

2018 회계연도 결산검사 업무보고

2019. 4.

시민감사옴부즈만위원회

목 차

I . 일 반 현 황	1
II . 2018 주요사업 추진실적	3
1. 고충민원 및 시민 불편사항 적극 해소	5
2. 주민(시민) 감사 청구사항 등에 대한 감사	9
3. 공공사업의 투명성·공정성 감시·평가	11
4. 위원회 홍보 및 업무추진 역량 강화	12
III . 2018 세입 · 세출 결산현황	14

I. 일반 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 (‘18. 12월 기준)

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



- 인력: 정원 33명 / 현원 31명

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	-

□ 예 산 (2018년)

(단위: 천원)

구 분	2017년 예산	2018년 예산	증감	
			증감액	증감률(%)
합 계	414,436	404,346	△10,090	△2.4
사 업 예 산	285,000	260,762	△24,238	△8.5
고충민원 적극적 조사처리	45,164	44,100	△1,064	△2.4
생활민원 점검체계 강화	10,803	11,144	341	3.2
옴부즈만제 운영 (시민참여예산)	30,000	-	△30,000	△100.0
시민감사 및 주민감사 활동지원	33,500	32,100	△1,400	△4.2
공공사업 감시평가 활성화	77,600	79,000	1,400	1.8
시민감사옴부즈만위원회 역량강화 및 선진화	87,933	94,418	6,485	7.4
행 정 운 영 경 비	129,436	143,584	14,148	10.9
기 본 경 비	129,436	143,584	14,148	10.9

Ⅱ . 2018 주요사업 추진실적

1	고충민원 및 시민 불편사항 적극 해소	5
2	주민(시민) 감사 청구사항 등에 대한 감사	9
3	공공사업 감시·평가 활동	11
4	위원회 홍보 및 업무추진 역량 강화	12

1 고충민원 및 시민 불편사항 적극 해소

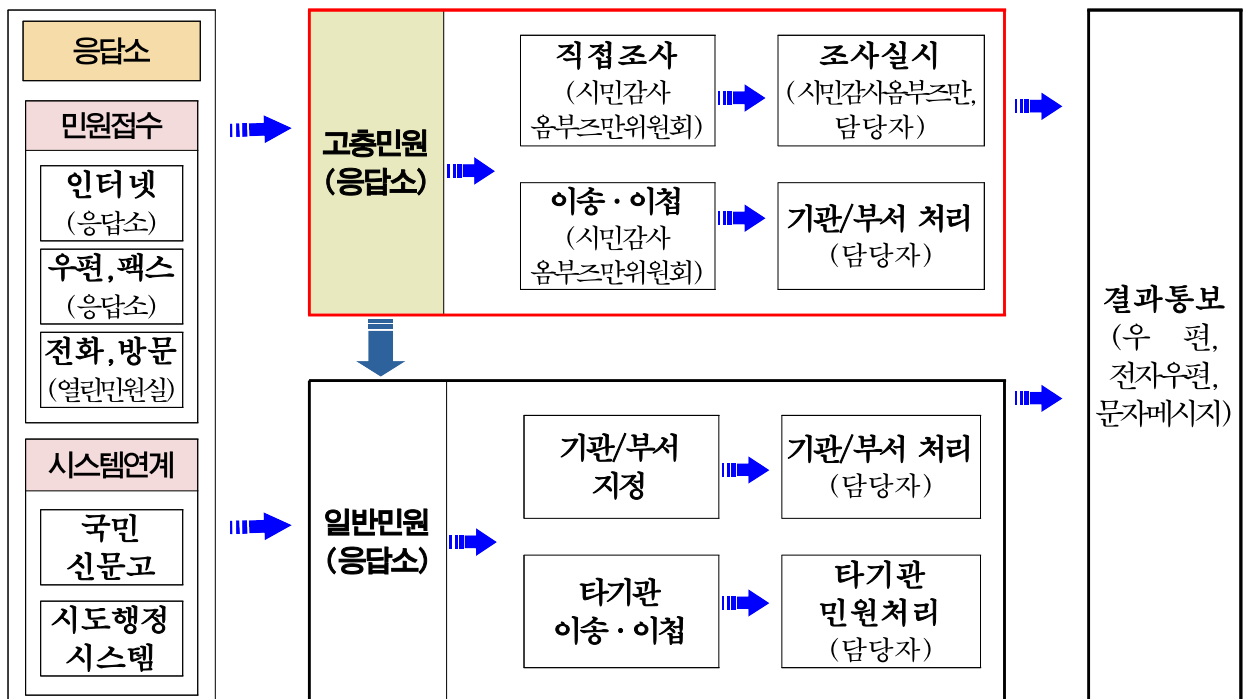
- ◆ 시민의 입장에서 객관적이고 공정하게 고충민원 조사·처리
- ◆ 시민생활 불편민원 처리에 대한 시민과 공무원의 적극적 참여 유도

【고충민원 접수·처리체계】

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

- 위법·부당한 중요 민원사항은 ‘직접조사’
- 위법한 민원사항 중 자치구 고유사무 등은 해당기관으로 ‘조사위탁’
- 법령 위반사항이 아니거나 단순 반복 민원은 해당기관(부서)으로 ‘이송이첩’ 처리

□ 민원처리 흐름도



【주요 추진실적】

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)

* 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 접수되어, 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				기각	인용결정 이행현황		
	인 용					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

2 주민(시민) 감사 청구사항 등에 대한 감사

- ◆ 위원회 활동과정에서 직권감사 과제 적극 발굴
- ◆ 감사 청구 및 감사 실시 과정에 외부 전문가 등 시민참여 확대

【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

【주요 추진실적】

감사 접수 및 처리

(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

□ **감사결과 조치** : 행정상조치 17건, 신분상조치 4건, 재정상조치 4건(36,161천원)

(단위: 천)

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

3 공공사업 감시·평가 활동

- ◆ 서울시 발주 공사, 용역, 물품구매 등 공공사업의 공정성, 투명성에 대해 감시·평가하여 시정 청렴도 제고

【공공사업 감시·평가 개요】

공공사업 감시·평가 대상

- 30억원 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 이상의 물품구매 사업 등
 - ※ 이외에도 보조금사업, 위탁사업의 경우 필요시 위원회 의결로 감시대상

활동내용

- 현장감시: 발주 입찰·낙찰·계약체결 이행 과정에 대한 서류 검토 및 현장확인
- 입회활동: 공공사업의 업체선정 및 계약과정에 대하여 입회(참관)

【주요 추진실적】

- 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

- '18년은 감시대상사업에 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

4

위원회 홍보 및 업무추진 역량 강화

- ◆ 위원회 인지도 제고와 위원회 위상을 확실히 정착시키는 체감 홍보
- ◆ 작지만 강한 조직, 일하고 싶은 조직문화 창출

□ 위원회 출범 2주년 활동성과 대시민 보고회 개최

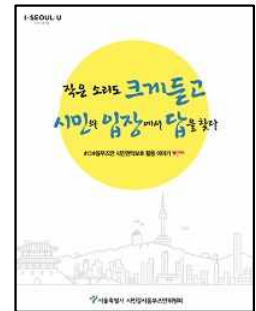
- 일시/장소: '18. 3. 2.(금) 13:00~17:00, 시민청 태평홀
- 참석인원: 180명(시민, 시민참여옴부즈만, 타 지자체 옴부즈만, 관계 직원 등)
- 주요내용: 위원회 출범 후 2년간의 활동성과 및 향후과제 설명, 의견수렴
 - ※ 부대행사: 공개 민원배심법정 개최, 시민감사옴부즈만 고충 상담 등

□ 위원회 인지도 제고를 위한 홍보

- 대중매체(신문, 방송) 위원장 인터뷰 (3월)
 - 서울신문, 한겨레신문, TBS TV 「김성수의 시사각각」 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

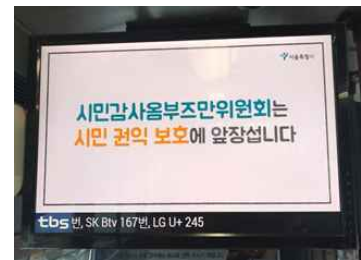
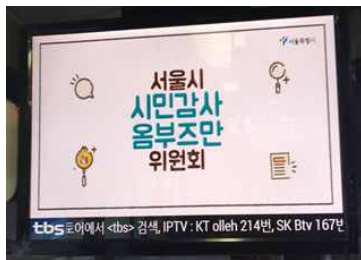
○ **시민 권익구제 사례집 제작 (5~8월)**

- 도서명 : 작은 소리도 크게 듣고 시민의 입장에서 답을 찾다
- 내용 : 고충민원, 감사, 공공사업 감시 등 권익구제 사례를 시민이 공감할 수 있는 이야기 형식으로 발간
- 홍보 : 시·자치구 민원실, 도서관 등 다중이용시설 등 1,000부 배포·활용



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

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



□ **위원회 업무추진 역량 강화**

- 직무 능력 강화를 위한 시민감사(참여)옴부즈만 분과별 토론회 (3월, 9월) 및 합동 워크숍(6월, 12월) 개최
- 서울형 옴부즈만제도와 선진국 옴부즈만 제도 운영 비교 분석 고찰을 위한 해외시찰 (10월)
- 워크숍 등을 활용한 우수사례 발표, 감사·조사 기법 공유로 옴부즈만과 직원 역량강화 추진 (10월)

Ⅲ. 2018 세입·세출결산 현황

□ 2018회계연도 세입결산 현황

- 예 산 현 액 : 없음
- 총 수 납 액 : 214천원

□ 2018회계연도 세출결산 현황

- 예 산 현 액 : 414,436천원
- 총 지 출 액 : 358,751천원
- 집 행 잔 액 : 55,685천원
- 결 산 내 역

(단위 : 천원)

정 책 사 업		예산현액	지출액	집행잔액	집행률
합 계		404,346	357,121	47,225	88.3
	고충민원 적극적 조사처리	44,100	34,410	9,690	78.0
	생활민원 점검체계 강화	11,144	11,144	0	100.0
	시민감사 및 주민감사 활동지원	32,100	25,804	6,296	80.4
	공공사업 감시평가 활성화	79,000	68,034	10,966	86.1
	시민감사옴부즈만위원회 역량 강화 및 선진화	94,418	92,099	2,319	97.5
	행 정 운 영 경 비	143,584	125,630	17,954	87.5