

문서번호	감사담당관-116
결재일자	2016.1.6.
공개여부	대시민공개
방침번호	부구청장 방침 제4호

주 무 관	안전순찰팀장	감 사 담 당 관	부 구 청 장
심봉규	안재용	구승희	01/06 정연찬
협 조	경영감사팀장                      박선희		

행복한 변화 **동작**  
사람사는

# 2016년 안전순찰 추진계획



**동 작 구**  
**(감사담당관)**



주민이 안전하고 행복한 동작 구현

# 2016년 안전순찰 추진계획

사전예방 중심의 현장점검 강화와 적출사항에 대한 신속한 처리로 안전 위해 요소를 사전에 예방하고 주민불편사항을 최소화하는 등 주민이 안전하고 행복한 동작을 구현하고자 함

I

## 2015. 현황 및 추진실태

### 환경순찰 분야

구 분	순찰 분야		추진실적 (단위:건수)		비 고
			2015	2014	
기획순찰	재해대비	해빙기·수방·제설대책 등	277	295	△18
	시가 테마별	공원,체육시설,등산로 등			
	시책업무	명절 계절별 종합대책 추진실태 등			
동장 현장행정	- 도로 및 교통시설물 파손, 공원산책로 훼손 등 - 위험시설물, 취약시설 상시 순찰 - 사회복지시설 등 취약계층 방문		2,486	9,694	△7,208
동작골안전지킴이 순찰활동	도로,하수,공원,청소,기타 공공시설 및 순찰사각지대 환경순찰· 자체정비 등		-	715	△715
총 계			2,763	10,704	△7,941

- 2015년에는 월별 기획순찰 및 각 동별 동장 일일 현장행정(순찰) 지속 추진을 통해 총 2,763건의 주민 불편사항을 적출하여 시정조치 하였음
- 이는 동작골안전지킴이가 유사기능을 가지고 있는 동작구자율방재단으로 단체통합되고, 동장 일일 현장행정이 불법 광고물 등 형식적인 실적위주의 의례적 순찰에서 주민안전 위해요소 발굴 등 질적인 순찰로 내실화가 이루어졌기 때문임

## 응답소 현장민원 분야

구 분	합계(건수)	교 통	도 로	청 소	주택 건축	치수 방재	가로 정비	공원 녹지	기타 불편
2015	26,886 (100%)	7,800 (29%)	2,214 (8.2%)	4,560 (17%)	682 (2.5%)	674 (2.5%)	5,969 (22.2%)	496 (1.8%)	4,491 (16.8%)
2014	19,886 (100%)	7,374 (37.1%)	2,035 (10.2%)	1,623 (8.2%)	382 (1.9%)	712 (3.6%)	3,909 (19.7%)	466 (2.3%)	3,385 (17.0%)

- 응답소 현장민원의 경우 전년도 대비 7,000건이 증가한 26,886건을 처리하였으며 2015년 서울시 응답소 현장민원 인센티브 평가에서 5위(2014년 13위)의 실적거양을 하였음, 분야별로는 교통 7,800건(29%), 가로정비 5,969건(22.2%), 청소 4,560건(17%), 도로 2,214건(8.2%) 4개 분야의 처리건수가 전체 처리건의 76.4%를 차지하여 주민 불편사항이 4개 분야에 집중되고 있어 이에 대한 신속한 처리와 집중적인 관리가 요구됨

### < 총 평 >

- ◆ 2015년은 월별 기획순찰 추진 및 기능부서·동주민센터의 내실있는 순찰, 응답소 현장민원 운영 강화 등을 통해 총 30,000여건에 달하는 적출사항을 시정 조치하여 주민불편 사항 및 안전위해 요소 최소화를 위해 노력하였으나,
- ◆ 기획순찰 추진시 위험요소 다양화에 따른 전문성 부족으로 선제적 예방순찰 미흡, 대형공사장 등 점검시 높은 기능부서 의존도, 일부 의례적·반복적인 점검행태 등이 확인 되어 개선이 필요함
- ◆ 2016년에는 상시순찰 지속추진, 건설공사장 외부전문가 합동점검, 보다 다양한 테마순찰 등 예방기능 및 순찰역량 강화를 통해 순찰 사각지대를 최소화하여 안전을 확보하고 응답소 현장민원의 효율적인 운영으로 주민의 불편사항을 적기에 해소함과 동시에 인센티브 평가에도 좋은 실적을 거양할 수 있도록 노력하여야 겠음

### ▣ 사당종합체육관 공사장 붕괴 등, 안전 불감증 개선 노력 요구

- 선제적 예방을 위한 상시순찰체계 구축, 건설공사장 외부전문가 합동점검, 시기·테마별 취약분야 기획순찰 강화, 범죄발생 사각시간대 안전순찰 실시, 기능부서·동주민센터 합동순찰 실시 등 주민안전 확보를 위한 다각적인 점검체계 구축 및 안전사고 대응능력 향상 도모

### ▣ 각 분야별 순찰활동 강화 및 내실화 필요

- 예측 가능한 월별 정기순찰 추진 및 사건·사고, 사회적 이슈 등을 고려하여 시기·테마별 보다 다양한 주제발굴 및 확대 추진을 통해 기획 순찰의 적시성 확보 및 안전성 강화
- 동장 현장행정의 경우 보고를 위한 단순적출은 지양하고 주민 안전 위해요소 적극 발굴 등 최접점 순찰활동의 내실화 및 정착 유도
- 응답소 현장민원의 효율적인 운영을 위해 분기별 처리부서 실적공개, 접수민원 상시모니터링 및 피드백으로 신속·정확한 민원처리 체계 확립

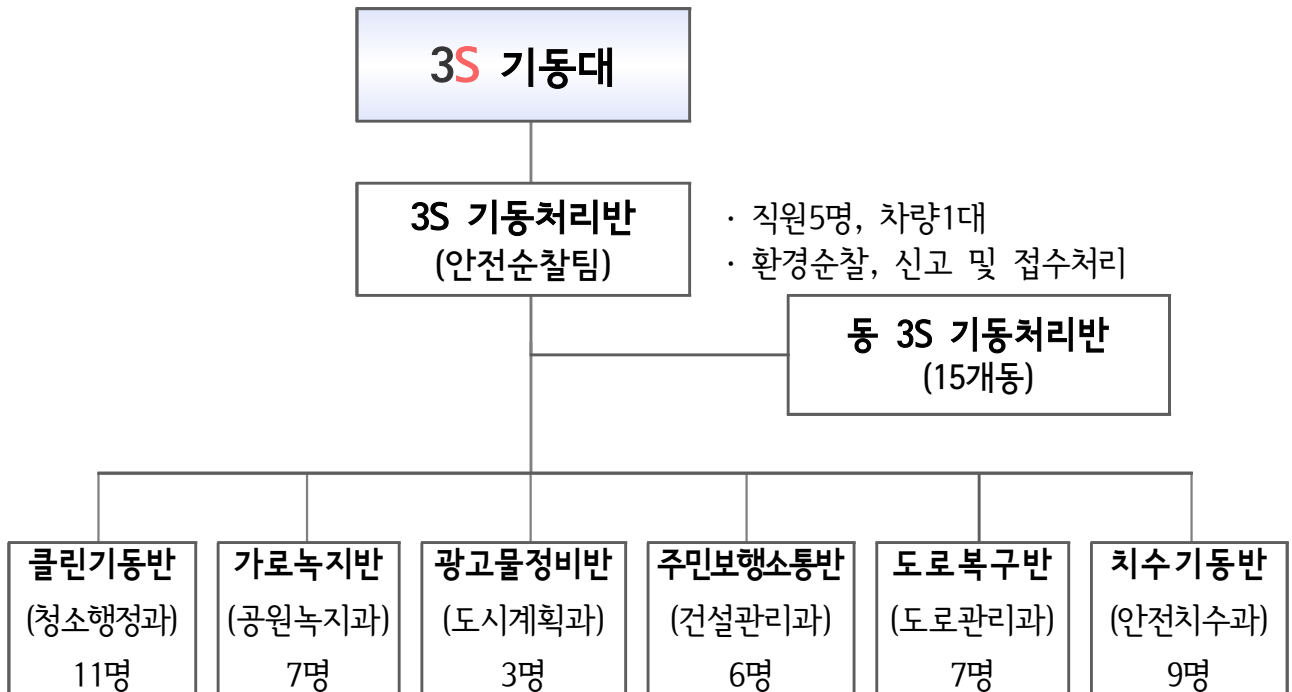
### ▣ 다양한 위험요소 대응능력 향상을 위한 순찰역량 강화 필요

- 위험요소 다양화에 따른 전문성 부족, 점검시 높은 기능부서 의존도 등 점검의 실효성 한계 극복을 위해 전문지식을 요하는 취약분야, 신규 위험시설물, 주요 건설공사 등에 대해 외부전문가 합동점검 및 자문을 통한 안전순찰 내실화

1. 추진목표 및 방향



2. 운영체계



※ 각 부서 및 동 환경순찰 처리담당 총 58명, 감사담당관과 유기적 협력체계 구축 신속 현장처리

### 3. 세부 추진계획

#### ① 상시 순찰체계 구축

##### ● 권역별 환경순찰 실시 (감사담당관)

- 운영개요 : 관내를 5개 권역으로 구분하여 요일별 환경순찰

권역별	상도권 (월)	흑석권 (화)	사당권 (수)	대방권 (목)	신대방권 (금)
해당지역	상도1~4동	흑석·노량진1동	사당1~5동	노량진2·대방동	신대방 1,2동

- 추진방법 : 도보 및 차량이동에 의한 현장확인 점검

- 중점 점검사항

- 각 동장 환경순찰 실시여부 확인 및 동별 취약지역 환경순찰
- 응답소 현장민원 부실 처리 방지를 위한 민원처리결과 사후확인
- 언론·동향에 따른 현안사항 순찰 및 주요 시책사항 추진실태 점검

##### ● 동별 현장행정 내실화 (15개동)

- 운영개요 : 동장 주관으로 동별 특성에 맞게 일일순찰

- 순찰방법 : 취약지역 현장점검 및 동향 파악, 경미한 사항 정비 등

- 순찰내용

- 언론·동향에 따른 현안사항 순찰 및 주요 시책사항 점검
- 취약계층·사회복지시설 등 방문, 동향 및 건의사항 수렴 보고
- 위험시설물, 취약시설 등 상시 순찰 및 개선사항 보고
- 도로 및 교통시설물 파손, 공원·산책로 훼손 등

※ 단순 생활쓰레기 투기, 경미한 도로파손, 불법 광고물 등은 적출 보고에서 제외

- 보고방법 : 순찰 및 정비결과 (붙임2) 서식에 따라 주간보고 확행

형식적인 실적위주의  
의례적 순찰보고 지양

⇒  
⇒

주민안전 위해 요소 적극 발굴  
주민의견 청취 및 건의 위주 보고

- 현장행정 추진실적 평가

- 확대간부 회의시 공개 : 각 동별 활동실적 및 우수·미흡사례 비교 평가
- 동행정 종합평가 : 동행정 종합평가 시 추진실적 및 우수사례 가점 반영

○ **기능별 환경순찰 실시 (전부서)**

- 운영개요 : 관리소관 시설에 대해 월 1회 이상 환경순찰 실시
- 참여자 : 각 부서장, 담당 팀장, 담당자
- 대상 : 각 부서별 소관시설 - (붙임3) 참조
- 추진방법
  - 월별 자체계획을 수립하여 관리 시설과 대상 업무에 대해 현장점검 실시
  - 시설이용자, 인근주민 등에 대한 불편·건의사항 청취 및 해결방안 모색

**2 사전예방 기획순찰 강화**

○ **건설공사 주요공종 외부전문가 합동점검 실시(신규)**

- 점검목적 : 안전점검을 통해 사고요인 사전 제거 및 시공사 등 관계자 안전의식 고취
- 점검대상 : 3억원 이상 건설공사(안전분야 일상감사 대상)
  - ※ 연간단가계약공사, 소규모 반복공사 제외로 점검의 질 향상
- 점검주기 : 연중 수시(주요공종 작업시)
- 참여자 : 감사담당관(안전순찰팀, 경영감사팀), 외부전문가 합동점검
- 점검내용 : 터파기, 콘크리트 타설 등 건설공사장 주요 공종부분 안전관리 실태

○ **시기·테마별 기획순찰 강화**

- 운영개요 : 시기별·계절별, 취약분야 선정 월 1회 이상 현장점검
- 주제선정

구분	선정 방법	비고
정기	시기별, 계절별 예측 가능한 사전예방 중심의 사안 선정	연1회 → 연5회 이상 (붙임1) 참조
수시	사건, 사고, 사회적 이슈 등 현안사항을 고려하여 선정	매일 주제선정 토론

- 참여자 : 감사담당관(안전순찰팀), 사안별 간부합동순찰 병행

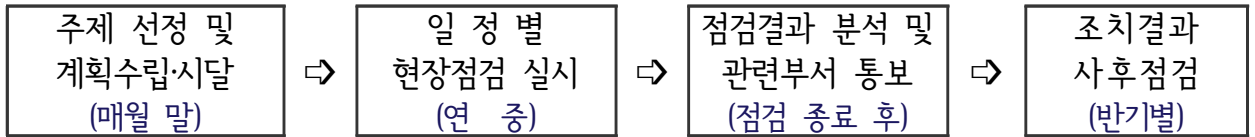
※ 전문지식을 요하는 취약분야, 신규 위험시설물 등은 외부전문가 합동점검 실시



- 추진 방법

- 월별 지정계획을 기본으로 하되, 현안 사항에 따라 탄력적 운영 (수시 순찰 활성화)
- 적출 위주의 점검은 지양하고 사전예방 유도를 위한 점검 계획의 사전공개
- 점검결과와 철저한 분석 및 조치결과 사후점검으로 효과성 극대화

- 추진 절차



○ 기능부서, 동주민센터 등 합동순찰 연계 추진

- 운영개요 : 기획순찰 주제별 예측 가능한 문제점 해결을 위한 합동순찰 실시
- 순찰대상 : 공공시설, 다중이용시설, 복지시설, 동별 취약지역 등
- 참여자 : 기능부서, 동장, 감사담당관 등
- 기대효과 : 합동순찰 실시로 점검역량 보장 및 신속 처리 도모

**3 순찰 사각지대 최소화**

○ 야간 안전순찰 실시

- 운영개요 : 야간 안전 취약지역 선정, 분기 1회 야간순찰 실시
- 순찰대상 : 주택밀집 지역, 대학·학원가 주변, 유흥업소 밀집지역 등
- 중점 점검사항
  - 안전취약 지역 방범용 CCTV, 보안등, SOS비상벨 점검 및 필요지역 발굴
  - 가로등·보안등 고장, 보도 파손, 적치물 방치 등 야간 보행자 불편사항 적출
  - 기타 주민 불편사항 및 안전 위해요소 적출

○ 조기순찰 실시

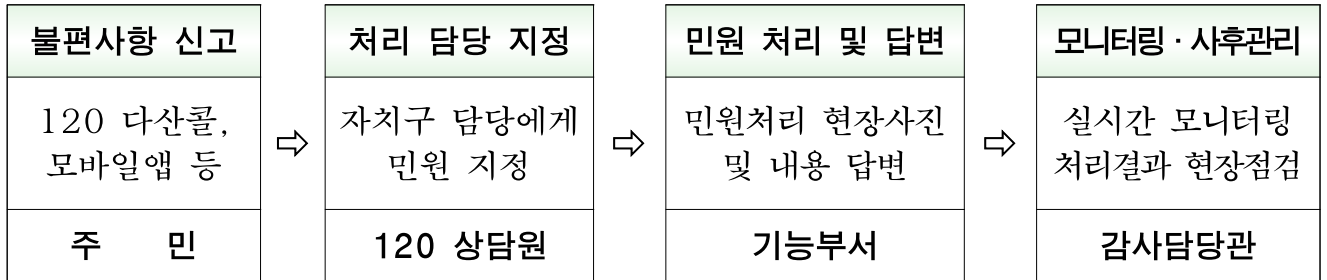
- 운영개요 : 일요일·공휴일 익일 새벽 시간대 분기 1회 조기순찰 실시
- 순찰대상 : 주요 간선도로, 공공시설물, 대중교통 이용지역, 학교 주변 등
- 중점 점검사항
  - 공공시설물, 주요 간선도로 주변 정비 미흡사례
  - 지하철·버스정류장 등 대중교통 이용지역 주변 불편사항
  - 학교 주변 통학로 안전위해 요인 등

#### 4 효율적인 응답소 현장민원 운영

▶ 2016. 운영계획 별도 수립 (서울시 운영계획 시달 이후)

##### ○ 응답소 현장민원 접수·처리

- 운영기간 : 연 중
- 운영방법



- 신고분야 : 시민불편사항 신고대상 12개 분야 67개 항목(교통, 도로 등)
- 추진결과 : [자치구 종합청렴도 인센티브 사업 30% 반영 \(2015년 기준\)](#)

##### ○ 현장민원 담당자 교육 강화

- 추진목적 : 인사이동시 담당업무 변경으로 인한 업무미숙 사전예방
- 교육내용 : 2016. 응답소 현장민원 처리기준 및 답변요령 등
- 교육주기 확대
  - 정 기 : 반기 1회 이상 (상·하반기 정기 인사발령 이후)
  - 수 시 : 처리실적 부진부서 담당자 교육 실시 등

##### ○ 『1·2·3』 처리시스템 구축

- 추진목적 : 응답소 현장민원의 신속·정확한 민원처리 체계 구축
- 추진대상 : 응답소 현장민원 처리부서·전 동
- 추진내용

- ① **1시간 이내** 민원 접수 완료
- ② **2회 이상** 현장 방문하여 사후 관리 철저
- ③ 충실성 **3점(우수)** 기준에 맞게 기한내 처리

## 5 철저한 조치결과 사후점검

### ○ 순찰 지적사항 및 응답소 현장민원 이행실태 점검

- 추진목적 : 부실·지연 처리 여부 등 이행실태 점검으로 신속성·충실성 확보
- 점검시기 : 수 시
- 점검대상 : 기획순찰 지적사항, 동장 현장행정 적출사항, 응답소 현장민원 처리결과 등
- 점검사항 : 부실처리 및 특별한 사유 없는 지연처리 등
- 결과조치 : 미흡사항 확인 부서는 부서장 주관 하에 자체 교육 실시 후 보고

※ 부서장 교육 후에도 동일한 사유로 미흡처리 등이 확인될 경우, 확대간부 회의 자료 공개

## IV

## 행정사항

### ☐ 동장 현장행정 매일 실시 및 주간보고 ----- 전 동

- 동장은 적극적인 현장행정 마인드를 가지고 현장행정(일일순찰)을 강화하고 지속 추진하여, 붙임2 서식에 의거 매주 월요일까지 그 결과를 보고

### ☐ 소관시설에 대한 환경순찰 철저 ----- 전 부서

- 전 부서는 해당 소관시설(붙임3 참조)에 대한 안전관리 대책을 수립하고 월 1회 이상 정기적인 환경순찰을 실시하여 시설관리에 만전을 기하기 바람

### ☐ 아울러 전직원은 주민 불편사항 및 안전위해 요소 사전예방을 위해 적극적인 관심 바라며, 신속하고 충실한 민원처리를 통하여 주민 신뢰 및 만족도가 향상될 수 있도록 최선을 다하기 바람

- 붙 임 1) 2016. 월별 기획순찰 계획(안) 1부  
2) 동장 현장행정 주간보고 서식 1부  
3) 부서별 관리대상 시설 및 점검결과 서식 1부. 끝.