

문서번호	감사담당관-237
결재일자	2016.1.8.
공개여부	부분공개
방침번호	구청장 방침 제26호

주무관	환경순찰팀장	감사담당관	부구청장	구청장
김은영	이근기	代정종모	김경호	01/08 김기동
협 조				

『품격있는 도시, 살기좋은 광진』  
**2016년 환경순찰 종합계획**



감 사 담 당 관  
( 환 경 순 찰 팀 )

『품격있는 도시, 살기좋은 광진』

# 2016년 환경순찰 종합계획

적극적이고 능동적인 환경순찰로 현장행정을 강화하여 주민생활불편 사항 및 안전위해요인 등을 사전에 적출하고 신속하게 정비하여 안전하고 쾌적한 도시환경을 조성하여 주민 만족도 향상에 기여하고자 함

## 1 추진방향

목표

품격있는 도시, 살기좋은 광진 실현

추진  
방향

- 주민생활불편 사항 및 안전위해요인 사전 예방
- 상습·반복적인 생활불편 민원분야 중점 순찰 실시
- 응답소 현장민원의 신속·충실한 처리 점검
- 현장살피미의 현장행정 강화로 주민의 구정참여 기회 제공

추진  
과제

- 주민불편사항 및 안전위해요인 해소를 위한 지속 순찰
  - 평일, 공휴일, 야간, 주민합동, 특별 순찰
- 순찰결과에 대한 신속·충실성 확보
  - 부서별 처리결과 feed-back 운영
- 응답소 현장민원 연계 현장살피미 운영 활성화
  - 동별 현장살피미 중심으로 주민합동 및 야간 순찰 운영
- 사후 관리 및 평가
  - 부서(동)별 순찰 강화 및 협업체계 확보
  - 동 행정 실적 평가 반영

## 2

## 2015년 추진실적

### □ 총평

- 2015년도 환경순찰을 추진하여 총 2,125건 적출, 2,125건(100%) 처리완료
- 주민들의 스마트(통신매체) 민원신고 등에 따른 처리부서의 적극적인 정비와 조치로 생활불편 요인이 많이 해소됨으로써 건축분야 특별순찰을 제외한 환경순찰 적출사항이 감소하는 추세임 (2014년 2,151건 대비 350건 19.4% 감소)
- 전 부서(동)에서 주민의 불편사항을 해소하기 위하여 노력하고 있으며 특히, 시설물 관리가 많은 부서에서는 자체 점검 및 정비로 시설물 관리에 최선을 다하고 있으나,
- 계절별로 유사한 내용의 적출사항과 민원이 집중되어 일부부서에서는 적기 처리의 어려움이 발생함
- 상습·반복 적출사항에 대하여 해당부서와 환경순찰팀에서 지속적인 현장점검으로 사전예방에 최선을 다하고,
- 청소, 불법현수막 등 주민생활과 밀접한 사항은 각 동별 환경순찰을 강화하여 주민불편사항을 적극적으로 해소해야할 것임

### □ 연도별 현황

(단위:건, %)

년도	합 계	2013년	2014년	2015년	비고
적출처리	7,089	2,813	2,151	2,125	1.2%▼

### □ 환경순찰 적출현황

(단위: 건)

구 분	합 계	평일순찰	휴일순찰	주민합동순찰	야간순찰	특별순찰
적출	2,125	469	729	297	356	274
완료	2,125	469	729	297	356	274

### □ 분야별 적출 및 처리현황

(단위:건)

구분	합계	교통	도로	보안등	치수	청소	가로 정비	광고물	공원 녹지	건축	기타
적출	2,125	453	460	142	114	120	233	73	122	254	154
완료	2,125	453	460	142	114	120	233	73	122	254	154

### 3

## 2016년 순찰개요

- 추진기간 : 2016. 1. 1 ~ 12. 31.
- 순찰지역 : 주요 간선도로, 이면도로, 동별 취약지역 등
- 순찰방법 : 도보순찰, 순찰 차량 이용
- 순찰분야

분 야	순 찰 사 항
도 로	도로, 보도블럭, 경계석, 도로시설물 등 파손
보 안 등	글로벌 오염 및 파손, 신설 수요파악 등
치 수	빗물받이 파손 및 준설상태, 배수불량 등
공원녹지	공원시설 파손 및 청소, 녹지대 및 가로수 관리 등
청 소	쓰레기 적치 및 무단투기, 공중화장실 불편사항 등
가로정비	도로 무단점용 및 불법시설, 불법광고물 등
교 통	교통시설물, 자전거보관대, 불법 주정차 등
건축·환경	공사장불편, 소음, 비산먼지발생사업장 등
기 타	불량공중선, 각종 공공시설물 관리 상태 등

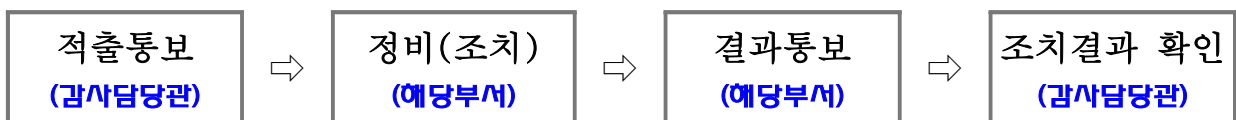
### 4

## 2016년 추진계획

- **평일 상시순찰**
  - 추진기간 : 매주 월~금, 근무시간 중
  - 추진방법 : 일별 권역순찰(15개동 5개권역)

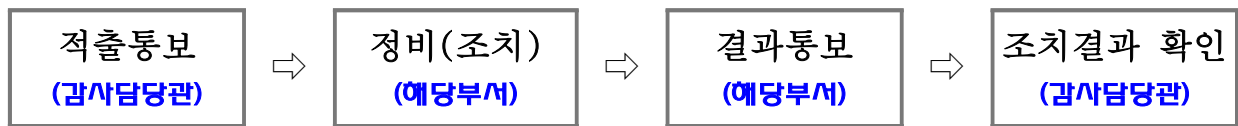
구 분	1권역	2권역	3권역	4권역	5권역
동 명	구의1동	자양2동	능 동	중곡1동	중곡4동
	구의3동	자양3동	화양동	중곡2동	구의2동
	자양1동	자양4동	군자동	중곡3동	광 장 동

- 적출사항 정비



□ **휴일순찰**

- 추진기간 : 매주 토, 일요일 (혹한기, 혹서기 격주 실시)
- 주요내용
  - 주요 간선·지선 도로 및 보도상 불편사항
  - 건축공사장, 절개지 등의 주민불편사항 및 안전위해요인
  - 주요시설(아차산, 한강공원, 어린이대공원 등)주변 미관저해요인 등
- 적출사항 정비

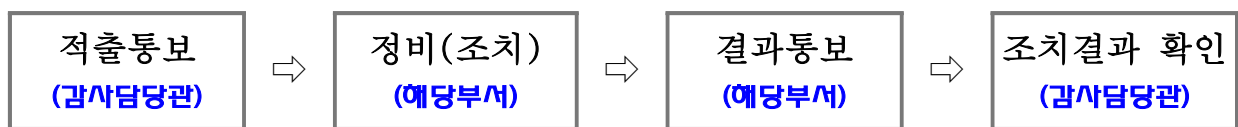


□ **야간순찰**

- 추진기간 : 2016. 3월 ~ 11월 (분기별 2회) 19:00~23:00
- 참 여 : 감사담당관 주관하에 환경순찰팀 직원
- 주요내용 : 보안등, 가로등, 방범시설 중점 순찰

구 분	1분기	2분기	3분기	4분기
지 역	중곡동	능,화양,군자동	자양동	광장,구의동

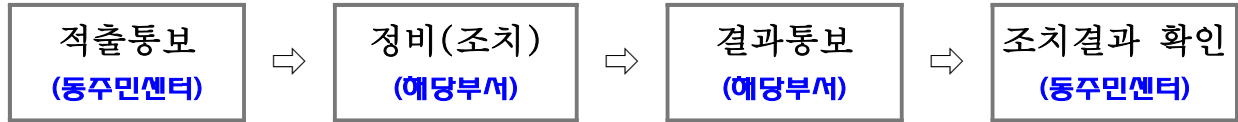
- 적출사항 정비



□ **동별 “주민참여, 야간순찰의 날” 운영**

- 추진기간 : 2016. 2월 ~ 11월 (분기별 1회 운영) 19:00~22:00
- 참 여 : 동장 주관하에 현장살피미, 주민, 직원 합동순찰
- 추진방법
  - 동별 자체 순찰 계획수립 : 순찰지역 자율 선정
  - 적출사항 해당부서 통보 및 활동실적 감사담당관 제출

○ 적출사항 정비



○ 주요내용

- 이면도로, 보도 상의 주민불편사항
- 건축공사장, 공사, 공원 등 취약지역 방범위해요인
- 보안등, 가로등 및 기타 시설물 고장 등

□ 주민합동순찰

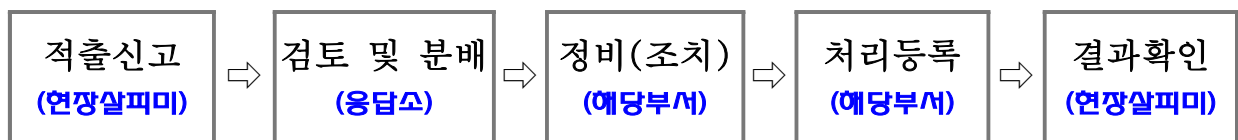
○ 추진기간 : 2016. 3월 ~ 11월, 첫째·셋째 수요일

○ 추진방법 : 동별 일정(예정)

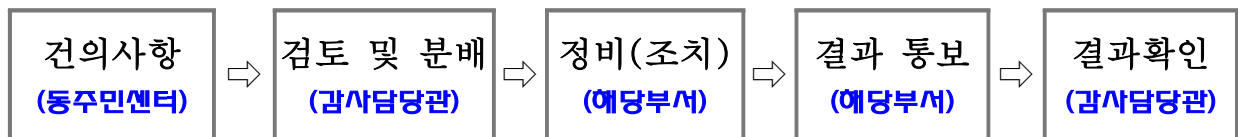
구분	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
첫째주	능동	화양동	중곡1동	중곡3동	구의1동	혹 서 기	구의3동	자양2동	자양4동
셋째주	군자동	광장동	중곡2동	중곡4동	구의2동		자양1동	자양3동	-

○ 참여 : 동별 9명(현장살피미 5, 동 직원 2, 환경순찰팀 2)

○ 주민 적출사항 : 120번(응답소) 신고



○ 주민 건의사항



○ 주요내용

- 동별 순찰노선 자체 선정에 따라 취약지역 순찰 및 건의사항 청취
- 동별 현장살피미 순찰교육 및 순찰 참여로 구정 참여의 기회 제공
- 현장살피미 운영 내실화로 응답소 현장민원 평가 대비

## 5

### 순찰 관리 및 평가

#### □ 부서(동)별 순찰 강화로 신속·충실한 정비체계 유지

- 부서별 순찰담당 지정 및 기동반 편성 운영
- 부서(동)별 담당지역 및 관리시설물 상시순찰을 통해 주민생활불편 및 안전위해요인 사전예방 조치
- 부서(동)장 책임하에 응답소 현장민원 즉시접수, 충실답변(전·후 사진)으로 주민불편사항 해소

#### □ 동 행정 실적 평가

- 주 관 : 감사담당관
- 평가시기 : 2016년 6월, 12월 (반기별)
- 평가대상 : 15개 동주민센터
- 평가방법
  - 환경순찰 운영인원 및 활동실적
  - 환경순찰 우수 및 특수사례 및 관리실적
  - 응답소 현장민원 처리결과(신속성·충실성)
  - 현장살피미 활동실적 및 응답소 홍보실적 등
- 평가결과 : 연말 동행정 실적심사 종합평가자료 반영

#### □ 환경순찰 우수직원 표창 및 간담회 개최

- 일 시 : 2016년 6월, 12월 중 (반기별 1회)
- 대 상 : 동주민센터 순찰담당 15명
- 주요내용
  - 환경순찰 우수직원 표창 수여 : 5명 (권역별 1명)
  - 환경순찰 현황분석, 개선방향 논의 및 순찰직원 격려 등

## 6

### 소요예산

#### □ 총 소요예산 : 3,120천원

- 환경순찰 업무추진 : 1,920천원
- 응답소 현장민원 운영 : 1,200천원

## 7

## 행정사항

### □ 전 부서(동)별 공통사항

- 민원 처리기간 준수 및 형식적인 답변 지양
  - 단순·긴급 사항 : 통보일로부터 3일 이내 조치
  - 기타 정비사항 : 통보일로부터 14일 이내 정비계획 등 결과 통보
- 적출 및 건의사항에 대해 신속한 정비로 주민불편사항 해소
- 예산수반 등 장기적인 검토사안에 대한 충분한 설명과 이해설득
- 응답소 현장민원과 연계된 민원유형에 대한 순찰 강화
- 응답소 현장민원의 신속한 처리를 위한 개선대책 및 협업 강구

### □ 주민생활불편 민원신고 시스템 통합 추진 (2016년 상반기 중)

- 통합대상 : 3개 시스템(홈페이지 생활불편, 당직실 민원신고, 서울전자민원)
- 통합변경 : 1개 시스템(서울전자민원)
- 협조부서 : 디지털정보과

붙임 1. 주요민원 처리부서 기동반 현황 1부.

2. 2015년 응답소 현장민원 처리(평가)기준 1부. 끝.