

등록번호	감사담당관-14041
등록일자	
결재일자	2024. 12. 30.
공개구분	비공개(5)

주무관	감사팀장	감사담당관	부구청장
			12/30
협 조			

행복200%, 청림서대문

2024년 **민원여권과** 종합감사 결과보고



서대문구

목 차

I. 감사근거	1
II. 감사개요	1
III. 감사대상 부서현황	2
IV. 감사결과	5
V. 지적사항에 대한 처분	16
VI. 행정사항	18

- 붙 임 1. 감사결과 처분요구서
2. 감사결과 처분심의회 심의결과

2024년 민원여권과 종합감사 결과보고

민원여권과 예산집행 및 민원행정 등 업무전반에 대한 종합감사를 실시하고, 그 결과를 아래와 같이 보고 함.

I 감사근거

- 서울특별시 서대문구 자체감사 규칙
- 2024년 감사운영계획[감사담당관-639(2024.1.18.)호]
- 2024년 민원여권과 종합감사 기간 연장통보[감사담당관-11674(2024.11.4.)호]

II 감사개요

- 감사기간 : 2024. 10. 24.(화) ~ 11. 20.(수)
- 대상부서 : 민원여권과
- 감사범위 : 2021. 1. 1. 부터 감사일까지 처리한 업무 전반
- 감사방법 : 서면, 시스템 및 실지감사 병행
- 감사인원 : 감사팀장 외 3명
- 감사중점사항
 - 인증기 수입증지 수입금, 무인민원발급기 운영·수입금 관리의 적정성
 - 통합민원, 외국인전용업무, 유기한 민원 처리의 적정성
 - 각종 인허가(건설기계, 수렵면허, 이·미용사 등) 적정 처리 여부
 - 가족관계 등록 접수·직권 정정·과태료 등에 관한 사항
 - 여권접수·심사·교부·보관 등 여권 관련 업무의 적정 여부
 - 예산 및 회계처리 적정 여부 등

III 감사대상 부서현황

□ 부서별 인력(정·현원)현황

구 분	계	일반직									별정직
		행정직+기술직						관리 운영직	전문 경력관	임기제	
		소계	5급	6급	7급	8급	9급				
정 원	24	23	1	4	5	12	1	1			
현 원	25	25	1	6	4	10	4				
과부족	1	2	-	2	△1	△2	3	△1			

□ 부서별 주요업무

팀 명	주 요 업 무
민원관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공인관리 ○ 120다산콜센터 DB 관리 ○ 대내외 문서접수·배부, 우편물 처리 ○ 통합민원발급창구 운영 ○ 유기한민원 접수 처리 ○ 외국인 면허 관련 업무 ○ 무인민원발급기 운영
가족관계등록	<ul style="list-style-type: none"> ○ 가족관계등록 제신고 접수·편제·교합 ○ 신원조회·회보 채무불이행자명부 및 수형인명표 관리
여 권	<ul style="list-style-type: none"> ○ 일반여권 접수, 심사 및 판독, 교부 ○ 긴급·관용여권 접수 및 교부 ○ 여권사실증명발급 기재사항 변경 ○ 국제운전면허증 접수 및 교부

□ 세출 예산현황

(단위: 천원)

세 목	2021년	2022년	2023년	2024년
예산액	783,377	766,173	786,794	876,125
재 원 별	국 비	1,000	1,200	111,542
	시 비	-	-	-
	구 비	782,377	764,973	675,252

□ **민원처리 실적**

(단위 : 건)

연도	주민 등록 등·초본 발급	가족관계등록		인감 증명 발급	지적 민원	어디서나 민원	기타 제증명	여 권		유기한 민원	각종 면허 (이미용, 수렵 등)
		증명 발급	신고					접수	교부		
2021	11,805	15,435	8,024	6,324	12,665	2,667	1,057	39	184	47,776	449
2022	10,662	15,399	8,582	5,575	11,057	2,327	727	296	465	45,956	505
2023	8,365	14,933	7,954	5,588	9,005	3,226	678	750	1073	43,912	499
2024	9,566	10,886	6,199	4,566	7,533	5,871	489	309	494	33,080	408

□ **통합창구민원 운영현황**

구 분	발급민원	운영시간	비고
통합민원창구	67종	09:00 ~ 18:00	수요일 08:00~20:00 연장근무
무인민원발급	119종	06:00 ~ 24:00 (장소별 상이)	신촌전철역 등 12개소(14대)
정부24	1,492종	24시간 운영	행정기관 방문 불요

□ **무인민원발급기 설치장소 현황**

설치장소	설치기계명	설치년도	관리책임	비고
구청 로비1	AT-K200	2020.03	민원관리팀	일반 무인민원발급기
구청 로비2	AT-K200	2020.03		
홍제역	AT-K200	2020.03		
서대문 세무서	AT-K200 (NEW)	2022.02		
명지전문대	AT-6000	2013.08		
세브란스병원	AT-K200(NEW)	2022.11		
신촌역	AT-K200(NEW)	2022.02		
연세대학교	AT-K200	2015.03		
이화여자대학교	AT-K200	2015.03		
충정로역	AT-K200	2020.05		
가좌역	AT-K200	2021.12		
명지대학교	AT-K200(NEW)	2023.10		
건강보험관리공단 서대문지사	AT-K200(NEW)	2024.03.		
구청 로비3	HAIM-5080SC	2020.10.	법원전용발급기	

인증기 수수료 징수 현황

(단위 : 원)

연도	총 징수액	현금 징수액	카드 결제액	서손액	은행납부
2021	35,474,830	16,123,890	20,411,440	1,060,500	35,474,830
2022	45,925,570	24,484,280	22,584,090	1,142,800	45,925,570
2023	38,784,740	18,001,100	21,853,040	1,069,400	38,784,740
2024	32,394,590	13,281,150	19,752,240	638,800	32,394,590

야간민원창구(수요일 “앤” 야간민원실) 운영현황

(단위 : 건)

연도	합계	통합민원	국내 혼인신고	여권접수	여권교부	일평균
2021	346	96	27	39	184	7
2022	834	53	20	296	465	17
2023	2,016	161	32	750	1073	40
2024	848	13	32	309	494	24

외국인등록 현황

(단위 : 명)

연도	총계	남	여
2021.1월 기준	10,612	3,740	6,872
2022.1월 기준	10,810	3,771	7,039
2023.1월 기준	13,024	4,226	8,798
2024.1월 기준	14,079	4,383	9,696
2024.9월 현재	15,226	4,708	10,518

가족관계등록 관련 과태료 부과내역

연도	부과건수	부과금액(원)
2021	75	2,120,000
2022	93	2,880,000
2023	79	2,464,000
2024	66	1,914,000

여권발급현황

연도	여권 발급(건)		
	계	접수	교부
2021	9,352	4,692	4,660
2022	44,542	22,806	21,736
2023	74,253	39,837	34,416
2024.9.	39,163	24,112	15,051

IV 감사결과

1. 총 평

- 민원여권과는 신속·정확하고 편리한 민원행정서비스를 운영하여 주민만족도 증진과 구정 신뢰도 향상을 목표로 대내외 문서접수 및 우편물관리, 통합민원창구 운영, 가족관계등록변동 처리, 여권 접수교부 등의 업무를 수행하고 있다.
- 이번 감사는 「2024년 감사운영계획」에 따라 2021.1.1.부터 감사일까지 민원여권과에서 추진한 예산집행, 민원행정 등 업무 전반을 대상으로 하는 종합감사를 실시하였으며, 관계법령을 바탕으로 부적정한 업무처리 절차 등 문제점은 시정·개선토록 하여 민원행정서비스의 신뢰성을 높이는 데 중점을 두었다.
- 민원여권과는 민원 최접점부서로서 “수요일 앤 야간민원실”과 “무인민원발급기” 12개소 14대를 설치·운영하여 다양한 민원행정 수요에 대응하고 있으며, “정부24”와 “전자가족관계등록시스템(대법원)”을 통한 비대면 민원접수 서비스 확대, 고객 맞춤형 여권민원 서비스 제공 등 주민편의와 민원 만족도 향상에 다각적 노력을 기울이고 있었으며, 주민과 공무원 모두가 행복한 민원환경을 조성하여 2024년 행정안전부 ‘국민행복민원실(재인증)’ 선정 및 장관 표창 수상 등 우수한 성과를 거두고 있었다.
- 또한 매년 실시하는 「가족관계등록 사무감사(서울서부지방법원)」 감사분야를 제외한 가족관계등록 업무와 무인민원발급기 설치·운영에 관한 사항, 인증기 수입금 관리의 적정성, 공인관리, 여권 보관 및 관리, 각종 면허·인허가 처리에 관한 업무를 중심으로 면밀히 검토하였으며, 누락 건이 많지 않아 업무추진에 최선을 다하고 있음을 확인하였다. 이에 직원들의 사기진작을 위하여 행정상 문제점을 지적·처벌하기 보다 적정성과 개선점을 확인하는데 집중하였다.
- 그럼에도 일부 업무에서는 관련 법령이나 지침에서 규정된 사항을 정확

히 숙지하지 않거나 관행적 또는 단순 부주의로 인한 총 14건(시정 3건, 기관경고 11건)의 지적사항이 있었다. 해당 지적사항에 대하여 부서에서는 직원교육을 실시하고, 관련 규정에 따른 업무처리 분위기를 조성하는 등 개선안을 마련하여 민원행정의 신뢰도 및 전문성 향상을 위해 노력해야 할 것으로 판단된다.

2. 분야별 주요지적사항

1) 민원행정 분야

- 부서에서 설치하여 사용중인 수입증지요금 인증기 11대에 대하여 설치·변경된 사항을 구 홈페이지 및 구보 등에 미고시하였으며, 행정정보공개 수수료 수입금을 최대 19일까지 지연하여 세외수입 처리, 수렵면허 갱신 대상자에게 갱신신청 절차 안내를 최대 147일까지 지연하여 통보, 민원 서식이 개정되었음에도 구 홈페이지에서 공개되고 있는 소관 분야 자료를 현행화하지 않은 사례를 확인하였으며, 동일한 사례가 발생하지 않도록 직원교육이 요구되었다.
- 또한, 출입국 사실증명 발급 시 대리인의 신분증명 첨부서류를 미징구하거나, 인감증명서 발급 위임장을 수리하면서 발급번호를 표시하여 재사용하지 않도록 해야함에도 표시하지 않은 사실을 확인하였다. 특히, 공인대장은 공인의 (재)등록 및 폐기 처리 시 별책으로 영구 보존하도록 하고 있음에도 미구비 또는 일부만 작성하여 보관하였고, 공인인영대장은 매년 2월 1일 기준 현재의 인영을 인영대장에 날인하여 보존하여 함에도 2월 1일 이후 재등록된 인영을 날인하는 등 공인대장과 공인인영대장 관리에 소홀하였음을 확인하였다. 편리하고 신속한 민원처리를 위해 직원 모두가 노력하고 있었으나, 관련 법령에 따라 업무를 정확히 숙지하여 통합민원 운영 및 공인관리 업무에 만전을 기해야 할 것으로 판단된다.
- 여권사무에서는 여권 및 여권정보통합관리시스템의 보안실태를 연 1회 이상 점검하도록 규정하고 있음에도 미점검하거나, 비인가자의 여권관련

‘제한구역’ 출입 시 출입통제사항 미기록, 보존기간이 종료된 민원서식 원본을 파기한 경우에는 그 결과를 외교부 여권과로 수시보고 하도록 규정하고 있음에도 보고하지 않은 사실을 확인하였다. 이는 “여권사무 보안지침”, “여권 실무 편람” 등 관계규정 미숙지에 기인한 것으로 판단되며, 관련규정에 따른 여권사무 보안관리에 관한 개선안을 마련하는 등 업무처리에 철저를 기해야 할 것이다.

2) 일반행정 및 복무 분야

- 소모성 물품에 속하지 아니하는 물품을 구매하면서 물품관리시스템에 물품을 등록하지 않고, 물품검수조서를 미구비하였거나, 가족돌봄휴가를 사용하는 공무원에 대해 관련 증빙서류를 첨부하지 않았음에도 총 48건에 대해서 승인 한 사실을 확인하였으며, 동일 사례가 발생하지 않도록 이에 대한 직원교육이 필요할 것으로 판단된다.

3. 지적사항 총괄표

합계	징계	시정요구	기관경고	개선	권고	통보
14	-	3	11	-	-	-

4. 지적사항

민원행정 분야

1 수입증지요금 인증기 미고시

「서울특별시 서대문구 수입증지 조례」 제2조에 따르면 수입증지요금 인증기란 자동인증기, 무인민원증명발급기, 각종 제증명 발급기 등에 의한 수입증지 납부표시를 인쇄하는 장치를 말하고, 같은 조례 제5조(인증기의 관리)에 따르면 구청장은 인증기 관리를 위하여 사용 부서의 장을 관리책임자로 지정

하고, 관리책임자는 인증기를 신규 설치하거나 변경할 경우에는 설치기관명, 설치장소, 인증기고유번호, 사용개시일 등 필요한 사항을 구 홈페이지 및 구보 등에 고시하여야 한다고 되어 있다.

- ▶ 부서에서 설치하여 사용중인 수입증지요금 인증기 11대에 대하여 구 홈페이지 및 구보 등에 고시하지 않음

2 행정정보 공개 수수료 세입처리 소홀

「서울특별시 서대문구 행정정보 공개 조례」 제8조(비용부담)에 따르면 정보의 공개 및 우송 등에 드는 비용은 청구인의 부담으로 하며, 그 부담금액 및 징수 등에 관하여 필요한 사항은 「서울특별시 서대문구 수수료 징수 조례」에서 정하는 바에 따른다고 되어 있고, 「지방회계법 시행령」 제21조(수납금의 납입)에 따르면 수입금출납원이 지방세 또는 그 밖의 세입금을 직접 수납한 경우에는 수납한 날의 다음 날까지 지정된 금고에 납입하여야 한다고 되어 있다.

- ▶ 행정정보 공개 공금계좌에 입금된 수수료를 1일에서 최대 19일까지 지연하여 세외수입 처리함

3 홈페이지 게시자료 검토 소홀

「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제10조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공)에 따르면 행정기관의 장은 민원인이 민원편람을 열람(인터넷 등을 통한 열람을 포함한다)할 수 있도록 민원실에 민원편람을 비치하거나 컴퓨터를 설치하는 등 필요한 조치를 하여야 한다고 규정하고 있으며, 「서울특별시 서대문구 인터넷시스템 설치 및 운영에 관한 조례」 제6조(홈페이지 정보관리)에 따르면 담당부서의 장은 홈페이지에서 공개되고 있는 소관 분야 자료가 최신의 상태를 유지할 수 있도록 실무담당자를 지정하여 수시로 점검·갱신하여야 한다고 되어 있다.

- ▶ 구 홈페이지 민원사무편람(서식) 내용 중에서 수렴면허 신청서가 개정되었음에도 이를 현행화하지 않는 등 홈페이지 게시자료의 점검·갱신을 소홀히 함

4 수렵면허 갱신 대상자 안내 지연

「야생생물 보호 및 관리에 관한 법률 시행규칙」 제52조(수렵면허의 신청 등) 제3항에 따르면, 시장·군수·구청장은 수렵면허의 유효기간이 끝나기 6개월 이전에 수렵면허 갱신대상자에게 제2항 11에 따른 갱신신청 절차와 해당 기간 내에 갱신신청을 하지 아니하면 법 제49조 제1항 제8호 12에 따라 수렵면허가 정지 또는 취소될 수 있다는 사실을 미리 알려야 한다고 규정하고 있다.

- ▶ 수렵면허 갱신 대상자 9명에게 갱신 신청 절차 등에 대한 안내를 최소 16일부터 최대 147일까지 지연 통보 함

5 출입국 사실증명 발급 시 첨부서류 징구 소홀

「출입국관리법 시행규칙」 제75조(사실증명의 발급) 및 「출입국기록관리 및 정보화업무처리지침」 제37조(증명서발급의 신청에 필요한 입증서류)에 따르면 신청권자가 증명발급을 신청하는 때에는 신청서와 신청에 필요한 입증서류 등을 제출하여야 하며, 위임을 받은 사람이 신청하는 경우에는 위임장(서명인증서 또는 증명발급대상자의 신분증명서사본 첨부)과 신청인의 신분증명서를 입증서류로 하고 법정대리인이 신청하는 경우에는 부 또는 모를 입증하는 가족관계서류와 신청인의 신분증명서를 입증서류로 한다고 규정하고 있다.

- ▶ 출입국 사실증명을 발급하면서 대리인으로부터 첨부서류인 서명인증서 또는 증명발급대상자의 신분증명서 사본 첨부서류를 징구하지 않음

6 인감증명서 위임장 수리 소홀

「인감증명서 시행령」 제13조(인감증명서의 발급) 및 「인감증명 사무편람」에 따르면 대리인이 인감증명서의 발급을 신청할 때에는 서명, 위임사유 및 위임일자 등을 포함한 별지 제13호 서식에 의한 인감증명 위임장을 제출하도록 안내하고, 같은 법 같은 조 제7항에 따라 위임장의 유효기간은 6개월로 담당공무원은 위임장의 유효기간을 확인한 후 인감증명서를 발급하여야 하며, 제출된 위임장 또는 법정대리인의 동의서는 인감증명을 발급한 기관에서 보관하되, 위임자 및 법정대리인의 동의서에 접수인 등을 날인하여 인감증명서

발급번호를 발급일자와 함께 표시하여 재사용되지 않도록 하여야 한다고 규정하고 있다.

- ▶ 총 3건의 인감증명서 발급 위임장을 수리하면서 발급번호를 표시하지 않아 인감증명서 위임장 수리를 소홀히 함

7 공인대장 및 공인인영대장 관리 소홀

「서울특별시 서대문구 공인 조례」 제8조(공인의 등록), 제9조(재등록 및 폐기 신고)에 따르면 공인은 등록하지 않으면 사용하지 못한다고 되어 있고, 공인을 (재)등록 및 폐기 신청하고자 하는 기관은 [별지 제1호서식]에 따라 구청장에게 (재)등록 및 폐기 신청을 하도록 하고 있다. 제10조(공인대장)에 따르면 구청장은 공인을 (재)등록하거나 폐기하려면 [별지 제2호서식]의 공인대장에 공인을 날인하고 필요한 사항을 기록정리하여야 하고, 훼손·마멸되는 일이 없도록 별책으로 영구 보존하도록 하고 있다. 또한, 제12조(인영의 보존)에 따르면 공인관리자는 매년 2월 1일 현재의 인영을 [별지 제3호서식]의 인영대장에 날인하여 보존하여야 한다고 규정하고 있다.

- ▶ 공인대장은 공인 (재)등록 및 폐기 처리 시 별책으로 영구 보존하도록 하고 있음에도 공인대장을 누락하거나, (재)등록일, 새긴날짜, 구보 공고 내역, 폐기 공인의 등록일, 폐기일자 등을 기재하지 않음
- ▶ 공인인영대장은 매년 2월 1일 현재의 인영을 날인한 인영대장을 미구비 하거나, 2월 1일 이후 재등록된 인영을 날인하는 등 공인인영대장 관리를 소홀히 함

8 홈페이지 민원편람 관리 소홀

「민원 처리에 관한 법률」 제13조(민원 신청의 편의 제공) 및 같은 법 시행령 제10조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공)에 따르면, 행정기관의 장은 민원실에 민원 관련 법령·편람과 민원의 처리 기준과 절차 등 민원의 신청에 필요한 사항을 게시하고, 이를 인터넷 홈페이지를 통하여 제공하는 등 민원인에게 민원 신청의 편의를 제공하여야 하며, 민원편람에는 민원의 종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 경유기관·협의기관, 처리절차, 처리기간, 심사기준, 수수료, 그 밖에 민원에 관한 안내에 필요한 사항을 분명히 적어야 한다고 규정하고 있다.

- ▶ 구 홈페이지에 '서대문구 민원편람'을 게시하면서, 처리절차, 처리기간 등의 항목을 기재하지 않은 상태로 관리한 사실이 있음

9 여권 및 여권정보통합관리시스템(PICAS) 관련 보안실태 미점검

「여권사무 보안 지침(외교부)」 제24조(보안 실태점검) 및 제25조(여권정보통합관리시스템 정보보안 실태점검)에 따르면, 여권정보처리기관장은 [별지 제3호서식]의 여권사무 관련 보안실태 점검표에 따라 연 1회 이상 여권사무 관련 보안실태 점검을 실시하여야 하고, 실태점검 결과 지적된 사항에 대해서는 그 지적 내용의 경중에 따라 필요한 조치를 취하고 이를 외교부장관에게 통보하도록 하고 있다. 또한 여권정보통합관리시스템(PICAS) 사용자는 [별지 제4호서식]의 여권정보통합관리시스템 보안실태 점검표에 따라 연 1회 이상 여권정보통합관리시스템 보안실태 점검을 실시하여야 한다고 규정하고 있다.

- ▶ 「여권사무 보안지침」 [별지3서식] 및 [별지4서식]의 점검표에 따라 여권사무 관련 보안실태 및 여권정보통합관리시스템 보안실태 점검을 미실시 함

10 여권 관련 제한구역 출입자 기록부 미작성

「여권사무 보안 지침(외교부)」 제22조(출입통제)에 따르면 여권정보처리기관장은 「보안업무규정」 등에 따라 '보호구역'을 설정하고, 비인가자의 접근을 방지하기 위해 그 출입의 안내가 요구되는 '제한구역'을 설정하고, '제한구역'에는 여권사무보안담당자의 입회 있어야 비인가자가 출입할 수 있으며, 여권사무보안담당자는 [별지 제2호서식]의 출입자 기록부에 출입통제사항을 기록·유지하여야 한다고 규정하고 있다.

- ▶ 비인가자의 '제한구역' 출입자 기록부를 작성하지 않음

11 여권 관련 민원서식 폐기 보고 누락

「2023년 여권 실무 편람(외교부)」 제18장(업무관련 보고사항), 여권사무 보안 지침(외교부)제13조(여권관련 민원서식 및 정보의 파기) 및 외교부 여권과-42317(2020.10.29.)호 '여권업무 관련 개인정보(여권발급 신청서 등) 파기 관련 안내'에 따르면, 여권발급신청서 등 민원서식의 보존기간을 상위법인

「공공기록물법 기준」에 의거 3년으로 하고, 보존기간이 종료된 민원서식 원본을 파기할 때에는 개인정보보호법에 따라 내부적 절차 후, 복구 또는 재생되지 않도록 파쇄 또는 소각하도록 하고 있다. 또한 개인정보 유출 방지를 위해 각 기관에서는 완전 파기(소각, 파쇄 등) 확인 후 그 결과를 <여권 업무 관련 개인정보(원본) 파기확인서> 서식에 따라 작성하여 외교부 여권과로 수시보고 하도록 규정하고 있다.

- ▶ 3년이 경과한 여권발급신청서 등 민원서식 폐기 시 여권 업무 관련 개인정보(원본)파기확인서를 미작성하고 그 결과를 외교부에 보고하지 않음

12 여권사무 보안담당자 규정 미준수

「여권사무 보안지침」(외교부) 제20조(보안담당자)에 따르면 여권정보처리기관장은 여권사무보안담당자를 지정하여야 하며, 여권사무보안담당자의 지정 또는 변경 시 이를 외교부장관에게 통보하도록 규정하고 있다. 또한 여권사무보안담당자는 제22조(출입통제)상의 보호구역을 관리하고, 본 지침 및 관련 내규의 이행 여부 및 교육현황을 점검하며, 「보안업무규정」 제28조(안전 반출 및 파기 계획)에 따라 테러, 화재, 전시(전시유사상황을 포함한다)등 비상시에 대비한 여권 안전 반출 및 파기 계획을 목적, 적용범위, 반출 또는 파기의 시기, 시행책임자 등(각호 1~7호)의 사항이 포함된 소속 기관 비상계획에 반영하고, 제2항에 따른 여권사무보안담당자의 활동 내역을 외교부 장관에게 연 1회 이상 보고하도록 하고 있다.

- ▶ 여권사무보안담당자를 미지정하고, 비상시에 대비한 여권 안전반출 및 파기계획을 소관기관 비상계획에 반영하지 않거나, 여권사무보안담당자의 활동내역을 외교부 장관에게 연 1회 이상 보고하지 않음

일반행정 및 복무 분야

1 물품관리시스템 관리 물품 미등재 및 물품검수조서 미작성

지방자치단체는 공정하고 투명한 물품 관리 및 물품대장과 현품의 일치보관을 위해 「공유재산 및 물품 관리법」, 「공유재산 및 물품 관리법 시행

령」, 「지방자치단체 물품관리 운영기준(행정안전부)」에 따라 물품을 효율적으로 관리하여야 한다.

또한, 「서울특별시 서대문구 공유재산 및 물품관리 조례」 별표 2(물품의 품종·상태구분)에서는 비품(물품)은 내용연수가 1년 이상이고 취득단가 10만원 이상의 물품으로서 소모성 물품에 속하지 아니하는 물품이라 규정되어 있으며, 「서대문구 회계관리에 관한 규칙」 별지 2호 서식 《물품검수조서 작성요령》에 따르면 ‘10만원 이상, 사용기간 1년 이상인 물품’은 물품관리시스템에 물품등록 후 물품검수조서를 제출하도록 규정하고 있다.

- ▶ 10만원 이상의 물품으로, 소모성 물품에 속하지 아니하는 물품을 구매하면서 물품관리시스템에 물품을 등록하지 않고, 물품검수조서를 작성하지 않음

2 가족돌봄휴가 증빙서류 부적정

「지방공무원 복무규정」 제7조의7(특별휴가) 제1항에 따르면 공무원의 특별휴가는 이 영에서 정하는 바에 따른다고 되어 있고, 같은 규정 제9항에 따르면 공무원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 연간 10일의 범위에서 가족돌봄휴가를 사용할 수 있으며, 제10항에 따르면 제9항에 따른 가족돌봄휴가는 무급으로 하되, 자녀를 돌보기 위한 가족돌봄휴가는 해당 공무원의 자녀 수에 1을 더한 일수까지를 연간 유급휴가 일수로 한다고 되어 있다.

또한, 「지방공무원 복무에 관한 예규(행정안전부)」에 따르면 부서장은 유급 가족돌봄휴가 승인 시 관련 증빙서류를 확인하여야 한다고 되어 있다.

- ▶ 증빙서류를 첨부하지 않은 가족돌봄휴가 48건에 대해서 승인 함

5. 모범사례

1

민원처리 담당자 보호를 위한 안전한 근무환경 조성

추진배경

- 전국 민원담당 공무원 대상 폭언, 폭행 등 위법행위 증가
- 공직자 보호 필요성에 대한 사회적 공감대 형성

추진내용

- 민원인 위법행위 등 비상상황 대응역량 강화
 - 관·경 합동 악성민원 비상대응 모의훈련 실시(연2회)
⇒ 전 동 주민센터
 - 특이민원 비상대응반 운영
- 안전장비 설치·강화
 - 휴대용 영상·음성 기록장비(바디캠, 공무원증 케이스형 녹음기) 운영, 민원실 내 CCTV, 행정전화 녹음 기능 활용
⇒ 언어폭력 대응, 사후 증거자료 활용
 - 강화유리 가림막 설치
⇒ 민원실 개방감 유지하되 돌발상황 방지
 - 민원실 비상벨 운영
⇒ 호출 시 5분 이내 경찰관 출동
- 법적대응 전담부서 지정(기획예산과)
- 「서울특별시 서대문구 민원 처리 담당자 휴대용 보호장비 운영 지침」 개정 추진
 - 녹화·녹음 사전 고지 규정 삭제(즉시 녹화·녹음 가능)

기대(파급)효과

- 안전한 근무환경에서 정당한 공무수행 가능
- 공직자 보호 및 행정 효율성 제고

2 주민과 공무원 모두를 위한 행복200% ‘국민행복민원실’ 조성

추진목적

- 민원인 중심의 편리하고 안전한 민원환경 조성

추진내용

- 접근이 용이한 민원실 외부환경 조성
 - 장애인, 어르신 등 민원인 방문 편의성 제고(행정지원과 협조)
- 이용이 편리한 민원실 내부환경 조성
 - 민원인 동선을 고려한 효율적 공간 배치
 - 민원인 편의시설(혈압계, 수유실, 민원인 전용 전산장비 등) 비치 및 휴식공간 제공
 - 민원 안내도우미 운영(동행일자리, 자활근로자, 시니어일자리)
- 국민과 공무원 모두가 안전한 민원실 환경 조성
 - 위법행위 대응 모의훈련 실시
 - 민원처리 담당자 인센티브 제도 및 전용 휴게실 운영
- 민원인 편의제고를 위한 민원제도 운영
 - 민원 진행 상황 공개
 - 수요일 앤 야간민원실 운영(매주 수 08:00~20:00)
 - 분기별 민원편람 일제 정비, 가족관계 등록신고 안내책자 제작 등 최신 민원행정정보 제공

추진성과

- 국민행복민원실 인증(인증기간: 2024. 11. 24. ~ 2027. 12. 31.)
- 행정안전부 장관 표창 기관 선정

V 지적사항에 대한 처분

□ 처분기준

종 류	정 의	
변 상 명 령	「회계관계직원 등의 책임에 관한 법률」이 정하는 바에 따라 변상책임이 있는 경우	
징계·문책요구	「지방공무원법」과 그 밖의 법령에 규정된 징계(징계부가금) 또는 문책사유에 해당하거나 정당한 사유 없이 자체 감사를 거부하거나 자료의 제출을 게을리한 경우	
시 정 요 구	감사결과 위법 또는 부당하다고 인정되는 사실이 있어 추징·회수·환급·추급 또는 원상복구 등이 필요하다고 인정되는 경우	
주 의 요 구	감사결과 위법 또는 부당하다고 인정되는 사실이 있으나 그 정도가 징계 또는 문책사유에 이르지 아니할 정도로 경미하거나, 감사대상기관에 대한 제재가 필요한 경우, 위법성 또는 부당성의 경중에 따라 다음 각 호로 구분	
훈 계 경 고 · 기관경고 주 의	훈 계	감사결과 위법 또는 부당한 행위라고 인정되나 그 정도가 징계 또는 문책에 이르지 아니하는 경우
	경 고 · 기관경고	감사결과 위법 또는 부당한 행위에 대해 해당 감사대상 기관장 및 기관에 경계하도록 하는 경우로서 경고는 기관장에게, 기관경고는 기관에 적용
	주 의	훈계의 내용보다 경미한 비위나 잘못에 대하여 각성 촉구가 필요한 경우
개 선 요 구	감사결과 법령상·제도상 또는 행정상 모순이 있거나 그 밖의 개선할 사항이 있다고 인정되는 경우	
권 고	감사결과 문제점이 인정되는 사실이 있어 그 대안을 제시하고 감사대상 기관의 장 등에게 개선방안을 마련하도록 할 필요가 있는 경우	
통 보	감사결과 비위사실이나 위법 또는 부당하다고 인정되는 사실이 있으나 제2호부터 제5호까지의 요구를 하기에 부적합하여 각 감사대상기관에서 자율적으로 처리할 필요가 있다고 인정되는 경우	
고 발	감사결과 범죄 혐의가 있다고 인정되는 경우	

감사결과 처분심의회

- 일 시 : 2024. 11. 29.(금) 15:00

- 참 석 자 : 심의위원 5명

(감사담당관, 감사팀장, 기술감사팀장, 조사인권팀장, 민원조사팀장)

- 심의내용 : 감사결과 지적사항에 대한 처분 및 신분상 조치 양정 심의

- 심의결과 : 별첨 참조

처분요구사항 일람표

연 번	안 건 명	처분종류
1	수입증지요금 인증기 미고시	시 정
2	행정정보 공개 수수료 세입처리 소홀	기관경고
3	홈페이지 게시자료 검토 소홀	시 정
4	물품관리시스템 관리 물품 미등재 및 물품검수조서 미작성	시 정
5	가족돌봄휴가 증빙서류 부적정	기관경고
6	수렵면허 갱신 대상자 안내 지연	기관경고
7	출입국 사실증명 발급 시 첨부서류 징구 소홀	기관경고
8	인감증명서 위임장 수리 소홀	기관경고
9	공인대장 및 공인인영대장 관리 소홀	기관경고
10	홈페이지 민원편람 관리 소홀	기관경고
11	여권 및 여권정보통합관리시스템(PICAS) 관련 보안실태 미점검	기관경고
12	여권 관련 제한구역 출입자 기록부 미작성	기관경고
13	여권 관련 민원서식 폐기 보고 누락	기관경고
14	여권사무 보안규정 미준수	기관경고

VI 행정사항

□ 지적사항 등에 대한 조치결과 제출

- 조치방법 : 붙임 ‘감사결과 처분 요구서’ 의 건별 ‘조치할 사항’ 내용에 따라 아래와 같이 조치

- 시정·기관경고 : 2개월 이내 처리하고 그 결과 제출

- ※ 2개월을 초과하는 사항은 2개월 이내 추진 일정 계획 등이 포함된 집행계획서를 우선 제출하고 추후 집행계획에 따라 최종 결과 제출

- 조치결과 제출기한 : 2025. 2. 27. 한

붙 임 : 1. 감사결과 처분요구서 1부.

2. 감사결과 처분심의회 심의결과 1부. 끝.