

교육·복지·사람 중심



제165회 구의회 임시회

2012. 2.17 ~ 2.27

2012년 주요업무 보고



감사담당관

보 고 순 서

I. 일 반 현 황 1

II. 2012 주요업무 추진계획 4

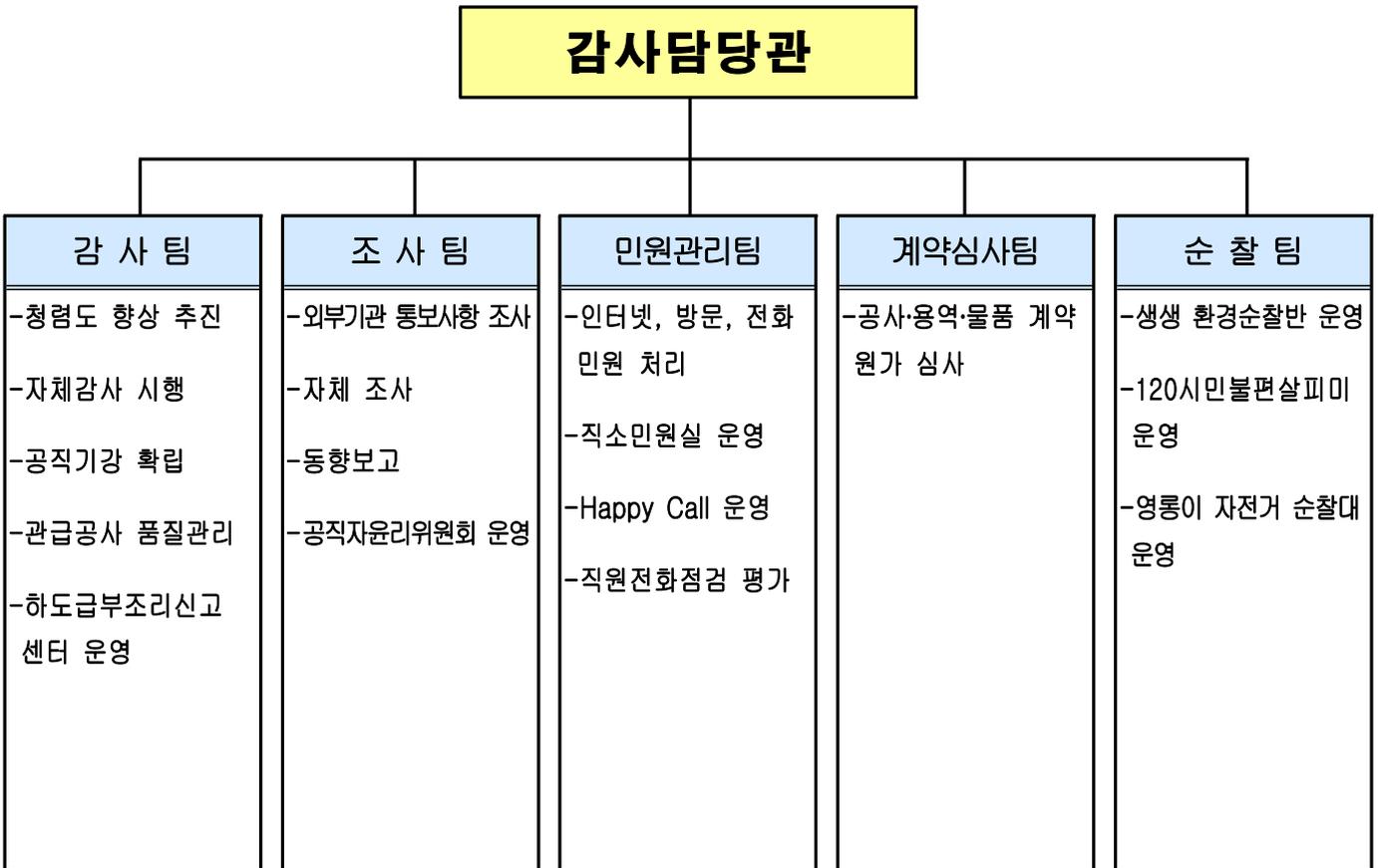
III. 2011 주요업무 추진실적 .. 16

I. 일반 현황

1 인 력

구 분	계	일 반 직						기 능 직				
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	10급
정 원	26		1	6	7	7	2			2	1	
현 원	26		1	6	16					3		
과부족					9	△7	△2			1	△1	

2 조 직



3

예산현황

□ 사업별

(단위 : 천원)

단위사업명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
계	314,693	285,808	28,885
투명한 감사행정 관리	124,601	108,379	16,222
행정감사 실시	12,293	13,226	△933
관급공사 품질관리 향상	55,016	66,619	△11,603
구정 청렴도 향상	44,332	17,166	27,166
공직자 재산등록 관리	6,390	6,440	△50
계약심사제도 운영	4,670	4,928	△258
조사업무 관리	1,900	0	1,900
깨끗한 도시 영등포 조성	22,556	22,009	547
생활순찰 운영	22,556	22,009	547
민원처리 및 관리	27,794	25,010	2,784
인터넷, 고충민원 관리	13,032	10,438	2,594
고객감동 Happy Call 운영	14,762	14,572	190
기본경비	139,742	130,410	9,332

목 차

<2012년도 주요업무계획>

1. 구정 청렴도 향상 4
2. 감사 패러다임 전환을 통한 감사 내실화 6
3. 비리발생 예방을 위한 공직기강확립 추진 8
4. 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고 9
5. 인터넷·고충민원관리 내실화 10
6. 고객감동 청렴 해피콜 운영 11
7. 전화 친절응대 점검 12
8. 계약심사제 운영 13
9. 구민과 소통하는 생활순찰 추진 14
10. 120 시민불편살피미 운영 내실화 15

II. 주요 업무추진 계획

1. 규정 청렴도 향상 - 구비 100%

기관장이 앞장서고 구민과 함께 하는 체계적이고 실효성 있는 청렴 시책 추진으로 청렴도 전국 지자체 최상위권 및 서울시 청렴 1등 구로 정착

□ 사업목표

- 청렴도 전국 지자체 최상위권 및 서울시 청렴 1등 영등포 구현

□ 추진방향

- 청렴도 최상위권 안정기반 정착을 위한 시스템 구축
 - 기관장의 청렴 의지 전파, 구민 참여 확대, 직원의 자발적인 동참 분위기 조성
- 반부패를 위한 민·관 협력 확대 및 유관기관과 지속적인 협조 구축
- 반부패·청렴정책 향상을 위한 국제적인 단체 가입 및 협약 체결

□ 세부 추진계획

① 기관장의 청렴 의지 전파 및 솔선수범

- 각 부서 기능별·업무별 청렴 윤리교육 상시 개최
 - 공사, 인허가, 위생, 환경, 보조금 등 청렴 취약분야 포함
- 구민의 고충 및 의견 수렴을 위한 「현장행정 직소민원실」 지속 운영
- 구청장 청렴 방송, 상시모니터링 직접 확인

② 자치법규 및 제도 등 시스템 보완

- 청탁 등록 시스템 구축 운영
 - 공정한 업무수행에 지장을 초래하는 청탁 및 조직 내·외부 인사 불문
- 부패영향평가 운영
 - 자치법규에 내재하는 부패 유발요인을 체계적으로 개선

③ 구민과 함께 하고 구민이 공감하는 청렴 시책 추진

- 구민, 외부전문가를 포함한 청렴 T/F팀 운영 : 다양한 의견 수렴 반영
- 외부전문가 컨설팅 강화 : 부패 취약 업무 재설계로 부패요인 제거
- 청렴도 상시 모니터링 및 A/S강화
 - 부정적 응답 고객에 대한 청렴 A/S 실시로 유사 사례 재발 방지

④ 직원이 스스로 참여하는 청렴한 공직사회 조성

- 청렴문구 삽입 대상문서 확대운영으로 공직사회 청렴분위기 확산
 - 각종 방침서와 결과보고서 등 모든 생산문서에 청렴관련 내용 삽입
- 5급 이상 간부의 솔선수범하는 분위기 조성을 위한 간부청렴도 평가
 - 공정한 직무수행, 청렴성, 건전한 공직생활 등에 대한 설문평가
- 6급 이하 전직원에 대한 청렴도 자기 진단 실시
- 청렴을 위한 동기 부여 및 성과 관리 추진
 - 구정 청렴도 향상 우수부서, 직원 인센티브 부여 : 구청장 표창, 시상
 - 청렴도 향상을 개인·부서별 성과목표와 연계 : 성과목표, 목표관리 반영
- 적극행정 면책제도 활성화 및 비리양심 신고제 운영
 - 적극적, 창의적 업무 수행을 하다 발생한 잘못된 경감·불문
 - 자진신고, 비리 척결에 도움을 준 직원에게 기여도에 따라 감경

⑤ 반부패를 위한 민·관 협력체계 확대

- 서울시립대 반부패 연구소 등 민간단체와 지속적인 협력으로 청렴도 개선방안 강구

⑥ 청렴도 관련 상급기관, 공공기관 등에 대한 지속적 협조체제 구축

- 권익위, 서울시 등 청렴도 평가기관과의 유기적 관계 유지, 평가 대비
- 공공기관, 타 자치단체 등 청렴 우수사례 지속 모니터링, 시책도입 제도개선에 반영
- UNGC(UN Gloal Compact) 등 국제적 반부패·청렴 단체 가입

□ 기대효과

- 청렴한 조직문화 조성으로 열심히 일하는 공직분위기 확산
- 공직사회에 대한 청렴이미지 향상 및 행정업무 투명성 제고

□ 소요예산 : 44,332천원(구비)

청렴도 취약분야에 대한 감사역량 집중, 적발위주 감사에서 예방감사 실시 및 IT감사기법 습득으로 감사능력 향상 등 감사 패러다임 전환으로 자체 감사활동 내실화 추진

□ 사업목표

- 적발위주 감사에서 예방감사 실시
- 신 감사기법 습득으로 감사능력 향상

□ 추진방향

- 청렴지수가 낮은 취약분야 감사역량 집중
- 불합리한 행정업무 적극 제도개선 및 시책반영
- 열심히 일하는 직원 및 우수사례 발굴 전파

□ 세부 추진계획

- 적발 위주 감사에서 구민불편사항 개선, 시스템 개선 감사로 전환
- 타 공공기관, 공기업 등 부조리 사례 발생시 예방감사 실시
- 기술직 및 구민감사관 등 외부 전문가 활용, 기술분야 전문성 확보
- 2012년 감사계획

구분	감사분야	대상부서	비고
종합감사	동 행정업무 전반	도립동, 문래동, 양평1·2동, 신길1동	
	지방세 체납 및 세외수입관리	세무과(세외수입 해당부서 포함)	
	사회복지업무 전반	사회복지과	
특정감사	보상업무 실태	건설관리과, 도로과, 푸른도시과	
	청렴 취약분야 (무허가건축물 관리실태)	주택과, 건축과	

○ 일상감사 확대 운영

- 대상사업 : 주요정책 집행업무, 계약 및 예산관리업무, 그 밖에 일상감사 업무
- 중점 감사사항
 - 사업추진의 합법성 및 필요성, 사업목적의 명확성, 추진내용의 타당성
 - 계약방법 및 절차의 적정성, 예산의 목적 외 사용여부 등

○ 자체 감사결과 환류기능 개선 계획

【 업무매뉴얼 작성 및 등록관리 】

- 대 상 : 전 기관
- 작성방법 : 직원 사무분장에 따른 세부업무 단위로 작성
- 등록관리 : 『지식행정 i등대』 업무매뉴얼 코너 등록, 관리

【 감사시 반복, 지적사례에 대한 자체점검 실시 】

- 대 상 : 동 주민센터(시범운영 후 전부서 확대 운영)
- 점검방법 : 매분기말 동 고객지원팀장 및 복지지원팀장이 점검표에 의거 자체 점검 후 결과 제출

【 학습분위기 조성 및 업무 공유 】

- 집합교육 실시
 - 대 상 : 동 주민센터 분야별 업무담당
 - 교육일시 : 상·하반기(3월, 9월중)
 - 주 관 : 자치행정과
 - 교육내용 : 동 주민센터 업무 전반에 관한 사항
- 감사결과 지적사례 및 개선사항 전파
 - 전파기관 : 동 주민센터(시범운영 후 전부서 확대 운영)
 - 주 관 : 감사담당관
 - 내 용 : 감사결과 매년 반복 지적되는 업무처리 부적정 사례

【 지도점검 및 상벌제도 운영 】

- 지도점검 실시
 - 대 상 : 동 주민센터
 - 일 시 : 상반기, 하반기 2회(7월초, 익년도 1월초)
 - 점 검 자 : 자치행정과 및 감사담당관(합동점검)
 - 점검내용 : 동 주민센터 자체점검 사항에 대한 사실 여부
- 상벌제도 운영
 - 동 주민센터 운영에 대한 각종 평가 사업에 반영
 - 자체 점검사항관련 부당 처리자 및 감독자에 대한 문책

□ 기대효과

- 비리발생 소지가 많은 절차, 법령 개정 등 근본적인 시스템 개선
- IT기법, 신 감사기법을 최대한 활용하여 효율적이고 체계적인 감사 추진

□ 소요예산 : 9,320천원(구비)

2012년 양대선거 및 명절, 연말연시 등 특정시기에 특별점검을 실시하고
취약부서·인물 대상으로 상시감찰 실시, 공직기강확립 교육 강화로 고질적인
비리 예방 및 청렴 일등 영등포를 실현

□ 사업목표

- 부조리 예방 감찰활동 강화
- 비리예방으로 청렴 일등 영등포 실현

□ 추진방향

- 공직기강 취약시기 특별점검 및 취약분야 특별감찰
- 자율적인 공직기강 확립 분위기 조성

□ 세부 추진계획

- 공직기강이 흐트러지기 쉬운 특정시기에 특별 점검 실시
 - 점검시기 : 2012년 양대선거, 설날, 추석, 여름휴가, 연말연시 등
 - 대상부서 : 전 부서(구, 동 50개 부서)
 - 점검사항 : 직무관련 금품수수 및 복무규정 이행 여부 등
- 비위 개연성이 높은 부서, 비리 제보가 있는 직원대상 상시감찰
 - 감찰일정 : 연중 상시감찰
 - 감찰대상 : 취약부서 및 취약인물
 - 감찰방법 : 비노출 감찰(필요시 야간감찰 및 노출감사 병행)
- 공직기강 확립을 위한 교육 강화
 - 기관장 특별교육
 - 부서장 중심의 자율적인 자체 교육
 - 공직자 의무 및 금지사항 중점 교육

□ 기대효과

- 상시감찰체제 유지로 금품·향응 수수 등 고질적 비리 방지
- 공직기강 확립 교육 강화로 공직자의 높아진 윤리의식 정착

□ 소요예산 : 비예산

복잡하고 다양한 관급공사를 계획단계부터 준공, 사후관리까지 시설물의 생애주기(Life Cycle)를 체계적으로 관리함으로써 부실시공의 예방을 통하여 행정신뢰도를 제고

□ 사업목표

- 대상사업 : 1억원 이상
 - 46건 (건축 1, 도로 16, 치수 9, 녹지 14, 기타 6)

□ 추진방향

- IT를 활용한 사업단계별 체계적인 관리시스템 운영
- 구민감사관 운영 방법개선 등 주민참여 확대로 현장관리 철저

□ 세부 추진계획

- 『관급공사 품질관리 OK시스템』 운영 및 내실화
 - 안정적인 시스템 운영을 위한 유지보수 체계 확립
 - 분야별 주요 공정 시 구민감사관과 합동점검 강화
 - 관계 부서 직원 역량강화 교육
- 우리 구 여건에 맞는 공사 관리제도 운영
 - 관급공사 계획단계부터 준공까지 단계별 관리
 - 계획단계, 공정률 30%, 70%, 90% (예비준공검사) 단계별 점검
 - 공사장별 종사자, 감독자 등의 실명제 도입으로 불법 하도급 예방
 - 공정하도급 및 상생협력에 관한 조례 개정 및 관급공사 불법하도급 신고 포상금제 운영

□ 기대효과

- 적극적이고 체계적인 관급공사 품질관리로 능동적인 행정 구현
- 공사 분야 대민공개, 반부패 행정을 통한 청렴문화 확산

□ 소요예산 : 55,016천원(구비)

고객에게 감동을 주는 적극적이고 현장중심의 민원처리 생활화를 통한
고객 만족·행복중심 영등포를 구현

□ 사업목표

- 불합리한 제도개선과 적극적인 민원처리
- 발생민원의 신속·공정한 처리를 통한 구민 만족도 향상

□ 추진방향

- 민원인과의 직접대화, 설득, 의견청취를 통한 현장중심의 민원해결
- 다수인관련 민원에 대한 부서별 유기적 협조체계 강화

□ 세부 추진계획

- 인터넷민원 : “구청장에 바란다”- 3일 이내 민원인에게 결과 회신
- 서면민원 : 자체접수 및 외부기관 이첩민원-7일 이내 결과 회신
- 전화 및 방문민원 : 상담을 통한 즉시(3시간 이내) 해결방안 모색
- 접수민원 익일 모니터링 분석·처리로 민원 내실화 방안 강구
- 외부기관 이첩민원 관리 철저 : 최종 완료까지 접수부서에서 처리
- 장기 미해결, 반복 및 다수인관련 민원 해소대책
 - 직소민원실 현장민원 처리 : 구민과의 소통의 대화로 해결방안 모색
 - 정책회의 및 민원조정위원회 활용 해결 및 중재방안 모색
- 고충민원 사례집 e-book 발간(9월 중)
 - 전부서(동)의 민원해결 우수사례를 수합하여 홈페이지에 등록·열람
 - 고충민원 해소사례 제시로 민원처리 길라잡이로서 활용

□ 기대효과

- 불합리한 제도개선과 적극적인 민원처리를 통한 구정 신뢰도 제고
- 발생민원의 신속·공정한 처리를 통한 행복중심 구정 실현

□ 소요예산 : 13,032천원(구비)

인·허가 민원 서비스에 대한 민원 고객의 의견을 수렴하여 수범사례는 타의 귀감이 되도록 전파하고 건의사항은 시정 및 불합리한 제도 개선을 통해 고객 감동의 청렴 행정 구현

□ 사업목표

- 적극적인 민원 처리를 통한 구정 신뢰도를 제고
- 불합리한 제도개선 과제 발굴 및 추진

□ 추진방향

- 고객의 다양한 건의 사항 및 의견 수렴으로 불편·불만족 최소화
- 민원의 신속, 공정한 처리를 통해 구민 만족도 향상

□ 세부 추진계획

- 운영기간 : 1. 1 ~ 12. 31(연중)
- 설문대상 : 구청 및 보건소에서 처리한 각종 인·허가 민원
- 설문요원 : 기간제 근로자 등 2명
- 운영방법
 - 1단계 : 인·허가 완료 민원에 대한 설문안내 사전 문자 메시지 전송
 - 2단계 : 청렴도, 친절도, 신속도, 적극성, 만족도 등 설문 실시
 - 3단계 : 건의 및 시정 요구사항은 개선 방안 강구 및 시정 조치
- 운영결과 조치사항
 - 만족 사례는 귀감 사례로 홍보 전파
 - 불만족 사례는 즉시 시정 조치 및 부서장 책임 하에 자체 교육 강화
 - 제도 개선 사항은 수용 검토 후 부서별 업무개선 방안 제시

□ 기대효과

- 구민의 다양한 의견 수렴을 통한 고객감동 행정 구현
- 민원처리에 대한 공정한 평가로 청렴행정 서비스 생활화

□ 소요예산 : 13,792천원(구비)

우리구의 첫 인상이 결정되는 전화친절 응대 향상을 위해 전화점검 시스템을 운영, 전화친절 응대 생활화 및 최상의 전화응대 서비스를 실천하여 행복 중심 영등포를 구현

□ 사업목표

- 고품질의 전화 친절응대 서비스 생활화
- 전화 친절응대 우수사례 전파로 고객만족 서비스 교육 강화

□ 추진방향

- 전화점검 시스템으로 평가의 객관성, 직원 자율학습 배양 도모
- 점검 결과에 따른 포상 및 근무실적 상시 평가 반영 통보

□ 세부 추진계획

- 점검기간 : 1. 1 ~ 12. 31(연중)
- 점검횟수 : 총 50개 부서(구32, 동18) 매월 5회 이상
- 점검요원 : 기간제 근로자 등 2명 활용
- 점검내용 : 『전화응대 점검평가표』에 의거 자동 점검시스템으로 점검 후 새울 행정시스템에 평가결과 공개
- 중점사항 : 빠른 수신, 첫인사, 공손하고 명확한 목소리로 응대, 적극적인 안내, 추가 질문여부 확인, 끝인사 등
- 점검 후 조치사항
 - 근무실적 상시평가 심사시 반영 통보 및 CS교육 연계 실시
 - 우수부서 및 직원 : 상·하반기 포상금 지급
 - 불친절 직원 : 확인서 징구, 신분상 조치 등

□ 기대효과

- 전화 친절응대 마인드 생활화로 구정 신뢰도 향상 및 구민 행복 체감 만족도 향상

□ 소요예산 : 970천원(구비)

8 계약심사제 운영 - 구비 100%

공사 및 용역, 물품구매 사업에 대해 계약을 체결하기 전에 발주부서에서 산출한 사업비 내역에 대해 표준품셈, 거래실례가격 조사, 현장확인 등을 통한 심층적인 원가분석으로 사업비의 적정성 심사

□ 사업목표

(단위 : 천원)

심사건수	심사금액	절감액	절감율
360	30,000,000	1,000,000	3.3%

□ 추진방향

- 계약심사제의 효율적 운영을 통한 제도의 성공적 정착
- 예산절감을 통한 어려운 구 재정여건 조기 극복 및 재정운용의 건전성·효율성 확보

□ 세부 추진계획

- 대상기관 : 구 본청, 동 주민센터, 보건소, 구의회사무국, 시설관리공단
- 대상사업 : 공사 1천만원, 용역 5백만원, 물품 3백만원 이상
- 심사내용
 - 설계도서간 불일치사항 여부 및 표준품셈 적용의 적정성 심사
 - 원가계산 작성방식 및 각종 제경비 요율의 적정성 검사
 - 가격정보, 물가정보지, 견적가격 등을 통한 가격결정의 적정성 심사
- 원가계산 교육
 - 심사부서 : 행정안전부 및 조달청, 서울시 등에서 주관하는 각종 원가계산 교육에 참여하여 계약심사의 전문성 강화
 - 발주부서 : 상·하반기 서울시 분야별 「찾아가는 원가계산 맞춤 교육」 실시 및 심사부서 주관 교육 실시로 원가계산 능력 배양

□ 기대효과

- 계약심사를 통해 절감된 예산을 지역경제 활성화를 위한 사업에 투입함으로써 예산집행의 효율성 향상에 기여

□ 소요예산 : 4,670천원(구비)

구청간부와 지역주민이 함께 하는 현장중심의 순찰을 통하여 주민불편사항을 적출·해소하고 실제 주민들이 경험하고 느낀 점을 청취, 개선함으로써 행복중심 영등포 조성에 기여

□ 사업목표

- 주민불편사항 사전 적출·정비로 사람이 중심되는 주거 공간 조성
- 순찰을 통해 구청간부와 주민이 함께 하는 소통의 기회 제공

□ 추진방향

- 『주민불편살핌』 간부진 야간순찰 활성화
- 영롱이 자전거 순찰대 운영의 내실화

□ 세부 추진계획

- 『주민불편살핌』 간부진 야간순찰
 - 순찰대원 : 구청 5급이상 간부, 각동 동장 및 자율방범대원 등
 - 순찰방법 : 매주 목요일 1개동씩 순회하여 도보 순찰 실시
 - 순찰내용 : 복지사각지대 취약계층 방문 및 주민불편 및 안전위해사항 점검
- 영롱이 자전거 순찰대 운영
 - 동별 1개대 구성 : 실제 활동이 가능하고 책임감이 강한 주민으로 동별 실정에 맞게 소수 정예화
 - 운영내용 : 주민불편 사항 적출 및 독거노인 가정 방문 등
- 생생 환경 순찰반 운영
 - 관내 전지역을 2개 권역으로 구분 (경부선 철도 기준 남·북)
 - 순찰반을 2개 조로 편성하여 일일 1회 이상 각 권역 순찰
- 기획순찰·특별순찰 실시 : 해빙기, 제설, 수방점검 등
 - 취약·위험시설, 계절별, 원인별 취약요인 파악

□ 기대효과

- 지역주민들의 구정참여 기회제공 및 살고 싶은 행복한 영등포 조성
- 생활주변 불편사항 사전 적출·정비로 쾌적한 생활환경 조성

□ 소요예산 : 21,206천원(구비)

구민들이 언제 어디서나 생활불편 사항을 발견하는 즉시 120으로 신고하면 신속하게 민원을 해결하는 『120 시민불편살피미』 운영을 강화하여 주민불편 사항을 해소함으로써 주민 만족도 제고에 기여

□ 사업목표

- 『120 시민불편살피미』 불편사항의 신속한 처리로 주민 만족도 제고

□ 추진방향

- 『120 시민불편살피미』 시스템의 효율적 관리
- 휴무일 『120 해피기동반』 운영 내실화

□ 세부 추진계획

- 『120 시민불편살피미』 시스템의 효율적 관리
 - 추진기간 : 1. 1 ~ 12. 31(연중)
 - 신고대상 : 생활주변의 불편, 불안, 불쾌한 사항(12개분야 57항목) 등
 - 신고방법 : 구민은 120다산콜 전화 접수, 공무원은 행정포털내 등록·신고
 - 처리방법 : 민원접수→현장방문→민원처리→처리내용 및 사진 입력
 - 사후관리 : 처리완료된 민원에 대한 일일 모니터링 및 현장점검 실시
- 휴무일 「120 해피기동반」 운영 내실화
 - 운영기간 : 2. 4 ~ 12. 31
 - 운영일시 : 매주 토·일요일 및 공휴일 09:00 ~ 18:00
 - 근무인원 : 감사담당관 등 2명, 부서별 각 기동반 24명
 - 근무내용 : 『120 시민불편살피미』 민원접수 후 현장방문 필요시 현장을 방문하여 확인·처리하고 사진촬영
 - 처리방법 : 적출사항은 『120 시민불편살피미』 에 등록 및 처리

□ 기대효과

- 『120 시민불편살피미』 운영 체계화로 주민불편사항 신속 처리
- 불편사항 현장 중심의 신속한 처리로 주민 만족도 향상

□ 소요예산 : 16,610천원(구비)

Ⅲ. 2011년 주요업무 추진실적

1 청렴도 향상으로 투명성 제고

□ 추진실적

- 전 직원 청렴 특별교육 상·하반기 실시('11.3월, 8월)
- 서울시립대 반부패시스템연구소와 민·관기관 청렴 MOU 체결('11.5)
- 한국매니페스토실천본부 주관 청렴공약분야 우수기관 선정('11.7)
- 청렴 취약분야 정책투명성 및 업무 프로세스 재설계 실시('11.8)
- 서울시 주관 청렴시책 우수사례 발표대회 최우수구 선정('11.9)
- 서울시 청렴시책 평가 우수구 선정('11.12)
- 서울시 종합청렴도 평가 장려구 선정('11.12)

2 자체 감사활동 강화

□ 추진실적

- 종합감사 : 1개 부서, 6개 동주민센터, 1개 유관시설
 - 대상부서 : 부과과, 영등포동, 신길6동, 신길7동, 여의동, 당산1동, 당산2동, 영등포문화원
 - 지적분야 : 20개 분야, 95건
 - 조치결과 : 신분상 62명, 행정상 83건, 재정상 128건
- 특정감사 : 6개 부서, 1개 유관시설
 - 대상부서 : 위생과, 환경과, 복지정책과, 사회복지과, 가정복지과, 노인복지과, 사회복지협의회
 - 지적분야 : 16개 분야, 32건
 - 조치결과 : 신분상 26명, 행정상 33건, 재정상 72건

3 공직기강 확립 및 감찰활동 강화

□ 추진실적

- 공직기강확립 특별점검
 - 점검횟수 : 7회(연말연시 1, 설날 1, 추석 2, 특별점검 3)

- 점검부서 : 전 부서(구, 동 50개 부서)
- 지적사항 : 104건(연말연시 14, 추석 20, 특별점검 70)
- 취약부서 상시감찰
 - 감찰부서 : 200개소(동 51, 외곽부서 125, 유관시설 24)
 - 감찰실적 : 101건

4 관급공사 품질관리 향상

□ 추진실적

- 공사현장 구민감사관 합동 점검 : 40회 / 94건 지적사항 조치
- OK시스템 유지보수 용역 체결 : 2월 [2011.3.1~2012.2.29(1년)]
- 하도급 부조리 근절 종합대책 수립 추진 : 3. 21
 - 하도급 실태 정기 점검 : 2회 / 56건
 - 관급공사 하도급 부조리센터 운영 : 구 홈페이지 알림판 게시(연중)
 - 공한문 발송 : 23개소 / 시공업체 대표자 및 현장 소장 등 135명
 - 하도급 대금지급 예고 알림판 설치 : 23개소 / 46개 설치
 - 하도급 표준계약서 사용 이행 : 100%
 - 하도급 대금 직불제 이행 : 100%
 - 주계약자 공동도급제 이행 : 100%

5 계약심사제 운영

□ 추진실적

- 계약심사 (단위 : 천원)

구 분	건수	요청금액	조정금액	절감액	절감율(%)	비 고
계	380	32,132,294	31,001,253	1,131,041	▲3.5%	
공 사	141	17,686,782	17,168,933	517,849	▲2.9%	
용 역	96	12,191,315	11,759,921	431,394	▲3.5%	
물 품	143	2,254,197	2,072,399	181,798	▲8.1%	

- 원가계산 교육실시 : 5회 200명(토목 1회, 조경 1회, 용역 1회, 물품 2회)

6 인터넷, 고충민원관리 내실화

□ 추진실적

○ 고충민원

(단위 : 건)

구분	계	건축주택	공공시설	도시교통	보건사회	청소환경	일반행정	기타
총계	2,767	737	159	835	234	348	359	95
서면	569	202	21	152	21	38	118	17
인터넷	1,424	348	94	470	171	162	134	45
방문/전화	774	187	44	213	42	148	107	33

- 다수인 관련 민원 : 81건 접수 및 처리
- 직소민원실 현장 민원 : 55건 접수 및 처리
- 민원조정위원회 조례 개정 및 위원 위촉 : 1회

7 고객감동 청렴 해피콜 운영

□ 추진실적

○ 설문현황

(단위: 건)

통화대상	통화건수	기타(무응답, 통화불능)
13,546	11,425(84.3%)	2,121(15.7%)

※ 통화대상 건수는 1인 다수건 제출은 1건으로 처리 및 인터넷 민원 자체 처리건은 제외

○ 설문결과

평균 만족도	만족 사항	불만족 사항	개선안 수용
98점	11,391건	31건	3건

8 직원 전화친절 응대 점검 운영

□ 추진실적

- 점검횟수 : 총3,000회(구32, 동18 부서×월5회×12개월)
- 전화점검 시스템 구축(9월부터 운영)하여 점검 결과의 객관성 및 직원 응대태도 자율 학습으로 친절 마인드 생활화 실천
- 상하반기 우수·장려 각 1개 부서 및 우수 직원 2명 포상(800천원)
- 불친절 직원 확인서장구 및 시정지시(42건), 부진부서 특별교육 실시(51건)

9 간부진 야간합동 민생 도보 순찰

□ 추진실적

- 사업내용 : 구 간부진 및 자율방범대원 야간 합동 도보 순찰
- 참여인원 : 561명(구청장 및 구 간부진 및 자율방범대원 등)
- 순찰횟수 : 67회(공원, 공사, 재개발지역, 주택가, 공사장 등)
- 지적사항 : 397건

10 120 시민불편살피미 운영

□ 추진실적

- 신고자 : 일반주민, 공무원
- 신고분야 : 12개 분야 57개 항목
- 처리방법 : 공무원이 현장에 출동하여 즉시 처리
- 추진실적 : 접수실적(35,301건), 처리실적(35,134건) ⇒ 처리율(99.5%)

11 생생 환경 순찰반 운영

□ 추진실적

- 순찰지역 : 관내를 2개 권역으로 구분, 2개조(1개조 2명)의 순찰반 운영
- 적출분야 : 교통, 도로, 가로, 청소, 녹지, 치수 등 7개 분야
- 추진실적 : 총 723건 (120입력 : 218건, 부서통보 실적 : 505건)

12 영릉이 자전거 순찰대 운영

□ 추진실적

- 순찰대원 : 360명(동별 20명 이내로 구성)
- 순찰기간 : 매일 09:00~18:00(토, 일·공휴일 제외, 연중 실시)
- 순찰내용
 - 뒷골목 쓰레기 무단투기 및 음식물 수거용기 주변 청소 상태
 - 도로 및 보도 등 시설물 파손, 맨홀 및 빗물받이 관리 상태
 - 독거노인 방문 및 소년소녀세대, 급식아동에 대한 지원품 전달
- 추진실적 : 19,631건 (교통분야 등 6개 분야)