



문화·복지·환경 1등구 건설

2007年 鐘路區議會 第171回
臨時會 市民行政委員會 報告資料

2007年度 主 要 業 務 計 劃



監 查 擔 當 官

순 서

☐ 일반현황

☐ 주요업무 추진계획

- 평가하고 칭찬받는 도우미 감사
- 시기적·계절별 사전예방 위주 감사실시
- 감찰예고제 실시
- 직원순찰 견문보고 활성화
- 청소년 환경 평가단 확대운영
- 친절도 자기진단 실시
- 체험적 전화 모니터링 실시계획
- 역할극을 통한 현장 친절교육 실시

일 반 현 황

□ 정 · 현원 현황

구 분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능	비고
정 원	23	1	4	11	4	1	2	
현 원	22	1	4	13	1	2	1	
과부족	-1	-	-	+2	-3	+1	-1	

□ 행정장비 현황

구 분	컴퓨터	프린터	복사기	스캐너	캠코더	비 고
소유현황	27	8	2	1	1	복사기 1대 (팩스 겸용)

□ 팀별 소관업무

팀 별	소 관 업 무
감 사 팀	○ 감사 종합계획 수립 및 시행 ○ 구 및 산하기관 감사 ○ 비위공무원의 징계요구 및 소청처리 ○ 사정업무 종합계획 수립 및 시행
조 사 팀	○ 조사업무 종합계획 수립 및 시행 ○ 특명사항 처리 및 주요사업추진 확인보고 ○ 공무원의 비위와 관련된 정보 첩보사항 조사 ○ 환경순찰 종합계획 수립 및 시행
고객만족 행 정 팀	○ 진정민원사항처리 및 종합분석 ○ 전화·방문민원, 인터넷 민원 접수 및 처리 ○ 친절교육 프로그램 개발 및 시행 ○ 행정서비스현장 추진 ※ 구청장 직소민원실(2명) 운영

1. 평가하고 칭찬하는 도우미 감사

열심히 일하는 공무원을 찾아내 칭찬·격려하고 직원 모두가 창의적, 적극적으로 일하는 분위기를 조성하는 신 감사시스템을 구축하고자 함.

□ 추진방향

- 처벌보다는 업무 프로세스 개선에 중점을 두고 성과감사 실시
- 맑고 깨끗한 일처리로 직원에 대한 구민의 신뢰를 얻는 구정 실현
- 공직자의 의식 전환으로 혁신의 기회 제공

□ 추진내용

- 「벌」보다 「상」을 주고 칭찬하며 도와주는 시스템 감사 실시
 - 업무 개선에 중점을 두는 성과 감사 실시
 - 일하는 공무원을 적극 발굴하여 사례 메뉴얼 자료로 활용
- 공정하고 승복하는 감사 토대 마련
 - 지적위주의 감사를 지양하고 일하는 직원에 대한 인센티브를 강화
 - 감사의 민주성과 감사자의 책임성을 확보하기 위한 감사실명제 도입
- 신뢰받는 감사 실시
 - 회계·취약분야, 첨단분야 등 감사과정에 외부 전문가 참여로 전문성 확보

□ 추진일정

- '07. 1 ~ '07. 3월 기초자료 메뉴얼 검토 및 작성(시 연구용역 결과참조)
- '07. 4월 평가·칭찬도우미 감사 본격 시행

2. 시기적, 계절별 사전예방 위주 감사실시

구민생활과 밀접한 구정의 주요 시책사업에 대하여 시기적, 계절별 감사 계획을 수립하여 구민의 신뢰성 제고와 부패의 소지를 미연에 방지코자 함.

□ 추진방향

- 주요 시책사업의 시행착오 예방
- 행정 및 재정적 낭비요인 도출 개선으로 경제성 확보
- 구민생활 관심 및 불편사항을 사전에 점검함으로써 위민 행정구현

□ 사업개요

- 기 간 : 연중 실시
- 감사대상 : 7개분야 (종합감사 4, 부분감사 3)
- 감사방법
 - 시기적 감사 (부분감사 3개분야, 기강감사 5회)
 - 취약분야 순환감사 : 세외수입분야, 시설기금분야, 민원처리분야
 - 부조리 예방 기강감사 : 명절, 휴가철, 인사철 등 공직기강감사
 - 계절별 감사 (종합감사 4개분야)
 - 1/4(봄) 복지시설물(공공, 민간)분야, 2/4(여름)보건위생분야
 - 3/4(가을)도시계획(광고물포함)분야, 4/4(겨울)동행정추진분야

3. 감찰예고제 실시

지금까지 획일적으로 추진해오던 적발 및 처벌 위주의 비노출 감찰활동에서 벗어나 기강해이 및 위법 우려부분에 대하여는 수집된 감찰정보를 분석 해당부서에 감찰대상 예고를 실시하여 공직분위기를 위축시키지 않으면서 업무처리에 도움을 주는 예방적 감찰활동으로 전환하고자 함

□ 사업목표

- 부조리를 사전에 차단하여 깨끗하고 투명한 구정실현
- 분석정보 제공에 따른 제도개선 효과 및 청렴 분위기 확산
- 공직기강 해이 및 업무태만 예방으로 혁신기회 제공

□ 사업개요

- 예고시기 : 취약시기 및 정보분석에 의한 필요시
 - 예고방법 : 해당부서장에게 집중감찰예고(3개월 이내) 실시 통보
 - 감찰활동 : 감찰예고통보 부서에 대하여 점검항목을 수시로 점검
 - 출·퇴근 및 중식시간 준수여부 및 공직자의 품위를 해치는 행위
 - 해당부서 업무처리 유형 분석, 서면 및 현장조사, 직원감찰
 - 비위사실 적발시 부서장이 개선·관리방안을 간부회의시 발표
- ※ 예고기간 중 적발되는 공직기강 해이 및 업무태만은 가중처벌

□ 추진일정

- 2007. 1 ~ 3월 : 정보수집 및 분석에 따른 대상부서 선정
- 2007. 4 ~ 6월 : 감찰예고 실시 및 평가
- 2007. 7 ~ 9월 : 정보수집 및 분석에 따른 대상부서 선정
- 2007.10~12월 : 감찰예고 실시 및 평가

4. 직원순찰 전문보고 활성화

직원순찰 전문보고 내실화를 위하여 부서별 순찰노선 지정 및 신고·처리 체계 강화, 평가방법 개선으로 우수한 신고사항 유도과 신속한 처리로 밝고 쾌적한 종로구 만들기에 기여 하고자 함

□ 사업목표

- 간부직의 솔선참여 유도로 전 직원의 참여분위기 조성
- 각 부서별 동담당제를 활용하여 부서별 순찰노선 지정
- 동장이 직접 참여하는 주민평가단 운영

□ 사업개요

- 시행시기 : 2007. 1월 (2006. 프로그램 개선 완료)
 - 전문보고 진행상황과 결과를 직접 확인할 수 있는 시스템 개발로 부서지정 및 조치결과 등 공문시행 과정 축소
- 부서별 순찰노선 지정 : 동별 주요 간선도로 및 특정지역
 - 주 1회이상 부서장 순찰 및 직원순찰 전문보고 작성
 - 주민 불편사항 및 여론동향 포함 작성
- 동별 주민평가단 구성 : 동별 3명 이내
 - 동장이 직접 주민평가단과 함께 월 1회 조치내용 현장평가
 - 조치내용 토론후 개선사항 및 문제점 통보
- 간부회의 발표 : 우수사례는 간부회의시 발표로 파급효과 확대

□ 추진일정

- 2007. 2월 : 부서별 순찰노선 및 각동 주민평가단 선정
- 2007. 연중 : 활성화계획 전부서 시달 및 매분기 평가

5. 청소년 환경 평가단 확대운영

청소년들의 주변 환경에 대한 건전한 지적과 참신한 아이디어를 수렴하여 구정에 적극 반영하고 있는 청소년환경평가단을 확대 운영함으로써 쾌적한 도심환경 조성과 순찰효과 제고에 기여코자 함

□ 추진방향

- 참여 학생의 지속적 확대
- 평가단의 지적 및 아이디어를 적극 수렴 환류과정 내실화
- 평가활동에 대한 적절한 보상으로 동기부여와 사업효과 극대화

□ 사업개요

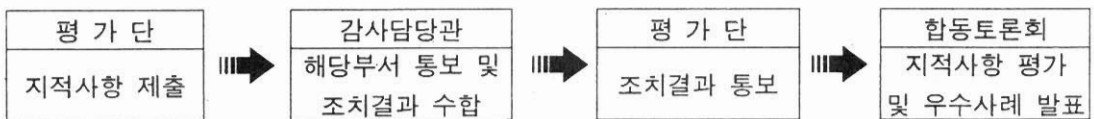
- 확대운영

구 분	2006년도	2007년도	비고
평가단 구성	50명	100명	
평 가 기 간	연 2회(방학기간)	연 중	

- 주요 평가분야

- 청소, 도로·교통시설 및 공사장 등 안전 위해 요인
- 쓰레기 수거, 노상 적치물 처리 등 도시미관 저해 요인
- 기타 주민생활 불편사항 개선 등

□ 평가단 운영체계 및 지원



- 평가단 토론회 개최 : 년 2회(여름·겨울방학 이용)
- 평가단 보상
 - 자원봉사활동 시간 인정, 구에서 주최하는 문화행사 등 초청
 - 평가 봉사활동 우수학생 구청장 표창, 종로장학회 추천 등 격려

□ 추진일정

- 2007. 1 ~ 2월 : 청소년환경순찰반 운영계획수립 및 평가단 모집
- 2007. 3 ~ 12월 : 평가단 구성 및 순찰반 활동

6. 친절도 자기진단 실시

행정 주체인 나 자신의 친절도를 자가 진단함으로써 자신을 되돌아 보고 미비점을 보완 개선함으로써 자발적인 친절도 향상을 도모하고자 함

☐ 사업목표

- 체크리스트를 통해 구체적인 친절 방향 제시
- 끊임없는 자기 진단을 통한 지속적인 친절도 향상 추구
- 친절의 생활화로 혁신적인 공직 분위기 확산

☐ 사업개요

- 기 간 : 2007. 1월 ~ 12월
- 진단대상 : 전 직원
- 진단항목 : 표정, 인사, 전화응대, 태도, 에티켓, 고객 응대 등
- 진단방법
 - 진단 내용을 달리한 체크리스트를 통해 매월 1회씩 실시
 - 친절지수를 수치화하여 본인에게 통보(업무참고)
 - (웃음지수, 질서지수, 문화지수, 건강지수 등)

☐ 추진일정

- 2007. 1월 : 월별 친절도 자기진단 계획 수립
- 2007. 2. ~ 12월 친절도 자기진단 실시
 - 매월 첫째주 월요일을 자기진단일로 지정

7. 체험적 전화 모니터링 실시계획

전화응대가 서비스 수준의 척도임을 재인식케 하고 친절한 전화응대를 유도하기 위해 전화모니터를 전 직원이 직접 체험케하여 피부로 느끼는 친절행정을 실현코자 함.

□ 추진목표

- 전화친절도의 현실을 직원 스스로 느끼는 계기 마련
- 직원 자신의 전화친절도와 모니터대상 직원의 친절도를 비교·평가하여 스스로 개선토록 유도
- 친절한 전화응대 생활화로 주민만족도 제고

□ 추진개요

- 모니터기간 : 2007. 1월 ~ 12월
- 모니터요원 : 전부서 전직원
- 모니터대상 : 48개 전부서 (구·동·보건소)

□ 추진방법

- 주관부서는 주 1회 47개부서 모니터링
- 주관부서는 전 직원이 전화모니터링을 체험토록 모니터대상 47개 부서를 직원 수에 맞춰 분배
- 민원인 입장에서 모니터대상부서 업무에 맞는 질문으로 모니터링
 - 감사담당관 제공
- 모니터결과 조치
 - 상·하반기 최우수 부서 및 직원 선정 시상

□ 추진일정

- 전부서 전직원 모니터 실시 : 2007. 1.~12월
- 모니터링 결과 반기 보고 및 시상 : 2007. 7월 및 12월

8. 역할극을 통한 현장 친절교육 실시

부서별 현장에서 경험하는 상황을 역할극 등을 통해 대처기법을 습득토록 하여 자신감을 갖고 친절행정을 수행케 하고자 함

☐ 추진방향

- 실천 가능한 구민감동 서비스 개발 및 체득화
- 직원화합, 친절 등에 대한 동기부여

☐ 교육개요

- 기 간 : 2007. 상반기
- 대 상 : 민원부서(13개과)·동사무소 6급이하 전 직원
- 교육내용 : 역할극을 통한 대처기법 습득 및 개선 및 토의
- 강 사 : 감사담당관 고객만족행정팀

☐ 교육방법

- 주 1회 순회방문 교육(동사무소)
- 1회 15~20명씩 소그룹단위 교육
- 다양한 사례의 역할극을 통해 역지사지 체험 교육
- 문제점 및 개선안 토의

☐ 추진일정

- 동사무소 : 3월 ~ 4월
- 민원부서 : 5월 ~ 6월