새로운 변화 활기찬 마포

業 務 報 告

(제146회 제1차 정례회)

2009. 6

감사담당관

2009년도 주요업무 추진실적

1. 행정감사 실시

구정업무 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

2009 추진실적 ---------- (6. 9 현재)

○ 감사원감사(사회복지 보조금 지급실태)

- 기간 : 2009.4.7 ~ 6.9
- 대상 : 주민생활지원과, 사회복지과, 가정복지과

※ 사회단체 보조금 분야 부분감사 연기(하반기 예정)

○ 상반기 동 종합감사 실시 중

- 기간 : 2009.6.15 ~ 6.30
- 대상 : 아현동, 도화동, 염리동, 신수동

□ 향후 추진계획

○ 09월 하반기 동 종합감사 (서교동, 합정동, 연남동, 성산1동)

○ 10월 환경, 녹지분야 감사

○ 12월 마포구 시설관리공단 감사

2. 공직기강 확립

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

□ 사업개요

○ 사업기간 : 2009. 1월 ~ 12월

○ 대상부서 : 구 산하 전 부서, 전 기관

○ 추진내용

- 복무기강 점검 및 취약시기 특별감찰 활동

2009 추진실적 ---------- **(6. 9 현재)**

○ 복무기강 점검 : 2회(취약시기 2회)

○ 위반사항조치 : 18명(당직 18명)

□ 향후 추진계획

○ 자체 감찰활동 전개 및 휴가철, 연말연시 공직기강 점검

3. 청렴도 향상 대책 추진

청렴의식 확립과 부조리 감시체제 강화 및 제도개선을 통한 깨끗한 공직 풍토조성으로 신뢰받는 공직자 상 확립

□ 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

2009 추진실적 ---------- **(6. 9 현재)**

○ 행동강령 정기교육 : 6회/연인원 7,560명

○ 상시모니터 운영 : 전화모니터 2,461건중 1,166건 클린콜 실시

○ 취약분야 제도 개선: 2건(상설감사반, 유기한민원 처리기간 단축:292종)

□ 향후 추진계획

○ 전문강사 초빙 청렴교육 및 청렴도 향상 워크샵 실시

4. 고충민원 적극해소

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

2009 추진실적 ----------(6. 9 현재)

○ 인터넷민원 처리실태 점검 및 분석 : 5회 1,142건 처리결과 점검
- 행정조치 : 77건 (직원교육)
○ 유기한민원 처리실태 점검 및 분석 : 5회 16,031건 처리결과 점검
- 신분조치 : 2명(주의 2), 행정조치 : 107건(직원교육)
○ 다수인민원 처리실태 점검 및 분석 : 1회 60건 처리결과 점검
○ 부당한 민원처리 및 공무원 비리관련 민원 직접 조사 : 6회
- 신분조치 : 2명(주의 2)

□ 향후 추진계획

○ 고충민원 컨설팅 실시 : 2009.6 ~7월
※ 국민권익위원회와 협력 추진
○ 민원처리 사례집 발간 : 2009.9월
- 발간부수 : 200부(4,000천원)
- 배 부 처 : 각 부서, 동 2~3부, 각 자치구

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, 행정서비스헌장 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
- 행정서비스헌장 책자 발간

2009 추진실적 ---------- (6. 9 현재)

○ ARS 고객만족도 조사 및 환류

- 1/4분기 만족도조사결과 실시

일 시	대 상	표본수	응답수	서비스 만족도	비 고
2009.4.3 20:00	유기한민원	2,000건	406건	89.1%	

○ 직원 전화모니터링 실시 : 5회(매월실시)

○ 친절교육실시 : 18회 821명 실시 (2009.4월~6월, 매주:목,금)

□ 향후 추진계획

○ ARS 고객만족도 조사　　: 매분기

○ 직원 전화친절도 모니터링 : 매월

○ 직원전화친절도 향상을 위한 프로그램 구축 : 7월

○ 행정서비스헌장 책자 발간 : 7월

6. 환경순찰 운영 내실화

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
- 주민불편사항 사전예방 및 도시환경 개선으로 도시경쟁력 강화
- 각종 시설물의 현장점검 및 신속 처리체계 확립
  - 기능부서와 동주민센터 간 환경순찰 네트워크 구축

2009 추진실적 ----------(6. 9 현재)

○ 일반순찰 : 20,108건 적출·처리

- 공무원 19,451건, 주민 657건

○ 문화재 등 각종 시설물 관리실태 점검 : 7회

- 문화재, 가로등, 공원, 체육시설, 공중화장실, 가로 영업시설, 어린이보호구역

○ 주민불편사항 개선을 위한 기능부서 합동순찰 : 2회

○ 주민의 쾌적한 출근환경 조성을 위한 조기순찰 : 매주 2회

○ 생활질서 확립 추진 : 5개분야 - 청소, 광고물, 가로정비, 주차, 공사장

□ 향후 추진계획

○ 주민의 고질적 불편사항 지속적 발굴 개선

(연남동 코오롱아파트 사거리 차량 정체구간 차선증설 추진 등)

○ 생활질서확립 지속 추진 : 정비와 더불어 주민 의식전환 홍보 강화