# 2021년도 기관간 청렴시민감사관 협력회의 결과

| | |
|---|---|
| **일 시** | 2021년 10월 26일(화), 14:00 |
| **장 소** | Zoom을 이용한 화상회의 |
| **참석기관 및 참석자** | 【서울시설공단】 청렴시민감사관 구자필, 감사실장 김태임<br>부패방지팀장 김용한, 대리 박상민<br>【서울주택도시공사】 청렴시민감사관 정항면, 대리 김보미나<br>【서울농수산식품공사】 청렴시민감사관 윤미애, 차장 박상수 |
| **회의순서** | - 감사실장 인사말씀 및 참석 위원 소개<br>- 기관별 청렴시민감사관 운영상황 및 우수사례 공유<br>※ 발표순서(공단 ⇒ Sh ⇒ 농수산)<br>- 기관간 교류 활성화를 위한 자문(제언 등) |
| **회의요지** | □ 기관별 청렴시민감사관 우수사례(주요활동) 발표<br>〈서울시설공단 〉<br>○ 옴부즈만 권고에 의한 제도개선 사례<br>- 약관변경시 이용시민에게 중대·불리한 경우 사전 공지 권고<br>- 공정채용절차 위반위원에 대한 재위촉 제한기간 설정 권고<br>〈서울주택도시공사 〉<br>○ 옴부즈만의 민원 직접조사 및 중재 사례<br>- 임대주택 고가차량 편법주차 문제 및 관할센터 응대문제 대책 마련 권고<br>- 입주예정자 브랜드 네이밍 참여 절차 개선권고<br>- 관악드림타운 임대차 재계약 관련 민원 처리 방향 개선 권고<br>〈서울농수산식품공사 〉<br>○ 옴부즈만 권고에 의한 제도개선 사례<br>- 서울시 안전감사 지적사항에 대한 감사 권고<br>- 갑질행위 피해 관련 신고의 접근성 등 개선 필요 권고 |

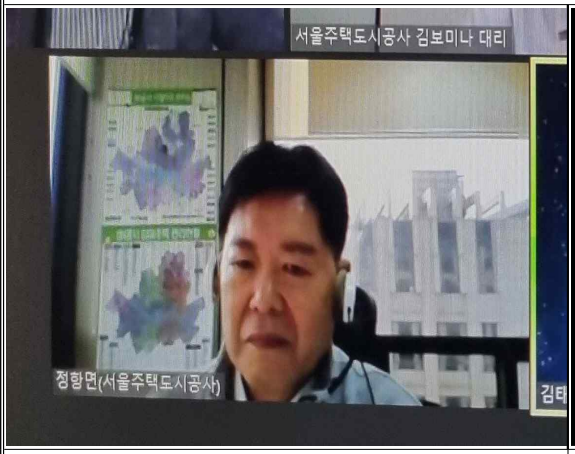
| | | |
|---|---|---|
| 회의내용 | 옴부즈만 활동 관련 | 〈감사실장〉<br>코로나 상황이 엄중하여 기관간 청렴시민감사관 협력회의를 화상회의로 열게되어 양해 말씀드리며 바쁘신 중에도 참석하신 위원들께 감사드린다. 우리 3개 기관 옴부즈만 협력회의는 2019년도에 Sh공사에서 첫 걸음을 떼어주셨고 2020년도 농수산식품공사 이어서, 올해는 저희 서울시설공단 주관으로 3회째를 맞게 되었다. 이러한 협혁회의는 기관의 성격, 주된 업무가 다르기 때문에 오히려 서로의 특장점을 벤치마킹할 수 있는 좋은 기회라고 생각하며 위원님들 고견 아낌없이 부탁드린다.<br><br>〈서울시설공단 구자필 옴부즈만〉<br>서울주택공사 옴부즈만 주요활동에 대한 발표 잘 들었다. 그 중 타 기관과 차별되는 활동이 눈에 띈다. 특히, '관악드림타운 임대차 재계약' 과 관련한 민원에 대해서 옴부즈만이 직접 조사 및 중재를 하여 사안이 원만하게 잘 마무리 되었다고 했는데 Sh청렴옴부즈만의 민원 처리 절차가 궁금하다.<br><br>〈서울주택도시공사 정항면 옴부즈만〉<br>다른 기관도 민원에 대해 여러 고민이 있겠지만 Sh공사의 경우 도시계획 사업, 주거복지사업, 부동산 개발업 등을 주요 업무로 하다 보니 민원이 발생했을 때 응대가 쉽지 않은 경우가 많다. 이러한 사유로 고충민원 처리 효율성 제고를 위한 '청렴옴부즈만 민원접수' 코너를 홈페이지에 개설하여 운영하고 있다. 접수 방법은 인터넷, 우편, 방문 모두 가능하다. 접수 후에는 옴부즈만이 민원내용을 검토하게 되는데 위법·부당하거나 불합리한 제도 등으로 피해를 입은 것이라면 옴부즈만이 조사를 실시하게 되며 그렇지 않고 소관부서에서 직접 처리하는 것이 효율적이라고 판단되면 일반민원으로 재분류하여 소관부서에서 처리하고 있다.<br><br>여담으로 말씀드리자면 시민의 입장에서 고충을 제기할 수 있는 여러 창구가 있음에도 불구하고 곧 바로 저에게 전화를 해서 상담하는 경우가 꽤 있다. 그 이유를 민원인에게 물어봤는데 '여기 계신 옴부즈만이 친절하게 잘 설명해 주셔서 그렇다.'라는 답을 듣고는 더욱 적극적으로 민원인의 고충을 헤아리고 살펴야겠다는 생각이 들었다. |

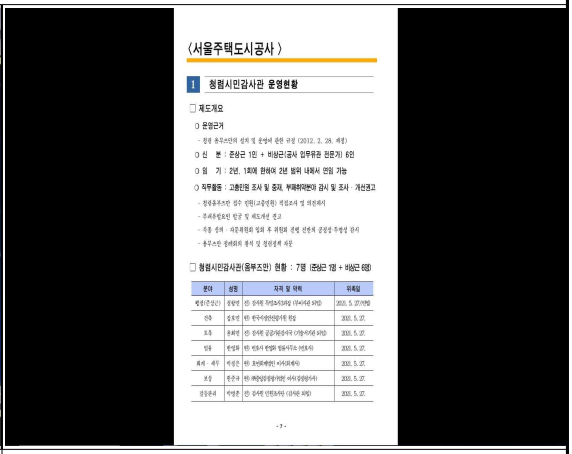
| | | |
|---|---|---|
| 회의내용 | 옴부즈만 활동 관련 | **〈서울시설공단 구자필 옴부즈만〉**<br>옳은 말씀이다. 본래 옴부즈만의 중요한 역할 중 하나가 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 중립적인 입장에서 조사하여 시정을 권고함으로써 시민과 기관 양자 간에 발생하는 문제를 해결하는 것인데 정항면 위원님은 시민과의 갈등해결을 위한 조정자로서 상당히 의미 있는 활동을 하고 계신 것이 분명하다. 이렇게 성과가 잘 나올 수 있는 원동력이 따로 있는지 말씀 부탁드린다.<br><br>**〈서울주택도시공사 정항면 옴부즈만〉**<br>서울주택도시공사의 '청렴옴부즈만 민원접수'제도에 대해서 좋게 평가해 주셔서 감사하다. 일반적으로 비상근으로 활동하는 타 기관 옴부즈만과는 달리 서울주택도시공사의 옴부즈만은 '준상근'이라는 개념으로 한 달에 10일간 출근하여 고충 민원에 대해 집중적으로 조사하거나 민원인을 직접 만나 면담도 하고 있다. 물론 옴부즈만 전용 사무실도 마련되어 있으며 필요한 경우, 감사실 직원과의 업무협조도 원활하게 이루어지고 있다. 이러한 제도적인 뒷받침이 좋은 성과를 낼 수 있는 원동력이었다고 생각한다. 상당히 실효성 있는 제도이며 오늘 참석 기관들도 활용하시면 좋겠다.<br><br>**〈서울농수산식품공사 윤미애 옴부즈만〉**<br>앞서 위원님들 좋은 말씀 잘 들었다. 저는 서울농수산식품공사 옴부즈만과 서울농수산식품공사 계약 모니터링 전문위원으로 활동하고 있는데 유통관계자, 전국에서 농산물을 출하하는 농민, 시장상인 등이 얽혀있는 복잡한 구조에서 생각보다 많은 민원이 발생하고 있고 또 접하고 있다.<br>사실상, 공기업에서는 민원과 청렴도를 따로 떼어놓고 생각할 수 없다. Lh사태 이후 모든 공기업이 청렴도 향상을 위해 더욱 많은 노력을 기울이고 있는데 저는 청렴실천의 방법이 먼 곳에 있다고 생각지 않는다. 제가 공사의 얼굴이라는 마음으로 민원인에 대한 친절 실천이 바로 청렴을 실천하는 것이라 보기 때문이다. 민원인을 대할 때 마음속에서 진심으로 우러나오는 친절을 베푼다면 더 이상의 청렴을 논하지 않아도 될 것이다. |

| | | |
|---|---|---|
| 회의내용 | 옴부즈만 활동 관련 | 〈서울농수산식품공사 박상수 차장〉<br>윤미애 위원님이 말씀하신 것처럼 저희 공사에서는 다양한 이해 관계자들의 목소리가 많다. 그 예로서 하나의 도매법인 내에서도 다양한 이해관계가 존재하고 중도매인, 시장상인뿐만 아니라 품목별로도 이해관계가 엇갈리는 경우도 있다. 수많은 이해 관계자들 사이에서 발생하는 민원들을 원만하게 해결하기 위한 고민이 깊은데 서울시설공단에서는 어떻게 대처하고 있는지 한 말씀 부탁드린다.<br><br>〈서울시설공단 부패방지팀장〉<br>서울시설공단은 지하도상가, 장애인콜택시, 공공자전거 따릉이, 내부순환도로 등 주로 시민의 일상생활에 밀접한 사업의 민원 비중이 크다.<br>특히, 장애인 콜택시를 이용하는 분들은 교통약자일 수밖에 없는데 공공의 서비스가 기대수준에 부응하지 못했다고 느낄 때 많은 민원이 발생한다. 장애인 콜택시 관련 민원 발생 시 소관부서인 장애인콜택시운영처에서 적극 응대하고 있으며 배차시스템 개선 및 제도 개선 등을 통해 민원을 근본적으로 해소하기 위해 노력하고 있다.<br>그 밖에 지속적으로 발생하는 사안에 대해서는 해결의 실마리를 찾는 감사실 주관의 테마회의를 열어 옴부즈만 위원들의 고견을 듣고자 한다.<br><br>〈서울시설공단 구자필 옴부즈만〉<br>참신한 제안이다. 테마가 있는 회의라면 민원 해결을 위한 진정성 있는 의견이 많이 나올 것 같다. 언제든 불러 달라. 기꺼이 참석하겠다.<br><br>〈서울주택도시공사 김보미나 대리〉<br>민원은 대부분 반복적인 경우가 많다. 저희 공사에서는 반복민원 발생 시 감사실과 소관부서가 협의하여 함께 현장에 나간다. 예를 들어 '임대주택 하자보수'와 관련된 민원이라면 현장담당자를 대동하여 하자보수가 꼼꼼하게 되었는지 지금 당장 보수가 어렵다면 언제 보수가 가능한지 등을 민원인에게 전달하여 더 이상 민원이 확대되지 않게끔 조치하고 있다. 또한 '민원처리 집중 기간'을 운영하고 있는데 호응이 좋은 편이다. |

| | | |
|---|---|---|
| **회의내용** | **옴부즈만 활동 관련** | **〈서울농수산식품공사 윤미애 옴부즈만〉**<br>민원해결을 위한 각 기관의 노력이 어느 정도인지 대부분의 시민들은 모르고 있다. 근래 '아줌마 No! 요양보호사! "라는 공익광고를 한번 씩은 보신 적이 있을 것이다. 그 광고는 국민건강보험공단이 요양보호사에 대한 인식 개선을 위해 제작했는데 광고 이후 요양보호사에 대한 호칭이나 서비스 전반에 대한 시민들의 인식이 많이 개선되었다고 한다.<br>이와 같이 민원이 잘 해결된 사례, 친절응대 사례, 적극행정 사례 등을 모아서 시민들을 대상으로 적극 홍보한다면 시민들이 공공기관에 가지고 있는 부정적인 인식 개선에 큰 도움이 될 것이라 본다.<br><br>**〈서울주택도시공사 정항면 옴부즈만〉**<br>오늘 이렇게 기관간 협력회의에서 여러 좋은 의견들을 나눌 수 있어서 뜻 깊다. 앞으로 코로나 상황이 호전되어서 대면·소통의 기회가 더욱 늘어나기를 바라며 기관 담당자분들께서는 기관간 우수사례 공유 및 의견교환의 장이 정착될 수 있도록 힘써 주시면 감사하겠다. |

<table>
<tr><td rowspan="3">옴부즈만<br>권고</td><td>제도개선 권고</td><td>-</td></tr>
<tr><td>감사 권고</td><td>-</td></tr>
<tr><td>특기 사항</td><td>기관간 협력회의 정착을 위한 노력 당부</td></tr>
<tr><td>행정사항</td><td colspan="2">2021년도 기관간 청렴시민감사관 협력회의 결과 참석기관 공유</td></tr>
<tr><td rowspan="3">회의사진</td><td colspan="2">

기관별 청렴시민감사관 운영현황 및 우수사례 발표</td></tr>
<tr><td>

기관간 교류 활성화를 위한 제언</td><td>
〈서울주택도시공사〉
1 청렴시민감사관 운영현황
회의 자료</td></tr>
</table>

별첨 화상회의 참석자 접속내역(기관간 청렴시민감사관 협력회의 서명부 대체) 1부. 끝.

【별첨】

# Zoom 화상회의 참석자 접속내역

| 주제 | 이름(원래 이름) | 참가 시간 | 나간 시간 |
|---|---|---|---|
| 2021년도 기관간 청렴시민감사관 협력회의 | 서울시설공단 박상민 대리 | 10/26/2021 01:31:47 PM | 10/26/2021 02:53:12 PM |
| 2021년도 기관간 청렴시민감사관 협력회의 | 서울시농수산식품공사 박상수 차장 | 10/26/2021 01:43:07 PM | 10/26/2021 02:53:41 PM |
| 2021년도 기관간 청렴시민감사관 협력회의 | 정항면 위원 (서울주택도시공사) | 10/26/2021 01:45:24 PM | 10/26/2021 02:53:33 PM |
| 2021년도 기관간 청렴시민감사관 협력회의 | 김용한 부패방지팀장 | 10/26/2021 01:45:38 PM | 10/26/2021 02:53:42 PM |
| 2021년도 기관간 청렴시민감사관 협력회의 | 윤미애 위원 (서울농수산식품공사) | 10/26/2021 01:45:45 PM | 10/26/2021 02:53:33 PM |
| 2021년도 기관간 청렴시민감사관 협력회의 | 김태임(감사실장) | 10/26/2021 01:52:41 PM | 10/26/2021 02:53:24 PM |
| 2021년도 기관간 청렴시민감사관 협력회의 | 서울주택도시공사 김보미나 대리 | 10/26/2021 01:53:32 PM | 10/26/2021 02:53:41 PM |
| 2021년도 기관간 청렴시민감사관 협력회의 | 서울시설공단 구자필 위원 | 10/26/2021 01:53:52 PM | 10/26/2021 02:53:36 PM |