

2016년도

시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

「서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」
제28조에 따라 2016년도 위원회 활동실적을 보고 드립니다

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

2017. 1

시민감사옴부즈만위원회

목 차

I . 위원회 현황	1
II . 목표 및 중점 방향	2
III . 활동 실적	4
1. 고충민원 및 시민 불편사항 적극 해소	4
2. 주민(시민) 감사 청구사항에 대한 감사	9
3. 공공사업 감사·평가 활동	13
4. 위원회 출범에 따른 업무추진 체계 개편 및 정비	15
5. 위원회 홍보 강화 및 시민참여 활성화	17
IV . 향후 계획	19

I. 위원회 현황

출 범 : 2016. 2. 4.

※ 설치근거 : 「서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 (15.10.8. 제정)

주요기능

- 주민(시민)감사청구, 市의회 의뢰사항에 대한 감사
- 각종 공공사업에 대한 감시 및 평가
- 고충민원의 조사·처리 등

위원회 조직

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



○ 인력: 정원 32명 / 현원 32명

(’17.1.현재)

구 분	총계	일 반 직					관 리 운영직	시민감사 옴부즈만
		4급	5급	6급	7급	8급		
정 원	32	1	5	18	7	-	1	-
현 원	32	1	5	17	7	1	1	6

II. 목표 및 중점 방향

**시민의 행복과
시정에 대한 신뢰 증진**

**시민의 입장에서 시정을 감시하고
시민의 권익을 보호**



〈 중점 방향 〉

시민의 입장에서 고충민원 처리

- 작은 소리도 경청하고, 신속·공정한 고충민원 처리로 체감 만족도 향상
- 상시 모니터링과 사후관리 강화로 실효성 확보

시민생활과 직결되는 현장민원 적극 해소

- 「현장민원 살피미」 상시 운영 및 모니터링 체제 강화
- 계절별 취약요소 집중점검 및 사전 예방조치 강화

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 공공사업의 투명성·공정성 제고

- 발주부터 계약이행까지 전 과정을 체계적으로 감시
- 행정의 낭비와 비효율을 제거하고, 문제를 사전에 예방

Ⅲ. 활동 실적

1. 고충민원 및 시민 불편사항 적극 해소

① 시민의 입장에서 적극적으로 고충민원 처리

〈고충민원 접수 및 처리 현황〉

(단위: 건, %)

구분	총계	접수방법			처리현황			처리결과				
		인터넷	우편, FAX	전화, 방문	직접 조사	조사 위탁	이송 등	해결	이해 설득	내부 종결	불가	기타
‘16년	1,237 (100)	906 (73.2)	331 (26.8)	-	789 (63.8)	21 (1.7)	427 (34.5)	377 (30.5)	495 (40.0)	312 (25.2)	13 (1.1)	40 (3.2)
‘15년	982 (100)	563 (57.3)	418 (42.6)	1 (0.1)	759 (77.3)	90 (9.2)	133 (13.5)	361 (36.7)	423 (43.1)	163 (16.6)	12 (1.2)	23 (2.4)

*내부종결: 소송, 수사 중인 사안으로 민원처리 실익이 없는 경우 등 / *기타: 민원 취하 등

〈실태 분석〉

- 총 1,237건이 접수되어, 15년도 982건 비해 증가하고 있으며, 특히 인터넷 접수 증가(57.3%⇒73.2%)가 두드러 짐
 - 처리 유형별로는 직접 조사·처리(63.8%), 자치구 조사위탁(1.7%), 타기관 이송 (34.5%) 등으로 처리
 - 민원해결 정도는 “해결” 30.5%, “이해설득”이 40%로 가장 많은 비중 차지
 - 특히, 위원회 출범이후 읍부즈만이 고충민원을 직접 상담하고 조사·처리
 - 요일별 상담 읍부즈만을 지정하여 내방 민원 및 전화 상담
 - “불법 확장 영업장 행정처분 및 갑질행정 시정요구” 등 13건의 고충민원 처리
- ※ 읍부즈만 처리민원 : 여러 기관이 관련되거나, 파급력이 클 것으로 예상되는 민원 등

② 민원조정·중재 활동 (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(전문배심원 참여, 재판에 준한 심리 중재)

○ 배심원 구성 (7인 이내)

- 시민감사옴부즈만, 시민참여옴부즈만, 시민·전문가(변호사, 회계사 등)

○ 활동실적 : 8건 15회 ⇒ 인용율 100% (일부인용, 조정·중재 등)

- 00공사 임대아파트 퇴거명령 철회요구 (일부인용)
- 대규모 점포 등 관리자 변경처리 요구 (인용)
- 철거민 대상 아파트 특별공급에 대한 시정요구 (조정·중재) 등



③ 현장 생활민원의 신속한 처리로 시민불편 해소

〈생활민원 제기 및 처리 현황〉

- 제기경로 : 120다산콜 센터, 응답소 (인터넷, SNS, 모바일 앱)
- 민원건수 : 총 1,152,555건 (일평균 3,158건)
 - ※ 교통, 도로, 청소, 가로정비 등 12개 분야 67개 생활불편 민원

○ 유형별 분류

구분	합 계	교 통	도 로	청 소	주택 건축	치수 방재	가로 정비	보 건	공원 녹지	환 경	기타 불편
접수	1,152,555 (100%)	564,905 (49%)	61,296 (5%)	97,396 (8%)	20,727 (2%)	11,514 (1%)	165,726 (14%)	31,612 (3%)	10,010 (1%)	59,518 (5%)	129,851 (11%)
처리	1,152,224	564,900	61,209	97,393	20,722	11,512	165,715	31,597	10,006	59,517	129,653

- 처리실적 : 처리 99.9%, 미처리 0.1% (* 예산 문제로 추후 처리 등)

〈우기대비 시민불편사항 현장점검 조치〉

- 점검기간 : 6.20.~ 7.4.
- 점검대상 : 지하철 주변 보도구간 및 치수시설 (총95개소)
- 점검방법 : 시·구 합동 현장점검 실시
- 조치사항 : 보도블록 침하, 도로 물고임 등 시민보행 불편 312건 등 처리

〈현장민원 살피미 운영 및 상시 모니터링 체계 구축〉

- 25개 구청 2,244명 (자치구 평균 90명) ※15년 2,076명 대비 168명 증가
- 활동방법 : 일상생활 중 시민불편사항을 스마트폰을 이용하여 신고
- 운영실적 : 도로, 보도 파손 등 시민불편사항 132,716건 해결

4 민원처리실태 점검으로 실효성 제고 (2회)

- 점검대상 : 총 56,364건('15년 하반기 29,027건, '16년 상반기 27,337건)
- 점검기관 : 시 본청, 사업소, 투자출연기관, 자치구 등
- 중점 점검사항 : 처리기간 준수여부, 수범·개선사례 발굴 등
- 점검결과 : 기한내 처리 55,296건(98%), 부적정 처리 1,068건(2%)
 - 민원처리 평균 소요일은 3.4일로, 법정 처리기한(7일 이내)과 우리시 자체 처리기한(5일 이내) 보다 단축 처리
- 부적정 처리된 이유
 - 대부분 시스템 입력지연(미숙), 결재과정에 다소 시간이 소요되어 답변지연, 업무상 협의·검토 등에서 지연 처리된 것으로 나타남
- 수범사례(12건), 개선사례(3건) 발굴 ⇒ 시장표창(10명)

주요민원 처리 사례

① 지하철공사 복공판 품질 관련 안전성 등 조사 요구

- 지하철 5호선 일부 공사구간(하남선 1-1, 1-2공구)에 사용되는 복공판 품질이 안전에 문제가 있다며 이에 대해 조사요구
- ➔ 사실 확인 및 조사결과, 민원인이 잘못 알고 있는 내용을 회신하는 한편 현행 사용되는 복공판에 대해 안전성 등을 검토하고 관련 세부기준 등을 마련토록 권고

② oo수도사업소의 수도요금 체납 및 수도계량기 관리 부적정 등 조사 요구

- 민원인이 토지구입 이전에 발생한 수도요금과 수도계량기 망실에 따른 과태료 및 변상금을 12년이 지난 후 부과(428,380원)한 것은 문제가 있다며 조사요구
- ➔ 사실조사 확인결과 과태료 및 변상금 부과에 문제가 있다고 판단, 감면 또는 면제 토록 조치, 장기 미사용 수도계량기는 폐전토록 권고

③ 구유지 무단점유로 인한 변상금 부과 시정 요구

- 1998년도에 oo구청의 도시계획사업으로 구청이 놓아준 경계석을 기준으로 민원인이 담장을 세웠으나, 15년이 지난 후 구유지를 무단점유하고 있다며 변상금을 부과한 것은 잘못되었다며 시정요구
- ➔ 무단점유의 원인은 구청에서 도로개설공사 당시 도로경계석을 잘못 설치한 것으로 확인하고, 변상금 부과처분은 위법하다고 판단, 시정 조치토록 권고

④ 이사(移徙) 시 수도요금 정산시스템 개선 요구

- 새로 이사 온 민원인이 이사 정산을 문의하였으나, 상담원이 전 주거자의 수도요금 체납사실을 알려주지 않아 전 거주자의 9개월분 체납금액을 부담하게 된 점 시정요구
- ➔ 이사 정산관련 민원상담 시 전 거주자의 체납사실을 반드시 민원인에게 안내할 수 있도록 업무매뉴얼 개정 및 전 직원 교육 실시토록 권고

⑤ oo공사 용지매매대금 연체료 부당 산정 등 시정 요구 (민원배심법정)

- 민원인의 용지대금 잔금 지급기일 도과에 따른 연체료 산정의 부당성 시정요구
- ➔ 토지형상 확정 등 도시계획위원회 심의의결 등이 늦어져 사업개발이 지연된 것은 공사의 귀책사유에 기인한 측면이 큰 바, 민원인이 납부한 연체료 일부(약 35억원) 반환 권고

주요민원 처리 사례

⑥ 지하철 건설공사로 인한 건물 피해보상 요구 (민원배심법정)

- 지하철 건설공사로 인해 인접 건물 균열 및 기울임 등에 대한 피해보상 요구
- ➔ 피해건물에 대해 시공사가 직접보수하거나 민원인이 요구하는 업체에 맡겨 보수공사 시행 권고, 민원인의 금전적 피해보상요구는 당사자 간 민사관계로 해결토록 안내

⑦ 00공사 임대아파트 거주자에 대한 퇴거명령 철회요구 (민원배심법정)

- 민원인은 공사가 관리하는 임대아파트에 거주하던 중 잠시 주택을 소유하였다 매매하였으나, 불가피한 사정을 감안, 공사의 퇴거명령 철회를 요구
- ➔ 민원인의 주택보유사실 확인으로 00공사의 임대차계약 해지는 적법하나, 불가피한 사정을 감안, 명도기한을 갱신된 임대차계약시까지 유예해 줄 것을 권고

⑧ '대규모점포 등 관리자 변경신고' 건에 대한 처리요구 (민원배심법정)

- 민원인은 관련규정에 따라 '대규모점포 입점자 2/3이상의 동의서(175장)'를 받아 대규모 점포 등 관리자 변경신고를 하였으나, 00구청에서 신고수리를 하지 않아 시정요구
- ➔ 00구청에 대하여 대규모점포 등 관리자 변경신고를 수리할 것을 권고

⑨ 철거민 대상 아파트 특별공급에 대한 시정요구 (민원배심법정)

- 민원인은 임대아파트 21평형을 신청하여 탈락한 대기자로, 00 공사가 최초 입주자 선정시에는 정비구역내 거주기간이 오래된 순으로 하였음에도 불구하고
- 탈락한 대기자들을 대상으로 입주자 선정 시에는 무작위 전산 추첨을 함에 따라 거주기간이 오래된 자신이 탈락하였다고 시정 요구
- ➔ 민원인의 주장을 받아 들일 수는 없지만, 민원인이 당초 신청한 21평형 임대아파트 입주신청을 포기하는 대신 공가로 있는 17평형 임대 아파트를 공급하도록 조정·중재

⑩ 하수도 수리비용 지급요청 (민원배심법정)

- 민원인은 00구청이 관리하는 공공 하수관이 파손에 따른 역류한 하수로 인하여 주택 내 하수 배관이 막히자 이를 수리하기 위해 지출한 비용(35만원) 보상요구
- ➔ 민원인에게 수리비용을 지급할 것을 권고

2. 주민(시민) 감사 청구사항에 대한 감사

① 감사실적 : 총 13건 접수 (완료 6, 진행 4, 각하 등 3)

구분	접수	완료				진행중		각하 등
		계	주민감사	시민감사	직권감사등	감사	청구절차	
2016년	13	6	5	1	-	3	1	3
2015년	10	9	3	3	3	-	-	1
2014년	10	8	5	-	3	-	-	2

○ 완료 6건 : 주민감사 5건, 시민감사 1건

- “SH공사의 가든파이프 입점업체 보상금 지급” 관련 시민감사 (5월)
- 관악구의회 의원 해외비교 시찰 부적정 예산집행 관련 주민감사 (6월)
- 강남구 일원동 현대아파트 재건축사업 감독 소홀 관련 주민감사 (11월)
- 강동구 생활폐기물 수집운반 대행 사무 관련 주민감사 (11월)
- 용산구 서빙고동 4-16일대 신축공사의 위법 부당성 관련 주민감사 (12월)
- 종로구 무악2구역 (옥바라지 골목) 주택재개발사업 관련 주민감사 (12월)

○ 진행중 4건 : 직권감사 2건, 주민감사 2건

- 사회복지위탁시설 식자재 납품업체 선정 관련 (직권감사, 10.25~)
- 서울풍물시장 운영 및 활성화 사업 관련 (직권감사, 10.25~)
- 마포구 아현 포장마차 행정대집행 절차에 대한 주민감사 (17.1.18~)
- 동작구 이수역 주변 노점상 강제철거 과정에서의 위법 부당성 주민감사 (연서중)

② 감사과제 적극 발굴

○ 직권감사 활성화를 위한 절차 간소화 (5월)

- 직권감사 전환 시 감사위원회와의 사전협의 절차를 실무 협의로 대체

○ 시민단체를 통한 시민감사 청구방안 적극 협조 추진 (6월)

③ 감사 전문성 및 역량 강화

○ 전·현직 옴부즈만 경험과 활동사례 공유 및 토론 실시 (9월)

○ 주민·시민감사, 공공사업 감시 선행사례 DB구축 및 공유체계 확립 (10월)

- 외부 전문가(감사경력 퇴직공직자 등)를 감사에 적극 활용
 - 강남구 일원동 현대아파트 재건축사업 감독 소홀 관련 주민감사
 - 강동구 생활폐기물 수집운반 대행 사무 관련 주민감사
 - 종로구 무악2구역 (옥바라지 골목) 주택재개발사업 관련 주민감사

4 2015년도 주민(시민) 감사 조치사항 이행실태 점검

〈점검개요〉

- 점검대상 : 총 4건 (주민감사 2, 시민감사 1, 직권감사 1)
- 점검방법 : 유선 및 방문확인 병행
- 중점 점검사항
 - 조치요구사항(행정상, 신분상 조치 등) 이행여부
 - 조치사항의 실질적 내용 및 이행결과의 적정성
- 조치요구 건수 및 이행현황

구 분	계	행정상조치				신분상조치				재정상 조 치
		권고	통보	시정	제도 개선	주의	훈계	경 징계	기관 경고	
조치요구	60	13	2	27	3	7	5	1	1	1
이행완료	53	12	2	23	2	7	5	1	1	
미 이행	7	1		4	1					1

〈점검결과〉

- 대부분의 기관에서 성실히 이행 : 60건 중 53건 완료, 7건은 장기검토
 - 재정상 조치 요구 건은
 - ▶ 환수대상 47개 업체에 대해 처분사전 통지서를 발송하여 의견청취 중
 - ▶ 추후 조치결과와 함께 환수계획서를 포함하여 제출토록 독려함
 - 행정상 조치 요구 건은
 - ▶ “인영대장의 관리보존 미흡” 등 37건은 조치 완료
 - ▶ 다만, “분산 관리되고 있는 행정박물관 통합 관리대책 미비” 등은 조치 계획을 수립하거나 타 부서와 협의 등 장기적 검토가 필요하다고 판단됨
- 미 이행된 7건은 지속적인 사후관리 및 ‘17년 재점검 실시

주요 감사 내용

① SH공사의 '가든파이프' 입점업체에 대한 보상금 지급 관련 (시민감사)

○ '가든파이프'입점업체 계약해지로 인한 손실보상금 지급 책임이 SH공사에 있는지 여부, 손실보상금 60억원 산정의 적정 여부 등 감사 청구

➔ 계약해지에 따른 손실보상금 지급의 책임소재는 SH공사에 있는 것으로 확인하고, 손실 보상금 60억원은 법원에서 조정한 사항으로 손실보상금 60억원 산정의 적정성은 문제가 없음

② 관악구의원 국외여비 예산집행 관련 (주민감사)

○ '의원해외비교시찰'여비를 산출근거에 명시된 금액보다 초과 집행, 초과금액은 타 예산에서 충당하여 예산의 목적외 사용금지 위반 여부 등 감사 청구

➔ 예산의 목적외 사용, 예산의 초과 집행 등에 대해서는 관계법령 위반이 아닌 것으로 확인, 다만, 예산 집행과정에서 심사가 부적정하게 이루어진 부분에 대해서는 기관경고 조치

③ 강남구 일원동 현대아파트 재건축사업의 관리감독 소홀관련 (주민감사)

○ 강남구 일원동 현대(래미안 루체하임)아파트 재건축사업'으로 학습권, 일조권 등 침해, 사업시행인가 및 조건 이행에 대한 관리감독 소홀에 대해 감사 청구

➔ 강남교육지원청의 최종의견을 반영하지 않고 인가처분을 한 사항 등에 대해 신분상 조치 요구 및 방음벽 설치토록 시정권고

④ 강동구 생활폐기물 수집운반 대행 사무 관련 (주민감사)

○ 생활폐기물 수집운반 대행업체 계약 관련, 공고기간 미준수, 휴일수당 및 주휴수당 미지급 등으로 지방계약법과 근로기준법을 위반하였다며 감사 청구

➔ 입찰공고시 국민건강보험료 등의 사후정산과 관련된 사항을 명시하지 않아 신분상 조치요구. 아울러 참가 대상업체가 없어 유찰되는 경우를 방지하기 위한 입찰제도 개선 및 계약업무 전반에 대하여 직무교육 실시 권고

주요 감사 내용

⑤ 용산구 서빙고동 4-16일대 도시형 생활주택 관련 (주민감사)

- 도시형 생활주택 신축관련 도시계획·건축위원회 심의에 문제가 있으며, 주거환경권 등 침해를 받는다고 감사 청구

➔ 건축허가 신청부지 진입도로의 폭이 6m에 미달하는데도 사실 확인 없이 도시계획위원회 및 건축위원회 심의를 받게 한 점에 대해 기관경고

⑥ 종로구 무악2구역 (옥바라지 골목) 주택재개발사업 관련 (주민감사)

- '옥바라지 골목'보존의 필요성, 공사과정에서 소음 및 분진발생에 대한 조치 미흡 등 감독소홀 등에 대한 감사 청구

➔ 특별히 법령이나 관계규정에 위반된 사항은 없으나, 업무 처리시 공직자로서의 부적절한 처신 및 언행이 있어 신분상 조치 요구

⑦ 마포구 아현포차 행정대집행 절차 관련 (주민감사)

- 구청의 행정대집행 과정에서 이해관계인의 의견을 충분히 반영하지 않고 대집행을 실시하는 등 행정대집행 문제점에 대한 감사 청구 (감사진행 중)

⑧ 동작구 이수역 주변 노점상 강제철거 관련 (주민감사)

- 동작구 이수역 주변 노점상 철거에 동작구청이 법률을 위반한 사항에 대하여 주민감사 청구 (서명 중)

⑨ 사회복지위탁시설 식자재 납품업체 선정 관련 (직권감사)

- 사회복지위탁시설 식자재 납품업체 선정과정의 불투명성 및 후원금 징수 등 문제가 있어서 직권감사 하기로 결정 (감사진행 중)

⑩ 서울풍물시장 시설 운영 및 활성화 사업 관련 (직권감사)

- 풍물시장 활성화 1기 사업단의 재계약 실패 등 활성화 사업 추진 미흡 및 사업단 운영위원회 관리 소홀 등의 문제가 있어서 직권감사 하기로 결정 (감사진행 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
- ※ 근거 : 「서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제17조

□ 2016년도 중점 감시대상

- 선정 기준
 - 시 역점사업, 시의회 관심사업, 언론 주목사업
 - 전년 중점 관리대상 사업중 지속감시가 필요한 사업 등
- 목 표 : 해당사업 1,438건 중 293건 선정

(단위 : 건)

계	현장감시	입회활동	비 고
293	153	140	

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

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

□ 2016년도 활동실적

- 현장 감시 및 입회 활동 실적 : 350건 (현장 감시 153, 입회 197)
- 조치 실적 : 134건 (시정권고 32, 직권감사전환 2, 현지사정 100)

(단위: 건)

구분	목표	활동실적						활동결과 조치			비고	
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	시정 권고	직권 감사		현지 시정
계	293	350	35	166	60	63	26	134	32	2	100	
현장감시	153	153	29	50	11	41	22	77	26	2	49	
입회활동	140	197	6	116	49	22	4	57	6	-	51	

공공사업 감시활동 주요사례

① 도시형 생활주택 건설공사 공사용수 설계 부적정

- 당초 설계(심정개발)와 달리 상수도를 공사용수로 사용하는 문제점을 지적하고, 공사용수시설 설치(심정개발)로 반영된 부분을 감액조치 권고(총 65,193천원)
- 심정개발이 불필요한 현장은 상수도 사용 등 현장여건을 고려하여 설계시에 반영토록 권고

② 문화예술행사 및 축제 보조금사업 업무추진 협약서 부적정

- 협약서에 보조사업자의 귀책사유로 사업추진 중단 시 보조금 반환만 명시하고 있는 문제점을 지적하고 손해배상 규정도 마련토록 권고

③ 장애인 일자리 통합지원센터 운영 관련 법인 전입금 목적외 사용

- 위탁 협약서에 자부담금의 사용용도가 명시되어 있으나, 제수당 및 업무추진비 등 목적 외로 사용하는 문제점을 지적하고 시정권고

④ 전동차 차륜전삭기 제작 설치 입찰자 평가기준 미비

- 평가위원회 위원장 선정 기준 개선, 규정 숙지 및 재발방지토록 교육 등 조치

⑤ 여성가족복합시설 설계 당선작 선정방법의 불공정성

- 관련 지침에 부합되게 심사위원회 운영의 공정성을 확보하도록 시정 권고

⑥ 장애인 요양시설 식자재 납품업체 선정 시 관련법령 미준수

- 식자재 납품업체(406백만원) 선정 시 공고기간 미준수, 제안서 평가위원회 미구성 등의 문제점을 지적하고 재발방지대책 수립 권고 (직권감사로 확대조사)

⑦ 『서울풍물시장 활성화 사업 운영 지침』 관리 운영 소홀

- 풍물시장 활성화 1기 사업단의 재계약 실패 등 활성화 사업 추진 미흡 및 사업단 운영위원회 관리 소홀 (직권감사로 확대조사)

4. 위원회 출범에 따른 업무추진 체계 개편 및 정비

① 시민감사옴부즈만위원회 현판 제막식 개최

- 일 시 : '16. 3. 3.(목)
- 장 소 : 서울시청 청계별관(프리미어플레이스 빌딩) 1층 현관 앞
- 참 석 : 시장, 시민감사옴부즈만위원장, 사무직원 등 40 여명
- 효 과 : 독립된 기관으로서의 위원회 출범을 알리는 대시민 홍보 및 직원들 자긍심 고취

※ 경향신문 등 11개 언론사 현판 제막식 보도



② 위원회 운영규정 제정 및 옴부즈만 활동 매뉴얼 정리 (4월)

- 회의개최(정례회의 : 주1회), 안건 작성 및 배부, 회의 진행 등
- 위원장이 처리할 사항(조례 위임사항), 옴부즈만이 처리할 주요 고충민원
- 공공사업 감시·평가 관련 업무 매뉴얼 작성 제공

③ 임기만료에 따른 '시민감사옴부즈만' 위원 개편

- 기존 옴부즈만 임기만료에 따른 개편 : 4명
- 신규 임용 : 3명 (위원장, 위원 2명)

※ '16. 2월~8.월 기간 중 위원장을 포함한 7명의 '시민감사옴부즈만' 위원 전원 교체

4 위원회 활동 지원체제 정비

- 감사청구심의회 위원 확대 개편 (4월)
 - 임기만료에 따른 위원 교체(2명), 추가위촉(1명) (총 10명⇒11명)
 - ‘시민참여옴부즈만’ 확대 위촉 (6월)
 - 여성복지, 도시안전 등 6개 분야 (22명) ⇒ 산업경제, 도시계획 등 5개 분야 추가위촉 (11명 보강)
- ※ 시민참여옴부즈만 : 민간전문가로 위촉, 감사 및 감시활동 등에 자문 및 의견제시 역할

5 위원회 직원 역량 강화 및 발전방안 모색

- 옴부즈만 및 전 직원 참여 워크숍 개최 (2회 : 4월, 10월)
- 직무능력 향상을 위한 옴부즈만 합동 워크숍 (2회 : 7월, 12월)
 - 시민감사옴부즈만, 시민참여옴부즈만, 전직 옴부즈만 등 참석
- 시, 자치구, 출연기관 고충민원 처리 담당자 역량 강화 교육 실시 (10월)

6 팀 명칭 변경 및 전담 옴부즈만 배치 (4월)

- 업무내용과 팀 명칭과의 연계성 강화

변경 전	민원해소1팀	민원해소2팀	민원해소3팀	민원해소4팀	시민감사팀
변경 후	시민감사 민원총괄팀	민원조사1팀	민원조사2팀	민원조사3팀	시민감사팀

- 고충민원 처리 팀 별 전담 옴부즈만 배치
- 분과별 옴부즈만 및 조사관 지정

5. 위원회 홍보 강화 및 시민참여 활성화

① 대시민 인지도 제고를 위한 다양한 홍보 활동 전개

- 위원회 홍보 영상 제작·배포, 위원장 생방송 인터뷰 등
 - 인터넷 언론사(아시아투데이) 및 방송사(tbs)를 활용한 홍보영상 제작 배포 (3월)
 - 신청사 벽면 등 서울사내 100여개 옥외 전광판에 홍보문구 표출 ('16.8월~17.1월, 3회 45일)
 - tbs 라디오 광고 캠페인 실시 (11월~12월, 45일 45회)
- 포스터, 리플렛 등 인쇄 홍보물 게재 및 배포 (5월~7월)
 - 홍보책자 500부, 포스터 900부, 리플렛 8000부 제작·배포
 - 구청 민원실, 동주민센터 및 지하철 역사내, 전동차 모서리 등 홍보물 게시
- 위원회 캐치프레이즈 제정 및 활용 (7월)
 - “시민의 입장에서 시정을 감시하고, 시민의 권익을 보호합니다”
 - 위원회 명의 공문서식 상단에 게재 등
- 위원회 자체 블로그(http://blog.naver.com/ombudsman_seoul) 제작 운영 (10월)
 - 위원회 주요업무 안내, 최근 감사·조사 등 활동사례 공유
- 현장 순회 홍보 ('찾아가는 시청트럭' 병행) (10월)
 - 기간 : 3회 (매주 월요일, 13:30~16:00)
 - 장소 : 신도림역, 혜화역, 태릉입구역 등 유동인구가 많은 지역
 - 인원 : 위원장 및 시민감사옴부즈만 등 5~6명
 - 내용 : 홍보배너 설치, 어깨띠 착용, 리플릿 배부 등 위원회 홍보 및 상담



신도림역('16.10.10.)



혜화역('16.10.17)



태릉입구역('16.10.24)

② 민·관 거버넌스 차원의 협력체계 구축

〈시민단체 간담회 개최〉

- 일 시 : 2016. 6. 28.(화)
- 장 소 : 시민감사옴부즈만위원회 회의실
- 주 제 : 시민사회와 협력방안 및 위원회 발전방안에 대한 의견 수렴
- 참석단체 : 8개 단체 (실무자)
 - 서울시민연대, 서울 YMCA, 서울 YWCA, 참여연대, 시민사회단체연대회의, 한국투명성기구, 행정개혁시민연합, 흥사단투명사회운동본부
- 간담회 결과
 - 협업과제 논의 및 상호 정보 제공 등을 위한 간담회 정례화 실시
 - Hot-Line 설정을 통한 소통창구 마련
 - ▶ 위원회 대표 전화(2133-3114) 및 이메일 (ombudsman@seoul.go.kr)을 통해 정책제언 및 고충민원 상시 접수
 - 효과적인 위원회 홍보 및 홍보를 위해 협조

③ 서울시·자치구 옴부즈만간 협력체계 구축

- 일 시 : 2016. 11. 29 (화)
- 장 소 : 시민감사옴부즈만위원회 회의실
- 참석자 : 13명 (서울시 옴부즈만 6명, 4개 자치구 7명 : 은평, 강북, 구로, 강동)
- 간담회 결과
 - 서울시 및 자치구 옴부즈만이 분야별 전문성 공유
 - 市 옴부즈만과 자치구 옴부즈만을 함께 홍보하는 방안 고려
 - 서울시와 구청이 공동으로 처리할 수 있는 사례 발굴 필요 등

IV. 향후 계획

□ 위원회 인지도 제고를 위한 대대적 홍보

- 위원회 출범 1주년 기념 홍보 전개
 - 위원회 공식 블로그 활성화 및 홍보 포스터 디자인 공모전 등
- ‘위원회 발전방안 모색을 위한 대 시민 토론회’ 개최
- 위원장 및 시민감사옴부즈만 TBS 및 YTN 라디오 인터뷰 추진

□ 시민단체 및 자치구 옴부즈만과의 협업활동 전개

- 시민단체를 통한 주민(시민) 감사 청구 적극전개 유도
- 감시 및 감시활동 과정에 시민단체 참여기회 확대
- 市와 구청이 공동으로 처리할 수 있는 사례 발굴 및 고충민원 협동 처리
- 옴부즈만 신규 도입 자치구를 대상으로 멘토링 실시 및 우수사례 공유·전파

□ 민원 조정·중재 제도 활성화

- 시민감사옴부즈만에 의한 조정·중재 강화
- 공개 민원배심법정 시범 운영 등을 통한 조정·중재 제도 적극 홍보

□ 직권감사 및 옴부즈만 직접조사 활동 강화

- 공공사업 감시 활동 과정에서 위법·부당 사항 발견시 신속하게 직권감사
- 다수 관련 민원 등 주요 고충민원에 대해 시민감사옴부즈만의 직접조사를 확대하여 민원처리의 신뢰성 제고

□ 조사관 및 옴부즈만의 전문적 역량 강화

- 각 분야별 전문가 초청, 상호정보 및 경험공유 기회 확대
- 분과별(건축,토목, 조경 등) 시민참여옴부즈만 신규 위촉(24명)