

발간등록번호

51-6110000-002290-01

서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 2019 연차보고서

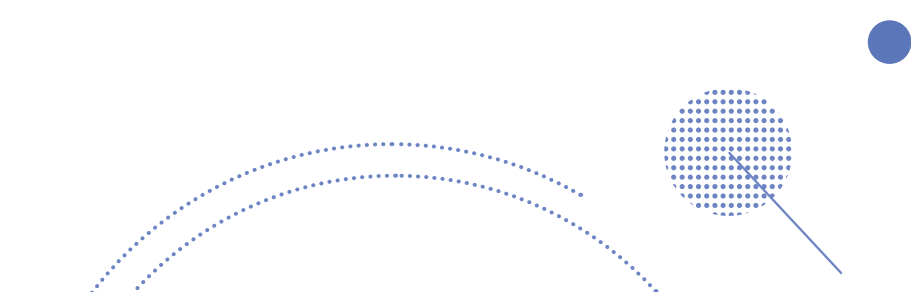
서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 2019 연차보고서

서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 2019 연차보고서

시민의 눈으로 행정을 살피고,
시민의 마음으로 바로잡겠습니다.

시민의 눈으로 행정을 살피고,
시민의 마음으로 바로잡겠습니다.





서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 2019 연차보고서



시민의 눈으로 행정을 살피고,
시민의 마음으로 바로잡겠습니다.



발간사



우리 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회는 전국 지방자치단체 최초의 독립적
합의제 행정기관으로서 지난 2016년 2월에 출범한지 5년 차를 맞았습니다.
옴부즈만 기구로서 우리 위원회의 책무는, 시민들이 부당하게 생각하는 것들을
접수하여 시민의 입장에서 해결책을 찾고 바로잡는 것입니다.

저는 우리 위원회가 ‘서울 시민들이 더 활용할수록 더 좋은 곳’이 되어야 한다고
생각합니다.
시민들이 우리 위원회를 더 활용하시도록 우리 위원회는 시민의 눈으로 꼼꼼히
살피고 시민의 마음으로 작은 것이라도 개선하기 위해 부단히 노력하고 있습니다.
더 나아가 시민들이 우리 위원회를 더 잘 알 수 있도록 도와드리고, 위원회의
활동 상황을 충실히 설명 드리는 것. 역시, 우리 위원회의 핵심 업무라고
생각합니다.

그래서 조직 출범 후 첫 시민용 연차보고서 발간에도 나섰고, 이렇게 서울시민을
비롯해 우리 위원회에 관심 있는 모든 분들 앞에 펼쳐 보이게 되었습니다.
2019년 한 해 동안 우리 위원회가 수행한 업무 내역과 성과를 담은
연차보고서입니다. 시민들이 직접 감사를 청구한 사항과 민원으로 제기한
사항들을 어떻게 처리하였는지를 담았습니다. 시민들의 청구나 제기에 앞서
위원회 스스로 착수한 직권감사 업무와 공공사업 감시 활동의 내역과 성과도
담았습니다. 또 위원회 업무의 개선과 혁신, 시민과 가까워지기 위한 노력과
성과 등도 담았습니다.

아무쪼록 이번 연차보고서가 시민들께서 우리 위원회를 더 잘 아실 수 있도록
도와드리는 자료가 되기를 바랍니다. 그래서, 더 많은 시민들이 서울시
시민감사옴부즈만위원회를 더 활용해 주시길 기대합니다. 감사합니다.

2020년 5월

서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 위원장 **박근용**



축사



우리 서울특별시는 천만 시민의 희망찬 서울 생활을 위해 노력하고 있습니다. 시민들의 불편을 최소화하고자 노력하고 있습니다만, 시민들의 고충 하나하나를 미처 살피지 못하여 개선해야 할 일도 없지 않으리라 생각합니다. 또 각종 계약이나 공사 과정에서 부조리를 없애기 위해 최선의 노력을 기울이고 있으나 미처 살펴보지 못한 부분도 있을 수 있습니다.

이러한 부족한 부분을 스스로 채우기 위해 우리 시는 전국 최초로 도입한 청렴계약 옴부즈만 기능과 시민감사관 기능을 통합하여 2008년부터는 시민감사옴부즈만 제도를 운영해왔습니다.

여기에 머물지 않고 지난 2016년부터는 시민감사옴부즈만의 지위와 권한을 높여 독립적 행정기관인 ‘서울특별시 시민감사옴부즈만위원회’를 운영하고 있습니다.

그동안 자체 감사기관이자 고충민원 처리 기관으로서 많은 업무를 수행해 온 시민감사옴부즈만위원회가 첫 연차보고서를 발간한다는 소식을 들었습니다. 그간의 위원회가 이룬 성과를 돌아보며 시민들의 고충과 불편들을 알 수 있게 되어 큰 의미가 있습니다. 그동안의 노고에 박수를 보냅니다.

이는 서울시가 시민들의 불편함을 개선하고 발전된 행정을 운영하는데 큰 원동력이 될 것이라고 생각합니다.

서울시민들께서 시민들의 권익 보호를 위해 존재하는 시민감사옴부즈만위원회의 활동에 많은 관심과 함께 적극적으로 이용해 주신다면, 더 나은 서울시 행정을 이끌어 갈 수 있을 것입니다.

아울러 시민감사옴부즈만위원회의 가치도 더욱 높아질 것이라 믿습니다.

더욱 발전하는 시민감사옴부즈만위원회가 되기를 기원하며 시민감사옴부즈만위원회 활동에 참여한 분들과 시민감사옴부즈만위원회를 활용해 주신 시민들께 감사를 드립니다. 고맙습니다.

2020년 5월

서울특별시장 박원순

CONTENTS
목차

PART

1
2019 개관

1 2019 발자취 10

2 옴부즈만 현황 12

3 마음으로 전하는 한마디 14

PART

2
2019 운영성과
[감사·민원·감시]

1 2019년 처리현황 20

- 시민·주민·직원감사
- 고충민원
- 공공사업 감시

2 2019년 주요 처리사례 36

- 시민·주민·직원감사
- 고충민원
- 공공사업 감시

PART

3
2019 위원회 운영

1 조직 운영 50

2 교육 및 워크숍 58

3 대외 협력 및 교류 62

4 위원회 홍보활동 66

5 규정 및 운영 혁신 72

PART

4
위원회 조직

1 주요연혁 78

- 출범개요

2 조직 및 구성 80

3 기능 및 역할 84

- 위원회 기능
- 시민·주민·직원감사
- 고충민원
- 공공사업 감시

4 관계법령 98

- 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례
- 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영규정
- 서울특별시 민원배심제 운영 조례

PART

1

서울특별시
시민감사옴부즈만위원회
2019 연차보고서

2019 개관

1
2019 발자취

2
옴부즈만 현황

3
마음으로 전하는 한마디

2019년 연혁



1월

- 주민감사 실시(은평뉴타운 인공암벽장 건립공사 지방재정 사용의 위법 및 예산낭비)
- 위원회 홍보 동영상 전광판 표출



2월

- 제 1대 시민감사옹부즈만위원회 위원장 정기창 퇴임('19. 2. 22.)
- 제 2기 시민감사옹부즈만위원회 출범
- 제 2대 시민감사옹부즈만위원회 위원장 박근용 취임(~'22. 2. 22.예정)
- 안 영 옹부즈만 임명(~'22. 2. 24.예정)
- 시민감사 실시(장애인콜택시 스티커 미부착에 대한 관리소홀)
- 민원배심결정(장기전세주택 매입비용 산정의 부당함 시정 요청)
- 민원배심결정(산사태 재해 관련 소송비용 환급 요청)



3월

- 박준양 등 시민참여옹부즈만 17명 재위촉(~'21. 3. 15.예정)
- 시민감사 실시(생활속 민주주의 학습지원센터 민간위탁사무 종합성과평가 부적정)
- 1분기 위원회 직무 워크숍



6월

- 「서울특별시 민원배심 운영 규정」 전부개정
- 시민감사 실시(서부 간선지하도로 및 제물포 터널 공기정화시설 검증 TF관련)



5월

- 문수련 등 시민참여옹부즈만 7명 위촉(~'21. 4. 30.예정)
- 시민감사 실시(혼합주택단지 주택관리업자 선정)
- 직권감사 실시(내곡 공공주택지구 지구계획변경 부적정 관련)
- 직권감사 실시(송강장 스포링클러 설치공사 감리용역 기술용역 타당성 심사 적정성 관련)



4월

- 시민감사옹부즈만위원회 조직(팀 업무 등) 개편
- 직권감사 실시(2019 서울 밤도깨비 야시장 참여자격 확인)
- 800번째 공공사업 청렴계약 입회활동 [서울시 재난안전포털시스템 고도화 용역]
- 위원회 문서 비공개 최소화 방침 시행
- 고충민원 일일 검토회의 시작



7월

- 홍철호, 문봉호 옹부즈만 임명(~'22. 6. 30.예정)
- 직권감사 실시(어린이 보호구역 내 불법주정차 과태료 부과 관련)
- 2,000번째 고충민원 처리(불법중개행위자 처벌 소극행정 민원)
- 민원배심결정(서울시의 약속 미이행에 대한 보상 요청)
- 900번째 공공사업 청렴계약 입회활동 [서울특별시 동부병원 차세대 통합의료정보시스템 구축]
- 시민사회단체연대회의 방문, 흥사단 방문
- 자치구 소식지 7월호에 '시민감사 청구제도 안내'
- 위원회 2분기 직무 워크숍



8월

- 시민감사 실시(구룡마을 도시개발사업의 부당성)
- 민원배심결정(수도요금 과다부과에 따른 환불 요청)
- 민원배심 배심원후보단 워크숍 개최
- 시민·주민감사 퀴즈 이벤트 진행
- 위원회 안내책자 및 홍보물 제작,배부
- 위원회 상반기 민원·감사분야 성과 보도자료 홍보



10월

- 시민감사 실시 (육인동 주거환경개선사업)
- 위원회 업무관련 주요 법규집 제작
- 위원회 3분기 직무 워크숍



9월

- 전미희 옹부즈만 임명(~'22. 9. 1.예정)
- 「서울특별시 시민감사옹부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 전부 개정
- 시민감사 실시(서울의료원의 직무능력향상교육 업체와 유착의혹 관련)
- 시민감사 실시(서울의료원 난임클리닉센터 운영으로 인한 예산낭비)
- 500번째 공공사업 중점감시 현장활동 [서울함 공원 위탁운영]
- 용산시민연대 방문, 서울흥사단 방문, 경제정의실천시민연합 방문



11월

- 세계옹부즈만협회(IO)방문
- 1,000번째 공공사업 청렴계약 입회활동 [강빛 초중통합학교 신축공사 감독권한대행 등 건설사업관리용역 업체선정]



12월

- 위원회 브랜드(BI)개발
- 위원회 운영관련 여론조사
- 위원회 4분기 직무 워크숍



위원장 박근용

2019. 2. 23.
~2022. 2. 22.

- 참여연대 공동사무처장
- 법무부 법무검찰개혁위원
- 참여자치 지역운동연대 공동집행위원장

2018. 2. 1.
~2021. 1. 31.

- 서울시립대학교 도시계획학(석사) •
- HDC현대산업개발 상품개발본부 •
- B.N.U.건축사사무소 대표 •



위원 임진희



위원 안영

2019. 2. 25.
~2022. 2. 24.

- 서울시 감사위원회 위원(비상임)
- 과천시의회 의원
- 세무법인 안길, 삼정회계법인



위원 홍철호

2019. 7. 1.
~2022. 6. 30.

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

2019. 7. 1.
~2022. 6. 30.

- 미국 미시간대학교 건축(석사) •
- 구로구 옴부즈맨 •
- (주)현신종합건축사사무소, 건축사 •



위원 문봉호



위원 전미희

2019. 9. 2. ~
2022. 9. 1.

- 민주언론시민연합 공동대표
- 성북구 마을사회적경제센터 실장
- 민주언론시민연합 협동사무처장 등

2020년 임명 (5월 기준)

- 박애란 옴부즈만('20. 1. 6.~'23. 1. 5.)

2019년 퇴임

- 김경희 옴부즈만('16. 2. 23.~'19. 2. 22.)
- 박진영 옴부즈만('16. 5. 24.~'19. 5. 23.)
- 장정욱 옴부즈만('16. 7. 1.~'19. 6. 30.)
- 김선주 옴부즈만('16. 8. 9.~'19. 8. 8.)
- 조웅길 옴부즈만('16. 8. 23.~'19. 8. 22.)

집단지성의 지혜를 모아 나가는 시민감사 옴부즈만위원회

퇴임 옴부즈만

김경희

('16. 2. 23.~'19. 2. 22.)

나이가 들수록 경계해야 하는 것이 자기의 생각에만 갇혀 완고해지는 모습입니다. 판단과 결정의 순간에 지금까지 유지돼 온 관행에 의문을 품고, 나의 정의를 과신하지 않으며 내가 행할 수 있는 불의를 끊임없이 의심할 것을 이 순간도 배워 나갑니다. 3년간의 서울시 시민감사옴부즈만의 활동경험과 경력은 이런 배움을 내게 심어주었고, 지금의 성남시 시민옴부즈만으로 활동하는 데도 큰 도움을 주고 있습니다. 서울시 시민감사옴부즈만은 독립된 행정기구라는 점, 감사의 기능을 갖는다는 점, 7인의 옴부즈만이 집단지성의 지혜를 모아 나가는 합의제 운영이라는 점 등 다른 지방 옴부즈만들이 부러워할 만한 선도적인 제도를 갖추고 있습니다. 민원인의 심리적, 경제적 비용을 최소화하고 시민과 행정 간 완충역할을 하는 옴부즈만은 향후 그 중요도가 더욱 커질 것이며, 이를 위해 서울시 시민감사옴부즈만위원회의가 더 큰 역할을 할 수 있기를 기대합니다.

보람을 넘어 인내와 포용을 배웠던 시간

퇴임 옴부즈만

박진영

('16. 5. 24.~'19. 5. 23.)

시민감사 옴부즈만으로서 이제는 좀 더 잘 해볼 수 있겠다는 생각이 들 즈음 3년 임기를 마치게 되어 아쉬운 마음입니다. 처음 서울시 행정을 접할 때는 민간 영역의 시각으로는 이해되지 않는 점도 있었고, 전문 분야에 대한 이해나 설명 부족으로 위원들과 조사관들 간에 이견이 있을 때, 어려운 부분도 많았습니다. 그러나 시간이 흐를수록 상대방의 입장에서 폭넓게 이해하려는 인내심과 포용력을 배울 수 있어 감사했습니다. 고충민원 조사 중에서 직권감사로 전환하였던 서울주택도시공사의 공공주택지구 지구계획변경에 대한 감사를 통해 큰 성과를 보았습니다. 그동안 지구계획에서 생겨난 자투리 필지를 공매를 통해 공개매각하지 않고, 법령이 정한 규모 이하의 필지로 쪼개어 수익계약 해오던 잘못된 관행을 시정하고 공사의 내규를 개정한 점은 전문 옴부즈만으로서 보람을 느꼈습니다. 이제 시민감사옴부즈만위원회는 시민의 입장을 대변해 줄 수 있는 명실공히 합의제 독립기관으로서 자리매김하였습니다. 각계각층의 유능한 전문가가 모인 집단으로 서울시민을 위한 고충민원 해결을 위해 진정성으로 임하고 있습니다. 더불어 앞으로 전문적으로 불합리한 제도를 개선해 나가는데 힘써주실 것을 당부드립니다. 감사합니다.

'시민의식'에 대한 이해와 '시민존중'의 기본가치

옴부즈만

임진희

시민감사옴부즈만위원회는 '인권'과 '공감'이라는 화두를 가지고, 행정기관이 스스로를 되돌아보게 하는 기구로써 존재한다고 생각합니다. 사안 하나하나에 '시민의식'에 대한 이해와 '시민 존중'을 기본 가치로 접근하는 것이 우리의 자세일 것입니다. 서울의 자유와 풍요 속에서도 아직도 많은 시민들은 불합리함과 억울함을 호소하고 때론 분개합니다. 위원회에서 다루어지는 사건은 안주하는 행정을 시민의식으로 일깨우는 사건이 되고 그 과정에서 행정은 개선됩니다. 앞으로도 시민들에게 희망을 이야기하는 옴부즈만으로 발전되어 가기를 바랍니다.

시민의 입장을 우선하며 고민했던 시간

퇴임 옴부즈만

장정욱

('16. 7. 1.~'19. 6. 30.)

외부의 감시와 비판자로 활동해 오다가 행정기관의 구성원이 되어 3년을 일했습니다. 시민감사옴부즈만으로 임명받아 서울시 조직의 구성원으로 내부를 들여다보면서도 중간자적 입장에서 시민의 입장을 우선할 수 있는 값진 경험을 했습니다. 시민이 청구한 감사사항을 확인해가며 어쩔 때는 제기해 주신 문제점을 명확히 정리해 고치고, 어쩔 때는 주민의 오해를 풀어드리는 일을 할 수 있었던 주민감사. 시민의 입장과 인권노동의 관점에서 공공사업의 문제점을 들여다볼 수 있었던 공공사업감시평가. 제도와 관행의 한계를 넘고자 시민의 고충의 해결을 위한 배심원이 되어 같이 고민할 수 있었던 민원배심법정을 통해 서울시 각 부서의 노력과 시민의 어려움을 함께 볼 수 있었습니다. 모두의 경험을 축적해 시민의 행복한 삶에 기여하는 서울시, 시민이 잘 이용할 수 있는 시민감사옴부즈만위원회가 되기를 기원합니다.

차근차근 지르밟고 가보렵니다!

옴부즈만
전미희

시민감사옴부즈만위원회는 전국에서 감사와 옴부즈만이 붙은 유일한 조직입니다. 고충민원 조사부터 시민주민감사와 공공사업 감시활동까지 아우르면서 서울시를 폭넓게 봐야 한다는 것을 알기까지를 깨닫는 데 걸린 시간은 불과 얼마 걸리지 않았습니다. 활자로 읽는 것과는 확연히 다른 현실입니다. 맨땅에 헤딩하듯 시작한 공공사업 감시활동과 직권감사 그리고 고충민원 직접조사까지 오리엔테이션 없이 바로 실전 투입. 조사관님들의 든든한 지원과 협력이 없었으면 언급생심 꿈도 못 꿀 일입니다. 공공성과 투명성 그리고 적정성까지 업무의 본질에 다가갈수록 오히려 복잡해지고 어려워지고 있습니다. 민간에서 바라봤을 때와는 다른 시각도 필요하고, 민의 시각도 견지해야 한다고 느낍니다. 공공사업 감시 대상 사업을 고르는 것부터 쉽지 않았습니다. 아직 도달하지 않은 업무도 있습니다. 차근차근 지르밟고 가보려 합니다. “시민의 입장에서 시민의 권익을 보호한다.”라는 정언명령과 같은 위원의 직무가 그래서 무겁게 다가옵니다.

시민의 권익보호를 위해 한걸음 한걸음 차분하게

퇴임 옴부즈만
조웅길

(’16. 8. 23.~’19. 8. 22.)

시민감사옴부즈만위원회와의 시정감사와 시민의 권익보호 기능은 모두 가치 있고 중요합니다. 그러나 둘 중 더 중요한 것은 시민의 권익보호 기능이라고 말하고 싶습니다. 시정감시 기능은 감사위원회, 시의회 등 여러 경로를 통해 이루어지나, 시민의 권익보호 기능은 우리 위원회가 관심과 노력을 더하지 않으면 시민 스스로 위법, 부당한 행정으로 인해 본 피해를 회복하고 권익을 되찾는 데에 많은 노력과 시간을 소비해야 하기 때문입니다. 지금까지 잘 해 왔지만, 앞으로도 우리 시민감사옴부즈만위원회가 시민권익보호를 위한 많은 노력과 성과를 보이길 바랍니다. 그러기 위해서는 시민을 위한 따뜻한 마음으로 침해된 권익을 해소해 주려는 끈질긴 노력이 수반되어야 할 것입니다. 시민감사옴부즈만위원회의 무궁한 발전을 기원합니다. 고맙습니다.

시민을 위한다는 보람과 자긍심으로

시민감사팀 조사관
남문봉

저는 2016년 2월 시민감사옴부즈만위원회 2기가 출범하면서 시민들의 불편을 해소하는 상황들을 보며 보람을 느껴왔습니다. 시민들의 불편을 해소하는데 보탬이 되길 바라는 마음으로 임할수록 업무에 자긍심을 느낄 수 있었습니다. 앞으로도 시민감사옴부즈만위원회의 목적에 맞게 시민의 불편을 해결하고 권익을 보호하기 위해 전문성을 강화하도록 노력하겠습니다.

작은 목소리도 크게 듣는 시민감사 옴부즈만위원회

고충민원조사 1팀 조사관
박종식

저는 2016년 2월 시민감사옴부즈만위원회 출범 때부터 시민의 민원들을 해결하기 위해 노력해 왔습니다. 다양한 민원들을 처리하면서 관련 규정규범으로 인한 실무적 어려움도 있었지만, ‘작은 목소리도 크게 듣자’는 일념이 시민의 목소리를 귀담아듣게 하였습니다. 앞으로도 시민의 입장에서, 시민의 마음을 더 헤아리고 보듬어 가기 위해 옴부즈만위원회에 일원으로서 발전된 서울시 시민감사옴부즈만위원회를 만들도록 노력하겠습니다.

공급자 중심의 행정에서 수요자 중심의 행정으로

시민참여옴부즈만
김래완

“망치를 든 사람에게 모든 것이 못으로 보인다”는 속담이 있습니다. 공무원의 신분으로 법과 절차에 따라 업무를 처리하다 보니 수요자인 시민의 입장보다 공급자 중심에서 행정을 생각하게 되어 민원 해결이 쉽지만은 않았습니다. 그러나 시민참여옴부즈만은 행정수요자인 시민의 입장에서 의견을 제시하고 해당 의견이 반영되는 것을 보며 신선한 충격을 받았습니다. 시민들이 피부로 직접 느낄 수 있도록 개선사항을 실현하고 발로 뛰는 감시활동이 가능한 시스템에 감탄했습니다. 시민들이 직접 참여할 수 있는 시민참여옴부즈만 제도 역시 더 공정하고 투명하게 운영하려는 시민감사옴부즈만위원회의 노력을 느낄 수 있어 참여자로서 보람을 느낍니다. 앞으로도 더 다양한 분야의 시민참여옴부즈만을 선정하여 영역을 확장해 나아감으로써 변화를 체감하는 시민행정이 이루어질 수 있기를 기원합니다.

시민을 위해 땀 흘렸던 소중한 기회

시민참여옴부즈만
정문영

시민참여옴부즈만 위촉장을 받은 2016년 이후로 한 명의 시민으로서, 시민참여옴부즈만으로서 열심히 활동하였습니다. 특히 입회활동에는 공정한 절차를 지키는 것에 집중하려 노력했습니다. 제안서 평가 심의에 1박 2일 동안 심혈을 기울였던 시간, 6시간 동안 쉼 없이 심의에 참여했던 장면 등이 기억에 남습니다. 서울시장님 표창장을 수여받은 것 역시 빼놓을 수 없는 수확이었습니다. 이 밖에도 민원배심 배심원으로 참여했던 것부터 서울시 감사활동까지 다양한 경험을 시민과 함께 할 수 있었습니다. 올해 2020년 6월 24일 임기종료를 앞두고 뒤돌아보니 다양한 시민들의 권익을 생각하고, 서울시정에 대해 공부할 수 있는 좋은 기회였습니다. 자랑스럽고 기쁜 마음으로 마지막까지 정진하도록 하겠습니다.

PART

2

서울특별시
시민감사옴부즈만위원회
2019 연차보고서

2019 운영성과

[감사 · 민원 · 감시]

1
2019년 처리현황

2
2019년 주요 처리사례

시민·주민·직권감사

2019년 감사완료 15건은 2018년 8건 대비 건수로는 7건 증가, 비중은 88% 상승하여 전년도에 비해 감사완료 건수가 대폭 증가한 것으로 나타났습니다. 특히, 2018년도 1건에 그쳤던 직권감사가 고충민원 처리 중 4건, 공공사업 감사평가 과정에서 1건을 발굴하여 총 5건을 실시하여 5배 증가하였습니다.

2017년, 2018년과 비교하여 2019년 직권감사 건수가 큰 폭으로 증가한 것은 직권감사를 통한 적극적인 감사 및 고충민원 처리를 원칙으로 한 시민감사옴부즈만위원회의 노력이 반영된 결과입니다. 특히, 2019년 7월 18일 감사완료한 「어린이보호구역내 불법 주정차 과태료 부과」 건은 행정상 권고 18건, 통보 2건의 조치로 연 20~30억 세외수입 확보와 주정차 질서 확립을 통한 어린이 교통사고 예방 효과를 보일 것으로 기대됩니다.

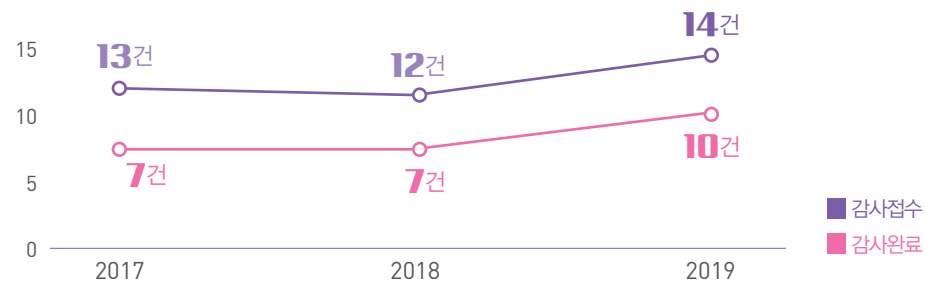
감사 실적

(단위: 건)

연도	합계	감사완료				각하 등	다음연도 이월
		소계	주민감사	시민감사	직권감사		
2019	23	15	2	8	5	4	4
2018	17	8	5	2	1	5	4
2017	19	11	5	2	4	4	4

연도	합계	감사접수	
		주민감사	시민감사
2019	14	5	9
2018	12	7	5
2017	13	9	4

시민·주민·감사접수 및 완료건수



감사 결과 처분 실적

감사결과 행정상 조치의 경우, 2019년 17건 대비 45건으로 28건이 증가하였고, 신분상 조치는 전년 4건 대비 15건으로 11건이 증가하여 불합리한 행정제도 개선을 통한 행정능률 향상과 시민불편해소, 업무 관련자 책임을 강화하는 방향으로 감사를 진행하였습니다.

(단위: 건, 천원, 명)

연도	합계	행정상						신분상			재정상 환수
		소계	시정·권고	기관 경고	기관 주의	통보	의견 표명	소계	징계	훈계 등	
2019	60	45	31	3	5	3	3	15	1	14	-
2018	25	17	6	3	5		3	4	-	4	4 (36,161천원)
2017	39	36	11	2	8	5	10	-	-	-	3 (7,247천원)

감사 만족도 조사 실시

감사결과 만족도가 높은 감사는 청구인 대표나 수임자들도 개인별 편차 없이 만족도가 높고, '감사 접수를 위한 사전 안내' 등 다른 항목에서도 높은 만족도를 보이고 있었습니다. 반면 만족도가 낮은 감사는 주로 감사결과에 대한 불만족으로, 감사청구 목적이 피감 기관의 행정행위 취소 등인 경우, 감사결과가 이를 인용하지 못하면 모든 항목의 만족도를 낮게 평가하는 것으로 확인되었습니다.

시민·주민·감사 접수부터 실시까지 전과정에 대한 문제점을 파악하고 개선방안을 마련하여 시민의 권익을 제고하기 위해 청구인 및 수임자에게 만족도 조사를 실시하였습니다. 향후 만족도 제고를 위하여, 감사기간 중 청구인 등 면담 등을 통해 의견을 반영하고 감사 진행 방향 및 결과에 대해 자세히 사전 안내하는 등 소통을 강화할 예정입니다.

2019년 시민감사 결과 목록

(원료일 기준)

연번	감사 제목	피감기관	감사기간	지적내용	처분사항
1	장애인콜택시 스티커 부착에 대한 관리소홀	서울시 시설관리공단	2019. 2. 13.~ 4. 13.	• 장애인콜택시 부착광고물 관리감독 소홀	기관주의1
2	생활속민주주의학습지원센터 민간위탁사무 종합성과평가 부적정	서울시 조직담당관	2019. 3. 6.~ 5. 4.	• 민간위탁 종합성과평가 진행 과정상 업무처리 부적정 • 생활속 민주주의 학습지원센터에 대한 종합성과 평가 부적정 • 민간위탁 종합성과평가 제도운영 미흡	기관주의1 개선요구1 권고1

(원료일 기준)

연번	감사 제목	피감기관	감사기간	지적내용	처분사항
3	혼합(분양,임대)주택단지 주택관리업자 선정	서울주택 도시공사	2019. 5. 8.~ 7. 7.	• 「서울특별시 공동주택관리규약 준칙」 개선	권고1
4	서부간선지하도로 및 제물포 터널 공기정화시설 검증 TF	서울시 도시기반 시설본부	2019. 6. 25.~ 10. 15.	• 검증 TF 운영 관련 도시기반시설본부 행정처리 부적정 • 해외 벤치마킹 출장에 따른 귀국보고서 작성 부적정 • 학회에 지급한 회계비용 업무 지도감독 소홀 • 학회에 지급한 회계비용 업무처리 부적정 • 공기정화시설 검증TF 운영계획 관련 개선요구	(신분상) 주의2 기관주의1 권고1 의견표명1
5	서울의료원의 직무능력향상 교육 업체와 유착의혹	서울의료원	2019. 9. 10.~ 11. 5.	• 직무능력향상교육 수의계약 관련 행정처리 부적절 • 직무능력향상교육 수의계약 법령위반 • 수의계약내역 공개 지연 • 직무능력향상교육비 예산 편성 정상화 및 교육운영 개선	훈계1 (신분상) 주의2 기관주의1 권고1
6	구릉마을 도시개발사업의 부당성	서울주택 도시공사	2019. 8. 20.~ 11. 12.	• 「도시개발법」제17조 및 「도시개발 법시행령」제13조 제도개선 건의 권고 • 실시계획 인가 전 공개토론회 개최 요구	권고1 의견표명1
7	서울의료원의 난임클리닉 센터 운영으로 인한 예산낭비	서울의료원, 서울시 보건의료 정책과 서울시 건강증진과	2019. 9. 3.~ 11. 19.	• 공공난임센터 설립 추진 업무 부적정 • 공공난임센터 설립 추진 관련 서울의료원에 대한 지도감독 등 업무 부적정 • 투자심사실시 제도 미흡 • 공공난임센터 설립 추진 법령위반 및 회계질서 문란 등	경징계1 훈계1 기관경고2 통보1
8	옥인동 주거환경개선사업	서울시 주거환경 개선과	2019. 10. 1.~ 12. 10.	-	-

2019 주민감사 결과 목록

(원료일 기준)

연번	감사 제목	피감기관	감사기간	지적내용	처분사항
1	강동구 고덕4단지 재건축으로인한 강동 테니스장 이전 계획	강동구	2018. 12. 6.~2019. 2. 7.	-	-
2	은평뉴타운 인공암벽장 건립공사 지방재정 사용의 위법 및 예산낭비	은평구	2019. 1. 30.~4. 1.	은평뉴타운 인공암벽장 건립공사 관련 정보공개업무 처리 부적정	(신분상) 주의5

2019 직권감사 결과 목록

(원료일 기준)

연번	감사 제목	피감기관	감사기간	지적내용	처분사항
1	승강장스프링클러 설치공사 감리용역에 대한 기술용역타당성 심사 적정성	서울교통공사, 서울시 기술심사 담당관	2019. 2. 14.~4. 15.	• 부적정심사로인한 행정력 낭비 초래 • 심사결과검증과정 보완과 이의제기 절차 신설 권고	기관주의1 권고1
2	내곡공공주택지구 지구계획변경 부적정	서울주택 도시공사	2019. 3. 14.~5. 13.	• 「내곡공공주택지구 지구계획 및 지구계획 변경 관련 단독 주택용지 공급 부적정 • 서울주택도시공사「분양규정」및 「분양규정시행내규」부적정 • 지장물 검토 및 수의계약 관련 업무 처리 부적정	기관경고1 개선요구1 훈계2
3	2019서울밤 도깨비야시장 참여자격 확인	서울시 소상공인 정책담당관	2019. 3. 29.~4. 5.	• 2019 서울밤도깨비야시장 참여상인 모집업무 수행 부적정 • 식품행정통합시스템상 푸드트럭 2대 이상 조회되는 자에 대한 소유 및 운영현황 재확인 후 서류심사 합격여부 결정방안 강구 • 민원인이 추후 서울 밤도깨비야시장 푸드트럭에 참여신청을 또 할 경우 푸드트럭 소유 및 운영현황을 다시 확인해 참여시킬지 여부 결정	권고1 개선요구2
4	어린이보호구역 내 불법주정차 과태료 부과	25개 자치구	2019. 5. 17.~7. 18.	• 어린이보호구역내 주정차 위반 행위에 대한 과태료 부과업무 철저 및 효과적 단속을 위한 인프라 구축 권고 • 서울시 자치구의 어린이보호구역내 주정차 위반 행위에 대한 과태료 부과업무 등 지도·감독 철저	권고18 통보2
5	장애인보조기기센터 수탁자 선정 등	서울시 장애인 복지정책과	2019. 10. 17.~11. 26.	• 민간위탁 수탁자 선정 관련 적격자심의위원회 구성 운영 부적정 • 수탁업무 제3자 위탁금지 규정 위반 • 허위사실 기재한 부적격자에 대한 자체적인 대책 마련 • 직원(센터장) 채용업무의 적정성 여부 검토	시정요구2 (신분상) 주의1, 권고1 의견표명1

고충민원

2019년 접수된 민원 총 3,352건 중으로 시민감사옴부즈만위원회 일일검토회의를 통해 고충민원을 분류하여 총 810건을 직접처리 하였으며 이중 487건을 조사처리, 323건을 내부종결 등 처리하였습니다.
전년 1,243건에 비해 169% 증가한 수치입니다.
불법주정차 및 노점상 단속, 재개발 재건축 등 자치구 소관(고유)사무 또는 시도행정시스템에 등록된 서식 일반민원 등 고충민원을 제외한 나머지 민원 2,531건은 관련 기관으로 이송이첩하였습니다.

2018년도에는 1차로 분류한 일반민원은 통계관리를 하지 않았으나 2019년부터 일일 검토회의를 통해 1차 검토도 통계에 포함하였습니다.
고충민원 일일검토회의는 2019년 4월부터 도입하여 위원장 및 위원, 고충민원조사팀장 및 조사관이 참석하여 일평균 14.4건을 처리하였습니다. 특히 2019년 2기 위원회 출범과 함께 고충민원 전담팀을 구성하여 전문성을 강화하였고, 고충민원 처리 방식의 질을 향상시켰습니다.
또한, 2019년도부터 고충민원 검토회의 결과 및 2019년 위원회 2기 출범과 동시에 국민권익위원회의 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」과 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」에 근거하여 권고, 의견 표명하는 등 시민권익 구제 및 보호 강화에 노력하였습니다.

고충민원 조사처리 실적 (단위: 건)

구분	합계	처리 유형					
		직접처리			위탁조사	이송이첩 (재분류)	민원배심
		소계	조사처리	내부종결 등			
2019년	3,352	810	487	323	7	2,531	4
2018년	1,252	1,237	978	259	6	-	9
2017년	1,570	1,535	1,146	389	23	-	12

※ 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 조치 실적 (단위: 건)

계	권고	의견표명	교육조치	통보	주의촉구
102	35	46	12	5	4

※ 민원배심 제외

2019년 고충민원 조사처리 결과 목록(민원배심 제외) (권고, 의견표명 있는 민원)

연번	민원제목	조치기관	조사완료일	주요조치내용	조치종류
1	개인정보 보호 및 지도감독 철저	서울시 소방학교	2019. 1. 31.	직원교육 및 행정포털 비공개	권고1
2	삼척각 개인정보 유출 관련 진상조사 요구	서울시 박물관과 세종문화회관	2019. 2. 21.	용역업체 소속직원에 대한 보완서약서 징구 및 교육조치	권고1
3	2019 서울밤도깨비야시장 참여 탈락 관련	서울시 소상공인 정책담당관	2019. 3. 25.	서울밤도깨비야시장 참여상단 모집 개선	권고1
4	반포종합운동장 테니스장 이용 관련	서초구	2019. 4. 9.	서초구 직접 운영 → 서초구 테니스 협회 위탁 운영	권고1
5	택시승차거부 내부종결 처리사항 통보요청	서울시 교통지도과	2019. 4. 11.	공익신고자 보호법 등 관련법률 개정시 권고사항 추후반영 검토	권고1
6	샛강연결육교 안전조치 관련	서울시 한강사업본부	2019. 4. 15.	안전난간 볼트 풀림현상 방지 장치설치	권고1
7	기준주택 전세임대사업 전세금 반환 지연건	서울시 공공주택과 서울주택도시공사	2019. 4. 16.	국토교통부에 제도개선 건의	권고1
8	차량진출입로 허가 및 보행자 안전장치 설치 관련	노원구	2019. 4. 19.	관리소에 요청하여 램프 진입로(사유지)에 볼라드 설치로 횡단보도를 통한 차량진출입 억제	권고1
9	보행전용도로 자동차 통행 금지 요청 관련	송파구	2019. 5. 3.	주민의견 수렴으로 진중한 검토 필요	권고1
10	서대문구 주차장 불법영업 단속 실시	서대문구	2019. 6. 4.	위반사항 시정명령 조치	권고1
11	불공정한 행정절차 및 행위 시정 요청	서울시 녹색에너지과, 서울에너지공사	2019. 6. 11.	매뉴얼을 배포하여 보조금 신청서 작성 시 참고 조치	권고1
12	동아일보 앞 불법천막 철거 요청	종로구	2019. 6. 14.	변상금 부과 및 원상회복 명령 등의 조치 결과, 불법천막이 철거됨	권고1
13	양화생태공원 보행통로 안전표지판 설치요구	서울시 한강사업본부	2019. 6. 19.	자전거 통행제한 관련 안내표지판 설치	권고1
14	담장 허물기 공사 중 자부담비 지급 요청	영등포구	2019. 7. 8.	그린파킹 담장허물기 공사 관련 부자재 처리 권한 명시	의견표명1
15	북서울미술관 수유실 갑질	서울시 북서울미술관	2019. 7. 19.	직원교육 실시	권고1
16	송정제방길 자전거통행 금지 관련	성동구	2019. 8. 5.	안내표지판 일관성 있게 정비	권고1 의견표명1
17	영등포구 생태공원 보행자 전용도로 '샛강다리' 불편	영등포구	2019. 8. 14.	샛강문화다리 보행안전 캠페인 실시, 샛강문화다리 목재데크 보수공사 실시	의견표명1
18	여의교 지하차도 위 보도 상 고소차량 무단 방치	서울시 남부도로사업소	2019. 8. 16.	안전시설물 설치 보강, 보행자 이동 통로 확보	의견표명1

(권고, 의견표명 있는 민원)

연번	민원제목	조치기관	조사완료일	주요조치내용	조치종류
19	서울둘레길 이정표 오류 수정 요구	서울시 자연생태과	2019. 8. 21.	안내센터 직원과 함께 거리측정 및 이정표 오류실태 점검완료조치	의견표명1
20	임대주택의 옥상 배수구 막힘으로 인한 피해	서울주택 도시공사	2019. 8. 23.	처마 물받이의 균열 조속 정비	의견표명1
21	골목길 쓰레기 처리 요청	광진구	2019. 8. 27.	순찰 및 단속강화, 무단투기 감시용 CCTV설치	의견표명1
22	임대주택 옥상 배수구 문제에 대한 담당 조사관의 답변 확인요청	서울주택 도시공사	2019. 8. 28.	물받이 공사 완료	의견표명1
23	지하철 발빠짐 사고에 대한 민원대응 개선 요구	서울교통공사	2019. 8. 29.	정보통신사업소:지능형 통합모니터링 시스템 구축사업 순차적 확대 등	의견표명1
24	소상공인 노란우산공제 가입 희망장려금 지원 시정	서울시 소상공인 정책 담당관	2019. 9. 4.	노란우산공제 희망장려금 지원계획에 반영 희망장려금 지급기준 변경 운영	권고1
25	인도옆 고속도로 소음 방지벽에 설치 지주간판 단속요청	서초구	2019. 9. 16.	지주간판 철거 대집행	의견표명1
26	지하철 앞당김 운행으로 인한 피해 대책요구	서울교통공사	2019. 9. 20.	특별교육조치	의견표명1
27	보도위 노상적치물 등 단속요청	광진구	2019. 9. 23.	가게 운영주에게 도로법 위반 과태료 부과조치 등	의견표명1
28	지하철 에스컬레이트 잦은 고장수리로 인한 불편	서울교통공사	2019. 9. 25.	고장에 대하여 연락체계 강화	의견표명1
29	이행보증보험증서 미발급 부당 관련	영등포구	2019. 9. 25.	사용승인 건에 대해 공개 필요	의견표명1
30	대한장애인복지회 관련 공무원 갑질조사	마포구, 서울시 장애인복지정책과	2019. 9. 26.	정관변경사항과 무관한 서류 요구 금지	권고1
31	음식점 불법영업 단속 조치요구	동작구	2019. 10. 2.	무신고 영업에 대해 고발조치	의견표명1
32	한강공원내 배달존 전단지 부착요구	서울시 한강사업본부	2019. 10. 2.	상가 업체간의 치열한 경쟁관계에서 일어나는 분쟁의 소지가 있어 장기적 검토	의견표명1
33	관용차량 주차로에 환경친화적 자동차 충전시설 사용불가 미조치	서울시 총무과, 보행정책과, 시설안전과	2019. 10. 2.	차량관리운영방안 수립 및 교육	권고1
34	내곡공공주택지구 직권감사결과에 따른 수의계약 미이행	서울주택 도시공사	2019. 10. 14.	직권감사 결과에 따라 내곡지구 단독주택용지를 합필하여 '유보지'로 변경 추진	권고1

(권고, 의견표명 있는 민원)

연번	민원제목	조치기관	조사완료일	주요조치내용	조치종류
35	주택임대차계약의 확정일자 정보제공 수수료에 대한 회신	구로구	2019. 10. 22.	구 산하 주민센터에 전달하고 직원에 대해 특별교육 실시	의견표명1
36	의용소방대원 해임 요구	서울시 소방본부	2019. 10. 23.	의용소방대원 해임요구 민원 해당 안됨을 민원인에게 통보	의견표명1
37	LED 조명 전원공급장치 이상전압 측정값 기준 정비	서울시 기후대기과	2019. 10. 24.	전문가 자문회의 등 다양한 의견수렴을 통해 2020년 서울특별시 공공기관 LED조명 보급기준 재정비 계획	권고1
38	중앙연립가로주택 정비사업 조합설립인가 조사 요청	강서구	2019. 10. 29.	조합설립인가 관련 법령위반에 따라 동별 과반수 미충족으로 설립인가 승인 취소	의견표명1
39	자양1동 전입세대 열람 신청 관련	광진구	2019. 11. 5.	업무처리 매뉴얼 숙지 및 친절한 민원응대 서비스 실천 강조 교육조치	의견표명1
40	갤러리아포레 지하층 불법용도 변경	성동구	2019. 11. 5.	무단층축 위반사항 시정명령 등	권고1
41	한국철도공사 구간에서의 품위유지 위반 관련	서울교통공사	2019. 11. 7.	업무용 교통카드(신분증) 사용 시 유사사례가 발생되지 않도록 관련자 등 특별교육실시	권고1
42	종량가족캠핑장에서 발생하는 연기 조치요구	서울시 중부공원 녹지사업소	2019. 11. 8.	장작판매 중지 등 권고조치, 캠핑장 연기(냄새) 민원 해소방안 검토계획 수립	개선권고1
43	서울바이오허브 물품 구매 관련 부당한 계약변경 및 검수 조치요구	서울시 산업거점조성반	2019. 11. 14.	업체로부터 "제품 품질보증서"를 제출받아 보관 중에 있으며 향후 공고서 등에 명시 의무화	권고1
44	신정2-1재개발구역내 보건소 복합청사 건립계획 공청회 관련 조치요청	서울시 주거사업과	2019. 11. 19.	양천구 도시계획과에 통보 및 재공청회 개최 예정	의견표명1
45	공공근로 부당해고에 따른 조사요청	서울시 장애인복지정책과	2019. 12. 3.	기 실시한 재계약 심사를 취소하고 재심사 실시	권고1
46	한강공원내 선상 불꽃 축제 소음민원 처리요구	서울시 한강사업본부	2019. 12. 4.	소음민원 과다발생에 대한 시정요구와 향후 불꽃놀이 행사승인 제한 통보	의견표명1
47	불법노점상 단속 조치요구	동작구	2019. 12. 11.	포장마차 강제수거, 과태료 부과처리	의견표명1
48	여의도 순복음교회 주변 불법주정차 단속 관련	영등포구	2019. 12. 11.	단속직원 및 관리 감독자에 대한 재발방지 교육 및 평가 반영	의견표명1
49	정보공개법 준수 요청	노원구	2019. 12. 11.	기공개된 정보 부분공개로 변경하는 것이 시스템상 불가능, 민원여권과에 개선권고 사항을 전달	권고1
50	지하도상이 이전에 따른 합의서 미이행	서울교통공사	2019. 12. 18.	지하도 상가 이전 3회 이상 거부할 경우 해당상가에 대한 입찰공고 추진	권고1

연번	민원제목	조치기관	조사완료일	주요조치내용	조치종류
51	동북장애인보조기기센터 수탁자 선정의 위법성	서울시 장애인복지정책과	2019. 12. 18.	수탁업무 제3자 위탁금지 등 시정	의견표명1
52	어린이보호구역내 버스정차로 인한 안전사고우려 조치요구	서울시 버스정책과	2019. 12. 20.	새로운 정차지점 마련 및 타 구간 노선단축 등 대안제시, 노선단축을 통해 민원발생구간 미진입, 기존 노선상 새로운 정차지점에서 정차 후 운수종사자 휴식하도록 운수회사에 요청, 변경사항 적용 후 노선운행 및 민원발생 모니터링	권고1
53	앱을 이용한 불법 광고물 민원처리 미흡	서울시 버스정책과	2019. 12. 20.	유지관리 업체를 통하여 확인 및 정비 조치 후 관련 자치구와 유기적 협조	의견표명1
54	따릉이포 선정과정 의혹	서울시설공단	2019. 4. 3.	서울시 및 자치구 홈페이지, 교통방송 등 홍보채널 다양화	권고1

민원배심 실적

민원배심은 2019년 총 4건, 2018년 총 9건, 2017년 총 12건이 상정되어 개최되었습니다. 민원배심 개최결과 2019년은 4건 모두 권고 결정(일부 인용 포함)하였으며 관련 기관부서는 이를 모두 수용 · 이행하였습니다.

(단위: 건, %)

구분 연도	상정 안건	개최결과					인용결정 이행현황		
		인용				기각	이행	추진중	미이행
		소계	인용	일부 인용	조정 중재				
2019년	4	4	1	3			4		
2018년	9	6	3	2	1	3	5		1
2017년	12	8	6	1	1	4	8		

2019년 민원배심 실시 목록

연번	민원제목	민원관련기관	배심결정 주요 내용	개최일 및 배심원단 규모
1	장기전세주택 매입비용 산정의 부당함 등 시정 요청	서울시 공공주택과	일부 인용 장기전세주택 매매가격 관련하여서는 규정 해석상 다툼의 여지가 있어 추후 소송 등을 통해 확정하는 것이 타당하나, 매매대금에 대한 이의 내지 조정을 인정하지 않는 취지의 조항은 삭제하고 매매계약을 체결할 것을 권고함	심리배심 2019. 2. 13. (6명) 결정배심 2019. 2. 27. (4명)

연번	민원제목	민원관련기관	배심결정 주요 내용	개최일 및 배심원단 규모
2	산사태 재해 관련 소송비용 환급 요청	서울시 법률지원담당관	인용 동일한 사건으로 발생한 다른 소송의 상대방에 대한 비용 추심을 포기하면서 민원인이 납부한 소송비용을 환급해 주지 않는 것은 부당하므로, 민원인이 납부한 소송비용을 환급해 줄 것을 권고함	심리·결정배심 2019. 2. 18. (5명)
3	서울시의 약속 미이행에 따른 보상 요청	서울시 서북권사업과	일부 인용 시가 민원인과 합의를 하면서 유권해석을 의뢰하거나 관련부서에 질의하는 등 절차를 거치지 않은 사실, 이후 몇 년 동안 이러한 합의가 유효한 것처럼 신뢰를 준 사실, 민원인이 병환으로 별다른 생계유지수단이 없는 사실 등을 고려하여 적절히 보상할 것을 권고함	심리배심 2019. 6. 10. (7명) 결정배심 2019. 7. 4. (7명)
4	수도요금 과다부과에 따른 환불 요청	서울시 상수도사업본부	일부 인용 민원인의 경제상황과 행정기관의 책임 있는 사유로 발생한 민원인의 피해를 온전히 민원인에게 귀속시키는 것은 시민의 입장에서서는 납득할 수 없는 점 등 사정을 종합하여, 서울시는 민원인이 과다 납부한 금원 중 1,524,340원을 돌려주라고 권고함	심리·결정배심 2019. 8. 28. (7명)

공공사업 감시

2019년 중점감시는 목표한 122개 사업 중 112건을 감시하였습니다. 10개 사업을 감시하지 못한 것은 6인의 시민감사유무즈만 중 5명이 임기 만료로 퇴임하고 신규 임용에 따른 일부 계획에 차질에 기인합니다. 그러나 조치실적은 2018년과 비슷한 123건을 달성하였습니다. 특히 폭염 경보가 발령된 8월 5일에는 10개 공사장의 폭염대책 이행사항을 중점감시 하는 등 시의성, 적시성에 맞는 감시활동을 하였습니다.

중점감시 활동실적

(단위: 건, %)

구분 연도	목표	소계	공사	용역	물품	위탁	보조금
2019년	122	112(100%)	21(23.5%)	26(29.1%)	9(10%)	30(33.6%)	26(29.1%)
2018년	120	122(100%)	19(23.1%)	36(43.9%)	4(4.8%)	36(43.9%)	27(32.9%)
2017년	164	164(100%)	37(60.6%)	58(95.1%)	13(21.3%)	31(50.8%)	25(41%)

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

중점감시 조치실적

(단위: 건, %)

구분 연도	소계	시정권고	개선권고	현지시정	의견표명	직권감사
2019년	123(100%)	53(65.1%)	1(1.23%)	34(41.8%)	35(43%)	1
2018년	125(100%)	53(66.2%)	-	72(90%)	-	1
2017년	109(100%)	47(51.2%)	-	62(67.5%)	-	

2019년 분야별 중점감시사업 선정 내역

(단위: 건)

구분	소계		공사		용역		물품		위탁		보조금	
	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정
합계	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

2019년 중점감시 활동 결과 목록

(권고, 의견표명 있는 감시사업)

연번	사업명	사업유형	조치기관	의결일자	주요 조치내용	조치종류
1	경기도사거리~ 봉은사역사거리외 1개소 노후상수도관 송배수관 정비	공사	서울시 상수도사업본부	2019. 8. 6.	• 설계도서의 검토보고내용에 대하여 설계변경시 이행 • 공사진행 과정에서 발생하는 폐기물 처리 및 토사 반출, 입 확인 • 현장에 반입되는 장비의 규격과 인력터파기 물량 확인 철저	권고1 의견표명3
2	상암수소스테이션 승압공사	공사	서울시 기후대기과	2019. 12. 3.	• 관련법령에 따른 품질관리 비용의 계상 및 정산처리 • 건축공사 시방서에 명시된 공급원의 승인을 문서로 하기 바람 • 시공사는 변경 제책 및 설치 도면과 내역서 작성하여 문서로 요청 및 검토결과 승인여부 통보	권고3
3	항동 공공주택 4단지 아파트 및 도시형생활주택 1,2단지 건설공사	공사	서울주택 도시공사	2019. 12. 24.	• 공사관리관 입회대상 공중선정 부실관리	권고1

(권고, 의견표명 있는 감시사업)

연번	사업명	사업유형	조치기관	의결일자	주요 조치내용	조치종류
4	항동중학교 건설공사	공사	서울주택 도시공사	2019. 12. 3.	• 공사관리관 입회대상 공중선정 관리부실	권고1
5	시립동대문 실버케어센터 건립공사	공사	서울시 도시기반 시설본부	2020. 1. 9.	• 설계용역 과업내용(안전관리문서, 위험공종 목록화) 미이행 • 설계용역 과업에 One-PMS 활용 방안 재검토	권고1 의견표명1
6	금천소방서 건립공사	공사	서울시 도시기반 시설본부	2019. 12. 24.	• 설계용역 과업내용(One-PMS활용) 미준수	권고1
7	평창동 미술문화복합시설 건립공사	공사	서울시 도시기반 시설본부	2019. 12. 24.	• 법정 비상주감리원(소방) 및 기술지원 기술자의 투입 인원수 재검토	의견표명1
8	소방행정타운 건립공사	공사	서울시 도시기반 시설본부	2019. 12. 3.	• 업무수행계획서의 공정관리기법 미준수	권고1
9	마곡산업단지 공공지원센터건립	공사	서울시 도시기반 시설본부	2019. 7. 16.	• 하도급 계약시 '건설업면허'관리 철저요망 - 본 공사 중 '그라우트 주입'을 포함한 케이싱병행 선굴착 매입말뚝공사의 그라우트 주입공사에 대하여 '보링그라우팅 공사업면허'를 보유한 전문업체가 시공해야 하는 것이나 '비계구조물해체공사업'면허의 말뚝공사업체로 일괄 하도급계약하여 시공 완료함 • 발주자(공사관리관) '공사관리 업무지침'마련 요망	권고1 개선권고1
10	2019년 클라우드센터 운영 및 유지관리	용역	서울시 데이터센터	2019. 12. 3.	• 클라우드센터 운영,유지관리용역 수행 및 운영을 위하여 투입되는 기술인력에 대하여 시의 승인을 받기 바람	권고1
11	시립 음악창작 센터건립	용역	서울시 도시기반 시설본부	2019. 12. 3.	• 설계용역 과업내용 미준수	권고1
12	마곡산업단지 공공지원센터 건립공사 책임감리용역	용역	서울시 도시기반 시설본부	2019. 7. 16.	• 품질관리 철저요망 - 품질시험·검사 의뢰하고자 할 때에 미리 발주자에게 통보하여 확인을 받아야 하며, 시료를 채취할 때에는 발주자의 봉인을 받고 품질검사 전문기관에 시험을 의뢰할 경우에 수급인은 공사감독자와 통행하여야 하므로 - '품질관리계획서'를 기반으로 적절한 관리 감독을 하여야 하고 특히, 건축물의 규모와 특성을 고려하여 주요 부재에 대해서는 품질검사 등에 직접 참여할 것	권고1

연번	사업명	사업유형	조치기관	의결일자	주요 조치내용	조치종류
13	공공미술 프로젝트 작품 구현	용역	서울시 디자인정책과	2019. 11. 5.	• 홍제천 내 하천냄새에 대한 탈취방법 등 강구	권고1
14	서울 우리소리 박물관 건립 (돈화문민요 박물관 건립)	용역	서울시 박물관과	2019. 11. 19.	• 분류체계 미완성되어 조속히 완성할 것 • 장비기능테스트품질 요구사항 확인할 것 • 지속적인 시스템 유지관리 및 민요(컨텐츠) 개발에 대한 중장기적인 방안 강구	의견표명3
15	서울국제 트래블마트 개최	용역	서울시 관광산업과	2019. 12. 24.	• 용역준공 검수기간 내에 용역업체가 과업지시서에 따라 홍보 및 홈페이지 관리토록 조치, 향후 용역과업지시서 이행여부 점검 철저	권고1
16	정보통신 및 보안시스템 노후장비 교체 사업	물품	서울시립대학교	2019. 12. 24.	• 정보통신 노후장비 구축이 늦어짐에 따른 대책마련 및 적기 사업추진	의견표명1
17	대학행정정보 시스템 운영DB 이중화 사업	물품	서울시립대학교	2019. 12. 24.	• 대학행정정보시스템 DB 구축사업이 늦어짐에 따른 대책마련 및 적절한 예산변경 조치	의견표명1
18	지역사회서비스 청년사업단 운영	보조금	서울시 복지정책과	2019. 12. 24.	• 서비스 제공인력의 선발 절차 (중복참여,반복참여자 배제대상)이행 요구 • 제공인력 선발기준 완화 필요	권고1 의견표명1
19	환자권리 옴부즈만 운영	보조금	서울시 보건의료정책과	2019. 11. 26.	• 사업비 지원방식의 부적절성 • 사업비 대비 무리한 사업계획	권고2
20	입원환자급식제공 (은평병원)	보조금	서울시 은평병원	2019. 11. 26.	• 식재료 비율 산정에 있어 VAT포함(제외)에 대하여 계약 위반 여부를 판단하여 시정조치 • 시립병원 급식의 식재료비율 적용에 있어 전반적인 점검과 조치가 필요	권고2
21	서울형 마이크로 크레딧 지원사업	보조금	서울신용보증재단	2019. 8. 20.	• 동일한 업무처리에 대한 민간기관별 사업비 지급내역이 상이하므로 기본지출항목을 선정하고, 향후 정산에 만전을 기할것 • 서울형 마이크로크레딧 지원사업 대행 협약서 보완	의견표명1 권고1
22	글로벌 강소기업 육성 사업	보조금	서울시 경제정책과	2019. 9. 3.	• 위원의 권익보호 및 이해충돌 방지의 회피 규정 보완 반영 필요 • 글로벌 강소기업 육성사업 활성화를 위해 편성된 예산이 불용되지 않을 방안 강구	의견표명2

연번	사업명	사업유형	조치기관	의결일자	주요 조치내용	조치종류
23	공공 자전거 안전 교육	보조금	서울시 자전거정책과	2019. 10. 1.	• (사)대한자전거연맹에서 2019년도 세부사업계획서 수립 시 사업수행에 필요한 기구인력 운영계획을 미수립하였는 바, 수립한 후 시에 제출하여 승인 받기 바람 • 자전거 안전교육 부진에 따른 대책 마련 및 관리 철저	권고1 의견표명1
24	노인 이야기 들어주는 청년예술가 프로젝트	보조금	서울시 문화예술과	2019. 12. 24.	• 지식재산권 귀속여부로 인해 발생할 수 있는 대책 마련 • 2019 서울시 지방보조금 운영·관리지침의 표준계약서를 제공함에 있어 분쟁의 소지가 있는 조항은 강조 또는 예시 등을 통해 사업 특성에 맞게 안내하기 바람	권고1 의견표명1
25	사직대제 및 환구대제 지원	보조금	서울시 역사문화재과	2019. 11. 5.	• 행사에 지장이 없도록 향후 공사일정 조율 필요 • 대제의 의미와 중요성 확대를 위한 홍보 필요	의견표명2
26	한시대중화 지원	보조금	서울시 역사문화재과	2019. 11. 5.	• 보조금 사용 기준표양식 개선 및 교육철저 • 예산과목과 참가비의 항목을 명확히 구분할 것 • 많은 시민들이 참여할 수 있도록 충분한 공모기간 필요 • 많은 시민들이 관심가질수 있도록 자료 아카이빙 필요	권고1 의견표명3
27	서울 문화관광 해설사 운영	보조금	서울시 관광산업과	2019. 12. 24.	• 서울문화관광 해설사 처우 개선 검토 필요	의견표명1
28	서울시 건강가정지원센터	위탁	서울시 가족담당관	2019. 10. 8.	• 예산 및 사업계획 승인, 변경 부적정 • 1인 가구 지원사업 추진에 따른 인력 부족 • 다동이행복카드 적립금의 목적 외 사용	권고3
29	기부식품제공사업 운영지원 (서울광역시 푸드뱅크센터)	위탁	서울시 지역돌봄복지과	2019. 12. 24.	• 사업 지원방식이나 수행방식을 법적근거와 지원체계에 맞출 것	권고1
30	서울시 보조기기 센터 운영	위탁	서울시 장애인 복지정책과	2019. 9. 17.	• 법인전입금에 대한 관리철저(약정금액 이행방안-의견표명, 결산요류 확인) • 보조기기 임대료수익금에 대한 계좌 별도 관리 검토	권고2

연번	사업명	사업유형	조치기관	의결일자	주요 조치내용	조치종류
31	서울시립장애인 생산품판매시설운영	위탁	서울시 장애인 복지정책과	2019. 12. 24.	• 협약이행보증보험료를 시설의 사업비로 대납 • 근로장애인 고용장려금 세입 처리 점검	권고1 의견표명1
32	장애인체육시설 운영	위탁	서울시 장애인 자립지원과	2019. 12. 24.	• 연간 자부담(법인전입금) 비율 부족 • 장애인 이용률 제고를 위한 적극적인 방안 모색 필요	권고1 의견표명1
33	서울시 제대혈은행 운영	위탁	서울시 보건의료정책과	2019. 8. 20.	• 예산관리 철저 • 제대혈 채취 목표량 대비 실적 저하에 대한 원인분석과 대책마련	권고1 의견표명1
34	항공기 소음 피해지역 주민 지원센터운영	위탁	서울시 생활환경과	2019. 8. 20.	• 사업비 정산 시기 부적정 • 사무편람 미작성	권고2
35	서울글로벌창업 센터 운영	위탁	서울시 투자창업과	2019. 12. 3.	• 사무편람에 실질적인 내용(수탁사무)을 포함하여 작성, 제출 및 승인조치 • 협약서에 의한 사업(운영)계획서를 재작성하여 제출하도록 조치 • 협약이행 보증증권 조속 제출하도록 조치 • 입주기업의 창업 초기 사업화 진행의 목적을 위해 마케팅, 시제품제작, 컨설팅 등에 소요되는 자금지원 예산이 불용되지 않을 방안 강구	권고3 의견표명1
36	서울창업성장센터 운영	위탁	서울시 투자창업과	2019. 10. 1.	• 서울창업성장센터 운영요령을 시에 제출토록조치 • 운영요령 작성 시 평가위원의 권익보호, 자발적인 이해충돌을 피하기 위한 회피 규정 반영 필요	권고1 의견표명1
37	서울창업디딤터 운영	위탁	서울시 투자창업과	2019. 8. 13.	• 근로자 신규 채용 시 공개모집하는 규정을 위수탁 협약서에 반영.	권고1
38	봉제역사관 운영	위탁	서울시 거점성장 추진단	2019. 8. 13.	• 위수탁 협약서 내용에 사무편람을 작성하게 되어 있으나 이를 이행하지 않아 사무편람 미작성 • 근로자 신규 채용시 공개모집하는 규정을 위수탁 협약서에 반영토록할 것	권고2
39	서울노동 권익센터운영	위탁	서울시 노동정책 담당관	2019. 10. 8.	• 사업계획서 보완 제출 및 승인 조치 • 사무편람에 실질적인 내용(수탁사무)를 포함하여 작성·제출 및 승인 조치	권고2
40	서울 협동조합 지원센터 운영	위탁	서울시 사회적 경제담당관	2019. 10. 1.	• 선정위원회의 설치 및 운영지침에 대하여 시에 제출하도록 조치	의견표명1

연번	사업명	사업유형	조치기관	의결일자	주요 조치내용	조치종류
41	서울함 공원 운영	위탁	서울시 한강사업본부	2019. 10. 1.	• 사업계획서 보완 제출 및 승인 조치할 것 • 인건비 조정 건의서 검토 및 승인 조치할 것 • 사업목표 성과달성에 만전을 기할 것	권고2 의견표명1
42	서울 에스플렉스센터 운영	위탁	서울시 스마트도시 담당관	2019. 10. 8.	• 사업계획서 보완제출 및 승인 조치 • 사무편람 미작성	권고2
43	서울에너지드림센터 운영	위탁	서울시 환경정책과	2019. 12. 24.	수탁자는 사무편람작성하고 '시'의 승인 후 비치하도록 되어 있으나 사무편람 미작성됨	권고1
44	낙원 생활문화 지원센터 조성 운영	위탁	서울시 문화정책과	2019. 11. 5.	• 센터운영상 방음 및 냉난방기 설치 필요 • 음악용품 및 장비구입에 대한 계약방식 부서와 센터간 협의 필요	권고1 의견표명1
45	평화문화진지 예술창작공간 운영	위탁	서울시 문화시설과	2019. 11. 19.	• 화장실 입구 앞 정화조 이전 등 대책마련 강구 • 누수 해소방안 강구 및 하자담보 책임기간 내 하자보수 청구 • 사무편람 작성 및 종사자 권익보호 이행서약서 비치	권고3
46	목동실내 빙상경기장 운영	위탁	서울시 체육시설 관리사업소	2019. 12. 10.	• 수탁자 선정 공고시 가감점 서식 및 확인방법 기재 필요	의견표명1

2019년 입회활동실적

2019년 입회활동은 연간 목표 250건 대비 366건으로 46%를 초과 달성하였습니다. 특히 2019년에는 서울에서 제100회 전국체전, 39회 전국장애인체전이 개최되어 관련 사업은 전체 입회활동 하는 등 시의성에 맞게 감사활동을 전개하였습니다. 상반기 빈번히 지적되는 사항은 7월 전 부서에 전파하여 유사사례 발생하지 않도록 하였고, 9월에는 자체 점검 체크리스트를 마련하여 회의개최 전에 주관 부서에서 사전 체크하도록 하여 문제 발생을 사전에 예방하도록 하였습니다.

입회활동	목표	대상사업						조치실적			
		소계	공사	용역	물품	위탁	보조금	소계	시정 권고	개선 권고	현지 시정
2019년	250	366	6	218	65	75	2	73	-	-	73

시민감사

01 생활속민주주의학습지원센터 민간위탁사무 종합성과 평가 부적정 관련

일관성 없는
평가

서울시가 민주시민교육 프로그램 개발을 위해 추진한 '생활속민주주의학습지원센터'의 민간위탁 종합성과평가에서 A기관이 평균 점수보다 현저히 낮은 점수를 받아 감사를 청구하였습니다. 감사결과, 해당 평가기준, 평가범위, 평가절차 등에서 문제점이 다수 발견되었으며, 타 센터와의 평가결과를 비교하였을 때, 객관적이고 공정한 평가가 진행되지 않았음을 확인하였습니다. 이에 종합성과평가에 대한 평가범위, 평가기준, 평가절차 등에서 나타난 문제점을 보완할 수 있는 규정과 제도를 정비하도록 개선을 요구하였습니다. 한편, 평가근거에 대해 A기관이 이의신청을 했음에도 불구하고 평가팀이 이의처리도 함께 전담하고 있어 객관적인 업무처리가 어려웠을 것으로 판단하였습니다. 이는 담당주관부서인 조직담당관이 감독의무를 태만히 하였으므로 지도감독을 소홀히 하지 않도록 주의 처분하였으며, 부당하게 저평가된 A기관의 피해를 막기 위해 재평가 및 추후 사업 공모 시 불이익을 받지 않을 방안을 강구하도록 권고를 포함해 기관주의, 신분상 조치 등을 하였습니다.

02 서울의료원의 직무능력향상 교육 업체와 유착 의혹 관련

계약은
투명하게

청구인 대표 A씨는 서울의료원의 직무능력향상교육과 위탁업체의 유착 의혹을 밝히기 위해 시민감사를 청구하였습니다. 서울의료원은 서울시 고용노동부에서 교육훈련비를 지원받아 운영되는 만큼 공정하게 공개입찰을 통해 계약을 해야 함에도 2015년부터 현재까지 B업체와 수의계약한 것을 확인하였습니다. 또한 수의계약 체결 시 홈페이지에 투명하게 공개하도록 규정하고 있으나, 계약 일자 이후에 공개하는 등 관련 규정을 위반하였습니다. 한편, B업체는 서울의료원의 교육내용과 직접적 관련이 없는 직원에게 해외연수를 제공, 이에 대한 비용 일부를 서울의료원에 다시 제공하는 것으로 보아 계약 금액을 부당하게 부풀려 경제적 이익을 주고받았다고 판단하였습니다. 또한 해외연수 대상자의 개인정보 노출을 이유로 투명하게 공개되고 있지 않음을 확인하여 이에 대한 주의가 필요하였습니다. 감사결과를 종합하여 시민감사옴부즈만위원회는 공개입찰 방식을 통한 직무능력향상 교육비 예산을 편성하고, 해외연수 필요시에는 별도의 예산 과목을 자체예산으로 집행할 것을 권고하였습니다. 해외연수 대상자 선정은 공정성과 투명성을 확보하기 위해 모든 직원에게 공개할 방안을 강구하고, 온라인 교육은 직원의 설문조사, 만족도 조사 등을 반영하도록 권고를 포함하여 통보 등의 조치를 하였습니다.

03 서부간선지하도로 및 제물포터널 공기정화시설 검증 TF 관련

용역 완료 전에
대금 지급

서부간선 지하도로와 제물포터널 건설공사 중 공기정화시설 검증 TF의 운영을 주관하는 도시기반시설본부의 행정처리와 잘못된 실험과정에 대해 시민감사가 접수되었습니다. 감사결과, 실험을 주관하는 터널공간학회에 용역 성과 없이 잔금이 지급되었는데, 이는 협약서 변경 없이 추후 정산을 가정하여 지급한 것으로 확인되었습니다. 또한, 일본 터널을 조사하기 위한 출장에 예산 낭비가 있었다는 사항에 관해 규정 위반사항은 확인되지 않았지만, 귀국 보고서에 구체적 사업 반영 계획이 적시되지 않아 개선될 필요가 있었습니다. 시민감사옴부즈만위원회는 도시기반시설본부장에게 터널공간학회에 대한 철저한 지도 감독과 협약서 작성 시에는 예산과 지급시기, 사업 성과기준을 명시하도록 기관주의 처분하였습니다. 또한, 협약내용 변경 없이, 과업이 완료되지 않았음에도 비용이 지급된 점에 대해서는 도시기반시설본부 업무처리 담당자에게 주의 처분하여 같은 사례가 반복되지 않도록 조치하였습니다.

주민감사

01 은평뉴타운 인공암벽장 건립공사 지방재정 사용 위법 및 예산낭비 관련

예산 낭비는
없었지만,
정보 공개는
투명하게

청구인 A씨는 은평뉴타운 도시개발사업구역 내 인공암벽장 시공사 선정에서 공개경쟁입찰을 하지 않고, SH공사와 이미 선정된 기존 하천공사를 포함시켜 진행하는 등 예산 낭비가 있었다며 감사를 청구하였습니다. 감사결과, 은평뉴타운 중심상업지 하천공사와 SH공사에서는 추후 하자 발생 및 책임 구분 등의 이유로 SH공사와 협의된 시공사를 선정된 것은 불가피한 선택으로 보였습니다. 또한 은평구 내 생활체육환경 개선에 대한 민원으로 인공암벽장 설치의 필요성이 확인되었으며, 예산 배정 역시 목적에 따라 사용되었고, 예산이월 및 집행 절차도 적법하게 이뤄진 것으로 확인하였습니다. 반면, 은평구가 서울시 예산편성을 완료할 때까지 관련 정보를 비공개 처리하여 통지를 일부 누락한 사실이 확인되었습니다. 이에 시민감사옴부즈만위원회는 은평구 자치안전과, 생활체육과, 기획예산과 담당자에게 정보공개법에 대해 주의 조치하였습니다.

직권감사

01 내국 공공주택지구 지구계획변경 부적정 관련

공공사업에
쓴다고
해 놓고서.....

민원인 P씨는 내국 공동주택 조성사업으로 사용된 자신의 토지가 사업부지 밖 소유자에게 매도되고 있는 것을 알게 되었습니다. 이에 공공사업으로 사용되지 않는다면 원소유자인 자신에게 환매해 달라는 고충민원을 청구하였는데, 조사과정에서 위법사항이 발견되어 직권감사로 전환하였습니다. 서울주택도시공사는 공공주택지구의 규모를 과소 분할하고, 이를 인접 토지 소유자에게 정당한 사유 없이 다른 용도로 사용할 수 있도록 수의 계약한 사실이 발견되었습니다. 또한 지구계획 변경 과정을 문서로 만들지 않은 문제점도 확인하였습니다. 서울시 시민감사옴부즈만위원회는 서울주택도시공사에 위반사항에 대해 경고하였으며, 내부지침 등을 마련하고 직원교육을 통해 같은 사례가 발생하지 않도록 개선할 것을 요구하였습니다.

02 장애인 보조기기 센터 수탁기관 선정 등 관련

제척대상
위원이
심사하다니.....

서울시 장애인보조기기센터의 민간위탁 재계약에 부적격 심사위원이 참여하여 심사가 불공정하였고, 제3자 위탁금지 사항을 어기고 불법으로 수탁 받은 사무를 다시 위탁하고 있다는 민원 일부가 사실로 확인되면서 직권감사로 전환하였습니다. 이에 시민감사옴부즈만위원회는 기존 재계약 심의를 취소하고, 공정하게 재심의할 것을 장애인복지정책과에 시정 요구하였습니다. 임의로 제3자에게 위탁하고 있는 4개소에는 제3자 위탁금지에 따르도록 시정 요구하였으며, 부적격자에 대한 내부 대책을 마련하도록 개선권고, 업무를 소홀히한 관련자에 대해 주의 조치하였습니다.

03 어린이보호구역 내 불법주정차 과태료 부과 관련

어린이 안전에
소홀한 자치구

어린이보호구역 내 불법 주정차 차량 단속을 요구하는 고충민원 조사과정에서 과태료 관련 위법사항이 드러나 25개 자치구의 과태료 부과실태를 전수조사하기 위해 직권감사를 시행하였습니다. 어린이보호구역 주정차 위반 차량에 대한 과태료는 어린이 안전보호를 위해 타구역에 비해 2배 상향하도록 도로교통법이 개정되었습니다. 그러나 19개 자치구가 규정대로 부과하지 않고 있었습니다. 이에 시민감사옴부즈만위원회는 19개 자치구에 철저한 과태료 부과, 단속 CCTV 기능 개선, 어린이 보호 주정차 위반 규정 홍보를 철저히 하도록 권고하였으며, 서울시를 통해 25개 자치구에 어린이보호구역 내 불법 주정차 행위 단속을 위한 종합적 대책을 마련하고 지도감독을 철저히 할 것을 통보하였습니다.

04 서울밤도깨비야시장 참여자 자격확인 관련 직권감사

서류가 아닌
실제 자격을
검토해야

자격조건에 대해, 총 사업자등록 내역 등 관련 서류를 제출토록 하거나 오프라인 상에 사업장 여부를 확인해야 했으나 그러지 않고 최종합격 처리한 것을 확인하였습니다. 이에 서울시 시민감사옴부즈만위원회는 서울시 소상공인 정책담당관에게 향후 서울밤도깨비야시장 참여상인 모집공고에 '총 사업자등록 내역'을 제출토록 안내하거나 오프라인 사업장을 갖고도 참여한 자에 대해 향후 일정 기간 서울밤도깨비야시장 참여를 제한하는 등 방안을 강구하고 같은 일이 발생하지 않도록 개선을 요구하였습니다. 더불어 '푸드트럭 2대 이상 조회되는 자'에 대한 부적격 자격에 대해 문제점을 발견하였습니다. 푸드트럭의 경우 영업자가 신고한 영업소 소재지 이외 장소에서 영업을 하려는 경우 별도 신고를 거쳐 영업을 하지만 계약기간 종료 시 폐업 사실 신고의무 등은 규정하지 않아 영업 사실이 2회 이상 조회될 수 있었습니다. 또한 푸드트럭 소유 및 임차 여부를 확인하지 않고 있어 밤도깨비야시장 신청인이 실제 푸드트럭을 2대 이상 운영하거나 소유하고 있는지를 단정할 수 없음에도 서류심사에 제외한 것을 확인하였습니다. 이에 식품의약품안전처 식품행정통합 시스템의 푸드트럭 현황 자료에 등록된 차량이 2대 이상인 것으로 조회된 경우라도 실제 차량 소유 및 운영현황을 재검토한 뒤 합격 여부를 결정할 방안을 강구하도록 개선 요구하였습니다. 또 같은 경우로 추후 서울밤도깨비야시장 푸드트럭에 재참여 신청을 할 경우 푸드트럭 소유 및 운영현황을 재검토할지 여부를 결정하도록 권고하였습니다.

고충민원

01 공동주택 하자이행보증 보험증권 공개(열람) 제한

번거로운
절차없이
수월하게
볼 수 있도록

아파트와 같은 공동주택의 하자이행보증 보험 내용을 확인하기 위해 어느 시민이 어떤 공동주택에 대한 시공사의 하자이행보증 보험증권 열람 및 공개를 어느 자치구에서 신청하였으나 자치구에서 공동주택관리규약을 이유로 거부했다며 바로잡아 달라는 민원을 제기하였습니다. 다행히 이 민원을 위원회가 조사하는 중에 해당 자치구에서는 공개하지 않는 것이 옳지 않다고 판단하여 민원인에게 청구한 보험증권을 제공하였습니다. 위원회 역시 공공기관이 보유한 하자이행보증 보험증권의 내용은 공공기관의 정보공개에 관한 법률에 따라 개인정보 등을 제외하고는 공개해야 하는 것이라고 판단하여 해당 자치구에 공개를 권고하였습니다. 더 나아가 위원회는 공동주택 하자이행보증 보험증권을 자치구의 누리집에 상시 게재하여 별도의 공개(열람) 신청 절차를 거치지 않아도 시민들이 손쉽게 확인할 수

있게 하는 자치구가 서울에 4곳 있다는 것을 확인하고, 아직 누리집에 상시 게재하고 있지 않은 서울의 21개 자치구들에게는 누리집에 상시 게재할 것을 권고하였습니다. 이 권고 후 누리집에 상시 게재하는 자치구들이 증가했습니다.

02 소상공인 노란우산공제회 가입 장려금 신청기준

같아도 너무 다른 1년

소상공인의 사회 안전망인 노란우산공제회에 2019년 하반기에 가입하려던 시민이 서울시의 노란우산공제회 가입 장려금을 신청했으나 장려금 지급자격 증명자료 기준이 부당하다는 민원을 제기했습니다. 서울시의 장려금을 받으려면 국세청에 신고한 전년도 1년 치 부가가치세 납세증명원을 서울시에 제출하게 되어 있었습니다. 그러나 민원인의 경우에 2018년까지 좋았던 매출이 2019년 상반기에 급감하여 '전년도' 매출 관련 자료로는 장려금을 받을 수 있는 자격이 될 수 없었습니다. 위원회가 이 민원을 조사한 결과, 노란우산공제회에 가입하려는 시점과 장려금 신청의 시점에 관계없이 전년도 자료만을 기준으로 하는 것은 장려금 사업의 취지에 맞지 않는다고 판단하였습니다. 이에 위원회는 장려금 사업의 취지가 소상공인의 노란우산공제 가입유도에 있는 만큼, 증명자료 요건을 작전 년도가 아닌 '가입시점 기준 최근 1년간' 부가가치세 납세증명원으로 바꿀 것을 서울시(소상공인정책담당관)에 권고하였습니다. 그에 따라 2020년부터는 증명자료 기준이 개선되었습니다.

03 '부분 공개'를 '전부 공개'라고 한 정보공개청구 업무처리

이의신청권 침해하지 말아야

한 시민이 서울의 2개 자치구에서 정보공개청구 업무를 처리하면서 일부 내용만 공개하고 일부는 공개하지 않았음에도 '전부 공개'하였다고 분류한 것이 부당하다는 민원을 제기하였습니다. 위원회에서 조사한 결과, 실제로 노원구청과 동대문구청에서는 민원인이 청구한 정보를 공개하면서 일부 내용은 가려서 제공하였습니다. 이런 경우 공공기관의 정보공개에 관한 법률 14조에 따라 공개정보와 비공개 정보가 혼합되어 있을 경우에는 '부분 공개'로 결정하고 청구인에게 통지해야 하는데 두 구청에서는 '전부 공개'로 결정하여 통보한 것이 확인되었습니다. '전부 공개'인 경우에는 정보공개법에 따른 이의신청을 할 수 없는 만큼, 구청의 잘못된 업무처리는 민원인의 이의신청권을 침해하는 것이라고 위원회는 판단하였습니다. 이에 위원회는 공개 정보와 비공개 정보가 혼합되어 있을 경우에는 '부분 공개'로 결정하여 청구인에게 통지하도록 개선할 것을 두 자치구에 권고하였습니다.

04 어린이보호구역 시내버스 회차로 인한 어린이 안전사고 우려

버스 회차지는 어린이 보호구역 밖으로!

시내버스의 회차지가 어린이보호구역 안에 있어 버스들이 어린이보호구역에 불법 주정차하고 이로 인해 어린이 안전사고 우려가 있어 개선해달라고 2019년 초부터 관련 기관에 여러 차례 요구했지만 달라지지 않고 있다며 어느 시민이 2019년 12월에 민원을 제기하였습니다. 이를 위원회에서 조사한 결과, 민원인의 주장대로 안전사고 우려가 있고 불법 주정차임이 명백함에도 새로운 버스 회차지 선정이 쉽지 않다며 장기간 방치되고 있었음이 확인되었습니다. 이에 위원회에서는 운수회사 등 관계

기관과의 협의를 통하여 버스 회차 지점을 변경하는 등 근본적 대책 방안을 마련할 것과 관할 구청으로 하여금 어린이보호구역내 불법주정차 버스에 대해 과태료를 부과하는 등 단속을 강화하도록 지도할 것을 서울시의 버스정책과, 교통지도과 등에 권고하였습니다. 그 결과 버스 회차지는 어린이보호구역 밖으로 옮겨졌습니다.

05 자동차 정기종합검사 안내는 안 하고, 과태료는 반복 부과

안내문 발송부터 제대로

2년 주기의 자동차 정기검사 기간을 한 번 놓치고 그에 따른 과태료는 납부했을 뿐 자동차 정기검사를 받지 않았으며, 이런 미검수 상태가 4년 이상 된 어느 시민이 있었습니다. 이 시민이 미검수 상태가 4년째 되었다며 다시 과태료를 부과 받아 검사 안내문도 받지 않았는데 또 과태료를 내라고 하는 것은 부당하다며 민원을 제기하였습니다. 이를 위원회가 조사한 결과, 자동차 정기검사를 받지 않으면 그다음부터는 정기검사 안내문 발송대상에서 아예 제외되고 있음을 확인하였습니다. 따라서 한차례 정기검사 기간을 놓친 민원인의 경우 또 2년이 지나도 검사를 받으라는 재촉 안내문을 받지를 못했습니다. 위원회는 자동차 정기검사를 장기간 받지 않은 자동차가 도로를 주행하는 것은 시민의 안전을 크게 위협하는 것인 만큼, 장기간 미검수 차량에 대해서도 검사 재촉 안내문이 발송되도록 '자동차정보관리시스템' 기능을 개선할 필요가 있다는 의견을 서울시(교통지도과)와 국토교통부에 표명하였습니다.

더 나아가 위원회는 장기 미검수 차량에게 과태료를 2년 주기로 반복 부과하는 것이 정당한 지 국토교통부에 유권해석을 요청하였습니다. 이를 검토한 국토교통부에서는 '장기간 검사 의무 불이행 경우는, 기존의 의무 불이행 상태가 계속되는 것으로 보아야 하므로 검사 불이행의 지속 기간과 무관하게 1회의 과태료 부과만 이루어져야 할 것이고 의무위반이 발생한 날로부터 제척기간 5년이 경과하면 더 이상 과태료를 부과할 수 없다'고 결정하고 이를 전국의 각 지방자치단체에 알렸습니다.

06 중구 공무원외출장 항공운임 정산 부적정 관련

같은 구매, 다른 영수증

어느 시민이 서울 중구청의 공무원들이 공무원 국외 출장을 다녀온 후 여행 비용을 실비 정산하지 않은 문제가 있다며 감사원에 조사를 요청하였습니다. 감사원을 통해 이 조사요청을 이첩받은 위원회에서 조사한 결과, 중구청에서는 2019년 2월에 공무원 국외출장 비용을 출장자별 개인계좌로 각각 지급하였고, 출장자들은 개인계좌에 입금된 여비 전액을 출장업무를 맡은 여행사에 계좌로 보냈었습니다.

그 뒤 국외출장이 완료된 후인 3월에 이들 출장자들은 구청으로부터 받고 여행사에 보낸 여비 전액이 사용되었다며 국외여비 정산 신청서를 구청에 제출하였습니다. 그러나 실제로는 여행사가 국외 출장 전에 제시한 항공료 청구서(invoice)와 실제 항공운임 영수증 사이의 차액(280여만 원)을 정산 및 반납하지 않은 것이었습니다. 이는 출장자들이 여행을 마친 날로부터 2주일 이내에 회계관계 공무원에게 운임 정산을 신청하고, 회계관계 공무원은 항공운임 영수증 등 증빙할 수

있는 자료로 확인하여 정산하여야 한다는 <공무원 여비 규정>과 <공무원 보수 등의 업무 지침>을 위반한 것이었습니다.

이 조사요청 민원이 감사원에 접수되고 시민감사옴부즈만위원회로 이첩되는 사이에 이 차액은 다행히 반납된 것이 확인되었습니다. 이에 위원회에서는 객관적으로 증빙할 수 있는 자료로 정산하여 국외항공운임의 적정성을 확인하지 않은 직원에 대해 신분상 조치를 취할 것을 중구청에 권고하였습니다.

07 공공근로자 해고를 위한 업무처리 과정

소명을 준비할 시간 보장

어느 시민이 서울시의 공공근로사업에 참여해 근무를 시작했으나 근무태만, 근무능력 미달이라는 사유로 해고되자 부당한 해고라며 민원을 제기하였습니다.

이를 위원회가 조사한 결과, 서울시(장애인복지정책과)에서는 민원인이 지병을 이유로 근무시간 중 취침을 하는 등 정상적으로 근무하지는 못하는 경우가 잦고 또 함께 근무하던 동료들에게도 폭언을 하는 등의 일로 불화가 있는 점 등을 이유로 관련 규정에 따라 내부위원회를 열어 해고처분하였음을 확인하였습니다. 그러나 장애인복지정책과는 민원인에게 내부위원회에 출석하거나 기타의 방법으로 소명할 수 있는 기간을 충분히 제공했어야 함에도 내부위원회 개최가 임박해서야 소명할 것을 안내하고, 민원인 A씨가 자진해서 근무를 종료하겠다는 뜻을 밝혔지만 이미 해고로 결정했다며 수용하지 않았던 것이 확인되었습니다.

이에 위원회는 민원인에게 소명 기회를 충분히 주지 않고 해고를 결정한 것은 공공근로사업 종합지침에 위반되어 절차상 하자가 있는 것이라고 판단하였습니다. 따라서 민원인의 의사가 충분히 개진될 수 있는 시간을 보장해주지 않은 채 개최된 내부위원회 결정을 취소하고 다시 절차를 진행할 것을 서울시(장애인복지정책과)에 권고하였습니다.

민원배심

01 서울시에 지급한 자연재해 관련 소송 패소비용 환급 요청

같은 사건이라면 동일하게 대우해야

민원인은 산사태로 아들을 잃은 유가족입니다. 민원인은 산사태를 예방하지 못한 책임을 물어 서울시와 자치구를 상대로 손해배상청구 소송을 제기하였습니다. 그러나 서울시에 대한 청구는 모두 기각되었고, 서울시는 법원의 결정에 따라 민원인에게 소송비용을 징수하였습니다. 이후 민원인은 서울시가 동일한 산사태 관련 소송을 제기한 당사자들에게 소송비용 추심을 포기하였다는 소식을 들었고, 이미 자신이 납부한 소송비용 환급을 서울시에 요청하였습니다.

그러나 서울시 담당부서는 소송비용에 대한 추심 포기는 「서울특별시 소송사무 등의 처리에 관한 규칙」에 근거하여 소송심의회를 통해 결정하였고, 이미 납부된

소송비용에 대해서는 관련 근거가 없어 환급이 어렵다며 거절하였습니다. 이에 민원배심이 열렸고 배심원단은 다음과 같이 판단하였습니다.

서울시가 소송비용을 패소한 당사자들에게 청구한 것은 적법하며, 소송비용 추심을 포기한 것은 도의적으로 시민의 고통을 나누려는 노력으로 볼 수 있습니다. 그러나 일부는 소송비용을 징수하면서, 일부는 면제하는 것은 형평성에 어긋날 뿐만 아니라 추심 포기를 결정하는 과정에서 이미 납부된 소송비용 환급에 대해서도 공정하게 처리할 방침을 세웠어야 한다고 보았습니다. 더불어 소송비용을 환급하지 않는 것은 법과 행정절차에 따라 소송비용을 바르게 납부한 민원인에게 오히려 불이익을 주는 결과로 볼 수 있습니다. 따라서 민원인에게 이미 납부한 소송비용 전액을 환급해 줄 것을 권고하였습니다. 그 결과, 서울시는 소송비용을 전액 환급하였습니다.

02 10년 이상 잘못 부과한 수도요금 환급 요구

5년만 환급하는 것이 맞지 않아

민원인은 1인 가구로 한 곳에서 19년을 살았고 그동안 자동이체로 수도요금을 성실히 납부해왔습니다. 그런데 2019년 5월, 재건축에 따른 수도요금 정산을 위해 요금조화를 하면서 1인 가구인 자신의 요금이 지나치게 많았다는 사실을 알게 되었고, 서울시 강서수도사업소에 민원을 제기하였습니다.

이에 강서수도사업소 측이 확인해 본 결과, 민원인이 사는 주택의 수도계량기와 옆집의 계량기가 잘못 연결되어 있어 민원인에게 옆집(3인 가족과 대형 반려견 거주)의 수도요금이 부과되어 왔음이 드러났습니다. 이에 민원인과 강서수도사업소 모두 과다 요금부과에 대해서는 이견이 없고, 수도사업소 측에서는 내부배관 교체보다는 수도계량기 교차검침으로 인한 잘못으로 판단하지만 교차검침이 시작된 시기가 새로 개전한 1979년부터인지 옥내배관 교체 공사가 있었던 2009년부터인지 판단하기는 어렵다고 하였습니다.

이에 민원인은 자신이 이 사건 주택에 입주한 2000년 11월부터 최근까지 과다 납부한 금액을 반환해달라고 요청하였지만, 강서수도사업소는 서울시의 잘못임을 인정하면서도 지방재정법에 따라 5년 치만 지급가능하다고 주장하였습니다. 이에 따라 민원인의 신청으로 민원배심이 개최되었는데, 민원배심원단은 수도사업소의 주장이 위법하지는 않지만 계량기의 설치·관리 및 교체에 대한 책임은 서울시에 있다고 볼 수 있고, 그간 민원인에게 부과된 수도사용량이 일반가정 평균 사용량을 훨씬 상회하는 달도 있어 계량기 검침 과정에서 계량기가 잘못 부착된 사실을 수도사업소 측에서 알 수 있었던 점, 민원인이 반환받으려 하는 금원은 민원인의 남편 사망 후 건강이 안 좋은 상황에서 스스로 생계활동을 하며 살아가야 하는 경제상황에 비추어 적지 않은 금액인 점, 서울시가 부과한 수도요금을 의심 없이 성실히 납부해온 민원인에 대해 계량기 관리에 책임이 있는 서울시가 지방재정법만을 이유로 5년분만 반환하겠다고 하는 것은 서울시에 대한 신뢰를 잃게 하고 소멸시효만을 고수하는 것은 시민의 입장에서 납득하기 어려운 점 등을 등 여러 사정을 종합하여 10년치를 환급하라고 결정하였습니다.

03 장기 전세주택 매입비용 산정의 부당함 등 시정 요청

불공정한 조항의 삭제

민원인은 아파트를 건설하는 사업시행자 대표로, 자치구청장에게 주택건설사업의 사업계획승인을 받을 당시, 아파트 일부를 장기전세주택을 목적으로 건립하며 준공 후 서울시에 매도하는 것을 조건으로 용적률 인센티브를 받았습니다. 위 주택건설사업의 사업계획 승인 시, 서울시는 사업시행인가조건에 장기전세주택도 '주택의 내부 마감 공사는 일반분양주택과 동일하게 계획 및 시공할 것'이라는 조건을 부과하였고, 이에 따라 민원인은 장기전세주택도 일반분양주택과 동일하게 시공하였습니다.

장기전세주택의 매매계약은 업무 지침에 '건축공정이 20% 이상 진행된 후' 체결토록 하고 있어, 민원인은 해당 건축공정이 20% 이상 진행된 시점에 와서 매매계약을 체결하고자 하였지만, 매매대금 산정에 있어 서울시와 입장 차이가 매우 컸습니다. 민원인은 서울시의 사업시행 인가조건에 따라 장기전세주택을 건설하여 발생한 차액과 택지조성에 소요된 비용을 매매대금으로 인정해 줄 것을 주장하였지만, 서울시는 관련 법령을 근거로 '공공건설임대주택의 분양전환가격 산정기준에서 정한 건축비'를 매매대금으로 정할 수밖에 없다고 주장하였습니다.

또한, 민원인은 서울시가 제시한 장기전세주택 매매계약서에 '매매가격은 확정적인 것으로 매매가격을 조정하지 않는 것으로 양 당사자 간 합의한다'는 문구가 부제소특약으로 해석될 여지가 있다며 삭제를 요청하였으나, 서울시는 표준계약서로써 이 조항을 삭제할 수 없다고 하였습니다. 이에 민원인은 수차례 서울시에 위 2가지에 대해 요청했으나 받아들여지지 않아 민원배심제를 신청하였습니다.

배심원단은 민원인이 주장하는 장기전세주택 매매가격 증액 요청은 관련 규정 해석상 다툼의 여지가 있어 추후 소송 등을 통해 확정하는 것이 타당하므로 민원인의 요청을 받아들이지 않았습니다. 다만, 민원인이 주장한 매매계약서상의 조항 삭제에 대해 '추후 당사자 간 협의 또는 민원인의 소제기에 따른 소송 결과에 따라 매매가격이 결정될 정당한 기회를 부여하고, 임대주택의 신속하고 원활한 공급을 통한 무주택 시민의 주거 안정과 삶의 질 향상을 도모하기 위하여' 우선 매매대금에 대한 이의 또는 조정을 인정하지 않는 취지의 매매계약서 내 조항을 삭제하고 매매계약을 체결할 것을 권고하였습니다. 그 결과 서울시는 해당 조항을 삭제하고 민원인이 건설한 장기전세주택에 대한 매매계약을 체결하였습니다.

공공사업 감시

01 노인이야기 들어주는 청년예술가 프로젝트(보조금)

시민의 정당한 권리 보호

서울시는 A단체가 진행하는 「노인 이야기 들어주는 청년예술가 프로젝트」를 보조금 지원 사업으로 선정하였고, A단체는 이 프로젝트에 참여하는 예술가 20명을 선정하여 사업을 진행하고 있었습니다. 이 협약에 따르면 사업 수행과정에서 만들어진 예술가들의 창작품의 저작권은 창작자 또는 보조금 사업 수행자인 A단체가 아닌 서울시에 귀속되도록 규정되어 있었습니다. 그러나 이 사업에 참여한 일부 예술가들이 이에 대해 문제를 제기하고 있었고 A단체 역시 이 조항은 위헌적이고 지식재산권은 창작자에게 속한다는 법률전문가들의 자문을 근거로 문제를 제기하고 있었습니다. 이를 살펴본 위원회도 서울시와 A단체가 맺은 협약 규정은 창작자 또는 보조금 사업 수행자의 지식재산권을 침해하는 것으로 판단하였습니다. 이에 따라 문제의 협약을 시정할 것을 서울시 문화본부에 권고하고, 더 나아가 개별 보조금 지원 사업 협약의 표준안으로 활용하고 있는 '서울시 지방보조금 운영·관리지침'을 각 보조금 지원 사업의 특성에 맞게끔 적용하라는 의견을 관련 부서에 표명하였습니다. 그 결과 서울시는 위원회의 지적사항을 반영하여 창작자 및 보조금 사업 수행자의 지식재산권을 보호하도록 지방보조금 운영·관리지침을 2020년 2월에 개정하였습니다.

02 마곡산업단지 공공지원센터 건립공사(공사)

공중에 맞지 않은 자격면허자 시공

서울시는 K업체에 마곡산업단지 공공지원센터 건립공사를 맡겼습니다. 이 공사의 범위에는 '그라우트 주입을 포함한 케이싱 병행 선굴착 매입말뚝 공사'가 포함되어 있었고, K업체에서는 이 부분의 공사를 '비계구조물·해체 공사업' 면허를 보유한 말뚝공사 업체에 일괄 하도급하였습니다. 그러나 위원회가 살펴본 결과, 건설산업기본법 시행령에서는 '비계구조물·해체 공사업'을 '보링·그라우팅 공사업'과 별개의 전문공사로 나누고 있고, 따라서 해당 공사를 '보링·그라우팅 공사업 면허'가 없는 말뚝공사 업체에 일괄 하도급하는 것은 부당하다고 판단하였습니다. 이에 위원회는 서울시 도시기반시설본부 건축부에 하도급 건설업 면허를 엄격히 관리할 것을 권고하였습니다. 그 결과 해당 부서에서는 하도급 적정성 검토기준을 마련하고, 이 권고사항을 포함한 건설하도급 관련 감사 주요 지적 사례들을 직원들에게 교육(전파)하였습니다.

03 글로벌 강소기업 육성 사업(보조금)

스스로 심사를 회피할 수 있는 근거

서울시는 중소벤처기업부의 '글로벌 강소기업 지정 운영지침'에 따라 서울산업진흥원에 보조금을 지급하여 '글로벌 강소기업 육성 사업'을 진행하고 있었습니다. 이 사업을 맡은 서울산업진흥원에서는 중소벤처기업부의 운영지침에 따라 외부 전문가 4인이 포함된 '운영위원회'와 중소기업 전문가 6명 등으로 구성되는 '평가위원회'를 두어 육성 대상이 되는 업체를 선정하도록 하고 있었습니다. 그러나 위원회가 살펴본 결과, 중소벤처기업부의 '운영지침'을 참고해 서울산업진흥원이 마련해 운영중인 '글로벌 강소기업 지정 업무지침'에는 이들 선정 대상 기업과 이해관계가 있는 운영위원이나 평가위원들이 해당 기업에 대한 선정 및 평가 업무를 스스로 피할 수 있는 '회피' 규정이 마련되어 있지 않았습니다. 이에 따라 위원회는 회피 규정을 신설하게끔 중소벤처기업부에 관련 운영지침을 개정할 것을 건의하라는 의견을 서울시 경제정책과와 서울산업진흥원에 표명하였습니다. 그 결과 중소벤처기업부에서는 2020년 글로벌 강소기업 지정 운영지침에 운영위원 등의 회피 규정을 반영하였습니다.

04 서울시립장애인생산품판매시설 운영(위탁)

영뚱한데 쓰인 사업비 환수

서울시는 A협회와 민간위탁 사업협약을 맺고 서울시립장애인생산품판매시설 운영을 맡기고 있었습니다. 이 협약에 따르면 수탁기관인 A협회는 협약이행 보증보험에 가입하거나 보증금을 서울시에 납부해야 합니다. 그리고 서울시가 A협회에 지급하는 사업비는 이 위탁시설의 운영을 위해 서울시가 정한 목적과 용도에만 사용해야만 합니다. 그런데 위원회가 살펴본 결과, A협회는 A협회가 직접 부담해야 하는 협약이행보증보험 가입을 위한 보험료 90만 원을 서울시로부터 지급받은 사업비에서 납부한 것으로 확인되었습니다. 이는 협약서를 위반한 것이었습니다. 이에 따라 위원회는 협약이행보증보험료로 사용한 시설운영 사업비 90만 원을 환수할 것을 서울시 장애인복지정책과에 시정 권고하였습니다. 그 결과 90만 원을 환수 하였습니다.

05 서울글로벌창업센터 운영(위탁)

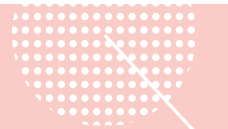
사업계획서와 보증보험 가입

서울시는 A사 및 B사와 민간위탁 사업 협약을 맺고 서울글로벌창업센터의 운영을 맡기고 있었습니다. 이 협약에 따르면 수탁기관인 A사와 B사는 위탁시설 운영에 필요한 '근로자의 채용, 급여복지후생 등을 포함'한 사업(운영) 계획서를 서울시에 제출하여야 합니다. 그리고 협약 이행을 위한 보증금을 서울시에 납부하거나 이행보증보험에 가입한 후 보험증권을 협약체결일로부터 10일 이내에 서울시에 제출해야 합니다. 그러나 위원회가 살펴본 결과, 수탁기관이 서울시에 제출한 사업(운영)계획서에는 '근로자의 채용, 급여복지후생'이 포함되지 않았으며, 협약 체결일로부터 2개월이 지나도록 협약 이행 보증금 또는 보험증권을 서울시에 제출하지 않은 상태였습니다. 이에 따라 위원회는 수탁기관으로 하여금 사업(운영) 계획서를 수정하여 제출할 것과 보증금 또는 보험증권을 조속한 시일 내에 제출할 것을 서울시 투자창업과에 시정 권고하였습니다. 그 결과 수탁기관은 위원회의 권고사항을 이행하였습니다.

06 봉제역사관과 서울창업성장센터 등 운영(위탁)

체계적 업무관리와 일하기 좋은 공간

서울시가 민간위탁 협약을 통해 서울시의 시설 등 운영을 맡기는 경우 위탁사무 업무처리에 관한 기준 등을 작성해 사무편람이 마련되어야 합니다. 아울러 위탁시설에서는 해당 시설의 '종사자 권익보호 이행서약서'를 업무공간에 게시해야 하는 내용도 업무협약에 포함되어 있습니다. 그러나 위원회가 살펴본 결과, 봉제역사관, 서울에스플렉스센터 등 6개의 위탁시설에서 사무편람을 제대로 마련해 두지 않았고, 서울창업성장센터, 서울협동조합지원센터 등 9개 위탁시설에서 '종사자 권익보호 이행서약서'를 업무공간에 게시하지 않았음이 확인되었습니다. 이에 위원회는 각각의 위탁시설이 협약서에 따라 사무편람을 작성하고 종사자 권익보호 이행서약서도 업무공간에 게시되게끔 시정할 것을 각 서울시 부서에 권고하였습니다.



2019 위원회 운영

PART

3

서울특별시
시민감사옴부즈만위원회
2019 연차보고서

1

조직 운영

2

교육 및 워크숍

3

대외 협력 및 교류

4

위원회 홍보활동

5

규정 및 운영 혁신



옴부즈만 임명 및 퇴임

시민감사옴부즈만위원회 위원장 및 위원인 시민감사옴부즈만의 임기만료로 시민감사옴부즈만을 신규 임명하였습니다.
시민감사옴부즈만의 임기만료 도래에 따라 시민의 입장에서 시정의 감시기능을 강화하여 청렴도를 제고하고 위법·부당한 행정처분 등으로부터 시민의 권익을 보호하기 위하여 관련 분야 전문가를 시민감사옴부즈만으로 임명하여 투명한 시정을 구현하고자 노력하였습니다.

2019년 임명 5명, 2019년 퇴임 6명

구분	임명	퇴임
옴부즈만	5명	6명
성명	박근용(위원장), 안영, 홍철호, 문봉호, 전미희	정기창(위원장), 김경희, 박진영, 장정욱, 김선주, 조웅길

※ 임명절차 진행에 따라 1인(박애란)은 2020년에 임명됨.



홍철호, 문봉호, 옴부즈만(위원), 위촉식(2019. 7. 1.)

위원회 회의 개최 및 운영

위원회는 2019년 46회 위원회 회의를 거쳐 161건의 안건을 의결하였습니다.

시민감사, 주민감사, 직권감사, 고충민원, 공공사업 감시 활동 분야별로 안건을 상정하여 원안가결, 일부 인용, 수정가결, 기각, 수리, 각하, 보류, 부결, 배심제상정, 보고 논의별로 의결하였습니다.

「시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제3조에 근거하여 정기 주 1회 원칙으로 회의를 수시 개최하였습니다.

위원회 의결사항

- 감사조사 및 공공사업 감사평가 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 재심의를 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
- 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하여 회의에 부치는 사항



위원회 회의(2019. 12. 10.)

위원회 회의 내역

(단위: 건)

연도	개최 횟수	상정안건	의결사항									기타	
			원안가결	일부인용	수정가결	기각	수리	각하	배심제 상정	부결	보류	보고 논의	선발
2019년	46	161	75	-	29	1	12	-	3	-	3	38	-
2018년	25	29	21	-	1	4	1	1	-	1	-	-	-
2017년	28	39	26	3	5	3	-	-	-	-	1		1

2019년 회의 안건 목록

회차	일자	안건
1	1. 8.	「서울특별시 행정기구 설치조례 시행규칙」개정요청을 위한 위원회 사무조정(안) 승인 등 2건
2	1. 22.	「승강장 스프링클러 설치공사 감리용역,기술용역 타당성 심사 적정성 관련 직권감사 계획(안) 등 3건
3	1. 29.	「승강장 스프링클러 설치공사 감리용역,기술용역 타당성 심사 적정성 관련 직권감사 계획(안) 등 4건
4	2. 13.	「은평뉴타운 인공암벽장 건립공사 지방재정 사용의 위법 및 예산낭비 관련」주민감사 실시계획 등 2건
5	2. 19.	「장애인 콜택시 불법 스티커 부착에 대한 관리 소홀 관련」시민감사 실시계획
6	3. 6.	2019년 시민참여옴부즈만 연임 등 결정 등 2건
7	3. 12.	2019년 시민참여옴부즈만 선발방법 및 자격기준 결정 등 2건
8	3. 19.	위원회 팀명칭 변경 및 팀별 사무조정 추진계획 보고 등 3건
9	3. 26.	2019년 공공사업 감사평가활동 대상사업 선정(안) 등 4건
10	4. 2.	「민간위탁 종합성과평가 부적정 관련」시민감사 실시계획
11	4. 9.	민원배심법정 운영규정 전부개정 계획 등 4건
12	4. 16.	위원회 생산문서 공개확대 추진계획 보고 등 6건
13	4. 30.	민간위탁 종합성과평가 부적정 관련」시민감사 결과
14	5. 8.	「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」전부개정계획 등 3건
15	5. 14.	「어린이보호구역내 불법주정차 과태료 부과 관련」직권감사 실시여부 및 계획 등 4건
16	5. 21.	「(舊)국세청별관 세입자 약속 미이행에 따른 보상요청」민원배심법정 상정 여부 결정
17	6. 4.	「서부간선지하도로공사 및 제물포터널공사의 공기정화시설 검증TF 관련」시민감사청구사항 보고
18	6. 11.	「서울특별시 민원배심법정 운영규정」전부개정규정안 확정계획(안) 승인
19	6. 19.	「사자치구-시민사회단체 협력 네트워크 구축운영을 통한 시민감사옴부즈만위원회 시민참여 활성화 계획(안)」보고 등 3건
20	6. 25.	「서부간선지하도로 및 제물포 터널 공기정화시설 검증TF 관련」시민감사 실시여부
21	7. 2.	「기술용역타당성 심사 적정성 관련」직권감사 결과에 대한 재심의 등 4건
22	7. 9.	「도로점용허가 사무에 대한 자치단체장의 부당한 발언 관련」주민감사 청구사항 보고 등 3건
23	7. 16.	「2019년 제2차 직무능력향상 및 전문성 강화를 위한 시민감사참여옴부즈만 분과별 토론회」 개최 결과 보고 등 5건

회차	일자	안건
24	7. 18.	「2019 서울청년시민회의 정책제안」서울특별시 청년감사옴부즈만위원회 시범 운영계획 논의 등 3건
25	7. 30.	폭염대비 근로자 보호 안전대책 추진을 위한 공공사업 현장 감시활동 추진계획 등 4건
26	8. 6.	「수도요금 과다부과에 따른 환불요청」민원배심법정 개최 여부 결정 등 4건
27	8. 8.	「폭염대비 근로자 보호를 위한 안전대책」중점감시대상 사업장(공사장) 감시결과
28	8. 13.	민원배심제(2019-4안건) 공개 여부 및 배심원단 구성 결정 등 3건
29	8. 20.	「구룡마을 도시개발사업 관련」시민감사실시여부 등 5건
30	8. 27.	「구룡마을 도시개발사업 관련」시민감사실시계획 등 3건
31	9. 3.	민원배심결정(2019-4안건) 보고 등 4건
32	9. 5.	「서부간선지하도로 및 제물포터널 공기정화시설 검증 TF 관련」시민감사청구에 대한 감사결과 중간보고
33	9. 10.	「서부간선지하도로 및 제물포터널 공기정화시설 검증 TF 관련」시민감사청구에 대한 감사결과 중간보고 등 5건
34	9. 17.	「재심의 절차 운영 관련」문제에 대한 논의 등 3건
35	10. 1.	「옥인동 주거환경 개선사업 관련」시민감사 실시여부 등 7건
36	10. 8.	「옥인동 주거환경개선사업 관련」시민감사 실시계획 등 5건
37	10. 15.	「구룡마을 도시개발 사업 관련」시민감사 실시기간 연장 여부 등 2건
38	10. 29.	「서울노동권익센터 운영 위탁사업」공공사업 감시·평가 활동 결과 등 5건
39	10. 29.	「서울장애인보조기기센터 불법운영 등 관련」직권감사 기간 연장 등 7건
49	11. 12.	「서울의료원의 난임클리닉센터 운영으로 인한 예산낭비 관련」시민감사 결과 중간보고 등 4건
41	11. 19.	「평화문화진지 예술창작공간 운영」공공사업 감사평가활동 결과 등 3건
42	11. 26.	위원회 회의 운영규정 전부개정 계획 등 6건
43	12. 3.	「환경영향평가 협의 이행 관리감독 등 관련」주민감사 실시 계획 등 8건
44	12. 10.	「옥인동 주거환경 개선사업 관련」시민감사 결과보고 등 3건
45	12. 10.	「서울의료원 임금피크제 및 강남분원 의료법 위반 관련」시민감사 청구사항 보고 등 16건
46	12. 31.	「서울시 시민감사옴부즈만위원회 회의 운영규정」전부개정규정안 확정계획

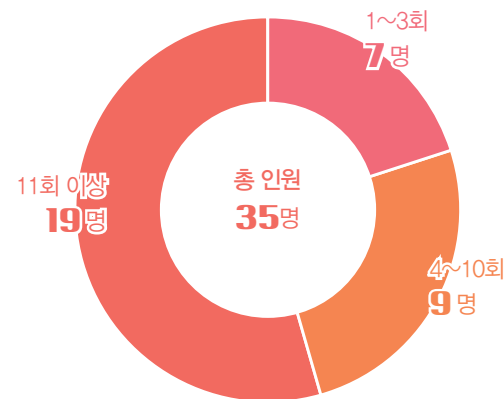
시민참여옴부즈만
운영

2019년 6개 분야 총 35명으로 구성된 시민참여옴부즈만이 입회활동, 민원배심, 주민·시민감사, 고충민원 조사 활동에 참여하였으며, 입회활동은 11회 이상 참여한 시민참여옴부즈만은 19명으로 활발히 활동하였습니다. 활동실적이 저조한 4명과 임기만료한 3명의 시민참여옴부즈만을 해촉하였으며, 신규로 7명의 시민참여옴부즈만을 위촉하였습니다. 시민참여옴부즈만 주요활동은 청렴계약 입회활동 총 360개 사업에 참여하였으며, 공공사업 중점감시 19개 사업 현장활동에 참여하였으며, 민원배심에 6번, 주민·시민감사에 7번 직권감사에 4번을 전문가로서 참여하였습니다



시민참여옴부즈만 위촉식(2019. 3. 23.)

2019년 시민참여옴부즈만 입회활동



외부전문가와 시민참여옴부즈만 감사 참여

시민감사옴부즈만위원회의 전문성을 높이기 위해 감사활동에 외부전문가 참여를 높였습니다. 2019년 시민·주민감사 7건, 직권감사 4건에 총 11명이 참여하였습니다.

「공공감사에 관한 법률」 제27조, 「시민감사옴부즈만위원회운영 및 주민감사 청구에 관한 조례」 제26조에 근거하여 필요시, 주택·건축, 보건·복지, 도로·교통, 환경·공원, 산업·문화, 일반행정 등 6개 분야 전문가를 외부감사인으로 감사에 참여할 수 있도록 합니다.

분야별 전문가 식견을 활용하여 시민감사옴부즈만의 활동을 보완함과 동시에, 시민으로서 외부전문가의 시정 참여 확대는 감사조사의 공정성과 투명성 확보에도 기여하고 있습니다.

2019년 시민참여옴부즈만 감사 활동 실적

주민감사 1명 강동구 고덕4단지 재건축으로 인한 강동테니스장 이전 계획	시민감사 1명 장애인콜택시 스티커 부착에 대한 관리소홀 관련	직권감사 2명 내곡공공주택지구 지구계획변경 부적정 관련	시민감사 2명 혼합분양, 임대주택단지 주택관리업자 선정 관련
시민감사 1명 서부간선지하도로 공기정화시설 검증TF 관련	시민감사 1명 구룡마을 도시개발 부당성 관련	시민감사 3명 옥인동 주거환경개선사업 관련	

민원배심원단 운영

민원배심의 배심원후보단은 총 89명으로 시민감사옴부즈만 6명, 시민참여옴부즈만 35명, 전문가배심원 21명, 시민배심원 27명으로 구성되었습니다. 2019년 6월 27일 전부 개정된 「서울특별시 민원배심제 운영 규정」에 따라 전문가배심원·시민배심원 48명을 위촉하였습니다.

2019년도 배심원후보단 참여 현황은 4개 안건에 대하여 총 21명(시민감사옴부즈만 6명, 시민참여옴부즈만 4명, 전문가배심원 5명, 시민배심원 6명)이 참여하였습니다.



수도요금 과다부과 환불관련 민원배심(2019. 8. 28.)

민원배심제 배심원 후보단 워크숍(2019. 8. 28.)

감사청구심의회
운영

감사청구심의회는 시의원, 전문경력인, 감사업무 유관자를 포함 외부인원 9명과 시 소속 공무원 3명 총 12명으로 구성하였습니다.

2019년에는 내부위원 2명이 사임 및 전출 등 해촉사유가 발생하여 감사위원장(2019.7.29.)과 서울 민주주의위원장(2019.11.18.)을 신규로 임명하였습니다.

또한 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」가 개정됨에 따라 시민감사옴부즈만위원장(2019.11.18.)을 당연직 위원으로 새로이 임명하였습니다.

감사청구심의회는 주민감사 청구 요건을 심사하고 주민감사 청구인명부에 적힌 유효 서명을 확인, 청구인 명부의 서명에 관한 이의신청을 심사결정하는 역할을 합니다. 2019년 주민감사가 청구되어 감사청구심의회를 개최한 횟수는 총 3회이며, 이 중 주민감사를 실시하기로 의결한 “수리”건수는 2건이고, 나머지 1건은 “각하”하였습니다.

수리된 건은 「은평뉴타운 인공암벽장 건립공사 지방재정 사용의 위법 및 예산낭비 관련 주민감사」와 「환경영향평가 협의내용 이행 관리감독 관련 주민감사」 등 2건으로 주민감사 청구 요건 등을 충족하여 감사를 실시하기로 의결하였습니다. 각하된 건은 「도로점용허가 사무에 대한 자치단체장의 부당한 발언 관련 주민감사」로 도로점용허가 사무에 대한 자치단체장의 발언은 지방자치법상 규정된 주민감사 청구요건 중 하나인 ‘지방자치단체와 그 장의 권한에 속하는 사무’에 해당되지 않는다고 판단하여 “각하”로 의결하였습니다.



감사청구심의회 회의 (2019. 11. 21)

2017~2019년 감사청구심의회 운영실적 (단위: 건)

연도	개최횟수	처리안건				심의의결		
		소계	주민	시민	기타	수리	각하	기타
2019년	3회	3	3			2	1	
2018년	5회	7	7			5	2	
2017년	6회	7	7			6	1	

2019년 감사청구심의회 운영내역

제1차

2019. 1. 30

은평뉴타운 인공암벽장 건립공사 지방재정 사용의 위법 및 예산낭비 관련 주민감사

제2차

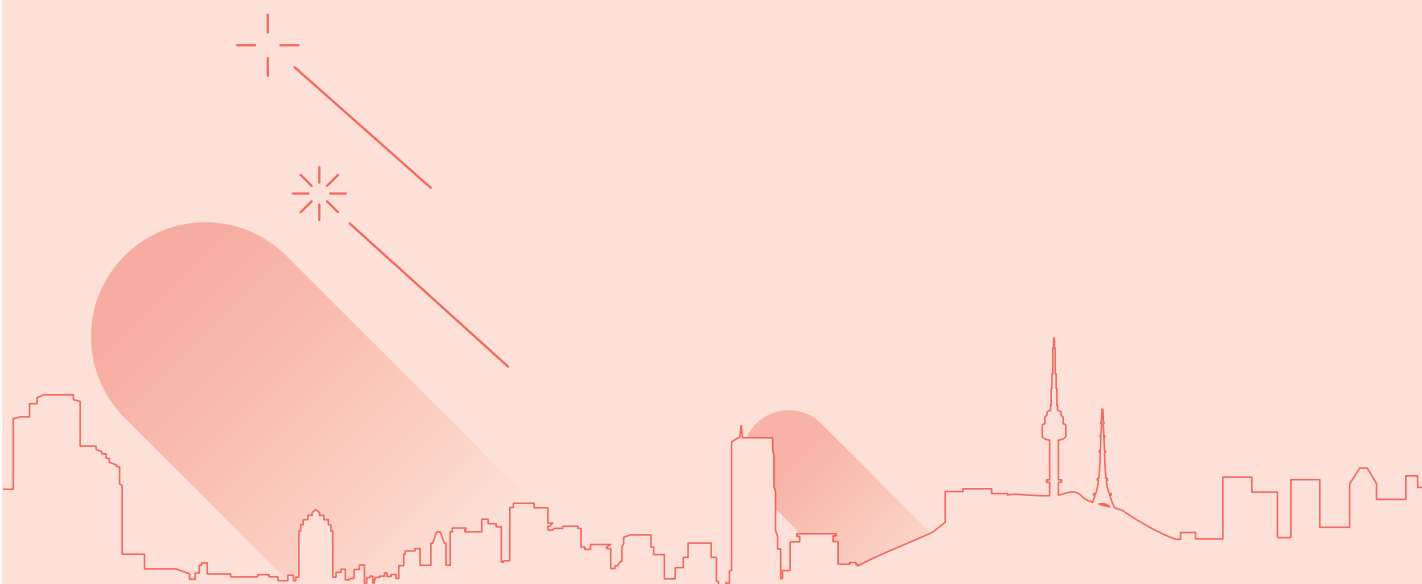
2019. 8. 19

도로점용허가 사무에 대한 자치단체장의 부당한 발언 관련 주민감사

제3차

2019. 11. 21

환경영향평가 협의내용 이행 관리감독 관련 주민감사



2

교육 및 워크숍

직무 워크숍 및 역량강화 교육

시민감사옹부즈만위원회는 고충민원의 유형이 복잡, 다양해지고 담당자별 처리형태가 달라 민원처리 결과에 대한 불수용 및 불만이 증가하였음을 파악하였습니다. 이를 해결하기 위해 직원역량을 강화하고 시민만족도 및 참여도를 높이고자 다양한 교육을 진행하였습니다. 고충민원 담당직원 역량 교육(85명)을 통해 고충민원 처리 실무제도, 고충민원 조사 처리요령, 처리 과정, 악성 및 고질민원에 대한 응대 자세와 해결 방법 등을 교육하였습니다. 한편, 감사원의 감사 및 보고서 작성 등에 관한 직무 교육(20명), 직무성과 우수자 포상 및 특별휴가(5명)를 통해 직원들의 사기를 진작시키는 등 시민감사옹부즈만위원회 조직 운영을 위해 노력하였습니다. 시민주민감사, 고충민원 등 시민만족도를 높이기 위한 업무교육을 통해 전문성을 높이고, 내부적 조직문화를 위해 직무교육 및 워크숍을 진행하였습니다.

2019년 1분기 (3월)

- 1기 위원회 업무 실적 및 성과 회고
- 2기 위원회 발전방안 마련을 위한 토론

2019년 2분기 (7월)

- 상반기 위원회 성과공유 및 우수 조사관 시상
- 위원회 신규사업발굴 및 역량강화 방안 마련 토론

2019년 4분기 (12월)

- 직무전문분야 역량강화교육
- 2019년 위원회 추진사례 발표 및 향후 업무추진 계획 간담회

2019년 3분기 (10월)

- 위원회 회의 운영 규정 전부개정안에 대한 토론
- 공공계약제도 교육 등 역량강화 교육



고충민원 담당자 역량강화 교육(2019.12.17.)



직원대상 민원대응 방법 등 교육(2019. 12. 23)

민원배심원 후보단 교육

2019. 8. 28. '민원배심제 배심원 후보단 워크숍'을 개최하여 배심원 후보단 교육을 진행하였습니다. 워크숍은 그동안 시민감사옹부즈만위원회를 접할 기회가 부족했던 시민배심원-전문가배심원에 대해서 위원회의 운영 현황, 기능과 역할에 대해 충분히 이해할 수 있는 시간을 마련하였으며, 민원배심제의 기능과 역할, 민원배심의 절차 이해, 배심원 역할에 대한 토론 등 배심원으로서의 역할을 제고할 수 있는 기회가 될 수 있도록 하였습니다. 또한, 실제 민원배심 심리 참관 후에 참여한 모든 배심원 후보단이 그림자 배심원단으로서 결정을 해보는 시간을 갖기도 하여 그 의미가 남달랐습니다.

시민참여옹부즈만 토론회 및 워크숍

시민감사옹부즈만위원회는 시민참여옹부즈만, 조사관의 감시활동 성과를 제고하기 위해 토론회 및 워크숍을 실시하였습니다. 감시활동 추진실적 및 정보를 공유하였고 감시사업 및 감시방향 토론회를 통해 직무역량을 강화하였습니다.

2019년 1차 (3월)

공공사업 감시활동 대상사업 선정
감시활동 계획 및 참여 활성화(개선사항) 방안 등 토론

2019년 2차 (7월)

직무관련 특강(시민감사옹부즈만위원회 역사, 성격, 기능)
입회활동 지적사항 및 활동사례

2019년 4차 (12월)

중점감시활동 추진실적 및 성과(사례 발표)
공공사업 중점감시 대상사업 선정 방향 및 활성화 방안

2019년 3차 (10월)

공공사업 감시활동 추진상황, 주요사례 등을 공유
공공사업 감사의 성과 제고 및 효율적 감시활동 수행



1분기 직무워크숍(2019. 3. 7.)



2분기 직무워크숍(2019. 7. 12.)



3분기 직무워크숍(2019. 10. 16.)



4분기 직무워크숍(2019. 12. 12.)

감사교육원(감사원) 등 외부기관 연수

감사환경 변화에 부응하고 위원회 직원의 감사회계 전문역량 실질적 배양과
실지감사능력 강화를 위하여 2019년 감사교육원(감사원) 등 외부기관 연수를 받은
사람은 9명이었습니다.

년도별 교육 이수현황

(단위: 명)

계	2019년	2018년	2017년 이전
11	9	2	-

※ '20년 1월 기준 위원회 구성원 37명 중 10명 교육 이수(이수율 약 27%)

직원 이수 감사교육원 교육과정

구분	교육과정명	교육대상	교육내용
집합 교육과정	감사실무자과정 (공공기관반)	공공기관의 감사업무 담당자	- 공공감사제도 소개 - 감사실시 및 처리요령 - 감사결과 처리안 작성법 - 적극행정면책 및 사전컨설팅제도



시민참여옹부즈만 분과별 토론회(2019. 3. 13.)



시민참여옹부즈만 토론회(2019. 10.10.)



시민참여옹부즈만 토론회(2019. 12. 19.)

시민사회단체 등과의 협력 네트워크 구축

시민감사옴부즈만위원회는 위원회 활동 홍보를 위한 주민과의 직접적 소통이 부족하여 주민자치 회장단 모임 등 주민들과의 소통을 활성화할 필요가 있었습니다. 더불어 시민사회단체 참여가 저조하였고 서울시와 자치구 옴부즈만간 상호협력 및 지원체계가 미흡하였습니다. 따라서 서울시 자치구 옴부즈만, 주민 모임, 중앙폴뿌리 시민사회단체 등과 지속 가능한 협력 네트워크 구축을 통하여 소통을 강화하고 감사 조사감시활동에 시민참여를 활성화하고자 노력하고 있습니다. 자치구 주민모임에서 위원회 직무활동 및 우수사례를 소개하는 등 주민 생활과 접점인 지역, 동 단위에서 활동하는 마을공동체와 함께 직접적인 방문, 교류로 참여를 확대하였습니다.

2019년 방문한 시민단체 목록

연번	단체명	방문일	단체 참석자	서울시 참석자
1	시민사회단체연대회의	7. 17.(수)	운영위원회 위원 10명	위원장 외 1
2	흥사단	7. 19.(금)	사무총장, 운영지원국 부장	위원장 외 1
3	서울흥사단	9. 6.(금)	임원회의 11명	위원장 외 1
4	경실련	9. 6.(금)	사무총장 등 4명	위원장 외 1
5	용산시민연대	9. 26.(목)	공동대표 등 운영위원회 6명	위원장 외 1

현장설명회 추진

현장설명회란, 주민자치회, 자치회장단, 통장협의회 등을 직접 방문하여 위원회 제도를 안내하고 참여를 유도하여 주민이 신청 또는 청구한 감사, 조사, 감시활동 결과를 소통, 공유하는 제도입니다. 현장설명회는 주민들과의 소통 경로를 확보하고 시민과의 접점에서 참여 확대를 유도할 수 있어 효율적인 프로그램입니다. 2019년도 시민감사옴부즈만위원회는 동작구 주민자치위원장 등 3개 자치구 주민모임 흥사단 등 5개 시민사회단체에서 '현장설명회'를 추진하였습니다. 자치구의 협조를 받아 주민자치 회장단 등 주민대표 모임을 우선 방문하여 위원회 직무 활동을 소개하고 참여를 유도하였습니다. 현재 시범사업 중인 3개 자치구(성동구, 중랑구, 동작구) 이후, 2020년에 10개 자치구를 대상으로 추진하여 2022년까지 서울시 전 자치구에 단계적으로 도입하여 주민과의 소통을 활성화할 예정입니다.

2019년 현장설명회 목록

연번	자치구	방문일	자치구 참석자	서울시 참석자	비고
1	성동구	7. 18.(목)	간사, 지원관 등 16명	위원장, 박혜린 외 1	주민자치 민간협력 체계구축을 위한 정례회의
2	중랑구	11. 25.(월)	주민자치위원장 등 17명	위원장 외 1	주민자치위원장 협의회
3	동작구	11. 26.(화)	주민자치위원장 등 15명	위원장 외 1	주민자치위원장 협의회



동작구 주민자치위원장 협의회 참석(2019.11.26.)



중랑구 주민자치위원장 협의회 참석(2019. 11. 25)

세계옴부즈만협회 방문

시민감사옴부즈만위원회는 2019년 11월 공무 국외여행을 통해 세계옴부즈만협회(이하 'IO'이라 함)와 IO 정회원인 유럽의 유서 깊은 지방 옴부즈만을 방문하였습니다. IO는 1978년 창설된 비영리 국제조직으로 옴부즈만 개념 확산 및 전 세계 옴부즈만들간 정보·경험 교환을 목적으로 설립되었으며, 118개국 215개 기관이 가입하고 있습니다. 우리나라에서는 국민권익위원회, 시흥시, 부천시 등 5개 기관이 가입하고 있습니다. 시민감사옴부즈만위원회는 2020년 IO 정회원 가입을 목표로, IO 사무총장 및 사무국 직원들을 만나 가입과 관련한 긴밀한 논의를 하였습니다. 특히, 독립된 합의제 행정기구로서 감사 기능까지도 겸하고 있는 서울형 옴부즈만 제도의 독립성에 대하여 자세히 설명하고, IO에서 정하는 정회원 승인 기준에 부합하지 않는 위원회 조례 등에 대해서 부가적으로 설명하는 의미 있는 기회를 가질 수 있었습니다. 또한, IO 정회원으로 활동하고 있는 다른 유럽 옴부즈만 방문을 통해 시민감사옴부즈만위원회가 IO 회원으로 가입 후 할 수 있는 역할과 활동에 대하여 정보를 공유하기도 하였습니다.



세계옴부즈만협회 방문(2019. 11. 25.)

타 기관 방문

키르기스스탄공화국 옴부즈만 위원회 부대표 방문 면담

- 방문일 : 2019. 9. 17.
- 방문자 : 키르기스스탄공화국 옴부즈만 위원회 부대표
- 면담내용 : 서울특별시시민감사옴부즈만위원회 기관 소개, 양국 간 국민 권익보호를 위한 활동 및 주요 이슈 등에 대한 논의 등



키르기스스탄 옴부즈만 위원회 부대표 방문 (2019.9.17)

타 지방자치단체 옴부즈만 등 벤치마킹 교류 방문

3. 26.(화)

기관명 | 부산광역시

시민감사옴부즈만위원회 운영 상황,
공공사업 감시 평가 처리 절차,
고충민원 조사 처리 과정 등 공유

방문자 | 조사담당관 외 1

6. 5.(수)

기관명 | 울산광역시 신문고위원회

시민감사옴부즈만위원회 운영 상황 권익구제,
청렴계약 우수사례 제도개선 사례, 특별민원 대응 사례 공유

방문자 | 주무관 외 1

10. 10.(목)

기관명 | 부천시(감사담당관)

민원배심제 제도 운영, 시책 추진 자료,
수범 사례 공유

방문자 | 민원조사팀장 외 1

9. 20.(금)

기관명 | 대전광역시(감사위원회)

합의제행정기관인 시민감사옴부즈만위원회 운영,
위원회 감사·조사·감시활동 처리절차

방문자 | 주무관 외 1

12. 18.(수)

기관명 | 대구광역시(행복민원과)

효율적인 민원배심제 운영 방법,
우수사례 자료 공유

방문자 | 주무관 외 1

온라인 퀴즈 이벤트

서울시 누리집 사이트 내 핫이슈 코너를 통해 시민주민감사청구 홍보를 위한 퀴즈 프로그램을 제작하여 온라인 이벤트를 진행하였습니다.

2019. 8. 1~8. 15(15일간) 총 7,147명이 참여하여 당첨자 100명에게 커피 기프티콘을 증정하였습니다.

언론홍보

온오프라인 대중언론매체를 통해 시민감사옴부즈만위원회의 역할과 사업 등 전방위적인 홍보를 진행하였으며 박근용 위원장의 인터뷰, 고충민원 조사사례, 시민감사, 직권감사, 고충민원사례, 옴부즈만 시스템 및 처리현황도 보도하였습니다.

2019년 보도자료 제공

날짜	제목
1. 17.	서울시, 2019년 하반기 시민 청구 감사 5건, 직권감사 2건 완료해
1. 24.	서울시 시민감사옴부즈만위원회, 고충민원해결사 역할 토크...작년 817건 해결
4. 18.	"기존주택 전세임대 보증금 우선 반환"...국토부에 건의 권고
4. 19.	서울시 시민감사옴부즈만위원회, '기존주택 전세임대' 임차인 보호해야
7. 15.	서울시, 올상반기시민청구감사 5건·직권감사 3건 완료
7. 29.	서울시시민감사옴부즈만위원회, 현장조사·중재·직권감사... '시민고충민원' 끝까지 해결

한겨레

2019년 08월 02일 금요일 S02면 기획/특집

“시민이 고충 털어놓을수록 서울 좋아져”

사람& 취임 6개월 맞는 박근용 제2대 시민감사옴부즈만위원장

“숨어 있는 1cm를 찾아라.”

텔레비전 광고가 아니다. 약 6개월 전인 지난 2월23일 취임한 박근용(47) 시민감사 옴부즈만위원회 제2대 위원장이 추구하는 목표다.

시민감사옴부즈만위원회는 서울시가 앞장서서 만든 제도다. 위원장을 포함한 7명의 시민감사옴부즈만과 30여 명의 조사관이 시민이 청구한 감사, 서울 시민들의 고충 민원 조사, 서울시 발주 대형 공사 등 공공 사업 감시 업무 등을 한다.

2016년 2월 출범한 이 위원회는 조사만 하는 것이 아니라, 조사한 내용에 대해 권고·경고 등을 할 수 있는 종결 권한까지 가진 합의제 행정기구다. 위원회가 이런 막중한 권한을 가지게 된 것은, 서울 시민들이 불편을 호소할 때 듣는 시종만 하는 것이 아니라 실제 해결책을 찾겠다는 서울시의 의지에 따른 것이다.

참여연대 사무처장을 지낸 박 위원장이 찾는 ‘숨은 1cm’도 ‘시민 편의’와 관련된다. 그는 정기장 초대 위원장(66·임기 2016년 2월 23일~2019년 2월22일) 시절 시민감사옴부즈만위원회의 틀이 성공적으로 갖추어졌다고 본다. “이제 서울시 공무원 중 법에 정한 규정이나 절차를 무시하는 경우는 극소수에 불과하다. 따라서 이제 이익자가 조



박근용 제2대 서울시 시민감사옴부즈만위원장이 지난 19일 중구 무교동 사무실에서 위원회의 활동을 설명했다. 정종일 기자 yong1@hani.co.kr

경향신문

2019년 07월 16일 화요일 014면 사회

시정·구정 때문에 억울한 일 당했다고요?

서울시 옴부즈만에 감사 청구하세요

도깨비야시장 참가 자격 등 상반기 8건 권고·경계 요구

서울 여의도 한강공원의 푸드트럭 업체들은 올해 ‘서울밤도깨비야시장’이 열리는 다섯 곳 중 가장 높은 경쟁률(2.5대 1)을 뚫고 선정됐다. 그런데 영세 상인을 위한 야시장에 이미 번듯한 가게를 운영 중인 업체가 합격점을 받아 참여했다면 어떨까.

서울시 시민감사옴부즈만위원회는 서울밤도깨비야시장 참여 상인 선정과정이 공정한지 감사를 벌인 결과 합격 사유가 있는 업체 다수가 걸러지지 않고 심사를 통과한 것으로 드러났다고 15일 밝혔다. 선정 요건에는 ‘오프라인상에 사업장을 가지지 아니한 자’로 참가자격이 명시돼 있지만, 이를 확인할 수 있는 서류는 따로 받지 않았다. ‘푸드트럭 선정 과정이 공정한지 의심된다’는 민원을 접수해 조사를 벌이던

옴부즈만위원회는 지난 3월 이를 직권감사로 전환해, 최근 2년간의 참여자 선정 과정 전체를 들여다본 결과 이 같은 내용을 파악했다. 위원회는 앞으로는 신청자들에게 ‘사업자 총 등록 내역’도 제출토록 해 자격요건을 갖추었는지 꼼꼼히 확인하라고 시에 권고했다. 옴부즈만위원회는 이 건을 포함 해 올 상반기 총 8건의 감사를 완료했다고 밝혔다. 서울시장 본청과 산하기관 사무에 대한 ‘시민감사’ 청

구가 3건, 서울시 자치구에 대한 ‘주민감사’ 청구가 2건이었고, 옴부즈만위원회가 문제를 인지해 직권으로 감사를 실시한 게 3건이었다. 지난 5월에는 서울주택도시공사(SH공사)가 지구계획을 부적절하게 변경한 건에 대해 ‘위법’ 판단을 내리고 기관경고와 함께 SH공사 사장에게 담당자에 대한 징계를 요구하기도 했다. 박근용 옴부즈만위원회 위원장은 “시민·주민감사가 활발해지면 서울시와 자치구 행정의 합리성이 더욱 높아질 것”이라며 “시민들께서 위법하거나 부당한 행정에 대해 적극적으로 감사를 청구해 주실 것을 기대한다”고 말했다.

최미령 기자 rang@kyunghyang.com

아시아투데이

2019년 07월 29일 월요일 008면 사회

시민감사옴부즈만, 민원 해결사 역할 토크

시스템 도입 6개월간 1640건 검토한강 보행육교 개선 등 202건 처리

서울시는 시민감사옴부즈만위원회가 올해 1월17일 ‘고충민원 직접검토 시스템’을 도입한 후 6월까지 검토한 민원이 총 1640건에 달한다고 28일 밝혔다.

이는 하루 평균 14.5건에 이른다. 이 중 202건은 위원회가 종결단계까

지 직접 처리했다. 종전에는 응답소에서 분류해주는 고충민원을 전달받아 처리하는 방식이었다면 시스템 도입을 통해 매일 위원장 주재 회의를 열어 인·하가, 질의·건의 같은 일반 민원을 제외한 나머지 모든 민원에 대한 처리방향을 직접 결정하는 시스템으로 바꿨다. 고충민원은 민원사항 중 시·자치구의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인해 시민의

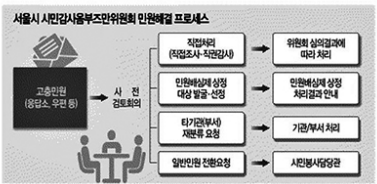
권리를 침해하거나 시민에게 불편을 주는 사항에 관한 민원이다. 위원회가 직접 처리한 202건은 한강 생태공원 보행 육교 안전 개선 요청, 보조금 신청 매뉴얼 제작, ‘기존주택 전세임대사업’ 보증금 지급 관련규정 건의 등이 있다. 위원회는 출범 이후 접수된 고충민원 중 직접 조사한 31건의 사례를 시 홈페이지와 시민감사옴부즈만위원회 블로그에 공개해 행정처리를 하는 공무원에게도 참고토록 해 고충민원을 예방할 수 있도록 했다. /정민서 기자

국민일보

2019년 07월 29일 월요일 014면 사회

현장조사·중재·직권감사... 민원현장에 시민감사옴부즈만이 간다

서울시 시민감사옴부즈만위원회 '고충민원 직접검토' 도입 이후 5개월 동안 1640건 민원 처리



지난 5월 지하철을 타러 가던 한 시민이 에스컬레이터 소음이 심하다고 “안전에 문제가 있을 것”이라고 관련 기관 해당부서에 신고했다. 그러나 이 부서는 원본적이고 소극적인 답변으로 일관했다. 그러자 서울시 소속 시민감사옴부즈만이 나섰다. 직접 현장조사를 나가 소음 발생 원인을 찾고 시정조치를 요구했다. 문제의 에스컬레이터는 그제야 수리가 완료됐다. A씨는 서울시 산하 O공사의 공공주택지구 지구계획 변경과 관련해 시민감사옴부즈만위원회에 부당함을 호소하는 민원을 제기했다. 위원회는 조사를 진행하던 중 문제가 있다고 판단. 직권감사로 전한 결과, 감사 결과 불합리한 제도가 원인으로 확인돼 공사측에 개선을 요구했다.

A씨는 위원회의 업무처리에 고마움을 표시하는 내용의 감사편지를 서울시정실에 보냈다. 서울시 시민감사옴부즈만위원회는 올해 초 ‘고충민원 직접검토 시스템’을 도입한 이후 현장조사와 중재, 직권감사 등 가능한 모든 방법을 동원해 민원을 시민의 눈높이에서 해결하고 있다고 28일 밝혔다. 옴부즈만위원회는 시민 입장에서 시정을 감시하고 시민의 권익을 보호하는 독립적인 시장 감시 합의를 행정기관이다. 위원회가 고충민원 직접검토 시스템을

도입한 지 약 5개월 동안 검토한 민원은 총 1640건으로 하루 평균 14.5건에 이른다. 이중 202건은 사업부서 차원에서 해결하기 어렵거나 고질적인 민원으로, 위원회가 직접 종결 단계까지 책임지고 응답했다. 종전의 고충민원 처리가 응답소(120)에서 분류해주는 고충민원을 전달받아 처리하는 방식이었다면 ‘고충민원 직접검토 시스템’ 도입 이후에는 매일 위원장 주재 회의를 열어 인·하가, 질의·건의 같은 일반 민원을 제외한 나머지 모든 민원에 대한 처리방향을 직접 결정하는 시스템으로 바꿨다. 필요시 직접조사 및 시정조치, 민원인에게 결과 통보까지 전 과정을 원스톱으로 처리한다. 회의에는 변호사, 건축사, 감사원 출신 등 다양한 분야 전문가로 구성된 시민감사옴부즈만과 고충민원 처리결과와 전문성을 보유한 고충민원전문관 등이 참여한다. 위원회는 지난 4월 고충민원안을 전달하는 2개 팀을 신설했다. 김재홍 선임기자 jkim@kmb.co.kr

서울 시민감사옴부즈만 8건 완료

시민청구 5건·직권 감사 3건

서울시 시민감사옴부즈만위원회는 지난 상반기 시민·주민 청구 감사 5건과 직권 감사 3건 등 총 8건의 감사를 완료했다고 15일 밝혔다.

이 중 서울시 본청과 산하기관의 사무에 대한 시민 청구 감사가 3건, 서울시 자치구 주민 청구 감사가 2건, 민원조사나 공공사업 감시평가 중 적발된 사안에 대한직권 감사가 3건이었다.

감사 결과 서울주택도시공사(공

공주택지구의 단독주택용지를 법령이 정한 규모 이하의 필지로 쪼개는 것을 중단하도록 하고, 법령에서 벗어난 수의계약을 가능케 한 내부지침을 개선하도록 했다.

또한 서울밤도깨비야시장에 실제 영세한 상인만 참여할 수 있도록 국제청의 총 사업자 등록내역, 푸드트럭의 실제 소유와 운영 현황 등을 확인·심사하게 했다.

자세한 감사 결과는 서울시 홈페이지 시민참여 페이지에서 확인할 수 있다.

한지숙 기자/shan@



사회 > 사회일반

"기존주택 전세임대 보증금 우선 반환"...국토부에 건의 권고

서울시 시민감사옴부즈만위원회, 임차인 보호 필요
기존주택 전세임대 업무처리지침 등 규정 개정 건의
국토부·서울시 정책협의체 수시회의 개최시 안전 상정

등록 2019-04-18 20:45:58



【서울=뉴시스】서울시청 청사. (사진=뉴시스 DB)

【서울=뉴시스】배민욱 기자 = 서울시 시민감사옴부즈만위원회는 한국토지공사나 서울주택도시공사의 '기존주택 전세임대' 제도를 이용하는 최저소득계층 임차인이 전세보증금을 제때 반환받을 수 있도록 제도 개선이 필요하다고 19일 밝혔다.

시 시민감사옴부즈만위원회는 시 주택정책 담당부서인 주택건축본부(공공주택과)에 국토교통부(국토부)의 '기존주택 전세임대 업무처리지침' 등 관련 규정 개정을 건의하라고 권고했다.

또 이 같은 내용이 행정2부시장과 국토부장관 참여하는 '국토부-서울시 정책협의체' 수시 회의 개최 시 안전으로 상정될 수 있도록 주택건축본부(주택정책과)에 권고했다.

이들은 "저소득 취약계층의 주거 안정과 권리구제 안전망 강화를 위해 제도개선 건의를 권고했다"고 설명했다.

위원회 출범 후 3년의 운영경험 등을 토대로 위원회 조례 등 관련 규정을 정비·개선하였습니다.
주요 내용은 다음과 같습니다.

위원회 관련 규정 (조례, 훈령 등) 개정

시민감사옹부즈만위원회 조례 전부개정 완료 및 시행(2019. 9. 26.)

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

위원회 회의 운영규정 전부개정 완료 및 발령(2020. 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 정비
- 공공사업의 감사평가와 청렴계약 이행 감사평가에 관한 사항 신설
- 재심의 신청 절차, 고충민원 검토회의 구성·운영 신설
- 감사결과 공개, 분기별 활동내역 보고, 이행실태 점검확인 등 신설

서울특별시 민원배심법정 운영규정 전부개정 완료 및 발령(2019. 6. 27.)

- '민원배심법정'의 명칭을 '민원배심'으로 변경
- 고충민원 조사처리의 한 방법으로서 민원배심의 운영 목적을 정비
- 민원배심 결정의 권고적 효력 보완하기 위해 직권감사 실시 근거조항 신설
- 민원배심 신청, 배심원단 구성, 배심 운영, 배심 결정 등 관련 절차 규정 정비

※ 시의원 발의(2019. 11. 27.)로 민원배심 운영 조례 제정(2020. 3. 26.)

위원회 사무기구 개편

시민의 입장에서 시정을 감시하고 시민의 권익을 보호하는 독립된 합의제 행정기관에 맞게 위원회 역할기능 재정립 및 활성화를 지원하기 위해 위원회 조직을 개편하였습니다. 위원이 감사조사 활동에서의 실질적인 독립된 조사관으로서의 지위를 가지고 업무를 수행하기 위한 지원체계를 구축하였습니다.

주요 개편 방향

- 사무기구의 총괄 기능 회복을 통한 시민감사옹부즈만 지원 강화 및 제도 정비
- 시정감시 기능 회복을 위한 공공사업 감사업무 활성화
- 시민·주민감사 접근성 향상을 통한 시민참여 활성화
- 민원배심 운영 활성화를 통한 민원 해결기능 강화
- 고충민원 전문관 역할 정립을 통한 고충민원 직접처리 강화

종전

시민감사 민원 총괄팀 7명	시민감사 민원 조사1팀 6명	시민감사 민원 조사2팀 6명	시민감사 민원 조사3팀 6명	시민감사 민원 조사4팀 6명
-------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

변경

운영 총괄팀 7명	시민 감사팀 6명	고충민원 민원 조사1팀 6명	고충민원 민원 조사2팀 5명	공공사업 감시팀 5명
-----------------	-----------------	--------------------------	--------------------------	-------------------

주요업무 변경 사항

종전

시민감사 민원총괄팀	· 위원회 운영 총괄 · 민원조정·중재제도 운영 · 납세자보호관 준비
시민감사 민원조사1팀	· 고충민원 관리 총괄 · 고충민원시스템 운영 · 고충민원 조사처리 · 감사
시민감사 민원조사2팀	· 시민·주민감사 등 운영 총괄 · 감사
시민감사 민원조사3팀	· 공공사업 감사평가 운영 총괄 · 시민참여옹부즈만 운영 · 감사 및 감사평가
시민감사 민원조사4팀	· 고충민원 조사처리 · 감사

변경

운영 총괄팀	· 위원회 운영 총괄 · 위원회 홍보 총괄 · 민원배심 운영 · 공공감사시스템 운영 총괄 · 감사조사결과 DB관리 · 감사조사결과 법률 검토 · 제도 개선·정비 총괄 · 위원회 홈페이지 구축
시민감사팀	· 시민·주민감사 업무 · 감사청구심의회 운영 · 제도 정비 및 홍보
고충민원 조사1팀	· 고충민원시스템(응답소) 운영 · 고충민원 조사처리 업무 · 직권감사(고충민원) · 제도 정비 및 홍보
고충민원 조사2팀	· 고충민원 조사처리 업무 · 직권감사(고충민원)
공공사업 감시팀	· 공공사업 감사평가 업무 · 청렴계약 이행여부 감사평가 업무 · 직권감사(공공사업) · 시민참여옹부즈만 위해촉 및 운영 · 제도 정비 및 홍보

고충민원 일일 검토회의 운영

시민의 입장에서 우리 위원회에 접수 및 배정된 모든 민원에 대하여 고충민원에 해당하는지를 심도 있게 검토 및 분류하는 회의를 매일 개최하고 있습니다.

위원장 주재 일일검토회의

- 참석: 위원장 및 위원(1인), 고충민원조사팀장 및 조사관
- 시행일: 2019. 4. 1.부터 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 민원처리 방식 결정



위원회 문서 비공개 최소화 방침 시행

시민감사옴부즈만위원회에서 생산된 문서 공개율이 시 평균 대비 28.2%가 낮았고, 문서 비공개 대상 정보처리 기준이 직원마다 상이하여 편차가 큰 것을 확인하였습니다. 시민의 알권리 보장과 위원회 업무 관련 통일적인 정보 비공개 기준을 마련하기 위해 문서 비공개 최소화 방침을 시행하였습니다.

2019년 4월 4일 이후 비공개 문서 생산을 최소화하였으며 법령상 비공개 대상 정보의 경우, 해당 정보에 대하여만 부분적으로 비공개 조치하도록 하였습니다. 이로 인해 월별 비공개 문건수는 평균 132건에서 9건으로 대폭 축소되었습니다.

비공개 문서건수

(단위: 건)

구분	2018년				2019년			
	1분기	2분기	3분기	4분기	1분기	2분기	3분기	4분기
공개율	62.3%	59.2%	63.6%	70.9%	67.7%	97.4%	97.9%	97.7%
총 건수	1,034	1,119	1,165	1,287	1,054	1,051	1,239	1,249
전부공개	164	179	205	201	120	114	178	364
부분공개	480	483	536	711	594	910	1,035	856
비공개	390	457	424	375	340	27	26	29

시민감사 온라인 청구 시스템 및 공공사업 데이터 연계 시스템 구축

위원회 조례 전부 개정(2019. 9. 26)으로 시민감사 청구 편의와 청구 기간 단축, 공공사업감시에 필요한 데이터 및 자료 수집의 비효율성을 해결할 필요가 있었습니다. 정보처리시스템을 이용한 감사 청구 및 정보처리시스템에 의한 청구인 명부의 전자서명 인정(제12조, 제13조) 및 공공사업 감사평가 대상 사업 선정을 위한 예산, 재무회계의 전산정보 활용(제22조) 근거를 마련하였습니다.

시민참여를 활성화하고 공공사업감시의 효율성을 개선하는 시스템을 마련하기 위해 2020년도 예산을 편성하였습니다.

블록체인 기반의 최신 ICT 기술을 반영하여 시민주민 감사청구 활성화와 공공사업 선정 투명성 강화

시민감사 청구하려면 감사 청구인 명부에 시민 50명 이상의 서명날인이 필요하기 때문에 신속한 시민들의 감사 청구가 어려웠습니다. 감사 청구인 적격여부 확인과 감사 기간도 장기간 소요되어 개선점이 필요했습니다. 이런 제도적·시스템 문제를 개선하고자 블록체인 기반의 주민등록 행정망 연계 시스템을 구축하여 청구를 위한 서명 즉시 감사 청구인 적격여부를 확인할 수 있도록 추진 중입니다.

공공사업 감사평가 대상사업 선정과정에서 해당 사업부서의 자료 미비 및 제출 지연 등으로 감사가 원활하지 못한 점과 사업 목록 누락, 투명한 감시활동 공개 등의 사안들을 효율적으로 해결하기 위해 ICT 기술을 도입하고, 예산·계약지출 데이터를 연계하여 감시 대상사업을 조기 선정하고 감사평가의 효율성과 투명성, 공정성을 강화하고자 합니다.

PART

4

서울특별시
시민감사옹부즈만위원회
2019 연차보고서

위원회 조직

1
주요연혁

2
조직 및 구성

3
기능 및 역할

4
관계법령

1

주요연혁

출범개요

서울시는 1997년부터 '시민감사관'과 2000년부터 '청렴계약옴부즈만'을 각각 운영하였고, 2008년부터는 이 두 가지를 통합한 '시민감사옴부즈만'을 운영하였습니다. 그 이후 시민감사옴부즈만 활동에 독립성 및 권한 강화에 대한 필요성이 제기되어 2014년 7월 '감사기구 혁신 TF 위원회'를 구성하고 옴부즈만제도의 발전방안을 모색하였습니다. 공청회, 토론회 등 폭넓은 의견수렴을 통해 7인의 옴부즈만으로 구성된 '독립된 합의제 행정기관'을 설치하고 종전 옴부즈만의 주된 업무인 감사, 공공사업 감시에 더하여 '고충민원 조사처리' 까지 역할을 확대하기로 결정, 이를 반영한 '서울시시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례'가 2015년 10월 8일 제정·공포되어, 2016년 2월 4일 시민감사옴부즈만위원회가 출범하였습니다.



시민감사옴부즈만 위원회 주요연혁

1996. 1. 15

시민감사청구제도 도입

1996. 4. 18

서울특별시 '시민감사관'운영

- 「시민감사관 운영규정」(훈령)제정
- 인원 2명, 임기 1년

2000. 5. 28

「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

- 위원장 정기창(전 국민권익위원회 상임위원)
- 위원 7명, 임기 3년

2015

'시민감사옴부즈만위원회' 운영 조례 제정

[시장 직속 합의제 행정기관]

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

2008

'시민감사옴부즈만'으로 통합 운영

[감사관실 소속]

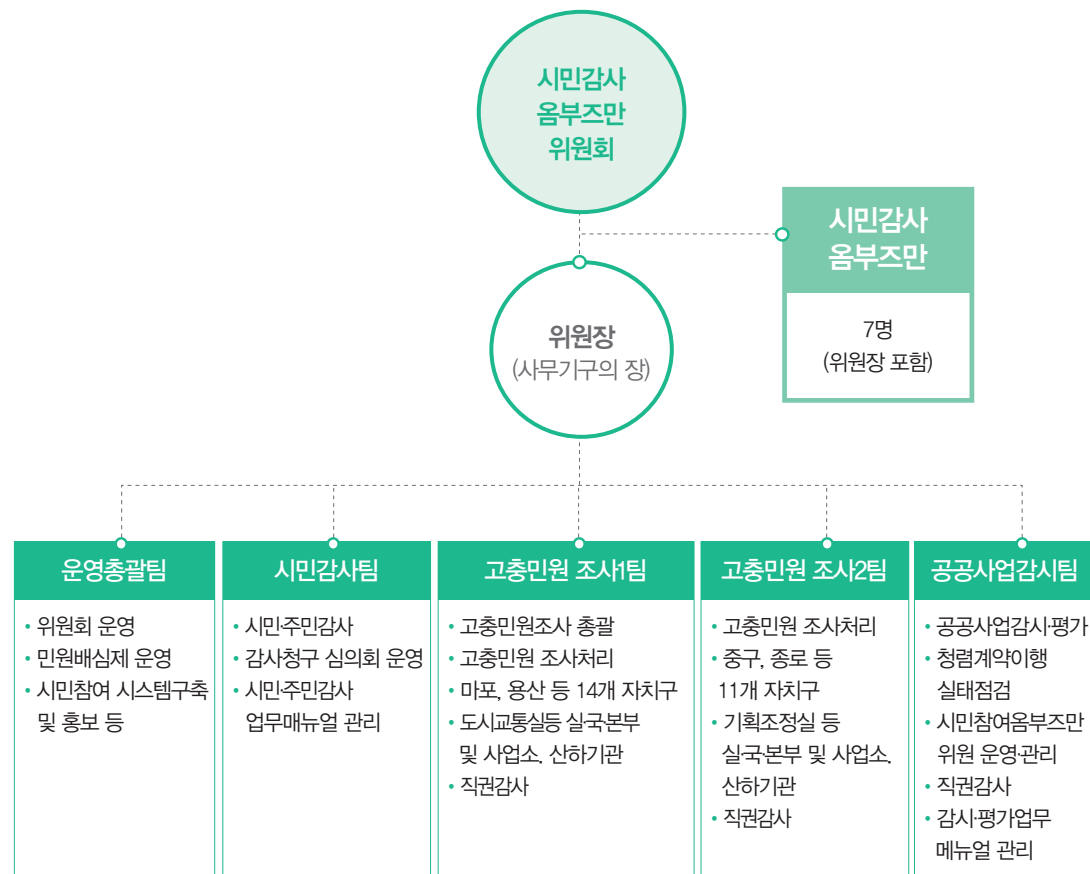
- (시민감사관 + 청렴계약옴부즈만)
- 서울특별시 옴부즈만 통합결정 (시장방침 제582호, '07. 10. 30)
- 「서울특별시 시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 전부개정('08. 4. 3)

2

조직 및 구성

위원회 조직

시민감사옴부즈만위원회는 2019년 4월 1일 독립된 합의제 행정기관으로서 위원회 역할, 기능을 재정립하여 직무를 원활하게 할 수 있도록 지원체계를 구축하고자 조직을 개편하였으며, 시민감사옴부즈만 7인(위원장 1인, 위원 6명)과 사무조직 5개 팀으로 구성하였습니다. 사무조직은 운영총괄팀, 시민감사팀, 고충민원조사 1팀, 고충민원조사 2팀, 공공사업감시팀이 있습니다.



위원회 구성

옴부즈만위원회 구성인원

(2020. 5. 20.기준)

구분	시민감사옴부즈만			사무기구				
	소계	위원장 (개방형 4급)	위원 (시간선택제 임기제 가급)	소계	5급	6급	7급	8급
정원	7	1	6	31	6	17	7	1
현원	7	1	6	30	6	15	8	1

옴부즈만 자격요건

위원장 개방형 (임기제) 지방서기관 임기 3년 단임제	학력기준 석사학위 이하 • 공무원 또는 민간 근무·연구경력 7년 이상인 자로 관련 분야 근무·연구 경력 2년 이상인 자 박사학위 소지자 • 공무원 또는 민간 근무·연구경력 4년 이상인 자로 관련 분야 근무·연구 경력 2년 이상인 자
	자격증기준 • 변호사, 회계사, 세무사 자격을 소지한 자로서 관련 분야에서 5년 이상 경력자 • 기술사(건축사 포함) 자격을 소지한 자로 관련 분야에서 5년 이상 재직 경력이 있는 자
위원(6인) 시간선택제 (임기제)가급 주당 35시간 근무	경력기준 공무원 • 지방자치단체 또는 중앙행정기관에서 4급이상 공무원으로 재직한 자 • 지방자치단체 또는 중앙행정기관에서 5급 이상 공무원으로 감사분야에서 3년 이상 재직한 자 민간인 • 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
	• 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 재직 경력이 있는 자 • 토목공학, 건축공학 등 관련 분야 부교수 이상 재직 경력이 있는 자 • 기술사(건축사 포함) 자격을 소지하고 해당 분야에서 4년 이상 재직 경력이 있는 자 • 시민사회단체의 장 또는 부서 단위의 책임자로 전임근무 경력 4년 이상인 자

위원회 기능



감사



- 시민주민감사 및 직권감사 양적 활성화
- 감사 과정과 결과의 수용성 및 충실도 향상

고충민원



- 고충민원 조사 과정 및 결과의 수준 향상
- 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해결 강화

공공사업 감시



- 시민이 공감하는 공공사업의 감사·평가 활동 전개
- IT기술을 활용한 감시
- 평가시스템 구축으로 효율성 향상

시민감사

위원회는 「시민감사옹부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제12조부터 제14조에 근거하여 서울시의 위법, 부당한 행정처분이나 불합리한 행정제도로 권익을 침해받은 경우 시민이 감사를 청구하는 '시민감사'에 대해 감사실시 여부를 의결하여 감사를 처리합니다. '시민감사'는 1996년에 서울시가 처음 도입하여 시정의 신뢰도와 투명성을 확보하는 제도로서 자리매김하고 있습니다.

청구자격

- 19세 이상 서울시민 50명 이상의 연서를 받은 대표자
- 상시 구성원 수가 100명 이상인 시민단체의 대표자(해당 단체의 목적사업 범위와 직접적으로 관련 있는 분야에 한함)

※ 시민단체: 「비영리민간단체지원법」에 의거 행정기관에 등록된 단체

청구 대상기관

- 시 및 그 소속 행정기관
- 자치구(지방자치법 제166조부터 제171조까지 규정에 따른 사항에 한함)
- 시 출자출연하여 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

진행 절차



주민감사

위원회는 「지방자치법」 제16조 및 「지방자치법 시행령」 제20조와 「시민감사옴부즈만위원회 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·중랑구 150명

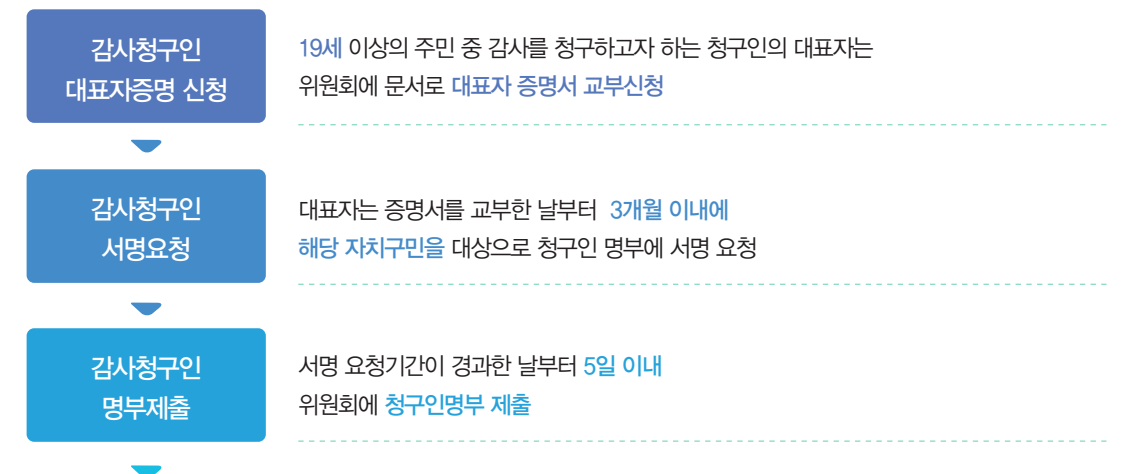
청구 대상기관

자치구

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 청구가능)

진행 절차





직권감사

위원회는 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제24조에 따라 고충민원 조사처리 및 공공사업 감시 활동 중 위법 부당한 사항이 발견되면 시민감사옴부즈만위원회 상정 의결 후 '직권감사'를 실시합니다. 직권감사를 통하여 청구에 의한 감사가 아닌 시민감사옴부즈만의 적극적 시정감시활동으로 시정의 투명성과 공정성을 높이고 있습니다.

진행 절차



고충민원 조사처리

행정기관에 처분 등 특정 행위를 요구하는 것을 '민원'이라고 합니다. 위원회는 민원 중에서도 인허가, 승인 등이 포함된 일반민원(법정민원, 질의민원, 건의민원, 기타민원)을 제외한 고충민원을 조사처리하고 있습니다.

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 한차례 연장할 수 있으며, 민원인의 동의를 받아 처리기간을 한차례만 다시 연장할 수 있습니다. 이와 같이 처리기간 연장은 최대 14일까지 가능합니다.

이와 별개로 필요한 경우 14일 동안 실시조사를 할 수 있습니다.

처분조치

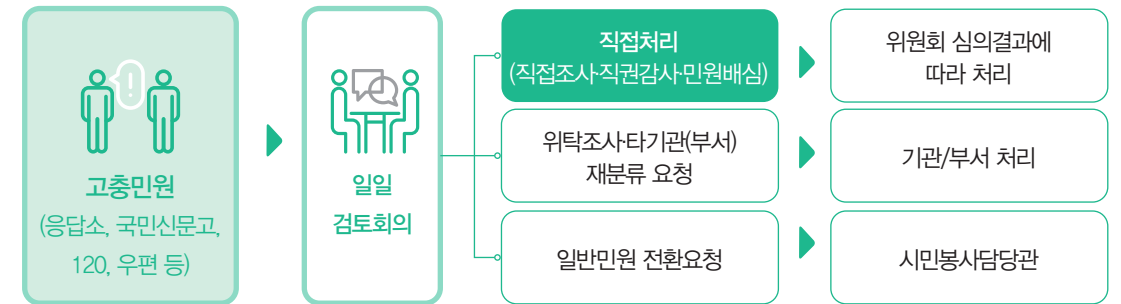
권고, 의견표명 등의 조치를 하고, 권고 또는 의견표명의 이행실태를 확인, 점검합니다. 사안이 중대할 경우 직권감사로 전환하여 관계 공무원 등에 대한 징계 또는 문책을 요구합니다.

각하 대상 민원

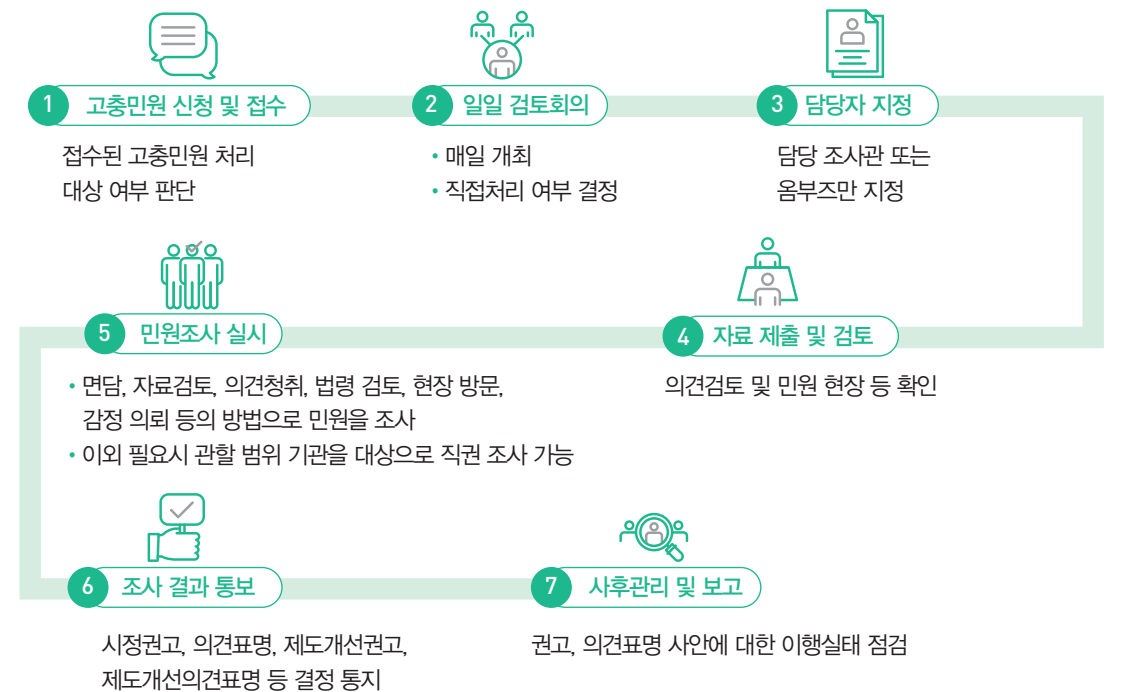
위원회에 접수된 민원이 옴부즈만의 관할권 밖에 있는 경우에는 관계 부서로 이첩할 수 있으며, 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 경우나 사인 간의 권리관계 등에 관한 사항인 경우에는 각하할 수 있습니다.

- 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 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 시 또는 수입, 수탁 기관의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 제7조에서 정한 관할권의 범위에서 벗어나는 사항
- 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

고충민원 검토 및 분류과정



고충민원 직접처리 절차



민원배심

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

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

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 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구하는 사항 등

배심원단 구성

민원배심을 실시하기로 한 고충민원에 대하여 배심원 후보단 중에서 5명 이상 7명 이내로 배심원단을 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, 시민배심원 27명 (자치구 25명, 인터넷 2명)

민원배심결정

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

운영절차



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

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, 행정과정의 문제를 점검, 예방하는 활동을 합니다. 2008년 청렴계약옴부즈만과 시민감사관이 시민감사참여옴부즈만으로 통합되어 공공사업 감시 및 평가 활동을 이어오고 있습니다.

시민의 관심도가 높은 시책사업, 생활밀착형 사업을 대상으로 감시를 진행하고 계약이행 과정에서 문제가 발견될 때는 직권감사를 실시합니다.

감시방법

중점감시

발주, 입찰, 계약, 집행 등 관련 서류의 열람, 현장확인

입회활동

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

대상사업

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

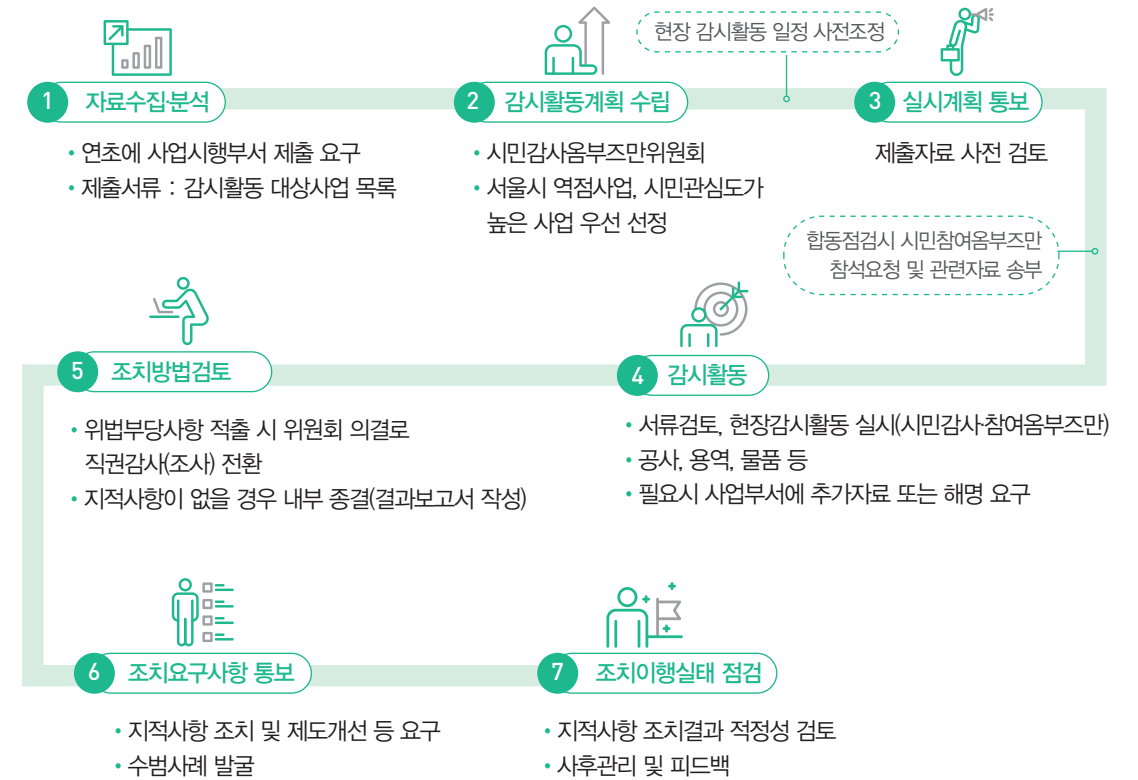
대상기관

- 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

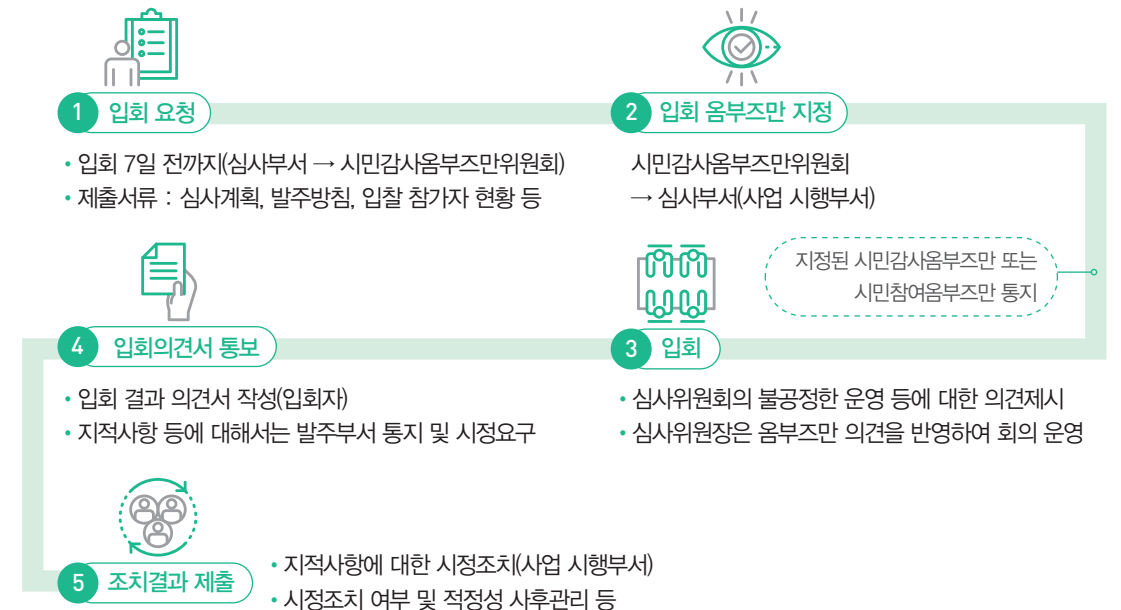
감시활동 결과 조치

현지시정, 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.

중점감시 절차



입회활동 절차





퇴계로 보행친화공간 재편공사 중점감시 (2019. 12. 4.)



시립마포 실버 케어 중점감시(2019. 11. 05.)



친환경 유통센터 시설 개보수 공사 중점감시(2019. 7. 23.)



서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례

[시행 2019. 12. 31.] [서울특별시조례 제7423호, 2019. 12. 31., 타법개정]

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 설치운영하는 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 서울특별시장(이하 "시장"이라 한다) 소속으로 합의제형 정기관인 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 재심의를 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.

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. 시민사회단체의 장 또는 부서단위의 책임자로 전임근무 활동 경력이 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 임용약정을 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 감사조사·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 감사조사·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 기타 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 감사조사·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 본청 및 직속기관, 사업소, 합의회 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 출자출연기관의 운영에 관한 법률」에 따라 설립한 출자출연기관
4. 시의 사무를 위탁받거나 보조금을 수령한 법인단체 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 결위된 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(제척기파·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 용역자문·연구 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 위법·부당하다고 판단되면 위원회에 감사청구(이하 "시민감사청구"라 한다)를 할 수 있다.

1. 19세 이상의 시민 50명 이상의 연서를 받은 대표자
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.

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 특별한 사정이 없는 경우 60일 이내에 감사를 종료하고, 그 감사결과를 10일 이내에 청구인의 대표자와 감사대상 기관부서의 장에게 통보하여야 한다.
- 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(감사청구심의회의 설치 및 기능)

시행령 제26조에 따라 주민감사청구에 있어서 다음 각 호의 사항을 심의·의결하기 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 심사결정
4. 그 밖에 시장이 주민감사청구와 관련하여 회의에 부치는 사항

제17조(심의회의 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 이상이여야 하며, 시의회 의원 2명을 포함한 3명은 시의회가 추천한다.
1. 서울특별시 감사부서의 장(당연직으로 한다)
2. 시 소속의 실·국·장급 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, 「서울특별시 각종 위원회의 설치운영에 관한 조례」 제8조의2에 따라 해촉될 수 있으며, 결원으로 인하여 새로 위촉된 심의위원의 임기는 전임 심의위원 임기의 남은 기간으로 한다.

제18조(심의회의 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 관련되는 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 감사·평가

제21조(감사평가대상)

- 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 공공사업으로서 공정성 및 투명성 확보를 위하여 감사·평가가 필요하다고 위원회에서 인정한 사업(이하 "감사·평가대상 공공사업"이라 한다)의 발주, 입찰, 낙찰, 계약체결 및 계약 이행과정 등을 감사·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 감사·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 감사·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 위원회 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 감사·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(감사·평가 처리 등)

- ① 위원회는 공공사업에 대한 감사·평가 결과 시정 또는 제도개선이 필요하다고 인정하는 때에는 시행기관부서의 장에게 이를 권고하거나 의견표명을 할 수 있다.
- ② 위원회는 공공사업의 감사·평가와 청렴계약 이행 감사·평가를 위하여 위원회에 따로 운영규정을 둘 수 있다.

제7장 직권에 의한 감사

제24조(직권에 의한 감사)

- ① 위원은 고충민원의 조사처리 및 공공사업에 대한 감사·평가 업무를 수행하는 과정에서 감사가 필요하다고 판단할 경우 위원회의 의결을 거쳐 감사를 실시할 수 있다.
- 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 감사·조사·감시 기능을 강화하기 위하여 전문가를 시민참여옴부즈만으로 둘 수 있다.
- ② 시민참여옴부즈만은 여성복지, 도시안전, 산업경제(생활환경), 도시교통(도시계획), 교육문화, 일반행정의 6개 분야 총 35명 이내로 성별 등을 고려하여 구성한다.
- ③ 시민참여옴부즈만의 자격은 제4조제2항 각 호를 준용하되, 필요한 경우 위원회 운영규정으로 따로 정할 수 있다.
- ④ 시민참여옴부즈만은 시민사회단체, 학계, 법조계의 추천 또는 제3항에 따른 자격요건에 해당하는 사람의 신청을 받아 위원회의 심사를 거쳐 시장이 위촉한다.
- 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 감사·조사·감시 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 < 제7423호, 2019. 12. 31.> (서울특별시 자치법규 일본식 표현 일괄정비 조례)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 규정

[시행 2020. 1. 23.][서울특별시훈령 제1023호, 2020. 1. 23., 전부개정]

제1장 총칙

제1조(목적)

이 규정은 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제30조에 따라 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 의 운영을 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 시민감사옴부즈만위원회 회의

제2조(위원회의 회의 소집)

- ① 시민감사옴부즈만위원회(이하 "위원회"라 한다) 회의는 매주 1회 개최하는 것을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없는 경우에는 개최하지 아니할 수 있다.
- ② 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」(이하 "조례"라 한다) 제9조제1항에 따라 재적위원 과반수가 위원회의 회의(이하 "회의"라 한다) 소집을 요구할 때에는 별지 제1호서식에 따른다.

제3조(의안의 작성 등)

- ① 회의에서 의결하는 안건은 조례 제3조제2항에 규정된 사항으로 한다.
- ② 위원회의 위원(이하 "위원"이라 한다) 또는 사무기구의 소관업무 담당사무관(이하 "팀장"이라 한다)은 부의안건을 별지 제2호서식으로 작성하여 의사업무 등 사무기구 운영을 담당하는 팀장(이하 "총괄팀장"이라 한다)에게 근무일 기준 회의 개최 3일 전까지 제출하여야 한다. 다만, 긴급한 부의안건, 논외보고안건이 있거나 임시회의가 개최되는 경우에는 회의 개최 전일까지 제출한다.
- ③ 조례 제3조제2항제2호 및 제3호에 해당하는 안건은 처분 사유 설명서와 관계서류를 첨부하여야 한다.
- ④ 회의의 원활한 사무 처리를 위해 간사와 서기를 각 1명씩 두되, 간사는 총괄팀장으로 하고, 서기는 회의 업무담당자로 한다.

제4조(의안의 배부)

총괄팀장은 특별한 사정이 없으면 제3조제2항에 팀장이 제출한 부의안건과 별지 제3호서식에 따라 작성한 부의안건 목록을 근무일 기준 회의 개최 3일 전까지 각 위원에게 배부한다. 다만, 제3조제2항단서에 따른 긴급한 부의안건, 논외보고안건 및 임시회의에 부친 안건은 회의 개최 전까지 배부할 수 있다.

제5조(회의의 진행)

- ① 회의는 총괄팀장의 성원보고와 위원장의 개회 선언으로 개회한다.
- ② 회의는 안건상정, 제안 설명, 질문과 토론, 의결 또는 심의종결 순으로 진행한다.
- ③ 제안 설명은 안건을 제출한 위원이나 팀장이 한다.

제6조(의안의 심의의결)

- ① 위원장은 질문과 토론이 충분히 이루어졌을 때에는 안건을 표결에 부쳐 의결하여야 한다.
- ② 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 의안을 서면으로 의결할 수 있다.
- ③ 총괄팀장은 부의안건에 연도별로 일련번호를 부여하고 별지 제4호서식에 따른 부의 및 의결사항 처리부를 작성하여야 한다.

제7조(의견제출의 기회부여)

- ① 위원장은 회의와 관련하여 관계자에게 근무일 기준 회의 개최 2일 전까지 별지 제5호서식으로 통지하여 의견을 진술하게 할 수 있다.

② 제1항의 통지를 받은 관계자는 회의와 관련하여 의견이 있는 경우 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 서면으로 의견을 제출할 수 있다. 다만, 회의에 출석하지 아니하거나 의견을 제출하지 않은 경우에는 의견을 진술할 의사가 없는 것으로 간주한다.

제8조(의결서 및 회의록 작성·관리 등)

① 회의의 심의의결에 따른 의결서는 별지 제6호서식에 따라 총괄팀장이 작성하고, 회의에 참석한 위원장과 위원이 서명이나 날인함으로써 확정한다.

② 제1항에 따른 의결서에는 별지 제7호서식에 따라 다음 각 호의 사항이 기재된 회의록을 붙여야 한다.

1. 회의 일시와 장소
2. 참석한 위원 명단
3. 상정 안건
4. 발언 요지
5. 의결 내용
6. 그 밖에 주요 논의사항 등

③ 제6조제2항에 따라 서면으로 의결을 하는 경우에 총괄팀장은 별지 제8호서식에 따라 의결서를 작성하고, 위원장이 서명함으로써 확정한다.

제9조(회의의 비공개)

① 회의는 비공개를 원칙으로 하되, 위원회에서 공개할 것을 의결한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 회의 결과는 공개한다. 다만, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조제1항 각 호에 따른 비공개 사항과 공개될 경우 회의의 의사 결정 또는 감사조사·감시 업무수행에 지장을 초래할 우려가 있다고 인정되어 회의에서 비공개하도록 의결한 경우에는 그러하지 아니하다.

제10조(사무의 위임 등)

① 조례 제3조제3항에 따라 위원장이 직권으로 처리할 수 있는 사항은 다음 각 호의 어느 하나와 같다.

1. 조례 제12조에 따른 청구요건을 명백하게 충족하지 못한 시민감사청구에 관한 사항
2. 조례 제15조에 따른 청구요건을 명백하게 충족하지 못한 주민감사청구에 관한 사항
3. 고충민원의 조사 결과 신분상·재산상 불이익 등 행정기관 및 소속 공무원에 대한 지적사항이 없고, 주요 시책이나 제도 등의 변경이 없는 사항에 대한 조사 및 처리
4. 공공사업 감사평가와 관련된 입회자의 지정에 관한 사항

② 조례 제3조제3항에 따라 위원이 직권으로 처리할 수 있는 사항은 다음 각 호의 어느 하나와 같다.

1. 위원이 조사·처리하기로 한 고충민원의 조사결과 신분상·재산상 불이익 등 행정기관 및 소속 공무원에 대한 지적사항이 없고, 주요 시책이나 제도 등의 변경이 없는 사항에 대한 조사 및 처리
2. 감사와 관련된 현지시정조치, 일일감사보고, 질문서 작성·송부
3. 공공사업 감사평가 결과 현지시정 또는 의견표명 중 신분상·재산상 제재 또는 불이익이 없는 사항 및 주요 시책이나 제도 등의 변경이 아닌 경우
- ③ 제1항에 해당하는 사항 및 조례 제3조제2항제5호에서 제7호까지 이외의 사무기구 운영에 관한 사항은 위원장의 지휘·감독을 받아 사무기구의 감사담당자가 그 직무를 수행한다.

제3장 시민감사·주민감사·직권감사 등

제11조(감사결과와 공개)

① 위원장은 「공공감사에 관한 법률」 제26조 및 「지방자치법」 제16조제3항에 따라 다음 각 호의 사항을 포함한 위원회의 감사 결과를 공개하여야 한다.

1. 감사 실시 개요
2. 주요 지적사항
3. 처분을 요하는 사항 등을 포함한 청구 대상 사무 처리의 적법 여부

② 제1항에도 불구하고 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 비공개 대상 정보가 포함되어 있는 경우에는 해당 부분을 삭제 또는 수정하고 공개하여야 한다.

제12조(감사결과와 공개시기 및 방법)

① 위원장은 위원회의 감사결과를 통보한 날부터 원칙적으로 1개월 이내에 감사결과를 서울특별시 홈페이지 등을 통해 공개하여야 한다. 다만, 주민감사 결과는 「지방자치법」 및 같은 법 시행령에서 정한 절차에 따른다.

② 재심의 신청이 접수된 경우에는 위원회가 재심의 결과를 통보한 즉시 공개한다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 위원장은 비공개 해당여부 검토 등 특별한 사정이 있는 때에는 1개월 이내의 범위에서 그 기간을 연장할 수 있다. 다만, 공개여부에 대해 위원장이 서울특별시 정보공개심의회의에 심의를 요청한 경우에는 정보공개결정을 통보받은 날부터 7일 이내에 공개한다.

제13조(재심의 신청 등)

① 위원회로부터 감사결과를 통보받은 감사대상기관의 장은 그 처분이 위법 또는 부당하다고 인정할 때에는 그 통보를 받은 날부터 1개월 이내에 위원회에 재심을 신청할 수 있다. 이 경우 별지 제9호서식에 따라 재심의 신청 이유와 내용을 명시하여야 하고, 필요한 증거 자료가 있을 때에는 이를 첨부할 수 있다.

② 변상명령에 대한 불복에 관하여는 「회계관계직원 등의 책임에 관한 법률」 제6조제3항부터 제5항까지의 규정에 따른다.

제14조(재심의 청구의 처리)

① 총괄팀장은 재심의 신청이 접수된 경우, 재심의 대상 여부를 회의에 상정하여야 한다.

② 위원회는 재심의 신청내용이 「공공감사에 관한 법률 시행령」 제15조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 각하한다.

③ 제1항에 따라 재심의 대상으로 결정된 경우, 회의에서 검토 의견을 작성할 위원을 지정한다. 이 경우 총괄팀장은 지정된 위원으로부터 검토 의견을 제출받아 회의에 안건으로 상정하여야 한다.

④ 제3항에 따라 재심의 안건으로 상정하는 경우, 위원장은 재심을 신청한 감사대상기관의 장 및 재심의 안건과 관련 있는 관계자에 대하여 근무일 기준 재심의 3일전까지 회의 개최 사항을 통지하고 의견을 진술할 수 있는 기회를 부여하여야 하며, 통지를 받은 감사대상기관의 장 및 관계자는 근무일 기준 회의 개최 전일까지 회의 참석 여부를 서면 또는 전자우편으로 제출하여야 한다.

⑤ 재심의 신청이 청구된 감사를 주관한 위원은 해당 안건에 대한 의결에서 제척된다.

⑥ 위원회는 회의 결과 재심의 신청이 이유가 없다고 인정될 때에는 기각하고, 이유가 있다고 인정될 때에는 처분요구 등에 대해 취소 또는 변경을 의결한다.

⑦ 총괄팀장은 회의에서 의결한 결과를 반영하여 별지 제10호서식에 따라 재결서를 작성하여야 하며, 재심을 신청한 감사대상기관의 장에게 그 결과를 통보하여야 한다.

제4장 고충민원 조사·처리

제15조(고충민원 접수 및 처리)

① 위원장은 응답소 등을 통하여 위원회로 배분된 고충민원에 대하여 고충민원 대상여부와 처리방향 등을 결정하기 위하여 고충민원 검토회의를 구성·운영 한다.

② 고충민원을 조사한 자는 필요한 경우 조사계획과 조사결과 보고서를 작성할 수 있다.

제5장 공공사업 감시·평가

제16조(공공사업 감사평가 방법)

① 위원은 조례 제21조에 따라 공공사업의 공정성, 투명성 및 적정성 등을 확보하기 위하여 서류 검토, 현장 확인, 입회 등(이하 ‘감시활동’이라 한다)의 방법을 통해 공공사업의 감사평가를 하여야 한다.

② 시민참여옴부즈만은 감시활동 지원과 관련하여 단독으로 활동할 수 없다. 다만, 입회활동은 그러하지 아니하다.

제17조(공공사업 감사평가 대상 선정)

① 위원회는 다음 각 호의 사항을 고려하여 조례 제21조에 따라 감사평가 대상 공공사업(이하 "감시사업"이라 한다)을 선정한다.

1. 시민의 입장에서 파급효과가 큰 사업
2. 서울특별시 역점사업, 서울특별시의회 관심 집중사업, 언론기관 주목사업
3. 전년도 선정 감시사업 중 지속 감사평가가 필요한 사업
4. 시민, 시민사회단체 등 외부에서 감사평가가 필요하다고 요청한 사업
5. 그 밖에 위원회에서 감사평가가 필요하다고 판단한 사업

② 위원회는 제1항에 따라 감시사업을 선정할 후 매년 2월말까지 위원별 담당분야와 위원의 감시활동을 위한 지원 인력 등을 반영하여 연간 감시활동 계획을 수립하여야 한다.

제18조(입회활동)

① 위원장은 위원의 의사를 확인한 뒤 입회자를 지정하여야 한다.

② 입회자는 다음 각 호의 사항에 대하여 사전에 확인·검토하여야 한다.

1. 대상사업에 대한 사업 규모, 사업 금액, 낙찰자 결정 방법 등 사업 내용

2. 제안서 평가 절차, 진행, 평가 기준과 방법 등

3. 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제6조의2에 따른 청렴서약서(이하 "청렴서약서"라 한다) 제출 여부

③ 조례 제22조에 따라 공공사업을 시행하는 기관부서(이하 "시행기관부서"라 한다)의 장은 입회활동과 관련하여 입회자에게 제안서 평가절차, 평가기준 등 제2항 각 호의 자료 등을 제공하고 시간, 장소 등의 입회 내용을 사전에 안내하여야 한다.

④ 위원장은 시민참여옴부즈만을 입회자로 지정할 경우, 전문분야와 관심분야, 참여 빈도 등을 고려한다.

⑤ 위원장은 시민참여옴부즈만의 입회활동을 지도·감독하여야 하고, 시민참여옴부즈만이 입회자로서 활동하면서 감시사업 대상부서의 업무수행에 심각한 지장을 초래하였거나 입회자로서 부적절한 행위를 하였을 경우에는 사실 확인을 거쳐 시민참여옴부즈만을 해촉하거나 입회활동을 제한할 수 있다.

제19조(감시활동 결과보고)

위원 및 시민참여옴부즈만은 제16조에 따른 감시활동을 종료했을 때에는 결과보고서를 작성하여 위원회에 제출하여야 한다.

제20조(청렴서약 이행실태 등 점검)

위원회는 청렴서약서 제출 여부 및 청렴서약서의 내용 이행 여부 등 이행실태를 점검할 수 있다.

제21조(감시활동 관련 시행기관부서의 장의 의무)

① 시행기관부서의 장은 감시활동을 위한 자료제출 및 관련자의 현장 참석에 협조하여야 한다.

② 감시활동 결과 지적사항을 통보받은 시행기관부서의 장은 통보받은 날로부터 1개월 이내에 조치하고, 그 결과를 위원회에 통보하여야 한다.

제6장 감사담당자

제22조(감사담당자의 역할 등)

① 감사담당자는 조례 제7조에 따라 위원이 수행하는 업무(이하 "위원의 직무"라 한다)를 지원·협력한다.

② 「서울특별시 행정기구 설치 조례 시행규칙」에 따른 위원회 사무 중 조례 제7조 위원의 직무에 포함되지 아니한 사무는 위원장의 지휘 감독을 받아 사무기구의 감사담당자가 수행한다.

제23조(서약서 등 제출)

① 위원회에 소속된 공무원은 「서울특별시 행정감사 규칙」 제31조에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 위원장에게 별지 제11호서식 또는 제12호서식에 따른 서약서를 제출하여야 한다.

1. 위원회에 전입 또는 신규 임용 시: 별지 제11호서식

2. 감사 착수 시: 별지 제12호서식

② 감사담당자는 감사나 고충민원 조사, 공공사업 감시 대상기관 직원이나 감사사항 관련자 중 조례 제10조제1항에 해당하는 사람(이하 "특수관계인"이라 한다)이 있는 경우 감사조사감시 착수 이전에 위원장에게 별지 제13호서식의 특수관계인 신고서를 제출하여야 한다. 다만, 감사조사감시 착수 이후에 특수관계인이 있는 사실을 알게 된 때에는 지체 없이 위원장에게 보고하고, 감사조사감시 종료 후 3일 이내에 특수관계인 신고서를 위원장에게 제출하여야 한다.

③ 위원장은 제2항에 따라 제출받은 특수관계인 신고서 내용을 검토하고, 사안에 따라 감사담당자를 해당 업무에서 배제하거나 계속하게 하는 등 필요한 조치를 취할 수 있다.

④ 위원장은 감사담당자가 제2항에 따라 특수관계인 신고를 하지 않은 경우 사안에 따라 필요한 조치를 취할 수 있다.

제7장 기타

제24조(보고 등)

① 고충민원 조사, 공공사업 감시 사무를 소관하는 팀장은 분기별로 회의에서 활동내역을 보고하여야 한다.

② 위원회는 1년에 2회 이상 감사조사감시 결과 처분사항에 대한 이행실태를 점검·확인하여야 한다.

부칙 〈제1023호, 2020.1.23〉

제1조(시행일)

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

제2조(종전 규정에 따라 행한 행위 등에 관한 경과 조치)

이 규정 시행 당시 종전의 규정에 따라 행한 처분이나 그 밖의 행위 등은 이 규정에 따라 행한 것으로 본다.

서울특별시 민원배심제 운영 조례

[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 시민감사옴부즈만위원회 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 주장·반박 및 배심원단과 이해당사자 간의 질의·답변, 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 시민감사옴부즈만위원회(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 결정한 날로부터 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 시민감사옴부즈만위원회 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 교제, 퇴장, 방정제한 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 질의·답변, 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 시티스퀘어 서울시청 서소문2청사 4층

이메일 | ombudsman@seoul.go.kr

블로그 | http://blog.naver.com/ombudsman_seoul

전 화 | 02-2133-7777



시민의 눈으로 행정을 살피고,
시민의 마음으로 바로잡겠습니다.

서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 2019 연차보고서

발 행 2020년 5월
펴낸곳 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회
기획/제작 박근용 시민감사옴부즈만위원회 위원장
정문철 운영총괄팀장
장광섭 사무관

디자인 · 편집 **AandF** communication

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

