

2002 主要業務報告

2002. 9.



總 務 課

報 告 順 序

I. 一 般 現 況

II. 2002年 上半期 主要業務 推進實績

- 총 무 분 야
- 인 사 분 야
- 사회진흥 분야
- 행정서비스 분야
- 민 방 위 분야

III. 2002年 下半期 主要業務 推進計劃

I. 一 般 現 況

□ 區政現況

○ 行政機構 : 5局 1擔當官 22課 1所 3課 1事務局 22洞

○ 職員現況

(2002. 7. 31현재)

기능별	구분	계	구 청	보건소	구의회	동사무소
	총 계	정 원	1,267	943	87	25
현 원		1,270	914	83	24	249
과부족		3	△ 29	△ 4	△ 1	37
일반직	정 원	912	620	68	12	212
	현 원	881	589	70	12	210
	과부족	△ 31	△ 31	2	0	△ 2
별정직	정 원	13	7		6	
	현 원	13	7		6	
	과부족	0	0		0	
기능직	정 원	272	253	12	7	0
	현 원	297	264	7	6	20
	과부족	25	11	△ 5	△ 1	20
고용직	정 원	58	58			0
	현 원	68	49			19
	과부족	10	△ 9			19
계약직	정 원	11	4	7		
	현 원	10	4	6		
	과부족	△ 1	0	△ 1		
정무직	정 원	1	1			
	현 원	1	1			
	과부족	0	0			

□ 행정관리국 과별 직급별 정·현원표

(2002. 7. 31 현재)

구분	합 계			총무과			기획예산과			민원봉사과			문화체육과			여권과			자치행정과			
	정원	현원	과부족	정원	현원	과부족	정원	현원	과부족	정원	현원	과부족	정원	현원	과부족	정원	현원	과부족	정원	현원	과부족	
총계	335	234	△102	136	92	△44	30	31	1	42	35	△6	24	24	0	21	23	2	23	28	5	
정무	1	1	0	1	1	0																
일 반 직	소계	184	140	△44	71	30	△41	28	29	1	33	31	△2	18	17	△1	12	13	1	22	20	△2
	3급	1	1	0	1	1	0															
	4급	1	1	0	1	1	0															
	5급	6	6	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
	6급	29	29	0	5	4	△1	5	6	1	6	6	0	4	4	0	3	4	1	6	5	△1
	7급	90	53	△37	51	8	△43	11	14	3	8	9	1	6	9	3	6	5	△1	8	8	0
	8급	50	46	△4	12	13	1	9	6	△3	16	15	△1	5	3	△2	1	3	2	7	6	△1
	9급	7	4	△3	0	2	2	2	2	0	2	0	△2	2	0	△2	1	0	△1	0	0	0
	가능직	86	78	△8	61	52	△9	2	2	0	9	4	△5	4	4	0	9	10	1	1	6	5
고용직	58	8	△50	58	4	△54	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	2	
발정	7	7	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	

□ 廳舍現況

○ 구청사

위 치	대 지	건 평	규 모	준공일	비 고
당산동3가 385-1 (본 관)		9,084m' (2,748평)	지하1·지상5층 (철근콘크리트/평옥개)	'76.1.5	주차타워 (40대)
			지하1·2층,통로 (철근콘크리트/평스라브)	'83.11.30	대피호
당산동3가 385-1 (부속건물)	7,622m' (2,307평)	385m' (116평)	지상2층 (철근콘크리트/평스라브)	'97.3.26	우리은행 및 취업정보은행
당산동3가 385-1 (보건소)			5,026m' (1,520평)	지하1·지상5층 (철근콘크리트/평스라브)	'94. 9. 1
당산동3가 370-4 (교통지도과)	2,940m' (890평)	586m' (177평)	지상1층 (경량철골조)	'98. 4. 1	
당산동3가 370-5 (교통행정과)		473m' (143평)	지상1층 (철근콘크리트/평스라브)	임차기간 '01.4.1 ~'03.3.31	임차료 543,400천원

○ 구민회관

위 치	대 지	건 평	규 모	준공일	비 고(주차장)
당산동3가 3	7,075m' (2,140평)	9,246m' (2,801평)	지하1층 지상3층 (철근콘크리트)	'93.1.6	· 지하:621평(60대) · 지상:710평(53대)

○ 행정차량 — 137대

계	승용	승 합				화 물			특 수 차		
		소계	소형	중형	대형	소계	소형	중형	소계	청소차	살수차등
137	16	10	8	1	1	69	62	7	42	32	10

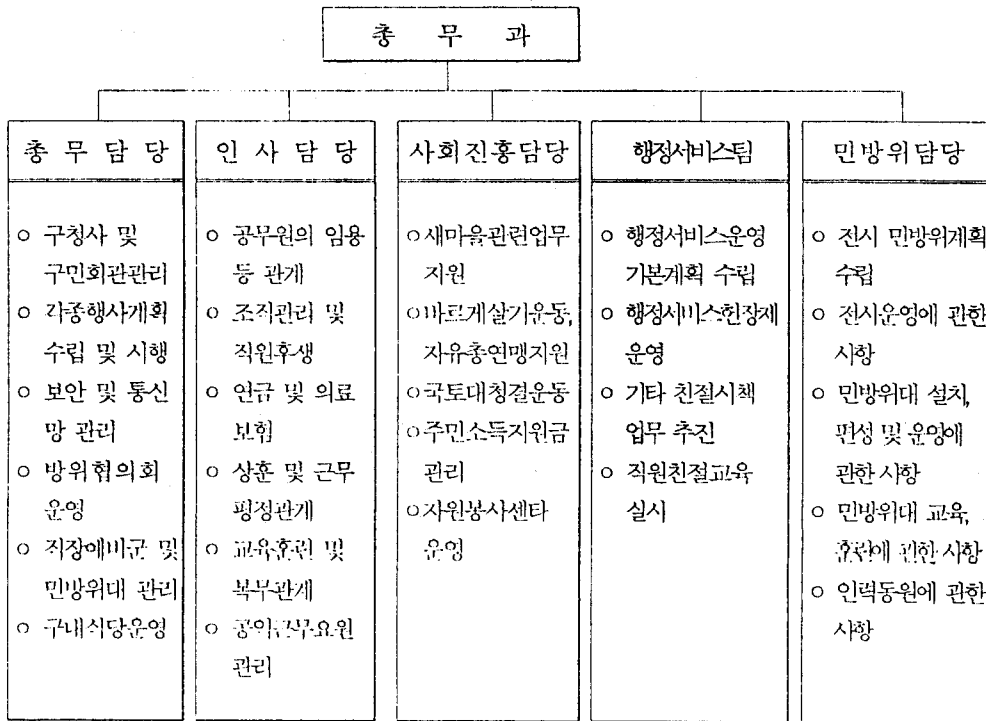
□ 總務課 一般現況

○ 인력

(2002. 7. 31현재)

구분	계	정무	일 반 직								기능	고용	별정	비고
			소계	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급				
정원	196	1	71	1	1	1	5	51	12	0	61	58	5	
현원	92	1	30	1	1	1	4	8	13	2	52	4	5	
과 부족	△104	0	△41	0	0	0	△1	△43	1	2	△9	△54	0	

○ 조직



II. 2002 主要業務 推進實績

총 무 분 야

【 구본청 및 구민회관 시설개선 및 장비보강 】

- 구본청 전기설비 승압 및 개·보수공사
 - 공사일시 : 2월 ~ 3월
 - 소요예산 : 41,103천원
 - 내 용 : 전기용량 182KW에서 300KW로 증설 및 전압 220V에서 380V로 승압

- 옥외용 방송장비 시스템 교체
 - 교체일시 : 2월
 - 소요예산 : 16,951천원
 - 내 용 : 노후된 옥외용 방송시스템 교체

- 향·온제습기 쿨링타워 및 배관시설 화학세척
 - 공사일시 : 3월
 - 대 상 : 구본청 지하상황실
 - 예 산 액 : 8,338천원

- 냉방기 펌프 교체공사
 - 공사일시 : 4월 ~ 5월
 - 대 상 : 구본청 냉방펌프 4대 교체
 - 소요예산 : 27,620천원

- 구민회관 리모델링 용역설계
 - 일 시 : 5월
 - 대 상 : 구민회관 증정홀 및 대강당
 - 소요예산 : 19,993천원
 - 내 용 : 증정홀 활용방안 및 대강당 구조안전진단에 따른 리모델링 용역
 - 용역결과 : 증정홀은 증축하여도 안전하다는 용역결과에 따라 2003년도 예산에 반영예정

- 구내식당 주방기기 구입
 - 일 시 : 7월
 - 구입물품 : 냉장고외 4종
 - 소요예산 : 9,400천원

- 체력단련실 운동기구 구입
 - 일 시 : 7월
 - 구입물품 : 런닝머신외 2종
 - 소요예산 : 12,950천원

인 사 분 야

【 2001년도 성과상여금 지급 】

- 성과상여금 지급
 - 적용대상 : 1,306명
 - 지급인원 : 1,178명
 - 지급일 : 3. 25.
 - 지급액 : 715,108천원
 - 평가 및 지급방법 : 4급 - 기관전체, 5급 - 국단위, 6급이하 - 부서별로 평가하고 지급

【 직원후생복지향상 】

- 직원 표창
 - 구청장 표창 : 39명 선발 및 시상
(직무유공 35명 시상, 자랑스러운공무원 4명 선발)
* 청빈공무원 표창 : 20명(설날 - 1인당 20만원씩 지급)
 - 시장표창 : 42명 시상
(직무유공 27명, 퇴직자 11명, 기관표창 4)
 - 기타표창 : 15명 시상
- 직원생일 및 입학자녀 축하품 지급
 - 직원생일지급 : 706명
 - 입학자녀지급 : 284명
 - 지급품목

[직원생일 : 도서생활권 10,000원상당
]	입학자녀 : 도서생활권 15,000원상당
- 직원휴양소 회원권 구입
 - 시 기 : 3월
 - 구 좌 수 : 4구좌(일성-3구좌, 롯데오션캐슬-1구좌)
 - 소요예산 : 74,151천원
 - * 콘도미니엄 회원권 보유현황 : 총 19구좌
 - 한화(2), 대명(6), 일성(7), 하일라(2), 한국(1), 롯데오션캐슬(1)

- 직원 휴양소(콘도미니엄) 운영
 - 운영시기 : 년중
 - 운영방법 : 전국적인 체인망을 확보한 콘도미니엄 회원제 구좌
매입 객실예약
 - 이용횟수 : 250명 417박
 - 소요예산 : 16,609천원

- 퇴직공무원 격려
 - 격려대상 : 정년 및 명예퇴직자
 - 격려 품 : 행운의 열쇠(순금) 및 공로패
(20년이상 10돈, 20년미만 6돈)
 - 격려인원 및 물품 : 12명(순금으로 제작한 행운의 열쇠)
 - 소요예산 : 12,170천원

【직무향상을 위한 교육실시】

- 직무교육실시
 - 교육기간 : 1 ~ 7월
 - 교육인원 : 180명
 - 공통전문교육 : 41명
 - 선택전문교육 : 139명
 - 교육내용 : 서울시공무원교육원 위탁교육

- 직원 능력개발비 지원
 - 지원대상 : 14명
 - 지원금액 : 4,200천원(월 5만원씩 6개월 지원)
 - 지원방법 : 사설학원 등에 개인 사비로 수강하고 신청후 지원
 - ※ 직장사이버 어학연수와 연계추진

사회진흥분야

【행락질서 등 국민운동 추진】

- 여의도 빗꽃길 행락질서 확립 추진
 - 추진기간 : 3. 31 ~ 4. 10(11일간)
 - 중점추진지역 : 여의서로(국회뒷편) 1.5km
 - 행락인파 : 300만명(1일평균 25만명)
- 2002년 월드컵 대비 기초질서지킴이 캠페인 추진
 - 추진기간 : 2월 ~ 6월
 - 참여단체 : 8개단체(새마을, 바르게, 자유총연맹, 재향군인회, 장애인협회, 녹색어머니회, 모범운전자회, 환경의제21 시민실천단)
 - 추진장소 : 영등포시장 및 역, 당산사거리
 - 내 용 : 교통질서 및 10대 기초질서지킴이 제도 및 캠페인
 - 실 적 : 697회 1,748단체 28,605명 참여(연인원)
- 월드컵대비 시민대청소 추진
 - 서울클린업주간 시민대청소 실시 : 14회 15,600명
 - 「우리동네 깨끗이 하는 날」 운영 : 14회 13,300명

【주민소득지원 및 생활안정기금 운영·관리】

○ 기금관리 현황(2002. 7. 31현재)

(단위 : 천원)

계	대출금	체납금	시재금	비고
2,066,300	899,100	169,466	997,734	

○ 2002년 용자지원 현황(2002. 7. 31현재)

(단위 : 천원)

대상자선정		대출 완료		미대출(미신청)		비 고
가구수	금 액	가구수	금 액	가구수	금 액	
32	535,000	12	200,000	20	335,000	

【새마을 문고 육성관리 지원】

- 단위문고 도서구입 지원
 - 기 간 : 1월 ~ 6월
 - 지원횟수 : 5회(구지부 및 동단위 문고)
 - 구입도서 : 월간지 정기구독 4종 외 신간도서 4,301권
 - 소요예산 : 연 96,600천원(52,164천원 집행)
- 알뜰도서교환시장 운영
 - 일 시 : 7. 11 ~ 7. 13
 - 장 소 : 영등포보건소 지하
 - 이용자수 : 530명
 - 교환권수 : 1,320권

【자원봉사 활동 지원】

- 자원봉사자 모집 및 활동현황 관리(7. 31현재)
 - 자원봉사자 등록 : 3,351명(배치 4,171명(연인원))
 - 수요처 관리 : 복지시설, 의료기관, 공공기관, 학교 등 400여개소
 - 활동분야 : 노력봉사, 지역사회봉사, 캠페인, 기능봉사 등 43개분야
 - 사회복지시설(양로원, 보육원) 위문 봉사활동 : 7회 210명
 - 밤섬 철새 모이주기 및 환경정비 : 10회 457명
 - 구민회관 노인대학 수지침, 이·미용 자원봉사 : 매월4회 지원
 - 봉사자 참여 194명, 수혜인원 180명(연인원)
 - 독거노인 목욕봉사지원 매월 2회 지원
 - 봉사자 참여 64명, 수혜인원 128명(연인원)

행정서비스분야

【 직원 행정서비스 교육실시 】

- 추진시기 : 상반기
- 목 적 : 행태변화 및 친절의식 향상
- 대상 및 내용

(2002. 7. 31현재)

구 분	직 급	교육과정	교육내용	교육횟수	연교육인원
계				52회	1,218명
위탁교육	5급이상	행정서비스 위탁교육	고객만족 경영시대 관리자의 역할 고객중심경영 추진기법 습득 행정서비스현장의 이해와 실천	2회	54명
자체교육	6 급	고객만족심화 교육과정	행정서비스현장의 이해와 실천 관리자의 역할, 고객중심 경영사례 연구	5회	125명
	7급이하	고객만족전문 교육과정	행정서비스현장의 이해와 실천 고객만족의 이해, 고객만족 대응화법	37회	891명
기타교육	민원안내 근무자	민원안내과정	민원응대 예절습득	3회	5명
	전화응대 부진부서	전화친절교육	친절한 전화응대요령 습득	5회	5개부서 143명

- 강 사 : 사내강사 1명

【 고객평가제 실시 】

◇ 고객평가(그린·옐로우)카드제 실시

- 추진기간 : 상 반 기
- 방 법
 - 고객이 민원실에 비치된 엽서에 공무원의 친절도 평가 기재
 - 구청 민원실, 동사무소에 설치된 카드함 또는 우체통 투입
 - ※ 수신자부담 우편엽서 형태로 제작
 - ※ 기 설치함 수 : 총 29개소(구청 7개소, 동사무소 22개소)
- 내 용
 - 서비스이행표준 달성도 평가
 - 고객만족도 측정
 - 친절, 불친절 공무원 추천
 - 불만사항 및 서비스 개선 제안 접수
- 추진실적
 - 총 129건 접수 - 그린 71건, 옐로우 36건, 기타 22건
 - 친절공무원 : 마일리지 점수 부여 - 5명
 - 불친절공무원 : 마일리지 점수 감점, 해당부서로 통보, 부서장 책임하에 교육

【 친절 인센티브 부여】

◇ 행정서비스 마일리지제 실시

- 목 적 : 공무원의 고객만족 성과에 대한 인센티브 부여
- 기 간 : 상 반 기
- 방 법
 - 그린·옐로우카드, 행정서비스헌장 이행표준 달성도등에 의한 평가
 - 평가점수를 종합적으로 누적 관리하여 인센티브 부여
- 인센티브
 - 도서생활권 지급 : 18명 900천원
 - 자랑스런공무원상 추천 : 3명

위 반 사 항	과 태 료 금 액
<p>나. 현수막</p> <p>(1) 표시면적에 따른 부과기준</p> <ul style="list-style-type: none"> · 면적 1.0제곱미터미만 · 면적 1.0제곱미터이상 2.0제곱미터미만 · 면적 2.0제곱미터이상 3.0제곱미터미만 · 면적 3.0제곱미터이상 3.7제곱미터미만 · 면적 3.7제곱미터이상 4.4제곱미터미만 · 면적 4.4제곱미터이상 5.0제곱미터미만 · 면적 5.0제곱미터이상 6.0제곱미터미만 · 면적 6.0제곱미터이상 8.0제곱미터미만 · 면적 8.0제곱미터이상 10.0제곱미터미만 · 면적 10.0제곱미터 · 면적 10.0제곱미터초과 <p>(2) (1)의 현수막을 설치하여 차량통행이나 일반인의 보행을 현저히 방해한 때</p>	<p>5만원</p> <p>7만원</p> <p>9만원</p> <p>13만원</p> <p>15만원</p> <p>19만원</p> <p>25만원</p> <p>35만원</p> <p>45만원</p> <p>50만원</p> <p>49만원+10.0제곱미터 초과면적 1제곱미터당 10만원 가산</p> <p>해당 과태료 금액의 2배 적용</p>
<p>다. 벽 보</p> <p>(1) 일반 광고내용</p> <ul style="list-style-type: none"> · 1~10장 · 11~20장 · 21장 이상 <p>(2) 법 제5조 제2항의 규정에 위반되는 광고내용</p> <ul style="list-style-type: none"> · 1~10장 · 11~20장 · 21장 이상 	<p>장당 1만원</p> <p>장당 1만 5천원</p> <p>장당 2만 5천원</p> <p>장당 1만 5천원</p> <p>장당 2만원</p> <p>장당 3만원</p>
<p>라. 전 단</p> <p>(1) 일반 광고내용</p> <ul style="list-style-type: none"> · 1~10장 · 11~20장 · 21장 이상 <p>(2) 법 제5조 제2항의 규정에 위반되는 광고내용</p> <ul style="list-style-type: none"> · 1~10장 · 11~20장 · 21장 이상 	<p>장당 5천원</p> <p>장당 1만원</p> <p>장당 1만 5천원</p> <p>장당 1만 5천원</p> <p>장당 2만원</p> <p>장당 3만원</p>
<p>2. 법 제12조 제2항의 규정에 위반하여 교육을 이수하지 아니한 자</p> <p>가. 연 1회 위반자</p> <p>나. 연 2회 위반자</p> <p>다. 연 3회이상 위반자</p>	<p>25만원</p> <p>45만원</p> <p>100만원</p>

※ 과태료 금액의 계산방법은 영 <별표3> 과태료 금액의 계산방법에 의한다.

【민방위운영 분야】

○ 민방위훈련

○ 민방위 비상소집 훈련

- 대 상 : 5년차이상 민방위대원 48,846명

- 일 시 : 2. 2 ~ 4. 26

- 장 소 : 각동 및 직장대 지정장소

- 참석현황 : 48,643(99.6%)

○ 민방공 대피훈련 : 1회

- 주민 및 차량대피훈련(4. 15)

○ 재난대비 방재훈련 : 3회(3. 15, 5. 15, 7. 15)

○ 민방위교육 실시

○ 교육기간 : 3. 7 ~ 7. 31

○ 교육대상 : 20,079명(민방위대원중 1 ~ 4년차 대원)

○ 교육시간 : 기본교육 4시간(보충교육 5시간)

○ 교육실적 : 199,998명(99.5%)

Ⅲ. 2002. 主要業務 推進計劃

총 무 분 야

- 기획상황실 회의용 탁자 구입
 - 일 시 : 9월중
 - 구입물품 : 탁자 및 의자
 - 소요예산 : 11,900천원

- 구 본청 난방용 방열기 교체
 - 공사시기 : 9월중
 - 대 상 : 구본청 방열기(라지에이터) 253개 교체
 - 소요예산 : 179,000천원

- 당직실 환경개선
 - 공사시기 : 10월중
 - 대 상 : 당직실 인테리어 개선 및 CCTV교체
 - 예 산 액 : 30,000천원

위 반 사 항	이 행 강 제 금 액
나. 공중에 띄우는 애드벌룬 · 애드벌룬(공) 1개 · 애드벌룬(공) 2개 · 애드벌룬(공) 3개이상	40만원 60만원 80만원+3개초과 1개당 5만원 가산(100만원 이하)
6. 공공시설물이용 광고물 가. 시계탑·조명탑·안내탑·일기예보탑 · 연면적 5.0제곱미터미만 · 연면적 5.0제곱미터이상 10.0제곱미터미만 · 연면적 10.0제곱미터이상 15.0제곱미터미만 · 연면적 15.0제곱미터이상 20.0제곱미터미만 · 연면적 20.0제곱미터이상	40만원 50만원 60만원 70만원 80만원+20.0제곱미터 초과면적 1제곱미터당 5만원 가산(100만원이하)
나. 교통안내소 다. 안내게시판·지정벽보판·버스승강장·택시승강장·관광안내도 라. 영 제26조 제1항 제5호의 규정에 의하여 시장이 인정한 공공시설물 마. 가목 내지 라목 외의 공공시설물 · 연면적 5.0제곱미터미만 · 연면적 5.0제곱미터이상 10.0제곱미터미만 · 연면적 10.0제곱미터이상 15.0제곱미터미만 · 연면적 15.0제곱미터이상	일반 가로형간판에 준함 지주이용간판에 준함 유사한 유형의 광고물 등에 준함 25만원 30만원 35만원 36만원+15.0제곱미터 초과면적 1제곱미터당 5만원 가산(50만원 미만)
7. 교통시설이용 광고물	유사한 유형의 광고물 등에 준함
8. 교통수단이용 광고물 가. 비행선 (1) 무인비행선 · 연면적 10.0제곱미터미만 · 연면적 10.0제곱미터이상 (2) 유인비행선 · 연면적 10.0제곱미터미만 · 연면적 10.0제곱미터이상 나. 그 밖의 교통수단 · 연면적 1.0제곱미터미만 · 연면적 1.0제곱미터이상 2.0제곱미터미만 · 연면적 2.0제곱미터이상 3.0제곱미터미만 · 연면적 3.0제곱미터이상 4.0제곱미터미만 · 연면적 4.0제곱미터이상 5.0제곱미터미만 · 연면적 5.0제곱미터 · 연면적 5.0제곱미터초과	150만원 150만원+10.0제곱미터 초과면적 1제곱미터당 10만원 가산 200만원 200만원+10.0제곱미터 초과면적 1제곱미터당 10만원 가산 10만원 20만원 29만원 35만원 45만원 50만원 49만원+5.0제곱미터 초과면적 1제곱미터당 5만원 가산
9. 그 밖의 유형의 광고물	가로형 간판에 준함

※이행강제금 금액의 계산방법은 영 <별표4> 이행강제금 금액의 계산방법에 의한다.

○ 청빈공무원 포상

- 시 기 : 2회(추석, 연말)
- 대 상 : 40명(7급이하 청빈공무원)
- 내 용 : 격려금 지급(1인당 200,000원)
- 소요예산 : 8,000천원
- ※ 설날 20명 기 지급

【 직무향상을 위한 교육실시 】

○ 의식 및 행태개선 위탁교육(M.T)실시

- 교육대상 : 6급이하 직원(부서별 배분)
- 기 간 : 9. 3 ~ 10. 2(1박2일 합숙)
- 교육인원 : 7회 1,150명
- 소요예산 : 127,286천원

○ 직원 능력개발비 지원

- 지원대상 : 30명
- 기 간 : 9 ~ 12월
- 지원금액 : 월 50,000원(연간 300,000원한)
- 지원방법 : 사설어학원 등에 개인 수강(67% 교육참석)후 지원
- 소요예산 : 8,700천원

사회진흥분야

【 행락질서 등 국민운동 추진 】

- 시민대청소 및 환경정비
 - 기 간 : 9. 1 ~ 10. 31(2개월)
 - 방 법
 - “우리동네 깨끗이 하는 날” 대청소 매월 실시
 - 각 해당 동담당부서 및 기능부서별 특색사업 추진

【 제2의 건국 범국민운동 추진 】

- 민족화합 사랑방 운영
 - 중앙 및 시추진위원회와 연계하여 외부강사 초빙, 강연회 실시
- 기본 바로세우기 운동
 - 기초질서 지키기 시민운동 추진
 - 온라인 캠페인 추진

【 주민소득지원 및 생활안정기금 운영·관리 】

- 기금운영
 - 용자대상 : 우리구 관내 1년이상 거주자로서 자금지원으로 소득증대 및 자립기반을 구축할 수 있는 가구
 - ※ 새마을소득특별지원금(84년~95년 운영)
 - 용자세율 : 년리 3%
 - 용자한도
 - 주민소득지원자금 : 40,000천원이하
 - 주민생활안정자금 : 20,000천원이하

- 운영관리 체계(우리은행 당산동지점과 대하약정 체결)
 - 용자대상자 선정 : 주민소득지원 및 생활안정기금 용자대상 선정 심의위원회에서 선정
 - 자금대출 및 채권확보 : 우리은행 당산동지점(지정금고)

【 새마을 문고 육성관리 지원 】

- 단위문고 도서구입 지원
 - 기 간 : 1월 ~ 12월(연4회)
 - 지원대상 : 구지부 및 동단위 문고
 - 구입도서 : 월간지4종 외 신간도서
 - 소요예산 : 96,600천원
- 「책 많이 읽는 마을상」 선발 대회
 - 대 상 : 영등포구 거주자로 마을문고 이용자
 - 선정시기 : 9월
 - 시상내용
 - 단체부문 : 책 많이 읽는 마을상(부상 → 도서)
 - 개인부문 : 독서가족상, 다독자상(부상 → 도서생활권)
 - 소요예산 : 3,000천원

【 자원봉사 활동 지원 】

- 자원봉사자 모집 및 활동현황 관리
 - 자원봉사자 등록 : 1,000명 예정
 - 수요처 관리 : 복지시설, 의료기관, 공공기관, 학교 등
 - 활동분야 : 노력봉사, 지역사회봉사, 캠페인, 기능봉사 등 43개분야
- 자원봉사센터 운영
 - 청소년 사회복지시설 방문 자원봉사 실시
 - 청소년 자원봉사자 축제(10월)
 - 자원봉사자 간담회 및 사례발표회 개최(12월)

행정서비스분야

【 고객중심적 제도 구축 】

추진사항

- 행정행태 변화에 따른 행정서비스현장 개정
- 분야별 현장책자 팜프렛제작 발간 홍보
- 고객만족도 조사 컨설팅 협약
- 행정서비스현장 이행표준실천으로 고객만족도 향상
- 잘못된 서비스에 대한 보상품 지급
- 행정서비스현장 달성도 평가 실시

기대효과

- 행정서비스현장 실천으로 고객만족도 제고
- 행정서비스현장제 홍보로 주민들이 행정서비스 받을 권리 제공
- 잘못된 서비스에 대한 보상품 제공으로 불만족사항 해소

【 고객감동 행정서비스 실천 】

직원 행정서비스 실천 교육실시

- 기 간 : 9. 25 ~ 10. 31
- 대 상 : 4급이하 전직원
- 목 적 : 행정서비스 교육으로 친절의식 향상

○ 내 용

- 관 리 자 : 고객만족경영시대 관리자 역할
고객중심 경영 추진기법 습득
행정서비스현장의 이해와 실천
- 7급이하직원 : 행정서비스 현장의 이해와 실천
고객만족의 이해, 고객만족 대응화법
민원응대 예절습득
친절한 전화응대요령 습득

□ 직원 칭찬격려제(칭찬합시다) 실시

- 기 간 : 연중계속
- 대 상 : 전직원
- 칭찬방법 : 지식포탈 전자게시판에 “칭찬합시다”코너 개설·운영
- 칭찬범위 : 제한없음
- 인센티브
 - 칭찬사례 공개 게시(지식포탈 및 친절게시판)
 - 마일리지 점수부여(3점이내) 및 산업시찰 기회 우선부여

□ 구내방송을 활용한 공무원의 친절생활화

- 목 적 : 일상생활에서 친절의 생활화 실천
- 방 법
 - 구내 방송요원이 아침·점심으로 친절공무원 추천사례 및
고객만족사례 소개외 기타 좋은 시 등 낭송
 - 친절 구내방송 CD를 제작하여 방송요원 미근무시 활용 등

전화리콜제 실시

○ 개 요

- 대 상 : 5급이하 구·동 전공무원
- 기 간 : 연 중
- 실적관리 : 부서로부터 월별 실적을 받아 개인별 마일리지점수 부여

○ 내 용

- 담당자가 부재중이거나 전화통화중 걸려온 전화에 대하여 최초 수화자가 전화리콜대장에 용건을 기재하고, 담당자에게 인계하여 담당자가 다시 고객에게 전화를 걸어 답변처리

먼저보는 방문고객 안내제 실시

○ 개 요

- 대 상 : 구·동 전공무원
- 기 간 : 연 중
- 실적관리 : 부서로부터 월별실적을 받아 개인별 마일리지 점수부여

○ 내 용

- 우리구를 방문하는 고객을 먼저본 직원이 고객이 원하는 담당자나 해당부서로 안내하여 즐거운 마음으로 행정서비스를 받을 수 있도록 함.

【 고객감동 행정서비스 사후관리 】

행정서비스 마일리지제

○ 목 적 : 공무원의 고객만족성과에 대한 인센티브 부여

○ 기 간 : 연중계속

○ 방 법

- 항목별 평가점수를 종합적으로 누적 관리하여 인센티브 부여
- 평가항목 : 그린·옐로우카드제 외 12개 항목

○ 인센티브

- 자랑스런공무원상 추천
- 매월 행정서비스 MVP 3명 선발, 각각 5만원상당의 도서생활권 지급
- 연말에 행정서비스 MVP 36명에 대한 격려차원의 구청장과 간담회 개최

□ 친절그린·옐로우 카드제 실시

○ 개요

- 추진기간 : 연중계속
- 대상 : 5급이하 전직원

○ 내용

- 수신자부담 우편엽서를 제작하여 공무원에 대한 친절·불친절 공무원 추천 및 고객(불)만족사항 접수 → 서비스개선 (고객함 설치수 : 구청 7개소, 동사무소 22개소)

○ 결과조치

- 해당부서로 통보, 부서장 책임하에 격려 또는 교육
- 친절·불친절 공무원 : 마일리지점수 부여

민방위 분야

【 비상계획 】

- 화랑훈련실시
 - 훈련기간 : 10월중
 - 훈련내용
 - 항방훈련 및 중점 방호작전 지원
 - 민·관·군 통합훈련
 - 구·동 통합방위지원본부 운영

- 인력동원 실제훈련 실시
 - 훈련일시 : 10월중
 - 훈련대상인원 : 280명(시 계획에 의한 자격면허소지자)
 - 훈련대상기관 : 수도방위사령부외 47개 기관

- 충무계획 수립·발간
 - 작성기간 : 9. 25 ~ 12. 31
 - 대상분야 : 충무 2300 국정홍보 실시계획 외 15개분야
 - 계획내용 : 전시·사변 또는 이에 준하는 국가 비상시
전시행동요령과 비상대비계획
 - 발간부수 : 555부(16개 분야별 발간)
 - 소요예산 : 15,000천원

【 민방위운영 】

- 민방위훈련 : 3회
 - 민방공 대피훈련(1회) - 주민 및 차량대피훈련(10월)
 - 재난대비 방재훈련(2회) - 9, 10월

- 민방위교육 실시
 - 교육기간 : 9. 9 ~ 11. 21
 - 교육대상 : 총 19,039명(민방위대원중 1 ~ 4년차 대원)
 - 교육시간 : 기본교육 4시간(보충교육 5시간)

- 제27주년 민방위창설 기념행사
 - 일 시 : 9. 17
 - 장 소 : 구청 지하상황실
 - 행사내용
 - 우수 민방위대 및 유공자에 대한 표창
 - 각종 홍보매체를 이용한 표어, 포스터, 글짓기 공모

- 2003 민방위대 신규편성
 - 정비기간 : 12. 1 ~ 12. 31(1개월간)
 - 편성대상자
 - 2003년도에 20세(1983년생)가 되는 대한민국 남자
 - 2002. 12. 31로 향토예비군 복무가 완료되는 45세(1958년생) 이하의 남자
 - 만성허약자로 민방위대 편성에서 제외되었던 재심사 대상자
 - 민방위편성 제외사유가 소멸된 자
 - 민방위편성에서 누락된 자