

2002年 釧路區議會 第128回 定例會
市民行政委員會 報告資料

2002年度 主要業務推進現況



しろ

監査擔當官

보고 순서

- 일반현황

- 2002년도 주요업무추진현황

- 2003년도 주요업무추진계획

일 반 현 황

I. 정·현원 현황

구 분	계	일 반 직						기능직	고용직
		소계	5급	6급	7급	8급	9급		
정 원	27	26	1	7	11	6	1	1	0
현 원	27	26	1	5	12	5	3	0	1
과부족	0	0		-2	+1	-1	+2	-1	+1

II. 팀별 소관업무

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

2002년도 주요업무추진현황

I. 부조리없는 깨끗한 공직분위기 조성

1. 공직기강 확립추진

□ 예방감찰활동 전개

- 실적 : 총 125건 적출시정(2002. 11.15 현재)
 - 주민불편사항 5건, 업무개선 10건, 직원복무위반 110건
- 신분상 조치 : 6명 (훈계 4, 주의 2)

□ 복무기강 점검

- 점검내역 : 총 20회 실시(출·퇴근, 무단이석 등)
- 위반자조치 : 총 16명(주의 9, 당직 7)

2. 민원처리온라인 공개시스템 추진

- 공개대상 : 인·허가, 시설공사계약 등 10개분야 54개업무
- 취급부서 : 총 17개과
- 추진실적 : 총 5,875건 공개(대상업무 전체임)
- 추진실태점검 : 매일 점검(공개내용의 정확성을 기하기 위함)
 - 점검결과 : 490건 적출시정(입력지연 353, 내용부정확입력 137)

3. 클린신고센터 운영

□ 운영개요

- 운영일시 : 2000.3.1~ 계속
- 신고대상 : 공무원이 민원인으로부터 받은 금품, 선물 등 일체
- 금품처리 : 제공자에게 반환 또는 유실물처리법에 준하여 처리

□ 운영실적 - 총 1건 200천원

○ 접수내역

(단위:건/천원)

합 계		현 금		물 품	
건수	금액	건수	금액	건수	금액
1	200	1	200		

II. 구정을 지원하는 생산적인 감사활동 전개

1. 사전예방 감사 (일상감사)

□ 감사대상

○ 공 사 (경쟁계약 : 5,000만원이상, 수의계약 3,000만원이상)

○ 물품구매 (경쟁계약 : 5,000만원이상, 수의계약 2,000만원이상)

□ 감사실적

계	토목분야	건축분야	녹지분야	기타분야
72	34	13	13	12

□ 결과조치

○ 설계비 과다계상 감액조치 : 57건 187,196천원

※ 물량산출 착오, 요율 착오적용 등

2. 사후감사 실시

(단위:건/천원)

감사분야	감사기간	감사결과							비고
		신분상조치				재정상조치		행정상조치	
		계	징계	훈계	주의	건수	금액	시정조치	
계	4개 분야	21	1	6	14	182	217,793	20	
보건소 종합감사	2002. 2.18 ~ 3. 4	9	1	6	2	16	7,480	16	보건행정과 보건지도과 의약과
지방세 부과·징수 분야	2002. 5.20 ~ 5. 31	12			12	166	210,313	4	세무1과 세무2과
동행정 종합감사	2002.10.14 ~ 11.11	감사결과 보고서 작성중							종로5·6가 ~ 창신2동
시설관리 공단 종합감사	2002.12. 4 ~ 12.12								

3. 민생분야 중점점검

□ 저소득가정 무료점검 및 보수 (2002. 11. 15현재)

○ 점검실적

총계	공시 정보	공설 물수	저소득 가정 보수내역						절수기 설치	현장방문 점검	
			소계	전기	방문 창문등	보일러, 아궁이등	지붕, 벽체등	수도			기타
347	1		213	21	31	16	42	31	72	53	80

□ 민생관련 사항별 추진실적

대상사업	점검기간	주요점검(조사)대상		비 고
		적 출 및 시정건수	주요적출내용	
계	10개 분야	200건		
설날대비종합대책 추진실태 점검	1.31 ~ 2.4	4	· 진료대책주민홍보 미흡 등	정비
공중화장실 관리 실태점검	2.25 ~ 3.4	34	· 편의시설물 훼손 등	”
공사장관리 실태 점검	3.15 ~ 3.31	52	· 안전시설 안내표지판 미설치 · 공사주변 자재 무단적치 · 주변 공공시설물 훼손 등	”
어린이 놀이터 관리실태 점검	4.17 ~ 4.19	15	· 놀이시설물 훼손 · 주변청소 미이행	”
취약지역 공사장 안전관리실태점검	5.2 ~ 5.9	22	· 공사장 배수처리 대책 미흡 · 절·성토사면 보호대책 미흡	”
수해예방추진 실태 점검	5.15 ~ 5.18	25	· 하수시설물 미준설 · 동배수펌프 배치 미이행	”
공공용지시설물 관리실태 점검	6.10 ~ 6.21	23	· 무단점용 가설물 설치 등	”
간이체육시설 관리 실태점검	8.18 ~ 8.30	18	· 체육기구 노후 및 파손 등	”
대형공사장안전 관리 실태점검	11.5 ~ 11.7	7	· 안전수칙 미이행 · 주변 공공시설물 훼손 등	”
제설대책 준비 실태 점검	11.18 ~ 11.25	진행중		

Ⅲ. 고객중심의 민원관리 업무추진

1. 민원처리 현황

□ 인·허가민원 처리현황 (2002.11.15현재) (단위:건)

접수	처리형태							진행중
	계	정상	불가	이첩	지연	취하	반려	
17,513	17,224	16,227	135	23	9	627	203	289

□ 진정민원 접수 및 처리현황 (2002.11.15현재)

○ 처리유형별 (단위:건)

접수	처리내역 및 유형					처리중
	계	요구수용	이첩	불가	취하	
1,103	1,083	743	26	282	32	20

○ 민원분야별 (단위:건)

계	주택·건축	토목	도시계획	교통	건설관리	기타
1,103	572	60	64	75	78	254

Ⅳ. 재난없는 안전한 종로 추진

1. 종합적인 안전관리체계 확립유지

□ 2002년 재난관리 책자발간

- 부 수 : 100부
- 배부처 : 소방서등 유관기관 14개소, 구 전부서
- 활 용 : 재난의 예방활동 및 재난발생시 행동요령 숙지

□ 재난관련 DB 구축 (서울시, 행정자치부와 LAN 연결)

- 추진실적 : 재난관련시설물 56개소(D,E급) 입력 전산관리

2. 현장확인(시설물)점검 추진

점검분야	점검기간	점검대상	점검결과		비고
			적출건수	주요적출사항	
계	9개 분야	540	237		
설날대비다중이용시설점검	1.31~2.1	12 (판매시설, 공연시설 등)	13	· 비상발전기 작동불량 · 영사실 분전반 미접지 · 비닐전선사용 등	
해빙기안전점검	2.25~3.19	146 건축공사장 (절개지, 석축등)	48	· 균열 및 배부름 · 옹벽배수시설 노화 · 건물노화 크랙발생 등	
신종업종 안전점검	3.27~4.9	48 (찜질방, 휴게텔, 고시원, 산후 조리원)	21	· 불한증막용콘센트부적 · 휴즈콕크 미설치 · 피난기구 미설치 등	
월드컵대비 안전점검	3.10~5.31	90 (공연장, 판매시설, 병원, 공사장, 도로시설등)	30	· 비상발전기 작동불량 · 누전차단기 관리소홀 등 · 교량 일부철근노출 등	
우기대비 안전점검	6.5~6.18	103 (대형공사장, 재난위험시설, 하수시설 등)	39	· 신축지 후면 석축균열 · 옹벽상단 균열 발생 등 · 절개지 낙석우려 등	
재난위험시설 일제점검 (D, E급)	7.26	58 (재난위험시설)	58	· 비상계단 균열 · 기둥 및 벽체 균열 불량 등 · 옥상 배수시설	전부서과장
간부공무원 재난위험 시설물점검	8.6~8.7	7 (재난위험시설)	7	· 도로개설공사장 토사유출 · 비상계단 균열 · 건물일부철거 방치 등	구청장
추석대비 다중이용시설 안전점검	9.2~9.6	24 (공연시설, 시장 등 판매시설)	12	· 무대조명 누전 · 가스자동누출차단기 작동 불량 · LPG고무호수 사용 등	
동절기다중이용시설 안전점검	11.10 ~ 11.15	52 (유홍, 무도장)	9	· 가스누출경보기 작동불량 · 가스누출차단경보기 작동 불량 · 보일러배관 부식 및 노후	

3. 예방순찰을 통한 주민위해요인 제거

□ 순찰개요

- 인 원 : 재난안전팀 5명(6급 1, 7급 2, 8급 1, 고용 1)
- 대 상 : 종로, 대학로, 인사동길, 젊음의 거리(관철동) 등
- 종 류 : 특정지역, 취약지역, 민원발생 지역, 재난발생지역 순찰 등
 - 조기순찰(매일2명) : 07:30 ~ 08:30
 - 일상순찰(매일2명) : 14:00 ~ 16:00
 - 기획순찰 : 매월 중점분야 월1회 실시

□ 중점순찰대상

- 안전위해요인 : 대형공사장, 위험시설물(석축, 담장, 옹벽 등), 각종 시설물
- 도시미관저해요인 : 불법 광고물, 적치물, 각종 생활쓰레기
- 주민생활불편요인 : 공공시설, 다중이용시설, 공원시설, 체육시설
- 환경오염유발요인 : 오·폐수, 폐기물 무단투기, 약수터 등

□ 적출 및 처리내역

(단위: 건)

분 야 별	계	조기순찰	일상순찰	기획순찰	직원전문보고
계	1,312	778	317	131	86
안전위해 요 인	285	77	135	16	57
환경위험 유발요인	64	10	29	19	6
도시미관 저해요인	822	658	77	77	10
시민생활 불편요인	123	28	63	19	13
기 타	18	5	13	0	0

V. 친절봉사 생활화 추진

1. 친절교육을 통한 친절의식 제고

- 기본교육 : 16회 480명 실시
 - 민원부서 직원 대상 유형별 진단을 통해 친절마인드 형성
- 맞춤교육 : 5회 연인원 517명 실시
 - 대학생 아르바이트, 신규 전입직원, 부진부서 직원 등
- 외부강사 초청교육 : 2회 연인원 2,273명 실시
 - 2002. 3.11, 3.19 : 이영권 교수(21C를 맞이하는 공직자의 자세)
 - 2002.10.14 ~ 16 : 신광균 교수(건강한 삶, 활기찬 직장생활)
- 위탁교육 : 3회 연인원 6명
 - 친절도우미팀 2명 외부전문가에 위탁교육 받아 친절기법 전수
- 종로가족 정신문화 특별교육 : 367명(7급 이상)
 - 2002. 11. 7 : 이동희 박사(종로문화와 선비정신의 고향)

2. 친절한 전화응대 추진

- 전화친절도 점검 : 연중실시
 - 점검실적 : 연 2,186회 실시
 - 점검결과
 - 우수부서 및 개인포창 : 4개 부서, 15명

3. 국제행사를 대비한 글로벌서비스 전파

- 월드컵맞이 구민친절 아카데미 운영
 - 기 간 : 2002. 3월 ~ 5월
 - 실 적 : 6회 1,112명
 - 월드컵을 맞이하여 국제시대에 걸맞는 친절서비스 전파를 위해 관내 서비스업체를 대상으로 친절교육 실시

2003년도 주요업무추진계획

I. 엄정한 공직기강 확립

1. 공직기강 확립 지속추진

□ 추진목표

- 취약시기 집중 기강점검 실시 : 년 4회
- 연중지속 특별감찰반 감찰활동 실시
- 1직원 1부서 전담 감찰활동 전개 : 수시

□ 시행방법

- 취약시기 집중 기강점검
 - 시 기 : 설날전후, 하계휴가기간, 추석전후, 연말연시
 - 내 용 : 금품수수행위 예방 및 적발, 민생업무 지연처리 방지
- 특별감찰반 감찰활동
 - 시 기 : 연중지속
 - 내 용 : 시민불편사항 수집, 근무태도 등 불량직원 적발
- 감사담당관 1직원 1부서 전담제 운영
 - 감사담당관 소속 직원별 전담감찰 대상부서 지정
 - 전담부서 직원별 평상근무태도, 시기별 중점 추진업무, 부서내 분위기 분석, 미답사례 및 부진사항 발굴
 - 기획조사 및 업무추진실태 점검자료로 활용

II. 생산적인 감사(조사)활동전개

1. 구정을 지원하는 생산적인 감사활동 전개

□ 추진계획

○ 자체 사후감사 : 5개 분야

- 감사분야 : 문화진흥과(행사, 인·허가), 청소종합, 교통종합,
건축·주택과(건축 인·허가), 동행정 종합감사분야

- 감사기간 : 각 분야별 10일 전후

- 감사인원 : 각 분야별 7명 전후

○ 일상감사

- 감사중점 : 예산낭비 및 부실공사 요인 사전 차단

- 감사대상

· 공 사 : 경쟁계약 5천만원, 수의계약 3천만원 이상

· 물품구매 : 경쟁계약 5천만원, 수의계약 2천만원 이상

- 감사절차

· 발주부서 최종결재권자 결재전 및 주요공정전 감사의뢰

· 감사의뢰 15일 이내 감사결과 통보

2. 민생관련 시책사업 추진실태 조사

□ 추진계획

○ 조사대상 : 시책사업, 특수사업 등 구정의 주요시책사업

○ 조사반 편성 : 조사담당주사 외 4명

○ 점검방법

- 일 정 : 사업의 특성에 따라 점검시기 별도선정 시행

- 점 검 : 현장위주로 점검하되 서류점검과 병행 실시

Ⅲ. 고객감동의 민원처리 구현

1. 민원처리사례 자료실 개설 운영

- 추진계획
 - 우리구 smartflow에 민원처리사례 관리자료실 개설
 - 부서별 데이터 입력 및 사례공유체계 구축
 - 부서별, 개인별 종합평가
 - 사례입력 및 처리건수, 난이도, 노력성 등 평가기준 마련
 - 우수자 근무평정, 실적가점, 포상 등 인센티브 부여
- 기대효과
 - 민원처리의 객관화 및 효율화로 신뢰행정 구현
 - 직원의 민원행정 수행 전문성 및 업무수행능력 향상

2. 고객만족도 제고를 위한 민원관리

- 추진계획
 - 부조리신고센터 운영의 내실화
 - 신고채널의 다양화 추진 : 서면, 구두, 전화, 인터넷 등
 - 운영의 내실화
 - 제보자 신분 절대보호 및 신속한 처리결과 통보
 - 구정에 도움을 준 제보자 시상
 - 신고방법 홍보강화 : 종로사랑지, 지역신문 등 게재
 - 진정민원 집행실태 정기점검
 - 점검횟수 : 연간 2회
 - 점검내용 :
 - 처리기간 준수여부, 진정민원 현장방문설득 확행 여부
 - 반복민원 민원후견인 지정 지속설득 여부
 - 결과조치 : 부당하게 처리한 직원 등 문책
 - 주민만족도 우편설문 조사 : 년 2회
 - 설문내용 : 민원처리의 친절, 신속, 공정, 편의성
 - 설문대상 : 인허가 관련 민원인

- 결과활용
 - 주민건의사항 적극 검토 처리
 - 불만족 사례 분석을 통한 행태개선 유도
 - 개선요구사항 자치행정발전 추진과제로 제출
 - 민원처리 우수직원 포상을 통한 분위기 확산
- 민원서비스리콜 추진 내실화
 - 대상민원 : 우리구를 방문한 모든 민원인
 - 추진방법 : 업무처리담당주사가 내방 민원인에게 전화로 만족도 조사 및 불만사항 해소
 - 내실화 방안
 - 추진실태 정기점검 : 년 2회
 - 우수부서 및 직원 포상 : 3개과 10명 선정 시상
- 민원불편 보상제 운영
 - 운영방법 : 행정착오로 민원불편 야기시 지하철 승차권 지급 및 부서장 사과문 발송 (1회당 5천원권 1매 지급)
 - 지급대상 : 시간적, 경제적 손실 보상 요구 민원인
 - 기대효과 : 담당직원 책임의식 고취 및 해당 민원인의 불만 최소화

IV. 구민이 안심하는 재난관리

1. 앞서가는 “그린종로” 건설

- 추진계획
 - 인터넷(스마트플로우) 직원 순찰신고 게시판 설치운영
 - 총괄관리 : 감사담당관
 - 협조 및 처리부서 : 관련부서
 - 운영방침
 - 실명 또는 무명으로 자유롭게 신고
 - 신고사항 전산관리 및 우수신고자 시상

- 고궁 등 문화재 및 주변 환경 기획순찰 강화
 - 문화재 훼손 및 환경저해, 오염 유발시설 주변 집중순찰 : 주2회
 - 대 상 : 문화재 주변 음식점소 및 카센타 등 밀집지역
 - 문화재 및 문화시설 주변 환경신고제 정착 추진
 - 환경신고자 : 통·반장, 인근 점포주 등 활용
- 예방순찰 강화로 재난위험, 주민불편요인 사전 해소
 - 월별, 계절별 및 상황여건에 부합되는 기획 예방순찰 실시
 - 해빙기, 장마철 등 계절별 상황에 맞는 예방순찰
 - 외부전문가 또는 관련부서 전문가와 합동 순찰강화
 - 동장(통·반장, 직능단체 활용) 지역순찰 활성화

2. 재난관리체제 확립

□ 추진계획

- 재난안전 관리체제 확립
 - 재난관리시설 DB 구축 활용 : 국가안전관리정보시스템
 - 56개 재난관리시설 전산입력 관리
 - 재난관리기금 조성 : 68백만원(총 343백만원)
 - 최근 3년간 지방 보통세 평균수입의 2/1000
 - 시설물 보수, 안전진단, 인명구조, 시설복구 등에 사용
- 현장확인 강화
 - 계절별 취약요인 사전점검
 - 해빙기, 하절기, 동절기 안전 위해요인 일제점검·정비
 - 공사장주변, 간선도로변, 뒷골목, 기타 공공시설물
 - 현장순회 안전처리반 운영
 - 구 성 : 7명(공무원 2, 공공근로자 4명, 공익근무요원 1명)
 - 추진목표 : 년 200회 600건 무료점검·보수
 - 처리내용 : 안전 및 생활불편사항 적출·정비 및 저소득가구 위험·불편사항 무료 점검·보수
 - 안전순찰활동 지속실시
 - 종 류 : 조기순찰(매일), 일반순찰(1일 2개동 집중순찰)

- 임 무 : 안전, 환경, 미관, 생활불편사항 적출
- 실제훈련을 통한 재난대처능력 배양 : 서울시 계획과 연계 추진
 - 추진목표 : 실제훈련 년 2회, 도상훈련 년 1회
 - 참여대상 : 재난관련부서 및 유관기관, 각종 직능단체 등
 - 훈련내용 :
 - 재난발생시 수습, 복구 등 재난대처능력 배양을 위한 종합훈련
 - 재난유형을 선정하여 관련부서 및 유관기관과 합동훈련 실시
- 주민의 안전의식 향상 홍보활동 전개
 - 추진계획
 - 홍보물 제작 배포, 종로사랑지에 월별 중점과제 선정 수록
 - 중앙케이블 TV, 지역신문 활용 홍보자료 배포
 - 홍보내용
 - 생활주변 안전관리 의식 제고
 - 재난대비 주민 행동요령 전파

V. 감동있는 친절서비스 창출

1. 기본예절 교육을 통한 친절서비스 향상

- 추진목표
 - 교육기간 : 2003년 상·하반기(3~5월, 9~11월)
 - 교육내용
 - 예절에 관한 기본자세와 친절마인드 등 심도 높은 교육 실시
 - 전직원이 연1회 기본교육을 받도록 자발적인 교육수강 유도
- 세부추진계획
 - 회 수 : 총40회(주2회×20주, 회당 30~35명, 2시간교육)
 - 대 상 : 종로구청 전직원
 - 강 사 : 감사담당관 친절팀

2. 감동있는 친절서비스 창출

□ 내실 있는 친절교육 실시

- 수시 맞춤교육 실시
 - 전입직원, 기능부서, 불친절직원, 민원부서, 공익요원 등
 - 친절에 대한 인식 제고, 친절 수요자의 다양한 욕구 충족
- 저명인사초청 특별교육
 - 연2회 실시
 - 다양한 접근방식을 채택, 마음에서 우러나는 자연스런 친절의 생활화

□ 친절 이미지 향상을 위한 다양한 사업전개

- 친절한 전화응대를 위한 모니터링 실시
 - 모니터요원 : 공공근로자(4명), 자원봉사자 모집 및 활용
 - 평가방법 : 사례별 시나리오를 통해 민원인을 가장한 전화평가
 - 결과조치 : 우수 부서 및 직원 인센티브 제공
- 친절 홈페이지를 이용한 친절분위기 활성화 방안
 - 추진기간 : 2003. 1월 ~ 12월
 - 추진내용
 - 칭찬분위기 확산유도를 위한 홍보
 - “향기로운 사람들” 코너에 종로직원들의 살아가는 이야기 게재 등