

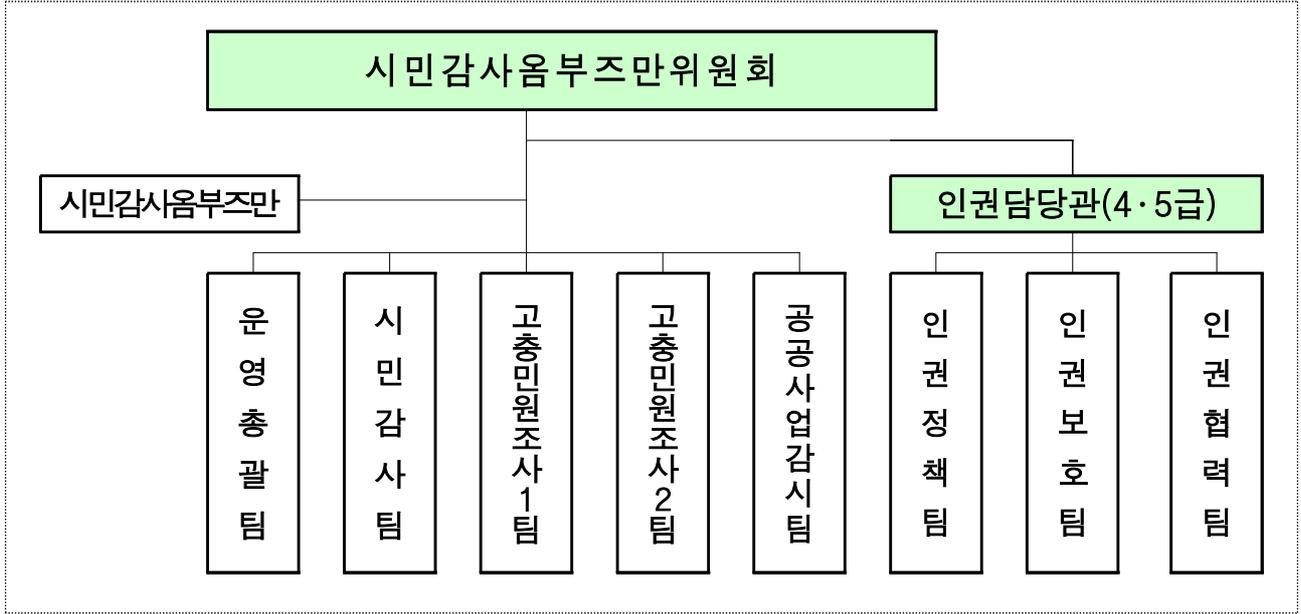
2025년도
시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

2026. 3.

I. 일반 현황

조 직

..... 1위원회 1담당관 8팀



인 력

..... 정원 47명 / 현원 45명

(2025.12.31. 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 위원회	47/45	1/1	(6)	1/1	10/8	20/19	11/11	0/1	1/1	3/3

※ 시민감사옴부즈만 위원 : 6명[시간선택제임기제공무원 '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

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 감사 실시**

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
- 찾아가는 현장 고충민원 발굴·상담



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

Ⅲ. 2025년 활동실적

1 고충민원의 적극 처리로 실질적인 시민 권익보호 강화

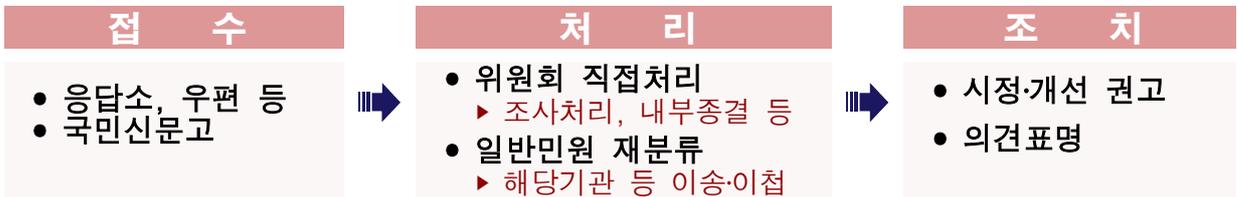
위법·부당하거나 불합리한 행정제도에 의해 시민 권리가 침해되는 고충민원의 적극 처리로 시민 체감도 향상과 권익보호 강화

□ 사업개요

○ 정책·서비스의 시민 체감도 향상을 위한 적극적인 고충민원의 접수·처리

■ **고충민원:** 시·자치구의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

○ 실질적 시민권익 보호를 위한 권고, 의견표명 등 적절한 처분·조치



□ 추진현황

조 사 처 리

총 602건(조치요구 84건*(14%), 안내회신 419건(70%), 내부종결 등 99건(16%))
* 직접조사 중 직권감사 전환 2건

처리유형		
총 계	직접조사(조치요구, 안내회신)	내부종결 등*
602건	503건	99건

* 내부종결 등 99건(소송·수사 중인 사안, 반복민원, 민원취하 등 민원처리 대상이 아닌 경우)

조 치 결 과

직접조사 처리민원 503건 중 조치요구 116건 162개(처분을 23%)

직접조사 처리민원	조치요구 민원	조치요구 내역		
		계	시정·개선권고	의견표명
503건	116건	162개	39개 (24%)	123개 (76%)

□ 주요 실적 및 성과

① 고충민원 처리 내실화를 위한 처리과정 개선 추진

- (필요성) 고충민원 처리건수·조치건수·수용률 등 전년대비 감소로 내실화 제고
- (처리건수) 직접조사 처리 503건, 전년 538건 대비 35건 감소 (6.5%↓)

- (조치요구) 116건 162개(권고 39, 의견표명 123), 전년 156건 222개 (권고 75, 의견표명 147) 대비 40건 60개 감소 (27.0%↓)
- (수용률) 162건(권고 39, 의견표명 123) 중 160건 수용(수용률 98.8%), 전년 100% 대비 2건 감소 (1.2%↓)

○ (주요 개선 내용) 고충민원 처리결과에 대한 민원인의 **수용성·만족도 강화**

- ✓ 주심위원제 / 분과위원회 구성으로 조사설계 - 조사 - 처리 **협업 체계 운영**
- ✓ 현장방문조(위원 - 조사관) 구성 **현장조사** 및 민원인 **면담**
- ✓ 위원회 안건 상정을 통한 **심의·의결**로 심층적·다각적 처리결과 마련

② 위법부당한 처분 및 소극행정의 다각적 조치 → 고충 해소 및 만족도 향상

○ 행정처리 과정에서 적극행정을 유도하여 **시민권의 구제** 의견표명

- ❖ **도로** (공사 선급금 관련 미지급 임금체불 등) 市가 직접 책임이 없더라도 시공사의 임금 체불 해소에 노력하도록 강한 제재조치 필요

○ 시민 편의 증진, 명확한 기준 마련 등으로 **소극행정 지양** 권고 의견표명

- ❖ **행정** (통장선정 관련 조례개정) 「통·반 설치 조례」 시행규칙 개정 검토 및 통장 심사 과정 및 면접방식 등 사전 안내
- ❖ **공원** (서울식물원내 공무원 차량 블랙박스 미운영) “블랙박스 운영 지침”마련 및 관련 내용 소속기관 전파

서울시 “자치구 통장 후보자 추천 관련 규정 개선해야”



<25. 9. 26. 언론보도>

○ 민원발생 초기 적절한 조치로 **시민안전 확보 및 불편 최소화** 권고

- ❖ **안전** (안양천변 임의 설치 파크골프장 단속) 일반시민이 임의설치한 골프장으로 인한 안전사고 우려로 운영중단 및 철거 행정조치

③ 직원 직무역량 강화

○ 고충민원 역량강화 교육·워크숍 및 청렴도 교육 실시(4회)



<고충민원 담당자 교육>



<1차 직무역량 강화 워크숍>



<2차 직무역량 강화 워크숍>



<3차 직무역량 강화 워크숍>

- ✓ (교육, 4. 10.) 공무원의 자세(위원장), 고충민원 처리 사례(권익위 전문위원)
- ✓ (1차 워크숍, 7. 9.) 고충민원 처리제도 이해(권익위 전문위원)
- ✓ (2차 워크숍, 7. 23.) 악성(특이) 고충민원 실태 및 대응방안 등(위원장)
- ✓ (3차 워크숍, 8. 25.) 청탁금지법 설명 등 청렴도 강화 교육(위원장)

주요 민원처리 사례

1 **도로** 공사 선급금 관련 미지급 임금체불 등 조사 [도시기반시설본부]

- 공사업체의 선급금 유용으로 인한 임금 체불, 자재비 등 미지급 발생 사실관계가 확인되에도 계속 공사를 진행시키면서 형식적 공문 독촉만 하고 있는 바, 행정적 절차에 따른 업무 미이행에 대한 조사 요청

- 공사 임금체불 및 공사대금 미지급 건이 해소되지 않은 상황에서, '24년 5월부터 현재까지 서울시가 시공사에게 한 조치와 향후 계획을 민원인에게 적절히 설명하는 과정이 없었음
- 공정추진 합동 대책회의('25.1.24.)에서 시공사가 '25.2월 말까지 자금 정상화 및 체불 해소 관련 불응 시 계약해지 등 시공사에 대한 강력 조치 필요

- ❖ 민원인에게 '24년 5월부터 현재까지 시공사 대상 조치내역, 대책회의, 향후 계획 설명
- ➔ ❖ '25년 2월말까지 시공사가 자금정상화와 임금체불을 해소하지 않을 경우 **계약해지 포함 강력 제재조치** 시행 필요 **의견표명**

2 **행정** 통장선정 관련 조례개정 및 직원 조사 [마포구청 자치행정과, 서강동주민센터]

- 통장 후보 신청서 항목 중 반장 2명 이상 또는 세대주 10명 이상의 추천을 받도록 한 것은 전에 통장을 지냈던 신청자에 비해 신규 신청자에게 불공평한 사항으로 근거 규정인 조례 개정 요청
- 서강동주민센터에서 통장선정위원회가 아닌 동장 혼자서 민원인을 면접심사 하였고 이에 민원을 제기하자 면접심사는 블라인드 방식이었다고 답변한 담당 공무원과 임의적으로 통장을 선정한 동장에 대한 조사 요청

- 민원인이 주민센터에 반장 2명의 연락처를 문의하였으나 개인정보 보호를 위해 알려 줄 수 없다는 답변을 받았고, 추천인 항목이 신규 통장 후보자들에게는 전직 통장을 역임한 후보자에 비하여 불리한 과도한 진입장벽이 될 수 있으며 후보자들 간 추천인 확보 경쟁으로 발생 될 수 있는 주민 갈등도 예방하기 위하여 민원인의 요청은 타당성이 있다고 사료됨
- 통장위촉심사위원회가 구성되어 면접심사에 모두 참여한 것으로 위법 사항은 없는 것으로 판단되나, 사전에 면접심사 대상자들에게 면접방식에 대한 안내 및 설명을 충분히 하지 않아 불필요한 오해가 발생된 것으로 향후 업무 개선 필요

- ➔ ❖ '서울특별시 마포구 통반 설치 조례 시행규칙 제3조(후보자신청)제1항 규정 개정 검토할 것 **권 고**
- ❖ 향후 통장 선정과 관련하여 심사 과정 및 면접방식 등에 대한 사전 안내를 더욱 철저히 할 것 **의견표명**

주요 민원처리 사례

3 **공원** 서울식물원내 공무용 차량 블랙박스 미운영 관련 [서울식물원, 서울시 총무과]

- 서울식물원 내에서 운행중인 공무용 차량이 민원인 발을 역과(轢過) (발 위로 지나감)하여 다치게 되자 블랙박스 영상을 요구하였음
- 그러나, 공무차량 블랙박스는 식물원내에서는 끄고 외부에 나갈때는 켜고 운행하여 당시 블랙박스에 녹화된 영상은 없었기에 관련 규정 및 운영실태 등 확인을 요청함

- 행정안전부 「공무용 차량 관리 규정」 및 「서울시 공무용 차량 관리규칙」에는 “블랙박스의 설치 및 운영 사항”은 포함되어 있지 않음
- 블랙박스 설치 목적은 사고 등에 대비 관련 기록 보관을 통해 사고발생시 증빙자료로 활용하기 위한 것이므로 상시 운영이 필수적인 것으로 판단됨

- ❖ 서울식물원이 해당 사고이후 식물원 자체적으로 마련한 “차량 운행전 블랙박스가 반드시 켜 있는지 상태를 확인” 사항 지속 준수 및 동승자와 대화 등으로 부주의한 운전이 발생하지 않도록 자체 “운전자 교육”을 실시할 것 **권 고**
- ➔ ❖ 서울시 본청 및 소속기관 등에도 공무용 차량에 설치된 블랙박스의 설치목적 및 그 기능을 실현할 수 있도록 “블랙박스 운영 지침 마련 및 관련 내용 소속 기관에 전파”할 것 **의견표명**

4 **안전** 안양천변 임의 설치 파크골프장 단속 요청 [영등포구 정원도시과]

- 안양천 잔디광장에 개인이 임의로 그물막, 줄 설치, 구멍(홀)을 파고 파크골프장으로 이용하고 있음
- 시민이용 시 임의 설치물에 의해 발 빠짐 등 안전사고의 위험이 있음

- 안양천 잔디광장(양평동 33-3) 일대는 기존 파크골프장 바로 옆 위치하며, 파크골프 인구 급증에 따라 발생한 문제임
- 영등포구는 ‘일부 시민들을 위한 제한적 공간이 아님’을 알리는 현수막 게첨 등 행정지도를 실시하고 영등포구파크골프협회에 활동중단 및 철거 요청한 바 있으나, 완전한 이행이 되지 않고 있음



<잔디광장내 시설물>

- ➔ ❖ 유사 민원 재발 방지를 위해 관련 규정에 따라 시설물 철거 요청하고, 불이행시 **적극적 행정조치** 필요 **권 고**

주요 민원처리 사례

5 안전 청덕초 육교 승강기 안전관리 관련 조사 요청 [성북구 도로과]

- 성북구 청덕초 육교 승강기의 잦은 고장으로 운행 멈춤, 승객 간힘 및 비상벨 미작동 등 지속적인 이용 불편과 위험을 초래하고 있어 관리주체인 성북구의 관리 적정 여부에 대해 철저한 조사를 요청

- 성북구(도로과)는 승강기 결함(제어반 부품 이상) 확인 후 별도의 안전조치 없이 임시로 승강기의 운영을 재개함은 「승강기 안전관리법」 위반의 소지가 있다고 판단
- 또한, 승강기 관리주체로서 관련 법령에 따른 승강기 ‘자체 점검’ 결과 등에 대해 면밀히 검토하여 승강기 안전사고가 발생되지 않도록 조치하고 용역업체에 대해 지도·감독 의무가 있으나 이에 대한 업무를 적극 수행하였다고 보기 어렵다고 판단



<육교 승강기>

- ❖ 승강기 결함이 발견된 경우, 관련 법령에 따라 즉시 승강기 운행 중지 및 보수 완료 후 운영을 재개하도록 시정 권고
- ➔ ❖ 관내 승강기 유지·관리 업체에 대한 지도·감독 강화 및 점검 결과의 면밀한 검토, 조치계획 방안 수립 권고

6 복지 시각장애인 민원 회신 방식 미흡 [여성가족실 가족담당관]

- 민원인은 시각장애인으로 서울형 가사서비스 신청 관련 민원에 유선 회신 희망을 하였음에도, 문자로 회신한 결과 민원인이 인지하지 못하여 서울형 가사서비스 지원을 신청하지 못한 것에 대한 피해가 발생하였음
- 이와 관련, 피해구제나 적절한 조치가 이루어지지 않은 것에 대한 이의 제기, 소통 방식 개선, 사전 공지 및 관리·감독 강화를 요청함

- 민원인 본인이 시각장애인임을 표현하고 민원회신을 전화통화로 요청하였음에도 담당 공무원이 시스템상 SNS 회신(문자)만 하고 전화를 하지 않은 경우, 이는 민원처리 및 장애인에 대한 편의제공 원칙에 부합하지 않는 것으로 판단됨
- 민원인이 주장하는 피해발생 부분에 대해서는 지원조건이 ‘서울거주 중위 소득 180%이하 임산부, 맞벌이, 다자녀 가정이 수혜’ 대상이 되므로 민원인의 경우 지원 대상이 되는지에 대해서는 불확실한 상황임

- ❖ 향후, 유사 사례 방지를 위해 장애인 등 민원인의 요청 방식에 따른 맞춤형 안내 절차를 마련하고 직원 교육 강화할 것을 권고
- ➔ ❖ 장애인 및 디지털 약자를 위한 민원회신 음성안내 제도 도입을 위한 제도 개선 추진 홍보기획관 민원담당관 협업

주요 민원처리 사례

7 보건의 식품점의 식품 보관 비닐에 대한 유·무해 조사 요청 [중랑구 위생과]

- 일반음식점에서 비닐에 뜨거운 밥을 보관하며 영업하고 있어 환경호르몬 및 발암물질 발생이 의심되어 구청에 비닐의 유·무해 여부 조사 요구 민원을 제기하였으나 구청에서 아무런 조치를 하지 않아 조사 요청

- 「식품위생법」 제16조 및 「식품위생법 시행령」 제6조에 의하면 민원인이 자치구 또는 서울시가 직접 식품의약품안전처에 비닐에 대한 유·무해 여부에 대한 성분 검사의뢰를 요청한 경우 이에 따라야만 하는 법적 의무는 없는 것으로 판단됨
- 식품용 비닐이 아닌 일반용 비닐을 사용한 것에 대하여 관할 자치구에서 해당 음식점 영업자에게 「식품위생법」 제71조 및 「식품 등의 표시·광고에 관한 법률」 제14조에 따라 조치하는 것이 적절하다고 판단됨

→ ❖ 해당 음식점 영업자에게 음식(밥)을 보관하는 용도로 비닐을 사용하려면 식품용 비닐을 사용하도록 행정지도하고, 기존 위반행위에 대하여는 관련 법령에 따라 시정명령 등 적절한 조치를 할 것 **권 고**

8 환경 재활용품 판매 입찰참가자격 관련 조사 요청 [서초구 청소행정과]

- '25년 재활용품 판매 연간 단가계약' 경쟁입찰에 응찰하였으나 자격요건 미달로 무효처리되어, 과거에도 같은 판단 기준을 적용하였는지 최근 3년 계약업체 정보공개 요청에 비공개 처리한 것은 부적절하며, 해당 입찰 공고의 입찰참가자격이 특정업체 선정을 의도한 것으로 의심되므로 조사 요청

- 2023~2024년과 달리 2022년 당시 기준이 “중간 가공 폐기물도 신고로 처리가 가능하다고 판단하여 계약을 체결한 것”은 서로 상반되어 일관성이 없는 것으로 관련 매뉴얼 및 방침 등 수립하여, 향후 응찰자가 내용을 명확히 인지 후 입찰 참여토록 관련 내용 공개 필요함
- 타 지자체 대비 감량률이 높다거나 판매단가의 저렴 만으로 특정업체 이익 보장으로 보기는 어려우나, 향후 재활용품 적정가격 관련 객관적인 기준 마련 필요
- 3개년간 한 업체가 낙찰자로 선정되는 등 원활한 경쟁이 이루어지고 있는지는 않은 점이 경쟁을 다소 위축시키는 요소로도 작용할 수 있는 것으로 보이므로 향후 해당 입찰 시 품목별로 세분화하여 입찰을 분리 등이 필요함

→ ❖ 중간가공 폐기물 신고처리 가능 여부와 관련 기준을 명확히 하여 관련 매뉴얼 및 방침 등 수립하고, 향후 응찰자가 인지 후 입찰 참여토록 사전 공개할 것 **권 고**

→ ❖ 향후, 재활용품 품목별 판매 가격을 정함에 있어 서초구 특수한 운영 상황 등을 고려 품목별 적정가격 기준을 마련 및 품목별로 입찰 분리하는 등 다양한 업체의 참여를 통한 경쟁 활성화 방안을 검토할 것 **의견표명**

주요 민원처리 사례

9 건축 인접 건축물 해체계획서 미반영 및 절차 미흡 관련 [양천구 건축과]

- 신월3동 인접 건축물 해체 과정에서 사전협의 및 현황조사 결과가 해체 계획서에 반영되지 않았고, 승인 전 창문·창틀·싱크대 등이 철거되어 안전 침해 우려가 있음
- 또한 민원서류를 정식 접수 요청했으나, 담당부서가 접수증 교부 없이 내부 검토 후 이메일로 회신하여 절차상 미흡이 있었다고 주장함

- 양천구는 건축물 해체신고 접수 후 1·2차 보완을 요구하였으며, 싱크대·창문·출입문 등은 마감재로 보기 어려워 해체신고 대상이 아니라는 취지로 민원인에게 안내함
- 위원회 현장조사에서는 천장재 일부 훼손이 확인되었으며, 건축주가 이후 해체신고를 자진 철회함에 따라 공사는 중지된 상태임
- 아울러 민원 처리 과정에서 정식 접수·접수번호 부여·접수증 교부 등이 이루어지지 않아 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제6조에서 정한 접수·처리 절차가 이행되지 않은 것으로 확인됨

- ❖ 천장재 훼손 관련 안전·환경 등 법정 관리의무 이행 여부 점검 및 필요시 보완 명령·공사중지 등 관련 조치를 이행할 것 **의견표명**
- ❖ 민원 접수 절차 미흡에 대해 담당직원 교육 등 접수 절차가 준수되도록 관리·감독 강화 **의견표명**

10 공원 여의도 한강공원 내 불법 노점상 관리 강화 요청 [미래한강본부 운영총괄과]

- 여의도 한강공원 내 불법 노점상으로 인해 보행로가 점거되는 등 시민 불편과 무질서가 심각하다는 민원 제기
- 특히 저녁 시간대 혼잡과 안전 문제가 더욱 두드러지며, 관련 부서의 관리·감독이 미흡해 시민들의 이용 편의가 저해되고 있다고 주장

- 여의도 한강공원은 미래한강본부에서 2023년 ‘노점 상생방안’을 마련해 일부 이전, 과태료 부과, 가판대 반출 의무화, 신규 진입 저지 등 관리 대책을 시행하고, 공공안전관을 배치해 질서 유지와 단속을 진행하고 있음
- 그럼에도 신규 노점 진입이 계속되고 있으며, 9.5. 현장조사 결과 피아노물길 보행로 주변 노점으로 시민 통행 불편과 안전 저해가 확인되어 개선 필요

- ❖ 보행로 주변 노점은 9월 중으로 철거 또는 이전 조치를 이행하고, 신규 노점의 진입 및 무단점용은 형사고발 등 강력한 제재를 통해 차단하며, 공원 내 노점 관리와 민원 응대 과정에서 시민 불편이 최소화되도록 철저히 관리할 것 **의견표명**

2

「민원배심제」를 통한 고충민원 실질적 해소

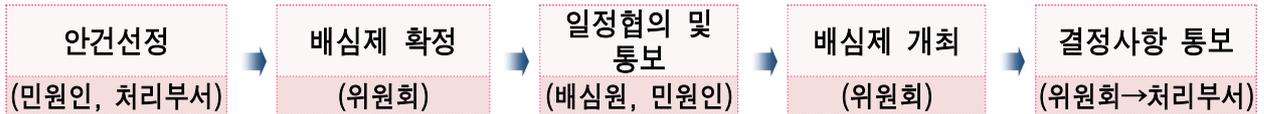
전문가와 시민 등으로 구성된 배심원단이 제3자의 중립적 입장에서 심리·판단하여 고충민원에 대한 시민의 권익을 실질적으로 구제

□ 사업개요

- (근 거) 「서울특별시 민원배심제 운영 조례」 (서울시조례 제8993호)
- (대 상) 민원인과 처리기관 간 의견을 달리하는 고충민원
 - 처리기준이 명확하지 않아 객관적이고 중립적인 제3자 판단이 필요한 민원
 - 포괄적 규정, 법령 미비 등으로 전문적 법률 검토 등이 필요한 고충민원 등
- (신청자) 고충민원 처리부서, 민원인
- (구성) 배심원단 5 ~ 7인

▶ 민원배심원 후보단 현황(총 100명): 시민감사옴부즈만 6명, 시민참여옴부즈만 52명, 전문가배심원 28명, 시민배심원 14명

- (결 정) 배심원단의 의사결정 참여로 합리적 방안 도출(권고/의견표명)
- (절 차)



□ 추진현황

- (접수처리) 총 4건 접수 중 1건 상정, 3건 각하

연번	민원내용	시민감사옴부즈만위원회 심의결과
1	불법하도급으로 인한 서울시의 대금 미지급	각하(서울시 감사위원회에서 감사 실시, 수사 기관에서 조사가 진행 중)
2	장애인 주간보호시설장 퇴직적립금 반환	민원배심 안건 상정(배심일: 2025. 3.19.)
3	심리상담센터 상담거부 및 시 직원의 소극적 민원처리 시정	각하(자치구 사무, 고충민원 해소 사안 등)
4	긴급복지지원사업 제증명료 지원불가 시정	각하(복지부 지침 준용 사항, 처리부서의 정책적 판단 문제)

- (실시결과) 권고 1건 · 의견표명 1건, 이행 2건(완료)

(단위: 건, 회)

접수	개최 여부		처리 결과			이행 현황		
	미실시	개최	권고	의견표명	기각	이행	추진중	미이행
4	3	1	1	1	-	2	-	-

□ 주요 실적 및 성과

❖ 장애인주간보호시설장 퇴직적립금 반환 취소 요청('25. 3. 19.)

민원취지

- ✓ 장애인 주간시설에 거주시설 지침 유추 적용 소급 반환 처분은 부당
- ✓ 타 시·도와 달리 서울시만의 소급 반환 요구는 형평성을 저해함
- ✓ 서울시의 지침 개정 장기 미인지에 대한 일정 책임 있음



<민원배심제>

→
조치

- ❖ 2020년 12월 민원인들에게 통보한 2016년부터 2019년까지의 퇴직적립금 반환 조치 취소 **시정권고**
- ❖ 시설장이 설치·운영자의 지위를 겸하는 경우 시설장의 퇴직 적립금 지급을 제한한 유사 사례도 재조사 후 적절한 조치 실시 **의견표명**

① 배심원 대상 사전간담회 운영 → 안건 이해도 및 원활한 심의 제고

○ 배심원의 제도·안건 이해도 향상 및 자료 사전 검토로 배심제 심의 내실화

※ 배심원 대상 민원배심 사전간담회 개최('25. 3. 12.)

- ✓ 민원배심 제도 설명 및 과거 사례 안내, 상정 안건 설명 및 자료 검토
- ✓ 안건에 대한 조사관, 배심원 간 질의 응답, 배심원 간 공감대 형성
- ✓ 안건 관련 주요 쟁점(시설장의 근로지성 여부, 타 시·도와의 형평성) 등 논의



<사전간담회>

② 배심원단의 참여 및 신속 조정 → 행정 신뢰성 제고 및 비용·시간 절감

○ 시민 참여 확대와 행정의 객관성·투명성 제고로 시민 만족도 상승

○ 무료로 이용 가능하며, 소송처럼 장기화되지 않고 비용·시간 절감 가능

③ 배심원 소속감 제고 및 대시민 홍보 추진 → 민원배심제 제도 활성화

○ 배심원 소속감 제고를 위한 뉴스레터 제공 및 시민 접점 채널 활용 홍보

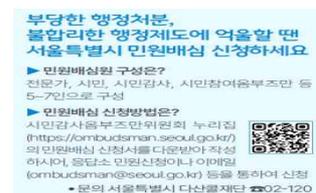
- 위원회 활동 현황을 뉴스레터로 제공하여 배심원 소속감·관심 제고(3월, 9월)
- 자치구 소식지 게재(1월), 서울시 뉴스레터(4월), 지하철 모서리 광고(10월 ~ 11월, 934면, 4개호선)



<위원회 뉴스레터>



<시 뉴스레터>



<자치구 소식지>

3

다양한 시민불편사항 해소를 위한 **현장민원** 활성화 추진

내실 있는 현장 민원 활성화 추진으로 시민불편 사항을 신속히 해소하여 쾌적하고 안전한 도시환경 조성

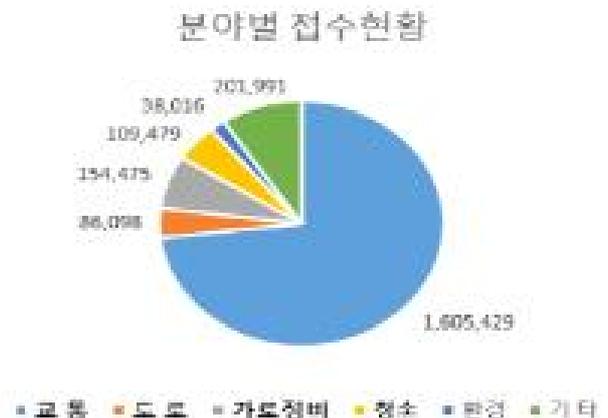
□ 사업개요

- **(현장민원)** 시민의 생활현장에서 발생하는 불편 및 안전 신고사항
- **(대 상)** 시민불편 및 안전 민원 12개 분야 73개 항목(*평가 6개 분야 10개 항목)
 - 불법주정차, 도로시설물파손, 쓰레기 무단투기, 하수시설, 노상적치물 등
- **(내 용)** 「내 지역 지킴이」 운영 및 신속 처리 독려를 위한 자치구 현장민원 처리 실적 평가
- **추진절차**

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

□ 추진현황(2025년)

- 현황: 총 2,195,488건 처리, '24년 2,256,367건 대비 60,879건 (2.7%) ↓



▶ 신속한 민원 대응으로 전년 대비 기한 내 처리율 0.47% 증가 (93.39% → 94.77%)

▶ 전체 2,195,488건 중 자치구 현장민원 2,128,696건 97% * 서울시 소관 66,792건(3%)
▶ **교통분야**(주정차 단속 등) 총 1,605,429건 73.1%

□ 주요 실적 및 성과

① 응답소 현장민원 기한 내 처리율 증가 → 시민불편 최소화

- (점검강화) 현장민원 신속 해결로 생활불편 해소 및 안전 강화

	2023년	2024년	2025년
접수 건수	2,216,601건	2,256,367건	2,195,488건
기한내 처리 (처리율)	2,066,644건 (93.23%)	2,107,177건 (93.39%)	2,060,668건 (93.86%)

② 현장민원 「내 지역 지킴이」 시상식 개최 → 동기부여 및 격려

- (시상식) 자치구별 활동 사례 공유 및 실적 우수 지킴이 표창 수여
 - (시상) 우수 자치구 3, 우수 공무원 4, 우수 지킴이 185(시장99, 시의장86)
 - 우수자치구: 최우수(관악구), 우수(강서구), 장려(강동구)
 - ※ 「내 지역 지킴이」 : 총 5,771명(2025. 12. 31. 기준)



<우수지킴이 표창>



<참석자 전체 사진>



<내지역 지킴이 활동>

③ 응답소 현장민원 이행실태 현장점검 → 처리의 충실도 제고

- (이행실태 점검) 현장점검 후 미흡 건에 대한 시정조치 요구
 - (점검대상) 25개 자치구
 - (점검사항) 지연처리, 처리예정 답변에 대한 조치결과 확인
 - (점검결과) 125건 중 101건 적합(81%), 24건 미흡(19%) (→'26.1월 조치완료)

④ 현장민원 담당자 및 노동조합 간담회 개최 → 현장민원 내실화·효율화

- (자치구 간담회) 자치구 현장민원 담당자 등 30명
 - 현장민원 및 내지역지킴이 사업 설명 및 의견수렴
 - 평가지표 및 평가기준 등 안내



<현장민원 간담회>

- (노동조합 간담회) 전국공무원노동조합 부분부장 등 7명
 - 현장민원 내지역지킴이 사업 현황 및 문제점, 개선방안 마련 논의

4

현장 소통 강화를 위한 찾아가는 옴부즈만(시범) 운영

‘찾아가는 옴부즈만’을 추진하여 시민소통 강화, 고충민원 발굴, 위원회 홍보를 제고하고자 함

□ 사업개요

- (사업명) 찾아가는 옴부즈만(시범사업)
- (기간) 2025년 6월 ~ 12월
- (운영방법) 분야별 전문가 상담서비스 제공(법률·세무·노무분야 등)
※ 위원회 전문가 풀 활용 : 총 150여명(옴부즈만 6, 법률자문단 50, 시민참여옴부즈만 100)

○ 주요내용

- ✓ (고충민원 상담·접수) 위법·부당, 불합리한 정책·서비스 및 애로사항 청취
- ✓ (집단고충민원 중재) 자치구별 집단 고충민원 발굴, 조정·중재 실시
- ✓ (전문가 상담서비스) 법률·세무·노무 분야 등 전문가 맞춤형 1:1 상담
- ✓ (옴부즈만위원회 소개) 위원회 소개 및 감사·조사·감시 평가 등 주요 활동 홍보

○ 운영형태

- 맞춤형** 취약계층·세대별 개인·집단고충 민원 상담
- 지역형** 25개 자치구 월 2회 방문, 생활속 고충민원 상담(개인 또는 집단민원)
- 행사연계형** 시·구 주최 박람회, 축제 등과 연계, 현장상담 부스 운영

□ 추진현황

- 「2025 청년정책박람회」 행사연계 운영 등 총 3회 운영 / 32명 상담 등

행사명	상담건수 (분야 및 건수)	상담인력	홍보
맞춤형 행사연계형 서울청년정책박람회 (6.19~21., 더가베)	청년 및 외국인 등 17명 (진로 9, 법률세무 3, 일반 5)	시민감사옴부즈만 3 시민참여옴부즈만 2(세무사·변호사)	 <리플릿>
맞춤형 행사연계형 성북청년의날 (9.20., 성북천)	청년 및 시민 등 15명 (진로 3, 법률 8, 일반 4)	시민감사옴부즈만 2 시민참여옴부즈만 3(변호사 2·진로코치 1)	 <홍보물품>
행사연계형 정원박람회 (10.27., 보라매공원)	위원회 직접 대면 홍보	시민감사옴부즈만 3 시민참여옴부즈만 3(세무사 1·변호사 2)	 <홍보물품>

□ 향후계획

- 수요조사(본청, 사업소, 자치구, 투출기관 등) : '26. 1 ~ 2월
- ‘찾아가는 옴부즈만’ 운영 : '26. 3 ~ 12월

□ 주요 실적 및 성과

① 市·자치구 행사 연계 운영 → 제도 운영의 효율성 증진

○ 행사축제 연계 부스 운영으로 청년 등 맞춤형 밀착 상담(상담자 32명)

- ✓ (2025 서울청년정책박람회) 청년 및 외국인 1:1 현장 고충민원 상담 (17명)
- ✓ (성북청년의날 축제) 법률·진로 1:1 전문상담 (15명)
- ✓ (정원박람회) 상담부수 운영, 1:1 현장 고충상담



<2025 서울청년정책박람회>



<성북청년의 날 축제>



<정원박람회>

② 위원회 전문가 및 시민 참여 확대 → 정책 신뢰성·만족도 제고

○ 공직 취업전략 소개 및 위원회 홍보 병행으로 흥미도·관심도 제고

※ 현직자 취업특강 ('25. 6.19.(목) 15:00~16:00/ 더 가베 1층 청년성장 스트레칭존)

- ✓ 강사 : 조덕현 시민감사옴부즈만위원장
- ✓ 목적 : 청년의 취업육구 고취 및 역량강화
- ✓ 참석 : 청년 30여명
- ✓ 주요내용
 - 공직생활 및 취업전략(이력서·면접 노하우 등) 공유
 - 시민감사옴부즈만위원회 기관 및 활동소개 등



○ 행정·법률·세무 등 맞춤형 분야별 전문가 상담으로 시민고충·애로사항 해소

- ❖ (시민감사옴부즈만 6명) 서울시 정책에 대한 깊이 있는 이해와 감사·조사 경험
 - 불편 사항에 대한 맞춤형 진단 가능(현장 조사·민원인 의견 청취로 수용성 제고)
- ❖ (법률자문단 50명) 법률·세무·노무·행정소송 등 고난도 전문 분야 직접 상담 가능
 - 청년·소상공인·취약계층의 복잡한 애로사항에 즉시·정확한 법적 조언 제공
- ❖ (시민참여옴부즈만 100명) 변호사·세무사·진로코치·노무사 등 다양한 분야 상담
 - 시민참여 확대를 통해 다양한 분야 상담 서비스 제공

③ 직접적 대시민 홍보 → 위원회 및 제도 인지도 강화

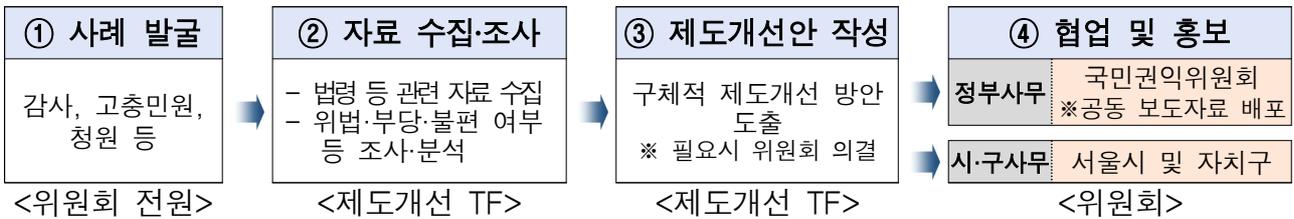
○ 위원회 활동 홍보자료 및 리플릿 배포, 홍보물품 제공 등

5 시민 편의 등 권익 증진을 위한 제도개선 활성화

시민 불편 사항과 불합리한 행정 제도 개선으로 민생안정 및 권익을 향상시키고자 함

□ 사업개요

- (추진주체) 위원회 내 안건별 「제도개선 TF」 수시 구성·운영
- (사례발굴) 감사·고충민원 등 위원회 활동 사례 대상 '제도개선 여부' 사전 검토
- (추진절차)



- ① 반복·집단 민원 및 제도개선 사례 사전·사후 검토로 **안건 발굴**
- ② 안건별 수시 「제도개선 TF」 구성·운영(음부즈만-팀장-조사관)
- ③ 현행 제도 보완 및 개선 요구를 반영한 **제도개선안 작성 및 평가**
- ④ **대내·외 협력과 홍보**를 통한 제도개선 확산 및 시너지 제고
→ **市 위원회·규제혁신기획관 - 국민권익위원회 간 협력체계 강화**

□ 추진현황

- (규제발굴) 「규제발굴 TF」 운영, 93건 발굴, 2건 채택('24. 12. ~ '25. 6.)
 - ✓ 행정재산 사용허가 시 허가조건외 부당특약 규제 규제철폐안 10호
 - ✓ 행정심판 집행정지 절차 개선을 통한 신속한 권리 보호 규제철폐안 120호
 - (제도개선 강화) 시민감사음부즈만위원회 제4기('25. 5. ~ '28. 5.) **제도개선 중점적·체계적 추진 방안 마련**('25. 8. 28.)
 - ➔ ✓ (안건발굴) 조사, 감사, 감시 평가 등 전 사례에 대한 검토 및 분석
 - ✓ (효율성 제고) 「제도개선 TF」 운영(안건별 수시)을 통한 유연성 확보
 - (협업 강화) 서울시 - 국민권익위원회 간 제도개선 **협력** 추진 및 시너지 효과로 권익 침해의 **사전 예방 및 구조적 요인 해소**
 - (서울시) 각 부서에서 정부에 제도 및 법령 제·개정 건의 후 이행 지연으로 실질적 추진 어려움
 - (권익위) 생활 현장에서 겪는 불편 및 부패에 대한 실제적 사례 발굴 제한 극복
- ➔ ✓ **市 위원회 및 규제혁신기획관 안건발굴 + 권익위 제도개선 추진 협업으로 중앙-지방 간 제도개선의 실행력 및 실효성 향상**

□ 주요 실적 및 성과

① 규제철폐 및 제도개선 안건 발굴 → 시민 생활 불편 해소 및 편의 제고

- (「규제발굴 TF」 운영) 숨어있는 규제 철폐 안건을 적극 발굴
 - (대상) 최근 3년간('22. ~ '25.) 처리된 활동 사례 검토(2,603건)
 - (실적) 14차 회의 개최, 93건 제도개선 안건 발굴
- (안건 고도화) 법률자문단(8명) 활용, 전문가 의견 수렴으로 안건고도화 추진
 - (대상) 위원회 법률자문단 중 규제철폐에 관심이 있는 전문가 8명
 - (내용) 규제철폐 안건발굴 관련 고충민원 심층 검토 및 제안 의견서 작성
 - (실적) ‘주택공사 반지하주택 매입사업 절차 개선’ 등 12건 안건 발굴

② 국민권익위원회와의 제도개선 협업 → 중앙-지방 간 제도개선의 실행력 확보

- 서울시 - 국민권익위원회 간 제도개선 추진경과
 - (市 위원회) 2025년 중점감시 활동(문화정책과), 개선사항 발굴('25. 7. 11.)
 - (市 위원회) ‘통합문화이용권 지원 사업’ 관련 의견표명('25. 8. 8.)
 - (市 위원회) 권익위원회에 제도개선 협업 요청('25. 8. 21.)
 - (국민권익위원회) 제도개선 권고 의결('25. 12. 22.)

■ 제도개선 (통합문화이용권(문화누리카드) 이용자 권익보호방안' 이행 권고)

- ❖ (문화누리카드 이용 편의성 제고) 자동재충전 대상자 확대, 온라인 사용 활성화 등
- ❖ (문화누리카드 사용 투명성 제고) 부정사용 업종 구체화, 부정행위 공개 등

개선 전	취약계층 자동 재충전 제외 카드 사용 접근성 제한 부정사용 관련 통계 미공개	→	개선 권고	문화누리카드 자동재충전 대상자 확대 온라인 사용 활성화 부정사용 신고 접수 및 처리 현황 공개

※ 제14회 국민권익의 날 기념 권익개선 부문(제도개선 유공 부문) 유공자 포상 예정

③ 市 위원회-규제혁신기획관-국민권익위원회 협업 → 정책 실효성 강화

- 정례협의회 개최(연 1회, 필요시 수시)를 통한 제도개선 추진확대

※ 2025년 제1차 정례협의회 ('25.11.26. (수) 16:00/ 서소문청사 회의실)

- 참석 대상 : 총 11명

- (서울시 옴부즈만) 시민감사옴부즈만위원장, 창의규제담당관 등
- (권익위) 권익개선정책국장, 제도개선총괄과장 등 5명



- 안건 : 2026년 제도개선 과제 발굴 협의, 협력 체계 운영방안 세부사항 논의

■ 주요 제도개선 안건 발굴 사례(총 19개 : 市 위원회 11건, 규제혁신기획관 8건)

- ❖ (주택) 건축물관리 점검기관 지정제도 개선, 주택건설사업 과도한 절차 개선 등
- ❖ (안전) 지반침하(싱크홀) 사망자 배상보험 제도 개선 등 진행
- ❖ (복지) 장애인 응시자 편의제공, 병역명문가 예우 지역제한 개선 등 진행
- ❖ (행정) 도로사용료 부과절차 및 고지서 송달방법, 공무원 채용시험 응시수수료 부과개선 등

6

시민 청구 감사를 통한 불합리한 행정·제도 개선

시민의 시정참여 활성화를 통한 주민·시민·직권감사 확대로 불합리한 행정제도 개선 및 시정 신뢰도 향상

□ 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 사무위탁기관, 보조금 수령 단체의 기관 및 소속직원이 행한 사무처리가 위법·부당한 사항

■ 직권감사: 주민·시민감사, 고충민원 조사, 청원의 조사, 공공사업 감시활동 중 필요시 감사 실시
※ 「공공감사에 관한 법률」 제19조, 「조례」 제24조

□ 추진현황

✓ 총 15건 [완료 4 (시민감사 1/직권감사 3), 감사 진행중 2, 청구 진행중 6, 각하 등 3*]

접수·처리

*조정·해결(1), 청구 취하(2)

✓ 전년 접수 대비 감사완료 비율 2.9% ↑ (23.8% → 26.7%)

➔ 직권감사 적극 발굴로 감사실적 제고 및 시민 권익구제 강화

(감사완료일 기준, 단위: 건)

연 도	접수	감사완료				진행중			각하 등			이월
		소계	주민감사	시민감사	직권감사 등	소계	감사	청구진행	소계	조정·해결	취하 등	
2025	15	4	-	1	3	8	2	6	3	1	2	
2024	21	5	2	1	2	-	-	-	14	-	14	2

조치결과

조치결과 15건(행정상 조치 15, 신분상 조치 0)

합계	소계	행정상 조치						신분상 조치		
		시정요구	개선요구	기관경고	기관주의	권고	통보	소계	징계	훈계 등
15건	15건	4건	-	-	2건	7건	2건	-	-	-

수상실적

✓ 감사원 감사 제보 처리 우수 기관 선정(12. 22.)

- 감사제보 사항을 성실히 조사·처리한 기관 등 포상

※ 2025년 조사/처분건수: 7건/12건



□ 주요 실적 및 성과

① 법률자문단 등 내외부 전문가 감사 참여 의무화 → 전문성과 신뢰도 제고

- 모든 감사에 법률자문단 등 내·외부 전문가 참여 확대
 - 2025년 감사 5건에 16명 참여(변호사11, 교수3, 건축사1, 환경공단 1)

- ❖ 시민감사옴부즈만(7명), 법률자문단(50명), 시민참여옴부즈만(100명) 등 구성
- ❖ 변호사 등 3명 이상 외부 전문가 참여로 감사 결과에 대한 객관성 확보

② 감사청구인 의견청취 절차 의무화 → 소통강화와 만족도 향상

- 감사청구인 의견 청취 의무화(3회 이상)로 청구취지와 의견 최대 반영

③ 공정하고 철저한 감사 실시 → 시민 권익구제와 안전 보장

- 단독주택 신축 관련 자치구 부적정 업무처리 시정 및 시민 불편 해소

- ❖ **직권감사** (용산구 한남동 건축물 건축 허가 및 사용승인) ✓ 건축물 출입 전면부 설치 담장의 「건축법」 위반 여부 조사 후 시정조치, ✓ 개발 행위허가 대상 여부 협의 검토 결과 구체적 회신, 현관 전면 공간 기준 마련 등 행정상 조치 6건 (시정요구 1, 부서주의 2, 권고 2, 통보 1)



- 다중 이용 공간 인화성 물질 사용 제한 조치로 시민 안전 확보

- ❖ **직권감사** (관악구 신대방역 거리가게 특화거리 조성사업) ✓ 철도 시설 및 도로 고가 하부 LPG 사용 제한 및 인덕션 등 안전 기구로 조속한 대체, ✓ '서울시 거리가게 관리개선 사업'의 명확한 지원대상 선정 기준 마련 등 행정상 조치 4건 (시정요구 2, 권고 2)



- 수사처리 절차 구체화를 통한 시민의 알권리 보장 강화

- ❖ **직권감사** (공인중개사법 위반 제보에 대한 수사처리) 자치구 수사의뢰 공문 접수 이후 사건 처리 기간이 장기화하는 문제가 야기되지 않도록 입건 전(前) 처리기간 등을 구체적으로 정한 지침이나 매뉴얼 마련 등 행정상 조치 3건 (권고 2, 통보 1)

- 사적이해관계자 신고·회피 신청 의무 준수를 통해 행정 투명·공정성 제고

- ❖ **시민감사** (동서울터미널 현대화 사업) ✓ 도시·건축공동위원회 운영 관련 사적이해관계자 신고·회피 신청 의무 미이행에 대한 조치 요구, ✓ 사적이해관계자 신고·회피 신청 의무 미이행 재발방지 대책 마련 행정상조치 2건 (시정요구 1, 권고 1)



- 주민감사청구 절차 진행 중 청구사항 해결로 시민 민원 해소

- ❖ **주민감사** (조경석 설치에 대한 區의 소극적 대응 및 지도감독) 감사청구심의회 결과, “보류”, 區에 민원 해결을 위한 이행요구 및 이행결과 확인 후 재심의 결정, 이후 보류 건에 대한 감사청구심의회 결과, 법령 위반 없음 및 절차 진행 중 청구 사항 해결로 각하(조정 해결)



주요 감사 사례

① 용산구 한남동 신축 건축허가 관련 직권감사

- 최초 건축허가 및 설계변경 처리 과정에서 건축주의 「건축법 시행령」 제86조, 제119조, 「국토계획법」 제56조 등 위반 관련 감사원 감사제보가 우리시로 이송되어 조사 진행
- 용산구의 신축 건물 건축허가 관련, 최초 건축허가, 설계변경처리, 사용승인 등 허가 과정 전반의 사실관계, 관계법령 확인 등 적법성 및 타당성 검토가 필요하다고 판단되어 직권감사 전환 감사 실시

→ (감사결과) 시정요구 1, 부서주의 2, 권고 2, 통보 1

- 건축물 출입 전면부에 설치된 담장의 「건축법」 위반 여부 조사 후 시정조치 요구 **시정요구**
- 건축허가 신청 관련 서류 검토 및 민원처리 소홀 **부서주의 1**
- 건축주 제출 서류 검토 및 조치 소홀 **부서주의 2**
- 개발행위허가 대상 여부 협의 검토 결과에 대해 개발행위허가가 적합하게 이루어졌다는 것인지 아니면 개발행위허가 제외 대상에 해당하여 의견이 없다는 것인지 등 구체적 회신 **권고 1**
- 사용승인 처리 및 이후 구조물 설치 관련 「건축법」 위반 여부 조사 및 조치 **권고 2**
- 지상 1층 주출입구 인근 현관 전면 □형상의 알코브(alcove)* 공간 바닥 면적 산정 관련, 바닥면적 포함 여부에 관한 명확한 내부 기준 등 마련 할 것 (*벽면을 우묵하게 들어가게 해서 만든 공간) **통보**

❖ 건물 신축 관련 區 업무처리에 대한 감사 실시 및 조치로 시민 불편 해소

- - 건물 신축으로 인한 인접 주민 피해 호소에 대해 법령 위반 여부 확인 및 조치로 시민 불편 해소



<감사대상 현장>

주요 감사 사례

② 관악구 신대방역 거리가게 특화거리 조성사업 직권감사

- ‘신대방역 거리가게 특화거리 조성 사업’은 시 및 구 예산 3억 원 이상 투입 사업으로, 보도블럭 교체, 전선 및 하수도 배관 설치 등 소요된 예산 집행내역에 관계 공무원과 시공업체와의 불법 존재 의심에 따른 조사 요구 고충민원에 대한 조사 진행 중
- 관악구의 세부 작업지시 내역서 산출, 계약심사 미실시, 여러 건의 소규모 수의계약 추진 등에 대한 적법성 및 타당성을 검토할 필요성이 있고, 다른 24개 자치구 거리가게 특화사업 추진 적정성 등에 대한 추가 조사가 필요하다 판단되어 직권감사 전환 감사 실시

→ (감사결과) 시정요구 2, 권고 2

- ‘관악구 계약심사 운영계획’, 「지방계약법」 등 관련 규정에 적합하도록 개선 **시정요구 1**
- 특화거리 조성시 철도 시설 및 도로 고가 하부 LPG 사용 관련, 인덕션 등 다른 연료 사용 기구로 조속히 대체 **시정요구 2**
- 「서울시 거리가게 가이드라인」 상위법 위반 여부 검토 후 개선 **권고 1**
- ‘서울시 거리가게 관리개선 사업’의 명확한 지원대상 선정 기준 마련 후 자치구 수요조사 시 사전 안내 **권고 2**

❖ 다중 이용 시설 인화성 물질 사용 시정조치로 시민 안전 확보

- - 철도 시설 및 고가도로 하부 인화성 물질(LPG) 사용 인덕션 등 다른 연료 사용 기구로 대체 조치



<감사대상 현장>

주요 감사 사례

③ 특별사법경찰관의 수사준칙 준수 등 관련 직권감사

- 민생사법경찰국 경제수사과에서 자치구의 ‘수사의뢰’ 공문 접수 이후 장기간 처리 지연 및 민원인의 정보공개 청구 요청의 ‘공개’ 결정에도, 세부 내용을 ‘구체적인 사실관계 확인 중’ 으로 답변한 업무에 대한 국민신문고 민원이 우리시로 이송되어 조사 진행
- 위원회는 고충민원조사를 진행하여 의견표명 2건 하였으나, 위원회 조치 요구사항에 대한 경제수사과의 부적정 이행 및 수사지연과 정보공개법 위반 업무처리가 지적된 바,
- 경제수사과의 ‘경제분야 수사 및 송치에 관한 사항’ 업무 수행 관련 세부 절차, 관련법령 확인 등을 통한 수사 절차의 투명성과 효율성 검토, 정보공개 업무처리 과정에서 부당한 업무처리로 민원인의 이의신청 기회 박탈 사실 여부 등 확인으로 향후 동일 사례 방지 및 해당 부서의 책임있는 업무처리를 위해 심도있는 감사가 필요하다고 판단되어 직권감사 전환 감사 실시

→ (감사결과) 권고 2, 통보 1

- 사건 처리 기간이 장기화하는 문제가 야기되지 않도록 입건 전(前) 처리기간 (사건접수 - 내사 - 수사 개시 전까지) 등을 구체적으로 정한 지침이나 매뉴얼 마련 권고 1
- 「특별사법경찰관리에 대한 감사의 수사지휘 및 특별사법경찰관리의 수사 준칙에 관한 규칙」 제9조에서 정한 수사 진행상황의 ‘적절한’ 통지를 위한 구체적인 기준 마련 권고 2
- 「정보공개법」, 「정보공개법 시행령」 등을 철저히 준수하여 적법한 정보 공개 처리 업무 철저 및 향후 유사 사례 재발 방지를 위한 전직원(수사관) 재교육 실시 통보 1

❖ 수사 통지 기준 및 처리기간 세부 지침 마련으로 시민 중심 수사체계 확립

- - 수사 진행상황 통지 기준과 입건 전(前) 처리 절차를 구체화하여 시민의 알 권리 보장 강화 및 장기 미처리 사건의 발생 예방

주요 감사 사례

④ 동서울터미널 현대화 사업 관련 시민감사

- ✓ 동서울터미널 개발에 따른 구의공원임시터미널 활용 관련 시행사의 조치계획에 대하여 주민 설명 미실시(공공개발담당관), ✓ 주민들에게 공지한 동서울터미널 노선 조정 관련 업무 미추진(주차계획과), ✓ 시공사의 연구 용역을 받은 위원이 사전협상에 들어가고, 도시건축공동위원회에 들어가서 활동하는 등 위원회 운영의 적정성(도시관리과) 관련 시민감사 청구
- 시민감사옴부즈만위원회 구의공원 등 현장방문('25. 7. 15.) 및 위원회 의결('25. 7. 24.)을 통해 감사 실시
- 위원회는 구의공원 임시터미널 활용 의사결정 과정에서 주민 의견수렴 적정 여부, 임시터미널 운영 관련 노선 조정 업무처리 적정성, 도시·건축공동위원회 운영 및 위원 활동의 적정성 등을 중점 감사

※ 시민감사옴부즈만위원회 구의공원 등 '현장방문'

- 일 시: 2025. 7. 15. 10:00 ~ 11:40
- 장 소: 구의공원 및 동서울터미널
- 참 석: 위원회 10명, 청구인 10명 등
- 내 용: 청구인 면담 및 현장확인 등



→ (감사결과) 시정요구 1, 권고 1

- 도시건축공동위원 사적이해관계자 신고·회피 신청 의무 미이행에 대해 「서울시 도시계획 조례」 및 「이해충돌방지법」 등 관련 법령에 따른 필요한 조치를 취할 것을 요구 **시정요구**
- 도시건축공동위원 사적이해관계자 신고·회피 신청 의무 미이행 재발 방지 대책 마련 **권고**

❖ 사적이해관계자 신고·회피 신청 의무 준수를 통해 행정 투명·공정성 제고

- - 사적이해관계자 신고·회피 신청 의무를 미이행한 도시·건축공동위원회 위원에 대해 관련 법령에 따른 후속 조치와 재발방지 대책 마련

주요 감사 사례

⑤ 조경석 설치에 대한 동대문구의 소극적 대응 및 지도감독 관련 주민감사

- 이문1구역 내 조경석 설치와 관련하여, 동대문구청이 행정지도라는 형식적 조치만 반복, 고액 수의계약 과정의 감독 부재 및 구조안전에 대한 행정적 조치 미이행 등 행정상 문제를 반복적으로 방치하고 있어 주민감사 청구
- 감사청구심의회('25. 7. 17.) 결과 “보류” 및 동대문구의 “민원 해결 노력” 이후 이행결과 확인하여 1개월 후 재심의 의결

※ 이행요구 사항

- 설치된 조경석의 근본적인 안전조치 방안 강구
- 이문1재정비촉진구역 주택재개발정비사업 조합에 대한 지도·감독 강화 등

※ 시민감사옴부즈만위원회 이문1구역 '현장방문'

- 일 시: 2025. 7. 24. 14:00 ~ 18:00
- 장 소: 이문1구역(동대문구 이문동 257-42)
- 참 석: 위원회 5명, 청구인 6명 등
- 내 용: 청구인 면담 및 현장확인 등



- 조경석 안전성 검토 및 자문 완료('25. 8. 8.), 자문결과에 따른 조경석 안전조치 이행 행정지도 실시('25. 8. 13.)

※ 행정지도 사항

- 조경석1: 조경석 주변부 재다짐, 침하 부위 성토 및 잔디 밀식 식재 권고
- 조경석2: 전도 위험 있으므로 콘크리트 타설 권고

- 조경석 안전조치 이행 1차 보고('25. 10. 15.), 2차 보고('25. 10. 28.)

※ 이행완료 사항

- 조경석1: 추가 성토 및 밀식 식재 보강 완료
- 조경석2: 콘크리트 타설 등 안전조치 이행 완료

- 감사청구심의회('25. 11. 21.) 심의 결과, 법령 위반 없음 및 절차 진행 중 청구 사항 해결로 각하(조정 해결)

→ (심의결과) 각하(조정 해결)

7

투명·공정한 청원제도 운영으로 시민 기본권 보장

시민의 헌법상 기본권을 보호하고자 청원 처리의 투명성·공정성을 강화하고자 함

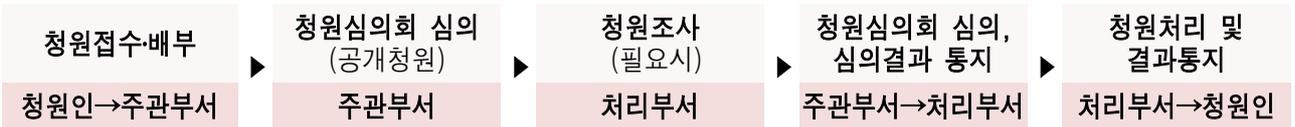
□ 사업개요

- (청원 대상) 피해구제, 공무원의 위법·부당 행위 시정 요구 등
- (청원심의회) 내·외부 전문가 구성으로 전문적·객관적 운영(7명)

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

○ 처리절차

- (주관부서) 청원의 접수·배부, 심의회 운영 등 ※ 시민감사옴부즈만위원회
- (처리부서) 소관 청원 분야 관련 조사, 처리결과의 청원인 통보 등



※ 대국민 온라인 청원시스템 「청원24」 (행정안전부 운영)를 통하여 청원 접수·처리

□ 추진현황

접 수 총 213건(직접처리 99건, 이송 등 114건)

처 리 직접처리 99건(처리완료 67건, 처리중 8건, 처리예외* 및 취하 24건)
* 비밀, 다른 구제절차 진행, 허위사실, 청원 내용 불명확 등

연도	합계			1/4분기			2/4분기			3/4분기			4/4분기		
	총계	서울시	이송	소계	서울시	이송	소계	서울시	이송	소계	서울시	이송	소계	서울시	이송
2025	213	99 (46.4%)	114 (53.6%)	30	14	16	29	17	12	91	37	54	63	31	32
2024	312	154 (49.4%)	158 (50.6%)	97	46	51	95	33	62	65	42	23	55	33	22

※ 접수·처리 건수는 본청, 합의제행정기관에 한함(서울시 소속기관 등은 별도 청원기관 처리)

○ 청원심의회 운영

- ❖ (개 최) 총 21회 개최(대면 6회, 서면 15회)
- ❖ (심 의) 총 46건(공개여부 33건, 청원처리 13건), 가결 39건, 조건부 가결 7건

□ 주요 실적 및 성과

① 청원심의회 의견 반영 확대 → 청원심의회 내실화

- 서울시 직접 처리 및 청원심의회 운영 내실화로 시민 요구사항 반영

-
- ✓ 2025년 213건 청원접수건 중 직접처리 99건(46%), 이송 등 114건(54%)
 - ✓ 2025년 심의회 상정 46건 중 조건부가결 7건(15%), 가결 39건(85%)

② 전문가 및 시민 의견 청취 → 정책 신뢰성·실행성·합리성 확보

- **교통** 실질적 개선 방안 마련으로 청원심의회 역할과 중요성 입증

- ❖ (9호선 신반포역 남녀화장실 표기 개선 요구) 가시성 높은 성별 구분 표지판으로 변경하여 시인성 개선 **수용**

- **기후** 시민 의견의 균형적 수렴으로 합리적 정책 방향 결정

- ❖ (청소년센터 기능직 근로자의 진급제도 및 처우 개선 요청) 개정계획 수립 및 입법 예고 예정(진급 누락 등 기능직 차별 소지 有→기능·고용직 명칭 삭제) **수용**

- **행정** **규제철폐 120호** 시민 의견 반영으로 생활불편 개선 및 만족도 제고

- ❖ (행정심판 절차 관련 규정 개정 요구) 기존의 행정심판 송달 방법과 더불어, 집행정지 등 잠정적 처분의 결정이 있는 경우 문자로도 안내 **수용**

③ 온·오프라인 홍보 및 교육 추진 → 청원제도 인식 및 처리역량 제고

- 청원심의회 제도 이용 활성화를 위한 대시민 홍보

- 시민감사옴부즈만위원회 및 청원제도 유튜브 홍보(10-12월)



- 청원시스템 운영 활성화를 위한 청원제도 및 청원24시스템 교육

- 청원제도 도입 개요 및 청원 주요 법령 해설

- 청원 처리 설명 및 질의응답 등

(12월 / 서울시 소속기관 및 자치구 청원담당자 45명 참여)



주요 청원처리 사례

① **교통** 방배사이길 버스노선 추가 변경 (버스정책과)

○ 방배사이길 정류소 정차 노선에 대한 추가 노선 증설 요구

- (처리부서 의견) 노선 신설 변경 시 인근 수요 과밀지역을 경유하는 타 노선의 감차가 불가피하며 이용 불편이 극심할 것으로 예상되어 노선 추가 변경이 어려움
- '26년 서울시내버스 노선체계 전면 개편 추진 시 주변 지역의 수요 변화등을 검토하여 불편사항을 줄여나가겠음 **일부수용**

➔ **❖ 시민 - 市 - 처리부서 간 청원심의회의 의견조율과 성공적인 가교 역할 수행**

② **기후** 친환경 에너지 정책 수립 요청 (녹색에너지과)

○ 서울시 친환경에너지 정책 등의 변경에 따른 건축 시공 시 부담과 신재생에너지 설비 운영의 한계를 고려한 정책 수립 요청

- (처리부서 의견) 서울시는 신축 건물 재생열 의무화로 지열 및 수열 보급 확대로 건물 냉·난방 분야의 실질적인 탈탄소화를 추진하고 있음
- 건축 인·허가 단계부터 철저한 검토와 설치된 신재생에너지 설비 운영 지원을 통해 신재생에너지의 지속적 보급·운영이 되도록 할 계획임 **수용**

➔ **❖ 시민 행동 변화에 맞춰 장기적인 계획과 준비로 시정 시스템 개선**

③ **행정** **규제철폐 120호** 행정심판 송달 지연 문제 해결 요청 (법무담당관)

○ 행정심판 결과를 시스템 내에서만 볼 수 있고, 문자서비스 등으로 안내받을 수 없음에 대한 불편 해결 요청

- (처리부서 의견) 처분청과 행정심판위원회 간 정보 연계, 일원화가 원활이 이루어지도록 노력하겠음 **수용**
- **(법령 개정)** 행정심판 결과 전자 송달 우선 시행하는 등 처분청과 행정심판위원회 간 정보 연계 강화

➔ **❖ 청원사항 법제화 (법령 개정)로 규제안건 발굴·철폐**

8

공공사업 감사평가 강화로 공정성·투명성 제고

시 역점사업, 시민 파급효과가 큰 사업 등을 공공감시 대상으로 선정하고, 시민참여 감사·평가 활동을 통한 시정의 공정성과 투명성 확보

□ 사업개요

- 시민감사 및 참여 읍부즈만의 공공사업에 대한 감사·평가 활동
 - (시민감사읍부즈만) 독립적 감사·감사활동, (시민참여읍부즈만) 감사·감사활동 지원
 - ❖ 30억 원 이상의 공사, 5억 원 이상의 용역, 1억 원 이상의 물품구매
 - ❖ 기타 위탁사무, 보조금사업 등 필요시 위원회 의결로 결정한 사업
- 현장확인, 참관 등으로 공공사업의 공정성·투명성·적정성 확보
 - 발주, 입찰, 낙찰, 계약체결 및 계약이행과정 등 사업 전 과정 감사·평가

□ 추진실적

- (중점감시) 사업추진 단계별 **위법성·투명성·공정성 등 종합 감시**

활동 현황

180개 사업 중 180개 완료, 164건 조치(권고 76, 의견표명 69, 현지시정 19)
 * 목표: 감시대상 1,667개 사업 중 180개(10.8%) 선정

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연도	목표	활동 실적						조치 실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정
2025	180	180	32	47	29	47	25	164	76	69	19
2024	180	180	22	40	22	61	35	150	69	55	26

- (일반감시) 공공사업 감시로 **사각지대 방지 및 감시 효과 제고**

- 중점감시사업 외 공공사업 대상으로 사업부서 자체점검 후 위원회 점검

활동 현황

474개 사업, 57건 조치(권고 37건, 의견표명 20건)

* 목표: 1,667개 사업 중 최근 3년간 감사감사 등 사업(1,193개) 제외한 474개

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연도	목표	활동 실적						조치 실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정
2025	474*	474	46	122	179	57	70	57	37	20	-
2024	931	931	89	325	234	173	110	139	68	71	-

* 2024년도 일반감시 기 실시사업 중 550개 중복 사업은 2025년도 감시 대상에서 제외

○ (참관감시) 공공사업 제안서 평가위원회 등에 시민참여음부즈만 참관

활동 현황 482회 참관 완료, 102건 조치(권고 1, 의견표명 14건, 현지시정 87건)

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연도	목표	활동 실적						조치 실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정
2025	340	482	72	291	53	66	-	102	1	14	87
2024	320	431	26	274	68	63	-	67	-	9	58

1 공공사업 감시 확대 시행 → 시정감시 실효성 강화

- 중점감시 조치실적(164건)은 전년(150건) 대비 9.3% 증가
- 일반감시 강화(위원회 모니터링) 및 내실화로 감시 사각지대 해소
- 시민참여음부즈만(100명) 감시 참여로 “투명하고 건강한 서울시정” 구현
- 서울시 - 국민권익위원회 협업으로 이용자 권익보호방안 마련

❖ (문화누리카드 이용자 권익보호 방안 권고) 이용 편의성 및 사용 투명성 제고

2 시민참여음부즈만 참관활동 강화 및 내실화 → 청렴계약 이행확보

- 참관 완료(482회)는 전년 대비(431회) 11.8% ↑
- 조치실적(102건)은 전년 대비(67건) 52.2% ↑
- 시민참여음부즈만(100명) 대상 참관역량 강화
간담회·워크숍 개최(연 4회, 분기별 1회)



〈시민참여음부즈만 워크숍〉

3 공공사업 감시활동 강화 → 시정의 공정성 및 투명성 제고

- 외로움·고립감 겪는 시민을 위한 정서상담 등 개선대책 강구 **의견표명**
 - ❖ (민원 대응 한계 보완할 정서 안정망 구축) 민원 대응 방식에 한계가 있고, 상시적·전문적·연계형 ‘정서 안전망’으로 보완하도록 제도 개선대책 강구
- 난자동결 시술비 지원 자치구 간 편차 축소 방안 마련 강구 **의견표명**
 - ❖ (정밀 진단을 통해 맞춤형 정책과 예산 기준 마련) 정밀 진단을 통해 맞춤형 정책 마련 및 예산 지원기준 합리적 고려를 통한 자치구 간 편차 방안 강구
- 사업계획서와 협약 내용 간 일치 여부 확인 필요 **권고**
 - ❖ (협약 체결시 필수 항목 누락 여부 검토 조치) 협약 체결시 포함해야할 항목 중 누락되는 내용이 없는 지 면밀하게 검토 조치

주요 공공사업 감시활동 사례

① 사업 취지에 맞는 구조적 제도개선 필요 [서울시복지재단]

- 서울복지재단(외로움예방팀)은 외로움·고립감을 겪는 시민에게 120 전화를 통해 정서 상담과 지원 연계를 제공하는 사업을 추진하고 있음
- 그런데 금년 전체 목표는 상담접수·처리 건수가 3,000건이나 사업 시작 6개월 만에 19,254건, 심층후속관리 건수가 1,735건으로 예상치를 상회하여 접수전화의 70% 내외만 통화가 연결되고 있는 상황(30% 상담 불가)



- ➔ ❖ 민원 대응 방식에 한계가 있고, 상시적·전문적·연계형 ‘정서 안전망’으로 보완할 필요가 있다고 판단 **의견표명**

② 난자동결 시술비 지원 자치구 간 편차 축소 방안 마련 [건강관리과]

- 시민건강국은 여성의 가임력 보존 및 장래 임신을 준비하기 위한 난자동결 시술비 지원사업(20~49세 여성 대상)을 위탁사업을 통해 시행하고 있음
- 그런데 총 1,044명 중 상위 3개 구(강남, 송파, 서초)의 합계는 314명으로 전체의 30%를 차지하고, 하위 3개 구(도봉, 금천, 강북)는 29명으로 2.8%에 불과할 정도로 편차가 크게 나타남.



- ➔ ❖ 정밀 진단을 통해 맞춤형 정책 마련과 서울시 예산 지원기준 차등의 합리적 고려를 통하여 자치구 간 편차를 줄이는 방안 마련 **의견표명**

주요 공공사업 감시활동 사례

③ 사업계획서와 협약 내용 간 일치 여부 확인 필요 [녹색에너지과]

- 녹색에너지과에서는 「태양광 신기술 실증단지 조성 및 운영 사업」을 서울에너지공사에 위탁하여 운영하고 있음
- 그런데 수탁기관인 서울에너지공사가 “시”에 제출한 사업계획서에는 「조직·인력운용 계획」이 누락되어 있음



→ ❖ 협약체결 시 포함해야할 항목 중 누락되는 내용이 없는 지 면밀하게 검토 조치 **권고**

④ 공실의 해소방안 마련 필요[서울경제진흥원]

- 서울경제진흥원(마곡산단운영팀)은 마곡중앙광장 입주업체 및 이용자에게 시설관리 서비스를 제공하고 경계 및 방호, 경비사항 등을 관리하고 있음
- 그런데 '25년 11월 현재 지하도 상가의 14호실 중 총 5개의 호실이 2년 이상 공실로 남아 있는 것으로 확인 됨.



→ ❖ 적극적인 홍보 등을 통해 공실을 임대하거나 공실 활용방안을 적극 모색하도록 개선방안 강구 **의견표명**

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

□ 사업개요

- (기본계획) 시정에 인권관점을 반영한 인권정책의 청사진

❖ 인권정책 시행계획: 인권정책 기본계획(5년)을 기초로 매년 연도별 시행계획 수립·시행

- (인권위원회) 시민 인권보호 및 증진을 위한 인권정책 심의·자문(정기 연 4회)
- (인권지킴이) 다수인 보호시설 인권침해 예방 및 제도개선
- (인권경영(영향)평가) 인권침해 발생 예방 및 인권친화적 경영활동 수행

□ 주요 실적 및 성과

① 인권정책 시행계획 수립·시행 → 사회적 약자의 인권보호 기반 강화

제3차 인권정책 기본계획

- ▶ 대상기간 : 2023~2027년(5년)
- ▶ 수립내용 : 비전, 정책목표(4개), 정책과제(34개), 세부사업(89개)

정책체계도

- 비전 : 더 나은 삶을 향한 동행, 인권도시 서울
- 정책목표 : ①사회적약자와 함께 누리는 도시 ②안정적인 삶의 질 향상
③사회적 안전의 보장 ④인권체도와 문화적 기반 구축
- 정책과제 : 장애인 주거 및 자립생활 지원 강화 등 34개 과제, 89개 세부사업

2025년도 인권정책 시행계획

- ▶ 대상기간 : 2025년(제3차 기본계획 시행 3년차)
- ▶ 수립내용 : 89개 세부사업별 2025년 추진내용
(추진목표, 확보예산, 예산 집행계획 등)
- ▶ 2025년 예산 : 1조 2,082억원

- (대상) 34개 정책과제 89개 세부사업 (기본계획 대비 변동없음)
- (내용) 89개 세부사업별 '25년 추진목표·추진내용, 예산확보·집행 등

❖ (성과지표 변경) 다문화가족 시간제 아이돌봄 서비스 제공 1개 사업

❖ (목표확대 및 축소) 자립준비청년 통합서비스 제공 등 총 49개 사업

- (목표 확대) 다문화가족 통합어린이집 운영 등 현장수요 반영에 따른 확대 등 22개 사업

- (목표 축소) 서비스제공자 부족, 수요저조 및 사업여건 악화에 따른 축소 등 27개 사업

(ex. 장애인 지원주택 확대, 전기차 및 수소차 보급 촉진 등)

❖ ('25년 확보예산) 1조 2,082억원 (※ 기본계획 대비 1조 3,263억원 ↓)

② 인권위원회 구성·운영 → 시민 인권보호를 위한 정책개선 활성화

- 인권정책 시행계획 등 시민 인권보호 및 증진 관련 주요 시책 22건 심의·자문
- 시민의 인권 보호와 향상을 위한 정책개선 권고(5건)



<인권위원회 심의>

- ① **실태조사** 한부모 이주여성 인권보호 및 인권증진
- ② **실태조사** 중도입국 아동·청소년 인권보호 및 인권친화적 사회환경 조성
- ③ **실태조사** 여성 노숙인 인권보호 및 인권 기반 제도개선
- ④ **실태조사** 장애인 거주시설 내 장애아동 인권보호 및 인권 기반 제도개선
- ⑤ **인권포럼** 청년의 일자리·주거·출산 육아 지원 확대

③ 인권지킴이단 운영 방법 개선 → 제도개선 추진

- 다수인 보호시설 인권지킴이 운영 실태조사를 통해 정책개선('25~'26)
 - (현 행) 인권침해 위험요인 사전 예방을 위한 현장점검 위주
 - (개 선) 다수인 보호시설(1,046개) 현장점검 한계에 따라, 실태조사를 통한 인권보호·침해 예방 기반 마련
- 제도개선을 위한 심층 면담 및 소위원회를 통한 의견수렴·자문
 - 다수인 보호시설 관계자 심층 면담(18회) 및 인권위원회 소위원회 운영(2회)

④ 출연기관 인권경영 내실화 강화 → 인권 보호 및 침해 예방기반 조성

- 서울시 출연기관 인권경영 평가 (공기업담당관 주관 경영평가 100점 중 2점)
 - (대상기관) 16개 출연기관 및 서울시자원봉사센터 등(총 17개 기관)
 - (평가내용) 인권경영체계 구축 등 전년도 인권경영 추진실적(4개 분야 55개 지표)
 - (평가결과) 평균 1.99점 ('24년 인권경영 평가 평균 1.96점 대비 0.03점 ↑)
- 인권경영(영향)평가 고도화 및 업무역량 강화 지원
 - 인권경영 평가체계 적정성과 고도화 관련 전문가 자문단 운영
 - 워크숍 개최 및 담당자 교육, 찾아가는 인권경영 컨설팅 운영
 - 인권경영 질적 향상 및 이해도 제고



<인권경영 워크숍>

10

인권침해 사건 조사·구제 및 예방활동 강화

인권침해 사건 조사 및 구제, 범죄피해자 지원 등 인권보호 활동을 통한 인권가치 확산 및 인권증진에 기여

□ 사업개요

- (인권침해 사건 조사 및 구제) 시정 업무수행 관련 인권침해 사항 조사
 - 시민인권보호관이 인권보호 및 침해 구제를 위해 인권침해 사건 조사 전담
 - 시민인권침해구제위원회 운영을 통한 시민의 인권보호 및 침해구제
- (인권실태조사) 인권사각지대 실태조사를 통한 차별 예방과 제도개선
 - 인권 취약분야 실태파악 및 문제점 도출을 통한 인권증진정책 개발
 - 설문조사 설계, 면접조사 등 시민인권보호관의 직접수행 및 부분용역 병행
- (범죄피해자 지원) 범죄피해자 지원으로 인권 및 복리증진 기여
 - 공모를 통해 선정된 범죄피해자 보호·지원 법인 대상 보조금 지원(5개 단체)
 - 범죄피해자에 대한 경제적·법률구조 비용·교육·홍보 등 운영비 지원

□ 주요 실적 및 성과

① 인권침해 사건 조사 및 구제 → 인권보호 및 인권증진

- 인권 보호 및 침해구제를 위한 시민인권침해구제위원회 운영(14회)
 - (구 성) 9명(법조계, 학계, 시민단체, 연구원 등)
 - (조사범위) 市 및 그 소속 행정기관, 자치구(위임사무 및 조례 근거 의뢰), 출자·출연기관, 市 사무위탁기관, 市 보조금 지원 복지시설
 - (조사자) 시민인권보호관의 인권침해 사건 전담 조사(2명)
- 인권침해 사건 구제위원회 심의 결과

(단위 : 건)

계	권고	각하	기각	조사중해결	조사중지
27	6	3	15	2	1



<구제위원회 안건 심의>

< ※ 인권침해 사건 조사 및 구제 절차 >



② 인권 취약분야 및 사각지대 발굴 → 인권증진 정책개발 및 인권보호 대책 마련

○ 인권 취약분야 및 사각지대 발굴을 위한 **실태조사** 추진(2건)

과 제 명	조 사 범 위 및 대 상
기 후 위 기 로 인 한 취 약 계 층 노 인 인권상황 실태조사	생물학적·사회적·주거환경 취약 특성 등이 각각 1개 이상 복합적인 만 65세 이상 고령자
서 울 시 가 족 돌 보 아 동 · 청 소 년 인권상황 실태조사	서울 거주 만24세 이하 가족돌봄 아동·청소년, 가족돌봄 아동·청소년 관련 전문가·관계자 등



<최종 보고회>

○ 인권 실태조사 **시민인권보호관 직접수행**(부분용역 병행) 추진

- 실태조사 대상별 설문·심층면접 조사 추진 및 결과 분석(조사대상 832명)
- 인권실태조사 최종보고회 및 정책개선(안) 도출을 위한 전문가 자문회의 개최(8회)
- 서울시 인권위원회 인권실태조사 최종보고 및 정책개선(안) 의결

③ 범죄피해자 지원 → 범죄피해자 인권 및 복리증진 기여

- (대 상) 법무부에 등록된 **범죄피해자 지원 법인(5개 센터)**
- (보 조 금) **134백만원 지급(시비 100%, 센터별 평균 26,800천원)**

- 보조금관리위원회 개최를 통해 보조사업자 선정 및 지원금액 결정

○ (지원항목) **범죄 피해자* 및 가족 대상 치료비, 생계비, 학자금 등**

* 성폭력, 디지털 성범죄, 스토킹, 상해, 폭행 등 강력범죄로 발생한 피해자

市 직원 대상 인권교육과 시민 대상 인권증진 활동 실시로 인권 감수성 향상과 인권 친화적 행정 구현

□ 사업개요

- (추진근거) 서울특별시 인권기본조례 제10조(인권교육)
- (운영목적) 인권친화 행정을 위한 인권 감수성 향상
- (교육대상) 시 본청·사업소·투자출연기관 직원 및 위탁복지시설장 등
- (직원대상) 연1회 이상 집합 및 온라인 교육 실시

교육대상	집합교육	온라인교육
본 청 · 사 업 소 투 자 · 출 연 기 관	인권담당관 운영 / 기관 자체 실시	인재개발원 수강
위 탁 · 복 지 시 설 장	필요시 기관 자체 실시	평생학습포털 수강

□ 주요 실적 및 성과

① (공무원) 인권교육을 통한 인권 감수성 향상 → 만족도 89.9점

- 인권관련 시설 방문 등 견학 및 현장체험형, 영화형 등 인권교육 실시

- ✓ 인권교육 이수율 97.2%(대상자 50,308명 / 이수자 48,939명)
- ✓ 인권교육 수강 후 만족도 조사 결과 : **만족도 및 인권감수성 지수 향상**



구 분	만족도(점)	인권감수성지수(점)	응답자(명)
계	89.9	88.2	1,616
이수자 대상	집합교육	91.8	672
	온라인교육	88.5	944

※ '24년도 : 만족도 89.1점 / 인권감수성지수 88.0점 / 이수율 97.1%

- (집합교육) 영화형 및 찾아가는 교육 등 19회 1,138명 이수

- ✓ 영화로 배우는 인권, 견학형 및 현장체험형 인권 교육 실시(14회, 596명)
- ✓ 투자·출연기관 직원 대상 찾아가는 인권 교육 실시(5회, 542명)



<영화형 교육>



<견학형 교육>



<현장체험형 교육>

- (온라인교육) 인재개발원, 평생학습포털 활용 47,801명 이수

- ✓ 인재개발원 22개 과정, 평생학습포털 12개 과정 운영('24년 대비 2개 과정 증설)
- ✓ 타 기관(국가인권위원회, 한국보건복지인재원 등) 온라인콘텐츠 활용으로 온라인 콘텐츠 다양화 및 예산절감 도모

② (일반시민) 인권현장 탐방 프로그램 운영 → 인권 이해증진 및 가치 확산

- 체험형 교육을 통한 인권 이해 제고 및 시민의식 향상 기여
- 공개모집을 통한 탐방 프로그램 실시(총 52회 830명 참가)

탐 방 ✓ (대면) 7개 코스 47회 735명 ✓ (온라인) 5개 코스 5회 95명



<대면탐방>



<온라인 탐방>



- 근현대사 인권사적 가치 높은 장소 발굴, 인권현장 바닥 동판 관리 운영(61개소)
- 바닥 동판 61개소 전수점검 → 4개소 보수(재설치 2, 교체 1, 세척·광택 1)



<부식으로 인한 교체 전 / 후>



<탐방 프로그램 모집 안내문>

12 시민감사옴부즈만위원회의 국내외 위상강화

생활밀착형 홍보 및 누리집 운영으로 시민 인지도와 접근성을 제고하고, 국내·외 옴부즈만 교류 활성화로 시민권익 구제 역량 강화

① 위원회 홍보활동 강화 → 시민 인지도 및 위상 제고

○ 다양한 언론매체 활용 시민 생활밀착형 홍보 추진

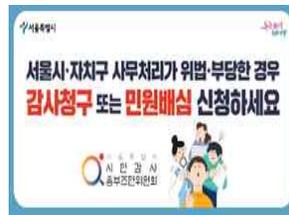
- 온오프라인 다양한 매체 활용 보도자료 배포와 대중교통 등 활용 홍보
 → **보도자료 29회(77개 언론사 155건 개시), 기획기사 2회**
- 市 보유 및 유관기관 전광판 활용 홍보영상 표출(상시)



<지하철 모서리 광고>



<신문 지면 광고>



<뉴스레터 홍보 배너>



<엘리베이터 미디어보드>

- 소셜 미디어 활용 위원회 홍보(인스타그램 14건, 유튜브 6편)

→ **유튜브 6편 누적조회수 총 516,957회('26. 1. 7. 기준)**

채널(구독자)	Eunzel 은젤(50.3만명)	교육부 TV(42.9만명)	복원왕(29.1만명)
주제	위원회 소개	시민, 주민감사	민원배심제
영상			
조회수	94,563	129,225	118,922

<인 크리에이터 홍보>

○ 연차보고서 발간(전자책) 및 배포 등으로 위원회 사업 홍보

- 시민·주민·직권감사, 고충민원, 공공사업 감시활동 등 추진실적 및 활동 사례 등



<연차보고서 발간>



② 국내·외 ombudsman 등과의 협력체계 구축 → 위원회 위상 강화

○ 서울권 ombudsman 워크숍 및 시민고충처리위원회 협의회 실시(5.9.)

- (참 석) 서울시 자치구 ombudsman 및 직원, 권익위 등 78명

- ✓ (특강) ombudsman 역량 강화 전문가 특강(박재창 교수, 회고적 숙의로서의 ombudsman)
- ✓ 고충민원 해결 우수 사례 발표(서울시, 서초구, 권익위) 및 서울시 민원배심제 소개
- ✓ ombudsman 운영 애로사항 및 개선방안 논의



<서울권 ombudsman 워크숍 및 시민고충처리위원회 협의회>

○ 2025년 하반기 서울권 ombudsman 토론회 개최(11.18.)

- (참 석) 서울시 자치구 ombudsman, 권익위 등 56명

- (주요내용) ombudsman 결정 실효성 제고 방안 및 사례



<토론회>

- ✓ (위원회 주제) 자치구 감사·권고 처분 미이행 사례로 결정의 실효성 확보를 위한 집행력 강화 및 장기 제도개선 방안 등 발표
- ✓ (양천구 사례1) 합법성과 합목적성의 균형을 통한 해결 사례 제시
- ✓ (권익위 사례2) 철저한 사실조사, 단계적 이행 등 현실적 대안 제시

○ 위원회 - 한성대학교 업무협약 체결(5.21.) 및 간담회(11. 3.) 실시

- (목적) 위원회 활동 공유 및 협력 강화로 청년 시정참여 확대와 시민권의 보호

- (협약명) 「청년의 시정참여 확대와 시민권의 보호를 위한 업무협약」

- (주요협약내용) 감사·감시 활동 공유 및 협력, 정책 연구·자문 제공, 청년 관점의 제도 개선안 제안, 시민감사ombudsman 제도 발전 협력 등

※ 대학 및 청년의 시정참여 활성화를 위한 위원회-한성대 간담회 개최(11.3.)

○ 참석: 서울시 및 한성대 관계자 24명

○ 내용

- ombudsman 제도 및 시민감사ombudsman위원회 소개
- 상호 실천가능 협력방안 토론, 서울시 정책(제도 개선안) 제안 등



○ 제18차 아시아ombudsman협회(AOA) 총회 및 국제 워크숍 참석

- (기간/장소) '25. 9. 8.(월)~9. 12.(금) / 중국 장수성 난징시

- (주요내용) 총회, 국제 워크숍, 문화행사 등

- (주 제) 국민의 삶을 위한 효과적인 ombudsman 제도



<총회 및 워크숍>

- ✓ (위원장 발표) 현장민원 처리 노력, 찾아가는 ombudsman 운영, 주민감사 및 고충민원처리와 공공사업 감시평가 활동 등 부패방지 활동 소개
- ✓ 회원 간의 협력 증진, ombudsman 제도의 발전 방향 모색 등
- ✓ 네트워킹 활동을 통하여 아시아 지역 ombudsman 기관과의 유대 강화

2025년 위원회 활동 언론보도

- 보도현황: 언론보도 29회(77개 언론사, 155건 기사), 기획기사 2회
- 보도목록

언론사	보도일	보도내용
뉴스 1 등 6개	2025-01-17	서울시 시민감사옴부즈만위원회, 신속·정확한 현장민원 점검 실시
천지일보 등 5개	2025-02-18	시민참여옴부즈만 위촉식 및 간담회 개최
OBS 등 13개	2025-02-21	규제 철폐와 시민 불편 해소를 위해 심의회·옴부즈만과 합동회의 개최
서울시티 등 3개	2025-02-25	서울시 시민감사옴부즈만위원회 2024년도 활동실적 공개
시사오늘	2025-03-07	서울시 시민감사옴부즈만위원회 이상구 조사관, 대통령 표창 수상
뉴스 1 등 10개	2025-03-24	시민감사옴부즈만위, 지난해 감사 만족도 조사 4.75점, 모든 항목 '만족'
뉴스홈 등 8개	2025-04-08	서울시 시민감사옴부즈만위원회, 법률자문단 자문회의 개최
연합뉴스 등 5개	2025-04-11	시민감사옴부즈만위원회, 「市 고충민원 담당자 역량강화 교육」 실시
뉴시스	2025-05-07	[기획기사①] 서울시민 억울함 풀어주는 시민감사옴부즈만, 어떤 조직?
뉴시스	2025-05-08	[기획기사②] 주용학 서울시 시민감사옴부즈만위원장, 민원 접근성 강화 성과
파이낸셜경제 등 4개	2025-05-09	서울시·권익위 합동 서울권 옴부즈만 워크숍·시민고충처리협의회 개최
매일일보 등 5개	2025-05-15	시민감사옴부즈만위원회, 법률자문단 2명 신규위촉
머니투데이 등 5개	2025-05-19	2024년 연차보고서'발간, 서울시민과 한층 더 가까이
시사일보 등 20개	2025-05-23	시민감사옴부즈만위원회, 한성대학교와 업무협약 체결
강원일보	2025-05-29	조덕현 전 심의관, 서울시 시민감사옴부즈만위원장 임명
뉴시스	2025-06-05	서울시·마포구, 현재서도 총돌...구, 권한쟁의심판 청구
서울신문	2025-06-17	박강산 시의원 "시민주권 바로 세우는 옴부즈만위원회 되어야"
아시아경제	2025-06-23	청년들에 면접 노하우 알려준 조덕현 서울시 옴부즈만위원장
헤럴드경제 등 9개	2025-07-09	시민감사옴부즈만위, 시 공공사업 사전감시 활동으로 청렴성 강화
연합뉴스 등 5개	2025-07-29	시민감사옴부즈만위, 2025년 상반기 현장민원 105만 건 접수·처리
데일리안 등 5개	2025-09-15	시민감사옴부즈만위, 지속가능발전목표를 위한 활동 중국에서 발표
골든타임즈 등 3개	2025-09-19	서울시, 「2025 성북 청년의 날」 축제 '찾아가는 옴부즈만' 운영
경향신문 등 6개	2025-09-26	자치구 '통장 후보자 추천 관련 규정' 개선 권고
연합뉴스 등 3개	2025-10-27	시민감사옴부즈만위, 법률자문단 자문회의 개최...감사 실효성 강화 방안 모색
중앙일보 등 5개	2025-11-05	시민감사옴부즈만위원회-한성대, 청년 시정참여 활성화 간담회 개최
서울신문	2025-11-17	박강산 서울시의원 "인권현장탐방 프로그램 재정비해야"
연합뉴스 등 6개	2025-11-19	시민감사옴부즈만위, 2025년 서울권 옴부즈만 토론회 개최
정안뉴스 등 4개	2025-12-12	시민감사옴부즈만위, 시민참여옴부즈만 역량강화 워크숍 개최
아주경제 등 7개	2025-12-19	서울시, 시민생활 불편 해결 앞장선 '내 지역 지킴이' 표창 수여
뉴스 1	2025-12-23	시민감사옴부즈만위원회, 감사원 '2025년도 감사제보 처리 우수기관' 선정
이데일리 등 8개	2025-12-29	서울시-국민권익위 협업으로 문화누리카드 제도 개선...이용 불편 해소

제4기 시민감사옴부즈만 현황

(2026. 1. 20.)

직 위	성 명	임 기	주요경력	비고
위원장		'25.05.26.~ '28.05.25.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)국민권익위원회 고충민원심의관 - 고충민원심의관, 사회제도개선과장 등 · 전)국가보훈부 대변인 · 전)서울신문 기자 	
	조덕현 (65.05.05)			
위원		'23.03.16.~ '26.03.15.	<ul style="list-style-type: none"> · 현)한국여성인권진흥원 비상임이사 · 전)은평구의회 부의장 · 전)국회의원실 5급 비서관 	
	소심향 (64.02.24.)			
위원		'24.02.08.~ '27.02.07.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)성남시청 자치행정과 공익활동지원센터장 · 전)(사)소비자공익네트워크 소장 · 전)중소벤처기업진흥공단 비상임이사 	
	백병성 (60.03.01.)			
위원		'24.03.18.~ '27.03.17.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)국무총리실 규제혁신추진단(전문위원) · 전)SK하이닉스 고문 · 전)공정거래위원회(7급~3급) 	
	이상명 (60.04.28.)			
위원		'25.11.06.~ '28.11.05.	<ul style="list-style-type: none"> · 전)원주시 개방형 감사관 · 전)춘천지법원주지원 영월지원 호적감사관 · 전)법원공무원교육원 전임강사(형사법) · 전)법무사 김두훈사무소 	
	김두훈 (55.01.25.)			
위원		'26.01.01.~ '28.12.31.	<ul style="list-style-type: none"> · 현)경기도 안전관리자문단 자문위원 · 현)인천시 행복마을사업 총괄코디네이터 · 전)범씨앤씨건축사사무소 대표 · 전)한국토지주택공사(LH) 본부장 	
	이용준 (64.06.07.)			
위원		'26.01.16.~ '29.01.15.	<ul style="list-style-type: none"> · 현)한국전력공사 감사실 감사자문위원 · 전)한국전력공사 감사실 감사기획자문팀장 · 전)국방부조사본부 기획처장 · 전)해군 군사경찰(단장 등) 	
	김영수 (68.02.18.)			