

제172회 영등포구의회

제 2 차 정 려 회

부과 Zero 청렴 UP

행복중심 영등포

2012년 주요업무 보고



감사담당관

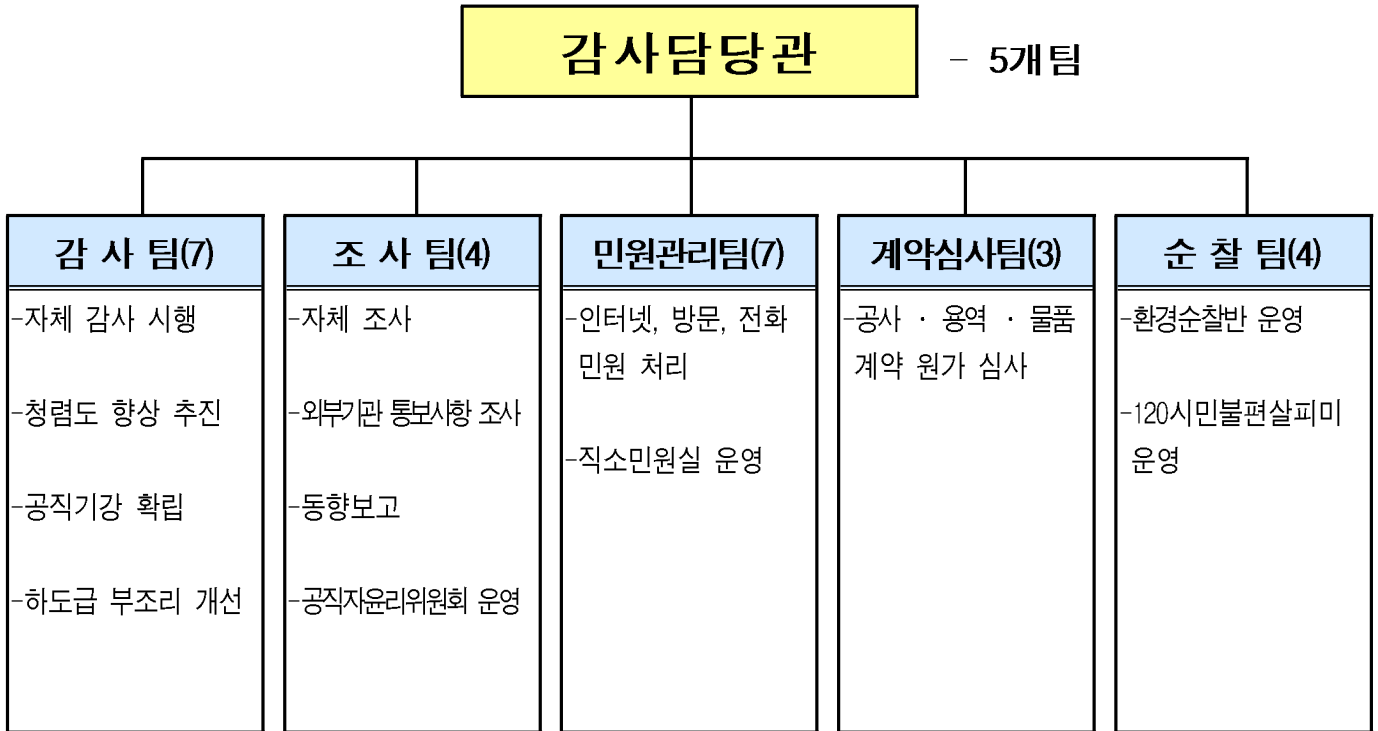
보고 순서

I. 일반 현황	••••	1
II. 2012 주요업무 실적	••••	3
III. 2013 주요업무 계획	••••	12

I. 일반 현황

1

조직



2

인력

구분	계	일반직					기능직			별정직		
		5급	6급	7급	8급	9급	7급	8급	9급	7급	8급	9급
정원	26	1	6	7	7	2		2	1			
현원	26	1	6	15				3		1		
과부족	0			8	△7	△2		1	△1	1		

3

주요시설 및 장비

구분	명칭	현황	비고
장비	차량	스타렉스 (2009년식)	순찰용
		현대 i30 (임대)	현장민원, 공사현장 점검 등

4

예산 집행현황

□ 팀별 예산 현황

(단위 : 천원)

팀명	예산액	집행액	집행율(%)
계	314,693	244,009	77.5%
감사팀	251,383	195,962	78%
조사팀	8,290	6,305	76.1%
민원관리팀	27,794	18,561	66.8%
계약심사팀	4,670	3,000	64.2%
순찰팀	22,556	20,181	89.5%

□ 주요 사업예산 현황

(단위 : 천원)

단위사업	예산액	집행액	집행율(%)
계	314,693	244,009	77.5%
투명한 감사행정 관리	124,601	92,167	74%
깨끗한 도시 영등포 조성	22,556	20,181	89.5%
민원처리 및 관리	27,794	18,561	66.8%
기본경비	139,742	113,100	80.9%

II. 2012 주요업무 실적

연 번	사 업 명	쪽
①	구정 청렴도 향상	4
②	자체 감사활동 강화	5
③	공직기강 확립 추진	6
④	관급공사 불공정 하도급 부조리 개선	7
⑤	인터넷, 고충민원 관리 내실화	8
⑥	계약심사제 운영	9
⑦	구민과 소통하는 생활순찰 추진	10

1 | 구정 청렴도 향상

체계적이고 실효성 있는 반부패 청렴시책 추진으로 청렴도 전국 지자체 최상위권 및 서울시 청렴 1등 영등포의 안정적 정착을 구현하고자 함

□ 사업개요

- 추진대상 : 구청, 보건소, 구의회, 동 주민센터 및 유관시설
- 추진분야 : 부패방지 시책추진 등 22개 분야

□ 추진실적

- 반부패 청렴 인프라 구축
 - 구청장과 전 직원이 함께 하는 공감 청렴방송 시행(2월)
 - 구정 청렴도 향상 종합 계획 수립 및 시행(3월)
 - 전 직원 청렴특강 및 행동강령 다짐대회 개최(3, 8월)
 - UNGC(UN Global Compact) 가입 및 청렴 국제화 표명(4월)
 - 전국 최초 SNS 활용 청렴소통 운영(4월)
 - 공직비리 신고센터 확대 운영 실시(6월)
 - 간부공무원 내·외부 청렴도 평가 실시(7월)
 - 기관운영업무추진비 및 전 부서 시책추진업무추진비 전면 공개(8월)
 - 서울시 반부패 청렴시책 우수사례 발표대회 최우수구 수상(10월)
- 자체 제도개선 추진
 - 자체 감사결과 환류기능 개선 및 시행(1월)
 - 청탁등록시스템 구축 및 자치법규 부패영향평가 운영(1월~2월)
 - 직무관련 범죄 고발 규정 제정 및 운영(5월)
 - 징계시효경과 훈계 등 처분관리 지침 시행(6월)

□ 예 산 액 : 44,332천원 - 구비 100%

□ 향후계획

- 2012 서울시 부패방지 시책평가자료 제작 및 시 제출(11월초)

행정전반에 대한 자체 감사활동을 강화하여 문제점 및 미흡한 사례는 시정, 보완 조치하고 우수사례는 전파하여 투명하고 청렴한 행정을 구현함

□ 사업개요

○ 추진방향

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

□ 추진실적

- 종합감사 : 사회복지과, 도림동, 문래동, 양평1동, 양평2동, 신길1동
 - 지적분야 : 30개 분야, 55건
 - 조치결과 : 신분상 34명, 행정상 55건, 재정상 38건
- 특정감사 : 국공유 행정재산관리분야(건설관리과), 예산회계(전부서), 무허가 건축물 관리분야(주택과, 건축과), 도로굴착분야(도로과), 신길 종합사회복지관
 - 지적분야 : 21개 분야 94건
 - 조치결과 : 신분상 40명, 행정상 94건, 재정상 231건
- 일상감사 확대 운영 : 82건
 - 지적사항 : 계약방법 변경 3건
 - 수의계약→일반공개경쟁:2건 // 일반공개경쟁→주계약자 공동도급제:1건
- 자체 감사결과 환류기능 개선
 - 【 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 : 18개 동주민센터
 - 점검실적 : 매분기말 고객지원팀장 및 복지지원팀장이 점검표에 의거 자체 점검 후 결과 제출

□ 예 산 액 : 9,320천원 - 구비 100%

3

공직기강 확립 추진

대통령선거, 연말연시 등 공직기강 취약 시기 특별 점검과 취약부서·직원을 대상으로 상시 감찰 활동을 실시하고, 전 직원에 대한 공직기강 확립 교육을 강화하여 엄정한 공직기강을 확립하고자 함

□ 사업개요

- 대상부서 : 전부서, 외곽부서, 유관시설 등
- 추진내용 : 부서별 특별점검 및 상시감찰 추진

□ 추진실적

- 취약시기 특별 감찰활동 추진
 - 점검시기 : 명절, 휴가철, 인사발령 등 공직기강 취약 시기
 - 점검결과 : 10회 142건
- 취약분야에 대한 상시 감찰활동 추진
 - 시 기 : 5. 30 ~ 6. 30 / 9. 20 ~ 9. 28
 - 감찰대상 : 환경, 위생, 주택, 가로정비 등 청렴도 취약분야
 - 감찰방법 : 특별감찰반 편성 비노출 감찰
- 공직기강 확립을 위한 교육 강화
 - 부서장 중심의 공직기강 및 행동강령 이행 수시 실시

□ 예 산 액 : 비예산

□ 향후계획

- 공직기강 확립을 위한 사전 예방적 감찰활동 적극 추진
 - 대통령 선거, 연말연시, 정기인사 등 취약시기 도래 전
- 취약분야에 대한 상시 감찰 활동 지속 추진
 - 감찰대상 : 취약부서(외곽부서 포함) 및 취약인물
 - 감찰방법 : 비노출 감찰(필요시 야간감찰 및 노출감사 병행)
- 공직기강 확립을 위한 직원 교육 강화
 - 부서장 중심의 자체 교육 강화 : 매월 정례화
 - 공무원 행동강령 이행 등 공직자 의무 및 금지사항 중점 교육

관급공사 현장의 불공정 하도급 부조리를 개선하고, 구민감사관과 함께 현장 확인을 통한 부실시공 예방 및 부조리를 개선하여 관급공사 품질향상과 행정 신뢰도를 제고함

□ 사업개요

- 추진대상 : 1억원 이상 관급공사 46개 사업
(19건 완료, 27건 진행)
- 추진분야 : 건축, 도로, 치수, 공원녹지, 주차(그린파크) 등

□ 추진실적

- 구민감사관 운영에 관한 규칙 일부 개정 : 5. 24.
- 공사현장 구민감사관 합동 점검 : 43회 / 81건 지적사항 조치
- 관급공사 품질관리 향상 관계부서 담당 교육 : 3. 16.
- 영등포구 공정하도급 및 상생협력에 관한 조례 제정
 - 조례안 확정(5.21) 및 조례·규칙 심의(6.25), 공포(7.19)
- 불공정 하도급 근절 종합대책 수립·시행 : 4. 13.
- 하도급 부조리센터 운영
 - 구 홈페이지 알림판 게시(연중)
 - 영등포 소식지에 하도급부조리신고센터 게재 4회(5월~10월)
 - 임금채불민원 : 접수 5건(처리완료 5건)
 - 처리내용 : 도급업체에서 신고인에게 채불임금 41,210천원 지급
- 하도급 실태 정기 점검 : 4회 / 76건 (기간 : 5.17 ~ 10.31)
- 공한문 발송 : 39개소 / 시공업체 대표자 및 현장 소장 등 106명
- 하도급 대금지급 예고 알림판 설치 : 14개소 / 19개 설치
- 공사안내간판에 하도급부조리신고센터 문구 표기 : 46개소 / 92개 설치
- 하도급 3대 정책(표준계약서·대금지불제·주계약자 공동도급제) 이행실적 : 100%

□ 예산액 : 55,016천원 - 구비 100%

5 인터넷·고충민원 관리 내실화

고객에게 감동을 주는 적극적 현장중심의 민원처리 생활화를 통한 고객 감동·행복중심의 구정을 실현하고자 함.

□ 사업개요

- 대 상 : 인터넷, 서면, 전화 및 방문민원
- 내 용
 - 인터넷민원 : “구청장에 바란다” - 3일 이내 민원인에게 결과회신
 - 서면민원 : 자체접수 및 외부기관 이첩민원 - 7일 이내 결과회신
 - 전화 및 방문민원 : 상담을 통한 즉시(3시간 이내) 해결방안 모색
 - 직소민원실 현장민원 처리 : 구민과의 대화 등으로 해결방안 강구
 - 일일 접수민원에 대하여 익일 모니터링 분석·처리

□ 추진실적

(단위 : 건)

구 분	계	건축 주택	공공 시설	도시 교통	보건 사회	청소 환경	일반 행정	기타
총 계	1,921	505	72	594	194	235	266	55
서 면	506	204	21	118	43	35	71	14
인터넷	878	149	40	301	112	113	147	16
방문/전화	537	152	11	175	39	87	48	25

※ 직소민원실 현장민원 처리실적 : 81건(건축·주택 분야 등)

□ 예 산 액 : 13,032천원 - 구비 100%

□ 향후계획

- 장기 미해결·반복 및 고질민원에 대한 현장출장 민원처리
- 정책회의 및 민원조정위원회 적극 활용으로 심의·조정 및 중재

6 계약심사제 운영

각종 공사 및 용역, 물품구매 사업에 대해 계약을 체결하기 전에 발주부서에서 산출한 사업비 내역에 대해 표준품셈, 거래실계가격 조사, 현장 확인 등을 통한 심층적인 원가분석으로 사업비의 적정성 심사

□ 사업개요

- 대상기관 : 구 본청, 동 주민센터, 보건소, 구의회사무국, 시설관리공단
- 대상예산 : 일반회계, 특별회계, 기금
- 대상사업 : 공사 1천만원, 용역 5백만원, 물품 3백만원 이상

□ 추진실적

- 계약심사 추진실적 (10월말 기준) (단위 : 천원)

구 분	건수	요청금액	조정금액	절감액	절감율(%)	비 고
계	466	30,856,287	29,575,171	1,281,116	▲4.2%	
공 사	149	14,047,345	13,588,127	459,218	▲3.3%	
용 역	155	14,080,469	13,480,924	599,545	▲4.3%	
물 품	162	2,728,473	2,506,120	222,353	▲8.1%	

- 수요자 중심의 원가계산 실무교육 실시 : 2회 64명

교육분야	대상자	일시	장소	강사
물 품	36명	2012.11.5.(월) 15:00~17:00	본관 3층 기획상황실	서울시 계약심사과 심사담당 주무관
토목공사	28명	2012.11.6.(화) 10:00~12:00		

- 심사담당 직원의 전문성 향상을 위한 회계실무 등 교육이수 : 10회 113시간

□ 예 산 액 : 4,670천원 - 구비 100%

현장 중심의 순찰 활동을 통하여 주민불편사항 및 안전위해 요인을 사전에 적출, 제거함으로써 구민의 안전을 확보하고 밝고 쾌적한 주거환경을 조성하고자 함

□ 사업개요

○ 생생 환경 순찰반 운영

- 관내 전지역을 2개 권역으로 구분하여 순찰 실시
- 해빙기, 제설, 수방, 취약사항 등 계절별, 사항별로 기획순찰 실시

○ 『주민불편살핌』 간부진 야간 순찰

- 순찰대원 : 구청 5급 이상 간부, 동장 및 자율방범대원 등
- 순찰방법 : 매주 화, 목요일 1개동씩 순회하여 도보 순찰 실시
- 순찰내용 : 복지사각지대 취약계층 방문 및 주민불편 및 안전위해사항 점검

○ 『구·동 간부진, 현장속으로』 주간 순찰

- 순찰대원 : 구청 5급 이상 간부, 동장
- 순찰방법 : 매주 1회 주간 합동 순찰
- 순찰내용 : 고질·반복민원 현장방문, 공원·공사장 등 취약지역 순찰
경로당·복지관·어린이집, 독거노인 등 틈새계층 방문

○ 『동장 · 지구대장 합동』 공원 순찰

- 추진기간 : 6. 25 ~ 12. 31
- 순찰대원 : 동장 + 지구대장(파출소장)
- 순찰방법 : 최근 범죄 발생률이 높아지고 있는 공원을 경찰과 합동순찰

○ 120시민불편살피미 운영

- 신고대상 : 생활주변의 불편, 불안, 불쾌한 사항(12개 분야 57항목) 등
- 신고방법 : 구민은 120다산콜 전화 접수, 공무원은 행정포털내 등록·신고
- 처리방법 : 민원접수 → 현장방문 → 민원처리 → 처리내용 및 사진 입력
※ 신속한 처리를 위해 휴무일 「120 해피기동반」 운영

○ 영롱이 자전거 순찰대 운영

- 대원편성 : 활동이 가능하고 책임감이 강한 주민으로 동별 실정에 맞게 편성
- 운영내용 : 주민불편 사항 적출 및 독거노인 가정 방문 등

□ 추진실적

○ 생생 환경 순찰반 운영

- 주민불편사항 1,035건 처리
(교통 151, 도로 305, 가로 168, 청소 82, 녹지 153, 치수 159, 기타 17)
- 기획순찰 : 229건
(해빙기취약시설 44건, 수방대책추진실태 117건, 공원관리실태 26건, 공중화장실 관리실태 24건, 자투리땅 마을마당 관리실태 18건)

○ 『주민불편살핌』 간부진 야간 순찰

- 총 45회, 420명(간부 258명, 자율방범대 162명) 참여
- 취약가구 35가구 방문, 도배 등 지원 등 67건 상담처리
- 도로, 녹지, 치수 등 주민불편사항 161건 적출

○ 『구·동 간부진, 현장속으로』 주간 순찰

- 총 17회 935명 참여, 불편사항 320건 적출

○ 『동장 · 지구대장 합동』 공원 순찰

- 총 36회 실시, 불편사항 589건 적출

○ 『120시민불편살피미』 운영실적

- 시스템 접수 : 19,022건 처리완료
- 휴무일 「120 해피기동반」 운영
 - 2,178건 처리완료(현장처리 402건, 주차단속 사진입력 1,776건)

○ 영릉이 자전거 순찰대 운영

- 총 139명 편성, 주민불편사항 15,989건 적출

□ 예 산 액 : 22,556천원 - 구비 100%

□ 향후계획

- 구청 5급 이상 간부와 동장, 지구대장(파출소장), 동 자율방범대와 연계한 합동순찰을 지속 실시하여 사람중심의 현장행정 추진
- 120시민불편살피미 시스템에 접수된 민원의 신속한 처리 및 생생환경 순찰대의 효율적 운영을 통해 주민만족도 제고
- 계절별, 시기별 적절한 기획순찰을 통해 주민 위해 요인을 사전 적출·제거 함으로써 사람이 편안한 영등포 조성

Ⅲ. 2013 주요업무 계획

연 번	사 업 명	쪽
①	구정 청렴도 향상	13
②	감사의 내실화	15
③	공직기강 확립 추진	16
④	관급공사 불공정 하도급 부조리 개선	17
⑤	인터넷, 고충민원 관리 내실화	18
⑥	계약심사제 운영	19
⑦	구민과 소통하는 생활순찰	20

1 | 구정 청렴도 향상

기관장이 앞장서고 구민과 함께 하는 체계적이고 실효성 있는 반부패 청렴 시책 추진으로 청렴도 전국 자치단체 최상위권 및 서울시 청렴 1등 영등포 구현에 만전을 기하고자 함

□ 사업개요

- 추진대상 : 구청, 보건소, 구의회, 동 주민센터 및 유관시설
- 추진분야 : 감사활동 실적 및 부패방지 시책추진 등 22개 분야

□ 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
- 구 이미지 제고 및 업무 능력 향상을 위한 청렴시책의 글로벌화 추진

□ 추진계획

① 기관장 및 간부공무원의 청렴 의지 전파 및 솔선수범 강화

- 구민의 고충 및 의견 수렴을 위한 「구청장이 찾아가는 현장행정」 과 「직소 민원실」 지속 운영
- 공사, 인허가, 위생, 환경, 보조금 등 취약분야 상시교육 강화
- 구청장 신 청렴 방송 및 상시확인시스템 운영

② 자치법규 및 제도 등 시스템 개선 보완

- 청탁 등록 시스템 운영 강화
 - 공정한 업무수행에 지장을 초래하는 청탁 및 조직 내·외부 인사 불문
- 부패영향평가 확대 운영
 - 자치법규 및 훈령·규정 등에 내재하는 부패 유발요인을 체계적으로 개선

③ 구민과 함께 하고 구민이 공감하는 청렴 시책 지속 추진

- 구민, 외부전문가를 포함한 청렴 T/F팀 운영 : 다양한 의견 수렴 반영
- 외부전문가 컨설팅 강화 : 부패 취약 업무 재설계로 부패요인 제거
- 청렴향기 OK시스템 운영을 통한 청렴도 상시 모니터링
 - 설문방법 : 부패취약분야 21개 업무에 대한 ARS 자동설문 조사
 - 설문내용 : 업무처리에 대한 담당공무원의 친절도, 공정성, 금품·향응 및 불필요한 서류 요구, 기타 불편사항 등
 - 부정적(무)응답 고객에 대하여 청렴 A/S 실시로 유사 사례 재발 방지

④ 직원이 스스로 참여하는 청렴한 공직사회 조성 확대

- 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 자가 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 잘못은 경감·불문
 - 자진신고, 비리척결에 도움을 준 직원에게 기여도에 따라 감경

⑤ 청렴도 관련 상급기관, 공공기관 등에 대한 지속적 협조체제 강화

- 권익위, 서울시 등 청렴도 평가기관과의 유기적 관계 유지 및 평가 대비
- 공공기관, 타 자치단체 등 청렴 우수사례 지속 모니터링, 시책도입 및 제도 개선에 반영
- UNGC(UN Global Compact) 활동 강화 등 청렴의 글로벌화 정착

□ 소요예산 : 40,279천원 - 구비 100%

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

□ 사업개요

- 대상부서 : 전 부서 (구, 동 51개 부서)
- 추진내용 : 종합감사, 특정감사, 시책감사, 복무감사, 일상감사

□ 추진방향

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

□ 추진계획

- 청렴도 취약분야, 장기 미 수감 분야 감사 역량 집중
- 적발위주 감사에서 구민불편사항 개선, 시스템 개선 감사로 전환
- 시스템 개선 사례, 수범사례 적극 발굴 및 전파
- 타 공공기관, 공기업 등 부조리 사례 발생시 예방감사 실시
- 신 감사기법 습득 등 감사능력 향상을 위해 외부 전문 감사교육 수강 확대
- 기술직 및 구민감사관 등 외부 전문가 활용, 기술분야 감사에 대한 전문성 확보

□ 소요예산 : 9,680천원 - 구비 100%

3

공직기강 확립 추진

명절, 연말연시, 인사발령 등 공직기강 취약 시기 특별 점검과 비리 개연성이 높은 부서와 직원을 대상으로 상시 감찰 활동을 강화하고, 전 직원에 대한 공직기강 확립 교육을 강화하여 비리 발생을 사전에 예방하고자 함

□ 사업개요

- 대상부서 : 전부서, 외곽부서, 유관시설 등
- 추진내용 : 특별점검 및 상시감찰 추진

□ 추진방향

- 취약시기 특별감찰 및 취약분야 상시감찰을 통한 공직기강 확립
- 공무원 행동강령 이행 점검 및 교육 강화를 통한 청렴문화 정착

□ 추진계획

- 공직기강이 흐트러지기 쉬운 시기에 특별 점검 실시
 - 점검시기 : 명절, 휴가철, 연말연시, 인사발령 등
 - 대상부서 : 전 부서(구, 동 51개부서)
 - 점검사항 : 직무관련 금품수수 및 행동강령 이행 여부 등
- 공직기강 취약 부서 및 직원에 대한 상시감찰 강화
 - 감찰일정 : 연중 상시감찰
 - 감찰대상 : 비리 개연성이 높은 부서, 비리 제보가 있는 직원
 - 감찰방법 : 비노출 감찰(필요시 야간감찰 및 노출감사 병행)
- 엄정한 공직기강 확립을 위한 교육 강화
 - 기관장 특별교육 추진 : 공직기강 취약 시기
 - 부서장 중심의 직원 교육 및 자체 점검을 통한 복무규정 준수
 - 공직자 의무 및 금지사항 중점 교육

□ 소요예산 : 비예산

관급공사 현장의 불공정 하도급 부조리를 개선하고, 구민감사관과 함께 현장 확인을 통한 부실시공 예방 및 부조리를 개선하여 관급공사 품질향상과 행정 신뢰도를 제고함

□ 사업개요

- 추진대상 : 1억원 이상 관급공사 사업
- 추진분야 : 건축, 도로, 치수, 공원녹지, 주차(그린파킹) 등

□ 추진방향

- 시민과 함께하는 하도급 감사
- 하도급 불공정 행위 사전 예방 및 제도 개선
- 소통과 동반 성장의 하도급 문화 정착

□ 추진계획

- 하도급 부조리 예방을 위한 3대 정책과제 추진
 - 하도급 대금지급 직불제 이행(100%)
 - 하도급 표준계약서 사용(100%)
 - 주계약자 공동 도급제 발주(100%)
- 하도급 부조리 신고센터 운영
 - 현장근로자, 장비임대업자, 자재납품업자 등의 임금체불 신고 접수 및 처리
 - 불법하도급 신고 접수 및 처리
- 민관 협력 체계 구축으로 주민 참여 행정 추진
 - 예비준공 검사시 구민감사관 공사 현장 합동 점검
 - 하도급개선 운영 협의회 등을 통한 제도개선 모색
- 구민감사관 운영 활성화 추진
 - 공사 진척도(30%, 60%, 90%)에 따른 구민감사관 현장 점검
 - 전문 구민감사관(13명), 일반 구민감사관(18명)

□ 소요예산 : 25,193천원 - 구비 100%

5 인터넷·고충민원 관리 내실화

고객에게 감동을 주는 적극적 현장중심의 민원처리 생활화를 통한 고객 감동·행복중심의 구정을 실현하고자 함.

□ 사업개요

- 대 상 : 인터넷, 서면, 전화 및 방문민원
- 내 용
 - 민원인과의 직접대화·설득 및 의견 청취를 통한 현장중심의 민원해결
 - 집단화 가능성이 큰 반복 민원의 체계적 관리
 - 다수인관련 민원에 대한 부서별 유기적 협조체계 강화

□ 추진방향

- 불합리한 제도 개선과 적극적인 민원처리를 통한 구정 신뢰도 제고
- 발생 민원의 신속·공정한 처리로 고객감동·행복중심 구정 실현

□ 추진계획

- 인터넷민원 : “구청장에 바란다” - 3일 이내 민원인에게 결과회신
- 서면민원 : 자체접수 및 외부기관 이첩민원 - 7일 이내 결과회신
- 전화 및 방문민원 : 상담을 통한 즉시(3시간 이내) 해결방안 모색
- 일일 접수민원에 대하여 익일 모니터링 분석·처리
- 장기 미해결, 반복 및 다수인관련민원 해소 대책
 - 직소민원실 현장민원 처리 : 구민과의 대화 등으로 해결방안 모색
 - 정책회의 및 민원조정위원회 활용 해결 및 중재방안 모색

- 소요예산 : 12,822천원 - 구비 100%

각종 공사 및 용역, 물품구매 사업에 대해 계약을 체결하기 전에 발주부서에서 산출한 사업비 내역에 대해 표준품셈, 거래실계가격 조사, 현장 확인 등을 통한 심층적인 원가분석으로 사업비의 적정성 심사

□ 사업개요

- 대상기관 : 구 본청, 동 주민센터, 보건소, 구의회사무국, 시설관리공단
- 대상예산 : 일반회계, 특별회계, 기금
- 대상사업 : 공사 1천만원, 용역 5백만원, 물품 3백만원 이상

□ 추진방향

- 표준품셈 및 시장가격 조사, 거래실례가격 조사를 바탕으로 엄정한 심사
- 현장여건, 공종별 특성 등 심도 있는 분석으로 심사기법의 내실화
- 철저한 원가심사로 경영마인드 정착
- 계약심사를 통해 절감된 예산을 지역경제 활성화를 위한 사업에 투입함으로써 예산집행의 효율성 향상에 기여

□ 추진계획

- 원가계산 능력향상을 위한 직원 자체교육 실시
 - 대상기관 : 구 본청, 동 주민센터, 보건소, 구의회사무국, 시설관리공단
 - 교육시기 : 상·하반기 각 1회 및 각 부서 요청시 수시
 - 강 사 : 계약심사팀장 및 분야별 심사담당자
 - 교육분야 : 공사, 용역, 물품
- 서울시 주관의 『수요자 중심의 원가계산 실무교육』 분야별 실시
- 심사담당자의 전문성 강화
 - 행정안전부 및 조달청, 서울시 등에서 주관하는 각종 원가계산 교육에 적극적으로 참여하여 계약심사의 전문성 강화

□ 소요예산 : 4,300천원 - 구비 100%

7 구민과 소통하는 생활순찰

지역주민이 함께하는 현장중심의 순찰을 통하여 주민불편사항을 적출·해소하고, 실제 주민들이 경험하고 느낀 점을 청취 개선함으로써 행복중심 영등포 조성에 기여하고자 함

□ 사업개요

- 추진대상 : 5급이상 구·동 간부진, 각동 자율방범대원 및 순찰 담당 등
- 추진사업
 - 생생 환경 순찰반 운영
 - 『주민불편살핌』 간부진 야간 순찰
 - 『구·동 간부진, 현장속으로』 주간 순찰
 - 『동장·지구대장 합동』 공원 순찰
 - 120시민불편살피미 운영

□ 추진방향

- 주·야간 상시 순찰을 통한 주민불편 사항 사전 적출 제거
- 『주민불편살핌』 간부진 순찰 활성화
- 『120 시민불편살피미』 시스템의 효율적 관리

□ 추진계획

- 생생 환경 순찰반 운영
 - 관내 전지역을 2개 권역으로 구분하여 순찰 실시
 - 해빙기, 제설, 수방, 취약사항 등 계절별, 사항별로 기획순찰 실시
- 『주민불편살핌』 간부진 야간 순찰
 - 순찰대원 : 구청 5급 이상 간부, 동장 및 자율방범대원 등
 - 순찰방법 : 매주 화, 목요일 1개동씩 순회하여 도보 순찰 실시
 - 순찰내용 : 복지사각지대 취약계층 방문 및 주민불편 및 안전위해사항 점검

○ 『구·동 간부진, 현장속으로』 주간 순찰

- 순찰대원 : 구청 5급 이상 간부, 동장
- 순찰방법 : 매주 1회 주간 합동 순찰
- 순찰내용 : 고질·반복민원 현장방문, 공원·공가·공사장 등 취약지역 순찰
경로당·복지관·어린이집, 독거노인 등 틈새 계층 방문

○ 『동장 · 지구대장 합동』 공원 순찰

- 순찰대원 : 동장 + 지구대장(파출소장)
- 순찰방법 : 매주 1회 범 죄 발생률이 높아지고 있는 공원을 경찰과 합동순찰

○ 120시민불편살피미 운영

- 신고대상 : 생활주변의 불편, 불안, 불쾌한 사항(12개 분야 57항목) 등
 - 신고방법 : 구민은 120다산콜 전화 접수, 공무원은 행정포털내 등록·신고
 - 처리방법 : 민원접수 → 현장방문 → 민원처리 → 처리내용 및 사진 입력
- ※ 신속한 처리를 위해 휴무일 「120 해피기동반」 운영

□ 소요예산 : 19,660천원 - 구비 100%