

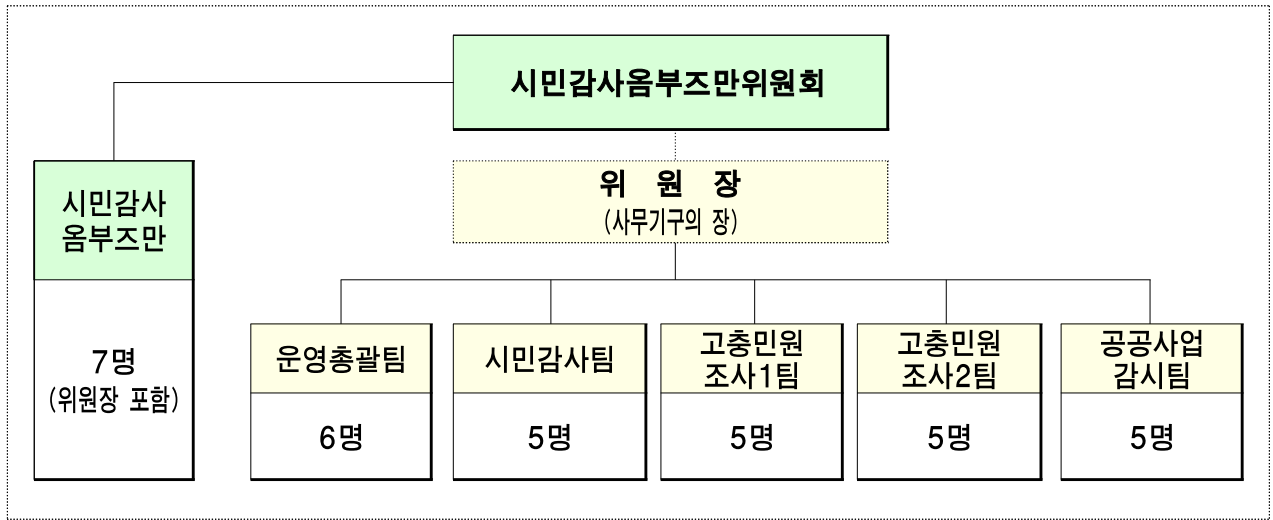
# 2022년 주요 업무보고

2022. 2.

# I. 일반 현황

## 조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



## 인 력

..... 정원 32명 / 현원 27명

(’22.1.17. 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	27	1	1	(6)	26	5	14	7	-
과부족	△5	-	-	-	△5	△1	△3	-	△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

## 2022년도 세출 예산현황

(단위: 천원/%)

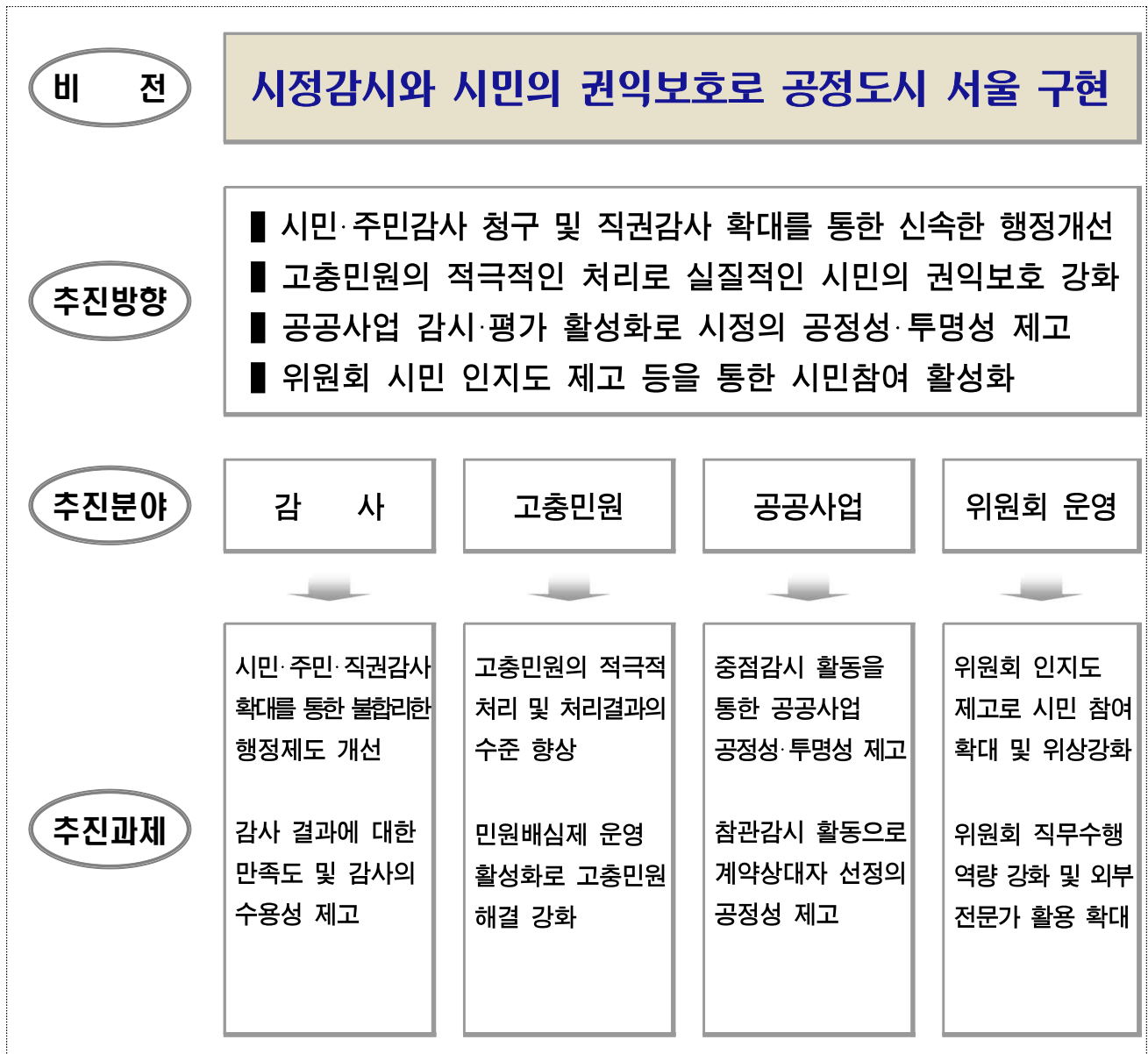
구 분		2021년 예산	2022년 예산	증 감	
				증감액	증감률
<b>합 계</b>		<b>457,388</b>	<b>496,367</b>	<b>38,979</b>	<b>8.5%</b>
<b>사 업 예 산</b>		<b>325,396</b>	<b>366,669</b>	<b>41,273</b>	<b>12.7%</b>
	고충민원 조사 처리	28,220	21,260	△6,960	△24.7%
	시민감사 및 주민감사	35,500	37,300	1,800	5.1%
	공공사업 감시평가	108,800	102,600	△6,200	△5.7%
	시민감사옴부즈만위원회 누리집 운영	36,123	27,832	△8,291	△23.0%
	온라인 주민감사 청구 시스템 구축	-	45,000	45,000	100%
	위원회 직무 역량강화 및 홍보 확대	111,733	120,977	9,244	8.3%
	세계옴부즈만협회(IOI) 가입에 따른 국제 옴부즈만 네트워크 구축	5,020	11,700	6,680	133.0%
<b>행 정 운 영 경 비</b>		<b>131,992</b>	<b>129,698</b>	<b>△2,294</b>	<b>△1.7%</b>
	기 본 경 비	131,992	129,698	△2,294	△1.7%

## Ⅱ . 정책비전 및 목표

### 〈 2022년도 정책환경 및 방향 〉

- 3기 위원회('22.2~'25.2)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 시민권익 보호 강화하여 공정도시 서울 구현

#### □ 추진체계



## Ⅲ . 주요 추진업무

### 1 시민·주민감사 청구 및 직권감사 확대를 통한 신속한 행정개선

- 1-1. 시민·주민·직권감사 확대를 통한 불합리한 행정제도 개선
- 1-2. 감사결과에 대한 만족도 및 감사의 수용성 제고

### 2 고충민원의 적극적인 처리로 실질적인 시민의 권익보호 강화

- 2-1. 고충민원의 적극적 처리 및 처리결과에의 수준 향상
- 2-2. 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

### 3 공공사업 감시·평가 활성화로 시정의 공정성·투명성 제고

- 3-1. 중점감시 활동을 통한 공공사업 공정성·투명성 제고
- 3-2. 참관감시 활동으로 계약상대자 선정의 공정성 제고

### 4 위원회 인지도 제고 등을 통한 시민참여 활성화

- 4-1. 위원회 인지도 제고로 시민참여 확대 및 위상 강화
- 4-2. 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

1.

## 시민·주민감사 청구 및 직권감사 확대를 통한 신속한 행정개선

1-1. 시민·주민·직권감사 확대를 통한 불합리한 행정제도 개선

1-2. 감사결과에 대한 만족도 및 감사의 수용성 제고

# 1-1

## 시민·주민·직권감사 확대를 통한 불합리한 행정제도 개선

주민감사 온라인 청구 시스템 구축을 통한 감사청구 활성화 기반 마련 및 감사사례에 대한 적극 홍보를 통해 시민의 시정 참여와 감사 관심도 제고

### 추진목표

- 주민감사 온라인 감사청구 시스템 구축 ⇒ 감사 접근성 및 관심도 제고
- 보도자료 배포 등 대시민 홍보 강화로 시민의 감사에 대한 친숙도 향상

### 추진계획

- 주민감사 온라인 청구시스템 구축을 통한 시민의 감사 청구 활성화
  - 청구인 명부 수기서명에 대한 높은 문턱을 낮추고 감사청구 용이성 증대
  - '22년 주민감사 온라인 시스템을 구축하고, '23년 1월부터 6월까지 시범운영
- 시민·주민감사에 대한 주기적 홍보를 통한 감사 청구 촉진
  - 보도자료 제공과 감사사례집 제작을 통한 감사제도 효용성 및 권익구제사례 적극 홍보
  - 감사제도 안내를 위한 시민사회단체 및 주민자치회 순회 방문
- 감사·조사·감시활동 중 직권감사 사안 발굴 활성화
  - 시민·주민감사, 고충민원 조사 또는 공공사업 감시활동 중 직권감사 적극 발굴

### 추진일정

- 온라인 주민감사 청구시스템 구축 : '22. 1 ~ 12월
- 동대문구 주민감사, 시의회 의뢰감사 실시 : '22. 1 ~ 2월
- 감사사례집 제작 : '22. 4 ~ 7월
- 감사결과 보도자료 배포 : 연 2회(1월, 7월)

### 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'21년	'22년	1/4	2/4	3/4	4/4
시민감사 및 주민감사	10,500	10,500	2,625 심의회 운영	2,625 심의회 운영	2,625 심의회 운영	2,625 심의회 운영

## 1-2

# 감사결과에 대한 만족도 및 감사의 수용성 제고

감사 진행과정에 시민의견 적극 청취로 감사결과의 이해도를 높이고 분야별 전문가의 감사 참여 확대로 감사의 전문성 및 신뢰도 향상

### □ 추진목표

- 내·외부 전문가 감사 참여 확대로 감사의 전문성 및 신뢰도 제고
- 감사진행 과정에 시민의견 의무적 청취로 감사의 이해도 제고

### □ 추진계획

- 감사 과정 및 결과에 대한 시민의 이해도 향상
  - 최소 3회 이상 감사청구인 의견 청취 절차 필수적 수행
  - 감사종료 후 청구인에 대한 만족도 조사 및 피감기관 조치사항 청구인 통지
- 감사 결과의 신뢰도 제고 및 사후관리 강화
  - 내·외부 분야별 전문가 감사참여 의무화로 감사결과 전문성 향상
  - 감사업무 처리 안내서 정비로 업무수행기준에 따른 감사업무의 체계적 수행
  - 감사진행 과정에 피감기관의 의견청취와 수렴으로 소통 확대
  - 감사 결과 처분요구 사항에 대한 이행실태 정기적 점검(연간 2회)

### □ 추진일정

- 내·외부 분야별 전문가 감사 참여 : '22. 1 ~ 12월
- 감사결과 처분요구사항 이행실태 점검 : 연 2회(2월, 8월)
- 청구인 의견청취, 만족도 조사 및 조치결과 통보 : '22. 1 ~ 12월

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'21년	'22년	1/4	2/4	3/4	4/4
시민감사 및 주민감사	9,000	10,800	2,700	2,700	2,700	2,700
			전문가 감사참여	전문가 감사참여	전문가 감사참여	전문가 감사참여



2.

**고충민원의 적극적인 처리로  
실질적인 시민의 권익보호 강화**

2-1. 고충민원의 적극적 처리 및 처리결과의 수준 향상

2-2. 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

## 2-1

# 고충민원의 적극적 처리 및 처리결과의 수준 향상

위법·부당한 행정처분 등으로 인한 고충민원 적극적인 처리로 시민의 권익 구제 및 보호 강화

### 〈 고충민원이란? 〉

- 민원사항중 시 및 자치구의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

### 추진목표

- 권고, 의견표명 등 제도개선 위주의 고충민원 처리로 시민 권익 강화
- 직접조사 및 직권감사 등 확대로 민원처리 충실도 및 만족도 제고

### 추진계획

- 불합리한 제도 및 업무의 개선에 집중된 권고와 의견표명 확대
  - 처리 건수 실적과 일시적 해결에 그치지 않는 재발방지를 위한 해결 방안 제시
  - 고충민원 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검(연 2회) 및 후속조치 시행
- 직접조사 및 직권감사 등 확대로 민원처리 충실도 및 만족도 향상
  - 시의회, 감사원 이첩 민원의 경우 ombudsman(위원)에 의한 조사를 원칙으로 우선 처리
  - 시정권고, 의견표명 등 조치요구 고충민원의 경우 직접조사 보고서 작성 확대
  - 시민권익침해 및 부당성이 중하여 조사범위 확대가 필요한 경우 직권감사 전환
  - 시민·전문가 배심원이 참여하여 민원을 해결하는 민원배심제 안건 발굴 확대

### 추진일정

- 고충민원 일일 검토회의 운영 및 조사처리 : '22. 1 ~ 12월
- 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검 : 연 2회(2월, 8월)
- 고충민원 처리 등 보도자료 배포 : 연 2회(1월, 7월)

### 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'21년	'22년	1/4	2/4	3/4	4/4
고충민원 조사 처리	1,920	960	-	-	960	-
					고충민원 담당자 역량강화 교육	

## 2-2

# 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

배심원 역량강화로 배심제의 고충민원 해소 역할을 강화하고 운영방법 개선 등을 통해 민원배심제의 내실화 도모

### 〈 민원배심제의 정의 〉

- 민원인과 처리기관간 의견을 달리하는 고충민원에 대한 공정하고 합리적인 해결을 위해 이해 당사자 및 배심원단으로 구성하여 심리하는 제도

### 추진목표

- 민원배심제 운영 : 4회

### 추진계획

- 민원배심제를 통한 고충민원 해결 활성화

- 고충민원 처리과정에서 민원배심제가 더 효과적일 경우 적극 전환 추진
- 민원배심제 결정에 따라 업무를 처리한 경우 감사 등에서 불이익을 받지 않도록 적극행정 면책 신청 기회 부여 및 시장포창 수여 추진
- 민원배심제를 통한 해결사례 대시민 홍보 강화로 배심제 신청 활성화

- ‘그림자 배심원제1)’ 운영을 통한 배심원 역량 강화 및 참여 확대

- 민원배심제 개최 시 선정되지 않은 배심원단을 대상으로 ‘그림자 배심원’ 운영
- 그림자 배심원 간접 참여를 통한 배심원단(임기 2년, 연임 2회)의 역량강화 도모

### 추진일정

- 민원배심제 및 ‘그림자 배심원제’ 운영 : '22. 1 ~ 12월

### 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'21년	'22년	1/4	2/4	3/4	4/4
고충민원 조사 처리	12,900	6,900	1,700	1,700	1,700	1,800
			배심제 운영	배심제 운영	배심제 운영	배심제 운영

1) 그림자배심원제는 배심 안건의 정식 배심원단과 별도로 구성되며, 심리배심의 전 과정을 참관하나 실제 결정에는 영향을 미치지 않고, 결정배심을 시뮬레이션으로 진행

**3.**

**공공사업 감시·평가 활성화로  
시장의 공정성·투명성 제고**

3-1. 중점감시 활동을 통한 공공사업 공정성·투명성 제고

3-2. 참관감시 활동으로 계약상대자 선정의 공정성 제고

### 3-1 중점감시 활동을 통한 공공사업 공정성·투명성 제고

市 역점사업, 시민 파급효과가 큰 사업 등을 중점감시 대상으로 선정하고, 시민이 공감하는 감시·평가활동을 통해 시정의 공정성과 투명성 확보

#### □ 추진목표

- 문제발생 사전예방 중심의 감시활동으로 공공사업 감시효과 제고

#### □ 추진계획

- 市 역점사업, 시민 파급효과가 큰 사업 등 약 120개 사업 선정
  - 시민사회단체, 시민참여옴부즈만 등 의견수렴하여 2월말까지 선정

##### 〈 공공사업 감시평가 대상 〉

- 총 공사비 30억 원 이상, 5억 원 이상의 용역, 1억 원 이상의 물품 구매
- 위탁사무, 보조사업 등 공정성 및 투명성 확보를 위해 감시가 필요한 사업

- 사업의 발주, 계약체결, 계약이행 과정 등의 적정이행 여부 감시
  - 문제 악화 방지의 예방적 감시에 중점, 중대 사안은 직권감사 전환 실시
  - 사업의 진척 단계를 감안한 감시활동, 목표관리 등으로 부실감시 차단
- 다양한 시각의 감시 및 의견수렴을 위해 시민참여옴부즈만 감시참여 확대
  - 현장점검 자문 등 중점감시 30% 참여로 시민입장의 다양한 시각의 감시활동
- 중점감시 결과 주요 지적사항 전파하여 유사사례 예방
  - 주요 또는 반복적인 지적사항 유관기관(부서) 전파를 통한 경각심 제고

#### □ 추진일정

- 공공사업 중점감시 대상사업 선정 : '22. 2월 말
- 공공사업 중점감시 서류검토 및 현장활동 : '22. 3~12월

#### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액 / 집행내용			
	'21년	'22년	1/4	2/4	3/4	4/4
공공사업 감시평가 활동	26,800	20,600	4,900 중점감시활동 간담회	5,400 중점감시활동 간담회, 워크숍	4,900 중점감시활동 간담회	5,400 중점감시활동 간담회, 워크숍

## 3-2 **참관감시 활동으로 계약상대자 선정의 공정성 제고**

공공사업의 계약업체 선정과 관련하여 공정성과 투명성 확보를 위해 시민이 참여하는 참관 감시활동을 강화하여 시정 청렴도 제고

### 추진목표

- 시민이 참여하는 계약의 투명성·공정성 확보로 시정 청렴도 향상

### 추진계획

- 감시·평가 대상사업 제안서 평가, 적격자 심의 등 약 290회 참관 추진
  - 공정성·투명성 제고를 위한 공공사업 참관요청 매년 증가(예산증액)
    - ▶ 248건('17년) → 263건('18년) → 367건('19년) → 339건('20년) → 261건('21년)

#### 〈 주요 참관대상 심사·평가회의 〉

- 건설기술심의, 공법선정, 기술인평가, 보조금심의, 설계공모 심사, 적격자 심의, 제안서 평가, 특정제품 선정심사, 자료구입 평가 등

- 중점감시 사업의 참관활동은 중점감시와 연계하여 감시효과 제고
  - 중점사업의 계약상대자 선정회의 등 참관은 중점사업 분야 감시반에서 참관
  - 업체선정 제안서 평가회의 약속사항이 계약이행과정에서 지켜지는지 여부 감시
- 심사·평가회의시 유의사항 사전안내로 불공정 행위 예방
  - 회의 주관부서 '공공사업 참관활동 점검 항목표'에 의거 사전 확인
- 참관활동 지적사항 검토 및 결과처리 등 사후관리 강화
  - 참관활동 지적사항 위원회 검토하여 주관부서에 통보하고 참관자에 피드백

### 추진일정

- 공공사업 참관감시 활동 수행 : '22. 2월 ~ 12월
- 감시결과 지적사례 전파 : 연 2회(6월, 12월)

### 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'21년	'22년	1/4	2/4	3/4	4/4
공공사업 감시평가 활 성 화	70,000	70,000	17,500 참관감시활동	17,500 참관감시활동	17,500 참관감시활동	17,500 참관감시활동

4.

**위원회 인지도 제고 등을 통한**

**시민참여 활성화**

4-1. 위원회 인지도 제고로 시민참여 확대 및 위상 향상

4-2. 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

## 4-1 위원회 인지도 제고로 시민참여 확대 및 위상 향상

시민이 체감할 수 있는 생활밀착형 홍보 및 홈페이지 운영으로 시민 인지도 및 접근성을 향상하고, 세계옴부즈만과의 교류로 국제적 위상 강화

### 추진목표

- 생활밀착형 홍보 및 위원회 홈페이지 운영으로 시민 인지도 향상
- 세계옴부즈만협회(IOI) 활동 등을 통한 위원회 대외 위상 제고

### 추진계획

- 다양한 언론매체 등을 활용한 시민의 생활밀착형 홍보 추진
  - 라디오 방송 광고 및 지하철·버스 등 대중교통과 SNS 등 언론매체 활용
- 연차보고서(Annual Report) 발간 등을 통한 인지도 개선
  - 연간 위원회 운영 및 현황, 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
- 국내·외 옴부즈만 협의체와의 교류를 통한 위원회 위상 강화
  - ‘권익위원회 전국협의회’ 활동을 통한 법령 및 정책 개선의견 등 제시
  - 세계옴부즈만협회(IOI) 홈페이지에 위원회 연차보고서 및 뉴스레터 게시

### 추진일정

- 연차보고서(Annual Report) 제작·발간 : '22. 1 ~ 2월
- 라디오 광고, 지하철·버스 및 SNS 홍보 : '22. 2 ~ 8월
- 국내·외 옴부즈만 협의체 활동 및 교류 : '22. 3 ~ 11월

### 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'21년	'22년	1/4	2/4	3/4	4/4
위원회 직무역량 강화 및 홍보확대 등	84,320	92,300	44,400	36,200	10,000	1,700
			연차보고서 발간 SNS 광고 등	라디오 광고 등 홍보물 등 제작	해외옴부즈만 운영체교류등	IOI연례보고서 및 번역비



## 4-2 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

효율적인 직무수행을 위한 직원 등의 전문성 강화 및 외부 전문가 참여 확대를 통한 위원회 인지도 향상 및 시민참여 활성화

### 추진목표

- 전문교육기관 직무교육 이수율 : 직원의 40% 이상
- 시민참여옴부즈만 등 내·외부 전문가 직무 참여 활성화

### 추진계획

- 신임 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
  - 활동결과를 적극적으로 안내하여 소속감 고취 및 시정 참여 만족도 향상

### 추진일정

- 위원회 직원 등 역량강화 프로그램 운영 : '22. 7 ~ 12월
- 전문교육기관 직무교육 의무 이수 : '22. 2 ~ 12월
- 위원회 직무 내·외부 전문가 참여 : '22. 2 ~ 12월

### 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'21년	'22년	1/4	2/4	3/4	4/4
위원회 직무역량 강화 및 홍보확대	8,000	2,000	-	2,000	-	-
			-	워크숍	-	-

붙임1

# 2021 행정사무감사 처리결과 보고서



# 2021 행정사무감사 처리결과 보고서

(행정자치위원회)

시민감사옴부즈만위원회

## □ 총 관

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 15건

○ 조치내역

구	분	계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	15	4	11		
	시정·처리요구사항	11	4	7		
	건의사항	4	0	4		
	기타(자료제출 등)	-	-	-		

# 시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 시민인지도 조사의 대상을 서울시 자체 온라인 패널들로 하는 것은 하나하나한 인지도 조사가 아니었는지?</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>추진상황 : 추진완료</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회 운영 및 활동에 대한 인지도, 만족도 및 앞으로의 위원회 발전 방향 등과 관련하여 서울시 온라인 자체 패널 (12,400명)을 대상으로 이메일 또는 모바일을 통해 인지도 및 만족도 여론조사를 실시하였으나,</li> <li>○ 자체 온라인패널 여론조사는 조사 대상의 대표성 부족 문제로 사업추진 근거나 기초 자료로 활용하는 것은 부적합하여 2020년 이후 부터는 실시하지 않고 있음.</li> <li>○ 앞으로 위원회의 주요 정책(사업)에 대한 시민들의 다양한 의견을 수렴하여 정책 수립 · 집행 · 평가 과정에 반영하기 위하여 노력하도록 하겠음.</li> </ul>
<p>○ 시민감사옴부즈만위원회는 시민들의 제보 또는 의뢰를 바탕으로 이루어지기 때문에 홍보가 중요함. 위원회 홍보 관련 예산 확보가 필요해 보이며 시정모니터단과 유사한 업무가 있다면 연계하여 업무 수행하는 것도 고려해 주기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>추진상황 : 추진완료</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기존 홍보예산으로는, 소량의 인쇄물이나 소규모 인원에게 배포 가능한 홍보물 또는 무료로 홍보물을 게재하는 매체를 이용해야 하는 문제가 있어 홍보예산 확대가 절실퟈었음.</li> <li>○ 그런데 2021년 제303회 시의회 정례회에서 의원발의로 위원회 직무역량 강화 및 홍보 활성화를 위한 홍보예산이 5,000만원 증액 편성되었음.</li> <li>○ 앞으로 각종 언론 매체(라디오, 포스터 등)를 활용한 홍보를 강화하고, 시정모니터단과 협의하여 유사한 홍보기능 등이 있다면 연계하여 홍보 업무를 수행하도록 하겠음.</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 홍보물 리플렛과 지하철 홍보가 인지도 기여에 저조하게 나왔던 것 같은데 매년 홍보책자를 제작하고 있음. 조사하는 기관이나 방법에 따라서 위원회를 알게 된 계기가 다르게 나올 수도 있는데 인지도 제고를 위한 홍보 방법과 인지도 측정 방법을 재검토하기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회 활동실적 공유를 위한 누리집(홈페이지) 운영 활성화, 홍보영상·5주년 기념영상 제작, 상·하반기 보도자료 배포 등 언론매체와 연계하여 다양한 홍보활동을 실시하여 왔음.</li> <li>○ 특히, '21년에는 온라인 시민감사 청구시스템에 대한 시민 인지도 제고를 위해 인터넷 언론사 카드뉴스 표출, 지하철 모서리 광고, 서울시·자치구 등 각 홈페이지 통합 배너 홍보 등을 추진하였음.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2022년에는 신문·방송, 대중교통, SNS 광고 등 온·오프라인 홍보를 실시하여 위원회 인지도를 제고하고, 인지도 측정방법을 다각적으로 검토해 나가도록 하겠음.</li> </ul>
<p>○ 수의계약 시 한 업체에서 2개의 견적을 받아 처리해 왔는데, 앞으로 공개견적 시스템을 활용하여 계약을 진행해 주기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 적정 업체를 찾을 수 있는 정보가 부족하여 많은 시간이 소요된데 따른 것으로 견적가격 검토 시에는 사업수행 가능한 여러 업체에 견적서를 직접 요청한 후 가격과 품질 등을 검토하여 수의계약 업체를 결정하도록 하겠음.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '22년부터 물품구매 및 용역 등에 대한 1인 견적 수의계약은 업체에 견적서를 직접 요청하여 수의계약 업체를 결정하고,</li> <li>○ 업체 견적서를 찾기 어려운 경우 서울계약마당 입찰정보에 공개 견적을 요청, 사업 수행을 원하는 다수의 업체로부터 견적서를 받아 비교 검토한 후 수의계약 업체를 선정하여 계약 체결하도록 하겠음.</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 시민감사옴부즈만위원회의 핵심사무는 시민의 고충 해소를 목적으로 하는 주민 감사·시민감사 및 위원회 활동 중 포착된 위법사항에 대한 감사 기능임. 그러나 주민감사 및 시민감사 처리 건수가 적다고 보여 지는데 옴부즈만위원회가 민원업무에 밀려 주요 기능인 감사 업무를 제대로 못하고 있으니 감사 업무를 활성화할 수 있는 방안을 마련하기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우리 위원회는 감사업무의 활성화를 위해 노력하고 있음. <ul style="list-style-type: none"> <li>- '21년은 온라인 시민감사 청구에 대한 시민 인지도 제고를 위해 지하철 모서리 광고, 인터넷 언론사 카드뉴스 표출, 서울시 영상매체 및 전광판 표출, 서울시·자치구 등 각 홈페이지 통합 배너 홍보 등을 추진함.</li> <li>- 또한, 감사실시 결과에 대해 보도자료를 배포(연 2회)함으로써 위원회의 감사성과를 시민과 공유하고 널리 알리고자 하였으며, '21년 10개의 시민사회단체 등을 방문하여 교류·협력체계를 강화하고 감사청구 활성화를 위해 노력함.</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2022년에는 주민감사 온라인 청구 시스템을 구축할 예정이며(2023년 시범운영), 주민·시민감사 홍보를 강화하여 감사청구가 활성화 되도록 하겠음</li> </ul>
<p>○ 감사 결과 처분사항이 솜방망이 처분으로 너무 약하다고 보여 지는데 봐주기 식 처분이 되지 않게 시민의 입장에서 감사를 할 수 있도록 더욱 노력하기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2021년의 감사결과 중 행정상 조치의 경우, 2020년 8건 대비 22건으로 14건이 증가하였으나, 신분상 조치와 재정상 회수는 조치사항이 없었음.</li> <li>○ 공무원 개인 책임을 묻기에는 적합하지 않아 신분상 조치는 취하지 않았으나, 감사내용상 행정전반에 시민을 불편하게 하는 사항들에 대해 이를 적극적으로 개선함으로써 시민불편을 해소하고 청구인의 권익을 향상시키고자 노력하였음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 향후 감사결과 처분요구 시 업무관련자의 책임 정도에 따라 신분상 조치하도록 하고, 불합리한 행정제도 개선에 대해서 적극적으로 시정요구 하겠음.</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 최근 몇 년간 예산편성 시 사무관리비의 종이류 구매 비용이 편성액보다 몇배 이상 많았는데, 연말에 사무관리비 집행 잔액으로 사무 종이를 구매하고 이를 다른 곳에 사용하는 것은 아닌지 의심됨. 제대로 예산편성하고 올바르게 집행 하기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '21년 기본경비 예산 중 사무관리비는 각 부서별 정원, 규모, 장비수 등에 따라 기준단가를 적용 산정하여 예산담당관에서 일괄로 편성한 금액임.</li> <li>- 기본경비 사무관리비에는 사무 종이류, 행정장비 수리비, 시의회 등 자료 인쇄비 등이 포함되어 있음</li> <li>○ 위원회 운영에 필요한 복사용지 구입이 매년 기본사무용 종이류 예산 대비 높은 것은 사실이나, 이는 필수불가결하게 소요되는 비용으로 기본사무용 종이류 예산을 다른 용도에 사용한 것은 아님.</li> <li>○ 앞으로 기본사무용 종이의 불필요한 낭비를 없애기 위해 노력하도록 하겠음.</li> </ul>
<p>○ 시민감사옴부즈만위원회는 팀장들의 초과근무시간이 주무관들에 비해 많고, 다른 실국 대비 상대적으로 매우 높음. 업무량이 많은 것인지 관리감독이 안되는 것인지 철저히 관리 감독하기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우리 위원회에서는 '일과 삶의 균형'을 위하여 '21.10.12. 전 직원 의견수렴 과정을 거쳐 자체적으로 개인별 시간외 근무 상한제를 설정하여 시행하고 있음.</li> <li>- 개인별 시간외근무 상한을 매월 50시간으로 설정하고,</li> <li>- 월 50시간 초과시 시간외근무 필요성을 검토한 후 불가피한 사유가 있는 경우 외에는 초과근무명령 원칙적으로 불승인</li> <li>○ '21.11월부터 12월까지 시범운영 후 '22년부터 본격 실시</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매월 20일 기준 개인별 시간외근무 실적을 확인하여 40시간 초과시 경보 발령(상한 초과 위험 사전 예고)</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 온라인 시민감사 청구시스템을 좀 더 활성화하기 위해서는 홍보도 중요하지만 시민들이 접근하기 쉽도록 방안을 마련하기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 온라인 시민감사 청구 활성화를 위해 위원회 소개 배너를 제작하여 자치구 및 서울시 산하기관 홈페이지 게시</li> <li>○ 위원회 누리집 메인에 온라인 청구 안내 배너를 게시하여 누리집 방문 시민이 쉽게 접근할 수 있도록 안내</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신문·방송 및 인쇄매체, 대중교통 광고 및 인스타그램 등 소셜네트워크를 통한 온라인 홍보 추진</li> <li>○ 각 자치구, 시 산하기관 등 홈페이지의 통합배너를 활용하여 접근성 강화</li> <li>○ 위원회 연차보고서, 자치구 소식지, 리플렛 등을 통한 홍보와 병행하여 주민자치회 및 시민사회단체 방문 등을 통한 대면 홍보 추진</li> </ul>
<p>○ 시민감사옴부즈만들의 신분보장을 위해 제도 정비를 적극 시행하기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '16.2월 출범한 위원회는 독립된 합의제행정기관으로 시민감사옴부즈만 위원장은 개방형 직위로 임용하고, 위원은 시간선택제임기제공무원으로 임명하고 있음.</li> <li>○ 위원회 조례 제6조에 시민감사옴부즈만의 신분보장 규정을 명문화하여 신체상·정신상의 장애로 직무를 수행할 수 없게 된 경우 등을 제외하고는 신분보장이 이루어지도록 함. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시장은 시민감사옴부즈만이 「공공감사에 관한 법률」 제10조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 임기 내에 그의 의사에 반하여 임용약정을 해지하거나 다른 직위에 임용할 수 없다.</li> </ul> </li> <li>○ 앞으로도 시민감사옴부즈만의 신분보장을 위한 제도를 적극 발굴하여 제도를 정비해 나가도록 하겠음.</li> </ul>



시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 위원회 조사·감시 결과를 각 해당 기관에 통보할 때, 의회에도 자료 공유 검토해 주기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회는 조례 제29조에 따라 매년 6월말과 12월말까지 시민·주민감사, 고충민원 조사, 공공사업 감시활동 실적을 연 2회에 걸쳐 시의회에 정기적으로 보고하고 있음. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 활동실적, 실태분석 및 평가, 감사·조사·감시 사례 등</li> </ul> </li> <li>○ 또한, 2020.11월 개설한 위원회 누리집(홈페이지)을 통해 시민·주민·직권감사 결과를 전부 공표하고 있으며, 고충민원 처리사례와 공공사업 감시사례도 함께 공개하고 있음. <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 위원회 홈페이지(<a href="https://ombudsman.seoul.go.kr">https://ombudsman.seoul.go.kr</a>)</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 앞으로도 보도자료 배포 등 위원회의 감사·조사·감시활동 결과를 보다 효과적으로 공유하는 방안에 대해 다각적으로 검토해 나가도록 하겠음.</li> </ul>

# 건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 시민감사옴부즈만위원회 홈페이지의 시민 접근성이 좋지 않음. 시민들이 쉽게 제보를 할 수 있게 홈페이지를 정비해 주기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회 홈페이지 접근성을 강화하기 위해 위원회 소개 및 민원배심제 안내 배너를 제작하여 자치구 및 서울시 산하 기관 홈페이지 게시를 통하여 홈페이지 접근 편의 제공</li> <li>○ 누리집 초기화면에 시민감사 온라인 청구시스템에 대한 상시 안내를 통한 시민 접근성 제고</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회 홈페이지 메인 화면에 고충민원을 접수할 수 있는 응답소 연결 배너 제작 및 게시</li> </ul>
<p>○ 위원회 예산 및 조직 보강을 위한 방안을 마련하기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원장의 대외적 활동 강화를 위한 직급 상향 조정 검토             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 세계옴부즈만협회(IOI), 국민권익위원회 전국협의회 활동 등 위원장의 대외적 활동 증가에 따라 직급 상향 조정 필요</li> </ul> </li> <li>○ 사무기구의 장 및 실무책임자로서의 4급 상당 증원 검토             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시민 권익보호 및 시정감시에 대한 전문지식과 풍부한 경험을 갖춘 4급 상당의 사무기구의 장 확보 및 인력 증원 필요</li> </ul> </li> <li>○ 시민·주민감사 및 고충민원 처리 내실화를 위한 전문인력 배치 필요             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고충민원 증가에 따른 시민의 권익보호 요구 및 고충민원 조정·중재 수요 증가에 대비한 민원배심제 전담인력 확보 필요</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 중기기본인력운용계획 및 조직진단서를 작성하여 조직담당관과 지속적으로 협의하고, 신규사업을 적극 발굴하도록 하겠음.</li> </ul>

건의사항	조치결과
<p>○ 지방자치법 개정으로 감사 청구 연령 기준이 낮아지는 등 주민감사 청구가 점차 확대될 것으로 보이는데 이에 따른 조직 강화 등 대비하기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지방자치법 개정에 따라 위원회 조례 일부개정('21.3.25) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주민감사 청구연령을 기존 '19세'에서 '18세'로 변경</li> </ul> </li> <li>○ 위원회 누리집(홈페이지) 운영 등을 통한 시민 접근성 제고 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시민·주민감사 제도 안내, 감사결과 공포 및 홍보영상 게시</li> </ul> </li> <li>○ 온라인 주민감사 청구시스템 구축을 통한 감사청구 활성화 추진 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 행정안전부에서 구축 중인 온라인 주민감사 청구시스템 서울시 분담금(45,000천원) 예산 편성(2023년 시범운영 예정)</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민·주민감사 청구가 확대되면 감사담당자를 지원 또는 충원하는 등 적정하게 감사반을 편성·운영하도록 하겠음.</li> </ul>
<p>○ 위원회의 역할과 기능이 의회의 기능과 매우 유사한데 위원회가 현재 집행부 산하에 있지만, 입법기관에 두는 방안을 연구해 볼 필요가 있음.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 옴부즈만을 집행기관에 두는 행정부형 옴부즈만과 입법기관에 두는 의회형 옴부즈만은 각각의 장단점을 지니고 있으며, 옴부즈만 제도를 도입하고 있는 외국의 경우에도 통치구조와 법제도 등에 따라 행정부형 옴부즈만과 의회형 옴부즈만 등 여러 유형의 옴부즈만을 두고 있는 실정임.</li> <li>○ 우리나라는 부패방지권익위법 제32조에 따라 지방자치단체에 고충처리위원회를 두는 행정부형 옴부즈만으로 운영하고 있어, 지방옴부즈만을 입법기관에 두는 방안은 근거법령 및 정책결정 등이 선행되어야 할 것으로 판단됨.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 옴부즈만 제도의 정책환경 변화에 신속하게 대응하여 장기적으로 방안을 연구해 나가도록 하겠음.</li> </ul>