

시민고충처리위원회 고충민원 처리사례 (시정권고)

□ 민원 제목 : 통장선정 관련 조례 개정 및 직원 조사

□ 신청 원인

- ○○구 ○○동 (제14통) 통장 선정 과정에서 통장 후보 신청서 항목 중 해당 통 반장 2명 이상의 추천 또는 해당 통 세대주 10세대 이상 추천을 받도록 한 것은 전에 통장을 지냈던 신청자에 비해서 신규 신청자에게 불공평한 사항으로 해당 추천인 항목의 근거 규정인 조례 개정 요청
- ○○구 조례에는 통장선정위원회를 구성하여 통장을 선정하도록 되어있는데 ○○동주민센터는 동장 1인이 후보자(민원인)를 면접심사 하였고 이에 민원을 제기하자 면접심사는 블라인드 방식이었다고 답변한 담당 공무원과 임의적으로 통장을 선정한 동장에 대해 조례 위반 행위 조사 요청

□ 피신청인 등의 주장

< 구청 자치행정과 >

- ○○구 16개동에 확인한 결과 각 동주민센터에서는 통장 위촉시 통장위촉심사위원회를 구성하였고, 통장후보자의 심사는 필요한 경우에 후보자의 의견을 청취할 수 있도록 규정되어 있어 관련 규정 및 절차에 의하여 동장이 해당 면접을 진행한 것으로 판단됨
- 또한 통장이 되고자 하는 사람은 공고 기간중에 해당 통의 반장 2명 이상 또는 해당 통 세대주 10명 이상의 추천을 받아야 한다고 규정되어 있지만, 해당 규정이 불합리하다고 제기하신 민원 사항에 대해 충분히 공감하며 타 사례 및 의견 수렴 등 종합적으로 검토하여 개선하도록 노력하겠음

< 구청 ○○동주민센터 >

- ○○동 제14통 통장 모집은 「○○구 통·반 설치 조례 시행규칙」에 따라 공고와 지원서 접수를 실시하였으며, 면접은 같은 조례 시행규칙에 근거하여 구성된 통장위촉심사위원회(총 5명)가 참여하여 진행되었으며 공정성을 확보하기 위해 동장을 제외한 위원과 면접자 사이에 가림막을 설치한 블라인드 방식으로 실시되었음
- 비록 면접자 시야에는 동장만 보이게 되어 단독 면접으로 오해하실 수 있으나, 실제로는 위원 전원이 배석하여 개별 채점을 진행하였고 평가 결과는 위원별 점수를 합산한 평균 점수로 결정됨

□ 사실관계

○ 통장 임명 관련 법령 및 자치법규

- 「지방자치법」 제7조 제5항에 '행정동에 그 지방자치단체의 조례로 정하는 바에 따라 통 등 하부조직을 둘 수 있다'라고 규정하고 있으며, 「지방자치법 시행령」 제81조에 '법 제7조제5항에 따른 행정동의 통에는 통장을 두고, 통장은 주민의 신망이 두터운 사람 중에서 해당 지방자치단체의 규칙으로 정하는 바에 따라 통장이 임명한다'라고 규정되어 있음
- 「서울특별시 ○○구 통·반 설치 조례」 제5조제3항에 '통·반장의 위촉에 관한 사항은 규칙으로 정한다'라고 규정하고 있고, 「서울특별시 ○○구 통·반 설치 조례 시행규칙」 제3조(후보자신청)제1항에 통장이 되고자 하는 사람은 공고기간 중 해당 통의 반장 2명 이상 또는 해당 통 세대주 10명 이상의 추천을 받도록 규정되어 있음
- 서울시 25개 자치구 조례 및 시행규칙 상에 통장 임명(위촉) 과정에서 추천을 받도록 규정한 자치구는 5곳이며 나머지 20곳은 관련 규정이 없음

○ 통장위촉심사위원 구성 및 실제 면접심사 참여 여부

- ○○동 14통 통장 선정과 관련하여 생산한 문서 '○○동 제14통장

공개 모집 계획’, ‘통장위촉심사위원회 구성 및 심의 계획’, 통장 후보자 심사표, 의결서 등을 확인한 결과 통장위촉심사위원회 5명(동장 포함)이 구성되어 면접심사에 참여한 것으로 판단됨

- 조사 기간 중 조사관이 통장위촉심사위원 4명 중 2명에게 유선 상으로 면접심사 참석 여부를 문의한 결과 모두 면접심사(블라인드 방식)에 참여한 사실이 있다고 답변함

□ 관계법령 등

- 「지방자치법」 제7조 및 시행령 제81조
- 「서울특별시 ○○구 통·반 설치 조례」 제5조
- 「서울특별시 ○○구 통·반 설치 조례 시행규칙」 제3조

□ 판단 및 결론

- 민원인이 주민센터에 반장 2명의 연락처를 문의하였으나 개인정보 보호를 위해 알려 줄 수 없다는 답변을 받았고, 추천인 항목이 신규 통장 후보자들에게는 전직 통장을 역임한 후보자에 비하여 불리한 과도한 진입장벽이 될 수 있으며 후보자들 간 추천인 확보 경쟁으로 발생 될 수 있는 주민 갈등도 예방하기 위하여 민원인의 요청은 타당성이 있다고 사료됨
- 통장위촉심사위원회가 구성되어 면접심사에 모두 참여한 것으로 위법 사항은 없는 것으로 판단되나, 사전에 면접심사 대상자들에게 면접방식에 대한 안내 및 설명을 충분히 하지 않아 불필요한 오해가 발생된 것으로 향후 업무 개선 필요
- 이에, 「서울특별시 ○○구 통·반 설치 조례 시행규칙」 제3조제1항 규정 개정 검토할 것을 “시정권고”하고, 향후 통장 선정과 관련하여 심사 과정 및 면접 방식 등에 대한 사전 안내를 더욱 철저히 할 것을 “의견표명” 함.

시민고충처리위원회 고충민원 처리사례 (의견표명)

□ 민원 제목 : 공공체육시설 예약시스템 개선 요구

□ 신청 원인

- 서울시 ○○○○이 위탁 운영하는 본건 ○○○○은 서울시민 모두가 공정하게 접근할 수 있도록 관리되어야 할 공공재인바, 매월 예약 오픈 일정에 대하여 명확한 사전 공지를 하지 않고 임의적으로 시스템을 개방하는 등 운영에 문제가 있음

□ 피신청인 등의 주장

- 본건 ○○○○은 매월 20일 전후로 예약을 진행하고 있으며 그로부터 약 3일 전에 예약 사전 공지를 하고 있음.
- 본건 ○○○○ 예약 관련 민원이 반복적으로 발생하여 사용·수익 허가를 받은 자¹⁾를 상대로 운영 개선 요구를 지속하였으나, 허가 조건에 세부 운영 방식과 관련한 명시된 내용이 없어 해당 사항에 대한 강제 및 미이행에 따른 제재가 어려운 실정으로, 현 수허가자의 허가 기간 종료 이후에는 관련 내용을 보완하여 신규 사업자를 선정할 예정임.

□ 사실관계

- 본건 ○○○○의 예약 방식
 - 본건 ○○○○ 관련 '공유재산 유상 사용·수익허가'의 '행정재산 사용·수익 허가조건 특약사항' 제9조 및 제11조에 따르면 본건 ○○○○ 운영은 서울시 공공서비스 예약 시스템의 선착순 예약제에 의하여 운영하도록 하고 있으며, 해당 서울시 공공서비스 예약 시스템에 접속하면 '예약 방법은 한 달 단위로 예약 접수 받고 있으며, 익월분 예약접수

1) 이하 '수허가자'라고 함.

는 공지사항을 통해 사전 안내 후 접수 개시'한다는 내용이 pop-up을 통하여 안내되고 있음.

○ 설정한 예약 접수 시간대의 문제점

- 2020. 6월 예약의 경우도 예약 접수 개시 시간을 새벽 02:30(A코트)와 새벽 02:36(B코트)로 진행한 사실이 확인됨.

○ 예약 이력 관련 문제점

- 피신청인으로부터 2025. 1월부터 5월까지의 기간 동안 본건 ○○○○의 최다 이용자 중 상위 10명의 총이용 횟수에 대한 자료를 받아 살펴본 결과 아래와 같은 사실을 확인함.

□ **관계법령 등**

- 「공유재산 및 물품관리법」
- 「서울특별시 공유재산 및 물품 관리 조례」
- 「서울시 공유재산조례 시행규칙」

□ **판단 및 결론**

○ 본건 ○○○○ 예약 시스템 운영 방식에 대한 조사 결과

- ○○○○ 수허가자의 경우 서울시 공공서비스 예약 시스템을 활용하여 예약제에 의한 운영으로 시민들에게 공정한 기회를 주는 것처럼 보이지만 예약 접수 일정을 부정기적으로 운영하거나 사전 공지를 하더라도 시민들 대다수가 통상적으로 활동하는 시간대에서 벗어나는 새벽 2시부터 3시 사이의 시간을 예약 접수 시간으로 공지하는 등으로 실질적으로는 시민의 공정한 시설 이용권이 침해되고 있다는 우려를 초래하는 운영을 하였고, 결국 이로 인하여 민원이 발생하기에 이름.

○ 과거 예약 이력에 대한 조사 결과

- 본건 ○○○○의 과거 예약 이력과 관련하여 사업 부서에 2025. 1월 부터 같은 해 5월까지 본건 ○○○○을 이용한 횟수가 많은 이용자 중 상위 10명의 총이용 횟수에 대한 자료를 요청하였던바, 소수의 이용자에게 과도한 이용 횟수가 나타남.
- 서울○○○○의 운영 가이드라인에 대한 조사 결과
 - 각 시설별 특성이나 운영 과정에서 발생하는 문제점 등을 종합적으로 고려하여 세부 내용은 시설의 설립 및 운영 목적에 부합하게 조정하여 나갈 필요성이 있음.
- 향후 예약 시스템의 개선 방안 검토 결과
 - 민원인이 본건 민원을 통하여 지적하고 있는 바와 같이 본건과 같은 공공체육시설은 이를 이용하기를 희망하는 시민 모두에게 공정한 이용 기회가 주어져야 한다는 측면에서는 공공서비스를 통한 예약 시스템뿐만 아니라 수허가자가 예약 시스템을 운용함에 있어서도 사용기간, 사용일, 시간 등 세부 사항에도 공정한 기준을 마련하여 이에 따라 투명한 시스템 운영이 이루어지도록 개선할 필요성은 있는 것으로 판단됨.
- 이에, 다수의 시민이 활동하는 시간대에 예약 접수를 개시하도록 수허가자(사용인)를 지도·감독할 것, 동일한 민원이 재발되는 경우 해당 수허가자의 부실 이행 이력을 향후 입찰에서 고려할 방안이 있는지 검토할 것, 본건 ○○○○의 신규 사업자 선정시 사용·수익 허가 조건에 공공서비스 예약 시스템 운영과 관련한 세부 사항을 보완할 것을 '의견표명'함.