

---

2020. 주요업무 추진실적 및  
**2021. 주요업무계획**

---

2020. 11.



**민원감사담당관**



# || 목 차 ||

I. 일반현황 ..... 1

II. 부서 업무계획 ..... 3



# I. 일반현황

## 1 조직 및 인력

□ 조직 : 4팀



□ 인력 : 정원 24명(현원 25명)

(기준일 : '20. 10월 말)

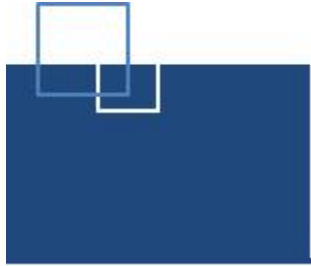
부서명	합계	5급	6급	7급	8급	9급
민원감사담당관	24(25)	1(1)	6(6)	8(10)	7(5)	2(3)

## 2 예산현황

(단위: 백만원)

구분		2021년	2020년 (당초예산)	증감	증감률(%)
<b>합계</b>		<b>200</b>	<b>231</b>	<b>△31</b>	<b>△13.50</b>
민원감사담당관	계	200	231	△31	△13.50
	정책사업비	103	113	△9	△8.69
	행정운영경비	96	118	△21	△18.12
	재무활동비	0	0	0	0





# 민원감사담당관

- 감 사 팀
- 조 사 팀
- 심사평가팀
- 통합민원지원센터팀

# 일 반 현 황

## □ 조 직 : 4팀

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

## □ 인 력 : 정원 24명(현원 25명)

(기준일 : '20. 10월말)

합 계	5급	6급	7급	8급	9급
24(25)	1(1)	6(6)	8(10)	7(5)	2(3)



# 주요사업 목록

연번	주요사업	구분	쪽
1	청렴금천 실현	계속	6
2	구민편의를 위한 무료상담실 확대운영	계속	10
3	조직 역량강화를 위한 자체감사 실시	계속	12
4	주민참여 감사 활성화	계속	14
5	신뢰받는 공직사회 구현	계속	16
6	인권 도시 금천 실현	계속	18
7	환경순찰 활동	계속	20
8	주요성과 평가	계속	22
9	공공시설물 하자관리 및 관급공사 품질향상	계속	24
10	신속한 계약심사 시행 및 역량 강화	계속	26
11	민원 통합관리를 통한 구민만족도 향상	계속	28

## □ 사업개요

- 사업기간 : 2021. 1. ~ 12.(연중)
- 사업대상 : 민원인(외부청렴도), 내부직원(내부청렴도)
- 추진목적 : 청렴도 측정결과 부진항목에 대한 개선방안을 수립하고 다양한 청렴 시책을 효과적으로 추진
  - 내부청렴도 : 조직 신뢰도 제고방안 다각적 강구 및 소통 활성화 적극 추진
  - 외부청렴도 : 청렴도 2등급 유지 위한 모니터링 강화

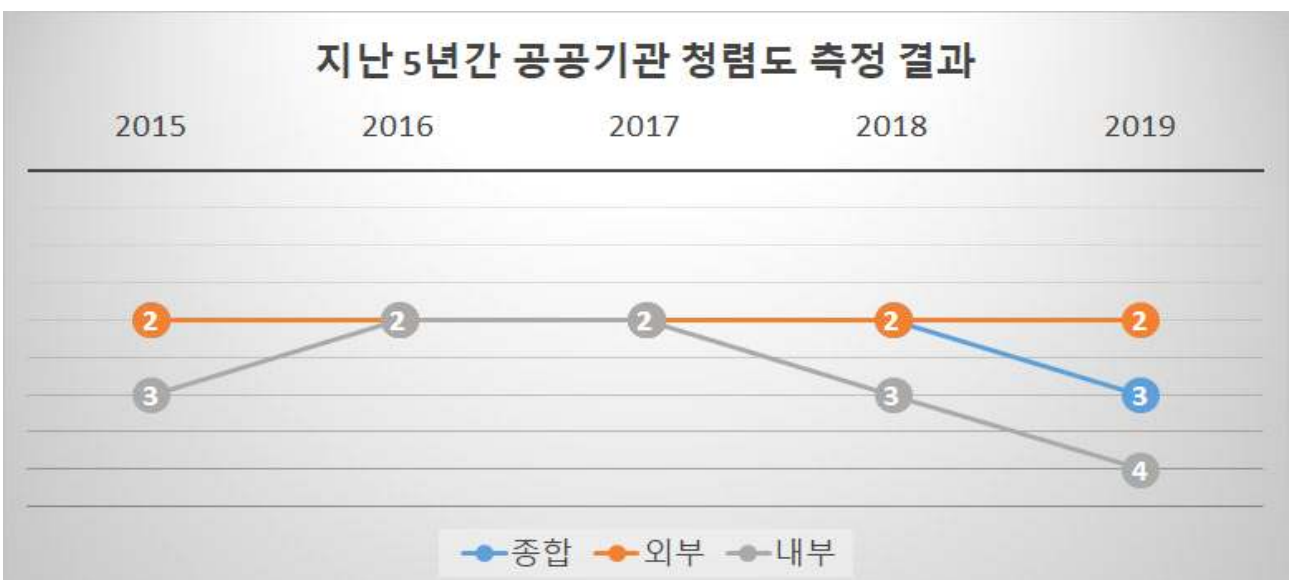
## □ 추진실적

- 직급별 맞춤형 청렴교육 실시
  - (5급과장 및 6급팀장/159명) 7. 16.(목)~7. 17.(금)/총 3회
    - 부당한 업무지시, 갑질 관행근절, 리더의 소통방법 등 주제 강의
  - (7급이하 직원/700명) 8. 11.(화)~8. 12.(수)/총 4회
    - 청렴한 조직문화를 위한 소통방법 등
  - (신규직원/40명) 2. 10.(월)
    - 행동강령 및 부정청탁금지 관련 법, 감사제도 등 설명
- 구청장과 함께하는 청렴 간담회 개최
  - 일 시 : 2020. 2. 18.~ 3. 13.
  - 대 상 : 동 주민센터, 구청 현업부서 및 격무부서 등
  - 방 법 : 타 부서 직원간담회 및 워크숍 시 청렴관련 공유 및 의견수렴 통해 청렴 소통(형식에 구애 없이 자유로운 대화 진행)
  - 추 진 : 마을자치과, 행정지원과 협조
- 민선7기 3년차 맞이 직원격려 편지 전달
  - 개 념 : 직원격려 및 소통의지를 담은 내용을 작성하여 메일 발송
  - 발송일 : 2020. 7. 1.
  - 주요내용 : 코로나19사태 관련 직원격려 및 민선7기 3년차 맞이 비전 제시 등

- 청렴도 설문조사 대비 당부 메시지 전달
  - 개념 : 공정하고 객관적인 설문응답을 당부하는 메시지 업무통신 공유
  - 발송일 : 2020. 9. 16.
  - 발송대상 : 전 직원(1,200여명)
- 청렴해피콜(계약, 인허가, 재세정, 보조금, 지도점검 분야)
  - 10월까지 3,266건 진행
- 자치법규에 대한 부패영향평가 32건 실시

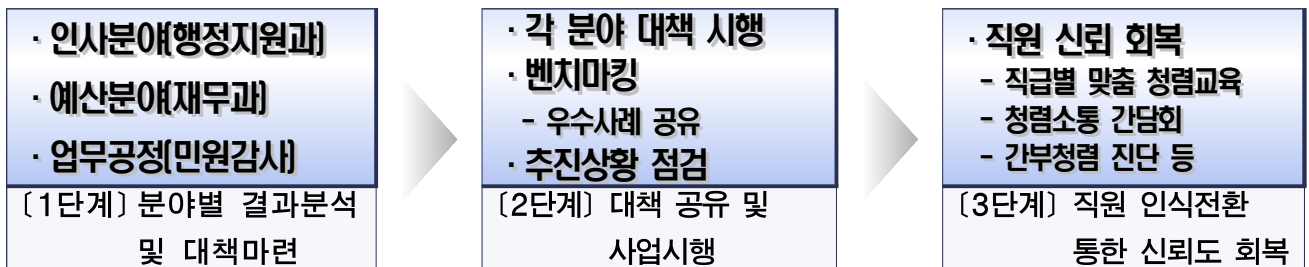
## □ 문제점 및 개선방안

- 국민권익위원회에서 실시한 2019년도 부패인식 조사결과에 따르면 일반 국민의 40.3%가 ‘공무원이 부패하다’고 생각하고 있음
- 우리 구는 2019년 공공기관 청렴도 측정결과 종합청렴도가 전년대비 1등급 하락한 3등급으로, 직원들을 대상으로 평가한 내부청렴도가 기존 3등급에서 4등급으로 하락한 것이 원인으로 지적되었음. 특히 내부청렴도는 2017년 이후로 1단계씩 하락 추세인 바, 이를 개선하기 위한 조직 신뢰도 제고, 직원 간 소통 활성화 등이 요구되고 있으며,
- 주민들이 평가한 외부청렴도는 2015년 이후로 5년간 사실상 최고등급인 2등급을 유지하고 있음. 진행 중인 민원 모니터링 서비스 ‘청렴해피콜’을 지속 추진하여 현재 추세를 유지할 수 있도록 노력하겠음



## □ 추진계획

### [내부청렴도]



#### ○ 맞춤형 청렴 전략 수립 및 추진

- 2020년도 공공기관 청렴도 측정결과 철저 분석 : 20년 12월
  - 부진 분야에 대한 개선책 마련

#### ○ 체계적이고 조직적인 실행계획 추진 위한 부서 협업 구축

- 관련부서(행정지원과, 재무과) 청렴결과 공유, 분야별 구체적 원인분석 및 대책 마련, 이행

#### ○ 칭찬릴레이

- 직원 간 칭찬분위기 확산으로 갈등을 해소하고 화합하는 건강한 조직문화 조성
- 청렴, 친절, 업무추진에 도움을 받은 사연 등을 새올에 게시
- 칭찬받은 직원은 이어서 다른 동료 칭찬(3만원 상당 문화상품권 인센티브 지급)
- 시행시기 : 2021년 1월~12월
- 소요예산 : 729만원

#### ○ 1부서 1청렴 시책 추진

- 부서 실정에 맞는 자율적인 청렴 시책 수립으로 공직문화 개선 노력
- 부서별 청렴시책 실천과제 1개 이상 발굴 및 실천
- (시책내용)외부 및 내부청렴도를 향상할 수 있는 시책, 친절도 향상 및 국민의 불만을 최소화할 수 있는 시책 등
- 추진사항 중간점검(6월) 및 결과보고(11월)를 통해 시책의 문제점, 향후 대책 및 보완사항 논의
- 시행시기 : 2021년 3월~

○ **간부공무원 청렴도 진단**

- 직원들의 청렴의식 조사 및 간부공무원들의 경각심 제고
- 조직환경 부패위험도, 개인별 청렴도 평가
- 시행시기 : 2021년 5월~6월
- 소요예산 : 650만원(평가용역)

○ **청렴소통 간담회(타부서와 협력하여 추진)**

- 직원 애로사항 청취 및 건의사항 수렴을 위한 구청장과 직원 간 만남
- 간담회 중복방지 및 직원부담 최소화 위해 관련(마을자치과, 행정지원과 등) 부서 직원 간담회 및 워크숍 시 청렴관련 질문 및 의견수렴 통해 청렴 소통 시도

○ **직급별 맞춤형 청렴교육 추진**

- 6급 이상 청렴리더 교육 실시 : 부당업무지시 등 중점 교육
- 7급 이하 맞춤형 청렴 교육 실시 : 조직 구성원 간 소통문제 중심 교육
- 소요예산 : 180만원(60만원×3회)

○ **청렴 시책에 대한 직원의 자발적 참여 유도**

- 각 부서 자발적 실시 청렴 시책 적극 장려(청렴마일리지 부여 등)

**[외부청렴도]**

○ **외부청렴도 제고 방안 강구**

- 매년 상승 추세인 외부청렴도의 경우 기존 사업 유지 및 강화
  - 청렴 모니터링 요원의 잦은 교체로 인수인계 미비, 통화노하우 상실 등 문제점이 도출된 바, 담당 부서와 협의하여 인력교체 자제 요청
  - 인허가 등 부패발생 취약 민원분야 모니터링(청렴해피콜) 지속 추진
  - 현장중심 민원처리 지속(환경순찰, 응답소 현장민원, 공사하자 관리 등)

**□ 2021년 소요예산 : 19,190천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	66,470	8,900	19,190	19,190	19,190
구비	66,470	8,900	19,190	19,190	19,190

## □ 사업개요

- 사업하기 좋은 환경을 위한 종합 서비스 제공
  - 다변화하는 기업환경에 발맞추어 다양한 분야에 대한 전문지식 제공
  - 민원인들이 교통혼잡과 시간소요 없이 어려움을 바로 해결할 수 있도록 가까운 기업지원센터 내 무료상담실 확대 운영
- 전문가 무료상담 분야 확대
  - 기존 세무, 노무, 법률 등 무료상담 운영
    - 수출입, 법무, 특허 등 상담 분야 추가 확대
  - 민원과 기업들이 기업지원센터 한 곳에서 어려움과 궁금증을 해소할 수 있도록 수요자에 필요한 서비스 제공

## □ 분야별 주요 민원 상담 실적

(단위 : 건)

구분	합계	무료상담 분야						
		지방세	국세	노무	법률	수출입	법무	특허
계	168	64	48	23	22	1	10	0
1월 ~ 6월	76	46	10	11	9	0	0	0
7월 ~ 10월	92	18	38	12	13	1	10	0

- 지방세 고충민원 처리 : 52건 / 44백만원
  - 법인 설립, 자본금 증자 시 인터넷 착오신고납부분 환급처리
- 신규 업체에 안내문 수시 발송 : 총 468건(9월 - 231건, 10월 - 237건)
  - 신규 설립 및 전입 사업체 발송 : 244건
  - 지식산업센터 입주기업 및 공장등록 업체 발송 : 224건

□ **문제점 및 개선방안**

- 코로나19로 인한 전화상담 운영으로 상담에 한계
- 개선방안
  - 대면상담을 원하는 민원에 한하여 예약 방문상담 실시 : 2020. 11. 2.  
(발열체크, 연락처작성, 마스크 필수착용, 소독제 비치 등 코로나 방역지침 준수)

□ **추진계획**

- “전문가 무료상담실” 확대 운영
  - 상담분야 확대 : 세무, 노무, 법률 상담 ⇒ 수출입, 특허, 법무 상담 추가
  - 향후 기업수요가 많은 전문가 상담분야 추가 발굴 및 상담일정 조정
- 신생 기업·전입 법인 등에 사전 안내문 발송
  - 사업체 설립 및 지식산업센터 입주 등 사업초기에 도움이 될 수 있도록 미리 무료상담 홍보 안내문 송부
    - 신규 설립 및 전입 법인에 발송
    - 지식산업센터 입주기업 및 공장등록 업체에 발송
- “전문가 무료상담실” 홍보 역점
  - 코로나19 종료 : 대면상담 개시 전면 홍보 예정

□ **2021년 소요예산 : 2,600천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	7,800	0	2,600	2,600	2,600
구비	7,800	0	2,600	2,600	2,600

## □ 사업개요

- 감사기간 : 2021. 1. ~ 12. (1년간)
- 감사인원 : 4개 팀 24명
- 감사계획 : 7회(종합감사 3회, 특정감사 4회)
  - 종합감사 : 교통건설국, 행정문화국, 동 주민센터(3개소)
  - 특정감사 : 채용실태, 일상경비, 민원처리실태, 구립어린이집

## □ 추진실적

- 2020년 자체감사 실시현황 : 8회(종합감사 2회, 특정감사 6회)

유형	연번	감사명	감사대상	감사기간	비고
종합 감사	1	기획재정국 종합감사	기획예산과, 홍보디지털과, 재무과, 세무1과, 세무2과, 부동산정보과	2.24. ~ 3.31.	
	2	도시안전국 종합감사	주택과, 안전도시과, 도시계획과, 건축과, 공원녹지과	8.24. ~ 9.25.	
특정 감사	3	지방공공기관 채용실태 전수조사	시설관리공단, 문화재단	1.13. ~ 1.23.	
	4	민원처리 실태점검	전 부서(동 주민센터 제외)	11.2.~11.30.	
	5	지방보조금 특별감사	공원녹지과, 교육지원과	6.8. ~ 6.19.	
	6	일상경비 회계감사	전 부서(동 주민센터, 기획재정국, 도시안전국 제외)	7.6. ~ 7.14.	종합감사 부서제외
	7	지방보조금 지원단체 특정감사	민간위탁 자활근로사업 등 12개 사업	11.9.~12.4.	연간사업비 1억원 이상
	8	사회복지시설 특정감사	장애인복지관 등	5.11. ~ 6.5.	

※ 코로나19 위기상황으로 동 주민센터 종합감사 취소

- 코로나19로 인해 대면감사는 자제하고 서면 감사 위주 진행
- 징계보다 시정·개선을 목적으로 감사 진행



□ **추진계획**

○ **추진방향**

- 국 견제순에 따른 2개국 종합감사 실시
- 취약 및 장기간 감사 미실시 분야에 대한 특정감사 실시

○ **2021년 자체감사 실시계획 : 7회(종합감사 3회, 특정감사 4회)**

유형	연번	감 사 명	감사대상	감사기간	비고
종합 감사	1	교통건설국 종합감사	교통행정과, 주차관리과, 건설행정과, 도로과, 치수과	2~3월	
	2	행정문화국 종합감사	행정지원과, 문화체육과, 마을자치과, 교육지원과, 민원여권과	8~9월	
	3	동 주민센터 종합감사	독산2·4동, 시흥5동	11월	
특정 감사	4	지방공공기관 채용비리 특정감사	시설관리공단, 문화재단	1월	
	5	*구립어린이집 특정감사	구립어린이집 5개소 (현원80명 이상)	5월	
	6	일상경비 회계감사	전 부서(동 주민센터 및 국 종합감사 부서 제외)	7월	
	7	민원처리 실태점검	전 부서(동 주민센터 제외)	10월	

\* 구립어린이집(54개소) 특정감사는 연차별 순환실시

□ **2021년 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
- 주요역할
  - 종합감사 등 실지감사 참여, 공무원 부조리·불친절 행위 신고
  - 지역주민 불편·부당사항 제보, 불합리한 제도·관행 시정 건의
  - 관급공사 품질향상을 위한 공사현장 점검, 관급공사 사업 예산안 자문 등

## □ 추진실적

- 제5기 시민감사관 위촉 : 33명(일반 13, 기술 20)
  - 임 기 : 2020. 4. 26. ~ 2022. 4. 25.(2년, 연임 1회 가능)
  - 위촉장 수여식 및 간담회 개최 : 2020. 7. 21.
- 연간 감사 참여(일반시민감사관)
  - 도시안전국 종합감사(8.24.~9.25., 25일간) : 3명 참여
  - 지방보조금 지원단체 특정감사(11.9.~12.4., 20일간) : 3명 참여
- 관급 공사장 점검 및 공사 하자검사(기술시민감사관)
  - 관급 공사장 점검 : 총 2회, 12명 참여
  - 상반기 공사 하자검사 : 총 1회, 8명 참여
  - 공사장 특별점검 : 총 1회, 2명 참여

## □ 문제점 및 개선방향

- 코로나19 확산으로 감사 참여 및 워크숍 등 대면업무 차질 발생
  - 2021년 동 주민센터 종합감사 실시로 참여 인원 확대 예상
  - 워크숍 등 불가피한 대면행사는 야외활동 위주로 계획 수립

○ **감사수행 역량 강화 및 참여 적극성 향상 필요**

- 일반시민감사관 역량강화를 위한 기본소양 및 전문성 함양 교육 실시
- 신규 위촉자 참여 적극성 고취를 위한 책임감 및 유대감 형성 노력

□ **추진계획**

○ **연간 감사 참여 : 연간 감사계획에 따른 분야별 활동 수행**

- 일반시민감사관 : 교통건설국, 행정문화국, 동 주민센터 종합감사 등 참여
- 기술시민감사관 : 공공시설물 하자관리 점검, 관급공사장 관리실태 합동점검 등
- 감사 전 본인이 관심 있는 분야에 대한 감사 착안사항 교육
- 제도개선 과제 및 수범사례 집중 발굴로 행정 효율성 제고

○ **2021. 9월 : 시민감사관 역량강화 워크숍**

- 시민감사관의 역할 인식 및 사명감 고취를 위한 선진사례 교육
- 전문가 초빙 교육을 통한 감사기법 숙지

○ **2021. 12월 : 감사활동 공유를 위한 간담회**

- 상·하반기 중 참여한 감사활동 공유를 통한 역량 제고
- 감사 중 느꼈던 점 공유로 시민감사관 간 유대감 형성

□ **2021년 소요예산 : 7,220천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	29,440	7,500	7,220	7,500	7,220
구비	29,440	7,500	7,220	7,500	7,220

### □ 사업개요

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

### □ 추진실적

- 공직기강 점검 실시현황 : 5회('20년 10월 현재)
- 공직비리신고센터 개설·운영
  - 구 홈페이지를 통한 신고자 익명성 보장, 자유로운 신고 분위기 조성
  - ※ 연도별 처리현황 : 2018년 5건 / 2019년 9건 / 2020년 4건(10월말 기준)
- 공익제보 접수 및 처리 : 10건
  - 서울시 응답소, 상담민원, 유선 신고 등
- 2020년도 공직자 재산등록 심사 처리실적

(단위 : 건 / 10.31.기준)

총계	종결처리				심의상정 대상자 현황			
	소계	이상없음	2천만원 이하	소명 후 종결처리	소계	징계의결	경고 및 시정조치	보완명령
213	208	165	39	4	5	0	0	5

### □ 문제점 및 개선방향

- 공직기강 해이, 비위행위 등 관련 보도로 인한 공직사회 신뢰도 저하 우려
  - 공직기강 수사·특별점검 및 감사, 감찰활동 강화 필요
- 음주운전, 성희롱, 부정청탁 등 근절을 위한 근본적인 대책 필요
  - 신분상 조치 강화 및 위반행위에 대한 구체적인 개선방안 제시

## □ 추진계획

### ○ 공직기강 확립 강화

- 공직기강 수사·특별 점검 및 감찰 실시
  - 복무위반(무단이석 등), 허위출장, 초과근무실태 등 점검
- 특별감찰반 운영 : 근무지 이탈, 품위손상 행위, 정치적 중립 위반행위, 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 : 6월, 11월 예정
- 주요내용 : 고지거부신청 재심사 및 신규 허가, 재산등록 정기 및 수시변동신고 심사

## □ 2021년 소요예산 : 6,900천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	27,600	6,900	6,900	6,900	6,900
구비	27,600	6,900	6,900	6,900	6,900

## □ 사업개요

- 인권정책 기본계획 수립에 따른 연도별 인권정책 실행계획 수립·추진
- 인권 친화적 문화 조성을 위한 주민 및 직원 인권교육·홍보 지속
- 금천구 인권위원회 운영 내실화 및 활성화
- 인권침해·차별 예방을 위한 상시 모니터링 지속 및 권리구제 강화

## □ 추진실적

- 〈서울특별시 금천구 인권위원회〉 구성 및 운영
  - 구 성 : 12명 (조례 제12조에 따라 공개모집 및 각 분야 전문가 위촉)
  - 위 원
    - ┌ 위촉직(11명) : 구의원, 변호사, 기자, 시민사회단체 직원 등
    - └ 당연직( 1명) : 민원감사담당관
  - 기 능 : 인권정책 기본계획 수립, 연도별 시행계획 등에 대한 심의·자문, 인권침해 진정 사건에 대한 권고 및 의견표명, 인권정책 자문 등
  - 2020년 제1차 정기회의 (11. 6.), 제2차 정기회의 (12월초 예정)
- 〈금천구 인권정책 기본계획〉 수립 연구용역 추진
  - 용역기간 : 2020. 7. ~ 12.
  - 계약방법 : 수의계약
  - 소요예산 : 20,000.000원
  - 용역기관 : 재단법인 한국산업관계연구원(가산동 소재 연구원)
  - 용역내용 : 금천구 인권실태조사 및 분석, 기본계획(안) 수립
  - 적용기간 : 2021년 ~ 2025년
- 지역사회 인권 친화적 문화 확산
  - 공직자 대상 비대면 인권교육 실시 : 2020. 6. ~ 12. (전 직원)
  - 사회복지시설 대상 찾아가는 인권교육 진행 : 2020. 11. ~ 12. (8개소)

## □ 문제점 및 개선방안

- 문제점 : 상반기 중, 코로나19 등 감염병 발생으로 대면회의(인권위원회 정기회의 및 지역사회 인권교육)의 추진이 불가능하거나 지연되어, 하반기에 사업이 집중하는 문제가 발생
- 개선방안 : 대면회의를 대처할 온라인 회의 및 비대면 교육과정을 적극 활용하여 대면 회의 및 교육 사업에 능동적으로 대처

## □ 추진계획

- 인권정책 기본계획 수립에 따른 연도별 인권정책 실행계획 수립·추진
  - 인권정책 기본계획 5개년 계획 수립에 따라 연도별 실행계획 수립·추진
  - 인권정책 기본계획 이행 모니터링 및 추진체계 구축
- 인권 친화적 문화 조성을 위한 주민 및 직원 인권교육·홍보 지속
  - 인권감수성 향상을 위한 주민 인권 배움터 및 직원 인권교육 지속추진
  - 세계인권선언 제정 기념일 홍보 활동 : 매년 12월 10일 인권주간 행사
- 금천구 인권위원회 운영 내실화 및 활성화
  - 분기별 1회 회의 진행, 역량강화 워크숍 및 타 인권위원회와의 교류 추진
- 인권침해 및 차별 예방을 위한 상시 모니터링 지속 및 권리구제 강화
  - 인격권 침해에 대한 권리구제 및 행위에 대한 조사 : 인권침해신고센터
  - 산하 공공기관, 사회복지시설 및 정신의료기관 등 인권침해사건 조사협력
  - 인권침해 및 차별예방을 위한 상시 모니터링 지속

## □ 2021년 소요예산 : 27,104천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	128,104	45,000	27,104	28,000	28,000
구비	128,104	45,000	27,104	28,000	28,000

## □ 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

## □ 추진실적

(단위 : 건)

구 분	계	기획순찰	도시안전순찰	일반(조기)순찰	동 주민센터 자체 순찰
<b>계</b>	<b>7,125</b>	<b>246</b>	<b>489</b>	<b>243</b>	<b>6,147</b>
2020년 (10월 말)	2,291	81	158	85	1,967
2019년	2,427	82	166	87	2,092
2018년	2,407	83	165	71	2,088

## □ 문제점 및 개선방안

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



□ **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

□ **2021년 소요예산 : 1,840천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	7,360	1,840	1,840	1,840	1,840
구비	7,360	1,840	1,840	1,840	1,840

### □ 사업개요

- 대 상 : 전 부서(구본청, 보건소, 동 주민센터) ※ 구의회사무국 제외
- 대상업무 : 성과관리 계획의 성과지표 및 주요사업
- 평가기간 : 2021. 1. 1. ~ 12. 31.
- 평가시기 :
  - 상반기(7~8월) : 중간평가(상반기 추진실적)
  - 하반기(1~2월) : 종합평가(하반기 추진실적, 공통지표 등)
- 평가방법 : 사업부서 자체평가 → 평가부서 실적평가 → 업무평가위원회 심의·의결

### □ 추진실적

- 2020. 1~2월 : 2019년 주요성과 종합평가 실시
- 2020. 2월 : 업무평가위원회 개최(서면심의)
- 2020. 3월 : 2019년 주요성과 종합평가 결과보고
- 2020. 6월 : 2020년 주요성과 평가 계획 수립
- 2020. 7~8월 : 2020년 상반기 평가 실시
  - 성과지표 185개 중 정상추진 143개(77.3%), 미흡 34개(18.4%), 부진 8개(4.3%)
- 2020. 10월 : 직원 만족도 설문조사 실시
  - 대 상 : 성과지표 담당 및 팀장
  - 설문결과 : 종합만족도 62.88점(전년도 대비 0.93점 상승)

### □ 문제점 및 개선방안

- 성과평가 직원만족도 현황

구 분	2020년	2019년	2018년
만족도	62.88점	61.95점	65.54점

- 설문조사에서 수렴된 직원 의견을 검토하여 평가방법의 개선을 통해 평가의 공정성과 신뢰성 확보

□ **추진계획**

- 2021. 1~2월 : 2020년 주요성과 종합평가 실시
- 2021. 2월 : 업무평가위원회 개최
- 2021. 3월 : 2020년 주요성과 종합평가 결과보고
- 2021. 6월 : 2021년 주요성과 평가계획 수립
- 2021. 7~8월 : 2021년 상반기 평가 실시
- 2021. 10월 : 직원 만족도 설문조사 실시

□ **2021년 소요예산 : 7,900천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	31,600	7,900	7,900	7,900	7,900
구비	31,600	7,900	7,900	7,900	7,900

## □ 사업개요

- 공공시설물 하자관리 점검 실시 : 연2회
  - 관련근거 : 건설기술진흥법 제54조
  - 점검시기 : 상반기(5월), 하반기(11월)
  - 점검방법 : 기술시민감사관 합동점검
- 관급공사장 관리실태 점검 실시 : 연3회
  - 관련근거 : 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제70조
  - 점검시기 : 1차(3월), 2차(7월), 3차(10월)
    - ※ 계절별 안전취약시기 맞춤점검으로 실효적이고 내실 있는 안점점검 추진
  - 점검방법 : 기술시민감사관 합동점검

## □ 추진실적

- 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	2,223	180	83	286
2020년 (10월 말)	494	12	19	75
2019년	879	41	29	107
2018년	850	127	35	104

## □ 문제점 및 개선방안

- 문 제 점
  - 중소규모 공공건축물 공사 안전의식 및 품질제고를 위한 수시 점검 필요
- 개선사항
  - 현 행 : 계절별 안전취약을 대비하기 위하여 공공건축물 공사장 정기 점검 실시
  - 개 선 : 공공건축물의 품질향상 및 부실공사 예방을 위해 철거, 지하 굴착, 콘크리트 타설 등 주요공정시 기술시민감사관 합동 점검 추가 시행

□ **추진계획**

○ **하자관리 실태점검(연2회)**

- 기 간 : 2021. 4. ~ 5.(상반기), 2021.10. ~ 11.(하반기)
- 점검내용
  - (부서별) 자체하자검사 실시여부확인(정기, 최종), 하자검사 결과 보수 및 처리 여부확인, 하자검사 조서 작성 및 시스템 입력여부 확인
  - (민원감사담당관) 기술심사감사관 합동점검(분야별 2개소 이상)

○ **해빙기 공사장 관리실태 점검(1차)**

- 기 간 : 2021. 3. ~ 4.
- 점검내용 : 공사장 착공시기에 맞추어 터파기 진행 중인 공사장에 대하여 흙막이 시설 등 안전관리 상태 집중점검

○ **우기 대비 공사장 관리실태 점검(2차)**

- 기 간 : 2021. 7. ~ 8.
- 점검내용 : 집중호우에 따른 지반약화 여부 및 배수시설 등 안전상태 점검

○ **동절기 대비 공사장 관리실태 점검(3차)**

- 기 간 : 2021. 11. ~ 12.
- 점검내용 : 겨울철 공사장 화재 예방을 위해 소방시설·화기취급 상태 점검 및 안전교육 병행 실시

○ **공공건축물 공사장 관리실태 점검(수시)**

- 기 간 : 연 중
- 점검내용 : 주요공정시(지하굴착, 콘크리트타설 등) 합동점검

□ **2021년 소요예산 : 4,600천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	18,400	4,600	4,600	4,600	4,600
구비	18,400	4,600	4,600	4,600	4,600

### □ 사업개요

- 계약심사 : 공사·용역 1천만원, 물품 3백만원 이상 심사
- 원가계산 역량강화
  - 직원 및 관내입찰업체 역량강화 실무교육 시행(연2회)
  - 원가계산 자료 제공 및 우수사례 발굴

### □ 추진실적

- 계약원가 심사현황(최근 3년간)

(단위 : 백만원 / %)

연 도	요청건수	요 청 액	심 사 액	절 감 액	절 감 율
계	1,923	108,829	107,419	1,410	1.48
2020년 (10월 말)	643	43,507	43,084	423	0.97
2019년	698	37,331	36,922	409	1.10
2018년	582	27,991	27,413	578	2.06

### □ 문제점 및 개선방안

- 문 제 점

- 신속한 사업추진을 위한 계약심사 단축필요

※ 사업발주 시 계약업무 처리에 필요한 최소 소요기간(사전규격공개 5일, 공고 3~40일, 적격심사 7~14일, 계약기간 10일)

- 개선사항

현 행(2020)	개 선(2021)
◦ 공사·용역(10일), 물품(5일)	◦ 공사·용역(5일), 물품(3일)

## □ 추진계획

### ○ 계약심사

- 심사대상 : 공사·용역 1천만원, 물품 3백만원 이상
- 처리기한 단축 : 공사·용역(10일→5일), 물품(5일 →3일) 이내
  - ※ 신속한 사업추진 위해 처리기한 단축
- 주요 심사내용
  - 거래 실례가격 조사, 산출금액의 적정성, 표준품셈 적용의 적정성
  - 산출물량의 적정 산출여부, 각종 제경비요율의 적정성 등
  - 고용지원개선비 반영, 설계변경 시 증감금액의 적정성 등

### ○ 역량강화 실무교육 실시

- 필 요 성 : 원가계산 방법 등 계약업무 부서 실무담당자 전문성 강화
- 교육방법 : 2회(구, 서울시)
  - 전문가 초빙교육(구)
  - 서울시 찾아가는 원가계산 실무교육(분야별)

### ○ 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

- 필 요 성 : 수의계약참여가 어려운 업체를 대상으로 교육실사하여 입찰 참여도 제고
- 교육방법 : 1~2회 전문가 초빙교육
  - ※ 참여대상 업체 수요조사에 따라 교육 횟수 변동
- 추진방법 : 수요조사(신청) → 전문가 초빙 → 교육실시
  - ※ 재무과, 건설행정과, 지역경제과 등 협업 : 관내 참여 희망업체 대상 홍보

### ○ 우수 개선사례 발굴·공유 : 타 지방자치단체 사례 발굴 등

## □ 2021년 소요예산 : 2,280천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	9,120	2,280	2,280	2,280	2,280
구비	9,120	2,280	2,280	2,280	2,280

## □ 사업개요 및 추진실적

○ 추진기간 : 연중

○ 추진내용

- 민원 처리실태 주기적 점검 및 종합적 관리로 민원 만족도 제고
- 민원처리율 상시 모니터링을 통한 신속한 민원처리 지향
- 전화·내방민원 응대 절차 개선으로 적극적 민원 해결체계 구축
- 위법·부당한 행정처분으로부터 구민의 권익 보호 및 고충민원 해결을 위한 구민고충처리위원회 운영

## ※ 민원 접수현황(최근 3개년)

(단위 : 건)

구 분	합 계	상담민원	구청장에게 바란다	응답소 (일반)	응답소 (고충)
<b>계</b>	<b>51,914</b>	<b>43,063</b>	<b>1,998</b>	<b>5,080</b>	<b>1,773</b>
2020년 (10월 말)	<b>19,444</b>	16,729	388	1,956	371
2019년	<b>20,041</b>	16,795	877	1,760	609
2018년	<b>12,429</b>	9,539	733	1,364	793

## ※ 코로나 19 관련 민원 접수 현황(2020. 2. ~ 10.)

(단위 : 건)

구 분	합 계	방역대책 요청	지침위반 지도	동선	마스크	재난 문자	시설이용 문의	재난 지원금	코로나 검사	자가격리 관련	기타
<b>계</b>	<b>513</b>	<b>56</b>	<b>310</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>28</b>
2월	<b>41</b>	14	0	4	5	9	8	0	0	0	1
3월	<b>86</b>	10	31	26	10	3	4	1	0	0	1
4월	<b>47</b>	3	25	1	1	1	0	13	0	3	0
5월	<b>40</b>	2	8	0	0	0	7	18	1	0	4
6월	<b>35</b>	5	11	2	0	2	2	5	1	1	6
7월	<b>24</b>	0	14	2	0	0	2	0	0	0	6
8월	<b>97</b>	7	79	2	0	0	0	0	0	1	8
9월	<b>128</b>	14	111	0	0	1	0	0	0	2	0
10월	<b>15</b>	1	31	1	0	0	0	0	0	0	2



## □ 문제점 및 개선방안

### ○ 전화·내방민원 부서 등록 실적 저조

- 구청 및 동 주민센터 전화·내방민원 응답소 시스템 입력 실적 저조
- 원스톱 민원 접수 및 민원이력 관리를 위해 전부서 협조 필요

⇒ 신속하고 충실한 민원 접수·처리로 민원서비스 품질 향상에 적극 기여한 우수 부서 및 직원을 선정·포상함으로써 사기진작 및 민원등록 적극 유도

## □ 추진계획

### ○ 민원 처리실태 주기적 점검 및 종합적 관리

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

### ○ 민원 처리율 상시 모니터링 강화

- 시스템(새을, 응답소) 상시 모니터링을 통해 부서별 민원처리 준수율 적극 관리
- 민원 처리기간 준수를 통한 행정의 신뢰성 확보

### ○ 전화·내방민원 처리 절차 개선 운영

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

### ○ 장기·반복 고충민원 해결을 위한 구민고충처리위원회 운영

- 위원회 구성 : 변호사, 건축사 등 외부위원 7인
- 주요기능
  - 금천구 및 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
  - 고충민원 처리과정에 대한 제도개선 권고 및 의견표명
- 고충민원 처리 절차(※단순민원은 관계부서로 이송)
  - 고충민원 접수 ⇨ 조사결정 및 조사 ⇨ 위원회 의결 ⇨ 결정내용 통지
  - 신청방법 : 내방 또는 우편
  - 처리기한 : 접수일로부터 60일 이내

□ 2021년 소요예산 : 13,500천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2020년	2021년	2022년	2023년
계	58,480	17,980	13,500	13,500	13,500
구비	58,480	17,980	13,500	13,500	13,500

