

2020년 상반기

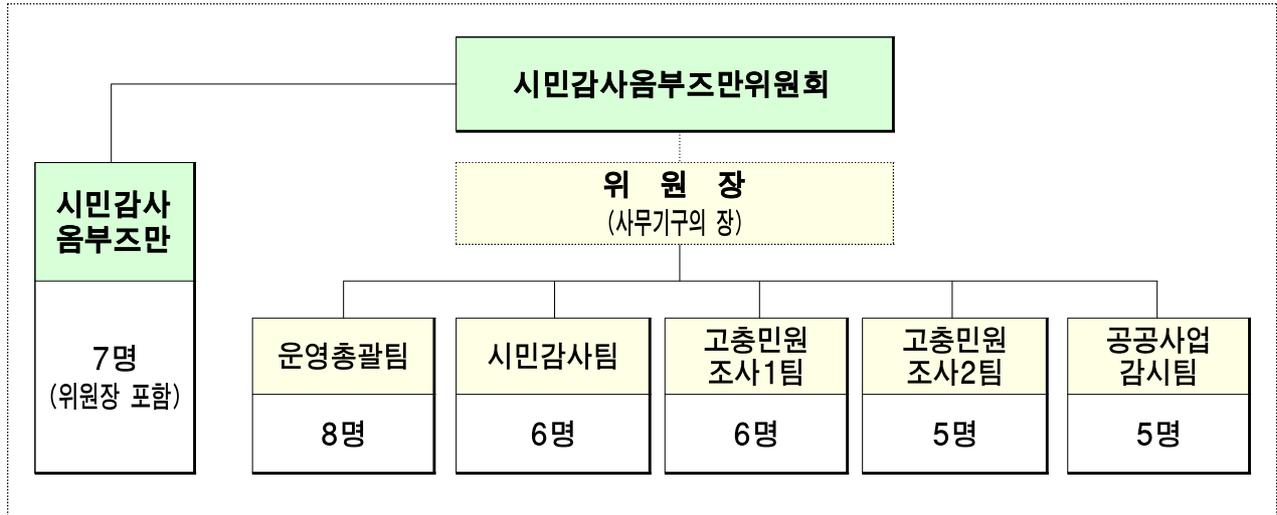
시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

2020. 11.

I . 일 반 현 황

조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



인 력

..... 정원 32명 / 현원 31명

('20.6.30. 현재)

구 분	총계	시민감사옴부즈만			사무기구				
		소계	위원장 (개방형 4급)	위 원 (시간선택제 임기제 가급)	소계	5급	6급	7급	8급
정원	32	1	1	(6)	31	6	17	7	1
현원	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

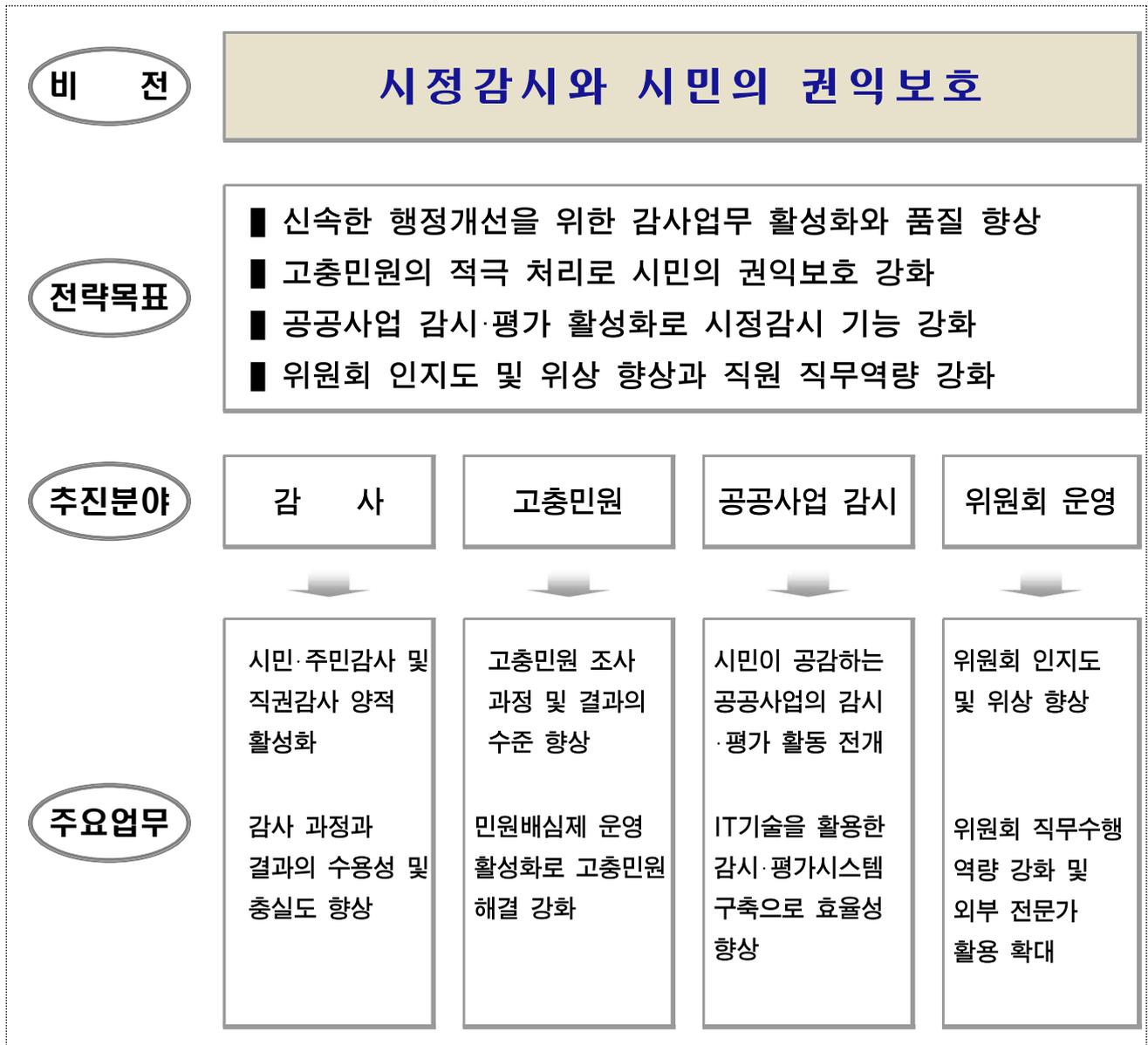
- 고충민원의 조사·처리 및 조정·중재
- 주민·시민감사 청구, 市의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 공공사업에 대한 감시·평가 등

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



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 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(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

○ 감사접수 및 처리실적

〈 2020년 상반기 감사 실시 현황 〉

(단위: 건)

연도	합계	감사완료				감사 진행중			
		소계	주민	시민	직권 등	소계	주민	시민	직권 등
합계	31	28	10	11	7	3	2	-	1
2020.6	6	5	3	1	1	1	-	-	1
2019	16	15	2	8	5	1	1	-	-
2018	9	8	5	2	1	1	1	-	-

* 연도별 감사결과 의결 기준

〈 2020년 상반기 감사 청구 현황(직권감사 포함)〉

(단위: 건)

연도	합계	수리				각하			청구 진행	명부 미제출 등
		소계	주민	시민	직권 등	소계	주민	시민		
합계	38	28	9	11	8	6	3	3	-	4
2020.6	6	5	2	1	2	-	-	-	-	1
2019	19	15	2	8	5	1	1	-	-	3
2018	13	8	5	2	1	5	2	3	-	-

*연도별 감사청구심의회(음부즈만위원회) 개최일 기준

○ **감사결과 처분** - (감사완료 5건 중 1건은 처분사항 없음)

(단위: 건/명)

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
8	1	1	1	-	3	-	2	-	-	-	-

○ **온라인 전자서명을 통한 시민감사 청구시스템 구축 추진**

- 시민참여 활성화와 공공사업감시 효율화 시스템 구축 계획('19.12.31.)
- 사업 발주·계약 및 사업 착수
 - ▷ 제안서평가위원회 개최 및 우선협상 대상업체 선정(4.7.)
 - ▷ 시스템 구축 사업 착수(4.20.)

실태분석 및 평가

- 감사청구는 6건으로 전년 동기 12건 대비 6건(50%↓)이 감소함.
 - 이는 현재까지 진행중인 코로나19 사태의 영향으로, 특히 시민감사 청구 건수(2019년 상반기 5건)의 대폭 감소가 주된 이유임.
- 감사완료는 5건으로 전년 동기 8건 대비 3건이 감소함.
 - 감사청구 건수 감소에 비해 감소율(37.5%↓)이 상대적으로 적은 바, 이는 전년도에 청구되어 이월된 감사(주민 2, 시민 1)의 영향임.

- 감사결과 조치사항은 행정상 조치의 경우 전년 동기 12건 대비 8건으로 4건(33.3%↓)이 감소하였고, 신분상 조치는 없었음.
 - 이는 감사청구 건수 등의 감소에 따른 영향과 신분상 조치를 취할 정도에 이르지 않았기 때문이었음.
- 또한, 감사완료한 5건의 감사 중 4건에서 9명의 외부전문가(시민참여 옴부즈만 포함)를 참여시킨 바, 전년 동기(6명) 대비 33% 증가한 것임.
 - 이는 올해부터 감사 시 외부전문가 참여를 필수사항으로 추진한 결과로서 향후에도 외부 전문가 참여 확대를 통해 감사의 신뢰도와 전문성을 향상시키도록 하겠음.
- 하반기에는 감사사례집을 제작하여 서울시 자치구 및 행정안전부, 광역자치단체, 서울시 공공도서관 등에 배포하고 홍보할 계획이며, 특히 시민감사청구의 경우에는 온라인 서명 시스템 운영이 시작되는 11월 이후부터는 증가할 것으로 예상됨.

주요 감사 사례

① 공원녹지사업소 공영주차장 주차단위구획 등 운영 관련 직권감사

- 2020.2.17.접수된 ‘중부공원녹지사업소 공영주차장 부당 운영 관련’ 고충민원 직접조사 결과 주차장 운영에 대한 개선 필요가 있어 직권 감사 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’, 서부 공원녹지사업소는 「서울특별시 주차장 설치 및 관리조례」에 따라 공영주차장 주차요금을 1회 주차 시 5분당 징수토록 ‘권고’

주요 감사 사례

② 은평구 정보공개 이의신청에 대한 정보공개심의회 미개최 관련 주민감사

○ 2017년 7월 이후부터 2019년 8월까지 은평구의 정보공개제도 운영 실태에 대해 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 위반 여부를 조사하여 달라며 감사청구

➔ 정보공개심의회 미개최로 인한 관련법령 위반으로 ‘기관경고’, 정보 공개 이의신청 처리 절차 미흡에 대해 절차를 개선토록 ‘권고’

③ 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’

④ 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’

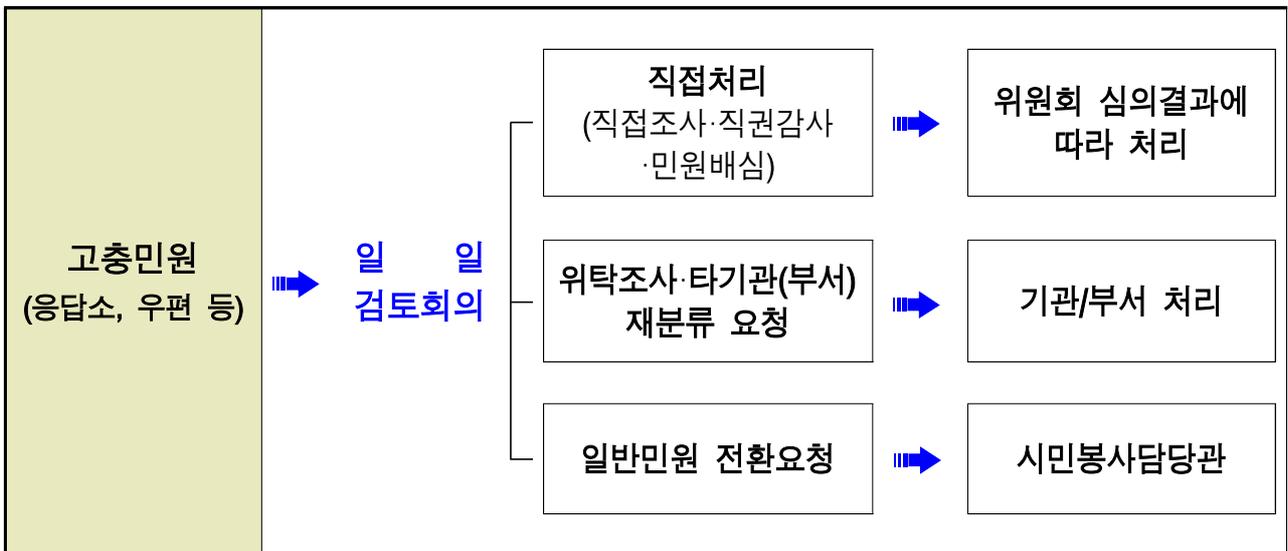
2

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 처리 및 조치실적

고충민원 접수 및 처리 현황(2020년 상반기)

(단위 : 건, %)

총계	처리유형				
	직접처리			위탁조사	이송이첩 (재분류)
	계	조사처리	내부종결 등		
1,607 (100)	158 (9.8)	134 (8.3)	24 (1.5)	-	1,449 (90.2)

* 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 654건 처리(일 평균 5.3건)
- 참석대상 : 위원장 및 위원(1인), 고충민원조사팀장 및 조사관

○ **고충민원 조치요구 실적(2020년 상반기)**

조사 처리 민원	조치 요구 민원	조치요구 내역		
		계	시정·개선권고	의견표명
134건	27건	36개	19개	17개

○ **직권감사 전환(2020년 상반기)**

접수경로	직권감사 전환 민원
응답소	공원녹지사업소 공영주차장 운영 관련 민원

○ **민원배심제 추진 실적(2020년 상반기)**

- 민원배심 처리 안건(민원) : 1건
- 핵심앵커시설 용도변경절차 거부의 부당함 시정 요청

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

실태분석 및 평가

- 2020년 상반기 위원회에 배분(접수)된 민원은 1,607건이며, 이는 전년 상반기 1,654건에 비해 별 차이없음.
- 전체 접수민원 1,607건(일일평균 8.83건) 중 직접처리 민원은 158건으로, 그 중 직접조사, 확인회신 등 조사처리 건수는 134건이며, 24건은 내부종결 등 처리하였음.

- 조사처리 건수는 전년 동기(212건) 대비 감소한 바, 이는 코로나19 사회적 거리두기 등으로 인한 감소 등으로 보임.
- 민원 134건을 조사처리하여, 조치가 필요한 27건의 민원에 대해 관계 기관 및 부서에 시정·개선권고 19개, 의견표명 17개 조치요구 하였음.
 - 이는 전년 동기 조치요구 24개 대비 50% 증가에 해당하며, 2기 위원회 출범 전('18년 4건, '17년 4건, '16년 10건)과의 비교에서도 계속 늘어난 것으로, 권고·의견표명 등 조치요구를 통해 시민권의 구제와 행정개선에 노력하고 있음을 보여줌.
- 코로나19에 따라 민원배심제 개최 신청 자체가 줄어들어 상반기 민원배심 개최 건수는 1건에 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 적정여부에 대한 직원감사 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

주요 민원처리 사례

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 채용과정에서 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

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 인상을 상한 개선

○ 신방화역 환승주차장 상가의 지나친 사용료 상승에 대한 조치 요청

주요 민원처리 사례

➔ 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 「공유재산법 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

5] 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

3

공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 기능 강화

- ◆ 市 역점사업, 시민 파급효과가 큰 사업 등을 대상으로 입회활동, 현장 확인 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, 선정심의회 등 참관)

□ 추진실적

○ 중점감시 활동 실적(2020년 상반기)

- 市 본청, 사업소 및 투자·출연기관에서 추진중인 1,180개 사업 중 121개 사업(10.2%)을 중점감시 대상으로 선정하고, 상반기 중에 17개 사업에 대한 감시활동을 완료함

구분	대상 사업					
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금
선정사업	121	32	24	12	26	27
완료사업	17	5	4	1	6	1

- 17개 사업에 대한 중점감시(완료) 결과, 15개 사업과 관련해 권고 및 의견표명 등 37개의 조치를 요구하였고, 1개 사업에 대해서는 직권감사로 전환하였음

구분	조치요구 실적				직권감사
	계	시정·개선권고	의견표명	현지시정	
중점감시	37개	10개	11개	16개	1건

○ **입회활동 실적**(2020년 상반기)

- 계약상대자 선정 과정에서 공정성이 요구되는 사업과 관련해 280회 입회를 목표로 선정하였으며, 상반기 중 203회 입회하였음
- 입회 활동 결과 25개의 현지시정 조치를 요구하였음

구분	목표	입회 횟수						조치요구 실적(개)			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	시정·개선권고	의견표명	현지시정
입회활동	280	203	6	113	49	33	2	25	-	-	25

- 기타 공공사업 감시·평가 조치요구 '20년 상반기 이행실태 점검(2월), 보도자료 배포(3월) 및 청렴서약제 이행실태점검(5월~6월)

□ **실태분석 및 평가**

- 중점감시는 연간목표 121개 사업 중 17개 사업(14%)을 완료하였고 세부 지적사항 37개에 대해 시정권고 등 조치(전년동기 : 완료 2건, 조치 2건) 하였으며, 104개 사업은 관련자료를 제출받아 감시활동 중에 있음
 - 특히 「대한노인회 서울시연합회 운영지원 사업」은 보조사업 관리태만 및 회계관리 소홀로 직권감사 전환하여 현재 감사중에 있음.
 - ▶ 상반기 중점감시 처리실적이 저조한 이유는 코로나19 사태의 장기화로 현장 감시활동에 일부 차질 발생
 - ▶ 중점감시 활동이 특정시기에 집중되지 않도록 분기별 목표설정 및 관리강화
- 입회활동은 연간목표 280회 중 203회(73%) 입회하였으며, 세부 지적사항 25개를 현지시정 조치함(전년동기 : 입회 181회, 조치요구 29개)
- 청렴계약제 이행실태점검은 '19년도 입회활동한 246건 계약(공사, 용역, 물품구매)에 대해 청렴서약서 징구, 계약정보공개 적정여부 등을 점검하여 시정토록 조치함

- 점검결과 청렴서약서 계약상대자는 모두 적정 징구하였으나 19개 계약은 발주부서용 청렴서약서를 미징구 하였고, 계약정보는 91.9%가 공개하고 있으나, 8.1%가 공개항목 미입력, 누락 등으로 일부 미공개한 것을 확인하고 시정 등 조치요구 하였음

주요 공공사업 감시활동 사례

① 사무편람, 사업계획서 등 작성 미흡 및 승인절차 미이행

- 서울특별시와 수탁기관간 체결된 협약서(시설형)에 따르면, “수탁기관”은 제6조(사업의 수행)에 의거 사무편람을 작성하고 “시”의 사전 승인을 받아 비치 사용토록 되어 있으나, 시의 승인을 득하지 않고 또한 협약시에 작성된 사무편람을 계속 사용하고 있음
 - ※ 서울 새활용플라자 시설관리 및 운영, 지하철 9호선 2·3단계 구간 위탁 운영, 중랑하수처리장 슬러지 건조 및 분뇨처리시설 위탁관리
- 서울 새활용플라자 시설관리 및 운영 위·수탁 협약서 제5조(사업계획) 사업계획서에는 사업계획에 필요한 기구·인력운용(근로자의 채용·급여·복리후생 등 근로조건 포함) 및 시설안전관리 계획을 포함하여 수립하도록 되어 있으나 기구·인력운용 계획을 포함하지 않고 사업계획서를 작성하여 제출하였고 “시(자원순환과)”에서는 그대로 승인처리 하였음
- 지하철 9호선 2·3단계 구간 위탁운영 협약서 제10조(관리운영계획)와 관련하여 위탁업체인 “서울교통공사”에서 제출한 사업(관리운영)계획서를 검토한 후 승인토록 명시되어 있으나 승인 절차를 이행하지 않았음
- 서울 새활용플라자 설치 및 운영 위·수탁 협약서 제7조에 의거 서울 디자인재단은 입주자 모집 선발 후 선정위원회 심의·의결을 거쳐 시의 승인을 받아 입주자를 선발하는 절차를 이행하지 않음
 - ➔ 이에 사무편람 작성 및 승인, 선정위원회를 구성토록 시정권고 조치 하였으며, 사업계획서 보완 후 시 승인절차를 이행하도록 의견표명함.

주요 공공사업 감시활동 사례

② 협약서 상 수탁자 권리 침해 조항에 대한 검토 필요

- 서울시와 수탁기관의 '위·수탁 협약서'는 서울시 조직담당관에서 시달된 "서울특별시 ○○사무 위·수탁 협약서(표준안)"을 기준으로 작성·체결하여 사용하고 있음
- 서울특별시와 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 높음
 - ※ 무형문화재 전수시설 위탁운영, 서울책보고 위탁운영, 인터넷 중독예방 상담센터 위탁운영, 노들섬 문화공간 조성사업 위탁운영
- ➔ 이에 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 검토할 것을 의견표명함

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 원인 파악 및 향후대책 방안을 수립하도록 시정권고함

4 제도 정비로 위원회 운영 체계 개선

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

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 회의 운영규정 일부개정 완료 및 발령(6.25.)

- 조례에서 정한 위임사항에 따라 시민참여옴부즈만 자격을 신설

2 위원회 출범 취지 및 성격에 맞지 않는 사무 정비추진

민원조정위원회 사무 이관 협의(위원회 → 시민봉사담당관)

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

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

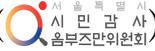
□ 2019년 위원회 연차보고서(Annual Report) 발간·배포(5월~)

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

□ 위원회 활동 관련 보도자료 적극적으로 제공(6건)

- 시민·주민·직권감사(1건), 고충민원 조사처리(2건), 공공사업 감시(1건)
- 세계옴부즈만협회(IOI) 정회원 가입(1건), 시민감사옴부즈만 임명(1건)

□ 시민이 체감하는 생활밀착형 홍보 전개로 시민 인지도 제고

- 시각적 인지도 제고를 위한 위원회 정책브랜드() 공문서 반영(1월)
- 위원회 홍보 동영상 다중이용시설(시청사 시민게시판) IPTV 표출(1월)
- 행정전화 통화연결음(위원회 기능·역할 등 안내멘트) 제작·반영(2월)
- 정책브랜드() 활용 기념품(에코백·텀블러) 제작·배포(5월)

※ 위원회 블로그 방문자 수 : 전년 동기 월 평균 520명 대비 697명으로 34% 증가

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

- '시민의 눈으로 행정을 살피고, 시민의 마음으로 바로잡겠습니다.' 강조
- 위원회 기능, 주요사례, 감사청구·조사신청·감시제안 절차 등 안내
- 시금고 은행 비치 완료 및 향후 시민사회단체·주민자치회 등 방문, 市 주관 시민행사, 시민청·정책박람회 등 시민방문 잦은 곳에 비치

② 위원회 홈페이지 구축을 통한 시민 접근성 향상

추진내용

- 블록체인 온라인 자격증명을 활용한 시민감사 온라인 청구시스템 구현
- 예산, 계약, 지출 등 데이터를 연계한 공공사업의 감시·평가 시스템 구현
- 위원회 기능 및 역할 홍보를 위한 업무통합 웹사이트 구축

추진방법

- 시민감사 온라인 청구시스템과 공공사업의 감시·평가 시스템 구축과 병행

추진현황

- 홈페이지 등 시스템 구축 계획 수립 및 사전절차 이행
 - ▷ 정보화사업 중복성 심사, 제안요청서 검토, 정보통신 보안성 검토('20.1월)
- 사업 발주·계약 및 착수(4월 ~ 10월)
 - ▷ 우선협상 대상업체 선정(4.7.), 사업 착수(4.20.)

③ 세계옴부즈만협회(IOI) 정회원 가입으로 국제적 위상 제고

가입 필요성

- 메가시티 서울시 위상에 걸맞게 국제 네트워크 조직 가입
- IOI 총회 등 옴부즈만 관련 국제행사 유치 및 참여로 국제교류 기반 마련

가입 현황

- 가입결정 : '20. 5. 18. IOI 이사회에서 결정
- 가입자격 : 정회원(회원 종류 : 정회원, 준회원, 명예종신회원)
- 정회원 권한 : 총회 등에서 투표권 및 임원 임후보권, 중요사안 최종 결정

향후 추진계획

- 제12차 IOI총회 및 컨퍼런스 참석('21.5.23.~5.28./아일랜드 더블린)
- 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

- 청렴공직기강 확립교육, 위원회 시스템 내용 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 개최(2월)
 - ▷ 2020년 공공사업 감시·평가활동 대상사업 선정 및 활동계획 논의 등

2 위원회 감사·조사·감시활동 시민참여 확대

외부 전문가·시민참여옴부즈만 등 시민참여 실적

(단위:명, '20.7.1. 중복포함)

총 참여인원	주민·시민·직권감사	공공사업 감시·평가		민원배심제
		중점감시	입회활동	
224	11	5	203	5

3 직원 사기진작과 보호를 위한 프로그램 운영

직무성과 우수자 특별휴가 등 인센티브 제공

- 직권감사 발굴 등 직무성과 우수자 포상 및 특별휴가 실시(3명)

민원상담실내 악성민원을 대비한 CCTV 1대 설치·운영

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

시민참여 활성화와 공공사업감시 효율화 시스템 구축 추진

- 거주지 자격증명 시스템 연계 및 온라인 전자서명 시스템 구현(8월)
- 예산 및 계약 관련 데이터 연계 및 공공사업감시시스템 구현(9월)
- 시스템 단위시험과 종합시험을 통한 전체적인 시범운영 및 오픈(10월)

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

시민감사옴부즈만위원회 조례 일부개정 추진

- 위원의 자격인정 대상범위를 확대함
- 시민감사 청구연령을 18세로 하향하고 연서기간 조항을 신설함
- 감사청구심의회 심의위원이 한 차례만 연임할 수 있도록 함
- 다양한 시민들이 참여할 수 있도록 시민참여옴부즈만의 자격을 확대함
- 시민의 감사청구서를 정비하면서 시민감사청구 청구인명부를 신설함

위원회 활동성과 및 맞춤형 홍보활동 등 시민인지도 강화

- 보도자료 제공 등 언론매체 연계 홍보 지속 추진(반기별)
- 자치구 소식지 게재를 통한 주민밀착형 홍보(8월)
- 위원회 홈페이지 구축을 통한 시민 접근성 향상(10월)
- 퀴즈이벤트, 버스 등 대중교통 매체 활용 홍보 추진(10월)

위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

- 시민의 행정참여 관점에서 본 서울시 시민감사옴부즈만위원회의 현황과 발전방안 토론회(9월)
 - 시민이 문제를 제기하고 위원회가 조사하여 개선한 서울시정 사례 공유
 - 행정참여 관점에서 본 서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 실태와 보완점
 - 전문가와 함께하는 서울시 시민감사옴부즈만위원회 발전 방안 토론
- 시·자치구 등 고충민원 담당자 역량 강화 교육 실시(하반기)
 - '19년 민원서비스 종합평가 우수 자치구의 고충민원처리사례 교육
 - 고충민원처리 담당자를 위한 악성민원 법적 대응 방안 및 판례 강의
- 위원회 직원 전문교육기관의 직무교육으로 전문성 강화
 - 감사원 및 인재개발원의 감사·조사·감시 관련 직무교육 이수 확대
- 전문가 및 전임 시민감사옴부즈만 초청 간담회
 - 전임 옴부즈만의 활동 경험 공유 및 위원회 발전방안 의견수렴
- 위원회 감사·조사·감시활동 외부 전문가 참여 확대
 - 시민참여옴부즈만 포함 분야별 전문가 참여 활성화(감사별 1인 참여 등)

시민감사옴부즈만 현황

'20. 6. 30.
기준)

직위	성명	임기	주요경력	비고
위원장	 박근웅	'19.2.23. ~'22.2.22.	<ul style="list-style-type: none"> · 참여연대 집행위원(선출직) · 참여연대 공동사무처장, 협동사무처장 	
위원	 임진희	'18.2.1. ~'21.1.31.	<ul style="list-style-type: none"> · HDC현대산업개발 상품개발본부 · B.N.U.건축사사무소 대표 	
위원	 안영	'19.2.25. ~'22.2.24.	<ul style="list-style-type: none"> · 과천시의회 의원 · 세무법인 안길, 삼정회계법인 	
위원	 홍철호	'19.7.1. ~'22.6.30.	<ul style="list-style-type: none"> · 국민권익위원회 부이사관 · (사)교남재단, 한국 생명의 전화 이사 	
위원	 문봉호	'19.7.1. ~'22.6.30.	<ul style="list-style-type: none"> · 구로구 옴부즈맨 · (주)현신종합건축사사무소, 건축사 	
위원	 전미희	'19.9.2.~ '22.9.1.	<ul style="list-style-type: none"> · 민주언론시민연합 공동대표, 협동사무처장 · 성북구마을사회적경제센터 실장 	
위원	 박애란	'20.1.6.~ '23.1.5.	<ul style="list-style-type: none"> · 법조공익모임 나우 상근변호사 · 환경부 환경오염피해소송지원변호사 	