

제283회 성북구의회 정례회
(행정기획위원회)

더 가까운 이웃
편안한 동네 **행복성북**

참여와 협동의 인권도시 성북!

2021년도 주요업무 보고



감사담당관

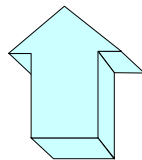
보고순서

I . 운 영 방 향		1
II . 일 반 현 황		3
III . 2021년 주요업무 보고		5

운 영 방 향

기 본 방 향

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



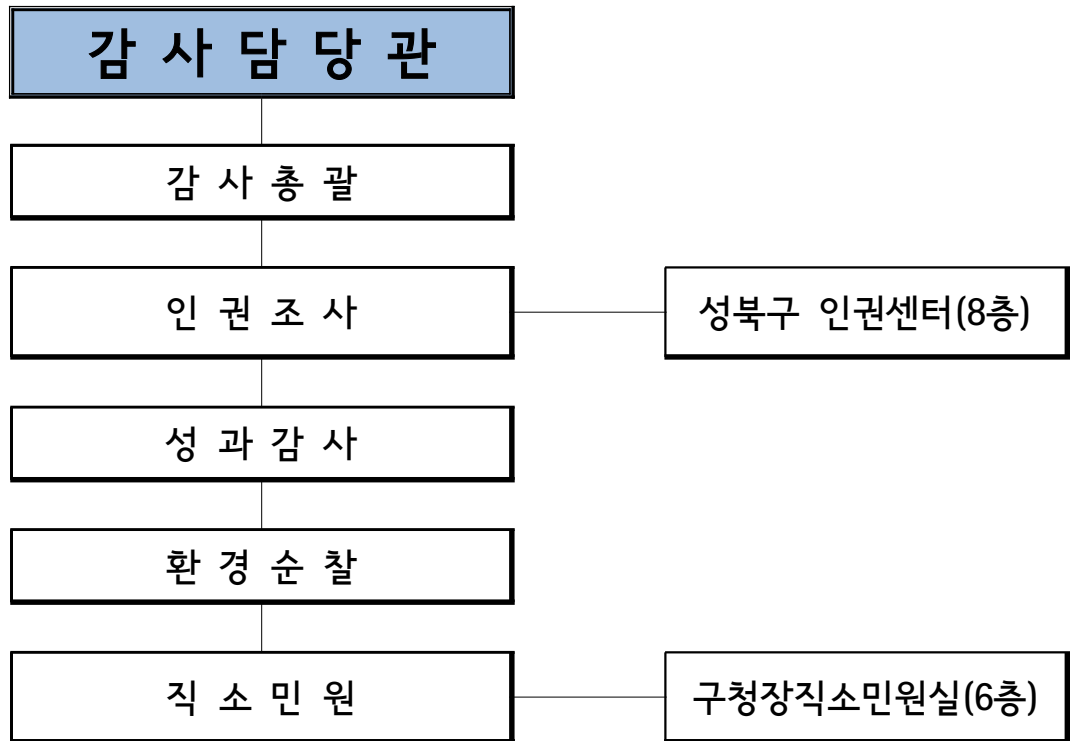
중점 추진시책

- 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

[2021. 5월 현재]

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



□ 직원 정·현원 현황

(단위 : 명)

구 분	정원	현원	정원외
감사담당관	24	24	1

※ 5급 1명, 6급 11명, 7급 7명, 8급 4명, 9급 1명, 지방시간선택제마급 1명

□ 공직자 재산등록 심사 현황

(단위 명)

연도	계	정기변동	수시변동
2018	361	183	178
2019	358	218	140
2020	345	200	145

주요 업무 보고



감사담당관



2021년 주요업무 추진계획



□ 2021년 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 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
- 부작위·직무태만 근절 및 적극적으로 일하는 직원 우대로 조직변화 도모

□ 추진현황

① 투명 행정을 위한 자체감사 실시

- 종합감사: 선례답습 업무행태 개선 및 업무처리 적법성 확보
 - 2021년 계획 8회(11개 부서·동·기관) 중 1회(어르신복지과) 실시
 - ※ 코로나19 예방접종 상담콜센터 운영(2021.03.31.~)에 따라 2021년도 자체감사 일정 연기
- 특정감사: 취약분야 집중감사를 통한 문제점 도출 및 개선책 제시
 - 2020년도 감사결과 이행실태 등
- 복무감사: 공직기강 확립 및 청렴한 공직풍토 조성
 - 상시감찰체제 유지 및 취약시기 집중 점검: 명절(설·추석), 하계휴가, 연말연시 등

② 사전 예방감사체계 구축

- 일상감사 및 계약심사 실시: 예산낭비 및 행정적 시행착오 사전 예방
- 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: 감사 전문성·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

④ 적극적으로 일하는 직원이 우대받는 공직문화 조성

- 적극행정 면책제도 활성화 및 경미한 지적사항 현지조치 확대
- 소극행정 근무행태 감사 및 처분 강화
- 감사를 통한 우수(모범)사례·직원 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 267명 (2021년 4월 기준)
 - 공개 (23명) : 구청장(1) / 구의원(22)
 - 비공개(244명)
 - : 4급이상(11), 재산등록부서7급이상(229)/도시관리공단 임원(3)/성북문화재단(1)
- 등록부서 : 감사담당관 외 15개 부서/ 도시관리공단 및 성북문화재단
- 등록시기 : 정기- 매년 2월 말까지 신고
수시- 등록기준일로부터 2개월이 되는 날이 속하는 달의 말일까지 신고
- 등록심사 : 연 2회 (2021년 6월, 12월)
 - 심사관할별 대상
 - ▷ 정부 공직자윤리위원회 2명 (구청장 및 부구청장)
 - ▷ 서울시 공직자윤리위원회 35명 (구의원 및 4급 공무원)
 - ▷ 성북구 공직자윤리위원회 256명 (구소속5~7급, 도시관리공단 및 성북문화재단)

□ 구민 일상에서 인권이 보장되는 인권도시 성북 추진

- 인권행정 제도화
 - 2차 인권증진기본계획 수립 및 인권영향평가 체계화를 통한 인권정책 실행력 강화
 - 인권 거버넌스 운영 : 인권위원회(5기), 인권센터 시민위원(3기) 운영
 - 인권침해 상담조사 및 직장 내 성희롱예방 업무 추진
- 인권교육 활성화
 - 직원인권교육(연 2회 이상) : 인권아카데미 운영
 - 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·효율성·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

- 주요 센터 현장방문 및 감사사례 교육 실시(2019. 3.~ 5.)
 - 현장방문: 센터 48개소(예산·회계운용, 사업·평가체계, 애로사항 청취)
 - 감사사례교육: 보조금 및 민간위탁 업무 담당 (강사: 감사교육원 교수)
- 센터 민간위탁 관리현황 파악 및 제도개선 방안 제시(2019.12.)
 - 추진대상: 민간위탁 운영 센터 27개소
 - 추진내용: 위탁계약 체결사항 및 위탁사무 지도·감독 관리 현황 확인 후, 체계적이고 효율적인 민간위탁 관리 개선방안 도출
- 성과감사: 기관·사업운영 분석, 예산·회계 등 규정 준수 여부, 개선방안 제시
 - 2019년도: 벤처창업지원센터(9월), 자살예방센터(10월)
 - 2020년도: 청소년문화의 집(3월), 돌곶이생활예술문화센터(10월)
 - 2021년도: 마을사회적경제센터(4월)
- 이행실태감사: 성과감사 결과 처분사항에 대한 처리실태
 - 2020년도: 벤처창업지원센터(5월), 자살예방센터(7월)
 - 2021년도: 청소년문화의 집, 돌곶이생활예술문화센터(6월 예정)

□ 추진계획

- 센터의 조직운영·사업 전반에 대한 성과감사 실시
 - 기관·사업운영 전반에 대한 분석을 통해 문제점 개선 및 조직성과 제고
 - 내부 통제절차 내실화 및 불합리한 제도 개선방안 제시 등
- 비영리민간단체 등의 구비 보조사업 집행실태 등 감사 실시
 - 보조사업 운영상의 문제점 개선을 통해 투명성, 책임성 및 효율성 확보

4

주민불편사항 해소를 위한 현장민원 처리 및 환경순찰

현장민원 창구(응답소, 현장포토신고) 운영 및 적극적인 기획 순찰 등을 통해 주민생활 불편요인 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)
- 처리 실적 : 2019년(47,697건) / 2020년(44,162건) / 2021년 1~4월(14,254건)

(2021.4.30.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
2019	47,697	28,474	2,019	6,001	851	605	2,874	1,554	545	2,379	2,395
2020	44,162	25,344	1,869	7,188	561	546	3,175	1,415	582	1,585	1,897
2021.4.	14,254	8,175	816	2,033	200	153	1,224	349	120	628	556

□ 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)
- 처리 실적 : 2019년(887건) / 2020년(1,350건) / 2021년 1~4월(282건)

□ 환경순찰 추진

- 운영목적 : 적극적인 주민불편사항 해소 및 안전위해요인 사전 예방
- 운영내용
 - 주민불편사항 주요 분야에 대한 사전 점검 및 처리 위한 적극적 순찰 실시
 - 월별 집중점검 주제(통학로·공원·하천·빗물받이 등) 통한 특정분야 기획순찰
 - 다양한 취약시간대 순찰계획(휴일·야간순찰) 수립을 통한 불편사항 사전 점검
- 운영절차 : 순찰 결과 ⇨ 해당부서(동) 통보 ⇨ 불편사항 해소 또는 위함요인 제거
- 처리실적 : 2019년(36,736건) / 2020년 (65,154건) / 2021년 1~4월(24,581건)

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』
- 처리 내용 : 접수민원 일일점검, 처리부서지정, 지연처리독촉 등 민원관리
- 처리 절차 : 접수 → 부서 지정 → 담당자 지정 → 답변

□ 고충·진정민원 처리

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

※ 민원접수 현황(2020~2021.04.30)

내용별 구분		계	청소 환경등	교통 도로	주택 건축	공원 치수	경제 산업	복지 문화	기타
계	2020	3,136	350	315	1,767	144	130	197	233
	2021	630	87	97	226	35	19	85	63
구청장에 바란다	2020	2,501	308	241	1,418	116	120	150	148
	2021	433	74	72	149	25	13	52	48
고충민원	2020	420	17	48	271	14	3	18	49
	2021	132	5	19	64	7	3	22	12
직소민원실 방문민원	2020	215	25	26	78	14	7	29	36
	2021	65	11	6	22	4	3	14	5