



2006년도

주요업무계획

2006. 2.

감사담당관

순서

■ 일반 현황	1
■ 업무추진목표와 방향	2
■ 2006 주요업무계획	3
☾ 관급공사 부실예방대책 강화	3
☾ 깨끗한 구정이미지 거양을 위한 청렴도 향상	4
☾ 제도개선 중심의 감사	4
☾ 주민불편요인 해소 환경순찰 강화	5
☾ 직원 견문보고제 운영활성화	5
☾ 행정서비스 헌장제 운영	6
☾ 행정서비스 고객만족도 향상	7

일 반 현 황

1 인 력

구 분	감사담당관	비 고
정 원	26	
현 원	30	

2 예 산

(단위:천원)

구 분	2006	2005	비교(증△감)
계	412,392	424,705	△ 12,313
감사담당관	412,392	424,705	△ 12,313

업무추진 목표와 방향

깨끗한 공직사회와 더욱더 열심히 일하는
분위기 조성



행정의 투명성 확보로 신뢰받는 구정 구현

현장중심의 환경순찰로 주민불편 적극 해소

구민감동 · 구민만족 행정서비스 실현

2006 주요업무계획

1. 행정의 투명성 확보로 신뢰받는 구정 구현

구정 청렴도 제고를 위한 감사활동을 강화하며, 주요사업의 추진상황을 상시 점검함으로써 문제점을 발굴·개선하여 맑고 깨끗한 투명 구정을 실현하고자 함.

1 관급공사 부실예방대책 강화

○ 추진방향

- 관급공사 품질관리를 위한 프로그램 개발 구축
- 건설공사 현장의 지속적인 점검 강화
- 구민참여 유도 및 투명행정 구현

○ 추진계획

- 관급공사 품질관리를 위한 프로그램 구축
 - ▶ 구축배경 : 행정자치부 혁신브랜드 사업으로 선정, 혁신성공사례로 창출하여 전국 지자체에 전파 보급(8월중 보고 예정)
 - ▶ 단계별 자료입력, 공개 등 체계적인 시스템 구축
 - ▶ 기획조사 ⇒ 설계 ⇒ 시공 ⇒ 사후관리
- 지속적인 현장점검 관리 강화
- 구민참여를 통한 공사현장 관리
 - ▶ 관급공사 부실 및 불법·부당하도급 신고센터 운영 ⇒ 구홈페이지

○ 기대효과

- 부실시공 사전예방으로 구민안전 도모, 구민참여로 투명행정 구현

2 깨끗한 구정이미지 거양을 위한 청렴도 향상

○ 평가개요

- 대 상 : 9개부서(위생,세무,건축,환경,토목,치수,재무,교통행정,공원녹지)
- 평가기간 : 2006. 9월 ~ 11월
- 조사방법 : 민원처리 경험이 있는 민원인대상 전화설문 조사
- 평가기관 : 서울시에서 여론조사 전문기관 의뢰

○ 개선대책

- 부조리 예방안내문 작성하여 인·허가 신청시 교부
- 부서별 반부패의식 정신교육 실시
- 해피콜 문자메시지 서비스 전송 및 전화 설문조사

○ 기대효과

- 구민에게 양질의 행정서비스 제공과 구정의 투명성 확보
- 전직원 의식 및 자세 변화에 따른 청렴도 향상

3 제도개선 중심의 감사

○ 종합감사 : 12개부서(구5, 동7)

- 구 청 : 건설관리과, 교통행정과, 환경과, 의약과, 청소과
- 동사무소 : 신길3, 4, 5, 6, 7동, 대림1, 2동

○ 부분감사 : 2개분야(세외수입(4월), 건축과(5월))

○ 시책점검 및 공직기강 확립

- 현안 및 각종 사건·사고 발생시 특별감사 실시
- 주요 역점사업 및 구민생활과 밀접한 주요 시책사업 지도 점검
- 수시 비노출 공직기강 감사 실시

○ 기대효과

- 부조리 사전예방과 불합리한 제도 개선
- 행정의 투명성, 재정 건전성 및 구정발전 도모
- 구민으로부터 신뢰받는 공직자상 정립

2. 현장중심의 환경순찰로 주민불편 적극 해소

생활주변에 발생하는 주민불편사항을 적극적으로 해소하여 깨끗하고 품격있는 도시환경 조성에 기여하고자 환경순찰을 강화하는 것임.

1 주민불편요인 해소 환경순찰 강화

- 주민 불편요인 해소 순찰시스템 활성화
 - 환경순찰 점검반 운영 활성화 및 계절별 취약분야 기획순찰
 - 야간 및 공휴일 특별순찰 실시
- 환경순찰 온라인시스템 운영체계 개선
 - 1단계 : 2006. 3. 1 시행
 - 현 재 : 현 시스템상 적출사진 입력시간(15분)이 길어 사용불편
 - 개 선 : 시스템 업그레이드로 적출사진 입력시간(1분) 단축
 - 2단계 : 2006. 7. 1 시행
 - 현 재 : 현 시스템이 전체적으로 느리고 불편
 - 개 선 : 서울시 및 우수구, 타구 시스템을 벤치마킹하여 시스템 업그레이드

2 직원 건문보고제 운영 활성화

- 운영방법
 - 출·퇴근시 타구 및 우리구 관내 적출 사항
 - 공사장 주변 가림막, 도로·보도·소음 등도 적출
 - 각 부서 환경순찰관리시스템으로 적출사항 입력
 - ※ 2005년도 서울시 평가 우수구(2위) 선정
- 기대효과
 - 취약부분을 전직원이 관심을 가지고 건문보고에 참여함으로써 깨끗하고 편리한 주민생활 기여

3. 구민감동·구민만족 행정서비스 실현

고객중심의 행정서비스 혁신을 위한 공무원 개인의 친절마인드 향상은 물론 행정서비스현장제, 직원 친절교육, 구민감동 Happy call 운영 등 사업을 추진하여 고객만족 행정서비스를 제공하고자 함.

1 행정서비스 현장제 운영

□ 현장의 내실화

○ 추진대상 : 16개 분야 20개 부서

○ 추진내용

- 고객과의 약속이행 중점 추진
- 이행기준 제·개정시 구체화 및 계량화 추진
- 고객만족도 평가 월1회 실시
- 우수기관 벤치마킹 실시

※ 2005년도 수상내역

- 행정서비스현장 운영실적 전국평가 - 모범상 수상
- 서울시 평가 - 25개 자치구중 1위
- 한국공공자치연구원 주관 - 혁신상 수상

□ 현장마일리지제 추진

○ 평가대상 : 5급이하 전직원

○ 평가항목 : 15개항목(직원칭찬격려제외 12개항목)

○ 평가방법

- 매월 고객만족(CS) Star(1명) 선발 격려 및 부서별 연말평가 시상

2

행정서비스 고객만족도 향상

□ 행정서비스 친절교육

- 추진대상 : 전직원
- 추진내용
 - 구청장 주재 친절교육 실시(분기별 1회) 및 국별 친절교육 실시(분기별 1회)
 - 부서장 주재 친절교육 실시(월 1회)
 - 전문강사초청 친절교육 실시, 행정보조요원 등 교육

□ 구민감동 Happy call운영

- 대 상 : 각종 인·허가신고 처리부서
- 운영방법
 - 1단계(A/S) : 민원처리부서에서 처리 완료한 민원사항에 대하여 처리결과 통보 및 의견수렴 사전 문자메시지 서비스 전송
 - 2단계(설문) : 민원인에게 문자메시지 전송후 2~3일후 설문조사
- 기대효과
 - 민원불편·건의·부조리 사항 등 의견수렴하여 민원행정에 적극 반영

□ 전화친절도 평가

- 대 상 : 49개부서(구청27, 동사무소22)
- 평가사항 : 수화요령, 수화태도, 친절도 등
- 기대효과
 - 친절한 전화응대 생활화로 구민이 체감할 수 있는 행정서비스 제공