

민선5기 구정운영기본계획 운영 관리카드

(주관부서 : 감사담당관)

2014. 06. 30.

관리코드	V - 10	5대 핵심과제	구민이 주인으로 참여하는 행정특구
주관부서	감사담당관	단위사업명	깨끗하고 투명한 청정구정 구현
<p>《 사업목적 》 청렴도 향상을 위한 실효적인 청렴시책을 추진하고 각종 비리 요인을 사전에 차단하여 '사람중심 관악특별구' 기본 이념에 부합하는 공정하고 투명한 청정관악 구현</p>			
<p>《 사업개요 》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업기간 : 2011. 1. 1 ~ 2014. 12. 31 ○ 주요사업 <ol style="list-style-type: none"> 1. 청렴도 상시확인 관리시스템 운영 <ul style="list-style-type: none"> · 대 상 : 부패취약분야 민원처리 고객 · 방 법 : 통합메세징시스템 자동음성전화(ARS)설문 후 부정응답 민원인에게 해당 부서장 명의의 서한문 발송 등 고객만족 A/S실시 · 주 기 : 월 1회 2. 주민감동 하트서비스 요청제 <ul style="list-style-type: none"> · 대 상 : 언쟁, 미숙, 오해, 불만족 등 그 사유를 불문하고 만족 행정이 되지 못하여 적절한 소명이나 사과가 필요하다고 판단되는 모든 민원 ※ 불만족 사례 제외 대상 <ul style="list-style-type: none"> - 규정 이외의 것을 요구하며 업무와 관련지어 담당자 불친절로 확대시키는 경우 - 상식적인 이해수준을 벗어나 무리하게 담당자 재량을 요구하는 경우 등 · 내 용 : 2011.5월부터 주민감동 하트서비스 운영으로 부서에서 통보된 불만족 민원인에 대하여 감사담당관에서 대책마련 후 민원인에게 유선 통보 3. 청렴의식 내재화를 위한 청렴교육 의무이수제 시행 <ul style="list-style-type: none"> · 대 상 : 5급 이하 전 직원(1,000명) · 교육과정 : 국민권익위원회 사이버교육 과정, 서울시 인재개발원 청렴교육 과정 청렴상시학습 시스템 도입 4. 공직자 부조리쇄신 시스템구축 <ul style="list-style-type: none"> · 공직자 부조리 신고센터 운영 : 포상금 최대 300만원 · 청백리 마당 운영 : 양심 호루라기, 청렴 게시판 설치 · 청탁등록시스템, 클린센터 운영 · 위반행위 조치 : 강화된 징계기준 등에 관한 규칙에 따라 엄중문책 			

5. 자치법규 부패영향평가 및 정비

- 평가대상 : 자치법규 제·개정 및 현행 자치법규
- 평가시기
 - 제·개정 자치법규 : 입안부서 제·개정 자치법규 부패영향평가 의뢰 시
 - 현행 자치법규 : 부패영향평가 연중 지속 실시
- 평가기준별·업무유형별 체크리스트에 따라 평가 실시
 - 항 목 : 법규준수의 용이성, 재량의 적정성, 행정절차의 투명성
 - 내 용 : 불확정 개념, 공백규정, 비현실적 기준 등

6. 고위공직자 청렴도 평가 실시

- 대 상 : 4급(국장급) 공무원
- 평가체계 : 간부청렴도 = 설문평가(100%) - 계량지표 평가
- 결과활용 : 자기관리를 위해 본인 통보 및 인사 등 참고자료로 활용

7. 법인카드 SMS 청렴문자 서비스

- 시행대상 : 전 부서 보유 모든 법인카드에 대해 청렴 문자 발송
- 내 용 : 법인카드 사용내역을 각 부서(동) 일상경비 출납원 핸드폰을 통한 SMS 청렴문자 서비스 발송

○ 총 사업비 : 15백만원

구 분	총 사 업 비 (백만원)					추진상황			이행 률 (%)	비고
	소계	국비	시비	구비	민자	정상	부진	미추진		
총계	15			15		7			92	
○ 청렴도 상시확인 관리 시스템 운영						○			100	
○ 주민감동 하트서비스 요청제						○			60	
○ 청렴의식 내재화를 위한 청렴교육 의무 이수제						○			100	
○ 공직자 부조리 쇄신 시스템 구축	15			15		○			100	
○ 자치법규 부패영향평가 및 정비						○			83	
○ 고위공직자 청렴도 평가						○			100	
○ 법인카드 SMS 청렴문자 서비스						○			100	

○ 연차별 소요예산

(단위 : 백만원)

소계	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
15	3	3	3	3	3

연 차 별 추 진 계 획

	2010	2011	2012	2013	2014
<단계별 투자내용>					
○ 청렴도 상시확인 관리 시스템 운영					
○ 주민감동 하트서비스 요청제					
○ 청렴의식 내재화를 위한 청렴교육 의무 이수제					
○ 공직자 부조리 쇄신 시스템 구축					
○ 자치법규 부패영향평가 및 정비					
○ 고위공직자 청렴도 평가					
○ 법인카드 SMS 청렴문자 서비스					

세부관리코드	V-10-가	세부사업명	청렴도 상시확인 관리시스템 운영				
추진시기	임기 내 완료() / 임기 후 계속(○)			부서명 (팀 명)	감사담당관 (감사팀)	담당자 (전화번호)	김동은 (879-5108)
추진상황	완 료		추진 중		미착수	이행율	부진 및 미착수 사유
	종결사업	계속사업	정상	부진			
			○			100%	

사업 개요

- 사업기간 : 2011. 1 ~ 2014. 6. 30
- 주요내용
 - 대 상
 - 부패취약분야(공사·용역·구매/인·허가/보조금지원) 민원처리 고객
 - 평가항목 : 3개 항목(투명성, 책임성, 부패경험)
 - 평가주기 : 월 1회 (민원 업무처리 익월 실시)
 - 방 법
 - 자동음성전화(ARS) 및 직접전화 설문 후 부정응답 민원인에게 부서장 명의의 서한문 발송 등 고객만족 A/S실시
- 총사업비 : 비예산

추진 목표

〈연차별 목표〉

추진내용	2011	2012	2013	2014
청렴도 상시확인 관리시스템 운영	6회	11회	12회	12회

추진 실적

- 추진실적 총괄

사업내용	목표	실적	사업이행률
청렴도 상시확인 관리시스템 운영	41회	41회	100%
		달성도(이행률)	100%

○ 일정별 추진실적

일 자	추진사항	세 부 내 용
11.1월~06월	○ 청렴도상시확인관리시스템 운영	- 부패취약분야 업무처리 민원인을 대상으로 청렴도 전화 설문 실시(1000명)
12.1월~12월	○ 2012년 청렴도 상시확인 관리 시스템 운영계획 수립(2012.01.12) ○ 2012년 청렴도 상시확인 시스템 운영	- 자동음성(ARS) 및 전화 설문을 통한 업무처리과정의 청렴도 조사 및 고객만족 A/S 실시(12,404명)
13.1월~12월	○ 2013년 청렴도 상시확인 시스템 운영 계획 수립(2013.1.14) ○ 2013 청렴도 상시확인 시스템 운영	- 자동음성(ARS) 및 전화 설문을 통한 업무처리과정의 청렴도 조사 및 고객만족 A/S 실시(5,414명)
14.1월~06월	○ 2014년 청렴도 상시확인 시스템 운영 계획 수립(2014.1.10) ○ 2014 청렴도 상시확인 시스템 운영	- 자동음성(ARS) 및 전화 설문을 통한 업무처리과정의 청렴도 조사 및 고객만족 A/S 실시(4,328명)

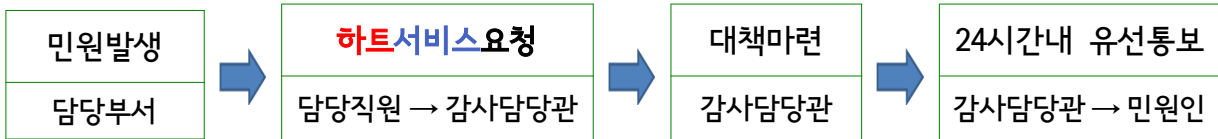
□ 추진성과

- 부패취약분야 민원처리 고객을 대상으로 하는 청렴콜 지속 운영으로 공사·용역·구매, 인허가, 보조금 분야의 공무원 청렴수준 향상
- 부패유발요인에 대한 민원인의 인식을 조사하여 문제점 개선 유도에 기여

세부관리코드	v - 10 - 나	세부사업명	주민감동 하트서비스 요청제				
추진시기	임기 내 완료(○) / 임기 후 계속 ()			부서명 (팀 명)	감사담당관 (민원관리팀)	담당자 (전화번호)	하도형 (879-5123)
추진상황	완 료		추진 중		미착수	이행률	부진 및 미착수 사유
	종결사업	계속사업	정상	부진			
	○					60	

□ 사업개요

- 사업기간 : 2011. 5. 11 ~ 2014. 6. 30
- 사업내용
 - 언쟁, 미숙, 오해, 불만족 등 그 사유를 불문하고 만족 행정이 되지 못하여 적절한 소명이나 사과가 필요하다고 판단되는 민원에 대하여 담당 직원의 하트서비스 요청 시 감사담당관에서 대책 마련 후 민원인에게 유선 통보
- 추진절차



- 총 사업비 : 비예산

□ 추진목표

〈연차별 목표〉

추진 내용	계	2010	2011	2012	2013	2014
하트서비스 신청(건)	105	-	15	30	30	30

□ 추진 실적

- 추진실적 총괄(2011. 5. ~ 2014. 6. 30)

사업 내용	목표	실적	사업이행률
하트서비스 신청(건)	105건	63건	60%
		달성도(이행률)	60%

○ 일정별 추진실적

일 자	추진사항	세 부 내 용
2011. 4. 22	방침 수립	확대간부회의 구청장 훈시사항 (2011.4.6)
2011. 4. 25 ~ 29	시스템 구축	홍보전산과 협의 후 서울행정시스템 내부 시스템 구축
2011. 5. 1 ~ 2014. 6. 30	하트서비스 요청제 시행	요청 63건

□ 부진 및 미완료 사유

- 억지성 민원이 증가하는 추세이며, 단순 불만족 민원과 구분이 어렵고, 감사과 유선통화로 2차 민원이 발생하는 경우가 있어 사업추진 어려움
- 응답소(120다산콜) 등 민원창구의 다양화 및 접근성 향상으로 불만족·불친절 사항이 발생할 경우 신속하게 접수가 되고 있으며, 감사과에서 바로 확인 후 처리 하고 있음.

□ 향후 계획

- 하트서비스 게시판 기능은 유지하여 각 부서에서 발생했거나 발생할 우려가 있는 민원사항에 대한 정보공유 창구로 활용
- 민선5기 계속사업에서 제외

세부관리코드	V - 10 - 다	세부사업명	청렴교육 의무이수제 시행				
추진시기	입기 내 완료() / 입기 후 계속(○)			부서명 (팀 명)	감사담당관 (감사팀)	담당자 (전화번호)	박주동 (879-5106)
추진상황	완 료		입기 후 계속		미착수	이행율	부진 및 미착수 사유
	종결사업	계속사업	정상	부진			
			○			100	

□ 사업 개요

- 사업기간 : 2012. 1. 1 ~ 2014. 6. 30
- 주요내용
 - 교육대상 : 5급 이하 전 직원
 - 교육시간 : 1인 20시간
 - 청렴교육이수 실적에 따른 청렴 마일리지 부여로 자율적 참여 유도

□ 추진 목표

〈연차별 목표〉

추진내용	2010	2011	2012	2013	2014
청렴교육 이수 (인원)	1,000명	1,000명	1,000명	1,000명	1,000명
1인당 교육이수시간	-	-	20시간	20시간	20시간

□ 추진 실적

- 추진실적 총괄

사업내용	목표	실적	사업이행률
청렴교육 의무이수제(인원)	5,000명	5,000명	100%
		달성도(이행률)	100%

- 일정별 추진실적

일 자	추진사항	세 부 내 용
2012. 2. 24	2012년 청렴교육추진계획 수립	청렴교육 의무이수제 시행 (사이버 및 집합교육 1년 20시간 이상 이수)
2012. 5. 7	2012. 상반기 청렴교육 실시	직원 419명 참석, 2시간 집합교육 실시
2012. 7. 31	2012. 하반기 청렴교육 실시	직원 453명 참석, 2시간 집합교육 실시
2013. 1. ~ 12.	청렴마일리지 운영	청렴교육 이수시간에 따라 직원별 청렴 마일리지 부여

일 자	추진사항	세 부 내 용
2013. 02. 08	2013년 청렴종합계획 수립	청렴교육 의무이수제 시행 (사이버 및 집합교육 1년 20시간 이상 이수)
2013. 5.20 ~ 5.31	“찾아가는 청렴 방방곡곡” 실시	직원 720명 참석, 1시간 30분 교육 실시
2013. 7. 2.	2013년 청렴집합 교육 실시	직원 453명 참석, 2.5시간 집합교육 실시
2013. 7. ~ 2014. 6.	365일 청렴습관 상시학습 실시	전 직원 월 50분 교육 참여

□ 사업성과

- 청렴교육 의무이수제 시행으로 직원의 공직윤리 수준 향상에 기여
- 청렴집합교육 실시로 직원과 함께 공감할 수 있는 기회의 장을 마련

세부관리코드	V-10-라	세부사업명	공직자 부조리 쇄신 시스템 구축·운영				
추진시기	임기 내 완료() / 임기 후 계속(○)			부서명 (팀 명)	감사담당관 (인권팀)	담당자 (전화번호)	정재경 (879-5114)
추진상황	완 료		추진 중		미착수	이행율	부진 및 미착수 사유
	종결사업	계속사업	정상	부진			
		○	○			100	

사업 개요

○ 사업기간 : 2010. 7. 1 ~ 2014. 6. 30

○ 내 용

- 공직자부조리에 대한 다양한 신고창구 구축 및 운영
- 신고의무 강화 및 처분기준 확행으로 부패행위 묵인·방조 예방
- 주민 및 직원에 대한 적극 홍보로 부조리발생의 효율적 규제 및 예방 추진

○ 총사업비 : 3백만원

(※ 서울특별시 관악구 부조리신고에 관한 조례 제정 따른 포상금 상한액 3백만원)

〈연차별 자원 소요〉

(단위:백만원)

구 분	계	2010	2011	2012	2013	2014	비고
재 원 별	계	12	-	3	3	3	
	국 비						
	시 비						
	구 비	12	-	3	3	3	
	지방채						
	민 자						

추진 목표

〈연차별 목표〉

추진 내용	2010	2011	2012	2013	2014
공직자부조리신고 포상금제 운영(홍보 등)	-	4	4	6	6
부패행위 신고의무 강화방안 추진(홍보 등)	-	4	4	6	6
청백리마당 운영(홍보 등)	-	12	20	20	20
청탁등록시스템, 클린센터 운영(홍보 등)	-	-	8	8	8

□ 추진 실적

○ 추진실적 총괄

사업내용	목표	실적	사업이행률
공직자부조리신고 포상금제 운영(홍보 등)	20	12	60
부패행위 신고의무 강화방안 추진(홍보 등)	20	20	100
청백리마당 운영(홍보 등)	72	125	173
청탁등록시스템, 클린센터 운영(홍보 등)	24	27	112
		달성도(이행률)	111

○ 주요 추진내용

추진사항	세부내용
공직자부조리신고 포상금제 운영(홍보 등)	- 부조리신고센터 및 포상금제 홍보(10회) - 공직자 부조리 신고 접수·처리(2건)
부패행위 신고의무 강화방안 추진(홍보 등)	- 부패행위 신고의무 강화방안 수립 및 홍보 - 부패행위 신고의무 이행에 관한 규정(훈령) 제정 - 부패행위 신고의무·행동강령 등 홍보(18회)
청백리마당 운영(홍보 등)	- 청백리마당 운영계획 수립 및 홍보 - 행동강령 교육자료 등 게시(124회)
청탁등록시스템, 클린신고센터 운영 (홍보 등)	- 청탁등록시스템 운영계획 수립 및 홍보 - 청탁등록시스템·클린신고센터 운영 안내 공문시행 및 홍보(13회) - 클린신고센터 신고사항 접수·처리(11건) - 청탁등록시스템 신고사항 접수·처리(2건)

□ 향후계획

- 각종 교육 및 회의시 현재 운영 중인 신고제도 및 신고의무 사항 안내(홍보)

□ 추진상 문제점 및 개선대책(타부서 협조사항 작성)

- 직원의 부조리 발생을 인지하였음에도 인정상 묵인 또는 방치
 - 부패행위 신고의무 및 위반 시에 처분기준에 의거 징계됨을 지속적으로 안내

세부관리코드	V - 10 - 마	세부사업명	자치법규 부패영향평가 및 정비			
추진시기	임기 내 완료() / 임기 후 계속(○)		부서명 (팀 명)	감사담당관 (감사팀)	담당자 (전화번호)	송기준 (879-5107)
추진상황	완 료		추진 중		미착수	이행율
	종결사업	계속사업	정상	부진		
			○			83%

사업 개요

- 평가기간 : 2011. 1. 1. ~ 2014. 6. 30
- 평가대상 : 제·개정 및 현행 자치법규
- 평가시기
 - 제·개정 자치법규 : 입안부서 제·개정 자치법규 부패영향평가 의뢰 시
 - 현행 자치법규 : 부패영향평가 연중 지속 실시
- 평가방법
 - 평가기준별·업무유형별 체크리스트에 따라 평가 실시
- 총사업비 : 비예산

추진 목표

〈연차별 목표〉

추진내용	2011	2012	2013	2014
자치법규 부패영향평가	2	50	50	50

추진 실적

- 추진실적 총괄

사업 내용	목표	실적	사업이행률
자치법규 부패영향평가	152	126	83%
		달성도(이행률)	83%

○ 일정별 추진실적

일 자	추진사항	세 부 내 용
2011.12.16	자치법규 부패영향평가 추진계획	- 제·개정 자치법규 부패영향평가 실시
2012.3.16	자치법규 부패영향평가팀 운영계획	- 매주 목요일 자치법규 부패영향평가팀 운영
2012.1월~12월	제·개정 자치법규 부패영향평가 실시	- 자치법규 검토실적 : 81건 - 개선의견 제시건수 : 44건 ※실적기준 : 조문단위
2013. 1월	2013 자치법규 부패영향평가 추진계획	- 2013 제·개정 자치법규 부패영향평가 세부계획 수립
2013. 1월~12월	제·개정 자치법규 부패영향평가 실시	- 자치법규 검토실적 : 30건 - 개선의견 제시건수 : 7건 ※실적기준 : 자치법규 단위
2014. 2월	2014 자치법규 부패영향평가 추진계획	- 2014 제·개정 자치법규 부패영향평가 세부계획 수립
2014. 1월~6월	제·개정 자치법규 부패영향평가 실시	- 자치법규 검토실적 : 15건 - 개선의견 제시건수 : 3건 ※실적기준 : 자치법규 단위

□ 사업 성과

- 제·개정 자치법규 부패영향평가 지속추진
- 분야별 자치법규 부패영향평가 실시 및 개선권고

□ 향후 계획

- 제·개정 자치법규 부패영향평가 지속추진
- 현행 자치법규에 대한 단계별 부패영향평가 확대 실시
 - 1차년도 : 안전행정국·감사담당관 소관 자치법규 부패영향평가 실시
 - 2차년도 : 지식문화국·동행정 소관 자치법규 부패영향평가 실시
 - 3차년도 : 복지환경국·의회사무국 소관 자치법규 부패영향평가 실시
 - 4차년도 : 도시관리국·건설교통국·보건소 소관 자치법규 부패영향평가 실시

□ 부진 및 미완료 사유

- 상기 목표는 2014년 종료 시까지 이행완료를 목표로 설정한 것으로, 2014 하반기 자치법규 부패영향평가 지속 운영 시 사업이행 완료 가능

세부관리코드	V - 10 - 바	세부사업명	고위공직자 청렴도 평가 실시				
추진시기	입기 내 완료() / 입기 후 계속(○)			부서명 (팀 명)	감사담당관 (감사팀)	담당자 (전화번호)	김동은 (879-5108)
추진상황	완 료		추진 중		미착수	이행율	부진 및 미착수 사유
	종결사업	계속사업	정상	부진			
			○			100%	

사업 개요

- 사업기간 : 2011. 1 ~ 2014. 6. 30
- 평가기간 : 2014. 6 ~ 2014. 7
- 대 상 : 4급(국장급) 및 청렴관련 주요 부서장
- 평가체계 : 간부청렴도 = 설문평가(100%) - 계량지표 평가
- 평가대상 기간 및 방법 : '13. 6. 1 ~ '14. 5. 31(1년간)
- 결과활용 : 자기관리를 위해 본인 통보 및 인사 등 참고자료로 활용

추진 목표

〈연차별 목표〉

(단위 : 명)

추진내용	2010	2011	2012	2013	2014
고위직 청렴도 평가(인원)	-	6명	6명	6명	6명

추진 실적

- 추진실적 총괄

사업내용	목표	실적	사업이행률
고위직 청렴도 평가(인원)	24명	24명	100%
		달성도(이행률)	100%

○ 일정별 추진실적

일 자	추진사항	세 부 내 용
2012. 3.16	2012. 부패방지 청렴정책 종합계획 수립	- 간부직 공무원 청렴도 자체평가 실시 계획
2012. 5.17	2012. 고위공직자 청렴도평가 추진계획 수립	- 평가대상 : 고위직 간부공무원(국장급) 6명 - 평가분야 : 직무청렴성, 청렴실천노력, 준법성
2012.11.9	고위공직자 청렴도 평가 국민권익위원회 결과보고서 배부	- 고위공직자 청렴도 평가 결과 구청장 보고
2013. 2. 8	2013. 부패방지 청렴정책 종합계획 수립	- 간부직 공무원 청렴도 자체평가 실시 계획
2013. 6.10	2013. 고위공직자 청렴도 평가 추진계획 수립	- 평가대상 : 고위직 간부공무원(국장급) 6명 - 평가분야 : 직무청렴성, 청렴실천노력, 준법성
2013. 6.27	청렴도평가 결과 본인통보 및 기관장 보고	- 청렴도평균 : 9.833점 • 내부평가단 평균 : 9.833점 • 계량지표 감점평균 : 0점
2014. 2.11	2014. 부패방지 청렴정책 종합계획 수립	- 간부직 공무원 청렴도 자체평가 실시 계획
2014. 4.24	2014. 고위공직자 부패위험성 진단 계획 수립	- 평가대상 : 부구청장, 국장 6명, 총무과장, 재무과장, 기획예산과장(총 10명) - 평가분야 : 조직환경, 업무환경, 개인별 청렴도

□ 사업성과

- 고위공직자의 부패 노출 가능성을 진단·분석하여 계량화 성과 도출
- 고위공직자의 청렴수준을 정확히 진단하여 건전한 공직 풍토 조성에 기여

세부관리코드	V - 10 - 사	세부사업명	법인카드 SMS 청렴문자 서비스				
추진시기	입기 내 완료() / 입기 후 계속(○)			부서명 (팀 명)	감사담당관 (감사팀)	담당자 (전화번호)	박주동 (879-5106)
추진상황	완 료	입기 후 계속		미착수	이행률	부진 및 미착수 사유	
	종결사업	계속사업	정상				
			○		100		

사업 개요

- 추진기간 : 2011. 5 ~ 2014. 6. 30
- 추진현황 및 개요
 - 2011. 4월 : 법인카드 SMS 문자알림서비스 시행계획 수립 및 서비스 가입
 - 2011. 5월 : 전 부서(동) 법인카드 사용내역에 대한 문자서비스 실시
 - 시행대상 : 전 부서(동)장 사용 법인카드 1개
 - 시행방법 : 법인카드 사용내역을 각 부서(동) 일상경비 출납원 핸드폰을 통한 SMS 청렴문자 서비스 발송
- 법인카드 SMS 문자 서비스 확대시행
 - 2012. 3월 : 전 부서 보유 모든 법인카드에 대해 청렴 문자 발송

추진 목표

〈연차별 목표〉

(단위 : 개)

추진내용	2010	2011	2012	2013	2014
SMS 청렴문자 발송 법인카드(개수)	-	56	137	137	137

추진 실적

사업내용	목표	실적	사업이행률
법인카드 SMS 청렴문자 서비스(개수)	467개	467개	100%
		달성도(이행률)	100%

○ 일정별 추진실적

일 자	추진사항	세 부 내 용
2011.04.05	계획수립	업무추진비의 투명한 지출을 위한 법인카드 SMS청립 문자서비스 시행계획
2011.04.12	SMS서비스 가입신청	비씨카드사 업무협의 및 서비스 가입신청
2011.05 ~	청립문자 발송 서비스 시작	전부서(동) 법인카드 사용에 대한 문자서비스 실시
2012.2.29	법인카드 SMS 청립문자서비스 확대시행	부서장의 법인카드 사용내역에 대한 문자서비스를 부서보유 모든 법인카드로 확대시행

□ 추진성과

- 법인카드의 부적절한 사용을 사전에 방지하는 효과 달성
- 업무추진비의 청립하고 투명한 지출로 구정 신뢰도 향상에 기여