

---

# 2022. 주요업무 추진실적 및 계획 보고

---

2022. 07.



민원감사담당관



# || 목 차 ||

I. 일반현황 ..... 1

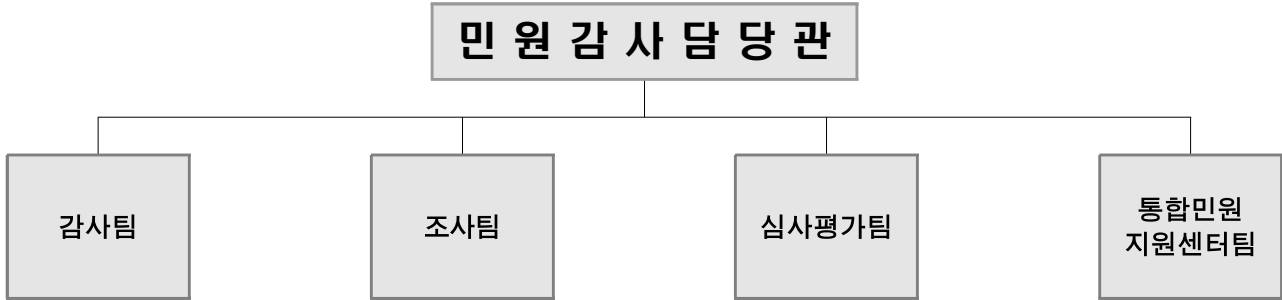
II. 부서 업무계획 ..... 3



# I. 일반현황

## 1 조직 및 인력

□ 조직 : 4팀



□ 인력 : 정원 23명[현원 22]

(기준일 : '22. 6월말)

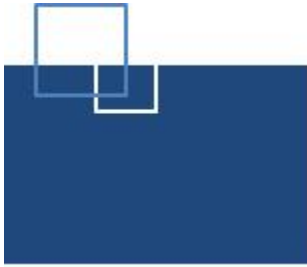
부서명	합계	5급	6급	7급	8급	9급
민원감사담당관	23(22)	1(1)	6(5)	8(7)	7(7)	1(2)

## 2 예산현황

(단위: 백만원)

구분	2022년	2021년 (당초예산)	증감	증감률(%)	
<b>합계</b>	194	200	△6	△3	
민원감사담당관	계	194	200	△6	△3
	정책사업비	105	104	1	0.96
	행정운영경비	89	96	△7	△7.2
	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>연간 감사계획 수립, 종합·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>주요 시책업무 점검, 공직자 재산등록, 공직비리신고센터 운영</li> <li>인권정책 기본계획 수립 및 인권위원회 운영</li> <li>여론 및 동향 파악, 환경순찰, 응답소 현장민원</li> </ul>
심사평가팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>주요업무 성과평가</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>납세자보호관, 구민고충처리위원회 운영</li> <li>공공갈등 관리, 민원조정위원회 운영</li> </ul>

## □ 인 력 : 정원 23명 [현원 22]

(기준일 : '22. 6월말)

합 계	5급	6급	7급	8급	9급
23(22)	1(1)	6(5)	8(7)	7(7)	1(2)

# 주요사업 목록

연번	주요사업	구분	쪽
1	구민이 인정하는 청렴금천 실현	계속	7
2	공정하고 일 잘하는 조직을 위한 자체감사 실시	계속	10
3	비위예방 및 엄정한 공직기강 확립	계속	12
4	인권보호 및 증진 확대	계속	14
5	주요업무 성과평가	계속	16
6	효율적인 재정집행을 위한 원가심사	계속	17
7	관급공사 품질향상을 위한 현장점검	계속	18
8	경청하고 찾아가는 통합민원지원센터 운영	계속	19

## □ 사업개요

- 사업대상 : 민원인, 내부직원
- 사업내용
  - '22년도 평가 개편안에 따른 맞춤형 청렴 전략 수립
  - (부서협업 강화) 조직, 인사, 교육, 예산집행, 인센티브 체계 구축 등 분야별 청렴정책 추진(행정지원과, 기획예산과, 재무과 등)
  - (외부 청렴도) 「이해충돌방지법(22.5.19.시행)」 포함 청렴교육, 청렴해피콜, 청렴문자 알림이 및 투명행정 시스템 운영 등 기존 시스템 관리 강화
  - (내부 청렴도) 1부서 1청렴시책, 청렴의 날 운영 등 청렴 공감대 형성 및 부당업무지시 대응 매뉴얼 제작 배포









## □ 추진실적

청렴시책	내 용	추진실적 (2022년 6월)
청 렴 모 니 터 링 강 화 (청렴해피콜)	분석 결과를 민원 처리부서에 피드백하여 반복민원 예방, 설문 미응답 민원인에게 불편사항 여부에 대한 문자 안내	- 응답률 76.9% (1,219건 중 937건) - 담당공무원 태도 만족도 99.3% (불만족 7건) - 업무처리 적정성 만족도 97.3% (불만족 25건) - 설문 미응답 민원인 문자안내 208건
1 부 서 1 청 령 시 책 추	부서실정에 맞는 맞춤형 청렴시책 발굴 및 자율적인 청렴활동 실천	- 2분야 10과제 46시책 발굴 (건축민원 문자메시지 사전안내서비스, 투명한 주차행정을 위한 청렴계약이행서약제 운영 등) - 연말 종합평가 (우수부서 선정 및 포상: 최우수1/우수2/장려3)
청 령 의 날 운 영	조직의 청렴문화 정착을 위해 청렴의 날을 지정하여 다양한 청렴 활동을 추진함으로써 전 직원의 적극적 참여를 유도하고, 반부패 청렴의식을 함양	- 이해충돌방지법, 청렴 상식 등 꼭 알아야 할 청렴지식 공유(청렴퀴즈데이) - 직원간 칭찬릴레이로 청렴·미담사례등 추천 - 청렴아침방송을 통해 직원 소통강화
이 해 충 돌 방 지 법 사 전 교 육 실	「공직자의 이해충돌 방지법」의 원활한 운영과 이해충돌 방지제도의 안정적인 정착을 위한 전 직원 사전교육 실시	- 권익위 배포용 시청각자료 활용하여 비대면 교육으로 진행 · 1,178명 참여(현원의 84.6% 이수)

## □ 문제점 및 개선방안

- 2021년 공공기관 청렴도 측정결과, 종합청렴도가 전년 대비 1등급 상승한 3등급으로, 민원인을 대상으로 평가한 외부청렴도가 기존 4등급에서 **2등급으로 상승**, 내부청렴도는 3등급에서 **4등급으로 하락**
  - 2등급으로 상승한 외부청렴도는 기존사업을 유지하되 지속적으로 관리 강화해 나가고,
  - 종합청렴도 2등급달성을 위해 내부청렴도를 끌어올릴 수 있는 다양한 시책 마련

※ 우리구 최근 5개년 청렴도 측정결과 (국민권익위원회 주관)

구 분		2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
종합청렴도	점수	8.39	8.40	8.16	7.71	<b>8.44</b>
	등급	2	2	3	4	<b>3</b>
외부청렴도	점수	8.49	 8.66	 8.83	 7.74	 <b>8.97</b>
	등급	2	2	2	4	<b>2</b>
내부청렴도	점수	8.11	 7.68	 6.67	 7.62	 <b>6.98</b>
	등급	2	3	4	3	<b>4</b>

## □ 추진계획

- 2등급으로 상승한 외부청렴도는 기존사업 유지하되 지속적 관리 강화
  - 맞춤형 반부패·청렴 교육 : 부패 취약업무가 집중된 부서
    - ※ 공사 관리감독, 보조금 지원, 재·세정, 인허가
  - 청렴 해피콜 강화 : 부패 취약분야 민원처리 건 상시 모니터링
    - ※ 모니터링 후속 조치 강화, 설문 미응답 민원에게는 문자 안내
  - 청렴문자 알림이 : 공사 관리감독 분야 민원인 대상
    - ※ 사전 부패방지를 위해 부패경험 신고 안내 문자 발송
  - 투명행정 시스템 운영 : 자율적 내부통제 운영을 통해 공직비리 예방
    - ※ 청백e-시스템, 업무추진비 집행내역 공개, 공직자 자기관리시스템(청렴 마일리지) 운영

○ **종합청렴도 향상을 위한 다양한 반부패·청렴 시책 추진**

- 청렴 공감대 형성을 위한 청렴실태 설문조사(조직문화에 대한 구성원 인식)
- 전 직원 반부패·청렴교육 실시 (시설관리공단, 금천문화재단 등 포함)
- 반부패·청렴시책 추진 협의회 구성 및 활동 추진
- 청렴포털 신고창구 개편에 따른 구 홈페이지 연계 강화 및 공공정보 공개
- 갑질행위 금지 및 부당업무지시 대응 매뉴얼 제작 배포·홍보

□ **2022년 소요예산 : 19,190천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2021년	2022년	2023년	2024년
계	76,760	19,190	19,190	19,190	19,190
구비	76,760	19,190	19,190	19,190	19,190

### □ 사업개요

- 사업대상 : 구민 및 공무원
- 사업내용
  - 자체감사 실시 : 7회(종합감사 5회, 특정감사 2회)
  - 주민참여 감사 활성화 : 제6기 시민감사관 운영(32명)
  - 적극행정 공무원 보호 및 지원 강화 : 사전컨설팅 제도 및 적극행정 면책제도 운영

### □ 추진실적

- 2022년 상반기 자체감사 실시현황 : 3회

연번	유형	감사명	감사대상	감사기간	비고
1	종합 감사	경제환경국 종합감사	지역경제과, 일자리창출과, 도시재생과, 청소행정과, 환경과	3.21. ~ 4.29.	
2		복지가족국 종합감사	복지정책과, 복지지원과, 어르신 장애인과, 여성가족과, 아동청년과	6.13. ~ 7.15.	
3	특정 감사	일상경비 회계감사	전 부서 (동 주민센터 및 국 종합감사 부서 제외)	5.9. ~ 5.20.	

### □ 추진계획

- 2022년 하반기 자체감사 실시
  - 감사계획 : 4회(종합감사 3회, 특정감사 1회)

연번	유형	감사명	감사대상	감사기간	비고
1	종합 감사	시설관리공단· 문화재단 종합감사	금천구 시설관리공단, 금천문화재단	8~9월	
2		동주민센터 종합감사	시흥2동, 시흥4동	10월	
3		보건소 종합감사	보건정책과, 건강증진과, 의약과, 위생과	11~12월	
4	특정 감사	지방공공기관 채용실태 특정감사	시설관리공단, 문화재단, 일자리주식회사	미정	행정안전부 지침 시달

○ **주민참여 감사 활성화 : 제6기 시민감사관 운영**

- 임 기 : 2022.4.26. ~ 2024.4.25. (2년) ※1회 연임 가능
- 위촉인원 : 32명  
 ※ 재위촉 18명(일반 6, 기술 12), 신규위촉 14명(일반 7, 기술 7)
- 선정방법 : 공개모집(선정심의위원회 심사를 통해 최종 선정)
- 역량강화 : 워크숍<sup>(9월)</sup> 및 간담회<sup>(12월)</sup> 개최

[참고] 제5기 시민감사관 운영현황

- 임기 : 2020. 4. 26. ~ 2022. 4. 25. [2년]
- 구성 : 33명(일반 13, 기술 20)
- 활동 : 연간 감사계획에 따른 분야별 활동 수행
  - 일반 : 종합감사 및 특정감사 참여
  - 기술 : 공공시설물 하자관리점검, 관급공사장 관리실태 합동점검 등 참여

○ **적극행정 공무원 보호 및 지원 강화**

- (사전컨설팅 제도) 적극행정을 추진하는 과정에서 규정이나 지침의 해석상 어려움 등으로 인해 의사결정에 어려움을 겪고 있는 사안에 대해 감사기관에 사전 의견을 구하는 경우 이에 대해 의견을 제시하는 제도
- (적극행정 면책제도) 공공의 이익을 위하여 업무를 적극적으로 처리하는 과정에서 고의나 중과실이 없는 이상 책임을 면제·감경해주는 제도

□ **2022년 소요예산 : 7,220천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2021년	2022년	2023년	2024년
계	28,880	7,220	7,220	7,220	7,220
구비	28,880	7,220	7,220	7,220	7,220

### □ 사업개요

- (공직기강 확립) 공직기강 수사·특별 점검 및 감찰 실시, 대선 및 지방선거 대비 정치적 중립 위반행위 감찰 강화
- (공무원 범죄 등 처리) 공무원 비리사건은 무관용의 원칙으로 신속 조사·엄정 처분
- (재산등록 및 취업제한 심사) 공직자 윤리위원회 개최(연 2회), 재산등록 정기·수시 변동신고 처리 및 퇴직공직자 취업제한여부 심사
- (환경순찰) 「응답소」 현장민원 모니터링 및 처리결과 확인 강화

### □ 추진실적

- **코로나19 장기화 및 기강 취약시기 공직기강 점검·확립**
  - (개선)코로나19 대책 기간 중 공무원 국외여행 사전심사제 시행
  - 연말연시, 명절 대비, 보궐선거, 하계휴가철 등 특별점검 실시
- **검·경 통보사항 중 전년도 대비 비위행위 감소 및 신속한 대응**
  - 성범죄 관련 신속한 보호·분리조치 및 2차 피해 예방조치
- **공직자윤리위원회 구성과 운영에 관한 조례 개정을 통해 공직윤리 강화**
  - 민간위원 3명 → 5명으로 증원, 법관을 판사·변호사·검사로 변경

### □ 문제점 및 개선방향

- **성범죄, 음주운전 등 공무원 범죄행위로 공직사회 신뢰도 저하**
  - 공무원 비리사건의 철저한 조사와 무관용 원칙에 따라 징계 절차 진행
  - 공직기강 수사·특별점검 및 감사, 감찰활동 강화 필요

### □ 추진계획

- **공직기강 확립 강화**
  - 공직기강 연중 수사·특별 점검 및 감찰 실시
    - 특별(암행)감찰반 편성 및 수사 운영(직원 충원)
    - 무단이석, 허위출장, 초과근무 실태 등 복무위반 점검
  - '22년 대통령(3.9.) 및 지방 선거(6.1.) 대비 정치적 중립 위반행위 감찰 강화(완료)



○ **공무원 범죄행위 엄정 처리**

- 성범죄<sup>1)</sup>, 음주운전, 금품수수 등 **공무원 비리사건에 대해 무관용의 원칙으로 신속 조사·엄정 처분** ⇨ 엄정한 공직기강 분위기 조성
- 검찰처분 결과 ‘혐의없음’ 또는 ‘죄가안됨’ 등의 통보 사항에 대해서도 징계사유를 면밀히 검토하여 엄중 문책 및 재발방지

○ **공직비리 신고센터 운영**

- 신고자 익명성 보장, 안심하는 자유로운 신고 분위기 조성

○ **공직자 재산등록 및 취업제한여부 심사** (공직자 윤리위원회 개최 : 7월, 11월)

- 재산등록 정기 및 수시 변동신고 및 고지거부 신청 심사와 그 결과의 처리  
※ 재산등록 대상 부서 및 기관 : 내부(10), 외부(4)
- 퇴직공직자의 취업제한여부 확인 심사 및 공공의 이익을 위한 목적 등을 위한 취업승인 심사와 그 결과의 처리
- 부동산 관련 업무 공직자(도시계획과 등 8개 부서) 재산등록의무 부과(21.10.2.시행)

**< 부동산 유관부서 재산등록 관련 주요 내용 >**

- **부동산 관련 업무 공직자 재산등록**  
- 토지개발·주택건설 관련 업무나 정보 취급 부서 : 관련부서 쏘 직원
- **부동산 관련 업무 공직자의 재산 형성과정 신고 의무화**  
- 등록의무 대상이 되는 부동산 관련 업무 공직자는 모든 재산을 2021. 10월부터 등록
- **부동산 신규취득 제한제 도입**  
- 소관 지역 부동산 신규 취득 원칙적 제한, 불가피한 경우 해당 부동산 신고

○ **환경순찰 활동**

- 안전한 도시환경 조성을 위한 예방순찰 강화
- 「응답소 현장민원」 모니터링 및 처리결과 사후 확인 강화

□ **2022년 소요예산 : 8,240천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2021년	2022년	2023년	2024년
계	33,460	8,740	8,240	8,240	8,240
구비	33,460	8,740	8,240	8,240	8,240

1) 성희롱, 성추행, 성폭행, 성매매

## □ 사업개요

- 인권정책 기본계획 수립에 따른 연도별 인권정책 실행계획 수립·추진
- 인권상담실 운영을 통한 인권침해 사전예방 및 권리구제 강화
- 인권 친화적 문화 조성을 위한 주민 및 직원 인권교육·홍보 지속
- 인권침해 및 차별 사전예방을 위한 인권영향평가 시행

## □ 추진실적

- 인권상담실 설치
  - 민원감사담당관 내 상설감사장을 인권상담실로 개편
  - 상담자 보호를 위한 폴딩도어 및 상담실 출입 가이드 설치
- 인권상담실 운영 (2022. 6. 기준)
  - 19건 상담(상담횟수 25회): 카카오톡 온라인 및 방문상담 등
- 금천구 인권정책 실행계획(2021) 수립
  - 인권정책 기본계획(2021~2025)에 의거한 실행계획 수립
  - 인권영향평가, 맞춤형 생활인권 강화 등 내용 포함
- 금천구 인권정책 사례발표
  - 대전충청 세종 지역 광역기초의원 대상 (국가인권위원회 대전사무소 주관 / '21.08.25.)
  - 고양시 시민대상 (고양시청 평화미래정책관 주관 / '21.06.22.)
- 기간제근로자 관리규정 개정 권고 등 인권모니터링 활동 지속

## □ 문제점 및 개선방안

- 문제점 : 코로나19 감염병 확산 지속으로 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**

- **금천구 인권정책 실행계획(2022) 수립**
  - 인권정책 기본계획 5개년 계획 수립에 따라 연도별 실행계획 수립·추진
  - 주민의 사회적 권리 강화를 위한 생활인권 과제 발굴
- **인권상담실 운영**
  - 민원감사담당관 내 감사장을 개편하여 인권상담실로 운영
  - 인격권 침해·차별, 직장 내 괴롭힘, 성(性)인권 관련 상담 등 진행
  - 상담 요청자가 원하는 상담자를 지정하여 편안한 상담 분위기 조성
- **인권영향평가 시행**
  - 방침 수립 시 사전검토사항에 인권침해 체크리스트 항목 추가
  - 자치법규 제·개정 시 인권영향평가 시행
- **맞춤형 인권교육 추진**
  - 직원 인권 역량 증진을 위한 맞춤형 인권교육 추진
  - 주민 인권 배움터 운영을 통한 지역사회 인권문화 확산
  - 시설관리공단, 문화재단, 사회복지시설 및 위탁기관 인권교육 추진
- **인권위원회 운영 활성화 및 인권거버넌스 지속**
  - 타 지자체 인권위원회와 교류 및 협력을 통해 인권위원회 활성화
  - 사회적 약자 지원 부서 및 타 시군구와의 인권 거버넌스 지속

□ **기대효과**

- 인권상담실 운영을 통해 인권보호 정책 및 사후 권리구제 강화
- 인권영향평가 시행을 통해 인권침해 및 차별사안의 사전예방
- 맞춤형 인권교육 지속 추진을 통해 지역사회 인권문화 확산

□ **2022년 소요예산 : 27,800천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2021년	2022년	2023년	2024년
계	112,904	27,104	27,800	28,000	30,000
구비	112,904	27,104	27,800	28,000	30,000

사업개요

- 평가대상 : 전 부서(구 본청, 보건소, 동 주민센터)
- 평가업무 : 성과관리계획의 성과지표 및 주요사업
- 대상기간 : 2022. 1. 1. ~ 12. 31.
- 평가시기 : 상반기(7~8월), 하반기(익년도 1~2월)
- 평가방법 : 사업부서 자체평가 및 평가부서 실적평가

 추진실적

기 간	추진실적
2022. 1~2월	2021년 주요업무 성과평가 실시
2022. 3월	2021년 주요업무 성과평가 결과보고
2022. 4월	2022년 주요업무 성과평가 계획수립

 추진계획

- 2022. 7~8월 : 2022년 상반기 주요업무 성과평가 실시
- 2023. 1~2월 : 2022년 주요업무 성과평가 실시
- 2023. 3월 : 2022년 주요업무 성과평가 결과보고

 2022년 소요예산 : 8,400천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2021년	2022년	2023년	2024년
계	33,100	7,900	8,400	8,400	8,400
구비	33,100	7,900	8,400	8,400	8,400

사업개요

- 사업대상 : 공사·용역 1천만원, 물품 3백만원 이상
- 사업내용
  - 적정 및 적시 심사(공사·용역 5일, 물품 3일 이내 처리)
  - 계약 실무담당자 역량강화를 위한 원가실무교육

 추진실적

- 원가 심사현황(최근 3년간) (단위 : 백만원 / %)

연 도	요청건수	요청액	심사액	절감액	절감률
계	1,896	122,165	120,426	1,737	1.42
2022. 1. ~ 6.	309	16,816	16,484	332	1.98
2021	775	52,716	51,892	823	1.56
2020	812	52,633	52,050	582	1.11

 추진계획

- 원가심사
  - 심사대상 : 공사·용역 1천만원, 물품 3백만원 이상
  - 처리기한 : 공사·용역 5일, 물품 3일 이내 처리
  - 주요 심사내용 : 적정산출여부 및 설계변경의 증감금액의 적정성 등
- 금천구 사례로 알려주는 건설공사 원가계산 실무매뉴얼 배포 및 교육
  - 원가계산 작성요령 및 내역 산출방법 등 노하우 전수를 통해 실무자 능력 배양 및 예산 절감

 2022년 소요예산 : 2,280천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2021년	2022년	2023년	2024년
계	9,120	2,280	2,280	2,280	2,280
구비	9,120	2,280	2,280	2,280	2,280

# 7 관급공사 품질향상을 위한 현장점검 계속

사업개요

- 점검대상 : 관급공사장
- 점검시기 : 지하굴착, 콘크리트 타설 등 주요공정 점검
- 점검방법 : 기술시민감사관 합동 점검

추진실적

- 관급공사장 현황 점검 및 조치현황 (단위 : 개소, 건)

구 분	점검대상	조치 현황	
		현장지도	시정조치
계	57	135	106
2022. 1. ~ 6.	6	12	19
2021	23	35	41
2020	28	88	46

추진계획

- 주요공정계획 사전파악하여 수시 점검(지하굴착, 방수, 콘크리트 타설 등)
- 계절별 취약시기 고려하여 안전지도 병행

점검방법	대상별	시기별	기 간	점검내용	비고
현장점검	관급공사장	우기	7~8월	· 배수로 및 집수정 중점점검	
		동절기	11~12월	· 공사장 소방시설·화기취급 상태 등 화재 예방 점검	

2022년 소요예산 : 4,600천원 (단위 : 천원)

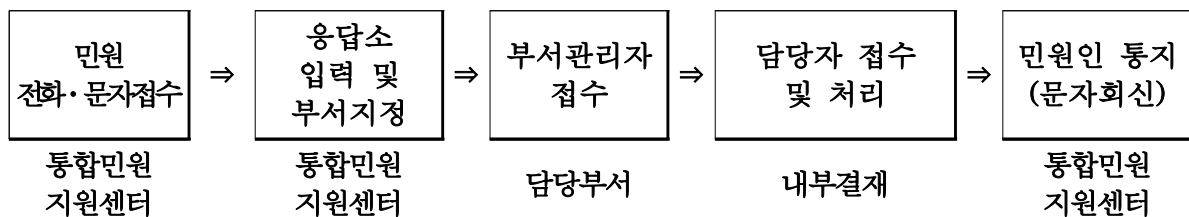
재 원 별	합 계	연차별 소요재원			
		2021년	2022년	2023년	2024년
계	18,400	4,600	4,600	4,600	4,600
구 비	18,400	4,600	4,600	4,600	4,600

## □ 사업개요

- 사업위치 : 구청 및 기업지원센터 (가산디지털1로 145, 에이스하이엔드타워 3차 2층)
- 사업내용
  - (구청장 직통전화) 구민의견 수렴 및 애로사항 청취, 민원사항 등을 직통(전화·문자)으로 접수하여 처리
  - (민원 처리실태 점검) 상담민원, 구청장에게 바란다, 응답소 일반(매월), 응답소 고충 등 기타 고충 민원(분기별) 처리실태 점검
  - (민원처리 개선) 구청 및 동주민센터 전화·내방민원 응답소 시스템에 즉시 입력 및 민원처리 우수부서 및 직원을 선정하여 포상금 지급
  - (장기·반복 고충민원) 구민고충처리위원회 운영 (외부위원 7인)
  - (무료상담실 확대) 세무, 노무, 법률, 수출입, 특허, 법무 분야 상담

## □ 추진계획

- 구청장 직통 상담 문자 운영
  - 사업기간 : 2021. 9월부터 시행
  - 사업내용 : 구민의견 수렴 및 애로사항 청취, 민원사항 등을 직통(전화·문자)으로 접수한 후 응답소 시스템을 이용하여 즉시 입력 후 처리
  - 운영절차



### ※ 직통 상담 문자 접수 및 처리 실적

(단위 : 건)

합 계	'21.9월	10월	11월	12월	'22.1월	2월	3월	4월	5월	6월
220	71	25	15	7	15	15	9	16	4	43

○ **민원 처리실태 주기적 점검 및 종합적 관리**

- 민원 처리실태 점검을 통한 문제점 개선 및 민원 만족도 향상
- (매월) 상담민원, 구청장에게 바란다 및 응답소(일반)  
(분기별) 응답소(고충), 구청장에게 바란다 및 전화 등 기타 고충민원

※ **민원 접수현황(최근 3개년)**

(단위 : 건)

구 분	합 계	상담민원	구청장에게 바란다	응답소 (일반)	응답소 (고충)
<b>계</b>	<b>64,156</b>	<b>53,968</b>	<b>1,372</b>	<b>8,052</b>	<b>764</b>
2022년 6월	13,557	10,951	276	2,245	85
2021년	27,192	22,874	636	3,420	262
2020년	23,407	20,143	460	2,387	417

○ **전화·내방민원 처리 절차 개선**

- 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 의견포명
- 고충민원 처리 절차(※단순민원은 관계부서로 이송)
  - 고충민원 접수 ⇨ 조사결정 및 조사 ⇨ 위원회 의결 ⇨ 결정내용 통지
  - 신청방법 : 내방 또는 우편
  - 처리기한 : 접수일로부터 60일 이내

○ **구민편의를 위한 무료상담실 확대 운영**

- 세무, 노무, 법률, 수출입, 특허, 법무 분야 무료상담
- 창업초기에 도움이 될 수 있도록 신규 설립 및 전입 법인과 지식산업센터 입주 기업 등에 무료상담 홍보 안내문 송부(2022년 1,865건 발송)
- 대면상담과 전화상담을 병행하여 구민 수요에 따른 행정서비스 제공



※ 상담 운영 실적

(단위 : 건)

구 분	합 계	상담분야						
		지방세	국세	노무	법률	관세	법무	특허
2022년 6월	114	67	14	8	20	0	5	0
2021년	315	117	69	45	54	1	24	5

\* 20대 대통령선거 및 2022 지방선거와 관련하여 각 선거일 전 60일간 상담 중지 후 재개

□ 기대효과

- 기업과 주민의 요구를 찾아가서 경청하여, 현장 중심·수요자 중심의 민원 행정 서비스 구현
- 주민들의 건의·제안·고충 사항을 직접 수렴하고 구정에 반영하여, 소통행정 강화로 신뢰받는 동네방네 행복도시 실현

□ 2022년 소요예산 : 16,100천원

(단위 : 천원)

재 원 별	합 계	연차별 소요재원			
		2021년	2022년	2023년	2024년
계	64,400	16,100	16,100	16,100	16,100
구 비	64,400	16,100	16,100	16,100	16,100