

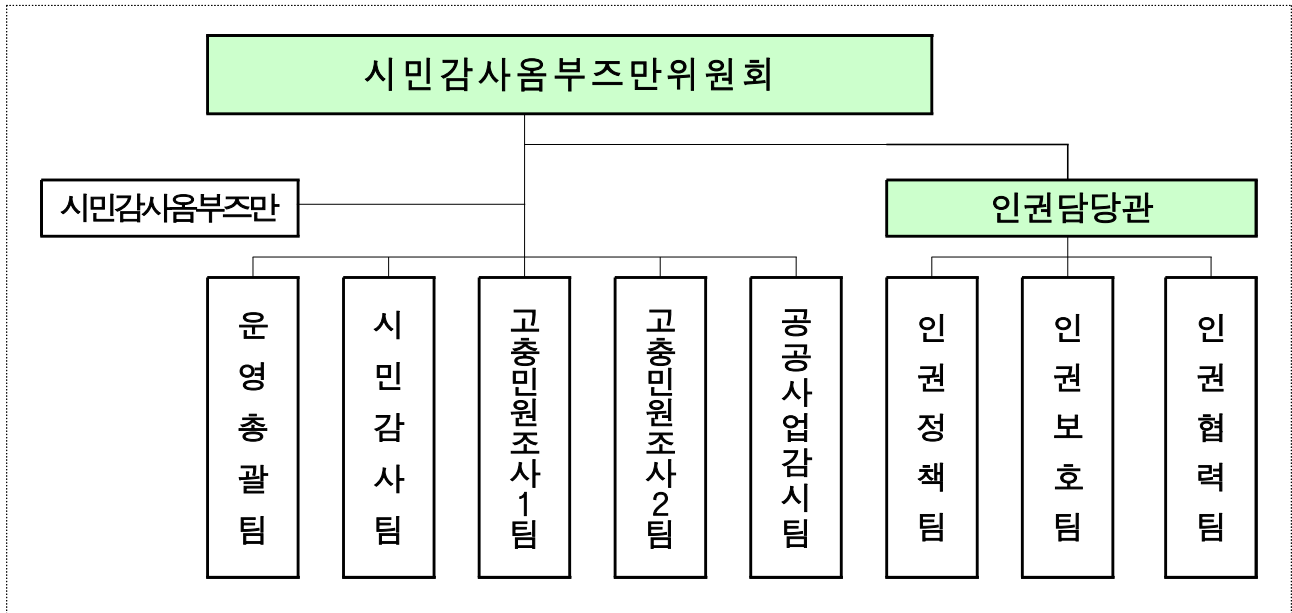
2025년 주요 업무보고

2025. 9.

I. 일 반 현 황

조 직

..... 1위원회 1담당관 8팀



인 력

..... 정원 47명 / 현원 45명

(2025.7.31. 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	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

2025년도 세출 예산현황

(2025.7.31.기준, 단위: 백만원)

구 분		예산현액(A)	집행액(B)	집행잔액(A-B)	집행률(%)	비고
합 계		1,212	772	440	63.7	
시 민 감 사 옴 부 즈 만 회		728	514	214	70.6	
	고 충 민 원 조 사 처 리	40	29	11	73.3	
	청 원 사 항 의 처 리	13	8	5	60.3	
	현장민원 점검 및 평가	84	59	25	70.1	
	시민감사 및 주민감사	34	25	9	73.1	
	공 공 사 업 감 시 평 가	171	127	44	74.4	
	시 민 감 사 옴 부 즈 만 위 원 회 누 리 집 운 영	43	42	1	97.0	
	위 원 회 직 무 역 량 강 화 및 홍 보 확 대	138	89	49	64.6	
	국 제 옴 부 즈 만 과 의 교 류 협 력 활 성 화	18	8	10	43.0	
	기 본 경 비	187	127	60	68.0	
인 권 담 당 관		484	258	226	53.3	
	서 울 특 별 시 인 권 위 원 회 운 영	27	12	15	43.2	
	시 민 인 권 침 해 구 제 위 원 회 운 영	30	16	14	52.8	
	인 권 감 수 성 향 상 을 위 한 인 권 교 육	113	5	108	5.1	
	인 권 정 책 홍 보 강 화	20	17	3	83.9	
	서울시민 인권실태조사	97	68	29	69.9	
	인 권 현 장 체 험 프 로 그 램 개 발·운 영	44	41	3	92.9	
	범죄피해자 보호 지원	136	96	40	70.3	
	인 권 지 킴 이 단 운 영	5	0	5	0.0	
	인 권 영 향 평 가 제 도 운	12	3	9	25.9	

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**

2025년도 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. 주요 추진업무

1 고충민원·청원의 내실화로 시민 권익보호 강화

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

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 제고를 위한 중점감시 실시
- 3-2. 감시 사각지대 방지를 위한 일반감시 전면 실시
- 3-3. 참관감시 활동 강화로 청렴도 향상에 기여

4 약자 보호 체계 강화로 시민인권 증진

- 4-1. 「인권도시 서울」 실현을 위한 정책기반 강화
- 4-2. 인권침해 및 차별 예방을 통한 인권보호 강화
- 4-3. 인권증진 활동을 통한 인권문화 조성

5 대시민 인지도 제고 및 국내·외 위상 강화

1.

고충민원 · 청원의 내실화로

시민 권익보호 강화

1-1. 고충민원의 적극 처리 및 처리결과 수준 향상

1-2. 민원배심제 활성화로 고충민원 해결 기능 강화

1-3. 「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결

1-4. 투명·공정한 청원제도 운영으로 시민 권익보장 확대

1-1

고충민원의 적극 처리 및 처리결과 수준 향상

위법·부당한 행정처분에 대한 고충민원의 적극 처리로 시민 권익 구제 및 보호 강화 등 질적 수준 향상

□ 사업개요

- 시민 체감도 향상을 위한 고충민원의 적극적인 접수·처리
- 실질적 시민권익 보호를 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

□ 추진현황

- (조사처리) 379건, (조치) 권고 및 의견표명 113건

(단위 : 건, '25.7.31. 기준)

조사처리				조치사항		
계	직접조사	확인회신	내부종결 등	계	권고	의견표명
379	53	239	87	113	22	91

- 직접조사 시, 법률자문단 활용하여 민원처리 적정성 및 만족도 향상
 - 고충민원별 최소 3인 이상 법률 전문가 자문 실시
- 권고와 의견표명 확대를 통한 불합리한 제도 및 업무 개선 추진
 - 고충민원 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검(매월) 및 후속조치 시행
- 고충민원 담당 역량강화 교육 실시(4.10., 121명 참석, 고충민원처리 사례 교육)

※ 예산집행현황

(단위 : 천원, %, '25.7.31. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'25년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
고충민원 조사 처리	39,960	29,296	29,296	73.3	73.3	39,960	100.0

□ 향후계획

- 고충민원 검토 및 조사처리 : '25. 8~12월
- 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검 : '25. 8~12월(월 1회)

담당자

위원장 : 조덕현 ☎ 2133-3121

고충민원조사1팀장: 이해원 ☎ 3137 담당: 김 명 ☎ 3140

고충민원조사2팀장: 김연선 ☎ 3143 박영준 ☎ 3145

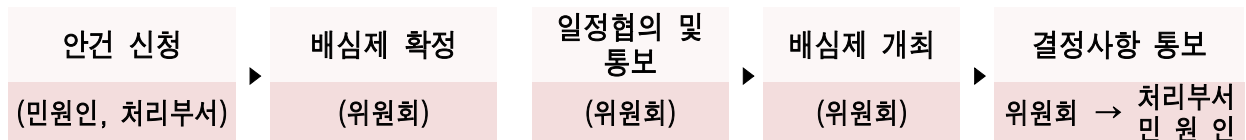
1-2

민원배심제 활성화로 고충민원 해결 기능 강화

민원인 입장에서 필요한 안건을 적극적으로 발굴하고, 민원배심원단의 전문성을 높여 고충민원을 신속하고 공정하게 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



□ 추진현황

- 민원배심제 운영을 통한 고충민원의 실질적·적극적 해소

(단위: 건, 회)

접수안건	개최 여부		처리 결과			이행 현황		
	미실시	개최(회의)	권고	의견표명	기각	이행	추진중	미이행
4	3(각하)	1(1)*	1	1	-	2	-	-

※ 안건 : 장애인주간보호시설장 퇴직적립금 반환 취소 요청(3.19.)

- 민원배심제 운영 개선 및 활성화 방안 수립(1월)

- 고충민원 대상「민원배심제 안건발굴TF」구성·운영
- 민원배심원 후보단 소속감 제고 및 역량 강화, 시민 참여 확대를 위한 홍보 실시

※ 예산집행 현황

(단위 : 천원, %, '25.7.31. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'25년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
고충민원 조사 처리	2,800	2,250	2,250	80.4	80.4	2,800	100.0

□ 향후계획

- 민원배심제 홍보·운영 : '25. 8~12월

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

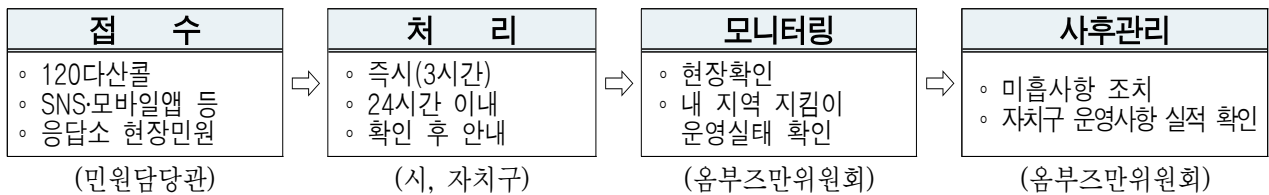
1-3

「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결

「내지역 지킴이」 활동을 통해 자치구 현장 민원의 신속하고 내실있는 추진으로 쾌적하고 안전한 도시 환경 조성

□ 사업개요

- (현장민원) 시민의 생활현장에서 발생하는 불편 신고사항
- (내 용) 시민 불편민원 12개 분야 65개 항목(*평가: 6개 분야 10개 항목)
 - 불법주정차, 도로시설물 파손, 쓰레기 무단투기, 하수시설, 노상적치물 등



□ 추진현황

- 현황 : 총 105만건 처리('24년 동기 112만건 대비 67,887건 (6.1%) ↓)
(단위 : 건)

구 분	계	교통	가로정비	청소	도로	환경	기타
건수(건)	1,051,863	768,703	75,688	44,429	41,460	19,507	102,076
비율(%)	100	73.1	7.2	4.2	3.9	1.9	9.7

※ 기타 : 보전, 공원녹지, 주택건축, 전의 등

- 응답소 현장민원 이행실태 현장점검 실시(8개 기관 40건, 기관별 5건)
 - (대상) 강동구·송파구·강남구·서초구·금천구·관악구·구로구·양천구
 - (결과) 적정 29건, 미흡 11건 (도로 미정비, 시설물 정비 미흡 등)

※ 예산집행 현황

(단위 : 천원, %, '25.7.31. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'25년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
현장민원 점검 및 평가	83,696	58,694	58,694	70.1	70.1	83,696	100.0

□ 향후계획

- 응답소 현장민원 처리현황 모니터링 및 현장점검 : 매월/분기별
- 2025년 현장민원 평가 및 표창 수여 : '25. 11월

담당자 : 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3121 고충민원조사2팀장: 김연선 ☎ 3143 담당: 이미영 ☎ 3148

1-4 투명·공정한 청원제도 운영으로 시민 권익보장 확대

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

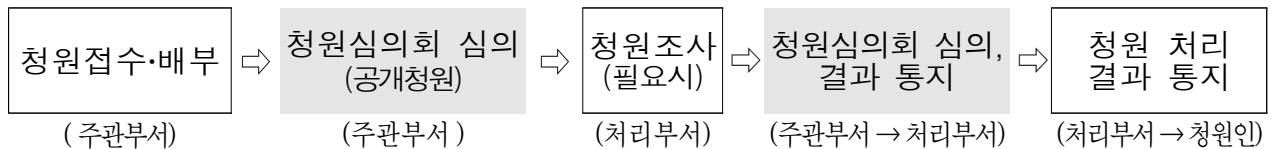
□ 사업개요

○ 청원 개념

- 국민이 청원기관의 권한에 속하는 사항에 불만사항을 시정하거나 피해구제, 법령개정 등을 요청하는 헌법상 기본권

○ 청원 처리

- (주관부서) 시민감사옴부즈만위원회 접수·배부 및 청원심의회 운영
- (처리부서) 소관 해당 청원 분야 관련 조사(필요시), 처리결과의 청원인 통보 등



□ 추진현황

○ 청원 85건 접수, 40건(47.1%) 처리, 45건(52.9%) 이송 및 취하

합계			1/4분기			2/4분기			3/4분기		
총계	서울시	이송	소계	서울시	이송	소계	서울시	이송	소계	서울시	이송
85	40	45	30	14	16	29	17	12	26	9	17

○ 청원심의회 13회 개최, 총 24건 안건 심의(공개여부 13, 청원처리 11)

※ 예산집행현황

(단위 : 천원, %, '25.7.31. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
청원사항의처리	13,275	8,000	8,000	60.3	60.3	13,275	100.0

□ 향후계획

- 청원심의회 운영 : '25. 8~12월
- 청원 담당 직원 역량강화 교육 : '25. 10월

담당자 : 위원장 : 조덕현 ☎ 2133-3121 운영총괄팀장 : 박경길 ☎ 3122 담당 : 신채현 ☎ 3126

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

2-1

감사청구 활성화로 시민의 시장참여 확대 및 권리구제 강화

감사제도 홍보 강화를 통한 인지도 제고와 온라인 청구시스템을 통한
감사청구 활성화로 시민의 시장 참여 확대 및 권리구제 강화

□ 감사개요

구 분	주민감사	시민감사
근 거	• 「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

□ 추진현황

○ 온라인 감사청구 시스템을 통한 주민·시민·직권감사 활성화

- (감사) 총 7건(주민 3, 시민 1, 직권 3), 직권감사 3건(완료), 시민감사 1건(진행 중)

접수	청구 수리 건에 대한 감사 결과								청구절차 진행 중	각하 등
	계		주민감사		시민감사		직권감사			
	감사완료	감사 중	감사완료	감사 중	감사완료	감사 중	감사완료	감사 중		
7	3	1	-	-	-	1	3	-	2 (주민감사 2)	1 (주민감사)

○ 감사결과 기반의 신속하고 적절한 조치결과 마련 및 추진

- (처분) 행정상 조치 13건(시정요구 3, 기관주의 2, 권고 6, 통보 2)

※ 예산집행현황

(단위 : 천원, %, '25.7.31. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'25년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
시 민 감 사 및 주 민 감 사	7,000	3,650	3,650	52.1	52.1	7,000	100.0

□ 향후계획

○ 온라인 감사청구 시스템 운영 : '25. 8~12월

○ 온·오프라인 감사제도 홍보 : '25. 8~12월

담당자 : 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3120 시민감사팀장: 석재영 ☎ 3131 담당: 주옥금 ☎ 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

□ 추진개요

- 감사 결과의 신뢰도 제고 및 사후관리 강화
 - 법률자문단 등 내·외부 분야별 전문가 참여로 감사 결과의 신뢰도 향상
 - 감사진행 과정에 피감기관 의견 청취와 수렴으로 감사 결과의 수용성 제고
 - 감사 결과 처분요구 사항에 대한 이행실태 분기별 점검 및 독려
- 감사 결과에 대한 시민 만족도 제고 및 개선 필요한 규제 적극 발굴
 - 3회 이상 감사청구인 의견 청취 시행 및 감사종료 후 만족도 조사 실시
 - 감사 과정에 불합리한 제도 및 규제를 적극 발굴하여 개선 권고

□ 추진현황

- 감사 전·후 과정에 전문가 참여 및 적극적인 청구인 의견 청취
 - 외부 전문가 총 8명 참여(감사완료 3건)
 - 위원회 안건 심의(감사실시 여부) 및 감사실시 시 청구인 의견 청취(3회)
- 피감기관 조치사항 등 통지 및 감사결과 처분사항 이행실태 점검(2월, 5월)
 - '24년도 감사완료 5건에 처분요구 24건(행정상18, 신분상6) 중 18건 이행완료
 - ※ 6건 권한쟁의심판 진행 중(마포구 공동주택관리규약 준칙 제정 관련 주민감사)
 - '25년도 상반기 감사완료 3건에 처분요구 13건 중 10건 완료, 3건 처리기간 미도래
 - ※ 예산집행현황

(단위 : 천원, %, '25.7.31. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'25년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
시민감사 및 주민감사	27,500	21,568	21,568	78.4	78.4	27,500	100.0

□ 향후계획

- 내·외부 분야별 전문가 감사 참여 : '25. 8~12월
- 감사결과 처분요구사항 이행실태 점검 : '25. 8월, 11월
- 청구인 의견 청취, 만족도 조사 및 조치결과 통보 : '25. 8~12월

담당자

위원장: 조덕현 ☎ 2133-3120

시민감사팀장: 석재영 ☎ 3131

담당: 주옥금 ☎ 3132

3.

공공사업 감시·평가 강화로

공정성·투명성 제고

3-1. 공공사업 공정성·투명성 제고를 위한 중점감시 실시

3-2. 감시 사각지대 해소를 위한 일반감시 전면 실시

3-3. 참관감시 활동 강화로 청렴도 향상에 기여

3-1

공공사업 공정성·투명성 제고를 위한 중점감시 실시

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

□ 사업개요

- 공공사업의 발주부터 계약이행 전 과정의 문제 소지 예방을 위한 사전 점검
 - ❖ 30억 원 이상의 공사, 5억 원 이상의 용역, 1억 원 이상의 물품구매
 - ❖ 기타 위탁사무, 보조금사업 등 필요시 위원회 의결로 결정한 사업
- 공정성·투명성 확보를 위해 서류검토, 현장 확인 등 감시활동

□ 추진현황

- 시민 관심 사업, 주요 현안사업, 관리·감독 등 소홀할 수 있는 사업 선정
 - 시민감사·참여옴부즈만 등 다양한 의견 수렴을 통한 사업 선정(약 180개 사업)

(’25.7.31. 기준)

구 분	추진현황			조치실적			
	목표	사업완료	진행중	계	권고	의견표명	현지시정
중점감시	180개 사업	59개 (32.7%)	121개 (67.3%)	60건	34건	19건	7건

- 발주, 계약체결 및 이행 과정 적정 여부 감시 및 직권감사 발굴 등
 - 사업 추진 단계를 감안한 감시활동, 목표관리 등으로 부실 감시 차단
- 문제 악화 방지의 예방적 감시 중점, 중대 사안은 직권감사 전환

※ 예산집행현황

(단위 : 천원, %, ’25.7.31. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'25년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
공공사업 감시평가 활 성 화	82,500	63,825	63,825	77.4	77.4	82,500	100

□ 향후계획

- 공공사업 중점감시 서류검토 및 현장활동 : ’25. 8~12월

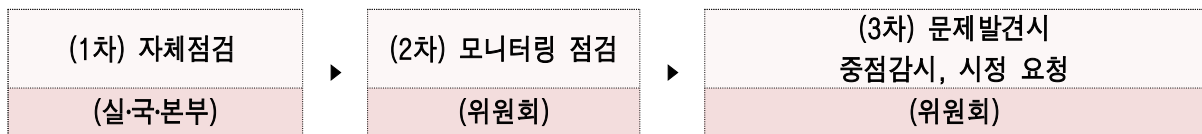
담당자 | 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3120 공공사업감시팀장: 오승민 ☎ 3149 담당: 박종현 ☎ 3150

3-2 감시 사각지대 방지를 위한 일반감시 전면 실시

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

□ 사업개요

- 중점감시 대상사업 이외의 전체 공공사업으로 감시대상 확대
 - ('23년) 일반감시 대상사업 10% 선정(100개 사업) → ('24년 ~) 일반감시 대상사업 전체
- 일반감시 세부 감시 방법



□ 추진현황

- 감시 사각지대 방지를 위한 일반감시 사업 선정

구 분	추진현황			조치실적			
	목표	사업완료	진행중	계	권고	의견표명	현지시정
일반감시	474개 사업	1. 부서별 자체점검 실시중 2. '25.10~11월중 위원회 모니터링 점검 예정					

- 일정금액 이상 전 사업 대상 체크리스트에 의한 기관별 자체점검
 - 공사, 용역, 물품, 위탁, 보조사업의 관련법규 및 지침 적정 이행 여부 점검
- 점검결과 문제 발견 시 시정요청 및 개선사항 도출
 - 주요 비위(부정) 사례 적정 관리방안 마련 및 중대 사안 직권감사 전환

※ 예산집행현황

(단위 : 천원, %, '25.7.31. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'25년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
공공사업 감시평가 활 성 화	28,200	21,200	21,200	75.2	75.2	28,200	100

□ 향후계획

- 일반감시 사업부서 자체점검 실시 : '25. 8월
- 일반감시 대상사업 모니터링 점검 실시 : '25.10~11월

담당자 : 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3120 공공사업감시팀장: 오승민 ☎ 3149 담당: 민보라 ☎ 3152

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
 - ❖ 30억 원 이상의 공사, 5억 원 이상의 용역, 1억 원 이상의 물품구매
 - ❖ 공공사업 수탁기관(보조사업자) 계약상대자 선정 과정의 심사·평가진행 사업 등
- ‘점검항목표’에 의거, 계약상대자 선정과정의 공정성 유지 등 점검
- 심사·평가회의 시 유의사항 사전안내로 불공정 행위 사전 예방
 - 회의 주관부서는 ‘공공사업 참관활동 점검 항목표’에 의거 사전 확인
- 참관활동 지적사항 검토 및 결과처리 등 사후관리 강화
 - 참관활동 지적사항은 위원회 검토 후 주관부서 통보 및 참관자 피드백

□ 추진현황

- 참관 감시 목표 대비 추진실적 적정(목표 340회, 완료 265회(77.9%))
 - 참관 결과 적정 조치 실시(총 57건)

(단위 : 개, 건, '25.7.31. 기준)

목표	추진현황						조치실적			
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정
340	265	51	156	30	28	-	57	1	3	53

※ 예산집행현황

(단위 : 천원, %, '25.7.31. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'25년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출률	예상액	집행률
공공사업 감시 평가 활 성 화	60,000	42,000	42,000	70	70	60,000	100

□ 향후계획

- 공공사업 참관감시 활동 수행 : '25. 8~12월

담당자 | 위원장: 조덕현 ☎ 2133-3120 공공사업감시팀장: 오승민 ☎ 3149 담당: 최우석 ☎ 3151

4.

약자 보호 체계 강화로

시민인권 증진

4-1 「인권도시 서울」 실현을 위한 정책기반 강화

4-2 인권침해 및 차별 예방을 통한 인권보호 강화

4-3 인권증진 활동을 통한 인권문화 조성

4-1

「인권도시 서울」 실현을 위한 정책기반 강화

「인권도시 서울」 실현을 위한 인권행정 추진체계 구축 및 정책기반 강화로 정책개선 활성화 등 인권 친화적 행정환경 지속 조성

□ 사업개요

- 사회적 약자 등 서울시민의 인권보호 및 증진을 위한 인권정책 수립
- 주요 시책에 대한 심의·자문 및 인권정책 개선을 위한 인권위원회 운영
- 市 공공기관 인권친화적 경영활동 수행을 위한 인권경영평가

□ 추진실적

- 제3차 인권정책 기본계획 추진현황 점검 및 '25년 시행계획 수립·시행
 - 사회적 약자의 인권보호 및 증진정책 개발, 인권제도 및 문화기반 구축 등
- 인권위원회 운영으로 시민 인권보호를 위한 정책개선 활성화
 - 정기회(2회) 개최, 인권정책 등 심의·자문(10건) 및 정책개선 권고(5건)
- 市 투자·출연기관 인권경영 평가 추진으로 인권침해 사전 예방
 - '25년 인권경영 평가(5월), 인권경영 업무 역량강화 워크숍 개최(7월)

※ 예산집행현황

(단위 : 천원, %, '25.7.31. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
서울시 인권위원회 운영	27,100	11,700	8,200	43.17	30.26	24,390	90.0
인 권 지 킴 이 단 운 영	5,000	0	0	0	0	4,980	99.6
인권영향평가제도 운영	11,600	3,000	3,000	25.9	25.9	11,326	97.7
인 권 정 책 홍 보 강 화	19,900	16,700	0	83.9	0	19,900	100

□ 향후계획

- 인권위원회 정기회 운영 : '25.10~12월
- 찾아가는 인권경영 컨설팅 및 인권경영 교육 추진 : '25. 9~12월

4-2

인권침해 및 차별 예방을 통한 인권보호 강화

인권침해 사건의 조사와 구제, 인권 취약분야 및 사각지대 실태조사 등을 통한 시민의 인권 보호 강화

□ 사업개요

- 시민의 인권침해 조사 및 구제를 위한 시민인권침해구제위원회 운영 활성화
- 인권 취약분야와 사각지대 실태조사 등을 통한 차별 예방과 제도개선 권고

□ 추진실적

- 시민 인권보호 및 침해구제를 위한 시민인권침해구제위원회 운영(7회)
 - 위원회(정기회 6회·임시회 1회)에서 시정 권고 4건, 기각 5건, 각하 1건 의결
 - 법조계, 학계 등 다양한 분야 전문가 구성 및 시민인권보호관(2명) 사건 전담 조사
- 인권 취약분야 및 사각지대에 대한 인권실태조사 추진(2건)
 - 기후위기로 인한 취약계층 노인 인권상황, 서울시 가족돌봄 아동·청소년 인권상황 조사
 - 시민인권보호관이 실태조사 직접 수행 및 부분용역 병행 추진
- 범죄피해자 보호·지원 업무를 하는 법인 지원을 위한 보조금 지급(5개 센터)
 - 범죄피해자 및 가족 대상 치료비, 생계비, 장례비 등 94백만원 지원

※ 예산집행현황

(단위 : 천원, %, '25.7.31. 기준)

사 업 명	예산현액	집행액		집행률		'25년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
시 민 인 권 침 해 구 제 위 원 회 운 영	29,940	15,800	15,800	52.8	52.8	26,946	90.0
서울시민 인권실태조사	97,200	67,900	17,900	69.7	18.4	87,480	90.0
범죄피해자 보호 지원	136,200	95,800	95,800	70.3	70.3	134,838	99.0

□ 향후계획

- 시민인권침해구제위원회 운영 : '25. 8~12월
- 인권실태조사, 범죄피해자 지원 : '25. 8~12월

4-3

인권증진 활동을 통한 인권문화 조성

市와 투자·출연기관 직원 대상 인권교육 및 시민 대상 인권현장 탐방프로그램 운영 등 인권증진 활동을 통한 인권문화 조성

□ 사업개요

- 市 및 투자·출연기관 전 직원 대상으로 연 1회 이상 인권교육 이수
- 시민대상 인권 이해 증진 및 가치 확산을 위한 인권현장 탐방 프로그램 운영

□ 추진실적

- 市 공무원 및 투자·출연기관 전 직원 대상 인권교육 실시(12,141명 이수)
 - e-인권의 이해 등 온라인 인권교육(34개 과정, 11,727명 이수)
 - 市 및 투자출연기관 직원 대상 집합교육(11회, 414명 이수)
- 시민 대상 「인권현장 탐방프로그램」 운영(15회, 241명 참여)
 - (현장탐방) 남산 자유길 등 8개 코스 / (온라인탐방) 민주화 4월길 등 5개 코스

※ 예산집행현황

(단위 : 천원, %, '25.7.31. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'25년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
인권감수성 향상을 위한 인권교육	112,600	5,760	5,760	5.1	5.1	15,760	14.0
인권현장체험 프로그램 개발·운영	44,200	41,063	26,100	92.9	59.0	41,063	92.9

□ 향후계획

- 인권 의무교육 실시(계속) : '25. 8~12월
 - 국가인권위원회 등 타기관 인권교육 콘텐츠 도입 및 재가공(10월~)
- 시민 대상 인권현장 탐방프로그램 운영(계속) : '25. 8~11월

5.

대시민 인지도 제고

및 국내·외 위상 강화

5. 대시민 인지도 제고 및 국내·외 위상 강화

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

□ 사업개요

- 인터넷 및 대중교통 등 다양한 매체 활용 시민생활밀착형 홍보 추진
- 위원회 누리집, 우수활동 사례집 발간 등을 통한 위원회 인지도 제고
- 국내·외 옴부즈만 협의체와의 교류를 통한 국제적 위상 강화

□ 추진현황

- 생활밀착형 홍보 실시로 시민 인지도 제고 및 참여 유도
 - 서울시 보유 전광판(111개) 활용 홍보영상 표출(2회), 시 뉴스레터 게재(7회)
 - 대중교통 활용 홍보(지하철 모서리 광고 960면(4월), 시내버스 광고 8개노선(7월))
- 연차보고서(Annual Report), 우수사례집 발간 등을 통한 위원회 활동 홍보
 - 연간 위원회 활동성과 연차보고서 및 감사고충민원 우수사례집 발간(4월, 600부)
- 국내·외 옴부즈만 협의체간 활발한 협력교류로 위원회 위상 강화
 - 서울권 옴부즈만 워크숍 및 시민고충처리위원회 협의회 실시(5.9.)
- 세계옴부즈만협회(IOI) 2024년 연례보고서 게재(3월, 2024 위원회 활동실적 보고서)

※ 예산집행현황

(단위 : 천원, %, '25.7.31. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
위 원 회 직 무 역 량 등 강 화 및 홍 보 확 대	137,718	88,926	88,926	64.6	64.6	137,718	100.0

□ 향후계획

- 대중교통(지하철·버스), 온라인(SNS) 홍보 등 : '25. 8~12월
- 국내·외 옴부즈만 협의체 활동 및 교류 : '25. 8~12월
 - 제18차 아시아옴부즈만협회 총회 및 국제 워크숍 참석(9.9.~9.11./중국)

2024 행정사무감사 처리결과 보고서



2024 행정사무감사 처리결과 보고서

(행정자치위원회)

시민감사옴부즈만위원회

□ 총 괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 총 35건

○ 조치내역

구 분		계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	35	29	6	-	-
	시정 · 처리요구사항	21	17	4	-	-
	건의 사항	8	6	2	-	-
	기타(자료제출 등)	6	6	-	-	-

시정·처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○인권지킴이단의 교육 참여를 의무화하여 역할을 강화할 것. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 다수인 보호시설 인권지킴이 실태조사를 통해 정책 개선안 마련('25~'26년) - (기존) '23~'24년 변호사 등 인권지킴이단 22명이 21개 다수인 보호시설 인권침해 위험요인 현장점검 - (개선) 다수인 보호시설(1,046개) 현장점검 한계에 따라, '26년 인권지킴이 실태조사를 통한 제도개선 및 인권침해 예방 기반 마련 ※ 향후 인권지킴이단 구성 시 교육참여 의무화 ☐ 추진일정 ○ 시설관계자 FGI, 인권위 소위원회 자문 : '25.9~12월 ○ 2026년 인권지킴이 제도개선 실태조사 : '26.4~9월 ○ 정책개선안 마련 및 인권위원회 권고 : '26.10~12월
○인권지킴이단 2인 1조 구성 원칙을 엄격히 준수하는 등 활동을 보다 효과적으로 관리할 것. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 다수인 보호시설 인권지킴이 실태조사를 통해 정책 개선안 마련('25~'26년) - (기존) '23~'24년 변호사 등 인권지킴이단 22명이 21개 다수인 보호시설 인권침해 위험요인 현장점검 - (개선) 다수인 보호시설(1,046개) 현장점검 한계에 따라, '26년 인권지킴이 실태조사를 통한 제도개선 및 인권침해 예방 기반 마련 ※ 향후 정책개선안 마련 시 인권지킴이단에 대한 효과적인 관리 방안 마련 ☐ 추진일정 ○ 시설관계자 FGI, 인권위 소위원회 자문 : '25.9~12월 ○ 2026년 인권지킴이 제도개선 실태조사 : '26.4~9월 ○ 정책개선안 마련 및 인권위원회 권고 : '26.10~12월

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○법률자문단 위원별 전문 분야를 고려해 편중되지 않도록 운영할 것.	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 법률자문은 자문 위원별 전문분야, 주요 관심분야 및 자문 실적을 고려하여 의뢰하고 있으며, 공평한 기회 제공을 위해 '22. 7월부터 위원별 자문실적을 관리하고 있음 ○ 그럼에도 위원별 자문 횟수에 편차가 발생하는 사유는 주택정책, 행정자치 분야가 위원회 감사·조사의 다수를 차지하고 있어 해당 분야 전문 위원의 자문 빈도가 높고, 신속한 민원 처리를 위한 자문기한이 통상 7일 운영으로 자문 위원 일정을 맞추기 어려운 경우가 있기 때문임 ○ '25년에는 부동산, 도시행정, 환경 등 지방행정 주요 쟁점 분야 경험이 풍부한 법조인 2명을 신규 위촉하여 법률자문단 인력을 확충함(총 50명) 2022년 7월 법률자문단 출범 이후 현재('25. 7월 말)까지 법률자문 건수는 총 341건임 ☐ 향후계획 ○ 자문위원별 실적을 관리하여 균등한 자문의뢰를 추진하고, 필요 시 자문기한을 조정하여 참여 편중을 최소화하겠음
○ 서울시립갱생원 인권 침해 피해자 지원 업무는 자활 지원과가 아닌 인권담당관실에서 주도하여 추진해 주기 바람. 이를 위해 기획조정실에 업무 이관 및 조직 개편 요청, 피해자 지원을 위한 조례 제정, 인력 증원 등 선제적 준비 필요. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 시립갱생원 피해자 조사·지원업무 이원화 추진방안 협의 - 시민감사옴부즈만위원회(인권담당관)는 피해자 조사 후 지원대상자 확정 및 지원 권고 - 시장(복지실 등)은 피해자 지원을 위한 근거 마련 및 지원업무 수행 ○ 시립갱생원 피해자 전수조사 가부 판단을 위한 사전조사TF 운영 - 사전조사TF 운영 및 사전조사 결과보고(안) 작성 ☐ 향후계획 ○ 사전조사 결과보고 및 유관부서(복지실 등)에 통보

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○ 직장 내 괴롭힘 관련 업무가 여러 부서에 분산되어 있고 피해자 보호 조치가 소극적으로 이루어지고 있는 실정임. 인권담당관실에서 적극적으로 직장 내 괴롭힘을 방지하고 해결할 수 있는 방안을 마련할 것. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 기조실·행정국·민생노동국·감사위원회 등 해당 실국 대상 직장내 괴롭힘 업무·정원 재이관 협의 지속 추진 ☐ 향후계획 ○ 관련 실국 협의(계속) : '25. 8월~
○ 인권 실태조사 관련, 당초에는 4,500만원 규모의 용역 2건으로 예산이 편성되었으나 실제로는 4건의 조사가 진행됨. 이는 예산 집행의 적절성을 의심케 하며 사업설명서에 구체적인 산출 근거가 부족해 예산 전용의 가능성이 있음. 또한, 수의계약 과정에서 동일 업체와 중복 계약하여 공정성 시비도 우려됨. 향후 예산 설명서에 명확한 산출 근거 기재, 예산 집행 범위 준수, 업체 중복 계약 방지 등 예산 집행의 투명성과 공정성 확보를 위한 노력이 필요함. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 인권실태조사 용역은 시민인권보호관의 직접수행과 면접·설문조사, 통계처리 등을 보조하는 부분용역으로 「지방계약법」에 따른 투명하고 공정한 업체를 선정하고 있음
○ 범죄피해자에게 보조금을 지급한 경우 가해자에게 손해배상 청구를 할 수 있는 구상권의 근거가 「범죄피해자 보호법」에는 명시되어 있으나, 서울시 조례에는 없는 상황임. 조례 개정 및 연구를 통해 가해자에 대한 구상권 청구 체계를 마련하고 환수 등 세입 구조 개선 방안을 검토할 것. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 범죄피해자의 보호와 지원을 위하여 「서울시 지방보조금 관리 조례」에 따라 사업비로 범죄피해자지원 법인에 보조금을 지급하는 것으로, 구상권 행사가능 여부에 대한 이견이 있어 법률 자문함 ○ 그 결과, 해당 보조금은 불법행위의 소극적 손해 배상금인 법무부의 범죄피해자 구조금과는 금원의 성격이 다르고, 국가는 법률에 근거하여 구조금의 구상권을 행사하는데 범죄행위 가해자에게 금전지급 의무를 부과하는 침익적 성격의 조항을 신설하여 조례를 개정하는 것은 법률의 위임이 필요하며, 위임 없이는 법률 유보의 원칙 위배의 소지가 있어 구상권 행사가 어려움

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○고충 민원의 이송 이첩 비율이 높아 고충 민원을 직접 처리할 수 있는 직권 감사 제도를 적극 활용할 것.	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '24년 이송이첩 등 재분류 민원건수는 총 접수 5,184건 중 4,591건(88.5%)로 대부분을 차지하고 있음 ○ 위원회로 접수되는 고충민원 중 민원성격 상 일반민원에 해당하는 경우 「민원처리법」 제16조에 따라 일반민원으로 재분류 후 소관부서로 이송하고, 자치구 소관 민원은 「민원처리법 시행령」 제17조에 의거 자치구 감사부서 조사대상에 해당됨에 따라 자치구로 이송조치 하고 있음 ○ 이송·이첩을 제외한 위원회의 고충민원 직접처리 건수는 '24년 593건으로, 전년도 504건 대비 89건(17.7%)이 증가하였음 ○ 고충민원 조사 과정에서 위법·부당한 사항 발견 시 직권감사 전환을 적극 검토·추진하고 있음 ('25년 직권감사 발굴 및 감사 완료 3건)
○7월 1일 조직 개편 이후 홈페이지 업무소개에 개편 내용 반영이 지연되었음. 홈페이지를 찾는 시민들의 혼란을 방지하기 위해 향후 변경사항이 있을 시 빠르게 업데이트 할 것.	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 조직개편 이후 위원회 누리집에 인권침해구제 메뉴를 신설하였고('24.8.30.), 메인화면 디자인 변경하여 '바로가기' 버튼을 추가하여 운영하고 있음('24.11.26.) ○ 또한, 신규 위원장 취임('25.5.26.) 및 위원 임기에 따른 조직 변경, 위원회 일정 사항 등도 바로 반영하고 있음
○주민자치 감사제도가 잘 운영되고 있지 않아 제도가 활성화 될 수 있는 방안을 강구할 것.	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 감사청구 활성화를 위해 위원회 출범 이후 감사사례집을 지속적으로 제작·배포하고 있으며, ○ 주민·시민감사 홍보 유튜브 제작, 지하철 액자형 및 모서리 광고(960면), 시내버스 외부 광고(8개 노선), 버스정류장 쉼터 광고(7월), 시 보유 옥외 전광판 영상 표출(111개, 2회) 등을 활용하여 시민의 접근성 향상을 위해 노력하고 있음 ○ 2025년에는 구독자 98만명 규모의 시 뉴스레터(내 손안의 서울)에 홍보배너를 총 7회(3월 4회, 4월 3회) 게재하고, 시내버스 외부광고(8개 노선)를 활용하여 감사청구 홍보를 적극 추진하였음 ☐ 향후계획 ○ 감사제도와 행정제도 개선, 시민 권익보호 사례 등을 주제로 동영상 제작, 보도자료 배포, 온라인 이벤트 등 온·오프라인 홍보를 강화하여 감사청구 활성화를 추진하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○시장실, 소방서 등 직원들의 인권교육 이수율이 낮은 부서는 원인을 파악하여 독려할 것. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 인권교육 적극 이수 협조 요청과 독려로 시장실(98.1%)과 소방서(98.6%)를 포함한 서울시 모든 실국본부의 적극 참여로, '24년도 인권교육 전체 이수율은 높은 수준(97.1%)임
○온라인 감사 청구 시스템 활성화를 위해 적극적 홍보할 것.	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '25년도에 온라인 감사청구 활성화를 위해 시보유 매체 미디어보드 및 지하철 모서리(960면), 시내버스 외부 광고, 버스정류장 쉼터 등에 시민·주민감사 홍보를 추진하였음. ○ 또한, 1인 크리에이터 협업으로 제작한 시민·주민감사 홍보영상(6편)이 누적 조회수 81,880회를 기록하고 있음. ※ 2024년 2편 53,669회, 2023년 4편 조회수 28,211회 ('25.8월말 기준) ☐ 향후계획 ○ 시민감사, 주민감사 관련 홍보 시 생활밀착형 채널을 활용하여 지속적으로 추진하겠음
○ 시민감사옴부즈만위원회의 주요한 역할에 대해 대시민 인지도를 높일 것.	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 위원회 인지도 제고와 시민참여 활성화를 위해 기존 누리집 운영, 홍보물 제작, 언론 및 지하철 모서리광고(960면) 등을 추진하고 있음. ○ 위원회 주요 업무 홍보를 위해 1인 크리에이터와 협업한 영상을 제작하여 「옴부즈만 TV」 유튜브 채널을 통해 홍보하고 있음. ○ 비예산 사업으로 사·자치구 소식지, 시민게시판 등 시 보유 영상매체(111개) 등을 적극 활용하여 활밀착형 홍보를 실시 하였음. ○ 또한, 지하상가 문자전광판(30개), 지하철 문자전용모니터(2,768개), 뉴스레터(내손안의 서울) 등 다양한 매체를 활용하여 최소한의 예산으로 시민 관심과 참여를 유도하고 있음.

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○범죄피해자 보호·지원 제도는 각 연도 및 센터별로 지원 처리 기간과 예산 집행에 있어 비현실적인 데이터 및 불균형적 예산 배분 문제가 드러남에 따라, 정책 집행의 신뢰성과 공정성에 대한 개선. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 사업자의 보조금 신청금액에 대해 전년도 추진실적 및 집행을, 사업 평가 결과 등을 고려하여 ‘보조금지급 심의회’에서 결정하고 이에 따라 집행하고 있음
○범죄피해자 보호·지원 제도의 예산 부족으로 추가적인 피해자 지원이 제한될 가능성이 있는 현 상황에 대해 신속히 해결책을 마련할 것. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 범죄피해자지원센터에서 지원 중이며, 범죄피해자 지원을 충실하게 하기 위하여 '25년도 사업규모는 136백만원으로 전년 대비 23백만원 증액 편성하였음
○서울남부범죄피해자지원센터의 경우, 22년 최종결과 보고서에서 홍보가 부족하다는 평가를 받은 데 이어, 23년에도 민원 등의 이유로 만족도 평가를 실시하지 않음. 피해자 지원에 대한 만족도 관리 실시할 것. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '24년에 남부범죄피해자지원센터에서 만족도 평가 실시 완료하였으며, ○ 향후 5개 센터에서도 지속적으로 만족도 평가를 실시 하도록 독려하겠음
○민원배심원제에 대한 시민 인지도가 낮으므로 홍보 등 활성화 방안을 마련할 것.	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 민원배심제 활성화를 위해 「2025년 민원배심제 운영 개선 및 활성화 방안」 수립하였음('25. 1.) - 고충민원 대상 「민원배심제 안전발굴 TF」 구성·운영 - 위원회 활동 현황을 뉴스레터로 제공하여 배심원단의 소속감 제고 - 버스 외부 광고판 광고, 지하철 광고, 언론사 배너 표출 등 대시민 홍보 활동 강화

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○서울시에서 발생하는 강력 범죄 비율에 비해 범죄 피해자 지원은 부족한 실정으로 단순히 보조금을 지급하는 수준을 넘어서 시민감사옴부즈만위원회의 적극행정이 필요. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 범죄피해자에 대한 충실한 지원을 위해 ‘25년도 사업 규모는 전년 대비 23백만원 증액한 136백만원 편성하였고 ○ ’24.7월 서울여성플라자 내 개소한 법무부 범죄피해자 원스톱솔루션센터와 협력체계도 구축하였음
○시민감사옴부즈만위원회 유튜브 채널의 마지막 업로드 영상이 8개월 전이며 구독자 또한 적어 사실상 채널을 방치한 것이 아닌지 우려. 홍보에 힘써줄 것.	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 위원회는 자체 제작 영상 중심의 유튜브 채널 ‘옴부즈만TV’를 운영했으나, 조회수 증가에 한계가 있었음 ○ 이에 ’23년부터 유튜브 채널 운영방식을 1인 크리에이터와 협업하여 홍보영상을 제작하고, 옴부즈만 TV채널 링크를 통해 위원회 채널에 통합 제공 중임 ※ 협업제작 홍보영상은 높은 조회수를 기록하며 위원회 인지도 제고에 기여함 - 2023년 16편 조회수 170,213회, 2024년 8편 433,080회 (‘25.8월말 기준) ☐ 향후계획 ○ ’25년 1인크리에이터 협업 홍보영상 제작
○4기 인권위원회는 위원의 80%가 법조인 출신임. 법조인 위주의 편중된 구성에 대해 향후 구성 시 다양한 분야의 인권 전문가를 포함할 것. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 기존 인권위원의 임기도래 및 개인사유 등으로 결원 발생시 다양한 분야의 인권전문가로 위촉할 예정임 - ’24.12. 사회복지분야 인권위원 위촉(1명)
○인권위원회의 실적이 미미하므로 주요 사회적 이슈에 대해 의견을 표명하는 등 적극적인 역할을 해줄 것. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ ’23년에는 자살, ’24년에는 청년인권 등 매년 주요 사회적 관심사항과 인권이슈를 주제로 인권포럼 개최하고 있음 ○ 금년에도 인권포럼 개최와 소위원회, 정기회 활동을 통해 적극적으로 활동하겠음

건의사항

건의사항	조치결과
○ 전문성을 고려하여 인권지킴이단 구성이 필요하며, 건축사 인권지킴이는 철거 현장 인권지킴이 업무를 이관하였으니 정리가 필요함. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 기존 인권지킴이는 소극적 참여가 발생하고 특정분야(법률·건축)로 제한되어 있어 종합적 의견 제시에 한계가 있었음. 이에 기존 인권지킴이단을 폐지하고, 다수인 보호시설 인권지킴이 관련 법·제도 개선안 마련을 추진
○ 인권지킴이단이 활동할 수 있는 대상을 적극적으로 발굴하여 인권지킴이단 활동영역 확대를 위한 노력 필요. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진계획 ○ 다수인 보호시설 인권지킴이 실태조사를 통해 정책 개선안 마련('25~'26년) - (기존) '23~'24년 변호사 등 인권지킴이단 22명이 21개 다수인 보호시설 인권침해 위험요인 현장점검 - (개선) 다수인 보호시설(1,046개) 현장점검 한계에 따라, '26년 인권지킴이 실태조사를 통한 제도개선 및 인권침해 예방 기반 마련 ☐ 추진일정 ○ 시설관계자 FGI, 인권위 소위원회 자문 : '25.9~12월 ○ 2026년 인권지킴이 제도개선 실태조사 : '26.4~9월 ○ 정책개선안 마련 및 인권위원회 권고 : '26.10~12월 ※ 향후 정책개선안 마련 시 인권지킴이 활동 영역 확대 방안 포함
○ 인권지킴이단의 전문성이 부족하여 다양한 분야의 인권 문제 해결에 한계가 드러남. 각 분야별 전문가를 추가 선임하여 전문성을 강화하고 효과적인 인권보호 활동 수행 필요. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진계획 ○ 기존 인권지킴이단 소극적 참여가 발생하고 특정분야(법률·건축)로 제한되어 있어 전문성 부족 및 종합적 의견 제시에 한계가 발생하여 기존 인권지킴이단 폐지하고, 다수인 보호시설 인권지킴이 실태조사를 통해 정책 개선안 마련 추진 중('25~'26년) ☐ 추진일정 ○ 시설관계자 FGI, 인권위 소위원회 자문 : '25.9~12월 ○ 2026년 인권지킴이 제도개선 실태조사 : '26.4~9월 ○ 정책개선안 마련 및 인권위원회 권고 : '26.10~12월 ※ 향후 정책개선안 마련 시 인권지킴이 활동 영역 확대 방안 포함

건의사항	조치결과
○ 인권 침해가 일어나지 않도록 인권정책 기반을 강화할 것. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 직원 및 시민대상 인권교육 강화, 인권영향평가 및 인권지킴이단 운영 강화, 인권정책 및 인권침해 구제절차 홍보 등을 통해 인권을 보호하고 증진될 수 있도록 인권정책 기반을 강화하였음
○ 전문분야가 아닌 곳에 공공중점감시에 투입되는 것으로 보이는 바, 해당 전문분야에 투입될 수 있도록 검토할 것.	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 시민감사옴부즈만 위원은 건축사, 변호사, 행정가, 시민사회활동가 등 전문가로 구성되어 있으며, 공공사업 중점감시 활동시에는 최대한 전문분야에 우선 배치하고 있음. ○ 회계·대규모 공사 등 전문성이 필요한 분야를 감시할 경우 외부전문가로 구성된 시민참여옴부즈만(100명) 중 해당 분야 전문가와 동행하여 감시의 전문성을 높이고 있음
○ 시민감사옴부즈만위원회 인지도 향상을 위한 홍보 방안 마련 필요.	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 위원회 인지도 제고 및 시민참여 활성화를 위해 기존 누리집 운영, 홍보물 제작, 언론 및 대중교통(지하철 모서리광고 960면)을 활용한 광고 등을 추진하고 있음. ○ 위원회 주요 업무에 대해 1인 크리에이터와 협업하여 동영상 제작하여 「옴부즈만 TV」 유튜브 채널을 통해 홍보하고 있음. ○ 비예산 사업으로 시·자치구 소식지, 시민게시판 등 시 보유 영상매체(111개) 등을 적극 활용하여 시민 생활밀착형 홍보를 하였음. ○ 또한, 시 보유 홍보매체(지하상가 문자전광판 30개, 지하철 문자전용 모니터 2,768개 등)와 뉴스레터(내손안의 서울) 활용 등 다양한 매체 활용한 위원회 소개로 최소한의 예산으로 시민의 적극적인 관심과 참여를 유도하고 있음.
○ 성소수자 인권이 어느 한쪽으로 치우친 문제는 아니기에 회피할 것이 아니라 좀더 섬세하게 접근해주시고 지대한 관심을 가져주기 바람. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 인권의 보편적 가치에 기반하여 사회적 약자 특히 여성·노인·아동·청소년·장애인·이주민 등의 인권보호 및 증진을 위해 인권정책을 추진하고 있음
○ 서이초 비극 후 학생 인권, 교권 실태조사를 수행하고 인권위원회의 청년, 청소년 균형을 위해서도 노력해 주기 바람. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '24년에 아동·청소년, 장애아동, 청년, 청소년 등의 인권 상황에 대한 실태조사를 실시하였으며, - 인권위원회 위원도 2명을 청년으로 위촉하였음

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조치결과
○ 위원회 사업별 월별 활동 사항(2024.1월~현재)	☐ 추진상황 : 제출완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출(2024.11.14.)
○ 온라인주민감사 송파구건보고	☐ 추진상황 : 제출완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출(2024.11.14.)
○ 2024년도 온라인 감사 청구시스템을 통한 주민·시민감사 온라인 감사청구 내역	☐ 추진상황 : 제출완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출(2024.11.14.)
○ 범죄피해자 보조사업비 지급기준, 예산소진에 대한 대책, 긴급전수, 센터별 예산 재원(서울시, 법무부 등), 연도별 보조금 집행현황 등 (인권담당관)	☐ 추진상황 : 제출완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출(2024.11.14.)
○ 민원배심원제 홍보 등 활성화 방안	☐ 추진상황 : 제출완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2024.11.14.)
○ 시민감사옴부즈만위원회 SNS 인스타그램 홍보 내용	☐ 추진상황 : 제출완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2024.11.14.)