

제134회 구의회 임시회

'08. 1. 25. ~ 2. 4.



2008년도 주요업무계획

변화하는 영등포 행복도시를 향하여



창의혁신담당관

순 서

- 일반 현황 1
- 정책목표와 방향 3
- 업무 체계 도 4
- 2008 주요업무 추진계획 5
- 2007 주요사업 추진실적.....13

I. 일 반 현 황

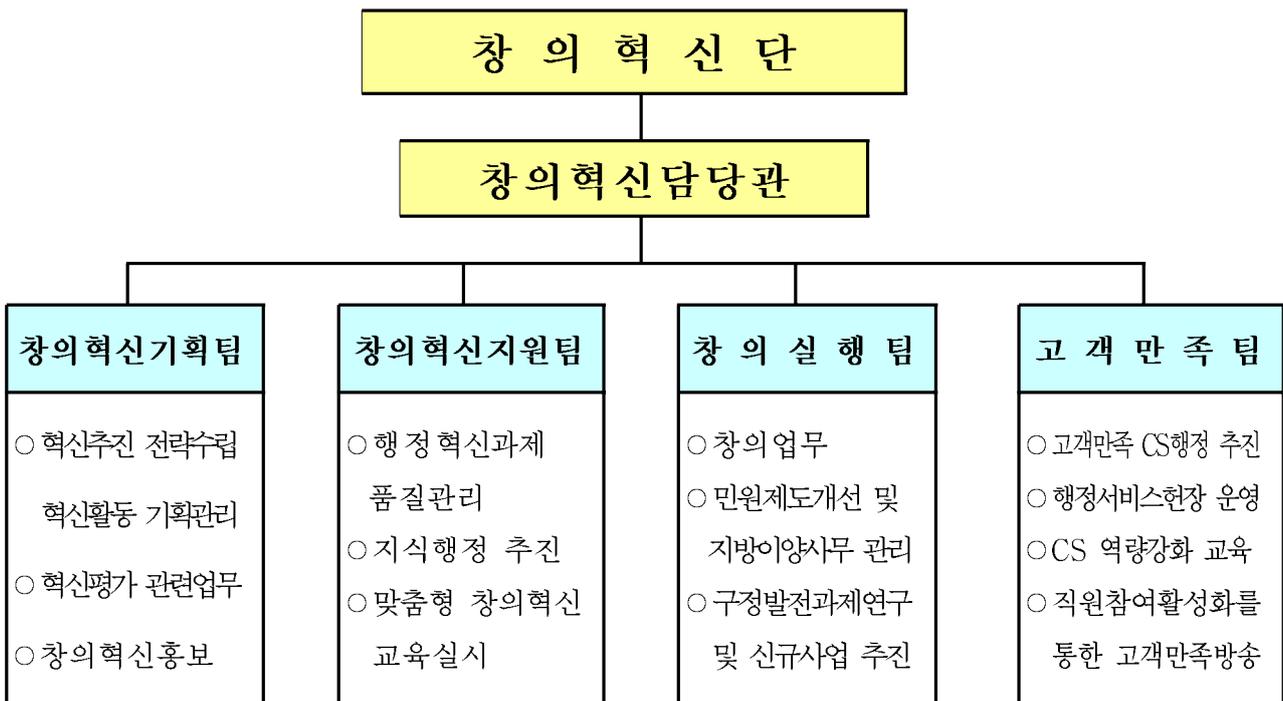
1 인 력

□ 직급별 현황

구 분	계	일 반 직						기능직		
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	8급	9급	10급
현 원	13(1)		(1)	4	6	2		1		

※ 창의혁신담당관 - 감사담당관 겸임(2008.1.1)

2 조 직



3

예산 현황

□ 팀별 예산 현황

(단위 :천원)

팀 명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
합 계	215,160	216,887	△1,727
창의혁신기획팀	81,737	99,560	△17,823
창의혁신지원팀	25,200	29,400	△4,200
창 의 실 행 팀	63,160	21,160	42,000
고 객 만 족 팀	45,063	66,767	△21,704

□ 주요 사업예산 현황

예산총액	정책 사업	단 위 사 업	세부사업
215,160천원	1 건	4 건	12 건

II. 정책목표와 방향

비 전

구민만족과 성과중심의 일류 영등포 구현

목 표

창의혁신으로 주민만족 실현

성과형 혁신체계 정착

방 향

현장밀착형
혁신

주민참여형
혁신

지속 가능한
혁신

성과창출형
혁신

Ⅲ. 업무체계도

임 무 창의혁신의 성공적 수행으로 일류 영등포 구현

전략 목표	성과 목표	주요 사업	Page
1. 창의혁신의 성공적 수행	1-1 창의구정의 내재화	1. 창의과제 발굴 및 실행	5
		2. 지방행정혁신 수준의 내재화	6
	1-2 혁신과제의 체계적 관리	3. 행정혁신과제 품질관리	7
		4. 명품 지식행정 추진	8
	1-3 창의혁신 역량강화	5. 맞춤형 창의혁신 교육	9
		6. 외부 창의혁신활동 경쟁력 강화	10
	1-4 고객지향적 창의혁신	7. CS 역량강화교육 및 고객감동행정 추진	11
		8. 행정서비스현장 운영	12

IV. 주요업무 추진계획

창의구정의 내재화

1 창의과제 발굴 및 실행

구민고객의 행복 증대를 위해 기존에 안주하지 않고 창의적 제안의 발굴 및 실행, 업무개선 등 창의활동이 생활화되는 조직문화 정착

- 사업목표 : 창의를 통해 구민고객의 행복총량 증대
- 추진방향
 - 다양한 창의아이디어 자율적 발굴 및 실천 체제 구축
 - 창의혁신 아이디어 제도화
- 세부 추진계획
 - 창의 아이디어 발굴 : 창의 무한도전, 구 홈페이지 등
 - 각종 민원(民怨)을 통하여 표출되는 구민의견도 적극 수렴
 - 창의 과제선정 : 아이디어 심사 및 평가등급 부여(분기별)
 - 창의과제의 효율적 실행방안 강구
 - 선정된 과제의 구체적 실행방안, 시행시기, 제약요인 등 종합검토
 - 창의과제 및 활동성과에 대한 인센티브
 - 영등포구 창의혁신 공무원 행동준칙(가칭) 제정
 - 구민고객, 직무, 직장생활 등 마음과 몸으로 실천하는 조직인으로 변화
- 소요예산 : 19,600천원
- 기대효과 : 창의를 존중되고 대접받는 새로운 조직문화 정착

2 지방행정혁신 수준의 내재화

행정자치부 주관 지방행정혁신 평가 및 혁신수준 진단으로 혁신역량을 강화하고 다양한 혁신 우수사례 발굴로 혁신내재화 및 혁신성과 창출코자 함

- 사업목표 : 혁신수준 내재화 및 혁신성과의 고도화
- 추진방향 : 혁신활동의 참여·지원으로 혁신역량 강화하여 내재화 정착
- 세부 추진계획
 - 2008년 지방행정혁신 평가
 - 분야 : 3개 분야(혁신역량, 혁신과제, 혁신체감도)
 - 방법 : 평가정보시스템(VPS)활용 서면·현장평가, 체감도조사
 - 혁신수준진단 실시 : 2회(4월, 8월)
 - 분야 : 4개 분야(혁신활동, 혁신실행, 성과개선도, 장애요인)
 - 방법 : 혁신수준진단(GII-core)시스템 활용 서면평가
 - 혁신포럼(워크숍) 참가 : 혁신포럼 및 우수사례 벤치마킹, 워크숍참가
 - 혁신공유와 경쟁으로 혁신동력 및 성과창출
 - 부서·동 혁신평가 실시 및 우수사례 발굴 전파·확산
 - 맞춤형 혁신지원으로 혁신 장애 극복
 - 혁신 장애요인 조사·해소, 혁신자율진단 모형 TOOL 개발
 - 혁신 장애요인 극복을 위한 맞춤형 혁신지원
 - 혁신피로감 및 장애요인 조사를 통한 해소방안 강구
- 소요예산 : 3,000천원
- 기대효과 : 다양한 혁신활동 참여와 지원으로 혁신역량 강화 및 내재화

혁신과제의 체계적 관리

3 창의혁신과제 품질관리

구정 전 분야를 대상으로 창의혁신과제를 발굴하고 선택과 집중을 통한 체계적 과제관리를 추진하여 우리 구를 대표할 수 있는 브랜드 사업을 창출하고 구민만족과 성과중심의 일류 영등포를 구현하고자 함

- 사업목표 : 구민들이 체감하고 혁신을 내재화할 수 있는 브랜드
창의혁신과제 발굴·추진
- 추진방향
 - 과제관리시스템 및 매뉴얼을 활용하여 과제발굴에서부터 사후관리까지 체계적으로 과제의 품질을 관리
 - 선택과 집중을 통한 핵심중점과제 발굴·추진
 - 전문가 및 주민의 참여를 통한 수요자 중심의 고객만족형 성과 창출
- 세부 추진계획
 - 『영등포구 과제품질관리 길라잡이』 개발 및 교육 실시(2~3월)
 - 워크숍 및 벤치마킹을 통한 창의혁신과제 발굴(3~4월)
 - 업그레이드된 과제관리시스템을 구축하여 체계적 과제관리 추진(3~6월)
 - 정기적인 혁신과제 모니터링 및 전문가 자문회의 개최(4~12월)
 - 내·외부 우수사례 경진대회를 통한 환류 및 전파(7월~12월)
 - 혁신과제 추진으로 인한 갈등 및 저항요인 분석 해소(7월~12월)
 - 행정자치부 행정혁신과제 평가(10월~11월)
- 소요예산 : 10,400천원
- 기대효과 : 구민의 수요와 요구를 반영한 혁신과제 발굴로 성과창출

4

명품 지식행정 추진

고품질 지식의 확보·활용 능력이 조직의 경쟁력을 좌우하는 지식 정보화 시대에 지식관리를 업무성과 및 조직의 핵심전략과 직접적으로 연계시킴으로써 지식관리를 통한 행정서비스 품질향상을 도모

□ 사업목표

- 지식관리시스템(i-등대)의 활용률 제고를 통한 지식의 공유·확산
- 다양한 창의혁신 학습동아리 구성 및 학습연구 성과물 도출

□ 추진방향

- 지식관리시스템 접속률 및 업무지식 등록수 제고
- 학습동아리 운영의 내실화 : 상호 경쟁을 통한 우수사례 창출 유도
- 우수 지식인 및 우수 학습동아리에 대한 인센티브 확대
- 모니터링을 통한 개인별 및 부서별 실적관리 철저
- 혁신과제 및 창의구정 추진과 연계하여 과제실행 관리

□ 세부 추진계획

- 지식행정 추진 기본계획수립 및 제도적 기반 마련(1월)
- i등대 활성화를 위한 이벤트 실시
 - 지식검색 대회(매월), 질문왕·답변왕 선발대회 개최
 - 우수지식인 선정 및 시상(반기)
- 부서별 활동현황 모니터링 결과 보고(매월)
- 창의혁신 학습동아리 등록 및 활동 지원(연중)
- 창의혁신 학습동아리 발표대회 개최(9월)

□ 소요예산 : 8,000천원

□ 기대효과 : 지식공유를 통한 업무의 효율성 제고 및 핵심지식 창출

창의혁신 역량강화

5 | 맞춤형 창의혁신 교육

직급·분야별로 다양한 맞춤형 교육 프로그램을 체계적으로 개발, 교육 실시 및 관리함으로써 구성원들의 혁신 마인드와 역량을 강화시켜 궁극적으로 고객만족과 혁신성과 창출에 기여.

□ 사업목표

- 직급별, 분야별 맞춤형 교육을 통한 창의혁신 동력 확보
- 창의혁신 전문인력 양성을 통한 혁신 성과 창출

□ 추진방향

- 전 직원의 고른 혁신 교육 참여를 통한 혁신 마인드 함양
- 이론기법과 실행을 통합한 학습으로 혁신의 내실화 추구
- 인센티브 제공을 통한 적극적인 혁신 교육 참여 유도

□ 세부 추진계획

- 창의혁신 e-포스터를 통한 온라인 교육(2월~7월)
- 맞춤형 창의혁신 사이버 교육(연 4회)
- 5급 이상 간부공무원 맞춤형 창의혁신 사이버 교육(연 1회)
- 혁신주도그룹 교육(4월~5월)
- 혁신전문가 초청 특강(분기별)
- 혁신사랑(혁신소식지) 발간 및 공유(월1회 발간)

□ 소요예산 : 36,800천원

□ 기대효과 : 직원들의 창의혁신 역량강화로 창의혁신 추진 성과 극대화

6

외부 창의혁신 활동 경쟁력 강화

우리 구 창의혁신 성과를 타 기관과 비교·공유할 수 있는 기회를 마련함으로써 창의혁신 활성화와 간부공무원의 자질향상 도모

- 사업목표 : 창의혁신 경쟁력 제고 및 간부공무원의 정책전문성 향상
- 추진방향
 - 지방자치단체를 대상으로 하는 외부기관 평가참가 경쟁력 강화
 - 6급 이상 간부 공무원 마인드 함양을 통한 전문성 제고
- 세부 추진계획
 - 각종 외부 경진 및 평가대회 참여
 - 평가기관, 평가내용 등을 종합 검토하여 적극적으로 참여(2~3개)
 - * 국가생산성 혁신대회(산업자원부), 대한민국지방자치경영대전(행정자치부) 등
 - 지역정책 연구포럼 참가
 - 인 원 : 10명(6급 이상)
 - 주요내용 : 지방행정의 주요정책 관련 전문가 초청특강 및 토론
 - 전국 지방자치단체장 대상 세미나 참석(1~2회)
 - 지방자치 발전방안 등의 연구와 논의를 통해 자치경영행정 실현
 - 지방행정혁신 한마당 행사 등 적극 참여 구정 홍보
- 소요예산 : 37,800천원
- 기대효과
 - 평가 참여를 통해 구정 경쟁력 위상 제고 및 홍보
 - 6급 이상 간부공무원의 경쟁력 강화를 통한 조직 체질개선에 기여

고객 지향적 창의혁신 추진

7 CS 역량강화 교육 및 고객감동 행정 추진

직원 CS마인드 향상과 다양한 고객감동 시책 추진 및 친절교육을 통해 고객이 피부로 느낄 수 있는 고객감동 서비스 제공

사업목표

- 고객중심 고객만족 서비스를 위한 창조적이고 다양한 고객가치 제공
- 내외부고객의 기대수준을 충족시키는 고객지향적 고품질서비스 실천

추진방향

- 행동예절위주 교육이 아닌 고객이 원하는 것을 제공하는 서비스 교육
- 고객감동 행정서비스 개선역량 배양을 위한 다양한 서비스 시책 개발 추진

세부 추진계획

- 다양하고 차별화된 CS역량강화 교육 실시
 - CS혁신 리더십 워크숍, 고객접점근무자 맞춤형교육 등
- 신바람 혁신폭소운동을 고객지향 서비스 문화로 정착
- 행정가치 구현을 통한 고객감동 CS 시책 발굴 실천
- 고객만족 역량강화를 위한 구내방송 운영

소요예산 : 41,263천원

기대효과 : 서비스 품질 제고로 名品 고객만족 고객감동 서비스 행정구현

명확한 서비스현장 내용의 공표·이행으로 고품격 행정서비스를
제공 및 고객참여 활성화로 고객감동 행정서비스 실천

사업목표

- 고객이 마음으로 체감하는 행정서비스 정착

추진방향

- 고객중심 행정서비스를 위한 창조적이고 다양한 가치 제공
- 고객감동 실천을 위한 다양한 서비스시책 개발 추진

세부 추진계획

- 고객만족도 제고를 위한 현장 이행기준 개정(하반기)
- 행정서비스현장 이행기준 달성도 평가(상·하반기)
- 창조적이고 다양한 서비스 제공을 위한 고객 불만 사후관리
- 현장 이행기준 등 고객만족도 조사 및 공표(상·하반기)
- 고품질 행정서비스실천을 위한 서비스마일리지제 운영

소요예산 : 19,980천원

기대효과 : 고객체감 서비스현장 이행기준 정립 고객만족도 향상

V. 2007 주요사업 추진실적

1 창의과제 발굴 및 실행

추진실적

- 창의 아이디어 접수 : 총 171건 접수
 - 『창의 무한도전』 접수 : 143건
 - 5급 이상 간부 갈등관리교육 시 접수(남이섬) : 15건
 - 기 타 : 13건
- 창의아이디어 심의회 개최 : 6회 97건 심의(반려 등 기타 74건)
- 창의과제선정 : 27건
 - 추진현황 : 완료 11건, 장기검토 12건, 실행 중 4건

소요예산 : 7,200천원(창의과제 선정 및 포상금 지급)

2 지방행정혁신 수준의 내재화

2007년도 지방행정혁신평가

- 대상기관 : 246개 지자체(광역16, 기초230)
- 분 야 : 3개 분야(혁신역량, 혁신과제, 혁신체감도)
- 결 과 : 우수기관 선정 (05.~07. 3년 연속 선정)
 - 인센티브 : 1억8천만원 교부

혁신수준진단 실시 (2회)

- 대상기관 : 246개 지자체 (광역16, 기초230)
 - 수시진단 : 88개 지자체 (행자부 주관 컨설팅참여 기관)
 - 정기진단 : 전 지자체(246개)
- 분 야 : 4개 분야(혁신활동, 혁신실행, 성과개선도, 장애요인)
- 결 과 : 혁신5단계(혁신내재화) 수준

3 창의혁신과제 품질관리

추진실적

- 혁신과제관리시스템 자체 개발 구축·운영
- 15개 분야 241개 단위사업 발굴 성공적 수행
- 2007 행정혁신과제, 행정혁신과제 매뉴얼 제작외 4종 530부
- 2007년 지방행정혁신 4대 중점혁신과제 선정·추진
- 2007 창의혁신우수사례 경진대회 개최 및 우수사례집 발간
- 4대 중점과제 추진부서 및 혁신과제 추진 우수부서 포상

소요예산 : 5,400천원

4 명품 지식행정 추진

추진실적

- 지식관리시스템 운영실적

전체인원	접속인원	접속률	접속횟수	지식등록수	마일리지 취득자
1,357명	1,107명	82%	26,251회	1,109건	86명

- 지식평가 200건, 활성화이벤트 4회, 모니터링 8회 등
- 혁신학습 학습동아리 활동지원 및 포상 958만원
 - 동아리 활동지원 480만원, 우수지식인 및 동아리 포상 478만원
- 혁신학습동아리 발표대회 개최 성과창출
 - 첨단과 문화가 어우러진 테마거리 조성(U테마 동아리) 외 5건
- Inno246을 통한 혁신사례 홍보 : 74건

소요예산 : 10,670원

5 | **맞춤형 창의혁신 교육**

추진실적

- 창의혁신 e-포스터 교육(연중) : 전직원
- 맞춤형 창의혁신 사이버 교육 : 총 4회 447명
- 5급이상 간부 공무원 맞춤형 창의혁신 사이버 교육 : 59명
- 혁신주도그룹 교육 : 총 2회 248명
- 창의혁신 성과 공유 및 확산을 위한 워크숍 : 50명

소요예산 : 47,616천원

6 | **외부 창의혁신 활동 경쟁력 강화**

추진실적

- 제12회 한국지방자치경영대상 최고경영자상 수상
 - 주 관 : 동아일보사, (사)한국공공자치연구원
- 제8회 공공혁신전국대회 정보화 부문 우수상 수상
 - 주 관 : (사)한국공공자치연구원
 - 사 례 : 온라인자격증 취득사이트 구축운영
- 지역정책연구포럼 참가(월1회) : 10명(5급 4명, 6급 6명)

소요예산 : 4,800천원

7

고객만족 행정

추진실적

- 고객과 함께 찾아가는 신바람혁신폭소 교육 : 22개동 / 973명
- 고객감동실천을 위한 친절 100일 운동 전개(5.1~8.8) : 52개부서
- 고객과 함께 하는 새해 소망나무 소망걸기 실시
- 차별화된 맞춤형 CS역량강화 교육 : 14회 1,801명
- 고객만족 구내방송 운영 직원참여 활성화 : 780회

소요예산 : 37,974천원

8

행정서비스현장제 운영

추진실적

- 2006.행정서비스현장 우수기관 행정자치부장관표창 수상(6.12)
 - 참여대상 : 전국 118개 기관 및 단체
- 행정서비스현장 담당자 위탁 교육 : 13명
- 2007년 행정서비스현장 이행기준달성도 자체평가
 - 평가대상 : 행정서비스현장 16개 분야 / 22개 부서
- 행정서비스 마일리지제(CS·창의혁신 MVP) : 28명 표창 시상
- 제6차 행정서비스현장 개정(9. 28)
 - 전문 및 공통이행기준, 민원여권행정서비스 외 15개 분야

소요예산 : 27,833천원