

새로운 변화 활기찬 마포

2009년도
주요업무 추진실적 보고

(제149회 마포구의회 제2차 정례회)



2009. 11

감사담당관

2009년도 주요업무 추진실적

1. 행정감사 실시

구청업무 운영실태의 불합리한 점의 시정개선과 행정운영의 적정 및 능률화를 실현하고 공직기강 유지를 도모함으로써 신뢰받는 구정 실현

□ 사업개요

- 사업기간 : 2009. 1월 ~ 12월
- 감사대상 : 9개 기관(동 8, 시설관리공단), 구청 3개 업무분야 해당부서
- 감사내용 : 업무전반에 대한 서류점검 및 현장 확인 병행

2009 추진실적

(11. 10 현재)

□ 감사원 감사

- 사회복지분야
 - 기간 : 2009. 4. 7 ~ 6. 9
 - 대상 : 생계급여, 주거급여, 노인교통수당 등
 - 결과 : 해임 1명
- 부담금분야
 - 기간 : 2009. 6. 19 ~ 6. 23
 - 대상 : 개발부담금, 교통유발부담금(지적과, 교통행정과)
- 무사안일(토착비리, 인허가 등)
 - 기간 : 2009. 9. 23 ~ 10. 6
 - 대상 : 전부서

□ 서울시 감사

- 세무 등 취약분야
 - 기간 : 2009. 8. 24 ~ 9. 8
 - 대상 : 세무, 시유재산 관리, 보조금 분야

□ 자체 감사

- 무단투기 포상금 지급실태 조사
 - 기간 : 2009. 4. 3 ~ 4. 24
 - 대상 : 16개동 주민센터
 - 결과 : 총 28명(정직2, 감봉2, 견책4, 훈계6, 주의14)
벌금 7,400천원(7명, 500천원~2,000천원 부과)
- 상반기 동주민센터 종합감사 실시
 - 기간 : 2009. 6. 15 ~ 6. 30
 - 대상 : 동행정 전반(아현, 도화, 염리, 신수동)
 - 결과 : 총 20명(훈계3, 주의 17)

□ 향후 추진계획

- 12월 마포구 시설관리공단 감사

2. 공직기강 확립

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

□ 사업개요

- 사업기간 : 2009. 1월 ~ 12월
- 대상부서 : 구 산하 전 부서, 전 기관
- 추진내용
 - 복무기강 점검 및 취약시기 특별감찰 활동

2009 추진실적 ----- (11. 10 현재)

- 복무기강 점검 : 7회(취약시기 7회)
- 위반사항조치 : 34명(훈계 2, 당직 32)

□ 향후 추진계획

- 자체 감찰활동 전개 및 연말연시 공직기강 점검

3. 청렴도 향상 대책 추진

청렴의식 확립과 부조리 감시체제 강화 및 제도개선을 통한 깨끗한 공직 풍토조성으로 신뢰받는 공직자 상 확립

□ 사업개요

- 추진기간 : 2009. 1월 ~ 12월
- 내 용
 - 청렴의식 개선 : 청렴교육 정례화 및 다양화
 - 취약분야 모니터 : 청렴도 평가부서 상시 모니터 실시
 - 취약분야 제도개선 : 주민생활불편 분야 제도개선 적극 추진

2009 추진실적 ----- (11. 10 현재)

- 행동강령 정기교육 : 11회/연인원 14,169명
- 상시모니터 운영 : 전화모니터 5,084건 중 2,037건 클린콜 실시
- 취약분야 제도 개선: 2건(상설감사반, 유기한민원 처리기간 단축:292종)

□ 향후 추진계획

- 청렴도 향상 발표회 및 청렴교육 다양화(동영상 교육 등) 추진

4. 고충민원 적극 해소

고충민원의 신속·공정한 처리와 고질 반복민원의 효율적 대처로
구민의 다양한 욕구를 해소하고 「공직자 청렴·비리 신고센터」를
운영하여 부정부조리 예방 및 청렴도 향상

□ 사업개요

- 사업기간 : 2009. 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 고충민원처리, 신고센터운영, 사례집발간
- 사업내용
 - 고충민원 접수·처리실태 점검 및 분석
 - 인터넷·유기한·다수인민원 처리실태 점검 및 분석
 - 공직자 청렴·비리 신고센터 운영
 - 공무원의 비위관련 신고 시 직접조사 처리
 - 민원처리 사례집 발간

2009 추진실적 ----- (11. 10 현재)

- 인터넷민원 처리실태 점검 및 분석 : 5회 1,142건 처리결과 점검
 - 행정조치 : 77건(직원교육)
- 유기한민원 처리실태 점검 및 분석 : 5회 16,031건 처리결과 점검
 - 신분조치 : 2명(주의 2), 행정조치 : 107건(직원교육)
- 다수인민원 처리실태 점검 및 분석 : 1회 63건 처리결과 점검
- 부당한 민원처리 및 공무원 비리관련 민원 직접 조사 : 13회
 - 신분조치 : 7명(주의 7)

□ 향후 추진계획

- 민원처리 사례집 발간 : 2009. 12월
 - 발간부수 : 200부(4,000천원)
 - 배 부 처 : 각 부서, 동 2~3부, 각 자치구
- 인터넷민원 및 유기한민원 처리실태 점검 : 2009. 12월

5. 고객만족도 제고

행정서비스 다양화·신속화·개별화를 추구하는 고객의 의식변화에 능동적 대처로 행정서비스의 질적 향상 및 고객 신뢰도 확보

□ 사업개요

- 사업기간 : 2009. 1월 ~ 12월
- 대 상 : 고객만족도 조사, 직원 친절도 제고, 행정서비스현장 운영
- 사업내용
 - ARS 고객만족도 조사
 - 고객과 쌍방향 의사소통으로 관계관리형 서비스체계 구축
 - 인·허가등 유기한 민원 신청고객 대상 만족도 조사
 - 직원 전화모니터링
 - 외부 전문기관을 통한 개인별 직원서비스 마인드 향상
 - 친절교육 실시 : 6급 이상 및 민원 접점부서 직원 교육실시
 - 고객응대요령 안내문(브로셔) 제작

2009 추진실적

(11. 10 현재)

- ARS 고객만족도 조사 및 환류
 - 만족도 조사결과

조사일시	대 상	표본수	응답수	서비스 만족도	비 고
09. 4. 3	유기한민원	2,000건	406건	89.1%	
09. 6. 19	유기한민원	2,000건	409건	93.8%	
09. 10. 14	유기한민원	2,000건	403건	93.3%	

- 직원 전화모니터링 실시 : 9회(매월실시)
- 친절교육실시 : 24회 933명 실시(2009. 4월 ~ 11월)

6. 현장중심의 환경순찰

현장중심의 환경순찰을 강화하여 구민 불편사항을 신속히 해결하고 각종 시설물의 안전관리로 쾌적하고 안전한 생활환경 조성

□ 사업개요

- 사업기간 : 2009. 1월 ~ 12월
- 대 상 : 도시환경 저해요인 및 주민 안전·불편사항
- 사업내용
 - 직원 및 구민의 환경순찰 참여 활성화
 - 주민불편사항 사전예방 및 도시환경 개선으로 도시경쟁력 강화
 - 각종 시설물의 현장점검 및 신속 처리체계 확립
 - 기능부서와 동주민센터 간 환경순찰 네트워크 구축

2009 추진실적 ----- (11. 10 현재)

- 일반순찰 : 주민불편 및 도시미관 39,399건 적출·처리
 - 공무원 36,614건, 주민 2,785건
- 문화재 등 각종 시설물 관리실태 점검
 - 문화재, 가로등, 공원, 체육시설, 공중화장실, 가로 영업시설, 어린이보호구역 등
- 주민불편사항 개선을 위한 기능부서와 합동순찰 : 분기별 실시
- 불법광고물 및 노상적치 상습지역 관련부서 합동정비 실시
- 생활질서확립 5개분야 지속정비 - 청소, 광고물, 가로정비, 주차, 공사장

□ 향후 추진계획

- 주민 보행 및 자전거 이용 불편사항 집중정비
 - 보도 및 자전거도로 불법 점용 집중정비
- 환경순찰 우수부서(동) 평가 시상