

# 감 사 관 실

---

- 일 반 현 황
  - 2006년 주요성과
  - 2007년 업무여건 및 중점방향
  - 2007년 주요업무 추진계획
-

# I. 일 반 현 황

## □ 기 구



## □ 정 · 현 원

구 분	계	4급	5급	6급	7급	8급	기 능
정 원	24 명	1	5	13	3	1	1
현 원	24 명	1	5	13	3	1	1

※ 직렬별 : 행정 15, 토목 3, 건축 1, 보건 1, 전산 2, 소방 1, 기능 1

## □ 주요기능

- 시본청·소속기관, 자치구, 공기업 등 자체감사
- 감사원 등 중앙행정기관의 감사수감 및 처리
- 특명·특별감사 및 진정·비위사항의 조사처리
- 공직자재산등록·병역신고 및 공직자윤리위원회 운영
- 반부패 청렴대책 추진과 공무원행동강령 관련 사항
- 공직기강 확립 및 사정업무에 관한 사항 등

## □ 감사대상

- 41개 기관 : 본청, 직속기관 8, 사업소 18, 자치구 5, 지방공기업 등 9

## □ 예산규모

- 예산액 : 241,181천원(인건비 : 108,165 경상적경비 : 133,016)

## Ⅱ. 2006년 주요성과

□ 감사관실에서는 「시민과 함께 하는 행복한 대전」을 구현하기 위한 초석을 다지기 위하여 지난해 감사운영 방향을

- 공직기강 확립을 통한 변화와 혁신 유도
- 행정의 투명성·신뢰성 제고
- 불합리한 제도 발굴과 개선방안 제시
- 부조리 차단을 위한 예방감사에 역점을 두고

⇒ 감사 및 감찰 활동을 전개하였음

□ 주요성과로는

- 국가청렴위원회 주관 청렴도 측정결과 전국 16개 시·도중 “1위” 영예 획득
- 27개 기관 감사실시
  - － 행정상 조치 : 1,835건 / 제도개선 12건, 수범사례 30
  - － 재정상 조치 : 228건 12,120백만원(감액, 회수·추징 등)
  - － 신분상 조치 : 266명(징계 14, 훈계·주의 252)
- 감사과정에 시민·전문가를 참여시켜 자체 감사의 신뢰성을 높였으며,
- 기관전담 책임감찰제(1인 1기관)를 운영, 부조리발생 사전예방
- 공사관련 사토 및 성토 등 흙의 효율적 처리와 사용을 위한 정보제공시스템 운영
  - － 14개 현장, 292천m<sup>3</sup> 재활용, 14억원의 예산절감

□ 2007년에는

- 청렴도 1위 영예를 지속유지 발전시켜 나갈 수 있도록 직원들과의 공감대를 형성, 제도 및 정책개발, 교육실시 등에 역점을 두면서
- 민선 4기 실질적 첫해의 주요사업이 알차게 결실을 맺도록 감사역량을 결집하겠음

## 1. 투명하고 생산적인 자체감사 운영

### □ 자체감사 성과(종합감사)

- 자체감사 : 8개 기관 (사업소 4, 자치구 3, 공기업 1)
  - － 행정상 조치 : 455건(시정 262, 주의 193)/ 제도개선 12건, 수범사례 30건,
  - － 재정상 조치 : 92건 2,108백만원(회수·추징 144, 감액 1,946, 기타 18)
  - － 신분상 조치 : 161명 (징계 10, 훈계·주의 151), 우수공무원 표창 11명

### □ 자체감사 투명성·전문성 제고

- 시민옴부즈만의 「명예감사관」 참여 : 21개 기관 28명
- 전문분야 자체 감사요원 확보 및 외부 전문가 활용
  - － 세무·전기·환경분야 별도의 감사인력 확보투입 : 6명
  - － 외부전문가를 감사자문관으로 위촉 : 11명
- 감사계획 사전예고 및 결과 공개 : 32회

## 2. 회계·민원행정 감사 강화

### □ 회계분야 투명성·신뢰성 확보

- 계약 및 예산집행 적정여부 집중감사 : 10개 기관
  - － 행정상 조치 : 161건(시정 92, 주의 66, 개선3)
  - － 재정상 조치 : 34건 150백만원(회수·추징 62, 감액 77, 기타 11)
  - － 신분상 조치 : 40명(징계 4, 훈계 36)

### □ 민원행정 감사

- 민원처리 실태 점검·조사
  - － 진정민원, 집단민원 관리실태 : 97건 처리, 훈계 15명
  - － 시장이 직접받는 비리신고방, 부조리신고센터 : 48건 처리, 훈계 3명
  - － 민원감사 : 15건(시정 3, 주의 12), 훈계 9명
- 시민생활분야 환경순찰 실시
  - － 도로·교통·환경 분야 등 시민생활 불편사항 : 4회 305건 시정 조치

### 3. 반부패 청렴대책 적극 추진

#### □ 부패방지대책 추진 성과

- 청렴도 전국 16개 시·도 중 “1위” / 국가청렴위원회 평가
- 반부패 청렴대책 추진 T/F 팀 구성운영 : 16개팀
  - － 소관별 추진사항 평가회의 개최 : 3회
- 클린카드제 실시 : 시산하 전부서 264매
- 부패취약분야 청렴도 및 친절도 설문 실시 : 112명
- 부패영향평가제 추진 : 34건 심의 9건 반영(조례, 규칙 등 제·개정)
- 계약분야 청렴서약제 확대 : 3천만원 이상 → 1천만원 이상
- 반부패 「민·관 Net-Work」 구축 및 투명사회 협약 추진
  - － 시민단체와 Net-Work 구축 : 16개 시민단체 참여

#### □ 공직자 윤리의식 제고

- 공무원행동강령 실천 강화
  - － 행동강령 업무편람 제작 발간 : 1,000부
  - － 맑은사회 「News-Brief」를 통한 청렴의식 제고 : 24회
- 공직자 윤리의식 교육 및 청렴실천다짐대회 개최 : 7회 1,664명
- 공직자 「Clean 공직 좌우명 갖기」 전개 : 2,008명 참여
  - － 클린공직 좌우명 책자 발간 : 600부
- 부패방지 교육 및 토론의 날 운영 : 12회

### 4. 공직기강 확립을 위한 감찰 강화

#### □ 기관전담 책임감찰제 및 기강감찰 운영

- 1인 1기관 책임감찰 추진 : 39개 기관 / 5팀 22명
- 취약시기 기획·기동감찰 실시
  - － 휴가철·명절·연말연시 등 : 6회 183건 조치 / 재정상 9건 3백만원
- 5·31 지방선거 전후 기강감찰 : 43건 조치 / 훈계 5명

## 5. 건설공사 부조리 예방대책 추진

### □ 대형공사 현장·일상감사 운영성과

- 현장감사 : 11개 기관(건설관리본부, 하천관리사업소, 중구 등)
  - － 대 상 : 공사 10억원 이상 / 시본청, 사업소 및 지방공기업
  - － 행정상 33건(시정 28, 주의 5), 재정상 13건 573백만원 감액 등
- 일상감사 : 152개 사업(공사 10억원, 용역 2억원, 물품구매 1억원 이상, 설계변경 5천만원 이상, 지방공기업, 민간보조사업)
  - － 행정상 791건(시정), 재정상 73건 9,282백만원 절감(공사 20건 3,562, 물품 1건 7, 변경 37건 4,465, 용역 15건 1,248)

### □ 건설부조리 재발방지대책 추진

- 건설공사 부조리 예방대책 추진 : 4개분야 20개 사항
  - － 업무환경분야 : 시공사청탁근절, 금품제공업체 제재 등 3개항
  - － 행정제도분야 : 공사집행 방법개선, 책임감리제 운영 등 7개항
  - － 공직인적분야 : 책임행정, 부조리 감시강화 등 3개항
  - － 부패통제분야 : 감독기능, 금품수수자 처벌규정 강화 등 7개항

## 6. 공사현장 혁신·자원정보시스템 운영

### □ 도로공사현장 선진화 추진

- 도로상 공사로 인한 시민불편 최소화 : 129개 사업현장
  - － 시민불편초래 현장 : 행정상 9건(시정), 재정상 7건 4백만원 부과징수

### □ 토공정보시스템 운영

- 토공정보시스템 운영 성과
  - － 사토 및 성토 정보제공을 통하여 예산절감
  - － 실 적 : 14개 현장, 292천m<sup>3</sup> 재활용, 14억원 절감
- 자원종합정보시스템 본격 운영 : 2007. 1월(전산시스템 구축)
  - － 100개 사업장 등록, 건설공사와 관련된 자원 종합정보 제공

## 7. 재산등록 및 병역사항 신고 정착

### □ 공직자 재산등록 업무 추진

○ 재산등록(변동)사항 공개 : 2회

－ 정 기 : 20명('06. 2. 24, 시공보)

－ 수 시 : 27명('06. 8. 30, 시공보)

○ 정기 재산등록(변동) 심사 : 3회

－ 1차 심사 : 공개대상자 20명 / 경고 1, 주의 4, 보완 2

－ 2차 심사 : 비공개자 177명 / 경고 2, 주의 10, 보완 9

－ 3차 심사 : 최초 신고자 66명 / 경고 6, 주의 10, 보완 15

○ 재산등록 첨부서류 간소화

－ 재산변동 신고시 금융재산관련 증빙서 생략, 신고자 불편 최소화

－ 부동산과 금융재산 On-Line 조회 등을 통하여 심사 강화

### □ 공직자 「주식백지신탁제」 시행

○ 대 상 : 공개대상자중 3천만원 초과 주식보유자(직계존비속 포함)

○ 내 용 : 주식매각 또는 백지신탁 신고 및 공개

○ 실 적 : 매각 2명, 심사청구 7명

### □ 공직자 병역사항 신고 추진

○ 신고의무자 : 118명(4급 이상 104, 공직유관단체 14)

○ 병역사항 신고실적 : 17명

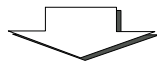
－ 변동신고 : 6명(현역입영 4, 소집해제 1, 전역 1)

－ 최초신고 : 11명

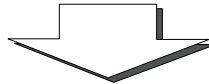
### Ⅲ. 2007년 업무여건 및 중점방향

#### 〈2007년의 여건은〉

- 공약사업의 시책화와 자치구 초도방문시 주민 약속사항 이행 등 제4기 민선 시정의 본격 추진에 따른 가시적 성과 기대
- 대통령 선거분위기에 편승한 불법행위와 공직안정 저해행위를 사전 예방하고 주요시책의 차질 없는 지원
- ▶ 따라서, 자체감사를 통하여 공직사회의 안정을 도모하고 주요시정의 원활한 추진을 적극 지원



청렴 1위 도시의 위상 제고와 지속유지 발전 ⇒ 총 력



#### 중 점 방 향

- 시정을 적극 지원하고 도와주는 생산적 감사 수행
- 비리예방과 재발방지를 위한 체계적인 감찰활동 전개
- 부실시공과 예산낭비 방지를 위한 일상·현장감사 확행
- 청렴 으뜸도시 조성을 위한 반부패대책 추진 강화
- 비리공직자 엄중 처벌 및 관리자 연대책임 문책 확립
- 성실한 공직자 발굴 포상 및 수범사례 발굴 전파



## IV. 2007년 주요업무 추진계획

---

1. 청렴 1위 도시 위상 지속유지 발전
2. 시책추진을 지원하는 성과감사 운영
3. 도시경쟁력 제고를 위한 감찰 전개
4. 생산적이고 투명한 자체감사 운영
5. 시설보조금 및 회계분야 감사 실시
6. 부조리 예방·공직기강 확립
7. 대형 건설공사 기술감사 강화
8. 자원정보제공 및 공사 실명제 운영
9. 「Clean-Happy Call제」 운영

# 1. 청렴 1위 도시 위상 지속유지 발전

- 부패친화적 연고·온정주의 문화개선, 청렴한 사회분위기 조성
- 시민이 함께 참여하고 실천하는 명실상부한 청렴 으뜸도시 구현

## ① 청렴도시 1위의 영예 지속유지 발전

- 공직자 청렴의식 교육 강화
  - － 공무원 특별직장교육(2007. 2. 6) : 시장 특강 및 국가청렴위 강사초빙
  - － 공무원 청렴의식교육 실시(2주 이상 교육과정) : 10회 375명
  - － 청렴리더십 교육(40명) 및 전직원 대상 직장 교육(상·하반기)
- 부패친화적 문화 개선
  - － 인·허가, 공사입찰·계약, 민원업무 등 처리과정 투명하게 공개
  - － 현장 지도 단속시 시민 참여제 적극 이행권장
  - － 실·국별 반부패 T/F팀 구성, 불합리한 제도 자체 발굴개선
- 부패영향 평가제 및 계약업무 청렴서약제 운영 정착
  - － 자치법규 제·개정시 부패발생 개연성 등을 사전분석 반영
  - － 공사관련 청렴서약 및 이행실태 합동 평가(감사관실, 발주부서)

## ② 청렴의식 제고 및 시민동참 분위기 조성

- 민·관 Net-Work 운영 활성화 / 16개 시민단체
  - － 청렴한 사회분위기 조성을 위한 민·관 워크숍 개최 : 연 2~3회
  - － 시민단체와 반부패 활동 정보공유 및 청렴시민운동 전개
- 투명사회 협약 추진 / 5대 분야(공공, 정치, 교육, 경제, 시민)
  - － 사회 각 분야의 부패친화적 환경 공동개선
  - － 사회단체와 연합, 청렴의식 확산 협력체제 구축
- 청렴의식 제고를 위한 정보 제공
  - － 「맑은 사회 News Brief」 소식지 인터넷 정례적 제공 / 월 2회

## 2 시책추진을 지원하는 성과감사 운영

- 주요시책 추진실태 점검, 원활한 추진 지원과 시행착오 예방
- 고충을 듣고 도와주는 감사를 통하여 사업목표 달성 지원

### ■ 주요 점검대상

- 레인보우 프로젝트 1단계사업 / 20억원 이상 사업 중심
  - － 근린공원 및 생활체육 시설, 지역 도로·교통시설 정비사업
  - － 레인보우 도서관, 환승주차장, 다기능 복지관 건립 등
- 주요 시책사업 / 10억원 이상 사업
  - － 경제분야 : 재래시장 활성화 및 물류유통 사업, 자영업자 자금지원 등
  - － 도시·교통·환경분야 : 간선도로·공영주차장 확충, 녹색도시조성 등
  - － 복지·문화분야 : 사회안전망 확충, 문화 인프라 구축 사업 등

### ■ 중점 점검사항

- 사업시행전 문제점 및 예산낭비 요인 집중점검
  - － 기획·설계·입찰·시공 등의 미비점 여부
  - － 과다 설계 등으로 예산낭비 발생 가능여부
  - － 주민의견 수렴·반영 여부, 기타 보완이 필요한 사항 등
- 추진실태 적정성
  - － 제반 법규정 적용 및 추구하는 목적과 부합여부
  - － 계획 대비 실적, 사업의 질과 완성도, 부서장 관심도 등
- 기관 또는 부서간 업무협조 실태
  - － 사업계획과 연관된 기관이나 부서간 협조체제 유지여부 등

### ■ 점검결과 조치

- 사업시행 전에 나타난 문제점, 부진사업 원인분석 대안제시
- 시책사업 관련 부서간 협조지원, 애로사항 해결 등 적극적 지원

### 3. 도시 경쟁력 제고를 위한 감찰 전개

---

- 기업의 애로사항 능동적 해결, 기업하기 좋은 대전 조성
  - 쾌적하고 안전한 환경조성을 통하여 시민생활 편익증진 도모
- 

#### ① 기업하기 좋은 대전 만들기 감찰활동

- 기업 관련업무 처리 중점 감찰
  - － 인·허가, 신고 등 기업민원 처리지연, 반려 행위
  - － 기업에 부당한 경제적 부담을 주거나 불필요한 규제 행위
  - － 중소기업 육성자금, 창업자금 등 융자금 지원 지연행위 등
- 기업에 부담되는 불합리한 제도 발굴개선
  - － 불필요한 규제 등 경쟁력을 저하시키는 제도 발굴, 개선안 제시
  - － 관련 기관·단체와 협조를 통한 비능률·비효율 사례 발굴개선
  - － 기업의 애로사항과 여론 수렴반영(서면·전화·인터넷, 필요시 방문)
- 감찰결과 조치
  - － 기업의 애로사항 능동적 해소 및 미온적 처리 행태 시정조치
  - － 기업지원 시책과 관련한 문제점 및 개선사항 발굴처리 등

#### ② 활기찬 도시 건설을 위한 기획감찰

- 도시기초시설물 시·구 합동순찰
  - － 보차도 경계석, 맨홀, 각종 도로 표지판 등 기초시설물 관리실태
  - － 공원, 공중화장실, 하천, 노상적치물, 교통시설물 등 정비실태
- 시민생활현장의 안전·편익증진을 위한 예방감찰
  - － 장마철, 겨울철, 해빙기 등 재해재난 위험 시설
  - － 다중이용시설, 저소득층 밀집지역, 장애인 편의시설 등
- 결과 조치
  - － 경미한 사항 즉시 시정조치, 제도적 개선이 필요사항은 대안제시

## 4. 생산적이고 투명한 감사 운영

- 내실있고 생산적인 자체감사 운영으로 시책의 효율성 제고
- 자체감사에 시민참여를 확대하여 투명성·공정성, 신뢰성 확보

### ■ 자체감사의 투명성·전문성 제고

#### ○ 감사대상 기관

- － 종합감사 : 18개 기관(사업소 14, 자치구 2, 도시개발공사, 시 체육회)
- － 부분감사 : 19개 기관(기술 11, 취약분야 3, 복지시설 5)
- － 기강감사 : 39개 기관(시기별－수시)

#### ○ 감사요원 전문성 제고

- － 감사사례 연찬, 감사원 교육이수 등 선진화된 감사기법 습득
- － 전문성이 필요한 분야(세무·전기·환경 등) 감사인력 확보

#### ○ 시민이 참여하는 열린감사 운영

- － 시민옴부즈만, 시민단체 등 명예감사관 위촉 참여
- － 외부 전문가(공인회계사, 기술사 등)를 자문관으로 위촉활용

#### ○ 감사계획 사전예고 및 감사결과 심의·공개

- － 감사착수전 사전예고를 통해 정보수집과 감사결과 공개(홈페이지)
- － 처분심의회 운영으로 감사결과 처분의 적정성·형평성 확보

### ■ 감사결과 조치 및 이행실태 점검

#### ○ 위법부당행위 엄정조치 및 우수공무원 발굴 포상

- － 직무태만, 무사안일 등 고질적 관행과 비위행위 연대문책
- － 성실하게 열심히 일하는 모범·우수공무원 발굴 포상
- － 열심히 일하다 발생한 경미한 사항은 관용처리

#### ○ 감사결과 처분요구사항 이행실태 확인점검

- － 지적사항 처리실태, 업무개선 반영여부 등
- － 미이행 사항 사유규명 및 재감사 실시

## 5. 시설보조금 및 회계분야 감사실시

---

- 복지시설 보조금 운영실태 점검, 복지향상과 투명성 제고
  - 예산집행, 처리절차 등에 정밀 감사를 통해 회계질서 확립
- 

### ① 복지시설 보조금 기획감사

- 대상시설 : 5개소(구별 1개소 표본감사)
  - － 시에서 보조금을 지원하는 사회복지시설
- 감사방법
  - － 감사관실과 보조금 지원부서(지도감독 부서) 합동감사
- 중점감사 사항
  - － 보조금 집행절차 및 집행내역 적정성
  - － 정산 이행실태 및 증빙자료 구비 적정 여부
  - － 시설운영에 관한 문제점과 복지서비스 제공 적정여부 등
- 감사결과 조치
  - － 보조금 지원·집행, 시설운영 등 문제점 파악, 개선안 제시
  - － 감사결과를 전 사회복지시설에 전파하여 유사사례 재발방지

### ② 회계질서 확립을 위한 감사강화

- 예산집행의 적정성 집중감사
  - － 예산낭비 요인, 목적외 사용, 집행 절차 적정여부
  - － 부당한 지출, 공금 횡·유용 등 회계질서 문란행위
  - － 현금으로 수급한 세외수입 지연입금 등
- 입찰·계약업무 중점감사
  - － 과도한 입찰제한, 특정업체 특혜부여, 부당한 하도급 행위
  - － 건설업종에 부합하지 않는 업체와의 계약 실태
  - － 공사규모를 수의계약이 가능한 규모로 분할 계약 행위 등

## 6. 부조리 예방 · 공직기강 확립

- 체계적이고 종합적인 점검을 통해 공직기강 엄정 확립
- 비위공직자가 지속 · 반복적 발생하는 악순환의 고리 차단

### ① 기관전담 책임감찰제 적극 운영

- 「1인 1기관분담」 책임감찰 / 5팀 22명
  - － 비리개연성이 높은 기관은 팀별 분담 병행
  - － 분담기관, 문제공직자에 대한 정보 수집 · 분석
- 중점 감찰사항
  - － 민원편의 제공, 처리 등 직무관련 금품 · 향응 수수 행위
  - － 분수에 맞지 않는 호화생활, 공 · 사생활에서의 품위손상 행위 등
- 감찰방법
  - － 사전에 정보를 수집하여 노출 · 비노출 감찰 병행

### ② 기강확립을 위한 기동감찰

- 복무기강 감찰
  - － 무단이석, 근무시간 중 유기행위, 복무상황 관리실태
  - － 당직 · 비상근무, 보안, 병가 · 연가 · 휴가 실태 등
- 취약시기 기동감찰
  - － 대통령 선거 전후, 명절, 휴가철, 연말연시 등
- 주요 사건 · 사고 엄정조사
  - － 사건 · 사고 발생경위 철저한 조사와 책임규명 강화
  - － 기관의 명예를 실추시키거나 훼손한 공직자 엄중 조치
- 고충민원 및 부조리신고센터 신고사항 조사
  - － 고충민원, 시 홈페이지 “대전시에 바란다” 제보사항
  - － 비리 신고방 및 공직자부조리신고센터 신고사항 등

## 7. 대형 건설공사 기술감사 강화

- 사업시행 전에 예방감사를 실시, 시행착오와 예산낭비 방지
- 주요 공정·단계별 현장감사를 통하여 부실공사 사전예방

### 1] 일상감사 운영

- 기 관 : 시 본청, 소속기관, 지방공기업 등
- 대 상 : 건설공사 10억원, 용역 2억원, 물품구매 1억원 이상, 설계 변경 5천만원 이상, 민간보조사업
- 감사방법
  - － 설계, 발주, 시공 등 최종결재 전에 심층감사
  - － 기계, 전기, 환경분야 전문성 있는 감사인력 확보 투입
- 감사 중점사항
  - － 과업내용, 계획, 공법 선정, 관계법령 적정여부
  - － 품셈·단가산출, 시방서, 설계도서, 공사비 산출 적정여부 등

### 2] 현장감사 운영

- 사업 규모 : 10억원 이상 건설공사
- 감사방법
  - － 공사현장별 전담팀 구성, 공정별 정밀·집중감사
  - － 필요시 기술사, 건축사 등 외부전문가 위촉 합동감사
- 감사중점 사항
  - － 설계 및 시방서에 의한 시공실태, 설계변경 적정 여부
  - － 책임감리 운용 실태 및 현장 관리실태
  - － 품질·안전관리, 부실시공·공사마무리 적정 여부 등
- 감사결과 조치
  - － 부실시공 적발시 재시공 및 시공·감리회사 엄중조치



## 8. 자원정보제공 및 공사 실명제 운영

---

- 자원정보 제공을 통하여 자원 재활용을 제고 및 예산절감
  - 건설공사 시행과정을 체계적으로 관리하여 책임성 확보
- 

### ① 「자원종합정보시스템」 구축 운영

#### ○ 정보제공 대상 및 내용

- － 시 본청, 소속기관, 자치구 및 민간건설 업체 등
- － 성토·사토 등 흙 이용정보와 재활용 가능한 건설자재
- － 장비·기구 및 처분 곤란으로 보유중인 잡종재산 등

#### ○ 자원종합정보시스템 활용 극대화

- － 각종 건설공사 계약조건 등에 자원정보 이용조항 명시
- － 아파트건설 업체 등 민간업체까지 정보제공·활용 확대
- － 수범사례 적극 발굴 홍보, 관련자 표창

### ② 건설공사 실명제 운영

#### ○ 대상사업

- － 2005년 이후 시행한 10억원 이상 건설공사 전체
- － 준공『전』 집행부서, 준공『후』 유지관리부서에서 입력관리

#### ○ 실명제 운영 정착

- － 계획, 설계, 준공, 책임감리자 등 공사관련사항 실명기록 관리
- － 정기 및 수시 감사시 확인, 제도의 조기정착 적극 유도

#### ○ 중점점검 사항

- － 설계, 시공, 감리, 준공 등 공사관련 제반사항 입력 및 관리실태
- － 부실시공 발생시 관련 건설업체 공개여부 등

## 9. 「Clean-Happy Call제」 운영

- 행정서비스에 대한 설문조사를 통해 시민만족도 향상
- 시민의 다양한 의견 수렴, 행정의 투명성·공정성 제고

### ■ 운영 개요

- 시스템 구축
  - － 상반기 프로그램 확정 및 시스템 구축시행
  - ※ '07년 제1회 추경예산에 소요예산(6,500만원) 확보 예정
- 대 상
  - － 우리시에 신청한 모든 민원인 / 연간 약 6,000건
- 조사 방법
  - － 전자 자동응답시스템 구축 조사(E-mail, 전화, 휴대폰 등)
  - － 민원처리 후 5일 이내 설문조사 내용 자동 발송
- 주요 설문조사 내용
  - － 민원업무 처리에 대한 공정성과 공무원의 친절도·청렴도
  - － 민원처리 과정의 부조리 요인, 불만족·불편, 개선할 사항 등

### ■ 설문 조사결과 분석 활용

- 내용 분석
  - － 금품·향응제공 여부, 업무처리의 공정성과 신속성, 공무원의 언행과 행동, 민원인의 만족도
  - － 불합리한 제도와 민원인 불편사항, 법령 개정, 시정요구 사항 등
- 분석결과 활용
  - － 분석결과 분기별 인터넷 공개, 문제점에 대한 개선안 제시
  - － 시정에 반영하여 행정의 투명성·신뢰성 및 시민만족도 제고