2018년 1차
시민 옴부즈만 정례회의 결과

일 시	2018년 3월 29일 (목) 10:30 ~ 12:00
장 소	본사 3층 공공자전거 상황실 및 19층 회의실
참 석 자	- 옴부즈만 (4명) : 여호영, 김대호, 박동욱, 임훈섭 ※ 불참 옴부즈만 4명은 회의 관련 자료 이메일 송부, 공유 - 공 단 (6명) : 상임감사 직무대행, 팀장 3명, 담당자 2명
회의순서	- 공공자전거 상황실 방문 : 운영상황 청취, 질의응답 - 팀별 주요 감사활동 보고 및 질의응답 - 2018년 옴부즈만 운영계획 관련 의견
회의요지	□ 공공자전거 운영실태 전반 청취 (상황실) □ 2018년도 주요 감사활동 보고 〈부패방지팀〉 1) 2017년도 국민권익위원회 청렴도 및 시책 평가 결과 2) 2018년 청렴도 향상 종합대책 3) 임직원 행동강령 개정 4) 청렴문화 확산을 위한 활동 : 청렴윤리지수, 新청렴아카데미 운영계획 〈경영감사팀〉 1) 2017년 자체감사 실적 *2017년 서울시 투자출연기관 자체감사기구 활동평가 '우수기관' 선정 2) 2018년 자체감사 계획 3) 2018년 공직기강확립 추진계획 4) 민원처리실태 점검 결과 〈기술감사팀〉 1) 안전사고 ZERO를 위한 공사감독 상시감사제 시행 2) 시민에게 안전과 신뢰를 주기 위한 "책임 감사제" 운영계획 3) 기술감사 공유방 개설 및 운영 4) 2018년 해빙기 대비 시설물 관리실태 점검결과 □ 2018년 시민 옴부즈만 운영계획 (중점관리 대상사업) □ 감사활동관련 질의응답

회의내용	공공자전거 관련	〈여호영 옴부즈만〉 ○ 공공자전거 배송차량이 60대라고 하는데, 자전거 확대에 따라 비례해서 늘어날 수 있으므로 배송 업무에 효율적 방안 강구 필요 → (박상현 실장) 그간 축적된 데이터를 분석해 최적의 운영방안을 모색중임 〈김대호 옴부즈만〉 ○ 솔직히 따릉이에 대해 잘 모르고 있었는데 오늘 설명을 들어보니 현시점에서 매우 필요한 친환경 교통수단이라 생각됨 → (박상현 실장) 지속적으로 더 편리한 이용이 될 수 있게 노력중임 〈박동욱 옴부즈만〉 ○ 기간, 요일, 시간대별 이용 실태 분석도 하고 있는지, 한다면 그 결과는 어떻게 활용하는지 궁금함 → (박상현 실장) 배송업무에 적극 활용중임. 많은 이용이 예상되는 지역으로 미리미리 자전거를 옮겨놓는다던지 하는 데 주로 활용함 〈임훈섭 옴부즈만〉 ○ 시민 불편사항, 민원 사항 처리는? → (박상현 실장) 이용에 관한 문의가 많은데 직원들이 차분히 잘 응대하고 있음. 보다 편리한 이용이 될 수 있게 꾸준히 노력하겠음
	감사활동 관련	〈여호영 옴부즈만〉 ○ 과거 옴부즈만 컨퍼런스에 참석해서 타 기관 운영사례를 들어보니 민원 이슈에 대해 직원과 옴부즈만이 같이 뛰어다니며 설득과 대화로 문제를 해결하는 경우를 들었음. 올해는 보다 심도 있는 참여 기회가 있었으면 좋겠음 → 감사활동 시 참고 예정 ○ 거시적 관점에서 감사계획을 세워 추진해 주길 기대함 → 지난해와 바뀐 사항을 위주로 설명하다 보니 다소 미시적인 사업으로 보실 수 있으나 목표를 갖고 거시적인 관점에서 추진해 나가고 있음 ○ 서비스 모범 조직은 자발·내부적으로 주 성공 요인을 파악해 추진해 나가는 특성이 있음. 공단은 CMMI(조직성숙도평가모델) 성숙도 단계 중 4단계 직전(defined)이라고 생각함. 공단이 5단계 최종레벨(optimized)에 도달할 수 있도록 감사실의 사전적이고도 지속적인 감사 서비스가 중요. 〈임훈섭 옴부즈만〉 ○ 사업 전반을 보면, 공단은 청렴하려고 끝없이 노력하는 기관이라는 생각이 듬. 다만, 절차를 강조하다보면 상대적으로 업무가 어렵게 되는 경우가 있으므로 이에 대한 대비도 필요 ○ 민원 업무를 하면서 직원이 부당하게 대우 받는 일 없게 조치 바람

		〈박동욱 옴부즈만〉 ○ 얼마 전 공단에 정보공개를 요구했었는데 하루만에 결과물이 와 놀란 적이 있음. 접수와 동시에 메시지를 보내주는 등 서비스 노력이 훌륭하다고 생각함. 임훈섭 옴부즈만 말대로 직원 보호에도 관심을 가져주기 희망함 ○ 천연잔디 생육환경 개선사업을 중점관리하게 되었는데, 토질분야와 관련해 의견을 줄 수 있을 것 같음. 보다 세부적인 자료를 요청함 → 해당부서에서 추진계획 수립하면 자료를 보내드리겠음 〈임훈섭 옴부즈만〉 ○ 태양광 발전사업 추진은 어떻게 진행하는 것인지? → 서울에너지공사와 협업 사업으로, 관련 비용은 에너지공사에서 부담하고 우리는 장소를 제공하는 추진체계임 ○ 공단은 포트홀 배상 관련하여 제한속도 내에서만 배상책임을 질수 있다는 기준이 마련되어 있지 않음. 서비스 레벨을 명쾌하게 선정할 필요성 있음
	옴부즈만활동 관련	〈김대호 옴부즈만〉 ○ 6월 이후로는 종사 업종의 특성상 옴부즈만 활동 참여가 어려움. 이에 대비해서 옴부즈만 풀을 확대했으면 좋겠음. 여성 위원도 필요 ○ 토목도 분야가 다 다름. 그에 맞는 위원회에 참석해 의견을 피력할 수 있었으면 하고, 옴부즈만의 명확한 역할 정립을 기대함 → 옴부즈만 운영에 참고. 다만, 위원은 2017년도에 전년 대비 2명을 증원하였음
조치사항 (사유기재)	현지시정(권고)	-
	지적사항 통보	-
	직권감사 전환	-
	내 부 종 결	-
	특 이 사 항	-
	제도개선권고사항	-
향후계획	2018년 중점관리 대상사업 관련 세부계획 등 제공	

회의사진		
	공공자전거 상황실 방문	정례회의