

제143회 구의회 임시회

'09. 2.27 ~ 3. 9



희망을 만드는

2009년도 주요업무계획



감사담당관

순 서

●	일 반 현 황	1
●	정 책 목 표 와 방 향	3
●	업 무 체 계 도	4
●	2009 주요업무 추진계획	5
●	2008 주요사업 추진실적	16

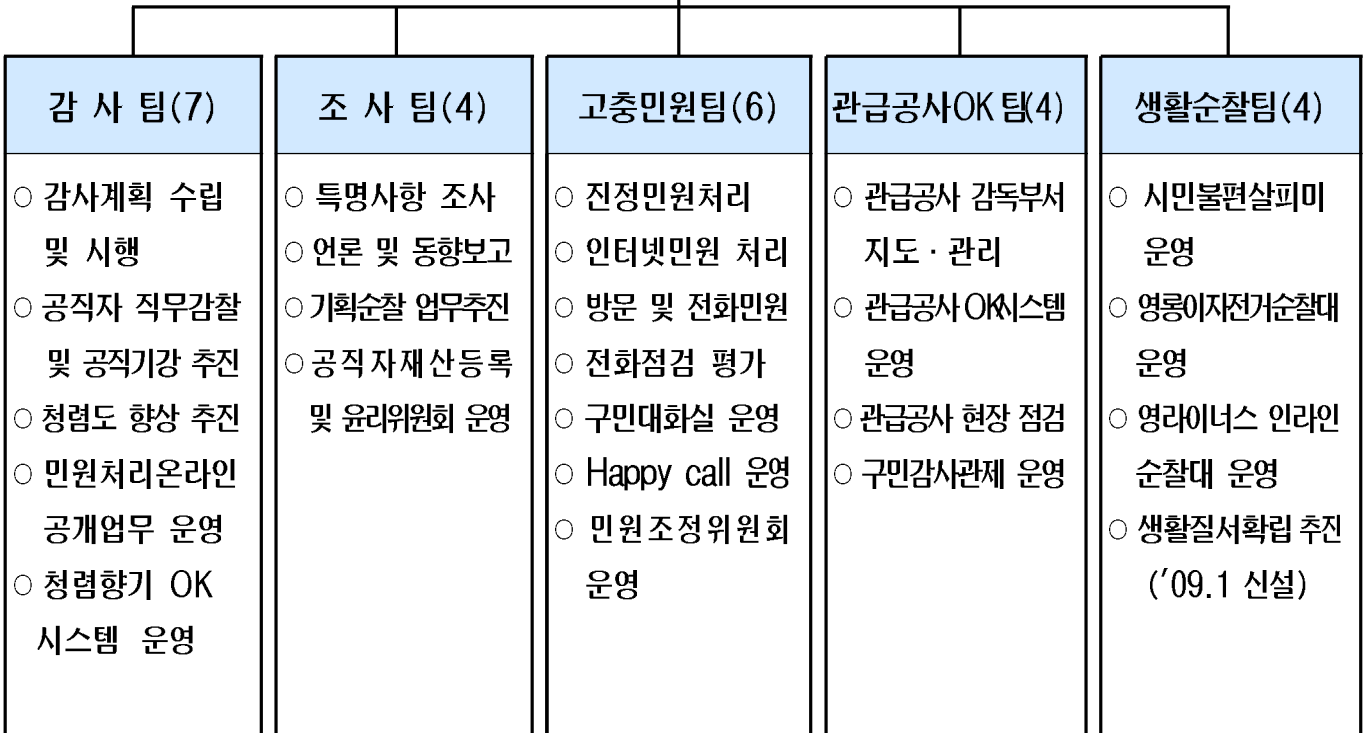
I. 일반 현황

1 인 력

구 분	계	일 반 직						기능직		
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	8급	9급	10급
정 원	25	-	1	5	6	8	2	-	1	2
현 원	26	-	1	6	15	-	1	3	-	-
과부족	1	-	-	1	9	△8	△1	3	△1	△2

2 조 직

감 사 담 당 관



3

예산 현황

□ 예산 현황

(단위 : 천원)

팀 명	예산액	전년도 예산액	증(△)감
합 계	361,548	312,288	49,260
감 사 팀	148,440	178,551	△30,111
조 사 팀	6,696	36,218	△29,522
고 충 민 원 팀	35,139	34,443	696
관급공사OK팀	135,348	63,076	72,272
생활순찰팀 (’09.1 신설)	35,925	-	35,925

□ 주요 사업예산 현황

예산총액	정책 사업	단 위 사 업	세부사업
361,548천원	1 건	3 건	7 건

II. 정책목표와 방향

목 표

청렴도 향상과 깨끗한 도시
영등포 구현으로 고객만족 극대화



방 향

부패요인 사전예방으로 구정투명성 제고

구민 불편사항 점검 강화로 깨끗한 도시
영등포 구현

고객만족 행정서비스 극대화

Ⅲ. 업무체계도

임무

청렴도 향상과 깨끗한 도시 영등포 구현으로 고객만족 극대화

전략 목표	성과 목표	주요 사업	Page
1. 부패요인 사전예방으로 구정 투명성 제고	1-1 감동수준의 공무원 청렴도 향상	1. 구정 청렴도 개선 종합대책 추진	5
		2. 성과감사와 투명성제고를 위한 사전예방 감사	6
		3. 관급공사 품질향상을 통한행정신뢰도 제고	8
2. 구민 불편사항 점검 강화로 깨끗한 도시 영등포 구현	2-1 종합적인 순찰활동 전개로 구민불편 해소	4. 구민과 함께하는 시민불편 살피미 운영 활성화	9
		5. 『영롱이』 자전거순찰대 운영 활성화	10
		6. 『영라이너스』 인라인순찰대 운영	11
		7. 기획순찰로 주민불편사항 사전예방	12
3. 고객만족 행정서비스 극대화	3-1 신속·능동적인 고충민원 처리로 고객만족도 향상	8. 고객감동 서비스 제공의 『Happy call』 운영	13
		9. 전화친절응대 생활화를 위한 평가 실시	14
		10. 인터넷·고충민원 관리 내실화	15

IV. 주요업무 추진계획

감동수준의 공무원 청렴도 향상

1. 구정 청렴도 개선 종합대책 추진

공직사회의 급변화속에 직원 개개인의 청렴도가 기관 전체를 평가하는 요인으로 작용함에 따라, 우리 구 인적자원에 대한 체계적인 교육 등을 통하여 경쟁력 향상과 윤리의식 제고로 구민이 체감할 수 있는 청렴도를 전국 최상위권 수준으로 제고시키고자 함.

□ **사업목표** : 외부기관 평가 청렴도 획기적 개선

연도별 기관별	2007년	2008년	2009년 목표	비 고
국민권익위원회	8.12	8.54 (전년도 대비 0.42 ↑)	9.00점	
서울시	8.45	9.14 (전년도 대비 0.69 ↑)	9.50점	

□ **추진방향**

- 금품·향응수수 행위자 엄중처벌 등 부패 유발요인 분석 및 개선
- 취약분야 및 취약요인 집중 관리·개선
- 부서·개인별 청렴도 성과관리 반영 추진

□ **세부 추진계획**

- 청렴향기 OK시스템 운영
 - 실시간 자동설문조사 실시로 업무별 청렴도 상시 확인 관리
 - 청렴도 부진분야 원인분석 및 문제점 해결
 - 공직자에 대한 청렴문화 분위기 조성
- 공직자 부조리 신고 보상금제도 운영
 - 구 홈페이지, 소식지, 전광판 등을 통한 구민홍보 강화

- 청렴지수 향상을 위한 특별대책 추진
 - 청렴도 향상을 위한 청렴시책 적극 발굴 시행
 - 불친절·부조리 행위 공무원 처벌 강화
 - 청렴도 부진 부서 특별 관리 등
- 직원 친절·청렴의식 특별 교육 및 간담회 개최 등
 - 간부 공무원 및 직원특별 정신교육 실시(분기별)
 - 민생취약분야 등 청렴업무 담당 간담회 및 연찬회 실시
- 부조리·불만족 민원에 대한 이의제기 기회 확대
 - 『구민고객의 권리』 고지제도 확행
 - 각종 인·허가 민원처리 시 구청장 공한문 발송 (수시)

□ 소 요 예 산 : 8,066천원

2 성과감사와 투명성제고를 위한 사전예방 감사

구청, 보건소, 동주민센터의 업무전반에 대한 자체 예방감사를 통하여 행정의 시행착오를 사전에 예방함은 물론 불합리한 제도의 개선·보완으로 행정의 투명성과 구민으로부터 신뢰받는 공직자상을 정립코자 함

□ 사업목표

- 행정의 투명성, 재정의 건전화를 통한 구정발전 도모
- 구민으로부터 신뢰받는 공직자상 정립
- 엄정한 공직기강 확립과 열심히 일하는 직장분위기 조성

□ 추진방향

- 종합감사 위주에서 청렴도가 낮은 취약분야 부분감사 위주로 전환
 - 부서별 평가결과 부진업무 등
- 적발위주에서 성과달성여부, 시정, 제도개선 방향으로 감사 추진
 - 감사관련 직원 전문성 함양 고취

- 칭찬하는 감사로 열심히 일하는 직장분위기 조성
 - 일하는 분위기를 조성하고 감사저항을 줄이기 위한 칭찬감사의 일환으로 우수 수범사례 적극 발굴 및 성과 포인트 부여 등

□ **세부 추진계획**

- 성과 감사시스템 구축 및 확대
 - 성과감사 시 사전준비, 감사예고, 감사실적 평가 및 공개절차 등 핵심과정을 이행토록 하여 보다 효과적인 성과감사시스템 구축
- 자율적 통제와 투명성제고를 위한 사전예방감사(일상감사) 실시
 - 사업시행 전에 감사를 실시하여 사업진행 후에는 치유하기 어려운 사업에 대하여 예방적·지도적 감사를 수행하여 사업의 합목적성 확보
 - 청렴지수가 낮은 취약분야(위생·세무·환경 등) 특별감사
- ※ 일상감사 : 설계 시부터 도시디자인 등 사전감사실시
 - 공 사 : 일반경쟁 1억 이상, 수의계약 5천만원 이상
 - 물품구매 : 일반경쟁 5천만원 이상, 수의계약 3천만원 이상
 - 용역(설계): 일반경쟁 5천만원 이상, 수의계약 3천만원 이상
- 시책점검 및 공직기강 확립
 - 현안 및 각종 사건·사고 발생 시 특별감사 실시
 - 주요 역점사업 및 구민생활과 밀접한 주요 시책사업 지도 점검

〈 2009年 감사계획 〉

총 합 감 사	부 분 감 사	기 강 감 사
구 청 맑은환경과, 도로과, 치수방재과, 공원녹지과 동주민센터 도림동, 문래동, 양평1,2동, 신길1동	▪ 사회단체 보조금 지원 및 정산 실태 ▪ 무허가건축물 관리 실태 ▪ 기금운용 및 관리 실태	▪ 구민감사관(2명)을 적극 활용한 수시 ▪ 비노출 공직기강 감사

□ **소 요 예 산** : 12,414천원

3

관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

복잡하고 다양한 관급공사를 계획단계부터 시공, 준공, 사후관리까지 체계적으로 관리함으로써 부실예방을 통하여 관급공사 품질향상과 행정신뢰도를 제고시키고자 함

□ 사업개요

- 대상사업 : 2억원 이상 관급공사
※ 2009년 : 68개소 (건축4, 도로13, 치수23, 녹지19, 교통9)

□ 추진방향

- IT를 활용한 사업단계별 체계적인 관리시스템 운영 및 기능개선
- 구민감사관 운영 활성화 등 주민참여 확대에 현장관리 철저
- 우리 구 여건에 맞는 다양한 관리제도 운영

□ 세부 추진계획

- 『관급공사 품질관리 OK시스템』 운영 및 내실화
 - 분야별 주요 공정시 구민감사관과 합동점검 강화
 - 공사 품질향상을 위한 구민감사관 및 직원역량강화 교육 실시
 - 보급 관련 해외기관 방문 및 국내외 포럼 등 참가 홍보
 - 전국 확산, 보급을 위한 타 기관 벤치마킹 자료 제공
- 『관급공사 품질관리 OK시스템』 기능개선 및 관리제도 운영
 - 『관급공사 OK시스템 영어버전』 구축 : '09.3
 - 시스템 유지보수 및 공정관리, 작업일보 등 보완개발 : '09.6
 - 관급공사 불법하도급 신고포상금제 운영
 - 예비준공검사 의무화, 주요기술자실명제 등 다양한 관리제도 운영

□ 소요예산 : 135,348천원

종합적인 순찰활동 전개로 구민불편 해소

1 구민과 함께하는 시민불편살피미 운영 활성화

생활주변에 발생하는 구민의 불편사항을 사전예방 해소하기 위한 시민 불편살피미 활동을 효율적으로 운영하여 구민행복 지수향상과 안전하고 깨끗한 도시환경 조성에 최선을 다 하고자 함

□ 사업목표

- 구민불편사항 및 도시미관 저해요인의 사전예방 순찰 및 처리
- 시민불편살피미 활동을 효율적으로 운영하여 구민 행복지수 향상

□ 추진방향

- 주민불편해소 환경순찰 운영 체계 강화
- 우수부서 및 직원 인센티브 부여

□ 세부 추진계획

- 시민불편살피미 환경순찰 운영체계 강화
 - 전 직원 환경순찰강화
 - 구 간부진 및 동장 순찰강화
 - 기능부서별 상시순찰 체계 구성
 - 시민불편살피미 수첩 제작 배포
- 환경순찰 점검반 운영 및 특별순찰 실시
 - 시민불편살피미 점검반 운영 및 편성 : 생활순찰팀장 외 3명
 - 야간 및 공휴일 특별순찰실시
- 우수부서 및 직원 인센티브 부여로 직원 사기 진작 및 운영 활성화에 기여

□ 소요예산 : 10,505천원

2

「영롱이」 자전거 순찰대 운영 활성화

우리 구민들의 자율성과 자발성을 바탕으로 한 영롱이 자전거 순찰대 운영을 활성화함으로써 뒷골목 등 취약지역 및 도시디자인, 공공시설물 순찰, 독거노인·소년소녀가장 돕기, 한강·안양천 등의 자연보호 활동을 실시하여 구민들이 안전하고 풍요로운 삶을 즐길 수 있도록 하고자 함

□ 사업목표

- 구민과 함께하는 시민불편 살피미와 연계운영 및 상시 협조 체제구축
- 주민들이 직접 참여하는 자원봉사 활동으로 동민화합 및 지역발전 기여
- 주민불편살피미 조례제정으로 순찰대원의 자긍심과 책임감 고취

□ 추진방향

- 뒷골목 등 취약지역 위주 생활주변 안전사고 예방 및 주민불편 해소
- 도시디자인 및 녹지조경 등 종합적인 순찰 실시
- 한강·안양천·도림천 수질오염 행위 감시 및 자연보호 활동

□ 세부 추진 계획

- 순찰일시 : 매주 2~3회(혹서기, 혹한기 제외)
- 규 모 : 18개대 440명
- 순찰장비 : 이륜자전거 85대, 순찰모자 및 조끼
- 활동지원 : 자전거 수리비 및 순찰대원 급식비 지원
- 업무체계

- 순찰지역 지정 및 임무 부여 ⇒ 장비 착용 후 순찰 ⇒ 지적사항 적출보고
⇒ 시스템에 입력(동주민센터 담당) ⇒ 처리부서 신속처리

□ 소요예산 : 16,540천원

3

『영라이너스』 인라인 순찰대 운영

우리 구 웰빙 문화발전과 환경보호 운동을 위한 영라이너스 인라인 순찰대를 활성화하여 지속적으로 한강 · 안양천 · 도림천 등의 환경 취약분야에 대한 주민불편사항을 해소함으로써 쾌적하고 편안한 휴식공간을 제공하여 구민의 건강증진에 기여하고자 함

□ 추진목표

- 구민들의 풍요로운 삶을 위한 쾌적하고 깨끗한 휴식공간 유지관리
- 주민불편 살피미와 연계하여 공공시설물의 관리 및 주민불편해소
- 인라인 순찰을 활성화하여 주민 및 직원의 건강 증진에 기여

□ 추진방향

- 한강시민공원 및 안양천 · 도림천 등 제방둔치 지역의 순찰활동 위주
- 구민 인라인 동호회와 연계한 환경순찰로 주민의 구정참여 기회부여
- 1구민 및 직원 1 스포츠 갖기 운동 전개로 건전한 여가선용 및 친목도모

□ 세부 추진계획

- 운영개요
 - 기 간 : 4월 ~ 11월 (매주 목요일 18:00~20:00)
 - 대 원 수 : 직원 및 구민 231명
 - 장 소 : 영릉이 인라인구장 (신정교 부근)
 - 순찰노선 : 안양천 (신정교 ~ 양화교), 도림천, 한강시민공원 등
- 중점활동사항
 - 한강시민공원 및 안양천 · 도림천 공공시설물 점검 등 순찰
 - 한강 · 안양천 · 도림천 수질오염행위 감시활동
 - 각종 시설물 이상유무 및 주민불편사항 신고

□ 소요예산 : 8,880천원

4

기획순찰로 주민불편사항 사전 예방

생활주변에 발생하기 쉬운 안전사고 및 주민불편사항을 미연에 방지하고자 각종 취약분야 및 시설물 등에 대한 점검을 실시하여 문제점 및 위해요인을 신속히 개선함으로써 안전하고 살기 좋은 영등포구 구성에 기여함

□ 추진개요

- 기 간 : 2009. 1~12월(연중)
- 대 상 : 월별·계절별 취약분야 및 시설물

□ 추진방향

- 월별·계절별 취약분야를 탄력적 선정하고 기획 점검하여 신속대처
- 각종 시설물 및 다양한 분야에서 발생하는 안전사고 사전 방지

□ 중점추진 사항

- 제설·수방대책 등 안전사고 우려분야 관리실태 점검
- 각종 취약분야 및 재난위험 시설물 관리실태 점검 등

□ 세부추진 계획

- 1 ~ 3월 : 해빙기대비 위험시설물, 불법광고물 정비실태 등 점검
- 4 ~ 6월 : 봄꽃축제, 도로시설물, 수방대책 추진 등 점검
- 7 ~ 9월 : 음식물용기, 공중화장실, 쓰레기 실태 등 점검
- 10~12월 : 공원·놀이터, 공사장, 제설대책 추진 등 점검

□ 기대효과

- 분야별 문제점을 신속히 개선 조치함으로써 주민불편사항 및 안전사고를 미연에 방지하여 안전하고 쾌적한 건강도시 구현에 기여
- 다양하고 탄력적인 운영으로 당면현안을 신속하게 대처하여 해결함으로써 신뢰받는 구정실현

신속·능동적인 고충민원 처리로 고객만족도 향상

1 고객감동 서비스 제공의 「Happy Call」 운영

우리 구 민원행정 서비스에 대한 만족도를 고객으로부터 평가 받고 의견을 수렴하여, 수범사례는 타의 귀감이 되도록 전파하고, 불만족·건의 사항은 시정 및 제도개선을 통하여 고객감동 행정을 구현하고자 함

□ 추진방향

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

□ 사업개요

- 기 간 : '09.1 ~ 12월
- 조사내용 : 공무원의 민원처리과정에 대하여 고객이 직접 체험하거나 인지하고 있는 인지도, 만족도 등
- 조사방법 : 조사요원이 인·허가를 신청했던 고객에게 전화설문 의견청취
- 기간제 근로자(2명) 채용 활용
- 조사결과 : 조사결과 개선이 필요한 분야에 대하여는 시정조치 및 개선대책 방안강구 모색

□ 세부 추진계획

- 대 상 : 구청과 보건소를 방문하여 각종 인·허가 민원을 신청했던 고객
- 운영방법
 - 1단계(A/S단계) : 처리완료 된 민원사항에 대하여 매일 처리결과 및 설문조사 사전안내 문자메시지 서비스 전송
 - 2단계(설문조사) : 민원처리과정 중의 응대친절도, 정확·신속도, 종합 만족도, 청렴도 및 건의사항 등의 설문 실시
 - 3단계(사후조치) : 매월 운영결과 건의 및 시정요구 사항은 즉시 시정 조치하고 불만족은 개선방안 강구

□ 소요예산 : 20,027천원

2

전화 친절응대 생활화를 위한 평가 실시

우리구의 첫 인상인 전화응대 평가를 통하여 전 직원이 신속하고 친절한 전화응대 생활화로 밝고 정이 넘치는 고객감동의 행정서비스를 제공하고자 함

□ 추진방향

- 점검 : 연중실시 및 점검횟수 차등화(일반5회, 부진부서 10회 이상)
- 평가 : 전화 기본응대 점수비율을 상향조정하여 생활화 정착유도
- 환류 : 교육, 페널티 부여, 포상 등 평가결과 반영 전화응대 품질향상

□ 사업개요

- 대 상 : 51개부서 (구청 33, 동사무소 18)
- 점검요원 : 공공근로, 기간제 근로자, 대학생 아르바이트 등 활용
- 점검방법 : 점검요원이 민원인을 가장하여 전화친절응대 평가 실시

□ 세부 추진계획

- 평가방법의 다양화
 - 종합평가 : 2회 - 상반기 (1월~6월), 하반기 (7월~12월)
 - 분기평가 : 2회 - 1/4분기 (1월~3월), 3/4분기 (7월~9월)
 - 월별평가 : 부진부서 (민원부서 2, 비민원부서 2, 동주민센터 2)
- 선택과 집중을 통한 특성화 교육
 - 쌍방향 소통교육 : 교육장에 전화기를 비치하여 직접 실연
 - 일대일 맞춤형 교육 : 개인별 부진사유 분석을 토대로 일대일 맞춤형 교육 실시
 - 신규 및 전입직원 교육
- 평가결과 조치
 - 80점미만 불친절 공무원 페널티 부여(신분상 불이익 처분)
 - 우수부서 및 직원에 대한 상·하반기 포상 실시

□ 소요예산 : 4,000천원

3

인터넷·고충민원 관리 내실화

행복추구권 및 사생활 보호와 법규 적용이 상호 충돌하여 이해 당사자간의 민원이 점차 증가하고 있어 민원해소 방안을 적극 강구하여 구정의 신뢰도 제고 및 구민의 삶의 질 향상에 기여하고자 함

□ 추진방향

- 민원인과의 직접대화, 설득, 의견청취를 통한 현장중심의 해결방안 모색
- 운영실태 분석 및 Feedback을 통한 개선방안 강구 (분기별)
- 다수인관련 민원의 적극적인 대처와 관련부서별 유기적인 협조체계 강화

□ 사업개요

- 사업분야 : 진정민원, 인터넷(구청장에 바란다)민원, 방문 및 전화민원
- 운영방법 : 민원인에게 처리결과를 회신하고 사후 재발방지 방안 강구

□ 세부 추진계획

- 진정(인터넷) 민원 : 자체접수 및 외부기관 이첩민원
 - 처리기간 : 접수일로부터 7(3)일 이내
 - 처리방법 : 소관부서에서 처리하고 민원인에게 결과 회신
- 방문 및 전화민원 : 구민대화실 또는 고충민원팀을 방문(전화) 제기
 - 처리기간 : 즉시 (3시간 내)
 - 처리방법 : 민원(전화)상담을 통한 해결방안 모색
- 민원처리시스템 업그레이드 추진
 - 고충민원시스템 : “민원처리결과 통보(SMS)”처리 서울시에 건의
 - 구청장에 바란다 : 분석·통계 콘텐츠 추가

※ 집단민원 관리카드를 통한 체계적이고 원인별 해소대책 강구

□ 소요예산 : 11,112천원

V. 2008 주요사업 추진실적

1 청렴도 향상을 위한 구정 투명성 제고

추진실적

- 구정 청렴도 종합대책 수립 (3. 24)
- 청렴 실천을 위한 표어 공모 및 설문조사 실시(4. 7)
- 행동강령실천결의대회 및 직원청렴특별교육(5. 2)
- 청렴문화운동 합동 캠페인 실시 : 2회(5. 22, 10.15)
- 영등포구 홈페이지 내 『청렴향기』 방 구축 (6. 12)
- “구민 고객의 권리” 고지제도 시행 (7. 1)
- “영등포구 공무원행동강령” 스티커 제작 배부 (7. 3)
- 전광판을 이용 청렴도 향상 홍보 (7. 11)
- 청렴체질화를 위한 직원 청렴 명찰 제작 (9. 2)
- 청렴도 향상을 위한 취약분야 직원교육 (10. 8)
- 부서별 청렴담당자 워크숍 실시 (12. 19)
- “청렴향기 OK 시스템” 구축 (12. 22)

예산액 및 집행액

- 예산액 : 54,386천원 / 집행액 : 47,567천원

2 감사활동 역량 강화

추진실적

- 종합감사 : 7개 부서(청소과 외 6개 부서)
 - 조치결과 : 행정상 91건, 신분상 95명, 재정상 46건
 - 제도개선 및 수범사례 : 14건

- 부분감사 : 민원처리실태 분야, 인·허가 처리 분야, 국공유재산관리 등
 - 조치결과 : 행정상 53건, 신분상 68명, 재정상 113건
 - 제도개선 : 4건
- 일상감사 : 108건(공사 46, 물품구매 17, 용역·설계 45)
 - 조치결과 : 23건(단가재조정 12, 시공방법 개선 11)
- 기강감찰 : 5회
 - 조치결과 : 82건(근태복무 19, 당직보안 5, 청사내외환경 37, 기타 21)

예산액 및 집행액

- 예산액 : 7,263천원 / 집행액 : 6,778천원

3 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

추진실적

- 관급공사 품질관리 내실화
 - 전문 구민감사관 적극 활용 운영 : 219회 696건 지적 및 조치
 - 사업 참여자(시공업체 등) 핵심역량강화 교육 실시 : 51회
 - 하자보수 대상시설물 정기점검 실시 : 4회 90개소
- 우수 시책사업을 통하여 구 위상 제고
 - 미국 행정학회('08.3), 한국 행정학회('08.4) 반부패사례 발표
 - 관급공사 품질관리 OK시스템 『발명특허』 획득('08.4)
 - 피터드러커 혁신상 『창조경영 최우수상』 수상('08.8)
 - 외교통상부 재외공관 총영사(미국, 호주 등 25개국) 벤치마킹 방문
 - 타 기관 벤치마킹 자료 제공(133개 기관)
 - 기 도입기관 : 5개(양주시, 광양시, 포항시, 여주시, 완주군)

예산액 및 집행액

- 예산액 : 63,076천원 / 집행액 : 60,102천원

4

시민불편살피미 운영

추진실적

- 시민불편살피미 추진실적 : 21,861건
 - 환경오염 및 도시미관 저해 : 7,916건
 - 시민안전위해 및 생활불편 : 13,722건
 - 기타 한강시민공원 등 적출 : 223건
- 제도정비 : 주민불편살피미 조례 제정('08.4.24)
- 특별순찰 : 공휴일 특별순찰을 실시하여 271건 적발 및 정비

예산액 및 집행액

- 예산액 : 14,930천원 / 집행액 : 13,203천원

5

영롱이 자전거 순찰대 운영

추진실적

- 영롱이 자전거 순찰대 추진실적 : 7,121건
 - 주민생활불편분야(청소, 환경 등) : 6,004건
 - 사회복지분야(독거노인 방문, 소년소녀가장 도우미 등) : 1,117건
- 예산액 : 1,914천원 / 집행액 : 1,805천원

6

영라이너스 인라인 순찰대 운영

추진실적

- 영라이너스 인라인순찰대 출범식 : 인라인순찰대 및 동호회원 250명
- 인라인 환경순찰 실시 : 10회 260명 참여
 - ※ 인라인 트랙 정비, 하계기간 장마, 폭염 등으로 8.28부터 운영

예산액 및 집행액

- 예산액 : 7,222천원 / 집행액 : 6,281천원

□ 사업개요

- 목적 : 5개 정비 분야에 대한 불법·무질서를 근절하여 깨끗하고 쾌적한 생활환경 조성
- 추진기간 : '08.10.6 ~ 12.31
- 5개 정비 분야
 - ① 불법광고물 정비 ② 쓰레기 무단투기 단속 ③ 노점·노상 적치물 정비
 - ④ 불법주·정차 단속 ⑤ 공사현장 환경정비

□ 추진실적

- 합동캠페인 실시 : 4회 (영등포역 광장 외 4개소)
 - 참여인원 : 주민·직능단체·공무원 등 2,968명
- 주·야간 합동단속 실시 : 12회
 - 참여인원 : 50개부서 697명 (용역 182명 포함)
 - 단속실적 : 포장마차 강제 수거 34건, 불법주·정차 단속 465건, 불법광고물 정비 91건, 노점·노상 적치물 정비 757건
- 전체 단속 실적(5개 정비분야 실적 포함) (단위 : 건/천원)

구분	홍보 횟수	단속 횟수	적발 건수	자율 정비	압류·대집행		과태료 등 부과		고발
					건수	추정가액	건수	금액	
실적	77	1,175	56,049	14,172	3,144	153,575	39,229	1,653,620	46

□ 서울시 평가결과

- 종합평가 : 모범구(종합 3위) 수상
- 분야별평가 : 노점정비분야 1위 수상

8

고객감동 서비스 제공의 『Happy Call』 운영

추진실적

- 전화통화 의견청취 : 4,249건
- 문자메시지 전송 : 3,686건
- 건 의 사 항 처 리 : 90건
 - 칭찬 17, 불친절 17, 민원안내부족 10, 업무처리개선 17, 기타 29
- 우수 직원 격려 : 마일리지 부여 17명

예산액 및 집행액

- 예산액 : 20,163천원 / 집행액 : 17,386천원

9

전화친절응대 생활화를 위한 평가 실시

추진실적

- 전화친절 종합평가 실시 : 2회(상, 하반기)
 - 부서별 평가 횟수 : 월 5회 이상
 - 우수 및 향상부서 포상 : 12개부서 (구 6, 동 6)
 - 우수 직원 포상 : 8명 (구 4, 동 4)
- 미흡부서 친절교육 실시 : 13개부서 (구 9, 동 4)

예산액 및 집행액

- 예산액 : 3,600천원 / 집행액 : 3,576천원

10

인터넷·고충민원 관리 내실화

추진실적

- 분야별 민원처리 실적 : 총 3,209건

구분	계	건축 주택	공공 시설	도시 교통	보건 사회	청소 환경	일반 행정	기타
총 계	3,209	592	394	959	238	415	159	452
서 면	796	369	78	137	058	42	61	51
인터넷	1,687	164	219	561	133	265	70	275
방문/전화	726	59	97	261	47	108	28	126

예산액 및 집행액

- 예산액 : 10,680천원 / 집행액 : 7,950천원