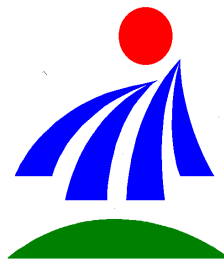


# 2021년도 행정사무감사 조치결과 보고



감사담당관

# 2021년도 행정사무감사 조치결과 현황

## □ 국별 종괄 현황

(감사담당관)

부 서 별	계	요구사항
계	10	10
공 통	2	2
감사담당관	8	8

## □ 보고(소관)부서 변경사항

구 분	의 원 명	변경 전		변경 후 부서명	비 고
		부서명	연번		
	해	당		없 음	

# 2021년도 행정사무감사 조치결과 제출목록

(감사담당관)

구분	의원명	연번	요 구 내 용(요약작성)	부서명
요구사항	김현희	2	행정사무감사 시 매년 반복적이고 유사하게 지적되는 사항(업무소홀, 집행부적정, 규정 미준수 등)이 많으므로 이에 대한 시정이 필요함.	공통
	송영섭	3	위드코로나 전환 후 직원들의 어려움이 많지만 앞으로도 헌신적인 자세로 노력해주시기 바라며, 감사의 지적사항 및 예산의 낭비부분을 확인·검토하여 적극 반영하고 수범사례는 더욱 발전시켜주시기 바람.	공통
	김용원	1	감사 시 공사결과에 제대로 확인이 필요함. 단순히 결과 확인이 아니라 전문가를 활용하여 공사의 질에 대한 전반적인 확인 시스템을 갖추도록 노력하기 바람.	감사담당관
	이종숙	2	비대면 교육 실시로 청렴교육의 경우 4개월동안 실시했음에도 교육 이수율이 저조하고, 적극행정 및 갑질근절 교육의 경우 실시간 교육으로 전 직원 참여가 어려우므로 개선방안을 모색하기 바람.	감사담당관
	이종숙	3	직원 현황을 보면 정원과 현원의 편차가 큰 편으로, 이에 대해 답변해주시기 바람.	감사담당관
	정정희	4	고질민원 해결을 위해 관리 및 대처방안(면담, 접수, 현장 횡수 제한 시스템 마련 등)등 대책을 모색하기 바람.	감사담당관
	정정희	5	민간위탁 업체에 대한 감사가 이루어지지 않고 있으므로 기술 및 사회복지 분야 등 외부전문가의 조언을 받아 민간위탁시설에 대한 연중 특정감사를 실시하는 방안을 모색하기 바람.	감사담당관
	경기문	6	감사담당관 업무분장표 상 ‘동향 파악’이라는 단어를 ‘민원점검’등으로 시정하는 방안을 검토해보기 바람.	감사담당관
	경기문	7	이행강제금 관련하여 여러 민원이 제기되고 있으므로 부과 및 징수에 대한 자체 감사계획을 수립하기 바람.	감사담당관
	송영섭	8	동료에 측면에서 직원에 대한 감사가 어려운 면이 있지만 행정에 대한 주민들의 욕구를 해소할 수 있도록 노력해주시기 바람.	감사담당관

# 2021년도 행정사무감사 조치결과

【감사담당관 : 김진철 / 감사팀장 : 이재혁 / 주무관 : 행정 7급 김안나】

연락처(☎) : 2600-6006

## 〔김현희의원 요구사항〕

(2) 행정사무감사 시 매년 반복적이고 유사하게 지적되는 사항(업무소홀, 집행부적정, 규정 미준수 등)이 많으므로 이에 대한 시정이 필요함.

□ 답변내용 ----- (감사담당관)

- 구정발전을 위하여 의정활동에 노고가 많으신 의원님께 깊은 감사를 드립니다.
- 의원님께서 말씀해주신 사항을 참고하여 행정사무감사 지적사항을 직원들에게 폭넓게 공유하고, 직원 인사 이동이나 업무 분장 시 관련 규정 및 업무매뉴얼 등을 숙지하도록 직원 교육을 실시하도록 하겠습니다.
- 또한, 우리 담당관에서 제작·배포한 감사 시 반복적으로 지적되는 사항의 업무 처리 방법을 정리한 ‘서무업무 길라잡이’와 ‘공사업무 길라잡이’를 적극 활용하여 향후 동일하거나 유사한 사항으로 지적되는 사례가 없도록 최선을 다하겠습니다.

# 2021년도 행정사무감사 조치결과

【감사담당관 : 김진철 / 감사팀장 : 이재혁 / 주무관 : 행정 7급 김안나】

연락처(☎) : 2600-6006

## 〔송영섭의원 요구사항〕

(3) 위드코로나 전환 후 직원들의 어려움이 많지만 앞으로도 헌신적인 자세로 노력해 주기 바라며, 감사의 지적사항 및 예산의 낭비부분을 확인·검토하여 적극 반영하고 수범사례는 더욱 발전시켜주기 바람.

□ 답변내용 ----- (감사담당관)

- 구정발전을 위하여 의정활동에 노고가 많으신 의원님께 깊은 감사를 드립니다.
- 의원님께서 말씀하신대로 앞으로도 코로나 지원 근무 및 각종 현안 업무 등 맡은 업무를 성실하게 임하여 코로나 위기 극복과 구민 안전 도모를 위해 최선을 다하겠습니다.
- 또한, 행정사무감사 시 지적된 사항 및 예산 낭비 부분은 면밀히 검토하여 시정이 가능한 사항에 대해 즉시 시정조치토록 하겠으며, 지적사항에 대해서는 직원들에게 공유하여 동일사항이 반복되지 않도록 노력하고 수범사례는 더욱 발전시킬 수 있도록 하겠습니다.

# 2021년도 행정사무감사 조치결과

【감사담당관 : 김진철 / 감사팀장 : 이재혁 / 주무관 : 행정 7급 이종호】

연락처(☎) : 2600-6007

## 〔김용원의원 요구사항〕

(1) 감사 시 공사결과에 제대로 확인이 필요함. 단순히 결과 확인이 아니라 전문가를 활용하여 공사의 질에 대한 전반적인 확인 시스템을 갖추도록 노력하기 바람.

□ 답변내용 ----- (감사담당관)

- 구정 발전을 위하여 의정활동에 노고가 많으신 의원님께 감사드립니다.
- 감사담당관에서는 매년 연간감사계획에 따라 부서(동)별 종합감사 시 공사분야 업무전반에 대해서도 감사를 실시하고 있으며 특히, 2021년도 도시관리국 종합감사 시에는 건축과, 공원녹지과 등 공사업무가 많은 부서를 대상으로 건축사, 조경기술사 등 외부전문가를 섭외하여 공사결과에 대한 현장점검도 병행 실시한 바 있습니다.
- 향후에는 해당분야 외부전문가의 감사참여를 확대·운영하는 방안을 검토하여 현장점검을 통해 공사 질에 대한 감사시스템을 갖추기 위해 노력하겠습니다.

# 2021년도 행정사무감사 조치결과

【감사담당관 : 김진철 / 감사팀장 : 이재혁 / 주무관 : 행정 7급 이세영】

연락처(☎) : 2600-6008

## [이종숙의원 요구사항]

(2) 비대면 교육 실시 관련하여 청렴교육의 경우에는 4개월에 걸쳐 실시했음에도 불구하고 교육 이수율이 저조하여 제고가 필요함. 그리고 적극행정 교육과 갑질 근절 교육의 경우 실시간 교육으로 전 직원의 참여는 어려운 실정임. 이에 대한 개선방안을 모색하기 바람.

### □ 답변내용 ----- (감사담당관)

- 구정발전을 위하여 의정활동에 노고가 많으신 의원님께 깊은 감사를 드립니다.
- 감사담당관에서는 전 직원을 대상으로 청렴의식 함양과 공직자 부패방지를 목적으로 연 2시간 이상의 청렴교육을 실시하고 있으며, 그 외 신뢰받는 공직문화를 조성하기 위하여 연 1회 갑질근절 교육 및 적극행정 교육을 실시하고 있습니다.
- 2021년도에는 코로나19의 엄중한 상황으로 인하여 부득이하게 기존 플랫폼(나라배움터, 인재개발원 등)을 활용한 온라인 청렴교육을 실시하였으며, 갑질근절 및 적극행정 교육의 경우에도 전문 강사를 초빙하여 실시간 비대면 인터넷 강의를 실시하였습니다.
- 의원님께서 지적하신 바와 같이 1회 강의에 전 직원의 참여가 불가능하고 근무시간 중 PC사용의 제약 등으로 참여율이 저조하여, 향후에는 교육 방식을 일부 개선하여 교육 횟수(2~3회)를 늘리고 PC사용의 제약이 적은 스마트폰을 활용한 화상교육(ZOOM, 구루미 등)을 실시하여 참여율을 높이는 방식으로 개선토록 하겠으며
- 또한, 주입식 정보전달을 위한 교육 보다는 연극, 공연 등 다양한 콘텐츠를 검토하여 교육 참여율을 제고토록 하고, 실시간 교육과 더불어 상시 카드뉴스 또는 참여형 퀴즈 프로그램 등을 활용하여 내실있는 교육을 실시할 수 있도록 적극 노력하겠습니다.

# 2021년도 행정사무감사 조치결과

【감사담당관 : 김진철 / 감사팀장 : 이재혁 / 주무관 : 행정 7급 김안나】

연락처(☎) : 2600-6006

## [이종숙의원 요구사항]

(3) 직원 현황을 보면 정원과 현원의 편차가 큰 편으로, 이에 대해 답변해주시기 바람.

□ 답변내용 ----- (감사담당관)

- 구정발전을 위하여 의정활동에 노고가 많으신 의원님께 깊은 감사를 드립니다.
- 감사담당관 업무 특성상 타 부서의 업무를 감사·점검하고, 부서에서 해결되지 않는 각종 민원사항에 대해 상담·처리할뿐만 아니라 구 예산 절감에 직결되는 부서 및 기관에 대한 계약 심사 등의 업무를 처리하여야함으로, 전문 지식과 공직에 대한 경험이 일정수준 이상의 직원이 요구되는 실정입니다.
- 그러나 부서 직렬·직급별 정원의 경우 「서울특별시 강서구 지방공무원 정원 조례」 및 「서울특별시 강서구 지방공무원 정원 규칙」에 따라 인사부서에서 조직 전체적인 인력사항을 조율하여 정하고 있으므로, 향후 인사부서와 긴밀하게 협의하여 정원과 현원의 편차를 최소화 할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.



# 2021년도 행정사무감사 조치결과

【감사담당관 : 김진철 / 민원갈등관리팀장 : 김정은 / 주무관 : 행정 7급 박민호】

연락처(☎) : 2600-6473

## 〔정정회의원 요구사항〕

(4) 고질민원 해결을 위해 관리 및 대처 방안(면담, 접수, 현장 횡수 제한 시스템 마련 등)등 대책을 모색하기 바람.

□ 답변내용 ----- (감사담당관)

- 구정발전을 위하여 의정활동에 노고가 많으신 의원님께 감사드립니다.
- 감사담당관에서는 민원 응대 과정에서 발생할 수 있는 다양한 갈등 상황에 효율적으로 대응하고자 특별민원(악성·고질 민원) 매뉴얼을 작성하여 부서에 배포 하는 등 직원들이 민원의 유형에 따라 효율적으로 대응할 수 있도록 하고 있으며,
- 전 부서(동) 민원처리업무 담당직원을 대상으로 매년 특별(악성·고질)민원 대응 교육을 실시하여 특별민원(악성·고질) 대응 기본 원칙, 단계별 처리 절차, 유형별 사례 분석 및 효과적인 대응 방법 등 직원들의 민원처리 역량을 강화하고자 노력 하고 있습니다.
- 또한 지속적인 관리가 필요한 민원에 대해서는 별도 장기민원 관리대장을 작성하여 민원의 동향을 파악하는 등 신속하게 대처 할 수 있도록 하고 있습니다.
- 앞으로도 특별(악성·고질)민원에 대한 실효성 있는 대응방법 교육 등을 통해 직원들의 민원처리 역량을 강화하고 특별(악성·고질)민원에 효율적으로 대처할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

# 2021년도 행정사무감사 조치결과

【감사담당관 : 김진철 / 조사팀장 : 김연신 / 주무관 : 행정 7급 김나은】

연락처(☎) : 2600-6013

## [정정희의원 요구사항]

(5) 감사담당관의 자료를 살펴보면, 민간위탁 업체에 대한 감사가 이루어지지 않고 있음. 서비스의 범위와 양이 방대해짐에 따라 효율적인 감사를 위해 기술직 뿐만 아니라 사회복지 외부 전문가의 조언을 받아 복지관이나 도서관 등 민간위탁 시설에 대한 연중 특정감사를 실시하는 방안을 모색하기 바람.

□ 답변내용 ----- (감사담당관)

- 구정발전을 위하여 의정활동에 노고가 많으신 의원님께 감사드립니다.
- 그동안 연간 감사계획에 따라 부서 종합감사 시 수감부서의 민간위탁 기관에 대한 감사를 병행하였으며, 2021년 도시관리국 종합감사에는 기술분야의 외부 전문가(건축·조경)를 참여토록 하여 현장점검을 실시하는 등 전문성 제고를 위해 노력하였습니다.
- 금년부터는 민간위탁에 대한 별도의 감사를 실시하여 민간위탁을 통한 효율성과 효과성이 제고될 수 있도록 최선을 다하겠으며 필요시 외부전문가의 감사참여를 확대·운영하는 방안을 검토하여 더욱 전문적이고 심도 있는 감사가 이루어질 수 있도록 감사(조사)업무 추진에 만전을 기하겠습니다.

# 2021년도 행정사무감사 조치결과

【감사담당관 : 김진철 / 조사팀장 : 김연신 / 주무관 : 행정 6급 김진희】

연락처(☎) : 2600-6472

## 〔경기문의원 요구사항〕

(6) 감사담당관의 업무분장표 상 ‘동향과약’이라는 단어를 ‘민원점검’ 등으로 시정하는 방안을 검토해보기 바람.

□ 답변내용 ----- (감사담당관)

- 구정발전을 위하여 의정활동에 노고가 많으신 의원님께 감사드립니다.
- 각종 사건사고나 수사사항 및 언론취재 등에 대한 신속한 파악과 조기 대응을 위해 감사담당관(조사팀)의 업무분장표 상 ‘동향 파악’이라고 기재하였으나 의원님의 의견을 적극 반영하여 즉시 시정조치 하였습니다.

# 2021년도 행정사무감사 조치결과

【감사담당관 : 김진철 / 감사팀장 : 이재혁 / 주무관 : 행정 7급 이종호】

연락처(☎) : 2600-6007

## [경기문의원 요구사항]

(7) 이행강제금 관련하여, 여러 가지 민원이 제기되고 있는 것으로 알고 있음. 체계적으로 부과 및 징수되도록 자체 감사계획을 수립하기 바람.

□ 답변내용 ----- (감사담당관)

- 구정 발전을 위하여 의정활동에 노고가 많으신 의원님께 감사드립니다.
- 현재 우리 구 감사방향은 특정분야에 대한 개별 감사보다는 국별/동별 업무 전반에 대한 종합감사를 실시하고 있으며, 특정분야는 사안발생시 개별감사를 실시하고 있습니다.
- 이행강제금 관련해서는 2021년도 부서 종합감사시 해당분야(주택, 건축 등)의 이행강제금의 부과·징수에 대해서 감사를 실시하여 부적정하게 처리한 사항은 시정토록 하고 미흡한 부분은 보완토록 조치 하였습니다.
- 향후에는 의원님께서 말씀하신 사항을 유념하여 이행강제금 관련 문제점이 발견되는 등 사안이 발생하면 특정감사를 실시하여 이행강제금 부과 및 징수업무가 보다 체계화 될 수 있도록 감사업무 추진에 만전을 기하도록 하겠습니다.

# 2021년도 행정사무감사 조치결과

【감사담당관 : 김진철 / 감사팀장 : 이재혁 / 주무관 : 행정 7급 김철민】

연락처(☎) : 2600-6010

## [ 송영섭의원 요구사항 ]

(8) 동료에 측면에서 직원에 대한 자체 감사가 어려운 면이 있지만, 행정에 대한 주민들의 다양한 욕구를 해소할 수 있도록 노력해주시기 바랍니다.

□ 답변내용 ----- (감사담당관)

- 구정 발전을 위하여 의정활동에 노고가 많으신 의원님께 감사드립니다.
- 우리 감사담당관에서는 연간 감사계획을 수립하여 주요 업무에 대한 감사를 통하여 비리 발생의 원인이 되는 불합리한 제도와 관행을 도출·개선하고 엄정한 공직기강을 확립하고자 노력하고 있습니다.
- 의원님께서 말씀하신 사항을 참고하여 앞으로도 관련 법령을 준수하고 그 직무를 성실하게 수행하여 주민들의 다양한 욕구를 해소할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.