

제170회 구의회 임시회

2012.9.7. ~ 9.17.

부과 zero 청렴 UP

행복중심 영등포

2012년 주요업무 보고



감사담당관

I. 일반 현황

1

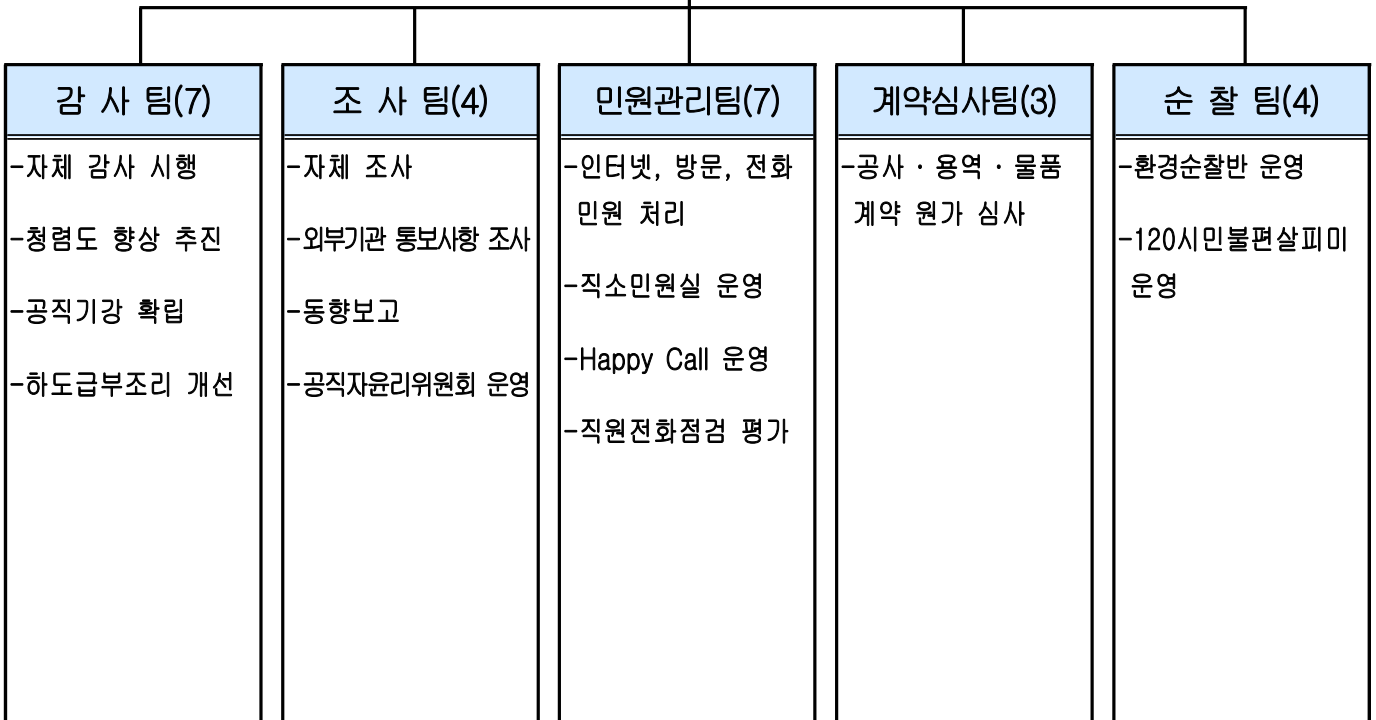
인 력

구 분	계	일 반 직					기 능 직			별 정 직		
		5급	6급	7급	8급	9급	7급	8급	9급	7급	8급	9급
정 원	26	1	6	7	7	2		2	1			
현 원	26	1	6	15				3		1		
과부족	0			8	△7	△2		1	△1	1		

2

조 직

감사담당관



3

주요시설 및 장비

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

4

예산 현황

□ 팀별 예산 현황

(단위 : 천원)

팀명	예산액	집행액	집행율(%)
계	314,693	186,272	59.2
감사팀	251,383	148,213	59
조사팀	8,290	3,500	42.2
민원관리팀	27,794	13,586	48.9
계약심사팀	4,670	3,000	64.2
순찰팀	22,556	17,973	79.7

□ 주요 사업예산 현황

(단위 : 천원)

단위사업	예산액	집행액	집행율(%)
계	314,693	186,272	59.2
투명한 감사행정 관리	124,601	74,863	60.1
깨끗한 도시 영등포 조성	22,556	17,973	79.7
민원처리 및 관리	27,794	13,586	48.9
기본경비	139,742	79,850	57.1

II. 주요업무 추진실적 및 계획

연번	사 업 명	쪽
①	구정 청렴도 향상	4
②	감사 내실화	5
③	공직기강 확립 추진	7
④	관급공사 불공정 하도급 부조리 개선	8
⑤	인터넷·고충민원관리 내실화	9
⑥	고객감동 청렴 해피콜 운영	10
⑦	전화 친절응대 점검	11
⑧	계약심사제 운영	12
⑨	구민과 소통하는 생활순찰 추진	13

1 **구청 청렴도 향상** - 구비 100%

□ **사업개요**

- 추진기간 : 1. 1. ~ 12. 31.(연중)
- 추진대상 : 구청, 보건소, 구의회, 동주민센터 및 유관시설
- 추진분야 : 감사활동 실적 및 부패방지 시책추진 등 22개 분야

□ **추진실적**

- 반부패 청렴 인프라 구축
 - 청탁등록시스템 구축 운영(1월)
 - 자치법규 부패영향평가 운영(2월)
 - UNGC(UN Global Compact) 가입 및 청렴 국제화 표명(4월)
 - 전국 최초 SNS 활용 청렴소통 운영(4월)
 - 영등포구 공무원 직무관련 범죄 고발 규정 제정 및 운영(5월)
 - 징계시효경과 훈계 등 처분 관리 지침 시행(6월)
 - 간부공무원 청렴도 평가 실시(7월)
- 자체 감사활동 강화
 - 상반기 동(도림, 문래) 종합감사 실시(2월)
 - 국공유 행정재산 특정감사 실시(3월) / 사회복지과 종합감사(5월)
 - 신길종합사회복지관 특정감사(6월) / 예산회계 특정감사(7월)

□ **향후 추진계획**

- 전 부서 시책 및 5급 이상 기관업무추진비 공개(8월)
- 하반기 정기 종합감사 및 특정감사 실시(9월~11월)

□ **예산현황**

- 예산액 : 44,332천원(구비)
- 집행액 : 31,869천원(구비)

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1. ~ 12. 31.(연중)
- 추진목표
 - 적발위주 감사에서 예방감사 실시
 - 감사 직무교육 등을 통한 감사능력 향상
- 추진방향
 - 청렴지수가 낮은 취약분야 감사역량 집중
 - 불합리한 행정업무 적극 제도개선 및 시책반영
 - 열심히 일하는 직원 및 우수사례 발굴 전파

□ 추진실적

- 종합감사 : 1개 부서, 2개 동주민센터
 - 대상부서 : 사회복지과, 도림동, 문래동
 - 지적분야 : 14개 분야, 39건
 - 조치결과 : 신분상 25명, 행정상 39건, 재정상 31건
- 특정감사 : 2개 분야, 1개 유관시설,
 - 대상분야 및 기관 : 예산회계(전부서), 국공유행정재산관리분야(건설관리과), 신길종합사회복지관
 - 지적분야 : 16개 분야 80건
 - 조치결과 : 신분상 20명, 행정상 80건, 재정상 90건
- 일상감사 확대 운영
 - 대상사업 : 주요정책 집행업무, 계약 및 예산관리업무 등 72건
 - 중점 감사사항
 - 사업추진의 합법성 및 필요성, 사업목적의 명확성, 추진내용의 타당성
 - 계약방법 및 절차의 적정성, 예산의 목적 외 사용여부 등
 - 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 : 1/4분기, 2/4분기 자체 점검 실시
- 점검실적 : 매분기말 고객지원팀장 및 복지지원팀장이 점검표에 의거 자체 점검 후 결과 제출

【 학습분위기 조성 및 업무 공유 】

- 감사결과 지적사례 및 개선사항 전파
 - 전파기관 : 동 주민센터
 - 주 관 : 감사담당관
 - 내 용 : 감사결과 매년 반복 지적되는 업무처리 부적정 사례

□ 향후 추진계획

○ 2012년 하반기 감사계획

구 분	감 사 분 야	대 상 부 서	비 고
종합감사	동 행정업무 전반	양평1·2동, 신길1동	
	지방세 체납 및 세외수입관리	세무과(세외수입 해당부서 포함)	
특정감사	보상업무 실태	도로과, 푸른도시과	
	청렴 취약분야	주택과, 건축과	

□ 예산현황

- 예산액 : 9,320천원(구비)
- 집행액 : 3,200천원(구비)

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1. ~ 12. 31.(연중)
- 추진방향
 - 취약시기 특별감찰 및 취약분야 상시감찰을 통한 공직기강 확립
 - 공무원 행동강령 이행 점검 및 교육강화를 통한 청렴문화 정착

□ 추진실적

- 취약시기 특별 감찰활동 추진
 - 점검시기 : 명절, 휴가철, 인사발령 등 공직기강 취약 시기
 - 점검결과 : 3회 53건
- 취약분야 대한 상시감찰활동 추진
 - 시 기 : 5. 30 ~ 6. 30
 - 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

□ 향후 추진계획

- 공직기강 확립을 위한 사전 예방적 감찰활동 적극 추진
 - 명절, 정기인사, 선거기간, 연말 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
 - 기관장 특별 교육 추진
 - 부서장 중심의 자체 교육 강화 : 매월 정례화
 - 공무원 행동강령 이행 등 공직자 의무 및 금지사항 중점 교육

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1. ~ 12. 31.(연중)
- 추진대상 : 1억원 이상 관급공사 46개 사업
(13건 완료, 26건 진행, 7건 예정)
- 추진분야 : 건축, 도로, 치수, 공원녹지, 주차(그린파킹) 등

□ 추진실적

- 공사현장 구민감사관 합동 점검 : 10회 / 54건 지적사항 조치
- 관급공사 품질관리 향상 관계부서 담당 교육 : 3. 16.
- 구민감사관 운영에 관한 규칙 일부 개정 : 5. 24.
- 불공정 하도급 근절 종합대책 수립·시행 : 4. 13.
- 영등포구 공정하도급 및 상생협력에 관한 조례 제정
- 조례안 확정(5.21) 및 조례·규칙 심의(6.25), 공포(7.19)
- 하도급 부조리센터 운영
- 구 홈페이지 알림판 게시(연중)
- 영등포 소식지에 하도급부조리신고센터 게재 3회(5월~7월)
- 임금체불민원 : 접수 4건(처리완료 4건)
 - 처리내용 : 도급업체에서 신고인에게 체불임금 3,266만원 지급
- 하도급 실태 정기 점검 : 2회 / 39건(기간 : 5.17 ~ 7.31)
- 공한문 발송 : 39개소 / 시공업체 대표자 및 현장 소장 등 106명
- 하도급 대금지급 예고 알림판 설치 : 13개소 / 19개 설치
- 공사안내간판에 하도급부조리신고센터 문구 표기 : 39개소 / 44개 설치
- 하도급 3대 정책(표준계약서·대금지불제·주계약자 공동도급제) 이행실적 : 100%

□ 향후 추진계획

- 하도급 실태 정기 점검 추진 : 8월 ~ 12월
- 구민감사관 현장 합동 점검 : 8월 ~ 12월

□ 예산현황

- 예산액 : 55,016천원(구비)
- 집행액 : 31,936천원(구비)

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1. ~ 12. 31.(연중)
- 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

□ 추진실적

- 고충민원

(단위 : 건)

구분	계	건축 주택	공공 시설	도시 교통	보건 사회	청소 환경	일반 행정	기타
총 계	1,333	368	47	393	141	160	184	40
서 면	333	129	8	77	34	22	52	11
인터넷	598	127	28	191	78	71	94	9
방문/전화	402	112	11	125	29	67	38	20

- 다수인 관련 민원 : 30건 접수 및 처리
- 직소민원실 현장 민원 : 73건 접수 및 처리
- 민원조정위원회 정례회의 개최 : 2회

□ 향후 추진계획

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

□ 예산현황

- 예산액 : 13,032천원(구비)
- 집행액 : 5,320천원(구비)

□ 사업개요

- 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

□ 추진실적

- 설문현황 (단위 : 건)

통화대상	통화건수	기타(무응답, 통화거부 등)
3,974(100%)	2,037(51.25%)	1,937(48.75%)

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

- 설문결과

평균 만족도	만족 사항	불만족 사항	개선건의
99.81점	2,033건	4건	0건

□ 향후 추진계획

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

□ 예산현황

- 예산액 : 13,962천원(구비)
- 집행액 : 7,866천원(구비)

□ 사업개요

- 점검기간 : 1. 1. ~ 12. 31.(연중)
- 점검횟수 : 총 51개 부서(구 33개, 동 18개) 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, 연결태도, 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 : 포상금 지급
 - 불친절 직원 : 확인서 징구, 신분상 조치 등

□ 추진실적

- 점검횟수 : 총1,785회(구 33개, 동 18개 부서×월5회×7개월)
- 전화점검 시스템 구축(2011. 9월부터 운영)하여 점검 결과의 객관성 및 직원 응대태도 자율 학습으로 친절 마인드 생활화 실천
- 상반기 우수·장려 각 1개 부서 및 우수 직원 2명 포상(400천원)
- 불친절 직원 확인서징구 및 시정지시(46건), 부진부서 특별교육 실시(42건)

□ 향후 추진계획

- 고품질의 전화 친절응대 서비스 생활화
- 전화 친절응대 우수사례 전파로 고객만족 서비스 교육 강화
- 전화점검시스템으로 평가의 객관성, 직원 자율학습 배양 도모
- 점검결과에 따른 하반기 포상 : 12월

□ 예산현황

- 예산액 : 800천원(구비)
- 집행액 : 400천원(구비)

8 계약심사제 운영 - 구비 100%

□ 사업개요

- 추진기간 : 1. 1. ~ 12. 31.(연중)
- 대상기관 : 구 본청, 동 주민센터, 보건소, 구의회사무국, 시설관리공단
- 대상예산 : 일반회계, 특별회계, 기금
- 대상사업 : 공사 1천만원, 용역 5백만원, 물품 3백만원 이상
- 내 용 : 각종 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

□ 추진실적

(단위 : 천원)

구 분	건수	요청금액	조정금액	절감액	절감율(%)	비 고
계	353	26,466,086	25,417,197	1,048,889	4.0%	
공 사	105	11,966,531	11,618,484	348,047	2.9%	
용 역	135	12,442,039	11,897,643	544,396	4.4%	
물 품	113	2,057,516	1,901,070	156,446	7.6%	

□ 향후 추진계획

- 수요자 중심의 원가계산 실무교육
 - 일 시 : 2012.10월 ~ 11월 중 3회
 - 분 야 : 공사, 용역, 물품
 - 대 상 : 계약심사 담당직원, 사업부서 발주담당, 희망직원

□ 예산현황

- 예산액 : 4,670천원(구비)
- 집행액 : 3,000천원(구비)

□ 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·공가·공사장 등 취약지역 순찰
경로당·복지관·어린이집, 독거노인 등 틈새계층 방문

○ 『동장 · 지구대장 합동』 공원 순찰

- 추진기간 : 6. 25 ~ 12. 31(한시적)
- 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 690건 처리
(교통90, 도로203, 가로100, 청소72, 녹지88, 치수122, 기타15)
- 기획순찰 : 132건(해빙기취약시설 44, 수방대책추진실태 23, 공원관리실태 26, 도로소파 등 관리실태 39)

○ 『주민불편살핌』 간부진 야간 순찰

- 총 20회, 171명(간부 97명, 자율방범대 74명) 참여
- 취약가구 32가구 방문, 도배 등 지원 등 58건
- 도로, 녹지, 치수 등 주민불편사항 87건 적출

○ 『구·동 간부진, 현장속으로』 주간 순찰

- 총 6회 324명 참여, 190개소 현장방문, 불편사항 101건 적출

○ 『120시민불편살피미』 운영실적

- 시스템 접수 : 12,991건 처리완료
- 휴무일 「120 해피기동반」 운영
 - 1,407건 처리완료(현장처리 237건, 주차단속 사진입력 1,170건)

○ 영롱이 자전거 순찰대 운영

- 총 139명 편성, 주민불편사항 6,898건 적출

□ 향후 추진계획

- 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·제거함으로써 사람이 편안한 영등포 조성

□ 예산현황

- 예산액 : 22,556천원(구비)
- 집행액 : 17,973천원(구비)