

제297회 성북구의회 제1차 정례회
(행정기획위원회)

더 가까운 이웃
편안한 동네 **행복성북**

참여와 협동의 인권도시 성북!

2023년도 주요업무 보고



감사담당관

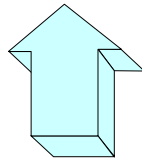
보고순서

I . 운 영 방 향		1
II . 일 반 현 황		3
III . 2023년 주요업무 보고		5

운 영 방 향

기 본 방 향

- 맑고 투명한 청렴 성북 구현
- 참여와 협동의 인권도시 성북
- 현장중심 민원관리로 주민불편 제로



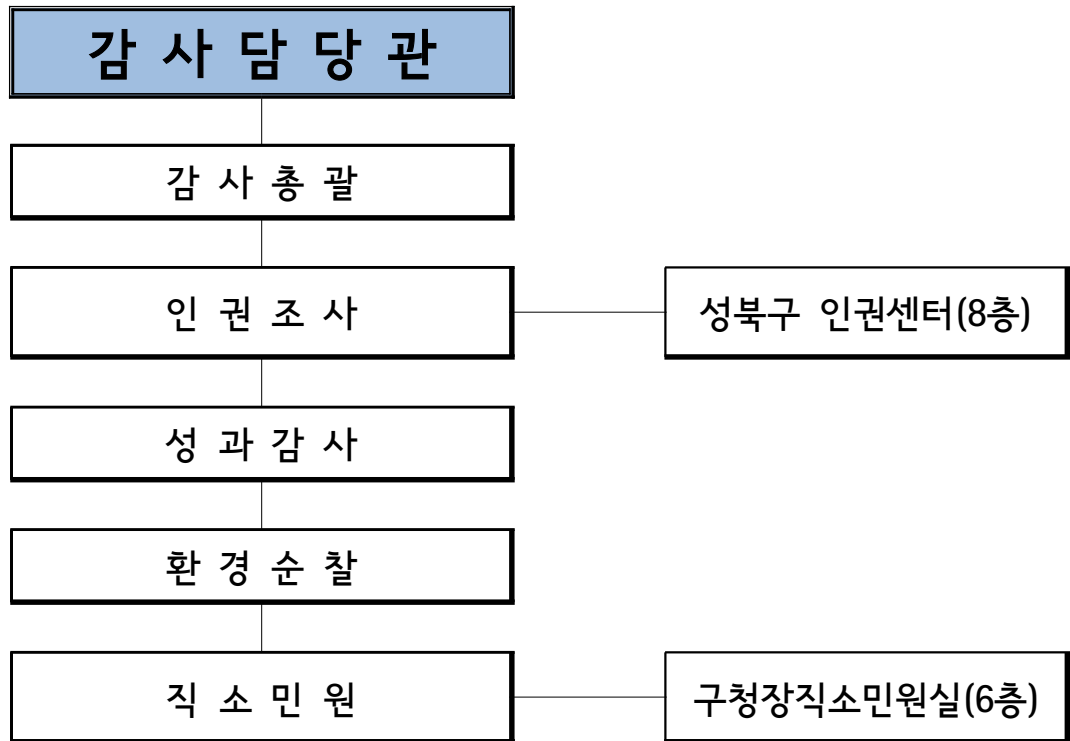
중점 추진시책

- 청렴성북 구현을 위한 지원중심의 감사시스템 운영
- 특정민생업무 조사점검 및 인권도시 성북 추진
- 체계적 분석을 통한 성과감사 추진
- 쾌적하고 안전한 생활환경 조성을 위한 환경순찰
- 구민만족을 위한 민원처리 내실화

일 반 현 황

[2023. 5월 현재]

□ 감사담당관 조직현황 [5개 팀, 인권센터 · 구청장직소민원실 운영]



□ 직원 정·현원 현황

(단위 : 명)

구 분	정원	현원	정원외
감사담당관	24	26	1

※ 5급 1명, 6급 10명, 7급 8명, 8급 6명, 9급 1명, 지방시간선택제마급 1명

□ 공직자 재산등록 심사 현황

(단위 : 명)

연도	계	정기변동	수시변동
2019	358	218	140
2020	345	200	145
2021	295	197	98
2022	361	191	170

주요 업무 보고



감사담당관



2023년 주요업무 추진현황



□ 2023년 주요업무 보고 순서

1. 청렴성복 구현을 위한 공정하고 투명한 감사행정 추진 7
2. 공직윤리 확립을 위한 공직자 재산등록 및 인권 성복 추진 8
3. 체계적 분석을 통한 성과감사로 불합리한 제도개선 9
4. 주민불편사항 해소를 위한 현장민원 처리 및 환경순찰 10
5. 적극적 민원행정 처리로 주민불편사항 해소 11



1

청렴성복 구현을 위한 공정하고 투명한 감사행정 추진

구정업무 전반 및 부조리 개연성이 높은 취약분야에 대한 감사를 통해 행정운영의 효율성을 높이고, 청렴한 공직풍토를 조성할 수 있도록 공정하고 투명한 감사행정 추진

□ 기본방향

- 적발위주 감사를 탈피하여 사전 예방감사 및 합리적 대안 제시에 집중
- 불합리한 제도 개선 및 취약분야 집중 감사로 청렴도 제고
- 주민이 참여하는 열린 감사로 감사행정의 투명성 및 신뢰성 확보

□ 추진현황

① 투명 행정을 위한 자체감사 실시

- **종합감사**: 선례답습 업무행태 개선 및 업무처리 적법성 확보
 - 상반기 : 총5개 부서
 - 구 3개 부서(치수과, 건강정책과, 공원녹지과) / 주민센터 2개동(보문동, 동선동)
 - 하반기 : 총7개 부서
 - 구 3개 부서(복지정책과, 교통행정과, 보건위생과) / 주민센터 4개동(돈암1동, 안암동, 장위1동, 장위2동)
- **특정감사**: 취약분야 집중감사를 통한 문제점 도출 및 개선책 제시
 - 2022년도 감사결과 이행실태 등
- **복무감사 및 감찰**: 공직기강 확립 및 청렴한 공직풍토 조성(설·추석 명절 및 하계휴가 등)

② 사전 예방감사체계 구축

- 일상감사 및 계약심사 실시: 예산낭비 및 행정적 시행착오 사전예방
- 자율적 내부통제제도 활성화: 잠재적 비리 예방 및 행정착오 최소화
 - 청백e시스템, 자기진단제도, 공직자자기관리시스템 연중 운영
- 감사사례집 제작·배포: 감사결과 환류를 통한 동일 지적사항 재발 방지

③ 열린 감사를 위한 감사 거버넌스 구축

- 구민감사관 운영: 감사의 전문성과 공정성 확보를 통한 감사행정 내실화
- 감사 만족도 조사 및 감사 강령 실시: 수감기관과의 소통을 통한 감사역량 강화
- 감사활동 사전 예고 및 감사결과 구 홈페이지 등에 공개
- 감사를 통한 우수(모범)사례 적극 발굴

2

공직윤리 확립을 위한 공직자 재산등록 및 인권 성북 추진

투명한 공직사회 및 신뢰받는 공직자상 정립을 위한 『공직자 재산등록』 제도의 내실 있는 운영과 행정체계 내에서 실행하고 생활 속에서 보장받는 「인권도시 성북」 추진

□ 투명한 공직사회 확립을 위한 공직자 재산등록

- 등록대상 : 총 350명 (2023년 5월 기준)
 - 공개 (23명) : 구청장(1) / 구의원(22)
 - 비공개 (327명)
 - : 4급이상(14), 재산등록부서9급이상(311)/ 도시관리공단 임원(2)
- 등록부서 : 감사담당관 등 17개 부서/ 도시관리공단 및 성북문화재단
- 등록시기 : 정기- 매년 2월 말까지 신고
수시- 등록기준일로부터 2개월이 되는 날이 속하는 달의 말일까지 신고
- 등록심사 : 연 2회 (2023년 6월, 12월)
 - 심사관할별 대상
 - ▷ 정부 공직자윤리위원회 2명 (구청장 및 부구청장)
 - ▷ 서울시 공직자윤리위원회 35명 (구의원 및 4급 공무원)
 - ▷ 성북구 공직자윤리위원회 313명 (구 소속 5~9급, 도시관리공단 및 성북문화재단)

□ 구민 일상에서 인권이 보장되는 인권도시 성북 추진

- 인권행정 제도화
 - 3차 인권증진기본계획 수립 및 인권영향평가 체계화를 통한 인권정책 실행력 강화
 - 인권 거버넌스 운영 : 인권위원회(6기), 인권센터 시민위원(4기) 운영
 - 인권침해 상담조사 및 직장 내 성희롱예방 업무 추진
- 인권교육 활성화
 - 직원인권교육(연 2회) : 2023년 성북구 직원 인권교육(수료:905명)
 - 복지시설종사자 인권교육(연 2회) : 분야별 인권교육 및 성희롱 예방교육 실시
 - 주민인권학교 운영(연 2회) : 인권기본, 반(反)차별 감수성 및 인권이슈 관련 교육

3

체계적 분석을 통한 성과감사로 불합리한 제도개선

객관적이고 체계적인 분석을 통해 경제성·능률성·효과성에 입각한 성과감사를 추진하여 센터 및 비영리민간단체 등의 조직·운영·사업 전반에 대한 업무 시스템적 문제의 원인을 파악하고 불합리한 제도를 개선하고자 함

□ 기본방향

- 체계적이고 객관적인 분석을 통해 문제의 원인 파악 및 개선대안 도출
- 주요사업 성과, 조직 운영분석 등 감사결과 환류를 통한 자율적 개선 유도
- 효율적 운영 및 경제적이고 효과적인 재정 집행을 통해 구민 서비스 만족도 제고

□ 추진현황

- [Pre-Audit] 주요 센터 현장방문 및 감사사례 교육 실시
 - 현장방문(2019. 3.~5.): 센터 48개소(예산·회계운용, 사업·평가체계, 애로사항 등)
 - 자체감사 실무교육(2022. 1.): 구청 3층 정보화교육장 (강사: 감사교육원 교수)
- 센터 민간위탁 관리현황 파악 및 제도개선 방안 제시
 - 추진대상: 민간위탁 운영 센터 27개소(2019.12.)
 - 추진내용: 위탁계약 체결사항 및 위탁사무 지도·감독 관리 적정여부 등 확인 후, 체계적이고 효율적인 민간위탁 관리 개선방안 도출
- 성과감사: 기관 사업운영 분석, 예산·회계 등 규정 준수 여부, 개선방안 제시
 - 벤처창업지원센터(2019.9.), 자살예방센터(2019.10.)
 - 성북청소년문화의 집(2020.3.), 돌곶이생활예술문화센터(2020.10.)
 - 마을사회적경제센터(2021.4.)
 - 성북구청소년상담복지센터(2022.5.), 성북50+ 센터(2022.9.)
 - 청년살이발전소(2023.3.)
- 이행실태감사: 성과감사 결과 처분사항에 대한 처리실태
 - 벤처창업지원센터(2020.5.), 자살예방센터(2020.7.),
 - 성북청소년문화의집(2021.6.), 돌곶이생활예술문화센터(2021.6.)
 - 마을사회적경제센터(2022.7.)

□ 추진계획

- 센터의 조직운영·사업 전반에 대한 성과감사 실시
 - 2023 실시 대상: 장위행복누리부모지원센터('23.6월), 장위청소년문화누리센터('23.10월)
 - 기관·사업운영 전반에 대한 분석을 통해 문제점 개선 및 조직성과 제고
- 비영리민간단체 등의 구비 보조사업 집행실태 등 감사 실시
- 적극행정제도의 안착과 발전을 위한 적극행정 실행계획 수립 및 추진

4

주민불편사항 해소를 위한 현장민원 처리 및 환경순찰

현장민원 창구(응답소, 현장포토신고) 운영 및 적극적인 기획 순찰 등을 통해 주민생활 불편요인을 사전예방 및 제거하고 쾌적하고 안전한 구민생활환경 조성

□ 응답소 현장민원

- 시스템운영 : 120 다산콜재단을 통해 서울시 응답소 시스템에 등록된 현장민원 관리
- 처리내용 : 응답소 모니터링, 접수지연 안내, 처리독촉, 조치결과 현장점검 등
- 처리절차 : 민원등록(민원인) ⇨ 부서 및 담당자 지정(응답소) ⇨ 답변완료(담당자)
- 2021년 실적 : 44,607건 / 2022년 실적: 48,445건 / 2023년 4월 기준: 19,176건
(2023.4.30.기준)

구 분	총 계	교 통	도 로	청 소	주택 건축	치수 방재	가로 정비	보 건	공원 녹지	환 경	기 타
2021	44,607	27,107	1,819	5,100	619	489	3,595	1,299	495	1,926	2,158
2022	48,445	33,632	1,785	4,254	537	619	2,583	1,267	549	1,187	2,032
2023.4.	19,176	14,353	534	1,657	114	140	897	339	125	258	759

□ 현장포토신고

- 시스템운영 : 우리구 홈페이지 『현장포토신고』에 등록된 민원 관리
- 처리내용 : 처리부서 지정, 처리독촉, 접수민원 모니터링 등
- 처리절차 : 민원등록(민원인) ⇨ 부서 지정(감사담당관) ⇨ 담당자 지정(사무담당) ⇨ 답변(담당자)
- 2021년 실적 : 874건 / 2022년 실적: 1,076건 / 2023년 4월 기준: 441건

□ 환경순찰 추진

- 운영목적 : 적극적인 주민불편사항 해소 및 안전위해요인 사전 예방
- 운영내용
 - 매일 주민불편사항 주요 분야에 대한 사전 점검 및 처리 위한 적극적 순찰 실시
 - 월별 집중점검 주제(통학로·공원·하천·빗물받이 등) 통한 특정분야 기획순찰
 - 야간순찰 통한 가로등 및 보안등 점검 실시
- 운영절차 : 순찰 결과 ⇨ 해당부서(동) 통보 ⇨ 불편사항 해소 또는 위함요인 제거
- 환경순찰 실적

구 분	2021년	2022년	2023년 4월 기준
전체	72,454	63,280	18,280
감사담당관	2,056	1,763	487
동주민센터	70,398	61,517	17,793

5

적극적 민원행정 처리로 주민불편사항 해소

우리 구 방문민원 및 구 홈페이지 등을 통해 접수된 민원에 대한 민원처리의 처리기간을 지정하고 답변의 적정여부를 확인하는 등 민원처리 내실화를 통해 주민불편사항을 해소하고자 함.

☐ 구청장직소민원실 운영

- 운영목적 : 해결의 어려움이 있는 민원에 대해 적극적인 민원조정·해결
- 민원성격 : 부서 업무처리에 만족하지 못하고 구청장 면담을 요청
- ‘납세자보호관’ 운영으로 지방세 납세자 권익보호 및 고충해결
- 근무인원 : 3명(팀장 1명, 상담직원 2명)

☐ 구청장에게 바란다

- 시스템운영 : 우리구 홈페이지 『구청장에게 바란다』
- 처리내용 : 접수민원 일일점검, 처리부서지정, 지연처리독촉 등 민원관리
- 처리절차 : 접수 → 부서 지정 → 담당자 지정 → 답변

☐ 고충·진정민원 처리

- 시스템운영 : 서울시 응답소시스템 공동 사용
- 처리내용 : 외부기관으로부터 서울시에 통보된 민원 및 자체 접수한 고충 및 진정사항 입력, 부서배분, 처리사항 점검 등
- 직소민원팀 직접 조사 : 고질·다중·반복민원 등 직접조사 실시
- 처리절차 : 접수 → 부서 지정 → 담당자 지정 → 답변

☐ 구청장 직통 민원문자서비스

- 운영목적 : 인터넷 기반 민원 신청이나 구청 방문에 어려움이 있는 구민들을 위해 보다 편리하게 구민들의 건의·제안·고충사항을 청취하고 구정에 관해 소통하고자 함
- 처리 내용 : 구민들의 건의·제안·고충사항 등의 민원사항
- 처리 절차 : 문자접수 → 부서 지정 → 담당자 지정 → 답변 → 답변내용 문자 발송

※ 민원접수 현황(2021~2023.4.30.)

내용별 구분		계	청소 환경등	교통 도로	주택 건축	공원 치수	경제 산업	복지 문화	기타
계	2021	2,281	381	357	850	134	27	241	291
	2022	2,181	282	434	568	245	40	264	348
	2023	1,135	169	237	149	94	20	163	303
구청장에게 바란다	2021	1,652	314	281	560	114	20	180	183
	2022	1,501	223	349	261	210	36	210	212
	2023	417	84	88	43	42	10	53	97
고충민원	2021	481	39	56	243	13	4	39	87
	2022	421	24	40	251	18	2	18	68
	2023	124	6	9	37	3	0	8	61
직소민원실 민원	2021	148	28	20	47	7	3	22	21
	2022	259	35	45	56	17	2	36	68
	2023	91	15	15	16	5	1	16	23
구청장 직통 민원문자서비스	2023	503	64	125	53	44	9	86	122

※ 청소환경등 : 가로정비, 청소, 환경, 보건 포함 숫자