

소통과 혁신으로 더 크고 행복한 마포

2020년도 주요업무 추진실적

제245회 마포구의회 제2차 정례회

2020. 11.



감사담당관

순 서

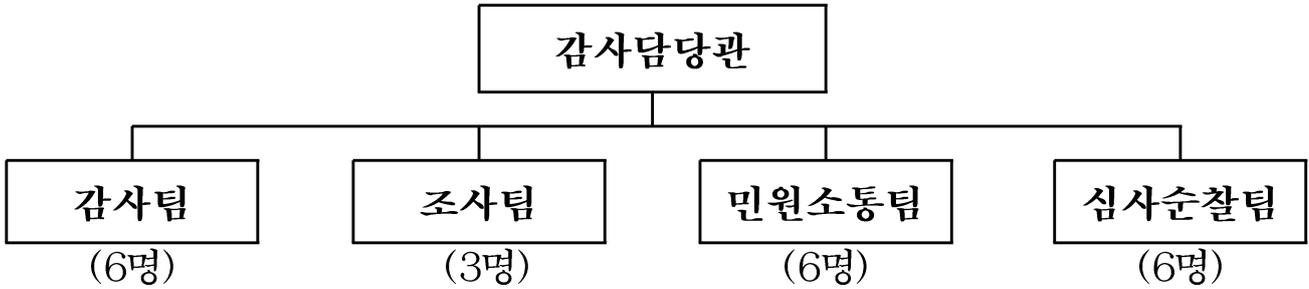
I. 일반 현황 1

II. 2020년도 주요업무 추진실적

1. 적극행정 지원 감사로 일하는 공직문화 조성 2
2. 모두가 체감하는 청렴한 마포 조성 3
3. 부조리 예방을 통한 공직기강 확립 4
4. 공익신고 활성화로 행정 투명성 강화 5
5. 옴부즈만 운영 활성화 6
6. 지역사회의 갈등 해결 7
7. 고충민원 적극 해소 8
8. 납세자보호관 제도 활성화 9
9. 쾌적하고 안전한 도시환경 조성 10
10. 현장방문 활성화를 통한 신뢰받는
계약심사 운영 11

감사담당관

【조 직】



【인력현황】

구 분	계	4급	5급	6급	7급	8급	9급	비고
정 원	23		1(1)	6	12(3)	4		()임기제
현 원	22		1	7	8(3)	5	1	()임기제

※ 현원에 사고인원 미포함 : 육아휴직(7급 1명)

【사업예산 현황】

(단위 : 백만원)

구 분	2020년		2019년	증감	
	사업별 예산현황	총계			
일반회계	○ 엄정한 감사로 공직기강확립	9	160	237	Δ77
	○ 투명하고 신뢰받는 구정운영 (청렴 및 계약심사 포함)	30			
	○ 구민불편 살피미 운영 내실화	9			
	○ 고객만족행정	9			
	○ 구민 인권보호 및 증진	2			
	○ 옴부즈만 운영	30			
	○ 공익신고 운영	6			
	○ 갈등관리 운영	8			
	○ 납세자보호관 운영	1			
	○ 기본경비	56			

【자치법규 현황】

○ 보유현황 : 총 21건(조례 9, 규칙 8, 훈령 4)

2020년도 주요업무 추진실적

1. 적극행정 지원 감사로 일하는 공직문화 조성

적극행정은 “소통”을 통해 지원·장려하고, 소극행정은 엄정조치로 “혁파”하여 적극적으로 일하는 공직문화 조성 및 정착

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~ 12.
- 사업대상 : 전 부서·동, 사업소, 공단·재단
- 사업내용 : 업무전반 및 취약 분야에 대한 업무추진실태 감사
 - 장기 미실시 분야, 청렴 취약분야 위주의 감사 실시
 - 적극행정 면책제도 활성화를 통한 우수 사례 발굴 및 표창
 - 전문가 및 지역주민을 감사자문으로 활용하여 감사의 실효성 제고
- 추진근거 : 「서울특별시 마포구 행정감사 규칙」, 「지방공무원 적극행정 운영규정」
- 사업비 : 7,620천원

2020 추진실적 (10. 31. 현재)

- 종합감사 : 마포구시설관리공단, 전산정보과
- 특정(재무)감사 : 지방공공기관 채용실태 전수조사, 자체감사 이행 실태, 지방보조금 집행 실태
- 복무감사 : 설·추석 명절, 하계휴가철 등 공직기강 점검
- 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정 개정 및 우수사례 발굴(14건)

■ 향후추진계획

- 일상경비 집행실태 재무감사 : 전 부서
- 복무감사 : 연말 공직기강 점검

2. 모두가 체감하는 청렴한 마포 조성

소통과 공유를 통한 청렴문화 확산과 자율적 내부통제 강화로 모두가 공감하는 공정하고 투명한 공직 구현

■ 사업개요

- 기 간 : 2020. 1. ~ 12.
- 대 상 : 전 부서·동주민센터
- 주요내용
 - 조직 내·외부 청렴도 향상을 위한 청렴시책 운영
 - 공직 비리 사전예방을 위한 부패 발생 취약분야 집중 관리
- 사 업 비 : 28,303천원

2020 추진실적 (10. 31. 현재)

- 청렴시책 참여로 청렴문화 자율 실천 유도
 - 부서별 청렴향상 추진계획 수립 및 추진 유도
 - 청렴의식 향상의 날 운영 및 청렴퀴즈 운영(매월)
 - 간부들의 릴레이 청렴메시지 ‘청렴한 한마디’ 코너 운영 : 19회
 - 제1차 청렴클러스터 운영회의 개최(반부패 청렴정책 공유)
- 내부청렴도 제고 노력
 - ‘청렴나눔방’을 통한 보도사례 전파, 청탁금지법 등 관련 자료 공유(43건)
 - 전직원 청렴교육 실시 (10. 6. / 온나라 이음 실시간 영상회의 활용)
 - 상호 존중하는 조직문화 확립 : 갑질근절 추진계획 수립
- 부패방지 시스템 강화
 - 청백-e시스템 모니터링(6,197건), 공직자 자기진단 작성(2,574건)
 - 공직자 재산등록 실시(216명)

■ 향후 추진계획

- 2020 청렴시책추진 실적평가와 부패 사전예방 모니터링 지속 추진

■ 기대효과

- 조직 전반의 청렴성 강화로 구민 신뢰도 제고 및 청렴마포 실현

3. 부조리 예방을 통한 공직기강 확립

감찰활동 강화 및 비리신고 활성화로 공직사회 부조리를 예방하고, 비위 공무원에 대한 엄정한 조사·처리로 공직기강 확립

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~ 12.
- 사업내용
 - 합동감찰 강화 및 비위공무원에 대한 엄정한 조사·조치
 - 취약 시기별 중점 감찰활동 전개(명절, 연말연시, 휴가철 등)
 - 공직사회 부조리 예방을 위한 사례전파 교육 등
- 사업비 : 950천원

2020 추진실적 (10. 31. 현재)

- 외부기관 통보사항 조사 : 14건
- 자체조사 : 12건
- 시책점검 : 5건
- 합동감찰 : 9회

■ 향후 추진계획

- 공직 비리 등 자체 조사활동 강화
- 외부(수사)기관 통보사항 사실관계 확인 후 엄정 조치
- 부조리 예방 및 사례전파 교육 추진
- 서북3구(마포·서대문·은평) 합동감찰 실시

■ 기대효과

- 공직 부조리 사전예방으로 행정 투명성·신뢰성 제고
- 비위행위 엄정조치로 공직기강 확립

4. 공익신고 활성화로 행정 투명성 강화

건강, 안전, 환경 등 공익 침해 행위에 대한 법적·제도적 신고 기반을 마련·운영함으로써 주민 권익 보호 및 행정의 투명성 제고

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~ 12.
- 사업내용 : 제반사항 추진 및 공익신고 제도 홍보
- 추진근거
 - 「공익신고자 보호법」 및 같은 법 시행령
 - 「서울특별시 마포구 공익신고 처리 및 신고자 보호 등에 관한 조례」
- 사업비 : 5,775천원

2020 추진실적 (10. 31. 현재)

- 공익신고 접수 및 처리 : 5,836건
 - ※ 도로교통법 관련 불법주정차 위반 시민신고 건수 포함
- 변호사 대리신고(비실명 대리신고) 운영
 - 안심변호사단(5명) 및 온라인 신고 운영

■ 향후 추진계획

- ‘공익신고자보호지원위원회’ 구성 및 운영
- 홍보 다각화를 통한 신고 활성화 및 주민 권익 보호

■ 기대효과

- 공익침해행위로부터 국민의 권익 보호 및 행정의 투명성 강화
- 공익신고제도 정착 및 활성화로 깨끗한 사회풍토 조성에 기여

5. 옴부즈만 운영 활성화

옴부즈만 제도의 내실 있는 운영을 통한 국민의 권익 보호 및 공공사업의 감시 기능 강화로 국정 청렴도 제고에 기여

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~ 12.
- 구 성 : 3명(비상임, 전원합의체), 임기 2년
- 주요직무
 - 구민 30인 이상 연서를 받은 고충민원의 조사·처리
 - 반복·고질적 민원에 대한 조사 및 합의·조정 등
 - 공공사업에 대한 상시적 청렴계약 감시·평가 등
- 추진근거 : 「마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」
- 사 업 비 : 30,408천원

2020 추진실적 (10. 31. 현재)

- 2019년 옴부즈만 운영성과 보고서 발간 및 보고(2020. 2.)
- 제8회 국민권익의 날 기념 유공 표창 수상(2020. 2.)
- 2020년 민원처리 현황
 - 고충민원 접수·처리 현황

총계	조사						합의처리			
	소계	시정권고	의견표명	조정	각하	진행중	소계	이첩이관	기각	취하
124건	8건	-	8건	-	-	-	116건	112건	-	4건

- 공공사업 청렴계약 감시·평가 현황

총계	실시 내역			평가 결과		
	공사	용역	물품구매	시정권고	의견표명	특이사항 없음
43건	18건	20건	5건	-	43건	-

- 민원 법률 자문 및 공공기술 자문

총계	구분	소계	일반행정	복지보건	도시환경	주택건축	기타
36건	법률	14건	8건	2건	1건	1건	2건
	기술	22건	3건	4건	1건	1건	13건

■ 향후추진계획

- 옴부즈만, 반복·고질 민원 중재 대상 적극 발굴 및 청렴자문위원회 개최
- 전국 지방옴부즈만협의회, 서북3구 옴부즈만 등 외부기관 교류협력 강화

6. 지역사회의 갈등 해결

전문적인 갈등관리 시스템을 통한 체계적인 갈등관리로 사회적 비용 감소 및 구정 신뢰도 향상

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~ 12.
- 사업대상 : 공공갈등 예방 및 조정
- 사업내용
 - 갈등관리센터 및 갈등관리위원회 운영을 통한 지역사회 갈등 조정·관리
 - 공공갈등 사전진단, 대응계획 수립 및 갈등관리 모니터링
 - 마포구 갈등관리 매뉴얼 제작·보급 및 갈등관리 역량강화 교육
- 사업비 : 7,830천원

2020 추진실적 (10. 31. 현재)

- 갈등관리 담당 직원 ADR(대안적분쟁해결방안) 기본·심화과정 외부 기관 파견 교육(2020. 4. / 2020. 10.)
- 갈등관리 운영계획 수립 및 공공갈등 사전진단 실시(2020. 7.)
- 마포구-갈등전문기관 공공갈등관리 분야 업무협력 양해각서(MOU) 체결 (2020. 8. 10.)

연 번	기 관 명	비 고
1	단국대학교 분쟁해결연구센터	국무조정실 지정 갈등관리연구기관 마포구 갈등관리위원회 위원 소속 기관
2	서울YMCA 이웃분쟁조정센터	
3	사단법인 한국갈등학회	
4	사단법인 갈등해결과대화	
5	사단법인 한국갈등해결센터	

- 갈등관리전문가 자문회의 실시(2020. 8.)
- 갈등관리 매뉴얼(리플릿) 제작·배포(2020. 10.)

■ 향후추진계획

- 서울시 및 갈등관리전문기관 간 네트워크 구축 및 직원 갈등관리 역량 강화
- 지역사회 갈등 해결을 위한 주민배심원단 구성 및 역할 강구

7. 고충민원 적극 해소

구민의 권익보호를 위해 접수된 민원을 적극적으로 검토하고, 공정하고 신속한 처리로 구정의 신뢰성 및 만족도 제고

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~ 12.
- 사업내용
 - 고충민원 : 방문민원, 전화민원, 우편민원 등
 - 인터넷민원 : 구민에게 듣겠습니다, 새올상담민원
 - 소극행정 : 국민신문고, 서울시응답소민원, 방문민원 등
 - 이첩민원 : 감사원, 국민권익위원회, 서울시 등
 - 기타 민원 : 주택, 건축 등 취약 분야의 집단·반복 민원
- 소요예산 : 비예산

2020 추진실적 (10. 31. 현재)

○ 민원처리 현황

(단위: 건)

구분	계	고충민원 (방문, 우편 등)	인터넷 상담민원	「구민에게 듣겠습니다」
2020. 1. ~ 10.	26,761	439	23,253	3,069
2019. 1. ~ 10.	24,694	596	22,504	1,594
증감	2,067	▲157	749	1,475

※ 전년 동기 대비 2,067건(8.3%) 증가, 방문·우편민원 감소, 비대면 온라인 민원 증가

■ 향후추진계획

- 고충민원 및 인터넷 민원 처리실태 감사
- 고충민원 처리역량 향상을 위한 직무교육
- 주요 집단민원 관리카드 작성·확인으로 체계적인 민원 관리

8. 납세자보호관 제도 활성화

『납세자 보호관』 제도 활성화를 위한 다양한 홍보활동을 전개하고, 현장 중심의 능동적인 서비스를 통해 신속한 권리구제 및 고충민원 사전 예방

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~ 12.
- 사업내용
 - 납세자의 입장에서 지방세 관련 고충민원처리 및 세무 상담
 - 위법·부당한 지방세 처분에 대한 납세자의 권리 구제
- 추진근거
 - 「지방세기본법」 제77조 및 같은 법 시행령 제51조의2
 - 「서울특별시 마포구 납세자보호에 관한 사무처리 조례」 및 시행규칙
- 사업비 : 600천원

2020 추진실적 (10. 31. 현재)

- 민원처리 현황 (단위: 건)

구분	고충민원 및 세무상담	현장민원상담실 운영	국세,지방세 원스톱 현장상담실 참여
2020. 1. ~ 10.	272건	6회	(코로나19로 미 실시)

■ 향후추진계획

- 납세자보호관 제도 및 납세자 권리보호 홍보물 제작·배포
- 정기분 자동차세 부과기간 세무부서 현장상담실 운영 : 12월 세무2과

9. 쾌적하고 안전한 도시환경 조성

주민 생활불편 민원사항에 대한 신속하고 능동적인 처리와 공공 시설물 및 안전취약지역 등에 대한 예방 활동 강화로 주민만족도 향상

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~ 12.
- 사업대상 : 공공시설물, 청소환경, 공원녹지, 가로환경 등
- 사업내용
 - 응답소 현장민원 접수·처리
 - 일일 순찰 및 시기별 기획 순찰을 통한 주민 불편사항 적출 및 처리
- 사업비 : 8,669천원

2020 추진실적 (10. 31. 현재)

- 응답소 현장민원 처리 : 95,491건(일 평균 313건)

분 야	계	교 통	가로정비	환 경	청 소	보 건	도 로	기 타
처리건수 (%)	95,491 (100%)	79,062 (82.8%)	3,395 (3.6%)	3,263 (3.4%)	2,294 (2.4%)	1,578 (1.7%)	1,569 (1.6%)	4,330 (4.5%)

※ 전년 동기 71,073건 대비 24,418건(34.4%) 증가

- 시기별 기획순찰

분 야	계	해빙기 위험시설	어린이 보호구역	공원 및 체육시설	도로시설 빗물받이	자전거 보관대	마을마당 쉼터
적출건수	91	-	11	32	-	48	-

■ 향후추진계획

- 현장민원 처리현황 모니터링 및 환경순찰 프로그램 지속
- 응답소 민원 다(多) 처리 부서·동 연말 포상금 지급(12월 초 예정)

10. 현장방문 활성화를 통한 신뢰받는 계약심사 운영

현장방문 활성화를 통해 원가계산의 적정성·타당성을 합리적으로 심사하여 계약심사 만족도 향상 및 공정한 심사체계 확립

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020. 1. ~ 12.
- 대상기관 : 전 부서·동주민센터, 구의회, 사업소, 공단·재단
- 대상금액

구 분	계약심사	일상감사
공사(종합/전문)	1,000만원 이상	2억원 이상
용역(기술, 일반, 학술)	1,000만원 이상	1억원 이상
물품(제조·구매)	500만원 이상	2,000만원 이상
설계변경	신규 공종 1,000만원 이상	최초 계약금액 10% 증가

- 사 업 비 : 2,310천원

2020 추진실적 (10. 31. 현재)

- 심사실적 (단위: 천원)

건 수	요청금액	심사액	절감액	절감률
536	40,126,005	38,647,221	1,478,784	3.69%

- 계약심사기간 단축으로 신속집행 지원 : 평균 심사기간 3일

- 찾아가는 “원가계산 도우미” 운영 : 사전검토 18건(공사 10, 물품 2, 용역 6)
- 마포구 계약심사 규칙 일부 개정(8.13.) : 조문정비, 서식변경 등
- 마포구 계약심사 만족도 실시(9.7~9.18.) : 발주담당자 의견수렴 및 업무 개선마련
- 하도급 실태점검 : 설·추석 등 2회

■ 향후 추진계획

- 현장중심의 심사운영을 통한 적정 원가산정 지속 추진

MAPO
마포구