

인천의 꿈, 대한민국의 미래

2018 주요업무계획

2017. 12.

목 차

I. 일 반 현 황	2
II. 2018년 정책여건과 목표	5
III. 2018년 주요업무 추진계획	7
1. 2018년 3대 역점과제	9
2. 주요업무 추진계획	13

I . 일반현황

1 일반현황

- 기 구 : 1실 7담당
- 인력(정/현원) : 46/47명(일반직 45/46, 개방직 1/1)
- 조직표

(‘17. 12. 20. 현재)



※ 기타 : 행정5급 1(육아휴직)

예 산

(단위 : 백만원)

구 분	2017년	2018년	내 역	
			물건비(여비 등)	사업예산
감사관실	248	224	135	89

2 주요 현황 및 통계

□ 감사대상

(단위 : 기관수)

합계	본청	직속기관	출장소	사업소	공사공단	출자출연 기관	군·구
47	1	3	1	18	5	9	10

※ 의회사무처, 소방본부(소방서 10, 소방학교 포함)는 본청에 포함

※ 상수도사업본부 산하 11개소 사업소는 상수도사업본부에 포함

□ 위원회

위원회명	설치근거	구성	위원장	기능
공직자 윤리 위원회	공직자윤리법 제9조, 인천광역시 공직자 윤리위원회 구성과 운영에 관한 조례	11명 (당연직2, 위촉직9)	민간인	- 재산등록사항 심사 및 처리 - 취업제한 여부 확인 및 취업승인
주민감사청구 심의회	지방자치법 제16조, 인천광역시 주민감사 청구에 관한 조례 제3조	11명 (당연직2, 위촉직9)	민간인	- 감사청구 사항의 요건심사 및 결정 - 청구인 명부에 기재된 유효서명 확인

□ 시민감사관 운영

- 위촉일자 : 2017. 9. 25.(임기 2년)
- 기 능 : 위법·부당사항 시정 건의, 자체감사활동 참여 등
- 구 성 : 81명 위촉

계	토목 건축	보건 의료 환경	사회 복지	세무 회계	문화 예술 체육	법률	교육	지적 조경	기계 전기 소방	언론	자원 봉사	광업	농업 상업	부동산	기타
81	10	4	9	2	3	2	6	3	7	2	8	3	6	4	12

※ 남 54명(77%), 여 27명(33%)

II. 2018년 정책여건과 목표

1 정책여건

- ◆ 공직자의 공정하고 청렴한 직무수행에 대한 시민 요구 증대
 - 청탁관행과 접대문화 근절을 위한 청탁금지법 제도의 원활한 정착 도모
 - 민선6기 말 레임덕 현상 방지를 위한 공직기강 해이 예방감찰 강화
- ◆ 잘못된 관행과 제도 등 적폐청산에 대한 시민의 개선요구 증대
 - 비정상적 관행 정상화 및 행정착오 방지를 위한 컨설팅 감사 확대
- ◆ 시민생활 밀접분야 안전사고 발생 등으로 안전도시 구현 요구 증대
 - 안전과 밀접한 분야에 대한 점검으로 시민안전 위협요인 사전 제거

2 비전/정책목표

비전 300만 시민이 행복하고 신뢰받는 감사

< 정책목표 >

「청렴도시 인천, 시민중심의 능동적 감사, 안전도시 인천」

전략 1. 청렴도 향상 및 엄정한 공직기강 확립

- 1 시민과 공무원이 행복한 청렴도시 인천 실현
- 2 엄정한 공직기강 확립 및 예방감찰 강화
- 3 부패예방을 위한 자율적 내부통제 강화
- 4 깨끗한 공직사회 구현을 위한 공직윤리관 확립

전략 2. 능동적 감사로 성과 제고

- 1 기본과 원칙에 충실한 시민중심의 능동적인 감사
- 2 재정건전화 / 경영효율화를 위한 재무감사
- 3 시민과 현장 중심의 일상감사 및 계약심사
- 4 일하는 공직사회 조성을 위한 컨설팅감사 활성화

전략 3. 안전취약 분야 등 감사로 시민행복 추구

- 1 다중이용시설 특정감사로 안전도시 인천 구현
- 2 도시활력 증진을 위한 도로관리실태 적정성 감사
- 3 시민과 현장 중심의 정성을 다하는 민원처리

III. 2018년 주요업무 추진계획

2018년도 중점감사방향

비전 300만 시민이 행복하고 신뢰받는 감사

3대 역점감사 추진



감사 패러다임의 변화

<개선 前>

- 선례답습적 적발위주 감사
- 단편일률적 감사
- 부패공직자 온정주의 처분

<개선 後>

- 易地思之 입장에서 능동적인 감사로 근원적 제도개선
- 선택과 집중을 통한 테마감사로 시민의 체감 극대화
- 정탁금지법 확행 및 비위행위자 엄중 문책으로 부패 근절

시민이 체감하는 감사 전환

- 시민의 행복을 최우선시 하는 민생 및 시정지원 감사 구현
- 깨끗한 공직풍토 조성으로 시민으로부터 신뢰받는 고품격 감사체계 구축

2018년 3대 역점감사

- ① 시민과 공무원이 행복한 청렴도시 인천 실현
- ② 기본과 원칙에 충실한 시민중심의 능동적 감사
- ③ 다중이용시설 특정감사로 안전도시 인천 구현

1 시민과 공무원이 행복한 청렴도시 인천 실현

- ◇ 고위공무원으로 구성된 청렴대책 추진단 운영을 통한 반부패·청렴 정책의 효율적인 수립·시행
- ◇ 청렴교육과 민·관협력을 통한 반부패·청렴 실천문화 공직분위기 조성 및 지역사회 전반으로 확산

□ 반부패·청렴 정책 컨트롤타워인 청렴대책 추진단 운영

- 반부패·청렴정책에 대한 고위공무원의 관심도 제고 및 책임성 확보
- 실·국 간 반부패·청렴정책에 대한 소통·공감을 통한 협업체계 구축
- 분야별로 청렴도 취약 요인 분석을 통한 대응방안에 대해 통합·조정
- 청렴대책 추진단 보고회의 정례화를 통한 내실있는 운영

□ 반부패·청렴 문화 실천을 위한 청렴교육 강화

- 전 직원 반부패·청탁금지법 집합의무교육 및 청렴서약 시행(연1회 이상)
- 공직생애주기별 맞춤형 청렴교육 실시(신규자, 장기교육자, 고위공직자 등)
- 부패취약분야(공사·용역 등) 청렴교육 및 모니터링 강화(청렴해피콜)
- 청탁금지법 실시간 상담 및 사례 전파(청탁금지법 상담·신고센터, 청렴나눔방)
- 기관별 특성에 따른 청렴교육 효율적 분담(소방본부, 상수도본부, 경제청, 의회사무처)

□ 민관협력형 「청렴실천협의회」 운영 활성화

- 민·관 청렴 클러스터인 「청렴실천협의회」 운영 정례화
- 회원 기관 간 청렴시책 공유로 지역 청렴수준 상향 평준화
- 청렴하고 투명한 사회 조성을 위한 청렴문화 실천 캠페인 활동 실시
- 시민의 청탁금지법 및 공익신고 이해 향상을 위한 홍보물 제작·배포
- 초·중·고 대상 '청렴포스터 공모전' 개최로 청소년부터 청렴의식 함양

2 기본과 원칙에 충실한 시민중심의 능동적 감사

- ◇ 기본과 원칙에 충실한 체계적인 종합감사로 신뢰받는 시정 구현
- ◇ 시민불편 해소를 위한 컨설팅 감사 등으로 시민행복 추구

□ 기본과 원칙에 충실한 종합감사

- 감사대상 : 16개 기관 (주기 : 2~3년)
 - 직속기관(1), 출장소(1), 사업소(5), 공사·공단(3), 출자·출연기관(3), 군·구(3)
- 감사중점 : 업무추진 전반 또는 기관 특성을 감안한 맞춤형 감사
 - 시민불편·기업애로 분야 불합리한 제도 개선과 우수사례 적극 발굴 등
 - 소극·무사안일 및 위법부당행위 엄정한 처분으로 재발 방지

□ 시민을 최우선시 하는 수요자 중심의 감사

- 투명하고 공정한 감사로 시민이 시정을 신뢰할 수 있는 여건 조성
- 선택과 집중을 통한 테마감사로 시민체감 극대화
- 시민불편 규제개혁 지원을 위한 사전 컨설팅 감사 활성화
- 시민의 입장과 시각으로 고충민원을 신속하게 조사·해결

□ 고객(공무원) 중심의 문제해결형 사전컨설팅 감사 추진

- 적법성, 타당성, 경제성에 대한 사전컨설팅 감사를 통한 적극행정 유도
- 감사정보 수집·분석 및 분야별 감사실시에 대한 협업체계 구축
- 소통하고 도와주고 지원하는 감사
- 워크숍 및 업무연찬회 개최 등 연구를 통한 사전컨설팅 능력 함양

□ 시민 참여 감사제도 활성화

- 시민감사관 감사 참여 활성화로 감사 사각지대 최소화
 - 노무사, 세무사, 회계사, 건축사 등 전문가 감사 참여 확대
- 시민불편사항 제보·건의를 통한 해결로 시민행복 선도
- 시민감사관 운영 활성화
 - 정기적인 소통 만남 및 밴드를 통한 On-Line 소통 등

3 다중이용시설 특정감사로 안전도시 인천 구현

◇ 시민의 생명·안전과 밀접한 공공체육시설 및 다중이용시설물 관리
실태에 대한 특정감사 실시로 '안전도시 인천' 구현

□ 추진방향

- 공공체육시설 및 다중이용시설물의 현장점검을 통한 문제점 분석
- 안전사고 위험요소 제거 및 예방을 위한 개선방안 도출

□ 공공체육시설 관리실태 전수조사

- 대상시설 : 체육시설 및 물놀이 시설 등
- 시 기 : 2018. 4월 ~ 6월
- 주요내용
 - 각종 안전시설 점검계획과 조치결과에 대한 적정여부
 - 안전시스템 작동실태 및 안전사고 위험요인 방치여부
 - 안전사고 예방을 위한 개선방안 모색 등
- 대안제시 : 공공체육시설 관리실태 분석 및 개선방안 도출

□ 다중 이용시설물 사전 예방감사 실시

- 대상시설 : 공연장 및 전시장
- 시 기 : 2018. 7월 ~ 10월
- 주요내용
 - 각종 공연장 및 행사장 안전계획 수립여부
 - 안전사고 발생 시 비상체계 이행실태 확인 조사
 - 기타 민원발생에 대한 개선 및 대책방안 등
- 대안제시 : 공연장 및 전시장에 대한 안전관리 대안제시

주요업무 추진계획

- 1 재정 건전화·경영 효율화를 위한 재무감사
- 2 부패 예방을 위한 자율적 내부통제 강화
- 3 깨끗한 공직사회 구현을 위한 공직윤리관 확립
- 4 시민과 현장 중심의 일상감사 및 계약심사
- 5 도시활력 증진을 위한 도로관리 실태 적정성 감사
- 6 일하는 공직분위기 조성을 위한 컨설팅 감사 활성화
- 7 엄정한 공직기강 확립 및 예방감찰 강화
- 8 시민과 현장 중심의 정성을 다하는 민원처리

1 재정 건전화 · 경영 효율화를 위한 재무감사

- ◇ 공기업·출자·출연기관 경영실태 점검으로 비효율, 방만 경영 개선
- ◇ 재무회계분야 부조리 시정을 통한 공정성, 투명성 확보
- ◇ 재정운영 효율성 제고와 기관장 책임성 강화

□ 지방공기업 및 출자·출연기관 경영실태 종합감사

- 경영관리 업무전반으로 주요투자사업, 재무관리, 조직·인사, 계약 업무의 적정성 점검
 - 기관별 집단민원, 현안사업에 대한 중점감사로 시민체감감사 시행
 - 부실경영 유발하는 계약(협약)의 특혜 및 부조리·비위행위 엄단
 - 부실 및 방만 경영을 유발하는 조직·인사 제도의 규정화·명문화
- 기간 및 대상기관

대상기관	지방공기업		출자·출연기관	
6개	1월	인천환경공단	5월	인천글로벌캠퍼스운영재단
	7월	인천관광공사	6월	인천인재육성재단
	12월	인천도시공사	9월	인천신용보증재단

□ 공정하고 투명한 회계질서 확립

- 기간 및 대상기관 : 2018. 1월 ~ 12월 / 10개 기관
- 재정절차제도 불이행, 불건전 재정운용, 투자재원 비효율 집행 개선
- 계약분야의 고질적, 관례적 부당행위 해소
 - 입찰 및 계약관리 부실로 인한 예산낭비 시정
 - 계약법령(조달구매제도 등)을 악용한 부당계약 개선

※ 회계감사 주요지적사항 사례전파 제도화로 부조리 사전 예방

- 대상 : 2개 기관이상 유사지적사례 또는 예산손실발생 주요주의사례
- 관내기관 간 벤치마킹 등으로 동일한 회계법령 위반이 발생하거나 군·구 등 관내기관에서 관행적으로 시행하고 있는 부당사례를 일괄 개선

2 부패 예방을 위한 자율적 내부통제 강화

- ◇ 업무처리과정에서 업무해태, 오류, 부정과 비리발생의 사전예방
- ◇ 3대 시스템(청백-e 모니터링, 자기진단제도, 공직자 자기관리) 운영 강화를 통한 행정의 투명성·적법성 확보로 청렴한 공직문화 정착

□ 예방감사시스템 확립을 위한 청백-e 모니터링 강화

- 행정정보시스템을 연계하여 행정오류 발생 시 담당자, 관리자, 감사자에 통보하여 오류·비리 예방(재정, 인사, 세외수입, 지방세, 새올행정)
- ‘청백-e 모니터링의 날’ (매주 금요일) 운영 강화로 부서별 적기 조치 이행
- 자율적 내부통제 사용자 교육 및 간담회 추진(정기 및 수시 교육 등)
- 자율적 내부통제 제도 운영 평가 및 인센티브(포상금) 부여

□ 공직자의 청렴 자기진단 제도 운영 활성화

- 모니터링 되지 않는 사무에 대한 업무처리과정 자체점검(자기진단) 강화
- 전 직원 ‘1인 1개 진단카드’ 발급 의무화 추진(자기진단 작성 및 부서장 결재)
- 자기진단 수행자에 대한 인센티브 부여(청렴마일리지 부서 및 개인 실적)
- 자기진단 상반기 실적 점검 및 연도 평가를 통한 참여 활성화 추진

□ 청렴실천력 제고를 위한 청렴마일리지 효율적 운영

- 전 직원의 청렴활동 실적에 대한 마일리지 부여로 청렴실천의지 제고
- 부서개인의 청렴마일리지 평가 항목 및 가감점 세부기준에 의한 점수 부여
- 5급 이상 직무성과평가(협력성과분야), 청렴활동(교육·시책참여) 실적 반영
- 청렴리더를 통한 부서별 청렴교육 지속 추진(‘청렴소통의 날’ 운영)
- 청렴마일리지 분기별 점검을 통한 문제점 파악 및 대응방안 마련
- 청렴마일리지 운영 평가 우수 부서 / 우수자 표창 등 수여

3 깨끗한 공직사회 구현을 위한 공직윤리관 확립

- ◇ 공직자 재산형성의 투명성을 높이고 부정축재를 방지해 공직자로서의 책임과 역할 수행
- ◇ 퇴직공직자의 퇴직 전 소속 기관에 대한 부당한 영향력 행사를 방지하고 공무집행의 공정성 제고

□ 공직자 재산형성 투명성 확보를 위한 재산등록 심사 강화

- 재산등록 의무자 : 2,466명
- 재산 심사 중점
 - 불명확한 재산증식 발견 시 재산형성 과정에 대한 심사 진행
 - 재산등록 심사 기준 강화로 재산심사의 실효성 확보
 - 교육, 홍보 등 강화로 재산신고 성실등록 이행 및 부정축재 방지

□ 공무집행의 공정성 확보를 위한 퇴직공직자 취업심사제도 정착

- 대 상 : 재산등록의무자에서 퇴직한 공무원과 공직유관단체 임원 등
- 제한사유 : 퇴직 후 3년, 퇴직 전 5년 동안 소속 부서(기관)의 업무와 취업하려는 취업제한기관 간에 밀접한 관련성 판단
- 제한기관 : 인사혁신처에서 매년 고시하는 취업제한기관 (자본금 10억 원 이상 영리사기업 및 비영리법인 등)
- 추진내용 : 퇴직공직자에 대한 제도안내 철저, 취업심사 검토 철저, 소속공직자 취업제한 제도 안내 등

□ 부패 예방을 위한 비위면직자 취업제한 관리 강화

- 목 적 : 공직사회에 대한 국민의 신뢰 보호 및 부패행위의 사전 예방
- 제한대상 : 부패방지법 82조의 비위면직자(당연퇴직, 파면, 해임) 및 부패행위로 300만원이상 선고자
- 제한기간 : 퇴직 후 5년간 취업 제한
- 제한기관 : 공공기관, 부패행위 관련 기관, 퇴직 전 5년간 소속 부서(기관)의 업무와 밀접한 관련이 있는 영리사기업체 등
- 제도강화 : 규모와 상관없이 모든 영리사기업체 취업제한 등

4 시민과 현장 중심의 일상감사 및 계약심사

- ◇ 시민의 입장에서 사업의 필요성, 사업계획의 적정성 등을 심사하여 효과적 예산 집행 및 시행착오 사전 예방
- ◇ 시민의 행복지수 제고를 위한 예산절감 및 공공사업 품질 제고

□ 시민 중심의 일상감사 및 계약심사

- 감사대상 : 종합(전문)공사 5억원(3억원), 용역 2억원, 물품 5천만원 이상
 - * 계약심사 : 일반·학술용역 1억원, 물품 제조·구매 2천만원 이상
- 심사방법
 - 지역민원 대형 사업의 타당성 검토 결과 및 유사사업 사후평가 결과 반영
 - 주민참여예산 사업의 신속한 처리(일상감사 7일 → 5일, 계약심사 10일 → 5일)

□ 일상감사, 계약심사 품질 제고

- 사전 협의제 운영
 - 대상기관 : 추정가격 70억원 이상 공사, 추정가격 20억원 용역·물품
 - 주요내용 : 심사결과 통보 전 발주부서와 충분한 협의·조정
- 감사(심사) 담당자 상시 소통을 위한 사회관계망(SNS) 운영
 - 대상기관 : 본청, 군·구, 공사·공단, 출자·출연기관
 - 주요내용 : 정보공유, 질의·응답 등을 통한 협업기능 강화
- 사업시행 담당자 만족도 조사 및 개선
 - 사업담당자의 계약심사제도 만족도, 운영상 문제점, 개선사항 발굴·개선

□ 일상감사, 계약심사 담당자 역량 강화

- 일상감사·계약심사 담당자 교육 및 시찰
 - 관련 법률 제·개정 사항, 원가의 개념, 원가산정방법, 주요 지적사례 등
 - 주요 도시(특별·광역시) 업무처리 선진기법 비교시찰 습득
- 일상감사 및 계약심사 우수사례 발굴·전파
 - 일상감사 및 계약심사 업무편람 발간 : 2018. 12월 예정 / 200부
- 계약심사 정보 공유를 위한 “계약심사자료실” 운영
 - 전자결재(인투인) 게시판에 자료실 설치 및 관련 자료 게재

5 도시활력 증진을 위한 도로관리 실태 적정성 감사

- ◇ 주요 간선도로변 대형 개발사업에 따른 도로 파손 등 시민불편과 관련한 도로관리 적정성 감사로 개선안 도출
- ◇ 도로상 공공시설물의 적정 관리로 품격 높은 가로경관 조성 및 교통약자 등의 보행환경 개선으로 도시활력 증진 도모

□ 도로관리 실태 적정성 감사

- 시 기 : '18년 2 ~ 10월 (8개월, 주기적 모니터링 병행)
- 대 상 : 주요도로 7~8개소 (도로관리기관과 협의 구간 선정)

□ 주요내용

- 대규모 개발지 및 주요간선도로 관리 실태
 - 경제자유구역, 재개발구역 등 주요 도로변 건축공사장 관리
 - * 지하굴착에 따른 도로 균열·침하 및 각종 공급시설의 파손 방지
 - 도로 관리부서와 건축 인허가부서의 협조체계
 - * 인허가 추진 현황 공유 및 도로시설물 파손 원인자의 복구 이행 공조
- 가로경관 향상을 위한 공공디자인 적용 등
 - 공공디자인 시스템의 사업계획 반영
 - * 공공디자인 심의, 디자인 우수제품 사용 등 공공디자인 가이드라인 준수 여부
 - 관리주체 다원화로 인한 중복투자 및 시설물 보수 지연 방지
- 사람 중심의 견고 싶은 보행환경 조성
 - 보행권 보호를 위한 시설물 설치·관리
 - * 과도한 육교·지하도 설치 지양 및 입체적 교차로 계획
 - * 보도의 차량진입 방지시설 설치 및 광고물·적치물 등의 단속
 - 교통약자 이동편의시설 및 보호구역 관리 효율성 제고
 - * 현장여건 및 관련법령에 적합한 교통약자 이동편의시설 설치
 - * 보호구역 지정·관리계획의 수립, 보호구역 관리카드 작성 및 기록

6 일하는 공직사회 조성을 위한 컨설팅감사 활성화

- ◇ 사전 컨설팅을 통한 불합리한 행정규제 개혁으로 적극행정 추진
- ◇ 시민이 행복하고 신뢰받는 소통 체감형 컨설팅감사 추진

□ 추진방향

- 문제해결을 위한 컨설팅감사 실시로 적극행정 도모
- 예산낭비 및 소극행정에 대한 특정감사 실시
- 시민과 기업의 애로사항 청취 및 해결방안 강구

□ 주요내용

- 소통·공유를 통한 사전 컨설팅감사로 적극행정 도모
 - 규제 및 여건변화에 따른 현안사안을 발굴하여 컨설팅감사 실시
 - 군·구 종합감사 시 사전 컨설팅감사 창구 운영
 - 사전 컨설팅감사 사례분석·전파 및 타시·도 우수사례 벤치마킹
 - * 시, 군·구, 공사·공단 컨설팅감사 담당자 공감워크숍 개최
 - * 사전 컨설팅감사 우수사례 실무 행정에 반영토록 개선방안
- 특정분야 사업에 대한 특정감사 실시
 - 부작위, 소극행정으로 민원불편 및 예산낭비 시 특정감사 실시
 - 다중이용시설 관리실태 개선을 위한 컨설팅으로 안전도시 실현
- 시민체감형 컨설팅감사 실시
 - 시민불편 및 기업애로 현장 확인 정례화(월 2회)
 - 기업애로 상담창구 운영
 - 관련부서와 협업체계 구축으로 기업애로 해결 실효성 제고

7. 엄정한 공직기강 확립 및 예방감찰 강화

- ◇ 실효성 있는 공직기강 감찰로 공직사회에 잔존하는 비정상적인 공직관행을 정상화하여 기본과 원칙을 준수하는 공직풍토 조성
- ◇ 공직비위에 대한 무관용 원칙과 체계적인 감찰정보 수집 강화

□ 지방선거 대비 특별감찰로 선제적 예방활동 강화

- 6.13 전국동시지방선거 관련 정치적 중립성 확보를 위한 자료 보급
 - 공무원이 지켜야 할 행위기준 및 공직자 선거법 위반사례 등
 - 기관별 홈페이지 공무원의 행위기준 팝업 설치
- 선거에 영향을 미칠 수 있는 특정 후보(정당) 지지글 또는 공직자 SNS 활동 집중 감찰
- 선거철 선심성 예산집행, 공무원의 정치권 줄서기, 업무공백 방지
- 선거관리 유관기관간 협력 네트워크 구축, 정보 공유 등 긴밀한 협조체계 유지

□ 고질적 공직비리 상시 직무감찰 및 기강확립 의식제고

- 취약시기(명절·휴가철, 연말연시 등)별 현장중심의 특별점검 강화
- 직무관련 부당한 알선·청탁 및 금품수수 등 부패행위 상시 직무감찰
- 언론보도, 첩보사항, 시정여론 등을 통한 공직 비위행위 집중 감찰
- 부패개연성이 높은 부서와 직원에 대한 상시 모니터링을 통한 특별관리

□ 문책기준 엄격적용으로 복무감찰 실효성 확보

- 적발된 비위에 대해서 무관용 원칙 적용 일벌백계의 처벌 관행을 확립
- 각종 비위사례를 내부 공직자들에게 효과적으로 전파·공유하여 경각심을 제고하고 비위 가능성 사전 차단
- 성범죄 등 공직자로서 부적격 행위 시 합의여하에 관계없이 징계조치 및 상습 적발자에 대한 별도관리

8. 시민과 현장 중심의 정성을 다하는 민원 처리

- ◇ 시민이 행복한 도시 인천, 300만 시민 중심의 민원 조사 역량 강화
- ◇ 신속하고 공정한 민원 처리로 시민 권익보호 및 만족도 제고

□ 시민 눈높이에 맞춘 민원 조사 환경 조성

- 감사관실·소관부서·민원인 간 소통 및 조정 기능 강화로 민원해결 방안 강구
- 고충민원 처리 시 현장 조사 확인 및 민원인 면담을 통한 소통 강화

□ 신속하고 공정한 민원 처리로 행정 만족도 제고

- 신속한 민원처리로 지연 처리에 따른 시민 불만 해소
 - 민원 처리기간 준수 여부에 대한 상·하반기 점검을 통하여 지연 처리 요인 사전 제거
- 동일한 내용의 고충민원은 원 처리부서 이송 금지
 - 민원인 최초 신청 부서에서 책임 있게 처리, 동일민원 제기 시 감사관실 조사
- 민원제기 시 공감·경청하는 태도로 친절하게 응대하고, 처리 진행 상황을 통지하는 등 민원인 입장에서 적극적으로 처리

□ 고충민원 처리를 위한 민원서비스 능력 향상

- 고충민원 담당 공무원 대상 교육훈련 강화
 - 고충민원에 대한 이해 제고 및 전문성 확보를 위한 교육과정 운영
 - * 전문·기본·사이버교육 등을 인재개발원과 연계 추진
- 시민 불편사항 사전예방을 위한 점검 실시
 - 시민생활현장 점검 및 해소를 통해 민원 사전예방체계 구축
 - * 공공시설물, 가로환경, 건축물, 공사현장, 공원녹지 등
 - 고충민원 처리를 위한 현장 조사 시 병행 실시