

소통과 혁신으로 더 크고 행복한 마포

주요 업무실적 및 계획

-제239회 마포구의회 제1차 정례회-



2020. 6.

감사담당관

순 서

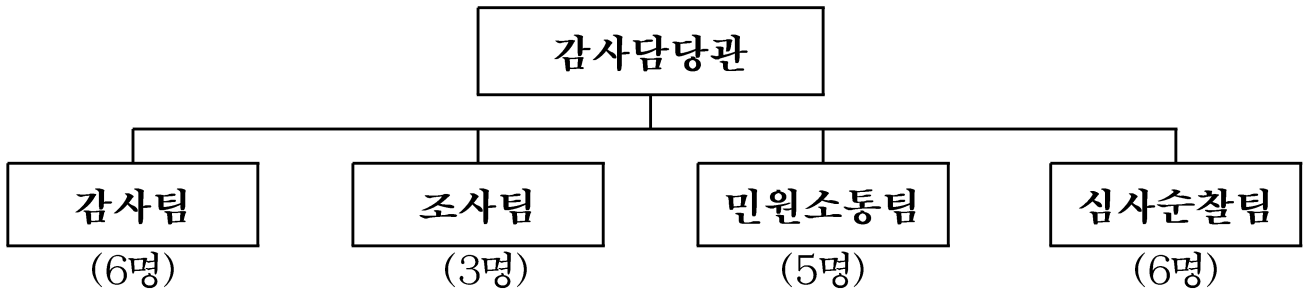
I. 일 반 현 황 1

II. 2020 주요 업무실적 및 계획

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. 현장방문 활성화를 통한 신뢰받는
계약심사 운영 10
10. 쾌적하고 안전한 도시환경 조성 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	21		1(1)	6	8(3)	3	3	()임기제

※ 현원에 사고인원 미포함 : 가사휴직(6급 1명)

【사업예산 현황】

(단위 : 백만원)

구분	2020년		2019	증감
	사업별 예산현황	총계		
일반회계	○ 엄정한 감사로 공직기강 확립	9	237	△77
	○ 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		
	160			

【자치법규 현황】

○ 보유현황 : 총 21건(조례 9, 규칙7, 규정 4, 강령 1)

2020 주요 업무실적 및 계획

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 : 2020년 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 전 부서·동주민센터, 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
- 사 업 비 : 7,620천원(구비)

2020 추진실적 (5. 31. 현재)

- 종합감사 : 마포구시설관리공단
- 특정감사 : 감사결과 이행실태 확인
- 복무감사 : 설 명절 등 공직기강 점검

■ 향후 추진계획

- 종합감사
 - 전산정보과 : 6~7월 중
 - 동행정(아현·염리·합정·성산1동) : 9월 중
 - 마포중앙도서관 : 10월 중
 - 보건소 : 11월 중
- 특정감사(지방보조금 분야) : 6월 중
- 재무감사(일상경비 집행실태 점검) : 12월 중
- 복무감사 : 하계휴가, 추석 명절 등 공직기강 점검

■ 기대효과

- 예방적 감시 기능 강화로 행정의 비효율성과 낭비요인 제거
- 불편·부당한 업무방식 개선으로 투명하고 책임 있는 행정 구현

2. 모두가 체감하는 청렴한 마포 조성

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

■ 사업개요

- 기 간 : 2020년 1월 ~ 12월
- 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 (5. 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 : 8회
- 내부청렴도 제고 노력
 - '청렴나눔방'을 통한 보도사례 전파, 청탁금지법 등 관련 자료 공유(23건)
 - 자체 갑질근절 대책 수립 : 갑질근절 추진체계 마련·운영
- 부패방지 시스템 강화
 - 청백-e시스템 모니터링(1,803건), 공직자 자기진단 작성(1,159건)
 - 공직자 재산등록 실시(270건)

■ 향후 추진계획

- 청렴교육을 통한 직원 공직윤리의식 강화
- 부서별 청렴시책 추진실적 평가와 부패사전 예방 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 : 2020년 1월 ~ 12월
- 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 (5. 31. 현재)

- 외부기관 통보사항 조사 : 5건
- 자체조사 : 5건
- 시책점검 : 2건
- 합동감찰 : 3회

■ 향후 추진계획

- 공직 비리 등 자체 조사활동 강화
- 외부(수사)기관 통보사항 사실관계 확인 후 엄정 조치
- 부조리 예방 및 사례전파 교육 추진
- 서북권 3개구(마포·서대문·은평) 합동감찰 실시

■ 기대효과

- 공직 부조리 사전 예방으로 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 : 2020년 1월 ~ 12월
- 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 (5. 31. 현재)

- 공익신고 접수 및 처리 : 1,336건
 - ※ 도로교통법 관련 불법주정차 위반 시민신고 건수 포함
- 변호사 대리신고(비실명 대리신고) 운영
 - 안심변호사단(5명) 및 온라인 신고 운영

■ 향후 추진계획

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

■ 기대효과

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

5. 옴부즈만 운영 활성화

내실 있는 옴부즈만 제도를 통한 국민의 권익 보호 및 공공사업의 감시 기능 강화로 구정 청렴도 제고에 기여

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1월 ~ 12월
- 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 (5. 31. 현재)

- 2019년 옴부즈만 운영성과 보고서 발간 및 보고
- 제8회 국민권익의 날 기념 유공 표창 수상(옴부즈만 분야)
- 민원처리 현황 : 총 69건

고충민원 접수·처리	청렴계약 감시·평가	민원 법률자문 및 공공기술 자문
48건(직접조사 5, 협의처리 43)	12건	9건

■ 향후 추진계획

- 옴부즈만 고충민원 신청요건 완화 등 조례 개정 검토
- 마포구 청렴도 향상을 위한 청렴자문위원회 개최
- 국민권익위원회 주관 협의회 및 외부 기관 간담회 등 적극 참여

■ 기대효과

- 적극적 고충민원 처리와 구정 감시기능 강화로 행정 신뢰도 제고
- 청렴계약 감시·평가를 통한 공공사업의 투명성 확보
- 기술·법률 검토 등 부서자문 확대 및 불합리한 행정제도 개선

6. 지역사회의 갈등 해결

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

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1월 ~ 12월
- 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 (5. 31. 현재)

- 갈등관리 담당 직원 ADR(대안적분쟁해결방안) 외부기관 파견 교육
- 서울시 및 갈등관리 우수정책 시행 지자체 정보 교환 및 벤치마킹

■ 향후 추진계획

- 맞춤형 갈등조정을 통한 체계적 갈등관리 및 역량강화 교육 실시
- 갈등조정 과정에 지역주민 위주로 주민배심원단 구성 및 참여
- 갈등 사례 연구 및 갈등관리 매뉴얼 제작
- 서울시 및 관련 시민단체와 네트워크 구축, 운영 활성화

■ 기대효과

- 마포구의 특성을 살린 갈등관리 프로세스 개발
- 주민과 전문가 참여를 통한 지역문제의 자율적 해결 기반 형성
- 이해당사자 간 대화와 협력을 통한 갈등 조정으로 상호 신뢰 회복

7. 고충민원 적극 해소

민원인의 입장에서 민원발생의 예방과 재발방지를 위한 사전조정 기능을 강화하여 고충민원을 적극 해소

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1월 ~ 12월
- 사업내용
 - 고충민원 : 방문민원, 전화민원, 우편민원 등
 - 소극행정 : 국민신문고, 새올 상담·응답소 민원, 방문민원 등
 - 인터넷민원 : 구민에게 듣겠습니다, 새올 상담민원
 - 이첩민원 : 국민권익위원회, 감사원, 서울시 등 유관기관 이첩 민원
 - 기타 주택, 건축 등 취약 분야의 시위, 집단, 반복민원 등
- 사업비 : 비예산

2020 추진실적 (5. 31. 현재)

○ 민원처리 현황

(단위: 건)

구분	계	고충민원 (방문, 우편 등)	인터넷 상담민원	「구민에게 듣겠습니다」
2020. 1.~5.	9,628	160	8,641	827

■ 향후 추진계획

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

■ 기대효과

- 민원처리 월별, 분기별 분석을 통한 민원 해소 노력 강화
- 민원처리 상시 모니터링과 환류로 소통하는 구정 실현

8. 납세자보호관 제도 활성화

『납세자 보호관』 제도에 대한 다양한 홍보활동을 전개하고, 현장중심의 능동적인 서비스를 통해 신속한 권리구제 및 고충민원 사전 예방

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1월 ~ 12월
- 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 (5. 31. 현재)

- 정기분 등록면허세, 체납 관련 민원 등 상담 (113건)
- 정기분 등록면허세(1월) 및 지방소득세 정기신고(5월) 현장상담실 운영
- 내고장마포 홍보자료 게재, 홍보포스터 및 리플릿 배부

■ 향후 추진계획

- 납세자보호관 제도 활성화를 위한 다양한 홍보활동 전개
- 세무조사 및 비과세, 감면 조사 시 참여하여 납세자권리침해 사전 예방

■ 기대효과

- 지방세 관련 고충민원을 전담 처리하여 납세자의 권리 침해 신속 구제
- 납세자 입장에서 민원을 처리하여 신뢰받는 세정 구현

9. 현장방문 활성화를 통한 신뢰받는 계약심사 운영

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

■ 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1월 ~ 12월
- 대상기관 : 구 본청, 보건소, 동주민센터, 구의회, 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	신규공종 1,000만원 이상	계약금액 10%이상 증가

- 사 업 비 : 2,310천원

2020 추진실적 (5. 31. 현재)

○ 심사실적

(단위: 천원)

건 수	요청금액	심사액	절감액	절감률
232건	20,655,770	20,099,324	556,446	2.69%

- 계약심사기간 단축으로 신속집행 지원 : 3일(평균 심사기간)
- 사전검토(교육)에 따른 반복적 서류보완 최소화 : 9건

■ 향후 추진계획

- 심사대상 예산 범위 명시 등 계약심사 규칙 개정 : 6월 중
- 계약심사 만족도 조사 실시 : 9월 중
- 발주 담당자 원가계산 실무교육 : 하반기

■ 기대효과

- 현장중심의 합리적인 심사 환경조성 및 계약심사 전문성·신뢰성 강화

10. 쾌적하고 안전한 도시환경 조성

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

■ 사업개요

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

2020 추진실적 (5. 31. 현재)

- 응답소 현장민원 처리 : 35,430건(일 평균 261건)

분 야	계	교 통	가로정비	환 경	청 소	도 로	보 건	기 타
처리건수 (%)	35,430	29,517 (83.3%)	1,366 (3.9%)	1,221 (3.4%)	869 (2.5%)	599 (1.7%)	467 (1.3%)	1,391 (3.9%)

- 시기별 기획순찰

분 야	계	해빙기 위험시설	어린이 보호구역	공원 및 체육시설	도로시설 빗물받이	자전거 보관대	마을마당 쉼터
적출건수	43	-	11	32	-	-	-

■ 향후추진계획

- 현장민원 처리현황 모니터링 및 환경순찰 프로그램 지속
- 처리우수자 표창(2명) 및 우수부서·동 연말 포상

■ 기대효과

- 주민 불편사항 사전파악 및 해소로 주민만족도 향상과 행정 신뢰도 제고

MAPO
마포구