I·SEOUL·U
너와 나의 서울

제299회 시의회 임시회
행 정 자 치 위 원 회

2020년도

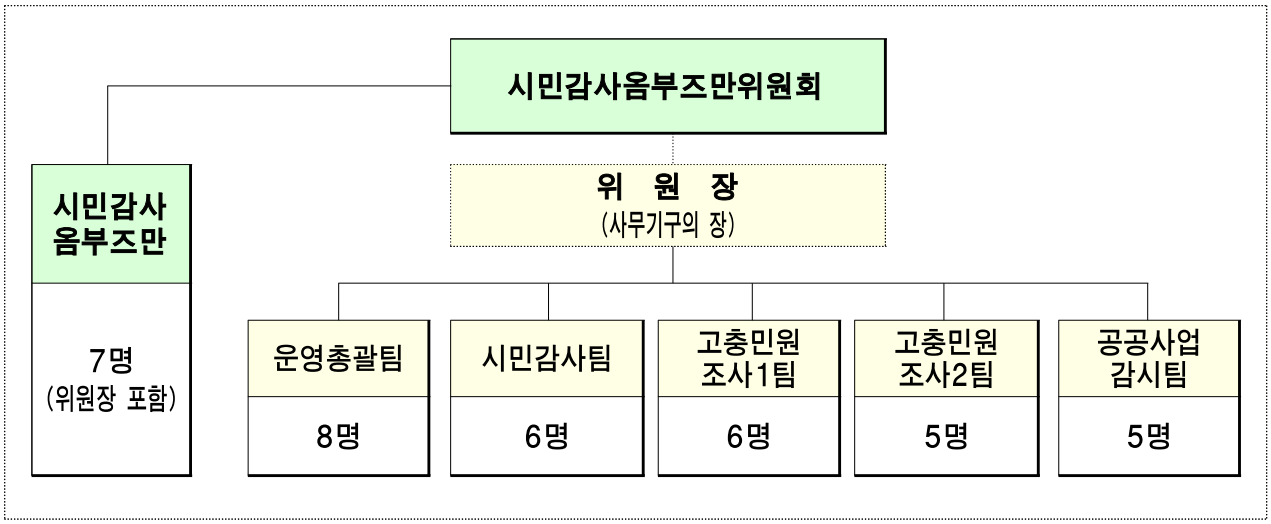
시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

2021. 2.

서 울 특 별 시
시 민 감 사
옴부즈만위원회

Ⅰ. 일 반 현 황

조 직 ····· 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



인 력 ····· 정원 32명 / 현원 31명

('20.12.31. 기준)

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	31	1	1	(6)	30	6	17	6	1
과부족	△1	-	-	-	△1	-	-	△1	-

※ 시민감사옴부즈만위원회 위원 : 6명〔시간선택제 임기제공무원 '가'급(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

Ⅱ. 정책비전 및 목표

〈 2020년도 정책환경 변화 〉

○ 2기 위원회('19.3~'22.2)의 중간 시기로서 과거에 비해 체감하거나 명시적인 질적도약을 이루어야 하는 시기임

○ 이를 위해 업무체계 정비, 위원회 관련 자치법규 정비, 업무실적 증대 등을 통한 지속사업의 내실을 기하고 위원회 기능 강화 필요

□ 추진체계

비 전

시정감시와 시민의 권익보호

전략목표

- 신속한 행정개선을 위한 감사업무 활성화와 품질 향상
- 고충민원의 적극 처리로 시민의 권익보호 강화
- 공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 기능 강화
- 위원회 인지도 및 위상 향상과 직원 직무역량 강화

추진분야

감 사	고충민원	공공사업 감시	위원회 운영

주요업무

감 사	고충민원	공공사업 감시	위원회 운영
시민·주민감사 및 직권감사 양적 활성화 감사 과정과 결과의 수용성 및 충실도 향상	고충민원 조사 과정 및 결과의 수준 향상 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화	시민이 공감하는 공공사업의 감시·평가 활동 전개 IT기술을 활용한 감시·평가시스템 구축으로 효율성 향상	위원회 인지도 및 위상 향상 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

Ⅲ. 활동실적

1 주민·시민감사 청구 활성화로 시민의 권익보호 강화

◆ 다양한 홍보채널 활용으로 감사청구 활성화 도모
◆ 외부 전문가의 감사 참여 확대로 감사결과 신뢰도 제고

□ 주민·시민·직권감사 개요

구 분	주민감사	시민감사
근 거	지방자치법 제16조 및 조례 제15조	조례 제12조부터 제14조
청구주체	○ 19세 이상 주민 일정 수 이상의 연서 - 자치구 조례에서 정한 일정 수 (100~200명) 이상 주민의 연서	○ 19세 이상 서울시민 50인 이상의 연서를 받은 대표자 ○ 상시구성원수 100인 이상의 시민사회단체의 대표자(목적사업 유관 분야)
청구대상	○ 자치구와 그 장의 권한에 속하는 사무처리가 법령 위반 및 공익을 현저히 해하는 사항	○ 아래 기관 및 소속직원이 행한 사무 - 시 및 시 소속기관 - 자치구(지방자치법 제166조부터 제171조까지의 규정사항에 한함) - 시 지방공사, 시 출연·출자기관 - 시 사무위탁기관, 보조금 수령기관

※ 직권감사 : 공감법 제19조(자체감사계획의 수립·실시), 조례 제24조(직권감사)에 따라 고충민원 조사, 공공사업 감시활동 중 필요시 감사 실시

□ 추진실적

○ **대한노인회 서울시연합회 보조사업 직권감사**('20.6.8~10.15.)

- 보조사업자 선정방식 등 관리·감독 부적정과 보조사업의 부적절한 집행 및 예산낭비는 '기관·부서경고', 직책급업무수행경비와 강사료·원고료 '재정상 회수'(10,480천원)하고 보조사업의 세부 운영지침 마련할 것을 '권고'

○ **은평구 정보공개심의회 미개최 관련 주민감사**('20.2.13~4.16)

- 정보공개심의회 미개최로 인한 관련법령 위반에 대해서는 '기관경고', 정보공개 이의신청 처리 검증 절차 미흡에 대해 절차를 개선토록 '권고'

○ **자치구 등의 정보공개심의회 미개최 관련 직권감사**('20.7.20.~11.5.)

- 정보공개심의회를 미개최한 2개구는 '기관경고', 15개 자치구와 4개 공사는 '기관주의' 하고, 정보공개심의회 개최 등 처리절차를 개선하도록 '권고'

○ **구로구 환경영향평가 이행 관리감독 관련 주민감사**('19.11.21~'20.1.20.)

- 사후환경영향조사 일부 미이행한 시행사에 과태료 부과하도록 '시정요구', 환경영향평가 협의내용 이행에 대해 철저한 관리감독을 하도록 '기관주의' 또한 토양환경보전법과 관련조례 개정토록 환경부와 서울시에 요청

○ **공원녹지사업소 공영주차장 주차단위구획 관련 직권감사**('20.4.20~6.5)

- 주차단위구획(크기), 장애인우선 주차구획(면수) 및 여성우선 주차구획(면수)를 현행 주차장법 관련 규정대로 확보하도록 개선 '권고'

○ **관악구 마을자치센터 수탁법인 선정 관련 주민감사**('20.10.14.~12.10.)

- 관악마을자치센터에 대한 지도·감독을 강화하고 적격 심사의 합산 평균 산출방법을 개선하도록 각각 '권고'하고, 마을자치센터장 채용의 공정성·투명성과 직원 자격기준에 대한 경력검증 방법을 개선하도록 '의견표명'

○ **금천구 마을공동체지원센터 위탁단체 선정 관련 주민감사**('20.4.9~6.4.)

- 소속 공무원이 신뢰에 영향을 줄 수 있는 발언은 지양하도록 하고, 주민과 행정청간 신뢰성 회복을 위한 소통방안을 마련할 것을 '의견표명'

○ **장애인 콜택시 차고지 반장 임명 관련 시민감사**('20.11.2.~12.24.)

- 장애인콜택시 반장 임명시 효율적 조직관리를 위해 반원 또는 관리 소장 등의 의견을 청취할 수 있는 방안을 강구할 것을 '의견표명'

〈 2020년 감사 실시 현황 〉

(단위: 건)

연도	합계	감사완료				감사 진행중			
		소계	주민	시민	직권 등	소계	주민	시민	직권 등
합계	35	32	11	12	9	3	2	-	1
2020	10	9	4	2	3	1	-	-	1
2019	16	15	2	8	5	1	1	-	-
2018	9	8	5	2	1	1	1	-	-

* 연도별 감사결과 의결 기준

〈 연도별 감사 청구 현황(직권감사 포함)〉

(단위: 건)

연도	합계	수리				각하			명부 미제출 등
		소계	주민	시민	직권 등	소계	주민	시민	
합계	43	32	11	12	9	6	3	3	5
2020	10	9	3	2	4	-	-	-	1
2019	19	15	2	8	5	1	1	-	3
2018	13	8	5	2	1	5	2	3	-

*연도별 감사청구심의회(옴부즈만위원회) 개최일 기준

○ **감사결과 처분** - (감사완료 9건 중 1건은 처분사항 없음)

(단위: 건/명)

합계	행정상 조치								신분상 조치			재정상 조치
	소계	시정 요구	기관 경고	기관 주의	개선 요구	권고	통보	의견 표명	소계	징계	훈계 등	환수 등
65	63	4	5	20	-	27	2	5	1	-	1	1 (10,480천원)

○ **온라인 전자서명을 통한 시민감사 청구시스템 구축**

- 시민참여 활성화와 공공사업감시 효율화 시스템 구축 계획('19.12.31.)
- 블록체인 기반의 거주지 자격증명 시스템 연계 ('20.9월)
- 전자서명 시스템 개발 및 시민카드 웹인증 연계 구현('20.10월)
- 시민감사 온라인 청구시스템 운영 개시('21.1.4)

□ 실태분석 및 평가

○ 요건이 충족된 감사청구 건수는 9건으로 전년 16건 대비 7건(44%↓)이 감소하였고, 완료건수는 9건으로 전년 15건 대비 6건(40%↓)이 감소하여 청구 및 완료 건수 모두 전년 대비 큰 폭으로 감소한 것으로 나타났으며, 이는 현재까지 진행중인 코로나19 사태의 영향 때문인 것으로 보임.

○ 이와 같이 2020년의 감사건수 감소의 주요인은 시민의 청구에 의한

감사건수가 감소함에(8건→2건) 기인한 바가 크다고 할 수 있으나, 2021년부터는 시민감사청구의 경우 온라인 서명 시스템 구축 등으로 시민들의 감사청구 접근성이 향상됨에 따라 감사청구건수가 증가할 것으로 예상됨.

○ 감사결과 행정상 조치의 경우, 2019년 60건 대비 64건으로 4건이 증가하였고, 신분상 조치는 전년 15건 대비 1건으로 14건이 감소하였으며, 전년도에는 없었던 재정상 회수가 1건으로,

공무원 개인에 대한 책임을 묻기보다 불합리한 행정제도 개선을 통한 행정능률 향상과 시민불편을 해소하고, 예산과 관련하여 재정상 낭비 요인을 시정하는 방향으로 감사를 진행하였음.

○ 특히, 코로나19로 인한 감사건수가 감소하였음에도 감사결과 처분사항이 전년 대비 오히려 증가한 것은 「대한노인회 서울시연합회 운영지원 직권감사」 건과,

24개 자치구와 서울시 전체 공사·공단 및 투자·출연기관을 대상으로 한 「정보공개 이의신청에 대한 정보공개심의회 미개최 관련 직권감사」 건 등 2건의 직권감사가 큰 역할을 한 것으로 나타남.

○ 또한, 감사결과 완성도와 신뢰도 향상을 위한 외부전문가(시민참여옴부즈만 포함)는 감사완료한 9건의 감사 중 7건에서 15명을 참여시켰으며, 전년(11명) 대비 36% 증가하였음.

향후에도 외부 전문가 참여 확대를 통해 감사의 신뢰도와 전문성을 향상시키도록 하겠음.

주요 감사 사례

1 대한노인회 서울시연합회 보조사업 직권감사

○ 대한노인회 서울시 연합회 운영지원사업에 대한 공공사업 감시활동 중 보조사업 관리감독 소홀과 회계처리 부적정 사례가 발견되어 위원회 조례 제24조(직권에 의한 감사)에 의거 직권감사 실시

➡ 보조사업자 선정방식 부적정, 단체운영비에 대한 예산 편성 부적정, 보조금관리시스템 미사용, 보조금 정산검사 부실 등 관리·감독 소홀에 대해 '부서경고', 담당자 '신분상 주의' 조치하고, 보조단체가 부적정하게 집행한 보조금에 대해 재정상 회수(10,480천원) 조치 하였음.

보조단체의 보조금관리시스템 미사용 및 정산 필수서류 미제출, 사업계획서상 예산 편성 부적정, 직책급업무수행경비 집행 부적정 등은 '기관경고' 조치하고, 향후 관리·감독 책임을 명확히 하고 회계질서를 바로잡기 위해 보조사업의 세부 운영지침 마련을 '권고'

2 은평구 정보공개 이의신청에 대한 정보공개심의회 미개최 관련 주민감사

○ '17년 7월부터 '19년 8월까지 은평구의 정보공개제도 운영 실태에 대해 공공기관의 정보공개에 관한 법률 위반 여부를 조사하여 달라며 감사청구

➡ 정보공개심의회 미개최로 인한 관련법령 위반으로 '기관경고', 정보공개 이의신청 처리 절차 미흡에 대해 절차를 개선토록 '권고'

3 서울시 자치구 등의 정보공개심의회 미개최 등 관련 직권감사

○ 은평구 정보공개심의회 미개최 주민감사 결과를 바탕으로 신청된 고충민원 조사결과 관련 법령을 위반하여 심의회를 미개최한 사례 등이 다수 발견되어, 은평구를 제외한 서울시 자치구 24개, 서울시 전체 공사·공단(5개) 및 출자·출연기관(25개)에 대하여 직권감사 실시

➡ 정보공개심의회를 미개최한 2개구는 '기관경고', 15개 자치구와 4개 공사는 '기관주의', 정보공개심의회 미개최한 기관과 기록물관리 전문요원 미배치한 기관은 각각 '시정요구', 17개 자치구와 4개 공사

주요 감사 사례

등에 정보공개심의회 개최 등 처리절차를 개선하도록 '권고' 하고 서울시에 정보공개시스템 보완 방안을 마련하도록 '통보'

4 구로구 환경영향평가 협의내용 이행 관리감독 관련 주민감사

○ 구로구 고척동 100번지 일대(구 서울남부교정시설부지)의 기업형 임대주택 건설 현장에서, 오염토가 발견되어 이를 처리하는 과정에서 구로구 등이 환경영향평가 협의(심의) 내용을 이행하지 않는 등 주민들이 피해를 입고 있으나, 이를 관리 감독하여야 할 구로구가 방치하고 있다며 주민감사 청구

➡ **사후환경영향조사 일부 미이행한 시행사에 과태료 부과하도록 '시정요구', 환경영향평가 협의내용 이행 관리감독 등 소홀로 '기관주의', 주민우려 해소를 위해 적극적으로 조치하도록**(환경적 피해 우려되는 사안에 대하여는 추가적인 홍보방안 마련, 주거지역 등 민원 예상지역의 경우 선제적 토양오염조사 대상 선정) **'의견표명'**

5 공원녹지사업소 공영주차장 주차단위구획 등 운영 관련 직권감사

○ '20.2월 접수된 '중부공원녹지사업소 공영주차장 부당 운영 관련' 고충민원 직접조사 결과, 주차장 운영 개선 필요가 있어 직권감사 전환

➡ **중부·동부·서부 공원녹지사업소에 주차단위구획(크기), 장애인우선 주차구획(면수) 및 여성우선 주차구획(면수)을 현행 주차장법 규정대로 확보 및 주차요금을 점용구획의 수에 따라 징수토록 '권고', 서부공원녹지사업소는 「서울특별시 주차장 설치 및 관리조례」에 따라 공영주차장 주차요금을 1회 주차 시 5분당 징수토록 '권고'**

6 관악구 마을자치센터 수탁법인 선정 관련 주민감사

○ 관악구는 「관악마을자치센터 민간위탁 운영사업」 위탁업체 선정 과정에서 자격 미달 업체를 선정하고, 위탁업체가 경력 미달자를 채용하여 채용 기준을 위반하는 등 관리감독을 소홀히 하고 있어 주민감사 청구

주요 감사 사례

➡ 적격자 심사위원회의 심사의 공정성을 확보하는 방안을 검토할 것, 수탁법인에서 센터장의 임명 및 수탁법인의 직원 채용시 철저히 지도할 것, 센터장의 겸직사실이 문제시 되었을 경우 관악구의 사후 행정처리 및 지도 감독권한의 적절히 행사할 것, 위수탁 협약서에 겸직제한 규정을 두는 방안을 마련할 것 등을 '권고' 또한, 마을자치센터장의 채용시 공개경쟁을 하는 방안 등을 강구토록 할 것과 마을자치센터 직원의 채용 자격기준에 대한 경력검증 방법을 정비할 것을 '의견표명'

7 금천구 마을공동체지원센터 위탁운영단체 선정 관련 주민감사

○ 금천구청이 마을공동체지원센터 위탁운영단체를 선정하는 과정에서 공무원이 개입한 의혹 등 부당한 행정행위에 대한 진상규명을 위하여 주민감사 청구

➡ 소속 공무원이 신뢰에 영향을 줄 수 있는 발언은 지양하도록 하여 줄 것과, 주민과 행정청간 신뢰성 회복을 위한 소통방안을 마련할 것을 '의견표명'

8 장애인 콜택시 차고지 반장 임명 관련 시민감사

○ 서울시설공단에서 운영 및 관리하고 있는 '장애인콜택시' 업무와 관련하여 콜택시 차고지 운전원에 대한 2020년도 차고지 반장 임명이 규정대로 처리되지 않고 부당하게 임명되었다며 시민감사 청구

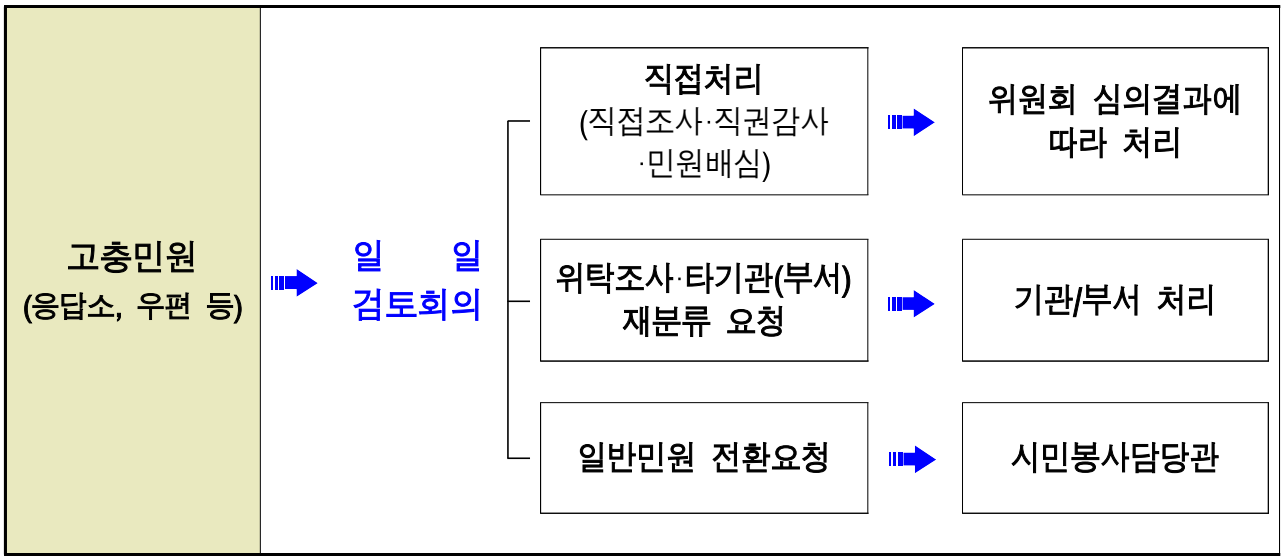
➡ 공단이 새롭게 수립한 장애인콜택시 반장 임명시 의사소통의 활성화를 통한 효율적 조직 관리를 위하여 반원 또는 관리 소장 등의 의견을 청취할 수 있는 방안을 강구하고, 방침 수립 시 직원들의 업무 혼선을 초래할 수 있는 모호한 표현을 자제하고 의미 전달을 명확히 할 수 있도록 좀 더 주의를 기울일 것을 '의견표명'

2 고충민원의 적극 처리로 시민 만족도 제고

◆ 위법·부당한 행정처분 등으로 접수된 고충민원의 분류와 처리방향 등의 결정을 위한 일일검토회의 운영과 직접조사 확대로 민원처리 만족도 향상

□ 고충민원 처리개요

○ 고충민원 처리 흐름도



□ 고충민원 접수 및 처리 현황

○ 고충민원 접수·처리 현황

(단위 : 건, %)

총계	처리유형				
	직접처리			위탁조사	이송이첩 (재분류)
	계	조사처리	내부종결 등		
2,023 (100)	311 (15.4)	265 (13.1)	46 (2.3)	-	1,712 (84.6)

* 조사처리 : 직접조사, 확인회신, 직권감사 전환 등

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

○ **고충민원처리 일일검토회의 운영**

- 결정사항 : 위원회로 배정(접수)된 검토대상 민원에 대해 조사관의 의견 제시 및 회의 참석자들의 검토 후 민원처리방식 결정
- 운영결과 : 총 901건 처리(일 평균 4.6건)
- 참석대상 : 위원장 및 위원(1인), 고충민원조사팀장 및 조사관

□ 추진실적

○ **공영주차장 불합리한 주차단위구획 관련 민원조사**('20.2.18.~2.24.)

- 주차면 외 주차차량에 대한 부당이득에 대해 환수조치하고, 공원내 공영주차장 주차단위구획을 주차장법 규정에 따르도록 개선 '권고'

○ **서울시 일자리 채용결과 통보방식 시정 민원조사**('20.3.13.~3.24.)

- 합격자 결정 결과를 홈페이지 게시하거나 불합격자에게도 통보함을 채용공고문에 명시하고 불합격자에게도 합격 여부를 통지할 것을 개선 '권고'

○ **도농상생 공공급식 수탁업체 공모자격 시정 민원조사**('20.2.28.~3.31.)

- 공공성 담보를 공공급식센터 운영 공모신청 자격 또는 수탁자 선정 기준의 전제 또는 필수조건으로 명시하도록 관련 지침 개정 '권고'

○ **공유재산 사용료 지나친 인상률 개선 민원조사**('20.2.03.~2.25.)

- 「국유재산법 시행령」 제31조와 같이 전년도 대비 5퍼센트로 제한하는 등 행정안전부에 「공유재산법 시행령」 제16조 개정 요청하도록 '권고'

○ **남산터널 저공해차량 혼잡통행료 개선 민원조사**('20.6.01.~6.29.)

- 남산1호, 3호 터널 혼잡통행료를 "제1종, 제2종 저공해자동차는 전국 대상으로 면제" 하도록 「서울특별시 혼잡통행료 징수조례」 개정 '권고'

○ **서소문2청사 장애인 편의시설 설치 요청 민원조사**('20.6.17.~7.17.)

- 서소문2청사를 비롯한 서울시의 임차 청사에 관하여 임차 청사의 규모와 용도 등을 고려한 장애인화장실의 설치 개수 기준을 조속히 마련하고, 장애인화장실을 추가 설치할 것 등을 '권고'

○ 고충민원 조치요구 실적

조사 처리 민원	조치 요구 민원	조치요구 내역		
		계	시정·개선권고	의견표명
265건	55건	88개	60개	28개

○ 직권감사 전환

접수경로	직권감사 전환 민원
응답소	공원녹지사업소 공영주차장 운영 관련 민원
응답소	정보공개청구 이의신청 업무처리 등 관련
감사원 이첩	대흥제2구역 재개발 임대주택 공급 관련

○ 민원배심제 추진 실적

- 핵심앵커시설 용도변경절차 거부의 부당함 시정 요청(2.24.~ 4.6.)

· 입지업종선정위원회, 서울시 도시계획위원회의 등 자문을 거쳐 지구단위계획 변경 및 실시계획변경인가 제안 여부 등을 결정하도록 '권고'

- 공공임대주택 계속 거주 요청(7.28.~9.18)

· 민원인의 무주택세대주 요건과 경제 상황 등을 고려하여 공공임대주택에 계속 거주할 수 있도록 할 것을 '권고'

- 서울시시설공단의 부당행위로 인한 손해보상 등 요청(11.18.~12.21)

· 서울시가 부담해야하는 편의시설 등 설치비용을 수탁자에게 부담하게 한 것은 적절하지 않아 시설비 원금 상당액을 민원인에게 보전할 것을 '의견표명'

처리안건 (개최횟수)	개최결과				결정이행현황		
	계	권고	의견표명	기각	이행	추진중	미이행
3(4)	3	2	1	-	1	1*	1

* 추진중 1건은 배심결정 통보(`21.1월) 후 처리기한(1개월)이 경과하지 않음

☐ 실태분석 및 평가

○ 2020년 위원회에 배분(접수)된 민원은 2,023건이며, 이는 전년 3,348건에 비해 다소 적은 편임.

- 전체 접수민원 2,023건(일일평균 5.54건) 중 직접처리 민원은 311건으로, 그 중 직접조사, 확인회신 등 조사처리 건수는 265건이며, 46건은 내부종결 등 처리하였음.
- 조사처리 건수는 전년(487건) 대비 많이 감소하였으나, 일일 민원검토회의 통한 고충민원 처리에 내실을 기하여 권고·의견표명 등 조치건수는 전년대비 약 7% 증가하였음.

○ 민원 265건을 조사 처리하여, 조치가 필요한 55건의 민원에 대해 관계기관 및 부서에 시정·개선권고 60개, 의견표명 28개 조치요구 하였음.

- 이는 전년도 조치요구 81개 대비 7% 증가에 해당하며, 2기 위원회 출범 전('18년 4건, '17년 4건, '16년 10건)과의 비교에서도 계속 늘어난 것으로, 권고·의견표명 등 조치요구를 통해 시민권익 구제와 행정개선에 노력하고 있음을 보여줌.

○ 코로나19에 따라 민원배심제 개최 신청 자체가 줄어들어 민원배심 개최 건수는 3건에 그쳤으나, 체계적인 사실 확인 및 법리검토를 바탕으로 한 배심원단의 민원배심결정(권고)을 관계기관에서 받아들여 이행하였음.

주요 민원처리 사례

1 공원녹지사업소 공영주차장 불합리한 주차단위구획 개선

○ 낙산공원 등 공원 내 공영주차장의 구획이 주차장법에서 규정하는 규격보다 작아 사고 위험이 있어 조치를 요청함

➡ '20.2.17.접수된 '중부공원녹지사업소 공원주차장 부당 운영 관련' 고충민원 조사 결과, 낙산공원 공영주차장의 주차단위구획이 「주차장법 시행규칙」에서 정하고 있는 규정에 맞지 않아 '개선권고' 조치하였으며, 서울시 전체 공원녹지사업소(3개소) 공영주차장 주차단위구획 운영 적정 여부에 대한 직권감사 실시하여, 차량 크기의 대형화 등을 고려하여 주차단위구획의 너비가 확대되고 있는 추세에 있고, 또한 공원녹지사업 공영주차장은 공중의 편의와 안전을 도모해야 하는 공영주차장이므로 설치 당시 규정에 적합 여부를 떠나, 현행 주차장법의 관련 규정에 따라 주차단위구획(크기)를 확보하고, 장애인우선 주차구획(면수) 및 여성우선 주차구획(면수)도 현행 주차장법의 관련 규정대로 확보하도록 권고함

2 서울시 일자리 채용결과 구직자 통보 방식 개선

○ 관광정책과에서 외국어 관련 직원채용 시 당초 채용 모집인원 대비 적은 인원을 선발하고 불합격자에 대해 통보를 하지 않는 등 채용과정에 문제가 있음

➡ '20.1 ~ 3월까지 서울시 부서별 채용결과를 조사한 결과, 채용공고문에 채용결과 통보방식을 '개별통보' 라고 공고하는 부서와 통보방식을 전혀 기재하지 않은 부서들, 그리고 아예 합격자에게만 개별 통보한다고 명시한 부서들이 있었음

이에 향후에는 합격자 결정 결과를 홈페이지에 게시하거나 불합격자에게도 통보함을 채용 공고문에 명시하고 그에 따라 불합격자들에게도 합격 여부를 통지할 것을 권고함

주요 민원처리 사례

3 도농상생 공공급식센터 운영 수탁업체 공모자격 부당제한 개선

○ 서울시에서 시행하는 도농상생제도에 의해 기존에 납품하던 중소식자재 업체의 도산이 많이 발생하여 시정을 요청함

➡ 서울시 공공급식 조례 제18조 및 자치구별 공공급식 조례의 관련 규정에 의하면 비영리법인 또는 사회적경제기업(조직)이 아니라 하더라도 공공성을 담보하고 있는 법인이나 단체는 공모 신청할 수 있는 것으로 해석되므로,

관련 규정에 따라 공공급식센터 운영, 관리를 통하여 향후 동일한 민원이 발생하지 않도록, "공공성 담보"를 수탁기관 선정의 전제 또는 필수조건으로 하고 있지 않은 2020년 공공급식 지침의 수탁자 선정 기준에 대하여 공공성 담보 등을 추가 재검토 할 것을 권고함

4 공유재산 사용료 인상률 상한 개선

○ 신방화역 환승주차장 상가의 지나친 사용료 상승에 대한 조치 요청

➡ 서울시설공단은 「공유재산법 시행령」 제16조에 따라서, 공단이 감면 가능한 최대한의 범위(5퍼센트 이상 증가분의 70퍼센트)까지 증가분을 감액한 것이 확인됨

그러나, 공시지가가 큰 폭 상승하여 공유재산 사용료 또한 크게 올라 사용자들에게 큰 부담을 주고 있고, 또한「국유재산법 시행령」제31조(2018.6.26. 일부개정)의 경우, 국민의 부담 완화를 위해 상가건물의 사용료 증액비율을 「상가건물 임대차보호법」에 준하게 사용료가 5퍼센트 이상 증가한 경우 증액비율을 5퍼센트로 제한하도록 개정됨

이에 자산관리과에 공유재산의 사용료 산정 시, 전년도 사용료보다 5퍼센트 이상 증가한 부분에 대하여 감액 조정할 수 있는 범위 확대 등의 법령개정 건의를 검토하도록 의견표명함

주요 민원처리 사례

5 혼잡통행료 부과 면제 차등 개선 추진

○ 서울시 남산터널 혼잡통행료 징수에 서울시에서 인정하는 저공해자동차 제2종에 대해서는 면제를 하고 있으나, 경기도 주민 소유 하이브리드 차량(2종)에 대해서는 적용을 받지 못하고 있어 교통혼잡 감소 및 저공해 차량으로 인한 공기의 질 향상을 위한 혼잡통행료 제도 취지에 맞지 않으니 개선해 줄 것을 요구

➡ 서울시가 남산1호, 3호터널 저공해자동차 혼잡통행료 감면을 2종 저공해자동차의 경우 서울시 등록 차량 중 시장이 인정하는 '전자태그' 부착 차량에 대해서만 적용하고 있는 것은 형평성과 정책적 합리성이 부족해 보이고, 환경부와 업무협의를 통해 환경부가 발급한 저공해자동차 등록 정보자료를 제공받아 서울시 '전자태그시스템'을 보완하면 서울시 외에 등록된 저공해자동차에 대한 혼잡통행료 감면이 가능한 것으로 판단되어 서울시가 관련 조례 등을 개정하여 남산1호, 3호 터널 혼잡통행료를 2종 저공해자동차의 경우 등록지에 따라 차등을 두어 감면하고 있는 것을 개선토록 권고함

6 서소문2청사 장애인 편의시설 개선

○ 장애인 화장실 추가 설치, 장애인용 승강기 내부에 후면 거울을 설치하여 전동휠체어 후진이 용이하도록 개선, 출입구 자동문 설치, 휠체어 이용 장애인 스피드게이트 출입 용이하도록 개선 요구

➡ 서소문2청사에 장애인화장실을 추가 설치하고, 서소문2청사를 비롯한 서울시의 임차 청사에 관하여, '임차 청사의 규모와 용도 등을 고려한 장애인화장실의 설치 개수 기준 마련', '장애인용 승강기 내부에 후면 거울을 부착', '휠체어 이용 장애인 출입 시 바로 장애인용 승강기를 바로 이용할 수 있도록 열화상 카메라의 위치를 조정하는 등의 방안을 마련할 것을 권고하고,

주요 민원처리 사례

➡ '국가 또는 지방자치단체 소유가 아닌 임차한 청사일 경우에는 일반인들이 이용함에 있어서 실질적으로 '지방자치단체의 청사' 임에도 불구하고, 형식적으로는 '금융업소, 사무소, 신문사, 오피스텔, 그 밖에 이와 유사한 용도의 시설(500제곱미터 이상만 해당한다)' 에 해당하게 되어 완화된 편의시설 설치 기준을 적용받게 되는 문제가 발생하고 있으므로 이러한 문제가 해결될 수 있도록 관련 법령을 개정하는 등 방안을 마련할 것을 보건복지부에 건의할 것 '을 의견표명함

7 핵심앵커시설 용도변경절차 거부의 부당함 시정 요청 (민원배심제)

○ 민원인은 도시개발사업 지역 내에 지정된 핵심앵커시설 중 '국제회의장'의 소유자로 국제회의장에 대한 수요가 전혀 없어 다른 핵심앵커시설로 용도변경 하고자 하였으나, 시행자인 서울주택도시공사는 용도변경이 불가하고 용도변경 절차상 거쳐야 하는 입지업종선정위원회의 개최까지도 불가하다고 하고 있어 용도변경신청 절차를 진행해 줄 것을 요청

➡ 도시개발지역 실시계획 변경인가에 의하면 "도시개발지구의 핵심시설의 종류, 비율, 위치의 선정은 입지업종선정위원회 및 도시계획위원회의 자문을 거쳐 실시계획(변경)인가를 통하여 결정한다"고 되어 있음에도, 공사에서 이를 위한 절차를 거치지 않고 민원인의 용도변경 신청에 불가하다는 입장만을 밝히는 것은 부당하므로, 입지업종선정위원회 및 서울시 도시계획위원회의 자문을 거쳐 핵심앵커시설의 용도를 변경하는 지구단위계획변경 및 실시계획변경인가 제안 여부를 결정하도록 권고함

8 공공임대주택 계속 거주 요청 (민원배심제)

○ 민원인은 서울주택도시공사(이하 '공사')에서 재개발철거민에게 특별공급하는 공공임대주택에 거주하던 중 민원인의 세대원(외손자)이 다른 주택을 소유하고 있는 것이 계약해지 조항(임차인의 세대원이 임대차기간 중 다른 주택을 소유하게 되어 더 이상 임차인에게 임대주택을 공급할 필요가

없게 된 경우)에 해당되어 공사로부터 임대차계약 해지 및 퇴거 통보를 받았고 이에 공공임대주택에 계속 거주하게 해줄 것을 요청함

➡ **민원인의 세대원(외손자)은 세대원으로 등재되기 전 이미 다른 주택을 소유한 상태였고, 만일 계약해지조항이 적용되어 임대차계약이 해지될 것이라는 사정을 알았다면 구태여 세대원으로 등록하지 않았을 것으로 보이고, 임차인 부적격 통보를 받은 직후 세대원(외손자)은 곧바로 다른 곳으로 주민등록을 이전함으로써 임차인은 무주택세대주의 요건을 회복하였고, 코로나19 사태로 인한 전세대란 등의 상황을 고려하면 고령에 경제 상황이 좋지 않은 민원인(할머니)이 대체 주택을 선뜻 마련하기 어려울 것이라는 점 등을 종합하여 민원인이 공공임대주택에 계속 거주할 수 있도록 할 것을 권고함**

9 **서울시설공단의 부당한 행위로 인한 손해보상 및 시정요청** (민원배심제)

○ 민원인은 2011년부터 서울시설공단(이하 '공단')과 '지하도상가편의시설 등 설치조건부 사업시행자' 위·수탁협약을 체결하고 민원인이 편의시설에 투자한 시설공사비를 각 점포의 임차인에게 매월 균등 분할 징수하며 현재까지 지하도상가 점포를 수탁·운영하던 중 공단이 대부기간 중 회수해간 일부 공실 점포에 대해 할당된 시설공사비를 보전해 주지 않아 결국 민원인에게 상당한 손해가 발생하였다며 이에 보상 혹은 위법·부당한 제도의 시정 등을 요청함

➡ **서울시가 부담해야 하는 편의시설 등의 설치비용을 지하도 상가의 관리·운영 수탁법인인 민원인에게 부담한 것은 적절하지 않아 보이며 상생 차원에서 수탁법인인 민원인의 고충을 어느 정도 고려할 필요가 있다고 판단하여 민원배심결정을 한 시점부터 각 점포의 대부기간 만료일까지 공단이 회수해 간 일부 점포에서 발생한 시설공사비 원금 상당액을 민원인에게 보전할 것을 의견표명함**

3 공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 기능 강화

◆ 市 역점사업, 시민 파급효과가 큰 사업 등을 대상으로 입회활동, 현장확인 등 중점감시로 시정의 공정성 및 투명성 확보

◆ 계약이행 과정에서 문제의 소지를 사전에 점검하는 예방활동에 중점을 두되 중대한 문제 발견 시 직권감사 실시

□ 공공사업 활동개요

○ **감시·평가 대상**

- 30억원 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 이상의 물품구매
- 기타 위탁사무, 보조금사업 등 필요시 위원회에서 의결로 결정한 사업

○ **사업내용**

- 중점감시 : 발주·입찰·계약·집행 등 전 과정에서 공정성·투명성 확보를 위한 관련 서류의 열람, 현장 확인 등
- 입회활동 : 중점감시사업, 입회가 필요한 공공사업의 업체선정 과정에 입회감시 활동(제안서평가, 적격자심의 등)

□ 추진실적

○ **남산예장자락 재생사업, 스페이스 살림조성공사, 세운상가군 공공공간 조성공사 감시활동**('20.3.8.~6.3.)

- 하도급업체에 대한 원도급자의 불공정한 사항 시정토록 권고

○ **양원 공공주택지구 열수송관 설치공사 감시활동**('20.3.8.~10.19.)

- 공사변경 계약시 '경비금액' 조정토록 권고

○ **하수관로 수리환경 모니터링 및 성능검증 용역 감시활동**('20.3.8.~6.10.)

- 계측기 설치 지연에 관한 원인파악 및 향후대책 방안수립토록 권고

○ **페트병 분리배출 시범사업(전용봉투 구매) 감시활동**('20.3.8.~5.20.)

- 물품 검수조서 작성 부적정으로 미지급된 금액 지급토록 권고

○ **무형문화재 전수시설, 서울책보고, 인터넷 중독예방상담센터 위탁운영, 노들섬 문화공간 조성사업 위탁운영 감시활동**('20.3.8.~6.23.)

- 협약서 상 수탁자 권리침해 조항에 대한 지침을 개정토록 권고

○ **서울여성공예센터 위탁운영사업 감시활동**('20.3.8.~11.20.)

- 직원급여가 서울시 생활임금에 미달하고 있어 생활임금 준수토록 권고

○ **보훈단체 활동 및 운영비 지원사업 감시활동**('20.3.8.~12.24.)

- 자부담으로 편성된 예산이 보조금으로 집행되지 않도록 관리 철저 권고

○ **2020년도 동북권패션지원센터 운영 용역**('20.3.23), **서울 청년패널 조사 용역**('20.6.11), **서버 가상화시스템 하드웨어 교체 구축**('20.10.13)**의 제안서평가 입회감시 활동**

- 제안서에 업체식별정보가 노출 또는 공개 되어 있어 감점처리 등 조치

〈 2020년 주요 감시활동 〉

• **중점감시** : 대상사업 1,180개 사업 중 121개 선정감시, 52개 사업 104건 조치

(단위: 사업 개, 조치 건)

구분	대상사업	선정사업						조치				직권감사
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정	
중점감시	1,180	121	30	25	12	27	27	104	52	20	32	1

※ 감시대상사업 대비 선정사업 비율

구 분	계	공사	용역	물품	위탁	보조금
대 상	1,180	265	338	205	160	212
선 정	121	30	25	12	27	27
선정사업비율(%)	10.3	11.3	7.4	5.8	16.8	12.7

• **입회감시** : 339건 입회요청 받아 305건 입회, 23개 사업 34건 조치

(단위: 사업 개, 조치 건)

구분	입회요청	입회사업						조치실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정
입회활동	339	305	13	168	75	46	3	34	-	-	34

• **청렴서약제 이행실태 점검**(5월~6월)

- 2019년 입회감시한 246개 사업에 대해 청렴서약서 징구 여부, 계약정보 10개 항목 공개 여부 점검
- 청렴서약서 미징구(발주부서용) 2개 기관 19개 사업과 계약정보 일부 미공개한 26개 실·국·기관 105개 사업에 대해 시정권고

* 정보공개 : 발주계획, 사전규격, 입찰공고, 제안서평가결과, 개찰결과, 계약체결현황, 하도급현황, 계약내용 변경사항, 감리·감독·검사의 현황, 대가의 지급현황(10개 항목)

☐ 실태분석 및 평가

○ **중점감시는 2020년 121개 사업을 감시하여 2019년도(112개) 보다 9개 사업을 더 감시함**

- 특히 「대한노인회 서울시연합회 운영지원 사업」은 보조사업 관리태만 및 회계관리 소홀로 직권감사 전환하여 감사함.

○ **입회감시는 2020년 305회 입회하였으며 2019년(366건) 보다 61건 감소하였으며, 이는 시민참여옴부즈만의 중점감시 참여확대 및 예산 조기 소진에 기인하여 2021년에는 관련 예산 증액 조치함**

* 공공사업 감시활동수당 : 2020년 280회(42백만원) → 2021년 350회(70백만원)

○ **청렴계약 서약제 종합적 점검은 위원회 출범 후 처음으로 실시하였으며, 청렴계약이행 서약징구, 계약정보공개를 철저히 이행하도록 함으로서 청렴성, 투명성 등 제고에 기여를 하고 있다 생각함**

주요 공공사업 감시활동 사례

1 하도급업체에 대한 원도급자의 불공정한 사항 시정요구

○ 서울시에서 발주한 공사에서 서울시가 원도급자에게 부과하는 지체상금률(0.05%)보다 원도급자와 하도급업체간의 하도급계약에 지체상금률(0.1%~0.3%)이 과다하게 높게 책정되어 불공정 여지가 있어 이를 시정할 것을 요청함

주요 공공사업 감시활동 사례

※ 남산예장자락 재생사업, 스페이스 살림조성공사, 세운상가군 공공공간 조성공사

➡ **서울시 도시기반시설본부는 지방계약법 시행규칙 제75조에 따라 원도급자와 직원들을 교육시키고 하도급계약을 수정할 것을 요청하여 일괄적으로 지연배상금률(0.05%)을 적용함.**

2 공사변경 계약시 '경비금액' 조정 권고

○ 서울에너지공사 동부배관기술부에서 발주한 열수송관 설치공사에 A업체와 2020.6.26. 공사계약을 체결하였다. 공사입찰공고에 "계약상대자는 예정가격에 반영된 국민건강보험료 등 6건은 입찰금액(계약금액)에 조정없이 반영하여야 한다." 고 명시되어 있으나, 계약업체는 낙찰율을 적용한 금액으로 계약서를 제출하고 발주기관에서는 확인하지 않고 계약업체가 제출한 금액으로 계약을 체결하여 약 2천만의 차액이 발생하였음

이에 우리 위원회에서 서울에너지공사(동부자사)에 계약상대자로부터 계약내역서를" 공사 입찰공고에 제시한 6가지 경비금액으로 수정하여 제출"하도록 권고하였음.

※ 양원 공공주택지구 열수송관 설치공사

➡ **2020년 11월 6일 공사변경계약(국민건강,국민연금보험료 등 금액변경)을 체결하였음.**

3 계측기 설치 지연

○ 물재생계획과에서 발주한 용역과 관련, 계측기 설치 후 종합시운전은 최소 10개월 이상의 데이터 계측결과를 바탕으로 시행토록 되어 있으나, 10개월 이상의 데이터 계측을 실시하려면 준공기한('21년 2월)을 감안할 때 최소 '20년 4월 이전에 계측기가 설치되어야 하나 공공감시일('20년 6월 10일)까지 계측기기가 설치되어 있지 않음.

※ 하수관로 수리환경 모니터링 및 성능검증 용역

➡ **이에 계측기의 설치 지연에 관한 원인파악 및 향후대책 방안을 수립하도록 시정권고함.**

주요 공공사업 감시활동 사례

4 물품 검수조서 작성 부적정

○ 자원순환과에서 발주한 전용봉투 구매에 A업체와 2020.2.27. 전용봉투 16,095,000매에 대하여 물품계약을 체결하였다. A업체는 이중 5,021,000매를 납품(매당 계약단가 76.6원)하여 2020.5.6. 부분준공신고서를 제출하였고 서울시(자원순환과)에서는 2020.5.11. 물품검사(수)조서를 작성하여 382,192,000원의 금회 부분 준공금액을 지출하였음.

○ 그러나 서울시(자원순환과)는 납품한 전용봉투에 매당 계약단가를 곱한 금액으로 산정하지 않고 납품(검수)수량의 비율로 산정하여 계산함에 따라 부분준공금액이 2,416,000원의 차액이 발생하였음.

○ 우리 위원회는 금회 부분준공금액 차액 2,416,000원을 확인하여 지급하도록 권고하였음.

※ 페트병 분리배출 시범사업(전용봉투 구매)

➡ 그 결과 2020년 6월 25일 2회 물품검사(수)시 차액(2,416,000원)을 지급하였음.

5 협약서 상 수탁자 권리 침해 조항에 대한 개선 필요

○ 서울시와 수탁기관의 '위·수탁 협약서'는 서울시 조직담당관에서 시달된 "서울특별시 ○○사무 위·수탁 협약서(표준안)"을 기준으로 작성·체결하여 사용하고 있음

○ 서울시와 수탁기관간 체결된 협약서(시설형)에 따르면, 사무형 표준협약서에 들어가 있는 '시의 예산 또는 사무로 인하여 발생한 수입으로'라는 문구가 빠진 채로 '수탁사무와 관련하여 "△△"이 설치하거나 구입(신·증축, 보수 포함)하는 시설물 및 장비 등은 지체 없이 "시"에 기부하고'로 제시하고 있어, 이는 마치 수탁기관의 예산으로 시설물을 설치하거나 장비를 구입한 것을 강제로 기부하게 하는 문구로 해석될 수 있어 수탁자의 권리를 침해할 가능성이 높아 이를 검토하여 개선추진할 것을 권고함.

주요 공공사업 감시활동 사례

※ 무형문화재 전수시설 위탁운영, 서울책보고 위탁운영, 인터넷 중독예방 상담센터 위탁운영, 노들섬 문화공간 조성사업 위탁운영

➡ **조직담당관은 시설형『서울시 민간위탁 위·수탁 표준협약서』제4조 5항에 사무형과 같이 '시의 예산 또는 시설로 인하여 발생한 수입으로' 와 같이 누락된 문구로 인해 수탁자의 권리를 침해가능성이 높은 조항은 없는지를 검토하여 2021년도 1월에 개정완료 하였음.**

6 직원급여 서울시 생활임금 수준에 미충족

○ 서울시는 '노동자의 생활안정과 실질적인 삶의 질 향상에 기여'하기 위하여 2015년 1월 생활임금 조례를 제정하였고 그 적용대상의 범위와 단계적 적용에 관한 사항은 생활임금위원회에서 심의 결정하여 고시하도록 하고 있음. '2020년 서울특별시 생활임금 고시'(제2019-326호)에 따르면 민간위탁기관의 경우 수익창출형을 제외하고는 적용대상에 해당하나 센터의 경우 사무형 민간위탁으로서 적용대상임에도 불구하고 이를 적용하지 않고 있어서 조례를 위반하였음.

○ 서울여성공예센터의 직원 채용에 있어 낮은 보수로 인하여 전문직과 경력직의 채용에 어려움을 겪고 있으며 이직률도 매우 높아서 근속연수가 짧은 편으로 사업의 지속성과 전문성 유지에 어려움이 발생하고 있는 것으로 조사되었음

○ 여성정책담당관과 서울여성공예센터(이하 센터)는 센터의 직원에 대한 급여의 적용에 있어 서울시 생활임금 조례에서 정하는 기준을 충족하여야 하므로 2020년도 센터의 직원에 대한 급여 중 서울시 생활임금 수준에 미달하는 금액에 대하여는 소급해서 지급하도록 권고함

※ 서울여성공예센터 위탁운영 사업

➡ **여성정책담당관은 생활임금 미충족 실태를 파악하여 지급방안을 검토하고, 직원급여 기준도 생활임금을 충족하도록 개정예정임**

주요 공공사업 감시활동 사례

7 자부담으로 편성된 예산 보조금으로 집행되지 않토록 관리 철저 권고

○ 서울시는 2019년 11개 보훈단체의 총 57개 사업에 총 21억원의 보조금을 지원하였으며, 11개 단체 중 8개 단체가 자부담 예산을 편성하였음. 그러나 단체들이 보조금관리시스템에 자부담 예산을 입력하지 않는 한편, 보조금관리시스템을 통한 예산변경 신청과 승인이 자부담 변경인지 여부에 대한 확인 없이 이루어져 일부 사업에서 자부담으로 편성된 예산이 보조금으로 변경되어 지출되는 사례가 발생하였음.

○ 자부담으로 편성 예산을 보조금으로 변경하는 것은 원칙적으로 불가하므로 사업부서(복지정책과)에 향후 자부담으로 편성된 예산이 보조금으로 변경되어 지출되지 않도록 관리를 철저히 할 것으로 권고하였음.

※ 보훈단체 활동지원 및 운영비 지원사업

➡ **2020년 보조금 정산시 자부담으로 편성된 예산이 보조금으로 변경되어 지출되지 않도록 사업부서에서 중점 점검할 예정임**

8 제안서 업체식별 정보 노출

○ 지방지차단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제43조(협상에 의한 계약체결) 1항에 물품, 용역 계약을 체결할 때 계약이행의 전문성·기술성·창의성·예술성, 공공시설물의 안전성 등의 이유로 필요하다고 인정되는 경우에는 다수의 공급자들로부터 제안서를 제출받아 제안서 평가위원회의 심의를 통하여 제안서를 평가함.

○ 서울특별시 제안서평가위원회 설치 및 운영에 관한 규칙 제6조(평가점수 산정) 2항에 제안서 제출자의 상호, 대표자명 등 식별이 가능한 정보(이하 “식별정보”라 한다)를 비공개하기로 결정한 경우에는 평가위원은 제안서 제출자가 식별정보를 의도적으로 공개시 감점처리 할 수 있음.

○ 서울디자인재단, 청년청에서 발주한 용역 및 서울시립대학교에서 발주한 물품의 제안서평가시 제안서 제출자의 상호, 대표자명등 식별이 가능한 정보가 노출 또는 공개되어 있어 감점처리 등 조치함.

※ 20년 동북권패션지원센터 운영 용역, 서울 청년패널조사 용역, 서버 가상화 시스템 하드웨어 교체 구축

4 제도 정비로 위원회 운영 체계 개선

◆ 합의제행정기관으로 확대 개편 후 출범한 위원회의 성격과 역할에 맞게 조례와 훈령 등 제도 정비

◆ 조례와 훈령 제·개정 등 행정환경 변화를 반영하여 사무전결권 등을 정비하고 위원회 출범 취지에 맞지 않는 사무 이관

1 위원회 관련 자치법규 등 제도 일제정비

□ **위원회 회의 운영규정 전부개정 완료 및 발령**(1.23.)

○ 제명을 '위원회 회의 운영규정'에서 '위원회 운영규정'으로 변경

○ 위원회 조례 전부개정에 따른 위임사항 규정 정비

- 위원장과 위원의 직권 처리사항, 공공사업의 감시·평가에 관한 사항

○ 위원회 소관업무 관련 주요사항 신설

- 재심의 신청 절차, 고충민원 검토회의 구성·운영

- 감사결과 공개, 분기별 활동내역 보고, 이행실태 점검·확인 등

□ **「서울특별시 민원배심제 운영 조례」 제정 및 발령**(3.26.)

○ 민원배심제의 안정적인 운영기반 마련 위해 김상진 의원 발의로 조례 제정

○ 배심제 신청, 배심원후보단·배심원단 구성, 민원배심 운영 관련 절차를 규정

○ 민원배심 공개, 배심결정 효력, 처리결과 통지 등을 규정

□ **「서울특별시 민원배심제 운영 규정」 전부개정 및 발령**(6.25.)

○ 민원배심제 운영 조례와 중복되는 규정을 삭제

○ 민원배심 개최 신청서·동의서, 민원배심결정 등 별지서식 정비

□ **위원회 운영규정 일부개정 완료 및 발령**(6.25.)

○ 조례에서 정한 위임사항에 따라 시민참여옴부즈만 자격을 신설

□ 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례 일부개정 완료 및 발령(12.31.)

○ 위원의 자격인정 대상범위를 비영리법인, 공익법인으로 확대

○ 시민감사 청구연령을 19세에서 18세로 하향하고 연서기간 신설

○ 다양한 시민들이 참여할 수 있도록 시민참여옴부즈만의 자격 확대

○ 시민의 감사청구서를 정비하면서 시민감사청구 청구인명부 신설

2 「서울시 적극행정 면책제도 운영규정」 면책 추정 규정 신설

□ 위원회의 시정권고 및 의견표명 적극행정 면책기준 반영 요청(2.11.)

○ 고충민원 조사 및 공공사업 감시·평가 결과에 따른 권고 및 의견표명 조치사항에 대하여 적극행정 면책기준 반영 요청

□ 「서울시 적극행정 면책제도 운영규정」 개정으로 면책 추정(5.19.)

○ 위원회의 권고 및 의견표명 조치사항을 이행한 결과인 경우 적극행정 면책기준을 충족한 것으로 추정

2 위원회 출범 취지 및 성격에 맞지 않는 사무 정비추진

□ 시민봉사담당관과 민원조정위원회 사무 이관 협의(6월)

○ 민원조정위원회 활성화 및 사무이관 협의·조정회의 개최(2회)

○ 민원조정위원회의 운영은 시민봉사담당관으로 이관하고, 민원조정위원회 심의대상 중 고충민원은 민원배심제 운영조례에 따라 위원회에서 처리

□ 조직담당관에 민원조정위원회 사무 조정 요청(7월)

○ 「서울특별시 행정기구 설치조례 시행규칙」 일부개정 규칙이 '20.10.15. 부터 시행되어 민원조정위원회는 시민봉사담당관으로 이관됨

5 위원회 인지도 및 위상 강화

◆ 위원회 직무별 기능·역할에 대한 적극적 홍보로 시민 인지도 향상
◆ 위원회 홈페이지 구축을 통한 시민 접근성 대폭 개선
◆ 국제기구 세계옴부즈만협회(IOI) 가입을 통한 국제적 위상 강화

1 위원회 인지도 제고 및 직무별 홍보 강화

☐ 2019년 위원회 연차보고서(Annual Report) 발간·배포(5월~)

○ '19년 위원회 활동성과, 주요 처리사례 및 조직·운영현황 등으로 구성
○ 시·자치구·주민자치센터 등 민원실, 도서관 등 다중공공이용시설, 시민사회단체 등에 비치, 위원회 블로그를 통해 e-book, PDF 등 공유

☐ 위원회 활동 관련 보도자료 적극적으로 제공(11건)

○ 시민·주민·직권감사(2건), 고충민원 조사처리(3건), 공공사업 감시(1건)
○ 시민감사옴부즈만 임명(1건), 시민참여옴부즈만 위촉(1건)
○ 세계옴부즈만협회(IOI) 정회원 가입(1건), 위원회 홈페이지 구축(1건), 시민감사 청구권 확대 - 연령 18세로 낮추고 외국인 주민도 가능(1건)

☐ 시민이 체감하는 생활밀착형 홍보 전개로 시민 인지도 제고

○ 시각적 인지도 제고를 위한 위원회 정책브랜드(서울특별시 시민감사 옴부즈만위원회) 공문서 반영(1월)
○ 위원회 홍보 동영상 다중이용시설(시청사 시민게시판) IPTV 표출(1월)
○ 정책브랜드(서울특별시 시민감사 옴부즈만위원회) 활용 기념품(에코백·텀블러) 제작·배포(5월)
○ 행정개선사례 카드뉴스 제작 및 내 손안에 서울 등 뉴미디어 매체 배포(10월)
○ 퀴즈 이벤트 실시로 위원회 기능·역할에 대한 시민관심 제고(11월)
○ 시민 일상생활과 밀접한 지하철 매체(모서리 994면) 광고 실시(11월)

☐ 2020년 버전 위원회 홍보물(안내책자·리플렛) 제작·배포(4월~)

○ 위원회 기능, 주요사례, 감사청구·조사신청·감시제안 절차 등 안내
○ 시금고 은행 7천부 비치, 시민사회단체 방문 시 제공 등

□ **시민참여 활성화를 위한 시민사회단체 등 순회방문**(7월)

○ 경실련, 흥사단 등 9개 단체를 방문을 통한 지속가능 협력네트워크 구축

○ 위원회 직무활동 소개 및 우수사례 공유로 인지도 제고 및 참여 활성화

□ **시민·주민·직권감사 사례집 제작·배포**(8월)

○ 위원회 출범 이후 '16년 ~ '19년'까지 실시한 감사결과

○ 전국 시도, 25개 자치구, 옴부즈만제도 운영기관, 도서관 등 배부

2 위원회 홈페이지 구축·운영을 통한 시민 접근성 향상

□ **홈페이지 구축 개요**

○ 홈페이지 개설일 : 2020. 11. 2.

○ 홈페이지 주소 : http://ombudsman.seoul.go.kr/

□ **홈페이지 내용**

○ 위원회 소개, 인사말, 옴부즈만 안내, 위원회 일정 및 조직도 안내

○ 시민·주민·직권감사 제도, 절차 및 감사결과 공표와 시민감사 청구 시 온라인에서 청구인 서명을 할 수 있는 온라인 전자서명 운영

○ 고충민원 및 민원배심 제도 소개 및 처리 사례 공개

○ 공공사업 중점감시 및 입회활동 소개 및 감시 사례 공개

○ 공지사항, 언론보도, 활동실적, 포토뉴스 등 위원회 관련 자료 게시

3 세계옴부즈만협회(IOI) 정회원 가입으로 국제적 위상 제고

□ **가입 현황**

○ 가입결정 : '20. 5. 18. IOI 이사회에서 결정

○ 가입자격 : 정회원(회원 종류 : 정회원, 준회원, 명예종신회원)

○ 정회원 권한 : 총회 등에서 투표권 및 임원 입후보권, 중요사안 최종 결정

□ **향후 추진계획**

○ 제12차 세계옴부즈만협회(IOI) 총회 및 컨퍼런스 참석

○ IOI 뉴스레터, 연례보고서를 통한 고충민원 우수 처리 사례 공유

○ 국내 IOI 회원 기관과 교류·협력 추진(세미나 개최 등)

6 위원회 직무역량 강화 및 시민참여 활성화

◆ 소속 직원 및 위원 등의 직무역량 강화를 위한 토론회, 워크숍 개최
◆ 전문교육기관의 전문교육을 통한 직원 및 위원 등의 직무역량 강화

1 직무역량 강화를 위한 토론회, 워크숍 등 추진

☐ 상반기 위원회 직무역량 강화 워크숍 개최

○ 시민참여 활성화 및 공공사업감시 효율화 시스템 검토 및 개선방안 토론

☐ 감사·조사 관련 주요 법규 모음집 등 제작 제공

○ 위원회 업무 관련 주요 법규집을 제작하여 직원 및 위원에게 제공

○ 감사결과 처분 모음집 제작(기 처분사례 유사 사건시 형평성 등 참고)

☐ 시민참여옴부즈만 전문성 강화를 위한 토론회 및 워크숍 개최

○ 시민감사·참여옴부즈만 분과별 토론회 및 워크숍 개최(4회)

▹2020년 공공사업 감시·평가활동 대상사업 선정 및 활동계획 논의

▹공공사업 감시활동 시민참여옴부즈만 참여 효율성 및 활성화 방안

▹공공사업 감시활동 문제점 및 개선사항, '21년 감시활동 관련 제안사항 등

2 위원회 감사·조사·감시활동 시민참여 확대

☐ 외부 전문가·시민참여옴부즈만 시민참여 실적

(단위:명, '21.12월. 중복포함)

총 참여인원	주민·시민·직권감사	공공사업 감시·평가		민원배심제
		중점감시	입회활동	
355	15	20	305	15

☐ 시민참여옴부즈만 12명 신규 위촉(성별, 연령별 다양성 제고)

☐ 감사청구심의회 위원 6명 신규 위촉(성별, 연령별 다양성 제고)

Ⅳ. 향후계획

□ 시민·주민·직권감사 활성화로 시민의 권익보호 강화

○ 감사과정에 내·외부 전문가 참여확대로 감사의 전문성 및 신뢰도 제고

○ 시민 · 주민감사 홍보 강화

- 감사 사례집 제작, 감사결과 언론보도 자료 배포 등으로 위원회 활동사례 공유

○ 감사 조치사항에 대한 평가 및 환류 기능 강화

- 감사결과에 대한 정기적 이행실태 점검, 각 감사종료 후 청구인 만족도 조사

○ 감사결과의 수용성 및 만족도 제고

- 신속한 감사절차 진행으로 감사의 시의성 확보, 감사청구인 의견청취 의무화

□ 선택과 집중을 통한 고충민원 조사·처리로 시민 만족도 제고

○ 고충민원 접수 · 처리를 위한 사전 검토회의 내실화 및 전문성 향상

○ 직접조사나 직권감사 위주의 처리로 시민의 민원처리 만족도 향상

- 명백한 위법·부당한 사항 발견시 직권감사 전환

- 시의회, 감사원, 국민권익위, 다수인 민원 등은 이첩을 지양하고 직접처리

○ 고충민원 처리건수 위주에서 시정·개선권고, 의견표명, 제도개선 사항 위주로 민원해결

○ 장애인, 여성, 청소년, 노인 등 사회적 약자의 고충민원은 해결이 어려울 경우 민원배심제 안건으로 적극 발굴

○ 건축, 토목 등 전문분야 민원처리시 시민참여옴부즈만 자문 등 적극 활용

□ 공공사업 감시·평가 중점감시활동 강화

○ 공사나 용역 사업 마무리 이전에 조기 중점감시 활동 시행

○ 현장점검 위주에서 직권감사 중심으로 전환하여 공정성 투명성 확보

- 감시대상 사업의 현장확인 등을 통한 직권감사 대상사업 적극 발굴

○ 감시활동에 시민참여옴부즈만 등 외부 전문가 참여 확대

○ 대시민 파급효과가 큰 사업 등 수시 현안과제 감시활동 강화

○ 위촉기간 종료 등에 따른 시민참여옴부즈만 12명 신규 위촉

○ 하반기 시민감사옴부즈만·시민참여옴부즈만 워크숍 및 토론회 개최

□ **위원회 출범 5주년 기념 대토론회 개최**(5월)

○ 위원회 출범 후 5년간 감사·조사·감시활동을 통한 행정 개선사례 공유

○ 전국 옴부즈만 등 다양한 전문가들과 각계각층의 시민들이 모여 시민권익보호 및 시정감시를 위한 위원회 역할 및 발전방향 등 토론

□ **시·자치구·시민사회단체 네트워크 구축을 통한 시민참여 활성화**

○ 주민자치 회장단 모임 등에서의 주민(대표)와의 소통 활성화

- 자치구 협조 받아 주민자치회장단 등 주민(대표)모임 방문

○ 마을공동체 및 시민사회단체와의 지속가능한 협력 네트워크 구축

- 마을공동체 및 시민사회단체와의 방문·교류로 시민참여 활성화 도모

□ **위원회 활동성과 및 맞춤형 홍보활동 등 시민인지도 강화**

○ 홍보영상(20초) 제작 및 市 보유 전광판 100여곳 표출(1월~)

○ 보도자료 제공 등 언론매체 연계 홍보 지속 추진(반기별)

○ 2020년 위원회 연차보고서(Annual Report) 발간·배부(3월)

- '20년 위원회 활동성과, 주요 처리사례 및 조직·운영현황 등으로 구성
- 시·자치구·주민자치센터 등 민원실, 도서관 등 다중공공이용시설, 시민사회단체 등에 비치, 위원회 홈페이지를 통해 e-book, PDF 등 공유

○ 시민 삶을 개선한 행정 개선사례 선발대회 추진(4~5월)

- 위원회 출범 후 행정개선사례 중 시민이 우수사례 선택·선발
- 선발된 우수사례를 5주년 기념 토론회 및 뉴미디어 매체 등에 공유

○ '21년 위원회 행정 개선사례 카드뉴스 제작(10월)

□ 세계옴부즈만협회(IOI) 활동을 통한 위원회 위상 제고

○ 제12차 세계옴부즈만협회(IOI) 총회 및 국제 컨퍼런스 참석을 통한 우수 옴부즈만 사례 및 옴부즈만 발전 방향 공유

○ 국내 IOI 회원기관(국민권익위원회, 중소기업청, 강원도, 부천시, 시흥시)간 세미나 개최로 고충민원처리 우수사례 공유 및 교류 확대

□ 신임 시민감사옴부즈만 지원프로그램 운영

○ 신임 옴부즈만 교육프로그램 기획 TF팀 구성·운영

○ 위원회 소관 팀별·직무별 맞춤형 교육자료 작성(1.8.~1.27.)

○ 실무사례 및 경험을 공유·소통하는 오리엔테이션 실시(2.2.~2.5.)

○ 멘토·멘티 운영 및 직무활동 합동 프로그램 운영(3개월)

○ 감사교육원 등 전문교육기관 직무교육 이수 의무제 도입(3개월)

○ 교육프로그램 결과 만족도 조사 및 보완·개선사항 의견수렴

□ 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

○ 위원회 직무역량 강화 워크숍 개최(6월·11월)

- 위원회 감사·조사·감시활동 성과를 공유하고, 직무교육 특강 실시

○ 시·자치구 등 고충민원 담당자 역량 강화 교육 실시(하반기)

- '20년 민원서비스 종합평가 우수 자치구의 고충민원처리사례 교육
- 고충민원처리 담당자를 위한 악성민원 법적 대응 방안 강의

○ 위원회 직원 전문교육기관의 직무교육으로 전문성 강화

- 감사원 및 인재개발원의 감사·조사·감시 관련 직무교육 이수 확대

○ 위원회 감사·조사·감시활동 외부 전문가 참여 확대

- 시민참여옴부즈만 포함 분야별 전문가 참여 활성화(감사별 1인 참여 등)

붙 임

시민감사옴부즈만 현황

('20. 12. 31. 기준)

직위	성명	임기	주요경력	비고
위원장	박 근 용	'19.2.23. ~'22.2.22.	· 참여연대 집행위원(선출직) · 참여연대 공동사무처장, 협동사무처장	
위원	임 진 희	'18.2.1. ~'21.1.31.	· HDC현대산업개발 상품개발본부 · B.N.U.건축사사무소 대표	
위원	안 영	'19.2.25. ~'22.2.24.	· 과천시의회 의원 · 세무법인 안길, 삼정회계법인	
위원	홍 철 호	'19.7.1. ~'22.6.30.	· 국민권익위원회 부이사관 · (사)교남재단, 한국 생명의 전화 이사	
위원	문 봉 호	'19.7.1. ~'22.6.30.	· 구로구 옴부즈맨 · ㈜ 현신종합건축사사무소, 건축사	
위원	전 미 희	'19.9.2.~ '22.9.1.	· 민주언론시민연합 공동대표, 협동사무처장 · 성북구마을사회적경제센터 실장	
위원	박 애 란	'20.1.6.~ '23.1.5.	· 법조공익모임 나우 상근변호사 · 환경부 환경오염피해소송지원변호사	