

더불어 잘 사는 복지 마포

業 務 報 告

(제178회 마포구의회 제1차 정례회)



2013. 6

감사담당관

보 고 순 서

□ 일반현황

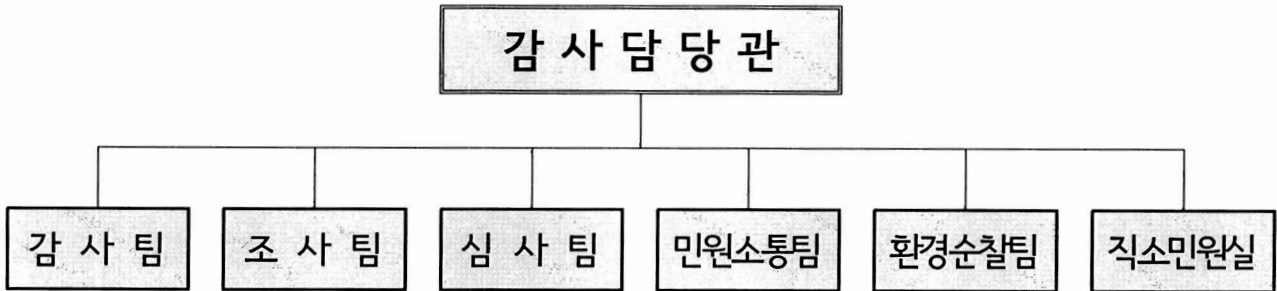
- 기구·인력·장비 1

□ 2013년도 주요업무 추진실적 및 계획

- 간부청렴도 평가시스템 구축 및 운영 2
- 계약분야 일상감사 및 계약심사 병행 운영 3
- 인권조례 제정 4
- 공정한 행정감사 5
- 엄정한 공직기강 확립 6
- 고충민원 적극 해소 7
- 고객응대 서비스 역량강화 8
- 안전하고 쾌적한 생활환경 조성을 위한 환경순찰 9

일 반 현 황

□ 기 구 ----- 5팀 1실



□ 인 력 ----- 26 명

구분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능직 (계약직)
정원	25	1	7	8	4		2 (3)
현원	26	1	8	9	2	1	2 (3)

□ 장비현황 ----- 총 4종 35대

구분	컴퓨터	노트북	전자복사기	FAX	기타
보유량	26	5	2	2	

□ 세출예산현황

(단위 : 백만원)

구분	2012년	2013년	증감	주요 증감 내역
감사담당관	173	192	19	행정운영경비

2013년도 주요업무 추진실적 및 계획

1. 간부청렴도 평가 시스템 구축 및 운영

청렴도 평가 시스템을 도입하여 4·5급 간부들의 직무청렴성, 청렴실천 노력 및 솔선수범, 준법성 등을 상위·동료·하위 직원이 평가함으로써 조직의 청렴 분위기를 확산하고 국민에게 신뢰받는 투명행정 구현

□ 사업개요

- 기 간 : 2013년 1월 ~ 12월
- 평가대상 : 4·5급 간부공무원
- 평가내용 : 직무청렴성, 청렴실천 노력 및 솔선수범, 준법성 등
- 평가방향 : 국민권익위원회 고위직 청렴도 평가지표를 준용하여 평가 실시
- 사업비 : 3,000천원

2013 추진실적

(6. 10. 현재)

- 간부청렴도 평가시스템 구축
 - 일시 : 2013년 2월
 - 사유 : 그간 실시해오던 국민권익위원회 청렴도 평가가 금년부터 자체평가로 전환되었고, 리서치 전문기관 평가의뢰 시 상당한 비용 발생
- 간부청렴도 평가
 - 평가기간 : 2013. 4. 1. ~ 4. 10.(10일간)
 - 평가대상 : 5급 부서(동)장 49명
 - 평가자 : 27명(상위평가 2명, 동료평가 5명, 하위평가 20명)
 - 평가방법 : 청렴도 평가시스템을 활용한 설문평가
 - 평가결과 : 종합점수(9.55/10점), 응답률(62.33%, 955/1,532건)

□ 향후추진계획

- 국소장 청렴도 평가 : 2013. 7월중

2. 계약분야 일상감사 및 계약심사 병행 운영

각종 공사, 용역, 물품 제조·구매 사업에 대하여 사후감사로는 시정이나 치유가 곤란하므로 예산집행의 효율성과 감사의 실효성 확보를 위한 계약원가심사와 일상감사를 병행 실시하며, 각 사업별 설계내역의 적법성·적정성·경제성을 검토하여 예산을 절감하고 사업 목적물 품질 확보에 기여함

□ 사업개요

- 사업기간 : 2013년 1월 ~ 12월
- 계약 원가심사
 - 심사대상 : 구 본청, 보건소, 동 주민센터, 구의회사무국, 마포구시설관리공단, 마포문화재단
 - 심사내용 : 설계도서간 내용일치 여부, 공종 사용의 적정성, 적정단가 적용 여부 등
- 계약분야 일상감사
 - 감사대상 : 구 본청, 보건소, 동 주민센터
 - 감사내용 : 계약원가심사를 포함한 사업추진의 합법성, 필요성, 내용의 타당성 등
- 소요예산 : 2,000천원(원가계산 매뉴얼 책자 발간)

2013 추진실적 (6. 10. 현재)

- 일상감사 및 계약심사 예산절감 실적 : 149건 2,310백만원(10.78%)

(단위 : 천원)

구 분	건 수	요 청 금 액	심 사 액	절 감 액	절 감 률
계	149	21,436,971	19,126,247	2,310,726	10.78%
공 사	66	15,528,659	13,483,247	2,045,411	13.17%
물 품	37	753,150	732,860	20,289	2.69%
용 역	46	5,155,162	4,910,138	245,023	4.75%

□ 향후추진계획

- 2013년 9월중 원가계산 매뉴얼 발간 및 전부서 실무 담당자 집합교육 실시
- 시설공사시 설계·시공 부실, 부당 설계변경 등으로 인해 예산이 낭비되는 일이 없도록 일상감사 및 감독직원 교육 강화

3. 인권조례 제정

인권보장을 위한 제도적 기반을 구축하고 마포구 및 산하기관 직원의 인권 의식 고양 등을 통해 인권보장에 기반한 구정을 실현하고자 함

□ 사업개요

- 「인권보장 및 증진에 관한 조례」 제정·공포
 - ※ 추진배경 : 2012.4월 국가인권위원회 “인권조례 제정권고”
- 조례 주요내용
 - 자치단체장의 인권증진을 위한 정책 발굴 및 노력
 - 정책 추진에 관한 심의·자문 기구인 ‘인권위원회’ 설치
 - 인권보장 및 증진 기본계획 및 연도별 시행계획 수립
 - 공무원 및 산하기관 직원 등에 대한 인권교육 실시
 - 인권 관련 기관 또는 민간단체에 대한 행·재정적 지원

2013 추진실적 (6. 10. 현재)

- 기초 자료 조사 2013.2~3월
 - 관내 소재 인권단체 현황파악 : ‘한국인권재단’ 등 36개소
 - 인권교육 실시대상 조사 : 공무원, 산하기관·시설 종사자 등
- 서울시 및 다른 구 조례제정 사례 검토 2013.4~5월
- “인권조례” 내부 초안 작성 2013.5~6월

□ 향후추진계획

- 「인권 보호 및 증진에 관한 조례」 제정·공포 2013년 하반기
 - 관내 주민 및 인권단체 의견 수렴을 통해 우리구 특성에 맞는 조례 제정
- 「인권위원회」 구성 조례 제정후
 - 관내 인권관련 단체 및 지역인사 등 15명 내외 위원으로 구성

4. 공정한 행정감사

사후 적발위주의 전통적인 감사방식에서 벗어나 예방위주의 감사를 실시하여 경제성 및 효과성을 높이고 취약분야 집중감사로 비리 및 부조리의 원인이 되는 제도 정비와 행정의 투명성을 확보하고자 함

□ 사업개요

- 감사기간 : 2013년 1월 ~ 12월
- 감사대상 : 구청 취약분야 및 동 주민센터 업무전반
- 감사내용 : 시스템 모니터링 및 업무전반에 대한 서류 점검·현장 확인
- 사업비 : 비예산 사업

2013 추진실적

(6. 10. 현재)

- 예방감사 실시 : 상시모니터링
 - 지방재정관리시스템에 의거, 신용카드 사용내역 등 매월 점검
- 종합감사 실시 : 취약분야 감사
 - 민원여권과(3월), 치수과(4월)
- 기강감사 실시 : 3회
 - 정기인사 관련 복무기강 점검(2013.1.8.) : 전부서
 - 설 대비 민생관련 대책반 근무실태 점검(2013.2.9~2.11.)
 - 외부기관 등 공직감찰 대비 당직 근무실태 점검(2013.3.17.)

□ 향후추진계획

- 예방감사 (상시모니터링) : 매월 1회
- 취약분야 감사 : 지역경제과(6월), 사회복지과(7월), 건설관리과(9월), 복지행정과(10월)
- 하반기 동행정 종합감사 : 망원1동, 상암동, 망원2동, 성산2동 (11월)
- 마포문화재단 종합감사 : 8월
- 기강감사 : 휴가철, 추석, 연말연시 등

5. 엄정한 공직기강 확립

정보 수집 활동 강화로 지역문제와 관행적 부조리를 예방하고, 철저한 조사와 엄정한 조치로 행정의 투명성 제고 및 조직의 안정에 만전을 기하고자 함

□ 사업개요

- 사업기간 : 2013년 1월 ~ 12월
- 사업내용
 - 공직기강 예방을 위한 정보활동
 - 공직사회 부정·부조리, 클린신고 사항 접수 처리
 - 공직비리 조사
- 소요예산 : 1,500천원
 - 공직자 청렴·비리신고 보상금 : 1,000천원
 - 공직자 청렴·비리신고 포상금 : 500천원

2013 추진실적

..... (6. 10. 현재)

- 외부기관 통보사항 조사 8건
- 자체조사 2건
- 일반점검 1건
- 클린신고 1건

□ 향후추진계획

- 공직비리 사업예방을 위한 정보·사정기관 업무협력 강화
- 특명·정보·진정사항 등 자체조사 강화(횡령, 금품향응수수 등 주요 공직자 비리)
- 외부(수사)기관 통보 공직비리 엄정 조사조치 등

6. 고충민원 적극 해소

제도나 형식에 앞서 민원인의 입장을 우선 고려한 민원처리로 민원발생을 예방하고 재발 방지를 위한 사전조정 기능을 강화하고자 함

□ 사업개요

- 사업기간 : 2013년 1월 ~ 12월
- 사업내용
 - 고충민원 : 방문민원, 전화민원, 우편민원 등
 - 인터넷 민원 : 「구청장에게 바란다」, 「새울상담 민원」
 - 이첩민원 : 국민권익위원회, 감사원, 서울시 등 상급기관 이첩 민원
 - 기타 주택, 건축 등 취약 분야의 시위, 집단, 고질, 반복민원 등
- 사업비 : 1,750천원

2013 추진실적 (6. 10. 현재)

• 민원처리 현황

계	고충민원(방문우편팩스 등)	인터넷 상담민원	구청장에게 바란다
2,104건	317건	1,534건	253건

• 집단(다수인)민원 현황

계	5인 이상	20인 이상	100인 이상
17건	9건	6건	2건

- 민원처리실태 정기점검 : 인터넷 민원(4회 1,447건), 고충민원(1회 436건)

□ 향후추진계획

- 인터넷 민원(5월~11월 접수) 처리실태 점검 6월~12월
- 상반기 고충민원 처리실태 점검 7월
- 전자 북 형태의 “민원처리사례집” 구청 홈페이지 게시 12월

7. 고객응대 서비스 역량강화

행정서비스에 대한 고객의 만족도·개선요구 사항 등을 조사하고 구정에 반영하여 직원의 고객응대서비스 역량 강화 및 고객만족서비스 마인드를 제고하고자 함

□ 사업개요

- 사업기간 : 2013년 1월 ~ 12월
- 사업내용
 - 고객의견 수렴강화 : ARS만족도 조사, 내방고객 설문조사 등
 - 직원친절 역량강화 : 전화응대품질평가, 친절교육, 전화방문 모니터링 등
- 소요예산 : 13,660천원

2013 추진실적 (6. 10. 현재)

사업명	추진기간	추진대상	추진결과	소요예산
ARS만족도 조사실시 (1/4분기)	3월	1,600명	■ 전반적 만족도 : 77.0%	3,200천원
내방고객 설문조사 실시 (1/4분기)	4월	100명	■ 전반적 만족도 : 94.2%	비예산
전화응대 품질평가 실시 (1/4분기)	4월	600명	■ 평균 : 94.1점	960천원
친절교육 실시	4월	200명		비예산
친절영상 제작게시	4~5월	2회		비예산
전화응대 매뉴얼 제작배부	5월	1,300매		690천원

□ 향후추진계획

- ARS만족도 조사 : 유기한 민원 처리 고객대상, 3회 매분기
- 친절영상 제작게시 : 월별 친절공무원 대상, 6회 매월
- 친절교육 : 신규전입·민원응대 직원 대상, 4회 6~12월
- 내방고객 설문조사 : 민원실 내방고객 대상, 6회 매월
- 전화응대 품질평가 : 전직원 대상, 6회 매월
- 전화방문 모니터링 : 전직원 대상, 1회 9월

8. 안전하고 쾌적한 생활환경 조성을 위한 환경순찰

신속하고 체계적인 도시시설물 관리를 통해 안전하고 쾌적한 생활 환경 조성 및 120시민불편살피미 운영 활성화로 주민 만족도 향상

□ 사업개요

- 사업기간 : 2013년 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 공공시설물, 청소환경, 공원녹지, 가로환경, 건축공사장 등
- 사업내용
 - 시기별 기획순찰 및 유관부서 합동순찰
 - 「120시민불편살피미」 운영 활성화
- 소요예산 : 7,689천원

2013 추진실적 (6. 10. 현재)

- 120시민불편살피미 민원 처리 실적 : 8,532건(전년도 동기간 대비 32% 증가)

분 야	계	교 통	가로정비	환 경	도 로	청 소	기 타
처리건수 (백분율)	8,532	4,773 (55.9)	1,122 (13.2)	665 (7.8)	656 (7.7)	434 (5.1)	882 (10.3)

- 시기별 기획순찰 및 유관부서 합동순찰

분 야	계	안내표지판 등 표기상태 점검	어린이 보호구역 관리상태 점검	해빙기 대비 구동 합동 점검	가로변 녹지대 점검
적출건수	185	12	89	35	49

□ 향후추진계획

- 120시민불편살피미 운영 활성화 : 120다산콜시스템 및 현장 상시 점검
- 기획 순찰 및 합동 순찰 일정

6월	9월	10월	11월
공원·체육시설, 자전거 보관대	마을마당, 쉼터, 약수터	대형 건축공사장	공중·공원 화장실, 주요도로 합동순찰