

더불어 잘 사는 복지 마포

# 2013년도 주요업무 추진계획

(제174회 마포구의회 임시회)



2013. 1

감사담당관

# 보 고 순 서

## ■ 일반현황

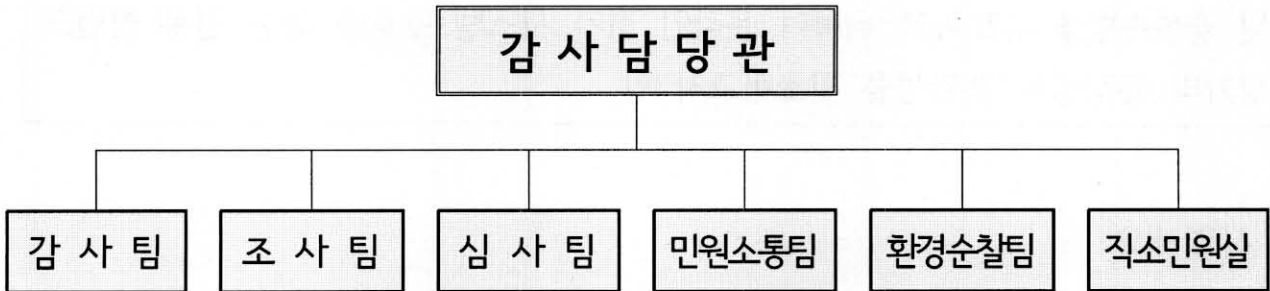
- 기구·인력·장비 ..... 1

## ■ 2013년도 주요업무 추진계획

- 간부청렴도 평가 시스템 구축 및 운영 ..... 2
- 계약분야 원가심사 및 일상감사 ..... 3
- 인권조례 제정 ..... 4
- 공정한 행정감사 ..... 5
- 엄정한 공직기강 확립 ..... 6
- 고충민원 적극 해소 ..... 7
- 고객응대 서비스 역량강화 ..... 8
- 주민과 함께하는 환경순찰 ..... 9

# 일 반 현 황

□ 기 구 ----- 5팀 1실



□ 인 력 ----- 26 명

구분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능직 (계약직)
정원	25	1	7	8	4		2 (3)
현원	26	1	9	8	2	1	2 (3)

□ 장비현황 ----- 총 4종 35대

구분	컴퓨터	노트북	전자복사기	FAX	기타
보유량	26	5	2	2	

□ 세출예산현황

(단위 : 백만원)

구분	2012년	2013년	증감	주요 증감 내역
감사담당관	173	192	19	행정운영경비

# 2013년도 주요업무 추진계획

## 1. 간부청렴도 평가 시스템 구축 및 운영

우리구 청렴수준을 체계적으로 진단·분석하여 간부 공무원의 청렴성 유지 및 솔선수범을 유도하기 위하여 온라인 평가 시스템 구축을 통한 간부 청렴도 평가의 공정성과 객관성을 확보하고자 함

### □ 사업개요

- 간부청렴도 평가 : 국민권익위원회 청렴도 향상 중점 추진과제
  - 고위공직자의 청렴수준을 체계적으로 진단 및 자율관리
  - 중·하위직 업무 대상의 공공기관 청렴도 평가 보완
- 간부청렴도 평가 시스템 구축
  - 평가자의 신상정보 암호화(평가자 정보 보호)
  - 평가자 선정, 평가진행, 평가결과 및 관련 통계 자동처리  
(새울 사용자 정보 연동)
  - 국민권익위원회 평가지표, 산출방식 준수

### □ 세부추진계획

- 간부청렴도 평가 시스템 구축 : 2013년 2월중
- 5급 부서장 간부청렴도 평가 실시 : 2013년 3월중
- 4급 국·소장 간부청렴도 평가 실시 : 2013년 7월중

### □ 소요예산

- 사업비 : 3,000천원

## 2. 계약분야 원가심사 및 일상감사

각종 공사, 용역, 물품 제조·구매 사업에 대하여 계약 원가심사와 일상감사를 병행 실시하여 예산 집행의 효율성과 감사의 실효성을 확보하고, 사업별 설계 내역의 적법성·적정성·경제성을 검토하여 예산 절감 및 사업 목적물 품질 확보에 기여

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2013년 1월 ~ 12월
- 계약 원가심사
  - 심사대상 : 구 본청, 보건소, 동 주민센터, 구의회사무국, 마포구시설관리공단, 마포문화재단
  - 심사내용 : 설계도서간 내용일치 여부, 공종 사용의 적정성, 적정단가 적용 여부 등
- 계약분야 일상감사
  - 감사대상 : 구 본청, 보건소, 동 주민센터
  - 감사내용 : 계약원가심사를 포함한 사업추진의 합법성, 필요성, 내용의 타당성 등

### □ 세부추진계획

- 2013년 1월중 : 계약심사 및 일상감사 주요 운영계획 수립 및 사업부서의 발주사업 조사
- 2013년 1월 ~ 12월 : 계약분야 일상감사 및 계약심사 업무추진
- 2013년 9월중 : 원가계산 매뉴얼 발간 및 실무자 교육

### □ 기대효과

- 행정업무에 원가절감 경영마인드를 접목하여 예산절감 효과 극대화
- 원가산정 교육을 강화하여 직원들의 잦은 이동에 따른 업무 숙지의 어려움을 해소하고 예산 낭비요인 사전 예방
- 공사 현장 위주의 감사로 취약분야에 대한 부조리 발생요인 사전 제거

### □ 소요예산

- 사업비 : 2,000천원(원가계산 매뉴얼 책자 발간)

### 3. 인권조례 제정

인권보장을 위한 제도적 기반을 구축하고 마포구 및 산하단체 직원의 인권 의식을 고양 등을 통해 인권보장에 기반한 구정을 실현하고자 함.

#### □ 추진배경

- 2012. 4월 “국가 인권 위원회”가 모든 지방자치단체에 추진 권고

#### □ 사업개요

- 「인권보장 및 증진에 관한 조례」 제정(국가인권위 표준안)
  - 자치단체장의 인권증진을 위한 정책 발굴 및 노력
  - 인권보장 및 증진 기본계획의 수립(3~5년 주기)
  - 소속공무원 및 산하기관(단체) 직원에 대한 주기적 인권교육
  - 인권 관련 기관 또는 민간단체에 대한 행재정적 지원
  - 정책 추진에 관한 심의기구인 인권증진위원회 설치
- 인권위원회 구성·운영 및 직원(산하기관, 단체직원 포함) 인권교육 실시

#### □ 추진계획

- 관내 인권관련 단체 발굴, 자료수집 등 : 2013년 상반기
- 「인권 보장 및 증진에 관한 조례」 제정 : 2013년 하반기
  - 국가인권위 표준안 및 서울시 조례 등을 참조하여 우리 구 특성에 맞는 조례 제정
- 「인권보장 및 증진위원회」 구성 : 2013년 하반기(조례 제정 후)
  - 관내 인권관련 단체 및 인사 등으로 위원회 구성

#### □ 기대효과

- 직원의 인권의식 고양으로 각종 정책추진 과정에서 구민인권 증진
- 지역 인권문제에 대한 구체적 접근으로 지역사회 전반적 인권 수준 향상

## 4. 공정한 행정감사

사후 적발위주의 전통적인 감사방식에서 벗어나 집행과정에서 예방위주의 감사를 실시하여 경제성 및 효과성 높이고 취약분야 집중감사로 비리 및 부조리의 원인이 되는 제도 정비와 행정의 투명성을 확보하고자 함

### □ 사업개요

- 감사기간 : 2013년 1월 ~ 12월
- 감사대상 : 구청 취약분야 및 동 주민센터 업무전반
- 감사내용 : 시스템 모니터링 및 업무전반에 대한 서류 점검·현장 확인

### □ 세부추진계획

- 종합감사
  - 취약분야 감사 : 6개 부서
    - 상반기(3월~6월) : 치수과, 민원여권과, 지역경제과, 사회복지과
    - 하반기(9월,10월) : 복지행정과, 건설관리과
  - 동행정 감사 : 4개 동 주민센터
    - 하반기(11월) : 망원1동, 상암동, 망원2동, 성산2동
  - 재단감사(7월) : 마포문화재단
- 일상감사 : 주요정책 집행업무, 예산관리업무, 기타 일상감사 대상
- 복무감사 : 설날, 추석대비 등 복무실태

### □ 소요예산

- 사 업 비 : 비예산 사업

## 5. 엄정한 공직기강 확립

정보 수집 활동 강화로 지역문제와 관행적 부조리를 예방하고, 철저한 조사와 엄정한 조치로 행정의 투명성 제고 및 조직의 안정에 만전을 기하고자 함

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2013년 1월 ~ 12월
- 사업내용
  - 공직비리 예방을 위한 정보활동
  - 공직사회 부정·부조리, 클린신고 사항 접수 처리
  - 공직비리 조사 조치

### □ 세부추진계획

- 정보·사정기관 업무협력 지속추진(월1회)
- 자체 조사활동 강화
  - 특명 및 정보사항 조사
  - 횡령·금품수수·직권남용 등 관행적 부조리 조사
  - 공직자 클린신고 접수·처리
- 외부(수사)기관 통보사항 엄정 조치

### □ 소요예산

- 사 업 비 : 1,500천원
  - 공직자 청렴·비리신고 보상금 : 1,000천원
  - 공직자 청렴·비리신고 포상금 : 500천원



## 6. 고충민원 적극 해소

제도나 형식에 앞서 민원인의 입장을 우선 고려한 민원처리로 민원발생을 예방하고 재발 방지를 위한 사전조정 기능을 강화하고자 함.

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2013년 1월 ~ 12월
- 사업내용
  - 고충민원 : 방문민원, 전화민원, 우편민원 등
  - 인터넷 민원 : 「구청장에게 바란다」, 「서울상담 민원」
  - 이첩민원 : 국민권익위원회, 감사원, 서울시 등 상급기관 이첩 민원
  - 기타 주택, 건축 등 취약 분야의 시위, 집단, 고질, 반복민원 등
- 사업비 : 1,750천원

### □ 세부 추진계획

- 민원처리 기한준수 : 민원 처리기간 만료 예고제 이행
- 민원처리실태 정기점검으로 평가·환류·개선 시스템 정착
  - 행정포털 “서울” 인터넷 민원사항(3일 이내 처리) : 매월 점검 실시
  - 방문·우편 접수 고충 민원사항(5일 이내 처리) : 반기별 점검 실시
- 사전해결 방안 모색 및 이해당사자의 조정·중재기능 강화
  - 「공감한 데이」, 「부서 실무상담제」, 「이해당사자 간담회」, 「민원조정위원회」 운영
- 조정이 필요한 처분 등에 대해 서울시 민원배심법정 적극 활용
- 전자 북 형태의 “민원처리사례집” 구청 홈페이지 게시
  - 구민에게 민원처리 사례 정보제공 및 민원처리 공무원에게 행정편의 제공
- 각종 현안(시위·집단)민원 적극해소 추진
  - 집단민원 시위 발생 시 유관기관 및 관련 부서별 유기적 협조체계 구축
  - 집단민원 「다수인 관련 민원조사 분석카드」 작성관리로 원인분석 및 제도정비

### □ 기대효과

- 고충·불만·불편 민원 적극 해소 및 소통하는 구정을 통한 행정 신뢰도 제고

## 7. 고객응대 서비스 역량강화

행정서비스에 대한 고객의 만족도·개선요구 사항 등을 조사, 구정에 피드백 하여 직원의 고객응대서비스 역량 강화 및 고객만족서비스 마인드를 제고하고자 함

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2013년 1월 ~ 12월
- 사업내용
  - 고객의견 수렴강화 : ARS만족도 조사, 해피콜 실시, 내방고객 설문조사 등
  - 직원친절 역량강화 : 전화응대품질평가, 친절교육, 전화방문 모니터링 등
- 사업비 : 13,660천원

### □ 세부추진계획

구분	사업명	추진기간 (횟수)	조사인원	소요예산	조사기관
고객	ARS 고객만족도 조사	4회	8,000명	3,200천원	외부용역
	해피콜린콜 실시	상시	1,000명	비예산	자체조사
	내방고객 설문조사	4회	400명	비예산	자체조사
직원	전화응대 품질평가	상시	3,000명	960천원	자체조사
	친절 집합교육 실시	6회	500명	2,800천원	외부강사
	전화방문응대서비스 모니터링 실시	1회	전화 : 500콜 방문 : 75회	6,700천원	외부용역

### □ 기대효과

- 내부(외부)고객 모니터링을 통한 행정서비스 개선 및 구정만족도 제고
- 직원의 고객응대서비스 역량강화를 통한 양질의 행정서비스 제공

## 8. 주민과 함께하는 환경순찰

주민의 자발적 참여를 바탕으로 한 도시시설물 관리로 안전하고 쾌적한 생활 환경 조성 및 120시민불편살피미 운영 활성화로 주민 만족도 향상

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2013년 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 공공시설물, 청소환경, 공원녹지, 가로환경, 건축공사장 등
- 사업내용
  - 「마포동이 자전거 순찰대」운영
  - 시기별 기획 순찰 및 유관부서 합동 순찰
  - 「120시민불편살피미」 운영 활성화

### □ 세부추진계획

- 「마포동이 자전거순찰대」 동별 지속 운영(16개동×6명=96명)
- 시기별 취약요인과 주요도로 및 시설에 대한 기획순찰, 합동순찰
- 각종 시설물 현장점검 및 신속 처리 체계 확립
  - 도시시설물 관리 실태 평가(분기별)
- 120시민불편살피미」 운영 활성화
  - 「120시민불편살피미」 접수 및 처리현황 모니터링 강화
  - 처리결과 현장 확인 및 부실처리 직원 교육
  - 120시민불편살피미 부서(동)별 운영 실적 평가 및 환류

### □ 소요예산

- 사업비 : 7,689천원