
2024년 주요업무계획

2023. 11.



민원감사담당관

|| 목 차 ||

I. 일반현황	1
II. 부서 주요업무계획	3

I. 일반현황

1 조직 및 인력

□ 조직현황 : 1실 3팀



□ 인력현황 : 정원 22명 [현원 22명]

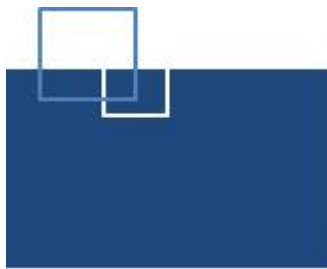
정원(현원), (기준일 : 23. 10월 말)

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

2 예산현황

(단위: 천원)

구분	2024년	2023년 (당초예산)	증감	증감률(%)	
합계	242,604	255,994	△13,390	-5.23	
민원감사담당관	계	242,604	255,994	△13,390	-5.23
	정책사업비	179,989	184,848	△4,859	-2.62
	행정운영경비	62,615	71,146	△8,531	-11.99
	재무활동비	0	0	0	0



민원감사담당관

- 현장구청장실
- 감 사 팀
- 인권조사팀
- 열린민원팀

일 반 현 황

□ 조직현황 : 1실 3팀

팀 명	주 요 업 무
현장구청장실	<ul style="list-style-type: none"> ○ 찾아가는 현장 구청장의 날 운영 및 대외협력 ○ 구청장 직통문자 운영 및 모니터링 강화 ○ 현장순찰(기획순찰, 일반순찰, 조기순찰, 야간순찰) 추진
감 사 팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청렴도·부패방지 시책 및 평가 업무, 공무원 행동강령 ○ 연간 감사계획 수립, 종합·특정·재무감사, 외부기관 감사 ○ 적극행정 시책 및 행안부 종합평가 업무(적극행정 우수사례, 사전컨설팅 등) ○ 계약심사, 관급공사 품질향상, 하도급 부조리 신고센터 운영
인권조사팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 특명·지시사항 조사, 외부기관(검·경찰) 통보사항 처리 ○ 주요 시책업무 점검, 공직자 재산등록, 공직비리신고센터 운영 ○ 인권정책 기본계획 수립 및 인권위원회 운영
열린민원팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고충·일반민원 총괄관리(새올상담, 응답소 등) ○ 민원조정위원회 운영, 민원서비스 종합평가관리 ○ 공공갈등 관리, 청원심의위원회, 납세자보호관 운영

□ 인력현황 : 정원 22명 [현원 22명]

정원(현원), (기준일 : 23. 10월 말)

부 서 명	합 계	5급	6급	7급	8급	9급
민원감사담당관	22 (22)	1 (1)	6 (5)	7 (6)	6 (6)	2 (4)

주요사업 목록

연번	주요사업	구분	쪽
1	주민이 만족하는 현장행정 구현	계속	6
2	구민이 인정하는 청렴금천 실현	계속	8
3	공정하고 일 잘하는 조직을 위한 자체감사 실시	계속	11
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 민원서비스 운영	계속	23

□ 사업개요

- 사업기간 : 2024. 1월 ~ 12월
- 사업내용
 - 찾아가는 현장구청장의 날 운영
 - 구청장 직통 민원 운영 및 모니터링 강화
 - 생활 불편 민원 사전 예방을 위한 현장 순찰 강화

□ 추진실적

- 찾아가는 현장구청장의 날 운영으로 주민과 소통 강화
 - 주요내용 : 기업애로 청취, 주거정비, 청소년 정책, 저장강박증 적치 폐기물 관련 장기민원 해결, 교육분야, 깨끗한 금천 만들기, 주민과 함께하는 산사태로부터 안전한 시흥4동 만들기 등
 - 주민 건의사항 검토 및 협업 추진 : 30건
- 구청장 직통민원 내용의 적극적 해결
 - 민원을 정책으로 추진
 - 행정종합배상공제 가입 검토
 - 연중 관리가 필요한 사업에 대한 연간단가계약 체결 체계화 추진
 - 학교 수업 프로젝트를 찾아가는 현장구청장의 날로 기획
 - 전국노래자랑 유치 건의 실행 등
 - 민원해결의 적극성 강화
 - 저장강박증 어르신 적치 폐기물 대청소
 - 불법 노점상 관련 민원에 대해 부서별 연합 대응
 - 가산디지털단지역 에스컬레이터 가동중단에 따른 불편민원 해소 등

○ **현장기획순찰을 통해 생활불편 민원 사전 예방 강화**

- 현장기획순찰 추진 : 제설함, 공중화장실, 관내 공원, 여름철 풍수해·폭염에 대비한 총체적 점검 실시, 구정 주요시설 점검
- 2023. 5. 9(화) 동네방네 행복지킴이 117명 위촉·운영
 ※ 지킴이 활동건수 2022년 209건 → 2023년 10월 기준 1,229건으로 증가

□ **추진계획**

○ **찾아가는 현장 구청장의 날 운영**

- 구청장과 구민의 현장 소통의 장을 마련해 새로운 현장행정 구현
- 구정 주요 현안에 맞게 각 부서와 협업하여 운영

○ **구청장 직통 민원 운영 및 모니터링 강화**

- 구청장에게 바란다, 구청장 직통 문자 운영을 통해 상시 주민 의견수렴
- 민원인의 입장에서 성의있고 구체적인 답변 작성
- 다부서 처리가 요구되는 복합민원의 종합적 처리
- 충실한 답변 처리를 위한 모니터링 강화

○ **현장 순찰 강화**

- 현장기획순찰 : 계절별, 주요시설별 취약분야 선정·총체적 점검
- 주기적인 현장 순찰을 통해 현장을 직접 확인하고, 주민 불편 사항 및 안전 위해요인 사전 예방
- 철저한 사후관리를 통해 동일 사항에 대한 반복 민원을 줄이고, 구정에 대한 신뢰도 제고

□ **2024년 소요예산 : 23,340천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2023년	2024년	2025년	2026년
계	116,060	46,040	23,340	23,340	23,340
구비	116,060	46,040	23,340	23,340	23,340

□ 사업개요

- 사업대상 : 민원인, 내부직원
- 사업내용
 - '24년도 공공기관 종합청렴도 측정 대비 분야별 맞춤 전략 수립
 - (외부)청렴체감도: 청렴해피콜(부패취약 민원 모니터링), 청렴문자 알리미, 투명행정 시스템 운영, 청렴시민감사관 제도 등 기존 시스템 유지관리 및 강화
 - (내부)청렴체감도: 청렴하게 노는 날 운영, 부서별 청렴간담회 실시, 문화 콘텐츠를 활용한 반부패·청렴교육, 청렴 문자 알리미, 청렴도서 배부, 청렴 조직문화 조성을 위한 설문조사 실시 및 환류 등
 - 부서협업 강화: 인사, 교육, 예산집행, 인센티브 체계 구축 등 분야별 청렴정책 추진(행정지원과, 기획예산과 등)

□ 추진실적

- '23년도 반부패·청렴 시책 주요 추진실적 ('23.10. 기준)
 - 찾아가는 청렴간담회 실시 (45개 부서 / 351명)
 - 청렴하게 노는 날 운영 (전부서 대상 / 월 1회)
 - 청렴 자가학습시스템 운영 (전직원 대상 / 주 2회)
 - 퀴즈를 통한 참여형 온라인 골든벨 운영 (2회)
 - 전 직원 청렴라이브 교육 실시 (1,205명)
 - 구청장과 함께하는 청렴토크 콘서트 실시 (367명)
 - 「책 읽고, 청렴도 UP!」 운영 (100명)
 - 청렴 문자 알리미 운영 (전직원 대상 / 월 2회)
 - 청렴 조직문화 조성을 위한 전직원 설문조사 실시 (254명)
 - 청렴 관련 홍보물(부채, 스포츠 타올) 제작 및 배부
 - 공직자 자기관리시스템 운영 : 4개 분야, 16개 지표별 활동 추진

○ **공사 관리감독 및 인허가 등 취약분야 집중관리**

- 청렴 해피콜(청렴 모니터링) 강화 및 청렴문자 알림이(부패경험 신고 안내)
- 청렴 해피콜 : 3,144건 중 2,828건 완료 (응답률 89.9% / '23.9. 기준)

□ **문제점 및 개선방안**

○ **내부조직 운영에 대한 직원간 반부패·청렴 인식 개선의 필요**

⇒ '22년 타기초자치구보다 8.4점이 낮은 내부 청렴체감도 향상을 위해 각 분야별 청렴업무 공유·협력이 가능한 협의체를 구성하여 조직 전반에 팽배한 내부조직 문제 해소를 위한 구심점 마련

□ **추진계획**

○ **'24년도 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 청렴문화 민간 확산
'22년도 기준 타기초자치구 보다 평균 3.3점이 높은 외부청렴도 (95.2점)는 기존 청렴 정책을 유지하되, 청렴해피콜 결과에 따른 인센티브 부여 및 피드백 강화로 **청렴문화의 민간 확산 도모**

※ 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
고유업무 처리 및 풍수해 등 직원 피로감을 고려하여 맞춤형 청렴시책 추진으로 직원들의 사기양양을 도모하고, 원활한 의사소통이 가능한 조직문화 확립 유도

- **청렴하게 노는날 운영**: 청렴 실천에 대한 의지와 구성원 스스로 문제점과 해결점을 찾아 개선해 보는 자발적 참여 유도
- **맞춤형 반부패·청렴교육**: 청렴 라이브 콘서트 등 세대·직급을 고려한 다양한 방식의 수요자 중심 대면 교육 추진
- **찾아가는 청렴간담회**: 현장에서 직접 직원들의 의견을 적극 경청하고 개선방안을 마련하여 지속가능한 청렴 조직문화를 구축

- 부패·공익신고자 보호 및 반부패 제도 인식 제고를 위한 노력
 - 각종 부패·공익신고 창구 및 신고자 보호제도 홍보, 청렴시책 홍보물 배포, 청렴시책 효과성평가 설문조사·환류

2024년 소요예산 : 50,840천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2023년	2024년	2025년	2026년
계	201,360	48,840	50,840	50,840	50,840
구비	201,360	48,840	50,840	50,840	50,840

□ 사업개요

○ 사업대상 : 구민 및 공무원

○ 사업내용

- 자체감사 실시 : 6회(종합감사 3회, 특정감사 3회)
- 주민참여 감사 활성화 : 제7기 시민감사관 운영(40명 이내)
- 감사결과 우수공무원 표창 : 연 10명 이내
- 적극행정 공무원 보호 및 지원 강화 : 사전컨설팅, 적극행정 면책제도, 소송수행 지원 등

○ 소요예산 : 23,820천원(전액구비)

□ 추진실적

○ 2023년 자체감사 실시 : 5회(종합감사 3회, 특정감사 2회)

연번	유형	감사명	감사대상	감사기간
1	종합 감사	기획경제국, 소통담당관 종합감사	기획예산과, 지역경제과, 일자리청년과, 재무과, 세무1과, 세무2과, 소통담당관	3.21. ~ 4.29.
2		동 주민센터 종합감사	가산동, 독산1동, 독산3동, 시흥1동, 시흥3동	6.13. ~ 7.15.
3		푸른미래도시국 종합감사	주택과, 도시계획과, 주거정비과, 공원녹지과, 건축과	10.10. ~ 11.10.
4	특정 감사	일상경비회계감사	전 부서	5.9. ~ 5.20.
5		지방공공기관 채용실태 정기 전수조사	시설관리공단, 문화재단	9.4. ~ 9.15.

※ 일상감사 이행실태 점검(특정감사)은 12월에 실시 예정

○ 주민참여 감사 실시(제6기 시민감사관)

- 임기 : 2022. 4. 26. ~ 2024. 4. 25. [2년]
- 구성 : 32명(일반 13, 기술 19)
- 활동 : 연간 감사계획에 따른 분야별 활동 수행
 - 일반 : 종합감사 참여(3회, 21명)
 - 기술 : 공공시설물 하자관리점검, 관급공사장 관리실태 합동점검 등 참여(7회, 31명)

○ **적극행정 추진 공무원 법률 지원 의무화**

- 「적극행정 운영 조례」 개정 및 「적극행정 추진 공무원의 소송수행 지원 등에 관한 규칙」 제정 (2023. 10. 12일자 공포)
- 적극행정 추진 공무원에 대한 소송 등 지원 의무화 및 지원 대상을 퇴직공무원까지 확대

문제점 및 개선방안

○ **관련 법규 미준수, 선례답습 등 미흡한 업무처리에 대한 사후적발에 따른 개선시기 등 적시성 보완 필요**

- ⇒ 감사정보의 적기환류 및 합리적 의사결정의 지원 등을 통하여 효율적인 행정운영과 행정성과의 달성 유도
- ⇒ 전 부서 감사사례 공유 및 전파를 위한 감사 사례집 발행

○ **사전컨설팅제도, 적극행정 면책제도, 소송비용 지원을 통해 직원의 업무 수행 지원 및 일하는 분위기 조성**

추진계획

○ **2024년 자체감사 실시 : 6회(종합감사 3회, 특정감사 3회)**

연번	유형	감사명	감사대상	감사기간
1	종합 감사	교통건설국 종합감사	교통행정과, 주차관리과, 건설행정과, 도로과, 치수과	2 ~ 3월
2		행정안전국 종합감사	행정지원과, 자치행정과, 교육지원과, 주민안전과, 민원여권과	5 ~ 6월
3		동주민센터 종합감사	독산2동, 독산4동, 시흥5동	11월
4	특정 감사	지방공공기관 채용실태 정기 전수조사	시설관리공단, 문화재단	8월
5		일상경비 회계감사	전 부서	10월
6		일상감사 이행실태 점검	전 부서	12월

○ 주민참여 감사 실시 활성화 : 제7기 시민감사관 운영

- 위촉시기 : 2024. 3~4월
- 위촉인원 : 40명 이내
 - ※ 재위촉 14명(일반 7명, 기술 7명), 신규위촉 18명(일반 6명, 기술 12명) 등
- 선정방법 : 공개모집 및 동장 추천으로 전문가 선정
- 시민감사관 직무 및 권한

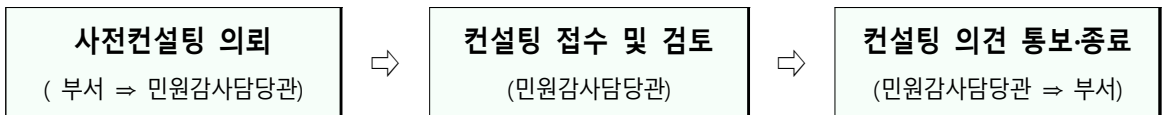
일반시민감사관	기술시민감사관
<ul style="list-style-type: none"> · 종합감사 등 실지감사 참여 · 공무원 부조리·불친절 행위 신고 · 지역주민의 불편·부당사항 제보 · 불합리한 제도·관행 시정 건의 · 기타 구정 발전을 위해 필요한 사항 건의 	<ul style="list-style-type: none"> · 관급공사 품질향상을 위한 공사현장 점검 · 불합리한 제도·관행 시정 건의 · 구청장이 정하는 관급공사 사업예산안 자문 등 · 기타 구정 발전을 위해 필요한 사항 건의

○ 감사결과 우수공무원 표창 (연 10명 이내)

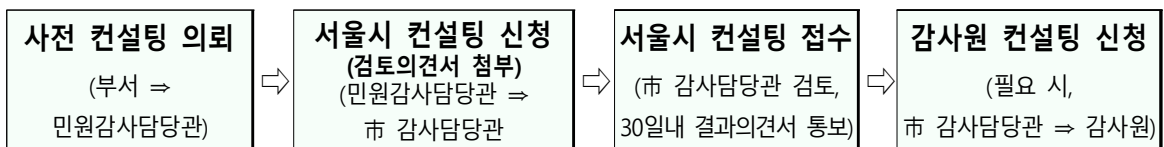
- 분야별 감사 실시결과 효율적인 업무 처리 등으로 구정발전에 기여한 직원을 발굴·포상하여 직원 사기 진작 및 긍지와 보람을 가지고 열심히 일하는 공직풍토를 조성

○ 적극행정 공무원 보호 및 지원 강화

- (사전컨설팅 제도) 업무처리 전에 관련 규정의 해석 및 의견을 제시해 업무처리에 문제가 생기지 않도록 지원하는 사전감사 제도
 - 자체처리가 가능한 경우 (區민원감사담당관)



- 자체처리가 어려운 경우 (市감사담당관)



- (적극행정 면책제도) 공공의 이익을 위하여 업무를 적극적으로 처리하는 과정에서 고의나 중과실이 없는 이상 책임을 면제·감경해주는 제도



- (소송수행 지원) 적극행정 추진으로 인해 소송 등을 수행하는 직원에 대한 법률 지원을 의무화하여 직원 보호 및 적극행정 장려
 - 징계의결 또는 징계부가금 부과결 요구가 된 경우 : 200만원 이하
 - 고소·고발 등의 경우 : 기소 이전 수사과정에 한하여 500만원 이하

□ 2024년 소요예산 : 23,820천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2023년	2024년	2025년	2026년
계	78,680	7,220	23,820	23,820	23,820
구비	78,680	7,220	23,820	23,820	23,820

□ 사업개요

- 사업기간 : 하자기간 내 공공시설물, 시공중인 관급공사장
- 사업장소 : 관내 관급 공사장
- 사업규모 : 공공시설물(연 2회 이상), 관급공사장(연 3회 이상)
- 사업내용 : 기술시민감사관 합동 시설물 점검
- 소요예산 : 6,000천원(전액구비)

□ 추진실적

(단위 : 건)

구 분	공공시설물 관리실태(하자)		공사장 현장점검	
	대 상	적 출(현장/규정미준수)	대 상	적 출
계	2,546	57 / 138	52	258
2023. 1~10월	549	16 / 1	11	74
2022	1,024	26 / 57	18	106
2021	973	15 / 80	23	78

□ 문제점 및 해결방안

- 부서별 하자담보책임기간 내 철저한 하자검사 시행 미흡
⇒ 담보책임기간만료 전 사전통보(3개월) 및 이행점검 강화

□ 추진계획

- 공공시설물 하자관리 점검
 - 공사 중 : 기술시민감사관 합동 현장점검(신축건축물 누수 등 중점)
 - 준공 후 : 하자검사 등 관리실태 점검
 - 점검기간 : 2024. 1. ~ 6.(상반기), 2024. 7. ~ 12.(하반기)
 - 점검내용 : 정기, 최종하자검사 시행 및 보수이행 처리 이행점검(연 2회)
주요시설물에 대한 기술시민감사관 현장 합동점검(연 4회)

○ **중대산업재해 예방을 위한 관급공사장 관리실태 점검**

- **해빙기 공사장 관리실태 점검(1차)**

· 기 간 : 2024. 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 : 2024. 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 : 2024.11. ~ 12.

· 점검내용 : 공사장 화재예방을 위해 소방시설점검 및 안전교육 병행

□ **2024년 소요예산 : 6,000천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2023년	2024년	2025년	2026년
계	24,000	6,000	6,000	6,000	6,000
구비	24,000	6,000	6,000	6,000	6,000

□ 사업개요

- 사업대상 : 공사·용역 1천만원, 물품 3백만원 이상
 - 발주부서 : 기존대상 부서 또는 기관 + 지방공기업, 출연·출자기관 추가
- 사업내용
 - 적정 및 적시 심사(공사·용역 5일, 물품 3일 이내 처리)
 - 계약 실무담당자 역량강화를 위한 원가실무교육
- 소요예산 : 3,000천원(전액구비)

□ 추진실적

(단위 : 백만원)

연 도	요청건수	요청액	심사액	절감액	절감률(%)
계	2,072	137,179	134,626	2,553	1.86
2023. 1~10월	587	39,092	38,407	685	1.75
2022	710	45,371	44,327	1,044	2.30
2021	775	52,716	51,892	824	1.56

□ 문제점 및 개선방안

- 시설직렬 이외 담당자의 공사원가계산 작성 미흡에 따른 발주 지연
 - ⇒ 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

2024년 소요예산 : 3,000천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2023년	2024년	2025년	2026년
계	12,000	3,000	3,000	3,000	3,000
구비	12,000	3,000	3,000	3,000	3,000

□ 사업개요

- 추진기간 : 연중상시
- (공직기강 확립) 공직기강 수시·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

- 연말연시, 설·추석명절, 행안부장관 탄핵소추, 민선8기 1주년 및 휴가철 공직기강 특별점검 실시
 - 허위출장, 무단이석, 부적정 초과근무 등 복무 위반 조치
- 특별(암행) 감찰 직원 편성하여 연중 상시 비노출 감찰 실시
- 공무원 범죄행위(검·경 통보사항) 신속한 조사 및 엄중 처리
- 임의취업 일제조사를 통한 퇴직자 취업제한제도 위반자 적발

□ 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 수시·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
- 공직윤리시스템을 통한 재산신고 방법 안내 및 공직윤리교육 실시
- 퇴직공직자의 취업제한여부(취업승인) 심사와 그 결과의 처리

□ 2024년 소요예산 : 7,400천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2023년	2024년	2025년	2026년
계	29,600	7,400	7,400	7,400	7,400
구비	29,600	7,400	7,400	7,400	7,400

□ 사업개요

- 인권정책 기본계획 수립에 따른 연도별 인권정책 실행계획 수립·추진
- 인권위원회 운영 활성화 및 인권영향평가 시행
- 직원 및 주민 맞춤형 인권교육, 인권침해 사전예방 및 권리구제 등

□ 추진실적

- 찾아가는 인권간담회 추진
 - 복지시설 및 단체 21개 기관과 인권현안 및 과제 발굴 논의
 - 지역 인권네트워크 형성을 위한 주민 의견수렴
- 사회복지시설 및 민간위탁기관(17개기관) 찾아가는 인권교육 실시
- 직장내 인권존중 문화 확산을 위한 직원교육 실시
- 인권상담실 및 온라인 익명 상담시스템을 통한 인권침해 상담 및 조사

□ 문제점 및 개선방안

- 지역사회 인권 문제의 공동과제 도출 및 추진체계 부족
 - 주민참여형 인권네트워크 구성 및 공론화를 통한 단계별 이행계획 수립
- 인권침해 상담 및 구제신청 건 증가에 따른 인권정책사업 추진 지연
 - 상담을 통한 사전 해결 및 괴롭힘·성희롱 업무 주무부서와 협력

□ 추진계획

- 금천구 인권정책 실행계획(2024) 수립
 - 인권정책 기본계획 5개년 계획 수립에 따라 연도별 실행계획 수립·추진
 - 지역사회 주민참여형 인권네트워크 구축 및 지원
 - 지역 인권공동체 워크숍 추진, 인권의 날 기념행사 공동추진 등

○ **인권영향평가 시행**

- 방침 수립 시 사전검토사항에 인권침해 체크리스트 항목 추가
- 자치법규 제·개정 시 인권영향평가 시행

○ **금천구 인권위원회 운영 활성화 및 인권거버넌스 구축**

- 타 지자체 인권위원회와 교류 및 협력을 통해 인권위원회 활성화
- 사회적 약자 지원 부서 및 타 시군구와의 인권 거버넌스 지속

○ **인권상담실 운영(온라인 익명상담 카카오톡 포함)**

- 성(性)인권, 직장 내 괴롭힘, 인격권 침해·차별 관련 상담 진행

○ **맞춤형 인권교육 추진**

- 직원 인권감수성 향상 및 역량 증진을 위한 맞춤형 인권교육 추진
- 주민 인권 배움터 운영을 통한 지역사회 인권문화 확산

□ **기대효과**

- 인권네트워크 등을 통한 인권정책의 주민참여 저변 확대
- 인권영향평가 시행을 통해 인권침해 및 차별사안의 사전예방
- 인권보호 정책 및 사후 권리구제 강화
- 맞춤형 인권교육 지속 추진을 통해 지역사회 인권문화 확산

□ **2024년 소요예산 : 28,000천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2023년	2024년	2025년	2026년
계	141,000	28,000	28,000	55,000	30,000
구비	141,000	28,000	28,000	55,000	30,000

□ 사업개요

- 사업장소 : 구청 및 기업지원센터(가산디지털1로 145, 에이스하이엔드타워 3차 2층)
- 사업대상 : 인터넷·내방·전화 민원인 및 관내 기업인
- 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 핑퐁 민원, 장기 미해결·반복 민원 등의 원활한 처리를 도모
 - (청원심의회 운영) 온라인청원시스템을 통해 청원에 대한 접근성을 향상시키고 공개청원의 도입과 청원조사·심의 절차의 강화를 통해 청원처리의 객관성 및 공정성 제고
 - (무료상담실 운영) 세무, 노무, 법률, 수출입, 특허, 법무 분야 상담
 - (찾아가는 민원처리 역량강화 교육) 주요 민원처리부서에 직접 방문하여 맞춤형 교육 추진

□ 추진계획

- 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)
계	91,271	74,613	1,808	14,149	701
2023년	30,376	24,562	470	5,105	239
2022년	31,746	25,467	601	5,488	190
2021년	29,149	24,584	737	3,556	272

○ 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
- 구민 민원 만족도 제고를 위한 민원접수·처리 우수부서 선정 평가항목에 민원 만족도를 가점 항목으로 추가

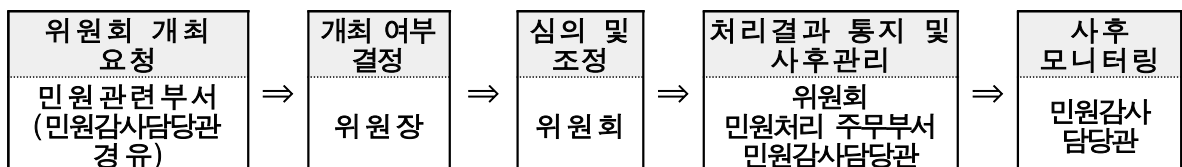
※ 우수부서 및 직원 포상 현황

(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

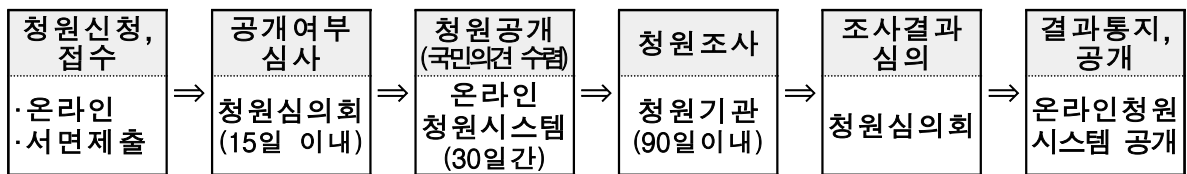
- 위원회 구성 : 위원장 포함하여 5인 이상
 - (내부) 부구청장(위원장), 민원감사담당관, 민원여권과장, 처리주무부서의 장
 - (외부) 법률전문가(변호사)
- 주요기능
 - 장기 미해결, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책
 - 소관이 명확하지 아니한 민원의 처리주무부서의 지정
- 심의 절차



- 반복·다수인 관련민원에 관한 사항을 연 1회 이상 개최하여 심의 하도록 의무화 (「민원처리법 시행령」 제38조의2 제1항 신설)

○ 청원심의회 운영

- 위원회 구성 : 위원장 포함하여 7인
 - (내부) 부구청장(위원장), 민원감사담당관, 처리주무부서의 국장 또는 소장
 - (외부) 위촉위원(임기 2년, 1회 연임 가능)
- 주요기능
 - 청원의 공개여부 및 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(2023년 2,883건 발송)
- 대면상담과 전화상담을 병행하여 구민 수요에 따른 행정서비스 제공

○ 찾아가는 민원처리 역량강화 교육

- 인사발령 시기 민원처리 시스템(새울, 응답소) 사용 미숙에 따른 민원처리지연방지
- 다수인 관련 민원 답변 처리절차 및 민원답변 표준양식과 준수사항 교육
- 반복민원 종결처리, 민원조정위원회 등 관련 제도를 활용하여 민원처리 효율성 제고

□ 2024년 소요예산 : 17,500천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요자원			
		2023년	2024년	2025년	2026년
계	73,200	20,700	17,500	17,500	17,500
구비	73,200	20,700	17,500	17,500	17,500