

2022년도

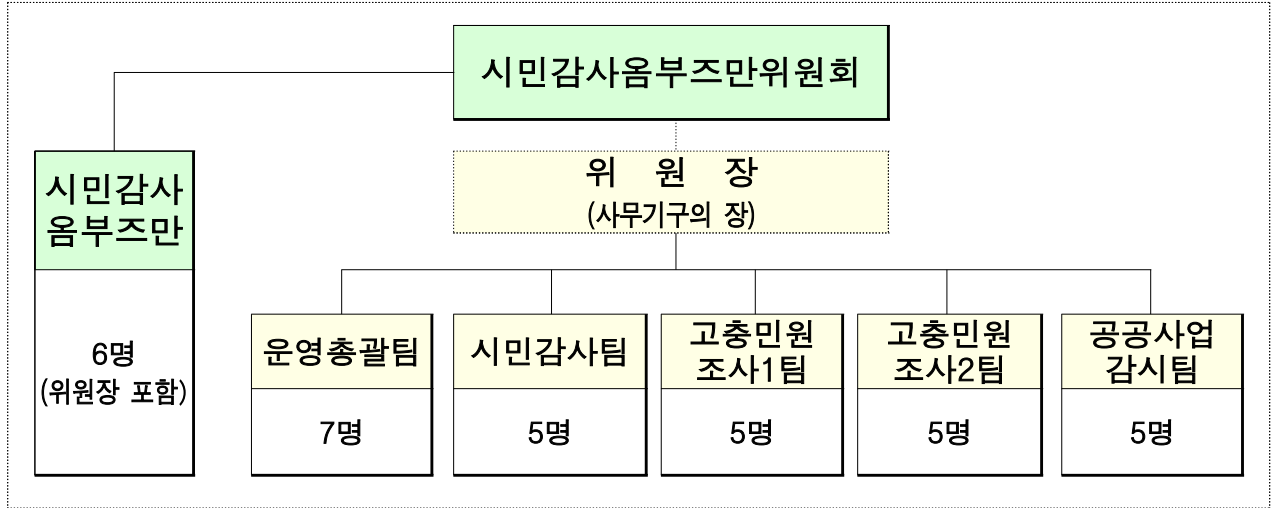
# 시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

2023. 2.

# I. 일반 현황

## 조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



## 인 력

..... 정원 32명 / 현원 28명 [△4]

('23.1.31. 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	(5)	27	5	15	7	-
과부족	△4	-	-	(△1)	△4	△1	△2	-	△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

### < 2022년도 정책환경 및 방향 >

- 3기 위원회('22.5~'25.5)가 시작되는 시기로서 그동안 추진한 업무체계 및 처리방식 정비를 바탕으로 양적·질적 도약을 추진하는 시기임
- 시민·주민·직권감사, 고충민원·청원의 조사 처리 및 공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 및 시민권의 보호를 강화하여 동행·매력 서울특별시 구현에 기여

### □ 추진체계

비 전

**시정감시와 시민 권익보호로 동행매력 서울특별시 구현 기여**

추진방향

- 시민·주민감사 청구 및 직권감사 확대 통한 신속 행정 개선
- 고충민원·청원의 적극 처리로 실질적 시민 권익보호 강화
- 공공사업 감시·평가 활성화로 시정의 공정성·투명성 제고
- 위원회 시민 인지도 제고를 통한 시민참여 활성화

추진분야

감 사

고충민원·청원

공공사업

위원회 운영

추진과제

시민·주민·직권감사 확대 통한 불합리한 행정제도 개선

감사 결과에 대한 만족도 및 감사 수용성 제고

고충민원 적극 처리 및 처리 결과의 만족도 향상

민원배심제 운영 활성화를 통해 고충민원 해결 강화

청원제도의 차질 없는 운영

중점감시 활동을 통한 공공사업 공정성·투명성 제고

시정 감시기능 강화 위한 공공사업 감사·평가 확대 운영

참관감시 활동 강화로 청렴계약 이행 확보

조례 및 훈령 등 정비로 위원회 운영체계 개선

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 - 자치구 조례에서 정한 일정 수 (100~150명) 이상 주민의 연대서명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 18세 이상 서울시민 50명 이상의 연대 서명을 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 해 하는 사항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 아래 기관 및 소속직원이 행한 사무                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시 및 시 소속기관, 자치구</li> <li>- 시 지방공사, 시 출자·출연기관</li> <li>- 시 사무위탁기관, 보조금 수령단체</li> </ul> </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

(단위: 건)

연 도	접수	감사완료				진행중			각하 등	비고 (다음연도 이월)
		소계	주민감사	시민감사	직권감사 등	소계	감사	청구절차		
2022	15	8	2	4	2	1	1	-	6	-
2021	18	11	4	5	2	-	-	-	2	5
2020	16	9	4	2	3	-	-	-	1	6

- '22년 총 15건(주민5, 시민8, 직권 등 2)이 감사청구되어 수리된 9건은 주민감사 2건, 시민감사 5건, 직권감사 2건이며, 이 중 8건은 완료하였으며, 시민감사 1건은 현재 감사 진행 중임
- 명부 미제출로 종료된 주민감사 3건, 행정심판 진행 중이거나 하자 심사 및 분쟁재정 등의 사유로 위원회 회의 심의결과 '각하' 의결된 시민감사 3건 등 총 6건은 감사가 실시되지 못함

### ○ 감사결과 처분

- 행정상 조치는 28건으로 시정요구 3, 기관경고 5, 기관주의 3, 권고 12, 통보 5건이고, 신분상 조치는 주의 1건이며, 재정상 조치(회수)는 2건임

(단위: 건/명)

합계	행정상 조치								신분상 조치			재정상 조치
	소계	시정요구	기관경고	기관주의	개선요구	권고	통보	의견표명	소계	징계	훈계 등	회수 등
31	28	3	5	3	-	12	5	-	1	-	1	2 (1,309천원)

### ○ 주민감사 온라인 청구시스템 구축 및 운영

- 주민감사 온라인 청구시스템 구축(행정안전부) : '22. 1. ~ 12.

※ 시범 운영('23. 1.~6.) 후 개정된 「지방자치법 시행령」 시행일인 '23. 7.1.부터 운영 예정

## □ 실태분석 및 평가

### ○ 감사청구 및 완료 건수는 전년도 대비 감소

- 감사청구는 15건으로 전년도 18건 대비 3건(17%) 감소하였고, 완료건수는 8건으로 전년도 11건 대비 3건(27%) 감소
- 이는 청구인 명부 미제출로 종료, 행정심판과 타기관(국토교통부) 조정 중재 중으로 확인되거나, 청구내용이 감사 실시에 부적절하여 각하되는 등 6건의 감사가 실시되지 못함에 따른 것으로 판단
- 그러나 2023년 7월부터 온라인 주민감사 청구시스템이 운영될 예정으로 앞으로 주민감사 청구가 활성화될 것으로 기대

- 불합리한 행정제도로 인한 **시민불편 해소 및 권익 향상에 중점**
  - 행정상 조치는 28건으로 전년도 27건과 비슷한 것으로 확인되었으나, 전년도 대비 신분상 조치(1건)와 재정상 회수(2건 1,309천원)가 증가하여 총조치 건수는 31건으로 전년도 27건 대비 4건(15%) 증가
  - 공무원 개인 책임 부과 부분 및 예산집행 부적정 사항은 적극 시정하고, 행정 전반에 시민 불편 사항 등을 개선함으로써 청구인 권익 향상에 역점을 두었기 때문임
- **내·외부 전문가 참여 확대**로 감사의 **전문성과 신뢰도 향상에 기여**
  - 모든 감사에 분야별 내·외부 전문가 참여로 전문성 및 신뢰도를 향상하여 감사결과에 대한 청구인의 만족도를 제고하고, 감사대상기관의 수용율을 높여 행정전반에 불합리한 제도개선을 통해 시정향상을 도모하고 있으며, 감사완료 7건에 전문가 21명 참여함
  - 향후에도 모든 감사에 법률자문단을 비롯한 내·외부 전문가 참여 확대를 통해 감사의 전문성과 신뢰도 향상에 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 허가과 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 해소

## 주요 감사 사례

토록 ‘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

### 2 서울시 ○○○○지원센터 관련 시의회 의뢰감사

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

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

권소사업과 ○○○○지원센터에 관련한 가이드를 제시하고 교육, 재위반 시 조치사항을 마련하는 등 업무에 철저를 기할 수 있는 방안을 마련토록 시 관련 부서에 ‘권고’

권소사업, ○○○○지원센터 수행인력과 긴밀하게 소통하고 협의하여 ○○○○지원센터 운영과 관련한 정상화 방안을 구체적이고 실질적으로 마련토록 시 관련 부서에 ‘통보’ 등

### 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

## 주요 감사 사례

- ➔ 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’

### 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 관리시스템과 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 ○○동 공공지원민간임대주택 신축 관련 시민감사

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



## 주요 감사 사례

- ➔ ‘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 해당부서에 권고’

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

### 6 서울시 악취배출시설 실태조사 용역 입찰 관련 직권감사

- ‘서울시 악취배출시설 실태조사 용역’ 입찰 관련 제안서 평가위원회 진행 과정에서 최종 낙찰자로 선정된 ○○연구소 제안서 발표시 제안발표업체 외 타사 임직원이 참여하여 발표하게 한 것은 부적절하며, 입찰공고 시 용역 수행방식으로 단독이행만 허용한다고 한 부분을 위반한 것으로 보이므로 계약체결은 부당함.

- ➔ 제안서평가위원회 개최 시 평가위원 불참자 발생할 경우 예비위원에게 연락하는 절차를 누락한 채 개최함으로써 절차적 하자가 발생하였고, 입찰공고 및 제안요청서에 명시된 대로 입찰을 진행하지 않은 것에 대해 ‘부서주의’

「서울특별시 제안서평가위원회 설치 및 운영에 관한 규칙」 제7조에 따른 회의록을 작성하지 않아 회의록을 작성하여 위 제안서 개최 결과 보고를 수정 보완토록 ‘시정요구’

### 7 의류제조업체 작업환경개선 지원대상 선정 관련 시민감사

- 서울시 뷰티패션산업과에서 ‘2022년 의류제조업체 작업환경개선 지원사업’ 대상업체 선정하면서 선정기준을 불합리하게 마련하는 등 관련 업무를 부당하게 처리하여 시민감사 청구

## 주요 감사 사례

- ➔ 보조금관리위원회 개최 시 회의록을 작성하지 않았고, 위원의 제척·기피·회피를 검토하거나 위원들에게 이를 안내하는 등 조치를 하지 않고, 정보부존재 처리 시 정보공개정책과(정보공개팀장)의 협조결재를 받지 않은 것에 대해 ‘부서경고’

실질적이고 적정하게 평가될 수 있도록 지원사업 심의 기준 개선 방안 마련, 지원사업과 관련하여 더 많은 대상 의류제조업체들이 지원사업이 진행된다는 것을 알 수 있도록 홍보하는 방안 마련, 적극적인 정보공개 검토로 시민의 알권리를 보장하고 시민에 대한 행정의 참여와 행정의 투명성 확보를 위하여 노력할 것을 ‘권고’

### 8] 효창공원 일대 도시재생활성화계획 수립 용역 관련 시민감사

- 효창공원 일대 도시재생활성화계획 수립 관련 총괄코디네이터와 도시재생 현장지원센터 사무국장의 채용과정 부적정, 아카이브 사업의 예산집행 부적절, 도시재생현장지원센터 직원 부당해고 등에 대해 감사 청구

- ➔ 용역사의 월간 공정보고 누락과 총괄 코디네이터 활동일지 제출을 방치한 것에 대해 관리감독 부적정으로 ‘부서 주의’

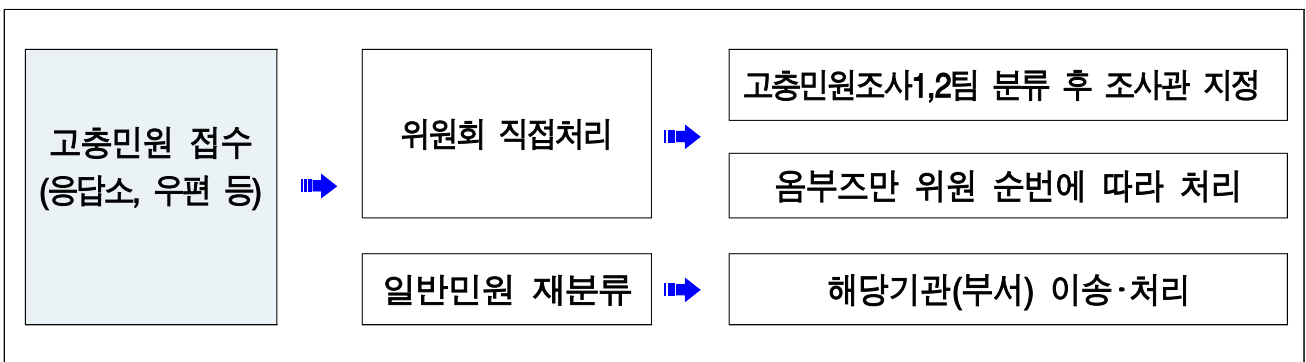
도시재생사업과 관련해서 현장지원센터 채용과 관련된 자격요건을 과업 내용서에 구체적으로 제시하고 근무 시 활동일지를 제출하도록 의무를 부과하여 감독업무를 개선토록 ‘권고’

## 2 고충민원 적극 처리로 시민 권익보호 강화

위법·부당한 행정처분 등으로 접수된 고충민원의 직접조사 확대로 시민 권익 보호 및 민원처리 만족도 향상

### □ 고충민원 처리개요

#### ○ 고충민원 처리 흐름도



### □ 추진실적

#### ○ 고충민원 접수·처리

- '22년 고충민원은 총 4,502건(일평균 18.7건) 접수되었으며, 직접처리 494건(11%), 재분류 등 이송·이첩 4,008건(89%)임
- 직접처리 민원 494건 중 직접조사, 확인회신 등 조사처리 건수는 392건이며, 102건은 내부종결 등 처리함

(단위: 건, %)

연 도	총계	처리유형			
		소계	직접처리		이송·이첩 (재분류 등)
			조사처리	내부종결 등	
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 실익이 없는 경우

## ○ 고충민원 조치결과

- 민원 392건을 조사처리하여, 조치가 필요한 86건의 민원에 대해 관계 기관(부서)에 권고 86개, 의견표명 24개 등 총 110개 조치 요구

연 도	조사처리 민원	조치요구 민원	조치요구 내역		
			계	시정·개선권고	의견표명
2022	392건	86건	110개	86개	24개
2021	336건	67건	107개	91개	16개

## ○ 민원배심제 추진 실적

- ○○○ 사업부지 내 청산법인 소유재산 처분허가 요청
  - ▶ 채무 완제 부족 여부를 재확인하여 파산선고 신청 필요 여부 등을 판단하고, 기본재산 처분 허가 타당성 여부 등을 적극적으로 검토하도록 ‘권고’
- 연결통로 설치부담 취소 및 재정비촉진계획 변경 요청
  - ▶ 서울시는 더 이상 민원인 및 사업시행자로 하여금 관련부서 등과 협의선행을 재차 요구하지 말고, 법령에서 정한 절차에 따라 그 변경 여부를 결정하도록 ‘의견표명’

(단위: 건)

연 도	접수(발굴) 안건	처리 안건 (개최 횟수)	개최 결과			결정 이행 현황		
			권고	의견표명	기각	이행	추진중	미이행
2022	2	2(2)	1	1	-	-	2	-
2021	1	1(1)	-	(1)*	1	-	-	-

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

## □ 실태분석 및 평가

### ○ 위원회 민원접수 건수는 감소했으나 조사처리 건수는 증가

- 2022년 위원회에 배분(접수)된 민원은 4,502건이며, 이는 전년도 5,923건에 비해 감소(24%↓)
- 조사처리 건수는 392건으로 전년도 336건에 비해 증가(16.6%↑)

### ○ 권고·의견표명 등 조치요구를 통해 시민권의 구제와 행정개선 노력

- 관계기관(부서)에 조치가 필요한 민원에 대해 86건 110개(권고 86, 의견표명 24) 조치요구 하였으며, 전년도 대비 107개(권고 91, 의견표명 16)에 비해 소폭 증가 (2.8%↑)

## 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'

## 주요 민원처리 사례

### 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
  - ➔ 「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 개보수 목적 사용토록 시정

- 서울시로부터 수탁받은 ○○○경기장 내 일부 시설을 서울시 주관부서 승인 없이 무단 용도 변경하여 사용하고 있는 서울시설공단 조사 요청
  - ➔ 「서울○○○경기장 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’

## 주요 민원처리 사례

### 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'

### ⑦ 버스정보안내단말기 설치사업 분리 발주 권고사항 이행 촉구

- 서울시는 버스정보안내단말기(BIT) 설치사업을 추진하면서 「정보통신공사업법」에 따라 정보통신공사로 분리발주 하여야 함에도 부당하게 물품으로 통합발주한 사안에 관해 조사 요청
- ➔ 버스정보안내단말기(BIT) 설치에 정보제어·보안설비 공사에 해당되고 서울시 내부 버스정보시스템과 연계구축하여 운용되는 점 등을 종합적으로 고려할 때 해당 사업은 정보통신공사업법 등 공사관련 법령에 따라 분리발주하도록 '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'

### 3 공공사업 감사·평가 활성화로 공정성·투명성 제고

시 역점사업, 시민 파급효과가 큰 사업 등을 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 관련 서류 검토, 현장 확인 등 방법을 통한 감시활동
- 참관 활동: 계약상대자 선정(제안서·기술자평가, 적격자 심의, 작품심사 등) 과정에 참관하여 투명성 및 공정성 점검

#### □ 추진실적

##### ○ 중점감시 활동

- 대상사업 1,306개 사업 중 121개 사업(9.26%)을 중점감시 대상사업으로 선정하여 111개 사업에 대한 중점감시 완료

(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	111	23	11	7	45	25
(완료율)	91.7	100	78.6	70	95.7	92.6



- 중점감시 결과 71개 사업 128건의 조치 요구함

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연 도	조치요구 사업	조치실적				직권감사
		계	권고	의견표명	현지시정	
2022	71	128	74	29	25	-
2021	71	140	77	21	42	-

### ○ 일반감시 활동

- 공공사업 감시·평가 대상사업 1,306개 사업 중 중점감시사업 및 최근 5년간 감시사업을 제외한 800개 사업을 일반감시 대상으로 선정하여 감시

(단위 : 사업 개)

구 분	일반감시 추진 현황					
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금
대상사업	800	102	261	215	102	120

- 일반감시 결과 70개 사업 84건이 미이행 또는 부적정으로 나타나 3개 기관에 권고하고 50개 부서에 의견표명 하였음

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연 도	조치요구 사 업	조치실적(기관·부서)				직권감사
		계	권고	의견표명	현지시정	
2022	70	53	3	50	-	-

### ○ 참관 활동

- 계약상대자 선정과정에 290회 참관예상 목표 설정하여 278회 참관 완료하여, 권고 1건, 의견표명 5건, 현지시정 33건 등 39건 조치

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연 도	예상 참관 횟수	참관실적						조치실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견 표명	현지 시정
2022	290	278	9	159	43	66	1	39	1	5	33
2021	310	261	16	165	38	41	1	22	2	13	7

## □ 실태분석 및 평가

- 공공사업 중점감시 완료 건수 및 처분 건수는 전년도 대비 감소
  - 중점감시는 목표 121개 사업중 111개 사업(91.74%)을 완료하였으며, 조치실적은 128건으로 권고 74건, 의견표명 29건, 현지시정 25건임
  - 6명의 시민감사옴부즈만(위원) 중 임기 만료 등으로 4명이 퇴임하였으나, 신규 위원 채용 지연으로 목표 달성에 일부 차질 발생
- 공공사업 감시대상 전면확대 시행으로 시정감시 기능 강화에 기여
  - 연간 10% 내외 중점감시대상 선정 후 연간 감시활동 실시하여 발주부터 계약이행까지 감시하는 체계였으나, 감시 사각지대 발생 보완을 위해 감시대상을 전 사업으로 확대
  - 기존 중점감시에 추가로 일반감시를 도입하여 부서 자체점검, 취약분야 위원회 모니터링 등 다양한 감시 방법 적용으로 감시 효과 제고에 기여
  - 일반감시는 800개 사업을 감시하였고 조치실적은 70개 사업 84건임
- 시민참여옴부즈만 운영 확대로 시민의 시정참여 활동 기회 확대
  - 시정 전반에 시민 전문가 참여 확대로 불합리한 제도개선 및 권익구제 활동을 강화하기 위하여 시민참여옴부즈만을 종전 6개 분야 35명에서 10개 분야 100명으로 확대하는 내용으로 조례를 개정함('22.12.30.)
- **참관활동은** 연간 예상목표 290회 중 278회(95.9%) **참관 완료**하고, 권고 1건, 의견표명 5건, 현지시정 33건 조치
  - 참관 활동은 코로나19 감소세에 따라 2021년(261건) 대비 다소 증가하였으며, 코로나19 종식될 경우 지속적 증가 예상

## 주요 공공사업 감시활동 사례

### ① 건설공사 계약 시 품질관리비 반영 및 정산 철저 권고

- 「건설기술진흥법」 제56조, 「건설기술진흥법 시행규칙」 제53에 의하면 발주자는 건설공사 계약을 체결할 때에는 건설공사의 품질관리에 필요한 비용을 반영하고 건설기술 진흥법 시행규칙 [별표6] 품질관리비의 산출 및 사용기준에 의거 품질관리비는 발주자 또는 건설사업관리용역업자가 확인한 시험성적서 등에 의한 품질관리 활동실적에 따라 정산처리를 하도록 되어 있으나, 동작대교 보수공사, 스마트 물순환도시 조성사업, 중랑물재생센터 제3처리장 최초침전지 보수공사에서 이를 미이행하고 있어 품질관리비 반영 및 정산을 철저히 하도록 권고함.

➔ 품질관리비 반영 및 정산 예정임.

### ② 대행협약서에 따른 관리·운영계획 승인 절차 이행 권고

- 서울특별시 양재 그린카 스테이션 관리·운영 대행 협약서에 따라 “공사”는 “대행사무”의 수행에 대한 다음 연도 관리·운영 계획서를 전년도 11월 말까지 “시”에 제출하여 승인을 득하여야 함.

“공사”는 관리·운영계획서를 다음해 2월에 “시”에 제출하였으나 “시”는 협약서에 따라 제출된 관리·운영계획서를 검토 후 승인 절차를 이행하지 않아 승인토록 권고함.

➔ “시” 승인 절차 이행 완료함.

### ③ 입찰 및 계약 집행기준에 의한 국민건강보험료 등 사후정산 철저 의견표명

- “지방자치단체 입찰 및 계약 집행기준”에 의하여 계약담당자는 건강보험료 등의 금액을 원가 산출하고 사후에 정산을 한다는 사항을 입찰 공고 등에 명시하여 입찰에 참가하려는 자가 미리 열람할 수 있게 하여야 함. 그러나, 난지물재생센터에서 시행한 2처리장 슬러지 수집기 구매 계약은 「지방계약법」 및 「서울특별시 중증장애인생산물품우선구매촉진을 위한 조례」에 의거 수의계약으로 이루어짐에 따라 입찰공고하지 않아, 보험료 사후정산이 필요한지에 대해 검토하고 사후정산이 필요할 경우 설계변경 후 사후정산할 것을 의견표명함.

➔ 난지물재생센터 설계변경 및 사후정산 실시함

## 주요 공공사업 감시활동 사례

### ④ 협약서에 따른 이행확약서 제출 준수 권고

- 서울월드컵경기장, 서남권돔구장, 장충체육관 관리·운영 위탁(대행) 협약서에는 매년 이 협약의 이행을 보증하기 위해 이행확약서를 협약 체결일로부터 30일 이내 “시”에 제출한다고 규정하고 있으나, 확약서를 미제출 하거나 기간이 지나 제출함에 따라 제출 기한을 준수하고 관리에 만전을 기할 것을 주관 부서에 권고함.

➔ 협약 체결 후 30일 이내에 제출 예정임

### ⑤ 보조금심의위원회 개최 시 회의록 작성 철저 권고

- 서울특별시 지방보조금 관리조례 제12조(회의 등) ③위원회의 회의를 개최한 때에는 회의록을 작성 비치하여야 한다.라고 규정되어 있으나, ‘공유기업 단체지원사업’, ‘다문화가족 지역특화사업’, ‘다문화가족 자녀 방문학습 지원’, ‘다문화가족 자녀 진로지원’ 사업 보조금심의위원회 개최 시 회의록을 작성하지 아니한 것으로 확인되어 향후 보조금심의위원회 개최 시 반드시 회의록을 작성하도록 권고함.

➔ 향후 보조금심의위원회 개최 시 회의록 작성 예정

### ⑥ 보조금 사후정산 철저 의견표명

- 국토교통부(대도시권광역교통위원회) 「알뜰교통카드 연계 마일리지 지원 보조금 업무처리지침」에 따라 시도지사 등은 당해 회계연도 종료일로부터 3개월 이내에 국고보조금 사업집행 실적을 정산하여 대광위위원장에게 보고하여야 한다고 정하고 있으나, 2020년과 2021년에 집행한 보조금 정산이 관련 업무시스템(e나라도움)을 이용한 전산 문제 등으로 보조금 정산이 완료되지 않고 있어 정산이 조속히 완료될 수 있도록 국토교통부 등 관련 기관에 필요한 조치를 할 것을 해당 부서에 의견표명함

➔ 국토부(대광위)와 협의 결과 ‘23년 1/4분기 내 정산 예정임.

## 주요 공공사업 감시활동 사례

### 7] 지하철 9호선 관리운영계획에 기계설비 성능 점검사항 포함 의견표명

- 「기계설비법」, 「기계설비법시행령」, 「기계설비 유지관리기준」에 의하여 일정 규모 이상의 건축물등에 설치된 기계설비의 관리주체는 유지관리기준을 준수하여야 하며, 유지관리기준에 따라 기계설비의 유지관리에 필요한 성능점검(연1회 이상)을 하고 그 점검기록을 작성하여야 한다고 규정하고 있으나, 2022년 9호선 관리운영계획에 기계설비법 및 기계설비 유지관리기준에 관한 사항(성능점검)이 반영되어 있지 않아 반영 여부를 검토할 것을 의견표명함.

➔ 관리운영계획에 기계설비 성능점검 항목 추가함

### 8] 보조사업자 이행보증보험 가입 권고

- 스마트 도시물류기반 조성 공모사업별 협약서에 보조사업의 수행에 앞서 보조사업 이행 보증보험에 가입하고 그 보험증권 원본을 “시”에 제출하도록 하여 보조금 사업의 적정한 이행을 담보하도록 하고 있으나 4개 사업의 보조사업자가 보조사업 이행 보증보험에 미가입하여 가입하도록 권고함.

➔ 보조사업 이행 보증보험 가입 완료함.

### 9] 과업내용서에 따른 예비품 확보 및 사용현황 관리 철저 권고

- 교통신호제어기 유지보수용역 과업내용서에 따르면 계약자는 유지보수에 필요한 신품 교통신호 제어기 2대 확보와 유지보수에 필요한 제어기 부품(신품으로 발주금액의 2% 범위)을 확보한 후 발주기관 확인을 받은 후 과업에 착수하여야 하나, 발주기관의 확인 절차 없이 과업이 수행되고 있으며 계약자가 확보한 부품 현황(품목별 수량, 금액, 신품여부 등)과 현재까지의 사용현황 파악이 되어 있지 않아 과업내용서에 따라 계약상대자가 확보한 부품(신품) 현황 및 사용현황을 파악토록 권고함.

➔ 예비품 확보 및 사용현황 관리 완료함.

## 주요 공공사업 감시활동 사례

### 10 자율주행 운송사업 재정지원 기준 및 절차 마련 의견표명

- 자율주행 운송사업 관련 재정지원을 위해 2022년도 예산을 편성하였으나 관련 조례에 따른 재정지원 기준 및 절차가 마련되어 있지 않으며, 재정지원 목적으로 편성된 예산의 집행이 이루어지지 않고 있어 「서울특별시 자율주행자동차 시범운영 지구 운영 및 지원 조례」에 따라 자율주행자동차 재정지원과 관련된 기준 및 절차 등 조치방안을 마련할 것을 의견표명함.

➔ 관련기준 및 절차 마련후 예산 집행을 완료함.

### 11 물품구매 시 물품사양서에 따른 안전관리계획서 적정성 검토 및 승인 권고

- 서울교통공사 본선환기 양방향 전기집진기 제조구매설치 물품사양서에 따르면 계약상대자는 착수 시 안전관리계획서를 수립하여야 하며 공사에 제출하여 승인을 받아야 하고, 성실하게 수행하여야 한다고 정하여 있으나, 제출된 안전관리계획서에 대한 적정성 검토 및 승인 절차가 없어서 적정성 검토 및 승인 할 것을 권고함.

➔ 안전관리계획서 검토 및 승인 완료함.

### 12 채용심사위원회 외부위원 과반수이상 선임 의무 이행 권고

- 「서울시 행정사무의 민간위탁 관리 지침」에 의하면 채용심사위원회를 구성할 때 외부위원을 과반수로 선임하도록 규정하고 있으나 동부, 서부, 남부, 북부 노인보호전문기관의 수탁기관은 신규 채용 시 채용심사위원회 외부위원 과반수 규정을 준수하지 않아 지침을 위반하여 시정할 것을 권고함.

➔ 향후 신규 채용 시 규정을 준수할 예정임.

## 4

# 청원제도의 차질 없는 운영 기반 마련

- ◆ 청원처리의 객관성과 공정성을 높이기 위한 서울특별시 청원심의회 구성
- ◆ 온라인청원시스템 도입에 따른 청원제도 활성화 기반 마련

## □ 청원제도 개요

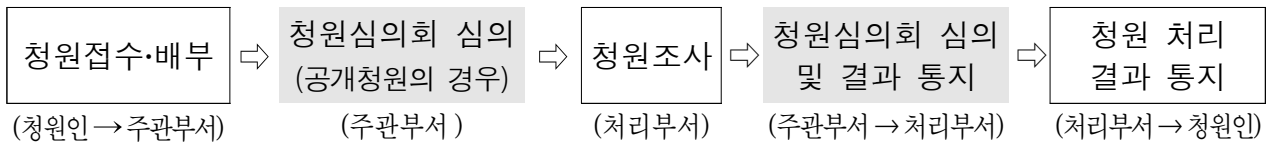
### ○ 청원의 개념

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

### ○ 청원의 처리

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

### <청원의 처리절차>



## □ 추진실적

### ○ 온라인청원시스템 도입 전, 청원의 접수·처리

- 청원인이 민원실에 방문 접수된 청원의 수기 접수 및 배부처리(3건)  
※ 북한산 고도지구 해제, 현대산업개발에 대한 강력한 행정처분 요청 등

### ○ 본격적인 청원 업무 처리를 위한 제도적 기반 마련

- 「서울특별시 행정기구 설치 조례 시행규칙」 개정, 청원 주관부서 지정(7.22.)
- 서울특별시 청원업무 추진 기본계획 수립(8.18.)
- 「서울특별시 청원심의회 구성 및 운영에 관한 규정」 제정 계획 수립(8.22.)
- 서울특별시 청원심의회 구성 및 운영 계획(안) 수립(10. 5.)
- 「서울특별시 청원심의회 구성 및 운영에 관한 규정」 발령(10.17.)

- 서울특별시 청원심의회 구성 및 운영(11. 1.)

#### 〈청원심의회 구성 및 심의사항〉

- (구 성) 위원장(시민감사옴부즈만위원장) 1명 포함 5~7명(1/2 이상 외부)
- (심의사항) 청원의 공개 여부, 청원의 조사 결과 등 청원처리에 관한 사항 및 그 밖에 청원에 관한 사항

#### ○ 온라인청원시스템(청원24) 도입·운영(12.23.~)

- 국민이 쉽고 편리하게 청원을 신청하고 처리결과까지 확인, 다양한 국민 의견을 수렴할 수 있는 ‘공개청원’ 서비스 시행(행정안전부 구축)

#### ○ 청원제도의 원활한 정착을 위한 직원 교육 및 홍보

- 청원 업무를 알기 쉽게 이해할 수 있도록 지침 작성, 배포(11. 1.)
- 서울시 직원 대상 청원 퀴즈 행사 2회 실시(9월, 10월 / 총 1,766명 참여)

### □ 실태분석 및 평가

#### ○ 청원 업무의 본격 운영을 대비한 제도적 기반 마련에 기여

- 온라인청원시스템의 구축에 따른 청원제도의 본격 운영('22.12.23.)에 대비하여 청원 관련 규정 제정, 청원심의회 구성 등 청원업무의 제도적 기반 마련을 위해 노력
- 서울시 소속기관의 청원기관 주관부서 지정 추진에도 불구하고 미지정 기관이 13개 기관(15.7%)으로 보다 적극적인 독려 필요
  - ※ 지정현황: 총 83개 기관 중 70개 기관 지정('23. 1. 19. 현재)

#### ○ 청원제도의 정착을 위한 체계적인 직원 교육과 대시민 홍보 필요

- 청원 업무 지침 작성, 청원 퀴즈 등 직원 대상 교육 및 홍보를 실시 하였으나, 보다 체계적인 교육이 필요
- 시민들이 청원제도를 이용할 수 있도록 대시민 홍보 활동 필요

#### ○ 청원 처리결과의 만족도를 높이기 위한 방안 마련 필요

- 청원 처리과정 모니터링, (필요시)법률자문 및 처리결과 만족도 조사 등 실시



## 5

# 조례 및 훈령 등 정비로 위원회 운영체제 개선

- ◆ 지방자치법 전부개정 등 행정환경 변화를 반영하여 조례와 훈령 정비
- ◆ 업무 효율성 제고를 위한 감사·조사·감시활동 업무처리 안내서 제작

## □ 위원회 관련 조례 등 제도 정비

- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례 일부개정(공포 및 시행 '22.12.30.)

- 「지방자치법 시행령」 전부개정에 따라 인용조문 현행화, 청원사항에 대한 조사와 시민참여 활성화 등 운영에 필요한 사항 정비함

- ▶ 「지방자치법 시행령」 전부개정에 따른 인용조문 현행화(제1조 및 제16조)
- ▶ 위원의 직무에 「청원법」에 따른 청원사항에 대한 조사 신설(제7조)
- ▶ 시민참여옴부즈만 분야 및 구성 인원 100명 이내로 확대(제25조)
- ▶ 법률자문단 구성·운영하여 시민의 감사 등 참여 활성화(제26조)

- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영규정」 일부개정(진행 중)

- 「지방자치법」 전부개정에 따른 인용조문 현행화, 감사결과 공개시기 및 방법, 법률자문단 구성 및 운영에 필요한 사항을 정비하기 위함

- ▶ 감사결과의 공개시기 및 방법 정비(제12조)
- ▶ 위원회 법률자문단 구성 및 운영 신설(제26조)

- 「서울특별시 청원심의회 구성 및 운영에 관한 규정」 제정('22.10.17.)

- 「청원법」 전부개정에 따라 청원 처리의 객관성과 공정성을 높이고 청원 제도의 실효성 제고를 위해 심의회 구성 및 운영에 필요한 사항을 정함

- ▶ 청원 업무의 주관부서와 실제 청원 처리 소관부서 개념 정의
- ▶ 심의회는 공개청원의 공개 여부, 청원의 조사결과 등을 심의

## 6

# 위원회 인지도 제고 및 국내외 교류 확대

- ◆ 위원회 홍보 및 누리집(홈페이지) 운영을 통한 시민 접근성 향상
- ◆ 국제기구 세계옴부즈만협회(IOI) 활동을 통한 국제적 위상 강화

## □ 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
  - 사·자치구, 출자·출연기관, 광역·시도·기초자치단체 배부 및 위원회 누리집 공유
- 위원회 활동 관련 언론매체 연계 홍보 실시(14건)
  - 2021년 위원회 시민청구 감사 등 11건 완료 보도자료(1월)
  - 2021년 위원회 공공사업감시 77건 권고 등 조치 보도자료(2월)
  - 2021년 위원회 고충민원조사 후 107개 조치요구 보도자료(2월)
  - 시민감사옴부즈만위원회 법률 자문단 35명 위촉 보도자료(7월)
  - 위원회 좋은 지방정부 만들기 위한 워크숍 개최 보도자료(7월)
  - 시민감사옴부즈만위원장 '한사람도 억울한 일 없게 힘쓸 것'(9월)
  - 시민권익보호를 위한 시민사회단체와의 협약식 보도자료(9월)
  - 시민감사옴부즈만 위원 2명 신규 임용 보도자료(9월)
  - 「법률자문단」 운영으로 시민권익구제 대폭 강화 보도자료(9월)
  - 응답소 시스템 및 고충민원 처리 절차를 인도네시아 방문단 소개(9월)
  - 옴부즈만위원회 운영성과 및 발전방안 마련 토론회 개최(10월)
  - 청원심의회 구성 및 외부위원 위촉장 수여식(11월)
  - 시민감사옴부즈만위원회, 「법률자문단」 간담회 개최(12월)
  - 시민이 만드는 매력도시 서울 주제 워크숍 개최(12월)

- **시민참여 활성화**를 위한 **시민사회단체 간담회 및 협약서 체결**
  - 3개의 시민사회단체와 간담회를 개최하고, 「시민의 입장에서 시정을 감시하고 시민의 권익 보호를 위한 업무협약(MOU)」 체결 및 보도자료 배포
    - ※ 서울흥사단(8.29.), 범시민사회단체연합(8.30.), 경제정의실천시민연합(9.5.)
  - 위원회 직무활동 소개와 우수사례 공유로 시민 인지도 제고 및 참여 활성화
- **시민 인지도 제고 및 참여 유도**를 위한 **생활밀착형 홍보 실시**
  - 기념품 제작 및 시 보유 영상 매체에 사용할 홍보 영상 제작(6월)
  - 홍보영상 시 보유 전광판 100여곳 표출(7월~12월), 홍보물(리플릿) 배포(8월)
  - 지하철 모서리 및 액자 광고(10월~12월), 신문광고 및 웹배너 광고(10월)
  - 세종문화회관, 정부서울청사 및 민간 옥외 전광판 활용 홍보영상 광고(10월)
  - 감사, 고충민원 및 공공사업감시 등 위원회 활동실적 사례집 제작·배포(10월)
  - 사회관계망서비스(SNS) 인플루언서 활용 웹툰 제작 및 게시(11월)
  - 대중교통(서울시내버스) 외부 광고판을 활용한 홍보 추진(12월)

## □ **위원회 누리집 개선을 통한 시민 접근성 향상**

- 위원회 누리집 메인화면 및 배너 개선 등 접근성 제고(7월)
  - 시 및 자치구 홈페이지에 위원회 소개 및 민원배심제 배너 표출
- 위원회 활동 성과와 홍보자료 등 등록 및 기능 보완(수시)
  - 위원회 활동 관련 공지사항, 언론보도, 활동실적 등 게시
  - 감사, 고충민원, 공공사업감시 등 사례집 및 홍보물 등록
  - 청원 메뉴 신설과 소개페이지 제작 및 기타 관리자 기능 보완

## □ **세계옴부즈만협회(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, 감사조사감시 제도 소개 및 '21년 활동실적 등 등록
- 위원회 뉴스레터를 제작하여 IOI 홈페이지 게시 및 공유(11월)
  - 위원회 운영성과 및 발전방안 마련 토론회 개최결과 등록

# 7

## 위원회 직무역량 강화 및 시민참여 활성화

- ◆ 직원 및 위원의 직무역량 강화를 위한 지원프로그램 및 워크숍 개최
- ◆ 위원회 감사·조사·감시활동 내·외부 전문가 등 시민참여 활성화

### □ 직무역량 강화를 위한 지원프로그램 및 워크숍 등 추진

- 신입 위원 및 전입 직원 직무역량 강화 지원프로그램 운영
  - 팀별·직무별 맞춤형 교육자료 작성 및 오리엔테이션 실시
  - 위원 멘토·멘티 지정·운영 및 직무활동 합동 프로그램 운영
  - 감사교육원 등 전문교육기관 직무교육 이수 의무제 도입
  - ※ 위원회 직무별 각종 규정, 지침 등 직무수행 활용자료 26종 제공
- 시민참여옴부즈만 역량강화를 위한 간담회 및 워크숍 개최(4회)
  - '21년 활동실적 공유 및 '22년 공공사업 중점감시 대상사업 선정 논의
  - 효율적인 공공사업 감시활동 방안 논의 및 직무역량 강화
  - 주요 감사조사감시활동 사례 및 토론 등을 통한 감사조사 기법 공유
- 시·자치구 고충민원 담당자 역량 강화를 위한 직무교육 실시(1회)
  - 고충민원 응대 직원 마음 상담, 고충민원 처리 사례 및 질의응답(11.30.)

### □ 위원회 감사·조사·감시활동 시민참여 확대

- 외부 전문가·시민참여옴부즈만 등 시민참여 실적

(단위:명, 중복포함)

총 참여인원	주민·시민·직권감사	공공사업 감시·평가		고충민원 (민원배심제)
		중점감시	참관활동	
384	21	28	276	59

- 위원회 발전방안 마련을 위한 토론회 개최로 위원회 성과 공유(1회)
  - 시민, 시민단체, 지방 옴부즈만, 권익위 및 사구 공무원 등 120여명 참석(10.20.)

## IV. 향후계획

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

- 온라인 감사청구시스템 구축·운영 등을 통한 감사청구 활성화
  - '21년 시민감사에 이어 주민감사에도 온라인청구시스템 도입·운영(7. 1.~)
  - 시민감사 대표자 자격검증 개선 등 감사청구 접근성 및 용이성 제고
- 법률자문단 등을 활용한 감사의 전문성 및 신뢰도 제고
  - 감사과정에 전문가 참여, 법률 자문 활성화로 감사결과 신뢰도 제고
- 감사결과에 대한 만족도 및 감사의 수용성 제고
  - 신속한 감사절차 진행으로 시의성 확보 및 감사청구인 의견청취 의무화

### ② 선택과 집중 통한 고충민원 조사·처리로 시민만족도 제고

- 고충민원 처리의 내실화로 시민 권익 보호 강화
  - 직접조사보고서 작성 확대, 법률자문 등 제도개선 및 시민 권익 보호
- 직권감사 및 민원배심 등 활용, 민원처리 충실도 및 만족도 제고
  - 고충민원 조사 시 위법·부당하고 시민권익침해가 중한 경우 직권감사 전환
  - 민원배심제를 통한 조정·중재 등으로 고충민원의 실질적인 해결 추구

### ③ 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 중대사항 직권감사 전환 실시
- 감시활동 사례 전파 및 시민감사·참여옴부즈만 직무역량 강화
  - 주요 지적사항 유관기관 전파, 시민감사·참여옴부즈만 워크숍 등 개최

## ④

**청원제도의 안정적 정착과 운영 내실화 추진**

- ‘청원24’ 시스템을 통한 신속하고 체계적인 청원 업무 처리
  - 신속한 청원 처리를 위한 청원 접수 상황 및 처리기한 도래 청원 모니터링
  - 청원 처리부서의 청원 처리 현황 주기적 확인·점검 및 청원 통계 관리
- 청원심의회 심의 결과 신뢰성 제고 및 운영 내실화
  - 처리부서의 청원심의회 심의결과 반영 현황 점점으로 심의회 신뢰성 제고
  - 청원심의회 운영의 효율적 개선 방안 마련을 위한 간담회 및 워크숍 개최

## ⑤

**위원회 홍보활동 강화로 시민 인지도 및 위상 제고**

- 다양한 매체를 활용한 생활밀착형 홍보 및 시민과 소통하는 홍보 추진
  - 대중교통(버스, 지하철), 전광판 등 활용 및 사회관계망서비스(SNS) 통한 홍보
- 외부 기관과의 소통·교류를 통한 위원회 위상 제고 및 활성화
  - 시민사회단체 등을 대상으로 ‘현장 설명회’ 개최 및 업무협약 등(3월~)
  - 위원회 연차보고서 영문판 및 뉴스레터 제작하여 IOI 홈페이지 게시

## ⑥

**조례 및 운영규정 정비로 위원회 운영체계 개선**

- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 일부개정 추진(상반기)
  - 현장 민원 및 공공사업 감시·평가 등 관련 규정 개정
- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영규정」 일부개정(상반기)
  - 현장민원 및 공공사업 감시·평가 관련 조례 개정에 따른 운영규정 정비

## ⑦

**위원회 직무수행 역량 강화**

- 고충민원 담당자 직무교육, 위원회 워크숍 및 자체 교육 실시(연중)
  - 시·자치구 고충민원 담당자 교육(3월), 위원회 자체 직무교육(월 1회) 등
- 시민감사옴부즈만 위원 역량 강화 지원 프로그램 운영
  - 감사조사감시 활동사례 공유, 직무교육 이수 등 체계적인 프로그램 운영
- 외부 전문가 참여 확대로 감사·조사·감시 기능 강화
  - 시민참여옴부즈만, 법률자문단 등 전문가의 참여, 자문 등 확대

# 시민감사옴부즈만 현황

( '23. 1. 31. 기준 )

직 위	성 명	임 기	주요경력	비고
위원장	 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	 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	 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>	
위원	 김남현	'22.09.13 ~ '25.09.12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전)행정안전부 청사보안기획과장</li> <li>· 전)국가보훈처 감사담당관</li> <li>· 전)행정안전부 서기관, 행정사무관</li> </ul>	
위원	 채수호	'22.09.13 ~ '25.09.12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전)한국부동산원 종합직 5급</li> <li>· 전)한국국제협력단 대리</li> <li>· 전)젠 건축사사무소 실장, 건축사</li> </ul>	
위원	 이동은	'23.01.20 ~ '26.01.19.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전)대한법률구조공단 심사관</li> <li>· 전)보건복지부 건강보험분쟁조정위원회 5급</li> <li>· 전)국민권익위원회 전문검토위원</li> </ul>	

# 감사청구심의회 현황

직 위	성 명	위촉기간	주요경력	비고
위원장	 <b>배 인 구</b>	'22.04.11.~ '24.4.10	· 법무법인 로고스 변호사 · 헌법재판소 재판연구원 · 서울고등법원 판사	(연임)
위원	 <b>최 기 정</b>	'22.05.18.~ '24.05.17	· SK주식회사 상임고문 · 감사원 감사연구원장 · 감사원 행정안전감사국장	(연임)
위원	 <b>박 재 영</b>	'21.05.20. ~ '23.05.19.	· 법무법인 율성 변호사 · 사법연수원 제27기 · 서울중앙지법 판사	(신규)
위원	 <b>윤 상 현</b>	'21.09.25. ~ '23.09.24.	· (주)부영주택 과장 · 서울시 공익감사단 · 고양시 공동주택관리 분쟁조정 위원회 위원	(신규)
위원	 <b>양 지 인</b>	'22.04.11.~ '24.04.10.	· 법무법인(유)랜드마크 변호사 · 강남경찰서경미범죄 심사자문위원 · 現한국레슬링협회 인사위원회 위원	(신규)
위원	 <b>양 나 래</b>	'22.04.11.~ '24.04.10.	· 법무법인 라온 변호사 · 성북구 경계결정위원회 위원 · 고등법원 소송구조지정 변호사	(신규)
위원	 <b>이 혜 련</b>	'22.05.18.~ '24.05.17.	· 하늘회계법인 이사 · 방송통신위원회 행정사무관, 감사 및 방송정책 담당 등(2008~2021) · KDI국제정책대학원, 정책학 석사(2017)	(신규)



직 위	성 명	위촉기간	주요경력	비고
위 원 (시의원)		'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)		'22.09.13.~ '24.09.12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서울대학교 법학전문대학원 졸업(법학전문석사)</li> <li>· (전)국회의원 박용진 의원실 비서관</li> <li>· (전)서울지방변호사회 이사</li> </ul>	(신규)
	<b>박 수 빈</b>			
위 원 (내부)		'21.08.09. ~재임기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 감사위원장</li> <li>· 복지정책실 복지기획관</li> <li>· 기후환경본부 대기기획관</li> </ul>	
	<b>이 해 우</b>			
위 원 (내부)		'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

---

2

시민참여옴부즈만

---

3

민원배심제 배심원후보단

---