

u1

2022년 국민권익위원회 청렴시민감사관 워크숍

동행·매력
특별서울

활동사례 발표

-서울시시민감사옴부즈만위원회-

2022. 7. 28.(목) 13:30-16:30

발표자: 전미희(서울시시민감사옴부즈만 위원)

목차

‘서울시시민감사옴부즈만위원회’는

1. 시민감사옴부즈만위원회 연역
2. 시민감사옴부즈만위원회 주요업무
3. 활동사례
 - 3-1. 감사(주민·시민)
 - 3-2. 고충민원
 - 3-3. 공공사업 감시활동(중점감시, 참관)
4. 위원회 활동계획

‘서울시시민감사옴부즈만위원회’는

- ▶ **시민의 입장**에서 행정을 감시하고 **시민의 권익을 보호**하는 기관입니다.
- ▶ 우리 위원회는 서울시와 자치구 사무에 대한 시민의 감사청구 사항을 감사하고, 공공사업 진행과정을 감시 평가하여 부조리를 차단·개선하며, 위법 부당한 행정처분으로 어려움을 겪고 있는 시민이 제기한 고충민원을 처리하고 있습니다.

* 「공공감사에 관한 법률」 제5조, 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조, 「지방자치법」 제21조 및 같은 법 시행령 제25조

1. 시민감사옴부즈만위원회 연역

- ▶ 1996. 1. 15. 시민감사청구제도 도입
- ▶ 2000. 5. 20. 「서울특별시 시민감사관 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제정
- ▶ 2002. 9. 15. '청렴계약옴부즈만' 운영
- ▶ 2008. 4. 3. 「서울특별시 시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 전부 개정
- 2015. 2. 시민감사옴부즈만위원회 운영 조례 제정 계획 수립
- 2015. 10. 8. 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제정
- 2016. 2. 4. 제1기 '시민감사옴부즈만위원회' 출범
- 2020. 3. 26. 「서울특별시 민원배심제 운영 조례」 제정
- 2020. 5. 18. 세계옴부즈만협회(IOI) 정회원 가입

2. 시민감사옴부즈만위원회의 주요업무



감사

- 시민·주민·직권감사 확대를 통한 신속한 행정개선
- 감사결과에 대한 만족도 및 감사의 수용성 제고



고충민원

- 고충민원의 적극적 처리 및 처리결과와 수준 향상
- 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화



공공사업 감시

- 중점감시 활동을 통한 공공사업 공정성·투명성 제고
- 참관감시 활동으로 계약상대자 선정의 공정성 제고



위원회 운영

- 위원회 인지도 제고로 시민 참여 확대 및 위상 강화
- 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

3. 활동사례

3-1. 감사(주민·시민)

3-2. 고충민원

3-3. 공공사업 감시활동(중점감시, 참관)

3-1. 감사(주민·시민)

□ 주민·시민·직권감사 개요

구 분	주민감사	시민감사
근 거	지방자치법 제21조 및 조례 제15조	조례 제12조부터 제14조
청구주체	18세 이상 주민 일정 수 이상의 연서 - 자치구 조례에서 정한 일정 수 (100~150명) 이상 주민의 연서	18세 이상 서울시민 50명 이상의 연서를 받은 대표자 - 상시구성원수 100명 이상의 시민사회단체의 대표자 (목적사업 유관 분야)
청구대상	자치구와 그 장의 권한에 속하는 사무처리가 법령 위반 및 공익을 현저히 해하는 사항	- 아래 기관 및 소속직원이 행한 사무 - 시 및 시 소속기관, 자치구 - 시 지방공사, 시 출자·출연기관 - 시 사무위탁기관, 보조금 수령단체

※ 직권감사: 공감법 제19조(자체감사계획의 수립·실시), 조례 제24조(직권감사)에 따라 고충민원 조사, 공공사업 감시활동 중 필요 시 감사 실시

3-1-1. 감사 접수 및 처리 현황(2022. 6. 기준)

- ◆ 주민감사 온라인 청구시스템 구축을 통한 감사청구 활성화
- ◆ 보도자료 배포 등 대시민 홍보 강화를 통한 감사 청구 촉진
- ◆ 감사·조사·감시활동 중 직권감사 사안 발굴 활성화

○ 감사접수 및 처리 현황

(단위: 건)

연 도	접수	감사완료				진행중			각하 등	비고 (다음연도 이월)
		소계	주민감사	시민감사	직권감사 등	소계	감사	청구절차		
2022.6.	11	5	2	2	1	3	1	2	3	
2021	18	11	4	5	2				2	5
2020	16	9	4	2	3				1	6

3-1-2. 감사 결과 처분

- ◆ 불합리한 행정제도로 인한 시민불편 해소 및 권익 향상에 중점
- ◆ 내·외부 전문가 참여 확대로 감사의 전문성과 신뢰도 향상에 기여

○ 감사결과 처분

(단위: 건/명)

합계	행정상 조치								신분상 조치			재정상 조치
	소계	시정 요구	기관 경고	기관 주의	개선 요구	권고	통보	의견 표명	소계	징계	훈계 등	회수 등
21	19	3	4	1	—	8	3	—	1	—	1	1 (108,940원)

3-1-3. 주요 ‘감사’ 사례

가. ○○구 「거리가게 운영 규정」 시행 등 관련 **주민감사** (신분상 주의, 시정요구)

나. 서울시 ○○○○지원센터 관련 **시의회 의회감사** (기관경고, 권고, 통보)

다. ○○구 ○○ 어린이집 운영 관리감독 등 관련 **주민감사** (시정 요구, 권고)

라. 서울시 공무원 장기국외훈련 관련 **시민감사** (부서경고, 권고)

마. ○○구 ○○동 「공공지원민간임대주택」 신축 관련 **시민감사** (권고, 통보)

3-2. 고충민원

- ◆ 위법 부당한 행정처분 등으로 접수된 고충민원의 직접조사 확대로 시민의 권익을 보호하고 민원처리 만족도 향상



3-2-1. 고충민원 처리 결과(2022. 6.기준)

▶ 고충민원 조치결과 (2022. 6. 현재)

- 민원 137건 을 조사처리하여, 조치가 필요한 23건의 민원에 대해 관계기관(부서)에 권고 47개, 의견표명 10개 등 총 57개 조치 요구하였음

연도	조사처리 민원	조치요구 민원	조치요구 내역		
			계	시정·개선권고	의견표명
2022	137건	23건	57개	47개	10개
2021	336건	61건	107개	91개	16개

※ 조사처리 : 직접조사, 확인회신, 직권감사 전환 등

※ 고충민원 접수처리 : 총계 2134건, 내부종결 74건, 이송 이첩(재분류 등) 1,923건

※ 내부종결: 소송, 수상 중인 사안, 반복민원, 민원취하 등 민원처리 실익이 없는 경우

3-2-2. 실태분석 및 평가

- ▶ 2022년 조사처리 건수는 137건으로 전년 동기 141건에 비해 감소(2.8%↓)
- ▶ 권고·의견표명 등 조치요구를 통해 시민권익 구제와 행정개선에 노력
 - 관계기관(부서)에 조치가 필요한 민원에 대해
23건, 57개(권고 47, 의견표명 10) 조치요구하였으며,
전년 동기 26건, 50개(권고 39, 의견표명 11)에 비해 소폭 증가 (14%↑)
- ▶ 고충민원 조사 중 직권감사(1건) 및 민원배심(1건) 발굴 및 전환 가능
 - ※ 「공감법」 제19조과 조례 제24조

3-2-3. 주요 ‘고충민원’ 처리 사례

- 가. 분뇨수집 운반업(정화조청소) 홍보물 발송비용 대납 시정 (권고)
- 나. 구청 직원 특근매식비 지급 절차 규정 위반 시정 (권고)
- 다. 공공임대 특별공급 선정방법 해석에 관한 명확한 지침 마련 (권고)
- 라. 구청이 건축물 중 일부의 사용을 금지한 공고 시정 (권고)
- 마. 용도변경한 시설물 운영 중지 및 개·보수 목적 사용토록 시정 (권고, 기관주의)
- 바. 집합건물 공용부분 무단증축 관리 시정 (의견표명)
- 사. 버스정보안내단말기 설치사업 분리 발주 권고사항 이행 촉구 (권고)
- 아. 생활폐기물 처리업체는 공개경쟁으로 선정하도록 개선 (권고)
- 자. 택시민원 처분 결정의 자문이 포함되도록 관련 조례 개정 (권고) 등

3-3. 공공사업 감시활동(중점감시, 참관)

◆ 시 역점사업, 시민 파급효과가 큰 사업 등을 선정하여 중점감시하고,

시민이 참여하는 참관활동으로 공공사업의 공정성과 투명성 확보

○ 감시·평가 대상

- 30억원 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 이상의 물품구매
- 기타 위탁사무, 보조금사업 등 필요시 위원회에서 의결로 결정한 사업

○ 감시·평가 내용

- 중점감시 : 발주·입찰·낙찰·계약체결 및 계약이행과정 등에 대하여 관련 서류 검토, 현장 확인 등 방법을 통한 감시활동
- 참관활동 : 계약상대자 선정(제안서·기술자평가, 적격자 심의, 작품심사 등) 과정에 참관하여 투명성 및 공정성 점검

◆ 시민참여옴부즈만 운영(6개분과에 소속되어 감시 및 참관 활동)

(※ 교육·문화/ 도시계획·교통/ 도시·안전/ 산업경제·환경/ 여성·복지/ 일반·행정)

3-3-1. 공공사업 '중점감시' 활동(2022. 6.기준)

○ 중점감시

- ◆ 시 역점사업, 시민 파급효과가 큰 사업 등을 선정하여 중점감시

(※ 중점감시활동 중 필요시 감사 전환)

(단위 : 사업 개, %)

구 분	중점감시 추진 현황					
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금
대상사업	1,306	198	387	265	254	202
선정 사업	121	23	14	10	47	27
(선정비율)	9.26	11.6	3.6	3.8	18.5	13.3
완료사업	32	8	3	1	19	1
(완료율)	26.4	34.8	21.4	10.0	40.4	3.7

3-3-2. 주요 '중점감시' 활동사례

- 가. 민간위탁 수수료 과다산정 시정 (위: 권)
- 나. 손해발생을 대비하더라도 제3자 보증인 요구는 지나친 요구 해당 시정 (보: 권고)
- 다. 노후한 마루바닥 보호매트 교체 필요 시정 (대위: 권고)
- 라. 협약서에 의한 '이행 약속서' 제출 미준수 시정 (대위: 권고)
- 마. 입찰참가자 제안서 평가결과 공개규정 미준수 시정 (용: 현지시정)
- 바. 차량대기시간 과다로 인한 피해사항 시정 (위: 의견표명)
- 사. 공유재산에 대한 손해보험 가입 규정 위반 시정 (위: 권고)
- 아. 공개모집 채용 규정 미준수 시정 (위: 권고)
- 자. 협약서 간인날인 보관 미준수 시정 (위: 권고)
- 차. 사무편람, 사업계획서 "시" 미승인 시정 (위: 권고)

3-3-3. 공공사업 '참관' 활동(2022. 6.기준)

○ 참관활동

◆ 시민이 참여(시민참여옴부즈만)하는 참관활동으로 공공사업의 공정성과 투명성 확보

- 계약상대자 선정과정에 290회 참관예상 목표를 설정하여 112회 참관을 완료하고,
의견표명 1건, 현지시정 6건 등 7건을 조치함

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연도	예상 참관 횟수	참관실적						조치실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견 표명	현지 시정
2022.6	290	112	9	71	12	19	1	7	—	1	6
2021	310	261	16	165	38	41	1	22	2	13	7

※ 시민참여옴부즈만(35명) 청렴계약 참관활동, 중점감시, 민원배심, 주민·시민감사, 직권감사 등 참여

3-3-4. 주요 ‘참관’ 활동사례

- 가. 참여한 전 업체가 업체식별정보를 노출함 (현지시정)
- 나. 평가위원 휴대폰 수거나 전원차단 조치 미흡 (현지시정)
- 다. 업체 발표 시간 및 질의응답 시간 준수 조치 미흡 (의견표명)
- 라. 참관자가 식별정보 비공개토록 현지조치 (현지시정)
- 마. 위원장 호선 이전에 위원장 좌석에 특정 위원이 미리 착석하였고
 그 위원이 위원장으로 호선됨 (현지시정)
- 바. 위원 제척 등에 관한 안내가 없어 안내토록 함 (현지시정)
- 사. 휴대폰 수거와 전원종료 조치가 되지 않음 (현지시정)

4. 위원회 활동계획

- ▶ 시민·주민·직권감사 활성화 및 내실화로 시민 권익보호 강화
- ▶ 위원회 누리집 운영을 통한 시민 접근성 향상 및 인지도 제고 강화
 - 다양한 매체 활용한 시민 생활밀착형 홍보 추진
 - 외부 기관과의 소통·교류를 통한 위상 제고 및 활성화
- ▶ 시민감사옴부즈만 위원 역량 강화를 위한 지원 프로그램 운영
- ▶ 외부 전문가의 참여 확대로 감사·조사·감시 기능 강화
 - 시민참여옴부즈만(35명)의 청렴계약 참관, 중점감시, 민원배심, 주민·시민감사, 직권감사 등 참여기회 확대 및 활성화
 - 감사·조사결과 신뢰도 제고를 위한 「법률자문단」구성·운영(2022. 7.)
- ▶ 세계옴부즈만협회(IOI) 활동을 통한 국제적 위상 제고
 - 위원회 구성, 감사·조사·감시 제도 소개 및 '21년 활동실적 등 등록

동행·매력
특별시 서울

감사합니다



서울특별시

시민감사옴부즈만위원회