

1999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

被監査部署 保健所・監査擔當官局

日 時 1999年12月 3日(金) 10時02分

場 所 市民行政委員會室

1999年度 主要業務推進現況

鐘路區保健所

보 고 순 서

일반현황

'99년도 주요업무추진현황

○ 보건행정과

○ 보건지도과

○ 의 약 과

일 반 현 황

□ 청사현황

○ 본 소

- 위 치 : 종로구 옥인동 45-30
- 대지면적 : 1,069.53m²(324.10평)
- 연 건 평 : 3,158.1m²(957평) - 지하2층, 지상4층
- ※ 지상1층, 5층(옥상)을 효자동사무소에서 사용

○ 동부진료소

- 위 치 : 종로구 숭인동 56-38
- 면 적 : 165m²(50평)
- 진료과목 : 1차진료, 예방접종, 모자보건, 가족보건, 일상검사

□ 직제현황

○ 보건행정과

- 보건기획 : 보건기획 및 평가, 예산, 회계, 인력, 청사, 장비관리 등
- 운영 : 세입징수, 제증명발급, 민원실운영등
- 방역 : 방역대책수립 및 작업, 소독허가 및 지도, AIDS환자관리

○ 보건지도과

- 보건지도 : 보건교육, 모자보건관리
- 가족보건 : 가족계획, 구강위생, 이동진료, 방문간호
- 건강관리 : 전염병예방, 정신보건, 노인보건, 장애인재활 등

○ 의 약 과

- 의무 : 의료기관, 안경업소, 안마시술소 등 허가 및 지도감독
- 약무 : 약국, 의료용구판매업, 의약품도매상 허가 및 지도감독, 의약품 및 의료장비 수급관리
- 검진 : 임상병리검사 및 방사선촬영, 수질검사 업무

※ 1차진료실, 모자보건실, 전염병예방실, 구강보건실, 순회진료반, 동부진료소

인 력

(’99.10.31현재)

| 구 분 | 계 | 행 정 | 보 건 | 의 무 | 약 무 | 간 호 | 의료기술 | 기능직 | 전문직 |
|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|
| 정 원 | 73 | 6 | 6 | 2 | 5 | 22 | 10 | 16 | 6 |
| 현 원 | 71 | 6 | 7 | 2 | 6 | 21 | 11 | 13 | 5 |

차량 및 장비현황

○ 차 량

(단위:대)

| 총 계 | 승 용 차 | 구 급 차 | 승 합 차 | 방 역 차 |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| 8 | 2 | 1 | 2 | 3 |

○ 방역장비

(단위:대)

| 총 계 | 차량연막기 | 휴대용연막기 | 연 무 기 | 동력분무기 | 수동식분무기 |
|-----|-------|--------|-------|-------|--------|
| 22 | 2 | 6 | 5 | 4 | 5 |

의료장비현황

(단위:종)

| 장비명 계 | 검 사 장 비 | 방 사 선 장 비 | 내 · 치과 |
|----------|---------------------------------|-----------------------------|--------|
| 45종 | 간염검사기 심전도검사기 혈액분석기 } 외29종 | X-선발생장치 } X-선간접촬영기 } 외7종 | 유니트외3 |

의료업소현황

(단위:개소)

| 계 | 병 원 | 의 원 | 치과의원 | 한의원 | 안경업소 | 유사의료 업 소 | 기공소 |
|-----|-----|-----|------|-----|------|-------------|-----|
| 627 | 10 | 159 | 163 | 171 | 76 | 12 | 36 |

□ 약업소현황

(단위:개소)

| 계 | 약 국 | 도매상 | 의료용구 | 한약업소 | 약종상 | 비 고 |
|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|
| 482 | 215 | 20 | 239 | 7 | 1 | |

□ '99 세입 세출 예산현황('99. 10. 31현재)

○ 세입예산(목표액) : 430,291천원

(단위:천원)

| 장 | 관 | 항 | 목 | 예산액 (목표액) | 수입액 |
|------|---------|-------|----------------|--------------|---------|
| 세외수입 | 경상적세외수입 | 수수료수입 | 관공업수입 | 424,291 | 432,513 |
| | 임시적세외수입 | 잡수입 | 약사범위반 (과태료) | 6,000 | 31,060 |
| 계 | | | | 430,291 | 463,573 |

○ 세출예산 : 2,975,768천원

(단위:천원)

| 관 | 항 | 세항 | 예산액 | 집행액 |
|------------|------|------|-----------|-----------|
| 보건및생활환경개선비 | 보건관리 | 보건관리 | 2,554,083 | 1,788,109 |
| | | 보건지도 | 184,967 | 114,742 |
| | | 의약관리 | 236,718 | 157,176 |
| | | 계 | 2,975,768 | 2,060,027 |

보 건 행 정 과

'99년도 주요업무추진현황

□ '99 주민 만족도 제고대책

구민에게 양질의 보건의료 서비스를 제공하여 주민만족도를 높이고자 함.

- 자체 설문조사 실시
 - 조사기간 : 상반기 5~6월, 하반기 9~10월 (년2회)
 - 조사대상 : 보건소 이용 구민
 - 조사방법 : 설문조사

- 의료서비스 및 직원의 업무태도 개선
 - 매일아침 업무 시작전 친절다짐방송 실시
 - 월간, 주간 보건의료 프로그램 작성·배포
 - 진료팀의 적극적인 상담 및 친절한 응대로 만족도 제고
 - 진료실별 전화 리콜서비스 제공
 - 물리치료실 사전예약제 운영

- 편의시설 및 환경개선 사항
 - 보건소 안내표지판 정비
 - 가로안내판 설치 및 청사내 안내표지판 정비
 - 청사입구 1층 민원안내데스크 설치 및 엘리베이터 옆 휠체어, 부목 등 보조장구 준비
 - 2층 민원대기 의자 교체 및 증설
 - 모자보건실 노후진찰대 교체
 - 민원 여직원 근무복 착용
 - 청사내부 도색

□ 방역사업 추진실적

○ 방역소독 현황

(’99. 10. 31)

| 업 무 명 | 목 표 | 실 적 | 비 고 |
|---------------------------------|-------|-------|--------------------|
| 분무소독(살충, 살균) · 취약지역 8개동 24개통 | 380만㎡ | 451만㎡ | 하절기 중점실시 (5~9월) |
| 연막소독(하절기) | 180회 | 239회 | (6~9월) |
| 공동우물소독(1개소) | 27회 | 25회 | |

○ 급성전염병관리

- 관내 병원 전염병환자(제1종, 2종)신고자 역학조사 실시 : 107건
- 콜레라, 장티푸스, 세균성이질, 급성열성풍토병 등 전염병 예방
홍보 : 17회
- 새마을 자율방역단, 질병모니터요원 등 간담회 실시 : 각 1회

○ 에이즈 감염자 관리

- 관리인원 : 11명(남 10, 여 1)
- 관리실적
 - ┌ 면역기능검사 실시 - 16회
 - └ 보건교육 및 상담 - 37회

2000년도 주요업무추진계획

추진방향

- 보건복지 정보화분야 각 부문에 대한 자원의 효율성 제고
- 구민에게 양질의 보건의료서비스 제공
- 효율적인 해충구제 및 방역

주요시책사업

| 사 업 명 | 사 업 개 요 | 사업비 (백만원) | 비 고 |
|------------------------|--|--------------|-----|
| 보건소 정보 시스템 설치 운영 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> - 보건소 전체업무에 대한 전산화 - 민원, 진료 및 건강관리 등 모든 보건의료 관리시스템 제공 - 보건의료지원 데이터베이스를 구축 ○ 추진계획 <ul style="list-style-type: none"> - 주전산기, 근거리통신망(LAN) 구축 : '99. 12월 중순('99.제2차 추경예산에 4,000만원 확보) - 팬티엄급 컴퓨터등 전산장비 구입 : 2000. 3월중 - 프로그램 설치완료 : 2000.6월중 - 전산화 시행 : 2000. 7월 실시 | 78 | |
| 방역사업 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 연막소독(목표:120회) <ul style="list-style-type: none"> - 기간 : 하절기(6월~9월) - 대상 : 일반지역(19개동) - 방법 : 관내동별 순회차량 연막소독 실시(주1회) (아침 일출전 중점 작업) ○ 분무소독(목표:400만㎡) <ul style="list-style-type: none"> - 기간 : 살충소독(5~10월) 살균소독(1~12월) - 대상 : 환경취약지역 8개동 24개동 및 유아원 25개소 - 방법 : 순회 살균·살충 소독 실시(주1회) | 88 | |

보 건 지 도 과

'99년도 주요업무추진현황

□ 방문간호사업

관내 저소득 주민에게 자립자활 의욕을 고취시키고 양질의 의료 서비스 제공으로 건강생활을 증진하고자 함.

○ 사업개요

- 기간 : 년중 계속사업
- 대상 : 관내생활보호대상자, 저소득층주민
- 방법 : 900가구/1,499명을 대상으로 주1회~3회(수시)를 방문간호사가 가정방문 실시하여 도움 및 문제해결

○ 총사업비 : 12백만원

○ 추진실적('99. 10. 31)

(단위:명)

| 사업명 | 목표 | 실적 | 비율 | 비고 |
|------|-------|-------|--------|----|
| 방문간호 | 4,000 | 5,775 | 144.4% | |
| 방문진료 | 520 | 861 | 166% | |
| 순회진료 | 2,200 | 2,322 | 105.5% | |

○ 사업효과

- 가정의 문제점을 유관기관과 연계처리하여 자활의욕 고취
- 저소득주민의 소외감 해소 및 건강유지증진으로 질적인 삶 유지

□ 정신보건사업

정신질환자(치매, 정신병환자)를 보호하고 건강을 유지 증진시켜서 재활서비스를 제공하고 정신적 안정, 심리적 위안은 물론 건강한 사회생활 유지

○ 사업개요

- 일시 : 년중 계속, 1회/주(매주 수요일)
- 대상 : 정신병원에 입원하여 퇴원한 자, 만성정신장애자로서 사회적응 훈련을 요하는 자
- 방법 : 월 2회 적응훈련 실시
(대중교통이용, 대화기법, 종이접기 및 공동생활 등)

○ 총사업비 : 84만원

○ 추진실적

(단위:명)

| 사업명 | 목표 | 실적 | 비율 | 비고 |
|----------|------|----------|------|----|
| 상담 | 150명 | 221명 | 147% | |
| 일상생활적응훈련 | 15회 | 32회/173명 | 213% | |
| 가정방문 | 150명 | 221명 | 147% | |

○ 사업효과

- 실생활 적응 훈련을 통하여 건강한 사회생활로 복귀
- 저소득주민의 소외감 해소 및 복지사회구현

예방접종사업

전염병 예방에 가장 효과적인 인공면역을 획득하기 위하여 모든 대상 인구에게 적기에 완전접종을 실시하기 위함.

○ 사업개요

- 기간 : 년중 계속사업
- 대상 : 지역주민
- 방법 : 각종 홍보매체를 통하여 예방접종 수시 홍보후
내소 또는 출장 접종 실시

○ 총사업비 : 89백만원

○ 추진실적('99. 10. 31)

(단위:명)

| 사업명 | 목표 | 실적 | 비율 | 비고 |
|------|-------|--------|------|----|
| 유료접종 | 9,585 | 20,595 | 214% | |
| 무료접종 | 9,272 | 9,668 | 104% | |

○ 사업효과

- 모든 대상 인구에게 적기에 완전한 접종 전염병 예방

□ 모자보건사업

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

○ 사업개요

- 기간 : 연중실시
- 대상 : 관내 영유아 및 임산부
- 방법 : 관내 임부 및 영유아 대상에게 집중안내, 주민홍보 등으로 대상자 적기 등록하여 예방접종, 영양제 공급등의 각종 건강관리 실시

○ 총사업비 : 9백만원

○ 추진실적('99. 10. 31)

(단위:명)

| 사업명 | 구분 | 목표 | 실적 | 비율 | 비고 |
|-------|--------|-------|-------|------|----|
| 임산부관리 | 신등록 | 160 | 236 | 147% | |
| | 1차건강진단 | 26 | 26 | 100% | |
| | 2차건강진단 | 4 | 4 | 100% | |
| 영유아관리 | 신등록 | 1,000 | 1,052 | 100% | |
| | 1차건강진단 | 17 | 17 | 100% | |
| | 2차건강진단 | 4 | 4 | 100% | |

○ 사업효과

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

□ 국민건강증진사업

국민에게 건강에 대한 가치와 책임의식을 함양하도록 건강에 대한 바른지식을 보급하고 건강생활을 실천할 수 있는 여건을 조성함으로써 구민의 건강증진에 기여함.

○ 사업개요

- 대상 : 지역주민(학생, 어린이, 영유아, 사업장 등)
- 기간 : 년중 계속사업
- 방법 : 국민건강증진사업 연별, 월별 계획에 의거 실시

○ 총사업비 : 비예산

○ 추진실적('99. 10. 31)

| 사업명 | 목표 | 실적 | 비율 | 비고 |
|-----------|--------|--------|------|----|
| 보건교육 | 1,500명 | 2,800명 | 186% | |
| 구강보건 | 400명 | 570명 | 142% | |
| 조기시력검사 | 500명 | 670명 | 134% | |
| 국민건강증진법단속 | 30명 | 51회 | 166% | |

○ 사업효과

- 구민에게 스스로 건강생활을 실천할 수 있는 건강지식 보급 및 건강증진 함양

2000년도 주요업무추진계획

□ 추진방향

- 임신부, 영유아 건강관리
- 저소득층 보건의료 서비스 제공
- 전염병 예방관리
- 주민 건강검진

□ 신규·주요 시책사업

| 사업명 | 사업개요 | 사업비 (백만원) | 비고 |
|------------|---|--------------|----|
| 모자보건 사업 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 추진목표 <ul style="list-style-type: none"> - 임신부 등록관리 : 160명 - 영유아 등록관리 : 1,000명 ○ 추진기간 : 2000년 1월~12월 ○ 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> - 임신부, 영유아 관리 <ul style="list-style-type: none"> · 임신반응검사, 각종 혈액·소변검사, 주기적산전관리, 영양제공급, 산후관리, 선천성대사이상검사, 건강성장발육지도 영유아 적기예방접종관리 및 건강진단 ○ 추진방법 <ul style="list-style-type: none"> - 대상자 보건소 이용증대를 위한 홍보 강화(혼인신고, 출생신고명단 이용한 탄생축하엽서 발송등) - 반상회보, 지역신문등 대중매체를 이용한 홍보실시 - 건강상담, 방문을 통한 지속적인 건강관리 ○ 재원조달 : 구비(100%) | 8.4 | |

| 사업명 | 사업개요 | 사업비 (백만원) | 비고 |
|------------|---|--------------|----|
| 예방접종 사업 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 추진목표 : 26,450명 ○ 추진기간 : 2000년 1월~12월 ○ 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> - 예방접종 대상자중 감염 취약계층 우선 실시 - 접종종류(장티푸스, 일본뇌염, B형간염, 인플루엔자, 유행성출혈열 등 5종) - 유료접종 : 16,400명 - 무료접종 : 10,050명 ○ 대상 : 지역주민 ○ 추진방법 : 접종별, 시기별, 대상별 지속적인 홍보관리 (반상회보, 지역신문등 대중매체이용) ○ 재원조달 : 구비(30%), 시비(30%), 국비(30%) | 97 | |
| 골다공증 검사 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 검사일시 : 연중 ○ 검사대상 : 저소득주민 및 관내주민 검사회망자(152명) ○ 검사방법 <ul style="list-style-type: none"> - 보건소에서 대상자 선정 쿠폰 발급 (지정병원에서 실시) ○ 검사비용 : 25,000원(1인) <ul style="list-style-type: none"> ※구비지원 : 15,000원(일반주민132명) " : 25,000원(생활보호대상자20명) ○ 기대효과 : 고비용 검사비 지원으로 구민 경제적부담 경감 및 질환 조기발견 치료 | 2.5 | |

| 사업명 | 사업개요 | 사업비 (백만원) | 비고 |
|------------|--|--------------|----|
| 방문간호 사업 | <ul style="list-style-type: none">○ 추진목표<ul style="list-style-type: none">- 방문간호 : 4,150명- 방문진료 : 540명- 순회진료 : 2,400명○ 추진기간 : 2000년 1월~12월○ 추진내용<ul style="list-style-type: none">- 방문간호 : 생활보호대상자, 저소득집단 지역 가정방문 및 건강관리, 포괄적인 의료서비스제공 및 애로사항 연계처리 (복지, 행정, 전문의료기관)- 방문진료 : 생활보호대상자 중 거동불편자에 대한 가정방문진료- 순회진료 : 관내 17개 경로당 및 2개 주민자치센터 1개양로원, 저소득 밀집지역 대상으로 일반진료, 검사(뇨, 혈당 검사, 혈압측정, 한방진료등), 건강상담, 보건교육 실시○ 추진방법 : 주 1회~3회 가정방문 실시○ 재원조달 : 구비(100%) | 26 | |

의 약 과

'99년도 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 2 회
- 수시지도 : 제보, 진정, 정보에 의거 실시

○ 점검대상 및 실적('99. 10. 31)

(단위:개소)

| 구 분 | 계 | 종합 병원 | 병원 | 의원 | 치과 의원 | 한의원 | 치 과 기공소 | 안경업소 | 유 사 의료업소 |
|-----|-------|----------|-----|------|----------|------|------------|------|-------------|
| 업소수 | 627 | 6 | 4 | 159 | 163 | 171 | 36 | 76 | 12 |
| 목 표 | 1,252 | 12 | 8 | 312 | 326 | 338 | 70 | 152 | 34 |
| 실 적 | 1,121 | 19 | 10 | 280 | 303 | 282 | 61 | 133 | 33 |
| 진 도 | 89.5 | 158.3 | 125 | 89.7 | 92.9 | 83.4 | 87.1 | 87.5 | 97.1 |

○ 점검사항

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

□ 환자진료

(’99. 10. 31)

| 구 분 | 계 | | 1차진료과(본소) | | 분 소 | |
|------|--------|---------|-----------|---------|--------|---------|
| | 실인원 | 연인원 | 실인원 | 연인원 | 실인원 | 연인원 |
| 계 | 33,867 | 346,715 | 22,132 | 196,130 | 10,917 | 147,987 |
| 의료보호 | 2,924 | 33,317 | 2,197 | 21,049 | 727 | 12,268 |
| 의료보험 | 30,943 | 313,398 | 19,935 | 175,081 | 10,190 | 135,719 |

□ 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(’99. 10. 31)

(단위:개소)

| 구 분 | 계 | 도매업소 | 약 국 | 한약업사 | 약업사 | 의료용구 |
|-----|------|------|-----|------|-----|------|
| 업소수 | 482 | 20 | 215 | 7 | 1 | 239 |
| 목 표 | 505 | 19 | 234 | 9 | 1 | 242 |
| 실 적 | 450 | 10 | 205 | 9 | 1 | 225 |
| 진 도 | 89.1 | 52.6 | 88 | 100 | 100 | 93 |

○ 점검내용

- 약사면허 대여
- 부정. 불량 의약품 취급 배재
- 무자격자 의약품 취급 행위
- 과대광고 및 허위광고
- 수입원산지 표시여부

□ 마약류 지도점검

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

○ 추진방향

- 마약류 취급자(업소) 유통 지도점검과 관리통제
- 마약류 오·남용 방지를 위한 홍보 및 계몽활동 전개

○ 추진방법

- 정기지도 점검
 - 년1회 지도점검 실시
- 수시지도 점검
 - 진정.제보.정보 등에 의거 실시

○ 점검대상 업소수 및 실적('99. 10. 31)

(단위:개소)

| 구 분 | 계 | 도매업소 | 의료기관 | 약 업 소 |
|-----|------|------|-------|-------|
| 업소수 | 270 | 10 | 45 | 215 |
| 목 표 | 289 | 10 | 45 | 234 |
| 실 적 | 262 | 10 | 47 | 205 |
| 진 도 | 90.6 | 100 | 104.4 | 87.6 |

○ 마약류 오·남용 예방홍보 및 실적

(단위:회)

| 구 분 | 회 | 명 | 구 분 | 회 | 명 |
|---------|------|-------|---------------|----|-------|
| 가두캠페인 | 3 | 93 | 청소년교육 | 2 | 1,320 |
| 홍보교육 | 20시간 | 339 | 종로신문 | 1 | 2,000 |
| 홍보물제작배포 | 4 | 7,573 | 유선방송 비디오상영 | 67 | - |

○ 점검사항

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

□ 검진업무

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

○ 추진실적

(’99. 10. 31)

| 구 분 | | 대 상 | 실 적 |
|--------------|----------------------------|--|---------|
| 장내세균 | 장티프스 및 콜레라 검사 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 위생업소종사자 ◦ 어패류판매종사자 ◦ 집단급식소종사자 | 10,243건 |
| 성병검사 | 에이즈 검사 매 독 임 질 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 위생업소종사자 ◦ 일반민원인 ◦ 군.경 및 외국인 | 11,225건 |
| 결 핵 균 검 사 | 객담검사 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 일반민원인 | 1,019건 |
| 간염검사 | B형간염 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 위생업소종사자 ◦ 일반민원인 | 8,533건 |
| 의료시혜 검 사 | 혈액, 간기능 검사, 심전도, 소변검사 등 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 의료보호, 의료보험, 임산부 | 17,809건 |
| 방 사 선 촬 영 | 간찰.직찰 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 위생업사종사자 ◦ 일반민원인 | 11,949건 |
| 수질검사 | 관원. 민원 | <ul style="list-style-type: none"> ◦ 약수터 ◦ 공동정호 ◦ 수영장 ◦ 욕조 | 347건 |

2000년도 주요업무추진계획

□ 추진방향

- 의료 및 약업질서의 확립으로 의료서비스 향상
- 우수약품의 유통과 청소년의 약물 오·남용 방지 홍보 및 계몽 강화
- 양·한방 협진체제로 집중진료
- 공무원 및 성인병 건강진단 실시

□ 신규·주요시책사업

| 사업명 | 사업개요 | 사업비 (백만원) | 비고 |
|--------------|---|--------------|----|
| 의료기관 지도점검 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상 : 627개소 ○ 점검방법 <ul style="list-style-type: none"> - 년1회 - 제보.진정.정보에 의거 2인1조 점검 - 언론보도사항이나 사회적으로 문제가 되는 사항 ○ 점검내용 <ul style="list-style-type: none"> - 면허대여 및 무면허 의료행위 - 허위진단서 발급행위 - 진단서 거부 행위 - 의료인 품위 손상행위 - 적출물 및 세탁물 적법처리 여부 | 비예산 | |
| 약업소 지도점검 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 대상 : 477개소 ○ 점검방법 <ul style="list-style-type: none"> - 년1회 - 제보.진정.정보에 의거 문제업소 수시 점검 ○ 점검내용 <ul style="list-style-type: none"> - 약사면허 대여 - 무자격자 의약품 판매 및 조제행위 - 판매가격 준수 - 기타 약사법 위반 사항 등 | 비예산 | |

| 사업명 | 사업개요 | 사업비 (백만원) | 비고 |
|-------------|---|--------------|----|
| 한방과 설치 | <ul style="list-style-type: none">○ 설치장소 : 2000. 2월 초 (종로구 구민회관 완공후)○ 사업기간: 계속사업○ 인 력: 한의사 1명 .간호사 1명○ 진료대상<ul style="list-style-type: none">- 65세이상 노령자, 의료보호, 보험 환자 등 전주민○ 진료과목 : 한방과<ul style="list-style-type: none">- 진료범위<ul style="list-style-type: none">· 한방침술, 뜸, 부황· 과립제한약 투약 <p style="text-align: center;">(한방의료보험 숫가에 준함)</p> | 98 | |
| 성인병 건강검진 | <ul style="list-style-type: none">○ 대 상<ul style="list-style-type: none">- 공무원 및 직장인 건강진단 대상자- 40세 이상 성인병 건강진단 대상자○ 추진기간 : 계속사업○ 검사항목<ul style="list-style-type: none">- 1차검사 : 일반검진 23개항- 2차검사 : 간염 외 3종○ 의료장비 설치<ul style="list-style-type: none">- 생화학자동분석기 ('99)- 안저검사기 (2000)○ 예상인원 : 총 1,250 명<ul style="list-style-type: none">- 공무원 : 1,000명- 일반인 : 250명○ 예상 세외수입 : 23,000천원 | 17 | |

1999 年度
主要業務推進現況



監査擔當官

보 고 순 서

일반현황

'99년도 주요업무추진현황

2000년도 주요업무추진계획

일 반 현 황

1. 정 · 현원 현황

| 구 분 | 계 | 일 반 직 | | | | | | 기능직 |
|-----|----|-------|----|----|----|----|----|-----|
| | | 소계 | 5급 | 6급 | 7급 | 8급 | 9급 | |
| 정 원 | 25 | 24 | 1 | 4 | 11 | 6 | 2 | 1 |
| 현 원 | 29 | 28 | 1 | 5 | 8 | 10 | 4 | 1 |
| 과부족 | 4 | 4 | | 1 | △3 | 4 | 2 | |

- 초과인원 발생사유 (4명)
 - 구청장비서실장1명(6급), 기획조정팀1명(7급), 직소민원실1명(9급)
새주소추진반1명(9급)
- 친절도우미팀(3명) 및 암행감찰반(2명)은 타부서 소속 기동근무자로 운영

2. 팀별 소관업무

| 팀 별 | 소 관 업 무 |
|-----------|--|
| 감 사 팀 | ○ 연간감사에 관한 종합계획 수립 및 시행 ○ 비위공무원의 조사·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 | ○ 진정에 의한 공무원 징계요구 및 소청처리 ○ 진정민원사항처리 및 종합분석 ○ 전화·방문민원 접수 및 처리 ※ 구청장 직소민원실 운영 |
| 친 절 도우미팀 | ○ 직원 친절봉사관련 계획수립 및 시행 ○ 친절봉사 아이템개발 추진 및 시행 ○ 전화친절도 향상 추진 |
| 재 난 안 전 팀 | ○ 재난관리 기획·운영·평가총괄 ○ 재난사항 종합관리 및 상황보체계구축 ○ 환경순찰 종합계획 수립 및 시행 ※ 안전순찰대 운영 |

3. 소관위원회 운영현황

감사위원회

- 위 원 장 : 변호사 박경제
- 위 원 : 9명 (외부인사 5, 구의원 2, 구간부 2)
- 기 능 : 감사정책자문, 주민감사 청구사항 심사 등

관용심사위원회

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

공직자윤리위원회

- 위 원 장 : 변호사 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 : 12명 (구의원 2, 외부전문가 10)
- 기 능 : 정당한 민원의 처리방안제시 및 무리한 민원사항에 대한 민원인 설득 등

'99년도 주요업무추진현황

1. 공직기강 확립추진

깨끗한 공직풍토 및 일하는 근무분위기 확립에 역점을 두고 추진

□ 예방감찰활동

- 활동방법 : 감사모니터제 운영 (감사담당관실 전직원)
 암행감찰반 5명 (직원 3, 공익근무요원 2)
- 주요활동사항

| 총계 | 모니터제운영 | | | | 암행감찰활동 | | | |
|-----|--------|----------|----------|----------|--------|----------|----------|----------|
| | 소계 | 주민 불편 | 업무 개선 | 직원 복무 | 소계 | 주민 불편 | 업무 개선 | 직원 복무 |
| 182 | 27 | 7 | 14 | 6 | 155 | 107 | 35 | 13 |

- 조치결과 : 시정 및 개선 166건, 인사조치 2건, 신분상조치 12명

□ 복무기강 점검

- 점검내역 : 총 4회 (출·퇴근, 무단이석 및 무단출장 등)
- 조치사항 : 훈계 및 주의촉구 68명, 당직 45명, 시정 23명

□ 성실 및 친절공무원 표창추천 : 10명

- 공공근로사업추진 시스템 감사결과 : 2명
- MBC Best Service 기관선정 유공공무원 등 7명
- 민원처리온라인 입력우수공무원 : 1명

2. 사전예방 감사

부실공사 및 예산낭비를 미연에 방지하고 시행착오를 최소화하는데 역점

일상감사

감사대상

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

감사실적

| 계 | 보상가액산정 | 주거환경개선사업 | 문화재보수공사 | 도로확장공사 | 기타 |
|----|--------|----------|---------|--------|----|
| 30 | 13 | 8 | 6 | 1 | 2 |

조치사항

- 설계비 과다계상 감액조치 : 10건 172,194천원

상시감사

감사대상 : 진행중인 건축, 토목, 하수 등 주요시설공사

감사실적

| 계 | 공공건물건축 | 도로정비 | 수해복구 | 도로개설 | 기 타 |
|----|--------|------|------|------|-----|
| 11 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 |

조치사항

- 설계비 과다계상 감액조치 : 3건 6,041천원

3. 자체감사활동 (사후감사)

5대 민생분야 (건축, 주택, 세무, 위생, 토목) 잔존부조리 척결에 역점을 두고 추진

감사분야 : 총 5개분야 (세무, 건축, 주택, 위생, 시설공사)

감사결과

| 신분상조치 | | | | 재정상조치 | | | | | |
|-------|----------|----------|----|-------|---------|---------|---------|----|----|
| 계 | 징계 요구 | 인사 자료 | 훈계 | 계 | | 환수 및 추징 | | 환불 | |
| | | | | 건수 | 금액 | 건수 | 금액 | 건수 | 금액 |
| 47 | 5 | 1 | 41 | 283 | 207,000 | 282 | 206,949 | 1 | 51 |

※ 시설공사분야는 검토중인 관계로 제외

감사총평

- 5대민생분야 부패척결의 일환으로 건축 인·허가 및 위생업소 인·허가시 담당자를 순번제도로 지정하여 처리하는 컨베이어 시스템을 도입하는 등 다각적인 노력을 기울여
- 업무처리수준이 전반적으로 향상되고 있으나
- 관계법령 미숙지 및 전례답습적인 관행처리로 창의성 및 책임감이 결여된 업무처리 사례와
- 예산회계처리시 업무미숙지로 과태료, 과징금, 기금 등의 수납 및 체납관리가 부적정한 사례도 있었으며
- 현장확인소홀로 일부 세원이 누락되는 등 아쉬운 점도 있었음.

4. 시스템 감사 (제도개선 감사)

구정의 생산성 및 능률향상을 도모하기 위한 제도개선에 역점을 두고 실시

전산장비 장애복구실태 점검

- 점검대상 : 전 부서 (동 포함)에서 사용중인 전산장비
 - PC 958대, 프린터 459대, 통신망 10개
- 개선 및 검토사항
 - A/S요원의 상주근무와 Call제의 효율성 비교검토 필요
 - 유지보수업체에 의한 직원 전산장비 장애대처능력 향상교육실시

공공근로사업 추진실태 시스템 점검

- 점검대상 : 관내 전 공공근로사업 추진부서 및 사업장
- 제도개선 및 검토사항
 - 재료를 최대한 활용할 수 있는 생산성 있는 사업 적극 발굴
 - 공공근로자의 동일시설 중복배치 방지 방안 강구
 - 전문성있는 공공근로자의 경우 연속참여제한 철폐요망

5. 표본감사

5대민생분야의 업무처리과정에서 예상되는 부조리 개연성에 관해 무작위 표본감사 실시

- 점검대상 : 5대 민생분야 (주택, 건축, 위생, 세무, 시설공사)
- 감사결과

| 구 분 | 계 | 세무 | 위생 | 주택 | 시설공사 |
|--------|---|----|----|----|------|
| 지적사항 | 9 | 1 | 1 | 3 | 4 |
| 업무개선사항 | 5 | 1 | 1 | . | 3 |

- 재정상 조치 : 57,425천원 추정

6. 민생분야 중점점검

구민불편사항을 해소하여 편안한 생활환경을 조성하는데 역점을 두고 추진

불법옥외광고물 양성화 추진실태점검

- 점검기간 : '99. 3.22~4.10 (14일간)
- 주요점검사항
 - '98년 불법옥외광고물 양성화 과정중 금품수수 및 부당처리사례
- 점검결과 - 금품요구 및 착복 사례는 없었음
 - 요건불비 광고물 양성화 허가처리 (10건)
 - 허가수수료 부족 및 과다징수사례 등 (460건)

어린이 공원 관리실태 점검

- 점검기간 : '99. 4.26~4.28 (3일간)
- 주요점검사항
 - 각종 놀이시설물의 파손, 훼손, 탈색여부 등 관리실태
- 점검결과
 - 놀이시설물 부식 및 탈색 등 10개소 18건 적출시정

사회복지시설 운영실태 점검

- 점검기간 : '99. 6. 2~6.10 (7일간)
- 점검대상시설 : 청운노인양로원, 청운노인요양원
- 점검결과 - 3건 2,325천원 환수
 - 예산전용, 후원금집행 부적정, 가족수당 등 부당지급사례 등 15건 적출

수해예방 추진실태 점검

점검기간 : '99. 6.14~6.18 (5일간)

점검결과

- 지하 보·차도 집수정 및 하수시설물 미준설 80건 적출 시정
- 19개동 보유 수방용 펌프 45대중 1대 고장 확인 시정

행정처분업소 특별점검

점검기간 : '99.11. 3~11. 5 (3일간)

점검대상 : 영업정지 또는 허가취소된 위생업소, 노래방, 비디오방
60개소

점검결과

- 허가취소업소의 무허가 영업행위 3개소 적출

'99.개인택시 보충면허 심사자료 감사

감사기간 : '99.11. 3~11. 9(5일간)

감사대상 : '99 개인택시 보충면허 접수분 26건 심사자료

감사결과

- 무사고 경력기간 심사부적정 1건 적출
- 실 운전 경력기간 심사부적정 12건 적출

7. 민원관리 업무추진

친절하고 공정한 민원처리와 구민 고충민원 해소에 역점을 두고 추진

민원처리 실태점검

점검개요 : 월 1회 정기점검

인·허가민원 처리현황 ('99. 1. 1~10.31현재)

| 접수 | 처 리 형 태 | | | | | | | 처리중 |
|--------|---------|--------|----|-----|----|-----|-----|-----|
| | 계 | 정상 | 연장 | 보완 | 지연 | 취하 | 반려 | |
| 17,331 | 17,106 | 16,005 | 41 | 171 | 43 | 392 | 454 | 225 |

진정민원 접수 및 처리현황 ('99. 1. 1~10.31현재)

○ 처리 유형별

| 접수 | 처리내역 및 유형 | | | | | 처리중 |
|-------|-----------|------|-----|----|----|-----|
| | 계 | 요구수용 | 불가 | 취하 | 이첩 | |
| 1,045 | 1,020 | 753 | 213 | 28 | 26 | 25 |

○ 민원 분야별

| 계 | 도시 교통 | 공공 시설 | 건축 주택 | 상하 수도 | 청소 | 도시 계획 | 보건 사회 | 환경 공해 | 산업 경제 | 재무 행정 | 일반 행정 |
|-------|----------|----------|----------|----------|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1,045 | 114 | 135 | 332 | 13 | 39 | 96 | 74 | 34 | 41 | 37 | 130 |

민원인 만족도 조사

주민만족도 조사실적

(’99. 1. 1~9.30현재)

| 계 | | 서면설문조사 | | 전화설문조사 | | 기타(엽서설문조사) | |
|----|-------|--------|-----|--------|-------|------------|----|
| 회수 | 표본 | 회수 | 표본 | 회수 | 표본 | 회수 | 표본 |
| 18 | 3,164 | 2 | 525 | 10 | 2,592 | 6 | 47 |

※ 설문대상자(우편발송, 전화시도자)중 응답자만을 표본으로 산정하였음.

조사결과분석

○ 응답률 분석

| 계 | | | 서면조사 | | | 전화설문조사 | | |
|--------|-------|-------|-------|-----|------|--------|-------|-------|
| 설문대상 | 응답자 | 응답률 | 설문대상 | 응답자 | 응답률 | 설문대상 | 응답자 | 응답률 |
| 17,659 | 3,117 | 17.7% | 5,722 | 525 | 9.2% | 11,937 | 2,592 | 21.7% |

○ 설문내용분석(만족도)

| 조사항목 조사방법 | 총 괄 | 친절성 | 신속성 | 공정성 | 편의성 |
|--------------|----------------|-------|-----|-------|-------|
| 서면조사 | 89.29% (탁월) | 81.8% | 93% | 91% | 92.7% |
| 전화설문조사 | 92.5% | 89.9% | . | 96.7% | 91.0% |

○ 주민의견 개선사항 분석

| 구 분 | 계 | 잘한다고 칭찬 | 불친절 | 업무 미숙 | 업무태도 불만 | 편의시설 부족 | 제도 개선 | 규제개혁 요구 | 기타 |
|-----|-----|------------|-----|----------|------------|------------|----------|------------|----|
| 건 수 | 982 | 592 | 79 | 68 | 46 | 25 | 78 | 28 | 66 |

주민의견 활용실적

| 계 | 업무개선 | 환경개선 | 직원교육자료활용 | 행정참고 |
|-----|------|------|----------|------|
| 982 | 24 | 18 | 848 | 92 |

구청장 직소민원실 운영

□ 접수현황

| 계 | 주택 | 토목 | 교통 | 건축 | 청소 | 녹지 | 가로정비 | 하수 | 문화재 | 사회복지 | 호적 | 기타 |
|-----|-----|----|----|----|----|----|------|----|-----|------|----|----|
| 477 | 142 | 25 | 64 | 40 | 20 | 16 | 48 | 3 | . | 23 | 4 | 92 |

□ 처리현황

| 계 | 완 결 | | | 진행중 | 미 결 | 기 타 |
|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| | 계 | 수 용 | 수용불가 | | | |
| 477 | 442 | 298 | 144 | 19 | . | 16 |

종합민원 상담실 운영

□ 운영개요

- 설치시기 : 1999. 10. 1 ~
- 근무인원 : 5명
(구간부1명, 감사실1명, 인·허가부서 직원 3명등 행정경험이 풍부한 직원)
- 설치목적
- 구청을 수차례 방문하거나 여러부서를 경유하는 주민불편을 해소

□ 운영실적

- 상담내역별 현황 (’99. 10. 1 ~ 11. 16현재)

| 구분 | 계 | 단일부서 해당민원 | 부서중복 해당민원 | 불편사항 개선요구 | 타기관 |
|----|-----|--------------|--------------|--------------|-----|
| 건수 | 587 | 322 | 95 | 44 | 126 |

- 타기관 관련민원 현황

| 구분 | 계 | 등기소 | 교육청 | 세무서 | 기타기관 | 법률문제 |
|----|-----|-----|-----|-----|------|------|
| 건수 | 126 | 26 | 5 | 15 | 66 | 14 |

8. 재난없는 안전한 종로구현

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

1. 종합적인 안전관리체제 확립

□ '99 재난관리 종합계획 수립

- 재난관련부서 및 유관기관과의 긴밀한 협조체제 구축에 중점
- 재난의 예방활동 및 재난발생시 신속한 대처계획 마련
- 90부 제작 ⇒ 전부서 및 유관기관의 재난관리지침으로 배부

□ 재난대비 도상훈련 실시 - 가상시나리오 작성 2회 실시

- 재난대비 도상훈련 : 대형화재대비 도상연습 실시
- 지진대비 도상훈련 : 지진발생 시민아파트 붕괴 도상연습 실시
- 참여기관 : 재난관련부서 및 유관기관
(종로소방서등 10개 기관)

□ 재난관련 D·B 구축

- 활용프로그램 : 국가안전관리정보시스템 (재난관리대상시설물 등)
- 추진계획 : 재난관련시설물 452개소 입력 및 관리
- 다중이용시설, 대형건축물, 시민아파트, 노후건축물, 교량, 옹벽 등

□ 재난관리기금 조성 - 70백만원 ('99년 조성)

- 조성계획 : 2000년 (최근 3년간 보통세 수입평균액의 1천분의 2)
 - 기금의 사용계획
 - 재난위험시설등의 안전진단 및 보수·보강 등 정비
 - 재난대비 대피 또는 퇴거명령에 따라 퇴거하는 주민들의 임대주택으로의 이주지원
 - 인명구조·부상자 치료 및 피해시설의 응급복구 등 응급조치
- ※ '99년 기금사용 없음

2. 현장확인 행정의 강화

□ “현장확인 날” 지정운영 — 3회 329건 적출정비('99.11.10현재)

- 운영계획 : '99. 10월부터 매월 2회 (2째, 4째 수요일) 실시
- 순찰대상
 - 안전위해요인 : 도로시설물, 공사장, 위험시설물, 수방시설물 등
 - 환경오염 유발요인 : 폐기물 투기, 녹지훼손, 약수터 관리현황 등
 - 도시미관 저해요인 : 광고물, 적치물, 생활쓰레기, 적환장관리 등
 - 주민생활 불편요인 : 다중이용시설, 주차장, 도로, 각종표지판 등
- 적출사항에 대한 정비 및 보완 → 적출후 1주일 이내 완료

□ 체계적인 안전점검 확행 (년중 실시)

- 설날대비 다중이용시설 : '99. 2. 8~2.28 (6개분야 223개소)
 - 대형건축물, 백화점, 시장, 공연장 등
 - 점검결과 : 24개 시설물 시정조치
- 노후 불량 공동주택 합동안전점검 : '99. 2.20~3.20 (194동)
 - 아파트 43, 연립주택 22, 다세대 23, 주상복합 41, 기타 65
 - 점검결과 : 19개 시설물 시정조치
- 해빙기 시설물 일제점검 : '99. 3. 2~3.31 (362개소)
 - 축대, 옹벽, 노후 위험시설 등
 - 점검결과 : 59개 시설물 시정조치
- 화학물질 제조공장 합동점검 : '99. 4.16 (3개소)
 - 점검결과 : 1개 시설물 시정조치
- 우기대비 시설물 일제점검 : '99. 5.25~6.25 (4개분야 627개소)
 - 대형공사장, 시민아파트, 위험시설물 등
 - 점검결과 : 12개 시설물 시정조치

- 우기대비 간부직 특별 합동점검 : '99. 6. 4 (10개소)
 - 점검자 : 부구청장, 해당 국과장 등 13명
 - 점검대상 : 대형 형질변경공사장 등
 - 점검결과 : 전 시설물 우기 안전관리 철저 지시
- 겨울철 시설물 안전점검 : '99.11.10~12.10 (502개소)
 - 대형공사장, 시민아파트, 다중이용시설, 위험시설물 취급시설 등
 - 인천 화재사건으로 화재예방에 중점을 두어 일제점검 진행중
- 위생접객 및 유통관련업소 안전관리실태 일제점검
 - 점검기간 : '99.11. 1~2000. 2.28, 7,358개소
 - 점검계획 : 기간중 전업소 2회이상 점검실시
 - 점검방법 : 민·관 합동점검 (경찰서, 소방서, 새마을지도자 등)
 - ※ 1일 51개조 204명 점검 진행중

□ 현장순회 안전처리반 운영

- 구 성 : 총 7명 (공무원 2, 공공근로자 4, 운전원 1)
- 운영방법
 - 공공시설물, 저소득층 및 일반주택의 생활불편사항 보수정비
 - 저소득 가구는 무료 보수, 일반가구는 자재 본인 부담
- 운영실적 : 831건 보수정비 (저소득가옥 557, 공공시설 등 274)
 - ※ '99. 4. 6 발대식

□ 안전순찰대 순찰활동 강화

- 조기순찰 : 구전역을 6개 구역으로 구분
- 주간순찰 : 1일 2~3개동 뒷골목 중심
- 순찰실적 : 1,144건 적출 정비

□ 여직원 환경순찰

- 순찰방법 : 주 1회, 구민생활 불편요인, 환경위해요인
- 추진실적 : 18회 97건 적출 정비

9. 친절봉사 생활화 추진

전국 최고의 수준을 목표로 친절교육, 행태변화, 사후평가를 체계적으로 추진

친절도우미팀 운영

- 구 성 : '99. 1. 28. (4명 : 7급 1, 8급 1, 9급 2)
- 역 할 : 직원친절교육, 프로그램개발 및 친절운동평가

직원친절교육실시

- 자체강사요원 위탁교육 ('99. 2. 8~2.13 : 5박 6일간)
 - 직원 10명을 선발, 서비스교육전문기관(탐서비스아카데미)에 위탁교육
- 상반기 직원 친절교육실시 ('99. 3. 2~6. 3 : 3개월간)
 - 교육대상 : 국장이하 전직원 (1,494명)
 - 교육방법 : 1회 50명 단위로 4시간 교육
 - 교육내용 : 고객만족이론, 표정, 인사예절, 전화예절
- 기능직 및 비서실 직원 교육
 - 교육기간 : '99. 5.13 ~ 5.14, 9.30
 - 대상인원 : 79명
 - 교육내용 : 전화예절, 민원접객 및 안내요령
- 대학생 아르바이트요원 친절교육
 - 교육방법 : '99. 7. 1, 13:00~16:00
 - 대상인원 : 50명
 - 교육내용 : 친절교육후 친절모니터 요원으로 활용

친절도우미요원 보수교육

- 교육기간 : 1차 ('99. 8.30) 2차 ('99. 9. 8 ~ 9. 9)
- 대상인원 : 4명 (친절도우미 요원)
- 교육기관 : 맨택컨설팅그룹, 한문화기획
- 교육내용 : 새로운 이론과 지식습득 및 강사로서의 능력배양

유기한 민원 관련부서 직원교육

- 교육기간 : '99. 9.13 ~ 9.17
- 대상인원 : 10개부서 354명
- 교육내용 : 시민만족도 제고를 위한 친절서비스 요령

하반기 집합교육 (이론교육)

- 교육기간 : '99.10.18 ~ 11.19
- 교육방법 : 1회 100명 단위교육 (1일 5시간)
- 대상인원 : 1,465명 (4급이하 전직원)
- 교육내용 : 불만민원처리기법, 센스있는 전화응대 등 민원현장에서 실제 활용할 수 있는 내용위주로 교육

전화친절도 평가

점검기간 : '99. 3. 1일 이후 년중 지속 실시

점검방법 : 민간인 5명(공공근로자)활용 - 각부서별 1일 1회 점검

점검결과 : 매월 우수부서(2개)표창 및 우수직원(10명) 포상휴가

외부기관 평가결과

MBC - "Best Service" 기관선정

- 방영프로 : "출발코리아 새천년" ('99. 7. 9, 11:00~11:40방영)
- 취재방법 : 몰래카메라를 설치하고 취재진이 민원인을 가장하여 여러 가지 곤란한 민원을 요구하고 직원들의 대응태도를 촬영
- 선정경위 : 민원인이 맡긴 어린애를 불편없이 도와주고 장애인의 휠체어를 들고 4층(여권과)까지 안내하는 등 친절서비스 제공

서울시 전화친절도 평가 1위

- 점검부서 : 서울시 민원조사담당관 (민간인 6명 활용점검)
- 점검기간 : '99. 5.27~6.26 (1개월간)
- 대상분야 : 각 구청 5대민생 관련부서
(세무1·2, 위생·건축·주택·토목)
- 점검결과 : 종합1위 및 각 부서 모두 분야별 1위 달성

2000년도 주요업무추진계획

□ 2000년도 감사여건과 전망

2000년은

- 새로운 천년이 시작되는 첫해로서 사회적으로 많은 변화가 예상되며 특히, 고객중심의 사회, 수요자 중심의 사회로의 변화와 규모보다는 효율성이 강조되는 사회분위기가 두드러질 것임.
- 정부에서는 새시대에 부응하는 사회질서를 확립하고자 사회전반의 부패구조 일소를 위한 강도높은 사정활동을 전개할 것으로 보이며,
- 특히 국회의원 총선 등으로 이완되기 쉬운 사회분위기를 바로 잡고 공직부조리와 무사안일, 눈치보기식 행태를 근절하고자 공직부분에 대한 감사와 감찰활동을 강화할 것임.
- 아울러 국가경쟁력 강화를 위해 공공부문의 효율성과 생산성을 높이기 위한 다각적인 시책을 추진할 것으로 예상됨.
- 한편 최근 잇따라 발생한 씨랜드 화재, 인천화재참사 등으로 안전관리분야에 대한 정부의 노력이 강화될 것으로 보임.

따 라 서

- 우리구에서도 부조리 근절대책을 지속적으로 추진하고
- 구정의 효율성을 증대시키는데 기여하는 감사활동의 전개와
- 수요자중심과 고객중심의 민원관리체계로의 전환이 요구되며
- 안전사고예방을 위한 안전관리체계의 강화가 요망됨.

주요신규시책

1. 표본감사제 도입

- 목적 : 샘플감사를 통한 감사의 효율성 증대 및 문제요인 사전파악
- 운영방법 : 년초 분야별 3일간씩 무작위 표본추출 감사

2. 1주 1시책 진단제

- 목적 : 주요시책시행전에 문제점 및 민원발생요인 사전파악
- 운영방법 : 감사담당관 소속주사(4명)가 매주1건씩 책임감사

3. 3무(무사안일·무소신·무책임) 추방감사

- 목적 : 일을 하면 손해라는 인식을 불신시키고 일하는 분위기 조성
- 운영방법 : 대상부서 전직원의 업무량, 사업추진의지 등 분석

4. 주민감사모니터제 및 명예감사관제 도입

- 목적 : 감사에 주민의 의견을 반영하고 감사과정에서 주민참여유도
- 운영 : 모니터요원 300명 확보, 민생감사시 주민 및 외부전문가 활용

5. 시책 공개 설명회 운영

- 목적 : 사업내용 설명 및 주민의견수렴으로 민원발생 최소화
- 운영방법 : 감사담당관이 대상사업선정 - 소관부서장이 설명회주관

6. 민원인의 말씀시간 운영

- 목적 : 행정편의 위주 업무처리에서 민원인 중심의 민원처리로 전환
- 운영방법 : 친절교육시 민원인을 친절 강사요원으로 초빙

업 무 추 진 계 획

I. 부조리없는 깨끗한 공직분위기 조성

부조리 개연성이 있는 민생관련분야에 감사역량을 집결하여 부조리를 사전에 예방함으로써 신뢰받는 깨끗한 공직분위기 조성

1. 취약분야 감찰활동 및 감사활동 강화

추진방향

- 부조리 개연성이 큰 민생관련분야에 감사역량 집중
- 예방감사와 사후적발감사를 병행하여 부조리 심리 사전차단

대상분야

- 인허가부서(세무, 위생, 건축, 주택, 도시계획) 및 공사관련부서

여론모니터제 및 직무감찰강화

- 감사담당관실 전직원을 모니터요원화하여 전담부서 지정
- 부조리개연성 및 취약직원에 대한 여론수집 - 주간단위보고
- 암행감찰반 운영 (5명) : 취약직원에 대한 집중감찰 실시

표본감사제 도입

- 감사시기 : 년초(1월중) 분야별 각 3일간 실시 (15일간)
- 감사방법 : 무작위로 표본을 추출하여 감사
- 감사중점 : 각 분야별로 취약요인 및 부조리 요인 진단

사후적발감사 : 분야별 년 1회 실시

- 감사기간 : 각 분야별 5일간
- 감사중점 : 표본감사시 적출사항 위주로 집중감사

2. 민원처리 온라인 공개시스템 운영 활성화

'99년 운영성과 및 문제점

- 담당직원과 접촉하지 않고도 민원처리과정을 손쉽게 알 수 있어
- 부조리를 예방할 수 있는 획기적인 제도로 평가받고 있으나,
- 아직까지 본시스템의 내용을 알거나 이용하는 시민이 많지 않고
- 입력내용도 민원인이 만족할만큼 충분하지 못한 부분이 있음.

활성화 계획

- 대시민 홍보 : 안내문 발송, 전광판, 반상회보등 다양한 홍보
- 직원교육 : 월 1회 주기적인 교육실시 (감사담당관)
- 입력모델보완 : 입력내용의 충실을 기할 수 있는 입력모델개발

3. 의식교육 및 부조리 환경개선

직원 정신교육강화

- 전직원 교육 : 년 2회 (외부강사초빙)
- 취약부서 근무자 : 분기 1회 (감사담당관 주관으로 실시)

부조리예방 추진상황 평가보고회 운영

- 위원장(부구청장) 및 6~7인의 위원(감사담당관 및 소관과장)
- 월 1회개최 - 추진실적 평가 및 제도개선, 규제완화 심의

업무관련단체 정기 간담회 개최

- 대상 : 위생업소, 건축사 등 부조리 개연성이 큰 업무관련단체
- 운영방안 : 분기 1회 개최
 - 불필요한 규제사항, 관련단체의 의견 및 건의사항 수렴
 - 인터넷 온라인 시스템 및 부조리 근절대책 설명
 - 뇌물 및 촌지안주기 운동전개

II. 구정을 지원하는 생산적인 감사활동전개

감사활동이 구정수행을 적극지원하고 열심히 일하는 분위기를 조성하는데 기여할 수 있도록 효율적이고 생산적인 감사활동전개

1. 1주 1시책 진단제 시행

추진방향

- 주요시책 추진과 관련된 제반사항을 사전에 정밀검토
- 경험이 풍부한 담당주사가 직접 감사하여 감사의 신뢰성 증대

대상분야

- 주요시책 : 구청장 공약사항, 예산이 수반되는 사업, 주민이해관련시책, 주민에게 불편을 줄 수 있는 공사
- 민원사항 : 미해결 집단민원, 주민건의사항

진단책임자 : 감사담당관실 소속 담당주사 4명

감사방법

- 진단책임자(감사담당관 소속 담당주사 4명)가 매주 순번제로
- 시행전이나 시행중에 있는 주요시책이나 민원사항을 1건씩 임의선정하여
- 담당주사가 직접 책임감사 - 구청장에게 결과보고

감사내용

- 주요시책추진과 관련한 주민여론과악
- 사업추진시 예상되는 문제점 및 문제점 해소방안
- 소관부서의 사업추진상황 및 사업추진의지

기대효과

- 사업추진중 예상되는 문제점을 파악하여 시행착오를 최소화

2. 성과감사제도의 활성화

사전예방감사

- 대상분야 : 주요공사(3천만원이상)나 물품구매(1천만원이상)
- 감사중점 : 공사발주나 물품구매의 적정성 등을 사업시행전이나 공사시행중에 감사하여 사전에 낭비 및 부실요인제거

시스템 감사제도 실시

- 기존감사방식의 문제점 : 규정이나 절차이행여부등 적발위주감사
- 시스템 감사제도란 : 현행제도, 규정자체가 안고 있는 문제점이나 비효율적인 면을 발굴하여 개선하고 주요사업계획의 타당성 및 효율성, 성과를 분석하는데 초점을 두고 감사를 실시
- 실시계획 : 년 3회실시
- 감사중점 : 사업성과분석, 계획의 타당성 검토, 제도의 효율성

3. 3무(무사안일, 무소신, 무책임) 추방감사의 실시

대상분야 : 구청장공약사항, 주요시책, 주민건의사항, 집단민원 등

실시계획 : 년 6회실시 (구청 4개부서, 동사무소 2개소)

실시방법

- 주요사업부서 또는 동사무소 1개소를 선정하여
- 직원별 근무태도, 업무량 분석, 추진의지 및 추진성과 측정

결과활용

- 부서내 최우수 직원 1인 선정 ⇒ 표창 및 포상(인사고과 반영)
- 부서내 불량직원은 문책 및 경고

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 : 300명내외 (각동별 10명, 직업별 100명)
- 모니터 방법 : 년초 모니터엽서를 배부후 모니터의견 수시접수
매월 정기적으로 감사의견에 관한 설문조사 실시
- 운영평가회 (년 2회개최) : 보완 및 발전방안 모색

2. 주민감사청구제도의 활성화

운영방향

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

청구주체 : 주민 10인이상 또는 학술단체 및 공익시민단체

감사위원회의 내실화

- 지나치게 저명인사위주로 구성되어 있는 현행 감사위원회(9명)를
- 관내 거주하는 교수, 건축사, 변호사 등 감사활동에 적극적으로 도움을 줄 수 있는 인사로 재구성

3. 명예감사관제 도입

운영방향

- 민생관련분야 감사시 외부전문가 및 시민단체 활용
- 감사방향에 대한 조언청취 및 합동점검 실시

대상분야

- 각종공사, 위생업소단속, 시설물 안전점검, 다중이용시설 감사 등

명예감사관 위촉

- 감사위원회 위원 및 감사모니터요원, 기타전문가나 시민단체중에서 감사대상분야에 조예가 있는 인사를 명예감사관으로 위촉

기대효과

- 감사의 투명성을 높이고 구정에 대한 막연한 불신감을 해소

4. 주민생활분야 감사활동의 확대

고용 및 복지시책 중점점검

- 점검방향 : 소외되기 쉬운 저소득층에 대한 복지사업 및 실업자 보호와 고용안정시책을 집중점검하여 구민의 삶의 질 향상
- 점검대상 : 실업자보호대책 및 공공근로사업, 생활보호대상 및 저소득지원사업, 지역경제활성화 추진사업 등

다중이용시설관리실태 점검

- 음식점, 목욕탕, 숙박업소, 예식장 등 다중이용시설에 대하여
- 시설기준이나 안전관리실태, 적정요금 및 위생상태 등을 해당 기능부서, 유관기관 등과 합동으로 점검하여
- 주민들이 안심하고 편리하게 이용할 수 있는 영업실태 확립

IV. 고객중심의 민원관리체계구축

민원의 처리에서 끝나지 않고 사전예방 및 사후관리까지 책임지는 고객중심의 민원관리체계를 구축하여 주민에게 감동을 선사

1. 민원예방행정의 강화

□ 추진방향

- 주요시책추진전에 적극적인 홍보와 주민의견 수렴
- 민원발생 초동단계에서부터 체계적이고 적극적인 대처

□ 시책공개설명회 의무화

- 대상시책 : 감사담당관 주관으로 선정
 - 주민이해관련시책, 주민에게 불편을 주는 공사 등
- 설명회 장소 : 관할 동사무소 회의실
- 참여대상 : 지역주민, 구의원, 동장, 소관부서장, 감사담당관
- 운영내용
 - 시책 및 사업추진배경, 불편을 줄수 있는 사항 설명
 - 주민건의사항 수렴 및 사업추진에 따른 이해와 협조요청

□ 주요민원 주간보고제 운영

- 대상민원 : 소관부서장이 선정
 - 5인이상의 집단민원, 주민이해가 상반되는 민원, 장기민원 등
- 운영방법
 - 매주 감사담당관이 취합 ⇒ 소관국장이 보고
 - 1차 (부구청장실 회의) ⇒ 2차 (구청장실 회의)
- 보고내용
 - 민원발생배경, 민원내용 및 추진경위
 - 타부서 협조사항, 문제점 및 향후대처방안

2. 종합적인 민원처리체계구축

추진방향

- 1회 1장소 방문으로 종결처리할 수 있는 시스템 구축
- 1차 민원처리결과에 신뢰감을 부여할 수 있는 대책마련

민원예약제 운영

- 운영개요 : 민원상담 및 처리일시를 사전에 예약처리
- 대상민원 : 인·허가 민원 및 고충민원
- 기대효과 : 담당직원 부재로 재차 방문하는 불편해소
※ 홍보가 관건이므로 다양한 매체를 통한 적극 홍보실시

종합민원상담실 활성화

- 운영목표 : One-Stop 종합민원서비스 기반구축
- 활성화 계획
 - 타기관 소관 민원사항까지도 상담범위 확대
 - 상담요원에 대한 주기적인 교육실시로 자질향상
 - 간부직 1일 민원상담관제 확행으로 민원인에게 신뢰감 부여

고충민원 직접조사 확대

- 주민의 고충민원사항은 감사담당관이 직접 조사하는 비중을 늘려
1차 민원처리결과에 대해 신뢰감을 부여 - 재차 진정비율 축소
- 직접 조사목표 : 60건 ('99년 50건)

민원처리 실태 점검

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

3. 사후관리를 통한 피드백

추진방향

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

민원처리 만족도 조사 실시

- 설문조사대상 : 우리구에서 민원을 처리한 민원인 전원
- 설문조사방법
 - 서면조사 : 구조화된 설문지를 우편발송 (분기 1회)
 - 전화설문 : 민간인을 활용 객관성 확보 (년중 지속)
 - 엽서설문 : 내방민원인에게 설문엽서 1부 (1일 결과분석)
- 설문내용 : 친절성, 민원편의성, 부조리 여부, 불편사항 등
- 활용실적 평가회 운영 : 분기 1회
 - 주민불편 및 건의사항 조치실적분석, 주민만족도 제고방안모색

민원처리 리콜 전화제 개선

- 기존 운영방법의 문제점
 - 지금까지 민간인(공공근로자)을 전화설문요원으로 활용하여 왔으나 민원처리과정에 대한 이해부족으로 민원인의 질문 사항에 적절히 답변하지 못하는 경우가 많음.
 - 개선방안
 - 업무담당주사가 직접 민원인에게 전화하되
 - 민원처리종료후 3일 이내 전화하여 민원인의 호응도 제고
 - 민원처리과정에서 불편사항 및 불친절사례 등을 여쭙고
 - 정중한 사과 및 앞으로는 더욱 친절하게 모시겠다는 다짐전화
- ※ 감사담당관이 수시 표본점검을 실시하여 리콜의 내실화 도모

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 위탁 (교수기법 향상)
- 부서도우미 위탁교육 : 연간 200명 (각 부서별 5명)
 - 민간서비스기관에 위탁하여 최상의 서비스 기법 습득

자체 친절교육

- 상반기 : 3월 ~ 4월
 - 교육방법 : 1회 100명단위 집합교육 (1일 5시간)
 - 교육내용 : 민원 만족도 향상을 위한 민원응대기법에 중점
- 하반기 : 9월 ~ 10월
 - 교육방법 : 1회 50명단위의 체험교육 (1일 5시간)
 - 교육내용 : 민원사례발표, 민원응대 역할극 등 실습에 중점

민원인의 말씀시간 운영

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

2. 다양한 친절 실천운동 전개

친절다짐 인사하기

- 기간 : 상반기(4월~6월), 하반기(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 종료』 친절방송 실시

- 방송시간 : 08:45 ~ 08:55 (매일 10분간)

| 월 | 화 | 수 | 목 | 금 | 토 |
|-------------|-------------|------------|---------|------------|---------|
| 주요 행사, 종료소식 | 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

VI. 재난없는 안전한 종로구현

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

1. 종합적인 안전관리체제 확립

- 재난관리 종합계획 수립
 - 재난관련부서 및 유관기관과의 긴밀한 협조체제 구축에 중점
 - 재난의 예방활동 및 재난발생시 신속한 대처계획 마련
 - 년초 계획수립 ⇒ 전부서 및 유관기관 배부

- 재난대비 도상훈련 확대실시 - 년 1회 ⇒ 년 2회 (상·하반기)
 - 재난발생 가상시나리오 작성 : 시민아파트 붕괴, 지진발생 등
 - 재난관련부서·유관기관(종로소방서등 10개기관) 합동훈련실시

- 안전대책(실무)위원회 운영 활성화
 - 안전대책위원회 정례개최 : 년 2회 (상·하반기)
 - 구성 : 23명 (위원장 구청장, 구 간부 7, 유관기관장 15)
 - ※ 실무위원회(년6회) 운영 : 재난부서과장 및 유관기관 실무과장

- 재난관련 D·B 구축 활용
 - 활용프로그램 : 국가안전관리정보시스템 (기상 및 홍수정보 등)
 - 추진계획 : 재난관련 시설물 452개소 입력 및 관리
 - 공연장등 다중이용시설, 대형건축물, 시민아파트, 노후건축물

- 재난관리기금 조성 - 69백만원 (총 기금액 141백만원)
 - 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, 적화장관리등
 - 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 7명 (공무원 2, 공공근로자 4, 공익요원 1)
- 운영계획 : 연 250회, 1,000건 정비 목표
 - 공공시설물, 저소득층 및 일반가구의 생활 불편사항 보수정비
 - 저소득 가구는 무료 보수, 일반가구는 자재 본인 부담

□ 일상순찰 활동강화

- 조기순찰 : 구전역을 6개 구역으로 구분
- 주간순찰 : 1일 2~3개동 뒷골목 중심
- 여직원 환경순찰 : 주 1회, 주민생활 불편요인, 환경위해요인

3. 안전문화 의식 정착

주부 생활안전 시청각 교육

- 교육회수 : 연 2회 500명 (상·하반기)
- 추진계획
 - 구민초청 및 여직원 대상 시청각 교육 실시
 - 생활주변 안전관리 의식 중점 : 가스, 전기, 화재 등
 - 우수강사 초빙 교육효과 제고

홍보매체를 통한 안전의식 교육

- 추진계획
 - 중앙케이블 TV, 지역신문 활용 및 보도자료 제공
 - “종로사랑” 게재 : 월별 중점과제 선정 수록
- 홍보내용
 - 생활주변 안전관리 의식 제고
 - 재난대비 주민행동요령 등

안전관리준칙 발간

- 주요내용
 - 안전관리에 관한 법령과 업무지침 종합정리, 안전점검대상, 시기, 방법 및 관리수칙 등
- 200부 발간 : 전부서 및 시설물관련 유관기관 등

재난상황관리 수첩 제작 배부

- 주요내용
 - 재난발생시 대처 요령, 비상연락 및 응급처리 요령
- 600부 발간 : 6급이상 간부, 명예구청장, 명예동장, 통장 등

