

主要業務報告

2001. 12.

總務課

報 告 順 序

I . 一 般 現 況

II . 主要業務推進實績

(2001. 1. 1 ~ 2001. 10. 31)

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

III . 2002 . 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 22洞事務所
- 職員現況

(2001. 10. 31현재)

기능별	구분	계	구 청	보건소	구의회	동사무소
총 계	정 원	1,263	942	87	25	209
	현 원	1,312	940	95	27	250
	과부족	49	△ 2	8	2	41
일반직	정 원	905	615	69	12	209
	현 원	897	600	76	13	208
	과부족	△ 8	△ 15	7	1	△ 1
별정직	정 원	17	11		6	
	현 원	16	10		6	
	과부족	△ 1	△ 1			
기능직	정 원	272	253	12	7	0
	현 원	311	260	13	8	30
	과부족	39	7	1	1	30
고용직	정 원	58	58			0
	현 원	78	66			12
	과부족	20	8			12
계약직	정 원	10	4	6		
	현 원	10	4	6		
	과부족	0	0	0		
정무직	정 원	1	1			
	현 원	0	0			
	과부족	-1	-1			

□ 행정관리국 과별 직급별 정·현원표

구 계	합 계			총무과			기획예산과			인원봉사과			문화체육과			여권과			자치행정과		
	정 원	현 원	과 단 속	정 원	현 원	과 단 속	정 원	현 원	과 단 속	정 원	현 원	과 단 속	정 원	현 원	과 단 속	정 원	현 원	과 단 속	정 원	현 원	과 단 속
총 계	336	240	-96	196	83	-113	30	31	1	42	49	7	24	26	2	21	23	2	23	28	5
정 무	1	0	-1	1	0	-1															
3 급	1	1	0	1	1	0															
4 급	1	1	0	1	1	0															
5 급	6	6	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
6 급	29	34	5	5	7	2	5	5	0	6	7	1	4	5	1	3	5	2	6	5	-1
7 급	90	56	-34	51	6	-45	11	15	4	8	13	5	6	9	3	6	4	-2	8	9	1
8 급	50	48	-2	12	12	0	9	6	-3	16	17	1	5	4	-1	1	3	2	7	6	-1
9 급	7	2	-5	0	0		2	2	0	2	0	-2	2	0	-2	1	0	-1	0	0	0
기 요 자 별 정	86	77	-9	61	45	-16	2	2	0	9	11	2	4	4	0	9	10	1	1	5	4
기 요 자 별 현	58	9	-49	58	6	-52	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2
정 원	7	6	-1	5	4	-1	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)	7,622㎡ (2,307평)	9,084㎡ (2,748평)	지하1·지상5층 (철근콘크리트 평옥개)	'76.1.5	주차타워 (40대)
			지하1·2층,통로 (철근콘크리트 스라브)	'83.11.30	대피호
당산동3가 385-1 (부속건물)	7,622㎡ (2,307평)	385㎡ (116평)	지상2층 (철근콘크리트평 스라브)	'97.3.26	한빛은행 및 취업정보은행
당산동3가 385-1 (보건소)		5,026㎡ (1,520평)	지하1·지상5층 (철근콘크리트평 스라브)	'94. 9. 1	

○ 구민회관

위 치	대 자	건 평	규 모	준공일	비 고(주차장)
당산동3가 3	7,075㎡ (2,140평)	9,246㎡ (2,801평)	지하1층 지상3층 (철근콘크리트)	'93.1.6	· 지하:621평(60대) · 지상:710평(53대)

○ 행정차량 — 136대

계	승용	승 합				화 물			특 수 차		
		소계	소형	중형	대형	소계	소형	중형	소계	청소차	살수차등
136	16	10	8	1	1	69	62	7	41	31	10

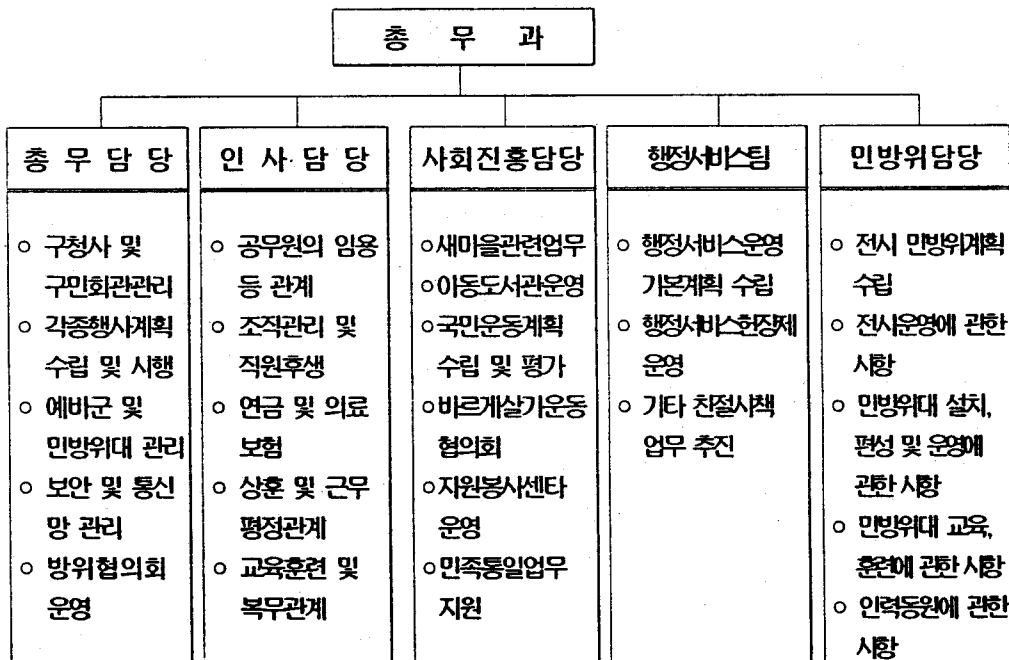
□ 總務課 一般現況

○ 인력

(2001. 10. 31현재)

구분	계	정무	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급	기능	고용	별정	비고
정원	196	1	1	1	1	5	51	12	0	61	58	5	
현원	83	0	1	1	1	7	6	12	0	45	6	4	
과 부족	△113					2	△45	0	0	△16	△52	△1	

○ 조직



II. 2001. 主要業務 推進實績

총 무 분 야

【 구 청사 사무실 임차 및 재배치 】

교통관련 민원부서의 통합배치로 교통민원 편의와 구본청 민원인들의 보다 많은 주차공간을 확보하고, 또한 여권과 사무실(5층→1층) 이전으로 민원인이 5층까지 올라가는 불편을 없애고, 이에 따른 승강기 이용횟수 감소로 에너지 절감

- 설치완료일시 : 2001. 4. 15
- 추진방향
 - 구청 별관(교통지도과)과 인접한 인곡빌딩을 임대 교통행정과 이전
 - 여권과를 본관 1층 제2민원실로 이전
 - 자치행정과, 재무과를 본관 5층으로 이전
- 위치 및 규모 : 인곡빌딩 지상1층 472.73㎡(143평)
- 지출금액 : 650,183천원
 - 543,400천원(임차료), 이전비용 106,783천원
- 사업효과 - 교통관련부서의 통합배치로 민원인 편의 제공.
 - 구청사 본관 주차난을 해결하여 차량으로 내방하는 민원인의 불편을 해소
 - 여권과의 1층 배치로 여권관련 민원인의 편의제공

【구청사 및 구민회관 시설개선 및 장비보강】

○ 노후차량 교체 및 신규구입

- 교체일시 : 2회(2001. 1. 26, 2001. 4. 4)
- 구매차량 : 6대(신규 3대 - 소형화물 3대,
 대체차량 3대 - 소형화물 2대, 특수차 1대)
- 지출금액 : 135,138천원

○ 구민회관 대강당 빔 프로젝트 설치

- 설치일자 : 2001. 2. 13.
- 위 치 : 구민회관 대강당내
- 지출금액 : 16,000천원
- 기대효과 : 각종행사 및 교육실시시 깨끗한 화질을 구민에게 제공

○ 구의회·구민회관 CCTV설치

- 설치일자 : 2001. 3. 9.
- 설치위치 : 구의회·구민회관 주차장 및 건물주변
- 지출금액 : 21,113천원

○ 구의회·구민회관건물 주차관제장치 교체

- 설치일자 : 2001. 4. 2.
- 대 상 : 구의회·구민회관 입·출구 요금정산소 등
- 지출금액 : 23,900천원

○ 장애인 편의시설 설치공사

- 설치완료일시 : 2001. 4. 5
- 대상시설물 : 구 본청 현관(우측 화단방향 출입구)
- 지출금액 : 6,810천원
- 사업효과 : 장애인, 노인 등이 공공청사를 방문할 때 이동 및 시설이용 불편을 최소화하여, 구민에게 좀더 다가서는
구정실현에 기여

○ 기획상황실 빔프로젝트 등 설치

- 준공일자 : 2001. 4. 10
- 내 용 : 기획상황실내 빔프로젝트 및 냉·난방기설치
- 지출금액 : 23,000천원
- 각종행사 및 회의장소로 사용되고 있는 기획상황실을 효율적이고
입체적인 공간으로 만들어 업무의 효율성 증가

○ 구청사 전화내선 증설 및 전화기 구매

- 준공일자 : 2001. 6. 27
- 내 역 : 키폰주장치 2대설치, 전화기구매 170대
(키폰주장치 기존5대→7대, 전화기 기존424대→594대)
- 지출금액 : 76,553천원
- 사업효과 : 전화민원에 대한 신속·친절응대로 구청이미지 향상
및 양질의 행정서비스 제공에 기여

○ 구본청 변전실 시설보완공사

- 준공일자 : 2001. 7. 13.
- 대 상 : 동력용 변압기 250kw를 350kw로 증설 및 접지공사
- 지출금액 : 66,495천원

【 구본청 및 구민회관 환경개선 】

○ 구청사 화장실 환경개선

- 준공일자 : 2001. 8. 30.
- 대 상 : 구본청사 3.4.5층 화장실 오·배수 배관 및 수도관 교체공사
- 지출금액 : 59,562천원

○ 구의회·구민회관 청사 도색공사

- 준공일자 : 2001. 9. 28.
- 대 상 : 구의회, 구민회관 내·외 도장공사
- 지출금액 : 73,000천원

【 구본청 후생복지시설 등 개선】

○ 구내식당내 에어컨 설치

- 설치일자 : 2001. 9. 5.
- 대 상 : 지하 구내식당내
- 지출금액 : 9,000천원
- 기대효과 : 직원들의 식사시 쾌적하고 시원한 공간제공

○ 구내식당내 식기세척기 설치

- 설치일자 : 2001. 9. 5.

- 대 상 : 구내식당내 주방

- 지출금액 : 25,000천원

- 기대효과 : 식후 깨끗하고 위생적인 식기관리로 직원 건강에 기여

○ 구내식당내 전기오븐 설치

- 설치일자 : 2001. 9. 5.

- 대 상 : 식당내 주방

- 지출금액 : 16,500천원

- 기대효과 : 생선구이 등 다양한 요리 등을 위생적으로 직원들에게 제공

인 사 분 야

【 지방자치단체 구조조정 2단계 3차년도인 2001년도 정원감축 완료 】

- 감축대상 : 67명 (1,330명→1,263명)
- 정원 확정일 : 2001. 8. 1

【 2000년도 성과상여금 지급 】

- 적용대상 : 1,338명
- 지급대상 : 947명
- 지급일 : 2001. 4. 6
- 지급액 : 548,842천원
- 평가 및 지급방법 : 4급 - 기관전체, 5급 - 국단위,
6급이하 - 부서별로 평가하고 지급

【 직원후생복지향상 】

- 직원 표창
 - 구청장 표창 : 74명 선발 및 시상
(직무유공 58명 시상, 자랑스러운공무원 8명 선발, 기관표창 - 8)
※ 청빈공무원 포상 : 40명(설날, 추석 - 1인당 20만원씩 지급)
 - 시장표창 : 64명 시상
(새서울봉사상 2명, 직무유공 42명, 효행공무원 1명, 퇴직자 14명, 기관표창 5)
 - 기타표창 : 18명 시상

○ 직원생일 및 입학자녀 축하품 지급

- 직원생일지급 : 1,213명
- 입학자녀지급 : 268명
- 지급품목 : 도서생활권

○ 직원 해외배낭여행 실시

- 실시회수 : 4회
- 기 간 : 2001. 5월, 9월, 11월(2회)
- 인 원 : 24명(유럽 8명, 일본 16명)
- 소요예산 : 36,742천원

○ 직원휴양소(콘도미니엄) 운영

- 운영시기 : 년중
- 운영방법 : 전국적인 체인망을 확보한 콘도미니엄 회원제구좌
(12구좌 360박) 매입 2박3일 기준 객실예약
- 이용회수 : 316박(2001.10월말현재)
- 소요예산 : 199,700천원

※ 우리구 콘도미니엄 회원권 보유현황

- 한화(2), 대명(3), 일성(4), 하일라(2), 한국(1)

○ 퇴직공무원 격려

- 격려대상 : 정년 및 명예퇴직자
- 격려품 : 행운의 열쇠(순금) 및 공로패
(20년이상 10돈, 20년미만 6돈)
- 격려인원 및 물품 : 15명(순금으로 제작한 행운의 열쇠)

【직무향상을 위한 교육실시】

○ 의식 및 행태개선 위탁교육(M.T)실시

- 교육대상 : 6급이하 직원(부서별 배분)
- 교육인원 : 3회 390명
- 교육기간 : 2001. 5월, 10월
- 연 수 지 : 강원도 홍천(대명홍천 비발디), 횡성(현대성우리조트)
- 소요예산 : 65,000천원

○ 직원 능력개발비 지원(2001. 10월현재)

- 지원대상 : 13명
- 지원금액 : 450,000원(진행중) - 월 5만원씩 3개월 지원
- 지원방법 : 사설학원 등에 개인 사비로 수강하고 신청후 지원

사회진흥분야

【행락질서 등 국민운동 추진】

- 여의도 벚꽃길 행락질서 확립 추진
 - 추진기간 : 2001. 4. 10 ~ 4. 22(13일간)
 - 중점추진지역 : 여의서로(국회뒷편) 1.5km
 - 행 락 인 파 : 407만명(1일평균 31만명)

- 2002년 월드컵 대비 기초질서지킴이 캠페인 추진
 - 추진기간 : 2001. 3월 ~ 10월
 - 참여단체 : 4개단체(새마을, 바르게, 자유총연맹, 재향군인회)
 - 추진장소 : 영등포시장 및 역, 당산사거리
 - 내 용 : 교통질서 및 5대 기초질서지킴이 계도

- 2001. 「깨끗한 새서울 가꾸기」 환경정비 추진
 - “우리동네 깨끗이 하는 날” 대청소 실시 : 9회 25,222명
 - 우리구 특색사업 : 구 4개, 동 22개 사업 추진
 - 상·하반기 마무리 집중정비 실시 : 중점 8개분야 39,656건
 - ※ 2001년도 하반기 “깨끗한 새서울 가꾸기” 사업평가 우수구 수상

【제2의 건국 범국민운동 추진】

- 영등포구제2의건국 범국민추진위원회(제2기) 구성 및 출범식
 - 구성근거 : 서울특별시영등포구제2의건국범국민추진위원회설치 및 운영에 관한 조례

○ 위원회 구성 및 제2기 출범식

- 일 시 : 2001년 2월 27일(화) 17:30
- 장 소 : 여의도 63빌딩 엘리제룸
- 대 상 : 57명(고문 25명, 위원 32명)

『민족화합, 지식정보건설』의 2대집중 운동 추진

○ 민족화합 사랑방(시민강좌) 개최

- 일 시 : 2001년 6월 15일(금) 13:00
- 장 소 : 구민회관 대강당
- 참석대상 : 200명(노인대학 학생)
- 강 사 : 박하진(통일교육원 교수)
- 연 제 : 최근 남북관계의 변화와 민족화합 방안

【주민소득지원 및 생활안정기금 운영·관리】

○ 기금관리 현황(2001. 10. 31현재)

(단위 : 천원)

계	대출금	채납금	시재금	비고
2,104,921	1,117,000	202,790	785,131	

○ 2001년 융자지원 현황

(단위 : 천원)

대상자선정		대출 완료		미대출(미신청)		비고
가구수	금액	가구수	금액	가구수	금액	
61	840,000	20	315,000	41	525,000	

【새마을 문고 육성관리 지원】

○ 알뜰도서 교환시장 운영

- 기 간 : 2001. 8. 23~8.25(3일간)
- 장 소 : 영등포 보건소 지하 새마을문고 옆
- 도서교환 현황
 - 이 용 자 : 529명
 - 교환권수 : 1,514권

○ 단위문고 도서구입 지원

- 기 간 : 2001. 1. 1 ~ 2001. 9. 30
- 지원횟수 : 4회(구지부 및 동단위 문고)
- 구입도서 : 월간지 정기구독 6종외 신간도서12,000권
- 소요예산 : 75,306천원

○ 국민독서경진 영등포구 예선대회 시상식

- 일 시 : 2001. 10. 26(금) 14:00
- 장 소 : 문화예술회관 대강당
- 참석인원 : 150명
- 행사내용 : 우수독후감 시상식(47명) 및 우수독후감 발표, 독후화전시

○ 「제3회 책많이 읽는 마을상」 선발대회

- 대상자 선정 : 2001. 8월 ~ 9월
- 대 상 : 영등포구 거주자로 마을문고 이용자 및 동단위 문고
- 시 상 일 : 2001. 9. 28. 구민의날 행사시
- 시상내역
 - 책많이 읽는 마을상 : 신길5동외 8개동문고,
 - 독서가족상 : 8명
 - 다독자상 : 9명

【자원봉사 활동 지원】

○ 자원봉사자 모집 및 활동현황 관리(2001. 10. 31현재)

- 자원봉사자 등록 : 1,238명(배치 5,406명)
- 수요처 관리 : 복지시설, 의료기관, 공공기관, 학교 등 400여개소
- 활동분야 : 노력봉사, 지역사회봉사, 캠페인, 기능봉사 등 43개분야
 - 이·미용 자원봉사등 : 16회 75명(수혜자 연인원 450명)
 - 노인을 위한 무료 수지침 봉사 : 16회 160명(수혜자 연인원 960명)
 - 밤섬 철새 모이주기 및 환경정비 : 15회 300명
 - 한강물고기 인공산란장 정비 : 10회 150명

행정서비스분야

【 의식전환 · 행태변화 】

1. 직원 친절교육 실시

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

직 급	교육 과정	교육 내용	교육 횟수	연교육 인 원
계			2회	1,810
5급이상	고객만족 혁신과정	고객만족 경영시대 관리자의 역할 고객중심경영 추진기법 습득	2회	108
6 급	고객만족심화 교육과정	행정서비스현장의 이해와 실천 관리자의 역할, 고객중심 경영사례 연구	2회	228
7급이하	고객만족전문 교육과정	행정서비스현장의 이해와 실천 고객만족의 이해, 고객만족 대응화법	2회	1,474
민원안내 근무자	민원안내과정	민원응대 예절습득		

- 강 사 : 사내강사 2명

【 고객평가제 실시 】

1. 고객평가(그린·옐로우)카드제 실시

□ 추진기간 : 년 중

□ 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 328건 접수 - 그린 197건, 옐로우 98건, 기타 33건
- 친절공무원 : 마일리지 점수 부여 - 30명
- 불친절공무원 : 마일리지 점수 감점, 해당부서로 통보, 부서장 책임하에 교육

【 친절 인센티브 부여】

1. 행정서비스 마일리지제 실시

- 목 적 : 공무원의 고객만족 성과에 대한 인센티브 부여
- 기 간 : 년 중

□ 방 법

- 전화친절도, 그린·옐로우카드 등에 의한 평가
- 평가점수를 종합적으로 누적 관리하여 인센티브 부여

□ 인센티브

- 도서상품권 지급 : 30명 2,100천원
- 자랑스런공무원상 추천 : 10명

【 행정서비스 현장 】

1. 행정서비스 현장제 운영

□ 추진개요

- 현장운영분야 : 민원행정서비스 현장 등 15개 분야
- 현장내용 : 전문, 서비스 이행표준, 고객께 협조를 부탁드립니다 사항
 - ※ 행정서비스 운영근거
 - 대통령 훈령 제70호('98. 6. 30)
 - 영등포구행정서비스현장제정및운영에관한조례
(조례제508호 2001. 11. 16)

□ 추진실적

- 현장개정
 - 개정시행일 : 2001. 9. 28.
 - 개정사항 : 15개분야 행정서비스현장 전문 및 이행표준 223개 항목
- 2000년도 행정서비스현장 동상수상(행정자치부 주관)

민방위 분야

【 비상계획분야 】

○ 2001. 을지연습실시

- 연습기간 : 2001. 8. 20 ~ 8. 25(5박 6일)
- 연습목표 : 국가안보의식 강화로 총력안보태세 확립
- 연습방법 : 핵심과제 해결위주의 연습 실시
- 참가기관 : 영등포구청, 영등포경찰서 등 21개기관
- 소요예산 : 16,934천원
- 추진완료 : 2001. 8. 25

○ 인력동원 자원조사 실시

- 조사기간 : 2001. 7. 1 ~ 7. 20
- 조사대상 : 20~60세의 남, 여중 235개 자격면허 소지자
- 조사결과
 - 총자원 : 5,501명
 - 면제, 보유자 : 1,982명
 - 동시관리대상 : 394명
 - 가용자원 : 3,125명

- 2001. 화랑훈련 실시
 - 훈련일시
 - 상반기 : 5. 7 ~ 5. 18
 - 하반기 : 10. 23 ~ 10. 27
 - 훈련내용
 - 향방훈련 및 중점방호작전 지원
 - 민·관·군 통합훈련
 - 구·동 통합방위지원본부 운영

【민방위운영 분야】

- 민방위훈련 : 5회
 - 민방위 비상소집 훈련 1회
 - 대 상 : 5년차이상 민방위대원 47,265명
 - 일 시 : 2001. 2. 21 ~ 5. 10
 - 장 소 : 각동 및 직장대 지정장소
 - 참석현황 : 47,070명(99.5%)
 - 민방공 대피훈련 1회
 - 주민 및 차량대피훈련(2001. 4. 16)
 - 재난대비 방재훈련 3회(2001. 5. 15, 9. 14, 10. 15)
- 민방위교육 실시
 - 교육기간 : 2001. 상·하반기(2001. 3. 5 ~ 10. 31)
 - 교육대상 : 2001. 상·하반기 총 39,170명
(민방위대원중 1 ~ 4년차 대원)
 - 교육시간 : 기본교육 4시간(보충교육 5시간)
 - 교육실적 : 33,248명(84.8%)

Ⅲ. 2002. 主要業務 推進計劃

총 무 분 야

【 구본청 및 구민회관 시설개선 및 장비보강 】

- 항·온제습기 쿨링타워 및 배관청소
 - 공사에정시기 : 2002. 2월
 - 대 상 : 구본청 지하상황실(1층)
 - 예 산 액 : 10,000천원

- 구민회관 활용방안 연구
 - 목적 및 방법 : 중정홀 활용방안 및 대강당 구조안전진단에 따른 리모델링 용역
 - 실시에정시기 : 2002. 3월
 - 대 상 : 구민회관
 - 예 산 액 : 20,000천원

- 냉방기 펌프 교체공사
 - 공사 예정시기 : 2002. 4월
 - 대 상 : 구본청 냉방펌프 4대 교체
 - 예 산 액 : 30,000천원

- 구본청 발전기 교체공사
 - 예정시기 : 2002. 5월
 - 대 상 : 발전기용량 182kw를 300kw로 증설
 - 예 산 액 : 92,930천원

○ 구본청 방열기 교체공사

- 공사에정시기 : 2002. 9월
- 대 상 : 구본청 청사내 방열기(라지에이터)253개 교체
- 예 산 액 : 179,000천원

○ 민원안내 도우미 용역

- 목 적 : 구민을 맞이하는 최초의 접점에서 근무하는 민원안내 직원들을 전문용역업체 인력으로 전환하여 대민친절 서비스의 질을 한층 높이고, 직원들의 근무여건을 개선하고자 함.
- 용역인원 대상업무 및 인원 : 1개업무 총 5명
- 민원안내업무 : 5명(현재 4명)
- 소요예산 : 총 78,000,000원
 - 산출근거 : (5명×1,300,000원×12개월) = 78,000,000원
- 기대효과
 - 민원인들에게 보다 전문화된 서비스 제공
 - 구조조정으로 인한 기능인력 부족 및 기피업무 인사배치에 따른 어려움 해소

인 사 분 야

【 직원후생복지향상 】

○ 2002년 표창계획

- 구청장 표창 : 200명

(직무유공 60명, 자랑스러운공무원 12명, 기타 128명)

○ 직원 휴양소 회원권 구입

- 구입시기 : 2002. 3월

- 구 좌 수 : 3구좌

- 이용가능인원 : 45명(2박3일기준)

- 운영방법 : 전국적인 체인망을 가진 콘도미니엄 업체의 회원권을 확보하여 직원들에게 이용할 수 있도록 제공

- 소요예산 : 75,600천원

※ 2001년도 구입구좌수 : 12구좌(180명 이용가능 - 2박3일기준)

○ 모범공무원 산업시찰

- 시 기 : 상·하반기(연2회)

- 기 간 : 2박3일

- 대 상 : 72명(구청장이상 표창수상자, 친절공무원, 기타 현안 업무처리 기여자)

- 소요예산 : 18,000천원

○ 퇴직공무원 격려

- 시 기 : 연 중

- 대 상 : 퇴직예정공무원 50명

- 내 용 : 산업시찰, 공로연수, 퇴임식등 실시

- 소요예산 : 40,500천원

○ 청빈공무원 포상

- 시 기 : 연3회(설날, 추석, 연말)
- 대 상 : 60명(7급이하 청빈공무원)
- 내 용 : 격려금 지급(1인당 200,000원)
- 소요예산 : 12,000천원

【 직무향상을 위한 교육실시 】

○ 의식 및 행태개선 위탁교육(M.T)실시

- 교육대상 : 6급이하 직원(부서별 배분)
- 기 간 : 2002. 4 ~ 10월예정
- 교육인원 : 2회 260명
- 소요예산 : 55,000천원

○ 직원 능력개발비 지원

- 지원대상 : 70명
- 기 간 : 2002. 1 ~ 12월
- 지원금액 : 월 50,000원(연간 300,000원한)
- 지원방법 : 사설어학원 등에 개인 수강(67% 교육참석)후 지원
- 소요예산 : 21,000천원

○ 직원 1일 팀파워 교육실시

- 사업개요 및 현황
 - 집단 훈련을 통하여 경직된 공직사회의 분위기 쇄신
 - 조직을 활성화 시키고 대민봉사 자세를 위한 능력배양

- 사업추진계획

- 추진기간 : 2002. 4 ~ 2002. 10월
- 교육인원 : 구.동 직원 400명
- 교육장소 : 추후 선정
- 교육방법 : 전직원에 대하여 1일 현장체험 교육 실시

- 소요예산 : 25,600천원

- 기대효과

- 상호 이해와 협동정신을 통한 조직 구성원간 화합과 일체감 조성
- 대민 친절봉사 자세확립에 기여

사회진흥분야

【행락질서 등 국민운동 추진】

- 2002년 월드컵대비 기초질서지킴이 캠페인 추진
 - 추진기간 : 2002. 3월 ~ 6월
 - 참여단체 : 4개단체(새마을, 바르게, 자유총연맹, 재향군인회)
 - 추진장소 : 영등포시장 및 영등포역, 당산사거리등

- 2002. 「깨끗한 새영등포 가꾸기」 환경정비
 - 기 간
 - 상반기 : 2002. 3. 1 ~ 5. 31(3개월)
 - 하반기 : 2002. 8. 1 ~ 10. 31(3개월)
 - 대 상 : 가로환경 등 8개분야별 도시환경 저해요인
 - 방 법
 - 각 분야별 기능부서의 기존계획과 연계추진
 - “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)

○ 용자금액

- 주민소득지원자금 : 20,000천원이하
- 주민생활안정자금 : 10,000천원이하

○ 운영관리 체계(한빛은행 당산동지점과 대하약정 체결)

- 용자대상자 선정 : 영등포구
- 자금대출 및 채권확보 : 한빛은행 당산동지점(지정금고)

【 새마을 문고 육성관리 지원 】

○ 단위문고 도서구입 지원

- 기 간 : 1월 ~ 12월
- 지원대상 : 구지부 및 동단위 문고
- 구입도서 : 12회 13,800권
- 소요예산 : 96,600천원

○ 알뜰도서 교환시장운영

- 일 자 : 2002. 7월
- 도서확보 : 4,000권
- 소요예산 : 5,000천원

○ 책 많이 읽는 마을 선발 경진대회

- 대 상 : 영등포구 거주자로 마을문고 이용자
- 시상내용
 - 단체부문 : 책 많이 읽는 마을상(부상 → 도서)
 - 개인부문 : 독서가족상, 다독자상(부상 → 도서상품권)
- 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(7~8월)
- 청소년 자원봉사자 축제(10월)
- 자원봉사자 간담회 및 사례발표회 개최(12월)

【 시민월드컵 추진 】

○ 추진기간 : 2002년 1월 ~ 2002년 6월

○ 추진방향

- 성공적인 월드컵 개최를 위한 시민역량 결집
- 서울을 찾는 내·외국인들에게 좋은 이미지 부각을 위한 세부사업 추진 7개분야 14개 단위사업
- 참여분위기 조성을 위한 시민활동 지원

- 추진방법 : 서울시 계획과 연계하여 기능별, 단계별로 추진
 - 친절, 질서, 청결을 중심으로 정성스럽게 손님맞이 하는 시민월드컵 조성
 - 4개의 직능단체로 구성된 월드컵 손님맞이 기초질서지킴이 캠페인 추진
 - 민간참여 문화행사와 관광명소를 상품화한 문화월드컵으로 승화 발전
 - 환경 친화적이고 자원절약적인 환경월드컵 조성
 - 대중교통시설의 기반 구축으로 관람객의 편의 제공을 위한 교통 월드컵 구축

【 여름방학 청소년 사회복지시설 방문 자원봉사 】

○ 목 적

여름방학 기간중 청소년들의 사회복지시설 방문 자원봉사 프로그램을 수립, 시행하여 자원봉사 참여 학생들에게 장애인에 대한 편견을 불식시키고 더불어 함께 사는 공동체 의식을 함양코자 함.

○ 추진계획

- 방문기간 : 2002. 7월 ~ 8월(방학기간중)
- 방문시설 : 한사랑마을(경기도 광주군 초월면 신월리 산 5-1)
- 방문대상 : 관내 중·고생 180명(1회 90명씩 2회)
- 봉사내용 : 중증장애인 목욕봉사, 식사봉사, 말벗봉사, 시설청소 봉사, 시설주변 잡초제거 등
- 소요예산 : 2,000천원

○ 효 과

- 본 프로그램에 참여하는 청소년에게 장애인들의 어려움을 체험케 하여 학교생활 및 사회생활 속에서 만나게 되는 장애인에 대한 편견을 갖지 않고 장애인과 함께 사는 공동체의식 함양
- 어려운 사람을 돕고 살 수 있는 계기 마련

행정서비스분야

【 고객중심적 제도 구축 】

행정서비스헌장제가 2000. 7. 1부터 15개분야로 확대 시행됨에 따라 주민이 행정서비스의 적극적인 선택권자인 고객임을 감안, 최고 수준의 서비스를 제공하기 위한 서비스이행표준을 구체적으로 설정하여 고객만족 행정을 구현코자 함.

□ 추진방향

- 행정서비스헌장을 친절봉사생활화 기본지침으로 활용
- 공무원의 자발적 참여에 의한 실천
- 고객홍보를 통한 헌장제 활용화
- 헌장의 이행평가 및 개선보완

□ 추진사항

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

□ 효 과

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

【 고객감동 행정서비스 실천 】

고객중심의 서비스마인드를 정립함으로써 행정서비스현장 및 친절 봉사 생활화 실천운동의 실천력을 배양하기 위하여 공무원에 대한 친절 인식을 체계적으로 고취시키고자 함.

□ 직원 칭찬격려제(‘칭찬합시다’)실시

- 기 간 : 연중계속
- 대 상 : 전직원
- 칭찬방법 : 핸디오피스 전자게시판에 “칭찬합시다”코너 개설·운영
- 칭찬범위 : 제한없음
- 인센티브
 - 칭찬사례 공개 게시(핸디오피스 및 친절게시판)
 - 마일리지 점수부여(3점이내) 및 산업시찰 기회 우선부여
- 소요예산 : 2,500천원

□ 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
- 소요예산 : 1,720천원

【 고객감동 행정서비스 사후관리 】

구청 또는 동사무소를 내방하는 고객에게 제공하는 행정서비스의 성과에 대한 서비스이행 표준 달성도의 측정, 친절·불친절 공무원 추천 등 고객의 평가를 적극적으로 수용하여 행정에 반영함으로써 고객중심 행정서비스 문화의 기틀을 마련코자 함.

□ 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 10여항목
- 인센티브
 - 자랑스런공무원상 추천
 - 매월 행정서비스 MVP 3명 선발, 각각 7만원상당의 도서상품권 지급
 - 연말에 행정서비스 MVP 36명에 대한 격려차원의 구청장과 간담회 개최
- 소요예산 : 4,000천원

□ 친절그린·옐로우 카드제 실시

- 개 요
 - 추진기간 : 연중계속
 - 대 상 : 5급이하 전직원

○ 내 용

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

○ 결과조치

- 해당부서로 통보, 부서장 책임하에 격려 또는 교육
- (불)친절공무원 : 마일리지점수 부여

○ 소요예산 : 3,600천원

【 행정서비스 교육 】

행정서비스 교육으로 능동적이고, 적극적으로 고객에게 보다 질높은 행정서비스는 물론 고객 만족도 제고와 친절도 향상에 노력하고자 함

□ 시 기 : 상·하반기 연 2회

□ 대상별 교육내용

대 상	교 육 과 정	교 육 내 용	교 육 방 법
4~5급	관리자과정	-	위탁교육
6급	고객만족심화과정	관리자의 역할 및 매너등	내부교육
7급이하	고객만족심화과정	(불)만족 고객응대기법 등	내부교육
현장담당	행정서비스현장의 이해와 실천과정	행정서비스현장 실천과 이해	위탁교육
신규직원	입문과정	공무원의 친절서비스 기본	내부교육
교육강사	친절강사심화과정	강화심화 전문과정	위탁교육
서비스팀직원	고객만족창출을 위한 추진기법등 연구	발전적인 행정서비스의 실천력 강화 등	위탁교육

□ 호 과

- 공무원의 행태변화와 친절마인드 함양
- 고객접점에서의 서비스 개선
- 고객감동 행정서비스 이행 및 실천

민방위 분야

【 비상계획 】

○ 2002 화랑훈련실시

- 훈련기간 { 상반기 : 5월중
하반기 : 10월중

○ 훈련내용

- 항방훈련 및 중점 방호작전 지원
- 민·관·군 통합훈련
- 구·동 통합방위지원본부 운영

○ 2002 인력동원 자원조사 실시

- 기 간 : 2002. 7. 1 ~ 7. 20
- 대 상
 - 20~60세의 남·여중 235개 자격, 면허소지자
 - 조사주관 : 구청장(동장실시)

○ 2002 을지연습실시

- 연습기간 : 2002. 8. 19 ~ 8. 24(5박 6일)
- 연습목표 : 국가안보의식 강화로 총력안보태세 확립
- 연습방법 : 핵심과제 해결위주의 연습과 실제훈련 병행 실시
- 참가기관 : 영등포구청, 영등포경찰서 등 21개기관
- 소요예산 : 16,934천원

○ 총무계획 수립·발간

- 작성기간 : 2002. 9. 25 ~ 12. 31
- 대상분야 : 총무 2300 국정홍보 실시계획 외 15개분야
- 계획내용 : 전시·사변 또는 이에 준하는 국가 비상사
 전시행동요령과 비상대비계획
- 발간부수 : 555부(16개 분야별 발간)
- 소요예산 : 15,000천원

【 민방위운영 】

○ 민방위훈련 : 8회

- 민방공 대피훈련 3회 - 주민 및 차량대피훈련(3, 6, 11월)
- 불시 민방공훈련 1회 - 을지연습기간 중(8월)
- 재난대비 방재훈련 4회(4, 5, 9, 10월)

○ 민방위교육 실시

- 교육기간 : 상반기(2002. 3. 5 ~ 7. 5),
 하반기(2002. 9. 1 ~ 12.10)
- 교육대상 : 총 19,894명(민방위대원중 1 ~ 4년차 대원)
- 교육시간 : 기본교육 4시간(보충교육 5시간)

○ 2003 민방위대 신규편성

- 정비기간 : 2002. 12. 1 ~ 12. 31(1개월간)
- 편성대상자
 - 2003년도에 20세(1982년생)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

○ 제27주년 민방위창설 기념행사

- 일 시 : 2002. 9. 23.
- 장 소 : 구청 지하상황실
- 행사내용
 - 우수 민방위대 및 유공자에 대한 표창
 - 각종 홍보매체를 이용한 표어, 포스터, 글짓기 공모

○ 화재검용 방독면 특별보급 계획

- 추진목표
 - 2002년 지역민방위대원 방독면 확보
- 추진개요
 - 방독면 보급 10개년 계획
- 추진계획
 - 2002년 계획

추진물량	소요예산	산출기초	재원조달방법	비 고
6,779개	223,030천원 (구비:111,515천원) (시비:111,515천원)	6,779×32,900원 = 223,030천원	시비:50% 구비:50%	

- 제27주년 민방위창설 기념행사
 - 일 시 : 2002. 9. 23.
 - 장 소 : 구청 지하상황실
 - 행사내용
 - 우수 민방위대 및 유공자에 대한 표창
 - 각종 홍보매체를 이용한 표어, 포스터, 글짓기 공모

- 화재검용 방독면 특별보급 계획
 - 추진목표
 - 2002년 지역민방위대원 방독면 확보
 - 추진개요
 - 방독면 보급 10개년 계획
 - 추진계획
 - 2002년 계획

추진물량	소요예산	산출기초	재원조달방법	비 고
6,779개	223,030천원 (구비:111,515천원) (시비:111,515천원)	6,779×32,900원 = 223,030천원	시비:50% 구비:50%	