

2000年度  
行政監査

# 서울特別市鐘路區議會 市民行政委員會會議錄

서울特別市鐘路區議會事務局

被監査機關 保健所・監査擔當官

日 時 2000年 6月29日(金) 10時00分

場 所 市民行政委員會室

2000.鐘路區議會 第1次 定例會  
市民行政委員會 報告資料

## 2000年度 主要業務推進現況



鐘路區保健所

## 보 고 순 서

□ 일반현황

□ 2000년도 주요업무추진현황 및 추진계획

○ 보건행정과

○ 보건지도과

○ 의 약 과

# 一 般 現 況

## 일 반 현 황

□ 청사현황

구 분	위 치	연면적 (㎡)	진 료 과 목
본 소	옥인동 45-30 (효자동사무소통합청사)	3,158.1	1차진료실, 치과, 모자보건실, 물리치료실, 전염병예방실, 건강증진실, 예방접종실, 가족보건실
동부진료소	창신동 222-8 (종로구민회관 1층)	297	1차진료실, 한방과, 모자보건실, 예방접종실

□ 직원현황(3과 9업무담당)

(정원/현원)

과 별	계	행 정	보 건	의 무	약 무	간 호	의료기술	기능직	전문직
계	75 74	6 6	6 7	2 2	6 5	22 22	11 10	16 16	6 6
보건행정과	33 33	6 6	4 4	1 1				16 16	6 6
보건지도과	20 20		1 1	1 1		18 18			
의 약 과	22 21		1 2		6 5	4 4	11 10		

□ 차량 및 장비현황

○ 차 량

(단위:대)

총 계	승용차	구급차	승합차	방역차
8	2	1	2	3

○ 방역장비

(단위:대)

총 계	차량연막기	휴대용연막기	동력분무기	수동식분무기
16	1	6	4	5

○ 의료장비

(단위:종)

총 계	검 사 장 비	방 사 선 장 비	내 · 치과
49	간염검사기 심전도검사기 혈액분석기 ] 외 31	X-선 발생장치 X-선 간접촬영기 ] 외 8	유니트 외 4

□ 의약업소 현황

○ 의료업소

(단위:개소)

계	병 원	의 원	치과의원	한의원	안경업소	유사의료업소	기공소
616	10	152	167	166	72	13	36

○ 약업소

(단위:개소)

계	약 국	도매상	의료용구	한약업사	약업사
498	228	18	242	9	1

□ 2000년 세입세출 예산현황

○ 세입예산 : 438,484천원

(단위:천원)

장	관	항	목	목표액	수입액	비고(%)
세외수입	경상적세외수입	수수료수입	기타수수료	428,484	238,394	56
	임시적세외수입	잡수입	약사법위반 (과태료)	10,000	2,625	26
계				438,484	241,019	55

○ 세출예산 : 3,451,006천원

(단위:천원)

항목	구분	예산액	집행액
		총계	3,451,006
보건관리	계	2,846,385	1,029,215
	경상예산	2,756,375	964,181
	사업예산	90,010	65,034
보건지도	계	229,912	36,559
	경상예산	137,836	7,821
	사업예산	92,076	28,738
의약관리	계	374,709	52,218
	경상예산	267,484	26,042
	사업예산	107,225	26,176

2000年度  
主要業務推進現況

保健行政課

## 2000년도 주요업무추진현황

### □ 보건정보시스템 설치운영

보건복지 정보화분야 각 부문에 대한 자원의 효율성을 제고하고, 지역 주민에게 신속하고 정확한 보건의료서비스를 제공하기 위하여 보건의료 정보를 체계적이고 효율적으로 관리할 수 있는 보건정보시스템을 설치 운영코자 함.

#### ○ 사업개요

- 사업기간 : 2000.1.10~12.30.
- 대 상 : 보건소 전 실·과
- 사업비 : 52,000천원

#### ○ 세부추진일정

- 사전준비기간 : 2000.1.10~4.30.
  - 근거리통신망(LAN)구축, 전산장비구입, 프로그램설치 및 초기운영교육, 분야별 시범운영
- 1단계 시범운영 : 2000.5.1~6.30.
- 정상운영 및 유지보수 : 2000.7.1~12.30.

#### ○ 기대효과

- 정보화를 통한 지역주민의 보건의료서비스 향상
- 보건의료자원에 대한 효율적 관리
- 보건복지정책 지원 자료 제공

□ 방역사업

급성전염병의 발생과 유행을 사전에 예방하고 구민보건을 증진시켜 건강하고 아름다운 종로구의 생활환경을 조성함으로써 삶의 질적 향상을 도모코자 함.

○ 방역소독현황

(2000.5.31현재)

구 분	목 표	실 적	비 고
분무살균소독	200만 $m^2$	70만 $m^2$	35%
분무살충소독	200만 $m^2$	50만 $m^2$	25%
연막살충소독	120회	8회	6.5%

○ 급성전염병 관리

- 관내 병·의원 급성전염병환자(제1종, 제2종) 신고에 따른 역학 조사 실시 : 29건
- 급성전염병 예방 홍보 : 전시회 1회, 홍보물 배부(3,000부), 안내문 발송(500부)
- 전염병모니터요원 간담회 실시 : 1회 33명

○ 에이즈 감염자 관리

- 관리인원 : 13명(남12, 여1)
- 관리실적
  - 면역기능검사 실시 : 8회
  - 보건교육 및 상담 : 19회

## 2000년도 주요업무추진계획

### □ 보건정보시스템 운영의 내실화

- 정상운영 및 유지보수 철저 : 2000.7.1~12.30
- 의약분업관련 전산프로그램 조기 설치
- 타구 운영사례 견학
- 보건의료지원 데이터베이스 구축

### □ 방역사업

- 모기 박멸의 날 지정 운영
  - 기 간 : 2000.6.20~10.30.
  - (유충 및 성충 구제 : 매주 화요일)
  - 대상지역 : 흥제천 및 모기발생 우려지역
- 급성전염병 예방 홍보
  - 기간 : 2000.7.1~7.30
  - 대상 : 각급 학교 및 관내 주민
  - 내용 : 전염병 예방 리후렛 제작 배포(7,000부)
- 에이즈 예방 캠페인 실시
  - 일시 : 2000.12.1.
  - 장소 : 광화문 및 종로2가 주변

2000年度  
主要業務推進現況

保健指導課

## 2000년도 주요업무추진현황

### □ 모자보건사업

임산부 및 영유아 건강관리를 위해 산전·산후관리, 분만관리, 기초건강진단, 영유아 적기 예방접종, 선천성대사이상검사 실시.

○ 사업개요

- 기 간 : 연중실시
- 대 상 : 관내 영유아 및 임산부
- 방 법 : 관내 임부 및 영유아 대상에게 접종안내, 주민홍보등으로 대상자 적기 등록하여 예방접종, 영양제 공급등의 각종 건강관리 실시

○ 총 사업비 : 8.4백만원

○ 추진실적 ('2000. 5. 31)

(단위 : 명)

사업명	구분	목표	실적	비율(%)	비고
임산부관리	신 등록	150	105	70	
	1차건강진단	26	15	58	
	2차건강진단	4	2	50	
영유아관리	신 등록	1,000	516	52	
	1차건강진단	17	9	53	
	2차건강진단	4	1	25	

○ 사업효과

- 적기 임산부 영유아 건강관리 및 예방접종 실시로 전염병 예방 및 질병 조기발견, 조기치료로 모자건강증진에 기여

### □ 정신보건사업

정신질환자 (치매·정신병환자) 를 보호하고 건강을 유지 증진시켜 재활 서비스를 제공하고 정신적 안정, 심리적 위안은 물론 건강한 사회생활을 영위하도록 도움

#### ○ 사업개요

- 일 시 : 년중 계속실시, 1회/주 (매주 수요일)
- 대 상 : 정신병원에 입원하여 퇴원한자, 만성정신장애자로서 사회적응 훈련을 요하는 자
- 방 법 : 월 4회 적응훈련실시  
(대중교통이용, 대화기법, 종이접기 및 공동생활등)

○ 총 사업비 : 84 만원

○ 추진실적 ('2000. 5. 31)

(단위 : 명)

사업명	목표	실적	비율(%)	비고
상담	-	92	-	
일상생활 적응훈련	180	110	61	
가정방문	240	12	53	

#### ○ 사업효과

- 실생활 적응훈련을 통하여 건강한 사회생활로 복귀
- 저소득 주민의 소외감 해소 및 복지사회구현

□ 예방접종사업

전염병 예방에 가장 효과적인 인공면역을 획득하기 위하여 모든 대상 주민에게 적기에 완전 접종을 실시하기 위함.

○ 사업개요

- 기 간 : 년중 계속사업
- 대 상 : 지역주민
- 방 법 : 각종 홍보매체를 통하여 예방접종 수시 홍보후 내소 또는 출장 접종 실시

○ 총사업비 : 93백만원

○ 추진실적 ('2000. 5. 31)

(단위 : 명)

사업명	목표	실적	비율(%)	비고
유료접종	10,580	2,450	23	
무료접종	9,274	3,187	51	

○ 사업효과

- 모든 대상 주민에게 적기에 완전한 접종 전염병 예방

□ 방문간호사업

관내 저소득 주민에게 직접 방문하여 간호서비스 및 진료를 제공함으로써 질병을 관리하고 건강유지 및 증진을 도와 삶의 질을 향상시키고자 함.

○ 사업개요

- 기간 : 년중 계속사업
- 대상 : 관내 생활보호대상자, 저소득층 주민
- 방법 : 900가구/1,521명을 대상으로 매일 방문간호사가 가정방문 실시하여 도움 및 문제해결

○ 총 사업비 : 2.064 만원

○ 추진실적 ('2000. 5. 31)

(단위 : 명)

사업명	목표	실적	비율 (%)	비고
방문간호	4,200	2,455	58	
방문진료	550	554	101	
순회진료	2,400	1,327	55	

○ 사업효과

- 건강관련문제 해결을 돕고 유관기관과 연계처리하여 자활의욕고취
- 저소득주민의 소외감 해소 및 건강유지증진으로 질적인 삶 유지

## 2000년도 주요업무추진계획

### □ 백세건강차트로 관리하는 노인평생건강관리 계획

관내 경로당 회원 및 보건소 내소자 중 65세이상 노인을 대상으로 정기적인 건강검진과 질병의 조기발견을 통해 삶의 질을 향상시키는데 기여하고자함

- 추진기간 : 2000년 6월 ~ 2000년 12월
- 추진목표 : 2,400명
- 추진대상
  - 1단계사업 : 65세이상 생활보호대상자 (691가구/735명)  
                  보건소 내소자 (동부진료소 포함)
  - 2단계사업 : 관내 경로당 60개소 3,195명 기초검진실시
- 사업내용
  - 대상인원 등록 (차트기재)
  - 혈압, 뇨당, 콜레스테롤 검사
  - 필요시 투약
  - 건강상담 및 보건교육실시
  - 이상자 발견시 정기적 검진, 추후관리
  - 보건소 내소 및 병의원 의뢰
- 사업효과
  - 관내 노인들이 건강에 대한 관심을 가지고 규칙적인 건강습관을 형성하며 질병을 조기발견하여 질적인 삶을 영위하도록 함

## □ 주민건강증진 프로그램 운영

주민 건강증진을 위한 각종 건강강좌 및 성인병 교실을 운영하여 구민 스스로 건강생활을 실천할 수 있도록 관리함으로써 구민 건강증진에 기여

### ○ 개 요

- 기 간 : 2000년 6월 ~ 12월
- 대 상 : 지역주민
- 내 용 : 월1회 건강강좌 실시, 성인병교실 (고혈압, 당뇨) 프로그램 운영 및 각종 보건교육 실시
- 방 법 : 카톨릭 의과대학 홍보팀, 적십자 병원, 강북삼성병원 및 건강관련 지역사회 자원활용

### ○ 소요예산 : 비예산

### ○ 기대효과

- 주민에게 올바른 건강정보 제공 및 보건교육, 건강교실을 통하여 주민건강증진에 기여

## □ 예방접종사업

- 추진기간 : 2000년 6월~12월
- 추진목표 : 11,800 명
- 추진내용
  - 예방접종 대상자 중 감염 취약 계층 우선 실시
  - 접종종류  
(장티푸스, 일본뇌염, B형간염, 인플루엔자, 유행성출혈열 등 5종)
- 추진방법 : 접종별, 시기별, 대상별 지속적인 홍보관리  
( 반상회보, 지역신문 등)

□. 방문간호사업

○ 추진기간 : 2000년 6월 ~ 12월

○ 추진목표

- 방문간호 : 2,500명

- 방문진료 : 330명

- 순회진료 : 1,400명

○ 추진내용

- 방문간호 : 생활보호대상자, 저소득 집단지역 가정방문 및 건강관리, 포괄적인 의료서비스 제공 및 애로사항 연계처리 (복지, 행정, 전문의료기관)

- 방문진료 : 생활보호대상자 중 거동 불편자에 대한 가정방문진료

- 순회진료 : 관내 60개소 경로당 및 1개 복지관, 1개 양로원, 저소득밀집지역 대상으로 일반진료, 검사 (뇨·혈당검사, 콜레스테롤검사, 혈압측정, 한방진료등), 건강상담, 보건교육

○ 추진방법 : 주 1회 ~ 3회 가정방문 실시

2000年度  
主要業務推進現況

醫 藥 課

## 2000년도 주요업무추진현황

### □ 의료업소 지도점검

의료기관에 대한 지도점검을 보다 내실있게 추진하여 지도업무의 효율성과 자율성을 제고, 의료질서를 확립함으로써 의료서비스를 향상시켜 국민 건강증진에 기여코자 함.

#### ○ 방 법

- 정기지도 : 년 1회
- 수시지도 : 제보, 진정, 정보에 의거 실시

#### ○ 점검대상 및 실적(2000. 5. 31)

(단위:개소)

구 분	계	종합병원	의 원	치과의원	한의원	치 과 기공소	안경업소	유 사 의료업소
업소수	616	10	152	167	166	36	72	13
목 표	637	20	149	165	166	36	73	28
실 적	214	5	56	57	56	9	23	8
진도(%)	36	25	38	34.5	33.7	25	31.5	29

#### ○ 점검사항

- 면허대여 및 무면허 의료행위
- 허위진단서 발급 행위
- 응급의료에 관한사항
- 과대광고 행위
- 명칭(진료과목) 표시위반
- 적출물 적법 처리여부

□ 환자진료

(2000. 5. 31)

구 분	계		1차진료실(본소)		동부진료소		한 방 과	
	실인원	연인원	실인원	연인원	실인원	연인원	실인원	연인원
계	19,696	210,122	11,077	108,820	7,724	99,938	895	1,364
의료보호	1,376	16,754	846	9,281	480	7,404	50	69
의료보험	18,320	193,368	10,231	99,539	7,244	92,534	845	1,295

□ 약업소 지도점검

우수의약품 유통질서 확립 및 의약품 오·남용을 방지하여 시민 보건 향상에 기여하고자 함.

○ 방 법

- 정기지도 : 년1회
- 수시지도 : 제보, 진정, 정보에 의거 실시

○ 점검대상 및 실적(2000. 5.31)

(단위:개소)

구 분	계	도매업소	약 국	한약업사	약업사	의료용구
업소수	498	18	228	9	1	242
목 표	476	17	210	7	1	241
실 적	217	19	84	5	.	109
진도(%)	46	111.8	40	71.4	.	45.2

○ 점검내용

- 약사면허 대여
- 과대광고 및 허위광고
- 부정, 불량 의약품 취급 배제
- 수입원산지 표시여부
- 무자격자 의약품 취급 행위

□ 마약류 지도점검

마약류 취급의 적정 및 오·남용으로 인한 보건위생상의 위해를 방지하여 시민보건 향상에 기여 하고자 함

○ 방 법

- 정기지도 점검 : 년1회
- 수시지도 점검 : 진정, 제보, 정보 등에 의거 실시

○ 점검대상 업소수 및 실적(2000. 5.31)

(단위:개소)

구 분	계	도매업소	의료기관	약 업 소
업소수	372	6	156	210
목 표	372	6	156	210
실 적	147	4	59	84
진도(%)	40	67	38	40

○ 마약류 오·남용 예방홍보 및 실적

구 분	회	명	구 분	회	매
가두캠페인	1	40	종로신문	1회	30,000
홍보교육	2	100	유선방송 비디오상영	30회	-

○ 점검사항

- 마약류 저장 및 수불관리 적정여부
- 처방전 교부 및 2년간 보존여부

□ 검진업무

각종질환의 조기발견 및 치료를 위하여 정확하고 신속한 검사를 실시  
구민건강 증진에 기여

- 검진대상 : 위생업소종사자, 집단급식소종사자, 일반주민등.
- 추진실적

(2000.5.31)

구 분		대 상	실 적
장내세균	장티프스 및 콜레라 검사	- 위생업소종사자 - 집단급식소종사자	4,924건
성병검사	에이즈검사 매 독 입 질	- 위생업소종사자 - 일반민원인 - 군.경 및 외국인	3,164건
결핵균 검사	객담검사	- 일반민원인	434건
병리검사	혈액, 간기능검사 심전도, 소변검사 등	- 의료보호, 의료보험 임산부, 건강검진자	15,832건
방사선 촬영	간찰, 직찰	- 위생업소종사자 - 일반민원인	5,547건
수질검사	관원, 민원	- 약수터 - 공동정호 - 수영장 - 욕조수	122건

## □ 성인병 건강검진

우리 구 직원 및 지역주민의 성인병 조기발견을 위해 건강진단을 실시, 구민에게 양질의 의료혜택을 제공함은 물론 구 세입증대에도 기여하기 위함.

### ○ 검진대상 및 방법

- 우리구 공무원 : 각 과별로 일정을 지정하여 본소 건강검진실에서 실시
- 일반시민 : 본소에 내소하여 실시
- 비 용 : 본인부담 무료  
(의료보험공단에 청구 16,880원~32,870원)

### ○ 검사항목

- 1차검사 : 체위검사, 흉부엑스선촬영, 뇨검사, 혈액검사, 간염검사, 심전도검사, 부인과적세포검사, 구강검사, 진찰
- 2차검사 : 1차검사 결과 질환의심자 중 흉부엑스선직촬, 간장질환, 고혈압성질환, 신장질환, 빈혈증, 당뇨질환 등 해당 항목

○ 실 적 : 280명(2000.5.31현재)

## 2000년도 주요업무추진계획

### □ 의료기관 지도점검

- 점검기간 : 2000. 6. 1 ~ 12. 31
- 대 상 : 423개소
- 점검방법
  - 제보,진정,정보에 의거 2인1조 점검
  - 언론보도사항이나 사회적으로 문제가 되는 사항
- 추진방향
  - 의료질서의 확립으로 의료서비스 향상
  - 양·한방 협진체제로 집중진료

### □ 약업소 및 마약류 지도점검

- 점검기간 : 2000. 6. 1 ~ 12. 31
- 대 상 : 484개소
- 점검방법
  - 제보,진정,정보에 의거 문제업소 수시 점검
- 추진방향
  - 약업질서의 확립으로 의료서비스 향상
  - 우수약품의 유통과 청소년의 약물 오·남용 방지 홍보 및 계몽 강화
  - 마약류 취급자(업소) 유통 지도점검과 관리통제

□ 성인병 건강검진

○ 검진기간 : 2000. 6. 1 ~ 12. 31

○ 대 상

- 공무원 및 직장인 건강진단 대상자
- 40세 이상 성인병 건강진단 대상자

○ 검사항목

- 1차검사 : 일반검진 23개항목
- 2차검사 : 간염외 3종

○ 주의사항

- 검사전일 오후 9시 이후부터 금식
- 신분증, 건강진단표, 문진표 작성 지참

아름다운 종로건설

2000年度  
主要業務推進現況



監査擔當官

## 보 고 순 서

□ 일반현황

□ 2000년도 주요업무추진현황

□ 2000년도 주요업무추진계획

# 일 반 현 황

## I. 정·현원 현황

구 분	계	일 반 직						기능직
		소계	5급	6급	7급	8급	9급	
정 원	25	24	1	7	11	4	1	1
현 원	34	33	1	6	12	9	5	1
과부족	9	9		△1	1	5	4	

- 초과인원 발생내역 (9명)
- 구청장비서실 : 6급 1, 8급 1
  - 직소민원실 : 6급 1, 7급 1
  - 친절도우미팀 : 9급 2
  - 암행감찰반 : 9급 2
  - 새주소추진반 : 9급 1

## II. 팀별 소관업무

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

### Ⅲ. 소관위원회 운영현황

#### 감사위원회

- 위 원 장 : 변호사 박경재
- 위 원 : 7명 (외부인사 5, 구의원 1, 구간부 1)
- 기 능 : 감사정책자문, 구민감사 청구사항 심사 등

#### 관용심사위원회

- 위 원 장 : 재무국장
- 위 원 : 5명 (위원회 개최시 과장중에서 수시임명)
- 기 능 : 직무를 수행함에 있어서 열심히 일하다가 범규해석 및 집행의 미숙 등으로 발생한 잘못을 관용심사 처리

#### 공직자윤리위원회

- 위 원 장 : 국민대 교수 김이곤
- 위 원 : 5명 (변호사1, 구의원 1, 교수2, 재무국장)
- 기 능 : 등록재산공개, 등록사항 심사와 그 결과의 처리

#### 민원심의위원회

- 위 원 장 : 구 청 장
- 위 원 : 13명 (외부인사 9, 구의원 2, 구간부 2)
- 기 능 : 정당한 민원의 처리방안제시 및 무리한 민원사항에 대한 민원인 설득 등

#### 안전대책위원회

- 위 원 장 : 구 청 장
- 위 원 : 23명 (유관기관16, 구간부 7)
- 기 능 : 재난관리정책의 심의 및 총괄조정, 재난관리계획 심의의결

# 2000년도 주요업무추진현황

## I. 부조리없는 깨끗한 공직분위기 조성

### 1. 공직기강 확립추진

깨끗한 공직풍토 및 일하는 근무분위기 확립에 역점을 두고 추진

#### □ 예방감찰활동

- 활동방법 : 감사모니터제 운영 (감사담당관실 전직원)  
                  암행감찰반 4명 (직원 2, 공익근무요원 2)

#### ○ 주요활동사항

총계	모니터제운영				암행감찰활동			
	소계	주민불편	업무개선	직원복무	소계	주민불편	업무개선	직원복무
148	41	5	12	24	107	27	14	66

- 조치결과 : 시정 및 개선 58건, 신분상조치 3명

#### □ 복무기강 점검

- 점검내역 : 총 5회 (출·퇴근, 무단이석 및 무단출장 등)
- 조치사항 : 훈계 및 주의촉구 3명, 당직 49명, 시정 35명

#### □ 성실 및 친절공무원 표창추천 : 7명

- 친절관련공무원 : 1명
- 행정서비스 현장제정 유공공무원 : 1명
- 민원처리온라인 공개업무 우수공무원 : 5명

## 2. 민원처리온라인 공개시스템 추진

'99.4.15 인터넷에 처리과정이 복잡하고 처리기간이 긴 민원업무를 공개하기 시작하여 1년여의 운영기간을 거쳐 정착단계에 있으며, 행정의 투명성과 신뢰성 확보를 통한 민원인의 호응이 큼

인터넷 주소: <http://open.metro.seoul.kr>

### □ 민원처리온라인 추진 경위

'99. 4.15 민원처리온라인공개시스템시행 10개분야 26개업무  
 2000. 3. 2 1차공개업무확대 (15개업무추가)  
 10개분야 26개업무 → 10개분야 41개업무

### □ 공개내용

업무별, 건별 민원처리 전과정을 실시간으로 접수, 검토, 처리결과, 앞으로 예정사항을 결재진행상태별로 입력하고, 처리부서, 담당자 E-mail, 전화번호와 업무소개, 업무처리절차 및 관련법규 등을 공개

### □ 추진실적(2000. 1. 3~ 5.31) : 총 15개과 2,852건 입력공개

분 야 별	추진실적
○ 공개내용의 신뢰성 유지를 위한 점검강화	
-매주토요일 『입력확인요일운영』	- 입력부서 자체 실시
-매주월요일 주간점검 실시 (감사담당관)	- 17회 29건 적출 시정
-입력부서 입력현황 점검 (2000.3.8~3.5 실시)	- 423건 적출 시정 (입력누락41, 입력지연37, 내용부적정 300, 오타자30, E-mail 관리 부적정 12, 고무원 관리 부적정3)
○ 민원온라인 교육홍보강화	
	- 직원교육 실시 : 12회 1,324명 실시
	- 구민홍보 : 『종로사랑』 지 게재, 관내 전광판(조선일보)에 상영, 포스터 30매, 스티커 2,800매 각동 배부

## Ⅱ. 구정을 지원하는 생산적인 감사활동 전개

### 1. 사전예방 감사 (일상감사)

부실공사 및 예산낭비를 미연에 방지하고 시행착오를 최소화하는데 역점

#### □ 감사대상

- 공 사 (경쟁계약 : 5,000만원이상, 수의계약 3,000만원이상)
- 물품구매 (경쟁계약 : 3,000만원이상, 수의계약 1,000만원이상)

#### □ 감사실적

계	도로부분	건축부분	녹지부분	기 타
19	1	2	10	6

#### □ 조치사항

- 설계비 과다계상 감액조치 : 11건 21,967천원

#### □ 적출사례

- 공원녹지분야에서는 나무식재시 터파기 토사를 건축폐자재로 처리, 이전비는 산출근거없이 산정, 기타 경비요율 과다산정
- 도로부분에서는 개설도로와 접하는 부분에 대한 노면 정리가 불량
- 건축분야는 적벽돌 치장 쌓기, 고압브릭 포장에서 재료할증 과다계상 및 철거시 시멘트 블록조 공극 미공제
- 기타분야는 도로경계석 불균형 시공 및 이설비 산출근거없이 산정

## 2. 사후감사실시

년간 기본계획에 의거 감사주기도래 및 장기 미감사분야 중점 추진

□ 감사실시분야 : 2개분야 (시설관리공단 및 보건소 종합감사)

□ 종로구 시설관리공단 종합감사

○ 감사기간 : 2000. 2.14~2.24 (9일간)

○ 감사결과

- 신분상 조치 : 10건(공무원 훈계1, 공단인사규정의거 자체조치 9)
- 재정상 조치 : 환수 20건 5,711천원
- 행정상 조치 : 22건(시정 및 보완요구)
- 제도개선 검토과제 및 수범사례 : 5건

○ 주요적출사례

- 시설공사분야 설계단가 과다계상
- 물품제작구매 부적정
- 파견공무원 시간외 근무수당 과다지급 등

□ 보건소 종합감사

○ 감사기간 : 2000. 5. 8~5.22 (10일간)

○ 감사결과

- 신분상 조치 : 훈계 2명
- 재정상 조치 : 환수 7건 1,852천원
- 행정상 조치 : 50건(행정처분 12건, 시정 및 교육 38건)
- 제도개선 과제발굴 및 수범사례 : 4건

- 표창추천 : 2명

- 주요적출사례

- 시설공사분야 품셈적용 부적정
- 재료비 가격 과다계상 등

### 3. 민생분야 중점점검

주민의 쾌적하고 편안한 생활환경을 조성하는데 역점을 두고 추진

#### □ 어린이 놀이터 관리실태 점검

- 점검기간 : 2000. 4.12~4.17 (4일간)
- 주요점검사항
  - 어린이놀이시설물의 파손·훼손·탈색여부 등 관리실태
  - 안전위해요인 및 주민불편요인 방치여부
- 점검결과
  - 놀이시설물 부식 및 탈색 등 14개소 40건 적출·시정조치

#### □ 수해예방 추진실태 점검

- 점검기간 : 2000. 5.20~5.31 (10일간)
- 주요점검사항
  - 하수시설물 준설실태
  - 지하 보·차도 관리실태
  - 수해복구에 필요한 장비확보 여부 등
- 점검결과
  - 빗물받이 미준설 22건 등 적출 시정조치

#### □ 저소득가정 무료점검 및 보수

- 기 간 : 2000. 1.10~5.31
- 점검실적

총계	공공시설물 보 수	저소득 가정 보수내역							현장방문조치
		소계	전기	방문 창문등	보일러 아궁이등	지붕 벽체등	수도	기타	
277	3	229	30	47	35	24	35	58	45

※ 기타 : 화장실 변기, 하수구, 처마밑 썬라이트 설치 등

### Ⅲ. 구민과 함께하는 열린 감사행정 구현

#### 1. 주민감사모니터제 시행

□ 주민감사모니터 위촉

- 일 시 : 2000. 5.18
- 인 원 : 216명
- 모니터 선정 방법
  - 인·허가 관련업 협회나 단체의 추천
  - 동별 관내 주민 10명씩 추천받아 선정

□ 감사모니터 설문 실시

- 일 시 : 2000. 5.26
- 대 상 : 모니터요원 216명 전체
- 내 용 : 주민불편, 부조리, 제도개선사항 등 설문
- 결 과 : 수합 분석중

#### 2. 주민감사청구제도 주민홍보

□ 공공 및 시민단체에 안내문 배포

- 일 시 : 2000. 6.
- 대 상 : 공공시민단체 및 직능단체 등 28개 단체
- 내 용 : 주민감사청구제도 안내

□ 공익광고 전광판을 통한 홍보

- 시 기 : 2000. 4.
- 대 상 : 관내 공익광고 전광판 13개소

□ 반상회, 지역신문, 지역방송 등 홍보

### 3. 구민생활불편해소대책 추진

정부의 개혁의지가 생활현장에서 구체적으로 실현되도록 구민생활불편사항 적극해소로 구민의 신뢰확보 - '99.12.28 대통령 지시사항관련

□ 대책반 구성 : 2000. 2. 7

- 4개반 52명 (반장 : 감사담당관)
- 총괄팀, 과제처리팀, 기동점검팀, 민원관리팀

□ 중점대상분야 - 6개분야 92대과제

□ 추진내용

- 구민생활불편사항을 부서별로 과제처리반을 구성, 대책반에 보고
- 기동점검팀은 과제처리팀 점검결과 확인·지도점검 수합
- 총괄팀에서 결과수합 총괄보고 : 서울시 대책반

□ 추진실적 (2000. 2. 7~5.31) : 총 2,154건

분 야 별	추진실적
1. 규제완화분야	1건
2. 서민생활불편분야	1,786건
3. 저소득 생산적 복지분야	254건
4. 집단민원 분야	3건
5. 기업애로 분야	5건
6. 재해재난 관리분야	105건

□ 주요해소사례

- 각종 환경·안전순찰반 상시운영으로 시민불편사항 적극해소
  - 공공안내, 주민편익시설, 다중이용시설 등
- 도로통행지장물 및 공공시설물 점검 및 보수
  - 노점상, 불법광고물 및 마을약수터, 공원시설물 등

## IV. 고객중심의 민원관리 업무추진

친절하고 공정한 민원처리와 구민 고충민원 해소에 역점을 두고 추진

### 1. 민원처리 현황

□ 인·허가민원 처리현황 (2000. 5.31현재)

접수	처 리 형 태						처리중
	계	정상	연장	지연	취하	반려	
7,222	7,189	6,859	8	12	147	163	33

□ 진정민원 접수 및 처리현황 (2000. 5.31현재)

○ 처리 유형별

접수	처리내역 및 유형					처리중
	계	요구수용	이첩	불가	취하	
359	359	249	10	87	13	0

○ 민원 분야별

계	주택·건축	토목	도시계획	교통	건설관리	기타
359	147	23	35	22	37	95

## 2. 구청장 직소민원실 운영

□ 접수현황 (2000. 5.31현재)

계	주택	토목	교통	건축	청소	녹지	가로정비	하수	문화재	사회복지	호적	기타
372	53	20	58	28	24	17	65	.	.	14	2	91

□ 처리현황

계	완 결			진행중	미 결	기 타
	계	수 용	수용불가			
372	363	217	146	2	.	7

## 3. 종합민원 상담실 운영

□ 민원분야별 상담건수

계	환경정화	건축법	문화재	교통	세무	도시계획	기타구정	타기관
1,211	324	295	51	42	46	54	337	62

- 처리유형별

계	단일부서 해당민원	부서중복 해당민원	불편사항 개선요구	타 기 관 관련민원
1,211	1,137	2	10	62

- 타기관 관련민원 내역

계	등기소	세무서	교육청	기타기관	법률문제
62	22	15	7	14	4

- 불편사항 개선내역

계(건수)	즉시시정	부서자체교육	자체개선 방안수립	상급기관건의
10	6	3	1	

## V. 친절봉사 생활화 추진

“아름다운 종로, 친절한 종로”를 목표로 친절교육을 통한 친절 마인드  
제고 및 친절 분위기를 정착시키고 체계적인 사후 평가 실시

### 1. 직원 친절교육 및 평가

- 외부강사 초청 직원 친절교육
  - 기간 및 인원 : 3.29~30, 1,420명
  - 내 용 : “왜 친절해야 하는가” 등
- 상반기 직원 친절교육 실시 : 19회
  - 기간 및 인원 : 3.29~5.31, 760명
  - 내 용 : 친절 및 효과적인 대화기법 등
- 전화친절도 점검 실시 : 96회
  - 기 간 : 2000.1~12.
  - 대 상 : 전부서
  - 점 검 자 : 친절도우미팀
  - 점검사항 : 신속성, 수화요령 준수여부 등

### 2. 주민평가단 운영

- 친절봉사 주민 평가단 운영
  - 기 간 : 2000.5~12.
  - 대 상 : 구 본청, 동, 시설관리공단
  - 점 검 자 : 구민 19, 공공근로자 6
  - 점검사항 : 사무실 환경정비, 민원응대등
  - 결과활용
    - 우수부서 및 공무원에게 인센티브 제공
    - 개선사항 도출하여 시정

### 3. 친절관련 시책사업 추진

#### □ 굿모닝 종로 친절방송 실시

- 기 간 : 2000. 1.~12. 매일 08:45~08:55
- 내 용 : 매일 주제를 선정 다양화, 친절제고 분위기 확산
- 추진실적 : 110회 방송

#### □ 친절 candy day 운영

- 시행일시 : 2000. 3. 14
- 참 여 : 국·과장 (27명)
- 실 적 : 캔디 1,000개, 직원 1,000명 나누어 줌
- 효 과 : 간부 먼저 인사하기 등 종로가족의 화합의 분위기 마련

#### □ 사랑의 붕붕 day 운영

- 칭찬의 날 지정운영 : 매주 월요일
- 대 상 : 직원 상호, 직원·민원인간
- 내 용 : 먼저 칭찬하는 명량한 직장분위기 조성  
※ 종로 홈페이지 토론문화 활성화에 기여

### 4. 행정서비스 현장확대 제정운영

#### □ 확대제정 일시 : 2000. 5.14 공포

#### □ 제정분야 : 민원서비스 관련 11개분야('99년 1개→2000년 11개로 증가)

#### □ 주요내용

- 분 야 : 민원, 세무, 복지, 청소, 건축, 위생, 교통, 보건, 시설관리공단 등
- 내 용
  - 행정서비스의 기준 및 내용
  - 서비스 제공 절차와 방법
  - 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등

## VI. 재난없는 안전한 종로구현

안전관리체계를 확립하고 안전순찰대와 현장순회안전처리반을 구성하여 안전 점검 활동을 강화하고 저소득 주민들의 생활불편사항 점검·보수활동과 재난예방 및 사전대비를 철저히 하여 구민이 안심하고 살수 있는 안전한 종로구현

### 1. 종합적인 안전관리체제 확립

#### □ 2000년 재난관리 책자발간

- 시 기 : 2000. 2.20
- 부 수 : 100부
- 내 용 : 재난의 예방활동 및 재난발생시 신속한 대처방안 등
- 활 용 : 전부서 및 유관기관에 배부 재난관리지침으로 활용

#### □ 지진대비 도상훈련 실시

- 시 기 : 2000. 5.19
- 대 상 : 종로소방서 등 10개 기관
- 내 용 : 지진발생으로 시민아파트 붕괴에 따른 수습 도상훈련

#### □ 재난관련 D·B 구축 (서울시 및 행정자치부, LAN 연결)

- 활용프로그램 : 국가안전관리정보시스템 (재난관리대상시설물 등)
- 추진계획 : 재난관련시설물 451개소 입력 및 관리
  - 다중이용시설, 대형건축물, 시민아파트, 노후건축물, 교량, 옹벽 등

## 2. 현장확인 행정의 강화

### □ “현장확인 날” 지정운영 — 8회 237건 적출장비(2000. 5.31현재)

- 운영 : 매월 2회 (2째, 4째 수요일) 실시
- 순찰대상
  - 안전위해요인 : 도로시설물, 공사장, 위험시설물, 수방시설물 등
  - 주민생활 불편요인 : 다중이용시설, 주차장, 도로, 각종포지판 등
- 적출사항에 대한 정비 및 보완 → 적출후 1주일내 완료

### □ 체계적인 안전점검 확행 (년중 실시)

- 설날대비 다중이용시설 : 2000. 2. 8~2.28 (8개분야 235개소)
  - 점검대상 : 대형건축물, 육교, 시장, 공연장 등
  - 점검결과 : 36개 시설물 적출·조치
- 노후불량 공동주택(시민APT) 안전점검실시 : 2000. 2.17~2.19
  - 점검대상 : 관내 시민APT 30개동
  - 점검결과 : 삼일시민APT 구조체 균열부분 보수·보강조치
- 대형공사장 특별점검 : 2000. 2.10~2.19
  - 점검대상 : 총 8개소 (주택재건축·도심재개발공사장 등)
  - 점검결과 : 안전상 이상없으며 현장점검을 철저히 하도록 지도 점검
- 재난취약시설 표본점검 : 2000. 2.22~2.25
  - 점검대상 : 총 35개소 점검(재난위험시설25, 사회복지시설10)
  - 점검결과 : 12개소 적출조치

- 해빙기 취약시설 외부전문가 합동점검실시 : 2000. 3.21~3.24(4일간)
  - 점검대상 : 총 17개소 (노후APT2, 대형건물1, 상가1, 호텔1, 공연장2, 재개발·형질변경공사장2, 위험주택·석축 2, 복지시설2, 교량1, 육교3)
  - 점검인원 : 총 5명(대학교수1, 기술사 등 전문가4)
  - 점검결과 : 총 17개소 적출·조치  
(보수·보강12, 정밀점검2, 수시점검 1, 이상없음2)

○ 우기대비 취약시설 안전점검 실시

- 점검대상 : 총 147건  
(위험주택, 절개지, 토지형질변경공사장, 하수맨홀 등)
- 점검기간 : 2000. 5.15~5.25 (10일간)
- 점검결과 : 절개지 사면 미정리 등 18건 적출·조치 중

□ 현장순회 안전처리반 운영

- 구 성 : 총 6명 (공무원 2, 공공근로자 4)
- 운영방법
  - 공공시설물, 저소득층 및 일반주택의 생활불편사항 보수정비
  - 저소득 가구는 무료 보수, 일반가구는 자재 본인 부담
- 운영실적 : 277건 보수정비 (저소득가옥 274, 공공시설 등 3)

□ 안전순찰대 순찰활동

- 조기순찰 : 5개 구역으로 구분 (월~금)
- 주간순찰 : 1일 2~3개동 뒷골목 중심
- 순찰실적 : 1,132건 적출 정비

□ 여직원 환경순찰 실시

- 순찰방법 : 월 3회
- 순찰대상 : 구민생활 불편요인, 환경위해요인 등
- 추진실적 : 9회 45건 적출 정비

아름다운 종로건설

2000年度  
主要業務推進計劃



監査擔當官

## 업 무 추 진 계 획

### I. 부조리없는 깨끗한 공직분위기 조성

부조리 개연성이 큰 민생관련 분야에 감사역량을 집중하고, 예방 및 사후감사를 병행하여 부조리 심리를 사전차단하여 공직자 의식 개혁을 통한 부패없는 종로구 실현

#### 1. 취약분야 감찰 및 복무기강 점검

##### □ 예방감찰활동

- 부조리 개연성이 큰 민생관련 부서에 감찰활동집중
- 감사담당관실 전직원 부서전담 모니터 활동 전개
- 특별감찰반 운영 : 4명 (직원2, 공익요원2)
- 감찰시기 : 년중 지속

##### □ 공직기강 점검

- 중점점검시기 : 휴가철, 추석전후, 연말연시 등
- 점검방법 : 감사담당관실, 총무과 직원별 전담부서 지정
- 주요점검사항
  - 출퇴근 시간, 중식시간 준수여부
  - 불요불급한 출장 및 연·병가 실시여부
  - 민생관련 업무 적기 처리여부
  - 업무대직 이행여부
  - 기타 공직기강 관련사항

##### □ 성실, 수범공무원 발굴 표창 추천

## 2. 민원처리 온라인 공개시스템 운영

- 대상부서 : 15개부서(총무, 문화진흥, 재무, 사회복지, 지역경제, 환경위생, 청소행정, 주택, 도시계획, 건축, 공원녹지, 건설관리, 토목, 교통지도, 교통행정과 등)
- 활성화 방안
  - 대시민 홍보강화 : 안내문 발송, 전광판, 반상회보 등
  - 직원교육 : 분기 1회 주기적인 교육실시 (감사담당관 주관)
  - 정기점검실시
    - 부서 자체 : 매주 1회
    - 감사담당관 : 매주 1회

## 3. 의식교육 및 부조리 환경개선

### □ 직원 정신교육

- 외부강사초청 교육
  - 시기 : 하반기 1회
  - 대상 : 전직원
- 부서별 교육
  - 시기 : 월 1회이상
  - 방법 : 부서장 주관 전직원 대상 교육
- 집합교육
  - 시기 : 하반기 1회
  - 대상 : 전직원
  - 방법 : 구청장(부구청장)주관 정신교육

### □ 업무관련 단체 정기 간담회

- 시 기 : 분기 1회
- 대 상 : 인·허가 관련업 협회 또는 단체
- 주 관 : 업무관련 부서장
- 내 용
  - 불필요한 규제사항 등 관련단체의 의견 및 건의사항 수렴
  - 우리구 부조리 근절 의지 전달
  - 뇌물 및 촌지 안주기 운동전개 당부

## Ⅱ. 구정을 지원하는 생산적인 감사활동전개

감사활동이 구정수행을 적극지원하고 열심히 일하는 분위기를 조성하는데 기여할 수 있도록 함.

### 1. 사전예방감사

#### □ 일상감사

- 감사중점 : 공사발주나 물품구매의 적정성 등을 사업시행전이나 공사시행중에 감사하여 사전에 예산낭비 및 부실요인 제거
- 감사대상
  - 공 사 : 경쟁계약 5,000만원이상, 수의계약 3,000만원이상
  - 물품구매 : 경쟁계약 3,000만원이상, 수의계약 1,000만원이상
- 감사절차
  - 감사요구 : 발주부서에서 부구청장 결재전
  - 감사실시 : 감사요구후 7일이내 결과통보

#### □ 시스템 감사실시

- 감사방식
  - 현행제도, 규정자체가 안고 있는 문제점이나 비효율적인 면을 발굴하여 개선
  - 주요사업계획의 타당성 및 효율성, 성과를 분석하는데 초점

○ 3무(무소신, 무능력, 무책임) 추방감사

- 대상부서 : 전부서
- 시 기 : 2000. 7
- 방 법
  - 부서별, 직원별 업무처리 실적을 확인하여
  - 직원별 근무태도, 업무량, 주요업무추진의지 및 성과측정
- 결과활용
  - 우수공무원 발굴 표창추천
  - 불량직원 문책 또는 경고

□ 내실있는 표본감사제 운영

- 감사시기 : 하반기 2회 (분야별 2~3일)
- 감사방법 : 무작위로 표본을 추출하여 감사
- 감사중점 : 각 분야별로 취약 및 부조리 요인 차단
- 금년감사대상 : 민생부조리 취약분야 중점으로 수시선정

2. 사후감사활동

- 감사분야 : 4개분야 (문화진흥과 풍속관련, 교통, 도시계획, 청소분야)
- 감사중점 : 업무처리의 적법·타당성, 개선방안 등

※ 연간 감사기본계획에 의거 실시

### Ⅲ. 구민과 함께하는 열린 감사행정구현

감사시행전에 주민의 의견을 수렴하고 감사과정에 주민이 직접 참여하도록하여 감사의 투명성을 높이고 구정의 신뢰확보

#### 1. 주민감사모니터제 운영

##### □ 운영방향

- 다양한 직업과 계층의 주민들을 모니터 요원으로 확보
- 정기적으로 의견을 수렴하여 감사자료로 활용

##### □ 운영방법

- 모니터요원 확보 : 216명 (2000. 5.18 모니터위촉)
- 모니터 방법
  - 매월 모니터엽서를 배부후 모니터의견 수시접수
  - 매월 정기적으로 감사의견에 관한 설문조사 실시
- 운영평가회 (년 1회개최) : 보완 및 발전방안 모색

#### 2. 주민감사청구제도의 활성화

##### □ 운영방향

- 감사위원회의 내실화를 통해 주민감사청구제도의 정착
- 주민감사모니터제와 연계하여 주민들의 적극적인 청구유도

□ 청구주체 : 주민 100인이상 또는 학술단체 및 공익시민단체

##### □ 홍보활동전개

- 공익광고 전광판을 통한 홍보 : 2000. 7월부터 지속실시
- 종로사랑지(반회보) 게재 : 매월
- 지역신문 보도자료 배포 : 하반기 1회

### 3. 구민생활 불편해소 대책 적극 추진

#### □ 추진목적

- 구민생활과 관련한 불편사항을 적극 해소하여 정부개혁에 대한 구민의 동참과 신뢰를 확보하고자 함.

#### □ 중점대상분야 - 6개분야 92대 과제

- 규제개혁 미이행 : 7개 과제
- 서민생활 불편·부담 초래 : 26대 과제
- 저소득 생산적 복지 관련 : 25대 과제
- 지역안정 저해 집단민원 : 11대 과제
- 중소기업의 경영활동 애로 : 13대 과제
- 재해재난대책 추진관련 : 10대 과제

#### □ 추진방향

- 구민생활 불편해소를 위한 “구민생활 불편해소 대책반” 구성운영 (2000. 2. 7)
  - 총괄팀, 과제처리팀, 기동점검팀, 민원관리팀
- 생활현장 위주 불편사항 발굴·처리
- 불편사항 일제점검으로 사업효과 거양 등

#### □ 추진내용

- 구민생활불편사항을 부서별로 과제처리반을 구성 상시점검후 대책반에 보고
- 기동점검팀은 과제처리반 점검결과 확인, 지도점검 및 수합
- 총괄팀은 매월 결과 총괄하여 서울시 대책반에 보고 및 상시 실적관리

## IV. 고객중심의 민원관리체계 구축

민원처리의 사전예방과 사후관리까지 책임지는 고객중심의 민원관리체계를 구축하여 주민에게 감동을 선사

### 1. 종합적인 민원처리체계 구축

#### □ 추진방향

- 민원발생 초동단계에서부터 체계적이고 적극적인 대처
- 1회 방문으로 민원종결시스템 구축 노력

#### □ 민원처리유형별 표준안 제작

- 추진계획 : 건축, 주택, 환경 등 구정 전분야의 다양한 형태 민원에 대한 처리표준안을 제작 발간하여 직원교육 교재 및 민원처리 실무에 활용
- 대상민원 : 진정, 청원, 고발 등 고충민원 전반
- 기대효과
  - 민원처리기간의 단축
  - 민원처리의 효율성 증대
- 추진기간 : 2000. 9.~12.

#### □ 종합민원상담실 운영 활성화 - 민원 1회방문 처리 창구화

- 운영목표 : One-Stop 종합민원서비스 기반구축
- 활성화 계획
  - 타기관 소관 민원사항까지도 상담범위 확대
  - 상담요원에 대한 주기적인 교육실시로 자질향상

□ 정기적인 민원처리 실태 점검

- 분기 1회 민원처리부서를 대상으로 지연 및 부당처리여부를 점검
- 불친절, 지연처리 사례를 개선하여 민원인 중심의 행정처리 유도

2. 사후관리를 통한 피드백 강화

□ 추진방향

- 민원처리결과에 대해 지속적으로 주민의견수렴
- 불편 및 건의사항은 즉시 시정 개선하는 피드백 체계 구축

□ 주민만족도 설문조사 - 연 2회 시행

- 조사대상 : 민원처리부에서 발취 추출 (월 300건 내외)
- 조사방법
  - 우편설문조사
  - 설문서 및 반송용 봉투 민원인에게 송달
  - 회송된 설문서를 자체분석 및 활용
- 설문내용 - 4개분야 16개 항목
  - 친절성 : 담당공무원의 친절응대, 민원응대 태도 등
  - 신속성 : 보완요구, 기한연장, 기한내 처리 등
  - 공정성 : 부당한 접수거부, 불합리한 요구 등
  - 편의성 : 방문 횟수, 타기관 협조요구 등
- 평가 및 결과의 활용
  - 평 가 : 항목별 가중치를 두어 종합평가 및 5단계 절대평가
  - 활용계획 : 우수부서 및 우수공무원의 인센티브 부여, 문제점 개선사항 시정 등

- ※ 상반기 주민만족도 설문조사 : 6.24 설문지 우편발송 예정
  - 조사기간 : 2000. 6.12 ~ 7.10
  - 조사대상 : 2,000명

□ 민원서비스 리콜 활성화

- 추진방안 : 리콜대상민원을 부서별로 30건으로 축소 지정하여 리콜제의 내실화 및 효율성 증대
- 개선계획
  - 건수축소 : 부서별 월 30건
  - 시 행 자 : 부서별 과장(또는 담당주사)
  - 조 사 표 : 구어체로 쉽게 개선
  - 평 가 : 매월 1회 감사담당관 평가 및 시달
- 추진기간 : 2000. 7. 1~계속

3. 『주민감사청구제』 실질적 시행

- 감사청구대상 : 종로구의 사무 전반
    - 법령에 위반되거나 공익을 현저히 해한다고 인정되는 경우
  - 감사청구방법 : 20세이상 주민 500인 이상의 연서로 서울특별시장에게 청구
  - 감사방법 : 우리구 소관사항에 대하여 서울시에서 감사
- ※ 종로구주민감사청구에관한조례 제정 : 2000. 6.16 공포

## V. 2000년 - 친절봉사 정착의 해

공공부문에서도 친절이 가장 중요한 경쟁력의 하나인 만큼 종로  
가족 모두 친절이 생활화 될 수 있도록 다양한 친절운동을 전개

### 1. 지속적인 친절교육

#### □ 추진방향

- 흥미롭고 다양한 교수기법으로 교육효과 극대화
- 민원인의 시각에서 생각해 볼 수 있는 교육시간 확대

#### □ 외부 위탁교육

- 자체강사요원 교육 : 전문교육기관에 위탁하여 교수기법 향상
- 부서도우미 위탁교육 : 각 부서별 5명내외  
- 민간서비스기관에 위탁하여 최상의 서비스 기법 습득

#### □ 자체 친절교육

- 시 기 : 9월 ~ 10월
- 교육방법 : 1회 50명단위의 체험교육 (1일 5시간)
- 교육내용 : 민원사례발표, 민원응대 역할극 등 실습에 중점

#### □ 민원인의 말씀시간 운영

- 운영방법 : 직원 친절교육시마다 우리구에서 민원을 처리한 경험  
이 있는 민원인을 친절강사요원으로 초빙하여 민원인의 입장에서  
본 공무원들의 업무처리행태, 불만사항 또는 친절사례 등을 민원  
인으로부터 직접 들어보는 시간을 마련
- 기대효과 : 업무처리행태를 민원인 중심으로 전환하는 기회

## 2. 다양한 친절 실천운동 전개

### □ 친절다짐 인사하기

- 기 간 : 9월~10월
- 실시방법 : 매일아침 08:30~08:50분까지 각 부서 및 동사무소 전직원이 청사출입문에서 내방민원인 및 출근직원에게 상냥한 인사말과 정중한 인사실시

### □ 친절다짐 전화하기

- 운영방법 : 민원부서 직원은 자신이 처리한 민원인 가운데 매일 한사람씩에게 직접 전화를 걸어 민원처리중 불편사항 등을 여쭙어 보고 향후 더욱 친절히 모시겠다는 다짐 전화하기
- 기대효과 : 자신도 미처 발견하지 못하는 잘못된 업무행태나 습관을 개선하고 자연스러운 전화응대 기법 습득 효과 기대

### □ 「굿-모닝 종로」 친절방송 실시

- 방송시간 : 08:45 ~ 08:55 (매일 10분간)

월	화	수	목	금	토
주요행사, 종로소식	전화, 인사 예절연습	시낭송 및 음악코너	친절미담 사례	건강 및 스포츠코너	취미클럽 소식

### 3. 평가를 통한 동기부여

#### □ 평가방법

- 매월 부서별, 개인별 순위측정
- 전화친절응대, 친절다짐인사하기 등 친절운동 추진실태

#### □ 동기부여

- 월별 우수부서 및 우수직원은 포상 및 특별휴가 실시
- 부진부서 및 직원은 특별교육 및 친절다짐 인사하기 실시

### 4. 아름다운 종로 행정서비스현장 실천

#### □ 추진방향

- 부서장의 관심표명 및 직원들의 실천분위기 조성
- 직원의 마인드를 고객지향적으로 변화시키고 스스로 참여할 수 있도록 의식개혁
- 고객지향적 서비스 제공을 위한 제도 및 환경개선
- 고객과 함께하는 실천방안 마련

#### □ 실천방법

- 실천분야 : 주민생활과 밀접한 11개 행정분야
- 실천방법 : 분야별 행정서비스 현장 세부실천계획을 수립 다양한 제도 및 환경개선을 통해 고객감동 실현

#### □ 운영계획

- 제정 및 선포식 개최 (1단계)
- 현장실천 시스템 구축 (2단계)
- 평가 및 사후관리 (3단계)

## VI. 재난없는 안전한 종로구현

안전관리체계를 확립하고 현장안전점검 활동을 강화하여 재난예방 및 신속한 대처로 구민이 안심하고 살수 있는 안전한 종로구현

### 1. 종합적인 안전관리체제 확립

#### □ 재난대비 도상훈련 실시

- 실시시기 : 2000. 9월 예정
- 재난발생 가상시나리오 작성 : 시민아파트 붕괴, 지진발생 등
- 재난관련부서·유관기관(종로소방서등 10개기관) 합동훈련실시

#### □ 재난관리기금 조성 - 69백만원 (총 기금액 139백만원)

- 조성계획 : 2000년 (최근 3년간 보통세 수입평균액의 1천분의 2)
- 재난위험시설 등의 안전진단 및 보수·보강 등 정비
- 재난대비 대피 명령에 따라 퇴거하는 주민들의 이주지원
- 인명구조·부상자 치료 및 피해시설의 응급복구 등 응급조치

### 2. 현장확인 행정의 강화

#### □ 효율적인 “현장확인 행정의 날” 운영

- 운영계획 : 매월 2회 (2째, 4째 수요일) 실시
- 월별, 담당지역 교체 순찰 - 새로운 시각으로 주민불편사항 적출
- 순찰대상
  - 안전위해요인 : 도로시설물, 공사장, 위험시설물, 수방시설물등
  - 환경오염 유발요인 : 폐기물 투기, 녹지훼손, 약수터 관리현황 등

- 도시미관 저해요인 : 광고물, 적치물, 생활쓰레기, 적환장관리등
- 주민생활 불편요인 : 다중이용시설, 주차장, 도로, 각종표지판등
- 적출사항에 대한 정비 및 보완 → 적출후 1주일이내 완료

□ 체계적인 안전점검 확행 - 년 10회

- 계절별 안전점검 실시 : 년 5회
  - 설날대비, 해빙기, 우기대비, 추석절, 겨울철 등
- 특성별 안전점검 실시 : 년 5회
  - 대형공사장, 극장·공연장, 공공건축물, 위험시설물, 가스시설물 등
  - 사설위험시설물 보수지원 : 재난관리기금 활용

□ 현장순회 안전처리반 운영

- 구성 : 총 6명 (공무원 2, 공공근로자 4)
- 운영계획 : 연 250회, 1,000건 정비 목표
  - 공공시설물, 저소득층 및 일반가구의 생활 불편사항 보수정비
  - 저소득 가구는 무료 보수, 일반가구는 자재 본인 부담

□ 안전순찰대 활동실시

- 조기순찰 : 구전역을 5개 구역으로 구분(월~금)
- 주간순찰 : 1일 2~3개동 뒷골목 중심

□ 여직원 환경순찰실시

- 순찰방법 : 월 3회
- 순찰대상 : 주민생활불편요인, 환경위해요인 등

