

— 구민본위의 행정서비스 완전정착 —
2002 주요업무계획

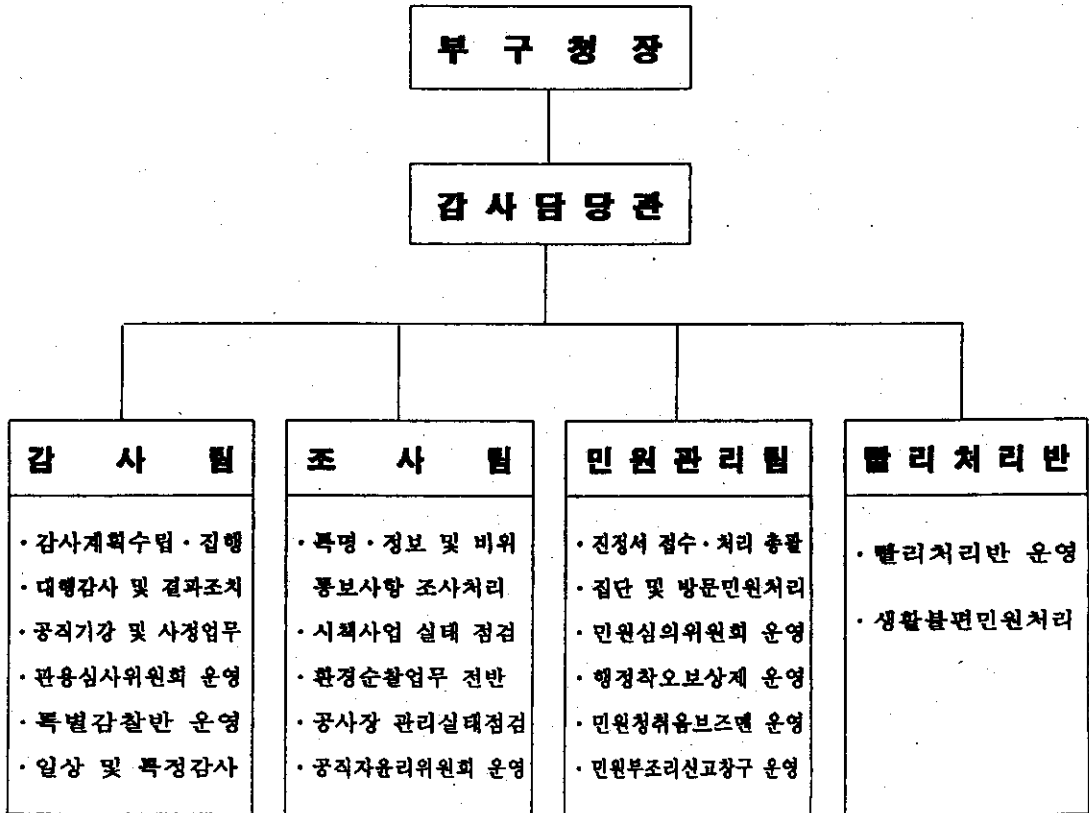


광 진 구

(감사담당관)

일 반 현 황

□ 조직 및 기구



□ 인 력 현 황

구 분	계	5급	6급	7급	8급	9급	기능	고용
정 원	19	1	4	5	7	1	1	0
현 원	22	1	3	6	8		3	1
과 부 족	+3		-1	+1	+1	-1	+2	+1

□ 행정장비 현황

구 분	장 비 명	수 량	용 도	비 고
전산기기	· 컴퓨터	29	행정사무용 586(29)	
	· 프린터	13	행정사무용 레이저(1)	
사무용기	· 복사기	3	과 사무실(1), 감사장(1), 해결방(1)	
	· 등사기	1	과 사무실(1)	
	· FAX	1	과 사무실(1)	
	· 문서세단기	1	과 사무실(1)	
기타 장비	· 휴대폰	3	환경순찰 및 특별감찰 활동(3)	
	· VTR	1	민원해결방 내방민원 홍보(1)	
	· 디지털카메라	5	환경순찰(4), 빨리처리반(1)	
	· TV	2	과 사무실(1), 해결방(1)	
	· 에어컨	3	과 사무실(1), 감사장(1), 해결방(1)	

□ 각종위원회 및 단체현황

- 공직자윤리위원회 5명(민간인3, 구의원1, 공무원1)
 - ▶ 공직자 재산등록 사항 및 결과처리
- 관용심사위원회 7명(공무원7)
 - ▶ 소속공무원중 관용대상자의 처분양정 심사
- 민원심의위원회 15명(민간인11, 구의원2, 공무원2)
 - ▶ 민원사항의 처리방안 제시 및 시정사항 건의 등
- 민원청취옴부즈맨 77명(민간인)
 - ▶ 생활민원 여론 등의 시정 및 처리방안 제시

감사담당관 관리목표

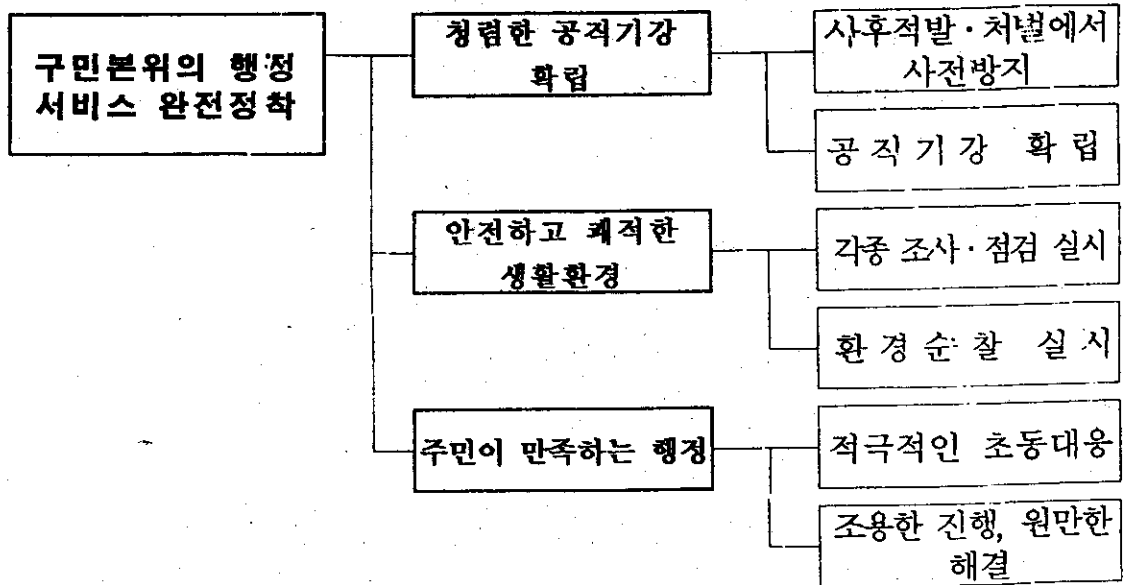
□ 정책방향

- 월드컵 등 대규모 국제행사 준비를 위한 「주민참여 행정」구현
- 민선2기와 민선3기 구정이 원활히 이어지는 「연속성 있는 구정」실현
- 구민을 위하고, 구민의 여망에 부응하는 「투명한 감사」지향

□ 중점 추진시책

- 취약분야 부조리 예방 및 지도 : 사전예방 차원의 감사계획 및 실시
- 쾌적한 환경조성 : 빨리처리반,시책점검,환경순찰,음부즈맨제 실시
- 적극적인 민원해소 : 민원해결방, 공무원견문보고제, 행정사무차오보상제

□ 시책의 체계



2002년도 주요업무 계획

1. 청렴한 공직기강 확립

2002년 월드컵 대비 손님맞이 행사와 관련하여 추진하는 업무에 대한 감사·점검을 실시하여 미비점을 사전에 보완하여 월드컵의 성공적 개최를 지원하고 구민의신뢰를 바탕으로 바른 감사를 실시하여 기강이 바로선 구정을 실현함.

1) 2002 월드컵 대비 손님맞이 관련부서 지도감사

☐ 청소행정분야 감사

- 대 상 : 청소행정과
- 기 간 : 2002년 3월중(기간중 14일)
- 필 요 성 : 대규모 국제행사 대비 화장실 문화 개선
- 중점사항
 - 우리구에서 관리하는 공공화장실 및 사설 개방화장실 청결여부
 - 공중화장실 관리 및 청소 대행업체 관리 등 청소행정 전반

☐ 광고물 및 교통시설분야 감사

- 대 상 : 도시정비과, 교통행정과
- 기 간 : 2002년 4월중 (기간중 20일)
- 필 요 성 : 대규모 국제행사 대비 광고물 및 교통시설물 개선
- 중점사항
 - 미관저해 및 난립(무허가) 옥외광고물 방치 여부
 - 훼손된 교통시설물 등 유지관리 실태 전반

☐ 환경위생분야 감사

- 대 상 : 환경위생과
- 기 간 : 2002년 5월중 (기간중 15일)
- 필 요 성 : 대규모 국제행사 대비 환경위생 청결유도
- 중점사항 : 각종 숙박업소 및 위생업소 청결유지 여부

2.) 취약분야 부분감사

☐ 부조리 취약분야 집중감사

- 대 상 : 세외수입분야 관련부서
- 기 간 : 2002. 9월중(10일)
- 필 요 성 : 감사주기 도래
- 중점사항
 - 각종 민원서류 처리실태 및 제반법규 이행실태
 - 세외수입 운영실태와 과태료 및 이행강제금 부과적정여부 등

☐ 동문화복지관 운영실태 감사

- 대 상 : 전 16개동
- 기 간
 - 2002년 10월(기간중 16일) ⇒ 01 ~ 08동(8개동)
 - 2002년 11월(기간중 16일) ⇒ 09 ~ 16동(8개동)
- 필 요 성 : 동기능 전환에 따른 문제점 도출 및 개선방안 강구
- 중점사항
 - 주민 선호도가 반영된 시설 및 프로그램 반영여부
 - 기타 이용시간, 사용료·강사료·재료비 등 제경비 적정여부 등

☐ 공직기강 확립을 위한 기강점검

- 설날·추석 공직기강 확립대책 추진 : 2002. 2. 4 ~ 9. 25 (30일간)
- 휴가철 공직기강 확립대책 추진 : 2002. 7. 1 ~ 8. 31 (2개월간)
- 연말연시 공직기강 확립 : 2001.12. 20 ~ 2002. 1. 5 (17일간)
- 중점사항
 - 엄정한 공직기강 확립 및 선물, 상품권 등 금품수수 근절
 - 주요시설 경계와 비상대비태세 강화

3) 정보수집 강화 및 일상감사

□ 감찰정보 수집·관리체계의 강화

부패방지법이 2002. 1. 25부터 시행(예정)됨에 따라 공직자의 부패행위를 사전에 차단하기 위해서, 정보수집 활동을 강화하고, 적극적인 자율정화 기능을 조장함으로써, 사고를 미연에 방지하여 깨끗한 공직풍토를 조성하고자 함.

○ 사정활동의 효율성 제고

- 언론보도, 첩보, 민원제기 사항 분석관리로 부조리 개연성 차단
- 감사담당관 전직원의 정보수집 활동강화로 자율정화 기능조장
- 외부 사정기관과의 유기적 협조체제 유지로 깨끗한 공직풍토 조성

○ 비리관련 직원여론 사항에 대한 집중감찰 실시

- 비리관련 정보 및 위화감을 조성하는 여론사항은 즉시 감사개시
- 비리발생 개연성이 있는 분야 및 인물에 대한 집중감찰 실시
- 비리를 묵인 동조, 방치한 담당자 및 감독자는 연대 문책 강화

□ 일상감사 및 예비준공검사 실시

- 목 적 : 행정의 시행착오 방지 및 기관장 직무수행 보좌
- 대 상 : 각종 공사, 예산회계 업무 및 손실보상금 지급 등
- 감사중점 및 방법
 - 업무처리의 합법성, 합리성, 효과성 및 경제성 등 검토 후 시정
 - 서류감사 원칙(필요시 현장확인 병행), 기관장 결재전 감사 의뢰
- 대형 건설공사에 대한 준공전 감사(예비준공검사) 실시
 - 감사대상 : 區에서 발주되는 도급비 1억원 이상의 건설공사
 - 감사방법 : 일상감사 차원으로 최종준공검사 이전에 감사부서 직원과 인근 지역 주민대표가 참여하는 예비준공검사를 실시하여 부조리 근절 및 부실공사 예방

4) 민원처리 온라인 공개업무 적극 추진

과거 비리가 발생되어 사회적 물의를 빚었거나 업무처리 과정에 부조리발생 소지가 있는 업무를 인터넷에 공개하여
사전에 부당하거나 지연처리하는 행위를 감시하므로써
행정의 투명성과 신뢰도를 확보함

□ 공개업무

- 구민생활과 밀접한 민원업무로써 처리과정이 복잡하고 내용을 쉽게 이해하기 어려운 업무를 선정하여 진행사항을 인터넷을 통해 공개
- 입력자료에 대한 수시 확인으로 예방감사 및 선행감사의 효과를 거양하는 한편, 부서간 업무협력 체계를 강화할 수 있도록 운영
- 공개대상 ⇒ 건축, 위생, 건설공사, 재개발 등 10개분야 80여종 업무

□ 사이버 감사활동 전개

- 민원처리 온라인 공개방에 입력된 내용만으로 인터넷 감사실시
- 공개업무에 대한 인터넷 감시와 현장을 연계한 입체적 감사실시
- 공개업무별로 비리유형, 통계 등을 활용한 주요착안사항을 개발
- 소규모 건설공사의 잔존부조리 척결 등 공개업무별 테마감사

□ 중점 점검사항

- 매일 공개대상 업무의 입력내용 및 자료입력의 지연처리 실태점검
- 입력내용의 정확성 여부 및 입력누락자는 사안에 따라 조치

2. 안전하고 쾌적한 생활환경 조성

1) 연속성 있는 시책사업 추진실태 점검

구에서 추진하는 각종 시책사업의 추진실태를 적기에 점검하여 나타난 문제점을 개선하고, 부진사업에 대하여는 철저한 원인 분석후 시정 조치함으로써 연속성 있는 시책사업 추진도모

☐ 중점 추진사항

- 주민생활과 밀접한 주요시책사업 추진실태 점검
- 예방적 차원의 주민불편사항 사전 점검
- 지시사항 및 개선대책 이행여부 확인

☐ 추진계획

- 주요 관급 공사장 시공단계별 합동점검
 - 영선, 도로, 하수, 공원녹지, 건축 등
- 계절별, 기능별 시책사업 점검
 - 산불예방, 수방대책, 공원관리, 제설대책 등
- 다중이용 시설물 및 위험시설물 점검
 - 어린이공원, 터미널, 화장실, 보안등, 육교, 도로, 하수, 녹지 등
- 취약분야 업무처리실태 점검
 - 행정사각업무, 구태 답습 업무, 담당직원 기피업무 등

☐ 기대효과

- 부진사업에 대한 개선대책을 마련 연속성 있는 사업추진 도모
- 취약업무 제도개선 및 부조리 예방
- 기타 안전 위해요인 해소로 신뢰받는 구정 구현

2) 환경순찰 활동 강화

2002년 월드컵 축구대회를 대비해 주요 간선도로변 및 취약지역에 대한 평일·공휴·기획·특별순찰을 강화하여 주민불편사항을 사전에 제거하고, 또한 안전하고 쾌적한 Green광진을 유지하여 세계수준에 걸맞는 도시환경을 조성하고자 함.

□ 중점 추진사항

- 계절별, 공사장등 취약분야별 중점 순찰로 주민불편사항 사전예방
- 기획순찰 및 공휴일 순찰 강화로 쾌적한 Green광진 유지
- 주요 간선도로변 매일 순찰로 공백없는 환경순찰 실시

□ 추진계획

- 공휴순찰 : 행정공백 방지를 위해 공휴순찰을 실시하여 긴급상황 발생시 응급조치 및 적출사항은 다음날 주관 부서에서 조치토록 지시
- 기획순찰 : 월별, 계절별, 업무별 주제선정 시행
- 평일순찰 : 주요간선도로 위주 매일 순찰
- 특별순찰 : 주민, 구의원 및 구간부 합동순찰

□ 순찰활동 운영결과 평가 - 분기 1회

- 평가분석 및 문제점 보완

□ 기대효과

- 각종 시민생활 불편요인 사전 제거로 쾌적한 도시환경 조성
- 환경정비에 대한 주민참여 분위기 확대

3) 「빨리처리반」 운영 활성화

일상생활에서 느끼는 불편사항을 주민의 직접신고에 의해 30분 이내 현장 출동하여 즉시 해결하는 「생활민원 빨리처리반」의 기능을 더욱 내실화 하여 친절하고 신속한 행정서비스를 주민들에게 제공하고자 함

☐ 중점 추진사항

- 신속한 민원처리로 주민만족 행정구현
- “현장 기동반”의 친절 및 서비스 제공으로 신뢰받는 구정 실현

☐ 추진계획

- 빨리처리반 운영실적 평가 분석 및 문제점 보완 : 반기 1회
- 이용주민 만족도 설문조사 : 반기 1회
 - 대 상 : 이용주민 대상 분기별 50~100명 무작위 표본 추출
 - 설문내용 : 만족도, 인지경로, 직원 친절도, 건의사항 등
- 빨리처리반 4주년 주민평가 보고회 개최: 2002년 4월중
 - 대 상 : 주민, 구의원, 구간부 등 100여명
 - 내 용 : 경과보고, 민원처리 사례발표, 건의사항 수렴 등
- 빨리처리반 주민홍보 강화
 - 광진구홈페이지 열린마당 코너에 생활민원 접수
 - 네티즌의 실시간 민원접수 및 처리를 하도록 메인홈페이지에 “민원접수” 코너를 운영

☐ 기대효과

- 친절하고 신속한 민원처리로 신뢰받는 행정 구현
- 지역주민의 구정참여 적극 유도
- 「인터넷 민원접수」 운영으로 실시간 민원접수 및 처리가능

3. 주민이 만족하는 행정

1) 「민원해결방」 운영

고질민원, 장기미해결민원, 생계형민원 등 여러가지 고충사항에 대하여 민원인의 입장에서 민원을 적극해결하고 주민면담 및 보고회 개최 등 “민원해결방” 운영을 보다 활성화시키고자 함.

□ 중점 추진사항

- 성의 있는 민원응대로 고충민원 적극해소
- 신속하고 정확한 민원처리로 구민고충 해소
- 주요민원 분석보고로 민원발생 사전차단

□ 활성화 방안

- 민원해결 대책보고회 운영 : 년 2회(상·하반기)
 - 고질민원 및 장기 미해결 민원에 대한 부서별 해결방안 모색
- 민원발생 예방행정 강화
 - '민원청취움브즈맨'의 활동상황 보고회 개최
 - 진정민원 처리결과 점검으로 성의 있는 민원해결 유도
 - 민원소지 다발현장 사전점검 및 주민면담 확행

□ 기대효과

- 고충민원 적극해소로 신뢰받는 구정 구현
- 적극적이고 능동적인 자세로의 사고 전환

2) 「공무원 견문보고」 및 「행정사무착오보상」 제도운영

시민에게 불편을 주거나 위험 요인 등을 공무원이 사전에 적극적으로 적출·시정함으로써 주민생활의 편익을 증진시키고, 행정사무 착오로 내방한 민원인에게 소액의 실비를 보상해 줌으로써 행정의 불신과 불만을 해소하고 행정착오의 재발을 방지.

□ 공무원 견문보고제 운영

○ 중점사항

- 지역사회 발전을 저해하는 요인을 시정하여 신뢰받는 구정실현
- 전 직원 순찰 요원화로 주민생활 편익증진과 도시의 기능유지

○ 추진계획

- 전 직원이 월 1인 1건 이상 견문사항을 제출할 수 있도록 교육강화
- 견문사항 실적우수 부서에 대해서는 행정실적 심사에 인센티브 부여
- 포켓용 수첩 제작배포(2,000부)

○ 기대효과

- 직원들에게 구정발전에 대한 감시·관리자의 역할과 책임감을 부여함으로써 주민생활의 편익증진 및 쾌적한 도시기능 유지

□ 행정사무 착오보상제 운영

○ 운영개요

- 대 상 : 소속 공무원의 사무착오로 인하여 내방한 모든 민원인
- 방 법 : 재발방지를 약속하는 사과문과 함께 보상금 지급(10,000원)

○ 활성화 방안

- 「행정사무착오 보상제」에 대한 부서장 관심고취 및 직원교육강화
- 행정사무착오 보상제도에 관한 주민홍보 강화로 주민 이용률 제고
- 행정사무착오 보상제 안내문 신규제작 및 부착장소 일제정비

○ 기대효과

- 행정사무착오 및 민원서류 지연처리 등 민원불편사항 최소화
- 구민으로부터 신뢰를 받는 책임행정 구현으로 친절광진 이미지 정착

3) 방문민원 친절도 평가실시

민원인을 바르게 응대하는 일은 공직자와 민원인 사이에 신뢰감을 심어주는 첫걸음인 만큼, 상호간의 신뢰를 바탕으로 민원인이 자치단체의 주역임을 인식하도록 하고, 양질의 서비스를 제공하여 전국에서 제일 친절한 자치구가 되도록 하고자 함.

□ 중점 추진사항

- 친절도(첫인사, 끝인사, 공손한 언행) 점검
- 담당업무 숙지도 및 적극적인 민원처리 자세
- 관리자 대민업무 관심도 등

□ 추진계획

- 평가개요
 - 평가일시 : 연 2회(상. 하반기)
 - 대 상 : 구·동 전부서
 - 평가항목 : 친절성, 신속성, 공정성, 편의성 등 4개분야
 - 점검방법
 - ▶ 우수한 공공근로 인력 차출하여 비노출 점검
 - ▶ 민원인을 가장하여 문의, 상담실시
 - ▶ 기타 사무실 청결유지 서류 정리정돈 확인 등
- 평가결과 조치
 - 친절공무원 인센티브제 실시 및 불친절 공무원 페널티 부여
 - 우수사례는 전부서 확대시행

□ 기대효과

- 양질의 행정서비스를 통하여 주민의 만족도 증진
- 공직자와 민원인간의 신뢰감 조성

4) 민원청취 음부즈맨 제도 활성화

민원청취 음부즈맨 제도를 활성화함으로써 생활주변에서 발생하는 각종 민원과 주민여론을 청취하여 시정을 건의하고 해당부서에서 민원을 처리함으로써, 주민의 감시 및 참여행정을 구현하고자 함.

□ 추진개요

- 시행일자 : 1995. 9. 1
- 신고방법 : 우편엽서, 전화, 방문 등을 통하여 신고
- 운영체계 : 민원청취 음부즈맨 건의 ⇒ 내용-검토(감사담당관) ⇒ 해당부서 이첩 ⇒ 처리 ⇒ 결과통보
- 신고·건의대상
 - 각종 민원사항, 여론사항 및 구행정 전반에 관한 제도개선
 - 기타 하자있는 행정작용에 대한 시정요구 등

□ 추진실적(단위 : 건수)

총계	'95 ~ '98	'99	'00	'01
780	456	112	107	105

□ 활성화 방안

- 「민원청취 음부즈맨」 위원 건의수첩 제작배포
 - 수취인후납 부담으로 제작된 우편엽서(50매정도)용 건의수첩
 - 간단한 구정현황 및 부서안내 전화번호 수록
- 「민원청취 음부즈맨」 간담회 및 활동상황 보고회 개최
 - 활동상황 보고회 : 2002. 12월

□ 기대효과

- 「민원청취음부즈맨」 간담회 및 활동상황 보고회를 개최하여 주민여론 및 민원사항을 적극적으로 수렴
- 음부즈맨 위원의 자긍심 고취로 활성화 도모

2002년 특수사업 추진

1. 주민자치위원장이 참여하는 동감사제도 도입

동사무소의 기능전환에 따라 각 동에서 주민자치센터 설치·운영과 관련 취미, 스포츠, 오락 등 다양한 프로그램을 준비하여 운영되고 있는 바, 주민자치위원회 위원장이 참여하는 동감사 제도를 도입하여 주민자치센터를 활성화 하고자 함.

□ 참여방법

- 감사실시전 7일전에 해당동 위원장에게 통보
- 해당동 위원장이 개인사정에 의해 불참시 부위원장 및 간사 등이 참여
- 감사자는 해당동 위원장 참여하에 프로그램 강사, 주민 등과 면담
확행
 - 위원장은 주민자치센터 운영과 관련된 문제점 제시
 - 관내 주민이 원하는 프로그램, 예산문제, 운영시간 등 파악

□ 감사중점

- 주민 선호도가 반영된 시설 및 프로그램 선정여부
- 동별 여건에 따른 특성화가 유도되었는지 여부
- 관내 유관시설·단체와 연계운영 실태 및 제도개선사항 발굴

□ 기대효과

- 동문화복지관 운영 활성화
- 주민이 참여하는 투명감사 실현

2. 감사행정 인터넷홈페이지 공개

감사일정 및 감사결과 등 감사 전반에 대한 사항을 광진구 인터넷홈페이지에 (부분)공개함으로써 감사투명성을 향상시키고, 감사에 대한 주민의견을 수렴하여, 신뢰받는 감사행정을 구현하고자 함.

□ 사업개요

- 공개시기 : 2002. 1. 1 ~ 12. 31
- 공개대상 : 종합감사, 부분감사, 특정분야 감사 등
- 공개사이트 : 광진구 홈페이지(<http://www.kwangjin.seoul.kr>)

□ 사업내용

- 사전감사 예고제 실시 ⇒ 감사실시 최소한 7일전에 공개
- 부조리에 대한 제보 및 민원신고 등을 접수하여 감사에 반영
- 감사실시 결과 부분공개

□ 공개추진일정

- 2002. 1월 : 감사계획수립 및 서울시에 승인요청
- 2002. 2월 : 감사준비(자료입수 및 정보파악)
- 2002. 3월 : 청소행정분야 감사(월드컵 행사 손님맞이 준비)
- 2002. 4월 : 광고물, 교통·시설분야 감사(월드컵 행사 손님맞이 준비)
- 2002. 5월 : 환경위생분야 감사(월드컵 행사 손님맞이 준비)
- 2002. 7월 ~ 8월 : 휴가철 공직기강 감사
- 2002. 9월 : 세외수입분야 감사
- 2002. 10월 :洞문화복지관분야 감사(1 ~ 8동)
- 2002. 11월 :洞문화복지관분야 감사(9 ~ 16동)
- ※ 2002. 6월중 선거업무 및 월드컵 축구행사로 감사보류

□ 기대효과

- 공개감사를 통한 투명성 확보
- 주민의견을 수렴함으로써 감사행정 신뢰성 제고

3. 공직자 재산등록 전산프로그램 개선

공직자 재산등록 의무대상자가 대폭 확대됨에 따라 현재의 DOS 프로그램으로는 관리에 어려움이 있어, 등록·조회·심사 등의 기능이 포함된 WINDOWS 프로그램을 도입하여, 재산등록 업무의 효율성과 투명성을 제고하고자 함.

□ 재산등록의무대상자 현황(단위 : 명)

계	재산공개 대상자			비공개 대상자						비 고
	소계	구청장	구의원	소계	4급이상	5급	6급	7급	의무면제	
156	17	1	16	139	8	8	36	71	16	

□ 프로그램 비교

구 분	현 행	개 선
자료관리	<ul style="list-style-type: none"> • dos용 프로그램 • 등록 및 조회 절차 별도 • 타구와 호환성 없음 	<ul style="list-style-type: none"> • windows용 프로그램 • 등록 및 조회 절차 일원화 • 타구와 호환성 가능
자료심사	<ul style="list-style-type: none"> • 금융기관등 통보내용을 수기 검토로 많은 시일소요 • 정확성, 효율성 떨어짐 	<ul style="list-style-type: none"> • 1회 입력으로 등록·조회·심사 가능(단시일내 업무처리) • 정확성, 효율성, 투명성 제고

□ 추진일정

- 2002. 1월 ~ 3월 : windows 프로그램 도입
- 2002. 5월 ~ 6월 : 기존 등록사항 입력
- 2002. 7월 ~ 12월 : 정기신고 및 변동신고사항 수시입력

□ 기대효과

- 정확한 자료관리 및 심사의 투명성 확보
- 재산등록 업무를 정확하고 보다 효율적으로 추진

4. 관내 관급 및 각종 공사장 합동점검 정례화

관·시공업체 편의 위주의 공사관행을 시민편의 위주로 개선함은 물론, 담당공무원의 책임의식을 고취시켜 시민의 안전과 불편을 해소하고자 관내 공사장 합동점검을 정례화 하고자 함.

☐ 추진개요

- 추진시기 : 2002. 1월부터 시행
- 점검대상 : 관내 도로, 하수, 녹지, 건축공사장(3,000㎡ 이상)
- 순찰인원 : 총 8명

계	감사담당관	도로과	하수과	건축행정과	공원녹지과	교통전문요원	비고
8	3	1	1	1	1	1	

☐ 추진방법

- 월 1회 8명이 도보 및 차량이용 합동순찰 실시
- 공사장 등 주변을 방문하여 적출한 사항은 현장시정 조치
- 안전펜스, 낙하물방지시설 미설치 등 안전위해 요인에 대해서는 1차 경고하고, 미이행시 벌점부과 등 강력한 행정조치

☐ 중점점검사항

- 안전펜스, 낙하물 방지시설 등 설치여부
- 도로상 공사자재 적치 및 작업행위
- 보행자 및 차량통행로 확보여부
- 기타 주민생활 및 안전위해 요인점검 등

☐ 기대효과

- 주민불편사항 해소로 신뢰받는 구정구현
- 사고를未然에 방지함으로써 안전하고 쾌적한 도시환경 조성