

2022년도 행정사무감사

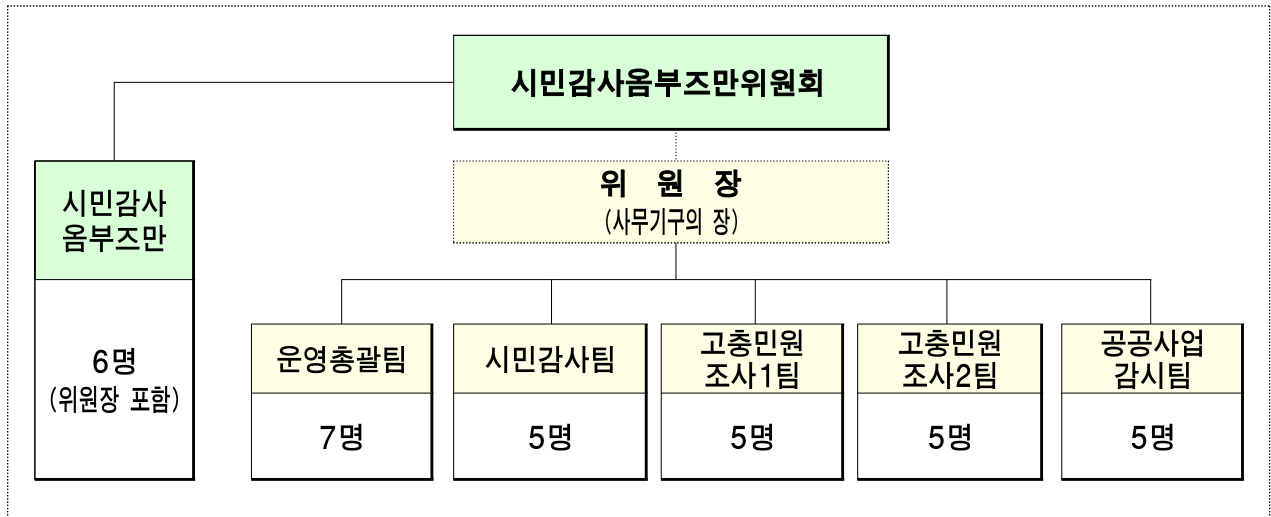
주요 업무 보고

2022. 11.

I . 일 반 현 황

조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



인 력

..... 정원 32명 / 현원 28명

(’22.9.30. 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	6	15	6	-
과부족	△4	-	-	(△1)	△4	-	△2	△1	△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 세출예산 집행현황

(단위 : 천원/%, '22.9.30. 기준)

구 분	2021년 예산	2022년 예산	증 감		예산집행 현황	
			증감액	증감률	집행액	집행률
합 계	457,388	496,367	38,979	8.5	235,063	47.4
사 업 예 산	325,396	366,669	41,273	12.7	188,539	51.4
고 층 민 원 조 사 처 리	28,220	21,260	△6,960	△24.6	9,628	45.3
시민감사 및 주민감사	35,500	37,300	1,800	5.0	24,955	66.9
공공사업 감시평가	108,800	102,600	△6,200	△5.7	50,475	49.2
시민감사옴부즈만위원회 누 리 집 운 영	36,123	27,832	△8,291	△22.9	12,178	43.8
온라인 주민감사 청구시스템 구축	-	45,000	45,000	100	45,000	100
위원회 직무역량강화 및 홍보 확대	111,733	120,977	9,244	8.3	44,992	37.2
세계옴부즈만협회(IOI) 가입에 따른 국제 옴부즈만 네트워크 구축	5,020	11,700	6,680	133	1,311	11.2
행 정 운 영 경 비	132,992	129,698	△3,294	△2.5	46,524	35.9
기 본 경 비	132,992	129,698	△3,294	△2.5	46,524	35.9

II . 정책비전 및 목표

〈 2022년도 정책환경 및 방향 〉

- 3기 위원회('22.5~'25.5)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 시민권의 보호를 강화하여 동행·매력 특별시 구현

□ 추진체계

비 전

시정감시와 시민의 권익보호로 동행·매력 특별시 구현

추진방향

- 시민·주민감사 청구 및 직권감사 확대를 통한 신속한 행정개선
- 고충민원·청원의 적극적인 처리로 실질적인 시민의 권익보호 강화
- 공공사업 감시·평가 활성화로 시정의 공정성·투명성 제고
- 위원회 시민 인지도 제고 등을 통한 시민참여 활성화

추진분야

감 사

고충민원·청원

공공사업

위원회 운영

추진과제

시민·주민·직권감사 확대를 통한 불합리한 행정제도 개선

감사 결과에 대한 만족도 및 감사의 수용성 제고

고충민원의 적극적 처리 및 처리결과의 수준 향상

민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

청원제도의 차질없는 운영을 위한 기반 마련

중점감시 활동을 통한 공공사업 공정성·투명성 제고

시정 감시기능 강화를 위한 공공사업 감시·평가 확대 운영

참관감시 활동으로 계약상대자 선정의 공정성 제고

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 . 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 고충민원·청원의 적극적인 처리로 실질적인 시민의 권익보호 강화

- 2-1. 고충민원의 적극적 처리 및 처리결과에의 수준 향상
- 2-2. 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화
- 2-3. 청원제도의 차질없는 운영을 위한 기반 마련

3 공공사업 감시·평가 활성화로 시정의 공정성·투명성 제고

- 3-1. 중점감시 활동을 통한 공공사업 공정성·투명성 제고
- 3-2. 시정 감시기능 강화를 위한 공공사업 감시·평가 확대 운영
- 3-3. 참관감시 활동으로 계약상대자 선정의 공정성 제고

4 위원회 인지도 제고 등을 통한 시민참여 활성화

- 4-1. 조례 및 훈령 등 정비로 위원회 운영체계 개선
- 4-2. 위원회 인지도 제고로 시민참여 확대 및 위상 강화
- 4-3. 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

□ 추진계획

- 주민감사 온라인 청구시스템 구축을 통한 시민의 감사 청구 활성화
 - '22년 주민감사 온라인 시스템을 구축하고, '23년 1월부터 6월까지 시범운영
- 시민·주민감사에 대한 주기적 홍보를 통한 감사 청구 촉진
 - 보도자료 제공, 시민사회단체 방문을 통한 감사제도 및 권익구제사례 적극 홍보
- 감사·조사·감시활동 중 직권감사 사안 발굴 활성화

□ 추진실적

○ 감사접수 및 처리현황

(단위 : 건, '22.9.30. 기준)

접수	감사완료				진행중			각하 등
	소계	주민감사	시민감사	직권감사 등	소계	감사	청구절차	
13	6	2	2	2	2	1	1	5

○ 감사결과 처분사항

(단위 : 건)

합계	행정상 조치								신분상 조치			재정상 조치
	소계	시정요구	기관경고	기관주의	개선요구	권고	통보	의견표명	소계	징계	훈계 등	회수 등
24	21	3	4	2	-	8	4	-	1	-	1	2 (1,309천원)

< 예산집행 현황 >

(단위 : 천원, '22.9.30. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		'22년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
시민감사 및 주민감사	10,500	3,389	3,389	32.3	32.3	10,500	100%

□ 향후계획

- 온라인 주민감사 청구시스템 구축 : '22. 1 ~ 12월
- 감사 사례집 제작 배포 : '22. 9 ~ 11월

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

□ 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 및 신뢰도 향상
 - 감사업무 처리 안내서 정비로 업무수행기준에 따른 감사업무의 체계적 수행
 - 감사결과 처분사항 이행실태 점검(연 2회)

□ 추진실적

- 감사청구인 의견 청취(3회) 및 피감기관 조치사항 등 통지
 - 감사청구심의회 개최 및 실지감사 시 등 3회 청구인 의견 청취
- 내·외부 분야별 전문가 감사 참여 : 총 18명
 - 감사완료한 6건의 시민·주민·직권감사 중 6건에서 18명 참여
- 감사결과 처분사항 이행실태 점검(2월, 8월) 및 만족도 조사(2월, 8월) 실시
 < 예산집행 현황 > (단위: 천원, '22. 9. 30. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		'22년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
시민감사 및 주민감사	10,800	10,800	10,800	100	100	10,800	100%

□ 향후계획

- 「법률자문단」 운영(총 46명) : '22. 11~12월
- 감사과정에 내·외부 전문가 참여 : '22. 11~12월
- 청구인 의견청취, 만족도 조사 및 조치결과 통보 : '22. 11~12월

2.

고충민원·청원의 적극적인 처리로 실질적인 시민의 권익보호 강화

2-1. 고충민원의 적극적 처리 및 처리결과의 수준 향상

2-2. 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

2-3. 청원제도의 차질없는 운영을 위한 기반 마련

2-1 고충민원의 적극적 처리 및 처리결과의 수준 향상

위법·부당한 행정처분 등으로 접수된 고충민원의 적극적인 처리로 시민의 권익을 보호하고 민원처리 만족도 향상

□ 추진계획

- 불합리한 제도 및 업무의 개선을 중심으로 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 옴부즈만(위원)에 의한 조사를 원칙으로 우선 처리
 - 시정조치, 권고 등 조치요구 고충민원의 경우 직접조사 보고서 작성 확대
 - 시민권익침해 및 위법성이 발견되어 조사범위 확대가 필요한 경우 직권감사 전환

□ 추진실적

- '22년 9월 기준 고충민원 352건 조사처리, 권고 및 의견표명 74건 조치
(단위 : 건, '22.9.30. 기준)

조사처리				조치사항		
계	직접조사	확인회신	내부종결 등	계	권고	의견표명
352	56	194	102	74	57	17

▶ 직권감사 전환 : 1건(서울시 악취배출시설 용역 입찰 관련)

- 고충민원 처분사항 이행실태 점검 및 '21년 처리사례 보도자료 배포(2월)

〈 예산집행 현황 〉

(단위 : 천원, '22. 9. 30. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		'22년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
고충민원 조사처리	960	-	-	-	-	960	100%

※ 고충민원 담당자 역량 강화 교육경비 집행 예정('22.11월)

□ 향후계획

- 고충민원 조사처리 : '22. 10 ~ 12월
- 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검 : 연 2회(2월, 8월)

2-2

민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

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

□ 추진계획

- 민원배심제 활성화를 통한 고충민원의 공정하고 합리적 해결 확대
 - 누리집 통합배너 등 활용한 민원배심제 홍보 강화로 배심제 신청 활성화
 - 고충민원 처리과정에서 민원배심제가 더 효과적일 경우 적극 전환 추진
 - 민원배심제 결정에 따라 업무를 처리한 경우 적극행정 면책 신청 기회 부여

〈 민원배심제 개요 〉

▷ 고충민원에 대한 공정하고 합리적인 해결을 위해 배심원단(5~7명)이 심리배심 및 결정 배심을 거쳐 30일 이내 결정(권고, 의견표명 등)하는 제도

※ 배심원후보단 : 총 70명(시민감사옴부즈만 5, 시민참여옴부즈만 35, 전문가배심원 14, 시민배심원 16)

- 시민, 외부전문가 참여 등을 통한 배심결정의 질 제고 및 수용성 확대
 - 신청한 고충민원의 성격에 맞는 시민배심원 및 분야별 전문가 배심원단 구성
 - 심리배심을 통한 이해당사자 의견청취, 법률 자문 등을 통한 내실있는 배심결정

□ 추진실적

- 민원배심제 운영을 통한 고충민원 해소

(단위 : 건, 회)

발굴안건	개최안건 (회의횟수)	처리 결과			이행 현황		
		권고	의견표명	기각	이행	추진중	미이행
1	1(1)	1	-	-	-	1	-

▶ 미술관 사업부지 내 청산법인 소유재산(부동산) 처분 허가 요청

〈 예산집행 현황 〉

(단위 : 천원, '22.9.30. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		'22년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
고충민원 조사처리	6,900	1,500	1,500	21.7	21.7	6,210	90%

□ 향후계획

- 민원배심제 안건발굴 및 운영

: '22. 10 ~ 12월

2-3

청원제도의 차질없는 운영을 위한 기반 마련

청원제도 본격 시행에 따라 청원의 객관성과 공정성을 높이기 위한 청원심의회 운영과 온라인청원시스템 도입 등 청원제도 활성화를 대비한 제도적 기반 마련

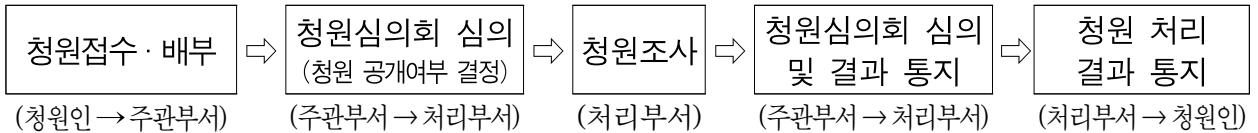
□ 추진계획

- 청원심의회 설치·운영을 통한 청원의 조사·심의 처리절차 강화
- 청원 접수와 결과의 통합 처리를 위한 온라인청원시스템 도입 및 운영
- 청원 처리 역량 강화와 청원 제도 인지도 향상을 위한 직원교육 및 홍보

□ 추진실적

- 「서울특별시 행정기구 설치 조례 시행규칙」 개정, 청원업무 주관부서 지정(7.22.)
 - (주관부서) 청원의 접수, 심의회 운영 및 처리결과 처리부서 통보 등
 - (처리부서) 소관 청원 분야 관련 조사, 처리결과 청원인 통보 등

〈청원의 처리절차〉



- 서울특별시 청원업무 추진 기본계획 수립(8.18.)
 - 청원심의회 구성 및 운영 규정 제정, 온라인청원시스템 도입 및 운영, 직원 교육 및 홍보, 관련 규정 제·개정 추진 등
- 서울특별시 청원심의회 구성 및 운영 준비(8월 ~)

〈청원심의회 구성 및 심의사항〉

- (구성) 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 구축('22.12.23.~)

- 청원 제도 홍보 퀴즈 행사 실시, 청원 업무 매뉴얼 제작 추진(9월)

□ 향후계획

- 청원심의회 구성 및 운영 규정 발령·시행 : '22. 10월
- 온라인 청원 시스템 도입 및 운영 : '22. 12. 23.부터

3.

공공사업 감시·평가 활성화로

시장의 공정성·투명성 제고

3-1. 중점감시 활동을 통한 공공사업 공정성·투명성 제고

3-2. 시장 감시기능 강화를 위한 공공사업 감시·평가 확대 운영

3-3. 참관감시 활동으로 계약상대자 선정의 공정성 제고

3-1 중점감시 활동을 통한 공공사업 공정성·투명성 제고

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

□ 추진계획

- 市 역점사업, 시민 파급효과가 큰 사업 등 약 120개 사업 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 진척단계를 감안한 감시활동, 목표관리로 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

□ 추진실적

- 중점감시 121개 사업 선정하여 61건(50.4%) 완료하고 72건 조치

목표	추진현황						조치실적				직권 감사
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정	
121	61	11	3	1	35	11	72	44	14	14	-

〈 예산집행 현황 〉

(단위 : 천원, '22. 9.30. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		'22년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
공공사업 감시평가	20,600	10,588	10,588	51.4	51.4	19,570	95%

□ 향후계획

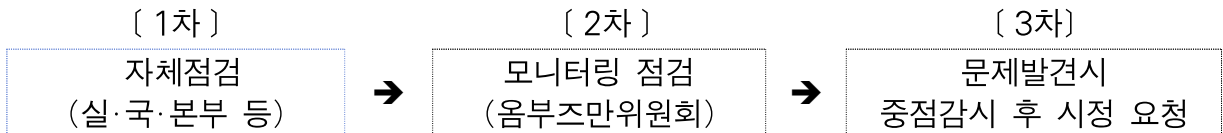
- 공공사업 중점감시 서류검토 및 현장활동 : '22. 10 ~ 12월

3-2 시정 감시가능 강화를 위한 공공사업 감시·평가 확대 운영

공공사업 감시 사각지대 방지를 위해 일정 금액 이상의 전 공공사업으로 감시범위를 확대하여 시정감시 기능 강화 및 시정의 공정성·투명성 제고

□ 추진계획

- 추진배경 : 연간 10% 미만 감시대상 선정으로 감시(예방) 효과 미흡
- 대상확대 : (기존)부분감시(9%) → (확대)전부감시(100%)
- 방법개선 : (기존)중점감시(연 121건) → (확대)중점감시+일반감시(연 1,306건)
- 감시방법
 - 중점감시 : 2022년 중점감시대상 121개 사업은 기존대로 종합 감시
 - 일반감시 : 1차 자체점검 후 그간 주요 지적사항 중심 2차 모니터링 점검 실시



□ 추진실적

- 2022년 공공사업 일반감시 대상사업 자체점검 실시 (단위 : 건)

계	공사	용역	물품	위탁	보조금
800	102	261	215	102	120

- 자체점검 결과 미이행(부적정) 사업 (단위 : 건)

계	공사	용역	물품	위탁	보조금
50	1	-	5	36	8

- 주요 미이행(부적정) 제출 사례 : 계약심사 및 일상감사 미실시(5), 채용 심사위원회 과반수 미구성(18), 사무편람 미승인(8), 보험가입 부적정(6), 보조금 지원 표지판 미설치(5) 등

□ 향후계획

- 공공사업 일반감시사업 모니터링 점검 실시 : '22. 10월 ~ 12월
- 「공공사업 감시시스템」 구축 준비 : '22. 10월 ~ '23.4월

3-3 **참관감시 활동으로 계약상대자 선정의 공정성 제고**

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

추진계획

- 감시·평가 대상사업 제안서 평가, 적격자 심의 등 약 290회 참관 추진
 - 공정성·투명성 제고를 위한 심사·평가회의 참관 요청 매년 증가

〈 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

추진실적

- 참관감시 290회 예상목표 설정하여 166회 참관 완료하고, 20건 조치

예상목표	참관실적						조치실적			
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정
290	166	9	95	25	36	1	20	1	2	17

〈 예산집행 현황 〉

(단위 : 천원, '22. 9.30. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		'22년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
공공사업 감시평가	70,000	33,000	33,000	47.14	47.14	66,500	95%

향후계획

- 공공사업 참관감시 활동 수행 : '22. 10 ~ 12월

4.

위원회 인지도 제고 등을 통한

시민참여 활성화

4-1. 조례 및 훈령 등 정비로 위원회 운영체계 개선

4-2. 위원회 인지도 제고로 시민참여 확대 및 위상 향상

4-3. 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

4-1

조례 및 훈령 등 정비로 위원회 운영체계 개선

- ◆ 합의제행정기관으로 확대 개편 후 출범한 위원회의 성격과 역할에 맞게 행정환경 변화를 적극 반영하여 조례와 훈령 등 제도 정비

추진계획

- 위원회 조례상 청원사항 조사 규정 신설 및 청원심의회 운영규정 마련
- 위원회 감사·조사·감시 활동에 시민참여 활성화를 위한 근거 규정 추가

추진실적(9월말 기준)

- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 일부개정 추진
 - 위원의 직무에 청원사항에 대한 조사 신설
 - 시민참여옴부즈만 분야 및 인원 확대 및 법률자문단 구성·운영
- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영규정」 일부개정 추진
 - 감사결과의 공개시기 및 방법 정비
 - 위원회 법률자문단 구성 및 운영 신설
- 「서울특별시 청원심의회 구성 및 운영에 관한 규정」 제정 추진
 - 청원사항에 관한 업무의 주관부서와 실제 청원 처리 소관부서 개념 정의
 - 청원심의회 구성 및 심의회 심의사항 규정 마련
 - 청원심의회 개최, 자료 제출, 심의 결과 통보 등 운영에 관한 규정 마련

향후계획

- 조례 일부개정안 시의회 제출 : '22. 10월중
- 청원심의회 운영규정 제정안 발령 : '22. 10월중
- 운영규정 일부개정안 행정예고 및 사전협의 : '22. 11월중

4-2 위원회 인지도 제고로 시민참여 확대 및 위상 향상

시민이 체감할 수 있는 생활밀착형 홍보 및 누리집 운영으로 시민 인지도 및 접근성을 향상하고, 국·내외 옴부즈만과의 교류로 국제적 위상 강화

□ 추진계획

- 다양한 언론매체 등을 활용한 시민의 생활밀착형 홍보 추진
 - 옥외 영상 표출, 전동차 모서리 광고 및 온라인 언론사 웹배너 게시 등
- 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 개선
- 국내·외 옴부즈만 협의체와의 교류를 통한 위원회 위상 강화

□ 추진실적

- '21년 위원회 연차보고서(Annual Report) 발간·배포(2월)
 - 시·자치구, 출자·출연기관, 광역시도·기초자치단체 배부 및 위원회 누리집 공유
- 생활밀착형 홍보 실시로 시민 인지도 제고 및 참여 유도
 - 서울시 보유 전광판(111개) 활용 영상 표출, 언론사 광고 및 온라인 배너 광고
- 위원회 활동실적, 협약서 체결 및 법률자문단 운영 등 보도자료 배포(9회)
- 세계옴부즈만협회(IOI) 누리집에 '21년 위원회 활동실적 게시(4월)

〈 예산집행 현황 〉

(단위 : 천원, '22. 9. 30. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		'22년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
위원회 직무역량 강화 및 홍보확대 등	80,600	19,798	19,798	24.6	24.6	76,570	95%

□ 향후계획

- 지하철 모서리 광고, 옥외 광고물 홍보 및 사례집 제작 : '22. 10 ~ 12월
- 국내·외 옴부즈만 협의체 활동 및 교류 : '22. 10 ~ 12월

4-3 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

□ 추진계획

- 신입 읍부즈만 위원의 직무이해 및 역량 강화를 위한 프로그램 운영
 - 직무 안내용 교재 제작, 오리엔테이션, 직무활동 합동 프로그램 운영
- 시민참여읍부즈만 등 역량강화를 위한 직무교육, 간담회 및 워크숍 개최
 - 시민참여읍부즈만 워크숍을 통한 주요 감사·조사 사례 토론 및 기법 공유
 - 조사관의 전문성 강화를 위한 외부 전문교육 기관 직무교육 이수 실시
- 시민참여읍부즈만 등 외부 전문가의 위원회 업무 참여 확대

□ 추진실적

- 감사·조사결과 신뢰도 제고를 위한 「법률자문단」 구성·운영(6.30.~)
 - 법률전문가 46명(변호사 36, 법학교수 8, 법학박사 2)으로 구성
- 신입 시민감사읍부즈만 위원의 직무역량 강화 프로그램 운영(9월)
- 시민참여읍부즈만 참여 활성화 방안 논의 등을 위한 간담회 개최(2회)
- 위원회 운영성과와 발전방안 마련을 위한 토론회 개최(10.20.)
- 외부 전문가·참여읍부즈만 등 시민참여 실적

(단위:명, '22.9.30. 중복포함)

총 참여인원	주민·시민·직권감사	공공사업 감사·평가		고충민원 (민원배심제)
		중점감사	입회활동	
264	18	30	166	50

< 예산집행 현황 >

(단위 : 천원, '22.9.30. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률(%)		'22년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
위원회 직무역량 강화 및 홍보확대 등	2,000	-	-	-	-	2,000	100%

□ 향후계획

- 위원회 직무 내·외부 전문가 참여 확대 : '22. 10 ~ 12월

2021 행정사무감사 처리결과 보고서



2021 행정사무감사 처리결과 보고서

(행정자치위원회)

시민감사옴부즈만위원회

□ 총 괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 15건

○ 조치내역

구	분	계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	15	15	-		
	시정·처리요구사항	11	11	-		
	건의사항	4	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 하나마나한 인지도 조사가 아니었는지?</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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, ○ 자체 온라인패널 여론조사는 조사 대상의 대표성 부족 문제로 사업추진 근거나 기초 자료로 활용하는 것은 부적합하여 2020년 이후 부터는 실시하지 않고 있음. ○ 앞으로 위원회의 주요 정책(사업)에 대한 시민들의 다양한 의견을 수렴하여 정책 수립 · 집행 · 평가 과정에 반영하기 위하여 노력하도록 하겠음.
<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"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 기존 홍보예산으로는, 소량의 인쇄물이나 소규모 인원에게 배포 가능한 홍보물 또는 무료로 홍보물을 게재하는 매체를 이용해야 하는 문제가 있어 홍보예산 확대가 절실퟈었음. ○ 그런데 2021년 제303회 시의회 정례회에서 의원발의로 위원회 직무역량 강화 및 홍보 활성화를 위한 홍보예산이 5,000만원 증액 편성되었음. ○ 앞으로 각종 언론 매체(라디오, 포스터 등)를 활용한 홍보를 강화하고, 시정모니터단과 협의하여 유사한 홍보기능 등이 있다면 연계하여 홍보 업무를 수행하도록 하겠음.

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 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위원회 활동실적 공유를 위한 누리집(홈페이지) 운영 활성화 및 위원회 추진활동을 보도자료로 배포하는 등 언론매체와 연계하여 홍보활동을 실시하고 있으며, ○ 특히, '22년에는 시민 인지도 제고를 위해 인터넷 언론사 웹배너 표출, 지하철 모서리 광고, 옥외광고물의 영상 광고, 및 홈페이지 통합 배너 등 다양하게 홍보를 추진하고 있음. ○ 기존의 인지도 조사방식이 서울시 패널을 활용한 여론조사이다 보니 위원회에 대한 인지도가 다소 높게 나타났으며, 따라서 금년에는 일반 시민을 대상으로 엠보팅시스템을 통해 인지도 조사를 실시하고 있음.
<p>○ 수의계약 시 한 업체에서 2개의 견적을 받아 처리해 왔는데, 앞으로 공개견적 시스템을 활용하여 계약을 진행해 주기 바람.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ 앞으로 물품구매 및 용역 등에 대한 1인 견적 수의계약은 업체에 견적서를 직접 요청하여 수의계약 업체를 결정하고, ○ 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.

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 시민감사옴부즈만위원회의 핵심사무는 시민의 고충 해소를 목적으로 하는 주민감사·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 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 우리 위원회는 감사업무의 활성화를 위해 노력하고 있음. <ul style="list-style-type: none"> - '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. - 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. ○ 2022년에는 주민감사 온라인 청구 시스템을 구축할 예정이며(2023년 시범운영), 주민·시민감사 홍보를 강화하여 감사청구가 활성화 되도록 하겠음
<p>○ 감사 결과 처분사항이 숨방망이 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 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021년의 감사결과 중 행정상 조치의 경우, 2020년 8건 대비 22건으로 14건이 증가하였으나, 신분상 조치와 재정상 회수는 조치사항이 없었음. ○ 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 ○ 향후 감사결과 처분요구 시 업무관련자의 책임 정도에 따라 신분상 조치하도록 하고, 불합리한 행정제도 개선에 대해서 적극적으로 시정요구 하겠음.

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"> ○ '21년 기본경비 예산 중 사무관리비는 각 부서별 정원, 규모, 장비수 등에 따라 기준단가를 적용 산정하여 예산담당관에서 일괄로 편성한 금액임. <ul style="list-style-type: none"> - 기본경비 사무관리비에는 사무 종이류, 행정장비 수리비, 시의회 등 자료 인쇄비 등이 포함되어 있음 ○ 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. ○ 앞으로 기본사무용 종이의 불필요한 낭비를 없애기 위해 노력하도록 하겠음.
<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 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 우리 위원회에서는 '일과 삶의 균형'을 위하여 '21.10.12. 전 직원 의견수렴 과정을 거쳐 자체적으로 개인별 시간외 근무 상한제를 설정하여 시행하고 있음. <ul style="list-style-type: none"> - 개인별 시간외근무 상한을 매월 50시간으로 설정하고, - 월 50시간 초과시 시간외근무 필요성을 검토한 후 불가피한 사유가 있는 경우 외에는 초과근무명령 원칙적으로 불승인 ○ '21.11월부터 12월까지 시범운영 후 '22년부터 본격 실시 ○ 앞으로 매월 20일 기준 개인별 시간외근무 실적을 확인하여 40시간 초과 시 경보 발령(상한 초과 위험 사전 예고)

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 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위원회 연차보고서, 리플렛 등을 통한 홍보와 병행하여 시민사회단체 방문 등을 통한 대면 홍보를 추진하였음 ○ 온라인 시민감사 청구 활성화를 위해 인쇄매체인 신문광고, 온라인 언론 매체에 웹배너 게시 및 서울시 산하기관과 자치구의 누리집에 배너 게시를 통한 홍보 추진 ○ 위원회 누리집 메인에 온라인 청구 안내 배너를 게시하여 누리집 방문 시민이 쉽게 접근할 수 있도록 안내 ○ 앞으로도 온라인 시민감사청구 제도를 시민이 쉽게 활용할 수 있는 방안을 적극적으로 모색하겠음.
<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"> ○ '16.2월 출범한 위원회는 독립된 합의제행정기관으로 시민감사옴부즈만 위원장은 개방형 직위로 임용하고, 위원은 시간선택제임기제공무원으로 임명하고 있음. ○ 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"> - 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. ○ 앞으로도 시민감사옴부즈만의 신분보장을 위한 제도를 적극 발굴하여 제도를 정비해 나가도록 하겠음.

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 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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"> - 활동실적, 실태분석 및 평가, 감사·조사·감시 사례 등 ○ 또한, 2020.11월 개설한 위원회 누리집(홈페이지)을 통해 시민·주민·직원감사 결과를 전부 공표하고 있으며, 고충민원 처리사례와 공공사업 감시사례도 함께 공개하고 있음. <ul style="list-style-type: none"> ▶ 위원회 홈페이지(https://ombudsman.seoul.go.kr) ○ 앞으로도 보도자료 배포 등 위원회의 감사·조사·감시활동 결과를 보다 효과적으로 공유하는 방안에 대해 다각적으로 검토해 나가도록 하겠음.

건의 사항

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

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 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지방자치법 개정에 따라 위원회 조례 일부개정('21.3.25) <ul style="list-style-type: none"> - 주민감사 청구연령을 기존 '19세'에서 '18세'로 변경 ○ 위원회 누리집(홈페이지) 운영 등을 통한 시민 접근성 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 시민·주민감사 제도 안내, 감사결과 공포 및 홍보영상 게시 ○ 온라인 주민감사 청구시스템 구축을 통한 감사청구 활성화 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 행정안전부에서 구축 중인 온라인 주민감사 청구시스템 서울시 분담금(45,000천원) 예산 편성(2023년 시범운영 예정) ○ 앞으로 시민·주민감사 청구가 확대되면 감사담당자를 지원 또는 충원하는 등 적정하게 감사반을 편성하여 운영하도록 하겠음.
<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 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ombudsman을 집행기관에 두는 행정부형 ombudsman과 입법기관에 두는 의회형 ombudsman은 각각의 장단점을 지니고 있으며, ombudsman 제도를 도입하고 있는 외국의 경우에도 통치구조와 법제도 등에 따라 행정부형 ombudsman과 의회형 ombudsman 등 여러 유형의 ombudsman을 두고 있는 실정임. ○ 우리나라는 부패방지권익위법 제32조에 따라 지방자치단체에 고충처리위원회를 두는 행정부형 ombudsman으로 운영하고 있어, 지방ombudsman을 입법기관에 두는 방안은 근거법령 및 정책결정 등이 선행되어야 할 것으로 판단됨. ○ 앞으로 ombudsman 제도의 정책환경 변화에 신속하게 대응하여 장기적으로 방안을 연구해 나가도록 하겠음.

시민감사옴부즈만 현황

(’22. 9. 30. 기준)

직위	성명(연령)	임기	주요경력	비고
위원장	 주 용 학	’22.5.26. ~’25.5.25.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)(사)한국지방자치학회 감사 · 전)한국청소년상담복지개발원 감사 	
위원	 박 애 란	’20.1.6~ ’23.1.5.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)법조공익모임 나우 상근변호사 · 전)서울시립대 리걸클리닉센터 자문위원 	
위원	 김 정 아	’21.2.1.~ ’24.1.31.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)성북구 감사담당관 인권센터장 · 전)재단법인 인권재단 사람 사무처장 	
위원	 박 준 우	’21.2.1.~ ’24.1.31.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)함께하는 시민행동 사무처장 · 전)함께하는 시민행동 기획실장 	
위원	 김 남 현	’22.9.13~ ’25.9.12.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)행정안전부 청사보안기획과장 · 전)국가보훈처 감사담당관 	
위원	 채 수 호	’22.9.13~ ’25.9.12.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)한국부동산원 종합직 5급 · 전)한국국제협력단 대리, 건축사 	