

2007 제1차 구의회 정례회

2007. 7. 2. ~ 7. 12.







2007년도

주요업무추진현황

2007. 7. .

창 의 혁 신 단

순 서

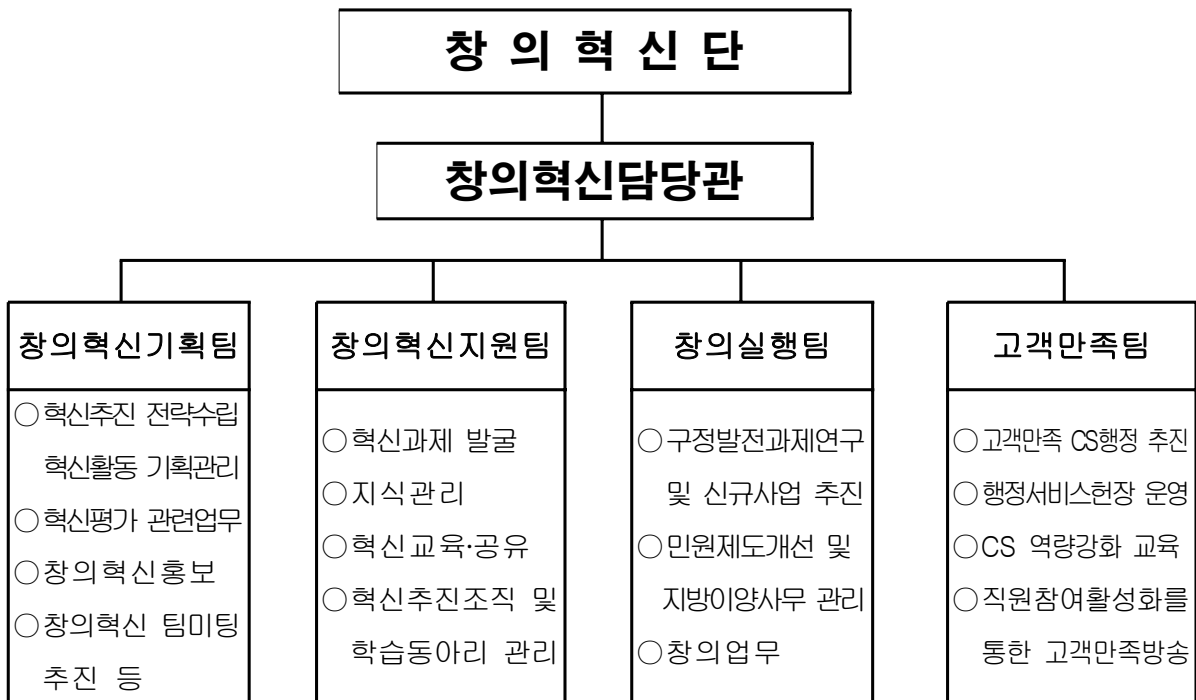
 일반 현황	1
 창의혁신을 위한 목표와 방향	2
 그동안의 주요성과	3
 2007 주요업무계획추진실적	4

I. 일반 현황

1 인 력

구 분	합 계	창의혁신기획팀	창의혁신지원팀	창의실행팀	고객만족팀
정 원	15	5	4	3	3
현 원	15	5	4	3	3

2 조 직



II. 창의혁신을 위한 목표와 방향

비 전

고객만족과 성과중심의 일류 영등포 구현

목 표

창의혁신으로 주민만족 실현

성과형 혁신체계 정착

방 향

현장밀착형
혁신

주민참여형
혁신

지속 가능한
혁신

성과창출형
혁신

III. 그동안의 주요성과

2005년 혁신기획단 설치 및 지방행정혁신선도기관 선정이래, 대통령상등 총 7종의 수상과 18억원의 인센티브를 교부받아, 교육환경개선사업 등 15개 사업을 추진하여 구민에게 신뢰와 희망을 드리는 계기 마련.

주요 수상 내역

○ 2005년

- 지방행정혁신선도 자치단체 선정 : 9. 5 (인센티브 : 3억원)

○ 2006년

- 제11회 한국지방자치경영대상 종합대상 수상 : 3.21
- 2005.지방행정혁신 평가결과 「국무총리상」 수상 : 4. 7(인센티브 : 10억원)
- 정부 혁신수준 진단결과 혁신5단계 진입 : 8.23
 - 혁신수준 : 4단계('05년)→5단계('06년)
- 지방행정혁신 한마당 경진대회 대통령상 수상 : 11.23
- 2006.지식행정평가 행정자치부장관상 수상 : 12. 4
- 제7회 공공혁신전국대회 행정혁신 대상 수상 : 12.22
- 2006.지방행정혁신 평가결과 「대통령상」 수상 : 12.27(인센티브 : 5억원)

○ 2007년

- 2006.행정서비스현장 우수기관상 수상 : 6.12

인센티브를 활용한 주요 사업

- 교육환경개선사업 지원(자치행정과) : 550백만원
- 공공디자인거리 조성사업(건설관리과) : 200백만원
- 홈페이지 업그레이드 지원(전산정보과) : 171백만원
- 관급공약품질관리OK 시스템 구축(감사담당관) : 80백만원
- 어르신 정보문화센터 설치(가정복지과) : 26백만원

IV. 2007 주요업무계획 추진실적

1. 지방행정 혁신과제 추진

□ 사업개요

- 소요예산 : 5,400천원
- 사업기간 : 년중
- 사업내용 : 혁신이 필요한 분야를 대상으로 과제발굴 및 체계적인 추진으로 우수한 혁신사례를 창출하여 구민만족과 성과중심의 일류 영등포 실현
- 추진방향
 - 4대 중점 분야를 중심으로 혁신과제 추진으로 혁신역량 집중
 - 가시적이고 구체적인 성과 창출 과제 추진
 - 구민이 피부에 와 닿는 고객만족 과제 추진
 - 행정의 효율성과 창의적 성과중심 조직 운영 과제 추진
 - 지속 가능한 혁신문화 정착
- 혁신과제 - 15개 분야

분 야	과 제 명	
4 대 중점분야	1. 고객만족 제고	2. 행정의 투명성 제고
	3. 업무프로세스 혁신	4. 성과중심조직 운영
공 혁신과제 분 통 과제 야	5. 주민참여	6. 지식관리
	7. 정책품질관리	8. 자원봉사 인프라 확충
	9. 갈등관리	10. 민원행정 개선
	11. 정보공개 활성화	12. 행정서비스 전달체계 개선
	13. 정책홍보	14. 지역인재 양성
	15. 공무원평생학습체계 구축	

□ **추진실적**

- 2007년 성과창출형 행정혁신과제 발굴 추진
 - 15개 분야 236개 신규 단위사업 매뉴얼화 추진
- 2007년 지방행정혁신 중점 혁신과제

분 야	단 위 사 업	추진부서
고객만족 제고	맞춤형 독거노인 돌보미 시스템 구축 운영	사회복지과
행정의 투명성 제고	투자사업 품질경영(QM) 시스템 구축	감사담당관
업무 프로세스 혁신	복합 민원행정 프로세스 개선	민원여권과
성과중심조직 운영	일과 성과중심의 조직 인사혁신	총 무 과

- 행정혁신과제 실행체계 구축 : 과제별 TFT 구성(15개팀/180명)
 - 개별공시지가 민원문자 서비스 제공
 - 자원봉사캠프 운영시스템 매뉴얼화
 - 여성의 사회참여 활성화를 위한 여성교실 운영

□ **향후 추진계획**

- 2007. 7월 : 행정혁신 우수사례 경진대회 참가(서울시)
 - ※ 자체 경진대회를 통한 우수사례 선정
- 2007. 6월~12월 : 행정혁신과제 추진 보고회 개최(월별)
- 2007. 10월 : 지방행정행정혁신 평가
- 2007. 6월~12월 : 행자부 혁신과제 컨설팅 참여(4회)
- 2007. 12월 : 행정혁신과제 완료 보고회 개최(행자부)

2. 지식행정 추진

□ 사업개요

- 소요예산 : 11,600천원
- 사업기간 : 년중
- 사업내용 : 지식관리시스템(i-등대) 활성화, 학습동아리 활동지원, 지방행정혁신 홈페이지(INNO246)를 통한 과제발굴 추진

□ 추진실적

- 지식관리시스템(i-등대) 활성화
 - 서울시 「업무혁신지식공유방」 도입 및 개편 운영 : 2007.3.19
 - 활성화이벤트 실시 : 2회(업무혁신제안 콘테스트, 질문왕답변왕 선발대회)
 - 업무매뉴얼 등록 : 33건(부서·팀 및 개인별 업무매뉴얼 등록)
 - 지식전문가의 지식평가 : 76건(승인:47, 거부:29)
 - 부서별 지식활동 모니터링 실시 : 5회(매월)
- 학습동아리 활동지원
 - 학습동아리 등록 : 49개(전략형 12, 부서별37)
 - ┌ 전략형 : 정책품질관리 연구 외 11(정책별 매뉴얼 개발 등)
 - └ 부서별 : 녹색환경 외 36(생활속의 환경문제 연구 등)
 - 활동비 지원 : 24개 동아리 3,600천원(전략형 12, 부서별 활동우수 12)
- 지방행정혁신 홈페이지(INNO246) 활동 : 회원 125명
 - 우리구 우수사례 등록수 : 33건 ※최종 우수사례 선정 「e-편한보건소」

□ 향후추진계획

- 2007. 7월·12월 : 지식마일리지 운영평가(반기1회)
- 2007. 8월 : 학습동아리 경진대회 개최

3. 현장밀착형 창의혁신 교육·학습

□ 사업개요

- 소요예산 : 30,677천원
- 사업기간 : 년중
- 사업내용 : 문제해결과 실천중심의 현장밀착형 창의혁신 교육·학습으로 4대 중점분야의 혁신가치 내재화 도모

□ 추진실적

- 창의혁신 사이버 강의
 - 1·2차 창의혁신 사이버 교육 실시 : 286명
 - 1차 : 2~3월(154명), ·2차 : 4월 (132명)
 - 교육과정 : 성과를 만드는 코칭의 기술 외 37과정
 - 3차 창의혁신 사이버 강의 진행중 : 6.10 ~ 7.10, 87명
 - 교육과정 : 변화와 혁신의 리더 외 4과정
- 혁신사랑 격주 발간(12회) : 온라인을 통한 혁신활동사항 보도
- 창의혁신 e-포스터 교육
 - 기 간 : 연중 (※ 현재 총 18회 게시)
 - 내 용 : 창의와 혁신, 고객만족 등 다양한 내용
- 창의혁신 특별교육
 - 일 시 : 2007. 3. 26(월)
 - 대 상 : 혁신주도그룹 214명
 - 주 제 : 창의혁신 역량강화 및 성공적 과제 추진

□ 향후 계획

- 2007 9월 : 4차 창의혁신 사이버 강의 실시
- 2007 9월 : 혁신 전문가 초청 교육

4. 창의구정 활성화

□ 사업개요

- 소요예산 : 83,000천원
- 추진기간 : 2007년 3월~12월
- 주요내용
 - 창의 과제 발굴·심사선정 및 실행(평가심의 및 주관부서)

□ 추진실적

- 창의구정 아이디어 접수 : 총 74건
- 창의아이디어에 대한 심의회 개최 : 2회 45건 심의(심의대기 29건)
- 창의 과제 채택 : 16건(주관부서 별 추진방안 마련 중)
 - 안양천 수변 분수대 설치, 화장실 환경개선 등

5. 지역정책연구포럼 참여

□ 사업개요

- 소요예산 : 4,800천원
- 사업기간 : 2007년 3월 ~ 2008년 2월(월 1회)
- 참여인원 : 6급 이상 관리자10명(5급 3명, 6급 7명)
- 내 용 : 지방행정의 주요정책 관련 전문가 초청특강 및 토론회
- 주 관 : (사)한국공공자치연구원

□ 추진실적

- 포럼참가 3회(연인원 25명 참석)

□ 향후 추진계획

- 포럼 적극 참여로 간부급의 구정 정책마인드 향상

6. 창의혁신 성과 공유·홍보

□ 사업개요

- 소요예산 : 2,520만원
- 사업기간 : 년중
- 사업내용
 - 다양한 홍보매체를 활용하여 주민의 혁신 이해도와 참여도를 향상
 - 다양한 디지털 콘텐츠로 주민과 소통하는 양방향 커뮤니케이션 홍보

□ 추진실적

- TV, 신문 등 언론 매체 활용
 - 지방행정혁신평가 대통령상, 찾아가는 신바람폭소운동 등 총 80회
 - 2006년도 혁신 성과집 발간 및 배부 : 200부
 - 영등포 행복소식지(월 1회) : 혁신과제 탐방시리즈 운영
- 비주얼홍보 매체 활용
 - 혁신주요성과 LCD(본관1층) 및 혁신비전(구청 앞 전광판)
 - 혁신성과 PT 활용
- 온라인을 통한 혁신사례 공유 : 혁신랜드, INNO 246(80건)
- 2007년 한강 여의도 봄꽃축제 혁신폭소 이벤트 실시(3회)
- 혁신성과 벤치마킹 및 혁신우수사례 보고회 개최 : 53기관1971명
 - 우수사례 보고회 : 23회 1,509명 (강사 : 구청장 외 1명)
 - 벤치마킹 방문기관 : 행자부 정부혁신본부 등 30기관 462명
 - 혁신포럼(민간협력 네트워크) 개최로 혁신성과 공유 : 6.20

□ 향후추진계획

- 2007. 7~12월 : 구 발행 소식지에 혁신우수사례 홍보
- 2007. 12월 : 혁신·고객만족 달력 제작·배부

7. 행정서비스현장제 운영

□ 사업개요

- 소요예산 : 28,283천원
- 사업기간 : 년중
- 사업내용
 - 행정서비스 현장 운영 내실화
 - 행정서비스 마일리지제 운영
 - 고객만족도 조사

□ 추진실적

- 2006.행정서비스현장 우수기관 행정자치부장관표창 수상 : 6.12
 - 참여대상 : 전국 118개 기관 및 단체
- 2007년 상반기 행정서비스현장 이행기준달성도 자체평가·시상
 - 평가기간 : 2007. 5. 28. ~ 5. 31.
 - 대상기간 : 2006. 12. 1. ~ 2007. 4.30(5개월)
 - 평가대상 : 행정서비스현장 16개 분야 / 22개 부서
 - 수상부서 : 지적과 외 4개
- 행정서비스 마일리지제 운영
 - CS 및 창의혁신 MVP : 11명 표창 및 시상
- 행정서비스현장 전문기관위탁교육(15명) :6.19

□ 향후추진계획

- 2007. 7월, 12월 : 고객만족도 표본조사
- 2007. 9월 : 행정서비스현장 이행기준 개정 및 홍보
- 2007. 12월 : 하반기 행정서비스현장 이행기준달성도 평가

8. 고객만족행정 추진

□ 사업개요

- 소요예산 : 38,084천원
- 사업기간 : 년중
- 사업내용 : 구민이 감동할 수 있는 마인드 및 행정전달체계 개발 운영

□ 추진실적

- 여의도 봄꽃 축제 참여자 웃음체험, 폭소운동 사진전 (75점)
- 찾아가는 신바람 혁신폭소운동 : 13개동 / 545명(주민)
- 명품 영등포구 고객만족 실천
 - 고객감동 전화응대 통화연결음 제작 : 2. 1 시행
 - 고객감동실천 100일 운동(5.1~8.8) : 부서별 아젠다 선정 실천
 - 고객감동을 위한 CS리더워크숍 : 52명
- 다양하고 차별화된 CS역량강화 교육
 - 영등포구 관리자 갈등(협상)관리 교육(3.23~24): 간부53명
 - 고객감동창의혁신 직원 특별교육(5.17) : 182명 (6급이하)
 - 갈등(협상)관리 역량강화 전문교육 : 3회 (6급이하 1,156명)

□ 향후추진계획

- 2007. 9~12월 : 웃음전문교육실시(4회 620명)
- 2007. CS아카데미 교육 실시 : 10 ~ 11월
 - 간부공무원(316명), 7급 이하 (971명)
- 언제든지 찾아가는 고객만족 교육 서비스 제공 : 필요시
 - 주민, 행정 서포터즈, 공익근무요원, 동 직능단체 등