1. 청렴도 향상을 위한 구정 투명성 제고 ..... 1 p
2. 자체 감사활동 강화 ..... 2 p
3. 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고 ..... 3 p
4. 구민과 함께하는 시민불편살피미 운영 강화 ..... 4 p
5. 인터넷·고충민원 관리 내실화 ..... 5 p
6. 고객감동 『Happy Call』 운영 ..... 6 p

# 1 청렴도 향상을으로 구정 투명성 제고

청렴도 향상은 우리구가 당면한 최대의 현안사항으로서 2010국민권익위원회 및 서울시 인센티브 사업 대비 청렴도 상위권 목표를 실현하고자 행정의 역량을 총 결집하여 추진코자 함

## □ 사업목표

- 국민권익위원회 및 서울시청렴도 조사 : 전국 지자체 청렴도 상위권 실현

## □ 추진방향

- 전담인력 보강하여 우리구 역점사업으로 추진
- 전직원 청렴 의무교육 시행 (2월중 4회)
- 우수부서 및 우수직원에 대한 청렴대상 시상

## ※ 청렴도 조사 대비 특별 추진 대책

- 전직원 청렴교육 의무화
  - 4급이하 전직원 특별 교육 4시간 이수
  - 설문조사 대비 맞춤형 특별 교육(설문유형에 따른 응답요령 등)
- 청렴향기 OK시스템 운영으로 상시 청렴도 점검
  - 응답률(20%수준)유지 : 민원접수 시 사전홍보 강화, 해피콜 상담원 추가설문실시
- ※'09년도 운영현황 : 대상 11,063명 / 응답 2,234명(응답률 20%)
- 공직자 부조리 신고 보상금 제도 운영 : 구 홈페이지, 전광판 등 대민홍보 강화
- 부조리·불만족 민원에 대한 이의제기 기회 확대
  - 클린신고센터 상시 운영 ( ☎ 02-2670-3009 )
- 청렴대상 시상 : 부서별·개인별 청렴도 평가결과에 따른 시상금 지급

## 2

## 자체 감사활동 강화

청렴도가 낮은 취약분야를 중심으로 자체감사 역량을 집중하고 상시 감찰 체계를 유지하여 부조리 발생요인을 사전 차단 부패Zero 청렴 영등포를 실현하고자함

### □ 사업목표

- 건전하고 투명한 청렴 분위기 조성
- 엄정한 공직기강 확립과 열심히 일하는 직장분위기 조성

### □ 추진방향

- 청렴도가 낮은 취약분야 위주의 감사활동 강화
- 비리·부조리 예방을 위한 기강감찰 활동 강화

### □ 세부 추진계획

- 투명성 제고를 위한 사전예방감사(일상감사) 실시
  - ※ 일상감사 : 최종결재 전 공사원가산출 등 적정여부
    - ┌ 공 사 : 일반경쟁 1억 이상, 수의계약 5천만원 이상
    - └ 물품구매(용역)설계 : 일반경쟁 5천만원 이상, 수의계약 3천만원 이상
- 시책점검 및 공직기강 확립
  - 주요 역점사업 및 구민생활과 밀접한 주요사업 지도점검 강화
- 공직자 부조리 신고 센터 운영 활성화
  - 공직기강 수시점검

### 〈 2010年 감사계획 〉

- 종합감사 ┌ 구 청(2년주기) : 주차문화과, 치수방재과, 시설관리공단
  - └ 동주민센터(3년주기) : 신길3,4,5동, 영등포본동, 대림1,2,3동
- 부분감사 : 인허가 관련 ( 건축과, 교통행정과, 지적과 )
- 기강감사 : 수시

### 3 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

복잡하고 다양한 관급공사를 계획단계부터 준공, 사후관리까지 체계적으로 관리하고, 불법하도급을 추방함으로써 공사 품질향상에 최선을 다하고자함.

#### □ 사업개요

○ 대상사업 : 2억원 이상

※ 2009년 : 73개소(건축 11, 도로 13, 치수 17, 녹지 27, 기타 5)

#### □ 추진방향

- IT를 활용한 사업단계별 체계적인 관리 시스템 운영
- 구민감사관 운영 활성화 등 주민참여 확대에 현장관리 철저
- 불법하도급 예방 대책 수립

#### □ 세부 추진계획

- 『관급공사 품질관리 OK시스템』 운영 및 내실화
  - 분야별 주요 공정 시 구민감사관과 합동점검 강화
  - 공사 관련 부서 직원의 역량 강화 교육 실시
  - 해외보급 추진 : 호주 등 국제도시결연과 연계 및 중앙부처와 합동 추진
- 불법하도급 추방을 위한 현장관리 체계 강화
  - 통보된 하도급의 적정여부에 대한 현장 확인(수시)
  - 신고부서(감독 및 회계)와 연계하여 추적관리
  - 현장 점검시 불법하도급 여부 수시 확인
  - 주요기술자 실명제 추진 등을 통한 불법하도급 예방
  - 불법하도급 신고포상제에 대한 시민참여 홍보 강화



## 4 구민과 함께하는 시민불편살피미 운영 강화

날로 증가하는 구민의 공공욕구에 대하여 보다 신속하고 적극적으로 대처하기 위하여 구민과 함께 하는 순찰 통합시스템인 시민불편살피미 운영을 강화하여 깨끗하고 쾌적한 생활환경을 조성하고자함.

### □ 사업목표

- 시민불편살피미 운영을 체계화함으로써 신속한 주민불편해소
- 쾌적하고 깨끗한 생활공간 유지관리

### □ 추진방향

- One click 시스템 및 다산콜센터(120)연계운영 체제 구축 및 운영강화
- 월별·계절별 취약분야 기획순찰 강화
- 영롱이자전거 및 영라이너스 인라인 순찰대 운영 활성화

### □ 세부 추진계획

- 시민불편살피미 시스템 운영 강화
  - 전 직원 주민불편 신고기능 강화 및 동장, 기능 부서별 상시 순찰체계 구성
- 환경순찰반 운영 및 기획순찰·특별순찰 실시
  - 수시 순찰 강화 및 취약·위험시설에 대한 기획순찰 실시
  - 기능부서 순찰시 노출되지 않은 주민불편사항에 대한 특별순찰 실시
- 영롱이자전거 및 영라이너스 인라인 순찰대 운영 강화
  - 영롱이자전거 순찰대 운영
    - 운영기간 : 3월 ~ 11월(혹서기 제외)
    - 순찰활동 점검 강화 : 동주민센터 활동사항 및 순찰일지 기록 관리 여부 등을 수시 점검
  - 영라이너스 인라인 순찰대 운영
    - 운영기간 : 4월 ~ 10월(매주 목요일 18:00~20:00,혹서기 제외)
    - 순찰대원 확보 : 안양천 관련부서 등의 일정수의 직원을 필수요원화 하고 인라인 연합회와의 연계 강화 ⇒ 순찰대원 배가

## 5

# 인터넷 · 고충민원 관리 내실화

복잡다기화 되고 있는 사회적 법익의 상호 충돌로 인한 이해 당사자간의 민원이 점차 증가하고 있어, 민원해소 방안을 적극 강구하여 구정의 신뢰도 제고 및 구민의 행복지수 향상에 기여하고자 함

### □ 사업목표

- 불합리한 제도개선으로 구정의 신뢰도 제고
- 발생민원의 신속 · 공정한 처리를 통한 구민 만족도 향상

### □ 추진방향

- 민원인과의 직접대화, 설득, 의견청취를 통한 현장중심의 민원해결
- 집단화될 가능성이 큰 잠재 다수인관련 민원의 체계적 관리
- 다수인관련 민원에 대한 부서별 유기적 협조체계 강화

### □ 세부 추진계획

- 인터넷 민원 : “ 구청장에 바란다 ”(처리기간 3일 이내)

#### 【 처리방법 개선 】

- 답변(회신)은 해당국장 결재
- 직원 개인신상 관련 민원 : 감사실에서 직접조사 처리 및 답변
- 진정 민원 : 고충민원 서면접수 및 외부기관 이첩민원 처리(처리기간 7일 이내)
  - 처리방법 : 소관부서에서 처리하고 민원인에게 결과 회신
- 방문 및 전화민원 : 구민대화실 또는 고충민원팀을 방문(전화) 제기
  - 처리기간 : 즉시 (3시간 내)
  - 처리방법 : 민원(전화)상담을 통한 해결방안 모색
- 장기 미해결 민원, 반복민원 및 다수인 관련민원에 대한 해소 대책
  - 현안업무 보고회의에 상정하여 해결방안 모색
  - 집단민원 관리카드 작성을 통한 정밀분석 및 원인별 해소대책 강구

민원행정 서비스에 대한 만족도를 고객으로부터 평가 받고, 의견을 수렴하여 수범사례는 타의 귀감이 되도록 전파하고, 불만족·건의사항은 시정 및 불합리한 제도개선을 통하여 고객감동 행정을 구현하고자 함

### □ 사업목표

- 다양한 주민 건의사항 의견 수렴 및 불편·불만족 해소
- 적극적인 민원처리 유도로 불만족 요인 최소화

### □ 추진방향

- 다양한 주민의견 수렴 및 불편·불만족 해소를 위한 창구의 역할
- 직원들의 적극적인 민원처리 유도
- 불만족요인 최소화를 위한 제도개선과제 등 적극 발굴 및 추진

### □ 세부 추진계획

- 기 간 : 2010. 1~12월
- 대 상 : 구청 및 보건소를 방문하여 각종 인·허가민원을 처리했던 고객
- 방 법 : 민원처리 완료 3일이내 설문조사 안내 문자메시지(SMS)  
전송 후 설문조사요원이 전화설문 실시
- 운영방법 개선
  - 설문지 내용 변경
    - 기존 설문항목 4개분야 → 5개분야로 의견을 수렴하고 배점 간격 조정
  - 설문조사 응답율 제고방안 강구
    - 설문시간대 변경 : 기존 오전 10시~12시 → 오후 시간대로 변경
    - 법인(건설기계 등) 민원에 대해서는 설문조사 대상에서 제외
- 운영결과 조치
  - 우수직원 격려 : 마일리지 부여
  - 불만족 부서 및 직원에 대한 교육 강화(교육실시 결과 통보제도 운영)

### Ⅲ. 2009년 주요업무 추진실적

#### 1 청렴도 향상을으로 구정 투명성 제고

공직사회의 급변속에 직원 개개인의 청렴도가 기관 전체를 평가하는 요인으로 작용함에 따라, 우리구 인적자원에 대한 체계적인 교육 등을 통한 윤리의식 제고로 구민이 체감할 수 있는 청렴도 수준을 향상시키고자 함

##### □ 사업개요

- 외부기관 평가 청렴도 향상을 통한 구의 대외적 이미지 개선
- 공직윤리의 선도적 확립으로 청렴 영등포 건설 기반 조성

##### □ 추진실적

- 청렴향기 OK 시스템 구축·운영 (12.31 현재)
  - 조사건수 : 11,063건 / 응답건수 : 2,234건 응답 (20%)
- 서울시 청렴도 향상 우수사례 발표 (3.23)
- '09년 청렴지수 향상 종합대책 수립 및 대책보고회 개최 (4~5월)
- 영등포구 공무원행동강령 교육용 책자 및 영상물 제작 (2회)
- 전 직원 청렴 특별교육 및 청렴실천 다짐대회 (5회)
- 청렴 맞춤형교육 : 간부 공무원, 공사분야 관계자 교육 (2회)
- 청렴시책 대민홍보 : 「구민 고객의 권리」 고지제도 등
  - 『청렴향기 영등포』 리플릿 배부 (2회 / 20,000부)
  - 구정 전광판 실시간 게시
- 청렴향기 확산 캠페인 실시 (2회)
- 서울시 청렴시책 평가자료 제출 : 총 6권 (4개영역 11개 과제)
- 우리구 '09 서울시 청렴도 조사결과 : 9위(25개 자치구 중)
  - ※ 전년도 우리구 청렴도 순위 : 23위(14단계 상승)

## 2

# 투명성 제고를 위한 감사활동 강화

구청, 보건소, 동주민센터의 업무전반에 대한 자체 감사를 통하여 행정의 시행착오를 사전에 예방함은 물론 불합리한 제도의 개선·보완으로 자치행정의 효율성을 제고함

### □ 사업개요

- 추진목표 : 행정의 투명성, 재정의 건전화를 통한 구정발전 도모 및  
구민으로부터 신뢰받는 공직자상 정립
- 주요 추진내용
  - 종합감사 위주에서 청렴도가 낮은 취약분야 부분감사 위주로 전환
  - 적발위주에서 시정, 제도개선 방향으로 감사 추진
  - 열심히 일하는 직장분위기 조성

### □ 추진실적

- 종합감사 : 8개부서 ( 구 3, 동주민센터 5 )
  - 조치결과 : 39건
  - 제도개선 및 건의사항 : 3건
- 부분감사 : 기금운용관리 외 4개 분야 등
  - 조치결과 : 56건
- 일상감사 : 147건(공사 72건, 물품구매 25건, 용역·설계 48건 기타2건)
  - 조치결과 : 단가조정, 공사원가계산 제비율산정 등 38건
  - 절감액 : 221,621천원
- 기강감찰 : 5회 43건 시정조치(근태복무, 당직보안, 청사내외환경 등)

### 3 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

복잡하고 다양한 관급공사를 계획단계부터 준공, 사후관리까지 체계적으로 관리함으로써 부실시공의 예방을 통하여 행정신뢰를 제고함

#### □ 사업개요

- 대상사업 : 2억원 이상
  - ※ 2009년 : 73개소(건축 11, 도로 13, 치수 17, 녹지 27, 기타 5)

#### □ 추진방향

- IT를 활용한 사업단계별 체계적인 관리 시스템 운영
- 구민감사관 운영 활성화 등 주민참여 확대로 현장관리 철저

#### □ 추진실적

- 관급공사 품질관리 내실화
  - 전문·구민감사관 적극 활용 운영 : 222회 728건 지적 및 조치  
(단위: 건)

점검횟수	지 적 사 항					
	소 계	건 축	치 수	도 로	공원녹지	교통 등
222	728	236	78	101	261	52

- 사업 참여자(시공업체 등) 핵심역량강화 교육 실시 : 68회
- 예비준공검사 의무화·주요기술자실명제 등 다양한 관리제도 운영
- 우수 시책사업을 통하여 구 위상 제고
  - 『관급공사 품질관리 OK』 해외보급 관련 남아공 요하네스버그 방문 : 2월
  - 『관급공사 품질관리 OK』 영어버전 구축 : 3월
  - 제6회 지방자치경영대전 참가 홍보(코엑스 9.24~9.27)

## 4 구민과 함께하는 시민불편살피미 운영 강화

구민의 불편사항을 신속하고 적극적으로 대처하기 위하여 구민과 함께하는 통합 순찰시스템인 시민불편살피미 운영으로 살기좋은 영등포구 이미지 조성 및 구민들의 삶의 질 향상에 기여함

### □ 사업개요

- 시민불편살피미를 통한 신속하고 적극적인 조치로 주민불편 해소
- 신고방법의 다양화(인터넷, 120전화, 모바일 신고)로 접근성 향상

### □ 추진실적

- 시민불편살피미 추진실적 : 33,652건

(단위: 건)

분 야	합 계	신 고	처 리
계	33,652	15,851	17,801
시민안전위해	3,711	1,629	2,082
시민생활불편	5,726	2,336	3,390
도시미관저해 등	24,215	11,886	12,329

- 기획순찰 : 간부진 야간 취약지역 합동순찰 등 13회 실시
- 일반순찰 : 관내 시민불편사항 수시순찰로 불편사항 적출 및 해소
- 영롱이 자전거 순찰대 추진 실적 : 6,645건
  - 시민안전위해(도로시설물 등) : 269건
  - 시민생활불편(각종 표지판, 보행불편 등) : 536건
  - 도시미관저해 등(쓰레기 방치, 불법광고물, 불법적치물 등) : 5,840건
- 영라이너스 인라인 순찰대 추진 실적
  - 제5기 영라이너스 인라인 순찰대 출범식 개최 : 1회 130명 참석
  - 인라인 환경순찰 및 강습 실시 : 10회 380명 참여

## 5 인터넷·고충민원 관리 내실화

복잡다기화 되고 있는 사회적 법익의 상호 충돌로 인한 이해 당사자간의 민원인이 점차 증가하고 있어, 민원해소 방안을 적극 강구하여 구정의 신뢰도 제고 및 구민의 행복지수 향상에 기여함

### □ 사업개요

- 사업분야 : 진정민원, 인터넷(구청장에 바란다)민원, 방문 및 전화민원
- 운영방법 : 민원인에게 처리결과를 회신하고 사후 재발방지 방안 강구

### □ 추진실적

- 분야별 민원처리 실적 : 3,156건

(단위: 건)

구분	계	건축주택	공공시설	도시교통	보건의사회	청소환경	일반행정	기타
총계	3,156	448	343	708	274	319	689	452
서면	557	225	64	86	37	36	68	41
인터넷	1,468	148	175	459	151	184	147	204
방문/전화	1,131	75	104	163	86	99	474	130

## 6 고객감동 「Happy Call」 운영

민원행정 서비스에 대한 만족도를 고객으로부터 평가 받고, 의견을 수렴하여 수범사례는 타의 귀감이 되도록 전파하고, 불만족·건의사항은 시정 및 불합리한 제도개선을 통하여 고객감동 행정을 구현함

### □ 사업개요

- 기간 : '09.1~12월
- 조사내용 : 공무원의 민원처리과정에 대하여 고객이 직접 체험하거나 인지하고 있는 인지도, 만족도 등
- 조사방법 : 조사요원이 인·허가를 신청했던 고객에게 전화설문 의견청취  
- 기간제 근로자, 희망근로자 활용
- 조사결과 : 조사결과 개선이 필요한 분야에 대하여는 시정조치 및 개선 대책 방안강구 모색



## □ 추진실적

- 전화통화 의견청취 : 4,746건
- 건 의 사 항 처 리 : 160건
  - 칭찬 40, 불친절 35, 안내부족 33, 업무개선 23, 기타 21
- 우수 직원 격려 : 마일리지 부여 40명

## 7 직원 전화친절 응대 평가

우리구의 첫 인상인 전화응대 평가를 통해 항목별 문제점과 개선점을 발굴하여, 전 직원이 신속하고 친절한 전화응대 생활화로 구민의 행복지수를 높이고자 함

## □ 사업개요

- 평가대상 : 50개부서 (구청32, 동주민센터18)
- 평가방법 : 조사요원이 민원인을 가장하여 직원 전화친절응대 평가
  - ※ 3개 그룹으로 구분평가(민원·비민원부서, 동주민센터)
- 평가내용 : 전화응대 신속성, 수화요령, 민원응대, 종료태도 등

## □ 추진실적

- 전화친절 종합평가 실시 : 2회(상·하반기)
  - 부 서 별 평 가 횟 수 : 월 5회 이상
  - 우수 및 향상부서 포상: 12개부서(구 6, 동 6)
  - 우수 직원 포 상 : 8명 (구 4, 동 4)
- 매월 부진부서 특별점검 실시 : 40개부서(각 5회)
- 전화응대 CS 교육실시(행정지원과 고객만족팀) : 총30회/1,456명