

제159회 구의회 임시회

2011. 2.18 ~ 2.28

『교육·복지·사람중심 새 영등포』 실현을 위한

2011년 주요업무 보고



감 사 담 당 관

보 고 순 서

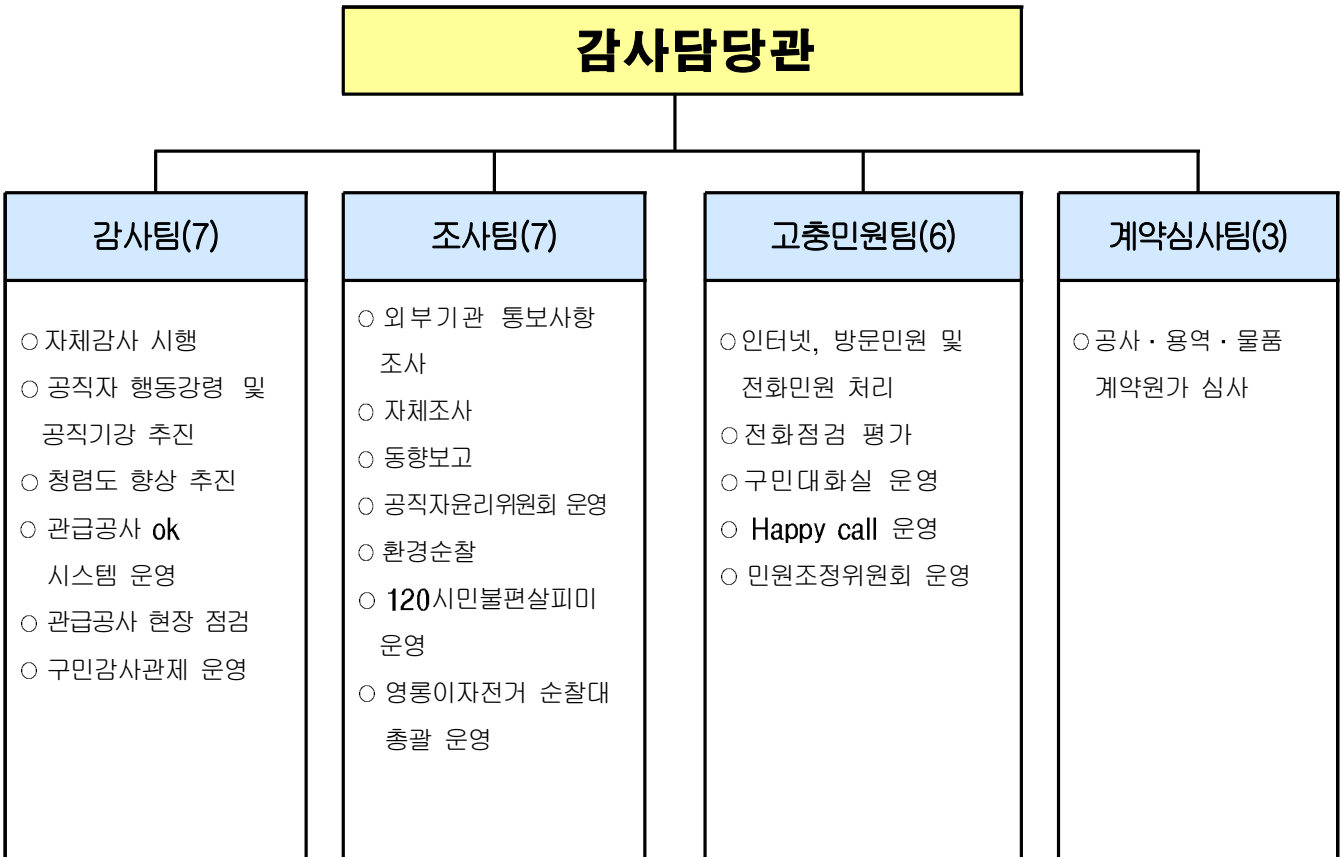
- 일반 현황 1
- 2011 주요업무 추진계획 4
- 신규 사업 12
- 2010 주요업무 추진실적 ... 14

I. 일반 현황

1 인 력

구분	계	일반직						기능직		
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	7급	8급	9급
정원	25		1	5	7	7	2		2	1
현원	24		1	5	15	1		1	1	-
과부족	△1		-	-	8	△6	△2	1	△1	△1

2 조 직



3

예산현황

□ 사업별

(단위 : 천원)

단위사업명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
계	285,808	355,491	△69,683
투명한 감사행정 관리	108,379	136,199	△27,820
행정감사 실시	13,226	13,686	△460
관급공사 품질관리 향상	66,619	80,348	△13,729
청렴시책	17,166	35,725	△18,559
공직자재산등록 관리	6,440	6,440	0
계약심사제도 운영	4,928	0	4,928
깨끗한 도시 영등포 조성	22,009	40,515	△18,506
생활순찰 운영	22,009	40,515	△18,506
민원처리 및 관리	25,010	37,405	△12,395
인터넷·고충민원 처리	10,438	13,256	△2,818
고객감동 Happy Call운영	14,572	24,149	△9,577
기본경비	130,410	141,372	△10,962

목 차

〈2011년 주요 업무추진 계획〉

1. 청렴도 향상으로 투명성 제고 4
2. 자체 감사활동 강화 5
3. 공직기강 확립 및 감찰활동 강화 6
4. 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고 7
5. 구민과 함께하는 120시민불편살피미 운영 강화 8
6. 인터넷 · 고충민원 관리 내실화 9
7. 고객감동 ‘청렴’ 「Happy Call」 운영 10
8. 직원 전화친절 응대 평가 운영 11

〈신 규 사 업〉

1. 환경 순찰반 운영 12
2. 계약심사제 운영 13

Ⅱ. 주요 업무추진 계획

1 청렴도 향상을 위한 투명성 제고

공직사회의 급변속에 직원 개개인의 청렴도가 기관 전체를 평가하는 요인으로 작용함에 따라, 구청장 청렴방송, 상시 확인시스템 운영, 우리 구 인적자원에 대한 체계적인 교육 등을 통하여 구민이 체감할 수 있는 청렴도 수준을 향상시키고자 함

□ 사업목표

- 전국 지자체 청렴도 상위권 실현을 통한 구의 대외적 이미지 개선
- 인적자원의 청렴윤리의식 향상을 통한 청렴 영등포 건설 기반조성

□ 추진방향

- 취약 분야의 부패·부조리 유발요인 분석 및 집중관리
- 지속적인 청렴윤리의식 교육 및 부서별 청렴도 향상대책 점검

□ 세부 추진계획

- 구청장 청렴방송
- 청렴도 상시확인시스템 운영
 - 청렴향기OK시스템, 해피콜시스템, 환류시스템
- 공무원행동강령 자율참여 학습시스템 운영
- 공직자 부조리 신고 포상금 제도 운영
 - 구 홈페이지, 소식지, 전광판 등을 통한 구민홍보 강화
- 부조리·불만족 민원에 대한 이의제기 기회 확대
 - 부조리신고센터 운영(<http://ydp.go.kr>)
 - 참여도시 열린 구정>청렴 비리신고>공직자 비리신고
 - 『구민고객의 권리』 고지제도 확행 및 인·허가 민원처리 구청장 공한문 발송
- 부서·개인별 청렴도 성과관리 반영 추진

□ 기대효과

- 투명한 구정 운영을 통하여 구민에게 공직사회에 대한 청렴 이미지 제고
- 직무와 관련한 부패 방지와 청렴문화 확산 및 우리구 청렴도 향상 기대

□ 소요예산 : 17,166천원

2 자체 감사활동 강화

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

□ 사업목표

- 행정의 투명성 제고를 통한 구정발전 도모
- 엄정한 공직기강 확립과 열심히 일하는 직장분위기 조성

□ 추진방향

- 청렴도가 낮은 취약분야 위주의 감사활동 강화
- 비리·부조리 예방을 위한 기강감찰 활동 강화

□ 세부 추진계획

- 자체감사 기능 강화 및 공개감사 실시
 - 주민의견 수렴 열린 감사 지향
 - 영등포구 홈페이지 팝업 존(popup zone) 게시
 - 기술 분야 감사 시 구민감사관 활용
- 시책점검 및 공직기강 확립
 - 주요 역점사업 및 구민생활과 밀접한 주요사업 지도점검 강화
 - 공직기강 수시점검

〈 2011年 감사계획 〉

- 종합감사 □ 구 청(2년주기) : 부과, 세무과,
 - ↳ 동주민센터(3년주기) : 신길6·7동, 영등포동, 여의동, 당산1·2동
- 특정감사 : 위생과, 환경과, 건설관리과, 토목과, 공원녹지과
- 기강감사 : 수시

□ 기대효과

- 지속적인 자체감사 활동으로 부패의 예방과 불합리한 제도의 개선을 도모
- 비효율적, 부적정한 사항 시정으로 업무추진의 투명성 및 합리성 제고

□ 소요예산 : 10,238천원

3

공직기강 확립 및 감찰활동 강화

자율적인 공직기강확립과 부조리 발생 사전예방을 위한 점검, 교육 등으로 상시 감찰체계를 유지하여, 부패Zero 청렴 일등 영등포를 실현하고자 함.

□ 사업목표

- 부조리 예방 감찰활동 강화
- 부패Zero 청렴 일등 영등포 실현

□ 추진방향

- 취약분야 연중 상시 특별감찰 실시
- 자율적인 공직기강확립 분위기 조성

□ 세부 추진계획

- 공직기강 특별점검
 - 점검시기 : 설날, 추석, 여름휴가, 연말연시 등
 - 대상부서 : 전 부서 (구, 동 50개부서)
 - 점검사항 : 직무관련 금품수수 및 복무규정 이행 여부 등
- 취약분야 특별감찰
 - 감찰일정 : 연중 상시감찰
 - 감찰대상 : 전부서 직원
 - 감찰방법 : 취약부서 및 취약인물에 대한 비노출 감찰
- 공직기강 특별교육
 - 부서장 중심의 자율적인 복무 지도교육 실시
 - 공직자 의무 및 금지사항 중점 교육

□ 기대효과

- 취약분야 연중 상시감찰로 부조리 발생 사전예방
- 부서장 중심 특별교육으로 자율적인 공직기강 확립

□ 소요예산 : 비 예산

4

관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

복잡하고 다양한 관급공사를 계획단계부터 준공, 사후관리까지 체계적으로 관리함으로써 부실시공의 예방을 통하여 행정신뢰도를 제고하고자 함

□ 사업목표

○ 대상사업 : 1억원 이상

※ 2010년 : 49건 (건축 3, 도로 12, 치수 8, 녹지 19, 기타 7)

□ 추진방향

○ IT를 활용한 사업단계별 체계적인 관리 시스템 운영

○ 구민감사관 운영 활성화 등 주민참여 확대에 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

- 전체공정 90% 이전단계 시 예비 준공검사제 운영

- 공사장별 종사자, 감독자 등의 실명제 도입으로 불법 하도급 예방

- 관급공사 불법하도급 신고포상금제 운영

□ 기대효과

○ “관급공사 품질관리” 개념 도입으로 적극적이고 능동적인 행정 구현

○ 공사 분야 대민공개, 반부패 행정을 통한 청렴문화 확산

□ 소요예산 : 66,619천원

5

구민과 함께하는 120시민불편살피미 운영 강화

날로 증가하는 구민의 공공 욕구에 신속하고 적극적인 대처를 위하여 구민과 함께하는 120시민불편살피미 순찰 통합시스템 운영을 강화하고 현장중심의 다양한 순찰 및 신속한 처리로 쾌적한 생활환경을 조성하고자 함

□ 사업목표

- 120시민불편살피미 운영 체계화로 신속한 주민불편 해소
- 깨끗하고 쾌적한 생활환경 조성 및 유지·관리

□ 추진방향

- 120시민불편살피미 시스템 운영 강화
- 월별·계절별 취약분야 기획 순찰
- 영롱이자전거 순찰대 운영 활성화

□ 세부 추진계획

- 120시민불편살피미 시스템 운영 강화
 - 전 직원의 주민불편 신고기능 강화 및 동장, 기능 부서별 상시 순찰체계 확립
 - 우수부서 및 직원에 대한 성과 인센티브 부여
- 기획순찰·특별순찰 실시
 - 수시 순찰 강화 및 취약·위험시설에 대한 기획순찰 실시
 - 공원·고가 등에 대한 새벽 및 야간 순찰
 - 기능부서 순찰시 노출되지 않은 주민불편사항 특별순찰 실시
- 영롱이자전거 순찰대 운영 강화
 - 기 간 : 3월 ~ 11월(혹서기 제외)
 - 대 상 : 각동 취약지역 및 생활주변 불편사항, 시설물 관리상태 등
 - 대 원 : 18개대 360명 (동별 20명 내·외)
 - 처리방법 : 순찰 적출사항은 120시민불편살피미에 입력
 - 순찰대 운영 점검 실시
 - 동주민센터 활동사항 및 순찰일지 기록 관리 여부 등 점검

□ 기대효과

- 120시민불편살피미 운영 체계화로 주민불편사항 즉시 처리
- 불편사항 현장 중심의 신속한 해소로 구민의 행정만족도 향상 등

□ 소요예산 : 22,009천원

6

인터넷·고충민원 관리 내실화

행복추구권 및 이해당사자간의 민원이 다양한 경로를 통해 점차 증가하고 있어 이에 따른 해소 방안을 적극 강구하여 사람중심 새 영등포를 실현하고자 함.

□ 사업목표

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

□ 추진방향

- 민원인과의 직접대화, 설득, 의견청취를 통한 현장중심의 민원해결
- 집단화될 가능성이 큰 잠재 다수인관련 민원의 체계적 관리
- 다수인관련 민원에 대한 부서별 유기적 협조체계 강화

□ 세부 추진계획

- 인터넷 민원 : “구청장에 바란다”
 - 접수일로부터 3일 이내 민원인에게 결과 회신
- 진정민원 : 자체접수 및 외부기관 이첩민원
 - 접수일로부터 7일 이내 민원인에게 결과 회신
- 방문 및 전화민원 : 직소민원실 및 고충민원팀 방문(전화) 민원
 - 민원(전화)상담을 통한 즉시(3시간 내) 해결방안 모색
- 직접조사
 - 대 상 : 반복·집단민원 중 고질민원 및 직원 개인 신상 관련 민원
 - 처리기간 : 접수일로부터 7일 이내
 - 처리방법 : 관련자(민원인·공무원) 조사를 통한 해소 및 중재안등 조치
- 장기 미해결, 반복 및 다수인 관련민원에 대한 해소 대책
 - 현안업무 보고회의 상정하여 해결방안 모색
 - 집단민원 관리카드 작성을 통한 정밀분석 및 원인별 해소대책 강구

□ 기대효과

- 불합리한 제도개선을 통한 신뢰성 제고
- 고객만족 민원해결로 고객감동 실현

□ 소요예산 : 10,438천원

7

고객감동 “청렴” 「Happy Call」 운영

민원행정 서비스에 대한 만족도를 고객으로부터 평가 받고, 의견을 수렴하여 수범사례는 전파·홍보하고, 불만족·건의사항 등은 시정 및 제도개선을 통한 고객감동 행정을 구현하고자 함.

□ 사업목표

- 다양한 주민 건의사항 의견 수렴 및 불편·불만족 해소
- 적극적 민원처리 유도로 불만족 요인 최소화

□ 추진방향

- 다양한 주민의견 수렴 및 불만족 민원 해소
- 적극적인 민원처리 유도로 고객만족도 향상
- 제도개선과제 적극 발굴 및 추진

□ 세부 추진계획

- 기간 : 2011. 1 ~ 12월
- 대상 : 구청 및 보건소를 방문하여 각종 인·허가민원을 처리했던 고객
- 운영방법
 - 1단계(A/S단계) : 처리완료 민원사항에 대한 “설문조사 사전안내” 문자메시지 서비스 전송
 - 2단계(설문조사) : 민원응대 친절도, 신속도, 적극성, 청렴도, 만족도, 및 건의사항 등 설문실시
 - 3단계(사후조치) : 매월 운영결과 건의 및 시정요구 사항은 즉시 개선방안 강구 및 시정 조치 등
- 운영결과 조치
 - 부서별 업무개선 처리방안 제시 요구 및 귀감사례 홍보
 - 불만족 부서 및 불친절 직원에 대한 교육 강화(확인서 징구 등)

□ 기대효과

- 다양한 주민의견 수렴으로 고객감동
- 청렴행정 서비스 생활화로 사람중심 영등포구 이미지 제고

□ 소요예산 : 13,772천원

우리구의 첫 인상인 전화친절 응대 서비스 향상을 위한 인터넷 개인전화 수신 책임제 운영 및 지속적인 평가를 통하여 전 직원이 신속하고 친절한 전화응대 생활화로 우리구 위상을 제고하고자 함.

□ 사업목표

- 전 직원의 전화친절응대 서비스의 체질화
- 평가결과 반영으로 전화친절응대 품질향상

□ 추진방향

- 미스터리 샤피어 (고객가장 모니터 요원)활용으로 객관성 확보
- 평가의 공정성을 위한 3개 그룹(區 민원부서 I, II, 洞 III) 구분평가
- 인센티브 부여로 전 직원 “전화친절 응대 생활화” 유도

□ 세부 추진계획

- 평가방법의 다양화
 - 월별평가 12회 : 그룹별 6개 부진부서 선정 사유분석
 - 종합평가 2회 : 상·하반기 항목별 대비 분석(종합순위 공개 등)
- 중점 평가내용 : 신속한 전화수신 여부 및 민원응대 태도 적정 여부 등
- 평가결과 조치
 - 우수부서, 직원에 대한 명단 공개 및 귀감사례 전파 · 홍보
 - 부진부서, 불친절 직원에 대한 교육 및 확인서 징구 등

□ 기대효과

- 평가 반영으로 응대 서비스 개선 및 분위기 쇄신
- 사람중심 영등포구 위상 제고

□ 소요예산 : 800천원

Ⅲ. 신 규 사 업

1 환경 순찰반 운영

평일 수시로 실시하는 환경순찰 강화로 생활주변 불편사항 등을 신속히 시정·개선함으로써 구민에게 깨끗하고 쾌적한 생활환경을 제공하고자 함.

□ 사업목표

- 순찰반 구성·운영 매일 관내 전 지역 순찰 실시
- 주민불편사항을 신속하게 적발·정비하여 구민 중심의 행정 구현

□ 추진방향

- 순찰반 2개조(1개조 2명)로 편성 관내 전지역을 1일 1회 이상 순찰
- 각 기능부서별 기동반 구성으로 신속한 대응 및 상시 연락체계 구축
- 지적사항은 기능부서 기동반에 우선적으로 통보하여 신속하게 처리하고 일반적인 사항은 시민불편살피미 입력 또는 공문 발송 처리

□ 세부 추진계획

- 순찰반 운영
 - 관내 전지역을 2개 권역으로 구분 (경부선 철도 기준 남·북)
 - 순찰반 2개조 편성 일일 1회 이상 각 권역 순찰
 - 오전 09:00부터 순찰, 오후에는 부서통보 및 처리결과 확인 등 실시
 - 긴급을 요하는 지적사항은 기능부서 기동반에 우선적으로 통보
- 기능부서별 기동반 구성
 - 목적 : 순찰 지적사항 및 기타 주민불편사항에 대한 신속한 처리
 - 부서 : 청소과, 도시디자인과, 푸른도시과, 건설관리과, 도로과, 치수방재과, 주차문화과
 - 인원 : 부서별 반장(팀장) 1명, 반원(직원) 5명 내·외

□ 기대효과

- 각 기능부서별 기동순찰 강화로 주민불편사항을 신속하게 해소함으로써 구민 중심의 행정 구현

□ 소요예산 : 비 예 산

2 계약심사제 운영

각종 공사 및 용역, 물품구매 사업에 대해 계약을 체결하기 전에 발주부서에서 산출한 사업비 내역에 대해 표준품셈, 거래실례가격 조사, 현장확인 등을 통한 심층적인 원가분석으로 적정한 사업비를 산정하여 예산낭비 요인을 사전에 방지함으로써 예산집행의 효율성 향상과 재정 운영의 건전성을 확보하고자 함.

사업목표

(단위 : 백만원)

심사건수	심사금액	절감액	절감율	비고
380	36,000	1,440	4%	

추진방향

- 표준품셈 및 시장가격조사, 거래실례가격 조사를 바탕으로 엄정한 심사
- 현장여건, 공종별 특성 등 심도 있는 분석으로 심사기법의 내실화
- 철저한 원가심사로 경영마인드 정착

심사대상 및 금액

대상	공사	용역	물품 (제조, 구매)	비고
금액	3천만원이상	1천만원이상	1천만원이상	조달발주사업 제외

주요 심사 내용

- 설계도서간 불일치사항 여부 및 표준품셈 적용의 적정성
- 원가계산 작성방식 및 각종 제경비 요율의 적정성
- 예산편성 후 예산이 절감될 상황이 발생하였을 시 예산절감 방안을 발주부서에서 검토하였는지 여부
- 기타 심사를 위해 필요한 사항 등

기대효과

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

소요예산 : 4,928천원

IV. 2010년 주요업무 추진실적

1 청렴도 향상으로 투명성 제고

□ 추진실적

- 청렴 및 공무원 행동강령 전직원 교육(상·하반기 2회 실시)
 - 교육대상 : 4급이하 전직원 총 2,311명(상반기 1,169, 하반기 1,142명)
 - 교육강사 : 구청장 및 외부강사
- 서울시 청렴시책 우수사례 P.T 발표(9.3): '청렴도 상시확인시스템 개선'
- 구청장 청렴방송 (8월)
- 공무원 행동강령 자율참여 학습시스템 운영(10월) : 3회 3,603명
- 서울시 자치구 청렴도 평가 종합2위(인센티브 3억)
- 서울시 기관표창 3회
 - 청렴도 종합평가 우수구
 - 청렴시책평가 우수구
 - 청렴도 우수사례 평가 장려구

2 부패방지 및 공직기강확립을 위한 자체감사활동 강화

□ 추진실적

- 종합감사 : 3개부서(건축과, 주차문화과, 치수방재과) 및 7개 동주민센터(신길3,4,5동, 영등포본동, 대림1,2,3동)
 - 조치결과 : 행정상 46건, 신분상 56명, 재정상 42건
 - 제도개선 : 1건
- 부분감사 : 지적과, 교통행정과, 도시시설관리공단
보조금지원 사회단체(새마을문고, 새마을운동지회, 바르게살기운동)
 - 조치결과 : 행정상 9건, 신분상 16명, 재정상 1건
- 일상감사 : 102건(공사 50건, 물품구매 7건, 용역·설계 45건)
 - 조치결과 : 58건(시방서 및 과업지시서 내용보완 8, 단가 재조정 34, 시공방법 개선 16)
- 공직기강확립 점검 : 9회
 - 조치결과 : 60건

3 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

□ 추진실적

- 구민감사관 운영 : 30명 (임기 2년) 재 위촉 (3.25)
- 공사 관련 부서 직원 역량 강화 교육 : 10개 부서 80명 (6. 21)
- 관급공사 품질관리 OK시스템 유지보수 및 기능개선
 - 시각장애인 웹 접근성 개선 용역 준공 (6.30)
- 건설공사 계약금액 조정 실무 교육 : 8개 부서 43명(10.13)
- 공사 현장 구민감사관 합동 점검 : 118회 / 295건 지적사항 조치

4 구민과 함께하는 시민불편살피미 운영

□ 추진실적

- 시민불편살피미 추진실적 : 총44,662건 (단위 : 건)

분 야	합 계	신 고	처 리
계	44,662	21,494	23,168
시민안전위해	11,101	5,229	5,872
시민생활불편	8,208	3,837	4,371
도시미관저해 등	25,353	12,428	12,925

- 기획순찰 : 간부진 야간특별 민생순찰 등 9회 실시
- 영롱이자전거 순찰대 추진 실적 : 8,023건
 - 시민안전위해(도로시설물 등) : 1,064건
 - 시민생활불편(각종 표지판, 보행불편 등) : 797건
 - 도시미관 저해 등(쓰레기 방치, 불법광고물, 불법적치물 등) : 6,162건
- 영라이너스 인라인 순찰대 추진 실적
 - 제6기 『영라이너스 인라인 순찰대』 출범식 개최
 - 순찰실적 : 9회 41건 적출(시설물훼손 28건, 청소 등 13건)

5 계약심사제 운영

□ 추진실적

- 총 38건 7,072백만원 심사 75백만원 절감(1.07%)
 - 공사 : 17건 6,702백만원 심사 50백만원 절감
 - 용역 : 3건 61백만원 심사 1백만원 절감
 - 물품 : 18건 309백만원 심사 24백만원 절감

6 인터넷·고충민원 관리 내실화

□ 추진실적

- 기 간 : 2010. 1. 1 ~ 12. 31
- 대 상 : 서면 및 인터넷, 방문, 전화민원
- 방 법 : 민원인에게 처리결과를 회신하고 사후 재발방지 방안 강구
- 추진실적 (단위 : 건)

구 분	계	건축주택	공공시설	도시교통	보건사회	청소환경	일반행정	기타
총 계	2,878	675	310	857	231	382	337	86
서 면	593	250	24	138	36	43	75	27
인터넷	1,487	261	214	454	146	198	170	44
방문/전화	798	164	72	265	49	141	92	15

7 고객감동 “청렴” 「Happy Call」 운영

□ 추진실적

- 기 간 : 2010. 1. 1 ~ 12. 31
- 대 상 : 구청 및 보건소를 방문하여 각종 인·허가민원을 처리한 고객
- 방 법 : 민원접수 시 사전안내 실시하고, 민원처리 완료 3일 이내 설문예정 문자메시지(SMS) 전송 후 설문요원이 전화설문 실시
- 통화실적

대 상	통 화	미 응답	비 고
25,974명	22,040 (85%)	3,934 (15%)	

※ 미 응답사유 : 전화불능 및 직접 응대 의사표시를 않는 경우

- 만족·불만족사례 및 개선요구 사항 : 173건
 - 칭찬 65, 불친절 19, 민원안내부족 47, 업무처리개선10, 청사관련11, 기타 21
- 우수 직원 격려 : 마일리지 부여 65명