

# 2023년도 행정사무감사 결과보고서(안)

|          |          |
|----------|----------|
| 의안<br>번호 | 00923166 |
|----------|----------|

제안연월일: 2023. 11. 30.

제안자: 기획행정위원장  
(서민우 의원 등 7명)

- 기획행정위원회 소관 행정사무 전반에 대한 처리실태를 파악하여 능동적이고 발전적인 의정활동을 도모하고,
- 행정의 잘못된 부분을 지적하여 개선토록 요구함으로써, 올바른 행정을 수행하도록 유도하고자 함.

## 실시개요

□ 기 간: 2023. 11. 22. ~ 11. 30. (9일간, 토·일요일 포함)

□ 대 상: 기획행정위원회 소관 업무

□ 범 위: 2022. 1. 1. ~ 12. 31.

## □ 감 사 반

| 위 원 장 | 부위원장  | 감 사 위 원                   | 비 고 |
|-------|-------|---------------------------|-----|
| 서 민 우 | 이 영 빈 | 권숙자, 이진환, 손범구<br>정창근, 김정희 |     |

※ 감사보조자: 전문위원 박정희, 행정7급 김은진, 속기7급 이효진

□ 일정별 대상부서 및 장소

| 일 시                             | 대 상 부 서   | 장 소              | 비 고                     |
|---------------------------------|---|------------------|-------------------------|
| 2023. 11. 22.(화)<br>10:00       | 기획조정실,<br>청렴감사실   | 기획행정위원회<br>회 의 실 | 서류감사 및<br>현지 확인         |
| 2023. 11. 23.(수)<br>10:00       | 총무과,<br>동(출장감사 동 제외)  | "                | "                       |
| 2023. 11. 24.(목)<br>10:00       | 홍보전산과, 세무과  | "                | "                       |
| 2023. 11. 25.(금)<br>10:00       | 징수과, 종합민원과  | "                | 종합민원과<br>(민원분실<br>현장방문) |
| 2023. 11. 26.(토)<br>~11. 27.(일) | 감사자료 수집 및 검토(개별 의정활동)   |                  |                         |
| 2023. 11. 28.(월)<br>10:00       | (출장감사계획-별첨)<br>· 두류1,2동, 두류3동, 본리동, 송현1동<br>· 용산1동, 용산2동, 이곡2동, 유천동 |                  |                         |
| 2023. 11. 29.(화)<br>10:00       | 보충감사 및 강평   |                  |                         |
| 2023. 11. 30.(수)<br>10:00       | 감사결과 보고서 작성   |                  |                         |

감사결과

□ 지적 및 건의사항: 붙임과 같음

# 2023년도 행정사무감사 지적 및 건의 사항

기획행정위원회

| 연번 | 소관부서  | 제 목                          | 지적 및 건의 사항  | 비 고 |
|----|-------|------------------------------|---|-----|
| 1  | 기획조정실 | ○ 부적절한 기관공동운영경비 사용           | ○ 예산을 편성하여 집행되어야 하는 사업을 기관공동운영비로 지출하는 경우가 있어 예산의 투명한 운영을 위해 절차에 따라 예산 편성 및 의회의 심의를 거쳐 추진해야 할 것임.                        |     |
| 2  | 기획조정실 | ○ 공모사업 지양 및 사후관리 필요          | ○ 무분별한 공모사업 신청은 매년 지적되는 사항임.<br>선택과 집중을 통한 공모사업을 추진하기 바라며, 공모사업 선정 후 1억이상 사업의 추진현황 파악 등 면밀한 사후관리를 통해 사업을 실효성있게 추진하기 바람. |     |
| 3  | 기획조정실 | ○ 정책연구용역을 통해 구민을 위한 정책개발 촉구  | ○ 정책연구용역이 SOC사업에 치중된 경향이 있음.<br>사회복지분야, 청년분야 등 구민 복리 증진을 위한 정책개발용역도 균형있게 시행하기 바람.                                       |     |
| 4  | 기획조정실 | ○ 스마트도시 조성 관련 민관협력 추진 업무 내실화 | ○ 스마트도시 조성 주민참여활성화 분야와 관련 달서구의 현안문제 발굴 등 활동이 구체적으로 추진될 수 있도록 주민역량을 강화하여 내실있게 사업 추진하기 바람.                                |     |
| 5  | 기획조정실 | ○ 각종 위원회 운영 활성화              | ○ 법률 또는 조례로 규정된 위원회 중 위원회 운영 및 활동 실적이 저조한 위원회에 대한 내실 있는 운영 방안을 검토하기 바람.   |     |

| 연번 | 소관부서  | 제 목                                       | 지적 및 건의 사항  | 비 고 |
|----|-------|---|---|-----|
| 6  | 기획조정실 | ○ 내실있는 정책자문위원회 운영                         | ○ 정책자문위원회 자문이 대부분 서면으로 진행되고 있고<br>실효성 있는 자문이 이루어지는지 의문임. 형식적인 자문이<br>아닌 전문적이고 실효성 있는 자문이 이루어져야 함.   |     |
| 7  | 청렴감사실 | ○ 상시추진 업무에 대한 과도한<br>구청장특별지시조사 지양         | ○ 상시적으로 추진되는 업무에 대한 과도한<br>구청장특별지시조사는 직원 사기 저하 등 업무수행에 지장을<br>초래할 수 있어 지양하기 바람.                     |     |
| 8  | 청렴감사실 | ○ 주민생활과 관계있는 구청장<br>직소대화방 주요내용 공개 필요      | ○ 달서구청 홈페이지 구청장 직소대화방이 현재 비공개로<br>운영되는데 개인정보를 제외한 민원내용 및 처리결과 등<br>진행상황을 공개하여 구민들이 알 수 있도록 조치하기 바람. |     |
| 9  | 청렴감사실 | ○ 새로운 업무 신설 및 영역<br>확대에 따른 다양한 감사사항<br>발굴 | ○ 관례적인 감사 사례에서 벗어나 새로운 행정환경 변화에 따른<br>업무 다각화에 발맞춰 업무특성과 시대상황에 맞는 다양한<br>감사사항 발굴                     |     |
| 10 | 청렴감사실 | ○ 실적위주 지속 반복 동일 제보건<br>등에 대한 구정통보 제도 개선   | ○ 구정통보 실적이 부서 평가에 반영되어 직원들의 피로도가<br>증가하고 실적을 채우기 위해 동일 건을 지속·반복 제보하는<br>경우가 있어 제도 개선이 필요함.          |     |



| 연번 | 소관부서 | 제 목                   | 지적 및 건의 사항  | 비 고 |
|----|------|-----------------------|---|-----|
| 11 | 총무과  | ○ 달서구민청 운영 방법 개선      | ○ 달서구민청 제안운영 실적이 저조함. 제안성립 기준이 과도하여 성립 기준을 현실성 있게 개선하고 주민 홍보를 강화하는 등 주민 참여가 활성화 될 수 있는 방안 강구.                                     |     |
| 12 | 총무과  | ○ 부적절한 업무추진비 사용 지양    | ○ 구청장 업무추진비가 유사한 시간·장소에서 다수 지출되어 부적절한 업무추진비 사용을 지양하기 바람.  |     |
| 13 | 총무과  | ○ 공용차량 운영 및 관리 문제점 개선 | ○ 공용차량 정비 시 특정업체에 치중되지 않도록 하고, 공용차량 이용 현황을 파악하여 사용량이 적은 차량은 수요를 파악하여 필요에 맞게 사용될 수 있도록 검토 바람. 노후된 공용차량은 안전을 위해 적절한 시기에 대체구입 하기 바람. |     |
| 14 | 총무과  | ○ 임차차량 계약 및 운영 문제점 개선 | ○ 각 부서별 임차차량에 대해 동일업체 반복계약을 지양하고, 연간 운행거리에 비해 임차비용이 과다한 부서가 있어 운행현황 등을 파악 하여 예산낭비가 되지 않도록 관리가 필요함.                                |     |
| 15 | 총무과  | ○ 갈등관리업무 활성화          | ○ 열병합발전소 건립 등 공공 또는 집단간 갈등상황 발생 시 전문적이고 체계적으로 대응하여 원만히 해결 될 수 있도록 부서업무 추진 중 체계적인 갈등 대처방안을 마련해야 함.                                 |     |

| 연번 | 소관부서  | 제 목                                   | 지적 및 건의 사항  | 비 고 |
|----|-------|---------------------------------------|---|-----|
| 16 | 총무과   | ○ 노후 동 청사 건립 및 리모델링 요청                | ○ 노후 동청사에 대한 중장기재정계획이 수립되었으나 지속적으로 후순위로 밀리고 있는 동청사에 대해 신속하게 추진될 수 있도록 대책을 마련하고, 현재 노후되고 공간이 협소한 동행정복지센터에 대해서도 주민불편이 최소화 될 수 있도록 리모델링, 공간 마련 등 종합적인 검토 바람.   |     |
| 17 | 홍보전산과 | ○ 구민이 쉽게 이용할 수 있게 달서구청 홈페이지 운영 재정비 요청 | ○ 달서구청 홈페이지 민원신청 정보 등을 찾기가 어려움. 구민들이 필요한 정보를 한눈에 찾을 수 있도록 홈페이지 재정비가 필요함.  |     |
| 18 | 홍보전산과 | ○ 구민정보화교육 다양화 요청                      | ○ 구민정보화교육이 기본적인 정보화 과정으로 고연령층에 초점이 맞춰져 있어 다양한 연령층을 대상으로 트렌드에 맞는 과정을 추가 하기 바람.   |     |
| 19 | 홍보전산과 | ○ 분야별 홍보대사 위촉 및 활성화                   | ○ 우리구 홍보대사가 특정 분야에 한정되어 있어 홍보효과가 미비함. 대외적으로 홍보활동이 가능하고 달서구를 알릴 수 있는 다양한 분야별 홍보대사를 위촉하기를 바람.   |     |
| 20 | 홍보전산과 | ○ 희망달서 소식지 배부 및 모바일 소식지 운영 개선 요청      | ○ 매달 각 동에 배부되는 희망달서 소식지가 낭비되지 않게 동별 수요에 맞게 배부 될 수 있도록 노력하고, 각 동별로 소식지를 민원인이 쉽게 볼 수 있는 위치에 비치 바람.<br>○ 모바일소식지 카카오톡 채널에도 구민들이 지난 소식지를 볼 수 있게 월별 소식지를 등록하기 바람. |     |

| 연번 | 소관부서         | 제 목                                | 지적 및 건의 사항   | 비 고 |
|----|--------------|------------------------------------|--|-----|
| 21 | 홍보전산과        | ○ SNS 운영 방안 개선 및 체계적인 홍보 방안 마련     | ○ 현재 운영 중인 구 공식 SNS의 이용 현황을 파악하여 주민 참여가 적은 SNS는 재정비 등을 통해 주민 이용이 활성화 될 수 있도록 노력 바람.<br>○ 각 부서에서 행사 등에 대한 개별 홍보와 함께 SNS 홍보 추진에 어려움이 있어 SNS 전담직원이 있는 부서에서 시대 트렌드에 맞게 전략적으로 SNS를 운영하여 구 전체 SNS 홍보가 활성화 될 수 있도록 조치 바람. |     |
| 22 | 세무과<br>(징수과) | ○ 악성민원 대비 직원 보호를 위한 안전장치 마련        | ○ 세무민원실 악성민원 대비 직원 보호를 위해 바디캠 등과 같은 안전장치를 마련하고 민원응대직원 보호를 위한 심리상담, 의료비 지원 등의 제도를 직원들에게 적극적으로 홍보 바람.  |     |
| 23 | 세무과          | ○ 탈루·은닉 세원 적극 발굴 및 비과세·감면분 사후관리 철저 | ○ 세수 부족을 대비해 탈루·은닉 세원을 적극 발굴하고, 탈루·은닉 세원이 없도록 비과세 및 감면 처리 후 철저한 사후조사와 감독 필요.   |     |
| 24 | 징수과          | ○ 고액·장기채납자에 대한 징수 철저               | ○ 지방세 및 세외수입 고액채납 증가 문제가 행정사무감사 반복 지적사항임. 특히, 10년 이상 장기 채납자에 대해서는 강력한 채납처분 방안을 강구해야 함.   |     |
| 25 | 징수과          | ○ 징수촉탁 수수료 요율 상향 건의 요청             | ○ 타 시·도 징수촉탁 건수가 타 자치단체보다 많아 수수료 요율을 올리는 것이 유리하므로 상향할 수 있도록 건의 요청  |     |



| 연 번 | 소 관 부 서 | 제 목                           | 지 적 및 건 의 사 항  | 비 고 |
|-----|---------|-------------------------------|--|-----|
| 26  | 종합민원과   | ○ 무인발급기 운영 활성화                | ○ 평일 근무시간 내 서류 발급이 어려운 주민들을 위해 무인발급기 24시간 운영 등 운영시간을 확대해주시기 바람.  |     |
| 27  | 종합민원과   | ○ 악성민원 대비 민원업무 담당자 보호 방안 마련   | ○ 악성민원인의 위법행위에 대한 관리를 통해 안전한 근무환경 조성을 위한 방안을 강구하고 심리상담, 의료비 지원 등 민원업무 담당자 보호를 위한 제도를 각 부서에 적극적으로 홍보하고 직원 스트레스 감소를 위한 직원힐링교육을 확대할 것을 요청함. |     |
| 28  | 종합민원과   | ○ 성서민원분실 환경개선 요청              | ○ 쾌적한 환경에서 구민들이 행정서비스를 이용할 수 있도록 개방형 창문이 없는 성서민원분실 공기질 개선 등을 위한 환경 개선 검토 필요.   |     |
| 29  | 종합민원과   | ○ 민원담당공무원 친절교육 확대 요청          | ○ 각 동에서 시행하고 있는 자체교육이 형식적 교육이 될 우려가 있어 구(區)교육을 확대하여 동 포함 전 직원을 대상으로 하는 전문적인 친절교육을 강화할 것을 요청함.  |     |
| 30  | 종합민원과   | ○ 행정시스템 장애 등 문제 발생 시 대응메뉴얼 필요 | ○ 전산 장애 등 행정시스템 장애 발생 시 부서(동)별 응대가 미흡한 경우가 있어 주민 불편을 초래함. 주민 혼란을 줄일 수 있도록 행정시스템 장애발생에 대해 구체적인 직원대응 메뉴얼화가 필요함.                            |     |



| 연 번 | 소 관 부 서                  | 제 목                              | 지 적 및 건 의 사 항   | 비 고 |
|-----|--------------------------|----------------------------------|---|-----|
| 31  | 동<br>(기획조정실)             | ○ 주민참여예산제도 취지에 맞는 사업 발굴 필요       | ○ 주민참여예산 동참여형 예산이 CCTV 설치, 교통시설물 설치, 도로정비 등 매년 반복되는 사업이 많고 시설사업 위주임.<br>주민참여예산 취지에 맞는 각 동별 특색있는 사업을 발굴하여 추진하기 바람.   |     |
| 32  | 동<br>(총무과)               | ○ 동장 환경순찰 철저                     | ○ 동장 환경순찰 시 실적을 채우기 위한 동일건 반복제보가 많음. 실적 위주가 아닌 동 취약지를 세밀하게 살필 수 있는 내실 있는 환경순찰이 필요함.<br>○ 환경순찰 제보 후 해결되지 않는 건에 대해서는 관련부서와 직접 협의하는 등 빠른 조치가 이루어 질 수 있도록 노력 바람.                                |     |
| 33  | 동<br>(종합민원과, 보건소, 안전도시과) | ○ 긴급·재난상황에 대비한 직원 교육 및 시설물 관리 철저 | ○ 긴급상황에 대비한 심장제세동기 작동, 소화기 사용법과 악성민원에 대비한 바디캠, 비상벨 등 사용에 협력체계를 마련하고 전 직원이 숙지할 수 있도록 모의훈련 등 주기적인 교육 시행 바람.<br>○ 자연재난상황을 대비해 대용량 뿐 아니라 주택가에 맞는 소형 양수기 구비 및 상시 점검하고 제설함, 적사함 등 관리를 철저히 해주기 바람. |     |
| 34  | 동<br>(총무과)               | ○ 주민자치센터 프로그램 운영 다양화             | ○ 주민자치센터 프로그램 운영 시 구정방향에 맞는 스마트 관련 교육과 노인인구 증가에 따른 치매교실 등 프로그램을 다양하게 운영할 것을 요청함.  |     |
| 35  | 동<br>(기후환경과)             | ○ 각급 봉사단체에 대한 적극적 참여 활동화 방안 마련   | ○ 동 대청소 시 각급 봉사단체가 적극적으로 참여하고 활동할 수 있는 방안을 마련하기 바람.   |     |

| 연번 | 소관부서       | 제 목                  | 지적 및 건의 사항   | 비 고 |
|----|------------|----------------------|--|-----|
| 36 | 동<br>(총무과) | ○ 동청사 시설 관리 소홀       | ○ 일부 동청사의 환경정비와 시설관리가 소홀하여 주민들이 쾌적하게 동행정복지센터를 이용할 수 있도록 시설관리에 철저를 기하기 바람.                                |     |
| 37 | 동<br>(청소과) | ○ 환경미화원 휴게실 환경 개선 요청 | ○ 동별 환경미화원 휴게실의 편의시설 차이가 커 상향평준화가 필요하며 특히 실내 공기질 개선이 필요함. 또한 휴게공간과 창고공간을 분리하여 휴게실이 제기능을 발휘할 수 있도록 조치 바람. |     |