

2022년도 주요업무실적보고



감사담당관

보고 순서

I . 일반현황	1
II . 주요업무	2
1. 공공갈등관리(소통)시스템 강화	2
2. 효율적인 감사를 통한 일하는 공직문화 정착	3
3. 구민이 공감하는 부패ZERO 청렴 강서	4
4. 직원 심리 상담 프로그램 운영	7
5. 바람직한 공직가치 정립을 위한 행정환경 조성	8
6. 부패 및 비효율 요인 차단을 위한 조사활동 추진	11
7. 엄정하고 내실있는 공직윤리제도 운영	12
8. 신뢰받는 민원행정서비스 구현	13
9. 주민이 편안하고 안전한 도시환경 조성	16
10. 꼼꼼한 원가심사, 철저한 일상감사 추진	18
11. 안심하고 일할 수 있는 하도급 문화 정착	19

I. 일반현황

(2022. 12. 31. 기준)

1

조 직

감 사 담 당 관

감 사 팀	조 사 팀	민원갈등관리팀	지역순찰팀	계약심사팀
<ul style="list-style-type: none"> ○ 감사행정 총괄 ○ 자체감사 및 처분 ○ 특정감사 ○ 행동강령운영 ○ 종합청렴도 향상 추진 ○ 적극행정 및 인권 ○ 갑질근절 추진 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 특명사항 및 주요 현안사항 조사 ○ 공무원 비위 조사 ○ 전문감찰관 운영 및 공직기강 확립 ○ 공직자윤리위원회 ○ 행정소송(심판) 패소사건 조사 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 조사 ○ 구청장과의 대화 ○ 구청장실 민원처리 ○ 민원처리실태 점검 ○ 주민구정평가단 ○ 지방세 납세자 보호관 제도 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 환경순찰 운영 ○ 기획·특별 순찰, 주민·일상 순찰 ○ 주요시책점검 ○ 환경순찰시스템 및 응답소 현장 민원 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계약원가심사 ○ 일상감사 ○ 하도급 부조리 근절 대책 추진 ○ 공사원가산정 검토 추진

2

직원현황

(단위: 명)

구 분	계	행 정 직						세무직	사 회 직				기 술 직	
		소계	5급	6급	7급	8급	9급	6급	6급	7급	8급	7급	8급	
정 원	26	23	1	5	10	5	2	1	-	-	1	-	1	
현 원	27	24	1	5	9	8	1	1	-	1	-	1	-	
차 이	+1	+1			-1	+3	-1			+1	-1	+1	-1	

3

예산집행현황

(단위: 천원)

구 분	예산현액	집행액	집행잔액	집행률(%)
총 계	279,437	130,659	148,777	46.8
감 사 활 동	60,075	32,815	27,260	54.6
조 사 점 검 활 동	2,250	2,050	200	91.1
공 직 자 재 산 등 록	2,496	2,271	225	91.0
민 원 처 리	33,590	17,224	16,366	51.3
주민구정평가단운영	26,900	2,101	24,799	7.8
환 경 순 찰	10,060	9,756	304	97.0
계약심사및일상감사	1,350	1,349	-	99.9
행 정 운 영 경 비	142,716	63,093	79,623	44.2

Ⅱ. 주요업무

1

공공갈등관리(소통)시스템 강화

□ 추진방향

- 공공정책 수립·시행 과정에서 발생하는 공공갈등 진단 및 조정 시스템 강화
- 공공갈등에 대한 직원들의 이해와 관심 제고를 통한 공공갈등 조정 능력 향상

□ 사업개요

- 기 간: 2022. 1월 ~ 12월
- 내 용: 공공갈등관리시스템 운영 및 공공갈등관리 역량 강화
- 소요예산: 3,740천원(구비)

□ 추진실적(성과)

- 공공갈등관리협의체, 공공갈등관리 주민배심원제 구성 및 운영 방안 수립
- 갈등관리 전문기관 업무 협약을 통한 공공갈등조정관 운영
- 갈등관리 우수사례 공유 등을 통한 공공갈등관리 대응 역량 강화

□ 2022년 이행목표 【이행완료 후 계속 추진】

- 민원 빅데이터 동향을 통한 지속적인 모니터링으로 공공갈등 대응
 - ☞ 새울, 응답소, 구청장에게 바란다 등 각종민원에 대한 갈등동향 파악
- 사업 추진부서 공공갈등 대응 능력 강화 직원 교육 실시
- 공공갈등 상황 발생 시 공공갈등관리시스템 운영을 통한 문제해결
 - ☞ 갈등관리위원회 위원 정비 실시

□ 추진계획

- 공공갈등관리(소통)시스템 운영



- 갈등관리위원회 정비 및 사업 추진부서 직원 공공갈등 대응능력 강화

□ 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)

- 제4기 갈등관리위원회 위촉 및 재위촉(위촉기간: 22.1.1.~23.12.31.)
- 2022. 5.10. 공공갈등관리 역량강화 직원 교육 실시(비대면, 92명)

2

효율적인 감사를 통한 일하는 공직문화 정착

□ 추진방향

- 공정하고 능동적인 감사를 실시하여 일하는 분위기 조성
- 변화하는 행정여건에 맞는 감사역할 정립으로 효율적인 구정운영 지원
- 적발 위주의 감사는 지양하고 불합리한 제도나 관행은 개선

□ 사업개요

- 사업기간: 2022. 1월 ~ 12월
- 소요예산: 3,000천원(구비)

□ 추진계획

○ 효율적인 감사 실시 및 감사활동 역량 강화

- 능동적 업무 추진을 위한 사전컨설팅 및 적극행정 면책 추진
- 감사역량 강화를 위한 감사전문교육 이수: 연 40시간 이상
- 전문화되는 행정여건 변화에 신속 대응을 위한 외부전문가 감사 참여
- 「서무 업무 걸리잡이」를 통해 감사 지적사항 등을 적극 홍보(반복 지적 시 처벌 강화)

※ 부서(동) 예산·회계 담당공무원 감사 주요 지적사항 교육 실시

○ 2022년 감사 일정

월별	감사명	대상기관
3월 ~ 4월	생활복지국 종합감사	복지정책과 등 6개 부서
5월	구의회사무국 종합감사	구의회사무국
9월 ~ 10월	지방공단 및 출연기관 종합감사	강서구시설관리공단, 강서희망나눔복지재단
11월 ~ 12월	동주민센터 종합감사	염창동, 등촌1동, 등촌2동, 화곡4동, 화곡8동
연중	특정감사	종합감사 외 특정한 업무·사업 및 개선이 필요한 취약분야 업무(지방 공공기관 채용실태 등)

□ 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)

- 생활복지국 종합감사 실시(2022.3.14. ~ 4.29.)
- 구의회사무국 종합감사 실시(2022.5.16. ~ 5.20.)
- 지방공단 및 출연기관 종합감사 실시(2022. 9. 19. ~ 10. 14.)

3

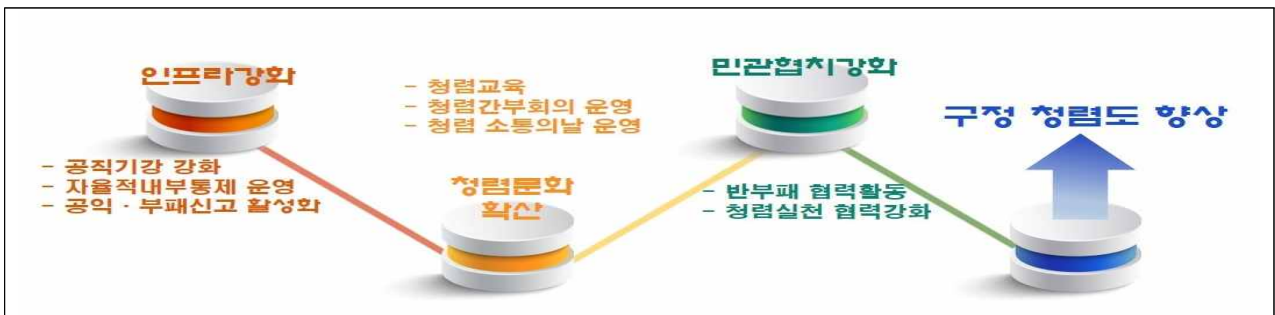
구민이 공감하는 부패ZERO 청렴 강서

□ 추진방향

- 조직 내·외부 청렴도 향상을 위한 반부패 청렴 인프라 강화
- 공감과 소통을 통한 청렴 공직 문화 조성

□ 사업개요

- 사업기간: 2022. 1월 ~ 12월
- 사업내용



- 소요예산: 35,775천원(구비)

□ 추진계획

○ 반부패 청렴 인프라 강화

- 공직기강 확립 추진 강화: 취약시기별 맞춤형 점검 실시
 - 명절(설, 추석): 특별감찰 실시, 종합대책반 운영실태 점검
 - 대통령·지방선거: 공직기강 확립 특별감찰 및 복무점검 실시
 - 연말연시: 복무기강 해이사례 점검(출·퇴근 시간 준수, 허위출장 등)

※ 필요시 암행감찰반 운영을 통한 직원 특별 감찰 실시

- 자율적 내부통제 운영(전국 지자체 공통)

청백-e시스템	자기진단 제도	공직자 자기관리시스템
5대 지방행정 ¹⁾ 과 예방 프로그램 연계, 이상 징후 발생 시 담당 공무원에게 통보	청백e시스템에서 다루지 않는 비리 또는 오류의 가능성이 있는 사무 ²⁾ 에 대해 스스로 점검	개인·부서의 청렴 활동 실적 ³⁾ 을 항목별로 계량화하여 등록·관리
1) E- 호조, 지방세, 세외수입, 서울행정, 인사(급여)	2) 사회복지, 건축 인·허가, 환경 및 보건분야 등 민원접점 업무	3) 부서별 청렴교육 이수, 청렴 시책 참여, 청렴 신고·상담 이용

- 청렴yes콜 운영: 부패 취약분야 상시 전화 모니터링 운영
- 공익·부패신고 제도 활성화: 신고자 보호를 위한 시민단체 위탁 운영
- 부패위험도 진단 및 간부공무원 청렴도 평가 실시(6급 이상 간부)

○ 공감과 소통을 통한 청렴 문화 확산

- 수요자 중심의 청렴교육 실시
 - 청렴교육 의무 이수제 및 대상자별 맞춤형 교육 실시
- 청렴 간부회의 운영
 - 기관장·고위직의 관심도 제고로 청렴 시책 추진 동력 확보
- 청렴활동 우수부서 인센티브 제공: 청렴활동 참여 유도 및 동기부여
- 부서별 청렴도우미 지정, 청렴소통의 날(매월) 운영

○ 민·관 협치 강화로 청렴생태계 조성

- 반부패 협력활동 실시: 부패방지 시책평가 우수 기관과 협업
- 청렴실천 협약기관(7개)과 협력 강화: 대표자 회의, 청렴캠페인 등

□ 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)

○ 공직기강 확립 추진 강화

- 설 명절 공직기강 확립 추진(2022.1.20.~2.3.)
- 제20대 대통령 선거 대비 공직기강 확립 추진(2022.2.21.~3.8.)
- 제8회 전국동시지방선거 대비 공직기강 확립 추진(2022.5.11.~5.31.)
- 민선8기 출범 및 하계 휴가철 대비 공직기강 확립 추진(2022.7.11.~8.19.)
- 추석 명절 공직기강 확립 추진(2022.8.29.~9.13.)
- 이태원사고 국가애도기간 공직기강 확립 추진(2022.10.31.~11.4.)
- 공직기강 확립 특별 복무점검 (2022.11.28.~12.7.)
- 연말연시 공직기강 확립 추진(2022.12.15.~12.30.)

○ 자율적 내부통제 운영

- 청백-e시스템 상시모니터링: 4,494건 발생 / 4,494건 처리(처리율 100%)
- 청렴YES콜 모니터링: 2,854건 모니터링 / 1,648건 응답(응답률 57.74%)

○ 청렴 문화 확산

- 수요자 중심의 청렴교육 실시

- 이해충돌방지법 교육 : '22년 온라인 1,786명 이수, 실무자 11명 이수
- 구청장과 함께하는 청렴특강 및 공익신고이야기: 1,533명 이수

- 청렴 간부회의 운영

- 청렴 확대간부 회의: 1회('22. 9. 8.)
- 부구청장 주도 청렴 간부회의: 1회('22. 10. 11.)

- 청렴활동 우수부서 인센티브 제공: 화곡1동외 5개부서 시상

- 부서별 청렴도우미 64개부서(동) 청렴도우미 지정 및 청렴소통의날 381회 실시

○ 민관협치 강화

- '22년 청렴사회실천협의회 회의 2회(대면1회, 비대면1회) 실시

4

직원 심리 상담 프로그램 운영

□ 추진방향

- 악성·고질민원 및 코로나19 방역 업무 등으로 심적 고충과 피로도가 높은 직원들에게 전문가 심리 상담 서비스 지원
- 개인별 상황에 맞는 맞춤형 지원 프로그램 운영

□ 사업개요

- 사업기간: 2022. 1월 ~ 12월
- 사업내용: 민원부서 직원 스트레스 해소 방안 마련
- 소요예산: 17,000천원(구비)

□ 추진계획

- **전문가 심리상담 서비스 제공**
 - 전 직원 「스트레스 자가진단」을 통한 스트레스 관리 방법 제공
 - 민원처리로 고충을 겪고 있는 부서 담당자들에 대한 전문가 상담 지원
 - 동일·반복 민원 응대로 지친 직원들에 대한 그룹 상담 운영
- **민원 접점 부서 ‘힐링 프로그램’ 운영**
 - 2021년 직원 선호도 조사를 통한 힐링특강, 체험 프로그램 등
 - 인문·교양 강의 및 소그룹 단위 프로그램 등을 통해 재충전 기회 제공

	
2020년 민원접점부서 힐링프로그램	전문상담가를 통한 심리상담서비스

□ 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)

- 전문가 심리 상담 프로그램: 27명(90회), 9,500천원

5

바람직한 공직가치 정립을 위한 행정환경 조성

□ 추진방향

- 적극행정 정착 및 갑질행위 근절로 행정에 대한 주민 신뢰도 제고
- 지역특색을 반영한 인권정책 시행으로 인권의식 확산

5-1) 적극행정 문화 확산으로 일하는 분위기 조성

○ 2022년 적극행정 실행계획 수립('22.5.)

- 적극행정 중점 추진과제 발굴·시행
- 적극행정 공무원 우대 및 소극행정 엄정조치
- 면책제도 운영을 통한 적극행정 공무원 보호·지원
- 적극행정 의무교육(연 1회 이상) 실시

○ 적극행정 우수사례 및 우수공무원 선정

- 주민 및 부서(동) 추천 사례 검토하여 반기별 선정
- 표창장 시상, 포상 및 인사여건을 고려한 인센티브 부여
- 적극행정 정착을 위한 우수사례 공유 및 홍보물 제작

 <p>〈다국어 자막서비스 지원〉</p>	 <p>〈대형폐기물 간편 배출시스템〉</p>	 <p>홍보물(카드뉴스) 제작</p>
적극행정 우수사례 선정		홍보물(카드뉴스) 제작

○ 적극행정 면책제도 운영

- 적극행정면책심의위원회(위원장이 호선하는 5급 이상 공무원 7명 내외)
- 사전컨설팅 등 면책제도를 활용한 실무자 의사결정 부담 완화

○ 소요예산: 7,000천원(구비)

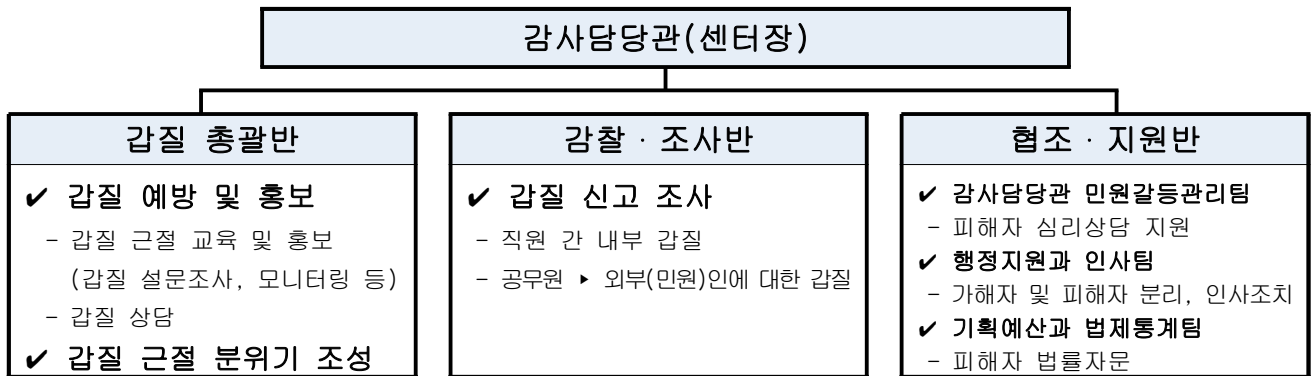
○ 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)

- 적극행정 면책제도 운영: 사전컨설팅 4건
- 적극행정 우수공무원 선정: (상반기) 개인 5명, (하반기) 개인 4명, 협업 1개팀

5-2) 건강한 조직문화 정착을 위한 갑질근절 추진

○ 갑질 근절 추진 기반 강화(제도·절차)

- 갑질 근절 가이드라인 배포, 자치법규에 대한 갑질 요인 사전 심사
- 갑질 피해 신고 지원센터 운영



○ 교육·홍보를 통한 갑질 근절 노력 대내·외 확산(사전예방)

- 갑질 인식 개선 교육, 청렴도우미 주관 부서(동) 자체교육
- 갑질 근절 서한문 교부, 갑질 근절 교육·홍보자료 제작 및 배부

○ 갑질 발생 위험 모니터링(적발·감시)

- 간부 공무원 청렴도 평가, 갑질 발생 위험진단 조사 실시
- 외부청렴체감도 측정 대상 민원업무(4개 분야) 처리에 대한 전화 모니터링
- 갑질 근절 서한문 교부를 통한 대민 갑질 근절 문화 확산

○ 갑질 행위에 대한 단호한 조치(처벌·제재)

- 강화된 기준(공무원 행동강령, 지방공무원 징계규칙)에 따른 엄정 처벌
- 갑질 신고·제보에 범죄 소지가 있을 경우 적극적 수사의뢰
- 갑질행위 발생 시 징계 건수 등 홈페이지 공개를 통한 경각심 제고

○ 내실있는 피해자 보호·지원(보호·지원)

- 비밀보장, 2차 가해 방지 안내서(서약서) 징구, 사후모니터링 등 피해자 보호
- 심리회복지원, 고문변호사 법률상담 지원 등 피해자 회복 지원

○ 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)

- 구청장 명의 「갑질 근절 서한문」 대·내외 배부(2022. 9.)
- 갑질 발생 위험진단 실시(2022. 11.): 직원 333명 참여('21년 175명 참여)
- 갑질 예방 카드뉴스 제작·배포 후 부서(동)별 자체교육 실시(2022. 11.)

5-3) 인권 행정 구현을 위한 역량 강화

- 강서구 인권 보장 및 증진을 위한 시행계획 수립('22.3.)
 - 인권 5개년 기본계획을 반영한 세부 실행 과제 도출
 - 사회적 약자(아동·청소년, 장애인, 노인 등)의 인권증진 우선
 - 인권친화적 도시환경 구축
- 인권위원회 구성 및 운영
 - 구성: 정원 11명 이내(임기 2년, 1차례 연임)
 - 역할: 기본계획 수립 심의, 연도별 시행계획 수립 및 평가 심의 등
- 공직자 및 주민 인권의식 제고로 인권 행정 정착
 - 전 직원 대상 인권 교육(연1회 이상) 및 사회복지시설, 학교 등 교육 권장
 - 인권 사례 홍보(카드뉴스, 포스터, 리플렛 제작 및 배포 등)
- 소요예산: 4,400천원(구비)
- 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)
 - 인권 보장 및 증진 기본계획 수립(2022. 1.)
 - 전 직원 대상 온라인 인권교육 운영(2022. 6.): 1,684명(이수율 90.2%)

6 부패 및 비효율 요인 차단을 위한 조사활동 추진

□ 추진방향

- 객관적이고 철저한 조사활동 전개로 부패 사각지대 최소화
- 공정하고 엄정한 조사 및 처분과 함께 재발 방지 대책 마련

6-1) 공직자 비리 및 주요사건 조사·처리

- 금품·향응 수수, 음주운전, 성비위, 공금횡령 등 중대범죄 비위자 무관용 처분
- 검·경통보 사건에 대해 자체 비위조사 후 엄중처리
- 특명사항 및 주요 현안사항에 대한 수시 조사 실시
- 각종 사건 사고 및 주요 구정 모니터링 강화
- 공무원 범죄 처벌사례 지속적·집중적 전파 및 공유를 통해 경각심 유도
- 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)
 - 외부기관 통보사항 및 주요사건 조사결과 처리: 47건

6-2) 선택과 집중을 통한 효율적인 조사활동 추진

- 문제점이 대두되거나 개선대책 수립이 필요한 취약분야 조사 실시
 - 민간위탁 분야, 보조금 분야 등 주제별 집중 점검
 - 예산 집행 분야 재정 낭비요인 제거 및 사업효과 달성 점검
- 조사결과에 따른 지적 및 요구사항에 대하여 해당부서 이행실태 확인
 - 조사결과 조치 요구사항에 대한 이행 여부 및 이행결과의 적정성 점검
 - 미결사항에 대한 원인 분석 및 조치방안 강구를 통한 자체조사의 실효성 확보
- 2022년 추진 일정

추진일정	추진분야	대상부서	비고
4월 ~ 5월	공금계좌 관리실태	전 부서	
7월 ~ 8월	민간단체보조금 분야 운영 및 관리실태	민간단체보조금 운영 부서	
10월 ~ 11월	민간위탁 분야 운영 및 관리실태	민간위탁 운영부서 중 취약분야 대상 부서	
12월	조치 요구사항 이행실태		

※ 각 추진분야별 취약분야 우선 감사 및 상황에 따른 유기적 운영

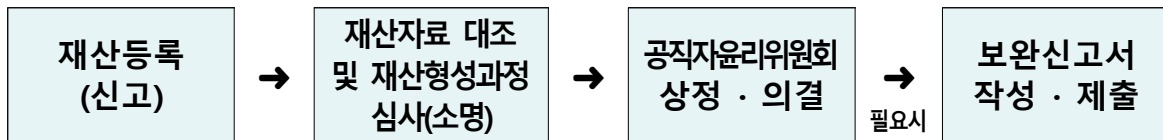
- 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)
 - 2022. 4. 4.~4. 29.: 공금계좌(보통예금계좌) 관리실태 조사
 - 2022. 11. 28.~12. 16.: 민간위탁사무 운영실태 특정감사 실시

□ 추진방향

- 부정한 재산 증식 방지 및 청렴한 공직윤리 확립
- 공직자윤리위원회의 운영규정 제정을 통한 체계적이고 효율적인 관리

7-1) 공직자 재산등록을 통한 공직윤리의 투명성 확보

- 신고대상
 - 4급이상 공무원, 구의원, 강서구시설관리공단 이사장·상임이사
 - 7급이상 감사·식품위생·회계·조세 분야 부서 공무원(6개 부서) 및 구의회사무국과 보건행정과 회계관직공무원
 - **부동산 유관 부서의 모든 공무원(10개 부서)**
- 신고내용: 본인, 배우자 및 본인 직계 존·비속의 부동산·동산 등의 재산
- 처리절차



- 소요예산: 1,596천원(구비)
- 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)
 - 재산등록 고지거부 신규 허가처리: 등록의무자 34명/직계존비속 59명
 - 재산등록 고지거부 재심사 허가처리: 등록의무자 13명/직계존비속 22명
 - 정기 및 수시 재산등록 신고사항 심사(489명)
 - 성실신고 398명, 실무종결 55명, 보완명령 26명, 경고 6명, 과태료 4명

7-2) 공직자윤리위원회 운영규정 제정

공직자윤리위원회 현황

- 구성: 7명(당연직 2명, 위촉직 5명)
- 임기: 2년
- 기능: 재산등록사항 심사 및 심사결과 처리, 퇴직공직자의 취업승인 등

- 제정시기: 2022. 6월
- 주요내용: 재산심사방법, 회의 등 공직자윤리위원회 운영 관련 전반적인 사항
- 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)
 - 2022. 6. 24. 강서구 공직자윤리위원회 운영규정 제정(제68차 공직자윤리위원회 의결)

8

신뢰받는 민원행정서비스 구현

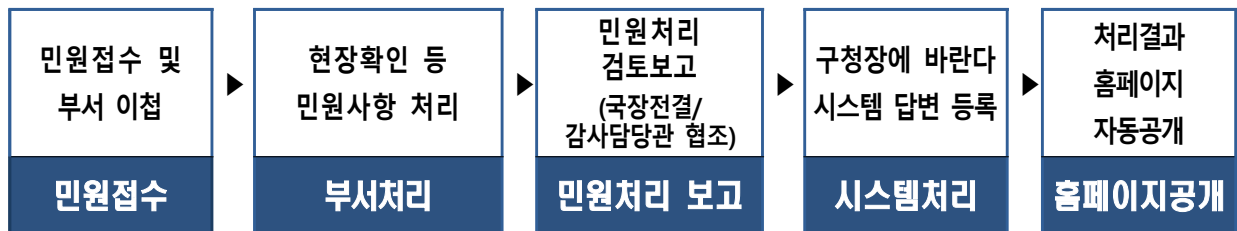
□ 추진방향

- 진정·고충민원 등 신속·정확한 처리로 민원만족도 향상
- 구민에게 불편을 초래하는 민원 처리 관행 개선
- 위법·부당한 행정으로부터 민원인의 권리 구제

8-1) 구민과 함께하는 소통·공감 행정

○ 구청장에게 바란다

- 구정에 대한 고충 및 정책 제안 등을 비대면 온라인으로 접수
- 구청장 명의의 답변 시행 및 결재선 강화를 통한 온라인 직소민원 채널 운영
- 다부서 관련 고충민원 등을 원스톱 해결하여 민원 만족도 증대



※ 2022년 7월부터 잠정 중단, 11월부터 「강서구가 듣겠습니다」로 개편·운영

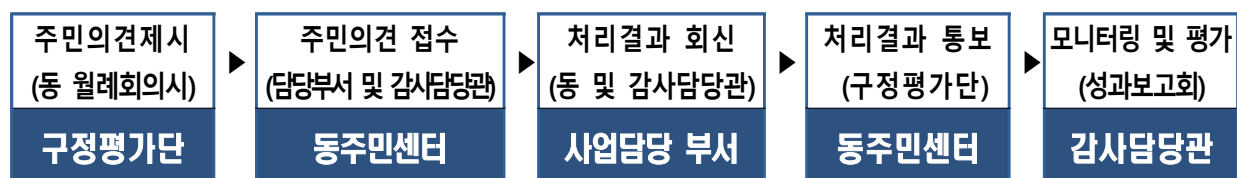
○ 구청장과의 수요데이트

- 현장 중심의 생활 밀착형 민원 및 구정에 대한 다양한 의견을 직접 청취하는 구청장과의 대화(월 1회)
- 구정 사업, 고충 민원 등에 대한 공감대 형성 및 해결책 모색

※ 2020. 4. 8. ~ 잠정 중단

○ 주민구정평가단 운영

- 주요 구정 사업에 대한 모니터링 및 개선 방안 제시
- 구·동 정기회의, 동별 순회 교육, 워크숍 및 평가보고회 등으로 역량 강화
- 구민의 적극적인 참여 활성화로 신뢰받는 소통 행정 구현



○ 소요예산: 21,700천원(구비)

○ 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)

- 「구청장에게 바란다」 민원 처리: 200건

분야 계	행정 자치	건축 주택	교통 주차	도로 치수	가로 정비	환경 청소	공원 녹지	교육 복지	보건	기타
200	13	35	20	6	13	8	31	11	9	54

- 주민구정평가단 제안 및 건의사항: 12건

8-2) 응답소 · 진정 · 고충민원 신속 처리

- 고충 민원의 조직적 대응 체계 구축
 - 처리부서로의 신속한 분배 및 적정처리 독려, 위법·부당한 민원처리에 대한 엄정한 조사
- 고충민원 대응 역량 강화 및 업무수행 만족도 제고
 - 다양한 사례 연구, 매뉴얼 제공을 통하여 지속가능한 **실무 맞춤형 특별 민원 응대 교육 실시**
 - 공정한 민원해결 관련 심사를 거쳐 민원처리 우수부서(동) 및 우수팀 포상
- 부적절한 민원 처리 관행 및 제도 개선
 - 각종 법령 및 지침 준수 여부 및 민원처리 적정성 등에 대해 전 부서를 대상으로 분기별 실태 점검 실시
- 소요예산: 3,000천원(구비)
- 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)
 - 고충 민원 처리: 1,439건(서면 1,109건, 전화·방문 민원 330건)
 - 2022년 상·하반기 고충민원 우수 부서 및 우수팀 선발 및 시상
(민원사무 처리 우수 분야 2개 부서·동, 다수인·고질민원 해결 특수공적 분야 4개팀)
 - 특별 민원(악성·고질) 대응 교육 실시 (ZOOM 온라인 교육)
 - 민원처리 실태점검 실시: 총153,745건 점검/지적사항 266건(적정처리율 99.82%)

8-3) 지방세 납세자보호관 제도 활성화

- 납세자의 권리 보호를 위해 지방세 고충 민원의 적극적인 처리
 - 위법·부당한 지방세 처분에 대한 납세자의 신속한 권리 구제
 - ✓ 지방세: 취득세, 재산세, 자동차세, 주민세, 지방소득세, 등록면허세
 - **어려운 지방세 관련 법률 및 구제절차 안내로 납세자 권리 보호**
 - 고충민원 및 권리보호 요청 등에 대해 민원발생 원인을 분석하고 법령 개정 등 제도 개선 과제 발굴
- 지방세 납세자 보호관 제도 홍보물 제작

	
물티슈(2021년)	물티슈(2022년)

- 소요예산: 1,000천원(구비)
- 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)
 - 고충민원처리 및 세무상담: 233건

9 주민이 편안하고 안전한 도시환경 조성

□ 추진방향

- 현장중심 순찰활동 강화로 예방행정과 구민 맞춤형 서비스 체계 구축
- 주민생활 밀접 분야에 대한 선제적 점검을 통해 안전사고 예방
- 응답소 현장민원의 신속하고 능동적 처리로 주민 불편 적극 해소

9-1) 맞춤형 환경순찰로 생활밀착 현장행정 구현

- 주제별 맞춤형 현장순찰을 통한 개선 사항 발굴
 - 기획순찰: 도로, 교통, 공원 등 주민생활 밀접분야 현장순찰
 - 특별순찰: 야간순찰(월 1회 이상) 및 현안사항 발생 시 특별순찰
- 지역여건 맞춤형 현장순찰로 생활민원 해소
 - 관내 주요지역 수시 순찰을 통한 생활 불편사항 적출
 - 지역주민과 함께하는 합동순찰로 현장민원실 역할 수행(동별 1회 이상)
 - 동 주민센터 연계를 통한 테마 중심의 지역순찰 내실화
- 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)
 - 기획순찰: 8회, 672건 시정조치
 - 주민순찰: 20회, 398건 시정조치
 - 특별순찰: 10회, 142건 시정조치
 - 일상순찰: 4회, 65건 시정조치
 - 환경순찰시스템: 교통, 도로 등 29,213건

9-2) 주요 시책 및 주민 생활 밀접분야 추진실태 점검

- 구정 주요 업무 및 시책사업 추진실태 점검
 - 업무 규정 준수 여부 및 시책사업 추진 적정성 확인
 - 주요 사업에 대한 현장 점검 강화 및 지적사항과 개선사항 도출
- 취약분야 안전사고 예방 활동 점검 내실화 및 안전 공감대 형성
 - 주민생활과 밀접한 안전대책 사업 분야(산불, 풍수해, 제설)에 대한 시기별 점검으로 효과성 증진
 - 서울시 안전감찰 운영과 연계하여 해당부서와의 협업을 통한 안전 관리실태 점검
 - 현장중심 점검을 통한 안전점검 활동 강화 및 지적사항과 개선사항 도출

- **2022. 추진실적**(2022. 12. 31. 기준)
 - 봄철 산불방지대책 및 위험시설물 점검: 75건 시정조치
 - 해빙기 취약시설 등 안전관리실태 점검: 34건 시정조치
 - 풍수해 예방 운영실태 점검: 89건 시정조치
 - 제설대책 준비실태 점검: 38건 시정조치

9-3) 내실있는 응답소 현장민원 관리로 소통행정 구현

- **민원처리 향상을 위한 상시 모니터링 및 지속관리**
 - 현장민원의 실시간 모니터링으로 민원처리의 신속성·충실성 확보
 - 월별·분기별 처리실태 점검·분석을 통한 민원처리 수준 향상
 - 분석결과 처리실태 미흡 부서(동) 자체교육 실시 후 결과제출
 - 「현장민원 살피미」 운영으로 주민불편사항 선제적 해소
- **응답소 현장민원 선제적 교육을 통해 민원처리능력 향상**
 - 전 부서(동) 응답소 현장민원 담당자 교육 실시: 반기별 1회
 - 야간·휴일의 신속·정확한 민원처리를 위한 당직자 교육 실시: 주 1회
- **2022. 추진실적**(2022. 12. 31. 기준)
 - 응답소 현장민원 접수·처리: 교통 분야 등 103,078건
 - 처리실태 모니터링: 월별 점검 12회, 분기별 분석 4회
 - 당직근무자 대상 민원처리 교육(주1회): 43회, 173명 교육

9-4) 처리실태 점검 및 종합평가

- **처리실태 점검을 통한 환경순찰 및 응답소 운영 내실화**
 - 환경순찰: 상·하반기 처리실태 점검
 - 응 답 소: 월별 및 분기별 처리실태 점검
- **환경순찰 및 응답소 현장민원 종합평가 결과에 따른 포상('22.11월)**
- **소요예산: 4,200천원(구비)**
- **2022. 추진실적**(2022. 12. 31. 기준)

구 분	환경순찰		응답소 현장민원		비 고
최우수 부서·동	도시디자인과	염창동	공원녹지과	화곡6동	
우수 부서·동	건설관리과	방화3동	도로과	화곡3동	
우수 공무원	이학선(도시디자인과)		이나래(공원녹지과)		환경순찰, 응답소 현장민원 합산평가
	배지현(교통행정과)		박대희(염창동)		
	이태희(화곡3동)				

□ 추진방향

- 적정하고 합리적인 원가 산정으로 재정의 건전성 강화
- 주요사업 시행 전 일상감사로 내부 통제 강화 및 행정의 효율성 제고

10-1) 면밀하고 투명한 계약 원가 심사

- 발주계획 사전 검토로 내실 있는 사업추진
 - 표준품셈·서울형 품셈, 관련규정·지침 등을 활용한 원가 산정
 - 거래실례가격 및 타 기관 사례 등을 통한 원가 절감 추진
- 발주부서 실무자 원가산정 능력 향상을 위한 기반 확립
 - 「계약심사 前 설계상담 창구」 지속운영 및 실무자 교육 실시(9월)
 - 서울행정시스템 내 원가심사 매뉴얼 수시 정비
- 감염병, 재난 등 긴급을 요하는 사업의 경우 원가심사 신속처리
- 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)
 - 계약심사(790건, 73,150백만원): 480건, 1,763백만원(절감률 2.41%)
 - 원가산정검토(12건, 354.6백만원): 8건, 28.1백만원(절감율 7.93%)
 - 22년 원가계산 실무매뉴얼 정비 및 설계부터 준공까지 원스톱 상담(205건)실시
 - 22년 원가계산 실무자 역량강화 교육 실시: 총 4회, 13개부서 38명(7.4.~7.7.)

10-2) 사전 예방적인 일상감사

- 엄격한 사전 감사로 청렴하고 공정한 공직 풍토 조성
 - 사업의 적정성 및 추진방법, 절차 등의 심도 있는 사전 검토
 - 위법·부당 또는 예상되는 문제점 지적 및 시정방안 제시
- 사업 진행 단계별 자체 점검 시스템 구축으로 행정오류 최소화
 - 계약업무 수행 전 『계약품의 前 사전진단표』 의무 작성 지속 추진
 - 단계별 자체 점검이 가능한 『공사업무 길라잡이』 적극 활용
- 서면 감사를 원칙으로 하되 필요 시 현장 실사
- 사례 공유를 통한 사업부서 실무자 역량 강화(반기별 1회)
- 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)
 - 일상감사(368건) 실시: 적정 337건, 의견제시 31건

□ 추진방향

- 노동자의 정당한 권익 보호를 위한 하도급 부조리 엄정 처리
- 하도급 표준점검표를 활용한 불공정 하도급 사전예방

□ 추진내용

- 하도급 부조리 예방 3대 원칙 지속 추진
 - 하도급 불공정 해소를 위한 『주계약자 공동도급제 활성화』 추진
 - 노동자의 임금 안정을 위한 『하도급 대금 직접 지급제』 지속 확대
 - 공정거래와 적정임금 정착을 위한 『표준계약서』 작성·사용
- 하도급 부조리 신고센터 운영
 - 대상공사: 강서구 발주 관급공사
 - 신고내용: 임금체불, 대금미지급(장비임대업자, 자재납품업자) 등
 - 신고방법: 방문, 서면, 구청 홈페이지(신고센터) 등
 - ※ 민간공사, 노동인권 관련 법률상담은 「강서구 노동복지센터」 연계처리
 - 처리절차



- 공정한 하도급 정착을 위한 실무자 역량강화
 - 『하도급 업무 길라잡이』 내 주요 민원사례 및 관련법령 추가
 - 공사업무 수행 시 『하도급 표준점검표』를 활용한 자체 점검 실시
 - 공정한 하도급 관계 조성을 위한 『부당특약 부존재확인서』 작성·이행

□ 2022. 추진실적(2022. 12. 31. 기준)

- 접수현황: 총 3건, 30,125천원(장비대금 미지급)
- 조치결과: 지급완료