

2. 監査擔當官 主要業務推進現況

일 반 현 황

I. 정·현원 현황

구 분	계	일 반 직						기능직	고용직
		소계	5급	6급	7급	8급	9급		
정 원	27	26	1	7	11	6	1	1	0
현 원	28	27	1	5	14	6	1	0	1
과부족	+1	+1		-2	+3			-1	+1

II. 팀별 소관업무

팀 별	소 관 업 무
감 사 팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 연간감사에 관한 종합계획 수립 및 시행 ○ 비위공무원의 징계요구 및 소청처리 ○ 사정업무 종합계획 수립 및 시행 ○ 직원 친절봉사관련 계획수립 및 시행 ○ 친절교육 프로그램 개발 및 시행 ○ 행정서비스현장 추진
조 사 팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 조사업무 종합계획 수립 및 시행 ○ 특명사항 처리 및 주요사업추진 확인보고 ○ 공무원의 비위와 관련된 정보 첩보사항 조사
민 원 관 리 팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 진정에 의한 공무원 징계요구 및 소청처리 ○ 진정민원사항처리 및 종합분석 ○ 전화·방문민원, 인터넷 민원 접수 및 처리 ※ 구청장 직소민원실 운영
재 난 안 전 팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재난관리 기획·운영·평가총괄 ○ 재난사항 종합관리 및 상황보고체계구축 ○ 환경순찰 종합계획 수립 및 시행 ※ 안전순찰대 운영

2003년도 주요업무추진현황

I. 부조리 없는 깨끗한 공직분위기 조성

1. 공직기강 확립추진

예방감찰활동 전개

- 실적 : 총 75건 적출시정(2003.11.15 현재)
 - 주민불편사항 5건, 업무개선 10건, 직원복무위반 60건
- 신분상 조치 : 4명(훈계 3, 주의 1)

복무기강 점검

- 점검내역 : 총 10회 실시(출·퇴근, 무단이석 등)
- 위반자 조치 : 총 39명(주의 22, 당직 17)

2. 민원처리온라인 공개시스템 추진

- 공개대상 : 인·허가, 시설공사계약 등 10개 분야 54개 업무
- 대상부서 : 총 17개 부서
- 추진실적 : 총 4,395건 공개(대상업무 전체)
- 추진실태 점검 : 매일 점검(공개내용의 정확성을 기하기 위함)
 - 점검결과 : 160건 적출시정(입력지연 97, 내용 부정확입력 63)

3. 클린신고센터 운영

운영개요

- 운영일시 : 2000. 3. 1 ~ 계속
- 신고대상 : 공무원이 민원인으로부터 받은 금품, 선물 등 일체
- 금품처리 : 제공자에게 반환 또는 유실물처리법에 준하여 처리
- 운영실적 : 총 3건 1,150천원

II. 구정을 지원하는 생산적인 감사활동 전개

1. 사전예방 감사(일상감사)

감사대상

- 공사(경쟁계약 : 1억 이상, 수의계약 3,000만원 이상)
- 물품구매(경쟁계약 : 5,000만원 이상, 수의계약 2,000만원 이상)

감사실적

계	토목분야	건축분야	녹지분야	기타분야
69건	44건	14건	-	11건

결과조치

○ 설계비 과다계상 감액조치 : 209,000천원

※ 물량산출 착오, 요율 착오적용 등

2. 사후감사실시

(단위 : 건/천원)

감사분야	감사기간	감사결과							비 고
		신분상조치				재정상조치		행정상조치	
		계	징계	훈계	주의	건수	금액	시정조치	
계	5개 분야	92	3	30	59	59	181,140	126	
주택·건축 부분감사	2003.2.5 ~ 2.18	23	1	16	6	24	152,275	25	주택과 건축과
문화진흥분야 부분감사	2003.5.14 ~ 5.23	17	2	4	11	6	1,357	17	문화진흥과
동 행정 종합감사	2003.6.9 ~ 6.28	35	-	5	30	18	1,712	75	창신3동 ~ 사직동
교통분야 부분감사	2003.10.6 ~ 10.15	17	-	5	12	11	25,796	9	교통지도과 교통행정과
청소분야 부분감사	2003.11.3 ~ 11.12	감사결과 정리중							청소행정과

3. 민생분야 중점점검

민생관련 사항별 추진실적

대 상 사 업	점검기간	주요점검 내용	적 출	조 치
계		11개 분야	273건	
설날대비종합대책 추진실태 점검	1.22 ~ 1.28	· 주민불편 해소 및 사고예방분야 계획 수립 실태	4건	완료
봄철 산불예방 추진 실태 점검	3.5 ~ 3.12	· 감시 근무자 편성 및 운용 · 산불진화장비 관리 실태	5건	"
공공청사 에너지절약 추진실태 점검	3.27 ~ 3.29	· 미사용 조명등 및 사무기기 전원차단 · 조명등 격등 및 중식시간 소등이행 실태 · 10부제 이행 및 승강기단축 · 실내온도 준수 및 개인전열기 무단사 용 여부	20건	"

대 상 사 업	점검기간	주요점검 내용	적 출	조 치
공사장관리실태 점검	4.7 ~ 4.18	· 공사장 안전관리실태 · 도로관리실태 · 교통관련시설물관리실태 · 주변환경정비 실태	61건	"
어린이놀이터관리실태	4.21 ~ 4.24	· 놀이시설물 및 편의시설물 관리실태 · 시설물의 안전성 여부 등	15건	"
수해예방추진실태점검	5.12 ~ 5.23	· 하수시설물 준설실태 · 우기대비 수방장비 관리실태 · 취약지역 공사장 안전관리 실태	21건	"
외곽지역 근무자 근무실태 점검	7.21 ~ 7.26	· 주간근무 및 시설물관리 실태 · 상용·일용직 관리실태	15건	"
구청장 당부사항 추진실태 점검	9.2 ~ 9.18	· 추진계획수립 이행여부 · 부서간 협조체계 유지 · 당부사항의 구정업무반영 등 사후 관리 여부	65건	조치중
동네체육시설 관리실태 점검	10.6 ~ 10.17	· 시설물관리실태 · 편의시설의 적정성 여부 등	24건	조치중
도로굴착현장 복구 실태 점검	10.2 ~ 10.31	· 도로굴착 승인 등 행정조치 · 도로복구 실태	43건	조치중
제설대책 준비 실태	11.7 ~ 11.20	· 제설장비 적정배치 여부 · 강설시 인력동원 등 준비실태	진행중	

Ⅲ. 고객중심의 민원관리 업무추진

1. 고충민원 처리(2003.11.15 현재)

처리유형별

(단위 : 건)

구 분	접 수	치 리 내 역						처리중
		계	요구수용	불 가	이 첩	취 하	기 타	
합 계	4,574	4,380	3,424	835	33	71	17	194
진정민원	1,141	1,110	713	303	28	51	15	31
인터넷민원	3,433	3,270	2,711	532	5	20	2	163

□ 민원분야별

(단위 : 건)

점검분야	점검기간	점검대상	점검결과	
			적출 건 수	주요 적출사항
계		1,089	499	
설날 대비 다중이용시설 안전점검	1.20 ~ 1.24	35 판매·상영관 (공연)시설	24	· 전기실 전원차단기 불량 · 가스배관 T자 호수 사용 · 전선노후 및 폐전선 난립
다중이용시설 안전점검	2.25 ~ 3.4	26 지하상가 다중시설 나이트클럽, 유흥업소	22	· 통행로 상품 과다적치 · 가스렌지 연결부 가스누출 · 가스차단밸브 작동불량
해빙기 시설물 안전점검	2.20 ~ 3.20	234 공사장, 절개지, 석축, 옹벽, 건축물	85	· 추락방지 안전난간 미설치 · 과다굴착으로 토사유출위험 · 암석풍화로 낙석위험
다중이용시설 및 신종업종 안전점검	3.27 ~ 4.10	45 찜질방, 고시원, 병원 판매시설, 호텔	47	· 비상구 유도등 미설치 · 가연성내장재 사용 · 방화문 미설치
상반기 재난취약시설 일제조사	4.21 ~ 5.31	495 재난위험시설 및 재난관리대상시설	163	· 가스차단기 미설치 · 기계제어장치 고장 · 정압기실 마감조치 미흡
우기대비 재난위험시설 간부합동 안전점검	6.19 6.24 7.22	16 절개지, 석축, 옹벽 건설공사장, 건축물	16	· 축대 배부름 현상 진행 · 공사로 인한 지반침하
여름철 재난취약시설 안전점검	6.2 ~ 6.22	140 절개지, 석축, 옹벽 건설공사장, 건축물	39	· 토사유출 및 침수위험 · 형질변경공사장 미포장부분 토사유실 위험
휴가철 재난취약시설 안전점검	7.21 ~ 7.23	10 청소년 문화센터, 관광호텔	19	· 피난기구 미설치 · 보일러실 배관 노후 · 분전반 누수로 누전위험
추석연휴 대비 다중이용시설 안전점검	8.25 ~ 9.2	41 판매시설, 상영관 공연시설(소극장)	32	· 가스배관시설 노후 · 통행로 상품 과다적치 · 천정 누수로 누전위험
가을 행락철 안전관리 실태점검	10.21 ~ 10.25	17 재래시장, 지하상가 LPG 취급소	10	· 가스누출경보기 미작동 · 가스배관시설 노후
동절기 대비 다중이용시설	10.27 ~ 11.4	30 판매시설, 공연장 유흥업소, 쪽방지역	42	· 비닐코드전선 사용 · 누전차단기 작동불량 · 천정 텍스탈락으로 누전위험

(단위 : 건)

구 분	계	민 원 분 야 별					
		주 택 건 축	도 시 계 획	교 통	건 설 관 리	토 목	기 타
합 계	4,574	2,195	453	413	440	243	830
진정민원	1,141	548	109	104	102	66	212
인터넷민원	3,433	1,647	344	309	338	177	618

IV. 재난없는 안전한 종로 추진

1. 종합적인 안전관리체제 확립 유지

재난관련시설 DB 구축활용

- 추진내용 : 국가안전관리시스템과 LAN연결 재난관리대상시설 관리
- 추진실적 : 재난위험시설물 57개소(D급 54, E급 3) 입력 전산관리

2003년 재난관리 책자 발간 배부

- 부 수 : 100부
- 배 부 처 : 소방서 등 유관기관 14개소, 구 전부서
- 활 용 : 재난의 예방활동 및 재난대비태세 강구, 긴급구조능력 강화

2. 현장확인(시설물) 점검 추진

월별·계절별 시설물 점검실적

저소득가정 무료점검 및 보수(2003.11.15 현재)

○ 점검실적

총계	공 공 시설물 보 수	저소득 가정 보수내역							철수기 설 치	현장방문 점 검
		소계	전기	방문, 창문등	보일러	지붕, 벽체등	수도	기타		
436	-	284	16	32	33	74	68	61	14	138

3. 예방순찰을 통한 주민위해요인 제거

순찰개요

- 인 원 : 재난안전팀 5명(6급 1, 7급 2, 8급 1, 고용 1)
- 대 상 : 종로, 대학로, 율곡로, 평창동 산복도로 등
- 종 류 : 특정지역, 민원발생지역, 재난발생 위험지역 순찰 등
 - 조기순찰(매일 2명) : 07:00 ~ 08:30
 - 일상순찰(매일 2명) : 14:00 ~ 16:00

중점순찰대상

- 안전위해요인 : 대형공사장, 위험시설물(석축, 담장, 옹벽, 건축물 등)
- 도시미관 저해요인 : 적치물, 불법광고물, 각종 생활쓰레기
- 주민생활 불편요인 : 공공시설, 다중이용시설, 공원·체육시설 등
- 환경오염 유발요인 : 오·폐수 폐기물 무단투기, 약수터 등

 적출 및 처리내역

분 야 별	계	조기순찰	일상순찰	직원순찰 계 시 판	전문보고
계	2,154	755	225	907	267
안전위해요인	816	103	82	512	119
환경위험유발요인	58	17	11	26	4
도시미관저해요인	859	537	86	117	119
주민생활불편요인	393	85	38	249	21
기 타	28	13	8	3	4

V. 친절봉사 생활화 추진

1. 친절교육을 통한 친절의식 제고

 기본교육 : 총42회 1,298명 교육실시

- 상반기 : 2003. 3.11 ~ 4.24
 - 민원불만처리기법(6급 이하) 815명
- 하반기 : 2003. 9.24 ~ 10.17
 - 서울시 민원행정서비스 품질평가대상 18개 부서 483명

 맞춤교육 : 총12회 679명

- 공익근무요원, 대학생 아르바이트, 신규 및 전입직원, 부진부서 방문교육 등
- 시설관리공단 직원친절교육 : 1회 90명

2. 친절한 전화응대 추진

 전화친절도 점검 : 연중실시

- 점검실적 : 총1,762회 실시
- 점검결과 : 우수부서(8개) 시상 및 직원 10명 표창

3. 다양한 시책사업을 통한 친절도 향상

 밝은 종로인 선정(상반기)

- 직원 투표로 "밝게 인사하는 종로인" 외 3명 선정시상

- 스마일데이 운영
 - 매주 월요일을 밝게 웃으며 봉사하는 스마일데이로 지정운영(전 직원 배지 착용)
 - 스마일데이 아침방송 : 62회
- 친절플라자 운영
 - 홈페이지 오픈 이후 9,075회 접속 이용

2004년도 주요업무추진현황

I. 엄정한 공직기강 확립

1. 공직기강 확립 지속추진

- 추진방향
 - 부조리 개연성 차단에 중점을 두고 감찰활동을 전개
 - 직원들의 근무자세 확립으로 공직기강 확립
- 시행방법
 - 취약시기 집중 기강점검
 - 시 기 : 설날전후, 하계휴가기간, 추석전후, 연말연시
 - 내 용 : 금품수수행위 예방 및 적발, 민생업무 지연처리 방지
 - 특별감찰반 감찰활동
 - 시 기 : 연중지속
 - 방 법 : 2개조 5명의 감찰요원 취약부서 등 암행감찰
 - 내 용 : 시민불편사항 수집, 근무태도 등 불량직원 적발
 - 감사담당관 1직원 1부서 전담제 운영
 - 감사담당관 소속 직원별 전담감찰 대상부서 지정
 - 전담부서 직원별 평상근무태도, 시기별 중점 추진업무, 부서내 분위기 분석, 미답사례 및 부진 사항 발굴
 - 기획조사 및 업무추진실태 점검자료로 활용

II. 생산적인 감사(조사)활동전개

1. 취약분야 부패지수 측정

- 추진개요
 - 측정횟수 : 1회 (5월중)
 - 측정대상 : 8개분야 10개부서(환경위생, 주택·건축, 건설공사, 교통행정, 광고물, 공원녹지, 세무분야)

- 측정영역 : 반부패체감도
- 평가방법 : 전화조사
- 세부추진계획
 - 측정시기
 - 자료수집 : 2004. 4. 1 ~ 4.30
 - 설문조사 : 2004. 5. 1 ~ 5.31
 - 조사발표 : 2004. 6월 중순
 - 측정방법
 - 반부패체감도 : 분야별 인·허가 등 민원경험이 있는 구민 전화설문조사 (분야별 30~50명 선정)
 - 전화설문지 문항별 점수를 합산하여 부서별 부패지수 측정
 - 측정결과
 - 미흡한 부서에 대하여는 직원교육 및 사안별로 특별감사 실시
 - 우수부서 및 성실공무원 발굴하여 표창추천 등
- 기대효과
 - 구정의 청렴도 향상 및 분야별 자발적인 부패척결 노력 유도
 - 외부기관 (서울시, 부방위) 평가에 대비한 자체분석으로 자정노력 고취

2. 구정윤 지원하는 생산적인 감사활동 전개

- 추진계획
 - 자체 취약분야 사후감사 : 4개 분야
 - 감사분야 : 사회복지종합, 환경위생종합, 동행정종합(7개동), 세외수입(세무1과, 건설관리과)
 - 감사기간 : 각 분야별 10일 전후
 - 감사인원 : 각 분야별 7명 내외
 - 일상감사
 - 감사중점 : 예산낭비 및 부실공사 요인 사진 차단
 - 감사목표 : 연간 70건
 - 감사대상
 - 공 사 : 경쟁계약 1억원, 수의계약 3천만원 이상
 - 물품구매 : 경쟁계약 5천만원, 수의계약 2천만원 이상
 - 감사절차
 - 발주부서 최종결재권자 결재전 및 주요공정전 감사의뢰
 - 감사의뢰 15일 이내 감사결과 통보

3. 민생관련 시책사업 기획조사

- 점검개요
 - 기 간 : 2004. 1월 ~ 12월(연중 계속)
 - 주요점검대상
 - 구정의 각 분야별 주요시책 및 현안사항
 - 공원, 놀이터, 체육시설 등 다중이용 편의시설
 - 수방 및 제설대책, 공사장관리, 공공시설물관리 등 안전관리분야

○ 점검방법

- 사업의 특성에 따라 점검시기 선정시행
- 현장위주로 점검하되 서류점검과 병행 실시
- 주민불편분야 점검시 해당부서 업무담당자 합동점검 실시

4. 종로비전 중점시책 사업 추진실태 점검

□ 추진계획

- 점검시기 : 6월, 12월(상·하반기)
- 대 상 : 5개 분야 25개 사업(종로비전 25개 중점사업)
- 주요점검 사항
 - 당해년도 업무추진계획과 구정목표와의 연계 및 연속성 유지
 - 단위사업 추진시 효율성 확보 및 지속적인 행정쇄신 이행
 - 추진실적 분석, 문제점 및 여건변화에 대한 효율적인 대처

□ 기대효과

- 민선3기 시책사업의 체계적인 관리로 구정의 역량 강화
- 단위사업 추진실태 점검을 통한 시행착오 최소화
- 행정의 낭비요인 개선을 통한 구정의 신뢰성 제고

Ⅲ. 고객감동의 민원처리 구현

1. 민원처리사례 자료방 개설 운영

□ 추진방향

- 민원처리사례 분야별 자료체계를 구축하여 방문자가 쉽게 접근하고 검색할 수 있는 검색창 설치
- 우리 구에 운영중인 인터넷 민원상담과 연계하여 자료공유
- 우리 구 홈페이지에서 one-click 바로가기로 접속가능

□ 기대효과

- 민원처리사례 제공을 통한 재관화 및 효율화로 신뢰행정 구현
- 직원의 민원행정 수행 전문성 및 업무수행능력 향상

2. 고객만족도 제고를 위한 민원관리

□ 추진과제별 목표

- 부조리신고센터 운영의 내실화
- 진정민원 집행실태 점검 : 년 2회
- 주민만족도 우편 설문조사 실시 : 년 2회
- 민원서비스리플 추진 내실화 : 우수부서 및 직원 포상
- 민원불편 보상제 운영 : 행정착오 민원인 교통비 지급

□ 세부추진계획

- 부조리신고센터 운영의 내실화

- 신고채널의 다양화 유지 : 서면, 구두, 전화, 인터넷 등
- 운영의 내실화
 - 제보자 신분 절대보호 및 신속한 처리결과 통보
 - 구정에 도움을 준 제보자 시상
 - 신고방법 홍보강화 : 종로사랑지, 지역신문 등 게재
- 고충민원처리 이행실태 점검
 - 점검횟수 : 연간 2회
 - 점검내용 :
 - 처리기간 준수여부, 민원사항 적정처리 여부(사후관리 및 처리실태)
 - 인터넷, 전화민원 처리실태 및 우수사례 발굴
 - 결과조치 : 부당하게 처리한 직원 등 문책
- 주민만족도 우편설문 조사 : 년 2회
 - 설문내용 : 민원의 친절, 신속, 공정, 편의적 처리 여부
 - 설문대상 : 우리 구 방문민원
 - 결과활용
 - 주민건의사항 적극 검토 처리
 - 불만족 사례 분석을 통한 행태 개선 유도
 - 개선요구사항 자치행정발전 추진과제로 제출
 - 민원처리 우수직원 포상을 통한 분위기 확산
- 민원서비스리플 추진 내실화
 - 대상민원 : 우리 구를 방문한 모든 민원인
 - 추진방법 : 업무처리담당주사가 방문 익일까지 내방 민원인에게 전화로 만족도 조사 및 불만 사항 해소
 - 내실화 방안
 - 추진실태 정기점검 : 년 2회
 - 우수부서 포상 : 4개 부서
- 민원불편 보상제 운영
 - 운영방법 : 행정착오로 민원불편 야기 시 지하철 승차권 지급 및 부서장 사과문 발송 (1회당 5천원권 1매 지급)
 - 지급대상 : 시간적, 경제적 손실 보상 요구 민원인
 - 기대효과 : 담당직원 책임의식 고취 및 해당 민원인의 불만 최소화

IV. 구민이 안심하는 재난관리

1. 순찰사항 현장 즉시정비 체제구축

추진계획

밝은 종로 기동순찰대(가칭) 구성

- 구성인원 : 5명(공무원 1, 공익요원 1, 공공근로자 3)

- 공무원 : 토목, 건설 등 전문성 있는 현장근무 경력자
- 공익·공공근로자 : 토목, 전기 등 기술보유자로 선임
- 장 비 : 기동순찰정비차량 1대(봉고더블캡)
- 운영방침
 - 순찰 적출사항 현장에서 즉시 처리
- 기능 부서별 현장 합동정비 체제 구축
 - 운영방침
 - 기능부서별 현장(정비반장) 및 사무실 통신망 구축
 - 기능부서 현장 합동정비 감사담당관 주관 지휘, 협조체계 구축
 - 정비결과 사진 등 기록유지 및 사후 감사담당관 제출

2. 안전의식 생활화 운동전개

추진계획

○ 종로 방재정보센터 홈페이지 개설 운영

- 운영내용
 - 재난, 재해 예방 및 대책
 - 안전문화 홍보
 - 오늘의 기상, 방재 소식
 - 주민 재난위험 신고계시관 운영

○ 안전문화체험관 견학 실시

- 견학대상 안전문화체험관
 - 서울시민안전체험관(서울시 광진구 어린이대공원 소재)
 - 안전체험 내용 : 화재, 지진 등 20여 종 체험코너
- 추진계획
 - 재난관련업무부서 공무원 및 민방위대장(통장)을 중심으로 실시
 - 안전문화체험 견학 실시결과에 따라 전 직원, 직능단체회원까지 확대
 - 목표 : 년 500명(공무원, 민방위대장)
 - 추진기간 : 2004. 3월 ~ 10월
 - 소요예산 : 500만원(체험관 입장료, 차량임차료, 음료대 등)

3. 재난관리체제 확립

추진계획

○ 재난관리 운영체제 확립

- 재난관리시설 DB 구축활용 : 국가안전관리정보시스템
- 총471개(중점관리시설 414, 재난위험시설 D급 54, E급 3)
- 재난관리운영계획 책자 제작 배부 : 유관기관 및 관련부서
- 재난관리 기금조성 : 69백만원(총 412백만원)
 - 최근 3년간 지방세보통세 평균수입의 2/1000
 - 시설물 보수, 안전진단 등에 사용

○ 현장확인 및 안전점검 강화

- 내실있는 현장확인·순찰활동 실시

- 재난관리시설 부서 및 전 직원 순찰 요원화
- 동장순찰 및 직원순찰계시판 운영활성화
- 안전순찰활동 지속실시
- 순찰 우수부서 및 직원 시상실시 : 년 2회(상·하반기)

- 매일 조기순찰 및 주간순찰 실시

- 안전점검 강화

- 계절별 취약요인 사전점검 실시
- 해빙기, 하절기, 동절기 등 계절별 안전 위해요인 사전 점검·정비실시
 - 대 상 : 재난관리시설 외 대형공사장, 공공시설, 위험시설, 공연장, 시장 등 다중이용시설
 - 점검시기 : 월별, 시기별(우기, 추석연휴 등)
 - 방 법 : 시설물별 유지관리 책임부서 지정, 유관기관, 외부 민간전문가와 합동점검 실시
- 현장안전봉사대 지속운영(현장순회 안전처리반)
 - 구 성 : 7명(공무원 2, 공공근로자 4명, 공익요원 1명)
 - 처리내용 : 안전 및 생활불편사항 적출정비 및 저소득가구 위협, 불편사항 무료 점검·보수

V. 감동있는 친절서비스 창출

1. 종로의 미래를 여는 어린이 예절교육 추진

□ 추진개요

- 기 간 : 2004. 4월 ~ 12월(연중 수시)
- 대 상 : 종로 관내 어린이집 5~7세 원생(총1,800명)
- 교육내용 : 웃어른 공경, 친구간의 예절
- 운영방법 : 어린이집에 출장 월 1회, 20분 강의
- 강 사 : 감사담당관(친절팀)

□ 세부추진계획

- 홈페이지, 종로사랑 등을 통한 홍보 : 2004. 2월 ~ 3월
- 예절교육 신청·접수 : 2004. 3월 ~ 4월
- 예절교육 실시 : 2004. 4월 ~ 12월

□ 기대효과

- 어린이들에게 예절교육을 실시하여 웃어른 공경하는 마음 고취
- 전통예절과 문화의 중심지 종로의 위상제고

2. 내실있는 교육을 통한 친절서비스 향상

□ 기본예절교육

- 교육기간 : 2004년 상·하반기(3~5월, 9~11월)
- 회 수 : 총40회(주2회×20주, 회당 30~35명, 2시간교육)

- 대 상 : 종로구청 전 직원
- 교육내용
 - 예절에 관한 기본자세와 친절마인드 등 심도 높은 교육 실시
 - 전 직원이 연1회 기본교육을 받도록 자발적인 교육수강 유도
- 다양한 친절교육 실시
 - 수시 맞춤교육
 - 전입직원, 기능부서, 불친절직원, 민원부서, 공익요원 등
 - 친절에 대한 인식 제고, 친절 수요자의 다양한 욕구 충족
 - 저명인사초청 특별교육
 - 연2회 실시
 - 다양한 접근방식을 채택, 마음에서 우러나는 자연스런 친절의 생활화

3. 감동있는 친절서비스 창출

- 친절 이미지 향상을 위한 다양한 사업진개
 - 친절한 전화용대를 위한 모니터링 실시
 - 모니터링요원 : 공공근로자(4명), 자원봉사자 모집 및 활용
 - 평가방법 : 사례별 시나리오를 통해 민원인을 가장한 전화평가
 - 결과조치 : 우수부서 및 직원 인센티브 제공
 - 밝은 종로인 선정을 통한 바른 공직자상 정립
 - 회 수 : 상·하반기 2회
 - 대 상 : 전직원 대상 4개 분야(밝은인사, 바른대화, 솔선수범, 청렴강직)
 - 시 상 : 표창 및 격려금 수여
 - 친절 홈페이지를 이용한 친절분위기 활성화
 - 추진기간 : 2004. 1월 ~12월
 - 추진내용
 - 칭찬분위기 확산유도를 위한 홍보
 - 『향기로운 사람들』 코너에 종로직원들의 살아가는 이야기 게재