

제304회 성북구의회 제1차 정례회
(행정기획위원회)

더 가까운 이웃
편안한 동네 **행복성북**

참여와 협동의 인권도시 성북!

2024년도 주요업무 보고



감사담당관

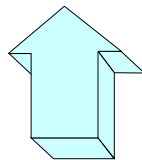
보고순서

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



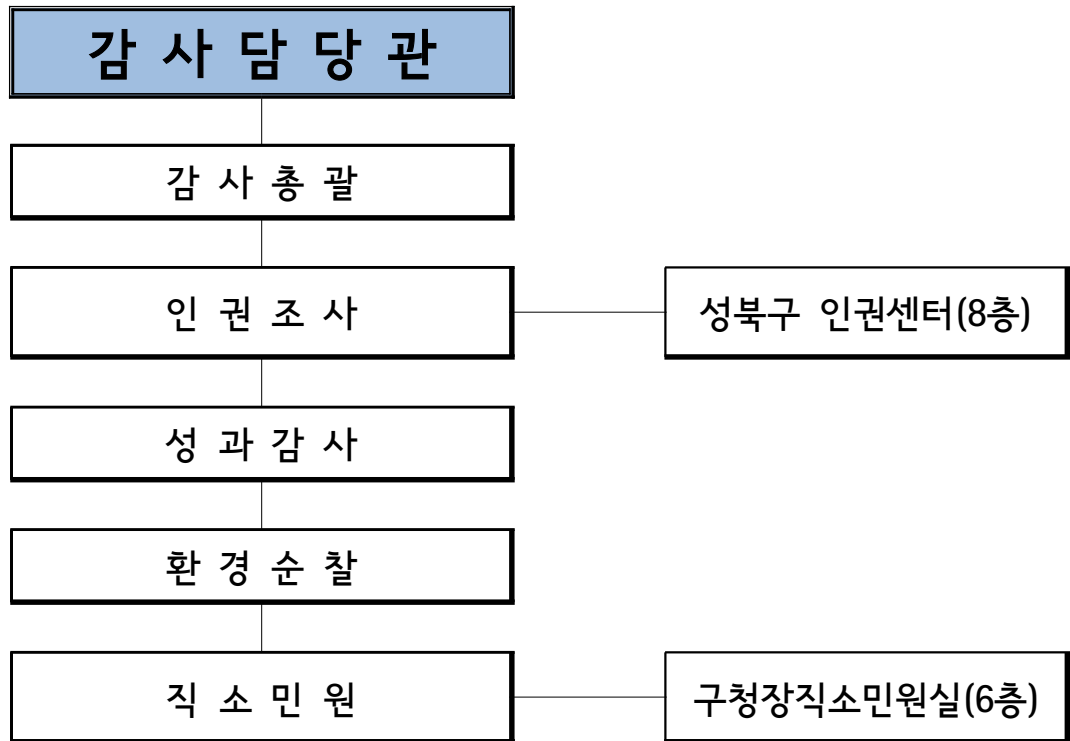
중점 추진시책

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

일 반 현 황

[2024. 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
2020	345	200	145
2021	295	197	98
2022	370	200	170
2023	379	258	121

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. 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
 - 구 6개부서: 교통지도과(2024.2월), 민원여권과(2024.3월), 환경과(2024.4월)
생활보장과(2024.5~6월), 기획예산과(2024.9월), 의약과(2024.10월)
 - 주민센터 4개동: 돈암2동, 정릉1동, 정릉3동, 정릉4동(2024.11월)
- 특정감사: 취약분야 집중감사를 통한 문제점 도출 및 개선책 제시
 - 감사결과 이행실태 감사, 공공기관 채용실태 점검
- 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 343명 (2024년 4월 말 기준)
 - 공개 (24명) : 구청장(1) / 구의원(22) / 성북문화재단 대표이사(1)
 - 비공개 (319명)
 - : 4급이상(9), 재산등록부서 9급이상(308)/ 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 (2024년 6월, 12월)
 - 심사관할별 대상
 - ▷ 정부 공직자윤리위원회 2명 (구청장 및 부구청장)
 - ▷ 서울시 공직자윤리위원회 30명 (구의원 및 4급 공무원)
 - ▷ 성북구 공직자윤리위원회 311명 (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

체계적 분석을 통한 성과감사로 불합리한 제도개선

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

□ 기본방향

- 체계적 및 객관적인 분석을 통해 문제의 원인 파악 및 개선 대안 도출
- 감사결과 환류(주요사업 성과, 조직 운영분석 등)를 통한 자율적 개선 유도
- 효율적 운영 및 효과적인 재정 집행을 통해 구민 서비스 만족도 제고

□ 추진현황

- [Pre-Audit] 주요 센터 현장방문 및 감사사례 교육 실시
 - (현장방문): 센터 48개소('19. 3.~5. / 예산·회계운용, 사업·평가체계, 애로사항 등)
 - (감사사례 교육): 구청 아트홀('19. 5. / 강사: 감사교육원 교수)
 - (자체감사 실무교육): 구청 정보화교육장('22. 1. / 강사: 감사교육원 교수)
- 센터 민간위탁 관리현황 파악 및 제도개선 방안 제시
 - 추진대상: 민간위탁 운영 센터 27개소('19.12.)
 - 추진내용: 위탁계약 체결사항 및 위탁사무 지도·감독 관리 적정여부 등 확인
→ 체계적이고 효율적인 민간위탁 관리 개선방안 도출
- 성과감사: 기관·사업운영 분석, 예산·회계 등 규정 준수 여부, 개선방안 제시
 - 청년살이발전소('23.3), 장위행복누리 부모지원센터('23.6.), 장위청소년문화누리('23.10.)
 - 우리동네키움센터 성북9호점('24.4.)
- 이행실태감사: 성과감사 결과 처분사항에 대한 처리실태
 - 마을사회적경제센터('22.7.), 성북구청소년상담복지센터('23.8.), 성북50+센터('23.8.)

□ 추진계획

- 센터의 조직운영·사업 전반에 대한 성과감사 실시
 - 2024년 하반기 실시 대상 : 공정무역센터('24.7.), 패션봉제지원센터('24.10.)
 - 기관·사업운영 전반에 대한 분석을 통해 문제점 개선 및 조직성과 제고
- 비영리민간단체 등의 구비 보조사업 집행실태 등 감사 실시
 - 보조사업 운영 상의 문제점 개선을 통해 투명성, 책임성 및 효율성 확보
- 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 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 4월 기준: 16,068건
(2024.4.30.기준)

구 분	총 계	교 통	도 로	청 소	주택 건축	치수 방재	가로 정비	보 건	공원 독지	환 경	건 의 기 타
2022	48,445	33,632	1,785	4,254	537	619	2,583	1,267	549	1,187	2,032
2023	54,800	36,941	1,969	5,495	359	556	2,970	1,709	594	1,339	2,868
2024.4.	16,068	9,935	1,121	1,811	104	195	1,014	424	163	427	874

□ 현장포토신고

- 시스템운영 : 우리구 홈페이지 『현장포토신고』에 등록된 민원 관리
- 처리내용 : 처리부서 지정, 처리독촉, 접수민원 모니터링 등
- 처리절차 : 민원등록(민원인) ⇨ 부서 지정(감사담당관) ⇨ 담당자 지정(사무) ⇨ 답변(담당자)
- 2022년 실적 : 1,076건 / 2023년 실적 : 1,661건 / 2024년 4월 기준 : 580건

□ 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	2022년	2023년	2024년 4월 기준
전체	63,280	54,482	18,991
감사담당관	1,763	1,298	974
동주민센터	61,517	53,184	18,017

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]

- 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 구청장에바란다, 고충민원, 소극행정신고 등
- 점검내용 : 답변내용의 충실성, 답변 기한 준수, 답변 형식 준수 등

※ 민원접수 현황(2022~2024.4.30.)

(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	1,125	168	262	259	63	17	190	166
구청장에게 바란다	2022	1,501	223	349	261	210	36	210	212
	2023	1,783	334	369	306	190	55	253	276
	2024	579	68	163	131	29	1	119	68
고충민원	2022	421	24	40	251	18	2	18	68
	2023	395	26	18	184	16	7	28	116
	2024	93	9	6	50	2	1	11	14
직소민원실 민원	2022	259	35	45	56	17	2	36	68
	2023	281	47	48	52	21	6	42	65
	2024	86	6	9	19	3	6	19	24
구청장 직통 민원문자서비스	2023	1,342	207	255	278	129	18	151	304
	2024	367	85	84	59	29	9	41	60

※ 청소환경등 : 가로정비, 청소, 환경, 보건 포함 숫자