

새로운 변화 활기찬 마포

2009년도  
**주요업무 추진계획 보고**

(제142회 마포구의회 임시회)



2009. 1

감사담당관

# 보 고 순 서

## □ 일반현황

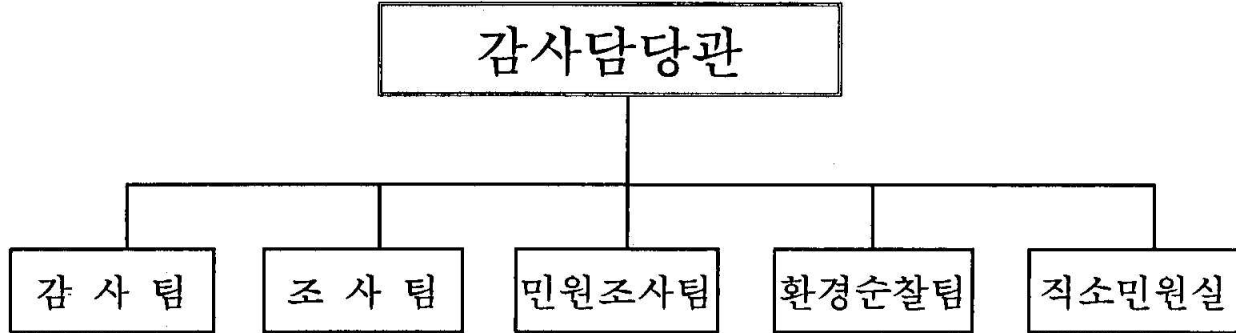
- 기구·인력·장비 ..... 2

## □ 2009년 주요업무 추진계획

1. 행정감사 실시 ..... 3
2. 공직기강 확립 ..... 4
3. 청렴도 향상대책 추진 ..... 4
4. 고충민원 적극 해소 ..... 5
5. 고객만족도 제고 ..... 6
6. 환경순찰 활성화 ..... 7

# 일반 현황

□ 기 구 ----- 4팀 1실



□ 인 력 ----- 23명

| 구분 | 총계 | 5급 | 6급 | 7급 | 8급 | 9급 | 기능 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 정원 | 21 | 1  | 6  | 8  | 3  | 0  | 3  |
| 현원 | 23 | 1  | 5  | 11 | 1  | 2  | 3  |

※ 육아휴직 1(기능8급), 감찰요원 2(지적9급, 세무9급)

□ 장비현황 ----- 총5종 35대

| 구분  | 컴퓨터 | 노트북 | 전자복사기 | FAX | 기타<br>(TV등) |
|-----|-----|-----|-------|-----|-------------|
| 보유량 | 21  | 4   | 2     | 2   | 6           |

□ 위원회 현황

| 명칭       | 인원 | 임무               |
|----------|----|------------------|
| 공직자윤리위원회 | 5  | 공직자 재산등록 심사 및 조치 |

# 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

## □ 세부추진계획

- 동행정 감사
  - 상반기(6월) : 4개동(아현동, 도화동, 염리동, 신수동)
  - 하반기(9월) : 4개동(서교동, 합정동, 연남동, 성산1동)
- 분야별 감사
  - 사회단체보조금분야( 2월) : 자치행정과 외 8개부서
  - 지방세 분야 ( 4월) : 세무1과, 세무2과
  - 환경·녹지분야 (10월) : 환경과, 공원녹지과
- 마포구 시설관리공단 감사 (12월)
  - ※ 서울시·감사원 등 외부기관 감사대비 상시 감사체제 유지

## □ 소요예산 : 비예산 사업

## 2. 공직기강 확립

### □ 사업개요

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

### □ 세부추진계획

- 복무기강 점검 : 매분기 1회 이상(수시)
- 취약시기 공직기강 점검 (4회) : 설날, 하계휴가, 중추절, 연말연시
- 자연재해 대비 공직기강 점검 : 2회 이상(우기, 제설)

### □ 소요예산 : 비예산 사업

## 3. 청렴도 향상 대책 추진

### □ 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

### □ 세부추진계획

- 청렴의식 향상의 날 운영 : 매월 1회
- 직원 청렴의식 개선 행동강령 교육 강화 : 반기별 1회
- 청렴도 향상 TF팀 운영 : 6개 팀(16개 부서)
- 상시모니터(클린콜/행정투명엽서) 운영 : 연중 계속
- 민간분야 청렴실천 결의 : 분야별(위생업소, 건축사회 등) 교육 시 연계추진

### □ 소요예산 : 비예산 사업

## 4. 고충민원 적극해소

고충민원의 신속·공정한 처리와 고질 반복민원의 효율적 대처로 국민의 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
  - 인터넷민원 처리실태 점검 및 분석
  - 유기한 민원 처리실태 점검 및 분석
  - 다수인민원 처리실태 점검 및 분석
  - 공직자 청렴·비리 신고센터 운영
  - 공무원의 비위관련 신고 시 직접조사 처리
  - 민원처리 사례집 발간

### □ 세부추진계획

- 고충민원 접수·처리실태 점검 및 분석
  - 유기한민원 처리실태 점검(매월 1회)
  - 다수인민원 처리실태 평가 분석(반기 1회)
  - 인터넷민원 처리실태 점검(매월 1회)
- 공직자 청렴·비리 신고센터 운영(신고·접수·처리)
- 민원처리사례집 발간(내용발취·정리·발간)

### □ 소요예산 : 7백만원(구비)

- 공직자 청렴·비리 신고센터 운영 : 3백만원
- 민원처리사례집 발간 : 4백만원

## 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
  - 행정서비스현장 책자 발간

### □ 세부추진계획

- ARS 고객만족도 조사 및 환류(분기 1회)
- 직원 전화모니터링 실시 (반기 1회)
- 친절교육실시 (2회)
- 행정서비스 현장 책자발간(서비스현장 및 고객응대요령)

### □ 소요예산 : 19.5백만원

- ARS 고객만족도 조사 용역 : 3.2백만원
- 직원 전화모니터링 용역 : 13.3백만원
- 행정서비스현장 책자 발간 : 3백만원

## 6. 환경순찰 활성화

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
  - 환경순찰의 날 및 환경순찰 모니터 운영
  - 깨끗한 마포 만들기 5無운동 추진
  - 각종 시설물의 현장점검 및 신속 처리체계 확립
    - 기능부서와 동주민센터 간 환경순찰 네트워크 구축

### □ 세부추진계획

- 상시 환경순찰 실시 : 1일 1~2회 (주·야 실시)
- 각종 시설물의 관리 및 주민 불편사항 점검 실시 : 월 1회 이상
- 환경순찰의 주민 및 직원참여 확대 : 시민불편살피미 활성화
- 환경순찰의 날 운영 : 매월 첫째 수요일 10:00~12:00
  - 주민 및 공무원 합동 환경순찰 및 불편사항 조치
- 환경순찰 모니터 운영 : 500명(모바일100, 실버200, 청소년200)
  - 다양한 계층의 주민이 휴대폰, 인터넷을 활용 불편사항 신고
  - 환경순찰과 청소년 체험활동(불법침지류 제거 등) 병행
- 깨끗한 마포 만들기 5無운동 추진 : 합정로 시범실시
  - 5무 : 쓰레기, 불법광고물, 불법주정차, 노점·노상 적치물, 건축 후퇴선 내 불법 축조물
- 고질 및 복합민원에 대한 합동정비 실시 : 관련부서 합동정비

### □ 소요예산 : 3.4백만원

- 환경순찰 우수부서 포상금 : 6개부서(최우수1, 우수2, 장려3)