

2020년 주요업무계획

2020. 4.



민원감사담당관

순서

I. 일반현황 1

II. 부서 업무계획 3

I. 일반현황

1 조직 및 인력

□ 조직 : 4팀



□ 인력 : 정원 24명(현원 25명)

(기준일 : '20. 3월 말)

부서명	합계	5급	6급	7급	8급	9급
민원감사담당관	24(25)	1(1)	6(5)	8(11)	7(5)	2(3)

2 예산현황

(단위: 백만원)

구분	2020년	2019년	증감	증감률(%)	
합계	231	195	36	15.6	
민원감사담당관	계	231	195	36	15.6
	정책사업비	113	77	36	31.8
	행정운영경비	118	118	0	0
	재무활동비	0	0	0	0

민원감사담당관

- 감사팀
- 조사팀
- 심사평가팀
- 통합민원지원센터팀

일 반 현 황

□ 조 직 : 4팀

팀 명	주 요 업 무
감 사 팀	<ul style="list-style-type: none"> 연간감사계획 수립·승인, 종합감사, 특정·재무감사 청렴도·부패방지 시책 및 평가 업무, 시민감사관 운영 외부기관 감사 총괄, 공무원 행동강령, 자율적 내부통제
조 사 팀	<ul style="list-style-type: none"> 특명·지시사항 조사, 외부기관(검·경찰) 통보사항 처리 동향 및 정보사항 관리, 주요 시책업무 점검, 환경순찰, 응답소 현장민원 공직자 재산등록, 공직비리신고센터 운영
심사평가팀	<ul style="list-style-type: none"> 주요성과 평가 부서환경 역량평가, 계약심사 관급공사 품질향상, 하도급 부조리 신고센터 운영
통합민원 지원센터팀	<ul style="list-style-type: none"> 고충민원(진정서, 구청장에게 바란다, 전화·방문) 총괄관리 일반민원(새울상담, 응답소 일반) 총괄관리 공공갈등 관리, 민원 처리실태 점검, 민원조정위원회 납세자보호관

□ 인 력 : 정원 24명(현원 25명)

(기준일 : '20. 3월말)

합 계	5급	6급	7급	8급	9급
24(25)	1(1)	6(5)	8(11)	7(5)	2(3)

주요사업 목록

연번	주요사업	구분	쪽
1	청렴금천 실현(공공기관 청렴도 향상)	계속	6
2	조직 역량강화를 위한 자체감사 실시	계속	10
3	주민참여 감사 활성화	계속	12
4	신뢰받는 공직사회 구현	계속	14
5	인권도시 금천 실현	계속	16
6	환경순찰 활동	계속	18
7	구정 주요성과 평가	계속	20
8	공공시설물 하자관리 및 관급공사 품질향상	계속	22
9	계약원가 심사 자체역량 배양	계속	24
10	민원 통합관리를 통한 구민만족도 향상	계속	26

□ 2019년 공공기관 청렴도 결과

○ 2019년도 청렴도 측정결과

구 분	종합청렴도	외부청렴도	내부청렴도
우리구	8.16 (3등급)	8.83 (2등급)	6.67 (4등급)
2018년 대비	-0.24 (1단계 하락)	+0.17 (등급 변동 없음)	-1.01 (1단계 하락)
서울시 평균 (우리구 대비)	8.17 (+0.01)	8.51 (-0.32)	7.32 (+0.65)
전국 자치구 평균 (우리구 대비)	8.27 (+0.11)	8.56 (-0.27)	7.55 (+0.88)

○ 최근 4개년 청렴도 측정결과 및 문제점

종합청렴도



-2019년 종합청렴도 순위는 3등급으로 전년(8.40점)대비 0.24점 하락한 8.16점으로 기록하였음. 이는 내부 청렴도가 기존 3등급에서 4등급으로 하락한 것이 원인으로 지적됨.

외부청렴도



-전년대비 0.17점 상승한 8.83점으로 전국 자치구(평균 8.56점)대비 0.27점 높은 수치며, 전년과 동일한 2등급 기록.

-전 분야 점수가 전국 자치구 평균보다 높으며 부패 경험은 전혀 없는 것으로 나타남. '부패인식'에 대한 점수도 전국

자치구 평균보다 0.2점 높아 우리구 업무처리에 대한 주민들의 인식이 매우 청렴한 것으로 평가됨.

내부청렴도



-전년대비 1.01점 하락한 6.67점으로 전국 자치구(평균 7.55점) 대비 0.88점 낮은 수치며, 등급은 전년대비 1단계 하락한 4등급임.

-인사업무의 부패경험 규모 및 예산집행 경험 규모분야를 제외한 전 분야의 점수가

전국자치구 평균보다 낮았음. 특히 ‘인사업무 부패 경험 빈도’(7.89점→1.15점), ‘부당한 예산집행 경험 빈도’(6.08점→1.60점), ‘부당한 업무지시 경험률’(4.58점→2.79점) 지표가 전년대비 각각 6.74점, 4.48점, 1.79점 하락하였음.

-2018년 발생하지 않았던 ‘부패 사건 감점(2건, 합산 0.13점)이 발생한 것도 청렴도 하락의 원인으로 작용한 것으로 보임

□ 추진현황 및 실적

○ 타 자치구 벤치마킹 및 서울시 자치구 내부청렴도 결과 분석

구분	타 자치구 벤치마킹	서울시 자치구 내부청렴도 결과분석
대상	<ul style="list-style-type: none"> 2월 6일(양천, 구로) 2월 7일(동작, 강북) 	<ul style="list-style-type: none"> 2등급 자치구(강북, 구로, 양천, 용산, 동작) 하락 및 하위권 자치구
결과	<ul style="list-style-type: none"> 간부공무원 교육 및 평가 실시 지표별 맞춤형 사업은 지양 	<ul style="list-style-type: none"> 민선7기(18년) 구청장 변동 없는 구청 ⇒ 결과상승 구청장 변동된 구청 ⇒ 2등급 없음

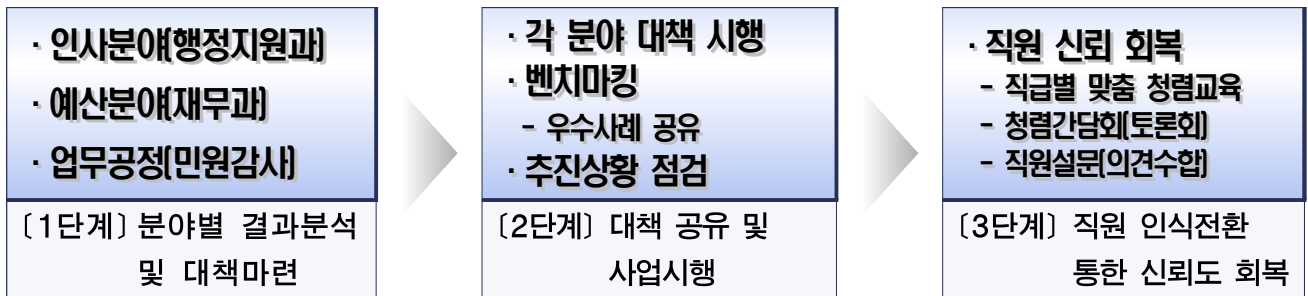
○ 외부청렴도 향상 위한 청렴해피콜 운영계획 수립 및 사업 추진

- 운영기간 : 2020. 2. ~ 2021. 1.(연중 상시 운영)
- 대상업무 : 공사 관리감독, 인허가, 재세정, 민간 보조금 관리
- 점검내용 : 담당자 친절도 및 업무처리 적정성, 업무개선 아이디어 등
- 점검방법 : 전월 처리한 대상 업무 전체에 대한 전화설문 실시

□ 청렴도 향상 추진계획

내부청렴도

목표 : 내부청렴도 3등급 → 종합청렴도 2등급 회복!



- 체계적이고 조직적인 실행계획 추진 위한 부서 협업 구축
 - 관련부서(민원감사담당관, 행정지원과, 재무과) 청렴결과 공유 및 분야별 구체적 원인분석 및 대책 마련, 이행
- 청렴 관련 우수사례 연구 및 내·외부 벤치마킹 실시
 - 공공기관 청렴도 측정 우수 등급 받은 지자체
 - 청렴도 부진 지자체 역시 벤치마킹하여 부진원인 파악 반면교사 효과
 - ‘자기 분석 및 활용’ 위한 우리구 과거 사례 벤치마킹
 - 우리구 청렴도 회복 단계를 면밀히 조사하여 현 시점에 맞는 대책마련
- 금천구 맞춤형 청렴 전략 수립 및 추진
- 직급별 맞춤형 교육 및 간담회(토론회) 통한 직원 인식 제고
 - 6급 팀장급 : 소그룹 간담회 통한 인사 및 예산에 대한 토론
 - 7급 이하 : 반부패·청렴문화 확산 위한 청렴교육 실시
- 청렴의식에 대한 직원 관심 제고
 - 타 시도 모범사례 및 부패사건 수집, 전 부서 지속적 전파
 - 전 직원 대상 청렴 인식도 조사 실시
- 청렴 시책에 대한 직원의 자발적 참여 유도
 - 각 부서 자발적 실시 청렴 시책 적극 장려(청렴마일리지 부여 등)

외부청렴도

목표 : 외부청렴도 2등급 유지

○ 외부청렴도 제고 방안 강구

- 매년 상승 추세인 외부청렴도의 경우 기존 사업 유지 및 강화
 - 인허가 등 부패발생 취약 민원분야 모니터링(청렴해피콜) 지속 추진
 - 캠페인, 언론 등을 통해 달라진 우리구 청렴 위상을 주민들에게 적극 홍보
 - 현장중심 민원처리 지속(환경순찰, 응답소 현장민원, 공사하자 관리 등)

□ 2020년 소요예산 : 8,900천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2019년	2020년	2021년	2022년
계	35,600	8,900	8,900	8,900	8,900
구비	35,600	8,900	8,900	8,900	8,900

□ 사업개요

- 감사기간 : 2020. 1. ~ 12. (1년간)
- 감사인원 : 4개팀 24명
- 감사계획 : 7회(종합감사 3회, 특정감사 4회)
 - 종합감사 : 기획재정국, 도시안전국, 동 주민센터(3개소)
 - 특정감사 : 채용비리, 지방보조금 지원단체, 일상경비, 민원처리

□ 추진실적

- 2019년 자체감사 실시현황 : 6회(종합감사 3회, 특정감사 3회)

유형	연번	감사명	감사대상	감사기간	비고
종합 감사	1	보건소 종합감사	보건의료과, 건강증진과, 위생과	5. 21. ~ 6. 11.	
	2	시설관리공단· 문화재단 종합감사	금천구시설관리공단 금천문화재단	8. 9. ~ 8. 30.	
	3	동 주민센터 종합감사	가산동, 독산1·3동, 시흥1·3동	10. 14. ~ 11. 15.	
특정 감사	4	일상경비 출납사무 회계감사	전부서	2. 19. ~ 2. 28.	
	5	민원처리 실태점검	전부서(보건소 제외)	6. 20. ~ 7. 3.	
	6	집행전말 처리실태 점검	해당부서	12. 23. ~ 12.31.	

- 2019년 감사원 자체감사활동 종합심사결과 A등급 달성(2018년 실적)
 - 감사인력, 감사담당자 교육이수, 일상감사, 재무·신분조치, 개선요구사항 및 모범사례 발굴, 최근 3년간 내·외부 감사결과 미집행 현황 등
- 취약분야 및 장기간 감사 미실시 분야에 대한 전략적 감사 필요

□ **추진계획**

○ **추진방향**

- 국 전제순에 따른 2개국 종합감사 실시(※ 복지부서 : 2018년 기실시)
- 취약 및 장기간 감사 미실시 분야에 대한 특정감사 실시

○ **2020년 자체감사 실시계획 : 7회**(종합감사 3회, 특정감사 4회)

유형	연번	감사명	감사대상	감사기간	비고
종합 감사	1	기획재정국 종합감사	기획예산과, 홍보디지털과, 재무과, 세무1과, 세무2과, 부동산정보과	2~4월	
	2	동 주민센터 종합감사	독산2·4동, 시흥5동	5월	
	3	도시안전국 종합감사	주택과, 안전도시과, 도시 계획과, 건축과, 공원녹지과	8~9월	
특정 감사	4	지방공공기관 채용비리특정감사	시설관리공단, 문화재단	1월	
	5	민원처리 실태점검	전부서(동 주민센터 제외)	5월	
	6	일상경비 회계감사	전부서(동 주민센터 제외)	6월	
	7	*지방보조금 지원단체 특정감사	민간위탁 자활근로사업 등 12개 사업	11월	연간 사업비 1억원 이상

* 복지정책과·어르신장애인과 위탁사업 및 구립어린이집 제외, 향후 연차적 실시

□ **2020년 소요예산 : 비예산**

□ 사업개요

- 시민감사관 감사 참여
 - 일반시민감사관 : 종합감사, 특정감사, 재무감사, 일상감사 등
 - 기술시민감사관 : 관급공사 현장점검, 주요 행사 무대시설 점검 등
- 시민감사관 역량 강화 : 오리엔테이션 및 교육, 간담회 및 워크숍 실시

□ 추진현황 및 실적

- 제5기 시민감사관 신규 모집
 - 모집공고 및 접수 : 2020. 3. 9. ~ 3. 18.
 - 모집홍보 : 구청(계시관), 전 부서, 동 주민센터 등에 포스터 제작·배포 및 구 홈페이지 배너 등 미디어 매체 활용

□ 추진계획

- 연간 감사 참여 : 연간 감사계획에 따른 분야별 활동 수행
 - 감사 전 본인이 관심 있는 분야에 대한 감사 착안사항 교육
 - 제도개선 과제 및 수범사례 집중 발굴로 행정 효율성 제고
- 2020. 3~4월 : 제5기 시민감사관 신규 모집 및 위촉
 - 공개모집 및 동장 추천을 통하여 40명 이내로 구성
 - 모집 홍보와 선정 기준 강화로 전문성 있는 신규 위촉자 선정
- 2020. 9월 : 시민감사관 역량강화 워크숍
 - 시민감사관의 역할 인식 및 사명감 고취를 위한 선진사례 교육
 - 전문가 초빙 교육을 통한 감사기법 숙지
- 2020. 12월 : 감사활동 공유를 위한 간담회
 - 상·하반기 중 참여한 감사활동 공유를 통한 역량 제고
 - 감사 중 느꼈던 점 공유로 시민감사관 간 유대감 형성

□ 2020년 소요예산 : 7,500천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2019년	2020년	2021년	2022년
계	29,720	7,220	7,500	7,500	7,500
구비	29,720	7,220	7,500	7,500	7,500

□ 사업개요

- 추진기간 : 연중 상시
- 추진분야 : 공무원 비위사건 조사, 공직기강 점검,
공직비리신고센터 운영, 공직자 윤리위원회 운영 등
- 추진내용 : 공직기강 점검 및 범죄행위 조사, 공직기강확립
정신교육, 자체 비리예방 암행감찰활동 실시

□ 추진현황 및 실적

- 공직기강 점검 실시현황 : 2회('20년 3월 현재)
- 공직비리신고센터 개설·운영
 - 신고 처리 현황 : 총 15건
 - 연도별 현황 : 2018년 5건/ 2019년 9건/ 2020년 1건
- 2020년도 공직자 재산등록 신고서 제출실적('20년 3월 현재)

(단위 : 명)

구분	합 계	1월	2월	3월
계	234	12	178	44
정기변동신고대상자	173	12	145	16
수시신고대상자	61	0	33	28

□ 추진계획

- 공직기강 확립 강화
 - 공직기강 수시·특별 점검 및 감찰 실시
 - 제21대 국회의원 선거 관련 공무원 정치적 중립 위반 행위 감찰 실시
 - 무단이석, 출장근무태만, 초과근무실태 등 점검
 - 특별감찰반 운영 : 근무지 이탈, 품위손상 행위, 정치적 중립 위반
(감찰반원 1명 증원) 행위, 무사안일 행태 등 연중 상시 감찰 실시

○ **공무원 범죄행위 엄정 처리**

- 대상범죄 : 금품수수, 성범죄, 음주운전, 폭행 등
- 공무원 비리사건의 철저한 조사와 엄중한 처분 분위기 조성으로 비위행위를 근본적으로 차단
- 외부기관의 ‘혐의없음’ 또는 ‘죄가안됨’ 등의 통보 사항에 대해서도 법령상 징계사유를 면밀히 검토하여 처리

○ **공직비리 신고센터 운영**

- 신고자 익명성 보장, 자유로운 신고 분위기 조성
- 청내 홍보방송, 게시판, 홈페이지 등 활용 신고센터 운영 홍보

○ **공직자 재산등록**

- 공직자 윤리위원회 개최 : 3월(서면심의 개최), 6월, 11월 예정
- 주요내용 : 취업제한여부 확인 심의, 재산등록사항 상이자에 대한 처분, 고지거부신청 재심사등

□ **2020년 소요예산 : 6,900천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2019년	2020년	2021년	2022년
계	27,400	6,700	6,900	6,900	6,900
구비	27,400	6,700	6,900	6,900	6,900

□ 사업개요

- 인권위원회 구성 및 인권기본계획 수립으로 지속가능한 추진체계 형성
- 인권침해 권리구제를 통한 인권보호 강화
- 인권친화적 문화 조성을 위한 주민 및 직원 인권교육·홍보 확대
- 국가인권위원회 및 인권단체와의 대외 인권 거버넌스 체계 구축

□ 추진현황 및 실적

- 「서울특별시 금천구 인권 기본 조례」 제정
 - 주민이 중심이 된 <인권조례제정 추진단>을 구성·운영
 - 추진단이 직접 토의와 토론을 통해 조례안을 완성하고 전문가가 보완
- 인권침해 사전 예방을 위한 상담·자문 및 지도·감독
 - 인권침해 예방을 위한 상시 상담 및 자문 (연중)
 - 관내 의료기관 등에 대한 인권분야 지도·감독실시 (2회, 8월 / 12월)
- 사회적 약자의 권리 구제를 위한 인권침해 사건조사 협력
 - 관내 사회복지 시설에 대한 인권침해 사건 합동조사 (1회, 11월)
- 국가인권위원회, 서울시 인권담당관 등 인권 거버넌스 체계 구축
- 인권문화 확산을 위한 지역사회 인권교육 시행

구분	2017년 (횟수, 참석인원)		2018년 (횟수, 참석인원)		2019년 (횟수, 참석인원)	
	회수	인원	회수	인원	회수	인원
합 계	15회	546명	22회	896명	41회	1,863명
주 민	8회	235명	8회	214명	14회	372명
공직자	7회	311명	9회	141명	16회	501명
기타 주민 인권교육	0회	0명	5회	541명	11회	990명

□ **추진계획**

○ **지속가능한 인권정책 추진체계 구축**

- 금천구 인권위원회 구성 및 운영 : 분기별 1회 운영, 11~13명으로 구성
- 금천구 인권정책기본계획 수립 : 실태조사 및 우리구 특색을 반영한 계획수립

○ **권리구제를 통한 인권보호 강화**

- 인격권 침해에 대한 권리구제 및 행위에 대한 조사 : 인권침해 신고센터 운영
- 산하 공공기관, 사회복지시설 및 정신의료기관 등 인권침해사건 조사협력

○ **인권교육 및 홍보를 통한 인권친화적 문화 확산**

- 인권감수성 향상을 위한 주민 인권 배움터 및 직원인권교육 추진
- 세계인권선언 제정 기념일 홍보 활동 : 매년 12월 10일 인권주간 행사

○ **인권 거버넌스 체계 확립**

- 대외 인권 거버넌스 체계 구축: 국가인권위원회, 서울시 인권담당관 등

□ **2020년 소요예산 : 45,000천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2019년	2020년	2021년	2022년
계	118,620	24,620	45,000	24,500	24,500
구비	118,620	24,620	45,000	24,500	24,500

□ 사업개요

- 추진기간 : 연중 상시
- 추진분야 : 일반 및 조기순찰, 도시안전순찰(야간), 기획순찰, 살피미 운영
- 추진내용
 - 안전한 도시환경 조성을 위한 예방순찰 강화
 - 『응답소 현장민원』 모니터링 및 처리결과 사후 확인 강화
 - 현장민원 살피미와의 소통으로 주민불편 최소화

□ 순찰 분야별 추진실적

(단위 : 건 / '20.03.31.기준)

구 분	계	기획순찰	도시안전순찰	일반(조기)순찰	동 주민센터 자체 순찰
계	5,819	213	381	211	5,014
2020년	985	48	50	53	834
2019년	2,427	82	166	87	2,092
2018년	2,407	83	165	71	2,088

□ 추진계획

- 안전한 도시환경 조성을 위한 예방순찰 강화
 - 주요간선도로 및 이면도로, 대형공사장, 위험시설물 순찰 주 4회 실시
 - 안전취약지역(골목길, 방범 취약지역 등)에 대해 야간시간대 순찰 주 1회 실시
 - 계절별(수방·제설대책 등), 시설별(재난취약시설, 어린이 이용시설 등) 취약분야 수시점검
- 『응답소 현장민원』 모니터링 및 처리결과 사후 확인 강화
 - 응답소 현장민원에 대한 실시간 모니터링 및 해당부서의 신속하고 충실한 처리여부 사후점검 강화

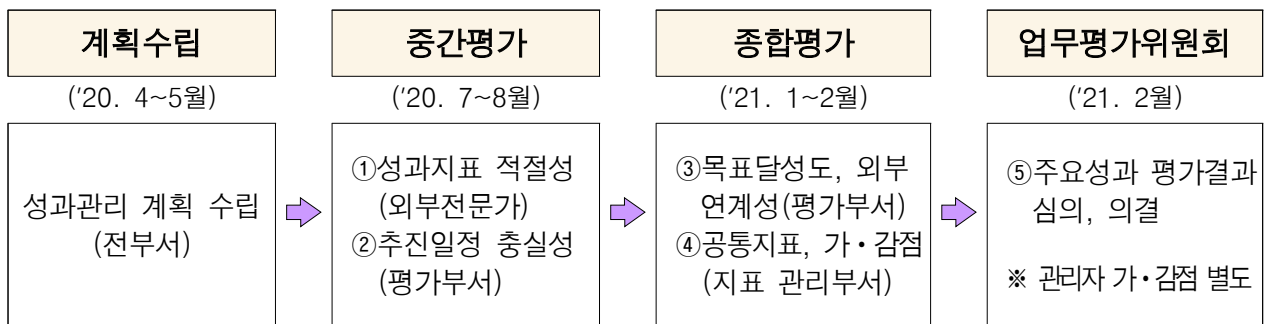
□ 2020년 소요예산 : 1,840천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2019년	2020년	2021년	2022년
계	7,360	1,840	1,840	1,840	1,840
구비	7,360	1,840	1,840	1,840	1,840

□ 평가개요

- 대 상 : 전 부서(구본청, 보건소, 동 주민센터) ※ 구의회사무국 제외
- 시 기 : 연 2회(중간평가, 종합평가)
- 평가업무 : 부서별 성과관리 계획서의 성과지표 및 주요사업
(국·소장 직무성과계약 과제 평가 병행)
- 평가항목 : 성과지표 적절성, 추진일정 충실성, 목표달성도, 공통지표 등
- 방 법 : 평가부서 실적평가 → 업무평가위원회 평가결과 심의, 의결
- 절 차 :



□ 추진현황 및 실적

- 2019년 주요성과 종합평가 실시 : ’20. 1월~2월
 - 평가결과 : 185개 성과지표 중 달성 170개, 미흡 15개(달성율 91.89%)
- 2020년 업무평가위원회(서면심의) 개최 : ’20. 2월말
 - 안 건 : ’19년 주요성과 평가결과 및 ’20년 평가방법 개선방안 심의
 - 심의결과 : 원안가결
- 우수부서 선정 및 시상 : 12개 부서
 - 최우수 (4) : 복지정책과, 기획예산과, 공원녹지과, 시흥1동
 - 우수 (4) : 보건의료과, 행정지원과, 도시재생과, 시흥4동
 - 장 려 (4) : 아동청년과, 홍보디지털과, 도시계획과, 가산동

□ **추진계획**

- 2020. 5월 : 2020년 주요성과 평가계획 수립
- 2020. 7월 ~ 8월 : 상반기 주요성과 평가 실시
 - 평가내용 : 성과지표 적절성(외부전문가), 추진일정 충실성(상반기 추진실적)
- 2020. 10월 ~ 11월 : 주요성과 평가 직원 만족도조사 실시
- 2021. 1월 ~ 2월 : 주요성과 종합평가 실시
 - 평가내용 : 목표달성도(외부연계성 포함), 공통지표, 가·감점 등
 - 평가결과 : 우수부서 선정 및 시상, 4·5급 성과연봉 지급에 반영

□ **2020년 소요예산 : 7,900천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2019년	2020년	2021년	2022년
계	32,200	8,500	7,900	7,900	7,900
구비	32,200	8,500	7,900	7,900	7,900

□ 사업개요

○ 공공시설물 하자관리 점검 실시 : 연2회

- 관련근거 : 건설기술진흥법 제54조
- 점검시기 : 상반기(4월), 하반기(10월)
- 점검방법 : 기술시민감사관 합동점검

○ 관급공사장 관리실태 점검 실시 : 연3회

- 관련근거 : 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제70조
- 점검시기 : 1차(4월), 2차(7월), 3차(11월)
- 점검방법 : 기술시민감사관 합동점검

□ 추진현황 및 실적

○ 공공시설물 하자 및 관급공사 점검현황(최근 3년간)

(단위 : 개소 / 건)

구 분	공사시설물 하자관리 점검		관급공사 현장실태 점검	
	대 상	적 출	대 상	적 출
계	2,543	393	111	360
2019년	858	121	29	107
2018년	850	127	35	104
2017년	835	145	47	149

□ **추진계획**

○ **해빙기 공사장 관리실태 점검(1차)**

- 기 간 : 2020. 4. ~ 5.
- 점검내용 : 공사장 착공시기에 맞추어 터파기 진행 중인 공사장에 대하여 흙막이 시설 등 안전관리 상태 집중점검

○ **우기 대비 공사장 관리실태 점검(2차)**

- 기 간 : 2020. 7. ~ 8.
- 점검내용 : 집중호우에 따른 지반약화 여부 및 배수시설 등 안전상태 점검

○ **동절기 대비 공사장 관리실태 점검(3차)**

- 기 간 : 2020. 11. ~ 12.
- 점검내용 : 겨울철 공사장 화재 예방을 위해 소방시설·화기취급 상태 점검 및 안전교육 병행 실시

□ **2020년 소요예산 : 4,600천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2019년	2020년	2021년	2022년
계	18,400	4,600	4,600	4,600	4,600
구비	18,400	4,600	4,600	4,600	4,600

□ 사업개요

- 심사대상 : 공사·용역 1천만원, 물품 3백만원 이상
- 처리기한 : 공사·용역 10일, 물품 5일 이내
- 주요 심사내용
 - 거래 실례가격 조사, 산출금액의 적정성, 표준품셈 적용의 적정성
 - 산출물량의 적정 산출여부, 각종 제경비요율의 적정성 등
 - 설계변경 시 증감금액의 적정성 등
- 계약원가 심사현황(최근 3년간)

(단위 : 백만원 / %)

연 도	요청건수	요 청 액	심 사 액	절 감 액	절 감 율
계	1,771	95,061	93,763	1,298	1.40
2019년	698	37,332	36,922	410	1.10
2018년	582	27,991	27,413	578	2.06
2017년	491	29,738	29,428	310	1.04

□ 추진현황 및 실적(2020. 3월말 기준)

(단위 : 백만원 / %)

구 분	요청건수	요 청 액	심 사 액	절 감 액	절 감 율
계	163	12,469	12,367	102	0.82
물품	51	735	723	12	1.63
공사	60	8,583	8,514	69	0.81
용역	52	3,151	3,130	21	0.67

□ **추진계획**

- **역량강화 실무교육 실시**
 - 필요성 : 원가계산 방법 등 계약업무 부서 실무담당자 전문성 강화
 - 교육방법 : 2회
 - 상반기 직원 자체교육(OJT) : 재무과, 민원감사담당관 합동
 - 하반기 전문가 초빙교육(외부) : 서울시 찾아가는 원가계산 실무교육
- **원가계산 등 참고자료 제공**
 - 각종 원가계산 제비율표 적용기준 부서 통보(적용기준 변경 시)
 - 표준품셈, 물가정보지 발주부서 대여(공유) 추진
- **관내 입찰참여 희망업체(소액수의계약) 대상교육 실시**
 - 필요성 : 원가산정 미숙 및 관련법령에 대한 정보 부족으로
수의계약 참여가 어려운 업체를 대상으로 교육을 실시하여
입찰 참여도 제고
 - 교육방법 : 1~2회 전문가 초빙교육
 - ※ 참여대상 업체 수요조사에 따라 교육횟수 변동
 - 추진방법 : 수요조사(신청) → 전문가 초빙 → 교육실시
 - ※ 재무과, 지역경제과 등 협업 : 관내 참여 희망업체 대상 홍보
- **우수 개선사례 발굴·공유** : 타 지방자치단체 사례 발굴 등

□ **2020년 소요예산 : 2,280천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2019년	2020년	2021년	2022년
계	8,920	2,080	2,280	2,280	2,280
구비	8,920	2,080	2,280	2,280	2,280

□ 사업개요

○ 추진기간 : 연중

○ 추진내용

- 민원 처리실태 주기적 점검 및 종합적 관리로 민원 만족도 제고
- 전화·내방민원 응대 절차 개선으로 적극적 민원 해결체계 구축
- 위·부당한 행정처분으로부터 구민의 권익 보호 및 고충민원 해결을 위한
중립적 기구 설치·운영

○ 소요예산 : 17,980천원

※ 민원 접수현황(최근 3개년)

(단위 : 건)

구 분	합 계	고충민원	상담민원	구청장에게 바란다	응답소 일반	응답소 현장
계	112,839	2,190	38,603	2,379	4,786	64,881
2020년 3월	9,036	111	4,188	87	442	4,208
2019년	44,709	602	16,795	877	1,760	24,675
2018년	31,806	793	9,539	733	1,364	19,377
2017년	27,288	684	8,081	682	1,220	16,621

□ 추진현황 및 실적

○ 부서별 민원처리 상황 실태 점검

- 새울·구청장예바란다 및 응답소(일반)민원의 처리기한, 전결사항 등 민원 처리 준수여부 점검

○ 고충민원 처리를 위한 구민고충처리위원회 위원 선정

- 서면·대면 심사를 통해 선정된 위원의 위촉동의안 구의회 상정예정

□ **추진계획**

○ **민원 처리실태 주기적 점검 및 종합적 관리**

- 부서별 민원 처리실태 점검을 통한 문제점 개선 및 민원 만족도 향상
- 새올 및 응답소 민원 : 매월
- 고충민원(진정, 전화·방문) : 분기별

○ **전화·내방민원 처리 절차 개선**

- 구청 및 동 주민센터 전화·내방민원 응답소 시스템에 즉시 입력
- 민원처리 우수부서 및 직원을 선정하여 포상금 지급

○ **구민고충처리위원회 구성 및 운영**

- 2020. 2월 중 : 위원 모집공고
- 2020. 3월 중 : 서면·대면 심사 실시
- 2020. 4월 중 : 위원 위촉에 대한 구의회 동의 및 구청장 위촉
- 주요기능
 - 금천구 및 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
 - 고충민원 처리과정에 대한 제도개선 권고 및 의견표명

□ **2020년 소요예산 : 17,980천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2019년	2020년	2021년	2022년
계	55,940	2,000	17,980	17,980	17,980
구비	55,940	2,000	17,980	17,980	17,980