

2023년도

# 시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

『서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례』  
제29조에 따라 2023년도 위원회 활동실적을 보고드립니다.

조례 제29조(보고) 위원회는 매년 6월말과 12월말까지 **활동실적을**  
7월말과 다음연도 1월말까지 **시장과 시의회에 보고**하여야 한다.

※ 2024년도 시민감사옴부즈만위원회 주요 업무 추진계획 포함

2024. 1. 31.

# 목 차

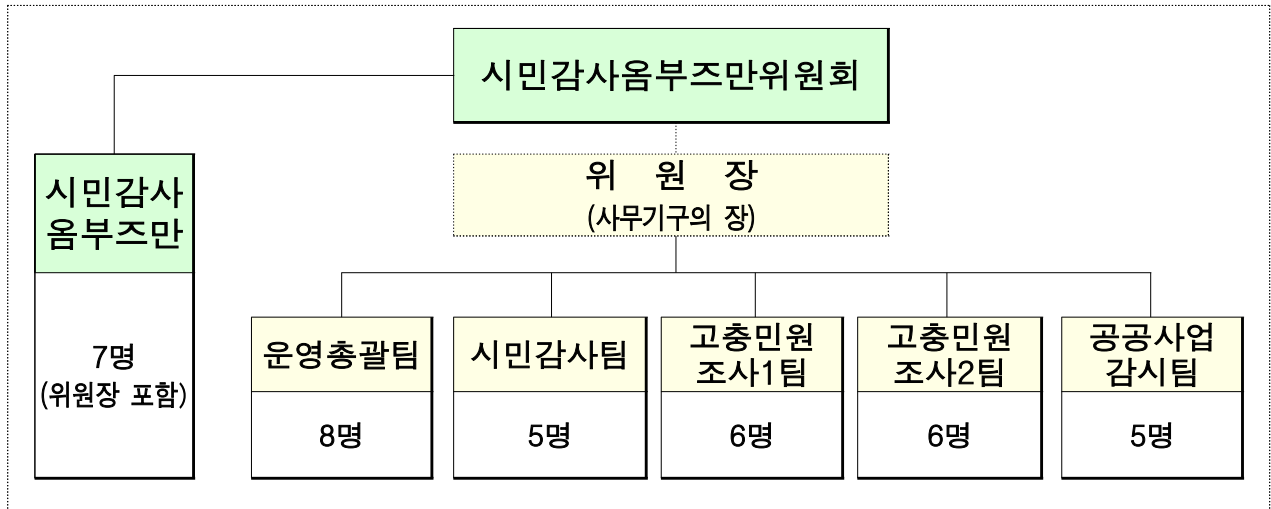
---

I . 일반현황	1
II . 정책비전 및 목표	2
III . 활동실적	3
1. 시민주민감사 청구 및 직권감사 확대를 통한 신속한 행정개선	3
2-1. 고충민원의 적극 처리로 실질적인 시민 권익보호 강화	9
2-2. 청원 제도의 내실화 추진으로 시민 권익보장 확대	17
3. 현장민원 선제적 대응 위한 「내 지역 지킴이」 활성화 추진	20
4. 공공사업 감시·평가 활성화로 시정 공정성·투명성 확보	23
5. 시민을 위한 일 잘하는 위원회 운영으로 시정 만족도 제고	29
IV . 향후계획	30

# I. 일반 현황

## 조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



## 인 력

..... 정원 32명 / 현원 31명 [△1]

(\*24.1.15.)

구 분	총계	시민감사옴부즈만			사무기구					
		소계	위원장 (개방형 4급)	위 원* (시간선택제 임기제 가급)	소계	5급	6급	7급	8급	9급
정원	32	1	1	(6)	31	7	17	6	1	-
현원	31	1	1	(6)	30	6	17	6	-	1
과부족	△1	-	-	-	△1	△1	-	-	△1	1

\* 시민감사옴부즈만위원회 위원 : 6명[시간선택제 임기제공무원 '가'급(주35시간)으로 정·현원 미포함]

## 주요임무

- 주민·시민감사 청구, 시의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 고충민원·청원의 조사·처리 및 조정·중재
- 공공사업에 대한 감시·평가 등

## II. 정책비전 및 목표

### < 2023년도 정책방향 >

3기 위원회('22.5.~'25.5.) 본격 운영시기로서 **어려운 시민생활의 고충 해소, 경쟁력 있는 시정 구현 위한 업무의 창의적 개선, 시민을 위한 일 잘하는 조직으로 변화 필요**

**불합리한 제도 개선** 위한 시민·주민감사, **시정에 대한 불신·불만을 해소** 하는 고충민원·청원 조사처리 및 **예산집행의 투명성·공정성을 높이는 공공사업 감시**로 **시정 신뢰도 및 만족도 제고, 시민권의 증진 도모**

### □ 추진체계

비전

**시민권의 보호로 시민이 체감하는 동행매력 서울특별시 구현**

추진방향

- 시민·주민감사 청구 및 직권감사 확대 통한 **신속한 행정개선**
- 고충민원·청원의 적극 처리로 **실질적 시민 권익보호 강화**
- 공공사업 감시·평가 활성화로 **시정의 공정성·투명성 확보**
- 시민을 위한 일 잘하는 위원회 운영으로 **시정 만족도 제고**

추진분야

시민·주민감사

고충민원·청원

공공사업 감시

위원회 운영

추진과제

시민의 시정참여 활성화 통한 시민·주민·직권감사 확대  
감사 결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 및 수용성 제고

고충민원 적극 처리 및 처리 결과 수준 향상  
민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화  
청원의 차질 없는 운영 통한 시민의 권익보장 확대

공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시  
감시 사각지대 방지 및 효율적 감시 위한 일반감시 추진  
참관감시 활동 강화로 청렴계약 이행 확보

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

### Ⅲ. 활동실적

#### 1 주민·시민·직권감사 확대 통한 신속 행정 개선

- ◆ 주민감사 온라인 청구시스템 구축을 통한 감사청구 활성화
- ◆ 보도자료 배포 등 대시민 홍보 강화를 통한 감사 청구 확대
- ◆ 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 18세 이상 주민 일정 수 이상의 연대서명</li> <li>- 자치구 조례에서 정한 일정 수 (100~150명) 이상 주민의 연대서명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 18세 이상 서울시민 50명 이상의 연대서명을 받은 대표자</li> <li>○ 상시구성원수 100명 이상의 시민사회 단체의 대표자(목적사업 유관 분야)</li> </ul>
청구대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자치구와 그 장의 권한에 속하는 사무 처리가 법령 위반 및 공익을 현저히 해하는 사항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 아래 기관 및 소속직원이 행한 사무</li> <li>- 시 및 시 소속기관, 자치구</li> <li>- 시 지방공사, 시 출자·출연기관</li> <li>- 시 사무위탁기관, 보조금 수령단체</li> </ul>

※ 직권감사: 「공공감사에 관한 법률」 제19조(자체감사계획의 수립·실시), 조례 제24조(직권감사)에 따라 시민·주민감사, 고충민원 조사, 청원의 조사, 공공사업 감시활동 중 필요 시 감사 실시

#### □ 추진실적

##### ○ 감사접수 및 처리 현황

- '23년 총 19건(주민 10, 시민 7, 직권 2) 감사청구 중 수리 7건(주민 3, 시민 2건, 직권 2) 중 6건은 완료, 주민감사 1건은 '24년도 이월하여 진행

< 최근 2년간 감사추진 현황 >

(단위: 건)

연 도	접수	감사완료				진행중('24년으로 이월)			각하 등	비고
		소계	주민감사	시민감사	직권감사 등	소계	감사	청구절차		
2023	19	6	2	2	2	7	1	6	6	
2022	15	9	3	4	2	-	-	-	6	-

- ‘진행 중’ 인 7건은 ’24년도 이월된 건으로 ’23년 8월 이후 감사청구된 11건 중 1건은 감사 진행하였고, 나머지 6건은 ‘청구인 명부 연대서명’, ‘감사청구심의회 등 사전절차 이행’ 등임(각하 4건)
- ‘각하’ 된 6건(주민 4, 시민 2)은 ‘청구인 명부 미제출’, ‘법령 위반사항 및 공익을 현저히 해한다고 볼 수 없음’, ‘동일 내용 국가인권위 진정 조사 진행’ 등의 사유로 감사 미실시

### ○ 감사결과 처분

- 감사결과 처분 조치는 총 17건으로 행정상 조치 16건, 신분상 조치 1건임

< 2023년 감사처분 현황 >

(단위: 건)

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
17	16	3	3	1	-	6	3	-	1	-	1	-

### ○ 주민감사 온라인 청구시스템 운영

- ’23년 상반기(’23. 1.~ 6.) 시범운영 후 ’23. 7. 1.부터 본격 운영
- ※ 주민감사 온라인 시스템 구축(행정안전부): ’22. 1.~12.

## □ 실태분석 및 평가

### ○ 전년도 대비 감사청구 건수 증가

- ’23년 감사청구는 19건으로 전년 15건 대비 4건(27%) 증가
- ※ 직권감사 건수는 전년과 동일(2건)

### ○ 내·외부 전문가 감사 참여 의무화로 전문성과 신뢰도 제고

- 모든 감사에 법률자문단을 비롯한 내·외부 전문가 참여 확대를 통해 감사 전문성과 신뢰도 향상에 지속적으로 노력함
- ※ 외부 전문가 참여실적: 감사완료된 6건에 전문가 16명 참여

- 감사청구인 의견청취 절차 의무화로 **소통강화와 만족도 향상** 도모
  - 청구인의 청구취지나 의견이 최대한 반영되도록 감사과정에 감사청구인 의견 3회 이상 의무화하여 감사 신뢰도와 만족도 향상을 위해 노력함
  - ※'23년 상반기 감사완료건 만족도 조사결과 97.6점으로 전년 동기(87.6점)보다 10점 상승
- 감사결과 이행실태 점검 강화로 감사의 **적시성과 신뢰도 향상**
  - 감사대상기관의 감사결과 처분요구사항에 대한 이행실태 점검 강화 ('22년 연 2회 ⇒ '23년 연 4회 확대)
  - 감사결과를 반영한 신속한 제도개선으로 감사청구인의 시정 신뢰도 향상 도모

## 주요 감사 사례

### ① 자원회수시설 설치 업무 정보공개 관련 시민감사

- 자원순환과는 자원회수시설 설치 업무 관련하여, 결재 완료되거나 외부 발송된 문서를 서울시 정보소통광장에 올리지 않는 등 정보공개 업무를 부당하게 처리하여 감사 청구
  - ⇒ 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 시민공개일이 지정되어 있는 6개 문서와 비공개 설정 1개 문서의 정보를 바로잡아 정보목록(문서제목)이 서울시 정보소통광장 등에 공개되도록 하고, 향후에도 관련 규정대로 처리할 것을 **'시정요구'**
  - ⇒ 정보공개청구 결정 부적정 및 결재 방법 미준수, 처리기한 미준수 등 관련 업무처리 부적정에 대해 **'부서 경고'**
  - ⇒ 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 근거한 시민공개일을 지정하는 문서의 경우 시민의 알권리 보장에 대한 권리침해가 없는지 신중히 검토 하도록 **'권고'** 조치

#### 시 사 점

- ◆ 공공기관이 보유·관리하는 정보의 적시 공개로 투명하고 적극적인 행정 뿐만아니라 **시민의 알권리 보장 등 권리 침해 사전 예방**

## 주요 감사 사례

### ② DDP 패션몰 뷰티허브 앵커시설 조성 등 관련 시민감사

- DDP패션몰 상가 3층 일부를 서울시의 뷰티허브 사업 공간으로 사용한다는 명목으로 4개월 이상 신규입점 보류되어 1~3층 상가 공실이 증가하고, 일부 수의계약 상가도 서울시 뷰티허브 정책에 따른 계약기간이 조정될 수 있다는 독소조항이 추가되어 이와 관련 감사청구
- ⇒ TF 구성 재검토를 통하여 이전 대상 상인과 의견 조율 및 협상 역할을 담당할 주체를 명확히 하고, 이전 반대 매장 상인·상인협의회 등과 적극 협의·소통하여 3층 공실의 신규입점이 조속히 재개될 수 있도록 방안 마련할 것을 ‘통보’

#### 시사점

◆ 서울시 역점사업 추진 과정에서 발생한 피해 호소 시민과의 적극적인 협의와 소통으로 소상공인 피해 최소화와 권익보호 최대화

### ③ 임대주택 민원업무 등 관련 직권감사

- 임대주택 민원처리 불성실 관련 고충민원 조사결과 서울시 주택정책과의 해당 민원을 반복민원으로 종결 처리하는 과정에서 「서울특별시 사무전 결처리 규칙」에 따른 절차 미준수,
- 서울주택도시공사(강서주거안심종합센터)에서 임대주택 입주 전 시설물 유지 보수공사 업무 처리 시 시공 누락으로 인한 하자보수와 관련하여 보수처리 지연 및 입주자 민원 발생, FMIS(공사 시설물관리정보시스템)을 통한 보수공사 지시·확인 등 업무처리에 문제점이 드러내고 있어 실태 파악 및 개선 사항 마련 필요 등 위해 직권감사 실시
- ⇒ 서울주택도시공사에 임대주택 입주 전 시설물 보수공사 관련 업무 등 부적정 처리한 관련자에 ‘신분상(훈계)’ 조치 요구
- ⇒ 향후, 임대주택 입주 전 시설물 보수공사 시행 시, 계약 절차 없이 선 구두 작업지시 또는 시설보수 공정이 시공과정에서 누락되어 하자민원이 발생하지 않도록 임대주택 시설물 보수공사 관련 업무에 대한 지도·감독을 철저히 할 것을 ‘통보’



## 주요 감사 사례

⇒ 시 주택정책과장에게 「민원인의 위법행위 및 반복민원 대응지침」 및 「서울특별시 사무전결처리 규칙」에 따라 반복민원 종결처리 시 관련 규정에 맞도록 처리하도록 ‘통보’ 조치

### 시사점

- ◆ 소극 행정에 대한 적극적인 감사 실시 시정 신뢰도 및 만족도 제고
  - 임대주택 입주 관련 고충민원의 직권감사 전환
- ◆ 임대주택 입주세대 보수 지연 등 문제점 실태 파악 및 개선점 도출로 입주 불편 해소 및 사회적 약자 보호

#### ④ 백련근린공원 내 파크골프장 조성 관련 주민감사

- 서대문구에서 '22년부터 추진 중인 백련 파크골프장 조성 관련 「공원녹지법」 위반, 주민 의견수렴 등 절차 과정에서 업무처리 적정 여부에 대한 감사 청구
  - ⇒ 「공원녹지법 시행규칙」 제11조 제5항을 위반하여 특정공원시설을 추가로 설치하려 하였고, 이에 대한 사업비 예산을 편성하였는 바, 이는 예산의 집행목적이 법령에 반하는 것으로 「지방재정법」 제36조(예산의 편성) 제1항 위반에 대해 ‘기관경고’
  - ⇒ 「공원녹지법」 및 ‘공원녹지 기본계획 수립지침’에 따라 수립된 서울시 조성 기본계획을 공원조성 관련 계획의 지침 및 기준으로 삼아 서울시 조성 기본계획에 반하지 않도록 업무 추진할 것을 ‘권고’
  - ⇒ 「서울시 2023 푸른도시여가 업무매뉴얼」 중 ‘주민설명회 개최 및 의견 청취’ 절차를 참고하여 주민설명회, 공청회 등 주민 의견청취 절차를 적극적으로 검토하여 업무 추진할 것을 ‘권고’

### 시사점

- ◆ 법령위반 여부에 대한 충분한 검토 없이 무리한 예산편성 및 사업 추진으로 관련 예산 불용 발생
- ◆ 시와 자치구 간 동일 또는 공동 업무추진 시 긴밀한 행정협력 또는 협업 필요

## 주요 감사 사례

### ⑤ 한강 자전거대여점 사용허가 취소 및 재입찰 요청 관련 직권감사

- 미래한강본부에서 「2023년 한강 자전거대여점 운영 사업자 선정」 입찰공고 시 사용료 납부 방법을 “일시납” 공고 후, 낙찰자의 사용료 납부방법 변경 요청에 따라 분할납부로 변경한 사항에 대해, 이는 입찰공고에 반하는 행위로 입찰 취소 및 재입찰 요청 고충민원 제기
- 고충민원조사 진행 중 사용료 납부방법을 입찰공고문과 다르게 변경한 점 등 한강 자전거대여점 사용허가 신규사업자 선정 과정에 대한 사실관계, 관계 법령 확인 등을 통해 적법성과 타당성을 검토할 필요성이 있을 뿐만 아니라, 향후 미래한강본부에서 추진하는 행정재산 사용허가 과정에 부적정한 업무처리를 바로 잡아 재발 방지할 필요성이 있다고 판단되어 직권감사로 전환
  - ⇒ 낙찰자의 분할납부 요청 후 곤란한 사정에 대한 객관적 입증 확인 없이 납부방법 변경하고, ‘이행보증보험증권’ 미제출 등 업무처리 부적정에 대해 해당부서 ‘부서경고’
  - ⇒ 영업배상책임보험 대물배상 가입 조치하도록 ‘시정요구’
  - ⇒ 사용·수익 허가조건 부당특약 검토 및 수정, 한강 자전거대여점 사용허가 사업 진행 시 발생하는 ① 수허가자들의 영업기간 중 중도 허가 취소, ② 허가 취소 및 무단 점유 등에 따른 운영 공백 ③ 사용료와 변상금의 체납 문제 등을 종합적인 관점에서 점검하여 개선방안 마련할 것을 ‘권고’

#### 시사점

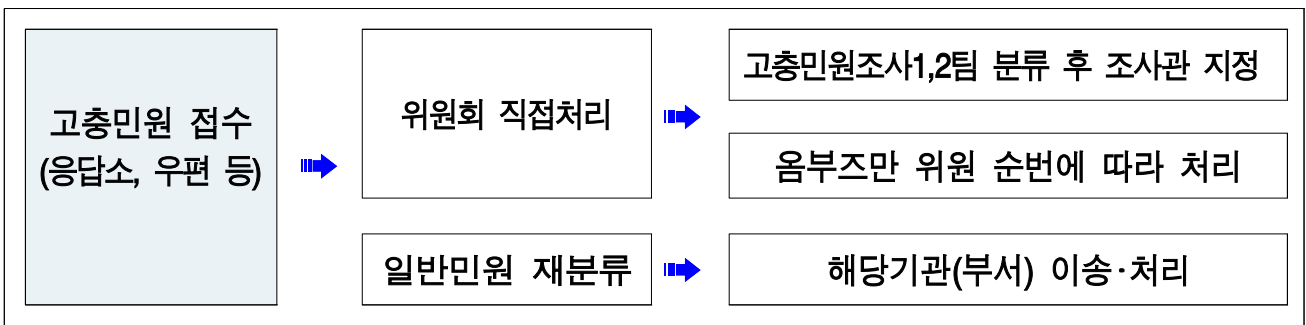
- ◆ 적극적인 감사 실시로 시민의 시정 신뢰도 및 만족도 제고
  - 한강 자전거대여점 사용허가 관련 고충민원의 직권감사 전환
- ◆ 시민관점에서 市 정책 결정·집행에 대한 적극적인 점검 및 환류 강화

## 2-1 고충민원 적극 처리로 실질적인 시민 권익보호 강화

위법·부당한 행정처분에 대한 고충민원의 적극적인 처리로 시민 권익 구제 및 보호 강화

### □ 고충민원 처리개요

#### ○ 고충민원 처리 흐름도



### □ 추진실적

#### ○ 고충민원 접수·처리

- '23년 고충민원은 총 5,383건(일평균 20건) 접수, 직접처리 504건(9.4%), 재분류 등 이송·이첩 4,879건(90.6%)으로 분류
- 직접처리 민원 504건 중 조사처리(직접조사, 확인회신 등) 440건, 내부종결 처리 64건으로 처리

< 최근 3년간 고충민원 처리 현황 >

(단위: 건, %)

연 도	총계	처리유형			
		소계	직접처리		이송·이첩 (재분류 등)
			조사처리	내부종결 등	
2023	5,383 (100)	504 (9.4)	440 (8.2)	64 (1.2)	4,879 (90.6)
2022	4,502 (100)	494 (11.0)	392 (8.7)	102 (2.3)	4,008 (89.0)
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 대상이 아닌 경우

○ **고충민원 조치결과**

- 고충민원 440건 조사 처리하여, 조치가 필요한 133건의 민원에 대해서는 관계기관(부서)에 권고 등 190개(권고 96, 의견표명 94) 조치요구

< 최근 3년간 고충민원 조치 현황 현황 >

연 도	조사처리 민원	조치요구 민원	조치요구 내역		
			계	권고	의견표명
2023	440건	133건	190	96	94
2022	392건	86건	110개	86개	24개
2021	336건	67건	107개	91개	16개

○ **민원배심제 운영으로 고충 해소**

- 민원배심제 4건 접수 중 처리 2건, 각하 2건
- 배심결정 결과 관련부서에 총 6건(권고 1, 의견표명 5) 조치요구

< 최근 3년간 민원배심 운영 현황 >

연도	접수(발굴) 안건	처리 안건 (개최 횟수)	배심 결과 조치요구 내역				조치요구 사항 이행 현황			
			계	권고	의견표명	기각	계	이행	추진중	미이행
2023	4	2(2)	6	1	5	-	6	2	4	-
2022	2	2(4)	2	1	1	-	2	-	2	-
2021	1	1(1)	1	-	(1)*	1	-	-	-	-

\* 기각결정과 별도로 향후 유사문제가 발생하지 않도록 대책 마련할 것을 의견 표명

□ **실태분석 및 평가**

- **시민에 불편·부담을 주는 고충민원을 적극적이고 신속하게 조사처리**
  - 2023년 위원회 배분(접수)된 민원은 5,383건이며, 이는 전년 4,502건 대비 20% 증가
  - 조사처리 건수는 440건으로, 전년 392건 대비 12% 증가
- **권고·의견표명 등 조치요구로 시민권익 구제와 행정개선 노력**
  - 관계기관(부서)에 조치가 필요한 민원에 133건 190개(권고 96, 의견표명 94) 조치요구하여 전년 86건 110개(권고 86, 의견표명 24) 대비 73% 증가

## 주요 민원처리 사례

### ① 렌터카 차량 주정차위반 과태료 부과대상자 변경 요구 [강북구청 주차관리과]

- 렌터카 회사에 부과된 주정차위반 과태료에 대해 렌터카 임차인으로 변경요청 하였으나, 임차인 개인정보 조회 불가이유로 변경 거부한 사안에 대한 조사 요청
- ⇒ 경찰청 질의회신 및 법률자문 결과 민원인이 제출한 렌터카계약서에 의해 위반행위를 한 운전자가 밝혀지고 자동차만 임대한 것이 명백한 경우에 해당되며, 임차인의 개인정보 파악은 행정청의 역할이므로
- ⇒ 해당 부서는 개인정보 파악 후 과태료 부과를 위반자인 임차인으로 변경하고, 관련 법령을 자의적으로 해석한 담당공무원에 필요 조치할 것을 **‘시정권고’**

#### 시사점

- ◆ 업무 추진 시 관련 법령 숙지를 통해 민원 발생 예방 노력 필요
- ◆ 고충민원 처리과정에서 행정청 질의회신 및 법률자문을 통해 조사 결과 대한 명확한 근거로 시민 권익 보호 및 조사 신뢰도 향상

### ② 주거급여 수급자의 과다 수도요금 조정 요구 [북부수도사업소]

- 주거급여 수급자가 평상시 수도요금 감면혜택으로 격월 2천원 내외의 수도요금을 납부하다, 수용가 관리 급수설비 누수로 인해 536만원 상당 수도요금 확정 받음에 따라서 수도요금 조정 요구
- ⇒ 상수도사업본부는 당초 5,365,760원에서 누수감면액 442만원, 서울시 긴급복지지원금 62만원을 혜택받아 최종 321,530원으로 수도요금 조정하고, 시 조례에서 정한 납부기간과 징수방법을 민원인이 결정하도록 **“의견표명”**
- ⇒ (결과) 민원인과 수도사업소간 합의하여 321,530원을 2023. 12. 31일까지 납부하기로 함

#### 시사점

- ◆ 수도요금 부과시 기초수급자 등 사회적 약자 고충 고려, 조례 범위 내에 적극 지원 필요
- 누수로 인한 과다 부과 수도요금에 대해 요금 감면 제도 및 생계비 지원 혜택 안내 등 민원인 생계 상황을 고려한 지원방안 마련 필요
- ◆ 동절기 수용가 관리 계량기 수시점검 계도 필요

## 주요 민원처리 사례

### ③ 불공정한 입찰 평가에 대한 조사 요청 [스마트건강과]

○ 市 스마트건강과가 스마트워치 150,000대 시민 제공 사업 추진 중 제한 총액)협상에 의한 계약의 “우선협상대상자”선정에서 제외된 자가 이의를 제기, 계약 건에 대하여 市 직원 및 평가과정의 재조사 요청

⇒ 직원이 미흡한 업체를 우선대상자로 선정하여 업무 과실이 확인되었으나, 이를 바로 잡고자 법률자문 등을 통하여 차순위 업체를 ‘우선협상대상자’로 최종 변경 통보함에 따라서 서울시가 약속한 스마트워치가 시민들에게 적기에 제공되도록 “**시정권고**”

⇒ (결과) 스마트건강과는 시민들에게 9월 이후 순차적 지급

#### 시사점

- ◆ 고충민원 처리시 전문가 자문을 통한 명확한 업무해석과 신속한 민원 처리로 시 역점사업의 원활한 추진에 기여
- ◆ 계약 이행시 관련 법령 숙지를 통한 민원발생 예방 노력 필요

### ④ 기존무허가 건축물 불법 영업 관련 조사 요청 [종로구청 주택관리과 등]

○ 종로○가 ○○ 건축물은 2층을 불법 증축한 위반건축물로 현재 1층은 약국개설 예정, 2층은 무허가로 일반음식점 운영하고 있으나 구청에서 행정조치 미이행에 따른 조사 요청

⇒ 해당 건축물은 「서울특별시건축조례」에 따라 기존무허가건축물로 관리하고 있으나, 동 건축물의 영업신고는 실제 면적과 영업 현황과 다르게 사용되고 있고 영업장 면적 변경 신고 없이 사용하고 있어 「식품위생법」 및 동법 시행령을 위반하고 있어 관련 법령에 따른 시정명령 등 행정처분 하도록 ‘**시정권고**’

⇒ 동 건축물은 「건축법」에 따른 위반건축물에 해당되므로 비록 「약사법」에 따른 물적 시설 요건이 모두 갖추었다 하더라도 약국 개설등록이 불가하고 또한 현재 1층은 식품접객업 영업허가(신고)가 이미 되어 있는 점 등을 종합해 볼 때 약국개설 허가는 어려울 것으로 판단되어 종합적으로 검토하여 약국개설 허가 여부를 결정하도록 ‘**의견표명**’

## 주요 민원처리 사례

⇒ ‘서울특별시 기존무허가건축물 업무 처리 기준’에 따라 ‘구청장은 기존 무허가건축물에 대한 현장점검 계획을 매년 수립하여 정기적으로 현장을 확인한다’고 규정하고 있으나 종로구청은 현장점검 계획도 수립하지 않고 정기적으로 현장을 확인하지도 않고 있어 체계적인 관리가 필요하므로 계획 수립 등에 대한 ‘**시정권고**’

### 시사점

- ◆ 기존 무허가 건축물에 대한 정기 점검 등 체계적 관리 필요
- ◆ 담당자의 법령 및 관련 규정 미숙지로 인한 고충민원 발생에 대한 시정조치로 시정 신뢰도 회복, 사례 공유를 통한 유사 사례 발생 예방

### 5] 체육시설 이용에 대한 외국인 차별금지 요구 [종로구청 건강체육과]

○ 주민등록법 시행령에 따라 외국인 남편이 주민등록표에 배우자로 등재되어 있음에도 외국인이기 때문에 종로구민으로 볼 수 없어 「종로구 체육시설의 설치 및 운영조례」에 따른 할인혜택을 적용할 수 없다는 종로구청 주장이 이해가 되지 않으니 이를 개선 요구

⇒ 주민등록법 시행령 제6조의 2 규정에 따라 외국인이 배우자로 주민등록표에 등재되어 있더라도 이는 외국인에 대한 거소 등 기록관리에 목적이 있는 것으로 ‘종로구에 주민등록이 되어 있는 사람’으로 볼 수 없어 종로구청 담당자가 외국인 남편에 대해 할인혜택 적용을 배제한 사항이 위법하거나 부당하다고 판단되지 않음

⇒ 그러나 동 조례 별표 3 규정은 「서울특별시 종로구 거주외국인 지원 조례」에서 규정하는 ‘거주외국인은 주민과 동등하게 구의 재산과 공공 시설 이용 및 각종 행정지원을 받을 수 있다’라는 규정과 상충되고, 외국인을 합리적 이유 없이 부당하게 차별 대우할 경우 헌법상 평등 원칙에 위배될 소지도 있어 개정할 필요가 있다고 판단되어 「종로구 체육시설의 설치 및 운영조례」 제7조 제3항의 별표 3 규정을 신속히 개정하도록 종로구청에 ‘**의견표명**’

### 시사점

- ◆ 타 조례 규정과 상충 될 경우 개정을 통해 민원 해소 노력 필요
- ◆ 명확한 법령 해석으로 업무처리의 명확화와 소외된 시민 권익 구제

## 주요 민원처리 사례

### ⑥ 탁주제조업체 악취로 인한 인근 영업피해 관련 [금천구청 환경과 등]

- 금천구 내 상가 인근 탁주제조업체에서 발생하는 악취로 인해 주변 상가가 문을 열어놓고 영업을 하지 못하는 등의 집단적 피해를 입고 있어, 인근 상인들의 악취피해를 막기 위해 서울시 생활환경과와 금천구 환경과에 탁주제조업체 악취방지 대책을 마련해달라고 조사 요청
  - ⇒ 탁주제조업체가 「악취방지법」 시행규칙 제3조 별표2에 해당하는 악취 배출시설(또는 생활악취시설)에 해당하는지 파악하기 위해 탁주제조업체에 대한 현황조사 실시할 것을 금천구에 ‘권고’
  - ⇒ 「악취방지법 시행규칙」 또는 「서울특별시 생활악취 저감 및 관리에 관한 조례」에 따라 탁주제조업체의 악취배출 실태조사를 위한 기술진단을 실시할 것을 금천구에 ‘권고’
  - ⇒ 현재 탁주제조업체에서 진행 중인 폐수처리시설 공사와 관련하여 민원 적극 해결을 위해 공사를 지체없이 시행하도록 행정지도 및 관리감독을 강화할 것을 금천구에 ‘의견표명’
  - ⇒ 자치구에서 악취민원 발생시 해당 업체가 악취배출시설 해당여부에 관한 현황조사 실시하고, 악취 빈발민원 시설에 대해서는 배출허용기준 준수 여부를 조사하기 위하여 자치구에서 기술진단을 적극 실시하도록 업무 협조 요청할 것을 서울시 생활환경과에 ‘의견표명’

**시사점** ◆ 악취방지법 및 조례에 따른 현황조사와 기술진단 적극 실시

### ⑦ 한강공원 매점 부실운영 여부 조사요청 [미래한강본부 운영총괄과]

- 한강공원 매점(○○3,4호점) 운영수익의 일정부분에 대한 독립유공자 지원약속을 이행하지 않고 부실하게 운영하고 있는 한강공원 매점의 조사요청에 대해 담당 공무원이 불성실하게 답변하여 위원회에 재조사 요청



## 주요 민원처리 사례

- ⇒ 운영자는 매점 운영수익에 대한 복지기금을 사업계획서의 절차와 다르게 기부금 단체에 기부한 점, 매점 운영자와 관련이 있는 기부금 단체((사)장준하기념사업회)로 복지기금을 기부하여 의혹이 제기될 소지가 있는 점, 광복회 서울특별지회에 기부된 복지기금이 독립유공자 후손들에게 전달 여부를 알 수 없는 점 등을 비추어 볼 때,
- ⇒ 미래한강본부는 공유재산인 한강매점 운영·관리업무 주체로서 공유재산 운영자의 사업계획서 이행여부를 확인해야할 의무가 있음에도 해당 매점 복지기금 업무처리의 적정여부 확인에 대한 관리감독 업무를 소홀히 하였다고 판단됨.
- ⇒ 해당 매점의 복지기금이 사업계획서의 절차대로 선별된 대상자에게 전달 여부를 확인할 수 있도록 복지기금 환수 재검토 등의 대응 방안을 마련하고, 향후 이와 같은 사례가 발생되지 않도록 사업계획서 이행 등에 대한 관리·감독을 철저히 할 것을 **‘권고’**
- ⇒ 담당 공무원은 민원내용에 대해 불성실한 민원답변이 재발되지 않도록 민원처리 업무 등에 대한 직원 특별교육을 실시할 것을 **‘의견표명’**

### 시사점

- ◆ 공유재산 수허가자 사업계획서 이행 여부 관리·감독 철저

## ⑧ 장애인전용주차구역 주차방해행위 계도조치 조사 요청

[송파구청 장애인복지과]

- 장애인자동차표지를 발급받은 차량이라고 할지라도 장애인전용주차구역 주차방해행위를 하면 과태료를 부과하여야 하는데, 자치구에서 고의성을 입증할 수 없다는 이유로 과태료 부과없이 계도조치하여 조사 요청
- ⇒ 장애인전용주차구역 주차방해행위 등 업무처리 과정에 향후 이와 같은 사례가 재발되지 않도록 서울스마트불편신고앱 및 안전신문고앱을 통한 '시민신고제'와 '현장민원'의 업무처리 절차·방법·대상 및 장애인전용주차구역 주차위반행위 단속 관련 업무내용을 명확히 정비하고 이에 대한 직원 특별교육을 실시하여 직무역량을 강화할 것을 **‘권고’**

## 주요 민원처리 사례

### 시사점

- ◆ 현장단속 없이 안전신문고앱 등을 통한 신고사진으로 과태료를 부과 하는 '시민신고제'와 현장단속을 통해 과태료를 부과하는 '현장민원' 업무처리 절차 및 방법 정비 및 숙지를 통해 민원 발생 예방 노력 필요
- ◆ 장애인전용주차구역 주차방해행위 단속업무 직원 특별교육 실시하여 유사사례 재발방지 및 직무역량 강화

### 9 서초구민체육센터 수영강습 안전사고 대응 조사 요청 [서초구청 교육체육과]

- 수영강습 중 발생한 안전사고 대응 미흡, 입수 지도를 위한 강사 추가 채용 및 수탁기관 YMCA와의 재계약 과정상 행정절차 준수 여부 등에 대한 조사 요청
- ⇒ 민원인이 주장하는 사건 경위 파악이 어려워 안전사고 후속 조치가 적절히 이루어졌는지 여부를 판단하는 데에는 한계가 있으며, 다만 수영강습 중 발생하는 안전사고에 대한 보험처리 내용을 '수영장 안전 매뉴얼' 및 직원안전교육에 포함하여 향후 유사사례가 재발하지 않도록 조치할 것을 '의견표명'
- ⇒ 수강 회원들과 센터 이용자를 대상으로 성인 수영 지도방식에 관한 선호도 조사를 진행하고 그 결과를 추후 수탁기관인 YMCA에 대한 성과평가 및 재위탁심사 절차에 반영하도록 '의견표명'
- ⇒ 서초구청-YMCA 간 체결된 '서초구민체육센터 관리·운영 위탁계약'은 관련 법령 및 규정을 준수하여 적법하게 추진된 것으로 판단되며, 또한 센터에서는 강사 추가채용 공고를 진행하였던 것으로 확인

### 시사점

- 사고 시 보험처리에 관해 안전매뉴얼 등에 포함 유사사례 방지

## 2-2 청원 제도의 내실화 추진으로 시민 권익보장 확대

- ◆ 온라인청원시스템의 안정적 운영으로 청원 접수·처리의 효율성 향상
- ◆ 심의회 규정 개정 및 청원 제도 교육을 통한 청원 제도 내실화 추진

### □ 청원개요

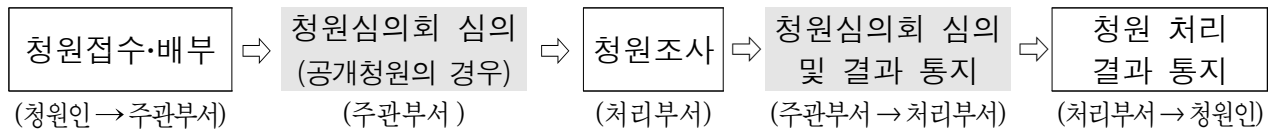
#### ○ 청원의 개념

- 국민이 청원기관의 권한에 속하는 사항에 불만사항을 시정하거나 피해구제, 법령개정 등을 요청하는 헌법상 기본권

#### ○ 청원의 처리

- 주관부서: 청원의 접수·배부, 심의회 운영 등 ※ 시민감시옴부즈만위원회
- 처리부서: 소관 청원 분야 관련 조사, 처리결과의 청원인 통보 등

#### < 청원의 처리절차 >



### □ 추진실적

#### ○ 청원 접수·처리

- '23년 청원은 총 382건 접수, 서울시 처리 154건(40%), 타 기관 이송 228건(60%)

#### < 2023년 청원 접수 현황 >

(단위: 건)

합계			1/4분기			2/4분기			3/4분기			4/4분기		
총계	서울시	이송	소계	서울시	이송	소계	서울시	이송	소계	서울시	이송	소계	서울시	이송
382	154	228	61	28	33	91	50	41	155	37	118	75	39	36

※ 접수 및 처리 건수는 서울시 본청, 합의제행정기관에 한함.(서울시 소속기관은 별도 청원기관)

- 서울시 처리 154건은 종결 83건, 처리 중 37건, 처리예외 12건, 취하 22건, 이송 228건 처리

#### < 2023년 서울시 청원 처리 현황 >

(단위: 건)

접수	종결	처리중	처리예외	취하	이송
382	83	37	12	22	228

※ 다부처지정 청원에 대한 처리기관 해제 1건은 이송에 포함

○ 청원심의회 개최

- 청원심의회 19회 개최, 60건 심의(공개여부 38, 청원처리 22)

< 청원심의회 심의 현황 >

개최 방법			심의 사항			심의 결과		
계	대면	서면	계	공개여부	청원처리	계	가결	부결 등
19	9	10	60	38	22	60	58	2

○ 「서울특별시 청원심의회 구성 및 운영에 관한 규정」 개정

- 시 소속기관이 청원심의회를 개별적으로 설치·운영하도록 개정(1.19.)
  - 소속기관은 지방자치단체와 별개의 청원기관이라는 법제처 해석사례 반영
- 청원심의회를 자의적으로 생략하지 않도록 하여 청원처리의 질 제고
  - 청원심의를 거치지 않고 청원을 처리하고자 하는 처리부서는 청원 처리 기간 만료일 3주 전 청원심의를 거치지 않는 사유, 검토의견 등을 작성하여 주관부서에 제출(12.14.)

○ 청원제도의 원활한 정착을 위한 직원 교육 및 홍보

- 청원법·제도 등 청원일반 및 「청원24」 시스템(온라인청원시스템) 교육 (6월, 본청 및 소속기관 청원 담당 등 86명 참여)
- 서울시 직원 대상 청원 퀴즈 실시(4 ~ 5월, 9 ~ 10월 / 총 1,507명 참여)

□ 실태분석 및 평가

○ 온라인청원시스템 운영에 따라 청원 처리 건수 대폭 증가

- 2022.12.23. 온라인청원시스템(「청원24」)의 운영으로 시민이 쉽고 편리하게 청원을 신청하게 됨에 따라 접수 건수는 증가
- 서울시 처리 청원은 2023년 154건으로, 2022년 3건에 비해 대폭 증가

○ 신속하고 체계적인 청원 처리로 청원인의 권리 보호

- 청원 접수 및 처리상황에 대한 주기적 확인·점검으로 접수 및 처리 지연을 사전에 방지하고 처리부서의 처리 독려
- 청원 처리 기간(90일) 만료 1개월 전 처리 기한 재통지로 행정의 투명성과 신뢰성 확보

## 주요 청원처리 사례

### 1] 실업자를 위한 다양한 지원금 폐지 [미래청년기획단]

- 실업자 또는 미취업자를 위한 고용노동부 ‘국민취업지원제도’, 서울시 ‘청년도전지원사업’, ‘서울3040’과 같은 다양한 지원금 정책은 유사 사업이 많으니 폐지 검토가 필요
- ⇒ (일부수용) 청년수당은 미취업 청년에게 금전적 및 비금전적 지원을 제공하여 진로탐색과 사회진입을 지원하는 프로그램으로, 정부 국민취업지원과 차이가 있어 중복수혜는 없으며, 우먼업 구직지원금과 중복되지 않음

#### 시사점

- ◆ 중앙부처 정책과 유사하거나 혼동되기 쉬운 우리시 정책의 비교 및 차이점 등에 대한 적극적인 안내 및 홍보 필요

### 2] 지역구분 없는 다자녀 공영주차장 할인 적용 [주차계획과]

- 서울시 공영주차장 다자녀 할인이 경기도 거주자에게 적용되지 않는 것은 불합리하니 지역구분 없이 할인이 되기를 청원
- ⇒ (불수용) 서울시 관련 조례 및 서울시 정책적인 사항으로 시행 중인 공영주차장 다자녀 할인의 거주지 구분 없는 다자녀 할인 적용은 중앙부처 및 관련 기관 간의 정책적 검토가 필요한 사안임

#### 시사점

- ◆ 서울시 거주자 뿐 아니라, 서울시에 직장을 갖거나 사업장을 소유하고 서울에서 주된 생활을 영위하고 있는 시민 등 정책 수혜자 확대 검토 필요

### 3] 지하철 안에서 무슨 역인지 실시간으로 확인 [도시철도과]

- 지하철 안에서 다음역 정보를 항상 확인가능토록 전광판에 지속적인 표기가 필요
- ⇒ (수용) 2017년 이후 도입된 2호선 및 5~8호선 일부 신규 전동차의 경우 도착역 정보를 지속적으로 표출 중이며, 신규 전동차를 도입할 경우 도착역 표시 개선 계획으로, 개선 시급성이 높은 2, 4호선 구형 전동차의 표출방식을 2023. 7월 중 개선 완료할 예정임

#### 시사점

- ◆ 도착역 정보를 알기 쉽게 해달라는 민원이 서울교통공사로 '22년에만 800여건 접수되는 등 시민 불만은 꾸준히 제기되어 왔었으며, 이러한 시민 요구사항이 청원으로 제기되어 서울시 정책에 반영된 사례임

### 3 현장민원 적극 대응으로 쾌적하고 안전한 도시환경 조성

시민 생활 불편 민원 및 안전 위해 요소를 선제적·적극적으로 해결하여 시민만족도 향상 및 쾌적하고 안전한 도시환경 조성

#### □ 현장민원 개요

##### ○ 추진근거

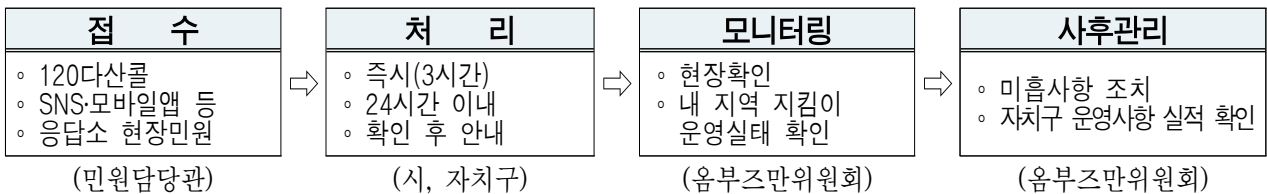
- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제25조 및 제26조
- 「서울특별시 메시지민원 처리 규정」 제9조

##### ○ 현장민원 : 시민의 생활현장에서 발생하는 불편 신고사항

##### ○ 대 상 : 시민 불편민원 12개 분야 65개 항목(\*평가: 6개 분야 10개 항목)

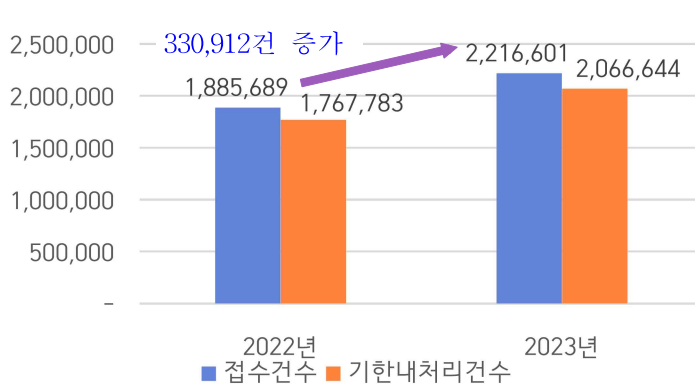
- 불법주정차, 도로시설물파손, 쓰레기 무단투기, 하수시설, 노상적치물 등

< 현장민원 처리절차 >



#### □ 추진실적

##### ○ 총 2,216,601건 처리 : '22년 1,885,689건 대비 330,912건 (17.5%) 증가<sup>1)</sup>



<민원 유형별 현황>

구 분	건수	비율(%)
<b>교 통</b>	<b>1,675,185</b>	<b>75.57</b>
가로정비	134,528	6.07
도 로	80,881	3.65
청 소	84,895	3.83
환 경	49,551	2.24
기 타	191,561	8.64
계	2,216,601	100

<전체 민원대비 현장민원 현황>

구 분	계	현장민원	일반민원	고충민원	기타민원
건수(건)	2,686,532	<b>2,216,601</b>	405,704	9,830	54,397
비율(%)	100	<b>82.51</b>	15.1	0.37	2.02

<기관별 현황>

기관별	건 수	비율(%)
계	2,216,601	100
서울시 본청	6,310	0.28
사업소 등	56,117	2.54
<b>자치구</b>	<b>2,154,174</b>	<b>97.18</b>

1) 증가사유 : '내 지역 지킴이' 인원 확충 및 운영 활성화로 시민불편사항 선제적 신고 활동에 따른 건수 증가

○ 현장민원 처리실태 점검 강화: 분기별 1회 → 매월 1회

- 점검 강화로 미처리 민원 장기화 사전 예방 및 장기미처리 민원 처리기간 단축
  - ▶ '22년 동기(1~11월) 평균 72일에서 25일로 처리기간 대폭 단축(평균 47일 단축)

○ 「내 지역 지킴이」 인원 확충 : '22년 1,407명 → '23년 5,037명

- 자치구 동별 10명 이상 4,260명 확충 목표였으나, 전년 대비 3,630명 증원된 5,037명이 활동 중임

< 자치구별 내지역 지킴이 활동 현황 >

자치구명	인원	자치구명	인원	자치구명	인원	자치구명	인원	자치구명	인원
종로구	196	동대문구	140	노원구	310	강서구	200	관악구	210
중구	252	중랑구	168	은평구	164	구로구	182	서초구	181
용산구	173	성북구	205	서대문구	207	금천구	117	강남구	524
성동구	222	강북구	144	마포구	160	영등포구	181	송파구	270
광진구	150	도봉구	153	양천구	182	동작구	156	강동구	190

※ 내 지역 지킴이: 자치구별 동네 불편 유발 지역과 취약 요소를 잘 알고 있는 주민으로 구성된 생활불편사항 신고 요원

○ 「내 지역 지킴이」 대상 자치구 순회교육: 10개 자치구 1,241명

- 현장민원 활성화 취지, 지킴이 역할 및 중요성에 대한 위원장 특강
- 「서울특별시 메시지민원 처리 규정」 및 현장민원 처리절차 등 실무교육

< 자치구 순회교육 개최 현황 >

구분	계	성동구	용산구	관악구	강동구	금천구	은평구	중구	서대문구	중랑구	성북구
날짜	10회	4.25.	4.28.	5.3.	5.4.	5.9.	5.12.	5.17.	8.8.	8.28.	9.14.
인원	1,241명	110명	100명	55명	180명	105명	158명	170명	140명	128명	95명

※ 순회교육 미 실시 15개 자치구는 자체교육 실시

○ 「내 지역 지킴이」 운영 활성화 위한 보조금 교부 : 25개구 255백만원

- 자치구별 실정에 맞게 자체 계획 수립 후 내 지역 지킴이 운영 및 활동 목적에 맞는 물품 구매등에 필요한 예산 지원

○ 현장민원 적극 대응을 위한 자치구 평가 및 시상식 개최

- 현장민원 운영실적과 내 지역 지킴이 활동 실적에 대한 자치구 평가 실시
  - ▶ 평가결과 : 최우수(관악구), 우수(강동구), 장려(은평구) ※평가기간 : '23.7.17~10.31



- 시상식 통해 우수사례 공유와 실적 우수 자치구 포상 및 직원·지킴이 표창 수여

< 2023년 현장민원 자치구 평가 및 시상식 >



<우수 자치구 시상>

<우수 지킴이 표창>

<전체사진>

## □ 실태분석 및 평가

### ○ 현장민원 신고 및 처리실적 증가로 시민 편익 증대

- 현장민원은 불법주정차, 도로파손, 보도블록 파손 등 시민들의 일상생활과 직접적으로 연관
- 현장민원 홍보 강화 및 내 지역 지킴이의 선제적 신고 활동을 통해 '22년도 대비 330,912건 현장민원 접수 및 처리 증가

### ○ 응답소 현장민원 처리실태 점검 강화로 장기 미처리 민원 신속 해결

- 장기미처리 민원 처리기간은 '22년 평균 72일 소요, '23년 분기별에서 월별 처리 실태 점검 강화 결과 평균 25일로 대폭 단축(평균 47일 단축), 민원 신속 해결

### ○ 「내 지역 지킴이」 확충으로 안전하고 쾌적한 도시 구축을 위한 기틀 마련

- 「내 지역 지킴이」 구성·운영을 통해 선제적으로 현장민원에 대응하고 시민 불편사항을 해소하여 안전하고 쾌적한 도시 구축에 기여
- 실적 우수 자치구 포상과 우수사례 공유 등을 통해 전 자치구의 적극적인 참여 유도 추진



## 4 공공사업 감사·평가 활성화로 공정성·투명성 제고

시 역점사업, 시민 파급효과가 큰 사업을 중점감시 대상으로 선정하고, 시민이 참여하는 감사·평가 활동을 통해 시정의 공정성과 투명성 확보

### □ 공공사업 활동개요

#### ○ 감사·평가 대상

- 30억원 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 이상의 물품구매
- 기타 위탁사무, 보조금사업 등 필요시 위원회 의결로 결정한 사업

#### ○ 감사·평가 내용

- 중점(일반)감시: 발주·입찰·낙찰·계약체결 및 계약이행과정 등 관련서류 검토, 현장 확인 등 방법을 통한 감시활동
- 참관활동: 계약상대자 선정(제안서·기술자평가, 적격자 심의, 작품심사 등) 과정에 참관하여 투명성 및 공정성 점검

### □ 추진실적

#### ○ 중점감시 활동

- 대상사업 1,657개 사업 중 170개 사업(10.3%)을 중점감시 대상사업으로 선정하여 감시 완료

< 중점감시 유형별 추진 현황 >

(단위 : 사업 개, %)

구 분	중점감시 추진 현황					
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금
대상사업	1,657	174	501	336	411	235
선정사업	170	24	39	13	59	35
(선정비율)	10.3	13.8	7.8	3.9	14.3	14.9
완료사업	170	24	39	13	59	35
(완료율)	100	100	100	100	100	100

- 중점감시 결과 106개 사업에 대해 198건 조치 요구

< 중점감시 조치실적 현황 >

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연 도	조치요구 사업	조치실적				직권감사
		계	권고	의견표명	현지시정	
2023	106	198	109	56	33	
2022	71	128	74	29	25	-

○ 일반감시 활동

- 공공사업 감사·평가 대상사업 1,657개 사업 중 중점감시사업 및 최근 5년간 감시사업을 제외한 1,000개 사업을 일반감시 대상으로 선정

< 일반감시 유형별 추진 현황 >

(단위 : 사업 개)

연 도	일반감시 추진 현황					
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금
2023	1,000	105	326	257	204	108
2022	800	102	261	215	102	120

- 일반감시 결과 91개 151건 조치 요구(권고 8, 의견표명 143)

< 일반감시 조치실적 현황 >

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연 도	미이행(부적정) 사업						조치실적				비 고
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견 표명	현지 시정	
2023	91	5	9	3	57	17	151	8	143	-	
2022	70	5	11	7	40	7	84	27	57	-	

○ 참관 활동

- 계약상대자 선정과정에 280회 참관예상 목표 설정하여 385회 참관 완료하고, 총 34건(권고 1, 의견표명 6, 현지시정 27) 조치

< 참관실적 및 조치실적 현황 >

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연 도	예상 참관 횟수	참관실적						조치실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견 표명	현지 시정
2023	280	385	22	239	59	65	0	34	1	6	27
2022	290	278	9	159	43	66	1	39	1	5	33

## □ 실태분석 및 평가

- 공공사업 중점감시 완료 건수 및 처분 건수는 전년도 대비 증가
  - 중점감시 목표 170개 사업 중 170개 사업(100%) 완료, 조치실적은 198건 (권고 109건, 의견표명 56건, 현지시정 33건)
  - 중점감시 완료 건수는 전년(111개 사업) 대비 53.2%, 처분 건수는 전년 (128건) 대비 54.7% 증가
  - 기존에는 위원이 감시활동을 하였으나 조사관도 직접 감시활동을 할 수 있도록 근거를 마련(조례 개정)하고 업무목표를 상향하는 등 업무 개선 방안을 마련·실행한 결과, 전년 대비 감시실적 증가
- 공공사업 일반감시 확대 시행으로 시정감시 기능 강화에 기여
  - 일반감시 1,000개 사업을 추진, 추진실적은 전년(800개 사업) 대비 25%, 조치실적은 151건으로 전년(84건) 대비 79.8% 증가
  - 사업부서 자체점검, 취약분야 위원회 집중 모니터링 등 다양한 감시 방법을 적용하여 감시 효과 제고에 기여
- 참관감시 활동 강화로 청렴계약 이행 확보 및 시정의 투명성 제고
  - 총 385회 참관 완료(연간 예상목표 280회 대비 37.5% 증가)
  - ※ 조치실적: 총 34건(권고 1, 의견표명 6, 현지시정 27)
  - 코로나19 관련 방역조치 해제로 비대면회의에서 대면회의가 증가함에 따라 전년 (278회) 대비 참관활동이 증가

### 주요 공공사업 감시활동 사례

#### ① 공사재개 전 가시설 안전성 확인 등 안전점검 실시 의견표명

- 사천빛물펌프장 설치공사 토공사 현장의 경우 '22.10월 토목터파기 및 흙막이 가시설 버팀보(7단) 완료 후 상부 공동주택의 설계변경을 위하여 '23.4월 이후 공사 중지 상태이며, 설계변경 완료 후 '23년 말 ~ '24년 초 공사 재개 예상

## 주요 공공사업 감시활동 사례

- 장기간 공사 중지가 예상되는 바 가시설 부재 변형에 대한 지속적인 계측 관리 등 안전관리에 만전을 기할 필요성이 있어 공사재개 전 가시설 안전성 확인 등 안전점검을 실시할 것을 **‘의견표명’**  
⇒ **‘의견표명’** 사항 반영예정

### 2] 사무편람 제출 및 승인 이행 권고

- 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 및 위·수탁 협약서에 따라 수탁기관은 수탁사무의 종류별로 처리부서·처리기간·처리기준·구비서류·서식과 수수료 등 구분하여 사무편람을 작성하고“시”의 승인을 얻어 비치하여야 하나,
- 윤극영가옥 운영, 서울시 정신건강복지센터 운영, 식생활 종합지원센터 운영, 서울시 공익활동 지원센터 운영, 인재개발원 직장보육시설 운영 수탁기관은 사무편람을 작성하지 않았으며, “시”는 사무편람을 작성하여 제출하도록 하지 않고 승인 또한 하지 않아 제출 및 승인으로 **‘권고’**  
⇒ “시” 승인 절차 이행 및 승인 추진 중

### 3] 시설물 안전관리계획 수립 권고

- 「양천 주민편익시설 사무편람」에 근거 시설물의 유지관리 및 수시 안전 점검을 통해 안전사고 사전 예방을 위하여 월간점검(월간종합 점검계획 수립), 정기점검(년 1회 종합점검 계획수립)을 수립해야하나, 2023년 5월까지 관련 계획 미수립으로 **‘권고’** 조치  
⇒ **‘권고’** 사항 반영예정

### 4] 협약서에 공유재산법 근거 규정 추가 권고

- 서울특별시 민간위탁 위·수탁 표준 협약서(시설형)에는 「공유재산 및 물품관리법」 제27조 규정을 협약체결시 협약서에 포함하도록 되어 있으나, 서울 돈화문 국악당 운영, 양천·강남·마포 주민편익시설 위탁 운영 위·수탁 협약서에는 「공유재산 및 물품관리법」의 규정에 의하여 협약을 체결한다는 것이 누락되어 있어 협약서에 근거 규정을 추가하도록 **‘권고’** ⇒ 협약서에 공유재산법 근거 규정 추가 예정

## 주요 공공사업 감시활동 사례

### ⑤ 시설물 안전관리계획 수립 권고

- 「양천 주민편익시설 사무편람」에 따르면 시설물의 유지관리 및 수시 안전점검을 통해 안전사고를 미연에 방지하기 위하여 월간점검(월간종합 점검계획 수립), 정기점검(년 1회 종합점검 계획수립)을 수립하기로 하였으나, '23년 5월까지 관련 계획을 수립하지 않아 '권고'

⇒ '권고' 사항 반영예정

### ⑥ 건설공사 상생협력회의 운영 준수 권고

- 「건설업자간 상호협력에 관한 권장사항 및 평가기준」, 「서울특별시 공정 하도급 및 상생협력에 관한 조례」, 「광역소공인 특화지원센터 건립 공사」의 공사설명서에 주 계약자 계약에 따른 의무사항에 건설공사 상생 협력회의를 월 1회 이상 시행하도록 되어 있으나 이행하고 있지 않아 향후 공사 진행시“상생협력회의”운영에 대한 준수 여부 확인 및 관리·감독을 철저히 할 것을 '권고'

⇒ '권고' 사항 반영예정

### ⑦ 강사 개인정보 수집·이용 제공 동의 절차 준수 권고

- 「개인정보보호법」에 따르면 개인정보처리자는 정보 주체의 동의를 받은 경우에 개인정보를 수집할 수 있으나, 관악복합평생학습공간에서 프로그램을 운영하는 동안 각종 프로그램 강사와 계약하여 강사료 지급 등의 업무를 처리하면서 개인정보 수집·이용 동의를 받지 않고 개인정보를 수집·이용하여 동의절차를 준수하도록 '권고'

⇒ 개인정보 수집·이용 제공 동의서 징구 예정

### ⑧ 노동자의 정규직 비율에 관한 협약사항 이행 권고

- 서울특별시 힐링센터 쉼표 사무 위·수탁 협약서에 따르면 수탁사무 관련 노동자의 정규직 비율을 25% 이상이 되도록 유지하여야 하며, 기간제 노동자를 정규직으로 전환하도록 노력하여야 한다고 명시 하였음에도 불구하고 서울시 힐링센터 쉼표에 근무하고 있는 노동자 전체가 비정규직

## 주요 공공사업 감시활동 사례

으로 정규직 비율이 0%로 위탁사업에 대한 공공성 및 책임성 강화를 위하여 근로자의 정규직 비율(25%이상)에 관한 협약사항을 이행토록 '권고'  
⇒ 재계약 추진시 반영 예정(2024.4.1.)

### 9 사업(운영)계획서 승인 이행 권고

- 서울특별시 행정사무의 민간위탁 관리 지침 및 위·수탁 협약서에 따라 사업 및 운영계획서를 위탁 기관에 제출하여 승인을 받아야 하나, 서울시 정신건강복지센터 운영 및 인재개발원 직장보육시설 운영 위탁기관은 사업(운영)계획서를 미승인하여 승인토록 '권고'  
⇒ 이행 완료(사업(운영)계획서 승인완료)

#### 시사점

- ◆ 시민 입장에서 파급 효과가 큰 37개 사업에 대한 예산 적정성과 투명성 확인
  - 예산 초과나 낭비를 방지하여 감시를 통한 효율성을 높이고 예산낭비 최소화
- ◆ 시 역점 사업, 집중사업, 언론기관 주목 사업 64개 사업에 대해 입찰 및 계약 등 감시
  - 입찰 절차 공정성 보장 부정행위 방지, 입찰이행 여부 및 계약사항 준수토록 유도
- ◆ 기타 감시 평가(시민안전건강사회취약계층 관련 사업)가 필요하다고 판단한 사업 79개에 대해 품질 및 안전 등 감시
  - 제품 또는 서비스의 품질 확인 안전 규정 준수토록 감시, 표준 및 규정 준수 여부 검토하여 공공 안전 유지

## 5 시민을 위한 일 잘하는 위원회 운영으로 시정 만족도 제고

감사조사과정 분야별 전문가 참여 확대로 감사조사의 전문성과 신뢰도를 향상하고, 적극적 위원회 홍보활동으로 시민 소통 활성화 및 시정 만족도 제고

### □ 분야별 전문가 참여 확대로 전문성 및 신뢰도 향상

- 「법률자문단」 운영으로 감사·고충민원조사 결과 신뢰도 제고
  - 법률전문가 47명 운영, 감사조사 전문성 제고를 위한 간담회 추진 (2회)
    - ▶ 간담회 주제: (1회) 민원배심 적용범위, (2회) 주민감사 청구대상 및 청구인 범위
  - 주민·시민 감사 및 고충민원 조사과정에서 수시 자문실시 ('23년 46건 127명)
- 시민참여옴부즈만 운영 확대로 시민 시정참여 활동 기회 확대
  - 위원회 조례개정('22.12.30.)을 통해 35명에서 100명으로 확대(위촉식: '23.2.15.)
  - 시민이 참여하는 감사·평가 활동을 통해 시정의 공정성 및 투명성 제고
    - ▶ 역량강화 간담회 추진(연4회): 분야별 실적 및 우수 사례 공유, 효율적인 활동 방안 논의 등
- 민원배심 신뢰성 및 만족도 향상을 위한 배심원 후보단 전면 확대
  - 복잡·다양한 고충민원 대응을 위해 공모 등을 통해 68명에서 100명으로 확대
  - 민원배심 안전 적극 발굴로 보다 공정하고 합리적인 고충민원 해소 도모

### □ 위원회 홍보활동 강화로 시민 인지도 및 위상 제고

- 다양한 언론매체(온-오프라인) 활용 시민 생활밀착형 홍보 추진
  - 온라인 언론 매체 광고 및 지하철·버스 등 대중교통 활용 홍보
  - 언론매체(보도자료, 카드뉴스), 시보유 전광판 이용 홍보 및 퀴즈 이벤트 추진
  - 1인 미디어 크리에이터 협업 유튜브 홍보 영상 제작
    - ※ 유튜브 홍보 영상 16편 제작('23.11.), 2개월 간 총 168,247건 조회
- 위원회 누리집(홈페이지) 운영 활성화를 통한 시민 접근성 향상
  - 위원회 제도안내, 언론보도, 활동성과 공유 등 인지도 및 접근성 강화
- 활발한 국내·외 옴부즈만 협의체 교류로 위원회 위상 강화
  - 시민고충처리위원회, 국민권익위원회 등 교류를 통한 서울시 운영사례 발표
  - 세계옴부즈만협회(IOI) 아시아 회의 참석, 서울시 사례발표(7.9~7.13)
  - 아시아옴부즈만협회(AOA) 정회원 가입신청(8월) 및 가입 승인(9.11.)
  - 위원장, 세계옴부즈만협회(IOI) 이사 당선으로 서울시 위상 제고(10월)

## IV. 향후계획

### ① 시민·주민·직권감사 활성화 및 내실화로 시민 권익보호 강화

- 시민·주민감사 제도 적극 홍보로 인지도 향상 및 감사청구 활성화
  - 온라인청구시스템 활성화로 감사청구 접근성 및 용이성 제고
  - 조사감시활동 중 직권감사 적극 발굴, 선도적 제도개선 및 시민권익 보호 강화
- 법률자문단 등 활용한 감사의 전문성 및 신뢰도 제고
  - 감사과정에 전문가 참여, 법률 자문 활성화로 감사결과 신뢰도 제고
- 감사결과에 대한 시민 만족도 및 감사의 수용성 제고
  - 감사청구인 의견청취 의무화와 신속한 감사절차 진행으로 시의성 및 시민 만족도 향상

### ② 선택과 집중 통한 고충민원 조사·처리로 시민만족도 제고

- 고충민원 처리의 내실화로 시민 권익 보호 강화
  - 직접조사 시 법률자문단 활용하여 민원처리 충실도 및 만족도 향상
  - 불합리한 제도와 업무개선 중심 권고·의견표명 확대 및 이행실태 점검(매월) 철저
- 직권감사 및 민원배심 등 활용, 민원처리 충실도 및 만족도 제고
  - 고충민원 조사 시 위법·부당하고 시민권익침해가 중한 경우 직권감사 전환
  - 민원배심제를 통한 조정·중재로 고충민원의 실질적인 해결 추구

### ③ 청원 처리 신뢰성 향상 및 청원 업무 직원 역량 강화

- 공개 청원의 위원회 누리집 공개로 청원 처리 신뢰성 향상 도모
  - 공개 청원에 대한 청원 처리 결과를 위원회 누리집에 주기적으로 공개
  - 정확하고 신뢰할 만한 청원 처리로 시민 만족도 향상
- 청원 업무 담당 직원 역량 강화 및 청원 제도 홍보
  - 청원법·제도 및 「청원24」(온라인청원시스템) 시스템 교육
  - 분기별 청원 접수 및 처리 현황 공유, 직원 대상 퀴즈 행사 등 홍보



#### ④ 현장민원 점검 및 모니터링과 평가를 통한 제도 활성화 추진

- 매월 현장민원 점검 및 모니터링 실시로 신속한 처리 및 안전성 제고
  - 현장민원 적정처리 여부 점검을 통해 부적정 사례 시정 등 개선
- 사업 평가 및 포상 등 시행을 통한 적극적인 활동 독려
  - 신속도, 충실도, 지킴이 운영, 참여도 등 종합적인 평가 실시
  - 평가위원회 구성 및 운영 통한 공정하고 객관적인 평가 후 포상 실시

#### ⑤ 공공사업 감시·평가 활동 강화로 공정성 및 투명성 제고

- 사전예방 중심의 효율적인 감시활동 전개
  - 시민 관심도가 높은 사업, 주요현안 사업 대상 문제발생 사전예방 중심의 감시활동
  - 점검결과 문제점 발견시 시정 요청 및 개선사항 도출, 중대 사안은 직권감사 전환
- 감시활동의 공정성과 전문성 강화로 신뢰도 및 수용성 제고
  - 시민참여옴부즈만 등 전문가 참여 확대 및 중대사항 직권감사 전환 실시
- 감시활동 사례 전파 및 시민감사·참여옴부즈만 직무역량 강화
  - 주요 지적사항 유관기관 전파, 시민감사·참여옴부즈만 워크숍 등 개최

#### ⑥ 위원회 홍보활동 강화로 시민 인지도 및 위상 제고

- 다양한 매체 활용 생활밀착형 홍보 및 시민과 소통하는 홍보 추진
  - 대중교통(버스, 지하철), 전광판 등 활용 및 사회관계망서비스(SNS) 통한 홍보
- 외부 기관과 소통·교류를 통한 위원회 위상 제고 및 활성화
  - 2024년 제13차 세계옴부즈만협회(I.O.I) 총회 및 컨퍼런스 참석(5월)
  - 시민사회단체 등 대상 ‘현장 설명회’ 개최 및 업무협약 체결 추진(3월~)
  - 위원회 연차보고서 영문판 및 뉴스레터 제작 IOI 홈페이지 게시

#### ⑦ 위원회 직무수행 역량 강화

- 고충민원 담당자 직무교육, 위원회 워크숍 및 자체 교육 실시
  - 시·자치구 고충민원 담당자 교육(3월), 위원회 자체 직무교육(월 1회) 등
- 시민감사옴부즈만 위원 역량 강화 지원 프로그램 운영
  - 감사조사감시 활동사례 공유, 직무교육 의무이수제 등 체계적 프로그램 운영

## 시민감사음부즈만위원회 위원 명단

(2023. 12. 31.)

직 위	성 명 (생년월일)	임 기	주요경력	비고
위원장	 <b>주용학</b> (63.04.20.)	'22.05.26.~ '25.05.25.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 한국외국어대학교 대학원 행정학(박사)</li> <li>· 전)(사)한국지방자치학회 감사</li> <li>· 전)한국청소년상담복지개발원 감사</li> <li>· 전)(사)한국지방자치연구원 감사</li> </ul>	
위원	 <b>김정아</b> (66.10.02.)	'21.02.01.~ '24.01.31.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 한양대학교 문화인류학과</li> <li>· 전)성북구 감사담당관 인권센터장</li> <li>· 전)재단법인 인권재단 사람 사무처장</li> <li>· 전)인권운동사랑방 상임활동가</li> </ul>	
위원	 <b>박준우</b> (74.05.18.)	'21.02.01.~ '24.01.31.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서울대학교 정치학과(석사)</li> <li>· 동국대학교 대학원 경영학 박사과정 수료</li> <li>· 전)함께하는 시민행동 사무처장</li> <li>· 전)함께하는 시민행동 기획실장</li> </ul>	
위원	 <b>채수호</b> (75.06.15.)	'22.09.13.~ '25.09.12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서울시립대학교 첨단녹색도시개발학과(석사)</li> <li>· 전)한국부동산원 종합직 5급</li> <li>· 전)한국국제협력단 대리</li> <li>· 전)젠 건축사사무소 실장, 건축사</li> </ul>	
위원	 <b>이동은</b> (82.11.02.)	'23.01.20.~ '26.01.19.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 아주대학교 법학전문대학원</li> <li>· 전)대한법률구조공단 심사관</li> <li>· 전)보건복지부 건강보험분쟁조정위원회 5급</li> <li>· 전)국민권익위원회 전문검토위원</li> </ul>	
위원	 <b>소심향</b> (64.02.24.)	'23.03.16.~ '26.03.15.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 연세대학교 행정대학원(석사)</li> <li>· 현)한국여성인권진흥원 비상임이사</li> <li>· 전)은평구의회 부의장</li> <li>· 전)국회의원실 5급 비서관</li> </ul>	
위원	 <b>김선희</b> (63.09.29.)	'23.09.01.~ '26.08.31.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 연세대학교 법학과</li> <li>· 전)법무법인 인화 변호사</li> <li>· 전)김선희법률사무소</li> </ul>	

## 감사청구심의회 현황

직 위	성 명	출생연도	위촉기간	주요경력	비고
위원장	 배 인 구	1968년	'22.04.11.~ '24.4.10	· 법무법인 로고스 변호사 · 헌법재판소 재판연구원 · 前)서울고등법원 판사	(연임)
위 원	 최 기 정	1962년	'22.05.18.~ '24.05.17	· DATON 공동대표 · 前)감사원 감사연구원장 · 前)감사원 행정안전감사국장	(연임)
위 원	 양 지 인	1989년	'22.04.11.~ '24.04.10.	· 법무법인(유)랜드마크 변호사 · 강남경찰서경미범죄 심사자문위원 · 現한국레슬링협회 인사위원회 위원	(신규)
위 원	 양 나 래	1990년	'22.04.11.~ '24.04.10.	· 법무법인 라온 변호사 · 성북구 경계결정위원회 위원 · 고등법원 소송구조지정 변호사	(신규)
위 원	 이 혜 련	1978년	'22.05.18.~ '24.05.17.	· 하늘회계법인 이사 · 방송통신위원회 행정사무관, 감사 및 방송정책 담당 등(2008~2021) · KDI국제정책대학원, 정책학 석사(2017)	(신규)
위 원	 김 상 범	1957년	'23.05.20. ~ '25.05.19.	· 前)서울교통공사 사장 · 前)서울시 행정1부시장(차관급) · 前)서울시립대 대학원 경제학과 박사	(신규)
위 원	 유 준 호	1959년	'23.09.25. ~ '25.09.24.	· (주)가운종합건축사사무소 대표이사 부사장 · 대한건축사협회 법제전문위원 · 서울시건축사회 부회장	(신규)

직 위	성 명	출생연도	위촉기간	주요경력	비고
위 원 (시의원)		1973년	'22.09.13.~ '24.09.12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이화여자대학교 대학원 경영학과 (박사학위과정 수료)</li> <li>· (전)대한민국 국회 인턴</li> <li>· (전)국민건강보험공단 건강보험정책연구원 주임연구원</li> </ul>	(신규)
	<b>구 미 경</b>				
위 원 (시의원)		1987년	'22.09.13.~ '24.09.12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서울대학교 법학전문대학원(법학전문석사)</li> <li>· (전)국회의원 박용진 의원실 비서관</li> <li>· (전)서울지방변호사회 이사</li> </ul>	(신규)
	<b>박 수 빈</b>				
위 원 (내부)		1967년	'24.01.01. ~재임기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 감사위원장</li> </ul>	
	<b>박 재 용</b>				
위 원 (내부)		1963년	'22.05.26. ~재임기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시민감사옴부즈만위원장</li> <li>· (사)한국지방자치학회(감사)</li> <li>· 한국청소년상담복지개발원(감사)</li> <li>· (사)한국지방자치연구원(감사)</li> </ul>	
	<b>주 용 학</b>				

## 청원심의회 현황

직 위	성 명	위촉기간	학력 및 주요경력	비고
위원장 (내부)	 주용학	'22.05.26.~ '25.05.25.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 한국외국어대학교 대학원 행정학(박사)</li> <li>· 전)(사)한국지방자치학회 감사</li> <li>· 전)한국청소년상담복지개발원 감사</li> <li>· 전)(사)한국지방자치연구원 감사</li> </ul>	
위원	 김민곤	'22.11.01.~ '24.10.31.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 중앙대학교대학원 행정학(박사)</li> <li>· 한양여자대학교 행정실무과 조교수</li> <li>· 서울시 독립연구자협동조합 이사</li> </ul>	
위원	 박정민	'22.11.01.~ '24.10.31.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 성균관대학교 법학과(석사)</li> <li>· 법무법인 한일 변호사</li> <li>· 전)법무법인 시공 소속변호사</li> <li>· 전)법무법인 대건</li> </ul>	
위원	 이승은	'22.11.01.~ '24.10.31.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이화여대법학전문대학원(석사)</li> <li>· 법무법인 한중 변호사</li> <li>· 전)서울고등법원 재판연구원</li> <li>· 전)법무법인 평안 소속변호사</li> </ul>	
위원	 이현수	'22.11.01.~ '24.10.31.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 원광대학교대학원 행정학(박사)</li> <li>· 극동대학교 조교수</li> <li>· 전)한국폴리텍대학 학장</li> <li>· 전)대통령직속 노사정위원회 위원</li> </ul>	
위원 (내부)	 김정아	'21.02.01.~ '24.01.31.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전)성북구 감사담당관 인권센터장</li> <li>· 전)재단법인 인권재단 사람 사무처장</li> <li>· 전)인권운동사랑방 상임활동가</li> </ul>	
위원 (내부)	 박준우	'21.02.01.~ '24.01.31.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서울대학교 정치학과(석사)</li> <li>· 동국대학교 대학원 경영학 박사과정 수료</li> <li>· 전)함께하는 시민행동 사무처장</li> <li>· 전)함께하는 시민행동 기획실장</li> </ul>	

## 위원회 소속 외부전문가 현황

---

1 | 법률 자문단 (47명)

---

2 | 시민참여옴부즈만 (100명)

---

3 | 민원배심제 배심원후보단 (100명)

---