



2006. 주요업무추진현황

2006. 9.

감 사 담 당 관

순 서

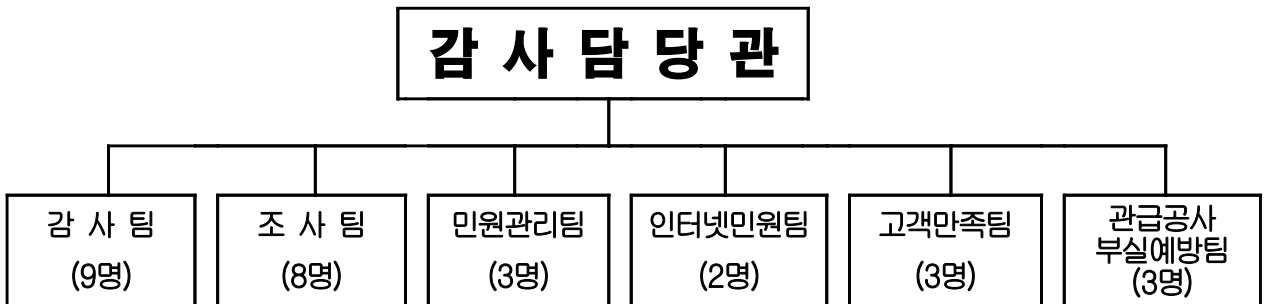
- 일반 현황 ----- 1
- 업무추진목표와 방향 ----- 2
- 2006 주요업무계획 및 실적- 3

I. 일 반 현 황

1 인 력

구 분	감사담당관	비 고
정 원	29	
현 원	28	

2 조 직



3 예산 현황

(단위:천원)

구 분	2006	2005	비교(증△감)
계	421,222	441,468	△20,246
감사담당관	421,222	441,468	△20,246

Ⅱ. 업무추진 목표와 방향

깨끗한 공직사회와 더욱더 열심히 일하는
분위기 조성



행정의 투명성 확보로 신뢰받는 구정 구현

현장중심의 환경순찰로 주민불편 적극 해소

안전점검체계 강화로 사전 재난예방

고객감동 · 고객만족 행정서비스 실현

Ⅲ . 주요 업무추진계획 및 실적

1	행정의 투명성 확보로 신뢰받는 구정 구현	4
	1. 『관급공사 품질관리 OK』 시스템 구축	4
	2. 구민감사관 운영 활성화	5
	3. 깨끗한 구정이미지 거양을 위한 청렴도 향상	5
	4. 제도개선 중심의 감사 실시	6
2	현장 중심의 환경순찰로 주민불편 적극 해소	7
	1. 주민불편요인 해소 환경순찰 강화	7
	2. 직원견문보고제 운영 활성화	7
3	안전점검체계 강화로 사전 재난예방	8
	1. 특정관리대상 시설 지정 · 관리	8
	2. 계절별 재난취약시설 안전점검	8
4	고객감동 · 고객만족 행정서비스 실현	9
	1. 행정서비스현장제 운영	9
	2. 고객만족도 향상 추진	10
	3. 혁신폭소운동 추진	11
	4. 구민감동 Happy call 운영	11

1. 행정의 투명성 확보로 신뢰받는 구정 구현

체계적인 관리와 구민 참여를 통해 우리구 관급공사에서 발생할 수 있는 부실요인을 사전에 근절하고 책임시공 풍토를 조성함과 동시에 구정 청렴도 제고를 위한 감사활동을 강화하는등 주요 사업의 추진상황을 상시 점검함으로써 문제점을 발굴·개선하여 맑고 깨끗한 투명 구정을 실현하고자 함.

1 『관급공사 품질관리 OK』 시스템 구축

○ 구축배경

- 행정자치부 지방행정혁신브랜드 사업으로 선정(2006.2.8)
- 혁신성공사례로 창출하여 전국 지방자치단체에 전파 보급

○ 사업개요

- 추진기간 : 2006. 4. 28 ~ 9. 7
- 추진방법 : 건설공사 관련 전문컨설팅업체와 합동개발
- 구축내용 : 시스템 및 매뉴얼
 - ◆ 건설공사 전 시공과정과 유지관리 업무 등을 관리할 수 있는 시스템을 구축하고 종합적이고 체계적인 업무 매뉴얼을 개발

○ 추진실적

- 혁신브랜드사업 지도·자문위원회, 포럼 개최 : 5회
- T/F팀, 관계자 회의 및 시연회 등 개최 : 9회
- 시스템 시험 가동(시범사업장 4개소) : 8. 21부터

○ 향후계획

- 건설공사 관련 전문가 등으로 그룹을 구성 검증 실시 : 9월
- 시스템, 매뉴얼 사용자 해당부서 전 직원 워크숍 개최 : 9월
- 지속적인 자료관리 및 업그레이드로 기능 강화(10월 보고대회 준비)

2

구민감사관 운영 활성화

○ 일반현황

- 구 성 : 33명(전문감사관 11, 일반감사관 22)
- 감사대상 : 우리구에서 시행하는 각종 건설공사의 현장 점검 등
(건축, 토목, 치수, 조경 분야 등)

○ 추진실적

- 점검회수 : 78회 312명
- 지적 및 조치 : 45개 공사장 536건 조치

○ 향후계획

- 지속적인 현장 점검관리 강화(주1회 이상)
- 구민참여 기회 확대로 권익보호 및 투명행정 구현
 - ◆ 건설공사 추진현황 공개 및 신고센터 운영

3

깨끗한 구정이미지 거양을 위한 청렴도 향상

○ 평가개요

- 대 상 : 9개부서(위생, 세무, 건축, 환경, 토목, 치수, 재무, 교통행정, 공원녹지)
- 평가기간 : 2006. 9월 ~ 11월
- 조사방법 : 민원처리 경험이 있는 민원인대상 전화설문 조사
- 평가기관 : 서울시에서 여론조사 전문기관 의뢰

○ 추진실적

- 부서별 전화설문 실시 : 940명
- 민원처리시 구청장 공한문 교부 : 1,836건
- 직원청렴도 부서별 교육실시 : 45회 1,542명

○ 기대효과

- 구민에게 양질의 행정서비스 제공과 구정의 투명성 확보
- 전직원 의식 및 자세 변화에 따른 청렴도 향상

○ 향후계획

- 부서별 반부패의식 정신교육 실시 및 부조리예방안내문 인·허가신청시 교부
- 해피콜 A/S 문자메시지 서비스 전송 및 전화설문 조사

4

제도개선 중심의 감사

○ 감사방향

- 부조리 사전예방과 불합리한 제도 개선
- 행정의 투명성, 재정의 건전성 및 구정발전 도모
- 구민으로부터 신뢰받는 공직자상 정립

○ 추진실적

- 종합감사 ⇒ 신길3. 4. 5동(3. 13 ~ 3. 24)
 - 적출사항 : 7개분야 44건 시정조치
 - 제도개선안 : 4건
- 부분감사 ⇒ 19개 세외수입 관련부서(5. 3 ~ 5. 12)
 - 적출 및 조치사항 : 7건 시정조치
 - 제도개선안 : 6건

○ 향후계획

- 종합 및 부분감사 실시
 - 구 청 : 5개부서(건설관리과, 교통행정과, 환경과, 의약과, 청소과)
⇒ 건설관리과 종합감사(8. 29 ~ 9.7) 실시
 - 동사무소 : 4개동(신길6, 7동, 대림1, 2동)
 - 부분감사 : 건축분야(건축과)
- 시책점검 및 공직기강 확립
 - 현안 및 각종 사건·사고 발생시 특별감사 실시
 - 주요 역점사업 및 구민생활과 밀접한 주요 시책사업 지도 점검
 - 수시 비노출 공직기강 감사 실시

2. 현장중심의 환경순찰로 주민불편 적극 해소

생활주변에 발생하는 주민불편사항을 적극적으로 해소하여 깨끗하고 품격있는 도시환경 조성에 기여하고자 함.

1 주민불편요인 해소 환경순찰 강화

- 환경순찰 점검반 운영 활성화 및 계절별 취약분야 기획순찰
- 야간 및 공휴일 특별순찰 실시
- 추진실적 : 40,968건 적출처리 완료
 - 분야별 현황

분야 건수	청 소	광고물	도 로 시설물	통 행 지장물	공원 녹지	노점상	공사장	기타
40,968	21,688	18,581	286	102	36	17	8	250

- 향후계획
 - 환경순찰온라인시스템 운영체계 개선[사진 입력시간 단축(15분 ⇒ 1분)]: 9. 1 시행
 - 모바일시스템 이용방안 검토

2 직원 견문보고제 운영 활성화

- 운영방법
 - 출·퇴근시 타구 및 우리구 관내 공사장 주변 가림막, 도로·보도·소음 등 적출
 - 각 부서 환경순찰관리시스템으로 적출사항 입력
- 추진실적 : 2,901건 적출처리 완료
 - 분야별 현황

분야 건수	도 로 시설물	광고물	청 소	통 행 지장물	공원 녹지	노점상	공사장	기타
2,901	861	821	257	210	58	52	13	629

- 향후계획
 - 직원견문보고제 활성화 ⇒ 최우수구 목표(연말)
 - 우수부서 시상 및 직원 인센티브 부여

3. 안전점검체계 강화로 사전 재난예방

재난발생의 위험이 높은 시설에 대한 체계적인 안전관리와 정기적인 안전점검을 실시하여 재난발생을 사전에 예방함으로써 주민들에게 편안한 삶을 제공하고자 함.

※ 2006.7.1 재난안전관리과 ⇒ 감사담당관 업무 이관

1 특정관리대상시설 지정·관리

○ 점검대상 : 총 965개소

중점 관리 대상 시설				재난 위험 시설		
소계	A	B	C	소계	D	E
937	268	511	158	28	25	3

- 점검방법 : 시설물 관리부서(12개부서)에서 현지출장 안전점검 실시
- 점검시기 : 중점관리대상 연2회(상·하반기), 재난위험시설 매월1회
- 향후계획 : 중점관리대상 및 재난위험시설 점검 실시

2 계절별 재난취약시설 안전점검

○ 대 상 : 총 203개소(설날, 해빙기, 여름, 추석절 등)

구분 개소	사회복지시설· 공공시설	백화점· 대형매장	대 형 공사장	대형주점	대 형 숙박업소	영화관· 예식장등	지하도·축 대·옹벽등	체육 시설	의료 시설
203	37	34	30	29	21	18	16	10	8

- 점검방법 : 13개관리부서, 유관기관(소방, 가스, 전기 등) 합동점검
- 추진실적
 - 안전점검 실시 : 52개소 73건 시정조치
 - 안전점검의 날 행사 실시 : 8회 / 시설물 표본점검 16개소 및 홍보물 배부 10,000매
 - 어린이 이동안전체험교실 운영 : 관내초등학교 2개소 317명
- 향후계획
 - 안전점검 실시 및 안전점검의 날 행사
 - 어린이 이동안전체험교실 운영

4. 고객감동 · 고객만족 행정서비스 실현

고객중심의 행정서비스 혁신을 위한 공무원 개인의 친절마인드 향상은 물론 행정서비스헌장제, 직원 친절교육, 구민감동 Happy call 운영 등 사업을 추진하여 고객만족 행정서비스를 제공하고자 함.

1 행정서비스 헌장제 운영

□ 헌장의 내실화

- 추진대상 : 16개 분야 21개 부서
 - 추진내용
 - 고객과의 약속이행 중점 추진
 - 이행기준 제·개정시 구체화 및 계량화 추진
 - 추진실적
 - 2006. 상반기 이행기준달성도 평가 및 고객만족도 조사 실시(1회/1,400명)
- ※ 2006년도 수상내역
- 행정서비스헌장 운영실적 전국평가 - 모범상
 - 서울시 평가 - 25개 자치구중 1위
- 향후계획
 - 행정서비스헌장 제·개정 및 달성도 평가, 고객만족도 조사, 홍보물제작 등

□ 헌장마일리지제 추진

- 평가대상 : 5급이하 전직원
- 평가항목 : 15개항목(직원칭찬격려제외 14개항목)
- 평가방법
 - 매월 고객만족스타 선발 격려 및 시상
- 추진실적 : 마일리지 운영실적 평가 : 7회
- 향후계획
 - 행정서비스헌장제 마일리지 평가 및 고객만족스타 선정, 부서별 시상

□ 고객만족(CS) 행정 추진

○ 추진내용

- 자발적인 참여와 실천 CS 붐 조기조성 및 역량 강화
- 고객의 요구에 부응하는 실질적인 실천과제 발굴 추진
- 고객만족도조사, 우수사례 확산 전파

○ 추진실적

- 고객만족(CS) 행정 추진 계획 수립(2006.4.24)
- 고객만족 비전 및 슬로건 공모 확정 : 8. 28
- 상반기 공직자 친절도 자기진단 실시 : 86.5% 친절도 향상 노력
- 전자게시판 직원상호간 칭찬릴레이 운동 전개 : 105건
- 1부서 1친절 실천운동 전개 : 51과제
- 전직원 친절교육 실시 : 5회(3.7 ~ 3. 10)

○ 향후계획

- 하반기 직원 친절교육 실시 및 CS 리더그룹, 학습동아리 구성 운영
- 고객만족 시책발굴 추진 등

□ 전화친절응대 평가

○ 대 상 : 49개부서(구청27, 동사무소22)

○ 평가내용 : 전화응대 신속성, 수화요령, 민원응대, 종료태도등

○ 방 법 : 행정서포터즈, 대학생 아르바이트 활용

○ 결과조치

- 상반기 전화친절응대 우수부서 포상 및 우수직원 마일리지 부여
- 부진부서 자체교육 실시

○ 향후계획

- 점검결과 우수사례 전파 및 직원교육에 적극 활용

3**전국자치단체 최초 혁신폭소운동 추진**

- 추진내용
 - 매일 3회 전직원이 박장대소 혁신폭소운동 실천으로 활기넘치는 직장 분위기를 조성하고
 - 즐겁고 건강하고 행복한 삶을 통하여 고객만족 향상으로 연계
- 추진실적
 - 혁신폭소운동 실천 : 200회(매일아침 93회, 각종회의 107회)
 - 혁신폭소운동 확대실천 : 1일 1회 ⇒ 1일 3회(아침,점심,저녁) ⇒ 7.31 시행
 - 직원교육실시 : 2회 450명(웃음전문강사)
 - 웃음실천 동영상 CD 제작 배부 : 209개
 - KBS뉴스등 각종 언론보도 23회
 - 타기관단체 벤치마킹 및 자료제공 : 대구광역시 서구청등 100개 기관
- 향후계획
 - 혁신폭소운동 지속 추진 및 민간부문 확대 시행
 - 웃음전문강사 초청 직원 교육실시

4**구민감동 Happy call 운영**

- 대 상 : 구청과 보건소를 방문하여 각종 인·허가민원을 신청했던 고객
- 운영방법
 - 1단계(A/S) : 민원처리부서에서 처리 완료한 민원사항에 대하여 처리결과 A/S 및 의견수렴 사전 문자메시지 서비스 전송
 - 2단계(설문) : 민원인에게 문자메시지 전송 1 ~ 2일후 설문조사
- 실 적
 - 문자메시지 전송 : 1,863건
 - 전화설문 : 4,076건
- 기대효과
 - 주민의견수렴 창구역할로 민원서비스 향상에 기여
- 향후계획
 - 운영결과 건의사항 분석 및 시정사항 조치하여 업무개선 등에 활용