

2004 主要業務報告

2004. 2

監 查 擔 當 官

Ⅰ. 2003 主要 業務 實績

(1. 1 ~ 12.31)

감사·조사 실적 ----- 총 149회 692건 시정

- ┌ 신분상조치 : 129명(당연퇴직 1, 감봉 4, 견책 2, 훈계 31, 주의 67, 시정 23, 계류중 1)
- └ 재정상조치 : 205건 553,219천원

○ 자 체 ----- 141회 674건 시정

- ┌ 신분상 : 88명 (훈계 25, 주의 51, 시정 12)
- └ 재정상 : 205건 553,219천원

○ 외 부 ----- 8회 18건 시정(감사원 1회, 서울시 3회, 기타 4회)

- 신분상조치 : 41명 (당연퇴직 1, 감봉 4, 견책 2, 훈계 6, 주의 16, 시정 11, 계류중 1)

민원 접수·처리

(단위 : 건)

구 분	계	서 면	연 터 넷	방 문	전 화	비 고
2003년도	3,456	1,053	1,929	286	188	
2002년도	4,331	1,177	2,426	466	262	

생활환경 순찰

생활환경 순찰대 운영

- 운영인원 : 4명
- 적출실적

계	도로시설물	통행지장물	청소	광고물	공원녹지	공사장
32,023	1,667	1,887	17,902	7,456	260	95
노점상	불법주정차	교통시설	위험시설물	공공시설물	기타	수기보고 (1.1~3.2)
338	921	69	53	365	522	488

시설별 안전점검

관리대상시설 정기안전점검

- 점검대상 : 29개 분야 929개소
 - ┌ 중점관리대상 : 29개 분야 914개소(A급 226, B급 541, C급 147)
 - └ 재난위험시설 : 4개 분야 15개소(D급 9, E급 6)
- ※ 2002대비 212건 감소
- 점검결과 등급조정 : 총 14회(중점관리대상 반기 1회, 재난위험시설 월 1회)

계	신규지정	지정해제	등급상향	등급하향
70개소	289개소	43개소	6개소	21개소

상설안전점검 기동반 운영

- 점검회수 : 12회 280개소(계절별 재난 우려 시설물)
- 운영인원 : 5명(순찰안전팀)
- 점검결과 지적 및 시정 (개소/건)

계	건축분야	전기분야	가스분야	기타
134/240	69/90	23/61	19/27	23/62

II. 2004年主要業務計劃

기본방향

예방·지원·열린감사와 공정한 조사를 통하여
구민과 함께하는 투명하고 열린 구정구현



중점추진방향

- 부조리 사전예방 및 업무개선 위주의 감사
- 민원처리 온라인 공개 확대를 통한 행정의 투명성 확보
- 공직자 재산등록 업무의 내실화
- 구민중심의 열린감사 활성화 및 고충민원 처리
- 공무원 행동강령 확행으로 신뢰받는 공직풍토 조성
- 환경순찰 강화로 재난 사전예방과 깨끗한 거리 조성

監査行政 分野

1. 깨끗하고 엄정한 공직기강 확립

청렴도 지수가 상대적으로 낮은 취약업무등에 대하여 집중 감찰 활동을 실시, 공직사회에 잔존하는 각종 부조리를 철저히 근절하여 깨끗하고 엄정한 공직분위기 조성

□ 추진방향

- 취약업무 부서 중심의 직무감찰 강화로 구조적·고질적 비리근절
- 취약 부서별 개선대책 수립 및 시책개발로 근원적 문제 해결

□ 추진개요

- 대상업무
 - 주택·건축, 건설공사, 위생, 세무, 교통행정, 공원녹지, 환경분야 등 구민생활과 직접 관련된 민생 취약분야
- 감찰방법
 - 취약시기, 취약분야, 취약인물에 대한 정보 및 여론수집·분석으로 집중감찰
 - 직무관련 금품·향응수수, 품위손상, 무사안일, 근무태만등에 대한 노출·비노출 감찰활동 병행
- 감찰결과 조치
 - 적발된 공직자에 대해서는 반드시 징계 확행
 - 불합리한 제도나 관행에 대해서는 개선안 마련 재발방지
 - 성실·창의적인 수범공무원은 발굴 포상

□ 추진계획

- 상시기동감찰반 편성 운영
- 상시 정보 및 여론수집 분석과 기강해이 및 비리원인에 대한 철저한 사전 분석을 토대로 기획감찰 실시
- 적발된 비리에 대해서는 부서장의 지도·감독 책임을 함께 문책

2. 예방·지원 감사활동을 통한 구정운영 효율성 제고

적발·처벌위주의 감사를 지양하고 각종 주요시책 사업의 추진사항 점검 등 예방·지원활동을 강화하여 시행착오를 미연에 방지 성공적인 사업추진과 구정운영의 효율성 제고

□ 추진방향

- 주요시책사업의 추진실태를 단계별로 확인·점검하여 시행착오를 사전 예방
- 적발·처벌위주보다 지원하고 예방하는 감사활동으로 사업추진 목표달성에 기여

□ 추진개요

- 일상감사
 - 단위사업비 5천만원이상 공사 및 3천만원 미만의 물품구매·용역 등
 - 최종 결재권자 결재전에 감사 실시(일상감사)
- 구민 감사관제 운영
 - 공사비 3억원이상 사업 및 집단민원 관련사업 등
 - 기사이상의 자격소지자인 전문가나 경험이 있는 지역주민 임명 운영
 - 사업시공에서 준공까지 전 과정 관찰·감시

□ 추진계획

- 예방·지도적 감사를 위한 일상감사 활성화
- 사업 부실화 예방을 위한 상시감사제도 운영
- 외부전문가 감사(구민감사)를 통한 깨끗하고 공정한 열린 감사 실시

3. 민원처리온라인 공개시스템 운영 확대

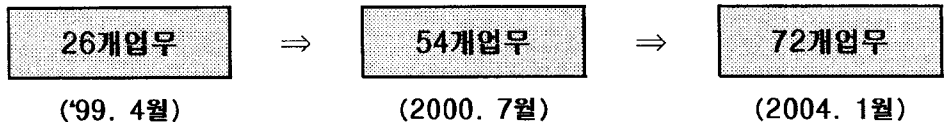
부패발생 소지가 있는 민원업무의 인터넷 공개를 확대하여 공공의 감시와 정보 공유를 통해 부패발생을 미연에 방지함으로써 맑고 깨끗한 행정구현

□ 추진방향

- OPEN 시스템 기능향상으로 구민에게 질 높은 행정서비스 제공
- 상시점검 등 OPEN 시스템의 내실 있는 운영으로 구정의 투명성 확보

□ 추진현황

- 민원업무 전 처리과정을 인터넷에 실시간 공개함으로써 부조리원인 사전제거('99년 4월 서비스 시작)
- 공개대상 : 9개분야 54개 업무 ⇒ 9개 분야 72개 업무
(주택·건축, 건설, 교통, 환경, 문화·관광, 산업경제, 도시계획)



□ 추진계획

- 운영실태 점검
 - 점검일정 : 일일 및 월 1회 일제점검
 - 중점점검 : 소정 약식에 의한 입력 적정여부(지연, 누락, 기타)
- 관련업무 직원 교육실시 : 년 2회(상·하반기)
- 홍보활동 강화
 - 공개업무 관련 구정 소식지 게재
 - 적능단체, 유관단체 등 각종 회의시 홍보

4. 자체감사 운영의 내실화

구정쇄신과 업무환경 변화에 능동적 대처를 위한 자체감사 역할을 재정립하고 조직의 생산성과 효율성을 증대시키는 감사활동을 통하여 행정수준 향상과 일하는 공직분위기 조성

□ 종합감사

- 감사주기 및 외부감사와의 중복 등을 고려하여 선정
- 대상기관
 - ┌ 동행정 종합감사 : 영등포1~3동(상반기), 여의동, 당산1·2동,
| 도림1동(하반기)
 - └ 보건소 종합감사 : 보건위생과, 보건지도과, 의약과(상반기)

□ 부분감사

- 부조리 취약분야 선정 집중감사
- 공원녹지분야(3월), 교통지도분야(5월), 재무관리분야(9월), 지역경제분야(11월)

□ 특별감사 및 시책점검

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

□ 기강감사

- 명절, 연말연시, 휴가철등에 비노출 감찰
- 금품·향응수수행위, 무사안일, 근무태만 등 복무위반행위 집중감찰

□ 보조금 지원단체 지도·점검

- 구비 보조금 지원단체중 2~3개단체 선정 지도·점검(상·하반기)
- 보조금 사업목적 위반, 보조금 정산 불성실 등 관리조례 위반 단체

5. 클린(Clean) 신고센터 운영

공무원이 직무를 수행함에 있어서 민원인등으로부터 본의 아니게 금품을 받은 경우 「클린신고센터」에 자진 신고하여 공직사회의 청렴성을 회복하고 선의의 공직자를 보호

□ 추진방향

- 클린신고센터 운영 활성화로 공직사회 청렴성 회복
- 신고 공무원에 대한 인센티브 부여로 자진신고 확대

□ 추진개요

- 신고대상
 - 공무원이 본의 아니게 금품을 받았으나 돌려줄 방법이 없는 경우
 - 부재시 또는 몰래 금품을 서랍등에 놓고 간 경우
 - 제3자 또는 우편등으로 전달되어 본인에게 돌려줄 수 없는 경우
 - 업무와 무관한 격려성 금품이라도 부당한 경우
 - ※ 감찰활동등에 적발된 경우는 신고대상에서 제외
- 신고방법 : 직접 또는 홈페이지 신고센터에 즉시 신고
- 신고품의 처리
 - ┌ 제공자 확인시 : 서한문과 함께 금품 반환
 - └ 제공자 미확인시 :공고(14일) 및 금고에치후(1년) 세입 조치
- 신고자에 대한 혜택 부여
 - 해외시찰, 근무실적 가점 부여, 표창심사시 우선 반영 등
- 추진상 문제점 : 신고자 신상노출로 신고 기피

□ 추진계획

- 비방문, 비대면 신고가 가능한 「홈페이지 신고방」 이용 유도
- 우수 신고자 격려 및 해외시찰 대상자 선정시 우선 선정
- 정당한 사유없이 지연신고시 엄중 문책

調査行政 分野

1. 공무원 비위 및 주요사건 조사

공무원 비위 및 주요사건 사고에 대한 사전 동향파악 및 비위발생시 엄정 조사하여 구정의 신뢰를 확보하고 깨끗한 공직풍토를 조성하고자 함.

□ 추진방향

- 조직의 기강확립
- 비리개연성 사전 차단
- 주요 사건·사고의 동향파악 및 조사
- 대외기관 협력 증진
- 부패지수 측정

□ 세부 추진사항

- 조직의 기강확립
 - 유언비어 등 조직위해 행위 근절
 - 인사청탁행위 근절
 - 비위 및 품위손상공무원 엄정처벌
 - 업무능력 향상 기여공무원 표창 및 인사 우대
- 비리개연성 사전 차단
 - 동향파악 철저
 - 취약분야 근무, 징계처분, 봉급압류, 사생활문란, 상시단속업무 공무원 등
 - 인사관리의 적정성 확보
 - 비리취약 부서간 이동자제 및 근무횟수 제한(인사부서 협조)
- 지도감독 공무원에 대한 연대책임 이행

- 주요 사건·사고의 동향 파악 및 조사
 - 정보수집 채널의 다양화
 - 조직내 동향보고 채널 활용 및 직능단체, 협회, 외부사정기관, 시민 제보등을 통한 정보수집
 - 유사 사건·사고 재발방지 개선대책 수립

- 대외기관 협력 증진
 - 협력기관
 - 서울특별시 조사·감사부서
 - 영등포, 노량진, 구로경찰서 정보관련부서
 - 협력업무
 - 직원 비위사항 및 집단민원 등 주민동향
 - 추진방법 : 정기 및 현안사항 발생시 수시간담회 개최

- 특별조사반(테스크포스팀) 운영
 - 대 상 : 주요사건 또는 직원이 구속 수감되는 업무 등
 - 편 성 : 5명 이내(필요시 조사대상업무 유경험 타과 직원도 차출 가능)
 - 임 무 : 업무를 세밀히 분석, 제도개선등을 통한 원천적 비리 소지를 근절

- 부패지수 청렴도 측정 설문조사
 - 대 상 : 관내업소 약 600개소
 - 횟 수 : 연 2회(상·하반기)
 - 방 법 : 설문지에 의한 우편발송 회신
 - 내 용 : 우리구 공무원의 행태 및 부패지수 측정

2. 공직자 재산등록 업무의 내실화

공직자의 부정한 재산증식 방지 및 구민의 봉사자로서 공무집행의 공정성 확보를 위해 신규 및 변동자에 대한 심사업무의 내실화로 깨끗한 공직사회 구현

□ 재산등록 대상 : 총 267명

- 공개 대상자(22명) : 구청장(1), 구의원(21명)
- 비공개대상자(245명) : 부구청장, 국(소)장, 감사, 세무, 토목, 건축, 위생, 환경 관련 9개부서 소속 7급이상 공무원 및 전출자

□ 재산등록 범위 종류

- 등록범위 : 본인, 배우자 및 직계 존·비속
- 재산의 종류 : 동산, 부동산 등 전재산

□ 심사 및 조치

- 재산등록사항 심사
 - 관련기관 조회(금융기관 등)
 - 재산가액 및 성실신고여부 조사
- 불성실신고자 적출 보완 및 조치

□ 중점 추진계획

- 2004년 정기 재산변동신고 : 2004. 1월중
- 공개대상자 정기 재산변동사항 공개 : 2004. 2월중
- 재산등록사항 심사 및 조치 : 2004. 3 ~ 5월중
- 수시변동신고 : 사유발생시 수시접수·심사

民 願 管 理 分 野

1. 친절하고 적극적인 민원관리로 구민서비스 향상

구민 고충민원 및 모든 민원에 대하여 고객입장에서 체계적이고 근본적인 해결 방안을 강구함은 물론 전화응대 친절도의 지속점검을 통하여 밝고 친절한 구정이미지 제고

□ 고객중심으로 불편민원 적극 해소

- 고객입장에서 민원 정밀 분석 : 소관부서별 해소방안 강구
- 조정이 필요한 민원 : 민원심의위원회 활용 합리적 방안 모색
- 법령위반 등 해결불가민원 : 구민에게 도움이 되는 대안제시로 민원인 이해·설득
- 민원처리실태 반기별 점검 평가 : 처리실태 분석으로 대민봉사 향상
- 친절하고 밝은 직소민원실 운영 : 구청장 면담, 전화, 인터넷민원 처리

□ 친절한 전화응대로 구민신뢰 구축

- 점 검 시 기 : 연중 계속
- 점 검 방 법 : 민원인 입장에서 전화하여 점검평가표에 의거 점수산정
- 점 검 요 원 : 행정서포터즈 또는 공공근로인력 활용
- 중점점검사항 : 수화요령, 수화태도, 업무숙지도, 친절도 등
- 점검결과 평가 및 조치
 - 부서별 평가 순위 발표로 소속직원에 대한 친절도 향상
 - 친절직원, 불친절직원 명단공개 및 신상 필벌
 - 지속적인 친절교육 실시

2. 민원처리실태 지도점검

친절, 정확, 신속한 민원처리와 민원업무 처리에 있어 제반규정의 준수여부 등을 지도·점검하여 구민편의 위주의 민원처리 체계를 확립하고 신뢰받는 공직풍토 조성 및 대민봉사 수준 향상을 도모.

□ 점검개요

- 점검대상분야
 - ┌ 주요 민원부서의 인·허가사항 처리실태 점검
 - └ 고충민원 처리실태 점검
 - └ 인터넷민원 처리실태 점검
- 점 검 시 기 : 연2회(상·하반기)
- 점검대상부서 : 구·동 전부서

□ 중점 점검사항

- 민원사무처리부 관리상태 적정여부
- 민원사무 처리기간의 준수 및 회신내용의 적정여부
- 다수인관련 민원의 사전·사후관리실태
- 미해결민원의 사후관리 및 기타 민원처리 적정여부

3. 구민감동 「Happy Call」 운영

각종 인·허가업무 처리에 대해 전화설문조사를 통하여 업무처리과정에서 담당공무원의 친절도 및 불공정한 업무처리, 금품수수요구 등의 사례를 점검하여 이를 개선하고, 민원처리행정에 반영함으로써 구민감동 행정서비스를 실현코자 함.

□ 사업개요

- 추진기간 : ▮ 상반기 - 2004.4.1 ~ 6.30(3개월간)
 └ 하반기 - 2004.9.1 ~ 11.30(3개월간)
- 인 력 : 2명(전화설문 조사요원)
- 소요예산 : 13,252천원
- 점검대상 : 각종 인·허가등 유기한 민원

□ 중점 점검사항

- 담당공무원의 응대친절도 및 청렴도
- 민원처리의 신속성 및 공정성, 정확성
- 공무원의 청렴도 측정
- 기타 건의사항

□ 점검실적 평가 : 연2회(상·하반기)

□ 평가결과 조치

- 설문결과는 민원행정에 반영하고 민원불편·건의사항 등은 해당부서에 처리토록 통보
- 우수직원 마일리지 부여
- 부진직원 친절교육 등 불이익 처분

□ 기대효과

- 보다 친절하고 적극적인 민원 처리로 책임의식 향상
- 제도상의 문제점을 도출 보완·개선함으로써 열린행정, 투명행정 구현

巡察 安全 分野

1. 환경순찰 추진계획

우리구 관내에서 상시적으로 발생하는 각종 구민불편사항을 보다 신속하게 적출, 처리하여 쾌적하고 살기좋은 영등포를 조성코자 함.

□ 추진개요

- 월별 기획순찰을 체계적으로 실시
- 감사담당관실 전직원 야간 특별순찰 실시
- 기능부서 환경순찰업무 강화
- 기능부서 간부진 순찰 강화로 확인행정 구현
- 직원 견문보고제 운영 활성화
- 주차관리요원을 이용한 자전거순찰대 운영

□ 추진방법

- 기획순찰 : 분야별·계절별로 중점대상 선정 실시

월별	중점순찰대상	월별	중점순찰대상
1월	불법광고물 부착 및 현수막 무단게시 실태	7월	가로수, 가로녹지대 관리실태
2월	도로시설물 관리실태	8월	공원관리실태
3월	가로청소실태	9월	불법주차·폐차 방치실태
4월	노점상, 노상적치물 정비실태	10월	쓰레기 무단투기 및 방치실태
5월	수방시설 및 도로측구 빗물받이 관리실태	11월	제설대책
6월	공중화장실 관리실태	12월	각종 안내표지판 관리실태

○ 환경순찰 강화

- 인 력 : 5명(행정 2, 운전기사 1, 기능직 2)
- 장 비 : 차량 1, 휴대폰 1, 디지털카메라 2
- 감사실 및 기능부서 순찰직원의 조직적이고 체계적인 순찰 실시
- 순찰코스 지정, 분야별 순찰계획을 수립 시행

○ 감사담당관실 야간 특별순찰 실시

- 인 원 : 27명
- 실시방법 : 주 1회 4개조로 편성 야간 취약부서를 중점적으로 순찰
- 주요 순찰사항 : 대형포장마차, 공원내 노숙자실태, 이면도로 보안등 및 간선도로 가로등 부점등 사항 및 야간 취약시설

○ 기능부서 간부진 합동순찰

- 대 상 : 기능부서 과장이상 : 년 4회(해빙기, 우기 2회, 등절기)
- 순찰노선 : 관내 주요 간선·지선도로 및 취약지역
- ※ 기능부서 : 자치행정과, 지역경제과, 환경관리과, 청소행정과, 도시관리과, 건축과, 공원녹지과, 건설관리과, 토목과, 치수과, 교통행정과, 교통지도과

○ 자전거 순찰대 운영

- 인 원 : 81명(각동 거주자우선주차구역 관리요원)
- 근무방법 : 자전거 및 도보 근무
- 운영방법
 - 거주자우선주차관리 업무와 병행, 뒷골목 환경개선사항 적출
 - 쓰레기 무단투기, 노상적치물, 안전위해요인, 공공시설물 파손
 - 구청 감사담당관 및 동사무소에 유선, 구두보고 환경순찰관리전산 시스템에 입력 처리
- 우수요원 선정 시상 : 연 1회

2. 재난관리 대상시설 지정·관리 강화

재난발생의 위험이 높은 시설이나 지역에 대한 체계적인 안전점검과 보수·정비 시행으로 재난발생 및 위험성 사전 해소로 상시 안전관리체계 구축

□ 추진 계획

- 시설 현황 : 총 929개소 (중점관리대상시설 914, 재난위험시설 15)

중점관리 대상시설				재난위험시설		
소 계	A	B	C	소 계	D	E
914	226	541	147	15	9	6

- 점검 시기 : 년2회 (상·하반기 각 1회)
- 점검 대상 : 구에서 지정관리하고 있는 시설 및 기타 재난발생의 위험이 높다고 인정하는 시설·지역 등
- 실시 기관 : 시설을 관리부서에서 일제점검
- 주요점검사항 : 시설물의 전반적인 위험상태 및 진행상황 파악
보수·보강·철거 등 위험요인 조치내용 등
- ※ 재난발생이 우려되는 시설은 수시 조사를 통해 재난위험시설 지정·관리

□ 대상시설 지정(해제) 및 사후관리

- 일제조사 및 안전점검 실시후 시설상태 평가결과에 따라 지정관리
- 각종 안전점검결과 신규지정 관리대상 추가지정 관리
- 시설물 개·보수등으로 위험성 해소시 수시 등급변경 고시
- 국가안전관리 정보시스템에 전산입력 및 사후관리 철저

3. 재난우려시설물 점검강화 및 홍보활동 전개

계절별 다중이용시설, 위험물 취급시설, 복지시설 등 재난우려시설물을 상설안전 점검을 통하여 위험성 내재여부를 조기에 발견 사안별 안전대책 강구

- 점 검 자 : 안전점검기동반(5명)
- 점검방법 : 월별 점검계획에 의거 현지 출장점검
- 월별 점검 계획

월 별	중 점 점 검 대 상	월 별	중 점 점 검 대 상
1	설날대비 다중이용시설물 안전점검 (백화점, 대형매장, 극장)	7	휴가철 다중이용시설 안전점검 (관광휴게시설 등 16개소)
2	해빙기 취약시설 안전점검 (건설공사장, 보도육교, 축대, 옹벽, 지하도 등)	8	구 공공청사 안전관리실태 점검 (구민회관 1, 동사무소 22)
3	재난위험시설물 안전점검 (D급 8, E급 6)	9	추석절대비 다중이용시설물 안전점검 (백화점, 대형매장, 극장 등)
4	연립주택 안전관리실태 점검 (연립주택 85개소)	10	혼인예식장 안전관리실태 점검 (혼인예식장 18개소)
5	청소년 출입시설 안전관리실태 점검 (청소년 수련시설 및 독서실 등)	11	동절기 대비 가스시설 안전관리실태 점검 (고압가스 취급소 등 33개소)
6	우기대비 공사장 안전점검 (건설공사장, 보도육교, 축대, 옹벽, 지하도 등)	12	대형공장 안전관리실태 점검 (공장 7)

- 안전사고 예방을 위한 홍보활동 전개
 - 홍보활동 실시시기 : 최소 년 2회 실시(상·하반기)
 - 홍보물 제작 수량 : 1회당 3,000매
 - 반상회보·인터넷을 통한 지속적인 홍보실시