

광진구 공무원은 항상 최고의 청렴을 추구합니다.

2009년 12월

2010년도 주요업무계획



고구려의 숨결 행복도시 광진



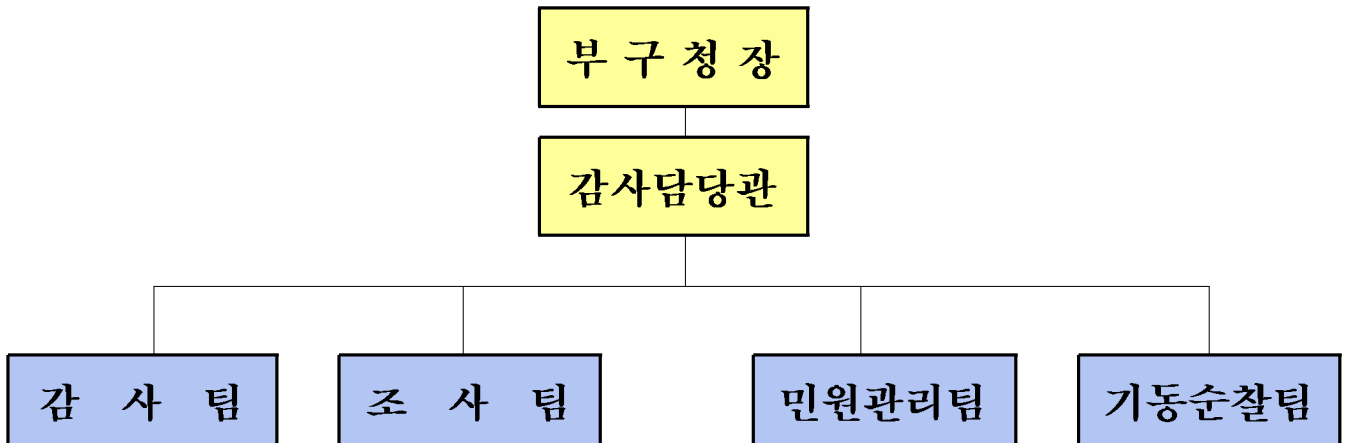
광진구
(감사담당관)

순 서

● 일반현황	-----	1
● 감사목표	-----	3
● 2010년도 주요업무 계획		
I . 맑고 투명한 『청렴광진』 실현		
1. 『청렴광진』 실현을 위한 시책사업 추진	-----	5
2. 청렴 공무원 및 청렴시책 우수부서 시상	-----	8
3. 직원 업무능력 향상성 감사 실시	-----	9
4. 건강한 공직풍토 조성을 위한 기획감찰 실시	-----	10
5. 시행착오 예방을 위한 일상감사 실시	-----	11
6. 민원처리온라인 공개시스템 운영으로 투명행정 구현	-	12
7. 청렴공직문화 조성을 위한 공직자 재산등록	-----	13
8. 공직자 품위유지 다짐메시지 전파	-----	14
II . 쾌적하고 살기좋은 『청정광진』 조성		
9. 시책사업 수시점검으로 창의와 효율성 제고	-----	15
10. 행복광진을 위한 주요시설 기획점검	-----	16
11. 구민 감동을 위한 365 일 환경순찰	-----	17
12. 서울시 인센티브 『시민불편살피미』 중점 관리	-----	18
III . 구민과 함께하는 『참여행정』 구현		
13. 민원관리업무 효율성 제고	-----	19
14. Cyber 옴부즈만 운영 활성화	-----	20
15. 민원조정위원회 운영	-----	21
16. 「구청장에게바란다」 운영 개선	-----	22
17. 생활불편 민원 모바일(휴대폰) 신고 시스템 운영	----	23
● 중점(핵심)사업		
1. 부패ZERO를 위한 CCRM 운영	-----	24
2. IT 상시 감사시스템 구축	-----	25
3. 성과감사에 의한 업무시스템 개선	-----	26
4. 「무빙(Moving)구청장실」 운영	-----	27
5. 주민불편 Zero化를 위한 『현장 민원실』 운영	-----	28

일 반 현 황

□ 조 직 --- 4팀



□ 인력현황

(정원 / 현원)

구 분	계	행 정 직					기 술 직				기능
		5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	
감 사 담당관	24/26	1/1	4/4	5/8	6/3	3/5	/	1/1	/	/	4/4

□ 주요업무(사무분장) 현황

- 감 사 팀 : 감사, 청렴종합시책, 공직기강확립, 일상감사, 예비준공검사
- 조 사 팀 : 조사, 기획순찰, 공직자윤리위원회, 공직자재산등록
- 민원관리팀 : 진정민원접수·처리, 구청장에게 바란다, 사이버옴부즈만 운영
- 기동순찰팀 : 생활불편민원 접수·처리, 환경순찰, 시민불편살피미 운영

□ 각종 위원회 및 단체 현황

(단위 : 명)

구 분	인원	기 능	비고
공직자윤리위원회	5	· 공직자재산등록심사 및 결과처리	
민원조정위원회	14	· 고질민원사항의 중재 및 조정	
관용심사위원회	7	· 관용대상자의 처분양정 심사	
사이버 옴부즈만	153	· 구정 및 생활 주변 개선사항 의견제시	
구민감사관	11	· 제도개선 및 법령정비 사항 제시	

감사목표와 방향

□ 기본목표

- 예방감사, 시스템감사, 열린감사를 통해 「맑고 투명한 청렴구정」 실현

□ 성과목표

- 맑고 투명한 「청렴광진」 실현
- 쾌적하고 살기 좋은 「청정광진」 조성
- 구민과 함께하는 「참여행정」 구현

□ 감사정책 방향

- 구정 청렴도 향상을 위한 ⇒ 의식개혁 강화
- 민선4기 주요시책의 원활한 추진을 위한 ⇒ 성과중심 감사
- 행정업무의 전산화·시스템화에 따른 ⇒ IT감사 도입
- 잔존부조리의 근원적 예방을 위한 ⇒ 시스템감사 수행
- 비위발생 사전예방하기 위한 ⇒ 기획감찰 감사
- 각종 부실공사 척결을 위한 ⇒ 컨설팅 감사
- 주민 감사관 참여를 통한 ⇒ 열린 감사행정 구현
- 계절별·테마 환경순찰 시행으로 ⇒ 청정광진 추진
- 사이버 옴부즈만 운영 활성화로 ⇒ 참여행정 실현

소 요 예 산 현 황

우선 순위	사 업 명	2009예산	2010예산	비 고	
				증감(%)	재 원(단위:천원)
총계		85,640	31,420	54,220	- 구비 : 31,420 - 시비 : - 국비 :
1	CCRM 운영	15,680	13,160	△16%	- 구비 : 13,160 - 시비 : - 국비 :
2	청렴공무원 및 청렴시책 우수부서사상	4,200	7,700	83%	- 구비 : 7,700 - 시비 : - 국비 :
3	IT감사시스템 구축 및 유지보수	60,000	4,800	△55,200	- 구비 : 4,800 - 시비 : - 국비 :
4	시민불편살피미 중점 관리	2,400	2,400	-	- 구비 : 2,400 - 시비 : - 국비 :
5	민원조정위원회	1,800	1,800	-	- 구비 : 1,800 - 시비 : - 국비 :
6	사이버 옴부즈만 운영 활성화	1,560	1,560	-	- 구비 : 1,560 - 시비 : - 국비 :

주요업무 계획

1 『청렴광진』 실현을 위한 시책사업 추진

부패유발요인 해소와 공무원 행동강령 준수, 부조리 예방, 정부시책의 능동적 참여로 국정 신뢰도와 투명성을 제고하고, 지역사회의 동참을 유도하여 국민과함께하는 깨끗하고 투명한 국정 실현

□ 청렴평가 개요

구 분	청렴도 평가	청렴지수 평가	청렴시책 평가
평가기관	국민권익위원회	서울특별시	서울특별시
조사기관	한국갤럽	한국갤럽	서울시립대 반부패연구소
대상기간	2009.7.1 ~ 2010.6.30	2009.4.1 ~ 2010.3.31	2010.1.1 ~ 2010.10.30
평가지기	2010.9~10월	2010.5~6월	2010.11월
평가분야	계약및관리/주택 건축 식품,환경 등 3개분야	위생/세무/건축/건설공사/ 교통/환경 등 8개 분야	교육·홍보/민원처리 정보공개 등 공통과제

□ 공직자 청렴의식 정착

- 청렴교육 실시 강화
 - 청렴교육 수료제(GIC) 시행, 5급 이하 대상 전직원 수료 목표(2010.4월한)
- 공무원 행동강령 실천력 향상
 - 결의대회 개최 : 전직원 특별교육 (상·하반기, 연 2회)
 - 상담실 운영 : 새올행정시스템 게시판(청렴방),
 감사담당관 직통핫라인(전화 ·전자우편)
 - 숙지도 향상 : 시험통과 직원 『GIC』 수료증 수여, 업무용수첩활용
- 자정 결의대회 개최 : 국(동)장 주관, 청렴서약 등(연 1회)

- 직원 설문조사 실시
 - － 조사결과 분석, 문제점 도출, 향상방안 수립시행(연 2회)
- 청렴홍보메시지 전자우편 발송
 - － 전자결재 및 서울행정시스템, 구내방송 등을 통한 청렴의식고취(연중)
- 청렴교육 보조자료 제작·배부
 - － 홍보메시지(청렴이야기) 활용, 독후감 제출시 청렴 교육시간 인정
- 청렴도 향상 워크숍 개최
 - － 청렴도 평가분야 담당직원 대상, 민원행정 제도개선 및 우수 모범사례 토의 등
- 청렴모범공무원 선발 및 시상
 - － 분기별 3명(연12명), 연말 청렴왕(1명) 선발·시상 및
청렴 선진국 해외연수 특전 부여 등
- 청렴 우수부서 표창
 - － 외부기관 청렴평가에서 우수한 성과낸 부서 표창 및 시상(3개부서, 연말)
- 시책과제(아이디어) 직원공모
 - － UCC, 포스터, 연극, 청렴도서 독후감 등, 우수작 표창 및 시상금 지급(연말)

□ 제도개선·벤치마킹을 통한 민원업무 환경조성

- 부패유발 요인 분석을 통한 부패영향 평가 : 조례·규칙 등
- 행정 기준·절차 및 불합리한 제도 개선 등을 통한 행정투명성 확보
- 문제제기 수월성 개선 : 외부청렴도 평가 취약항목
 - － 민원처리 기준·절차 공개 강화 : On/Off-Line 병행
 - － 취약분야 민원 홈페이지상 문제제기란 병행
- 민원처리결과 문자메시지(UMS) 발송 서비스
- 「구민고객의 권리」 고지제 정착 : 민원창구 비치, 명함활용 등
- 민원응대 매뉴얼 제작
 - － 민원접점 고객응대 지침서로서의 분야별 표준서비스 수록,
바인더형 다이어리 제작
- 민원 처리기간 단축 직원 마일리지제 : 유기한 민원
- 우수시책사업 발굴 및 타 기관 벤치마킹 실시

□ 구민과 함께하는 청렴광진 실현

- 광진지역 투명성 협약(GLTC) 체결 추진
 - － 명 칭 : 광진지역 투명성 협약
(Gwangjin Local Transparency Compact)
 - － 대 상 : 관내 소재 기업체 중심
 - － 협약내용 : 글로벌 스탠다드(GS) 및 유엔 글로벌 컴팩(UNGC)에 준하는 10개항 이내 협약조항 선정, 지역사회 동참 유도
- 청렴광진 주민 서명받기
 - － 구동 민원창구 활용 서명부 비치, 고객의 권리 고지, 주민 협조사항 홍보 등
- 간담회 및 결의대회 개최
 - － 구정 유관단체·사업체·업주등과 간담회시 청렴시책 홍보 및 건의사항 수렴
- 민원행정서비스 평가 설문지 발송
 - － 청렴자수 평가대상 민원인, 친절·청렴도 및 주민생활불편·건의사항 등 수렴
- 예비준공검사시 : 주민참여 감독관제 운영
- 주민홍보 : 구정홍보 전광판, 플래카드, 아차산메아리 등

□ 공익신고를 통한 부조리 사전예방

- 공직자 비리신고센터 운영 : 주민·직원 부조리신고 보상금 최고 1,000만원 지급, 신고 공무원 인센티브 부여(성과포인트 등)
 - － 부조리신고 Hot-Line : 감사담당관 직통전화·전자우편
- 클린신고센터 운영
 - － 민원인으로부터 받은 위법·부당한 금품의 반환 불가시 공무원의 자발적 신고, 복지단체 등 기부 처리

2

청렴 공무원 및 청렴시책 우수부서 시상

창의적이고 적극적인 자세로 청렴업무를 성실하게 수행한 공무원과 대외기관 청렴도 및 청렴시책평가 유공부서를 선발 및 시상을 통한 동기부여 및 직원들의 청렴의식 강화

□ 추진방향

- 모범공무원·우수부서 시상을 통한 동기부여 및 성과관리
- 수상 대상 선발시 사전 평가자료축적으로 객관성 및 공정성 유지
- 분기별 선발을 통한 청렴 분위기 전파·확산

□ 추진계획

- 청렴 모범공무원 선발
 - 인 원 : 연 12명(분기별 3명×4회)
 - 선발절차 : 부서장 추천 ⇒ 직원설문조사 ⇒ 심사위원회 심사
 - 시 상 : 구청장 표창 및 상품권(20만원) 지급
- 청렴왕 선발
 - 인 원 : 청렴 모범공무원 12명 중 1명 선정(12월)
 - 선발절차 : 직원설문조사 ⇒ 심사위원회 심사 ⇒ 구청장 방침
 - 시 상 : 구청장 표창, 시상금(300만원), 해외연수 특전부여
- 청렴시책 우수부서 시상
 - 시 기 : 2010. 12월
 - 시상부서 : 4개부서(최우수 1, 우수 1, 장려 2)
 - 포 상 금 : 최우수(100만원), 우수(70만원), 장려(각 50만원)
 - 선발절차 : 청렴시책 평가결과에 의거 우수부서 선정

□ 소요예산 : 7,700천원

□ 기대효과

- 청렴공무원 및 우수부서 선발에 따른 직원들의 청렴의식 고양
- 투명하고 깨끗한 공직풍토 조성 및 고품질의 행정서비스 제공

3

직원 업무능력 향상성 감사 실시

최근 증가하고 있는 신규 직원 등 직원들의 업무능력 향상을 위하여
법규, 예산·회계 등 기본적 행정 업무에 대한 감사를 실시하여 그 결과를
관련 직원대상 공개발표 및 사례집 발간 등 직원 업무능력 개발에 활용

□ 추진개요

- 법규, 회계, 예산 등 기본적 행정업무에 대한 감사 실시
- 감사결과를 토대로 직원 업무 능력 향상을 위한 감사 사례집,
업무지침서 등 발간 및 공개 발표 교육효과 거양
- 신규 직원 등에 대하여 교육·지도적 차원의 감사 강화

□ 추진계획

- 감사실시
 - － 종합감사 : 상·하반기 각 1회 (구청, 동사무소)
 - － 부분감사 : 물품구매·관리, 인·허가 업무, 예산집행실태 등
 - － 취약분야감사 : 청렴도 평가 하위 부서 특별감사 실시
 - － 특별감사 : 사회적 이슈 등에 대한 특정 분야 감사 실시
 - － 성과감사 : 부정적 관행 및 비효율적 업무의 제도개선 감사
- 직원업무능력 배양
 - － 직원업무 행태 및 시스템의 개선을 통한 업무능률 향상
 - － 법규·회계·예산 분야 등 감사사례집 발간 배부
 - － 직무 관련 공무원 대상 감사결과 공개발표 교육 효과 거양

□ 기대효과

- 직원들의 업무능력 향상으로 고품질의 행정서비스 제공
- 부적정한 업무처리 예방 등 청렴광진 실현

4 건강한 공직풍토 조성을 위한 기획감찰 실시

공무원의 근무형태 및 민원처리실태 분석과 주민불편 사항 사전파악 등 기획감찰을 실시하여 건강하고 깨끗한 공직풍토 조성 및 국민의 신뢰받는 구정실현

□ 추진방향

- 무사안일·근무형태 분석, 동향 및 여론수집 등 기획감찰 강화
- 주민불편분야, 주요 언론보도, 제보사항에 대한 특별감찰
- 비위발생 요인의 사전차단을 위한 예방 감찰활동

□ 추진개요

- 기획감찰
 - － 공무원의 근무형태 분석으로 조직력 강화 방안 모색
 - 방문민원 모니터링(1월), 직종별·성별 조직 형태 분석(3월)
 - 단위업무 및 업무분장(7월), 세외수입 분석 (10월)
 - － 주요 시책사업 추진실태에 대한 현장 확인 및 동향파악
 - － 진정민원, 주민생활민원과 직결되는 분야에 대한 제도개선
 - － 공무원의 정치개입, 부업실태 등 행동강령 준수여부 감찰
 - － 타 기관·자치구와의 비교감찰, 정보공유 등 유기적 협조체제 구축
- 특별감찰
 - － 연말연시, 설·추석, 휴가철등 기강이 흐트러지기 쉬운 시기 집중감찰
 - － 비리가 제보되거나 비리개연성이 있는 특정분야 중심 특별감찰
- 일반감찰 (연중실시)
 - － 부정·비리의 사전예방을 위한 상시 감찰체제 유지
 - － 취약분야, 취약인물 정보수집 및 집중감찰

□ 기대효과

- 부패없는 공직분위기 조성 및 주민불편 해소를 위한 기획감찰로 청렴지수 향상에 기여하고 신뢰받는 공직자상 확립

5

시행착오 예방을 위한 일상감사 실시

사후감사로는 시정이나 치유가 곤란한 사업에 대한 예방적·지도적 감사를 통해 시행착오 및 예산낭비요인을 사전에 제거하고, 개선방안을 제시함으로써 구정운영의 생산성 제고

□ 추진개요 또는 현황

- 사전에 사업의 합법성, 효율성 등을 검토·분석하여 시행착오 예방
- 계약방법 및 산출기초금액의 적정성 확인으로 예산낭비 요인 제거

□ 추진계획

- 감사시기 : 최종 결재권자의 결재 직전(설계도서 작성 시)
- 감사대상
 - － 건설공사 설계변경 금액이 2,000만원 이상 증감
 - － 재건축 사업시행인가 및 준공검사
 - － 건축허가 및 사용승인 : 연면적 10,000 m^2 이상
 - － 물품 제조·구매·용역·기타 계약의 경우 : 2,000만원 이상 (수의계약 포함)
 - － 도시계획 사업과 관련된 손실보상 대상 물건 등 전반
 - － 하도급 계약의 적정 여부 등
- 중점감사사항
 - － 현지 여건과 부합되는 설계도서 작성 여부
 - － 공사의 안정성, 법령 적합성 및 업무처리의 효율성 검토 등
- 결과조치 : 사업시행에 따른 예산낭비요인 등 시정사항 사전 조치

□ 기대효과

- 시행착오 및 예산낭비 요인을 사전에 제거하여 구정운영의 생산성 제고

부조리 발생 소지가 있고 주민생활과 직결되는 각종 인·허가 사항의 처리내용을 실시간으로 공개하여 일반 시민 누구나 확인, 열람할 수 있도록 함으로써 유리알처럼 투명한 행정구현

□ 점검개요

- 점검시기 : 일일 및 반기별 정기점검(연 2회) 실시
- 점검대상 : 민원처리온라인 공개시스템 10개 분야 50개 업무
- 점검방법 : 민원공개방에 입력된 문서의 인터넷 점검 및 서면조사
(필요시 실지조사)
- 중점점검사항
 - － 대상업무 입력누락 및 입력지연 ⇒ 접수 및 결재 후 1일 이내 입력 여부
 - － 각 민원업무별 업무내용, 구비서류, 업무처리절차 입력 적정 여부 등
 - － 전자결재 연동 여부
 - － 문서처리 내용 적정 여부 등

□ 추진계획

- 점검시기 : 일일점검 및 정기점검(2010. 1월 / 7월)
- 점검범위
 - － 일일점검 : 전일15시~금일15시 민원처리 입력분
 - － 정기점검 : 상/하반기 민원처리 입력분
- 결과조치
 - － 정기점검 결과는 2010년 으뜸부서 평가 시 부서별 차등 배점
 - － 사업입력 누락 및 지연 처리자는 전체 특별교육 실시

□ 기대효과

- 민원처리 내용을 실시간 공개함으로써 신뢰받는 구정 실현
- 일일점검 실시로 입력 누락 및 지연률 제로(zero)화 추진

7

청렴공직문화 조성을 위한 공직자 재산등록

공직자윤리법에 따라 재산신고대상자의 성실한 재산등록신고를 유도하고 엄정한 재산심사를 추진하여 공직자의 부정한 재산취득을 방지하고 국민에 대한 봉사자로서의 공직윤리관을 확립하고자 함.

□ 추진현황

○ 등록대상자

(2009.8.31 현재)

심사 관할	계	소계	정 부 (구청장, 부구청장)	서울시 (구의원, 4급)	우리구 (등록부서 5~7 급)	비고
정기신고	222	174	3	22	149	
수시신고		48	-	-	48	

(등록부서 : 감사담당관, 세무1과, 세무2과, 환경과, 주택과, 도시디자인과, 건축과, 도로과, 치수방재과, 보건위생과, 특별사법경찰관)

□ 추진계획

○ 공직자윤리위원회 운영

■ 위원회 구성 현황

- 총 5인(위촉직 3인, 당연직 2인)
- 임기만료 위원(1명) 신규 위촉 예정

■ 위원회 심의 계획

- 개최일시 : 연 2회 (6월, 11월)
- 심의내용 : 재산등록 및 변동사항 심사, 고지거부심사 등
- 심사의결 : 누락금액과 불성실 신고 사항의 경중에 따라 심사결정
- 처분구분 : 실무종결, 정정조치, 보완명령, 경고 및 시정조치, 징계 및 해임요청

○ 재산등록신고 안내

■ 정기교육 실시

- 교육일시 : 연1회 (1월~2월)
- 교육대상 : 정기변동신고자 및 수시신고자

■ 수시 신고 안내

- 재산등록안내 공문 발송시 안내메일 추가 발송
- 신고마감일 직전에 신고독려 메일 및 문자 추가 발송

□ 기대효과

- 엄정한 재산심사로 공직자의 부정한 재산증식을 방지
- 공무집행의 공정성 확보로 공직자 윤리 확립

음주운전, 폭행 등 각종 위법행위로 인한 공직자 품위손상 예방과 기강 확립에 대한 메시지 전달 및 자정운동 전개로 신뢰받는 공직자상 확립.

□ 추진개요

- 운영시기 : 2010. 1월 ~ 지속
- 대 상 : 전직원 (구청, 동, 구의회, 보건소)
- 방 법 : 이동전화 문자메시지(UMS) 또는 이메일 전송

□ 추진계획

- 운영횟수
 - 연 10회 (분기별1회 및 설·추석·연말·휴가철 등 취약시기)
- 주요내용
 - 음주, 폭행 등 공무원 품위손상 행위 근절 자정운동 홍보
 - 명절, 휴가철 등 실정에 맞는 공무원행동강령 준수 안내
 - 공무원 징계관련 사항에 대한 안내
- 운영절차
 - 발송대상자 엑셀 명단 구축 → 문자메시지 전송 → 발송확인
 - 여론 청취를 통한 성과 분석

□ 소요예산 : 비예산

- 광진구UMS 및 통합메일 활용

□ 기대효과

- 음주운전, 품위손상 행위 등 사전예방으로 신뢰받는 공직자상 구현
- 금품차용 및 수수 등 비위유발요인 차단

9

시책사업 수시점검으로 창의와 효율성 제고

주요 시책사업의 추진사항을 점검한 후 부진 원인 및 보완 대책을 제시하고 사업의 원활한 추진과 효율성 제고로 구민만족 행정에 기여함.

□ 추진방향

- 주요 시책사업 추진실태를 단계별로 확인·점검하여 시행착오 사전예방
- 부서 간 유기적인 협조체계 구축 및 지원하는 점검활동으로 추진 성과 제고 등 사업목표 달성에 기여
- 《 착안사항 》 ⇒ 계획성, 적합성, 적법성, 신속성

□ 추진계획

- 대상사업 선정
 - 구청장 지시, 주관부서 요청 또는 심사분석 결과 등을 참고하여 대상사업 선정
 - 현안사항과 관련한 부서장 요청 사업(수시)
- 점검사항
 - 사업추진목표 대비 진도, 관련 부서 간 협조실태
 - 사업추진과정에서 발생하는 각종 문제점 분석 및 개선방안 제시
 - 사업추진과 관련한 내·외부 의견을 수렴하여 소관부서에 통보, 사업에 반영 조치

□ 기대효과

- 시책사업의 원활한 추진 지원 및 효율성 제고로 경영효율행정 구현

재해예방대책, 공사장 및 다중이용시설물 관리실태 등 구정 각 분야의 주민불편사항 등을 점검하고 문제점을 개선함으로써 안전사고를 사전에 예방하고 주민생활 편의를 증진하고자 함.

□ 추진방향

- 재해발생요인 등에 대한 사전점검을 통한 안전사고 예방
- 문제점의 발굴·개선을 위한 예방점검에 중점

□ 추진계획

- 점검 내용

연번	계절별, 분야별 점검계획	추진일정
1	설맞이/추석맞이 주민불편사항, 특별순찰(복무점검)	1월, 2월, 9월
2	초등학교 통학로(스쿨존) 주변 실태	2월, 8월
3	시설물 안전관리실태	3월, 10월
4	아차산 등산로(산불예방)점검	3월, 11월
5	교통시설물, 여성 및 장애인 편의시설(화장실, 주차장, 보도)	4월
6	수방대책 준비실태, 우기대비 침사지 및 빗물받이 관리실태	5월, 6월
7	야간 특별순찰	7월
8	공공시설물(어린이집, 경로당, 독서실), 어린이 공원 관리실태	7월, 8월
9	주요 공사현장 및 주변도로 점검	10월
10	현업부서 대기실, 제설대책 현황 점검	12월

- 점검 방법
 - 계절별, 기능별 추진업무는 추진단계별 지도·점검
 - 각종 공사장은 시공단계별 사업부서와 합동점검 병행
 - 기타 다중이용 및 위험시설물 등 분기별 점검 및 수시 점검
 - 타 지역 비교점검을 통한 모범사례 도입

□ 기대효과

- 취약시설물 사전점검을 통한 안전사고 예방으로 안전하고 편리한 생활도시 안전광진 구현

11 구민 감동을 위한 365일 환경순찰

구민 만족을 넘어 감동을 위하여 관내 전 지역을 365일 환경순찰을 실시하여 주민생활 불편사항 및 도시미관 저해요인, 안전위해 요인 등을 신속히 제거·정비함으로써 쾌적하고 살기 좋은 광진 조성

□ 기본방향

- 중단 없는 상시 순찰활동으로 깨끗하고 쾌적한 도시환경 조성
- 「시민불편살피미」와 연계 운영으로 사이버 순찰 환경구축
- 환경순찰 활동 비교평가를 통한 환경순찰 활성화

□ 추진계획

- 순찰대상 : 간·지선도로, 각종 공사장 및 시설물의 안전위해요인·도시미관저해요인, 기타 주민불편사항 등
- 순찰방법
 - 평일순찰 : 15개동을 5개 권역별로 나누어 집중 순찰
 - 공휴순찰 : 아차산, 뚝섬시민공원, 어린이대공원, 동서울터미널 등 다중이용 장소 순찰
 - 야간순찰 : 어린이공원 등 야간 주민불편사항 점검
 - 특별순찰 : 주민·구의원·구간부 합동순찰로 지역주민 의견수렴(연 1회 정기 및 필요시)
 - 기획순찰 : 계절·취약분야별 과제선정 후 월 2회 이상 테마순찰

□ 소요예산 : 비예산

□ 결과조치

- 순찰 적출사항
 - 소관부서에 통보, 즉시 정비토록하고 결과확인
 - 순찰활동 시행결과 평가분석 및 문제점 보완
- 환경순찰평가
 - 『청정광진 만들기』사업 및 으뜸부서 평가 시 반영

2010년도 서울시에서 시행하는 인센티브 사업인 시민불편살피미 평가에서 우수한 실적을 거두고, 주민의 불편사항을 적극적으로 발굴하여 개선하고자 함

□ 평가개요

- 평가대상 : 25개 자치구
- 평가기간 : 2009. 11. 1 ~ 2010. 10. 31
- 평가분야 : 8개 분야(시민안전, 환경오염, 생활불편, 도시미관저해, 공원, 여성불편, 관광·복지, 소방안전)
- 평가지표 : 신고 및 처리실적, 처리기한 준수, 사업활성화 추진의지, 적극적인 시책추진
- 평가결과 : 최우수구(50백만원), 우수구 3(각 30백만원), 모범구 6(각 10백만원)

□ 기본방향

- 시민불편살피미에 통보된 사항을 조기에 적극 처리하여 고객인 구민이 만족하는 시·구 행정 구축
- 120 현장 민원 서비스와 연계하여 주민불편사항을 조기 발굴·개선
- 전 직원의 참여와 적극적인 홍보를 통해 다수 구민 참여 유도

□ 추진계획

- 인센티브 사업인 서울시 시민불편살피미 평가의 평가지표에 대응하는 맞춤 방식 업무 추진
- 부서별 담당자 및 현장근무자 간담회 개최로 사업추진 독려

□ 소요예산 : 2,400천원(구비)

□ 기대효과

- 서울시 인센티브사업 평가 우수구 이상 수상
- 현장 민원의 신속한 해결로 생활현장 행정 구현

13 민원관리업무 효율성 제고

복합·집단민원 등 주요민원은 물론 일반 단순민원에 대해서도 민원발생을 사전에 예방 또는 조정하고, 유사 시 적절하고 유효한 대책과 처리과정을 통해 추진함으로써 행정의 신뢰도 향상

□ 추진개요

- 기간 : 2010. 1~12월
- 추진방향
 - 유관부서 유기적 협조체제로 민원의 상습·집단화 사전예방
 - 민원확대 가능 사안에 대한 사전조치 및 해결방안 수립

□ 추진계획

- 민원 초동조치 강화
 - 민원 발생초기 적극처리로 장기민원 사전예방
 - 단순민원 신속처리로 집단민원 확대 방지
- 민원사안별 체계적 관리
 - 단일민원 : 담당부서 및 담당자 지정 관리
 - 복합민원 : 유관부서 협의체 구성 및 주관부서 지정 관리
 - 중요민원 : 보고 및 결재권자 상향 조정 처리
- 중요(집단·복합)민원 관리
 - 민원관리카드 작성 기록 유지
 - 적극대처에 의한 행정의 신뢰도 확보

□ 소요예산 : 비예산

□ 기대효과

- 민원발생 예상분야에 대한 사전관리로 구정신뢰도 제고
- 민원사항에 대한 적극·신속 처리로 집단화 방지 및 주민 불편 최소화

14 Cyber 옴부즈만 운영 활성화

Cyber옴부즈만 위원이 제기하는 구정 건의사항과 개선의견에 대해 기능부서별 검토·분석 결과를 토대로 구 정책에 반영하는 구민참여 행정구현

□ 추진개요

- 운영기간 : 2010. 1~12월
- 위원구성 : 옴부즈만 153명
- 옴부즈만 임무
 - 상 시 신 고 : 구정에 대한 의견 및 생활주변 개선사항 수시신고
 - 과제별신고 : 분야별 과제에 대한 의견 제출
 - 설 문 참 여 : 주요 정책결정을 위한 이슈 발생 시 설문 참여
- 운영방향
 - 위원 위·해촉 정기 또는 수시 실시
 - 활동내용(신고)의 분석 및 정책 반영
 - 평가 보고회 개최 및 우수위원 표창
 - 위원 개별관리에 따른 옴부즈만 참여 및 역할 활성화
 - 위법·부당·불합리한 행정에 대한 개선사항 적극 반영

□ 소요예산 : 1,560천원(구비)

□ 기대효과

- 지역별·계층별 다양한 의견청취 및 정책 반영
- 구정에 대한 신뢰감 제고 및 참여기회 제공

15 민원조정위원회 운영

장기·반복적 민원사항 또는 다수관계인의 이해상충에 따른 비법률적 민원사항 등에 대한 합리적 처리방안 도출·조정을 통해 이해관계인 상호간 합의 도모

□ 추진개요

- 운영기간 : 2010. 1~12월
- 근거 : 서울특별시광진구민원조정위원회설치및운영에관한 규칙
- 구성
 - 위 원 장 : 부구청장
 - 위 원 : 15명 이내(공무원, 구의원, 변호사, 관계전문가 등)
 - 임 기 : 2년(1회에 한하여 연임 가능),
- 기능
 - 장기 미해결, 반복·다수인 관련 민원 중재·해소
 - 소관이 불분명한 민원의 담당부서 지정
 - 기타 구청장이 심의가 필요하다고 인정한 사항
- 운영방법
 - 소집 : 위원장이 위원회 소집이 필요하다고 인정한 경우
 - 의결 : 재적의원 과반수 개의, 출석위원 과반수 찬성

□ 소요예산 : 1,800천원(구비)

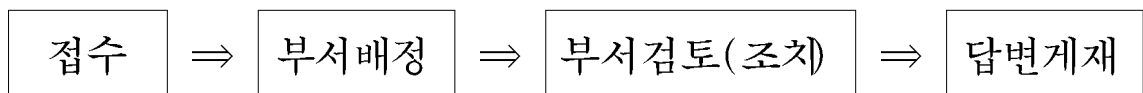
□ 기대효과

- 장기·고질민원의 민간참여로 인한 원만하고 합리적인 해결
- 민원사항 및 행정처리의 객관성·투명성 제고

주민이 구청장에게 직접 민원을 제기·접수하는 창구로서의 위상에 걸맞는 민원처리 내용 및 답변 등이 이루어짐으로써 구정에 대한 신뢰도 및 만족도 제고

□ 추진개요

- 운영기간 : 2010. 1~12월
- 운영내용
 - 처리체계



- 접수내용
 - 일반구정에 대한 건의사항
 - 업무담당자를 포함 행정업무로 인한 불이익 시정사항
 - 기타 일상생활 불편·고충사항
- 운영방향
 - 민원사항(또는 답변)에 대한 내부결재 및 필요 시 상급결재권자 보고
 - 답변내용 확정 시 감사담당관 심사 후 답변게재
 - 처리과정 SMS 발송으로 민원진행 상황 통보
 - 처리결과에 대한 담당자 직접설명으로 답변내용 보완

□ 소요예산 : 비예산

□ 기대효과

- 구청장 직소창구 운영의 활성화로 구정 신뢰도 제고
- 기능부서 관계직원의 민원업무처리 마인드 확립

17 생활불편 민원 모바일(휴대폰) 신고 시스템 운영

시(구)홈페이지 또는 전화로 신고하던 생활불편 민원을 휴대폰을 이용하여 현장에서 즉시 신고토록 함으로써 신고에 따른 불편을 없애고 주민들의 적극적인 구정 참여로 열린 행정 구현

□ 기본방향

- 시(구) 홈페이지 또는 전화를 이용하여 신고하던 불편을 없애고 현장에서 즉시 휴대폰으로 신고함으로써 주민들의 구정 참여 기회 제공
- 생활불편 민원 신속한 처리로 쾌적한 도시환경 조성에 기여
- 전자민원 및 모바일(휴대폰) 이용 신고 병행 실시

□ 추진계획

- 운영기간 : 1월 ~ 12월 (연중 계속)
- 이용 통신사 : SK / KT / LG텔레콤
- 이용료 부담 : 전액 서울시에서 부담 (신고 1건당 약 700원)
- 이용방법
 - － 최초 1회 서울시 모바일 이용 프로그램 다운로드 후 생활불편 사항 발견시 휴대폰을 이용하여 현장에서 즉시 신고

□ 소요예산 : 비예산사업

□ 기대효과

- 현장에서 직접 신고 할 수 있으므로 신고에 따른 불편사항 예방
- 신속한 처리결과를 휴대폰으로 확인 할 수 있어 구 신뢰도 향상에 기여
- 신고 실적이 우수한 주민 표창장 수여 등 구민 참여 행정 기회 제공

중점(핵심)사업

1 부패 ZERO를 위한 CCRM 운영

민원처리 등 공무원의 행정행위에 대해 구민 고객으로부터 직접평가를 받아 구정에 반영함으로써 깨끗한 공직사회 조성과 구민이 만족하는 고품질의 행정 서비스를 제공하기 위함

□ 추진개요

- 추진기간 : 2010. 1 ~ 12월
- 추진방법
 - － 시스템에 의한 민원인 개인별 자동설문조사 및 불만족 민원에 대한 해피콜 모니터링 실시, 고객불만 요인 파악 맞춤형 서비스 제공
- 추진방향
 - － 민원처리 과정의 투명성 확보로 공직사회 신뢰도 향상
 - － 철저한 모니터링과 피드백으로 민원 불편사항 개선
 - － 쌍방향 대화채널 및 이의제기 창구로 활용
- 대상분야 : 전부서 유기한 민원 및 지도점검, 보조금 수급자 직원 및 부서 친절도, 특정분야 설문조사 등

□ 추진계획

- 우리구 청렴의지 대내외 표명
 - － 청렴도 측정 분야 및 전부서 유기한 민원에 대한 설문조사
 - － 우리구 청렴의지 담긴 문자 메시지 주기적 발송
- 청렴 및 주민 만족도 조사 결과 분기별 분석·평가
 - － 청렴·친절 공무원 및 부서 평가시 반영
 - － 구민 불편 및 불만사항 수렴 검토를 통한 제도개선
- 조사결과 공개 및 활용
 - － 조사결과 직원교육 자료로 활용
 - － 각종 보도자료 제공 및 구민동참 유도

□ 소요예산 : 13,160천원

□ 기대효과

- 지속적인 설문조사와 상담을 통한 부조리 사전예방 효과
- 직원들의 민원응대 태도 변화 유도로 친절도 향상
- 주민 불편·불만사항 신속한 파악 및 개선으로 주민 만족도 향상

2 IT 상시 감사시스템 구축

행정 전 분야의 전산 시스템화 등 감사업무 환경의 변화와, 사후 적발 감사에서 사전 예방감사 및 성과감사로의 감사 트렌드 변화에 부응하기 위하여 “IT 감사 시스템”을 도입 감사의 효율성과 성과를 높이기 위함

□ 추진개요

- 추진기간 : 2010. 1. 1. ~
- 운영체제
 - － 상시 모니터링시스템 구축 (수입·지출 등 주요업무 이상 징후 인지)
 - － 감사자료 데이터화 체계 구축 (전자결재 등 정보시스템 연계)
- 운영방법
 - － 상시 모니터링 실시 이상징후 발견 ⇒ 수시감사
 - － 각종 감사데이터 추출 ⇒ 정기·부분감사

□ 추진계획 (중점분야)

- IT 감사시스템 발주 및 계약 : 2009. 9월중
- IT 감사시스템 구축 및 시범운영 : 2009. 10~12월
 - － 세입분야 : 부과누락, 과소부과, 부서간 부과자료 공유 실태
 - － 보조금분야 : 보조금 지원내역 모니터링 시스템
 - － 공사분야 : 발주, 감독, 설계변경, 준공, 하자보수등 관리시스템
 - － 계약분야 : 수의계약, 협상에 의한 계약등 모니터링 시스템

□ **소요예산** : 60,000천원 (청렴평가대비 인센티브비)

□ 기대효과

- 이상 징후에 대한 사전 인지 및 상시 모니터링 체계 확립으로 사전 예방 효과
- 데이터 중심의 감사 전환으로 감사의 효율성 및 감사 품질 향상

3

성과감사에 의한 업무시스템 개선

위법성 적발 위주의 감사에서 주요 정책 사업의 원활한 추진, 부진 업무에 대한 성과 거양, 비위 예방을 위한 사전 예방 감사등 업무시스템을 개선함으로써 업무의 경제성·효율성·효과성 거양

□ 추진개요

- 주요 구정 사업등의 원활한 추진 지원을 위한 기획 감사 추진
- 주요 업무에 대한 시스템 개선 및 효율성 도모를 위한 성과감사 추진
- 비위 발생 요인을 사전 제거하는 예방적·수시적 감사 추진

□ 추진계획

- 기획감사 : 연 2회 공약사업 등 구정 핵심사업 중 부진 사업 감사
⇒ 부서간 업무 조정등 문제점 해소 및 개선방안 검토
- 성과감사 : 분기별 1회 비효율적 업무 선정 감사 실시
⇒ 유사 민원 반복 발생업무, 예산 낭비 요인이 많은 업무, 각종 전산시스템의 운용 및 실효성 등 감사
- 예방감사 : 주요 업무에 대한 상시 모니터링 및 수시 감사실시
⇒ IT 감사시스템 구축 상시 모니터링 감사

□ 소요예산 : 비예산 사업

□ 기대효과

- 시스템 개선을 통하여 업무의 경제성과 효율성, 효과성 거양
- 공약사업 등 주요 핵심사업의 원활한 추진과 적시성 확보
- 비리요인 사전예방 및 구민만족도 제고

주민과 구간부가 생활현장에서 만나 불편사항을 포함한 구정에 대한 주민의 의견을 청취하고 해결방안을 강구함으로써 구민의 만족감과 행정예의 참여의식을 높이는 현장행정 강화

□ 추진개요

- 운영기간 : 2010. 1~12월
- 운영대상
 - 처리부서가 2개 이상인 사업 또는 민원 현장
 - 도시계획사업 등 주요사업추진 현장
- 운영방법
 - 감사담당관 주관 하에 운영
 - 부서추진 사항 중 방문대상 사업(민원) 선정
 - 유관부서 간부 직접출장 사업설명(의견청취) 원스톱 처리
 - 대상사업(민원) 간부 멘토지정으로 관계주민 1:1 응대 관리
 - 사업설명회 또는 의견수렴 등 사안에 따른 탄력적 형태 운영
 - 필요 시 구청장 참석 의견수렴·조정

□ 소요예산 : 비예산사업

□ 기대효과

- 주민과 구간부의 만남의 장 운영으로 구정의 신뢰도 제고
- 각종 추진사업 등에 대한 사전설명으로 민원방지 및 협조 유도
- 구정현황에 대한 홍보창구로서의 활용 효과

5 주민불편 Zero化를 위한 『현장 민원실』 운영

사각지대, 좁은 골목길 등 환경 취약지대에 모바일 차량을 이용한 현장 민원실을 운영하여 주민들의 애로사항 및 민원 불편사항을 청취하여 즉시 처리하는 주민불편 Zero化 실현

□ 기본방향

- 생활주변의 불편 및 환경저해 요인 등 예방적 순찰 활동을 통한 청정 광진 실현
- 민원을 기다리지 않고 먼저 찾아가는 서비스를 통해 주민들의 불편사항을 즉시 처리하는 주민불편 Zero化 실현

□ 추진계획

- 운영기간 : 1월 ~ 12월 (연중 계속)
- 운영대상 : 주민 생활불편(청소, 환경, 교통 등) 분야 중점 실시
- 운영방법
 - － 주 3회(월·수·금) 1개동씩 모바일 차량을 이용한 현장 민원실 운영 (동별 월 1회씩 순회 운영)
 - － 사각지대, 골목길 등 환경 취약지대 중점 순찰 및 주민의 애로사항 청취 후 현장 즉시 처리
 - － 건축, 주택 등 일반 민원은 현장에서 업무 담당자와 직접 전화 연결하여 처리하고, 장기 예상 민원은 해당부서 이첩 처리

□ 소요예산 : 비예산사업

□ 기대효과

- 주민들의 불편·불만의 빠른 시정 및 개선으로 주민불편 최소화
- 구민생활에 직접 찾아가는 현장 행정으로 구정의 신뢰감 조성
- 주민들에게 신뢰와 책임있는 행정을 수행함과 동시에 구정 홍보 창구로 활용