

2021년

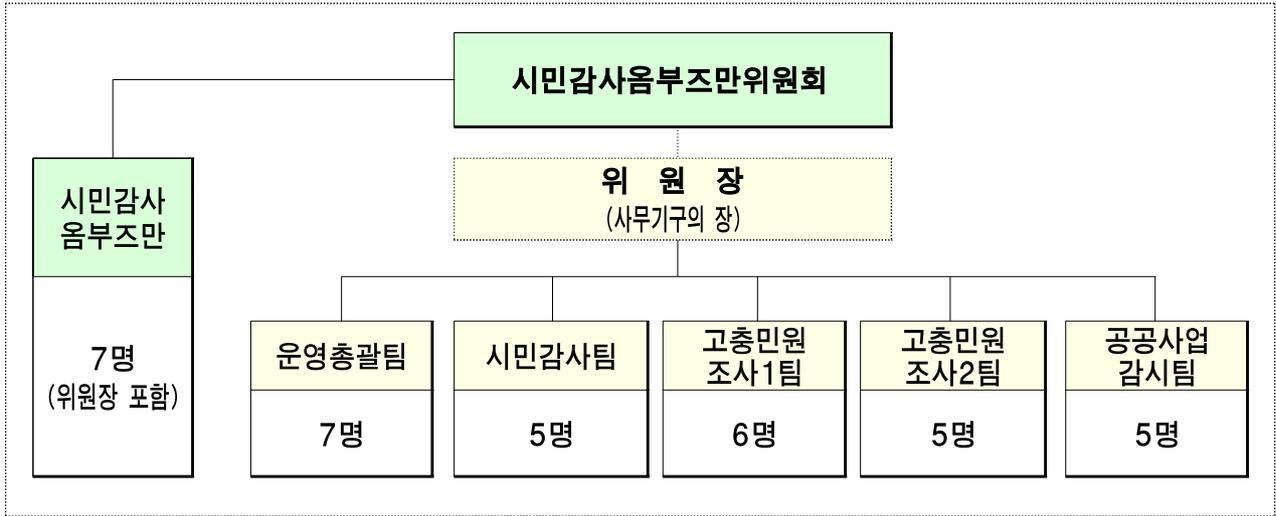
시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

2022. 2.

I . 일 반 현 황

조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



인 력

..... 정원 32명 / 현원 29명

(‘21.12.31. 기준)

구 분	총계	시민감사옴부즈만			사무기구				
		소계	위원장 (개방형 4급)	위 원 (시간선택제 임기제공무원 가급)	소계	5급	6급	7급	8급
정원	32	1	1	(6)	31	6	17	7	1
현원	29	1	1	(6)	28	6	15	6	1
과부족	△3	-	-	-	△3	-	△2	△1	-

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

주요임무

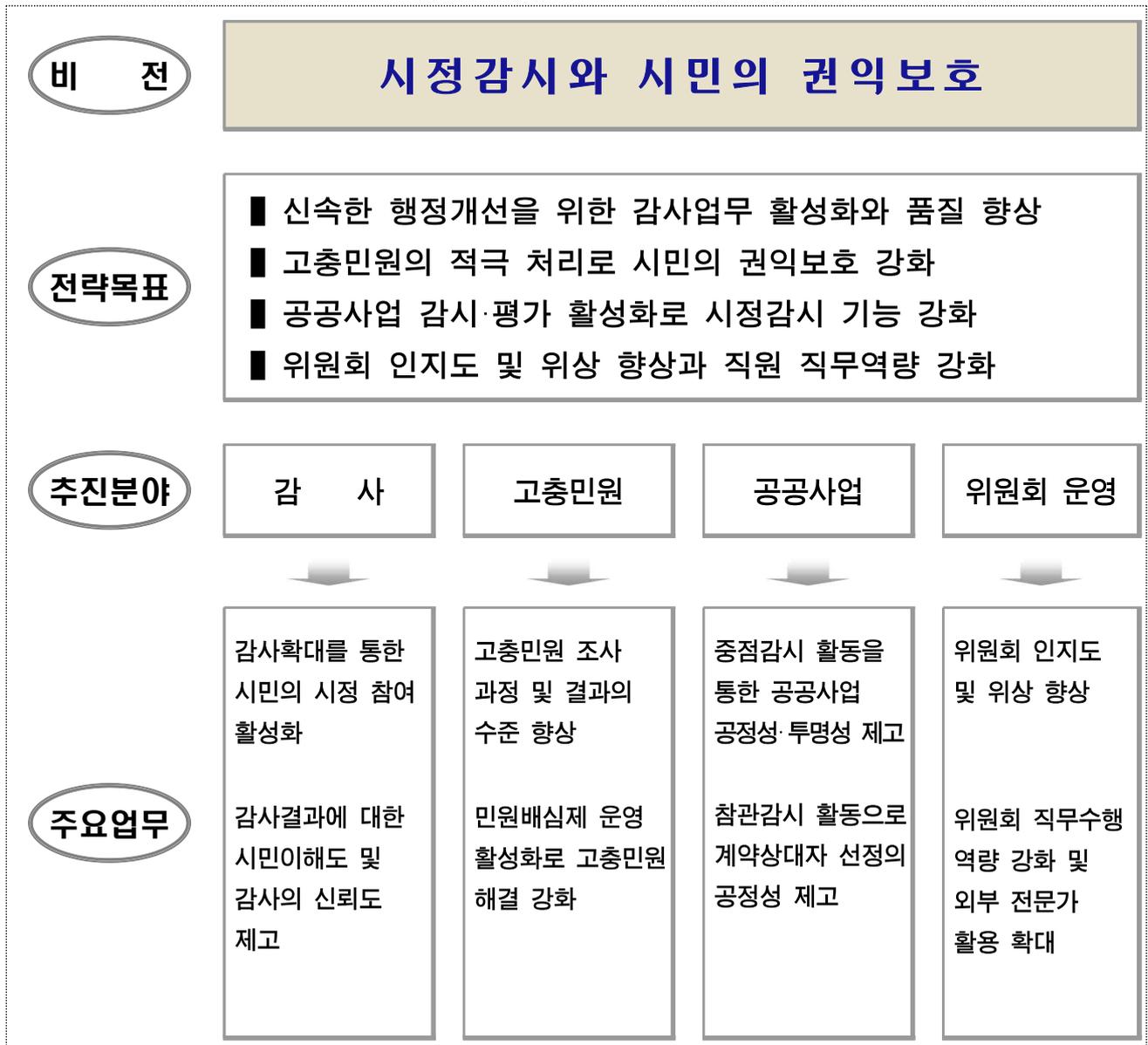
- 주민·시민감사 청구, 시의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 고충민원의 조사·처리 및 조정·중재
- 공공사업에 대한 감시·평가 등

Ⅱ . 정책비전 및 목표

〈 2021년도 정책환경 변화 〉

- 2기 위원회('19.2~'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 불합리한 행정제도 개선

- ◆ 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 제21조 및 조례 제15조	조례 제12조부터 제14조
청구주체	○ 18세 이상 주민 일정 수 이상의 연서 - 자치구 조례에서 정한 일정 수 (100~150명) 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(12월말 기준)

○ 감사접수 및 처리 현황

- '21년에 청구된 감사 중 11건은 감사완료, 2건은 감사 진행 중임.

〈 2021년 감사실시 현황 〉

(단위: 건)

연도	합계	감사완료				감사 진행 중			
		소계	주민	시민	직권 등	소계	주민	시민	직권 등
2021.12.	13	11	4	5	2	2	1	-	1
2020	10	9	4	2	3	1	-	-	1
2019	16	15	2	8	5	1	1	-	-

* 연도별 감사결과 의결 기준

- 감사청구 수리된 12건 중 주민감사 및 시민감사 각각 5건씩이며, 청구된 감사건 중 명부 미제출된 주민감사 1건과 청구요건이 결여되어 각하된 시민감사 1건은 감사가 실시되지 못함.

〈 연도별 감사청구 현황(직권감사 포함)〉

(단위: 건)

연도	합계	수리				각하			명부 미제출 등
		소계	주민	시민	직권 등	소계	주민	시민	
2021.12.	14	12	5	5	2	1	-	1	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 12월말 기준 행정상 조치는 27건으로 시정요구 2, 기관경고 2, 기관주의 7, 개선요구 1, 권고 12, 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	회수 등
27	27	2	2	7	1	12	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.~11월 중

□ **주요 처분사례**

○ **용산구 용산마을자치센터 위탁사업 관련 주민감사(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(1.19.~3.18.)**
 - 건축위원회 회의 개최 관련 법령을 영등포구가 준수하지 않은 사실 등을 확인하여 ‘기관경고’ 하고, 건축허가 시 일조권 침해사항을 적극 고려할 것을 ‘권고’
- **성북구 장위13-4구역 조합설립인가 동의서 처리 등 관련 주민감사(3.19.~6.7.)**
 - 토지소유주 본인이 아닌 제3자가 작성한 것으로 의심되는 조합설립동의서를 제대로 확인하지 않은 성북구에 ‘기관주의’와 함께 재확인할 것을 ‘권고’
- **종로구 창신동 사회주택 조성사업 관련 시민감사(6.3.~7.29.)**
 - 문서 보유기간 미준수 및 인수인계 소홀로 ‘기관주의’ 조치하고, 사회주택 종합지원센터에 대한 관리감독 강화할 것 등을 ‘권고’
- **2021 서울연극제 개최 지원 보조사업 등 관련 시민감사(8.5.~10.7.)**
 - 보조사업자의 실적보고서 제출기한을 단축한 협약서 내용이 부적정한 것과 연극제 행사 종료일을 기준으로 예산 항목 변경 승인 여부를 결정하는 것은 부당하여 ‘시정요구’
- **코로나19 자가검사키트 도입 관련 시민감사(8.19.~10.21.)**
 - 재난관리기금 심의절차 및 물품구매 절차를 위반하고, 업무담당자의 견적서 확인 소홀에 대해 ‘부서주의’
- **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’
- **서대문구 통합관제센터 CCTV 모니터링 용역입찰 관련 대항감사(8.26.~10.24.)**
 - 용역이행실적 증명 진위 여부에 대해 작성기관의 확인을 거치지 않은 점에 대해 ‘기관주의’

□ 실태분석 및 평가

○ 감사청구 및 완료 건수 모두 전년 대비 증가함.

- 감사청구는 14건, 완료건수는 11건으로 전년 동기와 대비하여 각각 40%(4건↑), 22%(2건↑) 증가하였으며, 직권감사는 전년도 이월된 1건 외에 신규 발굴은 없는 것으로 나타나 적극적인 직권감사 안전 발굴 노력이 요구됨.
- 12월말 현재 주민감사 1건과 시의회 의뢰감사 1건이 감사진행 중에 있어 감사 실시건수는 2021년 대비 좀 더 활성화 될 것으로 기대됨.

○ 불합리한 행정제도로 인한 시민불편 해소 및 청구인 권익 향상에 중점

- 행정상 조치는 27건으로, 전년 동기 63건 대비 36건(57%↓)이 감소하였으나, 이는 2020년도의 경우에는 직권감사 2건에서 개선해야 할 부분이 특히 많이 나온 결과로 인해 감사처분 건수가 증가한 경우로서 2021년의 감사처분 건수가 특별히 적었다고는 할 수 없음.

※ 2020년 대한노인회 서울시연합회 운영지원 직권감사(7건 조치), 서울시 자치구 정보공개심의회 미개최 등 직권감사(45건 조치)

- 또한, 감사대상기관에 대한 권고와 기관주의 등이 많았던 것은 행정전반에 시민을 불편하게 하는 사항들이 많아 이를 개선함으로써 시민불편을 해소하고 청구인의 권익을 향상시키는 데 역점을 두었기 때문임.

○ 내·외부 전문가 참여 확대로 감사의 신뢰도와 전문성 향상에 기여

- 감사결과 완성도와 신뢰도 향상을 위해 감사 완료한 11건 중 8건에 내·외부전문가 28명을 참여시켰으며, 이는 7건의 감사에서 15명이 참여한 전년 동기 대비 참여인원이 87% 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 물품구매시 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 부적정하게 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 '원고'

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

④ 종로구 창신동 사회주택 조성사업 관련 시민감사

○ 서울시 종로구 창신동 23-575 사회주택사업은 2016년 5월 서울주택도시공사에서 해당 토지를 매입하여 방치하다가 2021년 5월 착공 단계에 있는데 지금까지 사업이 지연된 사유 및 사업자 선정부터 착공까지 사업진행 과정에서 업무처리가 적절했는지에 대하여 시민감사 청구

➔ 심사채점표를 비롯한 제반서류의 보존기한 미준수와 업무 인체·인수 미흡에 따라 '부서주의' 하고, 심사결과를 증빙하는데 필요한 회의록을 작성하고 결과 보고서에 첨부할 것, 사회주택종합지원센터에 대한 관리감독을 강화할 것, 민·관협력형 사회주택 건축과정에 대한 점검 및 지원을 강화할 수 있는 방안을 마련하도록 '원고'

주요 감사 사례

5] 2021 서울연극제 개최 지원 보조사업 등 관련 시민감사

○ 서울시 문화예술과에서, 서울연극협회에 서울연극제 등 4개 연극제의 진행을 위한 보조금을 지원하면서, 보조금 정산을 관련 법규에 따르지 않고 임의 해석하여 정산 처리하고 있어 시민감사 청구

➔ 문화예술과와 서울연극협회간 5개 연극제지원 지방보조사업 협약서 내용중 지방보조사업자의 실적보고 기한을 사유가 발생한 날로부터 1개월 이내로 단축하고, 보조금 집행시 제로페이로만 제한한 점과, 5개 연극제지원 지방보조사업의 사업기간을 서울연극협회가 제출한 사업계획서에 명시된 사업기간을 적용하여 예산항목 변경 승인 여부를 결정하는 것은 부당하므로 '시정요구' ,

협회가 제작지원비를 지원받는 연극단체 등에게 요청해서 서울시에 제출해야 하는 세부 사용내역 또는 지출증빙 자료의 종류와 형식 등에 대한 안내자료를 지방보조사업자인 협회와 협의하여 마련할 것을 '권고'

6] 코로나19 자가검사키트 도입 관련 시민감사

○ 서울시에서 실시한 '자가검사 키트 도입 시범사업'은 검사키트 구매 과정 등 사업진행 과정에서 재난기금운용심의회를 진행하지 않고, 구매업체 선정 및 계약을 먼저 이행하는 등 행정절차를 위반 하였기에 이를 조사하여 책임소재를 분명히 하고자 시민감사 청구

➔ 재난관리기금을 사용하기 위해서는, 사업실시 전에 <재난관리기금 운용심의위원회>의 심의 및 승인을 받아야 하나, 심의회 의결 전에 미리 물품을 공급하고 후에 심의절차를 거침으로써 심의절차를 위반한 점, 자가검사 키트를 구매하면서 계약체결 전 키트를 현장에 우선 공급하고 후에 계약을 체결한 것은 물품구매계약의 일반기준을 위반한 점, 직원들이 업체의 견적서 수령시 견적서 기재사항 확인이 철저하지 못한 점 등에 대해 '부서주의'

7 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 못했다며 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 부적절 하므로 마포구에 ‘기관주의’

8 서대문구 통합관제센터 CCTV 모니터링 용역입찰 관련 대행감사

○ 서대문구에서 발주한 2021년 서대문 통합관제센터 CCTV 모니터링 용역 입찰관련 1순위 업체가 제출한 이행실적이 인정범위를 벗어난 거짓 실적임에도 적격심사에서 이를 제대로 검토하지 않고 계약을 체결하였으므로 계약을 해제·해지 하고 부정당업체로 지정해야 함을 주장

➔ 서대문구가 CCTV 모니터링 용역이행실적 증명을 위해 업체가 제출한 ‘LH 용역’ 과업내용서 등 제출된 자료의 진위여부를 작성기관의 확인을 거치지 않고 이를 근거로 CCTV 모니터링 용역이행실적이 인정된다고 판단한 것은 부적절하여 ‘기관주의’

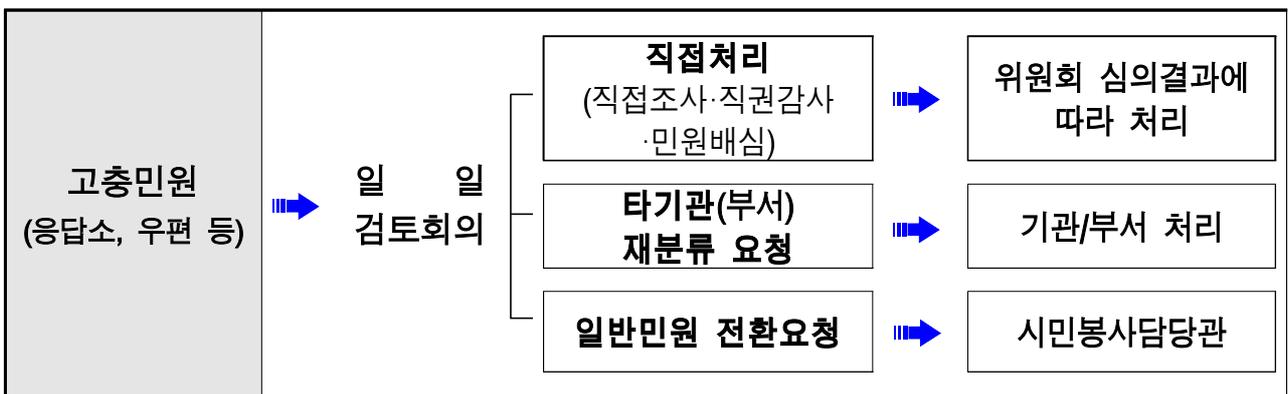
2

고충민원의 적극 처리로 시민의 권익보호 강화

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

고충민원 처리개요

고충민원 처리 흐름도



추진실적(12월말 기준)

고충민원 접수·처리

- '21년 고충민원은 총 5,923건(일일평균 22.9건) 접수되었으며, 직접처리가 631건(10.7%), 재분류 등 이송·이첩이 5,292건(89.3%)임.
- 직접처리 민원(631건) 중 직접조사, 확인회신 등 조사처리 건수는 336건이며, 295건은 내부종결 등 처리하였음.

(단위: 건, %)

연도	총계	처리유형			
		소계	직접처리		이송·이첩 (재분류 등)
			조사처리	내부종결 등	
2021	5,923 (100)	631 (10.7)	336 (5.7)	295 (5.0)	5,292 (89.3)
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 562건 처리(일 평균 2.2건)
- 참석대상 : 위원장 및 위원(1인), 고충민원조사1·2팀장 및 조사관

○ **고충민원 조치결과**

- 민원 336건을 조사처리하여, 조치가 필요한 61건의 민원에 대해 관계 기관(부서)에 권고 91개, 의견표명 16개 등 총 107개 조치 요구하였음.

연도	조사처리 민원	조치요구 민원	조치요구 내역		
			계	시정·개선권고	의견표명
2021	336건	61건	107개	91개	16개
2020	265건	55건	88개	60개	28개

○ **민원배심제 추진실적**

- 민원내용: 재건축에 따른 지하철역 출입구 및 환기구 이설공사 준공 관련 시정 요청(6.8., 주택재건축정비사업조합)
- 배심결정: 신청인의 청구사항 ‘기각’(7.20)
- ※ 기각과 별도로 의견표명함 : 해당 구청에 향후 유사한 문제 재발방지 방안 마련 및 현 문제에 대한 방안을 강구토록 의견표명

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 기존 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’
- **자동차 진입억제용 말뚝(블라드) 설치 부적정 관련 권고(6.10.)**
 - 점자블럭과 블라드 간격 및 블라드 간 사이가 좁아 휠체어나 유모차 등의 통행에 불편을 초래할 수 있어 블라드 간의 간격과 블라드와 점형블럭의 간격을 법령의 규정에 맞게 재설치 할 것을 ‘권고’
- **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 잔액변동이 발생한 날을 기준으로 산정하지 않고 연체일자 누적으로 잘못 계산하여 4백여만 원을 부당하게 청구한 것에 대해 연체료를 재산정 할 것과 관련 내용에 대해 직원교육 실시 ‘권고’
- **공공체육시설 사용수익 허가업체 계약조건 위반 관련 권고(8.6.)**
 - 한강공원 테니스장 이용료를 부당 징수하여 허가조건을 위반한 사용·수익 허가 받은 자에게 위약금 부과하고, 테니스장 예약시스템은 일반시민이 편리하게 예약·이용할 수 있는 방안을 마련할 것을 ‘권고’

- **집회시위 차단을 위한 펜스 및 화분 설치 시정 관련 권고(9.6.)**
 - 도로 2개 차로에 대형 화분 150여개를 수십 미터에 걸쳐 설치하고 펜스를 치는 것은 도로관리청으로서 도로관리를 위해 필요한 최소한의 한도를 넘는 것으로, 도로의 기능을 회복하거나 통행 및 안전을 확보하는 등 적법한 조치에 해당하지 않아 도로관리청인 자치구에 시정 권고
- **택시운전자격 착오 취소처분 관련 담당자 문책과 권고(9.15.)**
 - 관련규정 미숙지로 택시운전자격 착오 취소한 해당직원에게 대해 신분상(주의) 조치할 것과 민원인의 피해 구제와 관련하여 민원인이 국가배상법에 따른 배상신청을 할 수 있도록 자치구에서 권유할 것을 '권고'
- **의견광고 게시 불승인 사유 미통지 등 관련 권고(10.21.)**
 - 의견광고 심의 요청 결과 통보 시 거부의 이유(불승인 사유)를 구체적으로 알려줄 것과 심의결과에 이의가 있을 시에는 재심의를 신청할 수 있다는 사항을 「광고관리규정」에 반영하도록 개정 '권고'
- **민간위탁시설 예산의 일방적 삭감 추진 관련 권고(11.19.)**
 - 수탁기관 노동자 보호를 위한 관리기준 준수와 행정의 신뢰 확보를 위하여 수탁기관과 적극적으로 소통하고 협의하면서 예산 편성을 재검토하는 등 보다 적극적인 노력을 기울일 것을 '권고'

실태분석 및 평가

- **위원회 민원접수 및 조사처리 건수의 증가**
 - 2021년 위원회에 배분(접수)된 민원은 5,923건이며, 이는 전년 2,023건에 비해 대폭 증가(293%↑) → 2020년 민원종류변경 건 미포함
 - 조사처리 건수는 336건으로 전년(265건) 대비 증가(26.8%↑)
- **권고·의견표명 등 조치요구를 통해 시민권의 구제와 행정개선에 노력**
 - 조치가 필요한 61건의 민원에 대해 관계기관(부서)에 총 107개(권고 91, 의견표명 16) 조치요구 하였으며, 이는 전년 대비 19개(22%) 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 공고 기간을 설정하여 시민들의 참여 기회를 최대한 보장하도록 의견표명함.

5] 블라드 설치 규정에 적합하게 재설치 조치

- 노원구 공릉동 풋살경기장 옆 솔밭공원으로 올라가는 진입로 블라드의 「블라드간 간격, 장애인 점자블록과 블라드 사이의 거리가 블라드 설치 규정에 맞지 않는다는 내용의 민원 제기
- ➔ 현장조사 결과, 블라드 간격은 1.5m 거리를 기준으로 간격 조정의 여지가 있고 또한 점자블록과 블라드 간격 및 블라드 간 사이가 좁아 휠체어나 유모차 등의 통행에 불편을 초래할 수 있어 법령의 규정에 맞게 재설치 할 것을 권고함.

주요 민원처리 사례

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

➔ 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 제160조 제3항 규정과 일치 하지 않는 부분은 시정할 것을 권고함.

⑦ 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 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.

주요 민원처리 사례

8 공공체육시설 사용수익허가업체 계약조건 위반 시정

○ 한강공원 테니스장(잠원, 망원)을 사용·수익 허가받은 자가 이용료를 과다하게 징수하는 등 허가조건과 다르게 공유재산을 사용한 것과 공유 재산 운영실태에 대해 조사 요구 민원 제기

➔ 한강공원 테니스장을 사용·수익 허가받은 자가 허가조건(변당 1회 2시간 이내, 단체 독점 사용시 5,000원, 월 정기사용시 75,000원)과 다르게 임의로 테니스장 이용료를 이용자와 상호 협의하여 납부·징수하였으며, 테니스장 예약시스템에 이용료의 세부내용을 게시하지 않은 것으로 확인되어 허가조건을 위반해 이용료를 부당 징수한 사실에 대해 위약금을 부과 조치하도록 권고하고,

이용료를 포함한 테니스장 예약시스템은 일반시민이 편리하게 예약·이용할 수 있도록 서울시 공공서비스 예약시스템을 이용·운영하는 방안을 마련할 것을 권고함.

9 집회시위 차단을 위한 펜스 및 화분 설치 시정 요구

○ 자치구에서 도로 2개 차로에 대형 화분을 고정·설치함으로써 교통 체증과 1인 시위를 방해하고 있다는 민원 제기

➔ 도로에서의 집회 소음 등 인근 주민들로부터 민원이 지속적으로 제기되고 있어 이에 대한 민원해결과 서울시 코로나19 확산 방지를 위한 서울 전역 집회 금지 고시 등에 의거해 1인 시위를 제한한 사항에 대해 도로관리청은 관련 조치를 취할 수 있는 권한은 있으나,

도로 2개 차로에 대형 화분 150여개를 수십 미터에 걸쳐 설치하고 펜스를 치는 것은 도로관리청으로서 도로관리를 위해 필요한 최소한의 한도를 넘는 것으로, 도로의 기능을 회복하거나 통행 및 안전을 확보하는 등 적법한 조치에 해당하지 않아 도로관리청인 자치구에 시정 권고함.

주요 민원처리 사례

10 택시운전자격 착오 취소처분 관련 담당자 문책과 피해구제

- 「여객자동차 운수사업법」에 명시된 ‘상습범’에 한하여 택시운전자격 취소 대상이라는 규정을, 담당자가 업무미숙으로 파악하지 못하여 민원인의 택시운전자격을 취소하면서 이를 민원인 소속 택시회사 등에 통보함에 따라, 민원인이 퇴사하는 피해가 발생하여 민원제기
 - ➔ 민원인이 이의를 제기하지 않았다면 철회하는 정정통보도 이루어지지 못하였을 것이기에 해당 직원에 대해 신분상(주의) 조치를 할 것과 아울러 민원인의 피해 구제와 관련하여 민원인이 국가배상법에 따른 배상신청을 할 수 있도록 조치할 것을 권고함.

11 의견광고 게시신청 불승인 사유 미통지 등 시정 요구

- 서울교통공사에 의견광고 심의를 요청하였으나 불승인되었고, 불승인 이유는 공개되지 않아 재심의 요청 시 불승인 사유를 알 수 없어 광고를 수정할 수도 없고, 불복절차 진행 판단을 하기도 힘들다며, 불승인 사유를 반드시 통보해 주고, 공사의 「광고관리규정」에 의견광고 심의 결과 통보 시 불승인 사유가 반드시 포함되게 수정하여 줄 것을 요청
 - ➔ 민원인이 공사에 요청한 의견광고 게재와 그를 위한 심의신청은 민원처리법에서 말하는 민원에 해당한다고 볼 수 있으며, 서울교통공사는 민원처리법 제2조에 따라 민원처리법의 적용을 받으며, 민원처리법 제27조는 “민원의 처리결과를 통지할 때에 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 한다”고 규정하고 있음. 따라서 의견광고 심의요청 결과를 통보하면서, 민원내용을 거부한다는 결과(불승인)만 알려줄 뿐, 거부의 이유(불승인 사유)를 통지하지 않은 것은 부당한 업무처리에 해당된다고 판단하여 심의결과의 사유를 구체적으로 알려줄 것과 심의결과에 이의가 있을 시에는 재심을 신청할 수 있다는 사항을 「광고관리규정」에 반영하도록 권고함.

주요 민원처리 사례

12 민간위탁시설 예산의 일방적 삭감 추진에 따른 수탁자 부담 시정

- 서울특별시 NPO지원센터' 운영사무를 '19.11.15.~'22.11.14.까지 민간위탁 받았는데, 서울시는 2022년 예산안 수립과정에서 2021년 대비 56%의 예산을 삭감하여 예산 감액에 따른 사업 축소와 센터 직원 감원이 불가피하게 되어 부당하다고 민원 제기

➔ 민간위탁 협약기간(2019. 11. 15.~2022. 11. 14.) 동안의 민간위탁 규모는 최초 민간위탁 공고 시 공고된 2019년 위탁금액인 2,382,835천원 범위에서 다소간의 차이가 있을 뿐 민간위탁으로 수행하는 사무와 고용유지의 범위도 예상 가능한 범위 내에 있을 것으로 신뢰하고 협약을 맺었을 것이라고 보는 것이 상당하다고 판단되고,

서울시가 예산을 1,146,190천원으로 절반 가까이 감액하고 센터 인원을 17명에서 10명으로 감원할 것을 사전에 아무런 협의없이 일방적으로 통보하고, 해고 위험을 수탁기관 노동자들에게 감내하라고 한다면 「서울특별시 민간위탁사무 예산·회계 및 인사·노무 운영 매뉴얼」의 서울시 수탁기관 노동자 보호를 위한 관리 기준과 「민간위탁 노동자 근로조건 보호 가이드라인」을 벗어나 민간위탁 고용불안의 위험을 수탁기관에게 일방적으로 전가하는 결과가 될 수 있다는 점을 신중하게 고려할 필요가 있다고 판단하여,

해당 부서와 예단담당관에 수탁기관 노동자 보호를 위한 관리 기준 준수와 행정의 신뢰 확보를 위하여 '서울특별시 NPO지원센터' 수탁기관과 적극적으로 소통하고 협의하면서 예산 편성을 재검토하는 등 보다 적극적인 노력을 기울일 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(12월말 기준)

○ 중점 감시활동

- 대상사업 1,026개 사업 중 122개 사업(11.9%)을 중점감시 대상사업으로 선정하여 122개 사업에 대한 중점감시를 완료하고, 140건 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	122	24	20	13	45	20

(단위: 사업 개, 조치 건)

연도	조치요구 사업	조치실적				직권감사
		계	권고	의견표명	현지시정	
2021	71	140	77	21	42	-
2020	52	104	52	20	32	1

○ **참관활동**

- 계약상대자 선정과정에 310회 참관예상 목표를 설정하여 261회 참관을 완료하고, 20개 사업에 대해 22건 조치함.

(단위: 사업 개, 조치 건)

연도	예상 참관 횟수	참관실적						조치실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견 표명	현지 시정
2021	310	261	16	165	38	41	1	22	2	13	7
2020	280	305	13	168	75	46	3	34	-	-	34

□ **주요 활동사례**

- **서울 어울림체육센터 설계용역 관련 권고 등(5.24.)**
 - 통합사업관리정보시스템(One-PMIS) 이용가능성 등을 검토하여 조치하고, 설계 용역은 공공건축물 건립공사 종합개선안에 의거 처리하도록 권고
- **서울노동권익센터 관련 권고 등(7.8.)**
 - 위탁기관 사무편람의 채용심사위원회 외부위원 규정을 「민간위탁관리지침」에 따라 개정할 것과 외부위원을 과반수 이상 선임할 것을 권고
- **광역소공인 특화지원센터 관련 권고 등(8.5.)**
 - 「민간위탁사무 예산·회계 및 인사·노무 운영 매뉴얼」 지침에 따라 사업비의 미집행 비율만큼 위탁사업 수수료를 재산정하고 초과 지급된 위탁사업 수수료를 반납 받도록 권고

- **감정노동종사자 권리보호센터 관련 권고 등(9.9.)**
 - 사무편람, 협약서, 근로기준법에 따라 위탁기관 종사자인 센터장, 관장과 근로계약서를 작성하여 체결하고 보관할 것을 권고
- **5~8호선 엘리베이터 및 휠체어리프트 유지관리 관련 권고 등(9.30.)**
 - 공사업가계산서에 반영된 국민건강보험료, 노인장기요양보험료, 국민연금 보험료를 낙찰율을 적용하지 않은 보험료로 수정할 것을 권고
- **산악문화체험센터 관련 권고 등(10.28.)**
 - 위·수탁협약서에 공유재산에 대한 손해보험 가입규정은 「공유재산 및 물품 관리법 시행령」과 「민간위탁관리지침」을 위반한 것이므로 수정 권고
- **서울 미디어시티 비엔날레 관련 권고 등(11.4.)**
 - 용역업체 선정을 위한 제안서평가위원회의 평가결과 공개 시 평가위원 명단과 평가위원별 세부평가점수를 공개하지 않아 공개할 것을 권고
- **신진미술인 전시지원 사업 관련 권고 등(12.2.)**
 - 보조금 지원대상자에게 손해배상을 제3자 보증인에게 청구할 수 있도록 부당하게 요구하는 지원금 교부신청서의 보증인 항목 삭제할 것을 권고

실태분석 및 평가

- **공공사업 중점감시는 연간목표 122개 사업중 122개 사업을 완료하고, 권고 77건, 의견표명 21건, 현지시정 42건을 조치하였음.**
 - 공공사업 중점감시는 1년 동안 감시활동을 실시하고 그 결과보고서를 작성 하므로 사업 특성상 불가피하게 하반기에 집중되는 경향이 있음.
 - 중점감시 활동이 하반기에 집중되지 않도록 분기별 추진목표 관리 강화
 - ▶ 분기별 추진목표 : 2/4분기까지 20%, 3/4분기 40%, 4/4분기 40% 달성
- **참관활동은 연간 예상목표 310회 중 261회(84.2%) 참관을 완료하고, 권고 2건, 의견표명 13건, 현지시정 7건을 조치하였음.**
 - 코로나19 확산으로 인해 대면회의로 진행하던 제안서 평가, 적격자심의 회의 등이 비대면으로 전환되어 참관활동 실적이 목표 대비 다소 저조함.

주요 공공사업 감시활동 사례

① 용역 업체가 수행 불가능한 사항 과업지시 시정

- 설계용역 과업내용서에는 통합사업관리정보시스템(이하 'One-PMIS'라 한다.)을 이용하고 작성하도록 되어 있음.

One-PMIS는 공사착수 단계에서부터 준공시까지 운영하는 것으로 발주처, 시공사, 건설사업관리단이 상호 의사소통과 정보공유 등 체계적 관리를 위해 사용하고 있으나,

설계용역 단계에는 One-PMIS를 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.

② 위탁시설 종사자 채용심사위원회 외부위원 규정 미준수 시정

- 민간위탁관리지침 '채용심사위원 구성'에 채용심사위원회는 외부위원을 과반수 이상 선임하도록 되어 있으며, 위탁기관의 사무편람에는 면접 심사위원은 외부 전문가 1인을 반드시 포함하도록 되어 있어 지침에 따른 외부위원 과반수 이상 선임의 의무를 이행하고 있지 않고 있음.

이에 사무편람 개정이 필요한 것으로 보여 사무편람의 내용을 지침에 따라 개정할 것과 채용심사위원회 구성시 외부위원을 과반수 이상 선임할 것을 권고함.

※ 감정노동종사자 권리보호센터, 시민청 운영, 서울노동권익센터, 노원 시각장애인복지관, 시립 상이군경복지관, 시립 북부장애인복지관

- ➔ 외부위원을 과반수 선임토록 사무편람을 수정하였으며, 추후 채용심사위원회 개최시 반영할 예정임.

주요 공공사업 감시활동 사례

③ 위탁사업수수료 부당 지급 시정

- ‘2020년도 광역소공인 특화지원센터 운영사업 결과보고’에 따르면 2020년 사업비 예산은 1,918,250,000원이고, 사업비 집행액은 1,709,358,995원이며, 대행수수료는 사업비 예산에 2% 요율을 적용한 38,365,000원으로 계산하였음.

대행협약서 제12조는 ‘사업추진 수행에 필요한 대행수수료를 사업비의 2% 범위 내에서 지급할 수 있다’고 규정하고 있고, 「민간위탁사무 예산·회계 및 인사·노무 운영 매뉴얼」은 ‘대행수수료에 대하여 결산시 집행액을 기준으로 재산정하고, 지출액 예산대비 미집행 비율만큼 수수료도 정산 반납하여야 한다’고 규정하고 있음.

따라서 위탁사업 수수료는 결산시 사업비 집행액(1,709,358,995원) 기준 34,187,180원인 바, 예산액을 기준으로 책정했던 38,365,000원과의 차액인 4,177,820원은 정산 반납되어야 하므로, 사업비의 미집행 비율만큼 위탁사업수수료를 재산정하고 초과 지급된 위탁사업수수료를 반납 받도록 조치할 것을 권고함.

※ 광역소공인 특화지원센터

- ➔ 초과 지급된 위탁사업수수료(4,177,820원)를 반납 조치함.

④ 위탁기관 종사자 근로계약서 미작성 시정

- 사무편람를 보면 센터장, 관장은 위탁기관의 직원이며, 협약서에 따라 위탁기관은 직원을 채용한 후 위탁기관 대표자가 기명날인한 근로계약서를 작성하도록 하고 있고, 근로기준법 제42조와 동법 시행령 제22조제1항에 따라 센터장, 관장에 관한 사용자인 위탁기관은 센터장, 관장과 체결한 근로계약서를 보관할 의무가 있음에도 근로계약서를 작성·체결 및 보관하고 있지 않아 시정할 것을 권고함.

※ 감정노동종사자권리보호센터, 시립뇌성마비복지관, 시립영등포보현종합지원센터

- ➔ 센터장, 관장과 근로계약서 작성·체결 및 보관하고 있음.

주요 공공사업 감시활동 사례

5 건강보험료 등 계약서 기재사항 오류 시정

- 서울교통공사는 “5호선 에스컬레이터 유지관리용역” “5~8호선 엘리베이터 및 휠체어리프트 유지관리용역”을 입찰 공고하여 A,B업체와 계약을 체결하였음.

공사입찰공고에는 계약상대자는 공사원가 계산서에 반영된 국민건강보험료, 노인장기요양 보험료, 국민연금보험료(부가가치세 제외)를 조정 없이 반영하도록 하였음.

그러나, A,B 계약업체는 국민건강보험료, 노인장기요양 보험료, 국민연금보험료에 낙찰율을 적용한 계약내역서를 제출하였고, 발주자는 보험료가 조정된 내역을 확인하지 못하고 계약을 추진하여 서울교통공사에 입찰공고에서 제시한 3가지 보험료로 계약내역서를 수정할 것을 권고함.

※ 5~8호선 엘리베이터 및 휠체어리프트 유지관리, 5호선 에스컬레이터 유지관리

➔ 발주부서에서는 당초 제시한 경비 금액으로 변경계약을 체결하였음.

6 공유재산에 대한 손해보험 가입 규정 위반 시정

- 민간위탁관리지침은 「공유재산 및 물품관리법 시행령」에 따라 공유재산에 대한 손해보험 또는 공제상품은 지방자치단체의 장이 직접 가입하도록 하고 있으나, 행정재산인 위탁시설의 손해보험(화재보험)을 서울시가 가입하지 않고 위탁기관이 가입하고 있어 시행령과 지침을 위반하고 있고, 위·수탁 협약에도 위탁자가 화재보험에 가입하도록 의무하고 있음.

이에 “시”소유의 행정재산에 대한 보험가입은 “시”에서 가입하고 관련된 협약서를 규정에 맞게 수정할 것을 권고함.

※ 산악문화체험센터, 노원시각장애인복지관, 시립상이군경복지관, 시립서울장애인복지관, 시립다시서기종합지원센터

➔ “시” 소유의 행정재산에 대한 “시” 보험가입 및 협약서를 수정함.

주요 공공사업 감시활동 사례

⑦ 입찰참가자 제안서 평가결과 공개규정 미준수 시정

- 적합한 용역업체를 선정하기 위한 제안서평가위원회를 개최함에 있어 지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정기준(행정안전부 예규 제116호)에 따라 계약담당자는 위원회 개최 후 서식에 따라 평가위원별 세부평가 점수와 평가위원 명단을 공개하여야 하며,

공개할 인터넷 누리집은 '2020년도 사회적 가치를 반영한 계약실무 매뉴얼'에서 정한 '서울시 계약마당'에 평가위원 명단과 위원별 세부평가 점수를 공개하여야 함에도 공개할지 않아 공개규정을 준수하여 공개할 것을 권고함.

※ 서울 미디어시티비엔날레, 3호선 열차무선시스템 개량, 신입사원 채용대행 용역, 강북정수센터 하부집수장치 제조설치, 청년인턴 직무캠프 운영

➔ 해당부서에서 제안서평가위원별 세부평가점수 및 위원명단을 공개함.

⑧ 보조금 지원대상자에 대한 부당한 보증인 요구 시정

- 약정서에 '보증인'을 적용해 신진미술인(작가)으로 인한 손해금액이 발생하는 경우 손해배상청구권에 의해 보증인에게 청구할 수 있도록 규정하고 있음.

손해배상과 관련한 보증인제는 행정에서는 더 이상 적용하지 않고 있고, 보조금 지원대상자에게 보증인을 부당하게 요구하는 것이므로, 손해배상을 청구해야 할 경우가 발생하였을 때 손해배상을 제3자 보증인에게 청구할 수 있도록 약정서의 지원금 교부신청서의 보증인 항목 삭제를 검토할 것을 권고함.

※ 신진미술인 전시지원 사업

➔ 해당부서에서는 약정서의 인보증제에 관련 조항 삭제방안 모색중임.

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 → ‘감사·평가’로 변경
- ▷ 공공사업 감사·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(12.18. 완료)

5

위원회 인지도 제고 및 국내·외 교류 확대

- ◆ 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

- 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 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
- 위원회 활동 관련 언론매체 연계 홍보 실시(6건)
 - 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, 2021년 상반기 고충민원 처리로 시민 편의 개선(7월)
 - 시민감사옴부즈만위원장 '문제제기 좀 해주세요' 인터뷰(11월)
- 위원회 감사·조사·감시활동 다수 언론보도 사례(지면보도)
 - 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.)
 - 서울시, 삼성전자 서초사옥에 대형화분 154개 '철거 권고'(MBC, 9.10.)

- 서울시 옴부즈만위 '변희수 광고 불승인 이유 밝혔어야'(연합, 10.25.)
- 서울시 시민감사위 "인력감축 동반 예산안, 지침 위반...재검토해야"(한겨레, 11.22.)
- 서울시 자가검사키트 도입 절차 위반... '부서주의' 처분(연합, 10.27.)
- **시민참여 활성화를 위한 마을공동체, 시민사회단체 등 방문(5월)**
 - 마을공동체(6개), 비영리민간단체(2개), 외국인 주민지원시설(2개) 등 10개 단체 방문을 통한 소통·교류 강화
 - ▶ 이주민센터 친구, (사)강북마을·은평상상·양천마을·성동마을넷 동네, 북부시민회 등
 - 위원회 직무활동 소개와 우수사례 공유로 시민 인지도 제고 및 참여 활성화
- **생활밀착형 홍보 실시로 시민 인지도 제고 및 참여 유도**
 - 홍보영상 시 보유 전광판 100여곳 표출(1월~), 홍보물(리플릿) 배포(3월)
 - 지하철 모서리 광고, 인터넷 언론사 카드뉴스 배포 등 집중 홍보기간 운영(8월)

② 위원회 누리집 운영을 통한 시민 접근성 향상

- **누리집에서 시민감사 온라인 전자서명 서비스 오픈(1월)**
 - 시민감사 청구시 전자서명 등록신청서 활용하여 온라인 서명 처리
- **위원회 관련 제도 변경사항 적용 및 추진실적 사례 게시**
 - 제도 관련 자료 현행화 및 감사, 고충민원, 공공사업감시 처리 사례 공개
- **기타 위원회 활동 성과 및 홍보자료 등록**
 - 위원회 활동 관련 공지사항, 언론보도, 활동실적, 발간자료 등 게시
 - 출범 5주년 기념 행사 관련 영상 및 사진 자료 등 게시

③ 세계옴부즈만협회(IOI) 활동을 통한 국제적 위상 제고

- **IOI 아시아 지역 회의와 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)
- **위원회 뉴스레터와 연례보고서를 IOI 홈페이지 게시 및 공유(3월,12월)**
 - 위원회 구성, 감사·조사·감시 제도 소개 및 '20년 활동실적 등 등록

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 역량 강화 지원프로그램 운영
 - 팀별·직무별 맞춤형 교육자료 작성 및 오리엔테이션 실시(1.8.~2.5.)
 - 멘토·멘티 지정·운영 및 직무활동 합동 프로그램 운영
 - 감사교육원 등 전문교육기관 직무교육 이수 의무제 도입
 - ※ 위원회 직무별 각종 규정, 지침 등 직무수행 활용자료 23종 제공
- 시민참여옴부즈만 역량강화를 위한 간담회 및 워크숍 개최(5회)
 - '20년 활동실적 공유 및 '21년 공공사업 중점감시 대상사업 선정 논의
 - 업무처리안내서 활용방안, 공공사업 감시활동 착안사항 및 점검사항 안내
 - 건설사업 단계별 관리방안 교육 및 시민참여옴부즈만 활성화 방안 논의 등
- 시·자치구 고충민원 담당자 및 위원회 역량강화 교육 실시(2회)
 - 고충민원 분야 법령·제도 소개, 실무사례 및 개선사례 교육(11.24.)
 - 공개대상 정보에 대한 사례 및 주택재개발 관련 민원사례 교육(12.8.)

2 위원회 감사·조사·감시활동 시민참여 확대

- 외부 전문가·시민참여옴부즈만 등 시민참여 실적

(단위:명, '21.12월. 중복포함)

총 참여인원	주민·시민·직권감사	공공사업 감시·평가		고충민원 (민원배심제)
		중점감시	참관활동	
358	28	51	259	20

- 시민참여옴부즈만 23명 신규 위촉(연임 7명 포함, 성별, 연령 등 고려)
- 감사청구심의회 위원 3명 신규 위촉(성별, 연령 등 고려)

IV. 향후계획

시민·주민·직권감사 활성화로 시민의 권익보호 강화

- 주민감사 온라인 감사청구시스템 구축을 통한 감사청구 활성화
 - 청구인 명부에 대한 전자서명 시스템 구축으로 감사청구 접근성 및 용이성 제고
- 감사결과 보도자료 배포 등 홍보 강화로 시민의 감사 청구 활성화
 - 감사결과 보도자료 배포, 감사사례집 제작 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 증점감시 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
 - 시민감사옴부즈만·참여옴부즈만 간담회 및 워크숍 개최

□ 위원회 홍보활동 등 강화로 시민 인지도 및 위상 제고

- 다양한 언론매체 등을 활용한 시민의 생활밀착형 홍보 추진
 - 라디오 방송 광고 및 지하철·버스 등 대중교통과 SNS 등 언론매체 활용
 - 위원회 활동 관련 보도자료 적극 제공 및 홍보물(리플릿) 등 제작·배포
- 연차보고서(Annual Report) 발간 등을 통한 인지도 개선
 - 연간 위원회 운영현황, 활동성과, 감사사례 등 대외용 연차보고서 발간
- 위원회 누리집(홈페이지) 운영 활성화를 통한 시민 접근성 향상
 - 위원회 제도안내, 홍보영상, 활동성과 공유 등으로 인지도 및 접근성 강화
- 세계옴부즈만협회(IOI) 활동 및 교류를 통한 국제적 위상 향상
 - 위원회 연차보고서 영문판 제작 및 뉴스레터 제작하여 IOI 홈페이지 게시

□ 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

- 신입 옴부즈만 위원 조직 적응 및 직무역량 지원프로그램 운영
 - 직무안내용 교재 제작, 오리엔테이션, 직무활동 합동 프로그램 운영
 - ※ 위원회 직무별 각종 규정, 지침 등 직무수행 활용자료 23종 제공
- 시민참여옴부즈만 역량강화를 위한 간담회 및 워크숍 개최
 - 주요 감사·조사·감시활동 사례 및 토론 등을 통한 감사·조사 기법 공유
- 감사교육원 등 전문교육 기관의 직무교육 이수로 전문성 강화
 - 감사교육원 및 인재개발원의 감사·조사·감시 관련 직무교육 이수 강화
- 시민참여옴부즈만 등 외부 전문가 위원회 업무 참여 확대
 - 위원회 감사·조사·감시 업무에 대한 시민 참여(지원·위임·자문 등) 확대

시민감사옴부즈만 현황

(’21. 12. 31. 기준)

직위	성명	임기	주요경력	비고
위원장	 박근용	’19.2.23. ~’22.2.22.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)참여연대 집행위원(선출직) · 전)참여연대 공동사무처장, 협동사무처장 	
위원	 홍철호	’19.7.1. ~’22.6.30.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)국민권익위원회 부이사관 · 현)(사)교남재단, 한국 생명의 전화 이사 	
위원	 문봉호	’19.7.1. ~’22.6.30.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)구로구 옴부즈맨 · 전)(주)현신종합건축사사무소, 건축사 	
위원	 전미희	’19.9.2.~ ’22.9.1.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)민주언론시민연합 공동대표 · 전)민주언론시민연합 협동사무처장 등 	
위원	 박애란	’20.1.6~ ’23.1.5.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)법조공익모임 나우 상근변호사 · 전)서울시립대 리걸클리닉센터 자문위원 	
위원	 김정아	’21.2.1.~ ’24.1.31.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)성북구 감사담당관 인권센터장 · 전)재단법인 인권재단 사람 사무처장 	
위원	 박준우	’21.2.1.~ ’24.1.31.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)함께하는 시민행동 사무처장 · 전)함께하는 시민행동 기획실장 	