

참여와 협동의 인권도시 성북!

감사담당관 주요업무 보고



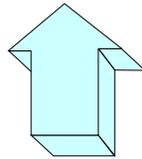
보고순서

I .	운 영 방 향	1
II .	일 반 현 황	3
III .	2024년 주요업무 보고	5

운 영 방 향

기 본 방 향

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



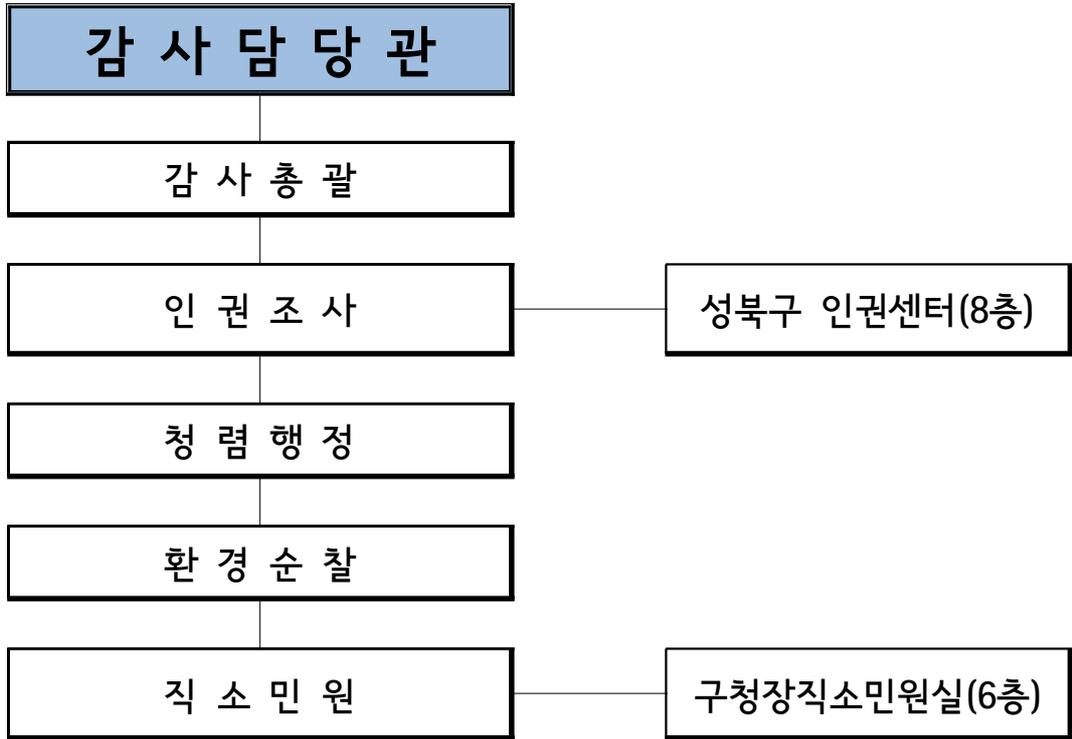
중점 추진시책

- 청렴성북 구현을 위한 지원중심의 감사시스템 운영
- 특정민생업무 조사점검 및 인권도시 성북 추진
- 깨끗하고 신뢰받는 성북 실현을 위한 청렴행정 체계 구축
- 쾌적하고 안전한 생활환경 조성을 위한 환경순찰
- 구민만족을 위한 민원처리 내실화

일반 현황

[2024. 8월 현재]

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



□ 직원 정·현원 현황

(단위 : 명)

구분	현원	정원	비고
감사담당관	26	24	시간선택제임기제마급 1, 세무6급(과건) 1

※ 5급 1명, 6급 9명, 7급 8명, 8급 7명. 시간선택제임기제마급 1명

□ 공직자 재산등록 현황

(2024.8.1.현재, 단위: 명)

연도	계	공개 대상	비공개 대상
2024	342	24	318

※ 공개대상 : 구청장(1), 구의원(22), 성북문화재단 대표이사(1)

비공개대상 : 4급 이상(12), 재산등록부서 9급 이상(304), 도시관리공단 임원(2)

주요 업무 보고



감사담당관



2024년 주요업무 추진현황



□ 2024년 주요업무 보고 순서

- 1. 청렴성복 구현을 위한 공정하고 투명한 감사행정 추진 7
- 2. 공직윤리 확립을 위한 공직자 재산등록 및 인권 성복 추진 8
- 3. 깨끗하고 신뢰받는 성복 실현을 위한 청렴행정 체계 구축 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
- 외부 전문가 자문 등을 통한 감사행정의 전문성 및 신뢰성 확보

□ 추진현황

① 투명 행정을 위한 자체감사 실시

- 종합감사 : 선례답습 업무행태 개선 및 업무처리 적법성 확보
 - 구 6개부서 : 교통지도과(2024.2월), 민원여권과(2024.3~4월), 환경과(2024.5월)
생활보장과(2024.5~6월), 의약과(2024.9월), 기획예산과(2024.12월)
 - 주민센터 4개동 : 돈암2동, 정릉1동, 정릉3동, 정릉4동(2024.11월)
- 성과감사 : 민간위탁 센터 등의 조직·운영·사업 전반에 대해 경제성·효율성·효과성에 입각하여 문제의 원인파악 및 개선안 도출
 - 2개 센터 : 우리동네키움센터 성북9호점(2024.4월), 공정무역센터(2024년 8월 예정)
- 특정감사 : 취약분야 집중감사를 통한 문제점 도출 및 개선책 제시
 - 감사결과 이행실태 감사, 공공기관 채용실태 점검

② 사전 예방감사체계 구축

- 복무감사 및 감찰 : 공직기강 확립 및 청렴한 공직풍토 조성(설·추석 명절 및 하계휴가 등)
- 일상감사 및 계약심사 실시 : 예산낭비 및 행정적 시행착오 사전예방
- 감사사례집 제작·배포 : 감사결과 환류를 통한 동일 지적사항 재발 방지

③ 열린 감사를 위한 감사 거버넌스 구축

- 구민감사관 운영 및 외부 전문가 자문을 통한 열린감사
- 감사 만족도 조사 및 감사 강령 실시 : 수감기관과의 소통을 통한 감사역량 강화
- 감사활동 사전 예고 및 감사결과 구 홈페이지 등에 공개

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 342명 (2024.8.1. 기준)
 - 공개 (24명) : 구청장(1) / 구의원(22) / 성북문화재단 대표이사(1)
 - 비공개 (318명)
 - : 4급 이상(12), 재산등록부서 9급 이상(304)/ 도시관리공단 임원(2)
- 등록부서 : 감사담당관 등 18개 부서/ 도시관리공단 및 성북문화재단
- 등록시기 : 정기- 매년 2월 말까지 신고
수시- 등록기준일로부터 2개월이 되는 날이 속하는 달의 말일까지 신고
- 등록심사 : 연 2회 (2024년 6월, 12월)
 - 심사관할별 대상
 - ▷ 정부 공직자윤리위원회 2명 (구청장 및 부구청장)
 - ▷ 서울시 공직자윤리위원회 33명 (구의원 및 4급 이상 공무원)
 - ▷ 성북구 공직자윤리위원회 307명 (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(5기) 운영
 - 인권침해 상담조사 및 직장 내 성희롱예방 업무 추진
- 인권교육 활성화
 - 직원인권교육(연 2회) : 2024년 성북구 직원 인권교육(수료:959명)
 - 복지시설종사자 인권교육(연 2회) : 분야별 인권교육 및 성희롱 예방교육 실시
 - 주민인권학교 운영(연 2회) : 인권기본, 반(反)차별 감수성 및 인권이슈 관련 교육
 - 찾아가는 어르신 인권교육(1회) : 노인 인권에 대한 개념, 인권의식 고취 (64명)

3

깨끗하고 신뢰받는 성북 실현을 위한 청렴행정 체계 구축

구민과 내부 공직자 모두가 체감할 수 있는 청렴·적극행정 체계 구축을 통해 불합리한 관행을 개선하고 청렴 역량을 강화하여 깨끗하고 신뢰받는 청렴도시 성북 조성

□ 기본방향

- 반부패 법령 및 제도 운영 내실화로 실효성 있는 청렴행정 체계 구축
- 부패 취약분야 중점 관리를 통해 부패 발생 사전 차단
- 교육 및 각종 프로그램 운영 등을 통한 지속가능한 청렴·적극행정 문화 확산

□ 추진현황

① 투명한 청렴성북을 위한 부패방지 시책 추진

○ 반부패·청렴 추진체계 재정립

- 청렴 업무 전담 조직(팀) 신설 및 청렴도 향상 지원 조례 제정(24. 7월)
- 반부패경영시스템(ISO37001) 인증 추진 중(24. 9월 인증 획득 목표)
- 구청장 주관 「성북구 클린 코드 NO1.」(반부패·청렴 추진단) 구성 및 회의 개최

○ 부패 취약분야 집중개선 및 부패 방지제도 강화

- 업무추진비 집행내역 공개 및 점검(전부서 매월 10일까지)
- 출장여비 등 각종 수당 부당수령 및 공공재정 부정수급 점검 실시
- 자치법규 제·개정 시 부패영향평가 실시

○ 청렴문화 확산

- 직급별 청렴교육 실시(전직원/간부/신규)
- 청렴·상호존중 아침방송(매주 화, 목 업무시작 전) 송출
- 청렴 캠페인 진행(식목일 기념 청렴 나무심기, 구민체육대회 연계 청렴 플로깅 등)

② 주민이 만족하고 체감하는 적극행정 정착

○ 조직 내 적극행정 문화 조성 및 적극행정 공무원 우대·지원제도 운영

- 적극행정 중점과제 선정 및 추진, 직원 인식개선 교육 실시, 우수사례 적극 발굴
- 사전컨설팅, 신분·재산상 권익 보호 위한 적극행정 법제지원 제도 운영 내실화
- 적극행정 우수사례 및 우수공무원 구청장 표창, 인사상 인센티브 제공

○ 적극행정 주민참여 확대 및 소통 강화

- 중점과제·적극행정 우수사례 등 선정 시 주민 참여 및 적극행정 국민신청제 운영

4

주민불편사항 해소를 위한 현장민원 처리 및 환경순찰

현장민원 창구(응답소, 현장포토신고) 운영 및 적극적인 기획 순찰 등을 통해 주민생활 불편요인을 개선하여 쾌적하고 안전한 구민 생활환경을 조성하고자 함

□ 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)
- 2022년 실적 : 48,445건 / 2023년 실적: 54,800건 / 2024년 7월 기준: 29,652건

(2024.7.31.기준 / 단위 : 건)

구분	총계	교통	청소	건 의 기 타	가로 정비	도로	보건	환경	치수 방재	공원 녹지	주택 건축
2022.	48,445	33,632	4,254	2,032	2,583	1,785	1,267	1,187	619	549	537
2023.	54,800	36,941	5,495	2,868	2,970	1,969	1,709	1,339	556	594	359
2024.7.	29,652	17,501	3,457	2,270	1,740	1,638	1,094	815	439	392	306

□ 현장포토신고

- 시스템운영 : 우리구 홈페이지 『현장포토신고』에 등록된 민원 관리
- 처리내용 : 처리부서 지정, 처리독촉, 접수민원 모니터링 등
- 처리절차 : 민원등록(민원인) ⇨ 부서 지정(감사담당관) ⇨ 담당자 지정(서무) ⇨ 답변(담당자)
- 2022년 실적 : 1,076건 / 2023년 실적 : 1,661건 / 2024년 7월 기준 : 1,120건

□ 환경순찰 추진

- 운영목적 : 적극적인 주민불편사항 해소 및 안전위해요인 사전 예방
- 운영내용
 - 일일순찰 : 주민 생활 불편사항 및 안전 위해요소 점검 및 해소
 - 기획순찰 : 월별 특정 분야(통학로/공원/하천/빗물받이 등) 집중점검
 - 야간순찰 : 주간 점검이 어려운 가로등, 보안등 정상 작동 여부 등 확인
- 운영절차 : 순찰 결과 ⇨ 해당부서(동) 통보 ⇨ 불편사항 해소 또는 위함요인 제거
- 환경순찰 실적

구분	2022년	2023년	2024년 7월 기준
전체	63,280	54,482	33,095
감사담당관	1,763	1,298	1,447
동주민센터	61,517	53,184	31,648

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.

□ 민원 접수 분류

○ 구청장에게 바란다 [처리기한 : 7일 이내]

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

○ 고충·진정민원 처리 [처리기한 : 7일 이내]

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

○ 구청장 직통 민원문자서비스 [처리기한 : 5일 이내] [직통번호 : 010-5917-2241]

- 운영목적 : 인터넷 기반 민원 신청이나 구청 방문에 어려움이 있는 구민을 위해 편리하게 구민들의 건의·제안을 청취하고 구정에 관해 소통하고자 함
- 처리내용 : 구민들의 건의·제안·고충사항 등의 민원사항
- 처리절차 : 문자접수 → 부서 지정 → 담당자 지정 → 답변 → 답변내용 문자 발송

□ 민원 해소 방안

○ 구청장 직소민원실 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)

○ **민원처리 실태점검**

- 점검근거 : 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제22조(처리상황의 확인·점검)
- 점검기간 : 매월 1회 (※ 결과보고 분기별 1회)
- 점검대상 : 접수·처리된 구청장예바란다, 고충민원, 소극행정신고 등
- 점검내용 : 답변내용의 충실성, 답변 기한 준수, 답변 형식 준수 등

□ **민원접수 현황(2022. ~ 2024.7.31.)**

(단위 : 건)

내용별 구분		계	청소 환경등	교통 도로	주택 건축	공원 치수	경제 산업	복지 문화	기타
계	2022	2,181	282	434	568	245	40	264	348
	2023	3,801	614	690	820	356	86	474	761
	2024	2,033	406	419	442	167	33	271	295
구청장에게 바란다	2022	1,501	223	349	261	210	36	210	212
	2023	1,783	334	369	306	190	55	253	276
	2024	994	174	248	209	68	5	162	128
고충민원	2022	421	24	40	251	18	2	18	68
	2023	395	26	18	184	16	7	28	116
	2024	164	16	9	95	5	8	16	15
직소민원실 민원	2022	259	35	45	56	17	2	36	68
	2023	281	47	48	52	21	6	42	65
	2024	129	11	11	33	4	6	23	41
구청장 직통 민원문자서비스	2023	1,342	207	255	278	129	18	151	304
	2024	746	205	151	105	90	14	70	111

※ 청소환경등 : 가로정비, 청소, 환경, 보건 포함 숫자

※ 구청장에게 바란다 및 고충민원 민원 처리 결과(2024년) : 총 1,158건 중 해결 1,111건(96%) / *미해결 47건(4%)

[*미해결 사유 : 법령·제도 상 불가, 타기관 이송이첩 등]