



구민우선, 사람중심의 금천

第206回 區議會 臨時會

2018년도 주요업무계획

2018. 2.



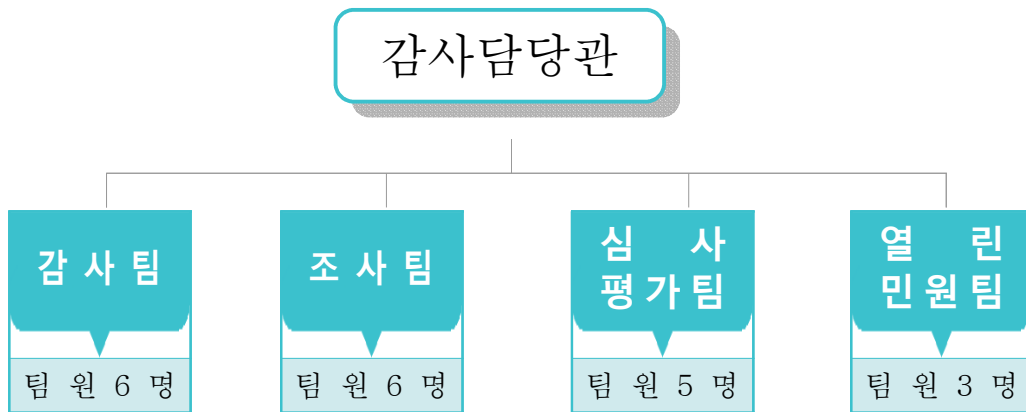
감사담당관

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
 - 외부기관감사 총괄, 공무원 행동강령, 자율적 내부통제
- 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	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

○ 2017년 청렴도 측정 결과

- 종합청렴도 : 5위 ⇨ 3년 연속 2등급 달성
- 외부청렴도 : 8위 ⇨ 상위권 점수인 8점대 중반 점수 안정적 유지
- 내부청렴도 : 8위 ⇨ 5년 연속 순위가 상승한 유일한 자치구

※ 연도별 청렴도 측정 결과



○ 최근 3년간 다양한 청렴 분야 대회에서 수상 : 총 3개

- 매니페스토 전국 최우수(2016년), 서울시 우수(2015년~2016년)

□ 사업개요 : 국민권익위의 공공기관 청렴도 측정

- 대상기간 : 2017.7.1 ~ 2018.6.30 (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 : 12회(매월 운영)
 - 운영성과 : 민원 AS 시스템 안정화
 - 업무 처리 불만자 지속 감소 : 15년 35건 → 16년 28건 → 17년 13건
- (내부)17년 청렴간담회 운영
 - 운영목적 : 내부청렴도 평가 대비 내부직원 고충 상담 등
 - 운영횟수 : 15회
 - 대상자 : 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, 청백e-시스템, 공직자자기관리시스템 등

□ 17년 대비 18년 개선사항

	2017년	2018년
✓ 목 표	청렴 내실화 (감점 관리, 제도 운영 개선)	성과와 제도혁신 추진 (순위경쟁, 빈틈없는 반부패 제도)
✓ 접근방향	직원피로도 고려 제도 운영 개선 ‘이완’	청렴도 순위 상승 실제부패방지효과 ‘긴장’
✓ 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> · 신뢰도 저해행위 감축 방안 · 청렴해피콜 학습효과 방지 · 청렴감담회 운영방식 개정 · 청탁금지법 사전 협의 · 기존 인사정책 고수 · 예산 검사 주관부서 변경 	<ul style="list-style-type: none"> · 관리자 청렴의식 재확립 · 청렴해피콜 업무 확대 · 청렴교육 이원화 운영 · 청렴간담회 대상 확대 · 부패신고 모의훈련 · 타기관과 청렴시책 공유 확산 · 시민감사관 참여 활성화

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 등
- 취약분야 문제해결을 위해 관리자의 관심도 제고(17년 결과 기반)
 - 부서별 취약분야 공유로 개선 방안 협의 모색

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)

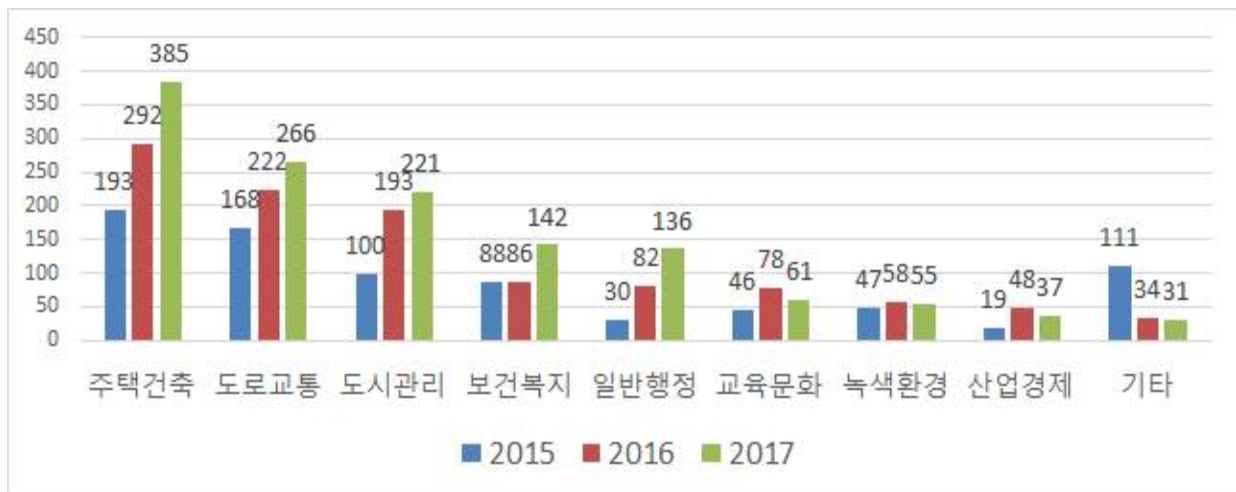
□ 현황 및 실태

○ 고충민원 접수현황

(단위 : 건)

구 분	계	구청장에게 바란다	진정서	전화·방문민원
계	3,229	1,577 (48.8%)	638 (19.8%)	1,014 (31.4%)
2017년	1,334	650 (48.7%)	236 (17.7%)	448 (33.6%)
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

- 협업·협치를 통한 적극적인 민원해결 자세 확립
- 직원들의 민원해결능력 향상을 위한 직무교육 실시
- 민원에 대한 답변내용의 완성도를 높이기 위한 방안 강구

2017년 추진실적

○ **고충민원 처리**

(단위 : 건)

구분	계	해결(수용)	이해설득	수용불가	내부종결
계	1,334	622	696	7	9

○ **직원 역량 강화 교육 실시(찾아가는 갈등관리 교육) : 2회, 411명**

○ **부서 간 협업, 민·공기업·우리구 협치를 통한 민원 해결**

- 롯데캐슬1·2차 화재예방 대책, 시흥3동 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 인터넷 활용 등에 따라 요구사항이 세분화·전문화 됨

추진계획

○ **고충민원 동향보고 : 분기별(연 4회)**

- 구청장에게 바란다, 진정서 등 고충민원에 대한 유형 및 흐름 분석
- 관련 기관 및 부서 간 간담회, 협업회의 등을 통한 적극 행정 구현

○ **전직원 갈등관리 교육 : 연 1회(2018년 10월 중)**

- 고충·다수인 민원에 대한 이해 및 해결능력 강화를 위한 갈등교육 실시
- 전 직원 교육 정례화(서울시 '찾아가는 갈등관리 교육' 활용)

○ **민원 빈발 분야 직원 간담회 : 월 1회**

- 주택건축, 도로교통 등 민원 빈발 분야 직무능력 향상
- 관련 법령(규정) 및 민원내용에 대한 정확한 이해, 현장 중심의 행정 구현

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 : 35명(일반시민감사관17+기술시민감사관18)
 - 실 적 : 종합감사(3회, 22명), 특정감사(2회, 5명), 간담회(2회, 31명)

사업개요

- 역량강화 : 오리엔테이션(1회), 간담회(2회), 워크숍(1회)
- 활동영역 : 종합감사, 특정감사, 재무감사

추진계획

- 2018. 2월 : 시민감사관 참여 활성화 오리엔테이션
 - 연간 감사계획 소개 및 참여희망 감사분야 선정
 - 평상시 지역주민의 불편·부당 사항 제보, 불합리한 제도·관행 시정 건의 전화 안내
- 2018. 4월 : 시민감사관 임기 만료에 따른 신규 모집
 - 3월 홈페이지 모집 공고, 4월 선정심의위원회 개최 후 위촉
- 2018. 6월·12월 : 반기별 감사활동 공유 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

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 : 43개 부서(구 본청, 보건소, 동주민센터)
- 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 도입으로 변별력 제고 및 객관성 확보

□ **추진계획**

○ **2017년 주요성과 종합평가**

- 평가대상 : 43개 부서 (구 본청 30, 보건소 3, 동주민센터 10)
- 대상업무 : 직무성과계약 과제 24개 (64개 지표)
부서 성과지표 241개 (242개 주요업무)
- 평가일정
 - 부서(국) 자체평가 : 2017. 12. 18. ~ 12. 29.
 - 종합평가(평가실무반 1·2차 평가) : 2018. 1. 1. ~ 1. 25.
 - 결과 통보 [감사담당관 → 전부서] : 2018. 1. 26.
 - 이의신청 및 처리 : 2018. 1. 29. ~ 2. 5.
- 평가사항
 - 성과지표 목표 대비 달성 정도, 공통지표 결과 확인
 - 외부기관 (민간 포함)과의 연계 및 협의 등

○ **업무평가위원회 개최**

- 일 시 : 2018. 2. 22(목) 14: 00 (예정)
- 장 소 : 기획상황실 (구청 9층)
- 참석대상 : 부구청장(위원장), 행정지원국장, 구의원(2명), 외부위원 9명
- 안 건 : 2017년 주요성과 평가 결과 심의, 2018년 평가방법 개선방안 등

○ **2017년 평가결과 우수부서 선정·시상 : 2018. 3월**

○ **2018년 주요성과 평가계획 수립·시행 : 2018. 4월**

- 성과지표 적절성 평가 : 2017년 평가는 기존방식 적용, 2018년부터 외부전문가에 의한 절대평가 방식 본격 도입

□ **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 차분료 및 심사수당 신설에 따른 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 증가에 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	비고
10건	11건	4건	11건	

- 유형별 현황

음주운전	폭행	도박	재물손괴	공무집행방해	기타	비고
3건	1건	1건	1건	1건	4건	

□ 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
25회	4회	8회	7회	6회

문제점 및 대책

○ **음주운전, 성희롱 근절을 위한 엄격한 양정기준 적용 필요**

- 공직기강 수사·특별점검 및 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

○ 공직기강 확립을 위한 가치 확산

- 복무규율 실천포어 제정 및 이행 : 공직사수
 - ▶ 성실근무, 품위유지, 청렴제고, 정치중립

○ 공무원 주요 범죄행위에 대해 엄정한 처리

- 대상범죄 : 금품관련 비위행위, 성범죄, 음주운전, 음주폭행
- 「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

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 : 도급액 5천만원 이상 진행 중 공사

2017년 추진실적

- 점검실적 (2017.12.31. 현재) (단위:개소/건)

구분	공사하자 점검		관급공사 현장점검	
	대상	적출	대상	적출
2017	857	56	47	149

문제점 및 대책

- 공사장 점검 시에만 현장 정리하는 등 점검 실효성 미흡
 - 3회중 1회는 불시 점검으로 평상시 문제점 파악이 필요

추진계획

- 공공시설물 하자점검(하자점검 상·하반기, 공사장 점검 연 3회)
 - 시기 : 상반기(4월), 하반기(10월)
 - 대상 : 상반기(327개소), 하반기(약 400개소)
- 관급공사장 관리실태 점검
 - 도급비 5천만원 이상 공사장 17개소, 연3회(5월, 9월, 11월)실시
 - 공사장 점검 중 1회는 불시 점검 실시

2018년 소요예산 : 4,600천원

(단위 : 천원)

재원별	2018년 예산	2017년 예산	비교증감	비고
계	4,600	4,600	0	
구비	4,600	4,600	0	

현황 및 실태

- 기획순찰 : 월1회 계절별, 주요시설별 취약분야를 선정하여 점검
- 일반 및 조기(早期) 순찰 : 주요간선도로 및 이면도로의 주민불편사항을 연중 수시로 점검
- 도시안전순찰 : 주1회 안전취약지역(골목길, 방범 취약지역 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(2017.12.31. 현재)
 환경순찰 처리실적

구 분	순찰 분야	추진 실적
기 획 순찰	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 계절별 - 수방·제설대책, 해빙기 위험시설물 등 ◦ 시설별 - 재난취약시설, 어린이 이용시설 등 	총 6회 실시, 79건 적출
일반 및 조기(早期) 순찰	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 주요도로 및 이면도로 주민불편사항 등 	주1회 이상 실시, 70건 적출
도 시 안 전 순찰	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 안전취약지역(골목길, 방범 취약지역 등) 점검 	총40회 실시, 163건 적출

 응답소 현장민원 처리실적

구 분	합계	교통	도로	청소	주택	치수	가로	보건	공원	환경	기타
건 수 (%)	16,617 (100)	7,128 (43)	1,382 (8)	1,676 (10)	440 (3)	401 (2)	1,934 (12)	567 (3)	363 (2)	1,445 (9)	1,281 (8)

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(수방·제설대책, 해빙기 위험시설물 등), 시설별(재난취약시설, 어린이 이용시설 등) 취약분야 점검을 월1회 실시
 - 안전취약지역(골목길, 방범 취약지역 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

○ 연도별 운영현황(2015 ~ 2017)

(단위 : 백만원)

연도	건수	요청액	심사액	절감액	절감률(%)
계	803	40,441	39,624	817	2.02
2015	270	11,669	11,342	327	2.80
2016	204	9,183	9,003	180	1.96
2017	329	19,589	19,279	310	1.58

○ 실태

- 최근 3년간 운영현황을 분석한 결과, 직원들의 원가계산 업무능력 향상으로 예산 절감률이 저감되고 있음

□ 사업개요

- 계약심사 대상기관 : 구본청, 보건소, 구의회, 동 주민센터
- 계약심사 주요 심사내용
 - 기초금액 작성 시 산출금액의 적정성
 - 설계변경 시 증감금액의 적정성 등
- 심사대상 : 공사·용역 1천만원, 물품 3백만원 이상
- 처리기한 : 공사·용역 10일, 물품 5일 이내

□ 문제점 및 대책

- 부서 자체적으로 면밀한 검토 없이 견적 등으로 계약심사 요청 하는 사례 발생
 - 부서 검토능력 배양을 위한 교육 2월 중 실시

추진계획

- 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)

재원별	2018년 예산	2017년 예산	비교증감	비고
계	1,920	1,737	183	
구비	1,920	1,737	183	