

---

# 2024년 주요업무계획

---

2024. 02.



민원감사담당관



# || 목 차 ||

I. 일반현황 ..... 1

II. 부서 주요업무계획 ..... 2



# I. 일반현황

## 1 조직 및 인력

조직현황 : 3팀



인력현황 : 정원 22명 [현원 22명]

정원(현원), (기준일 : '24. 1월 말)

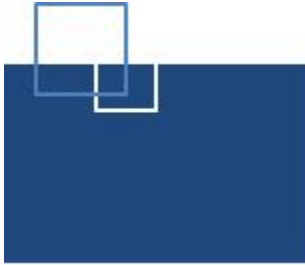
부서명	합계	5급	6급	7급	8급	9급
민원감사담당관	22 (22)	1 (1)	6 (5)	7 (6)	6 (6)	2 (4)

## 2 예산현황

(단위: 천원)

구분	2024년	2023년 (당초예산)	증감	증감률(%)	
<b>합계</b>	<b>246,204</b>	<b>255,994</b>	<b>△9,790</b>	<b>-3.82</b>	
민원감사담당관	계	246,204	255,994	△9,790	-3.82
	정책사업비	183,589	184,848	△1,259	-0.68
	행정운영경비	62,615	71,146	△8,531	-11.99
	재무활동비	0	0	0	0





# 민원감사담당관

- 감 사 팀
- 인권조사팀
- 현장구청장실팀

# 일 반 현 황

## 조직현황 : 3팀

팀 명	주 요 업 무
감 사 팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 청렴도·부패방지 시책 및 평가 업무, 공무원 행동강령</li> <li>◦ 연간 감사계획 수립, 종합·특정·재무감사, 외부기관 감사</li> <li>◦ 적극행정 시책 및 행안부 종합평가 업무(적극행정 우수사례, 사전컨설팅 등)</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>
현장 구청장실팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 찾아가는 현장 구청장의 날 및 구청장 직통문자 운영</li> <li>◦ 현장순찰(기획순찰, 일반순찰, 조기순찰, 야간순찰) 추진</li> <li>◦ 고충·일반민원 총괄관리(새올상담, 응답소 등)</li> <li>◦ 민원조정위원회 운영, 민원서비스 종합평가관리</li> <li>◦ 공공갈등 관리, 청원심의위원회, 납세자보호관 운영</li> </ul>

## 인력현황 : 정원 22명 [현원 22명]

(기준일 : '24. 1월 말)

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



# 주요사업 목록

연번	주요사업	구분	쪽
1	구민이 인정하는 청렴금천 실현	계속	6
2	공정하고 일 잘하는 조직을 위한 자체감사 실시	계속	9
3	주민이 체감하는 적극행정 활성화 운영	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	지역사회 인권보장 및 네트워크 활성화	계속	21
8	주민이 만족하는 현장행정 구현	계속	23
9	경청하고 소통하는 민원서비스 운영	계속	26

## □ 사업개요

- 사업기간 : 2024. 1. ~ 12.
- 사업대상 : 민원인, 내부직원
- 사업내용 : '24년도 종합청렴도 측정 대비 분야별 맞춤 전략 수립
  - (외부)청렴체감도 : 청렴해피콜(부패취약 민원 모니터링), 청렴문자 알리미, 투명행정 시스템 운영, 청렴시민감사관 제도 등 기존 시스템 강화
  - (내부)청렴체감도 : 청렴하게 노는 날 운영, 부서별 청렴간담회 실시, 문화 콘텐츠를 활용한 반부패·청렴교육, 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)
- 소요예산 : 50,840천원 (전액 구비)

## □ 추진실적

- 2023년도 국민권익위원회 공공기관 종합청렴도 평가결과 : 3등급
- 2023년도 반부패·청렴 시책 추진
  - 찾아가는 청렴간담회 실시 (45개 부서 / 351명)
  - 구청장과 함께하는 청렴토크 콘서트 실시 (367명)
  - 청렴하게 노는 날 운영 (전부서 대상 / 월 1회)
  - 청렴 자가학습시스템 운영 (전직원 대상 / 총 70회)
  - 퀴즈를 통한 참여형 온라인 골든벨 운영 (2회)
  - 전 직원 청렴라이브 교육 실시 (1,205명)
  - 「책 읽고, 청렴도 UP!」 운영 (117명)
  - 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, 17개 지표별 활동 추진

○ 공사 관리감독 및 인허가 등 취약분야 집중관리

- 청렴해피콜(청렴 모니터링) 실시 (3,884건 중 3,518건 완료 / 응답률 90.5%)

□ 문제점 및 개선방안

○ '21~ '23년도 종합청렴도 3등급으로 중위 수준에 정체되어 있어  
청렴도 향상 대책 필요

⇒ 내부 직원 설문조사, 전문가 의견 등을 통하여 취약분야 분석 및  
그 원인에 따른 개선방안을 마련하여 청렴 시책 효과성 증대

□ 추진계획

○ '24년도 공공기관 종합청렴도 측정 대비 분야별 맞춤 전략 수립

종합청렴도(100점) = 청렴체감도(60점) + 청렴노력도(40점) - 부패사건 감점

- (외부 청렴체감도) 기존 청렴시책 강화 및 청렴문화 민간 확산

'23년도 기준 타기초자치구보다 평균 0.7점이 높은 외부청렴도(90.2점)는  
기존 청렴 정책을 강화하되, 청렴해피콜 결과에 따른 피드백으로 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 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
- 소요예산 : 7,220천원(전액 구비)

## □ 추진실적

- 2023년 자체감사 실시
  - 7회(종합감사 3회, 특정감사 4회)

연번	유형	감사명	감사대상	감사기간
1	종합 감사	기획경제국, 소통담당관 종합감사	기획예산과, 지역경제과, 일자리청년과, 재무과, 세무1과, 세무2과, 소통담당관	2.27. ~ 4.14.
2		동 주민센터 종합감사	가산동, 독산1동, 독산3동, 시흥1동, 시흥3동	6.19. ~ 7.21.
3		푸른미래도시국 종합감사	주택과, 도시계획과, 주거정비과, 공원녹지과, 건축과	10.10.~11.10.
4	특정 감사	사무관리비 집행실태 특정감사	전 부서	4.17. ~ 4.26.
5		일상경비 회계감사	전 부서	5.22. ~ 6.2.
6		지방공공기관 채용실태 정기 전수조사	시설관리공단, 문화재단	9.4.~ 9.15.
7		일상감사 이행실태 점검	전 부서	12.21.~12.27.

- 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(8회, 30명)

- 시민감사관 참여기간

연번	유형	감사명	참여 시민감사관	참여기간
1	종합 감사	기획경제국, 소통담당관 종합감사	일반 6명	2.27. ~ 4.14.
2		동 주민센터 종합감사	일반 10명	6.19. ~ 7.21.
3		푸른미래도시국 종합감사	일반 5명 기술 6명	10.10.~11.10.
4	특정 감사	공사장 점검	기술 12명(3회)	5. ~ 12.
5		시설물 관리실태 점검	기술 12명(4회)	4. ~ 10.

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 달성을 유도
  - ⇒ 전 부서 감사사례 공유 및 전과를 통한 사전예방 : 사례집 발행

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, 일자리주식회사	9월
5		일상경비 회계감사 (계좌운영현황 전수조사 포함)	전 부서	10월
6		일상감사 이행실태 점검	전 부서	12월

○ 주민참여 감사 실시 활성화 : 제7기 시민감사관 운영

- 운영근거 : 서울특별시 금천구 시민감사관 구성·운영에 관한 조례
- 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 구청장이 위촉
- 시민감사관 직무 및 권한

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 실시 결과 효율적인 업무 처리 등으로 구정발전에 기여한 직원을 발굴·포상하여 직원 사기 진작 및 긍지와 보람을 가지고 열심히 일하는 공직 풍토를 조성

□ 2024년 소요예산 : 7,220천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2023년	2024년	2025년	2026년
계	29,940	7,220	7,220	7,500	8,000
구비	29,940	7,220	7,220	7,500	8,000

## □ 사업개요

- 사업목적 : 적극행정 공무원 보호 및 지원 강화를 통해 적극적으로 일하는 분위기 조성
- 사업내용
  - 적극행정 우수사례·우수공무원 선정 및 인센티브 부여
  - 적극행정 공무원 보호·지원 제도 운영 (사전컨설팅, 위원회 의견제시, 면책제도 등)
  - 적극행정 마일리지 제도 운영
- 소요예산 : 16,600천원 (전액 구비)

## □ 추진실적

- 적극행정 우수공무원·우수사례 연도별 선발 실적

구 분	2021년 (연 1회)	2022년 (연 1회)	2023년 (연 2회)
최우수	-	1건 (어르신장애인과)	2건 (지역경제과, 주거정비과)
우수	2건 (청소행정과, 어르신장애인과)	2건 (재무과, 주민안전과)	4건 (공원녹지과, 주거정비과, 청소행정과, 의약과)
장려	1건 (보건의료과)	-	4건 (소통담당관, 교통행정과, 어르신장애인과, 공원녹지과)

※ 23년도부터 확대 선발 실시 (연 1회 → 연 2회)

- 적극행정 관련 자치법규 제·개정 (2023. 10. 12. 시행)

### [금천구 적극행정 운영 조례 개정]

- 적극행정위원회 설치 및 기능 등에 관한 사항 신설
  - ⇒ 적극행정위원회 별도 구성으로 전문성·공정성 제고 및 민간위원 구성으로 정책 수혜자 관점에서 해결방안 도출 가능
- 적극행정 추진 공무원에 대한 지원 및 포상 내용 신설
  - ⇒ 적극행정 실천 의지 제고 및 문화 확산



## [금천구 적극행정 추진 공무원의 소송수행 지원 등에 관한 규칙 제정]

- 적극행정 추진 공무원에 대한 소송지원 의무화
  - 징계의결 또는 징계부가금 부과결 요구가 된 경우 : 200만원 이하
  - 고소·고발 등의 경우 : 기소 이전 수사과정에 한하여 500만원 이하
  - 민사상 책임과 관련된 소송의 경우
    - : 「변호사보수의 소송비용 산입에 관한 규칙」 별표에 따른 보수액의 범위 내
    - ※ 단, 행정지원과 행정종합배상공제(한국지방재정공제회) 우선 신청

### ○ 적극행정 마일리지 시범 운영

- 추진배경 : 자율적 적극행정 실천 의지 제고 및 지자체 적극행정 종합평가 대비 평가지표실적 관리
- 운영대상 : 주무 부서 포함 15개 부서 선정 ('24년부터 전 부서 시행 예정)
- 운영실적 : 8개부서 중 17명 마일리지 부여 / 4명 보상 완료

## □ 문제점 및 개선방안

### ○ 적극행정 보호·지원 제도 관련 직원 인지도 부족

- 적극행정 공무원 보호·지원 제도(사전컨설팅, 위원회 의견제시, 면책제도 등) 적극 활용할 수 있도록 홍보 강화 필요
  - ⇒ 운영규정 제정, 적극행정 교육 실시 등을 통해 인지도 제고

## □ 추진계획

### ○ 적극행정 우수공무원·우수사례 선발

- 선발규모 : 연 2회(상·하반기), 총 10명 선발
- 대상기간 : 2024. 1. ~ 2024. 12.
- 대상사례 : 불합리한 규제를 개선하는 등 공공의 이익을 위해서 창의성과 전문성을 바탕으로 적극적으로 업무를 처리한 행정사례
- 포상내용 : 선발등급별 인센티브 부여 및 표창·포상금 수여

○ **적극행정 공무원 보호·지원 강화**

- (사전컨설팅 제도) 적극행정 추진 과정에서 규제나 불명확한 법령 등으로 업무 추진에 어려움을 겪고있는 사안에 대해 의견을 제시하고, 의견대로 업무 처리 시 면책요건 충족 추정
- (위원회 의견제시제도) 사전컨설팅 제도와 동일하며, 이해관계가 참여하거나 주민생활과 밀접한 관련이 있는 경우 적극행정위원회에서 처리 가능
- (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

○ **적극행정 마일리지 제도 운영**

- 운영방향 : 시범운영을 통한 제도 개선방안을 마련하여 전 부서 시행
  - ⇒ 서무주임 대상 간담회 진행하여 직원 참여 독려 요청
  - ⇒ 직원 관심 제고할 수 있는 마일리지 보상방안 마련위해 타부서와 적극 논의 진행
- 운영내용 : 업무 수행 각 단계에서 적극행정을 실천한 직원에 대한 마일리지 즉시 적립 및 즉각적 보상
  - 마일리지 적립 : 기획, 집행·운영, 성과창출 단계에서 7개 평가항목 기준에 맞춰 마일리지 적립
  - 마일리지 보상 : 누적 마일리지에 따라 보상 지급

□ **2024년 소요예산 : 16,600천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2023년	2024년	2025년	2026년
계	49,860	0	16,600	16,600	16,660
구비	49,860	0	16,600	16,600	16,600

## □ 사업개요

- 사업기간 : 2024. 1. ~ 2024. 12.
- 사업장소 : 공공시설물, 관급공사장
- 사업규모 : 하자담보 기간 내 공공시설물, 공사 시행중인 관급공사장
- 소요예산 : 9,600천원 (전액 구비)

## □ 추진실적

구 분	공공시설물 관리실태(하자)				관급공사장 현장점검	
	부서 관리실태		현장점검		대 상	적 출
	대 상	규정 미준수	대 상	적 출		
계	3,134건	141건	41개소	105건	55개소	278건
2023	1,137건	4건	16개소	64건	14개소	94건
2022	1,024건	57건	9개소	26건	18개소	106건
2021	973건	80건	16개소	15건	23개소	78건

※ 2023년 하반기 하자점검 규정 미준수 사항 미포함

※ 2023년 민간건축공사장 안전감찰 포함

## □ 문제점 및 개선방안

- 부서별 하자담보책임기간 내 철저한 하자검사 시행 미흡  
⇒ 담보책임기간만료 전 사전통보(3개월) 및 이행점검 강화(신분상 조치)
- 관급공사장 현장 시공 관리 부족  
⇒ 기술시민감사관과 관급공사장 현장점검 강화(연 3회→연 6회)

## □ 추진계획

- 공공시설물 하자관리 실태 점검 및 현장점검
  - 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 예방 및 관급공사장 관리실태 점검**

- 점검기간 : 2024. 1. ~ 2024. 12.

- 점검점검내용

- 관급공사장 관리 및 현장시공 점검(2024. 1. ~ 12.)
- 해빙기 공사장 착공시기에 맞추어 터파기 진행 중인 공사장에 대하여 흙막이 시설 등 안전관리 상태 집중점검(2024. 3. ~ 5.)
- 여름철 강우, 태풍에 따른 집중호우로 지반약화 여부 및 배수시설 등 안전상태 점검 태풍에 따른 타워크레인 시설물 점검(2024. 7. ~ 9.)  
 ※ 중소형 민간건축물 안전감찰 병행(해체공사, 신축)
- 동절기 대비 공사장 화재예방을 위한 소방시설점검 및 안전교육 등 공사장 관리실태 점검(2024. 11. ~ 12.)

**소요예산 : 9,600천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2023년	2024년	2025년	2026년
계	34,800	6,000	9,600	9,600	9,600
구비	34,800	6,000	9,600	9,600	9,600

## 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 (전액 구비)

## 추진실적

(단위 : 백만원)

연 도	요청건수	요청액	심사액	절감액	절감률(%)
계	2,427	175,009	172,150	2,860	1.63
2023	942	76,922	75,931	991	1.29
2022	710	45,371	44,327	1,045	2.30
2021	775	52,716	51,892	824	1.56

## 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

- 심사제외대상(※ 금천구 계약심사업무 처리규칙 제4조)
  - 「조달사업에 관한 법률」에 따른 조달발주사업
  - 심사대상금액 미만 사업
  - 서울특별시 심사의뢰 사업
  - 계약심사가 불필요하거나 곤란한 사업
  - 그 밖에 구청장이 필요하다고 인정하는 사업
- 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 대어
- 우수 사례 발굴·공유 : 타 지방자치단체 우수사례 적용

**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 : 연중 상시
- 사업내용
  - 공직기강 확립을 위한 수사·특별 점검 및 암행감찰반 운영
  - 공무원 범죄 등 사건은 무관용의 원칙으로 신속 조사·엄정 처분
  - 공직비리신고센터 운영으로 공무원 부패행위 신고접수 및 조사
  - 공직자 재산등록·변동 신고 처리 및 퇴직공직자 취업제한 여부 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 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’, ‘최가안됨’ 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 소요재원			
		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

- 사업대상 : 전 직원(임기제·기간제 근로자 포함) 및 금천구민
- 사업내용
  - 금천형 지역사회 인권 네트워크 구축 및 지원
  - 인권침해 및 차별 사전예방을 위한 인권영향평가 및 정책 모니터링 시행
  - 금천구 인권위원회 운영 활성화
  - 인권상담실 운영을 통한 인권침해 사전예방 및 권리구제 강화
  - 인권친화적 문화 조성을 위한 직원·주민 맞춤형 인권교육 지속
- 소요예산 : 28,000천원 (전액 구비)

## □ 추진실적

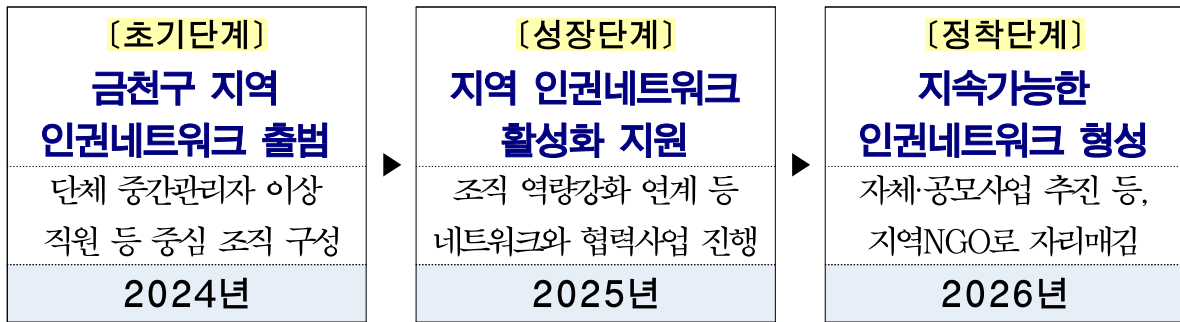
- 찾아가는 인권간담회 추진
  - 복지시설 및 단체 21개 기관과 지역 인권현안 및 정책과제 발굴 논의
  - 주민 의견수렴을 통한 지역 인권 네트워크 구축 기반 마련
- 인권침해 상담 및 조사
  - 2022년, 총 38건 상담, 조사 및 권리구제 8건
  - 2023년, 총 24건 상담, 조사 및 권리구제 6건
- 인권상담실 설치 운영 및 온라인 익명 상담시스템 운영
  - 2022년 온라인 카카오톡 상담시스템 구축 후 지속·안정 운영

## □ 문제점 및 개선방안

- 지역사회 인권 현안의 공동과제 도출의 난항
  - ⇒ 네트워크 토론 및 공론화를 통하여 단계별 이행계획 수립
- 네트워크 확장의 어려움
  - ⇒ 간담회 참여기관 및 주민인권위원을 중심으로 조직 확대
- 인권침해 상담 및 구제신청 건 증가에 따른 인권정책사업 추진 지연
  - ⇒ 상담을 통한 사전 해결 및 괴롭힘·성희롱 업무 주무부서와 협력

## □ 추진계획

### ○ 지역 인권네트워크 구축 및 지원



- [분기별] 찾아가는 인권간담회 지속 운영
- [1·2분기] 지역 인권 역량강화 교육 지원, 인권모니터링 참여활동 협력
- [3·4분기] 지역 인권공동체 워크숍 추진, 인권기념주간 행사 공동 추진

### ○ 인권영향평가 시행

- 인권영향평가 대상 과제 발굴 및 인권 모니터링과 연계

### ○ 금천구 인권위원회 운영 활성화 및 인권거버넌스 구축

- 인권침해 구제소위원회 구성 및 운영 (인권침해 진정사건 별도 심의)

### ○ 인권상담실 운영(온라인 익명상담 카카오톡 포함)

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

### ○ 직원 맞춤형 인권교육 추진

- 직급·직무별 대상을 선정하여 자기주도 참여형 교육 추진

## □ 2024년 소요예산 : 28,000천원

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2023년	2024년	2025년	2026년
계	166,000	28,000	28,000	55,000	55,000
구비	166,000	28,000	28,000	55,000	55,000

## □ 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
  - 찾아가는 현장구청장의 날 운영 : 8회 개최
    - 추진기간 : 2022. 11월 ~ 2023. 11월
    - 주요내용 : 기업애로 청취, 모아타운 주민설명회, 청소년 관련 정책, 저장강박증 적치 폐기물 관련 장기민원 해결, 교육분야, 무단투기 등 폐기물, 주택가 인접 산사태취약지역 순찰, 안양천 에코워킹
  - 주민 건의사항 검토 및 협업 추진 : 27건
- 구청장 직통민원 내용의 적극적 해결
  - 민원을 정책으로 추진
    - 행정종합배상공제 가입 계획 수립 및 운영
    - 학교 수업 프로젝트를 찾아가는 현장구청장의 날로 기획
    - 연중 관리가 필요한 사업에 대한 연간단가계약 체결 체계화 추진
    - 전국노래자랑 유치 건의 실행
    - 두산초등학교 통학로 정비 및 개선 등
  - 민원해결의 적극성 강화
    - 저장강박증 어르신 적치 폐기물 대청소
    - 불법 노점상 관련 민원에 대해 부서별 연합 대응
    - 가산디지털단지역 에스컬레이터 가동중단에 따른 불편민원 해소
    - 도하소공원 장기, 반복민원 해결 등

- **구청장 직통 민원 운영 및 모니터링 강화**
  - 민원인의 입장에서 성의있고 구체적인 답변 작성
  - 다부서 처리가 요구되는 복합민원의 종합적 처리
  - 충실한 답변 처리를 위한 모니터링 강화
- **현장구청장실 홈페이지 구축 및 운영**
  - 2023. 4월 구축 및 운영
  - 찾아가는 현장구청장의 날 운영내용 공유, 건의사항 및 처리결과  
현장행정 추진사항 공유, 구청장 직통문자 안내
- **현장행정 우수부서 격려를 위한 포상**
  - 직원 사기진작 및 업무적극성 독려, 조직 내 현장행정 적극 추진 문화 정착과 확산 도모를 위해 포상 실시
  - 상반기('23. 7월) 10개 부서, 하반기('23. 11월) 11개 부서 포상
- **현장행정 우수사례집 발간**
  - 부서별 주요 민원 해결 사례 및 현장행정 우수정책 확산과 공유를 위해 우수사례집 발간 및 공유
  - 우수사례 37건 목록 선정 및 자료 수합·작성
  - 2024년 1/4분기 내 발간 예정
- **현장기획순찰을 통해 생활불편 민원 사전예방 강화**
  - 현장기획순찰 추진 : 관내 공원, 제설함 관리실태, 관내 공중화장실, 여름철 풍수해 대비 빗물받이, 폭염대비 무더위 쉼터 기획순찰 추진, 구정 핵심사업이 진행되는 주요시설 점검
  - 동네방네 행복지킴이 117명 위촉·운영
    - 지킴이 활동건수 2022년 209건 → 2023년 12월 기준 1,569건

**추진계획**

○ **찾아가는 현장구청장의 날 운영**

- 매월 1회 이상 운영하여 주민과 소통 강화
- 구정 주요 현안을 주제로 운영

(지역경제, 청년정책, 쓰레기·주차·환경 문제, 생활체육, 자원봉사, 그린 녹지, 교육, 도시계획, 주거정비 등)

○ **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

○ **현장순찰 강화**

- 계절별, 주요시설별 취약분야 선정·점검
- 주기적인 현장 순찰을 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

**2024년 소요예산 : 23,340천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		2023년	2024년	2025년	2026년
계	93,360	23,340	23,340	23,340	23,340
구비	93,360	23,340	23,340	23,340	23,340

## □ 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<sup>(매월)</sup>, 응답소 고충 등 기타 고충 민원<sup>(분기별)</sup> 처리실태 점검
  - (민원처리 개선) 전 직원이 응답소 시스템에 전화·내방민원을 입력하여 담당 부서 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 통해 청원에 대한 접근성을 향상 시키고 공개청원의 도입과 청원조사·심의 절차의 강화를 통해 청원 처리의 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
- 소요예산 : 17,500천원 (전액 구비)

## □ 추진실적

- 민원 처리실태 월별·분기별 점검 및 관리로 민원 만족도 관리
- '23년 서울시 민원행정서비스 우수기관 선정(자치구 중 2위)
- 전문가 무료상담실 운영으로 분야별(세무, 노무 등) 보다 전문성 있는 민원서비스 제공

## □ 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

(단위 : 건)

구 분	합 계	상담민원	구청장에게 바란다	응답소(일반)	응답소(고충)
계	96,575	78,958	1,808	15,079	730
2023년	37,637	30,617	571	6,171	278
2022년	31,746	25,467	601	5,488	190
2021년	27,192	22,874	636	3,420	262

### ○ 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 향상을 위한 민원접수·처리 우수부서 선정 평가 항목에 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		
2023년	8,000	10개	3,000	10개	3,000	10명	2,000
2022년	4,000	6개	1,400	10개	1,800	6명	800
2021년	4,000	12개	1,900	10개	1,700	6명	400

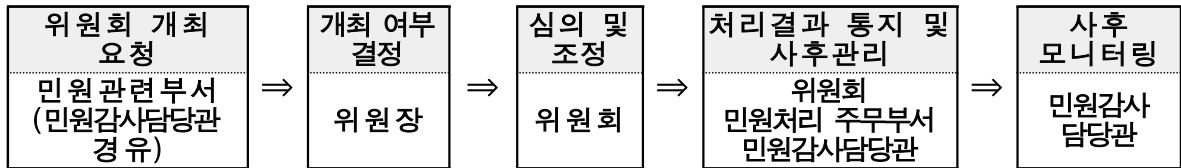
### ○ 민원조정위원회 운영

- 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 등
- 종결 후 재접수된 반복·다수인 관련 민원에 관한 사항을 연 1회 이상 심의하도록 의무화'

- 심의 절차



○ 청원심의회 운영

- 위원회 구성 : 위원장 포함하여 7인

- (내부) 부구청장(위원장), 민원감사담당관, 처리주무부서의 국장 또는 소장
- (외부) 위촉위원(임기 2년, 1회 연임 가능)

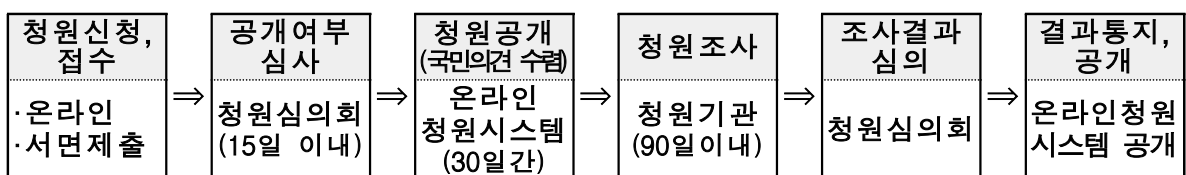
- 주요기능

- 청원의 공개 여부에 관한 사항 심의
- 청원의 조사 결과 등 청원 처리에 관한 사항 심의
- 그 밖에 청원에 관한 사항 심의

※ 청원사항

- 피해의 구제
- 공무원의 위법·부당한 행위에 대한 시정이나 징계의 요구
- 조례·규칙 등의 제정·개정 또는 폐지
- 공공의 제도 또는 시설의 운영
- 그 밖에 청원기관의 권한에 속하는 사항

- 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 3,823건 발송)
- 대면상담과 전화상담을 병행하여 구민 수요에 따른 행정서비스 제공

○ **찾아가는 민원처리 역량강화 교육**

- 인사발령 시기에 민원처리 담당자 변경으로 민원처리 시스템(새울, 응답소) 사용 미숙에 따른 민원처리 지연 사전 방지
- 다수인 관련 민원 답변 처리절차 및 민원답변 표준양식과 준수사항 교육
- 반복민원 종결처리, 민원조정위원회 등 관련 제도를 활용하여 민원처리 효율성 향상 추진

**2024년 소요예산 : 17,500천원**

(단위 : 천원)

재원별	합계	연차별 소요재원			
		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