



서울특별시
시민감사옴부즈만위원회

2020 연차보고서

시민의 눈으로 행정을 살피고,
시민의 마음으로 바로잡겠습니다.



서울특별시 시민감사옴부즈만위원회

2020 연차보고서

발간등록번호
51-6110000-002466-10

서울특별시
시민감사옴부즈만위원회

2020 연차보고서

시민의 눈으로 행정을 살피고,
시민의 마음으로 바로잡겠습니다.



비매품/무료



서울특별시



발간사



시민들이 더 활용할수록
더 좋은 서울시 시민감사옴부즈만위원회

저희 위원회의 존재 의미와 지향점을 담은 표현입니다.

그에 걸맞은 활동을 하기 위해 애썼던 2020년 연차보고서를 발간하였습니다.
시민들께 설명드리고자 만든 연차보고서인 만큼 위원회의 활동 내역을
세세히 담고자 노력하였습니다.

2020년 한 해 동안, 저희 위원회는 2건의 시민감사와 4건의 주민감사,
3건의 직권감사를 실시하였습니다. 이를 통해 65건의 행정상·신분상 처분을
내렸습니다. 또 311건의 고충민원을 직접처리하였으며, 그중 55건의 민원에
대해 88건의 권고와 의견표명 조치를 내렸습니다. 또 서울시가 진행한 121개의
공공사업에 대해 감시하여, 그중 52개 사업에 대해 104건의 권고와 의견표명 조치
등을 내렸습니다.

또 저희 위원회의 독자적인 인터넷 누리집(홈페이지)을 개설하였습니다.
저희 위원회를 알고자 하는 분들이 더 많은 정보를 편하게 얻을 수 있게
만들었습니다. 조례를 개정하여, 시민감사 청구권자의 자격을 18세 서울 시민과
외국인 주민께도 드렸습니다.

이 모든 활동은 시민들의 목소리에 더 귀를 기울이며, 시민의 입장에서
서울시의 행정을 더 빨리 개선시키고자 하는 서울시와 저희 위원회의 의지입니다.

시민들의 감사청구와 민원제기가 2021년에도 이어지길 기대합니다.
2021년 연차보고서에서도 시민에게 유익하고 더 발전한 저희 위원회 모습을
담도록 노력하겠습니다. 감사합니다.

2021년 3월

서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 위원장 박근용

CONTENTS

목차



2020 개관

| | |
|----------------|----|
| 1 2020 발자취 | 8 |
| 2 음부즈만 현황 | 10 |
| 3 마음으로 전하는 한마디 | 12 |



2020 감사, 민원, 감시 운영성과

| | |
|---------------|----|
| 1 2020 운영현황 | 16 |
| • 시민·주민·직원감사 | |
| • 고충민원 / 민원배심 | |
| • 공공사업 감시 | |
| 2 2020 주요사례 | 38 |
| • 시민·주민·직원감사 | |
| • 고충민원 / 민원배심 | |
| • 공공사업 감시 | |



2020 위원회 운영

| | |
|--------------|----|
| 1 조직 운영 | 60 |
| 2 교육 및 역량강화 | 70 |
| 3 대외 협력 및 교류 | 74 |
| 4 홍보 | 76 |
| 5 규정 및 운영 개선 | 84 |



위원회 조직

| | |
|---|-----|
| 1 주요연혁 | 90 |
| • 출범개요 | |
| 2 조직 및 구성 | 92 |
| 3 기능 및 역할 | 96 |
| • 위원회 기능 | |
| • 시민·주민·직원감사 | |
| • 고충민원 / 민원배심 | |
| • 공공사업 감시 | |
| 4 관계 법규 | 110 |
| • 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례 | |
| • 서울특별시 민원배심 운영 조례 | |

1 PART

서울특별시
시민감사옴부즈만위원회
2020 연차보고서

2020 개관

- ① 2020 발자취
- ② 옴부즈만 현황
- ③ 마음으로 전하는 한마디

1

2020 발자취

1월

- 옴부즈만 임명(~2023. 1. 6. 예정)
- 감사결과 처분 모음집 제작 (2016~2019년 주민·시민감사, 직권감사)
- 시민감사 실시 (서울의료원 임금피크제 및 강남분원 의료법 위반 관련)
- 「시민감사옴부즈만위원회 회의 운영규정」 전부 개정

2월

- 제1차 감사청구심의회 개최
- 주민감사 실시(은평구 정보공개심의회 미개최 관련)
- 제1차 시민감사·참여옴부즈만 토론회 개최
- 2019년도 고충민원/공공사업감시 조치요구사항 이행실태 점검

3월

- 감사청구심의회 신규 위원 위촉 (5명 해촉, 6명 신규 위촉)
- 2020년도 공공사업 중점 감시·평가활동 대상사업 선정(12건)
- 「서울특별시 민원배심 운영 조례」 전부 제정
- 1,100번째 공공사업 청렴계약 입회감시 활동

4월

- 직권감사 실시 (공원녹지사업소 공영주차장 주차단위계획 등 운영 관련)
- 제2차 감사청구심의회 개최
- 주민감사 실시 (금천구 마을공동체 지원센터 운영 위탁업체 선정 관련)

5월

- 세계옴부즈만협회(IO) 정회원 가입
- 시민·주민감사, 직권감사 등 시민감사옴부즈만위원회 처분요구서 작성안 마련
- 청렴계약서약제 이행실태 점검
- 민원배심 결정(서울시 핵심시설 용도변경절차 거부의 부당함 시정 요청)
- 2019년도 시민감사옴부즈만위원회 연차보고서 발간

6월

- 직권감사 실시(대한노인회 서울시연합회 운영지원 사업)
- 시민참여옴부즈만 11명 해촉 및 표창(감사장)
- 시민감사옴부즈만위원회 직무 워크숍
- 「서울특별시 민원배심 운영 규정」 전부 개정
- 「시민감사옴부즈만위원회 회의 운영규정」 일부 개정
- 1,200번째 공공사업 청렴계약 입회감시 활동

7월

- 직권감사 실시 (정보공개청구 이의신청 정보공개심의회 미개최 적정 관련)
- 시민참여옴부즈만 12명 신규위촉 (~2022. 7. 29. 예정)
- 제2차 시민감사·참여옴부즈만 토론회 및 워크숍 개최
- 시민사회단체 협력 네트워크 구축 (서울환경연합 등 9개 단체방문)

8월

- 위원회 출범 5주년 시민·주민감사, 직권감사 사례집 제작 및 배포
- 2020년 상반기 감사결과/고충민원/공공사업감시 처분(조치)요구사항 이행실태 점검
- 2,500번째 고충민원조사 처리 (국가 아동학대정보시스템 등록 사실 미고지 부당)

9월

- 직권감사 실시 (대흥 제2구역 재개발 임대주택 공급 관련)
- 민원배심 결정(공공임대주택 계속 거주 요청)

10월

- 제3차 감사청구심의회 개최
- 주민감사 실시(관악구 관악마을자치센터 위탁사업 관련)
- 시민감사 활성화를 위한 온라인 전자서명 신청제도 운영안 마련
- 제3차 시민감사·참여옴부즈만 토론회 개최

11월

- 시민감사 실시(장애인콜택시 차고지 반장 임명 관련)
- 위원회 홈페이지 운영개시 및 퀴즈 이벤트 실시
- 시민참여 활성화 및 공공사업감시 효율화 시스템 구축
- 서울 지하철 1,2,3호선 객차 내 위원회 홍보 광고물 부착(총 994개)
- 600번째 공공사업 중점감시 활동 (무형문화재 전수시설 운영)

12월

- 제4차 시민감사·참여옴부즈만 토론회 (비대면 화상회의) 개최
- 민원배심 결정(서울시 및 서울시설공단의 부당한 행위로 인하여 발생한 손해에 대한 보상 및 시정조치 요청)
- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 일부 개정
- 1,300번째 공공사업 청렴계약 입회감시 활동

2

옴부즈만 현황

(2020. 12. 31. 기준)



2019. 2. 23. 임명

- 참여연대 집행위원(선출직)
- 참여연대 공동사무처장, 협동사무처장

위원장 박근용



2019. 7. 1. 임명

- 구로구 옴부즈만
- (주)현신종합건축사사무소, 건축사

위원 문봉호



2018. 2. 1. 임명

- HDC현대산업개발 상품개발본부
- B.N.U.건축사사무소 대표

위원 임진희



2019. 9. 2. 임명

- 민주언론시민연합 공동대표, 협동사무처장
- 성북구 마을사회적경제센터 실장

위원 전미희



2019. 2. 25. 임명

- 과천시의회 의원
- 세무법인 안길, 삼정회계법인

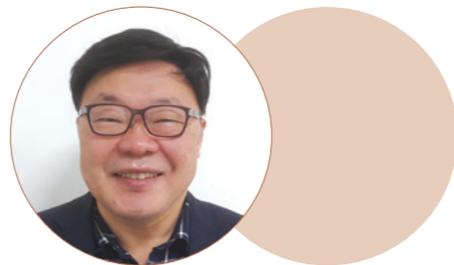
위원 안영



2020. 1. 6. 임명

- 법조공익모임 나우 상근변호사
- 환경부 환경오염피해소송지원변호사

위원 박애란



2019. 7. 1. 임명

- 국민권익위원회 부이사관
- (사)교남재단, 한국 생명의 전화 이사

위원 홍철호

2021. 3. 기준
옴부즈만 현황

위원장 | 박근용
 위 원 | 홍철호
 전미희
 김정아(2021. 2. 1. 임명)

문봉호
 박애란
 박준우(2021. 2. 1. 임명)

항상 겸손한 마음으로, 시민의 입장에서 바라보는 자세와 마음가짐...

옴부즈만 홍철호

사람은 자기도 모르게 매일의 업무를 통해 생활 습관이 고정화되고 그것이 가장 올바른 것이라 믿고 살아가는 경향이 있지요. 저 역시 약 40년의 공직 생활로 저도 모르게 관료적, 고압적, 지시형의 사람으로 변화된 모습을 아내와 자녀가 지적하는 것에 저도 모르게 깜짝 놀라기도 합니다. 그래서 지금 저를 돌아보고 반성하며 개혁하려고 노력하고 있습니다. 특히, 우리 위원회의 진정한 주인은 어렵고 힘든 시민임에도 불구하고, 마치, 저희가 주인인 양 시민들에게 교만한 마음, 지시하고 명령하는 자세로 업무를 수행하는 경우도 종종 있습니다.

신축년 새해는 저희 위원회 모든 공무원이 시민들에게 정말 겸손한 마음으로, 역지사지(易地思之)의 심정으로 시민들의 아픔에 공감하고 그들과 함께하는 한 해가 되었으면 합니다. 아울러, 시민들을 아프게 하는 공정하지 못한 관련 규정을 과감히 혁파하고 투명하게 업무를 처리하며, 선제적인 공공감시를 통해 사전에 문제가 발생하지 않도록 힘을 모으는 우리 위원회가 되었으면 합니다.

상호 소통을 위해

옴부즈만 문봉호

시민감사옴부즈만 이전에는 저 역시 일반 시민의 한 사람이었습니다. 가끔 업무상 인허가 민원과 관련해 협의하다 보면 담당의 소극적인 태도와 비효율적인 업무 처리에 무척 답답했던 기억이 납니다. 민원을 제기하는 시민들도 비슷한 감정을 느끼지 않을까 싶습니다.

지난 기간 옴부즈만 활동을 하면서 상호 소통의 부재로 민원 처리가 이성적 해결보다는 감정적으로 치달는 경우를 자주 보았습니다. 하지만 같은 내용이어도 중간에 옴부즈만이 설명하면 이해하는 경우가 많습니다. 일단 소통이 되고 신뢰가 형성되면 문제 해결도 좀 더 수월해지곤 하더군요. 결국 해결점은 상호 소통과 신뢰가 아닐까 하는 생각을 하게 됩니다. 작게나마 올해도 그 다리 역할을 위해 열심히 뛰려고 합니다.

예술 한번 해보시죠!

옴부즈만 전미희

2년 차에 직권감사, 민원배심제, 주민감사, 공공사업 감시활동, 입회활동 참관, 고충민원조사, 재심의까지 위원으로서 수행해야 하는 거의 모든 부분에서 한 순배 수행했습니다. 이렇게 위원 직무를 수행하면서 늘 생각하는 것은 하나의 보고서가 나오기까지 종합예술을 하는 느낌입니다.

조사관들의 조사를 믿고, 위원들의 의견을 믿고, 서로 견제하면서 토론하고 의견을 조율하며 팽팽한 긴장관계를 유지하면서 나오는 결과물을 보면 하나의 작품을 만드는 과정인 듯합니다. 하나의 작품이 나오기까지 위원회는 그렇게 시끄러웠나봅니다.

작년 한해 가장 뇌리에 남는 업무 중 하나는 고충민원조사인데 매 순간 겪고 있는 위원회 조사관들 노고의 심분지일 정도 겪었을까하는 민원인의 네버엔딩 전화로 귀에서 피가 나올 정도였습니다. 민원인은 억지인데 억울하다하고, 피민원인은 억울하지만 참아야 하는 상황에서 억지인데 억울한 민원인의 입장을 들어주기 위해 무단히 돌아가며 여러 조사관들이 둘러붙어 애를 써도 민원인 스스로가 상황인식을 받아들이지 않으면 어찌할 수 없다는 것과 억지 부리는 민원인에 당하는 피민원인의 권익이 침해당할 수도 있다는 지점에 도달할 때는 해결되지도 그렇다고 안 된 것도 아닌 상태가 참 허탈했습니다. 상처 주는 민원인이나 상처 받는 피민원인-서로 반대일 수도 있지만-이나 모두 헤아려야 하는 것이 위원회의 작은 역할 아닐까 하는 생각도 해봅니다.

올해도 든든한 조사관님들을 믿고, 시민을 위한 예술 한번 해보려 합니다!

꽃이 피는 행정

옴부즈만 박애란

“법에서 꽃이 필 수 있을까... 아마도 꽃 피우는 법이 따로 있기는 있을지 몰라” 법률가로 살아가면서 어느 때 되더라도 가슴을 울리는 구절입니다.

꽃이 피지 않는 법으로 이루어지는 행정에는 사람이 없습니다. 여전히 행정은 사람의 얼굴을 하고 있지 않습니다. 그래서 우리는 사람이 소외된 행정에 대해 끊임없이 문제를 제기해야 합니다.

감사하고 자랑스럽게도 시민의 입장에서 행정을 감시하고, 권익을 보호하는 역할을 하고자 시민감사옴부즈만위원회가 만들어졌습니다.

시민감사옴부즈만위원회에는 쪽방촌 할머니를 비롯한 여러 시민들의 목소리와 자리가 있음을 다시 한번 무겁게 새깁니다.

2 PART

서울특별시
시민감사음부조만위원회
2020 연차보고서

2020 감사, 민원, 감시 운영성과

- ① 2020 운영현황
- ② 2020 주요사례

1

2020 운영현황

시민·주민·직권감사

2020년에는 시민감사 2건, 주민감사 4건, 직권감사 3건, 9건을 감사 완료하였으며 2019년 15건 대비 6건 감소(40%), 2018년 8건 대비 1건이 증가한 것으로 2020년에 발생한 코로나19의 특수한 상황임을 감안하면 어려운 상황 속에서도 감사활동에 충실히 임한 결과라 할 수 있습니다.

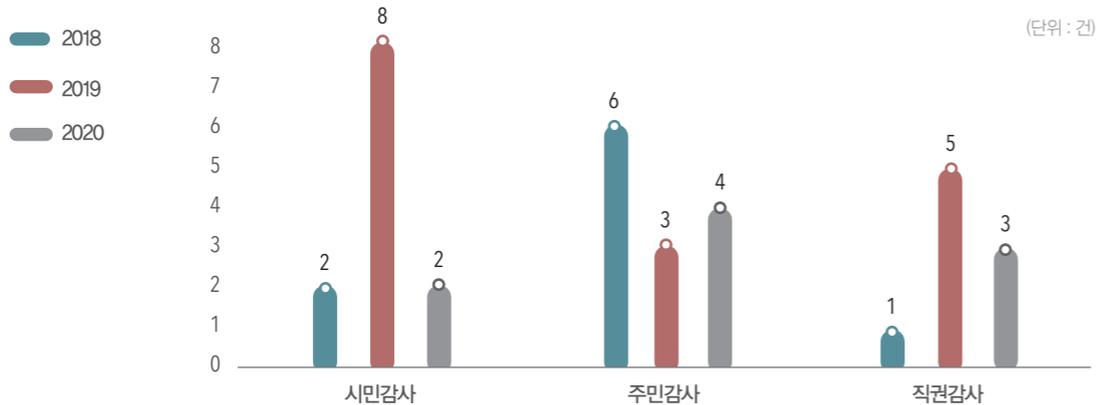
특히, 「대한노인회 서울시연합회 보조사업 직권감사」 건은 위원회의 공공사업 감시활동 중 보조사업 관리 소홀과 회계처리 부적정 사안을 발견하여 직권에 의한 감사를 실시하여 재정상 회수(10,480천 원), 신분상 주의, 기관경고, 부서경고 등 총 7건의 처분조치를 하였으며 그 간 보조사업의 불합리한 집행관행에 대해 시정함으로써 관리·감독 책임을 명확히 하고 회계질서를 투명하게 하는 계기가 될 것으로 기대됩니다.

감사 실적

(2020. 12 기준, 단위: 건)

| 연도 | 합계 | 감사완료 | | | | 다음연도 이월(진행중) | | | |
|-------|----|------|------|------|------|--------------|------|------|------|
| | | 소계 | 시민감사 | 주민감사 | 직권감사 | 소계 | 시민감사 | 주민감사 | 직권감사 |
| 2020년 | 10 | 9 | 2 | 4 | 3 | 1 | - | - | 1 |
| 2019년 | 16 | 15 | 8 | 2 | 5 | 1 | - | 1 | - |
| 2018년 | 9 | 8 | 2 | 5 | 1 | - | 1 | - | |

※ 2020 직권감사(3) : 고충민원 조사 중 직권감사 전환 2건, 공공사업 감시 중 직권감사 전환 1건

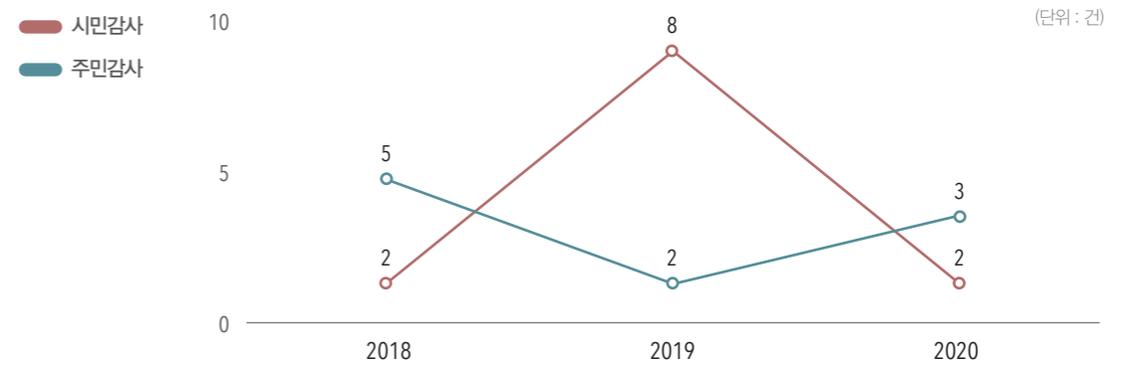


연도별 감사 청구 현황

(단위: 건)

| 연도 | 합계 | 수리 | | 각하 | | 명부 미제출 등 |
|-------|----|----|----|----|----|----------|
| | | 시민 | 주민 | 시민 | 주민 | |
| 2020년 | 6 | 2 | 3 | - | - | 1 |
| 2019년 | 14 | 8 | 2 | - | 1 | 3 |
| 2018년 | 12 | 2 | 5 | 3 | 2 | - |

※ 연도별 감사청구심의회(옹부즈만위원회) 개최일 기준



감사 결과 처분 실적

2020년 감사결과 처분실적은 행정상 조치 63건, 신분상 조치 1건, 재정상회수 1건으로 공무원 개인에 대한 책임을 묻기보다는 불합리한 관행이나 제도를 개선하여 행정능률 향상과 시민불편 해소, 예산과 관련한 재정상 낭비 요인을 시정하는 방향으로 감사를 진행한 결과입니다.

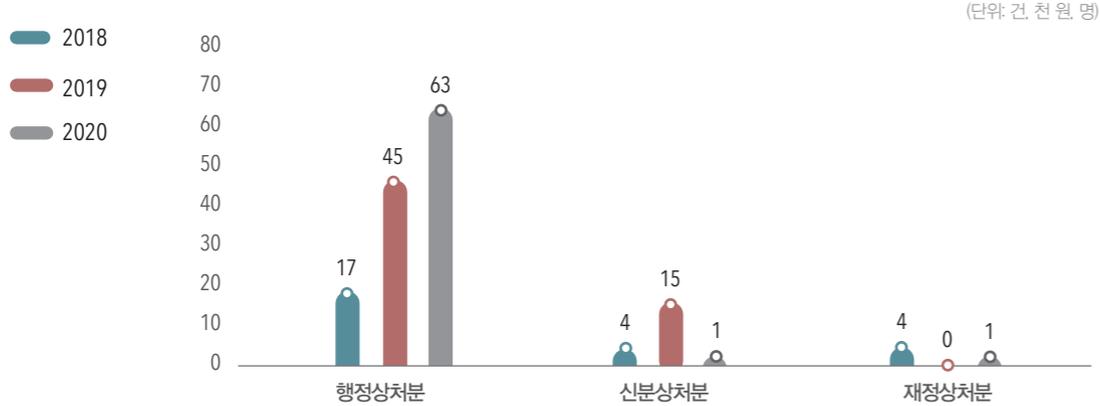
특히, 코로나19 상황으로 인해 감사건수가 감소하였음에도 감사결과 처분사항이 전년 대비 오히려 증가한 것은 「대한노인회 서울시연합회 운영지원 직권감사」 건과 「정보공개 이의신청에 대한 정보공개심의회 미개최 관련 직권감사」 건, 총 2건의 직권감사의 영향이 컸으며 이러한 직권감사를 통해 불합리한 관행이나 시민불편을 초래하는 일들을 적극적으로 개선해 나가겠습니다.

시민·주민·직권감사 결과 처분 통계

(단위: 건, 천 원, 명)

| 연도 | 합계 | 행정상 | | | | | | | | 신분상 | | | 재정상 회수 |
|------|----|-----|-------|-------|-------|-------|----|----|-------|-----|----|------|---------------|
| | | 소계 | 시정 요구 | 기관 경고 | 기관 주의 | 개선 요구 | 권고 | 통보 | 의견 표명 | 소계 | 징계 | 훈계 등 | |
| 2020 | 65 | 63 | 4 | 5 | 20 | - | 27 | 2 | 5 | 1 | - | 1 | 1 (10,480천 원) |
| 2019 | 60 | 45 | 2 | 3 | 5 | 4 | 25 | 3 | 3 | 15 | 1 | 14 | - |
| 2018 | 25 | 17 | - | 3 | 5 | 1 | 5 | - | 3 | 4 | - | 4 | 4 |

시민·주민·직권감사 결과 처분 통계



| 시민 및 주민감사관련 만족도 조사 실시 |

시민·주민감사 접수부터 실시까지 전 과정에 대한 문제점을 파악하고 개선방안을 마련하고자 만족도 조사를 실시하고 있으며 연 1회 일괄적으로 실시하던 만족도 조사를 2020년부터는 감사건별로 조치결과를 통보한 즉시 실시하고 있습니다.

2020년 감사 완료한 시민·주민감사 6건과 관련한 청구인 대표 7명을 대상으로 만족도를 조사한 결과, '보통' 이상이 80%로 조사되었으며, 2019년 만족도('보통' 이상 평가 76%)보다 4% 포인트 상승한 것으로 나타났습니다.

감사결과 만족도가 높은 분야는 '감사접수를 위한 사전안내 등이 적절하였는지'이며, 만족도가 낮은 분야는 주로 '감사결과에 대한 불만족'으로 감사청구 목적이 행정행위의 취소 등인 경우 감사결과가 이를 인용하지 못하면 모든 항목의 만족도를 낮게 평가하는 것으로 나타났습니다.

향후 만족도 제고를 위하여, 감사기간 중 청구인 면담 등을 통해 감사 진행방향 및 결과에 대해 자세히 안내하는 등 소통을 지속할 필요가 있는 것으로 분석되었습니다.

시민감사 결과 목록

(원료일 기준)

| 연번 | 감사 제목 | 피감기관 | 감사기간 | 지적내용 | 처분사항 |
|----|-----------------------------------|--------|-------------------------|-----------------------------|--------|
| 1 | 서울의료원 임금피크제 및 강남분원 의료법 위반 관련 시민감사 | 서울의료원 | 2020. 1. 23. ~ 6. 11. | - | - |
| 2 | 장애인콜택시 차고지 반장 임명 관련 시민감사 | 서울시설공단 | 2020. 11. 12. ~ 12. 24. | • 현장 근무직원들의 의견청취 방안 등 마련 필요 | 의견표명 1 |

주민감사 결과 목록

(원료일 기준)

| 연번 | 감사 제목 | 피감기관 | 감사기간 | 지적내용 | 처분사항 |
|----|-----------------------------------|------|------------------------------|--|----------------------------|
| 1 | 구로구 환경영향평가 협의내용 이행 관리감독 관련 주민감사 | 구로구 | 2019. 11. 21. ~ 2020. 1. 20. | • 사후 환경영향 조사 일부 미이행 • 환경영향평가 협의내용 이행 관리감독 소홀 • 주민우려 해소를 위한 적극적 행정조치 요구 | 시정요구 1 기관주의 1 의견표명 1 |
| 2 | 은평구 정보공개에 관한 법률 위반 관련 주민감사 | 은평구 | 2020. 2. 13. ~ 4. 16. | • 정보공개심의회를 개최하지 않아 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 위반 • 정보공개에 대한 이의신청 처리절차 개선 | 기관경고 1 권고 1 |
| 3 | 금천구 마을공동체 지원센터 운영 위탁업체 선정 관련 주민감사 | 금천구 | 2020. 4. 9. ~ 6. 4. | • 주민과 행정 간 신뢰성 회복을 위한 대안 마련 | 의견표명 1 |
| 4 | 관악구 마을자치센터 위탁사업 관련 주민감사 | 관악구 | 2020. 10. 14. ~ 12. 10. | • 관악구의 관악마을자치센터 위탁업체에 대한 관리·감독 강화 • 적격심사의 합산평균 산출방법 개선 • 마을자치센터장의 투명성, 공정성 제고 • 직원 자격기준 경력검증 방법의 구체성 개선 | 권고 2 의견표명 2 |

직권감사 결과 목록

(원료일 기준)

| 연번 | 감사 제목 | 피감기관 | 감사기간 | 지적내용 | 처분사항 |
|----|------------------------------------|----------|------------------------|---|--|
| 1 | 공원녹지사업소 공영주차장 주차단위구획 등 운영 관련 직권감사 | 공원녹지 사업소 | 2020. 4. 20. ~ 6. 5. | • 공원녹지사업소 공영주차장 주차(단위)구획 부적정 • 공원녹지사업소 공영주차장 요금징수 기준 부적정 | 권고 2 |
| 2 | 대한노인회 서울시연합회 보조사업 직권감사 | 대한노인회 | 2020. 6. 8. ~ 10. 15. | • 보조사업자 선정방식 부적정 • 보조사업 관리태만 • 보조금 집행 부적절 및 예산 낭비 • 직책급업무수행경비 등 집행 부적정 • 원천징수 과소 신고 납부 | 시정요구 1 시정요구 (재정상 회수) 1 (10,480천 원) (신분상)주의 1 기관경고 1 부서경고 1 권고 1 통보 1 |
| 3 | 서울시 자치구와 공사 등의 정보공개심의회 미개최 관련 직권감사 | 25개 자치구 | 2020. 7. 20. ~ 10. 29. | • 이의신청 관련 심의회 미개최 부적정 • 정보공개심의회 미설치 • 기록물관리 전문요원 미배치 부적정 • 정보공개심의회 개최 등 처리절차 개선 • 정보공개시스템 보완 방안 마련 건의 | 기관경고 2 기관주의 19 시정요구 2 권고 1 통보 1 |

고충민원

2020년에 접수된 민원은 총 2,023건(전년 3,352건 대비 39.6% 감소)이며, 위원회의 일일 민원검토회의를 통해 고충민원 총 311건을 분류하여 265건을 조사처리, 46건을 내부종결 등 처리하였으며 고충민원을 제외한 불법주정차 및 노점상 단속, 재개발, 재건축 등 자치구 소관(고유)사무 등 1,712건은 일반민원으로 재분류하여 관련 기관으로 이송 처리하였습니다.

고충민원 조사·처리 과정에서 감사가 필요하다고 판단되는 2건에 대해 직권에 의한 감사를 완료하였으며 감사결과에 따라 기관경고 2건, 기관주의 19건, 부서경고 1건, 시정요구 3건 등을 조치하여 불합리한 제도 및 업무를 개선하기 위해 노력하였습니다.

고충민원 조사처리 실적

(단위: 건)

| 연도 | 합계 | 처리 유형 | | | | | |
|-------|-------|-------|------|--------|------|---------------|------|
| | | 직접처리 | | | 위탁조사 | 이송이첩 (재분류) | 민원배심 |
| | | 소계 | 조사처리 | 내부종결 등 | | | |
| 2020년 | 2,023 | 311 | 265 | 46 | - | 1,712 | - |
| 2019년 | 3,352 | 810 | 487 | 323 | 7 | 2,531 | 4 |
| 2018년 | 1,252 | 1,237 | 978 | 259 | 6 | - | 9 |

※ 2019년부터 일일 검토회의를 통해 고충민원 분류.

* 조사처리: 직접조사, 확인회신, 직권감사 전환 등

* 내부종결 등: 소송, 수사 중인 사안, 반복민원, 민원취하 등 민원처리 실익이 없는 경우

고충민원 조치요구 실적

(단위: 건)

| 조사 처리 민원 | 조치 요구 민원 | 조치요구 내역 | | |
|----------|----------|---------|------|------|
| | | 계 | 개선권고 | 의견표명 |
| 265 | 55 | 88 | 60 | 28 |

| 2020년도 고충민원 조치 요구사항 이행실태 |

고충민원 조사결과 우리 위원회의 조치요구 사항 총 88건 중 전부수용 77건, 일부수용 3건, 불수용 처리 8건으로 수용률은 전년 76.5%에서 90.9%로 크게 상승하였으며 의견표명 3건을 제외한 모든 조치요구사항에 대해 이행 완료한 것으로 확인되었습니다.

또한, 2019년 조치요구사항 미회신 15건 등 처리기한을 명시하지 않아 회신 받지 못하는 경우를 방지하기 위해 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」를 개정(2019. 9. 26.)하였으며, 그 결과 2020년은 미회신건이 0건으로 개선되었습니다.

고충민원 조치의무사항 수용현황

(단위: 개)

| 연도 | 조치요구 종류 | 수용여부 | | | | 합계 |
|-------|------------|------------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | 전부수용 | 일부수용 | 불수용 | 미회신 | |
| 2020년 | 권고 | 52 | 2 | 6 | - | 60 |
| | 의견표명 | 25 | 1 | 2 | - | 28 |
| | 소계 | 77(87.5%) | 3(3.4%) | 8(9.1%) | - | 88(100%) |
| 2019년 | 권고 | 26 | 4 | 4 | 1 | 35 |
| | 의견표명 | 28 | 4 | - | 14 | 46 |
| | 소계 | 54(66.7%) | 8(9.8%) | 4(5.0%) | 15(18.5%) | 81(100%) |
| 누계 | | 131(77.5%) | 11(6.5%) | 12(7.1%) | 15(8.9%) | 169(100%) |

▶ 2019년 81건, 2020년 88건으로 소폭 늘었으나, 처리 결과 수용률은 76.5%에서 90.9%로 크게 상승함

고충민원 조사·처리 결과 목록

(권고, 의견표명 조치 목록)

| 연번 | 민원 제목 | 조치기관 | 조치요구일 | 주요 조치내용 | 조치종류 |
|----|-----------------------------|-------------------|-------------|--|--------|
| 1 | 어린이보호구역 관용차량 불법주정차 조치요구 | 용산구청 (지원순환과) | 2020.01.07. | 관용차량(청소차량) 관리철저 및 관리체계 시스템 개선 | 권고 1 |
| 2 | 동작구 흑석동 대수선공사 불법 증축시공 관련 진정 | 동작구 (건축과, 재무과) | 2020.01.08. | 정확조 확보 대책검토 및 국토정보공사 부분측량 의뢰 등 후속조치 마련 | 의견표명 1 |
| 3 | 구로디지털단지지역 노점상 관리 주체 확인 요청 | 구로구 (건설관리과) | 2020.01.09. | 관련 법에 따라 해당 노점상을 조치하고 재발방지 대책수립 | 의견표명 1 |
| 4 | 공원계단 입구 불법 주정차 단속 요구 | 광진구 (교통지도과) | 2020.01.14. | 불법주정차 지속단속을 통한 재발방지대책 및 보행통행료 확보 조치 | 의견표명 1 |
| 5 | 지하철9호선 유지보수계약 관련 특별감사요청 | 본청 (도시철도과) | 2020.01.23. | 민원내용에 대한 충분한 설명 조치 | 의견표명 1 |

| 연번 | 민원 제목 | 조치기관 | 조치요구일 | 주요 조치내용 | 조치종류 |
|----|---|---------------------|-------------|--|----------------|
| 6 | 녹색교통지역 과태료 처분 부당 | 기후환경본부 도시교통실 | 2020.01.28. | 녹색교통지역 운행제한 홍보 확대 | 의견표명 1 |
| 7 | 한강시민공원 내 불법 게이트볼 게임 관련 민원 지연처리 | 한강사업본부 (독섬안내센터) | 2020.02.06. | 현장성 일반민원 신속처리 민원제발 방지대책 마련 | 의견표명 1 |
| 8 | 고충민원 조사 결과 통보에 대한 재조사 | 공정경제담당관 | 2020.02.17. | 정보공개업무 규정 준수 | 의견표명 1 |
| 9 | 고양시 66번 버스정류소 정차 제외 요청 | 서대문구 (교통행정과) | 2020.02.21. | 해당 버스업체에 대한 지속적인 지도 감독 | 의견표명 1 |
| 10 | 낙산공원 경영주차장 부당 운영 조치요구 | 중부공원녹지사업소 | 2020.02.24. | 부당요금 환수조치 및 주차단위구획 개선계획 수립 | 권고 2 의견표명 1 |
| 11 | 서울서비스원의 부당해고 관련 조사요청 | 서울시사회서비스원 | 2020.02.24. | 직원채용 과정에서 자격요건 검증을 위한 제출서류 요건을 정확히 안내 | 권고 1 |
| 12 | 신방화역 환승주차장 상가 사용료 상승 조치 요청 | 자산관리과 | 2020.02.25. | 법령개정 건의 | 권고 1 |
| 13 | 학교급식 지원을 위한 김치 공동구매 운영 관련 | 성동구 등 9개 자치구(교육지원과) | 2020.02.27. | 수요조사 시 순환배정과 자율계약 중 선택할 수 있도록 학교의 선택권 보장 등 | 의견표명 3 |
| 14 | 행정심판 직무해태 직원 징계 요청 관련 | 서울시 (법무담당관) | 2020.03.11. | 온라인 시스템 개선 방안 마련 등 | 권고 3 의견표명 1 |
| 15 | 공모전 접수 라우드로 이관 해명 요구 | 동북권사업과 | 2020.03.16. | 공모전 상금이 실제 수상자에게 지급되는 것과 차이 없게 명시 | 권고 1 |
| 16 | 불법 건물에 대한 불공정한 행정처분 시정 요구 | 중구 (주택과, 보건위생과) | 2020.03.17. | 불법 신축건물 부분에 대해 행정처분 조치 | 권고 1 |
| 17 | 노원구청 보상업무 지연으로 인한 양도세 누진 부과 | 노원구청 (문화체육과) | 2020.03.19. | 토지보상 지급시기가 부당하게 지연되지 않도록 하고, 직원교육을 실시 | 의견표명 1 |
| 18 | 공공기관의 정보공개에 관한 법률 위반 조사요청 | 장애인복지정책과 | 2020.03.24. | 정보공개 시 불일문서가 누락되지 않도록 전 직원 교육 실시 | 의견표명 1 |
| 19 | 비오톱 1등급 지정 시 인지하지 못함과 정보공개 부실 답변 | 서울시 (시설계획과) | 2020.03.25. | 시민의 권익향상 방안 개선 검토 | 의견표명 1 |
| 20 | 관광정책과 직원채용 불투명 | 관광정책과 | 2020.03.27. | 모집공고문에 합격여부를 고지 방법 명시 및 구직자들이 합격여부를 알 수 있도록 조치 | 권고 2 |
| 21 | 도농상생 공공급식 제도에 따른 문제점 시정 관련 | 서울시 (친환경급식과) | 2020.03.31. | 〈2020년 도농상생 공공급식 지원사업 지침〉 재검토 | 권고 1 |
| 22 | 사회주택(리모델링형) 대비하우스 연회동점 입주자 보증금 서울시 책임요구 | 서울시 (주택공급과) | 2020.04.02. | 입주자 보증금 보호를 위한 대책 마련 | 권고 1 |

| 연번 | 민원 제목 | 조치기관 | 조치요구일 | 주요 조치내용 | 조치종류 |
|----|---|----------------------|-------------|--|----------------|
| 23 | 서울시 일자리 채용결과 통보방식 고충민원 조사결과 통보 | 서울시립대 외 12개 부서 | 2020.04.14. | 모집공고문에 합격여부를 고지 방법 명시 및 구직자들이 합격여부를 알 수 있도록 조치 | 권고 1 |
| 24 | 입주자대표회의 회의록 공개 | 노원구청 (공동주택지원과) | 2020.05.21. | 회의록 민원인에게 제공 및 관리사무소 행정지도 | 권고 1 |
| 25 | 동대문역사문화공원역사 내 발빠짐 안전사고 및 보상처리 요구 | 서울교통공사 도시교통실 (도시철도과) | 2020.06.16. | 곡선구간 역사 안전대책 마련 및 CCTV영상 저장용량 확보 조치 | 권고 1 의견표명 1 |
| 26 | 사도 폭 불법축소 조사 요청 | 동대문구청 (도시계획과) | 2020.06.25. | 사도 현장 확인 조사 후 사도법에 따른 조치 | 권고 1 |
| 27 | 남산1,3호 터널 혼잡통행료 관련 개선요구 | 도시교통실 (교통정책과) | 2020.06.29. | 저공해자동차 혼잡통행료 감면을 위한 관련 조례 개정 추진 | 권고 1 |
| 28 | 과태료 부과 관련 공무원의 업무태만과 기망행위 고발 | 강동구 (장애인복지과) | 2020.07.04. | 송달 부재 시 행정절차 주의 | 의견표명 1 |
| 29 | 도로표지병 공사 계약 관련 | 서초구 (도로과) | 2020.07.07. | 납품업체선정 공고 시 도로표지병 완제품 기준 상세 명시 | 의견표명 1 |
| 30 | 지방소득세 신고안내 미흡 관련 | 서울시 (세무과) | 2020.07.07. | 지방소득세 신고 안내문에 기 신고자에 대한 안내 추가 | 의견표명 1 |
| 31 | 서울시 자영업자 생존자금 신청 관련 | 서울시 (소상공인정책담당관) | 2020.07.08. | 지원사업 등 자격기준 사항 공고내용 안내 누락 등 주의 | 권고 1 |
| 32 | 서소문2청사의 임차 공간 (4층~20층)에 장애인 화장실 추가 설치 요청 | 행정관리국 (총무과) | 2020.07.17. | 서울시의 임차청사의 규모와 용도 등을 고려한 장애인화장실의 설치개수 기준 마련 등 | 권고 5 의견표명 1 |
| 33 | 환경보정 조정신청 시 파신청인 주소 미기재로 인한 미접수 불만 | 서울시 (환경정책과) | 2020.07.24. | 건축허가 표지판에 기재된 내용을 기반으로 활용할 수 있음을 안내 | 권고 1 |
| 34 | 서울주택도시공사의 과도한 개인정보 노출에 대한 시정요청 | 서울주택도시공사 | 2020.07.29. | 우편봉투 겹면에 개인정보 노출 발송 방식 중지 등 | 권고 3 |
| 35 | 도로파손으로 인한 부상에 대한 보상 요구 | 종로구 (도로과) | 2020.07.29. | 배상조정위원회 심의결과에 따라 보상여부가 결정될 수 있도록 조치 | 권고 1 |
| 36 | 업무불성실 이행 신고 00주차장 등록여부 확인 및 업무처리 적정여부 확인 요청 | 종로구(주차계획과, 주차관리과) | 2020.08.03. | 주차장 수급실태 조사용역 결과 보완 | 권고 2 |
| 37 | 부정불량식품 증거물 폐기를 중용하는 공무원의 조직적인 비호 | 영등포구 보건소(위생과) | 2020.08.05. | 부서 및 담당 교육 조치 | 의견표명 1 |
| 38 | 민원 담당자 임의종결 처리 적정여부 관련 | 서울시 (교통지도과) | 2020.08.06. | 반복 민원으로 단정해 잘못된 종결처리 시정 | 권고 1 |

| 연번 | 민원 제목 | 조치기관 | 조치요구일 | 주요 조치내용 | 조치종류 |
|----|---------------------------------------|----------------------|-------------|--|--------------|
| 39 | 고속도로 버스전용차선 위반차량 신고 과태료 미부과 부적정 시정 요구 | 서울시 (교통지도과) | 2020.08.12. | 신고된 위반차량에 대한 과태료 부과조치 | 권고 2 |
| 40 | 서울대공원 대형주차장 내 '라이딩스쿨 운영' 관련 규정 위배 | 서울대공원 | 2020.09.17. | 사용수익허가조건 위반 행정처분 | 권고 2 |
| 41 | 서울교통공사 공개채용 합격자 장기 대기 시정 요구 | 서울교통공사 | 2020.10.12. | 임용일정 등 변경사항 발생 시 임용대기자들에게 신속한 안내 실시 | 권고 1 |
| 42 | 행복주택 신축 관련 피해민원 제기에 대한 업무 소홀 | 서대문구(건축과), 120 다산콜재단 | 2020.10.15. | 유관기관 통보공문 사실 누락하여 잘못된 안내를 하지 않도록 주의 등 | 권고1 |
| 43 | 서울대공원 유지보수물품 구매 적정여부 관련 | 서울대공원 | 2020.10.20. | 긴급보수 물품구매 내부방침 마련 및 재고물품 관리 철저 | 권고2 |
| 44 | 고속도로 버스전용차선 위반차량 과태료 고지서 발송 부적정 시정 요구 | 서울시 (교통지도과) | 2020.10.23. | 고지서 발급 오류 이후 기간 가산금 면제 등 | 권고2 |
| 45 | 도시공원(명일근린공원) 무단점유(불법주차) 관련 | 강동구 | 2020.10.28. | 무단 점유에 대한 관리방안 마련 검토 | 의견표명1 |
| 46 | 버스중앙차로 정류소 승하차 통근버스 조치 요구 | 서울시 (버스정책과, 교통지도과) | 2020.10.29. | 각 자치구에 통근버스의 노선버스 정류소 정차 계도 및 단속 요청 등 | 권고3 의견표명1 |
| 47 | 서울디자인재단 장애인 필기시험 시간 연장 미실시 관련 | 서울디자인재단 | 2020.10.29. | 채용공고문에 장애인 편의지원 사항 구체적으로 명시 등 | 권고1 |
| 48 | 도시개발사업조합 변경인가 관련 업무처리 부적정에 대한 조사 요청 | 도시활성화과 | 2020.11.04. | 민원인 제출자료 문서접수 후 관리와 타 기관 자료 공유 시 자료전달 이력관리 주의 | 의견표명1 |
| 49 | 공무원 과실로 부과된 연체료 책임회피 조치요구 | 서울시 (경제정책과) | 2020.11.04. | 과오납(연체료) 환급 권고 | 권고1 의견표명1 |
| 50 | 담배꽂초 무단투기에 대한 과태료 미부과 관련 | 영등포구 | 2020.11.08. | 과태료 부과 및 업무 담당자 직무교육 | 권고2 |
| 51 | 재난피해복구 회피로 인한 피해발생의 책임자 조치요구 | 종로구청 | 2020.11.11. | 담당 부서의 부실한 공문서 관리와 불성실한 업무수행 주의 | 의견표명1 |
| 52 | 희망의집 수리 허위 공문서 징계 요청 | 서울시 (주택정책과) | 2020.11.17. | 집수리공사의 문제점 및 요구사항을 확인 후 A/S 진행 | 의견표명1 |
| 53 | 담배꽂초 무단투기 단속 관련 부당함 | 강북구청 (청소과) | 2020.11.27. | 단속원 교육 및 과태료 부과 취소 등의 방안 마련 | 권고1 |
| 54 | 장애인콜택시 이용대상 선정 요구 | 서울시설공단 | 2020.12.02. | 조례 등에 따라 혼자서 외출 및 이동이 어려운 자 등에 해당하는지 다시 심사 | 권고1 |
| 55 | 민간경력인정을 위한 인우증명원 관련 민원 | 서울역사박물관 (인사과) | 2020.12.18. | 민원인의 인우증명원 수리 후 민간경력 심사 및 인우증명원 작성자 제한규정 검토 후 인사규정에 반영 | 권고1 의견표명1 |

민원배심

민원배심은 2020년 총 4건이 접수되어 위원회 회의를 통해 개최 여부를 결정하였고, 그 중 1건은 민원배심제 조례의 적용대상이 아니어서 개최하지 않기로 결정하였습니다. 개최된 3건 중 1건의 경우 심리배심에 이어 결정배심이 별도로 열려 총 4번의 배심 회의가 개최되었으며 2건에 대해 '권고', 1건에 대해 '의견표명' 조치를 하여 시민의 입장에서 민원해소에 노력하였습니다.

민원배심 현황

(단위: 건 %)

| 연도 | 접수(발굴) 안건 | 개최 안건 | 배심 결과 | | | 이행 현황 | | |
|-------|-----------|-------|-------|------|----|-------|-----|-----|
| | | | 권고 | 의견표명 | 기각 | 이행 | 추진중 | 미이행 |
| 2020년 | 4* | 3 | 2 | 1 | - | 1 | - | 2 |
| 2019년 | 4 | 4 | 4 | - | - | 4 | - | - |
| 2018년 | 13 | 9 | 6 | - | 3 | 5 | - | 1 |

* 2020년 민원배심제 접수(발굴) 안건 4건 중 1건의 경우 민원배심제 적용대상이 아니어서 위원회 회의를 통해 불상정하기로 의결

민원배심 내역

| 연번 | 민원제목 | 민원 관련기관 | 배심결정 주요 내용 | 개최일 및 배심원단 규모 |
|----|------------------------------|-----------|--|---|
| 1 | 핵심영커시설 용도변경 절차 거부의 부당함 시정 요청 | 서울주택 도시공사 | <p>인용</p> <p>민원인은 도시개발사업 지역에 지정된 핵심영커시설 중 '국제회의장'의 소유자로 국제회의장에 대한 수요가 전혀 없어 다른 핵심영커시설로 용도변경 하고자 하였으나, 시행자인 서울주택도시공사는 용도변경이 불가하고 용도변경 절차상 거쳐야 하는 입지업종선정위원회의 개최까지도 불가하다고 하고 있어 용도변경신청 절차를 진행해 줄 것을 함. 도시개발지역 실시계획 변경인가에 의하면 "도시개발지구의 핵심시설의 종류, 비율, 위치의 선정은 입지업종선정위원회 및 도시계획위원회의 자문을 거쳐 실시계획(변경)인가를 통하여 결정한다."고 되어 있음에도, 공사에서 이를 위한 절차를 거치지 않고 민원인의 용도변경 신청에 불가하다는 입장만을 밝히는 것은 부당하므로, 입지업종선정위원회 및 서울시 도시계획위원회의 자문을 거쳐 핵심영커시설의 용도를 변경하는 지구단위계획변경 및 실시계획변경인가 제안 여부를 결정하도록 '권고'함.</p> | <p>심리배심 2020. 4. 6. (7명)</p> <p>결정배심 2020. 5. 4. (7명)</p> |

| 연번 | 민원제목 | 민원 관련기관 | 배심결정 주요 내용 | 개최일 및 배심원단 규모 |
|----|--|-------------------------|---|----------------------------------|
| 2 | 공공임대주택 계속 거주 요청 | 서울주택 도시공사 | 인용 민원인은 서울주택도시공사(이하 '공사')에서 재개발철거민에게 특별공급하는 공공임대주택에 거주하던 중 민원인의 세대원(외손자)이 다른 주택을 소유하고 있는 것이 계약해지조항(임차인의 세대원이 임대차기간 중 다른 주택을 소유하게 되어 더 이상 임차인에게 임대주택을 공급할 필요가 없게 된 경우에 해당되어 공사로부터 임대차계약 해지 및 퇴거 통보를 받았고 이에 공공임대주택에 계속 거주하게 해줄 것을 요청함. 민원인의 세대원은 세대원으로 등재되기 전 이미 다른 주택을 소유한 상태였고, 만일 계약해지조항이 적용되어 임대차계약이 해지될 것이라는 사정을 알았다면 구태여 세대원으로 등록하지 않았을 것으로 보이고, 임차인 부적격 통보를 받은 직후 세대원은 곧바로 다른 곳으로 주민등록을 이전함으로써 임차인은 무주택세대주의 요건을 회복하였고, 코로나19 사태로 인한 전세대란 등의 상황을 고려하면 고령에 경제 상황이 좋지 않은 민원인이 대체 주택을 선택 마련하기 어려울 것이라는 점 등을 종합하여 공공임대주택에 계속 거주할 수 있도록 할 것을 '권고'함. | 심리·결정배심 2020. 9. 2. (7명) |
| 3 | 서울시 및 시설공단의 부당한 행위로 인한 손해 보상 및 시정조치 요청 | 서울시 건설혁신과, 서울시설공단 | 일부인용 민원인은 2011년부터 서울시시설공단과 '지하도상가편의시설 등 설치조건부 사업시행자' 위·수탁협약을 체결하고 민원인이 편의시설에 투자한 시설공사비를 각 점포의 임차인에게 매월 균등 분할 징수하며 현재까지 지하도상가 점포를 수탁·운영하던 중 공단이 대부기간 중 회수해간 일부 공실 점포에 해당된 시설공사비를 보전해 주지 않아 결국 민원인에게 상당한 손해가 발생하였다며 보상 혹은 위법·부당한 제도의 시정 등을 요청함. 서울시가 부담해야 하는 편의시설 등의 설치비용을 지하도 상가의 관리·운영 수탁법인인 민원인에게 부담한 것은 적절하지 않아 보이며 상생 차원에서 수탁법인인 민원인의 고충을 어느 정도 고려할 필요가 있다고 판단하여 민원배심결정을 한 시점부터 각 점포의 대부기간 만료일까지 공단이 회수해간 일부 점포에서 발생한 시설공사비 원금 상당액을 민원인에게 보전할 것을 '의견표명'함. | 심리·결정배심 2020. 12. 21. (7명) |

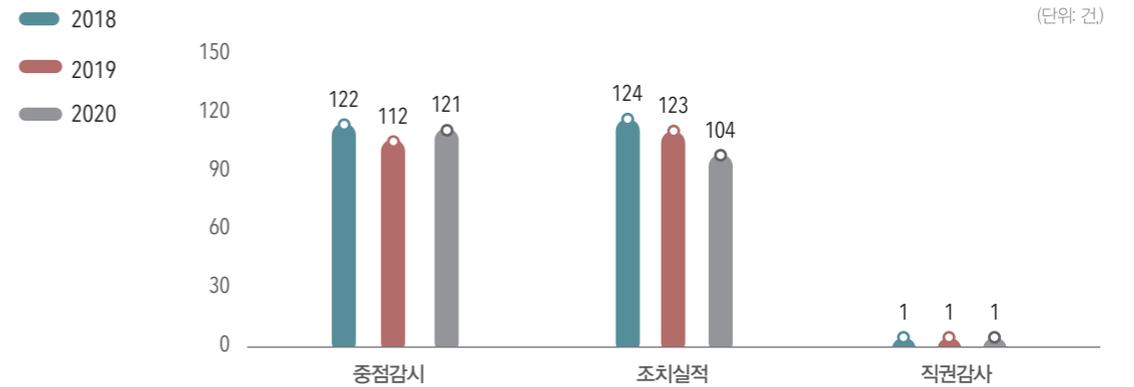
공공사업 감시

2020년 공공사업감시활동은 중점감시 대상 121개 사업을 선정·감시하였으며 감시활동 결과 52개 사업에 대해 권고, 의견표명 등 104건의 조치요구를 하였습니다. 중점감시 대상 1건에 대해서는 보조사업 관리·감독 소홀, 보조사업자의 보조금 집행 부적정 사항을 발견하여 직권감사를 실시하여 부서경고, 기관경고, 신분상조치, 재정상회수 등 조치를 하였습니다.

중점감시 활동실적

(단위: 건)

| 연도 | 목표 | 중점감시사업 | | | | | | 조치실적 | | | | 직권 감사 |
|-------|-----|--------|----|----|----|----|-----|------|----|----------|----------|----------|
| | | 계 | 공사 | 용역 | 물품 | 위탁 | 보조금 | 계 | 권고 | 의견 표명 | 현지 시정 | |
| 2020년 | 121 | 121 | 30 | 25 | 12 | 27 | 27 | 104 | 52 | 20 | 32 | 1 |
| 2019년 | 122 | 112 | 21 | 26 | 9 | 30 | 26 | 123 | 54 | 34 | 35 | 1 |
| 2018년 | 120 | 122 | 19 | 36 | 4 | 36 | 27 | 124 | 53 | - | 71 | 1 |



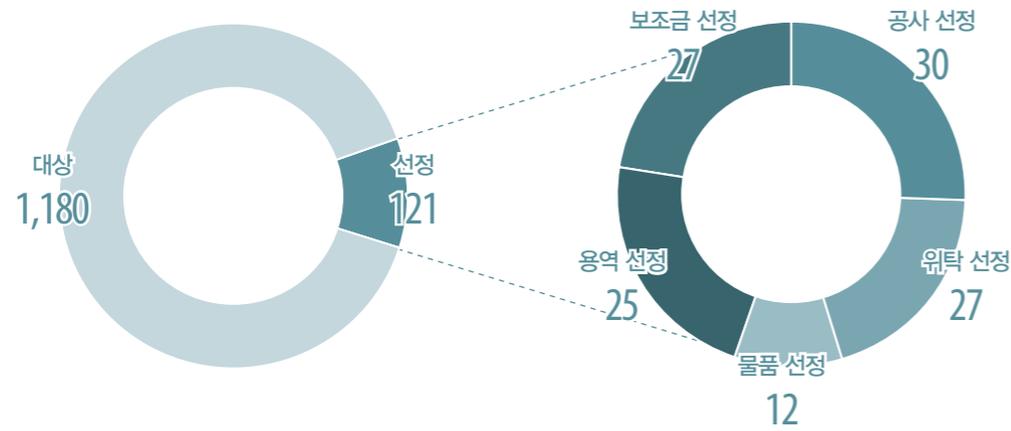
※ 2019년 직권감사 1건은 2018년 공공사업 감시.평가 활동건임

분야별 중점감시사업 선정 내역

(단위: 건)

| 구분 | 계 | | 공사 | | 용역 | | 물품 | | 위탁 | | 보조금 | |
|------------|--------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|
| | 대상 | 선정 | 대상 | 선정 | 대상 | 선정 | 대상 | 선정 | 대상 | 선정 | 대상 | 선정 |
| 여성복지 | 124 | 13 | 2 | 2 | 18 | 2 | 10 | - | 57 | 3 | 37 | 6 |
| 산업경제, 생활환경 | 315 | 32 | 49 | 10 | 57 | 6 | 91 | 2 | 51 | 10 | 67 | 4 |
| 도시교통, 도시계획 | 130 | 25 | 24 | 8 | 42 | 5 | 46 | 8 | 2 | 2 | 16 | 2 |
| 도시안전 | 383 | 19 | 176 | 7 | 151 | 4 | 32 | 1 | 8 | 1 | 16 | 6 |
| 일반행정 | 82 | 12 | 4 | 2 | 24 | 1 | 19 | 1 | 18 | 5 | 17 | 3 |
| 교육·문화 | 146 | 20 | 10 | 1 | 45 | 7 | 7 | - | 24 | 6 | 60 | 6 |
| 계 | 1,180 | 121 | 265 | 30 | 337 | 25 | 205 | 12 | 160 | 27 | 213 | 27 |

(단위: 건)



| 2020년도 공공사업 감시활동 조치 요구사항 이행실태 점검 결과 |

2020년도 공공사업 감시활동 결과 52개 사업에 대해 104건의 조치요구를 하였으며 이에 대해 이행실태를 점검한 결과 82건은 조치가 완료되었으며 21건은 처리 중, 1건은 중·장기 검토 사항으로 확인되었습니다. 처리 중 21건은 각종 사업절차 진행시기 도래 후 조치요구사항을 반영할 사항 등이며, 중·장기 검토 1건은 기간제근로자의 정규직 전환에 관한 조치요구사항으로써 향후 결원발생 시 정규직 전환할 예정입니다.

2020년 공공사업 감시활동 조치 요구사항 현황

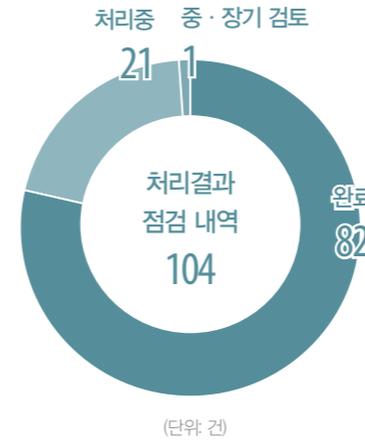
(단위: 건)

| 구분 | 활동실적 | | | | | | |
|----------------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|---|
| | 계 | 공사 | 응역 | 물품 | 위탁 | 보조금 | |
| 중점감시 대상 | 121 | 30 | 25 | 12 | 27 | 27 | |
| 조치요구 사업 | 52 | 11 | 9 | 7 | 20 | 5 | |
| 조치요구 건수 | 104 | 16 | 16 | 8 | 54 | 10 | |
| 조치요구 세부내역 | 권고 | 52 | 6 | 5 | 1 | 31 | 9 |
| | 의견표명 | 20 | 8 | - | 1 | 10 | 1 |
| | 현지시정 | 32 | 2 | 11 | 6 | 13 | - |

공공사업 감시활동 조치 요구사항 이행실태 점검 결과

(단위: 건)

| 연도 | 조치요구 | 계 | 처리결과 점검 내역 | | | |
|-------|------|-----|------------|-----|---------|-----|
| | | | 수용 | | 중·장기 검토 | 불수용 |
| | | | 완료 | 처리중 | | |
| 2020년 | 권고 | 52 | 35 | 16 | 1 | - |
| | 의견표명 | 20 | 16 | 4 | - | - |
| | 현지시정 | 32 | 31 | 1 | - | - |
| | 계 | 104 | 82 | 21 | 1 | - |
| 2019년 | 권고 | 54 | 52 | 1 | 1 | - |
| | 의견표명 | 35 | 35 | - | - | - |
| | 현지시정 | 34 | 34 | - | - | - |
| | 계 | 123 | 121 | 1 | 1 | - |



수용처리 진행 중 (11개 사업 21건)

- 사업명 | 마을공동체종합지원센터운영, 서울창업디딤터운영, G밸리 문화복지센터 조성, 중부수도사업소 관내 긴급누수복구공사, 에스플렉스센터 및 애니메이션 센터 시설물 종합위탁관리응역, 도시정비구역 동물보호활동 지원사업, 서울 여성공예센터 운영, 보훈단체 활동지원, 보훈단체 운영비지원, 청소년 쉼터 운영지원, 서울책보고 운영.

중·장기 검토 (1개 사업)

- 사업명 | 서울창업디딤터운영

중점감시 활동 결과 목록

(권고, 의견표명 조치 감시사업)

| 연번 | 사업명 | 사업유형 | 담당기관 | 의결일자 | 주요 조치내용 | 조치종류 |
|----|-------------------------|------|--------|------------|---|--------------|
| 1 | 대한노인회 서울시연합회 운영지원 사업 | 보조금 | 어르신복지과 | 2020.5.28. | • 관리부서의 보조사업 관리태만, 보조사업자의 회계관리 소홀 등 보조사업 집행 및 관리부실 사례가 발견됨에 따라 직권감사로 전환하여 보조사업 관리개선 및 회계질서를 확립하고자 함 | 직권감사 전환 |
| 2 | 지하철9호선 2,3단계 구간 위탁운영 관리 | 위탁 | 서울교통공사 | 2020.6.11. | • 관리운영계획서 공문승인절차 미이행 • 사무편람(매뉴얼)미 제출 미승인 • 종사자 권익보호 이행서약서 업무공간 내에 게시(현지시정) | 권고2 현지시정1 |

| 연번 | 사업명 | 사업유형 | 담당기관 | 의결일자 | 주요 조치내용 | 조치종류 |
|----|--------------------------|------|---------|------------|--|-----------------------|
| 3 | 서울새활용플라자 시설관리 및 운영 | 위탁 | 서울디자인재단 | 2020.6.11. | <ul style="list-style-type: none"> 입주자 선별을 위한 선정위원회 구성운영 규정을 작성하기 바람(권고) 사무편람에 선정위원의 권익보호 및 이해충돌 방지를 위한 제척 및 회피 반영을 확인하여 서울시가 승인하기 바람(권고) 자원순환과는 (재)서울디자인재단에게 사업계획서 보완 및 사업계획을 변경하여 제출하도록 하고 이를 검토하여 승인하기 바람(의견표명) 종사자 권익보호 이행서약서 업무공간 내에 게시(현지시정) 현장 지도점검 실시(현지시정) 민원처리 대장에 처리결과 항목 추가(현지시정) 부분준공금액 차액을 확인하여 지급바라며, 향후 검수조서 작성 시 납품수량에 단가를 곱한 금액으로 작성할 것(권고) 시방서 작성 시 검토 철저(현지시정) | 권고2 의견표명1 현지시정3 |
| 4 | 페트병 별도배출 시범사업 | 물품 | 자원순환과 | 2020.6.11. | <ul style="list-style-type: none"> 부분준공금액 차액을 확인하여 지급바라며, 향후 검수조서 작성 시 납품수량에 단가를 곱한 금액으로 작성할 것(권고) 시방서 작성 시 검토 철저(현지시정) | 권고1 현지시정1 |
| 5 | 무형문화재 전수시설 운영 | 위탁 | 역사문화재과 | 2020.7.2. | <ul style="list-style-type: none"> 서식 제공시 '근로' 용어를 '노동'으로 변경(권고) 협약서 상 수탁자 권리 침해 조항에 대한 검토 필요(의견표명) 종사자 권익보호 이행서약서 업무공간 내 게시(현지시정) | 권고1 의견표명1 현지시정1 |
| 6 | 서울책보고 운영 | 위탁 | 지식문화과 | 2020.7.2. | <ul style="list-style-type: none"> 협약서 상 수탁자 권리 침해 조항에 대한 검토 필요(의견표명) 서식 제공 시 '근로' 용어를 '노동'으로 변경(의견표명) 종사자 권익보호 이행서약서 업무공간 내 게시(현지시정) | 의견표명2 현지시정1 |
| 7 | 시립 인터넷중독 예방상담센터 운영 | 위탁 | 청소년정책과 | 2020.7.2. | <ul style="list-style-type: none"> 협약서 상 수탁자 권리 침해 조항에 대한 검토 필요(의견표명) 서식 제공시 '근로' 용어를 '노동'으로 변경(의견표명) 종사자 권익보호 이행서약서 업무공간 내 게시(현지시정) | 의견표명2 현지시정1 |
| 8 | 하수관로 수리환경 모니터링 및 성능검증 용역 | 용역 | 물재생계획과 | 2020.7.2. | <ul style="list-style-type: none"> 계측기기 설치 지연에 따라 전체 공정이 계획대로 추진되고 있지 않은 것에 대한 원인 파악 및 향후 대책 방안을 수립하여 주시기 바라며, 또한 공기지연 발생에 따른 계약자의 책임여부, 즉 지체상금의 부과 또는 면책여부 등에 대한 근거자료를 미리 확보하여 주시기 바람(권고) 월간 공정보고 자료 보완(현지시정) | 권고1 현지시정1 |
| 9 | 슬러지 건조 및 분뇨처리시설 위탁관리 | 위탁 | 중량물재생센터 | 2020.7.2. | <ul style="list-style-type: none"> 사업계획서의 목표 수준 및 성과 목표 불명확(권고) 사업계획서의 적정한 근로조건 반영(권고) 업무편람을 작성하여 비치하고 있으나 서울시의 승인을 받지 않고 비치(권고) 종사자 권익보호 이행서약서 업무공간 내에 게시(현지시정) | 권고3 현지시정1 |

| 연번 | 사업명 | 사업유형 | 담당기관 | 의결일자 | 주요 조치내용 | 조치종류 |
|----|--------------------------|----------|------------|------------|--|--------------|
| 10 | 스페이스 살림조성 공사 | 공사 | 도시기반시설본부 | 2020.7.9. | <ul style="list-style-type: none"> 원도급자와 하도급자 간의 하도급계약서 지체상금을 적용이 형평성·공정성이 확보되었는지 확인바라며, 필요시 내부적인 기준을 마련하시기 바람(의견표명) | 의견표명1 |
| 11 | 남산예정지락 재생사업 (공원 및 주차장) | 공사 | 도시기반시설본부 | 2020.7.9. | <ul style="list-style-type: none"> 서울특별시 공정 하도급 및 상생협력에 관한 조례 제10조에 따라 원도급자와 하도급자 간의 하도급계약서 지체상금이 적용이 공정성이 확보되었는지 점검 바람(의견표명) | 의견표명1 |
| 12 | 남산예정지락 재생사업 | 용역 | 도시재생실 | | | |
| 13 | 세운상가군 공공공간 조성공사(2단계) | 공사 용역 | 도시기반시설본부 | 2020.7.9. | <ul style="list-style-type: none"> 원도급자와 하도급자 간의 하도급계약서 지체상금을 적용이 형평성·공정성이 확보되었는지 확인바라며, 필요시 내부적인 기준을 마련하시기 바람 특허공법의 공종별 수량, 단가 등이 명확하게 명시된 도급내역서 작성 요망 | 의견표명2 |
| 14 | G밸리 문화복지센터 조성 | 공사 | 거점성장추진단 | 2020.8.13. | <ul style="list-style-type: none"> 공시지연에 따른 대책 강구(권고) 준공 2개월 전에 예비준공검사 미시행되어 최종(21.2.15.) 준공전에 실시토록 함(현지시정) | 권고1 현지시정1 |
| 15 | 근로자 회복을 위한 산소캡슐 설치 | 물품 | 서울교통공사 | 2020.8.13. | <ul style="list-style-type: none"> 고가에 비해 이용자 현황이 저조하므로 산소캡슐 이용자 현황 및 만족도 조사(설문) 후 추가 설치 여부 결정 | 의견표명1 |
| 16 | 서울특별시 2040 하수도정비 기본계획 용역 | 용역 | 물재생계획과 | 2020.8.13. | <ul style="list-style-type: none"> 과업수행계획서를 제출하였으나 미승인 | 권고1 |
| 17 | 동대문역 리모델링 및 문화예술철도 조성공사 | 공사 | 서울교통공사 | 2020.9.3. | <ul style="list-style-type: none"> 월별 현황 및 공정 현황 보고 미실시 | 권고1 |
| 18 | 산실동역 리모델링 및 문화예술철도 조성공사 | 공사 | 서울교통공사 | 2020.9.3. | <ul style="list-style-type: none"> 월별 현황 및 공정 현황 보고 미실시 | 권고1 |
| 19 | 제로페이 가맹점 모집사업 | 용역 | 서울신용보증재단 | 2020.9.3. | <ul style="list-style-type: none"> 서울신용보증재단은 (재)한국간편결제진흥원 으로부터 과업내용(변경)계획을 신속히 제출받아 사업기한 내에 용역 추진이 완료될 수 있도록 관리에 철저 바람(권고) | 권고1 |
| 20 | 매립가스 포집시설처리 위탁운영 | 위탁 | 서부공원 녹지사업소 | 2020.9.3. | <ul style="list-style-type: none"> 서부공원녹지사업소는 위수탁 협약서 작성(체결) 시 협약서 상 포함되어야 할 민간위탁 조례지침 상의 의무 등 주요 내용을 명시(권고) 공사는 민간위탁 조례지침에 따라 사무편람을 작성비치하고, 종사자 권익보호 이행협약서를 작성제출·게시(권고) 사업계획서에 추진할 사업의 추진 시거나 일정 등을 구체적으로 명시하고, 사업계획서 승인 시 이를 검토한 후 승인(권고) | 권고3 |
| 21 | 청소년 쉼터 운영지원 | 위탁 | 청소년정책과 | 2020.9.24. | <ul style="list-style-type: none"> 5개 수탁기관에서 협약서 불임의 '재산목록' 누락된 채 관리(권고) 서식 제공시 '근로' 용어를 '노동'으로 변경(의견표명) | 권고1 의견표명1 |

| 연번 | 사업명 | 사업유형 | 담당기관 | 의결일자 | 주요 조치내용 | 조치종류 |
|----|--------------------------------|------|----------|-------------|---|--------------|
| 22 | 에스플렉스센터 및 애니메이션센터 시설물 종합위탁관리용역 | 용역 | 서울산업진흥원 | 2020.9.24. | <ul style="list-style-type: none"> 2차분 준공일 전에 1차분 용역 설계변경 및 변경계약 미실시(권고) 하차관리 미흡(하차보수 계획공정표상 요청한 하차보수(92건)가 조속히 완료될 수 있도록 조치 강구(권고) | 권고2 |
| 23 | 중부수도사업소 관내 긴급누수복구공사 | 공사 | 중부수도사업소 | 2020.10.15. | <ul style="list-style-type: none"> 긴급 누수복구공사 단계계약 특수조건과 협재 운영하는 야간 대기인원의 적정성 및 효율성 등을 검토하여 배치하시기 바람(의견표명) | 의견표명1 |
| 24 | 친환경급식 식재료 관리 등 사무위탁 | 위탁 | 친환경급식과 | 2020.10.22. | <ul style="list-style-type: none"> 친환경급식과는 수탁업체(서울특별시농수산 식품공사)가 협약을 위반한 채 사업을 수행하지 않도록 수탁업체의 다음 연도 사업 및 운영계획서 제출시기 관련 조항을 검토하시기 바람(의견표명) 협약서의 '근로' 용어를 '노동'으로 변경(의견표명) | 의견표명2 |
| 25 | 양원 공공주택지구 열수송관 설치공사 | 공사 | 서울에너지공사 | 2020.11.12. | <ul style="list-style-type: none"> 공사원가계산서에 반영된 6건(국민건강보험료, 노인성장기보험료, 국민연금보험료, 환경보전비, 안전관리비, 퇴직공제부금비)의 경비 금액은 입찰금액에 조정할 수 없음에도 낙찰률을 적용하였으므로 수정하여 변경 후 계약(권고) | 권고1 |
| 26 | 서울창업디딤터 운영 | 위탁 | 투자창업과 | 2020.11.26. | <ul style="list-style-type: none"> 현재 정규직 비율 22%로 협약사항(25%) 준수(권고) 기간제근로자의 정규직 전환실적이 전무한 상태(현 22%)로 협약사항(25%) 준수(권고) 수탁기관(광운대)의 정규직 직원(2명)이 창업디딤터 내 검직에 대해 투자창업과는 종사자의 상근 및 검직 제한 필요성 검토하여 조치(권고) 자원인력 관련 급여, 복무관리를 별도로 하고 있지 않으므로 관련 기준을 따로 마련(의견표명) | 권고3 의견표명1 |
| 27 | 서울여성공예센터 운영 | 위탁 | 여성정책담당관 | 2020.11.26. | <ul style="list-style-type: none"> 여성정책담당관과 서울여성공예센터는 2020년도 센터 직원 급여 중 서울시 생활임금 수준에 미달하는 금액에 대해 소급 적용하여 지급바람(권고) 여성정책담당관과 서울여성공예센터는 생활임금 수준을 기준으로 센터의 봉급기준표를 재작성하고 2021년도 센터 예산에 이를 적용한 인건비를 반영하기 바람(권고) 노동정책담당관은 민간위탁기관의 생활임금 준수 여부를 관리 또는 점검하시기 바람(권고) | 권고3 |
| 28 | 에스플렉스센터 운영 | 위탁 | 스마트도시담당관 | 2020.12.3. | <ul style="list-style-type: none"> 투자창업과와 서울산업진흥원은 착오로 과다 산정된 2020년도 위탁수수료를 다시 산정해 정산할 것(권고) 위탁수수료 책정 대상 항목에서 '행정운영경비'에 해당하는 항목을 명확히하고 그에 따라 수수료를 산정하여 정산할 것(권고) | 권고2 |
| 29 | 사립박물관, 미술관 활성화 지원 | 보조금 | 박물관과 | 2020.12.3. | <ul style="list-style-type: none"> 환기미술관은 운영표지판을 지침에 맞게 제작 설치하시기 바람(권고) | 권고1 |

| 연번 | 사업명 | 사업유형 | 담당기관 | 의결일자 | 주요 조치내용 | 조치종류 |
|----|------------------|------|-----------|-------------|---|--------------|
| 30 | 서울시 지역상생교류사업 운영 | 위탁 | 지역상생경제과 | 2020.12.10. | <ul style="list-style-type: none"> 사무편람 기준에 미달하는 급여지급 문제 해결필요(권고) 2019년 지도점검 결과에 따른 사무편람 개정(권고) 채용심사위원 외부위원 과반수 이상 선임필요(권고) 종사자 권익보호 이행협약 미비치(현지시정) 협약서상의 정규직 25% 이상 유지의무 등 준수(권고) | 권고3 현지시정1 |
| 31 | 마을공동체 종합지원센터 운영 | 위탁 | 지역공동체 담당관 | 2020.12.10. | <ul style="list-style-type: none"> '근로계약서' 및 '정원비정원직의 상호 전환제 시행 동의서' 재검토(권고) 장기적 사업에 대한 비정원직 인원확충 지양(권고) | 권고3 |
| 32 | 서울마을미디어 활성화 | 위탁 | 뉴미디어담당관 | 2020.12.10. | <ul style="list-style-type: none"> 서울마을미디어지원센터는 채용심사위원회 외부위원 과반수 이상 선임의무 이행철저 필요(권고) | 권고1 |
| 33 | 마포구 자원회수시설 운영 | 위탁 | 자원순환과 | 2020.12.17. | <ul style="list-style-type: none"> 마포구자원회수시설의 물품관리 절차에 대하여 보완할 것(물품관리자나 물품출납원을 지정, 물품관리 사무편람)(권고) 물품구입비에 대한 예산 편성 세분화(비품 구입비, 소모품 구입비, 장비 구입비, 수선비 등 구분)(권고) | 권고2 |
| 34 | 서울대공원 맹금사 환경개선공사 | 공사 | 서울대공원 | 2020.12.17. | <ul style="list-style-type: none"> 공사 장기화 관련성 등 맹금류 폐사 관련 원인 파악 및 대책 마련(권고) 맹금사 농형망 관련 안전문제 검토(권고) 공사기간 계획 철저 필요(의견표명) 리모델링 공사 등 관련 동물 임시보호 종합시설 마련 방안 등 검토(의견표명) | 권고2 의견표명2 |
| 35 | 스마트시민랩 운영 | 보조금 | 서울디지털재단 | 2020.12.24. | <ul style="list-style-type: none"> 미성년자 지원 관련 법정대리인 동의절차 마련(권고) | 권고1 |
| 36 | 보훈단체 활동지원 | 보조금 | 복지정책과 | 2020.12.24. | <ul style="list-style-type: none"> 사업계획 변경 시 변경신청 과정없이 예산이 변경되지 않도록 관리 철저(권고) 지부담으로 편성된 예산이 보조금으로 변경되어 지출되지 않도록 관리철저(권고) 보조사업의 완료시기에 임박하여 예산이 변경되는 경우에 적정성을 철저히 확인하기 바람(권고) | 권고3 |
| 37 | 보훈단체 운영비 지원 | 보조금 | 복지정책과 | 2020.12.24. | <ul style="list-style-type: none"> 보조금 교부 전 자기 자본 부담능력과 자부담을 예정한 통장 사본 확인바람(권고) 자부담 이행의무 교육 및 보조금관리시스템에 자부담의 집행내역(비목별) 입력 지도 바람(권고) 보조금 정산 시 자부담도 포함할 것(권고) | 권고3 |
| 38 | 서울창업허브 운영 | 위탁 | 투자창업과 | 2020.12.24. | <ul style="list-style-type: none"> 서울산업진흥원과 투자창업과는 위탁수수료 지급 관련 예산편성 목적과 집행원칙 준수철저(권고) 민간위탁예산 중 공공요금, 인건비, 행정운영경비 등을 제외하고 0.78%범위 내에서 위탁수수료를 재산정하여 정산할 것(권고) | 권고2 |

| 연번 | 사업명 | 사업유형 | 담당기관 | 의결일자 | 주요 조치내용 | 조치종류 |
|----|---------------------------------|-------|-----------|------|---|-------|
| 39 | 노들섬 복합문화공간 운영 | 위탁 물품 | 공공재생과 | - | • 협약서 상 수탁자 권리 침해 조항에 대한 검토 후 재협약시 반영 검토(현지시정) - 조직담당관에 7.3. 전미희 위원 건으로 기시행되어 현지시정으로 처리 | 현지시정1 |
| 40 | 119종합상황실 유무선 통신시스템 운영 | 용역 | 소방종합방재센터 | - | • 향후 회선교환망과 패킷교환망과의 차이점을 분석한 후 개선필요 시 예산을 확보한 후 내년도 용역발주시 과업지시 및 업무추진하여 주시기 바람(현지시정) | 현지시정1 |
| 41 | 도시 건축혁신 공공기획 수립 및 운영 (스마트회의시스템) | 물품 | 도시계획과 | - | • 제안서 평가결과 홈페이지 공개자료 작성 미흡(위원별 점수 항목 세분화) (현지시정) | 현지시정1 |
| 42 | GNSS 수신항상을 위한 위성기준국 고도화 | 물품 | 창동문화체육센터 | - | • 제안서 평가결과 미공개(현지시정) | 현지시정1 |
| 43 | 2040 도시기본계획 수립 | 용역 | 도시계획과 | - | • 학술용역관리시스템 관리 미흡(현지시정) • 월간 공정보고 미흡(현지시정) • 참여연구원 및 과업수행자 교체 시 처리미흡(현지시정) | 현지시정3 |
| 44 | 여의도 금융중심지구단위계획 수립 | 용역 | 전략계획과 | - | • 인건비 지급여부 미확인(현지시정) • 용역실적을 통합관리시스템에 등재관리 미흡(현지시정) | 현지시정2 |
| 45 | 2020년 TBS 방송장비 구매 | 물품 | 미디어재단 TBS | - | • 착수계 미승인(현지시정) | 현지시정1 |
| 46 | 전동차 공기질 개선장치 설치 | 물품 | 서울교통공사 | - | • 제안서 평가결과 홈페이지 공개자료 작성 미흡(평가위원 명단공개 및 위원별점수 항목 세분화) (현지시정) • 사무편람에 대한 시의 승인 누락(현지시정) • 종사자권익보호이행서약서를 현장에 미비치(현지시정) | 현지시정1 |
| 47 | 서울특별시 생활속민주주의 학습지원센터 운영 | 위탁 | 서울민주주의담당관 | - | • 홈페이지 제작(5월 완료 계획)이 현장감시일(6.3.)까지 지연되었으며, 건물 입구 현판이 없는 등 사업기반 조성이 미흡(현지시정) • 종사자 권익보호 이행서약서 미비치(현지시정) | 현지시정3 |
| 48 | 서울 먹거리 창업센터 운영 | 위탁 | 도시농업과 | - | • 채용심사위원 외부위원 과반수 이상 선임 필요(현지시정) | 현지시정2 |
| 49 | 실험실습기자재 확충 | 물품 | 서울시립대학교 | - | • 실험실습 기자재 품목의 범위(기준) 마련(현지시정) | 현지시정1 |
| 50 | 홍릉 바이오 의료 기업지원시설 확충 | 공사 | 거점성장추진단 | - | • 공사안내간판 공사기간 변경 기재 관리 소홀(현지시정) • 제안서평가 세부평가점수 결과 미공개(현지시정) | 현지시정1 |
| 51 | 2020년 원형관로 GIS DB 정확도 개선 | 용역 | 물재생계획과 | - | • 사업수행계획서 미승인(현지시정) • 참여기술자 변경 미승인(현지시정) | 현지시정3 |
| 52 | 중랑물 재생센터 시설현대화(2단계) 기본설계용역 | 용역 | 중랑물재생센터 | - | • 월간 공정보고시 관련 자료가 누락된 상태에서 공정보고하여 보완조치(현지시정) | 현지시정3 |

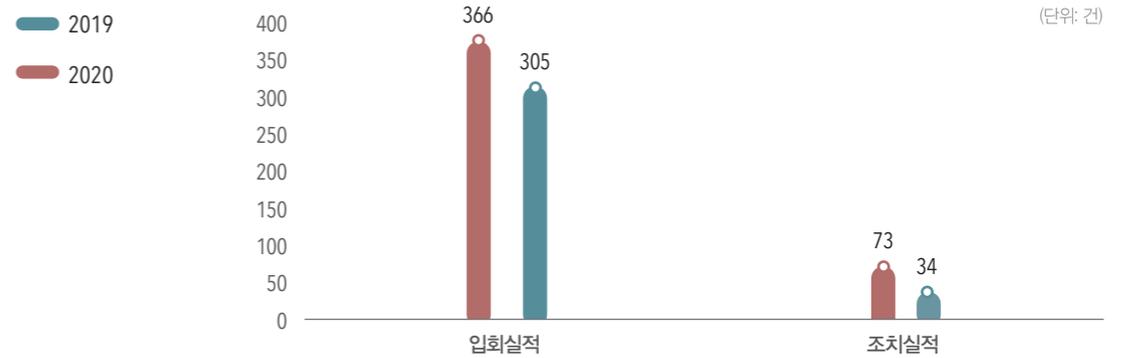
| 2020년 청렴계약 입회활동 실적 |

2020년 청렴계약 입회활동은 연간 목표 280건 대비 305건을 입회하여 8.93%를 초과달성하였으며 23개 입회 건에서 34건의 현지시정 조치를 하였습니다. 제안서평가회 등 입회활동 중 빈번히 지적되는 사항은 전 부서에 전파하여 유사사례가 발생하지 않도록 강조하고 있으며, 계약발주 부서 자체점검 체크리스트를 마련하여 회의개최 전 확인하도록 하여 문제발생을 예방하고자 노력하였습니다.

청렴계약 입회 현황

(단위: 건)

| 연도 | 목표 | 대상사업 | | | | | 조치실적 | | | |
|-------|-----|------|--------|--------|-------|---------------|------|----|-------|-------|
| | | 계 | 제안서 평가 | 적격자 심의 | 설계 공모 | 기타 (자료구입평가 등) | 계 | 권고 | 의견 표명 | 현지 시정 |
| 2020년 | 280 | 305 | 162 | 48 | 19 | 76 | 34 | - | - | 34 |
| 2019년 | 250 | 366 | 202 | 75 | 41 | 48 | 73 | - | - | 73 |



입회활동 결과 목록

(현지시정 조치 입회활동)

| 연번 | 사업명 | 사업유형 | 조치기관 | 입회일자 | 주요 입회내용 | 조치종류 |
|----|---|---------|---------------|------------|---|------|
| 1 | 스마트 긴급구조통제단 시스템 등 4종 유지관리 | 적격자심사 | 소방재난본부 전산기획팀 | 2020.1.3. | • 용역 발표자에 대한 발언 내용이 회의실 환경으로 인해 경청하기가 난해하여 환경개선 요구함 | 시정1 |
| 2 | 서울공예박물관 유물자료 매입평가 | 적격자심사 | 서울공예박물관 수집연구과 | 2020.1.15. | • 심사위원 중 1명이 심의 중 전화통화 발생 | 시정1 |
| 3 | 2019년도 자료공개구입을 위한 분야별 자료평가 위원회 운영계획(3차) | 구매 수의계약 | 서울공예박물관 수집연구과 | 2020.1.20. | • 휴대전화 평가 시작 전 수거 및 종료 후 교부 • 평가위원 제척사항 낭독 및 서약서 서명 권고 | 시정2 |
| 4 | 2020 서울관광 해외디지털 통합마케팅 사업 | 공개경쟁 | 서울관광재단 스마트관광팀 | 2020.1.31. | • 평가위원장을 선발하였으나 사업부서의 팀장과 팀원의 진행으로 평가위원장의 역할이 전무함 | 시정1 |

| 연번 | 사업명 | 사업유형 | 조치기관 | 입회일자 | 주요 입회내용 | 조치종류 |
|----|-----------------------------------|---------|---------------|------------|---|------|
| 5 | 성수수제화 활성화 지원사업 민간위탁 | 적격자심사 | 거점성장추진단 패션정책팀 | 2020.2.4. | • 특정위원이 개인의견을 발표업체에게 직접 언급함 • 발표순서를 위원들에게 공지하지 않아 업체점수를 잘못 구분 표기 • 제안서 일부에 업체명 표기 | 시정3 |
| 6 | 서울청년 월세지원 관리시스템 구축용역 | 적격자심사 | 주택정책과 | 2020.2.25. | • 운영기준 또는 공고 시 업체식별정보 노출 시 감점기준 미 마련 (2곳 모두 위반하여 벌점 없이 진행) | 시정1 |
| 7 | 2020년도 동북권패션지원센터 운영 용역 | 제안서평가 | 서울디자인재단 | 2020.3.23. | • 제안서 중 참여용역사의 개인 성명 등이 지워지지 않고 육안으로 식별 가능 | 시정1 |
| 8 | 난지미술창작스튜디오 ESS(에너지저장장치) 제조구매 설치 | 제안서평가 | 서울시립미술관 | 2020.4.9. | • 평가결과 집계 시 수작업으로 인한 소요시간 지연 | 시정1 |
| 9 | 2020년도 e-러닝 콘텐츠 개발 용역 | 제안서평가 | 인재개발원 | 2020.4.13. | • 발표 대기실 통합운영에 따른 통제인원 미배치 • 제안서 발표자(PM) 신분확인 미실시 | 시정2 |
| 10 | 시립남부장애인 종합복지관 등 재위탁 수탁자선정 | 적격자심사 | 장애인 자립지원과 | 2020.4.28. | • 휴대전화 수거 미비 • 발표를 위한 알람시계 배치 필요 | 시정2 |
| 11 | 서울특별시 공무원직 급여관리시스템 구축 용역 | 제안서평가 | 인사과 | 2020.5.4. | • 평가위원(2명) 휴대폰 사용 | 시정1 |
| 12 | 서울교통공사 하계휴양소 운영사업자 용역자 선정 | 제안서평가 | 서울교통공사 복지부 | 2020.5.12. | • 회의 중 무단으로 휴대폰 반출 사용 • 발표순서를 발주처에서 임의로 정함 • 평가위원 중 2명 회의종료 선언 전 퇴장 | 시정3 |
| 13 | 내진보강공사 및 방음벽 교체공사 건설사업관리용역 (6,7차) | 2단계 경쟁 | 서울교통공사 토목1사업소 | 2020.5.14. | • 평가 시 평가위원 유의사항 미공지 • 휴대폰 미수거 | 시정2 |
| 14 | 시립 강북노인 종합복지관 민간위탁(공모) | 적격자심사 | 인생이모작 지원과 | 2020.5.19. | • 심사위원 토론과정에서 특정업체 옹호 발언 주의조치 | 시정1 |
| 15 | 옛 성동구치소 부지 신혼희망타운 설계공모 | 설계공모 | 서울주택 도시공사 | 2020.5.22. | • 1차, 2차 평가기준 안내 필요 | 시정1 |
| 16 | 서울 청년패널조사 용역 | 제안서평가 | 청년청 | 2020.6.11. | • 업체식별정보 공개 (검점기준에 따라 2점 감점처리) | 시정1 |
| 17 | 초미세먼지(PM2.5) 측정기 제작·설치(2차) | 제안서평가 | 서울교통공사 | 2020.6.29. | • 평가위원 중 외부위원 인원구성 부적정 10명의 1/3 이상(4명 이상)이어야 하나 3명으로 구성하여 총 9명이 회의함 | 시정1 |
| 18 | 2020 시립박물관 미술관 문화 및 시설 개선사업 | 보조금 심의 | 박물관과 | 2020.8.11. | • 휴대폰 보안조치(수거 또는 전원 OFF) 미이행 | 시정1 |
| 19 | 월드컵대표 남단 연결로 및 접속교 보완설계 | 특정 기술심사 | 도시기반 시설본부 | 2020.9.22. | • 질의시간 미결정으로 운영 미숙 • 특정업체 부정적 발언 주의 필요 | 시정2 |

| 연번 | 사업명 | 사업유형 | 조치기관 | 입회일자 | 주요 입회내용 | 조치종류 |
|----|-----------------------|---------|---------------|-------------|--|------|
| 20 | 서버 가상화시스템 하드웨어 교체 구축 | 제안서평가 | 서울시립대학교 전산정보과 | 2020.10.13. | • 업체 유사용역 실적에 업체 식별정보 노출(평가위원회에서 감점처리 없는 것으로 결정) | 시정1 |
| 21 | 서울이주여성상담센터 운영 위탁 | 제안서평가 | 여성가족 정책실 | 2020.11.13. | • 정량적 평가결과를 심의 전 공개하여 정성적 평가에 영향을 미칠 우려 | 시정1 |
| 22 | 서울사진미술관 자료수집 평가 | 종합평가 낙찰 | 박물관과 | 2020.11.17. | • 휴대폰 보안 조치 미흡 • 평가위원 제척 및 회피사항 미안내 | 시정2 |
| 23 | 장안평 자동차산업 종합정보센터 민간위탁 | 적격자심사 | 도시활성화과 | 2020.11.19. | • 회의 중 평가위원의 전화 사용 • 평가위원의 이석 발생 | 시정2 |

시민감사

1. 서울의료원 임금피크제 및 강남分院 의료법 위반 관련

합의와 절차에 따라 진행된 인사이동인데

서울의료원이 임금피크제를 부적절하게 운영하고,分院 직원을 본원으로 부당하게 배치, 이사회를 거치지 않은 신규채용, 장례식장 설치 등 의료법을 위반 하였다며 감사가 청구되었습니다.

감사 결과, 서울의료원이 임금피크제 관련 정부지원금을 지원받은 사실 등이 없어 업무처리가 적절하였고, 직원배치는 서울의료원 직제규정 내에서 진료인원(환자수)을 고려하는 등 병원의 효율적 운영을 위한 조치로 부당하다고 보기 어려웠습니다. 또한 신규직원 채용은 부족한 현원 채용을 위한 것으로 적절하다고 판단하였으며, 강남分院의 장례식장 설치는 병원급 요건인 30병상을 갖추고 있어 법령위반이 아닌 것으로 확인하였습니다.

2. 장애인콜택시 차고지 반장 임명 관련

공정한 인사 임명은 투명한 의사소통으로부터

서울시설공단에서 운영·관리하는 '장애인콜택시' 차고지 반장 임명이 규정대로 처리하지 않고, 담당자의 자의적 기준에 의해 처리되어 부당하다며 감사가 청구되었습니다.

감사 결과, 2020년 4월에 임명된 반장은 「장애인콜택시 반장제도 개선 계획」방침에 근거한 '장애인콜택시 반장 운영지침'에 따라 부서장이 반장 후보자를 추천하고, 평가 및 선정은 심의위원회에서 결정되어 반장 임명은 적법하게 처리된 것으로 확인되었습니다.

그러나 새롭게 수립된 장애인콜택시 반장 임명 절차는 반원들의 의견청취 절차가 배제되어 관리자 의견에 따라 편향될 가능성이 있어, 의사소통의 활성화 및 효율적인 조직 관리를 위해 반원들과 의사소통 활성화 방안을 마련하도록 '의견표명' 하였습니다.

주민감사

1. 구로구 환경영향평가 협의 내용 이행 관리·감독 관련

환경오염에 대한 주민들의 알권리 보장 및 불안감 방지...

기업형 임대주택 건설 현장에서 발견된 오염도를 처리하는 과정에서 시행사가 환경영향평가 협의(심의) 내용을 이행하지 않아 주민들이 피해를 받으나, 이를 관리·감독해야 할 구로구가 방치하고 있다며 감사가 청구되었습니다.

감사 결과, 시행사에서 진행한 수질검사 중 일부 항목을 누락한 사실이 있었으며, 수동형 지하수위계의 계측 횟수를 위반하는 등 환경영향평가 협의 내용을 부실하게 이행한 것으로 확인되었습니다.

위원회는 구로구에 위 사실에 대해 '시정요구' 하였고, 관리·감독을 소홀히 한 사항에 대하여 '기관주의' 처분을 하였습니다. 또한 토양오염과 같은 환경적 피해가 우려되는 사안은 주민들의 알권리 향상을 위해 고시공고 및 주민설명회 외에 추가 홍보방안을 마련하고, 주거지역 등 민원이 예상되는 지역에서 오염토양이 발견되었을 경우 선제적 대처를 위해 인근학교 및 다중이용시설 등의 부지를 우선적으로 '토양오염실태조사' 대상 지역으로 선정할 것을 '의견표명' 하였습니다.

더불어 주민들의 알권리 보장과 환경오염에 대한 불안감을 방지하기 위해 「토양환경보전법」 제11조에 따라 실시하는 '토양정밀조사 결과'를 같은 법 제5조에 따라 실시되는 토양오염도 조사결과와 같이 공개할 필요가 있어 소관 정부부처인 환경부에 법령개정을 건의하였습니다. 또한, 환경영향평가 초안은 고시 및 주민설명회를 통해 공개하지만, '환경영향평가서'는 '서울시환경영향평가 운영관리시스템'만 게재하도록 규정하고 있어 이를 더 적극적으로 주민들에게 알리도록 「서울시 환경영향평가 조례」 및 「동 조례 시행규칙」 개정을 서울시 환경정책과에 검토 요청하였습니다.

2. 은평구 정보공개에 관한 법률 위반 관련

담당 부서의 혼재로 침해된 국민의 알권리

은평구의 정보공개심의회 운영과 관련하여 정보공개법 위반 여부를 조사해 달라는 감사가 청구되었습니다.

감사 결과, 「정보공개법」 제18조 제2항과 「동법 시행령」 제11조 제2항에 정보공개와 관련한 이의신청이 있는 경우 정보공개심의회를 개최하여야 하나, 은평구에서는 일부 이의신청 사항에 대하여 정보공개심의회를 개최하지 않아 「정보공개법」 위반사항이 확인되었습니다.

이에 따라 이의신청 처리에 대해 관련법 규정을 준수할 것과 동일한 사례가 발생하지 않도록 담당 직원에게 정보공개제도에 대한 교육을 철저히 할 것을 '기관경고' 처분하였습니다. 또한, 정보공개 이의신청이 접수될 경우 정보공개심의회 담당 부서인 민원여권과가 아닌 처리부서에서 심의회 개최 여부를 결정하고 있어, 이의신청 접수 시 정보공개심의회 개최 여부 판단을 처리부서뿐만 아니라 담당 부서인 민원여권과도 검증할 수 있는 절차를 마련할 것을 '권고' 하였습니다.

3. 금천구 마을공동체 지원센터 운영 위탁업체 선정 관련

의도치 않은 오해로 시작된 민-관 갈등

금천구가 마을공동체지원센터 위탁운영단체를 선정하는 과정에서 담당 공무원의 개입 의혹과 부당한 행정행위가 있었다며 감사가 청구되었습니다.

감사 결과, 제1기 마을공동체지원센터 위탁운영단체가 재위탁 공모에 불참하겠다고 하여 담당 공무원이 단체를 방문하여 공모 참여를 독려했던 사실은 확인되었습니다. 그러나 단체 선정 과정에 부당한 개입이 있었는지 판단할 객관적인 근거를 확인할 수 없었습니다. 또한, 공고일정 변경 및 공고기간 이후 등록한 단체의 응모자격 적정여부는 결재권자의 결재를 받아 공고일정을 변경하였고, 공고문의 신청 자격에 단체(법인)의 설립일자 및 등록일자에 제한을 두지 않아 금천구가 부당하게 업무를 처리하였다고 볼 수 없었습니다.

한편, 담당 공무원의 공모 참여 권유활동이 주민들의 오해를 불러일으켰고, 공무원으로서 직무수행에 신중을 기할 필요가 있어 보였습니다. 주민과의 신뢰성 회복을 위해 다양한 소통방안(민관협치 및 갈등관리 교육, 주민간담회, 공개토론회, 민관합동 워크숍)을 모색하도록 '의견표명' 하였습니다.

4. 관악구 관악마을자치센터 위탁사업 관련

인력채용과 위탁업체 선정은 공정하고 투명하게

관악구 관악마을자치센터 위탁업체 선정 시 자격미달 단체가 선정된 것인지 여부와 경력 미달자 채용으로 채용기준 위반 여부에 대한 감사가 청구되었습니다.

감사 결과, 수탁법인이 제출한 관련서류(신청서, 법인등기부등본, 법인인감증명서, 법인 정관등)는 공고문의 신청자격에 부합하여 업무를 부당하게 처리하였다고 볼 수 없었습니다. 그리고 수탁자가 위탁조건에 의거

센터장을 임명하도록 되어 있어 정규학교에서 학부모 자격으로 활동한 경력소유자를 센터장으로 임명하였고, 주민자치사업단장은 공개모집 절차를 거쳐 관악구의 승인을 받아 채용하였습니다.

그러나, 채용모집 공고 시 최소 15일 이상 공고, 센터장 임명은 관악구 사전 협의를 하고 문서로 보고, 위수탁 협약서에 겸직 제한규정을 마련하도록 관악구에 '권고' 하였고, 수탁업체 선정을 위한 적격자 심사위원회 심사 때 '각 항목별 개별위원 최고·최저 점수를 제외한 합산평균' 방식으로 평가할 것도 '권고' 하였습니다.

또한 향후 마을자치센터장 채용 시 공개경쟁을 통해 채용의 공정성·투명성 등을 제고할 것을 '의견표명' 하였습니다.

직권감사

1. 공원녹지사업소 공영주차장 주차단위구획 등 운영 관련

주차면적도 요금도 모두 다른 서울 공원 내 공영주차장

서울시 중부공원녹지사업소 공영주차장 부당 운영 관련 고충민원을 조사하는 과정에서 서울시 전체 공원녹지사업소 3개소(중부, 동부, 서부) 공영주차장의 일부 주차단위구획이 부적정하고, 주차요금 징수 등 운영 실태에 대한 확인이 필요하여 직권감사로 전환하였습니다.

감사 결과, 3개 공원녹지사업소에 주차단위구획(크기), 장애인우선주차구획(면수), 여성우선주차구획(면수)을 「주차장법 시행규칙」 규정대로 확보할 것과 주차요금을 점용구획의 수에 따라 징수할 것을 '권고' 조치하였으며, 서부공원녹지사업소는 서울시 주차장설치 및 관리조례에 따라 주차요금을 1회 주차 시 5분당 징수토록 '권고' 하였습니다.

2. 대한노인회 서울시연합회 운영지원 사업 관련

줄줄 새는 보조사업비, 관리자는 어디에

공공사업 감시·평가활동 대상인 '대한노인회 서울시연합회 운영지원 사업'을 감시·평가하던 중 보조사업자의 회계 관리 부적정 사례와 사업 관리·감독 부서의 업무 태만이 발견되어 직권감사로 전환하였습니다.

감사 결과, 서울시 어르신복지과는 보조사업자 선정방식 부적정, 단체운영비에 대한 예산편성 부적정, 보조금관리시스템 미사용, 보조금 정산검사 부실 등 관리·감독을 소홀히 한 사실이 확인되었습니다.

이에 따라 '부서경고', 담당자는 '주의' 조치하였으며, 보조단체가 부적정하게 집행한 보조금에 대해서는 '회수' 조치하였습니다. 보조사업자인 대한노인회 서울시연합회는 보조금관리시스템 미사용, 정산서류 미제출,

임원에 대한 직책급 업무수행경비 집행 부적정, 식비·기념품비 집행 부적정 등 보조사업의 부적절한 집행 사례가 다수 확인되어 '기관경고' 조치 하였습니다.

3. 서울시 자치구와 공사 등의 정보공개심의회 미개최 관련

이의 신청을 부당하게 처리한 자치구들

은평구 정보공개심의회 미개최 주민감사 결과(법령을 위반하여 심의회를 미개최한 사례)를 바탕으로 은평구를 제외한 서울시 24개 자치구, 서울시 전체 공사·공단(5개) 및 출자·출연기관(25개)을 대상으로 정보공개 이의신청에 대한 심의회 미개최 적정 여부에 대해 직권감사를 실시하였습니다. 감사 결과, 정보공개심의회를 미개최한 2개 구(강남구·서초구)는 '기관경고', 15개 자치구와 4개 공사는 '기관주의' 조치하였습니다. 정보공개심의회를 설치하지 않은 서울사회서비스원은 '시정요구' 조치하였고, 17개 자치구와 4개 공사 등에 정보공개심의회 개최 등 처리절차를 개선하도록 '권고' 하고 서울시 정보공개정책과에 정보공개시스템 보완 방안을 마련하도록 '통보' 하였습니다.

고충민원

1. 중부공원녹지사업소 공영주차장 부당 운영 조치 요구 관련

조금씩 엇나간 주차구획, 조금씩 부족한 대처

한 시민이 중부공원녹지사업소가 운영하는 낙산공원 공영주차장에서 허가된 주차면 외 구역에 차량주차를 허용하고 부당한 주차요금을 받는 등 부적정하게 운영을 하고 있다며 민원을 제기하였습니다. 조사 결과, 중부공원녹지사업소에서 운영하는 낙산공원 공영주차장 주차단위 구획이 '주차장법 시행규칙'에서 정하고 있는 규정에 맞지 않아 주차장 개선계획을 수립하도록 시정·개선권고 조치 하였으며, 민원답변 시 원론적인 답변은 지양하고 민원내용에 맞는 답변이 이루어질 수 있도록 '의견표명' 하여 주차면 외 주차차량에 대한 부당이득에 대해서는 환수 조치하였고, 현행 법령에 적합하게 구획 재지정 등 2021년 시설공사 실시 계획을 수립하였습니다.

2. 남산 1, 3호 터널 혼잡통행료 개선요구 관련

주소지 따라 차별하는 통행료

경기도 주민이 서울시 남산 1호·3호 터널 혼잡통행료 징수 시 서울시에 서 인정하는 저공해자동차 제2종은 통행료를 면제하고 있지만, 경기도 주민 소유의 하이브리드 차량(2종)은 감면혜택 적용을 받지 못하는 것은 형평성에 어긋나며 교통 혼잡 감소와 공기질 향상을 위한 혼잡통행료 제도 취지에 맞지 않으니 개선해 달라며 민원을 제기하였습니다. 조사 결과, 서울시가 남산1호·3호 터널 저공해자동차 혼잡통행료 감면을 2종 저공해자동차의 경우 서울시 등록차량 중 시장이 인정하는 '전자태그' 부착 차량에 대해서만 적용하고 있는 것은 형평성과 정책적 합리성이 부족해 보이고, 환경부와 업무협의를 통해 저공해자동차 등록 정보자료를 제공받아 서울시 '전자태그시스템'을 보완하면 서울시 외에 등록된 저공해자동차에 대해서 혼잡통행료 감면이 가능하므로 혼잡통행료 징수 근거가 되고 있는 「서울특별시 혼잡통행료 징수조례」 등 관련 규정 개정을 추진할 것을 서울시 교통정책과에 '권고' 하였습니다. 이에 대해 서울시 교통정책과는 "제1종, 제2종 저공해자동차는 전국 대상으로 면제, 제3종 및 DPF(매연저감장치)부착 경유차는 50% 감면 폐지"하는 등의 「서울특별시 혼잡통행료 징수조례」를 개정하였습니다.

3. 서소문2청사의 임차 공간에 장애인 화장실 추가 설치 요청 관련

위법하지 않아도 관공서는 장애인 편의 위해 앞장서야

한 시민이 서울시 서소문2청사 내 장애인 화장실이 1개만 있어 불편하며, 장애인용 승강기, 자동출입문 등 장애인 편의시설 설치를 요구하는 민원을 제기하였습니다. 서울시가 공용건물로 사용하고 있는 서소문2청사는 2020년 1월부터 5년간 임차한 건물로 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」에 따라 장애인화장실은 남자용·여자용 각 1개 이상만 설치하도록 되어 있으나, 서소문2청사는 서울시 청사로서 "국가와 지방자치단체는 장애인 등이 일상생활에서 안전하고 편리하게 시설과, 설비를 이용하고 정보에 접근할 수 있도록 각종 시책을 마련해야 한다."는 「장애인등편의 법」에 의해 지방자치단체의 책임과 의무를 가지고 있습니다. 따라서 서울시 장애인복지정책과에 서소문2청사를 비롯한 서울시 임차청사의 규모와 용도 등을 고려한 장애인화장실 설치개수 기준 마련과 자동문 형태의 외부출입구 설치 등 장애인 편의시설을 확충할 것을 '권고' 하였고, 임차 청사일 경우 지자체의 청사임에도 완화된 편의시설 설치 기준을 적용받는 문제점이 있으므로 소관 중앙부처인 보건복지부에 건의

토록 '의견표명' 하였습니다. 또한, 총무과에 서소문2청사의 장애인화장실 추가설치와 각층별 벽면에 방이름을 표기한 점자표지판을 설치할 것과 승강기 내부 벽면에 거울을 부착할 것을 '권고' 하였으며, 중구청에 서소문2청사 시설주에게 장애인용 승강기를 일반용 승강기와 같이 관리하는 것과 점자표시 조작버튼을 가리고 있는 것을 시정하라고 '통보'한 결과, 서소문2청사 4층 남녀화장실에 장애인화장실을 추가 설치하였고, 장애인용 승강기 내부에 후면 거울을 부착하여 휠체어 이용이 편리하도록 개선하였습니다.

4. 서울주택도시공사의 과도한 개인정보 노출에 대한 시정조치 관련

관례처럼 행해진 개인정보 노출

한 시민이 서울주택도시공사에서 전세임대주택 계약 연장 안내문을 우편으로 받았습니다. 그러나 편지 겹봉투에 개인 휴대전화 번호가 그대로 기재된 것을 보고 개인정보가 과도하게 노출되고 있으니 이를 시정해 달라고 민원을 제기하였습니다.

조사 결과, 해당 우편물은 우편 봉투에 개인 연락처를 기재하는 것은 불필요한 개인정보 노출이라고 판단하였습니다.

따라서 서울주택도시공사에 개인정보보호를 위해 우편 봉투 겹면에 개인 전화번호를 노출을 중지하고, 유사 사례가 타 부서에서도 발생하고 있는지 점검 및 조치할 것과 공사 임직원에게 이번 사항을 공유하고 개인정보보호 관련 교육할 것을 '권고'하여, 서울주택도시공사는 이를 수용하였습니다.

5. 신방화역 환승주차장 상가 사용료 상승 조치 요청 관련

치솟는 서울 상가 사용료, 할인 범위 확대해야

한 시민이 서울 신방화역 환승주차장 상가의 지나친 사용료 상승에 따라 소상공인 및 이용객들의 부담이 늘어나고 있기 때문에 서울시 공유재산 산정 기준과 관련 법령 개정을 건의하며 민원을 제기하였습니다.

조사 결과, 서울시 공유재산 사용료 산정 기준이 되는 재산가격이 최근 공시지가 현실화로 전년도 대비 12.35% 대폭 상승하였기 때문에 상가 사용료 또한 크게 오른 것을 확인했습니다. 문제는 상가 사용료 산정 시 전년도 사용료보다 5% 이상 증가한 부분에 대해 70% 이내 범위에서 「지방자치단체 조례」로 감액을 할 수 있고, 사용료가 5% 이상 증가한 경우 증액 비율도 5%로 제한하도록 법률이 개정되었음에도 불구하고, 서울시 공시지가가 워낙 높아 감액을 최대치를 적용하더라도 실제 상승금액이 커 사용자에게 부담이 되는 것이었습니다.

이에 따라 공유재산의 사용료 산정 시, 전년도 사용료보다 5% 이상 증가한 부분에 대해 감액 조정할 수 있는 범위를 확대하는 법안개정검토를 행정안전부에 건의하여 관련 기관의 검토 중입니다.

6. 불법 건물에 대한 불공정한 행정처분 시정 관련

잘못 측정·기재된 건축물관리대장으로 부과된 벌금

한 시민이 구청에서 본인 건물을 무단 증축에 따른 위반건축물로 보고 이행강제금을 부과하고 있는데, 인접 불법 건물들에 대한 구청의 행정 처분에 부당한 점이 있다며 조사해 달라는 민원을 제기하였습니다.

건물면적을 실측한 결과, 실제 면적은 건축물관리대장에 기재되어 있는 건물면적을 40㎡ 이상 초과한 것으로 이는 대수선 증축이 아닌 신축에 해당하여 구청의 판단과 조치에 잘못이 있음이 확인되었습니다.

따라서 관련 규정을 검토하고 불법 신축 여부를 재확인하여 행정처분할 것을 해당 구청 주택과에 '권고'하였고,

그 결과 해당 구청은 민원인이 지목한 건축물의 위반내용을 신축으로 변경하고 위반면적을 재산정하여 2020년 정기분 이행강제금 부과 시부터 권고 내용을 반영하여 행정처분 절차를 진행하였습니다.

7. 행정심판 직무해태 직원 징계 요청 관련

행정심판 답변서 송달은 언제까지 기다려야 하는지

한 시민이 양천구청을 상대로 행정심판을 청구하였는데, 서울시 법무담당관 담당 공무원이 피청구인인 양천구청장이 제출한 답변서를 무려 3달이 지나 고서야 민원인에게 온라인 송달하였으며, 민원인은 답변서 등의 서류를 우편 송달해달라고 신청하였음에도 온라인으로 송달하였고, 기다리다 못한 민원인이 직접 전화로 요청할 때 비로소 우편 송달한 것은 행정심판 절차를 고의적으로 지연시킨 것이라며 민원을 제기하였습니다.

조사 결과, 해당 공무원은 피청구인의 답변서가 온라인 접수 시스템에 등록되어 있어서 민원인이 이를 확인했으리라 생각하였다가 행정심판 진행을 위해 신청인의 보충서면 제출 여부를 확인하던 중 송달이 안 된 것을 확인하고 즉시 온라인 발송을 하였습니다. 또한 온라인 송달이 일반적이어서 민원인의 우편 송달 신청을 파악하지 못하였다가 이후 전화 요청으로 늦게 송달하게 된 것이었습니다.

이에 따라 향후 행정심판 관련 서류 송달이 제대로 이뤄지지 않을 경우 행정심판위원회 온라인 시스템 화면에 알림 기능 등 개선 방안을 마련하고, 담당자 교육뿐만 아니라 행정심판 담당자 외에 법무담당관실에서도 점검·관리 방안을 강구할 것을 '개선권고' 하였습니다.

그 결과, 관련 부서는 행정심판위원회 시스템 내 답변서 표출기간을 기존 1개월에서 3개월로 확장하도록 중앙행정심판위원회에 요청하여 개선하였고, 매주 미결현황을 확인하여 연장 여부를 통지하고 있으며, 온라인심판청구사항은 송달방법이 온라인송달인지 우편송달인지 확인하여 처리하고 있습니다.

8. 도농상생 공공급식 제도에 따른 문제점 시정 관련

문구 하나로 잃은 중소기업 참여 기회

식자재 납품업을 하는 시민이 서울시가 관내 어린이집에 도농상생급식 식자재 구입을 강요하고, 도농상생급식 보상금 특혜제공으로 시장 질서를 교란하고, 자치구 공공급식센터 운영마저도 비영리법인이나 사회적경제기업으로 한정하여 일반 중소기업은 설 곳을 잃어가고 있다며 도농상생급식 사업에 문제점이 없는지 조사해달라는 민원을 제기하였습니다.

조사 결과, 도농상생급식 사업은 어린이집이 자율적으로 참여할 수 있어 강제성은 없었으며 보상금 지급은 「서울시 공공급식 조례」에 따라 성장기 영유아 등에 친환경급식재료의 공급 확대를 위해 구매가격에 대한 차액을 지원하는 것으로써 특혜로 볼 수 없었습니다.

그러나 조례에는 공공급식센터의 운영은 '공공성을 담보할 수 있는 비영리법인 또는 사회적경제기업 등에 위탁 할 수 있도록 되어 있음에도 도농상생급식 사업에 참여한 13개 자치구 중 12개 자치구의 공공급식센터 민간위탁 응모자격에서 '공공성을 담보할 수 있는... 등'이라는 전제조건이 빠진 채 '비영리법인, 사회적경제기업, 사회적경제조직'만으로 되어 있어 공공성을 담보할 수 있는 다른 법인이나 기업의 참여 기회가 제한된 것이 확인되었습니다.

이에 따라 서울시(친환경급식과)에 공공급식센터 민간위탁 선정기준에 대해 공공성 담보 등을 추가 재검토할 것을 '권고'하여 신청자격을 '국가 또는 지자체에 허가·등록을 받아 공공성을 담보할 수 있는 기관, 법인 또는 단체로 개정하였고, 자치구 공공급식센터 수탁자 선정 시 비영리법인 또는 사회적 경제기업 외의 법인 또는 단체가 공모 신청할 수 있도록 해당 자치구에 통보하였습니다.

9. 서울디자인재단 장애인필기시험 시간연장 미 실시 관련

장애인 시험 시간 연장을 기대했지만

장애를 가진 시민이 서울디자인재단 채용시험에서 시간 연장의 편의가 주어지는 것으로 알고 시험에 응시하였다가 시간 연장 편의를 제공받지 못하여 시험 진행 과정에 문제가 없었는지 조사해 달라는 민원을 제기하였습니다.

조사 결과, 서울디자인재단은 채용시험에 있어 장애인복지법령에 따른 장애인 편의 제공 의무가 있는 공공기관이 아니며 민원인은 '장애인 제한 경쟁'이 아닌 '일반경쟁'에 응시하여 시험시간 연장을 제공하지 않은 것이 법령 위반사항은 아니었습니다.

그러나 재단이 시험 며칠 전 장애인 복지카드를 제출한 지원자들에 대해 지원 편의 사항 등을 파악코자 전화 통화로 확인하는 과정에서 민원인은 시험시간 연장 편의 제공이 필요하다는 의사를 밝혔지만, 재단의 담당자는 민원인에게 시험시간 연장 가능 여부에 대해 명확히 안내하지 않은 사실이 확인되었습니다.

이에 대해 향후 유사한 불편 사례가 발생하지 않도록 채용 공고문에 장애인 편의 지원 사항을 정확히 안내하여 응시자가 응시원서 접수 시, 직접 장애인 편의 지원을 신청하거나 신청 수용 여부를 안내받도록 개선할 것을 '권고'하여 재단은 이를 수용하였습니다.

10. 일자리 채용 결과 통지 방식 관련

불합격 여부도 구직자에게 알려야

한 시민이 서울시(관광정책과)에서 모집한 '2020년 서울 MICE 뉴딜일자리 채용'에 지원하였는데 채용 과정에서 당초 공고문과 다른 채용정원이 선발되었고, 합격자 통보 방법이 기재되어 있지 않는 등 문제점을 있다며 민원을 제기하였습니다.

조사 결과, 채용공고문에는 심사 결과에 따라 모집 채용 예정 인원보다 많거나 적게 선발할 수 있다고 명시되어 있어 채용정원에 문제점은 없는 것으로 판단하였습니다.

그러나 채용공고문에서 응시자들의 합격·불합격 여부에 대한 통보 방법 안내가 누락된 것이 확인되었으며, 위원회는 이와 같은 사례가 더 있을 것으로 보고 2020년 부서별 인력 채용공고 91건을 전수조사 한 결과, 12개 부서에서 채용공고문에 불합격자가 합격 여부를 확인할 방법을 구체적으로 명시하지 않았고, 합격자에게만 응시결과를 안내하고 불합격자에게는 응시결과를 안내하지 않은 사실을 확인하였습니다.

이에 따라 응시자의 입장을 고려하여 명확한 안내 및 업무를 개선할 필

요가 있다고 보아, 향후 인력채용 시 응시결과를 홈페이지에 게시하거나 합격자뿐 아니라 불합격자에게도 응시결과를 통보하는 방법을 공고문에 명확히 기재하도록 각 부서에 '권고' 조치하였습니다.

11. 서울대공원 주차장 사용수익 허가 위반 민원

공유재산의 사용·수익은 엄격하게 관리해야

한 시민이 서울대공원 내 대형주차장에서 '라이딩스쿨'을 운영하는 것은 「주차장법」 등 규정 위반이며 방문객 안전을 위협하기 때문에 시정 조치를 요구하며 민원을 제기하였습니다.

조사 결과, 서울대공원 대형주차장은 노외주차장으로 공유재산 사용·수익허가를 받은 민간업체에서 운영하고, 사용·수익허가 조건은 주차요금으로 한정되며 목적 변경을 제한하고 있었습니다. 그러나 '라이딩스쿨' 운영은 유희공간을 활용해 수익을 증대시키기 위한 방편으로 전대 금지 및 사용수익 목적 변경 제한 사항을 위반한 것이었습니다.

따라서 서울대공원 대형주차장 「공유재산 사용·수익허가 조건」의 제14조(전대 금지) 및 17조(행위 제한) 1호 위반 사항에 대해 조사 후 행정처분 조치하고 동일한 상황이 발생하지 않도록 관리할 것을 서울대공원에 '권고' 조치하여 서울대공원에서는 이를 수용하여 해당 업체에 대해 '주의' 조치하였습니다.

12. 버스중앙차로 위반 과태료 가산금 부당 부과 시정 관련

9년간 잘못된 주소로 송달된 체납고지서

한 시민이 2011년 3월 고속도로 버스전용차로 위반으로 부과된 과태료 고지서를 9년이 흐른 2020년 8월에 받았습니다. 서울시 교통지도과가 2011년 3월부터 2015년 8월까지 12년 전에 살았던 주소로 발송하였고, 2016년 8월에는 현재 거주 바로 전 주소로 보낸 사이 가산금이 붙어 납부 금액이 2배로 증가되었다며 업무처리가 적정했는지 확인 및 조치를 요청하는 민원을 제기하였습니다.

조사 결과, 자동차관리법에 따르면, 차량 소유자는 자동차 사용 본거지 주소가 변경되면 이를 시·도지사에게 변경등록을 신청해야 하지만 민원인은 이를 누락한 사실이 있었습니다. 차량 소유자가 차량 사용본거지 변경등록을 하지 않아 체납고지서를 잘못된 주소로 발송한 것은 업무처리가 부적절하다 할 수는 없지만, 자동차등록원부상 자동차 사용본거지 주소가 변경된 2012년 이후에는 변경된 주소로 체납고지서를 발송했어야 한다고 판단하였습니다.

이에 교통지도과에 자동차 사용본거지 주소를 변경했던 2013년 이후 발생한 가산금을 면제해 줄 것과 향후 차량 소유자의 변경등록 사항을 파악하여 고지서가 정확하게 송달할 것을 '권고'한 결과, 교통지도과는 이를 수용하였습니다.

13. 버스중앙차로 정류소 승하차 질서위반 시정 관련

통근버스 관련 민원, 서로 책임 전가하는 담당 부서

한 시민이 공공기관 및 기업 통근버스가 버스 중앙차로를 이용하고, 버스 중앙차로 정류소 맨 끝에 정차하여 이용자를 승차시킴으로써 노선버스의 진로를 방해하여 출퇴근 시간 노선버스 이용자들에게 피해를 주고 있다며 민원을 제기하였습니다.

조사 결과, 민원을 접수 받은 서울시 교통지도과는 「여객자동차운수사업법령」에 따라 정류소 질서 문란행위에 대해 지도·단속 할 수 있음에도 해당 민원이 버스 관련 민원이라며 버스정책과에 업무를 전가하였고, 버스정책과는 민원인에게 다시 관할구역 경찰청 교통부서로 신고하라고 안내하는 등 관련 부서 간에 민원을 전가하며 소극적으로 행정 처리한 것이 확인되었습니다.

이에 교통지도과는 해당 사항을 각 자치구로 통보하여 통근버스 등의 노선버스 정류소 질서 문란행위에 대해 지도·단속을 요청할 것과 버스정책과는 전국버스운송사업조합연합회, 전국고속버스운송사업조합 등 관련 단체에 대해 노선버스 정류소에서 통근버스 이용자를 승하차하지 않도록 행정지도할 것과 아울러 민원 답변 시 소관업무가 다른 기관 또는 부서일 경우에 민원인에게 다시 신청하라는 등 소극적으로 처리할 것이 아니라 관련 기관에 이첩하거나 통보하여 민원을 성실하게 처리할 것을 '권고'하여 교통지도과는 이를 수용하였습니다.

14. 공유재산 사용료 납부고지 방법 위반에 따른 연체료 시정 관련

행정담당자 업무 미숙으로 발생한 연체료

한 시민이 창동 중소기업제품판매장 시설을 위탁관리하고 있었습니다. 민원인은 해당 판매장의 사용료 고지서를 등기우편으로 보내달라고 서울시 경제정책과 담당공무원에게 요청하였는데, 이를 이메일로 보내 민원인이 고지서를 확인하지 못했고, 그에 따라 연체료가 부과되었으니 이를 시정해 달라며 민원을 신청하였습니다.

조사 결과, 고지서 송달방법은 금액이 크고 중요한 경우에 등기우편으로 발송하고 사용자가 원할 경우 이메일 등 전자우편주소로 송달하도록 「지방세외수입 업무편람」에 규정되어 있었습니다.

해당 담당자는 매년 사용료 고지서를 등기우편으로 발송해왔던 것과 달리 이번에만 이메일로 발송하였고, 납부기한 내 사용료를 납부하지 않을 경우 발생하는 연체료를 세외수입종합시스템을 통해 확인이 가능함에도 최초 이메일 발송한 고지서를 그대로 재발송 하는 등 담당자의 업무 미숙으로 발생되었다고 판단하였습니다.

따라서 경제정책과에 과·오납된 연체료는 민원인에게 환급 조치할 것을 '권고' 하였고, 업무 미숙한 담당자에게 '주의'를 촉구하고 세외수입종합시스템 등 담당 업무에 대해 특별교육을 실시할 것을 '의견표명'하였고, 과·오납된 연체료는 민원인에게 환급 조치하였습니다.

민원배심

1. 핵심앵커시설 용도변경절차 거부의 부당함 시정 요청 관련

적법한 용도
변경 신청은
받아들여야

민원인은 도시개발사업 지역 내에 지정된 핵심앵커시설 중 '국제회의장'의 소유자로 국제회의장에 대한 수요가 전혀 없어 다른 핵심앵커시설로 용도변경하고자 하였으나, 시행자인 서울주택도시공사는 용도변경이 불가하고 용도변경 절차상 거쳐야 하는 입지업종선정위원회의 개최까지도 불가하다고 하고 있어 용도변경신청 절차를 진행해 달라며 민원배심을 신청하였습니다.

민원배심 결과, 도시개발지역 실시계획 변경인가에 의하면 "도시개발지역의 핵심시설의 종류, 비율, 위치의 선정은 입지업종선정위원회 및 도시계획위원회의 자문을 거쳐 실시계획(변경)인가를 통하여 결정한다."고 되어있으므로 공사는 입지업종선정위원회 및 서울시 도시계획위원회의 자문을 거쳐 핵심앵커시설의 용도를 변경하는 지구단위계획변경 및 실시계획변경인가 제안 여부를 결정하되 '신성장동력산업 및 핵심앵커시설 활용 관리 현행화 방안과 관련된 연구용역'을 발주함에 있어 이 시설의 용도변경 필요성에 대하여 반영할 것을 '권고' 하였습니다.

2. 공공임대주택 계속 거주 요청

서류만을 기준으로
퇴거하는 것은
부당해

민원인은 서울주택도시공사(이하 '공사')에서 재개발철거민에게 특별공급하는 공공임대주택에 거주하던 중 민원인의 세대원(외손자)이 다른 주택을 소유하고 있는 것이 계약해지조항(임차인의 세대원이 임대차기간 중 다른 주택을 소유하게 되어 더 이상 임차인에게 임대주택을 공급할 필

요가 없게 된 경우)에 해당되어 공사로부터 임대차계약 해지 및 퇴거 통보를 받았고 이에 공공임대주택에 계속 거주하게 해달라며 민원배심을 신청하였습니다.

민원배심 결과, 민원인의 세대원(외손자)은 세대원으로 등재되기 전 이미 다른 주택을 소유한 상태였고, 만일 계약해지조항이 적용되어 임대차계약이 해지될 것이라는 사정을 알았다면 구태여 세대원으로 등록하지 않았을 것으로 보이고, 임차인 부적격 통보를 받은 직후 세대원(외손자)은 곧바로 다른 곳으로 주민등록을 이전함으로써 임차인은 무주택세대주의 요건을 회복하였고, 코로나19 사태로 인한 전세대란 등의 상황을 고려하면 고령에 경제 상황이 좋지 않은 민원인(할머니)이 대체 주택을 선택 마련하기 어려울 것이라는 점 등을 종합하여 민원인이 공공임대주택에 계속 거주할 수 있도록 할 것을 '권고' 하였습니다.

3. 서울시 및 서울시설공단의 부당한 행위로 인한 손해보상 및 시정 요청 관련

공공기관이
부담해야 할 비용을
수탁자에게
전가하는 것은
부당해

민원인은 2011년부터 서울시시설공단(이하 '공단')과 '지하도상가편의시설 등 설치조건부 사업시행자' 위·수탁협약을 체결하고 민원인이 편의시설에 투자한 시설공사비를 각 점포의 임차인에게 매월 균등 분할 징수하며 현재까지 지하도상가 점포를 수탁·운영하던 중 공단이 대부기간 중 회수해간 일부 공실 점포에 대해 할당된 시설공사비를 보전해 주지 않아 결국 민원인에게 상당한 손해가 발생하였다며 이에 보상 혹은 위법·부당한 제도를 시정해 달라며 민원배심을 신청하였습니다.

민원배심 결과, 서울시가 부담해야 하는 편의시설 등의 설치비용을 지하도 상가의 관리·운영 수탁법인인 민원인에게 부담하게 한 것은 적절하지 않아 보이며 상생 차원에서 수탁법인인 민원인의 고충을 어느 정도 고려할 필요가 있다고 판단하여 민원배심결정을 한 시점부터 각 점포의 대부기간 만료일까지 공단이 회수해 간 일부 점포에서 발생한 시설공사비 원금 상당액을 민원인에게 보전할 것을 '의견표명' 하였습니다.

공공사업 감시

1. 하도급계약 지체상금률 불공정 적용 관련

하도급 계약조건도 공정성·형평성에 맞게 해야

서울시 도시기반시설본부가 발주한 건설사업관리용역 중 남산예정자락 재생사업, 스페이스살림조성공사, 세운상기군 공공 공간조성공사 등 3건에서 원도급자와 하도급자 간 계약서의 지체상금률이 공정하지 못한 것을 발견하였습니다.

발주자와 원도급자 간의 지체상금률은 지방계약법에 따라 법정요율인 0.05%를 적용하는데 반해, 원도급자와 하도급자 사이에는 지방계약법 적용이 어렵고, 발주자인 도시기반시설본부에서 정하는 하도급계약에 대한 지체상금률 관리기준이 별도로 없었습니다.

남산예정자락 재생사업의 하도급계약서 지체상금률은 0.1%, 스페이스살림조성공사의 경우 0.3%, 세운상기군 공공 공간조성공사는 0.1%로 도시기반시설본부와 원도급자 간의 지체상금률(0.05%)보다 과도하게 높은 지체상금률을 적용하여 공정성·형평성이 부족했습니다.

이에 따라 향후 원도급자와 하도급자 간의 형평성, 공정성을 고려한 지체상금률이 적용될 수 있도록 하도급계약 확인 업무를 철저히 할 것과, 필요시, 내부적인 기준을 마련할 것을 '의견표명' 하였습니다.

그 결과 도시기반시설본부는 해당 하도급계약뿐 아니라 신규 하도급계약 시에도 지체상금률을 일괄 적용하도록 하여(2020.7.30~) 하도급자의 권리를 찾아주었습니다.

2. 지하철 1호선 동대문역, 신설동역 리모델링 및 문화예술철도 조성공사 관련

공사 시방서 작성 준수해야

서울교통공사는 동대문역과 신설동역에 리모델링 및 문화예술철도 조성을 위해 각 시공사와 계약하였습니다.

발주 전 계약심사 업체와 담당 공사에 대한 시방서 이행 여부 등을 확인한 결과, 공사 착공 후 공공사업 현장 감시일까지 계약대상자가 주간 공정보고는 했지만, 월별 현황보고 1회와 공정현황보고 월 2회는 전혀 이뤄지지 않고 있는 것을 확인하였습니다.

이에 따라 계약대상자로부터 해당 자료를 제출받아 공사추진에 만전을 기하도록 서울교통공사에 '권고'한 결과, 서울교통공사는 월별 현황 및 공정현황을 계약상대자로부터 보고받아 권고사항을 이행하고 있습니다.

3. 민간위탁기관 정규직 비율 유지의무 준수 관련

공공부문부터 고용·노동 모범 보여야

서울시 민간위탁 조례와 지침에는 수탁기관은 수탁사무를 수행하는 노동자의 고용·노동조건 개선을 위해 노력해야 하고 정규직 비율을 25% 이상이 유지해야 하며, 상시·지속적 업무에 종사하는 기간제 노동자의 정규직 전환을 위해 노력하도록 되어 있습니다.

서울시가 G대학과 M법인에 각각 위탁 운영 중인 서울창업디딤터와 마을공동체 종합지원센터의 근로자 고용·노동조건을 살펴본 결과, 서울창업디딤터에 종사하는 9명 중 7명이 기간제 및 비상시적 노동자 형태로 근로 중이고, 정규직 노동자는 수탁기관인 G대학에서 창업디딤터 업무를 비상시적으로 지원하는 인력 2명뿐이었으며, 수탁기간동안 비정규직에서 정규직으로 전환된 사례는 전무하였습니다.

마을공동체 종합지원센터의 경우는 2020년 기준 정원직 30명, 비정원직 20명으로 구성되어 있었고, 정원직의 경우도 근로계약기간이 수탁사업 기간 종료일로 정해져 있어 형식적으로 고용이 보장되는 정규직이라 보기 어려웠으며, 정원·비정원직 상호 전환제 시행으로 인한 노동자들의 고용 불안 문제가 있었습니다.

이에 따라 서울시창업디딤터와 마을공동체 종합지원센터에 정규직 비율 25% 이상 지침을 준수할 것과 기간제 근로자의 정규직 전환에 실질적으로 노력하고 이행할 것을 '권고'하였고 조직 및 인력 운영 사항을 검토·정비할 것을 '의견표명' 하였습니다.

그 결과 두 기관 모두 정규 인사발령 등 조치로 정규직 비율에 관한 협약 사항을 충족시키기 위한 조치를 하고, 고용 불안 해소를 위한 방안을 마련하기로 하였습니다.

4. 민간위탁기관 채용심사위원회 외부인원 과반 이상 구성 의무 준수 관련

공공부문 채용은 공정한 절차로

서울시 민간위탁 관리지침에는 수탁사무 종사자를 신규로 채용할 경우 공개모집 선별하며 채용심사위원회는 과반수 이상 외부 위원으로 선임하도록 되어 있습니다.

서울시가 (사)L협회와 (주)S사에 각각 위탁 운영 중인 마을미디어지원센터와 서울먹거리창업센터의 채용심사위원회 구성을 살펴본 결과, 마을미디어지원센터는 위 지침에 따라 민간위탁협약서에 채용심사위원회의 외부위원을 과반수 이상으로 하도록 조항을 마련했음에도 실제로는 외부위원 과반수 이하로 심사위원회를 개최한 사례가 있었으며, 먹거리창업센터는 위 지침의 외부위원 과반수 조항을 민간위탁협약서에 반영하지 않은 것으로 확인되었습니다.

이에 따라 채용심사위원회 외부위원 과반수 이상 의무를 철저히 이행할 것을 '권고'하고 민간위탁 관리지침의 의무사항을 협약서상에 담도록 '시정조치'하여 두 기관의 사무편람을 개정하였습니다.

5. 하수관로 수리환경 모니터링 및 성능검증 용역 관련

사업 계획과 다르게 과업을 불이행했다면

서울시 물재생계획과는 실시간 수량계측을 통한 실효성 높고 효율적인 하수도 스마트 관리기법 도입을 위해 「하수관로 수리환경 모니터링 및 성능검증용역」을 추진하였습니다. 과업내용은 하수관로 사계절 상황을 모두 확인할 수 있도록 계측기기를 최소 10개월 이상 설치하여 데이터를 확보해야 했습니다.

그러나 감사 결과, 용역업체는 이를 감안하지 않고 계측기를 늦게 설치하여 과업 수행에 차질을 빚었으며, 과업추진 내용, 추진사항, 처리경과, 참여기술자 명단 등 월간 공정보고서를 용역감독자에게 제출해야 하지만 일부 자료가 누락된 상태로 보고한 것을 확인했습니다.

이에 따라 계측기기 설치 지연 원인과 향후 대책 방안을 수립하고, 준공 기한 연기에 따른 발주자 또는 계약자의 책임 여부 등 근거자료를 확보하도록 물재생계획과에 '권고'하였고, 과업내용에 맞는 공정보고 자료가 제대로 제출될 수 있도록 '현지시정' 조치하였습니다.

그 결과, 담당 부서는 계측기 제작 검토회의를 개최하였고, 자료를 누락한 계약 대상자에게 만회공정 검토, 실정보고 보완 검토 등을 실시하여 권고사항을 이행하였습니다.

6. 양원 공공주택지구 열수송관 설치공사 관련

입찰공고와 다른 계약 금액

서울에너지공사는 중랑구 양원공공주택지구 내 지역난방을 공급하기 위한 열수송관 신규 설치 공사 입찰을 통해 A업체와 계약을 체결하였습니다. 공사입찰공고에 계약상대자는 공사원가계산서에 반영된 안전관리비 등 6가지 경비 항목에 대한 금액을 변경 없이 작성·제출하도록 되어 있습니다.

그러나 A업체는 6가지 경비항목에 대해 낙찰률(88.244%)을 적용한 금액으로 계약서를 제출하였고 서울에너지공사는 이를 확인하지 않고 그대로 계약을 체결하여 6가지 경비항목 비용에서 입찰공고상의 비용과 실제 계약내역서 상의 비용이 약 2천만 원가량 차액이 발생하는 것이 확인되었습니다.

이에 따라 서울에너지공사에 입찰공고에 제시한 6가지 경비 금액으로 계약내역서를 수정할 것을 '권고'하여 경비 금액에 대한 변경 계약을 완료하였습니다.

7. 민간위탁시설의 서울시 생활임금조례 준수 여부 관련

서울시 생활임금 수준은 보장되어야

서울시는 '노동자의 생활안전과 실질적 삶의 질 향상에 앞장서기 위해 서울시 및 투자출연기관, 위탁기관 등에 소속된 노동자는 모두 적용받도록 되어 있는 생활임금 조례를 2015년에 제정하였습니다.

서울시 민간위탁시설인 서울여성공예센터의 직원 급여를 살펴본 결과, 월급여가 2020년 생활임금(시급 10,523원, 월 급여 2,199천 원, 연봉 26,391천 원) 수준보다 275천 원 낮고, 명절 휴가비 등을 포함한 연봉으로 환산할 경우 약 300만 원 가량 낮은 것이 확인되었습니다.(5급 1호봉 신규 사원 기준) 낮은 급여 등 처우 문제로 2017년 개관 이후 직원들의 평균 근속연수는 15.2개월로 짧은 편이며 사업의 지속과 전문성 유지에 어려움이 발생하고 있었습니다.

따라서 서울여성공예센터에는 서울시 생활임금 조례 기준을 적용하여 생활임금 수준에 미달되는 금액을 소급 지급할 것과 봉급기준표를 재작성할 것을 '권고'하였고, 서울시 생활임금 소관부서인 노동정책담당관에는 민간위탁시설 등에도 생활임금 기준이 적용되고 있는지 관리, 점검할 것을 '권고'하여 관련 부서는 이를 수용하였습니다.

여성정책담당관은 2021년도 호봉 자연승급분이 반영된 봉급기준표와 생활임금 간 비교하여 미달분 발생 시 미 반영된 인건비에 대한 추경 편성을 검토할 예정임을 밝혔습니다. (미확정 사항)

8. 보훈단체 지원사업 자부담 집행 적정 여부 관련

보조금단체의 자부담 관리 어떻게 해야 하나

서울시는 매년 11개 보훈단체 50여 개 보조사업에 20억 원의 보조금을 지원하고 있습니다. 지방보조금 관리기준에 따르면 사업계획에 자부담이 포함된 경우에는 보조금을 지원하기 전 사업계획의 적정성과 자부담 능력 등을 확인하여야 합니다.

그러나 담당 부서는 자부담 예산을 편성한 8개 단체에 대해 이러한 자부담 계획이나 능력을 확인하지 않았고, 보조금의 사용내역을 관리할 수 있는 보조금관리시스템에도 자부담 예산에 대해 입력하지 않고 보훈단체가 집행하기로 한 자부담액을 제대로 집행하였는지 정산하지도 않아 보훈단체의 자부담에 대해 관리가 소홀했던 것으로 확인되었습니다.

이에 따라 담당 부서는 보조금 교부, 집행, 정산 등 관리·감독을 철저히 할 것과 보훈단체들이 지방보조금 관리기준을 이해하고 보조금 집행절차를 준수할 수 있도록 교육할 것을 '권고'하였으며 복지정책과는 이를 수용하였습니다.

이에 따라 복지정책과는 2021년 보조금 집행 시 권고사항을 반영하여 집행할 예정이며, 2020년 보조금 정산시 권고사항을 중점점검할 예정임을 밝혔습니다.(미확정 사항)

9. 민간위탁 수수료 과다산정 시정 관련

예산은 줄였는데, 수수료는 그대로

서울시는 IT, 미디어, 콘텐츠 산업 육성을 위해 에스플렉스센터 건물을 서울산업진흥원에 위탁하여 운영하면서 총 사업비 집행액(공공요금, 인건비, 행정운영경비 등 제외)의 2%에 해당하는 금액을 위탁수수료로 서울산업진흥원에 지급하도록 협약하였습니다.

위탁수수료 산정내역을 살펴본 결과, 2020년도 총 사업비는 책정 대상 사업비 항목의 합계액 4,664,764천 원의 2%인 93,295천 원이 위탁수수료 지급 금액인데, 그보다 6,248천 원이 많은 99,543천 원이 위탁수수료로 책정되었습니다. 이는 예산 최종 확정과정에서 당초 위탁사업비 총액 중 약 3억 원이 삭감됨에 따라 위탁수수료를 재산정했어야 하나 당초 위탁수수료 금액을 그대로 책정한 것이 원인으로 확인되었습니다.

한편, 위탁수수료 책정대상 항목에서 '행정운영경비 등'에 해당하는 항목이 정확히 어떤 항목인지 명확히 정하고 있지 않는 등 위탁수수료 책정 항목에 대해 명확히 할 필요가 있었습니다.

따라서 과다 산정된 2020년도 위탁사업 수수료를 바르게 정산할 것과 위탁수수료 책정대상 항목을 명확히 하여 수수료를 정산할 것을 '권고'하여 2020년 위탁사업비 정산 시 반영하였습니다.

10. 위탁협약서의 수탁자 권리침해 조항 개선 관련

작은 문구 하나가 민간위탁 수탁자에게는 지나친 권리 침해

서울시 민간위탁 관리지침의 사무형 민간위탁 표준협약서에는 “시의 예산 또는 사무로 인해 발생한 수입으로 구입한 장비 등은 지체 없이 시에 기부하고”라고 되어 있는데 반해, 시설형 민간위탁 표준협약서에는 “수탁인이 설치하거나 구입(신증축, 보수 포함)하는 시설물 및 장비 등은 지체 없이 ‘시에 기부하고’라로 규정되어 있었습니다.

시설형 표준협약서에는 “시의 예산 또는 사무로 인하여 발생한 수입으로”라는 문구가 빠진 채로 기재되어 있어 수탁자의 예산으로 시설물을 설치하거나 구입한 장비 등을 모두 시에 기부하게 하는 문구로 해석될 수 있어 수탁자의 권리를 침해할 가능성이 높아보였습니다.

따라서 수탁자의 권리를 침해할 소지가 있는 해당 조항에 대해 검토할 것을 '의견표명'한 결과, 민간위탁 관리지침 개정을 통해 시설형 표준협약서에도 “시의 예산 또는 사무로 인하여 발생한 수입금으로” 수탁기관이 설치하거나 구입한 것이라고 한정하는 문구가 추가되었습니다.

3 PART

서울특별시
시민감사사무부조만위원회
2020 연차보고서

2020 위원회 운영

- 1 조직 운영
- 2 교육 및 역량강화
- 3 대외 협력 및 교류
- 4 홍보
- 5 규정 및 운영 개선

1 조직 운영

옴부즈만 임명 및 퇴임

2019년 하반기에 임기만료로 퇴임한 시민감사옴부즈만의 후임으로 공채절차를 거쳐 신임 시민감사옴부즈만을 임명하였습니다. 시민의 입장에서 시정의 감시기능을 강화하여 청렴도를 제고하고 위법·부당한 행정처분 등으로부터 시민의 권익을 보호하고자 관련 분야 전문가를 시민감사옴부즈만으로 임명하였습니다.

2020년 임명·퇴임 현황

| 구분 | 임명 | 퇴임 |
|------|-----|----|
| 옴부즈만 | 1명 | 0명 |
| 성명 | 박애란 | - |



박애란 위원 임명장 수여식 (2020. 1. 6.)

위원회 회의 개최 및 운영

위원회는 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영규정」 제2조에 따라 매주 1회 원칙과 수시 회의를 개최하며 2020년에는 46회 위원회 회의를 거쳐 121건의 안건을 의결하였습니다. 시민감사, 주민감사, 직권감사, 고충민원, 공공사업 감시 등 주요활동 안건을 상정하여 원안가결, 수정가결, 부결, 보류, 수리, 기각, 각하 등으로 의결하였습니다.

위원회 의결사항

- 감사·조사 및 공공사업 감시·평가 계획과 결과처리에 관한 사항
- 징계·징계부가금 및 문책, 변상명령 처분요구에 관한 사항
- 시정, 제도개선 등의 요구, 권고 및 의견표명 등에 관한 사항
- 적극행정 면책 및 재심익에 관한 사항
- 위원회 사무기구의 조직 및 정원 요구에 관한 사항
- 위원회의 예산 요구 및 결산에 관한 사항
- 위원회 운영규정의 제정 및 개정·폐지에 관한 사항
- 위원의 제척·기피에 관한 사항
- 시민감사청구사항 감사실시 여부에 관한 사항
- 그밖에 위원장이 필요하다고 인정하여 회의에 부치는 사항

시민감사옴부즈만위원회 회의 내역

(단위: 건, 2020. 12. 31. 현재)

| 연도 | 개회 횟수 | 상정 안건 | 의결 결과 | | | | | | | 기타 | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | 원안 가결 | 수정 가결 | 부결 | 보류 | 수리 | 기각 | 각하 | 보고 | 논의 | 기타 |
| 2020년 | 46 | 121 | 47 | 32 | 1 | - | 9 | 1 | 1 | 27 | 3 | - |
| 2019년 | 46 | 161 | 75 | 29 | - | - | 15 | 1 | - | 35 | 2 | 4 |
| 2018년 | 25 | 29 | 21 | 1 | 1 | - | 1 | 4 | 1 | - | - | - |



시민감사옴부즈만위원회 회의

2020년 회의안건

| 회차(일자) | 안건명 |
|----------------|--|
| 제1차 1. 9. | <ul style="list-style-type: none"> · 「스페이스 살림 조성공사,공공사업 감사평가활동 결과 · 「시립동대문 실버케어센터 건립공사,공공사업 감사평가활동 결과 · 「천호대로(광나루역) 확장공사,공공사업 감사평가활동 결과 · 「서울의료원의 공공난임센터 설립추진 관련 시민감사결과,재심의 처리방식 변경 여부 등 |
| 제2차 1. 16. | <ul style="list-style-type: none"> · 2020년 공공사업 감사평가활동 기본계획 · 2019년 4/4분기 공공사업 감사평가활동 실적 |
| 제3차 1. 20. | <ul style="list-style-type: none"> · 「환경영향평가 이행 관리감독 등 관련,주민감사 실시결과 보고 · 「2020년 주요업무 추진계획(팀별)」 |
| 제4차 1. 23. | <ul style="list-style-type: none"> · 「서울의료원 임금피크제 등 관련,시민감사 실시여부 |
| 제5차 1. 30. | <ul style="list-style-type: none"> · 「서울의료원 임금피크제 등 관련,시민감사 실시계획 · 「2020년 주요업무 추진계획(4개팀)」 · 「2019년 고충민원 처리 활동내역 보고」 |
| 제6차 2. 6. | <ul style="list-style-type: none"> · 「2019년 시민감사옹무부조만위원회 활동실적 보고」 · 「2020년 시의회 주요업무보고」 |
| 제7차 2. 13. | <ul style="list-style-type: none"> · 「서울의료원의 공공난임센터 설립추진 관련 시민감사결과,재심의 신청에 대한 심의 |
| 제8차 2. 20. | <ul style="list-style-type: none"> · 「정보공개 이의신청에 대한 정보공개심의회 미개최 관련,주민감사 실시계획 |
| 제9차 2. 26. | <ul style="list-style-type: none"> · 2020년 공공사업 감사평가활동 계획 · 감사원 이첩 민원조사결과 보고 |
| 제10차 3. 5. | <ul style="list-style-type: none"> · 감사원 이첩 민원조사결과 보고 |
| 제11차 3. 12. | <ul style="list-style-type: none"> · 「핵심시설 용도변경절차 거부(또는 부작위)의 부당함 시정 요청 관련,민원배심 개최 여부 결정 · 「서울의료원 임금피크제 등 관련,시민감사 실시 변경계획(안) |
| 제12차 3. 19. | <ul style="list-style-type: none"> · 「감사원 이첩 민원조사결과 보고」 |
| 제13차 3. 26. | <ul style="list-style-type: none"> · 「감사원 이첩 민원조사결과 보고」 |
| 제14차 4. 9. | <ul style="list-style-type: none"> · 「정보공개 이의신청에 대한 정보공개심의회 미개최 관련,주민감사 기간 연장 |
| 제15차 4. 16. | <ul style="list-style-type: none"> · 「은평구의 정보공개 이의신청에 대한 정보공개심의회 미개최 관련,주민감사청구에 대한 감사결과 · 「공원복지사업소 공영주차장 주차단위구획 등 운영 관련,직권감사 실시여부 및 계획 · 「마을공동체지원센터 운영 위탁업체 선정 관련,주민감사 실시 계획 · 2020년 1/4분기 고충민원처리 활동내역 보고 · 2020년 1/4분기 공공사업 감사평가활동 실적 보고 |
| 제16차 5. 7. | <ul style="list-style-type: none"> · 「서울특별시 시민감사옹무부조만위원회 운영규정,일부 개정 계획 · 「서울특별시 민원배심제 운영규정,전부 개정 계획 |
| 제17차 5. 14. | <ul style="list-style-type: none"> · 감사결과 처분기준 및 처분요구서 작성 논의 |

| 회차(일자) | 안건명 |
|----------------|--|
| 제18차 5. 21. | <ul style="list-style-type: none"> · 「공원복지사업소 공영주차장 주차단위구획 등 운영 관련,직권감사 실시기간 연장 여부 · 「서울의료원 임금피크제 등 관련,시민감사 실시기간 연장 여부 |
| 제19차 5. 28. | <ul style="list-style-type: none"> · 「대한노인회 서울시연합회 운영지원 사업,공공사업 감사평가활동 결과 및 직권감사 실시 계획 · 「마을공동체지원센터 운영 위탁업체 선정 관련,주민감사 실시 결과 중간 보고 · 「공원복지사업소 공영주차장 주차단위구획 등 운영 관련,직권감사 결과 중간 보고 |
| 제20차 6. 4. | <ul style="list-style-type: none"> · 「공원복지사업소 공영주차장 주차단위구획 등 운영 관련,직권감사 결과보고 · 「마을공동체지원센터 운영 위탁업체 선정 관련,주민감사 실시결과 보고 · 「서울의료원 임금피크제 등 관련,시민감사 결과 중간보고 |
| 제21차 6. 11. | <ul style="list-style-type: none"> · 「서울의료원 임금피크제 등 관련,시민감사 결과 · 「지하철 9호선 23단계 구간 위탁운영 관리,공공사업 감사평가활동 결과 · 「서울 새활용플라자 시설관리 및 운영,공공사업 감사평가활동 결과 · 「페트병 별도배출 시범사업,공공사업 감사평가활동 결과 · 2020년 1~5월 고충민원 조치요구 사항 처리결과 회신기한 미준수 점검확인 결과 |
| 제22차 6. 18. | <ul style="list-style-type: none"> · 「세운상기군 공공공간 조성공사,공공사업 감사평가활동 결과 |
| 제23차 6. 25. | <ul style="list-style-type: none"> · 「세운상기군 공공공간 조성공사,공공사업 감사평가활동 결과 · 「스페이스 살림 조성공사,공공사업 감사평가활동 결과 · 「남산 예정자락 재생사업(공원 및 주차장),공공사업 감사평가활동 결과 · 「무형문화재 전수시설 운영,공공사업 감사평가활동 결과 · 「서울책보고 위탁운영,공공사업 감사평가활동 결과 · 2020년 청렴서약제 이행실태 점검결과 |
| 제24차 7. 2. | <ul style="list-style-type: none"> · 「무형문화재 전수시설 운영,공공사업 감사평가활동 결과 · 「서울책보고 위탁운영,공공사업 감사평가활동 결과 · 2020년 청렴서약제 이행실태 점검결과 · 「인터넷중독예방상담센터 운영,공공사업 감사평가활동 결과 · 「하수관로 수리환경 모니터링 및 성능검증용역,공공사업 감사평가활동 결과 · 「슬러지 건조 및 분뇨처리시설 위탁관리,공공사업 감사평가활동 결과 · 「서울특별시 시민감사옹무부조만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례,일부 개정 계획 |
| 제25차 7. 9. | <ul style="list-style-type: none"> · 「세운상기군 공공공간 조성공사,공공사업 감사평가활동 결과 · 「스페이스 살림 조성공사,공공사업 감사평가활동 결과 · 「남산 예정자락 재생사업(공원 및 주차장),공공사업 감사평가활동 결과 · 「불법건축물 신고에 대한 부당한 처리 시정요청 관련,민원배심 개최 여부 · 「제2청사 장애인 편의시설 설치 요청,고충민원 조사결과 |
| 제26차 7. 16. | <ul style="list-style-type: none"> · 「제2청사 장애인 편의시설 설치 요청,고충민원 조사결과 · 「정보공개심의회 미개최 적정성 관련,직권감사 실시여부 및 계획 · 2020년 2/4분기 공공사업 감사평가활동 실적 |

| 회차(일자) | 안건명 |
|-----------------|---|
| 제27차 7. 30. | <ul style="list-style-type: none"> 「2020년 상반기 고충민원 처리 활동내역 보고 서울시 시민감사옴부즈만위원회 현황과 발전방안 토론회 개최계획 보고 시민참여 활성화를 위한 단체방문 결과 보고 |
| 제28차 8. 6. | <ul style="list-style-type: none"> 「공공임대주택 계속 거주 요청 관련,민원배심 발굴 안건 상정 여부 결정 「대한노인회 서울시연합회 운영지원 사업 관련,직권감사 실시기간 연장 여부 |
| 제29차 8. 13. | <ul style="list-style-type: none"> 「대한노인회 서울시연합회 보조사업 관리 및 집행,직권감사 결과 중간보고 「2040 하수도정비 기본계획 용역,공공사업 감사평가활동 결과 「G밸리 문화복지센터 조성,공공사업 감사평가활동 결과 「산소캡슐 설치,공공사업 감사평가활동 결과 「공공미술 시민아이디어 구현 용역,공공사업 감사평가활동 결과 |
| 제30차 8. 27. | <ul style="list-style-type: none"> 「대한노인회 서울시연합회 운영지원 사업 관련,직권감사 실시기간 연장 여부 |
| 제31차 9. 3. | <ul style="list-style-type: none"> 「공공미술 시민아이디어 구현 용역,공공사업 감사평가활동 결과 「지하철 신철동역 리모델링 및 문화예술철도 조성공사,공공사업 감사평가활동 결과 「지하철 동대문역 리모델링 및 문화예술철도 조성공사,공공사업 감사평가활동 결과 「제로페이 가맹점 모집사업,공공사업 감사평가활동 결과 「매립가스 포집 및 처리시설 관리운영,공공사업 감사평가활동 결과 2021년 위원회 예산편성계획(추인) |
| 제32차 9. 10. | <ul style="list-style-type: none"> 「정보공개청구 이의신청 정보공개심의회 미개최 적정 관련,직권감사 실시기간 연장 여부 |
| 제33차 9. 24. | <ul style="list-style-type: none"> 「공공미술 시민아이디어 구현 용역,공공사업 감사평가활동 결과 「청소년 쉼터 운영 지원사업,공공사업 감사평가활동 결과 「에스플렉스센터 및 에니메이션센터 시설물 종합 위탁관리용역,공공사업 감사평가활동 결과 「대한노인회 서울시연합회 보조사업 관리 및 집행,직권감사 결과 중간보고 |
| 제34차 9. 28. | <ul style="list-style-type: none"> 「대한노인회 서울시연합회 운영지원 사업 관련,직권감사 실시기간 연장 여부 |
| 제35차 10. 8. | <ul style="list-style-type: none"> 「중부수도사업소 관내 긴급 누수복구공사,공공사업 감사평가활동 결과 「정보공개심의회 미개최 등 고충민원 관련,직권감사 결과 중간보고 「대한노인회 서울시연합회 보조사업 관리 및 집행,직권감사 결과 중간보고 |
| 제36차 10. 15. | <ul style="list-style-type: none"> 「중부수도사업소 관내 긴급 누수복구공사,공공사업 감사평가활동 결과 「대한노인회 서울시연합회 보조사업 관리 및 집행,직권감사 결과 2020년 3/4분기 공공사업 감사평가활동 실적 |
| 제37차 10. 22. | <ul style="list-style-type: none"> 「관악구 관악마을자치센터 위탁업체 선정 관련,주민감사 실시계획 「친환경 급식 식재료 관리,공공사업 감사평가활동 결과 「대흥제2구역 재개발임대주택 공급 관련, 감사제보 이첩민원 직권감사 실시여부 2020년 3/4분기 고충민원 처리 활동내역 보고 민원배심제 운영 개선방향 논의 |

| 회차(일자) | 안건명 |
|-----------------|---|
| 제38차 10. 29. | <ul style="list-style-type: none"> 「대흥제2구역 재개발임대주택 공급 관련, 직권감사 실시계획 「서울시 자치구 등의 정보공개심의회 미개최 등 관련,직권감사 결과 중간보고 「서울시 자치구 등의 정보공개심의회 미개최 등 관련,직권감사 실시기간 연장 여부 |
| 제39차 11. 5. | <ul style="list-style-type: none"> 「서울시 자치구와 공사 등의 정보공개심의회 미개최 등 관련,직권감사 결과 |
| 제40차 11. 12. | <ul style="list-style-type: none"> 「양원공동주택지구 열수송관 설치공사,공공사업 감사평가활동 결과 「도시정비구역 동물보호활동 지원 사업,공공사업 감사평가활동 결과 「장애인콜택시 차고지 반장 임명 관련,시민감사 실시여부 |
| 제41차 11. 19. | <ul style="list-style-type: none"> 「도시정비구역 동물보호활동 지원 사업,공공사업 감사평가활동 결과 「서울창업디딤터 운영 사업,공공사업 감사평가활동 결과 「장애인콜택시 차고지 반장 임명 관련,시민감사 실시 계획 2020년 행정사무감사 수감결과 보고 |
| 제42차 11. 26. | <ul style="list-style-type: none"> 「서울창업디딤터 운영 사업,공공사업 감사평가활동 결과 「서울여성공예센터 더리움 운영,공공사업 감사평가활동 결과 |
| 제43차 12. 3. | <ul style="list-style-type: none"> 「에스플렉스센터 운영 사업,공공사업 감사평가활동 결과 「스마트시민랩 운영,공공사업 감사평가활동 결과 「지역상생교류사업 운영,공공사업 감사평가활동 결과 「시립박물관미술관 활성화 지원,공공사업 감사평가활동 결과 「관악구 관악마을 자치센터 위탁사업 관련,주민감사 결과 중간 보고 「대한노인회 서울시연합회 보조사업 관련 직권감사결과,재심의 신청 대상 여부 결정 및 검토위원 지정 「서울시 및 서울시설공단의 부당한 행위로 인한 손해 보상 및 시정 요치 요청 관련,민원배심 발굴 안건 상정 여부 결정 |
| 제44차 12. 10. | <ul style="list-style-type: none"> 「지역상생교류사업 운영,공공사업 감사평가활동 결과 「마을공동체 종합지원센터 운영,공공사업 감사평가활동 결과 「서울마을미디어지원센터 민간위탁,공공사업 감사평가활동 결과 「서울특별시체육회 육성사업,공공사업 감사평가활동 결과 「관악구 관악마을자치센터 위탁사업 관련,주민감사청구에 대한 결과 보고 2021년 위원회 주요업무 개선과제 |
| 제45차 12. 17. | <ul style="list-style-type: none"> 「마포구 자원회수시설 운영 위탁,공공사업 감사평가활동 결과 「서울대공원 댁급사 환경개선공사 사업,공공사업 감사평가활동 결과 「서울시 자치구와 공사 등의 정보공개심의회 미개최 등 관련 직권감사 결과,재심의 신청 대상 여부 결정 및 검토위원 지정 「대흥제2구역 주택재개발 임대주택 관련, 직권감사 결과 중간 보고 |
| 제46차 12. 24. | <ul style="list-style-type: none"> 「스마트시민랩 운영,공공사업 감사평가활동 결과 「서울창업허브,공공사업 감사평가활동 결과 「보훈단체 운영비사업비 지원,공공사업 감사평가활동 결과 「대흥제2구역 주택재개발 임대주택 관련, 직권감사 실시기간 연장 여부 「장애인콜택시 차고지 반장 임명 관련,시민감사 결과 중간보고 「장애인콜택시 차고지 반장 임명 관련,시민감사 결과 |

시민참여옴부즈만 운영

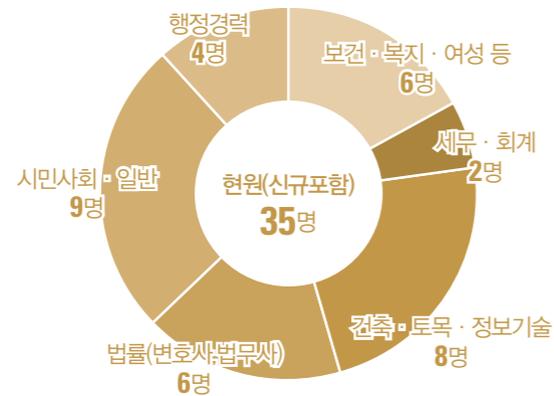
다양한 경력분야의 시민 35명으로 구성된 시민참여옴부즈만은 우리 위원회의 감사·감시업무에 참여하거나 시정에 대한 제도개선, 정책제안을 할 수 있는 위촉직으로 위원회의 전문성을 강화하는 역할은 물론, 시정발전을 위해서 각계각층의 의견을 제안하는 역할을 수행하고 있습니다.

신규위촉 및 구성

2020년 임기만료 인원 등에 대한 공개 모집 및 추천 절차를 통해 2020년 7월에 시민참여옴부즈만 12명을 신규 위촉하였습니다. 신규 위촉을 통해 성별, 연령별, 경력의 다양성을 높이기 위해 노력하였으며, 총 35명 중 여성은 기존 7명에서 11명(31.4%)으로, 만 39세 이하 청년층은 기존 2명에서 7명(20%)로 큰 폭으로 늘어 성별, 연령별 다양성을 강화하였고 세무·회계분야 경력자 위촉으로 전문성을 제고하였습니다.

시민참여옴부즈만 경력별 구성현황

(2020년 8월 기준)



시민참여옴부즈만 위촉식 및 토론회(2020. 7. 30.)

활동내용

2020년에는 시민감사 2건, 주민감사 4건, 직권감사 1건의 감사활동 7건(15명), 민원배심 3회(6명), 공공사업 중점감시 참여 20회, 청렴계약 입회활동 304건 등 위원회 주요 활동에 전문가 및 각계각층의 시민이 참여하여 분야별 전문성을 활용하고 시민감사옴부즈만의 활동을 보완함과 동시에 감사, 공공사업 감시의 공정성과 투명성 확보에 기여하였습니다.

시민참여옴부즈만 중점감시 활동

(단위: 명)

| 연번 | 사업명 | 인원 | 연번 | 사업명 | 인원 |
|----|-------------------------|----|----|----------------------|----|
| 1 | 새활용플라자 설치 및 운영 | 1 | 11 | 입상활성탄 구매 | 1 |
| 2 | 남산예장지락 재생사업(공원 및 주차장) | 1 | 12 | 119 종합상황실 유·무선시스템 운영 | 1 |
| 3 | 스페이스살림 조성 공사 | 1 | 13 | 스마트회의 시스템 도입 | 1 |
| 4 | 세운상가군 공공 공간 조성공사(2단계) | 1 | 14 | 친환경급식 식재료 관리 등 운영지원 | 1 |
| 5 | 한남대교 보수공사 | 1 | 15 | 관광특구 활성화 및 환대 분위기 조성 | 1 |
| 6 | 동북4구 주민공모사업 | 1 | 16 | TBS 방송장비 구매 | 1 |
| 7 | 운행경유차 저공해사업 | 1 | 17 | 서울 먹거리 창업센터 운영 | 1 |
| 8 | 동대문역 리모델링 및 문화예술철도 조성공사 | 1 | 18 | 서울 마을미디어 지원센터 운영 | 1 |
| 9 | 신설동역 리모델링 및 문화예술철도 조성공사 | 1 | 19 | 서울 빛축제 2020 행사대행 운영 | 1 |
| 10 | 회현 제2시민아파트 리모델링 | 1 | 20 | 서울로 7017 위탁운영 | 1 |

시민참여옴부즈만 입회활동

(단위: 명)

| 총 인원 | 입회활동 참여 횟수별 | | | | |
|------|-------------|------|-------|--------|--------|
| | 0회 | 1~3회 | 4~10회 | 11~15회 | 16회 이상 |
| 35 | 1 | 12 | 7 | 9 | 6 |

시민참여옴부즈만 민원배심 참여 현황

| 연번 | 내용 | 인원 |
|----|-----------------------------------|----|
| 1 | 서울시 핵심시설 용도변경 절차 거부의 부당함 시정 요청 | 2 |
| 2 | 공공임대주택 계속 거주 요청 | 2 |
| 3 | 서울시 시설공단의 부당행위로 인한 손해보상 및 시정조치 요청 | 2 |

민원배심원단 운영

고충민원을 시민의 입장에서 객관적이고 공정하게 해소하기 위한 민원배심원단은 시민 배심원 27명, 전문가 배심원 21명, 시민참여옴부즈만 35명, 시민감사옴부즈만 6명, 총 89명으로 구성 중이며 2020년에는 시민배심원 4명, 전문가배심원 6명, 시민참여옴부즈만 5명, 시민감사옴부즈만 6명, 총 21명이 3건의 민원배심에 참여하였습니다.



감사청구심의회 운영

2020년에는 감사청구심의회 위원장 및 부위원장 등 민간위원 5명이 임기만료 및 사임 등의 사유로 해촉되었고, 시의원 2명도 소속위원회 변경에 따라 해촉되었습니다. 이에 민간위원을 기존 5명에서 1명을 더 추가하여 6명을 신규 위촉하였고, 시의원은 2명을 새로이 위촉했으며 그 결과, 감사청구심의회 위원 구성이 기존 12명에서 13명으로 증가하였습니다.

신규위촉을 통해 성별과 연령대의 다양성을 높이기 위해 노력한 결과, 여성 위원은 기존 4명에서 6명(46%)으로 늘었으며 만 39세 이하 청년층은 기존 0명에서 3명(23%)으로 늘어 다양성과 대표성이 강화되었습니다.

주민감사가 청구되어 감사청구심의회를 개최한 횟수는 총 3회, 의결안건은 4건이며, 이 중 주민감사를 실시하기로 의결한 "수리"건수는 3건이고, 나머지 1건은 청구인 명부에 대한 이의신청의 건으로 일부 인용되었습니다.

수리된 건은 「은평구의 정보공개심의회 미개최 관련 주민감사」, 「금천구 마을공동체 지원센터 운영 위탁업체 선정 관련 주민감사」, 「관악구 관악마을자치센터 위탁사업 관련 주민감사」 3건으로 주민감사 청구요건 등을 충족하여 감사를 실시하기로 의결하였습니다.

2018~2020년 감사청구심의회 운영실적

(단위: 건)

| 연도 | 개최횟수 | 처리안건 | | | 심의의결 | | |
|-------|------|------|-----------|----------------|------|----|--------|
| | | 계 | 주민감사청구의 건 | 기타 | 수리 | 각하 | 기타(인용) |
| 2020년 | 3회 | 4 | 3 | 1 (이의신청의 건) | 3 | - | 1 |
| 2019년 | 3회 | 3 | 3 | - | 2 | 1 | - |
| 2018년 | 5회 | 7 | 7 | - | 5 | 2 | - |

2020년 감사청구심의회 운영내역

| 제1차 | 제2차 | 제3차 |
|---|---|---|
| 2020. 2. 13. 은평구의 정보공개심의회 미개최 관련 주민감사 청구의 건 | 2020. 4. 9. 금천구 마을공동체 지원센터 운영 위탁업체 선정 관련 주민감사 청구의 건 | 2020. 10. 14. 관악구 관악마을자치센터 운영 위탁업체 선정 관련 주민감사 청구의 건 관악구 관악마을자치센터 운영 위탁업체 선정 관련 주민감사 청구인명부 서명에 대한 이의신청의 건 |



감사청구심의회

2

교육 및 역량강화

직무 워크숍 및 역량강화 교육 실시

시민감사옴부즈만위원회는 직원 역량 강화 및 시민만족도를 높이기 위해 직무 워크숍을 상·하반기 2회 개최하고자 계획하였으나, 코로나19의 확산에 따라 2020년 6월 26일에 상반기 직무 워크숍만 진행하였습니다. 상반기 직무 워크숍은 위원회 소속 직원 36명이 참석하였으며, 청렴공직기강 확립 교육과 위원회 웹사이트 구축 개선방안 등을 토론했습니다. 시민감사옴부즈만위원회에서 매년 1회 자치구, 투자·출연기관 등 고충민원 담당자의 민원처리 역량강화와 담당자들의 사기를 진작하고자 고충민원 담당자 역량강화 교육을 실시해오고 있으나 2020년의 경우는 코로나19 확산으로 인해 11월 개최 예정이었던 교육을 취소하였습니다.



2020년 상반기 직무 워크숍

시민감사참여옴부즈만 토론회 및 워크숍 실시

시민감사옴부즈만위원회는 공공사업 감시활동 직무역량을 강화하고 성과를 제고하기 위해 감시활동 추진실적 및 정보를 공유하고 토론하는 시민참여옴부즈만 토론회 및 워크숍을 정기적으로 실시해 오고 있습니다.

2020년
1차(2월)

- 2020년 공공사업 감시활동 대상사업 선정
- 감시활동 계획 및 2019년 활동실적 공유
- 참석자 : 30명(감사옴부즈만 6명, 참여옴부즈만 20명, 직원 4명)

2020년
2차(7월)

- 시민참여옴부즈만 위촉
- 공공사업 감시활동 및 입회활동 참여 효율성 및 활성화 방안 토론
- 참석자 : 36명(감사옴부즈만 6명, 참여옴부즈만 25명, 직원 5명)

2020년
3차(10월)

- 공공사업 감시활동 추진상황, 향후계획
- 입회활동시 문제점 및 개선(요구)사항
- 참석자 : 31명(감사옴부즈만 6명, 참여옴부즈만 20명, 직원 5명)

2020년
4차(12월)

- 공공사업 중점감시활동 추진상황 전파
- 2021년 시민감사옴부즈만위원회 활동 관련 제안사항
- 공공사업감시활동(입회 포함), 고충민원(민원배심) 조사처리 활동
주인·시민·직권 감시활동 등 3대 기능 영역
- 시민감사옴부즈만위원회 홍보 등 일반 운영 영역
- 참석자 : 37명(감사옴부즈만 6명, 참여옴부즈만 28명, 직원 3명)



1차 분과별 토론회(2020. 2. 14.~2. 21.)



2차 토론회 및 워크숍 (2020. 7. 30.)



3차 분과별 토론회(2020. 10. 8.~10. 21.)



4차 분과별 토론회(화상회의) 2020. 12. 16.~12. 22.)

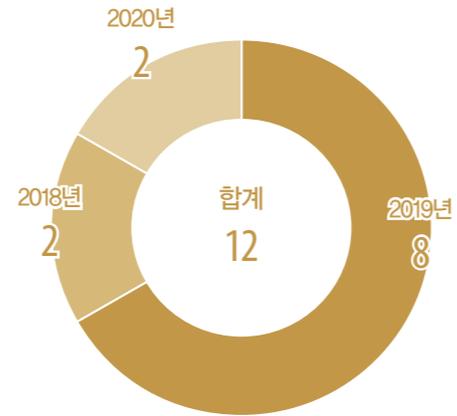
감사교육원(감사원) 등 외부기관 연수

감사교육원(감사원) 등 외부기관의 연수를 통해 감사환경 변화에 부응하고 위원회 직원의 감사·회계 역량 배양과 실지감사능력을 강화해 나가고 있습니다.

다만 2020년은 코로나19로 인하여 감사교육원 등 집합교육 일정이 취소됨에 따라 연수인원은 연초 2명만 실시하였습니다.

연도별 교육 이수현황

(단위: 명)



직원 이수 감사교육원 교육과정

| 구분 | 교육과정명 | 교육대상 | 교육내용 |
|------------|--------------------|----------------|--|
| 집합 교육과정 | 감사실무자과정 (공공기관반) | 공공기관의 감사업무 담당자 | <ul style="list-style-type: none"> • 공공감사제도 소개 • 감사실시 및 처리요령 • 감사결과 처리안 작성법 • 적극행정면책 및 사전컨설팅제도 |

3

대외 협력 및 교류

시민사회단체 등과의 협력 네트워크 구축

위원회의 감사·조사·공공사업 감시 등 주요활동에 대한 시민들의 인지도 제고 및 참여 활성화 도모를 위해 주민자치회, 풀뿌리시민사회단체 등을 대상으로 협력 네트워크를 구축해 나가고 있습니다.

2019년도부터는 자치구 옴부즈만, 주민자치회뿐만 아니라 주민생활과 접점인 풀뿌리 시민사회단체 등과의 지속 가능한 협력 네트워크 구축을 위해 노력하고 있으며, 2020년에는 각 동 주민자치회 및 시민사회단체 방문을 통해 교류, 협력 네트워크 구축을 계획하였으나 코로나19로 인하여 지역사회 방역을 위해 주민자치회 방문은 취소하고 삼양주민연대 등 9개 단체에 위원회 활동 홍보, 협력 네트워크 구축 등을 위해 방문하였습니다.

2020년 방문한 시민단체 목록

| 단체명 | 방문일 | 참석자 | 서울시 참석자 |
|------------|-----------|-------------------|---------|
| (사)삼양주민연대 | 7. 15.(수) | 이사장, 사무국장 | 위원장 외1 |
| 서울환경연합 | 7. 17.(금) | 사무처장, 생태도시팀장 | 위원장 외2 |
| (사)구로시민센터 | 7. 20.(월) | 대표, 센터장 등 상근이사 5명 | 위원장 외2 |
| 시민사회단체연대회의 | 7. 22.(수) | 사무처장, 활동가 2명 | 위원장 외2 |
| (사)마을 | 7. 24.(금) | 이사장, 사무처장 | 위원장 외2 |
| 용산시민연대 | 7. 27.(월) | 공동대표, 사무처장 등 4명 | 위원장 외1 |
| 흥사단 | 7. 27.(월) | 사무총장 | 위원장 외1 |
| 경실련 | 7. 28.(화) | 사무총장, 실장 | 위원장 외1 |
| 정치하는엄마들 | 7. 29.(수) | 활동가 4명 | 위원장 외1 |



서울환경연합



정치하는엄마들



경제정의실천시민연합



(사)구로시민센터

세계옴부즈만협회(IO) 정회원 가입

시민감사옴부즈만위원회는 2020년 5월 18일 세계옴부즈만협회(IO) 이사회에서 정회원 자격을 승인받았습니다. 세계옴부즈만협회는 옴부즈만의 개념 확산을 통한 공공기관의 행정서비스 질 향상에 기여하기 위해 1978년 창설된 비영리 국제조직으로, 전 세계 118개국 215개 기관이 회원으로 활동하고 있습니다. 현재 국내에는 서울시 시민감사옴부즈만위원회 외 5개 기관이 회원으로 가입하고 있습니다.

IO의 회원은 회의에서 투표권과 입후보권을 가지는 정회원과 그렇지 않은 준회원으로 구분되는데, 정회원이 되기 위해서는 기관의 독립성, 성과, 역할 등의 까다로운 기준에 부합하여야 하며, 우리 위원회는 국내에서 국민권익위원회, 강원도 사회갈등조정위원회에 이어 3번째로 IO 정회원 가입을 하게 되었습니다.

위원회는 IO총회 및 컨퍼런스 참석 등 IO 관련 활동을 통해 국제적인 시민권의 발전방향을 파악하고, 행정서비스가 발달된 회원 기관들과 교류·협력을 통해 위원회가 나아가야 할 방향을 모색하고자 IO 가입을 적극 추진하였습니다.

타 지방자치단체 옴부즈만 등 벤치마킹 교류 방문

| 1. 30.(목) | 7. 1.(수) | 8. 7.(금) |
|--|---|--|
| 기관명 인천광역시(감사관) 시민감사옴부즈만위원회 조직, 운영 현황 및 감사조사 감시활동 처리과정 공유 방문인원 2명 | 기관명 서울시교육청(감사관) 시민감사옴부즈만 제도 도입 필요성 및 준비과정 시민감사옴부즈만위원회 운영실적 및 평가 등 방문인원 3명 | 기관명 경남연구원(연구기획실) 시민감사옴부즈만위원회 조직 및 운영현황 방문인원 1명 |



경남연구원 방문



서울시교육청 방문

1 2019년도 위원회 연차보고서(Annual Report) 발간 및 배포

- 권익구제 사례를 시민들이 공감하도록 이야기 형태로 구성
- 2019년 감사·민원·감시 운영성과, 주요추진 업무, 위원회 조직 등 포함
- 시·자치구·동 주민자치센터·산하기관 민원실, 도서관 등 다중이용 시설, 시민단체, 민간시설 등에 비치, e-book, PDF 전자책 등 공유



서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 2019년 연차보고서

2 위원회 인터넷 누리집(홈페이지) 개설 및 운영

시민과의 접점을 확대하고 소통을 강화하기 위해 홈페이지를 개설하여 2020년 11월 2일 운영을 시작하였습니다.

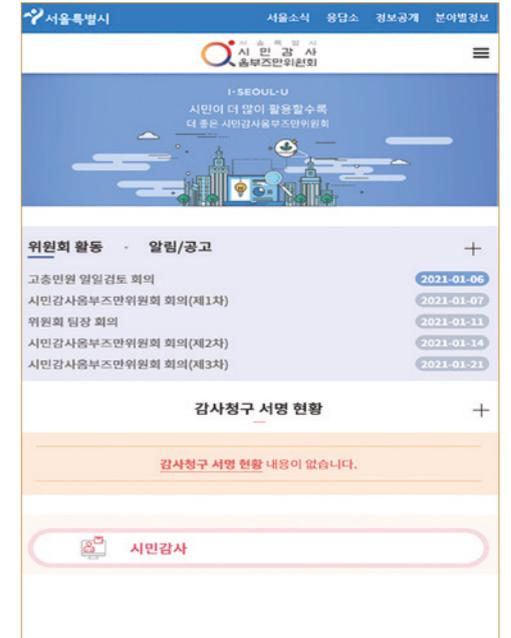
- 시민감사옴부즈만위원회 누리집(홈페이지) 주소 : ombudsman.seoul.go.kr

‘시민감사옴부즈만위원회 누리집(홈페이지)’은 시민·주민 감사, 고충민원, 공공사업감시 등 제도 소개부터 처리절차 안내, 결과 확인, 위원회 역할까지 시민감사옴부즈만위원회에 관한 모든 정보를 담았으며, 그동안 서울시 홈페이지 내에서 시민감사옴부즈만위원회 기능과 역할을 볼 수 있었지만 찾기에 어려움이 있어, 시민들의 정보 접근성과 감사청구 편의성을 높이고 시민과의 소통을 강화하기 위해 홈페이지를 구축하였습니다. 홈페이지는 반응형 웹 기술을 적용해 PC, 태블릿PC, 스마트폰 등 모든 기기에서 동일한 콘텐츠를 제공받을 수 있도록 제작했으며, 소셜네트워크(페이스북, 트위터, 주소 공유) 연계 기능을 통해 다양한 콘텐츠를 바로 공유할 수 있도록 하였습니다.

※ 홈페이지 개설 전까지 운영하던 위원회 블로그(2020년 월 평균 684명 방문)는 서비스 중단



위원회 누리집(PC 화면)



위원회 누리집(모바일 화면)

2021년 1월부터 18세 이상의 서울 시민과 외국인 주민도 서울시와 산하기관에 대한 ‘시민감사’를 서울시 시민감사 옴부즈만위원회에 청구할 수 있으며, 위원회 누리집(홈페이지)를 통해 청구인을 모집하고 시민감사를 청구할 수 있습니다.

시민이 서울시의 부당한 행정처분이나 불합리한 제도로 권익을 침해받은 경우 청구하는 시민감사를 기존에는 50명 이상에게 서명을 받아 오프라인으로 청구했다면, 이제는 시민의 접근성과 편의성을 개선하기 위해 위원회 조례 개정(2020년 12월 31일)으로 2021년 1월부터 서울시 시민감사옴부즈만위원회 누리집에서 온라인을 통한 청구인 모집과 청구서 제출이 가능합니다.

또한, 서울시에서 추진하는 공공사업에 대한 업체선정, 계약이행 전 과정의 공정성과 투명성 확보를 위한 감시·평가업무를 효율적으로 운영하기 위해 내부 데이터 연계를 통해 대상사업을 선정하고, 감시대상으로 정한 공공사업에 대한 시민 의견도 홈페이지를 통해 제출할 수 있도록 하였습니다.

위원회 조례에 따라 시, 사업소, 투자·출연기관 등에 공공사업 감시평가 대상사업 선정 과정에서 자료를 제출하지 않거나 지연 제출 등을 개선하기 위해 예산과 계약 관련 전산 자료를 연계하여 중점감시 대상 사업을 신속히 선정할 수 있도록 하였으며, 감시 대상사업에 대한 시민의 의견을 수렴하는 창구를 위원회 누리집(홈페이지)에서 운영합니다.

3 위원회 행정개선사례 카드뉴스 제작 및 배포

- 시민이 고충민원과 감사청구를 통해 문제점을 제기하고, 우리 위원회가 조사하여 개선한 사례(12건)들을 카드뉴스 형태로 제작
- 다양한 온라인 매체에서 활용할 수 있도록 간결하고 압축적인 텍스트와 시각적으로 매력적인 이미지 활용 → 내손안에 서울, 위원회 누리집(홈페이지) 등에 배포

카드뉴스 주요내용



4 시민의 일상적 교통수단인 지하철 매체를 활용한 홍보

- 시민의 편에서 '잘못된 행정'을 집어내는 위원회의 역할을 시민이 이해하기 쉬운 카피와 디자인으로 홍보 포스터 제작
- 2020. 11월 중순~'21. 2월 중순, 지하철 모서리 994매 부착(1호선 160매, 2호선 364매, 4호선 470매)



5 언론매체 연계 홍보 : 11건

- 신임 시민감사옹부즈만위원회 임명 보도자료(1월)
- 2019년 하반기 시민감사 5건, 직권감사 2건 완료 보도자료(1월)
- 2019년 고충민원 817건 처리 보도자료(1월)
- 2019년 공공사업 감시 112건, 개선사항 123건 관련 보도자료(3월)
- 2020년 세계옹부즈만협회(IO) 정회원 자격 승인 보도자료(6월)
- 2020년 고충민원 조사·처리 우수사례 관련 보도자료(6월)
- 2020년 상반기 감사 5건 완료, 8건 처분 관련 보도자료(7월)
- 2020년 상반기 고충민원 권고 17건 등 조치 관련 보도자료(7월)
- 시민참여옹부즈만 12명 신규위촉 보도자료(7월)
- 시민감사옹부즈만위원회 홈페이지 개설 보도자료(11월)
- 시민감사 청구권 확대(연령 18세, 외국인 주민 가능) 보도자료(12월)

6 시민사회단체 순회방문을 통한 찾아가는 홍보 : 9곳

- 시민사회단체 순회방문을 통한 지속가능한 협력 네트워크 구축
- 위원회 직무활동 및 우수사례 공유 등 협업 추진으로 인지도 제고
 - 방문단체: (사)삼양주민연대, 서울환경연합, (사)구로시민센터, 시민사회단체연대회의, (사)마을, 용산시민연대, 흥사단, 경실련, 정치하는엄마들

7 감사사례집 제작·배포

- 위원회 출범 이후 2016년부터 2019년까지 실시한 주민(시민, 직권)감사결과에 대한 사례집 제작 (총 70세트(1세트당 4부), 280부)
- 각 자치구, 광역 자치단체, 주요 기초자치단체, 행안부, 국회도서관, 국립중앙도서관, 서울연구원, 서울시 공공도서관 등에 배포



8 정책브랜드(B) 활용 기념품(에코백·텀블러) 제작 및 배포

- 언제 어디서나 편리하게 사용가능한 에코백·텀블러를 통해 위원회 이미지 제고
- 시민사회단체·주민자치회 방문, 시민참여음부즈만 워크숍·토론회, 민원배심제(그림자배심원) 등에 활용



9 위원회 홍보 동영상 다중이용시설 IPTV 표출

- 표출위치 | 시청사 시민게시판(매시간 15분마다 표출)
- 주요내용 | 시민·주민감사, 고충민원 처리, 공공사업 감사 등 위원회 역할을 시민이 이해하기 쉬운 애니메이션으로 표출(20초)



10 위원회 홍보물(안내책자·리플렛) 제작 및 배포

- 위원회 기능, 주요사례, 감사청구·조사신청·감시제안 절차 등
- 신한·우리은행(서울시내 647개 지점) 7천부 비치(5월), 시민사회단체 및 주민자치회 방문 시 제공(7월) 등



언론 매체 보도

파이낸셜뉴스

2020년 2월 14일 금요일 27면 종합

“시민이 낸 쓴소리에 ‘관행 속 숨은 1cm’ 찾죠”

인터뷰 **박근용** 서울시 시민감사음부즈만위원회위원장

“서울형 음부즈만 제도인 시민감사음부즈만위원회를 시민들이 더 활용하고, 다른 지역으로 확산되게끔 노력 중이다”

박근용 서울시 시민감사음부즈만위원회 위원장(사진)은 13일 올해 사업의 주요 목표를 이 같이 밝혔다. 2016년 2월에 출범한 시민감사음부즈만위원회는 위원장을 포함한 7명의 상임 음부즈만과 30여 명의 조사관들이 시민·주민감사, 고충민원 조사·처리, 공공사업 감사·평가 업무를 수행하고 있다.

박근용 서울시장이 지난 2015년 감시관실에 속해있던 음부즈만들의 독립성을 높여 서울시장 직속 합계 행정기관으로 격상시켜 출범했다. 박 위원장은 2대 위원장으로 취임한지 1주년을 맞았다. 위원회는 시민들이 일상생활에서 마주치는 불편과 불합리를 개선하는 것이 주요 임무다. 지난 1월 말 시민감사음부즈만위원회는 환경부에 토양환경보전법의 미흡한 부분을 개정할 것을 권유했다. 구로구 주민들이 제기한 주민감사 결과를 의결하면서 감사대상기관이 아닌 환경부에 개선을 권의해야 할 중요한 사항이라고 판단했기 때

문제가 드러났다고 설명했다. 이에 앞서 지난 해 말 국토교통부가 자동차 정기검사를 장기간 받지 않은 차량에 대한 과태료 부과 기준을 10여년만에 변경했다. 이 또한 시민감사음부즈만위원회의 성과다. 위원회는 반복적으로 과태료를 부과받은 시민이 낸 민원을 조사하면서 기존의 부과 방식에 부당한 점이 있지 않나고 국토부에 질의하자, 국토부 스스로 변경했다.

시민 한 명이 제기한 민원을 서울시 전역으로 확장해서 조사한 경우도 있다. 박 위원장은 “작년 봄 한 시민이 서울의 어



서울 전역으로 확대하자는 의견을 냈다”며 “위원회가 서울 25개 자치구에 대한 감사를 실시한 결과, 18개 자치구에서 과태료를 규정과 달리 미준적으로 부과하고 있음이 드러났다”고 말했다.

위원회는 어린이안전 보호의 중요성을 감안해 앞으로 과태료를 규정대로 엄정하게 부과할 것을 권고했는데, 최근 있었던 ‘민사이법’ 등 어린이 교통안전 관련 법률의 국회 통과에 앞서 지난 해 7월에 이른 조치였다.

서울 외에도 다른 광역지방자치단체에도 민원을 조사·처리하는 음부즈만 기구가 대부분 운영되고 있다. 박 위원장은 서울에서 시작된 여러 좋은 시도들이 다른 곳에서도 벤치마킹되고 있듯이 서울형 음부즈만도 다른 곳으로 확산되게끔 노력중이라고 한다.

그는 “우리 위원회는 제도나 관행의 ‘숨어있는 1cm’를 찾아 잘못된 부분을 바로잡는 법을 제대로 지키지 않고 있을 것이 확인됐다”고 설명했다.

그는 “이 조사를 맡았던 조사관이 민원이 제기된 그 한 개 구청만 조사하지 말고

서울경제

2020년 12월 31일 목요일 33면

헤럴드경제

2020년 1월 17일 금요일 19면 In서울 수도권

서울시 ‘시민감사 청구권’ 확대
“외국인 주민에도 자격 드려요”

청구 연령 낮추고 온라인 강화

서울시는 각종 선거연령이 19세에서 18세로 하향되는 사회적 변화에 맞춰 서울형 음부즈만위원회가 수행하는 시민감사의 청구 연령을 기존 19세 이상에서 18세로 낮춘다고 31일 밝혔다.

이번 청구권 확대는 앞서 서울시 시민감사음부즈만위원회가 제출한 ‘서울특별시 시민감사음부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례 개정안’이 서울시 의회에서 통과된 데 따른 것이다. 시민감사 청구 연령 완화에 이어 출입국관리법에 따라 서울시 관할구역의 외국인 등 특정대상에 등재된 외국인 주민도 서울시와 산하기관에 대한 시민감사 자격이 부여된다.

시민감사제도는 서울시와 산하 소속 행정기관 등이 행한 사무의 처리가 위법하거나 부당하다고 판단할 때 시민이 청구하는 제도다. 18세 이상의 시민 50명 이상의 연서를 받은 대표자와 상사구성원수 100명 이상인 시민사회단체의 대표자가 감사를 청구할 수 있다. 온라인을 통한 청구인 모집과 청구도 가능해진다. 기존 오프라인에서만 가능했던 청구인 서명을 음부즈만위원회의 홈페이지에서 온라인으로 할 수 있어 접근성과 편의성이 개선된 전망이다.

시민감사음부즈만 채용 자격도 문턱이 낮아진다. 기존에는 변호사나 기술사 등 전문직격을 갖춘 사람 또는 비영리민간단체에서 근무한 경력자로 제한했지만 앞으로는 비영리민간단체에서 일장기간 근무한 경력자로 문호를 넓혔다. 박근용 서울시 시민감사음부즈만위원회장은 “시민감사음부즈만위원회와 시민감사 청구제도를 시민들이 지금보다 더 쉽게 더 많이 활용할 수 있는 게 가장 될 것으로 기대한다”고 말했다. /이재성기자 engine@sedaily.com

‘시민의 눈으로 투명·공정하게 감시’
서울시, 시민감사·직권감사 7건 완료

스물손 불법주·정차 등 감시 과태료 서울의료원·교육업체 유착 등 감사

서울시 시민감사음부즈만위원회는 지난해 하반기 시민들이 청구했던 시민감사 5건과 고충민원에서 비롯된 직권감사 2건을 완료했다고 17일 밝혔다.

하반기에 감사를 완료한 7건을 살펴보면, 대표적으로 ‘어린이보호구역 내 불법 주정차 과태료 관련 직권감사’, ‘서울의료원의 직무능력향상교육 관련 업체와 유착 의혹 시민감사’, ‘장미엔 보조기기센터 수탁자 선정 등 관련 직권감사’, ‘구름마을 도시개발 사업 부당성 관련 시민감사’ 등이다.

시민감사음부즈만위원회는 감사를 통해 지난해 7월에는 어린이보호구역 내 주정차 위반 차량에 과태료를 규정보다 적게 부과한 서울시 18개 자치구에 과태료를 규정대로 철저히 부과할 것을 권고하고, 서울시 담당부서가 어린이보호구역 내에서 학생들의 안전한 통학공간을 확보하

고 불법 주정차량의 효과적 단속을 위한 인프라의 구축 등 종합대책을 마련토록 했다. 또 11월에는 서울시 산하기관인 서울의료원이 직원교육 위탁을 지방계약법에서 벗어나 수의계약으로 하고 있던 것을 지적하고법원에 따라 공개입찰방식으로 진행해 예산 낭비를 예방하며, 수의계약 체결 내역을 홈페이지에 지체 없이 공개토록 해 계약의 공정성과 투명성을 높이는 데 기여 했다. 아울러 ‘장애인 보조기기센터’ 민간위탁 사업 담당부서가 재계약 심의를 위한 심의위원을 선정하면서, 심의위원 부재로 결재하지 못한 것을 발견하고 재계약 심의를 다시 하도록 했으며 ‘적격자심의회’ 구성에 있어 부적격자가 위원으로 선정되지 않도록 담당부서가 좀 더 주의를 기울이는 계기를 마련하기도 했다. 자세한 감사결과는 서울시 홈페이지 시민참여/시민감사음부즈만위원회/시민·주민·직권감사에서 확인 할 수 있다. 이진용 기자

서울 차 아니어도 하이브리드까지 '남산터널 무료'

시, 전기차 이어 혼잡통행료 면제

서울시는 지난달 25일 조례규칙심의회를 열어 타 지역 하이브리드 차량도 시내 혼잡통행료를 면제받을 수 있도록 하는 조례 개정안을 의결했다고 5일 밝혔다. 개정안은 11월 시의회에 제출될 예정으로, 이견 없이 통과될 경우 내년 1월 공포된다.

남산 1·3호 터널은 시내 교통혼잡과 대기오염 등을 이유로 2인 이하 탑승 차량은 통행료 2천원을 내야 이용할 수 있다. 다만 서울시에 등록돼 '맑은 서울' 스티커를 붙인 전기차와 하이브리드 차량 등 1·2종 저공해차는 요금 면제됐다. 이에 경기도 등 다른 지역에서 서울로 출퇴근하는 저공해 자동차 소유주들은 "지역차별"이라며 민원을 제기해왔다. 전기차(1종)는 지난 1월 지역 구분이 풀렸고, 이번에 하이브리드(2종)로 면제 범위가 넓어졌다. 앞서 서울시 시민감사옴부즈만위원회는 지난 6월 하이브리드 차량과 관련해 "등록자에 상관없이 감면하라"며 개정을 권고한 바 있다. 반면 시는 서울시에 등록된 3종 차량 가운데 대기오염물질 배출 허용기준을 충족하는 일부 휘발유, 경유 차량의 통행료를 50% 감면해주는 것은 폐지하기로 했다. **송경화 기자 freehwa@hani.co.kr**

시민감사청구권 18세로

서울시, 외국인·온라인 청구도 가능하게

새해부터 18세 이상 서울주민과 외국인 주민도 서울시와 산하기관에 대한 시민감사청구권을 갖게 된다. 인터넷으로 청구인을 모집하고 시민감사를 청구할 수 있는 전자서명 청구 시스템이 운영된다.

서울시는 시민감사옴부즈만위원회가 제출한 '서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례' 개정안이 의회를 통과, 시민감사 청구권이 대폭 확대된다고 31일 밝혔다.

개정안에 따르면 감사청구 연령은 18세로 낮춰진다. 올해 공직선거법 개정으로 각종 선거연령이 19세에서 18세로 하향되는 사회적 변화를 감안했다. 지난 12월 초 국회에서 지방자치법이 개정됨에 따라 전국적으로 시행되는 주민감사 청구 연령이 18세까지 확대된 것도 영향을 끼쳤다.

출입국관리법에 따라 서울시에 거주하는 외국인 주민도 시와 산하기관 감사를 서울시 옴부즈만위원회에 청구할 수 있게 됐다. 기존에는 영주권을 취득한 지 3년이 경과하고 지자체 외국인등록대장에 등재된 사람에 한해서 청구권이 부여됐다.

청구 방식도 확대됐다. 온라인을 통한 청구인 모집과 청구가 가능해졌다. 시민 접근성과 편의성이 개선될 것으로 기대된다.

서울시와 산하기관에 대한 시민감사를 청구하기 위해서는 비영리 민간단체 또는 서울시민 50명 이상 청구인 서명이 있어야 하는데 기존에는 온라인을 통한 청구인 모집과 청구서 제출이 불가능했다.

변호사나 기술사 등 전문자격을 갖추거나 비영리 민간단체 근무경력자로 제한됐던 시민옴부즈만 채용요건도 완화된다. 조례 개정을 통해 비영리 민간단체가 아니어도 공익법인과 같은 비영리 법인에서 일정 기간 근무한 경력이 있으면 옴부즈만이 될 수 있도록 문호를 넓혔다.

시민감사제도도 서울시와 소속 행정기관 등이 행한 사무처리가 위법·부당하다고 판단되면 18세 이상 시민 50명 이상의 연서를 받은 대표자 및 상시구성원수 100명 이상인 시민사회단체 대표자가 감사를 청구할 수 있는 제도다.

서울시 관계자는 "이번 조치로 행정을 시민의 마음과 눈으로 살피고 바로잡고자 하는 시민감사옴부즈만위원회가 활성화되고 더 많은 시민들이 시민감사청구제도를 쉽고 많이 활용할 수 있는 계기가 될 것으로 기대한다"면서 "지금보다 더 좋은 서울을 만들는데 더 많은 시민들의 참여와 질책을 부탁한다"고 말했다.

이재형 기자 brother@naeil.com

다닥다닥 주차선 '특하면 문콕' 2.5m 규정 안 지킨 공영주차장

남산·용산가족공원 등 주차구획 확대된 너비·길이 기준 못 미쳐 장애인·여성 우선 구역 줄이기도 시민감사옴부즈만위, 시정 권고

북서쪽의 숲, 서울숲 등 서울시내 주요 공원 공영주차장들이 주차구획 너비를 기존보다 좁게 그린 주차장을 운영하다 서울시 시민감사옴부즈만위원회 감사에 적발됐다. 장애인이나 여성 우선 주차구획을 제대로 확보하지 않은 경우도 적지 않은 것으로 나타났다.

14일 서울시 시민감사옴부즈만위의 '공원 녹지사업소 공영주차장 직권감사 결과'를 보면, 남산공원·용산가족공원·북서쪽의 숲 등 12개 공원 주차장을 운영하는 중부공원녹지사업소와 보라매공원·서울숲 등 3곳을 운영하는 동부사업소, 월드컵공원·푸른

수목원 등 4곳 주차장을 운영하는 서부사업소가 관리하는 공영주차장이 대부분 주차구획 너비를 제대로 확보하지 않고 있었다.

현행 주차장법 시행규칙은 일반형 기준 차 한대 구획을 너비 2.5m 이상, 길이 5m 이상 확보할 것을 규정하고 있다(장애인 전용은 너비 3.3m 이상). 1990년 전부개정된 시행규칙에서는 너비가 '2.3m 이상'이었는데, 차량 크기가 커지고 이른바 '문콕' 사고 발생이 늘면서 2019년 '2.5m 이상'으로 강화됐다. 공영주차장은 '도시공원 및 녹지 등에 관한 법률'의 공원시설이어서 주차장법 적용 대상으로 단정하기 어렵지만, 시에서 관리하는 공영주차장은 다른 공영주차장과 마찬가지로 주차장법을 따르고 있다.

중부사업소 관할 12개 공원 주차장 가운데 9곳이 기준치보다 좁게 주차구획을 운영하고 있었다. 2.3m로 너비가 좁은 남산공원, 2.3m×4.4m로 너비와 길이가 모두 짧은 용산

가족공원이 대표적이었다. 장애인용 주차구획 크기가 부적절한 곳도 있었다. 동부사업소는 운영하는 3곳 모두 너비 등이 짧았고, 서부사업소의 경우 3곳은 일반 주차구획이, 나머지 한곳은 장애인용 주차구획이 기준에 미달했다. 또 3곳 사업소 모두 여성우선 또는 장애인우선 주차구획 개수를 기준(서울시 조례)보다 적게 마련해 운용하는 것으로 나타났다.

박근용 서울시 시민감사옴부즈만위원장은 "구획이 좁을수록 많은 차를 수용해 수익이 올라갈 수 있고, 민간에 운영을 위탁한 경우도 적잖이 개선에 적극적이지 못했던 것으로 보인다"며 "이번에 적발된 곳들에 시정을 권고했으며 향후 한강 등 다른 공영주차장도 추가로 확인할 예정"이라고 밝혔다. 한 사업소 담당자는 "이번 권고에 따라 직영주차장은 예산을 마련하는 대로 너비를 늘리고, 민간 위탁의 경우 다음 계약때 조정할 수 있도록 시정하겠다"고 밝혔다. **송경화 기자 freehwa@hani.co.kr**

1400명 근무, 서울시청 2청사 장애인 화장실은 고작 한 곳뿐

옴부즈만위, 시정 권고

사무동 바깥에 위치 '불편' 분청에는 중마다 설치 '대조' 의무 설치에 '수령' 규정 없어 시 "권고에 공감, 설치 검토"

서울시는 올해 1월 중구 시티스퀘어에 있던 4~20층을 일차로 2청사로 활용하고 있다. 이곳에서는 서울시 경제진흥실 등 51개 부서, 1400여명이 근무한다. 2~3층은 민간 부

담인빌딩 4~20층 차차 사용 사무동 바깥에 위치 '불편' 분청에는 중마다 설치 '대조' 의무 설치에 '수령' 규정 없어 시 "권고에 공감, 설치 검토"

몇몇 기업이 이용하고 있으며, 지하 2층-지상 1층엔 상업시설이 들어섰다. 사실상 건물 대부분을 서울시가 쓰고 있는 셈이다. 하지만 이 건물에 장애인 화장실은 1층에 있는 남녀용 각각 1곳이 전부다. 각 층의 비장애인을 화장실

앞에는 '장애인 이용 가능한 화장실은 지상 1층에 있습니다'라는 표지판만 붙여 있다. 장애인 직원이 화장실에 가기 위해서는 맨날 1층으로 내려와 스피드계약을 통과한 뒤 사무동 밖에 있는 장애인용 화장실을 이용해야 하는 것이다. 청사를 찾은 한 장애인도 20층에서 근무원 과 이야기를 나누다 화장실을 가기 위해 1층까지 내려가는 불편함을 겪은 것으로 전해졌다.

서울시는 그러나 양주 6개월이 지나도록 별도 조치를 하지 않고 있다. 지하 5층-지상 12층인 시 본청의 경우 거의 모든 층마다 장애인용 화장실이 마련돼 있는 것과는 대조적

이다. 장애인 화장실을 층마다 설치하지 않은 것이 문제가 아니다. '공공 화장실 등에 관한 법률'에 장애인 화장실 의무 설치 규정이 있는데도 '수령'에 대한 규정이 없기 때문이다. 옴부즈만위 관계자는 "임차한 청사라 할지라도, 실질적으로 '자차 이용 청사'로 쓰고 있는 만큼, (연장 차량) 민간시설보다 엄격하게 장애인 편의시설을 설치·관리해야 한다"고 말했다.

옴부즈만위는 "서소문 2청사와 같은 서울시 임차 청사의 규모와 용도 등을 고려한 장애인 화장실 설치 개수 기준을 조속히 마련할 것"을



서울시청 서소문2청사 건물 내부에 부착된 장애인 화장실 안내문. 시청 사무동으로 활용하고 있는 4~20층에는 장애인 화장실이 한 곳도 설치돼 있지 않다.

장애인복지정책과에 권고했다. 송과에도 "4층부터 20층까지 임차 공간에 장애인 화장실을 추가 설치하는 방안을 마련해 추진할 것"을 권고했다. 서울시 관계자는 "권고 취지에 공감한다"면서 "민간 용도 위 다각도로 검토해 나가겠다"고 말했다. **글·사진 윤인하 기자 sch@kyunghyang.com**

5

규정 및 운영 개선

위원회 출범 5년차의 활동·운영 경험을 토대로 위원회 조례와 각종 규정을 정비·개선하였습니다. 2020년도 주요 개선 사항은 고충민원 조사·처리의 한 방법으로서 민원배심제 운영방법 정비, 시민감사청구 연령을 18세로 하향하고 연서기간 조항 신설, 다양한 시민의 참여가 가능하도록 시민참여음부즈만 자격 확대, 감사청구 실시여부 결정 기한 설정, 감사청구인 의견청취 최소 2회 이상 의무이행 등이며 이로 인해 시민들이 우리 위원회를 더 활용하고 참여가 확대되기를 기대하고 있습니다.

위원회 관련 규정(조례, 훈령 등) 개선

| 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 회의 운영 규정 전부 개정 완료 및 발령(2020. 1. 23.) |

- 제명을 '위원회 회의 운영규정'에서 '위원회 운영규정'으로 변경
- 위원회 조례 전부 개정에 따른 위임사항 규정 정비
- 위원회 회의 의결사항 중 위원장과 위원의 직권 처리사항 정비
- 공공사업의 감시·평가와 청렴계약 이행 감시·평가에 관한 사항 신설
- 재심의 신청 절차, 고충민원 검토회의 구성·운영 신설
- 감사결과 공개, 분기별 활동내역 보고, 이행실태 점검·확인 등 신설

| 서울특별시 민원배심제 운영조례 제정 및 발령(2020. 3. 26.) |

- 위원회 주요 직무인 고충민원 조사·처리의 한 방법으로서 민원배심제 기능 정립
- 민원배심제 신청, 배심원후보단과 배심원단의 구성, 민원배심의 운영 및 결정 등과 관련하여 절차 규정
- 민원배심의 공개, 민원배심결정의 효력, 처리결과 통지 등을 규정

| 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영규정 일부 개정 완료 및 발령(2020. 6. 25.) |

- 위원회 조례에서 정한 위임사항에 따라 위원회 운영에 필요한 시민참여음부즈만의 자격 신설

| 서울특별시 민원배심제 운영규정 전부 개정 완료 및 발령(2020. 6. 25.) |

- 서울특별시 민원배심제 운영조례와 중복되는 민원배심제 심의 대상, 배심원 구성, 운영 절차 등 규정 삭제
- 민원배심 신청, 민원배심결정 통보, 운영 지원, 운영대장 관리와 관련한 사항 정비
- 민원배심 개최 신청서·동의서, 민원배심 결정문 등 서식 정비

| 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례 일부 개정 완료 및 발령(2020. 12. 31.) |

- 시민감사옴부즈만의 자격인정 대상범위 확대
- 시민감사청구 연령을 18세로 하향하고 연서기간 조항 신설

- 감사청구심의회 심의위원이 1회만 연임할 수 있도록 조정
- 직권에 의한 감사 범위 확대
- 다양한 시민의 참여가 가능하도록 시민참여음부즈만 자격 확대
- 시민감사청구서 정비 및 시민감사청구 청구인 명부 서식 추가

위원회 권고사항 이행 적극행정 면책 대상 추가

2020년 5월 19일 「서울특별시 적극행정 면책제도 운영 규정」 제6조 제3항 제2호에 “서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제19조 및 제23조에 따른 권고 및 의견대로 이행한 결과인 경우 면책심사 신청자의 업무처리가 공공의 이익을 위한 것이고 대상 업무를 적극적으로 처리한 결과인 것이라는 기준을 충족하는 것으로 추정” 하는 조항을 추가하였습니다. 이에 따라 위원회의 고충민원 조사 및 공공사업 감시·평가 결과 “권고 및 의견표명” 등을 받은 각 기관 및 부서에 지적사항에 대한 적극적인 업무처리 및 이행을 기대할 수 있게 되었습니다.

고충민원 조사 및 공공사업 감시활동 조치 요구사항 이행실태 점검

제2기 위원회 출범부터 위원회의 조치 요구사항들이 제대로 시행되고 있는지 이행실태 점검을 매년 실시할 계획입니다. 고충민원의 경우 기존에는 조치요구사항에 대한 회신 여부에 대해서만 점검하였으나, 2020년 상반기 점검 시부터 기한 내 회신뿐만 아니라 조치요구사항의 이행 및 완료여부까지 상세하게 점검하여 조치결과에 대한 완성도를 높였으며, 공공사업 감시활동의 경우 2020년 첫 해에는 2019년도 공공사업 중점감시 대상 중 조치 요구한 60개 사업 123건에 대한 이행실태를 점검하여 57개 사업 119건은 조치완료, 2개 사업이 진행중, 1개 사업이 중·장기 검토사항으로 확인되었으며 향후에도 조치요구사항에 대해 관리를 강화해 나가도록 하였습니다.

감사청구인 의견청취 최소 2회 이상 의무실시

기존에는 감사를 청구한 주민(시민)들의 의견청취를 일반적으로 심의회 개최 시에 시행하였으나, 2020년부터는 실지감사 기간 중과 감사결과 최종보고 이전에도 반드시 청취함으로써 청구인 의견 청취를 최소 2회 이상 의무적으로 시행하고, 아울러 횡수에 얽매이지 않고 청구인의 의견을 청취함으로써 청구인의 감사청구 취지를 최대한 반영하여 감사의 실효성을 향상시키고 청구인의 감사만족도를 제고하는 데 노력하고 있습니다.

감사청구 실시여부 결정 처리기한 기준 설정

시민 및 주민감사의 경우 법(조례)상 감사의결일로부터 60일 이내에 감사를 종료하도록 되어 있고, 일반적으로 감사결과 도출시까지 60일이 소요되고 있습니다. 그러나 60일이라는 기간은 순수한 감사기간일 뿐이며, 사실상 청구인이 감사청구 시부터 감사결과를 통보받기까지의 기간은 일반적으로 시민감사의 경우 서명을 미리 받고 이의신청절차 등이 있는 주민감사보다는 소요기간이 비교적 짧다고 할 수 있으나 통상 4개월 정도 기간이 소요됩니다. 주민감사의 경우 청구인명부 제출(법상 3개월), 명부조회, 이의신청 기간까지 통상 6개월 정도가 소요된다고 할 수 있습니다.

이러한 감사완료까지 장기간 소요되는 불편사항을 조금이라도 덜어드리고, 감사 처분 조치의 시기적 적절성을 확보하기 위해 주민(시민)감사의 업무 적정 기간을 정하였습니다. 즉, 시민감사는 31일 이내 처리, 주민감사는 감사 수리 의결 전 사전단계를 50일 이내에 처리함으로써 감사청구 후 결과통보까지 장시간 기다리는 불편을 줄이기 위해 노력하였습니다.

민원배심 운영 개선

민원배심제의 효율적 운영 및 활성화를 위하여 그동안 운영 과정에서 민원인, 관련 기관·부서 담당자, 그리고 배심원후보단으로부터 제기되었던 문제점을 개선·보완하였습니다.

일부 배심원단의 (사전)자료검토 부족에 따른 심리 미흡, 배심원단 실제 참여 기회 저조 등에 따른 역량강화 어려움, 배심제 이용자(민원인, 처리기관)의 제도 인지 부족 등에 대한 개선방안으로 안건의 충실한 검토를 위해 민원인과 관련기관·부서에 대한 심리를 진행하기 전 배심원단 검토 회의를 실시, 배심원단의 역량강화를 위해 그림자배심원제를 운영하고 실효성 있는 인력 관리를 위해 배심원후보단 인원을 조정, 배심제 이용자의 제도 이해를 위해 안내 책자 마련, 시민참여옴부즈만 워크숍 시 민원배심제 교육 실시 등을 추진하기로 하였습니다. 또한, 민원배심제 신청(발굴)부터 심리배심 단계까지 고충민원조사팀 담당자가 조사 및 배심원단에 대한 설명에 참여하는 방식으로 협력체계를 구축하였습니다.

감사청구심의위원 및 시민참여옴부즈만 구성 다양화

감사청구심의위원은 2020년 현재 법률전문가 3명, 시민단체 추천 2명, 감사업무 유관자 1명, 회계전문가 1명, 세무전문가 1명, 시의원 2명, 서울시 내부 공무원 3명(당연직 2명, 임명직 1명), 총 13명으로 구성되어 있으며, 이중 위촉직은 10명, 당연직 2명, 임명직 1명입니다. 이는 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제17조(심의회 구성) 제2항의 위원 자격 규정에 맞춰 위원구성을 각 분야별 전문가들로 구성하고 또한 성별을 균형있게 하기 위해 남성위원 7명, 여성위원 6명으로 심의회를 구성하였습니다.

시민참여옴부즈만은 복지, 법률, 시민사회, 행정, 건축 등 다양한 경력분야 35명으로 구성되며, 2020년도 신규위촉을 통해서 경력뿐 아니라 연령별, 성별 다양성을 높이기 위해 노력한 결과 만 39세 이하 청년층은 기존 2명에서 7명(20%)으로 늘었으며, 여성은 기존 7명에서 11명(31.4%)으로 늘어 다양한 시민의 의견을 제안하는 역할을 수행하는 시민참여옴부즈만의 구성이 다양화되었습니다.

4 PART

서울특별시
시민감사옴부즈만위원회
2020 연차보고서

위원회 조직

- ① 주요연혁 00
- ② 조직 및 구성 00
- ③ 기능 및 역할 00
- ④ 관계 법령 00

1

주요연혁

출범개요

서울시는 1997년부터 '시민감사관'과 2000년부터 '청렴계약옴부즈만'을 각각 운영하였고, 2007년에는 이 두 가지를 통합한 '시민감사옴부즈만'을 운영하기 시작하였습니다.
 그 이후 시민감사옴부즈만 활동의 독립성 및 권한 강화에 대한 필요성이 제기되면서 2014년 7월 '감사기구 혁신 TF위원회'를 구성하였고 옴부즈만 제도의 발전방안을 모색하였습니다.
 공청회, 토론회 등 폭 넓은 의견수렴을 통해 7인의 옴부즈만으로 구성된 '독립된 합의제 행정기관'을 설치하였고, 종전 옴부즈만의 주된 업무인 감사, 공공사업 감시에 더해 '고충민원 조사·처리'까지 역할을 확대하기로 결정하였습니다. 이를 반영한 「서울시시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」가 2015년 10월 8일 제정·공포되어, 2016년 2월 4일 시민감사옴부즈만위원회가 본격 출범하였습니다.



현판 제막식(2016. 2. 3.)

시민감사옴부즈만위원회 주요연혁

1996. 1. 15.

· 시민감사청구제도 도입

1997. 4. 10.

서울특별시 '시민감사관' 운영
 · 「시민감사관 운영규정」(훈령)제정
 · 인원 2명, 임기 1년

2000. 5. 20.

「서울특별시 시민감사관 운영 및
 주민감사청구에 관한 조례」 제정

2000. 9. 15.

'청렴계약옴부즈만' 운영
 · 「청렴계약옴부즈만 설치 및 운영규칙」 제정
 · 인원 5명, 임기 2년

2019. 2. 23.

제2기 시민감사옴부즈만위원회 출범
 · 위원장 박근용(전 참여연대 공동 사무처장)

2016. 2. 4.

'시민감사옴부즈만위원회' 공식 출범(조직개편)
 · 위원장 정기창(전 국민권익위원회 상임위원)
 · 위원 7명, 임기 3년
 · 감사 25건, 고충민원 조사 2,913건, 공공사업 감시 1,147건

2015.

'시민감사옴부즈만위원회' 설치
 (운영 조례 제정)
 · 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및
 주민감사 청구에 관한 조례」 제정·공포('15. 10. 8)
 · 시민·주민감사, 공공사업 감시,
 고충민원 처리기능 부여

2008.

'시민감사옴부즈만'으로 통합 운영
 (시민감사관 + 청렴계약옴부즈만)
 · 서울특별시 옴부즈만 통합결정
 (시장방침 제582호 '07. 10. 30)
 · 「서울특별시 시민감사옴부즈만 운영 및
 주민감사청구에 관한 조례」 전부 개정('08. 4. 3)

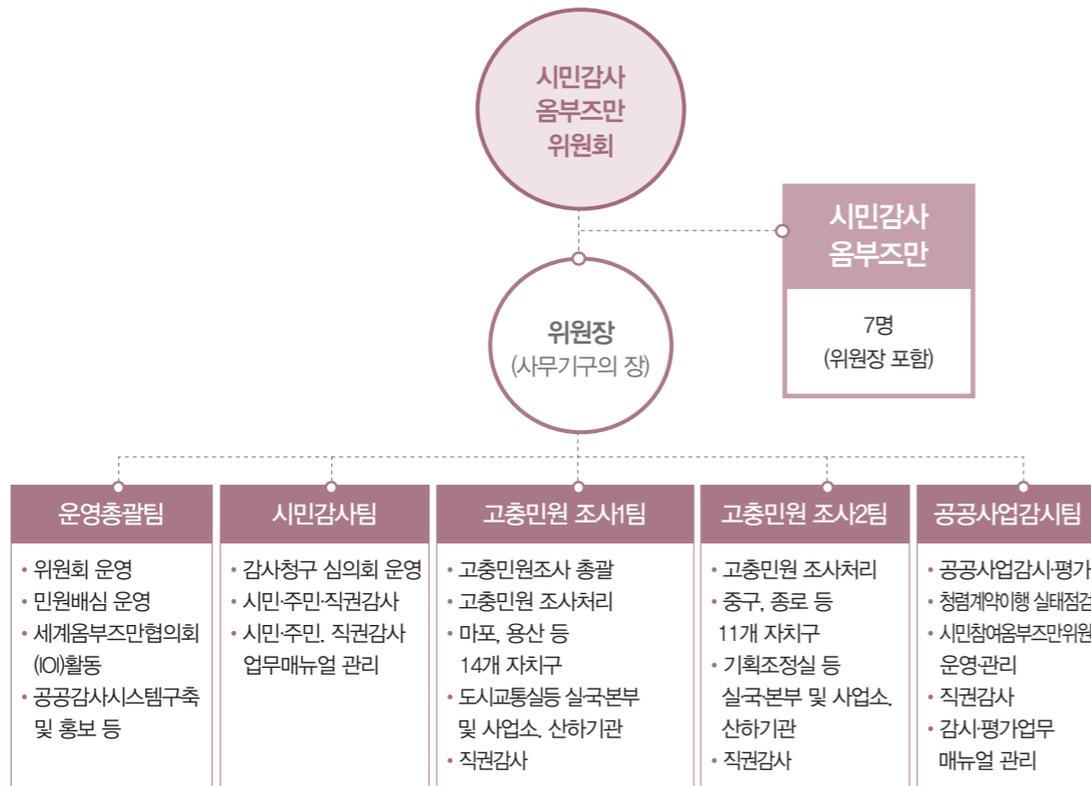
2

조직 및 구성

위원회 조직

시민감사옴부즈만위원회는 2019년 4월 1일에 독립된 합의회 행정기관으로서 직무를 원활하게 할 수 있도록 지원체계를 구축하고자 위원회 역할, 기능을 재정립하여 조직을 개편하였습니다.

시민감사옴부즈만 7인(위원장 1인, 위원 6인)과 사무조직 5개 팀으로, 사무조직은 운영총괄팀, 시민감사팀, 고충민원조사 1팀, 고충민원조사 2팀, 공공사업감시팀으로 구성되어있습니다.



위원회 구성

옴부즈만위원회 구성인원 (2020.12.31. 기준, 단위: 명)

| 구성인원 | 시민감사옴부즈만 | | | 사무기구 | | | | |
|------|----------|-----------------|----------------------|------|----|----|----|----|
| | 소계 | 위원장 (개방형 4급) | 위원 (시간선택제 임기제 6급) | 소계 | 5급 | 6급 | 7급 | 8급 |
| 37 | 7 | 1 | 6 | 30 | 6 | 17 | 6 | 1 |

옴부즈만 자격요건

| | |
|---|--|
| <p>위원장</p> <p>개방형 (임기제) 지방서기관</p> <p>임기 3년 단임제</p> | <p>학력기준 석사학위 이하</p> <ul style="list-style-type: none"> 공무원 또는 민간 근무·연구경력 7년 이상인 자로 관련 분야 근무·연구경력 2년 이상인 자 <p>박사학위 소지자</p> <ul style="list-style-type: none"> 공무원 또는 민간 근무·연구경력 4년 이상인 자로 관련 분야 근무·연구경력 2년 이상인 자 <p>자격증기준</p> <ul style="list-style-type: none"> 변호사, 회계사, 세무사자격을 소지한 자로 관련 분야에서 5년 이상 경력자 기술사(건축사 포함) 자격을 소지한 자로 관련 분야에서 5년 이상 재직 경력이 있는 자 <p>경력기준 공무원</p> <ul style="list-style-type: none"> 지방자치단체 또는 중앙행정기관에서 4급 이상 공무원으로 재직한 자 지방자치단체 또는 중앙행정기관에서 5급 이상 공무원으로 감사 분야에서 3년 이상 재직한 자 <p>민간인</p> <ul style="list-style-type: none"> 회계학, 법학, 행정학 등 관련 분야 부교수 이상 재직 경력이 있는 자 토목공학, 건축공학 등 관련 분야의 부교수 이상 재직 경력이 있는 자 사회적 신망이 높고 의회 및 행정에 관한 식견과 경험이 풍부하며 시민단체에서 3년 이상 경력이 있는 자 또는 시민단체의 추천을 받은 자 |
| <p>옴부즈만 위원</p> <p>시간선택제 임기제 '가'급 주당 35시간 근무</p> | <ul style="list-style-type: none"> 지방자치단체 또는 중앙행정기관에서 4급 이상 공무원으로 재직한 자나 5급 이상 공무원으로 감사 분야에서 4년 이상 재직한 자 변호사, 법무사, 회계사, 세무사 자격 소지자로 해당 분야 경력 4년 이상인 자 회계학, 법학, 행정학 등 관련 분야 부교수 이상 재직경력이 있는 자 토목공학, 건축공학 등 관련 분야 부교수 이상 재직경력이 있는 자 기술사(건축사 포함)자격을 소지하고 해당 분야에서 4년 이상 재직경력이 있는 자 비영리법인, 공익법인 또는 시민사회단체의 장 또는 부서단위의 책임자로 전임근무 활동 경력이 4년 이상인 사람 |
| <p>결격사유</p> | <ul style="list-style-type: none"> 대한민국 국민이 아닌 자 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 「정당법」 제32에 따라 정당에 입당한 자 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 자 서울시 공무원 및 산하기관 임직원 중 퇴직하지 2년이 경과되지 않은 자 |

민원배심원단

위원회는 민원배심을 실시하기로 결정한 안건에 대하여 배심원 후보단 89명 중 대표배심원 1명을 포함하여 5인 이상 7인 이하로 배심원단을 구성하여 민원배심을 개최하고 있습니다.

시민참여옴부즈만

| 기능 및 역할 |

시민참여옴부즈만은 「시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례」 개정(2012. 5. 22.)에 따라 시민감사옴부즈만 자문위원이 폐지되고, 동 조례 제25조에 근거하여 시민들이 직접 시민감사옴부즈만의 제도개선과 정책제언에 참여할 수 있도록 시민들을 위촉하여 시민참여옴부즈만을 신설하였습니다.

시민참여옴부즈만은 분야별 감사·고충민원조사 자문활동, 청렴계약 입회 및 중점감시활동, 민원배심 참여, 민원조정 실무합동회의 참여 등의 업무를 수행하고, 시민여론수렴을 통해 정책제언, 제도개선 및 제안 등의 의견을 수시로 제시합니다.

| 구성 및 운영 |

시민참여옴부즈만은 공개 모집 및 추천을 통해 위촉되며, 여성복지, 산업경제·환경, 도시안전, 도시교통·계획, 교육문화, 일반행정 6개 등 6개 분야에 총 35명으로 구성되고 위촉일로부터 2년, 비상근 명예직으로 활동합니다.

시민참여옴부즈만의 역량을 강화하기 위해 워크숍(연 2회) 및 분야별 토론회(연 4회)를 개최하여 활동사례 발표, 감사, 입회 활동 자체평가 등을 공유하는 등 참여옴부즈만의 참여활성화를 도모하고 있습니다.

감사청구심의회

감사청구심의회는 2011년 10월 서울특별시 「시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」가 개정됨에 따라 기존 감사자문위원회가 폐지되고 이곳에서 수행하던 주민감사청구에 관한 심의, 의결기능을 부여받게 되었습니다.

| 기능 및 역할 |

「지방자치법 시행령」제26조와 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제16조~ 제18조에 근거하여 지방자치단체의 19세 이상 주민의 감사청구 관련 사항을 심의·의결합니다.

감사청구심의회는 주민감사청구 요건을 심사하고, 주민 감사청구인명부에 적힌 유효 서명을 확인, 청구인명부의 서명에 관한 이의신청 심사 및 결정을 진행합니다.

| 구성 및 운영 |

감사청구심의회는 외부위원 10명(시의원 2명, 전문경력인 5명, 시민단체 추천인 2명, 감사업무 유관자 1명)과 내부위원 3명(서울민주주의위원장, 감사위원장, 시민감사옴부즈만위원장)으로 총 13명입니다.

임기는 2년으로 1회에 한하여 연임할 수 있습니다.

3

기능 및 역할

위원회 기능



| | |
|---------|--|
| 감사 | <ul style="list-style-type: none"> · 시민·주민감사 및 직권감사 양적 활성화 · 감사 과정과 결과의 수용성 및 충실도 향상 |
| 고충민원 | <ul style="list-style-type: none"> · 고충민원 조사 과정 및 결과의 수준 향상 · 민원배심 운영 활성화로 고충민원 해결 강화 |
| 공공사업 감시 | <ul style="list-style-type: none"> · 시민이 공감하는 공공사업의 감시·평가 활동 전개 · IT기술을 활용한 감시·평가시스템 구축으로 효율성 향상 |

시민감사

위원회는 「시민감사옹부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제 12조부터 제 14조에 근거하여 서울시의 위법, 부당한 행정처분이나 불합리한 행정제도로 권익을 침해받은 경우 시민이 감사를 청구하는 '시민감사'에 대해 감사실시 여부를 의결하여 감사를 처리합니다.

특히, 2020년 12월 31일 조례 개정을 통해 청구연령을 19세에서 18세로 하향조정하였고, 서울시에 거주하는 외국인도 시민감사 청구자격을 부여하여 감사 청구의 문턱을 낮추고 외국인의 권익도 보호하기 위해 노력하였습니다. 또한, 기존에는 직접방문하여 감사를 청구하도록 하였으나 2021년부터는 온라인 전자서명제도를 도입하여 18세 이상 서울시민이면 누구나 청구된 감사건에 대해 감사청구인명부를 수기로 작성하지 않고도 전자서명이 가능하도록 함으로써 시민감사가 활성화되는 데 기여할 것으로 기대됩니다.

| 청구자격 |

- 18세 이상 서울시민 50명 이상의 연서를 받은 대표자
 - ※ 외국인의 경우 「출입국관리법」제34조에 따라 서울특별시 관할구역의 외국인등록대장에 등재된 사람에 한하여 청구자격 부여
- 상시 구성원수가 100명 이상인 시민단체의 대표자(해당 단체의 목적사업 범위와 직접적으로 관련 있는 분야에 한함)
 - ※ 시민단체 : 「비영리민간단체 지원법」에 따라 행정기관에 등록된 단체

| 청구 대상기관 |

- 시 및 그 소속 행정기관
- 자치구(지방자치법 제166조부터 제171조까지 규정에 따른 사항에 한함)
- 시 출자·출연하여 설립한 지방공기업 및 출연기관
- 시의 사무 위탁기관 및 보조금 수령한 법인, 단체 또는 개인 등

| 청구할 수 없는 사항 |

- 시의회에 관한 사항
- 행정심판, 소송 등 다른 법률에 의한 구제절차가 진행 중이거나 확정된 사항
- 감사원, 감사위원회 또는 기타 행정기관에서 감사가 진행 중 혹은 확정된 사항 (단, 타 기관에서 검사한 사항이라도 새로운 사항이 발견되거나 중요한 사항이 누락된 경우 시민감사 청구 가능)
- 검찰, 경찰 또는 기타 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해, 조정 또는 중재 등 당사자 간 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중 혹은 결정된 사항
- 사적인 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항

| 청구 절차 |

위원회 직접 방문을 통한 감사 청구 절차



| 전자서명 신청자용 절차 |

온라인 전자서명을 통한 청구 절차



| 전자서명 참여자용 절차 |



| 청구할 수 없는 사항 |

- 수사나 재판에 관여하게 되는 사항
- 개인의 사생활을 침해할 우려가 있는 사람
- 다른 기관에서 감사하였거나 감사 중인 사항(단, 새로운 사항발견 또는 중요사항 누락 시 청구 가능)

| 청구 절차 |



주민감사

위원회는 「지방자치법」 제16조 및 「지방자치법 시행령」 제20조와 「시민감사옹부즈만위원회 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례」 제15조에 근거하여 지방자치단체장 권한에 속하는 사무처리가 법령에 위배되거나 공익을 현저히 해한다고 인정되는 경우 주민이 청구하는 '주민감사'에 대해 감사청구심의회 의결 후 감사를 처리합니다. '주민감사'는 2000년부터 도입되어 지방자치에 대한 주민의 직접참여 확대로 주민들의 실질적 권익구제를 확대하는 계기를 마련하였습니다.

※ 서울시 사무에 대하여는 서울시민 200명 이상의 연서로 중앙행정기관(행정안전부 장관 등)에게 청구

| 청구자격 |

자치구 19세 이상 주민 200명 이상의 연서를 받은 대표자

※단, 도봉·서대문·동대문·용산·관악·중구 100명, 동작·강북·구로·영등포·강동·중랑·성동구 150명

| 청구 대상기관 |

자치구

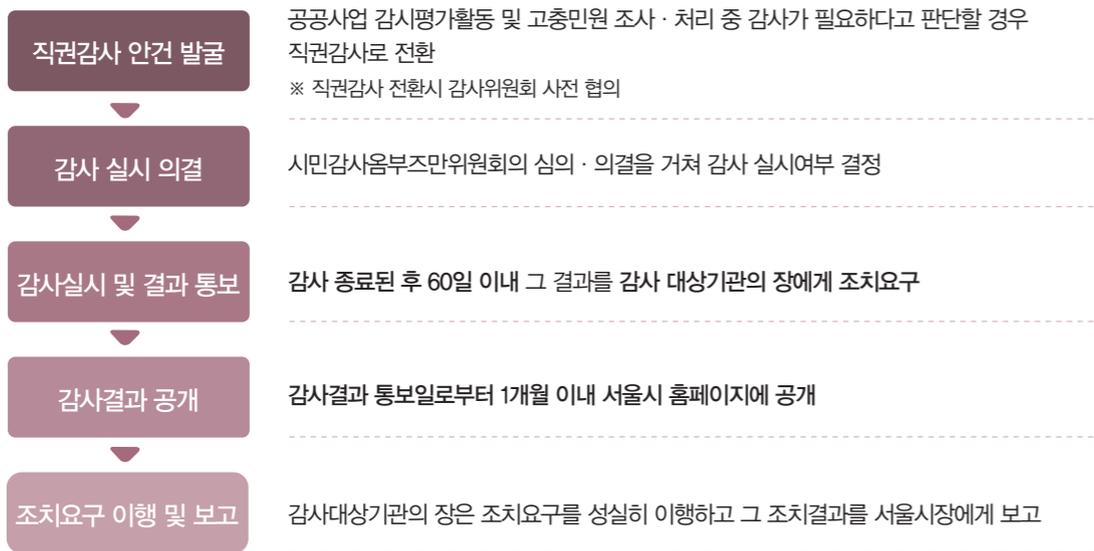


시민감사 현장(서울의료원)

직권감사

위원회는 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제24조에 따라 고충민원 조사처리 및 공공사업 감시 활동 중 위법 부당한 사항이 발견되면 위원회 의결로 '직권감사'를 실시합니다. 시민·주민의 청구에 의한 감사와 더불어 위원회의 직권에 의한 감사를 통한 적극적인 감시활동으로 시정의 투명성과 공정성을 높이고 있습니다.

| 직권감사 절차 |



고충민원

행정기관에 처분 등 특정 행위를 요구하는 것을 '민원'이라고 합니다. 민원 중에서도 인·허가, 승인 등이 포함된 '일반민원'(법정민원, 질의민원, 건의민원, 기타민원)과 '고충민원'으로 분류되며 서울특별시 서울시옴부즈만위원회에서는 '고충민원'을 조사·처리하고 있습니다. 고충민원은 응답소(시민봉사담당관)에 신청된 민원 중 고충민원을 전달받아 처리하는 방식이었지만, 2019년 1월 고충민원 직접검토 시스템을 도입, '일일 검토회의'를 통해 시민감사옴부즈만위원회에서 '고충민원'을 직접 분류하여 처리 방향을 결정하도록 하였습니다. 필요시에는 직접조사, 시정조치, 결과 통보까지 전 과정을 시민감사옴부즈만위원회에서 처리하도록 개선하였습니다.

고충민원 검토 및 분류과정



| 신청자격 |

국내 거주하는 외국인을 포함, 개인, 법인, 단체

| 처리기간 |

민원처리에 관한 법률, 시행령 규정에 따라 고충민원은 7일 이내 처리를 원칙으로 합니다. 다만, 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우 7일 이내의 범위에서 한 차례 연장할 수 있으며, 민원인의 동의를 받아 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있습니다. 이에 따라 처리기간 연장은 최대 14일까지 가능합니다.

| 처분조치 |

권고, 의견표명 등의 조치를 하고, 권고 또는 의견표명의 이행실태를 확인, 점검할 수 있습니다. 사안이 중대할 경우 직권감사로 전환하여 관계 공무원 등에 대한 징계 또는 문책을 요구합니다.

| 각하 대상 민원 |

옴부즈만에 접수된 민원이 옴부즈만의 관할권 밖에 있는 경우에는 관계 부서로 이첩할 수 있으며, 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 경우나 사인 간의 권리관계 등에 관한 사항이면 각하할 수 있습니다.

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해, 알선, 조정, 중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 수사 및 형 집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항이거나 감사원이 처분을 요구한 상황
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 도 또는 수입, 수탁 기관의 직원에 관한 인사 행정상의 행위에 관한 사항
- 제7조에서 정한 관할권의 범위에서 벗어나는 사항
- 그밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

| 처리 절차 |



| 신청방법 |

신청인의 이름, 주소, 신청 취지와 이유, 고충 민원 내용 등을 기재하여 서울시청 열린민원실에 직접방문 또는 우편, 전자메일, 홈페이지, 전화로 신청할 수 있습니다.

- 직접방문: 서울특별시 중구 세종대로 110 서울시청 신청사 1층 열린민원실(시민봉사담당관)
- 홈페이지: <http://eungdapsu.seoul.go.kr> (서울특별시 응답소)
- 전 화: 다산콜센터 120 또는 02-2133-7777

민원배심

위원회는 위법·부당한 행정처분이나 불합리한 행정제도에 따라 발생한 권리 침해, 불편·부담을 주는 고충민원을 제3자인 배심위원의 주도하에 민원인과 관련 기관의 상호토론·질의응답 과정을 거쳐 객관적이고 공정하게 해소하는 민원배심제도를 운영하고 있습니다.

민원배심제는 2006년 시장방침에 따라 최초 실시되었고, 이후 2014년 훈령으로 제정되었으며, 2020년 3월 26일 「서울특별시 민원배심제 운영 조례」로 제정됨으로써 더욱 안정적인 운영 기반을 갖추게 되었습니다.

※민원배심 신청방법 : 시민감사옴부즈만위원회 블로그 혹은 서울시 홈페이지에서 민원배심제 신청서를 다운받아 작성 후 응답소 혹은 방문 등을 통해 신청

| 심의 및 제외 대상 |

- 심의 대상 : 서울특별시시장의 권한에 속하는 사무에 관한 고충민원
- 제외 대상
 - 사인 간의 권리관계 또는 개인 사생활 등에 관한 사항
 - 다른 구제절차(행정심판, 행정소송, 감사, 수사 등)가 진행 중인 사항
 - 법령에 따른 화해·알선·조정·중재가 진행 중인 사항
 - 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리 관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구하는 사항 등

| 배심위원 구성 |

민원배심을 실시하기로 한 고충민원에 대하여 배심원후보단 중에서 5명 이상 7명 이내로 배심위원을 선정 (관련 분야 및 전문성, 연령·성별 등을 고려하여 시민감사옴부즈만, 시민참여옴부즈만, 전문가배심원, 시민배심원을 각각 1명 이상 3명 이내로 구성함)

※민원배심 배심원 후보단: 총 89명
시민감사옴부즈만 6명, 시민참여옴부즈만 35명, 전문가배심원 21명, 시민심원 27명(자치구 25명, 인터넷 2명)

| 민원배심 결정 |

- 민원배심에 상정된 고충민원에 대하여 시정 또는 제도개선이 필요하다고 인정하는 때 : 권고 또는 의견표명 결정
- 민원인의 주장이 이유 없다고 판단하는 때 : 기각 결정

| 운영절차 |



| 민원배심 진행 순서 |

| | |
|-----------------------|----------|
| 제도취지 및 진행방식 설명 | 운영총괄팀장 |
| 개정선언, 대표배심원 인사말 | 대표배심원 |
| 민원사항 의견진술 | 민원인 |
| 민원관련 기관·부서 의견진술 | 관련기관·부서 |
| 민원인과 관련 기관·부서 상호토론 | |
| 배심원 질문(민원인, 관련 기관 답변) | 대표배심원 진행 |
| 휴식(별도 결정배심 필요 여부 결정) | |
| 결정내용 논의 및 발표 | |

공공사업감시

위원회는 「시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제6장에 근거하여 시민의 눈높이에서 시 본청, 사업소 및 투자, 출연 기관 등에서 발주하는 공공사업 전 과정을 감시하고, 문제를 점검, 예방하는 활동을 합니다. 2008년 청렴계약 옴부즈만과 시민감사관이 시민참여옴부즈만으로 통합되어 공공사업 감시 및 평가 활동을 이어오고 있습니다. 시민의 관심도가 높은 시책사업, 생활 밀착형 사업을 대상으로 감시를 진행하고 계약이행 과정에서 문제가 발견될 때는 직권감사를 실시합니다.

중점감시

발주, 입찰, 계약, 집행 등 관련 서류의 열람, 현장확인

| 대상사업 |

- 총 공사비 30억 원 이상의 공사, 5억 원 이상의 용역, 1억 원 이상의 물품구매 사업
- 위탁사무 및 보조금 지급사업 등 감시, 평가가 필요하다고 위원회에서 결정된 사업

| 대상기관 |

- 시 본청 및 소속기관
- 자치구(시) 사무에 한함
- 시가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업 및 투자 출연 기관
- 시의 사무위탁기관(위탁사무) 및 보조금 수령기관(공공기관, 민간) 등

| 중점감시 결과 조치 |

- 현지시정, 권고, 의견표명 등의 조치를 하고, 권고 또는 의견표명의 이행실태를 확인, 점검
- 사안이 중대할 경우 직권감사로 전환하여 관계 공무원 등에 대한 징계 또는 문책 요구

입회활동

공공사업의 업체선정 및 계약 과정에 입회 및 참관하여 제안서 및 기술자, 작품 심사의 공정성, 투명성 감시

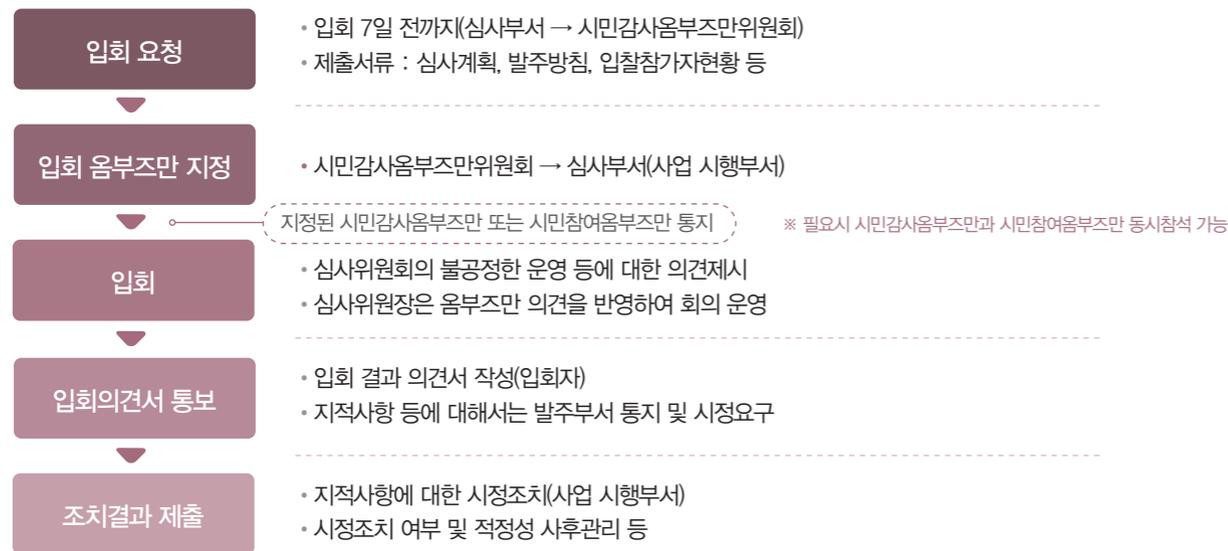
| 대상사업 |

- 총 공사비 30억 원 이상의 공사, 5억 원 이상의 용역, 1억 원 이상의 물품구매 사업
위탁사무 및 보조금 지급사업 및 발주부서에서 입회 요청한 사업
 - 그 밖에 입회가 필요하다고 위원회에서 결정한 사항 등
- ※ 대상기관과 결과 조치는 중점감시와 동일함.

| 중점감시 절차 |



| 입회활동 절차 |



서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례

서울특별시(시민감사옴부즈만위원회), 02-2133-3127

[시행 2020. 12. 31.] [서울특별시조례 제7776호, 2020. 12. 31., 일부 개정]

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「공공감사에 관한 법률」 제5조, 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조에 따라 시정감시 및 고충민원의 조사 업무를 수행하기 위하여 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회를 설치·운영하는 데에 필요한 사항과 「지방자치법」 제16조 및 같은 법 시행령 제26조에 따라 주민의 감사청구와 관련하여 조례에 위임된 사항 및 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "고충민원"이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호나목에 따른 고충민원을 말한다.
2. "시민사회단체"란 「비영리민간단체 지원법」 제4조제1항에 따라 중앙행정기관이나 지방자치단체에 등록된 단체를 말한다.
3. "공공사업"이란 제8조 각 호에 따른 기관 등에서 시행하는 공사, 용역, 물품구매 등을 말한다.
4. "청렴계약 이행"이란 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제6조의2에 따른 청렴서약서의 내용을 이행하는 것을 말한다.

제2장 시민감사옴부즈만위원회의 구성 및 운영

제3조(시민감사옴부즈만위원회의 설치 및 기능) ① 시정감시, 고충민원 조사, 주민의 감사청구에 따른 감사 등을 수행하기 위하여 서울특별시(이하 "시장"이라 한다) 소속으로 합의를 행정기관인 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다.

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 의결한다.

1. 감사조사 및 공공사업 감사평가의 계획과 결과처리에 관한 사항
2. 징계·징계부가금 및 문책, 변상명령 처분요구에 관한 사항
3. 시정, 제도개선 등의 요구, 권고 및 의견표명 등에 관한 사항
4. 적극행정 면책 및 재심에 관한 사항
5. 위원회 사무기구의 조직 및 정원 요구에 관한 사항
6. 위원회의 예산 요구 및 결산에 관한 사항
7. 위원회 운영규정의 제정 및 개정·폐지에 관한 사항
8. 위원회의 제척·기피에 관한 사항
9. 시민감사청구사항 감사실시 여부에 관한 사항
10. 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하여 회의에 부치는 사항

③ 제2항에도 불구하고 제2항제1호부터 제4호까지 중 위원회 운영규정에서 정하는 경미한 사항은 위원장 또는 위원이 직권으로 처리할 수 있다.

제4조(시민감사옴부즈만위원회의 구성) ① 위원회는 3명 이상 7명 이내의 시민감사옴부즈만(위원회의 위원장 및 위원을 말한다. 이하 같다)으로 구성한다.

② 위원회의 위원장(이하 "위원장"이라 한다)은 「지방공무원 임용령」 등 관계 법령에서 정한 채용자격을 갖춘 사람 중에서 위원회 사무에 대하여 전문성을 갖추었다고 인정하는 사람을 개방형 직위로 임명하고, 위원회의 위원(이하 "위원"이라 한다)은 다음 각 호의 사람 중에서 시간선택제임기제공무원으로 임명한다. <개정 2020. 12. 31.>

1. 지방자치단체 또는 중앙행정기관에서 4급 이상 공무원으로 재직된 자나 5급 이상 공무원으로 감사분야에서 4년 이상 재직된 자
 2. 변호사, 법무사, 회계사, 세무사 자격을 소지한 자로서 해당 분야에서 4년 이상 경력자
 3. 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야 부교수 이상 재직경력이 있는 자
 4. 토목공학, 건축공학 등 관련분야의 부교수 이상 재직경력이 있는 자
 5. 기술사(건축사 포함) 자격을 소지한 자로 해당분야에서 4년 이상 재직경력이 있는 자
 6. 비영리법인, 공익법인 또는 시민사회단체의 장 또는 부서단위의 책임자로 전임근무 활동 경력 4년 이상인 사람
- ③ 위원장을 포함한 위원의 임기는 3년으로 하며 연임할 수 없다.

제5조(시민감사옴부즈만의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 시민감사옴부즈만이 될 수 없다.

1. 「지방공무원법」 제31조 각 호 및 「공공감사에 관한 법률」 제15조제1항 각 호의 사람
2. 제8조에 따라 감사 및 조사의 대상이 되는 기관의 공무원으로 퇴직한 후 2년이 지나지 아니한 사람

제6조(시민감사옴부즈만의 신분보장) 시장은 시민감사옴부즈만이 「공공감사에 관한 법률」 제10조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 임기 내에 그의 의사에 반하여 임용·약정을 해지하거나 다른 직위에 임용할 수 없다.

제7조(위원의 직무) ① 위원은 시민의 입장에서 시정을 감시하며 위법·부당한 행정처분 등으로부터 시민의 권익을 보호한다.

② 위원은 다음 각 호의 사항에 대하여 감사·조사·감시 활동을 독립적으로 수행한다.

1. 제12조의 시민감사청구에 따른 감사
 2. 제15조의 주민감사청구에 따른 감사
 3. 제19조에 따른 고충민원의 조사 및 조정·중재
 4. 제21조에 따른 공공사업에 대한 감사·평가
 5. 제24조에 따른 직권에 의한 감사
 6. 서울특별시의회(이하 "시의회"라 한다)에서 의뢰하는 감사 또는 조사
 7. 감사원 등 외부기관이나 서울특별시 감사위원회(이하 "감사위원회"라 한다)에서 의뢰하는 감사 또는 조사
- ③ 제2항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 위원의 감사·조사·감시 활동의 대상에서 제외한다. <개정 2019. 12. 31.>
1. 시의회에 관한 사항
 2. 행정심판, 소송 등 다른 법률에 의한 구제 절차가 진행 중이거나 확정된 사항
 3. 감사원과 감사위원회 또는 그 밖에 행정기관에서 감사가 진행 중이거나 확정된 사항. 다만, 다른 기관에서 감사한 사항이라도 새로운 사항이 발견되거나 중요한 사항이 감사에서 누락된 경우에는 그러하지 아니함
 4. 검찰·경찰 또는 그 밖에 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
 5. 법령에 따라 화해·알선·조정 또는 중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중이거나 결정 등 확정된 사항
 6. 제16조에 따른 서울특별시 감사청구심의회에서 위원이 감사하는 것이 적절하지 않다고 판단한 사항

제8조(위원의 직무관할) 위원이 제7조제2항에 따라 감사·조사·감시 활동을 수행할 수 있는 대상은 다음 각 호와 같다. 다만, 주민감사청구에 따른 감사의 경우에는 「지방자치법」(이하 "법"이라 한다) 및 같은 법 시행령(이하 "시행령"이라 한다)이 정하는 바에 따른다.

1. 서울특별시(이하 "시"라 한다)의 분청 및 직속기관, 사업소, 합의제 행정기관
2. 서울특별시 자치구(이하 "자치구"라 한다). 다만, 법 제166조부터 제171조까지의 규정에 따른 사항에 한함
3. 시가 「지방공기업법」에 따라 설립한 공기업 또는 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」에 따라 설립한 출자·출연기관
4. 시의 사무를 위탁받거나 보조금을 수령한 법인·단체 또는 개인 등

제9조(위원회의 회의) ① 위원장은 재적위원 과반수의 요구가 있거나 위원장 스스로 필요하다고 인정하는 경우에 위원회의 회의(이하 "회의"라 한다)를 소집하고 그 의장이 된다.

- ② 위원장이 꺾어진 경우에는 위원 중 재직기간 순으로 제1항에 따른 위원장의 역할을 대행하되, 재직기간이 같은 위원이 2명 이상인 경우에는 연장자 순으로 대행한다.
- ③ 위원장이 사고 등으로 일시적으로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 사전에 지명한 위원이 제1항에 따른 위원장의 역할을 대행한다. 다만, 지명된 위원이 없는 경우에는 제2항에서 정하는 순서에 따라 대행한다.
- ④ 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제10조(제척·기피·회피) ① 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다. <개정 2019. 12. 31.>

1. 위원 본인이 감사조사감시 사항의 당사자가 되거나 이해관계가 있는 경우
2. 감사조사감시 사항이 「민법」 제777조에 따른 친족이거나 친족이었던 사람과 관련된 경우
3. 위원이 용역자문연구 등 직무상 또는 직업상의 이유로 해당 감사조사감시 사항에 관여한 경우
4. 위원이 해당 감사조사감시 사항과 관계있는 소송 등의 증인 또는 감정인이 된 경우
5. 위원으로 임명되기 전에 감사조사감시 사항에 관여한 경우
6. 위원이 감사평가 대상 사업의 계약업체와 용역이나 자문역할을 하는 등 특수관계에 있었거나 있는 경우

② 감사조사감시 대상 기관부서의 장은 위원에게 공정한 감사 또는 조사 등을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 위원회에 기피 신청을 할 수 있고, 위원회는 회의에서 의결로 기피 여부를 결정한다. 이 경우 기피 신청의 대상인 위원은 그 의결에 참여할 수 없다.

③ 위원은 제1항 각 호의 제척 사유에 해당하거나 그 밖에 공정한 감사조사감시활동이 어려운 사정이 있는 경우에는 위원장의 승인을 얻어 그 직무활동에서 회피할 수 있다.

제11조(사무기구와 소속 직원 등) ① 위원회는 위원회 운영과 위원의 직무를 지원하기 위하여 사무기구와 소속 직원(이하 "감사담당자"라 한다)을 두며, 위원과 감사담당자 간의 직무범위 등에 관한 사항은 위원회 운영규정으로 정할 수 있다.

② 사무기구의 조직과 정원은 「서울특별시 행정기구 설치 조례」와 「서울특별시 공무원 정원 조례」에 따른다.

③ 감사담당자는 위원장의 의견을 들어 시장이 임명한다.

④ 감사담당자는 감사업무에 대한 전문성과 직무수행에 필요한 자질을 갖추어야 한다. 이 경우 감사담당자가 갖추어야 할 최소한의 자격 요건은 위원회 운영규정으로 정한다.

⑤ 시장은 감사담당자의 장기근속방안을 마련하여야 한다.

제3장 시민의 감사청구

제12조(시민의 감사청구) ① 다음 각 호에 해당하는 사람은 제8조 각 호의 기관 및 소속직원이 행한 사무의 처리가 위법부당하다고 판단 되면 위원회에 감사청구(이하 "시민감사청구"라 한다)를 할 수 있다. <개정 2020. 12. 31.>

1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 18세 이상의 시민 50명 이상의 연서를 받은 대표자

가. 서울특별시 관할구역에 주민등록이 되어 있는 사람

나. 「출입국관리법」 제34조에 따라 서울특별시 관할구역의 외국인등록대장에 등재된 사람

2. 상시 구성원수가 100명 이상인 시민사회단체의 대표자(해당 단체의 목적사업 범위와 직접적으로 관련이 있는 분야에 한함)

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 시민감사청구의 대상이 될 수 없다.

1. 제7조제3항제1호부터 제5호까지 중 어느 하나에 해당하는 사항

2. 사적인 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항

③ 제1항에 따라 시민감사청구를 하고자 하는 사람(이하 이 장에서 "청구인"이라 한다)은 별지 서식을 작성한 후 구비서류와 함께 위원회에 제출하여야 하며, 정보처리시스템을 이용하여 전자문서로 작성하여 제출한 경우에도 별지 서식에 따라 제출한 것으로 본다.

④ 시민감사청구는 최초 서명일로부터 6개월 이내에 하여야 한다. <신설 2020. 12. 31.>

제13조(감사 실시 여부의 결정) 위원회는 제12조제1항에 따라 시민감사청구가 있는 때에는 회의를 개최하여 다음 각 호의 심사 또는 확인을 거쳐 감사 실시 여부를 결정하고, 청구인에게 그 결과를 통보하여야 한다.

1. 시민감사청구 요건의 심사
2. 시민감사 청구인명부상 유효 서명의 확인(정보처리시스템에 의한 전자서명은 유효한 것으로 본다)
3. 시민감사청구사항에 대한 위원회 감사의 적절성 여부 심사

제14조(감사결과와 통보 및 공개) ① 위원회는 제13조에 따라 감사를 실시하기로 결정한 날부터 60일 이내에 감사를 종료하고, 그 감사결과를 10일 이내에 청구인의 대표자와 감사대상 기관부서의 장에게 통보하여야 한다. 다만, 그 기간에 감사를 끝내기가 어려운 정당한 사유가 있으면 그 기간을 연장할 수 있다. <개정 2020. 12. 31.>

② 위원회는 제1항에 따른 감사결과 조치요구 시안에 대한 감사대상 기관부서의 장의 조치결과를 청구인의 대표자에게 통보하고, 공개하여야 한다.

제4장 주민감사청구 및 감사청구심의회

제15조(주민감사청구) ① 법 제16조에 따라 자치구와 그 장의 권한에 속하는 사무에 대하여 시장에게 하는 감사청구(이하 "주민감사청구"라 한다)는 해당 자치구의 조례로 정하는 수 이상의 주민연서에 의하여야 한다.

② 법 제16조에 따라 시와 시장의 권한에 속하는 사무에 대하여 주무부장관에게 하는 감사청구는 19세 이상의 주민 200명 이상의 연서로 한다.

제16조(감사청구심의회 의 설치 및 기능) 시행령 제26조에 따라 주민감사청구에 있어서 다음 각 호의 사항을 심의의결하기 위하여 시장 소속으로 서울특별시 감사청구심의회(이하 "심의회"라 한다)를 둔다.

1. 주민감사청구 요건의 심사
2. 주민감사청구의 청구인명부에 적힌 유효서명의 확인
3. 청구인명부의 서명에 관한 이의신청의 심사 결정
4. 그 밖에 시장이 주민감사청구와 관련하여 회의에 부치는 사항

제17조(심의회 의 구성) ① 심의회는 심의위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 9명 이상 13명 이하의 심의위원으로 구성한다.

② 심의위원은 다음 각 호의 사람 중에서 시장이 위촉 또는 임명한다. 다만, 제3호부터 제8호까지 위촉되는 심의위원이 전체 심의위원의 2분의 1 이상이어야 하며, 시의회 의원 2명을 포함한 3명은 시의회가 추천한다.

1. 서울특별시 감사부서의 장(당연직으로 한다)

2. 시 소속의 실국장급 이상 공무원

3. 시의회가 추천하는 시의원

4. 법관·검사, 변호사, 법무사 자격이 있는 사람

5. 공인회계사·기술사·건축사 또는 세무사 자격이 있는 사람

6. 시민단체(「비영리민간단체지원법」 제2조에 따른 비영리민간단체를 말한다)에서 추천한 사람

7. 대학에서 법학·회계학·토목공학 또는 건축공학을 담당하는 부교수 이상으로 재직 중인 사람

8. 그 밖에 감사 업무에 관하여 학식과 경험이 풍부한 사람

③ 제2항에 따라 시장이 위촉하는 심의위원의 임기는 2년으로 하되 한 차례만 연임할 수 있고, 「서울특별시 각종 위원회의 설치운영에 관한 조례」 제8조의2에 따라 해촉될 수 있으며, 결원으로 인하여 새로 위촉된 심의위원의 임기는 전임 심의위원 임기의 남은 기간으로 한다. <개정 2020. 12. 31.>

제18조(심의회 의 운영 등) ① 심의위원장은 심의회 회의를 소집하고, 그 회의에서 의장이 된다.

② 심의위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 심의부위원장이 그 직무를 대행하며, 심의위원장과 심의부위원장이 모두 부득이한 사유로 그 직무를 수행할 수 없을 때에는 심의위원 중 연장자 순으로 그 직무를 대행한다.

③ 심의회 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

④ 심의위원장은 심의회 회의에 부처진 안건을 효율적으로 처리하기 위하여 필요하다고 인정되면 관계 공무원과 감사청구인, 그 밖의 이해관계인을 회의에 참석시켜 의견을 진술하게 하거나 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있다.

⑤ 심의위원은 주민감사청구와 관련하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 대하여는 심의의결에 참여하지 못한다.

1. 심의위원이 소속한 부서의 업무처리와 관련된 사항
2. 심의위원 본인 또는 그 친족과 이해관계가 있는 사항

⑥ 심의회는 원활한 사무 처리를 위해 간사와 서기를 각 1명씩 두되, 간사는 주민감사청구 업무를 소관하는 사무관으로, 서기는 주민감사청구 업무의 담당자로 한다.

⑦ 간사는 다음 각 호의 업무를 수행하고, 주요 심의결과는 시장에게 보고한다.

1. 심의회 운영에 관한 사무처리
2. 심의안건 및 회의록 작성 보존
3. 그 밖에 심의회 운영에 필요한 사항

제5장 고충민원의 조사

제19조(고충민원의 조사 등) ① 위원회는 시에 접수된 고충민원 중에서 필요하다고 인정하는 경우에는 제7조 및 제8조에 따른 위원회 직무 및 직무관할의 범위에서 조사를 실시할 수 있다.

② 위원회는 고충민원의 조사를 위하여 관계 기관부서의 장에게 관련자료 제출 등을 요구할 수 있으며, 요구를 받은 관계 기관부서의 장은 이에 응하여야 한다.

③ 위원회는 고충민원의 조사 결과를 지체 없이 민원인 및 관계 기관부서의 장에게 통지하여야 하며, 시정 또는 제도개선이 필요하다고 인정하는 때에는 관계 기관부서의 장에게 이를 권고하거나 의견표명을 할 수 있다.

제20조(처리결과 통지 및 확인·점검) ① 제19조제3항에 따른 권고 또는 의견표명을 받은 관계 기관부서의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견표명을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통지하여야 한다.

② 위원회는 제19조제3항에 따른 권고 또는 의견표명의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제6장 공공사업에 대한 감시·평가

제21조(감시·평가대상) 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 공공사업으로서 공정성 및 투명성 확보를 위하여 감시·평가가 필요하다고 위원회에서 인정한 사업(이하 "감시·평가대상 공공사업"이라 한다)의 발주, 입찰, 낙찰, 계약체결 및 계약 이행과정 등을 감시·평가한다.

1. 총공사비가 30억 원 이상의 공사
2. 5억 원 이상의 용역
3. 1억 원 이상의 물품구매
4. 그 밖에 위탁사무, 보조사업 등 공정성 및 투명성 확보를 위하여 감시·평가가 필요하다고 위원회가 인정한 공공사업

제22조(자료의 제출 및 요청 등) ① 제21조 각 호의 공공사업을 시행하는 기관부서(이하 이 장에서 "시행기관부서"라 한다)의 장은 해당 공공사업의 목록을 매 회계연도 개시일로부터 1개월 이내에 위원회에 제출하여야 한다.

② 위원회는 감시·평가대상 공공사업의 청렴계약 이행실태 점검을 위하여 시행기관부서에 자료제출을 요청할 수 있으며, 시행기관부서의 장은 요청받은 날로부터 7일 이내에 이를 제출하여야 한다.

③ 시행기관부서의 장은 계약업체 선정을 위한 제안서 평가위원회 등의 개최 7일 전에 위원회에 위원회의 입회를 요청하여야 하며, 위원회는 위원이나 제25조에 따라 위촉된 시민참여옴부즈만을 입회하게 할 수 있다.

④ 서울특별시 건설기술심의위원회와 서울특별시 계약심의위원회 등을 운영하는 부서의 장은 제21조 각 호의 공공사업에 대한 심의 7일 전까지 해당 심의 자료 및 일정을 위원회에 제출하여야 한다.

⑤ 제1항부터 제3항까지 외에 위원회는 공공사업의 감시·평가를 위하여 필요한 자료를 시행기관부서에 수시로 요청할 수 있으며, 시행기관부서의 장은 요청 받은 날로부터 7일 이내에 이를 제출하여야 한다.

⑥ 위원회는 예산, 재무회계 등 정보처리시스템 관리부서의 장으로부터 제1항에 따른 제출자료를 전자적 형태로 제출받거나 해당 정보처리시스템을 직접 활용할 수 있는 권한을 얻을 수 있으며, 이 경우 제1항에 따라 시행기관부서가 제출한 것으로 본다.

⑦ 위원회가 제6항에 따라 제1항에 따른 제출자료를 전자적 형태로 제공받고자 하는 경우에는 특별히 상위법령에 저촉되지 않는 이상 시행기관부서의 장이 이에 동의한 것으로 본다.

제23조(감시·평가 처리 등) ① 위원회는 공공사업에 대한 감시·평가 결과 시정 또는 제도개선이 필요하다고 인정하는 때에는 시행기관부서의 장에게 이를 권고하거나 의견표명을 할 수 있다.

② 위원회는 공공사업의 감시·평가와 청렴계약 이행 감시·평가를 위하여 위원회에 따로 운영규정을 둘 수 있다.

제7장 직권에 의한 감사

제24조(직권에 의한 감사) ① 위원은 시민주민감사, 고충민원의 조사처리 및 공공사업에 대한 감시·평가 업무를 수행하는 과정에서 감사가 필요하다고 판단할 경우 위원회의 의결을 거쳐 감사를 실시할 수 있다. <개정 2020. 12. 31.>

② 위원장은 위원회의 의결에 앞서 감사위원회와 사전에 협의하여야 한다.

제8장 그 밖의 사항 <개정 2019. 12. 31.>

제25조(시민참여옴부즈만 자격 등) ① 위원회는 제7조제2항 각 호의 활동과 관련하여 전문분야에 대한 감사조사감시 기능을 강화하고, 각계각층의 다양한 의견을 수렴하기 위하여 시민참여옴부즈만을 둘 수 있다. <개정 2020. 12. 31.>

② 시민참여옴부즈만은 여성복지, 도시안전, 산업경제(생활환경), 도시교통(도시계획), 교육문화, 일반행정의 6개 분야 총 35명 이내로 성별, 연령 등을 고려하여 구성한다. <개정 2020. 12. 31.>

③ 시민참여옴부즈만의 자격은 제4조제2항 각 호를 준용하되, 필요한 경우 위원회 운영규정으로 따로 정할 수 있다.

④ 시민참여옴부즈만은 시민사회단체, 학계, 법조계 등의 추천 또는 제3항에 따른 자격요건에 해당하는 사람의 신청을 받아 위원회의 심사를 거쳐 시장이 위촉한다. <개정 2020. 12. 31.>

⑤ 시민참여옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다. 다만, 시민참여옴부즈만이 위촉된 후 1년 이상 활동하지 않은 경우에는 시장이 해촉할 수 있다.

⑥ 시민참여옴부즈만은 위원회의 감사조사감시 업무에 직접 참여하여 의견을 제시하거나 위원회의 자문에 응할 수 있으며, 시정전반에 대한 제도개선, 정책제언 등을 할 수 있다.

제26조(시민의 감사 등 참여) 위원은 직무에 속하는 사항에 대하여 감사조사감시 활동을 함에 있어 필요하다고 인정하는 경우 시민참여옴부즈만 이외에 시민사회단체와 분야별 전문가 등을 참여시킬 수 있다.

제27조(수당 등 지급) 제17조의 심의위원, 제25조의 시민참여옴부즈만, 제26조에 따라 감사 등에 참여하는 시민 등에 대해서는 「서울특별시 위원회 수당 및 여비 지급 조례」에 따라 예산의 범위에서 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

제28조(비밀누설금지) 위원회 직무에 참여한 사람은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

제29조(보고) 위원회는 매년 6월말과 12월말까지의 활동실적을 7월말과 다음년도 1월말까지 시장과 시의회에 보고하여야 한다.

제30조(위원회 운영규정) 그 밖에 이 조례의 시행에 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원회 운영규정으로 정할 수 있다. 부칙< 제7776호,2020. 12. 31.>

제1조(시행일)이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(감사청구심의회 심의위원의 연임 제한에 관한 적용례)제17조제3항의 개정규정은 이 조례 시행 당시 감사청구심의회 심의위원으로 위촉되어 있는 심의위원에 대해서도 적용한다.

서울특별시 민원배심제 운영 조례

서울특별시(시민감사사무부즈만위원회), 02-2133-3127

[시행 2020. 3. 26.][서울특별시조례 제7500호, 2020. 3. 26., 제정]

제1조(목적) 이 조례는 시민의 권익을 보호하고, 고충민원을 공정하고 합리적으로 해소하는 과정에 시민의 참여를 높이기 위하여 민원배심제의 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "민원배심제"란 고충민원(「서울특별시 시민감사사무부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제2조제1호에 따른 고충민원을 말한다. 이하 같다)에 대하여 제7조에 따라 구성된 배심원단이 심리배심 및 결정배심을 거쳐 제9조제5항의 결정을 하는 제도를 말한다.
2. "이해당사자"란 민원배심제에 상정된 고충민원의 민원인(민원인이 다수여서 대표자를 선정한 경우에는 그 대표자를 의미한다. 이하 같다) 및 해당 민원과 관련된 업무를 담당하는 기관부서(본청의 경우에는 과담당관이, 그 밖의 경우에는 기관이 각각 이에 해당하며, 이하 "관련기관부서"라 한다)를 말한다.
3. "참고인"이란 이해당사자의 요청과 대표배심원의 결정에 따라 심리배심에서 진술하는 사람을 말한다.
4. "심리배심"이란 이해당사자 간의 주장반박 및 배심원단과 이해당사자 간의 질의답변, 참고인의 진술 등을 통하여 민원배심제에 상정된 고충민원의 사안을 파악하는 과정을 말한다.
5. "결정배심"이란 배심원단이 고충민원에 대하여 제9조제5항에 따른 결정을 하는 과정을 말한다.

제3조(적용 범위) 이 조례는 서울특별시장(이하 "시장"이라 한다)의 권한에 속하는 사무에 관한 고충민원의 해결에 적용한다. 다만, 다음 각 호의 사항에는 적용하지 않는다.

1. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
2. 재판 등 다른 법령이나 조례에 따른 권리구제절차가 진행 중에 있거나 끝난 사항
3. 이미 민원배심제를 통하여 결정된 사항 또는 해당 결정에 대한 이의 사항
4. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조제1항 각 호 중 어느 하나에 해당하는 사항

제4조(민원배심제의 신청) ① 이해당사자는 고충민원에 대하여 서울특별시 시민감사사무부즈만위원회(이하 "위원회"라 한다)에 민원배심제를 신청할 수 있다. 이 경우 민원배심제를 신청하는 이해당사자가 관련기관부서인 경우에는 고충민원의 민원인의 동의를 받아야 한다.
② 민원인이 고충민원의 신청 없이 제1항에 따라 민원배심제를 신청한 경우에는 이를 고충민원의 신청으로 본다.

제5조(민원배심제의 실시 결정) ① 위원회는 이해당사자가 제4조제1항에 따라 민원배심제를 신청한 경우에는 신청일로부터 7일 이내에 그 실시 여부를 결정하여야 한다.

- ② 위원회는 민원배심제의 실시 결정을 위해 조사 등이 필요한 경우에는 제1항에 따른 실시 여부의 결정 기간을 14일의 범위에서 연장할 수 있으며, 연장에도 불구하고 추가적인 조사 등이 필요한 경우에는 다시 7일의 범위에서 연장할 수 있다.
- ③ 위원회는 제4조제1항에 따라 민원배심제를 신청한 고충민원이 제3조 각 호에 해당하는 경우 직권으로 민원배심제를 실시하지 않기로 결정할 수 있다.
- ④ 위원회는 위원회에 접수된 고충민원 가운데 민원배심제를 통하여 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 민원의 경우 해당 민원인의 동의를 얻어 위원회의 회의를 통해 민원배심제의 실시를 결정할 수 있다.
- ⑤ 위원회는 민원배심제의 실시 여부를 결정한 경우에는 결정날로부터 7일 이내에 그 실시 여부를 이해당사자에게 통보하여야 한다.

제6조(배심원후보단) ① 시장은 100명 이내의 범위에서 다음 각 호로 구성되는 배심원후보단을 구성할 수 있다.

1. 위원회 위원
2. 「서울특별시 시민감사사무부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제25조제1항에 따른 시민참여옴부즈만
3. 전문가배심원: 복지, 환경·교통, 주택·건축, 도시계획, 공공갈등 등 각 분야에서 교수, 변호사, 세무사, 기술사(건축사를 포함한다) 등의 자격과 실무경력을 두루 갖춘 전문가
4. 시민배심원: 「공직선거법」 제15조제2항에 따라 서울특별시의회 의원 및 시장의 선거권이 있는 사람

② 전문가배심원 및 시민배심원은 자치구 구청장 또는 관련 단체 등의 추천이나 공개모집 등의 방법과 위원회의 심의를 거쳐 시장이 위촉한다.

③ 전문가배심원 및 시민배심원의 임기는 2년으로 하되, 두 차례에 한하여 연임할 수 있다.

제7조(배심원단의 구성) ① 위원회는 민원배심제를 실시하기로 결정한 고충민원에 대하여 대표배심원 1명을 포함한 5명 이상 7명 이내의 배심원단을 선정한다.

② 배심원단은 제6조에 따른 배심원후보단 중에서 선정하되, 제6조제1항 각 호에 따른 위원을 각각 1명 이상 3명 이내로 구성하여야 한다.

③ 위원회는 배심원단을 구성하는 경우 관련 분야 및 전문성을 고려하여야 하며, 시민배심원은 거주지, 연령, 성별 등을 고려하여야 한다.

제8조(대표배심원) ① 대표배심원은 민원배심제의 개시부터 종료까지 배심원단을 대표하고, 배심원단의 업무를 총괄한다.

② 대표배심원은 심리배심 및 결정배심을 주관하고, 배심의 원활한 진행을 위하여 이해당사자의 교체, 퇴장, 방청제한 등의 조치를 실시할 수 있다.

③ 대표배심원은 고충민원의 해결을 위하여 필요한 경우에는 배심원단과 함께 현장을 조사하거나 참고인의 의견을 들을 수 있다.

제9조(민원배심의 운영 및 결정) ① 심리배심은 배심원단의 3분의 2 이상과 이해당사자가 출석한 가운데 대표배심원이 개최한다.

② 대표배심원은 이해당사자간의 주장 및 반박, 배심원단과 이해당사자 간의 질의답변, 참고인의 진술 등을 통하여 고충민원의 사안을 파악할 수 있도록 심리배심을 진행하여야 한다.

③ 대표배심원은 의사결정을 위한 추가적인 자료를 제출받아 이를 확인할 필요가 있거나 추가 논의가 필요하다고 판단되는 경우 배심원단의 의결로써 추가 심리배심을 따로 정할 수 있다. 다만, 추가 심리배심에는 이해당사자를 출석시키지 않을 수 있다.

④ 대표배심원은 심리배심을 마치고 결정배심을 진행하고자 하는 때에는 이해당사자를 퇴장시켜야 한다.

⑤ 배심원단은 결정배심에서 상정된 고충민원에 대하여 시정 또는 제도개선이 필요하다고 인정하는 때에는 재적인원 과반수의 찬성으로 관계 기관부서의 장에게 이를 권고하거나 의견표명(이하 "민원배심결정"이라 한다)을 할 수 있다.

⑥ 민원배심결정은 민원배심제 실시 결정일로부터 30일 이내에 하여야 한다. 다만, 민원배심결정을 위하여 필요한 경우 배심원단의 의결로써 그 결정기간을 30일의 범위에서 한 차례 연장할 수 있다.

⑦ 위원회는 민원배심결정을 그 결정일로부터 10일 이내에 이해당사자에게 통보하여야 한다.

제10조(민원배심의 공개) ① 위원회는 민원인이 민원배심제 신청 시 심리배심의 공개에 동의하는 경우에는 사안의 성격 등을 고려하여 해당 심리배심의 공개를 결정할 수 있다.

② 위원회는 민원배심결정의 결과를 공개한다. 다만, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조제1항 각 호에 따라 비공개 대상 정보에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제11조(민원배심결정의 효력 등) ① 민원배심결정은 위원회의 의결에 따른 것으로 본다.

② 민원배심결정을 통보받은 관련기관부서의 장은 상위법령에 위반하는 등의 특별한 사유가 없으면 해당 결정을 최대한 반영하도록 노력하여야 한다.

③ 민원배심결정에 따라 업무를 처리한 관련기관부서의 업무담당자는 감사 등에서 불이익을 받는 경우 적극행정 면책을 신청할 수 있다.

④ 민원배심결정은 행정심판, 행정소송 등 다른 구제절차를 배제하지 않는다.

제12조(처리결과와 통지) ① 권고 또는 의견표명을 통보받은 관련기관부서의 장은 민원배심결정 통보일로부터 30일 이내에 그 처리결과 또는 처리계획을 위원회와 민원인에게 서면으로 통지하여야 한다.

② 관련기관부서의 장은 상위법령에 위반하는 등의 사유로 권고 또는 의견표명을 받아들일 수 없는 경우에는 그 이유를 붙여 민원배심결정 통보일로부터 30일 이내에 위원회와 민원인에게 서면으로 통지하여야 한다.

③ 관련기관부서의 장은 제2항에 해당하는 경우에는 통지 전에 위원회와 협의하여야 한다.

제13조(직권감사의 실시) 민원배심제에 참여한 위원회 위원은 민원배심결정과는 따로 감사가 필요하다고 판단할 경우에는 직권 감사 실시 여부를 위원회의 회의에 부칠 수 있다.

제14조(수당 등) ① 배심원단에 대해서는 「서울특별시 위원회 수당 및 여비 지급 조례」에 따라 예산의 범위에서 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

② 제1항에 따른 수당 및 여비 이외에 대표배심원에게는 민원배심 결정문 작성 수당 등을 운영규정에 따라 지급할 수 있다.

제15조(운영 등) 그 밖에 이 조례의 시행에 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원회의 운영규정으로 정할 수 있다.

부칙 (제7500호, 2020.3.26)

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) ① 이 조례 시행 당시 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 및 「서울특별시 민원배심제 운영 규정」에 따라 운영 중인 배심원후보단 및 민원배심원단은 이 조례에 따라 구성된 것으로 본다.

② 이 조례 시행 당시 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 및 「서울특별시 민원배심제 운영 규정」에 따라 구성된 민원배심원단이 실시한 민원배심제 및 실시중인 민원배심제는 이 조례에 따른 것으로 본다.

시민감사옴부즈만위원회 찾아오시는 길



주 소 | 서울특별시 중구 서소문로 124 씨티스퀘어 서울시청 서소문2청사 4층

이메일 | ombudsman@seoul.go.kr

누리집 | <http://ombudsman.seoul.go.kr>

전 화 | 02-2133-7777



서울특별시
시민감사
옴부즈만위원회

서울특별시
시민감사옴부즈만위원회

2020 연차보고서

발행 2021년 3월
펴낸곳 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회
기획/제작 박근용 시민감사옴부즈만위원회 위원장
정문철 운영총괄팀장
유영진 조사관

디자인 · 편집 **AandF** communication

이 책의 저작권 및 판권은 서울특별시에 있습니다.
이 책은 저작권법에 따라 보호를 받는 저작물이므로 무단 전재나 복제를 금합니다.