

제146회 영등포구의회
2009년도 제1차 정례회
'09. 7. 1 ~ 7. 14



2009년도

주요업무 추진현황



감사담당관

순서

- 일반 현황 1
- 정책목표와 방향 3
- 주요업무 추진실적 및 계획 4

I. 일반 현황

1 인 력

구 분	계	일 반 직						기 능 직		
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	8급	9급	10급
정 원	24	-	1	5	5	8	2	2	1	-
현 원	26	-	1	6	15	-	1	3	-	-
과부족	2	-	-	1	10	△8	△1	1	△1	-

2 조 직

감 사 담 당 관

감 사 팀(7)	조 사 팀(4)	고충민원팀(6)	관급공사OK 팀(4)	생활순찰팀(4)
<ul style="list-style-type: none"> ○ 감사계획 수립 및 시행 ○ 공직자 직무감찰 및 공직기강 추진 ○ 청렴도 향상 추진 ○ 민원처리온라인 공개업무 운영 ○ 청렴향기 OK 시스템 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 외부기관 통보사항 조사 ○ 자체조사 ○ 동향보고 ○ 공직자재산등록 ○ 공직자윤리위원회 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 진정민원처리 ○ 인터넷민원 처리 ○ 방문 및 전화민원 ○ 전화점검 평가 ○ 구민대화실 운영 ○ Happy call 운영 ○ 민원조정위원회 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관급공사 감독부서 지도·관리 ○ 관급공사A시스템 운영 ○ 관급공사 현장 점검 ○ 구민감사관제 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 환경순찰 확립 추진 ○ 시민불편살피미 운영 ○ 영릉이지전거순찰대 운영 ○ 영라이너스 인라인 순찰대 운영

3

예산현황

□ 예산현황

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
총계	366,983	206,745	56%
투명한 감사행정 관리	162,524	88,449	54%
깨끗한 도시 영등포 조성	35,925	23,313	65%
민원처리 및 관리	40,574	15,565	38%
행정운영경비	127,960	79,418	62%

□ 주요사업 예산현황

(단위 : 천원)

예산총액	정책사업	단위사업	세부사업
366,983천원	1건	3건	7건

II. 정책목표와 방향

목 표

청렴도 향상과 깨끗한 도시
영등포 구현으로 고객만족 극대화



방 향

부패요인 사전예방으로 구정투명성 제고

구민 불편사항 점검 강화로 깨끗한 도시
영등포 구현

고객만족 행정서비스 극대화

Ⅲ. 주요업무 추진실적 및 계획

감동수준의 공무원 청렴도 향상

1. 구정 청렴도 개선을 위한 종합대책 추진

□ 추진방향

- 부조리 개연성이 높은 민생취약분야 상시 확인관리
- 클린행정을 통해 구민이 체감할 수 있는 수준으로 개선
- 부조리 척결 제도개선 발굴 및 우수사례 전파

□ 추진실적

- 영등포구 공무원행동강령 책자제작·배부(500부) ('09. 1. 31)
- 공무원행동강령 영상물 제작 직원 교육자료 활용 ('09. 2. 10)
- 청렴향기 OK 시스템 구축·운영
 - 정상운영 : 2. 1~ (시범운영 : 1. 1~ 31)
 - 대상업무 : 청렴도 평가업무 분야
 - 운영방법 : ARS 자동설문조사
- ❖ 운영실적 ('09. 1.1~ 5.31)
 - 조사대상 : 2,819건
 - 조사건수 : 325건 (응답율 11.5%)
 - 설문조사 결과
 - 만족 : 320건 (98.5%)
 - 불만족 : 5건 (1.5%)
 - 불만족 답변 조치 : 해당부서 개선요구
- 전직원 특별 청렴교육 및 청렴실천 다짐대회 ('09.3.11)
 - 장소 : 영등포아트홀 (강사 : 구청장)

- 서울시 청렴도 향상 우수사례 발표 ('09. 3.23)
 - 장 소 : 서울시청 대회의실
 - 발표자 : 구청장
- 2009년 청렴지수 향상 종합대책 수립 ('09. 4. 2)
- 간부공무원 역량강화 특별 교육 실시
 - 기간 : 4. 17~ 4. 25 (기간 중 4일간)
 - 대상 : 총 72명(5급 이상 60, 인솔자 12)
 - 장소 : Kobaco 남한강 연수원(남양주 소재)
- 전직원 청렴문화 정착 및 분위기 쇄신 교육 : 3회 ('09.4.20 ~ 23)
 - 장소 : 영등포아트홀 (강사: 구청장)
- 청렴도 향상 종합대책 보고회 개최 ('09. 5.13)
 - 대상 : 45명 (청렴도 평가부서장, 팀장 및 협조부서 팀장)
- 공사분야 관계자 청렴교육 ('09. 5.25)
 - 대상 : 70명 (공사·계약부서 관계자)
 - 내용 : 명품시공, 비리척결을 통한 청렴문화 정착
- 기타 청렴도 향상 특수시책
 - “구민 고객의 권리” 고지제도 시행
 - 구정 홍보용 전광판에 청렴의식 홍보(구청 앞, 우리은행):매일 실시간
 - 보건위생분야 모바일 현장행정 시스템 운영 : 위생업소 점검 시

□ 향후 추진계획

- 청렴향기 OK 시스템 활성화
- 청렴도 향상 대책보고회 정기 실시
 - 부서별 청렴지수 향상을 위한 특별대책 수립 및 추진
- 반부패 홍보 리후렛 등 제작 홍보

2 성과감사와 투명성제고를 위한 사전예방 감사

□ 추진방향

- 종합감사에서 청렴도가 낮은 취약분야 부분감사 위주로 전환
 - 부서별 평가결과 부진업무 등
- 적발위주에서 성과달성 여부, 시정, 제도개선 방향으로 감사 추진
 - 감사관련 직원 전문성 함양 고취

□ 추진실적

- 종합감사 : 2개부서 (도림동, 문래동)
 - 조치결과 : 행정상 27건, 신분상 16명, 재정상 5건
 - 제도개선 및 건의사항 : 3건
- 부분감사 : 기금운용관리, 세외수입, 무허가건축물 관리분야
 - 조치결과 : 행정상 16건, 신분상 13명, 재정상 43건
- 일상감사 : 107건 (공사 48, 물품구매 22, 용역·설계 37)
 - 조치결과: 45건 (시방서 및 과업지시서 내용 보완 2, 단가재조정 28, 시공방법 개선 15)
- 기강감찰 : 3회
 - 조치결과: 11건 (중식보안 미실시 2, 보안일지 미작성 등 9)

□ 향후 추진계획

- 종합감사 : 7개부서 (구청 : 맑은환경과,도로과,공원녹지과,치수방재과
동 주민센터 : 양평1,2, 신길1)
- 부분감사 : 사회단체보조금 지원 및 정산실태
- 기강감사 : 추석, 휴가철, 연말연시 등
- 일상감사 : 각종 주요 공공사업 및 구민생활과 밀접한 주요 시책사업
추진실태 점검 등

3

관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

□ 사업개요

○ 대상사업 : 2억원 이상 관급공사

※ 2009년 : 68개소(건축 10, 토목 16, 치수 15, 녹지 21, 교통 등 6)

□ 추진실적

○ 관급공사 품질관리 내실화

- 전문구민감사관 합동 현장점검 : 80회 396건 지적 및 조치
- 사업 참여자(시공업체 등)에 대한 하자 없는 시공을 위한 교육실시 : 43회
- 외부전문가(변호사) 초빙 직원 능력향상 교육 실시 : 1회 72명
- 1/4분기 하자보수 대상시설물 정기점검 실시 : 1회 96개소
- 『관급공사 OK시스템 영어버전』 구축 : '09.3
- 『관급공사 OK시스템』 공정관리 및 감리일지 보완 등 기능개선 : '09. 6

○ 우수 시책사업을 통한 구 위상 제고

- 『관급공사 OK시스템』 해외보급관련 남아공 요하네스버그시 방문 : '09. 2
- 타 기관 벤치마킹 자료 제공(135개 기관)
 - 기 도입기관 : 5개(양주시, 광양시, 포항시, 여주시, 완주군)

□ 향후 추진계획

○ 『관급공사 OK시스템』 운영 및 내실화

- 분야별 주요공정 시 구민감사관과 합동점검 강화
- 공사 품질향상을 위한 구민감사관 및 관련부서 직원 지속적인 교육 실시
- 관급공사 불법하도급 신고포상금제, 예비준공검사 의무화 등 관리제도 운영
- 국내·외 확산, 보급을 위한 타 기관 벤치마킹 자료제공 등

종합적인 순찰활동 전개로 구민불편 해소

1 환경순찰 강화로 구민 불편해소

□ 사업개요

- 환경순찰 강화로 주민불편 해소
- 주민불편살피미 효율적인 연계 운영으로 쾌적한 도시환경 조성
- 영롱이자전거 순찰대 및 영라이너스 인라인 순찰대 운영
- 우수부서 및 직원에 대한 사기진작 인센티브 부여

□ 추진실적

- 주민불편살피미 운영의 극대화를 위하여 여의도우체국과 협약식 체결
- 시민불편살피미
 - 시민안전위해 외 7개 분야 : 신고 6,290건, 처리 7,046건
- 취약분야 기획 순찰
 - 해빙기 위험시설물 점검
 - 영동초교 앞 육교 계단 난간 및 핸드레일 파손 외 8건 정비
- 영롱이 자전거순찰대 순찰실적 : 2,396건 정비

□ 향후 추진계획

- 시민불편살피미 시스템 운영 강화
 - 시민불편살피미 시스템 운영에 대한 전 직원의 참여 확대
 - 생활주변 주민 불편사항 해소 및 쾌적한 도시문화 창출
 - 동장 및 기능부서별 상시 순찰체계 구성 및 운영 강화
- 기획순찰 : 하절기, 동절기, 월별 순찰에 따른 계획수립 시행
- 영롱이 자전거순찰대 운영 강화 및 영라이너스 인라인 순찰대 운영 활성화 추진

신속·능동적인 고충민원 처리로 고객만족도 향상

1 고객감동 서비스 제공의 『Happy call』 운영

□ 사업개요

- 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 설문 실시
 - 3단계(조 치) : 운영결과 불만 및 시정요구 사항은 즉시 시정 조치하고 불만족 사항은 개선방안 강구

□ 추진실적

- 통화실적 : '09.1 ~ 5월

(단위:명)

대 상	통 화	통화불능	기타(미응답)
8,001	2,198	4,153	1,650
100%	27%	52%	21%

- 만족·불만족사례 및 개선요구 사항 : 85건
 - 칭찬 24,불친절 16,민원안내부족 17,업무처리개선 9,청사관련 3,기타 16

□ 향후 추진계획

- 상,하반기 고객감동 Happy call 운영 평가
- 개선요구사항 분석하여 제도개선 과제 발굴 추진
 - 고객의 입장에서 적극 검토하여 가급적 수용할 수 있도록 해당부서에 조치
- 불만족민원에 대한 해소대책 마련

2 전화친절응대 생활화를 위한 평가 실시

□ 사업개요

- 평가대상 : 51개부서(구청 33, 동주민센터 18)
- 조사요원 : 기간제근로자 등 활용
- 평가방법 : 조사요원이 민원인을 가장하여 직원 전화친절응대 평가
※ 3개 그룹으로 구분평가 (민원·비민원부서, 동주민센터)
- 평가내용 : 전화응대 신속성, 수화요령, 민원응대, 종료태도 등

□ 추진실적

- 상시점검 및 횡수 : 매월/부서별 5회 이상
- 매월 부진부서 특별점검 실시 : 총 20개부서(4개부서 × 5월)
- '09. 1/4분기 평가결과

구 분		평균점수	우수부서
구 청	제1그룹(민원부서)	85.04	민원여권과(87.47), 위생과(86.34)
	제2그룹(비민원부서)	86.04	의약과(89.33), 국제지원과(88.73)
동주민센터	제3그룹	84.33	대림1동(90.60), 신길4동(86.80)

- 전화응대 CS교육 실시(행정지원과 고객만족팀)
 - 전화 부진부서 : '09. 1. 21 건축과사무실(건축과 직원 22명)
 - 신규임용 직원 : '09. 2. 21 지하2층 교육장(신규직원 13명)
 - 7급 이하 전직원 : '09. 3. 3 ~ 30 지하3층 교육장(총16회/688명)

□ 향후 추진계획

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

3

인터넷·고충민원 관리 내실화

□ 사업개요

- 민원 처리 : 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 민원 접수·처리
 - 구 자체민원 : 구두 또는 서면·홈페이지를 통하여 접수한 민원
 - 시 고충민원 : 고충민원 전자처리시스템을 통하여 접수된 민원
 - 이첩민원 : 기타 외부기관을 통하여 접수된 민원
- 처리기간 : 접수일로부터 7일 이내
- 처리방법 : 소관부서로 이첩하여 처리하고 민원인에게 결과 통보

□ 추진실적

- 분야별 민원처리 실적 : '09. 1~5월

(단위 :건)

구분	계	건축주택	공공시설	도시교통	보건사회	청소환경	일반행정	기타
총계	1,030	130	167	273	81	134	73	172
서면	198	76	14	34	13	6	28	27
인터넷	548	33	93	150	51	84	34	103
방문/전화	284	21	60	89	17	44	11	42

□ 향후 추진계획

- 민원제도 개선 및 체계적인 관리를 통하여 구정 신뢰도 향상
- 내실 있는 답변 및 처리기간 단축을 통한 고객만족 행정구현
- 분기별 운영실태 분석 및 Feedback을 통해 개선방안 강구
- 다수인관련 민원에 대한 적극적인 해소대책 강구