



2006年度 主要業務推進計劃



종로

監查擔當官

순 서

□ 일반현황	1
□ 주요업무 추진계획	
○ 공직기강 점검 및 감찰활동 강화	2
○ 주민생활 불편분야 기획조사	3
○ 청소년 환경 순찰반 운영	6
○ 행정감사 명예자문관 운영	7
○ 고객만족도 제고를 위한 민원관리	8
○ 친절클리닉 및 전화친절응대 생활화	9

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	23	1	4	12	3	2	1	
과부족	0	-	-	+1	-1	+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	- 연간감사에 관한 종합계획 수립 및 시행 - 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 - 직원 친절봉사관련 계획수립 및 시행 - 친절교육 프로그램 개발 및 시행 - 행정서비스헌장 추진 ※ 구청장 직소민원실(2명) 운영

주요업무 추진계획

1. 공직기강 점검 및 감찰활동 강화

연말연시 등 취약시기 공직기강 점검시 일반부서 직원들을 직접 참여토록 하여 공직기강 확립의 중요성을 피부로 느끼게 하고, 여론 및 정보수집 등 감찰활동을 강화하여 비리를 사전에 차단함으로써 맑고 깨끗한 일처리로 구민의 신뢰를 얻는 공직자상을 정립코자 함.

□ 사업목표

- 공명하고 투명한 공직자상 정립
- 맑고 깨끗한 일처리로 구민의 신뢰를 얻는 구정 실현
- 공직자의 의식 전환으로 혁신의 기회 제공 및 청렴 분위기 확산

□ 사업개요

- 공직기강 점검 및 감찰활동 강화
 - 공직기강 점검
 - 점검시기 : 취약시기 및 필요시
 - 점검내용 : 기강 및 복무 점검
 - 점검방법 : 공직기강 담당부서1인, 일반부서 1인 합동점검
 - 감찰활동 강화
 - 공직자 부조리 사건.사고 조사 : 각종 사정기관 및 구민 제보사항 등
 - 여론.정보수집 사항 정밀 분석 : 구정 주요시책 및 언론 보도사항 등

□ 추진실적

- 설날대비 공직기강 복무점검 위반자 주의조치 8명
- 지방선거기간 중 합동 복무점검 2회
 - 복무위반자 주의 및 당직조치 18명

2. 주민생활 불편분야 기획조사

주민생활과 밀접한 구정의 주요 시책사업에 대한 기획조사를 실시하여 구행정의 신뢰성 제고와 위민행정을 구현하고자 함.

□ 추진방향

- 구정의 주요시책사업 추진실태 점검을 통한 시행착오 예방
- 행정 및 재정적 낭비요인 도출 개선으로 경제성 확보
- 주민생활 불편사항 및 주민안전분야 중점점검으로 위민행정 구현

□ 사업개요

- 기 간 : 연중 실시
- 대상사업 : 8개분야 “별첨 참조”
- 점검방법
 - 사업의 특성에 따라 점검시기 선정 시행
 - 현장 위주로 점검 및 서류검토와 병행, 해당부서와 합동점검
- 결과조치
 - 지적사항에 대하여 즉시 시정 조치하고 해당사업체 행정조치
 - 위법 부당 행위 적출시 관련 공무원 신분조치
 - 우수 사례는 타 분야에도 응용할 수 있도록 전파하여 생산적 구정임을 대내외적으로 홍보
 - 업무추진상 문제점 도출 및 개선방안 적극 발굴 시행

□ 추진실적(총 189건)

- 공사장 주변 76건
 - 안전관리 미흡 41건, 시민통행 불편 17건, 주변환경 저해 10건, 공공시설 훼손 등 8건
- 가로수 보호관 113건
 - 망실 56건, 파손 25건, 보호관 들뜸 16건, 보호관 이탈 등 16건

일정별 기획조사 대상분야

대 상 사 업	추진일정	주요점검사항	대상부서	실 적
해빙기 공사장 관리실태	3월	- 공사장 안전관리 실태 - 도로관리 실태 - 도로점용허가 적정여부 - 주변환경정비 실태	주 택 과 도시계획과 건 축 과 건설관리과 토 목 과	76건 적출 시정조치
동네 체육시설 관리실태	4월	- 시설물 관리실태 - 편의시설 설치 적정 여부 - 주민 이용불편사항 등	공원녹지과 문화진흥과	115건 적출 시정조치
수해예방 추진실태	5월	- 하수시설물 준설실태 - 우기대비 수방장비 관리실태 - 취약지역 공사장 안전관리 실태	주 택 과 도시계획과 건 축 과 토 목 과 동 사 무 소	52건 적출 시정조치
옥외광고물 관리실태	6~7월	- 옥상광고물 인·허가 추진 실태 - 불법광고물 조치여부 - 유동광고물 조치여부 - 행정조치 적용여부	도시계획과	진행중
공중화장실 관리실태	8~9월	- 공중화장실 관리상태 - 공중화장실 청결유지상태 - 화장실 보수 지원실태	청소행정과	예 정

대 상 사 업	추진일정	주요점검사항	대상부서	실적
공공시설물 하자보수 이행 실태	10월	○ 하자 검사 실시 여부 ○ 만료기간전 하자보수여부 ○ 하자보수보증보험이행여부	해당부서	예 정
제설대책 준비 실태	11월	○ 제설장비 적정 확보 및 배치 여부 ○ 강설시 인력동원 등 준비 실태	토 목 과 동 사 무 소	예 정
구민여론 청취 결과 주민불편 다수발생 분야 기동 점검	수시	○ 언론보도사항, 집단민원 및 주민여론 등 취약업무 추진실태	해 당 부 서	예 정

3. 청소년 환경순찰반 운영

청소년들의 주변 환경에 대한 건전한 지적과 참신한 아이디어를 수렴하여 구정에 적극 반영함으로써 쾌적한 도심환경 조성 및 순찰효과 제고에 기여코자 함

□ 추진방향

- 순찰반 활동에 전념할 수 있는 학년층을 선정하여 참여 최대화
- 순찰반의 지적 및 아이디어를 구정에 적극 반영
- 평가활동에 대한 적절한 보상으로 동기부여 및 사업효과 극대화

□ 사업개요

- 운영기간 : 2006. 5. 1부터 연중운영
- 순찰반 구성 : 관내 중.고생 50명
- 운영방법
 - 순찰반원으로부터 불편(개선)사항 접수 ⇒ 시정 및 구정반영
- 주요 평가분야
 - 학교 주변 환경개선 사항 및 교통안전 분야
 - 공원, 체육시설 등 청소년이 자주 이용하는 각종 시설물관리 분야
 - 각종 광고물, 쓰레기 처리 등 도시 미관 저해 요인 등

□ 추진실적

- 모집홍보
 - 관내 중·고등학교 안내문 발송(2006. 3. 6)
 - ※ 관내 중·고교 : 24개교 (중학교 9, 고등학교 15)
 - 종로사랑지 게재(2006. 3. 24)
- 구성인원 : 12개교 58명
- 운영실적 : 불편사항 3건 접수처리

4. 「행정감사 명예자문관」 운영

퇴직공무원이 느끼는 공직사회의 잘못된 관행과 구조적 문제점에 대한 개선사항을 적극 수렴하여 구정에 반영함으로써 깨끗하고 열심히 일하는 공직 분위기 조성에 기여코자 함.

□ 추진방향

- 퇴직 공무원과 관계 유지를 통해 구정에 대한 지속적 관심 유도
- 행정감사명예자문관의 지적사항 및 아이디어를 구정에 적극 반영
- 개선사항에 대한 적절한 보상으로 동기 부여 및 사업효과 극대화

□ 사업개요

- 운영기간 : 2006. 3월부터 연중 운영
- 평가단 구성 : 최근 3년 종로구 퇴직공무원중 희망자
- 운영방법
 - 개선사항 접수 ⇒ 구정반영 및 필요시 부분감사(조사)실시
- 주요 개선분야
 - 공무원 재직시 느꼈던 업무처리 과정의 잘못된 관행
 - 인.허가 처리, 단속업무 등 규제행정분야에서 발생하는 구조적 부조리
 - 기타 건전한 공직풍토 조성 및 구정 개선을 위한 모든 분야

□ 추진실적

- 명예자문관 위촉 : 22명
 - 안내문 45매 및 승낙서 발송(2006.2.21)
- 명예자문관 활동 안내문 및 홍보자료 제공(월1회)

5. 고객만족도 제고를 위한 민원관리

민원인의 편에 서서 긍정적·적극적으로 처리하여 구민불편 및 불만
해소로 주민만족도 제고

□ 추진계획

- 부조리신고센터 운영의 내실화
 - 신고채널의 다양화 : 서면, 구두, 전화, 인터넷 등
 - 운영의 내실화 : 제보자 신분 절대보호 및 신속한 처리결과 통보
- 주민만족도 우편 설문조사 : 연 2회(상, 하반기)
 - 설문내용 : 민원의 친절, 신속, 공정, 적극, 편의적 처리여부
 - 결과활용
 - 건의 및 개선요구사항 적극 검토 처리 후 전부서 전파
 - 불만족 사례 분석을 통한 행태 개선 유도
- 민원서비스 리콜 내실화 추진 : 연2회 점검(상,하반기)
 - 추진방법 : 업무처리 담당주사가 방문 익일까지 민원인에게
전화로 만족도 및 불편·불만사항 청취하여 개선
- 고충민원처리 이행실태 점검 : 연2회(상,하반기)
 - 점검내용 : 처리기한 준수, 민원사항 적정처리, 사후관리실태 여부

□ 추진실적

- 설문조사 결과 주민만족도 82.1% (전년도 79.2%)
 - 전년도 하반기 방문민원 및 유기한민원인
- 민원처리 실태점검 (2,012건 접수/ 235건 지연처리)
 - 훈계 2건, 주의 6건, 해당 부서장 자체교육 5건 조치

6. 친절클리닉 및 전화친절응대 생활화

행정의 최일선인 동사무소 및 민원 부서에 대해 「찾아가는 친절교육」을 실시하여 체험적인 교육효과를 통해 구민에게 보다 높은 수준의 친절행정을 제공함으로써 구민 감동 서비스를 이루고자 함.

□ 사업목표

- 친절한 민원응대에 대한 충분한 이해와 친절의지 확립
- 실천 가능한 구민감격 서비스 개발 및 체득화
- 맞춤 교육내용으로 직원들로 하여금 직원화합·친절 등에 대한 필요성 자각

□ 사업개요

- 친절 클리닉 실시
 - 대 상 : 민원부서 및 동사무소 직원
 - 교육방법
 - 개별 부서에 방문하여 부서 상황에 맞는 내용으로 직원
 - 즐거운 일터를 위한 조직활성화 프로그램 도입
 - 기대효과
 - 부서별 서비스 분석 및 개선
 - 즐거운 일터 분위기 조성으로 고객만족을 유도
- 친절한 전화응대 생활화 추진
 - 대 상 : 전직원
 - 추진방법 : 최하위점수 직원 5명 선정하여 우수부서에 직접 전화 모니터링 실시후 소감 발표
 - 기대효과
 - 직원 스스로 친절도를 체감할 수 있도록 하여 친절도 향상 동기

□ 추진실적

- 행정전화 모니터링 추진 : 58명 580건
- ※ 전화점검 점수가 낮은 직원이 참여함으로써 미흡한 부분 스스로 체감