

더불어 잘 사는 복지 마포

# 2011년도 주요업무 추진계획

(제158회 마포구의회 임시회)



2011. 1

감사담당관

# 보 고 순 서

## ■ 일반현황

○ 기구·인력·장비 ..... 1

## ■ 2011년도 주요업무 추진계획

1. “3무(無) 운동”으로 신뢰행정 구현 ..... 2

2. 청렴한 마포 생활화 추진 ..... 3

3. 행정감사 실시 ..... 5

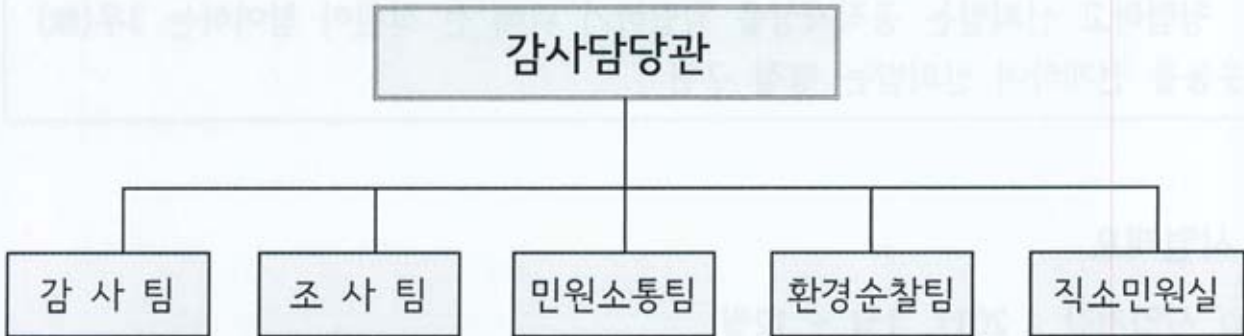
4. 공직기강 확립 ..... 5

5. 고객만족도 제고 방안 ..... 6

6. 주민과 함께 하는 환경순찰 ..... 7

# 일 반 현 황

□ 기 구 ----- 4팀 1실



□ 인 력 ----- 23 명

구 분	계	4 급	5 급	6 급	7 급	8급	9 급	기능직	계약직
정 원	21		1	6	8	3		3	
현 원	23		1	6	12	2		2	

※ 유학휴직 1명(7급) 포함

□ 장비현황 ----- 총 4종 35대

구 분	컴퓨터	노트북	전자복사기	FAX	기타
보유량	26	5	2	2	

□ 위원회현황

명 칭	인원	임 무
공직자윤리위원회	5명	공직자 재산등록 심사
행정서비스헌장 심의위원회	8명	행정서비스헌장 제정·개정 관련 심의
민원조정위원회	17명	민원사항 심의·조정

# 2011년도 주요업무 추진계획

## 1. “3무(無) 운동”으로 신뢰행정 구현

청렴하고 신뢰받는 공직자상을 확립하기 위해 전 직원이 참여하는 3무(無) 운동을 전개하여 신뢰받는 행정 구현

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2011. 1월 ~ 12월
- 사업내용 : 금품수수 무(無), 이권·인사청탁 무(無), 예산낭비 무(無)

### □ 세부추진계획

- 청렴주재관 운영 : 조직내부에서 발생하는 부조리를 내부전산망을 통해 익명으로 구청장에게 직접 제보하는 제도로 신고자 식별이 가능한 데이터는 일체 저장되지 않도록 보안 설계
  - 금품수수 무(無) : 직위고하를 막론하고 현금 100만원이상 수수시 공직에서 배제하는 원스트라이크 아웃제 실현
  - 이권·인사청탁 무(無) : 부정과 비리의 검은 고리인 각종 이권 및 인사청탁 제로를 위해 청탁자, 지시자, 처리자 모두에게 불이익이 돌아가도록 강도 높은 제재 강구
  - 예산낭비 무(無) : 주민의 세금이 한푼도 낭비되는 일이 없도록 주요사업의 재정건전성 관리체계 구축, 부서별 법인카드 모니터링
- 내부청렴도 상시확인 관리시스템 운영 : 인사, 예산집행 등 8개 항목

### □ 소요예산 : 비예산사업

## 2. 청렴한 마포 생활화 추진

청렴의식 확립과 견고한 청렴도 향상 시스템 구축을 통한 깨끗한 공직 풍토 조성으로 『청렴 마포』 실현

### □ 사업개요

- 사업대상 : 전 부서(전 직원)
- 사업내용
  - 청렴역량 강화
    - 취약분야 청렴교육 전문가 과정 이수를 통한 청렴핵심리더 양성
    - 기관장 청렴서한, 청렴도 자기진단, 행동강령 숙지도 측정 등으로 청렴 생활화
  - 청렴도 향상 시스템 운영
    - 내부청렴도 상시 확인 관리시스템으로 이권인사청탁, 예산낭비, 부당지시에 대한 직원들의 자체 인식 및 사전 예방 노력
    - 『문제제기 수월성 확보』를 통한 취약항목 집중개선
    - 청렴도 T/F를 활용한 취약분야 자율적 제도개선 추진

### □ 세부추진계획

#### 【청렴역량 강화】

- 청렴교육 전문가 과정 이수
  - 대상 : 관리자(5급 승진자)  
실무담당자(건축인사예산집행계약보조금세무보건의료식품위생환경분야)
  - 내용 : 국민권익위원회 맞춤형 청렴교육 전문가 과정 이수
- 청렴 생활화
  - 기관장 청렴서한 발송 : 매월 구청장 명의로 전 직원에게 『청렴서한』 발송
  - 청렴도 자기진단 : 전 직원을 대상으로 “향응접대 등”에 대하여 자기 진단 실시
  - 공무원 행동강령 숙지도 측정 : 행동강령에 대한 이해, 준수 및 이행실태 등

## 【청렴도 향상 시스템 운영】

### ○ 내부청렴도 상시 확인 관리시스템 운영

- 내부 직원이 느끼는 청렴 수준을 조사·분석하여 지속적인 내부청렴도 향상
- 방법 : 내부직원을 대상으로 모니터링(설문투표·조사) 실시
- 설문항목 : 인사, 예산집행, 업무지시 공정성 등 8개 항목

### ○ 문제제기 수월성 확보 : 가장 낮은 청렴도 평가 항목

- 문제제기 민원 처리시 부서장(팀장)이 직접 처리
- 상시모니터링 불친절(건의사항) 및 문제제기 민원 청렴 A/S(리콜제) 운영
  - 부서에서 마련한 개선안을 전화상담원을 통해 구민고객에게 개선사항 만족도 확인 및 의견수렴 후 청렴 A/S(리콜제도) 결과 이력 관리
- 익명 신고제도 운영
  - 클린신고센터, 공직자비리신고센터 등 공직비리 예방을 위한 신고제도를 다양하게 운영하고, 신고자는 익명(비실명)으로 신고할 수 있도록 제도 운영

### ○ 취약분야 자율적 제도개선 추진

- 대 상 : 위생, 세무, 주택건축 등 청렴도 취약분야(인허가, 지도단속 등)
- 방 법 : 청렴도 향상 T/F를 활용한 자체 개선 추진

## □ 소요예산 : 4,500천원

- 취약분야 청렴 이의신청 개선 안내표지판 제작 : 1,500천원
- 공직자 청렴·비리신고 보상금 : 2,000천원
- 공직자 청렴·비리신고 포상금 : 1,000천원

### 3. 행정감사 실시

구정업무 전반에 대한 행정감사를 실시하여 예산집행 부적정 등 불합리한 점을 시정하고 공직기강을 확립함으로써 신뢰받는 구정실현

#### □ 사업개요

- 추진기간 : 2011. 1월 ~ 12월
- 감사대상 : 5개 기관(동 4, 마포시설관리공단), 구청 취약분야 해당부서
- 감사내용 : 업무전반에 대한 서류 점검 및 현장 확인

#### □ 세부추진계획

- 예방감사 : 상시모니터링 감사(지방재정정보시스템, 세외수입정보시스템, 지방인사시스템)
- 전략감사 : 취약분야 감사
  - 전산정보분야(2월), 교육지원분야(5월), 청소행정분야(9월), 토목분야(10월)
- 동행정 종합감사 : 3월(망원1동, 망원2동), 4월(성산2동, 상암동)
- 마포시설관리공단 감사 : 11월

#### □ 소요예산 : 비예산사업

### 4. 공직기강 확립

공직사회의 복지부동 및 부정부패 소지를 사전에 예방하여 일하는 분위기 조성 및 깨끗하고 투명한 공직문화 확립

#### □ 사업개요

- 추진기간 : 2011. 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 : 설날, 하계휴가, 추석, 연말연시(4회)
- 자연재해 대비 공직기강 점검 : 우기, 제설(2회 이상)

#### □ 소요예산 : 비예산사업

## 5. 고객만족도 제고 방안

행정서비스에 대한 고객의 욕구가 다양하고 증대됨에 따라 직원의 행정서비스에 대한 마인드를 높이고, 고객에 대한 품격 높은 행정서비스를 제공하여 고객이 신뢰하는 구정을 구현

### □ 사업개요

- 추진기간 : 2011. 1월 ~ 12월
- 대상사업 : 고객만족도 제고, 직원 행정서비스 마인드 제고, 친절행정 등
- 사업내용 : 직원모니터링(전화, 방문), 고객만족도 설문조사, 친절교육 등

### □ 세부추진계획

- 직원 전화방문 민원 모니터링 용역 : 전문기관 용역, 년 2회 실시
- 고객만족도 ARS조사 : 전문기관 용역, 년 4회 실시
- 직원친절교육 : 자체집합교육 년 8 ~ 10회 실시, 외부교육기관 교육 추천
- 직원전화친절모니터링 : 부서별 월8회, 년중 실시
- 고객만족자체설문조사 : 유기한 민원인 만족도 조사(전화, 설문)

### □ 소요예산 : 41,380천원

- 직원 전화방문 민원 모니터링 용역 : 13,400천원
- 직원친절교육 강사 수당 : 7,000천원
- 고객만족도 설문조사 용역 : 3,200천원
- 행정서비스현장 등 인쇄물 제작 : 5,000천원
- 직원전화모니터링 공공요금 : 2,880천원
- 민원조정심의위원 수당 등 : 3,900천원
- 친절 부서 및 직원 포상금 : 6,000천원



## 6. 주민과 함께 하는 환경순찰

주민불편사항의 신고 편의 증진 및 사후관리 강화로 만족도를 향상하며, 현장  
민원창구를 「120시민불편살피미」로 통합 업무의 효율성을 제고하여 각종 시설물  
안전관리로 쾌적하고 안전한 생활환경 조성

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2011. 1월 ~ 2011. 12월
- 사업대상 : 공공시설물, 청소환경, 공원녹지, 가로환경, 건축공사장 등
- 사업내용
  - 주민불편 환경순찰 자원봉사단 활성화 : 자원봉사 마일리지 부여·관리
  - 시민불편살피미 업무를 120다산콜로 통합한 「120시민불편살피미」로 통합운영 : 서울시 인센티브 대비
  - 현장민원을 양적관리에서 「처리결과」중심의 질적관리로 개선
  - 자전거 순찰대 시범운영
    - 시범운영 : 3개 동(갑을 지역 각 1개동, 기 운영 망원1동)
  - 시기별 취약요인과 주요 도로 및 시설에 대한 기획순찰, 합동순찰

### □ 세부추진계획

- 120시민불편살피미 운영 및 처리 과정 상시 모니터링
- 자전거 순찰대 시범운영 동 주민센터 선발 및 자원봉사단 모집, 홍보
- 시기별 테마별 기획·합동순찰

### □ 소요예산 : 33,441천원

- 환경순찰차량 유지비 등 : 7,389천원
- 환경순찰 우수 부서 및 직원 포상금 : 3,400천원
- 환경순찰용 차량 구입비 : 22,652천원