

제290회 시의회 정례회
행정 자 치 위 원 회

I·SEŌUL·U
너와 나의 서울

2019년도 행정사무감사

주요 업무 보고

2019. 11.

시민감사옴부즈만위원회

I. 일반 현황

조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



인 력

..... 정원 32명 / 현원 30명

(‘19. 9월말 현재)

구 분	총계	시민감사옴부즈만			사무기구				
		소계	위원장 (개방형 4급)	위 원 (시간선택제 임기제 가급)	소계	5급	6급	7급	8급
정원	32	1	1	(6)	31	6	17	7	1
현원	30	1	1	(5)	29	5	15	8	1
과부족	△2	-	-	(△1)	△2	△1	△2	+1	-

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

주요임무

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

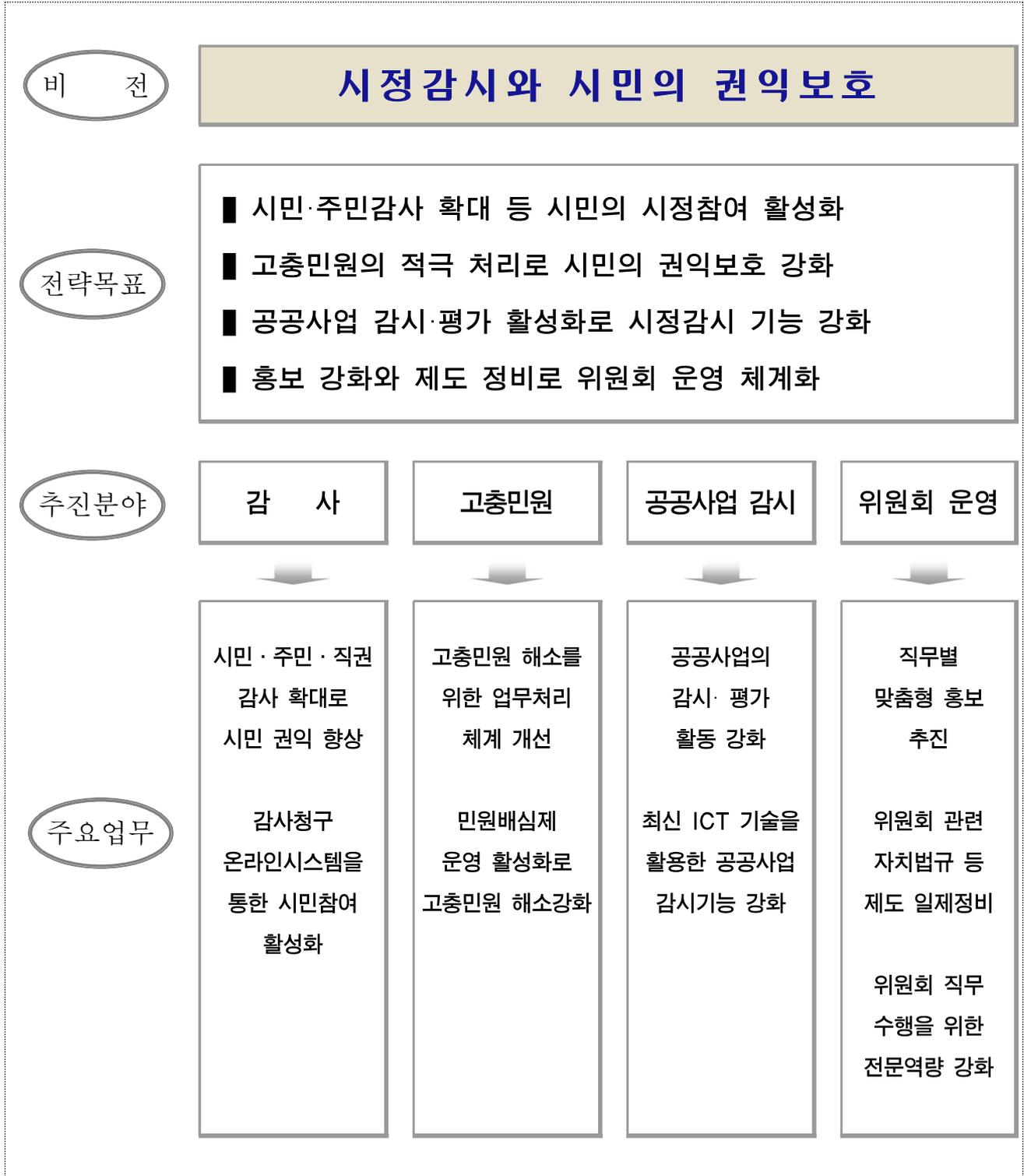
2019년도 세출예산 집행현황

(단위 : 천원/%, 19.9월말 기준)

구 분	2018년 예산	2019년 예산	증 감		예산집행 현황	
			증감액	증감률	집행액	집행률
합 계	404,346	394,719	△9,627	△2.4	199,112	50.4
사 업 예 산	260,762	258,123	△2,639	△1.0	133,602	51.8
시민감사 및 주민감사 활동 지원	32,100	32,100	-	-	14,759	46.0
고 충 민 원 적극적 조사처리	44,100	44,100	-	-	25,608	58.1
공공사업 감시평가 활 성 화	79,000	79,000	-	-	53,224	67.4
시민감사옴부즈만위원회 역량강화 및 선진화	94,418	91,779	△2,639	△2.8	40,011	43.6
생 활 민 원 접 검 체 계 강 화	11,144	11,144	-	-	-	-
행 정 운 영 경 비	143,584	136,596	△6,988	△4.9	65,510	48.0
기 본 경 비	143,584	136,596	△6,988	△4.9	65,510	48.0

Ⅱ . 정책비전 및 전략목표

□ 추진체계



Ⅲ. 주요 추진업무

1 시민·주민감사 확대 등 시민의 시정참여 활성화

- 1-1. 시민·주민·직원 감사 확대로 시민권익 향상
- 1-2. 감사청구 온라인시스템을 통한 시민참여 활성화

2 고충민원의 적극 처리로 시민의 권익보호 강화

- 2-1. 고충민원 해소를 위한 업무처리체계 개선
- 2-2. 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해소 강화

3 공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 기능 강화

- 3-1. 공공사업의 감시·평가 활동 강화
- 3-2. 최신 ICT 기술을 활용한 공공사업 감시기능 강화

4 홍보 강화와 제도 정비로 위원회 운영 체계화

- 4-1. 직무별 맞춤형 홍보 추진
- 4-2. 위원회 관련 자치법규 등 제도 일체정비
- 4-3. 위원회 직무 수행을 위한 전문역량 강화

시민·주민감사 확대 등

시민의 시정참여 활성화

1-1. 시민·주민·직권 감사 확대로 시민권의 향상

1-2. 감사청구 온라인시스템을 통한 시민참여 활성화

1-1 시민·주민·직권 감사 확대로 시민권익 향상

시민·주민 감사와 공공사업 감시·평가 활동 및 고충민원 조사·처리 과정에서 직권감사 적극 발굴로 시정감시 기능을 강화하고, 시민권익 향상 추진

□ 추진내용

- 시민·주민 감사 청구에 의한 감사 활성화를 위해 대시민 홍보 강화
- 고충민원 조사, 공공사업 감시 과정에서의 직권감사 적극적 발굴

□ 추진성과

- 감사청구제도 집중 홍보(7월) 등으로 감사가 전년 대비 큰 폭 증가('18년 9건→'19년 14건)
 - 팟캐스트 출연, 시 홈페이지 핫이슈 표출, 시민대상 퀴즈 이벤트 진행 등
 - 감사완료 10건, 감사진행중 4건(시민감사), 감사청구 절차 진행 2건(주민감사)
- 전년도 미 실시 직권감사 안건 적극 발굴로 4건 감사 완료
 - 고충민원 조사과정에서 '어린이보호구역내 불법주정차 과태료 부과' 등 3건
 - 공공사업 감시과정에서 '승강장 스프링클러 설치공사 감리용역' 1건

〈 감사 진행현황 〉

(단위: 건)

2019년 (9월말 기준)	구분	계	완료	진행중	2018년 (연말기준)	구분	계	완료	진행중
		계	14	10		4		계	9
	주민	2	2	-		주민	6	5	1
	시민	8	4	4		시민	2	2	-
	직권	4	4	-		직권	1	1	-

〈 감사청구 접수현황 〉

(단위: 건)

2019년 (9월말 기준)	구분	계	접수 완료	접수 진행중	각하	2018년 (연말기준)	구분	계	접수 완료	접수 진행중	각하
		계	20	14	2		4		계	17	9
	주민	7	2	2	3		주민	10	6	2	2
	시민	9	8	-	1		시민	6	2	1	3
	직권	4	4	-	-		직권	1	1	-	-

※'18년 17건에는 '17년도 이월 4건 포함, '19년 20건에는 '18년도 이월 4건 포함

□ 향후계획

- 감사중인 시민감사 4건, 주민감사 청구 2건 감사절차 이행 금년내 완료
- 감사에 외부전문가 감사참여로 신뢰도 제고와 직권감사 지속적 발굴

1-2 감사청구 온라인시스템을 통한 시민참여 활성화

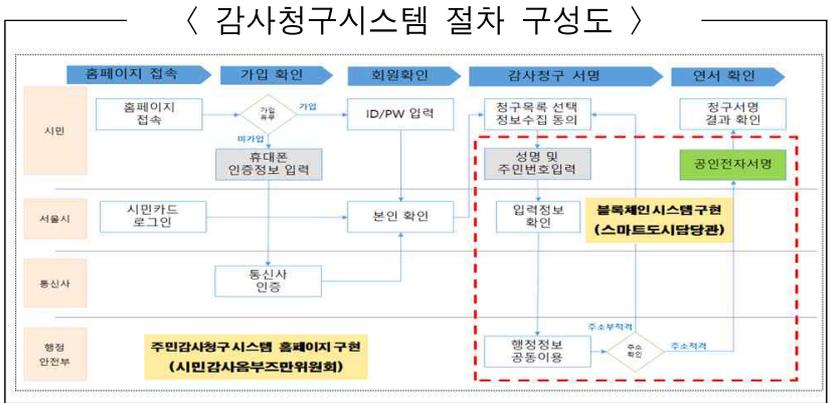
4차 산업혁명의 핵심기술인 블록체인¹⁾ 도입으로 주민·시민감사 청구를 위한 접근성 향상과 절차 이행기간 단축, 개인정보보호 강화로 시민참여 활성화 추진

□ 추진내용

- 지방자치법 시행령, 위원회 조례에 감사청구시 전자서명 적용 근거 마련
 - 감사청구를 위한 접근성 향상과 절차 이행에 소요되는 기일 획기적 단축
- 블록체인 기반의 행정서비스(감사청구시스템) 구축
 - IT 세계 선도도시 서울에 맞는 업무시스템 구성·운영

□ 추진성과

- 온라인 정보처리시스템을 통한 시민감사청구 근거 조례 개정 완료
 - 9. 26.(목)부터 시행된 위원회 개정조례 제13조 제2호에 반영
- 블록체인 기반의 행정서비스(감사청구시스템) 구축·운영 계획 수립
 - 24시간 감사청구가 가능하도록 최신 ICT 기술을 도입하여 접근성 향상
 - 주민등록행정망 연계로 서명 즉시 감사청구인 적격여부 검증, 개인정보보호



- 〈 시스템 도입 효과 〉
- 24시간 손쉬운 감사청구
 - 감사청구절차 이행기간 단축 (최장 7개월 → 1~2개월)
 - 감사청구인의 개인정보 유출 방지 기능 강화

□ 향후계획

- 온라인 정보처리시스템 구축을 위한 '20년 예산편성시 반영 및 발주 계획수립

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

고충민원의 적극 처리로

시민의 권익보호 강화

2-1. 고충민원 해소를 위한 업무처리체계 개선

2-2. 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해소 강화

2-1

고충민원 해소를 위한 업무처리체계 개선

위법·부당한 행정처분 등의 고충민원에 대한 공정하고 합리적인 해소를 위한 업무처리체계 개선으로 시민의 권익 보호 강화

□ 추진내용

- 시민감사옴부즈만이 참여하는 고충민원 일일 검토시스템 도입
 - 응답소에서 위원회로 분류된 모든 민원을 일일검토회의에서 처리방향 결정
- 고충민원 전담팀 구성·운영으로 고충민원 조사·처리 전문성 향상
 - 고충민원 처리에 대한 전문역량 강화로 시민의 민원처리 만족도 향상

□ 추진성과

- 위원장 주재 고충민원 일일검토회의 시스템 도입 및 운영(4.1.~)
 - 기 능 : 위원회 직접처리, 자치구 등 타 기관 재분류 요청 등 처리 방향 결정
 - 참석대상 : 시민감사옴부즈만(위원장, 위원), 고충민원조사팀장, 조사관
 - ▷ 운영성과 : 2,489건 (직접처리 335, 조사위탁 5, 내부종결 등 262, 재분류 등 1,887) ※ 일 평균 : 14.4건
- 고충민원관련 위원회 조례 정비 및 고충민원 전담팀 구성 등 조직정비
 - 고충민원 조사 근거 등 고충민원 조사·처리관련 입법미비 사항 정비(9.26)
 - 고충민원 해결 강화를 위한 고충민원 전문관 위주의 전담팀 구성·운영(4.1)
- 시민의 권익향상과 공무원의 적극행정 유도를 위한 고충민원 조사결과 공개(7월)
 - 고충민원 조사결과 시정권고, 의견표명, 제도개선 사례 공개('16.~'19. 상반기 43건)
- 위원회 고충민원 권고·의견표명 사항에 대한 조치결과 이행점검
 - 30일 이내 조치결과 통보에 따른 조치결과 주기적 점검 시작('19.9월부터)
 - 2019. 9월말 현재 시정권고 15건, 의견표명 26건

□ 향후계획

- 일일검토회의 관련 운영규정 반영 및 고충민원 조사결과 사례 지속 공개

2-2

민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해소 강화

민원배심제의 신청 절차, 권고적 효력의 '결정사항'에 대한 실효성 확보 등을 위한 운영규정 정비로 고충민원 해소

□ 추진내용

- 민원배심제 실효성 확보 등을 위한 조례, 훈령 등 제도정비로 운영체계 개선
- 고충민원의 공정하고 합리적 해소를 위한 민원배심제 결정의 실효성 확보

□ 추진성과

- 「서울특별시 민원배심법정 운영 규정」 전부 개정 및 발령(6.27)
 - 고충민원 조사·처리의 한 방법으로서 민원배심제의 기능 정립
 - 민원배심 신청 절차 마련 등 위원회 체계와 기능 및 입법 미비 사항 정비
 - 직권감사 실시 근거 신설로 민원배심 결정의 권고적 효력 보완
- 민원배심원후보단 역량강화를 위한 공개배심 참관 등 전체 워크숍 개최(8.28)
 - 위촉장 수여 및 민원배심제도 취지, 사례 공유
 - 공개배심에서 배심원후보단의 결정과 실제 배심결정과의 비교 프로그램 운영
- 민원배심제 운영으로 공정하고 합리적인 고충민원 해소('19년 9월말 기준 4건)
 - 장기전세주택 매입비용 시정요청건은 매매계약서 수정후 계약체결 권고(이행)
 - 산사태 재해 관련 소송비용 환급요청건은 소송비용 전액환급 권고(이행)
 - 점포 퇴거에 따른 약속 미이행 보상요청건은 민원인과 합의로 적절한 보상 권고(이행)
 - 계량기 교차점검으로 인한 수도요금 환불요청건은 과다부과 요금 일부 환불 권고(이행)

□ 향후계획

- 민원배심제 시·자치구·시민사회에 홍보 강화로 안건 적극 발굴

공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 기능 강화

3-1. 공공사업의 감시·평가 활동 강화

3-2. 최신 ICT 기술을 활용한 공공사업 감시기능 강화

3-1 공공사업의 감시·평가 활동 강화

시민 관심도가 높은 시책사업이나 생활밀착형 사업 등을 감시대상 사업으로 선정하고, 현장감시와 입회활동 등 감시기능 강화

□ 추진내용

- 공공사업 감시·평가대상 사업²⁾ 적정 선정 및 현장감시, 입회활동 강화
- 주요 시책사업 등에 대하여 수시 공공사업 감시대상사업으로 선정 감시

□ 추진성과

- 전국체전 100주년 사업 등 시의성과 적시성 있는 공공사업 선정·감시 활동
 - 市 본청, 사업소 및 투자·출연기관 1,171개 대상사업중 122개 사업선정

계		공사		용역		물품		위탁		보조금	
대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정
1,171	122	252	22	349	30	237	9	156	30	177	31

- ‘전국체전 100주년 사업’은 집중 감시대상 사업으로 선정 감시활동 수행
- 폭염경보가 발령된 8.5.(월) 옴부즈만 등 25명 10개 공사장 현장 감시
 - ▷ 발주부서에 ‘폭염시 공공건설현장 야외 근로자 안전대책’에 따라 관리감독 요청
- 공공사업 감시·평가활동은 전년 동기 대비 5% 증가 (‘18년 270건→‘19년 282건)
- 중점감시 대상 공공사업 중 19개 사업의 감시활동으로 32건 조치 통보
 - 6명의 시민감사옴부즈만(위원) 중 5명이 임기만료 퇴임으로 인한 신규 옴부즈만 임명 및 옴부즈만 1인 채용 지연으로 인해 일부 계획 차질 발생

2) 총공사비가 30억 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 이상의 물품구매, 그 밖에 위탁사무, 보조사업 등 공정성 및 투명성 확보를 위하여 감시·평가가 필요하다고 위원회가 인정한 공공사업

〈 중점감시 대상 공공사업 조치현황 〉

(단위: 건)

구 분	분 야 별						조치결과				
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	시정 권고	개선 권고	현지 시정	의견 표명
중점감시 대상사업	19	4	2	1	9	3	32	10	1	10	11

○ 청렴계약 입회활동 263회를 통해 58건 현지시정 조치

- 반복적인 지적사항에 대해 각 기관(부서)에 사례를 전파하여 주의 요청('19.7월)

〈 청렴계약 입회활동 조치현황 〉

(단위: 건)

구 분	분 야 별						조치결과					비 고
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	시정 권고	개선 권고	현지 시정	의견 표명	
청렴계약 입회활동	263	5	160	45	51	2	58	-	-	58	-	기관·부서 요청 (목표:250건)

향후계획

○ 중점감시 대상 공공사업 122건중 80% 이상 완료 예정

3-2 최신 ICT 기술을 활용한 공공사업 감시기능 강화

공공사업의 감시기능 강화를 위해 대상사업 선정에 최신 ICT 기술을 기반으로 하는 공공감시시스템 구축·운영으로 시정청렴도 향상

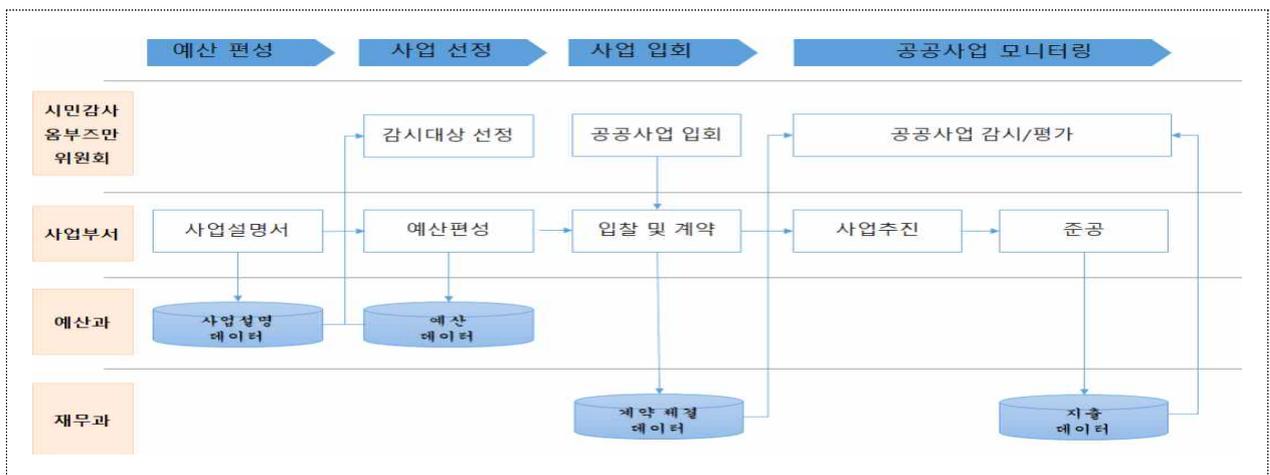
□ 추진내용

- 공공사업 감시·평가를 위한 예산, 재무회계의 전산정보 활용 근거 마련
- 감시대상 공공사업 예산·계약·지출 데이터 연계 시스템 구축 계획 수립

□ 추진성과

- 공공사업 감시에 전산정보 활용을 위한 위원회 조례에 근거 마련(9.26.)
 - 공공사업 감시대상 사업선정을 위한 예산, 재무회계 전산정보 활용(제22조)
- 공공사업 감시·평가 대상 선정을 위한 ‘공공사업 감시시스템’ 구축 계획 수립
 - 공공감사 대상사업 조기선정 및 누락 방지와 효율적인 감시활동 추진
 - 재정통합시스템과 연계하여 예산서와 사업설명서 데이터 실시간 확보

〈 공공사업 데이터베이스 연계를 통한 감시·평가 흐름도 〉



□ 향후계획

- 2020년 예산편성에 반영 및 발주계획 수립(재무과, 예산담당관 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 소속 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

추진내용

- 접근성 제고를 위해 홈페이지와 블로그 구성체계 개선 등 홍보
- 대시민 접점에서의 위원회 직무의 적극적 홍보로 시민 참여 활성화

추진성과

- 위원회 4년차에 맞춘 홍보물(소책자 및 리플렛) 제작 및 배포
 - ‘시민이 활용하면 활용할수록 더 좋은 시민감사옴부즈만위원회’를 강조하는 홍보물
 - 소책자 1,000권은 대민 면담시 등 배포, 리플렛 7,000부는 시금고 은행에 비치
- 시 홈페이지와 블로그 구성 체계 개선으로 시민 접근성 제고(7월)
 - 공공사업 감시코너 추가로 감사·조사·감시 등 분야별 페이지 구성
 - 최근 3년간 시민·주민감사, 공공사업 감시 및 민원배심제 사례 게재
 - 최근 3년간 고충민원 직접조사 43건에 대한 요약본 공개

※ 위원회 블로그 방문자 수 : 1~6월 월 평균 520명, 7~9월 월 평균 1,232명

- 위원회 홍보 동영상 다중이용시설 IPTV 등 표출
 - 정부서울청사 전광판(1월~3월), 시청사 시민게시판(5월), 위원회 블로그
- 반기별 위원회의 감사결과 및 고충민원 조사사례 등 대언론 홍보
 - 기존 주택 전세임대사업 전세금 반환 관련 보도자료 배포(4월)
 - 시민·주민·직권감사 결과(7월), 고충민원 조사처리 관련(7월) 보도자료 배포
- 지속가능한 네트워크 구축으로 시민 소통과 참여 활성화 추진
 - 성동구 주민(대표) 모임, 흥사단 등 5개 시민사회단체에서 ‘현장설명회’ 추진

향후계획

- 2020 예산 편성에 반영 및 위원회 홈페이지 구축·운영 계획 수립
- 자치구 주민대표 모임, 시민사회단체와 지속적 협력 네트워크 구축

4-2

위원회 관련 자치법규 등 제도 일제정비

합의제행정기관으로 확대 개편후 출범한 위원회의 성격과 역할에 맞게 조례와 훈령 등 제도를 정비하고, 사무기구 조직 개편 추진

□ 추진내용

- 합의제행정기관인 위원회 성격에 맞게 위원회 조례 개정 추진
- 위원회의 효율적인 업무수행을 위해 직무관련 훈령 개정 추진
- 위원회에서 수행할 수 없는 사무와 관련 조례 소관 조정 등 정비

□ 추진내용

- 「서울특별시 민원배심제 운영 규정」 전부개정 완료 및 발령(6.27)
 - 고충민원 조사·처리의 한 방법으로서 민원배심제의 기능 정립
 - 민원배심 신청 절차 마련 등 위원회 체계와 기능 및 입법 미비 사항 정비
- 위원회 조례 전부개정 완료 및 시행(9.26)
 - 시민감사옴부즈만의 자격 및 신분 보장 규정 정비
 - 시민감사 청구 인원 300명 → 200명 이상 하향 조정
 - 고충민원의 조사 및 그 결과처리에 관한 규정 신설
 - 공공사업 감시 관련 전산자료 제출 요구 등의 규정 신설
- 합의제 행정기관인 위원회 역할·기능에 맞게 조직개편 실시(4.1)
 - 시민감사옴부즈만 직무를 원활하게 수행할 수 있도록 지원체계 구축
 - 위원 직무에 맞게 직무별 전담팀 구성(사무기구 운영, 감사, 고충민원, 공공사업감시)
- 위원회 출범 취지와 성격에 맞게 사무 정비추진(조직담당관 협조)
 - 납세자보호관제도 소관 재검토 요구(1.11) 및 법무담당관으로 이관(5.30)

□ 향후계획

- 위원회 운영규정 마련과 위원회의 역할과 기능에 맞게 사무조정 추진

4-3

위원회 직무 수행을 위한 전문역량 강화

고충민원과 감사, 감시 등 직무 수행을 위한 소속 직원과 시민참여옴부즈만의 역량강화를 위한 워크숍, 전문교육 및 근무환경 개선

□ 추진내용

- 소속직원 등의 직무역량 강화를 위한 각종 발표, 토론회, 워크숍 개최
- 전문교육기관의 전문교육을 통한 소속직원 등의 직무역량 강화

□ 추진성과

- 감사 및 조사사례 발표와 공유를 통한 소속 직원 직무역량 강화
 - 2기 위원회 발전방안 마련을 위한 발제 등 토론회와 의견수렴(3월, 7월)
 - 위원회 성과 공유 및 시민참여옴부즈만의 역할 확대 방안(7월)
 - 공공계약제도 교육 및 위원회 회의 운영규정 전부개정안 토론(10월)
- 시민참여옴부즈만 전문성 강화를 위한 토론회 및 워크숍 개최
 - 시민감사·참여옴부즈만 운영활성화 방안 분과별 토론회 및 워크숍(3회)
 - 활동 및 모범 사례 공유 등 감시·입회활동 자체평가로 역량강화
- 위원회 직무별 전문성 강화를 위한 전문교육 강화와 전담팀 구성 운영
 - 감사, 보고서 작성 등 역량강화를 위한 감사원 등 직무교육 18명 50% 실시
 - 감사, 고충민원 조사, 공공사업 감시 등 직무별 전담팀 운영 조직개편(4.1)
- 위원회 사무기구 감사공무원 사기진작과 보호를 위한 프로그램 운영
 - 직무성과 우수자 특별휴가 등 인센티브 제공(상반기 2명)
 - 민원상담실내 악성민원을 대비한 CCTV 3대 민원상담실 설치·운영

□ 향후계획

- 해외 도시와의 옴부즈만 운영 사례 교류와 견학을 통한 역량 강화
 - 유럽 지방옴부즈만과의 교류, 세계옴부즈만협회에서의 역할 및 활동 고찰
- 감사·조사관련 주요 법규 모음집 및 업무매뉴얼 제작 제공

2018 행정사무감사 처리결과 보고서



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	10	2		
	시정· 처리요구사항	11	9	2		
	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"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민참여옴부즈만 35명 중 '19.3월 위촉기간이 만료되는 21명중 활동실적 등을 고려하여 17명만 연임(3.16)토록 하였고, 해촉 4명을 포함하여 결원 7명은 신규 위촉(5.1)하였음 ○ 입회활동시 참여현황을 고려해 시민참여옴부즈만을 형평에 맞게 골고루 배정하고 있고, 입회활동 이외에 현장감시 활동은 토론회를 통해 참여를 희망하는 시민참여옴부즈만을 사전에 지정하여 운영하고 있음. ○ 또한 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례」 전부개정을 통하여 시민참여옴부즈만의 전문성을 고려하여 시민·주민감사 및 고충 민원 조사·처리, 공공사업 감시활동에 참여율을 높일 수 있도록 제도를 정비하였음 <p>- 위원회 조례 전부 개정 공포 : '19. 9. 26.</p>
<p>○ 민원배심법정에서 시민배심원은 전문가가 아니기 때문에 골고루 배치될 수 있도록 하길 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '18.4월 시민배심원을 28명으로 재구성한 후 '18.5월 이후 개최한 민원배심법정부터는 시민배심원을 안건별 1~2명씩 참여토록 하고 있음.

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 조례 개정하시기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위원의 자격에 대하여 「지방공무원 임용령」, 「서울시 인사규칙」 및 시민감사옴부즈만위원회 출범 취지 등을 종합적으로 검토한 후 이를 반영하여 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례」를 개정하였음 - 위원회 조례 전부 개정 공포 : '19. 9. 26.
<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"> ○ 강서구, 구로구 등 일부 자치구에서 부서간 민원처리부서 조정을 위하여 공무원들로 배심원을 구성·운영하고는 있으나, 내용과 성격이 고충민원을 해결하기 위한 민원배심법정과 다른 제도임. ○ 앞으로도 민원배심법정에서 효율적인 시민배심원 제도가 운영될 수 있도록 하겠음.

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"> ○ 위원회를 소개하고 주요 기능을 알릴 수 있는 동영상 제작하여 시청사 및 정부서울청사 등 옥외전광판, 시내 버스 IPTV, 블로그 등을 활용한 홍보를 하여 왔으며, ○ 시민권익구제 사례집 “작은 소리도 크게 듣고 시민의 입장에서 답을 찾다”를 제작·배포, '16년도부터 '19년 상반기 고충민원 조사결과에 대한 공개, 동단위 주민자치회나 시민사회단체를 방문하여 시민감사옴부즈만위원회에 대한 현장 설명회 개최 등 위원회에 대한 인지도 제고를 위하여 적극적이고 지속적인 노력을 하고 있음. <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민감사옴부즈만위원회 홍보 : 연중 수시
<p>○ 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 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 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 임기제공무원인 시민감사옴부즈만 위원도 휴직이 가능하도록 지방공무원법 제63조 등을 종합적으로 검토한 후 이를 반영하여 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례」 를 개정하였음 - 위원회 조례 전부 개정 공포 : '19. 9. 26.

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 시민감사옴부즈만위원회는 2016년도에 출범하여 햇수로 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"> ○ 공공사업에 대한 감시기능을 강화하여 공정성과 투명성 확보하기 위해 감시대상 사업 122건을 선정하여 감시한 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 시정권고 10건, 의견표명 11건 등 조치함 ○ 입찰담합 등 청렴계약 이행을 위한 입회활동 결과, <ul style="list-style-type: none"> - 현재 263건을 입회활동하여 58건 현지시정 하였음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공공사업 감시·평가 및 입회활동 : 연중 수시
<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 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민감사청구 자격요건은 19세 이상의 시민 50명 이상 연서를 받은 대표자와 ‘해당 단체의 목적사업 범위와 직접적으로 관련이 있는 시민단체’의 대표자이나, ○ 시민단체와 일반시민과의 형평성과 감사원 「공익감사청구 처리규정」 등을 종합적으로 고려하여 ‘상시 구성원 수가 100명 이상인 시민사회단체의 대표자’로 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례」를 개정하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 위원회 조례 전부 개정 공포 : ‘19. 9. 26.

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 2018 응답소 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"> ○ 시민에게는 공직선거법상 기부행위에 해당되는 포상금은 지급하지 않고 시장 표창만 수여하고 있으며, ○ 우수 자치구에는 「서울시 표창조례」 제10조 제2항에 따라 기관표창과 부상으로 포상금을 지급하였음.
<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"> ○ 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"> - 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. ○ 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.

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"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 처리에 대한 시민만족도 제고를 위해 '19.3월부터 고충민원 처리 전문관 위주의 전담팀을 구성하여 운영하고 있으며, ○ 고충민원 접수부터 위원장과 위원 등 시민감사옴부즈만, 고충민원 처리 전담팀 팀장, 조사관이 참여하여 고충민원 처리방향을 결정하고 처리하는 '고충민원 일일 검토회의' 시스템을 시범운영을 거쳐 '19.4월부터 본격적으로 운영하고 있는 등 실질적인 민원해결을 위해 노력을 하고 있음.

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"> ○ 시민감사옴부즈만위원회 명칭은 시민의 입장에서 시정의 감시기능을 강화하여 청렴도를 제고하고 위법·부당한 행정처분 등으로부터 시민의 권익을 보호하기 위하여 제정한 시조례에 따라 명명된 서울시만의 고유한 명칭임. - 2008.4.3. 「서울시 시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 전부개정에 따라 명칭 도입 - 2015.10.8. 「서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제정에 따라 현재 사용중 ○ 앞으로 시민들에게 위원회에 대한 인지도 향상을 위해 자치구 소식지, 블로그 활성화, 보도자료 제공 등 다양한 콘텐츠를 활용한 적극적인 홍보를 하도록 하겠음.

시민감사옴부즈만위원회 위원 현황

(‘19. 9월말 기준)

직위	성명	임용기간	주요경력	비고
위원장	 박근용	’19.2.23. ~’22.2.22.	<ul style="list-style-type: none"> · 참여연대 집행위원(선출직) · 참여연대 공동사무처장, 협동사무처장 	
위원	 임진희	’18.2.1. ~’21.1.31.	<ul style="list-style-type: none"> · HDC현대산업개발 상품개발본부 · B.N.U.건축사사무소 대표 	
위원	 안영	’19.2.25. ~’22.2.24.	<ul style="list-style-type: none"> · 과천시의회 의원 · 세무법인 안길, 삼정회계법인 	
위원	 홍철호	’19.7.1. ~’22.6.30.	<ul style="list-style-type: none"> · 국민권익위원회 부이사관 · (사)교남재단, 한국 생명의 전화 이사 	
위원	 문봉호	’19.7.1. ~’22.6.30.	<ul style="list-style-type: none"> · 구로구 옴부즈맨 · (주) 현신종합건축사사무소, 건축사 	
위원	 전미희	’19.9.2. ~’22.9.1.	<ul style="list-style-type: none"> · 민주언론시민연합 공동대표 · 민주언론시민연합 협동사무처장 	