

2005年 鍾路區議會 第147回 臨時會
市民行政委員會 報告資料

2005年度 主要業務推進計劃



종로

監查擔當官

순 서

- ☐ 일 반 현 황
- ☐ 주요업무추진계획
- ☐ 주요 시책사업 추진실태 점검
- ☐ 고객만족도 제고를 위한 민원관리
- ☐ 환경개선 주민평가제 실시
- ☐ 종로의 미래를 여는 어린이예절교육 추진
- ☐ 당면 현안업무
- ☐ 해빙기 재난취약분야 합동 안전점검
- ☐ 2005. 상반기 전직원 친절교육

일 반 현 황

□ 정 · 현원 현황

구 분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능	지도원	비고
정 원	27	1	7	11	6	1	1	0	
현 원	27	1	6	14	5	0	1	0	
과부족		-	-1	+3	-1	-1	-	-	

□ 행정장비 현황

구 분	컴퓨터	프린터	복사기	스캐너	캠코더	비 고
소유현황	32	8	2	1	1	복사기 1대 (엑스 전용)

□ 팀별 소관업무 현황

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
민 원 관 리 팀	○ 진정민원사항처리 및 종합분석 ○ 진정에 의한 공무원 징계요구 및 소청처리 ○ 전화·방문민원, 인터넷 민원 접수 및 처리 ※ 구청장 직소민원실(2명) 운영
순 찰 관 리 팀	○ 재난관리 기획·운영·평가총괄 ○ 재난사항 종합관리 및 상황보고체계구축 ○ 환경순찰 종합계획 수립 및 시행 ※ 안전순찰대(5명) 운영
친 절 팀	○ 직원 친절봉사관련 계획수립 및 시행 ○ 친절교육 프로그램 개발 및 시행 ○ 행정서비스현장 추진

주요업무추진계획

내실을 기하는 생산적인 감사실시

감사 정보수집 및 착안사항 등 사전 준비에 철저를 기하여 수범사례는 적극 권장하고 감사 지적사항은 반드시 시정조치 토록하여 잘못된 관행 또는 유사사례 재발 최소화에 역점을 두고자 함.

□ 추진방향

- 연간감사계획에 근거한 충실한 감사 시행
- 다양한 여론수렴을 통한 개방형 감사 구축

□ 추진계획

- 사후감사(10개 분야)
 - 종합감사 : 동행정(6개동), 지방세, 보건의정, 시설관리공단
 - 부분감사 : 지적, 위생, 주택·건축, 공원녹지, 시설공사, 사회복지분야
 - ※ 감사기간 및 인원 : 각 분야별 10일 전후, 분야별 7명 내외
- 일상감사(년간 80건)
 - 감사중점 : 예산낭비 및 부실공사 요인 사전 차단
 - 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

□ 기대효과

- 전문성을 함양하여 신뢰받는 감사체제 확립
- 수범사례 적극권장, 업무반영하여 사기진작
- 지적사례 부서통보 및 공표하여 재발방지

주요 시책사업 추진실태 점검

구민생활과 밀접한 구정의 주요 시책사업 추진실태 및 주민불편분야에 대한 기획조사계획을 수립 시행하여 구행정의 신뢰성제고와 위민행정을 구현하고자 함.

□ 추진방향

- 구정의 주요시책사업 추진실태 사전점검을 통한 시행착오 예방
- 행정 및 재정적 낭비요인 도출 개선으로 효율성 확보
- 구민생활 불편사항 및 주민안전분야 중점점검으로 위민행정구현

□ 사업개요

- 기 간 : 연중 실시
- 대상사업 : 9개분야 (공사장 관리실태, 교통시설물 관리실태 점검 등)
- 점검방법
 - 사업의 특성에 따라 점검시기 선정시행
 - 현장위주로 점검하되 서류점검과 병행
 - 주민불편분야 점검시 해당부서 업무담당자 합동점검
- 결과조치
 - 지적된분야에 대하여 즉시 시정조치하고 관련공무원 신분상조치 및 해당 사업체 행정조치 병행

□ 기대효과

- 우수사례는 타 분야에도 응용할 수 있도록 전파하여 생산적 구정임을 대내외적으로 홍보
- 업무추진상 문제점 도출 및 개선방안 적극 발굴 시행

고객만족도 제고를 위한 민원관리

적극적으로 불만을 제기하는 진정민원을 관리함에 있어 발생원인을 정밀 분석, 불만요인을 최소화하여 민원행정서비스에 대한 주민만족도 향상추진

□ 사업개요

- 부조리신고센터 운영의 내실화
 - 신고채널의 다양화 유지 : 서면, 구두, 전화, 인터넷 등
 - 운영 내실화 ㄱ 제보자 신분 절대보호 및 신속한 처리결과 통보
 - └ 구정에 도움을 준 제보자 시상
 - └ 신고방법 홍보강화 : 종로사랑지, 지역신문등 게재
- 고충민원처리 이행실태 점검 : 년2회
 - 처리기간 준수 및 적정처리 여부(사후관리 및 처리실태)
 - 인터넷, 전화민원 처리실태 및 우수사례 발굴
- 주민만족도 인터넷 설문 조사(우리구 방문민원) : 년 2회
 - 설문내용 : 민원의 친절, 신속, 공정, 편의적 처리여부
- 민원서비스리콜 추진 내실화 : 년2회 점검, 4개부서 포상
 - 업무처리담당주사가 방문 익일까지 민원인 만족도조사 및 불만사항 해소
- 민원불편 보상제 운영 : 시간·경제적 손실 보상 요구민원인 대상
 - 운영방법 : 행정착오로 민원불편 야기시 지하철 승차권 및 도서 상품권 지급, 부서장 사과문 발송(1회당 5천원권 1매 지급)

□ 기대효과

- 주민건의사항 적극 수렴, 불만족 사례 분석을 통한 행태개선 유도
- 개선요구사항 자치행정발전 추진과제로 제출
- 민원처리 우수직원 포상을 통한 분위기 확산

환경개선 주민평가제 실시

주변환경이 얼마나 쾌적하고 안전한지를 주민이 직접 평가하여 개선함으로써 주민만족도 제고에 이바지하고자 함.

□ 추진방향

- 동 환경에 대하여 주민이 직접 느끼는 점을 평가함으로써 행정의 주민참여 유도
- 동정에 관심이 많은 주민을 설문 대상으로 하여 자료의 정확성 확보
- 평가자료의 활용으로 내실 있는 환경사업 추진

□ 추진개요

- 평가방법 : 환경개선에 관한 설문
- 평가횟수 : 연 2회
- 설문대상 : 통장·직능단체회원 및 일반 주민
- 설문내용 : 청소, 교통, 환경 등 주민 생활과 밀접한 분야
- 설문방법 : 설문서 배포 및 구청 홈페이지 주민설문조사 병행

□ 기대효과

- 해당 부서에 통보하여 환경개선사업 추진시 기초자료로 활용토록 조치
- 동장순찰 추진실적 평가자료로 활용

종로의 미래를 여는 어린이예절교육 추진

자라나는 새싹들인 어린이집 원생들에게 예절교육을 실시하여 전통예절에 대한 올바른 인식과 예절의 생활화로 웃어른을 공경하는 마음 및 문화 1등구 구민으로서의 효사상을 고취시키고자 함

□ 사업개요

- 교육기간 : 2005. 4월 ~ 12월(연중 수시)
- 사업대상
 - 예절교육대상 확대추진 : 구립어린이집 ⇒ 민간어린이집
 - 종로판내 어린이집 69개소, 원생 1,500명

※ 어린이집 현황

구 분	구 립	사 립	비 고
어린이집 수	27개소	42개소	
5-7세 아동 수	1,000명	500명	

- 교육내용 : 웃어른 공경, 친구간의 예절등 바른생활예절 및 효사상고취
- 교육방법
 - 어린이집에 찾아가서 실시하는 출장교육 운영
 - 소품 이용 및 연기를 통한 실기 위주의 교육 실시

□ 세부추진계획

추진내용	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기
○ 어린이집 예절교육 실시	교육계획공문 발송(1~2월) 신청접수(3월)	출장교육 25개소	출장교육 25개소	출장교육 19개소

□ 기대효과

- 어린이들에게 예절교육을 실시하여 웃어른을 공경하는 마음 고취
- 전통예절과 문화의 중심지인 종로의 위상제고

당면 현안업무

공사장 관리실태 점검

공사장 관리실태에 대한 점검을 실시하여 공사과정에서 발생하는 각종 주민불편 사항 및 안전사고를 사전에 예방하고 사업체 편의 위주의 공사관행에서 주민편의 중심으로 공사문화가 정착될 수 있도록 하고자 함.

□ 추진방향

- 공사현장 및 공사장주변 중심으로 구민불편사항 중점점검
- 점검결과 위법사례 적출시 시공회사 통보하여 시정조치 및 감독을 소홀히 한 공무원 문책 병행
- 점검결과 위법사례 적발시 시정완료시까지 공사중단
- 현장점검시 “공사장관리 협조문” 배부로 시공업체 협조 유도

□ 점검개요

- 점검기간 : 2005. 3. 7 ~ 3. 18(10일간)
- 점검대상 : 관내 공사장(건축, 토목, 형질변경, 공원녹지 등)
- 점검방법 : 개별 공사장을 현장방문 점검
- 중점 점검 사항
 - 공사장 안내표지판, 안전휀스, 가림막 설치 등 안전시설 관리실태
 - 허가면적 초과 과다자재 적치 여부 및 도시환경 저해여부
 - 보행자 통행로 확보실태 및 주민불편사항 방치여부 등

□ 점검결과

- 위반업체에 대해서는 위반내용(주민불편 및 안전위해 정도)에 따라 공사중단 요구 및 과태료 부과 또는 고발 조치
- 사안이 경미하거나 현장에서 즉시 시정 가능한 위반행위는 현장시정
- 공사장의 지도·감독 소홀 공무원에 대한 문책 병행시행

해빙기 재난취약분야 합동 안전점검

겨울동안 강설과 한파의 영향으로 해빙기에 사고위험이 높은 건설공사장, 절개지, 석축 등 취약시설물에 대한 안전점검을 실시함으로써 재난예방에 만전을 기하고자 함

□ 추진개요

- 점검기간 : 2005. 2.14 ~ 2.28
- 점검대상 : 30개소
(건설공사장, 절개지·낙석위험지역, 석축·옹벽·담장 등)
- 점검방법 : 부서별 자체 안전점검 실시 (건축, 토목, 공녹, 주택, 도시계획과)
※ 간부공무원 합동점검 : 2005.2.25(금) 14:00 예정

□ 중점 점검사항

- 건설공사장
 - 공사장 주변 지반침하·균열 및 건축물 피해확인
 - 흙막이공사에 설치된 말뚝, 버팀목, 어스-앵커 등에 대한 결함상태
 - 현장소장 등 일선 공사관계자의 안전의식 수준 등
- 절개지·낙석위험지역
 - 낙석방지책 등의 안전시설 설치 및 유지관리상태
 - 위험지역 안내표지판 설치상태
 - 피해예상구역에 펜스·라바콘 등 접근 금지시설 설치상태 등
- 석축·옹벽·담장 등
 - 상부 및 하단부에 침하 균열발생 상태
 - 배면수 제거용 배수구멍의 기능유지상태
 - 위험지역의 접근금지·위험표지판 등 안전시설 설치상태

□ 점검결과 조치

- 긴급을 요하는 시설은 응급조치 후 재난위험 시설물로 지정 위험요인 해소시까지 집중관리

2005. 상반기 전직원 친절교육

전직원 친절교육을 통한 친절마인드 강화 및 열심히 일하는 분위기 조성으로 구민만족도를 극대화하여 친절 1등구 건설에 기여코자 함.

□ 추진방향

- 시민만족도 평가에 대비한 서비스 품질향상
- 해당 부서의 자발적인 교육 참여유도
- 구민감동 서비스 개발 및 체득화

□ 교육추진계획

- 기 간 : 2005. 3 ~ 4 월
- 장 소 : 구청 본관 지하 합동상황실
- 대 상 : 전직원
- 강 사 : 감사담당관(친절팀)
- 교육내용 : 조직 활성화를 통한 고객만족

□ 교육방법

- 다양한 사례와 교수기법을 활용한 시청각교육
- 게임과 토론 참여를 통한 조직 활성화 방법 연구

□ 기대효과

- 변화에 대한 인식과 열심히 일하는 분위기 조성
- 조직 활성화와 친절마인드 강화로 구민만족도 제고