

2019년

시민감사옴부즈만위원회 활동실적

2020. 2.



목 차

I . 일반현황	1
----------	---

II . 정책비전 및 목표	2
----------------	---

III . 활동실적	3
------------	---

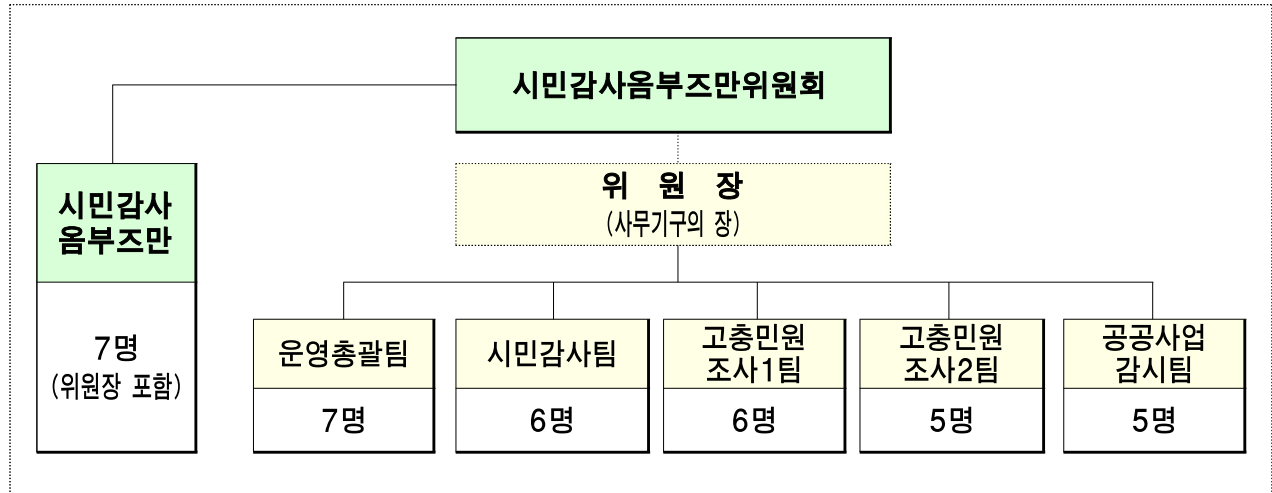
1. 주민·시민감사 청구 활성화로 시민의 권익보호 강화	3
2. 고충민원의 적극 처리로 시민 만족도 제고	9
3. 공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 기능 강화	17
4. 제도 정비로 위원회 운영 체계 개선	22
5. 위원회 홍보 강화와 대시민 정보제공 확대	24
6. 위원회 직무역량 강화 및 시민참여 활성화	26

IV . 향후계획	28
-----------	----

I . 일 반 현 황

조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



인 력

..... 정원 32명 / 현원 30명

(‘19. 12월 현재)

구 분	총계	시민감사옴부즈만			사무기구				
		소계	위원장 (개방형 4급)	위 원 (시간선택제 임기제 가급)	소계	5급	6급	7급	8급
정원	32	1	1	(6)	31	6	17	7	1
현원	30	1	1	(5)	29	5	15	8	1
과부족	△2	-	-	(△1)	△2	△1	△2	+1	-

※ 시민감사옴부즈만위원회 위원 : 6명[시간선택제 임기제공무원 ‘가’급(주35시간)으로 정·현원 미포함]

주요임무

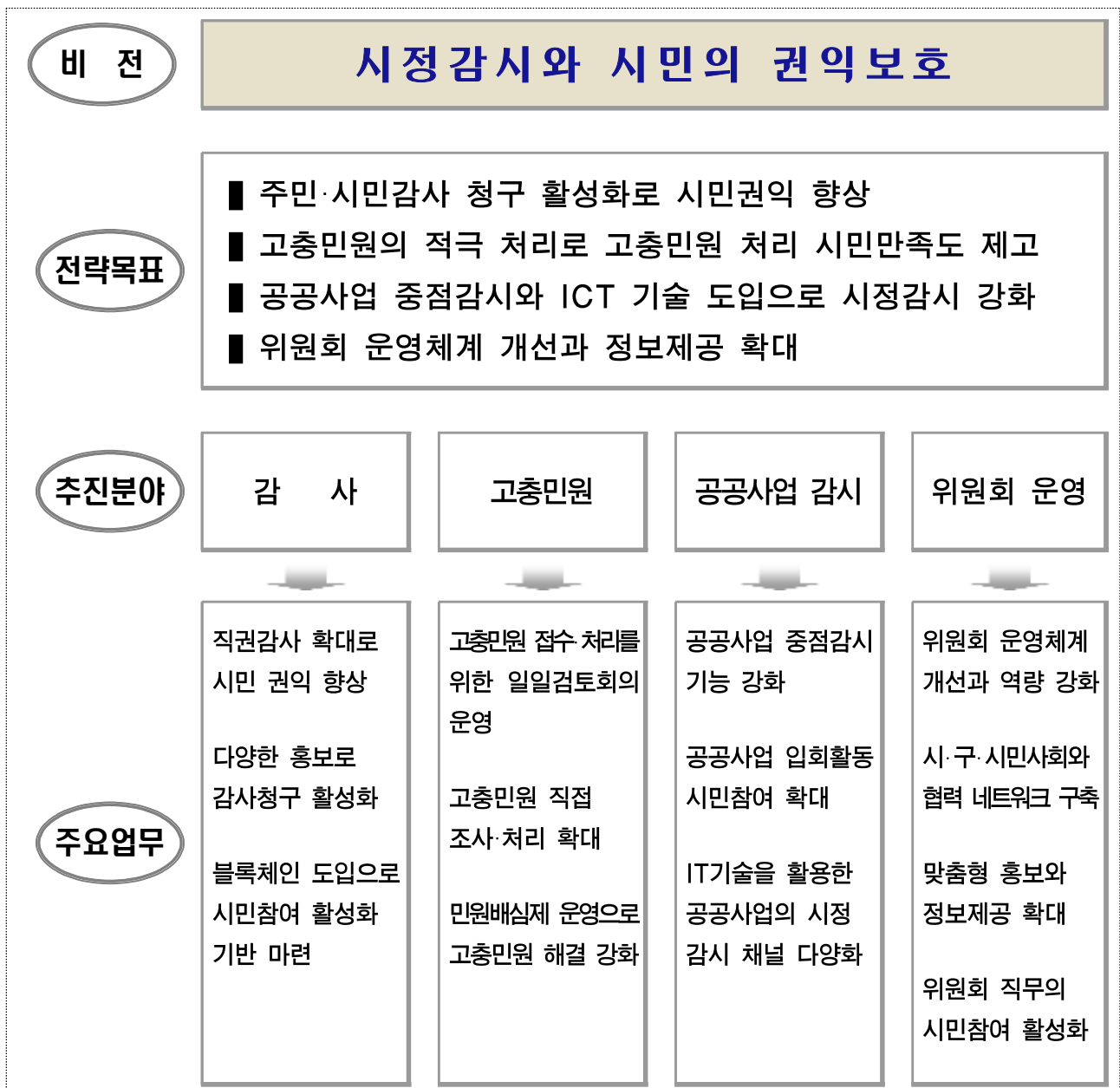
- 고충민원의 조사·처리 및 조정·중재
- 주민·시민감사 청구, 市의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 공공사업에 대한 감시·평가 등

Ⅱ . 정책비전 및 목표

〈 2019년도 정책환경 변화 〉

자체감사기구에서 고충민원처리까지 확대하여 독립된 합의제 행정기관으로 출범한 1기 위원회가 종료('16.2~'19.2)됨에 따라 그 동안의 성과분석과 반성을 통해 시민참여를 통한 2기 위원회 활성화 추진 필요

□ 추진체계



Ⅲ . 활동실적

1 주민·시민감사 청구 활성화로 시민의 권익보호 강화

- ◆ 다양한 홍보채널 활용으로 감사청구 활성화 도모
- ◆ 외부 전문가의 감사 참여 확대로 감사결과 신뢰도 제고

□ 주민·시민·직원감사 개요

구 분	주민감사	시민감사
근 거	지방자치법 제16조 및 조례 제15조	조례 제12조부터 제14조
청구주체	○ 19세 이상 주민 일정 수 이상의 연서 - 자치구 조례에서 정한 일정 수 (100~200명) 이상 주민의 연서	○ 19세 이상 서울시민 50인 이상의 연서를 받은 대표자 ○ 상시구성원수 100인 이상의 시민 단체의 대표자(목적사업 유관 분야)
청구대상	○ 자치구와 그 장의 권한에 속하는 사무 처리가 법령 위반 및 공익을 현저히 해하는 사항	○ 아래 기관 및 소속직원이 행한 사무 - 시 및 시 소속기관 - 자치구(시 위임사무에 한함) - 시 지방공사, 시 출연·출자기관 - 시 사무위탁기관, 보조금 수령기관

※ 직원감사 : 공감법 제19조(자체감사계획의 수립·실시), 조례 제24조(직원 감사)에 따라 고충민원 조사, 공공사업 감시활동 중 필요시 감사 실시

□ 추진실적

○ 감사접수 및 처리실적

〈 2019년 감사 추진 실적 〉

(단위: 건)

구분	계	완료	감사 진행중	청구 진행중	각하 등
계	23	15	1	3	4
주민	8	2	1	2	3
시민	10	8	-	1	1
직원	5	5	-	-	-

〈 감사접수 현황 〉

(단위: 건)

구분	계	2019	2018	2017	2016
계	47	14	12	13	8
주민	28	5	7	9	7
시민	19	9	5	4	1

○ 감사결과 처분 - (감사완료 15건 중 2건은 처분사항 없음)

(단위: 건/명)

행정상 조치								신분상 조치			재정상 조치
소계	시정 요구	기관 경고	기관 주의	개선 요구	권고	통보	의견 표명	소계	징계	훈계 등	환수 등
45	2	3	5	4	25	3	3	15	1	14	-

○ 온라인 전자서명을 통한 시민감사 청구시스템 구축 추진

- 시민·주민감사 온라인 청구시스템 구축을 위한 예산 편성(2020년 본예산)
- 시민·주민감사 온라인 전자서명제도 마련을 위한 법령개정 추진
 - ▷ 시민감사 : 위원회 조례 개정(2019.9.26. 공포)
 - ▷ 주민감사 : 지방자치법 시행령 개정 추진
 - 2019.1.25. : 지방자치법 시행령 개정 요구(시→행정안전부)
 - 2019.2.11. : 지방자치법 시행령 개정 건의 회신(행정안전부 적극 검토)

□ 실태분석 및 평가

- 감사 청구는 전년 동기 12건 대비 2건 증가한 14건(17%↑), 감사 실시(완료)는 전년 동기 8건 대비 7건 증가한 15건(88%↑)으로 감사완료 건수가 대폭 증가하였음. 특히, 전년 동기 1건에 그쳤던 직권감사가 고충 민원 처리 중 4건, 공공사업 감시·평가 과정에서 1건을 발굴하여 총 5건을 실시(완료)함에 따라 5배 증가함.

※ 특히, '19.7.18. 감사 완료한 「어린이보호구역내 불법 주정차 과태료 부과」 건은 행정상 권고 18건, 통보 2건 조치로 연 20~30억 세외수입 확보와 주정차 질서확립을 통한 어린이 교통사고 예방 효과를 보일 것으로 예상됨.

- 감사결과 행정상 조치의 경우 전년 동기 17건 대비 45건으로 28건이 증가, 신분상 조치는 전년 동기 4건 대비 15건으로 11건이 증가하여 불합리한 행정제도 개선을 통한 행정능률 향상과 시민불편의 해소뿐 아니라, 업무 관련자 책임을 강화시키는 방향으로 감사를 진행한 것으로 나타남.
- 또한, 감사결과 완성도와 신뢰도 향상을 위한 외부전문가(시민참여옴부즈만 포함)는 감사실시한 15건의 감사중 7건에서 11명이 참여하였음.
 - 향후 외부 전문가 참여 확대를 통해 감사의 신뢰도와 전문성을 향상시킬 예정임.

주요 감사 사례

① 어린이 보호구역내 불법주·정차 과태료 부과 관련 직권감사

- 어린이 보호구역내 불법주정차한 차량에 대해 제대로 주차단속을 하지 않고 있어 사고의 위험이 있다는 고충민원이 제기되어 조사하던 중 주차단속 및 과태료 부과금액에 일부 위반사항이 발견됨에 따라 직권 감사 전환
 - ➡ 어린이보호구역내 과태료 규정 홍보 및 부과 철저하도록 강남구 등 18개 자치구에 '원고', 어린이 보호구역내 효과적 단속을 위한 종합 대책을 강구토록 지도·감독할 것을 도시교통실(교통지도과, 보행정책과)에 '통보'

② 서울의료원의 직무능력향상 교육 업체와 유착의혹 관련 시민감사

- 서울의료원 위탁교육기관의 교육과정 및 내용에 있어 문제점과 해당 업체와의 유착 등에 의혹이 있다며 시민감사를 청구
 - ➡ 직무능력향상교육 수의계약 관련 행정처리 부적절 및 수의계약 내역 공개지연에 대해 '기관주의', 직무능력향상교육 계약시 공개입찰방식을 적용할 것과 직원해외 연수는 별도의 예산과목을 편성 집행할 것을 '원고', 관련자에 대해 신분상 조치(훈계요구 1명, 주의요구 2명)

주요 감사 사례

③ 서부간선지하도로 및 제물포터널 공기정화시설 검증 TF 관련 시민감사

- 도시기반시설본부에서 추진하고 있는 ‘공기정화시설 성능검증’ 관련 1차 실험결과가 성능기준에 미흡하게 도출됨에 따라 실험방법 및 과정에서 도기본의 업무수행 적정 여부, 해외출장이 접대성 출장인지, ○○학회에 지급한 용역비용 적정여부, ○○학회에 2차 실험을 맡긴 것이 적정했는지 등에 대해 시민감사를 청구
- ➡ 검증TF 운영과 관련, 도기본 행정처리의 부적정에 대해 도시기반시설본부 토목부에 ‘기관주의’, 귀국보고서 작성 시 현안사업에 대한 구체적 계획 반영하도록 ‘권고’, ○○학회에 지급한 회계비용 업무처리 부적정으로 신분상 ‘주의’ 조치 2명, 공기정화시설 검증TF 운영계획 관련 개선할 것을 ‘의견표명’

④ 장애인보조기기센터 수탁자 선정 등 관련 직권감사

- 서울시 장애인보조기기센터의 민간위탁 재계약을 위한 심의위원 중 위원자격에 부적격한 자가 심의위원으로 참가하여 심사가 불공정하고, 제3자 위탁금지 사항이 있는데도 불법으로 수탁받은 사무를 다시 위탁하고 있다는 직소민원을 조사하던 중 민원 내용 일부가 사실로 확인됨에 따라 직권감사로 전환
- ➡ 장애인복지정책과에게 기존 재계약 심의를 취소하고 공정하고 투명하게 재심의할 것과, 임의로 제3자에게 위탁하고 있는 4개소에 제3자 위탁금지에 따라 시정하도록 ‘시정요구’, 부적격자에 대한 자체적인 대책 마련하도록 ‘개선권고’, 관련자에 대하여 업무소홀로 ‘주의’ 조치

주요 감사 사례

5 생활속민주주의학습지원센터 민간위탁사무 종합성과평가 부적정 관련 시민감사

- 서울시 ‘생활속민주주의학습지원센터’ 수탁 운영 중이던 (사)○○○의 2018년 서울시 민간위탁 종합성과평가 점수가 56.19점으로 현저히 낮은 평가를 받음에 따라 시민감사 청구
- ➡ 종합성과평가 진행과정상 업무처리 부적정에 대해 ‘주의’, 종합성과평가의 부적정에 대해 ‘권고’, 종합성과평가제도 운영에 대한 미흡으로 ‘제도개선 요구’

6 은평뉴타운 인공암벽장 건립공사 지방재정 사용의 위법 및 예산낭비 관련 주민감사

- 인공암벽장 조성과 관련하여, 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」에 의한 공개경쟁입찰을 회피하기 위해, 이미 시공사가 선정된 서울주택도시공사의 기존 은평뉴타운 중심상업지 하천조성공사 범위에 본 건 공사를 포함시켜 진행하는 등 예산을 낭비하였으며, 본 건 공사와 관련된 정보를 비공개 처리 후 공개하지 않는 등 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」을 위반한 것 등에 대하여 주민감사 청구
- ➡ 정보공개법령에서 정한 통지절차를 누락하거나 비공개사유를 잘못 기재하고, 구체적인 검토없이 개괄적인 사유만으로 비공개 결정 등을 행한 잘못이 있는 공무원 5명에 대해 ‘주의요구’

7 구룡마을 도시개발사업의 부당성 관련 시민감사

- “서울시에서 추진하는 구룡마을 도시개발사업이 민영개발 및 혼용방식 등을 주장하는 토지주, 거주민의 의견에도 불구하고, 서울시가 충분한 의견수렴 없이 공영개발 및 수용방식으로 추진하고 있어 사업의 결정 및 추진 과정상의 적정성 여부를 감사해 줄 것”에 대해 시민감사 청구

주요 감사 사례

- ➡ 폭넓은 의견수렴을 위하여 실시계획인가 전에 이해관계인 모두가 참석하는 공개토론회를 개최할 것을 도시활성화과와 서울주택공사에 ‘의견표명’, 서울시 등 100만㎡ 미만이라도 지가 등이 상대적으로 높아 사업방식 및 보상 등과 관련하여 주민 등과 갈등이 심할 수밖에 없는 대도심의 경우에는 공청회를 개최할 수 있는 예외규정을 둘 수 있도록 국토교통부에 법령개정을 건의할 것을 도시활성화과에 ‘권고’

8] ○○공공주택지구 지구계획변경 부적정 관련 직권감사

- ‘○○공공주택 조성사업으로 수용된 민원인의 토지가 사업구역 밖의 인접부지 소유자에게 수의계약으로 매도되고 있는데, 공공사업으로 사용하지 않겠다면 원소유자에게 환매(還賣)해 달라’는 고충민원이 제기되어 조사하던 중 조성된 토지의 공급 방법이 「공공주택특별법」 등을 위반한 사실이 있어 직권감사로 전환
- ➡ 지구계획 변경 및 토지공급 부적정에 대해 ‘기관경고’, 서울주택도시공사 「분양규정시행내규」 부적정에 대해 ‘개선요구’, 지구계획 변경 검토보고 부적정으로 ‘훈계 2’ 요구

9] 승강장 스프링클러 설치공사 감리용역에 대한 기술용역타당성심사 관련 직권감사

- ‘승강장 스프링클러 설치공사 감리용역’에 대한 공공사업 감시·평가 활동 결과, 용역 시행계획, 기술용역타당성 심사, 입찰, 발주, 계약 등의 과정에 문제가 있음이 파악되어 직권감사로 전환
- ➡ 부적정 심사로 행정력 낭비 초래한 기술심사담당관에 ‘주의’, 기술심사결과에 대한 이의제기 절차 신설을 ‘권고’

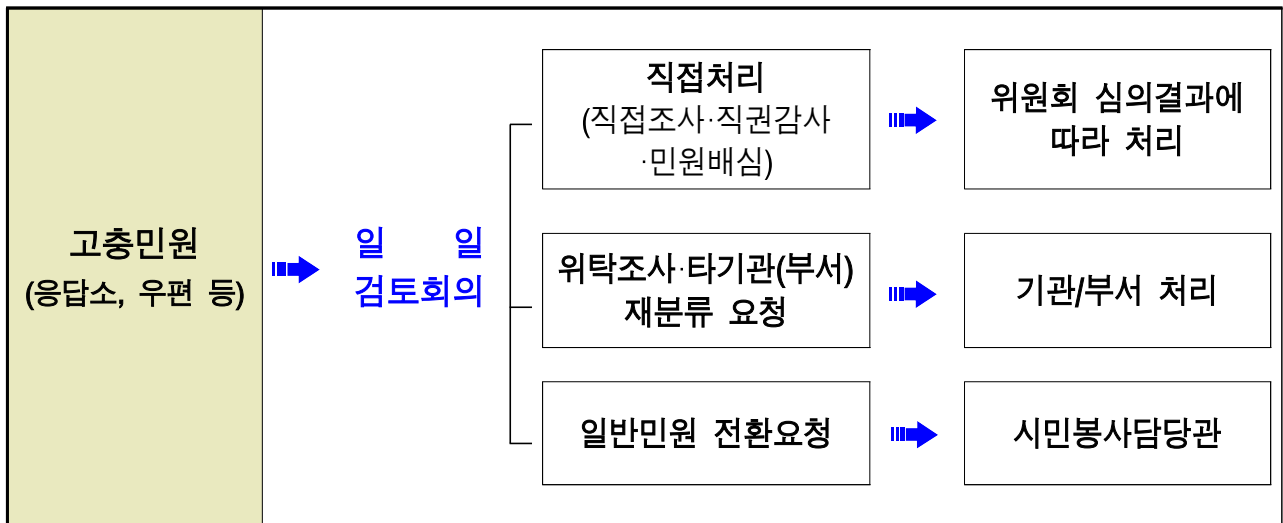
2

고충민원의 적극 처리로 시민 만족도 제고

- ◆ 위법·부당한 행정처분 등으로 접수된 고충민원의 분류와 처리방향 등의 결정을 위한 일일검토회의 운영과 직접조사 확대로 민원처리 만족도 향상

고충민원 처리개요

고충민원 처리 흐름도



고충민원 처리 및 조치실적

1 고충민원 처리

고충민원 접수 및 처리 현황

(단위 : 건, %)

총계	처리유형				
	직접처리			위탁조사	이송이첩(재분류)
	계	조사처리	내부종결 등		
3,348 (100)	810 (24.2)	487 (14.6)	323 (9.6)	7 (0.2)	2,531 (75.6)

* 조사처리 : 직접조사, 확인회신, 직권감사 전환 등

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

○ **고충민원처리 일일검토회의 운영** - 위원장 주재 일일 검토회의

고충민원을 접수하여 분류나 처리방향 결정 등 고충민원 처리 과정에 시민감사
옴부즈만이 직접 참여하고 시민의 입장에서 민원해결을 위해 접수·분류 단계부터
적극적으로 개입하여 시민의 권익보호 강화

- 참석대상 : 위원장 및 위원(1인), 고충민원조사팀장 및 조사관
- 시 행 일 : 2019.4.1일부터 매일 실시(시범운영 : 1.17.~3.31.)
- 검토대상 : 전일 검토회의 이후 위원회에 배정(접수)된 민원 일체
- 회의방식 : 위원회로 배정(접수)된 검토대상 민원에 대해 조사관의 의견
제시 및 회의 참석자들의 검토 후 민원처리방식 결정
- 운영결과 : 총 2,725건 처리(일 평균 14.4건 - 시점 4.1.부터)

○ **실태분석 및 평가**

- 2019년에는 2기 위원회 출범과 함께 고충민원 전담팀을 구성하여 고충
민원처리 업무의 내실화와 조사업무의 전문성을 쌓고 있음.
- 2019년 4월부터 본격 도입한 ‘고충민원처리 일일검토회의’에 고충민원
전담 조사관, 시민감사옴부즈만 위원, 위원장이 모두 참석하여 고충민원
검토 충실화와 처리방식 결정의 질을 향상시키는 등 내실화를 기하였음.
- 위원회에 배분(접수)되어 처리한 건수는 3,348건이며,

이는 전년도 1,243건에 비해 169% 증가하였으며, 전년 대비 증가의
가장 큰 원인은 통계분류의 차이에 기반함.

2018년까지는 위원회에 배분(접수)된 고충민원 중에 1차 검토결과 일반
민원으로 분류한 경우는 통계 관리하지 않았으나, 2019년부터는 일일
검토회의를 통해 1차 검토를 더욱 충실히 하고 있어 통계관리에 포함시켰음.

- 전체 접수 처리건수 3,348건 중 직접처리 건수는 810건으로, 그 중
직접조사, 확인회신 등 조사처리 건수는 487건이며, 323건은 내부종결 등
처리 하였음.

이는 고충민원에 대한 사전 현장확인 등 기초조사와 심도있는 일일검토회의, 전담팀 구성을 통하여 선택과 집중을 지향하고 조사 전문화 및 내실화를 기한 결과임.

2 고충민원 조치실적

○ 고충민원 조치 현황

(단위 : 건)

접수건수	조사건수	조치 내역					
		계	권고	의견표명	교육조치	통보	주의촉구
3,348	487	102	35	46	12	5	4

○ 실태분석 및 평가

- 2019년 3,348건(일일평균 14.1건)을 접수하여 487건을 조사처리 하였고, 조사결과 제도개선 등 조치가 필요한 사항은 시 본청, 자치구, 공사·공단 등 관계 기관에 시정·개선권고 35건, 의견표명 46건 등 적극적으로 조치요구 하였음.
- 2019년 이전에는 조치요구 실적이 낮았으나 ('18년 4건, '17년 4건, '16년 10건), 2019년도 2기 위원회를 출범하면서 국민권익위원회의 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」을 준용하고 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」에 근거하여 권고, 의견표명 등 처분을 통한 시민권익 구제 및 보호강화에 노력 하였음.

3 고충민원 직권감사 전환 처리

○ 직권감사 전환

접수경로	직권감사 전환
응답소	○○공공주택지구 지구계획변경 부적정 관련
응답소	2019서울밤도깨비야시장 참여자격 확인 관련
응답소	어린이보호구역내 불법주정차 과태료 부과 관련
직소민원	장애인보조기기센터 수탁자 선정 등 관련

- 2018년도에는 고충민원 직권감사 전환사례는 없었으나, 2019년에는 고충민원 1차 확인·검토중 위법·부당한 사항 발견 등 문제점이 있는 사항에 대해서 직권감사로 적극적으로 4건 전환하여 조치 하였음.
- 특히, 고충민원으로 접수된 어린이보호구역내 불법주정차 과태료 부과 관련 문제점에 대해서 직권감사로 전환하여 강남구 등 18개 자치구에 권고 등 조치 하였고
- 직소민원실을 통하여 접수된 장애인 보조기기 센터 수탁자 선정 등 문제점에 대해서도 직권감사로 전환하여 기존 재계약 심의 취소, 부적격자 대책마련 등 조치토록 요구하여 어린이, 장애인 등 취약계층 시민 권익 보호에 노력 하였음.

4 민원배심제 운영

○ 추진실적

- 민원배심제 운영 : 4건 처리
 - 장기전세주택 매입 비용 시정 등 요청
 - 산사태 재해 관련 소송비용 환급 요청
 - 서울시의 약속 미이행에 따른 보상 요청
 - 수도요금 과다부과에 따른 환불 요청

처리안건 (개최횟수)	개최결과				인용결정 이행현황			
	인용				기각	이행	추진중	미이행
	계	인용	일부인용	조정중재				
4(6)	4	1	3	0	0	4	0	0

- 민원배심제 배심원후보단(88명) 워크숍 및 배심원 위촉 행사 개최
 - 일 시 : '19. 8. 28.(수) 서울도시건축전시관
 - 참 석 자 : 배심원후보단 40명
 - 행사내용 : 배심원 역할 토론, 실제 민원배심 참관 및 그림자 토론, 위촉장 수여 등

○ 실태분석 및 평가

- '19년 민원배심제는 4건 개최되어 모두 인용(일부인용 포함) 결정되었고, 민원배심결정에 따라 관련기관 이행 완료

주요 민원처리 사례

① 장기전세주택 매입 비용 시정 등 요청 (민원배심제)

- 서울시가 민원인으로부터 장기전세주택을 매입하는 매매계약을 체결함에 있어 매매대금에 토지 조성을 위한 택지비 및 사업시행인가조건에 따른 추가건축비를 포함하여 계약을 체결해 줄 것을 요청하면서, 매매대금 증액 요청을 받아들일 수 없는 경우에는 장기전세주택 매매에 대한 표준계약서상 매매대금에 대한 이의 내지 조정을 인정하지 않는다는 취지의 조항을 삭제(변경)해 줄 것을 요청

➔ 민원인의 장기전세주택 매매가격 증액 요청은 관련 규정 해석상 다툼의 여지가 있어 추후 소송 등을 통해 확정하는 것이 타당하므로 이를 받아들이지 아니하되,

추후 당사자간 협의 또는 민원인의 소제기에 따른 소송 결과에 따라 매매가격이 결정될 정당한 기회를 부여하고 무주택 시민의 주거안정과 삶의 질 향상을 도모하기 위하여 우선 매매대금에 대한 이의 내지 조정을 인정하지 않는 취지의 매매계약서상 조항을 삭제하고 매매계약을 체결할 것을 원고함

② 산사태 재해 관련 소송비용 환급 요청 (민원배심제)

- 민원인은 산사태 재해로 아들을 잃은 유가족으로 서울시에 재해와 관련하여 소송을 제기하였다가 패소하였고, 이후 서울시는 위 소송과 관련한 소송비용을 민원인에게 추심하기 위하여 법원에 소송비용 확정 결정을 받아 민원인에게 소송비용을 징수함
- 이후 서울시는 산사태 재해 관련하여 서울시에 소송을 제기하여 패소한 다른 피해자들에 대하여 피해자들이 재해로 인한 유가족인 점 등을 고려하여 소송심의회를 통해 소송비용 추심을 포기하는 결정을 하였으나, 이미 소송비용을 납부한 민원인에 대하여는 환급해 줄 근거가 없다는 이유로 환급을 거부하였고, 이에 민원인은 민원배심제를 신청함

주요 민원처리 사례

➡ 서울시가 산사태 재해 관련 소송에서 패소한 당사자들에 대하여 소송비용 확정결정을 받은 후 소송비용 납부를 고지하여 이를 신뢰한 민원인이 바로 소송비용을 납부한 상태에서,

서울시가 민원인과 동일한 사항임에도 소송비용을 납부하지 않은 다른 당사자들에 대하여 “자연재해로 인해 가족을 잃은 유가족인 점 등”을 고려하여 소송비용 추심을 포기하면서도 민원인이 이미 납부한 소송비용을 환급해 주지 않는 것은 법체제 및 행정질서에 순응한 사람들에 대하여 오히려 불이익을 주는 것으로 그 자체로 부당하므로, 서울시는 민원인이 납부한 소송비용 전액을 환급해 줄 것을 권고함

③ 수도요금 과다 부과에 따른 환불 요청 (민원배심제)

○ 민원인이 19년간 거주한 빌라에서 그 동안 자동이체로 납부한 수도요금이 1인 가구인 민원인에게 부과되기 과도한 금액인 것을 확인하고 초과 납부된 금원을 돌려달라고 요청하였으나, 수도사업소에서는 「지방재정법」에 따라 5년치 과다 징수 금액만 돌려줄 수 있다고 하여 민원배심제를 신청함

➡ 계량기의 설치·관리 및 교체에 대한 책임은 서울시에 있어 과다 부과된 수도요금은 부당이득금으로 서울시가 민원인에게 반환할 책임이 있다 할 것이므로,

민원인이 반환해 달라고 하는 금원이 민원인의 경제 상황 등에 비추어 결코 적지 않은 금원인 점, 행정기관의 책임 있는 사유로 발생한 민원인의 피해를 소멸시효만을 이유로 온전히 민원인에게 귀속시키는 것은 일반 시민의 입장에서는 쉽게 납득할 수 없는 점 등의 사정을 종합하여, 계량기의 관리 책임이 있는 서울시는 민원인이 과다 납부한 수도요금 중 10년분에 해당하는 금원을 돌려주라고 권고함

주요 민원처리 사례

④ 자동차(종합) 정기검사 장기적 미필한 차량소유자 검사안내문 미발송 및 과태료 반복 부과 관련

- 2년 주기의 자동차 정기검사 기간을 놓쳐 미검수 상태가 4년 이상 된 차량 소유주에게 장기간 미검수 사실도 통지하지 않으면서 과태료를 반복 부과하는 것의 문제점 시정요구

➡ 서울시(교통지도과), 국토교통부에 자동차 (종합) 정기검사를 장기적으로 미필한 차량소유자에게 검사안내문을 발송할 수 있도록 ‘자동차 정보관리시스템’ 기능개선 및 규정을 마련토록 검토요청하여

최종 관계 중앙부처인 국토교통부는 전국 각 광역자치단체에 “자동차 관리법 제43조에 따른 미수검 자동차 과태료 부과와 관련하여 ‘자동차 소유자가 장기간 검사의무 불이행을 지속하는 경우는 기존의 의무불이행 상태가 계속되는 것으로 보아야 하므로 검사 불이행의 지속기간과 무관하게 1회의 과태료 부과만 이루어져야 할 것이고, 의무위반이 발생한 날로부터 제척기간 5년이 경과하면 더 이상 과태료를 부과할 수 없다” 고 통보 하였고

위원회는 정기검사를 장기간 받지 않은 자동차가 도로를 주행하는 것은 시민의 안전을 크게 위협하는 것인 만큼, 자동차 정기검사를 4년 이상 받지 않은 차량 소유자에게도 검사 재촉 안내문을 재차 발송하게끔 ‘자동차정보관리시스템’ 기능을 개선할 필요가 있다는 의견을 서울시와 국토교통부에 ‘의견표명’ 조치.

⑤ 이행(하자)보증보험증권 발급 거부 관련

- 서울의 어느 자치구에서 공동주택 하자(이행)보증보험증권 공개 신청을 공동주택관리규약을 이유로 거부한 것은 부당하니 시정요구

➡ 관련 법령에 따라 공동주택 이행(하자)보증보험증권의 공개여부에 대해서는 공공기관의 정보공개에 관한 법률에서 정한 사항에 따라

주요 민원처리 사례

비공개 대상 정보를 제외하고는 적극적으로 공개해야 함에도 이를 거부한 것은 부당하며, 서울시 25개 자치구 중 4개 자치구는 시민들이 정보공개청구를 하지 않아도 자치구 홈페이지에 관내 공동주택의 이행(하자)보증보험증원에 관한 정보를 사전 공표하고 있음.

서울시의 각 자치구에 공동주택의 이행(하자)보증보험증원을 홈페이지에 게재하여 시민들이 번거로운 절차없이도 그 내용을 확인할 수 있도록 ‘원고’ 조치

6 노란우산공제 희망장려금 지원 신청 기준 개선 관련

- 소상공인의 사회안전망인 노란우산공제 가입 장려금 지급 자격요건 확인을 위해 국세청에 신고한 1년치 부가가치세 납세 증명원을 지급 신청 시점과 상관없이 전년도 자료만을 서울시가 제출하도록 하는 것이 부당하니 개선요구

➡ 소상공인의 최근 상황을 최대한 반영하여 노란우산공제에 가입하도록 하는 것이 가입 장려금 지급의 취지임을 감안하면, 직전 년도가 아닌 최근 1년간 부가가치세 납세 증명원을 자격확인 자료로 인정하는 것이 바람직하니 증명자료 요건을 개선할 것을 ‘원고’ 조치

7 어린이보호구역내 버스정차로 인한 안전사고 우려 조치요구 관련

- 노선 버스의 회차지가 어린이보호구역 내에 있어 버스의 정차로 인한 안전사고 우려가 있었는데, 이를 개선해 달라는 민원을 여러 차례 제기 하였으나 시정이 안되고 있어 조치 요구

➡ 운수회사 등 관계 기관과의 협의를 통하여 버스 회차 지점 변경 등 근본적 대책방안을 마련하고, 특히 어린이보호구역내 불법주정차 차량(버스)에 대한 과태료 부과 등 단속이 실질적으로 이루어질 수 있도록 관할구청에 대해 지도감독할 것을 ‘원고’ 조치

3

공공사업 감시·평가 활성화로 시정감시 기능 강화

- ◆ 시민의 관심도가 높은 시책사업이나 생활밀착형 사업을 대상으로 청렴 계약 입회, 현장확인 등 시정감시
- ◆ 계약이행 과정에서 문제의 소지를 사전에 점검하는 예방활동에 중점을 두되 중대한 문제 발견시 직권감사 실시

□ 공공사업 활동개요

○ 감시·평가 대상

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

○ 사업내용

- 중점감시사업 : 발주·입찰·계약·집행 등 전 과정에서 공정성·투명성 확보를 위한 관련 서류의 열람, 현장 확인 등
- 청렴계약입회 : 중점감시사업, 입회가 필요한 공공사업의 업체선정 및 계약과정에 입회(제안서평가, 선정심의회 등 참관)

□ 추진실적

○ 감시활동 대상선정 : 중점감시 122개 사업, 입회활동 목표 250건

- 市 본청, 사업소 및 투자·출연기관에서 추진중인 1,171개 사업중 122개 선정

분과별	계		공사		용역		물품		위탁		보조금	
	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정
합 계	1,171	122	252	21	349	31	237	9	156	30	177	31
여성복지	144	20	5	1	24	2	6	4	72	8	37	5
산업경제, 생활환경	214	20	19	2	37	2	70	-	43	10	45	6
도시교통, 도시계획	185	21	31	4	59	9	82	2	5	3	8	3
도시안전	428	20	179	13	179	6	59	-	-	-	11	1
일반행정	32	20	1	1	11	6	4	3	6	4	10	6
교육문화	168	21	17	-	39	6	16	-	30	5	66	10

※ 연초 121개 사업 선정하고 연중 현안사항 1건을 수시과제로 추가 선정

- 입회활동 : 계약상대자 선정 과정에서 공정성이 요구되는 사업 250건 목표

※ 2016년 197건, 2017년 248건, 2018년 263건 입회활동을 반영하여 설정

- **조치실적 : 196건** (시정권고 53건, 현지시정 107건, 의견표명 35건 등)
 - 감시활동 : 478개 사업 (중점감시 112개 사업, 입회활동 366건)

(단위: 건)

구분	목표	대상사업						조치실적					비고
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	시정권고	개선권고	현지시정	의견표명	
계	372	478	27	244	74	105	28	196	53	1	107	35	
중점감시	122	112	21	26	9	30	26	123	53	1	34	35	
입회활동	250	366	6	218	65	75	2	73	-	-	73		

※ '19.8월 폭염대책이행 감시 : 공사현장 10개소, 조치 6건(시정권고 2, 의견표명 4)

□ 실태분석 및 평가

- 중점감시는 목표 122건 중 112건을 처리하였으며, 조치실적은 전년 동기 125건 대비 123건 달성하였음.
 - ▶ 6명의 시민감사옴부즈만(위원) 중 5명이 임기만료 퇴임으로 인한 신규 위원 임명 및 위원 1인 채용 지연으로 인해 일부 계획 차질 발생
 - ▶ 중점감시 활동이 하반기에 집중되지 않도록 분기별 추진실적 점검 강화
- 입회활동은 연간 목표 250건 대비 366건으로 46% 초과 달성하였음.
 - 전년 동기 263건 대비 366건으로 103건(39%) 증가하였고, 조치실적은 전년 동기 36건 대비 73건으로 37건(103%) 증가하였음.
 - ▶ 반복적인 지적사항에 대해 각 기관(부서)에 사례를 전파하여 주의 요청('19.7월)
- 특히 전국체전, 전국장애인체전 사업 4건을 중점감시 대상으로 우선 선정 감시활동 수행하였으며, 폭염경보가 발령된 8.5.(월) 옴부즈만 위원 등 25명이 10개 공사장을 현장 감시하였음.
 - ▶ 발주부서에 '폭염시 공공건설현장 야외 근로자 안전대책'에 따라 관리감독 요청

⇒ 전국체전 100주년 관련 사업을 중점감시 대상사업으로 선정하고, 폭염 경보가 발령된 8.5.(월) 10개 공사장을 현장 감시하는 등 시의성과 적시성 있는 공공사업을 선정·감시하였고, 활동건수는 전년 동기 385건 대비 478건으로 24% 증가하였으며, 조치실적은 전년 동기 161건 대비 196건으로 22% 증가하였음.

주요 공공사업 감시활동 사례

① 민간위탁사업 수탁기관의 사무편람 미작성

- 서울시와 수탁기관의 ‘위수탁 협약서’는 서울시 조직담당관에서 시달된 “서울특별시 ○○사무 위·수탁 협약서(표준안)”을 기준으로 작성·체결하여 사용하고 있음
- 서울특별시와 수탁기관간 체결된 협약서(사무형)에 따르면, 수탁기관은 「제6조(사무의 수행) 사무편람작성 시의 승인을 받아 비치 사용, 제8조(근로약정 등 이행) 종사자 권익보호 이행서약서 업무공간게시, 제9조(근로자의 공개모집 채용) 등」을 이행하여야 하나 다수기관에서 이행하지 않거나 미흡하여 시정조치
- ※ 봉제역사관 위탁운영, 서울글로벌창업센터 위탁운영 등

② 위탁운영사업의 입주기업평가시 평가위원 ‘이해충돌방지 회피규정’ 미운영

- 서울창업성장센터 운영과 관련 벤처재단은 위·수탁 협약 후 제출된 입주기업 평가 등의 운영요령에 평가위원의 제척(상실) 기준만 명시하고, 평가위원의 권익보호를 위한 이해충돌을 방지할 회피 규정이 없이 운영
- 심사위원구성 제척(상실) 기준에서는 배제되지는 않았으나, 자발적으로 평가위원이 선정 기업과 이해관계가 있는 경우 회피를 통해 이해충돌을 방지할 수 있는 기회 부여가 필요하므로 운영요령에 이를 반영하도록 함

③ 민간위탁사업을 조례규정 등과 맞지 않게 운영

- 서울광역푸드뱅크센터 운영과 관련 서울특별시 식품등 기부활성화에 관한 조례에는 보조금 지원의 근거만 있을 뿐 민간위탁의 근거가 없고

주요 공공사업 감시활동 사례

서울특별시사회복지회의 사업을 서울시가 지원하는 것과 같은 형태를 취하고 있어, 사업수행방식과 지원방식을 조례 등에 적합하게 수행토록 시정권고

- 서울시환자권리옴부즈만 운영사업과 관련하여 「서울특별시 시민건강 관리 기본조례」에 의하면 시장은 위법 부당한 의료관련 행위 등으로 부터 환자의 권익을 보호하기 위한 환자권리옴부즈만을 구성·운영한다고 명시하고 있으며, 운영은 보조금 지원사업의 근거가 없으므로 시에서 직접 운영해야하지만 민간단체에 보조금을 주어 운영하게 하고 있어, 시에서 직접 운영하거나 민간에서 운영토록 할 경우에는 조례 상 민간 위탁 지원 근거를 마련할 것을 시정권고

④ 공사계약 특수조건에 시정책과 상반되는 '현수막 게첨' 조항 정비

- 상수도 송·배수관 정비공사(경기고사거리~봉은사역사거리 외 1개소) 관련 상수도공사 특수조건에 공사장 안전관리를 위하여 공사기간이 10일 이상인 공사는 도로상에 공사안내 현수막을 게첨하도록 하고 있음
- 이는 서울시에서 시민들의 안전을 보호하고 쾌적한 도시경관조성을 위해 거리에 무질서하게 설치되는 현수막 근절을 위하여 “도로변 현수막 이용 홍보”를 금지하고 있는 바
- 서울시의 상반되는 정책에 대해 상수도공사 특수조건을 정비하도록 시정권고

⑤ 마곡산업단지 공공지원센터 건립공사 하도급 등 엄격관리

- 본 공사 중 '그라우트 주입을 포함한 케이싱 병행 선굴착 매입말뚝공사의 그라우트 주입공사'에 대하여 '보링그라우팅 공사업면허'를 보유한 전문

주요 공공사업 감시활동 사례

업체가 시공해야 하는 것이나 '비계구조물 해체공사' 면허의 말뚝공사 업체로 일괄 하도급 계약하여 시공완료하여 앞으로 하도급 건설업면허에 대해 보다 엄격히 관리할 것을 시정권고

- 또 '품질관리계획서'를 기반으로 적절한 관리·감독을 하여야 하고 특히, 건축물의 규모와 특성을 고려하여 주요 부재에 대해서는 품질 검사 등 직접 참여할 것을 시정권고

6 목동실내 빙상경기장 위탁운영사업의 수탁자 심사기준·방법의 명확화

- 목동실내 빙상경기장 시설 민간위탁 운영하기 위한 수탁자를 선정 공고시 제안업체 평가기준에 '제안업체 임·직원'에 대한 성범죄, 공금 횡령의 범죄사실 있는 경우 감점'하도록 하는 항목이 있으나
- 감점 사유 존재여부를 확인할 수 있는 방법을 명확히 하지 않고 제안업체 임의적 제출 등으로 평가 하게 함으로써 평가항목 심사에 있어 미진하여 수탁자 선정공고시 가·감점이 필요한 경우 확인할 수 있는 방법을 명확히 하도록 시정권고

7 청렴계약 입회감시에서 공정성, 투명성 저해 사항 시정조치

- 제안서평가·심의회시 제안업체 비실명 방침에서 심사자료 등에서 업체 식별정보 노출, 평가위원 심사·평가중에 위원 휴대폰 통화, 제안업체 발표시간 미준수, 심사위원회 회의록 미작성, 설계공모심사에서 위원장이 당선작을 만장일치제로 선정하도록 유도하는 등의 부적절한 사례가 다수 있어 시정조치

4

제도 정비로 위원회 운영 체계 개선

- ◆ 합의제행정기관으로 확대 개편후 출범한 위원회의 성격과 역할에 맞게 조례와 훈령 등 제도를 정비 추진하고, 사무기구 조직을 개편

1 위원회 관련 자치법규 등 제도 일제정비

□ 「서울특별시 민원배심제 운영 규정」 전부개정 완료 및 발령(6.27.)

- “민원배심법정”의 명칭을 “민원배심제”로 변경
- 고충민원 조사·처리의 한 방법으로서 민원배심제의 기능 정립
- 직권감사 실시 근거조항 신설로 민원배심결정의 권고적 효력 보완

□ 시민감사옴부즈만위원회 조례 전부개정 완료 및 시행(9.26.)

- 시민감사옴부즈만의 자격·신분보장에 대한 규정 정비
- 주민감사 청구인 수를 300명 이상에서 200명 이상으로 하향 조정
- 고충민원의 조사 및 그 결과처리에 관한 규정 신설
- 공공사업 감시·평가 관련 전산자료 제출요구 등의 규정 신설
- 공공사업 감시·평가 결과에 따른 시정권고 등에 대한 규정 신설

□ 위원회 회의 운영규정 전부개정 완료 및 발령('20.1.23)

- 제명을 ‘위원회 회의 운영규정’에서 ‘위원회 운영규정’으로 변경
 - 위원회 조례에 맞게 회의 운영뿐 아니라 위원회 운영 제반사항 정비
- 위원회 조례 전부개정에 따른 위임사항 규정 정비
 - 위원회 회의 의결사항 중 위원장과 위원의 직권 처리사항
 - 공공사업의 감시·평가와 청렴계약 이행 감시·평가에 관한 사항
- 위원회 소관업무 관련 주요사항 신설
 - 재심의 신청 절차, 고충민원 검토회의 구성·운영
 - 감사결과 공개, 분기별 활동내역 보고, 이행실태 점검·확인 등

2 위원회 직무별 전담팀 구성을 위한 조직개편 실시

☐ 추진배경

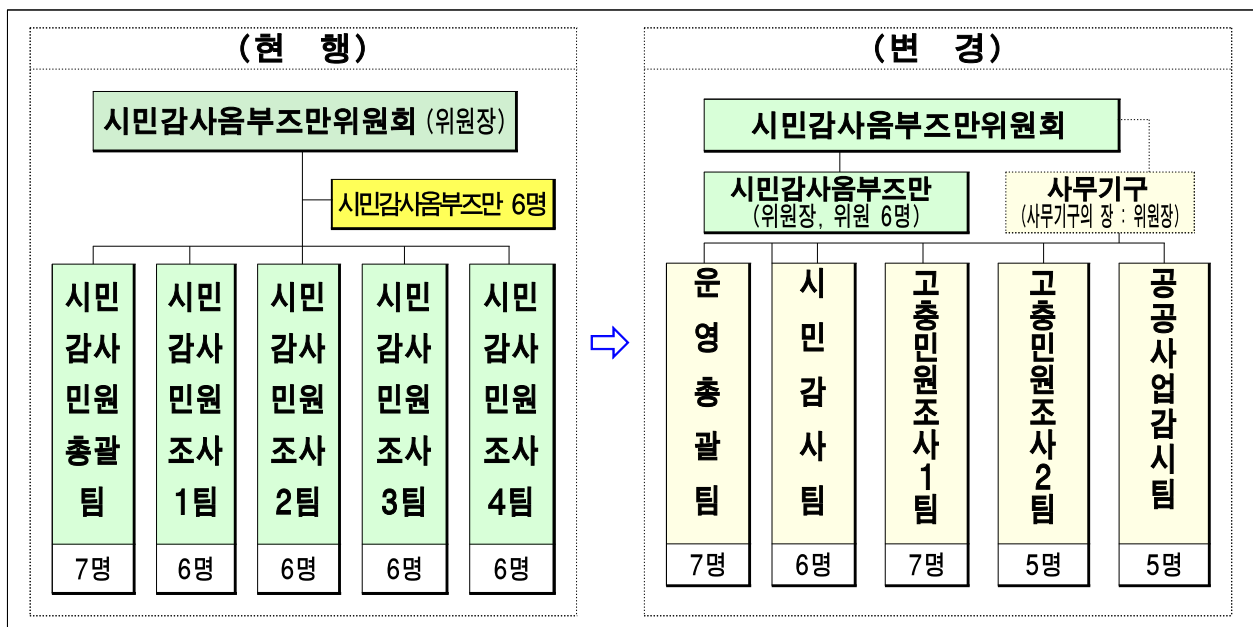
- 독립된 합의제 행정기관에 맞게 위원회 역할·기능 재정립
- 시민감사옴부즈만의 직무를 원활하게 수행할 수 있도록 지원체계 구축

주요 개편 방향

- 사무기구의 총괄 기능 회복을 통한 옴부즈만 지원 강화 및 제도 정비
- 시정감시 기능 회복을 위한 공공사업 감시업무 활성화
- 주민·시민감사 접근성 향상을 통한 시민참여 활성화
- 민원배심법정 운영 활성화를 통한 민원 해결기능 강화
- 고충민원 전문관 역할 정립을 통한 고충민원 직접처리 강화

☐ 조직 개편일 : 2019. 4. 1.

☐ 조직 개편내용



3 위원회 출범 취지 및 성격에 맞지 않는 사무 정비추진

☐ 납세자보호관 제도 소관 재검토 요구(1.11) 및 이관 완료(5.30)

- 서울시 행정기구 설치조례 시행규칙 개정에 따라 법무담당관으로 이관

5

위원회 홍보 강화와 대시민 정보제공 확대

- ◆ 위원회 직무 분야별 홍보로 시민 인지도 향상 및 시민참여 활성화
- ◆ 위원회 직무에 대한 비공개 문서 대폭 축소로 시민 정보제공 확대

1 위원회 인지도 제고 및 직무별 시민참여 활성화 홍보 추진

□ 위원회 활동 관련 보도자료 적극적으로 제공(8건)

- 시민·주민·직권감사 결과(3건), 고충민원 조사처리(2건)
- 시민감사옴부즈만 공개모집 및 위원 임용(3건)

□ 시 홈페이지와 블로그 구성 체계 개선으로 시민 접근성 제고(7월)

- 공공사업 감시코너 추가로 감사·조사·감시 등 분야별 카테고리 구성
- 최근 3년간 시민·주민감사, 공공사업 감시 및 민원배심제 사례 게재
- 최근 3년간 고충민원 직접조사 43건에 대한 요약본 공개

※ 위원회 블로그 방문자 수 : 1~6월 월 평균 520명, 7~12월 월 평균 1,017명

□ 위원회 정책브랜드(Brand Identity, BI) 개발

- 추진배경 : 위원회의 정체성을 살린 고유의 정책브랜드(BI)를 개발하여 대시민 인지도 제고 등을 위한 홍보 강화

기 본 형	활용형1	활용형2

- 활용방안 : 위원회 블로그, 발간물, 홍보물, 기념품, 홍보 포스터 및 2020년도 구축·운영 예정인 위원회 홈페이지에 연계 활용

☐ **지속가능한 네트워크 구축으로 시민 소통과 참여 활성화 추진**

- 동작구 주민자치위원장 등 3개 자치구 주민(대표) 모임과 흥사단 등 5개 시민사회단체에서 ‘현장설명회’ 추진

☐ **위원회 4년차에 맞춘 홍보물(소책자 및 리플렛) 제작 및 배포**

- ‘시민이 활용하면 활용할수록 더 좋은 위원회’를 강조하는 홍보물
- 소책자는 대민 면담시 배포, 리플렛은 시금고 은행 비치
- 영문 홍보책자는 자치구 다문화가족지원센터 및 공무국외여행시 방문기관 배포

☐ **위원회 홍보 동영상 다중이용시설 IPTV 등 표출**

- 정부서울청사 전광판(1월~3월), 시청사 시민게시판(5월)

② 위원회 생산 비공개 문서 대폭 축소

☐ **위원회 비공개 문서 최소화 방침 수립 : 2019. 4. 5.**

- 월별 비공개 문서건수 : 평균 140건 → 9건

구분	2018년			2019년		
	2분기	3분기	4분기	2분기	3분기	4분기
공개율	59.2%	63.6%	70.9%	97.4%	97.9%	97.7%
총 건수	1,119	1,165	1,287	1,051	1,239	1,249
전부공개	179	205	201	114	178	364
부분공개	483	536	711	910	1,035	856
비공개	457	424	375	27	26	29

6

위원회 직무역량 강화 및 시민참여 활성화

- ◆ 소속 직원 및 위원 등의 직무역량 강화를 위한 토론회, 워크숍 개최
- ◆ 전문교육기관의 전문교육을 통한 직원 및 위원 등의 직무역량 강화

1 직무역량 강화를 위한 토론회, 워크숍 추진

☐ 감사 및 조사사례 발표와 공유를 통한 소속 직원 직무역량 강화

- 2기 위원회 발전방안 마련을 위한 발제 등 토론과 의견수렴(3월)
- 위원회 성과 공유 및 시민참여옴부즈만의 역할 확대 방안 토론(7월)
- 공공계약제도 교육 및 위원회 회의 운영규정 전부개정안 토론(10월)
- 직무 전문분야 역량강화 교육 및 위원회 주요 활동사례 발표(12월)

☐ 시·자치구 등 고충민원 담당자 역량 강화 교육 실시

- 시·자치구, 투자·출연기관 고충민원 처리부서 담당자 교육(85명/12월)
- 국민권익위원회 갈등조정 사례 교육 및 시·자치구 고충민원 처리사례 발표

☐ 위원회 직무별 전문성 강화를 위한 전문교육 강화

- 감사, 보고서 작성 등 역량강화를 위한 감사원 등 직무교육 실시(20명/56%)

☐ 감사·조사 관련 주요 법규 모음집 제작 제공

- 위원회 업무 관련 주요 법규집 제작하여 직원 및 위원에게 제공

2 시민참여옴부즈만 전문성 강화 및 참여 활성화

☐ 시민참여옴부즈만 전문성 강화를 위한 토론회 및 워크숍 개최

- 시민감사·참여옴부즈만 운영활성화 방안 분과별 토론회 및 워크숍(4회)
- 활동 및 모범 사례 공유 등 감시·입회활동 자체평가로 역량강화

☐ **활동실적 저조한 시민참여옴부즈만 해촉 및 참여 활성화**

- 활동실적·의지 등을 고려하여 참여 실적이 저조한 참여옴부즈만 4명 해촉
 - '19년 10월부터는 입회활동 실적이 저조한 참여옴부즈만을 입회활동 우선배정
- (단위: 명)

총 인원	입회활동 참여 횟수별				미참여
	계	1~3회	4~10	11회 이상	
35명	35	7	9	19	-

3 위원회 감사·조사·감시활동 시민참여 확대

☐ **외부 전문가·시민참여옴부즈만 등 시민참여 실적**

(단위:명, '19.12월말, 중복포함)

총 참여인원	주민·시민·직권감사	공공사업		민원배심제
		입회	중점 감시	
407	11	360	19	17

☐ **시민사회단체와의 지속가능한 협력체계 구축 간담회 : 2회**

- 동 단위로 활동하고 있는 지역NGO 및 풀뿌리 시민운동모임 소개
- 협력·지원방안 및 지속가능한 협력 네트워크 구축방안 자문 등

☐ **전문가 및 전임 시민감사옴부즈만 초청 간담회**

- 전임 옴부즈만의 활동 경험 공유 및 위원회 발전방안 의견수렴

4 직원 사기진작과 보호를 위한 프로그램 운영

☐ **직무성과 우수자 특별휴가 등 인센티브 제공**

- 위원회 직무 모범 수행자 포상 및 특별휴가 실시(상·하반기 5명)

☐ **세계옴부즈만협회(IOI) 방문 및 견학을 통한 역량 강화**

☐ **민원상담실내 악성민원을 대비한 CCTV 3대 설치·운영**

Ⅳ . 향후계획

☐ 시민·주민·직권감사 활성화로 시민의 권익보호 강화

- 감사과정에 내·외부 전문가 참여확대로 감사의 전문성 및 신뢰도 제고
- 시민·주민감사 홍보 강화
 - 감사 사례집 제작, 감사결과 언론보도 자료 배포 등으로 위원회 활동사례 공유
- 감사 조치사항에 대한 평가 및 환류 기능 강화
 - 감사결과에 대한 정기적 이행실태 점검, 각 감사종료 후 청구인 만족도 조사
- 감사결과의 수용성 및 만족도 제고
 - 신속한 감사절차 진행으로 감사의 시의성 확보, 감사청구인 의견청취 의무화

☐ 선택과 집중을 통한 고충민원 조사·처리로 시민 만족도 제고

- 고충민원 접수·처리를 위한 사전 검토회의 내실화 및 전문성 향상
- 직접조사나 직권감사 위주의 처리로 시민의 민원처리 만족도 향상
 - 명백한 위법·부당한 사항 발견시 직권감사 전환
 - 시의회, 감사원, 국민권익위, 다수인 민원 등은 이첩을 지양하고 직접처리
- 고충민원 처리건수 위주에서 시정·개선권고, 의견표명, 제도개선 사항 위주로 민원해결
- 장애인, 여성, 청소년, 노인 등 사회적 약자의 고충민원은 해결이 어려울 경우 민원배심제 안건으로 적극 발굴
- 건축, 토목 등 전문분야 민원처리시 시민참여옴부즈만 자문 등 적극 활용

☐ 공공사업 감시·평가 중점감시활동 강화

- 공사나 용역 사업 마무리 이전에 조기 중점감시 활동 시행
- 현장점검 위주에서 직권감사 중심으로 전환하여 공정성 투명성 확보
 - 감시대상 사업의 현장확인 등을 통한 직권감사 대상사업 적극 발굴

- 감시활동에 시민참여옴부즈만 등 외부 전문가 참여 확대
- 대시민 파급효과가 큰 사업 등 수시 현안과제 감시활동 강화

☐ 위원회 활동성과 및 맞춤형 홍보활동 등 직무역량 강화

- 시 홈페이지 및 위원회 블로그를 활용한 감사·조사·감시활동 공유
- 감사 및 조사사례 발표와 공유를 통한 직무역량과 팀워크 강화
 - 실무경험이 풍부한 감사원, 국민권익위원회 등 감사·조사전문가 초청 강의
- 전국 옴부즈만 및 시민 대상 위원회 출범 5주년 기념 토론회 개최
- 위원회 연간 운영성과 백서(활동보고서) 발간 및 배포

☐ 시·자치구·시민사회단체 네트워크 구축을 통한 시민참여 활성화

- 주민자치 회장단 모임 등에서의 주민(대표)와의 소통 활성화
 - 자치구 협조 받아 주민자치회장단 등 주민(대표)모임 우선 방문 후 확대
- 시민사회단체와의 지속가능한 협력 네트워크 구축
 - 시민사회단체와의 주기적 방문·교류로 인지도 제고 및 참여 활성화 도모
- 옴부즈만 제도 정착을 위한 ‘서울옴부즈만 협의회(가칭)’ 구성

☐ 세계옴부즈만협회(IOI) 가입을 통한 세계 우수 옴부즈만과 교류

- 위원회의 세계옴부즈만협회 회원 가입 추진
 - 사무국에 회원 가입 신청 : 2020. 2월 말
 - 위원회 이사회를 통한 정회원 가입 여부 결정 : 2020. 5월
 - 세계옴부즈만협회 회원으로서의 국제 활동을 통한 위원회 위상 제고
 - 4년 주기로 개최되는 세계옴부즈만협회 총회 및 국제 컨퍼런스 참석을 통한 우수 옴부즈만 사례 교류 및 옴부즈만 발전 방향 공유
 - 세계옴부즈만협회 가입 국내 옴부즈만 기관들과 지역단위 세미나 등 추진
- ※ 국민권익위원회, 중소기업청, 강원도, 부천시, 시흥시

시민감사옴부즈만 현황

(‘19. 1. 20. 기준)

직위	성명	임기	주요경력	비고
위원장	 박 근 용	’19.2.23. ~’22.2.22.	· 참여연대 집행위원(선출직) · 참여연대 공동사무처장, 협동사무처장	
위원	 임 진 희	’18.2.1. ~’21.1.31.	· HDC현대산업개발 상품개발본부 · B.N.U.건축사사무소 대표	
위원	 안 영	’19.2.25. ~’22.2.24.	· 과천시의회 의원 · 세무법인 안길, 삼정회계법인	
위원	 홍 철 호	’19.7.1. ~’22.6.30.	· 국민권익위원회 부이사관 · (사)교남재단, 한국 생명의 전화 이사	
위원	 문 봉 호	’19.7.1. ~’22.6.30.	· 구로구 옴부즈맨 · (주) 현신종합건축사사무소, 건축사	
위원	 전 미 희	’19.9.2.~ ’22.9.1.	· 민주언론시민연합 공동대표, 협동사무처장 · 성북구마을사회적경제센터 실장	
위원	 박 애 란	’20.1.6~ ’23.1.5.	· 법조공익모임 나우 상근변호사 · 환경부 환경오염피해소송지원변호사	