

2019년 상반기

시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

『서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례』
제28조에 따라 2019년 상반기 위원회 활동실적을 보고 드립니다.

※ 상기 조례 제28조(보고) 시민감사옴부즈만은 매년 6월말과 12월말까지의 활동
실적을 7월말과 다음년도 1월말까지 시장과 시의회에 보고하여야 한다.

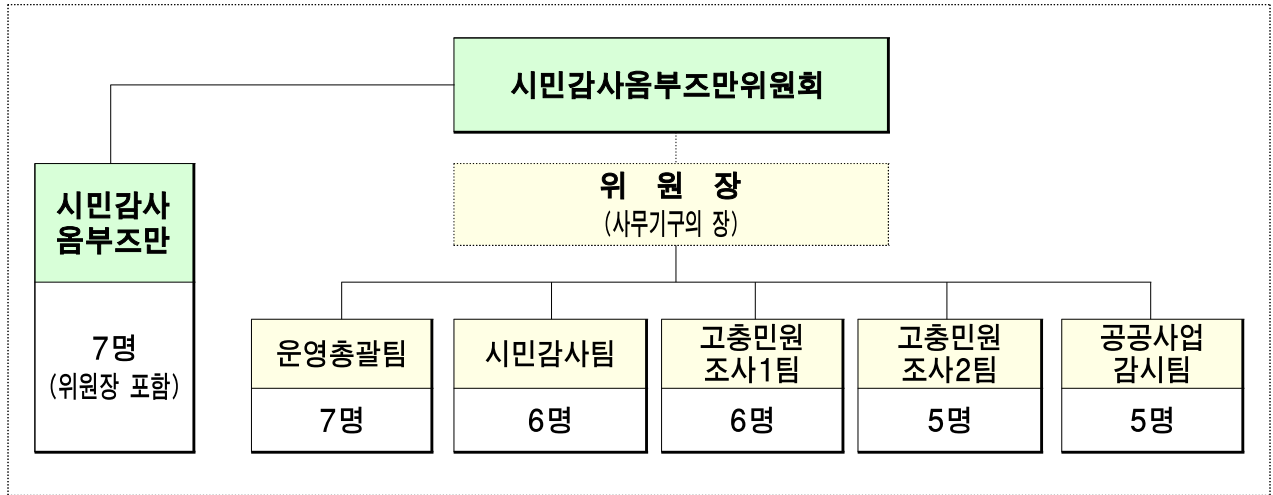
2019. 7.

서울특별시 시민감사옴부즈만위원회

I . 일 반 현 황

조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



인 력

..... 정원 32명 / 현원 30명

(’19. 7월 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	30	1	1	(6)	29	5	15	8	1
과부족	△2	-	-	-	△2	△1	△2	+1	-

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

주요임무

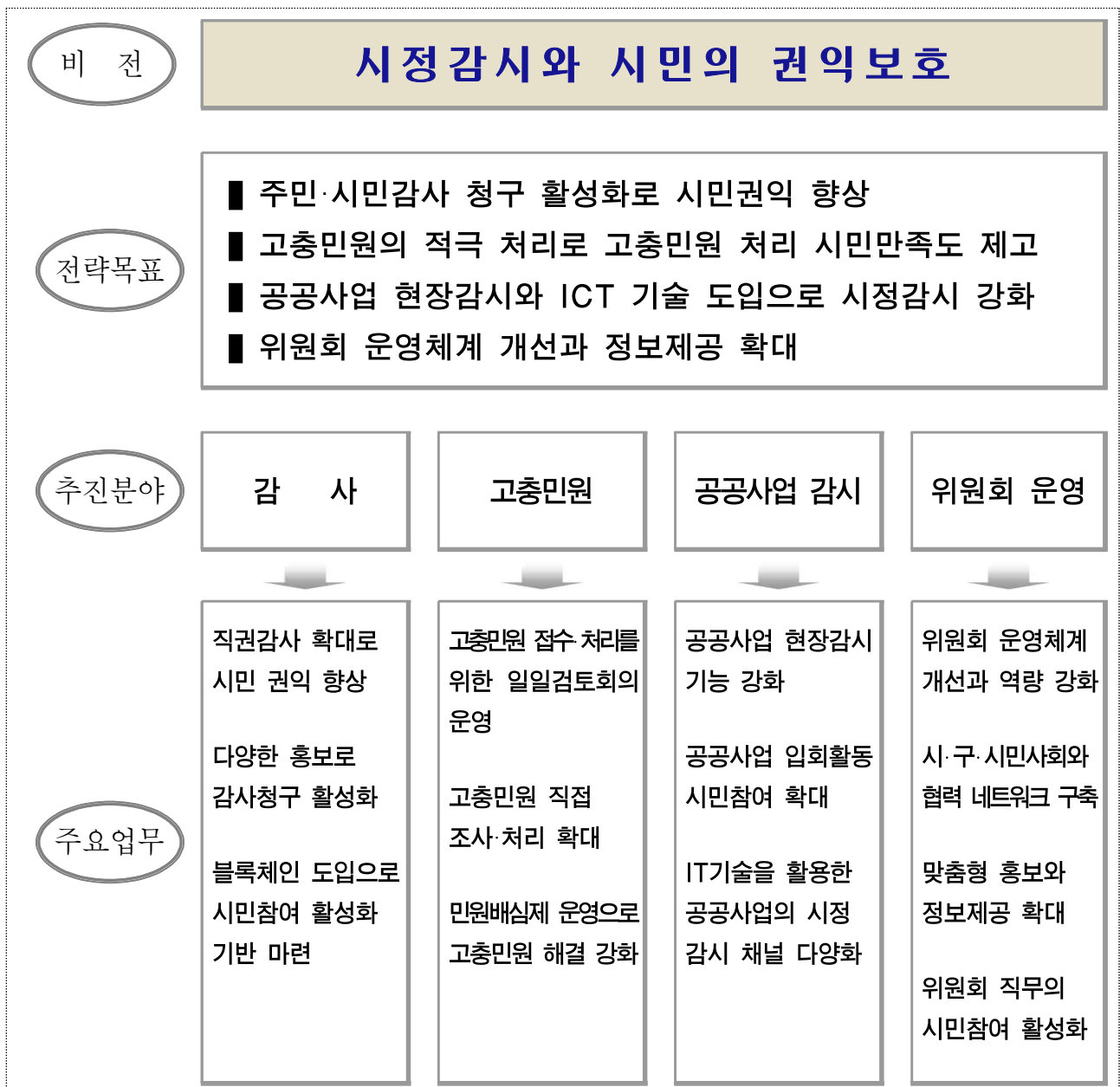
- 고충민원의 조사·처리 및 조정·중재
- 주민·시민감사 청구, 市의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 공공사업에 대한 감시·평가 등

Ⅱ . 정책비전 및 목표

〈 2019년도 정책환경 변화 〉

자체감사기구에서 고충민원처리까지 확대하여 독립된 합의제 행정기관으로 출범한 1기 위원회가 종료('16.2~'19.2)됨에 따라 그 동안의 성과분석과 반성을 통해 시민참여를 통한 2기 위원회 활성화 추진 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 제20조	조례 제15조, 제16조
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 ○ 시민단체의 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 위임사무에 한함) - 시 지방공사, 시 출연·출자기관 - 시 사무위탁기관, 보조금 수령기관

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

□ 추진실적

○ 감사접수 및 처리실적

(단위: 건)

구분	대 상			처리현황				
	계	'19년 접수	'18년 이월	계	완료	감사중	서명중	각하 등
계	14	10	4	14	8	2	1	3
주민감사	5	2	3	5	2	-	1	2
시민감사	5	4	1	5	3	1	-	1
직권감사	4	4	-	4	3	1	-	-

○ **감사결과 처분** - (감사완료 8건 중 1건은 처분사항 없음)

(단위: 건/명)

행정상 조치						신분상 조치				재정상 조치
소계	시정요구	기관경고	기관주의	개선요구	권고	소계	징계	훈계	주의	환수 등
12	-	1	3	4	4	7	-	2	5	-

○ **온라인 전자서명을 통한 주민·시민감사청구시스템 구축·운영**

- 주민·시민감사청구시스템 구축을 위한 예산 편성 추진(추경, '20년 본예산)
- 주민·시민감사청구시스템 운영을 위한 법령개정 추진

▷ 주민감사 : 지방자치법 시행령 개정 추진

· 2019.1.25. : 지방자치법 시행령 개정 요구(시→행정안전부)

현 행	개 정 안
제20조(주민의 감사청구 절차) ①제17조제1항을 준용(제13조의2제1항에 따라 전자서명을 받는 경우와 관련된 사항은 제외한다)한다.	제20조(주민의 감사청구 절차) ①제17조제1항을 준용한다.

· 2019.2.11. : 지방자치법 시행령 개정 건의 회신(행정안전부 적극 검토)

▷ 시민감사 : 위원회 조례개정 추진(7.11 조례규칙심의회 통과)

실태분석 및 평가

- 감사 청구는 전년 동기 8건 대비 6건(75%) 증가한 14건, 감사 실시는 전년 동기 5건 대비 5건(100%) 증가한 10건으로 청구와 실시 모두 증가하였음
특히, 전년 동기 실적이 없던 고충민원 처리와 공공사업 감시·평가 과정에서 발굴한 직권감사 4건중 3건은 완료하였고, 1건은 감사중에 있음

※ '19.7.18. 감사 완료한 「어린이보호구역내 불법 주정차 과태료 부과」 건은 행정상 권고 18건, 통보 2건 조치

- 감사결과 처분시 공무원 개인에 대한 처벌보다는 불합리한 행정제도의 개선으로 행정능률 향상과 시민불편을 해소 하는데 역점을 두고 있으며, 감사결과 완성도와 신뢰도 향상을 위한 외부전문가(시민참여옴부즈만 포함)는 상반기에 실시한 8건의 감사에서 50%인 4건에 6명이 참여 하였음.

- 향후 외부 전문가 참여 확대를 위해 모든 감사에 외부 전문가 참여 필요성 등을 검토하는 방안을 마련하여 시행할 예정임

주요 감사 사례

① 내곡공공주택지구 지구계획변경 부적정 관련 직권감사

- ‘내곡공공주택 조성사업으로 수용된 민원인의 토지가 사업구역 밖의 인접부지 소유자에게 수의계약으로 매도되고 있는데, 공공사업으로 사용하지 않겠다던 원소유자에게 환매(還賣)해 달라’는 고충민원이 제기되어 조사하던 중 조성된 토지의 공급 방법이 「공공주택특별법」 등을 위반한 사실이 있어 직권감사로 전환

➔ 지구계획 변경 및 토지공급 부적정에 대해 ‘기관경고’, 서울주택도시공사 「분양규정시행내규」 부적정에 대해 ‘개선요구’, 지구계획 변경 검토보고 부적정으로 ‘훈계 2’ 요구

❖ 위 직권감사 관련하여 당초 고충민원을 제기한 민원인은, 시민감사 옴부즈만위원회에서 해당 건 감사 진행하면서 진행상황을 중간에 자세히 안내하여 준 점과 감사결과에 대해서도 상세히 설명하여 준 점 및 감사 결과 불합리한 제도에 대해 개선 요구하는 등 성실한 업무처리에 고마움을 표시하는 손편지를 시장실에 보낼 만큼 만족도가 높았음.

② 생활속민주주의학습지원센터 민간위탁사무 종합성과평가 부적정 관련 시민감사

- 서울시 ‘생활속민주주의학습지원센터’ 수탁 운영 중이던 (사)○○○의 2018년 서울시 민간위탁 종합성과평가 점수가 56.19점으로 현저히 낮은 평가를 받음에 따라 시민감사 청구

➔ 종합성과평가 진행과정상 업무처리 부적정에 대해 ‘주의’, 종합성과평가의 부적정에 대해 ‘권고’, 종합성과평가제도 운영에 대한 미흡으로 ‘제도개선 요구’

주요 감사 사례

③ 은평뉴타운 인공암벽장 건립공사 지방재정 사용의 위법 및 예산낭비 관련 주민감사

- 인공암벽장 조성과 관련하여, 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」에 의한 공개경쟁입찰을 회피하기 위해, 이미 시공사가 선정된 서울주택도시공사의 기존 은평뉴타운 중심상업지 하천조성공사 범위에 본 건 공사를 포함시켜 진행하는 등 예산을 낭비하였으며, 본 건 공사와 관련된 정보를 비공개 처리 후 공개하지 않는 등 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」을 위반한 것 등에 대하여 주민감사 청구

➡ 정보공개법령에서 정한 통지절차를 누락하거나 비공개사유를 잘못 기재하고, 구체적인 검토없이 개괄적인 사유만으로 비공개 결정 등을 행한 잘못이 있는 공무원 5명에 대해 '주의'

④ 2019 서울밤도깨비야시장 참여자격 확인 관련 직권감사

- 서울밤도깨비야시장 참여상인 선정과정의 공정성에 대한 민원을 조사하는 과정에서 감사의 필요성이 제기되어 직권감사로 전환

➡ 참여상인 모집업무 수행 부적정에 대해 '개선요구', 푸드트럭 2대 이상인 자에 대한 재확인을 하도록 '개선요구 및 권고'

⑤ 혼합단지 공동주택 관리업자 선정 관련 시민감사

- 혼합단지 공동주택 관리업자 선정 관련, 서울주택도시공사가 선정한 업자를 취소하고, 입주자대표회의에서 공고하여 응찰한 업자로 적격 심사하여 선정하고자 시민감사 청구

➡ 서울시 주택건축본부에서 「서울시 공동주택관리규약 준칙」을 개선 하도록 '권고'

주요 감사 사례

⑥ 승강장 스프링클러 설치공사 감리용역에 대한 기술용역타당성심사 관련 직권감사

- ‘승강장 스프링클러 설치공사 감리용역’에 대한 공공사업 감시·평가 활동 결과, 용역 시행계획, 기술용역타당성 심사, 입찰, 발주, 계약 등의 과정에 문제가 있음이 파악되어 직권감사로 전환
- ➔ 부적정 심사로 행정력 낭비 초래한 기술심사담당관에 ‘주의’, 기술 심사결과에 대한 이의제기 절차 신설을 ‘권고’

⑦ 장애인콜택시 스티커 부착에 대한 관리 소홀 관련 시민감사

- 장애인 콜택시에 부착한 노조 스티커는 불법이므로 조치를 취하지 않은 시설관리공단의 직무 해태에 대해 시민감사 청구
- ➔ 장애인콜택시 부착 광고물 관리감독 소홀로 ‘주의’

⑧ 강동구 고덕4단지 재건축으로 인한 강동테니스장 이전 계획 관련 주민감사

- 30년간 이용해 왔던 구민 생활체육시설인 강동테니스장 인근에 재건축된 고덕주공4단지의 주민들이 입주도 하기 전 제기한 허구의 소음민원 및 테니스장 이전 요구에 대해 관련법 적용 및 행정절차를 위반하고, 고덕주공4단지 재건축 인·허가 당시 조건에 예상되는 소음 관계 민원을 후임자(아파트 입주 주민) 부담으로 명시를 했어야 하나, 고의 누락으로 4단지 조합에 특혜를 준 것에 대하여 주민감사 청구
- ➔ 지적사항 없음

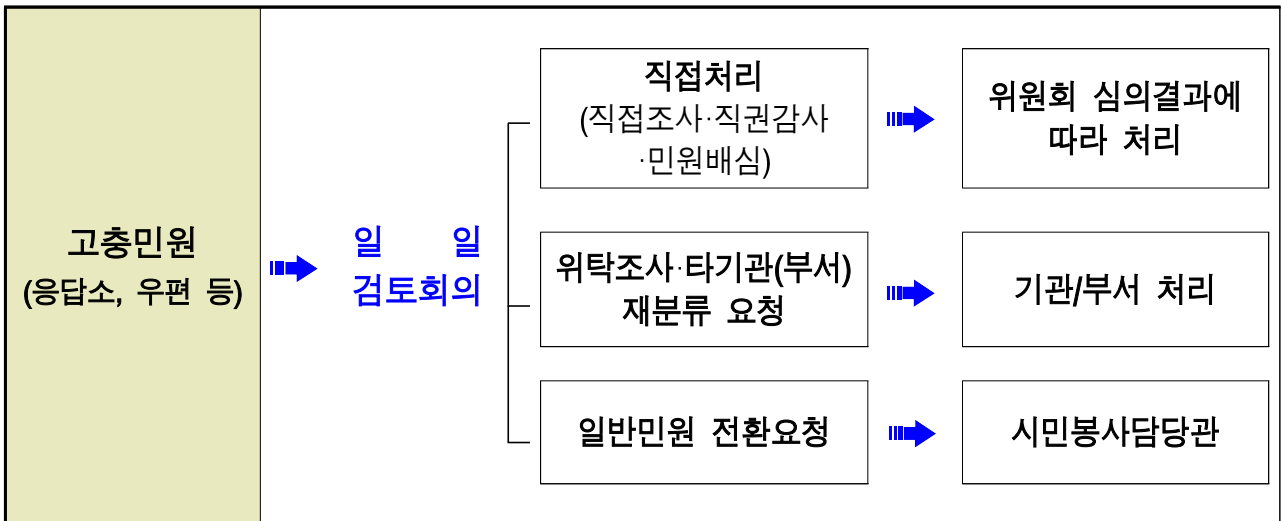
2

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 처리실적

1 고충민원 처리

고충민원 접수 및 처리 현황

(단위 : 건, %)

총계	처리유형			
	직접처리		위탁조사	이송·이첩 (재분류)
	조사처리	내부종결처리		
1,654 (100)	212 (12.8)	213 (12.9)	5 (0.3)	1,224 (74.0)

* 조사처리 : 직접조사, 확인회신, 직권감사 전환 등

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

○ **고충민원처리 일일검토회의 운영** - 위원장 주재 일일 검토회의

- 운영배경

· 고충민원을 접수하여 분류나 처리방향 결정 등 고충민원 처리 과정에 시민감사
옴부즈만이 직접 참여하여 시민의 입장에서 민원해결을 위해 접수·분류 단계
부터 적극적으로 개입하고 사무기구와의 업무소통으로 시민의 권익보호 강화

- 참석대상 : 위원장 및 위원(1인), 고충민원조사팀장 및 조사관

- 시 행 일 : 2019.4.1일부터 매일 실시(시범운영 : 1.17.~3.31.)

- 검토대상 : 전일 검토회의 이후 위원회에 배정(접수)된 민원 일체

- 회의방식 : 위원회로 배정(접수)된 검토대상 민원에 대해 조사관의 의견
제시 및 회의 참석자들의 검토 후 민원처리방식 결정

- 운영결과 : 1,640건 처리 (일 평균 14.5건)

○ **실태분석 및 평가**

- 2019년 상반기에는 2기 위원회 출범과 함께 고충민원 전담팀과 다른
전담팀 체제로 조직을 개편하여 고충민원 업무의 내실화를 기하고 있음.
이를 통해 고충민원 조사업무의 전문성을 쌓을 수 있도록 하였고, 상대적
으로 시민·주민감사와 공공사업 감시 전담팀의 전문성도 쌓고 있음.

- 위원장이 주재하는 고충민원처리 일일검토회의를 통해 고충민원 처리방식
결정의 질을 향상시켰음.

고충민원 전담 조사관과 시민감사옴부즈만 위원, 위원장이 모두 참석하는
일일검토회의를 통해 검토절차를 충실화 하였음.

- 위원회에 배분(접수)되어 처리한 건수는 1,654건임.

이는 전년 동기 697건에 비해 237% 증가하였으며, 전년 대비 증가의
가장 큰 원인은 통계분류의 차이에 기반함.

2018년까지는 위원회에 배분(접수)된 고충민원 중에 1차 검토결과 일반
민원으로 분류한 경우는 통계관리하지 않았으나, 금년부터는 일일검토회의를
통해 1차 검토를 더욱 충실히 하고 있어 통계관리에 포함시켰음.

- 전체 1,654건 중 직접처리 건수는 425건으로 전년 동기 556건 대비 23.6% 감소하였음.

이는 고충민원 외 감사업무와 공공사업 감시업무의 전문화와 충실화를 위해 조직 및 인력 재편을 한 점과 충실한 일일검토회의를 통해 선택과 집중을 지향한 것에 기인함.

⇒ '19.4.1. 고충민원전문관 위주의 고충민원조사팀 1·2팀을 신설하였으며, 전년도 상반기 11건 대비 7건 증가한 18건을 직접조사 하였고, 권고 12건, 의견표명 12건을 조치하는 등 425건을 직접처리 하였음.

2 민원배심제 운영

○ 추진실적

- 민원배심제 운영 : 3건 처리
 - 장기전세주택 매입 비용 시정 등 요청
 - 산사태 재해 관련 소송비용 환급 요청
 - 서울시의 약속 미이행에 따른 보상 요청

처리안건 (개최횟수)	개최결과				기각	인용결정 이행현황		
	인용					이행	추진중	미이행
	계	인용	일부인용	조정중재				
3 (5)	3	1	2	0	0	2	1	0

- 서울시 민원배심법정 운영규정 전부개정
 - 관련 부서 협의(규제심사 등) : '19. 4. 29. ~ 6. 5.
 - 행정예고 : '19. 5. 9. ~ 5. 29.
 - 민원배심법정 운영규정 전부개정 확정계획 : '19. 6. 11.
 - 「서울특별시 민원배심제 운영규정」 발령 : '19. 6. 27.

○ 실태분석 및 평가

- '19년 상반기 민원배심제는 전년 동기 5건 대비 3건 개최되어 2건 감소하였음.

주요 민원처리 사례

① 지하철 안전사고 우려 미온적 대처 관련 민원

○ 지하철 역사내 에스컬레이트 소음 및 나사풀림 현상, 바닥 누수현상 등 안전상 우려가 있어 조치를 요구하는 민원을 여러차례 제기 하였으나, 현장 확인없이 무성의한 답변 일관

➔ 현장 실사를 통하여 안전상 문제점에 대하여 시정조치하고, 향후 안전관련 시민들의 작은 목소리도 잘 경청하여 안전사고를 미연에 방지하고 성실하고 적극적으로 민원을 처리하여 시민 신뢰회복에 노력하도록 통보조치

② 공원 산책로 시민 휴식공간 안전확보 요구 관련

○ 여의도 셋강생태공원 산책로 자전거 진입으로 인하여 시민 휴식공간 이용 및 안전에 위협을 받고 있어 관련 안내표지판 설치를 요구 하였으나 1년이 넘도록 소극적 및 미온적으로 대처

➔ 시민, 관계기관 면담을 통하여 요구사항 재 확인하고, 생태공원 시민 안전 및 쾌적한 휴식공간 확보를 위한 자전거 진입금지 안내표지판 12개소 설치토록 개선요구

③ 아파트 임대료 연체료 청구 부당 관련 민원

○ SH공사 아파트 임대료 납부방법이 자동이체와 가상계좌납부로 되어 있으나 주소가 제대로 확인 되지 않은 별도의 고지서를 발송함으로써 발생한 연체료를 민원인에게 전가 시키는 것은 부당

➔ 기관의 귀책사유로 잘못 부과된 연체료를 감액조치하고, 주소 확인 관련 시스템(전산시스템 등)을 재정비하여 재발방지 대책을 마련토록 시정조치

④ 장기전세주택 매입 비용 시정 등 요청 (민원배심제)

○ 서울시가 민원인으로부터 장기전세주택을 매입하는 매매계약을 체결함에

주요 민원처리 사례

있어 매매대금에 토지 조성을 위한 택지비 및 사업시행인가조건에 따른 추가 건축비를 포함하여 계약을 체결해 줄 것을 요청하면서, 매매대금 증액 요청을 받아들일 수 없는 경우에는 장기전세주택 매매에 대한 표준계약서상 매매대금에 대한 이의 내지 조정을 인정하지 않는다는 취지의 조항을 삭제(변경)해 줄 것을 요청

- ➡ 민원인의 장기전세주택 매매가격 증액 요청은 관련 규정 해석상 다툼의 여지가 있어 추후 소송등을 통해 확정하는 것이 타당하므로 이를 받아들이지 아니하되, 추후 당사자간 협의 또는 민원인의 소제기에 따른 소송 결과에 따라 매매가격이 결정될 정당한 기회를 부여하고 무주택 시민의 주거안정과 삶의 질 향상을 도모하기 위하여 우선 매매대금에 대한 이의 내지 조정을 인정하지 않는 취지의 매매계약서상 조항을 삭제하고 매매계약을 체결할 것을 권고함

5 산사태 재해 관련 소송비용 환급 요청 (민원배심제)

- 민원인은 산사태 재해로 아들을 잃은 유가족으로 서울시에 재해와 관련하여 소송을 제기하였다가 패소하였고, 이후 서울시는 위 소송과 관련한 소송비용을 민원인에게 추심하기 위하여 법원에 소송비용 확정 결정을 받아 민원인에게 소송비용을 징수함
 - 이후 서울시는 산사태 재해 관련하여 서울시에 소송을 제기하여 패소한 다른 피해자들에 대하여 피해자들이 재해로 인한 유가족인 점 등을 고려하여 소송심의회를 통해 소송비용 추심을 포기하는 결정을 하였으나, 이미 소송비용을 납부한 민원인에 대하여는 환급해 줄 근거가 없다는 이유로 환급을 거부하였고, 이에 민원인은 민원배심제를 신청함
- ➡ 서울시가 산사태 재해 관련 소송에서 패소한 당사자들에 대하여 소송비용 확정결정을 받은 후 소송비용 납부를 고지하여 이를 신뢰한 민원인이 바로 소송비용을 납부한 상태에서, 서울시가 민원인과 동일한 사항임에도 소송비용을 납부하지 않은 다른 당사자들에

주요 민원처리 사례

대하여 “자연재해로 인해 가족을 잃은 유가족인 점 등” 을 고려하여 소송 비용 추심을 포기하면서도 민원인이 이미 납부한 소송비용을 환급해 주지 않는 것은 법체계 및 행정질서에 순응한 사람들에 대하여 오히려 불이익을 주는 것으로 그 자체로 부당하므로, 서울시는 민원인이 납부한 소송비용 전액을 환급해 줄 것을 권고함

6] 서울시의 약속 미이행에 따른 보상 요청 (민원배심제)

- 국유재산이 사유재산으로 변경되는 과정에서 서울시가 국유재산이던 구 건물을 철거하고 새 건물을 신축하기로 결정하여 구 건물 지하에서 구내식당을 운영 하던 민원인에게 퇴거를 요청하였으나, 민원인이 이를 거부하여 서울시는 민원인에게 신축 건물의 지하매점 운영권을 보장을 약속하게 되었음
- 위 약속에 따라 민원인이 퇴거하였고, 신축 건물 공사가 예정일보다 2년 9개월 가량 지연된 후에야 서울시가 신축 건물의 지하 매점에 대한 수의계약 체결이 불가능하다는 사실을 알게 되어 이를 민원인에게 통지하였고, 민원인은 서울시가 불가능한 수의계약 체결을 약속하여 결국 자신이 영업 활동을 하지 못한 손해 등을 입은 것에 대하여 보상을 요청함
- ➡ 사업 추진을 위해 민원인의 빠른 퇴거가 필요한 상황에서 서울시가 관련 법령을 잘못 해석하여 신축 건물 지하 매점 운영권을 보장하는 법적으로 불가능한 약속을 한 사실, 이와 같이 수의계약 체결을 약속하면서 서울시 담당공무원 등이 행정안전부에 유권해석을 의뢰하거나 관련부서에 질의를 하는 등의 절차를 거치지 않은 사실, 약속 이후 2019년 초까지도 민원인에게 이러한 합의가 유효한 것처럼 신뢰를 준 사실, 민원인이 현재 암이 발병하여 추후 별다른 생계유지 수단이 없는 사실 등을 고려하여 서울시가 민원인과 합의 등을 통하여 민원인에게 적절한 금전을 보상할 것을 권고함

3

공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 기능 강화

- ◆ 시민의 관심도가 높은 시책사업이나 생활밀착형 사업을 대상으로 청렴 계약 입회, 현장확인 등 시정감시
- ◆ 계약이행 과정에서 문제의 소지를 사전에 점검하는 예방활동에 중점을 두되 중대한 문제 발견시 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

- 청렴계약입회 : 중점감시사업, 입회가 필요한 공공사업의 업체선정 및 계약과정에 입회(제안서평가, 선정심의회 등 참관)
- 중점감시사업 : 발주·입찰·계약·집행 등 전 과정에서 공정성·투명성 확보를 위한 관련 서류의 열람, 현장 확인 등

□ 추진실적

○ 공공사업 감시·평가대상 사업선정 : 121개 사업

- 市 본청, 사업소 및 투자·출연기관에서 추진중인 1,171개 사업중 대상 선정

분과별	계		공사		용역		물품		위탁		보조금	
	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정
합 계	1,171	121	252	21	349	31	237	9	156	29	177	31
여성복지	144	20	5	1	24	2	6	4	72	8	37	5
산업경제, 생활환경	214	20	19	2	37	2	70	-	43	10	45	6
도시교통, 도시계획	185	21	31	4	59	9	82	2	5	3	8	3
도시안전	428	20	179	13	179	6	59	-	-	-	11	1
일반행정	32	20	1	1	11	6	4	3	6	4	10	6
교육문화	168	20	17	-	39	6	16	-	30	4	66	10

※ 수시로 제기되는 현안과제는 수시과제로 선정

○ **입회활동 및 현장감시 : 186건** (입회활동 181건, 현장감시 5건)

- 입회 및 감시 결과 시정권고 1건, 현지사정 31건 등 32건 조치

(단위: 건)

구 분	분 야 별						조치결과			비 고	
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	시정권고	직권감사		현지시정
청렴계약 입회활동 (중점감시 대상사업)	181 (12)	2 (2)	119 (8)	28 (-)	30 (2)	2 (-)	29 (-)	-	-	29 (-)	기관.부서 요청 (목표:250건)
중점감시 대상사업 현장감시	5	2	1		1	1	2			2	

※ 7월 중 입회 31건, 현장감시 5건 실시하여 시정권고 2건, 개선권고 2건, 현지시정 4건 조치

□ 실태분석 및 평가

○ 감시대상사업을 선정 후 입회활동, 현장감시를 위해 관련자료를 제출받은 후 서류검토 등의 감시활동 추진, 특히 전국체전, 전국장애인체전 사업 4건을 중점감시 대상으로 우선 선정 감시

- 전국체전, 전국장애인체전 3개 발주사업에 대하여 입회활동 실시

○ 중점감시 대상사업에 대한 현장감시와 청렴계약 입회활동 결과 현지시정 31건 조치함

- 수안보 수련원(민간위탁운영)의 솔숲관 천장부 누수로 인한 건물부식진행에 대해 누수원인 규명 및 보수 조치(현지시정)

- 사회복지시설 운영수탁자 선정 제안서심의회 발표에서 자격(법인 대표 또는 임원)이 없는 자가 발표하여 청렴계약이행 입회자 지적(해당업체 무효처리)

⇒ 전국체전 100주년 관련 사업을 중점감시 대상사업으로 선정하는 등 시의성과 적시성 있는 공공사업을 선정·감시 중에 있으며, 사업초기 투명하고 공정한 업체선정을 위한 청렴계약 입회 활동은 연간 목표 250건 대비 72% 181건을 달성하였음

주요 공공사업 감시활동 사례

① 노들섬 특화공간 조성공사

- 2019.5.16. 점검시 서측부지 임시사용(2019.5.31.예정)에 따른 토목공사 마무리 공정계획 준수 및 사전 장비시험, 시운전, 동별, 시설별 인수인계 및 유지관리에 문제가 없도록 사전조치 필요.
- 보행교 연결 공사와 토목 우·오수 설비 배관공사, 통전, 통수 등 마무리 공사와 타 공종에 영향을 미치는 공사에 대하여 우선 사전협의 하여 주공정이 지연되지 않도록 유념하고 마무리 공정에 따른 작업자 안전사고 및 작업장 안전 점검에도 만전을 기하도록 현장조치

② 수안보연수원 민간위탁

- 연수원 입구부 옥외계단 디딤 벽돌이 파손 및 야외 수영장 하늘관쪽 철제 난간 부식(도색탈락)으로 안전사고 우려되므로 보수조치 필요
- 술숲관 4~6층 복도 천장부 누수로 인한 안전사고가 우려되며, 건물 부식이 급하게 진행될 것으로 보여지므로 원인규명 및 보수토록 현지시정

③ 시립 사회복지시설(양평쉼터) 운영 수탁자 선정

- 수탁자 선정심의회는 2019.5.9. 수탁응모한 2개 업체가 참여하였고, 관계자 입회하에 발표순서를 추첨하여 발표를 진행함.
- 우선 발표자인 (재)○○○○○○○재단은 발표자격(응모업체 대표자 또는 임원)이 없는 자(○○○ ○○○ ○○○)가 발표하여 최고득점 총점83.75를 득하였음.
- 청렴계약이행 입회자는 발표자 적격여부에 대한 확인 필요성을 제기하였고 확인한 결과 부적격 발표자로 판정되어 무효처리되었으며, 나머지 1개 업체는 적정 점수(70점 이상)에 미달되어 유찰됨.

※ 재공고하였으나 재유찰되어 수의계약 처리

4

제도 정비로 위원회 운영 체계 개선

- ◆ 합의제행정기관으로 확대 개편후 출범한 위원회의 성격과 역할에 맞게 조례와 훈령 등 정비 추진하고, 사무기구 조직을 개편

1 위원회 관련 자치법규 등 제도 일제정비

서울특별시 민원배심제 운영 규정 전부개정 완료 및 시행

○ 추진경과

- 행정예고 : '19. 5. 9. ~ 5. 29.
- 민원배심법정 운영규정 전부개정 확정계획 : '19. 6. 11.
- 「서울특별시 민원배심제 운영규정」 발령 : '19. 6. 27.

○ 주요내용

- “민원배심법정”의 명칭을 “민원배심제”로 변경
- 고충민원 조사·처리의 한 방법으로서 민원배심제의 기능 정립
- 직권감사실시 근거조항을 신설로 민원배심결정의 권고적 효력 보완

「시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 전부개정 추진

○ 추진경과

- '19. 5. 30. ~ 6. 19. : 입법예고(20일)
- '19. 7. 11. : 조례규칙심의회 심의·의결

○ 주요내용

- 시민감사옴부즈만의 임기(3년)를 1년의 범위에서 연장할 수 있도록 조정
- 시민감사옴부즈만의 자격·신분보장에 대한 규정 정비
- 시민감사청구 연령을 19세 이상에서 18세 이상으로 하향 조정
- 주민감사 청구인 수를 300명 이상에서 200명 이상으로 하향 조정
- 고충민원의 조사 및 그 결과처리에 관한 규정 신설
- 공공사업 감시·평가 관련 전산자료 제출요구 등의 규정 신설

위원회 출범 취지 및 성격에 맞지 않는 사무 정비추진

- 서울시 행정기구 설치조례 시행규칙 개정 요구(1.11)
 - 위원회 성격에 맞지 않는 사무분장 정비 : 응답소 현장민원 중지(3.1)
- 서울시 민원조정위원회 사무 민원총괄부서로 이관 요구(1.11)
 - 위원장을 국장급으로 설치·운영 가능한 민원총괄부서로 사무 이관 추진
- 납세자보호관 제도 소관 재검토 요구(1.11) 및 이관 완료(5.30)
 - 서울시 행정기구 설치조례 시행규칙 개정에 따라 법무담당관으로 이관

2 위원회 직무별 전담팀 구성을 위한 조직개편 실시

추진배경

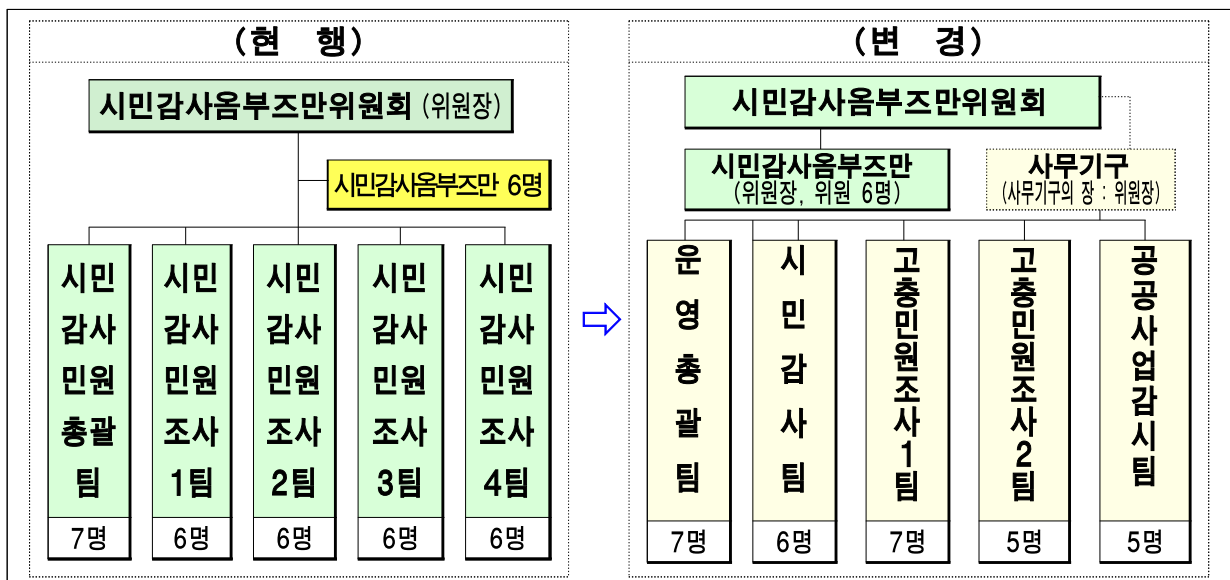
- 독립된 합의제 행정기관에 맞게 위원회 역할·기능 재정립
- 시민감사옴부즈만의 직무를 원활하게 수행할 수 있도록 지원체계 구축

주요 개편 방향

- 사무기구의 총괄 기능 회복을 통한 옴부즈만 지원 강화 및 제도 정비
- 시정감시 기능 회복을 위한 공공사업 감시업무 활성화
- 주민·시민감사 접근성 향상을 통한 시민참여 활성화
- 민원배심법정 운영 활성화를 통한 민원 해결기능 강화
- 고충민원 전문관 역할 정립을 통한 고충민원 직접처리 강화

조직 개편일 : 2019. 4. 1.

조직 개편내용



5 위원회 홍보 강화와 대시민 정보제공 확대

- ◆ 위원회 직무 분야별 홍보로 시민 인지도 향상
- ◆ 위원회 직무에 대한 비공개 문서 대폭 축소로 시민 정보제공 확대

1 위원회 인지도 제고 및 직무별 시민참여 활성화 홍보 추진

- 홈페이지와 블로그 구성체계 개선으로 시민 접근성 제고
 - 공공사업 감시코너를 추가하여 감사·조사·감시 등 직무 분야별 페이지 구성 및 별도 감사·조사·감시사례 게재 페이지 생성
 - 위원회 블로그에 역대 옴부즈만 및 위원회 주요 업무 카테고리 개선
- 위원회의 감사, 조사, 공공사업 감시 등 주요 활동사례 게재
 - 최근 3년간 시민·주민감사, 공공사업 감시 및 민원배심제 사례 게재
 - 시민·주민감사 결과에 따른 조치요구내용 및 조치결과 공표
 - '16년~ '19년 고충민원 직접조사 31건에 대한 요약본 공개(7월)
- 위원회 홍보 동영상 다중이용시설 IPTV 등 표출
 - 정부서울청사 전광판(1월~3월), 시청사 시민게시판(5월)
- 위원회 운영 등 관련 보도자료 제공 : 3건
 - 고충민원 조사사례, 시민감사옴부즈만 공개채용 관련
 - ※ 7월 시민·주민·직권감사 및 고충민원 관련 2건 보도자료 제공 및 보도

2 위원회 생산 비공개 문서 대폭 축소

- 위원회 생산문서 공개 확대 추진계획 : 2019. 4. 5.
- 월별 비공개 문서건수 : 평균 106건(1~3월) → 9건 이내

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월
공개율	68.1%	67.9%	69%	98%	95.8%	98.1%
총 건수	295	296	419	404	262	312
전부공개	34	25	54	40	24	24
부분공개	167	176	235	356	227	282
비공개	94	95	130	8	11	6

3 위원회 직무 모범수행자 인센티브 추진

- 시정감시 및 시민권익보호 등 직무 모범수행자 특별휴가 실시(7월)

6

위원회 감사·조사·감시활동 시민참여 활성화

- ◆ 자치회장단 등 주민(대표) 모임 등과의 ‘현장설명회’로 주민 소통 활성화
- ◆ 시민사회단체와의 지속가능한 네트워크 구축으로 시민참여 활성화

□ 추진배경

- 위원회 활동 홍보를 위한 주민과의 직접 소통 부재
- 위원회 감사·감시활동을 위한 시민사회단체 참여 저조
- 서울시와 자치구 읍부즈만간 상호 협력·지원체계 미흡

⇒ 위원회는 시민의 민원제기, 감사청구에 기반하여 직무를 수행하는 수동적 조직인 만큼 시민 인지도 제고와 시민 참여 활성화가 필수적으로 필요

□ 추진실적

- 주민대표 모임 및 시민사회단체 방문일정 협의
 - 주민자치회 시범운영 중인 성동구(7.18) 등 8개 자치구와 흥사단(7.19) 등 8개 시민사회단체 우선 시행 후 확대 추진
- 시민사회단체와의 지속가능한 협력체계 구축 간담회 : 2회
 - 동 단위로 활동하고 있는 지역NGO 및 풀뿌리 시민운동모임 소개
 - 협력·지원방안 및 지속가능한 협력 네트워크 구축방안 자문 등
- 전문가 및 전임 읍부즈만 초청 간담회 : 1회
 - 전임 읍부즈만의 감사·조사·감시활동 사례 등 경험 공유
 - 시민참여 활성화 등 위원회 발전방안 의견수렴 및 논의 등
- 위원회 직무에 시민참여
 - 시민참여읍부즈만 등 참여 실적

(단위:명, '19.6월말)

구분	참여인원	공공사업		주민·시민감사	민원배심제
		입회	현장 감시		
2019. 상반기	200	180	2	6	12

IV. 향후계획

시민·주민·직권감사 활성화로 시민의 권익보호 강화

- 감사청구제도의 적극적인 홍보를 통한 시민과의 소통 강화
 - 시민대상 퀴즈 프로그램 운영 및 서울시 운영 전광판에 감사제도 홍보
- 교통방송·팟캐스트 등 다양한 채널을 통한 시민관심 유도
- 감사사례 보도자료 배포를 통한 위원회 활동사례 공유
 - 시민·주민감사 결과 사례를 요약하여 반기별로 보도자료 배포
- 조사·감시활동 과정에서 직권감사 과제 적극 발굴
 - 요건 미비 등으로 각하되는 청구건의 직권감사 전환 검토

선택과 집중을 통한 고충민원 조사·처리로 시민 만족도 제고

- 고충민원 접수·처리를 위한 사전 검토회의 적극 추진 및 전문성 향상
- 직접조사나 직권감사 위주의 처리로 시민의 민원처리 만족도 향상
- 고충민원 처리건수 위주에서 민원해결 또는 제도개선 위주 처리
- 고충민원 현장 중심 해결로 시민의 목소리 경청 및 해결 방안 강구
 - 민원인 현장면담 등 현장 위주의 고충민원 처리 강화
- 민원배심제 시·자치구·시민사회에 홍보 강화로 안건 적극 발굴
 - 자치구, 타부서 및 주민자치 회장단 모임 등 현장설명회 추진

공공사업 감시·평가 현장감시활동 강화

- 공사나 용역 사업 마무리 이전에 조기 현장활동 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

위원회 조례 전부개정 및 운영규정 등 훈령 제·개정 추진

- 「시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 전부개정 추진
 - 시의회 심의·의결 : '19. 8. 23. ~ 9. 6.(예정)
- 위원회 조례 개정 후 위원회 회의 운영규정 등 훈령 제·개정 추진

위원회 활동성과 맞춤형 홍보활동 및 직무역량 강화

- 시 홈페이지 및 위원회 블로그를 활용한 감사·조사·감시활동 공유
- 감사 및 조사사례 발표와 공유를 통한 직무역량과 팀워크 강화
 - 실무경험이 풍부한 감사원 등 전·현 감사전문가 초청 강의
- 해외 도시와의 옴부즈만 운영사례 교류와 견학 추진

시·자치구·시민사회단체 네트워크 구축을 통한 시민참여 활성화

- 주민자치 회장단 모임 등에서의 주민(대표)와의 소통 활성화
 - 주민자치회 시범운영 중인 성동구 등 8개 자치구 우선 시행후 전 자치구 확대
- 시민사회단체와의 지속가능한 협력 네트워크 구축
- 중앙·지역 NGO와의 협력체계 구축·운영으로 시민참여 유도
 - 흥사단, 용산시민연대 등 8개 단체를 우선 방문하고 점진적으로 확대
- 옴부즈만 제도 정착을 위한 '서울옴부즈만 협의회(가칭)' 구성

시민감사옴부즈만 현황

(’19. 7.1. 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	 김선주	’16.8.9. ~’19.8.8.	<ul style="list-style-type: none"> · 법무법인 충정 변호사 	
위원	 조웅길	’16.8.23. ~’19.8.22.	<ul style="list-style-type: none"> · 감사원 부이사관 · 국가관세 종합관세망 운영연합회 감사 	
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 	