

4. 監査擔當官 所管 主要業務 推進現況

■ 일 반 현 황

□ 직원현황

(2002.7.1일기준/단위:명)

구 분	계	일 반 직 및 기 술 직						지도원
		소계	5급	6급	7급	8급	9급	
정 원	27	26	1	7	11	6	1	1
현 원	30	29	1	7	12	6	3	1
초 과	3	3			1		2	

※ 초과인원 발생내역 (3명) → 친절도우미팀

□ 팀별 소관 주요업무

구 분	소 관 업 무
감 사	○ 연간감사 종합계획 수립·시행 ○ 공직기강 및 비위공무원 징계요구
조 사	○ 조사업무 종합계획 수립·시행 ○ 공직자 재산등록 운영 및 비위관련사항 조사
민원관리	○ 진정민원사항처리 ○ 전화·방문민원 접수 및 처리
재난안전	○ 재난관리 기획·운영 ○ 환경순찰
친절도우미	○ 직원 친절봉사 계획수립 및 친절도 향상 교육

■ 주요업무 및 추진현황

□ 생산적인 감사활동

적발·처벌위주의 감사를 지양하고 예방·제도개선에 중점을 두고 민생관련 시책사업의 적기 추진 지원 및 행정낭비요인 제거에 주력

○ 사후 성과감사 6개 분야

- 대상분야 : 보건소, 지방세, 시설관리공단, 건축, 동사무소(6개동), 자치행정발전추진과제 이행실태
- 실 적 : 2개 분야 (보건소 및 지방세 종합감사)
 - 신분조치 : 21명, 재정조치 : 182건, 217,000천원 추정

○ 일상(사전)감사 70건

- 목 적 : 예산낭비 및 부실공사 요인 사전 차단
- 감사시기 : 공사 발주 전 또는 물품 구매 전
- 실 적 : 37건 (이화동청사신축폐기물처리용역 외 36건)
 - 적출 및 시정 : 208건 - 재정상 감액조치 3,789천원

□ 주요시책사업 추진 지원

○ 설날대비 종합계획 추진실태 점검

- 기 간 : 2002. 1. 31 ~ 2. 2 (3일간)
- 대 상 : 주민불편·사고예방 분야, 동장순찰실태 등
- 조 치 : 부서별 자체계획 수립 지연, 의료시설 주민불편 해소를 위한 준비 소홀, 제설대책 관련부서 상호협조체계 미흡 등 시정

○ 공중화장실 관리실태 점검

- 기 간 : 2002. 2. 25 ~ 3. 4 (6일간)
- 대 상 : 52개소
- 주요점검 사항 : 화장실 청결유지, 시설물 유지관리, 편의시설비치 등
- 조 치 : 시설물 관리소홀 등 5개 분야, 총 34건 시정

○ 공사장 관리실태 점검

- 기 간 : 2002. 3. 15 ~ 3. 31 (14일간)
- 대 상 : 99개소
- 주요점검 사항 : 공사장 안전관리, 공공시설물 훼손, 주변 환경정비 등
- 조 치 : 건축공사장외 3개분야, 총46건 시정

○ 어린이놀이터 관리실태 점검

- 기 간 : 2002. 4. 17 ~ 4. 19 (3일간)
- 대 상 : 17개소
- 주요점검 사항 : 놀이시설물의 파손·훼손, 시설물 안전성 여부, 주변환경 정비 등
- 조 치 : 육인어린이놀이터 외 14개소 시정

○ 도로안내 표지판 실태 점검

- 기 간 : 2002. 5. 6 ~ 5. 7 (2일간)
- 구 간 : 종로구 관내 전 간선도로(20m이상)
- 대 상 : 139개소
- 내 용 : 표준문안 대비 영문, 한자 등의 표기 적정여부
- 조 치 : 9개소 (탈자 및 식별불가능 표지판 시정)

○ 수방대비 실태 점검

- 기 간 : 2002. 5. 15 ~ 5. 18 (4일간)
- 대 상 : 103개소
- 주요점검 사항 : 하수시설물 정비, 우기대비 수방장비 관리실태 등
- 조 치 : 하수시설정비 외 2개 분야, 총25건 시정

□ 엄정한 공직기강 확립

기본적인 공직자 근무자세를 확립하고 일하는 풍토를 조성하며 부조리 요인을 사전 차단하여 신뢰받는 구정실현에 중점을 두고 추진

○ 엄정한 공직기강 확립 추진

- 취약시기 집중 기강점검 : 연 6회
 - 시 기 : 설날 전·후, 휴가기간, 추석 전·후, 연말연시 등
 - 방 법 : 감사담당관 직원이 청사 층·복도별 전담지정 순찰
 - 실 적 : 5회 (복무규정 위반:85명 - 주의 1명,시정 84명)
- 효율적인 기동감찰반 운영 : 2개조 4명
 - 부조리 개연성이 많은 취약부서(인·허가 부서 등)직원 중점 감찰
 - 실 적 : 총 85건 (신분상:훈계 4, 주의 2명,교육 79명)

□ 고객감동의 민원관리

친절·공정한 민원처리와 사후관리를 통한 불만민원 해소 및 주민의견을 구정에 적극 반영하여 행정의 신뢰성 확보

○ 신속한 민원처리

- 사이버민원 처리기간 단축 : 7일→5일
- 반복민원 표준 매뉴얼 작성활용
 - 유사·반복민원의 신속한 처리
 - 고충민원의 신속처리(회신)로 구민의 신뢰성 확보
- 실 적 : 총 1,323건

○ 민원서비스 리콜제도 활성화 년 2회(4월, 11월)

- 개 요 : 유기한 및 방문 민원을 대상으로 처리 후 3일 이내 담당주사 및 과장이 전화 설문 후, 불만족사항 보완 치유
- 추 진 : 인·허가민원 처리 전부터
- 점검결과 : 우수추진부서 격려금 지급 (5개 부서 선정)
- 실 적 : 8,887건

○ 주민만족도 우편 설문조사 실시 년 2회(5월, 10월)

- 설문내용 : 민원행정 서비스에 대한 4개 분야(친절, 신속, 공정, 편의성)에 대해 각 2개 문항씩 총 8개 문항으로 만족도 설문
- 대 상 : 방문 민원인 중 2,200명을 무작위 선정
- 결과활용 : 내방 민원인의 민원처리 결과 만족도를 측정 분야별 부진 사유를 분석·시정하고, 불편·건의사항은 수렴 구정에 반영
- 조사결과 : 2002년도 상반기 종합만족도 (85.60%- 만족)

○ 민원처리실태 점검 년 2회(2월, 8월)

- 대 상 : 접수·처리한 약속성 종결민원 및 민원처리실태
- 내 용 : 처리기간 준수여부, 처리내용의 적정여부, 약속민원 이행실태 등
- 기대효과 : 담당 직원의 엄정한 업무처리 자세 확립 및 구정의 신뢰 확보
- 실 적 : 신분상 조치 18명(훈계 5, 주의 4, 부서장 자체교육 통보 9)

□ 구민이 안심하는 재난관리

각종 재난대비 안전관리체계 확립은 물론 예방순찰 및 현장순회 안전처리반 활동을 강화하여 구민안전 위해요인 제거에 역점을 두고 안전하고 편안한 구민의 삶을 지향

○ 종합적인 안전관리체계 확립

- 재난상황실운영 : 24시간 상황관리 체제유지
- 현장순회 안전처리반 운영 강화(저소득가구→ 일반가구 확대)
 - 개 요 : 공공근로자를 활용 관내 전 가구 대상 시설물 위험 요소 무료점검 및 보수
 - 실 적 : 166가구 223건 무료점검 및 보수 (지붕, 담장, 수도동파 등)

○ 예방순찰활동 강화

- 계절별 주요시설물 특별 안전점검 실시
 - 점검시기 : 년 5회(설, 해방기, 우기, 추석, 연말대비 등)

- 실 적 : 설날대비 합동점검 (B급 시설물 12개소 점검 13건 시정)

해빙기 점검 (취약시설 146개소 점검 48건 시정)

○ 효과적인 안전순찰활동 지속 실시

- 조기순찰 (매일 - 07:30 ~ 09:00) : 427건 시정

- 일상순찰 (주간 - 14:00 ~ 16:00) : 140건 시정

○ 수방대비 양수기 관리실태 점검

○ 기 간 : 2002.6.17 ~ 6.20 (4일간)

○ 대 상 : 총 166대 (양수기 27대, 수중펌프 139대)

○ 조 치 : 수방장비 보관장소에 사용 설명서를 비치하여 우기에 쉽게 가동할 수 있도록 조치
및 동 직원 교육 실시

□ 감동주는 친절서비스 창출

마음에서 우리나라오는 친절자세가 생활화 되도록 다양한 시책개발 추진 및 친절분위기 확산·전파

○ 실효성 있는 직원 친절교육

○ 기본교육(전직원대상) : 년 2회 (4월, 9월)

- 실 적 : 480명 (민원관련부서)

○ 기능부서별 교육 : 수시

- 실 적 : 3회 331명

[공익요원 : 2회 277명
전입직원(4.1일자) : 54명

○ 저명인사 초청교육 : 년 3회 (상반기 1, 하반기 2)

- 실 적 : 1회 1,312명

○ 전화 친절도 평가 - 각 부서별 월단위 평가, 공개로 수준향상

○ 친절분위기 확산을 위한 주요 시책사업

○ 구민을 위한 친절아카데미 개설·운영

- 대 상 : 관내 기업체 직원, 서비스업 종사자, 학교 등

- 기대효과 : 한국을 방문하는 외국인들에게 친절한 종로구민상 정립에 기여

- 실 적 : 7회 1,157명 (인사동 - 일마레 업소 외 6개소)

○ 친절방송 확대

- 오전 일과 시작 전 10분 동안 실시하던 구내 친절방송을 20분으로 연장 및 점심시간까지 확대

- 방송내용 : 친절사례, 신지식, 신정보 및 음악방송 실시

- 방송요원 : 구 여직원 10명