

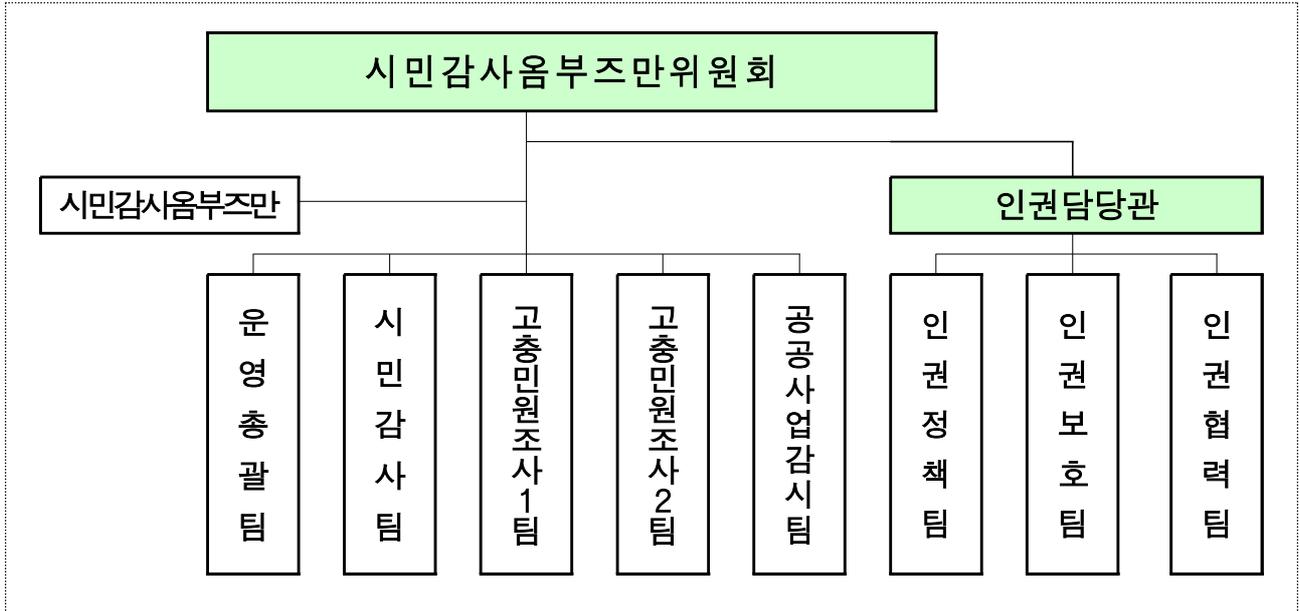
2026년 주요 업무보고

2026. 3.

I. 일반 현황

조 직

..... 1위원회 1담당관 8팀



인 력

..... 정원 47명 / 현원 45명

(2026. 2. 20. 기준)

구 분	총 계 (정원/현원)	옴부즈만		일 반 직					사무 운영	임기제
		위원장 (개방형 3급)	위원*	4급	5급	6급	7급	8급		
계	47/45	1/1	(6)	1/1	10/8	20/19	11/11	0/1	1/1	3/3
시민감사옴부즈만 위 원 회	47/45	1/1	(6)	1/1	10/8	20/19	11/11	0/1	1/1	3/3

※ 시민감사옴부즈만 위원 : 6명[시간선택제 임기제공무원 '가'급(주35시간)]으로 정·현원 미포함

주요임무

- 고충민원 · 청원의 조사 · 처리
- 주민 · 시민감사 청구, 시의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 공공사업에 대한 감시 · 평가
- 인권정책 기본계획 수립 추진 등

2026년도 세출 예산현황

(단위: 천원, %)

구 분	2025년 예산	2026년 예산	증 감	
			증감액	증감률(%)
합 계	1,212,037	1,203,033	△9,004	△0.7
사 업 예 산	1,024,528	1,019,734	△4,794	△0.5
고 총 민 원 조 사 처 리	39,960	42,360	2,400	6.0
청 원 사 항 의 처 리	13,275	12,600	△675	△5.1
현 장 민 원 점 검 및 평 가	83,696	63,569	△20,127	△24.0
시 민 감 사 및 주 민 감 사	34,500	33,900	△600	△1.7
공 공 사 업 감 시 평 가	170,700	153,500	△17,200	△10.1
시민감사옴부즈만위원회 누리집 운영	43,389	48,325	4,936	11.4
위원회 직무 역량강화 및 홍보 확대	137,718	154,584	16,866	12.2
국제 옴부즈만과의 교류협력 활성화	17,550	15,696	△1,854	△10.6
서울특별시 인권위원회 운영	27,100	37,800	10,700	39.5
시민인권침해구제위원회 운영	29,940	24,800	△5,140	△17.2
인권감수성 향상을 위한 인권교육	112,600	29,200	△83,400	△74.1
인 권 정 책 홍 보 강 화	19,900	0	△19,900	△100
서 울 시 민 인 권 실 태 조 사	97,200	228,500	131,300	135.1
인권 현장체험 프로그램 개발·운영	44,200	25,900	△18,300	△41.4
범 죄 피 해 자 보 호 지 원	136,200	141,800	5,600	4.1
인 권 지 킴 이 단 운 영	5,000	0	△5,000	△100
인권경영(영향)평가제도 운영	11,600	7,200	△4,400	△37.9
행 정 운 영 경 비	187,509	183,299	△4,210	△2.2
기본경비(시민감사옴부즈만위원회)	187,509	183,299	△4,210	△2.2

II. 정책비전 및 목표

비전

시정감시와 시민권의 보호로 **‘건강한 서울시정’** 구현

목표

사각지대 없는
시민권의 보호

고충·불편 해소로
시정 만족도 제고

약자보호체계 강화로
시민인권 증진

중점
추진
과제

1 시민권의 및 민생 보호를 위한 **고충민원·청원의 적극 처리**

2 불합리한 제도·규제 개선을 위한 **시민 청구 감사실시**

3 시정의 공정성·투명성 확보를 위한 **공공사업 감시·평가 활성화**

4 시민생활 안전 강화 및 불편 해소를 위한 **「현장민원」 운영 내실화**

5 약자보호 체계 강화를 위한 **「인권도시 서울」 기반 강화**

2026년도 정책방향

3기

- 시민생활의 고충 및 불편해소
- 불합리한 제도와 규제 적극 발굴
- 시민권의 및 인권보호 향상

+

4기

- 고충민원 조사·처리 내실화
- 제도 개선의 상시화 및 활성화
- 현장 찾아가는 고충민원 발굴·상담



시민 권익 구제와 시정의 투명성 강화로
시민과 동행하는 건강한 청렴도시, 서울 조성

III. 2026년 주요 추진업무

1 고충민원·청원의 내실화로 시민 권익보호 강화

- 1-1. 고충민원의 적극 처리로 시민 불편 해소
- 1-2. 「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결
- 1-3. 투명하고 효율적인 청원제도 운영으로 시민 권익증진
- 1-4. 민원배심제 활성화로 고충민원 해결 기능 강화

2 시민 청구 감사를 통한 불합리한 행정·제도 개선

- 2-1. 감사청구 활성화로 시민의 시정참여 확대 및 권리구제 강화
- 2-2. 감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 제고

3 공공사업 감시·평가 강화로 공정성·투명성 제고

- 3-1. 공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시
- 3-2. 감시 사각지대 방지를 위한 일반감시 실시
- 3-3. 참관감시 활동 강화로 청렴도 향상에 기여

4 선제적 제도개선으로 행정서비스 체감도 제고

- 4-1. 시·국민권익위원회 간 정부협력을 통한 제도개선 적극 추진

5 약자 보호 체계 강화로 시민인권 증진

- 5-1. 「인권도시 서울」 실현을 위한 정책기반 강화
- 5-2. 인권침해 및 사전 예방을 통한 인권보호 강화
- 5-3. 인권교육 및 시민 인권증진 활동 지원

6 대시민 인지도 제고 및 국내·외 위상 강화

- 6-1. 대시민 인지도 제고 및 국내·외 위상 강화
- 6-2. 현장 중심 기반의 움부즈만 활동

1

고충민원·청원의 내실화로

시민 권익보호 강화

1-1. 고충민원의 적극 처리로 시민 불편 해소

1-2. 「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결

1-3. 투명하고 효율적인 청원제도 운영으로 시민 권익증진

1-4. 민원배심제 활성화로 고충민원 해결 기능 강화

1-1 고충민원의 적극 처리로 시민 불편 해소

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

□ 사업개요

- 시민 체감도 향상을 위한 고충민원의 적극 처리
- 실질적 시민권익 구제를 위한 권고, 의견표명 등 적절한 조치 추진

■ 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, 전문가 활용으로 민원처리 충실도·신뢰도 및 만족도 향상
 - 부서이송을 최소화하고, 위원회의 적극적 직접조사 처리로 민원만족도 향상
 - 법률자문단(50명), 시민참여옴부즈만(100명)의 전문적 자문 및 의견 반영
- 권고와 의견표명 확대를 통한 불합리한 제도 및 업무 개선 추진
 - 처리 실적과 일시적 해결이 아닌 재발 방지를 위한 본질적 해결 방안 제시
 - 고충민원 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검(매월) 및 후속조치 시행

□ 추진일정

- 고충민원 검토 및 조사처리 : '26.1~12월
- 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검 : 매월
- 고충민원 처리 등 보도자료 배포 : 연 2회(4월, 8월)

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
고충민원 조사 처리	23,160	23,160	5,550 법률자문 수 당	6,510 역량강화 교육(960), 법률자문 수당(5,550)	5,550 법률자문 수 당	5,550 법률자문 수 당

담당자 : 위원장 : 조덕현 ☎ 2133-3121 고충민원조사1팀장: 이해원 ☎ 3137 담당: 주옥금 ☎ 3139

1-2 「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결

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

□ 사업개요

- (현장민원) 시민의 생활현장에서 발생하는 불편 신고사항
- (내 용) 시민 불편민원 12개 분야 73개 항목
 - 불법주정차, 도로시설물 파손, 쓰레기 무단투기, 하수시설, 노상적치물 등

접 수	처 리	모니터링	사후관리
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 120다산콜 ◦ SNS·모바일앱 등 ◦ 응답소 현장민원 민원담당관 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 즉시(3시간) ◦ 24시간 이내 ◦ 확인 후 안내 시·자치구 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 현장확인 ◦ 내 지역 지킴이 운영실태 확인 ◦ 읍부즈만위원회 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 미흡사항 조치 ◦ 자치구 운영사항 실적 확인 ◦ 읍부즈만위원회

□ 추진계획

- 응답소 현장민원 처리현황 모니터링 및 이행실태 점검 등 관리 강화
 - 매월 응답소 시스템 모니터링을 통한 미처리 민원 점검 및 신속 처리 독려
 - 응답소 처리자료 및 민원 유형 분석을 통한 현장민원 처리실태 상시 점검
- 「내 지역 지킴이」 조직 체계화 및 평가지표 개선으로 사업 운영 내실화
 - 자치구별 「내 지역 지킴이」 구조화를 통한 네트워크 운영 활성화 도모
 - 자치구 의견수렴 등을 통한 평가지표 개선으로 사업추진 효율성 제고
 - 시상식 개최를 통한 우수활동 기관 및 지킴이 표창 수여로 동기 부여 및 격려

□ 추진일정

- 2026년 현장민원 운영계획 수립 : '26. 3월
- 응답소 현장민원 처리현황 모니터링 및 처리실태 점검 : 매월
- 2026년 현장민원 평가 및 표창 수여 : '26. 10~11월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
현장민원 점검 및 평가	83,696	63,569	6,043 홍보,간담회	41,100 보조금 교부	6,043 홍보,간담회	10,383 평가,시상식

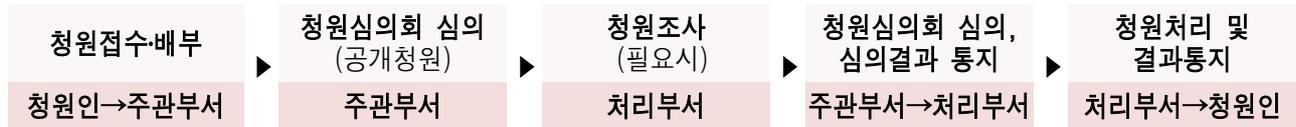
담당자 | 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3121 | 고충민원조사2팀장: 김연선 ☎ 3143 | 담당: 박미영 ☎ 3144

1-3 투명하고 효율적인 청원제도 운영으로 시민 권익증진

온라인청원시스템을 통한 청원 처리의 투명성·효율성을 높이고, 청원 제도 홍보 및 담당 직원 역량 강화 등을 통한 청원제도 활성화 추진

□ 사업개요

- 청원대상 : 피해구제, 공무원의 위법·부당 행위 시정 요구 등
- 처리절차



■ **청원** : 국민이 청원기관의 권한에 속하는 사항에 대한 불만을 시정하거나 피해구제, 법령개정 등을 요청하는 헌법상 기본권

□ 추진계획

- 온라인청원시스템 「청원24」 를 통한 투명성과 효율성 강화
 - 공개청원의 온라인을 통한 의견수렴, 처리결과 공개 등 투명성·공정성 확보
 - 청원통계의 주기적 관리로 청원 접수 및 처리상황 체계적 점검·관리
- 청원제도 홍보 및 직원 역량 강화로 청원제도 활성화·내실화
 - 지하철 광고 및 내부 홍보채널을 활용한 대·내외적 청원제도 활성화 추진
 - 서울시·자치구 청원업무 담당자 대상으로 청원제도 및 「청원24」 시스템 교육

□ 추진일정

- 청원심의회 운영 : '26. 1~12월
- 청원 담당직원 역량강화 교육 : '26. 하반기

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
청원 사항의 처리	13,275	12,600	3,000 심의회 운영	3,000 심의회 운영	3,600 심의회 운영 교육	3,000 심의회 운영

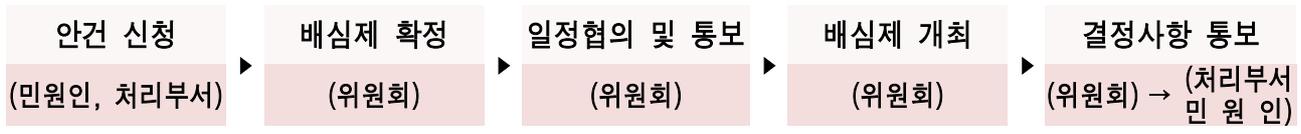
담당자 | 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3121 운영총괄팀장: 박경길 ☎ 3122 담당: 장수연 ☎ 3129

1-4 민원배심제 활성화로 고충민원 해결 기능 강화

민원인 입장에서 필요한 안건을 적극적으로 발굴하고, 민원배심원단의 전문성을 높여 시민의 고충을 실질적으로 해결

□ 사업개요

- (대 상) 민원인과 처리기관 간 의견을 달리하는 고충민원
- (운영내용) 배심원단이 심리배심 및 결정배심을 거쳐 결정(권고/의견표명)
 - 배심원 후보단 100명 중 5인 이상 7인 이내(대표배심원 1명 포함) 구성



□ 추진계획

- 민원배심 안건의 적극 발굴로 고충민원의 실질적 해소 확대
 - 제도 적용 범위를 위원회 직무관할 범위로 명확화하여 안건 적극 발굴 및 대상 확대
 - ▶ 시장의 권한에 속하는 사무 → 위원회 직무관할 범위(자치구 사무까지 가능)
 - ※ 「서울특별시 민원배심제 운영 조례」 개정 추진
 - 민원 배부부터 안건 확정 시까지 안건 발굴 TF 단계별 세분화 운영(월 1회→수시)
- 민원·시민 접점 다채널 홍보 강화를 통한 민원배심제 인지도 제고
 - 민원실·동주민센터 홍보물(리플릿, 포스터) 배포, 자치구 현장설명 등

□ 추진일정

- 조례 개정 추진 : '26. 1~4월
- 민원배심제 안건 발굴, 운영 및 홍보 : '26. 1~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
고충민원 조사 처리	2,800	5,200	1,300	1,300	1,300	1,300
			배심제 운영	배심제 운영	배심제 운영	배심제 운영

담당자 | 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3121 운영총괄팀장: 박경길 ☎ 3122 담당: 김준성 ☎ 3127

2

시민 청구 감사를 통한

불합리한 행정제도 개선

2-1. 감사청구 활성화로 시민의 시정참여 확대 및 권리구제 강화

2-2. 감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 제고

2-1

감사청구 활성화로 시민의 시정참여 확대 및 권리구제 강화

감사제도 홍보 강화와 온라인 청구시스템 고도화를 통해 시민 누구나 쉽게 참여하고 실질적인 권리구제를 받을 수 있는 감사환경 조성

□ 감사개요

구분	주민감사	시민감사
근거	• 「지방자치법」 제21조 및 「조례」 제15조	• 「조례」 제12조부터 제14조
청구주체	• 18세 이상 주민 일정 수(100~150명) 이상의 연대 서명을 받은 대표자	• 18세 이상 시민 50명 이상의 연대서명을 받은 대표자 • 상시구성원수 100명 이상인 시민사회 단체의 대표자(목적사업 유관 분야)
청구대상	• 자치구와 그 장의 권한에 속하는 사무처리가 법령 위반 및 공익을 현저히 해친다고 인정되는 사항	• 시 및 시 소속기관, 공사, 출자·출연 기관, 시 사무위탁 기관, 보조금 수령 단체의 기관 및 소속직원이 행한 사무 처리가 위법·부당한 사항

■ 직권감사: 주민·시민감사, 고충민원 조사, 청원의 조사, 공공사업 감시활동 중 필요시 감사 실시

□ 추진계획

- 온라인 기반 원스톱 감사청구 체계 정착
 - 감사청구부터 연대서명, 제출까지 전 과정 비대면 처리하여 편의성 극대화
 - 모바일 친화적 환경 조성으로 시민 누구나 쉽게 이용 가능하도록 개선
- 조사·감시활동 중 직권감사 사안 적극 발굴
 - 고충민원·청원 조사, 공공사업 감시활동 과정에서 공익 침해 사안 선제적 발굴
 - 요건 미비로 각하되는 사안도 실질적 필요성이 인정되면 직권감사로 전환 검토
- 시민이 체감하는 감사제도 홍보 강화
 - 유튜브, 카드뉴스, 보도자료 등 활용, 감사제도와 권익구제 사례 쉽게 전달
 - ‘어렵고 딱딱한 감사’가 아닌 ‘시민이 사용하는 권리수단’으로 인식 전환

□ 추진일정

- 온라인 감사청구 시스템 운영 : '26. 1~12월
- 유튜브 등 감사제도 홍보 : '26. 1~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
시민감사 및 주민감사	7,000	7,000	1,750 심의회 운영	1,750 심의회 운영	1,750 심의회 운영	1,750 심의회 운영

담당자 | 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3121 시민감사팀장: 석재영 ☎ 3131 담당: 이득규 ☎ 3132

2-2

감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 제고

분야별 외부 전문가의 감사참여 확대로 감사 전문성 및 신뢰도를 높이고 청구인과 피감기관 의견청취 및 적극적 소통으로 만족도 및 수용성 제고

□ 사업개요

- 분야별 전문가 참여를 통해 감사 전문성과 객관성 강화
- 감사 과정에서 시민의견 적극 반영하여 결과에 대한 만족도 제고

□ 추진계획

- 전문성과 투명성을 기반으로 감사 신뢰도 강화
 - 법률·기술·회계 등 분야별 내·외부 전문가 참여 확대
 - 피감기관 의견을 충분히 청취·반영하여 결과의 수용성과 공정성 제고
 - 감사 처분요구 사항에 대해 분기별 이행점검을 실시하여 실효성 확보
- 시민 중심의 소통 강화로 만족도 제고
 - 감사 전·중·후 최소 3회 이상 청구인 의견청취 절차 의무화
 - 감사 종료 후 만족도 조사 실시 및 조치 결과를 청구인에게 직접 안내
 - 감사 과정에서 발견된 불합리한 제도·규제 적극 발굴하여 개선 권고

□ 추진일정

- 내·외부 분야별 전문가 감사 참여 : '26. 1~12월
- 감사결과 처분요구사항 이행실태 점검 : 연 4회(2,5,8,11월)
- 청구인 의견청취, 만족도 조사 및 조치결과 통보 : '26. 1~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
시민감사 및 주민감사	11,500	13,900	1,807 전문가 감사참여	5,143 전문가 감사참여	1,807 전문가 감사참여	5,143 전문가 감사참여

담당자 | 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3121 시민감사팀장: 석재영 ☎ 3131 담당: 이득규 ☎ 3132

3

공공사업 감시·평가 강화로

공정성·투명성 제고

3-1. 공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시

3-2. 감시 사각지대 방지를 위한 일반감시 실시

3-3. 참관감시 활동 강화로 청렴도 향상에 기여

3-1

공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시

시민 관심도가 높은 사업, 주요현안 사업 등을 중점감시하고 시민이 참여하는 감시·평가활동을 통해 공정성과 투명성 확보

□ 사업개요

○ 공공사업 발주부터 계약이행까지 전 과정의 문제 소지 예방을 위한 사전 점검

- ❖ 30억원 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 이상의 물품구매
- ❖ 기타 위탁사무, 보조금 사업 등 필요시 위원회 의결로 결정한 사업

○ 공정성·투명성 확보를 위해 서류검토, 현장 확인 등 감시 활동

□ 추진계획

○ 시민 관심 사업, 주요현안 사업, 관리·감독 등 소홀할 수 있는 사업 선정·감시

- 시민감사·참여옴부즈만 등 다양한 의견 수렴·선정(약 180개 사업)
- 사업 추진 단계를 감안한 감시활동, 목표관리 등으로 부실 감시 차단
- 문제 악화 방지의 예방적 감시에 중점, 중대 사안은 직권감사 전환

○ 다양한 시각의 의견수렴을 위해 시민참여옴부즈만 참여 확대

- 현장점검 자문 등 중점감시 30% 이상 참여로 시민 시각의 다양한 감시 활동

○ 중점감시 결과 주요 지적사항 전파, 사례집 제작하여 유사사례 예방

□ 추진일정

○ 중점감시 대상사업 선정 : '26. 2월

○ 중점감시 서류검토 및 현장활동 : '26. 3~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
공공사업 감시평가 활 성 화	70,500	43,500	8,700	8,700	13,050	13,050
			중점감시활동 간담회, 연찬회	중점감시활동	중점감시활동 간담회	중점감시활동 간담회, 연찬회

담당자 | 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3121 공공사업감시팀장: 오승민 ☎ 3149 담당: 박종현 ☎ 3150

3-2

감시 사각지대 방지를 위한 일반감시 실시

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

□ 사업개요

- 공공사업 감시 사각지대 방지를 위해 감시 전면 실시
 - 공공사업 감시대상 사업 중 중점감시 사업 이외의 공공사업
- 일반감시 세부 감시 방법

(1차) 자체점검
(실·국·본부)

(2차) 모니터링 점검
(위원회)

(3차) 문제발견시 중점감시, 시정 요청
(위원회)

□ 추진계획

- 일정금액 이상 전 사업 대상 기관별 체크리스트에 의한 자체점검
 - 공사, 용역, 물품, 위탁, 보조사업의 관련법규 및 지침 적정 이행 여부 점검
- 「선택과 집중」 원칙의 취약 부분 집중 모니터링 점검
 - 그간 주요 지적사항, 자체점검 결과 취약분야 중심 모니터링 대상 사업 선정
 - 시민참여옴부즈만과 협업을 통한 사업별 모니터링 실시 및 결과보고서 작성
- 점검결과 문제 발견 시 시정요청 및 개선사항 도출
 - 주요 비위(부정) 사례 적정 관리방안 마련 및 중대 사안 직권감사 전환

□ 추진일정

- 일반감시 대상사업 선정 및 자료 수합 : '26. 3월
- 일반감시 사업부서 자체점검 실시 : '26. 8월
- 일반감시 대상사업 모니터링 점검 실시 : '26. 10월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
공공사업 감시평가	28,200	24,000	-	-	-	24,000
활 성 화			-	-	-	일반감시활동

담당자 | 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3121 공공사업감시팀장: 오승민 ☎ 3149 담당: 민보라 ☎ 3153

3-3

참관감시 활동 강화로 청렴도 향상에 기여

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

□ 사업개요

○ 참관대상 : 계약상대자 선정 과정에서 공정성이 요구되는 사업

- ❖ 30억원 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 이상의 물품구매
- ❖ 공공사업 수탁기관(보조사업자) 계약상대자 선정 과정의 심사·평가진행 사업 등

○ '점검항목표'에 의거, 계약상대자 선정과정의 공정성 유지 등 점검

□ 추진계획

- 감시·평가 대상사업 제안서 평가, 적격자 심의 등 참관 추진
 - 시민참여옴부즈만이 계약상대자 선정 과정의 공정성·투명성 유지 등 점검
- 중점감시 사업의 참관활동은 중점감시와 연계하여 감시효과 강화
 - 계약상대자 선정회의 등 참관은 중점사업 분야 감시반에서 참관
 - 업체선정 제안서 평가회의 약속사항이 계약이행과정에서 준수 여부 감시
- 심사·평가회의 시 유의사항 사전 안내로 불공정 행위 예방
 - 주관부서는 '공공사업 참관활동 점검 항목표'에 의거 사전 확인
- 참관활동 지적사항 검토 및 결과처리 등 사후관리 강화
 - 참관활동 지적사항을 위원회 검토 후 주관부서 통보 및 참관자에 피드백

□ 추진일정

- 공공사업 참관감시 활동 수행 : '26. 1~12월
- 감시결과 지적사례 전파 : 연 2회(6월, 12월)

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
공공사업 감시평가 활 성 화	60,000	76,000	15,200 참관감시활동	22,800 참관감시활동	15,200 참관감시활동	22,800 참관감시활동

담당자 | 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3121 공공사업감시팀장: 오승민 ☎ 3149 담당: 신채현 ☎ 3151

4

선제적 제도개선으로

행정서비스 체감도 제고

4-1. 시·국민권익위원회 간 정부협력을 통한 제도개선 적극 추진

4-1

시·국민권익위원회 간 정부협력을 통한 제도개선 적극 추진

정부협력을 통한 선제적·적극적 제도개선으로 시민 불편사항을 근본적·사전적으로 해소하고 행정서비스의 실효성을 제고하고자 함

□ 추진경과

- 시민감사옴부즈만위원회 제4기('25. 5.~'28. 5.) 제도개선 중점 추진
 - 제도개선의 체계적 계획 및 추진방안 마련('25. 8. 28.)
- 서울시-국민권익위원회 간 제도개선 협의회 개최
 - 정례협의회('25. 11. 26.), 수시협의회('26. 1. 29.) 개최

□ 추진안건

- 통합문화이용권(문화누리카드) 이용자 권익보호 방안 **완료**
 - (문제점) 문화누리카드 전년 미사용자 재충전 제외·사후 부정 점검
 - (개선) 자동재충전 대상자 확대, 부정행위 접수 및 처리현황 공개
- 지반침하(싱크홀) 사망자 배상보험 제도 개선 **진행**
 - (문제점) 도로 영조물배상보험은 대인 보상 없어 대규모 사망시 1억원 분할 지급
 - (개선안) 도로담보에 대인 보상 추가 또는 항목 별도 신설
- 병역명문가 예우 지역제한 개선 **진행**
 - (문제점) 병역명문가 예우증 발급자의 공공시설료 감면은 주소지 따라 다름
 - (개선안) 국가 단위의 병역의무 이행에 대한 예우가 핵심으로 주소지 제한 폐지

□ 추진일정

- 규제개혁 및 제도개선 지속 추진 : '26. 1~12월
- 수시협의회 개최 : '26. 1~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
-	비예산	비예산	-	-	-	-

담당자 | 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3121 운영총괄팀장: 박경길 ☎ 3122 담당: 지종대 ☎ 3123

5

약자 보호 체계 강화로

시민인권 증진

5-1. 「인권도시 서울」 실현을 위한 정책기반 강화

5-2. 인권침해 및 사전 예방을 통한 인권보호 강화

5-3. 인권교육 및 시민 인권증진 활동 지원

5-1

「인권도시 서울」 실현을 위한 정책기반 강화

「인권도시 서울」 실현을 위한 인권정책 추진체계 구축과 정책기반 강화로 인권 친화적 행정환경 지속 조성

□ 사업개요

- 사회적 약자 등 서울시민의 인권보호 및 증진을 위한 인권정책 추진
- 인권정책 개선을 위한 인권위원회 운영 및 인권지킴이 제도개선
- 市 공공기관 인권친화적 경영활동 수행을 위한 인권 경영평가 제도 운영

□ 추진계획

- 제3차 인권정책 기본계획 중간 점검 및 '26년도 시행계획 수립·시행
 - 제3차 기본계획('23~'27년) 성과와 한계 분석 등 제3차 기본계획 중간 점검
- 인권위원회 운영 활성화
 - 인권보호와 증진을 위한 정책개선 권고안 발굴 등 운영 활성화
 - 다양한 전문성을 반영한 제5기 인권위원회 구성·운영
- '인권지킴이' 제도개선 기반 마련
 - 다수인 보호시설 인권지킴이 실태 조사를 통한 인권보호·침해 예방
- 공공기관 인권 경영평가 제도 운영
 - 우수기관·개인 표창, 컨설팅·워크숍 등 직무 역량강화 지원
 - 인권침해 사전 예방 및 인권친화적 경영 도모

□ 추진일정

- 제3차 기본계획 중간 점검 및 '26년 시행계획 수립·운영 : '26. 1~12월
- 인권위원회 개최 및 인권지킴이 운영 실태조사 : '26. 1~12월
- 인권 경영평가 제도 운영 : '26. 1~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
제 3 차 인 권 정 책 기본계획 중간점검	-	91,120	-	45,560	-	45,560
			-	용역 선금	-	준공금
인권위원회 운영 및 인권지킴이 실태조사	27,600	95,180	8,705	35,325	8,325	42,825
			인권위 운영	인권위 운영, 용역 선금	인권위 운영	인권위, 인권포럼, 준공금
인권경영(영향)평가 제 도 운 영	11,600	7,200	1,000	3,600	1,200	1,400
			자문단 운영	워크숍 및 컨설팅	컨설팅	자문단 운영

작성 자 인권담당관: 이상이 ☎ 2133-6370 인권정책팀장: 박희숙 ☎ 6385 담당: 유춘상 ☎ 6387

5-2

인권침해 및 사전 예방을 통한 인권보호 강화

인권침해 사건의 조사 및 구제, 인권 취약분야 및 사각지대 실태조사 등을 통해 시민의 인권 보호 강화

□ 사업개요

- 인권침해 사건 조사 및 구제를 위한 시민인권침해구제위원회 운영
- 인권 취약분야 및 사각지대 실태조사를 통한 사전 예방과 제도개선
- 시민의 인권 및 복리증진 기여를 위한 범죄피해자 보호·지원 사업 추진

□ 추진계획

- 인권침해 사건의 조사 및 구제 강화
 - 다양한 분야 전문가로 시민인권침해구제위원회 구성 및 운영
 - 인권침해 사건 조사·처리 등을 위한 상담 직원 전문성 확보
- 인권 취약분야 및 사각지대 실태조사
 - 실태조사 결과 인권 약자 보호를 위한 정책 발굴 및 개선 권고
- 비영리 범죄피해자 보호·지원 법인 보조사업비 지원
 - 범죄 피해자 및 가족에 대한 복리 및 인권 증진
 - 의료비·생계비·주거 이전비·장례비 등 지원

□ 추진일정

- 인권침해 조사 및 구제 활동 추진 : '26. 1~12월
- 인권실태조사 추진 : '26. 3~12월
- 범죄피해자 보호·지원 사업 추진 : '26. 1~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
인권침해 조사 및 구제 활동 추진	29,940	24,800	6,200 참석수당 등 지급	6,200 참석수당 등 지급	6,200 참석수당 등 지급	6,200 참석수당 등 지급
인권실태조사 추진	97,200	80,000	- 용역비 지급	32,000 -	- -	48,000 용역비 지급
범죄피해자 보호·지원	136,200	141,800	99,260 보조금 지급	- -	42,540 보조금 지급	- -

작성 자 : 인권담당관 : 이상이 ☎ 2133-6370 인권보호팀장 : 김동현 ☎ 6377 담당 : 이민찬 ☎ 6379

5-3

인권교육 및 시민 인권증진 활동 지원

市 직원 대상 인권교육과 인권현장 탐방프로그램 운영으로 시민 인권 감수성 향상 및 인권 문화 조성

□ 사업개요

- 인권침해 예방 및 인권 존중 문화 조성을 위한 인권교육 지속 추진
- 인권 이해 증진 및 가치 확산을 위한 인권현장 탐방프로그램 운영

□ 추진계획

- 시 공무원 및 투자·출연기관 직원 대상 인권감수성 향상 교육
 - ‘찾아가는 시민인권보호관’ 연계 운영 및 영화형·사례형 등 집합교육
 - 타 기관 우수 온라인 교육 콘텐츠 도입 및 기존 온라인콘텐츠 업그레이드
- 인권교육 동시 이수 인정 등 의무교육 체계 개선
 - 성희롱 예방·장애인 차별 등 인권 관련 개별교육 이수 시 인권교육 인정
- 시민 대상 공개모집을 통한 온라인 및 찾아가는 탐방 병행 운영
 - 기존 인권현장 탐방코스 정비 및 신규 코스 개발
 - 온라인탐방 및 영상을 활용한 찾아가는 탐방프로그램 운영

□ 추진일정

- 2026년 서울시 인권교육 추진계획 수립 및 운영 : '26. 2~12월
- 2026년 인권현장 탐방프로그램 추진계획 수립 및 운영 : '26. 2~12월
- 탐방 신규 코스 개발 및 기존 코스 개편을 위한 점검 : 연중 수시

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
인권감수성 향상을 위한 인권교육	112,600	29,200	-	3,600	7,400	18,200
			-	교육 운영	교육 운영 및 콘텐츠 재가공	교육 운영 및 콘텐츠 현행화
인권현장 체험 프로그램 개발·운영	44,200	25,900	1,000	15,000	4,900	5,000
			위원회 운영	탐방 용역 선금 지급	동판 보수 및 자문회의	탐방 용역 잔금 지급

작성 자 | 인권담당관 : 이상이 ☎ 2133-6370 | 인권협력팀장 : 전진수 ☎ 6382 | 담당 : 장시호 ☎ 6390

6

대시민 인지도 제고 및

국내·외 위상 강화

6-1. 대시민 인지도 제고 및 국내·외 위상 강화

6-2. 현장 중심 기반의 음부즈만 활동

6-1

대시민 인지도 제고 및 국내·외 위상 강화

시민이 체감할 수 있는 생활밀착형 홍보 및 사업별 채널 운영으로 시민 인지도 및 접근성을 향상하고, 세계음부즈만과의 교류 활성화로 국제적 위상 강화

□ 사업개요

- 시민 인지도 향상을 위한 생활밀착형 홍보 및 사업별 적절한 채널 운영
- 국내·외 위상 제고를 위한 국내음부즈만 및 세계음부즈만과의 교류 등

□ 추진계획

- 다양한 온-오프라인 매체를 활용한 시민 생활밀착형 홍보 추진
 - (온 라 인) 유튜브, 인스타그램 등 SNS, 누리집, 뉴스레터 등
 - (오프라인) 버스·지하철, 버스정류장, 아파트 승강기 미디어 보드, 전광판 등
- 사업별 적정 채널 및 콘텐츠 매칭을 통한 주기적 홍보 실시
 - (위원회 소개) 연차보고서, 누리집 등 온·오프라인의 전방위적 채널 활용
 - (사업별 홍보) 대중교통, 자치구 소식지 등 시민 직접 집중 홍보
 - (콘텐츠) 사업별 제도 소개가 아닌 실제적 시민참여(이용절차) 내용 구성
- 국내·외 음부즈만 협의체와의 교류를 통한 위원회 위상 강화
 - (국내) 권익위원회 전국협의회, 市자치구 음부즈만과의 교류 협력(간담회 등)
 - (국제) 세계음부즈만협회(IOI) 및 아시아음부즈만협회(AOA) 활동 등 교류 강화

□ 추진일정

- 연차보고서 및 우수활동 사례집 제작·발간 : '26. 2~4월
- 대중교통(지하철·버스), 온라인(SNS) 홍보 등 : '26. 1~12월
- 국내·외 음부즈만 협의체 활동 및 교류 : '26. 1~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
위 원 회 직 무 역 량 강화 및 홍보확대 등	70,100	71,200	20,000 연차보고서 발간 기념품 제작	20,000 버스정류소 및 미디어보드 광고	15,000 온라인 매체 홍보 및 언론광고 등	16,200 대중교통광고, SNS 홍보 등

담 당 자 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3121 운영총괄팀장: 박경길 ☎ 3122 담당: 최우석 ☎ 3126

6-2

현장 중심 기반의 옴부즈만 활동

취약계층 및 청년 등 정책 수혜자 대상 맞춤형 현장 방문 · 상담을 통해 생활밀착형 고충민원 해결 및 옴부즈만 제도 인지도 제고

□ 사업개요

- 사회적 취약계층(노인·저소득층) 및 청년·일반시민 대상 현장 접근성 강화
- 전문가 풀 활용 맞춤형 고충상담, 정책·서비스 연계, 옴부즈만 제도 홍보

□ 추진계획

- 지역현장 중심 「찾아가는 옴부즈만」 운영
 - (구성) 위원회 전문가 풀(행정·법률·세무 등 3~5명) 활용
 - (운영) 노인·청년시설, 저소득층 밀집지역 방문 및 지역행사 연계(월 1~2회)
 - (내용) 계층·세대별 맞춤형, 자치구 지역 방문 상담, 행사연계형 부스 운영
 - ※ '25년 시범 운영: 행사연계 3회 개최(성북 청년의 날, 정원박람회, 청년정책박람회)
- 대학 협력·연계 「찾아가는 옴부즈만」 운영
 - (서포터즈) 대학생 서포터즈 구성(10명 내외), 교육·워크숍 참여 및 홍보
 - (상담) 교내 행사 연계 생활밀착형 상담(법률·세무·진로·주거·정책 소개 등)
 - ※ 한성대 협력사업 시범 추진('25년 상반기 협약체결)

□ 추진일정

- 수요조사 및 연간계획 수립 : '26. 1~3월
- 한성대 협력사업 추진 : '26. 1~6월
- 권역별 대학 선정 및 협약 체결 : '26. 2~6월
- 「찾아가는 옴부즈만」 협력 사업 추진 등 : '26. 3~12월

□ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'25년	'26년	1/4	2/4	3/4	4/4
위원회 직무역량 강화 및 홍보확대 등 (찾아가는 옴부즈만 운영)	-	7,200	1,000	2,500	2,500	1,200
			찾아가는 옴부즈만 운영	찾아가는 옴부즈만 운영	찾아가는 옴부즈만 운영	찾아가는 옴부즈만 운영

담당자 | 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3121 운영총괄팀장: 박경길 ☎ 3122 담당: 지종대, 최우석 ☎ 3123,3126

2025 행정사무감사 처리결과 보고서

2025 행정사무감사 처리결과 보고서

(행정자치위원회)

시민감사음부즈만위원회

□ 총괄

- 수감결과 처리요구사항 등 총 25건
- 조치내역

구	분	계	완료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	25	10	14	1	-
	시정·처리요구사항	17	8	8	1	-
	건의사항	8	2	6	-	-
	기타	-	-	-	-	-

시정·처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획																						
<p>○ 시민참여옴부즈만 활동 실적 급감 및 공공사업 참관 편중 문제</p> <p>- 2024년 활동 실적이 2025년 75% 감소했으며, 이 중 290건이 공공사업 참관으로 집중되어 있음. 일반감시·법률자문 등 본래 기능은 사실상 부재함. 이는 활동 범위 협소·운영방식 변경이 원인으로 추정됨. 시민 감시 체계가 약화되지 않도록 분야별 활동비중 재조정, 업무배분 원칙 마련, 연간 실행 계획 수립이 시급함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2025년 시민참여옴부즈만 활동 실적은 총 938회(건)이며, 세부 활동 실적은 아래와 같음 (단위 : 회, 건 / '25.12월 말 기준) <table border="1" data-bbox="624 636 1436 770"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구 분</th> <th rowspan="2">계</th> <th colspan="4">공공사업 감시</th> <th rowspan="2">감사</th> <th rowspan="2">고충 민원</th> <th rowspan="2">민원 배심</th> </tr> <tr> <th>소계</th> <th>참관</th> <th>중점 감시</th> <th>일반 감시</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>활동실적</td> <td>938</td> <td>931</td> <td>478</td> <td>57</td> <td>396</td> <td>-</td> <td>5</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 행정사무감사('25.11.) 자료에는 감시활동 진행중으로 일반 감시 실적이 반영되지 못하는 등 일부실적만 반영되었음 - 발주 등 사업추진 일정이 하반기에 집중되어 감시활동도 상반기보다 하반기에 집중 추진됨 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 참여옴부즈만 활동실적 총 938건이나 315건만 반영 ○ 일반감시는 전년도에 감시한 중복사업은 제외(사업부서 부담 고려)되어 활동실적이 전년 대비 다소 감소(25%)하였음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공공사업 추진 일정과 연계하여 시민참여옴부즈만 활동을 보다 체계적으로 운영 ○ 참여옴부즈만의 균형 있는 감시활동 참여를 위해 연간 실행계획 수립 및 운영 내실화 도모 	구 분	계	공공사업 감시				감사	고충 민원	민원 배심	소계	참관	중점 감시	일반 감시	활동실적	938	931	478	57	396	-	5	2
구 분	계			공공사업 감시							감사	고충 민원	민원 배심										
		소계	참관	중점 감시	일반 감시																		
활동실적	938	931	478	57	396	-	5	2															
<p>○ 형식적으로 운영된 민원 배심제 안전 발굴 TF를 전면 재정비하여, 연간 안전 발굴 목표와 세부 실행계획을 구체화하고 계획 대비 실적을 주기적으로 점검·보고 할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민원배심제 대상 확대 및 운영 활성화를 위한 개선 계획을 수립하였음('26. 1.) - 기존 안전 발굴 TF를 월 1회에서 수시·단계별 운영으로 개선 - 민원 배부 시부터 안전 확정 시까지 단계별 세분화를 통한 자체 안전 발굴 강화(민원 배부 시 초기 점검 → 주간 안전발굴 모니터링 → 집중 심의 및 안전 확정) - 편성 예산 등을 고려하여 '26년 최소 2건 이상 발굴 목표, 향후 점진적 확대 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민원배심제 안전 발굴 및 운영 활성화 추진 : '26. 1월~ 																						

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 민원배심제가 민원인 동의 · 피신청 기관 동의 등 과도한 제약으로 활성화 되지 못하고 있는 현실을 고려하여, 대상·요건 완화 등 문턱을 낮추는 조례 개정안을 연구용역을 통해 충분히 숙성·정교화한 뒤, 구체적 추진계획을 마련해 의회에 보고할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민원배심제 대상 확대 및 운영 활성화를 위한 개선 계획을 수립하였음('26. 1.) - 「서울특별시 민원배심제 운영 조례」상 적용범위가 시장 권한 사무로 한정되어 자치구 사무 고충민원 제외(각하)됨 - 이에, 민원배심제 적용 범위를 시장의 권한에 속하는 사무에서 위원회 위원의 직무관할 범위(시 본청, 산하 기관, 자치구, 공공기관, 위탁·보조사업)로 확대 ※ 조례 개정으로 대상범위 확대 등 활성화가 가능하고 사업비 대비 연구용역비가 과다하여 별도 연구용역 미추진 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민원배심제 안건 발굴 및 운영 활성화 추진 : '26. 1월~ ○ 조례 개정 추진 : '26. 1~4월
<p>○ 민원배심제 활성화를 위해</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ 자치구 방문 ▲ 통장회의 · 직능단체 등 대상 맞춤형 홍보 ▲ 고충·집단민원 상시 모니터링 ▲ 시민인권배심제 등 유사제도와의 연계 방안 을 통합적으로 구축해 민원 배심제의 인지도와 참여율을 높일 것 	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민원배심제 대상 확대 및 운영 활성화를 위한 개선 계획을 수립하였음('26. 1.) - 기존 온·오프라인 홍보매체와 더불어 민원·시민 점점 대상 중점 홍보(민원실·동주민센터 리플릿·포스터 배부, 자치구 현장 설명, 민원 점점 부서 홍보 등) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민원배심제 홍보 실시 : '26. 1월~

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 시민인권배심회의가 사실상 7년간 방치되고 시행규칙도 제정하지 않는 등 직무태만과 관리 부실로 유명무실해진 현실을 엄중히 인식해야 함. 이에 시민인권배심회의 운영 실태와 이관·관리 과정에서 누락 사항을 전면 점검하고, 인권침해구제위원회와의 관계 및 역할을 포함한 기능·대상·임기·구성·심의 절차 등을 명확히 하는 조례·시행규칙 개정 및 제도 재설계 방안을 마련하여 추후 보고해 주기 바람 (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 검토 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '26년 1차 시민인권침해구제위원회 안건으로 상정하였고 구제위원회에서는 심도 있는 논의를 지속키로 함 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민인권배심회의는 구제위원회에서 추진하여야 하는 사안으로, 구제위원회에서 심도 있는 논의를 통해 존속 여부 또는 구체적인 추진방안을 마련할 예정
<p>○ 시민인권보고서 등 발간물의 미발간·미공개가 반복되고 형식 또한 시민들이 이해하기 어려워 접근성이 떨어지므로, 발간·게시 의무를 준수하고 시민이 쉽게 이해할 수 있는 형식으로 상시 공개·배포 체계 구축 필요 (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민인권보고서는 「서울시 인권 기본 조례」에 따라 2년 주기로 발간하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> - '25.11월 발간된 시민인권보고서(2023~2024)는 시민들이 쉽게 이해할 수 있도록 이미지, 카드뉴스 중심으로 시각화하여 발간하였고, - 시민 접근성 제고를 위해 시민감사옴부즈만위원회 누리집 및 서울도서관에 상시 공개 중에 있음 ○ 서울시 인권침해 결정례집은 매년 발간하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> - '25.12월에는 2024년 인권침해 결정례집을 발간하였고, 시민감사옴부즈만위원회 누리집에 상시 공개 중에 있음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 온라인 신고 절차가 복잡하고 분산되어 접근성이 낮다는 지적이 지속되고 있으므로, 신고 절차를 간소화하고 단일 창구 안내·연계 시스템을 정비하여 시민 누구나 쉽게 신고·청구할 수 있는 체계를 마련</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현재 우리 위원회는 위원회 누리집을 통해 시민감사 및 주민감사에 대한 온라인 신고 접수를 운영하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 온라인 감사청구시스템 구축 현황 <ul style="list-style-type: none"> ▸ 주민감사: '23. 7.(행정안전부) / 시민감사: '24. 8.(위원회) ○ '23. 10. 위원회 누리집 내 '감사청구' 메뉴 개선(안)을 마련하여, 첫 화면에서부터 시민들이 보다 쉽고 직관적으로 감사를 청구할 수 있도록 가독성과 접근성을 강화한 바 있음 ○ 또한 '25. 12. 수립한 「2026년 시민감사옴부즈만 위원회 누리집 운영 및 유지관리 세부 추진계획」을 통해 누리집 이용자의 편의성과 접근성 향상을 지속적으로 추진하고 있음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민참여 및 관심 제고 위한 홍보 추진 <ul style="list-style-type: none"> - SNS, 대중교통(버스·지하철), 보도자료 수시 배포, 이벤트 등
<p>○ 내 지역 지킴이 사업의 자치구별 실적 격차 및 미추진 문제</p> <p>- 2024년 일부 자치구에서 보조금 매칭 미편성으로 사업이 미추진되었으며, 자치구별 실적 편차도 크게 나타남. 현장 점검·불편 개선이 이루어지지 않아 주민 서비스 공백이 발생하고 있음. 미추진 자치구에 대한 원인 진단과 예산 편성 독려, 운영 실적 저조 자치구에 대한 집중 점검 및 개선 조치 체계 마련이 필요함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 보조금 미편성 자치구 대상 사업 추진현황 전수 점검 <ul style="list-style-type: none"> - '24년 일부 구의 보조금 미편성에도 불구하고 사업은 중단 없이 시행 중임을 확인 ○ 자치구 부구청장 회의 및 자치구 현장민원 담당자 간담회 등을 통해 예산 편성을 지속적으로 독려하겠음 ○ 또한, 매월 내지역지킴이 추진실적을 모니터링하고 지킴이의 신고 활동이 활성화되도록 관리하겠음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 자치구 현장민원 담당자 간담회 : '26. 4~5월 ○ 자치구 부구청장 회의자료 제출 : '26. 상반기 중

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 누리집·유튜브 등 홍보 콘텐츠 운영의 부실</p> <p>- 누리집은 행감 대비 급하게 업데이트된 정황이 보이며, 유튜브 홍보 영상은 이전 제작분을 짜깁기해 사용하는 등 품질·성의 부족 문제가 반복됨. 홍보 실적이 상반기에 집중되고, 크리에이터 협업 예산과 실제 제작 실적 간 불일치도 드러나 개선이 시급함</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 누리집은 언론보도, 보도자료, 각종 행사 소식 및 사진 자료 등 위원회 운영 현황을 중심으로 관련 콘텐츠를 지속적으로 업데이트하고 있음 ○ 홍보는 상반기 이후에도 버스정류장('25.7월), 아파트 엘리베이터 미디어보드(9월), 지하철(10월), 유튜브 협업 영상 제작(12월) 등 하반기 전반에 걸쳐 다양한 방식으로 지속 추진되었음 ○ 유튜브 1인 크리에이터 협업 홍보영상은 '25년 12월 총 6편을 제작 완료하여, 위원회 유튜브 「옴부즈만 TV」 채널에 링크 게시하였고 누리집에도 게시하여 통합적으로 운영하고 있음 ※ '24년 8편 조회수 437,187회, '25년 6편 516,672회 ○ 크리에이터 협업 예산은 「위원회 홍보확대」 통계목에 포함된 사무관리비로, '25년도 홍보계획에 근거하여 예산 편성 목적에 부합하게 집행하였음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 기존에 홍보 효과가 높은 홍보매체는 지속 추진 및 횟수 증가 등으로 홍보 강화 ○ '26년도 홍보 추진 시 더 많은 시민들이 접할 수 있도록 뉴미디어 홍보 등 신규 홍보매체를 발굴하여 적극 홍보 추진
<p>○ 인권현장탐방 프로그램의 참여 인원이 매년 감소하는 원인을 면밀히 분석하고, 신청 절차·홍보·운영방식 전반을 개선하여 접근성과 참여율을 높일 것 (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '25년 탐방 프로그램 운영 결과 총 52회 830명이 참여하였고, 이는 당초 계획(50회 800명) 대비 103.8% 초과 달성하였음 ○ '26년도에는 온라인 탐방 위주의 프로그램 운영과 이를 위한 홍보 등으로 접근성을 개선하여 프로그램을 운영하겠음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '26년 인권현장 탐방 프로그램 운영계획 수립 : '26.2월

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○인권현장탐방 집행액이 공통 자료와 의원 제출자료 간 서로 다르게 기재된 것은 기본 행정 오류이므로, 자료 작성 기준을 명확히 하고 제출자료 일관성을 확보할 것 (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 향후 명확하고 일관성 있는 자료를 작성하겠음
<p>○인권현장탐방 프로그램에 헌법기행 및 민주화 테마 등 새롭게 부각되는 인권·헌법 이슈를 적극 반영해 프로그램 내용을 확대하고, 학생 인권·교권 등 사회적 이슈도 다루도록 할 것 (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '24년 '헌법길', '25년 '3.1 운동길'을 신규 개발하는 등 프로그램 다양화를 위해 노력하였음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 변화하는 인권 환경에 따라 다양한 인권 분야를 반영한 신규 코스안을 연구·개발할 계획임
<p>○온라인 인권탐방 영상이 오래되고 전달력이 낮아 교육효과가 떨어지는 만큼, 단순 영상 제공 방식에서 벗어나 체감형·현장형 교육 방식으로 콘텐츠 전면 개편이 필요함 (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 온라인 탐방은 해설진이 신청 기관에 직접 방문하여 탐방 영상을 활용한 강의를 제공하는 프로그램으로, 체감형·현장형 강의 방식으로 운영하고 있음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 참여자 만족도 등 탐방 프로그램 운영 결과를 모니터링하는 등 지속적으로 프로그램을 개선토록 하겠음
<p>○민주화 테마 '6월길' 콘텐츠가 인재개발원 사이트에 게시되지 않아 접근성이 떨어지므로, 온라인·오프라인 콘텐츠를 체계적으로 정비하여 교육 품질을 확보할 것. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인재개발원 e-러닝 과정(e-영상으로 떠나는 인권 여행)에 '6월길' 탐방 영상을 등록 완료하였음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○인권·청년 정책 관련 외부 기관과의 협업 시 단순 형식적 방문이 아니라 관련 부서가 함께 참여하는 실질적 협업 구조를 더욱 강화하여 정책 연계성을 높일 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2026년 「찾아가는 음부즈만」 사업에서 실질적 협업 구조를 적극 반영 - (대학 협력·연계) 한성대 시범 추진 성공 사례를 바탕으로 권역별 4개 대학 MOU 체결('26.7.~). 대학생 홍보서포터즈 구성, 교내 행사 연계 상담, 시민참여음부즈만 위원 위촉(청년 10%) 등 실질적 시정참여 확대 등 ※ 위원회-한성대학교간 업무협약체결('25.5월), 간담회 개최(11월) - (서울시 각 실·국·본부 협력) 소상공인·노인·청년 등 취약계층 상담, 정책박람회, 지역축제 등 서울시 각 부서 주최·주관 행사와 연계하여 현장 상담 부스 운영 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업 운영 결과 정기 모니터링 ○ 모니터링 결과를 바탕으로 협업 범위 지속 확대
<p>○공공서비스예약 시스템에서 프로그램 신청 TO가 남아 있음에도 ‘접수 종료’로 표시된 오류가 발생한 만큼, 시스템 운영·관리 현황을 점검하고 재발 방지를 위한 기술적·행정적 개선 방안을 마련할 것 (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '25년 운영 계획 상 참가인원이 모두 예약 완료되어 당시 접수 종료를 설정한 상황으로 ○ 향후 참가인원 모집 완료 시 접수 마감을 공지하는 등 개선하겠음
<p>○위원회 조사관들이 민원 대응 과정에서 과도한 업무 부담을 겪지 않도록 내부 절차를 정비하고, 제도적 허점 없이 민원이 처리될 수 있도록 전반적 운영 체계를 면밀히 보완할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 업무처리 매뉴얼 개정('26. 1.) 시행 - 주심위원회 도입, 분과위원회 운영 등으로 위원-조사관 간 조사설계-조사-처리 협업체계 운영 - 고충민원에 대한 위원회의 심의기능 강화 : 권고, 의견표명 등이 있거나 중요한 안내회신 안건은 필수적으로 상정

건의 사항

건의 사항	조치 결과
<p>○ 운영방식 변화에 따른 효과성 평가 및 균형된 감시 체계 구축 필요</p> <p>-공공사업 중심의 참관을 강화했으나, 이는 감시영역의 편중을 초래하여 제도 본래의 ‘다분야 시민 감시’ 기능이 약화될 우려가 있음. 향후에는 운영방식 변화의 효과 평가, 분야별 사각지대 점검 강화, 전문가 참여 확대, 온라인·사이버 기반 감시 도입 등으로 감시 영역 간 균형을 확보할 필요 있음</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 중점감시, 일반감시 등 분야별 감시 현황 점검 및 효과성을 평가하여 활동 편중을 해소하고, 감시 사각지대가 발생하지 않도록 균형 있는 감시체계를 구축하겠음 ○ 또한 전문성이 요구되는 감시 분야에 대해 분야별 전문가 참여를 확대함으로써 감시활동의 전문성과 신뢰성을 지속적으로 강화하겠음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 감시방식 다양화를 위해 타 기관(식약처 등)에서 운영 중인 온라인·사이버 기반 감시방식의 도입 가능 여부를 검토하겠음
<p>○ 민원 처리 결과가 권고 수준에 머물고 갈등 해소가 충분하지 않으며 조사·권고 결과의 공개 및 사후 모니터링이 체계적이지 않다는 지적이 있는 만큼, 후속조치 점검을 강화해 시민 만족도와 신뢰도를 높일 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현재 우리 위원회는 고충민원 조사 결과 권고·의견 표명 사항에 대하여 매월 이행 여부를 점검하고 있음 ○ 조사 결과의 공개 범위 및 방식, 사후 모니터링 결과의 안내 등에 대한 기준을 정비하여, 시민이 체감할 수 있는 후속관리 체계를 구축하는 방향으로 검토하고 있음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 권고·의견표명 사항에 대한 후속조치 점검 프로세스를 마련하고, 점검 결과를 위원회 차원에서 체계적으로 관리할 예정임 ○ 미이행·불수용이 지속되는 사안에 대해서는 자료 제출 요구 → 추가 소명 → 현장 확인 → 위원회 심의(종결 또는 추가 조치) 등 단계적 점검 절차를 도입·운영할 계획임 ○ 또한 조사 결과 및 후속 점검 결과를 민원인에게 투명하게 공개함으로써 시정 만족도와 신뢰도를 제고 할 예정임

건의사항	조치결과
<p>○ 홍보 체계 전면 개편 및 접수 절차 강화</p> <p>- 유지관리 업체와 내부 직원 간 역할을 명확히 분리하고, 게시물 접수·업로드 절차를 표준화해야 함. 영상 제작 시 사전 검수제도 도입, 품질 기준 설정, 연간 홍보계획 수립을 통해 반복 지적을 예방할 필요 있음. 필요 시 전문 인력을 부분 위탁하는 방식도 검토해야 함</p>	<p>□ 추진상황 : 추진 중</p> <p>□ 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 유지관리 업체는 누리집의 시스템적 수정사항 및 개선 업무를 담당하고, 콘텐츠 관리 및 게시물 업로드는 내부 직원이 수행하는 방식으로 역할을 구분하여 운영 중임 ○ 내부 직원간 업무분장을 보다 명확히 하여 누리집 내 각종 콘텐츠가 지속적으로 현행화될 수 있도록 관리 체계를 강화하겠음 ○ '26년도 신규 영상 제작 시에는 사전에 홍보담당관에서 시범 운영 중인 영상 홍보물 자문회의를 통해 콘텐츠 품질을 충분히 검토·확보하고, 연간 홍보계획을 보다 면밀하게 수립하여 체계적이고 효과적인 홍보가 이루어지도록 추진하겠음 <p>□ 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '26년도 홍보 추진 시 영상물 자문회의를 활용하고, 연간 홍보계획을 충실히 수립하여 추진하겠음
<p>○ 내 지역 지킴이 사업의 균형 운영 유도</p> <p>- 자치구 예산 편성 단계부터 참여 의지를 높일 수 있도록 사전 안내·워크숍·성과 공유회를 강화하고, 실적 우수 자치구 인센티브와 저조 자치구 맞춤형 지원을 병행해야 함. 주민 체감도 조사, 월별 모니터링 결과 공개 등 투명성 강화도 필요함</p>	<p>□ 추진상황 : 추진 중</p> <p>□ 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 예산편성 전 자치구 예산편성 사전조사를 실시하여 미편성 자치구에 예산편성을 독려하고 있으며, 현장민원 담당자 간담회 및 우수 내지역지킴이 시상식을 통해 추진실적 공유 및 시장표창, 시의회의장 표창을 수여함 ○ 매월 현장민원 처리상황과 시민 만족도를 점검·공유하고 분기별 이행실태 현장점검을 통해 현장민원이 원활히 처리되도록 지속적으로 관리하고 있음 <p>□ 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현장민원 처리상황 점검 : 매월 ○ 현장민원 이행실태 실시 : 분기별

건의사항	조치결과
<p>○ 시민감사옴부즈만위원회가 민원 처리 과정에서 누락·오해가 발생하지 않도록 조사 단계별 절차를 명확히 하고, 민원 재접수 시 다른 관점에서 충분히 검토될 수 있도록 운영 체계를 보완할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 업무처리 매뉴얼 개정을 시행함('26. 1.) <ul style="list-style-type: none"> - 사전검토 회의를 통해 중요 처리민원 지정 및 주요 민원은 위원·조사관 협업하여 자료요청, 현장조사, 법률자문 등 조사설계 - 민원 처리과정에서 위원회 심의·의결을 확대하여 고충민원 결과에 대한 만족도 및 수용성을 제고
<p>○ 직권감사 결과를 통보받은 민원인이 내용에 동의하지 못해 장기간 갈등이 지속된 사례가 발생한 만큼, 민원 처리 이후 사후 피드백 절차를 정비하여 민원인의 이의 제기가 체계적으로 검토될 수 있는 구조를 마련할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 주민·시민감사, 고충민원·청원 조사·처리, 공공사업 감시활동 수행 과정에서 위법·부당한 사항이 발견될 경우 직권감사로 전환하여 감사를 실시하고 있으며, 특히, 고충민원 처리 과정에서 문제점이 확인되어 직권감사로 전환되는 사례가 주를 이루고 있음 ○ 감사 만족도 제고를 위해 주민·시민감사의 경우 감사 접수 및 진행 과정에서 감사청구인의 의견을 최소 3회 이상 청취하고, 감사 종료 후에는 감사 결과를 안내함과 동시에 만족도 조사를 실시하고 있음 ○ 직권감사에 있어서도 주민·시민감사와 동일하게 외부 전문가의 감사 참여를 확대하고, 감사 결과에 따른 처분요구 사항의 이행 실태를 점검하는 등 감사결과의 실효성과 집행력 확보를 위해 지속적으로 노력하고 있음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ (직권감사 전) 고충민원인의 적극적 의견청취 및 참여 실시 ○ (직권감사 후) 만족도 조사 실시로 사후관리 강화

건의사항	조치결과
<p>○ 특정 민원 사례에서 부적절한 발언으로 오해받을 수 있는 정황이 제기된 만큼, 조사관 교육·대응 매뉴얼을 강화하고 조사 과정의 투명성을 확보할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 유형이 복잡·다양화됨에 따라 위원회 민원담당 조사관을 대상으로 전문적인 감사·조사 기법 및 민원 해소 방법 등 역량강화 교육을 실시하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 정기적으로 매년 시·구 고충민원 담당자 등 대상 역량 강화 교육 실시 - 시민체감 만족도 제고를 위해 시민감사옴부즈만위원회 역량강화 직무교육 워크숍 추진('25년 3회 개최) ○ 고충민원 처리과정의 투명성·공정성 제고를 위하여 외부 전문가 법률자문 의뢰 및 옴부즈만위원의 심의·의결 과정을 강화하였음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 담당자의 역량강화를 위하여 '2026년 고충민원 담당자 등 역량강화 교육' 추진 예정임
<p>○ 장기간 이어지는 민원·분쟁 사례가 재발하지 않도록, 민원 유형에 따른 처리 프로세스와 사후관리 기준을 정비해 민원인의 신뢰를 높일 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고충민원 업무처리 매뉴얼 개정을 시행함('26. 1.) <ul style="list-style-type: none"> - 고충민원 사전검토 및 조사설계 등 조사 처리과정 체계화 - 민원만족도 분석 등을 통한 만족도 제고 노력 및 민원실적 통계관리 강화를 통한 민원현황 분석 ○ 고충민원 처리과정에 외부전문가(법률자문단 및 참여 옴부즈만 등) 참여를 통해 민원인의 민원 만족도 및 신뢰도를 제고함