

제150회 영등포구의회
2009년도 제2차 정례회

'09.11.20 ~ 12.18



주요업무보고

- 2009년도 추진실적 및 2010년도 계획 -



감사담당관

보 고 순 서

- **일 반 현 황** 1
- **2009 주요업무 추진실적** 3
- **2010 주요업무 계획** 10

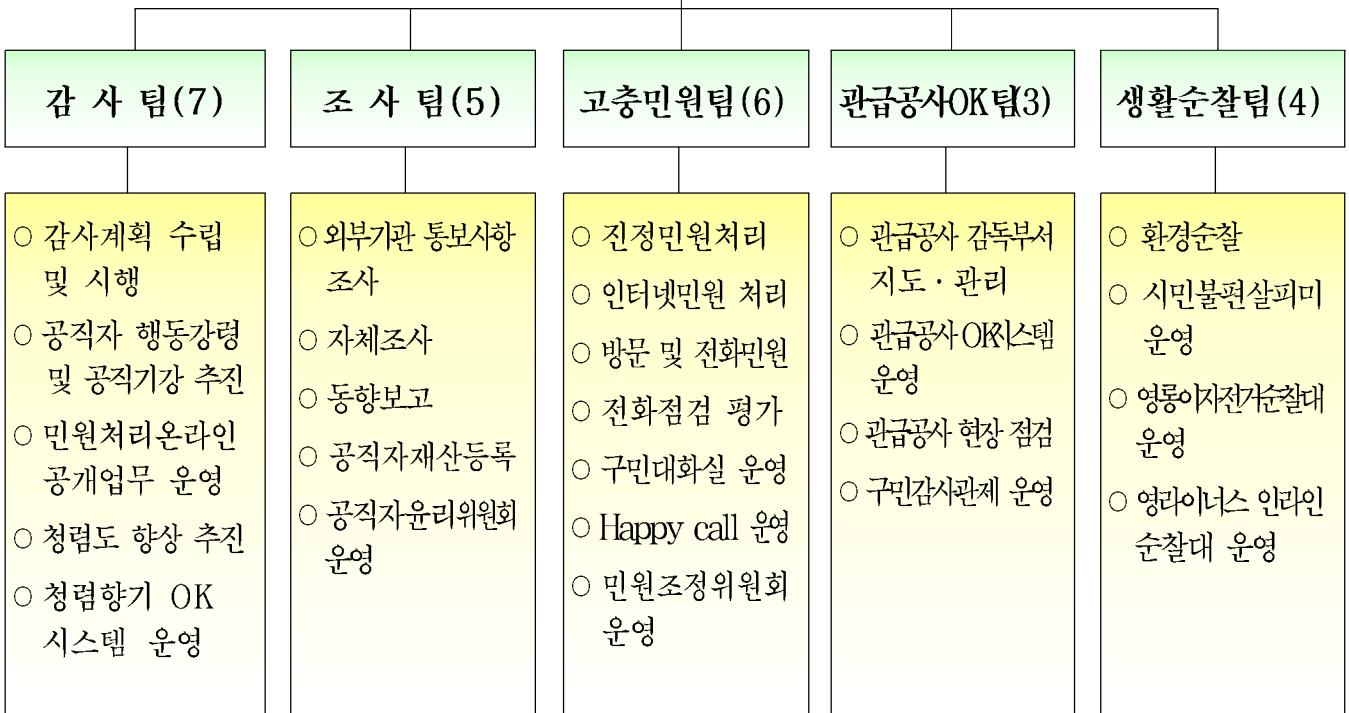
I. 일반 현황

I 인 력

구 분	계	정무직	일 반 직(별정직)								계약직	기능직
			소계	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급		
정 원	24	-	24			1	5	5	8	2		3
현 원	26	-	26			1	6	14		2		3
과부족	2	-	2			1	9	△8		-		-

II 조 직

감 사 담 당 관



III

예산 현황

예산 집행액

(단위 : 천원)

단위사업명	①예산현액	②집행액		③이월 예상액	불용 예상액 (①-②-③)
		집행액	집행예정액		
합 계	441,336	346,417	66,835	0	28,084
투명한 감사행정 관리	193,769	132,094	51,825		9,850
깨끗한 도시 영등포 조성	77,925	70,500	6,425		1,000
민원처리 및 관리	40,574	29,741	7,127		3,706
행정운영경비	127,960	114,082	350		13,528
재무활동경비	1,108	0	1,108		0

Ⅱ. 2009 주요업무 추진실적

1 청렴도 향상을으로 구정 투명성 제고

공직사회의 급변속에 직원 개개인의 청렴도가 기관 전체를 평가하는 요인으로 작용함에 따라, 우리구 인적자원에 대한 체계적인 교육 등을 통한 윤리의식 제고로 구민이 체감할 수 있는 청렴도 수준을 향상시키고자 함

□ 사업개요

- 외부기관 평가 청렴도 향상을 통한 구의 대외적 이미지 개선
- 공직윤리의 선도적 확립으로 청렴 영등포 건설 기반 조성

□ 추진실적

- 청렴향기 OK 시스템 구축·운영 (10.31 현재)
 - 조사건수 : 8,107건 / 응답건수 : 964건 응답 (12%)
- 서울시 청렴도 향상 우수사례 발표 (3.23)
- '09년 청렴지수 향상 종합대책 수립 및 대책보고회 개최 (4~5월)
- 영등포구 공무원행동강령 교육용 책자 및 영상물 제작 (2회)
- 전 직원 청렴 특별교육 및 청렴실천 다짐대회 (5회)
- 청렴 맞춤형교육 : 간부 공무원, 공사분야 관계자 교육 (2회)
- 청렴시책 대민홍보 : 「구민 고객의 권리」 고지제도 등
 - 『청렴향기 영등포』 리플릿 배부 (2회 / 20,000부)
 - 구정 전광판 실시간 게시
- 청렴향기 확산 캠페인 실시 (1회)
- 서울시 청렴시책 평가자료 제출 : 총 6권 (4개영역 11개 과제)
- 우리구 '09 서울시 청렴도 조사결과 : 9위(25개 자치구 중)
 - ※ 전년도 우리구 청렴도 순위 : 23위(14단계 상승)

□ 향후계획

- 청렴향기 확산 촉진대회 개최 (12월 중순)

2 투명성 제고를 위한 감사활동 강화

구청, 보건소, 동주민센터의 업무전반에 대한 자체 감사를 통하여 행정의 시행착오를 사전에 예방함은 물론 불합리한 제도의 개선·보완으로 자치행정의 효율성을 제고함

□ 사업개요

- 추진목표 : 행정의 투명성, 재정의 건전화를 통한 구정발전 도모 및 구민으로부터 신뢰받는 공직자상 정립
- 주요 추진내용
 - 종합감사 위주에서 청렴도가 낮은 취약분야 부분감사 위주로 전환
 - 적발위주에서 시정, 제도개선 방향으로 감사 추진
 - 열심히 일하는 직장분위기 조성

□ 추진실적

- 종합감사 : 7개부서 (구 2, 동주민센터 5)
 - 조치결과 : 52건
 - 제도개선 및 건의사항 : 3건
- 부분감사 : 기금운용관리 외 3개 분야 등
 - 조치결과 : 44건
- 일상감사 : 131건(공사 64건, 물품구매 25건, 용역·설계 42건)
 - 조치결과 : 단가조정, 공사원가계산 제비율산정 등 70건
- 기강감찰 : 5회 43건 시정조치(근태복무, 당직보안, 청사내외환경 등)

□ 향후계획

- 기강감찰 : 연말연시 등 수시

3 | 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

복잡하고 다양한 관급공사를 계획단계부터 준공, 사후관리까지 체계적으로 관리함으로써 부실시공의 예방을 통하여 행정신뢰를 제고함

□ 사업개요

- 대상사업 : 2억원 이상
 - ※ 2009년 : 68개소(건축 10, 도로 15, 치수 16, 녹지 22, 기타 5)

□ 추진방향

- IT를 활용한 사업단계별 체계적인 관리 시스템 운영
- 구민감사관 운영 활성화 등 주민참여 확대로 현장관리 철저

□ 추진실적

- 관급공사 품질관리 내실화
 - 전문·구민감사관 적극 활용 운영 : 204회 668건 지적 및 조치
(단위: 건)

점검횟수	지 적 사 항					
	소 계	건 축	치 수	도 로	공원녹지	교통 등
204	668	216	75	89	249	39

- 사업 참여자(시공업체 등) 핵심역량강화 교육 실시 : 68회
- 예비준공검사 의무화·주요기술자실명제 등 다양한 관리제도 운영
- 우수 시책사업을 통하여 구 위상 제고
 - 『관급공사 품질관리 OK』 해외보급 관련 남아공 요하네스버그 방문 : 2월
 - 『관급공사 품질관리 OK』 영어버전 구축 : 3월
 - 제6회 지방자치경영대전 참가 홍보(코엑스 9.24~9.27)

4 구민과 함께하는 시민불편살피미 운영 강화

구민의 불편사항을 신속하고 적극적으로 대처하기 위하여 구민과 함께하는 통합 순찰시스템인 시민불편살피미 운영으로 살기좋은 영등포구 이미지 조성 및 구민들의 삶의 질 향상에 기여함

□ 사업개요

- 시민불편살피미를 통한 신속하고 적극적인 조치로 주민불편 해소
- 신고방법의 다양화(인터넷, 120전화, 모바일 신고)로 접근성 향상

□ 추진실적

- 시민불편살피미 추진실적 : 32,011건

(단위: 건)

분 야	합 계	신 고	처 리
계	32,011	15,087	16,924
시민안전위해	3,560	1,571	1,989
시민생활불편	5,424	2,214	3,210
도시미관저해 등	23,027	11,302	11,725

- 기획순찰 : 간부진 야간 취약지역 합동순찰 등 9회 실시
- 일반순찰 : 관내 시민불편사항 수시순찰로 불편사항 적출 및 해소
- 영롱이 자전거 순찰대 추진 실적 : 5,838건
 - 시민안전위해(도로시설물 등) : 244건
 - 시민생활불편(각종 표지판, 보행불편 등) : 471건
 - 도시미관저해 등(쓰레기 방치, 불법광고물, 불법적치물 등) : 5,123건
- 영라이너스 인라인 순찰대 추진 실적
 - 제5기 영라이너스 인라인 순찰대 출범식 개최 : 1회 130명 참석
 - 인라인 환경순찰 및 강습 실시 : 10회 380명 참여

□ 향후계획

- 시민불편살피미 운영 우수부서 및 직원 포상 : 12월
- 겨울철 대비 제설대책 점검 및 주요시설물 순찰 점검

5

인터넷 · 고충민원 관리 내실화

복잡다기화 되고 있는 사회적 법익의 상호 충돌로 인한 이해 당사자간의 민원이 점차 증가하고 있어, 민원해소 방안을 적극 강구하여 구정의 신뢰도 제고 및 구민의 행복지수 향상에 기여함

□ 사업목표

- 불합리한 제도개선으로 구정의 신뢰도 제고
- 발생민원의 신속 · 공정한 처리를 통한 구민 만족도 향상
- 내실 있는 답변 및 처리기간 단축을 통한 고객만족 행정구현

□ 추진실적

- 분야별 민원처리 실적 : '09.1~10월

(단위: 건)

구 분	계	건축 주택	공공 시설	도시 교통	보건 사회	청소 환경	일반 행정	기타
총 계	2,633	371	308	637	202	264	579	272
서 면	466	188	59	75	25	31	57	31
인터넷	1,256	128	165	439	131	164	78	151
방문/전화	911	55	84	123	46	69	444	90

□ 향후계획

- 민원인과의 직접대화, 설득, 의견청취를 통한 현장중심의 민원해결
- 집단화할 가능성이 큰 잠재 다수인관련 민원의 체계적 관리
- 장기 미해결민원, 반복민원 현안업무 보고회에 상정하여 해결방안 모색
- 의사결정 단계의 상향 조정으로 공정하고 책임감 있는 민원처리

6 고객감동 『Happy Call』 운영

민원행정 서비스에 대한 만족도를 고객으로부터 평가 받고, 의견을 수렴하여 수범사례는 타의 귀감이 되도록 전파하고, 불만족·건의사항은 시정 및 불합리한 제도개선을 통하여 고객감동 행정을 구현함

□ 사업목표

- 업무내용 : 구청과 보건소를 방문하여 인·허가 민원을 신청했던 고객을 대상으로 전화설문 실시 고객만족도 조사
- 운영방법
 - 1단계(A/S단계) : 민원처리부서에서 처리 완료한 민원사항에 대하여 설문조사 사전안내 문자메시지 서비스 전송
 - 2단계(설문조사) : 문자메시지 전송 후 민원처리 과정중의 응대, 친절도 만족도, 청렴도 및 건의사항 등의 설문실시
 - 3단계(조 치) : 운영결과 불만 및 시정요구 사항은 즉시시정 조치하고 불만족 사항은 개선방안 강구

□ 추진실적

- 통화실적 : '09. 1~10월

(단위 : 명,%)

대 상(명)	통 화(비율)	통화불능(비율)	기타(미응답)(비율)
16,835	4,091(24%)	5,862(35%)	6,882(41%)

- 만족·불만족사례 및 개선요구 사항 : 143건
 - 칭찬 38, 불친절31, 민원안내부족 31, 업무처리개선 16, 청서관련 6, 기타 21

□ 향후계획

- 하반기 고객감동 Happy call 운영 평가
- 개선요구사항 분석하여 제도개선 과제 발굴 추진
 - 고객의 입장에서 적극 검토하여 해당부서에 조치

7 직원 전화 친절 응대 평가

우리구의 첫 인상인 전화응대 평가를 통해 항목별 문제점과 개선점을 발굴하여, 전 직원이 신속하고 친절한 전화응대 생활화로 구민의 행복지수를 높이고자 함

□ 사업목표

- 평가대상 : 50개부서(구청32, 동주민센터18)
- 평가방법 : 조사요원이 민원인을 가장하여 직원 전화친절응대 평가
※ 3개 그룹으로 구분평가(민원·비민원부서, 동주민센터)
- 평가내용 : 전화응대 신속성, 수화요령, 민원응대, 종료태도 등

□ 추진실적

- 상시점검 및 횟수 : 매월/부서별 5회 이상
- 매월 부진부서 특별점검 실시 : 20개부서(각 5회)
- '09. 상반기 평가결과 (※ '08.하반기 대비 0.47상승)

(단위 : 점)

구 분		평균점수	우수부서	향상부서
구 청	제1그룹(민원부서)	84.99	민원여권과(87.57)	주 택 과
	제2그룹(비민원부서)	86.13	의약과(88.77)	
동주민센터	제3그룹	84.62	대림1동(88.70), 신길3동(87.67)	신길3동

- 우수부서 및 향상부서 포상 : 6개부서 (구3, 동 3)
- 우수직원 포상 (구 2, 동 2)

- 전화응대 CS교육 실시(행정지원과 고객만족팀) : 총 30회 / 1,456명

□ 향후계획

- 하반기 우수부서 및 직원에 대한 포상, 마일리지 점수 부여
 - 우수부서 및 향상부서 포상 : 6개부서 (구 3, 동주민센터 3)
 - 우수 직원 포상 : 4명 (구 2, 동주민센터 2)
- 지속적인 평가를 실시하여 친절한 전화응대 생활화 정착 유도

Ⅲ. 2010 주요업무 계획

1 청렴도 향상을으로 구정 투명성 제고

□ 추진계획

- 청렴향기 OK시스템 운영
 - 취약 분야 업무 자동설문조사 : 청렴도 상시관리 및 개선대책 마련
 - 향후계획
 - 업무별 주기적인 청렴도 조사 : 청렴도 상시 관리 강화
 - 응답률 제고 : 민원접수 시 사전홍보 강화, 해피콜 상담원 표본 설문조사 병행
- 공직자 부조리 신고 보상금 제도 운영 : 구 홈페이지, 전광판 등 대민홍보 강화
- 부조리·불만족 민원에 대한 이의제기 기회 확대
 - 『구민고객의 권리』 고지제도 확행 및 인·허가 민원처리 SMS 발송 등
- 영등포 청렴공무원 포상 : 청렴공무원 선정 (상·하반기 각 2명)
- 청렴교육 생활화 : 전직원 청렴교육 이수

2 감사활동 역량강화

□ 추진계획

- 청렴도가 낮은 취약분야 위주의 감사
- 비리·부조리 예방을 위한 기강감찰 활동 강화
- 2010년도 감사계획
 - 종합감사 : 8개부서(구 2, 동 주민센터 6)
 - 부분감사 : 물품구매 관련, 시설공사 분야(용역포함), 보상분야
 - 일상감사 : 최종결재 전 공사원가 산출 등 적정여부
 - ┌ 공 사 : 일반경쟁 1억원 이상, 수의계약 5천만원 이상
 - └ 물품구매(용역)설계 : 일반경쟁 5천만원 이상, 수의계약 3천만원 이상
 - 시책점검 및 공직기강 확립
 - 현안 및 각종 사건·사고 발생시 특별감사 실시

3 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

□ 추진계획

- 『관급공사 품질관리 OK시스템』 운영 내실화
 - 공사 진척사항 전산시스템을 통한 실시간 관리 및 모니터링
 - 분야별 주요 공정 시 구민감사관과 합동점검 실시
 - 공사 품질향상을 위한 사업참여자(시공사 및 감독직원 등) 수시 교육 실시
 - 불법하도급 신고포상금 조례 운영 홍보 강화
 - 관급공사 불법하도급 신고포상금제도 운영 등
- 『관급공사 품질관리 OK시스템』 기능개선
 - 『관급공사 품질관리 OK시스템』 장애인 웹 접근성 보완
- 우리 구 여건에 맞는 다양한 공사관리제도 운영
 - 전체공정 90% 이전단계 시 예비준공검사제 의무화
 - 주요기술자실명제 도입 등 불법하도급 예방

4 구민과 함께하는 시민불편살피미

□ 추진계획

- One click 시스템 및 다산콜센터(120)연계 운영체계 구축
- 기능부서별 상시 순찰체계 구축 및 시민불편살피미 참여
- 전 직원의 주민불편신고 요원화 및 동장 1일 2회 이상 순찰실시 확행
- 기획·특별 순찰반과 점검반을 편성·운영하여 상시 순찰체계 확립
- 영라이너스 인라인 순찰대 및 영롱이 자전거 순찰대 운영 활성화
 - 영라이너스 인라인 순찰대 : 4월 ~ 11월(매주 목요일)
 - 순찰지역 : 안양천, 도림천 및 한강시민공원 등
 - 활동내용 : 공공시설물 점검 및 수질오염행위 감시
 - 영롱이 자전거 순찰대 : 3월 ~ 11월(혹서기 제외)
 - 순찰횟수 및 규모 : 매주 2 ~ 3회, 18개대 360명
 - 활동내용 : 각 동별 관내 주택가 뒷골목 등 취약지역 순찰

5

인터넷·고충민원 관리 내실화

□ 추진계획

○ 민원처리

- 인터넷 민원 : “ 구청장에 바란다 ” 처리기간 3일 이내
- 진정 민원 : 서면접수 및 외부기관 이첩민원 7일 이내
- 방문 및 전화민원 : 3시간 내 즉시처리

○ 운영방법 개선

- 민원접수 및 처리 시 의사결정 단계 상향조정 및 답변내용의 표준화

○ 장기 미해결 민원, 반복민원 및 다수인 관련민원 해소 대책

- 현안업무 보고회의에 상정하여 해결방안 모색
- 집단민원 관리카드 작성을 통한 정밀분석 및 원인별 해소대책 강구

6

고객감동 『Happy Call』 운영

□ 추진계획

○ 대상 : 구청과 보건소를 방문하여 각종 인·허가 민원을 신청했던 고객

○ 운영방법

- 1단계(A/S단계) : 처리완료 된 민원사항에 대하여 설문조사 사전안내 문자메시지 서비스 전송
- 2단계(설문조사) : 민원응대 친절도, 정확도, 신속도, 종합만족도, 청렴도 및 건의사항 등의 설문실시
- 3단계(사후조치) : 매월 운영결과 건의 및 시정요구 사항은 즉시 시정 조치 등 개선방안 강구

○ 운영결과 조치

- 우수직원 격려 : 마일리지 부여
- 불만족 부서 및 직원에 대한 교육 강화(교육실시 결과 통보제도 운영)

7 직원 전화친절 응대 평가

□ 추진계획

- 평가방법의 다양화
 - 종합평가 : 2회 - 상반기 (1월~6월), 하반기 (7월~12월)
 - 분기평가 : 2회 - 1/4분기 (1월~3월), 3/4분기 (7월~9월)
 - 월별평가 : 부진부서 (민원부서 2, 비민원부서 2, 동주민센터 2)
- 평가결과 조치
 - 우수부서 및 우수 직원에 대한 상·하반기 포상 및 마일리지 부여
 - 미흡부서에 대한 교육 및 각종 평가시 감점
- 매월평가 : 불친절 사례의 공표와 함께 불친절 직원의 실명 공개 등 압박