

2021년 상반기

시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

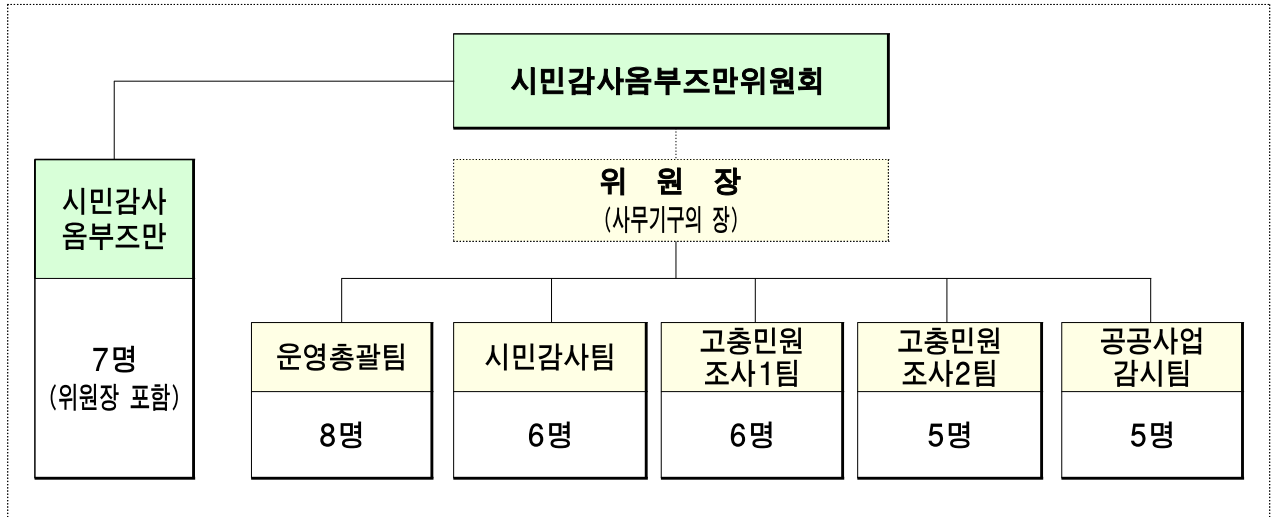
2021. 9.



I . 일 반 현 황

조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



인 력

..... 정원 32명 / 현원 31명

(‘21.6.30. 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	16	7	1
과부족	△1	-	-	-	△1	-	△1	-	-

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

주요임무

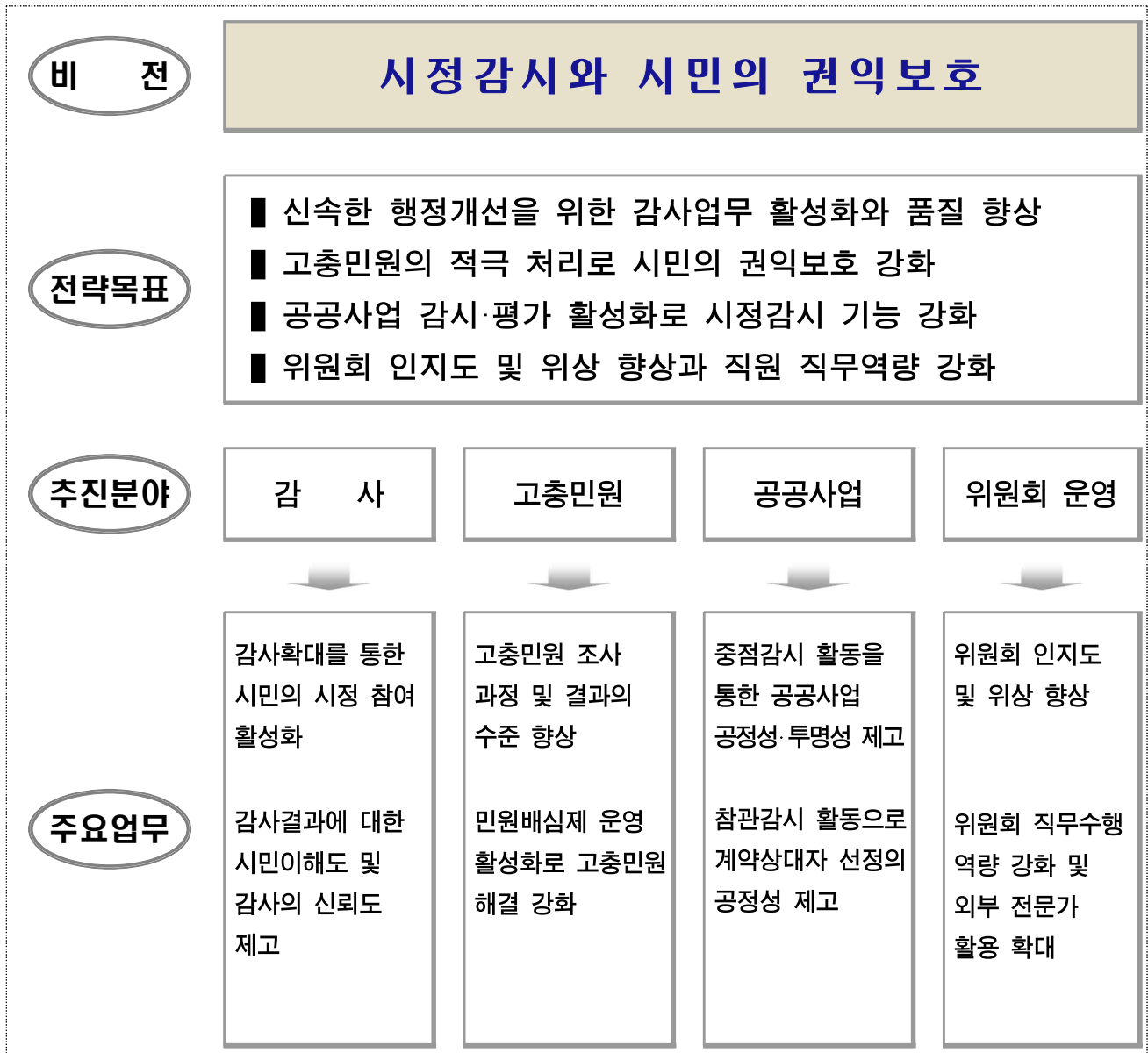
- 주민·시민감사 청구, 시의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 고충민원의 조사·처리 및 조정·중재
- 공공사업에 대한 감시·평가 등

Ⅱ . 정책비전 및 목표

〈 2021년도 정책환경 변화 〉

- 2기 위원회('19.3~'22.2)의 마무리 시기로서 양적 성장뿐만 아니라 질적 내실화로 도약을 이루어야 하는 시기임.
- 이를 위해 업무실적 질적 증대 등을 통한 지속사업의 내실을 기하고 위원회 기능 강화 필요

□ 추진체계



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	○ 18세 이상 서울시민 50명 이상의 연서를 받은 대표자 ○ 상시구성원수 100명 이상의 시민사회 단체의 대표자(목적사업 유관 분야)
청구대상	○ 자치구와 그 장의 권한에 속하는 사무 처리가 법령 위반 및 공익을 현저히 해하는 사항	○ 아래 기관 및 소속직원이 행한 사무 - 시 및 시 소속기관, 자치구 - 시 지방공사, 시 출연·출자기관 - 시 사무위탁기관, 보조금 수령단체

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

□ 추진실적(6월말 기준)

○ 감사접수 및 처리 현황

- '21년 상반기에 6건 접수하여 5건은 감사완료, 1건은 감사 진행 중임.

〈 2021년 상반기 감사실시 현황 〉

(단위: 건)

연도	합계	감사완료				감사 진행중			
		소계	주민	시민	직권 등	소계	주민	시민	직권 등
2021.6.	6	5	3	1	1	1	-	1	-
2020	10	9	4	2	3	1	-	-	1
2019	16	15	2	8	5	1	1	-	-

* 연도별 감사결과 의결 기준

- 감사청구 수리된 5건 중 주민감사는 3건, 시민감사는 2건이며, 명부 미제출 등으로 요건 미흡이 1건임

〈 연도별 감사청구 현황(직권감사 포함)〉

(단위: 건)

연도	합계	수리				각하			명부 미제출 등
		소계	주민	시민	직권 등	소계	주민	시민	
2021.6.	6	5	3	2	-	-	-	-	1
2020	10	9	3	2	4	-	-	-	1
2019	19	15	2	8	5	1	1	-	3

*연도별 감사청구심의회(옴부즈만위원회) 개최일 기준

○ 감사결과 처분

- '21년 상반기(6월말 기준) 행정상 조치는 18건으로 기관경고 2건, 기관주의 4건, 개선요구 1건, 권고 8건, 통보 2건 및 의견표명 1건임.

(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
18	18	-	2	4	1	8	2	1	-	-	-	-

○ 온라인 전자서명을 통한 시민감사 청구시스템 운영 및 홍보

- 시민감사 온라인 전자서명 시스템 운영 개시 : '21.1.4.
- 시민감사 온라인 전자서명제도 집중 홍보 : '21.7.~8월중

□ 주요 처분사례

- **용산구 용산마을자치센터 위탁사업 관련 주민감사('21.1.19.~3.18.)**
 - 마을자치센터가 구청의 사전 승인 없이 물품을 구매한 사실을 확인하여 지도감독 기관인 용산구에 '기관주의', 마을자치센터장 등의 범죄 혐의에 대해 용산구에 고발 등 조치토록 '통보'
- **영등포구 건축위원회 심의기준 위반 등 관련 주민감사('21.1.19.~3.18.)**
 - 건축위원회 회의 개최 관련 법령을 영등포구가 준수하지 않은 사실 등을 확인하여 '기관경고' 하고, 건축허가시 일조권 침해사항 적극 고려할 것을 '권고'

- **성북구 장위13-4구역 조합설립인가 동의서 처리 등 관련 주민감사**(’21.3.19.~6.7.)
 - 토지 소유주 본인이 아닌 제3자가 작성한 것으로 의심되는 조합설립 동의서를 제대로 확인하지 않은 성북구에 ‘기관주의’와 함께 재확인할 것을 ‘권고
- **대흥제2구역 주택재개발 임대주택 관련 직권감사**(’20.10.29.~’21.1.28.)
 - 서울주택도시공사가 구청으로부터 면적별 입주자 확정명단을 받지 못한 채, 면적별 입주자를 임의로 추첨에 의해 선정한 사실을 확인하여 ‘기관경고’

□ **실태분석 및 평가**

- **감사청구 및 완료건수 모두 전년 동기와 동일한 수준으로 나타남.**
 - 감사청구는 6건, 완료건수는 5건으로 전년 동기와 같으며, 직권감사는 전년도 이월된 1건 외에 신규 발굴은 없는 것으로 나타나 적극적인 직권 감사 안전 발굴 노력이 요구됨.
 - 7월 이후 현재 시민감사 청구 2건 등 접수되어 주민·시민감사 청구는 좀 더 활성화 될 것으로 기대됨.
- **행정상 조치는 증가, 시민불편 해소 및 청구인의 권익 향상에 기여**
 - 행정상 조치의 경우, 전년 동기 대비 10건(125%↑)이 증가하였으나, 공무원 개인 책임을 묻기에는 적합하지 않아 신분상 조치는 없었음.
 - 특히, 감사대상기관에 대한 경고와 주의 등이 많았던 것은 행정전반에 시민을 불편하게 하는 사항들이 많아 이를 개선함으로써 시민불편을 해소 하고 청구인의 권익을 향상시키는 데 역점을 두었기 때문임.
- **내·외부 전문가 참여 확대로 감사의 신뢰도와 전문성 향상에 기여**
 - 감사결과 완성도와 신뢰도 향상을 위해 감사 완료한 5건 중 4건에 내·외부전문가 15명을 참여시켰으며, 이는 전년 동기 4건의 감사에서 9명이 참여한 것에 대비 참여인원이 67% 증가한 것임.
 - 향후에도 내·외부 전문가 참여 확대를 통해 감사의 신뢰도와 전문성을 향상시키도록 지속적으로 노력하겠음.

주요 감사 사례

① 용산구 용산마을자치센터 위탁사업 관련 주민감사

○ 용산구 마을자치센터 위탁사업 관련하여 센터에서 업무를 부당하게 처리하고 있고, 용산구는 센터에 대한 지도감독을 소홀히 하고 있다며 주민감사를 청구

➔ 마을자치센터가 주요 장비 등 물품구매 시 용산구의 사전 승인을 거쳐야 함에도 이를 지키지 않았거나, 회계전문관리비와 행사실비 보상금 등의 회계처리가 규정에 일부 맞지 않은 점 등을 확인하여 지도감독 기관인 용산구에 '기관주의'

마을자치센터장 등이 노트북 구매 관련 서류를 허위로 작성해 마을자치센터 임직원이 아닌 이에게 무상으로 제공하는 등의 사실을 용산구가 파악하고서도 횡령 등 범죄혐의에 대한 수사의뢰나 고발 조치 등을 취하지 않고 단순히 기관경고 등에 그친 사실을 확인하여 용산구에 관련자에 대한 고발 등의 조치를 취할 것을 '통보'

② 영등포구 건축위원회 심의기준 위반 등 관련 주민감사

○ 영등포구가 영등포구 당산동5가 일대 건축물 신축과 관련 건축위원회 심의를 진행하면서 상위계획을 검토하지 않고 조건부 의결하여 주거 환경 피해가 예상되고, 일조권 침해사항에 대해서 소극행정으로 임하고 있다며 주민감사를 청구

➔ 충실한 건축위원회 심의를 위해 건축위원들에게 회의 개최 7일 전에 안건을 알려주고 '심의위원용 체크리스트' 를 작성한 뒤 보관하도록 하고 있는 관련 법령을 영등포구가 준수하고 있지 않은 사실, 정보 공개청구를 부적절하게 처리한 점 등을 확인하여 '기관경고'

건축허가를 앞둔 고층 건물로 인해 인접 아파트 주민들의 일조권 침해 우려가 있는 만큼 건축허가 시 일조권 침해사항을 적극적으로 고려할 것 등을 '권고'

주요 감사 사례

3 성북구 장위13-4구역 조합설립인가 동의서 처리 등 관련 주민감사

○ 성북구 장위13-4구역 주택조합설립인가와 관련된 해당지역 주민의 조합설립 동의서와 동의 철회서를 성북구가 처리하는 과정에서 문제점이 있다며 주민감사를 청구

➔ 조합설립추진위가 구청에 제출한 조합설립 동의서 중에 토지 소유주 본인이 작성해야 함에도 불구하고 제3자가 작성한 것으로 의심되는 점이 있음에도 성북구가 이를 제대로 확인하지 않은 사실을 확인하여 ‘기관주의’ 와 함께 재확인할 것을 ‘권고’

조합설립 동의 철회서를 철회 기한의 마지막 날에 받은 성북구가 조합설립추진위에 그 다음날 통지하여 동의철회 효력을 상실하게 된 사실을 확인하고, 향후에는 동의 철회서를 접수한 당일 조합설립추진위에 곧바로 통지해 동의철회 효력을 상실하는 일이 없도록 할 것을 ‘권고’

4 대흥제2구역 주택재개발 임대주택 관련 직권감사

○ 마포구 대흥제2구역 주택재개발정비사업에 따른 임대주택과 관련한 입주자 선정 및 공급 절차가 관련법령에 위반되었다는 고충민원을 조사하는 과정에서, 「서울특별시 도시 및 주거환경정비 조례」 등에 위반되었다고 의심할 만한 상당한 이유가 있어 직권감사로 전환

➔ 임대주택의 면적별 입주자 확정 명단은 사업시행자가 입주 희망자 중에서 재개발사업구역 거주기간에 따라 확정하여 구청으로 통보하고, 구청은 서울주택도시공사에 통지하는 절차로 업무를 진행해야 함에도 불구하고, 확정명단을 구청으로부터 받지 못했다고 공사가 스스로 입주 희망자 중에서 추첨해 선정한 사실을 확인하여 ‘기관경고’

임대주택 입주대상 세입자명단 작성 책임은 사업시행자에게 있다 할지라도, 사업시행자가 관련 조례에 따라 세입자 명부를 작성하도록 행정지도를 하지 않은 것은 부적절하므로 마포구에 ‘기관주의’

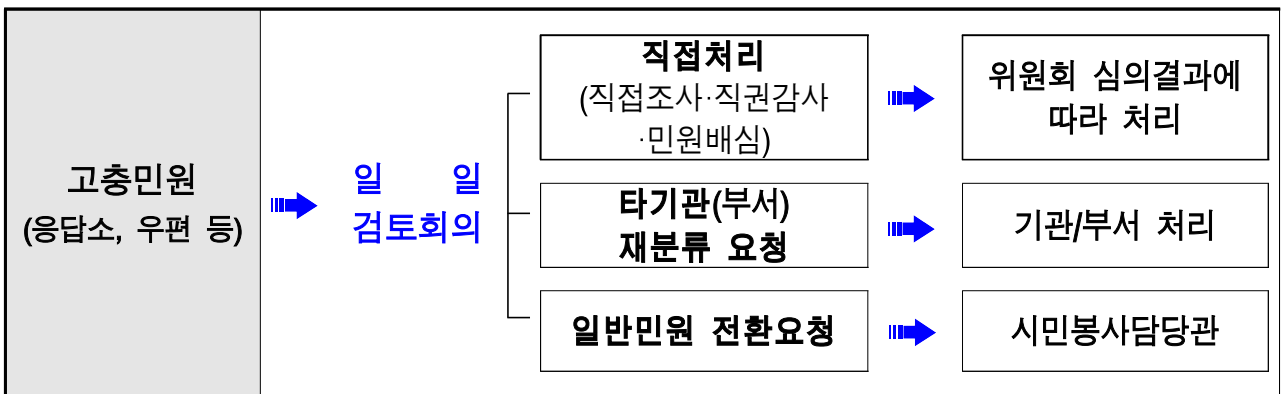
2

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



추진실적(6월말 기준)

고충민원 접수·처리

- '21년 상반기 고충민원은 총 2,813건(일일평균 22.9건) 접수되었으며, 직접처리가 310건(11.0%), 재분류 등 이송이첩이 2,503건(89.0%)임.
- 직접처리 민원(310건) 중 직접조사, 확인회신 등 조사처리 건수는 141건이며, 169건은 내부종결 등 처리하였음.

(단위 : 건, %)

연도	총계	처리유형				
		직접처리			조사위탁	이송·이첩 (재분류 등)
		소계	조사처리	내부종결 등		
2021.6.	2,813 (100)	310 (11.0)	141 (5.0)	169 (6.0)	-	2,503 (89.0)
2020	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 325건 처리(일 평균 2.7건)
- 참석대상 : 위원장 및 위원(1인), 고충민원조사1·2팀장 및 조사관

○ **고충민원 조치결과**

- 민원 141건을 조사처리하여, 조치가 필요한 26건의 민원에 대해 관계 기관(부서)에 권고 39, 의견표명 11 등 총 50개 조치요구 하였음.

연도	조사처리 민원	조치요구 민원	조치요구 내역		
			계	시정·개선권고	의견표명
2021.6.	141건	26건	50개	39개	11개
2020	265건	55건	88개	60개	28개

□ **주요 조치사례**

○ **장애인 채용시험 편의제공 관련 권고(1.15.)**

- 투자·출연기관을 장애인 편의제공 의무기관에서 제외한 「장애인복지법 시행령」 개정 건의 및 장애인 편의제공은 자율적으로 도입 시행할 것을 ‘권고’

○ **코로나19 영업제한 업종 업무처리 관련 권고(2.5.)**

- 요리강습 학원이 영업제한 업종에 해당한다는 점을 확인하고 해당 자치구에 중소벤처기업부가 시행하고 있는 버팀목지원금 확인증 발급과 재발 방지를 위한 교육 실시 ‘권고’

○ **기존 무허가 개·보수 보증인 각서 관련 권고(4.30.)**

- 서울시 「기존무허가건축물 업무처리기준」의 각서에서 ‘연대보증인’ 삭제할 것과 기준 개정 전이라도 연대보증인이 없다는 이유로 신고서를 반려하지 말 것을 각 자치구에 지도 또는 통지할 것을 ‘권고’

○ **안심일자리 채용 공고기간 연장 관련 의견표명(5.27.)**

- 기간제 근로자를 채용하고자 할 경우에 적용되는 최소한의 기한인 10일보다 더 공고기간을 설정하여 시민들의 참여 기회를 최대한 보장할 것을 ‘의견표명’

○ **버스전용차로 위반차량 과태료 미부과 관련 권고(6.16.)**

- 도로교통법 제160조 제3항에 의한 과태료가 부과되지 않는 사례가 발생되지 않도록 주의하고, ‘전용차로 위반 시민신고 처리절차 및 과태료 부과 기준’에서 도로교통법과 일치하지 않는 부분은 시정 ‘권고’

○ **공원 내 편의점 사용료 연체료 산정 관련 권고(6.28.)**

- 연체료를 연체일자 누적으로 잘못 계산하여 4백여만 원을 부당하게 청구한 것에 대해 연체료 재산정과 관련 내용에 대해 직원교육 실시 ‘권고’

□ **실태분석 및 평가**

○ **위원회 민원접수 및 조사처리 건수의 증가**

- 2021년 상반기 위원회에 배분(접수)된 민원은 2,813건이며, 이는 전년 동기 1,607건에 비해 대폭 증가(75%↑)
- 조사처리 건수는 141건으로 전년 동기(134건) 대비 증가(5.2%↑)

○ **권고·의견표명 등 조치요구를 통해 시민권익 구제와 행정개선에 노력**

- 조치가 필요한 26건의 민원에 대해 관계기관(부서)에 총 50개(권고 39, 의견표명 11) 조치요구 하였으며, 이는 전년 동기 대비 14개(39%) 증가

주요 민원처리 사례

① 투자·출연기관 장애인 채용시험 편의제공 자율 도입

- 국민신문고에서 우리시에 이첩된 고충민원 조사결과, 서울시 투자, 출연기관은 장애인복지법령에 따른 채용시험 시 장애인 편의지원을 실시해야 하는 공공기관에 해당하지 않아 장애인 권익증진에 어려움이 있는 것으로 확인되어 관련기관 실태파악을 통하여 개선대책 마련 필요
- ➔ 최근 3년간 서울시 25개 투자·출연기관의 채용시험 공고문의 장애인 편의제공 실태를 조사한 바, 장애인 편의제공 사항을 게시한 기관은 11개 기관에 불과함에 따라 근본적인 해결을 위하여서는 '지방자치단체가 설립하고 그 운영에 관여하는 기관' 도 의무대상에 포함되도록 관련 법령개정이 선행되어야 할 것으로 판단하여 보건복지부에 법률개정을 건의하도록 하고, 투자·출연기관에 장애인 편의제공은 장애인복지법령 등에 따른 사항을 자율적으로 도입해 시행할 것을 '권고'

② 코로나19 영업제한 업종 확인증 발급

- 요리강습 학원(쿠킹클래스)이 코로나19로 인한 영업제한 조치와 관련하여 집합금지·영업제한 업종에 해당하여 중소벤처기업부가 시행하는 버팀목자금 지원 신청에 필요한 서류 발급을 요청하였으나, 자치구에서 확인증을 발급해 주지 않아 버팀목지원금 신청을 못하게 되었음.
- ➔ 요리강습 학원이 코로나19로 인한 영업금지 대상 업종에 정확히 명시되어 있지는 않으나 유사한 직업훈련기관, 학원, 스터디 카페 등이 포함되어 있고, 영업제한 조치 등을 내린 서울시를 통해서도 영업제한 업종에 해당한다는 점이 확인되어 중소벤처기업부가 시행하고 있는 버팀목지원금 신청대상에 해당되니, 버팀목지원금 확인증을 발급하고, 재발 방지를 위한 교육을 실시하도록 자치구에 '권고'

③ 기존 무허가 개보수 관련 과도한 보증인 각서 요구 개선

- 기존 무허가건축물 노후로 인한 개·보수 신고 신청 서류 중 각서 양식에 연대보증인을 통장으로만 서명 요구하는 것에 대하여, 이해관계가 없는

주요 민원처리 사례

통장의 연대보증을 강제할 것이 아니고, 일정 자격 등을 가진 자 또는 보증보험 제도 등을 활용하여 관련 지침을 개선하여 줄 것을 요청

- ▶ 허용된 개·보수 범위를 위반한 경우 행정조치 등 불이익을 감수하겠다는 취지의 '각서' 를 받는 것이 필요하다 인정하더라도, 이 같은 서약은 개·보수 신고인의 서약으로도 충분하며, 이를 위한 방법으로 제3자의 보증을 요구하거나 통장의 연대보증을 요구하는 것은 그 목적을 달성하는 수단으로서의 적합성이 부족하다 판단하여 서울시에 「기존무허가 건축물 업무처리기준」으로 운용하는 각서 양식의 '연대보증인' 사항을 삭제할 것과 기준 개정 전이라도 연대보증인이 없다는 이유로 신고서를 반려하지 말 것을 각 자치구에 지도 또는 통지할 것을 권고함

4] 안심일자리 채용 공고기간 연장하여 참여 기회 보장

- 안심 일자리 공고기간이 예년에 비해 짧고 신청방법도 대면 접수로 변경되어 접수하지 못하였으니 매년 같은 날짜에 공고 및 신청 기간을 더 늘려서 제공하여 주기 바람.
- ▶ 급박하거나 불가피한 사정이 있지 않는 한, 일반적으로 기간제근로자를 채용하고자 할 경우에 적용되는 최소한의 기한인 10일보다 더 공고기간을 설정하여 시민들의 참여 기회를 최대한 보장하도록 의견표명함.

5] 공원 내 편의점 사용료 연체료 부당 산정 시정

- 공원 내 편의점 낙찰을 받아 운영하던 중 코로나19로 인한 피해로 연간 4회 분납 신청하여 2020년 10월 기한까지 3차례 납부하였으나, 연체료 계산을 연체 일자 누적으로 잘못 계산하여 4백여만 원을 부당하게 청구하였으므로 시정 요구
- ▶ 사용자가 이미 체납된 사용료 중 일부를 3차례에 걸쳐 조금씩 분납 후에도 미납 사용료가 있어 납부고지를 하는 경우, 중간납 이후 연체료

주요 민원처리 사례

기산점은 잔액 변동일을 기준으로 하는 것이 타당하며, 중간납을 한 것이 계속 연체한 경우보다 2배 더 연체료가 발생한다는 것은 타당한 계산이 아닌 것으로 판단하여 민원인이 사용료 중간납으로 인해 잔액 변동이 발생한 날을 기산으로 연체료를 재산정할 것과 임의납 관련 연체료 산정 시 유관부서 질의 등을 통하여 잘못 산정으로 인한 피해가 재발되지 않도록 직원교육을 실시하도록 권고함.

6] 버스전용차로 위반차량 과태료 미부과 시정

○ 버스전용차로 주행 차량에 대해 동영상을 첨부하여 신고하였으나 전용차로에서 주행중일 때에는 자동차번호 식별이 되지 않아 과태료 처분이 불가하다고 하는 것에 대한 시정 요구

➔ 과태료 미부과 답변은 전용차로 위반 시민신고 처리절차 및 과태료 부과기준에 '동영상은 정지화면에서 위반사실과 차량번호 등 명확히 보인 상태로 화면 캡처하여 단속사진 확보 후 부과 처리' 해야 한다는 사항에 따라 처리한 것으로 확인되나, 민원인의 동영상을 보면 위반차량이 전용차로를 주행중일 때에는 번호판이 식별되지 않지만 전용차로를 벗어나 일반차로로 변경한 직후부터 번호판 식별이 가능하여 전용차로 규정을 위반한 차량의 번호가 명확히 인식됨.

➔ 전용차로 규정 위반차량에 대해 과태료를 부과하는 근거규정은 도로교통법 제160조 제3항으로 해당 조항에서는 '위반한 사실이 사진, 비디오테이프나 그 밖의 영상기록 매체에 의하여 입증' 되면 과태료를 부과한다고 규정되어 있어 버스전용차로 위반 신고사건을 처리함에 있어 과태료를 부과해야 함에도 부과하지 않는 일이 발생되지 않도록 주의하고, 해당 업무를 처리하기 위해 마련한 시민신고 처리절차 및 과태료 부과기준에서 도로교통법 160조 제3항 규정과 일치 하지 않는 부분은 시정할 것을 권고함.

3 공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 기능 강화

- ◆ 시 역점사업, 시민 파급효과가 큰 사업 등을 선정하여 중점감시하고, 시민이 참여하는 참관활동으로 공공사업의 공정성과 투명성 확보

□ 공공사업 활동개요

○ 감시·평가 대상

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

○ 감시·평가 내용

- 중점감시 : 발주·입찰·낙찰·계약체결 및 계약이행과정 등에 대하여 관련 서류 검토, 현장 확인 등 방법을 통한 감시활동
- 참관활동 : 계약상대자 선정(제안서·기술자평가, 적격자 심의, 작품심사 등) 과정에 참관하여 투명성 및 공정성 점검

□ 추진실적(6월말 기준)

○ 중점 감시활동

- 대상사업 1,026개 사업 중 122개 사업(11.9%)을 중점감시 대상사업으로 선정하여 상반기에 14개 사업에 대한 중점감시를 완료하고, 31건 조치함.

(단위: 사업 개, %)

구 분	중점감시 추진 현황					
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금
대상사업	1,026	221	342	143	154	166
선정사업	122	24	20	13	45	20
(선정비율)	11.9	10.9	5.8	9.1	29.2	12.0
완료사업	14	7	5	-	1	1

(단위: 사업 개, 조치 건)

연도	조치요구 사업	조치실적				직권감사
		계	권고	의견표명	현지시정	
2021.6.	13	31	13	8	10	-
2020	52	104	52	20	32	1

○ 참관활동

- 계약상대자 선정과정에 310회 참관을 목표로 설정하여 상반기에 120회 참관을 완료하고, 10개 사업에 대해 11건 조치함.

(단위: 사업 개, 조치 건)

연도	참관 목표	참관실적						조치실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견 표명	현지 시정
2021.6.	310	120	12	79	11	17	1	11	-	7	4
2020	280	305	13	168	75	46	3	34	-	-	34

□ 주요 활동사례

- 영등포역고가 보수공사 관련 권고 등(5.3.)
 - 기술사용료 효율을 명시하여 협약서를 다시 체결하도록 권고하고, 급격한 기상악화 등에 대비한 공중비계 안전관리 방안을 수립하도록 의견표명
- 탄천변 동측도로 확장 용역 관련 의견표명(5.6.)
 - 2구간 사업이 지연될 것을 대비하여 1구간의 실시설계 및 공사시에 교통 혼잡 등 문제를 종합적으로 검토하여 대안을 마련하도록 의견표명
- 서울어울림 체육센터 설계 용역 관련 권고(5.24.)
 - 통합사업관리정보시스템(One-PMIS) 이용가능성 등을 검토하여 조치하고, 설계 용역은 공공건축물 건립공사 종합개선안에 의거 처리하도록 권고
- 금호로 확장공사 관련 의견표명 등(5.28.)
 - 공사구간내 지장건물 철거지연에 따른 시민불편 최소화 대책을 검토하도록 의견표명하고, 공사기간 연장에 따른 공사비를 검토하도록 현지시정

- **마곡산업단지 공공지원센터 건립공사 관련 권고 등(6.11.)**
 - 신기술(특허공법)의 기술사용료 요율을 협약서에 명확히 표기하도록 권고하고, 시공 가능한 신기술(특허공법)을 설계에 반영하도록 의견표명
- **운수종사자 연수기관 운영 및 교육개선 관련 권고(6.18.)**
 - 사무편람 재작성 및 승인, 강사료 지급기준 개선, 웹사이트 개인정보 취급 방침에 관련정보 공개, 보조금통합관리시스템 사용방안 마련하도록 권고
- **뚝섬 및 망원한강공원 자연(형)호안 복원공사 관련 권고(6.21.)**
 - 양버들 식재를 실정보고 없이 미식재하는 것으로 설계변경한데 대하여 실정보고 문서를 계약자로부터 제출받아 근거자료를 확보하도록 권고
- **제안서 평가·적격자 심의 등 참관활동 관련 의견표명 등(2.3.~6.22.)**
 - 기피·회피 미안내, 휴대전화 미수거, 회의진행 부적정 등은 의견표명(7건)하고, 업체 식별정보 노출, 위원의 특정업체 발언 등은 현지시정(4건)

□ **실태분석 및 평가**

- **중점감시는 연간목표 122개 사업중 14개 사업(11.5%)을 완료하였고, 권고 13건, 의견표명 8건, 현지시정 10건을 조치하였으며, 108개 사업은 관련 자료를 제출받아 감시활동 중에 있음.**
 - 상반기 중점감시 활동실적이 분기별 목표 24건(20%) 대비 14건(11.5%)으로 저조한 이유는 코로나19 장기화로 현장감시 활동에 일부 차질 발생
 - 중점감시 활동이 하반기에 집중되지 않도록 분기별 추진목표 관리 강화
 - ▶ 분기별 추진목표 : 2/4분기까지 20%, 3/4분기 40%, 4/4분기 40% 달성
- **참관활동은 연간목표 310회 중 120회(38.7%) 참관을 완료하였으며, 의견표명 7건, 현지시정 4건을 조치하였음.**

주요 공공사업 감시활동 사례

① 급격한 기상 악화 등에 대비 공중비계 안전관리 철저 요구

- 영등포역고가 보수공사를 위해 기존 고가 상부를 기반으로 설치한 공중비계에 대하여 총 공사기간 중 태풍 등 급격한 기상 악화 등에 대비 선제적 대응방안을 수립하고 안전관리를 철저히 하도록 의견표명함.

※ 영등포역고가 보수공사

- ➔ 해당부서에서는 수방대책 계획을 수립하여 안전교육을 실시하고, 순찰 강화 등 인접지 건물 및 보행자 안전에 철저를 기하고 있음.

② 주민 의견수렴 등 사업 지연에 따른 대책방안 마련 요구

- 탄천변 동측도로 확장 용역 시행과 관련 지역주민 합의가 쉽지 않아 2구간 사업이 지연될 것을 대비하여 1구간의 실시설계 및 교통혼잡 등 여러문제를 종합적으로 검토하여 대안을 마련할 것을 의견표명함.

※ 탄천변 동측도로 확장 용역

- ➔ 해당부서에서는 1구간 공사를 위한 종합적인 계획안을 마련하여 시민 안전과 불편이 최소화될 수 있도록 조치할 예정임.

③ 소송으로 인한 도시계획시설(도로) 이용 차질우려 대책강구

- 도로확장 구간 내 지장건물에 대한 소송 [명도, 행정, 민사(철거금지 가처분)] 으로 기 확장된 도로구간 이용에 차질 우려가 예상되어 시민 불편이 최소화 될 수 있도록 대책방안을 마련하도록 의견표명하고, 공사기간 연장에 따른 공사비 증액 등을 검토하도록 현지시정함.

※ 금호로 확장공사

- ➔ 법원 철거집행 진행중에 있어 그 결과에 따라 대책방안을 마련할 예정이며, 공사기간 연장에 따른 공사비 증액이 불가피하여 공사중단함.

④ 통합사업관리시스템(One-PMIS) 사용 현실화 요구

- 통합사업관리시스템(One-PMIS)은 공사착수 단계에서부터 준공시까지 운영하는 것으로 발주처, 시공사, 건설사업관리단이 상호 의사소통과

주요 공공사업 감시활동 사례

정보공유 등 체계적 관리를 위해 사용하고 있으나, 설계용역 단계에는 이를 이용할 수 없음에도 이용하도록 한 '과업내용서'를 삭제하거나 향후 One-PMIS를 설계용역에도 이용될 수 있도록 고도화 사업을 추진하는 방안을 검토할 것을 권고함.

※ 서울 어울림체육센터 설계용역

- ➔ 해당부서에서는 통합사업관리시스템 고도화는 중장기적으로 검토하고, 설계용역 발주시 '과업내용서' One-PMIS 이용란은 삭제할 예정임.

5] 협약서에 기술사용료 요율을 명확히 표기하도록 요구

- 서울시에서 발주하는 공사 및 용역에서 신기술(특허공법)과 관련한 기술사용료 요율을 협약서에 명확하게 표기하지 않아 향후 설계변경 및 정산시 다툼의 소지가 우려되어 기술사용료 요율을 명확하게 표기할 것을 권고함.

※ 마곡산업단지 공공지원센터 건립공사, 영등포역고가 보수공사

- ➔ 해당부서에서는 신기술 사용 협약서에 기술사용료 요율을 명확하게 표기하여 협약서를 작성할 예정임.

6] 설계변경 시 실정보고를 문서로 제출 받도록 요구

- 건설공사 진행중에 도면과 현장여건이 상이하거나, 기타의 이유로 설계변경해야 할 사유가 발생한 경우, 이를 담당하는 기관(부서)에 실정보고하고, 계약담당공무원은 현장 상태를 확인하고 설계변경을 시행하여야 함에도, 설계변경 1차 처리시 총차 계약내역서에 있던 양버들 29주를 실정보고 없이 미식재하는 것으로 처리하여 실정보고 문서를 제출받도록 권고함.

※ 뚝섬 및 망원한강공원 자연(형) 호안 복원공사

- ➔ 해당부서에서는 양버들 29주에 대한 실정보고서 문서를 시행사로부터 제출받아 관리하고 있음.

주요 공공사업 감시활동 사례

7 청탁금지법에 맞게 강사료 지급기준 개선 요구

- 2021년 교통문화교육원 조직관리 및 예산편성 지침의 강사료 지급 기준에 따르면 강사료 상한액을 기본 1시간 400,000원, 초과시간 300,000원으로 정하였으나, 청탁금지법에 따르면 강사료는 최대 60만 원을 초과할 수 없음

이에 교육원 강사료 지급기준의 금액을 수정하거나 청탁금지법 관련 규정을 부기하여 공직자에게 상한액을 초과하는 금액이 지급되는 일을 예방할 것을 권고하였음.

※ 운수종사자 연수기관 운영 및 교육개선

- ➔ 해당기관에서 강사료 지급기준을 청탁금지법 관련규정에 부합하도록 수정할 예정임.

8 적격자심의·제안서평가 시 평가위원 기피·회피 안내 요구

- 서울특별시 제안서평가위원회 설치 및 운영에 관한 규칙에 따라 평가위원 이해충돌 방지를 위해 평가 대상자는 공정한 심의를 기대하기 어려운 사정이 있는 위원에 대해 그 이유를 구체적으로 밝혀 위원회에 기피 신청을 할 수 있으며,

위원은 본인이 제척 사유에 해당하거나 공정한 심사를 하기 어려운 사정이 있는 경우에 해당하면 스스로 해당 평가에서 회피하여야 하므로, 평가위원회 회의 개최 전 평가위원들에게 안내하여야 할 의무가 있음에도, 이를 이행하지 않아 적격자심의·설계공모·제안서평가 시 평가위원에게 기피·회피를 안내하도록 의견표명함.

※ 명일1동 주민센터 일원복합화사업 설계공모, 용마배수지(4단지)내부방식 공사 특정기술 선정, 시립청소년시설 위탁 운영단체 선정

- ➔ 발주부서에서는 적격자심의·설계공모·제안서평가위원회 등 개최 시 사전에 기피·회피를 안내할 예정임.

4

제도 정비로 위원회 운영 체계 개선

- ◆ 지방자치법 전부개정 등 행정환경 변화를 반영하여 조례와 훈령 정비
- ◆ 업무 효율성 제고를 위한 감사·조사·감시활동 업무처리 안내서 제작

1 위원회 관련 자치법규 등 제도 정비

- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례 일부개정(3.25. 시행 2022.1.13.)

- 「지방자치법」이 전부개정되어 주민감사 청구연령이 ‘19세’에서 ‘18세’로 하향되고, ‘연서’가 ‘연대서명’으로 변경됨에 따라 관련사항을 조례에 반영

- ▷ 「지방자치법」 ‘제16조’를 → ‘제21조’로 변경
- ▷ 주민의 ‘연서’를 → ‘연대 서명’으로 변경
- ▷ 주민감사 청구연령을 기존 ‘19세’에서 ‘18세’로 변경

- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영규정」 일부개정(6.17.)

- 「서울특별시 조례 일본어식 용어 일괄정비에 관한 조례」 공포 및 시행(’21.3.25.)에 따라 ‘입회’를 시민들이 이해하기 쉬운 ‘참관’으로 변경

- ▷ ‘입회’를 ‘참관’으로 변경하고, ‘감시활동’을 → ‘감시·평가’로 변경
- ▷ 공공사업 감시·평가 대상 선정을 중점감시에 관한 사항으로 변경
- ▷ 시민참여옴부즈만 자격 중 건축사, 기술사 문구를 정비

2 위원회 업무 표준화 및 효율성 제고

- 위원회 감사·조사·감시업무 처리안내서(매뉴얼) 제작

- 공공사업 감시업무 처리안내서(5.20. 완료), 감사업무 처리안내서(6.22. 완료), 고충민원업무 처리안내서(6월말 현재 제작중)

5

위원회 인지도 및 위상 강화

- ◆ 위원회 홍보 및 누리집(홈페이지) 운영을 통한 시민 접근성 향상
- ◆ 국제기구 세계옴부즈만협회(IOI) 활동을 통한 국제적 위상 강화

1 위원회 인지도 제고 및 직무별 홍보 강화

- 위원회 출범 5주년 기념행사 온·오프라인 개최(5.21.)
 - 지자체 옴부즈만, 관계 공무원, 시민참여옴부즈만, 일반시민 등 88명 참석
 - 출범 5년간 운영성과 발표 및 바람직한 미래상 정립을 위한 토크쇼 진행
 - 시민이 직접 선택한 시민권익보호 및 행정개선 우수사례 발표로 성과 공유
 - 출범 5주년 기념영상 제작·활용 및 '서울시민기자' 초청하여 행사 홍보
- 2020년 위원회 연차보고서(Annual Report) 발간·배포(3월~)
 - '20년 위원회 활동성과, 주요 처리사례 및 조직·운영현황 등으로 구성
 - 시·자치구, 전국 지방자치단체, 유관기관, 시민사회단체 등 배부 및 위원회 누리집에 전자파일(PDF) 공유
- 위원회 활동 관련 언론매체 연계 홍보 실시(4건)
 - 시민감사옴부즈만 2명 임명(2월), 시민참여옴부즈만 16명 위촉(3월)
 - 주민감사 청구제도 및 위원회 소개 관련 TBS 의정포커스 인터뷰(4월)
 - 시민과 함께하는 위원회 5주년 기념행사 온·오프라인 개최(5월)
- 위원회 감사·조사·감시활동 다수 언론보도 사례(지면보도)
 - 외국인도 서울시 시민감사 청구 가능, 감사청구 연령 18세로(파이낸셜, 1.1.)
 - 서울시 공공일자리 불합격자에 통보 안 해, 지원자 전원에게 알려야(한겨레, 1.14.)
 - 자치구 정보공개 이의신청 처리 부실, 절차위반 기관경고 등(경향, 1.14.)
 - 서울시 투자·출연기관 채용시험 때 장애인에 편의 제공하기로(경향, 3.2.)
 - 시민 입장에서 민원 개선 촉진 개인 침해 권리 회복에 큰 도움(파이낸셜, 6.14.)

○ **생활밀착형 홍보 실시로 시민 인지도 제고 및 참여 유도**

- '시민의 편에서 잘못된 행정을 꼭 잡아내는' 위원회의 역할을 강조하는 홍보영상(20초) 제작 및 시 보유 전광판 100여곳 포출(1월~)
- 위원회 기능, 활동사례와 성과가 담긴 위원회 홍보물(리플렛)을 시금고 은행 등 비치 및 마을공동체·시민사회단체 방문시 배포(3월)

○ **시민참여 활성화를 위한 마을공동체, 시민사회단체 등 방문(5월)**

- 마을공동체(6개), 비영리민간단체(2개), 외국인 주민지원시설(2개) 등 10개 단체 방문을 통한 소통·교류로 지속가능한 협력 네트워크 구축
 - ▶ 이주민센터 친구, (사)강북마을·은평상상·양천마을·성동마을넷 동네, 북부시민회 등
- 위원회 직무활동 소개와 우수사례 공유로 시민 인지도 제고 및 참여 활성화

2 위원회 누리집 운영을 통한 시민 접근성 향상

○ **누리집에서 시민감사 온라인 전자서명 서비스 오픈(1월)**

- 전자서명 등록신청서 양식을 신설하는 내용으로 조례 개정

○ **시민·주민·직권감사 제도 변경사항 적용 및 감사결과 공표**

- 고충민원 주요 처리 사례 공개 및 공공사업 중점감시활동 포토뉴스 공개

○ **기타 위원회 활동 성과 소개 등**

- 상반기 위원회 활동 관련 공지사항, 언론보도, 활동실적, 발간자료 등 게시
- 출범 5주년 기념 행사 관련 영상 및 사진 자료 등 게시

3 세계음부즈만협회(IOI) 활동을 통한 국제적 위상 제고

○ **IOI 홈페이지 뉴스레터 게재를 통해 세계 음부즈만과 정보공유(3월)**

- 위원회 구성, 감사·조사·감시 제도 소개 및 '20년 처리실적 등 게재

○ **IOI 아시아 지역 회의 및 제12차 IOI 총회 온라인 참석(5월)**

- 아시아 지역 이사 선출(국민권익위 위원장) 및 IOI 총회 의제 사전 논의 등
- 정회원으로 'IOI 규칙' 개정(전자투표 신설 및 의사정족수 완화 등)

6

위원회 직무역량 강화 및 시민참여 활성화

- ◆ 직원 및 위원 등의 직무역량 강화를 위한 지원프로그램 및 워크숍 개최
- ◆ 위원회 감사·조사·감시활동 내·외부 전문가 등 시민참여 활성화

1 직무역량 강화를 위한 지원프로그램 및 워크숍 추진

- 신임 시민감사옴부즈만 역량강화 지원프로그램 운영
 - 위원회 소관 팀별·직무별 맞춤형 교육자료 작성(1.8.~1.27.)
 - 실무사례 및 경험을 공유하는 오리엔테이션 실시(2.2.~2.5.)
 - 멘토·멘티 지정·운영 및 직무활동 합동 프로그램 운영
 - 감사교육원 등 전문교육기관 직무교육 이수 의무제 도입
 - 신임 위원 지원프로그램 결과 만족도 조사 및 개선사항 의견수렴
- 시민참여옴부즈만 역량강화를 위한 간담회 및 워크숍 개최(2회)
 - '20년 활동실적 공유 및 '21년 공공사업 중점감시 대상사업 선정 논의
 - 업무처리안내서 활용방안, 공공사업 감시활동 착안사항 및 점검사항 안내
 - 공공사업 감시활동 주의사항 및 시민참여옴부즈만 활성화 방안 논의 등

2 위원회 감사·조사·감시활동 시민참여 확대

- 외부 전문가·시민참여옴부즈만 등 시민참여 실적

(단위:명, '21.6월. 중복포함)

총 참여인원	주민·시민·직권감사	공공사업 감시·평가		고충민원 (민원배심제)
		중점감시	참관활동	
156	15	14	118	9

- 시민참여옴부즈만 23명 신규 위촉(연임 7명 포함, 성별, 연령 등 고려)
- 감사청구심의회 위원 1명 신규 위촉(성별, 연령 등 고려)
- 민원배심원 후보단 30명 위촉(연임)

IV. 향후계획

□ 시민·주민·직권감사 활성화로 시민의 권익보호 강화

- 감사결과 보도자료 배포 등 홍보 강화로 시민의 감사 청구 활성화
 - 감사결과 언론보도 자료 배포 등으로 위원회 활동사례 공유
- 내·외부 전문가 감사참여 확대로 감사의 전문성 및 신뢰도 제고
 - 감사과정에 내·외부 전문가 감사 참여 의무화로 감사결과 전문성 향상
- 감사결과의 수용성 및 만족도 제고
 - 신속한 감사절차 진행으로 시의성 확보 및 감사청구인 의견청취 의무화
- 감사결과 처분요구사항에 대한 평가 및 환류 기능 강화
 - 감사결과 정기적 이행실태 점검 및 감사종료 후 청구인 만족도 조사

□ 선택과 집중을 통한 고충민원 조사·처리로 시민 만족도 제고

- 고충민원 처리의 내실화로 시민 권익 보호 강화
 - 고충민원 접수·처리를 위한 사전 검토회의 내실화 및 전문성 향상
 - 권고, 의견표명 등 제도개선 위주의 고충민원 처리로 시민 권익 보호
- 직접조사 및 직권감사 등 확대로 민원처리 충실도 및 만족도 제고
 - 직접조사보고서 작성 확대 및 시민권익침해가 중한 경우 직권감사 전환
- 민원배심제의 활성화 및 시민참여옴부즈만 적극 활용
 - 민원배심제를 통한 고충민원 해결 활성화 및 배심원후보단 역량강화
 - 건축·토목 등 전문분야 민원처리시 시민참여옴부즈만 적극 활용

□ 공공사업 감시·평가 중점감시 등 활동 강화

- 사전예방 중심의 감시활동 및 목표관리를 통한 내실화
 - 문제발생 사전예방 중심의 감시활동으로 공공사업 감시효과 제고
 - 사업의 진척단계를 감안한 감시활동 및 목표관리로 부실감시 차단

- **감시활동의 공정성과 전문성 강화로 신뢰도 및 수용성 제고**
 - 중대사항은 직권감사로 전환하여 공정성과 투명성 확보
 - 감시활동에 시민참여옴부즈만 등 외부 전문가 참여 확대
- **감시활동 사례 전파 및 시민감사·참여옴부즈만 직무역량 강화**
 - 감시결과 주요 지적사항 유관기관 전파 및 감시활동 사례집 제작
 - 하반기 시민감사옴부즈만·참여옴부즈만 간담회 및 워크숍 개최

온라인 감사청구 시민 인지도 제고를 위한 집중 홍보

- 인터넷 언론사(연합뉴스, 한국경제신문) 카드뉴스 게재
- 시·자치구, 투자·출연기관 등 홈페이지, SNS를 통한 홍보 강화
 - 시·자치구, 투자·출연기관 등 96개 홈페이지 통합 배너 홍보
 - 서울시 홈페이지 뉴스레터 소식지 활용 및 발송(구독자 약 75만명)
- 온라인 시민감사청구 제도에 대한 시민 퀴즈 이벤트 진행
- 자치구 소식지, 서울사랑, 시 전광판 표출 및 지하철 모서리 광고 추진

세계옴부즈만협회(IOI) 활동을 통한 위원회 위상 제고

- IOI 뉴스레터에 위원회 소식 및 감사·조사·감시활동 실적 게재
- 국내 IOI 회원기관(국민권익위원회, 중소기업청, 강원도, 부천시, 시흥시)간 세미나 개최로 고충민원처리 우수사례 공유 및 교류 확대

위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

- 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 등
- 위원회 직원 전문교육기관의 직무교육 이수로 전문성 강화
 - 감사원 및 인재개발원의 감사·조사·감시 관련 직무교육 이수 확대
- 위원회 감사·조사·감시활동 내·외부 전문가 참여 확대
 - 시민참여옴부즈만 포함 분야별 전문가 참여 활성화(감사별 1인 참여 등)

시민감사옴부즈만 현황

(’21. 6. 30. 기준)

직위	성명	임기	주요경력	비고
위원장	 박근용	’19.2.23. ~’22.2.22.	<ul style="list-style-type: none"> · 참여연대 집행위원(선출직) · 참여연대 공동사무처장, 협동사무처장 	
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 등 	
위원	 박애란	’20.1.6~ ’23.1.5.	<ul style="list-style-type: none"> · 법조공익모임 나우 상근변호사 · 서울시립대 리걸클리닉센터 자문위원 	
위원	 김정아	’21.2.1.~ ’24.1.31.	<ul style="list-style-type: none"> · 성북구 감사담당관 인권센터장 · 재단법인 인권재단 사람 사무처장 	
위원	 박준우	’21.2.1.~ ’24.1.31.	<ul style="list-style-type: none"> · 함께하는 시민행동 사무처장 · 함께하는 시민행동 기획실장 	