

2005年 鐘路區議會 第156回 定例會  
市民行政委員會 報告資料

2005年度  
主要業務推進現況



監查擔當官

## 보고순서

- 일반현황 ..... 1
  
- 2005 주요업무 추진현황 ..... 2
  
- 2006 주요업무 추진계획 ..... 8

# 일 반 현 황

## I. 정·현원 현황

| 구 분 | 계  | 일 반 직 |    |    |    |    |    | 기능직 | 고용직 |
|-----|----|-------|----|----|----|----|----|-----|-----|
|     |    | 소계    | 5급 | 6급 | 7급 | 8급 | 9급 |     |     |
| 정 원 | 25 | 25    | 1  | 6  | 11 | 4  | 2  | 1   | -   |
| 현 원 | 25 | 25    | 1  | 7  | 10 | 4  | 2  | 1   | -   |
| 과부족 | -  | -     | -  | +1 | -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 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> <li>○ 환경순찰 종합계획 수립 및 시행</li> </ul> |
| 민 원<br>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> </ul>                                       |
| 친 절 팀        | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 친절봉사 아이템개발 추진 및 시행</li> <li>○ 직원 친절봉사관련 계획수립 및 시행</li> <li>○ 행정서비스헌장 추진</li> </ul>  |

## 2005년도 주요업무추진현황

### I. 부조리 없는 깨끗한 공직분위기 조성

#### 1. 공직기강 확립추진

- 예방감찰활동 전개
  - 실적 : 총 67건 적출,시정(2005.10.31현재)
    - 주민불편사항 19건, 업무개선 11건, 직원복무위반 37건
  - 신분상 조치 : 39명(훈계 4, 주의 및 경고 35)
- 복무기강 점검
  - 점검내역 : 총 3회 실시(출·퇴근, 무단이석 등)
  - 위반자 조치 : 9명(주의)

#### 2. 민원처리온라인 공개시스템 추진

- 공개대상 : 인·허가, 시설공사계약 등 13개 분야 70개 업무
- 대상부서 : 총 17개 부서
- 추진실적 : 총 7,257건 공개(대상업무 전체)
- 추진실태 점검 : 매월 점검(공개내용의 정확성을 기하기 위함)
  - 점검결과 : 160건 적출시정(입력지연 110, 내용 부정확입력 50)

#### 3. 물린신고센터 운영

- 운영개요
  - 운영일시 : 2000. 3. 1 ~ 계속
  - 신고대상 : 공무원이 민원인으로부터 받은 금품, 선물 등 일체
  - 금품처리 : 제공자에게 반환 또는 유실물처리법에 준하여 처리
  - 운영실적 : 총 28건 12,750천원

## II. 구정을 지원하는 생산적인 감사활동 전개

### 1. 사전예방 감사(일상감사)

- 감사대상
  - 공 사(경쟁계약 : 1억 이상, 수의계약 3,000만원 이상)
  - 물품구매(경쟁계약 : 5,000만원 이상, 수의계약 2,000만원 이상)
- 감사실적

| 계   | 토목분야 | 건축분야 | 녹지분야 | 기타분야 |
|-----|------|------|------|------|
| 92건 | 32건  | 6건   | 15건  | 39건  |

- 조치결과
  - 재정상조치 : 366,000천원 예산 절감
  - 행정상조치 : 492건(시정202건.보완290건)

### 2. 사후감사실시

(단위 : 건/천원)

| 감사분야            | 감사기간              | 감사결과  |    |    |    |       |         |       | 비고            |
|-----------------|-------------------|-------|----|----|----|-------|---------|-------|---------------|
|                 |                   | 신분상조치 |    |    |    | 재정상조치 |         | 행정상조치 |               |
|                 |                   | 계     | 징계 | 훈계 | 주의 | 건수    | 금액      | 시정조치  |               |
| 계               | 6개 분야             | 117   | 2  | 28 | 87 | 239   | 379,027 | 77    |               |
| 감사결과처분요구집행실태 점검 | 2005.1.24 ~ 1.31  | 9     |    | 7  | 2  |       |         |       | 구22개과 7개동     |
| 보건, 위생 분야       | 2005.2.21 ~ 3.3   | 16    | -  | 4  | 12 | 1     | 450     | 14    | 환경위생과         |
| 주택, 건축 분야       | 2005.3.16 ~ 3.25  | 26    | -  | 5  | 21 | 40    | 101,439 | 12    | 주택과 건축과       |
| 시설공사, 공원녹지분야    | 2005.4.11 ~ 4.22  | 27    | -  | 8  | 19 | 37    | 65,549  | 19    | 토목과 주택과 공원녹지과 |
| 사회복지분야          | 2005.5.23 ~ 6.3   | 26    | -  | 4  | 22 | 6     | 4,573   | 23    | 사회복지과         |
| 지방세분야           | 2005.6.30 ~ 7.13  | 12    | 2  | -  | 10 | 148   | 207,016 | 9     | 세무1과 세무2과     |
| 감사조사실시결과집행실태 점검 | 2005.8.11 ~ 8.18  | 1     |    |    | 1  |       |         |       | 구13개과 19개동    |
| 시설관리공단 종합감사     | 2005.10.24 ~ 11.2 |       |    |    |    |       | 정리중     |       | 시설관리공단        |

### Ⅲ. 고객중심의 민원관리 업무추진

#### 1. 고충민원 처리(2005.10.31현재)

처리유형별

(단위 : 건)

| 구분    | 접수    | 처 리 내 역 |       |     |    |    |    | 처리중 | 비 고 |
|-------|-------|---------|-------|-----|----|----|----|-----|-----|
|       |       | 계       | 요구수용  | 불가  | 이첩 | 취하 | 기타 |     |     |
| 합 계   | 3,666 | 3,646   | 3,074 | 402 | 51 | 42 | 77 | 20  |     |
| 고충민원  | 839   | 832     | 612   | 148 | 22 | 18 | 32 | 7   |     |
| 인터넷민원 | 2,827 | 2,814   | 2,462 | 254 | 29 | 24 | 45 | 13  |     |

민원분야별

(단위 : 건)

| 구분    | 계     | 민 원 분 야 별 |        |     |      |     |        |     | 비고 |
|-------|-------|-----------|--------|-----|------|-----|--------|-----|----|
|       |       | 주택건축      | 도시계획지적 | 교통  | 환경청소 | 공녹  | 건설관리토목 | 여권  |    |
| 합 계   | 3,666 | 722       | 175    | 800 | 464  | 497 | 214    | 794 |    |
| 고충민원  | 839   | 362       | 62     | 69  | 40   | 130 | 5      | 171 |    |
| 인터넷민원 | 2,827 | 360       | 113    | 731 | 424  | 367 | 209    | 623 |    |

### Ⅳ. 주민생활 안전 위해요인 해소 추진

#### 1. 주요사업 추진실태 점검

추진개요

- 점검기간 : 연중
- 점검대상 : 주요시책사업 7개분야
- 점검방법 : 점검반 편성 현장위주의 점검
- 점검결과 조치
  - 지적사항 즉시 시정 및 관련공무원, 해당업체 행정 조치
  - 우수사례 대내외 홍보 및 개선방안 적극 발굴

| 연번 | 점검기간                           | 점검분야                | 해당부서                                   | 점검결과   |
|----|--------------------------------|---------------------|--|--|
| 1  | 4. 4 ~<br>4. 15<br>(10일)       | 공사장 관리실태            | 주택과<br>도시계획과<br>건축과<br>토목과<br>외 4개부서   | ○점검대상 : 117개소(건축·토목공사장)<br>○점검결과 : 111건 적출<br>- 현장 안전관리 미흡 : 39건<br>- 공공시설물 파손·훼손 : 6건<br>- 시민통행 불편 : 32건<br>- 도로무단점용 : 13건<br>- 과태료 및 변상금 부과 : 7,000천원<br>- 주변환경 저해 등 : 21건<br>○적출사항 해당부서통보 및 시정조치 완료 |
| 2  | 5. 16 ~<br>5. 27<br>(10일)      | 수해예방 준비실태           | 도시계획과<br>건축과<br>공원녹지과<br>토목과<br>각 동사무소 | ○점검대상 : 수방장비 및 각종 시설물 관리실태<br>○점검결과 : 40건 적출<br>- 수방장비 확보 및 관리미흡 : 7건<br>- 하수시설물 관리 미흡 : 13건<br>- 공사장 하천 관리미흡 : 16건<br>- 전기시설 관리미흡 등 : 4건<br>○적출사항 해당부서통보 및 시정조치 완료                                    |
| 3  | 6. 30 ~<br>7. 2<br>(3일)        | 무악연립 재건축<br>현장 수해사항 | 도시계획과                                  | ○원인규명 및 조치사항<br>- 원인 : 배수로 및 절·성토사면<br>보호천막 설치 미흡<br>- 조치사항 : 배수로 재정비, 침사지<br>확충 및 보호천막 전면설치   |
| 4  | 7. 25 ~<br>8. 5<br>(10일)       | 도로굴착 복구<br>현장 관리실태  | 토목과                                    | ○점검대상 : 총 39개노선<br>○점검결과 : 25건 적출<br>- 복구지연 및 미복구 : 9건<br>- 침하 및 평탄불량 : 5건<br>- 안전시설 미확보 : 5건<br>- 주변시설 파손 등 : 6건<br>○적출사항 해당부서통보 및 시정조치 완료  |
| 5  | 8. 29 ~<br>9. 9<br>(10일)       | 교통·주차시설물<br>관리실태    | 토목과<br>교통행정과<br>교통지도과                  | ○점검대상 : 관내 교통·주차시설물<br>○점검결과 : 36건 적출<br>- 교통시설물 분야 : 29건<br>- 주차시설물 분야 : 7건<br>○적출사항 해당부서통보 및 시정조치 완료   |
| 6  | 9. 1 ~<br>9. 13<br>(10일)       | 공사장 도로<br>점용료 부과실태  | 건설관리과<br>토목과                           | ○점검대상 : 진행중인 공사장 82개소<br>○점검결과 : 16개소 적출<br>- 도로 무단점용 : 12건<br>- 허가면적 초과 등 : 4건<br>- 과태료 및 변상금부과 : 8,697천원<br>- 개선사항 발굴 : 3건<br>○적출사항 해당부서통보 및 시정조치 완료   |
| 7  | 10. 17<br>~<br>10. 31<br>(10일) | 주민건의사항<br>추진실태      | 총무과<br>외 22개 부서                        | ○점검대상 : 주민건의사항 202건<br>○점검결과 : 59건 적출<br>- 처리 지연 : 13건<br>- 답변 지연 등 : 46건<br>- 개선사항 발굴 : 2건<br>○적출사항 해당부서 통보   |

## 2. 환경개선 주민평가제 실시

### □ 추진개요

- 평가방법 : 환경개선에 관한 설문
- 평가횟수 : 연2회
- 설문대상 : 통장, 직능단체 회원 및 일반 주민
- 설문방법 : 설문서 배포 및 구청 홈페이지 주민설문조사 병행
- 조치결과 : 해당부서에 통보하여 환경개선 사업추진시 기초자료로 활용

### □ 추진실적

- 상반기 환경개선 주민평가 실시
  - 통, 반장 및 직능단체, 홈페이지 회원등 4,019명 설문 발송
  - 설문응답 532명(13.2%)의 설문결과 65.5% 만족도 제고 거양
- 하반기 환경개선 주민평가 설문 실시
  - 통, 반장 및 직능단체, 홈페이지 회원등 6,647명 설문 발송

## V. 친절봉사 생활화 추진

### 1. 친절교육을 통한 친절의식 제고

#### □ 기본교육 : 총 32회 855명 교육실시

##### ○ 상반기

- 2005. 4. 25 ~ 5. 18(7급이하 전직원)
  - 신뢰와 조직활성화 22회 626명 실시
- 2005. 5. 24 ~ 5. 27(5.6급 간부 직원)
  - 감성 리더십과 조직활성화 6회 141명 실시

##### ○ 하반기

- 2005. 9. 28 ~ 9. 30(상반기 미 참석자 추가 교육)
  - 4회 88명 실시

- 맞춤 및 수시 교육 : 총4회 270명 실시
  - 보건소 맞춤 친절교육 : 2005.3.30(1회 80명)
  - 전화 불친절 부서 교육, 아르바이트생, 공익근무요원 등 3회 190명 실시

## 2. 다양한 시책사업을 통한 친절도 향상

- 어린이 예절교육 실시 : 47회 1,167명 실시
  - 구립어린이집 18개소 790명
  - 민간어린이집 9개소 377명
- 밝은 종로인 4명 선정 시상(상반기)
  - 밝게 인사 하는 종로인
  - 바른 대화를 이끄는 종로인
  - 솔선수범하는 종로인
  - 동사무소를 밝게 하는 종로인

# 2006년도 주요업무 추진 계획

## 1. 공직기강 확립 지속추진

### □ 사업목표

- 공명하고 투명한 공직자상 정립
- 맑고 깨끗한 일처리로 국민의 신뢰를 얻는 구정 실현
- 공직자의 의식 전환으로 혁신의 기회 제공

### □ 사업개요

- 점검시기 : 취약시기 및 필요시
- 점검내용 : 기강 및 직무 점검
- 점검방법 : 공직기강 담당부서1인, 일반부서 1인 합동점검
- 점검인원 차출방법 : 점검내용의 노출을 고려하여 차출시 결정

### □ 기대효과

- 수감자와 감사자의 역할 교환으로 피해 의식 해소
- 타인에 대한 감찰활동으로 자기 반성 기회 제공
- 수직적 교육이 아닌 수평적 교육으로 교육 효과 제고  
 ※감찰활동중 본인이 경험한 내용을 동료들에게 전파(수평적 교육)유도

### □ 세부추진계획

| 추진내용 | 1/4분기 | 2/4분기  | 3/4분기            | 4/4분기 |
|------|-------|--------|------------------|-------|
| 점검시기 | 설날 전후 | 지방선거기간 | 하계휴가 기간<br>추석 전후 | 연말 연시 |
| 점검방법 | 합동점검  | 합동점검   | 합동점검             | 합동점검  |

## 2. 내실을 기하는 생산적인 감사실시

### □ 추진방향

- 연간감사계획에 근거한 충실한 감사 실시
- 다양한 여론수렴을 통한 개방형 감사 구축
- 수범사례 적극권장, 업무반영하여 사기진작
- 지적사례 부서통보 및 공표하여 재발방지

### □ 추진계획

- 자체 취약분야 사후감사 : 4개분야
  - 감사분야 : 청소행정, 교통행정, 문화진흥  
동행정종합(6개동)
  - 감사기간 : 분야별 10일 전후
  - 감사인원 : 분야별 6명 내외
- 일상감사
  - 감사중점 : 예산낭비 및 부실공사 요인 사전 차단
  - 감사목표 : 연간 80건
  - 감사대상
    - 공 사 : 경쟁계약 1억원, 수의계약 3천만원 이상
    - 물품구매 : 경쟁계약 5천만원, 수의계약 2천만원 이상
  - 감사절차
    - 최종결재권자 결재전 및 주요공정 시행 전 감사의뢰
    - 감사의뢰후 15일 이내 결과 통보

### 3. 주민생활 불편분야 기획조사

#### □ 추진방향

- 구정의 주요시책사업 추진실태 점검을 통한 시행착오 예방
- 행정 및 재정적 낭비요인 도출 개선으로 경제성 확보
- 주민생활 불편사항 및 주민 안전관리 분야 중점점검으로 위민행정구현

#### □ 사업개요

- 기 간 : 연중 실시
- 대상사업 : 8개분야 “별첨 참조”
- 점검방법
  - 사업의 특성에 따라 점검시기 선정시행
  - 현장위주로 점검 및 서류검토와 병행, 해당부서와 합동점검
- 결과조치
  - 지적사항에 대하여 즉시 시정조치하고 해당사업체 행정조치
  - 위법·부당행위 적출시 관련공무원 신분조치
  - 우수사례는 타 분야에도 응용할 수 있도록 전파하여 생산적 구정임을 대내외적으로 홍보
  - 업무추진상 문제점 도출 및 개선방안 적극 발굴 시행

#### □ 세부추진계획

| 추진내용             | 1/4분기 | 2/4분기 | 3/4분기 | 4/4분기 |
|------------------|-------|-------|-------|-------|
| ○ 주요시책사업 추진실태 점검 | 2개분야  | 2개분야  | 2개분야  | 2개분야  |

## 일정별 기획조사 대상분야

| 대 상 사 업                            | 추진일정  | 주요점검사항   | 대상부서                               | 비고 |
|------------------------------------|-------|--|------------------------------------|----|
| 해빙기 공사장<br>관리 실태                   | 3월    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공사장 안전관리실태</li> <li>○ 도로점용허가 적정여부</li> <li>○ 주변환경정비 실태</li> </ul>               | 주 택 과<br>도시계획과<br>건 축 과            |    |
| 동네 체육<br>시설 관리실태                   | 4월    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시설물 관리실태</li> <li>○ 주민 이용불편사항 등</li> </ul>                                      | 공원녹지와<br>문화진흥과                     |    |
| 수해 예방<br>추진 실태                     | 5월    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 하수시설물 준설실태</li> <li>○ 우기대비 수방장비 관리실태</li> <li>○ 취약지역 공사장 안전관리<br/>실태</li> </ul> | 주 택 과<br>도시계획과<br>토 목 과<br>동 사 무 소 |    |
| 옥외광고물 관리<br>실태                     | 6 ~7월 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 옥상광고물 인·허가 추진<br/>실태</li> <li>○ 불법광고물 조치여부</li> </ul>                           | 도시계획과                              |    |
| 공중화장실 관리실태                         | 8~9월  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공중화장실 관리상태</li> <li>○ 화장실 보수 지원실태</li> </ul>                                    | 청소행정과                              |    |
| 공공시설물 하자보수<br>이행 실태                | 10월   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 하자검사 실시여부</li> <li>○ 만료기간전 하자보수여부</li> </ul>                                    | 해당부서                               |    |
| 제설대책 준비 실태                         | 11월   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제설장비 및 인원 적정<br/>확보 및 배치 여부</li> </ul>  | 토 목 과<br>동사무소                      |    |
| 구민여론 청취결과<br>주민불편 다수발생<br>분야 기동 점검 | 수시    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 언론보도사항, 집단민원<br/>및 주민여론 등 취약업무<br/>추진실태</li> </ul>                              | 해 당 부 서                            |    |

#### 4. 공직자 재산등록 엄정한 관리

##### □ 현 황

- 공직자 윤리위원회 구성 : 5명(외부인사 3, 구의원 1, 당연직 1)
- 재산등록 의무자 : 9개부서 242명(공개 18, 비공개 224)

| 구분 | 계   | 공 개 대 상 |     |     | 비 공 개 대 상 자 |       |       |       |       |       |
|----|-----|---------|-----|-----|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    |     | 소 계     | 구청장 | 구의원 | 소 계         | 4급 이상 | 특정 분야 | 감사 세무 | 유관 단체 | 의무 면제 |
| 인원 | 242 | 18      | 1   | 17  | 224         | 8     | 108   | 46    | 2     | 60    |

##### □ 추진계획

- 재산변동 신고·접수 : 2006. 1. 2 ~ 1.31(1개월이내)
- 재산변동사항 공개 : 2006. 2월(재산등록후 1월이내)
- 재산변동사항 심사 : 2006. 2월 ~ 12월  
(공개후 3월이내, 비공개자 5. 1 ~ 12.31)
- 공직자윤리위원회 개최 : 3 ~ 4회(등록재산 심사시)
- 공직자재산등록 심사관리 전산화 및 자료구축 : 3월 ~ 12월

##### □ 관리방안

- 공직자 재산등록 및 변동사항 공개·심사자료 입력 등을 일정에 따라 차질없이 추진
- 등록재산 누락등 불성실 신고자에 대하여는 관련규정에 의거 엄정조치

## 5 청소년 환경 평가단 운영

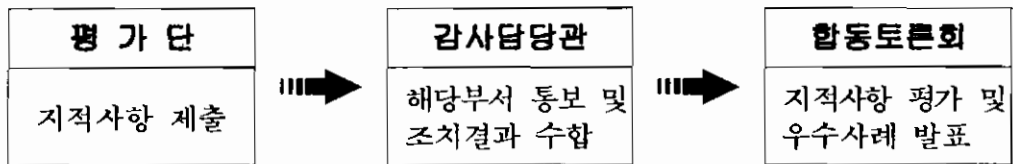
### □ 추진방향

- 평가단 활동에 전념할 수 있는 학년층을 선정하여 참여 최대화
- 평가단의 지적 및 아이디어를 적극 수렴 환류과정 내실화
- 평가활동에 대한 적절한 보상으로 동기부여와 사업효과 극대화

### □ 사업개요

- 평가단 구성 : 중·고생 50명(학교장 추천에 의거 선발)
- 평가기간 : 연 2회(방학기간 활용)
- 주요 평가분야
  - 청소, 도로·교통시설 및 공사장 등 안전 위해 요인
  - 쓰레기 수거, 노상 적치물 처리 등 도시미관 저해 요인
  - 기타 주민생활 불편사항 개선 등

### □ 평가단 운영체계 및 지원



- 평가단 토론회 개최 : 연 2회(여름·겨울방학 이용)
- 평가단 보상
  - 자원봉사활동 시간 인정, 구에서 주최하는 문화행사 등 초청
  - 평가 봉사활동 우수학생 구청장 표창등 격려

## 6. 퇴직공직자 「명예자문관」 운영

### □ 추진방향

- 공직경험을 구정 참여 기회로 활용함으로써 직원과의 일체감 조성
- 개선사항을 행정에 적극 활용하여 주민의 편익 도모 및 조직 활력에 기여

### □ 사업개요

- 설치 운영 : “ 행정감사 명예자문관 ”(가칭) 부여로 조직 일원화
- 대 상 : 종로구 퇴직공직자 (퇴직후 3년이내)
- 운영 방법
  - 구청장 안내문 및 구정 홍보 자료 발송으로 구정 관심 유도
    - 구정현안사항 안내 : 지역신문 배부( 월 1회 )
    - 구정 홍보자료 (부서별 행사계획, 팸프렛, 책자 및 요구자료)
  - 개선사항에 대한 의견 접수
    - 방 법 : 서면, 구두, 전화, 인터넷등
    - 주요내용 : 잘못된 관행 및 주민불편사항, 기타시정사항 등
  - 처리결과 통보
- 제도개선 보상제 운영
  - 보상내역 : 개선 채택시 지하철 승차권 및 도서상품권
  - 보상시기 : 분기말 발송 (채택건당 1만원상당 지급)

## 7. 고객만족도 제고를 위한 민원관리

### □ 추진계획

- 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
    - 홍보강화 : 종로사랑지, 지역신문 등 게재
- 주민만족도 우편 설문조사 : 연 2회(상, 하반기)
  - 설문내용 : 민원의 친절, 신속, 공정, 적극, 편의적 처리여부
  - 설문대상 : 우리구 방문 민원인
  - 결과활용
    - 건의 및 개선요구사항 적극 검토 처리 후 전부서 전파
    - 불만족 사례 분석을 통한 행태 개선 유도
    - 민원처리 우수 직원 포상을 통한 분위기 확산
- 민원서비스 리콜 내실화 추진
  - 대상민원 : 우리구 방문 민원인
  - 추진방법 : 업무처리 담당주사가 방문 익일까지 내방 민원인에게 전화로 만족도 및 불편·불만사항 청취
  - 내실화방안
    - 추진실태 정기 점검 : 연 2회(상, 하반기)
- 고충민원처리 이행실태 점검
  - 점검회수 : 연 2회 (상, 하반기)
  - 점검내용 : 처리기한준수, 민원사항적정처리, 사후관리실태 여부
  - 결과조치 : 부당하게 처리한 직원 문책

○ 민원처리 마일리지 운영

- 사업개요

- 평가내용 : 고충민원 전반(서신, 인터넷, 전화 등)에 대한 처리 담당자의 고충민원처리 이행실태, 주민만족도 설문조사 등을 종합 평가하여 우수자에게 마일리지 부여

- 평가시기 : 연 1회(하반기)

- 추진효과

- 고충민원 담당자 사기 진작 : 실적가점, 표창 등 인사상 혜택 부여
- 민원관리 기능개선 : 민원처리 수준 향상 및 주민만족도 제고에 기여

## 8. 『친절 클리닉』 실시

### □ 사업개요

- 기 간 : 2006. 7월 ~ (하반기 중 실시)

- 대 상 : 민원부서 및 동사무소 직원

- 교육내용

- 비디오 카메라를 이용하여 각부서의 근무상황을 촬영
- 촬영내용을 토대로 부서별 맞춤교육 실시

- 기대효과

- 부서별 서비스 부진사항 분석 및 개선
- 즐거운 일터 분위기 조성으로 자연스러운 고객만족을 유도

### □ 추진방법

- 장 소 : 개별 부서(동)에 방문하여 교육실시

- 강 사 : 감사담당관 친절팀

- 교육방법 : 각 부서상황에 맞는 내용으로 직원 스스로가 참여하는 토론식 실습교육 및 즐거운 일터를 위한 조직활성화 프로그램 도입

## 9. 친절한 전화응대 생활화 추진

### □ 사업개요

- 기 간 : 2006. 1월 ~ 12월(연중 지속실시)
- 내 용 : 전화친절도 의식향상을 위한 직원 모니터링
- 기대효과
  - 직원 스스로 친절도를 체감할 수 있도록 하여 친절도 향상 동기부여
  - 구 전체 전화응대 친절도 향상으로 고객만족도 제고

### □ 추진방법

- 주간 전화점검 평가후 친절도 최하위점수 직원 5명 선정
- 전화점검과 같은 방법으로 최상위점수 5개부서 선정하여 직원 스스로 모니터링
- 모니터한 후 느낀 점, 고칠 점, 소감 등을 제출
- 모니터내용은 각부서 통보하여 전화친절도 기본 데이터로 확보

## 10. 어린이 예절교육 적극 추진

### □ 사업개요

- 기 간 : 2006. 7월 ~ (하반기 중 실시)
- 대 상 : 종로 관내 어린이집 5~7세 원아 (총1,900명)
- 교육내용
  - 웃어른 공경, 올바른 인사예절, 친구간의 예절 등
  - 생활예절의 습관화 도모
  - 게임을 통한 반복 실습

### □ 추진방법

- 운영방법 : 관내 어린이집의 자발적인 신청을 받아 교육 실시
- 장 소 : 개별 어린이집에 방문하여 교육
- 강 사 : 감사담당관 친절팀

