

主要業務報告

2002. 11.



總 務 課

報 告 順 序

I. 一 般 現 況

II. 2002年 主要業務 推進實績

- 총 무 분 야
- 인 사 분 야
- 사회진흥 분 야
- 행정서비스 분 야
- 민 방 위 분 야

III. 2003年 主要業務 推進計劃

1. 一般現況

□ 區政現況

○ 行政機構 : 5局 1擔當官 22課 1所 3課 1事務局 22洞

○ 職員現況

(2002. 10. 31현재)

기능별	구분	계	구 청	보건소	구의회	동사무소
	총 계	정 원	1,267	943	87	25
현 원		1,274	880	84	25	285
과부족		7	△ 63	△ 3	0	73
일반직	정 원	912	620	68	12	212
	현 원	884	591	70	13	210
	과부족	△ 28	△ 29	2	1	△ 2
별정직	정 원	13	7		6	
	현 원	13	7		6	
	과부족	0	0		0	
기능직	정 원	272	253	12	7	0
	현 원	297	230	7	6	54
	과부족	25	23	△ 5	△ 1	54
고용직	정 원	58	58			0
	현 원	68	47			21
	과부족	10	△ 11			21
계약직	정 원	11	4	7		
	현 원	11	4	7		
	과부족	0	0	0		
정무직	정 원	1	1			
	현 원	1	1			
	과부족	0	0			

□ 廳舍現況

○ 구청사

위 치	대 지	건 평	규 모	준공일	비 고
당산동3가 385-1 (본 관)	7,622㎡ (2,307평)	9,084㎡ (2,748평)	지하1·지상5층 (철근콘크리트 /평옥개)	'76.1.5	주차타워 (40대)
			지하1·2층,통로 (철근콘크리트 /평스라브)	'83.11.30	대피호
당산동3가 385-1 (부속건물)	7,622㎡ (2,307평)	385㎡ (116평)	지상2층 (철근콘크리트 /평스라브)	'97.3.26	우리은행 및 취업정보은행
당산동3가 385-1 (보건소)		5,026㎡ (1,520평)	지하1·지상5층 (철근콘크리트 /평스라브)	'94. 9. 1	
당산동3가 370-4 (교통지도과)	2,940㎡ (890평)	5,86㎡ (177평)	지상1층 (경량철골조)	'98. 4. 1	
당산동3가 370-5 (교통행정과)		473㎡ (143평)	지상1층 (철근콘크리트 /평스라브)	임차기간 '01.4.1 ~'03.3.31	임차료 543,400천원

○ 구민회관

위 치	대 지	건 평	규 모	준공일	비 고(주차장)
당산동3가 3	7,075㎡ (2,140평)	9,246㎡ (2,801평)	지하1층 지상3층 (철근콘크리트)	'93.1.6	· 지하:621평(60대) · 지상:710평(53대)

○ 행정차량 — 137대

계	승용	승 합				화 물			특 수 차		
		소계	소형	중형	대형	소계	소형	중형	소계	청소차	살수차등
137	16	10	8	1	1	69	62	7	42	32	10

□ 總務課 一般現況

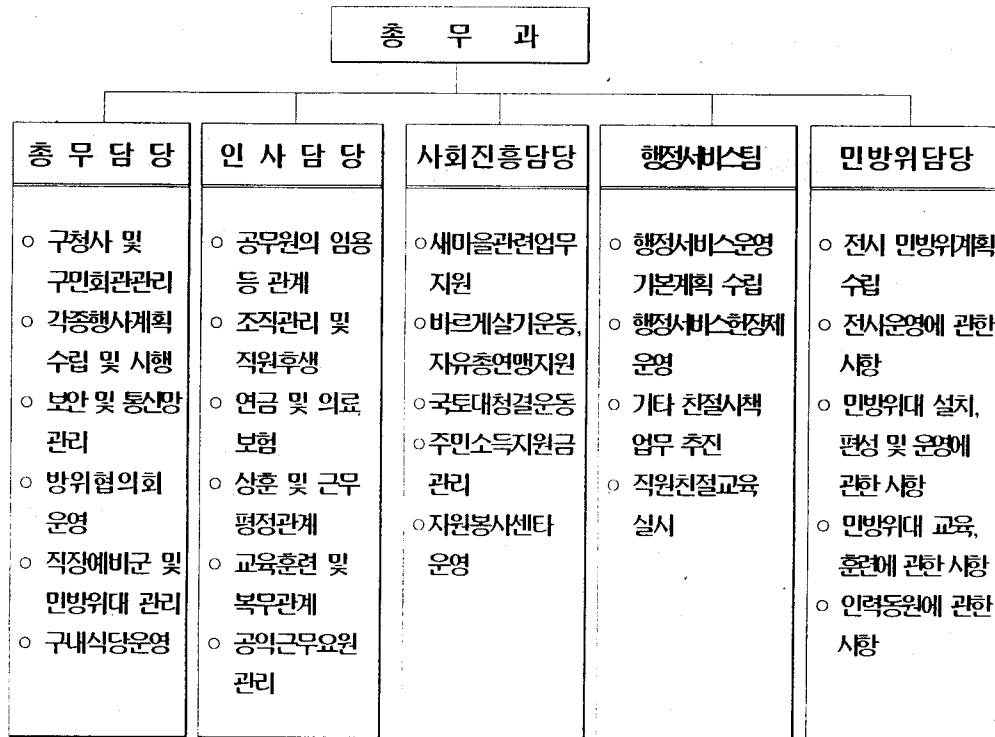
○ 인력

(2002. 10. 31현재)

구분	계	정무	일 반 직									기능	고용	별정	비고
			소계	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급					
정원	196	1	71	1	1	1	5	51	12	0	61	58	5		
현원	79	1	30	1	1	1	4	7	14	2	39	4	5		
과 부족	△117	0	△41	0	0	0	△1	△44	2	2	△22	△54	0		

*부족인원:동기능 조정에 따른 감축인원을 총무과 정원으로 편입(현 각부서 적대적소에 배치)

○ 조직



II . 2002 主要業務 推進實績

총 무 분 야

【 구본청 및 구민회관 시설개선 및 장비보강 】

- 구본청 전기설비 승압 및 개·보수공사
 - 공사일시 : 2월 ~ 3월
 - 소요예산 : 41,103천원
 - 내 용 : 변압기 전압 220V에서 380V로 승압

- 옥외용 방송장비 시스템 교체
 - 교체일시 : 2월
 - 소요예산 : 16,951천원
 - 내 용 : 노후된 옥외용 방송시스템 교체

- 냉방기 펌프 교체공사
 - 공사일시 : 4월 ~ 5월
 - 대 상 : 구본청 냉방펌프 4대 교체
 - 소요예산 : 27,620천원

- 구민회관 리모델링 용역설계
 - 일 시 : 5월
 - 대 상 : 구민회관 중정홀 및 대강당
 - 소요예산 : 19,993천원
 - 내 용 : 중정홀 활용방안 및 대강당 구조안전진단에 따른 리모델링 용역
 - 용역결과 : 중정홀은 증축하여도 안전하다는 용역결과에 따라 2003년도 예산에 반영

- 사무실 재배치 및 통신공사
 - 공사기간 : 9월
 - 대 상 : 감사담당관, 문화체육과
 - 소요예산 : 15,000천원

인 사 분 야

【 2002년도 성과상여금 지급 】

- 성과상여금 지급
 - 적용대상 : 1,306명
 - 지급인원 : 1,178명
 - 지급일 : 3. 25.
 - 지급액 : 715,108천원
 - 평가 및 지급방법 : 4급 - 기관전체, 5급 - 국단위,
6급이하 - 부서별로 평가하고 지급

【 직원후생복지향상 】

- 직원 표창
 - 구청장 표창 : 43명 선발 및 시상
(적무유공 39명 시상, 자랑스러운공무원 4명 선발)
※ 청빈공무원 포상 : 40명(추석, 설날 - 1인당 20만원씩 지급)
 - 시장표창 : 58명 시상
(적무유공 27명, 퇴직자 11명, 기관표창 4)
 - 기타표창 : 15명 시상
- 직원생일 및 입학자녀 축하품 지급
 - 직원생일지급 : 998명
 - 입학자녀지급 : 284명
 - 지급품목
 - 직원생일 : 도서생활권 10,000원상당
 - 입학자녀 : 도서생활권 15,000원상당

○ 직원휴양소 회원권 구입

- 시 기 : 3월
- 구 좌 수 : 4구좌(일성-3구좌, 롯데오션캐슬-1구좌)
- 소요예산 : 74,151천원
- ※ 콘도미니엄 회원권 보유현황 : 총 19구좌
 - 한화(2), 대명(6), 일성(7), 하일라(2), 한국(1), 롯데오션캐슬(1)

○ 직원 휴양소(콘도미니엄) 운영

- 운영시기 : 년중
- 운영방법 : 전국적인 체인망을 확보한 콘도미니엄 회원제 구좌
매입 객실예약
- 이용횟수 : 331명 559박
- 소요예산 : 22,360천원

○ 퇴직공무원 격려

- 격려대상 : 정년 및 명예퇴직자
- 격 려 품 : 행운의 열쇠(순금) 및 공로패
(20년이상 10돈, 20년미만 6돈)
- 격려인원 및 물품 : 12명(순금으로 제작한 행운의 열쇠)
- 소요예산 : 12,170천원

【직무향상을 위한 교육실시】

- 직무교육실시
 - 교육기간 : 1 ~ 9월
 - 교육인원 : 237명
 - 공통전문교육 : 63명
 - 선택전문교육 : 131명
 - 전 산 교 육 : 43
 - 교육내용 : 서울시 공무원교육원 및 서울시 전산정보관리소 위탁교육

- 직원 능력개발비 지원
 - 지원대상 : 14명
 - 지원금액 : 4,400천원(월 5만원씩 6개월 지원)
 - 지원방법 : 사설학원 등에 개인 사비로 수강하고 신청후 지원
 - ※ 직장사이버 어학연수와 연계추진

사회진흥분야

【행락질서 등 국민운동 추진】

- 2002. 여의도 벚꽃길 행락질서 확립 추진
 - 추진기간 : 2002. 3. 31 ~ 4. 13(14일간)
 - 중점추진지역 : 여의서로(국회뒷편) 1.5km
 - 행 락 인 파 : 450만명(1일평균 32만명)

- 2002년 월드컵 대비 기초질서지킴이 캠페인 추진
 - 추진기간 : 2002. 1월 ~ 6월
 - 참여단체 : 연 1,627단체(새마을, 바르게, 자유총연맹, 재향군인회등)
 - 추진장소 : 관내 전 간선도로
 - 내 용 : 교통질서 및 5대 기초질서지킴이 계도

- 2002. 「깨끗한 새서울 가꾸기」 환경정비 추진
 - “우리동네 깨끗이 하는 날” 대청소 실시 : 12회 30,723명
 - 우리구 특색사업 : 구 4개, 동 22개 사업 추진
 - 상·하반기 마무리 집중정비 실시 : 중점 8개분야 39,656건
 - ※ 2002년도 상반기 “깨끗한 새서울 가꾸기” 사업평가 우수구 수상

【제2의 건국 범국민운동 추진】

- 제6기 민족화합지도자 아카데미 참석
 - 일 시 : 2002. 8. 29 ~ 8. 31
 - 장 소 : 대우인력개발원
 - 참석인원 : 제2건국추진위원 1명
 - 교육내용 : 공동체 프로그램, 지역활동자료 해설

【주민소득지원 및 생활안정기금 운영·관리】

○ 기금관리 현황(2002. 9.30현재)

(단위 : 천원)

계	대출금		채납금		시재금	비고
	가구수	금액	가구수	금액		
2,189,930	94	1,119,100	99	167,264	903,566	

○ 2002년 융자지원 현황

(단위 : 천원)

대상자 선정		대출 완료		미대출(미신청)		비고
가구수	금액	가구수	금액	가구수	금액	
32	535,000	12	215,000	20	320,000	

【새마을 문고 육성관리 지원】

○ 알뜰도서 교환시장 운영

- 일 시 : 2002. 7. 11 ~ 7. 13
- 장 소 : 영등포보건소 지하 새마을문고 옆
- 이용자수 : 537명
- 교환권수 : 1,348권

○ 단위문고 도서구입 지원

- 기 간 : 2002. 1. 1 ~ 2002. 9. 30
- 지원횟수 : 8회(구지부 및 동단위 문고)
- 구입도서 : 월간지 정기구독 4종 외 신간도서 6,817권
- 소요예산 : 74,372천원

- 「제4회 책 많이 읽는 마을상」 선발대회
 - 대상자 선정 : 2002. 8월 ~ 9월
 - 대 상 : - 영등포구 거주자로 마을문고 이용자
- 동단위 문고
 - 시 상 일 : 2002. 10. 8일(화)
 - 시상내역
 - 책 많이 읽는 마을상 : 대림3동외 7개동문고
 - 독서가족상 : 대림1동 이창주외 6명
 - 다독자상 : 영등포1동 유충호외 9명

【자원봉사 활동 지원】

- 자원봉사자 모집 및 활동현황 관리(10. 31현재)
 - 자원봉사자 등록 : 1,608명(배치 2,744명)
 - 수요처 관리 : 복지시설, 의료기관, 공공기관, 학교 등 400여개소
 - 활동분야 : 노력봉사, 지역사회봉사, 캠페인, 기능봉사 등 43개분야
 - 이·미용 자원봉사 등 : 16회 240참여(수혜자 연인원 800명)
 - 노인을 위한 무료 수지침 봉사 : 16회 240명(수혜자 연인원 800명)
 - 밤섬 철새모이주기 및 환경정비, 한강 치어방류 봉사활동 : 350명 참여
 - 한강물고기 인공산란장 정비 : 10회 150명
 - 청소년 자원봉사축제 개최 : 1,000명 구청장표창수여 19명
 - 우수봉사자 간담회 개최 : 150명 참여 예정
 - 우수봉사자 자원봉사 상해보험가입 : 868명
 - 청소년자원봉사자 기본교육 실시 : 1,458명
 - 장애우와 함께하는 체험활동 : 2회 90명

행정서비스분야

【 행정서비스 현장 운영】

- 행정서비스 현장제 개정
 - 추진기간 : 2002. 8 ~ 10월
 - 행정서비스 현장 토론회 개최 : 2002. 8 ~ 9월
 - 부서별 15개현장 이행표준 개선 검토
 - 행정서비스 현장 심의위원회 개최 : 2002. 10. 4.
 - 구체적인 이행표준 171개 항목개정
 - 행정서비스 현장 개정선포식 : 2002. 10. 8.

【 직원 행정서비스 교육실시 】

- 추진시기 : 2002. 3. ~ 9. 24
- 목 적 : 행태변화 및 친절의식 향상
- 대상 및 내용

(2002. 10.31 현재)

구 분	직 급	교육과정	교육내용	교육회수	연교육인원
계				52회	1,467명
위탁교육	5급이상	행정서비스 위탁교육	· 고객만족 경영시대 관리자의 역할 · 고객중심경영 추진기법 습득 · 행정서비스현장의 이해와 실천	2회	54명
자체교육	"	관리자자체교육	· 행정서비스현장의 이해와 실천 · 관리자로서 갖추어야 할 전화매너	2회	54명
	6급	고객만족심화 교육과정	· 행정서비스현장의 이해와 실천 · 관리자의 역할, 고객중심 경영사례 연구	9회	253명
	7급이하	고객만족전문 교육과정	· 행정서비스 현장의 이해와 실천 · 고객만족의 이해, 고객만족 대응화법	39회	948명
기타교육	민원안내 근무자	민원안내과정	· 민원응대 예절습득	5회	15명
	전화응대 부진부서	전화친절교육	· 친절한 전화응대요령 습득	5회	5개부서 143명

- 강 사 : 사내강사

【 고객평가제 실시 】

□ 고객평가(그린·옐로우)카드제 실시

○ 추진기간 : 2002. 1 ~ 10. 31

○ 방 법

○ 고객이 민원실에 비치된 엽서에 공무원의 친절도 평가 기재

○ 구청 민원실, 동사무소에 설치된 카드함 또는 우체통 투입

※ 수신자부담 우편엽서 형태로 제작

※ 카드함 설치 : 총 30개소(구청 8개소, 동사무소 22개소)

○ 내 용

○ 서비스이행표준 달성도 평가 및 고객만족도 측정

○ 친절, 불친절 공무원 추천

○ 불만사항 및 서비스 개선 제안 접수

○ 추진실적

○ 총 129건 접수 - 그린 71건, 옐로우 36건, 기타 22건

○ 친절공무원 : 마일리지 점수 부여 (1,999명)

○ 불친절공무원 : 마일리지 점수 감점(18명), 해당부서로 통보하여
부서장 책임하에 특별정신교육 실시

【 친절 인센티브 부여】

□ 행정서비스 마일리지제 실시

- 추진기간 : 2002. 1. ~ 10. 31
- 목 적 : 공무원의 고객만족 성과에 대한 인센티브 부여
- 방 법
 - 그린·옐로우카드, 행정서비스현장 이행표준 달성도등에 의한 평가
 - 평가점수를 종합적으로 누적 관리하여 인센티브 부여
- 인센티브
 - 도서생활권 지급 : 27명 1,350천원
 - 자랑스런공무원상 추천 : 3명

민방위 분야

【 비상계획분야 】

- 2002년 지상협동 훈련실시
 - 훈련일시 : 2002. 4. 22 ~ 5. 4
 - 훈련내용
 - 향방훈련 및 중점방호작전 지원
 - 민·관·군 통합훈련
 - 구·동 통합방위지원본부 운영
 - 훈련참여인원 : 8개반 380명

- 2002. 인력동원 자원조사 실시
 - 기 간 : 2002. 7. 1 ~ 7. 20
 - 대 상
 - 20 ~ 60세의 남·여중 235개 자격·면허소지자
 - 조사주관 : 구청장(동장실시)
 - 조사결과 : 총자원 5,549명중 가용자원 2,744명

- 을지연습실시
 - 연습기간 : 2002년 8. 19 ~ 8. 24(5박6일)
 - 연습목표 : 국가안보의식 강화로 총력안보태세 확립
 - 연습방법 : 핵심과제 해결위주의 연습과 실제훈련 병행
 - 참가기관 : 영등포구청, 영등포경찰서 등 21개기관 1,462명
 - 소요예산 : 16,934천원

- 2002 화랑훈련 실시
 - 훈련일시 : 2002. 10. 29 ~ 10. 31
 - 훈련내용
 - 향방훈련 및 중점 방호작전 지원
 - 구.동 통합방위지원본부 운영
 - 훈련참여인원 : 8개반 2개조 50명

【민방위운영 분야】

- 민방위훈련 - 6회
 - 민방공 대피훈련 2회 - 주민 및 차량대피훈련(4. 10월)
 - 재난대비 방재훈련 4회(3. 5. 7. 9월)
- 민방위교육 실시
 - 교육기간 : 2002. 3. 7 ~ 10. 31
 - 교육대상 : 38,807명(민방위대원중 1 ~ 4년차 대원)
 - 교육시간 : 기본교육 4시간(보충교육 5시간)
 - 교육실적 : 35,295명(90.9%)
- 제27주년 민방위대 창설 표창수여식
 - 일 시 : 2002. 9. 24
 - 장 소 : 기획상황실
 - 대 상 자 : 28명
 - 행사내용
 - 우수 민방위대 및 유공자에 대한 표창
 - 각종 홍보매체를 이용한 표어, 포스터, 글짓기 공모

Ⅲ. 2003. 主要業務 推進計劃

총 무 분 야

- 구민회관 중정홀(다목적실)개보수
 - 추진기간 : 상반기중
 - 대 상 : 중정홀(리셉션, 예식장, 세미나, 작품전시회등)
 - 소요예산 : 570,400천원

- 방송시스템 확대 및 교체
 - 추진기간 : 상반기중
 - 대 상 : 오디오씨시스템 교체 및 다지역 동시방송(동사무소)
 - 소요예산 : 218,161천원

- 화장실 현대화
 - 추진기간 : 2003년 1월 ~ 12월중(1년)
 - 대 상 : 본관 화장실
 - 소요예산 : 645,000천원

- 통신교환기 증설등
 - 추진기간 : 하반기
 - 대 상 : 교환기증설(600회선 → 1,256회선)
 - 소요예산 : 237,965천원

○ 구내식당 주방기구 구매

- 기 간 : 6월중
- 대 상 : 냉동고 외 2종
- 소요예산 : 4,600천원

○ 구내식당 주방시설 개보수

- 공사기간 : 8월중
- 대 상 : 주방바닥, 천정, 하수도시설 및 개보수등
- 소요예산 : 100,000천원

인 사 분 야

【 직원후생복지향상 】

○ 2003년 표창계획

- 구청장 표창 : 200명
(직무유공 60명, 자랑스러운공무원 12명, 기타 128명)

○ 직원 휴양소 회원권 구입

- 구입시기 : 2003년 3월중
- 구좌수 : 5구좌
- 이용가능인원 : 75명(2박3일 기준)
- 운영방법 : 전국적인 체인망을 가진 콘도미니엄 업체의 회원권을 확보하여 직원들에게 이용할수 있도록 제공
- 소요예산 : 123,500천원
※구입구좌수 : 19구좌(285명 이용가능 - 2박3일 기준)

○ 모범공무원 산업시찰

- 시 기 : 상,하반기(연2회)
- 기 간 : 2박3일
- 대 상 : 90명(구청장이상 표창수상자, 친절공무원, 기타 현안 업무처리 기여자)
- 소요예산 : 45,000천원

○ 퇴직공무원 격려

- 시 기 : 연중
- 대 상 : 퇴직예정공무원 80명
- 내 용 : 산업시찰, 공로연수, 퇴임식등 실시
- 소요예산 : 57,800천원

○ 청빈공무원 포상

- 시 기 : 연 3회(설날, 추석, 연말)
- 대 상 : 60명(7급이하 청빈공무원)
- 내 용 : 격려금 지급(1인당 200,000원)
- 소요예산 : 12,000천원

【 직무향상을 위한 교육실시 】

○ 의식 및 행태개선 위탁교육(M.T)실시

- 교육대상 : 6급이하 직원(부서별 배분)
- 기 간 : 2002. 4 ~ 10월예정(1박2일 합숙)
- 교육인원 : 4회 1,200명
- 소요예산 : 150,000천원

○ 직원 능력개발비 지원

- 지원대상 : 70명
- 기 간 : 2003년 1 ~ 12월
- 지원금액 : 월 50,000원(연간 300,000원한)
- 지원방법 : 사설어학원 등에 개인 수강(67% 교육참석)후 지원
- 소요예산 : 21,000천원

사회진흥분야

【 행락질서 등 국민운동 추진 】

- 2003년 시민의식 제고를 위한 기초질서지킴이 캠페인 추진
 - 추진기간 : 2003. 3월 ~ 11월
 - 참여단체 : 4개단체(새마을, 바르게, 자유총연맹, 재향군인회)
 - 추진장소 : 영등포시장 및 영등포역, 당산사거리등

- 2003년 「깨끗한 새영등포 가꾸기」 환경정비
 - 기 간
 - 상반기 : 2003. 3. 1 ~ 5. 31(3개월)
 - 하반기 : 2003. 8. 1 ~ 10. 31(3개월)
 - 대 상 : 가로환경 등 8개분야별 도시환경 저해요인
 - 방 법
 - 각 분야별 기능부서의 기존계획과 연계추진
 - “우리동네 깨끗이 하는 날” 대청소 매월 실시
 - 각 해당 동담당부서 및 기능부서별 특색사업 추진
 - 동별 깨끗한 우리마을 가꾸기 평가 실시

【 제2의 건국 범국민운동 추진 】

- 민족화합 사랑방 운영 - 외부강사 초빙 강연회 실시등
 - 일 시 : 2003년 하반기
 - ※ 중앙 및 시추진위원회와 연계하여 운영시기등 조정

【 주민소득지원 및 생활안정기금 운영·관리 】

○ 기금운영

- 용자대상 : 우리구 관내 1년이상 거주자로서 자금지원으로 소득증대 및 자립기반을 구축할 수 있는 가구
 - ※ 새마을소득특별지원금(84년~95년 운영)
- 용자금액
 - 주민소득지원자금 : 40,000천원이하
 - 주민생활안정자금 : 20,000천원이하
- 운영관리 체계(우리은행 당산동지점과 대하약정 체결)
 - 용자대상자 선정 : 영등포구(심의위원회 심의결정)
 - 자금대출 및 채권확보 : 우리은행 당산동지점(지정금고)

【 새마을 문고 육성관리 지원 】

○ 단위문고 도서구입 지원

- 기 간 : 1월 ~ 12월
- 지원대상 : 구지부 및 동단위 문고
- 구입도서 : 10회 12,000권
- 소요예산 : 96,600천원

○ 알뜰도서 교환시장 운영

- 기 간 : 2002년 7월중
- 도서확보 : 4,000권
- 소요예산 : 5,000천원

- 「책 많이 읽는 마을상」 선발 대회
 - 대 상 : 영등포구 거주자로 마을문고 이용자
 - 시상내용
 - 단체부문 : 책 많이 읽는 마을상(부상 → 도서)
 - 개인부문 : 독서가족상, 다독자상(부상 → 도서생활권)
 - 소요예산 : 3,000천원

【 자원봉사 활동 지원 】

- 자원봉사자 모집 및 활동현황 관리
 - 자원봉사자 등록 : 1,000명 예정
 - 수요처 관리 : 복지시설, 의료기관, 공공기관, 학교 등
 - 활동분야 : 노력봉사, 지역사회봉사, 캠페인, 기능봉사 등 43개분야
 - 동별소그룹 자원봉사팀 구성

- 자원봉사센터 운영
 - 장애우와 함께하는 체험캠프 실시 4회(7~8월, 12월~'04.1월)
 - 청소년 자원봉사자 축제(10월)
 - 자원봉사자 간담회 및 사례발표회 개최(12월)
 - 소그룹 자원봉사팀 구성 및 활동지원 22개동
 - 자원봉사자와 수혜자와의 1:1 결연사업 추진

행정서비스분야

【 행정서비스 현장제 발전운영 】

○ 추진방향

- 행정행태 변화에 따른 행정서비스현장 제. 개정
- 고객에 대한 홍보 확대 : 백서발간, 영상물제작, 현장소책자발간, 전화 송출장치(친절멘트)설치, 기타 팸플렛제작 등
- 고객만족도 조사 컨설팅 협약
- 고객 불만족사항 및 잘못된 서비스에 대한 시정. 보상강화
- 행정서비스 실천 우수직원 및 부서에 대한 인센티브 제도화

○ 기대효과

- 행정서비스현장 실천으로 고객만족도 제고
- 행정서비스현장제 홍보강화로 고품질의 행정서비스에 대한 주민의 알권리 확대
- 잘못된 서비스에 대한 보상품 제공으로 불만족사항 해소
- 직원에 대한 인센티브강화로 마음에서 우러나는 친절서비스 제공

【 행정서비스 실천 직원친절교육 실시】

○ 기 간 : 연 2회(상, 하반기)

○ 대 상 : 4급이하 전직원

○ 교육내용

- 관 리 자 : 행정서비스현장의 구체적 실천위한 관리자의 사명감과 리더십 심화
- 7급이하직원 : 행정서비스 현장의 구체적 실천을 위한 나의 서비스 핵심역량 강화와 자긍심 향상

【 행정서비스 위탁교육 실시】

- 대 상 : 관리자(4·5급 54명), 행정서비스 우수직원(80명)
- 위탁교육
 - 관리자 → 상반기
 - 행정서비스 우수직원 → 하반기
- 교육기관 : 외부 전문교육기관
- 내 용
 - 마음에서 자연스럽게 친절이 배어 나올 수 있는 인성교육

【 직원 칭찬격려제(칭찬합시다)실시】

- 기 간 : 연중계속
- 대 상 : 전 직원
- 칭찬방법 : 지식포탈 전자게시판에 “칭찬합시다” 코너 개설운영
- 인센티브
 - 칭찬사례 공개게시(지식포탈 및 친절게시판)
 - 마일리지 점수부여(3점 이내)

【 구내방송을 활용한 공무원의 친절생활화 】

- 목 적 : 일상생활에서 친절의 생활화 실천
- 방 법
 - 구내 방송요원이 아침시간, 친절관련 좋은 글 낭송 등
 - 따뜻한 고객응대를 위한 구내방송CD제작으로 상시 친절교육 효과

【 행정서비스 마일리지제 】

- 목 적 : 공무원의 고객만족성과에 대한 인센티브 부여
- 기 간 : 연중 추진
- 평가항목 : 그린, 옐로카드제외 11개 항목
- 인센티브
 - 항목별 평가점수를 종합(누적)관리하여 인센티브 부여
 - 자랑스러운 공무원상 추천
 - 매월 행정서비스 MVP 3명 선발, 각각 5만원 상당의 도서생활권 지급
 - 행정서비스 MVP 연36명에 대하여 상·하반기 구청장과의 간담회 개최

【 친절그린, 옐로우카드제 실시 】

- 추진기간 : 연중 계속
- 대 상 : 5급이하 전직원
- 추진내용
 - 수신자 부담 우편엽서를 제작하여 공무원에 대한 친절공무원 추천 및 고객(불)만족사항 접수 → 서비스개선
(고객함 설치수 : 구청 8개소, 동사무소 22개소)
- 결과조치
 - 해당부서로 통보, 부서장 책임하에 격려 또는 교육
 - 친절(불친절) 공무원 : 마일리지점수 부여(감점)

【 민원안내 도우미 운영 】

○ 목 적

- 내방민원인과의 최접점에서 친절하고 밝은 이미지 제공
- 구청사 방문고객에 대한 업무별 부서안내 및 편의제공
- 노약자, 거동 불편자 보호 안내 등

○ 위탁기간 : 연중계속

○ 운영방법

- 근무인원 : 4명(구청사 2명, 보건소 2명)
- 위탁업체 : 전문용역업체에 위탁관리

민방위 분야

【 비상계획 】

○ 2003년 화랑훈련 실시

- 훈련기간 : 상반기 : 5월중
 하반기 : 10월중

○ 훈련내용

- 향방훈련 및 중점 방호작전 지원
- 민·관·군 통합훈련
- 구·동 통합방위지원본부 운영

○ 2003년 인력동원 자원조사 실시

- 기 간 : 2003. 7. 1 ~ 7. 20
- 대 상
 - 20 ~ 60세의 남·여중 235개 자격, 면허소지자
 - 조사주관 : 구청장(등장실시)

○ 2003년 을지연습 실시

- 연습기간 : 2003. 8. 18 ~ 8. 23(5박 6일)
- 연습목표 : 국가안보의식 강화로 총력안보태세 확립
- 연습방법 : 핵심과제 해결위주의 연습과 실제훈련 병행
- 참가기관 : 영등포구청, 영등포경찰서 등 21개 기관
- 소요예산 : 16,934천원

- 2003년 인력동원 실제훈련 실시
 - 훈련일시 : 2003년 10월중
 - 훈련대상인원 : 280명(시 계획에 의한 자격면허소지자)
 - 훈련대상기관 : 수도방위사령부외 47개 기관

- 총무계획 수립·발간
 - 작성기간 : 2003. 9. 25 ~ 12. 31
 - 대상분야 : 총무 2300 국정홍보 실시계획 외 15개분야
 - 계획내용 : 전시·사변 또는 이에 준하는 국가 비상시
전시행동요령과 비상대비계획
 - 발간부수 : 555부(16개 분야별 발간)
 - 소요예산 : 15,000천원

【 민방위운영 】

- 민방위훈련 : 8회
 - 민방공 대피훈련3회 - 주민 및 차량대피훈련(3, 6, 10월)
 - 불시 민방공훈련 1회 - 을지연습기간 중(8월)
 - 재난대비 방재훈련 4회(4, 5, 9, 11월)

- 민방위교육 실시
 - 교육기간 : 상반기(2003. 3. 5 ~ 7. 31)
하반기(2003. 9. 1 ~ 12. 31)
 - 교육대상 : 총 19,039명(민방위대원중 1 ~ 4년차 대원)
 - 교육시간 : 기본교육 4시간(보충교육 5시간)

○ 2004 민방위대 신규편성

- 정비기간 : 2003. 12. 1 ~ 12. 31(1개월간)
- 편성대상자
 - 2004년도에 20세(1984년생)가 되는 대한민국 남자
 - 2003. 12. 31로 향토예비군 복무가 완료되는 45세(1959년생) 이하의 남자
 - 만성허약자로 민방위대 편성에서 제외되었던 재심사 대상자
 - 민방위편성 제외사유가 소멸된자
 - 민방위편성에서 누락된 자

○ 제28주년 민방위대 창설 표창 수여식

- 일 시 : 2003. 9. 23
- 장 소 : 구청 기획상황실
- 행사내용
 - 우수 민방위대 및 유공자에 대한 표창
 - 각종 홍보매체를 이용한 표어, 포스터, 글짓기 공모

○ 화재경용 방독면 특별보급 계획

- 추진목표
 - 2003년 지역민방위대원 방독면 확보
- 추진개요
 - 방독면 보급 10개년 계획
- 추진계획
 - 2003년 계획

추진물량	소요예산	산출기초	재원조달방법	비 고
6,779개	227,531천원 (구비 : 99,124천원) (시비 : 99,124천원) (국비 : 29,283천원)		시비 : 43.6% 구비 : 43.6% 국비 : 12.8%	

육아휴직 및 출산휴가 등에 따른 대체인력 운영

목 적

- 구조조정으로 인원은 감소된 반면 업무량은 증가하고 있으며 또한 여성공무원의 육아휴직 및 출산휴가 등으로 업무공백이 가중되어 대체인력 확보로 행정서비스를 제공하고자 함.

현 황

※ 육아휴직기간 : 12개월, 출산휴가 기간 : 3개월

현 원	여성 공무원		휴 직 현 황		
	인원	비율	계	육아휴직	출산휴가등
1,296명	345명	26.6%	17명	7명	10명

운영방법

- 년1회 3개월 단위로 채용(계속채용불가)
- 주 6일 근무(월 ~ 토). 1일 9시간 근무(전일 근무자의 경우)
- part - time 근무 가능

모집대상

- 우리구 재직중에 퇴직한 공무원 또는 관내 거주자중 서울시 산하 기관에서 공무원으로 근무한 경력이 있는자 등

소요예산

- 126,104천원

기대효과

- 육아 및 출산휴가 등으로 인한 인력부족 대체로 행정서비스 제공

행정서비스헌장제 운영 백서발간

행정서비스헌장제도 운영 5년을 맞이하여 헌장제 추진경위, 그간의 운영성과, 제도적 발전방안 등을 백서로 발간하여 고객감동 우리구의 행정서비스헌장제를 널리 알려 구 이미지 제고는 물론 구정발전에도 기여하고자 함.

관련근거

- 서울특별시영등포구행정서비스헌장제정및운영에관한조례제12조 (2001. 11. 16. 조례 제508호)
- 2003년도 행정서비스 종합계획(총무 13310-4468, 2002. 9. 30)

필 요 성

- 우리구의 행정서비스헌장제에 대한 종합적이고 총체적인 홍보를 통해 구민의 알권리 충족과 행정편의 중심에서 고객편의 중심으로의 전환

발간시기

- 2003년도 3 ~ 4월경

발간수량 : 1,000부

□ 발간내용

- 행정서비스현장제 도입배경 및 연혁
- 현장의 제·개정 내용등 그간의 추진현황
- 분야별 서비스 기준의 설정 현황
- 고객만족도 조사 및 달성도 평가결과 등

□ 기대효과

- 현장제정 → 운영 → 사후관리 → 보완의 피드백시스템 구축으로 보다 내실있는 현장제 운영
- 행정 내·외부의 현장제 정착 및 활성화
- 현장의 운영근거 재정립 및 중앙·지방간 정보교류 활성화
- 현장제 운영 5주년에 대한 총체적인 정리로 대고객 홍보
- 한발 앞서감은 물론 먼저 찾아가는 행정서비스 수혈로 고객감동 행정구현