

제149회 구의회 임시회

'09.10.23 ~ 11. 2



희망찬 행복도시 살기 좋은 새 영등포

## 2009년도 주요업무 추진현황



# 감사담당관

# 보고 순서

1. 청렴도 향상으로 구정 투명성 제고 ..... 2
2. 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고 ..... 3
3. 시민불편살피미 운영 ..... 4
4. 인터넷·고충민원 관리 내실화 ..... 5

# 1. 청렴도 향상으로 규정 투명성 제고

우리구 인적자원에 대한 체계적인 교육 등을 통한 윤리의식 제고로 청렴도 수준향상을 도모하고자 함

## 1 사업 개요

- 청렴향기 OK시스템 운영
- 직원 청렴 교육 실시
- 청렴정책 지속적인 홍보

## 2 추진 실적

- 청렴향기 OK시스템 구축·운영 (9.30 현재)
  - 응 답 율 : 12% (조사대상 7,890명 / 응답 949명)
  - 운영현황 ▮ 828명(88%) : 만족 (청렴 및 친절로 응답)
    - ↳ 121명(12%) : 불만, 불친절 등
- 직원 청렴교육
  - 전직원 청렴교육 및 실천다짐 대회(5회) 등
- 홍 보
  - 공무원 행동강령 책자 제작 배부 : 500부 (1.31)
  - 공무원 행동강령 영상물 제작상영 : 6회 (2.10, 3.11, 4.20~22, 8.26)
  - 『청렴향기 영등포』 리플렛 제작 배부 : 10,000부 (7.14)
  - 전광판 청렴의식 홍보 (구청앞, 우리은행) : 매일 실시간
- 우리구 '09 상반기 서울시 청렴도 조사결과 : 7위 (25개 자치구 대비)

## 3 향후 계획

- 청렴 관련 홍보용 리플렛 제작 : '09. 11월 초순
- 직원 청렴도 향상 촉진 대회 개최 : '09년 12월중(예정)

## 2. 관급공사 품질향상을 통한 행정신뢰도 제고

관급공사를 계획단계부터 준공, 사후관리까지 체계적으로 관리함으로써 부실예방을 통하여 관급공사 품질향상과 행정신뢰를 제고하고자 함

### 1

### 사업 개요

- 대상사업 : 2억원 이상 관급공사
  - ※ 2009년 : 68개소(건축 10, 도로 15, 치수 16, 녹지 22, 기타 5)
- 운영개요
  - IT를 활용한 사업단계별 관급공사 관리시스템 운영
  - 구민감사관과 주기적인 공사 현장점검 실시로 부실공사 사전 예방 보완

### 2

### 추진 실적

- 관급공사 품질관리 내실화
  - 전문구민감사관 적극 활용 운영 : 142회 614건 지적 및 조치
  - 사업 참여자(시공업체 등) 핵심역량강화 교육 실시 : 60회
  - 하자보수 대상시설물 정기점검 실시 : 2회 106개소
- 우수 시책사업 보급 확산과 시스템 기능 개선
  - 『관급공사 OK시스템』 해외보급 관련 남아공 요하네스버그 방문 : '09. 2
  - 『관급공사 OK시스템』 영어버전 구축 : '09. 3
  - 타 기관 벤치마킹 자료 제공 및 홍보(135개 기관)
    - 제6회 지방자치경영대전 참가 홍보(코엑스, '09.9.24~9.27)

### 3

### 향후 계획

- 관급공사 품질관리 OK시스템』 기능개선 : 장애인 웹접근성 보완(2010년)
- 지속적인 시스템 홍보로 타기관 보급 확대

### 3. 시민불편살피미 운영

생활주변에서 발생하는 구민의 불편사항을 적극발굴·해소하기 위하여 시민불편살피미 활동을 효율적으로 운영하여 안전하고 쾌적한 도시환경을 조성하고자 함

#### 1 운영 개요

- 신고자 : 일반구민 및 공무원
- 신고방법 : 서울시홈페이지(원클릭전자민원), 120다산콜센터, Mobile 신고
- 신고분야 : 8개분야 (시민안전위해, 환경오염유발, 시민생활불편, 도시미관저해, 한강시민공원, 여성불편, 관광/복지, 소방안전)
- 처리방법 : 기능부서에서 현장 확인을 통하여 적극적인 불편사항 정비 및 해소 방안 강구

#### 2 추진 실적

(단위 : 건)

구 분	계	시민안전위해	시민생활불편	기 타 (도시미관저해, 공원시설 등)
2009년 9월말	13,432	1,485	2,054	9,893
2008년	10,303	2,489	3,774	4,040
2007년	465	113	125	227

#### 3 향후 계획

- 다수 직원의 시민불편살피미 신고 요원화
- 구 간부진 및 동장 순찰강화
- 기능부서별 상시순찰 및 정비 체계 구성으로 시민불편 최소화

## 4. 인터넷·고충민원 관리 내실화

복잡다기화 되고 있는 사회적 법익의 상호 충돌로 인한 이해 당사자간의 민원이 점차 증가하고 있어, 민원해소 방안을 적극 강구하여 구정의 신뢰도를 제고하고자 함

### 1 운영 개요

- 불합리한 제도개선으로 구정의 신뢰도 제고
- 발생민원의 신속·공정한 처리를 통한 구민 만족도 향상

### 2 추진 실적

- 민원처리 실적 : 총 2,464건 ('09.9.30 현재)

(단위 : 건)

구 분	계	건축주택	공공시설	도시교통	보건사회	청소환경	일반행정	기타
총 계	2,464	336	294	565	190	253	556	270
서 면	410	166	49	68	25	28	43	31
인 터 넷	1,143	115	161	374	119	156	69	149
방문/전화	911	55	84	123	46	69	444	90

### 3 향후 계획

- 민원인과의 직접대화, 설득, 의견청취를 통한 현장중심의 민원해결
- 집단화할 가능성이 큰 잠재 다수인관련 민원의 체계적 관리
- 장기 미해결민원, 반복민원 현안업무보고회에 상정하여 해결방안 모색
- 처리방법 개선
  - 인터넷접수(구청장에 바란다)의 검토, 답변 상향조정(국장 선람/결재)
  - 직원 불친절 사항 및 개인 신상 관련은 감사실에서 직접조사 처리