

제155회 영등포구의회  
제1차 정례회



『교육 복지 사람중심 새 영등포』 실현을 위한

# 2010년 주요업무 보고



감사담당관

# 순 서

- 일반 현황 ..... 1
- 정책목표와 방향 ..... 3
- 주요업무 추진실적 및 계획 ..... 4

# I. 일반 현황

## 1 인 력

(단위: 명)

구 분	계	일 반 직						기능직		
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	7급	8급	9급
정 원	24		1	5	5	8	2	1	2	
현 원	25		1	6	13	0	2	1	2	-
과부족	1		-	1	8	△8	-		-	-

## 2 조 직



## □ 부서별

(단위 : 천원)

부서명	예산액	집행액	집행율(%)
총계	345,491	174,707	50.5%
감사팀	180,783	92,891	51.3%
조사팀	6,440	2,900	45%
고충민원팀	24,149	14,559	60.2%
인터넷민원팀	13,256	7,892	59.5%
관급공사OK팀	80,348	28,306	35.2%
생활순찰팀	40,515	28,159	69.5%

## II. 정책목표와 방향

---

**목 표**

청렴도향상과 깨끗한도시  
영등포 구현으로 고객만족 극대화



**방 향**

**부패요인 사전예방으로 구정투명성 제고**

**구민불편사항 점검 강화로 깨끗한 도시  
영등포구현**

**고객만족 행정서비스 극대화**

### Ⅲ. 주요업무 추진실적 및 계획

#### 부패방지 시스템을 통한 청렴도 향상

##### 1 청렴도 향상 대책

###### □ 사업개요

- 청렴도 향상은 우리 구가 당면한 최대의 현안 사항으로서 2010 국민권익위원회 및 서울시 청렴도 상위권 목표를 실현하고자 행정의 역량을 총 결집하여 추진

###### □ 측정일정

구 분	청렴지수	청렴시책
서울시	4~6월	11월~12월
국민권익위원회	7~11월	11월~12월

###### □ 추진실적

- 2. 26 : 2010 반부패 청렴대책 추진계획 수립 시행
- 2. 24 ~ 3. 3(5회) : 청렴 및 공무원행동강령 전 직원 교육 (강사 : 구청장, 감사담당관)
- 3. 30 : 청렴도 향상 추진체계 구축
  - 내·외부 T/F팀 구성, 청렴도향상 실무 추진단 구성
- 4. 13 : 청렴도 향상 추진상황 보고회 개최
- 4. 16 : 서울시 청렴지수 설문조사 대상자 제출(16,357건)
- 6. 25 : 상반기 부패방지 시책평가 자료 제출(국민권익위원회)

###### □ 향후 추진계획

- 8.12 ~ : 구청장 청렴방송 실시
- 8.25 ~ 8. 27(3회) : 전 직원 청렴 및 공무원행동강령 교육

## 2 부패방지 및 공직기강확립을 위한 자체 감사활동 강화

### □ 사업개요

- 취약분야의 부패·부조리 방지를 위한 중점 감사
- 청렴의식 제고를 위한 교육 강화

### □ 추진실적

- 자체감사 실시
  - 신길3·4·5동 주민센터(2월), 건축과(3월), 지적과·교통행정과(4월)  
영등포구도시시설관리공단(6월)
    - 주요 처분 요구사항
      - 수입증지 수입금 지연 입금(1일~3일)
      - 교통유발 부담금 부과업무 처리 소홀 등
- 공직기강 점검 실시 - 6회
  - 2010 설맞이 공직기강 확립 점검(2월), 봄철 및 선거대비 공직기강점검(3월)  
외곽부서 특별점검(4월), 6.2지방선거대비 공직기강점검(5월)  
전환기 공직기강 특별점검(6월), 여름철(휴가기간중) 공직기강점검(7월)

### □ 향후 추진계획

- 종합감사
  - 동주민센터 (영등포본동, 대림1·2·3동) : 동행정업무 전반 (9월중)
  - 주차문화과 : 주차분야 업무 전반(10월중)
  - 치수방재과 : 치수분야 업무 전반(11월중)
- 기강감사 : 수시

### 3

## 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

### □ 사업개요

- 대 상 : 2억 원 이상 관급공사 (60개 사업 ※ 완료 :31, 진행 :8, 예정 :21)
- 내 용 : 관급공사 품질관리OK시스템 운영의 내실화 및 기능 개선  
구민감사관제, 불법하도급 신고포상금제 등 시책 추진

### □ 추진실적

- 구민감사관 운영 : 30명 (임기 2년)
- 공사 관련 부서 직원 역량 강화 교육 : 10개 부서 80명 (6. 21.)
- 관급공사품질관리 OK시스템 기능개선 : 시각장애인 웹 접근성 개선 (6.30. 준공)
- 공사 현장 구민감사관 합동 점검 : 99회 / 234건 지적사항 조치

### □ 향후 추진계획

- 관급공사 품질관리OK시스템 운영 내실화
  - 홈페이지 영문 버전 업데이트
  - 국내 주재 외국 공관 영문 홍보물 배포
  - 국내외 확산·보급을 위한 홍보 행사 참가
- 국내외 보급을 위한 마케팅 활동 강화
  - 행사일정(안)
    - 한국투명성기구 ‘제10회 투명사회상’ 출품 (10월 중)
    - 2010년 제14차 국제 반부패 회의 참가: 태국 방콕 (11.10.~11.13.)
    - 제7회 대한민국 지방자치 경영대전 참가: 코엑스 (12.22.~12.24.)
  - 세부일정 : 유관 부서와 협의 후 참가여부 조정(기획홍보과, 한국투명성기구)



# 순찰활동 전개로 구민불편 해소

## 1 구민과 함께하는 시민불편살피미 운영 강화

### □ 사업개요

- 시민불편살피미 시스템 운영 강화
  - 생활주변에서 발생하는 불편사항을 통합 순찰시스템인 시민불편살피미를 활용함으로써 신속한 주민불편사항 해소로 쾌적한 생활환경 조성
  - 전 직원 주민불편 신고기능 강화 및 동장, 기능부서별 상시 순찰 활성화
  - 우수부서 및 직원에 대한 사기진작을 위한 인센티브 부여
- 환경순찰반 운영 및 기획순찰·특별순찰 실시
  - 수시 순찰 강화 및 취약·위험시설에 대한 기획순찰 실시
  - 기능부서 순찰시 노출되지 않은 주민불편사항에 대한 특별순찰 실시
- 영롱이자전거 순찰대 운영
  - 운영기간 : 3월~11월(혹서기 제외)
- 영라이너스 인라인 순찰대 운영
  - 운영기간 : 5월~10월(매주 목요일 17:00~19:00, 혹서기 제외)

### □ 추진실적

- 시민불편살피미 운영실적 : 19,080건 (신고 : 9,533건, 처리 : 9,547건)
  - 청소년 참여 시민불편살피미 봉사대 운영 : 중학생 44명 참여, 43건 신고
- 영롱이 자전거 순찰대 운영 : 주민불편사항 4,033건 정비
- 영라이너스 인라인 순찰대 운영 : 출범식 개최 및 순찰 5회 실시(실적 : 25건)
- 기획순찰 운영실적 : 4회 실시

### □ 향후 추진계획

- 서울시 평가(9월말 기준)에 대비 시민불편살피미 지속 추진 및 실적 제고
- 계절별·특정사안별 취약·위험시설에 대한 기획순찰 수시 실시
- 영롱이 자전거 순찰대 및 영라이너스 인라인 순찰대 운영 활성화

# 신속 · 능동적인 고충민원 처리로 고객만족도 향상

## 1 인터넷 · 고충민원 관리 내실화

### □ 사업개요

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

### □ 추진실적

- 분야별 민원처리 실적 : 1,425건

(단위: 건)

구분	계	건축주택	공공시설	도시교통	보건사회	청소환경	일반행정	기타
총계	1,425	284	106	492	129	200	181	33
서면	279	113	1	78	13	24	35	15
인터넷	638	86	64	234	81	75	82	16
방문/전화	508	85	41	180	35	101	64	2

### □ 향후 추진계획

- 민원인과의 직접대화, 설득, 의견청취를 통한 고객중심의 민원해결
- 집단화할 가능성이 큰 잠재 다수인관련 민원의 체계적 관리
- 장기 미해결민원, 반복민원 등에 대하여는 현안업무 보고회에 상정하는 등 적극적 해결방안 모색

## 2 고객감동 『Happy Call』 운영

### □ 사업개요

- 기 간 : 2010. 1 ~ 12월
- 대 상 : 구청 및 보건소를 방문하여 각종 인·허가민원을 처리했던 고객
- 방 법 : 민원접수 시 사전안내 실시하고, 민원처리 완료 3일 이내 설문예정  
문자메시지(SMS) 전송 후 설문요원이 전화설문 실시

### □ 추진실적

- 통화실적 : '10.01~7월

(단위: 명,%)

대상(명)	통화(비율)	통화불능(비율)	기타(미응답)(비율)
15,278	4,855(32%)	7,673(50%)	2,750(18%)

- 만족 · 불만족사례 및 개선요구 사항 : 90건
  - 친절 20, 불친절 14, 민원안내부족 21, 업무처리개선 10, 청사관련 8, 기타 17
- 우수 직원 격려 : 마일리지 부여 20명

### □ 향후 추진계획

- 하반기 고객감동 Happy call 운영 평가 및 조치
  - 우수 직원 격려 : 마일리지 부여
  - 불만족 부서 및 직원에 대한 교육 강화(교육실시 결과 통보제도 운영)
- 개선요구사항 분석하여 제도개선 추진
  - 고객의 입장에서 적극 검토하여 가급적 수용할 수 있도록 해당 부서에 조치