

문서번호	감사담당관-1011
결재일자	2016.2.1.
공개여부	부분공개(5)

주무관	환경순찰팀장	감사담당관	부구청장
김은영	이근기	代정종모	02/01 김경호
협 조	인사팀장 김기석		

자치구 반부패·청렴 인센티브 평가 대비
「응답소현장민원」 부서회의 결과 보고



감 사 담 당 관
(환 경 순 찰 팀)

자치구 반부패·청렴 인센티브 평가 대비
「응답소현장민원」 부서회의 결과 보고

「응답소현장민원」의 신속하고 충실한 처리를 위해 민원처리 주요부서에 대해 응답소 시스템 교육 및 회의를 실시하고 그 결과를 보고 드립니다

1 회의 개요

- 회의 주제 : 「응답소현장민원」 업무 추진
- 일시 및 장소

연번	평가분야	일시	장소
1	불법주정차	1. 22. (금) 18:00	교통지도과
2	거주자우선주차위반 단속	1. 25. (월) 13:30	거주자우선주차 민원센터
3	청소	1. 25. (월) 17:00	청소과 행정차고지
4	공원녹지	1. 26. (화) 13:30	공원녹지과
5	장애인주차구역 위반	1. 26. (화) 17:00	사회복지과
6	도로, 보도, 교통, 치수	1. 27. (화) 13:30	재해대책상황실

- 참석자 : 응답소현장민원 처리 주요부서 8과 17팀 1시설 63명
- 내용
 - 응답소현장민원 주요 평가분야에 대한 평가방식
 - 응답소현장민원 평가분야별 처리 현황
 - 응답소현장민원 시스템 입력 방법
 - 부서별 협력사항 및 애로사항 청취 등

2

주요 건의 및 애로사항

□ 교통 분야

- 거주자우선주차구역 단속조가 사회복지무원 2명을 포함한 총5명이 2개조로 편성되어 주·야간 맞교대로 24시간 민원업무를 처리하고 있으며 견인업체가 성동구에 위치하여 기동성 확보가 어렵고 단속차량이 1대로 운영되고 있어 단속 차량 및 인력에 대한 지원을 요청
- 장애인주차구역위반 단속에 대한 교통지도팀과 장애인복지팀의 구체적인 업무협조와 체계적인 관리 요구
- 방치이륜차 단속에 대한 경찰서와 업무영역 협의 필요

□ 청소 분야

- 기동대 및 대행업체의 근무시간이 07:00~16:00로 편성되어 16시이후 민원처리에 대해 신속한 처리가 어려움
- 무단투기단속 및 재활용 분리배출에 대해 현장에서 주민에게 안내와 계도를 실시하고 있음으로 업무담당자의 장시간의 현장출장으로 신속성 확보가 어려움

□ 공원 분야

- 가로수 녹지대 및 공원 시설물 보수정비는 연간단가 계약없이 공무원 및 공공근로 등의 인력으로 정비됨으로 신속하고 충실한 민원처리가 어려움

□ 도로·치수 분야

- 도로 및 하수 시설 보수는 예산 확보가 필요하며 담당부서가 보유한 장비와 인력이 부족하고 연간단가계약 및 현장관리감독이 요구되어 “처리예정”으로 답변할 수 밖에 없어 신속하고 충실한 처리가 어려움

3

환경순찰팀 의견

- 우리 구 여건 상, 시설 보수장비, 인력 부족 등으로 신속하고 충실한 현장민원 처리에 애로사항이 많으나 지속적인 직원 교육과 회의를 통해 **전 직원들의 관심 유도**와 **공감형성 필요**
- **거주자우선주차단속**을 실시하는 시설관리공단과 교통지도과의 지속적인 협의를 통해 **효율적인 민원처리 방안 검토 필요**
- **장애인주차구역위반 단속업무**를 위해 근무시간 중, **감사담당관의 순찰 차량을 지원**하여 신속하게 처리할 수 있도록 지원
- 청소과의 신속한 민원처리를 위해 야간 및 공휴일 상황실 운영에 따라 **청소상황실 별도계정 부여 추진**
- 응답소현장민원 업무추진 시 처리부서의 애로사항 및 협조사항을 수시 파악하여 신속하고 충실한 민원처리가 될 수 있도록 **행정 지원부서의 적극적인 지원과 협조가 요구됨**

4

행정 사항

- **응답소현장민원 월간 대책보고회 추진**
 - 일 시 : 매월 둘째주 목요일
 - 장 소 : 부구청장실
 - 참 석 : 국장단, 감사담당관
 - 내 용 : 응답소현장민원 신속·충실성 제고방안 보고 등
- **응답소현장민원 처리부서 수시회의 추진**
 - 일 시 : 부서 요청 및 자체 교육 필요 시
 - 장 소 : 해당 국장실 또는 감사담당관 사무실
 - 참 석 : 담당 팀장 및 직원 등
 - 내 용 : 신속·충실 미흡 처리부서 교육, 부서간 업무 협조사항 등
- **응답소현장민원 회의 참석자 상시학습(1시간) 인정 협조 ... 총무과**

- 붙임 1. 회의 일정표 1부.
- 2. 회의 참석부 1부.
- 3. 교육자료 1부. 끝.

※ 회의 사진



1. 22 .(금) 18:00 교통지도과
불법주정차 분야
(교통지도팀)



1. 25 .(월) 13:30
거주자우선주차민원센터
(시설관리공단 현장민원반)



1. 25 .(월) 17:00 행정차고지
청소 분야
(청소과)



1. 26 .(화) 13:30 공원녹지과
공원녹지 분야
(공원녹지과)



1. 27. (수) 재해대책상황실
가로정비, 도로, 치수, 교통 분야
(건설관리과, 도로과, 안전치수방재과, 교통행정과)

