

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

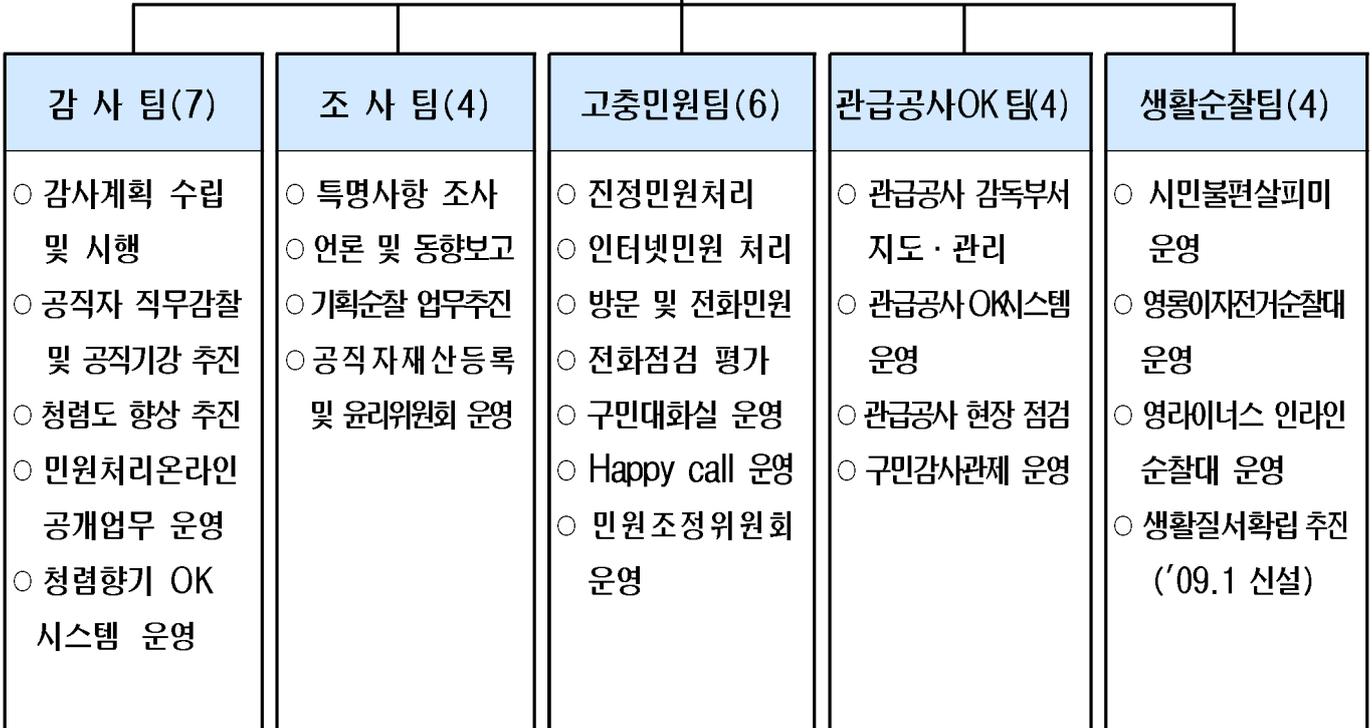
# I. 일반 현황

## 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
		8. 고객감동 서비스 제공의 『Happy call』 운영	13
3. 고객만족 행정서비스 극대화	3-1 신속·능동적인 고충민원 처리로 고객만족도 향상	9. 진화친절응대 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
<b>구 청</b> 맑은환경과, 도로과, 치수방재과, 공원녹지과  <b>동주민센터</b> 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) : 매일 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 향상을으로 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 ②쓰레기 무단투기 단속 ③노점·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