

2002. 7. 22(월) ~ 7.23(화)
제124회 구의회 임시회

2002年度
主要業務報告

行政管理局

總	務	課
自	行	課
文	公	課
民	旅	課
		報
		券

보고 순서

□ 일반 현황

□ 2002년도 주요업무계획

○ 총 무 과

- 1. 적정한 인사관리 및 직원사기양양 1-1
- 2. 구민 및 직원 휴양소 운영 1-3
- 3. 민원부서 1인 1전화 설치로 민원편익증진 ... 1-4
- 4. OA사무실 설치로 근무환경 개선 1-4
- 5. 살기 좋고 품위있는 서초가꾸기 지원 1-5
- 6. 월드컵 성공개최 및 아시안게임대비 기초질서지킴이 캠페인 적극전개 .. 1-6

○ 자치행정과

- 1. 법정선거 업무 추진 2-1
- 2. 구정홍보 및 주민참여 열린행정구현 2-2
- 3. 잠원동 청사 신축의 차질없는 추진 2-3
- 4. 서초2동 청사 신축을 위한 건축비 확보 2-4
- 5. 동청사 시설보수·보강 2-5
- 6. 인감 전산화 추진 2-6
- 7. 교육환경 개선사업 지속지원 2-6
- 8. 주민자치센터 운영 내실화 추진 2-7
- 9. 구민과 함께하는 민방위 재난 대비 2-9
- 9. 병무위임사무 폐지에 따른 홍보 2-10

○ 문화공보과

1. 서초 금요음악회 활성화 추진 3-1
2. 구립도서관 건립 추진 3-2
3. 음악감상실 운영 내실화 3-3
4. 책사랑방 운영 활성화 추진 3-4

○ 민원여권과

1. 2002년도 상반기 민원처리현황 4-1
2. 구민에게 감동을 주는 친절봉사행정 생활화운동 ... 4-2
3. 전산호적부분 선보이기 추진 4-3
4. 사랑의 회신문 보내기 운동전개 ... 4-5
5. 여권기간만료예고제 운영철저 4-6

일 반 현 황

I. 행정관리국 현황

□ 기 구 ----- 4과 16팀

행 정 관 리 국

총 무 과	자치행정과	문화공보과	민원여권과
<ul style="list-style-type: none"> · 총 무 팀 · 인 사 팀 · 의 회 협 력 팀 · 사 회 진 흥 팀 	<ul style="list-style-type: none"> · 행 정 팀 · 주 민 자 치 팀 · 민 방 위 팀 	<ul style="list-style-type: none"> · 공 보 팀 · 문 화 관 광 팀 · 문 화 사 업 팀 · 생 활 체 육 팀 	<ul style="list-style-type: none"> · 문 서 관 리 팀 · 민 원 처 리 팀 · 호 적 정 정 팀 · 여 권 행 정 팀 · 여 권

□ 조직 및 업무

2002. 7. 20현재

구 분	정·현원	업 무 내 용
계	266 / 261	
총 무 과	177 / 170	<ul style="list-style-type: none"> · 구청사 및 구민회관 관리 · 공무원 임용, 후생지원 · 의회와 집행기관과의 업무총괄 및 조정 · 국민운동, 새마을 관련 조직의 육성관리
자치행정과	21 / 21	<ul style="list-style-type: none"> · 동행정 지도감독 · 동기능전환 · 민방위업무에 관한 사항
문화공보과	21 / 20	<ul style="list-style-type: none"> · 공보 및 보도업무 · 문화·관광·예술·종무 및 문화재 업무 총괄 · 공연장, 전시장 등 문화시설 문화사업 · 생활체육, 체육시설업 신고, 등록 및 감독
민원여권과	47 / 50	<ul style="list-style-type: none"> · 문서 및 관인 접수 · 민원서류 접수처리 · 호적신고 및 편제 · 여권 발급

II. 조직 및 인력현황

□ 행정 조직

- 조직 - 5국 1담당관 22과, 18동, 1소(3과) 1의회사무국
- 인력 - 정원 1,241명 / 현원 1,256명 (+15명)

□ 정원 및 현원

2002. 7. 20 현재 (정원, 현원)

직종별 구분	계	정무	행정	기술	별정	기능	고용	계약	청경
계	1,241	1	655	210	13	235	112	15	36
	1,256	1	638	205	13	274	110	15	36
구	858	1	384	146	7	203	112	5	21
	897	1	388	144	7	242	110	5	21
동	279		250	11		18			14
	256		228	10		18			14
보건소	82		9	53		10		10	1
	81		10	51		9		9	1
의회	22		12		6	4			
	22		12		6	4			
과부족	+15		△17	△5		+39	△2		

□ 현원 과·부족 사유

- 행정직 (△17) : 정년·명예퇴직·의원면직 등 자연감소후 미충원
- 기술직 (△5) : 정년, 명예퇴직, 의원면직 등 자연감소후 미충원
- 기능직 (+39) : 기구축소, 조직개편하여 정원 감축으로 현원과원
- 고용직 (△2) : 정년·의원면직등 자연 감소

Ⅲ. 청사 현황

구청사

대지면적(평)	건축연면적(평)	층수	건립년도	주차면수
5.027	5.156	지상9층 지하1층	1990.12.15	290대

※ 선거관리위원회, 평통자문회의, 새마을협의회, 상이군경회, 전물군경유족회
전물군경미망인회 입주

동청사

대지면적	건축연면적(평)	비 고
4.235평 (동평균235평)	6.424평 (동평균357평)	18개동(2개 분소)

구민회관

대지면적(평)	건축연면적(평)	층수	건립년도	주차면수
2.096평	1.410평	지상4층 지하1층 (3·4층:독서실)	1989.11.13	80대

※ 바르게살기협의회, 자유총연맹, 대한노인회, 민족통일협의회 입주

IV. 구청사 건립 기금 현황

(단위 : 천원)

조성일	조성금	이 자	총 액	비 고
2001. 12. 31	15,000,000	374,558	15,374,558	우리은행예치

V. 자매결연 현황

국외 : 3개도시

도 시 명	결 연 일	결 연 명 칭
일본 동경도 스기나미구	1991. 12. 9	서초구와 스기나미구의 우호도시에 관한 협정
러시아 모스크바시 유고자바드니구	1992. 3. 31	서초구와 유고자바드니구의 우호도시에 관한 협정
중국 청도시 노산구	1998. 8. 3	서초구와 노산구 우호도시 협정

국내 : 5개도시

도 시 명	결 연 일	결 연 명 칭
강원도 횡성군	1997. 12. 9	서초구 - 횡성군 우호협정
강원도 화천군	1999. 4. 20	서초구 - 화천군 우호교류협정
충 북 제천시	1999. 11. 1	서초구 - 제천시 자매결연
울산광역시 남구	1999. 12. 16	서초구 - 남구 우호도시 협정
경기도 이천시	2001. 7. 12	서초구 - 이천시 우호교류 협정

VI. 인구 및 주민조직현황

(2002. 6. 30현재)

계	인 구		세대	통반조직	
	남	여		통	반
391,306	192,628	198,678	138,337	757	4,450

※ 인구 { 최다동 : 잠원동(33,352명)
최소동 : 내곡동(8,226명)

VII. 민방위대 현황

구 분	계	지역대(통대)	직 장 대	기술지원대
대수	873	744	128	1
대원수	45,540	33,099	12,360	81

VIII. 공익근무요원현황

구 분	정 원	현 원			
		계	구청	보건소	동사무소
인 원	475	395	324	13	58

主要業務報告

總務課

목 차

□ 2002년도 주요업무계획

1. 적절한 인사관리 및 직원사기 양양1-1
2. 구민 및 직원휴양소 운영1-3
3. 민원부서 1인 1전화 설치로 민원편익증진1-4
4. OA 사무실 설치로 근무환경개선1-4
5. 살기 좋고 품위있는 서초가꾸기 지원1-5
6. 월드컵 성공개최 및 아시안게임 대비 기초질서지킴이 캠페인 적극 전개 1-6

2002年度 主要業務 計劃

1. 적정한 인사관리 및 직원사기 앙양

○ 합리적 인사관리

- 승진, 전보시 업무수행능력, 도덕성 등 제반사항 고려
- 인사고충 처리제도 운영
 - 직원의 인사고충에 대한 의견 적극 반영
 - 인터넷 홈페이지를 통한 인사교류란 신설운영(2002. 5)

○ 생일 맞는 직원 건강진단 실시

- 진단대상 : 1,256명
- 진료기관 : 대항병원
- 진료과목,비용 : 위내시경(1인 20,000원, 비용 지원)
- 진료방법 : 생일 맞는 달에 진료 실시
- 상반기 추진실적 : 230명

○ 우수공무원 해외 선진지 견학

- 견 학 지 : 일본 동경도 등 주요도시
- 견학인원 : 40명
- 선발기준
 - 7급이하 하위직중에서 이주일의 모범공무원 수상자등 우선견학
 - 국별·동, 직렬, 직급, 성별 등 골고루 선발
 - 해외견학 미경험자 우선
- 선발방법 : 부서장 추천받아 공무국외여행 심사위원회를 통하여 선발

※ 2001년도 추진실적

- 견학지 : 일본 동경도 외 주요도시
- 견학인원 : 40명
- 소요예산 : 36,715천원
- 견학자 지원내용 : 왕복 항공료, 현지교통비 및 숙소제공
- 숙소 : 일본 유학생 기숙사 2실 임차

() 우수 및 모범공무원 표창

- 우수 공무원 선발격려
 - 표창 : 매월 정례조례시
 - 훈격 : 구청장 표창
 - 상반기 표창인원 : 67명
- 이주일의 모범 공무원 선발격려
 - 표창 : 매주 확대간부회의시
 - 훈격 : 구청장 표창
 - 상반기 표창인원 : 28명

() 직장 동호인 및 취미클럽 활성화

- 동호인회 현황 : 서초 등산동호인 외 15개단체
- 지원 기준 : 동호인회 행사 및 타기관과의 교류행사등 각종 공식행사 참여시 지원
- 상반기 지원 : 11회 4,128천원

() 대학원 및 대학생 교육훈련비 지원

- 한양대 지방자치대학원 5명(학기당 100만원 - 등록금의 50%)
- 서울산업대학교 행정학과 34명(학기당 60만원 - 등록금의 60%)

() 토요일전일 근무제 실시

- 여가활동 및 휴식으로 재충전 업무 효율성 증대

2. 구민 및 직원 휴양소 운영

○ 현 황

소재지	면 적		비고
	대지면적	건축연면적	
충남 태안군 남면 진산리	12,013m' (3,640평)	5동 1,162m' (382평)	(구)남진초등학교

○ 상반기 주요 추진현황

- 부지 및 부대시설 매입

- 매입일자 : 2002. 5. 30.

- 매입금액 : 390,000천원

- 임시사용시설 공사실시

- 공사기간 : 2002. 7. 4 ~ 7. 22(18일간)

- 공사내용

- 공동샤워실설치 - 기존창고를 샤워실로 개조, 탈의실은 신설
 - 공동취사장설치 - 공동조리대, 공동씽크대, 공동개수대 등
 - 방충망, 방충문, 칸막이 설치 등

- 소요예산 : 45,000천원

○ 향후 추진계획

- 운영기간 : 2002. 7. 24 ~ 8. 17

- 운영대상 : 주민, 직능단체 및 구·동 직원 등

- 주거객실 :
 - 11평 11실(이용인원 : 10명내외)
 - 20평 2실(이용인원 : 20명내외)

- 이용단위 : 2박3일

- 1일 이용가능인원 : 150명

3. 민원부서 1인 1전화 설치로 민원편익증진

- () 대상부서 : 8개 민원부서(350대 350명)
 - 민원여권과, 세무1·2과, 위생과, 건축과, 지적과, 교통행정과, 주차관리과
- () 공사기간 : 2002. 7. 6 ~ 8. 5(1개월)
 - ※ 평일야간, 토요일 오후 및 공휴일 집중공사
- () 주요공사내용
 - 구내선로 및 교환기 공사
 - 부서별 내선 공사 및 일반전화기 설치
 - 교환기 카드 신설 설치 등
- () 소요예산 : 75,277천원
- () 설치효과
 - 전화민원에 대한 신속한 전화수신과 실명제 도입 및 민원이 상대적으로 많은 부서에 대하여 1인 1전화 방식으로 전환, 담당자와 직접통화 친절봉사 행정구현

4. OA사무실 설치로 근무환경개선

- () 대 상 : 세무1·2과, 청소행정과, 산업환경과(4개과)
- () 공사기간 : 2002. 9. 1 ~ 9. 30(1개월)
- () 사업내용 : 사무실 OA시스템 설치
- () 소요예산 : 180,000천원
- () 설치효과 : 쾌적한 근무환경 개선으로 친절봉사 행정구현 및 직원사기 양양

5. 살기 좋고 품위있는 서초가꾸기 지원

○ 늘푸른 서초가꾸기 추진

- 추진기간

{	상반기 : 2002. 3. 1 ~ 6. 30
	하반기 : 2002. 8. 1 ~ 10. 31
- 추진사업 : 8개 분야 22개 단위사업
 - 8개분야 : 가로환경정비, 건물·상가·주택정비, 도시공원화정비, 청소정비, 교통운수정비, 상·하수도정비, 문화재정비, 공공건물정비
 - 22개 단위사업 : 가로환경(4), 건물·상가(4), 도시공원화(3), 청소(3), 교통운수(3), 상·하수도(3), 문화(1), 공공건물(1)
 - 소요예산 : 18,000천원(동별 가로변 화분설치 등 지원)

○ 국민운동 단체지원

- 대 상 : 새마을운동 서초구지회, 바르게살기운동 서초구지회
- 지원내용 : 연말 사업실적 평가보고 및 년초 사업계획 승인으로 분기별 지원
- 예산지원액
 - 새마을운동 서초구지회 : 79,200천원(상반기 39,600천원 지원)
 - 바르게살기운동 서초구협의회 : 46,600천원(상반기 23,300천원 지원)

○ 이동도서관 운영

- 대출내용 : 40개 고정장소를 1일 차량 2대로 오전, 오후 2시간씩 주5일 순회(1지점 2주 1회씩 순회)
- 보유도서량 : 약52,000권
- 상반기 대출 : 15,000명 75,000권
- 도서구매 예산액 : 18,000천원(상반기 9,000천원 집행)

6. 월드컵 성공개최 및 아시안 게임대비 기초질서지킴기 캠페인 적극 전개

() 전개개요

- 월드컵 및 아시안게임 성공적개최, 원활한 진행 및 우리주변의 무질서를 없애기 위한 기초질서지킴기 캠페인 실시로 우리나라를 방문하는 외국인에게 국가이미지를 쇄신코자 함.

() 상반기 주요추진내용

- 기초질서지킴기 캠페인 전개 : 4개 국민운동단체
(새마을,바르게,자유총연맹, 재향군인회)
- 기간 : 2002. 4. 1 ~ 6. 30.
- 내용 : 월드컵 기초질서지킴기 10개과제 실천운동 전개
- 캠페인장소 : 각동 주요지역(18개소) 및 고속버스터미널, 양재익, 교대역, 남부터미널 등
- 단체별 캠페인 방법
 - 새마을 : 늘푸른 서초가꾸기 추진
 - 바르게, 자유총연맹 : 보행자 기초질서지킴기 추진
 - 재향군인회 : 차량 교통질서지킴기 추진
- 추진실적 : 38회 7,430명 참여

() 하반기 주요추진계획

- 추진기간 : 2002. 9. 1 ~ 10. 14.
- ※ 아시안 게임 기간 : 2002. 9. 29 ~ 10. 14(16일간)
- 추진내용 : 월드컵시 전개하였던 기초질서지킴기 캠페인 지속실시로 아시안게임 성공적 개최가 되도록 추진

2002.7.22(월)~7.23(화)
제124회 구의회 임시회

主要業務報告

自治行政課

목 차

□ 2002년도 주요업무계획 2-1

1. 법 정 선 거 업 무 추 진 2-1

2. 구정홍보 및 주민참여 열린행정 구현 2-2

3. 잠원동 청사 신축의 차질없는 추진 2-3

4. 서초2동 청사 신축을 위한 건축비 확보 2-4

5. 동 청 사 시 설 보 수 · 보 강 2-5

6. 인 감 전 산 화 추 진 2-6

7. 교육환경 개선사업 지속 지원 2-6

8. 주민자치센터 운영 내실화 추진 2-7

9. 구민과 함께하는 민방위 재난대비 2-9

10. 병무위임사무 폐지에 따른 홍보 2-10

2002年度 主要業務 計劃

1. 법정선거업무 추진

○ 사업개요

- 지난 6월 13일 실시한 제3회 전국동시지방선거의 차질없는 준비로 법정선거업무를 추진하였음.
- 12월 19일 실시되는 제16대 대통령 선거도 차질없는 준비로 선거관리업무에 만전을 기하겠음.

○ 제3회 전국동시 지방선거 실시

- 선거일 : 2002. 6. 13 (목) 06:00~18:00
(임기만료일전 30일이후 첫 번째 목요일)
- 선거기간 : 2002. 5. 28 ~ 6. 13(17일간)
- 소요예산 : 1,293,410천원(구비 775,815천원, 시비 517,595천원)
- 선거결과 : 선거인수 298,380명, 투표자수 141,720명
(투표율 47.5%)

○ 제16대 대통령 선거

- 선거일 : 2002. 12. 19(목) 06:00~18:00
(임기만료일전 70일이후 첫 번째 목요일)
- 선거기간 : 2002. 11. 27 ~ 12. 19(23일간)
- 소요예산 : 80,352천원(전액 국비)

○ 향후 추진계획

- 대통령선거의 차질없는 추진
 - 선거업무담당 공무원 교육실시
 - 선거인 명부 작성을 위한 주민등록 일제정비 및 전산장비 정비
- 불법선거운동 단속·공직기강확립 등 공명선거 홍보·제도
 - 반상회 및 각종 회의 개최시 공명선거 홍보 강화

2. 구정홍보 및 주민참여 열린행정 구현

○ 사업개요

- 구·동정업무 추진과 관련하여 주민이 직접 참여하는 열린 행정·참여행정을 지속적으로 펼쳐 나감으로써 주민여론 수렴

○ 추진실적(상반기)

- 겨울방학 아르바이트 대학생 활용
 - 기 간 : 2002. 1. 5 ~ 2. 8(30일간)
 - 활용인원 : 150명
 - 소요예산 : 90,000천원(구비 30,000 시비 60,000)
 - 근무내용 : 구정 관련업무 보조(문서편집, 자료·실태조사 등)
- 미취업대졸자 Part-time Job 프로그램 운영
 - 기 간 : 2002. 2. 1 ~ 4. 30 (71일간)
 - 활용인원 : 미취업대졸자 75명
 - 소요예산 : 149,100천원(시비, 일일보수 20,000원)
 - 근무내용 : 교통단속, 전산자료 입력 등 업무보조
- 으뜸서초 열린 TV 개최 : 총 47회, 민원처리 556건(*'97.12.26 최초방영)
 - 일 시 : 매월 반상회날 실시
 - 장 소 : HCN 방송국 스튜디오
 - 내 용 : 방송매체를 통하여 주민불편 처리

○ 향후 추진계획(하반기)

- 여름방학 아르바이트 대학생 활용
 - 기 간 : 2002. 7. 3 ~ 8. 7
 - 활용인원 : 100명
 - 소요예산 : 60,000천원(구비 30,000 시비 30,000)
- 으뜸서초 열린 TV 지속 개최
- 명예행정관 운영 활성화를 통한 주민여론 수렴
 - 위촉현황 : 34개직위 612명
 - 구정의 이해 증진, 구정시책의 홍보 및 주민여론수렴을 위하여 매월 간담회 개최 추진(국별 년 4회, 과별 년 8회 개최)

3. 잠원동 청사 신축의 차질없는 추진

○ 사업개요

- 위 치 : 서초구 잠원동 58-27,31
- 대지면적 : 662㎡(200평) - 기부채납
- 건축규모 : 지하 2층 지상 3층(연면적 : 1960.70㎡(593평))
 - 지하2층 : 주차장, 기계실 지하1층 : 주차장 지상1층 : 동사무소, 파출소
 - 지상2층 : PC교육장, 문화센터, 동대본부 지상3층 : 다목적실
- 소요예산 : 2,983백만원(구청 1,508 조합 1,475)
 - 건축공사비 : 2,938백만원, 공사감리비 45백만원
- 준공예정일 : 2002. 11월말

○ 그간 추진현황

- 2000. 7월 신축계획 수립
 - 대지면적 662㎡(200평), 건축규모 지하2층 지상3층(연면적 495평)
- 2000. 10월 잠원그린연합주택조합과 기부채납 약정체결
 - 토지 200평, 건물비용(300평분 부담) 기부채납
- 2002. 1월 설계 변경
 - 지하2층 98평 확장 변경(당초 연면적 495평 → 593평)
- 2002. 2. 20 설계 완료
- 2002. 4. 18 착 공
- 2002. 7월현재 터파기 공사(40% 진행)

○ 향후 추진계획

- 지하2층 98평 추가분(508백만원)은 2002년도 추경예산에 반영 추진
 - 구청부담공사비 : 1,508백만원(기정 1,000백만원, 추경 508백만원)

4. 서초2동 청사 신축을 위한 건축비 확보

○ 사업개요

- 위 치 : 서초동 1332-6
- 대지면적 : 893.5㎡(270.28평)
- 건축규모 : 지하2층, 지상4층(연면적 2,388.23(722.43평))
 - 지하2층 : 기계실 지하1층 : 주차장 지상1층 : 동사무소 지상2층 : PC 교육장, 문화센터
 - 지상3층 : 독서실, 동대본부 지상4층 : 다목적실
- 소요예산 : 4,992백만원
 - 토지매입비 : 1,389백만원(4년 연부) ⇒ 2003년 완납예정
 - 설계용역비 : 103백만원(설계완료 : 2002. 4. 19)
 - 건축비 : 3,500백만원
- 공사착공 및 준공예정 : 2002.11. 1 ~ 2003.12월말

○ 그간 추진현황

- 2000. 3.30 부지매입(연부취득) ⇒ 계약금 199백만원 납부
- 2001. 3.30 부지매입대금(1회 연부금) 238백만원 납부
- 2001.12.20 신축설계용역 계약(103백만원)
- 2002. 3.30 부지매입대금(2회 연부금) 238백만원 납부
- 2002. 4.19 설계용역 성과품 납품
- 2002. 5. 2 설계용역 준공검사

○ 향후 추진계획

- 건축비(35억원)는 2002년도 추경예산 확보로 금년도 하반기 공사착공 예정

5. 동청사 시설 보수·보강

○ 사업개요

- 동사무소 민원실 시설 협소 및 노후등으로 내방민원인 및 민원사무 처리에 불편을 초래하므로, 이를 해소하기 위하여 민원실 환경을 정비.

○ 추진실적(상반기)

- 대 상 동 : 서초4동, 반포1·3동
- 사업기간 : 2001. 11 ~ 2002. 2월 완료
- 소요예산 : 299,392천원(2001년도 추경)
 - 서초4동 142,415천원, 반포1동 94,177천원, 반포3동 62,000천원
- 주요정비내용
 - 노후민원대 교체 및 액정모니터 설치
 - 직원 OA사무환경 구축 및 조명시설 보완

○ 향후 추진계획(하반기)

- 대 상 : 동 민원실 및 주민자치센터
 - ⇒ 2002. 8월중 정비대상 동 민원실 선정 및 설계 추진 예정
- 내 용
 - 민원실의 근무환경 개선(민원실 및 집기 교체)
 - 민원실내 시설보수 정비(조명 및 바닥, 천장 등)
 - 편의시설 보강 설치 등
 - 주민자치센터 시설 보완
- 소요예산 : 280,000천원
(시설비 210,000천원, 자산취득비 70,000천원)

6. 인감 전산화 추진

○ 사업개요

- 근 거 : 행정자치부 “인감전산화업무추진 기본계획”
- 사업기간 : 2002. 5. ~ 2003. 3
- 내 용 : 인감증명 온라인 발급을 위한 컴퓨터화상입력

○ 추진일정

- 인감대장 및 인영의 일제조사 : 2002. 5 ~ 8월
- 인감업무 전산처리용 장비 확보 : 2002. 5 ~ 9월
- 인감화상입력용 프로그램 개발·보급 : 2002. 9월
- 인감의 화상입력(223,197명분) : 2002. 10 ~ 12월
- 인감증명 온라인 발급 : 2002. 3월이후
- ※ 외국인 인감 566명분 동시 추진

○ 추진계획

- 신고인감의 날인된 인감대장의 일제확인 및 변경(재)신고 등 인감대장 일제정리
- 인감업무전산화에 필요한 전산장비(스캐너 21대) 등 확보

7. 교육환경 개선사업 지속 지원

○ 사업개요

- 학교 교육 환경 개선과 관련하여 각급 학교의 교육소요 경비 및 학교 급식시설등 교육낙후시설의 개·보수 등을 지원함으로써 좋은 교육환경을 조성

○ 지원계획

- 근 거
 - 지방교육재정교부금법 제11조 제5항
 - 시·군 및 자치구의 교육경비보조에관한규정
- 학교현황 : 46개교(초등학교 20, 중학교 15, 고등학교 11)
- 내 용 : 교육 낙후시설 개·보수 및 외국어 교육환경 개선 경비 지원
- 소요예산 : 500,000천원
- ※ 2001년 지원실적 : 33개교(초 13, 중 12, 고 8) 487,498천원 지원
 - 각 학교별 책·결상 교체, 컴퓨터실 및 급식시설 개·보수 등

8. 주민자치센터 운영 내실화 추진

○ 사업개요

- 주민편의 및 복리증진을 위하여 주민자치센터의 기능을 활성화하고, 내실있고 다양한 프로그램 운영을 통하여 주민자치 및 공동체의식 증진

○ 추진실적(상반기)

- 운영프로그램 : 총 45종 149개 강좌 261개반 운영
 - 일반교양강좌 21종 : 컴퓨터, 외국어, 노래교실 등
 - 생활체육강좌 10종 : 스포츠댄스, 탁구교실, 에어로빅 등
 - 청소년대상강좌 11종 : 종이접기, 한문교실, 동화교실 등
 - 주민복지프로그램 3종 : 책사랑방, 공부방, 자원봉사센터
- 이용인원 : 상반기 연인원 21,208명
- 동별 프로그램 현황 : 별첨

○ 향후 추진계획(하반기)

- 서초구주민자치센터설치및운영조례(조례 제492호(2001.6.1)) 개정 추진
 - 현행규정의 일부 미비점 개선·보완
 - 주요개정내용
 - ⇒ 주민자치센터의 명칭은 “○○동 주민자치센터” 일원화
 - ⇒ 주민자치위원회 구성 절차 개선
 - 동장 직권위촉 방식에서 일정한 절차를 거쳐 적격자를 위촉
 - 어느 한 계층에서 전체위원수의 1/3을 초과 금지
 - 위원의 임기를 2년 → 1년으로 단축
 - ⇒ 주민자치위원회의 수강료 징수 등 의결·집행기능 부여
- 주민자치기능 강화를 위한 주민자치위원회 구성·운영
- 주민선호도 및 지역실정을 반영한 다양한 프로그램 적극 발굴 개발 추진

주민자치센터 프로그램 운영현황

(2002 상반기)

동 명	강 좌		운 영 프 로 그 램
	강좌수	운영반수	
계	149	261	18개 주민자치센터 149개 강좌, 261개반 운영
서초 1동	7	10	컴퓨터교실(3), 노래교실, 청소년종이접기교실, 꽃꽂이, 영어회화(2), 에어로빅, 청소년한문교실
서초 2동	4	5	컴퓨터교실(2), 배드민턴, 단전호흡, 풋살교실
서초 3동	9	18	컴퓨터교실(6), 일어(2), 영어회화, 창작무용교실, 어린이논술교실(2), 단소교실, 기공체조, 스포츠댄스(2), 청소년한문교실(2)
서초 4동	9	15	컴퓨터교실(6), 문학강좌, 일어회화, 주부한국고전무용, 주부노래교실, 주부악세사리만들기, 단전호흡, 스포츠댄스(2), 청소년한문교실
잠원동	3	7	컴퓨터교실(5), 서예교실, 단전호흡
반포본동	7	19	컴퓨터교실(5), 영어회화(2), 일어회화(3), 쉼트교실, 수지침(2), 탁구교실(4), 청소년한문교실(2)
반포 1동	10	15	컴퓨터교실(5), 영어회화, 일어회화, 성인종이공예, 아동종이접기, 아동한자서예, 배드민턴, 스포츠댄스, 에어로빅(2), 한문서당교실
반포 2동	13	22	컴퓨터교실(3), 일본어교실(5), 서예교실, 종이공예, 주부가요교실, 성악교실, 초급영어, 어린이축구, 단전호흡(3), 스포츠댄스, 자전거교실, 롤러블레이드, 청소년한문교실(2)
반포 3동	10	15	컴퓨터교실(3), 주부영어교실, 주부일본어교실, 청소년영화교실, 한국민속무용(2), 동화교실(5), 단전교실, 청소년한문교실
반포 4동	11	19	컴퓨터교실(3), 영어, 일어(3), 프랑스어, 노래교실, 이야기사랑방, 미술교실(3), 서예교실(2), 클래식기타, 단전호흡, 청소년한문교실(2)
방배본동	5	8	컴퓨터교실(4), 영어회화, 일어회화, 주부탁구교실, 청소년한문교실
방배 1동	12	25	컴퓨터교실(8), 영어회화(2), 꽃꽂이, 주요작은영화관, 동화구연(3), 종이접기(2), 노래교실, 자녀를 위한 효과적인 영어교육법, 단전호흡(2), 에어로빅, 스포츠댄스(2), 청소년한문교실
방배 2동	19	36	컴퓨터교실(10), 영어회화(2), 초급일어, 한글서예, 한문서예, 종이접기, 꽃꽂이, 미술교실, 우리가락장고(2), 우리가락민요, 단소교실(2), 발걸강관리, 생활도자기, 하모니카(4), 초보테니스교실, 초보탁구교실, 단전호흡(2), 실내골프연습, 청소년한문교실
방배 3동	6	10	컴퓨터교실(3), 영어회화, 일어회화, 단전호흡, 댄스스포츠(2), 청소년한문교실(2)
방배 4동	8	14	컴퓨터교실(3), 일어교실, 꽃꽂이 및 선물포장, 스포츠댄스(2), 산악자전거, 단전호흡(2), 헬스(2), 청소년한문교실(2)
양재 1동	6	11	컴퓨터교실(2), 일어교실, 서예교실(2), 청소년공부방, 우면두레, 탁구교실(2), 청소년한문교실(2)
양재 2동	6	7	컴퓨터교실(2), 종이접기, 구연동화, 건강달리기, 탁구교실, 한문예절교실
내곡동	4	5	민요교실, 기공체조, 탁구교실(2), 청소년한문교실(2)

9. 구민과 함께하는 민방위 재난대비

○ 사업개요

- 남북한간 교류·협력의 증대 등 화해 분위기가 확산되는 가운데 안보의식을 더욱 공고히 하고,
- 각종 재난·재해 및 테러에 능동적으로 대응할 수 있는 실질적 대응 능력 향상과 주민이 일상생활에 활용할 수 있는 생활 민방위 구현.

○ 추진실적(상반기)

- 2002년도 비상소집 훈련 실시
 - 기 간 : 2002. 2. 15 ~ 4. 30(관내학교)
 - 대상인원 : 31,200명(민방위대원 5년차 이상)
 - 참가인원 : 30,877명(참석율 99%)
 - 중점훈련내용
 - ┌ 민방위 제대 편성 및 임무부여
 - └ 비상발령후 응소 및 출석상태 확인
- 상반기 민방위교육 실시
 - 기 간 : 2002. 3. 8 ~ 7. 12(구민회관)
 - 대상인원 : 10,564명(민방위대원 1년차~4년차)
 - 참가인원 : 10,459명(참석율 99%)
 - 교육내용 : 안보교육 및 재난대비 긴급구조 교육
- 민방위의 날 훈련(상반기 4회) : 매월 15일
 - 민방공 대피훈련 : 1회
 - 재난대비 방재훈련 : 3회(수방 2, 지진 1)

○ 향후 추진계획(하반기)

- 하반기 민방위 기본교육 : 2002. 9. ~ 12월(구민회관)
 - 대 상 : 10,600여명
 - 휴무일, 야간교육 등 확대실시로 훈련 편의 제공
- 현장실습 위주 민방위의 날 훈련 : 3회
 - 양재천, 우면산, 청계산 등에서 재난대비 훈련 실시
- 2002년 을지연습실시
 - 우리구 취약분야 위주 집중훈련
 - * 연습기간 : 2002. 8. 19 ~ 8. 24(5박6일)
 - 중 점
 - 충무계획 검토 및 절차숙달
 - 핵심과제 토의와 도상연습 실시
 - 전시 예상문제점 도출 집중훈련
 - 화생방 상황 등 대량피해 대비 훈련
- 화재겸용 국민방독면 2차 보급
 - 대 상 : 4,748명(민방위 1년차 신규 대원)
 - 추진일정 : 2002년 11월
 - 소요예산 : 156,180천원(국비 10%, 시비 45%, 구비 45%)
 - 근 거 : 행정자치부 중기 방독면 10개년 계획에 의거
(2007년까지 전 구민에게 보급)
 - * 1차 보급 실적 : 5,820명(통·반장 및 화생방분대원) - 2001.10.29

10. 병무위임사무 폐지에 따른 홍보

- 관련근거 : 시·군·구 병무위임사무 폐지(법률 제6547호(2001.12.29))
 - 시행일자 : 2002. 7. 1부터 시행
- 주요내용 : 2002.7.1부로 지금까지 위임사무로 구청에서 처리 하던 병무업무가 서울지방병무청으로 이관 (단, 공익근무요원 복무관리만 존치)
- 민원 혼란방지를 위한 홍보 실시 : 반회보, 지역신문, 홈페이지 등
 - 지방병무청 「병무민원상담소」 설치운영 홍보(☎ 1588-9090)

主要業務報告

文化公報課

목 차

□ 2002년도 주요업무계획

- | | |
|-------------------------|-------|
| 1. 서초금요음악회 활성화 추진 | 3 - 1 |
| 2. 구립도서관 건립 추진 | 3 - 2 |
| 3. 음악감상실 운영 내실화 | 3 - 3 |
| 4. 책사랑방 운영 활성화 추진 | 3 - 4 |

2002年度 主要業務 計劃

1. 金요일音樂會 活性化 추진

○ 사업목적

- 300회를 넘어선 서초금요일음악회를 보다 수준높고 구민 누구나 부담없이 즐길수 있는 다양한 장르의 공연으로 한차원 높여 더욱 더 주민과 가까워 질 수 있는 음악회로 정착시키고자 함.

○ 사업개요

- 일 시 : 매주 금요일 오후 7시 30분
- 장 소 : 구민회관

○ 상반기 추진실적

- 기 간 : 2002. 1. 4 ~ 6. 28
- 공연회수 : 17회
 - 오케스트라 10회, 성악 3회, 아외음악회 2회, 국악 1회, 뮤지컬 1회
- 참여인원 : 14,300명(1회 800명)
- 집행예산 : 38,000천원

○ 하반기 추진계획

- 기 간 : 2002. 7. 5 ~ 12. 27
- 공연예정회수 : 18회

○ 소요예산 : 40,000천원

2. 구립도서관 건립 추진

○ 사업목적

- 문화자치구로서의 자긍심을 높이고 청소년들에 대하여는 공부할 수 있는 여건 조성과 구민들의 문화욕구 충족을 위해 도서관 및 권역별로 소규모 독서실 건립을 지속적으로 추진하고자 함.

○ 사업개요

- 구립도서관 건립 1개소 (도서관및독서진흥법)
 - 건물 : 3,300㎡ 이상, 열람석 : 800석 이상
 - 운영요원 : 32인 이상등
- 권역별 소규모 독서실 연차적 건립
 - 4개 권역으로 구분 (서초, 반포, 방배, 양재)
 - 대상토지 : ① 반포4동 53-6, 8 : 1,436.8㎡ (체비지로 나대지)
② 방배3동 997-2 : 342.1㎡ (체비지로 무허가존치)

○ 추진방향

- 구립도서관 - 건립대상 토지조사
- 소규모 독서실 - 위 2개소에 토지에 대한 매입추진
※ 2002. 6월 이후 도시계획시설 결정(도서관) 및 지형도면 승인고시

○ 추진계획

- 2002. 7. 2개소에 대한 토지매입추진 (서울시 협의)
- 2002. 8~9. 건립규모 확정
- 2002. 10~11. 건물 설계

○ 소요예산 : 3,000,000천원

- ※ 당초 반포동 1-23 외 3필지를 대상으로 추진하였으나 여건 변동에 따라 대상지 변경

3. 음악감상실 운영 내실화

○ 사업목적

- 구민 문화생활의 저변확대를 위하여 운영하는 서초음악감상실의 수준을 높이고 더욱 많은 학생과 음악애호가들이 이용할 수 있도록 다양한 장르의 프로그램을 구성, 운영하고자 함

○ 상반기 추진실적

- 운영시간 : 매주 월~금 (12:00~18:00)
- 장 소 : 구민회관(1층 음악감상실)
- 운영방법 : 10명의 자원봉사자에 의하여 운영 (진행 및 해설)
 - 1일 2교대, 1인이 3시간 담당
- 이 용 객 : 2,100여명
- 보유기기 및 음반
 - CD 플레이어 1대, LDP 2대, DVD 1대, 비디오 1대
 - LD 300장, CD 600여장, DVD 150장, 비디오테이프 8개

○ 하반기 추진계획

- 운영시간 : 매주 월~금 (12:00~18:00)
 - ※ 토요일에는 14:00 ~ 18:00 토요일오페라 감상
- 운영방법 : 자원봉사자 14명 활용 운영 내실화
 - 1일 3교대, 1인이 2시간 담당
- 홍보강화
 - 일간지, 지역신문등을 활용 적극적인 홍보
 - 자원봉사자 활용 홍보 등

○ 소요예산 : 2,400천원

4. 책사랑방 운영 활성화 추진

○ 사업목적

- 우리구에서 운영중인 책사랑방(구·동)의 활성화를 도모함으로써 책과 더불어 사는 서초인 만들기를 본격적으로 추진해 나가고자 함.

○ 상반기 추진실적

- 구청 책사랑방 : 총 5,212권 판매 (41,485천원)
 - TV·신문·인터넷 등 대중매체 활용, 신간서적 정보를 신속히 파악하여 도서확보
- 동 책사랑방 도서보급 : 7,824권 (52,119천원)
 - 도서목록 제출기한을 매월 5일(기존10일)로 앞당기고 서점과 협의 하여 도서 신속 보급

○ 하반기 추진계획

- 독서인구 저변확대 지속 추진
 - 주민, 직원 등을 대상으로 독서감상문 발표회 개최 우수자 표창 등
- 책사랑방 운영 적극적 홍보
- 각 동 도서구입량 탄력적 운영 (수요자 파악, 폐기 등)
- 발행연도 장기간 경과 도서 활용방안 강구 등

○ 소요예산 : 100,000천원

주요업무보고

민원여권과

목 차

□ 2002년도 주요업무 계획

1. 2002년도 상반기 민원처리현황	4-1
2. 주민에게 감동을 주는 친절봉사행정 생활화 운동	4-2
3. 전산호적부분 선보이기 추진	4-4
4. 사랑의 회신문 보내기 운동 전개	4-5
5. 여권기간만료 예고제 운영 철저	4-6

2002年度 主要業務 計劃

1. 2002년도 상반기 민원처리현황

○ 증명민원 발급

(단위:건수)

구 분	계	주민등록등초본	호적등·초본	FAX민원
계	89,665	59,929	17,930	11,806
1일 평균	597	399	119	79

※ 센트럴시티 현장민원실 : 총34,999건, 1일/233건(주민등록등초본 25,230, fax민원 : 3,355, 여권 664, 기타 5,750)

○ 일반민원

구 분	계	건축민원	위생민원	유기 하 수 민 원	외국인 등 등록	호적제신 교	실원조회 보
계	56,960	16,095	10,700	9,979	7,950	6,403	5,833
1일평균	380	107	71	67	53	43	39

○ 여권민원

구 분	접 수 처 리			비 고
	계	신규접수	기재변경	
누 계	116,183	114,543	1,640	
1일평균	944	926	18	

○ 문서발송 접수 및 전화민원 접수 안내

구 분	계	문서접수	문서발송	전화민원안내
계	635,322	357,327	207,555	70,440
1일 평균	4,234	2,382	1,383	469

2. 주민에게 감동을 주는 친절봉사행정 생활화 운동

○ 목 적

2002년도는 “주민에게 감동을 주는 행정의 해”로 정하여 공직자 스스로 주민을 대하는 의식과 행동을 변화시키고 주민에게 감동을 주는 친절 봉사행정 생활화 운동으로 주민의 신뢰와 사랑을 받는 공직자상을 정립 하고자 함.

○ 사업개요

- 기 간 : 연중
- 대 상 : 민원여권과 전직원

○ 추진목표

【주민감동행정 정착 4大목표】

- 미소의 생활화
- 인사의 체질화
- 감사표현의 습관화
- 시민이 만족할 때까지 친절한 안내

○ 중점과제 추진실적

- 8개항목 과제 추진실적 : 18,606건

(상반기)

과 제 명	세 부 추 진 사 항	추진실적 (건)
○ “무엇이든 물어보세요” 상담 창구 설치 운영	• 민원안내, 여권신청서 대리작성 등	2,278
○ 호적민원 “사랑의 회신문” 보내기	• 출생, 혼인, 사망, 전적 주민에게 사랑의 회신문 보내기	2,116
○ 민원인용 “핸드폰 충전기” 설치	• 내방민원인용 충전기 설치 무료충전서비스제공	1,374
○ 여권기간 만료 예고제 개선 운영	• 예고제 안내봉투에 여권신청서 동봉 우송	7,475
○ FAX민원 전화신청 접수제 운영	• 민원 1회방문 서비스 제공	987
○ 주민감동행정 52선행 운동	• 주 1회 주민으로부터 칭찬받기 운동	11
○ 민원 후견인 제도 운영	• 구청 팀장급 후견인 지정 운영 • 후견인 공무원 민원업무상담 및 안내 등	10
○ 전산 호적부분 선보이기	• 새로운 전산 호적부분 우송 호주와 함께하는 행정(오류정정 등)	4,355

○ **소요예산** : 769천원

▪ 소요예산내역

- 충전기 설치 : 300천원

- 호적민원 “사랑의 회신문” 보내기 : 469천원

○ **효 과**

• 민원인에 대한 친절봉사행정 구현 제고

• 시민 감동행정으로 신뢰받는 공직자상 제고

• 시민이 편안한 마음으로 내집같이 믿고 찾는 구청 만들기

○ **향후추진계획(하반기)**

• 상반기 시행상태를 점검, 직원 토론회를 통하여 시정 및 보완

• 주민 감동행정 우수·모범공무원

- 표창, 선진지 견학 등

• 우수공무원 고과 반영 및 불친절 공무원 조치

3. 전산 호적부분 선보이기 추진

○ 목 적

정부에서 추진하고 있는 호적전산화사업에 따라 정확한 호적 D/B 구축을 위한 대사 및 수정작업에 만전을 기하고자 각 호주들에게 호적부분을 발송, 오류정정 과정을 거침으로써 장래 발생할 민원을 사전에 방지함은 물론 호적전산화사업을 성공적으로 마무리 하고자 함. (호적전산화 완료예정 : 2002.12.31)

○ 사업개요

- 발송기간 : 연중
- 발송대상 : 총 42,100명(서초구에 본적을 둔 호주전원)
- 발송방법 및 절차
 - 발송대상자 명부 작성
 - 호적부분의 출력
 - 최종대사 및 수정작업 실시
 - 수정된 호적부분 재출력
 - 안내문(회신문) 및 회신봉투 동봉 호주별 발송(일반우편)
 - 이의신청 접수, 심사 및 처리
 - 이의신청 처리결과 통보

○ 추진실적 (상반기)

- 추진목표 : 총 42,100家 중 4,000家
- 추진실적 : 4,355家 발송

○ 소요예산 : 7,157천원(우편요금)

○ 향후추진계획(하반기)

- 37,745家에 전산화 작업이 완료되는대로 발송
- 정확한 호적D/B의 구축으로 민원서비스 철저
- 호적오류사항 정정 과정에 주민이 함께 참여함으로써 신뢰행정 구현에 적극적 이바지토록 노력

4. 사랑의 회신문 보내기운동 전개

○ 목 적

호적신고 후 신고인에게 축하 또는 애도의 내용이 담김 공문과 함께 처리된 호적부분을 발송함으로써 신고결과를 명확하게 확인 할 수 있음은 물론 따뜻함과 서초구민임을 느끼게하여 차원높은 행정서비스의 전기를 마련코자 함.

○ 사업개요

- 기 간 : 연중
- 대 상 : 호적신고종 「출생, 사망, 혼인, 전적」 신고 접수 처리후 회신문 발송

○ 추진실적(상반기)

- 추진목표 : 2,000건
- 추진실적 : 2,116건 발송(월 평균 352건)

○ 소요예산 : 693천원(우편요금)

○ 효 과

- 호적오류사항 발생을 사전에 방지
- 차별화된 행정서비스 서초구민의 자긍심 고취

5. 여권기간만료 예고제 운영 철저

○ 목 적

우리구 주민에 대하여 시행중인 여권기간만료예고제는 주민들로부터 좋은 반응을 얻고 있는 가운데 시행중에 있으며, 2002년도에는 서초구민 여권접수 편의제공을 위하여 지속적으로 기간만료 예고제를 시행코사 함.

○ 사업개요

- 기 간 : 연중
- 대 상 : 여권기간 만료일 6개월(전·후)
- 수 수 료 : 기간 內 4,500원, 기간 外 45,000원

○ 추진실적(상반기)

- 추진목표 : 7,000명
- 추진실적 : 7,475명

○ 소요예산 : 1,500천원(우편요금, 봉투제작비)

○ 효 과

- 여권기간만료 예고제로 인하여 우리구 주민이 수수료부담으로 부터 수해를 보고 있으며
- 여권신청서 작성에 필요한 내용을 미리 알려줌으로써 서초구 주민에 대한 여권신청 서비스 제공

○ 향후추진계획(하반기)

- 여권만료에 따른 기간연장 재발급 기간을 미리 알려줌으로써 기간 연장시기를 놓쳐서 수수료부담 등의 손해가 없도록 사전 안내 철저

2002. 7. 22(월)~7. 23(화)
제 124회 구의회 임시회

2002年度 主要業務報告

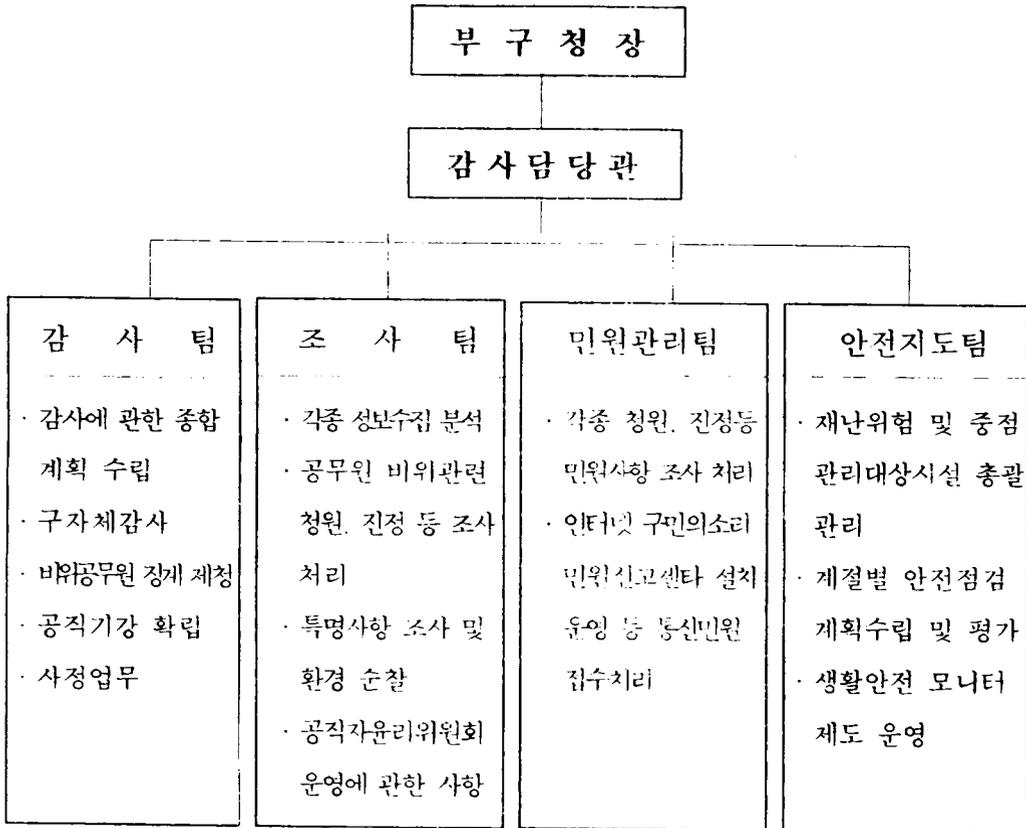
監查擔當官

보 고 순 서

- 일반 현황 1
- 2002년도 주요업무계획
 - 1. 부조리근절을 위한 예방감사 실시 2
 - 2. “전화친절응대 3대 실천운동” 추진 3
 - 3. 깨끗하고 불편없는 거리 조성을 위한 환경순찰 강화 4
 - 4. 환경순찰 전문보고제 활성화 5
 - 5. 주민고충민원 처리 및 관리 강화 6
 - 6. 구민불편 해소를 위한 민원처리실태 점검 7
 - 7. 재난관리대상시설 안전관리 강화 8
 - 8. 서초구 안전문화운동 활성화 9
 - 9. 재난취약시설 안전관리실태 점검 10

일 반 현 황

I. 기 구 - 1 담당관 4팀



II. 인 원

구분	직급							기능직	비고
	계	5급	6급	7급	8급	9급			
정원	20	1	4	7	5	2	1		
현원	20	1	4	9	5	0	1		
과부족				+2		△2			

2002년도 주요업무 계획

1. 부조리근절을 위한 예방감사 실시

○ 감사운영 기본방향

· 사전예방·지도위주의 감사운영 기조하에 “생산적 감사 추구”
 ⇒ 적발·처벌위주의 적법성 감사보다 부정·비리발생의
 소지를 근원적으로 차단하는 제도개선 감사에 주력

○ 기본방향에 따른 감사중점사항

- 업무처리 체계를 감사 착안 과제로 설정
- 주요사업 및 시책의 계획 수립 실태와 문제점 확인
- 효율성 분석 검토, 문제점 도출과 개선방안 제시 등

○ 추진계획(대상부서)

- 건축 인·허가, 무단용도변경 및 도로점용료 부과 징수실태 감사
(건축·건설관리과)
- 도로굴착승인·복구 및 도로점용료 부과·징수실태 감사
(토목·치수방재·건설관리과)
- 보건소 종합감사

○ 추진실적

- 보건소 종합감사 실시 [2002. 7. 5~7. 19(10일간)]

○ 향후 추진계획

- 제3회 전국 동시지방선거 준비 및 2002 월드컵대비 환경정비 추진
 등 으로 상반기에 미실시한 부분감사 실시
 - 건축 인·허가, 무단용도변경 및 도로점용료 부과 징수실태
 - 도로굴착승인·복구 및 도로점용료 부과·징수실태
- 동행정종합감사 실시 : 6개동(서초2·잠원·반포2·3·방배본·1동)
- 거주자우선주차제 운영실태 감사(교통행정과)

2. “전화친절응대 3대 실천운동” 추진

○ 전화응대의 중요성

- 전화는 업무의 기본이며, 행정기관의 또 다른 얼굴
- 전화는 민원인과 만나는 접점의 제1선
- 개개인의 전화예절이 조직의 친절을 가름하는 척도

○ 3대 실천과제

- 신속(Quickness) : 신속히 받고 통화는 간결하게
- 정확(Accuracy) : 정확한 업무숙지로 명확하게 답변
- 친절(Kindness) : 친절한 말투와 정성으로 응대

○ 추진내용

- 팀장, 과장 등 관리직이 먼저 전화받기 운동전개
- 부서별 전화응대 실태 녹취 자체평가회 개최
- 타기관 전화응대 실태조사 비교 분석
- 부서별 주요민원 처리흐름도 작성 활용

○ 추진실적

- 부서별 추진담당 및 주무팀장 교육 2회 90명
- 부서별 전화응대 실태점검(구민 2명 참여) 총 792회
- 부서별 녹취테이프를 이용한 자체평가회 개최 총 20개부서 5회
- 전화친절응대 3대실천운동 안내방송 실시 총 24회

○ 향후 추진계획

- 2002. 9월부터 전화친절응대 정착을 위한 2단계 실천운동 추진

3. 깨끗하고 불편없는 거리조성을 위한 환경순찰 강화

전직원의 적극적인 환경순찰활동을 통해 구민들의 불편사항을 사전 해소함으로써 깨끗하고 쾌적한 도시공간을 유지하고 구민생활의 불편을 최소화 하고자 함.

○ 순찰중점사항

- 안전위해 요인 : 대형공사장, 노후건축물, 굴착 공사장 등
- 환경오염 유발요인 : 폐기물 무단투기, 녹지대훼손, 약수터관리 등
- 도시미관 저해요인 : 광고물, 노상적치물, 가로청소상태 등
- 구민생활 불편요인 : 다중이용시설, 도로시설물 유지관리 실태 및 보·차도 굴착공사장 관리실태 등

○ 추진계획

- 매월 1회 중점순찰과제 선정 기획순찰 정비
 - 해빙기 : 절개지 등 위험시설물
 - 하절기 : 약수터, 수방시설물 등
 - 동절기 : 도로시설물, 제설대책 등
 - 기 타 : 가로정비, 대형공사장, 다중이용시설물 등

○ 추진실적 : 총 6개분야 1,935건 적출 정비

계	가로환경	도로하수	녹지	교통	건축	기타
1,935	877	464	324	211	51	8

※ 월드컵대비 특별환경정비 추진(아침, 야간, 공휴일 환경순찰)

- 정비대상 : 현능로, 강남대로 등 호텔경유 간선도로 10개노선 지정숙박업소 23개소 주변
- 정비실적 : 총 456건 정비

○ 향후 추진계획

- 환경순찰업무 전산화 - 전산관리에 따른 사후관리 효율화
- 부서, 동별 정비실적 비교 평가 후 행정실적심사 반영
- 분야별 환경순찰활동 분석자료 활용
- 도로시설 보수, 광고물정비, 청소 등 기능부서별 환경순찰을 강화 하여 재발방지 철저

4. 환경순찰 전문보고제 활성화

- 출·퇴근 및 업무출장시 등을 이용한 환경순찰활동의 생활화를 통해 전문보고제를 활성화 하여
- 사전에 각종 사고예방 및 민원을 해소하므로써 안전하고 쾌적한 도시 공간을 유지하고 구민생활의 불편을 최소화 하고자 함.

○ 기본운영방향

구·동 6급이상 관리직

⇒

1인 1노선 책임구역 지정

○ 순찰중점사항

- 도로시설물 유지관리 실태
- 대형공사장, 노후건축물, 굴착공사장, 축대·옹벽 등 안전관리실태
- 광고물, 노상적치물, 가로청소상태 등

○ 추진계획

- 출·퇴근 및 업무출장 등을 이용해 구민불편사항 적출
- 특히, 6급 이상 관리직을 대상으로 본인의 출·퇴근 노선을 정식 순찰노선으로 지정하여 전문보고제 활성화
- 「서울시환경순찰전문보고전산시스템」에 의한 전문보고제 효율적 추진
 - 서울시 5급 이상 간부직을 대상으로 운영되고 있는 「서울시 환경순찰전문보고전산시스템」을 통해 우리구 자체에서 미처 적출하지 못한 사항을 처리함으로써 전문보고 추진 철저

○ 추진실적 : 총 4개분야 129건 적출 정비

계	안전위해 요인	도시미관 저해요인	환경오염 유발요인	시민생활 불편요인
129	36	28	10	55

○ 향후 추진계획

- 부서(동)별 전문보고제 운영실적 비교평가 행정실적심사 반영
- 전부서 6급이상 관리직의 출·퇴근 노선을 정식순찰노선으로 지정운영

5. 주민고충민원 처리 및 관리 강화

인터넷 및 진정서를 통하여 제기되는 각종 구민불편사항에 대해 분야별 접수현황과 처리실태를 점검·분석하여 구민불편사항을 해소코자 함.

○ 추진방향

- 구민불편 신속처리를 위한 지도점검 강화
- 정기적인 민원분석을 통한 민원예방기능 구축
- 장기 미해결민원에 대한 체계적인 관리

○ 상반기 민원처리현황

- 총 1,471건 (서면 325건, 인터넷 1,146건) - 전년도 1,207건 대비 21.9% 증가
- 분야별 접수사항

분야	도시 교통	건축 주택	공공 시설	일반 행정	환경 공해	보건 사회	도시 계획	청소	상하 수도	재무 세무	산업 경제	기타
건수	441	290	194	109	92	84	61	58	40	35	21	16

○ 추진계획 및 실적

- 인터넷 구민불편민원에 대한 처리결과 일일 점검 실시
 - ⇒ 신속을 요하는 인터넷 민원의 특성상 게재 당일 답변할 수 있도록 지도점검 강화(인터넷 민원 1,146건 수시확인 점검)
- 월간, 반기간 민원처리 분석 실시
 - ⇒ 진정민원에 대한 분야별 증감실태와 원인을 분석하여 민원예방을 위한 대안 마련에 참고자료로 활용(월간6회, 반기1회)
- 민원에 대한 사후 관리 강화
 - ⇒ 장기 미해결민원, 다수인 민원에 대해 관리카드 작성으로 추진사항 수시 확인 (미해결 19건, 다수인 119건)

○ 향후 추진계획

- 분석자료에 의한 민원예방대책 수립 : 2002. 7월중
- 연도별 민원처리 실태 분석 실시 : 2003. 1월중

6. 구민불편 해소를 위한 민원처리실태 점검

구민생활과 직접적인 관련이 있는 각종 인·허가 관련 민원을 처리함에 있어 민원처리과정에서 나타나는 문제점을 파악하여 개선보완 하므로써 구민의 애로사항 해소 및 구정에 대한 신뢰성 제고에 기여.

○ 민원처리 현황 - 2002. 1월 ~ 6월

- 총 20,786건
 - 진정(고충) 민원 : 325건 - 전화(방문)민원 : 23건
 - 일반유기한 민원 : 20,438건

○ 처리실태 점검 : 년 2회 (상, 하반기)

○ 중점 점검내용

- 불필요한 서류를 징구하여 민원인에게 불편을 주는 행위
- 반려 및 보완요구의 적정 처리여부
- 민원서류 처리기한 준수 여부
- 기타 무사안일 한 처리로 구민불편을 초래하는 행위 등

○ 추진실적

- 2001년 민원서류 처리실태 점검 (2002. 2월) : 총 41,331건
- 점검결과 조치 : 총 17건 시정조치
 - 민원서류 처리지연 행위 ----- 5건
 - 불필요한 서류 징구행위 ----- 4건
 - 반려 및 보완 요구 처리 부적정 ----- 4건
 - 기타 민원서류 처리 미흡 ----- 4건

○ 향후 추진계획

- 2002년 상반기 민원처리 실태점검 실시 : 2002. 8월중
- 문제점 및 지적사항 도출 개선·보완
- 적극적인 민원처리를 위한 직원교육자료 배포 : 2002. 9월중

7. 재난관리대상시설 안전관리 강화

재난발생 요인이 높은 시설이나 지역에 대한 체계적인 안전관리로 재난발생 요인을 사전 해소함으로써 재난사고를 예방코자 함.

○ 근거법령 : 재난관리법 제18조 및 동법 시행령 제21조

○ 재난관리대상 현황 - 총 977개소 (2002. 7. 18현재)

합 계	중점관리대상시설			재난위험시설			
	소 계	A급	B급	C급	소 계	D급	E급
977	972	174	694	104	5	4	1

○ 관리방침

- 지정된 재난관리대상시설물에 대한 정기적 안전점검 실시 - 년 2회
- 재난발생 요인이 높은 시설을 재난관리대상시설로 지정 관리

○ 추진실적

- 2002 상반기 재난관리대상시설 정기 안전점검 실시
 - 기 간 : 2002. 4. 20~5. 29(40일간)
 - 대 상 : 재난발생의 위험이 높거나 재난의 예방을 위하여 계속적으로 관리할 필요가 있다고 인정되는 시설
 - 방 법 : 시설물 관리부서별 조사
 - 결 과 : 977개소에 대하여 재난위험시설물(5개소) 및 중점관리대상시설(972개소)로 지정 관리

○ 향후 추진계획

- 안전조치 이행여부 수시확인 및 위험요인이 완전히 해소 될 때까지 지속적인 안전관리 실시
- 2002. 9월중 하반기 재난관리대상시설 정기 안전점검 실시

8. 서초구 안전문화운동 활성화

우리생활 주변에 산재한 각종 위해요소를 사전에 해소하여 구민이 안심하고 살 수 있는 지역사회를 조성, 보다 살기좋은 서초구를 만들어 가고자 함.

○ 추진방향

- 구민안전문화운동의 선도자로서 구민 자율방재 책임의식 고취
- 재난관리에 민과 관이 함께 나서는 민관협동안전관리체제 기반구축

○ 추진내용

- 안전봉사대 구성 : 649명(남 285, 여 364)
 - 발대식 및 활동내용 교육 : 2001. 8. 30(목) 15:00
- 재난관리 민간기술자문단 구성 : 23명(대학교수 및 전문기술사)
 - 위촉장 수여 : 2002. 2. 7(목) 14:00
- 기초생활보장수급가구 무료 안전점검실시 : 전기, 가스등 생활부품 교환

○ 추진실적

- 안전봉사대 활성화를 위한 간담회 개최 : 1회
- 재난관리 민간기술자문단 취약시설 안전점검 실시 : 3회
 - 양재1동 트윈타워옆 침하도로, 남태령 절개지, 서초4동 미래안아파트
- 기초생활보장수급가구 무료 안전점검실시 생활부품교환
 - 점검기간 : 2002. 4. 15 ~ 7. 30
 - 정비대상 : 541가구 (10,820천원 : 가구당 2만원 정도)

○ 향후추진계획

- 생활 안전문화운동 캠페인 전개 : 2회
- 안전문화운동 홍보물 제작 배포 : 가정생활 안전점검표
- 안전봉사대 모니터 요원화
 - 간담회 개최 및 설문조사에 의한 의견 수렴 : 수시(우편 또는 전화)
- 안전문화운동 활성화를 위한 시민교육 : 1회(외부강사 초빙)

9. 재난취약시설 안전관리실태 점검

재난취약시설에 대한 안전관리 실태를 점검 재난사고를 사전에 예방하고
구민불편사항을 해소하여 쾌적한 도시환경을 조성 하고자 함.

○ 추진방향

- 다중이용시설 및 각종공사장등에 대한 철저한 안전관리 실시
- 현장위주 안전관리실태 점검으로 재난사고 사전 예방

○ 점검대상

- 다중이용시설 : 터미널, 백화점 등 23개소
- 도시시설물 : 교량, 보도육교, 축대, 옹벽, 절개지 등 68개소
- 공사장 : 대형건축공사장 61개소 등 재난취약시설

○ 점검방법

- 월1회 정기점검 및 필요시 수시 점검 실시

○ 점검내용

- 다중이용시설 : 기둥, 보 등 주요구조부 손상균열 여부
- 도시시설물 : 침하 균열 발생 상태등 구조물의 위험 여부
- 공사장 : 지반침하에 따른 위험 여부 및 주변 안전관리상태 등

○ 추진실적

- 다중이용시설 및 도시시설물 : 4회 101개소 점검 23건 시정조치
- 각종 공사장 : 5회 167개소 점검 57건 시정조치

○ 향후 추진계획

- 재난발생이 예상되는 취약시설에 대하여 월1회 정기적인 안전관리 실태 점검으로 재난발생 요인을 조기발견 정비