

2017년 상반기

# 시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

『서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례』  
제28조에 따라 2017년 상반기 위원회 활동실적을 보고 드립니다.

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

2017. 7.

## 시민감사옴부즈만위원회

# I. 위원회 현황

## 출 범: 2016. 2. 4.

※ 근거: 『서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례』 (’15.10. 제정)

## 주요기능

- 고충민원의 조사·처리 및 조정·중재
- 주민(시민)감사 청구, 市의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 각종 공공사업에 대한 감시 및 평가

## 위원회 조직

- 위원회 구성: 위원장, 위원 6명(시간선택제 임기제 공무원)
  - 임 기: 3년 (연임불가)
- 사무조직: 5팀



- 인력: 정원 32명 / 현원 32명

(’17. 6월말 기준)

구 분	총계	행정·기술					관 리 운영직	시민감사 옴부즈만
		4급	5급	6급	7급	8급		
정 원	32	1	6	17	7	-	1	-
현 원	32	1	6	16	7	1	1	5

※ 시민감사옴부즈만 1명은 의원면직(6.28.字)으로 결원

## II. 목표 및 정책 방향

시민의 **행복**과 시정에 대한 **신뢰** 증진

시민의 입장에서 **시정을 감시**하고  
**시민의 권익**을 보호

(위원회 출범 2차년도: 시민체감 만족도 제고)

시민고충  
해 소

· 시민의 소리  
경 청  
  
· 신속 공정한  
처 리

현장행정

시민참여  
감 사

· 시 민 감 사  
청 구  
  
· 시 민 참 여  
활 성 화

참여행정

공공사업  
감 시

· 행정의 공정성  
투명성 제고  
  
· 청 럽 계 약  
문 화 정 착

투명행정

민원서비스  
향 상

· 직 원 역 량  
강 화  
  
· 민 원 처 리  
품 질 향 상

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, %)

총계	접수경로			처리유형			처리결과				
	인터넷	우편, FAX	전화, 방문	직접 처리	조사 위탁	이송 등	해결	이해 설득	내부 종결	불가	기타
683 (100)	439 (64.3)	243 (35.6)	1 (0.1)	460 (67.4)	16 (2.3)	207 (30.3)	270 (39.5)	258 (37.8)	124 (18.2)	11 (1.6)	20 (2.9)

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

\*기타: 민원 취하, 처리중인 사안 등

###### 〈 분석 및 평가 〉

- '17년 상반기 고충민원은 총 683건 접수되어, 전년 동기(588건) 대비 16.1% 증가
  - 인터넷(64.3%)과 우편·FAX(35.6%) 민원이 대부분
- 처리 유형별로는 직접처리(67.4%), 자치구 조사위탁(2.3%), 타 기관 이송·이첩 등(30.3%)임
- 처리 결과는 해결(39.5%), 이해설득(37.8%), 내부종결(18.2%)의 순임



- ▶ 위원회 '직접처리'와 '민원해결' 비율이 전년동기 대비 1.8%p, 7.7%p 증가
  - ※ '16년 상반기: 직접처리 65.6%, 해결 31.8%,
- ▶ 찾아가는 옴부즈만, 요일별 옴부즈만 지정 상담 등 옴부즈만의 역할 확대로 민원처리의 신뢰성 제고

## 2 민원 조정·중재 역할 활성화 (민원배심법정 운영 등)

### ○ 대 상

- 행정처분(또는 부작위)의 위법·부당성이 명확하지 않은 경우로서
- 민원인과 행정기관과의 입장 차이가 크지만 조정의 여지가 있다고 판단되는 경우

### ○ 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)

### ○ 활동실적: 5건 9회 (인용 2건, 조정·중재 1건, 기각 2건)

- ○○○오페라하우스 개선공사 공사대금 지급요청 (조정·중재)
- 서울시 ○○○○센터 환수금 반환 요청 (인용)
- ○○공사의 장기전세 임대주택 계약 해지 이의 (인용) 등

## 3 현장 생활민원의 신속한 처리

### < 생활민원 제기 및 처리 현황 >

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

- 민원건수: 총 572,539건 (일평균 3,163건)

※ 교통, 도로, 청소, 가로정비 등 12개 분야 67개 생활불편 민원

### ○ 유형별 분류

(단위: 건, %)

구분	합 계	교 통	도 로	청 소	주택 건축	치수 방재	가로 정비	보 건	공원 녹지	환 경	기타 불편
접수	572,539 (100)	297,077 (51.9)	28,385 (4.9)	46,828 (8.2)	9,119 (1.6)	5,562 (1.0)	70,884 (12.4)	14,320 (2.5)	4,874 (0.9)	27,109 (4.7)	68,381 (11.9)
처리	571,338	297,063	28,277	46,795	9,066	5,532	70,788	14,190	4,839	27,084	67,704

- 처리실적: 처리 99.8%, 미처리 0.2% (※ 예산 문제로 추후 처리 등)

## < 현장민원 살피미 운영, 상시 모니터링 체계 구축 >

- 구성인원: 25개 구청 2,191명 (자치구당 평균 88명)
- 활동방법: 일상생활 중 시민불편사항을 스마트폰을 이용하여 신고
- 운영실적: 도로, 보도 파손 등 시민불편사항 66,492건 신고
  - 살피미 1인당 평균 30.3건(주당 1건 정도)

## 4 민원처리실태 점검으로 실효성 제고

### < 점검 개요 >

- 점검대상: 총 27,877건 ('16년 하반기 접수·처리된 有期限 민원)
- 점검기관 및 방법
  - 시 분청 및 산하기관 처리민원: 시민감사옴부즈만위원회 주관 점검
  - ※ 자치구 처리민원: 자치구 감사부서 점검
- 중점 점검사항: 처리기간 준수 등 적정여부, 수범·개선사례 발굴 등

### < 점검 결과 >

- 기한내 적정 처리 27,299건(97.9%), 부적정 처리 578건(2.1%)
- 주요 지적사항
  - 처리부서 지정 지연, 민원배분 담당자의 업무 미숙으로 민원처리 기한 초과
  - 인사이동 또는 담당자 교육·휴가시 인수인계 미흡으로 민원처리 지연
  - 민원처리 및 민원인 응대 요령 미숙으로 불필요한 민원발생 등
- 신분상 조치: 15명(훈계 3, 주의 12)
- 수범사례(4건), 제도개선사례(1건) 발굴 ⇒ 시장표창(5명)
  - 사유지가 주차단속구역으로 지정되어 주차단속 요구 주민과 주차 금지선 해제 요구 주민 간 분쟁을 민원조정위원회 중재로 해소
  - 아파트입주자대표 선출관련 입주자대표와 비상대책위간 분쟁 해결 등

## 주요 민원처리 사례

### ① ○○○오페라하우스 개선공사 공사대금 지급 요청 (민원배심법정)

○ ○○구 관급공사 현장에서 사망사고가 발생하자, ○○구가 우선 유족보상금을 지급한 후, 민원인(시공사)에게 지급할 공사대금과 유족보상금 간 상계처리 하려고 하자 이의 부당성 시정 요구

➔ 유족보상금 중 민원인(시공사) 부담금을 합리적 수준으로 협의·조정, ○○구로 하여금 민원인의 공사대금을 즉시 지급하도록 권고

### ② 서울시 ○○○○센터 환수금 반환 요청 (민원배심법정)

○ 보조금으로 인건비를 지급하여 보조금 반환명령을 받은 8개 ○○○○센터 중 1개 센터가 소송을 제기하여 승소하자, 동일한 사유로 7개 센터가 환수금 반환 요청

➔ 8개 센터의 보조금 반환명령이 내용적으로 동일하므로 직권 취소 등을 통해 기 납부된 환수금을 민원인들에게 반환하도록 권고

### ③ ○○공사의 장기전세 임대주택 계약 해지에 대한 이의 (민원배심법정)

○ 부동산 보유기준 초과로 임대차계약 해지 통보를 받은 민원인은 자신이 보유한 상가건물이 지나치게 높게 평가되었으므로 임대차계약 해지가 부당하다고 주장

➔ 민원인 보유 부동산(상가건물)이 높은 공실율을 보이고 있고, 이에 따라 '17.6월 민원인 건물의 시가표준액이 20% 감액 조정되었음을 고려, '16년도 민원인 보유 부동산의 총 가액을 다시 산정하여 계약해지 여부를 재검토하도록 권고

### ④ ○○구 사유지 도로의 주차단속 및 도로점용 행정처리 불만

○ 민원인의 사유지 도로에 주변상가에서 임의로 주차선 구획, 불법주차, 공동사용 진출입로의 도로점용료 단독 부담의 형평성 등 문제제기

➔ 사유지 도로에 임의로 설치된 주차선 제거, 교통소통 지장 시 주차 단속 실시, 공동사용 진출입로 도로점용료 공동 부과 등 시정 권고



## 주요 민원처리 사례

### 5 부양 가족수당 미지급 부당성 주장 관련 민원

- ○○수도사업소에서 ○○○○공단으로 소속이 변경된 직원이 종래에 받아오던 ○○ 부양 가족수당을 주민등록등본에 함께 등재되지 않았다는 이유로 지급 거절한 것의 부당성 시정요구

➔ ○○인 배우자가 ○○의 거소에 주소를 옮겨 부양해야 하는 불가피한 사정을 감안, 가족수당 지급 원고

### 6 ○○○○박물관(○○ 영상관) 안전수칙 미준수 관련 민원

- 정원 외 추가 입장으로 사전에 예약한 민원인이 특수안경 없이 계단에서 관람하는 등 피해 발생, 관리 감독 공무원의 징계 요구

➔ ○○ 영상관의 특성과 비상대피 등 안전 위험을 감안, '정원외 입장' 을 허용하는 ○○ 영상관 운영수칙 개선 원고, 관계 직원에 대한 교육 강화 조치

### 7 거주자우선주차구획 내 주차단속 업무 처리 부적정 관련 민원

- 거주자우선주차구획에서 주차 단속된 차량에 대해 부정 주차요금을 과다하게 부과하고, 주차요금 감면대상에 대한 사전안내 없이 일반요금 징수의 부당성 시정 요구

➔ 거주자우선주차구획내 부정주차시 주차시간 산정 기준을 명시하도록 '주차장 설치 및 관리조례' 개정 요청, 주차요금 감면사항 사전 안내토록 시정 원고

### 8 상수도 누수복구 공사시 가정하수관 파손 관련 민원

- 상수도 누수복구 공사를 하면서 민원인의 가정하수관을 파손하여 오수가 역류하는 피해를 입었다며 피해 배상을 요구하였으나 민원을 접수한 ○○구는 소극적으로 대응

➔ 시공사가 공사 과정에서 민원인의 가정하수관을 파손시키고도 원상복구하지 않은 사실을 확인, 발주기관인 ○○수도사업소에서 책임지고 원상복구 및 배상을 해 주도록 원고

## 2. 주민(시민)감사 청구사항 등에 대한 감사

### □ 감사 실적

(단위: 건)

구분	대상			처리현황				
	계	'17년 접수	'16년 이월	계	완료	감사중	서명중	각하 등
계	13	9	4	13	6	1	4	2
주민감사	8	6	2	8	3	-	4	1(취하)
시민감사	2	2	-	2	1	-	-	1(각하)
직권감사	3	1	2	3	2	1	-	-

※ '16년 상반기 감사 접수: 7건(주민 6, 시민 1)

### 〈 감사 내용별 분류 〉

(단위: 건)

계	재개발·재건축	노점상 철거	시설 운영	구의회 공무국외여행
13	5	3	3	2

### 〈 감사결과 조치 〉: 완료 6건 대상

(단위: 건)

행정상 조치				신분상 조치				
소계	시정·권고	통보	의견표명	소계	징계	훈계 등	기관경고	기관주의
12	4	4	4	3	-	-	1	2

### □ 분석 및 평가

- '17년 상반기 감사는 총 13건 접수, 이 중 완료 6건, 감사진행중 1건, 서명요청중 4건, 각하 등 2건으로 전년동기 대비 크게 증가
  - 이는 주민(시민)감사 청구 제도에 대한 홍보 강화와 시민감사옴부즈만위원회에 대한 인지도가 제고된 결과로 보임
- 또한 공공사업 감시활동과 고충민원 조사·처리 과정에서 직권감사 사항을 적극 발굴하여 시정의 공정성·투명성 제고에 기여
- 감사결과 위법·부당성은 없는 경우라도 이해당사자, 시민단체 등과 소통 및 협치를 바탕으로 원만한 노력을 촉구하는 의견표명을 병행함으로써 구청장 책임하에 민원 소지를 근본적으로 해결하도록 독려하는 효과 거양

## 주요 감사 사례

### ① 구로구 오류시장 정비사업 추진 관련 감사요구 (주민감사)

- 시장 정비사업 추진 과정에서 법정 동의자 수 확보를 위해 지분 쪼개기 등 편법 동원, 공무원의 개발세력 비호 등으로 주민피해 주장

➔ 시장정비사업 승인 신청에 필요한 법정 동의자 수 요건 충족여부 재검토, 향후 유사사례가 재발하지 않도록 제도개선 권고

### ② 동작구 이수역 주변 노점상 강제철거 관련 감사요구 (주민감사)

- 노점상 철거시 안전사고 위험에 대비하지 않고, 현장책임자의 증표 미제시, 식재료 등 개인재산 훼손으로 인한 피해 발생 등 주장

➔ 행정대집행 책임자의 증표 미제시, 수거한 적치물 목록 미공고 등에 대해 기관주의 및 관련직원 교육토록 조치, 아울러 향후 행정대집행시 안전성 확보 대책, 대화와 소통을 통한 근본적 상생대책 방안 강구 노력 등 의견표명

### ③ 마포구 아현포장마차 행정대집행 관련 감사요구 (주민감사)

- 행정대집행 과정에서 이해관계인의 의견을 충분히 반영하지 않았고, 철거 대집행 영장 발급 부적정 등 행정대집행 절차의 문제점 주장

➔ 행정대집행 제고처분시 행정절차법상 사전통지절차 누락, 사무전결 처리규칙을 위반하여 대집행 영장 발부 등에 대해 기관경고, 아울러 향후 유사 행정을 함에 있어 사회적 약자의 생계기반과 관련된 적극적 대책 마련 등 의견표명

### ④ 사회복지위탁시설 식자재 납품업체 선정 관련 (직권감사)

- 사회복지위탁시설 식자재 납품업체 선정계약 시 입찰공고 기간 미준수, 식자재납품업체로부터 후원금품 수수 등 문제점이 발견되어 직권감사 실시

➔ 식자재 납품업체 선정시 계약관련 규정 준수방안 마련, 후원금품 관리 투명성 확보 방안 마련, 식자재납품업체로부터 후원금품을 받는 행위에 대한 지침 마련 권고

## 주요 감사 사례

### 5 서울풍물시장 운영 및 활성화 사업 관련 (직권감사)

- 수탁사업자인 풍물시장 활성화 사업단장이 서울시의 다른 사업에 관여 등 중복수행으로 위탁업무 추진 미흡, 사업단 운영위원회 관리 소홀 등의 문제점이 발견되어 직권감사 실시

➔ 활성화사업단 재계약시 사업수행 평가결과 미반영, 마스터플랜 연구용역 관리 부적정 등 관리 감독 소홀함에 대해 기관주의, 수탁사업자가 다른 과업 중복수행으로 위탁업무를 소홀히 하는 일이 없도록 민간위탁 총괄부서에 제도개선 요청

### 6 구세군 자활주거복지센터 비리 관련 (직권감사)

- 「구세군 자활주거복지센터 관련」 민원사항 검토 과정에서 식자재 구매 등 보조금 집행, 자격증 미소지자 직원 채용 등 운영상 문제점이 발견되어 직권감사 추진 (감사진행 중)

### 7 강동구 불법 노점상 철거 직무유기 관련 (주민감사)

- 아파트 외부주차장 입구를 가로막는 불법영업 노점상으로 인한 주차장 이용 지장 등에 대해 강동구청에 민원을 제기하였으나 이를 방치하는 직무유기 시정 요구 (연명부 서명요청 중)

### 8 강남구의회 공무국외여행 결과보고서 표절 관련 (주민감사)

- 대다수 일정이 관광성 일정에 불과하고 결과보고서도 인터넷 웹사이트와 신문 기사 등을 짜깁기 한 것으로 해당 의원들의 연수비용 회수 요구 (연명부 서명요청 중)

### 9 서초구의회 공무국외여행 결과보고서 표절 관련 (주민감사)

- 타 자치구 의회 의원들의 공무국외여행보고서를 표절한 사실 등 감사 청구 (연명부 서명요청 중)

### 10 양천구 신정 2-2 재개발정비사업 담당공무원 자료 조작 관련 (주민감사)

- 조합에서 발표한 분양신청자 수 등 내용과 구청의 자료가 상이하여 조합원과 주민 모두 피해 우려가 있다고 주장하면서 감사 청구 (연명부 서명요청 중)

### 3. 공공사업 감시·평가 활동

#### 공공사업 감시·평가 대상

- 30억원 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 이상 물품구매
- 그 밖에 감시·평가가 필요하다고 시민감사옴부즈만위원회가 결정한 사항

#### 2017년도 중점 감시대상

##### ○ 선정 기준

- 시 역점사업, 시의회 관심사업, 언론 주목사업
- 전년 중점 관리대상 사업 중 지속감시가 필요한 사업 등

※ 감시대상 선정과정에서 시민단체(흥사단 등)의 의견수렴 반영(8건)

##### ○ 목 표: 대상사업 1,244건 중 314건 선정

(단위: 건)

계	현장감시	입회활동	비 고
314	164	150	

##### ○ 감시활동: 사업의 투명성, 공정성에 중점

※ 현장 감시: 발주·입찰·낙찰·계약체결·이행 과정에 대한 관련서류 열람 및 현장확인

※ 입회 활동: 공공사업의 업체선정 및 계약과정에 대하여 입회(참관)

#### 2017년 상반기 활동실적

##### ○ 현장 감시 및 입회 활동 실적: 201건 (현장 감시 75, 입회 126)

##### ○ 조치 실적: 65건 (시정권고 16건, 현지지정 49건)

(단위: 건)

구분	목표	활동실적						활동결과 조치			비고	
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	시정권고	직권감사		현지시정
계	314	201	19	110	27	27	18	65	16	-	49	
현장감시	164	75	16	21	7	19	12	33	15	-	18	
입회활동	150	126	3	89	20	8	6	32	1	-	31	

## 주요 공공사업 감시활동 사례

### ① 빅데이터 활용 미래도시 기반구축 보조금 사업 (서울디지털재단)

- 도시환경, 개발, 교통 등의 문제를 빅데이터를 기반으로 해결해서 글로벌 도시 도약을 도모하는 사업 취지 고려, 서울시 공무원의 빅데이터에 대한 이해와 활용능력 제고를 위한 교육 필요성

➔ 서울시 공무원을 대상으로 한 교육과정 개설 권고

### ② 마을공동체 종합지원센터 운영 위탁사업 (지역공동체담당관)

- 주민 화합과 소통에 크게 기여하는 마을공동체 사업이 지속가능하게 더욱 발전하기 위해서는 지금까지의 실적과 경험을 바탕으로 이론화·체계화 필요성

➔ 학계 및 전문연구기관과의 협력체제 구축 권고

### ③ 서울시 정신건강증진센터 운영 위탁사업 (보건의료정책과)

- 위탁관리비를 평가 없이 매년 수탁법인에 지급하는 것에 대한 재검토 필요성, 인테리어 공사시 설계변경 없이 준공 처리되어 공사비 과다지급 등

➔ 위탁관리비 지급 타당성 검토 후 적절한 관리방안 마련, 과다지급된 공사비 환수

### ④ 노인여가복지시설 운영 위탁사업 (인생이모작지원과)

- 노인종합복지관 인사위원회가 내부직원만으로 구성되어 채용, 승진 등 인사의 공정성 문제 제기

➔ 인사위원회 위원 구성시 외부전문가 참여토록 권고

### ⑤ 2017년 노면하부 동공탐사용역 사업 (도로관리과)

- 제안서 평가시 평가항목별 점수의 최저점을 평가항목 배점의 60%이상으로 부여하도록 하고 있는데도 그 이하로도 평가할 수 있도록 제안요청서 작성

➔ 제안서 평가관련 규정에 맞도록 평가방안 시정 권고

---

## 4. 위원회 홍보 및 업무추진 역량 강화

---

### ① 위원회 인지도 제고를 위한 다양한 홍보 활동 전개

#### □ 출범 1주년 계기 특별 홍보

- 대중매체(TBS 및 YTN 라디오) 방송 인터뷰 (2월)
  - TBS 라디오 「서울속으로 황원찬입니다」 / YTN 라디오 「수도권투데이」
- 위원회 인지도 여론조사 의견 수렴 (3월)
  - 서울시 온라인 여론조사 패널(총 10,800명) 대상 (5일간)
  - 총 2,827명 참여(남성 56.2%, 여성 43.8%)
  - 위원회 운영 인지도는 69.6%, 이용업무 만족도는 81.1%
  - ※ ombudsman 제도 인지도: 85.3%, ombudsman 제도 필요성: 92.9%

#### □ 관심층 대상 시민참여형 홍보

- 위원회 홍보 포스터 공모전(1월~3월)을 통한 시민참여 확대
  - 총 36인(팀) 45점 출품, 우수작품 5점 선정, 향후 포스터 등 제작 홍보
- 스토리텔링 홍보 웹툰(‘도와줘요~오부즈만!’) 제작
  - 시민권익구제 사례를 시민이 공감, 이해하기 쉬운 웹툰으로 제작·배포
  - 고충민원편(5월 제작완료), 감사편, 공공감시편, 민원배심법정편(제작중)
- 현장 순회 홍보 (‘찾아가는 시청트럭’ 병행) (5월~10월)
  - 기간: 월1회 (매월 마지막주 화요일, 13:30~16:00)
  - 내용: 지하철역, 공원 등 유동인구가 많은 지역에 찾아가 고충 상담 및 위원회 홍보 ※ 영등포구 영등포공원(5월) / 구로구 신도림역(6월)
- 2017 함께서울 정책박람회 연계프로그램 참여·홍보추진 (7월)
  - 행사명: ‘도와줘요~시민감사오부즈만!’
  - 일시 및 장소: '17. 7. 7.(금) 13:00~18:00/ 서울광장
  - 대시민 고충민원 상담서비스 제공, 홍보물 배부 등

## 2 위원회 업무추진 역량 강화

### 업무 효율성 제고를 위한 자체 조직개편

- 위원회 3대 기능을 각 팀에 골고루 배분, 업무의 시너지 효과 및 직원사기 양양
- 팀별 전담옴부즈만 지정, 밀착 지원으로 옴부즈만의 원활한 활동 및 팀플레이 효과 발휘

### 위원회 직원 역량 강화 및 발전방안 모색

- 옴부즈만 및 전직원 참여 워크숍 개최 (4월)
  - 고충민원 직접조사 및 주민(시민)감사 우수사례 발표 및 기법 공유 등
- 직무능력 강화를 위한 옴부즈만 합동 워크숍 개최 (3월)
  - 2017 공공사업 감시·입회 활동계획, 고충민원 처리 및 감사요령 등
- 시, 자치구, 출연기관 고충민원 처리 담당자 역량강화 교육 (4월)

### 시민참여옴부즈만 개편 및 참여 활성화

- 시민참여옴부즈만 개편 및 보강: 6개 분과, 총 35명('16년 11명, '17년 24명)
  - 여성복지, 산업경제·환경, 도시안전, 도시교통·계획, 교육문화, 일반행정
    - ※ 임기 및 근무형태: 위촉일로부터 2년, 비상근 명예직
    - ※ 기능 및 역할: 공공사업 감시·입회 자문 및 감사·조사 활동 참여 등
- 분과별 토론회 등을 통한 시민참여옴부즈만 전문성 강화 (3월, 6월)
  - 분과별 감시 및 입회활동 사례발표 공유, 감시활동 개선방안 마련, 하반기 활동방향 논의 등



## IV. 향후 계획

### 시민 체감 홍보활동 지속 전개

- 서민층, 관심층을 대상으로 한 맞춤형 홍보(전동차, 버스TV 등)
- 청사 외벽(청계별관) 홍보용 현수막 설치 홍보 (8월)  
※ 홍보문안: “잘못된 행정으로 답답한 속이 땡!, 음부즈만 사이다”

### 고충민원 처리과정에 시민감사옴부즈만 역할 확대

- 여러 기관이 관련되거나, 파급력이 클 것으로 예상되는 민원의 경우  
가급적 옴부즈만이 직접 처리
- 시민감사옴부즈만의 민원 현장 방문, 조정·중재 등 해결노력 강화

### 직권 감사 활성화

- 공공사업 감시, 고충민원 처리과정에서 직권감사 사항 적극 발굴
  - 꼭 위법사항이 아니더라도 제도 또는 관행 등 운영상의 문제가 있고  
사안이 중요하다고 판단되는 경우 감사절차 진행
- 주민(시민)감사 청구 요건 미비로 각하 되는 사안에 대해서도 상당한  
이유가 있는 경우 직권감사로 전환하여 조사

### 자치구 옴부즈만 및 시민단체와의 협력 활성화

- 정례적인 정보 교류 및 협업 추진
  - 시 및 자치구 옴부즈만 네트워크 정례화로 고충민원 협동 처리, 상호 정보 교류 등
  - 옴부즈만 신규 도입 자치구를 대상으로 멘토링 실시 및 우수사례 전파·공유
- 옴부즈만 활동 과정에 시민단체와의 협업 적극 전개
  - 감사 청구, 감시활동 대상 선정 및 추진과정에 참여기회 제공