

새로운 변화 활기찬 마포

2010년도  
주요업무 추진계획 보고  
(제149회 마포구의회 제2차 정례회)



2009. 11

감사담당관

# 보 고 순 서

## □ 일반현황

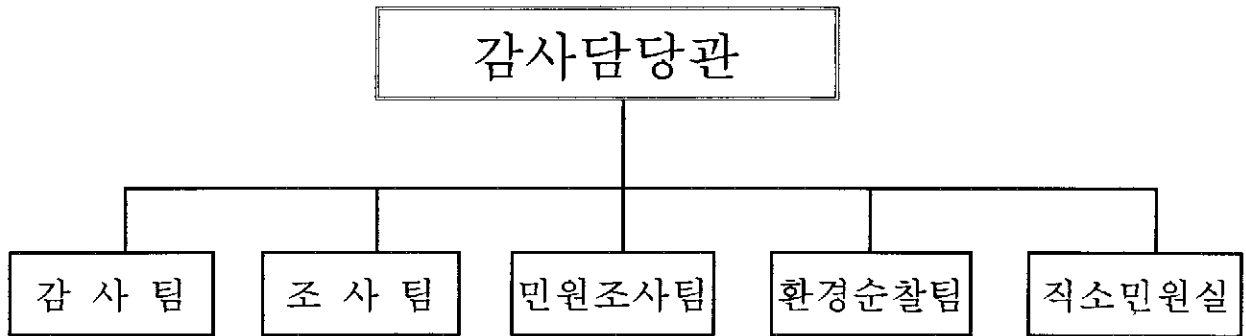
- 기구·인력·장비 ..... 1

## □ 2010년 주요업무 추진계획

1. 행정감사 실시 ..... 2
2. 공직기강 확립 ..... 3
3. 청렴도 향상대책 추진 ..... 3
4. 고객만족도 제고방안 ..... 4
5. 고충민원 적극 해소 ..... 5
6. 현장중심의 환경순찰 ..... 6

# 일 반 현 황

□ 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	6	9	3	2	2

□ 장비현황 ----- 총 4종 32대

구분	컴퓨터	노트북	전자복사기	FAX	기타
보유량	23	5	2	2	

□ 위원회 현황

명칭	인원	임무
공직자윤리위원회	5	공직자 재산등록 심사 및 조치
행정서비스현장 심의원위원회	8	행정서비스현장 제정·개정 관련 심의

# 2010년도 주요업무 추진계획

## 1. 행정감사 실시

구청 주요 정책(사업)의 추진상황을 상시 점검하여 문제점을 발굴·개선하는 감사체제를 유지하여 행정운영의 적정 및 능률화를 실현하고 공직기강 유지를 도모함으로써 신뢰받는 구정 실현

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2010. 1월 ~ 12월
- 감사대상 : 7개 기관(동 6, 마포문화재단), 구청 취약분야 해당부서
- 감사내용 : 업무전반에 대한 서류점검 및 현장 확인 병행

### □ 세부추진계획

- 동행정 감사
  - 하반기(9월) : 6개동(공덕, 대흥, 용강, 서강, 망원1, 2동)
- 마포문화재단 감사 : 11월
- 전략감사(취약분야에 감사역량 집중)
  - 지적분야 : 2월
  - 세외수입분야 : 3월
  - 교통행정분야 : 4월
  - 보건위생분야 : 10월

### ○ 기강감사

- 전부서 (연말연시, 명절, 하절기 휴가철 등 수시)

※ 서울시·감사원 등 외부기관 감사대비 상시 감사체제 유지

### □ 소요예산 : 비예산 사업

## 2. 공직기강 확립

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2010. 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, 추석, 연말연시
- 자연재해 대비 공직기강 점검 : 2회 이상(우기, 제설)

### □ 소요예산 : 비예산 사업

## 3. 청렴도 향상대책 추진

### □ 사업개요

- 추진기간 : 2010. 1월 ~ 12월
- 내 용
  - 청렴의식 개선 : 청렴교육 정례화 및 다양화
  - 취약분야 모니터 : 청렴도 평가부서 상시 모니터 실시
  - 취약분야 제도개선 : 부패영향평가 실시, 부패취약분야 상시감사, 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(국별 1개팀)
- 상시모니터(클린콜) 운영 : 연중 계속
- 민간분야 청렴실천 결의 : 분야별(위생업소, 건축사회 등) 교육 시 연계추진

### □ 소요예산 : 비예산 사업

## 4. 고객만족도 제고방안

행정서비스 다양화·신속화·개별화를 추구하는 고객의 의식변화에 능동적 대처로 행정서비스의 질적 향상 및 고객만족도 제고

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2010. 1월 ~ 2010. 12월
- 대 상 : 고객만족도 제고, 직원친절교육, 행정서비스현장
- 내 용 : ARS고객만족도조사, 직원전화친절모니터링, E-러닝 동영상 교육운영

### □ 세부추진계획

- ARS고객만족도 조사
  - 유기한민원을 처리한 민원인에게 ARS만족도조사를 실시하여 행정서비스만족도 측정
- 직원전화친절도 모니터링
  - 자체 직원전화모니터링 점검시스템을 통하여 지속적인 전화친절도에 대한 모니터링과 동시에 고객에게 보이지 않는 대민서비스 향상
- E-러닝 친절교육 동영상시스템 구축
  - 친절교육온라인 시스템을 구축하여 집합교육으로 발생할 수 있는 직원들의 업무에 대한 부담을 덜어주는 동시에 수시로 학습할 수 있는 온라인 과정을 통하여 구민고객을 위한 친절서비스 마인드 확립

### □ 소요예산 : 24,620천원

- ARS고객만족도조사 : 3,120천원
- 직원전화친절도 모니터링 용역 : 13,400천원
- E-러닝동영상교육 : 4,500천원(E-러닝 친절교육 콘텐츠 구입비용은 청렴인센티브 10,000천원 활용)
- 친절직원 및 부서평가 : 3,600천원

## 5. 고충민원 적극 해소

인터넷·유기한·고충민원의 신속·공정한 처리와 고질 반복민원의 효율적 대처로 국민의 다양한 욕구를 해소하여 구정의 신뢰도 및 주민만족도 제고

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2010. 1월 ~ 2010. 12월
- 대 상 : 고충 및 유기한민원 처리
- 내 용 : 유기한민원·인터넷민원·고충민원 처리실태 점검, 다수인 민원 처리실태 점검 및 분석, 부당한 민원 처리 및 공무원의 비리관련 민원 직접 조사

### □ 세부추진계획

- 민원처리실태 정기 점검·분석·피드백 : 인터넷·유기한민원 분기 1회/ 다수인 민원 반기 1회
- 부당한 민원처리 및 공무원의 비위관련 민원 직접조사 엄정조치 (수시)
- 이해당사자 및 관련 부서간 민원사항 조정
- 고충·반복민원 발생 시 민원조정위원회 상정
  - ※ 추진근거 : 민원사무처리에 관한 법률
- 「공직자 청렴·비리 신고센터」를 상시 운영하여 부정부조리 예방 및 청렴도 향상

### □ 소요예산 : 비예산 사업

## 6. 현장중심의 환경순찰

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

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2010. 1월 ~ 12월
- 대 상 : 공공시설물, 청소환경, 가로환경, 공원녹지, 건축공사장 등
- 사업내용
  - 직원 및 구민의 환경순찰 참여 활성화
  - 각종 시설물의 현장점검 및 신속 처리체계 확립
    - 기능부서와 동주민센터간 환경순찰 네트워크 구축
  - 시기별 취약요인과 주요도로에 대한 기획 및 합동순찰 강화
  - 쓰레기 무단투기, 불법광고물 정비 등 생활질서확립 추진

### □ 세부추진계획

- 상시 환경순찰 실시 : 1일 1~ 2회
- 각종 시설물의 관리 및 주민 불편사항 점검 실시 : 월 1회
- 기능부서와 합동순찰 실시 : 월 1회 이상
- 환경순찰의 주민 및 직원참여 확대 : 환경순찰 시스템 활성화
  - 시민불편살피미 홍보 강화
  - 시민불편살피미 부서 및 동 평가 실시
- 고질 및 복합민원에 대한 합동정비 실시 : 관련부서 합동정비

### □ 소요예산 : 11,781천원

- 환경순찰 우수부서 포상금 : 3,400천원
- 환경순찰 차량 유지비 등 : 8,381천원