



제118회 구의회
제2차 정례회

주요업무계획

- 2005 주요실적 및 2006 계획 -

2005. 11.



감사담당관

감사담당관

I . 일 반 현 황

II . 2005 주요업무 추진실적

III . 2006 주요업무 추진계획

1. 일반 현황

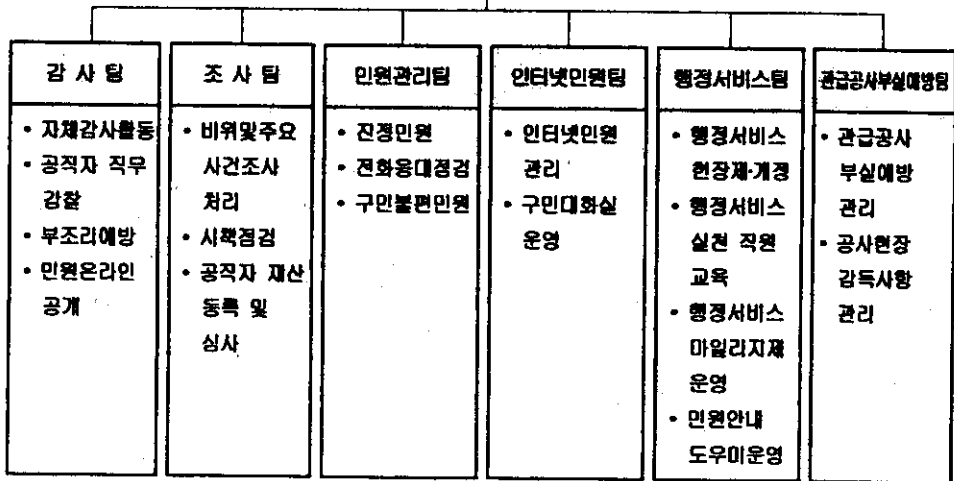
1 인 력

(2005. 10. 31. 현재)

구분	계	일반직						기능직		
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	8급	9급	10급
정원	26	-	1	6	6	8	2	-	1	2
현원	29	-	1	6	16	2	1	3	-	-
과부족	3	-	-	-	10	△6	△1	3	△1	△2

2 조 직

감사담당관



II . 2005 주요업무 추진실적

(2005.1.1 ~ 10.31)

1 **감사 조사결과 업무상 조치**

추진실적

구분	업무상 시정	신분상 조치	재정상 조치
계	154건	113명	50건
자 체	135건	77명	25건
외 부	19건	36명	25건

○ 자 체

- ┌ 업무상시정 : 135건
- └ 신분상조치 : 77명(해임2, 징역(1월)1, 감봉(1월)1, 견책1, 불문경고6, 훈계25, 주의4)
- └ 재정상조치 : 25건 126,504천원(추정, 환수)

○ 외 부

- ┌ 업무상시정 : 19건
- └ 신분상조치 : 36명(불문경고1, 훈계19, 주의16)
- └ 재정상조치 : 25건 447,461천원(추정)

2 **생활주변 환경순찰 실적**

환경순찰 적출처리 : 86,928건

(단위 : 건)

계	청 소	광고물	통행지장물	도로시설물	노점상 등
86,928	44,862	40,418	522	398	728

견문보고 적출처리 : 3,926건

(단위 : 건)

계	도로시설물	광고물	통행지장물	청 소	공원녹지 등
3,926	1,177	956	441	290	1,062

3 **뒷골목 청소사각지대 점검**

- 대 상 : 뒷골목 사각지대
- 점검횟수 : 4회 (1·2·3·10월)
- 점검결과 : 뒷골목 사각지대 144개소를 대상으로 지속적으로 시정

4 구민감동 Happy Call 점검

- 운영횟수 : 2회 5,235건(통화 3,138(60%), 불능 2,097(40%))
- 운영결과 건의사항 : 119건
 - 칭찬11, 업무처리개선요구43, 권위적불친절13, 민원처리시 안내 부족10, 신속처리9, 기타33

5 직원 친절정도 평가

- 평가횟수 : 총 5회(전 부서 각 25회)
- 평균점수 : 89.4점(구 : 89.5, 동 : 89.3)
 - 우수부서 및 직원 : 20개부서 8명 포상(포상금, 도서상품권)
 - 부진부서 : 16개부서 (친절교육 실시)

6 행정서비스 추진 실적

- 행정서비스현장 전국평가 결과
 - 수상내용 : 모범상 수상('05. 5월)
 - 내 용 : 2004년도 행정서비스현장 운영 실적 평가
- 행정서비스현장제 운영실태 서울시 평가결과
 - 평가기간 : 2005. 1월 ~ 9월
 - 평가대상 : 332분야(시 31, 구 301)
 - 내 용 : 현장제·개정, 실천, 사후관리부문
 - 평가결과 : 영등포구(1위), 동대문구(2위), 관악구(3위)
 - 추천내용 : 행정자치부 고객만족도 평가 대상구 추천
- 행정서비스 직원교육 및 위탁교육 실시
 - 직원 친절교육 실시 : 24회 1,011명
 - 행정서비스 위탁교육 실시 : 3회 195명
 - 신규임용자 친절교육 실시 : 2회 51명
 - 행정서비스현장 홍보물 제작 배포 : 2종(유인물, 볼펜)
 - 행정서비스현장 전국평가 우수기관 벤치마킹 : 1회 3개단체
 - ※ 전남 순천시청, 경남 진해시청, 경남 하동군청

Ⅲ . 2006 주요업무 추진계획

1 제도개선 중심의 감사로 구정의 효율성 제고

구청, 보건소, 동사무소의 업무전반에 대하여 자체 감사를 통하여 행정의 시행착오와 비리발생을 차단함은 물론 불합리한 제도의 개선·보완을 통해 구정의 효율성 제고

□ 종합감사 : 12개부서 (구5, 등7)

- 구 청 : 가정복지과, 건설관리과, 보건위생과, 보건지도과, 의약과
- 동사무소 : 선길3·4·5·6·7동, 대림1·2동

□ 부분감사 : 3개분야(교통행정(2,3월), 교통지도(2,3월), 세외수입(5월))

□ 시책점검 및 공직기강 확립

- 현안 및 각종 사건·사고 발생시 특별감사 실시
- 주요 역점사업 및 구민생활과 밀접한 주요시책사업 지도점검
- 수시로 비노출 공직기강 감사 실시

□ 기대효과

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

2

청렴도(반부패)개선대책 추진

법정부적 반부패대책과 연계하여 우리구의 청렴도 수준을 향상 시키고자 매년 청렴도 향상을 위한 특별대책을 마련 추진함으로써 구정 이미지 개선

□ 평가개요

- 대 상 : 9개과(위생,세무,건축,환경,토목,치수,재무,교통행정, 공원녹지)
- 평가기간 : 9월 ~ 11월
- 조사방식 : 민원처리 경험이 있는 민원인 대상 전화설문 조사
- 평가기관 : 서울시에서 한국갤럽 조사 의뢰 평가

□ 개선대책

- 2005 청렴도(반부패)지수 개선분야 갤럽 평가내용 분석 보완
- 2005 청렴도(반부패)지수 평가우수구 벤치마킹 적용
- 부조리예방안내문 작성 인허가 신청시 교부
- 전화응대 친절도 및 해피콜 전화설문 지속 실시
- 부서별 반부패의식 정신교육 실시(공무원 행동강령 등)

□ 개선효과

- 구민에게 양질의 행정서비스 제공과 구정의 투명성 확보
- 전직원의 의식 및 자세변화에 따른 청렴도 향상
- 민원불편, 부조리사항 등을 민원행정에 반영 개선

3

생활주변 환경순찰 적극 추진

생활주변에 발생하는 주민불편사항을 해소하고 건축디자인 및 조경을 포함한 도시환경을 종합적인 안목으로 개선될 수 있도록하여 깨끗하고 품격있는 도시환경 조성에 기여코자 함.

□ 환경순찰

○ 일반순찰

- 추진내용 : 보도 및 가로시설물, 적치물, 광고물, 청소 등 생활주변 주민불편사항 적출, 정비

- 추진방법 : 전 직원이 적극 순찰하여 해당부서 통보·정비

○ 기획순찰 : 계절별 취약분야 적출 정비

- 해빙기 : 도로시설물관리 분야

- 하절기 : 수방시설·공중화장실관리 분야

- 동절기 : 제설대책분야

○ 특별(야간)순찰 : 분기별 1회이상 가로등, 포장마차 등 취약분야 적출·정비

□ 견문보고 활성화 추진

○ 견문대상 : 각종 쓰레기 적치, 환경오염 유발사항 등 구민생활 불편사항

○ 운영방법 : 전직원이 출·퇴근, 출장시 견문대상 적출하여 각 부서의 환경순찰관리전산시스템에 적출사항 입력, 해당부서에서 현장확인하여 정비·처리

○ 인센티브 부여 : 참여도 높은 우수부서 및 우수직원을 선정·시상

○ 기대효과

- 환경순찰 담당이 적출치 못한 취약부분에 대하여 전직원이 환경순찰에 관심을 가지고 참여함으로써 보다 깨끗하고 편리한 주민생활 기여

□ 뒷골목 청소 사각지대 점검 : 분기별 1회(년 4회)

4

고객중심 행정서비스 향상 추진

고객중심의 행정서비스 혁신을 위한 공무원 개인의 친절마인드 향상은
올론 구민감동의 해피콜을 운영하여 구민들에게 보다 향상된 행정
서비스를 제공

□ 행정서비스 친절교육

- 추진대상 : 전직원
- 추진내용
 - 전문강사 초청 맞춤형 전화서비스 향상 교육
 - 각국별 주된고객 불만사례 분석 맞춤 교육
 - 취약 민원부서 직원에 대한 반복 친절교육 실시 등

□ 구민감동 「Happy Call」 운영

- 설문자 : 2명 (시간제 조사요원)
- 대상 : 16개부서(각종 인·허가 신고 처리부서)
- 설문결과 평가 : 매월
 - 설문결과 민원 불편·건의·부조리 사항 등은 민원행정에 반영
 - 우수직원 마일리지 부여, 부진직원 친절교육 등 불이익 처분

□ 직원 전화 친절도 평가

- 대상 : 49개부서 (구청27, 동사무소22)
- 평가요원 : 2명 (행정서포터즈, 대학생아르바이트)
- 평가사항 : 수화요령, 수화태도, 업무숙지도, 친절도 등
- 평가결과 발표 : 월 1회(확대간부 회의시)
- 우수부서 및 직원포상 : 연2회(상·하반기)

5

행정서비스현장제 추진

행정기관이 제공하는 서비스의 기준과 내용 제공방법 및 절차 등 서비스의 내용을 최대한 구체화하여 이의 실천을 구민에게 공표하고 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상 조치 등을 주민에게 약속하는 행정서비스현장제 실천과 마일리지제 및 우수기관을 벤치마킹을 실시 고객 만족·고객 감동을 실현

□ 현장제 추진

- 추진대상 : 16개분야 19개 부서
- 추진내용
 - 행정서비스현장 이행기준 개정 및 운영계획 수립등 제·개정분야 중점 추진
 - 행정서비스현장 실천 분야 중점 추진
 - 행정서비스현장 사후관리분야 중점 추진

□ 마일리지제 추진

- 평가대상 : 5급이하 전직원
- 평가항목 : 13개항목(직원칭찬격려제외 12개항목)
- 평가방법
 - 매월 행정서비스 MVP 선발 시상 격려
(5만원상당 도서문화상품권 지급)
 - 개인별 마일리지 월별 누적평가 및 부서별 연말결산 평가 시상 격려

□ 우수기관 벤치마킹

- 추진대상 : 50명(행정서비스 MVP, 부서별 추천직원중 선발)
- 추진내용 : 타 자치구의 친절행정 우수사례 모니터 및 우리구 비교 평가
- 추진분야 : 16개 현장분야(민원행정서비스외 15개분야)
- 추진방법 : 민원인 입장에서 비노출(Blind Shop) 방문

6

관급공사 부실예방 사업추진

각종 관급공사에서 발생하는 부실요인을 근절시키고 책임시공 풍토를 조성하여 부실공사 척결과 함께 주민의 신뢰를 회복함과 동시에 구민의 재산과 생명을 보호하고 투명한 행정을 구현

□ 사업개요

- 추진기간 : 연중실시
- 대상사업 : 2억원이상 관급공사
- ※ 팀 신설 2005.7.1일자, 직원 2명

□ 추진계획

- 공정별 시공사항 점검 등 공사현장 확인(점검반 상시 운영)
- 신고센터 운영(영등포구홈페이지)
- 관급공사 추진현황 공개(건설공사 사전예고 및 예비 준공검사제 실시)
- 불법·불공정하도급 행위 점검
- 전문구민감사관 총원 및 운영 활성화
- 공사실명제 실시(설계용역 및 공사실명제)
- 부실공사 예방을 위한 의식교육 실시
- 부실공사 방지관련 사례집 등 책자 발간

□ 기대효과

- 부실시공 사전예방하여 구민의 안전 도모
- 책임시공 풍토 조성하여 부실시공 척결
- 구민참여 투명행정 구현 및 구민의 재산보호