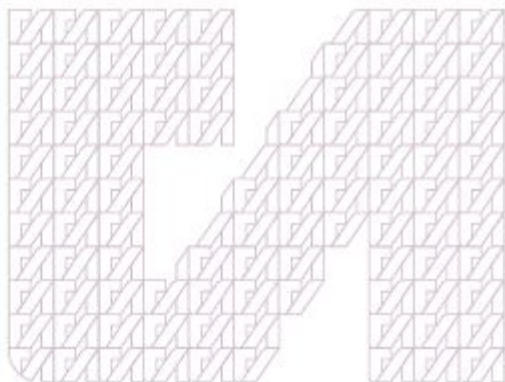


세종특별자치시 시민권익위원회의 발전방안에 관한 연구

김 흥 주



현안연구 2018-01

세종특별자치시 시민권익위원회의 발전방안에 관한 연구

김 흥 주

현안연구 2018-01

세종특별자치시 시민권익위원회의 발전방 안에 관한 연구

발행인 박 재 목

발행일 2018년 11월

발행처 대전세종연구원

34863 대전광역시 중구 중앙로 85(선화동 287-2)

전화: 042-530-3500 팩스: 042-530-3528

홈페이지: <http://www.dsi.re.kr>

인 쇄 현대영상미디어 TEL 042-673-7237 FAX 042-673-7239

이 보고서의 내용은 연구책임자의 견해로서 세종특별자치시의 정책적 입장과는 다를 수 있습니다.

출처를 밝히는 한 자유로이 인용할 수 있으나 무단 전재나 복제는 금합니다.

요약 및 정책건의

■ 서론

□ 연구의 배경 및 목적

- 행정서비스에 대한 시민의 수요 및 욕구증대, 이를 대변하기 위한 독립적 기구의 논의가 본격화됨
- 세종시 역시 이러한 흐름을 고려해 시민의 고충처리, 불합리한 행정제도 개선, 사회적 약자의 권리구제·권익보호를 위해 2015년 8월 시민권익위원회를 설치·운영해 왔음
- 그럼에도 불구하고 현재 세종시의 시민권익위원회는 기능과 역할의 중복, 이로 인한 시민권익위원회의 정체성, 그리고 조직 및 인력 등의 문제가 제기되고 있어 그에 따른 개선안을 마련할 필요성이 제기됨
- 본 연구의 목적은 행정수요와 그 욕구가 증대하고 있는 현실에서 세종특별자치시 시민권익위원회의 운영현황 검토 및 발전방안을 제시함으로써 향후 시민의 고충처리, 불합리한 행정제도 개선 등에 도움이 되고자 하는데 있음

□ 연구의 방법 및 내용

- 옴부즈만제도, 시민권익위원회의 연역 및 배경 등 문헌조사, 국내·외 현황조사
- 세종시 시민권익위원회의 문제점, 기능 및 역할, 그리고 위상확보차원에서 전문가 자문 및 심층 면접 실시
 - 학계전문가, 공직자 등을 중심으로 한 자문, 혹은 표적집단면접(Focus group Interview; FGI) 실시
 - 시민권익위원회의 기능, 조직, 인력 등에 관한 문제점, 발전방안에 대한 심층적 면접자료 완성을 위한 자문 및 주요 내용 피드백

■ 세종시 시민권익위원회 현황 및 주요내용

□ 옴부즈만 제도의 개념 및 특성

- 옴부즈만(Ombudsman) 제도는 1809년 스웨덴 의회에서 처음 창설하였으며 헌법에 의해 행정부, 사법부 등의 직무수행에 대해 국민의 대표기관으로서 의회가 법률준수에 대한 감독을 하는 대리자 역할을 수행하도록 규정함
- 이러한 옴부즈만 제도는 행정국가화 현상으로 견제와 균형의 원리가 약해지는 경험 속에서 이에 대응할 제도적 장치의 마련으로 스웨덴에서 최초 도입된 이후, 핀란드(1919년), 덴마크(1955년), 영국(1967년), 프랑스(1973년) 등의 국가로 확산됨
- 옴부즈만은 사건의 당사자 중 일방의 의뢰를 받은 후 의뢰자를 위한 다른 일방에 대해서 사건을 처리하는 사람으로 오늘날 국민과 행정부의 관계에서 적용되는 제3자로 논의되며(양태건, 2015), 행정부의 부정적 측면에 대한 통제를 위해 국민의 권익을 보호하는 제도적 장치와 구제수단이라는 측면에서 이해함
- 다음 아래의 표는 옴부즈만의 특성은 8가지로 논의하고 있으며 그 특성을 요약·정리하고 있음

[옴부즈만의 특성]

구분	주요내용
① 행정부로부터의 강한 독립성	- 행정부 입법부로부터 독립, 정치적 중립성 - 독립적 국가기구로 인정되며, 인사권, 규칙제정권, 예산권 부여가능 - 법률, 행정에 대해 지식이 뛰어난 사람 중 선출·임명, 임기보장
② 다양한 조사권	- 관계기관에 문서의 제출, 설명요구권 - 출석요구, 소환, 심문권 - 관계행정기관, 교도소, 정신병원 등 특정장소에 대한 출입권 - 직권 조사권
③ 법적강제가 없는 권고권	- 행정처분의 위법·부당함에 대해 직접적인 취소·변경의 권한은 없으며 권고권만 있음 - 비강제적인 제도의 성격이 그 한계로 지적됨

구분	주요내용
④ 독립적인 국가기구로 인정됨	- 의회보고권, 언론공표권 - 운영상황 보고권 - 행정기관이 옴부즈만의 권고를 무시할 수 없는 정치적 부담
⑤ 행정작용에 대한 민원의 신속성	- 업무처리과정이 개방적(공식적 절차 없음) - 행정작용 민원이 행정소송에 비해 용이 - 형식적 절차가 아닌 융통성이 있음 - 행정처리 구제절차에 비해 권리구제가 간편
⑥ 변호사가 필요 없음	- 행정작용에 대한 민원소송절차가 없으며 무료임 - 개인의 권리구제를 위한 민원신청 없이도 신문보도, 직무활동을 통해 권리침해가 있는 것으로 확인이 되면 권고 등의 권한 행사 가능
⑦ 다양한 활동 범위	- 명백한 불법행위 - 부당행위, 비능률, 부정행위, 태만, 신청에 대한 불응답, 답변 지연, 결정의 편파성
⑧ 개인고충처리 및 공개적인 활동	- 행정작용에 대한 개인의 고충처리 위주 - 연간활동 중심으로 연차보고서 작성 및 공개

□ 세종시 시민권익위원회의 운영현황 및 주요내용

- '14년 9월 2일 시민권익위원회 설치 및 운영 기본계획 수립 → '14년 10월 20일 공청회 → '14년 12월 22일 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」 제정·공포 → '15년 1월 말 시민권익위원회 구성 및 운영 등에서 미비사항 법제처 자문 요청·진행 → '15년 2월 17일 행정부시장 주재 감사위원회 소관사무 조정과 관련된 토론회 개최 → '15년 7월 30일 집행적 성격의 사무를 감사위원회로 사무조정, 조례 개정안 통과 → '15년 8월에 세종특별자치시 시민권익위원회가 설립됨
- 세종특별자치시 시민권익위원회의 목적은 고충민원 처리, 불합리한 행정제도 개선 등에 필요한 자문, 시민의 권익 보호 등을 위함
- 주요 기능으로는 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」 제4조에 따라 다음의 내용에 대해 자문할 수 있으며, 자문과 관련하여 필요한 경우 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영 개선에 대한 의견을 표명하고, 시 감사위원장(이하 “감사위원

장”이라 한다)에게 특정한 사항에 대한 조사 등을 요청할 수 있도록 규정함

※ 주요기능

1. 부패방지 및 권익구제와 관련된 자료의 수집·관리 및 분석에 관한 사항
2. 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영 개선에 관한 사항
3. 시에 대한 고충민원 조사에 관한 사항
4. 사회적 약자 등 시민의 권리구제와 권익보호를 위한 조사에 관한 사항
5. 위법·부당행위, 비능률, 부정행위, 태만, 불응답, 답변의 지연, 결정의 편파성 여부에 대한 조사에 관한 사항
6. 그 밖에 시민권익 향상을 위하여 감사위원장이 필요하다고 인정하는 사항

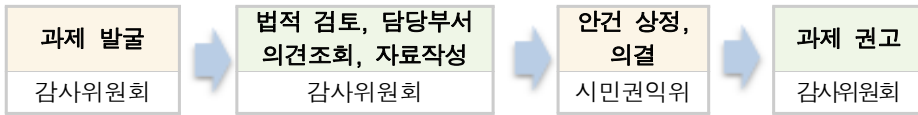
- 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」 제11조에 의거 총9인(위원장 1인, 부위원장 1인, 비상근위원 7인)으로 구성됨
- 전담조직 및 인력과 관련해서는 감사위원회 1국, 6개 담당(감사위원장 하에 사무국장, 그리고 감사기획, 감사, 보조금감사, 교육감사, 조사, 특정감사 TF 부서) 중 조사계 내에 시민권익위원회 업무가 포함되어 있으며 1명의 전담직원이 배치됨

[세종시 시민권익위원회 전담인력 현황(조사 계)]

담당자 직책	주요업무
조사담당	- 조사업무 총괄
주무관	- 공직감찰, 특명사항 조사 - 상급기관 등 조사(감찰) 지원
주무관	- 검경통보사항
주무관	- 시민권익위원회 운영 등
주무관	- 공직자 비위발생 조사 및 처리 - 고충민원 처리실태 확인조사 및 평가

- 감사위원회조직 내 시민권익위원회 운영담당자를 중심으로 과제발굴을 하고 발굴된 안건을 위원회의 정례적인 회의에서 토론, 그리고 권고결정을 내리는 순서를 가지며, 이후 감사위원회에서 해당부서에 권고사항

을 통보, 해당부서는 처리 추진현황을 보내주는 형식을 따르는 구조임



[위원회 개선과제 권고과정]

■ 세종시 시민권익위원회의 발전방안

□ 조사배경 및 연구방법

- 시민권익위원회의 발전방안을 도출하기 위한 기초자료로 활용하기 위해 학계전문가(대학교수 3명, 박사급 연구원 3명), 담당공직자(3명) 등 총 9명을 대상으로 FGI를 실시하였으며 대상 및 주요내용은 다음과 같이 제시됨

[FGI 조사 대상 및 주요내용]

구분	주요내용			
조사대상	담당공무원 및 학계전문가			
FGI 그룹구성	제1그룹	세종시 시민권익위원회 운영 담당자(공직자)	3명	2018.10.26.(13:30-15:30)
	제2그룹	관련 분야 학계전문가 (교수 및 박사급 연구원)	2명	2018.11.5.(16:00-18:00)
			2명	2018.11.14.(13:30-15:30)
조사내용	기능· 정체성	1. 바람직한 운영목표에 관한 사항 2. 시민권익위원회의 주요기능의 적절성에 관한 사항 3. 기능중복 등 정체성에 위협이 되는 사항 4. 정체성을 잘 보여주는 기능 및 제언이 되는 기능 5. 차별성이 있다고 생각되는 기능	2명	2018.11.23.(16:00-18:00)
			2명	
	조직·인력	6. 조직·직제상의 문제점 및 개선방안 7. 인력에 관한 문제점 및 개선방안 8. 시민인식도 제고방안	2명	
			2명	
운영한계, 위상강화	9. 시민권익위원회의 운영상 한계 10. 시민권익위원회 위상강화를 위한 고려			

□ FGI 조사결과

- 다음 표는 학계전문가, 담당공직자를 중심으로 조사한 FGI결과를 보여 주고 있으며 이는 각각 기능 정체성, 조직인력, 운영한계 및 위상강화로 구분하여 나타냄

[FGI 조사결과의 종합]

조사대상	주요내용
담당공직자	기능·정체성 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 바람직한 운영목표: ‘소통’, ‘혁신성’, ‘정치적 중립성’ 등을 강조 ✓ 기능적절성: 시민의 권익보호 측면에서 그 기능은 적절하다는 평, 그러나 자문기구의 성격으로 지원조직, 인력 등이 매우 부족한 점을 지적, 이에 따른 대응적 노력(별도의 전담팀 등)의 필요성 제시 ✓ 기능중복: 기능중복 측면에서 ‘시민의 창’, ‘똑똑 세종’에서 다수 이루어지고 있으며 감사위원회의 기능과 일부 중복되고 있다는 점 제기 ✓ 차별성 및 기능적 제언: 시민의 입장에서 제도개선, 고충사항 발굴하려는 노력 등에서 차별성이 있다는 견해, 이에 반해 차별성이 크게 발견되지 않는다는 견해도 함께 제시, 무엇보다 ‘사회적 약자, 시민의 권익구제 보호를 위한 조사사항’에 중점
	조직·인력 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 조직·직제 문제점: 부수적 업무, 실무자 중심의 과제발굴과 위원의 거수기 역할 ✓ 개선방안: 전담부서설치, ‘똑똑 세종’ 등과 연계 규제개혁부담담당관실 운영고려, 위원회 내 소위원회 활성화 등 제기 ✓ 인력운영상 문제점: 잦은 업무담당자의 변동으로 전문성 결여, 1인의 담당자가 병행하는 구조 속에 단순이 과제발굴 수준에 국한 ✓ 개선방안: 최소2인 이상 전담인력 배치, 조사업무를 수행할 수 있는 권한 부여
	시민인식도 제고 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 시민권익위의 업무에 집중할 수 있는 여건 조성 ✓ 시민의 다양한 참여 기제 개발
	운영한계 및 위상강화 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 운영상 한계: 단순한 자문기구 성격(조직, 인력, 예산지원의 한계), 형식적 운영 ✓ 위상강화 방안: 공개모집을 통한 위원선출, 시민참여기회 확대, 시장직속기구화, 똑똑 세종 등 시민플랫폼 방식 공유, 청렴계약옴부즈만제 등과 통합, 소위원회의 활성화 고려

학계전문가 (교수, 박사급 연구원)	기능·정체성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 바람직한 운영목표: 부당한 고충민원의 신속한 해결, 청렴성, 소통, 공정성, 기구의 독립성 강조 ✓ 기능적절성: '시민의 권익보호' 측면에서 적절, 그러나 자문기구로서 그 역할의 한계점, 그리고 그 중에서 부패방지 등과 관련된 기능의 실효성 의문제기 ✓ 기능중복: 감사위원회, 국민권익위, 민원사무처리 등과 중복적이기에 그 차별성을 고민해야할 것을 지적, 아울러 시민소통채널의 통합 필요성 제기 ✓ 차별성 및 기능적 제언: 일반적으로 그 차별성은 크지 않다는 견해가 다수, 신속한 고충해결, 조사 및 감시기능, 시민의 권익보호와 구제 강화방향, 특히 세종시만이 가지는 도시적 특성 반영이 중요
	조직·인력	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 조직·직제 문제점: 감사위원회와 차별성이 크지 않아 보이는 점(일부 제도와 중복성 발생), 단순한 자문기구(독립성, 비전문성, 역량과 통솔범위 등)로 실질적 영향력 미흡 ✓ 개선방안: 사전의결 기구로서 성격부여(직권조사 및 공표에 대한), 직제 및 기능 배분을 통한 조직 재설계, 자문위를 운영위로 확대개편, 조사요구권, 조직의 독립성, 시장의 직속기구화 등 고려 ✓ 인력운영상 문제점: 위원의 낮은 전문성, 운영을 보조할 사무직원 및 간사의 부족, 형식적 회의운영 문제 등 지적 ✓ 개선방안: 위원회의 권한과 책임강화, 그에 따른 위원회 업무를 보좌할 간사 확충(전문계약직 공무원 충원 등), 분과위원회 활성화, 서포터즈 채용 등 고려
	시민인식도 제고	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 시민들이 자유롭게 참여할 수 있는 기제 마련, 위원회 구성, 자문위원 위촉시, 시민위촉위원을 활용해 그 기능을 확산·홍보, 정책PR서포터즈 운영, 네이버 블로그 등 정보통신망 활용, 시민참여(온·오프라인) 플랫폼을 마련해 연계·보완
	운영한계 및 위상강화	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 운영상 한계: 위원의 낮은 전문성, 독립성 미흡, 낮은 위상 등 권한과 기능상 한계 ✓ 위상강화 방안: 위원회 활동의 공개적 처리, 그 결정에 대한 시민의 인지확대, 전문성 강화, 의회 보고권 부여, 시장·부시장직속기구화, 합의제형 법제개편, 행정위원회로 역할 전환, 시민참여 소통플랫폼 강화(온·오프라인) 노력 제기

□ 정책적 제언

■ 바람직한 운영목표: 소통

- 소통, 정치적 중립성, 기구의 독립성, 공정성이 확립되는 방향으로 시민권익위원회가 나가야할 것을 제안함
- 그중에서 특히, 시민의 눈높이에서 '시민의 눈높이에서 소통할 수 있는 채널 확보'에 대한 고민이 필요하며 이를 최우선 과제로 지적하고 있음

■ 차별성·정체성을 보여주는 기능: 사회적 약자의 권익보호 및 구제

- 감사위원회, 시민의창, 똑똑 세종, 청렴계약옴부즈만제 등의 기능과 일부 기능이 유사하며 중복되어짐
- '사회적 약자', '시민의 권익구제 보호와 구제, 이를 위한 조사기능 강화 방향, 그리고 세종시의 특성이 반영된 주요기능'을 주요 기능으로 제시해야 할 것으로 논의함
- 즉, 세종시의 특성을 고려함과 동시에 사회적 약자를 중심으로 이들의 권익보호와 구제 기능에 중점을 두어야 할 것으로 사료됨

■ 조직·인력의 문제점 및 개선방안: 인력확충 및 권한부여, 조직의 재설계

- 시민권익위원회 조직은 부수적 업무, 실무자중심의 과제발굴이 주를 이루어 그 실질적인 기능이 매우 미약함을 지적
- 따라서 중복적인 기능을 가진 '똑똑 세종', '청렴계약옴부즈만제' 등과 통합, 소위원회의 활성화, 실질적인 권한확대(조사요구권, 사전의결기구 등) 그리고 기능 배분을 통한 조직재설계(전담조직 설치 등) 등을 제시
- 인력운영상의 위원 및 업무담당공무원의 전문성 결여, 인력부족, 형식적인 회의 운영문제를 지적하고 있음
- 이러한 문제점을 개선하기 위해, 최소 2인 이상의 전담인력 확충, 조사 업무를 수행할 수 있는 권한 부여, 위원회의 권한과 책임강화, 분과위원회 활성화 등이 제시됨
- 즉, 조직과 인력에 있어서 인력을 확충 및 권한부여, 그리고 그에 상응하는 권한확대 및 조직의 재설계가 이루어져야 할 것을 시사함

■ 시민인식도 제고방안: 시민 소통하고 참여할 수 있는 기제개발

- 시민권익위의 업무에 집중할 수 있는 여건을 조성하고 시민들이 다양하게 참여할 수 있는 기제를 개발해야할 것을 제시함
- 이러한 참여기제의 예시를 살펴보면 정책PR서포터즈 운영, 네이버 블로그 등 정보통신망 활용, 시민참여(온·오프라인) 플랫폼 마련, 이와 연계·보완을 제시함
- 그리고 이와 더불어 위원회 구성, 자문위원 위촉시, 시민위촉위원을 활용해 그 기능을 확산·홍보 수 있게끔 보완함

■ 위상강화 방안: 소통플랫폼 강화, 행정위원회, 시장·부시장 직속기구화

- 현재 시민권익위원회는 단순한 자문기구로서 조직, 인력, 예산지원 등의 한계와 낮은 전문성, 형식적인 회의운영 등 다수의 문제점이 제기되는 등, 이로 인해 그 위상이 낮아지고 있음이 지적되고 있음
- 이를 위해 다양한 의견이 제시되었으나 그중에서도 특히, 의회에 대한 보고권 부여, 시민과의 소통 플랫폼 강화, 시장 및 부시장, 혹은 의회의 직속기구화, 행정위원회 전환 등이 주요 방안으로 지적되고 있음

차 례

제1장 서론	1
제1절 연구의 배경 및 목적	3
1. 연구의 배경 및 필요성	3
2. 연구의 목적 및 기대효과	4
3. 선행연구 검토 및 본 연구의 차별성	4
제2절 연구의 범위 및 주요내용	7
1. 연구의 방법	7
2. 연구의 주요내용	7
제2장 세종시 시민권익위원회 현황 및 주요내용	9
제1절 옴부즈만 제도의 개념 및 필요성	11
1. 옴부즈만의 개념 및 의의	11
2. 옴부즈만의 유형 및 특성	12
제2절 세종시 시민권익위원회 현황 및 주요내용	16
1. 시민권익위원회 설립연역 및 기능	16
2. 시민권익위원회 구성 및 운영현황	20
제3절 국내·외 주요현황 검토	24
1. 국내 주요현황 검토	24
2. 국외 주요현황 검토	33
제3장 세종시 시민권익위원회의 문제점 및 발전방안	37
제1절 조사배경 및 연구방법	39
1. 조사배경 및 방법	39
2. 조사대상 및 내용	40
제2절 FGI 조사결과	41
1. 조사결과의 종합	41
2. 전문가 집단별 조사결과	43
제4장 결론 및 정책적 제언	71
참고문헌	76

표 차례

[표 2-1] 옴부즈만의 유형	12
[표 2-2] 옴부즈만의 주요기능 및 특성	14
[표 2-3] 세종시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례 내용	18
[표 2-4] 세종시 시민권익위원회 위원 현황	21
[표 2-5] 세종시 시민권익위원회 전담인력 현황(조사 계)	21
[표 2-6] 제도개선 권고 목록	22
[표 2-7] 서울시 시민감사옴부즈만위원회 인력 현황	25
[표 2-8] 주요업무 및 추진계획	26
[표 2-9] 광주시 시민권익위원회 구성 및 운영에 관한 조례 입법예고	30
[표 2-10] 국외 주요 옴부즈만 기구 비교	35
[표 3-1] FGI 조사대상 및 주요내용	40
[표 3-2] FGI 조사결과의 종합	41

그림 차례

[그림 1-1] 본 연구의 흐름도	8
[그림 2-1] 세종시 시민권익위원회 구성도	20
[그림 2-2] 위원회 개선과제 권고과정	22
[그림 2-3] 서울시 시민감사옴부즈만위원회 사무조직 구성	25
[그림 3-1] 세종시 시민권익위원회 발전방안을 위한 분석도	39



서론

제1절 연구의 배경 및 목적
제2절 연구의 방법 및 내용

1장

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경 및 필요성

- 경제의 비약적 발전과 함께 1995년 본격적으로 시작된 지방자치시대를 맞아 행정서비스의 양과 규모 대폭 확대, 이와 함께 지방자치단체가 제공하는 행정서비스에 대한 시민의 욕구가 증대함
 - 행정에 대한 수요와 공급의 불일치 및 간극 발생, 시민의 행정서비스에 대한 욕구가 커지면서 이를 대변할 수 있는 독립적 기구화 논의
- 특히, 세종시는 시정 2기의 100대 과제 이행을 위해 2015년 8월에 시민권익위원회의를 설치·운영해 왔음
 - 세종시는 주요시정 과제를 그 배경으로 시민의 고충민원 처리와 이에 관련된 불합리한 행정제도의 개선 등에 필요한 자문과 시민의 권익을 보호에 법적 근거가 되는 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」를 2014년 12월에 제정하기에 이룸
- 그러나 시민권익위원회는 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」 제4조에 따른 자문기능, 자문과 관련하여 필요한 경우 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영 개선에 대한 의견을 표명, 그리고 시 감사위원장(이하 “감사위원장”이라 한다)에게 특정한 사항에 대한 조사 등을 요청할 수 있도록 기능이 있음에도 불구하고 자문조직으로의 한계와 함께, 기능 및 역할의 중복으로 인한 정체성 문제, 그리고 조직 및 인력 문제가 제기되어 왔음
- 시민권익위원회가 설립된 지 3년이 경과한 시점에서 그 기능 및 권한을 강화하여 불합리한 행정제도 개선 및 사회적 약자 보호 등 시민 권익 증진의 필요성이 제기됨

- 즉, 시민과 소통하고, 시민이 체감하는 성과창출을 위한 새로운 발동음으로, 시민의 불편개선, 시민의 눈높이에 맞는 맞춤형행정 구현 필요성이 제기되고 있는 것임

2. 연구의 목적 및 기대효과

- 본 연구는 행정의 수요와 욕구가 보다 증대하고 있는 현실에서 세종특별자치시 시민권익위원회의 운영현황 검토 및 발전방안을 제시함으로써 향후 시민의 고충민원 처리와 이와 관련하여 불합리한 행정제도 개선에 도움이 되는데 그 목적이 있으며 다음과 같은 기대효과를 제시할 수 있을 것임
- 먼저, 다양한 안건 발굴 및 심도 있는 분석 등 시민권익 위한 업무를 수행할 수 있는 제도적 기반 및 조직체계 마련으로 시민권익 증진을 위한 실질적인 과제 추진
- 둘째, ‘시민권익위원회’라는 새로운 모델의 성공적인 안착을 통해, 사회적 약자 배려에 대한 공감 분위기 확산 및 시민참여 유도
- 셋째, 시민권익보호 기구로서의 위원회 기능 강화 및 위상 확립을 위한 발전방안으로 제시

3. 선행연구 검토 및 본 연구의 차별성

- 한 체제의 권력을 구성하는 요소의 다양화, 빠른 사회발전속도에 따라 행정영역의 확장이 불가피했으나 다양화는 필연적 갈등을 수반하게 되 될 뿐만 아니라 이에 상응하는 거버넌스의 확립이 요구됨
- 지방분권 및 주민자치의 정착과 함께 지방자치단체의 행정기능 및 집행권한의 확대에 따라 지자체의 책임성을 확보하는 것이 매우 절실하나 지방자치 및 행정에 대한 불신 역시 커지고 있는 실정에서 기존의 지자체에 대한 통제방안, 그리고 주민의 권익보호를 위하여 논의된 것이 바로 시민옴부즈만 제도임

- 따라서 국내의 많은 선행연구는 시민옴부즈만제도와 관련되어 지속적으로 진행해 왔음
 - 이해영(2006)은 지방옴부즈만제도의 활성화방안의 일환으로 서울시의 시민감사제도의 문제점과 개선방안을 중심으로 연구를 실시하였으며 내용분석을 통해 서울의 시민감사관 제도의 문제점을 파악하고 그에 따른 대안을 제시함
 - 전천운(2007)은 시민옴부즈만의 역할정립에 관한 연구를 시민, 공무원, 시의원의 중심으로 시민옴부즈만에 대한 인지수준, 설치의 필요성, 주요역할, 운영목표, 장애요인 등에 의식조사를 실시하였고 분석결과에 따라 정책적 제언을 함
 - 김유환(2007)은 지방행정옴부즈만으로서 시민고충처리위원회의 설치의 의와 발전방향, 시민고충처리위원회의 옴부즈만 기능과 법적지위, 그리고 핵심기능 등을 제시하였으며, 마지막으로 시민고충처리위원회의 역할모델과 발전과제를 제시하였음
 - 채원호·채경진(2011)은 부천시의 옴부즈만제도의 발전방안을 위하여 옴부즈만제도의 운영현황 및 문제점, 해외 옴부즈만 사례 및 시사점을 검토하였고 발전방안을 제시하기 위하여 전문가 집단을 중심으로 AHP 분석을 실시하였으며 그 분석결과에 따라 정책우선순위를 선정하여 개선방안을 제시함
 - 채원호·채경진(2011)의 연구와 유사하게 최유진·최유정·홍재환(2013) 역시 AHP분석을 활용하여 옴부즈만제도의 정책대안 우선순위를 도출하였으며 양태건(2015)은 지방옴부즈만 활성화를 위한 법제개선 방안을 연구함
- 그리고 제주, 서울을 중심으로 감사위원회 및 시민감사옴부즈만제도, 감사위원회의 권익개선 제고 등에 관한 연구도 수행되어옴
 - 강주영(2013)은 제주도의 감사위원의 기능을 강화하기 위한 법적쟁점을 검토, 그리고 인사권확보, 독립형기관 추구 등을 위한 입법안의 마련에 대해 논의하였으며 고종석·김동욱(2014)은 제주도의 감사위원회 기능과 역할에, 사무국 조직 및 인력에 대한 검토 이후에 핵심적 논점 및 문제점, 그리고 그에 따른 제도개선 방향을 논의하였음

- 김진영(2016)은 서울시 감사위원회회의 변천과 감사위원회, 시민감사옴부즈만의 설치 등에 관한 검토를 하였고 이 과정에서 법률적 사실적 문제점을 제기하고 주요쟁점에 대한 개선방안을 제시한 연구를 수행함
- 선행연구를 통해서 볼 때, 본 연구는 세종시를 대상으로 한 주요 현안 과제로서 그 간에 수행되어온 연구에 비해 공직자 및 학계전문가들을 중심으로 한 심층면접을 실시해, 시민권익위원회의 발전방안을 도출했 다는데 그 의미와 차별성이 있다고 판단됨

제2절 연구방법 및 주요내용

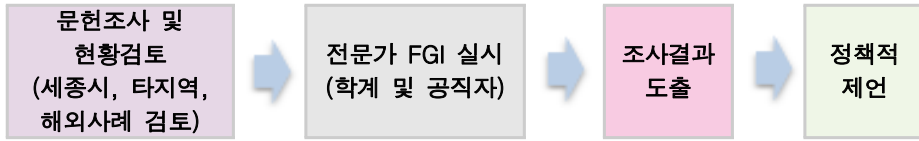
1. 연구의 방법

- 시민권익위원회의 연역 및 배경 등(이론적 배경 포함) 문헌조사, 국내외 주요현황 조사
 - 옴부즈만의 개념 및 특성 검토, 시민권익위원회의 연역 및 배경, 서울시 시민감사옴부즈만, 광주광역시 시민권익위원회 자료 검토, 해외현황 검토 등 국내·외 주요현황 분석
- 시민권익위원회의 문제점, 기능 및 역할, 그리고 위상확보차원에서 전문가 자문 및 심층면접 실시
 - 학계전문가, 공직자 등을 중심으로 한 자문, 혹은 표적집단면접(Focus group Interview; FGI) 실시
 - 시민권익위원회의 운영상 문제점, 발전방안에 대한 심층적 면접자료 완성을 위한 자문 및 주요 내용 피드백

2. 주요 연구내용

- 본 보고서는 제1장 서론, 제2장은 시민권익위원회의 운영현황과 및 주요내용, 제3장은 FGI를 통한 시민권익위원회 문제점 및 발전방안 검토, 그리고 마지막 4장은 결론 및 정책적 제언으로 구성됨
- 1장은 서론을 중심으로 구성되었으며 연구의 배경 및 목적, 연구의 방법 및 주요내용, 그리고 선행연구 검토 및 차별성을 중심으로 서술함
- 2장은 옴부즈만의 개념 및 특성, 시민권익위원회의 현황 및 주요내용, 그리고 국·내외의 현황을 중심으로 비교·검토를 실시함
- 3장은 현행 조직상 시민권익위원회의 운영상 한계 및 문제점 검토, 새로운 역할 및 기능강화 방안 마련에 관한 초점그룹면접(Focus Group Interview: FGI), 그리고 종합적으로 주요 시사점을 도출함

- 마지막으로 4장은 결론 부분으로 종합적인 검토를 하고 그에 따라 정책적 제언을 하였음



[그림 1-1] 본 연구의 흐름도

세종시 시민권익위원회 현황 및 주요내용

제1절 옴부즈만 제도의 개념 및 특성

제2절 세종시 시민권익위원회 현황 및 주요내용

제3절 국내 · 외 주요현황 검토

2장

제2장 세종시 시민권익위원회 현황 및 주요내용

제1절 옴부즈만 제도의 개념 및 특성

1. 옴부즈만의 개념 및 의의

- 옴부즈만(Ombudsman) 제도는 1809년 스웨덴 의회에서 처음 창설하였으며 헌법에 의해 행정부, 사법부 등의 직무수행에 대해 국민의 대표기관으로서 의회가 법률준수에 대한 감독을 하도록 규정했으며 의회의 대리인 1명을 임명할 수 있었음(문용린·전종희·장희선, 2009)
 - 이후 1919년 핀란드, 1955년 덴마크 등에서 옴부즈만의 기본규정을 「헌법」에 근거하여 법률을 제정하였고, 이후 뉴질랜드, 노르웨이, 탄자니아, 영국 등 전 세계로 확산되어 왔음(최순영·최유진·홍재환, 2012)
- 옴부즈만제도는 행정의 기능이 입법부, 사법부에 비해 상대적으로 확대 강화되는 행정국가화 현상과 이로 인해 견제와 균형의 원리가 약해지는 경험 속에서 법치주의의 원리에 의한 법률이 결국 국민에 대해 합법적인 틀에서 지배의 도구로 전락할 가능성이 높아지자 이에 대응할 제도적 장치의 마련이 대두됨
- 일반적으로 옴부즈만이란 용어는 고대 스웨덴어에서 ‘umbup’에서 유래된 것으로 그 의미는 ‘권한을 부여받은 자’를 의미하며 오늘날에는 대표자, 대리인의 의미가 매우 강함(이혜영, 2006)
- 게르만 민족에서 사용되는 의미는 피해를 입은 어떤 사람을 대신해 제3자가 피해자의 의뢰로 가해자에게 배상금을 받아주던 관습, 이때 제3자를 지칭하는 용어로 유래된 것을 옴부즈만이라고 함
 - 즉, 옴부즈만은 사건의 당사자 중에서 일방의 의뢰를 받은 후 의뢰자를 위해 다른 일방에 대해 사건을 처리하는 사람으로 오늘날 국민과 행정부의 관계에서 적용되는 제3자로 논의됨(양태건, 2015)
- 옴부즈만으로 칭해지는 이 제도는 국가마다 그 명칭이 다양하게 나타

나며 옴부즈만이라는 용어 그대로 쓰는 국가들이 있을 뿐 아니라, ‘민정관, 고충처리위원’, ‘호민관(Citizen’s defender, Citizen’s protector)’(영국), ‘권리보호관(Défenseur des droits)’(프랑스) 등 각 사회의 실정에 맞는 다른 용어로 대체해서 쓰는 국가들로 다양하게 나타남(이상철, 1993; 양태진, 2015)

- 현대의 행정국가화 현상으로 행정권력의 남용 및 재량권 증대로 인한 문제의 심각성이 우려됨에 따라 이러한 행정의 부정적 측면에 대한 통제를 위해 국민의 권익을 보호하는 제도적 장치와 구제의 수단이라는 점에서 그 의의가 있을 것으로 사료됨
 - 즉, 옴부즈만 제도는 행정의 통제와 구제수단의 하나로서 국민개개인을 보호하는 의미가 매우 크다고 할 것임
- 따라서 옴부즈만은 국민과 행정기관 사이에서 ‘제3자’로서 독립성이 필연적으로 요구되며, 권고적 효력을 가지고 국민의 행정에 대한 민원처리를 담당하는 기관으로 정의 될 수 있음

2. 옴부즈만의 유형 및 특성¹⁾

- 옴부즈만의 유형은 소속, 관할범위, 민원대상, 의사결정방식에 따라 구분할 수 있으며 다음 [표 2-1]과 같이 나타남

[표 2-1] 옴부즈만의 유형

유형구분		주요내용	주요국가(예)
소속	의회형	- 행정부를 견제, 행정에 의해 침해된 국민의 권익을 보호하고자 대부분의 나라에서 채택 - 전적으로 의회에 대해 책임을 짐	스웨덴, 영국, 덴마크, 핀란드 등
	행정부형	- 행정부에 소속되어, 행정부 수반에 의해 임명됨	미국, 캐나다 일부주, 개발도상국

1) 옴부즈만의 유형 및 특성에 관한 내용은 최순영·최유진·홍완식(2012), 문용린·전종희·장희선(2009)의 연구내용을 중심으로 재구성하여 요약·정리하였음을 밝힘

유형구분		주요내용	주요국가(예)
		- 독립성이 약하며 국민의 고충을 들은 후 행정기관에서 시정·권고하는 행정구제(피해구제)에 중점	
	절충형	- 옴부즈만 임명은 대통령이, 신청은 국회의원을 통해 가능 - 보고서는 의회 및 대통령에게 제출하며 그 권한과 지위는 의회형보다는 약하지만 행정부형보다는 강함	프랑스
	지방단위	- 연방정부 차원과는 달리 주정부 차원에서 옴부즈만제도가 널리 채택 - 이는 지사 혹은 시장 등이 옴부즈만을 임명해 시민의 불만소청을 처리함	미국, 캐나다
	일반	- 일반옴부즈만의 경우 전체 행정기관의 행정전반을 관할하게 됨	독일의 의회옴부즈만
관할 범위	특수	- 특수 옴부즈만은 특정한 행정기관이나 행정분야를 대상으로 하는 것을 말함	독일 군사옴부즈만, 정보보호옴부즈만, 스웨덴 군사옴부즈만, 공정거래옴부즈만, 소비자옴부즈만, 신문옴부즈만, 아동보호옴부즈만
민원 대상	공공	- 공공기관에서 국민의 고충, 민원처리를 위한 옴부즈만제도	한국 국민권익위원회, 국민고충처리 위원회
	민간	- 금융/보험/회계와 같은 분야에서 소비자의 불편·불만을 처리해주는 옴부즈만제도	스웨덴 소비자옴부즈만
의사 결정 방식	독임형	- 최종결정을 1인이 하는 것(고충민원해결과정에서) - 신속성 차원에서 장점	다수의 국가 채택
	합의형	- 2인 이상의 합의에 의해 결정이 이루어지는 것 - 신속하지 못하나 결정과정에서 심사숙고함이 있음	독일의회 옴부즈만 (다만 스웨덴, 오스트리아 등 일부 국가는 복수의 옴부즈만이라도 각자 맡은 분야에 대한 단독결정)

○ 다음 [표 2-2]는 읍부즈만의 주요기능 및 특성을 분류한 것으로 다음과 같이 제시됨

[표 2-2] 읍부즈만의 주요기능 및 특성

구분		주요내용
주요 기능	① 행정통제와 국민의 권리구제 기능	- 불합리한 제도에 의해 권리이익이 침해되거나 불편부담을 받은 국민의 고충을 신속하게 처리 - 예, 행정기관의 위법·부당한 행정처분, 처리지연 - 기존 행정구제제도의 불충분성에 대한 보완적 의미
	② 민주적 행정통제와 행정개혁 기능	- 행정처분에 대한 법적해석을 통해 적정성을 판단함 - 행정기관의 위법·부당한 처분 시정 - 행정관행 개선, 위법·부당한 상황을 국민에게 공개, 이를 통한 행정개혁촉진
	③ 사회적 이슈의 제기 및 행정정보공개기능	- 제반 사회문제에 대한 이슈제기 및 개선을 촉진하는 기능 수행 - 국민의 알권리를 충족하기 위해 적극적 행정정보 공개 기능(공개적 운영과 설명, 자료제출 요구권 등을 통한 조사과정)
	④ 갈등해결 기능	- 행정과 국민 간 조정 및 중재기능 - 오랜 시간, 복잡한 절차, 비용이 소요되는 사법제도와 달리 신속한 절차로 갈등조정(국민 vs 행정기관, 공익 vs 사익) - 행정에 대한 국민의 이해와 높은 신뢰성
	⑤ 민원안내 및 민원종결 기능	- 관할범위에서 벗어나 다른 기관이 처리할 민원에 대해 그 처리기관과 구제절차 등을 안내함 - 신중하고 적절한 결정방법을 통해 민원인을 이해시켜 고질적이고 반복적인 민원에 대한 종결기능 수행
특성	① 행정부로부터의 강한 독립성	- 행정부 입법부로부터 독립, 정치적 중립성 - 독립적 국가기구로 인정되며, 인사권, 규칙제정권, 예산권 부여가능 - 법률, 행정에 대해 지식이 뛰어난 사람 중 선출·임명, 임기보장
	② 다양한 조사권	- 관계기관에 문서의 제출, 설명요구권 - 출석요구, 소환, 심문권

구분	주요내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 관계행정기관, 교도소, 정신병원 등 특정장소에 대한 출입권 - 직권 조사권
③ 법적강제가 없는 권고권	<ul style="list-style-type: none"> - 행정처분의 위법·부당함에 대해 직접적인 취소 변경의 권한은 없으며 권고권만 있음 - 비강제적인 제도의 성격이 그 한계로 지적됨
④ 독립적인 국가기구로 인정됨	<ul style="list-style-type: none"> - 의회보고권, 언론공표권 - 운영상황 보고권 - 행정기관이 옴부즈만의 권고를 무시할 수 없는 정치적 부담
⑤ 행정작용에 대한 민원의 신속성	<ul style="list-style-type: none"> - 업무처리과정이 개방적(공식적 절차 없음) - 행정작용 민원이 행정소송에 비해 용이 - 형식적 절차가 아닌 융통성이 있음 - 행정처리 구제절차에 비해 권리구제가 간편
⑥ 변호사가 필요 없음	<ul style="list-style-type: none"> - 행정작용에 대한 민원소송절차가 없으며 무료임 - 개인의 권리구제를 위한 민원신청 없이도 신문 보도, 직무활동을 통해 권리침해가 있는 것으로 확인이 되면 권고 등의 권한 행사 가능
⑦ 다양한 활동 범위	<ul style="list-style-type: none"> - 명백한 불법행위 - 부당행위, 비능률, 부정행위, 태만, 신청에 대한 불응답, 답변지연, 결정의 편파성
⑧ 개인고충처리 및 공개적인 활동	<ul style="list-style-type: none"> - 행정작용에 대한 개인의 고충처리 위주 - 연간활동 중심으로 연차보고서 작성 및 공개

제2절 세종시 시민권익위원회의 운영현황 및 주요내용

1. 시민권익위원회 설립연혁 및 기능

1) 세종시 시민권익위원회 추진경과

- '14년 9월 2일 시민권익위원회 설치 및 운영 기본계획이 수립되었으며 공청회('14년 10월 20일)를 거쳐 동년 12월 22일 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」를 제정·공포를 하였음
 - 공청회 결과에 따르면 시민의 권리구제, 권익보호 및 여성·장애인 등 사회적 약자의 고충해결을 위한 시민권익위원회의 설치에 대해서는 긍정적인 반응이었으며 위원의 임명권자 및 임명절차 구체화, 자문위원회 보다는 행정위원회 형태의 운영, 위원회의 목적에 시민에 의한 감사기능, 중립성을 유지하기 위해 임기보장 등이 제시됨
- '15년 1월말 시민권익위원회 구성 및 운영 등 미비한 사항 검토, 이에 대한 법제처 자문이 '15년 2월 5일에 진행되었으며 동년 2월 17일 행정부시장 주제로 감사위원회 소관사무 조정과 관련된 토론회를 개최함

※ 법제처의 의견

- ✓ 현 조례가 자문기관인지 행정기관인지 불분명함
 - 즉, 위원회의 업무에 시장 자문성격과 고충민원 처리 등 집행성격이 포함됨
- ✓ 합의제 행정기관의 경우 행정기구설치조례에 근거를 두어야함
 - 위원장은 시장이 임명해야하는데 호선으로 하고 행정조직상 근거가 없음
- ✓ 이를 통해 볼 때, 전반적인 조례의 정비가 필요함

- 토론회 개최결과 시민권익위원회가 자문과 행정기능을 함께 수행하고 있으며 시장의 지휘를 받도록 되어 있어서 직무상 독립된 감사위원회의 업무에 부적합하기에 이에 대한 해소방안이 강구되어야 한다는 의견 등이 제시됨
 - 운영상의 자문기구, 기능상의 행정위의 양면성이 있어 그 목적 및 취지에 위원회의 성격을 명시하지 못하였으며 시민권익위의 기능상 시장의

지휘를 받도록 규정되어 있어서 직무상 독립된 감사위원회 업무에 부적합했음

- 이는 '세종시특별법'에서 정한 감사위원회 설치목적에도 부합하지 않음을 지적하고 있음
- '15년 7월 30일에 집행적 성격의 사무를 감사위원회 사무로 조정하고 시민권익위원회는 감사위원장의 자문기구로 운영하도록 하는 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」 전부 개정안이 통과되었으며 동년 8월에 세종특별자치시 시민권익위원회가 설립됨
- 이후 2017년 2월 6일 제2조 1호가 일부 개정됨

2) 세종시 시민권익위원회 목적 및 기능

- 세종특별자치시의 시민권익위원회는 고충민원의 처리, 이에 관련된 불합리한 행정제도를 개선하기 위해 필요한 자문과 시민의 권익보호를 위해 그 설치 목적을 두고 있으며 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 설치 근거를 두고 있음
- 시민권익위원회의 기능은 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」 제4조에 따라 다음의 내용에 대해 자문할 수 있으며, 자문과 관련하여 필요한 경우 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영 개선에 대한 의견을 표명하고, 시 감사위원장(이하 “감사위원장”이라 한다)에게 특정한 사항에 대한 조사 등을 요청할 수 있도록 규정함
- ① 부패방지 및 권익구제와 관련된 자료수집, 관리, 분석에 관한 사항, ② 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 개선, 그 제도의 운영 개선에 관한 사항, ③ 세종시에 대한 고충민원사항 조사 관련 사항, ④ 사회적 약자 등 시민의 권익구제, 권리보호를 위한 조사에 관한 사항, ⑤ 위법, 부당행위, 비능률, 부정행위, 태만, 불응답, 답변의 지연, 결정의 편파성 여부에 대한 조사사항, ⑥ 그 밖에 시민권익 향상을 위해 감사위원장이 필요하다고 인정하는 사항 등에 해당되는 사항 등 임
- 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함해 9명 이내의 비상근위원으로 성별을 고려하여 구성하도록 하고 있으며 감사위원장 추천(제청)

에 따라 시장이 위촉(2배수 추천 모집후 선정), 임기는 2년으로 한차례 연임이 가능하도록 함

- 다음 [표 2-3]은 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」를 재구성하여 보여주고 있음

[표 2-3] ‘세종시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례’ 내용

구 분	내 용
제1조(목적)	- 고충민원의 처리와 이에 관련된 불합리한 행정제도의 개선 등에 필요한 자문과 시민의 권익을 보호하기 위함
제2조(정의)	- 1. 고충민원은 민원처리에 관한 법률 제2조 1호나 목에 해당하는 민원을 말함 - 2. 사회적 약자란 장애인, 19세 미만의 자, 여성, 노약자, 외국인, 그밖에 신체 경제 정서 문화적인 차별로 어려움을 겪고 있어서 사회적 보호가 필요한자를 말함
제3조(설치)	- 세종특별자치시장은 시민의 고충민원 처리 및 권익보호를 위해 세종특별자치시 감사위원회에 시민권익위원회를 설치하도록 함
제4조(기능)	- 1. 부패방지 및 권익구제와 관련된 자료의 수집·관리 및 분석에 관한 사항 - 2. 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영 개선에 관한 사항 - 3. 시에 대한 고충민원 조사에 관한 사항 - 4. 사회적 약자 등 시민의 권리구제와 권익보호를 위한 조사에 관한 사항 - 5. 위법·부당행위, 비능률, 부정행위, 태만, 불응답, 답변의 지연, 결정의 편파성 여부에 대한 조사에 관한 사항 - 6. 그 밖에 시민권익 향상을 위하여 감사위원장이 필요하다고 인정하는 사항
제5조(구성)	- ① 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함하여 9명 이내의 위원으로 성별균형을 고려하여 구성 - ② 위원장은 위원 중에서 호선하고, 부위원장은 위원장이 지명 - ③ 위원은 감사위원장이 다음 각 호에 해당하는 사람 중에서 추천모집 후 제청하여 시장이 위촉함 - 1. 사회적 약자를 대표하는 사람 - 2. 고등교육법 제2조에 따른 대학교수 - 3. 사회복지 분야 비영리단체에 2년 이상 활동경력자

구분	내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 4. 사회복지분야 5급 이상 공무원 근무경력자 - 5. 각종 전문가자격 조지자로 관련 협력 및 사회적 기업의 임원으로 근무한 경력자 - 6. 기타 사회적 신망이 높고 지역사회를 위한 자원봉사에 적극적인 사람 - ④ 감사위원장은 제3항에 따라 위원을 추천 모집하기 위하여 관련 기관, 단체 등에 위원 추천을 요청할 수 있음
제6조 (위원의 임기)	<ul style="list-style-type: none"> - ① 위원의 임기는 2년으로 하고, 한 차례만 연임할 수 있음 - ② 위원의 사임 등으로 인하여 새로 위촉된 위원의 임기는 전 임위원 임기의 남은 기간으로 함
제7조 (위원의 제척)	<ul style="list-style-type: none"> - 위원은 해당 안건의 직·간접적인 이해관계가 있는 경우 제척
제8조 (위원의 해촉)	<ul style="list-style-type: none"> - 시장은 1. 본인이 사임을 원할시, 2. 금고이상의 형을 선고받을시, 3. 직무수행 중 알게 된 비밀을 누설한 경우, 4. 위원의 품위 또는 공정성을 손상시킨 경우, 5. 그 밖에 질병 등의 사유로 직무수행이 곤란한 경우 등에 따라 해촉 할 수 있음
제9조 (위원장의 직무)	<ul style="list-style-type: none"> - ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 업무를 총괄 - ② 위원장이 부득이한 사유로 그 직무를 수행할 수 없을 때에는 부위원장이 그 직무를 대행, 위원장 및 부위원장이 모두 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 위원장이 미리 지명한 위원이 그 직무를 대행함
제10조(회의)	<ul style="list-style-type: none"> - ① 위원장은 위원회의 회의를 소집하고, 그 의장이 됨 - ② 위원회의 회의는 정기회의와 임시회의로 구분 - ③ 정기회의는 매월 1회 개최하고, 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정할 때 수시로 소집할 수 있으며 다만, 안건이 없는 경우에는 정기회의를 소집하지 아니할 수 있음 - ④ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결함
제11조(간사)	<ul style="list-style-type: none"> - 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두며, 간사는 시민권익보호 업무담당 사무관으로 함
제12조 (의견청취 등)	<ul style="list-style-type: none"> - 위원장은 그 직무수행에 필요한 경우 관계 공무원 또는 전문가의 의견을 청취하거나 자료 제출 등 협조를 요청할 수 있으며, 관계 공무원은 이에 적극 협조해야 함
제13조 (수당 등)	<ul style="list-style-type: none"> - 위원 및 관계전문가 등이 회의에 출석하거나 공무로 출장하는 경우 예산의 범위에서 「세종특별자치시 위원회 설치 및 실비변상 등에 관한 조례」로 정하는 바에 따라 수당과 여비 등을 지급할 수 있음

2. 시민권익위원회 구성 및 운영현황

- 세종시의 감사위원회는 독립된 합의제 행정기관으로서 「세종특별자치시 감사위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에 근거하고 있음
- 다음 아래의 [그림 2-1]에서 보듯이 감사위원회의 운영조직은 1국 6개 담당으로 그 중에서 조사부서 內(현재 감사위원장 하에 사무국장, 그리고 감사기획, 감사, 보조금감사, 교육감사, 조사, 특정감사 TF 부서가 있음) 시민권익위의 운영에 관한 업무가 포함되어 있음
- 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」 제11조에 의거해 살펴보면 시민권익위원회는 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두는 것으로 규정하고 있으며 그 운영은 자문위원의 성격을 가지며 위원 구성 방식은 위원장 및 부위원장 각 1인을 포함한 9명의 비상근 위원으로 구성되도록 규정함



[그림 2-1] 세종시 시민권익위원회 구성도

자료: 세종시 감사위원회 홈페이지 (<http://www.sejong.go.kr/audit.do>)

- 현재 시민권익위원회에 위촉된 위원은 위원장 1명, 부위원장 1명, 그리고 위원 7명을 포함 총 9인으로 각기, 변호사, 교수, 시민단체인, 종교인 등으로 구성되어 있음

[표 2-4] 세종시 시민권익위원회 위원 현황

구분	현직
위원장	- 법무법인유엔아이 대표
부위원장	- 세종시 다문화가족지원센터 센터장
위원	- 세종시 장애인연합회 회장
위원	- 세종파라미타청소년협회 회장
위원	- 통역 / 번역사
위원	- 충남 여성정책개발원장
위원	- 세종지속가능발전협의회 회장
위원	- 공주대학교 사회복지학과 부교수
위원	- 세종시 육아종합지원센터 센터장

자료: 세종시 감사위원회 홈페이지 (<http://www.sejong.go.kr/audit.do>) 내용 재구성

- 다음 아래 [표 2-5]는 세종시 조직 및 전담인력과 관해서와 같이 제시하고 있으며 조사계에 시민권익위원회의 운영에 관한 사항이 주요업무로 들어가 있듯이 전담직원이 1명 배치된 것을 알 수 있음

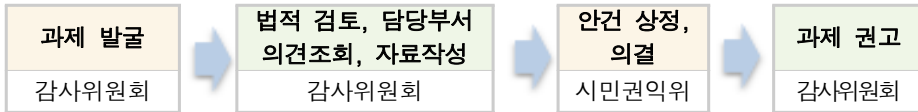
[표 2-5] 세종시 시민권익위원회 전담인력 현황(조사 계)

담당자 직책	주요업무
조사담당	- 조사업무 총괄
주무관	- 공직감찰, 특명사항 조사 - 상급기관 등 조사(감찰) 지원
주무관	- 검경통보사항
주무관	- 시민권익위원회 운영 등
주무관	- 공직자 비위발생 조사 및 처리 - 고충민원 처리실태 확인조사 및 평가

자료: 세종시 감사위원회 홈페이지 (<http://www.sejong.go.kr/audit.do>) 내용 재구성

- 감사위원회조직 내 시민권익위원회 운영담당자를 중심으로 과제발굴을 하고 발굴된 안건을 위원회의 정례적인 회의에서 토론, 그리고 권고결

정을 내리는 순서를 가지며, 이후 감사위원회에서 해당부서에 권고사항을 통보, 해당부서는 처리 추진현황을 보내주는 형식을 따르는 구조임



[그림 2-2] 위원회 개선과제 권고과정

- 위의 [그림 2-2]에 위원회 개선과제 권고 과정에서 보듯이 발굴된 안전에 대해서는 시민권익위원회의 위원들의 회의를 개최하여 주요 안전에 대한 협의를 하게 됨
- 따라서 매 분기별 제안된 주요 정책의제에 대해 검토하는 회의를 개최하게 되는데 회의는 정기회의와 임시회의로 구분, 정기회의는 매월 1회, 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정할 때 수시로 소집할 수 있음
- 다음 아래의 [표 2-6]에서 제시하는 것과 같이 제도개선 권고 실적이 출범이후 지금까지 22건에 한해 이루어지고 있으며, 모두 시민권익위원회 운영 담당자에 의해 발굴된 안전으로 ‘세종시 출산장려 아동기금 조성’, ‘혼인신고 접수 사항 당사자 통지권’ 등 2건을 제외하고 모두 추진됨
 - 특히, 제도의 권고사항이 총 22건 중에서 담당공무원에 의해 발굴된 안전이 다수라고 한다면, 외부로부터 들어오는 고충민원은 거의 작동하지 않는다고 판단됨

[표 2-6] 제도개선 권고 목록

권고일자	권고사항	권고일자	권고사항
2015.10.21	- 장애인 부적합 편의시설 시정 권고	2017.11.1	- 세종시 출산장려 아동기금 조기 추진 권고(추진불가)
2015.12.10	- 장애인 편의시설 설치 사전 검사원 구성 권고	2017.11.1	- 장애인 보조금 공모사업 조기 추진권고
2016.3.28	- 장애인 전용주차장 구역 위반 과태료 부과 사전 통지기간	2017.11.1	- 안전의식 확산을 위한 교통 문화운동 추진 권고

권고일자	권고사항	권고일자	권고사항
	단축 개선 권고		
2016.5.2	- 신규 민간위탁사무의 무임금 근로관행 개선 권고	2018.3.15	- 지방세 성실납세자 선정방식 개선권고
2016.7.27	- 임산부 전용주차장 설치 등 권고	2018.3.15	- 어린이 놀이시설 안내표지판 설치 개선 권고
2016.9.23	- 합강공원 캠핑장 내 물놀이시 설 설치 권고	2018.7.25	- 혼인신고 접수 사항 당사자 통지권고(추진불가)
2016.12.15	- 어린이 통학로 환경개선 권고	2018.7.25	- 비정규직 채용과정 불편요인 개선권고
2017.4.11	- 무장애 산책로 조성권고	2018. 9.14	- 시각장애인 인식용 점자스티 커 지원
2017.4.11	- 버스정류장 장애인 편의시설 개선 권고	2018. 9.14	- 식품위생관련업 직권폐업 처 리절차 간소화
2017.7.27	- 장애인 고용환경 개선을 위한 장애인 및 의무고용사업체 채 용 DB구축	2018.10.30	- 사회적 약자를 위한 화장실 편의시설 확충
2017.7.27	- 사회복지시설 종사장 심리상 담 프로그램 운영 권고	2018.10.30	- 자전거 반사장치 보급 추진

자료: 세종시 시민권익위원회 내부자료

제3절 국내·외 주요현황 검토

1. 국내 주요현황 검토

1) 국내 ombudsman 제도 변화

- 「국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」(2005.7.29.공포, 2005. 10.30 시행)에 의거해 중앙에서 ombudsman 제도가 실시된 이후 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」(2008.2.29.공포·시행, 법률 제8879호)에 근거해 독립법이 제정됨
- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」에 의해 지방자치단체로 하여금 시민고충처리위원회의 설치근거가 마련되었으며 중앙에는 국민고충처리위원회, 국가청렴위원회, 행정심판위원회를 국민권익위원회로 통합해 설치함(이재필, 2011)
- 지방자치단체의 경우 경기도 부천시가 1997년에 「부천시 시민ombudsman 운영에 관한 조례」[경기도부천시조례 제1483호, 1997. 1. 17., 제정]를 제정해 전국에서 처음 ombudsman 제도를 도입했으며 이후 많은 자치단체로 확산됨
 - 본 연구는 서울특별시와 광주광역시 사례를 중심으로 살펴보고자 함

2) 서울시 '시민감사 ombudsman제'

- 감사기구의 변천: 시민감사 ombudsman제는 1997년 4월 비전임 시민감사관 2명을 임명해 서울시정에 대한 시민의 감사 참여를 제도화하였으며 이후 시민감사, 주민감사, 직권감사 권한 및 집단적인 고충민원의 처리조사권의 부여, 시민감사관 등 총3명을 증원함
- 그리고 2000년 7월에 청렴계약ombudsman제도를 도입해 위원 5명을 위촉한 이후 나중에 시민감사관과 청렴계약ombudsman제도를 통합·운영하였으며 2012년에 시민참여의 확대, 운영내실화를 위해 시민감사ombudsman의 증원, 시민참여형 ombudsman제도를 도입하기에 이룸(김진영, 2016)

- 「서울특별시 시민감사 옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제3조에 따르면 ‘서울시장 소속으로 서울특별시 시민감사 옴부즈만위원회를 두되, 위원회는 3명 이상 7명 이내의 시민감사옴부즈만으로 구성’하도록 하여 합의제 형태의 감사기구로 두도록 하고 있으며 이는 특정인의 독단에 의한 운영이 아니라 각 위원들로부터 다양한 의견을 청취하고 관리·감독이 있도록 하였음(김진영, 2016)
- 조직구성: 위원장, 위원 등 6명(시간선택제 임기제공무원)으로 구성되며 임기는 3년으로 연임이 불가능하며, 사무조직은 5팀으로 구성됨
 - 각각의 조직은 1명의 위원장 하, 시민감사 옴부즈만 6명, 시민감사민원총괄팀(7명), 시민감사 민원조사 1팀(6명), 시민감사 민원조사 2팀(6명), 시민감사 민원조사 3팀(6명), 시민감사 민원조사 4팀(5명)으로 구성되어짐



[그림 2-3] 서울시 시민감사옴부즈만위원회 사무조직 구성

자료: 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회(2017:1), 주요 업무계획

- 위원회 인력: 위원회의 인력현황을 살펴보면 총계32명 중 현원31명(일반직 30명 관리·운영직 1명), 시민감사옴부즈만 6명으로 구성되어짐

[표 2-7] 서울시 시민감사옴부즈만위원회 인력 현황

구분	총계	일반직					관리 운영직	시민감사 옴부즈만
		4급	5급	6급	7급	8급		
정원	32	1	5	18	7	-	1	-
현원	31	1	5	16	7	1	1	6
과부족	△1	-	-	△2	-	+1	-	-

자료: 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회(2017:1), 주요 업무계획

- 주요업무: ① 고충민원의 조사·처리 및 조정·중재, ② 주민감사 청구, 시의회의 의뢰사항에 대해 감사·조사 처리, ③ 각종 공공사업에 대한 감사·평가, ④ 시민생활 불편, 민원조정·처리 및 지도감독 등의 업무를 수행하며 다음 [표 2-8]과 같이 구체적으로 사업추진을 하고 있음

[표 2-8] 주요업무 및 추진계획

주요업무	추진계획	주요내용
① 고충민원 및 시민 불편사항 적극해소	시민의 입장에서 고충민원 조사 처리	<ul style="list-style-type: none"> - 고충민원 해소를 위한 적극적 능동적 처리 (고충민원에 대한 직접조사 및 확인, 회신 확대, 민원인 입장에서 고충해결을 위한 다각적 노력 전개) - 고충민원 처리과정에서 시민감사 옴부즈만 역할확대(중요 고충민원에 대한 시민감사옴부즈만 조사 처리참여 활성화, 시민감사옴부즈만의 민원 현장 방문 및 해결노력의 강화, 요일별 시민감사옴부즈만 직접 상담제 운영 활성화) - 고충민원 처리실태 점검 및 사후관리 강화 (고충민원 처리상황 확인·점검, 우수사례 발표 및 공유)
	민원 조정·중재 역할 활성화	<ul style="list-style-type: none"> - 조정·중재 민원 과제 적극발굴(민원 대상기관을 통한 중재신청, 민원처리 시 조정·중재 방식 활용적극 안내) - 민원 조정·중재에 대한 신뢰성 제고(관련분야 전문가 및 경험자를 배심원으로 확대, 배심결정사항 이행실태 점검, 공개 민원배심법정 시범운영) - 조정·중재 사례 중심의 스토리텔링 홍보강화 (자치구 소식지, 반상회 등을 통한 홍보, 사회적 이슈 민원 등 조정·중재 사례 보도자료 제공, 민원 조정·중재 사례집 발간배포 등)
	현장 생활민원의 신속한 처리	<ul style="list-style-type: none"> - 기관별 자율적 대응체계 확립(생활불편민원 신속처리, 현장민원처리실태 우수 자치구 포상확대, 현장민원 살피미 요원 사기 고취, 역량강화, 기관 및 직원 생활불편 신고활동 독려 등)

주요업무	추진계획	주요내용
	민원처리 실태점검 으로 실효성 제고	<ul style="list-style-type: none"> - 시급한 현장 생활민원에 대한 직접조사·처리 (현장방문 직접조사, 계속·반복되는 민원에 대한 근본적 대책 마련촉구) - 중점점검사항에 대한 민원처리기간 준수, 적절한 조치 여부, 이행실태 등 점검 - 점검시기는 연 2회(상 하반기) - 점검결과에 대한 조치를 강화
② 주민(시민)감사 청구사항 등에 대한 감사		<ul style="list-style-type: none"> - 감사과제의 적극 발굴(공공사업 감시, 고충민원 처리과정에서 직권감사사항 발굴, 시민감사 청구 요건 미비로 각 하되는 사안에 대해서도 이유가 있을 시 직권감사로 전환하여 조사, 시민단체를 통한 시민감사 청구방안 적극 협조 추진, 사례 중심의 적극적 홍보로 시민의 관심과 참여 활성화) - 감사의 전문성 및 신뢰성 제고(감사 진행 과정에 내·외부 전문가 참여확대, 감사 품질 제고, 감사 절차의 신속한 진행으로 시의성 확보, 감사결과를 청구인 대표 외 수입인 등에 통보) - 평가·환류기능의 강화(내외부 전문가 참여 평가보고회 개최, 감사결과에 대한 이행실태 점검 실시)
③ 공공사업의 투명성· 공공성 제고·감시 평가		<ul style="list-style-type: none"> - 중점감시 대상 사업선정 - 현장감시 및 입법활동 전개(현장감시의 경우 사업 전반에 대한 종합적 감시활동, 입법활동은 제안서 평가 등 업체 선정 과정에서 공정성 투명성 등 중점감시, 지적사항에 대한 시정조치 확행) - 시민참여 옴부즈만 개편 및 운영활성화(조직개편 및 전문성 강화)
④ 위원회 홍보 및 업무추진 역량 강화		<ul style="list-style-type: none"> - 위원회 인지도 제고를 위한 총론적 홍보(홍보 포스터 디자인 공모전 등을 통해 시민참여 확대, 대시민 인지도 여론조사 및 의견수렴, 서민층·관심층을 대상으로 한 맞춤형 타깃 홍보, 청사 외벽 홍보용 현수막 제작·설치) - 위원회 출범 1주년 계기 특별 홍보(위원회 출범 1주년 성과 및 향후 과제 등을 정리해 보도자료 배포, 대중매체 방송인터뷰, 위원회 발전방안 모색을 위한 시민 토론회 개최, 위원회 주요활동 사례집 발간) - 위원회 업무추진 역량 강화(업무 효율성을 위한 조직체계 정비, 위원회 직원 등 전문성 및 소통역량 강화, 시의회 등 관계 기관 간 소통·협력체계 강화)

주요업무	추진계획	주요내용
	-	자치구 읍부즈만 및 시민단체와의 협업(정례적인 정보교류 및 협업 방안 협의, 감사 및 감시활동 과정에서 시민단체와 협업 전개)

자료: 서울특별시 시민감사읍부즈만위원회(2017), 주요 업무계획 재구성

3) 광주시 ‘시민권익위원회’

- 민선 7기와 함께 광주시는 대 시민소통 플랫폼인 ‘제1기 시민권익위원회’를 8월 7일 출범식과 함께 본격적인 활동을 시작함
 - 시민과 함께 답을 찾는 ‘시민중심 시정구현’이라는 확고한 원칙 속에서 시민제안 100일 해법 제시 최종보고회를 개최함
- 이를 위해 광주광역시의 시민소통기획관실을 중심으로 유관기관과 관계 실무회의, 전원회의, 5개 분과별 회의, 행정부시장 점검회의 등 개최하는 등 시민중심의 시정을 위한 논의를 본격화함
- 아울러 광주시는 시정의 주요 키워드인 ‘시민중심’을 구현하기 위해서 시민과 소통을 강화하기 위한 다양한 정책을 추진하고자 하며 그 대표적인 것이 ‘광주행복 1번가’를 업그레이드 한 광주형 직접민주주의 플랫폼인 ‘광주행복1번가(바로소통! 광주!! +바로응답)’를 2018년 연말에 개통, 시민이 언제 어디서나 온라인으로 접속해 정책 및 생활민원을 제시할 수 있는 시스템을 구축할 계획임
- 또한, ‘18년 8월 7일 출범한 시민권익위원회는 지난 8월 7일 민선 7기 시민중심 시정 운영을 위해 출범한 시민권익위원회는 올해 11월 쯤 「광주광역시 시민권익위원회 구성 및 운영에 관한 조례」를 제정하여 그동안 자문 기능 역할에 그쳤던 위원회 기능을 상시기구화 하여 자문, 심의, 의결, 그리고 평가의 기능까지 부여할 예정임
- 특히, ‘현장에 답이 있다’라는 대 전제하에 매월 1회 이상 ‘현장경청의 날’을 운영, 시민권익위원회의 자문을 받아 시민불편사항을 현장에서 경청하고 해결책을 모색하며 시민들과의 소통을 강화한다는 방침에 있음²⁾

2) 2018년 8월 7일자, 시민소통 플랫폼 ‘시민권익위원회’ 떴다, 시민의 소리 참고

- 따라서 광주광역시는 시민권익위원회를 자문, 심의·의결이 가능한 위원회로 운영, 시민의 권익보호·구제, 그리고 시민참여 기반의 민주적인 시민 소통정책의 지원, 그리고 분과위원회, 특별위원회 구성으로 시민권익위원회의 전문성 효율성을 제고하고자 '18년 9월 21일에 「광주광역시 시민권익위원회 구성 및 운영에 관한 조례」를 입법예고 한 상황임
- 위원의 정수는 공동위원장 2명을 포함해 위원 50명 이내로, 당연직과 위촉직으로 구성하도록 하며 임기는 2년이며 1회에 한하여 연임할 수 있도록 규정하고 있으며 정기회의를 매월 1회 개최를 원칙으로 임시회의는 위원장이 필요한 경우, 혹은 위원의 3분의 1이상이 요구하는 경우, 재적위원 3분의 1출석, 출석위원 3분의 2찬성이 있을 경우 개의·의결함
 - 당연직의 경우 시의 실·국장, 의회 상임위원회 위원장, 교섭단체 대표, 광주시 교육청, 유관기관에서 추천하는 사람으로 구성되도록 함
 - 위촉직의 경우 시 소재 시민사회단체에서 추천한 시민, 공개모집으로 선정한 시민, 시가 설치·운영하고 있는 위원회에서 추천한 시민, 시민주권, 시민소통에 관한 학식 경험이 풍부한 시민이 참여하도록 규정함
- 위원회의 주요기능으로는 ① 시민 불편사항 및 제안사항 해법제시 및 자문, ② 시민 권익보호를 위한 주요 정책 검토 및 의견 수렴, ③ 고충민원 관련 행정제도 개선을 위한 의견 제시, ④ 시민의 권익구제를 위한 자료의 수집 및 의견제시, ⑤ 시민의 권리나 이익이 침해되는 특정사항에 대한 조사 권고, ⑥ 온라인 민주주의 플랫폼 「바로소통! 광주!!」를 통한 정책제안 실행방안 심의·의결, ⑦ 시 주요 정책에 대한 평가, ⑧ 지역 발전과 지역 현안에 대한 열린 토론, ⑨ 다른 조례 및 규정에 의하여 위원회의 소관으로 정한 사항, ⑩ 그 밖에 시민의 권익 향상을 위해 시장이 위원회에 부의하는 사항 및 위원회가 필요하다고 인정하는 사항 등임
- 다음 [표 2-9]는 「광주광역시 시민권익위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에 대한 입법예고를 한 것이며 다음과 같이 제시됨

[표 2-9] '광주시 시민권익위원회 구성 및 운영에 관한 조례' 입법예고

구 분	내 용
제1조(목적)	<ul style="list-style-type: none"> - 시민의 권리와 이익을 보고하고 구제 - 지역발전과 주요 현안에 대한 열린 토론 등 시민 참여에 기반한 민주적 시민소통정책 지원
제2조(설치)	<ul style="list-style-type: none"> - 광주광역시에 광주광역시 시민권익위원회를 둔다고 규정
제3조(정의)	<ul style="list-style-type: none"> - 1. '시민'이란 광주광역시에 주소를 둔사람, 거주를 목적으로 체류한 사람, 시에 소재하는 사업장에서 근로하는 사람을 말함 - 2. '시민 불편사항 및 제안사항'이란 시민이 방문, 우편접수, 유·무선 통신망을 통한 접수 등 다양한 방법으로 광주광역시에 대해 처분과 정책실행 등 특정한 행위를 요구하는 행위를 말함 - 3. '고충민원'이란 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조 제5호에 따른 민원으로 행정기관 등의 위법부당하거나 소극적 처분 및 불합리한 행정제도로 인해 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 민원을 말함 - 4. '온라인 민주주의 플랫폼'이란 시민 누구나 시간과 장소의 제약 없이 시장에 참여, 자신의 의사를 표시하고, 토론과 투표를 통해 정책화 여부를 판단할 수 있도록 구조화된 '바로소통! 광주!!'를 말함
제4조(기능) (심의·의결 평가)	<ul style="list-style-type: none"> - 1. 시민 불편사항 및 제안사항 해법제시 및 자문 - 2. 시민 권익보호를 위한 주요 정책 검토 및 의견 수렴 - 3. 고충민원 관련 행정제도 개선을 위한 의견 제시 - 4. 시민의 권익구제를 위한 자료의 수집 및 의견제시 - 5. 시민의 권리나 이익이 침해되는 특정사항 조사 권고 - 6. 온라인 민주주의 플랫폼을 통한 정책제안 실행방안 심의·의결 - 7. 시 주요 정책에 대한 평가 - 8. 지역 발전과 지역 현안에 대한 열린 토론 - 9. 다른 조례 및 규정에 의하여 위원회의 소관으로 정한 사항 - 10. 그 밖에 시민의 권익 향상을 위해 시장이 위원회에 부의하는 사항 및 위원회가 필요하다고 인정하는 사항
제5조 (위원회 구성)	<ul style="list-style-type: none"> - ① 위원회는 공동위원장 2명을 포함하여 시민, 행정, 의회 등이 참여하는 50명 이내의 위원으로 구성함 - ② 위원장은 시장을 당연직으로 하며, 위원 중에서 1명을 공동위원장으로 선출함 - ③ 위원은 위원회 취지에 동의하는 다음 각 호에 해당하는 사

구 분	내 용
	<p>람으로 구성함</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1. 광주광역시에 소재한 시민사회단체에서 추천한 시민 - 2. 공개모집으로 선정된 시민 - 3. 시가 설치·운영하고 있는 위원회에서 추천한 시민 - 4. 시민 주권 및 시민 소통에 관한 학식·경험이 풍부한 시민 - 5. 그 밖에 위원회 활성화를 위해 위원회가 필요하다고 인정하는 시민 - ④ 당연직 위원은 시 실·국장, 의회 상임위원회 위원장 및 교섭단체 대표, 광주시교육청, 유관기관에서 추천하는 사람임 - ⑤ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사와 서기를 각 1명씩 두며, 간사는 시민소통담당 부서장이 되고 서기는 업무담당 사무관이 하도록 함 - ⑥ 위원회는 제3항제 2호의 사항을 운영규칙으로 할 수 있음
제6조 (위원의 책무)	<ul style="list-style-type: none"> - ① 위원은 제4조에서 정한 위원회의 역할을 공정하고 성실하게 수행하여야 하며 위원으로서 품위를 지켜야 함 - ② 위원은 그 지위를 사익, 정치적 목적에 이용해서는 안됨 - ③ 위원은 위원회 활동 등에 참여할 때 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 안 됨
제7조 (위원의 임기)	<ul style="list-style-type: none"> - ① 제5조제3항에 따른 위촉직 위원의 임기는 2년으로 하고, 한차례에 한하여 연임할 수 있음 - ② 위촉직 위원은 제1항에 따른 임기가 만료된 경우에도 후임 위원이 위촉될 때까지 직무를 수행할 수 있음
제8조 (위원의 해촉 해제)	<ul style="list-style-type: none"> - ① 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우 임기 만료 전이라도 해당위원을 위촉 해제할 수 있음 - 1. 위원이 임기 중 사망하였을 경우 - 2. 위원이 장기 치료를 요하는 질병 또는 6개월 이상의 해외 여행 등으로 임무를 수행하기 어려운 경우 - 3. 위원 스스로가 해촉을 원한 경우 - 4. 위원이 위원회 직무와 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 그 내용을 개인적으로 이용한 경우 - 5. 위원이 위원직을 유지하기에 부적합한 비위사실 등이 있는 경우 - ② 시장은 제1항에 따라 위원을 위촉 해제한 경우에는 해당 위원에게 위촉해제 일자, 사유 등을 고지하여야 함
제9조 (위원의 제척·기피·회피)	<ul style="list-style-type: none"> - ① 위원이 위원회 활동과 직·간접적으로 관련이 있을 때에는 이 위원회 및 분과회의에서 제척됨 - ② 위원장은 위원이 공정한 위원회 활동을 수행하기가 어려울

구 분	내 용
	<p>경우에는 기피신청을 할 수 있음</p> <ul style="list-style-type: none"> - ③ 위원은 제1항 및 제2항의 사유 등 공정한 위원회 활동을 수행하기 어려운 사유에 해당하는 경우 스스로 회피하여야 함
제10조 (위원장의 직무)	<ul style="list-style-type: none"> - ① 위원장은 위원회를 대표하고 위원회의 업무를 총괄함 - ② 위원장이 없거나 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우 또는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 순서에 따라 위원이 위원장의 직무를 대행하도록 함 - 1. 위원장이 사전에 지명한 위원 - 2. 제5조제3항에 따른 위촉직 위원 중 연장자 순
제11조 (회의운영)	<ul style="list-style-type: none"> - ① 회의는 매월 1회 정기적으로 개최하는 것을 원칙으로 함 - ② 위원장이 필요한 경우 또는 위원의 3분의 1 이상이 요구하는 경우 위원회의 회의를 소집하고 그 의장이 됨 - ③ 위원장은 회의를 소집하고자 하는 경우에는 회의일시, 장소, 안건 등을 회의개최 7일 전까지 각 위원에게 서면으로 통지하여야 하며, 다만 긴급한 경우는 예외로 함 - ④ 회의는 재적위원 3분의 1 출석으로 개의하고 출석위원 3분의 2 찬성으로 의결하며 다만 의결안에 대해서는 소수의견도 기재할 수 있음
제12조 (회의자료 등의 공개)	<ul style="list-style-type: none"> - 회의결과는 공개를 원칙으로 한함. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니함 - 1. 법령 또는 다른 조례에 비공개하도록 규정된 경우 - 2. 위원회에서 비공개하도록 결정한 경우
제13조 (관계기관 등에 협조요청)	<ul style="list-style-type: none"> - ① 위원회는 회의 및 토론의 활성화를 위해 필요하다고 인정하는 경우에 전문기관 또는 관련단체 등에 조사·연구를 의뢰하거나 포럼·세미나 등을 개최하여 관계 전문가 및 시민의 의견을 청취할 수 있음 - ② 위원회는 관계 행정기관의 장, 공공기관의 장, 그 밖의 관계인에게 자료의 제출, 의견 제시 등 협조를 요청할 수 있음 - ③ 제2항에 따른 요청을 받은 관계기관의 장 등은 특별한 사유가 없는 한 해당 자료 제출이나 의견 등에 협조하여야 함
제14조 (분과위원회 및 특별위원회)	<ul style="list-style-type: none"> - ① 위원회는 위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 분야별로 분과위원회를 둘 수 있음 - ② 위원회는 특정 현안의 전문적 논의를 위해 특별위원회를 둘 수 있음 - ③ 제1항과 제2항에 따른 분과위원회 및 특별위원회의 설치와 운영 사항은 위원회의 의결에 따름
제15조	<ul style="list-style-type: none"> - ① 시장은 제13조 제1항에 따른 조사·연구 활동 및 포럼·세미나

구 분	내 용
(예산지원)	나 개최 등에 필요한 경비를 예산의 범위에서 지원할 수 있음 - ② 위원회, 분과위원회, 특별위원회에 참석한 위원 중 광주광역시 소속 공무원이 아닌 위원에게는 「광주광역시 각종위원회 구성 및 운영 등에 관한 조례」에 따라 예산의 범위에서 수당과 여비 등을 지급할 수 있음
제16조 (다른 규정과의 관계)	- 이 조례에서 정하지 아니한 사항은 「광주광역시 각종위원회 구성 및 운영 등에 관한 조례」를 준용함
제17조 (운영규칙)	- 위원장은 이 조례에서 규정한 사항 외에 위원회 운영에 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 따로 정함

2. 국외 주요현황 검토³⁾

- 옴부즈만의 기원은 스웨덴에서 비롯되었으며, 이는 대 북방전쟁으로 인해 왕을 대신하여 업무를 처리할 사람을 임명, 왕을 대신하여 감독권을 행사하는 ‘최고의 대리인(the King's highest representative)’을 임명해야 하는 상황이었음(1974년 10월 23일 직무 시작)
 - 이후 1720년에 신헌법이 제정되어 의회주의적 통치 형태가 이루어져 국왕의 권한은 축소되었고, 옴부즈만은 의회에 의하여 임명권이 이관되어, 의회형 옴부즈만이 자리잡게 되었음
 - 그러나 1772년에 절대왕정의 복귀와 함께 옴부즈만의 임명권이 다시 왕에게 환원되는 듯 했으나 1809년에 다시 무혈혁명으로 인해 왕정은 무너지게 되었고 1809년에 스웨덴 「헌법」 제27조에 의거 옴부즈만이 명문화되었음
- 스웨덴 옴부즈만의 주요 특징으로는 행정부 이외에 사법부 역시 조사, 기소의 권한을 가질 수 있으며, 소속은 위회에 있으나 직무상 독립운영 되는 점이라 할 수 있음
 - 행정부, 사법부의 행위에 대해 감시하기 위해서 의회에 의하여 옴부즈

3) 본 내용은 국민권익위원회(2013)의 ‘옴부즈만 제도의 기원 및 각국현황’ 자료를 참고·발췌하여 재구성하였음을 밝힘

- 만이 임명되며, 공무원의 기소, 조사, 그리고 권고 권한 등을 가짐
- 스웨덴과 공통의 역사를 지니고 그 영향을 받은 핀란드는 1919년 독립국가의 선포와 함께 새 헌법에 옴부즈만을 창설하였으며 2차세계 대전 이후 경제적인 재건기 동안에 유럽에 옴부즈만이 확산되어 나감
 - 핀란드의 영토에 편입되어 있다가 1809년 스웨덴으로부터 분리·독립, 이후 100년간 러시아 제국의 통치를 받게 됨
 - 이후 덴마크(1954년), 노르웨이(1962년), 영국(1967년), 프랑스(1973년) 등을 중심으로 시민을 위한 새로운 법적체계가 복잡·불명확해짐에 따라 이들을 보호하기 위한 대안이 모색되어 스웨덴 옴부즈만을 고려하고 그에 따라 확산되어나감
 - 덴마크에 옴부즈만 기구가 설립되는 당시에는 행정영역의 확대에 기인해 행정적 절차에 대한 적절성을 평가하는 기능이 강조되었음
 - 덴마크의 옴부즈만은 위법·부당한 행정에 대한 통제범위 확대되었으나 조사, 권고, 회의를 보고할 수 있는 권한만 부여되는 등 권한이 다소 축소되었음
 - 영국의 옴부즈만은 옴부즈만이 각 국가별 확산과 함께 유사기구 등이 만들졌으며 이러한 기구의 형태는 국가옴부즈만 모델, 의회커미셔너 제도 등과는 다른 형태로 분화되는 과정에서 나타남
 - 즉, 행정을 위한 의회커미셔너(Parliamentary Commissioner for Administration)인데, 범죄수사, 여권, 국가안보, 정부의 사법상 계약, 구매행위 등의 조사가 불가, 조사 제외대상도, 공기업, 경찰, 지방자치단체, 군대가 제외되는 등 기존 옴부즈만에 비해 조사권한이 매우 제한적인 형태로 도입됨
 - 영국은 의회주권주의가 강하게 작용해 법원에서 정상적 권리구제가 이루어지고 있다는 전제하에, 법원의 권한 밖의 민원을 구제하는 보충적·보완적 제도로 구상됨
 - 프랑스의 경우 1973년에 행정청과 시민들의 관계를 개선하기 위한 목적으로 독립행정청을 설립하였으며 권리중재자 제도를 운영함
 - 권리중재자 제도는 스웨덴의 옴부즈만, 영국의 의회조사원에서 착안해 행정의 결점을 밝히는 것이 주 업무로 개인이 직접적으로 민원을 제기

하는 게 아닌 의회를 통해서 할 수 있도록 하는 특징을 가짐

- 미국과 캐나다를 중심으로 한 북아메리카의 경우 연방정부에 옴부즈만이 운영되지 않으며 주별로 지방옴부즈만을 운영하는 특징을 지니고 있음
- 미국은 대통령중심제의 국가로서 삼권분립이 명확하게 이루어지는 국가의 특성에 따라 옴부즈만제도가 크게 발달되어 오지 못했으며 행정부형의 옴부즈만 형태를 중심으로 운영하고 있음
 - 옴부즈만의 운영이 미국에서 어려웠던 이유는 인구, 면적에 따른 여건도 있지만 무엇보다 행정기관이 자유재량권을 남용했을 시 사법부의 법령심사제도가 확립되어 있어 시민의 행정처분에 대한 불만을 사법적인 절차에 의하여 보다 쉽게 해결 할 수 있었기 때문에 그 필요성이 상대적으로 적었음
 - 그리고 이뿐 만 아니라 미국의 경우 국회의원 각각이 선거구민의 고충 처리를 해주는 대리인으로서 사명감이 높고, 후원과 정파성 등이 통용되는 미국의 정치적 관행이 자리하고 있었던 점도 그 배경이 됨
- 이에 반해 캐나다는 국민의 권리를 절차적으로 보장할 수 있는 절차 및 제도의 발달이 미흡했을 뿐 아니라, 위법·부당한 행정, 행정처분에 대한 불만이 있을 경우 이를 구제할 기회가 매우 적었음
- 아울러 행정사건을 심리할 수 있는 기회와 범위가 매우 제약되어 다수의 시민이 무료로 이용할 수 있는 법률서비스 체계가 부족하던 점 등 행정법원제도가 미비해 그 필요성에 따라 옴부즈만을 운영하였기에 미국과는 차이가 있었음
- 다음 [표 2-10]은 국가별 옴부즈만 기구를 비교한 것이며 다음과 같이 제시됨

[표 2-10] 국외 주요 옴부즈만 기구 비교

국가	스웨덴	덴마크	영국	프랑스
명칭	스웨덴 옴부즈만	덴마크 옴부즈만	의회 옴부즈만	프랑스 옴부즈만
설치근거	헌법, 의회법, 독립법	헌법, 독립법	독립법	독립법
설립연도	1809년	1954년	1967년	1973년

국가	스웨덴	덴마크	영국	프랑스
옴부즈만 형태	국가, 특수	국가	국가, 지방	국가
임명권자	국회	국회	국회추천, 국왕임명	대통령
기능	고충민원, 반부패, 제도개선, 직권조사, 감찰	고충민원, 직권조사, 사찰	고충민원	고충민원
권한	의회보고, 언론보고, 징계요구, 기소권	의회보고, 언론공표	의회보고, 업무방해 처벌권	대통령보고, 의회보고, 언론공표, 직무관련 면책권
특징	일반국민에 대한 관할권 뿐 아니라 경찰, 군대, 교도소 및 정신병원에 대한 권한이 있음	사법부에 대한 조사권한, 공무원의 개별적 불법행위에 대한 기소권이 없음, 권고기관의 특성	국민이 직접 옴부즈만에게 민원제기를 위해서는 국회를 거침	전국에 봉사자들을 중심으로 민원의 80%처리, 영국과 같이 국회를 통한 민원제기

자료: 국민권익위원회(2013); 전주일보(2015. 11.22); 전주일보(2016.1.17.) 재구성

세종시 시민권익위원회의 문제점 및 발전방안

제1절 조사배경 및 연구방법

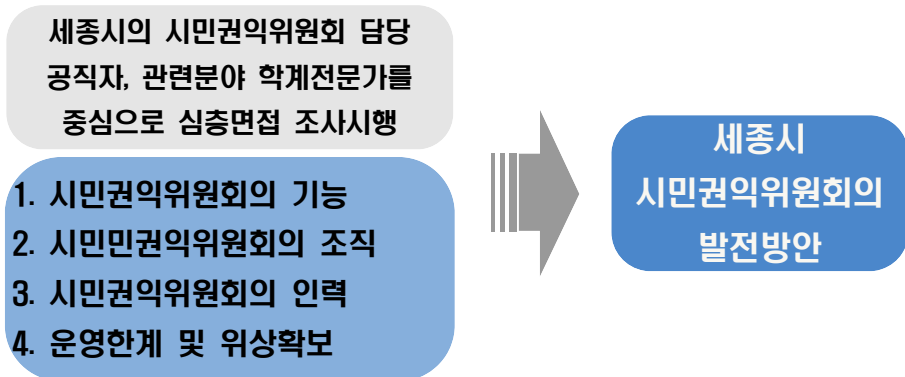
제2절 FGI 조사결과

제3절 요약 및 종합검토

제1절 조사배경 및 연구방법

1. 조사배경 및 방법

- 시민의 권익 보호를 위해 세종시 시민권익위원회가 2015년에 본격적으로 출범하였으며 변호사, 시민단체 대표 등 각계 전문가로 구성되어 운영되어 왔음
- 시민권익위원회는 시정2기 세종시의 100대 공약사항으로 사회적 약자의 권리구제, 권익보호에 그 초점을 맞추어 구성되었음
- 지난 3년이 넘는 기간 동안 시민권익위원회의 운영상의 성과를 파악하여 향후 발전방안을 도출하기 위하여 초점집단면접법(Focus Group Interview: FGI)을 활용하였음
 - FGI 조사방법의 장점은 짧은 시간에 자료를 모을 수 있다는 점, 이해가 부족한 분야에 대한 통찰을 얻을 수 있다는 점, 그리고 집단적인 상호작용을 통해서 구체화되는 창조적 통찰력을 얻을 수 있다는데 그 장점이 있음



[그림 3-1] 세종시 시민권익위원회 발전방안을 위한 분석도

- 세종시의 시민권익위원회는 세종시민에게 널리 알려지지 못하였다고 판

단되며, 공무원과 전문가 그룹을 중심으로 대부분의 고충처리 안전들이 처리되는 상황을 미루어볼 때, 정책집행자 및 전문가들을 중심으로 이루어진 자료수집이 필요하기에 FGI방법이 주요할 것으로 사료됨

2. 조사대상 및 내용

- 본 연구는 시민권익위원회의 발전방안을 도출하기 위한 기초자료로 활용하기 위해 FGI를 실시하였으며 그 대상은 총 9명으로 공직자 및 관련분야의 학자들을 중심으로 각기 4차례에 걸쳐 실시하였으며 다음과 같이 제시됨
- 그리고 2개의 그룹으로 구분해 제1그룹은 담당공직자를 중심으로 2018년 10월 26일에 조사를 시행하였으며 제2그룹은 3차에 걸쳐 하였으며 관련 분야 학계전문가로 교수 및 박사급 연구원을 중심으로 각각 2018년 11월 5일, 14일, 23일에 걸쳐 조사를 실시함

[표 3-1] FGI 조사 대상 및 주요내용

구분		주요내용		
조사대상		담당공무원 및 학계전문가		
FGI 그룹구성	제1그룹	세종시 시민권익위원회 운영 담당자(공직자)	3명	2018.10.26.(13:30-15:30)
	제2그룹	관련 분야 학계전문가 (교수 및 박사급 연구원)	2명	2018.11.5.(16:00-18:00)
			2명	2018.11.14.(13:30-15:30)
			2명	2018.11.23.(16:00-18:00)
조사내용	기능· 정체성	1. 바람직한 운영목표에 관한 사항 2. 시민권익위원회의 주요기능의 적절성에 관한 사항 3. 기능중복 등 정체성에 위협이 되는 사항 4. 정체성을 잘 보여주는 기능 및 제언이 되는 기능 5. 차별성이 있다고 생각되는 기능		
	조직·인력	6. 조직·직제상의 문제점 및 개선방안 7. 인력에 관한 문제점 및 개선방안 8. 시민인식도 제고방안		
	운영한계, 위상강화	9. 시민권익위원회의 운영상 한계 10. 시민권익위원회 위상강화를 위한 고려		

제2절 FGI 조사결과

1. 조사결과의 종합

- 본 연구는 시민권익위원회의 발전방안을 도출하기 위한 기초자료로 활용하기 위해 FGI를 실시하였으며 그 대상은 총 9명으로 공직자 및 관련분야의 학자들을 중심으로 각기 4차례에 걸쳐 실시함

[표 3-2] FGI 조사결과의 종합

조사대상	주요내용
담당공직자	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 바람직한 운영목표: '소통', '혁신성', '정치적 중립성' 등을 강조 ✓ 기능적절성: 시민의 권익보호 측면에서 그 기능은 적절하다는 평, 그러나 자문기구의 성격으로 지원조직, 인력 등이 매우 부족한 점을 지적, 이에 따른 대응적 노력(별도의 전담팀 등)의 필요성 제시 ✓ 기능중복: 기능중복 측면에서 '시민의 창', '똑똑 세종'에서 다수 이루어지고 있으며 감사위원회의 기능과 일부 중복되고 있다는 점 제기 ✓ 차별성 및 기능적 제언: 시민의 입장에서 제도개선, 고충사항 발굴하려는 노력 등에서 차별성이 있다는 견해, 이에 반해 차별성이 크게 발견되지 않는다는 견해도 함께 제시, 무엇보다 '사회적 약자, 시민의 권익구제 보호를 위한 조사사항'에 중점
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 조직·직제 문제점: 부수적 업무, 실무자 중심의 과제발굴과 위원의 거수기 역할 ✓ 개선방안: 전담부서설치, '똑똑 세종' 등과 연계 규제개혁법무담당관실 운영고려, 위원회 내 소위원회 활성화 등 제기 ✓ 인력운영상 문제점: 잦은 업무담당자의 변동으로 전문성 결여, 1인의 담당자가 병행하는 구조 속에 단순이 과제발굴 수준에 국한 ✓ 개선방안: 최소2인 이상 전담인력 배치, 조사업무를 수행할 수 있는 권한 부여
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 시민권익위의 업무에 집중할 수 있는 여건 조성 ✓ 시민의 다양한 참여 기제 개발

	운영한계 및 위상강화	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 운영상 한계: 단순한 자문기구 성격(조직, 인력, 예산지원의 한계), 형식적 운영 ✓ 위상강화 방안: 공개모집을 통한 위원선출, 시민참여회 확대, 시장직속기구화, 똑똑 세종 등 시민플랫폼 방식 공유, 청렴계약옴부즈만제 등과 통합, 소위원회의 활성화 고려
학계전문가 (교수, 박사급 연구원)	기능·정체성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 바람직한 운영목표: 부당한 고충민원의 신속한 해결, 청렴성, 소통, 공정성, 기구의 독립성 강조 ✓ 기능적절성: '시민의 권익보호' 측면에서 적절, 그러나 자문기구로서 그 역할의 한계점, 그리고 그 중에서 부패방지 등과 관련된 기능의 실효성 의문제기 ✓ 기능중복: 감사위원회, 국민권익위, 민원사무처리 등과 중복적이기에 그 차별성을 고민해야할 것을 지적, 아울러 시민소통채널의 통합 필요성 제기 ✓ 차별성 및 기능적 제언: 일반적으로 그 차별성은 크지 않다는 견해가 다수, 신속한 고충해결, 조사 및 감시기능, 시민의 권익보호와 구제 강화방향, 특히 세종시만이 가지는 도시적 특성을 반영
	조직·인력	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 조직·직제 문제점: 감사위원회와 차별성이 크지 않아 보이는 점(일부 제도와 중복성 발생), 단순한 자문기구(독립성, 비전문성, 역량과 통솔범위 등)로 실질적 영향력 미흡 ✓ 개선방안: 사전의결 기구로서 성격부여(직권조사 및 공표에 대한), 직제 및 기능 배분을 통한 조직 재설계, 자문위를 운영위로 확대개편, 조사요구권, 조직의 독립성, 시장의 직속기구화 등 고려 ✓ 인력운영상 문제점: 위원의 낮은 전문성, 운영을 보조할 사무직원 및 간사의 부족, 형식적 회의운영 문제 등 지적 ✓ 개선방안: 위원회의 권한과 책임강화, 그에 따른 위원회 업무를 보좌할 간사 확충(전문계약직 공무원 충원 등), 분과위원회 활성화, 서포터즈 채용 등 고려
	시민인식도 제고	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 시민들이 자유롭게 참여할 수 있는 기제 마련, 위원회 구성, 자문위원 위촉시, 시민위촉위원을 활용해 그 기능을 확산·홍보, 정책PR서포터즈 운영, 네이버 블로그 등 정보통신망 활용, 시민참여(온·오프라인) 플랫폼을 마련해 연계·보완
	운영한계 및 위상강화	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 운영상 한계: 위원의 낮은 전문성, 독립성 미흡, 낮은 위상 등 권한과 기능상 한계 ✓ 위상강화 방안: 위원회 활동의 공개적 처리, 그 결정에 대한 시민의 인지확대, 전문성 강화, 의회 보

		고권 부여, 시장직속기구화, 합의제형 법제개편, 행정위원회로 역할 전환, 시민과의 소통플랫폼 강화(온·오프라인) 노력 제기
--	--	--

2. 전문가 집단별 조사결과

1) 담당 공무원 대상 조사결과

- 다음은 담당공무원을 대상으로 1차에 걸쳐 FGI를 실시하였으며 각각 기능 및 정체성, 조직 인력, 그리고 운영한계 및 위상강화의 측면에서 질문을 하였으며 그에 따른 결과가 도출됨

(1) 바람직한 운영 목표에 관한 사항

- 시민권익위원회의 바람직한 운영목표에 있어서 주요하게 논의되는 것이 ‘소통, 혁신성, 정치적 중립성’과 관련된 것이며 이를 위해 현실성이 낮더라도 새로운 분위기의 조성, 환기차원에서 새로운 발상이 요구될 필요성이 있음 지적함
- 아울러 시민의 입장에서 눈높이에 맞는 소통채널을 확보할 수 있는 방안이 함께 검토될 필요성이 있다고 제시하고 있음

“무엇보다 **‘소통’, ‘혁신성’**을 갖는 게 매우 중요하다고 생각합니다. 관행적으로 이루어졌던 행정업무에 대해, 시민의 입장에서 생각하고 개선하는 것이 시민권익위원회의 중요한 업무라고 생각합니다. 다소, 현실성이 떨어질 수 있어도 분위기 조성 및 환기 차원에서 새로운 발상이 요구된다고 할 것입니다.”(담당 공무원 A)

“정치적 중립성 역시 중요하게 고려되어야 할 사항이라고 생각합니다. 우리나라의 경우, 학연·지연으로 엮힌 구조가 뿌리 깊게 자리하고 있다고 생각합니다. 이러한 환경 속에서 시민권익위원회는 정치적 중립성을 견지할 수 있어야 한다고 생각합니다. 그리고 이와 함께 소통할 수 있는 조직을 완성해야 한다고 봅니다. **시민의 입장에서, 시민의 눈높이에 맞는 소통**을 해야 할 것입니다.”(담당 공무원 B)

(2) 시민권익위원회의 기능 적절성에 대한 사항

- 시민권익위원회의 전반적 기능은 ‘시민의 권익보호’에 중점을 두고 있다는 점에서 그 기능적 측면은 매우 적절 하다고 평가하고 있음
- 그러나 다만 자문기구의 성격으로 지원조직, 인력 등이 매우 부족한 점을 지적하고 있어서 이에 따른 대응적 노력이 필요함을 제시함

“시민권익위원회는 ‘시민의 권익보호’에 최우선을 두고 있으므로, 조례에 따른 기능이 시민권의 보호에 부합한다고 생각합니다. 다만, 시민권익위원회가 감사위원회의 ‘자문기구’ 성격을 갖고 있으며 업무담당자 1인이 조사업무의 일부분으로 수행하고 있기 때문에 제 기능을 활성화하기에는 여건이 뒷받침되지 않습니다. 이에, 별도의 전담팀이나 기구에서 적의 운영하여 제 기능을 발휘하도록 추진하는 것이 적절하다고 생각합니다.”(담당 공무원 A)

“시민권익위원회는 자문위원회로서 성격을 가지기에 업무처리에 한계가 있습니다. 그러한 예로 기능이 너무 방대한 문제, 실질적으로 위원이 비상임위촉직, 지원조직이 거의 부재해, 추천 여건이 부족하다는 점, 그리고 위원의 개인 관심도 역시 매우 낮다는데 있을 것입니다.”(담당 공무원 C)

(3) 시민권익위원회의 기능 중복에 대한 사항

- 먼저 시민권익위원에서 다룰 만한 사안에 대해 대부분 ‘시민의 창’, ‘똑똑 세종’에서 다수 이루어지고 있다는 점이 제기됨
- 이와 더불어 감사위원회가 가지는 기능의 일부 역시 중복되어진다는 의견도 제시되고 있음

“시민들의 다양한 고충성격의 민원이나 발상전환형 아이디어는 대부분 자치분권과 ‘시민의 창’ 및 규제개혁법무담당관의 ‘똑똑 세종’을 통해 접수되고 있습니다. 그러나 시민권익위원회에서 다룰 만한 사항도 위의 창구로 접수됨에 따라 집행부의 관련부서와 독립된 기관인 ‘감사위원회’의 업무 중첩성 또한 있다고 판단됩니다. 시민권익위원회는 제도개선 측면이 강하고, 감사위원회는 감사의 지적사항에 대한 조치요구가 강해 서로 이질적인 부분이 있습니다.”(담당 공무원 A)

“이유로는 기본적으로 감사위원회는 별도의 기구로서, 집행부의 제도개선은 자생적으로 이루어져야 할 부분이라고 생각합니다. 즉, 감사에서 지적되어 개선되는 사안이 아닌, 집행부 스스로의 업무개선 사안으로 시민권익위원회가 감사위원회의 자문기구 성격인 이상 현재와 같은 상태 밖에 유지될 수 없습니다. 따라서 시민권익위원회의 사무를 집행부에서 이미 동일기능을 수행하고 있는 관련부서에서 수행토록 하거나 별도의 다른 기구(예, 국민권익위원회)에서 수행하는 것이 최선책이라고 봅니다.”(담당 공무원 C)

“시민권익위원회의 기능이 모호하고, 단순 자문의 성격을 가지고 있습니다. 무엇보다도 강제성이 없다는데 그 한계가 있다고 보이며 감사위원회와의 기능 중복 역시 무시하기 힘듭니다.”(담당 공무원 B)

(4) 시민권익위원회의 차별성 및 정체성이 될 만한 기능적 제언 사항

- 현재 시민의 입장에서 필요한 제도 개선을 하고 고충사항을 발굴하려는 기제를 확보하였다는데 그 차별성이 있다는 의견과 함께 별다른 차별성이 발견되지 않는다는 등의 의견이 함께 제시됨
- 그리고 시민권익위의 정체성을 대변할만한 기능이 될 만한 것으로 논의되는 것은 사회적 약자, 시민의 권익구제 및 보호를 위한 조사사항에 중점을 두어야 할 것으로 제시됨

“현재 시민권익위원회는 혁신적인 고충처리 및 민원처리보다는, 시민의 입장에서 필요한 제도 개선사항을 발굴하고 있는 것이 가장 큰 장점일 것으로 이러한 측면의 차별성이 있다고 생각합니다. 향후 사회적 약자 등에 대한 시민의 권익구제와 함께 권익보호를 위한 조사 사항이 매우 중요할 것이라고 생각합니다.”(담당 공무원 A)

“제가 판단하건데, 현재 세종시의 시민권익위원회는 그 차별성이 다른 자치단체와 비교해서 높다고 생각되지 않습니다. 그러기 위해서는 시민권익위원회만의 차별성을 확보할 필요성도 있다고 생각합니다. 그리고 이를 잘 나타내

어 주는 것은 사회적 약자의 권익 보호에 있다고 할 것입니다. 그리고 독립 기구로서 고충민원 처리를 부여할 필요성이 제기됩니다.”(담당 공무원 B)

(5) 조직·직제상의 문제점 및 개선방안

- 업무담당자가 대부분 제도개선 사항을 발굴하고 회의안건을 상정하는 형태이며 감사 본연업무 외 부수적 업무로 밀려 있는 상황임
- 위원회 중심의 회의 운영상 문제도 제기되는 바, 단순 제도 개선에 초점을 둔 회의와 실무자가 대부분 발굴한 사안에 대해 거수기 역할을 하는 구조상의 문제점 제기
- 이러한 개선점으로 시민권익위원회의 전담부서 설치 및 똑똑 세종 등 규제개혁법무담당관에서 운영하는 등의 조치고려, 전담조직 신설, 이와 더불어 위원회내의 소위원회를 활성화 시켜야할 필요성도 함께 제기되고 있음

“시민권익위원회는 대부분 업무담당자가 제도개선을 발굴하여 회의 안건을 상정하고 있습니다. 감사위원회 조사담당 내 1개의 분장 사무를 수행하고, 감사 본연 업무 외 부수적 업무로 밀려있거나 집중도가 떨어지는 문제가 있습니다. 또한 다양한 아이디어를 발굴할 시간이 부족하고 시민들의 다양한 의견을 쉽게 습득하기 어려운 점이 있습니다.”(담당 공무원 A)

“그에 따른 개선방안으로 고려할 수 있는 것은 감사위원 내에 계속 유지할 경우, 시민권익위원회의 전담부서를 설치하여 직원을 배치하는 것일 것입니다. 그리고 ‘똑똑 세종’을 운영하는 규제개혁법무담당관에서 관리·운영하는 등의 조치가 필요해 보입니다.”(담당 공무원 A)

“무엇보다 위원회 위원들을 중심의 회의 운영상 문제점이 있다고 보입니다. 구체적으로 보면 권익위원회 위원들의 과제 발굴 및 참여의지가 부족하다는 데 있습니다. 그리고 단순 제도 개선에 초점을 맞춰 회의를 진행하기 때문에 제도개선을 위원회에서 토론을 통해 발전방안 등을 모색하는 것이 아닌 회의 시 제도개선 사항은 명확히 정해놓고 처리하는 수준에 머무는 데 있습니다. 그리고 제도개선 검토 자체에 담당부서에 수용가능 여부를 사전에 타진하고

실질적 제도 개선보다는 현실에 맞추어 개선내용을 수정하는 등으로 진행되고 있습니다.”(담당 공무원 C)

“무엇보다 지원 인력이 없기 때문에 시민권익의 업무를 전담할 수 있는 **담당 조직을 신설**해야 할 것이며 위원회는 **‘소위원회를 활성화’** 시켜야 할 것으로 생각합니다.”(담당 공무원 C)

(6) 인력운영상의 문제점 및 개선방안

- 인사조치에 있어서 업무담당자의 잦은 변동으로 전문성 결여, 조사업무를 1인의 담당자가 병행하는 구조 속에서 단순히 위원회 개최, 과제 발굴 수준에 머무는 단점이 있음
- 전담인력을 대략 2인 이상으로 구성할 필요성이 제기되며, 조사업무를 수행할 수 있는 권한을 부여할 수 있어야 함
- 이와 함께 그에 상응하는 별도의 담당부서 신설과 제도개선이 수반되어야 할 것으로 논의됨

“조사업무 담당자의 부수적인 업무로 취급됨에 따라, 활성화 동기가 부족하고, 아이디어 발굴도 쉽지 않아 업무 담당자가 자주 변동되는 문제가 있습니다.”(담당 공무원 C)

“이에 안건을 지속적으로 발굴하기 위해서는 **전담인력 2명 이상이 필요하며 기본적으로 조사권한의 부여가 필요**하고 그에 따른 제도개선 및 대안이 수반될 필요가 있습니다.”(담당 공무원 A)

“업무담당자 1명이 다른 업무인 조사업무와 병행하다 보니, 단순 위원회 개최, 과제 발굴 수준에 머무는데, 무엇보다 순환보직에 따라 전문성이 결여되는 문제가 있습니다. 이를 위해서는 **별도의 담당부서(조직)을 신설**해야 한다고 생각합니다.”(담당 공무원 B)

(7) 시민의 인식도 제고 방안

- 선택과 집중을 통해 시민권익위원회의 업무에 집중할 수 있는 여건 마련이 필요할 것으로 판단되며 시민들이 참여할 수 있는 다양한 방식을 고려해야할 필요성이 제기됨

“시민권익위원회를 홍보하기 위한 담당자의 노력이 부족하고, 위에서도 관심이 부족합니다. 그리고 무엇보다 감사위원회 내 조사 및 감사업무를 배제하여, 시민권익위원회 업무의 집중할 수 있는 여건이 필요해 보입니다.” (담당 공무원 A)

“감사위원회 소속의 자문위원회로 있어서 시민들의 인지도가 매우 낮다고 보입니다. 현재 감사위원회의 홈페이지에 권익위원회를 소개하는 수준에 머무르고 있습니다. 따라서 현 상태에서 시민에게 홍보할 기제가 매우 미약하다고 보입니다. 이를 위해 시민참여가 보다 활발하게 이루어질 수 있는 방식을 고려해야할 것으로 보입니다.”(담당 공무원 B)

(8) 시민권익위원회의 운영상 한계 및 위상정립 방안

- 단순자문기구로서 강제성이 약하고, 기능이 모호하며, 조직, 인력 및 예산지원의 한계, 형식적 운영 등에 기인해 감사위원회의 조사업무와 권익위원회의 운영과 관련된 부수적 일을 처리하기에 매우 역부족인 상황임
- 이를 위해 공개모집을 통한 위원선출, 시민참여기회 확대, 시장직속기구화, 똑똑 세종 등 시민플랫폼 방식 공유, 청렴계약옴부즈만제 등을 등과 통합, 별도의 전담조직 마련과 소위원회의 활성화 등을 통해 실효성을 높일 수 있다고 판단됨

“현재 시민권익위원회는 감사위원회의 단순 자문기구 성격이고, 업무담 당자 또한 조사업무의 부수적 업무를 다루기 때문에 활성화시키기에는 매우 역부족이라고 느낄 수 있을 것입니다. 그리고 아이디어 발굴 자체도 어려움이 있으며 담당부서에서도 감사위원회에서의 단순 제도개선 사안에 대해서 수용의 지 역시 약하다고 판단됩니다.”(담당공무원 A)

“시민권익위원회의 위상을 정립하는데 있어서는 3가지 측면에서 제시할 수 있을 것입니다. 첫째, 위원은 공개모집으로 진행하며 실질적으로 시민위원들이 안건을 발굴하고 토론할 수 있도록 시민참여의 기회를 확대해야할 것으로 보입니다. 그리고 둘째, 시장직속기구화로 개편해 담당부서에 대한 실효성을 강화시킬 필요성도 있다고 보입니다. 그리고 마지막으로 다양한 시민의견을 접수받고 ‘똑똑 세종’ 규제개혁법무담당관에서 운영하는 방식도 필요할 것입니다.”(담당공무원 A)

“시민권익위원회는 그 태생적인 한계가 있다고 보이는데, 이는 자문위원회의 성격으로 인하여 권고의 강제성이 없고, 조직 및 예산지원의 한계, 그리고 형식적으로 운영되는 등의 문제 등 다수가 복합적으로 포함되어 있습니다. 그리고 합의제 행정기구로 출범된 현 권익위원회는 청렴계약음부즈만 제도와도 그 유사성이 있으며, 고충처리에 전담으로 감사위원회의 업무를 권익업무로 이관, 그리고 제도개선 발굴할 필요성이 있으며, 이와 더불어 ‘똑똑 세종’ 업무의 이관도 필요해 보입니다. 그리고 시민집단을 중심으로 ‘똑똑 세종’과 자문위원회의 통합을 고려하고 전문가집단을 위한 분과별 소위원회를 구성해 과제 발굴하는 등의 개선이 필요해 보입니다.”(담당 공무원 B)

“시민권익위원회는 그 기능이 모호하다고 판단되며, 자문기구로서 강제성이 없을 뿐 아니라 전담인력이 부족하다는 문제가 종합적으로 나타나고 있습니다. 이렇다니, 위원회에 위촉된 위원들의 관심 역시 매우 부족하다고 판단 될 뿐 아니라 업무담당자가 안건을 발굴하고, 위원은 거수기 기능정도에 국한되는 역할을 할 뿐 회의 시 안건에 대한 토론위주 보다는 담당자가 구체적 사안을 정해서 회의에 안건하고 상정하는 정도에 해당됩니다. 특히 감사위원회의 조직 안에서 운영되다 보니 과제의 참신성에도 그 한계가 나타난다고 생각합니다.”(담당 공무원 C)

“이러한 한계점을 극복하고 시민권익위원회의 위상을 강화시키기 위해서는 지원조직과 소위원회를 신설하는 것입니다. 그리고 합의제 행정기구로서 독립시키고 감사위원회의 고충처리업무를 시민권익위원회에 이관시키고 청렴계약음부즈만제와 통합할 필요성이 있습니다.”(담당 공무원 C)

2) 학계전문가 대상 조사결과

- 다음은 학계전문가들을 대상으로 3차에 걸쳐 FGI를 실시하였으며 각각 기능 및 정체성, 조직 인력, 그리고 운영한계 및 위상강화의 측면에서 질문을 하였으며 그에 따른 결과가 도출됨

(1) 바람직한 운영 목표에 관한 사항

- 시민권익위원회의 바람직한 운영목표에 있어서 주요하게 논의되는 것이 ‘고충민원 처리의 신속한 해결’과 관련된 것으로 부당한 사항에 대한 신속한 해결에 중점을 둠
- 아울러 시민권익위원회의 청렴성, 소통, 독립성을 강조해야함과 동시에 공정성에 대한 지적도 제기됨

“시민권익위원회가 기존 국민권익위원회 또는 감사위원회 등과 차별되도록 하기 위해서, 그리고 바람직한 운영목표로 방향을 잡기 위해서는 무엇보다 **‘고충민원 처리의 신속한 해결’**을 목표로 해야 할 것입니다. 기존의 다양한 제도들은 신속성에 있어서 문제가 있기 때문에 **시민 불편, 또는 부당한 사항에 대한 신속한 해결을 중심**에 두어야 할 것으로 보입니다.”(교수 A)

“**시민권익위원회의 경우, 청렴성과 소통, 독립성**이 강조되어야 합니다. 즉 시민 권익보호에 대한 기관차원의 독립성이 중요하며, 시민들의 민원 및 사회적 약자들과의 소통과 감사에 대한 청렴성이 매우 중요할 것으로 판단됩니다.”(교수 B)

“시민참여형 시민권익위원회가 추구해야 할 목표는 크게 두 가지라고 판단됩니다. 크게 **‘소통과 공정의 가치’**라 판단되며 다음과 같이 구체적으로 논의할 수 있을 것입니다. 먼저, 소통의 측면에서 시민의 작은 목소리와 사회문제(노인, 장애인, 어린이, 여성, 청년 등)에서 소외되지 않는 공동체를 이룩하기 위해서는 자유로운 소통이 전제되어야 할 것입니다. 그리고 이를 위해서는 형식적인 신문고제도나 생활불편 신고 외에도 집단지성을 통해 전문가 인력풀을 구성하여 사회문제를 공론화 하고, 해법모색의 자문을 거쳐야 할 것입니다. 둘째, 공정성 측면에서 보면 우리사회 곳곳에 공정성의 가치가 발현될 수

있도록 기울어진 운동장을 바로잡아 공평한 경쟁의 장(level playing field)을 이룩해야 할 것입니다. 시민권익위원회는 일상생활에서 접하는 현안에 대해 공론화를 통해 해결하는 생활민주주의의 이정표를 세워야 합니다. 그 과정에서 공정성은 숙의민주주의가 제대로 뿌리내리기 위한 전제조건이 될 수 있습니다. 이는 Adams의 공정성이론에서 언급했듯 우리사회의 공정성, 내가 지각하는 형평성이 사회변화를 이끄는 동기부여가 되는 것이기 때문입니다.” (박사급 연구원 A)

“무엇보다 **‘소통’**을 강조하고 싶습니다. 시민들이 요구하는 행정수요의 파악, 시민들로부터 직접 제기되는 의견 및 현안 등을 파악하는데 시민권익위의 운영목표를 둘 필요가 있는 것입니다. 특히, 우리사회에서 노인, 장애인, 어린이, 여성 등 사회적 약자가 소외되지 않도록 다양한 목소리를 듣고 대응한다는 측면에서 시민권익위의 존재가 긴요할 것으로 사료됩니다. 추후 현장에서 시민의 의견을 경청하며 답을 찾는 열린 소통의 기능을 수행함으로써 시민들의 자유로운 제안을 정책결정과정에서 반영하는 기능을 수행해야 할 것이라고 생각합니다.”(교수 C)

“세종시의 시민권익위원회 설치목표가 보다 명확해야 할 것 같습니다. 나누어주신 자료에서 보듯이 시민권익위의 설치목적이 ‘시민의 고충처리’ 및 ‘불합리한 행정제도 개선을 위한 자문’ 등을 통한 시민의 권익보호라면, 해당 위원회가 지향해야 하는 **우선적인 목표/가치는 공정성, 지역사회 내 다양한 이해관계를 반영하는 대표성, 불합리한 행정운동을 찾아내기 위한 일정수준의 전문성** 등이 필요해 보입니다. 그 외 지역사회의 부패방지과 관련된 자료 수집, 분석을 하려면 윤리성/청렴성 역시 중요해 보인다고 생각이 듭니다.”(박사급 연구원 B)

(2) 시민권익위원회의 기능 적절성에 대한 사항

- 시민권익위원회의 전반적 기능 역시 공직자와 마찬가지로 ‘시민의 권익 보호’에 중점을 두고 있다는 점에서 그 기능적 측면은 일부 적절하다고 평가하고 있으나 무엇보다 자문기구로서의 한계점이 지적되며, 현재 주어진 기능 중 부패방지과 관련된 기능의 경우 그 기능이 어찌 이루어

지고 있는지, 실효성에 대한 의문 역시 제기함

- 따라서 시민편익과 고충민원 등에 집중하고 부패방지, 위법, 부당행위 등의 업무는 감사위원회에서 전문적으로 수행하는 것이 바람직함이 지적되며 시민권익위의 역할은 시민의 눈높이에서 행정이 제대로 이루어지는지 모니터링 하는데 중점을 둘 필요성 제기(감사위원회와 권익위원회의 역할 구분도 함께 제기됨)

“제가 판단하기에는 시민들의 권익을 적극적으로 보호하기 위한 대부분의 기능이 포함되어 있어 적절한 것으로 보이나 자문기구로서의 한계는 있어 보입니다.”(교수 A)

“현재 주어진 시민권익위원회 기능은 적절하다고 판단됩니다. 그러나 시민권익위원회의 주 기능은 일반적으로 부패방지, 사회적 약자 배려, 소극적 행정 감사 등을 포함하고 있습니다. 그러나 현재 주어진 기능 중, 부패방지의 경우는 그 기능이 어찌 이루어지고 있는지 궁금하기도 합니다. 이는 현 권익위원회가 가지는 부패방지기능을 가지고 있는 것인지, 아니면 **감사위원회와 어떠한 차별성을 갖는지에 대한 의문**이 생기는 게 사실입니다. 그리고 **또한 다른 지방자치단체의 옴부즈만제도, 청원제도와와의 차별성에 대해서도 고민**해야 할 시점이라고 생각합니다.”(교수 B)

“조례에서 규정한 기능은 부문별로 필요하지만 과연 전문성을 갖추진 못한 시민권익위원회에서 심도 있는 자문을 제공할 수 있을지 의문입니다. 특히, 부패방지, 위법, 부당행위 등과 같은 사항은 내부조직을 잘 알고 있거나 해당 분야의 노하우가 있어야 가능한 문제입니다. **자칫 시민권익위원회가 세종시 감사위원회의 기능과 업무에 포획되어 본연의 기능을 상실하고 형식적인 채홍사 역할의 위상으로 전락**할까 우려됩니다. 세종시 시민권익위원회의 목적과 설치근거에 명시되어 있듯이 ‘고충민원의 처리와 이에 관련된 불합리한 행정제도의 개선 등에 필요한 자문과 시민의 권익을 보호’하기 위해서는 행정조직을 이해하고, 실무부서인 **감사조직과의 협업**이 이루어져야 할 것입니다. 그러나 현재의 기능은 너무 거시적이고 광범위하며 시민권익위원회의 기능 중에서 **시민편익과 고충민원 등에 집중하고 부패방지, 위법, 부당행위 등의 업무는 감사위원회에서 전문적으로 수행하는 것이 바람직**합니다. 따라서 시민권익위원회의 역할은 시민의 목소리를 전하고, 시민의 눈높이에서 행정이 제대

로 이루어지고 있는지를 모니터링 하는 것에 중점을 둘 필요성이 제기됩니다.”(박사급 연구원 A)

“일반적으로 조례에 적시된 시민권익위의 기능은 적절하다고 판단됩니다. 세종시 내에 존재하는 조직 또는 제도의 운영에 있어, 기능 및 역할중복 문제가 존재할 수 있지만, 주민의 의견을 다양한 차원에서 가외적으로 수렴하고 대응한다는 측면에서는 현 기능을 유지할 필요가 있습니다.”(교수 C)

“본 기관의 이름이 ‘시민권익위원회’인 만큼, 해당기관이 수행하는 주요 기능들은 세종시 시민들의 권익을 보호하기 위한 일련의 활동이 될 것이라 생각하며, 이러한 시민들의 권익을 침해하는 행정청의 행위나 제도들 - 예를 들어 자의적인 행정 재량의 행사나 행정기관의 불합리한 권한남용 등 - 로 인해 피해를 입은 이들에 대한 고충처리, 이의신청 등을 통한 권익회복 및 보상 등을 시 감사위원회에 요청할 수 있는 권한과 기능이 필요하다고 생각합니다. 그러나 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」 제4조에 따르면, 시민권익위의 주요 기능은 주로 행정청의 권한남용이나 재량행사로 피해를 입은 이들에 대한 고충민원 조사, 권리구제 방법 등에 대한 조사 및 분석에 관한 사항 자문, 의견표명 등에 국한 된 것 같습니다. 그리고 동 조례에 따르면, 시민권익위의 주된 기능이 주로 고충민원이나 이를 유발하는 행정행위/제도 등에 대한 조사, 분석의 항목이 있으나(자문 등에 국한), 이러한 기능을 수행하기 하기위한 시민권익위원회와 관련된 해당 인력들도 보이지 않습니다. 즉, 본 위원회가 앞서 언급한 사항/안들에 대한 자문역할만을 수행하는 순수 자문위원회라 할지라도, 명시적으로 언급된 기능들을 수행하기 위해 이를 지원 및 보조하는 기능들이 시민권익위 어디에서도 잘 보이지 않았습니다. 이러한 문제는 세종시 시민권익위와 감사위원회 간 역할관계 등에서도 보다 구체적으로 논의되어야 할 것이라 여겨지는 반면, 현 조례상이나 직제규정 등으로는 어떻게 시민권익위가 이러한 기능 등을 수행할 수 있는 것인지 확인하기 어려웠습니다.”(박사급 연구원 B)

“부패방지 및 권익구제 관련 자료수집 및 분석에 관한 사항 역시 시민권익위가 수행하는 기능이라 조례상 언급되어 있는 반면, 현행 9인이 내 비상근 위원으로 구성된 해당 위원회에서 이를 어떻게 수행할 것인지 애매하게 느껴집

니다. 결국 언급된 해당 사항은 감사위원회에서 실행할 것으로 여겨지는바, 감사위원회의 기능과 시민권익위의 기능 간 경계선 등이 잘 보이지 않는 것 같습니다. 시민권익위의 역할과 감사위원회의 역할이 어떻게 구분되는지, 상호보완적 관계라면 ‘어떻게’ 현 조례에 언급된 해당업무들을 수행하기 위해 서로 역할을 분담, (상대 위원회에) 이첩, 요청, 수락하는지 등에 대한 보다 구체적인 밑그림이 필요해 보입니다.”(박사급 연구원 B)

“현 기능으로서 절절한 부분이 있으나, 다만 모든 항목이 자문기능에 한정되어 그 한계성은 있다고 판단됩니다.”(박사급 연구원 C)

(3) 시민권익위원회의 기능 중복에 대한 사항

- 국민고충처리를 위한 옴부즈만과 차별성도 커 보이지 않는 등 시민권익위가 가지는 전반적인 정체성과 더불어 감사위원회 등과 업무사항이 중복되는 점을 지적함
- 그리고 시민권익위는 국민권익위원회, 행정안전부의 민원사무처리 등과도 업무 중복이 있음을 인지할 수 있기에 세종시의 시민권익위가 가지는 차별성을 고민해야할 것으로 지적함
- 이와 더불어 다양한 소통창구가 확립되는 것은 좋은 일일 수 있지만, 시민권익위의 기능을 축소할 수 있는 여지가 충분할 수 있기에 시민권익위원회의 기능으로 다수의 시민소통 채널들을 통합할 필요성이 있음을 시사함

“국민권익위원회의 주요 업무 사항과 중복되고, 행정안전부의 민원사무처리, 감사위원회 또는 감사관실의 업무와 중복되는 측면이 있습니다. 특히 국민고충처리를 위한 고충처리 옴부즈만과 어떠한 차별성을 지니고 있는지에 대해 고민할 필요가 있습니다.”(교수 A)

“시민권익위원회가 포함하고 있는 기능은 국민권익위원회, 지방자치단체들의 제도적 장치인 감사, 청원, 옴부즈만 기능들과 중복이 있다고 판단됩니다. 시민권익위원회의 기능에는 자문기구서의 역할만 강조하되, 실제적인 법적인 권

한을 가지기에는 한계가 있습니다. 하지만 제도적 투명성, 권익보호를 위한 다양한 채널 확보 부분에는 큰 의미가 있다고 판단됩니다.”(교수 B)

“시민권익위원회가 열린 소통의 창구로서 세종특별시민의 고충민원 처리와 불합리한 행정제도의 개선 등에 필요한 자문을 제공하고 시민의 권익을 보호 한다는 목적을 가지고 있지만 정체성에 대해서는 다음과 같은 문제점을 갖고 있습니다. **첫째, 유사·중복기능을 갖춘 기구의 난립**으로 위상이 저해될 수 있습니다. 청와대 신문고가 대표적인 사례일 듯 한데 ‘법은 멀고 청와대는 가깝다’는 인식하에 고충민원의 신고와 불만의 분출이 청와대 신문고에 집중되고 있습니다. 이러한 현상이 국민의 애로사항을 들어주는 직접 소통의 계기가 될지 단순히 분노 배설의 창구가 될지는 좀 더 정책효과를 지켜보아야 할 문제이지만 중요한 것은 집권부의 수뇌부에서 신문고 제도를 운영함으로써 국민권익위원회나 시민권익위원회의 위상과 기능이 상대적으로 위축될 수밖에 없다는 점입니다. **둘째, 전문성과 전속고발권 등 행정력의 부재**입니다. 시민권익위원회가 시민의 참여와 소통으로 부패방지, 고충민원 조사, 사회적 약자 지원 등 사회의 어두운 단면을 해결하는 기제가 되는 것은 바람직한 방향이지만 그 실효성에 대해서는 의문입니다. 시민이 표출하는 열린 플랫폼이라는 형식적 구조는 갖추었지만 문제해결을 위한 위원(회)의 전문성(위원들이 종교 단체 대표, 유관기관 대표 등으로 전문성 결여)과 전속고발권 등 행정력이 서로 연계되지 않아 단순히 문제 집계와 조정(상담) 등으로 그칠 수 있기 때문입니다(단순 자문역할 한계)”(박사급 연구원 A)

“형식적 운영으로 인한 제도 형해화의 문제가 노정되어 있습니다. 현재 조례에 적시된 시민권익위원회의 **권한은 자문기능에 국한**되어 있기 때문에, 실제 시에서 발생하고 있는 문제점을 위원회에서 제기하였다고 하더라도 궁극적인 문제해결을 담보할 수 없습니다.”(교수 C)

“현행 시민권익위는 9인 이내 비상근 인력으로 세종시 내 다양한 분야를 대표하는 대표성을 지닌 인사들로 구성되어 있으며, 이들은 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 근거하여 ①고충민원을 유발하는 행정제도 및 그 제도의 운영 개선에 대한 의견을 표명하고, ②시 감사위원장에게 특정 사항에 대한 조사를 요구할 수 있습니다. 본 위원회가 순수 자문기능을 가진 자문위원회적 성격을 지닌 기관이라 할지라도, 이는 **세종시**

감사위원회의, 감사자문위원회, 감사위원회 사무국과 업무기능상 상당부분 중첩이 발생할 여지가 농후해 보입니다. 앞서 언급한 것처럼 해당 위원회의 정확한 기능/역할과 이를 수행하기 위한 관련 기관/조직간 역할관계 등이 불명확하다보니, 정확하게 시민권익위가 ‘무엇을’ 하려는 것인지, 이를 ‘어떻게’ 수행하겠다는 것인지에 대한 밑그림이 잘 보이지 않습니다. 전술한 것처럼, 시민권익위의 역할은 세종시 감사위원회 및 유관조직들과 상당부분 중첩되어 이루어질 수밖에 없는 구조를 보이는 형국이지만, 이들 간 어떻게 역할을 상호 유기적으로 수행할 것인지 애매합니다. 자문기능에 초점을 맞출 경우, 시민권익위의 기능/역할은 상당부분 세종시 감사위원회 내 감사자문위원회와 역할이 중첩될 가능성이 보이며, 조례상 시민권익위의 기능인 잘못된 행정처분이나 재량 등에 대한 권리구제, 고충민원 등에 대한 조사, 분석에 대한 사항은 감사위원회 사무국과 중첩될 가능성이 커 보입니다.”(박사급 연구원 B)

“일반적으로 지자체의 옴부즈만 제도의 경우 인권침해, 부정부패의 문제를 적극적으로 대응하는 등의 기능을 취하고 있는 등의 사무를 수행하듯이 현 권익위원회를 대체할 수 있는 기능들이 세종시 안에도 다수 있을 것으로 판단됩니다. 특히, **시민권익위원회가 감사위원회 내에 속해 있기 때문에 그에 대한 차별성조차 뚜렷해 보이지 않는 것** 같습니다. 무엇보다 **자문기구로서 시민의 권익을 위해 취할 수 있는 구속력이 미약**해 보일 뿐 아니라 감사위원회와 어떤 차이를 보여주고 있는지 그 특징이 잘 나타나 있지 않는 것으로 보입니다.”(박사급 연구원 C)

(4) 시민권익위원회의 차별성 및 정체성이 될 만한 기능적 제언 사항

- 사회적 약자 등 시민의 권익구제, 권익보호를 위한 조사사항이라고 사료되나 그 외의 전문가들은 특별한 차별성을 찾기 힘들음을 지적함
- 그럼에도 불구하고 시민고충을 해결하는 신속한 행정제도에 대한 개선결정이 있어야 할 경우 시민권익위원회가 책임지는 방식을 고려, 조사 및 감사기능의 강화 쪽에 중점을 두고, 보다 적극적 시민참여 방식 개발이 필요하며, 특히 세종시만이 가지는 특성을 함께 고려해야할 것임

“국민권익위원회는 매년 국민고충처리실태조사를 실행하고 있습니다. 그리고 중앙정부 차원에서 지방정부의 고충처리를 위한 옴부즈만 설립에 대한 요구

가 있으며 이에 따라 다수의 지방정부에서 고충처리 ombudsman을 운영하고 있습니다. 따라서 기존의 이와 같은 고충처리위원회와 시민권익위원회의 차별성은 무엇인가에 대해서 고민이 필요해 보입니다. 그러한 관점에서 비교해서 시민권익위원회의 차별성으로 고려할 수 있는 사항은 그 내용상으로 볼 때, **타시도와 비교해 사회적 약자 등 시민의 권리구제와 권익보호를 위한 조사에 관한 사항이 포함되어 적극적인 행정을 추구하고 있는 것으로 보이는 점입니다.**”(교수 A)

“고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영 개선에 관한 논의가 중요해 보입니다. 따라서 고충민원 처리는 민원부서와 감사관실에서 수행할 것이며, 이와 관련한 **행정제도 개선에 대한 신속한 결정이 필요한 경우 시민권익위원회가 책임지는 방식으로 해결**하는 것이 합리적인 것입니다.”(교수 A)

“제가 볼 때는 큰 차별성이 느껴지질 않습니다. 따라서 시민권익위원회의 정체성을 대변할 수 있는 기능으로 위법, 부당행위, 비능률, 부정행위, 태만, 불응답, 답변의 지연, 결정의 편파성 여부에 대한 조사를 위한 사항이 가장 중요할 것입니다. 즉, 지방자치단체의 핵심 행정기능이 민원수요 대응, 정부 책임성이라는 관점을 바탕으로 시민권익위원회는 **소극적 행정행위에 대한 조사 및 감사기능이 강화되어야 할 것**으로 판단됩니다.”(교수 B)

“현재까지는 큰 차별성이 없어 보입니다. 왜냐하면 최근 논의되는 광주시 사례 등 타 자치단체의 시민권익위원회와 유사해 보이기 때문입니다. 따라서 시민권익위원회는 국민권익위원회와 같은 광범위한 역할을 하는데는 그 한계가 있을 것이라 생각합니다. 왜냐하면 국민고충처리위원회, 국가청렴위원회, 국무총리행정심판위원회 등이 통합되어 출범된 거대기관의 역할과 소관 사무를 시민권익위의 모든 기능에 녹여 넣은 것은 무리가 있을 것입니다. 이에 세종시의 경우 **‘선택과 집중’이 필요**하다고 판단됩니다. 세종시 **시민권익위원회의 철학과 가치를 반영한 기능은 시민고충을 유발하는 행정제도의 개선으로 집중**하는 것이 바람직합니다. 세종시는 시민주권을 표방하고 있으며 행정수도로서 대한민국에서 가장 많은 공무원(행정조직) 비율을 보유한 도시이기도 합니다. 이에 **세종시가 가지는 고유의 특성을 반영할 필요성**도 제기됩니다.”(박사급 연구원 A)

“그러한 예로서 세종시 시민권익위원회의 기능은 무엇보다 시민의 눈높이에서 시민을 대표하는 위원들이 자문하는 역할을 하는 곳입니다. 세종시에 공존하고 있는 세종시민과 42개 정부부처 사이에 존재하는 불합리한 행정제도의 실태를 파악하고 개선해야 합니다. 세종시는 42개 정부부처가 자체적으로 갖고 있는 내규와 훈령 등의 행정제도가 서로 충돌을 일으키지는 않는지 유사·중복되지는 않는지 여부를 검토하여 시민불편과의 비교를 통해 개선하는 것이 필요합니다. 이것이 세종시 시민권익위원회가 집중해야 할 기능일 것입니다.”(박사급 연구원 A)

“특별한 차별성은 존재하지 않는 것으로 판단됩니다. 현장에서 시민의 목소리를 수렴한다는 소통제도의 측면에서 먼저, 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영 개선에 관한 사항, 시에 대한 고충민원 조사 관련 사항, 그리고 사회적 약자 등 시민의 권리구제와 권익보호를 위한 조사에 관한 기능에 더욱 주력할 필요가 있다고 생각합니다.”(교수 C)

“고충처리, 민원처리 등과 관련하여 세종시 시민권익위원의 차별성은 딱히 보이지 않습니다. 내실 있는 시민권익을 보호하고 구제하기 위한 적극적인 조치 마저도 뚜렷이 보이지 않는 것으로 생각됩니다.”(박사급 연구원 B)

“본 위원회의 명칭에서 알 수 있듯이 당 위원회는 ‘시민권익’의 보호를 궁극적인 목표로 삼고, 이를 위한 수단/과정적인 단계로서 시민들의 권익에 부정적인 영향을 미치는 행정청의 재량과 불합리한 행정제도 등에 대한 권리구제, 고충처리 등을 시에 요청할 수 있습니다. 현 조례상 이러한 특징을 가장 잘 반영한 것은 ‘고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도와 운영 개선에 관한 사항’이 아닐까 합니다. 시민권익위원회가 의도했던 기능과 역할을 수행하기 위해서는 그에 걸 맞는 권한이 부여되어야 함에도 불구하고, 현재 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 따르면, 본 위원회는 단순히 사회 각계의 대표성을 지닌 이들로 구성된 단순 자문기구로서의 성격을 가진 것으로 추론이 됩니다. 본 조례에서도 불합리한 행정제도로 인해 피해를 입은 시민들의 권리구제 및 권익보호를 위한 분석과 조사 관련 사항에 대해 단순히 ‘자문’을 할 수 있다는 정도이며, 이들이 요청/제안한

자문내용이 어떻게 실제 권익보호 및 구제와 연결되는지 현재로서는 강제력이 담보되지 못한 상황입니다. 또한 시민들이 자신의 권리구제나 행정기관/제도로 인해 입은 고충을 단순히 지역사회를 대표하는 구성원 몇 명에 의해 자문하도록 하는 방법 뿐 만 아니라, 보다 적극적인 방법으로 시민들의 권익을 보호하고 이에 대한 침해행위에 대처할 수 있도록 제도적인 통로를 열어 주는 것 역시 시민권익위원회의 역할이 될 수 있지 않을까 생각합니다. 예를 들어, 2018년부터 광주시에서 시작된 <제1기 시민권익위원회>는 세종시의 시민권익위와 달리 시민이 도정에 직접 참여하고 소통하는 과정을 중시하는 온·오프라인 플랫폼으로서의 역할을 강조하고 있으며, 이를 위해 시민들로부터 접수받은 생활불편 사항 및 정책제안 등에 대한 해법을 모색하기 위한 자문역할을 수행하고 있습니다. 서울시에서 시행하고 있는 <시민감사 옴부즈만 위원회>의 경우 시민의 입장에서 시정을 감시한다는 취지아래, 시의 위법부당한 행정처분에 대해 시민의 권익을 보호하는 역할을 수행하며, 기존의 구속력이 약한 자문위원회의 틀을 뛰어넘은 합의제 행정위원회로서 시민·주민감사 청구사항, 시의회 감사의뢰 사항 감사결과 시정조치와 관계공무원 문책 등 실질적인 역할을 수행하고 있습니다. 현행 세종시에서 시행하고 있는 시민권익위처럼 단순히 직업적 대표성을 지닌 소수 몇 명의 비상근 위원들이 단순히 자문을 하는 역할에 그치는 것이 아니라, **보다 실질적으로 세종시 지역주민들이 시정에 참여하여 소통할 수 있고, 자신의 목소리를 낼 수 있도록 제도적 통로를 마련하는 것이 필요**해 보입니다. 시민들의 생생한 목소리들이 막힘없이 당 위원회에서 실질적으로 논의되고, 실행되는 구조가 구현될 때 비로소 내실 있는 시민들의 권익이 보호될 수 있지 않을까 생각합니다. 서울시의 사례처럼 자문위원회의 틀을 뛰어넘는 것이 세종시에서는 단기간 내 이루어지기는 어려울 수도 있으나, 실질적인 시민권익을 구현한다는 제도본래의 취지를 고려한다면 **중·장기적으로는 현행 단순 자문위원회의 조직위상을 변화시킬 필요** 역시 있다고 생각합니다.”(박사급 연구원 B)

“특별한 차별성이 있다고 생각되지는 않습니다. 다만 다른 지역과는 다르게 시민권익위원회라는 명칭이 가지는 상징정도로 만 이해됩니다. 그리고 현 시민권익위원회의 기능을 대표하는 것이 있다면 **사회적 약자 등 시민의 권리구제와 권익보호를 위한 조사에 관한 사항**으로 지적하고 싶습니다. 따라서 시민의 권리구제와 권익보호를 위한 조사사항에의 자문기능에서 벗어나 사전적

인 의결기구로서 역할을 할 수 있도록 해야 할 것입니다.”(박사급 연구원 C)

(5) 조직·직제상의 문제점 및 개선방안

- 감사위원회와 그 기능상 차별성이 높아 보이지 않은 점(위원회 외의 감사기능을 일 부 가진 조직 및 제도와 중복성 발생)과 단순한 자문기구로서 실질적 영향력(독립성, 비전문성, 역량과 통솔범위 등)이 부족한 점이 지적되고 있음
- 사전의결기구로서의 성격부여, 직제 및 기능 배분을 통한 조직 재설계, 조사요구권, 조직의 독립성 및 권한, 예산확보 그리고 시장의 직속기구화로 논의됨

“가장 큰 문제점은 감사위원회와 차별성이 없으며, 단순 자문기구로서의 실질적인 영향력의 미흡을 들 수 있습니다. 따라서 형식적으로는 자문기구이지만 단순 자문 기구보다는 사전의결 기구로서의 성격을 부여해줄 필요가 있다는 것입니다.”(교수 A)

“시민권익위원회 뿐만 아니라, 유사기능 담당 조직들과의 조직진단이 필요할 것으로 판단됩니다. 현재 주어진 직제 및 조직 기능들을 살펴볼 때 위원회 외의 감사기능을 일부 가진 조직 및 제도들과의 중복성이 발생하고 있다고 보입니다. 따라서 직제 및 기능 배분을 통한 조직 재설계가 필요할 것으로 판단되며, 기능 강화 및 기능 축소, 폐지 및 통폐합을 통한 기능 재설계가 필요합니다. 즉, 기능 확대 및 축소에 대한 인력 재배치로 행정 효율성을 제고하고, 기능배분 및 기능 확대를 통한 위원회 위상을 정립할 필요가 있는 것입니다.”(교수 B)

“조직·직제상의 문제점은 감사위원회와의 독립성, 위원회 조직, 그리고 영향과 통솔범위의 문제를 지적할 수 있을 것입니다. 먼저, 감사위원회와의 독립성 문제는 직제 상 감사위원회의 한 부분으로 조사업무에서 일부 권익위의 운영적인 부분을 담당하고 있으나, 업무의 독립성이 얼마나 유지될 수 있는지 의문입니다. 둘째, 위원회 조직의 문제로서 위원회 조직이 비전문가인 민

간위원으로 구성되어 있고, 조직의 운영 역시 비상임으로 이루어져 업무가 이벤트성으로 변질될 우려 높습니다. 마지막으로 역량과 통솔범위 문제인데, 조직 내 권한과 통솔범위가 전문한 자문위원회의 기능상 감사위원회의 거수기 역할을 할 가능성이 높습니다.”(박사급 연구원 A)

“이를 위해 시민권익위원회의 **(선)전문성 확보 후 조사 요구권 부여, 조직의 독립성이 요구될** 것입니다. 전자는 시민권익위원회의 조사와 관련하여 세종시 감사위원회의 검토를 거쳐 감사원의 감사청구와 연동하는 시스템 마련해야할 것입니다. 현재 감사원에서는 300인 이상의 서명이 있으면 공익사항에 관한 감사청구, 국민감사 청구가 가능합니다. 세종시의 시민권익위원회와 감사위원회의 의결이후 사항에 대해 감사원의 감사청구권을 발동할 수 있도록 하는 것이 바람직합니다. 그리고 후자는 감사위원회 소속이 아닌 시장 또는 시의회 직속기구로 독립성을 부여함으로써 조사기능과 자문기능을 강화하고, 역량을 강화하는 것이 바람직합니다.”(박사급 연구원 A)

“세종특별자치시 감사위원회 내의 6개 부서 중에서도 조사부서 내의 조직으로 존재하기 때문에 위원회의 위상이 낮다고 판단됩니다. **감사위원회와의 독립된 기구로서 시민권익위원회의 설치 등을 검토**할 필요성이 있을 것입니다.”(교수 C)

“현 조직·직제상 가장 큰 문제점은 감사위원회와 시민권익위원회 간 관계가 아닐까 생각합니다. 이름은 ‘시민권익위원회’라는 그럴듯한 타이틀을 달고 있지만, 조직·직제상 감사위원회 사무국 내 조사기능을 담당하는 하위조직(실단위)으로서의 조직위상을 가지고 있습니다. 언급하신 것처럼 시민권익위는 일종의 자문위원회로서의 위상을 가진 것으로 여겨지는 반면, 실제 조직·직제상 기능은 감사위원회의 결정사항을 집행하는 집행기능을 가진 사무국 내 하위부서(조사)에 속해있는 것은 언뜻 이해가 가지 않는, 다소 기형적인 조직구조를 가지고 있다고 여겨집니다. 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 따르면, 당 위원회는 자문기구로서의 역할을 가진다고 명시하고 있음에도 불구하고, 지금과 같은 직제구조를 가지는 것은 자문의 역할을 수행하기 어려운 구조라 여겨집니다. 시민권익위원회가 본래 의도했던 자문위원회로서의 위상을 갖추고 제 역할을 하도록 하기 위해서는 현재와 같

이 사무국 내 조사부서의 하위단위에 설치된 것이 아닌, 감사위원장과 사무국 사이에 별도의 조직으로서의 위상을 갖출 필요가 있어 보입니다. 따라서 감사위원장의 명령이나 지시에 따르되, 집행업무를 담당하는 사무국과는 분리된, 철저히 시민의 입장에서 이를 반영할 수 있는 자문기구로서의 역할에 보다 충실할 필요가 있어 보입니다. 현행 시민권익위가 감사위원회 산하 사무국 하위조직(조사업무 수행)에 위치한 것은 전자가 후자에 종속된 조직구조로, 시민권익위 설립취지에 비추어 볼 때 적합해 보이지 않습니다. 따라서 **현행 감사위원회와 시민권익위 간 관계를 종속관계에서 대등한 관계 수준으로 변화시키는 것이 필요**해 보입니다. 이를 위해 감사위원장의 지시 혹은 협의를 하되, 시민권익위는 철저히 시민의 시각과 입장에서 업무를 수행할 수 있도록 **조직구조를 재설계하는 것이 필요**해 보입니다. 세종시 감사자문위원회의 경우 조직도 상 어디에 위치하고 있는지 정확히 알 수 없는 상황이나, 업무기능상 감사위원회와 별도의 느슨한 연계성을 지닌 별도의 조직이 아닐까 여겨지는데, **시민권익위 역시 감사자문위원회와 유사한 수준의 독립성과 권한을 부여받을 필요가 있어 보입니다. 이를 위해서는 관련 예산 역시 보다 확대될 필요**가 있다고 생각이 듭니다.”(박사급 연구원 B)

“대구의 복지옴부즈만의 사례를 보면 가장 중요하게 논의할 만한 사항은 시장직속기구화에 대한 논의가 이루어지고 있다는 것입니다. 이에 대한 것은 나중에 위상확보 방안에서 언급할 수 있기에, 대구시의 경우 복지옴부즈만 사례를 언급하였을 때, 그 한계성이 내포되었음을 인식한 바, 자문위원회를 행정위원회로 확대·개편해, 직권조사 및 공표에 대한 사전 심의·의결 기능을 부여하는 방안의 검토가 제시되기도 하였습니다.”(박사급 연구원 C)

(6) 인력운영상의 문제점 및 개선방안

- 위원의 전문성, 운영을 보조할 사무직원 및 간사의 부족, 회의 운영의 정례화와 관련된 내용이 지적되고 있음
- 따라서 시민권익위원회의 인력운영상의 문제를 해결하기 위해서는 위원회의 권한과 책임강화, 그에 따라 위원회 업무를 보조할 간사(민간경력직으로), 분과위원회 구성·운영, 서포터즈 등을 채용해야할 것으로 논의됨

“시민권익위원회 위원 구성의 전문성 부족, 위원회의 운영을 보조할 사무직원 또는 간사의 부족을 들 수 있을 것입니다, 따라서 시민위원회 구성에 있어 관련분야의 전문가를 위촉할 수 있도록 하고, 시민위원회 위원의 권한과 책임을 강화하고, 위원회 업무를 보좌할 상임위원 또는 간사를 들 필요가 있습니다. 다만 이러한 상임위원이나 간사는 가능한 공무원이 아닌 민간경력직으로 채용할 필요성이 있을 것입니다.”(교수 A)

“자치분권에 따른 행정기관 및 조직의 전문성은 더욱 강조되고 있습니다. 감사직(감사의 경우 기피부서화가 될 가능성이 매우 높으며 특히, 감사직의 소속하에 시민권익위를 운영하는 담당자 경우는 더할 것으로 예측됨)의 경우는 전문성 확보를 위한 직렬을 확정하여 순환보직하지 않는 것이 중요하며, 업무처리 및 전문성 제고를 위한 지속관리 담당관을 보직 임용할 필요가 있는 것입니다. 현재 인력부족 현상에 대한 원인을 분석할 필요가 있으나, 이는 기능 배분 및 진단을 통하여 전환 배치하는 것을 적극 검토할 필요가 있습니다.”(교수 B)

“위원의 전문성부족, 인력부족 형식적인 회의운영 문제를 지적하고 싶습니다. 먼저, 위원의 전문성 부족에서 시민 중에서 위원을 위촉한 것은 바람직하지만 위원의 전문성이 낮을 가능성이 있어서 조사업무의 효과가 크지 않을 것으로 예상됩니다. 둘째, 인력부족 및 형식적인 회의운영 문제입니다. 9명의 위원이 처리해야하는 시민권익위원회의 소관사무가 방대하여 제대로 된 모니터링도 어려울 뿐 만 아니라 비상임 구조로 이루어질 경우 업무의 일관성, 형식적인 위원회·자문회의로 운영될 가능성이 농후합니다. 이를 위해서 시민권익위원회가 그 역할을 제대로 하기 위해서는 위원들의 전문성이 갖추어져야만 합니다. 그리고 인력충원과 함께 시민권익위원회의 회의를 형식적 수준에서 탈피해 안전에 대한 문제인식과 피드백이 이루어져야 합니다. 따라서 시민권익위원회를 실무적으로 지원할 수 있는 대학생 서포터즈 또는 별도의 지원요원이 보완되는 것이 바람직합니다.”(박사급 연구원A)

“현행 시민권익위가 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 따라 기술한 업무를 수행하기 위해서는 충분한 인력 지원이 필요해 보이는 반면, 조직·직제 상 시민권익위의 역할을 지원·처리하는 역할은 동

조례 제11조에 의거하여 간사 1인에 그치는 수준입니다. 동 조례 제4조에서 언급한 시민권익위의 기능 - 부패방지 및 권익구제 관련 자료의 수집과 분석, 시에 대한 고충민원 조사, 사회적 약자 등 시민의 권리구제와 권익보호에 대한 조사, 행정청의 불편부당한 행정행위에 대한 조사 등 - 은 다양한 분야와 관련된 조사·분석 기능과 자료수집 등을 요구하고 있으나 현재처럼 단순 행정지원 업무를 담당하는 간사1인으로서 이러한 역할을 제대로 수행하는 것을 기대하기 어려워 보이며, 시민권익위의 역할이 단순히 의견을 개진하는 수준에 그칠 가능성이 농후해 보입니다. 그리고 시민권익위의 구성 역시 대표성을 고려하여 다양한 집단을 대표하는 9인 이하의 위원으로 구성되어 있으나, 이들이 세종시 내 다양한 시민들의 수요를 충분히 반영할 만한 대표성을 지니고 있다고 여겨지지 않으며, 부당한 행정행위 등에 대한 지적과 개선을 요구하기 위한 전문성 역시 그리 높게 여겨지지 않습니다. **위원들의 대표성과 전문성을 높이기 위해 위원 수를 현행 보다 늘리는 방안과 이들이 집단지성을 발휘할 수 있도록 다양한 토론과 협의/논의가 가능한 분과위원회 등의 구성이 필요**하지 않을까 생각합니다. 따라서 시민권익위가 수행하는 업무의 내실 있는 추진을 위해 인력의 보강이 요구되며, 이는 현행 간사 1인 체제가 아닌, 「세종특별자치시 시민권익위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 근거된 업무기능 등을 고려하여 최소 4-5인의 지원, 조사, 분석업무를 담당하는 인력충원이 필요해 보입니다. 위원 역시 현행 9인 이하가 아닌, 보다 세분화된 집단이 참여할 수 있도록 위원 수를 대폭 늘리는 것이 요구되며, 이는 광주광역시가 현재 추진하는 <제1기 시민권익위원회>의 모델을 벤치마킹하는 것을 제안합니다. 광주광역시의 시민권익위원회는 ‘시민이 중심이 되고 시민이 주인이 되는 시정’을 지향하면서 위원회 구성을 시민의 다양한 의견을 반영할 수 있도록 시민사회 분야와 전문분야, 의회, 행정분야 등 30여명 내외로 구성하고 있습니다. 또한 이들이 자신들의 이해관계만을 고집하는 것이 아닌, 다양한 논의가 분야별로 이루어질 수 있도록 시민권익위 내 다양한 분과위원회를 만들고, 개별위원회별로 다양한 사안들을 토론하고 협의할 수 있도록 만들어져야 보다 심도 있는 현안과 이슈들이 당 위원회에서 논의될 수 있으리라 생각합니다.”(박사급 연구원 A)

“위원회를 운영하기 위한 담당자가 1명에 국한 되, 업무를 1인 담당자가 수행하기에는 매우 어려울 것이라고 판단됩니다. 담당자가 전문적으로 시민권의

위원회의 업무를 수행하려면 위해 전문 인력을 지방계약직 공무원으로 충원하는 방식을 검토할 수도 있을 것입니다.”(박사급 연구원 C)

(7) 시민인식도 제고 방안

- 시민들이 자유롭게 참여할 수 있는 기제를 마련, 위원회 구성 및 자민위원 구축 시, 시민 위촉위원을 활용해 확산 홍보하는 방안, 소통플랫폼 방식 개발(톡톡 세종 등 연계·보완발전), 시민권익위원회 주관 정책 PR서포터즈 운영, 네이버 블로그 등 정보통신망 활용 등이 제시됨

“무엇보다 인지도가 매우 낮다는데 있으며 시민권익위원회의 활동을 공개하고, 다양한 시민들과 전문가들이 참여할 수 있도록 하는 방안을 하면 인지도가 향상될 것으로 보입니다.”(교수 A)

“시민권익위원회의 존재를 확인할 수 있는 홍보활동이 중요할 것으로 보이나, 시민참여를 우선 이끌어내는 것이 중요할 것으로 판단됩니다. 즉, 위원회 구성 및 권익위원회 구축 시, 위원회 측면에서 시민 위촉위원을 활용하고, 참여 시민이 또 다른 시민에게 위원회 기능을 확산·홍보하는 것이 중요할 것으로 사료되는 것입니다. 이는 현 정부가 지향하는 정부 책임성, 사회적 가치 구현, 시민참여, 공공기관 사회적 공헌 등을 감안할 때, 현 국정과제 방향성을 반영하고 위원회 기능을 홍보하는데 효과가 있을 것으로 판단됩니다.”(교수 B)

“시민권익위원회의 인지도가 낮아 이해관계당사자 및 일부계층만 참여할 가능성이 높습니다. 특히, 노년층의 경우 디지털 포용력이 상대적으로 낮아 소통·참여에 어려움을 느낄 수 있습니다. 사회구성원의 다양한 의견을 수렴하고 반영하기 위해서는 시민권익위원회의 인지도를 높이고 시민과 소통할 수 있는 기제를 다양화 할 필요가 있습니다.”(박사급 연구원 A)

“이를 위해 먼저, ‘시민참여형 플랫폼 마련’해야할 것입니다. 즉, 스마트 폰 애플리케이션, 국회의 입법플랫폼인 ‘국회 톡톡’을 벤치마킹해서 개선한 새로운 시민참여 플랫폼 구축(예 : 카카오톡 세종시민 DB 구축 후 카카오토리

등을 통한 참여 소통, 현재 똑똑 세종을 보완·발전 - 해당분과 시의원 매칭
해야 할 것입니다. 둘째, **‘정책PR 서포터즈 운영’**도 고려해야 합니다. 이를 위
해 세종시 시민권익위원회 정책PR 서포터즈 모집 및 운영하거나 네이버 블
로그 등 홍보를 해야 할 것입니다.”(박사급 연구원 A)

“시민권익위원회에 대한 시민들의 인지정도가 매우 낮을 것으로 판단되기 때
문에, 시민들의 다양한 의견이 시의 정책결정 및 집행과정에 실질적으로 반
영되기 어려울 것으로 판단됩니다. 따라서 시민의 인식도를 높이기 위해서는
시민권익위원회의 자문기능을 지속적으로 수행하는 모습을 시민들에게 홍보
할 필요가 있으며, **시민들이 겪고 있는 애로사항 및 의견들을 실시간으로 개
진할 수 있는 홈페이지 개설 및 활성화 등도 요구됩니다.**”(교수 C)

“시민권익위가 현재처럼 단순히 제한된 사안에 대해 단순 자문을 수행하는
구조에서는 시민들의 적극적 호응을 얻기 어려우며, 진정한 쌍방향 소통이
이루어지기 어렵습니다. 시민들을 수동적인 시정의 참여자 혹은 지지자가 되
기를 바라는 것보다는, 이들이 적극적으로 시정에 참여하고 소통할 수 있도
록 유도하려는 제도적 노력이 현 체제에서는 부족해 보입니다. 그리고 9인의
위원들이 제안하는 정책 사안들이 세종시 시민들이 답답해하고, 불편부당하
고 생각하는 사안들을 충분히 담아낸다는 보장이 없기에, 현재의 단일방향적
인 소통채널로는 시민들의 다양한 욕구를 담아내기에는 한계가 있어 보입니
다. 오히려 시민들이 적극적으로 시정에 관심을 가지고, 그들의 시각에서 시
정의 문제점과 현안을 다룰 수 있는 정책의 장(site)을 마련해주는 것이 시민
권익위의 인지도를 높일 수 있는 접근방법이 아닐까 생각합니다. **시민의 인
식도를 높이기 위해서는 무엇보다 시민권익위의 운영을 온·오프라인상 시민
과 시 공무원들이 소통할 수 있는 장소로 변화시키려는 노력이 필요**해 보입
니다. 이를 위해 **소통을 위한 플랫폼 개발이 요구**되며, 이러한 기반아래 현행
<청와대 국민청원 및 제안제도>처럼 일정 수의 시민들이 제안 혹은 요청하는
정책현안에 대해 시 당국의 책임있는 정책결정자들이 답변하는 구조를 만들
게 되면 시민들의 호응과 관심은 증가할 것이라 여겨집니다. 그러한 예로 시
민청원제도(포항시, 성남시), 시민시장실(대전시), OK1번가 정책제안(부산시),
온라인 청원제(강남구, 목포시), 금천1번가, 영등포 1번가 등은 현재 우리나
라 지방자치단체에서 추진하고 있는 시민참여 및 국민소통 온·오프라인 플랫

폼들을 참고할 수 있을 것으로 보입니다. 세종시 역시 이러한 흐름에 발맞추어 시민권익을 보호하고 시민들의 시각에서 시 정부와 소통할 수 있는 플랫폼 등을 도입하여 운영한다면 시민권익위가 지향하는 본래 목적(부당한 행정 행위/제도의 개선요구 및 권리구제)을 달성하고 시민들의 인지도 역시 높일 수 있다고 여겨집니다.”(박사급 연구원 B)

(8) 시민권익위원회의 운영상 한계 및 위상정립 방안

- 시민권익위원회 위원의 낮은 전문성, 낮은 위상의 문제 등 권한(권고사항)에 대한 구속성 미흡 등)과 기능상의 한계점 등이 지적됨
- 위원회 활동의 공개적 처리, 그 결정에 대한 시민인지 확대, 전문성 강화, 의회의 보고권 부여, 분과위원회를 통한 정책에 대한 심도 있는 논의, 행정위원회로 전환, 시장·부시장, 혹은 시의회의 직속기구화, 시민과의 소통플랫폼을 강화하는 노력 등이 제시됨

“우선, 시민권익위원회 위원의 전문성이 낮기 때문에 그 권고 사항이 적게 발굴된다고 할 수 있습니다. 따라서 **위원회 구성의 전문성을 높이고, 위원회 활동을 가능한 공개적으로 처리**할 수 있도록 하여 그 결정을 시민들이 인지하고 알려질 수 있도록 한다면, 그 결정의 구속력이 높아질 수 있을 것으로 보입니다.”(교수 A)

“시민권익위원회의 위상강화를 위해서는 **위원회 위원의 전문성 강화, 위원회 활동 내역의 시민공개 강화, 의회 보고권 부여, 찾아가는 시민권익위원회 활동, 매달 동별로 찾아가는 시민권익위원회를 통해 시민들의 의견을 듣고, 그 자리에서 권고 의견을 내는 등의 활동**을 하도록 해야 할 것입니다. 무엇보다 시민권익위원회를 시장 직속으로 둘 필요가 있다는 점을 말하고 싶습니다.”(교수 A)

“**시민위원회의 권한 및 기능상 한계가 지적되는 바, 권한과 기능에 대한 재설계가 필요할 것으로 판단**됩니다. 단순 민원 대응 감사 지적이 아니라, 실제적인 권한을 위임받아야 할 것으로 판단되며, 이는 기능이 유사한 조직과 기능 등의 조정이 필요할 것입니다. 즉, 권고사항에 따른 제도적 조치를 반드시

공시하고, 민원 및 감사사항에 대한 결과를 시민들에게 공개할 필요가 있습니다. 또한 위원회의 전문성이 결여되어 실제적인 기능을 수행하지 못하는 경우도 많으며, 단순 권고는 의미가 없습니다, 즉, 권한을 확대하지 못한다면, 실제 권고사항에 대한 조치 확인 가능한 부서와의 협력관계를 구축하고, 협력적으로 대응할 필요가 있습니다.”(교수 B)

“시민권익위원회의 경우에는 앞서 언급한 바와 같이 시민을 위원으로 위촉하는 방안이 가장 효과적일 것이라 판단되며, 위상제고 및 권한 기능 확대를 위해서는 시장 직속기구로 개편하는 것이 효과적일 것이라 생각합니다.”(교수 B)

“무엇보다 전문성의 한계로 인한 형식적 운영으로 이어지기 쉽습니다. 즉, 부문별 전문가가 아닌 유관기관(각종 단체, 종교시설 등) 대표를 위촉하다보니 ‘전문성이 부족’하여 고도의 이해력과 전문성을 필요한 자문회의의 기능이 위축됩니다. 둘째, 비상임기구로 운영되다보니 자문회의가 분기(또는 반기)별로 이루어져 ‘형식적 운영’에 그치고 있다고 보입니다. 마지막으로 ‘권한의 부재’를 지적하고 싶습니다. 단순 자문역할에 그치다보니 안전에 대해 토론하고 폐회하는 구조로 운영되고 자문과정에서 조식을 운영하고 자료를 요구하는 자료 요구권(국회예산정책처, 감사원 등이 보유)이 없으므로 권한 부재하다는 것입니다.”(박사급 연구원 A)

“이를 위해 다양한 논의가 제기될 수 있으나 유념해야할 점은 시민단체와의 연계는 반대 한다는 것입니다. 왜냐하면 시민단체의 의견이 지나치게 반영되며, 포획될 수 있기 때문입니다. 따라서 소통 플랫폼 역할 강화 필요하며 그 예로 유튜브 고정채널, 시민참여형 온라인 BJ 등 소통창구 강화는 것입니다(세종의 경우 똑똑 세종 등). 그리고 시장 또는 시의회 직속기구로 개편해야 할 것입니다. 왜냐하면 시민권익위원회의 의견과 자문사항이 주요 의사결정자에게 직보 될 수 있는 시스템 마련될 수 있기 때문입니다.”(박사급 연구원 A)

“현재 시민권익위원회의 기능이 자문기능에만 국한되어 있는 것 뿐 만이 아니라, 감사위원회 내에서도 조직위상이 낮아, 다양한 문제점을 발굴함에도 불구하고 시차원의 정책결정과정 상에서의 반영이나, 제도개선으로 이루어지지

못하고 있는 실정인 것으로 보입니다. 이에 시장 직속기구로의 조직개편이나, 또는 위원회 제기 사항에 대한 이행을 강제하는 제도, 정책토론회 등을 정례화 하여 발굴된 행정이슈 들에 대하여 시차원에서 해결할 수 있는 구조를 확립하는 것이 필요할 것으로 판단됩니다.”(교수 C)

“설명해주신 바와 자료를 토대로 보았을 때, 시민권익위원회는 자문위원회로서의 성격을 가지고 있으며, 조직구조상 감사위원회 내 하위기관처럼 여겨지다 보니 독립성이 미흡하고 시민의 시각과 관점에서 권익구제 및 보호를 위한 역할과 기능상 한계가 노정된 것이 사실입니다. 위원들 간 회의가 정기적으로 이루어지는 반면 위원회 운영과정이 투명하지 못하며, 과정에 대한 실질적인 공개가 이루어지지 못하고 결과만 일부 공개하는 현행 조직운영 방식은 시민들의 호응과 관심을 얻기 어렵습니다. 매번 이루어지는 정기회의 및 임시회의에서 논의되는 안건이 어떻게 결정되는 것인지, 논의사항이 시민권익위 위원들 간 어떻게 논의되는지 세부적인 과정에 대한 정보를 시민들이 알 수 없으며, 위원회 권고사항에 대한 구속력 역시 미흡하기 때문에 실제 정책변화를 유도하는 것 역시 일정수준 한계를 보인다고 하겠습니다. 이러한 시민권익위의 운영방식은 결국 시민들의 무관심으로 이어질 가능성이 크다고 하겠습니다. 현행 시민권익위 운영방식(감사위원회 내 종속된 조직구조 아래 자문위원회로서 일부 안건에 대한 형식적·수동적인 방식의 자문 수행역할)으로는 시민들의 적극적인 참여를 유도하기 어렵다는 점을 인식하여, 적극적으로 시민들의 목소리가 시정에 반영될 수 있도록 시민-시정부간 쌍방향 소통구조의 마련이 필요하며, 이는 1차적으로 시민권익위를 감사위원회와 분리·개편하는 제도개선에서 시작될 수 있다고 생각합니다.”(박사급 연구원 B)

“감사위원회의 지시와 통제아래 소극적인 자문기구로서의 역할이 아닌, 시민들이 아래로부터 직접 참여하여 다양한 정책현안과 이슈들을 발굴하고, 이를 온·오프라인 상에서 적극적으로 논의할 수 있는 소통창구로서의 플랫폼을 개발 및 운영하는 것이 필요해 보입니다. 시민권익위의 구성역시 현행 9인 내외의 자문기구에서 30인 내외의 위원구성을 통해 다양한 견해가 논의될 수 있도록 논의구조를 확장하고, 다양한 정책현안들이 분과위원회 등을 통해 심도 있게 논의되고, 이러한 논의과정 자체를 시민들에게 공개하는 것 역시 논의해볼 만하다고 하겠습니다. 궁극적으로는 시민권익위 위상을 현행 자문위원

회에서 합의제 행정위원회로 전환하는 것이 행정의 책임성을 제고하고 시민 권익위에서 제안된 안건이 실효성 있게 반영될 수 있도록 하는 제도적 방안이 될 것이라 생각합니다. 서울시 시민감사 옴부즈만위원회 역시 이와 같이 자문위원회에서 합의제 행정위원회로 역할전환을 한 사례가 존재하는바, 세종시 차원에서도 고려해볼 만하다고 여겨집니다.”(박사급 연구원 B)

“위상강화를 위해서는 앞서 언급한 대구의 복지옴부즈만 사례를 지적하고 싶습니다. 대구의 경우 복지옴부즈만의 중립성, 전문성의 문제를 보완하기 위해서 감사실 소속에서 시장 혹은 부시장의 직속기구화를 검토하였습니다. 이에 대한 고려도 필요해 보입니다.”(박사급 연구원 C)



결론 및 정책적 제언

4장

제4장 결론 및 정책적 제언

- 20세기 들어 많은 국가들은 행정국가화 현상을 겪게 되었으며, 우리나라 역시 입법·사법에 비해 행정권이 월등히 막강했던 전형적인 개발도상국 형 현대 행정국가에 속하는 게 사실임
 - 이러한 행정국가화 현상은 사회전반의 전문화, 다문화의 추세가 더욱 심화되었으며 이에 반해 입법부의 기능은 상대적으로 약해져왔음을 지적하기도 함
- 우리나라는 1960년대 이후 정부주도의 비약적인 경제발전을 이룩하였고, 민주화의 요구가 강해짐에 따라 1987년 민주화를 수립한 독특한 역사적 배경을 지닌 국가임
- 이와 더불어 1995년 지방자치시대를 열었으며 이에 따라 지방분권 및 주민자치의 정착을 위해 지방자치단체의 행정기능 및 집행권한의 확대, 그리고 지방자치단체의 책임성의 확보를 모색하기 위한 논의가 본격화 되어옴(진천운, 2007)
- 지역주민들을 중심으로 행정서비스에 대한 수요 및 욕구가 더욱 높아지면서 지방자치단체는 이를 대변할 수 있는 독립적 기구화를 논의하기 시작함
 - 즉, 지방자치에 대한 주민의 참여의식을 높이고, 지역주민의 권익이 침해될 시 이에 대한 구제역량을 강화하고, 행정의 투명성을 강화해 나가는 제도적 장치로서 ombudsman 제도 등이 고려되어 왔음
- 특히, 세종시는 시정 2기의 100대 과제로 시민의 고충처리, 이와 관련된 불합리한 행정제도의 개선을 위해 2015년 8월에 시민권익위원회의를 설치해 현재까지 운영해 왔음
- 그럼에도 불구하고 세종시의 시민권익위원회는 시민의 권리구제, 권익보호 등에 관한 사항에 대해 자문, 필요한 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영 개선에 대한 의견을 표명, 시 감사위원장(이하 “감사위원장”이라 한다)에게 특정한 사항에 대한 조사 등을 요청할 수 있는 정도에 권한이 부여되어 있음

- 이와 더불어 기능과 역할의 중복으로 인한 정체성, 조직 및 인력 문제가 함께 제기 제기되었고, 그로 인한 시민권익위원회의 위상에 문제가 대두되기 시작했음
- 따라서 본 연구는 시민권익위원회가 설립된 지 3년이 경과한 시점에서 그 기능 및 권한을 강화하여 불합리한 행정제도 개선 및 사회적 약자 보호 등 시민 권익 증진이 필요하다는 인식하에 세종시의 시민권익위원회의 발전방안을 검토하고자 함
- 이를 위해 각계 전문가들로 하여금 FGI를 실시해, 전문가 집단별 의견을 도출하여 의견을 수렴하였으며 이를 통해 다음과 같이 향후 시민권익위원회의 발전을 위한 정책적 제언을 하고자 함

□ **바람직한 운영목표: 소통**

- 소통, 정치적 중립성, 기구의 독립성, 공정성이 확립되는 방향으로 시민권익위원회가 나가야할 것을 제안함
- 그중에서 특히, 시민의 눈높이에서 ‘시민의 눈높이에서 소통할 수 있는 채널 확보’에 대한 고민이 필요하며 이를 최우선 과제로 지적하고 있음

□ **차별성·정체성을 보여주는 기능: 사회적 약자의 권익보호 및 구제**

- 감사위원회, 시민의창, 똑똑 세종, 청렴계약옴부즈만제 등의 기능과 일부 기능이 유사하며 중복되어짐
- ‘사회적 약자’, ‘시민의 권익구제 보호와 구제, 이를 위한 조사기능 강화 방향, 그리고 세종시의 특성이 반영된 주요기능’을 주요 기능으로 제시해야 할 것으로 논의함
- 즉, 세종시의 특성을 고려함과 동시에 사회적 약자를 중심으로 이들의 권익보호와 구제 기능에 중점을 두어야 할 것으로 사료됨

□ **조직·인력의 문제점 및 개선방안: 인력확충 및 권한부여, 조직의 재설계**

- 시민권익위원회 조직은 부수적 업무, 실무자중심의 과제발굴이 주를 이루어 그 실질적인 기능이 매우 미약함을 지적

- 따라서 중복적인 기능을 가진 ‘똑똑 세종’, ‘청렴계약옴부즈만제’ 등과 통합, 소위원회의 활성화, 실질적인 권한확대(조사요구권, 사전의결기구화), 그리고 기제 및 기능 배분을 통한 조직재설계(전담부서 설치 등) 등을 제시함
- 인력운영상의 위원 및 업무담당공무원의 전문성 결여, 인력부족, 형식적인 회의 운영문제를 지적하고 있음
- 이러한 문제점을 개선하기 위해, 최소 2인 이상의 전담인력 확충, 조사 업무를 수행할 수 있는 권한 부여, 위원회의 권한과 책임강화, 분과위원회 활성화 등이 제시됨
- 즉, 조직과 인력에 있어서 인력을 확충 및 권한부여, 그리고 그에 상응하는 권한확대 및 조직의 재설계가 이루어져야 할 것을 시사함

□ 시민인식도 제고방안: 시민 소통하고 참여할 수 있는 기제개발

- 시민권익위의 업무에 집중할 수 있는 여건을 조성하고 시민들이 다양하게 참여할 수 있는 기제를 개발해야함을 제시함
- 이러한 참여기제의 예시를 살펴보면 정책PR서포터즈 운영, 네이버 블로그 등 정보통신망 활용, 시민참여(온·오프라인) 플랫폼을 마련해 연계·보완을 제시함
- 그리고 이와 더불어 위원회 구성, 자문위원 위촉시, 시민위촉위원을 활용해 그 기능을 확산·홍보 수 있게끔 보완함

□ 위상강화 방안: 소통플랫폼 강화, 행정위원회, 시장·부시장 직속기구화

- 현재 시민권익위원회는 단순한 자문기구로서 조직, 인력, 예산지원 등의 한계와 낮은 전문성, 형식적인 회의운영 등 다수의 한계점으로 인해 그 위상이 낮아지고 있음이 지적되고 있음
- 이를 위해 다양한 의견이 제시되었으나 그중에서도 특히, 의회에 대한 보고권 부여, 시민과의 소통 플랫폼 강화, 시장 및 부시장, 혹은 의회의 직속기구화, 행정위원회 전환 등이 주요 방안으로 지적되고 있음
- 시민의 인식도 제고는 시민권익위원회의 위상제고와 매우 밀접하기 때문에 그에 따른 개선방안이 유사하게 도출되었음

참고문헌

- 강주영(2013), 제주특별자치도 감사위원회의 기능강화를 위한 법적 쟁점 검토, 유럽 헌법연구 제14호, pp. 331-357.
- 국민권익위원회(2013), 옴부즈만 제도의 기원 및 각국현황.
- 고종석·김동욱(2014), 제주특별자치도 감사위원회 기능강화를 위한 제도개선 방안: 제주 감사위원회 조직현황 분석을 중심으로, 한국지방자치학회보, 제26권 제3호, pp.173-193.
- 김유환(2007), 시민고충처리위원회의 설치의의와 발전방향, 지방자치법연구, 제7권 제1호, pp.109-136.
- 김진영(2016), 서울특별시 감사위원회에 관한 공법적 쟁점 및 개선방안 연구, 인하대학교 법제연구, 제19권 제1호, pp. 231-262.
- 문용린·전종희·장희선(2009), 권익구제 교재개발 연구용역보고서: 평생교육기관용 교재 및 지도서, 국민권익위원회.
- 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회(2017), 2017년 주요 업무계획.
- 양태건(2015), 지방옴부즈만 활성화를 위한 법제개선 방안, 한국법제연구원.
- 이혜영(2006), 주민의 권익구제를 위한 지방옴부즈맨제도 활성화방안: 서울시 시민감사관제도의 문제점과 개선방안을 중심으로, 외법논집, 제23집, pp. 263-287.
- 전천운(2007), 시민옴부즈만의 역할정립에 관한 연구: 시민, 공무원, 시의원의 의식조사를 중심으로, 한국비교정부학보, 제11권 제2호, pp. 289-310.
- 채원호·채경진(2011), 한국 지자체의 옴부즈만 제도 발전 방안 연구: 부천시 사례를 중심으로, 한국사회와 행정연구, 제22권 제2호, pp.23-48.
- 최유진·최유정·홍재환(2013), 옴부즈만 제도발전 및 운영활성화 방안 연구, 한국행정연구원.
- 세종특별자치시 감사위원회 홈페이지(<http://www.sejong.go.kr/audit.do>).
- 시민의 소리(2018), 시민소통 플랫폼 '시민권익위원회' 떴다, 2018년 8월 7일자.
- 전주일보(2015), 스웨덴 옴부즈만(옴부즈맨) 對 덴마크 옴부즈만(옴부즈맨), 2015년 11월 22일자.
- 전주일보(2016), 유럽 선진 옴부즈만의 이해: 영국 옴부즈만과 프랑스 옴부즈만, 2016년 1월 17일자.