

2017년도

시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

『서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례』
제28조에 따라 2017년도 위원회 활동실적을 보고 드립니다.

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

2018. 1. 31.

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 청구사항 등에 대한 감사	10
3. 공공사업 감시·평가 활동	14
4. 위원회 홍보 및 업무추진 역량 강화	18
IV . 향후 계획	21

I . 위원회 현황

☐ 출 범: 2016. 2. 4.

※ 설치근거: 『서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례』 (15.10.8.제정)

☐ 주요 기능

- 고충민원의 조사·처리 및 조정·중재
- 주민(시민)감사 청구, 市의회 의회사항 등에 대한 감사
- 각종 공공사업에 대한 감시 및 평가

☐ 조직 및 인력

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



- 인력: 정원 32명 / 현원 32명

(’18. 1월 현재)

구 분	총계	행정·기술					관 리 운영직	시민감사 옴부즈만
		4급	5급	6급	7급	9급		
정 원	32	1	6	17	7	-	1	-
현 원	32	1	5	16	8	1	1	5

※ 시민감사옴부즈만 1명은 2018. 2. 1.字 임용예정

Ⅱ . 목표 및 정책 방향

시민의 **행복**과 시정에 대한 **신뢰** 증진

시민의 입장에서 **시정을 감시**하고
시민의 권익을 보호

(위원회 출범 2차년도: 시민체감 만족도 제고)

시민고충
해 소

· 시민의 소리
경 청

· 신속 공정한
처 리

현장행정

시민참여
감 사

· 시 민 감 사
청 구

· 시 민 참 여
활 성 화

참여행정

공공사업
감 시

· 행정의 공정성
투명성 제고

· 청 럽 계 약
문 화 정 착

투명행정

민원서비스
향 상

· 직 원 역 량
강 화

· 민 원 처 리
품 질 향 상

내부혁신

〈 정책 방향 〉

☐ 시민의 입장에서 고충민원 및 시민 불편사항 적극 해소

- 작은 소리도 경청하고, 신속·공정한 고충민원 처리로 체감 만족도 향상
- 상시 모니터링과 사후관리 강화로 실효성 확보
- 시민생활과 직결되는 현장민원 적극 해소

☐ 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 공공사업 감시·평가 강화로 투명성·공정성 제고

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

☐ 위원회 홍보 및 업무추진 역량 강화

- 위원회 인지도 제고 및 위원회 활동에 대한 시민 체감 홍보 전개
- 위원회 직원의 직무 전문성 강화와 소통 및 팀워크 강화

Ⅲ. 활동 실적

1. 고충민원 및 시민 불편사항 적극 해소

① 시민의 입장에서 적극적으로 고충민원 처리

〈 고충민원 접수 및 처리 현황 〉

(단위: 건, %)

총계	접수경로			처리유형			처리결과				
	인터넷	우편, FAX	전화, 방문	직접 처리	조사 위탁	이송 등	해결	이해 설득	내부 종결*	불가	기타**
1,558 (100)	1,045 (67.1)	512 (32.8)	1 (0.1)	1,146 (73.6)	23 (1.5)	389 (24.9)	572 (36.7)	512 (32.9)	415 (26.6)	29 (1.9)	30 (1.9)

*내부종결: 소송·수사 중인 사안, 반복민원 등 / **기타: 민원 취하, 반송·이관, 처리중인 경우 등

〈 실태분석 및 평가 〉

- 총 1,558건의 고충민원이 접수되어, 전년도 1,237건 대비 25.9% 대폭 증가함
 - 인터넷(67.1%)과 우편·FAX(32.8%) 민원이 대부분
- 처리 유형별로는 직접처리(73.6%), 자치구 조사위탁(1.5%), 타 기관 이송·이첩(24.9%) 등으로 처리
- 처리 결과는 해결 36.7%, 이해설득 32.9%로 접수민원의 70%를 차지

- ➡
- ▶ 위원회 '직접처리'와 '민원해결' 비율이 전년 대비 각각 9.8%p, 6.2%p 증가
 - ※ '16년: 직접처리 63.8%, 민원해결 30.5%
 - ▶ 고충민원 처리과정에 옴부즈만의 역할 확대로 민원처리의 신뢰성 제고
 - ※ 옴부즈만 직접 상담, 찾아가는 시민감사옴부즈만 활동 강화 등

2 민원 조정·중재 역할 활성화 (민원배심법정 운영 등)

○ 대 상

- 민원인과 처리기관간 의견을 달리하는 장기 미해결 고충민원
- 행정처분(또는 부작위)의 위법·부당성이 명확하지 않고, 조정의 여지가 있다고 판단되는 경우

○ 방 법

- 시민감사옴부즈만에 의한 조정·중재
- 민원배심법정을 통한 조정·중재(시민배심원 참여, 재판에 준한 심리 중재)

○ 배심원단 구성 (7인 이내)

- 시민감사옴부즈만, 시민참여옴부즈만, 시민·전문가(변호사 등)

○ 활동실적: 12건 20회 (인용 등 7건, 기각 3건, 진행중 2건)

- ○○구 ○○○오페라하우스 개선공사 공사대금 지급 요청 (조정·중재)
- ○○공사의 장기전세 임대주택 계약 해지 이의 (인용)
- 건축물 대장상 위반건축물 표시 삭제 요청 (인용)
- 지하철 역사 내 안경업소 개설 등록 요청 (인용) 등

3 현장 생활민원의 신속한 처리로 시민불편 해소

○ 생활민원 제기 및 처리실적

- 제기경로: 120다산콜 센터, 응답소 (인터넷, SNS, 모바일 앱)
- 민원건수: 총 1,219,764건 (1일 평균 3,341건)
※ 교통, 도로, 청소, 가로정비 등 12개 분야 생활불편 민원
- 처리실적: 처리 99.97%, 미처리 0.03% (※ 예산문제로 추후 처리 등)

(단위: 건, %)

구분	합계	교통	도로	청소	주택 건축	치수 방재	가로 정비	보건	공원 녹지	환경	기타 불편
접수	1,219,764 (100)	625,272 (51.3)	62,640 (5.1)	110,352 (9.0)	18,306 (1.5)	10,768 (0.9)	141,998 (11.6)	30,992 (2.5)	10,456 (0.9)	56,816 (4.7)	152,164 (12.5)

○ 「현장민원 살피미」 운영 및 상시 모니터링 체계 구축

- 구성인원: 25개 구청 2,196명 (자치구당 평균 88명)
- 활동방법: 일상생활 중 시민불편사항을 스마트폰을 이용하여 신고
- 운영실적: 도로, 보도 파손 등 시민불편사항 149,964건 적출, 해소
※ 살피미 1인당 평균 68.3건 (월 5.7건 정도)

4 민원처리실태 점검으로 실효성 제고 (2회)

- 점검대상: 시 본청 및 산하기관 처리 유기한 민원 총 46,340건
(’17년 상반기 27,877건, ’17년 하반기 18,463건)

- 중점 점검사항: 처리기간 준수 등 적정여부, 수범·개선사례 발굴 등

- 점검결과: 기한내 적정 처리 45,354건(97.9%), 부적정 처리 986건(2.1%)

〈 주요 부적정 처리 사유 〉

- ▶ 처리부서 지정 지연, 민원배분 담당자의 업무 미숙으로 민원처리 기한 경과
- ▶ 인사이동 또는 담당자 교육·휴가시 인수인계 미흡으로 민원처리 지연
- ▶ 민원처리 및 민원인 응대 요령 미숙으로 불필요한 민원발생 등

➡ 민원지연처리자 신분상 조치: 16명(훈계 4, 주의 12)

- 수범사례(7건), 제도개선사례(1건) 발굴 ⇒ 시장표창(8명)

- 사유지가 주차단속구역으로 지정되어 주차단속 요구 주민과 주차 금지선 해제 요구 주민 간 분쟁을 민원조정위원회 중재로 해소 (강동구)
- 아파트입주자대표 선출관련 입주자대표와 비상대책위간 분쟁 해결 (광진구)
- 재개발 지역의 송과상운 차고지 관련 문제 해결 (도시교통본부) 등

주요 민원처리 사례

① ○○○오페라하우스 개선공사 공사대금 지급 요청 (민원배심법정)

- ○○구 관급공사 현장에서 사망사고가 발생하자, ○○구가 우선 유족보상금을 지급한 후, 민원인(시공사)에게 지급할 공사대금과 유족보상금 간 상계처리 하려고 하자 이의 부당성 시정 요구

➡ 유족보상금 중 민원인(시공사) 부담금을 합리적 수준으로 협의·조정, ○○구로 하여금 민원인의 공사대금을 즉시 지급하도록 권고

② 서울시 ○○○○센터 환수금 반환 요청 (민원배심법정)

- 보조금으로 인건비를 지급하여 보조금 반환명령을 받은 8개 ○○○○센터 중 1개 센터가 소송을 제기하여 승소하자, 동일한 사유로 7개 센터가 환수금 반환 요청

➡ 8개 센터의 보조금 반환명령이 내용적으로 동일하므로 직권 취소 등을 통해 기 납부된 환수금을 민원인들에게 반환하도록 권고

③ ○○공사의 장기전세 임대주택 계약 해지에 대한 이의 (민원배심법정)

- 부동산 보유기준 초과로 임대차계약 해지 통보를 받은 민원인은 자신이 보유한 상가건물이 지나치게 높게 평가되었으므로 임대차계약 해지가 부당하다고 주장

➡ 민원인 보유 부동산(상가건물)이 높은 공실율을 보이고 있고, 이에 따라 '17.6월 민원인 건물의 시가표준액이 20% 감액 조정되었음을 고려, '16년도 민원인 보유 부동산의 총 가액을 다시 산정하여 계약해지 여부를 재검토하도록 권고

④ 건축물 대장상 위반건축물 표시 삭제 요청 (민원배심법정)

- 민원인이 건축법상 업무시설에서 위락시설인 댄스스포츠학원을 운영하여 무단 용도변경 했다는 이유로 건축물대장에 위반건축물로 표시된 것의 시정요구

➡ 댄스스포츠학원이 건축법상 유흥주점과 같은 위락시설이라고 단정할 수 없으므로, 해당 건축물의 건축물대장상 위반건축물 표시를 삭제할 것을 권고

주요 민원처리 사례

⑤ ○○공사 장기전세주택 임대차계약 해지 철회 요청 (민원배심법정)

- 장기전세주택 임대차계약기간 중 다른 주택 소유로 임대차계약 해지 통보에 대해 공공주택특별법령에서 정하는 다른 주택 소유의 예외에 해당한다며 시정요구

➡ 전용면적 85㎡초과 임대주택 입주자의 경우 다른 주택 소유에 따른 임대차계약 해지의 예외 사유로 규정되어 있고, 민원인이 갱신된 임대차계약기간 동안만의 거주를 요청하므로 갱신된 임대차기간 만료일까지 명도기한을 유예할 것을 원고

⑥ 지하철 역사 내 안경업소 개설등록 요청 (민원배심법정)

- 도시철도 역사 내 안경업소 개설 등록 신청에 대해 건축물대장이 생성되지 않아 용도 확인이 불가하다는 이유로 등록을 거부하는 것은 부당하다며 시정요구

➡ 도시철도 역사 내 근린생활시설이 도시철도시설에 포함되고, 관련법령에도 건축물대장 등재여부에 관한 제한규정이 없으므로 개설등록을 받아주도록 원고

⑦ 사유지 도로의 주차단속 및 도로점용 행정처리 불만

- 민원인의 사유지 도로에 주변상가에서 임의로 주차선을 구획하여 불법주차하고 또한 공동사용 진출입로의 도로점용료를 단독 부담하게 하는 형평성 문제 제기

➡ 사유지 도로에 임의로 설치된 주차선 제거, 교통소통 지장 시 주차 단속 실시, 공동사용 진출입로 도로점용료 공동 부과 등 시정 원고

⑧ ○○○○박물관(4D 영상관) 안전수칙 미준수 관련 민원

- 정원 외 추가 입장으로 사전에 예약한 민원인이 특수안경 없이 계단에서 관람하는 등 피해 발생, 관리 감독 공무원의 징계 요구

➡ 4D 영상관의 특성과 비상대피 등 안전 위험을 감안, '정원외 입장' 을 허용하는 4D 영상관 운영수칙 개선 원고, 관제 직원에 대한 교육 강화 조치

주요 민원처리 사례

9 거주자우선주차구획 내 주차단속 업무 처리 부적정 관련 민원

- 거주자우선주차구획에서 주차 단속된 차량에 대해 부정 주차요금을 과다하게 부과하고, 주차요금 감면대상에 대한 사전안내 없이 일반요금 징수의 부당성 시정 요구

➡ 거주자우선주차구획내 부정주차시 주차시간 산정 기준을 명시하도록 ‘주차장 설치 및 관리조례’ 개정 요청, 주차요금 감면사항 사전 안내토록 시정 원고

10 상수도 누수복구 공사시 가정하수관 파손 관련 민원

- 상수도 누수복구 공사를 하면서 민원인의 가정하수관을 파손하여 오수가 역류하는 피해를 입었다며 피해 배상을 요구하였으나 민원을 접수한 ○○구는 소극적으로 대응

➡ 시공사가 공사 과정에서 민원인의 가정하수관을 파손시키고도 원상복구하지 않은 사실을 확인, 발주기관인 ○○수도사업소에서 책임지고 원상복구 및 배상을 해 주도록 원고

11 직업소개사업자를 통한 부당한 임금 지급관련 민원

- 직업소개사업자를 통해 구인업체와 일당 임금계약을 하였으나, 직업소개사업자로부터 임금을 부당하게 착취당했다고 하면서 이에 대해 처벌 요구

➡ 직업소개사업자의 구직접수 및 직업소개대장의 기재항목 누락 등 관련 규정 위반에 대해 직업안정법에 따라 행정처분하고, 무등록 직업소개사업자에 대해서는 고발 조치하도록 통보

12 서울 ○○시장 담당자 징계 및 위탁업체 교체요구 관련 민원

- 서울 ○○시장 빈 점포 입주자 면접시험 시 면접위원 수를 당초 공고와 다르게 부당하게 축소 변경한 담당자 징계 및 점포관리 위탁업체 교체 요구

➡ 점포임대차계약 적격자심의위원회 운영 부적정에 대해 관련자 주의 촉구 및 특별교육 조치

2. 주민(시민)감사 청구사항 등에 대한 감사

☐ 감사 접수 및 처리 실적

(단위: 건)

구분	대상			처리현황				
	계	'17년 접수	'16년 이월	계	완료	감사중	서명중	각하 등
계	19	15	4	19	11	1	3	4
주민감사	11	9	2	11	5	1	2	3
시민감사	4	4	-	4	2	-	1	1
직권감사 등	4	2	2	4	4	-	-	-

〈 감사결과 조치 〉

(단위: 건)

계	행정상 조치					신분상 조치					재정상 환 수
	소계	시정·권고	주의요구	통보	의견표명	소계	징계	훈계 등	기관경고	기관주의	
39	32	11	6	5	10	4	-	-	2	2	3 (7,247천원)

☐ 실태분석 및 평가

- '17년 감사는 총 19건(전년도 이월 4건 포함)을 접수·처리하여 전년도 13건에 비하여 크게 증가
 - 이중 주민감사 등 청구에 의한 감사가 '16년도 11건보다 4건 많은 15건으로, 이는 적극적인 제도 홍보 및 위원회의 인지도 제고 결과로 판단됨
 - 또한 공공사업 감시활동과 고충민원 조사·처리 과정에서 직권감사 사항을 적극 발굴, 감사하여 시정의 공정성·투명성 제고에 기여함 (4건 감사)
- 감사청구 내용별로는 재개발·재건축, 노점상 철거 등 주민의 재산권 및 생계와 직결되는 분야의 주민감사 청구가 증가 추세

(단위: 건)

계	재개발·재건축	노점상 철거	시설 운영	공무국외여행	보조금 관련	기타
19	6	3	5	3	1	1

- 감사결과 위법·부당성은 없더라도 이해당사자의 원만한 노력을 촉구하는 의견표명을 병행하여 민원을 적극적으로 해결하도록 독려하는 효과를 거둬

주요 감사 사례

① 구로구 오류시장 정비사업 추진 관련 감사요구 (주민감사)

- 시장 정비사업 추진 과정에서 법정 동의자 수 확보를 위해 지분 쪼개기 등 편법 동원, 공무원의 개발세력 비호 등으로 주민피해 주장

➡ 시장정비사업 승인 신청에 필요한 법정 동의자 수 요건 충족여부 재검토, 향후 유사사례가 재발하지 않도록 제도개선 권고

② 동작구 이수역 주변 노점상 강제철거 관련 감사요구 (주민감사)

- 노점상 철거시 안전사고 위험에 대비하지 않고, 현장책임자의 증표 미제시, 식재료 등 개인재산 훼손으로 인한 피해 발생 등 주장

➡ 행정대집행 책임자의 증표 미제시, 수거한 적치물 목록 미공고 등에 대해 기관주의 및 관련직원 교육토록 조치,
아울러 향후 행정대집행시 안전성 확보 대책, 대화와 소통을 통한 근본적 상생대책 방안 강구 노력 등 의견표명

③ 마포구 아현포장마차 행정대집행 관련 감사요구 (주민감사)

- 행정대집행 과정에서 이해관계인의 의견을 충분히 반영하지 않았고, 철거 대집행 영장 발급 부적정 등 행정대집행 절차의 문제점 주장

➡ 행정대집행 제고처분시 행정절차법상 사전통지절차 누락, 사무전결 처리규칙을 위반하여 대집행 영장 발부 등에 대해 기관경고,
아울러 향후 유사 행정을 함에 있어 사회적 약자의 생계기반과 관련된 적극적 대책 마련 등 의견표명

④ 사회복지위탁시설 식자재 납품업체 선정 관련 (직권감사)

- 사회복지위탁시설 식자재 납품업체 선정계약 시 입찰공고 기간 미준수, 식자재납품업체로부터 후원금품 수수 등 문제점이 발견되어 직권감사 실시

➡ 식자재 납품업체 선정시 계약관련 규정 준수방안 마련, 후원금품 관리 투명성 확보 방안 마련, 식자재납품업체로부터 후원금품을 받는 행위에 대한 지침 마련 권고

주요 감사 사례

⑤ 서울품물시장 운영 및 활성화 사업 관련 (직권감사)

- 수탁사업자인 품물시장 활성화 사업단장이 서울시의 다른 사업에 관여 등 중복수행으로 위탁업무 추진 미흡, 사업단 운영위원회 관리 소홀 등의 문제점이 발견되어 직권감사 실시
- ➡ 활성화사업단 재계약시 사업수행 평가결과 미반영, 마스터플랜 연구용역 관리 부적정 등 관리 감독 소홀함에 대해 기관주의, 수탁사업자가 다른 과업 중복수행으로 위탁업무를 소홀히 하는 일이 없도록 민간위탁 총괄부서에 제도개선 요청

⑥ ○○○ 자활주거복지센터 비리 관련 (직권감사)

- ‘○○○ 자활주거복지센터’ 관련 민원 검토 과정에서 식자재 구매 등 보조금 집행, 자격증 미소지자 직원 채용 등 운영상 문제점이 발견되어 직권감사 실시
- ➡ 시설 입퇴소 허위 기재로 임대주택 신청자격 부당 취득 및 임대주택 입주자 선정절차 미이행에 대해 시정요구, 시설입소 허위 기재에 따른 보조금 부당 수령에 대해 환수(5,541천원) 등

⑦ 강남구의회 공무국외여행 결과보고서 표절 관련 (주민감사)

- 공무국외여행이 관광성 연수에 해당하고 여행 결과보고서도 표절한 것으로 해당 의원들의 연수비용 환수 조치 요구
- ➡ 항공권 구입 및 현지 교통비 등 예산 집행 부적정과 공무국외여행 결과보고서 작성 부적정에 대해 주의 조치, 부당지급 일비 환수(1,454천원), 공무국외여행 경비 지급 및 정산의 투명성 제고방안 마련 등 의견표명

⑧ 서초구의회 공무국외여행 결과보고서 표절 관련 (주민감사)

- 다른 자치구 의회 공무국외여행 결과보고서 내용을 표절하고 공무국외여행이 외유성 여행에 해당된다며 감사 청구
- ➡ 공무국외여행 결과보고서 내용을 출처 없이 인용한 것과 GTR 비교전적 없이 항공권 구매 및 열차운임 실비 미정산에 대해 주의 조치, 과다 지급된 여비 환수(252천원) 등

주요 감사 사례

9 서울주택도시공사의 임대아파트 업무처리 관련 (시민감사)

- 아파트 공용부 하자 등에 대해 보수 요구하였으나 부실 처리한 것과 아파트 관리업무에 대해 서울주택도시공사의 과도한 간섭 등 감사 청구
- ➡ 하자보수요구 일부분서를 접수하지 않고 처리한 점과 하자내용을 시설물관리 정보시스템(FMIS)에 등록·관리하지 않은 점 등 하자 관련 업무처리 부적정에 대해 기관경고, 체계적 하자처리 등을 위해 하자업무 관련 총괄부서 운영 등 개선 원고

10 구청장기 동호인체육대회 보조금 차등지원 관련 (주민감사)

- 동호회 종목별 생활체육행사 보조금을 당초 예산 편성 기준을 위반하여 특정 동호회에 증액 지원하는 등 보조금 집행상 문제점과 공무원 중립의무 위반에 대하여 감사 청구 (감사진행중)

11 2016·2017년 ○○구의회 공무국외여행 관련 (주민감사)

- 2016년도 및 2017년도 ○○구의회 공무국외여행 2건이 수행계획 및 심의 과정, 예산집행, 결과보고 및 공표의 전 과정에서 불투명하고 불성실하게 처리되어 감사 청구 (연명부 서명요청 중)

12 ○○구 ○○시장 시설현대화 추진사업 관련 (주민감사)

- ○○시장 시설현대화사업의 내역(상가 LED전등 교체비용 등)에 대한 충분한 검토 없이 보조금이 지급되어 부적정하다고 감사 청구 (연명부 서명요청 중)

13 도시계획시설(○○○근린공원) 단계별 집행계획 부적정 관련 (시민감사)

- 2020년 6월 30일까지 도시계획시설사업 미 시행 시 자동으로 실효됨에도, 총 사업비의 88.6%를 2021년 이후에 집행하도록 계획되어 있어 개인의 재산권 침해 가능성이 있다고 하면서 감사 청구 (연서 보정요청 중: 2018. 2. 2.까지)

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

☐ 2017년도 중점 감시대상

○ 선정 기준

- 시 역점사업, 시의회 관심사업, 언론 주목사업
- 전년 중점 관리대상 사업 중 지속감시가 필요한 사업 등
- ※ 감시대상 선정과정에서 시민단체(흥사단 등)의 의견수렴 반영(8건)

○ 목 표: 대상사업 1,244건 중 314건 선정

(단위: 건)

계	현장감시	입회활동	비 고
314	164	150	

○ 감시활동: 사업의 투명성, 공정성에 중점

- ※ 현장 감시: 발주·입찰·낙찰·계약체결·이행 과정에 대한 관련서류 열람 및 현장확인
- ※ 입회 활동: 공공사업의 업체선정 및 계약과정에 대하여 입회(참관)

☐ 2017년 활동실적

○ 활동 실적: 412건 (현장 감시활동 164건, 입회활동 248건)

○ 조치 실적: 159건 (시정권고 49건, 현지시정 110건)

(단위: 건)

구 분	목표	활 동 실 적						조 치 실 적		
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	시정권고	현지시정
계	314	412	40	238	56	49	29	159	49	110
현장감시	164	164	37	58	13	31	25	109	47	62
입회활동	150	248	3	180	43	18	4	50	2	48

주요 공공사업 감시활동 사례

① 빅데이터 활용 미래도시 기반구축 보조금 사업 (서울디지털재단)

- 도시환경, 개발, 교통 등의 문제를 빅데이터를 기반으로 해결해서 글로벌 도시 도약을 도모하는 사업 취지 고려, 서울시 공무원의 빅데이터에 대한 이해와 활용능력 제고를 위한 교육 필요성

➡ 서울시 공무원을 대상으로 한 교육과정 개설 권고

② 마을공동체 종합지원센터 운영 위탁사업 (지역공동체담당관)

- 주민 화합과 소통을 목적으로 하고 있는 마을공동체 사업의 효과성이 미미하고 단기사업으로 그칠 우려가 있어 지속가능한 발전을 위해 지금까지의 실적과 경험을 바탕으로 이론화·체계화 연구 필요성

➡ 학제 및 전문연구기관과의 협력체제 구축 권고

③ 서울시립대 100주년 기념 시민문화교육관 건립공사 (서울시립대학교)

- 공사중 발생한 발파암에 대해서는 이를 매각하여 세입조치 하여야 하나 설계변경을 통해 공사비에서 감액조치(43백만원)

➡ 향후 발생하는 발파암에 대해서는 반드시 별도 매각 후 세입조치하도록 주의 조치

④ 모두의학교 리모델링공사 건설사업관리용역 (도시기반시설본부 건축부)

- 기존 학교 건물을 평생교육시설로 활용하기 위한 시설물 리모델링 사업 과정에서 건설사업관리용역 업무수행 및 주방 환기시스템·배수처리 등 시공하자 내용 지적

➡ 현장점검 지적사항 및 개선요청 사항을 발주부서에 시설물 인계전까지 보완토록 시정권고

⑤ 2017년 노면하부 동공탐사용역 사업 (도로관리과)

- 제안서 평가시 평가항목별 점수의 최저점을 평가항목 배점의 60%이상으로 부여하도록 하고 있는데도 그 이하로도 평가할 수 있도록 제안요청서 작성

➡ 제안서 평가관련 규정에 맞도록 평가방안 시정 권고

주요 공공사업 감시활동 사례

⑥ 서울역 일대 도시재생사업 앵커시설 조성 (공공재생과)

- 예산을 투입해 매입완료 했거나 매입 추진중인 도시재생사업 앵커시설 (공동이용시설)의 활용방안이 마련되어 있지 않아 사업추진 차질 우려

➡ 도시재생사업의 원활한 수행을 위해 지역실정에 맞는 구체적인 활용방안 조속 마련 권고

⑦ 2017 서울도시건축비엔날레 행사홍보 (서울디자인재단)

- 비엔날레 행사 참여율이 저조함에 따라 운영 홍보업체가 당초 제안한 방송홍보, 보도 등을 성실히 이행토록 촉구 필요

➡ 홍보운영업체에 행사홍보 제안사항의 성실한 이행을 요구하는 등 적극적 홍보방안 강구 권고

⑧ 서울시립미술관 전시관 안내지킴이 용역사업 (서울시립미술관)

- 용역 계약상대자가 계약 특수조건에 따른 손해배상책임보험 가입사실 증명서를 계약체결 후 9개월이 지난 시점까지 제출하지 않고 있는데도 아무런 조치없이 방치

➡ 보험가입사실 증명서 제출 확인 등 계약관리 철저토록 시정권고

⑨ 운수종사자 연수기관 운영 및 교육 개선 보조금사업 (택시물류과)

- 보수교육 및 연수기관 운영 개선방안을 마련하고도 시행하지 않고 있고, 사업계획 수립관련 실태분석이 현실성 없으며, 성과평가 등을 통한 보조금 집행의 적정성 확보와 교육성과에 대한 검증 필요

➡ 명확한 실태 분석과 사업 평가를 통해 현실성 있는 사업계획을 수립·시행하고 보조금 사업의 내실화와 교육성과가 제고될 수 있도록 시정권고

주요 공공사업 감시활동 사례

10 왕궁수문장 교대의식 재현 사업 (역사문화재과)

- 입찰참가자격의 과도한 제한(최근 3년간 국가, 지자체 등에서 시행완료한 단일 행사로 3억원 이상 행사실적이 있는 업체)과 사업시행 중 물적 손해에 대한 대책마련 필요

➡ 공고문 및 제안요청서의 입찰참가자격 완화, 손해배상보증보험 등 손해담보 방안에 관하여 검토하도록 시정권고

11 서울시 정신건강증진센터 운영 위탁사업 (보건의료정책과)

- 위탁관리비를 평가 없이 매년 수탁법인에 지급하는 것에 대한 재검토 필요성, 인테리어 공사시 설계변경 없이 준공 처리되어 공사비 과다지급 등

➡ 위탁관리비 지급 타당성 검토 후 적절한 관리방안 마련, 과다지급된 공사비 환수

12 노인여가복지시설 운영 위탁사업 (인생이모작지원과)

- 노인종합복지관 인사위원회가 내부직원으로만 구성되어 채용, 승진 등 인사의 공정성 문제 제기

➡ 인사위원회 위원 구성 시 외부전문가 참여하도록 권고

13 서울시 자살예방센터 운영사업 (보건의료정책과)

- 수탁법인에 위탁관리비 지급의 타당성 검토나 평가가 이루어지지 않고 매년 위탁관리비를 지급하고 있어 관리비 운영에 대한 방안마련 필요

➡ 위탁관리비 지급의 타당성 검토 등 관리비 운영방안 마련 권고

14 저소득환자 공동간병인 위탁사업 (서북병원)

- 유료간병인 업체 선정 시 제안서평가위원을 내부위원으로만 구성하여 업체 선정의 공정성 저해 지적

➡ 제안서평가위원 구성 시 외부위원 포함 등 제안서 평가의 공정성 및 객관성 확보 방안 마련 권고

4. 위원회 홍보 및 업무추진 역량 강화

1 위원회 인지도 제고를 위한 다양한 홍보 활동 전개

□ 출범 1주년 계기 특별 홍보

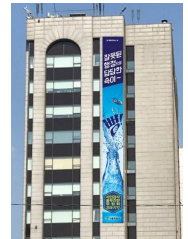
- 대중매체(TBS 및 YTN 라디오) 방송 인터뷰 (2월)
 - TBS 라디오 「서울속으로 황원찬입니다」 위원장 출연 ('17. 2. 1.)
 - YTN 라디오 「수도권투데이」 시민감사옴부즈만 출연 ('17. 2. 8.)
 - TBS TV 「시시각각」 위원장 인터뷰 ('17. 2. 24.)
 - 위원회 인지도 여론조사 의견 수렴 (2월)
 - 조사대상: 서울시 온라인 여론조사 패널(총 10,800명) 대상 (5일간)
 - 조사내용: 시민감사옴부즈만위원회 인지도 및 이용만족도, 기존 사업 및 신규사업 우선순위, 활동평가 등
 - 조사결과: 총 2,827명 참여(남성 56.2%, 여성 43.8%), 위원회 운영 인지도는 69.6%, 이용업무 만족도는 81.1%
- ※ 옴부즈만 제도 인지도: 85.3%, 옴부즈만 제도 필요성: 92.9%

□ 시민참여 및 다중 이용시설 등을 통한 홍보

- 위원회 홍보 포스터 공모전 개최 (2월)
 - 총 36인(팀) 45점 출품, 우수작품 5점 선정
- 위원회 홍보 포스터 지하철 전동차내 게시 (8월)
 - '시민의 작은소리에도 귀기울이겠습니다', 7호선 448면(8.14.)



- **시민점점 민간기관 협업, 홍보 리플릿 비치** (6월)
 - 서울시내 우리은행 지점 369개소, 5,000부
- **2017 함께서울 정책박람회 연계프로그램 참여·홍보** (7.7.)
- **청사 외벽(청계별관) 홍보용 현수막 제작 및 게시** (8월)
 - 위원회 기능을 알리고 시민의 관심을 촉구하는 문구 선정 (잘못된 행정으로 답답한 속이 땡!)
- **시청사 전광판 등(100여곳) 활용, 홍보문구 표출: 3회**
 - 불합리한 행정처분 상담, 시민감사옴부즈만위원회 ☎ (02)2133-7777



□ **서민층, 관심층 대상 맞춤형 홍보**

- **스토리텔링 홍보 웹툰(‘도와줘요~옴부즈만!’) 제작**
 - 시민권익구제 사례를 시민이 공감, 이해하기 쉬운 웹툰으로 제작·배포
 - 고충민원편(5월), 감사편(7월), 공공감시편(9월), 민원배심법정편(11월)
- **현장 순회 홍보** (‘찾아가는 시청트럭’ 병행) (5월~10월)
 - 실적: 6회 (매월 마지막주 화요일, 13:30~16:00)
 - 내용: 지하철역, 공원 등 유동인구가 많은 지역에 찾아가 고충 상담 및 위원회 홍보



- **시내버스 영상매체(YAP TV)활용 위원회 홍보** (10월~11월)
 - 대상 버스노선: 6개 노선(123대)
 - 송출기간: ’17.10.11.(수)~11.10.(금), 1일 100회이상, 1개월간

2 위원회 업무추진 역량 강화

☐ 업무 효율성 제고를 위한 자체 조직개편 (1월)

- 위원회 3대 기능을 각 팀에 골고루 배분, 업무의 시너지 효과 및 직원사기 앙양
- 팀별 전담옴부즈만 지정, 밀착 지원으로 옴부즈만의 원활한 활동 및 팀플레이 효과 발휘

☐ 위원회 직원 역량 강화 및 발전방안 모색

- 옴부즈만 및 전직원 참여 워크숍 개최 (2회: 4월, 9월)
 - 고충민원 직접조사 및 주민(시민)감사 우수사례 발표 및 기법 공유 등
- 직무능력 강화를 위한 옴부즈만 합동 워크숍 개최 (2회: 3월, 10월)
 - 2017 공공사업 감시·입회 활동계획, 고충민원 처리 및 감사요령 등
- 시, 자치구, 출연기관 고충민원 담당 역량강화 교육 (2회: 4월, 11월)
 - 고충민원 조사 처리요령, 악성·고질민원에 대한 응대자세와 해결방법 제시 등
- 선진국가 옴부즈만(스웨덴 등) 제도 운영사례 비교를 위한 해외시찰 (9월)

☐ 시민참여옴부즈만 개편 및 참여 활성화

- 시민참여옴부즈만 개편 및 보강: 6개 분과, 총 35명('16년 11명, '17년 24명)
 - 여성복지, 산업경제·환경, 도시안전, 도시교통·계획, 교육문화, 일반행정
 - ※ 임기 및 근무형태: 위촉일로부터 2년, 비상근 명예직
 - ※ 기능 및 역할: 공공사업 감시·입회 자문 및 감사·조사 활동 참여 등
- 분과별 토론회 등을 통한 시민참여옴부즈만 전문성 강화 (3월, 6월)
 - 분과별 감시 및 입회활동 사례발표 공유, 감시활동 개선방안 마련 등

IV. 향후 계획

☐ 고충민원 조사·처리과정에서 시민감사옴부즈만 역할 확대

- 중요 고충민원에 대한 옴부즈만의 조사·처리 참여 활성화
 - 여러 기관이 관련되거나, 파급력이 클 것으로 예상되는 민원의 경우 가급적 옴부즈만이 직접 처리
- 시민감사옴부즈만의 민원 현장방문, 조정·중재 등 해결노력 강화
 - ‘찾아가는 시민감사옴부즈만’ 적극 운영, 현장의 소리 경청

☐ 민원 조정·중재 역할 강화

- 조정·중재 민원 과제의 적극 발굴
 - 민원인과 처리기관과의 조정의 여지가 있는 사안은 적극적 조정·중재 추진
- 조정·중재에 대한 신뢰성 제고 및 홍보 강화
 - 관련분야 전문가 및 경험자들로 민원배심법정 배심원 인력풀 개선
 - 공개 민원배심법정 시범 운영, 조정·중재 사례 중심의 스토리텔링 홍보 등

☐ 주민(시민)감사 및 직권감사 활성화

- 시민단체와의 협력 강화 등 다양한 채널을 통한 감사청구 활성화
- 공공사업 감시, 고충민원 처리과정에서 직권감사 사항 적극 발굴
- 감사 절차의 신속한 진행으로 시의성 확보
 - 청구인 명부 조기 제출 시 감사절차가 단축될 수 있음을 적극적으로 안내

☐ 공공사업 감시·평가 활성화

- 「선택과 집중」의 원칙하에 중요도가 높고 파급력이 큰 분야 우선 추진
- 전문성 있는 시민참여옴부즈만의 참여를 활성화하여 사업 효과성 제고
 - 입회 위주에서 현장 감시활동, 주민(시민)감사, 고충민원 조사 등 참여 확대
 - 월 1회 이상 시정관련 의견제시 등 최대한 참여 기회를 보장하고 편의 제공