

제134회 구의회 임시회

'08. 1. 25. ~ 2. 4.



2008년도 주요업무계획

---

## 변화하는 영등포 행복도시를 향하여



감사담당관

# 순 서

- 일반 현황 ..... 1
- 정책목표와 방향 ..... 3
- 업무 체계도 ..... 4
- 2008 주요업무 추진계획 ..... 5
- 2007 주요업무 추진실적 ..... 12

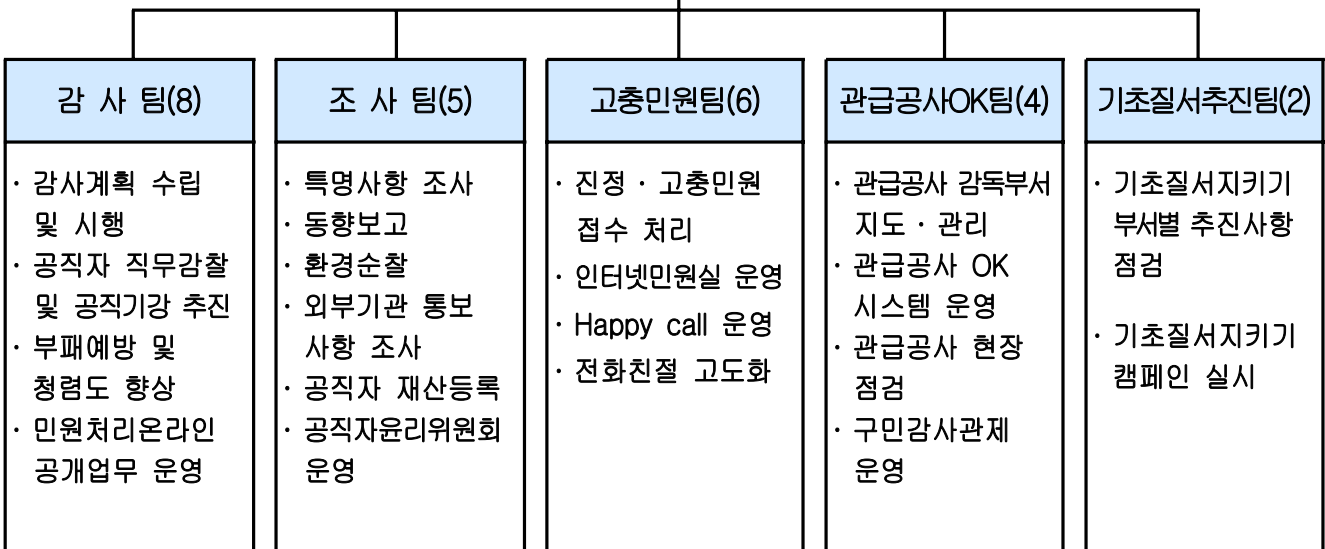
# I. 일반 현황

## 1 인 력

구 분	계	일 반 직						기 능 직		
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	8급	9급	10급
정 원	26		1	5	6	9	2		1	2
현 원	25		1	5	16	0	0	3		
과부족	-1				+10	-9	-2	+3	-1	-2

## 2 조 직

### 감 사 담 당 관



## 3

## 예산현황

## □ 예산현황

(단위 : 천원)

팀 명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
총 계	325,978	232,822	93,156
감사팀	61,649	10,298	51,351
조사팀	36,218	29,410	6,808
고충민원팀	34,443	37,595	△3,152
관급공사OK팀	63,076	35,463	27,613
기초질서추진팀	11,000	0	11,000
행정운영경비	119,592	120,056	△464

## □ 주요사업 예산현황

예산총액	정책사업	단위사업	세부사업
206,386천원	1건	3건	9건

## II. 정책목표와 방향

---

목 표

청렴도 향상과 깨끗한 도시  
영등포 구현으로 고객만족 창출



방 향

부패요인 사전예방으로 구정투명성 제고

구민불편사항 점검 강화로 깨끗한 도시  
영등포 구현

고객만족 행정 극대화

# Ⅲ. 업무체계도

## 임무

청렴성 향상과 깨끗한 도시 영등포 구현으로 고객만족 창출

전략 목표	성과 목표	주요 사업	Page
1. 청렴성 향상과 깨끗한 도시 영등포 구현으로 고객만족 창출	1-1 부패방지 시스템 정착을 통한 청렴도 향상	1. 감사활동 역량 강화	5
		2. 깨끗한 구정이미지 제고로 청렴도 향상	6
		3. 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고	7
	1-2 기초질서지킴이 강화로 구민 불편사항 해소	4. 기초질서지킴이 적극 추진	8
		5. 구민불편해소 환경순찰 강화	9
	1-3 고충민원 신속·능동적 처리로 고객 만족도 향상	6. 고객감동 Happy call 운영	10
		7. 전화친절응대 고도화	11

## IV. 2008 주요업무 추진계획

### 부패방지 시스템 정착을 통한 청렴도 향상

#### 1 감사활동 역량 강화

구청, 보건소, 동주민센터의 업무전반에 대한 자체 감사를 통하여 행정의 시행착오를 사전에 예방함은 물론 불합리한 제도의 개선·보완을 통하여 자치행정의 효율성 제고

#### □ 추진목표

- 청렴도 향상을 위한 불합리한 제도 개선
- 행정의 투명성, 재정의 건전화를 통한 구정발전 도모
- 구민으로부터 신뢰받는 공직자상 정립

#### □ 추진방향

- 종합감사 위주에서 부분감사 위주로 전환
  - 부서별 평가결과 부진업무 등
- 적발위주에서 시정, 제도개선 방향으로 감사 추진
  - 감사관련 직원 전문성 함양 고취
- 처벌위주 감사를 지양하고 칭찬 및 포상 감사로 개선
  - 해외 연수 및 성과포인트 부여 등

#### □ 세부 추진계획

- 종합감사 : 정기적 감사(구청 : 2년, 동주민센터 : 3년)
- 부분감사 : 특정업무 및 취약분야 감사
- 기강감사 : 설, 추석, 휴가철, 연말연시 등 공직기강 우려 시기
- 일상감사 : 각종 주요 공공사업 및 구민생활과 밀접한 주요 시책사업 추진실태 점검 등

## 2

## 깨끗한 구정이미지 제고로 청렴도 향상

청렴도가 곧 경쟁력임을 인식하고, 국가청렴위원회와 서울시에서 공공기관을 대상으로 실시하고 있는 청렴도평가에서 우수구로서의 지위를 확보하고 우리구의 깨끗한 이미지를 형성하여 실질적인 구민만족도를 향상시키고자 함.

### □ 추진목표

- 청렴문화 조성을 통한 직원들의 자부심 고취
- 외부기관 평가에서 청렴지수를 높여 부조리 일소 등 청렴 영등포구 건설

### □ 추진방향

- 부조리 개연성이 높은 민생취약분야 중점 지도 점검
- 클린행정을 통해 구민이 체감할 수 있는 수준으로 개선
- 부조리 척결 제도개선 발굴 및 우수사례 전파

### □ 세부 추진계획

- 부서별 청렴지수 향상을 위한 특별대책 수립 및 추진
- 청렴향기 OK 시스템 구축
- 청렴영상물 시리즈 자체 제작하여 교육 및 홍보
- 청렴혁신 및 친절도 향상 교육 실시
- 민생취약분야 관련 공무원 간담회 등 개최
- 해피콜 민원인 상대 A/S 및 청렴도 관련 전화설문 실시
- 각종 민원처리 시 구청장 공한문 발송



### 3

## 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

복잡하고 다양한 각종 투자사업의 계획단계부터 시공, 준공, 사후관리 까지 모든 과정을 보다 전문적이고 체계적인 관리 제도를 구축함으로써 투자사업의 품질 향상과 행정 신뢰도를 높이고자 함.

### □ 사업개요

- 대상사업 : 2억원 이상 관급공사
  - ※ 2008년 : 48개소(건축 9, 도로 9, 치수 10, 녹지 16, 교통 4)

### □ 추진방향

- 『관급공사 품질관리 OK시스템』 운영 내실화
- 우리구 여건에 맞는 다양한 관리제도 마련
- 구민감사관 운영 활성화 등 주민참여 확대로 현장관리 철저

### □ 세부 추진계획

- 『관급공사 품질관리 OK시스템』 운영 및 내실화
  - 주1회 이상 분야별 주요 공정 시 구민감사관과 합동점검 강화
  - 구 홈페이지 『구민 종합상황실』에 공개를 통한 투명행정 실현
  - 관급공사 품질향상을 위한 구민감사관 및 관련부서 직원 교육 실시
  - 활동이 미흡한 구민감사관 교체 및 증원
  - 전국 확산, 보급을 위한 타 기관 벤치마킹 자료 제공
  - 기 도입기관 및 벤치마킹한 기관 초청 국내포럼 개최
  - 관급공사 품질향상을 위한 세미나, 학회 등 참가
- 우리 구 여건에 맞는 다양한 관리제도 운영
  - 전체공정 90% 이전단계 시 예비준공검사제 의무화
  - 주요기술자 실명제 도입 등 불법하도급 예방
  - 심의기능 강화 위해 각종 위원회 운영 활성화
  - 각종 위원회 운영 시 『건설 전문가 은행』 활용
  - 관급공사 품질향상 위원회 및 합리적인 부실벌점제 운영

# 기초질서지키기 강화로 구민불편사항 해소

## 1 기초질서지키기 적극 추진

기초질서지키기는 “법과 질서에 입각한 기본원칙”을 지키는 것으로서 이웃과 더불어 함께 사는 지혜라는 공동체 시민의식을 재정립하여 깨끗하고 쾌적한 생활환경을 조성하고자 함.

### □ 추진방향

- 기초질서지키기 추진사업에 대하여 선택과 집중을 통한 우선사업 적극 추진
- 구청 주도하의 운동을 주민 및 시민단체의 정신운동으로 정착
- 기초질서 지키기 사업 단계별 추진 및 평가로 인센티브 대비

### □ 세부 추진계획

- 전 부서 기초질서지키기 사업 업무총괄
- 주민 및 시민단체 중심의 캠페인 전개
- 효율적인 기초질서지키기를 위해 3개 분야 사업 추진으로 실적거양
  - 거리질서 분야
    - 주민의 거부감이 없는 쓰레기·담배꽂초 등 무단투기 단속
    - 노점상 시범거리 조성으로 시간제·규격화 지속적 추진
  - 교통질서 분야 : 불법 주·정차(보도 상 주차 포함) 단속
  - 광고물질서 분야 : 간판이 아름다운 거리 지속적인 조성
- 각종 홍보물을 통한 기초질서지키기 지속적인 대 구민 홍보 강화

## 2 구민불편해소 환경순찰 강화

생활주변에서 발생하는 주민불편사항을 해소하고 도시계획 및 녹지조경 등 종합적 시각으로 순찰을 강화하여 구민들이 안전하고 풍요로운 삶을 즐길 수 있도록 아름다운 도시환경을 조성하고자 함.

### □ 사업목표

- 도시미관 저해요인 및 주민불편사항의 사전예방
- 쾌적한 도시환경 조성과 이면도로 취약지역 발생 최소화
- 월별, 계절별 취약분야 기획 순찰 및 특별(야간) 순찰

### □ 추진방향

- 기획순찰 : 해빙기, 하절기, 동절기 취약분야 등
- 특별(야간) 순찰 : 가로등, 포장마차 등 취약분야
- 영롱이 자전거순찰대 운영 : 주민 안전사고 예방 및 불편사항 해소

### □ 세부 추진계획

- 시민불편살피미 시스템 운영 정착
  - 시민불편살피미 시스템 운영에 대한 전 직원의 참여 확대
  - 생활주변 주민 불편사항과 도시환경의 새로운 이미지 개선적 순찰
  - 우수부서 및 직원에 대한 사기진작의 인센티브제, 포상 지급
- 기획순찰 : 해빙기, 하절기, 동절기, 월별 순찰에 따른 계획수립 시행
- 특별(야간) 순찰 및 취약분야 순찰
  - 노점상, 현안지역 정비, 공원 시설물 등 계획수립 시행
- 영롱이 자전거순찰대 운영 : 동 관할 지역
  - 뒷골목 무단쓰레기 투기, 음식물 수거용기 주변 청소 상태, 시설물 파손 상태 등
  - 독거노인 및 급식아동가정 방문 등

# 고충민원 신속·능동적 처리로 고객만족도 향상

## 1 고객감동 『Happy Call』 운영

우리구 민원행정 서비스에 대한 만족도를 고객으로부터 평가받고 의견을 수렴하여, 수범사례는 타의 귀감이 되도록 전파하고, 불만족·건의사항은 시정 및 제도개선을 통하여 고객감동 행정 구현

### □ 사업목표

- 다양한 주민건의사항 의견 수렴 및 불편·불만족 해소
- 적극적인 민원처리 유도로 불만족요인 최소화

### □ 사업개요

- 기 간 : '08. 3 ~ 11월 (9개월)
- 조사요원 : 2명
- 설문방법 : 설문조사요원이 인·허가를 신청했던 고객에게 전화설문  
의견청취 후 개선 및 시정조치 사항 해당부서 통보

### □ 세부 추진계획

- 대 상 : 구청과 보건소를 방문하여 각종 인·허가 민원을 신청했던 고객
- 운영방법
  - 1단계(A/S단계) : 완료된 민원사항에 대하여 설문조사 안내 (SMS)
  - 2단계(설문조사) : 민원처리과정 중의 친절·만족도 및 건의사항 조사
  - 3단계(사후조치) : 건의·시정요구 사항은 시정조치 및 개선방안 강구

## 2 전화친절응대 고도화

지속적인 전화친절응대 평가를 통하여 전 직원의 신속하고 친절한 전화응대 생활화로 고객감동의 행정서비스 제공 및 밝고 친절한 구정의 이미지 제고

### □ 사업목표

- 평가의 공정성을 위하여 3개 그룹(민원·비민원부서, 동주민센터)으로 구분평가
- 인센티브 부여를 통해 전 직원의 친절한 전화응대 생활화 유도

### □ 사업개요

- 대 상 : 52개부서 (구청30, 동사무소22)
- 평가요원 : 행정서포터스, 아르바이트, 자원봉사자 등 위촉 활용
- 평가횟수 : 부서별 월 5회 이상
- 평가방법 : 민원인을 가장하여 전화친절응대 평가 실시

### □ 세부 추진계획

- 평가그룹 지정
  - 1그룹(민원부서) : 민원여권과, 세무과, 청소과 등 15개부서
  - 2그룹(비민원부서) : 행정지원과, 전산정보과, 재무과 등 15개부서
  - 3그룹(동주민센터) : 22개동(영등포1동 ~ 대림3동)
- 평가결과 조치
  - 우수부서 및 직원에 대한 상·하반기 포상 실시
  - 부진부서에 대한 교육 및 각종 평가 시 감점

## IV. 2007 주요업무 추진실적

### 1 감사역량 강화

#### 추진실적

- 종합감사 : 10개 부서(환경과 외 9개 부서)
  - 조치결과 : 행정상 49건, 신분상 93명, 재정상 42건 3,817천원
  - 제도개선 및 건의사항 : 21건
- 일상감사 : 112건(공사 51건, 물품구매 21건, 용역·설계 40건)
  - 조치결과 : 단가재조정 12건, 시공방법 개선 3건
- 기강감찰 : 84건
  - 조치결과 : 근태복무 27건, 당직보안 11건, 청사내외환경 15건, 기타 31건 시정 조치

#### 예산액 및 집행액

- 예산액 : 10,298천원      ○ 집행액 : 10,298천원

### 2 깨끗한 구정이미지 제고로 청렴도 향상

#### 추진실적

- 민생취약분야 실무자 토론회 개최 : 3.8(60여명 참석)
- 행동강령실천 결의대회 및 청렴특별 전 직원 교육 : 4.19
- 『청렴향기』 사이트 구 홈페이지 내 구축·운영(6월~)
- 감사사례 전자매뉴얼 구축 운영(9월~)
- 영등포구 공무원 행동강령 전부개정(10.11) 및 업무편람 제작
- 청렴특별교육 및 청렴이행 서약식 및 교재 배부: 10.8~10.12

#### 예산액 및 집행액

- 예산액 : 10,000천원      ○ 집행액 : 10,000천원

### 3

## 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

### 사업개요

- 대상사업 : 2억원 이상 관급공사
  - 2007년 : 68개소(치수22, 공원녹지16, 토목12, 건축12, 교통4, 청소 2)

### 추진실적

- 관급공사 품질관리 OK시스템 내실화
  - 지속적인 자료관리 및 기능 고도화 : 전자매뉴얼 등 구축
  - OK시스템 기능고도화 및 제도개선을 위한 T/F팀, 지도자문 회의 : 9회
  - 전문구민감사관 적극 활용 운영 : 92회 220건 지적 및 조치
  - 우리 구 여건에 맞는 공사관리제도 개발
    - 품질향상위원회, 예비준공검사 의무화, 건설 전문가 은행 등
- 우리 구 『명품』 시책사업으로 브랜드 화
  - 「혁신 명품」 선정(1.31), 「UN 공공행정상」 2차 심사 통과(3.19)
  - 국내 상표등록 및 특허출원 : 3.9(출원 후 10~12개월)
  - 자치단체 최초 우수사례로 국무회의 보고 : 5.15
  - 서울시 정례조례 시 창의행정 우수사례 발표 : 10.5
  - 전국 확산 보급에 따른 120개 지자체 벤치마킹 요청 자료 제공
    - 기 도입기관 : 양주시, 광양시, 포항시(3개 기관)
    - 도입 검토중 : 여수시, 완주군, 창녕군 등(10여개 기관)

### 예산액 및 집행액

- 예산액 : 161,463천원    ○ 집행액 : 161,463천원

## 4 기초질서지킴이 적극 추진

### 추진실적

- 추진 전담팀 구성('07.4.6. 행정6급 1명, 행정7급 1명)
- 사업추진 종합계획 수립 및 부진사업 독려, 아이디어모집
- 기초질서지킴이 관련 서울시와 협조 및 실적 종합 보고
- 캠페인 실시 : 4회
- 전단지 및 어깨띠 제작 : 34,200매
- 가로등 배너, 플랫카드, 대형광고형 가림판 제작 및 부착 : 287개소
- 서울시 인센티브사업 우수실적 거양
  - 교통질서분야 : 우수구, 광고물질서분야 : 우수구, 거리질서분야 : 모범구

### 예산액 및 집행액

- 예산액 : 70,000천원      ○ 집행액 : 70,000천원

## 5 구민불편 해소 환경순찰 정비 추진

### 추진실적

- 환경순찰 및 견문보고 추진실적 : 109,394건
  - 무단투기 배출 쓰레기 적출 등 청소 관련 : 76,947건
  - 불법 광고물 적출 처리 : 29,012건
  - 기타 도로시설물 등 적출 : 3,435건
- 영롱이 자전거순찰대 추진 실적 : 7,720건
  - 주민생활 불편(청소, 환경)분야 : 5,406건
  - 기초질서 분야(캠페인 참여 및 홍보) : 1,432건
  - 사회복지분야 (독거노인 방문, 소년소녀가장 도우미 등) : 882건
- '07. 환경순찰·견문보고 평가 및 시상
  - 최우수(신길3), 우수(문래2, 대림3), 장려(양평1, 신길1, 신길7, 도로과)

### 예산액 및 집행액

- 예산액 : 34,690천원      ○ 집행액 : 34,690천원



## 6 고객감동 『Happy Call』 운영

### 사업개요

- 기 간 : '07. 2 ~ 10월 (9개월)
- 설문방법 : 설문조사요원이 인·허가를 신청했던 고객에게 전화설문  
의견청취 후 개선 및 건의사항 구정 반영

### 추진실적

대 상	메시지전송	전화설문	건의사항 처리				
			계	친절	업무개선	안내부족	기타
24,282	4,589	6,517	274	119	41	52	62

### 예산액 및 집행액

- 예산액 : 25,055천원    ○ 집행액 : 19,119천원

## 7 전화친절응대 고도화

### 사업개요

- 대 상 : 52개부서 (구청30, 동주민센터22)
- 평가요원 : 행정서포터스, 아르바이트, 자원봉사자 등 위촉 활용
- 평가횟수 : 부서별 월 5회 이상 전화평가 실시

### 추진실적

- 평균점수 : 91.97 (구 90.59, 동 93.34)

구 분		평균	신 속 성	종료태도	수화요령	민원응대
구 청	상반기	90.4	95.5	88.0	91.6	86.5
	하반기	90.7	96.3	86.7	90.6	89.5
동주민센터	상반기	93.7	96.3	91.7	96.2	90.5
	하반기	93.0	98.4	88.6	94.4	90.6

### 예산액 및 집행액

- 예산액 : 3,600천원    ○ 집행액 : 3,600천원