

2018년도 행정사무감사

주요 업무보고

2018. 11. 14.

시민감사옴부즈만위원회

I. 일반현황

□ 기관 업무

- 고충민원의 조사·처리 및 조정·중재
- 주민(시민)감사 청구, 市의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 각종 공공사업에 대한 감사·평가

□ 조직 및 인력

- 위원회 구성: 위원장, 위원 6명(시민감사옴부즈만, 시간선택제임기제)
- 임 기: 3년 (단임제)
- 사무조직: 5팀



- 인력: 정원 33명 / 현원 32명

(’18. 10월 현재)

구 분	총계	일 반 직					관 리 운영직	시민감사 옴부즈만
		4급	5급	6급	7급	9급		
정원	33	1	6	18	7	-	1	3명이상 7명 이내(조례)
현원	32	1	6	16	7	1	1	6
과부족	△1	-	-	△2	-	+1	-	-

※ 위원회 출범: 2016. 2. 4.

□ 예 산 (2018년)

(단위: 천원)

구 분	2017년 예산	2018년 예산	증 감		예산집행현황 (9월말 기준)	
			증감액	증감률(%)	집행액	집행율(%)
합 계	414,436	404,346	△10,090	△2.4	208,568	51.6
사 업 예 산	285,000	260,762	△24,238	△8.5	144,520	55.4
고 층 민 원 적극적 조사처리	45,164	44,100	△1,064	△2.4	26,720	60.6
생 활 민 원 접 검 체 계 강 화	10,803	11,144	341	3.2	0	0
옴부즈만제 운영 (주 민 참 여)	30,000	0	△30,000	△100	0	0
시민감사 및 주민감사 활 동 지 원	33,500	32,100	△1,400	△4.2	15,077	47.0
공공사업 감시평가 활 성 화	77,600	79,000	1,400	1.8	45,552	57.7
시민감사옴부즈만위원회 역량강화 및 선진화	87,933	94,418	6,485	7.4	57,171	60.6
행 정 운 영 경 비	129,436	143,584	14,148	10.9	64,048	44.6
기 본 경 비	129,436	143,584	14,148	10.9	64,048	44.6

II. 정책목표 및 방향

1 정책목표

시민의 행복과 시정에 대한 신뢰 증진

시민의 입장에서 시정을 감시하고
시민의 권익을 보호

(출범 3년차: 시정감시 및 시민권익보호기관 위상 정착)

시민고충
해 소

· 시민의 소리
경 청

· 신속 공정한
처 리

현장행정

시민참여
감 사

· 시 민 감 사
청 구

· 시 민 참 여
활 성 화

참여행정

공공사업
감 시

· 행정의 공정성
투명성 제고

· 청 령 계 약
문 화 정 착

투명행정

민원서비스
향 상

· 직 원 역 량
강 화

· 민 원 처 리
품 질 향 상

내부혁신

2

정책방향

시민의 입장에서 고충민원 및 시민 불편사항 적극 해소

- 작은 소리도 경청하고, 신속·공정한 고충민원 처리로 체감 만족도 향상
- 상시 모니터링과 사후관리 강화로 실효성 확보
- 시민생활과 직결되는 현장민원 적극 해소

시민참여 감사 활성화로 신뢰받는 시정 구현

- 감사청구 및 감사 실시 과정에 시민참여 확대
- 폭 넓은 의견 수렴 과정을 통해 시민이 공감할 수 있는 문제해결 노력

각종 공공사업 감시·평가 강화로 투명성·공정성 제고

- 발주부터 계약이행까지 전 과정을 체계적으로 감시
- 행정의 낭비와 비효율을 제거하고, 문제를 사전에 예방

위원회 홍보 및 업무추진 역량 강화

- 위원회 인지도 제고 및 위원회 활동에 대한 시민 체감 홍보 전개
- 음부즈만·조사관의 직무 전문성 강화와 소통 및 팀워크 강화

Ⅲ . 주요업무 추진현황

1 고충민원 및 시민 불편사항 적극 해소

2 주민(시민) 감사 청구사항 등에 대한 감사

3 공공사업의 투명성·공정성 감시·평가

4 위원회 홍보 및 업무추진 역량 강화

1 고충민원 및 시민 불편사항 적극 해소

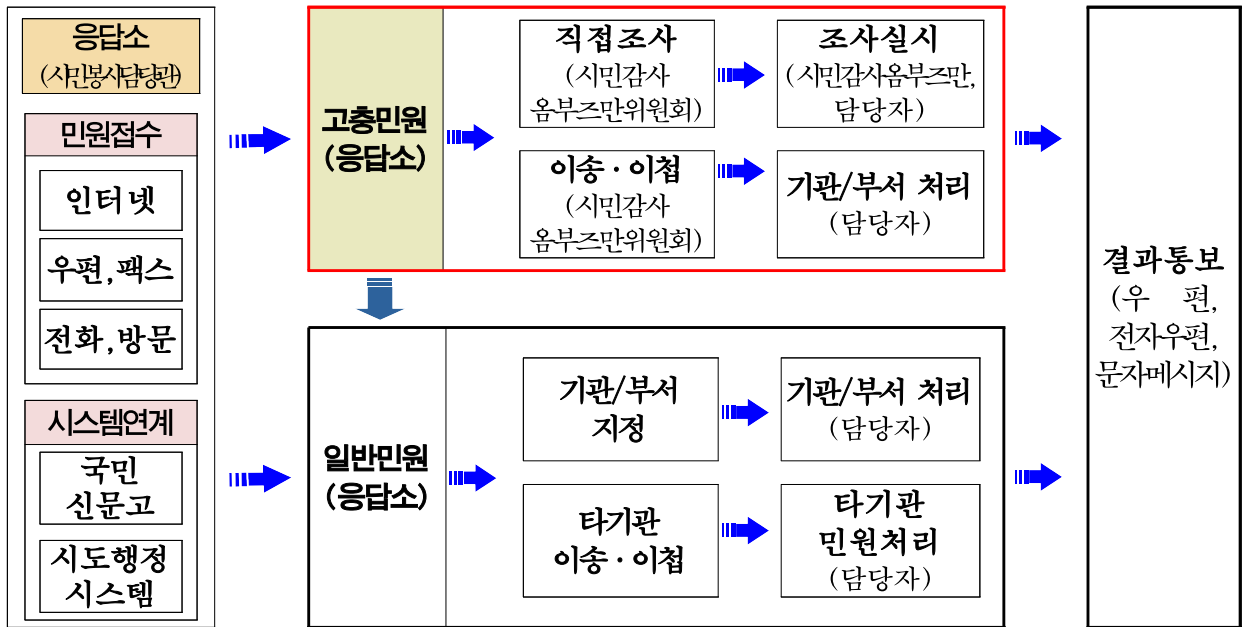
- ◆ 민원인 입장에서 경청하고 적극적인 해결 노력 경주
- ◆ 생활불편 현장민원의 기관 자율적 처리에 대한 점검체계 강화

고충민원 접수·처리체계

- 「응답소 시스템」에 접수(인터넷, 우편, 팩스, 전화, 방문 등)되어 ‘고충민원’으로 분류된 민원은 ‘시민감사옴부즈만위원회’에서 처리
 - 위법·부당한 행정처분 등 중요 고충민원은 ‘직접조사’
 - 위법·부당하지는 않지만 민원인과 행정기관간 조정의 여지가 있는 경우 ‘조정·중재’

※ 고충민원: 시 및 자치구의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

□ 민원처리 흐름도



< 예산집행 현황 >

(단위: 천원, '18.9월말)

사업명	예산현액	집행액	집행율(%)
고충민원 적극적 조사처리	44,100	26,720	60.6
생활민원 점검체계 강화	11,144	-	-

추진 실적

1 시민의 입장에서 적극적으로 고충민원 처리

< 고충민원 접수 및 처리 현황 >

(단위: 건, %, '18.9월말)

총계	접수경로		처리유형			처리결과				
	인터넷	우편, FAX	직접 처리	조사 위탁	이송 등	해결	이해 설득	내부 종결	불가	기타
938 (100)	678 (72.3)	260 (27.7)	750 (80.0)	6 (0.6)	182 (19.4)	376 (40.1)	274 (29.2)	244 (26.0)	20 (2.1)	24 (2.6)

* 조사위탁: 자치구 고유사무 중 법령위반으로 자치구에서 조사처리가 효과적인 민원

* 내부종결: 소송, 수사 중인 사안, 반복민원 등 민원처리 실익이 없는 경우 등

* 기 타: 민원 취하, 처리중인 사안 등

< 실태분석 및 평가 >

- '18. 9월까지 938건의 고충민원이 접수되어, 전년 동기 1,131건 대비 193건, 17.1% 감소
 - 3회 이상 반복민원 감소: 52명 429건('17.9) → 33명 319건('18.9)
 - 인터넷(72.3%)과 우편·FAX(27.7%) 접수
- 처리유형별로는 직접처리(80%), 자치구 조사위탁(0.6%), 타 기관·부서 이송·이첩(19.4%) 등임
- 처리 결과는 해결(40.1%), 이해설득(29.2%), 내부종결(26.0%)의 순임
- 민원 분야별로는 일반행정(64.7%), 주택건축(9%), 도로교통(8.2%), 환경공원(4.3%), 도시계획(2.9%), 보건복지(2.6%) 순임

- ▶ 위원회 '직접처리'와 '민원해결' 비율이 전년동기 대비 9.3%, 1.4% 증가
 - ※ '17년 9월말: 직접처리 70.7%, 민원해결 38.7%
- ▶ 고충민원 처리과정에 옴부즈만의 역할 확대로 민원처리의 신뢰성 제고

2 민원 조정·중재역할 활성화 (민원배심법정 운영 등)

○ 대 상

- 행정처분(또는 부작위)의 위법·부당성이 명확하지 않은 경우로서
- 민원인과 행정기관과의 입장 차이가 크지만 조정의 여지가 있다고 판단되는 경우

○ 방 법

- 시민감사옴부즈만에 의한 조정·중재
- 민원배심법정을 통한 조정·중재(시민배심원 참여, 재판에 준한 심리 중재)

○ 배심원단 구성 (7인 이내)

- 시민감사옴부즈만, 시민참여옴부즈만, 시민·전문가(변호사, 회계사 등)

○ 민원배심법정 운영절차

- 안전선정 → 일정협의 및 통보 → 배심법정 개최 → 결정사항 통보

※ 민원배심법정 운영: 제도취지 및 진행방식 설명 → 민원인 및 처리기관 의견진술 → 상호 질의 및 토론 → 배심원 질문 → 결정내용 논의 및 발표

< 실적 >

○ 민원배심법정 개최: 9건 15회

(단위: 건, '18.9월말)

처리안건 (개최회수)	개최결과				기각	인용결정 이행현황		
	인 용					이행	추진중	미이행
	계	인용	일부인용	조정중재				
9 (15)	6	3	2	1	3	3	2	1

○ 민원배심법정 배심원 인력풀(90명) 정비 ('18. 4월)

- 시민감사·참여옴부즈만 40명, 전문가 배심원 22명, 시민 배심원 28명

○ 민원배심법정 안건 발굴 및 운영절차 개선으로 활성화 도모 (지침마련, 5월)

- 민원배심법정 안건 상정 기준 및 절차 구체화
- 참여도 낮은 배심원들의 적극 참여 유도 등 다양한 배심원들의 참여기회 확대
- 도우미제도 활성화로 민원인에게 실질적 도움 강화

③ 납세자보호관 제도 운영 준비

○ 추진 배경

- 종래 납세자보호는 주로 과세전적부심사, 이의신청·심사청구 등 지방세관련 불복청구제도로 지방자치단체 세무부서에서 추진
- '18.1.1.부터 납세자보호관을 전 지방자치단체에 의무적으로 배치하여 납세자 권리보호업무 등을 수행하도록 개선 (지방세기본법 제77조제2항)

○ 그 간의 추진 경과

- '18. 1. 10. : 납세자보호관 제도 운영 추진계획 통보 (행안부→세제과)
- '18. 5. 17. : 납세자보호관 운영 소관부서 지정 (시민감사옴부즈만위원회)
- '18. 7. 26. : 납세자보호관 운영에 관한 기본계획 수립
- '18. 7. 27. : 납세자보호관 운영에 관한 조례 제정계획 수립
- '18. 9. 21. : 납세자보호관 운영에 관한 조례 제정안 조례규칙심의회 의결

○ 납세자보호관의 직무 및 권한

- 지방세 관련 고충민원 및 권리보호요청(세무조사·체납처분)에 관한 사항
- 세무조사 기간 연장 및 연기 등에 관한 사항
- 위법·부당한 처분 등에 대한 시정 및 중지(일시중지 포함) 요구
- 지방세 관련 고충민원 및 권리보호요청에 관한 감사·조사에 관한 사항
- ※ 법률상 법정기간이 존재하는 불복청구가 가능한 민원은 제외

○ 향후 계획

- 납세자보호관 운영에 관한 조례 제정안 시의회 심의 ('18. 11월~)
- 납세자보호관 배치 운영 (조례 제정 후)

4 현장 생활민원의 신속한 처리로 시민불편 해소

○ 생활민원 제기 및 처리실적

- 제기경로: 120 다산콜센터, 응답소 (인터넷, SNS, 모바일 앱)
- 민원건수: 총 1,039,208건 (일평균 약 3,807건)
 - ※ 교통, 도로, 청소, 가로정비 등 12개분야 생활불편 민원
- 처리실적: 처리 99.9%, 미처리 0.1% (※ 예산 문제로 추후 처리 등)

(단위: 건, '18.9월말)

구분	합계	교통	도로	청소	주택 건축	치수 방재	가로 정비	보건	공원 녹지	환경	기타 불편
접수	1,039,208 (100%)	558,969 (53.8%)	47,578 (4.6%)	89,085 (8.6%)	21,396 (2.0%)	7,461 (0.7%)	92,165 (8.9%)	21,087 (2.0%)	6,352 (0.6%)	72,826 (7.0%)	122,289 (11.8%)

○ 「현장민원 살피미」 운영 및 상시 모니터링 체계 구축

- 인 원: 25개 구청 2,198명 (자치구별 평균 88명)
- 활동방법: 스마트폰을 이용하여 일상생활 중 불편사항 신고
- 운영실적: 도로, 보도 파손 등 시민불편사항 98,713건 적출, 해소
 - ※ 살피미 1인당 평균 45건

향 후 계 획

○ 민원 조정·중재 역할 강화

- 조정·중재 민원 과제의 적극 발굴
- 조정·중재에 대한 신뢰성 제고 및 홍보 강화

○ 현장 생활민원의 신속한 처리로 시민만족도 제고

- 현장 생활민원 운영실적 종합평가 및 우수 기관 포상 (12월)
- 점검 결과에 대한 환류 강화
 - ▶ 점검 결과를 토대로 필요시 시정조치 및 제도개선 권고
 - ▶ 수범사례 발굴 및 확산

주요 민원처리 사례

1 사회복지지원사업 매칭지원금 지급 요청 (민원배심법정)

- 저소득층 자녀 교육자금 형성을 위한 ○○재단의 매칭지원금 사업대상에 선정되어 꿈나래통장에 7년간 중단 없이 적립해 왔는데, 저축기간 중 주소지를 잠시 타 시·도로 이전한 적이 있다는 이유로 매칭지원금 및 이자 전액 지급 요청을 거절하는 것은 부당하다고 주장

➔ 꿈나래통장의 당초 사업 목적 등을 고려하여 민원인이 주소지를 이전했던 2개월분을 제외하고 매칭지원금과 이자를 지급하도록 권고

2 공공임대주택 임대차계약 해지 철회 요청 (민원배심법정)

- 공공임대주택 입주 중에 경매로 넘어간 어머니의 시골 주택을 취득해도 입주 자격에 영향이 없다는 담당자의 상담을 받고 취득했는데, 이후 SH공사가 타 주택 소유를 이유로 임대차계약 해지를 통보한 것은 부당하다고 주장

➔ 민원인이 임대차계약 해지 통보 후 6개월 안에 시골 주택을 처분한 사정 등을 고려하여 공사와 한 임대차계약을 유지하도록 권고

3 공공임대아파트 테라스 동파시설물 수리 요청 (민원배심법정)

- 민원인 거주 임대주택의 테라스 수도관 동파로 인한 아래층의 피해 복구를 민원인 잘못으로 인한 것인지 분명하지 않는데 SH공사가 수리비를 부담하라고 하는 것은 부당하다고 주장

➔ 민원인 과실로 수도관이 동파되었다고 볼 수가 없으므로 SH공사 부담으로 수리하도록 조정·중재

4 장기전세주택 임대차계약 부당해지 철회 요청 (민원배심법정)

- 장기전세주택 재계약 심사를 위한 세대원소득을 조사하면서, 결혼 예정인 민원인 딸(재계약 시점에는 결혼으로 세대분리)과 군 의무복무중인 아들의 소득까지 포함, 재계약 기준을 초과하였다는 이유로 임대차계약을 해지한 것은 부당하다고 주장

➔ 재계약 시점 이전에 결혼으로 세대분리 된 민원인 딸의 소득과 군에서 의무복무 중인 아들 소득까지 포함하는 것은 부당하므로 임대차계약을 유지하도록 권고

주요 민원처리 사례

5 건설정보관리시스템상 하수급인 재해이력 삭제 요청 (민원배심법정)

- 시가 발주한 사업장에서 중대재해를 발생시킨 하도급업체를 건설정보관리시스템상 재해이력에 등록하고 이후 5년간 하도급공사에 참여하지 못하게 하고 있으나 민원인의 경우 검찰에서 관련 법령 위반 혐의에 대해 '혐의없음' 처분을 받았는데도 시가 시스템에 등록된 재해이력을 삭제하지 않고 있는 것은 부당하다고 주장
- ➔ 검찰에서 '혐의없음' 처분을 받았고, 이미 1년 3개월여 기간 동안 서울시 하도급공사에 참여하지 못한 사실상 불이익을 받은 점 등을 고려하여 민원인의 재해이력을 삭제할 것을 권고

6 보조금반환금액 조정 및 자동차 압류 해제 요청 (민원배심법정)

- 여성장애인복지단체가 시의 위탁사업을 운영하면서 공간을 다른 단체에 무단 사용하게 했다는 등의 이유로 보조금 반환과 자동차 압류 처분을 받았으나 억울하다고 주장
- ➔ 서울시의 보조금 집행 등과 관련하여 일부 반환금액을 감액할 것을 권고

7 자원회수시설 주민지원기금 관련 조사요구 민원

- 세대별 지급액의 산출내역 불투명 등 주민지원기금이 적정하게 집행되지 않아 주민지원협의체와 주민들과의 분쟁과 민원이 끊이지 않으므로 회계상의 투명한 규명을 요구
- ➔ 기금의 부적정한 사용은 없었으나 향후 기금운영 내역을 투명하게 공개하고 매년 정기적인 외부 회계감사를 실시하는 방안을 마련하도록 권고

주민(시민) 감사 청구사항 등에 대한 감사

- ◆ 감사 과정에 관련 전문가와 시민 등으로 구성된 시민참여옴부즈만 참여 확대
- ◆ 고충민원 처리 등 위원회 활동과정에서 직권감사 과제 적극 발굴

주민(시민)감사 개요

구 분	주민감사	시민감사
근 거	지방자치법 제16조 및 조례 제20조	위원회 조례 제15조, 제16조
청구주체	○ 19세 이상 자치구 조례에서 정한 일정 수(100~200명) 이상 주민 연서	○ 19세 이상 시민 50인 이상의 연서를 받은 대표자 ○ 시민단체의 대표자(목적사업 유관 분야)
청구대상	○ 자치구와 그 장의 권한에 속하는 사무처리가 법령 위반, 공익을 현저히 해하는 사항	○ 아래 기관 및 소속직원이 행한 사무 - 시 및 시 소속기관 - 자치구(시 위임사무에 한함) - 시 지방공사, 시 출연·출자기관 - 시 사무위탁기관, 보조금 수령기관

〈 예산집행 현황 〉

(단위: 천원, '18.9월말)

사업명	예산현액	집행액	집행율(%)
시민감사 및 주민감사 활동지원	32,100	15,077	47.0

추진 실적

□ 감사 접수 및 처리 실적

(단위: 건, '18.9월말)

구분	접수 ('17년 이월)	처리현황		
		완료	감사중	각하 등
계	11 (4)	4	3	4
주민감사	7 (3)	3	2	2
시민감사	3 (1)	1	-	2
직권감사	1	-	1	-

※ 각하 등 사유는 '감사청구 연서인 수 부족', '내용상 감사타당성 부족' 등임

〈 감사청구 내용별 분류 〉

(단위: 건)

계	재개발·재건축	행정처리 부적정	보조금 집행 부당	구의회 공무국외여행
11	2	5	2	2

〈 감사결과 조치 〉: 완료 4건 대상

(단위: 건)

행정상 조치				신분상 조치		재정상 조치	
소계	시정·권고	기관경고·주의	의견표명	소계	주의	소계	환수
8	1	5	2	2	2	2	- 공무국외여행 과다집행액 (7,399천원) - 미시공 부분에 대한 공사대금 (18,412천원)

□ 분석 및 평가

- '18년도에 총 11건이 접수되어 이 중 완료 4건, 감사진행 2건, 청구절차 진행 1건, 각하 4건으로 전년동기(15건) 대비 접수 건수 감소
- 감사청구 내용 중 자치구 의회 공무국외여행 부적정 관련 민원의 지속적 제기로 감사결과를 25개 자치구에 전파하여 유사사례 발생 방지
 - 자치구 의회 공무국외여행 관련 감사 청구가 2016년 1건, 2017년 2건, 2018년 2건 등 지속적으로 제기되고 있어 주민감사 결과를 25개 전 자치구에 통보
- 외부 전문가를 적극 참여시켜 감사의 완성도 및 신뢰도 제고
 - '18년 감사 외부전문가 10명 참여, '17년 동기(6명) 대비 약 2배 증가
- 감사결과 위법·부당성은 없는 경우라도 이해당사자, 시민단체 등과 소통 및 협치를 바탕으로 한 원만한 해결노력을 촉구하는 의견표명을 병행하여 민원 소지를 근본적으로 해결하도록 독려

□ 주민(시민)감사 결과 조치사항 이행실태 점검 ('18. 7월)

- 점검대상: 총 9건('17년 감사 8건, '17년 이행실태 점검시 미조치 1건)
 - 주민감사 4건, 시민감사 2건, 직권감사 3건
- 조치요구 건수 및 이행현황

(단위: 건)

구 분	계	행정상조치				신분상조치				재정상조치
		시정	제도개선	권고	통보	경징계	훈계	주의	기관경고	
조치요구	37	2	-	9	13	-	-	6	3	4
이행완료	36	2	-	9	13	-	-	6	3	3
미 이행	1									1

- 재정상 조치 1건(38,430천원 환수) 진행 중

향후 계획

- 직권감사 등 감사과제의 적극 발굴
 - 공공사업 감시, 고충민원 처리과정에서 직권감사 사항 적극 발굴
 - 주민(시민)감사 청구요건 미비로 각하되는 사안도 상당한 이유가 있는 경우 직권감사로 전환
 - 시민단체와 협력 강화 등 다양한 채널을 통한 감사과제 발굴
- 감사의 전문성 및 신뢰성 제고
 - 내·외부 전문가(시민참여옴부즈만 등) 참여 확대를 통한 감사 수준 제고
 - ▶ 회계, 토목, 건축, 교통 등 전문분야에 외부 전문가 1~2명 참여
 - 감사 절차의 신속한 진행으로 시의성 확보
 - ▶ 주민감사 청구인명부 조기 제출 안내로 감사절차 소요기간 단축 추진
- 평가·환류기능 강화
 - 감사청구인 만족도 조사 (12월)
 - ▶ 감사결과에 대한 만족도 및 불만족 사유 파악, 운영 개선에 참고
 - 감사결과 자치구 공통사항은 재발방지와 수범사례 확산을 위해 적극 공유

주요 감사 사례

① 구청장기 동호인체육대회 보조금 차등지원 관련 감사청구 (주민감사)

- 동호인체육대회 보조금 지원이 규정된 절차에 의하지 않고 당초 편성기준과 다르게 차등 지급, 대회진행에 정치적 중립이 지켜지지 않는 등 업무처리 부적정 주장
- ➔ 민간행사사업 보조금 지원 절차의 부적정, 의전을 보조금 지급과 부당하게 결부시킨 행위에 대해 기관 경고와 함께 보조금심의위원회 운영관련 개선방안 마련 등 권고

② 구의회 의원 공무국외여행 관련 감사청구 (주민감사)

- 공무국외여행 관련 계획과 결과 공표 등이 불투명하고 불성실하게 처리되고 있는 것은 관련 규정을 위반하고 있고 현저히 공익을 해친 것으로 감사 청구
- ➔ 여비 지급 방법 및 집행 부적정에 대해 기관 경고, GTR 비교견적 없이 항공권 구매 및 실비 미 정산에 대해 주의 조치, 과다 지급된 여비 환수 조치

③ ○○시장 LED 교체공사 보조금 집행관련 감사청구 (주민감사)

- 대규모점포 개설 관련 지역협력사업으로 시장 상인회가 시행한 LED전등 교체 공사에 과다 책정된 공사 인건비 등을 구청에서 검토 없이 모두 보조금으로 지급하는 등 관리감독을 소홀히 했다고 감사 청구
- ➔ 관련 규정을 위반한 직원 주의 처분, 당초 계획된 보조금을 초과하여 지급한 금액(18백만원)과 이에 대한 이자는 환수 조치

④ 신도림 도시환경정비사업 건축심의 신청관련 감사청구 (시민감사)

- 신도림 도시환경정비사업에 대한 건축위원회 심의 신청을 건축심의 동의서가 미비하다고 처리하지 않아 토지 소유주 등에게 정비사업 지연에 따른 피해가 발생하고 있다며 감사 청구
- ➔ 건축심의 동의 관련 사항은 건축민원전문위원회 심의에서 결정하도록 할 것과 관련내용이 반영되도록 「서울특별시 건축조례」 개정하도록 의견표명

주요 감사 사례

⑤ 공종별 사업에 대한 직접감독 업무의 적정성 감사 (직권감사)

- SH공사가 시행하는 건설공사 등에 대한 감독 업무를 2008년부터 직접 수행하고 있으나 이에 대한 적정 운영 여부 및 실효성에 대해 직권감사 실시 (감사 진행 중)

⑥ 2018년 서대문구의회 의원 공무국외여행 관련 감사청구 (주민감사)

- 2018년 서대문구의회 의원 공무국외연수의 예산집행 과정에서 부적정한 지출이 의심되므로 추진계획 및 심의과정, 예산집행, 결과보고 등 공무국외여행의 전반적인 과정에 대한 감사 청구 (감사 진행 중)

⑦ 구로구 시설관리공단 주차관리 전산프로그램 관리업체 부당 선정 관련 감사청구 (주민감사)

- 검증되지 않은 주차관리프로그램 신규 관리업체 선정으로 예산낭비, 물품구매 및 수의계약 시 특정업체와 유착 의혹, 공영주차장 정기이용자 선정 및 휴일 근무자 지정 부적정 등에 대한 감사 청구 (청구절차 진행 중)

- ◆ 발주부터 계약이행까지 전 과정을 체계적으로 감시
- ◆ 행정과정에서 문제의 소지를 사전에 점검하는 예방활동에 중점

공공사업 감시·평가 개요

공공사업 감시·평가 대상

- 30억원 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 이상의 물품구매 사업 등
 - ※ 이외에도 보조금사업, 위탁사업의 경우 필요시 위원회 의결로 감시대상

2018년도 중점감시대상 사업 선정

- 활동목표: 270건 (현장감시 120건, 입회 150건)
- 수시로 제기되는 현안과제는 수시과제로 선정
- ※ 시 역점사업, 시의회 관심사업, 언론 주목사업, 대시민 파급효과가 큰 사업 등

활동내용: 사업의 투명성, 공정성에 중점

- 현장감시: 발주입찰·낙찰·계약체결·이행 과정에 대한 관련서류 열람 및 현장확인
- 입회활동: 공공사업의 업체선정 및 계약과정에 대하여 입회(참관)

〈 ‘시민참여옴부즈만’제도 운영(위원회 조례 제25조)〉

- ▶ 기능 및 역할: 위원회의 청렴계약 이행실태 감사·입회 지문, 감사·조사 활동 참여 등
- ▶ 위촉인원: 6개 분과, 총 33명 (정원: 35명 이내)
 - 여성복지, 산업경제·환경, 도시안전, 도시교통·계획, 교육문화, 일반행정
- ▶ 임기: 위촉일로부터 2년

〈 예산집행 현황 〉

(단위: 천원, '18.9월말)

사업명	예산현액	집행액	집행율(%)
공공사업 감시평가 활성화	79,000	45,552	57.7

추진 실적

□ 공공사업 감시활동 성과

- 활동 실적: 239건 (현장감시 60건, 입회활동 179건)
- 조치 실적: 99건 (시정권고 32건, 직권감사 1건, 현지시정 66건)

(단위: 건)

구분	목표	활동실적						조치실적			비고	
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	시정권고	직권감사		현지시정
계	270	239	9	145	28	37	20	99	32	1	66	
현장감시	120	60	6	20	2	16	16	72	32	1	39	
입회활동	150	179	3	125	26	21	4	27	-	-	27	

향후 계획

- 「선택과 집중」의 원칙하에 감시활동 전개를 통한 효과성 제고
 - 중요한 현안과제, 파급력이 큰 과제, 시민의 관심이 큰 과제 집중 감시
 - 주요 관심사업 간 업무 연계성을 활용한 테마 감시 강화
- 감시활동 관련 정보공유와 평가 환류 강화
 - 워크숍, 분기별 토론회 등을 통해 수범사례 발굴·전파
- 공공사업 감시활동에서 직권감사 사항 적극 발굴
 - 관계 전문가 의견수렴을 통한 공공사업의 문제점 분석, 위법·부당한 사항 발견 시 직권감사로 전환
- 시민참여옴부즈만 등 외부전문가 참여 확대
 - 감시활동 자문 등 시민참여옴부즈만 참여 확대
 - 시정관련 문제점 및 의견 수시 접수로 관심 및 참여의식 고취

주요 공공사업 감시활동 사례

1 소방행정타운 건립공사 관련 감시

- 실제 공사현장에 적용할 통합시스템 미비 및 공사비 원가절감을 위한 조치가 부족하고, 마감 공정시 여러 공종 혼재에 따른 공사장 안전관리 필요
- ➔ VE통합시스템(설계경제성 검토)을 활용하여 공사비 원가절감을 달성할 수 있도록 노력하고 마감 공정시 여러 공정이 혼재되므로 현장투입 작업자에 대한 안전관리 대책 수립 등 시정권고

2 주민센터 복합화사업 행복주택 건설공사 관련 감시

- 공사관리관이 설계도서 검토서와 업무수행계획을 작성하지 않고 있거나 지하 굴토 공사에 따른 전기·기계 감리가 현장에 비상주
- ➔ 설계도서 검토서 작성 등을 철저히 하고, 굴토 공사에 따른 감리 상주 등 시정권고

3 ○○공공주택지구 조성사업 관련 감시

- 최종 설계도서 검토서를 작성하여 SH공사와 하여야 할 협의 미이행과 굴토 작업에 따른 우기 대비 안전관리 강화 필요
- ➔ 설계도서 검토서 등의 작성과 협의 등을 철저히 하고 현장 주변에 대한 철저한 제척관리 등 민원예방과 안전관리 권고

4 비영리민간단체 공익활동 지원사업 관련 감시

- 저소득 싱글맘 및 미혼모 역량강화 프로그램 사업은 참여대상이 저소득 싱글맘과 미혼모로 한정되어 계획인원 미달 등 사업효과가 미미
- ➔ 자립이 필요한 다양한 계층을 프로그램에 참여시키는 방안 마련 권고
- 탈북청소년 서울역사 문화체험 프로그램 사업은 북한 태생 탈북청소년만을 대상으로 하여 제3국 출생 탈북민자녀의 참여가 제한되는 문제점 지적
- ➔ 제3국 출생 탈북민자녀도 프로그램에 참여하도록 하는 방안을 권고

주요 공공사업 감시활동 사례

5 시립○○○○복지관 위탁운영 사업 관련 감시

- 복지관 이용자 현황에 대한 수치 근거가 불명확하고 종사자의 인권 및 안전 관리 등에 대한 지침이 없으며 인사위원회가 내부 직원으로만 구성되어 있는 문제점 지적
- ➔ 복지관 이용 현황에 대한 객관적인 통계 산출기준 마련, 종사자의 인권 및 안전관리 지침 마련, 인사위원회 위원 구성 시 외부전문가 참여토록 권고

6 법정단체 보조금 지원사업 관련 감시

- △△△△연맹 서울시지부의 미세먼지 관련 캠페인 사업은 가을에 추진하는 것으로 계획되어 봄철에 미세먼지가 집중되는 점을 감안할 때 시기적으로 부적절하고 단체의 설립취지에도 부적합
- ➔ 단체의 설립목적과 사업 효과를 감안, 사업추진 시기 등을 면밀하게 검토 변경하도록 권고

7 자원회수시설 위탁관리 사업 관련 감시

- 안전관리, 재난대응, 직책별 안전교육에 관한 매뉴얼이 따로 분리되어 있어 효율 저감 우려, 자원회수시설 주민지원기금의 집행과 결산에 대한 주민들의 민원 발생
- ➔ 안전관리 일원체제로 통합관리 필요, 주민지원기금의 투명한 공개방안과 외부 회계감사 실시 방안 마련 권고

- ◆ 위원회 활동상황을 효과적으로 홍보, 인지도 및 관심 제고
- ◆ 작지만 강한 조직, 일하고 싶은 조직문화 창출

추진방향

- 위원회 인지도 제고와 병행, 시민이 체감하는 홍보활동 지속 전개
 - 위원회 주요 활동사례 등 간행물 제작 홍보
 - 전광판 등 시 보유 영상매체 활용 홍보
 - 공모전 등 시민이 함께 참여하는 홍보
- 읍부즈만·조사관의 직무 전문성 및 팀워크 강화
 - 워크숍, 전문교육 프로그램 참여, 선진국 해외사례 발굴 등

〈 예산집행 현황 〉

(단위: 천원, '18.9월말)

사업명	예산현액	집행액	집행율(%)
시민감사읍부즈만위원회 역량강화 및 선진화	94,418	57,171	60.6

추진실적

- 위원회 출범 2주년 활동성과 대시민 보고회 개최**
 - 일시/장소: '18. 3. 2.(금) 13:00~17:00, 시민청 태평홀
 - 참석인원: 180명(시민, 시민참여읍부즈만, 타 지자체 읍부즈만, 관계 직원 등)
 - 주요내용: 위원회 출범 후 2년간의 활동성과 및 향후과제 설명, 의견수렴
 - ※ 부대행사: 공개 민원배심법정 개최, 시민감사읍부즈만 고충 상담 등
- 위원회 인지도 제고를 위한 홍보**
 - 대중매체(신문, 방송) 위원장 인터뷰 (3월)
 - 서울신문, 한겨레신문, TBS TV 「김성수의 시사각각」 등

- **위원회 인지도 여론조사 의견 수렴** (1월)
 - 조사대상: 총 10,800명(서울시 온라인 여론조사 패널, 7일간)
 - 조사결과: 총 2,428명 참여(남성 52.8%, 여성 47.2%)
 - ▶ 위원회 운영 인지도는 79.0%, 이용업무 만족도는 83.2%
 - ※ ombudsman 제도 인지도: 90.5%, ombudsman 제도 필요성: 92.4%
- **위원회 홍보 UCC 동영상 시민 공모전 개최** (4~6월)
 - 주 제: ‘시민의 입장에서 시정을 감시하고, 시민의 권익을 보호합니다’
 - 공모결과: 우수작품 5점 선정 및 위원회 홍보영상 제작에 활용
- **시민 권익구제 사례집 제작** (5~8월)
 - 내 용: 위원회 주요업무(고충민원, 감사, 공공사업 감시) 권익구제 사례를 시민이 쉽게 이해·공감할 수 있게 이야기 형식으로 발간
 - 홍 보: 시·자치구 민원실, 도서관 등 다중 이용시설에 배포·활용

위원회 업무추진 역량 강화

- **시민감사(참여)ombudsman 분과별 토론회 개최** (3월)
 - ‘18 공공사업 감시활동 대상사업 선정결과 및 감시·입회 활동계획 설명 등
- **직무능력 강화를 위한 시민감사 참여ombudsman 합동 워크숍 개최** (6월, 9월)
 - 분과별 감시·입회활동 사례발표 공유, 감시활동 개선방안, 하반기 활동방향 논의 등

향후 계획

- **시민 체감 홍보활동 지속 전개**
 - 위원회 자체 홍보 영상 제작 및 옥외 전광판 등 표출(11~12월)
 - 위원회의 시민참여 확대 방안 모색을 위한 여론조사 추진(11월)
 - 교통방송(TBS) 활용 시민권익구제 사례 홍보(11~12월)
- **고충민원 담당자 역량 강화 교육** (12월)
 - 악성민원, 고질민원 등 응대 노하우 공유
- **시의회·시민단체 등과 실질적 협력 확대**
 - 시의회와 유기적 소통·협력으로 시민고충 해결
 - 공공사업 감시 등 위원회 활동 시 시민단체와 적극 협업

2017 행정사무감사 처리결과 보고서



2017 행정사무감사 처리결과 보고서

(행정자치위원회)

시민감사옴부즈만위원회

□ 총괄

- 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 4 건
- 조치내역

구	분	계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	4	4			
	시정· 처리요구사항	3	3			
	건의사항	1	1			
	기타(자료제출 등)					

시정·처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 민원배심법정 배심원 인력풀을 개선해서 민원배심법정 취지에 맞게 골고루 참여할 수 있도록 하는 방안 마련할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민원배심법정 예비배심원단 개선 계획 수립('18.1월) <ul style="list-style-type: none"> - 시민예비배심원 전면 개편으로 고른 참여 기회 보장 - 법정운영 경험이 많은 법률전문가 확보로 법정 운영 다변화 - 자치구 읍부즈만을 배심원으로 참여시켜 시·구 읍부즈만의 상호협력 추진 ○ 민원예비배심원단 추천·선정 <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 거주자로 선거권이 있는 건전한 시민을 구청장이 추천 - 기존 배심원 중 법정 참여 경험이 많은 배심원 및 서울지방 변호사회 추천 변호사, 자치구 읍부즈만 중 희망자로 구청장이 추천 ○ 민원배심법정 배심원 인력풀 개편('18.4월) <ul style="list-style-type: none"> - 90명(시민감사·참여읍부즈만 40명, 전문가예비배심원단 22명, 시민예비배심원단 28명)
<p>○ 시민감사 청구시, 안전 접수 즉시 서울시의회에 통보하고 공유함으로써, 시민고충을 해결하는데 협조체계를 구축토록 개선할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민고충 해소 위한 시의회와 유기적 소통·협력체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 감사 청구관련 감사청구심의회(주민감사) 및 시민감사 읍부즈만위원회(시민감사)에서 감사실시가 의결되면 즉시 시의회에 통보하여 감사사항을 공유 - 감사 종료 후 감사결과에 대해서도 통보함으로써 감사의 실효성 제고 ○ 향후 시민(주민)감사 청구 시 시의회와 공유하여 시민고충 해소를 위해 적극 노력하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 시민감사(참여)옴부즈만의 경우, 비적극적인 활동을 하는 옴부즈만에 대하여는 원인분석을 실시하여 활동실적을 제고토록 개선할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민참여옴부즈만의 임기는 2년으로 현재 34명이 활동하고 있음 ○ 공공사업 감시활동 평가 토론회를 실시하여('17.12월) 옴부즈만 분과별 활동실적(현장감시, 입회)을 평가하면서 참여 활성화 방안도 함께 논의하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 시민참여옴부즈만 참여실적에 따른 인센티브 제공 - 워크숍 및 분과별 토론회 활성화 등 ○ 2018년 시민감사참여옴부즈만 운영 활성화계획 수립('17.12월) <ul style="list-style-type: none"> - 시정에 대한 문제점 및 개선의견 제시 등 관심도가 높은 옴부즈만에 대해 활동기회 확대 ○ 향후 입회위주 활동에서 관심분야 및 전문성을 고려하여 현장감시, 주민(시민)감사, 민원 조정·중재 등에 적극적으로 참여하도록 유도해 나가겠음

건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 옴부즈만위원이 현재 짝수로 구성되어 있어 의결 시 동수가 나오는 문제점이 발생할 수 있음. 대책 마련이 필요함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위원회 위원인 시민감사옴부즈만은 총 7명으로 구성되었으나, 그 중 1명의 결원(2017. 6. 28.字)으로 인해 6명으로 위원회를 운영하여 왔으나, ○ 결원된 시민감사옴부즈만 채용 추진하여 2018. 2. 1.字로 임용, 현재 7명으로 운영 중에 있음 ○ 향후에는 시민감사옴부즈만 결원 시 이런 문제가 발생하지 않도록 신속하게 충원하도록 조치하겠음

시민감사옴부즈만위원회 위원 현황

(‘18. 9월말 기준)

직위	성명	임용기간	주요경력	비고
위원장		‘16.2.23. ~‘19.2.22.	<ul style="list-style-type: none"> · 영남대학교 초빙교수 · 국민권익위원회 상임위원 · 국민권익위원회 기획조정실장 · 국가청렴위원회 제도개선단장 	
	정 기 창			
위원		‘16.2.23. ~‘19.2.22.	<ul style="list-style-type: none"> · (사)제주여민회 대표 · (사)제주여성인권연대 대표 · 동제주종합사회복지관 관장 	
	김 경 희			
위원		‘16.5.24. ~‘19.5.23.	<ul style="list-style-type: none"> · 서일대학교 건축과 전임교수 · 웰페어앤시니어건축사사무소 대표 	
	박 진 영			
위원		‘16.7.1. ~‘19.6.30.	<ul style="list-style-type: none"> · 참여연대 시민감시2팀 팀장 · 참여자치지역운동연대 사무국장 	
	장 정 욱			
위원		‘16.8.9. ~‘19.8.8.	<ul style="list-style-type: none"> · 법무법인 충정 변호사 	
	김 선 주			
위원		‘16.8.23. ~‘19.8.22.	<ul style="list-style-type: none"> · 감사원 부이사관 · 국가관세 종합관세망 운영연합회 감사 	
	조 응 길			
위원		‘18.2.1. ~‘21.1.31.	<ul style="list-style-type: none"> · HDC현대산업개발 상품개발본부 · B.N.U.건축사사무소 대표 	
	임 진 희			