

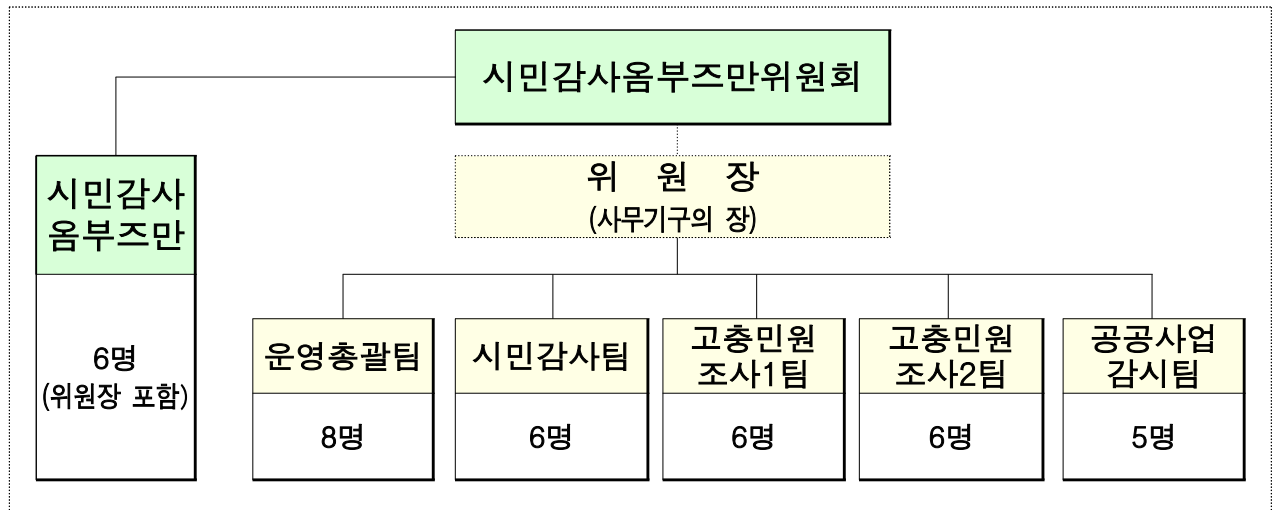
2024년 주요 업무보고

2024. 2.

I. 일반 현황

조 직

..... 시민감사옴부즈만, 사무기구(5팀)



인 력

..... 정원 32명 / 현원 32명

(’24. 2. 8.)

구 분	총계	시민감사옴부즈만			사무기구					
		소계	위원장 (개방형 4급)	위 원* (시간선택제 임기제공무원 ‘가’급)	소계	5급	6급	7급	8급	9급
정원	32	1	1	(6)	31	7	17	6	1	—
현원	32	1	1	(5)	31	6	17	7	—	1
과부족	—	—	—	(△1)	—	△1	—	1	△1	1

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

주요임무

- 주민·시민감사 청구, 시의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 고충민원·청원의 조사·처리 및 조정·중재
- 공공사업에 대한 감시·평가 등

2024년도 세출 예산현황

(단위: 천원/%)

구 분		2023년 예산	2024년 예산	증 감	
				증감액	증감률(%)
합 계		829,781	664,199	△165,582	△20.0
사 업 예 산		726,030	544,152	△181,878	△25.1
	고 층 민 원 조 사 처 리	43,060	43,260	200	0.5
	청 원 사 항 의 처 리	24,300	15,275	△9,025	△37.1
	현 장 민 원 점 검 및 평 가	299,051	23,887	△275,164	△92.0
	현장민원 내지역지킴이 운영	-	75,000	75,000	신규
	시 민 감 사 및 주 민 감 사	35,200	34,200	△1,000	△2.8
	공 공 사 업 감 시 평 가	152,000	172,500	20,500	13.5
	시 민 감 사 옴 부 즈 만 위 원 회 누 리 집 운 영	39,065	37,600	△1,465	△3.8
	위 원 회 직 무 역 량 강 화 및 홍 보 확 대	121,254	121,446	192	0.2
	세계옴부즈만협회(IOI) 가입에 따른 국제 옴부즈만 네트워크 구축	12,100	20,984	8,884	73.4
행 정 운 영 경 비		103,751	120,047	16,296	15.7
	기 본 경 비	103,751	120,047	16,296	15.7

II. 정책 비전 및 목표

비전

시민권의 보호로 **시민이 체감하는** 동행·매력 특별시 구현

목표

사각지대 없는
시민의 권익 보호

고충·불편 해소로
시정 만족도 제고

시민의 참여로
공정·투명한 시정

중점
추진
과제

1

시민·주민이 직접 청구하는 감사를 통한 **불합리한 행정·제도 개선**

2

고충민원·청원의 적극 처리로 **실질적 시민 권익보호 강화**

3

공공사업 감시·평가 활성화로 **시정의 공정성·투명성 확보**

4

시민을 위해 꼭 필요한 위원회 운영으로 **시정 만족도 제고**

2024년도 정책방향

3기 위원회('22.5.~'25.5.) 본격 운영시기로서 **적극적인 시민참여**를 통해 **어려운 시민생활의 고충 및 불편 해소**, **시정 경쟁력 강화**를 위한 **불합리한 행정·제도의 개선**, **시민을 위해 꼭 필요한 조직**으로 변화 필요

불합리한 제도 개선 위한 주민·시민감사, **시정 불신·불만을 해소**하는 고충민원·청원처리, **시민생활 불편 해소**를 위한 현장민원 처리 및 **예산집행의 투명성·공정성**을 높이는 공공사업 감시로 **시정 만족도 제고** 및 **시민권의 증진** 도모

III. 2024년 주요 추진업무

1 시민·주민이 직접 청구하는 감시를 통한 불합리한 행정·제도 개선

- 1-1. 시민의 시정참여 활성화 통한 주민·시민·직권감사 확대
- 1-2. 감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 및 수용성 제고

2 고충민원·청원의 적극 처리로 실질적인 시민 권익보호 강화

- 2-1. 고충민원의 적극 처리 및 처리결과 수준 향상
- 2-2. 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해소 기능 강화
- 2-3. 투명·공정한 청원제도 운영으로 시민 권익보장 확대
- 2-4. 「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결

3 공공사업 감시·평가 활성화로 시정의 공정성·투명성 제고

- 3-1. 공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시
- 3-2. 감시 사각지대 방지 및 효율적 감시 위한 일반감시 추진
- 3-3. 참관감시 활동 강화로 청렴계약 이행 확보

4 시민을 위해 꼭 필요한 위원회 운영으로 시정 만족도 제고

- 4-1. 위원회의 대시민 인지도 제고 및 국내·외 위상 강화
- 4-2. 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

1.

시민·주민이 직접 청구하는 감사를
통한 불합리한 행정·제도 개선

1-1. 시민의 시정참여 활성화 통한 주민·시민·직권감사 확대

1-2. 감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 및 수용성 제고

1-1

시민의 시정참여 활성화 통한 주민·시민·직권감사 확대

온·오프라인을 통한 적극적인 홍보 및 온라인 청구시스템을 통한 감사 청구 활성화로 시민의 시정 참여 확대와 감사 관심도 제고

□ 추진목표

- 유튜브, 버스 광고 등 다양한 매체 홍보로 감사제도 인지도 제고
- 온라인 감사청구시스템 활용 확대를 통한 감사청구 활성화

□ 추진계획

- 주민·시민감사 제도에 대한 적극적 홍보 통한 인지도 향상 추진
 - 유튜브, 버스 광고 및 언론보도 등을 통해 감사제도 및 우수사례 적극 홍보
 - 시민사회단체 순회방문, 자치구소식지 게재 등을 통한 감사제도 안내
- 온라인 감사청구 시스템 운영 통한 감사청구 활성화
 - 감사청구, 청구인명부 연대 서명 등 온라인 진행으로 감사청구 용이성 제고
 - 청구인명부 연대 서명 온라인 진행으로 청구절차 소요기간 단축
- 조사·감시활동 중 직권감사 사안 발굴 활성화
 - 고충민원·청원 조사, 공공사업 감시활동 중 직권감사 적극 발굴

□ 추진일정

- 온라인 감사청구 시스템 운영 : '24. 1~12월
- 유튜브 등 감사제도 홍보 : '24. 1~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'23년	'24년	1/4	2/4	3/4	4/4
시 민 감 사 및 주 민 감 사	8,400	7,000	1,750 심의회 운영	1,750 심의회 운영	1,750 심의회 운영	1,750 심의회 운영

외부 전문가의 참여 확대, 청구인 의견청취 등을 통해 감사결과의 신뢰도와 만족도를 높이고 피감기관의 처분요구사항 이행실태 점검 등 사후관리 강화

□ 추진목표

- 외부 전문가의 적극적인 감사 참여로 감사의 전문성 및 신뢰도 제고
- 감사진행 과정에 청구인 의견 청취 확대로 감사결과 만족도 제고

□ 추진계획

- 감사 과정 및 결과에 대한 **시민의 신뢰도** 및 **만족도** 제고
 - 법률자문단 등 내·외부 분야별 전문가 감사참여로 감사 결과에 대한 신뢰도 향상
 - 감사기간 중 최소 3회 이상 감사청구인 의견 청취 절차 필수적 이행
 - 감사종료 후 피감기관 조치사항 청구인 통지 및 청구인에 대한 만족도 조사
- 감사 결과의 **수용성** 제고 및 이행실태 등 **사후관리** 강화
 - 감사진행 과정에 피감기관 의견 청취와 수렴으로 감사 결과에 대한 수용성 제고
 - 감사 결과 처분요구 사항에 대한 피감기관 이행실태 분기별 점검 및 독려

□ 추진일정

- 내·외부 분야별 전문가 감사 참여 : '24. 1~12월
- 감사결과 처분요구사항 이행실태 점검 : 연 4회(2,5,8,11월)
- 청구인 의견청취, 만족도 조사 및 조치결과 통보 : '24. 1~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'23년	'24년	1/4	2/4	3/4	4/4
시민감사 및 주민감사	10,800	11,200	1,050	4,550	1,050	4,550
			전문가 감사참여	전문가 감사참여	전문가 감사참여	전문가 감사참여

2.

고충민원·청원의 적극 처리로 실질적인 시민 권익보호 강화

2-1. 고충민원의 적극 처리 및 처리결과 수준 향상

2-2. 민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해소 기능 강화

2-3. 투명·공정한 청원제도 운영으로 시민 권익보장 확대

2-4. 「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결

2-1

고충민원의 적극 처리 및 처리결과 수준 향상

위법·부당한 행정처분에 대한 고충민원의 적극 처리로 시민 권익 구제 및 보호 강화

□ 추진목표

- 시민들이 체감하는 고충민원의 적극적인 직접 조사 처리 확대
- 권고, 의견표명 등 제도개선 위주의 처리로 실질적 시민 권익 강화

※ 연간 처리목표: 총 500건 (조사관 428건, 읍부즈만위원 72건)

고충민원

시·자치구의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

□ 추진계획

- 직접조사 시, 법률자문단 활용하여 민원처리 충실도 및 만족도 향상
 - 고충민원별 3인 이상 법률가의 자문을 통해 조사결과의 충실성, 신뢰성 향상
 - 시의회, 감사원 이첩 민원의 경우 읍부즈만(위원) 조사를 원칙으로 우선 처리
- 권고와 의견표명 확대를 통한 불합리한 제도 및 업무 개선 추진
 - 처리 건수 실적과 일시적 해결에 그치지 않는 재발 방지를 위한 해결 방안 제시
 - 고충민원 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검(매월) 및 후속조치 시행

□ 추진일정

- 고충민원 검토 및 조사처리 : '24.1 ~ 12월
- 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검 : 연 12회(매월)
- 고충민원 처리 등 보도자료 배포 : 연 2회(4월, 8월)

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'23년	'24년	1/4	2/4	3/4	4/4
고충민원 조사 처리	23,160	23,160	5,550	6,510	5,550	5,550
			법률자문수당	역량강화 교육(960), 법률자문수당(5,550)	법률자문수당	법률자문수당

2-2

민원배심제 운영 활성화로 고충민원 해소 기능 강화

민원배심 안건의 적극적인 발굴 및 민원배심원 역량강화 등 운영 내실화를 도모하여 민원배심제의 고충민원 해소 기능 강화

추진목표

- 적극적인 신청 안내 및 안건 발굴을 통한 민원배심 처리 확대
- 배심원단 역량 강화 등을 통하여 배심결과의 질적 수준 제고

민원배심제

민원인과 처리기관 간 의견을 달리하는 고충민원에 대한 공정하고 합리적인 해결을 위해 배심원단(7명)을 구성하여 심리하는 제도

추진계획

- 민원배심 안건의 적극적 발굴을 통한 고충민원 실질적 해소 확대
 - 민원배심 처리에 적합한 고충민원 사례를 발굴, 적극적인 고충 해소 추진
 - 고충민원 해결 우수사례 중심으로 홍보하여 민원배심제 신청 활성화
- 배심원단 교육 및 자문 등을 통한 배심결과의 만족도 및 수용성 제고
 - 민원배심 제도 및 사례 등 공유 및 교육으로 이해도 제고 및 처리역량 강화
 - 고충민원의 특성에 맞는 배심원단 구성 및 필요시 법률자문 등 실시
 - 민원배심제 결정에 따른 업무처리 시 적극행정 면책 신청 기회 부여

추진일정

- 민원배심제 운영 : '24. 1~12월

예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'23년	'24년	1/4	2/4	3/4	4/4
고충민원 조사 처리	6,500	6,700	1,675	1,675	1,675	1,675
			배심제 운영	배심제 운영	배심제 운영	배심제 운영

2-3 투명·공정한 청원제도 운영으로 시민 권익보장 확대

온라인청원시스템을 통한 청원 처리의 투명성·공정성을 높이고, 대시민 홍보 및 청원 담당 역량 강화 등을 통한 청원제도 활성화 추진

□ 추진목표

- 온라인청원시스템을 통한 청원 처리의 투명성 제고 및 효율적인 운영
- 대시민 홍보 및 청원 담당 역량 강화를 통한 청원제도 활성화

□ 추진계획

- 온라인청원시스템 「청원24」를 통한 투명성 제고 및 효율적인 운영
 - 공개 청원은 온라인을 통한 의견수렴, 처리결과 공개 등 투명성·공정성 확보
 - 신청부터 처리까지 전과정의 온라인 진행 및 상시 점검 등 효율적인 운영

공개청원

「청원법」 제5조제3호 또는 제4호에 해당하는 청원 중 같은 법 제11조 제2항에 따라 청원인이 ‘공개청원’으로 표시한 경우 청원 내용 및 결과를 「청원24」 누리집에 공개

- 청원 제도 홍보 및 청원 담당 직원 역량 강화로 청원제도 활성화
 - 지하철 광고(3월), 직원 퀴즈(4월·10월) 등 홍보로 청원제도 활성화 추진
 - 서울시·자치구 청원담당 대상으로 청원제도 및 「청원24」 시스템 교육(5월)

□ 추진일정

- 청원심의회 운영 : '24. 1~12월
- 청원 담당 직원 역량 강화 교육 : '24. 5월 중

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'23년	'24년	1/4	2/4	3/4	4/4
청원사항의 처리	24,300	15,275	3,500	4,775	3,500	3,500
			심의회 운영	심의회 운영 등	심의회 운영	심의회 운영 등

현장민원 운영 활성화를 통해 자치구 현장 민원의 신속한 처리를 독려하고 내실있는 추진으로 쾌적하고 안전한 도시 환경 조성

□ 추진목표

- 현장민원 선제적 신고처리와 처리현황 모니터링 등 사후관리 강화
- 「내 지역 지킴이」 운영 활성화를 통한 사업추진 효율성 향상

□ 추진계획

- 응답소 현장민원 처리현황 모니터링 및 사후관리 강화
 - 매월 응답소 시스템 모니터링을 통한 추진사항 점검 및 신속 처리 독려
 - 분기별(연 4회) 현장점검을 통해 계절별 취약분야 중심 현장 순찰활동 강화
- 「내지역지킴이」 운영 지원 및 평가지표 개선으로 사업추진 효율성 향상
 - 「내지역지킴이」 역량강화 교육 및 자치구 보조금 지원으로 운영 활성화 도모
 - 자치구 의견수렴 등을 통한 평가지표 개선으로 사업추진 효율성 제고

□ 추진일정

- 응답소 현장민원 처리현황 모니터링 및 현장점검 : 매월/분기별
- 「내 지역 지킴이」 요원 역량강화 교육 : 상·하반기
- 2024년 현장민원 평가 및 표창 수여 : '24.11월

□ 예산집행계획

(단위: 천 원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'23년	'24년	1/4	2/4	3/4	4/4
현장민원 점검 및 평가	299,051	98,887	7,458	75,000	7,458	8,971
			역량강화교육, 홍보	보조금 교부	역량강화교육, 홍보	평가, 시상식

3.

공공사업 감시·평가 활성화로

시장의 공정성·투명성 확보

3-1. 공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시

3-2. 감시 사각지대 방지 및 효율적 감시 위한 일반감시 추진

3-3. 참관감시 활동 강화로 청렴계약 이행 확보

3-1

공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시

시민 관심도가 높은 사업, 주요현안 사업, 관리·감독이 소홀할 수 있는 사업 등을 중점감시하고 시민이 참여하는 감시·평가활동을 통해 공정성과 투명성 확보

□ 추진목표

- 문제 발생 **사전예방 중심**의 감시활동으로 공공사업 감시효과 제고
- **중점감시 활동 양적 확대**(’23년 170개 → ’24년 180개 사업) 및 **질적 내실화 도모**

□ 추진계획

- 시민 관심도가 높은 사업, 주요현안 사업, 관리·감독이 소홀할 수 있는 사업소의 사업 등 중점감시 대상 사업 선정 (약 180개)
 - 시민감사·참여옴부즈만 등 다양한 의견 수렴하여 2월말까지 선정
- 발주, 계약체결, 계약이행 과정 **적정 여부 감시** 및 **직권감사 사항 적극 발굴**
 - 문제 악화 방지의 예방적 감시에 중점, 중대 사안은 직권감사 전환 실시
 - 사업의 진척 단계를 감안한 감시활동, 목표관리 등으로 부실감시 차단
- 다양한 시각의 감시 및 의견수렴을 위해 **시민참여옴부즈만 참여 확대**
 - 현장점검 자문 등 중점감시 30% 이상 참여로 시민 시각의 다양한 감시활동
- 중점감시 결과 **주요 지적사항 전파, 사례집 제작**하여 **유사사례 예방**
 - 주요 또는 반복된 지적사항은 유관기관(부서) 전파를 통한 경각심 제고
 - 감시사례집 제작, 관련기관·부서 배포하여 업무추진 참고

□ 추진일정

- 공공사업 중점감시 대상사업 선정 : '24. 2월
- 감시활동 사례집 제작·배포 : '24. 9월
- 공공사업 중점감시 서류검토 및 현장활동 : '24. 3~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'23년	'24년	1/4	2/4	3/4	4/4
공공사업 감시평가 활 성 화	56,000	70,500	16,000 중점감시활동 간담회	16,000 중점감시활동 간담회,연찬회	19,250 중점감시활동 간담회	19,250 중점감시활동 간담회,연찬회

3-2

감시 사각지대 방지 및 효율적 감시 위한 일반감시 추진

공공사업 감시 사각지대 방지를 위해 일정 금액 이상 전 공공사업으로 감시범위를 확대하여 감시 효율성 제고 및 시정감시 기능 강화

□ 추진목표

- 공공사업 감시대상 확대를 통한 감시 사각지대 방지
- 업무추진 취약분야 기획감시 활동으로 감시의 실효성·효과성 제고

□ 추진계획

- 체크리스트에 의한 실·국·본부 등 기관별 자체점검 실시
 - 사업종류별(공사, 용역 등) 체크리스트에 의거 추진현황 자체점검
 - 공사, 용역, 물품, 위탁, 보조사업의 관련법규 및 지침 적정 이행 여부 점검
- 「선택과 집중」 원칙하에 취약 부분 집중 모니터링 점검으로 효과성 제고
 - 그간 주요 지적사항, 자체점검 결과 취약분야 중심 모니터링 대상 사업 선정
 - 시민참여옴부즈만과 협업을 통한 사업별 모니터링 실시 및 결과보고서 작성
- 점검결과 문제 발견 시 시정 요청 및 개선사항 도출
 - 주요 비위(부정) 사례 적정 관리방안 마련 및 중대 사안 직권감사 실시

□ 추진일정

- 공공사업 일반감시 대상사업 선정 및 자료 수합 : '24. 3월
- 공공사업 일반감시 사업부서 자체점검 실시 : '24. 8월
- 공공사업 일반감시 대상사업 모니터링점검 실시 : '24.10월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'23년	'24년	1/4	2/4	3/4	4/4
공공사업 감시평가 활 성 화	28,000	30,000	-	-	-	30,000
			-	-	-	일반감시활동

3-3

참관감시 활동 강화로 청렴계약 이행 확보

공공사업의 계약상대자 선정 관련 공정성과 투명성 확보를 위해 시민이 참여하는 참관 감시활동을 강화하여 시정 청렴도 제고

□ 추진목표

- 시민 참여를 통한 계약의 투명성·공정성 확보로 **시정 청렴도 향상**

□ 추진계획

- **감사·평가 대상사업** 제안서 평가, 적격자 심의 등 **참관 추진**(약 320회)
 - 공정성·투명성 제고를 위한 공공사업 참관 요청이 감소에서 증가세로 전환
 - ▶ 305건('20년) → 261건('21년) → 278건('22년) → 385건('23년) → 320건('24년)

< 주요 참관대상 심사·평가회의 >

- ▶ 건설기술심의, 공법선정, 기술인평가, 보조금심의, 설계공모 심사, 적격자 심의, 제안서 평가, 특정제품 선정심사, 자료구입 평가 등

- **중점감시 사업의 참관활동은 중점감시와 연계하여 감시효과 제고**
 - 중점사업의 계약상대자 선정회의 등 참관은 중점사업 분야 감시반에서 참관
 - 업체선정 제안서 평가회의 약속사항이 계약이행과정에서 지켜지는지 여부 감시
- **심사·평가회의 시 유의사항 사전안내로 불공정 행위 예방**
 - 회의 주관부서 '공공사업 참관활동 점검 항목표'에 의거 사전 확인
- **참관활동 지적사항 검토 및 결과처리 등 사후관리 강화**
 - 참관활동 지적사항 위원회 검토하여 주관부서에 통보하고 참관자에 피드백

□ 추진일정

- 공공사업 참관감시 활동 수행 : '24. 1~12월
- 감시결과 지적사례 전파 : 연 2회(6월, 12월)

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'23년	'24년	1/4	2/4	3/4	4/4
공공사업 감시평가	56,000	60,000	12,000	18,000	12,000	18,000
활 성 화			참관감시활동	참관감시활동	참관감시활동	참관감시활동

4.

시민을 위해 꼭 필요한 위원회 운영으로 시정 만족도 제고

4-1. 위원회의 대시민 인지도 제고 및 국내·외 위상 강화

4-2. 위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

4-1

위원회의 대시민 인지도 제고 및 국내외 위상 강화

시민이 체감할 수 있는 생활밀착형 홍보 및 누리집 운영으로 시민 인지도 및 접근성을 향상하고, 세계옴부즈만과의 교류 활성화로 국제적 위상 강화

□ 추진목표

- 생활밀착형 홍보 및 위원회 홈페이지 운영으로 **시민 인지도 향상**
- 세계옴부즈만협회(IOI) 활동 등을 통한 **위원회 국제 위상 제고**

□ 추진계획

- 인터넷 및 대중교통 등 **다양한 매체를 활용한** 시민 **생활밀착형 홍보** 추진
 - 유튜브 등 온라인(SNS) 홍보 및 지하철·버스 등 대중교통을 활용한 홍보
- **위원회 누리집, 우수활동 사례집 발간** 등을 통한 위원회 인지도 제고
 - 위원회 누리집 메뉴 개선, 활동성과 수시 공유 등을 통한 누리집 접근성 강화
 - 위원회 활동에 의한 시민 권익구제 우수 사례 **홍보** 등을 통한 인지도 확산
- **국내·외 옴부즈만 협의체와의 교류**를 통한 위원회 위상 강화
 - 권익위원회 전국협의회, 타시·도 및 시 자치구 옴부즈만과의 교류 협력
 - 세계옴부즈만협회(IOI) 총회 참석(5월), 아시아옴부즈만협회(AOA) 활동 등 교류 강화

□ 추진일정

- 연차보고서 및 우수활동 사례집 제작·발간 : '24. 2~ 3월
- 대중교통(지하철·버스), 온라인(SNS) 홍보 등 : '24. 1~12월
- 국내·외 옴부즈만 협의체 활동 및 교류 : '24. 1~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'23년	'24년	1/4	2/4	3/4	4/4
위 원 회 직 무 역 량 강화 및 홍보확대 등	80,600	80,600	20,000 연차보고서 발간 지하철 광고 등	20,000 기념품 제작, 웹툰 홍보 등	20,000 온라인 매체 홍보 및 언론광고 등	20,600 대중교통광고, SNS 홍보 등

4-2

위원회 직무수행 역량 강화 및 외부 전문가 활용 확대

신임 위원·직원 등에 대한 직무 교육 및 위원회 활동에 외부 전문가 참여 확대 등을 통한 위원회 전문성 향상 및 시민참여 활성화

□ 추진목표

- 전문교육기관 직무교육의 적극 참여로 직무역량 강화 도모
- 시민참여옴부즈만 등 내·외부 전문가 직무 참여 활성화

□ 추진계획

- 신임 옴부즈만 위원 조직 적응 및 직무역량 지원프로그램 운영
 - 직무 안내용 교재 제작, 오리엔테이션, 직무활동 합동 프로그램 운영
 - ※ 위원회 직무별 각종 규정, 지침 등 직무수행 활용자료 23종 제공
- 시민참여옴부즈만 역량강화를 위한 간담회 및 워크숍 개최
 - 주요 감사·조사·감시활동 사례 및 토론 등을 통한 감사·조사 기법 공유
- 감사교육원·인재개발원 등 전문교육기관 직무교육 이수로 전문성 강화
 - 신임 위원 및 전입직원 직무 교육(감사·민원·감시실무과정) 이수 의무제 실시
- 시민참여옴부즈만 등 외부 전문가 위원회 업무 참여 확대
 - 위원회 감사·조사·감시 업무에 대한 시민 참여(지원, 자문 등) 확대
 - 활동결과를 적극적으로 공유하여 소속감 고취 및 시정 참여 만족도 제고

□ 추진일정

- 위원회 직원 등 역량강화 프로그램 운영 : '24. 1~12월
- 전문교육기관 직무교육 의무 이수 : '24. 2~12월
- 위원회 직무 내·외부 전문가 참여 : '24. 2~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'23년	'24년	1/4	2/4	3/4	4/4
위원회 직무역량 강화 및 홍보 확대	2,000	2,000	-	2,000	-	-
			-	워크숍	-	-

붙임

2023 행정사무감사 처리결과 보고서



2023 행정사무감사 처리결과 보고서

(행정자치위원회)

시민감사옴부즈만위원회

□ 총 괄

- 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 21건
- 조치내역

구 분		계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	21	15	6	-	-
	시정·처리요구사항	13	7	6	-	-
	건의사항	3	3	-	-	-
	기타(자료제출 등)	5	5	-	-	-

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○ 예산집행을 낮은 사업들이 많은데 내년도 예산편성 시 사업예산을 적절하게 편성할 수 있도록 검토가 필요할 것	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '23년 결산전망액 기준 집행률은 95% 이며, '24년 예산편성액은 실제 사업추진 현황을 고려하여 전년도 대비 25% 감액 편성함 ○ 집행률이 50%로 다소 낮은 '청원사항의 처리'는 외부전문가 법률자문 대상 안전 미발생, 경미한 안전의 경우 서면심의를 개최하여 심사수당만 지급 등 예산절감 되었으며, '24년 예산편성시 이러한 사항을 반영하여 37% 감액 편성하였음 ○ 또한, 집행률 39%에 불과한 '세계옴부즈만 협회(IOI) 가입에 따른 국제 옴부즈만 네트워크 구축' 사업은 당초 옴부즈만 제도 선진국가인 캐나다 등 북미 국가 방문을 목표로 편성하였으나, '23년 7월 IOI 아시아 지역회의 참석으로 변경되어 국외업무여비 등 집행잔액이 발생함 '24년에는 세계옴부즈만총회가 네덜란드(헤이그) 개최 확정에 따라 예산집행에 차질 없도록 추진하겠음 ○ 앞으로도 과거 집행률, 사업 실효성 등을 면밀히 검토하여 관행적 예산편성은 지양하고 적정 수준의 예산이 편성될 수 있도록 노력하겠음
○ 민원배심제 실적의 경우 업무보고 자료와 행감자료에 차이가 있음	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 민원 배심제 운영실적 자료가 차이가 있는 이유는 작성기준이 다르기 때문임 - 업무보고서(11p)는 처리결과를 '권고, 의견표명, 기각'으로 세분화하여 표기하였고, - 행정사무감사자료(713p)는 상정안전에 대해 처리결과 여부를 기준으로 '권고와 기각'으로만 분류하였음 ☐ 향후계획 ○ 앞으로 자료 작성시 모든 자료를 동일한 기준으로 작성하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○ 내지역지킴이 사업의 경우 인원을 평가항목에 넣는 것은 각 자치구 별로 인원 확보에만 주력할 수 있어 우려됨	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ '23년 평가 항목에 '내 지역 지킴이' 운영 인원을 넣은 것은 '19년도 이후 형식적으로 운영되던 기존 '현장민원 살피미'를 '내 지역 지킴이'로 개편하며 자치구의 사업 진행 독려 및 활성화 분위기 조성을 위해서이며, 그 결과 '22년도 19개구 1,407명이었던 지킴이 인원이 '23년도 25개구 5,037명까지 확대 되었음 ○ 또한, 평가항목에 지킴이 인원 1인당 신고 건수를 넣어, 단순히 지킴이 인원의 양적인 확대에 그치지 않고 실질적 활동을 이끌어 낼 수 있도록 평가항목을 구성하였음 ○ '23년 12월 기준 지킴이 운영 인원이 동별 평균 10명 이상으로 당초 목표 인원을 초과 달성하였으므로 '24년 평가계획 수립 시에는 지킴이의 안정적 운영 및 활발한 활동에 비중을 두고 평가계획을 수립할 예정이며, 이를 위해 자치구 담당자 의견 수렴을 위한 간담회를 '24.1.19. 실시한 바 있음 ☐ 향후계획 ○ '24년도 평가계획 수립 시, 현장민원의 원활한 운영을 위해 보다 공정하고 합리적인 평가 기준을 보완할 예정임
○내 지역 지킴이 단체복 (조끼), 우양산, 보조배터리 등 단체물품 구매는 불필요한 것으로 보임	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ 「내 지역 지킴이」 운영 물품 구매시, 당초 25개 자치구 동일 물품 구매를 계획했으나, 수요조사 결과 자치구별 활동 내용과 필요 물품이 상이하여 자치구 실정에 맞는 물품을 구매하도록 하였음 ○ 지킴이에게 별도의 활동비 지원이 없어 활동에 필요한 최소한의 물품을 구매하고 있으며, ○ '24년도에는 기존 구입 물품을 최대한 활용하여 활동하고자 현장민원 신고 활동에 필요한 최소한의 물품 구매 예산만 편성하였음 ☐ 향후계획 ○ '24년 자치구 물품구매 예산 지원 시, 예산 낭비가 없도록 지킴이 활동에 반드시 필요한 물품만 구매토록 하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○현재 홍보에 많은 비용을 지출하고 있음. 홍보비용 사용을 줄이고 내부 조직을 활용하여(ex. 다산콜센터) 시민감사옴부즈만위원회를 시민들에게 소개할 수 있도록 노력해 줄 것	□ 추진상황: 추진 중 ○ 위원회 인지도 제고 및 시민참여 활성화를 위해 기존 누리집 운영, 홍보물 제작, 언론 및 대중교통 활용 광고 추진뿐만 아니라, 비예산 사업으로 시·자치구 소식지, 시민게시판 등 시 보유 영상매체(111개) 및 시·자치구 누리집 통합배너 등을 적극 활용하여 시민 생활밀착형 홍보가 되도록 노력하고 있음 ○ 또한, 사회관계망서비스(SNS)를 적극 활용하여 위원회 소개 웹툰 게재, 1인 크리에이터 협업 영상 제작, 위원회에서 직접 제작한 활동 홍보영상 중심의 유튜브 「옴부즈만 TV」를 운영하고 있으며, 시민(주민)감사 및 청원 등 퀴즈 이벤트를 통해 적은 예산으로 시민의 적극적인 관심과 참여를 유도하고 있음 ○ 앞으로도 홍보채널의 다양화를 통해 시민과 소통하는 효율적인 홍보가 되도록 지속적으로 노력하겠음 □ 향후계획 ○ 위원회 우수활동 사례집 및 연차보고서의 전자책 출판 등 홍보예산 절감방안과 함께 사회관계망서비스(SNS)를 최대한 활용하여 시대에 부응하는 홍보를 통해 홍보 효과를 높이도록 하겠음 ○ 위원회 업무 처리 안내서 정비, 안내 리플렛 및 홍보 책자 등 일제 정비 후 고충민원 담당자 및 다산콜센터 안내 교육자료로 활용하여 서울시 주요 고충 민원이 위원회로 안내될 수 있도록 추진하고자 함

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○현장민원 사업추진 시 자치구의 활동가에 대한 소속감을 늘려주는 방식의 지원이 필요함. 시민의식 강화, 민간과의 관계 등에 대한 교육도 강화해 주고, 다산콜센터 직원의 고충도 늘어나니 그에 대응하는 행정적인 조치도 필요할 것임. 자치구와의 사업은 떠맡거나 하지 말고 차근차근히 안착해 나가길 바람	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ '23년 현장민원 추진 시 활동의 필요성 및 소속감 부여를 위해 '내 지역 지킴이'를 대상으로 지킴이 역할 및 방향성, 실무적인 절차를 설명하는 자치구 순회 교육을 10개구 1,241명 대상으로 진행하였음 ○ '24년에는 '내 지역 지킴이'의 보다 적극적이고 자발적인 참여를 유도하고자 자원봉사센터와 협의하여 현장민원 신고 활동에 대한 자원봉사 시간 인정을 추진 중에 있음 ○ 또한, 현장민원 추진으로 구청 직원들의 업무 부담이 커질 수 있음을 고려하여 사업 추진에 앞서 25개 자치구청 담당자 대상 2차례 간담회를 진행하여 의견 수렴하였으며, ○ 계획수립 이후에도 추가 간담회 및 공무원 노조 간부 간담회를 통해 현장민원 활성화의 필요성에 대해 설득하고 노조의 의견을 최대한 반영하여 일선 공무원의 업무부담을 최소화 하고, 시민권익과 안전을 극대화하는 방향으로 현장민원을 추진하였음 ☐ 향후계획 ○ 자치구 현장민원 담당자와의 정기적 소통을 통해 업무부담은 경감하되, 신속하고 정확한 업무처리로 시민 불편은 최소화하는 방향으로 업무를 추진해 나갈 계획임 ○ 또한, '내 지역 지킴이' 의 소속감과 자긍심 고취를 위해 방문 교육을 지속적으로 진행하고 지킴이들의 신고 활동이 자원봉사 시간으로 인정받을 수 있도록 협의해 나가겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○내년도 중점 감시대상 사업 선정시 사업비 기준 등으로 하기 보다는 관리 감독이 소홀할 수 있는 사업소, 미래한강본부 등 신규 조직의 추진사업이나 서울권 4050 등 시장 역점사업의 경우 긴급히 사업을 추진하게 되는 경우가 많으므로, 문제가 생기지 않도록 예방적 감시가 더욱 필요	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ '24년 감시대상 사업 선정을 위해 市 각 부서로부터 공공사업 목록을 수합한 결과, 감시사업은 1,111개로 중점감시 180개, 일반감시 931개 사업임 ○ 시정의 공정성과 투명성 제고를 위해 관리·감독이 소홀할 수 있는 사업소의 사업, 신규 조직 추진사업, '시' 주요 역점(현안) 사업 등을 중점감시 대상으로 선정하여 감시활동을 적극 추진하고, ○ 일반감시를 통해 감시 사각지대가 발생 되지 않도록 함으로써 예방적 감시활동을 더욱 강화하겠음
○2022년 행정사무감사에서 온라인 청구 시스템 관련하여 투입된 예산 대비 실적이 너무 저조하다면 대책을 세워야 한다고 지적한 바 있음. 올해는 예산 규모가 훨씬 커졌음에도 실적은 2건뿐, 홍보 방법과 실적에 대한 면밀한 재검토와 분석에 따른 방안을 마련할 것	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 시민감사 온라인 전자서명 제도 홍보를 위해 언론 광고, 옥외 전광판 홍보 및 지하철 모서리·액자형 광고 추진 및 '23년에 온라인 시민감사 전자서명 활성화를 위한 대시민 퀴즈 이벤트를 추진하였음 ○ 이와 같은 적극적인 홍보 및 이벤트 추진 결과, '23년에는 시민감사 온라인 전자서명 실적 2건, 주민감사 온라인 청구 실적은 6건으로 온라인을 활용한 감사청구가 점차 증가 추세에 있음 ☐ 향후계획 ○ 향후 시민감사 온라인 전자서명 제도와 주민감사 온라인 청구제도에 대해서 SNS 활용 등 다양한 방법으로 홍보를 실시하고, 감사 접수 문의시 온라인 전자서명과 청구제도에 대해 적극 안내하여 활용토록 하겠으며, ○ 행정제도 개선 및 시민과 주민들의 권익 보호 사례 등에 대해 지속적인 언론 홍보를 통해 시민들의 감사에 대한 관심을 제고토록 하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○시민참여옴부즈만의 경우 예산 대비 활동이 너무 저조함. 실적 대비 규모와 예산만 늘려가는 것은 문제가 심각함, 시민참여옴부즈만 활동은 대부분 참관에 제한되어 있으므로 적극적인 구조 개선이 필요	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 시민참여옴부즈만 참여 확대를 위한 내부회의를 개최하는 등('24.1.) 참여옴부즈만 운영 개선을 위해 노력하고 있음 ○ '24년에는 우리시 공공사업에 대한 다양한 시각의 감시 및 의견수렴을 위해 참여옴부즈만의 중점·일반감시 활동 참여를 대폭 확대할 계획임 ○ 이 외에도 참여옴부즈만이 시민(주민)감사·고충민원 조사 분야별 자문, 민원배심제 참여 등 참관 이외의 다양한 분야에서 활동할 수 있도록 조치하겠음
○위원회 고유업무인 주민감사, 시민감사에 대한 적극적 홍보 등을 통해 실적을 높일 것	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 감사청구 활성화를 위해 위원회 출범 이후 '21년까지의 감사 결과에 대한 사례집을 제작·배포하였으며, '23년에는 지하철 액자형 및 모서리 광고, 버스 외부 광고, 시 보유 옥외 전광판(111곳) 홍보영상 포출, 감사사례 보도자료 배포 등 시민들의 감사에 대한 접근성 향상을 위해 지속적으로 노력하였고, ○ 또한, 위원회 누리집 첫 화면에서부터 시민들이 쉽게 감사를 청구할 수 있도록, 위원회 누리집 '감사청구' 메뉴에 대한 개선(안)을 '23.11.10. 누리집에 반영하여 '감사청구' 메뉴의 가독성 및 접근성 등을 개선하였음 ☐ 향후계획 ○ 향후 감사제도, 행정제도 개선 및 시민 권익보호 사례 등에 대한 동영상 제작하여 유튜브 등 사회관계망서비스(SNS)를 활용한 홍보와 언론(기고, 보도자료, 카드뉴스), 시보유 전광판(111개), 버스·지하철 광고 및 다양한 온라인 이벤트를 진행하여 시민 관심 제고와 감사청구 활성화를 위해 노력하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○시민들의 고충을 직접 처리할 수 있는 직권 감사 제도를 활성화할 것	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '20.12.31. 위원회 조례 개정으로 주민(시민)감사 업무 수행 과정에서 감사가 필요하다고 판단될 경우 위원회 의결을 거쳐 직권감사를 실시할 수 있게 됨 ○ 주민·시민감사, 고충민원·청원 조사·처리, 공공사업 감시 활동 수행 과정에서 위법·부당한 사항 발견 등 문제점이 있는 사항은 직권감사로 전환하여 감사를 실시하고 있으며, ○ 고충민원 처리 과정에 '21년 1건, '22년 1건, '23년 2건을 직권감사로 전환하여 감사를 실시하였음. ○ 향후에도 시민권익이 침해되지 않도록 위법·부당한 사항이 발견되거나 동일 문제가 장기간 지속되는 경우 직권감사를 실시하여 억울한 시민이 없도록 최선의 노력을 다하겠음
○여러 부서가 협업하여 해결해야 할 민원에 대해 옴부즈만 위원회가 중심적인 역할을 할 것	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 시민감사옴부즈만위원회는 여러부서가 협업하여 해결해야 할 민원에 대해 조정·중재 등의 역할을 통해 중심역할을 수행하고 있음 ○ 앞으로도 여러부서가 협업하여 해결해야 할 민원 발생 시, 보다 적극적으로 중심역할을 수행하겠음
○직원 비위가 많은 분야, 시장의 역점사업 등에 대한 중점 감시를 해줄 것	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '23년 공공사업 감시 업무 추진 시, 관련 사업에 대해 감시 활동을 추진하였음 ☐ 추진계획 ○ '24년 감시대상 사업 선정을 위해 市 각 부서로부터 공공사업 목록을 수합한 결과, 감시사업은 1,111개로 중점감시 180개, 일반감시 931개 사업임 ○ 직원 비위가 많이 발생할 수 있는 분야 및 시장의 역점사업과 중요도가 높은 사업 등을 중점감시 대상으로 선정하여 보다 중점적으로 감시활동을 추진하겠음

건의사항

건의사항	조치결과
○위원회 고유업무인 고충민원 처리 중 이송, 이첩 비중이 높고 직접처리 비중이 매우 낮음. 민원을 분류하고 배분하는 단순 사무에 치중하느라 위원회 고유업무인 고충민원 해소는 소외되고 있는 것으로 보이니 시민의 고충을 직접 해결하는 직권감사 등의 제도 활성화에 보다 집중해 주기 바람	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 우리 위원회에서는 심도 있는 조사 필요성이 있는 경우 현장 조사, 변호사 3인의 법률자문, 중앙정부 질의 등 다양하고 철저한 조사를 통해 민원을 엄중하게 여기며 직접조사를 하고 있음 ○ 고충민원 조사·처리과정에서 위법·부당한 사항 발견 등 문제점이 있는 사항은 직권감사로 전환하여 감사 실시하고 있음 ○ 다만, 최초의 민원은 위원회 자체 고충민원 접수기준에 따라 해당부서로 이송·이첩하여 조사하도록 처리하고 있음 ○ 향후에도 시민권익이 침해되지 않도록 조사과정에 위법·부당한 사항이 발견되거나, 종일 문제가 장기간 지속되는 경우 직권감사 전환 감사 실시 등 시민권익구제를 위해 최선을 다하겠음
○민원, 감사, 갈등 조정 등 서울시 타 부서와 중복된 기능이 많아서 방만하고 중복되는 역할만 있을 뿐인 조직 자체가 굳이 없어도 될 것 같다는 지속적인 지적과 현재 상황을 극복하기 위한 철저한 노력이 필요	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 우리 위원회는 시민의 청구에 의한 시민·주민감사, 고충민원조사, 현장민원 지도·감독, 직권감사, 민원배심, 청원 등에 관한 사항을 처리함에 따라, 시민의 입장에서 시정을 감시하고 시민의 권익을 보호하는 기능을 한다는 점에서 옴부즈만위원회 고유의 역할을 수행하고 있음 - 이는 시민·주민의 청구에 의한 감사가 아닌 자체계획 감사를 하는 감사위원회와 역할이 다르며, 발생한 민원을 사후적으로 해결한다는 점에서 민원발생 이전의 갈등을 관리하는 업무와도 기능과 역할에 차이가 있음 ○ 위원회 직무활동에 법률자문단(47명), 민원배심원 후보단(100명), 시민참여옴부즈만(100명) 등 외부 전문가 참여를 확대하여 시민의 시정참여 기회 확대뿐만 아니라 주민·시민감사 및 고충민원 조사 결과에 대한 시민 신뢰도 및 만족도 제고를 통해 시민의 권익을 구제하고 권리를 보호하는 기관의 역할을 더욱 강화하겠음

건의사항	조치결과
○ 홍보가 될 만한 수범사례를 이끌어 내는 것이 중요함	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 각 사업 유형별 수범사례를 발굴, 책자 발간 등을 통하여 홍보하고 있음 ○ 우수 사례를 발굴하여 시민이 알기 쉽고 이해하기 쉬운 사례집 발간, 다양한 매체를 활용한 홍보를 더욱 적극적으로 추진하겠음

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 2023년 시민감사옴부즈만 위원회 참관감시 조치실적 24건에 대한 세부내용	☐ 추진상황 : 제출완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2023.11.14.)
○ 최근 3년간 연도별 시민 감사옴부즈만위원회에서 조사·처리한 고충민원 접수 및 현황	☐ 추진상황 : 제출완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2023.11.14.)
○ 민원배심제 운영실적 건수에 대한 설명	☐ 추진상황 : 제출완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2023.11.14.)
○ 2022년~2023.9월까지 전직원 급여 지급내역	☐ 추진상황 : 제출완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2023.11.14.)
○ 최근 3년간 연도별 시민감사 옴부즈만위원회에서 고충민원 이송·이첩 현황	☐ 추진상황 : 제출완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2023.11.14.)