내사랑 영등포

주 요 업 무 계 획

(2006 주요실적 및 2007 계획)

2006. 11.

감 사 담 당 관

순 서

- 일반현황 ····· 1
- 2006 주요업무 추진실적 ····· 2
- 2007 업무추진목표와 방향 ····· 6
- 2007 주요업무계획 ····· 7

Ⅰ. 일 반 현 황

1 인 력

구 분	계	비 고
정 원	29	
현 원	27	

2 조 직

감 사 담 당 관

감 사 팀	조 사 팀	민원관리팀	고객만족팀	관급공사 부실예방팀
· 자체 감사활동 · 공직자 직무 감찰 · 민원처리온라인 공개시스템 · 부조리 예방	· 특명사항 조사 · 동향보고 · 순찰 및 견문 보고 · 안전점검 실시	· 진정민원 처리 · 민원심의위원회 운영 · Happy call 운영 · 전화점검 평가 · 구민대화실 운영 · 방문 및 전화민원	· 행정서비스 헌장 운영 · 고객만족행정 추진 · 구내방송 운영 (행정서비스팀에서 명칭변경 : 06.2.16)	· 관급공사 현장 점검 및 감독 · 구민감사관 운영 · 부실신고센터 운영 (05. 7.1 신설)

Ⅱ. 2006 주요업무 추진실적

1 『관급공사 품질관리 OK』 시스템 구축 및 매뉴얼 개발

○ 『관급공사 품질관리 OK』 시스템 용역 계약 : 4. 24
○ 혁신브랜드사업 지도·자문위원회, 포럼 개최 : 5회
○ T/F팀, 관계자 회의 및 시연회 등 개최 : 9회
○ 건설공사 관련 전문가 그룹 초청 지도·자문 개최 : 1회
○ 시스템 시험 가동(시범사업장 4개소) : 9. 26부터
○ 『관급공사 품질관리 OK』 시스템 및 매뉴얼 개발완료 : 9. 30

2 구민감사관 운영 실적

○ 구민감사관 충원 실시
- 전문감사관 : 11명(6명 → 11명, 5명충원)
- 일반감사관 : 22명(16명 → 22명, 6명충원)

○ 점검회수 : 90회 360명
○ 지적 및 조치 : 57개 공사장 595건 조치

3 감사 · 조사 결과 조치사항

구 분	분 야	조 치 내 역		
		신분상	재정상	행정상
소 계		51명	57건 18,219천원	89건
자체감사	상반기 동 종합감사 (3.13 ~ 3.24)	15명 (훈계 5, 주의 10)	53건 10,418천원 (추가지급)	22건 시정조치
	세외수입분야 부분감사 (5.3 ~ 5.12)	-	-	18건 시정조치
	건설관리분야 종합감사 (8.29 ~ 9.7)	13명(훈계 3, 주의 10)	4건 7,801천원	41건 시정조치
자체점검	상반기 민원처리온라인 공개 시스템 점검(7.3 ~ 7.19)	2명 (주의 2)	-	8건 시정조치
자체조사		9명(훈계 4, 견책 1, 불문경고 4)	-	-
외부기관 통보사항		12명 (훈계 4, 주의 5, 견책3)	-	-

4 환경순찰 및 견문보고

□ 환경순찰 추진실적 : 47,681건

○ 무단투기 배출 쓰레기 적출등 청소 관련 : 26,159건

○ 불법 광고물 처리 : 19,986건, 기타 도로시설물 등 : 1,536건

□ 견문보고 추진실적 : 2,901건

○ 도로시설물 : 857건, 불법광고물 : 825건

○ 기타 주민불편 사항 : 1,219건

5 특정관리대상시설 지정 · 관리

○ 점검대상(총 965개소)

중점 관리 대상 시설				재난 위험 시설		
소계	A	B	C	소계	D	E
937	268	511	158	28	25	3

○ 점검방법 : 시설물 관리부서(12개부서)에서 현지출장 안전점검 실시

○ 점검시기 ┌ 중점관리대상 : 연 2회 (상・하반기)
└ 재난위험시설 : 매월 1회

○ 점검결과 : 62건 적출 및 시정조치 완료

- 건축・토목 38, 소방 17, 기계・전기 4, 가스 3

6 계절별 재난취약시설 안전점검

점검대상	점검기간	점검시설수 (개소)	지적시설수 (개소)	지적 건수
설날대비 다중이용시설	1. 4 ~ 1. 27	73	6	9
동절기화재예방 다중이용시설	1. 31 ~ 2. 28	78	31	50
해빙기 재난취약 시설	2. 22 ~ 3. 17	54	21	27
혼인예식장	4. 19 ~ 5. 2	15	6	6
사회복지시설	5. 17 ~ 5. 26	15	6	10
종교시설	7. 24 ~ 8. 3	24	13	21
추석대비 다중이용시설	9. 13 ~ 9. 22	33	6	8
계		292건	89개소	131건

7 안전문화운동 지속 추진

○ 설·추석 명절 연휴 안전하게 보내기 캠페인 실시 : 2회

○ 매월 안전점검의 날 행사 실시 및 시설 안전점검 : 10회

- 시설물 표본점검 16개소
- 홍보물제작 배포 (3회 20,000매)

○ 이동안전체험교실 운영 : 연 4회 872명

- 대상 관내 초등학교 4개소(문래·영문·우신·대길초등학교)
- 이동안전차량체험시설(31종)-『보고 느끼고 체험하는 코스이동형』

8 고객만족도 향상 추진

○ 고객만족(CS) 행정 추진 계획 수립 : 4. 24

○ 고객만족 비젼 및 슬로건 공모 확정 : 8. 28

- 비 젼 : 구민감동 실현으로 행복주는 영등포
- 슬로건 : 당신의 감동 ! 우리의 행복입니다.

○ 상반기 공직자 친절도 자기진단 실시 : 86.5% 친절도 향상 노력

○ 전자게시판 직원상호간 칭찬릴레이 운동 전개 : 105건

○ 1부서 1친절 실천운동 전개 : 51과제

○ 전직원 친절교육 실시 : 5회(3. 7 ~ 3. 10)

9 전국자치단체 최초 혁신폭소운동 추진

○ 혁신폭소운동 실천 : 200회(매일아침 93회, 각종회의 107회)

○ 혁신폭소운동 확대실천 : 1일 1회⇒ 1일 3회(아침,점심,저녁)⇒ 7.31 시행

○ 직원교육실시 : 2회 450명(웃음전문강사)

○ 웃음실천 동영상 CD 제작 배부 : 209개

○ KBS뉴스등 각종 언론보도 23회

○ 타기관단체 벤치마킹 및 자료제공 : 대구광역시 서구청등 100개 기관

10 행정서비스헌장 및 마일리지제 운영

○ 2006. 상반기 이행기준달성도 평가 및 고객만족도 조사 실시 : 1회 1,400명

○ 행정서비스헌장 운영실적 전국평가 : 모범상 수상

○ 서울시 평가 : 자치구중 1위

○ 마일리지 운영실적 평가 : 9회

11 구민감동 Happy Call 운영

○ 전화통화 의견청취 : 6,012건

○ 건의사항 처리 : 236건

- 칭찬 34, 불친절 35, 민원안내부족 62, 업무처리개선 69, 기타 36

○ 우수직원 격려 : 마일리지 부여 31명

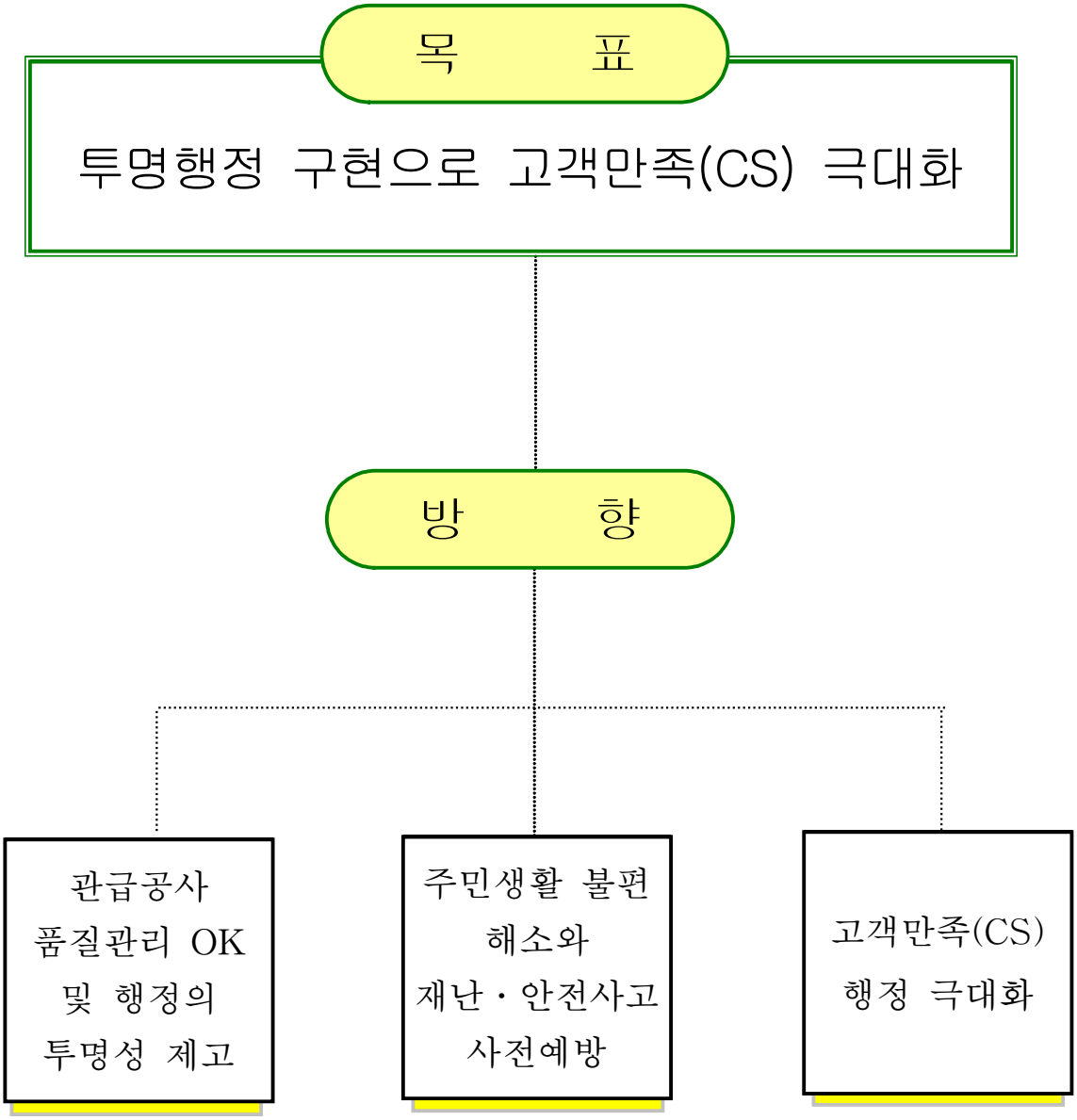
12 전화친절응대 평가

평가기간	평가횟수	평균점수	비고
1. 2 ~ 2. 5	부서별 5회	88.75 (구 89.93, 동 87.56)	
4. 3 ~ 6. 12	부서별 5~6회	88.78 (구 88.62, 동 88.93)	
6. 26 ~ 7. 28	부서별 5회	90.86 (구 89.73, 동 91.99)	

13 민원접수 처리실적

구 분	계	교 통	건축 · 주택	공원녹지 가로정비	토목 · 치수	청소 · 환경	기 타
총 계	4,643	1,173	898	869	387	319	997
서 면	857	112	374	87	65	51	168
인터넷	1,088	261	126	188	114	102	297
방문/전화	2,698	800	398	594	208	166	532

Ⅲ. 2007 업무추진목표와 방향



Ⅳ. 2007 주요업무계획

Ⅰ. 관급공사 품질관리 OK 및 행정의 투명성 제고

관급공사에서 발생할 수 있는 부실요인 사전 근절 및 책임풍토 시공을 조성하고, 청렴도 제고를 위한 감사활동을 강화하는 등 문제점을 발굴·개선하여 맑고 깨끗한 투명 구정을 실현하고자 함.

1 관급공사 품질관리 OK 대책

□ 사업개요

○ 대상사업 : 2억원이상 관급공사

- 2007년 대상사업 : 55개소
  (건축 3, 토목 6, 치수 26, 조경녹지 18, 교통시설 1, 복지시설 1개소)

□ 세부추진계획

○『관급공사 품질관리 OK』시스템 및 매뉴얼을 업무에 활용

- 건설공사 전 과정을 체계적인 시스템으로 관리하여 부실공사 사전예방
- 지속적인 자료관리 및 업그레이드로 기능강화(전자매뉴얼, PDA 활용 등)

○ 주요공정시 또는 주1회 이상 현장 확인 및 점검 확행

- 전문구민감사관 운영을 통한 현장 시공사항 검측은 물론 주민여론 등 민원의견 수렴 검토 처리

○ 관급공사 부실 신고센타 지속 운영 및 추진현황 공개

- 공사현황 공개(건설공사 사전예고, 공사 진행사항 등)

○ 준공검사 사전예고제 실시 : 공종별검사제 및 예비준공검사제 확행

○『관급공사 품질관리 OK』관련 정기 포럼 개최(년1회)

○『관급공사 품질관리 OK』관련 우수업체 및 직원 포상(년2회)

○ 공사부서 담당자 역량강화 의식교육 실시(공사 감독공무원 100명)

2 제도개선 중심의 감사

□ 종합감사

○ 구　　청 ⇒ 의약과, 청소과, 환경과

○ 동사무소 ⇒ 신길6, 7동, 대림1, 2, 3동, 영등포1, 2, 3동

□ 부분감사

○ 각종 기금운영 실태, 위생분야, 위법건축물 항측분야

□ 시책점검 및 공직기강 감사

○ 현안 및 각종 사건·사고 발생시 특별감사 실시

○ 주요 역점사업 및 구민생활과 밀접한 주요시책사업 지도 점검

○ 구민감사관 활용 수시 비노출 공직기강 감사

3 깨끗한 구정이미지 제고로 청렴도 향상

□ 평가개요

○ 대　　상 : 8개분야(위생, 세무, 건축, 건설, 교통행정, 공원녹지, 환경, 보조금지원 분야)

○ 평가기간 : '06. 8. 1 ~ '07. 7. 31

○ 조사방법 : 민원처리 경험이 있는 민원인대상 전화설문 조사

○ 평가기관 : 서울시에서 여론조사 전문기관 의뢰

□ 세부추진계획

○ 부서별 청렴지수 향상 특별대책 수립·추진

○ 민원처리시 구청장 공한문 작성 배부

○ 해피콜 및 부서별 민원인 상대 전화설문 실시

○ 직원 청렴도 향상 특별교육 실시

○ '06~'07 분야별 평가 우수구 벤치마킹

※ 2005. 청렴지수 서울시 평가 결과 : 84.3점(서울시 평균 82.9점)

⇒ 2004년 대비 12.3점 상승으로 향상도 부문 3위

Ⅱ. 주민생활 불편 해소와 재난·안전사고 사전 예방

생활주변에 발생하는 주민불편사항을 적극 해소하고, 사전 재난예방을 위하여 위험시설물에 대한 안전관리와 점검을 강화하고자 함.

1 생활주변 주민불편 해소를 위한 환경순찰 강화

□ 추진방향

○ 도시미관 저해요인 및 주민불편사항의 사전예방

○ 월별, 계절별 취약분야 선정을 통한 기획 순찰 확행

○ 분기별 1회 이상 취약분야 특별(야간) 순찰 실시

□ 세부추진계획

○ 환경순찰 및 견문보고제 활성화

- 전 직원 순찰 및 견문사항 참여 의식제고
- 생활주변 주민 불편사항과 도시환경의 새로운 이미지 개선적 순찰
- 신고체계 구축으로 모바일 등 생활현장 활용시행
- 우수부서 및 직원에 대한 사기진작의 인센티브제, 포상 실시

○ 기획순찰분야

- 해빙기 : 도로시설물관리 등 모든 분야에 걸친 순찰
- 하절기 : 수방시설·공중화장실 등 시설물 전반 순찰
- 동절기 : 취약지역의 제설대책에 대한 순찰

○ 특별(야간) 순찰 실시 및 분기별 1회 이상 취약분야 순찰 시행

- 가로등, 포장마차 등 취약분야 적출·정비

2 재난예방 및 안전점검 강화

【 특정관리대상시설 지정 · 관리 】

○ 점검대상 : 총 965개소

중점 관리 대상 시설				재난 위험 시설		
소계	A	B	C	소계	D	E
937	268	511	158	28	25	3

○ 점검방법 : 시설물 관리부서(12개부서)에서 현지출장 안전점검 실시

○ 점검시기 ┌ 중점관리대상 : 연 2회 (상 · 하반기)
└ 재난위험시설 : 매월 1회

【 안전문화운동 지속 추진 】

○ 설 · 추석 명절연휴 안전하게 보내기 캠페인 실시 : 연 2회

○ 매월 안전점검의 날 행사 실시 및 시설 안전점검 : 연12회

- 캠페인 관련 홍보물 제작배포 (4회 이상)

○ 이동안전체험교실 운영 : 연 4회

- 대 상 : 관내 초등학교 4개소
- 이동안전차량체험시설(31종)-『보고 느끼고 체험하는 코스이동형』

【 계절별 재난취약시설 안전점검 】

▷ 대 상 : 965개소(설날, 해빙기, 여름, 추석절 등)

○ 해빙기 : 절개지, 축대, 옹벽, 건설공사장, 공동주택 등

○ 행락철 : 신종업소, 종교시설, 숙박시설, 복지시설, 관람 · 집회시설 등

○ 하절기 : 대형공사장, 청소년수련시설, 의료시설 등

○ 동절기 : 위락휴게시설, 가스등 위험시설, 노래연습장, 비디오물, 게임제공업 등

○ 명 절 : 판매, 숙박, 공연시설 등

▷ 점검방법 : 재난관리책임기관, 유관기관 합동점검

Ⅲ. 고객만족(CS) 행정 극대화

고객중심의 행정서비스 혁신을 위한 공무원 개인의 친절마인드 향상은 물론 행정서비스헌장제, 직원교육, 구민감동 Happy call 운영 등 사업을 추진하여 고객만족 서비스를 제공하고자 함.

1 행정서비스헌장제 운영

【 행정서비스 헌장 운영 내실화 】

○ 환경변화에 따른 행정서비스헌장 이행기준 개정

- 행정수요의 증가 및 서비스 영역 확대에 따른 구민의 기대수준 상승

○ 실천을 위한 추진동력 강화

- 헌장담당자 마인드 향상을 위한 학습기회 부여(전문기관 위탁교육 등)

○ 지속적이고 체계적인 사후관리

- 고객불만사항의 시정 및 보상, 헌장 이행기준달성도 자체평가 등

【 행정서비스 마일리제 운영 】

○ 평가항목 확대 다양화

- 마일리지 우수자 선정(월간 MVP, 년말 친절왕)
- 기관장 표창 등 격려
- 각종 워크숍, 국·내외연수 및 산업시찰대상자 선정시 우선권 부여

【 고객만족도 조사 】

○ 헌장 인지도, 이행기준 만족도 등 조사 및 공표(년 2회)

- 고객의 불만사항 등 다양한 의견을 수렴하여 이행기준 개정시 반영

2 고객만족(CS)행정 추진

□ 추진방향

○ 고객만족 CS혁신 시책 개발을 통한 고객만족 체감도 향상

○ 고객중심의 업무 프로세스 체계적인 개선 및 시스템 개발 지속 추진

□ 세부추진계획

○ 혁신폭소운동 완전 정착

- 구민과 함께 즐겁고 행복한 아름다운 삶을 위한 혁신폭소운동 지속 추진

○ 고객의 소리(VOC) 관리 프로세스 개선

- VOC 업무혁신 T/F팀 운영, 반복 불만민원 업무프로세스 개선

- 지역 민원사항 시책 사업 반영, 고객의 소리 DB등 운영시스템 구축

○ 고객관계관리시스템(CRM) 구축 추진

- 고객정보관리 및 처리공개, 실시간 고객평가등 통합서비스 제공

○ 고객만족 전화통화연결음 음원제작 활용

- 구청 자체 CM송, 홍보용 비전, 세금 납부, 각종 문화행사등 주요시책 홍보

○ 名品 1부서1친절 운동 실천

- 부서별 특성에 맞는 시책 발굴 추진(연중)

○ 전화친절응대 평가

- 전부서 전화응대 신속성, 수화요령, 민원응대, 종료태도 등 평가

○ CS 우수사례 경진대회 개최

- 부서별, 개인별, CS행정 사례 발표(하반기)

3 고객만족(CS)행정 역량강화 교육

□ 추진방향

○ 간부공무원, 민원접점근무자, 직원, CS담당자등 차별화된 교육

○ 행동예절 위주의 교육을 지양하고 문제해결능력 습득 맞춤교육

○ CS행정 붐 조성을 위한 우수사례 발표 등 직원 참여식 교육 강화

□ 세부추진계획

○ 고객만족행정서비스 시범운영(1개부서 선정)

- 고객만족 혁신프로젝트 T/F팀 구성, 개인과 조직전체의 서비스 역량강화 교육

○ 간부, 민원접점근무자 등 차별화된 맞춤교육 실시

- CS 역량강화 및 외부위탁 교육, 행정서비스헌장담당 위탁교육 등

○ 인적자원개발(HRD)포스터 수시 활용

- 직원커뮤니케이션, 서비스리더십, 변화혁신 노출 교육

○ CS행정 연구 동아리 운영

- CS우수기관 벤치마킹 및 인물 탐방 등 CS문화 선도 활동, 구내방송 활성화

○ 부서별 CS리더·CS사내강사 활동 지원

- 각종 시책아이디어 개발 및 친절교육의 선봉 역할

4 구민감동『Happy Call』운영

□ 대 상 : 구청과 보건소를 방문하여 인·허가 민원을 신청했던 고객

□ 운영방법

○ 1단계(A/S) : 민원처리부서에서 처리완료한 민원사항에 대하여 매일 처리결과 및 설문조사 사전안내 문자메시지 전송

○ 2단계(설문) : 문자메시지 전송 후 민원처리과정 중의 응대친절도, 정확·신속도, 종합만족도, 청렴도 및 건의사항 등 설문실시

□ 결과조치 : 운영결과 분석하여 건의, 시정사항은 조치 및 개선방안 강구