

발간등록번호

51-6110000-002466-10

2021 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 연차보고서

시민의 눈으로 행정을 살피고,
시민의 마음으로 바로잡겠습니다.

2021 서울특별시
시민감사옴부즈만위원회

연차보고서

시민의 눈으로 행정을 살피고,
시민의 마음으로 바로잡겠습니다.



발간사



더 성장해야 하는 옴부즈만위원회

2021년 연차보고서 발간 시점이 저의 3년 임기를 마치고 물러나는 때와 겹쳤습니다.

연차보고서는 지난 2020년 초에 발간하기 시작하였으니 이제 세 번째입니다. 2019년 연차보고서와 2020년 연차보고서의 발간사는 다분히 성과를 알리는 데 중점을 두었습니다. 그러나 이번 연차보고서의 발간사를 통해서, 지난 3년과 현재의 모습을 평가하고 부족한 점도 말씀드리고자 합니다. 그래서 연차보고서이지만 3년 평가 보고서로 삼고 싶습니다.

첫째, 여전히 대부분의 서울시민은 저희 위원회의 존재를 모릅니다. 시민들에게 서울시나 산하 기관, 서울시 25개 자치구의 부당한 업무에 대해 조사 요청하려면 어디에 연락하면 되냐고 물어봅니다. 그러면 '서울시 시민감사옴부즈만위원회'라고 말할 수 있는 분이 천만 서울시민 중 만 명은 될까요? 부끄럽지만 자신이 없습니다.

'시민들이 더 활용할수록 더 좋은 곳'이라고 저희 위원회를 여러 곳에 소개해왔지만, 아직 대다수 시민은 모른다고 생각합니다. 적지 않은 시민감사와 주민감사, 고충민원 조사를 통해 바로 잡은 문제점과 업무가 적지 않지만, 여전히 저희는 시민들에게 낯선 곳입니다. 물론 지난 3년 나름대로 홍보에도 신경을 썼습니다. 인터넷용 기사에 그치지 않고 신문지면에 큼지막하게 실린 위원회 활동 성과 기사가 2019년부터는 5건 이상이었고, 2021년에는 10여 건이 넘었습니다. 언론사 기자들과의 교류와 소통의 성과이기도 했습니다.

지난 3년 동안 매년 10여 개 내외의 시민사회단체와 주민 모임을 방문해 위원회의 존재를 알리기도 했습니다. 위원장 개인적으로도 소셜네트워크서비스(SNS)를 통해서 '서울시 시민감사옴부즈만위원회 소식'을 매년 50회 이상 알리기도 하였습니다. 서울시 지하철 객차 안에 홍보물도 여러 차례 부착했었고, 위원회를 상징하는 브랜드 이미지도 만들었습니다. 위원회의 독립적인 웹사이트(인터넷 누리집)도 만들었고, 소규모 퀴즈이벤트도 세 차례나 실시하였습니다.

하지만 아직 시민들에게 저희는 잘 모르는 곳입니다. 저희 위원회를 몰라도 서울시에 접수되는 고충민원은 하루에도 수십 건이 넘습니다.

그래서 저희는 계속 일하고 있습니다.

그런데 저희 위원회를 알면 알수록 저희 위원회에 기대감을 가지고 조사를 요청할 고충민원이 더 많아질 것으로 생각합니다. 시민감사와 주민감사 청구도 더 늘어날 것입니다. 옴부즈만이 중심이 된 기구이니 '제 식구 감싸기'는 하지 않을 것이라는 믿음 속에 청구하고 요청하는 감사와 고충민원이 늘어날 것입니다.

그만큼 문제점을 더 빨리 발견하고 더 빨리 바로 잡을 수 있는 가능성이 커집니다. 그래서 시민들에게 친숙해지기 위한 노력을 더 해야 합니다. 지난 3년, 아니 위원회 조직이 출범한 이후인 지난 6년보다 더 노력해야 합니다. 다행히도 지난해 연말에 확정된 2022년도 저희 위원회 예산에는 지난 6년 중 어느 때보다도 많은 홍보예산이 확보되었습니다. 의지를 뒷받침할 여건이 조금이라도 더 갖추어졌습니다.

둘째, 옴부즈만에 의한 민원조사 기관 모습을 아직 완전히 갖추지는 못했습니다. 옴부즈만이기도 한 위원장을 제외하고, 위원직을 겸하고 있는 옴부즈만 6명이 조사처리에 관여한 민원이 전체 위원회 처리 민원의 작은 부분에 불과합니다. 위원회가 처리하는 고충민원의 대다수는 옴부즈만(위원)의 관여 없이 6~8급 일반공무원이 조사한 후 팀장의 검토와 위원장의 결재를 거쳐 처리되고 있습니다.

위원장 역시 옴부즈만이고, 일반공무원 중심의 보고서나 결재 요청 문서를 형식적으로만 처리하지 않고, 조사내용을 꼼꼼히 검토하고 재조사 후 결론이 바뀌는 경우가 많습니다. 따라서 위원장직 또는 위원직을 맡은 옴부즈만의 검토를 거치지 않는 민원은 없습니다. 하지만 조사 단계부터 옴부즈만이 직접 조사하거나 조사에 참여하는 민원은 여전히 적습니다.

위원회 출범 후 첫 3년(2016~2018)에는 옴부즈만(위원 6명)이 관여한 고충민원은 연평균 17건, 1명당 3건에도 미치지 못했습니다. 다행히 이를 개선하기 위해 노력한 결과, 최근 3년(2019~2021)간은 연평균 27건 정도로 늘었습니다. 특히 옴부즈만(위원)들의 민원 처리 최소 목표치를 설정한 2021년의 경우에는 38건으로 대폭 늘었습니다.

그리고 옴부즈만이 조사 과정뿐만 아니라 민원 배정 절차에 관여하는 수준도 깊어졌습니다. 과거에는 저희 위원회에 배정된 고충민원 중 위원회가 조사할지 또는 다른 부서나 기관에서 처리하도록 이송할지를 일반 공무원인 조사관들과 팀장들이 판단하였습니다. 하지만 2019년 4월부터는 위원장이 주재하고 조사관뿐만 아니라 옴부즈만(위원) 1명이 순번제로 참석하는 민원 검토회의에서 이를 결정하고 있습니다. 그만큼 옴부즈만이 민원 처리에 관여하는 것이 늘어난 것입니다.

물론 1주에 기본 35시간 근무하는 시간선택제임기제 공무원인 옴부즈만(위원)이 민원조사 처리업무만을 할 수는 없습니다. 감사 업무와 공공사업 감사업무도 수행하고 있으며, 매주 열리는 위원회 회의의 안건 심의에도 참여하고 있는 사정도 감안해야 합니다. 하지만 '옴부즈만에 의한 감사실시, 민원조사, 공공사업 감시'를 표방하고 있는 기관으로서 시민의 기대에 부합하는지를 돌아보면, 더 분발하거나 업무처리 과정의 조정이 필요한 상황임을 부인할 수 없습니다.

이같은 아쉬움과 과제가 있지만, 지난해를 포함해 지난 3년 동안 많이 발전한 점도 있었습니다. 첫째, 지난 3년 동안 위원회의 업무 결과에 대한 공개 수준이 확실히 높아졌습니다. 2019년 4월경부터 위원회 생산 문서 비공개 최소화 방침을 시행했습니다. 감사 업무나 민원조사 업무 부서들이 문서를 대부분 비공개하는 관행에서 벗어났습니다. 최대한 공개주의로 전환하고 법령에 근거한 개인정보나 조사 진행 중인 사항에 관한 정보의 경우 등에 해당하는 그것만 가리기로 하였습니다.

지금, 이 순간에도 서울시 인터넷 누리집의 '정보소통광장'에서 저희 위원회가 생산한 '고충민원 조사 결과', '공공사업 감시평가 활동 결과'를 검색하시면 그 내용을 자세히 확인할 수 있습니다. 감사 결과 역시 법률에 따른 공표 의무가 없는 경우에도 일정 기간 안에 공표한다고 위원회 운영 규정에 명시하였습니다. 그래서 시장이나 다른 부서에 부담이 될 것이라는 등의 이유로 공개하지 않으려는 유혹에 빠지지 않고, 시민의 알권리를 최우선으로 지키고 있습니다.

둘째, 3대 주요 업무별로 팀 체계를 개편하여 위원회 3대 업무의 균형을 이루었습니다. 과거에는 운영총괄팀을 제외하고 25명 내외의 5~8급 일반 공무원들을 4개 팀으로 나누어 이들 모두가 3대 주요 업무인 감사 업무와 고충민원 조사업무, 공공사업 감시업무를 조금씩 다 맡는 방식이었습니다. 직원 개개인별로 보면 일상적으로 민원조사 업무를 주되게 맡으면서, 옴부즈만 위원이 주도하는 공공사업 감시업무도 1인당 5~10건 정도씩 지원하는 형식이었습니다. 그러다 감사청구 사건이 접수되면 진행 중이던 민원조사 업무나 공공사업 감시업무 지원 업무를 멈추거나 다른 직원에게 맡긴 후, 순번제로 감사반에 편성되어 활동하였습니다.

이 방식은 모두가 거의 동일한 업무량을 맡기는 것이니 직원들 간의 업무 분담에 대한 불만은 거의 없었습니다. 하지만 감사 업무의 전문성은 몇 년이 지나도 쌓이지 않으며, 일정 기간 안에 처리해야만 하는 민원조사 업무가 항상 우선이니 공공사업 감시업무 지원은 뒷전이거나 최소한으로 그치는 문제가 있었습니다.

3대 업무의 균형적 수행, 각 업무의 전문성 향상과 연속성 확보, 업무 전념도 제고라는 점에서 나쁜 팀 편재였습니다. 그래서 2019년 봄에 팀을 재편하여 감사 업무 전담팀과 민원조사 업무 전담팀, 공공사업감시 업무 전담팀으로 나누어 운영하기 시작했습니다.

이 같은 조직 개편으로 업무별 장단점, 민원인과의 직접 접촉에 따른 부담, 팀별 업무량의 차이로 인해 새로운 불만이 있는 것도 사실입니다. 하지만 직원들의 업무 균등화보다는 위원회의 기능 향상과 효율적 업무 진행이 가능해졌고, 그 효과는 매년 연차보고서에서 볼 수 있듯이 양적인 업무 성과와 질적인 업무 성과 모두 향상되는 것으로 확인되고 있습니다.

셋째, 시민의 권익을 지키고 불합리한 행정과 업무를 바로 잡은 사례가 많고 계속 쌓이고 있습니다. 공동주택 하자 이행보증 보험증권을 각 구청 홈페이지에서 바로 볼 수 있게 하여 그동안 시민들이 각 구청을 직접 방문해야만 볼 수 있는 불편함을 민원조사를 통해 개선하였습니다.

자동차 정기 종합검사를 잊고 지나간 시민에게 그다음에는 검사 안내문을 아예 보내지도 않으면서 과태료는 2년마다 반복해서 누적 부과하는 것을 민원조사를 통해 중단시켰습니다.

서울시의 공공 공원의 주차장의 차량 1대당 규격이 주차장법과도 맞지 않고 공원마다 들쭉날쭉하고, 특히 크기가 커진 승용차의 변화실태를 반영하지 못한 작은 크기여서 시민들에게 '문庫' 부담을 준다는 사실을 민원조사와 직권감사를 통해 개선하였습니다.

서울시 각 부서별로 진행되는 일자리 채용 결과를 합격자들에게만 알리고 불합격한 응시자에게는 알리지 않아 시민들을 불편하게 하는 점도 민원조사를 통해 개선하였습니다.

민간 위탁시설 종사자에게 서울시 생활임금 기준으로 급여를 지급해야 하는데 이를 어기고 있는 사실을 공공사업 감시를 통해 바로잡았습니다.

서울시의 보조금 지원 사업에 참여한 예술가들의 창작품에 대한 지식재산권을 서울시에 일방적으로 귀속시키는 부당한 규정도 공공사업 감시를 통해 개선하였습니다.

이 모든 사례는 '시민의 눈으로 행정을 살피고, 시민의 마음으로 바로잡겠습니다'라는 저희 위원회의 지향점을 실천한 것이라 생각합니다. 더 많은 사례는 지난 연차보고서와 이번 연차보고서에서 자세히 보실 수 있습니다.

넷째, 더 시민과 가까운 기관으로 바꾸기 위해 업무를 개선하고 혁신하였습니다.

시민참여옴부즈만과 감사청구심의위원을 위촉하면서 청년층과 여성의 참여를 획기적으로 늘렸습니다. 또 감사청구심의위원 중 일부는 2021년에 최초로 시민 공모제로 위촉하였습니다. 그리고 감사 업무 중에 감사 청구인의 의견을 감사 진행 단계에 맞춰 최소 3회 이상 청취하도록 하여 감사 결과의 충실도와 만족도를 높이고 있습니다. 또 청구된 감사의 경우, 그 실시 여부의 결정은 일정 기한 내에 하도록 내부 방침을 정해서, 청구인들이 하염없이 실시 여부 결정을 초조하게 기다리지 않도록 하였습니다.

서울시 조례에 따른 시민감사 청구권자 연령 기준을 지방자치법에 따른 주민감사 청구권자 연령 기준 인하(만 19세에서 만 18세)보다 1년 앞서 먼저 낮추었습니다. 서울시 거주 외국인 주민에게도 시민감사 청구권을 부여했습니다.

그리고 행정안전부가 추진하고 있는 주민감사 청구 온라인 시스템(2023년 시행 예정)보다 2년 앞서서 2021년부터 시민감사 청구 온라인(인터넷) 시스템을 마련해 운영하고 있습니다.

재미 기간에 많은 분들께 이렇게 말씀드렸습니다.

'시민들이 더 활용할수록 더 좋은 서울시 시민감사옴부즈만위원회입니다'

아무리 준비가 잘 되어 있고 의지가 넘치더라도, 시민들께서 저희 위원회에 감사를 청구해주지 않거나 민원조사를 신청하지 않으면, 저희 위원회는 쓸모가 없어집니다.

하지만 저희 위원회의 부족한 점이 있지만, 서울시와 산하 기관, 25개 서울시 자치구의 업무에 문제점이 있거나 불편한 점이 있다고 저희 위원회에 감사나 조사를 요청해주시면, 그만큼 저희 위원회는 시민의 눈과 마음으로 살펴보고 작은 문제점도 놓치지 않고 개선할 것입니다.

그래서 시민들의 감사청구와 민원조사 신청은 서울시의 행정을 좀 더 바람직하게 만드는 계기가 되고, 궁극적으로는 시민들을 행복하게 할 것입니다.

제 임기 중 마지막 연차보고서를 발간하는 순간에도 걱정되는 부분도 있습니다. 안타깝게도 제가 2월 말에 퇴임한 후 위원장 직무를 이어가실 3대 옴부즈만 위원장의 채용이 미루어졌습니다.

이 문제를 남겨두고 물러나게 되어 저희 위원회에 애정이 많은 분들께 미안하기까지 합니다.

하지만 잠깐의 위원장 공백이 있더라도 시민들께서 서울시 시민감사옴부즈만위원회에 많은 감사와 조사를 요청해주시면, 옴부즈만 위원들과 조사관들은 본연의 역할에 충실할 것으로 생각합니다.

그러니 계속 많은 관심과 성원을 부탁드립니다. 감사합니다.

2022년 2월

서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 위원장 **박근용**

Contents

목차



2021 개관

01	2021 발자취	10
02	옴부즈만 현황	12
03	옴부즈만들의 활동소감	14
04	언론기사로 본 위원회	18



2021 감사·조사·감시 활동성과

1	2021년 활동실적	28
	• 시민·주민·직원 등 감사	
	• 고충민원 조사 / 민원배심	
	• 공공사업 감시	
2	2021년 활동사례	52
	• 시민·주민·직원 등 감사	
	• 고충민원 조사 / 민원배심	
	• 공공사업 감시	

PART 3

2021위원회 운영

1 조직 운영	80
2 교육 및 역량강화	92
3 대외 협력 및 교류, 행사	96
4 위원회 홍보활동	102
5 규정 및 운영 개선	108

PART 4

위원회 조직

1 주요연혁	114
• 출범개요	
2 조직 및 구성	118
3 기능 및 역할	122
• 위원회 기능	
• 시민·주민·직원 등 감사	
• 고충민원 조사 / 민원배심	
• 공공사업 감시	
4 관계 법규	136
• 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례	
• 서울특별시 민원배심 운영 조례	

서울특별시
시민감사음부조만위원회
2021 연차보고서

PART

1

2021 개관

01_2021 발자취

02_옴부즈만 현황

03_옴부즈만들의 활동소감

04_언론에 보도된 우리 위원회



01

2021 발자취

1
월

- 제1차 감사청구심의회 개최
- 시민감사 실시(남산 회현자락 한양도성 유적박물관 전시관리실 재설계 관련)
- 주민감사 실시(용산구 마을자치센터 위탁사업 관련 등 2건)
- 위원회 홍보물(안내책자, 리플렛) 제작

2
월

- 옴부즈만 임용(2021. 2. 1.~ 2023. 1. 31.)
- 2020년 시민감사옴부즈만위원회 연차보고서 발간
- 상반기 감사결과 처분요구 이행실태 점검
- 제1차 시민감사·참여옴부즈만 분야별 간담회 개최
- 2021년 공공사업 감시·평가활동 대상사업 선정(122건)
- 공공사업 감시평가 조치요구사항 이행실태 점검

3
월

- 시민참여옴부즈만 (재)위촉(신규16명, 재위촉 7명) 및 워크숍(신규16명)
- 제2차 감사청구심의회 개최

4
월

- 주민감사 실시(성북구 장위13-4구역 주택조합설립인가 동의서 처리 등 관련)
- 위원회 출범 5주년 기념 홍보영상 제작 및 홍보

5
월

- 시민이 직접 선택한 시민권익 보호 및 행정개선 우수사례 선정 발표
- 위원회 출범 5주년 기념행사 개최
- 세계옴부즈만협회 아시아 지역 회의 및 제12차 총회 참석
- 시민감사·참여옴부즈만 워크숍 개최
- 감사청구심의회 신규위원 위촉(1명)
- 시민참여 활성화를 위한 단체 방문(5개소)
- 1400번째 공공사업 청렴계약 참관감시 활동

6월

- 시민감사 실시(서울 창신동 사회주택 조성사업 관련)
- 민원배심제 배심원 후보단 위촉 및 연임(전문가배심원 14명, 시민배심원 16명)
- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 규정」 일부 개정(6. 17.)
- 감사업무 처리 안내서 제작

7월

- 민원배심 결정(아파트재건축에 따른 지하철 출입구 및 환기구 이설공사 준공관련 시정 요청)
- 제2차 시민감사 · 참여옴부즈만 간담회 개최
- 민원서비스 종합평가 고충민원 만족도 조사 실시
- 2021년 상반기 시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고
- 온라인 감사 청구에 대한 대시민 집중 홍보

8월

- 시민감사 실시(서울연극제 등 지원 보조금 정산 관련, 코로나19 자가검사키트 도입 관련)
- 2021년 상반기 감사 처분요구건 이행실태 점검
- 감사청구심의회 위원 임명(감사위원장 임기 만료로 인한 임명)
- 700번째 공공사업 중점감시 활동(산악문화체험센터 위탁 운영)
- 공공사업 감시평가 조치요구 사항 이행실태 점검

9월

- 2021년 상반기 감사완료건 감사 만족도 조사 실시
- 감사청구심의회 신규위원 위촉(1명)

10월

- 제3차 감사청구심의회 개최
- 주민감사 실시(강남구 개포택지개발지구 지구단위계획 (변경)결정 관련)
- 시민감사옴부즈만위원회의 시민감사 청구 각하 결정(노량진 수산물도매시장 시설현대화 사업)
- 공공사업 감시 사례집(2016~2020) 발간

11월

- 시민감사 실시(강남구 개포택지개발지구 지구단위계획 (변경)결정 관련)
- 위원회 홍보용 웹 배너 제작(홈페이지, 배심제)
- 제3차 시민감사 · 참여옴부즈만 간담회 개최
- 제4차 감사청구심의회 개최
- 주민감사 실시(동대문구 거리가게 운영규정 시행 등 관련)
- 1,500번째 공공사업 청렴계약 참관 감시 활동

12월

- 2020 위원회 연례보고서 영문판 제작
- 시민감사옴부즈만위원회 역량강화 직무교육 워크숍
- 시의회 의뢰감사 실시(서울시 청년활동지원센터 관련)
- 하반기 시민감사 · 참여옴부즈만 역량강화 워크숍 개최

02

옴부즈만 현황

(2021. 12. 31.기준)



위원장 박근용

2019. 2. 23. 임명

- (전)참여연대 공동사무처장
- (전)법무부 법무검찰 개혁위원
- (전)참여자치지역운동연대 공동집행위원장

2019. 7. 1. 임명

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



위원 홍철호



위원 문봉호

2019. 7. 1. 임명

- (전)구로구 옴부즈맨
- (전)㈜ 현신종합건축사사무소, 건축사
- 미국 미시간대학교 건축(석사)

2019. 9. 2. 임명

- (전)민주언론시민연합 공동대표
- (전)성북구 마을사회적경제센터 실장
- (전)민주언론시민연합 협동사무처장 등



위원 전미희



2020. 1. 6. 임명

- (전)법조공익모임 나우 상근변호사
- (전)환경부 환경오염피해소송지원변호사
- 고려대학교 대학원 법학(박사수료)

위원 박애란

2021. 2. 1. 임명

- (전)성북구 감사담당관 인권센터장
- (전)재단법인 인권재단 사람 사무처장
- (현)대체역 심사위원회 비상임 위원



위원 김정아



2021. 2. 1. 임명

- (전)함께하는 시민행동 사무처장
- (현)국가생명윤리정책원 기관생명윤리위원
- 동국대학교 대학원 경영학(박사수료)

위원 박준우

03

옴부즈만들의 활동소감

주어진 시간에
최선을 다하고
계시나요?

옴부즈만 홍철호

참, 시간이 빨리 지나가네요?

제가 시민감사옴부즈만 위원으로 2019년 7월 1일자로 임명되어 공직을 새롭게 시작하는 마음으로 세종시에서 서울시로 거처를 옮겼습니다.

그 간 국민권익위원회에 약 15년간 재직하면서 익혔던 지식과 경험을 바탕으로 억울한 서울 시민을 위해 봉사할 수 있게 되어 뿌듯하고 행복했습니다.

그러나, 퇴임을 6개월 앞둔 시점에서 저를 돌아 보니, 좀 더 불합리한 행정 제도를 개선하지 못했고 억울한 시민의 편에서 업무를 처리하지 못한 것들이 아쉬움이 됩니다.

저를 돌아보면, 처음 임명받은 이곳이 저의 삶에 있어 마지막 직장이라 않겠는가? 생각하니, 정말 후회 없이 일을 해보리라

굳게 다짐했던건만, 역시 아쉬움이 남네요.

직원 여러분! 주어진 하루하루를 최선을 다해 업무에 열정을 갖고 업무를 처리해도 먼 훗날 아쉬움이 남을 수 있습니다. 선배 공무원으로, 지금 각자 각자에게 주어진 시간 시간을 소중히 여기고 올바른 방향을 향해 최선을 다해 보람과 성취감을 맛보며, 늘 행복하시기를 바라며...

흔나도
좋은 역할

옴부즈만 문봉호

효율적인 업무 처리를 위해 규정과 기준을 두는데 이게 오히려 발목을 잡는 경우가 있다. 신속히 처리해야 하는데 규정에 없거나 또는 적용하기 애매한 경우라면, 처리가 지체되고 담당 입장도 고민스럽기는 마찬가지다. 일견 규정에 없으니 재량껏 하면 되지 않겠느냐 하지만, 규정에 없는데 왜 했느냐는 질책을 사후에 받을 수도 있어 담당은 적극적으로 대응하기 쉽지 않다. 가끔은 이러한 민원에 대해 옴부즈만 역할이 부각될 때가 있다. 규정에 없거나 애매하더라도 합리적 조치를 권고한다면, 담당의 부담도 덜게 되고 민원인 역시 만족할 수 있는 해결책이 되곤 한다. 해결될 수 있다면 다소의 질책과 책임은 옴부즈만이 대신하는 것도 유익한 또 다른 역할이 아닌가 싶다.



시민과 행정의 기준이 되는 不偏不黨한 위원회이길! 파이팅~



옴부즈만 전미희

여전히 위원회의 시간은 짹짹 흘러 마무리할 시간이라고 하니 새삼 또 '시간 빠르다' 싶네요.

올해도 '관행적인 행정으로부터 시민의 권익이 부당하게 침해받진 않았는지, 역으로 행정이 침해를 받는 것은 없는지'를 고심하면서 돌가루 떨어뜨려가며 나름 뚫어지게 활자를 들여다보았습니다.

그중에서 공공사업감시활동을 하면서 발굴한 조치사항이 의미 있게 반영되어 뜻깊습니다. 이는 2019년 창작자의 지적재산권 보호의 개선 의견에 이어 올해 창작자와의 계약에서 인보증제를 유지하고 있는 곳을 발견하여 권고한 것, 시 행정재산(민간위탁 시설형)을 보호하기 위한 보험가입 주체를 명확히 하도록 한 것, '협약서 전체 각장에 대하여 간인 날인'하도록 한 우리 위원회의 의견을 반영한 민간위탁 관리지침이 개정된 것 등입니다.

어쩌면 우리 위원회는 신생 조직이라 할 수 있죠. 적은 인원으로 누구도 알아주지 않지만 작은 성과들을 차근차근 쌓아 가고 있다고 생각합니다. 그러면 그 토대 위에서 위원회의 권위가 올라갈 것이라고 믿고 있습니다. 물론 한계는 있겠지만 저는 우리 위원회가 불편부당(不偏不黨), 공정함 편들지 않음)한 곳으로서 시민권익과 행정의 마지막 보루로서 그 기준이 되는 곳이기 바라고 있습니다. 파이팅!



연결되어 있는 우리



옴부즈만 박애란

각박한 세상, 나 하나 건사하기도 바쁜 하루하루를 살다 보면, 우리 모두가 서로 연결되어 있다는 사실을 잊어버리곤 합니다. 코로나19를 겪으면서, 다른 사람들이 건강해야 나도 건강할 수 있다는 것을 다시 한번 깨닫습니다. 시민감사옴부즈만위원회의 옴부즈만으로 지낸 지도 벌써 2년이 되었습니다. 서울시민이 겪는 어려움과 불편함, 고충들을 곧 나의 어려움과 불편함, 고충들이라고 여기고 나름대로 최선을 다해 왔습니다. 그럼에도 혹여 부족함은 없었는지 다시 한번 되돌아봅니다. 앞으로도 우리 모두의 삶이 조금이나마 나아질 수 있도록 저의 소임을 다하겠습니다.



작은 관심으로 행정의 방향을 바꾸자



옴부즈만 김정아

올해 2월부터 시민감사옴부즈만 위원으로 일하게 되었습니다. 서울시민이 겪고 있는 불편과 부당함을 덜어주고, 풀어주는 역할을 하는 우리 위원회는 올 한 해도 시민들의 요구에 부응하기 위해 동분서주했습니다. 사회가 민주화되면서 행정도 시민의 눈높이에 맞춰 달라지고 있지만 우리 위원회가 처리했던 수많은 시민 고충을 돌이켜보면 아직도 변화의 필요성을 절감하게 됩니다. 시정에 대해 돋보기를 쓰고 들여다보는 사람이 많을수록 시민의 삶은 더욱 안전하고 행복해지겠지요. 서울시는 시청뿐 아니라 투자출연기관 그리고 민간단체 위탁까지 참으로 많은 일을 하고 있습니다. 지난 1년 동안 시민의 눈과 마음으로 들여다보고 처리한 일들은 거대도시 서울을 생각할 때 아주 작은 일이겠지요. 하지만 그런 작은 일들을 바로잡을 때 행정의 방향이 조금씩 미래지향적이고 선진적으로 옮겨갈 거라고 봅니다. 옴부즈만 2년차도 돌탑을 쌓듯이 시민의 불편과 부당함을 없애는 작은 일들에 매진하겠습니다.



더 많은 시민의 목소리를 한마디라도 더 자세히 듣고, 그 고충을 한 조각이 라도 나눌 수 있는 사람이 되고픈다



옴부즈만 박준우

지난 한 해 지하철 역사, 도로, 주택가, 사무실 등등 서울시의 여러 행정 현장들을 조사관들과 함께 쫓아다니고 각종 법령과 제도, 정책들을 조사해가면서 시민·주민감사와 감시, 고충민원 업무를 했습니다. 그 활동들을 통해 더 투명하고 공정하고 시민들과 눈높이를 맞추는 서울시를 위해 조금이나마 기여할 수 있어서 보람 있었던 시간이었습니다.

하지만 그런 활동들 못지않게 소중했던 것은 매주 목요일 오전 위원회에서의 치열한 토론이었습니다. 옴부즈만 위원들은 오랜 공직 경험을 가진 분들을 포함해 각자의 분야에서 전문적인 경력을 쌓아온 분들입니다. 한 분 한 분 모두 성실한 직업인이자 납세자, 주민인 일곱 명의 시민들이 모여서 서로의 경험과 지식을 바탕으로 신중하면서도 치열하게 토론하면서 서울시의 여러 제도와 정책, 업무를 조금이라도 더 시민 친화적으로 변화시키는 방안을 찾아왔습니다. 그러기에 탁상에서 논의되고 발표되는 행정 개혁, 혁신 방안들보다 좀 더 작고 느리지만 실질적인 개선과 변화를 만들고 있지 않나 싶습니다.

남은 기간 제가, 서울시 행정과 가장 가까운 곳에서 행정을 지켜볼 수 있는 동료 시민의 한 사람으로서 한 분이라도 더 많은 시민들의 목소리를, 한 마디라도 더 자세히 듣고, 그 고충을 한 조각이라도 더 나눌 수 있는 사람이기를, 일선 현장의 공무원들이 촉박한 일정, 과중한 업무량으로 미처 돌보지 못하고 놓치거나 미뤄둘 수밖에 없었던 문제들을 함께 고민하고 함께 대안을 찾는 데 보탬이 되는 사람이기를 소망합니다.



“사소한 고충민원이 지자체를 바꾸는 계기 되기도”

시민감사옹부추천위원장
박근용



박근용 서울시 시민감사옹부추천위원장이 25일 자신의 사무실에서 경향신문과 인터뷰하고 있다. 우형용 선임기자 ohnwool@kyunghyang.com

오래된 서울시장은 취임 직후 ‘상행방 역’을 내세우며 그 대안으로 코로나19 자가격리센터 도입을 제안했다. 취임 한 달 만에 서울시내 30개 관공서와 불우주택 단지 2만716동에 자가격리센터가 자리잡았다. 이 과정에 절차상 허자가 있었고는 내부감사 결과 나왔다. ‘서울시 시민감사옹부추천위원회’의 권고이었다. 옹부추천위원회는 “자가격리센터 도입 과정에서 법이 정한 계약 절차를 무시할 가능성이 확인됐다”고 판단. 부서에 주의를 내렸다. 이 판단은 자정자치단체장의 핵심 사안도 비할 수 있는 내부감사기관이 존재한다는 사실을 확인할 계기가 됐다. 옹부추천위는 최근 서울시 일부 민권역사사업 예산 삭감 과정에 문제가 있다는 조사 결과를 잇따라 내놓기도 했다.

박근용 시민감사옹부추천위원장(58)은 지난 29일 인터뷰에서 “논치 않고 독립적으로 조사하고 소신껏 결론을 내린 결과”라고 말했다. 옹부추천위는 박원순 서울시장 재임 시절인 2016년 2월 전국 최초로 설치된 시장 지속 참여형 운영 기관이다. 현재 옹부추천위가 설치된 지 만지나면 이는 서울과 울산뿐이다.

“지방 자치체들과 관련해 문제제기를 했고 상수도 시민단체들은 그 자치체 소속 기관에서 감사 조사를 요청하지 않습니다. ‘재 식구 감시기’를 할 것이라는 불신이 있거든요. 심지어 옹부추천 시민단체를 조차 그 지역 단체를 감사관이나 국민권익위원회 등은 운영명칭에 간섭하는 경우가 많아요. 사실 최근의 몇몇 결과들은 우리 옹부추천위가 서울시 소속이지 독립적인 조사기관으로서 불연의 역할에 그저 충실한 사례 중 하나일 뿐이라고 생각합니다.”

시민감사옹부추천위는 위원회 포함 위원 7명의 참여가 기준이다. 위원장을 비롯해 위원들은 모두 외부인사이다. 각종 고

2016년 설치된 시장 지속 참여형 위원장과 위원들 모두 외부인사

“민감한 사안인가 눈치 보는 순간 독립기관이라는 위치 위태로져 힘 입으려면 시민들 참여가 중요”

충원율과 주민감사·시민감사 등을 조사하고 지원하는 실무자들은 서울시 공무원들이다. 박 위원장은 다만 “참여 시장이나 현장 모두 (우리 활동들) 특별히 견제한다는 느낌을 받은 적은 없”고 말했다. 그는 “시간에 따라 ‘민감한 내용’이 되었고”고 생각할 수는 있지만 판단 과정에서 위원이나 조사관 스스로 확실히 필요하다고 생각한다. 눈치를 보는 순간 독립적 기관이라는 위치 자체가 위태로질 수 있다”고도 했다.

박 위원장은 2019년 2월23일 제2대 시민감사옹부추천위원장에 취임했다. 위원장의 임기는 3년이며 단임제다. 내년 2월이면 서울시장 선거다.

그는 취임 직후 제일 먼저 옹부추천위원의 조사결과 보고서와 ‘민감’ 표시와 ‘필’을 새웠다. 조사결과 보고서는 ‘개명’된 보편 식재하고 대부분 공개로 전환했다. 박 위원장은 “현재 문서 보관해 비율은 20~30%도 되지 않는다”면서 “세 위원장이 취임 이후에도 유지됐으면 하는 바람”이라고 말했다.

옹부추천위의 활동은 경제적 공무원사 회에 변화용 가져오기도 했다. 그는 “시민들은 자신의 불편을 해소하기 위해 사소한 계기만 고충민원이지만 그 민원이 서울시 전체를 바꾸는 계기가 되기도 한다”고 말했다. 서울시 및 산하기관 공공영 자리제용 과정에서 투명자제계관 결과용 통보하는 관례도 시민 한 명의 민원용 계

기로 바뀌었다. 주자정범의 적용을 받지 않는다는 이유로 주자면적 규격 등을 제 맞대로 관리해온 서울시내 공영주차장도 한 시민의 고충민원을 계기로 변화하기 시작했다.

그는 나 옹부추천위는 활동에 비해 이전 하 연지도가 낮다. 박 위원장은 “감사위원

아시아투데이

2021년 2월 2일 화요일 26면 피플

김정아·박준우 서울 시민감사옹부추천 위원

3년간 공공사업 감시 등 수행

서울시는 시민감사옹부추천 위원으로 김정아 전 성북구 인권센터장(54)과 박준우 전 함께하는 시민행동 사무총장(46)을 임명했다고 1일 밝혔다.



김정아



박준우

시민감사옹부추천은 시민의 입장에서 시정을 감시하고 시민 권익을 보호하기 위해 마련된 제도다. 공개재용 절차를 거쳐 선발된 위원은 임기 3년 동안 독립적으로 활동하게 된다. 이들은 시민들이 청구한 시민·주민감사와 고충민원 조사, 공공사업 감시·평가 등의 업무를 수행할 예정이다.

김 신임 위원은 ‘인권재단 사람’ 사무처장과 성북구 인권센터장을 지내고 국방부 대체역 심사위원의 민간위원으로 활동 경력과 행정 경험은 “서울시와 자치구의 위법·부당한 행정처분 등으로부터 시민 권익이 침해당했거나 알게 된 경우 시민감사옹부추천위원회를 떠올려 달라”면서 시민들의 적극적인 참여를 기대했다. /우성민 기자 stamin@

위원을 역임했다. 행정기관의 예산 감시와 정보 인권침해 방지 등 업무를 다년간 맡아온 경력이 있어 시정을 감시하는 옹부추천 위원으로서 적합하다는 평가다.

박근용 시민감사옹부추천위원회 위원장은 “시민감사 청구 및 시민 참여 활성화를 위해 감사 청구연령을 19살에서 18살로 하향했다”면서 “위원회 홈페이지를 개설해 기존 오프라인에서만 가능했던 감사 청구인 서명을 이제 온라인으로도 할 수 있다”고 말했다. 박 위원장은 “서울시와 자치구의 위법·부당한 행정처분 등으로부터 시민 권익이 침해당했거나 알게 된 경우 시민감사옹부추천위원회를 떠올려 달라”면서 시민들의 적극적인 참여를 기대했다. /우성민 기자 stamin@

“코로나 속 시민 고충민원 늘었네”...市 옴브즈만위 상반기 50건 처리

보건·복지·일자리·교통 등 310건
권고 39건 등 처리...1년새 39% ↑

세종문화회관이 관리하는 공원 내 편의점을 운영하는 한 시민은 코로나19로 어려움을 겪어 연간 사용료를 제 때 납부하지 못하고 중간에 임의로 조금씩 납부했다고 생각보다 더 많은 연체료를 물게 됐다. 중간 납부 없이 계속 연체만 한 경우보다 중간 납부를 한 연체료가 2배 이상 더 많이 발생한 것.

코로나19 영업제한 조치로 인해 피해를 받은 서초구의 한 요리강습 학원은 중소벤처기업이 시행하는 버팀목지원금을 신청했다가 서초구청의 혼선으로 인해 교육청으로 잘못 안내 받는 일을 겪었다. 스타디오펀처 럼 서비스업으로 등록돼 중기 버팀목 지원금 지원 대상임에도 불구하고, 구청은 학원이나 교습소로 분류, 교육청의 확인서를 발급받아오라고 한 것이다.

30일 서울시 시민감사옴부즈만위원회는 올 상반기에 서울시민들이 접

수한 ‘공원 내 편의점 사용료 연체료 산정에 대한 이의’, ‘코로나19 영업제한에 따른 자치단체장의 업무처리 미흡’ 등 시민 편의 개선 등이 필요한 고충민원 50건을 처리했다고 밝혔다.

이번 상반기 접수된 고충민원은 모두 310건이며, 위원회 전문 검토 회의의 를 거쳐 권고 39건, 의견 표명 11건 등 50건을 처리했다. 이는 전년 상반기 대비 39% 증가한 처리량이다.

위원회는 세종문화회관이 관리하는 공원 내 편의점의 중간 납부 연체료 문제에 대해, 최초 납부기한을 기

준으로 연체 기간을 매년 누적해 잘못 산정한 결과 발생한 사건임을 확인했다. 이에 세종문화회관이 연체료를 재산정하여 민원인에게 통보하고, 임의납(중간납) 관련 연체료 산정을 잘못하지 않도록 직원 교육을 실시하도록 ‘권고’ 조치했다.

위원회는 또 중소벤처기업 버팀목 지원금 대상 업종임에도 민원인을 교육청으로 잘못 안내한 서초구에 대해서는 확인서 발급 및 재발 방지를 위한 직원 교육을 실시하도록 권고했다.

김유진 기자

경향신문

2021년 1월 14일 목요일 11면 사회

자치구, 정보공개 이의신청 처리 ‘부실’

서울시 옴부즈만위, 절차 위반 은평·강남·서초구 ‘기관경고’
15곳은 ‘기관주의’... 심의회도 안 열어 청구인 알권리 침해

고도씨(45)는 자신이 사는 자치구에 폐가를 처리현황 등에 대한 정보공개를 청구해 부분공개 결정을 받았다. 그러나 e메일로 온 3장의 문건은 90%가 비공개 상태였다. 고씨는 즉시 이의신청을 했지만 일주일 뒤에 받은 처분도 동일했다. 이의신청 심의위원회도 열리지 않았다. 고씨는 “이의신청을 처리한 담당자 이름을 찾아보니 같은 부서 직원이었다”며 “심의위원회도 없이 같은 결정을 내리고, 이후 이의신청은 받아주지도 않는다”며 이의신청이 무슨 의미가 있느냐고 말했다.

‘정보공개법’에 따르면 정보공개 동보에 이의신청이 있는 경우에는 원칙적으로 외부인이 참여한 심의위원회를 열어 공개여부를 결정해야 한다.

이미 심의회의 심의를 거쳤거나 단순·반복적 이의신청, 법령에 따라 비밀로 규정된 정보, 기간만료된 이의신청, 청구인의 요구대로 결정될 해기로 한 경우에만 예외적으로 심의회를 개최하지 않을 수 있다.

그러나 서울시 자치구 정보공개 이의신청의 상급수가 예외에 해당하지 않는 경우에도 심의회를 개최

심의회 미개최 부적정률(%)



자료: 서울시 옴부즈만위원회 자치구

하지 않은 것으로 나타났다. 일부 자치구는 청구된 문서에 대해 ‘비공개’ 결정을 한 직원이 이의신청을 받아 다시 ‘비공개’ 결정을 한 사례도 있었다.

서울시 옴부즈만위원회는 지난해 7~11월 서울 24개 자치구(은평구 제외)와 서울시 전체 공사·공단,

출자·출연기관을 직권감사한 결과 2019년 1월~2020년 5월까지 24개 자치구에 접수된 이의신청의 64%가 심의회 개최 없이 처리된 것으로 나타났다. 13일 밝혔다.

은평구는 지난해 4월 별도의 주민감사를 받은 결과 정보공개 이의신청 2건 중 1건(50%)이 심의회 결정사안임에도 임의로 처리한 것이 확인돼 기관경고를 받았다.

25개 자치구 중 ‘이의신청 대비 심의회 미개최 부적정률’이 가장 높은 곳은 강남구로, 2019년 1월~2020년 5월 사이 접수된 이의신청 62건 중 39건(63%)을 임의처리한 것으로 나타났다.

그다음으로 부적정률이 높은 자치구는 서초구(58%)였다. 뒤이어

강동(46%), 강북(43%), 성북(39%) 순으로 나타났다.

부적정 건수가 한 건도 없는 자치구는 관진·동작·금천·성동·강서·서대문·구로 등 7곳이다. 옴부즈만위는 강남구와 서초구에 대해 은평구와 동일한 기관경고 통보를 내리고, 강동구 등 나머지 15개 자치구에 대해 기관주의를 내렸다.

옴부즈만위 관계자는 “법외 정한 요건에 따라 심의회를 열지 않는 것은 정보공개 결정의 공정성·객관성·전문성·신뢰성을 저해하고, 나아가 청구인의 알권리를 침해하는 것”이라며 “이번 기관경고·주의와 함께 개선요구를 지속적으로 해나갈 것”이라고 말했다.

류인하 기자 ach@kyunghyang.com

서울시 공공일자리 불합격자에 통보 안 해

옴부즈만위 "법 위반, 지원자 권익에게 알려야"



지난해 2월24일 서울 마포구 망일시장에서 공공일자리 하나인 방역 요원이 코로나19 차단 방역을 하고 있다. <한겨레> 자료사진

서울시가 대부분의 공공일자리 모집 과정에서 불합격자들에게는 결과를 통보하지 않았던 것으로 나타났다.

14일 서울시 시민감사옴부즈만위원회의 '일자리 채용결과 고지 조사결과 보고'를 보면 지난해 5~10월 서울시의 공공일자리 모집 69건 가운데 14건(20.3%)만 불합격자에게 선발결과를 알린 것으로 나타났다. 이에 모집 공고에서 '불합격자에게는 선발결과를 통보하지 않는다'고 명시한 경우도 46건(66.7%)이었다. 반면, 일반인들도 볼 수 있도록 채용결과를 홈페이지에 게시한 사례는 10건(14.5%)에 불과했다.

결과적으로 이런 서울시의 관행은 '법 위반'이라는 것이 옴부즈만위원회의 판단이다. 2014년 제정된 '채용절차의 공정화에 관한 법률'(3. 7. 10 조)은 상시 근로자 30인 이상 사업장은 채용 결과를 홈페이지에 게시하고, 모든 지원자(구직자)에게 문자, 이메일 등으로 채용 여부를 알리도록 규정하고 있다.

서울시 25개 투자·출연기관 채용시험 때 장애인 응시자에 시간 연장 등 편의 제공

옴부즈만위 권고로 지침 마련

서울시 25개 투자·출연기관이 채용시험을 실시할 때 장애인에 비장애인과 동등한 조건에서 시험을 치를 수 있도록 제공해야 할 편의 지침을 만들기로 했다.

시 투자·출연기관에는 장애인 응시자에게 편의를 제공할 법적 의무가 없지만, '사각지대'란 지적이 나오자 자체 보완책을 만들기로 한 것이다.

서울시 시민감사옴부즈만위원회는 1일 "투자·출연기관 전체에 대해 직원 채용시 장애인 편의 제공을 자율적으로 시행할 것을 권고했고, 해당 기관들이 이를 수용하기로 했다"고 밝혔다.

이번 권고는 A씨가 지난해 시 출연기관인 서울디자인재단 채용시험에 응시한 뒤 서울시에 민원을 제기한 데 따른 조치다. 장애가 있는 A씨는 당시 시간을 연장해 시험을 치르지 못한 것은 문제가 있다고 주

장했다. '장애인복지법'은 장애인이 국가·지방자치단체나 공공기관의 운영에 관한 법률'에 따른 공공기관이 실시하는 채용시험을 볼 때 시간 연장 등 편의를 지원받을 수 있다고 규정한다. 하지만 시 투자·출연기관은 지자체가 운영 기금을 투자·출연한 지방공기업이어서 법적 요건에 들지 않는다.

시 옴부즈만위원회가 A씨 민원을 계기로 실태를 조사한 결과, 지난해 11월부터 지난 1월까지 25개

투자·출연기관 채용공고문 중 장애인 편의제공 사항을 게시한 기관은 8곳이었다.

보건복지부 고시는 장애 종류와 정도에 따라 '시험시간 연장' '답안지 대필 지원' '시험실 별도 배정' 등 편의 제공 기준을 정하는데, 이를 게시한 기관은 3곳이었다. 공고문과 상관없이 실제 장애인 편의를 제공하거나 준비한 기관은 16곳이고, 나머지 9곳은 편의를 아예 제공하지 않았다.

시 장애인복지정책과는 옴부즈만위의 권고에 따라, 복지부 고시를 참고해 각 투자·출연기관이 편의 제공 기준을 마련하고 시험 공고문 시 게시하도록 하는 등 관련 지침을 만들기로 했다.

허남철 기자 nshoe@kyunghyang.com

서울시 옴부즈만위, 개선 권고 '2제'

서울시 시민감사옴부즈만위원회가 공무원의 책임전가와 업무미숙으로 피해를 입은 업체와 개인 등의 피해를 인정하고 해당 부서에 개선 권고를 내렸다. 한 업체는 폐업에도 불구하고 1000여만원을 갚아야 했으며 택시운전을 해온 한 운전기사는 졸지에 직장에 서 쫓겨나기도 했다.



'국제박물관회의' 행사 개최 용역 계약, 코로나로 무산됐는데...

하청업체에 책임 떠넘긴 서울시

서울시 박물관과는 지난해 2월 국제행사 '국제박물관회의(icofo) 연례회의' 개최를 위해 A업체와 용역계약을 맺었다. 국제박물관회의는 당초 지난해 5월 열릴 예정이었다. 그러나 코로나19가 확산하자 행사 개최 자체가 불투명졌다. 계약취소 등 조치가 있어야 했지만, 서울시는 A업체에 아무런 통보 없이 시간을 끌었다. 용역 발주를 기다리던 A업체는 서울시 행사 개최 예정일 등을 문의했다. 돌아온 답은 당초 예정일보다 1년 연기된 2021년 5월이었다. 행사 개최가 계약일로부터 15개월 A업체는 서울시에서 어떠한

계약해지 않고 '업체 닷' 통보 보증보험 구상권 빌미 제공 "받은 보증금 다시 반환해야" 발주 비용도 받지 못했다. 서울시는 올해 5월이 되어서도 A업체에 행사 개최 여부를 알리지 않았다. 업체 문의에는 "2022년으로 연기될 것 같다"고만 했다. 서울시뿐 아니라 각종 국제행사 용역계약이 취소되면서 영업을 계속할 수 없었던 A업체는 결국 폐업을 하게 됐다. 문제는 이후였다. 서울시 박물관과는 재무과에 계약해지 관련 보고를 하면서 계약해지 사유를

'계약 대상자(A업체)의 부도, 파산, 영업정지 등의 사유로 계약이행이 곤란하다고 인정되는 경우'라고 작성했다. 서울시가 계약을 15개월 이상 미루는 과정에서 하청업체가 폐업했지만 업체 잘못으로 계약이 해지된 것처럼 기재한 것이다. 보고서만 보고 계약해지 사유가 A업체에 있다고 판단한 재무과는 서울보증보험에 A업체 계약불이행에 따른 계약이행보증금을 청구, 1000여만원 계약이행보증금을 받았다. A업체는 용역 수행도 못한 채 서울보증보험에 1000여만원을 갚아야 하게 된 셈이다. 서울시 시민감사옴부즈만위원

회는 27일 "용역수행기간 연장을 제안한 것은 서울시이며, 그 기간 안에도 용역 수행의 핵심인 행사 개최일을 확정해주지 못하고 지속적으로 연기한 것은 서울시라는 점을 종합해보면 용역계약 불이행 귀책사유가 A업체에 있다고 판단한 것은 가혹하고 불합리한 업무처리에 해당한다"고 지적했다. 옴부즈만위는 "박물관과는 계약해지 사유를 변경 통보하고, 재무과는 서울보증보험에서 지급받은 계약이행보증금을 반환해 서울보증보험이 A업체에 구상권을 청구할 원인을 없애야 한다"고 권고했다.

‘상습절도’ 아닌 ‘단순절도’ 전력자, 택시운전 취소 잘못 통보

‘업무 미숙’으로 해고 부른 성동구

서울 성동구는 올해 초 서울시 택시물류과에서 ‘2016~2021년 5월 말 기준 범죄 관련 택시운전자격 미취소자 긴급처리 통보’ 공문을 받았다. 성동구는 공문에 따라 관내 택시법인에 소속된 운전기사 B씨의 택시운전자격 취소 처분을 회사 측에 통보했다. B씨가 과거 절도죄로 한 차례 처벌받은 적이 있다는 이유에서였다.

그러나 1회성 단순절도는 택시운전자격 취소 대상이 아니다. 여객자동차 운수사업법 및 시행령

택시기사 구청에 민원 제기 자격 취소 사유 해당 안 돼 “해고당한 민원인 배상해야”

은 절도죄 및 절도미수죄로 3번 이상 징역형을 받고 다시 누범처벌을 받은 ‘상습절도’에 대해서만 택시운전자격을 취득할 수 없다고 하고 있다. B씨와 같은 단순절도는 면허취소 사유에 해당하지 않는다.

B씨는 주인이 놓고 간 물건을

가져갔다는 혐의가 전부였다. 절도와 상습절도의 차이를 몰랐던 담당 공무원 탓에 B씨는 출지에 실업자가 됐다. 정부가 지급한 택시기사 재난지원금 역시 받을 수 없었다.

옴부즈만위는 이번 사안의 경우 전적으로 담당 직원의 잘못이라고 판단했다. 또 “상습절도와 절도는 형사재판확정증명서 및 판결문만 봐도 명확하게 인지할 수 있었으나 성동구 교통지도과 담당자의 업무 미숙으로 이 같은

일이 발생했다”면서 “B씨가 개인적으로 자격 취소의 적절 여부를 파악해 성동구 교통지도과에 이의제기를 하지 않았다면 자격 철회 예정통보도 이뤄지지 못했을 것으로 예상된다”고 지적했다. 옴부즈만위는 “성동구청장은 부적절한 업무처리를 한 해당 직원에 대해 신분상 조치인 ‘주의’를 내리도록 하고, 민원인이 국가배상법에 따른 배상신청을 할 수 있도록 하라”고 권고했다.

류인하 기자 acha@kyunghyang.com

서울시, ‘실천불교전국승가회’ 비영리법인 등록 놓고 이전

옴부즈만위 “승인을” 민주주의의 위 “안 된다”

비영리민간단체 지정 팬 시 공익사업 지원 자격 얻어

종교계를 중심으로 만들어졌지만 사회현안에 목소리를 내고 활동하는 단체는 ‘시민단체’일까, ‘종교단체’일까.

서울시 합의를 행정기구인 서울민주주의위원회와 옴부즈만위원회가 ‘실천불교전국승가회’ 비영리법인 등록 문제를 놓고 입장차를 드러냈다. 서울민주주의위가 이 단체의 비영리법인 등록을 거부했고, 옴부즈만위는 이 단체의 비영리법인 등록을 권고한 것으로 21일 확인됐다. 실천불교전국승가회는 1994년 4월 중년 개혁을 목표로 설립돼 올해로 27년째 활동하고 있는 단체

로 천안한 시건, 세월호 참사 등에 목소리를 내왔다. 최근에는 미안마쿠데타와 관련한 각종 활동을 펴고 있다.

실천불교전국승가회 서울지부는 올해 초 서울민주주의위에 비영리민간단체 등록을 신청했지만 거부당했다. 서울민주주의위는 단체의 목적과 목적사업이 종교단체로 보이며, 회원 자격이 제한돼 있어 ‘비영리민간단체 지원법’이 정한 요건을 충족하지 못한다고 봤다. 비영리민간단체 지원법 제2조에 따르면 사업의 직접 수혜자가 불특정 다수여야 하며, 특정 종교의 교리 전

“시민단체로 봐야” 사회문제·인권활동 등 주력 포교 목적 종교단체 아니다

“종교단체로 봐야” 승려만 가입·교리 전파 명시 비영리단체로는 볼 수 없다

파를 주된 목적으로 설립·운영되지 않아야 등록할 수 있다. 비영리민간단체로 등록되면 서울시가 진행하는 각종 공익사업 지원 자격을 얻을 수 있다.

실천불교전국승가회 서울지부는 지난달 시 옴부즈만위에 고충민원을 제기했고, 옴부즈만위는 최근

서울민주주의위에 “실천불교전국승가회 서울지부를 비영리민간단체로 지정하라”고 권고했다. 비록 승려가 중심이 돼 활동하는 단체지만 특정 종교 교리전파를 목적으로 하지 않고, 각종 사회문제 개선, 인권 활동을 주요 목적으로 하는 단체에 해당하기 때문에 비영리단체(시민단체)로 볼 수 있다는 것이다. 정관보다는 실제 활동을 보고 평가할 필요가 있다는 판단인 셈이다.

또 서울시에 등록된 비영리민간단체에 특정 종교단체가 만든 단체들이 다수 포함돼 있다는 점에서 형평성에도 어긋난다고 봤다. 지난 4월 기준 서울시에 등록된 2482개 비영리민간단체 중 기독교와 불교를

중심으로 조직된 단체는 각각 14개, 17개이다. ‘서울시 재향경우회’ ‘종로해방대전우회’ ‘한국법조인협회’ ‘대한민국지과의사협회 서울지부’ 등 가입 대상이 특정인으로 제한되는 단체들이 다수 등록돼 있는 점도 비판의 근거가 됐다.

서울민주주의위는 옴부즈만위의 권고 수용 여부를 밝히지 않았다. 서울민주주의위 관계자는 “승가회 측에 정관 변경 가능 여부 검토를 요청한 상태고, 최대한 융통성 있게 보정할 수 있는 방향으로 고려해보겠다”면서도 “다만 부서 내 해석이 엇갈리고 있어 명확한 답변 어렵다”고 말했다.

류인하 기자 acha@kyunghyang.com

“집회 차단용 대형 화분 154개는 과잉대응”

서초구, 삼성사옥 앞 설치... “수년째 집회에 주민 피해”
서울시 옴부즈만위 “최소한의 조치 넘어서” 철거 권고

서울시 옴부즈만위원회가 삼성 전자 서초사옥앞에 설치한 대형 화분 154개(사천)를 철거하라고 서초구에 권고한 것으로 9일 확인됐다. 서초구는 정부의 물리적(사회적)거리 두기 4단계 적용에 따라 1인 시위를 제외한 집회·시위를 차단하기 위한 조치라는 입장이지만, 옴부즈만위는 “집회·시위를 막기 위한 최소한의 조치를 넘어서 과잉대응”이라고 판단했다.

서초구는 지난달 13일 삼성전자 서초사옥이 위치한 서초대로 74길 왕복4차선 도로 171m 구간 양방향 1차로에 나무가 없는 대형 화분 154

개를 설치했다. 화분은 개당 50cm 높이를 바닥면에 앵커볼트로 고정했다. 화분 주변에는 안전펜스도 설치했다.

서초구는 도로 양쪽에 대형 화분을 설치한 이유로 ‘방역’과 ‘민원’을 들었다. 삼성전자 서초사옥 앞에서 수년째 열리는 집회 탓에 민원이 지속적으로 들어왔고, 스피커 소음 등으로 인근 지역 주민들의 생활권이 저해되고 있다는 것이다. 도로보행 74조는 반복적·상습적으로 도로점용허가를 받지 않고 도로를 점용하는 경우 도로에 있는 적치물을 제거하거나 그밖에 필요한 조치를 할 수



있도록 정하고 있다. 서초구는 이를 근거로 삼성전자 서초사옥 외 강남역 8번 출구와 방배재건축구역, 현대차·기아 앞 등 장기간 집회가 열렸던 곳에 화단을 설치했다.

서울시는 서초구의 이번 대형 화분 설치가 과잉대응에 해당한다고 판단했다. 옴부즈만위는 “서초구는 삼성전자 서초사옥 도로에서 확성기 및 혐오스러운 표현으로 주변 주민들로부터 민원이 지속적으로 제기되고 있어 민원해결을 위해 필요한 조치를 취할 수 있고, 정부의 수도권 물리적(사회적)거리두기 4단계 시행과 관련한 조치를 취할 권한이 있다”고 전제했다.

다만 “서초구청이 해당 장소에서 도로를 반복적, 상습적으로 불법점용한 자량이 있다고 판단하거나 도로의 통행 및 안전을 확보하기 위해 신속한 조치가 필요하다고 판단한 것이 정당하다”고도, 왕복 4차선 도로의 2개 차로에 대형 화분 150여개를 수십 미터에 걸쳐 설치하고 펜스

를 치는 것은 관리형으로서 서초구청이 도로관리를 위해 필요한 최소한의 한도를 넘는다”고 지적했다.

옴부즈만위는 “코로나19 확산과 관련한 집회금지나 집회시위 위헌사항에 대해서는 서초구가 행정관청으로 조치를 취할 수 있지만 그 조치 역시 적법하고 합리적이어야 한다”면서 “삼성전자 서초사옥 앞 2개 차로에 설치한 대형 화분과 펜스를 철거하라”고 권고했다.

서초구 관계자는 “관할 경찰서와 도로 통행 및 안전 사항에 대해 논의한 한 뒤 대형 화분을 설치한 것”이라며 “위원회의 권고내용을 비롯해 방역 및 도로상황 등을 종합적으로 고려해 추후 조치를 취해 나가겠다”고 밝혔다.

ash@kyunghyang.com

한겨레

“인력감축 동반한 ‘오세훈표 예산안’은 조례 위반”

시민감사위, 서울시 내년 예산안 계동
서울NPO센터 직원 17명 중 7명 감축
민간위탁 예산 1788억 중 832억 줄여
시의회, 인력 해고 규모 수백명 추정
“시, 일방적 감축 조례위반...재검토를”

인력감축 등을 포함한 오세훈 서울시장의 내년도 예산안 편성에 서울시 시민감사유무즈만위원회(시민감사위)가 제동을 걸었다.

지난 19일 서울시가 공개한 서울시 엔피오(NPO)지원센터 민간위탁 예산 및 인력감축 관련 고충민원 직접조사 결과 보고를 보면 시민감사위는 서울시에 “시민들의 자발적인 공익활동 지원을 위해 만들어진 엔피오센터 인력을 17명에서 10명으로 40%가량 줄이도록 강요한 내년도 예산안을 재검토

하라”고 권고했다. 앞서 지난 1일 오 시장은 주민자치·노동·주거복지 등 민간위탁·보조 예산 요구액(1788억원) 중 절반에 이르는 832억원(47%)을 삭감한다고 발표했고, 여기에는 인력감축안도 포함했다.

시민감사위는 오 시장의 인력감축 요구가 시 조례와 지침 위반이라고 지적했다. “행정사무의 민간위탁 조례” “행정사무의 민간위탁 관리지침” 등을 보면 시는 수탁기관에 고용유지·승계와 노동조건 개선의 의무를 규정하고 있다. 또 3년에 한번 종합성과평가 때 “고용안정 노력”을 주요하게 평가한다.

고용노동부의 민간위탁 노동자 보호 가이드라인에도 위·수탁계약체결 때 특별한 사정이 없는 한 고용승계 내용을 계약서에 명시해 노동자의 고용불안을 해소해야 한다고 돼 있다. 시민감사위는 “특별한 사정이란 사회 통념상 해당 업무를 수행하는 것이 어려운 객관적인 사유가 있다고 판단되는

경우”인데, 엔피오센터는 이에 해당하지 않는다”며 “(엔피오센터는) 절차에 따라 수탁기관이 됐고, 계약기간도 남아는데 인력을 줄이라고 요구하는 건 부당하다”고 했다. 이에 대해 서울시는 엔피오센터가 맡던 일을 시가 직접 추진하게 되니, 예산 낭비를 막기 위해 관련 기관 예산을 줄이는 것은 정당하다는 입장이다.

엔피오센터는 2019년 민간위탁 종합성과평가 점수가 85.46점으로 당시 평균 점수(79.59점)보다 훨씬 높은 점수를 받기도 했다. 이런 점 등이 반영돼 시 직적자심의위원회가 공개모집을 통해 (사)시민을 3년간(2019년 11월~2022년 11월) 수탁기관으로 선정했고, 시의회가 동의한 바 있다.

시민감사위는 “(일방적인 인력감축은) 서울시가 모범적 사용자로서 역할을 정한 각종 자체 매뉴얼·지침들을 어기는 것”이라고 지적했다.

이 밖에도 시민감사위는 △관련 조례에 엔피오센터 사무가 규정된 점 △사업부서도 당초 엔피오센터가 내년에도 유효해와 비슷한 역할을 해야 한다고 판단한 점 △해고 대상 노동자들이 공개 채용된 점 등도 시가 이번 예산안을 재검토해야 할 근거로 들었다.

이번 시민감사위 결정으로 비슷한 다른 민간위탁기관들의 조사 민원도 위기를 것으로 보인다. 시는 엔피오센터 외에도 서울혁신파크(26~18명), 마을공동체 종합지원센터(41~30명), 생활속민주주의학습지원센터(5~2명)에도 인력감축을 통보했다. 시외회는 인력 해고 규모가 수백명에 이를 것으로 추정하고 있다. 서울시 시민감사유무즈만위원회는 독립된 합의를 행정기관으로 서울시·자치구 관련 사무를 감사하고, 고충 민원을 처리한다.

강원진 기자 ky0295@hani.co.kr

베일에 싸인 '서울시 성희롱·성폭력 심의위원명단' .. "공개" 권고

오세훈 서울시장 취임 이후 만들어진 '서울시 성희롱·성폭력 심의위원회' 위원명단을 비공개하는 것은 부적절하다는 서울시 내부 판단이 나왔다.

서울시 시민감사 옵부즈만위원회는 최근 성희롱·성폭력 심의위원회를 관장하는 여성가족정책실 권익보호담당관에 외부위원 명단을 공개할 것을 권고했다. 심의위원회 위원 명단 비공개 자체가 근거규정이 없고, 이례적이며, 비공개할 특별한 사정이 없다는 이유에서다. 그러나 위원명단이 공개될 가능성은 낮다. 19일 경향신문 취재결과 여성가족정책실은 옵부즈만위의 명단공개 권고를 수용하는 것이 어렵다는 판단을 내린 것으로 확인됐다. 여성가족정책실은 옵부즈만위의 권고결정이 내려진 지 20여일이 지났 수용여부를 통보하지 않고 있다. 피신청인의 수용여부 통보기한은 통보를 받은 날로부터 30일 이내다. 한 서울시 관계자는 "심의위원회 위원들이 자신들의 이름을 공개하는 것을 원치 않는 것으로 알고 있다"고 말했다. 물론 옵부즈만위의 권고는 강제성이 없다. 다만 피신청인이 불수용한 경우 옵부즈만위가 재권고를 할 수 있으나 재권고가 이뤄지는 경우 역시 극히 드물다. 오세훈 서울시장은 지난 6월 8일 서울시청 내 성폭력사건을 심의하는 '서울시 성희롱·성폭력 심의위원회'를 출범시켰다. 독립성과 공정성 확보를 위해 위원 전원은 외부 전문가로 구성했다. 외부전문가 위원은 남성 4명·여성 5명 등 총 9명으로 구성했으나 출범 당시에도 서울시는 위원명단을 공개하지 않았다. 서울시는 당시 "사건 심의의 독립성과 공정성 확보를 위해 비공개한다"고 밝혔다. 문제는 '서울시 성희롱·성폭력 심의위원회' 운영의 공정성을 위해 비공개를 한다는 명분에도 불구하고 비공개 자체가 타 위원회와의 형평성에 어긋난다는 데 있다. 서울시에서 운영하는 대부분의 위원회는 위원명단을 전부 공개하고 있다. 단적으로 같은 역할을 수행하는 '시민인권침해구제위원회'는 위원명단을 공개하고 있다. 현재 성희롱·성폭력 사건 발생시 피해자가해자 모두 서울시 직원이면 여성가족정책실 권익담당관이 조사를 한 뒤 '성희롱·성폭력 심의위원회'에서 심의의결을 한다. 피가해자 중 1명이 서울시 본청 또는 사업소 직원이 아닐 경우에는 '시민인권보호관'에서 조사를 한 후 '시민인권침해구제위원회'에서 심의의결을 한다. 징계와 관련한 절차는 '성희롱·성폭력 심의위원회'와 '시민인권침해구제위원회'가 동일한 셈이다. 옵부즈만위원회는 서울시의 '성희롱·성폭력 심의위원회' 위원 명단을 비공개할 근거규정이 없다고 판단했다. 또 조사결과 보고서에 "여성권익담당관이 작성한 '위원회 구성과 운영계획'방침에서도 위원 명단 비공개는 언급된 적이 없다"고 명시했다. 옵부즈만위는 "피신청인(서울시 권익담당관)이 위원회 설치 근거를 명시하기 위해 추진하고 있는 '서울시 성평등기본조례 개정안'에도 위원의 명단을 비공개해야 한다는 규정은 포함돼 있지 않다"고 지적했다. 이에 따라 "공무원징계령 등에서 징계위원회의 위원 명단을 비공개하는 규정을 두고 있는 것과 다르게 이 사건 위원회의 경우 비공개를 명시하고 있는 상위 근거 규정도 없다"며 "피신청인이 임의적으로 비공개하는 것은 바람직하지 않다"고 밝혔다. 또 "서울시가 주장하는 것처럼 위원명단 공개로 인해 심의의 공정성이 저해될 가능성이 명백하거나 현저한 사정이 있어야 하는데 이를 인정할 만한 근거가 없다"면서 "위원회 명단을 비공개하는 것은 부당하다"고 지적했다. 옵부즈만위원회는 '성희롱·성폭력 심의위원회'가 오세훈 시장 이전에 운영해온 다른 유사한 위원회와 비교했을 때도 형평성에 맞지 않다고 봤다. 실제 지난해 8월 '투명사회를 위한 정보공개센터'가 서울시를 포함한 전국 17개 광역자치단체에 대해 정보공개청구를 한 결과 서울시를 포함한 17개 광역자치단체는 '성희롱·성폭력 고충심의위원회' 위원 명단을 모두 공개하기도 했다. 사실상 전일 외부위원으로 구성된 '서울시 성희롱·성폭력 심의위원회' 위원 명단을 철저히 비밀에 부친 셈이다. 옵부즈만위원회는 "심의의 공정성이나 이해관계자들이 많이 있어 공정한 심의의결이 특히 요구되는 서울시 여러 위원회들조차 위원명단을 공개하고 있는 상황에서 '서울시 성희롱·성폭력 심의위원회'만 위원명단을 비공개할 특단의 사정이 없다"고 판단했다. 옵부즈만위는 7월 27일 위원명단 비공개에 대한 고충민원을 접수받아 한달여 조사를 벌여 지난날 31일 여성가족정책실 권익담당관에 위원명단 비공개 방침을 철회할 것을 권고했다. 또 서울시 정보소통광장의 '위원회 회의정보'에 '위원명단'을 등록해 서울시 직원을 포함한 시민들이 위원 명단을 알 수 있게끔 조치할 것을 권고했다. 그러나 권익담당관이 이번 옵부즈만위의 권고결정에 따라 '서울시 성희롱·성폭력 심의위원회' 위원명단을 공개할 가능성은 낮다. 외부위원 명단 공개시 위원들이 위원직을 사임할 가능성이 높기 때문이다. 경향신문은 17일 여성가족정책실 실무자 및 책임자에게 연락을 시도했으나 입장을 들을 수 없었다.

서울시 옵부즈만위 "변희수 광고 불승인 이유 밝혔어야"

송고시간 | 2021-10-25 08:05

지하철 1호선 시청역 광고 불승인한 서울교통공사에 권고



공대위가 시청역에 게재하려던 광고 도안

(서울=연합뉴스) 문다영 기자 = 고(故) 변희수 전 하사의 복직 소송을 응원하기 위해 시민들이 기획한 전철역 광고판을 불승인하면서 이유를 밝히지 않은 서울교통공사(서교공)가 부당한 업무처리를 했다고 서울시 시민감사옵부즈만위원회(옵부즈만위)가 판단했다.

25일 서울시에 따르면 옵부즈만위는 최근 서교공에 '의견광고 게재를 심의한 경우 그 결과 사유를 신청인에게 통지하지 않는 일이 재발하지 않도록 주의해야 한다'고 권고했다.

군인권센터 등 32개 단체가 참여한 '변희수 하사의 복직과 명예회복을 위한 공동대책위원회'는 8월 9일 서울지하철 1호선 시청역에 변 전 하사를 추모하고 복직소송을 응원하는 광고 게재를 원한다며 서교공에 광고 심의를 요청했다.

공대위가 8월 진행했던 지하철 광고비 모금 캠페인에는 300여명의 시민이 참여해 900여만원이 모였다.

서교공은 9월 2일 광고심의위원회를 열어 참여위원 8명 중 5명의 반대로 불승인을 결정하고 공대위에 알렸으나 결정 이유는 밝히지 않았다.

옵부즈만위가 진행한 조사에서 서교공은 '불승인 사유를 적지 않은 것은 이번 건에 대해서 특별히 취한 조치나 아니라 통상적인 업무 관행이었다'고 소명했다.

옵부즈만위는 "민원 내용을 거부한다는 결론만 알려줄 뿐, 거부 이유를 통지하지 않은 것은 민원처리법의 규정을 위반한 것으로 볼 수 있다"며 "서교공에 광고 심의 신청을 할 수 있게 했다면, 그 결과를 신청인이 알 수 있도록 충실히 알려주는 것이 당연하다"고 밝혔다.

이어 "불승인 사유를 알려주지 않는다면 신청인이 갖는 재심의 신청권을 실질적으로는 보장하지 않는 것"이라고도 지적했다.

옵부즈만위에 따르면 서교공은 이번 민원을 계기로 피신청인에게 심의 결정에 대한 객관적 안내를 하기로 내부 지침을 바꿨다.

옵부즈만위는 이러한 결정에 대해서도 "스스로 개선한 것은 다행이지만, 이러한 사항은 의견광고에 관한 처리 절차 등을 정한 '광고관리규정'에 명시하는 것이 바람직하다"고 함께 권고했다.

zero@yna.co.kr

<저작권자(c) 연합뉴스, 무단 전재·재배포 금지> 2021/10/25 08:05 송고

서울시 시민감사위 “오세훈 ‘자가검사키트 시범사업’ 일부 절차 위반”

입력 2021-10-27 13:50:59 수정 2021-10-27 13:56:40

사회



오세훈 서울시장의 ‘코로나19 자가검사키트’ 시범사업 추진 과정에서 심의 등 일부 절차 위반이 있었다는 감사 결과가 나왔습니다.

서울시 시민감사옹부즈만위원회는 오늘(27일) ‘코로나19 자가검사키트 도입 등 관련 시민감사청구에 대한 감사결과’를 발표하고 이 같이 밝혔습니다.

위원회는 “보건의료정책과에서 자가검사키트 도입 시범사업을 심의위원회의 심의 이전에 먼저 시행하고 사후에 심의를 거친 것은 통상의 절차를 준수하지 못한 것”이라고 판단했습니다.

이어 “콜센터 및 물류센터용 자가검사키트와 기숙학교용 자가검사키트 모두 계약 체결 전에 각각 납품받고 사용했음이 확인된다”며 “이는 행정기관에서 물품구매를 하기 위해서는 계약 체결 후 이를 이행하기 위한 물품 납품이 이뤄져야 한다는 원칙 위반”이라고 설명했습니다.

이 밖에도 물품 납품 후 뒤늦게 계약서를 작성하거나 업체가 작성한 견적서의 잘못된 기재사항을 수정하지 않는 등 확인이 미흡했던 점 등을 지적했습니다.

다만 위원회는 서울시의 납품업체 선정과정이나 시범사업 추진 의사결정 과정에서 부당한 점은 발견되지 않았다고 밝혔습니다.

보건의료정책과는 이번 감사 과정에서 “자가검사키트 시범사업은 코로나19 확산과 같은 국가 재난 상황에서 시민의 건강과 안녕을 지키기 위한 긴급 조치”였으며 “공공의 이익을 위해 창의성과 전문성을 바탕으로 적극적으로 업무를 처리한 사안”이라고 ‘적극행정 면책’을 신청했습니다.

위원회는 이에 대해 해당 사업이 공익 목적임은 인정할 수 있지만, 정상적인 절차조차 지키지 않을 만큼 존각을 다투는 사업이라고 평가받긴 어렵다며 면책 대상이 아니라고 판단했습니다.

이에 따라 위원회는 보건의료정책과에 ‘부서주의’ 처분을 내렸습니다.

감사를 청구했던 진보당 서울시당은 오늘 오전 서울시청 앞에서 기자회견을 열고 “자가검사키트 시범사업에서 절차와 규정을 어기고, 시민의 혈세 13억 원을 지출한 것은 전적으로 오세훈 서울시장의 과오임을 인정하고, 대시민 사과를 해야 한다”라고 주장했습니다.

또 “부서주의라는 조치결과는 매우 유감”이라며 “상황이 급박해도 상식적인 절차를 지키는 않는 이유는 시의회에서 안전총괄과장이 답변한 것처럼 오세훈 시장의 관심 사업이기 때문에 절차를 어기면서까지 집행했을 것으로 추정할 수밖에 없다”고 말했습니다.

앞서 오 시장은 지난 5월 예산 15억 1,619여 만 원을 들여 수의계약을 맺고, 코로나19 고위험 시설인 콜센터와 물류센터, 기숙학교에 자가검사키트를 시범 도입했습니다.

이에 대해 지난 7월 오인환 진보당 서울시당 위원장 등 시민 62명은 서울시가 검사키트 구매 과정에서 재난기금운용심의회를 진행하지 않았고, 구매 업체 선정과 계약을 먼저 해 행정절차를 위반했다며 시민감사를 청구했습니다.

최유경 기자 60@kbs.co.kr

서울특별시
시민감사옴부즈만위원회
2021 연차보고서

PART

2

2021 감사·조사·감시 활동성과

01_2021년 활동실적

02_2021년 활동사례

01 2021년 활동실적

시민·주민·직권감사 등

2021년에는 주민감사 4건, 시민감사 5건, 직권감사 1건, 대항감사 1건 등 11건을 감사 완료하였으며 2020년 9건 대비 2건 증가, 2019년 15건 대비 4건이 감소한 것으로 2020년에 발생하여 2021년까지 2년이 넘는 기간 동안 우리나라를 비롯한 전 세계인의 삶을 위협하고 있는 코로나19의 특수한 상황임을 감안하면 2020년보다 감사건수가 증가하였다는 것은 고무적이라 할 수 있습니다.

현재 시행중인 온라인 시민감사 청구시스템이 더욱 활성화되고, 주민감사의 경우에도 2022년에 온라인으로 청구 시스템을 구축할 예정이어서 향후에는 감사청구시 접근성이 향상되어 감사청구가 더욱 활성화될 것으로 기대를 모으고 있습니다.

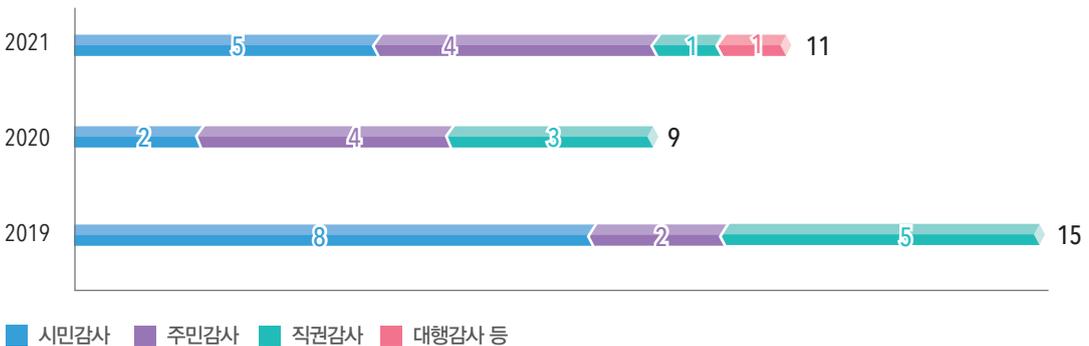
감사 추진 실적

(2021. 12 기준, 단위: 건)

연도	합계	감사완료						다음연도 이월(진행 중)					
		소계	시민 감사	주민 감사	직권 감사	의뢰 감사	대항 감사	소계	시민 감사	주민 감사	직권 감사	의뢰 감사	대항 감사
합계	39	35	15	10	9	-	1	4	-	2	1	1	-
2021년	13	11	5	4	1	-	1	2	-	1	-	1	-
2020년	10	9	2	4	3	-	-	1	-	-	1	-	-
2019년	16	15	8	2	5	-	-	1	-	1	-	-	-

최근 3년간 감사완료 실적

(단위: 건)



감사 청구 현황

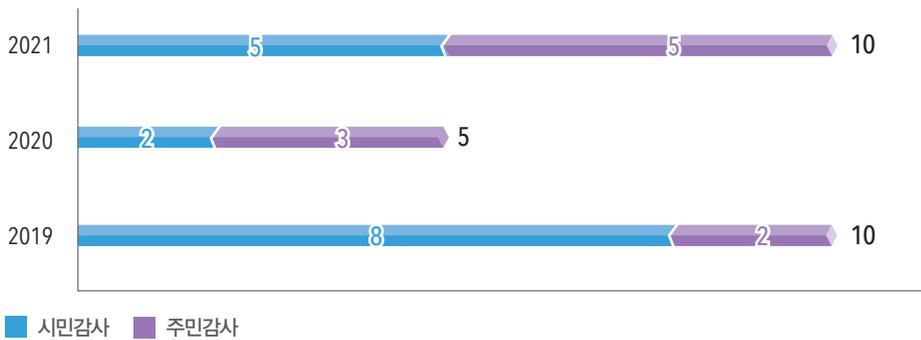
(단위: 건)

연도	합계	수리		각하		명부 미제출 등
		시민	주민	시민	주민	
2021년	12	5	5	1	-	1
2020년	6	2	3	-	-	1
2019년	14	8	2	-	1	3

※ 연도별 감사청구심의회(음부즈만위원회) 개최일 기준

감사 청구 수리 현황

(단위: 건)



■ 시민감사 ■ 주민감사

감사 결과 처분 실적

2021년 감사 결과 처분 실적은 행정상 27건을 조치하였으나, 신분상 및 재정상 조치는 없는 것으로 감사가 진행되었습니다. 이는 공무원 개인에 대한 책임을 묻기보다는 불합리한 관행이나 제도를 개선하여 행정능률 향상, 불합리한 업무 개선 및 시민 불편 해소에 역점을 두고 감사를 진행한 결과입니다. 그러나 코로나로 힘들었던 2020년도 보다 감사 조치 건수가 적어지긴 하였으나, 2020년도의 경우에는 직권감사 2건에서 개선해야 할 부분이 특히 많이 나온 결과로 인해 감사처분 건수가 증가한 경우로서 2021년의 감사처분 건수가 특별히 적었다고는 할 수 없습니다. 앞으로도 우리 위원회에서는 주민 및 시민 감사의 청구 활성화와 적극적인 직권감사의 발굴로 불합리한 행정관행이나 시민 불편 사항들에 대해 개선해 나갈 수 있도록 노력하겠습니다.

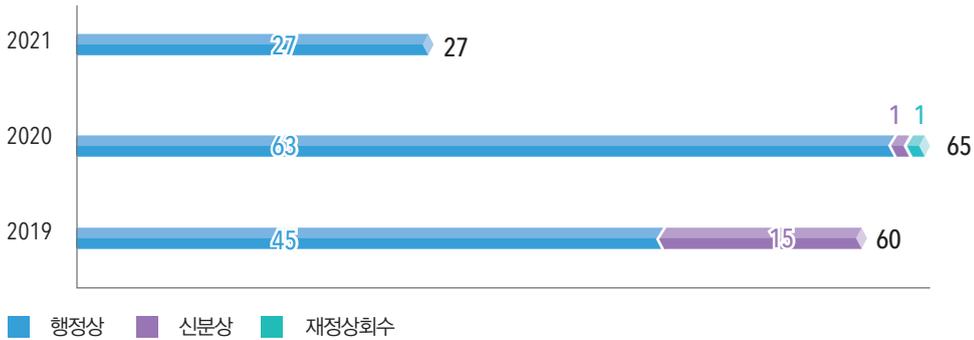
시민·주민·직권감사 결과 처분 통계

(단위: 건, 천 원 명)

연도	합계	행정상								신분상			재정상 환수
		소계	시정 요구	기관 경고	기관 주의	개선 요구	권고	통보	의견 표명	소계	징계	훈계 등	
2021년	27	27	2	2	7	1	12	2	1	-	-	-	-
2020년	65	63	4	5	20	-	27	2	5	1	-	1	1 (10,480천 원)
2019년	60	45	2	3	5	4	25	3	3	15	1	14	-

시민·주민·직권감사 결과 처분 통계

(단위: 건, 천 원 명)



시민 및 주민감사관련 만족도 조사 실시

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

2021년 상반기 만족도는 보통 이상이 75%로 조사되었으며, 2020년 만족도의 보통 이상 평가(79%) 보다 4% 하락한 것으로 나타난 것은 2021년 실시한 감사 중 청구인의 요구사항이 모두 수용되지 못한 감사건이 있었던 결과로 보입니다.

지금까지 감사결과와 만족도를 실시한 이래, 감사결과가 청구이유를 인용하는 경우는 만족도가 높은 것으로 조사되었으나, 청구이유를 인용하기 어려운 경우는 대부분 항목의 만족도를 낮게 평가하는 것으로 나타났습니다. 그러나, 우리 위원회에서는 향후 감사결과의 만족도 제고를 위하여, 감사기간 중 청구인 면담 등을 통해 감사 진행방향 및 결과에 대해 자세히 안내하고, 청구사항에 대한 면밀한 검토를 통해 청구인의 요구사항이 최대한 수용될 수 있도록 노력하겠습니다.



동대문구 거리가게 관련 주민감사



동대문구 창신동 사회주택 시민감사



강남구 개포택지개발지구 관련 주민감사



한양도성 유적박물관 관련 시민감사



성북구 장위13-4구역 관련 주민감사



용산구 마을자치센터 관련 주민감사

시민감사 내역

(원료일 기준)

연번	감사 제목	피감기관	감사기간	지적내용	처분사항
1	한양도성 현장유적박물관 전시관리실 재설계 관련 시민감사	한양도성도감	2021. 1. 27.~ 3. 25.	<ul style="list-style-type: none"> • 공공건축 공적통제 제도 적극 이행 	의견표명 1
2	종로구 창신동 사회주택 조성사업 관련 시민감사	주택공급과, 서울 주택도시공사	2021. 6. 3.~ 7. 29.	<ul style="list-style-type: none"> • 문서 보유기간 미준수 및 인수인계 소홀 • 회의록 작성을 통한 심사 결과의 증빙 강화할 것 • 사회주택종합지원센터에 대한 관리감독 강화할 것 • 사회주택 건축 과정 점검 및 지원 강화방안 마련할 것 	기관(부서) 주의 1 권고 3
3	2021 서울연극제 개최 지원 보조사업 등 관련 시민감사	문화예술과	2021. 8. 5.~ 10. 7.	<ul style="list-style-type: none"> • 협약서 내용 부적정에 대해 시정요구 • 예산변경 관련 사업기간 적용 부적정에 대해 시정요구 • 실적보고시 첨부자료 관련 개선할 것 	시정요구 2 권고 1
4	코로나19 자가검사키트 도입 관련 시민감사	보건의료 정책과	2021. 8. 19.~ 10. 21.	<ul style="list-style-type: none"> • 재난관리기금 심의절차 및 물품구매 절차 위반, 건적서 확인 소홀 	부서주의 1
5	강남구 개포택지개발지구 지구단위계획 결정(변경) 관련 시민감사	도시관리과	2021. 11. 4.~ 12. 23.	-	-

주민감사 내역

(원료일 기준)

연번	감사 제목	피감기관	감사기간	지적내용	처분사항
1	용산구 마을자치센터 위탁사업 관련 주민감사	용산구	2021. 1. 19. ~3. 18.	<ul style="list-style-type: none"> • 적격자심사위원회 회의록 미공개 및 용산구 마을자치센터 지도감독업무 소홀 • 센터 인사 규정 개선 및 센터직원 채용 공고문에 근무기간과 계약기간 구분 필요 • 공익제보건에 대한 추가조치 검토 필요 	기관주의 2 권고 2 통보 1
2	영등포구 건축위원회 심의기준 위반 등 관련 주민감사	영등포구	2021. 1. 19. ~3. 18.	<ul style="list-style-type: none"> • 건축 심의 안건 안내 시기 절차 미준수 등 업무처리 부적정 • 공동위원회 관련 조례 개정 필요 • 일조 침해 사항 적극 고려 필요 • 주요기본계획을 반영한 개선방안 등 마련 필요 	기관경고 1 권고 2 개선요구 1
3	성북구 장위 13-4구역 주택조합설립 동의서 처리 등 관련 주민감사	성북구	2021. 3. 19. ~6. 7.	<ul style="list-style-type: none"> • 조합설립동의서 확인 소홀 • 조합설립동의서에 대한 재확인, 동의철회 통지 관련 업무처리 개선 및 교육, 조합설립 동의철회 효력 발생 관련 안내 개선, 조합설립동의서 양식 검인 업무 철저 등의 조치가 필요 • 조합설립 동의철회 효력 발생 관련 안내 개선이 필요 	기관주의 1 권고 4 통보 1
4	강남구 개포택지개발지구 지구단위계획 결정(변경) 관련 주민감사	강남구	2021. 10. 26. ~12. 23.	-	-

직권감사 등 내역

(원료일 기준)

연번	감사 제목	피감기관	감사기간	지적내용	처분사항
1	대흥제2구역 주택재개발 임대주택 관련 직권감사	마포구, 서울주택도시공사	2020. 10. 29. ~'21. 1. 27.	<ul style="list-style-type: none"> • 사업시행자의 업무에 대한 지도·감독 소홀 및 업무태만 • 임대주택 입주자 선정 및 주택소유여부 확인 업무 부적정 	기관경고 1 기관주의 1
2	서대문구 통합관제센터 CCTV 모니터링 용역입찰 업무 관련 대행감사	서대문구	2021. 8. 26. ~10. 24.	<ul style="list-style-type: none"> • 용역이행실적 증명 진위 여부 검토 부적정 	기관주의 1

고충민원 조사

2021년에 접수된 민원은 총 5,923건이며, 위원회의 일일 민원검토회의를 통해 고충민원 총 631건을 분류하여 336건 조사처리, 295건 내부종결 등 처리하였으며, 고충민원으로 분류된 민원을 제외한 직원 불친절, 불법주정차 및 노점상 단속, 재개발 재건축 관련 등 자치구 소관(고유)사무 등 5,292건은 일반민원 등으로 재분류하여 관련 기관으로 이송 처리하였습니다.

고충민원 조사처리 결과 권고, 의견표명 등 처분사항이 있는 경우와 조사내용이 복잡하여 추가적인 설명이 필요한 경우 등은 처분 이유 및 근거를 명확화하기 위해 조사결과 보고서를 작성하여 처리함으로써 민원처리 결과에 대한 신뢰도 및 만족도를 향상하고자 노력하였습니다.

우리 위원회에 분배된 민원에 대하여는 위원장, ombudsman 1인, 고충민원조사서, 2팀장과 담당 조사관이 참여하는 일일 민원검토회의를 통해 처리 방향을 결정하는 등 민원처리에 내실화를 기하였고,

민원 조사결과 시정 또는 제도개선이 필요한 사항에 대해 권고 91건, 의견표명 16건 등 107건의 조치를 통해 시민권익구제 및 보호에 노력하였습니다.

또, ombudsman 위원이 직접 담당해 조사 및 처리하는 민원조사(1인당 5건 이상) 최소 목표치를 설정해 운영하는 'ombudsman 위원에 의한 민원조사 확대'를 시행하였고, 총 38건의 민원 조사처리에 ombudsman이 참여하여 전문적이고 내실 있는 민원처리가 될 수 있도록 하였습니다.



고충민원 현장 방문

고충민원 조사처리 실적

(단위: 건)

연도	합계	처리 유형					
		직접처리			위탁조사	이송이첩 (재분류)	민원배심
		소계	조사처리	내부종결 등			
2021년	5,923	631	336	295	-	5,292	1
2020년	2,023	311	265	46	-	1,712	4
2019년	3,348	810	487	323	7	2,531	4

※ 2019년부터 일일 검토회의를 통해 고충민원 분류.

* 조사처리 : 직접조사, 확인회신, 직권감사 전환 등

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

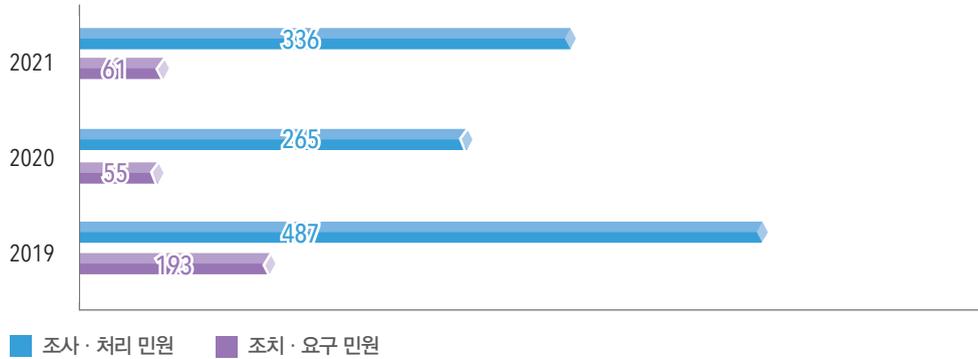
고충민원 조치요구 실적

(단위: 건)

연도	조사·처리 민원	조치·요구 민원	조치요구		
			계	권고	의견표명
2021년	336	61	107	91	16
2020년	265	55	88	60	28
2019년	487	73	81	35	46

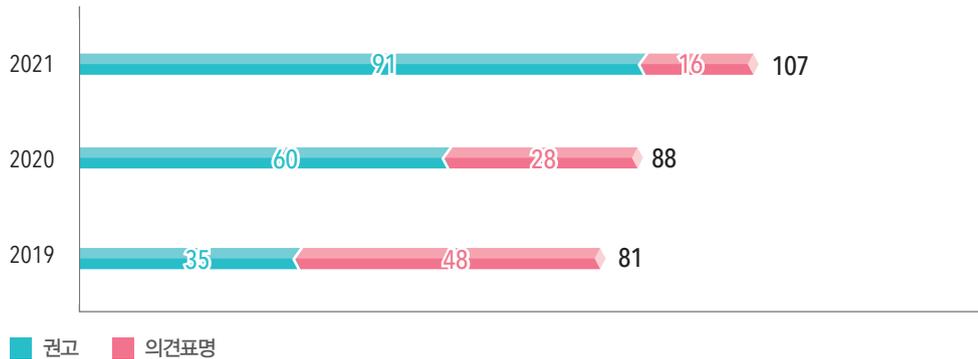
조사처리 및 조치요구 민원 내역

(단위: 건)



조치요구 내역

(단위: 건)



2021년도 고충민원 조치 요구사항 이행실태

고충민원 조사결과 우리 위원회의 조치요구 사항 총 107건 중 전부수용 88건, 일부수용 15건, 불수용 처리 4건으로 수용율은 전년 90.9%에서 96.3%로 상승하였습니다.
또한, 2019년 조치요구사항 미회신 15건 등 처리기한을 명시하지 않아 회신 받지 못하는 경우를 방지하기 위해 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」를 개정(2019. 9. 26.) 하였으며, 그 결과 2020년과 2021년은 미회신건이 0건으로 개선되었습니다.

고충민원 조치요구사항 수용현황

(단위: 개)

연도	조치요구 종류	수용여부				합계
		전부수용	일부수용	불수용	미회신	
2021년	권고	72	15	4	-	91
	의견표명	16	-	-	-	16
	소계	88(82.3%)	15(14.0%)	4(3.7%)	-	107(100%)
2020년	권고	52	2	6	-	60
	의견표명	25	1	2	-	28
	소계	77(87.5%)	3(3.4%)	8(9.1%)	-	88(100%)
누계		165(84.6%)	18(9.2%)	12(6.2%)	-	195(100%)

고충민원 조사·처리 주요 사례(권고, 의견표명 등 조치 요구 민원)

연번	민원 제목	대상기관	조치요구일	주요 조치요구 내용	조치요구 종류
1	건축민원전문위원회 미구성에 대한 시정 요구	영등포구 (건축과)	2021. 1. 6.	· 건축민원전문위원회 구성 개선방안 수립	의견표명1
2	교회 대수선 공사 시행사 변경 관련 민원	노원구청 (건축과)	2021. 1. 11.	· 민원처리 담당자에 대해서는 교육 조치하고 교회 측의 사전입주에 대해서는 현장 확인하여 위반사항 시정 완료 처리	권고3
3	일자리 채용결과 고지 관련	서울시	2021. 1. 12.	· 향후 인력 채용 시 채용결과를 불합격자를 포함한 응시자 전원이 알 수 있도록 조치하고, 특히 채용 기관(부서)의 홈페이지에 채용 결과를 게시할 것임을 공고문에 명시	권고1
4	서울시 투자, 출연기관 장애인 편의제공 관련	서울시 투자, 출연기관 25개	2021. 1. 15.	· 장애인복지정책과 법령개정, 보건복지부 건의 장애인편의제공 매뉴얼 투자·출연기관 통보나 투자, 출연기관 법령 및 고시에 따라 장애인편의제공 이행	권고3
5	한옥권장구역에 대한 자의적인 결정	서울시 (도시관리과)	2021. 1. 18.	· 도시계획위원회 개선방안(방침) 수립	권고1
6	코로나19 영업제한 업종 확인서 발급 민원	서초구청 (일자리경제과)	2021. 2. 5.	· 서울시 감염병관리과에서 민원인에게 영업제한 업종이라고 답변한 점 등을 감안하여 버팀목지원금 확인서를 발급	권고2
7	주정차 담당 공무원의 불성실 및 업무해태 관련	영등포구 (주차관리과)	2021. 2. 10.	· 업무협업 등 미비점 보완 교육 실시	권고3
8	친환경농장 참여자 모집공고 수정시 회원들에게 수정된 내용 문자통보 요청	서울시 (도시농업과)	2021. 2. 25.	· 담당자 교육실시 및 마감되지 않거나 취소분이 발생할 경우 민원인에게 안내	의견표명2
9	이행강제금 부과 누락으로 인한 피해 구제	동작구 (주택과)	2021. 3. 8.	· 업무매뉴얼에 인수인계 시 행정조치 중 누락 없도록 철저히 확인할 것을 명시하고, 각 부과 담당자에게 전파 · 시정명령 등 행정조치 후 부과 누락 건 확인하여 금년 내에 부과 조치 할 것	권고2
10	상가 코로나 재난으로 임대료 반액 인하제외 부담	서울 주택도시공사	2021. 3. 9.	· 임대료 감액요청에 대한 절차와 방법등을 안내	의견표명1

연번	민원 제목	대상기관	조치요구일	주요 조치요구 내용	조치요구 종류
11	불법 노점 등 정비구역 계약방식 부적정 관련	강남구	2021. 3. 10.	• 위원회의 의견을 일부수용하되 2022년 강남구 여건을 종합적으로 재검토하여 계약방법을 재검토	의견표명1
12	서울시 여성플라자 수영장 입찰 관련	서울시 여성가족재단	2021. 4. 1.	• 계약 관련 중요한 판단이 필요한 경우 법률자문 시 최소 2개 이상 법률자문 의뢰	권고1
13	상가 주민 공모사업 및 공사 불투명 관련	도시재생실	2021. 4. 2.	• 감정평가결과에 따라 보상	권고3
14	통일로87길 9, 보도상 적치물 단속 관련	은평구 (도시경관과)	2021. 4. 16.	• 현재 지속적으로 순찰 및 단속 실시 추후 상품적치시 과태료 부과조치	의견표명1
15	OO수도사업소 누수감액처리관련 고충민원	상수도 사업본부	2021. 4. 20.	• 신청인에게 건물 내 업소별 수도 검침내역 및 누수납기 사용기간 동안 누수 발생 업소의 집합 금지 서류 제출을 안내하였으나 현재 미제출	권고1
16	정수기 렌탈 계약 관련 고충민원 조사결과 보고	중구 (도심산업과)	2021. 4. 21.	• 과태료 부과	권고1
17	기존 무허가건축물 개· 보수시 제출하는 각서의 연대보증인을 통장으로 제한 부적절 및 개선 요청	서울시 (건설계획과)	2021. 4. 30.	• 기존무허가건축물행위위원회신고사무처리지침의 별지2호 서식 "각서"의 '연대보증인'사항은 삭제하고 '확인자'로 변경 • '연대보증인'이 없다는 이유로 신고서를 반려하지 말것	권고2
18	민원인 개인정보 누설 직원 조치 요구	서울시 (자전거정책과)	2021. 5. 7.	• 교육실시	권고1
19	비영리민간단체 등록 반려 관련 이의제기	서울시 (서울협치 담당관)	2021. 5. 20.	• 우리위원회 권고사항을 반영, 해당단체와 정관내용에 대한 수정사항을 협의조정하 다음 비영리민간단체등록	권고2
20	시간선택제임기제 공무원 근무기간 연장처리 시정 요구	서울시 (교통지도과)	2021. 5. 26.	• 시간선택제임기제공무원 근무기간 연장전 당사자의 연장 의사 확인(이메일, 문자 등)후 인사발령 • 당사자 의견을 반영하여 당연퇴직 처리	권고2
21	하반기 안심일자리 공고기간 연장 등 요청	서울시 (일자리정책과)	2021. 5. 27.	• 차기 안심일자리 모집 공고 시 14일 이상 공고기간 설정	의견표명1
22	노원구 출발공원 옆 볼라드의 설치규정 미준수 관련 민원	노원구 (푸른도시과)	2021. 6. 10.	• 옴부즈만위원회의 권고에 따라 볼라드간 간격과 점자블록과 볼라드간의 간격을 재조정함	권고1
23	어르신여가지원사업 선정업체의 이중지원	서울시 (인생이모작 지원과)	2021. 6. 14.	• 선정심의 시 해당 민간위탁 사업의 내용과 수탁사업자 선정 사실을 충분히 고지함으로써, 보조사업자 선정 및 지원 금액 결정 시 제반사항을 고려하여 판단할 수 있도록 함 • 동영상의 경우 위반사실 명백하고 입증되면, 최대한 자료 확보후 적극적으로 처리토록 「전용차로위반 시민신고 처리절차 및 과태료 부과기준」에 명시 및 시민신고 업무처리 담당자 교육 등 조치	의견표명1
24	버스전용차로 위반차량 과태료 미부과 시정 요구	서울시 (교통지도과)	2021. 6. 16.	• 권고	권고2
25	노숙인 급식 지원센터 운영 관련	서울시 (자활지원과)	2021. 6. 21.	• 권고 ①21년 상반기 지도점검 실시하여 사실확인하였고 '19년 사무에 대한 회계 부분 집중 검토 ②시 보조금 관리시스템 미사용에 대하여 사전 지적하여 보조금 관리시스템 사용하였고, 21년	

연번	민원 제목	대상기관	조치요구일	주요 조치요구 내용	조치요구 종류
25	노숙인 급식 지원센터 운영 관련	서울시 (자활지원과)	2021. 6. 21.	<p>상반기지도점검 시 보조금 관리시스템 미사용 및 사무 위·수탁협약서, 민간위탁 관리지침 미준수 사항 지적</p> <p>③'22년도 예산 편성 시 세부 산출내역 등 집중 · 검토</p> <p>④21년 상반기 지도점검 시 필수내용 포함하여 사업계획서 재작성 지시 및 사무 위·수탁 협약서 내용 이행 촉구</p> <p>⑤21년 상반기 지도점검 시 해당 내용을 확인하였고, 000은 전문가 자문을 참고로 21년 근로기간 만료 후 전일제 일자리 종료 예정. 추후 재발 방지를 위해 일자리 지침 준수 지도</p> <p>⑥21년 상반기 지도점검 실시 및 추후 정기점검 실시하여 노숙인 일자리 사업에 대한 위반사항이 생기지 않도록 집중 관리 및 일자리(회계) 담당 교육 예정</p> <p>· 의견표명</p> <p>①21년 상반기 지도점검 시 확인 결과 노숙인 무료급식사업과 별개로 운영됨을 확인하였음.</p> <p>②21년 상반기 지도점검 시 해당 내용 지적하였고 직급 제조정하도록 수탁법인에 통보</p> <p>③노숙인 일자리 참여자의 허위·자격 상실에 대한 제재방안 마련을 검토하여 필요시 22년 방침(계획)에 반영 예정</p>	권고, 6의견 표명3
26	공원내 편의점 사용료 연체로 산정에 대한 이의 제기	세종문화회관	2021. 6. 28.	<ul style="list-style-type: none"> · 민원인에게 연체료를 재산정하여 통보 · 임의납 관련 연체료 산정을 잘못 하지 않도록 직원 교육 실시 	권고2
27	재개발임대주택 매매대금 미지급 관련	서울시 (공공주택과)	2021. 7. 1.	<ul style="list-style-type: none"> · 매매대금추가지급 및 담당공무원 주의 및 특별교육 완료 	권고2
28	동작구 통장 위촉 재심의 관련	동작구	2021. 7. 6.	<ul style="list-style-type: none"> · 前 0000동장 주의 조치 · 통장 위촉 선정심사포 개선 	권고2
29	성동구 SKV1 타워 복도 물건 불법 적치	성동소방서 (예방과)	2021. 7. 14.	<ul style="list-style-type: none"> · 현장 확인 후 행정지도를 완료 	권고1
30	버스정보안내단말기 설치 및 교체 사업 관련	도시교통실	2021. 7. 20.	<ul style="list-style-type: none"> · 버스정보안내단말기는 경미한 공사에 해당되므로 분리발주 	권고1
31	바이오허브 연구동으로 이전신청	서울시 (바이오 사업과)	2021. 7. 23.	<ul style="list-style-type: none"> · 상주한 업체들에게 입주공간에 대한 이전,확장 등 변경 가능함을 안내 	의견표명1
32	재개발조합장 직무대행자 신고 수리 거부 등 관련	관악구	2021. 8. 6.	<ul style="list-style-type: none"> · 권고 내용대로 법률자문을 받았고, 자문 결과 구청 행정지도의 위법성 없음으로 확인개인정보보호 관련 교육(개인, 부서) 이수 	권고3
33	한강공원 테니스장 이용료 부당징수 등 시정	한강사업본부 (공원여과과)	2021. 8. 9.	<ul style="list-style-type: none"> · 위약금 부과 징수신규 운영자에게 이용료 부과관련 행정지도예약시스템과 한강사업본부 홈페이지 연계 조치 	권고3
34	한강공원 매점 운영자 명의변경 관련	한강사업본부	2021. 8. 9.	<ul style="list-style-type: none"> · 민원인과 통화한 결과 여의나루카페, 난지1·2호 매점 사용수익자가 취소된 사실을 알고 있으며 사용수익허가서 우편으로 송부 	권고1
35	노들섬 자전거 거치대 이용 불편	서울시 (문화정책과)	2021. 8. 17.	<ul style="list-style-type: none"> · 자전거 거치대 이용 방법 안내문 부착 완료 	권고1

연번	민원 제목	대상기관	조치요구일	주요 조치요구 내용	조치요구 종류
36	서울풍물시장 막구조물 제작설치 입찰공고 임의 정정	도시기반 시설본부 (건축부), 재무국(재무과)	2021. 8. 20.	• 물품 구매규격 사전공개 시 내부결재 또는 보고과정 이행(도시기반시설본부 건축부)입찰공고 후 정정공고할 때 공고기간 가산	권고2
37	자가격리 생활지원금 관련 문의	구로구	2021. 8. 23.	• 전입날짜를 잘못 오인하여 민원을 발생하게 한 담당 직원에 대해 교육 및 주의 조치함	권고1
38	가락시영아파트 주택재건축정비사업 조합 임시총회 취소 관련 관할 행정관청의 감독요청	송파구 (주거사업과)	2021. 8. 23.	• 총회 개최일 지정 요구 • 주택재건축조합이 총회 진행시 주변단지 철거부지 대여 검토	권고1 의견표명1
39	성수대교 북단 램프(강변북로 진입구간) 불량 포장 미보수	서울시 (교량안전과)	2021. 8. 27.	• 불량포장 보수 조치포장 관리 철저	권고2
40	재건축정비사업 분담금 정보공개 부존재 회신 관련	서초구 (주거사업과)	2021. 8. 31.	• 정보공개 처리,교육 실시	권고2
41	서울시청내 성폭력 심의위원회 명단 비공개 철회요청	서울시 (권익담당관)	2021. 8. 31.	• 위원명단 비공개 방침철회, 위원회 명단공개	권고2
42	서울시 전월세보증금지원센터 상담직원의 업무미숙지	서울시 (주택정책과)	2021. 9. 6.	• 전월세보증금 지원 유사사업 현황자료 확보후 센터 근무자에게 자료배포 및 교육 실시	의견표명1
43	차로에 설치한 펜스 및 화분 관련 민원	서초구 (가로행정과)	2021. 9. 7.	• 서초삼성사옥 앞 도로 2개 차로에 놓은 대형화분 및 안전펜스 철거	권고1
44	계약이행보증금 청구 부당 관련	서울시 (박물관과)	2021. 9. 13.	• 박물관과는 '코로나19, 천재지변에 따른 계약불이행'으로 정정(변경)하여, 재무과에 '계약 해지 정정 의뢰' • 재무과는 계약 해지 정정 의뢰를 접수받고, 서울보증보험에서 기 지급받은 계약이행보증금을 반환	권고2
45	택시운전자격 취소처분 업무과실로 인한 피해	성동구 (교통지도과)	2021. 9. 15.	• 소속 직원 신분상(주의) 조치 • 민원인에게 국가배상신청 권장 • 서울시 택시정책과는 택시운전자격 취소 죄명 목록 첨부토록 업무처리를 개선할 것	권고3
46	버스전용차로 위반 과태료 가산금 정정 고지 요구	서울시 (도시교통실)	2021. 9. 16.	• 전용차로위반과태료 2013.10월이후 가산금 감액 처리후 감액결과 유선 통보 및 납부계좌 문자전송	권고1
47	지하도상가 임대보증금 이자 부과 관련	서울시설공단	2021. 9. 17.	• 수탁자로 하여금 각 임차인에게 임대보증금 이자의 부과근거 및 산출근거에 관련 안내문을 배부토록 요청 • 수탁자로부터 해당 부과 내역을 제출받아 점검한 결과 과다징수하였음이 확인되어 이를 정산토록 이해 및 결과 회신 요청 • 해당 상가 수탁자에게 지급이행보증증권을 제출하는 임차인 대상으로 부과하는 임대보증금의 산출식을 공문으로 통보	권고3
48	영등포구 지역아동복지센터 채용 전 성범죄경력조회 미실시 관련 과태료 부과 요구	영등포구 (아동청소년 복지과)	2021. 9. 28.	• 아동·청소년의 성보호에 관한 법률 제67조에 따른 과태료 부과 사전통지 • 업무부적정에 따른 부서교육 및 직원교육 실시	권고2
49	무허가 건물 임대차계약체결 관련 하자치유 및 보상요구	구로구 (지역경제과)	2021. 10. 5.	• 식약처 유권해석을 바탕으로 점포문을 상시 열고 온라인 판매를 할수 있도록 민원인에게 안내하고 향후 해당 점포 임대기간 만료후 입주자 재 모집 공고시 무허가 건물 및 그에 따른 온라인영업 등에 제한이 있음을 공고 적시하여 운영	권고2

연번	민원 제목	대상기관	조치요구일	주요 조치요구 내용	조치요구 종류
50	서울교통공사 의견광고 게시 관련	서울교통공사	2021. 10. 21.	<ul style="list-style-type: none"> · 광고도안 심의결과에 대한 정보제공 등 민원사항을 반영하여 심의결과 통보를 개선, 광고관리규정 개정, 제5회 광고심의위원회부터 개선사항을 반영하여 심의 결과 통보 시 주요 심의 사유 및 재심의 요청 서식을 포함한 심의절차에 대해서도 함께 안내하고 있음 · 의견광고 심의 결과 통보 시 주요 심의사유 및 재심의 절차를 알 수 있도록 통보서 양식을 개선하였고, 이를 <광고관리규정>에 명하기 위하여 현재 규정 절차를 진행 중임 	권고2
51	서울특별시 개별화물자동차 운송사업협회 감사 청구	도시교통실 (물류정책과)	2021. 10. 21.	<ul style="list-style-type: none"> · 신청인에게 서울특별시개별화물자동차 운송사업협회에 대하여 지도·감독 예정임을 통보하고, 서울특별시개별화물자동차 운송사업협회 사업에 대한지도·감독 실시 	권고1
52	영조물손해배상 공제 청구(보험접수) 거부 관련	강서도로사업소 (시설보수과)	2021. 10. 29.	<ul style="list-style-type: none"> · 현재 배상책임보험 심의 요청시 시설물 관리 담당자가 현장을 조사하고 배상책임보험 심의를 상정하여 도로(시설물)의 물적하자, 당시 현장여건, 사고피해자의 주행상태 및 현장 인지가능 여부 등 다방면으로 면밀하게 검토하여 조정회의에서 심의 가부를 결정 · 공제 청구에 대한 처리를 완료한 때에는 청구인에게 구체적인 처리사유와 반려될 경우 구제절차를 문서로 통지 	권고2
53	서울교통공사 신규직원 공개채용 관련	서울교통공사	2021. 10. 29.	<ul style="list-style-type: none"> · 2022년도 신규채용부터(세부일정 미정) 직무수행능력평가 과목별 출제범위 명시 	권고1
54	주정차위반 신고 부적정 처리 관련 조사	종로구 (주차관리과)	2021. 11. 19.	<ul style="list-style-type: none"> · 「도로교통법」 제160조 제3항에 따라 제출된 사진을 토대로 위반사실이 입증되는지 시안별로 판단하여 과태료 부과 결정 	권고1
55	(서울시NPO)서울시 사무 위수탁 협약 위반사항에 관한 건	서울시 (시민협력국, 예산담당관)	2021. 11. 19.	<ul style="list-style-type: none"> · 수탁기관 노동자 보호를 위해 예산편성 재검토 	권고1
56	(동남권NPO)서울시 민간위탁 협약위반사항에 관한 건	서울시 (시민협력국, 예산담당관)	2021. 11. 25.	<ul style="list-style-type: none"> · 수탁기관 노동자 보호를 위해 예산편성 재검토 	권고1
57	(동북권NPO)서울시 민간위탁 협약위반사항,재신청 내용 첨가	서울시 (시민협력국, 예산담당관)	2021. 11. 25.	<ul style="list-style-type: none"> · 수탁기관 노동자 보호를 위해 예산편성 재검토 	권고1
58	(생활속민주주의 학습지원센터) 서울시 민간위탁 협약위반사항에 관한 건	서울시 (시민협력국, 예산담당관)	2021. 11. 29.	<ul style="list-style-type: none"> · 수탁기관 노동자 보호를 위해 예산편성 재검토 	권고1
59	담당공무원의 실수로 전입신고가 잘못 되었음	관악구	2021. 12. 16.	<ul style="list-style-type: none"> · 주민등록통합행정시스템 운영 특별교육 실시완료 · 직원들 친절교육 실시 완료 	의견표명1
60	(서남권NPO)민간위탁 관리 지침 등 위반여부 등 조사	서울시 (시민협력국, 예산담당관)	2021. 12. 21.	<ul style="list-style-type: none"> · 수탁기관 노동자 보호를 위해 예산편성 재검토 	권고1
61	민원처리 지연 등 부적정 처리 관련 조사요청	종로구	2021. 12. 29.	<ul style="list-style-type: none"> · 민원처리 담당 공무원에게 엄중한 주의촉구 공문 시행 · 부서장 주관하 담당 공무원에게 민원처리에 대한 특별교육 실시 · 덕양구에서 이송되어 온 민원진행상황 통지 완료 	권고2

민원배심

민원배심제는 2021년 1건이 접수되어 위원회 회의를 통해 개최 여부를 결정하였고, 개최된 1건은 심리배심에 이어 결정배심이 열려 기각 결정을 내렸으며, 기각 결정과 별도로 향후 유사한 문제가 발생하지 않도록 대책 마련할 것을 의견표명 하였습니다. 민원배심제를 통해 시민의 입장에서 민원을 해소하려고 노력하였습니다.

민원배심 현황

연도	접수(발굴) 안건	개최 안건	배심 결과			이행 현황		
			권고	의견표명	기각	이행	추진중	미이행
2021년	1	1	-	[1]**	1	-	-	-
2020년	4*	3	2	1	-	2	-	1
2019년	4	4	4	-	-	4	-	-

* 접수(고충민원 중 발굴 건 포함) 안건 수에는 불 개최 결정된 안건도 포함, 2020-2안건의 경우 민원배심 심의대상이 아니어서 불 개최 결정

** 기각결정과 별도로 향후 유사문제가 발생하지 않도록 대책 마련할 것을 의견 표명



민원배심제 개최 모습(2021. 7. 20.)

2021년 민원배심 내역

연번	민원제목	민원 관련기관	배심결정 주요 내용	개최일 및 배심원단 규모
1	OOOOOOOO아파트 재건축 사업에 따른 "5호선 OOO역 출입구 및 환기구 이설공사" 준공 요청	서울주택 도시공사 OO구청	기각 결정 공사와 조합간 이 사건 시설물의 구분지상권 설정 관련 협의·계약 시 공사가 우월적 지위를 남용하였다고 볼 수 없으며, 이 사건 시설물의 준공처리와 관련하여 구분지상권 설정계약의 이행 요구가 부적절하다고 볼 수 없으므로 민원인의 주장은 모두 기각함. 이와 별도로, 강동구청은 이 사건 시설물의 준공인가권자로서 해결 방안을 모색하고 향후 유사한 문제가 재발되지 않도록 대책을 마련할 것을 의견 표명함	심리배심 및 결정배심 2021. 7. 20. (7명)

공공사업 감시

2021년 공공사업 감시활동은 중점감시 대상 122개 사업을 선정·감시하였으며 감시활동 결과 64개 사업에 대해 권고, 의견표명 등 140건의 조치요구를 하였고, 특히 코로나19 확산으로 비대면 중점감시 활동이 많았음.

중점감시 활동실적

연도	목표	중점감시사업(개)						조치요구(건)				직권 감사(건)
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견 표명	현지 시정	
2021년	122	122	24	20	13	45	20	140	77	21	42	-
2020년	121	121	30	25	12	27	27	104	52	20	32	1
2019년	122	112	21	26	9	30	26	123	55	34	34	1

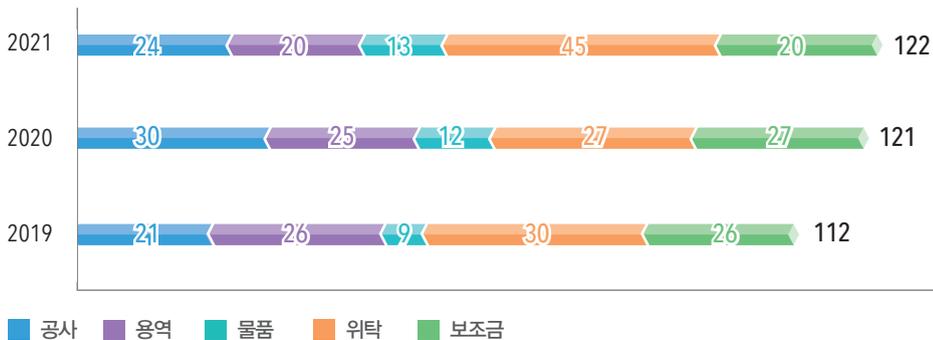
※ 2019년 직권감사 1건은 2018년 공공사업 감시.평가 활동건임



공공사업 감시활동 현장방문

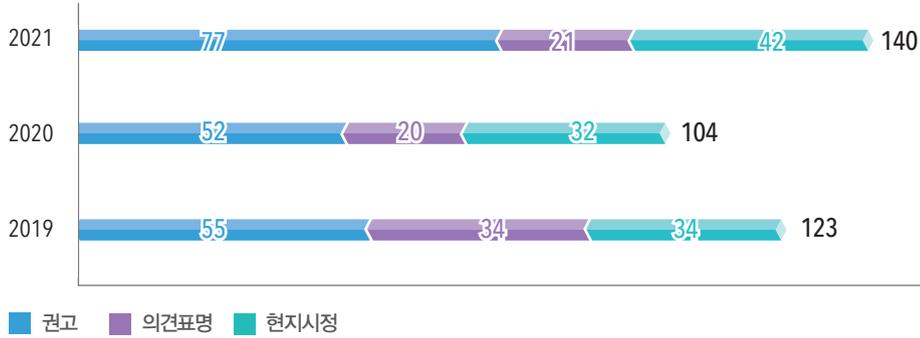
중점감시 완료사업

(단위: 개)



조치요구 실적

(단위: 건)



분야별 중점감시사업 선정 내역

(단위: 개)

구분	계		공사		용역		물품		위탁		보조금	
	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정	대상	선정
교육·문화	74	12	-	-	18	2	12	3	11	3	33	4
도시교통, 도시계획	95	20	10	3	23	8	42	4	4	1	16	4
도시안전	429	26	168	12	215	6	28	2	8	3	10	3
산업경제, 생활환경	288	34	41	9	61	3	51	3	65	15	70	4
여성복지	89	20	2	-	10	-	3	-	47	17	27	3
일반행정	21	10	-	-	15	1	7	1	19	6	10	2
계	1,026	122	221	24	342	20	143	13	154	45	166	20

공공사업 감시활동 조치 요구사항 현황

(단위: 개, 건)

연도	구분	활동실적					
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금
2021년	중점감시 대상	122	24	20	13	45	20
	조치요구 사업	71	16	13	6	31	5
	조치요구 건수	140	30	22	6	70	12
	조치요구 권고	77	13	8	5	44	7
	세부내역 의견표명	21	6	2	1	10	2
2020년	중점감시 대상	121	30	25	12	27	27
	조치요구 사업	52	11	9	7	20	5
	조치요구 건수	104	16	16	8	54	10
	조치요구 권고	52	6	5	1	31	9
	세부내역 의견표명	20	8	-	1	10	1
2019년	중점감시 대상	112	21	26	9	30	26
	조치요구 사업	60	12	11	3	24	10
	조치요구 건수	123	24	15	3	61	20
	조치요구 권고	54	11	8	-	29	6
	세부내역 의견표명	35	5	4	2	13	11
	현지시정	34	8	3	1	19	3

2021년도 공공사업 감시활동 조치 요구사항 이행실태 점검 결과

공공사업 중점감시 결과에 따라 조치 요구한 2021년도 상반기 14개 사업(조치요구 건수 33건), 2020년도 52개 사업(조치요구 건수 104건), 2019년도 60개 사업(조치요구 건수 123건) 총 124개 사업(조치요구 건수 260건)에 대한 이행실태를 점검한 결과 109개 사업(245건)은 조치완료 되었으며, 이행 진행중인 13개 사업(21건)과 중·장기 검토 2개사업 2건은 정규직원 총원이 발생할 경우 기간제근로자를 정규직으로 전환할 예정 등임

공공사업 감시활동 조치 요구사항 이행실태 점검 결과

(단위: 개, 건)

구분	조치요구	계	처리결과 점검 내역			
			수용		중장기 검토	불수용
			완료	처리중		
2021년	권고	13	9	4	-	-
	의견표명	8	1	6	1	-
	현지시정	12	8	4	-	-
	소계	33(100%)	18(54.6%)	14(42.4%)	1(3.0%)	0(0.0%)
2020년	권고	52	48	3	1	-
	의견표명	20	18	2	-	-
	현지시정	32	31	1	-	-
	소계	104(100%)	97(93.3%)	6(5.8%)	1(0.9%)	0(0.0%)
2019년	권고	54	53	1	-	-
	의견표명	35	35	-	-	-
	현지시정	34	34	-	-	-
	소계	123(100%)	122(99.2%)	1(0.8%)	0(0.0%)	0(0.0%)
누계			260(100%)	21(8.0%)	2(0.8%)	0(0.0%)

중점감시 활동 주요 사례(권고, 의견표명 등 조치 요구사업)

연번	사업명	사업유형	담당기관	의결일자	주요 조치요구 내용	조치요구종류
1	영등포역고가 보수공사	공사	교량안전과	2021. 4. 29.	<ul style="list-style-type: none"> • 신기술(특허공법)사용 협약서 내용을 정정하여 다시 협약체결할 것(권고) • 기존 고가 상부를 기반으로 설치한 공중 비계의 안전관리(급격한 기후악화 등에 철저한 주의필요(의견표명)) • 작업일보에 공정률을 기록할 것(현지시정) • 주간공정보고시 총 공사의 공정률 보고하도록 양식을 보완할 것(현지시정) 	권고 의견표명1 현지시정2

연번	사업명	사업유형	담당기관	의결일자	주요 조치요구 내용	조치요구종류
2	탄천변 동축도로 확장 구조개선	용역	도시기반 시설본부	2021. 5. 6.	<ul style="list-style-type: none"> 2구간 사업이 지연될 것을 대비하여 1구간의 실시설계 및 공사시에 교통 혼잡 등 여러문제를 종합적으로 검토하여 대안을 마련할 것 (의견표명) 1구간 공사를 위해 기존도로를 우회하기 위한 가설도로 설치 시, 시민의 불편을 최소화 및 시민의 안전을 보호할 수 있도록 철저한 검토필요(의견표명) 	의견표명2
3	서울 어울림 체육센터 건립 설계용역	용역	도시기반 시설본부	2021. 5. 20.	<ul style="list-style-type: none"> 설계 용역의 '과업내용서'에 통합사업관리정보시스템(One-PMS)을 이용을 명시했으나, 이용 가능성 등을 검토하여 조치 필요(권고) 설계 용역은 공공건축물 건립공사 종합개선안에 의거 처리 요망(권고) 수영장 상부 장스팬 트러스, 캔들레버 8.4m 관련 특기 시방서 등 반영 여부 확인 바람 (현지시정) 사업비 증가로 타당성 및 중앙투자심사 재심사를 신속히 추진 바람(현지시정) 	권고2 현지시정2
4	금호로 확장사업	공사	도로계획과	2021. 5. 27.	<ul style="list-style-type: none"> 공사구간내 지장건물에 대한 소송결과에 따른 시민 불편 최소화 대책 방안 검토 필요(의견표명) 공사기간 연장에 따른 공사비(직접 및 간접비) 검토 필요(현지시정) 	의견표명1 현지시정1
5	마곡산업단지 공공지원센터 건립공사	위탁	도시기반 시설본부	2021. 6. 10.	<ul style="list-style-type: none"> 신기술[특허공법]의 기술사용료 요율을 협약서에 명확히 표기할 것(권고) 향후 시공 가능한 신기술[특허공법]을 설계에 반영할 것(의견표명) 	권고1 의견표명1
6	새로운 광화문광장 조성사업	위탁	광화문광장 추진단	2021. 6. 10.	<ul style="list-style-type: none"> 새로 조성되는 광화문광장의 맞은편 주한미국대사관 및 대한민국역사박물관 구간 자전거 도로 이용자 안내 보강(의견표명) 동절기 콘크리트 타설 등 습식공사 자제 필요 (의견표명) 	의견표명2
7	서울미디어랩 운영	위탁	뉴미디어 담당관	2021. 6. 10.	<ul style="list-style-type: none"> 시민소통담당관과 시청자미디어재단은 사업계획서에 기구·인력 운영계획 포함필요(권고) 미디어스타트업 기업에 대한 강사를 적절히 섭외할 수 있도록 수탁기관 실정에 맞는 강사로 지급 기준 마련 필요(권고) 시청자미디어재단은 민간위탁 노동자 근로조건 보호 협약서 작성·제출·게시할 것(권고) 시청자미디어재단은 사업의 연속성 확보 등 수탁사무 관련 정규직 정원 확보 노력 필요(의견표명) 	권고3 의견표명1
8	독섬 및 망월 한강공원 자연형호안 복원사업	공사	한강사업 본부	2021. 6. 17.	<ul style="list-style-type: none"> 한강사업본부 생태환경과는 설계서와 상이한 현장상태의 실정보고 (양버들 미식재)누락하여 설계변경 처리(권고) 	권고1

연번	사업명	사업유형	담당기관	의결일자	주요 조치요구 내용	조치요구종류
9	암사초록길 조성공사	공사	한강사업 본부	2021. 6. 17.	<ul style="list-style-type: none"> 한강사업본부 기반시설과는 품질관리에 필요한 비용을 공사금액제 계상하지 않음(권고) 	권고1
10	운수중사자 연수기관 운영 및 교육개선	보조금	택시물류과	2021. 6. 17.	<ul style="list-style-type: none"> 택시물류과는 (사)서울특별시 교통화관으로부터 개정된 사무편람을 제출받아 승인할 것(권고) 교통문화교육원 강사로 지급기준을 개선하여 공직자에게 상환액을 초과 지급방지할 것(권고) 향후 개인정보 업무를 위탁하는 경우 개인정보 취급방침을 통해 안내할 것(권고) 보조금통합관리시스템 사용을 위한 방안을 마련하고 시행할 것(권고) 	권고4
11	서울노동권익센터 운영	위탁	노동정책 담당관	2021. 7. 8.	<ul style="list-style-type: none"> 채용심사위원 외부위원 과반수 이상 선임 및 사무편람 개정필요(권고) شط터(5곳) 운영 삼업 관련 재산을 협약서상 관리하는 재산으로 명시 및 해당 재산에 대한 시의 재물조사 시행필요(권고) شط터(5곳) 근무인력(14명)에 대한 인건비를 사업비로 편성 및 집행하는 방식을 개선방안을 마련할 것(의견표명) 	권고2 의견표명1
12	서울인쇄센터 운영	위탁	도시제조업 거점반	2021. 7. 8.	<ul style="list-style-type: none"> 사업계획대로 인쇄산업 DB 구축관련 원활하게 추진할 수 있도록 할 것(의견표명) 	의견표명1
13	서울시립 서대문농아인복지관 운영	위탁	장애인자립 지원과	2021. 7. 22.	<ul style="list-style-type: none"> 민간위탁 노동자 근로조건 보호확약서 및 청렴이행서약서 제출 및 게시(권고) 언어치료실 밀폐에 따른 건강권침해 및 인권침해 방지 노력(권고) 별관 신축시 공간부족문제 등 해소되도록 공간 구성계획 조정할 것(권고) 온라인 콘텐츠제작 시 선거권 등 기본권 관련내용도 제작할 것(의견표명) 	권고3 의견표명1
14	서울시립 북부장애인 종합복지관 운영	위탁	장애인자립 지원과	2021. 7. 29.	<ul style="list-style-type: none"> 채용심사위원회 외부위원 과반수 이상 선임의무 선행(권고) 중축된 3층 옥상에 대해 수탁재산에 포함하여 대장기록 및 관리(권고) 주차장 바닥이 훼손되어 안전사고 발생우려 보수공사 필요(권고) 	권고3
15	남부순환로 (개봉1동사거리) 평탄화 사업	용역	도시기반 시설본부	2021. 7. 29.	<ul style="list-style-type: none"> 신기술(특허공법)의 기술사용료 요율을 협약서에 명확히 표기할 것(권고) 사토장 변경에 따른 운반단가 설계 반영할 것(권고) 침수 및 구조물 공사에 대한 안전관리 철저(현지시정) 	권고2 현지시정1
16	광역소공인 특화지원센터 운영	위탁	도시제조업 거점반	2021. 8. 5.	<ul style="list-style-type: none"> 위탁사업수수료 재산정 추가반납필요(권고) 향후 대협협약서 체결시 '근로'용어를 '노동'으로 변경할 것(권고) 	권고2
17	서울관광스타트업 육성사업	보조금	서울관광 재단	2021. 8. 19.	<ul style="list-style-type: none"> 관광산업과, 정보공개정책과(문서실)은 협약서에 간인이 누락되지 않도록 날인할 것(권고) 심사업무 관련 수당지급 주의요망(의견표명) 	권고1 의견표명1

연번	사업명	사업유형	담당기관	의결일자	주요 조치요구 내용	조치요구종류
18	3호선 열차 무선시스템 개량(LTE-R)	물품	서울교통공사	2021. 8. 26.	• 제안서 평가결과(평가위원명단)공개 미흡(권고)	권고1
19	우이신설 도시철도 재정지원	보조금	도시철도과	2021. 8. 26.	• 향후 방역 용역계약을 추진할 때 수익계약 대상에 해당하는지 여부를 검토할 것(권고) • 해빙기 안전점검 조치결과 미보고(현지시정)	권고1 현지시정
20	국회대로 지하차도 및 상부공원화 사업	공사	도시기반 시설본부	2021. 8. 26.	• 중첩되는 BOX구조물 하자 발생 대비 책임구분을 명확히할 것(권고)	권고1
21	울곡로(창경공원) 구조개선 공사	공사	도로계획과	2021. 8. 26.	• 보행터널구간에 보행자의 안전사고 예방을 강구할 것(권고) • '하도급계약서'의 '지체상금율'을 원도급자와 동일하게 할 것(의견표명)	권고1 의견표명
22	삼각산 시민청 운영	위탁	시민소통 담당관	2021. 9. 2.	• 온라인 대관신청 시 대관계약서상의 계약조건 확인 절차 추가필요(권고) • 종사자 권익보호 이행서약서 사본 게시 필요(현지시정)	권고1 현지시정
23	시민청 운영 및 확산	위탁	시민소통 담당관	2021. 9. 2.	• 채용심사위원 외부위원 과반수 이상 선임필요(권고) • 사무편람 작성·승인·비치 필요(권고) • 온라인 대관신청 시 대관계약서상의 계약조건 확인 절차 추가필요(권고) • 종사자 권익보호 이행서약서 사본 게시 필요(현지시정)	권고3 현지시정
24	감정노동종사자 권리보호센터 운영	위탁	노동정책 담당관	2021. 9. 9.	• 센터장의 근로계약서 작성 및 보관할 것(권고) • 센터장의 신규채용에 있어 공개모집 원칙 규정 명확화 필요(의견표명) • 근로계약서 작성 시 계약 당사자의 명목과 직인을 일치시킬 것(권고) • 채용심사 시 외부위원 과반수 이상 선임 이행할 것(권고) • 수탁재산 관리 관련 사무편람 내용 개정하도록 지도할 것(권고)	권고4 의견표명
25	서울형 청년인턴 직무캠프 직무교육 강북정수센터	용역	일자리 정책과	2021. 9. 16.	• 제안서 평가 결과 공개 시 평가위원별 세부평가 점수 공개 미흡(권고)	권고1
26	고도정수처리시설 확장	물품	상수도 사업본부	2021. 9. 16.	• 제안서 평가 결과 미공개(권고)	권고1
27	도시청년 지역일자리 사업운영	위탁	지역상생 경제과	2021. 9. 30.	• 도시농업과는 사업비 지급 및 집행관련 협약서 규정(국비로 사업을 수행하는 상황을 전제로만 규정되어 있음) 정비할 것(권고) • 서울산업진흥원은 기업과 청년 모집공고 기간의 최소기간을 예측할 수 있도록 지침을 개정할 것(의견표명)	권고1 의견표명
28	5~8호선 엘리베이터 및 휠체어리프트 유지관리용역	용역	서울교통공사	2021. 9. 30.	• 변경하여 계약한 국민건강보험료, 국민연금보험료, 노인장기요양보험료를 계약전으로 수정할 것(권고) • 용역업체의 환경관리 담당자를 지정하지 않음(현지시정)	권고1 현지시정

연번	사업명	사업유형	담당기관	의결일자	주요 조치요구 내용	조치요구종류
29	5호선 에스컬레이터 유지관리용역	용역	서울교통공사	2021. 9. 30.	<ul style="list-style-type: none"> • 변경하여 계약한 국민건강보험료, 국민연금보험료, 노인장기요양보험료를 계약전으로 수정할 것(권고) • 용역업체의 환경관리 담당자를 지정하지 않음(현지시정) 	권고 현지시정
30	미아역 역사환경개선 및 문화예술철도 조성공사	공사	서울교통공사	2021. 9. 30.	<ul style="list-style-type: none"> • 근로계약서 작성시 기본급여 및 법정수당 금액을 명시할 것(권고) • 노무비 지급시 시중노임 이상 지급 의무 이행할 것(권고) • 주휴수당 정기 지급 준수할 것(권고) • 기성 및 준공검사 시 품질검사 성과 총괄표 제출하도록 감독할 것(현지시정) 	권고3 현지시정
31	서울시립 뇌성마비복지관 운영	위탁	장애인자립지원과	2021. 9. 30.	<ul style="list-style-type: none"> • 복지관 관장의 근로계약서를 체결하고 보관할 것(권고) 	권고
32	서울시립 영등포장애인복지관 운영	위탁	장애인자립지원과	2021. 9. 30.	<ul style="list-style-type: none"> • 채용 결격사유에 사회복지사업법 제35조2 제2항의 내용을 추가할 것(권고) • 주차장 출입구 인접 도로 사고 위험 많아 안전조치(신호등, 횡단보도설치)필요(의견표명) 	권고 의견표명1
33	이회영(우당)기념관 관리 운영	위탁	균형발전정책과	2021. 10. 7.	<ul style="list-style-type: none"> • 사무편람을 작성·제출하고 이를 검토하여 승인할 것(권고) 	권고
34	독립영화 활성화지원사업	위탁	미디어콘텐츠산업과	2021. 10. 14.	<ul style="list-style-type: none"> • 사무편람을 승인절차 미이행(권고) • 종사자 권익보호 이행서약서를 작성하여 서울시에 제출하고, 사무공간 내에 게시할 것(권고) 	권고2
35	산악문화체험센터 운영	위탁	관광산업과	2021. 10. 28.	<ul style="list-style-type: none"> • 관광산업과, 정보공개정책과(문서실)은 협약서에 간인이 누락되지 않도록 날인할 것(권고) • 심사업무 관련 수당지급 주의요망(의견표명) 	권고 의견표명1
36	서울미디어 시티비엔날레사업	용역	서울시립미술관	2021. 11. 4.	<ul style="list-style-type: none"> • '제안서평가위원회 결과'(평가위원별 세부평가점수 및 위원명단) 공개규정 미준수(권고) 	권고
37	시립상이군경복지관 운영	위탁	장애인자립지원과	2021. 11. 11.	<ul style="list-style-type: none"> • 채용심사위원회 외부 위원 과반수 이상 선임 의무 선행(권고) • "시"소유 행정재산 "시"의 장이 직접 가입할 것(권고) 	권고2
38	시립서울 장애인복지관 운영	위탁	장애인자립지원과	2021. 11. 11.	<ul style="list-style-type: none"> • "시"소유 행정재산 "시"의 보험가입 준수 및 협약 수정할 것(권고) 	권고
39	한강야생탐사센터 운영	위탁	한강사업본부	2021. 11. 11.	<ul style="list-style-type: none"> • 사무편람을 작성하여 시의 승인을 얻어 비치할 것(권고) • 종사자 권익보호 이행서약서 사본 게시할 것(현지시정) 	권고 현지시정
40	고덕동 생태경관보전지역 운영	위탁	한강사업본부	2021. 11. 11.	<ul style="list-style-type: none"> • 사무편람을 작성하여 시의 승인을 얻어 비치할 것(권고) • 시설관리용 CCTV설치필요(의견표명) • 종사자 권익보호 이행서약서 사본 게시할 것(현지시정) 	권고 의견표명1 현지시정

연번	사업명	사업유형	담당기관	의결일자	주요 조치요구 내용	조치요구종류
41	난지생태습지원 운영	위탁	한강 사업본부	2021. 11. 11.	<ul style="list-style-type: none"> 사무편람을 작성하여 시의 승인을 얻어 비치할 것(권고) 시설관리용 CCTV설치필요(의견표명) 종사자 권익보호 이행서약서 사본 게시할 것(현지시정) 	권고 의견표명 현지시정
42	암사동 생태경관보전지역 운영	위탁	한강 사업본부	2021. 11. 11.	<ul style="list-style-type: none"> 사무편람을 작성하여 시의 승인을 얻어 비치할 것(권고) 시설관리용 CCTV설치필요(의견표명) 종사자 권익보호 이행서약서 사본 게시할 것(현지시정) 	권고 의견표명 현지시정
43	여의샛강 생태공원 운영	위탁	한강 사업본부	2021. 11. 11.	<ul style="list-style-type: none"> 사무편람을 작성하여 시의 승인을 얻어 비치할 것(권고) 종사자 권익보호 이행서약서 사본 게시할 것(현지시정) 	권고 현지시정
44	노원 시각장애인복지관 농영	위탁	장애인자립 지원과	2021. 11. 11.	<ul style="list-style-type: none"> 채용심사위원회 외부 위원 과반수 이상 선임 의무 선행(권고) "시"소유 행정재산 "시"의 보험가입 준수 및 협약 수정할 것(권고) 	권고2
45	서울시립미술관 전시안내지킴이 용역	용역	서울시립 미술관	2021. 11. 11.	<ul style="list-style-type: none"> '손해배상책임보험 가입사실증명서' 미제출(권고) 	권고
46	한강공원 출구차로 구조개선 공사	공사	한강 사업본부	2021. 11. 25.	<ul style="list-style-type: none"> 품질시험계획서 검토·확인후 승인절차 이행할 것(권고) 	권고
47	신진미술인 전시지원프로그램	보조금	서울시립 미술관	2021. 12. 2.	<ul style="list-style-type: none"> 약정서의 인보증제 관련 조항 삭제할 것(권고) 약정서의 '지원수혜조건' 조문 등 전반적인 약정서 검토필요(의견표명) 	권고 의견표명
48	시립24시간 게스트하우스	위탁	자활지원과	2021. 12. 2.	<ul style="list-style-type: none"> "시"소유 행정재산 "시"의 보험가입 준수할 것(권고) 종사자 권익보호 이행서약서 업무공간 내에 게시할 것(현지시정) 	권고 현지시정
49	시립비전트레이닝 센터	위탁	자활지원과	2021. 12. 2.	<ul style="list-style-type: none"> "시"소유 행정재산 "시"의 보험가입 준수할 것(권고) 종사자 권익보호 이행서약서 업무공간 내에 게시할 것(현지시정) 	권고 현지시정
50	시립양평쉼터	위탁	자활지원과	2021. 12. 2.	<ul style="list-style-type: none"> "시"소유 행정재산 "시"의 보험가입 준수할 것(권고) 종사자 권익보호 이행서약서 업무공간 내에 게시할 것(현지시정) 	권고 현지시정
51	시립영등포 보현종합지원센터	위탁	자활지원과	2021. 12. 2.	<ul style="list-style-type: none"> 시설의 장(센터장)의 근로계약서를 체결하고 보관할것(권고) 종사자 권익보호 이행서약서 업무공간 내에 게시할 것(현지시정) 	권고 현지시정
52	서울브릿지 종합지원센터	위탁	자활지원과	2021. 12. 2.	<ul style="list-style-type: none"> "시"소유 행정재산 "시"의 보험가입 준수 및 협약 수정할 것(권고) 종사자 권익보호 이행서약서 업무공간 내에 게시할 것(현지시정) 	권고 현지시정
53	동부지사 열수송관 보수공사	공사	서울 에너지공사	2021. 12. 9.	<ul style="list-style-type: none"> 현장대리인 변경 미승인 	권고

연번	사업명	사업유형	담당기관	의결일자	주요 조치요구 내용	조치요구종류
54	자동측정망 데이터 표출장치 설치	물품	서울 교통공사	2021. 12. 16.	• 표출장치 운영 전 보안소프트웨어 라이선스 확보 대책을 마련할 것(권고)	권고
55	블랙박스 공공 무대영상장비 구매사업	물품	서울 문화재단	2021. 12. 16.	• 제안서평가결과를 등록·공개할 인터넷 누리집에 대한 확인 소홀(권고)	권고
56	블랙박스 공공 무선마이크시스템 구매사업	물품	서울 문화재단	2021. 12. 16.	• 제안서평가결과를 등록·공개할 인터넷 누리집에 대한 확인 소홀(권고)	권고
57	신인사원 채용대행 용역	용역	서울 교통공사	2021. 12. 30.	• 제안서 평가결과 공개시 평가위원 명단 및 평가위원별 세부평가 점수 미공개(권고)	권고
58	안전보호구 제작구매	물품	서울 교통공사	2021. 12. 30.	• 품질평가위원회 민간위원 비율(50%) 미준수 (권고)	권고

2021년 청렴계약 참관활동 실적

2021년 청렴계약 입회활동은 연간 목표 310건 대비 261건을 참관하여 84.2%를 하였으며 19개 참관 건에서 21건의 권고, 의견표명, 현지시정 조치를 하였습니다. 제안서평가회 등 참관활동 중 빈번히 지적되는 사항은 전부서에 전파하여 유사사례가 발생하지 않도록 강조하고 있으며, 계약발주 부서 자체점검 항목표를 마련하여 회의개최 전 체크하도록 하여 문제발생을 사전에 예방하도록 하였습니다.

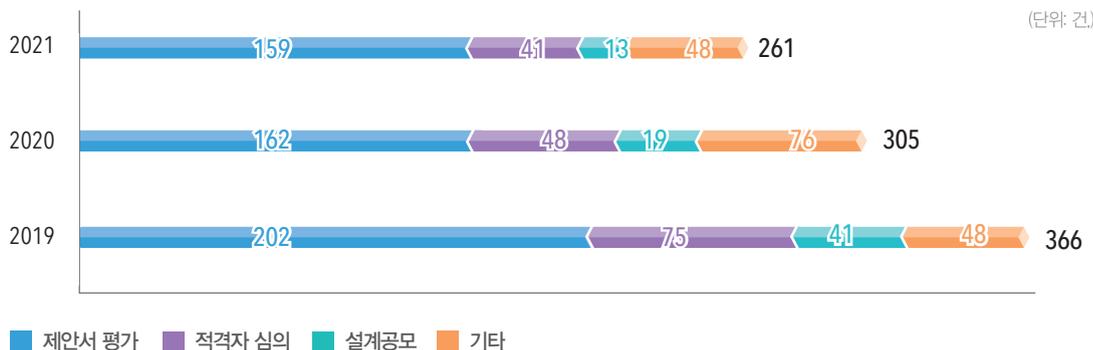
청렴계약 참관 현황

(단위: 회, 건)

연도	참관분야					조치요구			
	계	제안서 평가	적격자 심의	설계 공모	기타 (자료구입평가 등)	계	권고	의견 표명	현지 시정
2021년	261	159	41	13	48	21	2	13	6
2020년	305	162	48	19	76	34	-	-	34
2019년	366	202	75	41	48	73	-	-	73

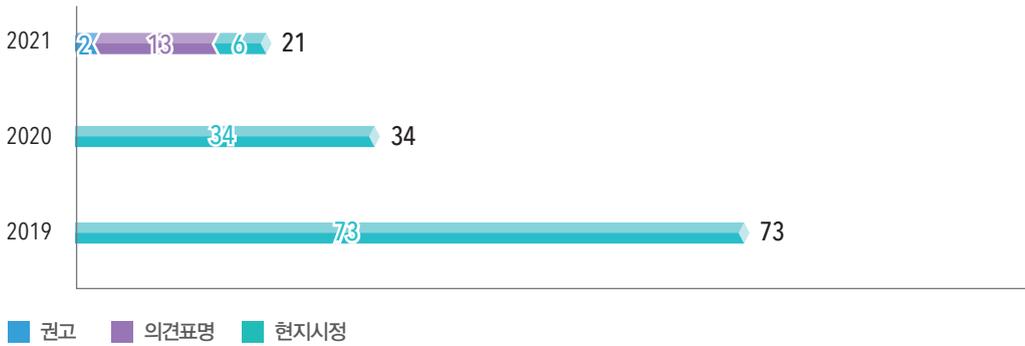
참관 실적

(단위: 건)



조치요구 실적

(단위: 건)



2021년 참관활동 주요사례(권고, 의견표명 등 조치요구 참관 활동)

연번	사업명	참관분야	담당기관	참관일	주요 지적사항	조치요구종류
1	명일동 주민센터 일원 복합화사업 설계용역	설계공모	서울주택도시공사 근린재생사업부	2021. 2. 3.	<ul style="list-style-type: none"> • 위원장 추천이 없어 간사가 원활한 진행위해 연장자 된다는 취지의 발언을 서두에 함 • 회의전 기피· 회피 안내 생략함 	의견표명2
2	서울패션허브 운영	적격자심의	거점성장추진단 도시제조업거점반	2021. 2. 24.	<ul style="list-style-type: none"> • 평가위원 중 심사과정 중간에 휴대전화 사용 	의견표명
3	서울시 상수도사업본부 민간홍보대행 용역	제안서평가	상수도사업본부 홍보과	2021. 3. 11.	<ul style="list-style-type: none"> • 평가심사 전 1명 위원이 발표내용을 토론하자고 하여 특정업체에 대한 발언을 하지 않도록 현지조치함 	현지시정
4	용마배수지(4단지) 내부 방수공사	특정기술 선정	동부수도사업소 시설관리과	2021. 3. 18.	<ul style="list-style-type: none"> • 회의전 기피· 회피사항 미안내 	의견표명
5	서부간선도로 일반도로화 및 친환경공간조성 실시설계 외2건	특정기술 선정	도시기반시설본부 토목부	2021. 3. 23.	<ul style="list-style-type: none"> • 특정기술심사 입찰안내문에 기술보유자가 직접 발표하도록 되어 있으므로 발표자 열이 나는 증상으로 미참석하여도 총괄자가 대신발표하지 않도록 할 것 	의견표명
6	21년 빅데이터 캠퍼스운영 사업	제안서평가	스마트도시담당관 빅데이터담당관	2021. 3. 26.	<ul style="list-style-type: none"> • 참관자가 식별정보 비공개토록 현지조치 	현지시정
7	독산동 산업문화어울림센터 설계공모	설계공모	서울주택도시공사 공공설계부	2021. 3. 29.	<ul style="list-style-type: none"> • 담당직원이 회의진행하는 것을 위원장이 운영하도록 현지조치 	현지시정
8	서울창업허브 제품화지원센터 운영사업	제안서평가	서울산업진흥원 창업허브팀	2021. 4. 1.	<ul style="list-style-type: none"> • 평가위원 휴대전화 수거 또는 차단 안내가 이루어지지 않았음 	의견표명
9	시립청소년시설위탁 운영단체 선정(2차)	적격자심의	평생교육국 청소년정책과	2021. 6. 10.	<ul style="list-style-type: none"> • 기피, 회피 안내를 하지 않음 	현지시정
10	잠실종합운동장 주경기장 리모델링 공사 건설사업관리용역	기술인평가	도시기반시설본부 건축부	2021. 6. 22.	<ul style="list-style-type: none"> • 위원장 추천전에 간사가 추천이 없을 경우 연장자가 위원장이 된다는 발언을함 	의견표명
11	시립중앙노인전문 요양원 수탁자 선정	적격자심의	복지정책실 어르신복지과	2021. 8. 12.	<ul style="list-style-type: none"> • 위원장의 평가 점수를 공개하지 말아야 함 에도 운영부서의 실수로 점수가 공개됨 	의견표명

연번	사업명	참관분야	담당기관	참관일	주요 지적사항	조치요구종류
12	구산역 쿨링로드 물품제조 및 설치	제안서평가	서부도로사업소	2021. 8. 31.	• 평가위원 휴대전화 사용 규제를 하지 않아 평가발표 시간에 위원이 전화통화를 위해 회의실 이탈 상황 발생	의견표명
13	마을공동체종합지원센터 운영 수탁기관 선정	적격자심의	지역공동체과	2021. 9. 15.	• 7개의 발표업체 중 첫번째 업체가 업체명을 스스로 언급함	의견표명
14	공동주택 디자인 LED 조명기구 제작·구매	제안서평가	서울주택도시공사 전기사업부	2021. 9. 16.	• 향후 공고시 자료누락의 경우 점수기준 보완필요 • S+공사 자체 참관확인서 양식 개선필요	권고2
15	2021년 안전화(3종) 제작·구매	제안서평가	서울교통공사	2021. 9. 27.	• 특정업체를 언급한 위원장의 발언은 오해 의 소지가 있으므로 향후 사전교육 요망	의견표명
16	서울시 통합건강증진 사업지원단 운영	제안서평가	건강증진과	2021. 11. 3.	• 발표중 심사위원의 휴대폰이 울렸으나 운영팀에서 제지하지 않음	의견표명
17	시립청소년시설 위탁운영단체 선정	적격자심의	청소년정책과	2021. 11. 18.	• 발표중 심사위원의 휴대폰이 울렸으나 운영팀에서 제지하지 않음	현지시정
18	서울시 생활치료센터 도시락 공급(일반형)	제안서평가	인력개발과	2021. 11. 19.	• 발표자 발표시 업체명을 언급함	의견표명
19	2022년 119행정정보시스템 통합유지관리 용역	제안서평가	소방재난본부	2021. 12. 16.	• 평가업체 식별정보 노출로 평가 시 감점처리	현지시정
20	돈의문 박물관 마을 운영 민간위탁 사업자선정	적격자심의	문화정책과	2021. 12. 23.	• 휴식시간에 위원이 휴대폰 사용	현지시정

시민감사

01

종로구 창신동
사회주택 조성사업 관련

규정 준수를 증명하기 위해 심사 채점표, 결과 보고서 등 제반서류 명확히 해야

2021년 5월에 서울시민 93명이 서울시 주택공급과 등이 추진하고 있는 종로구 창신동 23-575 사회주택 사업과 관련하여 사업자 선정부터 착공까지 업무처리 과정이 적절하였는지와 사업 지연으로 인한 예산이 낭비가 없었는지 등에 대하여 시민감사를 청구하였습니다.

감사 결과, 서울시에서 적격자 선정 심사위원회를 구성하여 사업 부지의 현황, 건축규모, 청년예술가의 저소득 및 주거빈곤 문제와 사회적기업 인증 여부 등을 심사하여 사업자를 선정한 것에 부당한 점이 발견되지는 않았습니다. 또한 사업자 선정 이후 사회주택 건축이 장기간 소요되어 예산 낭비가 있는지 살펴보았으나 서울시와 사업자간 임대계약 체결 이후 토지구매액을 기준으로 산정한 토지 임대료를 사업자에게 부과하여 현재까지 전액 납부받았으므로 서울시에 재산상의 손실이나 예산낭비는 없었으며, 건축 지연의 이유 역시 기존 건물의 상태에 따른 건축방법의 변경이 발생한 것이었던 만큼 특별히 부당한 점을 발견하기 어려웠습니다.

다만, 청구사항에는 명시된 것은 아니었으나 감사 과정에서 서울시 주택공급과가 심사 결과를 증명하기 위한 심사 채점표를 비롯한 제반 서류의 보존기한을 준수하지 않고 있었던 점 등을 확인하고 서울시 주택공급과에 '주의요구' 처분을 내렸습니다.

또한 사업 진행 과정에서 발생하는 건축 지연은 사업시행자와 주거취약계층 층에게도 피해가 발생하므로 민·관 협력형 사회주택 건축 과정에 대한 점검 및 지원을 강화할 수 있는 방안을 마련할 것 등을 권고하였습니다.

02

서울연극제 등
지원보조금 정산 관련

조례가 허용한 결제 수단과 법령에서 정한 실적보고서 제출 기한은 보장해야

2021년 7월에 서울시민 51명이 서울시 문화예술과가 “2021 서울연극제 개최 지원” 등 5개 연극제 관련 보조사업을 추진하면서 보조사업자(서울***협회)와 부당한 내용의 협약을 체결하고 그에 근거해 보조사업자에게 부당한 사항의 이행을 요구하고 있다며 시민감사를 청구하였습니다.

감사 결과, 2021년 5개 연극제 관련 5개 보조사업의 협약 사항 중, 서울시 지방보조금 관리 조례가 허용한 보조사업비 집행(결제) 방법 중 일부 방법을 사용하지 못하도록 한 협약 내용과 지방재정법과 서울시 지방보조금 관리 조례에서 보장한 보조사업자의 실적 보고서 제출기한 2개월을 1개월로 단축한 협약 내용은 각각 관련 법규를 위반한 것으로 확인되어 서울시 문화예술과에 ‘시정요구’ 처분을 내렸습니다.

그리고 보조사업 수행 기간 내에는 예산 항목 변경 신청 및 승인이 가능한 데도 서울시 문화예술과가 연극제의 준비 또는 개최 후 정리하는 기간을 제외하고 단지 연극제가 개최되는 1주일 또는 1개월 정도의 기간만을 사업 기간으로 해석하여 연극제 종료일 후에는 예산항목 변경을 승인해주지 않는 것 역시 지방재정법 등을 위반한 것으로 확인되어 ‘시정요구’ 처분을 내렸습니다.

한편 서울시가 연극제에 참가한 개별 극단이나 연극 모임이 사용한 지원금의 세부 사용 내역 또는 지출증빙을 보조사업자인 서울***협회로 하여금 제출하도록 요구하는 것은 서울시 보조금 관리 조례 등을 감안하였을 때 부당하다고 보기는 어렵다고 판단하였고, 다만 보조사업자와 협의하여 제출해야 하는 자료 등의 종류와 형식 등에 대한 안내자료를 마련할 것을 ‘권고’하였습니다.

03

코로나19
자가검사키트 도입 관련

선(先)납품, 후(後)계약? 사용할 물품은 계약 절차 완료 후 납품받아야 해

2021년 7월에 서울시민 62명이 서울시 보건의료정책과 등이 2021년 5월 부터 실시한 ‘코로나19 자가검사키트 도입 시범사업’과 관련하여 자가검사 키트 물품 구매 및 계약 과정에서 문제점이 있다며 시민감사를 청구하였습니다.

감사 결과, 코로나19 자가검사키트 시범사업을 위해 필요한 예산으로 재난관리기금을 사용하기 위해서는 사업 실시 전에 <재난관리기금 운용심 의위원회>의 심의 및 승인을 받아야 하나, 서울시 보건의료정책과가 재난관리기금심의위원회의 절차가 완료되기 전에 콜센터 및 물류센터용 자가검사키트 물품을 납품받고 콜센터 등에서 사용하기 시작한 것으로 확인되어 재난관리기금심의 관련 절차를 준수하지 못한 것으로 확인되었습니다. 그리고 서울시 보건의료정책과에서 코로나19 자가검사키트를 도입하면서 키트 물품을 구매하기 위해 수의계약을 체결한 것은 법령에 부합하는 것이었으나, 콜센터와 물류센터용 물품 구매계약과 기숙학교용 물품구매 계약을 각각 체결하기 전에 물품부터 먼저 납품받고 콜센터나 기숙학교 등에서 사용하도록 한 것이 확인되었고, 이는 행정기관에서 물품을 구매할 경우에는 먼저 계약을 체결하고 물품을 납품하도록 한 지방계약법 및 행정안전부 예규의 물품구매 계약의 일반 원칙에 위반되는 것으로 판단되었습니다.

그 외에도 보건의료정책과가 물품공급 가능 업체로부터 제출받은 견적서 중에 일부에서 기재 사항이 미흡한 것이 있었음에도 이를 정정하여 제출하도록 하지 않고 그대로 업무에 사용한 것으로 확인되었습니다.

이처럼 관련 법규를 위반하거나 업무에 소홀함이 있었음이 확인되어 서울시 보건의료정책과에 '부서주의' 처분을 내렸습니다.

주민감사

01

허위서류로 공용 장비 빼돌린 행위에 대한 엄정한 조치 필요해

용산구 마을자치센터
위탁사업 관련

2020년 12월에 용산구 주민 101명이 용산구가 비영리단체인 *****에 위탁한 용산구 마을자치센터 운영 사업과 관련하여 마을자치센터가 부당하게 운영되고 있으며 용산구가 지도감독을 소홀히 하고 있다며 주민감사를 청구하였습니다.

감사 결과, 용산구가 2019년에 위·수탁단체를 선정하는 과정은 적정했으나 적격자심사위원회 회의록을 관련 규정에 맞게끔 공개하지 않은 점을 확인하여 용산구에 '기관주의' 처분을 내렸습니다.

그리고 마을자치센터가 회계 전문관리비와 행사 실비보상금을 규정에 부합하지 않게 편성 또는 집행한 점, 일부 지출 사항의 경우 증빙서류가 제출되어 있지 않은 점, 수탁재산에 변경이 있는 경우에는 용산구의 승인을 요청해야 하는데 이를 누락하고 있었던 점 등을 확인하여 용산구로 하여

금 마을자치센터에 대한 지도감독을 철저히 하라고 ‘기관주의’ 처분을 내렸습니다.

또한, 마을자치센터장과 직원 채용과 관련한 규정에 미흡한 점이 있어 개선할 것과 채용 공고 당시의 근무기간과 근로계약 체결 당시의 근로계약 기간이 일치하지 않은 점 등은 개선할 것을 용산구에 ‘권고’하였습니다.

아울러, 용산구가 2020년 1월에 공익제보를 계기로 조사하여 허위 견적서 등을 이용해 업무용 장비(노트북)를 9대 구매하였음에도 허위 견적서 등을 작성해 7대 구매한 것으로 속이고 2대는 물품대장에도 등재하지 않고 센터 직원이 아닌 제3자에게 제공하여 사용토록 하여 공용물건에 대한 횡령 등 범죄혐의가 있음에도 형사고발이나 수사의뢰 등의 조치를 취하지 않았음을 확인하였습니다. 이에 따라 관련 행위자들의 관여 여부 등을 추가 확인한 뒤에 고발이나 수사의뢰 등의 추가조치를 취할 것을 용산구에 ‘통보’ 처분하였습니다.

한편, 감사청구 사항 중 일부인 2020. 3. 마을자치센터장 채용과 2020. 4. 내부 승진, 2020. 동자치 지원관 계약 해지와 관련하여서는 위법 부당한 사항은 확인되지 않았습니다.

02

영등포구 건축위원회
심의기준 위반 등 관련

건축심의 절차는 지키고 일조권 침해 가능성 줄이기 위해 구성이 더 노력해야

2020년 12월에 영등포구 주민 154명이 영등포구가 영등포구 당산동 5가 일대 건축물 신축과 관련해 건축위원회 심의를 진행하면서 서울시가 마련한 ‘2030 서울플랜’ 등 서울시 도시기본계획과 하위 계획을 검토하지 않아 주거환경 피해가 예상되고 일조권 침해 사항에 대해서 소극행정으로 임하고 있다며 주민감사를 청구하였습니다.

감사 결과, 건축위원회의 ‘건축심의’시 주요 기본계획을 검토할 의무규정은 없어 주요 도시기본계획을 다루지 않았다 하더라도 위법하다고 볼 수 없고, 건축위원회에 제출된 자료와 안전 설명 등을 보았을 때 ‘경관심의’시 주요 기본계획 중 경관 관련 부분에 대한 심의가 없었던 것으로 볼 수 없었으며, 경관위원회를 별도로 구성 운영하지 않고 건축위원회가 경관심의까지 함께한 것과 관련해서도 관련 법령에 따라 허용된 방식이어서 위법하지 않았다고 판단하였습니다. 또 준공업지역 등에 해당하여 일조권 규정을 적용할 수 없어 영등포구가 건축 관계자에게 협조 요청에 그친 것이 소극행정에 해당하거나 위법 부당하다고는 볼 수 없다고 판단하였습니다. 그러나 건축위원회 개최 시 심의 안전을 관련 법규와 달리 심의 위원에게

개최일 하루 전에 제공하고 경관심의 사항 시 작성해야 하는 ‘심의 위원용 체크리스트’ 문서를 작성토록 하지 않은 점, 주민들의 정보공개 청구에 대해 관련 자료를 보유하고 있었음에도 ‘정보 부존재’라고 잘못 처리한 점 등을 확인하고 영등포구에 ‘기관경고’ 처분을 내렸습니다.

그리고 해당 지역 건축으로 인해 인접 아파트 주민들의 일조권을 침해할 우려가 있는 만큼 건축허가 등의 업무 과정에서 적극적인 조정 및 중재에 나설 것과 영등포구의 특성을 고려해 건축 및 경관심의 시에 주요 도시 기본계획을 적극적으로 검토할 수 있도록 개선방안을 마련할 것을 영등포구에 각각 ‘권고’하였습니다.

또 건축법상의 ‘공동위원회’ 구성 관련 영등포구의 조례가 현실을 반영하지 못하는 부분이 발견되어 이에 대해 ‘개선요구’ 처분도 내렸습니다.

03

성북구 장위13-4구역
조합설립인가 동의서
처리 등 관련

적법한 동의서인지 꼼꼼히 확인하고, 접수한 동의 철회서는 신속히 처리해야

2021년 1월에 성북구 주민 196명이 성북구가 성북구 장위13-4구역 주택 조합설립인가 업무를 처리하면서 해당 지역 토지 소유주의 조합설립 동의서를 제대로 확인하지 않거나 적법한 동의 철회서를 인정하지 않는 등 부당한 점이 있다며 주민감사를 청구하였습니다.

감사 결과, 우선 일부 토지 소유주의 동의서에 소유주 이름과 지장 바로 옆에 대리인을 뜻한다고 볼 수 있는 글자(代)자가 적혀 있어 법령에서 정한 토지 소유주 본인이 작성한 동의서인지 의심됨에도 불구하고 구청이 이를 확인하지 않고 조합설립인가 동의서로 인정한 사실을 확인하였습니다. 이처럼 동의서의 효력 확인 업무를 불성실하게 처리한 성북구에 ‘기관주의’ 처분을 내리고, 해당 동의서의 효력을 지금이라도 다시 확인할 것을 ‘권고’ 처분하였습니다.

다음으로, 구청이 일부 토지 소유주로부터 받은 조합설립 동의 철회서를 접수 당일 동의 상대방인 조합측에 보내지 않고 다음 날 보내는 바람에 해당 철회서의 효력이 철회 기한 1일 초과로 인해 상실되었는데, 철회서를 다음 날 조합측에 보내는 것이 통상적인 업무 처리의 범위를 벗어난 것이라 보기 어렵고, 또 동의 철회서의 효력은 기한 내에 구청이 아닌 동의 상대방인 조합측에 도달할 때 발생한다는 점에서 해당 토지 소유주의 기존 동의서를 조합설립인가에 반영한 것 역시 부당하지 않다고 판단하였습니다.

다만, 유사한 일이 반복되지 않도록 앞으로 동의 철회서를 접수하였을 경우 동의 상대방에게 당일 통지할 수 있도록 업무지침을 마련하는 등의 조치를 취할 것을 성북구에 '권고' 처분하였습니다.

또 법령과 절차에 밝지 못한 주민들의 경우 조합설립 동의 철회서를 철회기한 내에 구청에 보낸 것으로도 충분하다고 오해할 수 있는 만큼 동의 철회 안내 사항을 직접 개선하고 해당 법령 소관 부서인 국토교통부에도 안내 사항 개선을 요청하라고 성북구에 각각 '권고' 및 '통보' 처분하였습니다.

그 외에 감사청구 사항에서는 위법하거나 부당한 사항은 확인되지 않았습니다.

직권감사

01

대흥제2구역
주택재개발 임대주택
관련 직권감사

권한이 없는 행위는 한 반면, 법규에 따라 해야 할 일은 하지 않아

2020년 9월에 마포구 대흥제2구역 주택재개발 정비사업에 따른 임대주택과 관련한 입주자 선정 및 공급 절차가 관련 법령에 위반되었다는 고충민원을 감사원으로부터 이첩받았습니다. 이 민원을 조사하는 과정에서 가벼운 사항이 아닐 수 있다는 의심이 들어 2020년 10월에 직권감사로 전환하고 2021년 1월에 감사를 완료하였습니다.

감사 결과, 서울주택도시공사는 사업시행자나 마포구청으로부터 임대주택 면적별 입주자 명단을 전달받은 뒤, 그 명단을 기준으로 구체적인 동·호수를 추첨 등의 방법으로 배정하는 권한밖에 없음에도, 직접 면적별 입주자를 무작위 추첨 방식으로 확정된 뒤 동·호수를 배정하였음이 확인되었습니다. 이는 서울시 도시 및 주거환경정비 조례와 그 시행규칙이 정한 서울주택도시공사의 권한을 벗어난 행위였습니다.

또 서울주택도시공사는 동·호의 추첨 등 입주에 필요한 절차를 하기 전에 구청으로부터 통보받은 임대주택 입주대상 세입자들의 주택소유 여부에 관한 전산검색을 실시해야 함에도, 전산검색을 실시하지 않았음도 확인되었습니다.

이에 권한이 없는 행위를 하고 법규가 정한 업무는 하지 않은 서울주택도시공사에 '기관경고' 처분을 내렸으며, 사업시행자에게 임대주택 면적별 입주 대상자 명단을 제출하도록 요구하지 않고 면적별 구분안 된 임대주택 입주 대상자 명단을 서울주택도시공사에 제공하는데 그친 마포구청에도 '기관주의' 처분을 내렸습니다.

서대문구 통합관제센터 CCTV 모니터링 용역입찰 업무 관련 대항감사

2021년 7월에 감사원이 '2021년 서대문구 통합관제센터 CCTV 모니터링 용역' 사업 입찰에 참여한 A업체의 용역이행실적증명 관련 서류가 허위임에도 서울시 서대문구가 A업체와 용역 계약을 체결한 것은 부당하다는 제보 사건을 시민감사옴부즈만위원회에 이첩하면서 공공감사에 관한 법률에 따른 대항감사를 의뢰하였습니다.

감사 결과, A업체는 과거 B기관이 발주한 C용역을 수행하면서 중앙관제센터 내 260여 대의 CCTV 모니터링 업무를 수행한 사실이 있었는데, 다만 C기관이 공고문에 첨부한 과업내용서에는 해당 업무가 구체적으로 명시되어 있지 않아 용역 수행 중에 C기관의 확인이나 승인을 거치지 않은 채 A업체가 과업내용서를 직접 수정하였으며, 이 수정된 과업내용서를 서대문구에 제출한 것으로 확인되었습니다.

이를 보았을 때, 실제 용역이행실적이 없었던 것은 아닌 것으로 보여 서대문구가 A업체의 실적을 인정한 것이 부당한 것으로 판단되지 않았습니다. 다만 A업체가 제출한 용역 과업내용서는 용역이행실적증명서에 첨부되는 서류에 불과하여 별도의 확인을 거치지 않으면 해당 과업내용서의 기재사항의 사실 여부를 단정할 수 없는 것이었음에도, 서대문구가 이를 확인하지 않고 실적이 증명된 것으로 인정한 것은 부적정한 업무처리였다고 판단되었습니다. 이에 따라 용역이행실적 증명 자료의 진위 여부에 대한 검토를 철저히 하도록 서대문구에 '기관주의' 처분을 내렸습니다.

01

서울시 공공기관
채용시험 장애인
응시자 편의 제공 확대

법적인 의무는 아니지만, 서울시 25개 투자·출연기관 스스로 편의 제공하게 만들어

2020년에 옴부즈만위원회는, 서울시 산하 투자·출연기관인 A 재단의 채용시험 장애인 응시자 편의 제공과 관련한 고충민원을 처리한 바 있습니다. 이 민원을 계기로 2020년 11월부터 2021년 1월까지 서울교통공사, 서울주택도시공사, 서울의료원, 서울시복지재단 등 서울시 산하 25개 투자·출연기관 전체를 대상으로 장애인 응시자 편의 제공 실태를 조사해서 유사한 민원 발생 가능성을 점검하였습니다.

조사 결과, △서울시 25개 투자·출연기관 중 채용 공고문을 통해 편의 제공 사항을 명시한 기관은 8개에 불과하였고, 편의 제공 신청 방법을 별도로 안내하고 있는 곳은 6개에 불과함을 확인하였습니다. △또 공고문을 통해 편의 제공 사실을 알리고 있는 곳 중에서도 장애인복지 법령의 기준에 맞게 운영하고 있는 곳은 3개 기관뿐이라는 점 등도 확인하였습니다.

옴부즈만위원회는 비록 서울시를 비롯한 지방자치단체의 투자·출연기관은 장애인복지법과 하위 법규에 따른 채용시험 장애인 응시자에게 의무적으로 편의를 제공해야 하는 것은 아니지만, 장애인의 권리 옹호와 사회적 활동 장려를 위해 서울시 스스로 편의 제공에 적극적으로 나서야 한다고 판단하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, △법적 의무 대상기관은 아니지만, 장애인복지 법령의 기준을 참고하여 채용시험 장애인 응시자에게 편의를 제공할 것을 서울시 25개 투자·출연기관 모두에게 '권고'하고, △중앙행정기관 산하 투자·출연기관처럼 지방자치단체 산하 투자·출연기관도 장애인 응시자 편의 제공 의무기관이 되도록 장애인복지 법령을 개정할 필요성이 있음을 보건복지부에 건의할 것과 서울시의 관련 조례 또는 정책을 마련할 것을 서울시 장애인복지정책과에 '권고'하였습니다.

02

버팀목 지원금 신청을 위한
코로나19 영업 제한
확인증 발급 거부 시정

발급 요청받은 서류를 근거없이 발급 거부한 것은 부당해

2021년 1월에 옴부즈만위원회는, 서울 서초구청이 중소벤처기업부의 코로나19 관련 소상공인 버팀목 지원금 신청에 필요한 서류를 부당하게 발급해 주지 않고 있다는 고충민원을 접수했습니다.

조사 결과, 민원신청인은 자신이 운영하던 요리강습실(쿠킹클래스)이 코

로나19로 인한 저녁 9시 이후 영업 제한 업종에 해당한다는 서울시(감염병 관리과)의 확인을 받고 9시 이후 영업을 중단하였고 그에 따라 소상공인 버팀목 지원금을 받는 데 필요한 서류를 서초구청에 신청했습니다. 그러나 서초구청은 요리강습실은 교육업종에 해당하니 교육청 소관이라며 서류 발급을 거부하였고, 민원신청인이 찾아가 교육청에서는 요리강습실이 교육업종이 아니라는 이유로 확인증을 발급할 수 없다고 안내하였습니다. 그러나 옴부즈만위원회는 △민원신청인의 사업자등록증에는 해당 요리강습실이 ‘서비스업’으로 분류되어 있고, △서초구청이 서류 발급처가 교육청 소관이라는 법적 근거도 제시하지 않고 서류 발급을 거부한 것은 부당하다고 판단하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, △민원신청인에게 필요한 서류를 신속히 발급할 것과 △향후 동일한 문제가 발생하지 않도록 주의할 것을 서초구청에 각각 ‘권고’하였습니다.

03

비영리민간단체
등록신청 반려 시정

법률이 정한 등록요건을 잘못 적용해서는 안 돼

2021년 2월에 옴부즈만위원회는, 서울시 서울협치담당관이 비영리민간단체 등록신청을 부당하게 반려했다는 고충민원을 접수했습니다.

조사 결과, 민원신청인은 불교사상을 기반으로 승려를 주되게 회원으로 하는 단체로서, 그 단체의 정관에 따르면 ‘불교 발전을 위한 교육, 연구, 홍보’뿐만 아니라 ‘올바른 승가상 구현을 위한 이념 정립 및 실천’, ‘인권, 자주, 민주, 통일, 환경을 위한 제반 사업’을 펼치며, ‘불교 내 제반 모순과 한국 사회의 다양한 문제들을 해결하여 정토 세계를 구현시키는 것’을 목적으로 하는 단체였습니다.

이 단체의 등록 신청 서류를 접수한 서울시 서울협치담당관에서는 신청단체가 ‘종교단체’이고 ‘종교에 대한 명문 규정’이 정관에 있거나 ‘회원의 가입 탈퇴에 제한을 두고 있는 경우에 해당하여, 비영리민간단체 등록법에 따른 등록요건을 충족하지 못하여 등록을 거부했음이 확인되었습니다.

그러나 옴부즈만위원회는, △신청단체의 정관과 실제 활동 자료들을 보았을 때 비영리민간단체 등록법에서 등록 배제 사유로 보고 있는 선교나 포교 등을 목적으로 하는 ‘종교단체’라고 보기 어렵고 △종교와 관련한 규정이 정관에 있다는 이유만으로 등록요건을 충족하지 못한다고 볼 것도 아니라고 판단하였습니다.

또한, △회원가입을 조계종 승적을 가진 승려로 제한하는 등 가입자격을 한정하거나 구분하고 있더라도 이것은 법령에서 정한 등록요건과 무관하여 등록신청을 반려한 것은 부당하다고 판단하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, 이 사건 비영리민간단체 등록신청 반려를 취소하고 등록요건을 충족하지 못한다고 볼 수 있는 다른 사유가 없는 한 등록 조치할 것을 서울시 서울협치담당관에 '권고'하였습니다. 그 후 해당 부서와 민원신청인은 신청단체의 정관의 문장 중 일부 오해를 불러일으키는 부분 등을 수정하기로 협의하였고, 해당 부서는 신청단체가 다시 제출한 신청 서류를 바탕으로 비영리민간단체로 등록 처리하였습니다.

04

불합리한
연대보증인 요구
서식 시정

위법행위 하지 않겠다는 각서를 통장에게 받아오라고 하는 것은 부당해

2021년 3월에 옴부즈만위원회는, 무허가 건축물을 개·보수하는 중에 위법행위를 하지 않겠다는 점을 건축물 소재 지역 통장이 연대보증하는 각서를 제출하지 않았다는 이유로 무허가 건축물 개·보수 신고서를 관할 구청이 반려하는 것은 부당하다는 고충민원을 접수했습니다.

조사 결과, 기존 무허가 건축물의 무분별한 개·보수를 방지하기 위해 '일체의 증축과 개축 및 공익 침해 행위를 하지 않을 것'을 건축물 소유자가 서약하고 이 같은 서약을 어길 시에는 해당 지역 통장이 연대책임을 지고 어떤 행정조치도 감수할 것이라는 각서를 제출토록 하는 사항이 서울시가 마련한 '기존 무허가 건축물 업무처리 기준'에 규정되어 있음이 확인되었고, 신고서를 받은 구청은 이 기준에 따라 신고서를 반려했음도 확인되었습니다.

그러나 옴부즈만위원회는, 건축 행위자인 신고인의 서약으로도 충분할 수 있는데도 연대책임을 질 보증인을 요구하는 것도 지나치며, 게다가 연대보증인을 해당 지역의 '통장'으로 한정하여 통장에게 과도한 부담과 결정권을 부여하는 것은 부당하다고 판단하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, △'기존 무허가 건축물 업무처리 기준'에 포함된 연대보증인 사항을 삭제할 것과 △기준 개정 전이라도 연대보증인의 각서 서명이 없다는 이유로 기존 무허가 건축물 개·보수 신고서를 반려하지 않도록 각 구청에 통지할 것을 서울시 건축기획과에 각각 '권고'하였습니다. 그 후 서울시는 권고 사항을 수용하여 이행하였습니다.

05

공유재산 사용료
체납 연체료
부당 부과 시정

터무니 없는 계산 방식으로 연체료 결정해서는 안 돼

2021년 5월에 옴부즈만위원회는, 서울시의 투자·출연기관인 (재)세종문화회관으로부터 사용·수익허가를 받은 공유재산 시설(편의점)의 사용료를 제때 납부하지 못해 발생한 연체료를 (재)세종문화회관이 부당하게 계산해 과도하게 부과하고 있다는 고충민원을 접수했습니다.

조사 결과, 민원신청인은 수차례에 걸쳐 세종문화회관 측의 사용료 체납에 따른 연체료 계산 방식이 상식에 부합하지 않는다고 재산정을 요청했으나 세종문화회관 측은 시중 은행과 서울시의 다른 투자·출연기관 등에서도 사용하는 방식이라며 민원인의 이의 제기를 거부한 점이 확인되었습니다.

그러나 세종문화회관 측의 계산 방식은 체납 기간을 이중 삼중으로 중복하여 연체료를 부풀리는 방식이고 △세종문화회관 측이 민원신청인에게 안내한 바와 달리 어느 시중 은행이나 타 기관에서도 사용하고 있는 계산 방식이 아님을 확인했습니다. 그래서 △세종문화회관이 당시 조사 기준 1,737,684원을 체납 연체료로 부과해야 함에도 그보다 2,551,661원이 더 많은 4,289,345원을 부과했던 것으로 확인되었습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, △기준에 부과한 연체료를 취소하고 재산정하여 부과할 것과 △연체료 산정 오류를 반복하지 않도록 직원 교육을 실시하고 민원인의 이의 제기에 대해 충실히 검토한 후 신중하게 답변할 것을 (재)세종문화회관에 각각 '권고'하였습니다. 그 후 세종문화회관은 권고 사항을 수용하여 이행하였습니다.

06

버스전용차로
위반차량 신고 부당
처리 시정

시민신고 처리기준 자체가 법을 어겨서는 안돼

2021년 6월에 옴부즈만위원회는, 버스전용차로 주행 위반차량을 동영상(블랙박스 영상)으로 촬영하여 신고하였으나 버스전용차로를 주행하는 순간의 차량 번호가 보이지 않는다는 부당한 이유로 서울시 교통지도과가 과태료를 부과하지 않고 있다는 고충민원을 접수했습니다.

조사 결과, 민원신청인은 경부고속도로 하행 반포IC 인근 지점 2차로에서 자동차를 운행하던 중에, 민원인보다 100여 미터 후방에서 버스전용차로를 주행하다 민원인의 자동차에 가까이에 왔을 때 민원인의 자동차 바로 뒤로 차선을 변경하는 위반차량을 보았고, 이 상황이 녹화된 동영상(블랙박스 영상)과 함께 버스전용차로 주행 위반 사실을 신고했습니다.

그런데 신고를 접수한 서울시 교통지도과에서는 △신고된 차량의 차량 번

호가 버스전용차로 주행 시에는 잘 보이지 않고 민원신청인(신고인)의 뒤인 2차로로 이동한 후에야 식별된다면서, △서울시 교통지도과가 마련해 시행 중인 '전용차로 위반 시민신고 처리 절차 및 과태료 부과 기준'에는 버스전용차로 주행 시 차량 번호가 식별되지 않을 때는 과태료를 부과할 수 없다고 되어 있다고 주장하고 있음이 확인되었습니다.

그러나 전용차로 규정 위반을 다루는 도로교통법은 위반 사실이 사진이나 영상기록 매체 등에 의해 입증되면 과태료를 부과한다고 규정하고 있을 뿐입니다. 그래서 옴부즈만위원회는, 서울시 교통지도과의 시민신고 처리 기준과 업무처리가 도로교통법을 위반한 것으로 판단하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, △서울시 교통지도과가 자체 마련한 '전용차로 위반 시민신고 처리 절차 및 과태료 부과 기준'의 도로교통법 위반 부분을 시정할 것과 △향후 유사한 과태료 미부과 행위가 발생하지 않도록 주의할 것을 서울시 교통지도과에 각각 '권고'하였습니다. 그 후 서울시 교통지도과는 권고 사항을 수용하여 이행하였으며, 옴부즈만위원회가 조사하는 중에 신고된 위반차량에 대해 과태료를 부과하였습니다.

07

계약불이행 책임을
시민에게 부당하게
넘기는 잘못 시정

서울시의 책임을 계약업체에 떠넘겨서는 안 돼

2021년 7월에 옴부즈만위원회는, 서울시 박물관과가 코로나19로 인해 국제행사 개최일을 계속 미루는 바람에 도저히 용역계약 이행을 할 수 없게 되었는데도, 계약 불이행에 따른 금전적 책임을 계약상대방인 자신들에게 떠넘기는 것은 부당하다는 고충민원을 접수했습니다.

조사 결과, 서울시는 2020년 2월에 민원신청인과 계약기간을 그해 9월까지로 하는 국제행사 개최 용역계약을 맺었고, 코로나19가 확산하자 민원신청인에게 애초의 5월 개최 계획이 9월로 1차 연기되었다고 한 뒤에 다시 2021년 초에 개최할 수 있다고 하였다가, 다시 2021년 5월경에 개최될 것이라고 안내하는 등 개최일을 계속 연기하거나 확정해 주지 못하였음이 확인되었습니다. 그러면서도 서울시는 민원신청인에게 넉넉하게 계약기간을 2021년 12월까지로 연장하는 변경계약을 제안하였고, 혹시라도 용역을 수행할 수 있을 것을 기대했던 민원신청인은 이 제안을 수락해 변경계약을 체결하였습니다.

그 뒤 서울시가 2022년으로 개최 시기가 또 연기되었다고 안내하자 민원신청인은 코로나19 사태로 업체 운영이 어려운 상황에서 서울시의 용역계약 수행만을 기대하며 업체를 계속 유지하기는 곤란하여 서울시 박물관과에 사전에 알린 후 폐업 신고를 하게 되었음이 확인되었습니다.

그런데도 서울시 박물관과는 민원신청인의 폐업에 따라 계약을 불이행한 것으로 서류를 서울시 재무과에 보내고, 재무과는 민원신청인의 귀책 사유에 따른 계약 불이행인 만큼 서울보증보험에 계약이행보증을 청구하여 1,312만 5천원을 받았으며, 서울보증보험은 민원신청인에게 해당 금액에 대한 구상권을 청구한 상황임이 확인되었습니다.

그러나 옴부즈만위원회는, 민원신청인이 서울시와의 계약을 이행할 수 없게 되는 상황에 이르게 된 이유는 단순히 폐업에 따른 것이 아니고 서울시가 국제행사 개최일을 확정하지 못하고 합리적으로 기대할 수 있는 범위를 벗어날 정도로 연기시켰기 때문이라고 판단하였으며, 따라서 계약 불이행의 책임을 민원인에게 떠넘기는 가혹하고 불합리한 것으로 판단하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, △민원신청인의 “폐업으로 인한 계약 불이행”이라고 서울시 재무과에 통보한 계약 해지 사유를 ‘코로나19 등 천재지변에 따른 계약 불이행’으로 정정할 것을 서울시 박물관과에 ‘권고’하고, △박물관과로부터 정정 요청을 받는 그 요청사항대로 처리하고 서울보증보험으로부터 받은 계약이행보증을 반환 처리할 것을 서울시 재무과에 ‘권고’하였습니다. 그 후 두 부서에서는 권고 사항을 수용하여 이행하였고, 서울보증보험도 민원신청인에 대한 구상권 청구를 철회하였습니다.

08

업무상 과실로 시민에게 기친 피해를 그냥 넘어가서는 안 돼

잘못된 택시 운전 자격
취소 처분으로 인한
피해 구제와 문책

2021년 7월에 옴부즈만위원회는, 성동구청의 잘못된 업무처리로 택시 운전 자격을 부당하게 취소당했고 그로 인해 택시회사에 사표를 내 퇴사한 일이 있었는데도 성동구청은 자격 취소 철회 조치 외에는 아무런 조치도 취하지 않고 있어 부당하다는 고충민원을 접수했습니다.

조사 결과, 2021년 6월에 성동구청은 서울시로부터 2016년부터 최근까지 택시 운수 종사 자격 미취소자 대상자 명단을 확인해 처리하라는 공문을 받은 뒤, 서울시가 보내온 대상자 명단을 보고 법령에 따른 자격 취소 대상자인지를 확인하였습니다. 그 후 성동구청은 민원신청인도 취소 처분 대상이라고 판단하고 취소 처분 결정을 내린 뒤, 그 사실을 민원신청인과 민원신청인이 다니던 택시회사 등에 통보하였으며, 자격이 취소된 민원인은 사표를 제출하여 퇴사했음이 확인되었습니다.

그런데 택시 운전 자격은 절도죄(형법 329조)의 경우에는 상습범(형법 제 332조)으로 처벌받은 경우에만 취소 대상인데, 민원신청인은 상습범으로

처벌받은 바 없는데도 성동구청이 취소했음을 뒤늦게 알게 되어 민원신청인이 성동구청에 항의하였고, 그러자 성동구청에서는 취소 처분을 정정(철회)하는 데만 그치고 문책을 포함해 어떤 조치도 취하지 않고 있었다는 점도 확인되었습니다.

옴부즈만위원회 역시 민원신청인이 주장한 대로 △성동구청의 업무처리인 상습범 여부를 제대로 확인하지 않은 업무상 과실에 따른 부당한 업무처리인 만큼 그에 합당한 문책 조치 등이 뒤따라야 한다고 판단하였으며, 비록 민원신청인의 자격은 회복되었다 할지라도 △민원신청인의 전과 사실이 알려진 상황에서 원래의 회사에 복직하기도 어려운 사정 등을 감안하면 민원신청인이 입은 경제적, 정신적 피해에 대한 배상은 더 필요하다고 판단하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, △업무상 과실로 민원신청인에게 심대한 피해를 끼친 담당 공무원에게 신분상 주의 조치를 할 것과 △공무원의 업무상 과실로 인한 민원신청인의 피해를 배상할 수 있게끔 국가배상법 제12조 제2항에 따라 국가배상 신청을 민원인에게 권장할 것을 성동구청에 각각 '권고'하였습니다. 그 후 성동구청은 권고 사항을 수용하여 이행하였고, 국가배상 절차가 개시되었습니다.

09

공공 체육시설
사용·수익업체
허가조건 위반 시정

허가조건과 다르게 한강공원 테니스장을 운영해서는 안 돼

2021년 8월에 옴부즈만위원회는, 서울시의 공공 체육시설인 한강공원 테니스장 2곳을 서울시 한강사업본부로부터 사용·수익허가를 받아 운영하던 업체가 테니스장 이용료를 부당하게 징수하고 있다는 고충민원을 접수했습니다.

조사 결과, 민원신청인과 테니스장 운영업체가 합의하여 특정 시간대를 장기간 독점해 사용할 수 있게 해주고 이용료를 받은 사실이 확인되었습니다. 그리고 민원 신청 내용에는 없었던 사항이지만, 온라인 예약 시스템(홈페이지)에 테니스장 이용조건과 이용료가 게시되어 있지 않은 사실도 확인되었습니다.

그러나 특정 시간대를 장기간 독점해 사용하게 하고 이용료를 받은 것은 서울시로부터 허가를 받은 조건을 위반한 것은 명백하고 그에 따라 위약금 부과 등 제재 조치가 취해져야 할 사항에 해당한다고 옴부즈만위원회는 판단했습니다. 또 업체로 하여금 자체 예약 시스템을 만든 뒤 이용료를 게시하라고 한 허가조건 역시 위반하고 있어 이를 시정해야 할 필요도 있

다고 판단했습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, 공공 체육시설의 사용·수익 허가조건 위반 사실(이용료 부당 징수)에 따른 위약금을 업체로부터 징수할 것, 예약 시스템에 이용료 공개 등 허가조건의 준수 여부를 관리 감독할 것, 그리고 사용·수익허가를 받은 업체가 자체 제작하는 예약 시스템보다는 서울시의 공공서비스 예약 시스템을 이용해 한강공원 테니스장 이용을 예약할 수 있는 방안을 마련할 것을 서울시 한강사업본부에 각각 '권고'하였습니다.

10

서울시 성희롱·성폭력
심의위원회 위원 명단
비공개 시정

법적 근거가 없는데도 유사한 기능을 수행하는 곳과 차이를 둘 합당한 이유가 없어

2021년 8월에 옴부즈만위원회는, 서울시가 같은 해 6월에 '서울시 성희롱·성폭력 심의위원회'를 새로 만들면서 위원 명단을 비공개하고 있는 것은 부당하다는 고충민원을 접수했습니다.

조사 결과, 2021년 6월 이전까지 운영된 '서울시 성희롱·성폭력 고충 심의위원회'의 경우에는 위원 명단을 공개했고, 서울시 공무원 또는 직원이 가해자이거나 피해자인 성희롱 및 성폭력 사건 조사 결과를 심의·의결한 '시민인권침해구제위원회'의 위원 명단 역시 계속 공개되어 왔음이 확인되었습니다.

하지만 2021년 6월에 신설되어 가해자와 피해자 모두가 서울시 공무원이 나 직원인 성희롱·성폭력 사건의 조사 결과를 심의·의결하는 '서울시 성희롱·성폭력 심의위'는 위원 명단이 공개되면 공정성이 훼손될 수 있다는 이유로 비공개하기로 하였다가 서울시 권익담당관의 주장임이 확인되었습니다.

그러나 옴부즈만위원회는, △신설된 위원회의 설치 근거인 여성가족부의 '성폭력 예방 지침'이나 기타 관련 법령에도 위원 명단 비공개 조항이 전혀 없다는 점, △유사한 기능을 수행해왔던 '서울시 성희롱·성폭력 고충심 의위'의 위원 명단은 과거 공개했다는 점, △서울시 공무원 또는 직원이 가해자이고 피해자인 경우는 아니지만, 어느 한쪽이 서울시 공무원 또는 직원인 경우의 조사 결과 심의·의결을 하는 '시민인권침해 구제 위원회'의 경우에는 계속 위원 명단이 공개되고 있다는 점, △위원 비공개로 인한 이익보다 공개를 통해 얻을 수 있는 신뢰 확보 등 공익적 효과가 더 크다는 점을 보았을 때 서울시 권익담당관의 비공개 조치는 부당하다고 판단하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, '서울시 성희롱·성폭력 심의위원회' 위원 명단 비공개 방침을 철회할 것과 민원인에게도 알려 줄 것을 서울시 권익 담당관에게 각각 '권고'하였습니다. 그러나 안타깝게도 그 후 해당 부서는 권고 사항을 수용하지 않기로 결정하였습니다.

11

아동복지시설 종사자
성범죄 경력조회
미시행에 대한 부당
처분 시정

과태료 부과 대상인데도 근거없이 방치한 것은 부당해

2021년 8월에 옴부즈만위원회는, 서울 영등포구청이 관내 아동복지시설 등이 종사자를 채용하면서 '아동·청소년의 성 보호에 관한 법률'에 따른 성범죄 경력을 조회하지 않았다는 사실을 적발했음에도 과태료를 부과하지 않고 있어 부당하다는 고충민원(진정)을 접수했습니다.

조사 결과, 영등포구에 있는 5개 아동복지시설이 2016년부터 2020년까지 종사자 채용 전 성범죄 경력 조회를 실시하지 않았다는 점을 영등포구청이 정기 점검에서 적발했지만, 과태료를 부과하지 않고 개선 요구 등에 그친 것이 확인되었습니다. 영등포구청은 채용 전에 경력조회를 하지 않은 것은 사실이지만 채용 후 경력조회를 한 사실이 있으니 과태료 부과 대상이 아니어서 행정지도에만 그쳤다고 주장하고 있음도 확인되었습니다.

그러나 옴부즈만위원회는, 아동복지시설의 경우 △'채용 후'가 아니라 '채용 전'에 종사자의 성범죄 경력을 조회하라고 관련 법령과 여성가족부의 안내자료 등에 명시되어 있으며, △법령 및 법무부의 해설 자료 등에 따르면 위반자에 대한 과태료 부과는 행정기관의 재량행위가 아니라 기속행위로 규정되거나 해석된 만큼 위반 사실을 확인하고도 과태료 부과를 하지 않은 영등포구청의 업무처리는 부당하다고 판단하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, △채용 전 성범죄 경력을 조회하지 않았음이 확인된 4개 아동복지시설에 대해 과태료를 부과할 것과 △과태료 부과 업무를 부당하게 처리한 부서(영등포구 아동청소년복지과)에 부서 경고 조치를 취할 것을 영등포구청에 '권고'하였습니다. 그 후 영등포구는 권고 사항을 수용해 이행하였습니다.

1인 시위를 막기위한 조치도 법적 근거없이 해서는 안돼

2021년 8월에 옴부즈만위원회는, 서울 서초구청이 서초구 서초대로의 A 회사의 사옥 앞 도로에서 차량을 이용한 1인 시위를 방해하기 위해 2개 차로에 걸쳐 대형 화분 150여 개와 차단시설(펜스)을 설치한 것은 부당하다는 고충민원을 접수했습니다.

조사 결과, 해당 도로에서는 민원신청인 외에도 별개의 사안으로 각종 현수막 등을 부착한 대형 차량을 이용한 1인 시위를 장기간 진행하던 사람이 더 있었던 것으로 확인되었습니다. 서초구청은 이 같은 1인 시위 과정에서 발생하는 소음과 현수막 내용에 대한 민원이 대거 제기되는 상황에서 마침 코로나19에 따른 수도권 사회적 거리두기 4단계 조치에 따른 서울시 집회 금지 고시(2021. 7. 9.)가 시행되자, 이 집회 금지 고시와 도로법을 근거로 2021년 8월 13일부터 화분 등을 설치해두었다고 주장하고 있음도 확인되었습니다.

그러나 옴부즈만위원회는, △해당 도로에서 진행되고 있는 시위는 서울시 집회 금지 고시의 적용을 받는 ‘집회 및 시위에 관한 법률’에 따른 집회나 시위가 아니라, 해당 법률의 적용을 받지 않는 1인 시위에 불과하기 때문에 서초구청의 행위가 집회 금지 고시에 따른 적법한 조치에 해당하지 않는다고 판단했습니다. 또 도로교통법에 따르면 누구든지 교통에 방해가 될 만한 물건을 도로에 방치해서는 안 된다고 규정되어 있는데, △서초구청이 행한 조치는 도리어 도로교통을 방해하는 행위(수십 미터에 걸쳐 왕복 4차선 도로가 사실상 2차선 도로로 축소됨)가 되어 관련 법령의 취지에 반하는 결과를 초래한 것으로 판단했습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, 2개 차로에 설치한 대형 화분과 차단시설(펜스)은 관련 법규에 의거한 적법한 조치가 아니므로 철거 등 시정할 것을 서초구청에 ‘권고’하였습니다. 그 후 서초구청은 곧바로 권고를 수용하지 않다가 약 50일쯤 후 코로나19로 인한 수도권 사회적 거리두기 4단계 조치가 해제되었을 때야 화분 등을 철거하였습니다.

신청사항 거부 사유와 재심의 절차를 알려 주지 않는 것은 민원 처리법령 위반에 해당

2021년 9월에 옴부즈만위원회는, 서울교통공사가 지하철 역사 등에 부착할 의견광고 게시 신청을 받아들이지 않기로 했다면서도 그 이유는 전혀 알려 주지 않고 있어서 고충민원을 접수했습니다.

조사 결과, 민원신청인은 서울교통공사 내부 규정 <광고관리규정>에 따라 성 소수자의 권익 관련 의견광고 게시를 신청하였는데, 약 한 달 후 서울교통공사로부터 불승인 통보를 받았던 것이 확인되었습니다. 그리고 그 불승인 통보문에는 불승인 사유가 무엇인지에 대해 어떤 내용도 기재되어 있지 않았으며, 또 서울교통공사의 <광고관리규정>에 정해져 있는 재심의 신청 절차에 대한 안내 사항도 전혀 없었던 것도 확인되었습니다.

그러나 옴부즈만위원회는, △서울교통공사는 민원처리법의 적용을 받은 공공기관이며, △의견광고 게시 신청은 민원처리법에 따른 민원 신청으로 볼 수 있으며, 민원 처리법령에 따르면 민원 내용을 거부하는 경우 거부 이유와 구제 절차를 함께 알려야 한다고 규정되어 있는 점을 감안하면, 서울교통공사가 신청을 거부한 사유(불승인 사유)와 재심의 절차를 알려 주지 않은 것은 민원 처리법령을 위반하는 부당한 업무처리라고 판단하였습니다.

또 △서울교통공사의 내규에는 의견광고 신청 결과에 대해 불복할 경우에는 재심을 신청(요구)할 수 있다는 규정이 있는데도 서울교통공사가 불승인 사유를 알려 주지 않는 것은, 민원신청인의 재심의 신청권을 사실상 침해하는 것으로 판단하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, △앞으로 불승인 사유를 통지하지 않는 일이 반복되지 않도록 할 것과 △의견광고 게시 신청인에게 심의 결과를 통지할 때 그 사유와 재심의 신청 절차도 알려 주어야 한다는 내용을 <광고관리규정>에 반영할 것을 서울교통공사에 각각 '권고'하였습니다. 그 후 서울교통공사는 권고 사항을 수용하여 규정을 개정 중(2022. 2. 기준)입니다.

도로교통 위반 사실이 입증되었다면 그에 따라 업무 처리해야해

2021년 10월에 옴부즈만위원회는, 보도 위 불법 주정차 차량을 신고했는데 서울 종로구청이 제대로 단속하지 않아 부당하다는 고충민원을 접수했습니다.

조사 결과, 민원신청인은 행정안전부가 마련한 ‘안전신문고’ 시스템을 이용해 보도(인도) 위에 주차한 자동차를 시간 간격을 두고 사진 찍어 종로구청에 신고하였음이 확인되었습니다. 반면에 신고를 접수한 종로구청은 ‘안전신문고’ 시스템을 통해 신고된 경우 ‘현장 확인 없이 즉시 과태료 부과’ 대상은 5대 주요 불법 주정차 사건(소화전 5m 이내, 어린이 보호구역 내, 교차로 모퉁이 5m 이내 등)으로 정해져 있으며, 보도 위 주정차 위반 사건은 그 5가지에 포함되어 있지 않아서 주차단속 공무원의 현장 확인이 필요한 사항이며, 신고된 현장에 가보니 차량이 이미 이동하고 없어서 과태료를 부과할 수 없다고 민원신청인에게 답변한 것으로 확인되었습니다. 그러나 도로교통법에 따르면 보도 위 주정차 위반 사실이 ‘사진, 비디오 테이프 또는 기타 영상기록 매체를 통해 입증되는 경우’ 과태료를 부과한다고 되어 있으며, 현장 확인을 거쳐야만 하는 것으로 규정되어 있지 않았음이 확인되었습니다.

그래서 옴부즈만위원회는, 비록 현장 확인 없이 즉시 과태료 부과할 수 있는 위반행위를 5대 주요 사건으로 정해둔 ‘안전신문고’ 시스템을 통해 신고된 경우라 할지라도, 도로교통법에 따라 신고인 제출한 사진 등을 통해 주정차 위반 사실이 입증되는 경우에는 과태료를 부과하는 것이 법령에 따른 업무처리이므로 이를 거부한 종로구청의 업무처리는 부당하다고 판단하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, 민원신청인이 신고 시에 제출한 사진을 바탕으로 위반 사실 입증 여부를 확인하여 과태료 부과 조치를 결정하라고 종로구청에 ‘권고’하였습니다.

합리적 이유 없이 해고 위기 초래하는 예산 감축은 서울시 매뉴얼에도 어긋나

2021년 11월부터 12월에 옴부즈만위원회는, 서울시가 민간 위탁시설인 ‘서울특별시 NPO 지원센터’, ‘서울특별시 동남권 NPO 지원센터’, ‘서울특별시 동북권 NPO 지원센터’, ‘서울특별시 서남권 NPO 지원센터’와 ‘서울특별시 생활 속 민주주의 학습 지원센터’의 다음 해 예산을 수탁기관과의 협의 없이 일방적으로 대폭 삭감하고 종사자 인원도 대폭 감축할 것을 강요하는 것은 부당하다는 고충민원을 연이어 접수했습니다.

조사 결과, 서울시 NPO 지원센터의 경우 위탁사무를 담당하는 서울시 갈등관리협치과가 예년의 수준과 별 차이가 없는 다음 해 예산안 편성을 기획조정실 예산담당관에 요청했으나, 예산담당관에서는 종사자 인원을 17명에서 7명으로 축소하는 것을 포함해 50% 이상을 줄인 예산안을 일방적으로 결정하였고, 이 과정에서 센터 운영을 위탁받은 수탁기관과는 어떠한 협의나 조정도 거치지 않은 것으로 확인되었습니다.

반면에 해당 센터는 2년 전에 진행한 종합성과평가에서 다른 기관들을 포함한 평균보다 높게 평가받아 2019년 말부터 동일 수탁기관이 재위탁한 곳이었음도 확인되었습니다. 그리고 ‘서울특별시 민간 위탁사무 예산·회계 및 인사·노무 운영 매뉴얼’과 고용노동부의 ‘민간 위탁 노동자 근로조건 보호 가이드라인’ 등에서는 민간 위탁시설 종사자의 고용안정을 위해 노력해야 한다는 내용이 포함되어 있으며, 특히 서울시는 이를 더욱 강조하고 있음도 확인되었습니다.

따라서 옴부즈만위원회는, 서울시가 해당 민간 위탁시설들의 예산을 감축할 특별한 합리적 사정이나 불가피한 사정도 제시하지 않은 상태에서 수탁기관과의 협의 조정도 거치지 않고 서울시나 고용노동부의 매뉴얼이나 지침 등과도 배치되게끔 예산과 인력감축안을 제시한 것은 부당하다고 판단하였습니다. 이는 서울 NPO 지원센터 외에 다른 4개 민간 위탁시설의 경우에도 동일하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는, 서울시의회에서 예산안이 심의 중인 상황인 만큼 서울시의 민간 위탁시설 노동자 보호를 위한 관리기준 준수와 행정의 신뢰성 확보를 위해 수탁기관들과 협의하면서 예산편성을 재검토할 것을 해당 민간 위탁사무를 담당하는 서울시 예산담당관, 갈등관리협치과, 시민참여과에 각각 ‘권고’하였습니다.

01

수행 불가능한
업무 지시 시정

사용할 수 있는 전산시스템인지 확인하지도 않고 과업지시서에 담는 것은 부당해

옴부즈만위원회는 서울시 도시기반시설본부가 **건축사사무소에 맡긴 서울 어울림 체육센터 설계용역 사업이 적정하게 진행되고 있는지 점검하였습니다.

그 결과, 도시기반시설본부는 설계용역을 맡은 **건축사사무소에 보낸 과업 지시서에서 통합사업관리시스템(One-PMIS)을 이용할 것을 포함시킨 점을 확인하였습니다. 그러나 이 시스템은 공사착수 단계에서부터 준공 시까지 운영하는 것으로 발주처, 시공사, 건설사업관리단이 상호 의사소통 및 정보공유 등을 위해 사용하는 것일 뿐, 당시 시스템 구조상으로는 설계용역 단계에는 이를 이용할 수 없는 시스템이었습니다.

이에 옴부즈만위원회는 과업 지시서를 제대로 작성하지 않았다고 판단하였습니다. 그래서 도시기반시설본부에 수행 불가능한 업무 내용을 담은 과업 지시서를 수정할 것과 함께 설계용역 업무에서도 이 시스템을 사용하게 하는 것이 필요하다고 설계용역 단계에서 사용할 수 있게끔 시스템을 개선(고도화)할 것을 검토하라고 '권고'하였습니다.

그 후 해당 부서는 권고 사항을 수용하고 이행하기로 하였습니다.

02

위탁 종사자 근로계약
미체결 시정

위탁시설의 책임자도 근로계약 체결과 계약서 작성 대상에 해당해

옴부즈만위원회는 서울시 노동민생정책관의 '감정노동종사자 권리보호센터' 위탁 사업과 서울시 복지정책실의 '서울시립뇌성마비복지관', '시립영등포보현종합지원센터' 위탁 사업이 적정하게 진행되고 있는지 점검하였습니다.

그 결과, 이들 3개 위탁 기관에 종사하고 있는 노동자 중에서 센터장 또는 관장의 경우에는 수탁 기관과 근로계약을 맺었음을 증명하는 계약서를 작성해 보관하고 있지 않은 사실을 확인하였습니다. 이들 시설의 책임자 역시 근로기준법과 민간 위탁 관련 서울시의 업무 안내서(매뉴얼)와 각 위탁 기관의 사무편람 등을 보았을 때, 이들 시설의 책임자 역시 다른 종사자(노동자)와 동일하게 근로계약 체결 대상으로 보아야 하는 만큼, 근로계약서를 작성해 보관하고 있지 않은 것은 부당한 것으로 옴부즈만위원회는

판단하였습니다.

이에 따라 각 위탁시설의 운영을 책임지고 있는 수탁 기관들에 센터장 또는 관장과 근로계약을 맺고 근로계약을 작성·보관할 것을 각각 '권고'하였습니다.

그 후 해당 수탁 기관들은 권고 사항을 수용하여 이행하였습니다.

03

공유재산 손해보험
가입 법령 위반 시정

서울시장이 가입해야 하는데 제3자에게 가입하게 해서는 안 돼

옴부즈만위원회는 서울시 관광체육국의 '산악문화체험센터 운영' 위탁 사업과 서울시 복지정책실의 '시립상이군경복지관 운영', '시립서울장애인복지관 운영', '노원 시각장애인복지관 운영' '시립 양평 쉼터 운영', '시립비전 트레이닝센터 운영', '시립 24시간 게스트하우스 운영', '시립 운향지휘실 종합지원센터 운영' 위탁 사업이 적정하게 진행되고 있는지 점검하였습니다. 그 결과 이들 7개 위탁 사업에서 '공유재산 및 물품관리법 시행령'과 서울시 민간 위탁 관리지침 등에서 규정하거나 안내하고 있는 위탁 사업을 위해 사용 중인 공유재산 시설물(건물)에 대한 손해보험 가입 규정을 준수하고 있지 않은 사실을 확인하였습니다.

해당 법규 등에 따르면, 점검한 위탁 사업에 쓰이고 있는 시설물(건물)에 대해 서울시장의 명의로 손해보험 또는 공제에 가입하여야 합니다. 하지만 일부 위탁 사업에서는 수탁 기관으로 하여 가입하고 그 보험료 역시 수탁 기관의 자체 비용으로 납부하고 있었고, 일부 위탁 사업에서는 서울시가 편성한 위탁 사업 예산으로 보험료를 납부하였으나 보험가입자 명의로는 서울시장이 아니라 위탁 기관 명의로 확인되었습니다.

아울러 일부 위탁 사업의 경우에는 공유재산법령 등을 위반한 내용으로 보험가입 의무를 수탁 기관이 있다고 명시하여 협약을 체결한 사실도 확인되었습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는 관련 법령을 어기고 공유재산에 대한 손해보험 또는 공제 가입이 되고 있는 점과 협약사항을 시정할 것을 서울시 노동민생정책관과 복지정책실에 각각 '권고'하였습니다.

그 후 해당 부서들은 권고 사항을 수용하고 이행하기로 하였고, 이행 과정에서 일부 공유재산(시설물)에는 서울시 자산관리과가 이미 지방재정공제회에 가입했다는 사실이 확인됨에 따라 불필요한 보험을 중도에 해지하여 예산 낭비를 중단할 수 있게 되었습니다.

손해 발생을 대비하더라도 제3자 보증인 요구는 지나친 요구에 해당해

옴부즈만위원회는 서울시립미술관이 담당하고 있는 ‘2021 신진미술인 전 시지원 프로그램’ 보조사업이 적정하게 진행되고 있는지 점검하였습니다. 그 결과, 전시지원 보조금을 받는 신진미술인의 경우에 시립미술관과 맺은 약정 사항 위반으로 발생한 금전적 손해에 대한 배상책임을 부과하는데 그치지 않고, 제3자인 보증인을 선임해야 하고 그 보증인에게 배상을 청구할 수 있도록 하고 있음을 확인하였습니다. 즉 신진미술인이 제출하는 지원금(보조금) 신청 지원서에 ‘보증인’을 기재하도록 하는 항목이 있으며, ‘지원 프로그램 약정서’에 보증인에게 손해배상을 청구할 수 있다는 조항이 들어 있었던 것입니다.

이에 대해 옴부즈만위원회는 제3자 보증인을 요구하는 것은 과도한 부담을 지우는 것이고 일반적으로 폐지되거나 사라지고 있는 관행에 비추어 보아도 부당한 것으로 판단하였습니다.

이에 따라 서울시립미술관에 제3자 보증인을 요구하고 보증인에게 손해배상을 청구할 수 있도록 한 지원금 신청서와 약정서 규정을 삭제할 것을 ‘권고’하였습니다.

그 후 해당 기관은 권고 사항을 수용하고 이행하기로 하였습니다.

법규에 따른 공개 대상임에도 공개하지 않아서는 안 돼

옴부즈만위원회는 서울교통공사의 ‘신입사원 채용 대행’ 용역 사업과 ‘3호선 열차무선시스템 개량’ 물품 구매 사업, 서울시 경제정책실의 ‘서울형 청년인턴 직무 캠프 직무교육’ 용역 사업, 서울시 상수도사업본부의 ‘유공 블록형 하부집수장치 제조설치’ 물품 구매 사업, 서울시립미술관의 ‘서울미디어시티비엔날레’ 용역 사업이 적정하게 진행되고 있는지 점검하였습니다.

그 결과, 이들 5개 사업들의 경우 행정안전부 예규인 ‘지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정 기준’에 따라 입찰참가자들의 제안서를 평가하는 ‘제안서 평가위원회’ 개최 후 평가위원 명단과 평가위원별 세부 평가서를 공개하도록 되어 있음을 확인하였습니다. 하지만 이들 사업의 계약을 발주한 기관 또는 부서들은 행정안전부 예규에 따른 규정을 준수하지 않고 있음을 확인하였습니다. 이에 따라 옴부즈만위원회는 해당 기관들과 부서들에 행정안전부 예규에 따라 제안서평가위원의 명단과 평가위원별 세부 평가 점수를 해당 기관들의 인터넷 누리집이나 ‘서울 계약마당’에 게시해 공개할 것을 각각 ‘권고’하였습니다. 그 후 해당 기관들과 부서들은 권고 사항을 수행하고 이행하였습니다.

사업이 축소되었는데 위탁수수료를 감액하지 않으면 안 돼

옴부즈만위원회는 서울시 경제정책실의 ‘광역소공인 특화지원센터 운영’ 위탁(대행) 사업이 적정하게 진행되고 있는지 점검하였습니다.

그 결과, 이 시설의 운영을 위탁(대행)받은 수탁(대행)기관에는 ‘위탁(대행)수수료’를 지급해야 하고, 위탁(대행)수수료는 정해진 일부 항목을 제외한 사업비의 2% 범위에서 지급하도록 협약된 것을 확인하였습니다.

그리고 2020년의 경우 예산 편성 때와 달리 집행된 사업비가 2억1천여만 원이 적기 때문에 예산 편성 때 정했던 위탁(대행)수수료 3천8백여만 원보다 실제 지급해야 하는 금액은 적어야 했습니다.

하지만 해당 부서에서는 예산 편성 때 정하여 이미 지급했던 위탁(대행)수수료를 사후 정산하여 초과분(4백1십여만 원)을 반납하도록 조치하지 않았음이 확인되었습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는 해당 부서에 사업비 미집행분만큼 위탁(대행)수수료가 줄어야 하는 만큼 재산정 한 후 초과분이 반납되도록 조치할 것을 ‘권고’하였습니다.

그 후 해당 부서는 권고 사항을 수용하였고 초과 지급된 4,177,820원을 환수하였습니다.

공정한 채용 심사를 위한 외부위원 과반수 이상 규정 지켜야 해

옴부즈만위원회는 서울시 복지정책실의 ‘시립북부장애인종합복지관 운영’, ‘노원시각장애인복지관 운영’, ‘시립상이군경복지관 운영’ 위탁 사업과, 서울시 노동민생정책관의 ‘감정노동종사자 권리보호센터 운영’, ‘서울노동권익센터 운영’ 위탁 사업과 서울시 시민소통기획관의 ‘시민청 운영’ 위탁 사업이 적정하게 진행되고 있는지 점검하였습니다.

그 결과, 이들 6개 시설의 운영을 위탁받은 수탁 기관들의 경우 위탁시설 종사 노동자를 채용하기 위해 채용심사위원회를 구성할 때는 외부위원을 과반수 이상 선임하도록 서울시와 협약되어 있음을 확인하였습니다. 하지만 실제 채용을 진행하면서 외부위원 과반수 이상 규정을 준수하지 않고 있어 협약사항을 위반했던 사실과 함께 사무편람 등이 협약사항을 위반하고 있음을 확인하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는 해당 부서들에게 수탁 기관들이 채용심사위를 구성할 때 협약사항을 준수하도록 지도할 것을 ‘권고’하거나 수탁 기관들에 협약사항을 준수할 것을 ‘권고’하였습니다.

그 후 해당 부서와 수탁 기관들은 권고 사항을 수용하고 사무편람 등을 개정하였습니다.

계약 상대방이 제출한 계약내역서 오류를 방치해서는 안 돼

옴부즈만위원회는 서울교통공사의 '5호선 에스컬레이터 유지관리' 용역 사업과 '5~8호선 엘리베이터 및 휠체어 리프트 유지관리' 용역 사업이 적정하게 진행되고 있는지 점검하였습니다.

그 결과, 관련 법규와 위 사업들의 입찰공고 내용에 따르면, 계약 상대방을 선정된 후 용역 계약을 체결하려면 국민건강보험료와 국민연금보험료, 노인 장기요양보험료의 경우에는 계약 공고 당시의 예정가격 산정시 정해진 금액대로 계약 명세서를 작성해야 계약해야 함을 확인하였습니다. 하지만 이들 2개 용역 사업의 경우 계약 상대방인 각 업체들은 예정 금액 대비 낙찰률을 적용해 보험료들로 일부 조정(감액)된 금액을 계약내역서에 기재해 발주자인 서울교통공사에 제출하였고, 서울교통공사는 이러한 사항을 확인해 정정하지 않고서 계약을 체결하였음을 확인하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는 서울교통공사에 두 용역 사업의 계약내역서에 국민건강보험료 등이 잘못 기재된 부분을 수정하여 변경 계약을 체결할 것을 '권고'하였습니다.

그 후 서울교통공사는 권고 사항을 수용하고 이행하였습니다.

기본급여, 시간급, 수당을 적지 않고 근로계약서 작성해서는 안 돼

옴부즈만위원회는 서울교통공사의 '미아역 역사환경개선 및 문화예술철도 조성' 공사 사업이 적정하게 진행되고 있는지 점검하였습니다.

그 결과 서울시는 건설일용노동자들의 적정임금 보장 및 사회보장 등을 강화하기 위해 여러 정책을 도입하고 있으며, 그중 2020년 7월에 마련한 '서울특별시 주계약자 공동도급(직접 시공) 및 적정임금(시중노동임가 이상) 지급 매뉴얼' 등에 따르면, 서울시가 발주하는 모든 공사에서 근로계약을 체결할 때는 기본급여 및 시간급, 각종 법정수당을 명시하도록 하고, 이를 위해 '서울시 건설 일용근로자 표준근로계약서'도 마련해 둔 것을 확인하였습니다. 또한 이 사항은 이 공사를 위해 맺은 계약조건의 특수조건에도 포함되어 있음을 확인하였습니다.

하지만 이 공사의 주계약 상대방 업체가 체결한 근로계약서를 보면, 서울시 표준근로계약서 양식을 사용하고 있으나, 기본급여와 시간급, 각종 법정수당 금액은 모두 기재되지 않은 상태였음을 확인하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는 서울교통공사에 이 사업의 주계약자로 하여금 근로계약이 종료되지 않은 노동자의 근로계약서에 기본급여 등이 명시하도록 조치하고 향후 반복되지 않도록 감독할 것을 '권고'하였습니다.

서울시의 일용 건설노동자 보호 정책과 계약사항을 위반해서는 안 돼

옴부즈만위원회는 서울교통공사의 '미아역 역사환경개선 및 문화예술철도 조성' 공사 사업이 적정하게 진행되고 있는지 점검하였습니다.

그 결과, 서울시는 건설일용노동자들의 적정임금 보장 및 사회보장 등을 강화하기 위해 여러 정책을 도입하고 있으며, '서울시 건설업혁신 3불(不) 대책'을 도입하고 서울시 공사계약 특수조건 제24조(계약 상대방의 책임) 제10항 및 제11항을 신설하여 서울시가 발주하는 공사에 있어 대한건설협회가 공표하는 시중노임단가 이상을 의미하는 적정임금 지급을 의무화하였음을 확인하였습니다. 또한 이 사업의 입찰공고에 근로자 적정임금 지급 의무를 명시하였어도 확인하였습니다.

하지만 이 사업의 2021년 7월과 8월의 노무비 지급 명세서를 확인한 결과, 조적공 또는 철공인 노동자 16명의 경우에 적용된 노임 단가는 당시 기준 시중노임단가보다 낮았습니다.

아울러 주휴수당은 급여 일부로서 매월 1회 일정한 날짜를 정해 지급해야 하는 임금에 해당하고, 이 사업의 주계약 상대방들이 일용근로자들과 체결한 근로계약서에도 주휴 수당이 임금 구성 내역에 포함되어 있고 서울시 역시 이 사업의 공사비에 노동자의 주휴수당을 포함시켰음을 확인하였습니다. 그러나 계약 상대방인 A 업체와 B 업체는 계약이 체결된 2020년 8월부터 옴부즈만위원회의 점검이 있었던 2021년 9월까지 노무비를 서울시에 청구할 때 주휴수당을 청구하지 않았고, 결과적으로 노동자들에게 주휴수당을 지급하지 않고 있음을 확인하였습니다.

이에 따라 옴부즈만위원회는 서울교통공사에 이 사업을 맡은 업체들로 하여금 시중노임단가 이상의 적정임금 지급 의무를 이행하도록 할 것과 미지급된 주휴수당을 신속히 지급하도록 지도할 것 등을 '권고'하였습니다. 그 후 서울교통공사는 권고 사항을 수용하고 이행하였습니다.

서울특별시
시민감사음부조만위원회
2021 연차보고서

PART

3

2021 위원회 운영

01_조직 운영

02_교육 및 역량강화

03_대외 협력 및 교류, 행사

04_위원회 홍보활동

05_규정 및 운영 개선

01 조직 운영

• 옴부즈만 퇴임 및 임명

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

2021년 퇴임·임명 현황

구분	퇴임	임명
인원	2명	2명
성명	임진희, 안영	김정아, 박준우

임진희 위원, 안영 위원 퇴임식 (2021. 1. 27.)



김정아 위원, 박준우 위원 임명장 수여식 (2021. 2. 1.)



위원회 회의 개최 및 운영

위원회는 「시민감사옴부즈만위원회 운영 규정 제2조에 따라 매주 1회 개최하는 것을 원칙으로 하고, 필요 시 수시 회의를 개최하며 2021년에는 46회 위원회 회의를 개최하여 138건의 안건을 처리하였습니다.

시민·주민감사, 직권감사, 고충민원 조사, 공공사업 감시 등 주요활동 안건을 상정하여 각하 수리(원안·수정가결), 부결 등 안건을 처리하였습니다.

위원회 의결사항

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

시민감사옴부즈만위원회 회의 내역

(단위: 건, 2021. 12. 31. 현재)

연도	개최 횟수	상정 안건	의결 결과							기타		
			원안 가결	수정 가결	부결	기각	수리	각하	보류	보고	논의	기타
2021년	46	138	51	45	-	3	8	1	-	28	2	-
2020년	46	121	47	32	1	1	8	1	-	27	3	-
2019년	46	161	75	29	-	1	15	-	-	35	2	4



시민감사옴부즈만위원회 회의

2021년 위원회 회의 안건 목록

회차(일자)	안건명
제1차 1. 7.	「대한노인회 서울시연합회 보조사업 관련 직권감사결과,재심의 신청에 대한 심의
	「서울시 자치구와 공사 등의 정보공개심의회 미개최 등 관련 직권감사결과,재심의 신청에 대한 심의
	2021년 위원회 주요업무 개선과제
제2차 1. 14.	「대한노인회 서울시연합회 보조사업 관련 직권감사결과,재심의 신청에 대한 심의
	「대흥제2구역 주택재개발 임대주택 관련,직권감사 결과
	2020년 4/4분기 공공사업 감시·평가활동 실적 보고
	「일자리 채용(모집)결과 고지 관련,직접조사 결과 보고
제3차 1. 21.	2021년 위원회 주요업무 개선과제
	「대흥제2구역 주택재개발 임대주택 관련,직권감사 결과
	2020년 고충민원 처리 활동내역 보고
	「서울시 투자·출연기관 장애인 채용시험 편의제공 관련,직접조사 결과 보고
제4차 1. 27.	2021년 주요업무 추진계획
	「대흥제2구역 주택재개발 임대주택 관련,직권감사 결과
	「남산 회현자락 한양도성 유적박물관 전시관리실 재설계 관련,시민감사 실시여부
	「영등포구 건축위원회 심의기준 위반 등 관련,주민감사 실시계획
	「용산구 마을자치센터 위탁사업 관련,주민감사 실시계획
제5차 2. 10.	2020년 위원회 활동실적 보고
	「한양도성 현장유적박물관 전시관리실 재설계,관련 시민감사 실시계획
제6차 2. 18.	2021년 시의회 주요업무 보고
제7차 2. 25.	2021년 위원회 주요업무 개선과제 조치결과
제8차 3. 11.	2021년 공공사업 감시·평가활동 계획
	2020 회계연도 위원회 결산 보고
제9차 3. 18.	「용산구 마을자치센터 위탁사업 관련,주민감사 결과 중간보고
	「영등포구 건축위원회 심의기준 위반 등 관련,주민감사 결과 중간보고
	「영등포구 건축위원회 심의기준 위반 등 관련,주민감사 결과보고
제10차 3. 25.	「용산구 마을자치센터 위탁사업 관련,주민감사 결과보고
	「한양도성 현장유적박물관 전시관리실 재설계 관련,시민감사 결과 중간보고
제11차 4. 8.	「한양도성 현장유적박물관 전시관리실 재설계 관련,시민감사 결과 보고
	「성북구 장위13-4구역 조합설립인가 동의서 처리 등 관련,주민감사 실시계획
제12차 4. 15.	「서울특별시 시민감사유무추진위원회 운영규정,일부개정 계획
	「비영리민간단체 등록 반려 관련,비영리민간단체 등록 요건 충족 여부 검토
제13차 4. 22.	2021년 1/4분기 공공사업 감시·평가활동 실적 보고
	2021년 1/4분기 고충민원 처리 활동내역 보고
	「영등포역고가 보수공사,공공사업 감시·평가 결과
	「탄천변 동측도로 구조개선 용역,공공사업 감시·평가 결과
제14차 4. 29.	「영등포구 건축위원회 심의기준 위반 등 관련 주민감사 결과,재심의 신청 대상 여부 결정 및 검토위원 지정
	「탄천변 동측도로 구조개선 용역,공공사업 감시·평가 결과
	「성북구 장위13-4구역 주택조합설립인가 동의서 처리 등 관련,주민감사 결과 중간보고
제15차 5. 6.	「성북구 장위13-4구역 주택조합설립인가 동의서 처리 등 관련,주민감사청구에 대한 감사결과
	「성북구 장위13-4구역 주택조합설립인가 동의서 처리 등 관련,주민감사기간 연장
제16차 5. 13.	「금호로 확장사업,공공사업 감시·평가 결과보고
	「서울 어울림 체육센터 설계용역,공공사업 감시·평가 결과보고

회차(일자)	안건명
제18차 5. 27.	「금호로 확장사업,공공사업 감시·평가 결과보고
제19차 6. 3.	「종로구 창신동 사회주택 조성사업 관련」시민감사 실시 여부 「성북구 장위3-4구역 주택조합설립인가 동의서 처리 등 관련」주민감사청구에 대한 감사결과
제20차 6. 7.	「성북구 장위3-4구역 주택조합설립인가 동의서 처리 등 관련」주민감사청구에 대한 감사결과
제21차 6. 10.	「영등포구 건축위원회 심의기준 위반 등 관련 주민감사결과,재심의 신청에 대한 심의 「종로구 창신동 사회주택 조성사업 관련」시민감사 실시계획 「마곡산업단지 공공지원센터 건립공사,공공사업 감시·평가 결과보고 「새로운 광화문광장 조성사업,공공사업 감시·평가 결과보고 「서울미디어랩 운영」공공사업 감시·평가 결과보고 민원배심제 배심원후보단 위촉(연임) 계획
제22차 6. 17.	「영등포구 건축위원회 심의기준 위반 등 관련 주민감사결과,재심의 신청에 대한 심의 「독심 및 망원 한강공원 자연형호안 복원사업」공공사업 감시·평가 결과보고 「암사초록길 조성공사」공공사업 감시·평가 결과보고
제23차 6. 24.	「운수중사자 연수기관 운영 및 교육개선」공공사업 감시·평가 결과보고 「고덕주공3단지아파트 재건축사업에 따른 “5호선 상일동역 출입구 및 환기구 이설공사” 준공 관련」 민원배심 발굴 안건 상정 여부 결정 「서울노동권익센터 운영」공공사업 감시·평가 결과보고
제24차 7. 8.	「서울인쇄센터 운영」공공사업 감시·평가 결과보고 「서울관광스타트업 육성사업」공공사업 감시·평가 결과보고 2021년 2/4분기 공공사업 감시·평가활동 실적 2021년 상반기 고충민원 처리 활동내역 보고
제25차 7. 22.	「서울시립 북부장애인종합복지관 운영」공공사업 감시·평가 결과 「서울시립 서대문농아인복지관 운영」공공사업 감시·평가 결과 「종로구 창신동 사회주택 조성사업 관련」시민감사결과 중간보고
제26차 7. 29.	「서울시립 북부장애인종합복지관 운영」공공사업 감시·평가 결과 「남부순환로(개봉1동사거리 주변) 평탄화 사업」공공사업 감시·평가 결과 「종로구 창신동 사회주택 조성사업 관련」시민감사 결과 보고
제27차 8. 5.	「서울연극제 등 지원 보조금 정산 관련」시민감사 청구건 감사 실시 여부 「서울연극제 등 지원 보조금 정산 관련」시민감사 청구건 감사 실시계획 「광역소공인 특화지원센터 운영」공공사업 감시·평가 결과
제28차 8. 19.	「코로나 19 자가검사키트 도입 관련」시민감사 청구건 감사 실시 여부 「서울관광스타트업 육성사업」공공사업 감시·평가 결과보고 「삼각산 시민청 운영」공공사업 감시·평가 결과보고 「시민청 운영」공공사업 감시·평가 결과보고
제29차 8. 26.	「서대문구 통합관제센터 CCTV 모니터링 용역입찰 업무」대행감사 실시계획 「코로나 19 자가검사키트 도입 관련」시민감사 실시계획 「3호선 열차 무선시스템 개량(LTE-R)」공공사업 감시·평가 결과보고 「우이신설 도시철도 재정지원」공공사업 감시·평가 결과보고 「국회대로 지하차도 및 상부공원화 사업」공공사업 감시·평가 결과보고 「율곡로(창경궁 앞) 구조개선 공사」공공사업 감시·평가 결과보고 「감정노동중사자 권리보호센터 운영」공공사업 감시·평가 결과보고

회차(일자)	안건명
제30차 9. 2.	「삼각산 시민청 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「시민청 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「감정노동종사자 권리보호센터 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
제31차 9. 9.	「서울시립 영등포장애인복지관 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「감정노동종사자 권리보호센터 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
제32차 9. 16.	「잘못된 택시운전자격 취소 관련,고충민원 조사결과 보고
	「서울연극제 등 지원 보조금 정산 관련,시민감사 결과 중간보고
	「서울형 청년인턴 직무캠프 직무교육,공공사업 감시·평가 결과보고
제33차 9. 30.	「강북정수센터 고도정수처리시설 확장 유공블럭형 하부집수장치 제조,설치 구매,공공사업 감시·평가 결과보고
	「산악문화체험센터 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「서울연극제 등 지원 보조금 정산 관련,시민감사 실시 결과 보고
	「도시청년 지역일자리 사업운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「5~8호선 엘리베이터 및 휠체어리프트 유지관리용역,공공사업 감시·평가 결과보고
	「5호선 에스컬레이터 유지관리용역,공공사업 감시·평가 결과보고
	「미아역 역사환경개선 및 문화예술철도 조성공사,공공사업 감시·평가 결과보고
	「서울시립 뇌성마비복지관 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「서울시립 영등포장애인복지관 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「서울연극제 등 지원 보조금 정산 관련,시민감사 기간 연장
제34차 10. 7.	「서울연극제 등 지원 보조금 정산 관련,시민감사 실시 결과 보고
	「코로나19 자가검사키트 도입 관련,시민감사 결과 중간 보고
	「이회영(우당)기념관 관리 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	2021년 3/4분기 공공사업 감시·평가활동 실적 2021년 3/4분기 고충민원 처리 활동내역 보고
제35차 10. 14.	「코로나19 자가검사키트 도입 관련,시민감사 결과 보고
	「서대문구 통합관제센터 CCTV 모니터링 영역입찰 관련,대행감사 결과 중간 보고
	「독립영화 활성화 지원 사업,공공사업 감시·평가 결과보고
	「산악문화체험센터 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
제36차 10. 21.	「코로나19 자가검사키트 도입 관련,시민감사 기간 연장
	「노량진 수산물도매시장 시설현대화사업 관련,시민감사 실시 여부
제37차 10. 28.	「코로나19 자가검사키트 도입 관련,시민감사 결과 보고
	「서대문구 통합관제센터 CCTV 모니터링 영역입찰 관련,대행감사 결과 보고
제38차 11. 4.	「노량진 수산물도매시장 시설현대화사업 관련,시민감사 실시 여부
	「산악문화체험센터 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「강남구 개포택지개발지구 지구단위계획 변경 결정관련,시민감사 실시여부
제39차 11. 11.	「강남구 개포택지개발지구 지구단위계획 (변경)결정 관련,주민감사 청구권 감사 실시계획
	「서울시립미술관 전시 안내지킴이 용역,공공사업 감시·평가 결과보고
	「서울미디어시티비엔날레 사업,공공사업 감시·평가 결과보고
	「강남구 개포택지개발지구 지구단위계획(변경) 결정 관련,시민감사 실시계획
	「서울시립미술관 전시안내 지킴이 용역,공공사업 감시·평가 결과보고
제39차 11. 11.	「노원시각장애인복지관 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「시립상이군경복지관 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「시립서울장애인복지관 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「한강야생탐사센터 운영,공공사업 감시·평가 결과보고

회차(일자)	안건명
제39차 11. 11.	「고덕동 생태경관보전지역 운영관리,공공사업 감시·평가 결과보고
	「난지생태습지원 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「암사동 생태경관보전지역 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「여의섬강 생태공원 운영,공공사업 감시·평가 결과보고
제40차 11. 18.	「독립영화 활성화 지원 사업,공공사업 감시·평가 결과 정정
	「신진 미술인 전시지원 프로그램,공공사업 감시·평가 결과 보고
	「시립 24시간 게스트 하우스,공공사업 감시·평가 결과 보고
	「시립 비전 트레이닝 센터,공공사업 감시·평가 결과 보고
	「시립 양평 센터,공공사업 감시·평가 결과 보고
제41차 11. 25.	「시립 영등포 보현 종합 지원센터」 공공사업 감시·평가 결과 보고
	「동대문구 거리 가게 운영규정 시행 등 관련,주민감사 실시 계획
	「한강공원 출구차로 구조 개선 공사,공공사업 감시·평가 결과 보고
제42차 12. 2.	「소비자단체 보조금 지원,공공사업 감시·평가 결과 보고
	「서울시립24시간게스트하우스,공공사업 감시·평가 결과 보고
	「시립비전트레이닝센터,공공사업 감시·평가 결과 보고
	「서울특별시시립양평센터,공공사업 감시·평가 결과 보고
	「시립영등포보현종합지원센터 운영,공공사업 감시·평가 결과 보고
	「노원시각장애인복지관 운영,공공사업 감시·평가 결과 정정
	「시립상이군경복지관 운영,공공사업 감시·평가 결과 정정
	「시립서울장애인복지관 운영,공공사업 감시·평가 결과 정정
	「시립다시서거종합지원센터 관리운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「시립브릿지종합지원센터 관리운영,공공사업 감시·평가 결과보고
	「시립은평의마을,공공사업 감시·평가 결과보고
	「서울시청년활동지원센터 관련,시의회 의뢰감사 실시계획
	「코로나19 자가검사키트 도입 등 관련 시민감사결과,재심의 신청대상 여부 결정 및 검토위원 지정
	2022년 위원회 예산편성계획(추인)
「신진 미술인 전시지원 프로그램,공공사업 감시·평가 결과 보고	
제43차 12. 9.	「강남구 개포택지개발지구 지구단위계획 결정(변경) 관련,주민감사 결과 중간보고
	「서울시청년활동지원센터 관련,시의회 의뢰감사 실시계획 변경
	「동부지사 열수송관 보수공사,공공사업 감시·평가 결과보고
제44차 12. 16.	「강남구 개포택지개발지구 지구단위계획 결정(변경) 관련,시민감사결과 중간보고
	「신입사원 채용대행 용역,공공사업 감시·평가 결과보고
	「안전보호구 제작구매(안전화),공공사업 감시·평가 결과보고
	「자동측정망 데이터 표출장치 설치,공공사업 감시·평가 결과보고,
	「블랙박스 공공(舊 동송홀) 무대영상장비 구매사업,공공사업 감시·평가 결과보고
제45차 12. 23.	「블랙박스 공공(舊 동송홀) 무선마이크시스템 구매사업,공공사업 감시·평가 결과보고
	「강남구 개포택지개발지구 지구단위계획 결정(변경) 관련,주민감사 결과
	「강남구 개포택지개발지구 지구단위계획 결정(변경) 관련,시민감사 결과
	「소비자단체 보조금 지원,공공사업 감시·평가 결과보고
제46차 12. 30.	「동대문구 거리가게 운영규정 시행 등 관련,주민감사 결과 중간보고
	「신입사원 채용대행 용역,공공사업 감시·평가 결과보고
	「안전보호구 제작구매(안전화),공공사업 감시·평가 결과보고

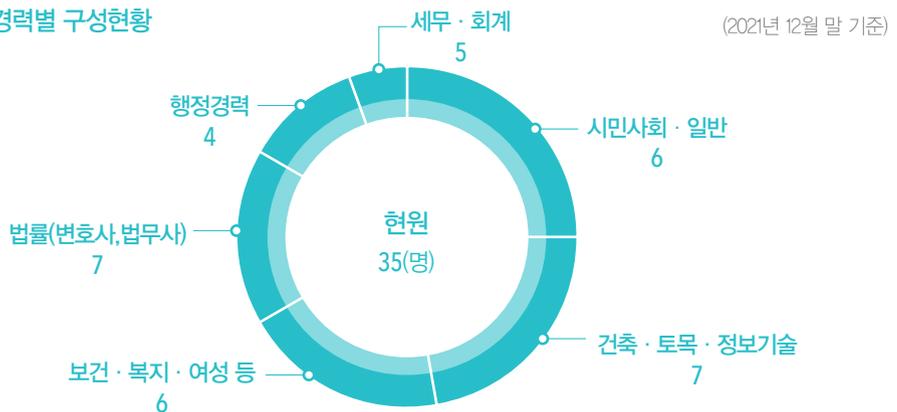
시민참여옴부즈만 운영

다양한 경력분야 35명으로 구성된 시민참여옴부즈만은 우리 위원회의 감사·감시업무에 참여하거나 시정에 대한 제도개선, 정책제안을 할 수 있는 위촉직으로 위원회의 전문성 강화는 물론, 시정발전을 위해서 각계각층의 의견을 대표하는 역할을 수행하고 있습니다.

| 신규 위촉 및 구성 |

2021년 임기만료 인원 등에 대한 공개 모집 및 추천 절차를 통해 신규 시민참여옴부즈만 16명을 위촉하였습니다. 신규위촉을 통해 전문성 강화와 각계 각층의 다양한 참여 확대와 양성평등 등의 시책을 고려하여 선정하였으며, 총 35명 중 여성은 기존 11명에서 14명(40.0%)으로 만39세 이하 청년층은 기존 7명에서 12명(34.3%)으로 큰 폭으로 늘어 성별, 연령별 다양성을 강화하였고 법률·건축분야 등 경력자 위촉으로 전문성을 제고하였습니다.

시민참여옴부즈만 경력별 구성현황



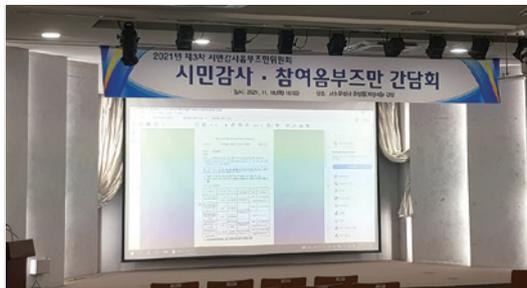
2021년 중 활동한 시민참여옴부즈만 명단

연번	성명	주요경력 및 자격	위촉기간	비고
1	김래완	서울시 법무담당관	2019. 5. 1.~2023. 4. 30.	연임 중
2	김영순	국립외교원 도서관장		
3	김창환	한국정보통신공사협회		
4	문수련	광진구 지역사회보장협의체 사무국장		
5	박태하	민주노총 서울본부 정책실장		
6	유병호	(주)서울건축환경기술사사무소		
7	황영민	법무법인 이공 변호사		
8	나윤준	감사원	2020. 7. 30.~2022. 7. 29.	
9	박보현	서울흥사단 사무처장		
10	백지은	한국사회복지사협회 이사		
11	신동수	아이티스정보통신, 마릉에이스		
12	오용택	법무법인 위민, 서울시 마을변호사		
13	오윤숙	초록우산어린이재단 감사		
14	우대영	이로운 세무회계 세무사		
15	이슬기	서울형 민간어린이집 교사		
16	조경석	해솔, 로운 건축사 사무소		
17	차은하	참여연대 사무국		
18	최복렬	서울시 경제진흥실		
19	하경민	대한법무사 협회 홍보위원장, 법무사	2021. 3. 16.~2023. 3. 15.	
20	강영자	서울시 어린이병원 지방기술서기관		
21	권희범	노무법인 한영 부대표		

연번	성명	주요경력 및 자격	위촉기간	비고
22	김태문	맥가 종합건축사 사무소 대표	2021. 3. 16.~2023. 3. 15.	
23	서용주	(주)종합건축사사무소도우 건축		
24	송윤정	나라살림연구소 책임연구원		
25	신동미	연세대학법전문대학원 겸임교수		
26	오솔길	한국국제협력단 해외봉사단 단원		
27	유정은	국민대 보육교육원 주임교수		
28	정순문	공익법률연구소 대표		
29	정요진	법무법인 원 변호사		
30	정현경	한국장애인복지시설협회		
31	진용득	서울시인쇄정보산업협동조합		
32	채연하	함께하는 시민행동 사무처장		
33	최경순	서대문구 노동자종합지원센터장		
34	한성현	서부공원녹지사업소 시설과장		
35	황상훈	(주)이에이엔테크놀로지		
36	권병추	(주)더케이레저개발 감사		
37	김문현	강동수도사업소 소장		
38	김영숙	4.16세월호참사 특별조사위원회		
39	박준양	서울시 서부수도사업소장		
40	윤상원	법무법인 한결		
41	이명헌	수륵아시아법률사무소		
42	이문기	강남구청 주민센터 동장		
43	이병윤	전남대학교 건축학과 겸임교수		
44	이병희	(주)삼환기업 상무		
45	이상민	나라살림연구소 상근연구위원		
46	이수겸	의정부시청 도시계획위원		
47	정무도	강서구 도시정비국 건축과		
48	하지영	한국화학융합시험연구원(현)		
49	변해진	건강권실현을 위한 보건의료단체연합		
50	위화정	한국씨니어연합 사무총장		
51	유정애	서울시립병원 지역보건과		



시민참여옴부즈만 위촉식 및 토론회(2021. 3. 24.)



시민참여옴부즈만 간담회(2021. 11. 18.)



| 활동내역 |

2021년에는 공공사업 중점감시 51건, 청렴계약 참관활동 259회, 감사 8건, 고충민원조사 5건, 민원배심 1건 등에 전문가 또는 각계각층의 시민으로서 참여하여 분야별 전문성을 활용하여 시민감사옴부즈만의 활동을 보완함과 동시에 시민 참여자로서 감사, 공공사업 감시의 공정성과 투명성 확보에 기여하였습니다.

2021년 참여옴부즈만 참관활동 참여 내역

(단위: 명)

총 인원	참관활동 참여 회수				
	0회	1~3회	4~10회	11~15회	16회 이상
38	-	1	26	8	3

※ 2021년중 해촉 참여옴부즈만(3명) 포함

2021년 참여옴부즈만 중점감시 참여 내역

(단위: 건)

연번	분야	중점감시 공공사업명	건수
1	교육·문화	서울시 감정노동 종사자 권리보호 센터 운영 등	7
2	도시계획·교통	3호선 열차 무선시스템 개량 사업 등	14
3	도시·안전	탄천변 동측도로 구조개선 기본 및 실시 설계 등	13
4	산업경제·환경	암사초록길 조성공사 등	6
5	여성·복지	시립 서대문 농아인 복지관 운영 등	5
6	일반·행정	서울미디어랩 운영 등	6

2021년 청렴계약 참관활동 참여 내역

(단위: 회)

연번	심의유형	참관 사업명	회수
1	건설기술심의	영동대로 지하공간 복합개발(토목) 건설공사 설계 등	4
2	공법선정	광암수계 배수관로 정비공사 1공구 수도용 강관 제품 선정 등	14
3	기술인평가	AI지원센터 건립공사 건설사업관리용역 등	25
4	선정위원회	9호선 2,3단계 양방향 전기집진기 설치(2차) 특정물품 선정위원회 등	2
5	설계공모심사	서울메이드뮤지엄 리모델링 설계공모 등	12
6	자료평가	2021년 서울공예박물관 자료 공개구입 등	2
7	적격자심사	서울특별시 서남권직장맘지원센터 운영 수탁기관 선정 등	40
8	제안서평가	2021년 상담정보시스템 통합 유지관리 용역 등	159
9	특정제품	9호선 2,3단계 양방향 전기집진기 설치(2차) 특정물품 선정위원회	1

2021년 감사업무 참여 내역

(단위: 명)

연번	감사유형	감사 제목	참여 인원
1	시민감사	서울연극제 등 지원 보조금 정산관련 시민감사	3
2	시민감사	코로나19 자가검사키트 도입 관련 시민감사	3
3	시민감사	한양도성 현장유적박물관 전시관리실 재설계 관련 시민감사	3
4	주민감사	강남구 개포택지개발지구 지구단위계획 변경 결정 관련 주민감사	4
5	주민감사	성북구 장위 13-4구역 조합설립인가 동의서 처리 등 관련 주민감사	3
6	주민감사	영등포구 건축위원회 심의기준 위반 등 관련 주민감사	4
7	주민감사	용산구 마을자치센터 위탁사업 관련 주민감사	5
8	대행감사	서대문구 통합관제센터 CCTV 모니터링 용역입찰 업무 관련 대행감사	3

2021년 고충민원 조사업무 참여 내역

(단위: 명)

연번	민원 제목	참여 인원
1	강동구 공동주택 전기안전관리자 미선임 관련	3
2	공유재산(일반재산) 대부 계약시 지급이행보증보험증권 이자 납부 관련	3
3	버스정보안내단말기(BIT) 설치 정보통신공사 발주 요청	3
4	아동복지시설 종사자 채용 전 성범죄 경력조회 미실시 과태료 부과 관련	3
5	이행강제금 부과 누락으로 인한 피해 구제 법률 자문 관련	3

2021년 민원배심 참여 내역

(단위: 명)

연번	민원 제목	참여 인원
1	상일동역 출입구 및 환기구 이설공사 준공 관련	2

민원배심원단 운영

고충민원을 시민의 입장에서 객관적이고 공정하게 해소하기 위한 민원배심원단은 시민 배심원 16명, 외부전문가 배심원 14명, 시민참여옴부즈만 35명, 시민감사옴부즈만 6명 등 총 7명의 인력풀을 운영 중이며 2021년에는 시민배심원 1명, 외부전문가배심원 2명, 시민참여옴부즈만 2명, 시민감사옴부즈만 2명 등 총 7명이 1건의 민원배심에 참여하였습니다.

감사청구심의회 운영

2021년에는 감사청구심의회 외부위원 10명 중 민간위원 3명이 임기만료 및 사임 등의 사유로 해촉되었고, 내부위원 2명도 임기만료 및 공무원직 사퇴로 해임되었습니다. 이에 해촉된 민간위원 3명 중 2명을 신규로 위촉하였고, 내부위원은 해임된 2명 중 1명을 신규 임명하여 현재 감사청구심의회 위원은 11명으로 구성 운영하고 있습니다.

주민감사가 청구되어 감사청구심의회를 개최한 횟수는 총 4회, 의결안건은 5건이며, 이 중 주민감사를 실시하기로 의결한

“수리”건수는 5건으로 심의회 의결안건으로 상정된 주민감사가 모두 인용되는 결과를 보였습니다.

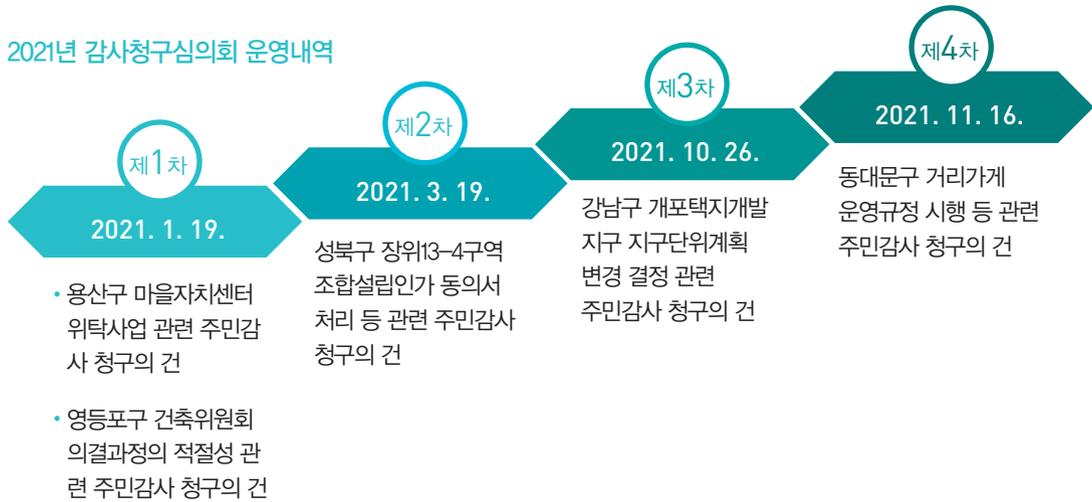
수리된 건은 「영등포구 건축위원회 의결과정의 적절성 관련 주민감사」, 「용산구 마을자치센터 위탁사업 관련 주민감사」, 「성북구 장위 13-4구역 조합설립인가 동의서 처리 등 관련 주민감사」, 「강남구 개포택지개발지구 지구단위계획 변경 결정 등 관련 주민감사」, 「동대문구 거리가게 운영규정 시행 등 관련 주민감사」 등 5건으로 주민감사 청구요건 등을 충족하여 감사를 실시하기로 의결하였습니다.

2019~2021년 감사청구심의회 운영실적

(단위: 건)

연도	개최횟수	처리안건			심의의결		
		계	주민감사청구의 건	기타	수리	각하	기타(인용)
2021년	4회	5	5	-	5	-	-
2020년	3회	4	3	1 (이의신청의 건)	3	-	1
2019년	3회	3	3	-	2	1	-

2021년 감사청구심의회 운영내역



제1차 감사청구심의회 회의 모습



제2차 감사청구심의회 회의 모습



제3차 감사청구심의회 회의 모습



제4차 감사청구심의회 회의 모습

2021년 감사청구심의회 구성 내역

직위	성명	주요 경력 또는 자격	위촉기간	비고
위원장	배인구	법무법인 로고스 변호사 서울고등법원 판사	2020. 4. 11.~2022. 4. 10.	
부위원장	여영학	법무법인 강남 변호사 서울디자인재단 인사위원	2020. 4. 11.~2022. 4. 10.	
위원	박향진	민달팽이유니온 사무국장 서울시 NPO 지원센터 매니저	2020. 4. 11.~2022. 4. 10.	
위원	강정은	사단법인 두루 변호사	2020. 5. 18.~2022. 5. 17.	
위원	최기정	SK주식회사 상임고문 감사원 감사연구원장	2020. 5. 18.~2022. 5. 17.	
위원	박재영	법무법인 울성 변호사 서울중앙지법 판사	2021. 5. 20.~2023. 5. 19.	
위원	윤상현	(주)부영주택 과장 서울시 공익감사단	2021. 9. 25.~2023. 9. 24.	
위원	이현찬	서울시의회 행정자치위원회 위원장	2020. 9. 25.~2022. 6. 30.	
위원	이세열	서울시의회 행정자치위원회 위원	2020. 9. 25.~2022. 6. 30.	
위원(내부)	이해우	서울시 감사위원회 위원장	2021. 8. 9.~재임기간	
위원(내부)	박근용	서울시 시민감사옴부즈만위원회 위원장	2019. 11.18.~재임기간	
위원	김정은	해우세무회계 대표세무사 서울지방세무사회 연수위원	2017. 4. 20.~2021. 4. 19.	임기만료 해촉
위원	윤재경	신우회계법인 공인회계사 한영회계법인 공인회계사	2017. 9. 25.~2021. 9. 24.	임기만료 해촉
위원	박차옥경	여성사회교육원 교육위원 한국여성단체연합 사무처장	2020. 5. 18.~2021. 11. 5.	임기중 해촉
위원(내부)	이윤재	서울시 감사위원회 위원장	2019. 7. 29.~2021. 8. 8.	재임기간 만료 해촉
위원(내부)	오관영	서울시 민주주의위원회 위원장	2019. 11. 25.~2021. 4. 8.	재임기간 만료 해촉

02

교육 및 역량강화

직무 워크숍 및 역량강화 교육 실시

시민감사옴부즈만위원회는 직원 전문성 향상을 위한 역량강화 및 시민만족도를 높이기 위하여 상·하반기 2회씩 직무 워크숍 개최를 계획하였으나, 「코로나19 확산과 관련 강화된 서울시 복무지침」에 따라 예정된 워크숍 보다 규모를 축소하여 2021. 12. 8.(수) “2021년 하반기 옴부즈만위원회 역량강화 직무교육”을 「서로온 영상회의 시스템」을 활용한 비대면 온라인 교육으로 진행하였습니다. 직무교육은 위원회 소속 직원 35명을 대상으로 실시하였고 현지 감사 인력 등을 제외한 74.3%의 참여율을 보였습니다. 강의는 총 3교시로 구성하였으며 서울시 정보공개정책과와 국민권익위원회의 전문강사 협조를 받아 1교시 “e-정보공개 올바르게 처리하기(인재개발원 이러닝 개별수강)”, 2교시 “공문 기안 시 공개대상 정보에 대한 중요성과 사례 교육”, 3교시 “주택재개발 관련 민원사례와 토론”으로 진행되었습니다.

시민참여옴부즈만 간담회 및 워크숍 실시

시민감사옴부즈만위원회는 공공사업 감시활동으로 공정성 및 투명성 확보를 위하여 공공사업 감시활동 대상사업 선정 논의 및 위원회 활동 실적 공유, 옴부즈만위원회 발전을 위한 간담회 개최와 시민참여옴부즈만의 역량강화를 위하여 직무 관련 업무처리 안내서 활용 방안과 건설사업의 단계별 관리방안에 대한 워크숍을 실시하였습니다.

2021년 1차 간담회(2월)

- 2021년 공공사업 감시활동 대상사업 선정
- 2021년 주요업무계획 및 시민참여옴부즈만 운영 계획
- 2020년 활동실적 공유
- 참석자 : 37명(감사옴부즈만 6, 참여옴부즈만 26, 직원 5)

상반기 워크숍 (5월)

- 5주년 기념행사와 병행
- 직무관련 업무안내서 활용 방안
- 효율적인 감시활동(공공사업 중점감시, 참관활동) 방안
- 참석자 : 33명(감사옴부즈만 5, 참여옴부즈만 24, 직원 4)

2021년 2차 간담회(7월)

- 온라인 화상회의 / 2021년 상반기 위원회 활동실적
- 위원회 활동 및 발전 관련 제안사항
- 하반기 위원별 참여 사업 선정
- 참석자 : 39명(감사옴부즈만 6, 참여옴부즈만 30, 직원 5)

2021년 3차 간담회(11월)

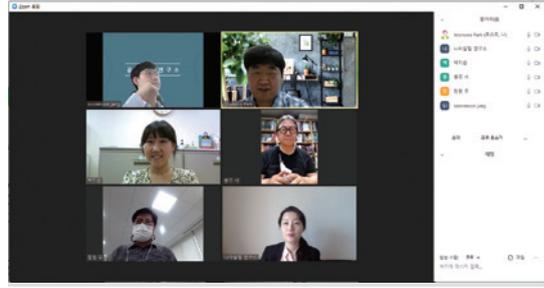
- 공공사업 중점감시활동 추진상황 전파
- 공공사업 감시·평가활동 주요 사례 발표
- 시민참여옴부즈만 활동 실적
- 참석자 : 31명(감사옴부즈만 6, 참여옴부즈만 21, 직원 4)

하반기 워크숍 (12월)

- 온라인 화상회의 / 직무역량 강화 교육
- 건설사업의 단계별 관리방안
 - 건설사업관리의 이론적 이해
 - 단계별 업무에 대한 중점관리 사항
- 참석자 : 39명(감사옴부즈만 5, 참여옴부즈만 29, 직원 5)



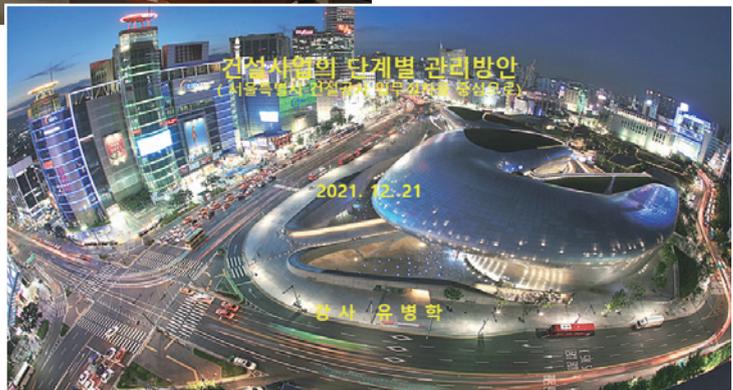
1차 분야별 간담회(2021. 2. 16.~19)



2차 분야별 간담회(2021. 7. 14.)



3차 간담회(2021. 11. 18.)



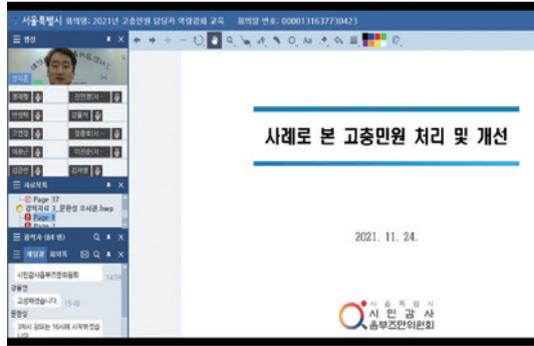
하반기 워크숍(2021. 12. 21.)

고충민원 담당자 등 역량교육 강화

시민감사옴부즈만위원회는 매년 1회 자치구, 투자·출연기관 등 고충민원 담당자의 민원처리 역량강화와 담당자들의 사기를 진작하고자 고충민원 담당자 역량강화 교육을 실시해오고 있습니다. 2021년의 경우 코로나19 확산 방지를 위해 온라인 방식으로 진행하였으며 11. 24.(수) 고충민원 담당자 등 102명이 참석하고 고충민원 분야 법령·제도 등 소개, 고충민원 처리를 통한 개선사례 및 분야별 실무사례 등을 교육하였습니다.



고충민원 분야 법령·제도 등 소개



고충민원 분야별 실무사례

외부기관 연수 및 강의 수강 등

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

직원 이수 직무역량강화 교육

분야	연수/강좌명	연수/교육대상	교육기관	연수/수강 인원
감사실무	e-알기쉬운 감사실무	공공기관의 감사업무 담당자	인재개발원	6
	지방감사실무		감사교육원	1
민원실무	e-알기쉬운 보상실무 I	공공기관의 민원업무 담당자	인재개발원	2
	e-알기쉬운 보상실무 II			2
	e-공무원이 갖춰야 할 민원응대 서비스			8
	e-특이민원 응대요령과 감정관리			3
감사실무	e-민간위탁사업 실무	공공기관의 감사업무 담당자	인재개발원	5
	e-건설기술용역 및 감리제도			3
	지방계약 실무			2
	e-설계변경제도 및 사례			1



03

대외 협력 및 교류, 행사

시민감사옴부즈만위원회 5주년 기념행사 개최

시민감사옴부즈만위원회는 2021년 5월 21일 동대문 디자인플라자 내 서울-온 화상 스튜디오에서 '시민의 눈으로 살피고 시민의 마음으로 바로잡다'라는 주제로 시민감사옴부즈만위원회 출범 5주년 기념행사를 열었습니다. 행사에서는 시민 권익 보호 및 행정개선 우수사례 시민투표 결과발표, 시민감사옴부즈만위원회가 걸어온 길, 나아갈 길 등 주제발표 및 현장과 화상 참가자가 함께 하는 이야기와 질의 응답으로 기념행사를 진행했습니다.



행사 포스터



위원회 출범 5주년 기념인사



토크쇼 진행



행사장 현장 참여자와 함께

제9회 국민권익의 날 참석 - 권익위원장 표창 수상

시민감사옴부즈만위원회는 옴부즈만의 역할을 충실히 수행하고, 고충민원 해소와 시민권익보호에 기여한 공로를 인정받아 2021년 2월 26일 세종시 정부컨벤션센터에서 열린 국민권익위원회 주관 '제9회 국민권익의 날' 기념식에서 민원·옴부즈만 분야 우수기관에 수여하는 국민권익위원회 위원장 표창을 수상했습니다.

국민권익위원회는 매년 반부패·청렴문화 확산과 국민권익 증진 등에 기여한 우수기관과 유공자를 발굴해 포상하고 있습니다.



• 권익위원회 전국협의회 활동

시민고충처리위원회(옴부즈만) 제도 운영 활성화를 위한 정보공유, 정책·제도 등의 조사·연구 등에 관한 사항을 협의하기 위하여 2021년 국민권익위원회에서 주관한 '권익위원회 전국협의회'에 참석하여 전국 지방옴부즈만과 교류활동을 시작하였습니다.

국민권익위원회에 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제33조에 따른 시민고충처리위원회 위원의 신분, 자격요건, 임기 등 관련 법령 및 정책 개선에 대한 의견을 제시하였습니다.



2021년 제1차 권익위원회 전국협의회



2021년 제2차 권익위원회 전국협의회

2021년 제1차 권익위원회 전국협의회 참석

- 개최일시 | 2021. 3. 18.(목) 14:30~16:00
- 개최장소 | 서울 프레스 센터 외신기자 클럽 (18층)
- 참석대상 | 국민권익위원회(위원장, 부위원장, 고충처리국장), 전국 지방옴부즈만 대표 위원 49명
- 주요내용 | 전국협의회 선출직 의장·부의장 선출, 권익위원회 전국협의회 운영 및 발전 방안 논의 등

2021년 제2차 권익위원회 전국협의회 참석

- 개최일시 | 2021. 12. 1.(수) 14:00~16:00
- 개최장소 | 정부세종청사 13동 대회의실(555호)
- 참석대상 | 국민권익위원회(위원장, 부위원장, 고충처리국장), 대통령 비서실 제도개혁비서관, 전국 지방옴부즈만 대표 위원 62명
- 주요내용 | 전국협의회 선출직 의장 선출, '21년 시민고충처리위원회 관련 정책추진사항, 우수 운영사례, 발전방안 토의 등

세계옴부즈만협회(IOI) 활동

시민감사옴부즈만위원회는 2020년 5월 18일 세계옴부즈만협회(IOI) 이사회에서 정회원 자격을 승인받았습니다. 세계옴부즈만협회는 옴부즈만의 개념 확산을 통한 공공기관의 행정서비스 질 향상에 기여하기 위해 1978년 창설된 비영리 국제조직으로, 전세계 123개국 227개 기관이 회원으로 활동하고 있습니다. 현재 국내에는 서울시 시민감사옴부즈만위원회 외 6개 기관이 회원으로 가입하고 있습니다.

우리 위원회는 2021년 5월 20일 세계 총회 안건 사전 검토 및 지역이사 선발결과 등을 논의하는 아시아 지역회의에 참석하였으며, 5월 25일 '목소리 내기 힘든 사람들에게 목소리 찾아주기(GMING VOICE TO THE VOICELESS)'라는 주제로 열린 제12차 세계옴부즈만협회 총회에 온라인으로 참석하여 전자투표 신설 및 총회 정족수 완화 등을 주요내용으로 하는 'IOI 규정' 개정에 투표권 행사를 하였습니다.



제12차 세계옴부즈만협회 총회 온라인 참석

시민감사옴부즈만위원회는 세계옴부즈만 회원 기관들과 교류·협력을 위해 위원회 주요 업무 및 2020년 주요실적을 뉴스레터로 제작하여 2021년 3월에 발송하였으며, 2020년 활동실적보고서를 번역하여 IOI 웹사이트의 기관소개 연차보고서 소개코너에 등록하여 위원회 활동사항을 해외 옴부즈만 기관들과 공유하고 있습니다.

KOREA | Seoul Metropolitan Government Citizens' Ombudsman Commission celebrates 5th Anniversary

08.03.2021

This year marks the fifth anniversary of the Seoul Metropolitan Government Citizens' Ombudsman Commission since it was launched for the first time among local governments of Republic of Korea in February 2016 as an independent collegiate administrative agency. As an ombudsman organization, the commission is responsible for monitoring the municipal administration and protecting the rights and interests of our valued citizens.

The commission's goal is to take in the things that citizens regard as unfair



The Seoul Metropolitan Government Citizens' Ombudsman Commission celebrates its 5th anniversary

뉴스레터 게시(2021년 3월)

INTERNATIONAL OMBUDSMAN INSTITUTE

THE IOI | IOI ACTIVITIES | IOI MEMBERS | IOI REGIONS | IOI NEWS | PUBLICATIONS

OMBUDSMAN COMMISSION

Address
4th Floor,
124, Seosomun-ro,
Jung-gu
Seoul,
Korea, Republic of
Tel: +82 2 2133 3126
Apex: +82 2 268 8946
Website: english.seoul.go.kr/
E-Mail: ombudsman@seoul.go.kr

Institution Documents
Legal Foundations (177.5 KB)
Organizational Chart (1.7 MB)

Annual Reports

연차보고서 등록(2021년 12월)

시민사회단체 등 방문·협력

시민감사운동부조만위원회의 감사·조사·공공사업 감시 등 주요활동에 대해 시민들의 인지도 제고 및 참여 활성화 도모를 위해 주민자치회 등 주민(대표)모임, 시민사회단체 등을 방문하여 협력 네트워크를 구축해 나가고 있습니다.

2019년도부터 주민자치회 뿐만 아니라 주민생활과 접점인 풀뿌리 시민사회단체 등과도 지속 가능한 협력 네트워크 구축을 위해 노력하고 있으며, 2021년에는 각 동 주민자치회 및 시민사회단체 등 방문을 통해 교류, 협력 네트워크 구축을 계획하였으나 코로나19로 인하여 지역사회 방역을 위해 주민자치회 방문은 취소하고 서남권글로벌센터 등 10개 단체에 위원회 활동 홍보, 협력 네트워크 구축 등을 위해 방문하였습니다.

2021년 방문한 시민사회단체 등 목록

단체명	방문일	참석자	서울시 참석자
서남권 글로벌센터	5. 6.(목)	센터장	위원장 등 2명
이주민센터 친구	5. 6.(목)	사무국장, 상근변호사	
(사)강북마을	5. 10.(월)	이사장, 간사	
(사)은평상상	5. 12.(수)	상임이사	
은평시민회	5. 12.(수)	사업팀장	
마포마을활력소	5. 13.(목)	대표 외 1명	
(사)성동마을넷 동네	5. 17.(월)	공동대표, 상임이사	
(사)광진시민허브	5. 17.(월)	상임대표, 팀장	
북부시민회	5. 24.(월)	사무국장	
(사)양천마을	5. 24.(월)	이사회(5명)	



마포마을 활력소



(사)성동마을넷 동네



(사)광진시민허브



북부시민회



(사)은평상상 + 은평시민회



(사)양천마을

2021년 타 기관 내방 현황

방문일시	기관명	방문내용	방문인원
11. 12.(금)	부산광역시 (감사위원회)	위원회 고충민원 처리과정 및 애로사항 청취 위원회 고충민원 처리현황 및 사례 공유 등	2

워크숍 참석 및 화상회의

국민권익위원회 청렴시민감사관 워크숍 참석 및 특강 실시

- 개최일시 | 2021. 5. 14.(금) 13:30~16:30
- 개최방법 | 온라인비대면 영상회의
- 강 사 | 박근용 위원장(서울시 시민감사옴부즈만위원회)
- 참석자 | 366명(광역·기초 지방자치단체 및 지방교육청, 국공립대학 소속 청렴시민감사관 및 실무담당자)
- 주요내용 | 청렴시민감사관제도 특강, 주요 우수사례 공유 등

경찰청 청렴시민감사관제도 우수사례 공유 및 제도 확산 화상회의 참석

- 일 시 | 2021. 10. 25.(월) 14:00~15:00
- 참석인원 | 6명
(경찰청 반부패추진계장, 시민청문관, 서울시 시민감사옴부즈만, 주무관, 부천시 시민감사옴부즈만, 주무관)
- 주요내용 | 옴부즈만제도 운영현황 및 우수사례 공유, 자유토론 및 질의응답 등

04 위원회 홍보활동

1 2020년 위원회 연차보고서(Annual Report) 발간 및 배포

- 2020년 시민감사옴부즈만위원회 활동성과 및 대시민 권익구제 사례 등을 시민들이 쉽게 이해하고 공감할 수 있도록 구성
- 감사·조사·감시 등 주요제도 안내로 위원회 인지도 제고 및 이용 활성화 도모
- 3월 발간 및 배포를 통해 시·자치구·동 주민자치센터·산하기관 민원실, 도서관 등 다중이용 시설, 시민단체, 민간시설 등에 비치, e-book, PDF 전자책, 시민감사옴부즈만위원회 인터넷 누리집(www.ombudsman.seoul.go.kr) 등 공유



서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 2020년 연차보고서

2 시민 권익보호 및 행정개선 우수사례 선정 이벤트 실시

- 위원회 출범 이후 감사·조사·감시 사례 중 시민 삶 개선에 파급효과 컸던 사례 30선 중 우수사례 선정을 위한 시민참여 이벤트 실시(2021. 5. 7.(금)~5. 13.(목), 7일 간)
 - ※ 서울시 홈페이지에 이벤트 페이지 개설, 내 손안에 서울 등 홍보
- 총 1,881명의 시민이 참여, 감사·조사·감시 분야별 최다득표를 얻은 순으로 총 6선의 우수사례 선정(5.14.(금))

※ 이벤트 결과 : <https://news.seoul.go.kr/gov/archives/527419>
 - 이벤트 참여자 중 무작위 100명 추첨 및 서울사랑상품권(1만원권) 지급
 - 위원회 5주년 기념행사 중 우수사례 PPT 발표

시민 권익보호 및 행정개선 우수사례 선정결과

감사분야

순위	우수사례 후보	득표수	득표율
1	구의회 의원 해외출장의 투명성 강화	678	18%
2	생활폐기물 청소근로자 권익 개선	644	17%
3	임대주택 신청자격의 부당취득 시정	608	16%
4	어린이보호구역 불법주정차 과태료 부과 강화	445	12%
5	'문 콕'은 이제 그만! 공원 주차장 구획 확대	319	8%
6	주민의 알권리 보장, 정보공개 이의신청 처리절차 개선	272	7%
7	장애인 보조기기센터 위탁사업자 선정 및 운영의 공정성 향상	263	7%
8	재개발 임대주택 입주자 선정절차 개선	200	5%
9	민간보조 사업자에 대한 회계 관리 및 감독 강화	175	5%
10	LED 교체공사 보조금 초과 지급분 환수	158	4%

고충민원 분야

순위	우수사례 후보	득표수	득표율
1	계량기 연결 문제로 인한 과다 부과된 수도요금 환불	725	19%
2	어린이보호구역 시내버스 회차로 인한 안전사고 우려 해소	646	17%
3	자동차 정기검사 관련 과태료의 부당한 반복부과 중지	515	14%
4	서울시 공공일자리 불합격자 채용결과 안내 개선	381	10%
5	공동주택 하자보증보험증권 구청 홈페이지에서 즉시 발급	344	9%
6	저공해자동차의 혼잡통행료 면제 확대	283	8%
7	소상공인 공제회 가입장려금 지원기준 개선	246	7%
8	투자·출연기관 채용시험 장애인 응시자 편의 강화	232	6%
9	우면산 산사태 재해 관련 소송비용의 공정한 환급 실시	207	6%
10	20층짜리 건물인 서소문2청사 장애인 화장실 확대	183	5%

공공사업 감사 분야

순위	우수사례 후보	득표수	득표율
1	저소득환자 공동간병인 위탁사업자 선정 공정성 강화	635	17%
2	하도급업체에 대한 원도급 업체의 불공정한 행위 시정	584	16%
3	시립복지관 직원 권익보호 및 인사업무의 공정성 확보	448	12%
4	미사용된 공사용수(지하수) 시설비용 시정	403	11%
5	보조사업자의 자기부담금 관리 강화	312	8%
6	민간위탁 수수료과다 산정 시정	308	8%
7	보조금 사업 수행 창작자의 지적재산권 보호	297	8%
8	위탁사업 평가 시 평가위원 이해충돌 방지 회피규정 반영	262	7%
9	위탁시설 채용심사위원회에 외부위원 과반 이상 의무 준수	258	7%
10	민간위탁 협약서 상 수탁자 권리침해 조항 개선	255	7%

3 홍보영상 및 기념영상 제작

홍보영상(20초) 제작 및 공공시설 전광판 표출(1월~)

- 시민의 편에서 잘못된 행정을 '꼭' 집어내는 위원회의 역할 강조
- 지하철 미디어보드*(5), 은행객장(24), 노인·청소년 복지시설(70) 등 100여곳 전광판 표출
 - ※ 광화문, 여의나루, 동대문역사문화공원, 회현, 충정로



위원회 출범 5주년 기념 영상 제작

- 제작편수 : 2편(원본 6분, 축약본 20초)
- 제작내용
 - 시민감사용부조민원위원회 기능 및 역할 소개
 - 통계 및 사례로 본 위원회의 5년 추진 성과 등
 - 위원장과 고충민원 청구인 2명 인터뷰
- 영상활용
 - '위원회 출범 5주년 기념 행사'(2021. 5. 21.)에 활용
 - 서울시 및 위원회 홈페이지, 시청 전광판, 유튜브 등 게시



위원회 출범 5주년 홍보 영상

위원회 주요기능 소개 영상

4 위원회 홍보 전단지(리플렛) 제작 및 배포

- 위원회 주요 기능 및 활용 방법 안내를 통한 시민참여 활성화 도모
- 주요 활동 사례 및 성과를 홍보하여 위원회 인지도 제고
- 위원회 출범 5주년 기념행사(5월) 및 서울시 주관행사(상시), 신한·우리은행(서울시내 690개 지점) 6,900부(4월), 서울시 지원 사회복지시설 850부(4월), 시민사회단체 및 주민자치회 방문 시(5월~) 등 제공



5 공공사업 감시 사례집 제작·배포

- 위원회 출범 이후 2016년부터 2020년까지 5년 동안 수행한 공공감시·평가 결과에 대한 사례집 제작
- 시민들이 위원회 활동 사례와 성과를 구체적으로 접할 수 있는 안내 자료로 위원회 인지도 제고
- 서울시와 다른 지방자치단체에서 공공사업을 수행하는 이들의 참고 자료로 활용 가능
- 시·자치구·동 주민자치센터·산하기관 민원실, 도서관 등 다중이용 시설, 시민단체, 민간시설 등에 비치, e-book, PDF 전자책 등 공유

6 홍보용 웹 배너 제작

위원회 주요업무 소개 배너

시민의 권익을 보호하기 위한 고충민원 및 감사 처리 활성화를 위하여 위원회 소개 배너를 제작하여 자치구 및 서울시 투자·출연기관 등 홈페이지에 배너 표출



민원배심제 홍보용 웹 배너

시민의 권익을 보호하고 고충민원을 공정하고 합리적으로 해소하기 위해 시민의 지속적인 관심과 참여를 위한 홍보용 웹 배너를 제작하여 자치구 및 서울시 투자출연기관 등에 배포해 홈페이지 등 배너 표출



7 위원회 홍보 기념품 제작

- 위원회 B를 접목한 편리하고 실용적인 우산을 제작하여 이미지 제고



※ 민원배심제 등 회의, 외부 관계자 업무 협조 면담 시 등에 활용

8 시민의 일상적 교통수단인 지하철 내부 광고 제작

시민감사 온라인 청구 관련 홍보물

- 2021년 1월부터 시행 중인 온라인 시민감사 전자서명제도에 대한 대시민 인지도 제고 및 감사 청구 활성화를 위한 홍보를 추진하기 위해 지하철 모서리 광고 추진
- 내용 : 기존 시민감사 청구제도 외에 온라인 전자서명 제도 도입 소개
- 게시 기간 : 2021. 8. 20.~11. 19
- 게시 장소 : 수도권 지하철 1호선 160면, 6호선 320면, 7호선 512면 등 총 992면



위원회 역할 일반 홍보물

- 시민의 편에서 잘못된 행정을 '꼭' 집어내는 위원회의 역할을 시민이 이해하기 쉬운 카피와 디자인으로 제작
- 내용 : 시민의 편에서 '잘못된 행정'을 집어내는 위원회의 역할 안내
- 제작 : 2021. 12월
- 게시 기간 : 2022. 1월 중순~2022. 4월 중순 (3개월)
- 게시 장소 : 수도권 지하철 5호선(역자형 532면)



9 제9회 대한민국 지방자치박람회 서울시 전시관 참여

- 행사명 : 제9회 대한민국 지방자치 박람회
- 주제 : 참여하는 지방자치! 함께 크는 균형발전
- 행사기간 : (온라인)2021. 10. 26.(화)~12. 31(금)
- 행사장소 : (온라인)www.regionsweek.kr
- 참여내용 : 서울시 전시관 내에 위원회 주요 기능 소개

1. 사명·주요업무

2. 구성원 및 조직

3. 공공사업 감사·평가

위원회 기능 및 역할 소개

행정개선사례 카드뉴스

출범5주년 기념영상

05

규정 및 운영 개선

위원회 관련 규정(조례, 훈령 등) 개선

| 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례 일부개정 (2021. 3. 25. 시행 2022. 1. 13.) |

「지방자치법」이 전부개정되어 주민감사 청구연령이 '19세'에서 '18세'로 하향되고, '연서'가 '연대서명'으로 변경됨에 따라 관련사항을 조례에 반영

- ▶ 「지방자치법」제16조를 → '제21조'로 변경
- ▶ 주민의 '연서'를 → '연대 서명'으로 변경
- ▶ 주민감사 청구연령을 기존 '19세'에서 '18세'로 변경

| 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영규정」 일부개정 (6. 17.) |

「서울특별시 조례 일본어식 용어 일괄정비에 관한 조례」 공포 및 시행(21. 3. 25.)에 따라 '입회'를 시민들이 이해하기 쉬운 '참관'으로 변경

- ▶ '입회자'를 '참관자'로, '입회'를 '참관'으로 변경
- ▶ '감시활동'을 '감시·평가'로 변경
- ▶ '기술사(건축사를 포함한다)'를 '건축사, 기술사'로 변경

시민감사 온라인 전자서명제도 시행

2021년 1월 시민감사 온라인 전자서명 시스템 운영을 최초로 시행하여 그동안 수기로 받았던 서명을 전자서명으로 대체 함에 따라, 코로나19로 대면할 수 없는 상황에 대처하여 시민감사 청구의 접근성을 높이고 감사청구를 보다 쉽게 할 수 있도록 하였으며, 감사청구인의 거주지 적격 여부 확인을 위해 블록체인 온라인 자격증명 시스템을 연계·활용하여 성 명과 주민번호 입력으로 청구인의 거주지 적격 여부를 확인함에 따라 주소지 확인에 필요한 시간을 단축하여 감사진행 을 더욱 신속히 할 수 있도록 제도를 마련하였습니다.

감사청구심의회 위원 공개모집 시행

2021년 9월 24일 임기 만료되는 감사청구심의회 위원을 공개모집을 통해 적격자를 선정함으로써 다양한 시민의 시정 참여기회를 제공하고, 역량 있는 전문가를 선정함으로써 감사청구심의회회의 내실을 기할 수 있도록 하였습니다.

옴부즈만 1인당 고충민원 최소 목표치 설정

기존에는 감사원, 시의회 등에서 이첩된 고충민원은 옴부즈만 위원이 직접 담당하여 처리하고 있었으나, 민원처리 결과 에 대한 신뢰도 및 만족도를 향상하고자 옴부즈만 위원이 직접 담당해 조사 및 처리하는 민원조사(1인당 년 5건 이상)의

최소 목표치를 설정해 운영하는 '옴부즈만 위원에 의한 민원조사 확대'를 시행하였고, 총 38건의 민원 조사처리에 옴부즈만이 참여하여 전문적이고 내실 있는 민원처리가 될 수 있도록 하였습니다.

● 참관활동 결과보고서 검토 강화

기존에는 참관활동 결과에 대해 참관자의 의견과 지적사항을 해당 부서에 통보하고 현지시정하는 수준에서 종결하였습니다.

2021년부터는 위원회 차원에서 참관자의 참관결과 보고서를 토대로 참관자의 의견과 지적 사항을 확인한 뒤, 필요시 권고, 의견표명 등의 조치를 하도록 사후 확인절차를 개선 하였습니다.

이에 따라 2021년에는 26회 참관활동을 하고 권고 2건, 의견표명 13건의 조치요구를 하였습니다. 향후에도 참관 활동의 실효성 제고를 위해 사후 관리를 강화해 나가도록 하겠습니다.

● 신임 옴부즈만 및 신규 전입직원 지원프로그램 마련

신임 옴부즈만 및 신규 전입 직원들이 조직문화에 조기 적응하고 시민·주민감사, 고충민원 조사, 공공사업 감시활동 등 직무수행 역량을 강화할 수 있도록 지원프로그램을 마련하였습니다.

직원들의 다양한 의견을 수렴하여 직무별 맞춤형 교육자료를 제작하여 신임 위원 오리엔테이션을 실시하였으며, 위원회 직무경험이 풍부한 위원과 신임 위원간 멘토·멘티를 지정하여 빠른 공식생활 적응을 돕고, 신임·재직 위원 간 직무활동 합동프로그램을 운영하여 직무별로 계획수립→실행→결과보고 전 과정에 합동으로 참여하여 직접 체험하고 경험을 공유하여 상황별 대처능력과 실무적응 능력을 강화하고자 하였습니다.

또한, 위원회 직무에 대한 전문성 강화를 위해 감사교육원 등 전문교육기관의 감사실무, 민원실무, 감시실무 과정을 의무적으로 이수하도록 하였으며, 위원회 직무별 각종 법규, 규정, 지침, 매뉴얼, 사례집 등 직무수행 활용자료 23종을 제공 하였습니다.

지원프로그램 운영결과에 대한 만족도 및 보완·개선사항에 대한 의견을 수렴하여 향후 지원프로그램 운영에 반영하도록 하는 등 시민감사옴부즈만위원회의 특성에 맞는 체계적이고 효율적인 신임 위원, 직원 지원프로그램을 마련하였습니다.

● 업무처리 안내서 제작

| 주민(시민, 직권) 감사 실시를 위한 감사업무 처리 안내서 |

- 제작목적 | 시민감사옴부즈만위원회에서 실시하는 주민(시민, 직권) 감사업무 수행을 위한 업무 표준화와 효율성 향상을 위해 감사와 관련한 종합적인 업무처리 안내서를 제작
- 주요내용 | 감사 종류별 업무절차 안내, 감사 단계의 업무 요령 등 수록

| 민원처리 안내서 제작 |

- 제작목적 | 시민감사옴부즈만위원회에서 실시하는 고충민원 조사처리에 대한 시민감사옴부즈만 및 조사관 역량 강화와 표준적인 민원 처리를 위해 제작
- 주요내용 | 단계별 업무 처리절차, 대외시행 공문서 서식 정형화 및 기타 활용 서식 수록

| 공공사업 감시 업무 처리 안내서 제작 |

- **제작목적** | 공공사업 감시활동 업무의 체계화가 되어 있지 않아 조례·규정 등에 따라 위원회에서 일관되게 처리토록 할 수 있는 지침을 제공하고 신입위원 및 참여옴부즈만이 이를 이용하여 감시업무의 효율성 향상을 위해 제작
- **주요내용** | 중점감시 활동 및 참관활동 분야 업무 흐름도, 업무단계별 세부점검사항, 근거 규정 및 각종 서식 수록

• 위원회 직무수행 활용 자료모음 제공

2021년 신규 임용되는 시민감사옴부즈만 위원들의 빠른 조직문화 적응을 지원하고 직무수행 역량을 강화하기 위하여 위원회 일반직무, 감사직무, 공공사업 감시 직무별로 각종 법규, 규정, 지침, 매뉴얼, 사례집 등 시민감사옴부즈만 위원들의 직무수행에 필요한 활용자료 23종을 새로 발굴하여 책자, 파일 등으로 위원들에게 제공하였습니다. 일반직무에는 위원회 직무 관련 42개 법규집, 연차보고서, 위원회 바인더, 각종 업무보고서, 감사직무에는 감사업무편람, 최근 4년간 감사 사례집, 감사결과 처분 모음집, 공공사업 감시직무에는 감시업무 매뉴얼, 계약실무 매뉴얼, 민간위탁 관리지침, 지방보조금 운영 관리지침 등을 수록하여 신입 시민감사옴부즈만 위원들의 직무 수행에 도움이 되도록 하였습니다.



서울특별시
시민감사음부조만위원회
2021 연차보고서

PART

4

위원회 조직

01_주요연혁

02_조직 및 구성

03_기능 및 역할

04_관련 법규



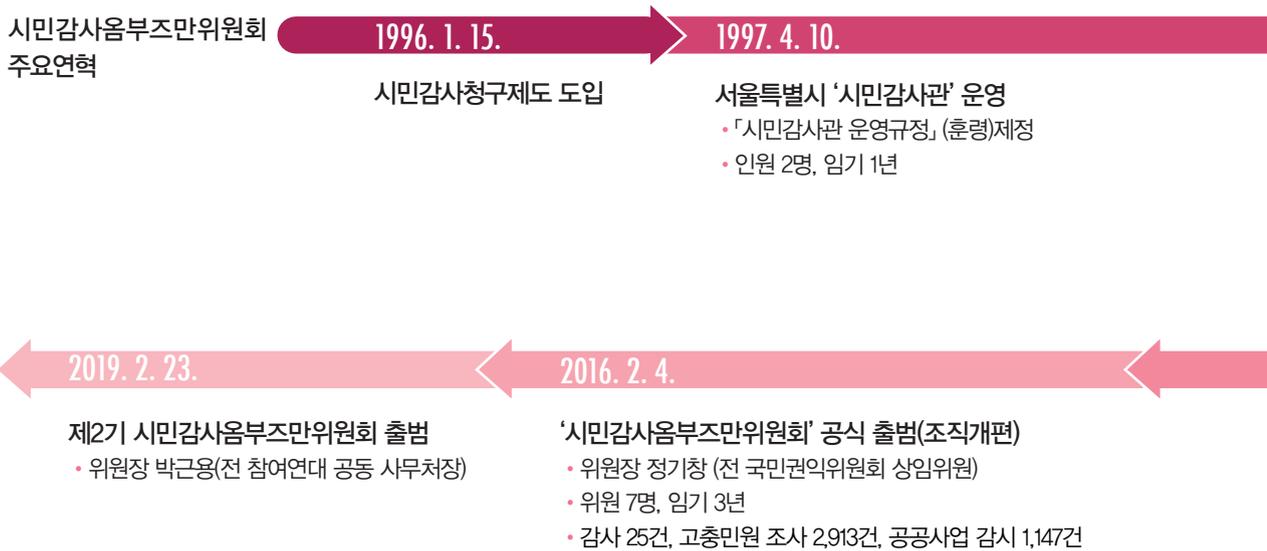
01 주요연혁

출범개요

서울시는 1997년부터 '시민감사관'과 2000년부터 '청렴계약옴부즈만'을 각각 운영하였고, 2007년에는 이 두 제도를 통합한 '시민감사옴부즈만'을 운영하기 시작하였습니다.

그 이후 시민감사옴부즈만 활동의 독립성 및 권한 강화에 대한 필요성이 제기되면서 2014년 7월 '감사기구 혁신 TF위원회'를 구성하였고 옴부즈만 제도의 발전방안을 모색하였습니다.

공청회, 토론회 등 폭 넓은 의견수렴을 통해 7인의 옴부즈만으로 구성된 '독립된 합의제 행정기관'을 설치하였고, 종전 옴부즈만의 주된 업무인 시민·주민감사, 공공사업 감시에 더하여 '고충민원 조사·처리'까지 역할을 확대하기로 결정하였습니다. 이를 반영한 「서울시시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」가 2015년 10월 8일 제정·공포되어, 2016년 2월 4일 시민감사옴부즈만위원회가 본격 출범하였습니다.





2000. 5. 20.

「서울특별시 시민감사관 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제정

2000. 9. 15.

‘청렴계약옴부즈만’ 운영

- 「청렴계약옴부즈만 설치 및 운영규칙」 제정
- 인원 5명, 임기 2년

2015.

‘시민감사옴부즈만위원회’ 설치
(운영 조례 제정)

- 「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
(시민감사관 + 청렴계약옴부즈만)

- 서울특별시 옴부즈만 통합결정 (시장방침 제582호. ‘07. 10. 30)
- 「서울특별시 시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 전부 개정(‘08. 4. 3)

시민감사옴부즈만위원회
연혁

1995. 10. 24.	시민감사 청구제도 운영계획(시장방침 제992호)
1996. 1. 15.	서울시 행정감사규칙 개정 및 서울시 감사자문위원회 조례 제정 <ul style="list-style-type: none"> • 시민감사 청구제도 도입에 따른 절차 및 규정 마련 ※ 시민감사청구제도 최초 도입(서울시 행정사무감사규칙)
1997. 4. 10.	서울시 시민감사관 운영규정(훈령 제857호) 제정 <ul style="list-style-type: none"> • 시민감사관 제도 도입(규정: 3명 이내로 구성) • 인원: 2명(임기 1년)(감사원, 검찰청 동우회 추천-시장 위촉)
1997. 7. 1.	시민감사관 전문직 채용: 2명 <ul style="list-style-type: none"> • 감사자문위원회에서 선임 후 인사위원회에서 의결
1999. 5. 25.	서울시 시민감사관 운영규칙 제정 <ul style="list-style-type: none"> • 임기를 2년으로 하고 1차에 한하여 연임 가능 • 독립적인 업무 수행
2000. 5. 20.	서울시 시민감사관 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례 제정 <ul style="list-style-type: none"> • '99. 8. 31. 지방자치법 개정: 주민감사 청구 조항 신설 • 시민감사관에게 주민감사 청구사항 감사 실시 권한 부여
2000. 9. 15.	서울시 청렴계약옴부즈만 설치 및 운영규칙 제정 <ul style="list-style-type: none"> • 임기 2년의 비상근 5명 • 부시장이 주관하는 '협의회'에서 대상사업 선정, 청렴계약 이행실태에 대한 보고 청취 등
2007. 10. 30.	서울시 옴부즈만 통합방침 결정(시장방침 제582호) <ul style="list-style-type: none"> • 시민감사관 + 청렴계약옴부즈만 ⇒ '시민감사옴부즈만'
2008. 4. 3.	서울시 시민감사관 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례 개정 <ul style="list-style-type: none"> • '시민감사옴부즈만'으로 통합 • 구성과 자격, 직무와 권한 등 운영상 필요한 사항 개정
2011. 10. 27.	서울시 시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례 일부 개정 <ul style="list-style-type: none"> • 감사자문위원회를 폐지하고 감사청구심의회 신설

2012. 5. 22.	<p>서울시 시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례 일부 개정</p> <ul style="list-style-type: none"> • 시민감사옴부즈만 5명 → 7명 • 옴부즈만 자문위원 → 시민참여옴부즈만
2012. 7. 30.	<p>서울시 시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례 일부 개정</p> <ul style="list-style-type: none"> • 시민감사위원회 조례 제정으로 감사자문위원회의 기능을 감사청구심의회에서 시민감사위원회로 이관
2015. 10. 8.	<p>서울시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례 제정</p> <ul style="list-style-type: none"> • 시장소속의 독립된 합의제 행정기관 '시민감사옴부즈만위원회' 설치 • 주민(시민)감사, 공공사업 감사, 고충민원 처리기능 부여
2016. 2. 4.	<p>'시민감사옴부즈만위원회' 공식 출범</p> <ul style="list-style-type: none"> • 서울시 행정기구 설치조례 시행규칙 공포 • 시장소속의 독립된 합의제 행정기관
2016. 3. 3.	<p>'시민감사옴부즈만위원회' 현판 제막식</p> <ul style="list-style-type: none"> • 장소: 시청 청계별관(프리미어플레이스 빌딩) 1층 현관 앞 • 참석: 시장, 시민감사옴부즈만위원장, 사무직원 등 40여 명
2016. 4. 7.	<p>시민감사옴부즈만위원회 회의 운영규정 제정</p>
2019. 6. 27.	<p>민원배심제 운영 규정 전부개정</p>
2019. 9. 26.	<p>서울시 시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례 전부개정</p>
2020. 1. 23.	<p>서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 규정 전부개정</p>
2020. 3. 26.	<p>서울특별시 민원배심제 운영 조례 제정</p>
2020. 6. 25.	<p>민원배심제 운영 규정 전부개정</p>

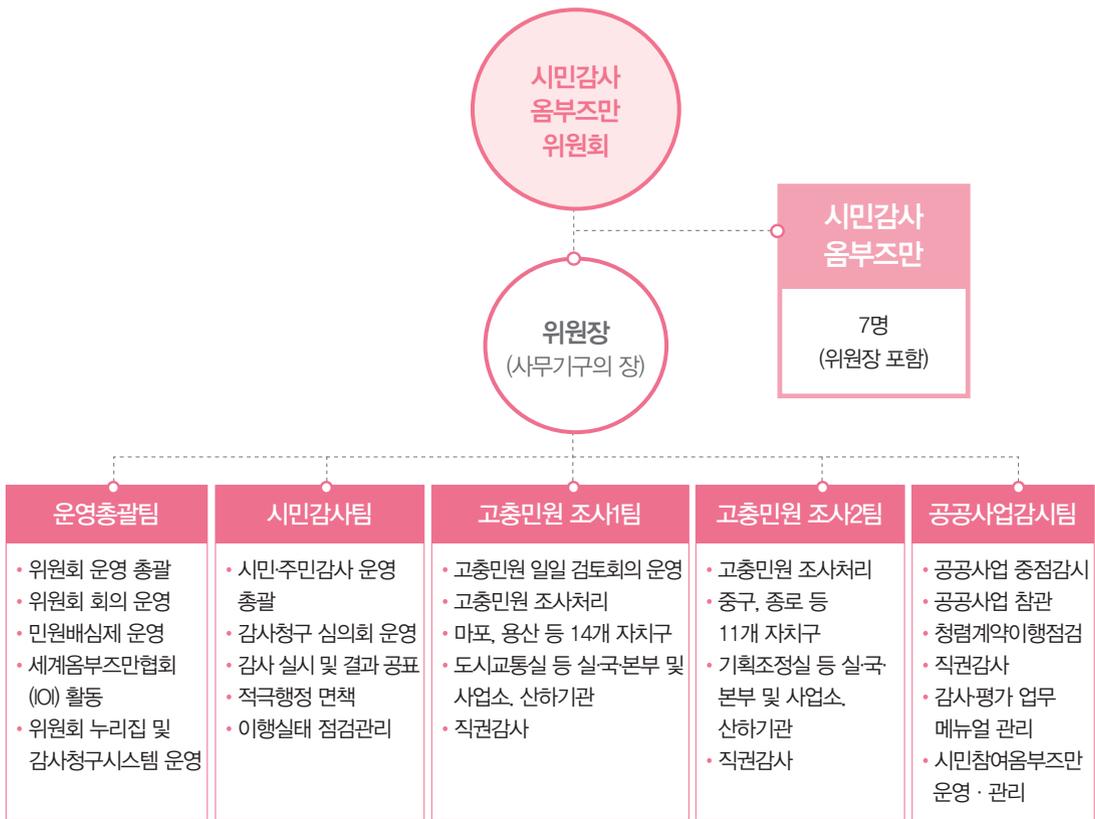
02

조직 및 구성

위원회 조직

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

시민감사옴부즈만 7인(위원장 1인, 위원 6인)과 사무조직 5개 팀으로, 사무조직은 운영총괄팀, 시민감사팀, 고충민원조사 1팀, 고충민원조사2팀, 공공사업감시팀으로 구성되어 있습니다.



위원회 구성

옴부즈만위원회 구성인원

(2021.12.31. 기준, 단위: 명)

구성인원	시민감사옴부즈만			사무기구				
	소계	위원장 (개방형 4급)	위원 (시간선택제 임기제 4급)	소계	5급	6급	7급	8급
35	7	1	6	28	6	15	6	1

◉ 옴부즈만 자격요건

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

민원배심원단

시민참여를 통하여 고충민원을 합리적으로 해소하기 위하여 「서울특별시 민원배심제 운영조례」에 따라 운영하고 있습니다. 위원회는 민원배심을 실시하기로 결정한 안건에 대하여 배심원 후보단 거명 중 대표배심원 1명을 포함하여 5인 이상 7인 이하로 배심원단을 구성하여 민원배심을 개최하고 있습니다.

시민참여옴부즈만

| 기능 및 역할 |

「시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사 청구에 관한 조례」 개정(2019. 12. 31.)에 따라 시민들이 직접 시민감사옴부즈만의 제도개선과 정책제언에 참여할 수 있도록 시민들을 위촉하여 시민참여옴부즈만을 구성하였습니다.

시민참여옴부즈만은 분야별 감사·고충민원조사 자문활동, 청렴계약 참관 및 중점감시활동, 민원배심 참여, 민원조정 실무합동회의 참여 등의 업무를 수행하고, 수시로 시민여론수렴을 통해 제도개선 및 제안 등 정책제언을 합니다.

| 구성 및 운영 |

시민참여옴부즈만은 공개 모집 및 추천을 통해 위촉되며, 여성복지, 산업경제·환경, 도시안전, 도시교통·계획, 교육문화, 일반행정 등 6개 분야에 총35명으로 구성되고 위촉일로부터 2년, 비상근 명예직으로 활동합니다

시민참여옴부즈만의 참여 활성화를 위해 청렴계약 참관활동, 중점감시, 주민·시민감사, 직권감사 등에 참여기회를 확대하고, 역량을 강화하기 위해 워크숍(연 2회) 및 분야별 토론회(연 4회)를 개최하여 활동사례 발표, 감사, 참관 활동 자체평가 등을 공유하는 등 참여옴부즈만의 참여활성화를 도모하고 있습니다.

감사청구심의회

감사청구심의회는 2011년 10월 서울특별시 「시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제16조 기존 감사자문위원회가 폐지되고 이곳에서 수행하던 주민감사청구에 관한 심의, 의결기능을 부여받게 되었습니다.

| 기능 및 역할 |

「지방자치법 시행령」 제25조와 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제16조~ 제18조에 근거하여 지방자치단체의 18세 이상 주민의 감사청구 관련 사항을 심의·의결합니다.

감사청구심의회는 주민감사청구 요건을 심사하고, 주민 감사청구인 명부에 적힌 유효 서명을 확인, 청구인 명부의 서명에 관한 이의신청 심사 및 결정을 진행합니다.

| 구성 및 운영 |

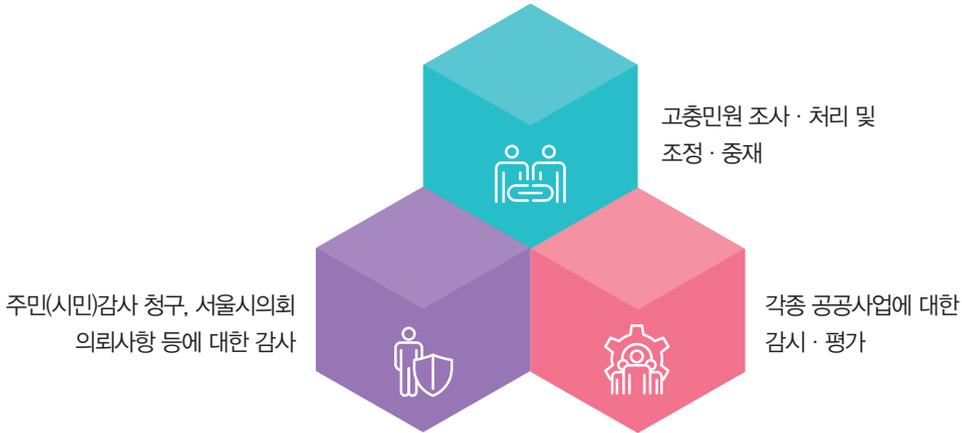
감사청구심의회는 외부위원 9명(시의원2명, 전문경력인 5명, 시민단체 추천인 1명, 감사업무 유관자 1명)과 내부위원 2명(감사위원장, 시민감사옴부즈만위원장)으로 총 11명입니다. 임기는 2년으로 1회에 한하여 연임할 수 있습니다.



03

기능 및 역할

위원회 기능



감사

- 시민·주민감사 및 직권감사 양적 활성화
- 감사 과정과 결과의 수용성 및 충실도 향상



고충민원

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



공공사업 감시

- 시민이 공감하는 공공사업의 감시·평가 활동 전개
- 공정성, 투명성 확보를 위한 참관 감시 활동 강화

시민감사

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

특히, 2020. 12. 31. 조례개정을 통해 청구연령을 19세에서 18세로 하향조정하였고, 서울시에 거주하는 외국인도 시민감사 청구자격을 부여하여 감사 청구의 문턱을 낮추고 외국인의 권익도 보호하기 위해 노력하였습니다. 또한, 기존에는 직접방문하여 감사를 청구하도록 하였으나 2021년부터는 온라인 전자서명제도를 도입하여 18세이상 서울시민이면 누구나 청구된 감사건에 대해 감사청구인 명부를 수기로 작성하지 않고도 전자서명이 가능하도록 개선함으로써 감사청구의 접근성을 높였습니다.

| 청구자격 |

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

| 청구 대상기관 |

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

| 청구할 수 없는 사항 |

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

| 시민감사 절차 |

위원회 방문 접수



| 전자서명 신청자용 절차 |

온라인 전자서명을 통한 청구 절차



| 전자서명 참여자용 절차 |



• 주민감사

위원회는 「지방자치법」 제21조 및 「지방자치법 시행령」 제21조와 「시민감사옹무부즈만위원회 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. 주민감사는 2000년부터 도입되어 지방자치에 대한 주민의 직접참여 확대와 주민들의 실질적 권익구제를 확대하는 계기를 마련하였습니다.

또한 법개정을 통해 2022. 1. 13.부터는 주민감사 청구연령이 기존 19세에서 18세로 낮아졌으며, 자치구사무 감사청구에 대한 청구인 명부 서명인수 상한선이 200명에서 150명으로 하향 조정 되었고, 2022년부터는 주민감사에서 전자서명이 가능하도록 온라인 청구시스템을 구축하는 등 주민감사 청구의 문턱이 낮아질 수 있도록 제도를 개선하여 주민들의 감사 청구가 더욱 활발해 질 것으로 기대하고 있습니다.

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

| 주민감사 청구자격 |

자치구 18세 이상 주민 150명 이상의 연서를 받은 대표자

※단, 도봉·서대문·동대문·용산·관악·중구는 100명, 강동·강북·구로·도봉·동대문·동작·마포·서초·성동·성북·영등포·은평·중구·중랑구는 150명 이상의 연서 필요

(※아직 청구인수 상한선 및 연령에 대해 조례개정을 하지 않은 자치구에서는 현재 조례 개정을 추진하고 있음)

| 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 청구 가능)
- 사무처리가 있었던 날이나 끝난 날부터 3년이 지난 사항

| 청구 절차 |



• 직권감사

위원회는 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제24조에 따라 고충민원 조사처리 및 공공사업 감시 활동 중 위법 부당한 사항이 발견되면 위원회 의결로 '직권감사'를 실시합니다.

시민·주민의 청구에 의한 감사와 더불어 위원회의 직권에 의한 감사를 통한 적극적인 감시활동으로 시정의 투명성과 공정성을 높이고 있습니다.

| 직권감사 절차 |

직권감사 안건 발굴

시민(주민)감사, 공공사업 감시평가 활동 및 고충민원 조사·처리 중 감사가 필요하다고 판단할 경우 직권감사로 전환

※ 직권감사 전환시 감사위원회 사전 협의 (감사위원회 감사담당관 감사팀장 메모 보고)

감사 실시 의결

시민감사옴부즈만위원회의 심의·의결을 거쳐 감사 실시 여부 결정

감사 실시 및 결과 통보

감사 종료된 후 60일 이내 그 결과를 감사 대상기관의 장에게 조치 요구

※ 공감법 제23조 준함

감사 결과 공개

감사결과 통보일로부터 1개월 이내 서울시 홈페이지에 공개

※ 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보는 공개하지 아니할 수 있음

조치 요구 이행 및 보고

감사대상기관의 장은 조치요구를 성실히 이행하고 그 조치결과를 서울시장에게 보고

• 고충민원 조사·처리

'민원'이란 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 인가·허가·승인 등이 포함된 일반민원(법정민원, 질의민원, 건의민원, 기타민원)과 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한 다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 고충민원으로 분류되며, 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회에서는 고충민원을 조사·처리하고 있습니다.

기존에는 민원실에 접수된 민원 중 고충민원으로 분류되어 배정된 민원을 고충민원조사1·2팀에서 검토하여 처리하는 방식이었으나, 2019년 1월부터 위원장, 시민감사옴부즈만 1인, 고충민원조사1, 2팀장, 담당 조사관이 참여하는 '일일 검토 회의'를 개최하여 처리 방향을 결정하고 있으며, 위원회에서 처리하는 것으로 결정된 민원에 대해서는 직접조사 후 권고 등이 필요한 경우 해당 부서에 조치 요구 통보, 조치 결과 확인까지 전 과정을 시민감사옴부즈만위원회에서 처리하고 있습니다.

고충민원 검토 및 분류과정



| 신청자격 |

국내 거주하는 외국인을 포함, 개인, 법인, 단체

| 처리기간 |

「민원 처리에 관한 법률」, 같은 법 시행령 등에 따라 고충민원은 7일 이내 처리를 원칙으로 합니다.

접수일로부터 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 처리하되, 자료 조사와 현장 조사 등(면담 조사 포함)의 시일이 필요해 7일 이내에 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제17조 제4항에 따라 최대 21일 동안 더 조사한 후 처리할 수 있습니다.

다만, 부득이한 사유로 28일 이내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우 7일 이내의 범위에서 한 차례 연장할 수 있으며, 한 차례 연장된 처리기간 내에도 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있습니다. 이와 같이 처리기간은 최대 42일까지 소요될 수 있습니다.

| 처분조치 |

고충민원 조사 후 시정, 개선 등이 필요할 경우 해당 기관(부서)에 권고, 의견표명 등의 조치를 요구하고, 조치요구 사항에 대한 이행실태를 정기별로 확인 및 점검하고 있으며, 사안이 중대할 경우 직권감사로 전환하여 관계 공무원 등에 대한 징계 또는 문책을 요구하고 있습니다.

| 각하 대상 민원 |

시민감사사무부즈만위원회에 배정된 민원이 위원회 권한 밖에 있는 경우에는 관계 부서로 이첩할 수 있으며, 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 경우나 사인 간의 권리관계 등에 관한 사항이면 각하할 수 있습니다.

- 시의회에 관한 사항
- 행정심판, 소송 등 다른 법률에 의한 구제 절차가 진행 중이거나 확정된 사항
- 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
- 검찰·경찰 또는 그 밖에 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정 또는 중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중이거나 결정 등 확정된 사항

| 처리 절차 |



| 신청방법 |

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

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

민원배심

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

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

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

| 심의 및 제외 대상 |

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

| 배심원단 구성 |

민원배심제를 실시하기로 한 고충민원에 대하여 배심원후보단 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 7명

시민감사옴부즈만 6명, 시민참여옴부즈만 35명, 전문가배심원 14명, 시민배심원 16명(자치구 14명, 인터넷공모 2명)

| 민원배심 결정 |

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

| 운영절차 |



| 민원배심 진행 순서 |

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

공공사업감시

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

중점감시

발주, 입찰, 계약, 집행 등 관련 서류의 열람, 현장 확인

| 대상사업 |

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

| 대상기관 |

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

| 중점감시 결과 조치 |

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

참관활동

공공사업의 업체 선정 및 계약 과정에 참관하여 제안서 및 기술인 선정, 설계공모 작품 심사 등 공정성, 투명성 감시

| 대상사업 |

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

| 중점감시 절차 |



| 참관활동 절차 |





서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례

서울특별시(시민감사옴부즈만위원회), 02-2133-3127

[시행 2022. 1. 13.] [서울특별시조례 제8127호, 2021. 9. 30., 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 설치·운영하는 데에 필요한 사항과 「지방자치법」 제21조 및 같은 법 시행령 제26조에 따라 주민의 감사청구와 관련하여 조례에 위임된 사항 및 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.(개정 2021.3.25)

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 청렴사약서의 내용을 이행하는 것을 말한다.

제2장 시민감사옴부즈만위원회의 구성 및 운영

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

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 의결한다.

1. 감사·조사 및 공공사업 감시·평가의 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 재심시에 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. 위원의 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 시민감사옴부즈만위원회의 위원장 및 위원을 말한다. 이하 같다)으로 구성한다.

② 위원회의 위원장(이하 "위원장"이라 한다)은 「지방공무원 임용령」 등 관계 법령에서 정한 채용자격을 갖춘 사람 중에서 위원회 사무에 대하여 전문성을 갖추었다고 인정하는 사람을 개방형 직위로 임명하고, 위원회의 위원(이하 "위원"이라 한다)은 다음 각 호의 사람 중에서 시간선택제임기제공무원으로 임명한다.(개정 2020.12.31)

1. 지방자치단체 또는 중앙행정기관에서 4급 이상 공무원으로 재직하거나 5급 이상 공무원으로 감사분야에서 4년 이상 재직하는 자
2. 변호사, 법무사, 회계사, 세무사 자격을 소지한 자로서 해당 분야에서 4년 이상 경력자
3. 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야 부교수 이상 재직경력이 있는 자
4. 토목공학, 건축공학 등 관련분야의 부교수 이상 재직경력이 있는 자
5. 기술사(건축사 포함) 자격을 소지한 자로 해당분야에서 4년 이상 재직경력이 있는 자
6. 비영리법인, 공익법인 또는 시민사회단체의 장 또는 부서단위의 책임자로 전임근무 활동 경력이 4년 이상인 사람

③ 위원장을 포함한 위원의 임기는 3년으로 하며 연임할 수 없다.

제5조(시민감사유무부즈만의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 시민감사유무부즈만이 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(시민감사유무부즈만의 신분보장) 시장은 시민감사유무부즈만이 「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 감사·조사·감시 활동을 독립적으로 수행한다.

1. 제12조의 시민감사청구에 따른 감사
2. 제15조의 주민감사청구에 따른 감사
3. 제19조에 따른 고충민원의 조사 및 조정·중재
4. 제21조에 따른 공공사업에 대한 감시·평가
5. 제24조에 따른 직권에 의한 감사
6. 서울특별시의회(이하 "시의회"라 한다)에서 의뢰하는 감사 또는 조사
7. 감사원 등 외부기관이나 서울특별시 감사위원회(이하 "감사위원회"라 한다)에서 의뢰하는 감사 또는 조사

③ 제2항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 위원의 감사·조사·감시 활동의 대상에서 제외한다.(개정 2019.12.31)

1. 시의회에 관한 사항
2. 행정심판, 소송 등 다른 법률에 의한 구제 절차가 진행 중이거나 확정된 사항
3. 감사원과 감사위원회 또는 그 밖에 행정기관에서 감사가 진행 중이거나 확정된 사항. 다만, 다른 기관에서 감사한 사항이라도 새로운 사항이 발견되거나 중요한 사항이 감사에서 누락된 경우에는 그러하지 아니함
4. 검찰·경찰 또는 그 밖에 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
5. 법령에 따라 화해·알선·조정 또는 중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중이거나 결정 등 확정된 사항
6. 제16조에 따른 서울특별시 감사청구심의회에서 위원이 감사하는 것이 적절하지 않다고 판단한 사항

제8조(위원의 직무관할) 위원이 제7조제2항에 따라 감사·조사·감시 활동을 수행할 수 있는 대상은 다음 각 호와 같다. 다만, 주민감사청구에 따른 감사의 경우에는 「지방자치법」(이하 "법"이라 한다) 및 같은 법 시행령(이하 "시행령"이라 한다)이 정하는 바에 따른다.(개정 2021.9.30)

1. 서울특별시(이하 "시"라 한다)의 분청 및 직속기관, 사업소, 합의회 행정기관
2. 서울특별시 자치구(이하 "자치구"라 한다). 다만, 법 제184조, 제185조 및 제187조부터 제190조까지의 규정에 따른 사항에 한함
3. 시가 「지방공기업법」에 따라 설립한 공기업 또는 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」에 따라 설립한 출자·출연기관
4. 시의 사무를 위탁받거나 보조금을 수령한 법인·단체 또는 개인 등

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

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

제10조(제척·기피·회피) ① 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.(개정 2019.12.31)

1. 위원 본인이 감사·조사·감시 사항의 당사자가 되거나 이해관계가 있는 경우
 2. 감사·조사·감시 사항이 「민법」 제777조에 따른 친족이거나 친족이었던 사람과 관련된 경우
 3. 위원이 용역·자문·연구 등 직무상 또는 직업상의 이유로 해당 감사·조사·감시 사항에 관여한 경우
 4. 위원이 해당 감사·조사·감시 사항과 관계있는 소송 등의 증인 또는 감정인이 된 경우
 5. 위원으로 임명되기 전에 감사·조사·감시 사항에 관여한 경우
 6. 위원이 감시·평가 대상 사업의 계약업체와 용역이나 자문역할을 하는 등 특수관계에 있었거나 있는 경우
- ② 감사·조사·감시 대상 기관·부서의 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 감사·조사·감시활동이 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.(개정 2020.12.31, 201.3.25)

1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 18세 이상의 시민 50명 이상의 연대 서명을 받은 대표자가. 서울특별시 관할구역에 주민등록이 되어 있는 사람
 - 나. 「출입국관리법」 제34조에 따라 서울특별시 관할구역의 외국인등록대장에 등재된 사람
 2. 상시 구성원수가 100명 이상인 시민사회단체의 대표자(해당 단체의 목적사업 범위와 직접적으로 관련이 있는 분야에 한함)
- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 시민감사청구의 대상이 될 수 없다.
1. 제7조제3항제1호부터 제5호까지 중 어느 하나에 해당하는 사항
 2. 사적인 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- ③ 제1항에 따라 시민감사청구를 하고자 하는 사람(이하 이 장에서 "청구인"이라 한다)은 별지 서식을 작성한 후 구비서류와 함께 위원회에 제출하여야 하며, 정보처리시스템을 이용하여 전자문서로 작성하여 제출한 경우에도 별지 서식에 따라 제출한 것으로 본다.
- ④ 시민감사청구는 최초 서명일로부터 6개월 이내에 하여야 한다.(신설 2020.12.31)

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

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

제14조(감사결과의 통보 및 공개) ① 위원회는 제13조에 따라 감사를 실시하기로 결정한 날부터 60일 이내에 감사를 종료하고, 그 감사 결과를 10일 이내에 청구인의 대표자와 감사대상 기관·부서의 장에게 통보하여야 한다. 다만, 그 기간에 감사를 끝내기가 어려운 정당한 사유가 있으면 그 기간을 연장할 수 있다.〈개정 2020.12.31〉

② 위원회는 제1항에 따른 감사결과 조치요구 사안에 대한 감사대상 기관·부서의 장의 조치결과를 청구인의 대표자에게 통보하고, 공개하여야 한다.

제4장 주민감사청구 및 감사청구심의회

제15조(주민감사청구) ① 법 제21조에 따라 자치구와 그 장의 권한에 속하는 사무에 대하여 시장에게 하는 감사청구(이하 "주민감사청구"라 한다)는 해당 자치구의 조례로 정하는 수 이상의 주민 연대 서명에 의하여야 한다.〈개정 2021.3.25〉

② 법 제21조에 따라 시와 시장의 권한에 속하는 사무에 대하여 주무부장관에게 하는 감사청구는 18세 이상의 주민 200명 이상의 연대 서명으로 한다.〈개정 2021.3.25〉

제16조(감사청구심의회 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 심사·결정
4. 그 밖에 시장이 주민감사청구와 관련하여 회의에 부치는 사항

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

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

1. 서울특별시 감사부서의 장(당연직으로 한다)
2. 시 소속의 실·국장급 이상 공무원
3. 시의회가 추천하는 시의원
4. 법관·검사, 변호사, 법무사 자격이 있는 사람
5. 공인회계사·기술사·건축사 또는 세무사 자격이 있는 사람
6. 시민단체(「비영리민간단체지원법」제2조에 따른 비영리민간단체를 말한다)에서 추천한 사람
7. 대학에서 법학·회계학·토목공학 또는 건축공학을 담당하는 부교수 이상으로 재직 중인 사람
8. 그 밖에 감사 업무에 관하여 학식과 경험이 풍부한 사람

③ 제2항에 따라 시장이 위촉하는 심의위원의 임기는 2년으로 하되 한 차례만 연임할 수 있고, 「서울특별시 각종 위원회의 설치·운영에 관한 조례」 제8조의2에 따라 해촉될 수 있으며, 결원으로 인하여 새로 위촉된 심의위원의 임기는 전임 심의위원 임기의 남은 기간으로 한다.〈개정 2020.12.31〉

제18조(심의회 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 심의·의결에 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 위원의 직무 및 직무관할의 범위에서 조사를 실시할 수 있다.

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

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

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

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

제6장 공공사업에 대한 감시·평가

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

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

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

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

③ 시행기관·부서의 장은 계약업체 선정을 위한 제안서 평가위원회 등의 개최 7일 전에 위원회에 위원의 참관을 요청하여야 하며, 위원회는 위원이나 제25조에 따라 위촉된 시민참여옴부즈만을 참관하게 할 수 있다.〈개정 2021.3.25〉

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

⑤ 제1항부터 제3항까지 외에 위원회는 공공사업의 감시·평가를 위하여 필요한 자료를 시행기관·부서에 수시로 요청할 수 있으며, 시행기관·부서의 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 시행기관·부서가 제출한 것으로 본다.

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

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

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

제7장 직권에 의한 감사

제24조(직권에 의한 감사) ① 위원은 시민·주민감사, 고충민원의 조사·처리 및 공공사업에 대한 감사·평가 업무를 수행하는 과정에서 감사가 필요하다고 판단할 경우 위원회의 의결을 거쳐 감사를 실시할 수 있다.〈개정 2020.12.31〉

② 위원장은 위원회의 의결에 앞서 감사위원회와 사전에 협의하여야 한다.〈개정 2019.12.31〉

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 강화하고, 각계각층의 다양한 의견을 수렴하기 위하여 시민참여옴부즈만을 둘 수 있다.〈개정 2020.12.31〉

② 시민참여옴부즈만은 여성복지, 도시안전, 산업경제(생활환경), 도시교통(도시계획), 교육문화, 일반행정의 6개 분야 총 35명 이내로 성별, 연령 등을 고려하여 구성한다.〈개정 2020.12.31〉

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

④ 시민참여옴부즈만은 시민사회단체, 학계, 법조계 등의 추천 또는 제3항에 따른 자격요건에 해당하는 사람의 신청을 받아 위원회의 심사를 거쳐 시장이 위촉한다.〈개정 2020.12.31〉

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

⑥ 시민참여옴부즈만은 위원회의 감사·조사·감시 업무에 직접 참여하여 의견을 제시하거나 위원회의 자문에 응할 수 있으며, 시장전반에 대한 제도개선, 정책제언 등을 할 수 있다.

제26조(시민의 감사 등 참여) 위원은 직무에 속하는 사항에 대하여 감사·조사·감시 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 (지방자치법 전부개정 등 상위법령 인용조문 정비 등을 위한 서울특별시 조례 일괄개정조례) (제8127호, 2021.9.30)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다. 다만, 제2조부터 제36조까지의 . . . 〈단서 생략〉 . . . 개정규정은 2022년 1월 13일부터 시행한다.

[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 주장반박 및 배심원단과 이해당사자 간의 질의답변, 참고인의 진술 등을 통하여 민원배심제에 상정된 고충민원의 사안을 파악하는 과정을 말한다.
5. "결정배심"이란 배심원단이 고충민원에 대하여 제9조제5항에 따른 결정을 하는 과정을 말한다.

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

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

제4조(민원배심제의 신청) ① 이해당사자는 고충민원에 대하여 서울특별시 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 여부를 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, 환경교통, 주택건축, 도시계획, 공공갈등 등 각 분야에서 교수, 변호사, 세무사, 기술사(건축사를 포함한다) 등의 자격과 실무경력을 두루 갖춘 전문가
4. 시민배심원: 「공직선거법」 제15조제2항에 따라 서울특별시의회의원 및 시장의 선거권이 있는 사람

- ② 전문가배심원 및 시민배심원은 자치구 구청장 또는 관련 단체 등의 추천이나 공개모집 등의 방법과 위원회의 심의를 거쳐 시장이 위촉한다.
- ③ 전문가배심원 및 시민배심원의 임기는 2년으로 하되, 두 차례에 한하여 연임할 수 있다.

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

- ② 배심원단은 제6조에 따른 배심원후보단 중에서 선정하되, 제6조제1항 각 호에 따른 위원을 각각 1명 이상 3명 이내로 구성하여야 한다.
- ③ 위원회는 배심원단을 구성하는 경우 관련 분야 및 전문성을 고려하여야 하며, 시민배심원은 거주지, 연령, 성별 등을 고려하여야 한다.

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

- ② 대표배심원은 심리배심 및 결정배심을 주관하고, 배심의 원활한 진행을 위하여 이해당사자의 교체, 퇴장, 방청제한 등의 조치를 실시할 수 있다.
- ③ 대표배심원은 고충민원의 해결을 위하여 필요한 경우에는 배심원단과 함께 현장을 조사하거나 참고인의 의견을 들을 수 있다.

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

- ② 대표배심원은 이해당사자간의 주장 및 반박, 배심원단과 이해당사자 간의 질의답변, 참고인의 진술 등을 통하여 고충민원의 사안을 파악할 수 있도록 심리배심을 진행하여야 한다.
- ③ 대표배심원은 의사결정을 위한 추가적인 자료를 제출받아 이를 확인할 필요가 있거나 추가 논의가 필요하다고 판단되는 경우 배심원단의 의결로써 추가 심리배심을 따로 정할 수 있다. 다만, 추가 심리배심에는 이해당사자를 출석시키지 않을 수 있다.
- ④ 대표배심원은 심리배심을 마치고 결정배심을 진행하고자 하는 때에는 이해당사자를 퇴장시켜야 한다.
- ⑤ 배심원단은 결정배심에서 상정된 고충민원에 대하여 시정 또는 제도개선이 필요하다고 인정하는 때에는 재적인원 과반수의 찬성으로 관계 기관부서의 장에게 이를 권고하거나 의견표명(이하 "민원배심결정"이라 한다)을 할 수 있다.
- ⑥ 민원배심결정은 민원배심제 실시 결정일로부터 30일 이내에 하여야 한다. 다만, 민원배심결정을 위하여 필요한 경우 배심원단의 의결로써 그 결정기간을 30일의 범위에서 한 차례 연장할 수 있다.
- ⑦ 위원회는 민원배심결정을 그 결정일로부터 10일 이내에 이해당사자에게 통보하여야 한다.

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

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

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

- ② 민원배심결정을 통보받은 관련기관부서의 장은 상위법령에 위반하는 등의 특별한 사유가 없으면 해당 결정을 최대한 반영하도록 노력하여야 한다.
- ③ 민원배심결정에 따라 업무를 처리한 관련기관부서의 업무담당자는 감사 등에서 불이익을 받는 경우 적극행정 면책을 신청할 수 있다.
- ④ 민원배심결정은 행정심판, 행정소송 등 다른 구제절차를 배제하지 않는다.

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

- ② 관련기관부서의 장은 상위법령에 위반하는 등의 사유로 권고 또는 의견표명을 받아들일 수 없는 경우에는 그 이유를 붙여 민원배심결정 통보일로부터 30일 이내에 위원회와 민원인에게 서면으로 통지하여야 한다.
- ③ 관련기관부서의 장은 제2항에 해당하는 경우에는 통지 전에 위원회와 협의하여야 한다.

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

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

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

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

부칙 (제7500호, 2020. 3. 26.)

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

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

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

시민감사옴부즈만위원회
찾아오시는 길



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

이메일 | ombudsman@seoul.go.kr

누리집 | <http://ombudsman.seoul.go.kr>

전 화 | 02-2133-7777



서울특별시
시민감사
옴부즈만위원회

2021 서울특별시
시민감사옴부즈만위원회

연차보고서

발행 2022년 2월
펴낸곳 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회
기획/제작 박근용 시민감사옴부즈만위원회 위원장
신종철 운영총괄팀장
박미영 조사관

디자인 · 편집 **AandF** communication

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