I·SEOUL·U
너와 나의 서울

제285회 시의회 임시회
행 정 자 치 위 원 회

2018년도

시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

시민감사옴부즈만위원회

Ⅰ. 위원회 현황

□ 출 범: 2016. 2. 4.

※ 설치근거: 『서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례』('15.10.8.제정)

□ 주요 기능

○ 고충민원의 조사·처리 및 조정·중재

○ 주민(시민)감사 청구, 市의회 의뢰사항 등에 대한 감사

○ 각종 공공사업에 대한 감시 및 평가

□ 조직 및 인력

○ 위원회 구성: 위원장, 위원 6명(시간선택제 임기제 공무원)

- 임 기: 3년 (연임불가)

○ 사무조직: 5팀

○ 인력: 정원 33명 / 현원 31명

('19. 1월 기준)

구 분	총계	시민감사옴부즈만			사무기구				
		소계	위원장 (개방형 4급)	위 원 (시간선택제 임기제 가급)	소계	5급	6급	7급	8급
정원	33	1	1	(6)	32	6	18	7	1
현원	31	1	1	(6)	30	5	16	8	1
과부족	△2	-	-	-	△2	△1	△2	+1	-

※ 위원회 출범: 2016. 2. 4.

Ⅱ. 목표 및 정책 방향

시민의 행복과 시정에 대한 신뢰 증진

시민의 입장에서 시정을 감시하고
시민의 권익을 보호

(출범 3년차: 시정감시 및 시민권익보호기관 위상 정착)

시민고충 해소	시민참여 감사	공공사업 감시	민원서비스 향상
· 시민의 소리 경청 · 신속 공정한 처리	· 시민감사 청구 · 시민참여 활성화	· 행정의 공정성 투명성 제고 · 청렴계약 문화 정착	· 직원역량 강화 · 민원처리 품질향상
현장행정	참여행정	투명행정	내부혁신

〈 정책 방향 〉

▢ 시민의 입장에서 고충민원 및 시민 불편사항 적극 해소

○ 작은 소리도 경청하고, 신속·공정한 고충민원 처리로 체감 만족도 향상

○ 상시 모니터링과 사후관리 강화로 실효성 확보

○ 시민생활과 직결되는 현장민원 적극 해소

▢ 시민참여 감사 활성화로 신뢰받는 시정 구현

○ 감사청구 및 감사 실시 과정에 시민참여 확대

○ 폭넓은 의견 수렴 과정을 통해 시민이 공감할 수 있는 문제해결 노력

▢ 각종 공공사업 감시·평가 강화로 투명성·공정성 제고

○ 발주부터 계약이행까지 전 과정을 체계적으로 감시

○ 행정의 낭비와 비효율을 제거하고, 문제를 사전에 예방

▢ 위원회 홍보 및 업무추진 역량 강화

○ 위원회 인지도 제고 및 위원회 활동에 대한 시민 체감 홍보 전개

○ 위원회 직원의 직무 전문성 강화와 소통 및 팀워크 강화

Ⅲ. 활동 실적

1. 고충민원 및 시민 불편사항 적극 해소

1 시민의 입장에서 적극적으로 고충민원 처리

〈 고충민원 접수 및 처리 현황 〉

(단위: 건, %, '18.12월말)

총계	접수경로			처리유형			처리결과				
	인터넷	우편, FAX	전화, 방문	직접 처리	조사 위탁	이송 등	해결	이해 설득	내부 종결	불가	기타
1,243 (100.0)	924 (74.3)	318 (25.6)	1 (0.1)	978 (78.7)	6 (0.5)	259 (20.8)	460 (37.0)	377 (30.4)	363 (29.2)	24 (1.9)	19 (1.5)

* 조사위탁: 자치구 고유사무 중 법령위반으로 자치구에서 조사처리가 효과적인 민원
* 내부종결: 소송, 수사 중인 사안, 반복민원 등 민원처리 실익이 없는 경우 등
* 기　　타: 민원 취하, 처리중인 사안 등

〈 실태분석 및 평가 〉

○ **총 1,243건의 고충민원이 접수**되어, 전년도 1,558건 대비 20.2% 감소함

- 3회 이상 반복민원 감소: 57명 642건('17년) → 38명 447건('18년)
- 인터넷(74.3%)과 우편·FAX(25.6%) 민원이 대부분

○ 처리유형별로는 **직접처리(78.7%)**, 자치구 조사위탁(0.5%), 타 기관·부서 이송·이첩(20.8%) 등임

○ 처리 결과는 **해결(37.0%)**, 이해설득(30.4%), 내부종결(29.2%)순임

➡ ▸ **위원회 '직접처리'와 '민원해결' 비율이 전년 대비 각각 5.1%, 0.3% 증가**

※ '17년 : 직접처리 73.6%, 민원해결 36.7%

2 민원 조정·중재역할 활성화 (민원배심법정 운영 등)

○ **대 상**

- 민원인과 처리기관간 의견을 달리하는 장기 미해결 고충민원, 특이·반복민원 등

○ **방 법**

- 시민감사옴부즈만에 의한 조정·중재
- 민원배심법정을 통한 조정·중재(시민배심원 참여, 재판에 준한 심리 중재)

○ **배심원단 구성** (7인 이내)

- 시민감사옴부즈만, 시민참여옴부즈만, 시민·전문가(변호사, 회계사 등)

○ **민원배심법정 운영절차**

- 안건선정 → 일정협의 및 통보 → 배심법정 개최 → 결정사항 통보

※ **민원배심법정 운영:** 제도취지 및 진행방식 설명 → 민원인 및 처리기관 의견진술 → 상호 질의 및 토론 → 배심원 질문 → 결정내용 논의 및 발표

〈 실적 〉

○ **민원배심법정 개최: 9건 15회**

(단위: 건, '18.12월말)

처리안건 (개최횟수)	개최결과					인용결정 이행현황		
	인 용				기각	이행	추진중	미이행
	계	인용	일부인용	조정중재				
9 (15)	6	3	2	1	3	5	0	1

○ **민원배심법정 배심원 인력풀**(90명) **정비** (4월)

- 시민감사·참여옴부즈만 40명, 전문가 배심원 22명, 시민 배심원 28명

○ **민원배심법정 안건 발굴 및 운영절차 개선으로 활성화 도모** (지침마련, 5월)

- 민원배심법정 안건 상정 기준 및 절차 구체화
- 참여도 낮은 배심원들의 적극 참여 유도 등 다양한 배심원들의 참여기회 확대
- 도우미제도 활성화로 민원인에게 실질적 도움 강화

3 현장 생활민원의 신속한 처리로 시민불편 해소

○ 생활민원 제기 및 처리실적

- 제기경로: 120 다산콜센터, 응답소 (인터넷, SNS, 모바일 앱)
- 민원건수: 총 1,391,645건 (일평균 약 3,813건)

  ※ 교통, 도로, 청소, 가로정비 등 12개분야 생활불편 민원
- 처리실적: 처리 99.9%, 미처리 0.1% (※ 예산 문제로 추후 처리 등)

(단위: 건, '18.12월말)

구분	합계	교통	도로	청소	주택 건축	치수 방재	가로 정비	보건	공원 녹지	환경	기타 불편
접수	1,391,645 (100%)	779,322 (56.0%)	60,240 (4.3%)	109,014 (7.8%)	26,800 (1.9%)	9,215 (0.7%)	115,188 (8.3%)	27,430 (2.0%)	7,946 (0.6%)	95,579 (6.9%)	160,911 (11.5%)

○ 「현장민원 살피미」 운영 및 상시 모니터링 체계 구축

- 인　　원: 25개 구청 2,200명 (자치구별 평균 88명)
- 활동방법: 스마트폰을 이용하여 일상생활 중 불편사항 신고
- 운영실적: 도로, 보도 파손 등 시민불편사항 114,385건 적출, 해소

  ※ 살피미 1인당 평균 52건

주요 민원처리 사례

1 공공임대주택 임대차계약 해지 철회 요청 (민원배심법정)

○ 공공임대주택 입주 중에 경매로 넘어간 어머니의 시골 주택을 취득해도 입주 자격에 영향이 없다는 담당자의 상담을 받고 취득했는데, 이후 SH공사가 타 주택 소유를 이유로 임대차계약 해지를 통보한 것은 부당하다고 주장

➡ **민원인이 임대차계약 해지 통보 후 6개월 안에 시골 주택을 처분한 사정 등을 고려하여 공사와 한 임대차계약을 유지하도록 권고**

2 공공임대아파트 테라스 동파시설물 수리 요청 (민원배심법정)

○ 민원인 거주 임대주택의 테라스 수도관 동파로 인한 아래층의 피해 복구를 민원인 잘못으로 인한 것인지 분명하지 않은데 SH공사가 수리비를 부담하라고 하는 것은 부당하다고 주장

➡ **민원인 과실로 수도관이 동파되었다고 볼 수가 없으므로 SH공사 부담으로 수리하도록 조정·중재**

3 장기전세주택 임대차계약 부당해지 철회 요청 (민원배심법정)

○ 장기전세주택 재계약 심사를 위한 세대원소득을 조사하면서, 결혼 예정인 민원인 딸(재계약 시점에는 결혼으로 세대분리)과 군 의무복무중인 아들의 소득까지 포함, 재계약 기준을 초과하였다는 이유로 임대차계약을 해지한 것은 부당하다고 주장

➡ **재계약 시점 이전에 결혼으로 세대분리 된 민원인 딸의 소득과 군에서 의무복무 중인 아들 소득까지 포함하는 것은 부당하므로 임대차계약을 유지하도록 권고**

4 보조금반환금액 조정 및 자동차 압류 해제 요청 (민원배심법정)

○ 여성장애인복지단체가 시의 위탁사업을 운영하면서 공간을 다른 단체에 무단 사용하게 했다는 등의 이유로 보조금 반환과 자동차 압류 처분을 받았으나 억울하다고 주장

➡ **서울시의 보조금 집행 등과 관련하여 일부 반환금액을 감액할 것을 권고**

주요 민원처리 사례

5 건설정보관리시스템상 하수급인 재해이력 삭제 요청 (민원배심법정)

○ 시가 발주한 사업장에서 중대재해를 발생시킨 하도급업체를 건설정보관리시스템상 재해이력에 등록하고 이후 5년간 하도급공사에 참여하지 못하게 하고 있으나 민원인의 경우 검찰에서 관련 법령 위반 혐의에 대해 '혐의없음' 처분을 받았는데도 시가 시스템에 등록된 재해이력을 삭제하지 않고 있는 것은 부당하다고 주장

➡ **검찰에서 '혐의없음' 처분을 받았고, 이미 1년 3개월여 기간 동안 서울시 하도급공사에 참여하지 못한 사실상 불이익을 받은 점 등을 고려하여 민원인의 재해이력을 삭제할 것을 권고**

6 자원회수시설 주민지원기금 관련 조사요구 민원

○ 세대별 지급액의 산출내역 불투명 등 주민지원기금이 적정하게 집행되지 않아 주민지원협의체와 주민들과의 분쟁과 민원이 끊이지 않으므로 회계상의 투명한 규명을 요구

➡ **기금의 부적정한 사용은 없었으나 향후 기금운영 내역을 투명하게 공개하고 매년 정기적인 외부 회계감사를 실시하는 방안을 마련하도록 권고**

7 역 지하상가 점포변경 불허 부당성 조사요구 민원

○ 역 주변 역경사관로 개선공사에 따라 지하상가 이전(재배치) 공사 및 점포변경 허가 과정에서 점포 면적에 대한 의견차이로 점포변경 불승인에 대해 문제제기

➡ **이해관계자간 지속적인 협의와 참여가 있었고, 공사 진행과정 중 이의제기가 없었던 점을 감안, ㈜○○○지하쇼핑센터는 민원인의 점포변경 신청을 받아들이고 관리주체인 서울시설공단은 점포변경 승인해 줄 것을 권고**

8 택시전액관리제 관련 민원처리 부적정 조사요구 민원

○ '택시전액관리제'가 제대로 시행되고 있지 않은 것에 대해 민원 제기하였으나 부당한 답변을 받았고, 이후 등기우편으로 해당 부서에 직접 민원을 제기했는데도 한 달이 넘도록 민원회신이 없어 문제 제기

➡ **택시전액관리제 관련 택시물류과의 회신내용은 대법원 판례에 비추어 문제가 없으나, 민원서류 분실로 민원회신을 하지 않은 담당자에게 '주의' 처분**

2. 주민(시민)감사 청구사항 등에 대한 감사

☐ 주민(시민)감사 개요

구 분	주민감사	시민감사
근 거	지방자치법 제16조 및 조례 제20조	위원회 조례 제15조, 제16조
청구주체	○ 19세 이상 자치구 조례에서 정한 일정 수(100~200명) 이상 주민 연서	○ 19세 이상 시민 50인 이상의 연서를 받은 대표자 ○ 시민단체의 대표자(목적사업 유관 분야)
청구대상	○ 자치구와 그 장의 권한에 속하는 사무처리가 법령 위반, 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

☐ 감사 접수 및 처리 실적

(단위: 건, '18.12월말)

구분	접수 ('17년 이월)	처리현황			
		완료	감사중	청구절차 진행	각하 등
계	17 (4)	8	1	3	5
주민감사	10 (3)	5	1	2	2
시민감사	6 (1)	2		1	3
직권감사	1	1			

※ 각하 등 사유는 '감사청구 연서인 수 부족', '내용상 감사타당성 부족' 등임

〈 감사청구 내용별 분류 〉

(단위: 건)

계	재개발·재건축	행정처리 부적정	보조금 집행 부당	구의회 공무국외여행
17	2	11	2	2

〈 감사결과 조치 〉: 행정상조치 17건, 신분상조치 4건, 재정상조치 4건(36,161천원)

(단위: 건)

행정상 조치				신분상 조치		재정상 조치	
계	시정·권고	기관경고·주의	의견표명	계	주의·훈계	계	환수
17	6	8	3	4	4	4	- 공무국외여행 여비 과다집행액 (7,399천원) - 미시공 부분에 대한 공사대금 (18,464천원) - 공무국외여행 여비 및 공통경비 부적정 집행액(4,741천원) - 지체상금 징수(5,557천원)

▢ 실태분석 및 평가

○ ‘18년 감사는 **총 17건**(전년도이월 4건포함)으로 전년도 19건에 비하여 2건 감소

- 주민감사: ‘17년 11건 → ‘18년 10건 (△1건)
- 시민감사: ‘17년 4건 → ‘18년 6건 (+2건)
- 직권감사: ‘17년 4건 → ‘18년 1건 (△3건)

※ 공공사업 감시, 고충민원 처리과정에서 직권감사 적극 발굴 필요

○ 자치구 의회 공무국외여행 부적정 관련 주민감사 실시 결과를 유사 사례 발생치 않도록 25개 전 자치구에 전파

- 공무국외여행 부적정 관련 감사청구: 5건(‘16년 1건, ‘17년 2건, ‘18년 2건)

○ 외부 전문가를 적극 참여시켜 감사의 완성도 및 신뢰도 제고

- ‘18년 감사 외부전문가 12명 참여, ‘17년(6명) 대비 2배 증가

▢ 주민(시민)감사 결과 조치사항 이행실태 점검 (‘18. 7월)

○ **점검대상: 총 9건**(‘17년 감사 8건, ‘17년 이행실태 점검시 미조치 1건)

- 주민감사 4건, 시민감사 2건, 직권감사 3건

○ **조치요구 건수 및 이행현황**

(단위: 건)

구 분	계	행정상조치						신분상조치		재정상 조 치
		시정	제도 개선	권고	주의	기관 경고	통보	경징계	훈계	
조치요구	37	2	-	9	6	3	13	-	-	4
이행완료	36	2	-	9	6	3	13	-	-	3
미 이 행	1									1

- 재정상 조치 1건(38,430천원 환수) 진행 중

주요 감사 사례

1 구청장기 동호인체육대회 보조금 차등지원 관련 감사청구 (주민감사)

○ 동호인체육대회 보조금 지원이 규정된 절차에 의하지 않고 당초 편성기준과 다르게 차등 지급, 대회진행에 정치적 중립이 지켜지지 않는 등 업무처리 부적정 주장

➡ **민간행사사업 보조금 지원 절차의 부적정, 의전을 보조금 지급과 부당하게 결부시킨 행위에 대해 기관 경고와 함께 보조금심의위원회 운영관련 개선방안 마련 등 권고**

2 구의회 의원 공무국외여행 관련 감사청구 (주민감사)

○ 공무국외여행 관련 계획과 결과 공표 등이 불투명하고 불성실하게 처리되고 있는 것은 관련 규정을 위반하고 있고 현저히 공익을 해친 것으로 감사 청구

➡ **여비 지급 방법 및 집행 부적정에 대해 기관 경고, GTR 비교견적 없이 항공권 구매 및 실비 미 정산에 대해 주의 조치, 과다 지급된 여비 환수 조치**

3 석촌시장 LED 교체공사 보조금 집행관련 감사청구 (주민감사)

○ 대규모점포 개설 관련 지역협력사업으로 시장 상인회가 시행한 LED전등 교체공사에 과다 책정된 공사 인건비 등을 구청에서 검토 없이 모두 보조금으로 지급하는 등 관리감독을 소홀히 했다며 감사 청구

➡ **관련 규정을 위반한 직원 주의 처분, 당초 계획된 보조금을 초과하여 지급한 금액(18백만원)과 이에 대한 이자는 환수 조치**

4 신도림 도시환경정비사업 건축심의 신청관련 감사청구 (시민감사)

○ 신도림 도시환경정비사업에 대한 건축위원회 심의 신청을 건축심의 동의서가 미비하다고 처리하지 않아 토지 소유주 등에게 정비사업 지연에 따른 피해가 발생하고 있다며 감사 청구

➡ **건축심의 동의 관련 사항은 건축민원전문위원회 심의에서 결정하도록 할 것과 관련내용이 반영되도록 「서울특별시 건축조례」 개정하도록 의견표명**

주요 감사 사례

5 공종별 사업에 대한 직접감독 업무의 적정성 감사 (직권감사)

○ SH공사가 시행하는 건설공사 등에 대한 감독 업무를 2008년부터 직접 수행하고 있으나 이에 대한 적정 운영 여부 및 실효성에 대해 직권감사 실시

➡ **공사착수회의 미실시 등 직접감독 업무처리의 부적정에 대해 기관주의와 함께 직접감독 업무 기준 마련, 업무수행 체계 개선 등 권고**

6 2018년 서대문구의회의원 공무국외여행 관련 감사청구 (주민감사)

○ 2018년 서대문구의회 의원 공무국외여행의 예산집행 과정에서 부적정한 지출이 의심되므로 계획 및 심의과정, 예산집행, 결과보고 등 공무국외여행의 전반적인 과정에 대해 감사 청구

➡ **공무국외여행 심사·계획·직무수행 부적정에 대해 기관경고 및 개선요구, 여비 및 공통경비 과다 지급분 환수 조치**

7 구로구 시설관리공단 주차관리 전산프로그램 관리업체 부당 선정 관련 감사청구 (주민감사)

○ 검증되지 않은 주차관리프로그램 신규 관리업체 선정으로 예산낭비, 물품구매 및 수의계약 시 특정업체와 유착 의혹, 공영주차장 정기이용자 선정 및 휴일 근무자 지정 부적정 등에 대해 감사 청구

➡ **업체 선정, 동 계약이행 관리 및 계약 미이행에 대한 지체상금 미결정에 대하여 시정 요구, 주차장 이용자 선정에 대해 행정 신뢰성이 제고되도록 개선요구**

8 은평뉴타운 중심상업지 인공암벽장 건립 위법성 관련 감사청구 (시민감사)

○ 공개경쟁입찰이 아닌 신기술 특허 업체를 지정하여 발주하였으며, 은평구청과 SH공사간 협약으로 증액하여 변경계약을 진행하는 등 예산 낭비 발생에 대해 감사 청구

➡ **착공 후, 민원으로 인한 공사지연에 대해 SH공사가 '일시적 공사 중지' 등을 미조치함으로써 예산 낭비 및 「수입물품 및 특정제품선정심사위원회 구성·운영 요령」 미준수에 대하여 주의 조치**

3. 공공사업 감시·평가 활동

☐ 공공사업 감시·평가 대상

○ 30억원 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 이상의 물품구매 사업 등

※ 이외에도 보조금사업, 위탁사업의 경우 필요시 위원회 의결로 감시대상

☐ 중점감시대상 사업 선정

○ **활동목표: 270건** (현장감시 120건, 입회 150건)

○ **수시로 제기되는 현안과제는 수시과제로 선정**

※ 시 역점사업, 시의회 관심사업, 언론 주목사업, 대시민 파급효과가 큰 사업 등

☐ 활동내용: 사업의 투명성, 공정성에 중점

○ **현장감시**: 발주·입찰·낙찰·계약체결·이행 과정에 대한 관련서류 열람 및 현장확인

○ **입회활동**: 공공사업의 업체선정 및 계약과정에 대하여 입회(참관)

☐ 2018년 공공사업 감시활동 성과

○ **활동 실적: 385건** (현장감시 122건, 입회활동 263건)

○ **조치 실적: 161건** (시정권고 53건, 직권감사 1건, 현지시정 107건)

(단위: 건)

구분	목표	활동실적						조치실적				비고
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	시정권고	직권감사	현지시정	
계	270	385	22	212	41	79	31	161	53	1	107	
현장감시	120	122	19	36	4	36	27	125	53	1	71	
입회활동	150	263	3	176	37	43	4	36	-	-	36	

〈 실태분석 및 평가 〉

○ 2018년 공공사업 감시·평가활동은 감시대상(공사·용역·물품구매) 사업에 대해 선택과 집중을 통해 질적 향상 추진

- 현장감시는 120건으로, 전년도 164건 대비 26.8% 감소
- 현장감시 조치실적은 시정권고 등 125건으로, 전년도 109건 대비 14.7% 증가

주요 공공사업 감시활동 사례

1 소방행정타운 건립공사 관련 감시

○ 실제 공사현장에 적용할 통합시스템 미비 및 공사비 원가절감을 위한 조치가 부족하고, 마감 공정시 여러 공종 혼재에 따른 공사장 안전관리 필요

➡ **VE통합시스템(설계경제성 검토)을 활용하여 공사비 원가절감을 달성할 수 있도록 노력하고 마감 공정시 여러 공정이 혼재되므로 현장투입 작업자에 대한 안전관리 대책 수립 등 시정권고**

2 주민센터 복합화사업 행복주택 건설공사 관련 감시

○ 공사관리관이 설계도서 검토서와 업무수행계획을 작성하지 않고 있거나 지하굴토 공사에 따른 전기·기계 감리가 현장에 비상주

➡ **설계도서 검토서 작성 등을 철저히 하고, 굴토 공사에 따른 감리 상주 등 시정권고**

3 ○○공공주택지구 조성사업 관련 감시

○ 최종 설계도서 검토서를 작성하여 SH공사와 하여야 할 협의 미이행과 굴토 작업에 따른 우기 대비 안전관리 강화 필요

➡ **설계도서 검토서 등의 작성과 협의 등을 철저히 하고 현장 주변에 대한 철저한 계측관리 등 민원예방과 안전관리 권고**

4 비영리민간단체 공익활동 지원사업 관련 감시

○ 저소득 싱글맘 및 미혼모 역량강화 프로그램 사업은 참여대상이 저소득 싱글맘과 미혼모로 한정되어 계획인원 미달 등 사업효과가 미미

➡ **자립이 필요한 다양한 계층을 프로그램에 참여시키는 방안 마련 권고**

○ 탈북청소년 서울역사 문화체험 프로그램 사업은 북한 태생 탈북청소년만을 대상으로 하여 제3국 출생 탈북민자녀의 참여가 제한되는 문제점 지적

➡ **제3국 출생 탈북민자녀도 프로그램에 참여하도록 하는 방안을 권고**

주요 공공사업 감시활동 사례

5 시립○○○○복지관 위탁운영 사업 관련 감시

○ 복지관 이용자 현황에 대한 수치 근거가 불명확하고 종사자의 인권 및 안전관리 등에 대한 지침이 없으며 인사위원회가 내부 직원으로만 구성되어 있는 문제점 지적

➡ **복지관 이용 현황에 대한 객관적인 통계 산출기준 마련, 종사자의 인권 및 안전관리 지침 마련, 인사위원회 위원 구성 시 외부전문가 참여토록 권고**

6 법정단체 보조금 지원사업 관련 감시

○ △△△△총연맹 서울시지부의 미세먼지 관련 캠페인 사업은 가을에 추진하는 것으로 계획되어 봄철에 미세먼지가 집중되는 점을 감안할 때 시기적으로 부적절하고 단체의 설립취지에도 부적합

➡ **단체의 설립목적과 사업 효과를 감안, 사업추진 시기 등을 면밀하게 검토 변경하도록 권고**

7 자원회수시설 위탁관리 사업 관련 감시

○ 안전관리, 재난대응, 직책별 안전교육에 관한 매뉴얼이 따로 분리되어 있어 효율 저감 우려, 자원회수시설 주민지원기금의 집행과 결산에 대한 주민들의 민원 발생

➡ **안전관리 일원체계로 통합관리 필요, 주민지원기금의 투명한 공개방안과 외부 회계감사 실시 방안 마련 권고**

8 ○○산업단지 공공산업지원시설 건립공사 관련 감시

○ 과업내용서에 명시된 착수전 실시설계도서 보완을 위한 사전 검토계획과 착수단계에서 기술자별 업무내용을 서술한 용역업무 수행계획서가 제대로 수립되지 않아 보완 필요

➡ **실시설계 보완 검토 등 사업초기단계부터 과업내용서 이행여부 확인 등 지도감독 철저토록 시정권고**

주요 공공사업 감시활동 사례

9 서천연수원 위탁운영사업 관련 감시

○ 연수원 주중 이용율이 40~50%대로 저조하고, 시설이 바닷가에 인접해 있어 염분으로 인한 객실 난간 철재 부식으로 이용객 안전사고 위험

➡ 주중 인재개발원 연수생 유치 등 이용율 제고방안과 객실 이용객 안전사고 대책 마련토록 시정권고

10 삼각산(제2) 시민청 위탁운영사업 관련 감시

○ 삼각산 시민청이 '시민참여와 소통의 공간 운영'이라는 조성취지에 맞게 지역 시민들이 많이 이용할 수 있도록 홍보가 필요하고 시민청이 연중 상시운영하는 체제로 주52시간제에 따른 대체근무 방안 마련 필요

➡ 제2시민청 홍보방안 마련과 탄력적인 인력운영 방안 등 마련토록 시정권고

11 동북권 ○○○지원센터 위탁운영사업 관련 감시

○ 센터에서 위탁운영비로 구입한 물품 등이 시스템에 의한 관리가 제대로 되지 않고 있고, 활동역량강화사업과 시민조직화지원 및 △△△조직활성화 지원사업 등 핵심사업이 제때 추진되지 않고 있어 사업의 실효성 확보 필요

➡ 물품관리에 대한 관련규정 준수 및 위수탁 협약서 보완과 지원센터 설립목적에 맞게 사업의 소기성과 달성을 위한 지도감독 철저토록 시정권고

4. 위원회 홍보 및 업무추진 역량 강화

☐ 위원회 출범 2주년 활동성과 대시민 보고회 개최

○ 일시/장소: ’18. 3. 2.(금) 13:00~17:00, 시민청 태평홀

○ 참석인원: 180명(시민, 시민참여옴부즈만, 타 지자체 옴부즈만, 관계 직원 등)

○ 주요내용: 위원회 출범 후 2년간의 활동성과 및 향후과제 설명, 의견수렴

※ 부대행사: 공개 민원배심법정 개최, 시민감사옴부즈만 고충 상담 등

☐ 위원회 인지도 제고를 위한 홍보

○ **대중매체**(신문, 방송) **위원장 인터뷰** (3월)

- 서울신문, 한겨레신문, TBS TV 「김성수의 시시각각」 등

○ **위원회 인지도 여론조사 의견 수렴** (2회)

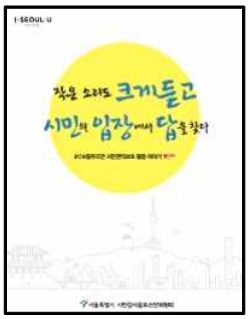
- 조사대상: 총 11,000여명, 서울시 온라인 여론조사 패널
- 조사기간: 2회(1월, 11월) 각 7일간 추진
- 조사결과: 위원회 운영 인지도 2.5% 상승(79.0% → 81.5%)
  이용업무 만족도 0.4% 상승(83.2% → 83.6%)

○ **위원회 홍보 UCC 동영상 시민 공모전 개최** (4~6월)

- 주　　제: ‘시민의 입장에서 시정을 감시하고, 시민의 권익을 보호합니다’
- 공모결과: 우수작품 5점 선정, 시청사 시민게시판, 시 유튜브 등 표출

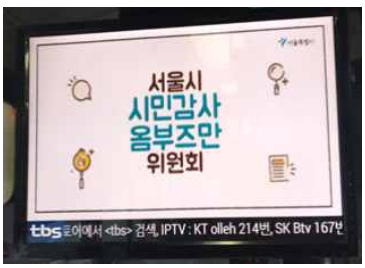
○ **시민 권익구제 사례집 제작** (5~8월)

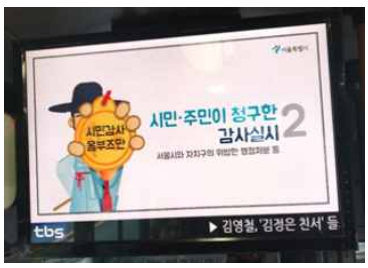
- 도 서 명 : 작은 소리도 크게 듣고 시민의 입장에서 답을 찾다
- 내　　용: 고충민원, 감사, 공공사업 감시 등 권익구제 사례를 시민이 공감할 수 있는 이야기 형식으로 발간
- 홍　　보: 시·자치구 민원실, 도서관 등 다중 이용시설 등 1,000부 배포·활용

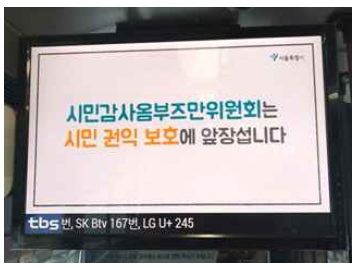


○ **위원회 홍보 동영상 제작 및 다중이용시설 IPTV 등 표출** (10~12월)

- 내　용: 위원회 주요 업무에 대한 소개 및 시민참여 유도(20초/ 40초)
- 홍　보: 시 옥외전광판 및 미디어 보드, 정부서울청사 전광판, 시내 버스 IPTV 등 활용 광고홍보







☐ 위원회 업무추진 역량 강화

○ **내·외부 교육기관 등을 활용한 옴부즈만 및 직원 역량강화 추진**

- 인재개발원, 감사교육원, 법제처, 국민권익위원회 등 내·외부 교육기관 활용 감사, 법무, 고충민원 조사·처리 등 교육
- 옴부즈만 및 전직원 참여 워크숍(10월): 고충민원 및 주민(시민)감사 우수사례 발표 및 기법 공유 등

○ **직무 능력 강화를 위한 시민감사(참여)옴부즈만 분과별 토론회 및 합동 워크숍 개최**

- (분과별 토론회) 옴부즈만 운영 및 참여활성화 방안 토론, 감시활동 직권감사 전환사례 발표 등 (3월, 9월)
- (합동 워크숍) 감시활동 분과별 평가, 감시활동 사례발표 공유, '19년 대상사업 선정방법 등 논의 (6월, 12월))

○ **서울형 옴부즈만제도와 선진국 옴부즈만 제도 운영 비교 분석 고찰을 위한 해외시찰** (10월)

Ⅳ. 향후 계획

▢ 옴부즈만의 고충민원 적극 처리로 시민의 권익보호 강화

○ 고충민원 직접조사·처리 확대로 시민의 권익보호와 구제 강화

○ 고충민원 처리건수 위주에서 민원해결 또는 제도개선 위주로 전환

○ 민원배심법정 운영에 관계전문가 및 시민참여 확대로 신뢰성 제고

▢ 주민(시민)감사 및 직권감사 활성화

○ 공공사업 감시, 고충민원 처리과정에서 직권감사 사항 적극 발굴

○ 감사의 전문성 및 신뢰성 제고

○ 평가·환류기능 강화

▢ 공공사업 감시·평가 활성화

○ 「선택과 집중」의 원칙하에 감시활동 전개를 통한 효과성 제고

○ 감시활동 관련 정보 공유와 평가 환류 강화

○ 감시활동에 시민참여옴부즈만 등 외부전문가 참여 확대

▢ 위원회 홍보 및 업무추진 역량 강화

○ 위원회 인지도 제고 및 시민참여 활성화 홍보 전개

○ 위원회 직원 전문성 및 직무역량과 팀워크 강화

○ 시의회·자치구 옴부즈만 등과 실질적 협력 확대

붙임

시민감사옴부즈만위원회 위원 현황

('19. 1월말 기준)

직위	성명	임용기간	주요경력	비고
위원장	정 기 창	'16.2.23. ~'19.2.22.	· 영남대학교 초빙교수 · 국민권익위원회 상임위원 · 국민권익위원회 기획조정실장 · 국가청렴위원회 제도개선단장	
위원	김 경 희	'16.2.23. ~'19.2.22.	· (사)제주여민회 대표 · (사)제주여성인권연대 대표 · 동제주종합사회복지관 관장	
위원	박 진 영	'16.5.24. ~'19.5.23.	· 서일대학교 건축과 전임교수 · 웰페어앤시니어건축사사무소 대표	
위원	장 정 욱	'16.7.1. ~'19.6.30.	· 참여연대 시민감시2팀 팀장 · 참여자치지역운동연대 사무국장	
위원	김 선 주	'16.8.9. ~'19.8.8.	· 법무법인 충정 변호사	
위원	조 웅 길	'16.8.23. ~'19.8.22.	· 감사원 부이사관 · 국가관세 종합관세망 운영연합회 감사	
위원	임 진 희	'18.2.1. ~'21.1.31.	· HDC현대산업개발 상품개발본부 · B.N.U.건축사사무소 대표	