

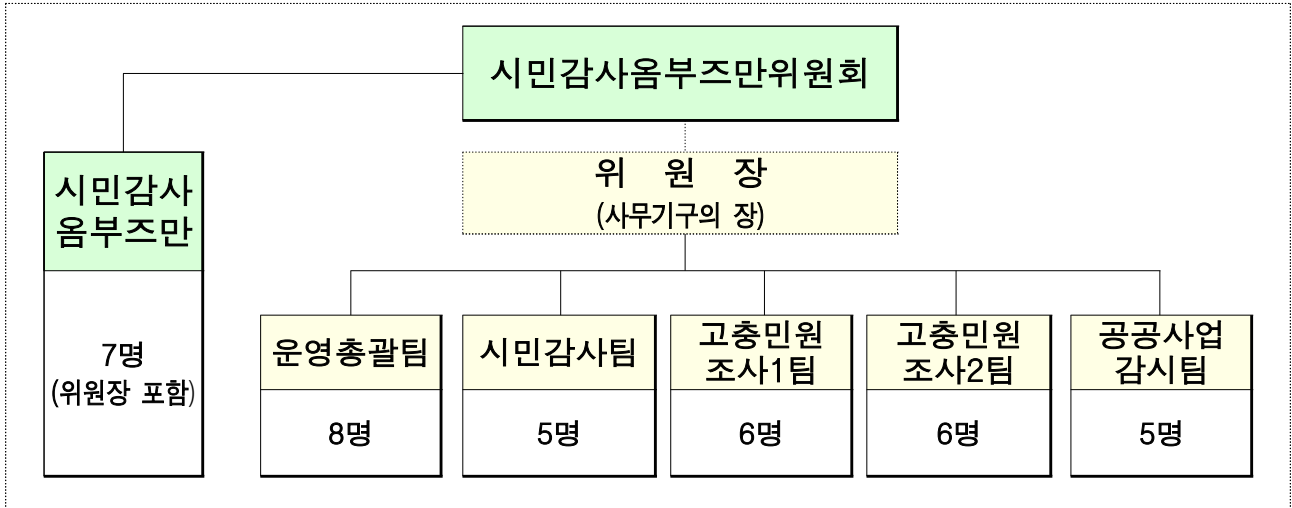
주요 업무 보고

2023. 11.

I. 일반 현황

조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



인 력

..... 정원 32명 / 현원 31명

(’23.9.30. 기준)

구 분	총계	시민감사옴부즈만			사무기구					
		소계	위원장 (개방형 4급)	위 원* (시간선택제 임기제 가급)	소계	5급	6급	7급	8급	9급
정원	32	1	1	(6)	31	6	17	7	1	-
현원	31	1	1	(6)	30	6	15	8	-	1
과부족	△1	-	-	-	△1	-	△2	1	△1	1

※ 시민감사옴부즈만위원회 위원: 6명[시간선택제 임기제공무원 ‘가’급(주35시간)으로 정·현원 미포함]

주요임무

- 주민·시민감사 청구, 시의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 고충민원 처리 및 조정·중재, 청원 처리
- 공공사업에 대한 감시·평가 등

2023년도 세출 예산현황

(단위 : 천원/%, '23.9.30. 기준)

구 분	2022년 예산	2023년 예산	증 감		예산집행 현황	
			증감액	증감률	집행액	집행률
합 계	496,367	829,781	333,414	67.2	486,977	58.7
사 업 예 산	366,669	726,030	359,361	98.0	429,812	59.2
고 층 민 원 조 사 처 리	21,260	43,060	21,800	102.5	29,857	69.3
청원사항의 처리	-	24,300	24,300	신규사업	7,576	31.2
현장민원 점검 및 평가	-	299,051	299,051	신규사업	169,657	56.7
시민감사 및 주민감사	37,300	35,200	△2,100	△5.6	17,526	49.8
공공사업 감시평가	102,600	152,000	49,400	48.1	104,319	68.6
시민감사옴부즈만위원회 누 리 집 운 영	27,832	39,065	11,233	40.4	17,998	46.1
온라인 주민감사 청구시스템 구축	45,000	-	△45,000	사업종료	-	-
위원회 직무역량강화 및 홍보 확대	120,977	121,254	277	0.2	78,117	64.4
세계옴부즈만협회(IOI) 가입에 따른 국제 옴부즈만 네트워크 구축	11,700	12,100	400	3.4	4,762	39.4
행 정 운 영 경 비	129,698	103,751	△25,947	△20.0	57,165	55.1
기 본 경 비	129,698	103,751	△25,947	△20.0	57,165	55.1

II. 정책비전 및 목표

< 2023년도 정책방향 >

3기 위원회('22.5.~'25.5.) 본격 운영시기로서 **어려운 시민생활의 고충 해소, 경쟁력 있는 시정 구현 위한 업무의 창의적 개선, 시민을 위한 일 잘하는 조직으로 변화 필요**

불합리한 제도 개선 위한 시민·주민감사, **시정에 대한 불신·불만을 해소** 하는 고충민원 조사처리·청원처리 및 **예산집행의 투명성·공정성을 높이는** 공공사업 감시로 **시정 신뢰도 및 만족도 제고, 시민권의 증진** 도모

□ 추진체계

비전

시민권의 보호로 시민이 체감하는 동행매력 서울특별시 구현

추진방향

- 시민·주민감사 청구 및 직권감사 확대 통한 **신속한 행정개선**
- 고충민원·청원의 적극 처리로 **실질적 시민 권익보호 강화**
- 공공사업 감시·평가 활성화로 **시정의 공정성·투명성 확보**
- 시민을 위한 일 잘하는 위원회 운영으로 **시정 만족도 제고**

추진분야

시민·주민감사

고충민원·청원

공공사업 감시

위원회 운영

추진과제

시민의 시정참여 활성화 통한 시민·주민·직권감사 확대

감사 결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 및 수용성 제고

고충민원 적극 처리 및 처리 결과 수준 향상

민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

청원의 차질 없는 운영 통한 시민의 권익보장 확대

공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시

감시 사각지대 방지 및 효율적 감시 위한 일반감시 추진

참관감시 활동 강화로 청렴계약 이행 확보

위원회 인지도 제고로 시민 참여 확대 및 위상강화

위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

Ⅲ. 주요 추진업무

1 시민·주민감사 청구 및 직권감사 확대 통한 신속한 행정개선

- 1-1. 시민의 시정참여 활성화 통한 시민·주민·직권감사 확대
- 1-2. 감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 및 수용성 제고

2 고충민원·청원의 적극 처리로 실질적인 시민 권익보호 강화

- 2-1. 고충민원의 적극 처리 및 처리결과 수준 향상
- 2-2. 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화
- 2-3. 청원의 차질 없는 운영으로 시민 권익보장 확대
- 2-4. 「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결

3 공공사업 감시·평가 활성화로 시정의 공정성·투명성 제고

- 3-1. 공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시
- 3-2. 감시 사각지대 방지 및 효율적 감시 위한 일반감시 추진
- 3-3. 참관감시 활동 강화로 청렴계약 이행 확보

4 시민을 위한 일 잘하는 위원회 운영으로 시정 만족도 제고

- 4-1. 위원회 인지도 제고로 시민참여 확대 및 위상 강화
- 4-2. 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

1.

시민·주민감사 청구 및 직권감사 확대 통한 신속한 행정개선

1-1. 시민의 시정참여 활성화 통한 시민·주민·직권감사 확대

1-2. 감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 및 수용성 제고

1-1 시민의 시정참여 활성화 통한 시민·주민·직권감사 확대

온라인 주민감사 청구시스템 운영을 통한 감사청구 활성화 및 감사 사례의 적극 홍보를 통해 시민의 시정 참여와 감사 관심도 제고

□ 추진계획

- 온라인 주민감사 청구시스템 구축 운영을 통한 감사청구 활성화
 - 청구인 명부의 수기 서명을 온라인으로 전환함에 따라 감사청구 용이성 증대
- 시민·주민감사에 대한 정기적 홍보 통한 감사청구 촉진
 - 보도자료 제공, 서울시 누리집 등에 권익구제 사례 적극 홍보
 - 사회관계망(SNS) 활용 및 지하철 모서리 광고 등 통한 감사제도 안내
- 감사·조사·감시활동 중 직권감사 사안 발굴 활성화
 - 시민·주민감사, 고충민원·청원 조사, 공공사업 감시활동 중 직권감사 적극 발굴

□ 추진실적('23.9.30.기준)

- 감사청구 14건 중 4건 감사완료, 6건 감사(청구절차) 진행 중, 4건 각하 (단위: 건)

접수	감사완료				진행 중			각하 등
	소계	주민감사	시민감사	직권감사 등	소계	감사	청구절차	
14	4	1	2	1	6	1	5	4

※ 각하(4건): 청구인명부 미제출 2건, 동일내용 국가인권위 조사중 1건, 법령위반사항 없음 1건

- 감사결과 처분 요구사항은 행정상 조치 10건, 신분상 조치 1건임 (단위: 건)

합계	행정상 조치								신분상 조치			재정상 조치
	소계	시정 요구	기관 경고	기관 주의	개선 요구	권고	통보	의견 표명	소계	징계	훈계 등	회수 등
11	10	2	2	-	-	3	3	-	1	-	1	-

< 예산집행 현황 > (단위: 천원, %)

사업명	예산현액	집행실적		집행전망('23.12.31.기준)	
		집행액	집행률	집행예상액	집행률
시민감사 및 주민감사 (감사청구심의회 운영)	8,400	1,500	17.9	8,000	95.0

※ 10~12월 중 감사 추가 3회 실시 예정(9월말까지 1회 실시)

□ 향후일정

- 시민·주민·직권감사 실시 : 11 ~ 12월

1-2 감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 및 수용성 제고

분야별 전문가의 감사참여 확대로 감사 전문성 및 신뢰도 향상과 피감기관 및 청구인의 의견청취 통한 적극적 소통으로 만족도 및 수용성 제고

□ 추진계획

- 감사 과정 및 결과에 대한 시민의 만족도 향상
 - 최소 3회 이상 감사청구인 의견 청취 절차 필수적 수행
 - 감사종료 후 청구인에 대한 만족도 조사 및 피감기관 조치사항 청구인 통지
- 감사 결과의 전문성과 신뢰도 제고 및 사후관리 강화
 - 법률자문단 등 내·외부 분야별 전문가 감사참여로 감사 결과에 대한 신뢰도 향상
 - 감사진행 과정에 피감기관 의견 청취와 수렴으로 감사 결과에 대한 수용성 제고
 - 감사 결과 처분요구 사항에 대한 이행실태 점검 확대(연 2회 → 4회)

□ 추진실적('23.9.30.기준)

- 감사청구인 의견 청취(3회) 및 피감기관 조치사항 등 통지
 - 감사청구심의회 개최 및 실지감사 시 등 3회 이상 청구인 의견 청취
- 내·외부 분야별 전문가 감사 참여: 총 13명(시민·주민·직권감사 5건)
- 감사결과 처분사항 이행실태 점검(2, 5, 8월) 및 만족도 조사(2, 8월) 실시
 - '23년 8월 기준 처분요구사항 이행실태 점검 결과 현재 완료 10건/진행중 1건임
 - '23년 상반기 감사완료 만족도 조사 결과 97.6점('22년 동기(87.6점) 대비 10점 상승)

< 예산집행 현황 >

(단위: 천원, %)

사업명	예산현액	집행실적		집행전망('23.12.31.기준)	
		집행액	집행률	집행예상액	집행률
시민감사 및 주민감사 (외부전문가 참여수당)	10,800	4,232	39.2	10,200	94.5

※ 10~12월 중 감사 추가 3회 실시 예정(9월말까지 1회 실시)

□ 향후일정

- 「법률자문단」 운영 : 11~12월
- 감사결과 처분요구사항 이행실태 점검 : 11월
- 청구인 의견청취, 만족도 조사 및 조치결과 통보 : 11~12월

2.

고충민원·청원의 적극 처리로 실질적인 시민 권익보호 강화

2-1. 고충민원의 적극 처리 및 처리결과 수준 향상

2-2. 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

2-3. 청원의 차질 없는 운영으로 시민 권익보장 확대

2-4. 「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결

2-1 고충민원의 적극 처리 및 처리결과 수준 향상

위법·부당한 행정처분에 대한 고충민원의 적극적인 처리로 시민 권익 구제 및 보호 강화

□ 추진계획

- 불합리한 제도 및 업무 개선에 집중된 권고와 의견표명 확대
 - 처리 건수 실적과 일시적 해결에 그치지 않는 재발방지를 위한 해결 방안 제시
 - 고충민원 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검(연 4회) 및 후속조치 시행
- 직접조사 및 직권감사 등 확대로 민원처리 충실도 및 만족도 향상
 - 시의회, 감사원 이첩 민원의 경우 직접조사를 원칙으로 우선 처리
 - 시정권고, 의견표명 등 조치요구 고충민원의 경우 직접조사 보고서 작성 확대
 - 시민권익침해 및 부당성이 중하여 조사범위 확대가 필요한 경우 직권감사 전환

□ 추진실적('23.9.30.기준)

- 고충민원 327건 조사처리, 권고 및 의견표명 126건 조치 (단위:건)

조사처리			조치사항		
계	직접조사	확인회신	계	권고	의견표명
327	103	224	126	68	58

※ 직권감사 전환: 1건 (임대주택 민원업무 관련)

- 고충민원 처분사항 이행실태 점검 실시: 2회 (5월, 7월)
- '23년 고충민원 담당자 역량강화 교육 실시 (4.19.)
 - 분청 및 사업소, 투자·출연기관, 자치구 고충민원 담당자 157명 참석

< 예산집행 현황 > (단위: 천원, %)

사업명	예산현액	집행실적		집행전망('23.12.31.기준)	
		집행액	집행률	집행예상액	집행률
고충민원 조사 처리 (역량교육/법률수당 등)	23,160	16,960	73.2	23,160	100.0

□ 향후계획

- 고충민원 검토 및 조사처리 : 11 ~ 12월
- 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검(2회) : 10월, '24. 2월

2-2 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

민원배심원 역량강화 및 운영방법 개선 등 운영 내실화를 도모하여 민원배심제의 고충민원 해소 역할 강화

□ 추진계획

- 민원배심제 활성화를 통한 고충민원의 실질적 해소 확대(연 4회)
 - 고충민원 처리과정에서 민원배심제가 더 효과적일 경우 적극 전환 추진
 - 민원배심 결정에 따라 업무를 처리한 경우 적극행정 면책 신청 기회 부여
 - 민원배심제를 통한 해결사례 대시민 홍보 강화로 배심제 신청 활성화
- 배심원 후보단 확충 및 교육 등을 통한 배심 역량 강화
 - 전문성 확보, 다양한 안건에 대한 실효성 있는 심리를 위하여 배심원 후보단 확충
 - 배심원 교육 등을 통한 배심원단(임기 2년, 연임 2회)의 역량강화 도모

□ 추진실적('23.9.30.기준)

- 민원배심제 운영을 통한 고충민원 해소 (단위: 건, 회)

접수안건	개최 여부		처리 결과			이행 현황		
	미실시	개최(회의)	권고	의견표명	기각	이행	추진중	미이행
4	2(각하)	2(2)	1	5	-	1	5	-

- 민원배심제 배심원 후보단 인원 확충(68명→100명) 및 역량강화
 - 시민참여음부즈만(32명→50명), 전문가배심원(14명→28명), 시민배심원(16명)
 - 신규 배심원 위촉식 및 배심 역량 강화를 위한 교육 실시(7.17.)
- 우수배심원(8명) 표창으로 배심원 후보단 적극 참여 유도

< 예산집행 현황 > (단위: 천원, %)

사업명	예산현액	집행실적		집행전망('23.12.31.기준)	
		집행액	집행률	집행예상액	집행률
고충민원 조사 처리 (민원배심제 운영)	6,500	3,000	46.2	6,500	100.0

※ 10~12월 중 민원배심제 추가 2회 실시 예정(9월말까지 2회 실시)

□ 향후일정

- 민원배심제 안건발굴 및 운영 : 11 ~ 12월

2-3 청원의 차질 없는 운영으로 시민 권익보장 확대

온라인청원시스템 「청원24」 서비스 시행으로 청원제도가 본격 실시됨에 따라 청원제도의 안정적인 정착을 도모하고 청원심의회 운영의 내실화를 추진

□ 추진계획

- 온라인청원시스템 「청원24」 를 통한 신속하고 체계적인 청원 처리
 - 「청원24」 를 통한 청원 처리상황 확인으로 신속한 청원 처리 도모
 - 청원 처리 현황에 대한 주기적 확인·점검 및 청원 통계 관리
- 청원심의회 **의 효율적 운영 및 심의결과의 반영 확인 등 실효성 확보**
 - 청원의 처리절차와 기간 등을 감안한 효율적인 청원심의회 운영
 - 청원처리 시 심의결과 반영 확인을 통한 청원심의회 심의 실효성 제고

□ 추진실적('23.9.30.기준)

- 청원 308건 접수, 91건 처리(처리완료 68, 처리 중 23)

(단위: 건)

구분	접수	처리			처리예외	취하	이송
		소계	처리완료	처리 중			
건수	308	91	68	23	4	20	193

- 청원심의회 13회 개최, 38건 심의(원안가결 34, 조건부가결 3, 부결 1)
- 청원 처리 기한 통지 및 청원심의 생략 여부 확인(월 1~2회)
 - 청원 처리 기한(90일) 만료 1개월 전 처리부서에 청원 처리 기한 통지
 - 청원심의 생략 여부 등을 사전에 확인하여 심의회 운영의 효율성 도모

< 예산집행 현황 >

(단위: 천원, %)

사업명	예산현액	집행실적		집행전망('23.12.31.기준)	
		집행액	집행률	집행예상액	집행률
청원사항의 처리	24,300	7,576	31.2	21,870	90.0

※ 청원심의회 위원 및 담당자 워크숍, 교육 등 예산집행 예정

□ 향후일정

- 청원 접수 처리 및 심의회 운영 : 11 ~ 12월

2-4

「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결

'19년 중단되었던 현장민원 운영실적 평가를 재개하여 각 자치구별 신속하고 내실있는 현장민원 추진으로 쾌적하고 안전한 도시 환경을 조성하고자 함

□ 추진계획

- 2023년 자치구 응답소 현장민원 점검 및 평가 실시
 - 매월 25개 자치구의 현장민원 처리실태 점검을 실시하고 현장민원 처리 및 운영에 대한 평가 시행을 통해 현장민원 활성화 추진
- 자치구 '내 지역 지킴이' 순회교육 지속 추진
 - 9월까지 교육을 완료한 10개 자치구 외에 교육을 희망하는 자치구 대상으로 '내 지역 지킴이' 현장민원 실무교육 실시

□ 추진실적('23.9.30.기준)

- 응답소 현장민원 활성화 및 운영실적 평가계획 수립(1.13.)
- 「내 지역 지킴이」 인원 대폭 확대: '22년 1,407명 → '23년 5,037명
- 응답소 현장민원 활성화를 위한 조례 개정 시행(7.18.)
 - 자치구 현장민원 평가, 예산지원 및 포상 근거 마련
- 「내 지역 지킴이」 대상 자치구 순회교육 실시(10개구 1,241명)
 - 현장민원 활성화 취지, 지킴이 역할 및 중요성, 처리절차 등 교육

< 예산집행 현황 >

(단위: 천원, %)

사업명	예산현액	집행실적		집행전망('23.12.31.기준)	
		집행액	집행률	집행예상액	집행률
현장민원 점검 및 평가	299,051	169,657	56.7	299,051	100.0

※ '23.10월 내지역지킴이 운영 보조금 25개 자치구 255백만원 교부 완료하여 10월 기준 집행률은 86%임

□ 향후일정

- 응답소 현장민원 처리실태 점검 실시 및 결과 보고 : 매월
- 2023년 현장민원 평가 및 표창 수여 : 12월

3.

공공사업 감시·평가 활성화로

시장의 공정성·투명성 제고

3-1. 공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시

3-2. 감시 사각지대 방지 및 효율적 감시 위한 일반감시 추진

3-3. 참관감시 활동 강화로 청렴계약 이행 확보

3-1

공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시

시민 관심도가 높은 사업이나 생활밀착형 사업 등을 중점감시 대상으로 선정하고, 시민이 공감하는 감시·평가활동을 통해 시정의 공정성과 투명성 확보

□ 추진계획

- 주요 현안 사업, 시민 관심이 큰 사업 등 대상 중점감시 추진 (170개 사업)
 - 중점감시활동 확대 ('22년 111개 → '23년 170개) 및 질적 내실화 도모
- 발주, 계약체결, 계약이행 과정 적정 여부 감시 및 직권감사 사항 적극 발굴
 - 문제 악화 방지의 예방적 감시에 중점, 중대 사안은 직권감사 전환 실시
 - 사업의 진척 단계를 감안한 감시활동, 목표관리 등으로 부실감시 차단
- 다양한 시각의 감시 및 의견수렴을 위해 시민참여옴부즈만 감시참여 확대
 - 현장점검 자문 등 중점감시 30% 이상 참여로 시민 시각의 다양한 감시활동
- 중점감시 결과 주요 지적사항 전파하여 유사사례 예방
 - 주요 또는 반복된 지적사항은 유관기관(부서) 전파를 통한 경각심 제고

□ 추진실적('23.9.30.기준)

- 중점감시 170개 사업 선정하여 94건(55%) 완료하고 144건 조치

(단위: 건)

목표	추진현황						조치실적				직권 감사
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정	
170	94	12	12	4	46	20	144	85	40	19	-

< 예산집행 현황 >

(단위: 천원, %)

사업명	예산현액	집행실적		집행전망('23.12.31.기준)	
		집행액	집행률	집행예상액	집행률
공공사업 감시평가 (중점감시활동 / 시민참여 옴부즈만 운영 / 법률자문 수당)	56,000	48,525	86.7	56,000	100.0

□ 향후일정

- 공공사업 중점감시 서류검토 및 현장활동 : 11 ~ 12월

3-2 감시 사각지대 방지 및 효율적 감시 위한 일반감시 추진

공공사업 감시 사각지대 방지를 위해 일정 금액 이상의 전 공공사업으로 감시범위를 확대하여 감시 효율성 제고 및 시정감시 기능 강화

□ 추진계획

- 중점감시 등 제외한 전 공공사업 대상 일반감시 추진 (1,000개 사업)
 - 감시대상 확대 ('22년 800개 → '23년 1,000개) 및 감시수준 제고 도모
- 체크리스트에 의한 실·국·본부 등 부서별 자체점검 실시
 - 사업종류별(공사, 용역 등) 체크리스트에 의거 추진현황 자체점검
 - 공사, 용역, 물품, 위탁, 보조사업의 관련법규 및 지침 적정 이행 여부 점검
- 「선택과 집중」 원칙하에 취약 부분 집중 모니터링 점검으로 효과성 제고
 - 그간 주요 지적사항, 자체점검 결과 취약분야 중심 모니터링 대상 사업 선정
 - 시민참여옴부즈만과 협업을 통한 사업별 모니터링 실시 및 결과보고서 작성
- 점검결과 문제 발견 시 시정 요청 및 개선사항 도출
 - 주요 비위(부정) 사례 적정 관리방안 마련 및 중대 사안 직권감사 실시

□ 추진실적('23.9.30.기준)

- 일반감시 1,000개 사업 선정하여 부서별 자체점검 1,000건(100%) 완료
(단위:건)

목표	자체점검 현황						비고
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금	
1,000	1,000	105	326	257	204	108	

< 예산집행 현황 >

(단위: 천원, %)

사업명	예산현액	집행실적		집행전망('23.12.31.기준)	
		집행액	집행률	집행예상액	집행률
공공사업 감시평가 (일반감시활동 등)	28,000	-	-	28,000	100.0

※ 일반감시 활동 5백만원 집행 후 '23년 12월 일반감시(모니터링) 결과 보고 시민참여옴부즈만 수당 및 워크숍 개최 비용 23백만원 집행 예정

□ 향후일정

- 부서별 자체점검 결과 검토 및 위원회 모니터링 점검 : 10 ~ 11월
 - 위원회 모니터링 대상: 100개 사업 (일반감시 대상 사업수의 10%)
- 일반감시 결과보고 및 점검결과 조치 : 12월

3-3

참관감시 활동 강화로 청렴계약 이행 확보

공공사업의 계약상대자 선정과 관련하여 공정성과 투명성 확보를 위해 시민이 참여하는 참관 감시활동을 강화하여 시정 청렴도 제고

□ 추진계획

- 감시·평가 대상사업 제안서 평가, 적격자 심의 등 참관 추진(약 280회)
 - 공정성·투명성 제고를 위한 공공사업 참관 요청 감소에서 증가세로 전환
 - ▶ 264건('18년) → 366건('19년) → 305건('20년) → 261건('21년) → 278건('22년)

< 주요 참관대상 심사·평가회의 >

- ▶ 건설기술심의, 공법선정, 기술인평가, 보조금심의, 설계공모 심사, 적격자 심의, 제안서 평가, 특정제품 선정심사, 자료구입 평가 등

- 중점감시 사업의 참관활동은 중점감시와 연계하여 감시효과 제고
 - 중점사업의 계약상대자 선정회의 등 참관은 중점사업 분야 감시반에서 참관
 - 업체선정 제안서 평가회의 약속사항이 계약이행과정에서 지켜지는지 여부 감시
- 심사·평가회의 시 유의사항 사전안내로 불공정 행위 예방
 - 회의 주관부서 '공공사업 참관활동 점검 항목표' 에 의거 사전 확인
- 참관활동 지적사항 검토 및 결과처리 등 사후관리 강화
 - 참관활동 지적사항 위원회 검토하여 주관부서에 통보하고 참관자에 피드백

□ 추진실적 ('23.9.30.기준)

- 참관감시 280회 예상목표 설정하여 257회 참관 완료하고, 24건 조치 (단위: 건)

목표	참관감시 활동 실적(횟수)						조치실적			
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정
280	257	17	155	45	40	-	24	1	5	18

< 예산집행 현황 >

(단위: 천원, %)

사업명	예산현액	집행실적		집행전망('23.12.31.기준)	
		집행액	집행률	집행예상액	집행률
공공사업 감시평가 (청렴계약 참관)	56,000	47,750	85.3	56,000	100.0

□ 향후일정

- 공공사업 참관감시 활동 수행 : 11 ~ 12월

4.

시민을 위한 일 잘하는 위원회 운영으로 시정 만족도 제고

4-1. 위원회 인지도 제고로 시민참여 확대 및 위상 향상

4-2. 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

4-1 위원회 인지도 제고로 시민참여 확대 및 위상 향상

시민이 체감할 수 있는 생활밀착형 홍보 및 홈페이지 운영으로 시민 인지도 및 접근성을 향상하고, 세계옴부즈만과의 교류로 국제적 위상 강화

□ 추진계획

- 다양한 언론매체 등을 활용한 시민 생활밀착형 홍보 추진
 - SNS(유튜브, 페이스북) 홍보 및 지하철·버스 등 대중교통 활용한 홍보
- 위원회 누리집(홈페이지) 운영 활성화를 통한 인지도 향상
 - 위원회 제도안내, 처리사례 및 활동성과 공유 등으로 인지도 강화
- 국내·외 옴부즈만 협의체와의 교류를 통한 위원회 위상 강화
 - 아시아옴부즈만협회 회원가입을 통한 아시아 옴부즈만과의 협력 추진

□ 추진실적('23.9.30.기준)

- 감사사례, 고충민원 등 활동성과에 대한 연차보고서(Annual Report) 발간(4월)
- 다양한 언론매체 등을 활용한 시민 생활밀착형 홍보 추진
 - 언론(기고, 보도자료, 카드뉴스), 시보유 전광판(111개), 버스지하철 광고(5~6월)
- 위원회 누리집(홈페이지) 운영 활성화를 위한 시민 접근성 향상
 - 온라인 시민감사 청구시 간편인증 시스템 도입을 통한 접근성 개선(5월)
- 국내·외 옴부즈만 협의체와의 교류를 통한 위원회 위상 강화
 - 세계옴부즈만협회(IOI) 아시아 회의 참석, 서울시 사례발표(7.9.~7.13.)
- 아시아옴부즈만협회(AOA) 회원 가입 승인 통보(9.16.)

< 예산집행 현황 >

(단위: 천원, %)

사업명	예산현액	집행실적		집행전망('23.12.31.기준)	
		집행액	집행률	집행예상액	집행률
위원회 직무역량 강화 및 홍보확대 등	80,600	51,240	63.6	80,600	100.0
세계옴부즈만협회가입에 따른 국제옴부즈만 네트워크 구축	12,100	4,762	39.4	11,495	95.0

□ 향후일정

- SNS 홍보 및 지하철·버스 등 대중교통 활용한 홍보 : 11 ~ 12월

4-2

위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

효율적인 직무수행을 위한 직원 등의 전문성 강화 및 외부 전문가 참여 확대를 통한 위원회 인지도 향상 및 시민참여 활성화

□ 추진계획

- 신임 읍부즈만 위원 조직 적응 및 직무역량 지원프로그램 운영
 - 직무안내용 교재 제작, 오리엔테이션, 직무활동 합동 프로그램 운영
- 시민참여읍부즈만 역량강화를 위한 간담회 및 워크숍 개최
 - 주요 감사·조사·감시활동 사례 및 토론 등을 통한 감사·조사 기법 공유
- 법률자문단, 배심원 후보단 등 외부 민간 전문가 참여 확대
 - 위원회 감사·조사·감시 업무에 대한 시민 참여(지원·위임·자문 등) 확대
 - 법률자문 유형 및 범위 확대, 간담회 정례(연2회) 개최로 법률적 전문성 강화

□ 추진실적('23.9.30.기준)

- 「법률자문단」 운영으로 감사·고충민원조사 결과 신뢰도 제고
 - 법률전문가 47명으로 운영, 민원배심 적용범위에 관한 간담회 추진(7.5.)
 - 주민·시민 감사 및 고충민원 조사과정에서 수시 자문실시(87건)
- 시민참여읍부즈만 운영 확대로 시민의 시정참여 활동 기회 확대
 - 위원회 조례개정('22.12.30.)을 통해 35명에서 100명으로 확대(위촉식: 2.15.)
- 민원배심 신뢰성 및 만족도 향상을 위한 배심원 후보단 전면 확대
 - 복잡·다양한 고충민원 대응을 위한 공모 등을 통해 68명에서 100명으로 확대

< 예산집행 현황 >

(단위: 천원, %)

사업명	예산현액	집행실적		집행전망('23.12.31.기준)	
		집행액	집행률	집행예상액	집행률
위원회 직무역량 강화 및 홍보 확대 (직무 워크숍 개최)	2,000	-	-	2,000	100.0

※ 고충민원 및 시민·주민감사 직무 워크숍 11월 개최 예정

□ 향후일정

- 고충민원 및 시민·주민감사 역량 강화 직무 워크숍 개최 : 11월
- 감사조사 관련 쟁점검토를 위한 법률자문 간담회 개최 : 11.27.
- 제4차 시민참여읍부즈만 워크숍 개최 : 12월

2022 행정사무감사 처리결과 보고서

2022 행정사무감사 처리결과 보고서

(행정자치위원회)

시민감사옴부즈만위원회

총 관

- 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 33건
- 조치내역

구	분	계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	33	32	1		
	시정·처리요구사항	10	10			
	건의 사항	8	7	1		
	기타(자료제출 등)	15	15			

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 위원회 감사결과 등에 문제가 있을 때, 그 결과에 따라 부서가 소송에 휘말릴 가능성이 있으므로 좀 더 신뢰 있는 결과 도출이 필요함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '20년부터 감사 시 외부전문가 참여를 필수사항으로 추진하여 '20년 7건 15명, '21년 8건 28명, '22년 7건 21명의 외부전문가가 감사에 참여하는 등 ○ 현재 감사 과정에 법률자문단 등 외부전문가 참여를 확대하여 모든 감사에 법률자문단 등 외부전문가를 감사 건당 3명 이상 참여시켜 감사 결과에 대한 신뢰도 및 전문성을 향상시키고, 최종 의결 전 감사결과에 대한 피감부서의 의견청취를 통하여 소통을 강화함으로써 감사결과에 대한 정확성과 처분요구에 대한 수용성을 높이고 있음 <p>※ 법률자문단 구성 현황 : 47명(교수 8, 법학박사 2, 변호사 37)</p>
<p>○ 시민이 이해하기 어렵고, 표준국어대사전 표기법에 도 맞지 않는 명칭을 고집하는 것은 비합리적임. 시민이 직관적으로 위원회의 역할을 인지할 수 있도록 이른 시일 내에 조례 개정 등을 통한 명칭을 변경(예-고충처리위원회, 민원도우미위원회 등)하는 것이 필요함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민감사옴부즈만 명칭은 시민감사관('97.4.) 제도와 청렴계약옴부즈만('00.9.) 제도를 통합하여 2008.4.3. 「서울시 시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」를 전부개정함에 따라 본격적으로 사용하기 시작하였음 ○ 현재 중앙행정기관의 훈령·예규·고시와 지방자치단체의 조례·규칙·훈령 등에 '옴부즈만' 명칭을 널리 사용하고 있는 실정이며, 그 동안 시민 인지도 제고를 위해 시민감사옴부즈만 제도를 적극 홍보하여 왔음 ○ 또한, 국립국어원에 'Ombudsman' 외래어 규범 표기 검토를 요청('23. 2. 8.)하였으며, 국립국어원에서는 지난 9월 20일 제1차 외래고유심의위원회를 개최한 결과 어문규정을 개정하여, '옴부즈맨'과 '옴부즈만'을 복수 표기로 인정하였음 <p>※ 관련 규정: 외래어표기법 본문 제2장 표11, 제3장 제13절</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 앞으로 관계기관과 협의 등 필요 시 옴부즈만 명칭 변경 여부를 신중히 검토·추진하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 모서리 광고, 사례집 배포는 모바일 시대에 효과적인 홍보 방법이 아님. 획기적인 아이디어 없이 관행적으로 광고하는 것이 아닌가 의심이 듦. 읍부즈만위원회에 대한 다양한 SNS 광고 등 더 많이 노력해 주기를 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민참여 활성화를 위해 모서리 광고 및 사례집 배포 등 오프라인 홍보는 물론, '22년 하반기부터 시민 인지도 제고를 위해 신문광고, 옥외광고물의 영상 홍보, 시내버스 외부 광고 등 다양한 홍보를 추진하였고, 웹툰을 제작하여 사회관계망서비스(SNS) 및 위원회 누리집을 통해 홍보하였으며, ○ '23년에는 전광판 홍보, 언론매체 활용 특집기사 및 SNS를 활용한 홍보 등 온라인 광고도 적극적으로 추진하였음 ○ 특히, 지난 9월부터는 미디어콘텐츠산업과와 협의하여 1인 미디어 크리에이터를 활용한 위원회 주요제도 콘텐츠 홍보 영상 제작을 추진하고 있으며, 선정된 민간 미디어 크리에이터를 통해 위원회 홍보 유튜브 영상제작, 홍보 예정임 ○ 앞으로도 시민참여 활성화를 위해 유튜브 「읍부즈만 TV」 등 사회관계망서비스(SNS)를 활용한 온라인 홍보를 추진하여 시민과 소통하는 효율적인 홍보가 되도록 지속적으로 노력하겠음
<p>○ 예산편성 시 무의미하고 반복적인 편성을 지양해 주기를 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국내여비의 경우 예산편성 시 과거 3~5개년 간 평균 집행률을 고려하여 '23년 국내여비 편성기준 대비 60% 수준으로 편성하였음 ○ 이 외에도 그림자 배심원 수당 삭제, 감사청구심의회 횟수 조정(5회→4회) 등 예산편성 시 최근 사업 집행실적 및 실효성을 고려하여 편성하였으며, 청원사항의 처리, 현장민원 점검 및 평가 등 신규 사업을 신설하고, 시민참여읍부즈만 확대 등에 따른 예산 조정 등을 하였음 ○ 앞으로도 과거 집행률, 사업 실효성 등을 면밀히 검토하여 관행적 예산편성은 지양하고 적정 수준의 예산이 편성될 수 있도록 노력하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 시민참여옴부즈만 수당이 예산 중 상당 부분을 차지하는데, 그 인원을 100명까지 확대하는 것이 타당한지 다시 살펴보고길 바람. 그래서 정말로 예산 증액 필요한지 확인하길 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공공사업감시 사각지대 방지를 위해 그동안 중점감시활동 위주로 하던 공공사업감시에 일반감시활동을 추가하여 전체 공공사업으로 감시대상을 확대 시행함에 따라 시민참여옴부즈만 활동인력 부족에 따른 인원 증원이 필요하여 시민참여옴부즈만 운영 확대 계획을 수립('22.8.22) 하였고, ○ 기존 35명으로 운영되던 시민참여옴부즈만을 100명으로 확대하는 내용으로 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」가 개정('22.12.30)되어, ○ '23년 예산을 일부 증액(49,400천원)하여, 시민참여옴부즈만 신규 모집 및 위촉('23.2.15.)하여 운영 중에 있음 ○ 앞으로 예산 낭비가 없도록 시민참여옴부즈만을 효율적이고 합리적으로 운영해 나가도록 하겠음
<p>○ 위원 공석이 반복되고 있으므로, 공공사업 중점감시 활동 업무목표를 상향하고 위원 채용 1명에 대한 정당성을 확보해 위원회 역량 강화할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제4조 제1항에 시민감사옴부즈만은 위원장과 위원을 포함 3명 이상 7명 이내로 구성한다고 규정되어 있으며, 이에 따라 총 7명으로 구성·운영하여 왔음 ○ '22년 5월 이후 위원의 의원면직 및 임기만료 도래에 따른 시간선택제임기제공무원 채용타당성 검토 및 임용계획 승인 절차에 일정 기일이 소요되어 업무 공백이 발생하였음 ○ 앞으로 시민감사옴부즈만 위원 임기만료 4개월 전에 유관 부서와 긴밀히 협의하여 적기에 시간선택제임기제공무원 채용타당성 검토 및 임용계획 승인 심의를 요청하여 위원 결원에 따른 업무 공백을 최소화하도록 하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 국민권익위 경우 이첩에 대한 문제를 해결하기 위한 시스템을 만들어 관리하고 있는데 위원회는 별도로 관리하고 있지 않으므로, 타기관이나 부서로 이송·이첩되었다가 다시 재이송, 재이첩받는 소위 ‘핑퐁민원’에 대한 처리 지침을 만들고 관리하는 등 개선할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시에 접수되는 모든 민원은 「민원 처리에 관한 법률」 제9조(민원의 접수) 및 제16조(민원조사의 이송)에 따라 서울시 민원담당관에서 민원을 접수하여 해당부서에 분류하고 있으며 소위 ‘핑퐁민원’에 대해서는 같은 법 시행령 제38조 제1항에 따라 민원담당관이 주관하여 조정회의를 개최하여 부서간의 의견을 수렴하여 해당민원을 배정하고 있음 ○ 우리 위원회로 접수되는 고충민원에 대해서 타기관이나 부서로 이송·이첩하게 되는 경우 재이송, 재이첩 등의 사례가 발생하지 않도록 내용을 면밀히 분석하여 이송·이첩하고, 핑퐁민원에 대해서는 주관부서인 민원담당관에 보다 적극적으로 조정회의 개최를 요구해 나가도록 하겠음
<p>○ 고충민원 처리 건수가 지속적으로 감소하고 있으며 민원배심원제도 역시 2년 연속 1건씩에 머물러 있음. 홍보를 강화했으나 여전히 효과가 없다면 홍보방식을 개선해야 하고, 시민으로부터 외면받고 있다면 내부 민원 대응 시스템을 개선해야 할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 접수민원에는 직접처리 건수, 내부종결 건수 및 구청, 사업부서로 이송이첩된 건수가 포함되어 있음 ○ '23년에는 직접처리, 내부종결, 이송이첩된 민원접수 건수가 전년 상반기 대비 837건 증가 하였으며, ○ 위원회에서 직접 처리한 건수는 '22년(상반기) 211건 대비 '23년(상반기)은 230건으로 19건(9%) 증가하였음 ○ 민원배심제는 '21년 1건이었으나, '22년 2건으로 증가하였으며, '23년 7월말 기준 접수 4건이며 민원배심 운영은 2건으로 지속적으로 증가하고 있음 ○ 시민 인지도 제고를 위해 '22년 하반기부터 신문광고, 옥외 광고물의 영상 홍보, 시내버스 외부 광고 등 다양한 홍보를 추진하였고, 웹툰작가와의 협업을 통해 웹툰을 제작하여 사회관계망서비스(SNS) 및 위원회 누리집을 통해 홍보하였으며, ○ '23년에는 전광판 홍보, 언론매체 활용 특집기사 및 유튜브 등 SNS를 활용한 홍보 등 온라인 광고도 적극 추진하고 있음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<ul style="list-style-type: none"> ○ 공공사업 감시평가 중점 감시 사업 목표를 상향하고, 상반기 집행률 제고할 것 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> ○ '22년 중점감시활동 대상 121건에서 '23년도에는 170건으로 목표를 상향 설정하였음 ○ 공공사업 감시는 계획수립부터 사업종료까지 사업추진 과정 전체를 보는 것으로 감시활동이 주로 하반기에 이루어져 상반기 집행률 제고에 어려움이 있으나, 상반기 감시가 가능한 사업에 대해 조기에 현장감시 활동을 시행하여 집행률을 높였음 ○ '23년 상반기 중점감시 완료 건수는 38건으로 전년 동기(32건) 대비 19% 증가함
<ul style="list-style-type: none"> ○ 1억 8천만원의 예산을 투입해 시민감사 온라인 청구 시스템을 구축했으나 실적은 2021년 1건, 2022년에도 1건임. 이에 더하여 2023년에는 주민감사 온라인 시스템도 가동할 예정임. 저조한 실적을 만회하기 위해 외형적인 시스템을 강화하고 있으나 결과가 과거와 다르지 않다면 예산을 낭비했다는 지적에서 벗어날 수 없음. 적극적으로 시스템 운용방안을 강구하기 바람 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 온라인 시민감사 청구제도 홍보를 위해 '21년 7월부터 12월 까지 집중 홍보기간을 운영하였고, '22년에는 언론 광고, 옥외 전광판 홍보 및 지하철 모서리·액자형 광고 추진 및 '23년 4월에 온라인 시민감사청구 활성화를 위한 대시민 퀴즈 이벤트 추진하였으며, ○ 감사사례집('16~'22)을 제작·배포하고, 시민사회단체 등을 순회 방문하여 감사제도에 대한 홍보를 통하여 시민들의 감사에 대한 접근성 향상을 위해 노력하였음 ○ 향후 시민감사 온라인 청구제도와 '23년 7월 새롭게 실시되는 주민감사 온라인 청구제도에 대해서는 버스 광고 및 유튜브 등 SNS 활용 등 다양한 방법으로 시민과 소통하는 홍보를 실시하고, ○ 감사접수 문의시 온라인 감사청구제도에 대해 적극 안내하여 활용토록 하며, ○ 행정제도 개선 및 시민과 주민들의 권익 보호 사례 등에 대해 연 2회(상반기, 하반기) 지속적으로 보도자료를 제공 하는 등 시민들의 감사에 대한 관심을 제고토록 하겠음

건의 사항

건의 사항	조치 결과
<p>○ 감사위원회와 시민감사옴부즈만위원회의 역할이 중첩되는 부분이 있는데, 그 차이점에 대해 정리해 보고 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 감사위원회는 서울시 자체감사 전담기구로 매년 자체 감사 계획을 수립하여 종합감사, 특정감사, 성과감사, 복무감사 등에 관한 사항을 관장하고, 반면 시민감사옴부즈만위원회는 청구에 의한 주민·시민감사, 고충민원 조사, 공공사업 감시·평가 등에 관한 사항을 처리하고 있음 ○ 감사위원회의 자체계획에 의한 감사가 갖고 있는 일정한 한계에 대해 시민감사옴부즈만위원회는 시민의 청구에 의한 감사를 시민의 입장에서 시정을 감시하고 시민의 권익을 보호하는 기능을 한다는 점에서, 감사위원회와 업무 중복은 없고, 오히려 기능적으로 상호 보완하는 역할을 수행하고 있음 ○ 시민감사옴부즈만위원회는 중복감사를 방지하기 위하여 조례 제24조 제2항에 따라 감사위원회(감사담당관)와 사전 협의하여 직권감사를 실시하고 있음
<p>○ 옴부즈만의 필요성을 시민들이 피부로 느낄 정도로 노력해 주길 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민감사옴부즈만위원회는 시장 직속의 독립적 합의제 행정기관으로 자체감사기구에서 고충민원 조사까지 확대하여 '16.2.4. 전국 최초로 출범한 서울시 만의 고유한 제도임 ○ 시민감사옴부즈만은 시민·주민감사 청구 및 직권감사를 확대를 통해 불합리한 행정제도를 개선하고, 고충민원의 적극처리로 시민의 권익을 보호하면서, 공공사업 감시평가 활성화를 통해 시정의 공정성·투명성을 제고해 나가고 있음 ○ 앞으로 위원회 직무활동에 법률자문단 등 외부 전문가 참여를 확대하여 감사·조사·감시활동 결과에 대한 시민 신뢰도를 향상시키고, 시민이 체감할 수 있는 생활밀착형 홍보를 강화하여 시민 인지도 및 접근성을 향상시켜 나가도록 하겠음

건의사항	조치결과
<p>○ 서울시 집행부는 문제가 있으면 읍부즈만위원회를 핑계 삼아 책임회피를 하는 경향이 있음. 집행부의 이러한 관점과 태도가 바뀌어야 하고, 위원회를 둘러싼 구조적인 문제를 해결하기 위한 지원이 필요함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민감사읍부즈만위원회는 그 동안 시민·주민감사, 고충민원 조사, 공공사업 감시·평가 등 업무를 최소한의 인원으로 처리하여 왔으며, '22년부터는 신설되는 청원업무까지 총괄하는 등 업무량이 급증하고 있는 실정임 ○ 이러한 문제를 해결하기 위해서는 위원장 직급을 임기제 4급 개방형에서 3급 개방형으로 상향 조정, 사무기구의 장 및 실무 책임자로서의 행정4급 상당 인력 증원, 청원업무 전담팀 신설 및 전문인력을 보강하여 시민감사읍부즈만의 대·내외 활동 및 위상을 강화해 나갈 필요성이 있음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 앞으로 중기기본인력운용계획 수립 및 조직진단 시 관련 부서와 지속적으로 협의하도록 하겠음
<p>○ '주민감사'와 '시민감사' 는 시민들이 구별하여 신청하기가 어려움. 시민들이 쉽게 이해할 수 있는 용어 사용에 대해 고민하기 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '주민감사'는 「지방자치법」에 근거하여 '자치구의 사무처리가 법령에 위배되거나 공익을 현저히 해칠 때' 감사를 청구하는 제도이고, ○ '시민감사'는 「서울시 시민감사읍부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」에 근거하여 '서울시의 사무가 위법 부당하다고 판단될 때' 감사를 청구하는 제도로서 근거 법령이 다르며, 위원회 누리집에 이에 대해 자세히 안내하고 있음. ○ 감사에 대한 이해도 제고를 위해 인스타그램에 웹툰 게시, 감사 사례집 제작 배포, 옥외전광판 홍보, 지하철 액자형 광고, 버스 광고, 사회관계망서비스(SNS)를 활용한 홍보 및 시민들의 권익 보호 사례 등에 대해 연 2회(상반기, 하반기) 보도자료 배포를 활용하는 등 감사제도에 대한 적극적인 홍보를 지속적으로 추진하겠음 ○ 또한, 위원회 누리집에서도 시민감사와 주민감사에 대하여 알기 쉽고 접근하기 쉽도록 누리집의 시민감사와 주민감사 관련 내용을 지난 9~10월에 개편하고 있으며, 앞으로도 접근성을 개선을 위해 지속적으로 노력하겠음

건의사항	조치결과
<p>○ 타 부서와 업무 중복성이 겹치는데, 시민감사옴부즈만 위원회만의 특색을 강화시켜야 할 것. 시민 불편함 해소를 위해 집단갈등이나 난이도 있는 민원을 시민감사옴부즈만위원회에 바로 접수할 수 있는 시스템 도입하는 방안을 검토하길 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 응답소는 서울시 모든 민원을 통합, 관리하는 온라인 시스템으로 인터넷, 모바일, SNS, 전화 등으로 신청하는 모든 민원은 업무분야와 관계없이 모두 응답소로 접수되고 있음 ○ 응답소로 접수된 서울시 모든 민원 중에서 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원은 고충민원 처리기관인 시민감사옴부즈만위원회로 즉시 분류되어 신속하게 처리되고 있음 ○ 현재, 국민권익위원회에서 고충민원을 온라인을 통해 시민고충 처리위원회에 직접 신청하고 접수부터 처리까지 전과정을 온라인으로 관리할 수 있는 범정부 시민고충처리시스템 구축 추진을 계획 중에 있어 향후 시스템 구축시 국민권익위원회와 적극 협력하여 추진토록 하겠음
<p>○ 시민참여옴부즈만의 임무가 시민 생활과 밀접한 관련이 있어 막중하기에, 이러한 책임감을 느끼고 업무하도록 합리적으로 운영해줄 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공공사업감시 사각지대 방지를 위해 종전의 중점감시활동에 일반감시활동을 신설하여 전체 공공사업으로 감시범위 확대 시행함에 따라 시민참여옴부즈만 활동인력 부족에 따른 인원 증원이 필요하여 시민참여옴부즈만 운영 확대 계획을 수립('22.8.22) 하였고, ○ 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」를 개정하여 기존 35명으로 운영되던 시민참여옴부즈만을 100명으로 확대하였음('22.12.30) ○ 시 조례로 정하는 자격 기준에 의거 각 분야에 적합한 인재를 발굴 시민참여옴부즈만 신규 위촉('23.2.15) 하였으며, ○ 각계각층의 다양한 의견 수렴 및 위원회의 감시·조사·감사 기능을 강화하고자 시민참여옴부즈만 운영 계획을 수립('23.2.23) 하여 운영 중에 있음

건의사항	조치결과
<p>○ 민원인들의 고충민원 만족도는 어떠한지 파악해보길 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위원회는 매년 실시되는 행정안전부·국민권익위원회 합동 민원서비스 종합평가 중 고충민원분야 평가를 받고 있음 ○ 고충민원 처리 관리·점검, 옴부즈만 활성화, 고충민원 처리 노력도 등은 우수함 ○ 민원 특성상 응답소로 접수된 민원은 민원을 유발한 본청·사업소 등에서 먼저 처리하고, 그 결과에 대해 민원인이 수용할 수 없거나 불만족인 경우 위원회에서 고충민원으로 처리하고 있어, 민원인 만족도는 저조한 실정임 ○ 이에 고충민원 처리 시 보다 전문적이고 공정한 민원조사가 이뤄지도록 법률자문('23.8월 49건)을 적극 실시하고 있으며, 민원인과의 원활한 소통을 위하여 소관부서(기관) 및 민원인 등 이해관계자와의 간담회 추진 등으로 민원인의 만족도와 신뢰도를 더욱 제고하고 있음
<p>○ 시민감사옴부즈만위원회는 그 역할이 없지 않으나 다른 부서와 중복되어 굳이 없어도 될 것 같고, 그렇다고 없애기엔 시민의 고충을 적극적으로 수용하는 대민사업을 포기하는 것이니 없애지 말아야 할 것 같은 계류과 같은 부서임. 이런 한계를 극복하기 위해선 스스로 역량을 강화하고 시민의 신뢰를 회복해야 함. 시민의 아픔과 고충을 보듬어 주고 힘있는 위원회로 거듭나기 위한 구조의 변화와 대안 마련이 요구됨</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민감사옴부즈만위원회는 시장 직속의 독립적 합의제 행정기관으로 자체감사기구에서 고충민원 조사까지 확대하여 '16.2.4. 전국 최초로 출범한 서울시만의 고유한 제도임 ○ 신입 위원 및 전입 직원 직무역량 강화를 위해 직무교육 이수 의무제 도입, 멘토링제 운영, 직무활용 자료 제공 등 위원회의 특성에 맞는 체계적인 프로그램을 자체 개발하여 운영하고 있음 ○ 또한, 위원회 직무활동에 법률자문단(47명), 시민참여옴부즈만(100명), 민원배심 후보단(100명) 등 외부 전문가 참여를 확대하여 시민의 시정참여 기회 확대뿐만 아니라, 시민·주민감사 및 고충민원 조사 결과에 대한 시민 신뢰도 및 만족도를 제고하고 있음

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 고충민원 만족도 제고를 위한 추진 내용	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2022.11.10.)
○ 감사위원회와 시민감사옴부즈만위원회 차이점 정리	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2022.11.10.)
○ 감사 결과 후 감사 결과 만족도 조사 내역	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2022.11.10.)
○ 감사 결과 신뢰성 제고를 위한 법률자문단 활용 방안	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2022.11.10.)
○ 옴부즈만의 권고로 인해 소송에 휘말린 시민들의 숫자와 재판 진행 결과에 관한 자료	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2022.11.10.)

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
<p>○ 고충민원, 시민감사, 공공사업 감시평가의 집행률이 전반적으로 절반 이하인데, 월별 집행률 현황 제출바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2023.1.10.)</p>
<p>○ 국제옴부즈만 예산 관련, 교류 및 견학은 어떻게 할 예정인지?</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2023.1.10.)</p>
<p>○ 홍보 추진 관련, 관행적인 예산 편성 및 홍보 계획이 아닌지?</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2023.1.10.)</p>
<p>○ 결산감사를 받은 후 옴부즈만 위원회는 매년 반복적으로 편성되는 예산관행에 대해 개선하라는 시정권고를 들었음. 이에 옴부즈만위원회는 적극 시정하겠음이라고 답했는데 예산은 매년 똑같이 매겨져 있음. 어떻게 시정한 것인지 자료 제출 바람</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2022.11.21.)</p>
<p>○ 시민감사옴부즈만위원회 인원들의 경력과 실적에 대한 자료 제출 요망</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2022.11.21.)</p>

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
<p>○ 고충민원, 직권감사, 민원 배심 등 업무가 다른 부서들과 중복되는지 확인</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2023.1.10.)</p>
<p>○ 질의에 대한 부정확한 답변은 또 다른 문제를 유발할 수 있으므로 답변 시 신중을 기할 것(위원장 채용 관련 절차 발언 수정 관련)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 답변에 신중을 기하도록 하겠음.(2022.11.4.)</p>
<p>○ 공공사업 감시평가 올해 중점 감시 120개 사업 목록과 사업별 추진현황</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2022.11.4.)</p>
<p>○ 2023년도 중점감시(120개) 사업 목록 및 목록이 아직 없을 경우, 업무수행을 위해 파악하고 있는 시 중점사업·역점사업 현황 및 내용</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2022.11.4.)</p>
<p>○ 업무보고 상 ‘공공사업감시 시스템 구축 계획’ 관련 구체적 사업목표, 진행상황, 예상효과 등 자세한 내용</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2022.11.4.)</p>