

다시 뛰는 공정도시 서울

제311회 시의회 임시회
행정자치위원회

2022년 상반기

시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

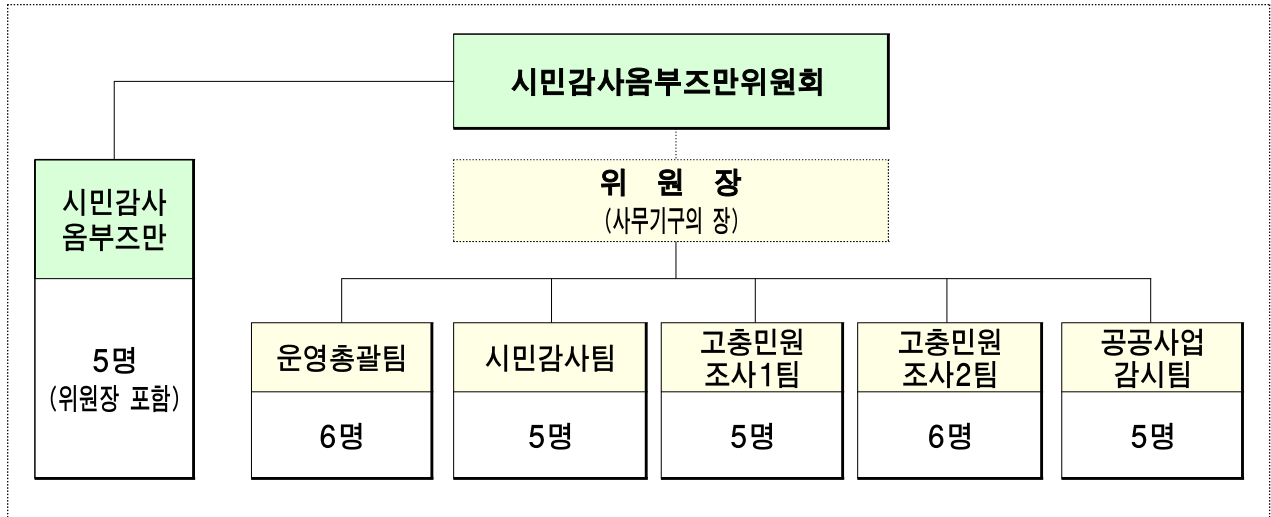
2022. 7.



I . 일 반 현 황

조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



인 력

..... 정원 32명 / 현원 28명

(’22.7.1. 기준)

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	28	1	1	(4)	27	6	13	8	-
과부족	△4	-	-	(△2)	△4	-	△4	1	△1

※ 시민감사옴부즈만위원회 위원 : 6명(시간선택제 임기제공무원 ‘가급(주 35시간)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

〈 2022년도 정책환경 및 방향 〉

- 3기 위원회('22.5~'25.5)가 시작하는 시기로서 그 동안 추진한 업무체계 및 처리방식 정비를 바탕으로 양적·질적 도약을 이루어야 하는 시기임.
- 시민·주민·직권감사, 고충민원 조사처리 및 공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 및 시민권의 보호 강화하여 공정도시 서울 구현

□ 추진체계

비 전

시정감시와 시민의 권익보호로 공정도시 서울 구현

추진방향

- 시민·주민감사 청구 및 직권감사 확대를 통한 신속한 행정개선
- 고충민원의 적극적인 처리로 실질적인 시민의 권익보호 강화
- 공공사업 감시·평가 활성화로 시정의 공정성·투명성 제고
- 위원회 시민 인지도 제고 등을 통한 시민참여 활성화

추진분야

감 사

고충민원

공공사업

위원회 운영

추진과제

시민·주민·직권감사 확대를 통한 불합리한 행정제도 개선

감사 결과에 대한 만족도 및 감사의 수용성 제고

고충민원의 적극적 처리 및 처리결과의 수준 향상

민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

중점감시 활동을 통한 공공사업 공정성·투명성 제고

참관감시 활동으로 계약상대자 선정의 공정성 제고

위원회 인지도 제고로 시민 참여 확대 및 위상강화

위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

Ⅲ . 활동실적

1 주민·시민·직권감사 확대를 통한 신속한 행정개선

- ◆ 주민감사 온라인 청구시스템 구축을 통한 감사청구 활성화
- ◆ 보도자료 배포 등 대시민 홍보 강화를 통한 감사 청구 촉진
- ◆ 감사·조사·감시활동 중 직권감사 사안 발굴 활성화

□ 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 출자·출연기관 - 시 사무위탁기관, 보조금 수령단체

※ 직권감사: 공감법 제19조(자체감사계획의 수립·실시), 조례 제24조(직권감사)에 따라 고충민원 조사, 공공사업 감시활동 중 필요 시 감사 실시

□ 추진실적(6월말 기준)

○ 감사접수 및 처리 현황

(단위: 건)

연 도	접수	감사완료				진행중			각하 등	비고 (다음연도 이월)
		소계	주민감사	시민감사	직권감사 등	소계	감사	청구절차		
2022.6.	11	5	2	2	1	3	1	2	3	
2021	18	11	4	5	2				2	5
2020	16	9	4	2	3				1	6

- '22년 총 11건(주민5, 시민4, 직권2)이 감사청구되어 수리된 6건은 주민 감사, 시민감사 및 직권감사 각각 2건씩이며, 이 중 5건은 완료하였으며, 직권감사 1건은 현재 감사 진행 중에 있음.
- 주민감사 2건이 청구절차 진행 중에 있고, 명부 미제출로 종료된 주민감사 1건과 행정심판 진행 중이거나 하자 심사 및 분쟁 재정 중으로 위원회 회의 심의 결과 '각하' 의결된 시민감사 2건은 감사가 실시되지 못함.

○ **감사결과 처분**

- '22년 6월 말 기준 행정상 조치는 19건으로 시정요구 3, 기관경고 4, 기관주의 1, 권고 8, 통보 3건이고, 신분상 조치는 주의 1건이며, 재정상 조치(회수) 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
21	19	3	4	1	-	8	3	-	1	-	1	1 (108,940원)

○ **주민감사 온라인 청구시스템 구축 및 운영**

- 주민감사 온라인 청구시스템 구축(행정안전부) : '22. 1. ~ 12.
- ▶ 시범 운영('23.1.~6.) 후 '23. 7월 개시 예정

실태분석 및 평가

○ **감사청구는 전년 동기 대비 증가, 완료 건수는 전년 동기와 동일함.**

- 감사청구는 11건으로 전년 동기(7건) 대비 57%(4건) 증가하였으나, 청구인 명부 미제출로 종료, 행정심판과 타기관(국토교통부) 조정 중재 등으로 확인되어 각하되는 등 3건의 감사가 실시되지 못함에 따라, 완료 건수는 5건으로 전년 동기와 동일하며, 1건은 진행중에 있음.
- 직권감사 등은 고충민원 조사 중 감사로 전환(진행중) 및 시의회 의뢰 감사로 전년 동기(1건) 대비 1건이 증가하였음.
- 6월말 현재 2건의 주민감사 청구절차가 진행 중에 있고, 시민감사의 경우 온라인 전자서명제도 홍보 강화에 따라 감사실시 건수는 전년도(5건) 대비 좀 더 활성화될 것으로 기대됨.

- 불합리한 행정제도로 인한 시민불편 해소 및 권익 향상에 중점
 - 행정상 조치는 19건으로, 전년 동기(18건)와 비슷한 것으로 확인되었으나, 모든 감사에 분야별 내·외부 전문가를 참여토록 하여 행정전반에 시민을 불편하게 하는 사항들을 개선하는 등 시민불편 해소 및 권익 향상에 역점을 두고 적극적으로 감사를 실시하고 있음.
- 내·외부 전문가 참여 확대로 감사의 전문성과 신뢰도 향상에 기여
 - 감사결과 전문성 및 신뢰도 향상을 위해 감사 완료한 5건 전체에 내·외부 전문가 15명이 참여하였으며,
 - 향후에도 모든 감사에 내·외부 전문가 참여 확대를 통해 감사의 전문성과 신뢰도를 향상하도록 지속적으로 노력하겠음.

주요 감사 사례

① 동대문구 거리가게 운영 규정 시행 등 관련 주민감사

- ‘동대문구 거리가게 운영규정’ 내용의 위법·부당성 여부, 동대문구와 민주노점상전국연합간 거리가게 관련 협약의 위법·부당성, 거리가게 허가와 위반사항 등에 대한 관리감독 등의 부적정 여부, 거리가게 허가 등으로 인한 주민들의 보행환경 악화에 대한 조치 등 동대문구의 사무가 적법 또는 적정한지에 대하여 주민감사 청구
 - ➔ 거리가게 도로점용 허가를 처리하면서 도로점용 허가 계획만 수립하고, 이후 「도로법」에 의한 거리가게 도로점용에 대한 허가를 하지 않은 상황에서 지속적으로 도로점용료 및 거리가게 시설대부료를 부과한 담당자에 대해 ‘신분상 주의’ 처분토록 동대문구에 요구,
 - 허가되지 않은 상황에서 현재까지 도로점용을 하고 있는 53개 거리가게에 대해 허가조치를 취하여 해당 거리가게에 대한 무허가 상황을 해소토록 ‘시정요구’, 지방자치단체 소유의 거리가게 판매대에 대한 손해보험을 동대문구가 직접 가입하고, 「공유재산 및 물품관리법 시행령」을 위반한 「동대문구 거리가게 운영규정」 제17조 제1항 후단을 수정토록 ‘시정요구’ 등

주요 감사 사례

2 서울시 ○○○○지원센터 관련 시의회 의뢰감사

○ 서울시 ○○○○지원센터의 신규 수탁법인이 수탁사무 수행인력 신규 채용 시 센터장과 근무경험이 있는 자 등을 내정 채용하고, 채용심사 위원들이 제척·기피·회피 등을 이행하지 않는 등 채용이 부적정하였으며, 각종 위원회에 특정인을 다수 위촉하고, 용역 등 사업을 특정인에게 다수 맡기는 등 예산을 부적정하게 집행하는 사항에 대해 시의회에서 감사 의뢰

➔ 수탁법인의 수탁사무 수행인력 신규 채용 부적정, 사업자 등록 등이 없는 특정 개인과 연구원 위촉 방식으로 계약을 맺는 등 용역 수행 부적정, 각종 위원회 운영 부적정 등이 확인되어 '기관경고'

컨소시엄과 ○○○○지원센터에 관련한 가이드를 제시하고 교육, 재 위반 시 조치사항을 마련하는 등 업무 철저를 기할 수 있는 방안을 마련토록 시 관련 부서에 '권고'

컨소시엄, ○○○○지원센터 수행인력과 긴밀하게 소통하고 협의하여 ○○○○지원센터 운영과 관련한 정상화 방안을 구체적이고 실질적으로 마련토록 시 관련 부서에 '통보'

3 서초구 ○○ 어린이집 운영 관리감독 등 관련 주민감사

○ 해당 어린이집에서 직장 내 괴롭힘, 보육교사 전임근무 의무 위반, 양호실과 양호교사 관련 법률 위반 등의 행위가 있었음에도, 서초구는 「영유아보육법」 제41조 및 제42조에 따른 지도감독 업무를 적절히 수행하지 않아 주민감사 청구

➔ 해당 어린이집 직장 내 괴롭힘 관련 업무처리 등 부적정에 대해 '기관경고'

해당 어린이집에서 반납한 보조금에 대하여 반납한 금액의 이자를 산정하여 회수 조치토록 '시정 요구'

관내 어린이집 지도점검 시 직장 내 괴롭힘 관련 사항을 체크리스트에 포함하여 점검 실시 '권고'

주요 감사 사례

4] 서울시 공무원 장기국외훈련 관련 시민감사

- 서울시 공무원들이 장기국외훈련을 다녀온 후 '훈련성과 보고서'를 제출하지 않은 사례가 있고, 최근 5년간 장기국외훈련을 다녀온 공무원 105명의 훈련성과보고서에 대한 표절 검사에서 표절률 15% 이상이 35명(3명 중 1명)이었으며,

훈련성과보고서의 심사를 맡는 외부위원들 대부분이 서울시 산하 기관 출신들로 구성되어 형식적인 심사를 했다는 KBS 보도 내용과 관련하여 서울시의 허술하고 존재 의미를 파악할 수 없는 국외훈련 관리 시스템과 규정, 규정 위반에 합당한 책임 그리고 재발 방지를 위하여 시민감사 청구

- ➔ 표절 관련 업무처리 및 기준마련 미흡, 훈련자 관리 업무처리 미흡에 대해 '부서경고'

훈련분야 의무복무 관련 기준 재정비, 훈련성과보고서 보완하여 시 누리집에 게시, 장기국외훈련 자문가 풀(pool) 구성을 다양화할 것을 '권고'

5] 노원구 상계동 공공지원민간임대주택 신축 관련 시민감사

- 서울시 주택공급과 및 보행정책과에서 노원구 상계동에 신축중인 공공지원민간임대주택(역세권 청년주택)의 어린이보호구역 등 관련 부실한 협의 및 교육환경평가서의 노원구 미통보 등 업무를 부실하게 처리하여 시민감사 청구

- ➔ '공공지원민간임대주택 통합심의위원회' 에서 교육환경평가를 심의 의결하는 경우, 사업시행자 등은 심의 의결 이후 승인 등의 절차도 우리시에서 처리하는 것으로 오해할 여지가 있어, 해당 교육지원청과 사업시행자에게 교육환경평가의 심의결과 및 승인 절차를 이행하도록 안내할 것을 '권고'

해당사업 시행자가 사업계획 결정 시 부여된 조건을 이행하고 있는지 여부에 대한 자치구의 수행 사항을 확인토록 '통보'

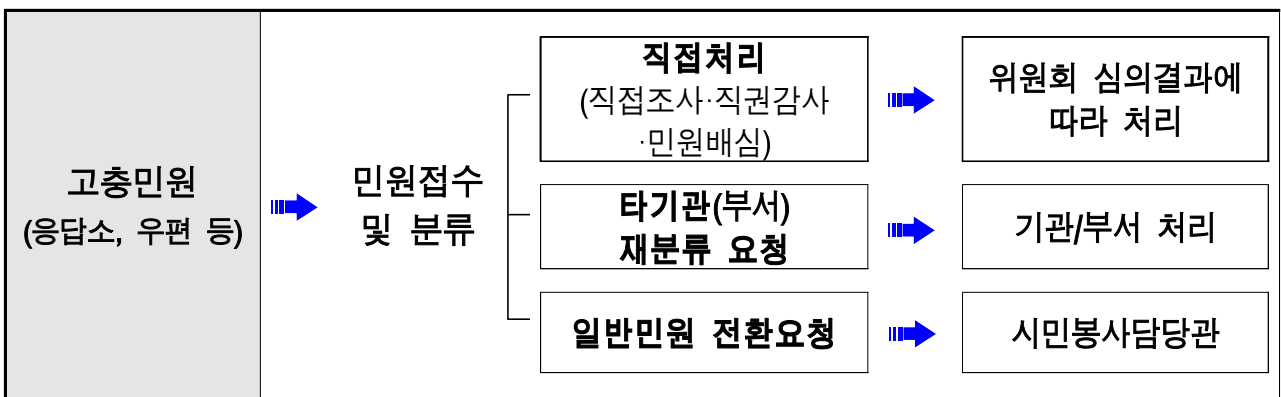
2

고충민원의 적극 처리로 시민의 권익보호 강화

- ◆ 위법·부당한 행정처분 등으로 접수된 고충민원의 직접조사 확대로 시민의 권익을 보호하고 민원처리 만족도 향상

고충민원 처리개요

고충민원 처리 흐름도



추진실적(6월말 기준)

고충민원 접수·처리

- '22년 상반기 고충민원은 총 2,134건(일일평균 17.6건) 접수되었으며, 직접처리가 211건(9.9%), 재분류 등 이송·이첩이 1,923건(90.1%)임
- 직접처리 민원(211건) 중 직접조사, 확인회신 등 조사처리 건수는 137건이며, 74건은 내부종결 등 처리하였음

(단위: 건, %)

연도	총계	처리유형			
		소계	직접처리		이송·이첩 (재분류 등)
			조사처리	내부종결 등	
2022.6.	2,134 (100)	211 (9.9)	137 (6.4)	74 (3.5)	1,923 (90.1)
2021	5,923 (100)	631 (10.7)	336 (5.7)	295 (5.0)	5,292 (89.3)

* 조사처리 : 직접조사, 확인회신, 직권감사 전환 등

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

○ **고충민원 조치결과**

- 민원 137건을 조사처리하여, 조치가 필요한 23건의 민원에 대해 관계 기관(부서)에 권고 47개, 의견표명 10개 등 총 57개 조치 요구하였음

연도	조사처리 민원	조치요구 민원	조치요구 내역		
			계	시정·개선권고	의견표명
2022.6.	137건	23건	57개	47개	10개
2021	336건	61건	107개	91개	16개

○ **민원배심제 추진 실적**

- 미술관 사업부지 내 청산법인 소유재산 처분허가 요청(5.19.~ 6.15.)
- 채무 완제 부족 여부를 재확인하여 파산선고 신청 필요 여부 등을 판단하고, 기본재산 처분 허가 타당성 여부 등을 적극적으로 검토하도록 '권고'

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

□ **실태분석 및 평가**

○ **위원회 민원접수 및 조사처리 건수의 소폭 감소**

- 2022년 상반기 위원회에 배분(접수)된 민원은 2,134건이며, 전년 동기 2,813건에 비해 감소(24.1%↓)
- 조사처리 건수는 137건으로 전년 동기 141건에 비해 감소(2.8%↓)

○ **권고·의견표명 등 조치요구를 통해 시민권의 구제와 행정개선에 노력**

- 관계기관(부서)에 조치가 필요한 민원에 대해 23건 57개(권고 47, 의견표명 10) 조치요구 하였으며, 전년 동기 26건 50개(권고 39, 의견표명 11)에 비해 소폭 증가 (14%↑)

주요 민원처리 사례

① 분노수집·운반업(정화조청소) 홍보물 발송비용 대납 시정

- 구청에서 분노수집·운반업(정화조청소) 가격인상 홍보물 발송 비용을 민원인에게 강제로 떠넘겨 경제적 손실이 발생한 것에 대한 배상 및 관련 공무원 처벌 요청
 - ➔ 관련 법규 및 대행 계약서에 정화조 수수료 조정에 따른 안내문 발송 비용에 대한 구체적인 근거없이 대행업체와 구두상 합의로 비용을 부담시킬 수 있다는 구청의 주장은 법령에 근거하지 않은 부당한 조치라고 판단하여 담당 부서장 및 담당자에 대한 '주의조치' 및 발생 비용에 대한 재조사를 통해 합당한 조치를 하도록 해당 구청에 '권고'

② 구청 직원 특근매식비 지급 절차 규정 위반 시정

- 25개 구청에서 공무원의 급식 사실을 확인하지 아니하고 특근매식비를 산정하였고, 특근매식비를 지급하면서 지방자치단체 구매카드를 사용하도록 하거나 정당한 채권자에게 계좌이체 하지 아니한 채 공무원 개인에게 현금으로 지급하는 사안에 관해 조사 요청
 - ➔ 「지방자치단체 회계관리에 관한 훈령」에서 정한 지방자치단체 구매카드의 '의무적 사용대상인 경우의 예외'에 의하여 현금으로 지급하는 경우에 해당하는지 확인하고, 그렇지 않은 경우 지방자치단체 구매카드를 사용 또는 정당한 채권자 계좌로 이체하여 집행할 것을 4개 구청에 '권고'
 - ➔ 특근매식비를 제로페이로 사용한 후 직원계좌로 지급하였던 것은 지역경제 활성화를 위한 목적이라고 하더라도 적합한 집행방법이라고 보기 어려우므로 관련법규 및 지침에 따라 특근매식비 집행할 것을 1개 구청에 '권고'

③ 공공임대 특별공급 선정방법 해석에 관한 명확한 지침 마련

- 공공임대 특별공급 선정방법에 관해 해당 공사와 자치구가 해석을 달리하고 있어 입주자 선정에서 탈락된 바 이에 관해 조사 요청

주요 민원처리 사례

- ➔ 「서울시 철거민 등에 대한 국민주택 특별공급 규칙」 제8조의 '신청접수 순서에 의해 결정한다' 라는 의미를 명확히 하여 구청에 통보하도록 서울시와 해당 공사에 '권고'
- ➔ 대상자 선정 방법에 대해 잘못 안내한 직원에게 특별교육을 실시하고, 공공임대 자격 박탈 여부를 전달하도록 해당 구청에 '권고'

4 구청이 건축물 중 일부의 사용을 금지한 공고 시정

- 건축물 관리자의 긴급 사용제한 조치를 통보받은 구청이 관리자가 통보한 내용과 달리 공고한 행위에 대하여 이의 제기
 - ➔ 구청은 건축물 관리자가 통보한 사항에 일치하도록 정정하거나 기존 공고에서 누락한 사항을 추가 공고할 것을 해당 구청에 '권고'

5 용도변경한 시설물 운영 중지 및 개·보수 목적 사용토록 시정

- 서울시로부터 수탁받은 월드컵경기장 내 일부 시설을 서울시 주관부서 승인 없이 무단 용도 변경하여 사용하고 있는 서울시설공단 조사 요청
 - ➔ 「서울월드컵경기장 관리·운영 위탁(대행) 협약서」의 위반사항이 확인된 것에 관해 원상복구 등 필요한 조치할 것을 주관부서에 '권고'
 - ➔ 협약서를 위반하여 임의 용도변경하고 예산을 집행한 해당 공단에 '기관주의'

6 집합건물 공용부분 무단증축 관리 시정

- 집합건물 4층 바닥 오픈공간을 무단으로 덮어 증축한 사항에 대하여 자치구에서 조치하지 않고 있으니 감사 요청
 - ➔ 건축법령에 의한 바닥면적 산정에 관해 사람의 통행 여부와 관계없이 산정될 수 있음을 내용으로 하는 국토교통부 질의회신('19.5.24.)을 참고하여 건축법 위반 여부를 종합적으로 재검토 후 필요한 조치를 할 것과 집합건물 공용부분의 관리는 관리단 등의 집회결의 등을 통해 관리되도록 행정안내 할 것을 해당 구청에 '의견표명'

주요 민원처리 사례

7 버스정보안내단말기 설치사업 분리 발주 권고사항 이행 촉구

- 서울시는 버스정보안내단말기(BIT) 설치사업을 추진하면서 정보통신 공사업법에 따라 정보통신공사로 분리발주 하여야 함에도 부당하게 물품으로 통합발주한 사안에 관해 조사 요청
 - ➔ 버스정보안내단말기(BIT) 설치하는 정보제어·보안설비 공사에 해당되고 서울시 내부 버스정보시스템과 연계구축하여 운용되는 점 등을 종합적으로 고려할 때 해당 사업은 정보통신공사업법 등 공사관련 법령에 따라 분리발주 하도록 '권고' 한 사항 이행 촉구

8 생활폐기물 처리업체는 공개경쟁으로 선정하도록 개선

- 생활폐기물 처리업체는 지방계약법령에 따라 공개경쟁으로 선정하여야 함에도 일부 자치구에서 수의계약으로 업체를 선정하고 있으니 조사 요청
 - ➔ 수의계약으로 업체를 선정하는 경우 합리적인 이유 없이 제3자의 자유로운 참여기회를 박탈하는 것은 지방계약법을 위반한 부당한 처분이라 판단되어, 향후 생활폐기물 처리업체 선정 시 지방계약법에 따라 공개경쟁으로 업체를 선정하도록 8개 구청에 '권고'

9 택시민원 처분 결정의 자문이 포함되도록 관련 조례 개정

- 택시운전사와 실랑이가 생겨 중도하차하여 민원을 제기하였으나 통상의 민원처리 소요 시간보다 지연 처리되었으며 처리결과 '주의처분'도 납득하기 힘들어 조사 요청
 - ➔ 민원 처리가 늦어질 수밖에 없는 피치 못할 상황이 생기더라도 반드시 사전에 택시민원소위원회 개최를 조정하는 업무 계획을 세우고, 행정처분의 공정성과 책임성을 명확히 할 수 있도록 「서울시 택시기본 조례」에 명시되어 있는 '택시정책위원회' 자문사항에 '택시민원 처분 결정의 자문'이 포함되도록 개정하도록 '권고'

3

공공사업 감시·평가 활성화로 공정성·투명성 제고

- ◆ 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(6월말 기준)

○ 중점 감시활동

- 대상사업 1,306개 사업 중 121개 사업(9.26%)을 중점감시 대상사업으로 선정하여 32개 사업에 대한 중점감시를 완료하였음.

(단위 : 사업 개, %)

구 분	중점감시 추진 현황					
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금
대상사업	1,306	198	387	265	254	202
선정사업	121	23	14	10	47	27
(선정비율)	9.26	11.6	3.6	3.8	18.5	13.3
완료사업	32	8	3	1	19	1
(완료율)	26.4	34.8	21.4	10.0	40.4	3.7

- 중점감시 결과 8개 사업에 13건의 조치 요구를 하였음

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연도	조치요구 사업	조치실적				직권감사
		계	권고	의견표명	현지시정	
2022.6.	8	13	7	1	5	-
2021	71	140	77	21	42	-

○ 참관활동

- 계약상대자 선정과정에 290회 참관예상 목표를 설정하여 112회 참관을 완료하고, 의견표명 1건, 현지시정 6건 등 7건을 조치함

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연도	예상 참관 횟수	참관실적						조치실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견 표명	현지 시정
2022.6	290	112	9	71	12	19	1	7	-	1	6
2021	310	261	16	165	38	41	1	22	2	13	7

□ 실태분석 및 평가

○ 공공사업 중점감시 완료 건수는 전년 동기 대비 증가 처분 건수는 감소

- 연간목표 121개 사업중 32개 사업(26.4%)을 완료하고, 권고 7건, 의견 표명 1건, 현지시정 5건을 조치하였으며, 89개 사업은 관련 자료를 제출 받아 감시활동 중에 있음.

- 중점감시 완료 건수는 전년 동기(14건) 대비 129%(32건) 증가하였으나, 2021년 공공사업 감시 사례집 발간 등을 통해 부적정 사례가 많이 개선 되어 처분 건수는 대폭 감소(31건→13건)하였음

- 공공사업 중점감시는 1년 동안 감시활동을 실시하고 그 결과보고서를 작성 하므로 사업 특성상 불가피하게 하반기에 집중되는 경향이 있음.

▶ 분기별 추진목표 : 2/4분기까지 20%, 3/4분기 40%, 4/4분기 40% 달성

○ 참관활동은 연간 예상목표 290회 중 112회(38.6%) 참관을 완료하고, 의견표명 1건, 현지시정 6건을 조치하였음.

- 비대면회의의 증가 등으로 평가·심의회 미개최 건이 증가하여 작년 동기 (120회) 대비 다소 저조함.

주요 공공사업 감시활동 사례

1] 적격자심의시 공정한 발표와 질의응답 시간 미준수 시정

- 적격자 심의를 통해 ‘경계선지능인 평생교육지원센터 운영’를 위탁할 업체를 선정하고자 심의위원회를 개최하였음.

입찰에 참가한 단체의 발표 시간과 심의위원의 질의·응답시간을 공정하게 운영하지 않고 있어 발주부서 관계자에게 시간을 준수하여 형평성과 공정성이 확보될 수 있도록 조치할 것을 의견표명함.

➔ 추후 적격자심의 시 반영할 예정임.

2] 안전관리를 위한 신속한 판정 진행 요구

- 신림~봉천터널 도로건설 공사와 관련 터널공사시 발파공정 등을 감안, 신속한 암석 판정이 되어야 안전사고 발생을 미연에 방지하고 공정관리에 만전을 기할수 있음.

이에 신속하게 암석 판정 절차가 진행될 수 있도록 현지조치함.

➔ 터널의 지질구조와 암반상태를 조사기록 후 암석 판정 절차를 신속하게 진행중임

3] 사무편람, 사업계획서 “시” 미승인 시정

- ‘공공자전거 운영 및 확충 위탁 협약서’에 따라 수탁자는 사무편람과 사업계획서를 작성하여 “시”에 제출하여 “시”의 승인을 득하여야 함.

사무편람은 작성하였으나 “시”에 제출하지 않았으며, 사업계획서에는 사업수행에 필요한 기구 및 인력·시설 안전관리계획이 포함되어야 하나 일부 미비되어 보완이 필요하여 내용을 보완하여 “시” 승인을 받을 것을 권고함.

➔ 사무편람 및 사업계획서를 “시” 승인 받음.

4] 입찰참가자 제안서 평가결과 공개규정 미준수 시정

- ‘서울특별시 경관계획 재정비’와 관련 적합한 용역업체를 선정하기 위한

주요 공공사업 감시활동 사례

제안서평가위원회를 개최함에 있어 「지방자치단체 입찰 시 낙찰자 결정 기준」(행정안전부 예규 제116호)에 따라 계약담당자는 위원회 개최 후 서식에 따라 평가위원별 세부 평가점수와 평가위원 명단을 공개하여야 하나, 공개하지 않아 공개규정을 준수하여 공개할 것을 현지시정함.

➔ 평가위원별 세부 평가점수와 평가위원 명단을 공개함.

5 차량대기시간 과다로 인한 피해사항 시정

- ‘양천자원회수시설’은 1일 90대(3개 자치구) 내외 생활폐기물 차량 반입 운행 중이며, 오전 5시~9시(소형), 8시~13시(대형)로 시간대를 구분하여 받고 있음

요일 및 시간별 차량 집중에 따른 대기 시간의 과다 등으로 차량 적체 현상이 잦아 통행차량 및 인근 주민이 불편을 호소 하고 있으며, 차량 시동을 켜 채로 대기하여 대기오염을 초래하고 있음.

자원회수시설에 대하여 서울시 난지물재생센터에서 운영하고 있는 분노반입(순번) 계근시스템 등을 참조하여 통행차량 및 인근주민 불편 해소, 운전자 편의성 향상 등 개선방안을 검토할 것을 의견표명함.

➔ 서울시 자원회수시설에 적용할 수 있도록 적극 검토 중임.

6 공유재산에 대한 손해보험 가입 규정 위반 시정

- 민간위탁관리지지침은 「공유재산 및 물품관리법 시행령」에 따라 공유 재산에 대한 손해보험 또는 공제상품은 지방자치단체의 장이 직접 가입 하도록 하고 있으나, 행정재산인 위탁시설의 손해보험(화재보험)을 서울시가 가입하지 않고 위탁기관이 가입하고 있어 같은 법 시행령과 지침을 위반하고 있음.

이에 ‘서울생활문화센터 신도림 위탁운영’과 관련 “시” 소유의 행정재산에 대한 보험가입은 “시”에서 가입하고 관련된 협약서를 규정에 맞게 수정할 것을 권고함.

➔ “시” 소유의 행정재산에 대한 “시” 보험가입 및 협약서 수정 중임.

7 공개모집 채용 규정 미준수 시정

- 「서울특별시 행정사무의 민간위탁관리지침」은 수탁사무 종사자를 신규로 채용할 경우에는 공개모집으로 선발할 것과 채용공고 기간은 최소 15일 이상 공고(긴급한 업무처리 등 불가피한 사유가 있는 경우 사업부서의 승인을 거쳐 공고기간을 7일 이상 15일 이하로 단축 가능) 하도록 하고 있고 채용심사위원 구성 시 외부위원을 과반수 이상 선임하여야 함.

‘서울생활문화센터 서교 위탁운영’과 관련 수탁사는 신규채용 시 민간 취업포털사이트에는 공고하였으나 서울시 홈페이지에 공고하지 않았으며, 공고기간은 불가피한 사유가 없었음에도 15일 이상 규정을 미준수하였고, 채용심사위원 외부위원을 과반수 이상 구성하지 않고 채용심사를 진행한 것은 지침과 협약서 위반이므로 시정할 것을 권고함.

➔ 추후 공개모집 시 반영할 예정임.

8 협약서 간인날인 보관 미준수 시정

- 「서울특별시 행정사무의 민간위탁 관리지침」은 협약 체결 후 직인 날인한 협약서 전체 각장에 대하여 간인 날인하여 내부결재를 득하여 보관할 것을 규정하고 있으나, ‘서울생활문화센터 서교 위탁운영’ 및 ‘서울생활문화센터 신도림 위탁운영’과 관련 협약서는 간인 날인이 누락 되어 보관하고 있어 지침에 맞게 시정할 것을 권고함.

➔ 차후 협약 체결 시 반영할 예정임.

9 종사자 권익 보호 이행 서약서 게시 미준수 시정

- ‘서울여담재 위탁 협약서’ 제7조(노동약정 이행 등)에 따라 종사자 권익 보호 이행 서약서를 업무공간 내에 게시하여야 하나, 게시하지 않고 있어 현지시정함.

➔ 사무공간 내에 게시함.

4 **위원회 시민인지도 제고 등을 통한 시민참여 활성화**

- ◆ 위원회 인지도 제고로 시민 참여 확대 및 위상강화
- ◆ 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

1 **위원회 인지도 제고로 시민 참여 확대 및 위상강화**

위원회 인지도 제고 및 직무별 홍보 강화

- 2021년 위원회 연차보고서(Annual Report) 발간·배포(2월)
 - '21년 위원회 활동성과, 주요 처리사례 및 조직·운영현황 등으로 구성
 - 시·자치구, 출자·출연기관, 광역시도·기초자치단체 배부 및 위원회 누리집 공유
- 생활밀착형 홍보 실시로 시민 인지도 제고 및 참여 유도
 - 시민감사 청구 관련 지하철 전동차 액자형 광고 게재(1월, 5호선 532면)
 - 기념품 제작 및 시 보유 전광판(111개) 활용 홍보영상 포출 추진(6월~)
 - 위원회 감사·조사·감시활동 결과 및 사례 보도자료 배포(3회)

위원회 누리집 운영을 통한 시민 접근성 향상

- 위원회 누리집 메인화면 및 배너 개선 등 접근성 제고(6월)
 - 시 및 자치구 홈페이지에 위원회 소개 및 민원배심제 배너 포출
- 위원회 관련 제도 변경사항 및 활동 사례 등 게시(수시)

세계음부즈만협회(IOI) 활동을 통한 국제적 위상 제고

- IOI 부회장(뉴질랜드) 및 아시아 지역회장(태국) 선출 참여(2월, 4월)
- 2021년 위원회 활동실적 IOI 홈페이지 게시 및 공유(4월)
 - 위원회 구성, 감사·조사·감시 제도 소개 및 '21년 활동실적 등 등록

2 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

□ 감사·조사결과 신뢰도 제고를 위한 「법률자문단」 구성·운영

- 위원회 직무 수행 기능 강화를 위한 법률자문단 구성(6.30.)
 - 법률전문가 35명(변호사 27, 법학교수 7, 법학박사 1)으로 구성
 - ※ 위촉식 개최(7. 7.) 및 보도자료 배포(연합뉴스 등 6개 언론사 보도)
- 신속하고 전문적인 법률자문으로 감사·조사결과 수용성 향상
 - 고충민원 조사 및 시민·주민·직권 감사과정에서 법률자문 수시 실시

□ 직무역량 강화를 위한 지원프로그램 및 워크숍 추진

- 시민참여옴부즈만 역량강화를 위한 간담회 개최
 - 위원회 활동실적 공유 및 '22년 공공사업 중점감시 대상사업 선정 논의
 - 효율적인 공공사업 감시활동 방안 논의 및 직무역량 강화
 - 주요 감사·조사·감시활동 사례 및 토론 등을 통한 감사·조사 기법 공유
- 전입 직원 조직문화 적응 및 직무역량 강화 프로그램 운영
 - 직무경험이 풍부한 직원과 전입 직원간 멘토·멘티 지정 및 운영
 - 실무사례 및 경험을 공유·소통하는 팀별 오리엔테이션 실시
 - 감사교육원 등 전문교육기관 직무교육 이수 의무제 도입

□ 위원회 감사·조사·감시활동 시민참여 확대

- 외부 전문가·시민참여옴부즈만 등 시민참여 실적

(단위:명, '22. 6월. 중복포함)

총 참여인원	주민·시민·직권감사	공공사업 감시·평가		고충민원 (민원배심제)
		중점감시	참관활동	
175	15	19	112	29

IV. 향후계획

- **시민·주민·직권감사 활성화 및 내실화로 시민 권익보호 강화**
 - 주민감사 온라인 감사청구시스템 구축을 통한 감사청구 활성화
 - 청구인 명부 전자서명 시스템 구축(12월)으로 감사청구 접근성 및 용이성 제고
 - 법률자문단 등을 활용한 감사의 전문성 및 신뢰도 제고
 - 감사과정에 전문가 참여, 법률 자문 활성화로 감사결과의 신뢰도 제고
 - 감사결과에 대한 만족도 및 감사의 수용성 제고
 - 신속한 감사절차 진행으로 시의성 확보 및 감사청구인 의견청취 의무화

- **선택과 집중을 통한 고충민원 조사·처리로 시민 만족도 제고**
 - 고충민원 처리의 내실화로 시민 권익 보호 강화
 - 고충민원 조사처리 시 법률자문 실시로 처리결과의 신뢰도 제고
 - 직접조사보고서 작성 확대 및 불합리한 제도개선으로 시민 권익 보호
 - 직권감사 및 민원배심 등 활용, 민원처리 충실도 및 만족도 제고
 - 고충민원 조사 시 시민권익침해가 중한 경우 직권감사 전환
 - 민원배심제를 통한 조정·중재 등을 통해 고충민원 해결 활성화

- **공공사업 감시·평가 중점감시 등 활동 강화**
 - 사전예방 중심의 효율적인 감시활동 전개
 - 사업의 진척단계를 감안한 문제발생 사전예방 중심의 감시활동
 - 감시활동의 공정성과 전문성 강화로 신뢰도 및 수용성 제고
 - 시민참여옴부즈만 등 전문가 참여 확대 및 중대사항은 직권감사 전환 실시
 - 감시활동 사례 전파 및 시민감사·참여옴부즈만 직무역량 강화
 - 주요 지적사항 유관기관 전파, 시민감사·참여옴부즈만 워크숍 등 개최

□ 위원회 홍보활동 등 강화로 시민 인지도 및 위상 제고

- 다양한 매체를 활용한 시민의 생활밀착형 홍보 추진
 - 대중교통, 전광판 등 시 보유 매체 활용 및 위원회 누리집을 통한 홍보
- 외부 기관과의 소통·교류를 통한 위원회 위상 제고 및 활성화
 - 시민사회단체 등을 대상으로 '현장 설명회' 개최 및 업무협약 등(8월~)
 - 위원회 활동사항 뉴스레터 제작, 세계음부즈만협회(IOI) 홈페이지 게시

□ 조례 및 운영규정 등 정비로 위원회 운영체계 개선

- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 일부개정 추진(7~12월)
 - 청원법 관련 위원회 업무 신설에 따른 위원회의 기능 등 관련 규정 개정
 - ※ 청원 업무 이관(정보공개정책과 → 시민감사옴부즈만) 예정(7월 중)
 - 기타 고충민원 관련 용어 정리 및 법률자문단 구성·운영 근거 신설 등
- 청원제 운영을 위한 「서울특별시 청원심의회 운영규정」 제정(7~9월)
 - 청원심의회 구성, 역할 및 운영 관련 사항 등 규정
- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영규정」 일부개정(7~9월)
 - 「지방자치법」 인용조문 현행화, 법률자문단 구성 및 운영 사항 신설 등

□ 위원회 직무수행 역량 강화

- 위원회 발전방안 토론회, 직무 워크숍 및 교육 실시(9월~12월)
 - 토론회 개최 및 시·자치구 등 고충민원 담당자 역량 강화 교육 실시 등
- 시민감사옴부즈만 위원 역량 강화를 위한 지원 프로그램 운영
 - 워크숍을 통한 사례 공유, 직무교육 이수 등 시민감사옴부즈만 역량 강화
- 외부 전문가의 참여 확대로 감사·조사·감시 기능 강화
 - 시민참여옴부즈만, 법률자문단 등 전문가의 참여, 자문 등 확대

시민감사옴부즈만 현황

(’22. 7. 1. 기준)

직위	성명	임기	주요경력	비고
위원장	 주 용 학	’22.5.26.~ ’25.5.25.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)한국지방자치학회 감사 · 전)한국청소년상담복지개발원 감사 · 전)한국지방자치연구원 감사 	
위원	 전 미 희	’19.9.2.~ ’22.9.1.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)민주언론시민연합 공동대표 · 전)민주언론시민연합 협동사무처장 등 	
위원	 박 애 란	’20.1.6~ ’23.1.5.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)법조공익모임 나우 상근변호사 · 전)서울시립대 리걸클리닉센터 자문위원 	
위원	 김 정 아	’21.2.1.~ ’24.1.31.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)성북구 감사담당관 인권센터장 · 전)재단법인 인권재단 사람 사무처장 	
위원	 박 준 우	’21.2.1.~ ’24.1.31.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)함께하는 시민행동 사무처장 · 전)함께하는 시민행동 기획실장 	