제271회 시의회 정례회
행 정 자 치 위 원 회

I·SEOUL·U
너와 나의 서울

2016년도 행정사무감사

주 요 업 무 보 고

2016. 11. 23.

시민감사옴부즈만위원회

Ⅰ. 일반현황

□ 출　범 : 2016. 2. 4.

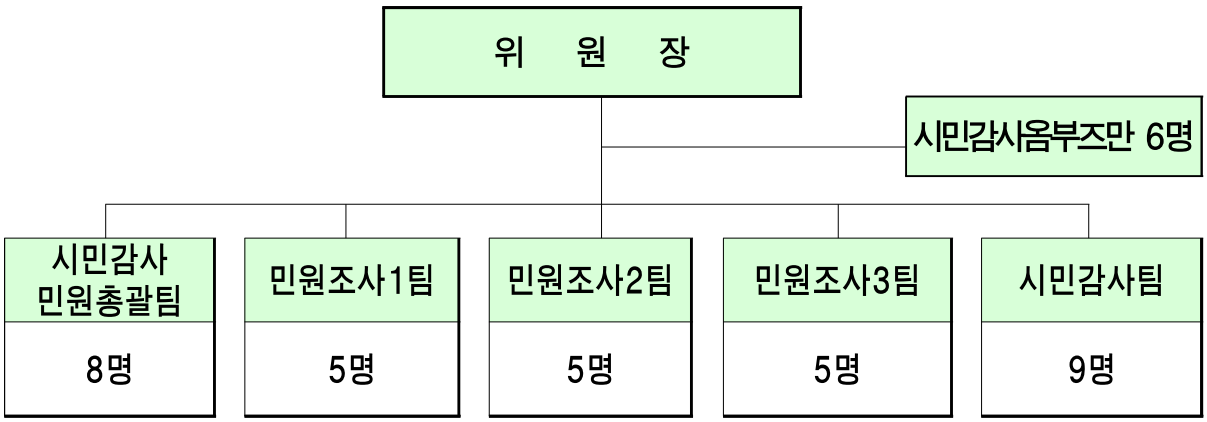
※ 설치근거 : 서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례
(서울특별시조례 제6007호, 2015.10.8. 제정)

□ 조직 및 인력

○ **위원회 구성 : 위원장, 위원 6명**(시간선택제 임기제 공무원)

– 임　기 : 3년 (연임불가)

○ **사무조직 : 5팀**



○ **인력 : 정원 33명 / 현원 33명**

('16.10.31. 현재)

구 분	총계	일 반 직					관 리 운영직	시민감사 옴부즈만
		4급	5급	6급	7급	8급		
정 원	33	1	5	18	8	-	1	-
현 원	33	1	5	17	8	1	1	6

□ 주요기능

○ **고충민원의 조사·처리**

– 민원조정 · 중재제도 운영(민원배심법정 등)

– 고충민원해소 제도개선 업무

– 고충민원(응답소 현장민원 포함) 처리실태 점검

○ **주민(시민) 감사 청구, 市의회 의뢰사항에 대한 감사**

– 감사청구심의회 운영

○ **각종 공공사업에 대한 감사 및 평가**

□ 예　산 (2016년)

(단위 : 천원)

구　분	2015년 예산	2016년 예산	증　감		예산집행현황(10.14기준)	
			증감액	증감률(%)	집행액	집행율(%)
합　계	**265,397**	**381,341 (100%)**	**115,944**	**43.7**	**192,893**	**50.5**
사 업 예 산	**197,565**	**260,679 (68.4%)**	**63,114**	**31.9**	**131,047**	**50.2**
고충민원 처리체계 강화	85,380	69,344 (18.2%)	△16,036	△18.8	34,705	50.0
민원조정중재제도 운영	25,700	25,700 (6.7%)	-	-	7,664	29.8
시민불편살피미운영	6,803	9,803 (2.6%)	3,000	44.1	1,480	15.0
시민감사옴부즈만 운영	79,682	155,832 (40.9%)	76,150	95.6	87,198	55.9
행정운영경비	**67,832**	**120,662 (31.6%)**	**52,830**	**77.9**	**61,846**	**51.2**
기　본　경　비	67,832	120,662 (31.6%)	52,830	77.9	61,846	51.2

Ⅱ. 정책목표 및 방향

1 정책목표

시민의 행복과
시정에 대한 신뢰 증진

시민의 입장에서 시정을 감시하고
시민의 권익을 보호

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

2 정책방향

▢ 시민의 입장에서 고충민원 처리

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

○ 상시 모니터링과 사후관리 강화로 실효성 확보

▢ 시민생활과 직결되는 현장민원 적극 해소

○ 「현장민원 살피미」 상시 운영 및 모니터링 체제 강화

○ 계절별 취약요소 집중점검 및 사전 예방조치 강화

▢ 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 공공사업의 투명성·공정성 제고

○ 발주부터 계약이행까지 전 과정을 체계적으로 감시

○ 행정의 낭비와 비효율을 제거하고, 문제를 사전에 예방

Ⅲ. 주요업무 추진현황

1 위원회 출범에 따른 업무추진체계 개편 및 정비

2 고충민원 조사·처리 및 조정·중재

3 주민(시민) 감사 청구사항 등에 대한 감사

4 공공사업 감시·평가 활동 강화

5 위원회 홍보 및 시민참여 활성화

1 위원회 출범에 따른 업무추진체계 개편 및 정비

◆ 시민의 입장에서 시정감시, 시민의 불편해소
◆ 시민권익구제 강화 및 신뢰받는 시정 견인

연혁 및 위원회 출범 과정

○ **'시민감사관' 운영** ('97.4.)

– 시민감사관제(훈령) 시행, 시민감사관 채용(2명, 임기1년, 비전임)

○ **'청렴계약옴부즈만' 운영** ('00.9.)

– 청렴계약옴부즈만 설치 및 운영규칙 제정(5명, 임기2년, 비전임)

○ **'시민감사옴부즈만'으로 통합 운영** ('07.10.)

– 시장방침으로 기능 통합(시민감사관+청렴계약옴부즈만, 5명)

○ **독립된 합의제 행정기관 시민감사옴부즈만위원회 설치** ('16.2.)

– 감사기구 혁신 TF운영, 시민감사옴부즈만 계획수립('14.7.~ '15.2.)

– 시민감사옴부즈만위원회 운영조례 의결('15.9.18.) 및 공포(10.8.)

〈 예산집행 현황 〉

(단위 : 천원, 10.14.현재)

사업명		예산현액	집행액		집행율(%)	
			원인행위	지출액	원인행위	지출액
사업예산		260,679	131,047	131,047	50.2	50.2
	고충민원처리체계 강화	69,344	34,705	34,705	50.0	50.0
	민원조정·중재제도운영	25,700	7,664	7,664	29.8	29.8
	시민불편살피미운영	9,803	1,480	1,480	15.0	15.0
	시민감사옴부즈만 운영	155,832	87,198	87,198	55.9	55.9

추진실적

1 시민감사옴부즈만위원회 현판 제막식 (3. 3.)

○ 장　소 : 시청 청계별관(프리미어플레이스 빌딩) 1층 현관 앞

○ 참　석 : 시장, 시민감사옴부즈만위원장, 사무직원 등 40 여명

○ 효　과 : 독립된 기관으로서의 위원회 출범을 알리는 대시민 홍보 및 직원들 자긍심 고취

※ 경향신문 등 11개 언론사 현판 제막식 보도

2 위원회 운영규정 제정 및 옴부즈만 활동 매뉴얼 정리 (4월)

○ 회의개최(정례회의 : 주1회), 안건 작성 및 배부, 회의 진행, 의결서 작성 · 관리 등

○ 위원장이 처리할 사항(조례 위임사항), 옴부즈만이 처리할 주요 고충민원

○ 공공사업 감시 · 평가 관련 업무 매뉴얼 작성 제공

3 임기만료에 따른 '시민감사옴부즈만' 위원 개편

○ 기존 옴부즈만 임기만료에 따른 개편 : 4명

○ 신규 임용 : 3명 (위원장, 위원 2명)

※ 금년(2.23.~8.23.) 기간 중 위원장을 포함한 7명의 시민감사옴부즈만 위원 전원 교체

4 위원회 활동 지원체제 정비

○ **감사청구심의회 위원 확대 개편** (4월)

– 임기만료에 따른 위원 교체(2명), 추가위촉(1명) (총 10명⇒11명)

○ **'시민참여옴부즈만' 확대 위촉** (6월)

– 여성복지, 도시안전 등 6개 분야(22명)

⇒ 산업경제, 도시계획 등 5개 분야 추가위촉(11명 보강)

※ 시민참여옴부즈만 : 민간전문가로 위촉, 감사 및 감시활동 등에 자문 및 의견제시 역할

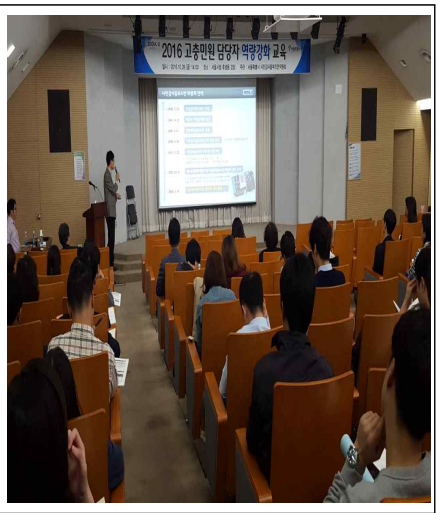
5 위원회 직원 역량 강화 및 발전방안 모색

○ **옴부즈만 및 전 직원 참여 워크숍 개최** (2회 : 4월, 10월)

○ **직무능력 향상을 위한 옴부즈만 합동 워크숍** (2회)

– 시민감사옴부즈만, 시민참여옴부즈만, 전직 옴부즈만 등 참석

○ **고충민원 처리 담당자 역량 강화 교육프로그램 운영** (10월)

		
토론회('16.4.1.)	사례 발표회('16.10.19.)	역량강화 교육('16.10.28.)

6 팀 명칭 변경 및 전담 옴부즈만 배치 (4월)

○ 업무내용과 팀 명칭과의 연계성 강화

변경 전	민원해소1팀	민원해소2팀	민원해소3팀	민원해소4팀	시민감사팀
변경 후	시민감사 민원총괄팀	민원조사1팀	민원조사2팀	민원조사3팀	시민감사팀

○ 고충민원 처리 팀 별 전담 옴부즈만 배치

○ 분과별 옴부즈만 및 조사관 지정

향후계획

1 중점 추진전략

○ 위원회의 능동적인 활동과제 적극 발굴 추진

– 고충민원의 조정·중재, 직권감사, 제도개선과제 등

○ 작지만 강한 조직, 효율적인 조직 운영

– 선택과 집중(우선순위), 역할분담(옴부즈만, 직원), 팀플레이(집단지성) 등으로 인력의 효율적 운영

○ 정기적 점검·평가를 통한 성과관리(feed back) 및 동기유발

– 창의적 과제 발굴 및 성과 우수자에 대한 인센티브 부여

2 관계기관 간 협업체계 구축

○ 시민의 입장에서 감사·조사가 필요한 사항이나 지역 현안민원에 대해 시민감사옴부즈만위원회를 적극 활용, 감사의뢰 (시의회)

○ **집행부서의 집단민원 해결과정에서 감사 또는 조사가 필요한 경우 시민감사옴부즈만위원회와 공동으로 수행하거나 위원회에 감·조사의뢰** (갈등조정담당관)

○ **자치구**(옴부즈만)**와의 네트워크 구축 등 협력 추진**

– 고충민원 협동처리, 순회 민원배심법정 공동 운영 등

3 위원회 전문성 및 역량 강화를 위한 제도개선 추진 (중·장기 검토과제)

○ **시민감사옴부즈만 채용 진입장벽 완화** (조례 개정사항)

– 前 시민감사옴부즈만, 자치구 옴부즈만, 前 감사경력 공무원 등

※ 시민감사옴부즈만 결격사유(현황) : 감사 및 조사의 대상이 되는 기관의 공무원 및 임직원으로 퇴직한 후 2년이 지나지 아니한 사람(조례 제8조 제2호)

○ **옴부즈만 상호간 경험이 전수되고 연속성을 유지할 수 있도록 옴부즈만을 순차적으로 교체**(시차 임기제)**하는 방안** (조례 개정사항)

○ **위원회 소속 직원의 전문성 강화 및 사기진작을 위해 소속 직원에 대한 위원장의 인사 추천권을 제도적으로 보장** (조례에 명시)

○ **위원회 직원 일부를 외부 전문가로 채용, 옴부즈만 활동을 지원할 수 있는 기반 조성** (조례에 반영 또는 운영개선)

2 고충민원 조사·처리 및 조정·중재

◆ 고충민원 조사 · 처리 과정에 옴부즈만의 적극적 역할 수행
◆ 생활 현장민원에 대한 기관 자율적 예방활동 강화

고충민원 접수 · 분류체계

□ 「응답소 시스템」에 접수(인터넷, 우편, 팩스, 전화, 방문 등) 민원 중 '고충민원'은 '시민감사옴부즈만위원회'로 분류·처리

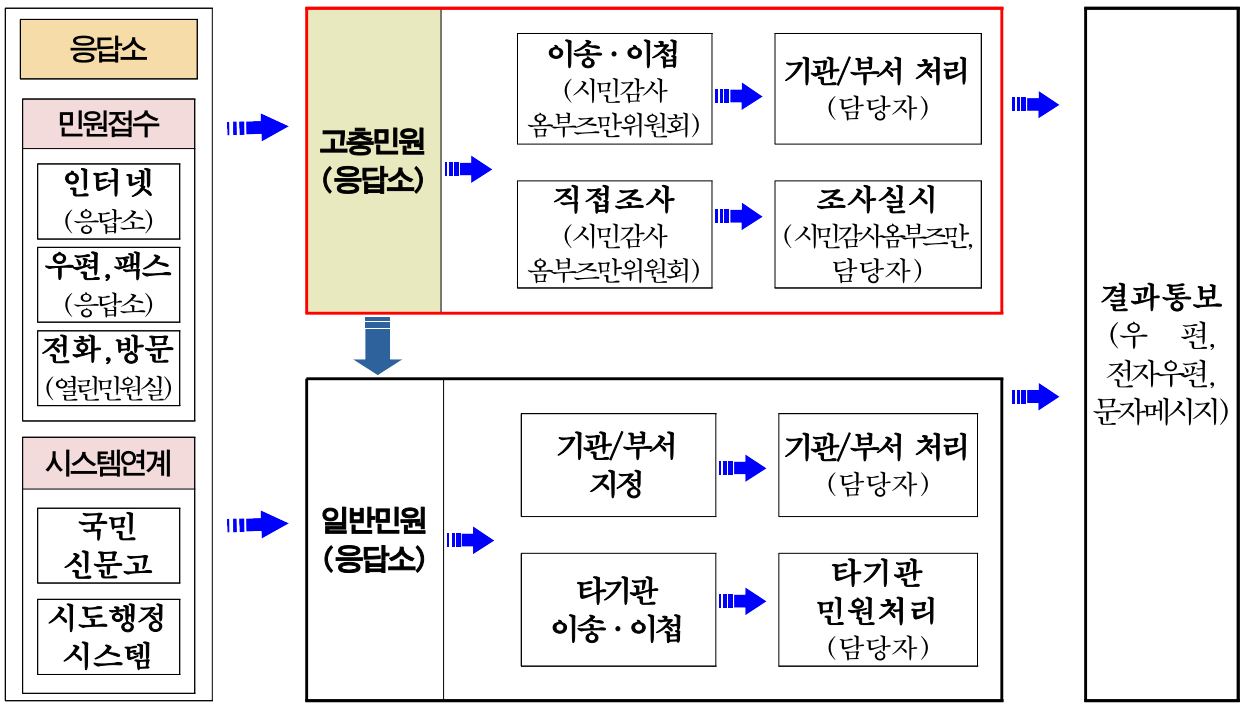
○ 위법 · 부당 등 중요 민원사항은 '직접조사'

○ 단순·반복민원 또는 기관 고유사무는 소관기관(부서)로 '이송 · 이첩' 처리

○ 생활불편 현장민원은 '응답소 현장민원'으로 신속하게 처리

※ 반복·고질민원, 기 조사민원, 구제진행·종료민원 등은 이첩을 지양하고 직접 확인·회신

□ 민원처리 흐름도



〈 예산집행 현황 〉

(단위 : 천원, 10.14.현재)

사업명	예산현액	집행액		집행율(%)	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액
고충민원 조사·처리	69,344	34,705	34,705	50.0	50.0
민원조정·중재제도운영	25,700	7,664	7,664	29.8	29.8
현장민원살피미 운영	9,803	1,480	1,480	15.0	15.0

추진실적

1 시민의 입장에서 적극적으로 고충민원 처리

○ 고충민원 접수 및 처리현황(유형별)

(단위 : 건, %)

구분	총계	접수방법			처리현황			처리결과				
		인터넷	우편, FAX	전화, 방문	직접 조사	조사 위탁	이송 등	해결	이해 설득	내부 종결	불가	기타
'16년 (9월말 기준)	993 (100)	745 (75.0)	248 (25.0)	-	636 (64.1)	15 (1.5)	342 (34.4)	288 (29.0)	421 (42.4)	252 (25.4)	10 (1.0)	22 (2.2)
'15년	982 (100)	563 (57.3)	418 (42.6)	1 (0.1)	759 (77.3)	90 (9.2)	133 (13.5)	361 (36.7)	423 (43.1)	163 (16.6)	12 (1.2)	23 (2.4)

* 내부종결 : 소송, 수사 중인 사안으로 민원처리 실익이 없는 경우 등 *기타 : 민원 취하 등

○ 실태분석

- 총 993건 접수, 지난해 동 기간에 비해 35.5% 증가, 특히 인터넷 접수 증가(57.3% ⇒ 75%)가 두드러 짐
- 처리 유형별 : 직접 조사·처리 636건(64.1%), 자치구 조사위탁 15건(1.5%), 타기관 이송 342건(34.4%)
- 민원해결 정도 : 이해설득(42.4%), 해결(29%)이 많은 비중 차지

○ 고충민원 처리과정에 옴부즈만의 적극적인 참여

- 단독조사 : 불법 확장 영업장 행정처분 및 갑질행정 시정요구 등 4건
- 공동조사 : 국공립 어린이집 급식재료 공동구매 관련 시정요구 등 7건

2 민원조정·중재 활동 (민원배심법정 운영 등)

○ **대 상**

– 행정처분(또는 부작위)의 위법·부당성이 명확하지 않은 경우로서

– 민원인의 권익침해(또는 불편)이 상당하고

– 민원인과 행정기관과의 입장 차이가 크지만

– 조정의 여지가 있다고 판단되는 경우

○ **방 법**

– 옴부즈만에 의한 조정·중재

– 민원배심법정을 통한 조정·중재(전문배심원 참여, 재판에 준한 심리 중재)

○ **주요사례**

– SH공사 용지매매대금 연체료 부당 산정 등 시정요구 (일부인용)

– 지하철 건설공사로 인한 건물 피해보상 요구 (일부인용)

– SH공사 임대아파트 퇴거명령 철회요구 (일부인용)

– 대규모 점포 등 관리자 변경처리 요구 (일부인용)

3 현장 생활민원의 신속한 처리, 점검

○ **현장 생활민원의 신속한 처리로 시민불편 해소**

– 제기경로 : 120 다산콜 센터, 응답소 (인터넷, SNS, 모바일 앱)

– 민원건수 : 총 931,746건 (일평균 약 3,235여건)

– 처리실적 : 해결 99.9%, 미처리 0.1%(*예산문제로 추후 처리 등)

(단위 : 건, 10.14.현재)

구 분	합 계	교 통	가로정비	청 소	도 로	환 경	보 건	주택건축	치수방재	공원녹지	기타불편
접 수	931,746 (100%)	440,503 (47%)	142,257 (15%)	82,221 (9%)	51,552 (6%)	49,304 (5%)	26,014 (3%)	16,991 (2%)	10,048 (1%)	8,695 (1%)	104,161 (11%)
처 리	930,988	440,492	142,230	82,221	51,409	49,302	25,979	16,976	10,036	8,686	103,501

○ **우기대비 시민 불편사항 현장점검 조치** (6.20.~ 7. 4.)

– 점검대상 : 지하철역 주변 보도구간 및 치수시설 (총 95개소)

– 점검방법 : 시·자치구 합동 현장점검

– 조치사항 : 보도블록 침하, 도로 물고임 등 시민불편 312건 적출, 조치

○ **「현장민원 살피미」 운영 및 상시 모니터링 체계 구축**

– 25개 구청 2,244명 (자치구 평균 90명) ※ **'15년 2,076명 대비 168명 증가**

– 활동방법 : 일상생활 중 시민불편 사항을 스마트폰을 이용하여 신고

– 운영실적 : 도로, 보도 파손 등 시민불편사항 116,414건 적출, 해소

4 민원처리실태 점검으로 실효성 제고 (연 2회)

○ **점검대상 : 총 56,364건**('15년 하반기 29,027건, '16년 상반기 27,337건)

○ **점검기관 : 시 본청, 사업소, 투자출연기관, 자치구 등**

○ **중점 점검사항 : 처리기간 준수여부, 수범·개선사례 발굴 등**

○ **점검결과 : 기한내 처리 55,296건**(98%), **부적정 처리 1,068건**(2%)

– 민원처리 평균 소요일은 3.4일로, 법정 처리기한(7일 이내)과 우리시 자체 처리기한(5일 이내) 보다 단축 처리

○ **부적정 처리된 이유**

– 대부분 시스템 입력지연(미숙), 결재과정에 다소 시간이 소요되어 답변지연, 업무상 협의·검토 등에서 지연 처리된 것으로 나타남

○ **수범사례(12건), 개선사례(3건) 발굴 ⇒ 시장표창(10명)**

〈주요 민원 처리 사례〉

사례1) 지하철공사 복공판 품질 관련 안전성 등 조사 요구

○ 지하철 5호선 일부 공사구간(하남선 1-1, 1-2공구)에 사용되는 복공판 품질이 안전에 문제가 있다며 이에 대해 조사요구

○ 사실확인 조사결과, 민원인이 잘못 알고 있는 내용을 회신하는 한편 현행 사용되는 복공판에 대해 안전성 등을 검토하고 관련 세부기준 등을 마련토록 권고

사례2) 중부수도사업소의 수도요금 체납 및 수도계량기 관리 부적정 등 조사 요구

○ 민원인이 토지구입(2004.1.) 이전에 발생한 수도요금 체납고지와 수도계량기 망실에 따른 과태료 및 변상금을 12년이 지난 후 부과(428,380원)한 것은 문제가 있다며 조사요구

○ 사실조사 확인결과 과태료 및 변상금 부과에 문제가 있다고 판단, 감면 또는 면제토록 조치, 장기 미사용 수도계량기는 폐전토록 권고

사례3) 구유지 무단점유로 인한 변상금 부과 시정 요구

○ 1998년도에 oo구청의 도시계획사업으로 구청이 놓아준 경계석을 기준으로 민원인이 담장을 세웠으나, 15년이 지난 후 구유지를 무단점유하고 있다며 변상금을 부과한 것은 잘못되었다며 시정요구

○ 무단점유의 원인은 구청에서 도로개설공사 당시 도로경계석을 잘못 설치한 것으로 확인하고, 변상금 부과처분은 위법하다고 판단, 시정 조치토록 권고

사례4) 이사(移徙) 시 수도요금 정산시스템 개선 요구

○ 새로 이사 온 민원인이 이사 정산을 문의하였으나, 상담원이 전 주거자의 수도요금 체납사실을 알려주지 않아 전 거주자의 9개월분 체납금액을 부담하게 된 점 시정요구

○ 이사정산 관련 민원상담 시 전 거주자의 체납사실을 반드시 민원인에게 안내할 수 있도록 업무매뉴얼 개정 및 전 직원 교육 실시토록 권고

사례5) SH공사 용지매매대금 연체료 부당 산정 등 시정 요구 (민원배심법정)

○ 민원인의 용지대금 잔금지급기일 도과에 따른 연체료 산정의 부당성 시정요구

○ 토지형상 확정 등 도시계획위원회 심의의결 등이 늦어져 사업개발이 지연된 것은 공사의 귀책사유에 기인한 측면이 큰 바, 민원인이 납부한 연체료 일부(약 35억원) 반환 권고

사례6) 지하철 건설공사로 인한 건물 피해보상 요구 (민원배심법정)

○ 지하철 건설공사로 인해 인접 건물 균열 및 기울임 등에 대한 피해보상 요구

○ 피해건물에 대해 시공사가 직접보수하거나 민원인이 요구하는 업체에 맡겨 보수공사 시행 권고, 민원인의 금전적 피해보상요구는 당사자 간 민사관계로 해결토록 안내

사례7) SH공사 임대아파트 거주자에 대한 퇴거명령 철회요구 (민원배심법정)

○ 민원인은 공사가 관리하는 임대아파트에 거주하던 중 잠시 주택을 소유하였다 매매하였으나, 불가피한 사정을 감안, 공사의 퇴거명령 철회를 요구

○ 민원인의 주택보유사실 확인으로 SH공사의 임대차계약 해지는 적법하나, 불가피한 사정을 감안, 명도기한을 갱신된 임대차계약시까지 유예해 줄 것을 권고

사례8) '대규모점포 등 관리자 변경신고' 건에 대한 처리요구 (민원배심법정)

○ 민원인은 관련규정에 따라 '대규모점포 입점자 3/2이상의 동의서(175장)'를 받아 '대규모점포 등 관리자 변경신고'를 하였으나, oo구청에서 신고수리하지 않는 것을 시정요구

○ oo구청에 대하여 대규모점포 등 관리자 변경신고를 수리할 것을 권고

향후계획

1 고충민원 조사·처리과정에서 옴부즈만의 적극적인 참여

○ **옴부즈만 직접 상담 및 조사·처리 확대**

- 요일별 옴부즈만 직접 상담제 운영(8월~), 정례적 점검 회의(주 1회)
- 여러 기관이 관련되거나, 파급력이 클 것으로 예상되는 민원의 경우 가급적 옴부즈만이 직접 처리
- 민원 접수 시 '옴부즈만 직접 처리'를 명시한 경우 가급적 옴부즈만이 직접조사·처리

○ **시민감사옴부즈만의 현장방문 및 해결노력 강화**

- '찾아가는 시민감사옴부즈만' 적극 운영, 현장의 소리 경청 (11월~)
- 현장확인(현장에 답이 있다), 민원인 및 관계기관과 소통기회 확대

○ **옴부즈만의 고충민원 조사 직무범위 확대** (중·장기 검토과제)

- 현재 자치구 소관 고충민원의 경우, 시 위임사무에 한하고 있으나, 자치사무라도 법령위반사항은 조사 가능하도록 개선 (조례 개정)

2 민원인 입장에서 고충 해결을 위해 다각적인 노력 전개

○ **위법·부당한 점이 발견된 경우 엄정한 시정조치 및 관계 공무원 문책 병행**

○ **위법·부당은 아니지만 억울한 사정이 있는 경우, 적극적 해결 노력**

- 실질적인 도움이 되는 방향으로 차선책으로라도 해결방안 적극 모색
- 제도 및 운영 개선이 필요한 사항은 관계기관(부서)에 적극 개선 권고
- 민원인 주장을 기각하는 경우에도 사정을 충분히 설명 이해시키는 노력 강화

3 민원조정·중재 활동 강화

○ **민원 대상기관(구청, 시·산하기관 등)으로 하여금 조정·중재 민원과제를 적극 발굴, 신청토록 독려**

– 정기적으로 협조 공문 발송(분기 1회), 구청장(부구청장) 회의 시 협조사항 안건자료 작성 포함(반기 1회)

– 구청단위 각종 회의 및 반상회 등을 통한 홍보(분기 1회)
·조정·중재 사례를 소개하는 등 효과적인 홍보활동 전개

○ **민원 제기 시 조정·중재방식 적극 안내**

– 민원 제기 시 민원인과 관계기관과의 입장 차이를 좁혀 조정의 여지가 있는 사안에 대해서는 조정·중재를 적극 신청하도록 적극 유도

○ **옴부즈만 및 직원들의 조정·중재과제 발굴 노력 촉진**

– 조정·중재과제 발굴 및 성과에 따라 포상, 성과반영 등 인센티브 부여

○ **조정·중재에 대한 신뢰성 제고 및 홍보 강화**

– 관련분야 전문가 및 경험자들로 인력풀 확대, 대표 배심원 호선 등 개선(10월~)

– 현장 순회 배심원제 운영 등 접근 편의성 제고(11월~)

4 현장 생활민원 적극 처리

○ **기관(부서)별 자율적인 대응체계 확립 및 운영 강화**

– 생활불편 민원 처리의 신속성, 발생건수 추이, 충실성 등을 점검·평가

– 우수 자치구에 대한 포상 등 인센티브 부여(12월)

○ **민원 빈발 분야를 중심으로 사전 예방노력 강화**

– 주기적으로 민원 빈발분야 및 추세 분석 (반기 1회)

– 빈발지역(분야)에 대해서는 합동점검, 담당자(또는 민원살피미) 지정 등 특별관리

– 다중이용시설 등 취약요인에 대해서도 특별 점검기간 운영

○ **점검 결과에 대한 환류(feed back) 강화**

– 점검 결과를 토대로 필요시 시정조치 및 제도개선 권고

– 수범사례 발굴 및 확산

3 주민(시민) 감사 청구사항 등에 대한 감사

◆ 시민들이 감사 청구제도를 적극 활용할 수 있도록 안내
◆ 위원회 활동과정에서 직권감사 과제 적극 발굴

사업개요

구분	시 민 감 사	주 민 감 사
근 거	조례 제15조, 제16조	지방자치법 제16조 및 조례20조
청구주체	○ 19세 이상 시민 50인 이상의 연서를 받은 대표자 ○ 시민단체의 대표자 (목적사업 유관 분야)	○ 19세 이상 주민 일정 수 이상의 연서 - 구 조례에 정한 일정 수(100~200명) 이상 연서
청구대상	○ 아래 기관 및 소속직원이 행한 사무 - 시 및 시 소속기관 - 자치구(시 위임사무에 한함) - 시 지방공사, 시 출연·출자기관 - 시 사무위탁기관, 보조금 수령기관	○ 자치구와 그 장의 권한에 속하는 사무처리가 법령 위반, 공익을 현저히 해하는 사항

〈 예산집행 현황 〉 (단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액		집행율(%)	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액
시민감사옴부즈만 운영	69,032	34,488	34,488	50.0%	50.0%

추진실적

1 **'16년 감사실적**(10월말 기준)**: 총 12건 접수** (완료 2, 진행 7, 각하 등 3)

구분	접수	완료				진행		각하 등
		계	주민감사	시민감사	직권감사 등	감사	청구절차	
2016년	12	2	1	1	-	5	2	3
2015년	10	9	3	3	3	-	-	1
2014년	10	8	5	-	3	-	-	2

○ **완료 2건 : 시민감사 1건, 주민감사 1건**

– “SH공사의 가든파이브 입점업체 보상금 지급” 관련 시민감사 (5월)

– 관악구의회 의원 해외비교 시찰 부적정 예산집행 관련 주민감사 (6월)

○ **진행중 7건 : 감사진행중 5건** (주민감사 3건, 직권감사 2건)

청구절차 진행중 2건 (주민감사 2건)

– 강동구 생활폐기물 수집운반 대행 사무 관련 (주민감사, 10.7~)

– 강남구 일원동 현대아파트 재건축사업 감독 소홀 관련 (주민감사, 10.7~)

– 용산구 서빙고동4-16일대 신축공사의 위법 부당성 관련 (주민감사, 10.28~)

– 사회복지위탁시설 식자재 납품업체 선정 관련 (직권감사, 10.25~)

– 서울풍물시장 운영 및 활성화 사업 관련 (직권감사, 10.25~)

2 감사과제의 적극 발굴

○ **직권감사 활성화를 위한 절차 간소화** (5월)

– 직권감사 전환 시 감사위원회와의 사전협의 절차를 실무 협의로 대체

○ **시민단체를 통한 시민감사 청구방안 적극 협조 추진** (6월)

3 감사 전문성 및 역량 강화

○ **전 · 현직 옴부즈만 경험과 활동사례 공유 및 토론 실시** (9월)

○ **주민 · 시민감사, 공공사업 감시 선행사례 DB구축 및 공유체계 확립** (10월)

○ **외부 전문가**(감사경력 퇴직공직자 등)**를 감사에 적극 활용** (10월)

(예시)

– 강동구 생활폐기물 수집운반 대행 사무 관련 주민감사

– 강남구 일원동 현대아파트 재건축사업 감독 소홀 관련 주민감사

4 주민(시민) 감사 결과 조치사항 이행실태 점검

〈점검개요〉

○ 점검대상 : 2015년 주민(시민)감사 총 4건 (주민감사 2, 시민감사 1, 직권감사 1)

○ 점검방법 : 유선 및 방문 확인 병행

○ 중점 점검사항

– 조치요구사항(행정상, 신분상 조치 등) 이행여부

– 조치사항의 실질적 내용 및 이행결과의 적정성

○ 조치요구 건수 및 이행현황

구 분	계	행정상조치				신분상조치				재정상 조 치
		시정	제도 개선	권고	통보	경징계	훈계	주의	기관 경고	
조치요구	60	27	3	13	2	1	5	7	1	1
이행완료	53	23	2	12	2	1	5	7	1	
미 이 행	7	4	1	1						1

〈점검결과〉

○ 대부분의 기관에서 성실히 이행 : 60건 중 53건 완료, 7건은 장기검토

– 재정상 조치 요구 건은

▸ 환수대상 47개 업체에 대해 처분사전 통지서를 발송하여 의견청취 중

▸ 추후 조치결과와 함께 환수계획서를 포함하여 제출토록 독려함

– 행정상 조치 요구 건은

▸ '행정박물(인영대장)의 관리보존 미흡' 등 37건은 조치 완료

▸ 다만, '분산 관리되고 있는 행정박물 통합 관리대책 미비' 등은 조치계획을 수립하거나 타 부서와 협의 등 장기적 검토가 필요하다고 판단됨

○ 미 이행된 7건은 지속적인 사후관리 및 '17년 재점검 실시

〈주요 감사 사례〉

사례1) 관악구의원 국외여비 예산집행 관련 (주민감사, 6.7.~6.25.)

○ '의원해외비교시찰' 여비를 산출근거에 명시된 금액보다 초과 집행, 초과금액은 타 예산에서 충당하여 예산의 목적외 사용금지 위반 여부 등 감사 청구

○ 예산의 목적외 사용, 예산의 초과 집행 등에 대해서는 관계법령 위반이 아닌 것으로 확인, 다만, 예산 집행과정에서 심사가 부적정하게 이루어진 부분에 대해서는 기관경고 조치

사례2) SH공사의 '가든파이브' 입점업체에 대한 보상금 지급 관련 (시민감사, 5.17.~5.27.)

○ '가든파이브' 입점업체 계약해지로 인한 손실보상금 지급 책임이 SH공사에 있는지 여부, 손실보상금 60억원 산정의 적정 여부 등 감사 청구

○ 계약해지에 따른 손실보상금 지급의 책임소재는 SH공사에 있는 것으로 확인하고, 손실보상금 60억원은 법원에서 조정한 사항으로 감사 대상으로 삼기에 부적정한 것으로 판단

사례3) 강동구 생활폐기물 수집운반 대행 사무 관련 (주민감사, 10.7.~)

○ 생활폐기물 수집운반 대행업체 계약 관련, 공고기간 미준수, 휴일수당 및 주휴수당 미지급 등으로 지방계약법과 근로기준법을 위반하였다며 감사 청구 **(감사진행 중)**

사례4) 강남구 일원동 현대아파트 재건축사업 감독소홀 관련 (주민감사, 10.7.~)

○ '강남구 일원동 현대(래미안 루체하임)아파트 재건축사업' 으로 학습권, 일조권 등 침해, 사업시행인가 및 조건 이행에 대한 관리감독 소홀에 대해 감사 청구 **(감사진행 중)**

사례5) 용산구 서빙고동 4-16일대 신축공사 위법성 관련 (주민감사, 10.28.~)

○ 도시형생활주택 신축관련 도시계획·건축위원회 심의에 문제가 있으며, 주거환경권 등 침해를 받는다며 감사 청구 **(감사진행 중)**

사례6) 종로구 무악2구역 (옥바라지 골목) 주택재개발사업 관련 (주민감사)

○ '옥바라지 골목' 보존의 필요성, 공사과정에서 소음 및 분진발생에 대한 조치 미흡 등 감독소홀 등에 대한 감사 청구 **(청구절차 진행 중)**

사례7) 마포구 아현포차 행정대집행 절차 관련 (주민감사)

○ 구청의 행정대집행 과정에서 이해관계인의 의견을 충분히 반영하지 않고 대집행을 실시하는 등 행정대집행 문제점에 대한 감사 청구 **(청구절차 진행 중)**

사례8) 사회복지위탁시설 식자재 납품업체 선정 관련 (직권감사, 10.25.~)

○ 사회복지위탁시설 식자재 납품업체 선정과정의 불투명성 및 후원금 징수 등 문제가 있어서 직권감사 하기로 결정 **(감사진행 중)**

사례9) 서울풍물시장 시설 운영 및 활성화 사업 관련 (직권감사, 10.25.~)

○ 사업 단장의 상근 불이행, 상인과 사업자간의 갈등 불신, 사업단 운영위원회 관리 소홀 등의 문제가 있어서 직권감사 하기로 결정 **(감사진행 중)**

향후계획

1 직권감사 과제의 적극적 발굴

○ 공공사업 감시, 고충민원 처리과정에서 꼭 위법사항이 아니더라도 제도 또는 관행 등 운영상의 문제가 있고 사안이 중요하다고 판단되는 경우 감사절차 진행

○ 주민감사 청구 요건 미비로 각하 되는 사안에 대해서도 상당한 이유가 있다고 판단되는 경우에는 고충민원 또는 직권감사로 전환

○ 감사 및 조사과제 발굴 관련 팀별, 옴부즈만별 인센티브 부여

– 위원장 격려 포상금 지급 및 성과관리에 반영

2 감사제도에 대한 시민의 관심 및 신뢰성 제고

○ 사례중심의 적극적인 홍보로 시민의 관심과 참여 활성화

○ 감사 절차의 신속한 진행으로 시의성 제고

– 주민감사 청구의 경우, 청구인 명부 조기 제출 시 감사절차가 단축될 수 있음을 안내

○ 감사 진행 과정에 시민 및 전문가 참여 확대, 감사 품질 제고

3 평가·환류기능 강화

○ 감사결과에 대한 이행실태 점검 (연 2회)

○ 내·외부 전문가 참여하여 평가보고회 개최 (연 2회)

4 공공사업 감시·평가 활동 강화

◆ 각종 공공사업에 대한 투명성 · 공정성 제고
◆ 행정과정에서 문제의 소지를 사전에 점검하는 예방활동에 중점

사업개요

○ 감시대상 공공사업
– 30억원 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 이상 물품구매 사업 등
○ **2016년도 중점 감시대상 : 293건**(현장감시 153건, 입회활동 140건)
○ 활동내용
– 감시활동 : 계약 체결 후 계약이행 과정에 대하여 현장방문 등 감시·평가
– 입회활동 : 계약 체결 전 단계에서 업체선정 및 계약체결 과정 감시

〈 예산집행 현황 〉

(단위 : 천원, 10.14.현재)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액
시민참여옴부즈만 운영	66,600	34,117	34,117	51.2%	51.2%

추진실적

○ **활동실적 : 231건** (현장감시활동 93건, 입회활동 138건)

(단위 : 건)

구 분	계	공 사	용 역	물품구매	위 탁	보조금	비 고
계	231	23	101	15	73	19	
현장감시활동	93	18	26	3	31	15	
입회활동	138	5	75	43	11	4	

○ **조치실적 : 총 62건** (시정권고 16건, 현지시정 46건)

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	현지시정	비 고
계	62	16	46	
현장감시활동	27	13	14	
입회활동	35	3	32	

〈공공사업 감시활동 주요 지적사례〉

사례1) 도시형생활주택 건설공사 공사용수 설계 부적정 (SH공사)

➡ 당초 설계(심정개발)와 달리 상수도를 공사용수로 사용하는 문제점을 지적하고, 공사용수시설 설치(심정개발)로 반영된 부분을 감액조치 권고(총 65,193천원)

➡ 심정개발이 불필요한 현장은 상수도 사용 등 현장여건을 고려하여 설계시에 반영토록 권고

사례2) 장애인요양시설 식자재 납품업체 선정 시 관련법령 미준수 (장애인복지정책과)

➡ 식자재 납품업체(406백만원) 선정 시 공고기간 미준수, 제안서 평가위원회 미구성 등의 문제점을 지적하고 재발방지대책 수립 권고 (직권감사로 확대조사)

사례3) 문화예술행사 및 축제 보조금사업 업무추진협약서 부적정 (문화예술과)

➡ 협약서에 보조사업자의 귀책사유로 사업추진 중단 시 보조금 반환만 명시하고 있는 문제점을 지적하고 손해배상 규정도 마련토록 권고

사례4) 장애인 일자리 통합지원센터 운영 관련 법인 전입금 (자부담금)의 목적외 사용 (장애인복지정책과)

➡ 위탁 협약서에 자부담금의 사용용도가 명시되어 있으나, 제수당 및 업무추진비 등 목적 외로 사용하는 문제점을 지적하고 시정권고

사례5) 전동차 차륜전삭기 제작 설치 입찰자 평가기준 미비 (도시철도공사)

➡ 평가위원회 위원장 선정 기준 개선, 규정 숙지 및 재발방지토록 교육 등 조치

사례6) 여성가족복합시설 설계 당선작 선정방법의 불공정성 (도시공간개선단)

➡ 관련 지침에 부합되게 심사위원회 운영의 공정성을 확보하도록 시정 권고

향후계획

○ **문제가 많은 공공사업 분야를 선정, 집중 점검**(선택과 집중)

– 시의회 감사 지적사항, 언론 모니터링, 감사부서 지적사항 등 참고

○ **공공사업 감시 활동에서 직권감사 사항 적극 발굴**

– 감시·입회 활동 등 위법·부당한 사항 발견 시 직권감사 절차 진행

○ **감사과제 선정 및 활동 과정에 시민단체 및 전문가 참여 확대**

5 위원회 홍보 및 시민참여 활성화

◆ 위원회 출범을 알리는 총론적 홍보와 병행하여 서민층, 관심층 등 대상 전략적 홍보 노력
◆ 위원회 활동과정에서 시민단체 및 전문가 참여 기회 확대

기본방향

○ 시민감사옴부즈만 제도에 대한 시민의 이해와 참여 촉진

○ 스마트 홍보환경(블로그, SNS 등 온라인 네트워킹) 구축 및 운영 활성화

○ 다양한 시민 권익구제 사례를 통한 스토리텔링 홍보

〈 예산집행 현황 〉

(단위 : 천원, 10.14. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행율(%)	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액
시민감사옴부즈만 제도홍보	20,200	18,593	18,593	92%	92%

추진실적

1 대시민 인지도 제고를 위한 다양한 홍보 활동 전개

○ 위원회 홍보 영상 제작·배포, 위원장 생방송 인터뷰 (3월)

– 인터넷언론사(아시아투데이) 및 방송사(tbs)를 활용한 홍보영상 제작 · 배포

– 신청사 벽면 등 서울시내 100여개 옥외 전광판에 홍보문구 표출 (8.25.~9.10.)

○ 포스터, 리플렛 등 인쇄 홍보물 게재 및 배포 (5.16.~7.15.)

– 홍보책자 500부, 포스터 900부, 리플렛 8000부 제작·배포

– 구청 민원실, 동주민센터 및 지하철 역사내, 전동차 모서리 등 홍보물 게시

○ **위원회 명의의 공문서식 상단에 캐치프레이즈 게재** (7월)

– “시민의 입장에서 시정을 감시하고, 시민의 권익을 보호합니다”

○ **위원회 자체 블로그**(http://blog.naver.com/ombudsman_seoul) **제작** (10월)

– 위원회 주요업무 안내, 최근 감사·조사 등 활동사례 공유

○ **현장 순회 홍보**(‘찾아가는 시청트럭’ 병행) (10월)

– 기간 : 3회 (매주 월요일, 13:30~16:00)

– 장소 : 신도림역, 혜화역, 태릉입구역 등 유동인구가 많은 지역

– 인원 : 위원장 및 시민감사옴부즈만 등 5~6명

– 내용 : 홍보배너 설치, 어깨띠 착용, 리플릿 배부 등 위원회 홍보 및 상담

신도림역(‘16.10.10.)	혜화역(‘16.10.17)	태릉입구역(‘16.10.24)

2 민·관 거버넌스 차원의 협력체계 구축

〈시민단체 간담회 개최〉

○ **일 시 : 2016. 6. 28.(화)**

○ **장 소 : 시민감사옴부즈만위원회 회의실**

○ **주 제 : 시민사회와 협력방안 및 위원회 발전방안에 대한 의견 수렴**

○ **참석단체 : 8개 단체** (실무자)

– 서울시민연대, 서울 YMCA, 서울 YWCA, 참여연대, 시민사회단체연대회의, 한국투명성기구, 행정개혁시민연합, 흥사단투명사회운동본부

〈**회의결과 및 협조체계**〉

○ **협업과제 논의 및 상호 정보 제공 등을 위한 간담회 정례화 실시**

○ **Hot-Line 설정을 통한 소통창구 마련**

– 위원회 대표 전화(02-2133-3114) 및 이메일(ombudsman@seoul.go.kr)을 통해 정책제언 및 고충민원 상시 접수

– PCRM(Public Customer Relationship Management : 고객관리 시스템)을 통해 업무 유관단체에 위원회 관련 소식지 등 메일 발송

○ **공공사업 감시활동 과정에서 시민단체와 협력**

○ **효과적인 위원회 홍보 및 홍보를 위해 협조**

– 시민단체에 위원회 홍보물 제공, 비치

– 서울시 홈페이지에 위원회 배너 연중 상시 게재

– 네이버에 블로그를 개설하여 위원회 홍보

향후계획

1 전체 시민을 대상으로 한 총론적 홍보

○ **tbs라디오 방송 광고캠페인 추진** (11월)

– 주제 : 주민들이 입소문으로 전하는 시민감사옴부즈만위원회 이야기

– 기간 : ‘16.11.1.(화)~’16.11.25.(금), 25일간, 회당 40초

– 횟수 및 방송시간 : 총25회(1일×1회×25일), 18시28분(퇴근 시간대)

○ **청계별관 외벽 홍보용 간판**(현수막) **제작 및 설치** (‘17.1월)

– 위원회 기능을 알리고 시민의 관심을 촉구하는 문구

○ **SNS**(페이스북, 트위터)**를 활용한 시민과의 소통** (12월)

– 시민감사옴부즈만의 SNS계정을 블로그와 연계, 주요 정보 및 온라인 상담서비스 제공으로 시민과 소통

2 서민층, 관심층을 대상으로 한 전략적 홍보

○ **'찾아가는 시민감사옴부즈만' 현장 순회방문** (11월~)

– 서민 유동인구가 많은 지역, 취약계층 밀집지역 순회

– 고충상담을 병행한 맞춤형 홍보활동 전개

○ **서민 밀집지역, 이용시설을 통한 광고 확대**

– 버스·지하철 모서리, 영상매체, 가로 판매대 광고 등

○ **효과적인 홍보 전략방안 수립을 위한 위원회 인지도 조사** ('17.2월)

3 계기별 맞춤형 홍보

○ 민원제기(감사청구 등) 시 위원회 활동 홍보

○ 민원답변 시 위원회 활동 및 역할 안내

○ 시청 내 관련 행사 시 홍보 병행

4 시민단체와의 협업체계 적극 전개

○ 시민단체를 통한 주민(시민) 감사 청구 적극안내

○ 시민단체에서 감시활동의 필요성을 제기한 사업의 경우, 공공사업 감시대상 사업 선정시 우선 반영

○ 감시활동 과정에 시민단체 참여기회 확대

별첨

2015 행정사무감사 처리결과 보고서

(행정자치위원회)

시민감사옴부즈만위원회

□ 총 괄

○ **수감결과 처리요구사항 등 ---------- 총 2 건**

○ **조치내역**

구 분		계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	2	2	-	-	-
	시정·처리요구사항	2	2	-	-	-
	건 의 사 항	-	-	-	-	-
	기타(자료제출 등)	-	-	-	-	-

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 시민 고충 및 민원에 대한 내부감사 결과와 기관통보 내역이 차이가 남. 이로 인해 시민의 고충이 해결되지 않고 오히려 부담만 가중 시키고 있음. 감사 결과에 대한 투명한 대 기관 통보 조치가 이루어질 수 있도록 방안을 수립하기 바람.	□ **추진상황 : 추진완료** □ **추진내용** ○ 고충민원은 우리 위원회에서 직접조사를 실시하여, 조사결과 위법 · 부당한 사실이 있는 경우 해당 기관에 통보하여 시정 조치토록 하고 있음. ○ 다만, 해당기관의 입장을 존중해 포괄적 완곡어법 표현으로 지적사항을 통보함으로서 해당 기관에서 그 취지를 잘못 이해하는 사례가 있었음. ○ 현재는 지적사항에 대해 보다 구체적이고, 명확하게 조치요구하고, 처리 부서에 유선으로 재차 확인시키도록 개선하여 시행하고 있음.
○ 민원 제기사항에 대한 감사 청구가 있음에도 관련 행정 업무가 중지되지 않고 있음. 고충 민원에 대한 감사와 행정 업무가 개별적으로 진행되다 보니 감사결과가 행정업무에 잘 반영되지 않고 있는 실정임. 이로 인해, 시민의 고충 및 민원해소에 감사 조치가 전혀 도움이 되지 않고 있음. 시민의 고충 해소가 실질적으로 이루어질 수 있도록 부당한 행정절차 진행에 대해 시정 조치를 취하기 바람.	□ **추진상황 : 추진완료** □ **추진내용** ○ 고충민원 직접 조사는 지방자치단체의 처분이 법령에 위반되거나 현저히 부당하여 공익을 해친다고 인정되는 경우 이를 조사하여 확인된 위법·부당한 사례에 대하여 시정 등의 조치를 취하고 있음. ○ 따라서 조사와 관련한 행정업무 중지에 대해서는 당해 행정청의 업무가 법령에 위반되거나 현저히 부당하여 공익을 해친다고 인정되는 경우에 적용되는 것으로서 사실관계 및 근거 확인 등의 한계가 있는 경우 현실적인 어려움이 있었음. ○ 향후 고충민원 조사 시, 행정청의 명확한 법령위반 사항이 확인된 경우 관련 행정업무를 중지시키고 조사 결과가 신속하고 적극적으로 반영될 수 있도록 노력하겠음.