



구민우선, 사람중심의 금천

第204回 區議會 定例會

2017 주요업무 추진실적 및  
2018 주요업무계획

2017. 11.



감사담당관



# 보고 순서

---

① 일반현황 .....	1
1. 기 구 .....	1
2. 소관업무 .....	1
3. 예산현황 .....	2
② 부서별 업무계획 .....	3
1. 감사담당관 .....	3



# 1 일반현황

1 기 구 : 1담당관 4팀 (정원 24명/현원 21명)



## 2 소관업무

- 감사팀**
  - 연간감사계획 수립·승인, 종합감사, 특정·재무감사
  - 청렴도·부패방지 시책 및 평가 업무, 시민감사관 운영
  - 자율적 내부통제, 공무원 행동강령, 외부기관감사 총괄
- 조사팀**
  - 특명·지시사항 조사, 외부기관(검·경찰)통보사항 처리
  - 동향 및 정보사항관리, 주요 시책업무점검, 민원처리실태점검
  - 공직자재산등록, 공직비리신고센터운영, 환경순찰
- 심사평가팀**
  - 주요 성과평가, 구정주요업무 추진사항 점검
  - 부서환경 역량평가, 계약심사
  - 관급공사 품질향상, 하도급 부조리 신고센터 운영
- 열린민원팀**
  - 홈페이지 「구청장에게 바란다」 운영, 수요사랑방 운영
  - 고충민원 접수 및 유형별 분석보고, 공공갈등 조정 업무
  - 국민권익위원회 등 외부기관 각종 고충민원 접수 경유처리 확인

## 3

## 예산현황

(단위: 천원)

구 분		2018년(안)	2017년	증 감	증감률(%)
합 계		169,344	163,853	5,491	3.35%
감사담당관	계	169,344	163,853	5,491	3.35%
	정책사업비	51,345	50,894	451	0.88%
	행정운영경비	117,999	112,959	5,040	4.46%
	재무활동비	0	0	0	0%

## 감 사 담 당 관

---

- 감 사 팀
- 조 사 팀
- 심사평가팀
- 열린민원팀

# 감사담당관 사업목록

연번	세 부 사 업 명	구 분	쪽
1	청렴금천 실현	계속	5
2	민원인이 동의하는 고충민원 해결 노력	계속	8
3	시민감사관 역량 강화	신규	10
4	구정 주요성과 평가	계속	11
5	신뢰받는 공직사회 구현	계속	13
6	공공시설물 하자점검 및 관급공사 품질향상	계속	16
7	「안전 금천」을 위한 순찰활동 강화	계속	17
8	계약심사 역량배양(공사·용역·물품)	계속	19

# 1

## 청렴금천 실현(계속)

### □ 주요현황

#### ○ 최근 5년간 청렴도 측정 결과 (2012~2016년)



- 종합청렴도 : 2년 연속 2등급 달성
- 외부청렴도 : 상위권 점수인 8점대 중반 점수 유지(표본수 감소 변동성↑)
- 내부청렴도 : 4년 연속 순위가 상승한 유일한 자치구

#### ○ 최근 3년간 다양한 청렴 분야 대회에서 수상 : 총 3개

- 매니페스토 최우수('16), 서울시 우수 2('15~'16)

### □ 사업개요 : 권익위의 공공기관 청렴도 측정

- 측정대상 업무기간 : 17.7.1 ~ 17.8.30 (1년간)
- 조사대상
  - └ 외부 - 민원인(측정대상 4개분야 업무 처리 경험자)
  - └ 내부 - 소속직원(18.6.30.일 기준 4급 이하, 경력 1년이하 제외, 비공무원 포함)
- 측정모델 및 외부청렴도 측정분야(17년 기준)



## □ 2017년 추진실적

- (외부)17년 청렴해피콜 운영 : 불만건수 및 보통 답변 비율 감소
  - 운영목적 : 외부청렴도 평가 대비 주요 부패취약업무 민원인 모니터링
  - 운영횟수 : 9회(매월 운영)
  - 운영성과 : 민원 AS 시스템 안정화
    - 업무 처리 불만자 지속 감소 : 15년 35건 → 16년 28건 → 17년 13건
    - '보통' 답변 감소 : 15년 12% → 16년 3% → 17년 2%
- (내부)17년 청렴간담회 운영
  - 운영목적 : 내부청렴도 평가 대비 내부직원 고충 상담 등
  - 운영횟수 : 15회
  - 대 상 자 : 총 136명(동 104명, 구청 32명)
  - 운영방법 : 그룹(3~5명)별 평균 50분 면담
  - 주요내용 : 근무경력 5년 이하인 직원들의 다양한 의견 확인
- 각종 반부패 및 청렴제도 운영
  - 부패영향평가, 청렴아침방송, 청백e시스템, 공직자자기관리시스템 등

## □ 17년 대비 18년 개선사항

	17년	18년
✓ 주요목적	<b>청렴 내실화</b> (감점 관리, 제도 운영 개선)	<b>성과와 제도혁신 추진</b> (순위 경쟁, 빈틈없는 반부패 제도)
✓ 접근방향	직원피로도 고려 제 도 운 영 개 선 <b>'이완'</b>	청렴도 순위 상승 실제부패방지효과 <b>'긴장'</b>
✓ 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신뢰도 저해행위 감축 방안</li> <li>• 청렴해피콜 학습효과 방지</li> <li>• 청렴간담회 운영 방식 개정</li> <li>• 청렴 정보 및 사례 제공</li> <li>• 청탁금지법 사전 협의</li> <li>• 기존 인사정책 고수</li> <li>• 예산 검사 주관 부서 변경</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관리자의 청렴의식 재확립</li> <li>• 청렴해피콜 업무 확대</li> <li>• 청렴교육 재운영(이원화)</li> <li>• 청렴간담회 대상 확대</li> <li>• 부패신고 모의 훈련</li> <li>• 타 기관과 주요시책 공유 확산</li> <li>• 시민감사관과 업무 협의</li> </ul>
		* 각종 제도의 효과성 검증 필수

**추진계획**

- 18년 청렴금천 추진 계획 수립 : 결과 분석 및 타기관 벤치마킹 결과 반영
  - 17년 주요 취약분야 및 우수분야, 벤치마킹 주요 시사점 반영
- 각종 청렴제도 보완 : 최근 3년간 상관관계 입증된 제도에 한해 보완
  - 청렴해피콜 설문 대상업무 확대, 청렴교육 이원화, 청렴간담회 내실화
- 빈틈없는 반부패 제도를 위한 신규 사업 도입
  - 관리자 청렴의식 재확립, 부패신고 모의 훈련, 공무원 업무실태 현장점검
- 타 기관 우수 청렴시책의 적극 도입 : 권익위, 서울시, 타기관 협의
- 취약분야 문제해결을 위해 청렴TF팀 적극 활용(17년 결과 기반)
  - 청렴 총괄 분야 심의 뿐만 아니라, 취약분야 개선 방안 협의 및 추진

**2018년 소요예산 : 7,000천원**

(단위 : 천원)

재원별	2018년 예산	2017년 예산	비교증감	비고
계	7,000	7,000	0	
구비	7,000	7,000	0	

## 2

# 민원인이 동의하는 고충민원 해결 노력(계속)

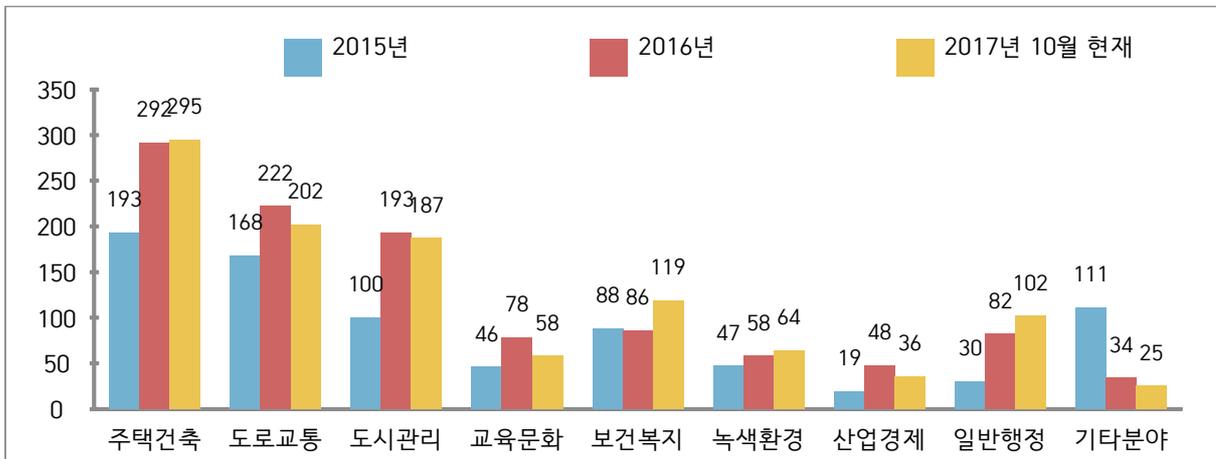
### □ 현황 및 실태

#### ○ 고충민원 접수현황

(단위 : 건)

구 분	계	구청장에게 바란다	진정서	전화·방문민원
계	2,983	1,476 (49.5%)	583 (19.5%)	924 (31.0%)
2017년 10월 현재	1,088	549 (50.5%)	181 (16.6%)	358 (32.9%)
2016년	1,093	536 (49.0%)	246 (22.5%)	311 (28.5%)
2015년	802	391 (48.8%)	156 (28.4%)	255 (31.8%)

#### ○ 분야별 민원현황



### □ 사업개요

○ 사업명 : 민원인이 동의하는 고충민원 해결

○ 추진기간 : 연 중

○ 민원종류 : 구청장에게 바란다, 진정서(응답소 고충민원), 전화·방문민원

○ 추진내용

- 부서장 교육을 통한 적극적인 민원해결 자세 확립
- 민원에 대한 답변내용의 완성도를 높이기 위한 방안 강구
- 직원들의 민원해결능력 향상을 위한 직무교육 실시

**2017년 추진실적**

○ **고충민원 처리**

(단위 : 건)

구분	계	해결(수용)	이해설득	수용불가	기타(이송, 진행중)
계	1,088	452	626	4	6

○ **직원 역량 강화를 위한 교육 실시(찾아가는 갈등관리 교육) : 2회**

※ 하반기 전직원 갈등관리 교육 예정 (2017. 11. 24.)

○ **부서간 협업·민관협치를 통한 집단민원 해결**

- 해가든 아파트 앞 녹지조성, 롯데캐슬1차 소음민원, 삼성홈타운 앞 통신주 이전 등

**문제점 및 대책**

○ **수요자 중심의 적극적인 민원(갈등)해결 노력이 필요**

- 주택건축, 도로교통, 도시관리 등 3개 분야 민원이 다수를 차지하고 있고, 향후 구심 개발, 지역 여건 변화 등으로 지속적으로 증가할 것으로 예상

○ **민원접점부서 직원들의 민원해결의 인식 변화와 역량 강화 필요**

- 민원인의 눈높이가 높아지고 요구사항이 세분화·전문화됨

**추진계획**

○ **처리부서의 적극적 민원해결 자세 확립이 필요**

- 주민간담회, 수요사랑방 등의 운영 활성화를 통한 적극 행정 구현  
- 장기·고질·다수인 민원 발생 시 관련부서(기관) 협업회의 등을 통한 상호간 이해 조정

○ **민원해결능력 향상을 위한 직원 교육 지속 추진**

- 실무직원들의 고충민원에 대한 이해 및 해결능력 강화를 위한 교육실시  
- 서울시 및 국민권익위원회 등의 갈등관리 교육 이수를 통한 민원해결 역량 증진  
※ 고충민원 및 갈등관리 전직원 교육 정례화 추진

**2018년 소요예산 : 3,700천원**

(단위 : 천원)

재원별	2018년 예산	2017년 예산	비교증감	비고
계	3,700	3,200	500	
구비	3,700	3,200	500	

### 3

## 시민감사관 역량 강화(신규)

### 사업목적 및 현황

- 시민감사관을 감사에 참여하게 함으로써 감사자체의 기능 보완 및 감사의 투명성과 신뢰성 제고
- 시민감사관 구성 및 참여활동 내역(2017년)
  - 구 성 : 36명(일반시민감사관18+기술시민감사관18)
  - 실 적 : 간담회(1회, 20명), 특정감사(2회, 5명), 종합감사(3회, 23명)

### 사업개요

- 역량 강화 : 오리엔테이션(1회), 간담회(2회), 워크숍(1회)
- 활동영역 확대 : 종합감사, 특정감사, 재무감사, 일상감사

### 추진계획

- 2018. 2월 : 시민감사관 참여 활성화를 위한 오리엔테이션
  - 연간 감사계획 소개 및 참여희망 감사분야 선정
- 2018. 4월 : 시민감사관 임기 만료에 따른 신규 모집
  - 청렴성 및 높은 수준의 반부패 의식을 갖춘 자를 선발
- 2018. 6월·12월 : 감사활동 공유를 위한 간담회
  - 감사 적출사례 공유로 역량 제고 및 시민감사관 간 유대감 형성
- 2018. 9월 : 역량강화 워크숍
  - 감사기법 교육 및 타 지자체 우수사례 교육으로 시민감사관의 감사 수행능력 배양
- 자체감사 모든 분야 참여 기회 부여
  - 자체감사의 신뢰성 및 투명성 제고

### 2018년 소요예산 : 7,300천원(구비 7,300천원)

## 4

## 구청 주요성과 평가 (계속)

### 현황 및 실태

#### 추진현황

- 2015년 : 직무성과 계약제 도입(4급), 공모사업 지원부서 노력도 반영
- 2016년 : 성과연봉제 확대(5급), 그룹별 등급제 확대(2개 → 4개)
- 2017년 : 평가항목별 배점 조정(목표달성도 ↑, 기타 ↓), 부서간 협업 활성화를 위한 공통지표 추가 발굴(3개 분야 6개 항목)

### 평가개요

- 대상부서 : 구 본청, 보건소, 동주민센터 43개 부서 [구의회사무국 제외]
- 대상사업 : 직무성과계약 과제 24개(65개 지표),  
부서 성과지표 241개(242개 주요업무)
- 평가시기 : 연 2회(상·하반기 각 1회)
- 평가방법 : 1차 - 부서(국) 자체평가, 2차 - 종합평가 (평가매뉴얼)

### 2017년 추진실적

- 2017년 주요성과 평가계획 수립 : 2017. 4월
- 2017년 상반기 주요성과 평가 실시 : 2017. 7월 ~ 9월
- 성과지표 적절성 분야 「외부전문가 평가」 시범 실시 : 2017. 11월

### 문제점 및 대책

- 성과지표 적절성 평가시(상대평가, 내부평가) 변별력 부족 제고 필요
  - 외부전문가에 의한 절대평가 방식 도입을 통해 변별력 제고 및 객관성 향상

**추진계획**

- 2017년 주요성과 종합평가 : 2018.1월 ~ 2월
- 업무평가위원회 개최 : 2018. 2월
- 2017년 평가결과 우수부서 선정·시상 : 2018. 3월
- 2018년 주요성과 평가계획 수립·시행 : 2018. 3월

**2018년 소요예산 : 8,340천원**

(단위 : 천원)

재원별	2018년 예산	2017년 예산	비교증감	비고
계	8,340	5,820	2,520	
국비			0	
시비			0	
재배정			0	
외부			0	
구비	8,340	5,820	2,520	성과지표 외부전문가 평가 시행에 따른 자문료 및 심사수당 신설로 예산 증가

## 5

# 신뢰받는 공직사회 구현(계속)

### □ 현황 및 실태

- 최근 부정부패 및 공직기강 해이 사건으로 공직사회에 대한 불신 증대

#### ▶ 최근 주요 공직 비리 사건 사례

- 서울시 공무원 버스회사 비리 사건(2017.5월)
- 청주시 공무원 허위출장 사건(2017.8월)
- 부산시 공무원 공금 횡령 사건(2017.9월)

- 외부기관(검·경찰) 공무원 범죄사건 통보에 대한 엄중한 처분으로 공직 분위기 쇄신 필요

#### ▶ 엄정한 공직기강 확립을 통한 투명하고 청렴한 공직 문화 조성

#### ※ 검찰, 경찰 통보 공무원 범죄 현황

- 연도별 현황

2014년	2015년	2016년	2017년 (10.31.기준)	비고
10건	11건	4건	5건	

- 유형별 현황

음주운전	성범죄	금품비리	상해폭행	개인정보	기타	비고
11건	3건	0건	3건	4건	9건	

### □ 사업개요

- 엄정한 조사활동 추진

- 공무원 비리사건의 철저한 조사로 원인규명을 통한 합리적 대안을 제시하여 사건 발생 이후 비위행위 개연성을 근본적으로 차단
- 외부기관의 '혐의없음' 또는 '죄가안됨' 등의 통보 사항에 대해서도 법령상 징계사유를 면밀히 검토하여 처리

**【디지털 성범죄(불법촬영 등) 비위행위자 처벌강화】**

- 근거 : 디지털 성범죄 피해 방지 종합대책(행정안전부 지침)
- 내용 : 카메라 등을 이용한 고의성 디지털 성범죄에 대해 비위의 경중에 관계없이 공직에서 **완전 배제(파면, 해임)** 조치

※ 소속 공무원의 디지털 성범죄를 인지하고도 묵인 및 비호하는 경우

▶ 해당직원 징계

○ **공직비리 신고센터 지속 운영**

- 부패, 비리 혐의에 대한 모든 신고를 공직비리신고센터로 통합 운영
- 신고자의 익명성을 보장하여 자유로운 신고 분위기 조성
- 공직비리 신고 시 「청탁금지법(약칭)」 신고란 운영

□ **2017년 추진실적**

○ **공직비리신고센터 개설·운영 : 2015.3.20. 이후**

- 신고실적 : 총 11건 (익명 8건, 실명 3건)

○ **지속적인 공직기강 점검 ⇨ 직원 공직기강 확립 도모**

계	2014년 (7월~12월)	2015년	2016년	2017년 (1월~10월)
24회	4회	8회	7회	5회

□ **문제점 및 대책**

○ **음주운전, 성희롱, 부정청탁 근절을 위한 근본적인 대책 필요**

▶ 공직기강 수사·특별점검 및 감사, 감찰 강화

○ **과거의 잘못된 관행과 불합리한 업무 추진을 당연시 여기는 풍조 만연**

- 과거의 관행을 당연한 절차로 여겨 업무 추진 시 법령 위반 행위 발생
- 자의적인 법 해석 및 집행 등으로 법령의 본질적인 사항을 위반

▶ 신분상 조치 강화 및 위반행위에 대한 구체적인 개선방안 제시

## 추진계획

### ○ 공무원 주요 범죄행위에 대해 엄정한 처리

- 대상범죄 : 금품관련 비위행위, 성범죄, 음주운전
- 「지방공무원징계 규칙」 등에 규정된 양정을 최대한 적용하여 처분

### ○ 부패 신고 활성화를 위한 공직비리 신고센터 홍보 강화

- 청내 엘리베이터 홍보방송, 게시판, 홈페이지를 활용하여 구민홍보 강화
- 구민 대상의 각종 회의·교육 시 공직비리신고센터 홍보
- 구청 소식지, SNS, 트위터 등에 홍보

### ○ 명절선물 수수 관련 행동강령 개정

- 상하 직급 간·동료 간 선물 수수 금지 등

## 2018년 소요예산 : 비예산

## 6

# 공공시설물 하자점검 및 관급공사 품질향상(계속)

### 현황 및 실태

- 하자점검 실시 : 연 2회
  - 점검시기 : 상반기(4월), 하반기(10월)
  - 기술시민감사관, 한국건설관리공사와 합동점검
- 관급공사장 관리실태 점검 실시 : 연 3회
  - 점검시기 : 1차(5월), 2차(9월), 3차(11월)
  - 기술시민감사관과 합동점검

### 사업개요

- 공공시설물 하자관리실태 점검 : 하자담보 책임기간 내에 있는 시설물
- 관급공사장 관리실태 점검 : 도금액 5천만원 이상 진행 중 공사

### 2017년 추진실적

- 점검실적 (2017.10.31. 현재) (단위:개소/건)

구 분	공사하자 점검		관급공사 현장점검	
	대 상	적 출	대 상	적 출
2017	382	33	33	107

### 문제점 및 대책

- 공사장 점검 시에만 현장 정리하는 등 주민불편 발생 우려
  - 3회중 1회는 불시 점검 실시하여 점검의 실효성 확보

### 추진계획

- 적기 점검 실시 (하자점검 상·하반기, 공사장 점검 연 3회)
- 공사장 점검 중 1회는 불시 점검 실시

### 2018년 소요예산 : 4,600천원

(단위 : 천원)

재 원 별	2018년 예산	2017년 예산	비교증감	비 고
계	4,600	4,600	0	
구 비	4,600	4,600	0	

**현황 및 실태**

- 기획순찰 : 계절별, 주요시설별 취약분야를 선정하여 점검
- 일반 및 조기(早期) 순찰 : 주요간선도로 및 이면도로의 주민불편사항을 연중 수시로 점검
- 도시안전순찰 : 주1회 안전취약지역(골목길, 방범 취약지역, 소외계층 밀집 지역 등)을 선정하여 순찰
- 응답소 현장민원 운영

 **사업개요**

- 재해와 범죄로부터 안전한 도시환경 조성을 위한 예방순찰 강화
- 유기적 순찰체계 구축 및 순찰결과 조치사항 사후관리 강화
- 현장민원의 신속·정확한 처리로 구민 만족 행정서비스 실현

 **2017년 추진실적(2017.10.31. 현재)**
 **환경순찰 처리실적**

구 분	순찰 분야	추진 실적
기획순찰	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 계절별 - 수방대책, 제설대책, 산불예방 등</li> <li>◦ 시설별 - 재난취약시설, 자전거 이용시설 등</li> </ul>	총 5회 실시, 64건 적출
일반 및 조기(早期)순찰	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 주요도로 및 이면도로 주민불편사항 등</li> </ul>	주1회 이상 실시, 59건 적출
도시안전순찰	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 안전취약지역(골목길, 방범 취약지역, 소외계층 밀집지역 등) 점검</li> </ul>	총 33회 실시, 135건 적출

 **응답소 현장민원 신고 및 처리실적**

구분	합계	교통	도로	청소	주택	치수	가로	보건	공원	환경	기타
건수 (%)	14,169 (100)	5,917 (42)	1,217 (9)	1,407 (10)	357 (3)	362 (3)	1,735 (12)	500 (3)	338 (2)	1,272 (9)	1,064 (7)

**문제점 및 대책**

- 환경순찰 적출사항 처리부서 지정 시 부서 간 갈등 발생
  - 처리 주관부서 지정 및 관련 부서 간 협조체계 구축으로 신속·정확하게 적출사항 처리
- 『응답소 현장민원』 지연처리 등 운영상 일부 미흡사례 발생
  - 모니터링 강화 및 부서 간 협조체계 구축으로 운영효율 제고

**추진계획**

- 안전한 도시환경 조성을 위한 예방순찰 강화
  - 계절별(수방대책, 제설대책, 산불예방 등), 시설별(재난취약시설, 어린이 이용시설 등) 취약분야 점검을 월1회 실시
  - 안전취약지역(골목길, 방범 취약지역, 소외계층 밀집지역 등)에 대해 야간시간대 순찰 주1회 실시
- 『응답소 현장민원』 모니터링 및 처리결과 사후 확인 강화
  - 응답소 현장민원에 대한 실시간 모니터링 및 해당부서의 신속하고 충실한 처리여부 사후점검 강화

**2018년 소요예산 : 840천원**

(단위 : 천원)

재원별	2018년 예산	2017년 예산	비교증감	비고
계	840	840	0	
구비	840	840	0	환경순찰 추진

## 8

# 계약심사 역량배양(공사·용역·물품) (계속)

### 현황 및 실태

- 계약심사 대상기관 : 구본청, 보건소, 구의회, 동 주민센터
- 계약심사 주요 심사내용
  - 기초금액 작성 시 산출금액의 적정성
  - 설계변경 시 증감금액의 적정성 등

### 사업개요

- 심사대상 : 공사·용역 1천만원, 물품 3백만원 이상
- 처리기한 : 공사·용역 5일, 물품 3일 이내

### 2017년 추진실적

- 계약심사 실적 (2017. 10. 31. 현재) (단위:백만원)

연 도	요 청 건 수	요 청 액	심사평가액	절 감 액	절 감 륜
2017년	256	15,193	14,964	229	1.51%

### 문제점 및 대책

- 부서 자체적으로 면밀한 검토 없이 견적 등으로 계약심사 요청
  - 부서 검토능력 배양을 위한 교육 실시

### 추진계획

- 계약심사 대상 확대 : 시설관리공단 및 재단(규칙 개정 예정)
- 계약심사 철저 : 서울시 및 타구 사례 발굴 전파
- 발주담당자 실무교육 실시
  - 상·하반기 직원 교육 실시 : 재무과, 감사담당관 합동
  - 찾아가는 원가계산 실무교육 : 서울시

### 2018년 소요예산 : 1,920천원 (단위 : 천원)

재 원 별	2018년 예산	2017년 예산	비교증감	비 고
계	1,920	1,737	183	
구 비	1,920	1,737	183	