

제138회 구의회 임시회

'08. 7. 14 ~ 7. 23



2008년도

---

# 주요업무 추진현황



감사담당관

# 순 서

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

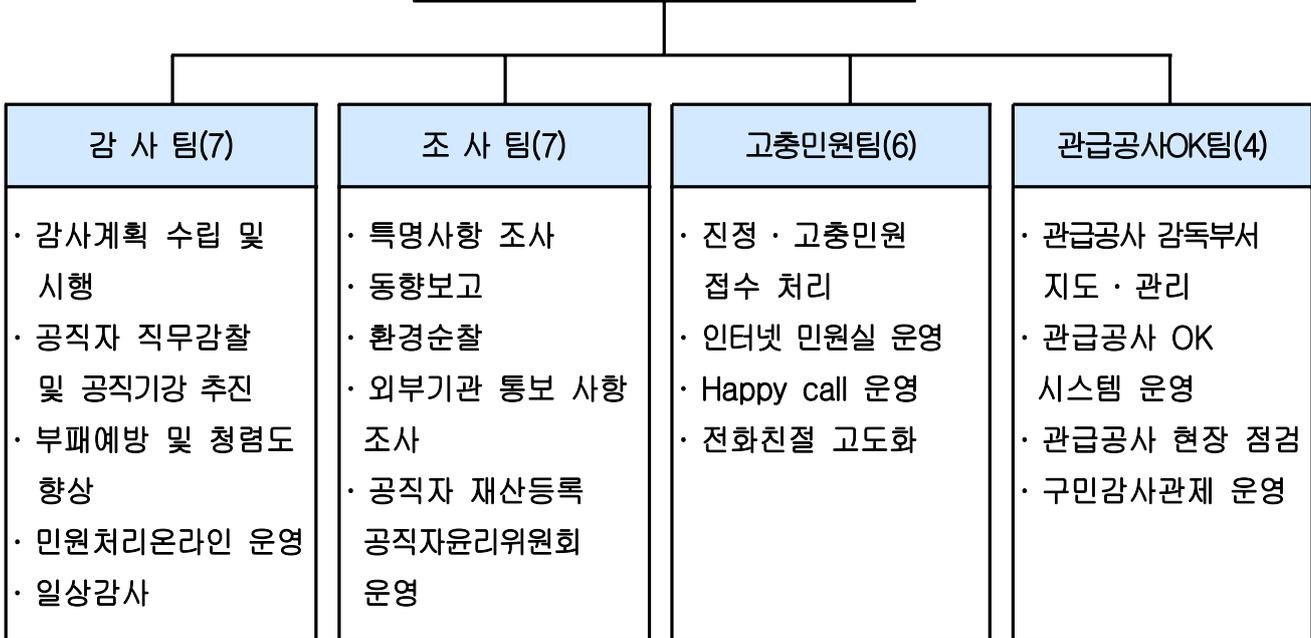
# I. 일 반 현 황

## 1 인 력

구 분	계	일 반 직						기 능 직		
		4급	5급	6급	7급	8급	9급	8급	9급	10급
정 원	24		1	5	5	8	2		1	2
현 원	25		1	5	15		1		1	2
과부족	+1				+10	-8	-1			

## 2 조 직

### 감 사 담 당 관



## 3

## 예산현황

## □ 예산현황

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
총계	364,978	117,263	32%
투명한 감사행정 관리	186,877	37,647	20%
깨끗한 도시 영등포 조성	24,066	13,413	56%
민원처리 및 관리	34,443	8,779	26%
행정운영경비	119,592	57,424	48%

## □ 주요사업 예산현황

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	미집행사유
청렴향기 OK 시스템 구축 운영	100,000	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 시스템구축 환경 타당성 검토 중</li> <li>▶ 2008. 7월 중 발주 예정</li> </ul>

## II. 정책목표와 방향

---

목 표

청렴도 향상과 깨끗한 도시  
영등포 구현으로 고객만족 창출

방 향

부패요인 사전예방으로 구정투명성 제고

구민불편사항 점검 강화로 깨끗한 도시  
영등포 구현

고객만족 행정 극대화

### Ⅲ. 주요업무 추진실적 및 계획

#### 부패방지 시스템 정착을 통한 청렴도 향상

##### 1 깨끗한 구정이미지 제고로 청렴도 향상

###### □ 추진방향

- 부조리 개연성이 높은 민생취약분야 중점 지도 점검
- 클린행정을 통해 구민이 체감할 수 있는 수준으로 개선
- 부조리 척결 제도개선 발굴 및 우수사례 전파

###### □ 추진실적

- 2008년 청렴지수 향상 종합대책 수립 : 2008. 2.15
  - 언론보도 : 서울신문, 아시아일보, 시정신문 등
- 간부공무원 역량강화 특별 교육 실시
  - 일시 : 2008. 2. 11 ~ 2.13
  - 대상 : 총 255명(5급이상 60, 6급 195)
- 부패ZERO 추진단 발대식 및 실천 교육 실시 : 2008. 5. 2
  - 구성 : 70명(청렴도 평가분야 부서장 및 팀장)
  - 강사 : 서울시청 감사관(시정 청렴도 개선 대책 및 동영상 강의)
- “구민고객의 권리” 고지제도 시행
  - 시행일시 : 2008. 7. 1
  - 대 상 : 전부서(동)
  - 시행취지 및 내용 : 구민고객의 권리를 찾아주는 민원응대 획기적 개선으로 고객감동 서비스 확산 및 청렴문화 정착

- 보건위생분야 모바일 현장행정 시스템 운영 : 위생업소 점검 시
- 공사계약 시, 민원처리 시 구청장 공한문 발송 :15,500여건
- 기타 청렴도 향상 특수시책
  - 청렴지수 향상 및 창의구정 직원 교육 실시 : 건설교통국 150명
  - 청렴구정을 위한 시민불편살피미 수첩 제작 : 400부
  - 청렴 영등포구 실현을 위한 표어 공모 : 총 104건 응모
  - 구정 홍보용 전광판에 청렴의식 홍보(구청 앞,우리은행):매일 실시간
  - 청렴도 향상을 위한 우편 및 전화 설문조사 실시 : 5,200여건
  - 영등포구 공무원 행동강령 스티카 제작 배부 : 1,500부
  - 청렴이행서약서 팝업창 게시 홍보 : 전자문서시스템 부팅 시 마다
  - 납부고지서 및 행정봉투에 반부패 문구 삽입 사용 :154,901건

## □ 향후 추진계획

- 청렴향기 OK 시스템 구축
- 부서별 청렴지수 향상을 위한 특별대책 수립 및 추진
- 공직자 부조리 신고 보상금 지급조례 제정
- 청렴영상물 시리즈 자체 제작하여 교육 및 홍보
- 공직자비리·클린신고센터 운영 활성화
- 반부패 홍보 리후렛 등 제작 홍보

## 2 | 감사활동 역량 강화

### □ 추진방향

- 종합감사 위주에서 부분감사 위주로 전환
  - 부서별 평가결과 부진업무 등

- 적발위주에서 시정, 제도개선 방향으로 감사 추진
  - 감사관련 직원 전문성 함양 고취
- 처벌위주 감사를 지양하고 칭찬 및 포상 감사로 개선
  - 해외 연수 및 성과포인트 부여 등

## □ 추진실적

- 종합감사 : 4개 부서 (영등포2,3동,여의동,청소과)
  - 조치결과 : 행정상 42건, 신분상 25명, 재정상 3건 7,160천원
  - 제도개선 및 건의사항 : 4건
- 부분감사 : 민원처리실태 분야
  - 조치결과 : 신분상 11명
- 일상감사 : 55건(공사 22, 물품구매 13, 용역·설계 20)
  - 조치결과: 16건(단가재조정 1, 퇴직공제부금비 적용제외 1, 시공방법 개선 3, 건강·연금 보험료 재산정 11)
- 기강감찰 : 4회
  - 조치결과: 67건 (근태복무 12, 당직보안 5, 청사내외환경 29, 기타 21)

## □ 향후 추진계획

- 종합감사 : 4개 부서(구청 : 위생과, 동주민센터 : 당산1,2, 도림1)
- 부분감사 : 각종 인·허가 실태, 국공유지 관리실태, 민생취약 분야
- 기강감사 : 추석, 휴가철, 연말연시 등 공직분위기 해이 시기
- 일상감사 : 각종 주요 공공사업 및 구민생활과 밀접한 주요 시책사업 추진실태 점검 등
- 민생취약분야 : 주택·건축, 건설공사 등 주요 시책사업

## □ 사업개요

- 대상사업 : 2억원 이상 관급공사

※ 2008년 : 57개소(건축 10, 도로 11, 치수 13, 녹지 19, 교통 4)

## □ 추진실적

- 관급공사 품질관리 OK시스템 내실화
  - 전문구민감사관 적극 활용 운영 : 35회 216건 지적 및 조치
  - 사업 참여자(시공업체 등) 핵심역량강화 교육 실시 : 34회
  - 하자보수 대상시설물 정기점검 실시 : 99개소
  - 예비준공검사 의무화 등 다양한 공사관리제도 운영
- 우리 구 『명품』 시책사업으로 브랜드 화
  - 제69회 미국행정학회(ASPA), 한국행정학회 참가 사례 발표
  - OK시스템 『발명특허』 획득(4.3)
  - 호주 지방정부사무총장연합(LGMA)총회 참가(5.25~28): 행자부 주관
  - 전국 확산 보급에 따른 130개 지자체 벤치마킹 요청 자료 제공
    - 기 도입기관 : 5개(양주시, 광양시, 포항시, 여주시, 완주군)

## □ 향후 추진계획

- 『관급공사 품질관리 OK시스템』 운영 및 내실화
  - 주1회 이상 분야별 주요 공정 시 구민감사관과 합동점검 강화
  - 관급공사 품질향상을 위한 구민감사관 및 관련부서 직원 교육 실시
  - 전국 확산, 보급을 위한 타 기관 벤치마킹 자료 제공
- 현장관리 강화를 위한 자동계측기, CM제도 등 新 관리제도 도입

# 구민불편 점검 강화로 깨끗한 영등포 구현

## 1 환경순찰 강화로 구민 불편해소

### □ 사업개요

- 환경순찰 운영 체계 개선 및 강화로 주민불편해소
- 영롱이자전거 순찰대 운영의 제도화 추진 및 활성화
- 우수부서 및 직원에 대한 사기진작의 인센티브 부여

### □ 추진실적

- 주민불편살피미 운영에 관한 조례 제정 : 2008. 4. 24
- 시민불편살피미
  - 신고건수 : 시민안전위해 외 7개분야 7,329건
  - 처리건수 : 시민안전위해 외 7개분야 8,513건
- 취약분야 기획 순찰
  - 해빙기 위험시설물점검 : 도림초교 앞 육교핸드레일 파손 외 41건 정비
  - 2008 수해예방실태점검 : 동주민센터 수방자재 관리미흡 외 86건 정비
- 영롱이 자전거순찰대 순찰실적 : 690건 정비

### □ 향후 추진계획

- 시민불편살피미 시스템 운영 강화
  - 시민불편살피미 시스템 운영에 대한 전 직원의 참여 확대
  - 생활주변 주민 불편사항 해소 및 쾌적한 도시문화 창출
  - 동장 및 기능부서별 상시 순찰체계 구성 및 운영 강화
- 기획순찰 : 하절기, 동절기, 월별 순찰에 따른 계획수립 시행
- 영롱이 자전거순찰대 운영 강화 : 동 관할 지역
  - 뒷골목 무단쓰레기 투기, 음식물 수거용기 주변 청소 상태, 시설물 파손 상태 등

# 고충민원 신속·능동적 처리로 고객만족도 향상

## 1 고충민원의 신속·능동적 처리

### □ 사업개요

#### ○ 대 상

- 자체 접수민원 : 구두 또는 서면·홈페이지를 통하여 접수한 민원
- 시 고충민원 : 고충민원 전자처리시스템을 통하여 접수된 민원
- 이 첩 민 원 : 외부기관을 통하여 접수된 민원

#### ○ 처리기간 : 접수일로부터 7일 이내

#### ○ 처리방법 : 소관부서로 이첩하여 처리하고 민원인에게 결과 통보

### □ 추진실적

#### ○ 추진방향 : 신속·정확하고 능동적인 업무처리를 통한 고충민원 해소

#### ○ 추진내역

구 분	계	건축 주택	공공 시설	도시 교통	보건 사회	청소 환경	일반 행정	기타
계	1,253	241	162	373	100	149	67	161
서 면	390	165	44	80	35	17	30	19
인터넷	863	76	118	293	65	132	37	142

### □ 향후 추진계획

- 업무개선 및 수범사례를 참고, 민원서비스 개선을 위한 추진방안 강구
- 발생민원에 대하여 대안적 분쟁해결 방식을 적극 활용하는 방안 모색
- 고충민원처리의 효율성 제고를 위하여 민원실무종합심의회 적극 활용

## 2 고객감동 Happy Call 운영

### □ 사업개요

- 기 간 : '08. 3 ~ 11월(9개월)
- 설문방법 : 설문조사요원이 인·허가를 신청했던 고객에게 전화설문 의견청취 후 개선 및 시정조치 사항 해당부서 통보

### □ 추진실적

#### ○ 통화현황

대 상	통 화	통화불능	기타(미응답)
5,599	1,681	2,435	1,483

#### ○ 항목별 점수현황

총점(100%)	친절도(20%)	정확성(20%)	신속성(20%)	만족도(40%)
99.54	19.90	19.89	19.85	39.90

#### ○ 종합점수 분포도

계	100~96점	95~90점	89~86점	85점이하
1,681	1,627	33	5	16

#### ○ 유형별 건의사항(고객의 소리)

건의사항 건 수	유 형 별					
	업무개선	안내부족	불친절	칭 찬	청사관련	기 타
52	7	4	9	9	6	17

### □ 향후 추진계획

- 적극적인 민원처리 유도를 위한 마일리지 부여의뢰
  - 친절공무원 및 민원처리기간을 단축처리한 공무원
  - 건의사항에 대한 업무처리개선 및 제도개선 등을 추진한 공무원
- 건의사항 처리
  - 고객의 입장에서 적극적으로 검토하여 가급적 수용할 수 있도록 하고 제도개선이 요구되는 사항은 상부기관에 건의조치

### 3 전화친절응대 고도화

#### □ 사업개요

- 대 상 : 52개부서(구청 30, 동사무소 22)
- 조사요원 : 2명
- 평가횟수 : 부서별 월5회 이상
- 평가방법 : 민원인을 가장하여 전화친절응대 평가 실시
  - ※ 그룹별 평가 : 1그룹-민원부서, 2그룹-비민원부서, 3그룹-주민센터

#### □ 추진실적

- 상반기 평균점수 : 84.58 (구-84.57, 동-84.61)
  - 1그룹 : 83.69 (우수-지적과, 부진-주차문화과,주민생활지원과)
  - 2그룹 : 85.44 (우수-건강증진,전산정보, 부진-공원녹지·재무·치수방재)
  - 3그룹 : 84.61 (우수-문래2동,신길2동, 부진-대림2동)
- 전화응대 내용별 점수

구 분		계 (100%)	신속성 (8%)	수화요령 (28%)	민원응대 (34%)	종료태도 (30%)
그룹평균		84.58	8.08	23.75	28.89	23.86
구 청	제1그룹	83.69	7.69	23.43	28.86	23.71
	제2그룹	85.44	7.74	24.18	29.05	24.47
동주민센터	제3그룹	84.61	8.81	23.64	28.76	23.40

#### □ 향후 추진계획

- 우수부서 및 직원에 대한 포상, 마일리지 점수 부여
  - 상·하반기 실시 (년 2회)
- 친절응대 향상을 위하여 부서별 자체 세부계획 수립·시행
  - 『친절 전화응대 요령』을 참고하여 부서장 책임하에 전직원 주 1회이상 교육실시