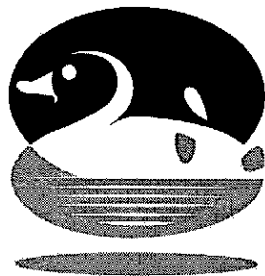


더불어 잘 사는 복지 마포

業 務 報 告

(제162회 마포구의회 제1차 정례회)



2011. 6

감사담당관

보 고 순 서

■ 일반현황

○ 기구인력장비 1

■ 2011년도 주요업무 추진실적 및 계획

1. “3무(無) 운동”으로 신뢰행정 구현 2

2. 청렴한 마포 생활화 추진 3

3. 행정사무감사 실시 4

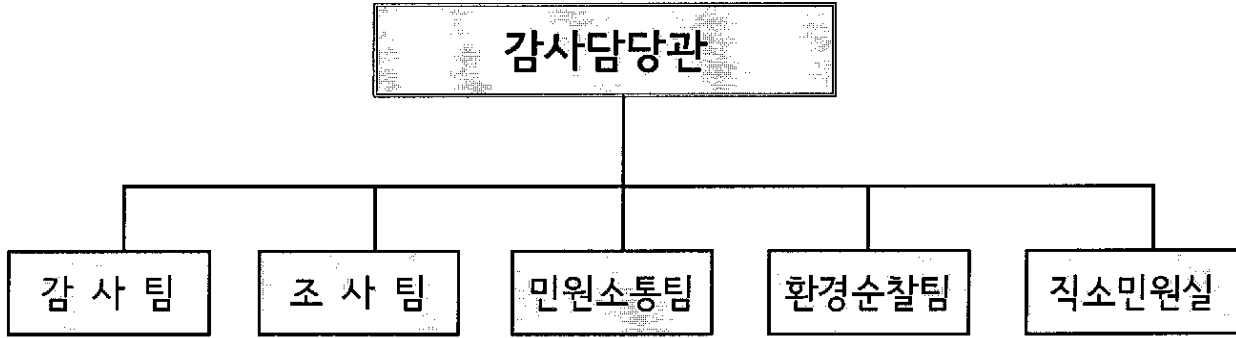
4. 공직기강 확립 5

5. 고객만족도 제고 추진 6

6. 주민과 함께 하는 환경순찰 7

일 반 현 황

□ 기 구 ----- 4팀 1실



□ 인 력 ----- 23 명

구 분	계	4 급	5 급	6 급	7 급	8급	9 급	기능직	계약직
정 원	21		1	6	8	3		3	
현 원	23		1	7	11	2		2	

※ 유학휴직 1명(7급) 포함

□ 장비현황 ----- 총 4종 35대

구 분	컴퓨터	노트북	전자복사기	FAX	기타
보유량	26	5	2	2	

□ 위원회현황

명 칭	인원	임 무
공직자윤리위원회	5명	공직자 재산등록 심사
행정서비스현장 심의위원회	8명	행정서비스현장 제정·개정 관련 심의
민원조정위원회	17명	민원사항 심의·조정

2011년도 주요업무 추진실적 및 계획

1. “3무(無) 운동”으로 신뢰행정 구현

청렴하고 신뢰받는 공직자상을 확립하기 위해 전 직원이 참여하는 3무(無) 운동을 전개하여 신뢰받는 행정 구현

□ 사업개요

- 사업기간 : 2011. 1월 ~ 12월
- 사업내용 : 금품수수 무(無), 이권·인사청탁 무(無), 예산낭비 무(無)
내부청렴도 강화를 위한 IT 상시확인 관리시스템 운영

2011 추진실적 (6. 8. 현재)

- 2011 상반기 공직자 청렴교육 실시 : 2011. 4. 12
 - 강사 : 이정주 박사(국민권익위원회 청렴교육 전문강사)
 - 내용 : 행정환경변화와 청렴
 - 참석 : 총 578명(구청장, 각 국·소장 및 6급이상, 7급 이하 1/2)
- 공문서 등에 청렴관련 문구 및 로고 사용 : “3無 운동”, “청렴韓 세상”
- 내부청렴도 강화를 위한 IT 상시확인 관리시스템 운영
 - e-호조(재정) 시스템 및 법인카드 상시모니터링 : 1/4분기 1회 실시
- 유기한 민원 청렴도 상시모니터링 : 클린콜 (응답율 57%, 1,441건 통화)
청렴한 세상 참여엽서(4,292건 발송)
- 공직자비리신고 안내 리플릿 배부 : 600부

□ 향후추진계획

- 내부청렴도 강화를 위한 IT 상시확인 관리시스템 지속 실시
- 5급 이상 간부 청렴특강 및 하반기 공직자 청렴교육 : 2011년 6월, 9월

2. 청렴한 마포 생활화 추진

청렴의식 확립과 견고한 청렴도 향상 시스템 구축을 통한 깨끗한 공직 풍토 조성으로 『청렴 마포』 실현

□ 사업개요

- 사업대상 : 전 부서(전 직원)
- 사업내용
 - 청렴역량 강화
 - 청렴도 향상 시스템 운영

2011 추진실적

(6. 8. 현재)

- 청렴역량 강화
 - 국민권익위원회 취약분야 청렴교육 전문가 과정 이수 : 5명
(중간관리자, 신규자, 승진자, 세무, 공직유관단체 과정)
 - 구청장 청렴서한 : 전 직원 대상(5회)
 - 청렴도 자기진단 : 2회(청렴도 자가 체크, 내부공익신고)
 - 청렴의식 향상의 날 운영 : 매월 첫째 주 월요일(6회)
- 청렴도 향상 시스템 운영
 - e-호조(재정) 시스템 및 법인카드 상시모니터링 : 1/4분기 1회 실시
 - 청렴도 향상 종합 추진단 운영 : 취약분야 자체 계획 점검(2011.4.14)
 - 자율적 제도개선 추진 : 미술장식품 공모대행제 등 총 25건 국민권익위원회 제출
 - 청렴마일리지제 운영 : 청렴 활동 실적에 따른 인센티브를 부여하여 직원들의 자발적인 참여 유도

□ 향후추진계획

- 행동강령 숙지도 조사 실시 : 2011. 6월 중
- 청렴도 향상 종합 추진단 운영 : 분기별 개최
- 이익제기 민원을 위하여 담당팀장이 직접 상담하는 민원상담관제 운영

3. 행정사무감사 실시

구정업무 전반에 대한 행정감사를 실시하여 예산집행 부적정 등 불합리한 점을 시정하고 공직기강을 확립함으로써 신뢰 받는 구정실현

□ 사업개요

- 추진기간 : 2011. 1월 ~ 12월
- 감사대상 : 9개 기관(동 8, 마포시설관리공단), 구청 취약분야 해당부서
- 감사내용 : 업무전반에 대한 서류점검 및 현장 확인

2011 추진실적

 (6. 8. 현재)

- 상반기 동행정 종합감사 실시
 - 기 간 : 2011. 3. 29 ~ 4. 28 (1개동 3일씩 총 12일)
 - 대 상 : 망원1동, 망원2동, 성산2동, 상암동

- 분야별 부분감사 실시
 - 2. 28 ~ 3. 11 : 전산분야 감사 실시
 - 5. 16 ~ 5. 27 : 청소행정분야 감사 실시

□ 향후추진계획

- 6월 ~ 7월 : 보육시설 보조금 집행실태 감사
- 9월 : 교육지원분야 감사
- 10월 : 하반기 동 종합감사(아현동, 도화동, 염리동, 신수동)
- 11월 : 마포시설관리공단 감사

4. 공직기강 확립

공직사회의 복지부동 및 부정부패 소지를 사전에 예방하여 일하는 분위기 조성
및 깨끗하고 투명한 공직문화 확립

□ 사업개요

- 추진기간 : 2011. 1월 ~ 12월
- 대상부서 : 구 산하 전부서, 전 기관
- 추진내용 : 복무기강 점검 및 취약시기 특별감찰 활동

2011 추진실적

(6. 8. 현재)

- 2011. 1. 21 : 설 대비 출근점검 실시
 - 지참 9명 → 09시 이후 출근자 2명 연휴기간 중 당직1회
- 2011. 3. 22 : “상하이 사건” 등에 따른 특별공직기강 점검 실시
 - 출장 후 미귀 8명 → 그린파킹 주민설명회 등 업무의 연장
- 2011. 5. 30 : 풍수해 예방 준비실태 사전 점검 실시
 - 침수취약지역 대책 미흡 등 총 33건 시정 지시

□ 향후추진계획

- 하계휴가, 추석, 연말연시 등 취약시기 공직기강 점검
- 여름철 우기 자연재해 대비 공직기강 점검
- 인허가 비리, 공사수주와 관련 금품수수, 각종 이권개입 등 토착비리 점검

5. 고객만족도 제고 추진

구민의 행정요구가 복잡·다양해짐에 따라 구민과 소통하는 품격있는 행정 서비스를 제공하고자 고객입장에서 의견을 적극 수렴하여 고객이 신뢰하고 감동하는 구정을 실현하고자 함

□ 사업개요

- 추진기간 : 2011. 1월 ~ 12월
- 대상사업 : 고객만족도 제고, 친절행정서비스 마인드 함양, 친절행정 실현 등
- 사업내용 : 직원 친절모니터링, 고객만족도 설문조사, 친절교육 등
- 소요예산 : 41,380천원(본예산 41,380천원)

2011 추진실적

..... (6. 8. 현재)

- 유기한민원 고객만족도 ARS조사(용역) : 1회(2,000명, 응답242명, 응답률 12.1%)
- 유기한민원 고객만족도 해피콜 조사(자체) : 783명
- 직원대상 전화응대 품질평가 실시(자체) : 1,406회
- 방문고객 민원응대 설문조사(자체) : 559회
- 직원 집합친절교육 : 389명/6회

□ 향후추진계획

- 유기한민원 고객만족도 ARS조사(용역) : 3회 (6월, 9월, 12월)
- 유기한민원 고객만족도 해피콜 조사(자체) : 상시
- 직원대상 전화응대 품질평가 실시(자체) : 상시
- 방문고객 민원응대 설문조사(자체) : 상시
- 직원 집합친절교육 : 4회 (10월/2회, 11월/2회)
- 직원전화·방문 친절모니터링(용역) : 2회 (6월, 10월)

6. 주민과 함께 하는 환경순찰

주민불편사항의 신고편의 및 사후관리 강화로 만족도를 향상시키기 위해 현장민원 창구를 『120시민불편살피미』로 통합 업무의 효율성을 제고하고, 각종 시설물 안전관리로 쾌적하고 안전한 생활환경 조성

□ 사업개요

- 사업기간 : 2011. 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 공공시설물, 도시환경, 공원녹지, 건축공사장 등
- 사업내용
 - 시민불편 신고시스템 120시민불편살피미 통합운영
 - 자전거순찰대 운영
 - 시기별 취약요인과 주요시설에 대한 기획순찰, 합동순찰
- 소요예산 : 33,441천원(본예산 33,441천원)

2011 추진실적

(6. 8. 현재)

- 마포동이자전거순찰대 운영
 - 규 모 : 16개동 96명 (동별 3개조 6명)
 - 운영기간 : 2011. 5월 ~ 11월
- 120시민불편살피미 통합운영
 - 처리건수 : 5,210건
 - 운영기간 : 2011. 1월부터 계속
- 분야별 기획순찰
 - 기간 : 2011. 3월 ~ 5월
 - 내용 : 자전거도로, 어린이보호구역, 녹지대, 자전거보관대 관리실태

□ 향후추진계획

- 기능부서 합동순찰 실시 (분기별 1회)
- 시기별 취약 요인 기획순찰 실시 (월별 1회)