

# 2019년 주요 업무보고

2019. 3.

**시민감사옴부즈만위원회**

# I. 일반 현황

## 조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



## 인 력

..... 정원 33명 / 현원 31명

(‘19. 2월 현재)

| 구 분 | 총계 | 시민감사옴부즈만 |                 |                       | 사무기구 |    |    |    |    |
|-----|----|----------|-----------------|-----------------------|------|----|----|----|----|
|     |    | 소계       | 위원장<br>(개방형 4급) | 위 원<br>(시간선택제 임기제 가급) | 소계   | 5급 | 6급 | 7급 | 8급 |
| 정원  | 33 | 1        | 1               | (6)                   | 32   | 6  | 18 | 7  | 1  |
| 현원  | 31 | 1        | 1               | (6)                   | 30   | 5  | 16 | 8  | 1  |
| 과부족 | △2 | -        | -               | -                     | △2   | △1 | △2 | +1 | -  |

※ 시민감사옴부즈만위원회 위원 : 6명(시간선택제 임기제공무원 ‘가급(주35시간)’으로 정·현원 미포함)

## 주요임무

- 고충민원의 조사·처리 및 조정·중재
- 주민·시민감사 청구, 市의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 공공사업에 대한 감시·평가 등

## 2019년도 세출 예산현황

(단위: 천원/%)

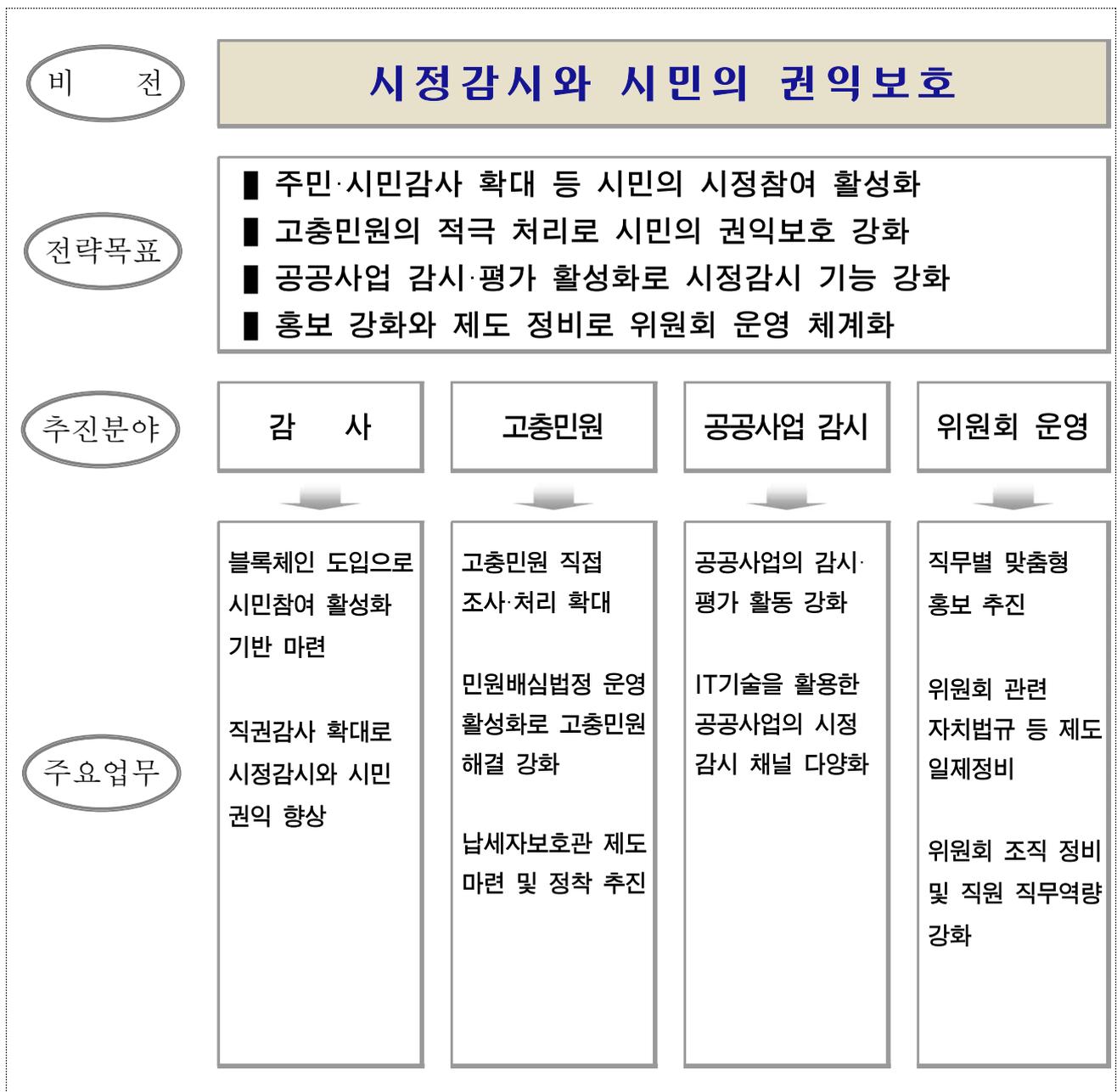
| 구 분                |   | 2018년<br>예산    | 2019년<br>예산    | 증 감           |             |
|--------------------|---|----------------|----------------|---------------|-------------|
|                    |   |                |                | 증감액           | 증감률         |
| <b>합 계</b>         |   | <b>404,346</b> | <b>394,719</b> | <b>△9,627</b> | <b>△2.4</b> |
| <b>사 업 예 산</b>     |   | <b>260,762</b> | <b>258,123</b> | <b>△2,639</b> | <b>△1.0</b> |
|                    | 시 민 감 사 및 주 민 감 사<br>활 동 지 원            | 32,100         | 32,100         | -             | -           |
|                    | 고 층 민 원<br>적 극 적 조 사 처 리                | 44,100         | 44,100         | -             | -           |
|                    | 공 공 사 업 감 시 평 가<br>활 성 화                | 79,000         | 79,000         | -             | -           |
|                    | 시 민 감 사 옴 부즈 만 위 원 회<br>역 량 강 화 및 선 진 화 | 94,418         | 91,779         | △2,639        | △2.8        |
|                    | 생 활 민 원<br>점 검 체 계 강 화                  | 11,144         | 11,144         | -             | -           |
| <b>행 정 운 영 경 비</b> |   | <b>143,584</b> | <b>136,596</b> | <b>△6,988</b> | <b>△4.9</b> |
|                    | 기 본 경 비                                 | 143,584        | 136,596        | △6,988        | △4.9        |

## II . 정책비전

### < 2019년도 정책환경 변화 >

자체감사기구에서 고충민원처리 전담기구로 확대·개편하여 독립된 합의제 행정기관으로 출범한 1기 위원회가 종료('16.2~'19.2)됨에 따라 그 동안의 성과분석과 반성을 통해 2기 위원회 발전방안 모색 필요

#### □ 추진체계



## Ⅲ. 주요 추진업무

### 1 주민·시민감사 확대 등 시민의 시정참여 활성화

- 1-1. 블록체인 도입으로 시민참여 활성화 기반 마련
- 1-2. 직권감사 확대로 시정감시와 시민권익 향상

### 2 고충민원의 적극 처리로 시민의 권익보호 강화

- 2-1. 고충민원 직접 조사·처리 확대
- 2-2. 민원배심법정 운영 활성화로 고충민원 해결 강화
- 2-3. 납세자보호관 제도 마련 및 정착 추진

### 3 공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 기능 강화

- 3-1. 공공사업의 감시·평가 활동 강화
- 3-2. IT기술을 활용한 공공사업의 시정감시 채널 다양화

### 4 홍보 강화와 제도 정비로 위원회 운영 체계화

- 4-1. 직무별 맞춤형 홍보 추진
- 4-2. 위원회 관련 자치법규 등 제도 일제정비
- 4-3. 위원회 조직 정비 및 직원 직무역량 강화

## 주민·시민감사 확대 등

### 시민의 시정참여 활성화

1-1. 블록체인 도입으로 시민참여 활성화 기반 마련

1-2. 직권감사 확대로 시정감시와 시민권익 향상

## 1-1

# 블록체인 도입으로 시민참여 활성화 기반 마련

4차 산업혁명의 핵심기술인 블록체인<sup>1)</sup>을 도입하여 주민·시민감사 청구를 위한 시민의 접근성 향상과 절차 이행 기간 단축으로 시민참여 활성화 추진

### 〈 추진근거 〉

- 위원회 조례 제15조(시민의 감사청구), 제20조(주민감사청구)에 따라 감사청구를 위한 명부작성을 위해 조례로 정하는 수 이상의 주민연서 필요(전자서명은 주민감사 제외)

### 추진목표

- 전자서명 근거 마련을 위한 지방자치법 시행령 개정
- 블록체인 기반의 주민·시민감사 청구 시스템 구축

### 추진계획

- 지방자치법 시행령에 주민감사 청구시 전자서명 적용 근거 마련
  - 주민감사청구시 전자서명이 가능하도록 지방자치법시행령 개정요구(행안부)
  - 감사청구인 적격여부 검증(행정정보공동이용)을 위해 주민번호 이용·수집 근거 마련
- 블록체인 기반의 주민·시민감사 청구 시스템 구축
  - 온라인 인증을 통해 본인 확인 및 감사청구 목록 열람·서명 시스템 구현
  - 블록체인 온라인 자격검증시스템을 통한 감사청구인 거주지 검증 처리
  - 블록체인 구축 및 적용을 위해 스마트도시정책관과 협업 추진

### 추진일정

- 행정안전부에 지방자치법 시행령 개정 요구 : '19. 1월 ~
- 블록체인 기반의 감사청구시스템 구축 계획수립 : '19. 2 ~ 12월

### 예산집행계획: 비예산(스마트도시정책관 협조)

1) 거래내역 데이터가 담긴 블록(block)을 연결한(chain) 모음으로 정보 분산저장, 거래내역 추적·파악, 위변조를 막는 정보통신기술 ⇒ 투명성, 보안성 확보

## 1-2

# 직권감사 확대로 시정감시와 시민권의 향상

공공사업 감시·평가 활동과 고충민원 조사·처리 과정에서 직권감사 대상 사업의 적극 발굴·감사 실시로 시정감시 기능을 강화하고, 시민권의 향상 추진

### 〈 추진근거 〉

- 위원회 조례 제19조(직권에 의한 감사) 고충민원의 조사·처리 및 공공사업에 대한 감시·평가 업무 수행 과정에서 감사가 필요하다고 판단되는 경우 위원회 의결을 거쳐 감사 실시

### 추진목표

- 공공사업 직권감사 : '18년 1건 → '19년 6건
- 고충민원 직권감사 : '18년 0건 → '19년 6건

### 추진계획

- 공공사업 감시·평가 대상사업 선정 등 계획수립시 직권감사 기준 마련
  - 설계금액 과다 증감, 시의회 집중 지적, 언론 부정 보도, 공익제보 사업 등
- 직접조사(직권감사) 위주의 고충민원 처리
  - 고충민원 조사·처리로 시민의 실질적 권익보호와 제도개선 가능 사업 등
- 전문가 감사 참여 확대
  - 시민참여음부즈만, 감사 개별분야 외부 전문가 참여 활성화

### 추진일정

- 공공사업 감시·평가 추진계획 수립 및 시행 : '19. 3 ~ 12월
- 고충민원 직접조사(직권감사) 추진 : '19. 2 ~ 12월

### 예산집행계획

(단위: 천원)

| 사업명                 | 예산액   |       | 집행액/집행내용          |                   |                   |                   |
|---------------------|-------|-------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                     | '18년  | '19년  | 1/4               | 2/4               | 3/4               | 4/4               |
| 시민감사 및 주민감사<br>활동지원 | 5,000 | 5,000 | 1,250<br>전문가 감사참여 | 1,250<br>전문가 감사참여 | 1,250<br>전문가 감사참여 | 1,250<br>전문가 감사참여 |

## 고충민원의 적극 처리로

## 시민의 권익보호 강화

2-1. 고충민원 직접 조사·처리 확대

2-2. 민원배심법정 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

2-3. 납세자보호관 제도 마련 및 정착 추진

## 2-1

# 고충민원 직접 조사·처리 확대

위법·부당한 행정처분 등의 고충민원을 직접조사 확대 등 적극적인 조사·처리로 시민의 권익 보호 강화

### 〈 고충민원이란? 〉

- 민원사항중 시 및 자치구의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정체도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(위원회 조례 제2조)

### 추진목표

- 고충민원 직접조사 : '18년 32건 → '19년 50건

### 추진계획

- 고충민원 처리를 위한 사전협의제 도입 및 고충민원 전담팀 구성·운영
  - 읍부즈만과 사무기구간 고충민원 처리방법 논의 등을 위한 사전협의제 도입
  - 고충민원 전담 처리를 위한 팀 구성·운영으로 전문성 향상
- 고충민원의 선택과 집중을 통한 조사·처리로 시민 권익 보호 강화
  - 직접조사나 직권감사 위주의 고충민원 처리로 시민의 민원처리 만족도 향상
  - 고충민원 처리건수 위주에서 민원해결 또는 제도개선 위주로 전환
- 찾아가는 읍부즈만 제도 운영으로 현장의 소리 경청 및 해결노력 강화

### 추진일정

- 고충민원 사전협의제 도입 및 전담팀 구성 : '19. 3월
- 고충민원 조사·처리 : '19. 1 ~ 12월

### 예산집행계획

(단위: 천원)

| 사업명              | 예산액   |       | 집행액/집행내용        |                 |                 |                 |
|------------------|-------|-------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                  | '18년  | '19년  | 1/4             | 2/4             | 3/4             | 4/4             |
| 고충민원<br>적극적 조사처리 | 3,000 | 3,000 | 750<br>외부전문가 참여 | 750<br>외부전문가 참여 | 750<br>외부전문가 참여 | 750<br>외부전문가 참여 |

## 2-2

# 민원배심법정 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

민원배심법정 운영체계 개선과 권고적 효력의 '결정사항'에 대한 실효성 확보를 통해 고충민원 해결 강화

### 〈 민원배심법정 〉

- 민원인과 처리기관간 의견을 달리하는 장기 미해결 고충민원, 특이·반복민원<sup>2)</sup> 등에 대한 공정하고 객관적인 해결을 위해 이해당사자 및 배심원단으로 구성하여 심리하는 제도 (민원배심법정 운영규정, 서울시 훈령 제987호)

### 추진목표

- 민원배심법정 운영 : '18년 9건 → '19년 12건
- 민원배심법정 실효성 확보를 위한 조례, 훈령 등 제도 정비

### 추진계획

- 민원배심법정을 직권감사 기능으로 전환하여 결정에 대한 실효성 확보 추진
  - 고충민원 접수 시 민원배심법정 안건 적극 발굴
  - 배심원 활용시스템 개선 및 위원회 조례와 훈령 등 제도 정비
- 행정심판 청구전 제기된 고충민원에 대해 신속한 민원해결 추진
  - 위법·부당한 행정처분 중 고충민원으로 해결 가능한 대상 발굴·처리
  - 자치구 사무는 법령위반 사안과 시위임 사무에 대해서만 제한적 허용

### 추진일정

- 위원회 조례 및 훈령 개정 추진 : '19. 3 ~ 10월
- 방침수립 및 시범운영 : '19. 2 ~ 12월

### 예산집행계획

(단위: 천원)

| 사업명                      | 예산액    |        | 집행액/집행내용       |                |                |                |
|--------------------------|--------|--------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                          | '18년   | '19년   | 1/4            | 2/4            | 3/4            | 4/4            |
| 고 충 민 원<br>적 극 적 조 사 처 리 | 17,600 | 17,600 | 4,400<br>4회 운영 | 4,400<br>4회 운영 | 4,400<br>4회 운영 | 4,400<br>4회 운영 |

2) 특이민원이란? 정당한 행정처분 등에 승복하지 않고 자기 의사만을 관철시키기 위해 장시간 반복적인 주장 등으로 행정력을 낭비하게 하는 민원

## 2-3

## 납세자보호관 제도 마련 및 정착 추진

시세관련 고충민원 처리 등 납세자의 권리보호를 위한 조례 제정과 서울형 납세자보호관 제도 도입 및 정착 추진

### 〈 납세자보호관 〉

- 지방세 관련 전문적 지식과 경험을 갖춘 사람으로 임명되어 지방세 관련 고충민원처리, 세무상담 등 대통령령으로 정하는 권리보호업무를 전담하여 수행하는 자

### 추진목표

- 납세자보호관 운영에 관한 조례 제정·공포
- 전 자치구 납세자보호관 협력체계 구축·운영

### 추진계획

- 지방세 납세자보호관 제도 도입 및 운영을 위한 조례 제정 및 공포
  - 시세관련 고충민원 처리 등 납세자보호관 직무 전담팀 구성·운영
  - 자치구와 합동으로 매뉴얼 제작, 직무 공유 등을 위한 납세자보호관 협력체계 구축
- 납세자 고충민원 등 업무처리의 안정적 정착을 통한 납세자 권리보호
  - 시세관련 고충민원 대상과 처리 절차 등에 대한 대시민 홍보 강화
  - 합의제행정기관에서의 처리에 따른 세무부서와의 역할 정리 등 운영환경 구축

### 추진일정

- 납세자보호관 조례 제정 추진 : '19. 2월 ~
- 납세자보호관 배치 (조례 제정 후)

### 예산집행계획: 비예산

# 공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 기능 강화

3-1. 공공사업의 감시·평가 활동 강화

---

3-2. IT기술을 활용한 공공사업의 시정감시 채널 다양화

---

### 3-1 공공사업의 감시·평가 활동 강화

시민 관심도가 높은 시책사업이나 생활밀착형 사업 등을 감시대상 사업으로 선정하고, 직권감사 등 감시기능을 강화하여 공정성과 투명성 확보

#### 〈 공공사업 감시·평가 대상 〉

- 총공사비가 30억 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 이상의 물품구매, 그 밖에 감시·평가가 필요하다고 위원회가 결정한 사항 등 공공사업으로써 위원회에서 선정한 사업

#### 추진목표

- 공공사업 감시·평가대상 사업 적정 선정 및 전문가 참여 확대

#### 추진계획

- 시정운영 4개년 계획, 설문조사 결과 등을 반영한 감시대상 사업 선정
  - 주요 시책사업, 시민생활밀착형 사업, 대규모 예산사업 등의 감시대상 선정
  - 도시안전 등 7개 분야에서 시민참여옴부즈만 참여 활성화로 전문성 강화
  - 시의회 집중지적사업, 사회적 이슈사업 등도 수시 감시대상 사업으로 선정
- 현장점검 위주에서 직권감사 중심으로 전환하는 등 감시기능 강화
  - 감시대상 사업의 현장확인 등을 통한 직권감사 대상 사업 발굴
  - 직권감사와 감사결과 처분 확행으로 공공사업에 대한 공정성과 투명성 확보
  - 감시활동 사례와 경험 공유를 통한 감시참여자 전문성 등 직무역량 강화

#### 추진일정

- 공공사업 감시 대상사업 선정 등 추진계획 수립 : '19. 3 ~ 12월
- 공공사업 감시 활동 수행 : '19. 3 ~ 12월

#### 예산집행계획

(단위: 천원)

| 사업명               | 예산액    |        | 집행액/집행내용       |                           |                    |                           |
|-------------------|--------|--------|----------------|---------------------------|--------------------|---------------------------|
|                   | '18년   | '19년   | 1/4            | 2/4                       | 3/4                | 4/4                       |
| 공공사업 감시·평가<br>활성화 | 67,000 | 67,000 | 15,750<br>계획수립 | 17,750<br>감시·평가 수행<br>워크숍 | 15,750<br>감시·평가 수행 | 17,750<br>감시·평가 수행<br>워크숍 |

## 3-2

## IT기술을 활용한 공공사업의 시정감시 채널 다양화

공공사업에 대한 청렴계약이행 감시기능 강화와 계약상대자와의 양방향 소통시스템 구축·운영 등 시정감시 채널 다양화로 시정청렴도 향상

### 〈 청렴계약 〉

- 공공사업의 입찰, 계약체결 및 이행과정에 참여하는 업체와 발주기관 당사자 간에 뇌물을 주고받는 경우에는 입찰참가자격의 제한, 계약의 해지 등의 제재를 받겠다는 특수조건 계약을 체결하여 상호 이행하는 것(위원회 조례 제2조제6호)

### 추진목표

- 청렴계약 이행여부 감시·평가 : 연 2회
- 시정청렴도 향상을 위한 양방향 소통시스템 구축 사업계획 수립

### 추진계획

- 공공사업 추진과정에서의 청렴계약 이행실태 정기 점검 실시
  - 사법기관 통보, 공익제보, 언론보도 등을 근거로 한 청렴계약 이행여부 점검 정례화
  - 청렴계약 이행여부에 대한 상시 모니터링 체계 확립
- 위원회와 계약상대자간 양방향 소통체계 구축 등 시정감시 채널 다양화
  - 청렴계약이행 특수조건에 준공시 청렴계약 이행관련 모니터링 근거 추진
  - 뇌물수수 이외에 부당한 지시나 압력 등에 대한 디지털 제보 환경 구축

### 추진일정

- 청렴계약 이행실태 정기적 점검 추진 : '19. 2 ~ 12월
- 쌍방향 소통을 위한 정보시스템 구축계획 수립 : '19. 3 ~ 6월

### 예산집행계획: 비예산(스마트도시정책관 협조)

## 홍보 강화와 제도 정비로

## 위원회 운영 체계화

4-1. 직무별 맞춤형 홍보 추진

4-2. 위원회 관련 자치법규 등 제도 일제정비

4-3. 위원회 조직 정비 및 직원 직무역량 강화

## 4-1 직무별 맞춤형 홍보 추진

주민·시민감사, 공공사업 감시, 고충민원 등 위원회 개별 직무 홍보로 위원회와 위원회 기능에 대한 시민 인지도 향상 및 시민 참여 활성화

### 추진목표

- 시민 인지도 향상과 시민 참여 활성화를 위한 홍보계획 수립
- 위원회 인지도 향상 : '18년 81.5% → '19년 85%

〈 '18년 설문조사 〉

- 조사대상 : 서울시 온라인 여론조사 패널('18년 11,000명중 2,800명 참여, 7일간)
- 조사기관 : 시민소통기획관(시민소통담당관)

### 추진계획

- 고충민원 조사·처리, 주민·시민감사 등 시민 참여방법 홍보
  - 고충민원이란 무엇인지와 신청 및 처리 절차, 실제 해결사례
  - 시와 자치구 행정에 대한 주민·시민감사 청구방법과 해결사례
  - 공공사업 감시 업무에 대한 시민 제보 등 참여방법 안내
- 시민이 체감할 수 있는 생활밀착형 사례 위주의 홍보
  - 시민과의 접점에 있는 자치구 소식지, 세무고지서 등 활용 홍보
  - 고충민원·민원배심법정·감사 사례 등 보도자료 제공과 언론매체 연계 홍보
- 위원회 홈페이지 구축·운영을 통한 인지도 향상 추진
  - 위원회 자체 홈페이지 구축 등 적극적인 홍보 추진
  - 위원회 소식 등에 대해 시민과 지속적 정보 공유 추진

### 추진일정

- 시민 참여 활성화를 위한 홍보계획 수립·시행 : '19. 2 ~ 12월
- 위원회 홈페이지 구축·운영 계획 수립 : '19. 3 ~ 6월

### 예산집행계획

(단위: 천원)

| 사업명                       | 예산액    |        | 집행액/집행내용                      |                          |                          |         |
|---------------------------|--------|--------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------|
|                           | '18년   | '19년   | 1/4                           | 2/4                      | 3/4                      | 4/4     |
| 시민감사옴부즈만위원회<br>역량강화 및 선진화 | 30,000 | 30,000 | 20,000<br>홍보계획 수립<br>홍보콘텐츠 개발 | -<br>홈페이지 구축<br>계획 수립·홍보 | 10,000<br>홍보콘텐츠<br>개발·홍보 | -<br>홍보 |

## 4-2

## 위원회 관련 자치법규 등 제도 일제정비

자체감사기구에서 고충민원처리까지 전담하는 합의제행정기관으로 확대 개편후 출범한 위원회의 성격과 역할에 맞게 조례와 훈령 등 일제정비 추진

### 추진목표

- 위원회 조례, 민원배심법정·고충민원·공공사업감시 관련 훈령 제·개정
- 민원조정위원회 조례 이관 및 행정기구설치조례 시행규칙상 직무 정비

### 추진계획

- 합의제행정기관인 위원회 성격에 맞게 위원회 조례 개정 추진
  - 위원회 신분보장(휴직) 등 법령 위반, 사무기구 역할 근거 미비 등 보완
  - 지방자치법 및 같은 법 시행령 개정에 따른 주민감사청구 대상 조정
- 위원회의 효율적인 업무수행을 위한 직무별 훈령 제·개정 추진
  - 민원배심법정 결정에 대한 실효성 확보, 위원회 회의운영 등 정비
  - 고충민원 조사·처리, 공공사업 감시·평가관련 훈령 등 제정
- 위원회에서 수행할 수 없는 사무와 관련 조례 소관 조정 등 정비
  - 법적요건도 구성할 수 없는 민원조정위원회 운영 및 관련조례 소관 조정
  - 응답소 현장민원 등 일반민원을 위원회 사무로 분장한 행정기구설치조례 시행규칙 정비

### 추진일정

- 위원회 조례 및 훈령 등 개정방침 수립 및 운영 : '19. 2 ~ 12월
- 조례소관 조정 및 행정기구설치조례 시행규칙 개정 : '19. 1 ~ 12월

### 예산집행계획 : 비예산

### 4-3

## 위원회 조직 정비 및 직원 직무역량 강화

효율적인 직무 수행을 위해 위원회 조직을 정비하고 소속 직원의 전문성 향상과 직무역량 강화 추진

#### 추진목표

- 직무 역량 강화를 위한 워크숍 : 분기별 1회 이상
- 직무교육 이수율 : 직원의 30% 이상

#### 추진계획

- 위원회 직무별 전문성 강화와 효율적 운영을 위한 조직개편 실시
  - 직무별 전담팀 운영 및 감사원 등 감사·조사관련 전문교육기관의 직무교육 강화
  - 감사·조사관련 주요 법규 모음집 및 업무매뉴얼 제작 제공
- 감사 및 조사사례 발표와 공유를 통한 직무역량과 팀워크 강화
  - 실무경험이 풍부한 감사원, 시 감사위원회 등 전·현 감사전문가 초청 강의
  - 옴부즈만과 사무기구 직원간 팀워크 강화를 위한 직무별 워크숍 실시
- 위원회 사무기구 감사공무원 사기진작과 보호를 위한 프로그램 운영
  - 직무성과 우수자 특별휴가 등 인센티브 확대
  - 민원상담실내 악성민원을 대비한 CCTV 설치·운영
- 해외 도시와의 옴부즈만 운영 사례 교류와 견학을 통한 역량 강화

#### 추진일정

- 직무역량 강화를 위한 계획 수립 및 조직개편 : '19. 2 ~ 3월
- 주요법규 모음집 및 업무매뉴얼 제작계획 수립·제공 : '19. 3 ~ 6월

#### 예산집행계획

(단위: 천원)

| 사업명                   | 예산액    |        | 집행액/집행내용 |         |        |       |
|-----------------------|--------|--------|----------|---------|--------|-------|
|                       | '18년   | '19년   | 1/4      | 2/4     | 3/4    | 4/4   |
| 계                     | 25,500 | 25,500 | 2,000    | 4,500   | 17,000 | 2,000 |
| 시민감사옴부즈만위원회역량강화 및 선진화 | 23,000 | 23,000 | 2,000    | 2,000   | 17,000 | 2,000 |
| 고 충 민 원               |        |        |          |         |        |       |
| 적극적 조사처리              | 2,500  | 2,500  | -        | 2,500   | -      | -     |
|                       |        |        | -        | 직무역량 교육 | -      | -     |

붙임

# 2018 행정사무감사 처리결과 보고서

(행정자치위원회)

시민감사옴부즈만위원회

## □ 총 괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 12 건

○ 조치내역

| 구 | 분          | 계  | 완 료 | 추진중 | 검토중 | 미반영 |
|---|------------|----|-----|-----|-----|-----|
| 계 | 계          | 12 | 5   | 7   |     |     |
|   | 시정· 처리요구사항 | 11 | 4   | 7   |     |     |
|   | 건의 사항      | 1  | 1   |     |     |     |
|   | 기타(자료제출 등) |    |     |     |     |     |

# 시정·처리 요구사항

| 시정 및 처리 요구사항   | 조치결과 및 향후추진계획   |
|--|---|
| <p>○ 시민참여옴부즈만의 참여율의 큰 편차는 상식적으로 이해가 안됨. 아예 참여를 안 한 사람부터 17회까지 편차가 큼. 시민참여옴부즈만은 애초에 구성원에 문제가 있음. 옴부즈만의 취지를 살리고 전문인력의 참여율을 높일 수 있도록 종합적인 검토와 개선 방안이 마련이 요구됨.</p> | <p><input type="checkbox"/> <b>추진상황 : 추진중</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민참여옴부즈만 32명 중 '19.3월 위촉기간이 만료되는 21명에 대하여 우선 활동실적 등을 고려하여 연임·해촉 하고,</li> <li>○ 시민감사옴부즈만의 시민·주민감사 및 고충민원 조사·처리, 공공사업 감시활동 참여 확대를 통해 활성화 할 예정임.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>향후계획</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민참여옴부즈만 연임 및 위·해촉 계획 수립 : '19.2.15.</li> <li>○ 시민참여옴부즈만 참여활성화 계획수립 : '19. 3월</li> </ul> |
| <p>○ 민원배심법정에서 시민배심원은 전문가가 아니기 때문에 골고루 배치될 수 있도록 하길 바람.</p>   | <p><input type="checkbox"/> <b>추진상황 : 완료</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '18.4월 시민배심원을 28명으로 재구성한 후 '18.5월 이후 개최한 민원배심법정부터는 시민배심원을 안건별 1~2명씩 참여토록 하고 있음.</li> </ul>  |

| 시정 및 처리 요구사항   | 조치결과 및 향후추진계획  |
|--|--|
| <p>○ 시민감사옴부즈만 임용제도 관련 「서울시인사규칙」, 「지방공무원 임용령」 등 채용요건을 준수하여 규정에 위반되지 않도록 계획을 세워 추진하고 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례」 제7조에서 위원의 자격이 지방공무원 임용령 등 상위법령을 위반하였으므로 조례개정하시기 바람.</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원의 자격에 대하여 「지방공무원 임용령」, 「서울시 인사규칙」 및 시민감사옴부즈만위원회 취지 등을 종합적으로 검토하여 정비할 예정임.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회 조례 개정 추진 : '19. 상반기</li> </ul> |
| <p>○ 서울시 자치구에 민원배심법정 제도가 있어 옴부즈만위원회와 업무가 중복되어 유명무실해질 우려가 있음. 차별성을 갖기 위한 대책을 검토하기 바람, 효율적인 시민배심원 제도가 될 수 있도록 방안을 강구하기 바람.</p>   | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 강서구, 구로구 등 일부 자치구에서 부서간 민원처리부서 조정을 위하여 공무원들로 배심원을 구성·운영하고는 있으나, 내용과 성격이 고충민원을 해결하기 위한 민원배심법정과 다른 제도임.</li> <li>○ 앞으로도 민원배심법정에서 효율적인 시민배심원 제도가 운영될 수 있도록 하겠음.</li> </ul>                                  |

| 시정 및 처리 요구사항   | 조치결과 및 향후추진계획   |
|--|---|
| <p>○ 시민들에게 인지도를 제고하기 위한 홍보를 강화할 것</p>  | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회를 소개하고 주요 기능을 알릴 수 있는 동영상 제작하여 시청사 및 정부서울청사 등 옥외전광판, 시내 버스 IPTV, 블로그 등을 활용한 홍보를 하여 왔으며,</li> <li>○ 시민권익구제 사례집 “작은 소리도 크게 듣고 시민의 입장에서 답을 찾다”를 제작·배포하는 등 위원회 인지도 제고를 위하여 지속적으로 많은 노력을 하고 있음.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ‘19년 위원회 홍보계획 수립 : ‘19. 2월 ~</li> </ul> |
| <p>○ 「서울특별시 시민감사옴부즈만 위원회 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례」 제9조에서 위원의 신분보장에서 휴직을 제한하는 것이 지방공무원법을 위반하였으므로 한시임기제 제도 등 대체인력을 활용할 수 있도록 조치하고 조례개정을 건의함</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 임기제공무원인 시민감사옴부즈만도 지방공무원법 제63조 규정에 따라 휴직이 가능하도록 종합적으로 검토하여 조례 개정을 추진할 예정임.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회 조례 개정 추진 : ‘19. 상반기</li> </ul>  |

| 시정 및 처리 요구사항   | 조치결과 및 향후추진계획  |
|--|--|
| <p>○ 시민감사옴부즈만위원회는 2016년도에 출범하여 해수로 3년차에 접어들었지만 서울시 청렴도는 지속적으로 하락하고 있음. 시민감사옴부즈만위원회는 그 역할을 충실히 수행했는지에 대한 책임을 통감하여야 할 것이며, 서울시 청렴도가 향상될 수 있도록 하는 제도 개선방안을 마련하여 보고해 주시고 시민감사옴부즈만위원회의 맡은 바 역할을 더욱 충실히 수행해 주기 바람.</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공사업에 대한 청렴계약이행 감시강화 등 시정감시 채널 다양화로 시정청렴도 향상을 위해 적극 추진할 예정임.</li> <li>- 시민 관심도가 높은 시책사업이나 생활밀착형 사업 등을 감시대상 사업으로 선정하고,</li> <li>- 직권감사 등 감시기능을 강화하여 공정성과 투명성 확보</li> <li>- 공공사업에서의 청렴계약 이행실태 정기적 점검 실시</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공사업 감시·평가 등 계획수립 : '19. 3월</li> </ul> |
| <p>○ 시민감사 청구권을 시민단체장에게 주는 것은 과도한 권한을 부여한 것임. 분야별 대상사업 선정시 시민단체에서 필요성을 제기한 부분을 우선 선정하는 반면에 일반시민이 감사활동에 필요성을 제기할 수 있는 조건은 없음. 일반 시민과의 형평성이 어긋나지 않도록 제도를 개선하여 보고 바람.</p>  | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민감사청구 자격요건은 19세 이상의 시민 50명 이상 연서를 받은 대표자와 해당 단체의 목적사업 범위와 직접적으로 관련이 있는 시민단체의 대표자이나,</li> <li>○ 시민단체와 일반시민과의 형평성을 고려하여 감사원 「공익감사청구 처리규정」 등을 종합적으로 검토하여 정비할 예정임.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회 조례 개정 추진 : '19. 상반기</li> </ul>   |

| 시정 및 처리 요구사항   | 조치결과 및 향후추진계획  |
|--|--|
| <p>○ 2018응답소 현장 민원사업 포상금 예산에 대한 구체적인 법적 근거가 없고 일방적 방침에 의해 지급되고 있음. 이는 공직선거법 위반가능성도 있는 만큼 조례를 제정하는 등 법적 근거를 마련하여 시행하기 바람.</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민에게는 공직선거법상 기부행위에 해당되는 포상금은 지급하지 않고 시장 표창만 수여하고 있으며,</li> <li>○ 우수 자치구에는 「서울시 표창조례」 제10조 제2항에 따라 기관표창과 부상으로 포상금을 지급하였음.</li> </ul>  |
| <p>○ 시민옴부즈만위원회 청계별관 청사사용이 서울시 공유재산 및 물품관리 조례상의 지방청사 표준 면적기준에 어긋남 (5급 상당 1인기준 7㎡인데 2인이 23.3㎡사용). 법령과 조례에 맞게 시정바람.</p>         | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 옴부즈만은 업무 특성상 감사·조사 활동에서 독립된 조사관의 지위를 가지고 있어 관련된 각종 회의와 업무협의, 민원 상담 등을 위한 독립된 개별 직무공간과 회의실 배치가 필요하여 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청사관리 부서와 협의를 통해 「서울시 공유재산 및 물품관리 조례」에서 정한 적정 범위내에서 사무공간(7㎡×2명)에 부속공간(회의실 9.28㎡)을 포함하여 2인 1실로 배치하였음.</li> </ul> </li> <li>○ 현재 시민감사옴부즈만위원회 회의실 전체 면적은 옴부즈만 사무공간에 회의실을 포함하여 96.34㎡로 「서울시 공유재산 및 물품관리조례」 “별표1” 지방청사 표준 설계면적 기준에 따라 허용되는 회의실 면적 범위(최대 101.4㎡) 내로 설치되어 있음.</li> </ul> |

| 시정 및 처리 요구사항  | 조치결과 및 향후추진계획   |
|---|---|
| <p>○ 금년도 1월 행안부와 국민권익위가 실시한 민원종합평가에서 서울시 민원처리 만족도가 제일 낮은 등급인 보통을 맞음. 민원처리 주무부서로서 서울시 전체 민원처리 만족도에 대해 유념해서 시민의 행복과 시정의 신뢰도가 나아질수록 관리해 주기 바람.</p> | <p><input type="checkbox"/> <b>추진상황 : 추진중</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고충민원 처리에 대한 만족도 제고를 위해 민원접수부터 옴부즈만의 주도적인 참여와 역할을 강화하고, 직접조사 및 직권감사 활성화 등 실질적으로 민원해결을 위해 노력하겠음.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>향후계획</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고충민원 조사처리 업무 개선계획 수립 : '19. 3월</li> </ul> |

# 건의사항

| 건의사항  | 조치결과   |
|---|--|
| <p>○ 시민감사옴부즈만위원회 명칭이 시민들 입장에서는 받아들이기에 어려워 변경하는 것을 고려하기 바람</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민감사옴부즈만위원회 명칭은 시민의 입장에서 시정의 감시기능을 강화하여 청렴도를 제고하고 위법·부당한 행정처분 등으로부터 시민의 권익을 보호하기 위하여 제정한 시조례에 따라 명명된 서울시만의 고유한 명칭임.</li> <li>- 2008.4.3. 「서울시 시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 전부개정에 따라 명칭 도입</li> <li>- 2015.10.8. 「서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제정에 따라 현재 사용중</li> <li>○ 앞으로 시민들에게 위원회에 대한 인지도 향상을 위해 자치구 소식지, 블로그 활성화, 보도자료 제공 등 다양한 콘텐츠를 활용한 적극적인 홍보를 하도록 하겠음.</li> </ul> |