

---

2022. 주요업무 추진실적 및  
**2023. 주요업무계획**

---

2023. 02.



**민원감사담당관**



# || 목 차 ||

I. 일반현황 ..... 1

II. 부서 업무계획 ..... 3



# I. 일반현황

## 1 조직 및 인력

□ 조직 : 1실 3팀



□ 인력 : 정원 22명[현원 24명]

(기준일 : '23. 1월말)

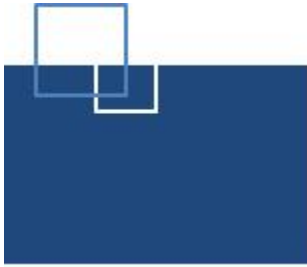
부서명	합계	5급	6급	7급	8급	9급
민원감사담당관	22(24)	1(2)	6(6)	7(7)	6(5)	2(4)

## 2 예산현황

(단위: 백만원)

구분	2023년	2022년 (당초예산)	증감	증감률(%)	
<b>합계</b>	255	185	70	37.84	
민원감사담당관	계	255	185	70	37.84
	정책사업비	184	96	88	91.67
	행정운영경비	71	89	△18	△20.22
	재무활동비	0	0	0	0





# 민원감사담당관

- 현장구청장실
- 감 사 팀
- 인권조사팀
- 열린민원팀





# 일 반 현 황

## □ 조 직 : 1실 3팀

팀 명	주 요 업 무
현장구청장실	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 찾아가는 현장 구청장실 운영 및 대외협력</li> <li>○ 구청장 직통문자 및 구청장에게 바란다 민원 관리</li> <li>○ 현장순찰 및 민원처리실태 점검</li> </ul>
감 사 팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 연간 감사계획 수립, 종합·특정·재무감사, 외부기관 감사</li> <li>○ 청렴도·부패방지 시책 및 평가 업무, 공무원 행동강령</li> <li>○ 계약심사, 관급공사 품질향상, 하도급 부조리 신고센터 운영</li> </ul>
인권조사팀	<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> </ul>
열린민원팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고충민원(진정서, 전화·방문) 총괄관리</li> <li>○ 일반민원(새울상담, 응답소 일반) 총괄관리</li> <li>○ 공공갈등 관리, 민원조정위원회 운영, 납세자보호관</li> </ul>

## □ 인 력 : 정원 22명 [현원 24명]

정원(현원), (기준일 : '23. 1월 말)

합 계	5급	6급	7급	8급	9급
22(24)	1(2)	6(6)	7(7)	6(5)	2(4)

# 주요사업 목록

연번	주요사업	구분	쪽
1	주민이 만족하는 현장행정 혁신	신규	7
2	구민이 인정하는 청렴금천 실현	계속	9
3	공정하고 일 잘하는 조직을 위한 자체감사 실시	계속	12
4	공사하자 관리실태 및 공사장 현장점검	계속	15
5	효율적인 재정집행을 위한 원가심사	계속	17
6	비위예방 및 엄정한 공직기강 확립	계속	19
7	인권보호 및 증진 확대	계속	21
8	경청하고 소통하는 열린민원팀 운영	계속	22

## □ 사업 필요성

- 주민들이 제기한 각종 민원을 적극적으로 처리할 수 있도록 지원하고, 민원이나 제안 등에 내재된 불편 요인을 근원적으로 해결할 수 있도록 민원 처리 혁신
- 주민들과의 소통을 통해 귀납적으로 정책 기획·추진 필요
- 이를 통해 주민이 만족하는 행정을 구현하고 행정에 주민참여를 유도하여 주민들로부터 신뢰받는 행정 구현

## □ 사업개요

- 사업기간 : 2023. 1월 ~ 12월
- 사업내용
  - 찾아가는 현장 구청장의 날 운영을 통해 주민과 소통 강화
  - 생활 불편 민원 사전 예방을 위한 현장 순찰 강화
  - 구청장 직통 민원 운영 및 모니터링 강화
  - 찾아가는 현장 구청장의 날 운영 홈페이지 구축

## □ 추진계획

- 찾아가는 현장 구청장의 날 운영
  - 매월 1회 이상 운영하여 주민과 소통 강화
  - 기업애로 사항 해소 등 각 국별 주요 현안에 맞게 운영
- 현장순찰 강화
  - 기획순찰, 도시안전(야간)순찰, 일반순찰 등을 통해 현장을 직접 확인하고, 구민 불편 사항 및 안전 위해요인 사전 예방
  - 철저한 사후관리를 통해 동일 사항에 대한 반복 민원을 줄이고, 구정에 대한 신뢰도 제고

○ **구청장 직통 민원 운영 및 모니터링 강화**

- 구청장에게 바란다, 구청장 직통 문자 운영을 통해 상시 주민 의견수렴
- 긴급·중요사항에 대해서는 담당부서와 현장 확인 및 신속한 대책 방안 강구, 민원 처리 완료 시까지 처리상황 모니터링 철저

○ **현장 행정 사례집 발간 및 현장 행정혁신 우수부서 격려**

- 사례집 발간으로 현장 행정 우수사례 공유
- 반기별 포상을 통해 현장 행정혁신 우수부서 격려

○ **찾아가는 현장 구청장의 날 운영 홈페이지 구축**

- 우수 민원 해결 사례, 간담회 운영 내용, 건의사항 추진과정 등 공유

□ **기대효과**

- 현장에서 주민과 소통하고 다양한 경로를 통한 주민 의견 수렴으로 공감행정 및 현장행정의 모범도시 금천 구현
- 삶과 직결된 생활민원에 대해 실질적이고 정성 있는 해결을 통해 주민 행복의 질 향상

□ **2023년 소요예산 : 46,040천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원		
		2023년	2024년	2025년
계	112,120	46,040	33,040	33,040
국비	112,120	46,040	33,040	33,040

## □ 사업개요

- 사업기간 : 2023. 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 민원인, 내부직원
- 사업내용
  - 반부패·청렴시책 추진동력 확보를 위한 협의체(T/F) 구성·운영
  - 부패·공익신고자 보호 및 반부패 제도 인식 제고 방안 마련
  - ‘23년도 공공기관 종합청렴도 측정 대비 분야별 맞춤 전략 수립
    - (외부)청렴체감도: 청렴해피콜(부패취약 민원 모니터링), 청렴문자 알림이, 투명행정 시스템 운영, 청렴시민감사관 제도 등 기존 시스템 유지관리 및 강화
    - (내부)청렴체감도: 청렴금천의 날(청렴퀴즈, 청렴아침방송)운영, 갑질방지 및 조직문화개선 청렴콘텐츠 제작·배포, 수요자맞춤형 반부패·청렴교육, 국(소)별 특화 청렴시책, 신규공직자 반부패·청렴서약제 및 청렴도서 배부, 청렴시책 효과성 평가 설문조사 실시 및 환류

## □ 추진실적

- 새로운 부패유형 통제를 위한 「이해충돌 방지제도 운영규칙」 제정
  - 서울시 자치구 중 2번째로 자치법규 제정하여 신속한 제도 정착 유도
- “2022년도 반부패·청렴 시책” 주요 추진실적 (종합청렴도 3등급)
  - 4대 부패취약 분야 민원 상시모니터링 : 3,567건(‘22년 기준)
  - 「공직자의 이해충돌 방지법」 사전교육 실시 : 1,178명 이수(84.6%)
  - 전 부서 자율 청렴활동 실천을 위한 1부서1청렴시책 시행
  - 공직자 자기관리시스템 운영 : 4개 분야, 16개 지표별 활동 추진

## □ 문제점 및 개선방안

- 개편된 종합청렴도 측정(부패사건감점↑) 외부 감점요인 비중 확대  
⇒ 부패사건(감점) 반영 비중 강화, 직무 관련 성비위 감점대상 확대(고위직→전직원) 등 개편된 부패실태 평가 방식에 맞춰 공직기강 수시 점검 및 특별감찰반 운영 강화 등으로 비위행위 사전 예방
- 내부조직 운영에 대한 직원간 반부패·청렴 인식 개선의 필요성  
⇒ '22년 공공기관 종합청렴도 평가결과 상대적으로 낮은 점수를 받은 내부 체감도 향상을 위해 각 분야별 청렴업무 공유·협력이 가능한 협의체를 구성하여 조직 전반에 팽배한 내부조직 문제 해소를 위한 구심점 마련

## □ 추진계획

- 청렴도 향상을 위한 「반부패·청렴시책 추진 협의체(T/F)」 운영
  - 공공기관 종합청렴도 “2등급” 획득을 목표로 부서간막이 없는 반부패 노력 공유와 간부공무원 주도의 적극적인 청렴시책 추진

### < 주요 추진안건 >

- '23년도 청렴 추진계획 공유 및 협력 사항 논의
- 권익위 평가 대비 분야별 반부패·시책 추진과제 중점 관리
  - ※ 권익위 시달 '분야별 부패방지 제도개선 권고 과제' 등
- 청렴시책 추진상 애로사항 및 청렴 우수사례 공유 등

- '23년도 공공기관 종합청렴도 측정 대비 분야별 맞춤 전략 수립

$$\text{종합청렴도(100점)} = \text{청렴체감도(60점)} + \text{청렴노력도(40점)} - \text{부패사건 감점}$$

- (외부 청렴체감도) 現시책 기조 유지 및 강화  
기존 청렴 정책을 유지하되, 청렴해피콜 결과에 따른 인센티브 부여 및 피드백 강화
  - ※ 부패영향평가, 청렴해피콜, 청렴문자 알림이, 청렴시민감사관, 청백e-시스템, 업무추진비 집행내역 공개, 공직자 자기관리시스템(청렴 마일리지) 운영 등

- (내부 청렴체감도) 조직 쇄신을 위한 다양한 청렴시책 발굴·추진  
 코로나팬데믹, 풍수해 등 직원 피로감을 고려하여 맞춤형 청렴시책 추진으로 직원들의 사기양양을 도모하고, 원활한 의사소통이 가능한 조직문화 확립 유도
  - 청렴의날 운영: 다양한 청렴콘텐츠(청렴퀴즈, 청렴아침방송, 청렴 공모전 등) 활용하여 청렴지식 공유 및 청렴의식 함양
  - 맞춤형 반부패·청렴교육: 세대·직급을 고려한 다양한 방식의 수요자 중심 대면 교육 추진
  - 국(소)별 특화 청렴시책: 특화 시책 발굴로 자율적인 청렴활동 실천
  - 청렴한 공직사회 구현을 위한 신규공직자 반부패·청렴서약제 추진
- 부패·공익신고자 보호 및 반부패 제도 인식 제고를 위한 노력
  - 각종 부패·공익신고 창구 및 신고자 보호제도 홍보, 갑질금지 캠페인 및 디지털 매뉴얼 제작·배포, 청렴시책 효과성평가 설문조사·환류

□ 2023년 소요예산 : 48,840천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2022년	2023년	2024년	2025년
계	165,710	19,190	48,840	48,840	48,840
구비	165,710	19,190	48,840	48,840	48,840

## □ 사업개요

- 사업대상 : 구민 및 공무원
- 사업내용
  - 자체감사 실시 : 6회(종합감사 3회, 특정감사 3회)
  - 주민참여 감사 활성화 : 제6기 시민감사관 운영(32명)
  - 감사결과 우수공무원 표창 : 연 10명 이내
  - 적극행정 공무원 보호 및 지원 강화 : 사전컨설팅 제도 및 적극행정 면책제도 운영

## □ 추진실적

- 2022년 자체감사 실시
  - 8회(종합감사 5회, 특정감사 3회)

연번	유형	감사명	감사대상	감사기간
1	종합 감사	경제환경국 종합감사	지역경제과, 일자리창출과, 도시재생과, 청소행정과, 환경과	3.21.~4.29.
2		복지가족국 종합감사	복지정책과, 복지지원과, 어르신장애인과, 여성가족과, 아동청년과	6.13.~7.15.
3		지방공공기관 종합감사	금천구시설관리공단, 금천문화재단	9.26.~10.18.
4		동 주민센터 종합감사	시흥 2·4동	10.24.~11.4.
5		보건소 종합감사	보건정책과, 건강증진과, 의약과, 위생과	11.28.~12.19.
6	특정 감사	일상경비회계감사	전 부서 (동 주민센터 및 국 종합감사 부서 제외)	5.9.~5.20.
7		지방공공기관 채용실태 정기 전수조사	시설관리공단, 문화재단	8.29.~9.8.
8		일상감사 이행실태 점검	전 부서	12.21.~12.27.

## ○ 주민참여 감사 실시

- 임기 : 2022. 4. 26. ~ 2024. 4. 25. [2년]
- 구성 : 32명(일반 13, 기술 19)
- 활동 : 연간 감사계획에 따른 분야별 활동 수행(22년 12월말 기준)
  - 일반 : 공공기관(6명), 동주민센터(4명), 보건소(6명) 종합감사 및 청렴시책평가(6명)
  - 기술 : 공사하자 관리실태(9명), 시설물 관리실태(6명), 행사장 안전점검(3명)참여



## □ 추진계획

○ 2023년 자체감사 실시 : 6회(종합감사 3회, 특정감사 3회)

연번	유형	감사명	감사대상	감사기간
1	종합 감사	기획경제국·소통담당관 종합감사	기획예산과, 지역경제과, 일자리청년과, 재무과, 세무1과, 세무2과, 소통담당관	2 ~ 3월
2		동 주민센터 종합감사	가산동, 독산1동, 독산3동, 시흥1동, 시흥3동	6 ~ 7월
3		푸른미래도시국 종합감사	주택과, 도시계획과, 주거정비과, 공원녹지과, 건축과	10 ~ 11월
4	특정 감사	일상경비 회계감사	전 부서(국 종합감사 부서 제외)	5월
5		지방공공기관 채용실태 정기 전수조사	시설관리공단, 문화재단	미정 (행정안전부 지침에 따른 일정 조정)
6		일상감사 이행실태 점검	전 부서	12월

○ 주민참여 감사 실시

일반시민감사관	기술시민감사관
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 종합감사 등 실지감사 참여</li> <li>· 공무원 부조리·불친절 행위 신고</li> <li>· 지역주민의 불편·부당사항 제보</li> <li>· 불합리한 제도·관행 시정 건의</li> <li>· 기타 구정 발전을 위해 필요한 사항 건의</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 관급공사 품질향상을 위한 공사현장 점검</li> <li>· 불합리한 제도·관행 시정 건의</li> <li>· 구청장이 정하는 관급공사 사업예산안 자문 등</li> <li>· 기타 구정 발전을 위해 필요한 사항 건의</li> </ul>

○ 감사결과 우수공무원 표창 (연 10명 이내)

- 분야별 감사 실시결과 효율적인 업무 처리 등으로 구정발전에 기여한 직원을 발굴·포상하여 직원 사기 진작 및 긍지와 보람을 가지고 열심히 일하는 공직풍토를 조성

○ 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

□ 2023년 소요예산 : 7,220천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2022년	2023년	2024년	2025년
계	28,880	7,220	7,220	7,220	7,220
구비	28,880	7,220	7,220	7,220	7,220

사업개요

- 점검대상 / 시기 : 공공시설물(연2회), 관급공사장(연3회 이상)
- 점검방법 : 기술시민감사관 합동 시설물 점검

 추진실적

(단위 : 건)

구 분	공공시설물 관리실태(하자)		공사장 현장점검	
	대 상	적 출(현장/규정미준수)	대 상	적 출
계	3,008	52 / 250	69	316
2022	1,024	26 / 68	18	106
2021	973	15 / 80	23	76
2020	1,011	11 / 102	28	134

 문제점 및 개선방안

- 하자담보책임기간 만료전 별도로 시행하는 최종하자검사 미 실시 및 담보책임기간 이후 실시하는 등 시설물 관리 미흡
  - ⇒ 담보책임기간만료 전 사전통보(3개월) 및 이행점검 강화(신분상조치)
  - ⇒ 주요시설물 기술시민감사관 현장점검 확대

 추진계획

- 공공시설물 하자관리 점검
  - 관련근거 : 「지방계약법 시행령」 제70조 하자검사
  - 공 사 중 : 기술시민감사관 현장점검(특히 신축건물 누수 등 중점)
  - 준 공 후 : 하자검사 등 관리실태점검
    - 기 간 : 2023. 5. ~ 6.(상반기), 2023.11. ~ 12.(하반기)
    - 점검내용
      - .. 정기, 최종하자검사 시행 및 보수이행 처리 이행점검(연2회)
      - .. 주요시설물에 대한 기술시민감사관 현장 합동점검 확대(연2회 → 4회)

○ **중대산업재해 예방을 위한 관급공사장 관리실태 점검**

- **관련근거**

- 「건설기술진흥법」 제54조 건설공사현장 등의 점검
- 「서울특별시 금천구 시민감시관 구성·운영에 관한 조례」 제3조제5호 공사현장 점검

- **해빙기 공사장 관리실태 점검(1차)**

- 기 간 : 2023. 4. ~ 5.
- 점검내용 : 공사장 착공시기에 맞추어 터파기 진행 중인 공사장에 대하여 흙막이 시설 등 안전관리 상태 집중점검

- **여름철 강우, 태풍에 따른 공사장 관리실태 점검(2차)**

- 기 간 : 2023. 7. ~ 9.
- 점검내용 : 집중호우에 따른 지반약화 여부 및 배수시설 등 안전상태 점검  
태풍에 따른 타워크레인 시설물 점검

※ **중소형 민간건축물 안전감찰 병행(해체공사, 신축)**

- **동절기 대비 공사장 관리실태 점검(3차)**

- 기 간 : 2023. 11. ~ 12.
- 점검내용 : 공사장 화재예방을 위해 소방시설점검 및 안전교육 병행

□ **2023년 소요예산 : 6,000천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2022년	2023년	2024년	2025년
계	22,600	4,600	6,000	6,000	6,000
구비	22,600	4,600	6,000	6,000	6,000

### □ 사업개요

- 관련근거 : 「서울특별시 금천구 계약심사업무 처리규칙」 제3조
- 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

(단위 : 백만원)

연 도	요청건수	요청액	심사액	절감액	절감률
계	2,297	150,720	148,238	2,479	1.64
2022	710	45,371	44,296	1,074	2.37
2021	775	52,716	51,892	823	1.56
2020	812	52,633	52,050	582	1.11

### □ 문제점 및 개선방안

- 시설직렬 이외 담당자의 공사원가계산 작성 미흡에 따른 발주지연  
⇒ 사례 및 실무교육을 통하여 공사발주 담당자 역량강화

### □ 추진계획

- 원가심사
  - 심사대상 : 공사·용역 1천만원, 물품 3백만원 이상
  - 처리기한 : 공사·용역 5일, 물품 3일 이내 처리
  - 주요 심사내용
    - 거래 실례가격 현장조사, 산출물량의 적정 산출여부
    - 표준품셈 및 각종 제경비요율 적용여부
    - 설계변경 시 증감금액의 적정성 등

- 금천구 사례로 알려주는 원가계산 역량강화 실무교육 실시
  - 교육기간 : 반기 1회
  - 교육대상 : 당해 공사발주 담당자(행정직렬)
  - 교육방법 : 원가계산 작성요령 및 내역 산출방법 등 노하우 전수를 통해 실무자 능력 배양 및 예산 절감
- 원가계산 등 참고자료 제공
  - 각종 원가계산 제비율표 적용기준 부서 통보(적용기준 변경 시)
  - 표준품셈, 물가정보지 발주부서 대여
- 우수 사례 발굴·공유 : 타 지방자치단체 우수사례 적용

□ 2023년 소요예산 : 3,000천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2022년	2023년	2024년	2025년
계	11,280	2,280	3,000	3,000	3,000
구비	11,280	2,280	3,000	3,000	3,000

## □ 사업개요

- (공직기강 확립) 공직기강 수사·특별 점검 및 감찰 실시
- (공무원 범죄 등 처리) 공무원 비리사건은 무관용의 원칙으로 신속 조사·엄정 처분
- (공직비리신고센터 운영) 공무원 부패행위 신고접수 및 조사
- (재산등록 및 취업제한 심사) 공직자 윤리위원회 개최(연 2회), 재산등록 정기·수시 변동신고 처리 및 퇴직공직자 취업제한여부 심사

## □ 추진실적

- 대통령 및 지방선거, 연말연시, 명절 등 공직기강 특별점검 실시
  - 허위출장, 무단이석, 부적정 초과근무 등 복무 위반 조치
  - 특별(암행) 감찰 직원 편성 및 연중 상시 비노출 감찰 실시
- 공무원 범죄행위(검·경 통보사항) 신속한 조사 및 엄중 처리
- 부동산 관련 업무 공직자 재산등록 실시
  - 기 재산등록 대상자 외 부동산 관련 업무 공직자 신규 등록 실시

## □ 문제점 및 개선방안

- 공직기강 해이, 비위행위 등 관련 보도로 인한 공직사회 신뢰도 저하 우려
  - 공무원 각종 비위관련 보도에 대한 상시모니터링을 통해 신속히 사실관계 파악
  - 공직기강 수사·특별점검 및 감사, 감찰활동 강화로 비리 사전예방
- 음주운전, 성범죄, 부정청탁 등 공무원 범죄행위 근절 필요
  - 신분상 조치 강화 및 검·경처분 결과 ‘혐의없음’, ‘공소권 없음’, ‘죄가안됨’ 등의 통보사항에 대해서도 징계사유를 면밀히 검토하여 엄중 문책

□ **추진계획**

○ **엄정한 공직기강 확립**

- 공직기강 연중상시 감찰 및 취약시기별 특별점검 실시
  - 무단이석, 허위출장, 초과근무 실태 등 복무위반 점검
  - 특별감찰반 지속 운영 : 복무위반 행위, 품위손상 행위, 정치적 중립 위반 행위 등 연중 상시 감찰 실시

○ **공무원 범죄행위 엄정 처리**

- 성범죄, 음주운전, 금품수수 등 공무원 비리사건에 대해 무관용의 원칙으로 신속 조사·엄정 처분 ⇨ 엄정한 공직기강 분위기 조성
- 검·경처분 결과 ‘혐의없음’ 또는 ‘죄가안됨’ 등의 통보 사항에 대해서도 징계사유를 면밀히 검토하여 엄중 문책 및 재발방지

○ **공직비리 신고센터 운영**

- 신고대상 행위 : 금천구 소속 공무원 및 공단·재단 임직원의 비리행위
- 신고자 : 일반주민 및 공무원
- 신고방법 : 금천구 홈페이지 및 서울행정시스템
- 신고자 익명성 보장, 안심하고 자유로운 신고 분위기 조성

○ **공직자 재산등록 및 취업제한여부 심사**

- 재산등록 정기·수시 변동신고 및 고지거부 신청 심사와 그 결과의 처리
- 퇴직공직자의 취업제한여부 확인 심사 및 공공의 이익을 위한 목적 등을 위한 취업승인 심사와 그 결과의 처리
- 부동산 관련 업무 공직자 재산등록의무 부과

□ **2023년 소요예산 : 7,400천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2022년	2023년	2024년	2025년
계	29,600	7,400	7,400	7,400	7,400
구비	29,600	7,400	7,400	7,400	7,400



사업개요

- 주민참여형 인권모니터링단 구성 및 인권위원회 운영 활성화
- 인권상담실 운영을 통한 인권침해 사전예방 및 권리구제 강화 등

 추진실적

- 인권상담실 설치 운영 및 온라인 익명 상담시스템 도입
  - 별도 인권상담실 설치 및 카카오톡 익명 상담창구 개설·운영
- 전 직원 인권침해 온라인 상담·신고 방법 교육 실시
  - 금천구 인권침해 상담·조사 매뉴얼 수립 (괴롭힘 및 성희롱 규정 포함)
  - 총 1,384명 수강(53회 교육실시 대면교육 5회, 부서별 교육 28회)

 문제점 및 개선방안

- 인권조례 제정이후 추진체계 부족
  - 주민 참여형 인권 모니터링단 구성 및 인권위원회 활성화

 추진계획

- 주민참여형 인권모니터링단 구성 및 운영
  - 지역사회 내 사회적약자 인권실태 등 주민이 직접 현장을 모니터링
- 금천구 인권위원회 운영 활성화 및 인권거버넌스 구축
- 주민 인권교육 프로그램 운영 (주민 인권 배움터, 찾아가는 인권교육 등)
- 인권상담실 지속 운영(온라인 익명상담 카카오톡 포함) 등

 기대효과

- 인권 모니터링단 운영으로 인권정책의 주민참여 저변 확대

 2023년 소요예산 : 28,000천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2022년	2023년	2024년	2025년
계	140,800	27,800	28,000	30,000	55,000
구비	140,800	27,800	28,000	30,000	55,000

## □ 사업개요

- 사업장소 : 구청 및 기업지원센터(가산디지털1로 145, 에이스하이엔드타워 3차 2층)
- 사업대상 : 온라인·방문·전화·우편 민원인
- 사업내용
  - (민원 처리실태 점검) 상담민원, 구청장에게 바란다, 응답소 일반(매월), 응답소 고충 등 기타 고충 민원(분기별) 처리실태 점검
  - (민원처리 개선) 전 직원이 응답소 시스템에 전화·내방민원을 입력하여 담당부서 민원처리 및 우수부서·직원을 선정하여 포상금 지급
  - (민원조정위원회 운영) 민원조정위원회 심의·조정을 통해 부서간 핑퐁민원, 장기 미해결·반복 민원 등의 원활한 처리를 도모
  - (청원심의회 운영) 온라인청원시스템을 통한 공개청원의 도입 및 청원조사·심의 절차의 강화로 청원처리의 객관성 및 공정성 제고
  - (무료상담실 운영) 세무, 노무, 법률, 수출입, 특허, 법무 분야 상담

## □ 추진계획

- 민원 처리실태 주기적 점검 및 종합적 관리
  - 단순·반복민원은 현장확인 및 처리부서 독려로 1~3일내 처리
  - 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)
계	70,312	58,408	1,525	9,560	819
2022년	19,713	15,391	429	3,753	140
2021년	27,192	22,874	636	3,420	262
2020년	23,407	20,143	460	2,387	417

○ 전화·내방민원 처리 절차 개선 및 우수부서·직원 포상

- 전 직원이 구청 및 주민센터로 접수된 전화·내방민원을 응답소 시스템에 즉시 입력하여 담당부서에서 민원 처리 및 회신
- 민원접수·처리 우수부서 및 직원을 선정하여 포상금 지급
- 포상금 확대(4백만원→8백만원)를 통해 직원 사기진작 및 민원등록 활성화

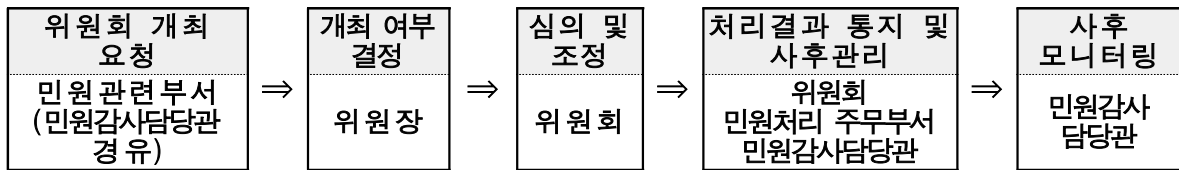
※ 우수부서 및 직원 포상 현황

(단위 : 천원)

구 분	포상금	우수부서				우수직원	
		구		동		선 정	포상금
		선 정	포상금	선 정	포상금		
2022년	4,000	6개	1,400	10개	1,800	6명	800
2021년	4,000	12개	1,900	10개	1,700	6명	400
2020년	4,000	6개	1,400	10개	1,800	6명	800

○ 민원조정위원회 운영

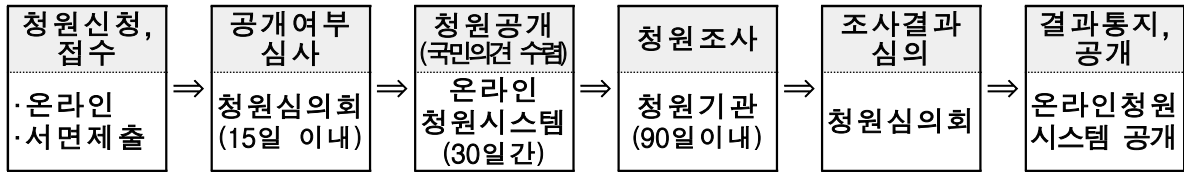
- 위원회 구성 : 위원장 포함하여 5인 이상
  - (내부) 부구청장(위원장), 민원감사담당관, 민원여권과장, 처리주무부서의 장
  - (외부) 법률전문가(변호사)
- 주요기능
  - 장기 미해결, 반복 민원 및 다수인 관련 민원에 대한 해소·방지 대책
  - 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정
- 심의 절차



○ 청원심의회 운영

- 위원회 구성 : 위원장 포함하여 7인
  - (내부) 부구청장(위원장), 민원감사담당관, 처리주무부서의 국장 또는 소장
  - (외부) 위촉위원 4명(임기2년, 1회 연임 가능)
- 주요기능
  - 청원의 공개여부에 관한 사항 심의
  - 청원의 조사결과 등 청원처리에 관한 사항 심의
  - 그 밖에 청원에 관한 사항 심의

- 청원 처리절차



○ 구민편의를 위한 무료상담실 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 2,172건 발송)
- 대면상담과 전화상담을 병행하여 구민 수요에 따른 행정서비스 제공

□ 기대효과

- 주민들의 고충사항을 공정하고 신속하게 처리하여 구정신뢰도 향상
- 민원인과 기업이 요구하는 현장중심, 수요자중심의 민원서비스 제공

□ 2023년 소요예산 : 20,700천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2022년	2023년	2024년	2025년
계	68,100	6,000	20,700	20,700	20,700
구비	68,100	6,000	20,700	20,700	20,700