

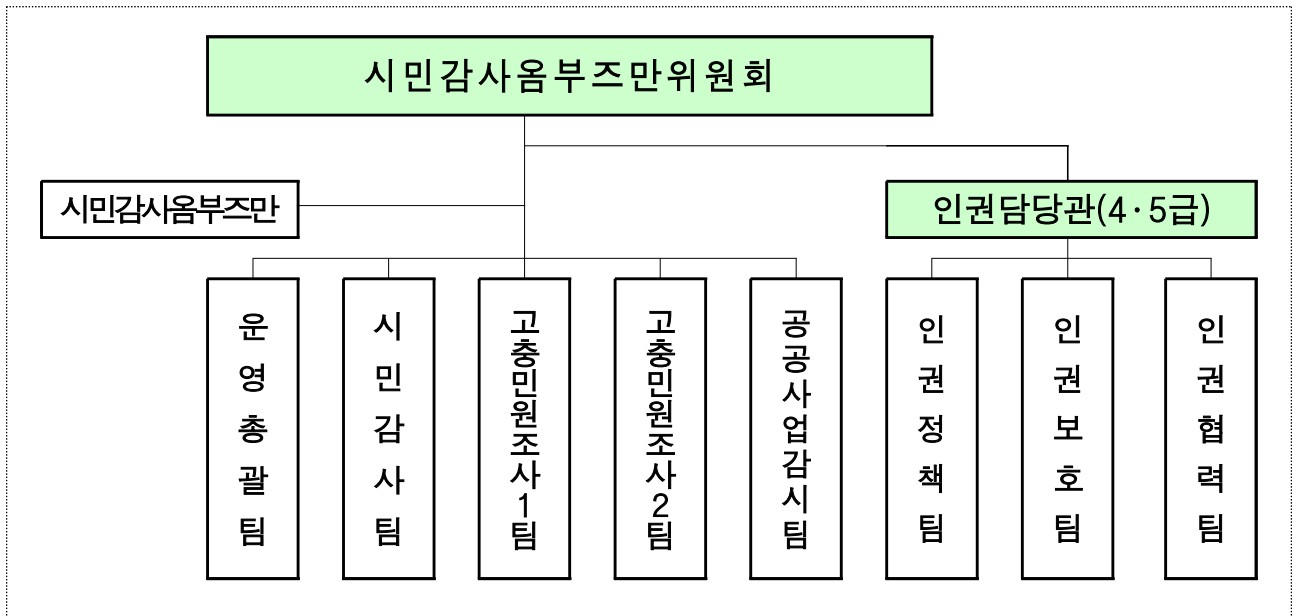
2025년 상반기 시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

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 위원회	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

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
- 현장 찾아가는 고충민원 발굴·상담



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

Ⅲ. 2025년 상반기 위원회 주요 활동실적

1 고충민원 처리 내실화로 시민 권익보호 강화

위법·부당하거나 불합리한 행정제도로 침해된 시민의 권익을 적극 구제하여 시민 체감도 향상과 권익보호 강화

□ 사업개요

- 권리침해 해소를 위한 고충민원의 적극적인 접수·처리

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

- 시민권익 보호를 위한 권고, 의견표명 등 적절한 조치 추진

□ 추진현황

① 적극적이고 신속한 고충민원 처리(258건 조사) : 연간목표 500건 처리

- 308건 접수 → 직접조사 처리 258건, 내부종결 50건

② 시민 권익보호를 위한 권고·의견표명 등 조치요구로 권익구제 강화

- 조치요구 53건 100개(시정·개선권고 19개, 의견표명 81개)

③ 위법·부당한 처분 및 소극행정 근절로 시민고충 해소 및 만족도 향상

- 행정처리 과정에서 적극행정을 유도하여 시민권익 구제 의견표명
 - 적극행정 면책 규정 적극 활용으로 소극행정 타파

❖(사례1) 도로 (공사 선급금 관련 미지급 임금체불 등) 市가 직접 책임이 없더라도 시공사의 임금체불 해소에 노력하도록 강한 제재조치 필요

- 민원발생 초기 적절한 조치로 시민안전 확보 및 불편 최소화 권 고

❖(사례2) 안전 (○○천변 임의 설치 파크골프장 단속) 일반시민이 임의설치한 골프장으로 인한 안전사고 우려로 운영중단 및 철거 행정조치

❖(사례3) 안전 (○○초 육교 승강기 안전관리 관련) 승강기 결함이 발생한 경우 운행을 중지하고 보수완료 후 운행 재개

④ 조치요구 이행실태 점검 → 지속적 관리·감독으로 수용률 98%

- 매월 이행실태 점검 실시, 조치요구 100개 중 98개 수용(진행중 2건)

□ 조사·처리 내실화

■ 고충민원처리 개선 TF 구성·운영

- (운영기간) '25. 7 ~ 11월 (5개월간)
- (구성인력) 6명(옴부즈만위원 1명, 팀장 2, 담당 3)
- (운영) 주 1회 정기회의, 필요시 수시 운영
- (과제) 서울형 고충민원 처리 모델안 마련

- ✓ (조례개정) 고충민원 업무개선 사항 반영
- ✓ (운영지침 마련) 고충민원 처리 매뉴얼, 회의 운영 기준 등
- ✓ (시범사업) 위원회 심의·의결기능 강화, 위원-조사관간 업무분장 실시
- ✓ (교육 및 홍보) 필수 의결건 중 시민에게 홍보할 안전 선정, 자치구 교육

○ 상위법 이원 적용으로 조사·처리 규정 정비 필요 → “서울형 고충민원 처리 모델화”

- (민원처리법) 처리기간 7일(최대 연장 35일), 위원회 일부 안전상정 및 심의·의결
- (부패방지권익위법) 처리기간 60일(최대 연장 60일), 위원회 전체 심의·의결

○ 현장조사 등 민원인 소통 강화 → 처리결과 수용성과 만족도 제고

- 서류 확인과 비대면 소통으로 결과에 대한 수용성과 만족도 저조
→ 현장 조사와 민원인 대면 소통 병행으로 조사 충실성 및 정확성 제고

○ 합의제 행정기관의 취지 살려 위원회 심의 기능 강화

- 심의기능 강화로 민원처리에 대한 신뢰도 강화
- 조사처리 과정의 명확한 세부지침 적용으로 객관적·공정한 조사결과 산출
※ 특이민원으로부터 조사관 보호를 위한 장비 활용(바디캠, 녹음기 등)

□ 추진일정

- 고충민원처리 개선안 마련 및 시범운영 : 7월~8월
- 단계별 세부지침 마련 및 조례·규정 개정(필요시) : 9월초

주요 민원처리 사례

① 도로 공사 선급금 관련 미지급 임금체불 등 조사요청

- 공사업체의 선급금 유용으로 인한 임금 체불, 자재비 등 미지급 발생 사실관계가 확인됨에도 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 **계약 해지 포함 강력 제재조치** 시행 필요 **의견표명**

② 안전 ○○천변 임의 설치 파크골프장 단속 요청

- ○○천 잔디광장에 개인이 임의로 그물막, 줄 설치, 구멍(홀)을 파고 파크골프장으로 이용하고 있음
 - 시민이용 시 임의 설치물에 의해 발 빠짐 등 안전사고의 위험이 있음
- ○○천 잔디광장(○○동 33-3) 일대는 기존 파크골프장 바로 옆 위치하며, 파크골프 인구 급증에 따라 발생한 문제임
- ○○구는 '일부 시민들을 위한 제한적 공간이 아님' 을 알리는 현수막 게첨 등 행정지도를 실시하고 ○○구파크골프협회에 활동중단 및 철거 요청한 바 있으나, 완전한 이행이 되지 않고 있음
- ❖ 유사 민원 재발 방지를 위해 관련 규정에 따라 시설물 철거 요청하고, 불이행시 **적극적 행정조치** 필요 **권 고**



〈잔디광장내 시설물〉

주요 민원처리 사례

3 안전 ○○초 육교 승강기 안전관리 관련 조사 요청

- ○○구 ○○초 육교 승강기의 잦은 고장으로 운행 멈춤, 승객 간힘 및 비상벨 미작동 등 지속적인 이용 불편과 위험을 초래하고 있어 관리주체인 ○○구의 관리 적정 여부에 대해 철저한 조사를 요청
- ○○구(○○과)는 승강기 결함(제어반 부품 이상) 확인 후 별도의 안전조치 없이 임시로 승강기의 운행을 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 운행을 재개하도록 시정 권 고
- ❖ 관내 승강기 유지·관리 업체에 대한 지도·감독 강화 및 점검 결과의 면밀한 검토, 조치계획 방안 수립 권 고

4 주택 불법 무단 증축 건축물 조사 요청

- 불법 무단 증축 공사 관련, 수차례 민원제기를 하였으나, 이를 방치하다 공사 완료 즈음 시정명령 및 이행강제금 부과로 무마하는 등의 문제에 대한 조사 요청
- 「건축법」 및 「행정절차법」 등에서 당사자에게 의무를 부과하거나 권익을 제한하는 처분을 하는 경우 상당한 기한을 정하여 단계별 행정조치를 취하도록 규정하므로, 위반건축물 적발 시 적법한 조치 이행에는 상당한 시일이 소요됨
- 다만, 위반건축물 행정조치 강화 방안에 따라 ‘위반건축물 단계별 행정 조치 기준’에 위반건축물의 건축주, 시공사 등에 대한 「건축법」 제108조에 의거한 고발 조치를 확행하도록 자치구에 시달한 바 있으므로, 해당 조치에 대한 검토는 필요

- ❖ 위반건축물 관련 「건축법」 제11조, 제19조 및 제108조 규정 등 관련 법규에 따라 고발 처리 요건을 확인하여 이에 해당하는 경우 고발 조치 검토 의견표명

주요 민원처리 사례

5 행정 중개업등록 취소처분 청문 절차의 부당성

- 중개업등록 취소처분 청문실시 관련 사전통지서를 송달 받아 총 3건의 위반 사유에 대한 진술서를 준비하였으나, 청문회 당일 위반사유를 1건으로 정정하고, 2건은 별도의 청문회에서 다루겠다고 한 사항에 대해 부당한 행정처분 및 청문절차 등의 문제점에 대한 조사 요청
- 청문처리절차는 「행정절차법」과 「행정절차 제도 실무편람」을 근거로 업무처리 하며, 청문회 개최 절차상 사전통지서 송부 후 의견제출 기회가 있음
- 해당건 중 1건만 사전통지서 발부, 나머지 2건은 미발부 상태에서 안내만 된 사항으로 절차 준수를 위해 별건으로 진행되어야 하는 것을 확인함
- 「행정절차법」 21조에 의거, 사전통지서에 구체적이고 명확한 사유를 기재하지 않고, 충분한 안내 부족으로 청문회가 원활하게 진행되지 못하여 혼선이 야기됨

- ❖ ‘사전통지서’에 처분 원인 및 법적 근거 등의 사유 및 청문절차 등 명확하고 구체적으로 안내 **의견표명**
- ➔ ❖ ○○과장은 담당자 면담 실시와 재발방지를 위한 전 직원 특별 교육 실시 **의견표명**

6 건축 근린상업지역 내 용도변경 허가 관련

- 근린상업지역 내 위락시설 용도변경 허가는 주거지역에 미치는 영향을 고려하여 허가 여부를 결정하여 줄 것을 요구
- 「서울특별시 도시계획 조례」상 근린상업지역 내 위락시설로의 용도변경 허가는 주거지역으로 부터 50m 이내일 경우 허가가 불가능하다는 것이 ○○구청의 입장
- 그러나, 서울시 조례 외 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령」, 법원 판례, 국토교통부 유권해석 등을 종합적으로 고려한 용도변경 가능 여부에 대해 검토 필요

- ❖ 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령」 [별표 10] 1. 다. 단서에서 “공원·녹지 또는 지형지물에 따라 주거지역과 차단된 경우는 근린상업지역 안에서 용도변경을 할 수 있는 예외 규정이 있고, 실제 주거지역과 차단되었다고 볼 수 있는 고층빌딩 존재 등 주거지역에 부정적 영향을 미치는 정도를 종합적으로 고려한 허가 여부 검토 **의견표명**
- ➔

주요 민원처리 사례

7 [공원] ○○ 문화공원 조성 지연 관련

- 해당 공원 조성 관련, 일부만 조성하고 당초 공원 조성하고 달리 나머지 부분에 도서관을 중복하여 짓는다는 이유로 펜스로 막아놓은 채 지연되고 있어 서울시에서 해당 문제를 해결해 주기를 요청
- 공원 조성의 일부 지연은 공원 하부에 도서관 설치를 위한 별도 협의 및 절차 등에 기인한 것으로, ○구역 조합이 이유 없이 공원 조성을 지연하고 있거나 ○○구청이 이를 묵인하였다고 보기는 어려움
- 공원 하부에 도서관 설치 결정 역시 당초 공원 하부에 공영주차장 설치를 위한 주민 제안으로부터 시작되어 제안사항 변경 및 주민공람, 주민설명회, 구의회 의견 청취, 도시계획위원회 심의 및 정비계획 변경 결정·고시 등 관련 법정 절차를 충실히 거쳐 결정된 사안으로 특별히 부당하거나 위법하다고 보기는 어려움
- 반면, 공원 일부 구간에 상당한 높이의 펜스가 장기간 설치되어 있어 주변 보행자와 공원 이용자의 통행과 미관 등에 다소 불편을 끼치고 있는 것으로 보이고, 펜스 주변에 설치 사유 및 향후 진행 계획 관련 정보제공 및 홍보자료 등 부족으로 이용자의 불만이 더욱 가중될 수 있는 것으로 판단됨

→ ❖ 장기간 공원 일부 조성 지연 및 펜스 설치 등으로 인한 시민의 불편을 고려하여 민원 대응에 좀 더 세심한 노력을 기울이도록 주의하고 통행 및 미관 개선, 홍보 강화 등을 통한 **이용자 편의 개선** 방안 검토 **의견표명**

8 [보건] ○○한의원 진료거부 관련 행정조치 적정성 관련

- ○○구 ○○○한ыв원이 개인정보 미동의 이유로 진료거부 한 것은 「의료법」 제15조의 진료 거부에 대한 정당한 사유에 해당하지 않으므로 해당 한의원을 고소·고발할 것을 요청
- 개인정보 수집·이용 동의 거부는 진료거부 사유로 인정되기 어려움에 따라, 「의료법」 제15조 위반으로 판단됨
- 의료관계 행정처분 규칙 [별표]는 법 제15조를 위반한 경우 자격정지 1개월로 규정하나, 「의료법」 제63조 제1항, 제65조는 재량행위로 규정하고 있으므로 의료법에 따른 처분 여부는 재량행위에 해당
- 위반의 경미성, 개선 여지, 고의성 여부 등이 명확하지 않은 점을 고려할 때, 행정지도를 통한 시정조치 유도는 행정기관의 적정한 대응으로 판단됨

→ ❖ 동일한 사안이 반복되거나, 고의성이 인정되는 추가 정황이 발생할 경우에는 「의료법」 제63조 및 「의료관계 행정처분 규칙」에 따라 자격정지 처분 또는 고발 조치 검토 **의견표명**

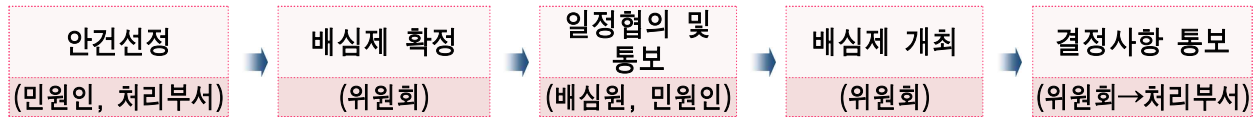
2

「민원배심제」를 통한 고충민원 실질적 해소

전문가와 시민 등으로 구성된 배심원단이 불합리한 행정제도에 의해 발생한 억울한 사항을 제3자의 중립적 입장에서 판단하는 민원배심제 운영

□ 사업개요

- (대 상) 민원인과 처리기관 간 의견을 달리하는 고충민원
- (배심원단) 배심원단의 의사결정 참여로 합리적 방안 도출(권고/의견표명)
 - 배심원 후보단 100명 중 5인 이상 7인 이내(대표배심원 1명 포함) 구성
- 절 차



□ 추진실적 및 성과

- 민원배심제 운영을 통한 고충민원 해소

(단위: 건, 회)

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

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

- ✓ 주간시설에 거주시설 지침 유추 적용 소급 반환 처분은 부당
- ✓ 타 시·도와 달리 서울시만의 소급 반환 요구는 형평성 저해
- ✓ 서울시의 지침 개정 장기 미인지에 대한 일정 책임 有



<민원배심제>

❖ 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**

- 뉴스레터 제공을 통한 배심원단 소속감 제고 및 대시민 홍보

- 위원회 활동 현황을 뉴스레터로 제공하여 배심원 소속감 · 관심 제고(3.13.)
- 시민 참여 확대 및 제도 활성화를 위한 대시민 홍보 (4월, 서울시 뉴스레터)



<뉴스레터>

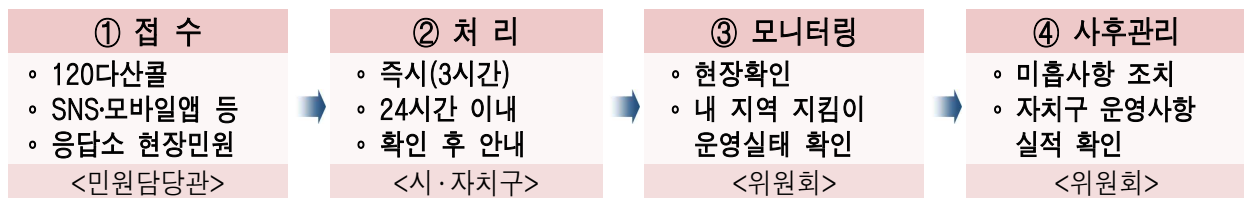
3

신속한 시민 불편 해소를 위한 현장민원 처리 강화

내실 있는 현장민원 처리로 시민 불편사항을 신속히 해소하여 쾌적하고 안전한 도시환경 조성

□ 사업개요

- (현장민원) 시민의 생활현장에서 발생하는 불편 및 안전 신고사항
- (대 상) 시민불편 및 안전 민원 12개 분야 65개 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



□ 추진현황

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

▶ 신속한 민원 대응으로 전년 동기 대비 적정처리율 1.05%p 증가 (93.08% → 94.13%)

▶ 전체 1,051,863건 중 자치구 현장민원 1,020,740건 97% ※ 서울시 소관 30,132건(3%)
▶ 교통분야(주정차 단속 등) 총 768,703건 73.1%



□ 주요 실적 및 성과

① 응답소 현장민원 적정처리율 증가 → 시민불편 최소화

- (점검강화) 현장민원 신속 해결로 생활불편 해소 및 안전 강화

	<'23년 상>	<'24년 상>	<'25년 상>
접 수 건 수	1,094,599건	1,119,750건	1,051,863건
기한내 처리 (적정처리율)	1,016,375건 (92.85%)	1,042,294건 (93.08%)	990,116건 (94.13%)

② 현장민원 담당자 의견수렴 간담회 개최 → 현장민원 내실화

- (일시/장소) 4. 1.(화) 10:00 ~11:10 / 서소문2청사(20층)
- (참 석 자) 자치구 현장민원 담당자 등 30명
- 주 요 내 용
 - 운영관련 간담회, 활동비 등 지원요청
 - 평가 지표 및 평가기준에서 불법주정차 제외 요청
 - 평가 산출내역 공개 및 이의 신청 기간 반영
 - 현장민원의 악의적습관적반복 신고민원 처리 방법 질의 답변 등



<현장민원 간담회>

③ '내 지역 지킴이' 운영비 지원 및 조직화 → 운영 활성화

보조금 교부

- 대 상 : 종로구 등 11개 자치구
- 금 액 : 29,670천원(예산 : 60,000천원)
- 교부내용 : 자치구 자체계획 수립으로 내 지역 지킴이 운영 및 활동 목적에 필요한 예산(물품 구매비 등) 지원

내지역지킴이 단장 임명

- 구 성 : 총 25명(자치구 선정기준에 따라 임명)
- 역 할 : 지역 내 현장민원을 신속하게 파악하고 관련부서 협력 추진, 현장민원 처리결과 모니터링 및 개선방안 건의 등

□ 향후계획

- 현장민원 처리현황 모니터링(매월) 및 이행실태 점검 : 분기별
- '내 지역 지킴이' 운영비 자치구 보조금(2차) 교부 : '25. 7월 ~
- 2025년 현장민원 평가 및 시상식 개최 : '25.11월

4 현장 소통 강화를 위한 찾아가는 옴부즈만 운영

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

□ 사업개요

- (사업명) 찾아가는 옴부즈만
- (기간) 2025년 6월 ~ 12월(월2회 실시)
- (운영방법) 분야별 전문가 상담서비스 제공(법률·세무·노무분야 등)
※ 위원회 전문가 풀 활용 : 총 150여명(옴부즈만 6, 법률자문단 50, 시민참여옴부즈만 100)
- 주요내용

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

□ 추진실적

- 「2025 청년정책박람회」 행사연계 운영(6.19.(목)/6.21(토))

① 현직자 취업특강(위원장)

- 공직 취업 전략 및 위원회 활동소개 (청년 30여명)



<현직자 취업특강>

② 생활고충 상담

- (상담자) 변호사, 세무사, 옴부즈만 등 전문가 7명
- (상담결과) 17명 참여(진로 9명, 법률·세무 3명, 일반 5명 등)



<고충상담>

③ 위원회 홍보 부스 운영

- 위원회 홍보판넬 제작 비치, 리플릿 배포, 홍보물티슈 배부(300매)

※ 2025 서울청년정책박람회(서울정책 팝업스토어)

- 일정: '25. 6. 19.(목) ~ 6.21.(토) 3일간, 11:00~20:00
- 참여대상 : 서울청년, 청년수당 참여자, 일반시민 등
- 주요내용 : 취업 멘토링 + 현직자 취업특강 + 정책 홍보 및 부대공연 등

□ 향후일정

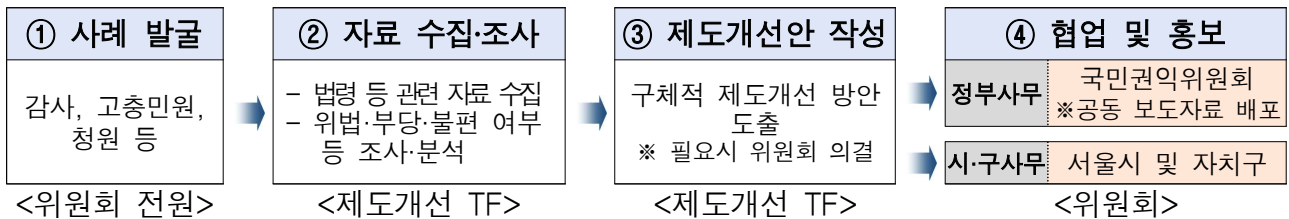
- 관련 부서 및 자치구, 유관기관 수요조사 실시·확정 : 7~11월
- 자치구 정기 순회 운영, 행사연계 부스 설치 확대 : 7~11월
- 사업 결과보고(제도개선 포함) : 12월

5 시민 편의 등 권익 증진을 위한 제도개선 활성화

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

□ 추진개요

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



□ 추진현황

- 기존 (규제발굴 제공) 「규제발굴 TF」 운영, 82건 발굴
- 개선 : 기존+추가 확대 위원회 내 「제도개선 TF」 운영(안건별 수시구성)
 - (구성) 안건별 2개조(조별 2명, 총 6명 구성)
 - (과제) ① 영조물배상보험 제도 개선 ②지하철 승차권 카드 결제 기능 도입
- 국민권익위원회 공동 제도 개선 추진
 - (과제) ① 병역명문가 예우 지역제한 개선('25.6.9.청원 접수)
 - ② 아파트 행위허가 이중동의 철폐(과다한 서류제출, 신고의무 부과)
 - ③ 취약계층 통합문화이용권 지원 사업 운영기준 개선
 - 주요내용

- ▶ 병역명문가증 소유자는 주민등록 소재지 외 자치단체의 공공시설 사용료, 수강료 등 할인 미적용으로 전국에서 일괄 적용될 수 있는 예우체계 마련 필요
- ▶ 공동주택관리법상 행위허가 동의기준과 집합건물법상 의결기준을 하나로 정비하여 아파트가 이중동의 규제를 받지 않도록 할 필요
- ▶ 통합문화이용권(문화누리카드) 활성화를 위해 운영기준 완화와 부정사용 방지를 위한 자동 차단, 신고포상제, 조치현황 공개 등 개선 필요

□ 향후 추진계획

- 제도개선 TF 과제 제출 : '25. 7월 ~
- 자체 및 권익위원회 협업 이원화 추진 : '25. 7월 ~

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 사무 처리가 위법·부당한 사항

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

□ 추진현황

✓ 총 7건(감사완료 3, 진행중 3*, 각하 등 1)

* 진행 중 3건(감사진행: 시민감사 1, 청구절차 진행: 주민감사 2)

접수·처리

✓ 전년 동기 대비 접수 9건 감소, 감사 완료 건수 동일

➔ 직권감사 적극 발굴로 감사실적 제고 및 시민 권익구제 강화

연 도	접수	감사완료				진행중			각하 등	비고 (이월)
		소계	주민감사	시민감사	직권감사 등	소계	감사	청구절차		
2025. 6.	7	3	-	-	3	3	1	2	1	-
2024. 6.	16	3	2	-	1	2	-	2	11	-
2024.12.	21	5	2	1	2	-	-	-	14	2

조치결과

조치결과 13건(행정상 조치 13)

합계	행정상 조치					
	시정요구	개선요구	기관경고	기관주의	권고	통보
13건	3건	-	-	2건	6건	2건

□ 주요 실적 및 성과

① 불합리한 행정 제도개선을 위한 직권 감사 → 시민 권익구제 강화

(사례1) 단독주택 신축 관련 자치구 부적정 업무처리 시정 및 시민 불편 해소

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



(사례2) 다중 이용 시설 인화성 물질 사용 시정조치 및 거리가게 관리개선 사업 개선 권고로 시민 안전 확보 및 거리가게 문화 발전과 거리가게 개선 사업의 투명성 제고

- ❖ (관악구 신대방역 거리가게 특화거리 조성사업) 철도 시설 및 도로고가 하부 LPG 사용 제한 및 인덕션 등 안전 기구로 조속한 대체, 쾌적한 보행권 보장 및 거리가게 공생을 위한 ‘서울시 거리가게 관리개선 사업’의 추진 근거 개선 및 명확한 지원대상 선정 기준 마련 등 행정상 조치 4건 (시정요구 2, 권고 2)



② 감사청구인 의견청취 절차 의무화 → 소통강화와 만족도 향상

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

③ 법률자문단 등 내·외부 전문가 감사 참여 의무화 → 전문성과 신뢰도 제고

- 모든 감사에 법률자문단 등 내·외부 전문가 참여 확대

- 직권감사 3건 8명 참여(변호사5, 교수2, 건축사1)

❖ 시민감사옴부즈만(7명), 법률자문단(50명), 시민참여옴부즈만(100명) 등 구성

❖ 변호사 등 3명 이상 외부 전문가 참여로 감사 결과에 대한 객관성 확보

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 1**
- 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 바닥면적 산정 관련, 바닥면적 포함 여부에 관한 명확한 내부 기준 등 마련할 것 (*벽면을 우묵하게 들어가게 해서 만든 공간) **통보 1**

❖ 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 **시정조치** 및 거리가게 관리개선 사업 개선 권고로 시민 안전 확보 및 거리가게 문화 발전과 거리가게 개선 사업의 투명성 제고

-
- 철도 시설 및 고가도로 하부 인화성 물질(LPG) 사용 인덕션 등 다른 연료 사용 기구로 대체 조치
 - 서울시 거리가게 관리 등에 관한 조례안 제정 추진으로 거리가게 문화 발전 및 거리가게 개선 지원사업 선정기준 안내로 사업의 투명성 제고



청원 처리의 투명성·공정성을 높이고, 대시민 홍보 등을 통한 청원제도 활성화 추진

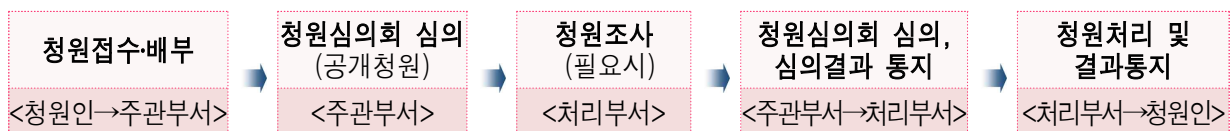
□ 사업개요

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

■ **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 구축·운영)를 통하여 청원 접수·처리

□ 추진현황

접 수 총 59건(직접처리 31건, 이송 등 28건)

처 리 **직접처리 31건**(처리완료 12건, 처리중 13건, 처리예외*1건, 취하 5건)
* 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. 6.	59	31	28	30	14	16	29	17	12	-	-	-	-	-	-
2024	312	154	158	97	46	51	95	33	62	65	42	23	55	33	22

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

○ 청원심의회 운영

- ❖ (청원심의회) 총 13회 개최(대면 5회, 서면 8회)
- ❖ (심 의 안 건) 총 24건(공개여부 14건, 청원처리 10건)
- ❖ (심 의 결 과) 총 24건(가결 17건, 조건부 가결 7건)

□ 주요 실적 및 성과

① 「청원24」 접수·처리 → 규제 철폐 안전화로 확대하여 적극 과제 발굴

- 청원 처리 과정에서 생활 속 불합리한 규제 안전 발굴 · 철폐

→ ✓ (사례1) **규제철폐 120호** 행정심판 송달 지연으로 권리 침해 → 규제안전화
(법령 개정) 전자 송달 우선 시행, 처분청과 행정심판위원회 간 정보 연계 강화
→ 신속한 행정절차 운영을 통한 청구인의 권익 보호

② 시민 및 전문가 의견 청취 → 정책 만족도 향상 및 수용성 확보

- 시민의견 반영으로 생활불편 개선 및 만족도 제고

❖ (사례2) (○○사이길 버스노선 추가 변경) '26년 서울시내버스 노선체계 전면 개편
추진 시 주변 지역의 수요 변화 등을 검토하여 불편사항을 줄여나가겠음 **일부수용**

- 시민 의견의 균형적 수렴으로 합리적 정책 방향 결정

❖ (사례3) (친환경 에너지 정책 수립 요청) 건축 인·허가 단계부터 철저한 검토와 설치된
신재생에너지 설비 운영 지원을 통해 신재생에너지의 지속적 보급·운영 계획 **수용**

❖ (서울시 신혼부부 대출 취급 거절) 일부 은행의 오안내 등 불편 사항 발생 방지를
위해 관련 지침 숙지 등 요청 **일부수용**

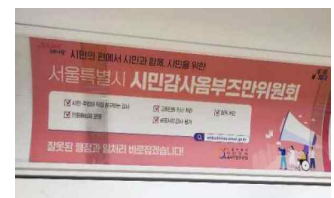
- 체계적인 추진 기반을 마련으로 청원심의회 역할과 중요성 입증

❖ (○○○○선 사업 추진 촉구) 재정투자사업으로 전환하여 추진하고 있으며, 주민들과의
소통 강화를 통해 청원요구 사항이 해소될 수 있도록 노력하겠음 **일부수용**

③ 온·오프라인 홍보 추진 → 청원 운영 활성화

- 청원심의회 제도 이용 활성화를 위한 대시민 홍보

- ‘청원제도 안내’ 지하철 모서리 홍보(4~5월)
- 언론사(뉴시스) 홈페이지 배너 홍보(4~6월)



<지하철 모서리 광고>

주요 청원처리 사례

1 행정 행정심판 내부 규정 개정 필요

○ 행정심판위원회 담당직원 민원응대 문제 조치 및 내부규정 개정 요구

- (처리부서 의견) 부서 직원 민원응대 추가 교육 및 안내 실시하였으며, 처분청 담당자로 하여금 영업정지 여부를 직접 확인하고 이미 진행된 집행정지 기간을 행정심판 기각 재결 후 처분 시 반영하도록 하는 것은 처분청이 행정심판법령에 따라 수행할 사항임 **일부수용**
- **(청원심의회)** 청원인의 입장에서 개선·보완할 수 있는 방안 마련 **조건부가결**
- **(이행 결과)** 집행정지 사건 결정 결과 문자 안내 실시 **규제철폐 120호**
 - ➔ 결정서 정본을 청구인에게 등기우편 등으로 송달하고 있으며, 집행정지 사건의 결정 결과를 문자로도 안내

➔ ❖ 청원심의회의 의견조율과 규제 철폐를 통해 시민의 목소리를 적극 반영

2 교통 ○○사이길 버스노선 추가 변경

○ 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 변화 등을 검토하여 불편사항을 줄여나가겠음 **일부수용**

➔ ❖ 시민 전체의 편익을 균형 있게 확보하여 정책 추진 방향 설정

3 기후 친환경 에너지 정책 수립 요청

○ 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 실질적 탈탄소화를 추진하고 있음
- 건축 인·허가 단계부터 철저한 검토와 설치된 신재생에너지 설비 운영 지원을 통해 신재생에너지의 지속적 보급·운영이 되도록 할 계획임 **수용**

➔ ❖ 시민 요구 변화에 맞춰 장기적인 계획과 준비로 시정 시스템 개선

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

□ 사업개요

- 시민감사 및 참여 옴부즈만의 공공사업에 대한 감사·평가 활동
 - (시민감사옴부즈만) 독립적 감사·감사활동, (시민참여옴부즈만) 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 42개 사업 완료, 39건 조치(권고 23, 의견표명 10, 현지시정 6)
* 목표: 감시대상 1,667개 사업 중 180개(10.8%) 선정

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연 도	목표	활 동 실 적						조 치 실 적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정
2025.6.	180	42	8	12	4	15	3	39	23	10	6
2024.6.	180	38	5	4	2	23	4	24	15	6	3
2024.12.	180	180	22	40	22	61	35	150	69	55	26

- (참관감시) 공공사업 제안서 평가위원회 등에 **시민참여옴부즈만 참관**

활동 현황

목표 340회 중 229회 참관 완료, 49건 조치(의견표명 3, 현지시정 46)

- 감사·평가 대상사업 제안서 평가, 적격자 심의 등 참관 추진
- 참관활동 지적사항 검토 및 결과처리 등 사후관리 강화

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연 도	목표	활 동 실 적						조 치 실 적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정
2025.6.	340	229	48	137	22	22	-	49	-	3	46
2024.6.	320	231	13	149	45	24	-	46	-	7	39
2024.12.	320	431	26	274	68	63	-	62	-	8	54

□ 주요 실적 및 성과

① 공공사업 중점감시활동 강화 → 시정의 공정성 및 투명성 제고

- 중점감시 조치실적(39건)은 전년 동기(24건) 대비 62.5% ↑
- 교통사고·사례를 통한 예방 개선대책 마련 의견표명
 - ❖ (사례1) (차로 표면에 우회전 금지표시) 통행이 드문 야간 운전시 착오로 인한 교통사고가 우려되는 바 금지 표시 추가 조치
- 한강교량 로컬브랜드 카페 시설 안전관리 제고 권 고
 - ❖ (사례2) (카페 안전관리 강화) 위·수탁 협약에 포함되는 안전항목 및 법령 위반 여부의 면밀한 검토
- 서울시 글로벌 브랜드 인지도 향상을 위한 개선대책 강구 의견표명
 - ❖ (사례3) (성과 지표 및 효과 측정 강화) 최종 보고서 제출시 전문가 평가회 개최

② 시민참여옴부즈만 참관활동 내실화 → 청렴계약 참관역량 강화

- 참관 활동 조치실적(49건)은 전년(46건) 대비 6.5% ↑
- 시민참여옴부즈만(100명) 대상 참관역량 강화 간담회·워크숍 개최

제1차(2.17.)

- 참석 : 116명(정무부시장, 위원장, 참여옴부즈만 등)
- 주요내용
 - ▶ 시민참여옴부즈만 위촉장 수여(79명)
 - ▶ 2024년 위원회 활동실적 공유 및 2025년 공공사업 감시대상 선정
 - ▶ 효율적인 공공사업 감시·평가 활동 방향 논의 등



<제1차 간담회>

제2차(6.25.)

- 참석 : 77명
- 주요내용
 - ▶ 상반기 공공사업 감시 활동실적 공유
 - ▶ 공공사업 감시 역량 강화를 위한 「지방계약법」 교육 (공공조달역량개발원 조용만 교수)
 - ▶ 서울시정 개선방안 논의(9건 건의, 8건 반영)



<제2차 워크숍>

주요 공공사업 감시활동 사례

① 교차로 바닥 우회전 금지 표지 추가 필요

- ○○○로 보행친화공사 시행 중 일방통행인 공사구간의 끝단 교차로의 경우, 우회전 진입 금지로 차량 신호등 옆에 금지 표지판 등 설치됨
- 통행이 드문 야간에 착오로 인한 우회전 차량으로 교통사고 등이 확인되는바, 차로 표면에도 우회전 금지 표시 등의 추가 조치 필요



- ➔ ❖ 관계부서 등과 협의하여 ○○○4가 교차로 표면에 우회전 진입 방지를 위한 금지 표시 추가 조치 검토 **의견표명**

② 위수탁 협약에 명시된 사업계획서 일부 항목 미반영 개선

- ○○사업본부는 위·수탁 협약서에 따라 수탁기관인 ○○○○○(주)의 1개소에서 제출한 사업계획서를 제출·승인하도록 되어 있음
- 협약서 사업계획서에 반드시 포함되어야 할 '시설 안전관리 계획' 이 누락되어 있음

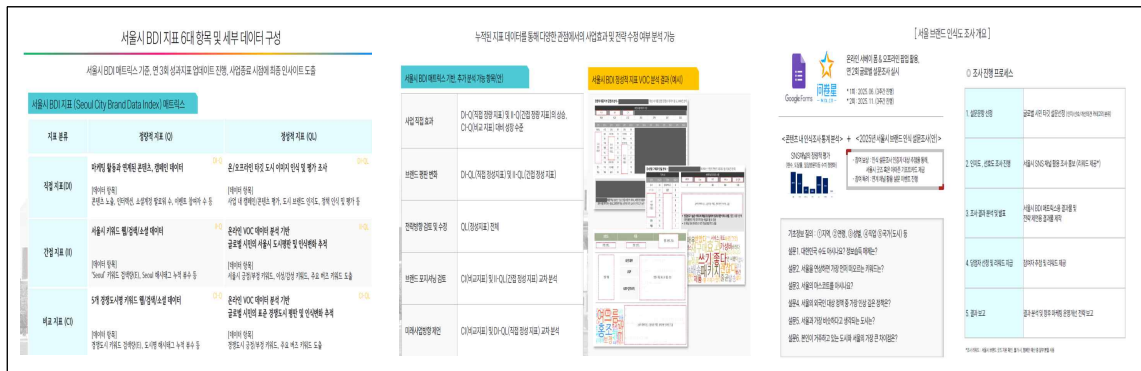


- ➔ ❖ 수탁기관으로부터 운영계획서를 제출받아 승인하는 경우, 위·수탁 협약에 포함된 항목이 누락 되거나 법령에 위반되는지 면밀히 검토 **권 고**

주요 공공사업 감시활동 사례

③ 성과지표 개발 및 홍보효과 측정의 적정성 확보 필요

- ○○○○○관은 그간 관광 관련 콘텐츠 위주의 홍보에서 벗어나 우수정책, 핵심사업 등 글로벌 브랜드 인지도 향상을 위해 「2025년 브랜드 마케팅 전략 및 종합계획 수립」을 용역업체에 의뢰함
- 2025년부터 기존의 홍보 외에 정책 및 브랜드 인지도 제고 홍보 등 정성적 요소가 많은 홍보를 추가함에 따라 성과지표 개발 및 홍보 효과 측정은 상당한 어려움이 있을 것으로 판단됨



❖ 성과지표 개발 및 효과 측정 방식의 구체성, 타당성 등을 중간 점검하고 최종 보고서 제출시 전문가 평가회를 개최하는 등 개선방안 강구 **의견표명**

④ 협약서 내 「공유재산 및 물품관리법」 등 근거 규정 명시

- 서울시 자립지원전담기관 사무는 민간위탁 유형 중 시설형에 해당하며, 시설형 위탁의 근거법령은 「공유재산 및 물품관리법」 제27조임
- 「서울특별시 자립지원전담기관 운영 위수탁 협약서」에는 「공유재산 및 물품관리법」 등 관련 법령에 따라 협약을 체결한다는 내용이 명시되어 있지 않음



<공공사업 감시활동>

❖ 협약체결 시 「공유재산법」 등 근거 규정을 협약서에 명시할 것을 검토 조치

권 고

「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
- (인권경영평가) 인권침해 발생예방 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 ④인권제도와 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 주요시책에 대한 심의자문 → 시민 인권보호를 위한 정책개선 활성화

- 인권정책 시행계획, 인권 실태조사 결과 정책개선 권고, '24년 정책개선 권고 이행상황 등 10건 심의·자문(2회 개최)
- 시민의 인권보호와 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** 여성노숙인 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 → 현장점검에서 제도개선 중심

- 다수인 보호시설 인권지킴이 실태조사를 통해 정책개선('25~'26)
 - (현 행) '23~'24년 변호사 등 22명이 21개 다수인 보호시설 인권침해 위험요인 현장점검
 - (개 선) 다수인 보호시설(1,502개) 현장점검 한계에 따라, 실태조사를 통한 제도개선 및 인권침해 예방 기반 마련
 - ▶ ('25년) 시설관계자 FGI, 인권위원회 소위 자문, 다수인 보호시설별 인권지킴이단 운영 근거 법령 조사 등
 - ▶ ('26년) 다수인 보호시설 인권지킴이 실태조사를 통한 정책개선 권고 마련

④ 출연기관 인권경영 평가 강화 → 인권보호 및 침해 예방기반 조성

- 서울시 출연기관 인권경영 평가(공기업담당관 주관 경영평가 100점 중 2점 배점)
 - (대상기관) 출연기관(16개) 및 서울시자원봉사센터 등 총 17개 기관
 - (평가내용) 4개 분야 55개 평가지표(인권경영체계 및 정책, 인권영향 평가, 인권침해 구제절차, 인권경영 소통 및 인권경영 교육)
 - (평가결과) 평균 1.99점 ('24년 인권경영 평가 평균 1.96점 대비 0.03점 ↑)
- 인권경영 이해 및 업무역량 강화를 위한 워크숍 최초 개최('25.7.4.)
 - (주요 내용) 외부강사 강의, 우수기관 표창, 우수사례 토론 등



<인권경영 워크숍>

시민의 인권보호 및 침해구제, 범죄피해자 보호·지원 등 인권보호 활동을 통한 인권가치 확산 및 인권증진에 기여

□ 사업개요

- **(인권보호 및 침해구제)** 시정 업무수행 관련 발생한 인권 침해사항 조사
 - 시민인권침해구제위원회 운영을 통한 인권침해결정 및 시정권고 심의·의결
 - 시민인권보호관이 인권보호 및 침해 구제를 위해 조사업무 전담
- **(인권실태조사)** 인권사각지대 실태조사를 통한 차별 예방과 제도개선
 - 인권 취약분야 실태파악 및 문제점 도출을 통한 인권증진정책 개발
 - 설문조사 설계, 면접조사 등을 시민인권보호관의 직접수행 및 부분용역 병행
- **(범죄피해자 보호·지원)** 범죄피해자 지원으로 인권 및 복리증진 기여
 - 공모를 통해 선정한 범죄피해자 보호·지원 법인에 사업비 지원
 - 범죄피해자에 대한 경제적·법률구조 비용·교육·홍보 등 운영비 지원

□ 주요 실적 및 성과

① 인권침해 사건 조사·구제 → 인권가치 확산 및 인권증진

- 인권보호 및 침해구제를 위한 시민인권침해구제위원회 운영(7회)
 - (구 성) 9명(법조계 3명, 학계 3명, 시민단체 2명, 연구원 1명)
 - (조사범위) 시 및 그 소속 행정기관, 자치구(위임사무 및 조례 근거 의뢰), 출자·출연기관, 시 사무위탁기관, 시 보조금 지원 복지시설
- < 2025년 인권침해 사건 처리현황('25.6월말 현재) >

심 의 결 과				비 고
계	권 고	기 각	각 하	
10건	4건	5건	1건	4건 7회 재상정

- 시민인권보호관 2명(임기제 공무원) 사건 전담 조사 및 위원회 회부

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

○ 인권 취약분야 및 사각지대 발굴을 위한 실태조사 2건 추진

과 제 명	조 사 범 위 및 대 상
기후위기로 인한 취약계층 노인 인권 상황 실태 조사	생물학적·사회적·주거환경 취약 특성 등이 각각 1개 이상 복합적인 만 60세 이상 고령자
서울시 가족돌봄 아동·청소년 인권 상황 실태 조사	서울 거주 만24세 이하 가족돌봄 아동·청소년, 돌봄 대상자(부모, 조부모 등), 가족돌봄 아동·청소년 관련 전문가·관계자 등

○ 인권 실태조사 시민인권보호관 직접수행 및 부분용역 병행 추진

- 조사대상별 설문조사 실시 및 전문가 1:1 심층면접 참여 대상자 선정
- 심층면접 문항 구성을 위한 전문가 및 실태조사 대상 사전 심층면접 진행

③ 범죄피해자 보호·지원 → 범죄피해자 인권 및 복리증진 기여

○ (대 상) 법무부에 등록된 범죄피해자 지원법인(5개 센터)

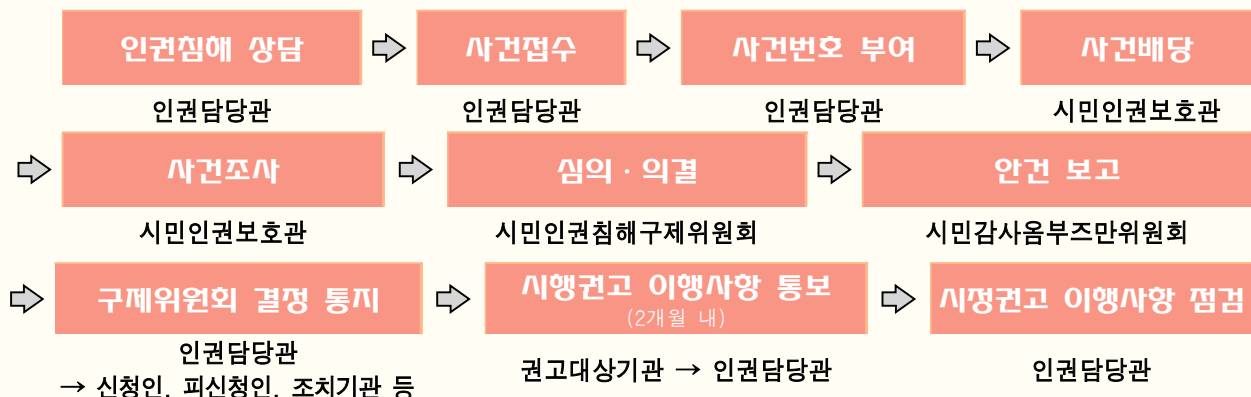
○ (보 조 금) 94백만원(70%) 지급, 8월 중간 점검 후 40백만원(30%) 지급 예정

- 보조금관리위원회 개최를 통해 보조사업자 선정 및 지원금액 결정('25. 2월)

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

- * 성폭력, 디지털 성범죄, 스토킹, 상해, 폭행 등 강력범죄로 발생한 피해

< ※ 인권침해 조사 및 구제 절차 >



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		평생학습포털 수강

□ 주요 실적 및 성과

① (만족도) 인권교육을 통한 인권 감수성 향상 → **종합만족도 90.8점(전년 대비 1.7↑)**

- 인권친화 행정을 위한 인권 감수성 향상 기여
- 인권관련 시설 방문 등 견학 및 현장체험형, 영화형 인권교육 실시

✓ 인권교육 수강 후 만족도 조사 결과(상반기 기준)

구 분		만족도(점)	인권감수성지수(점)	응답자(명)
계		90.8점	88.5점	702명
이수자 대상	집합교육	92.6점	88.3점	302명
	온라인교육	89.4점	88.7점	400명

※ '24년도 종합만족도 89.1점

- (집합교육) 영화형·견학 및 현장체험형 교육 등 11회, 414명 이수

- ✓ 영화(다음소희, 서프러제트 등)로 배우는 인권 교육 실시(5회, 335명)
- ✓ 인권 관련 시설 방문 등 견학 및 현장체험형 인권 교육 실시(6회, 79명)



<영화형 교육>



<견학형 교육>



<현장체험형 교육>

- (온라인교육) 인재개발원, 평생학습포털 활용 11,025명 이수

- ✓ 인재개발원 22개 과정, 평생학습포털 12개 과정 운영
- ✓ 타 기관(국가인권위원회, 한국보건복지인재원 등) 온라인콘텐츠 활용

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

- 체험형 교육을 통한 인권 이해 제고 및 시민의식 향상 기여
- 공개모집을 통한 현장탐방 8회 116명 운영

탐 방 ✓ (대면) 7개 코스 7회 101명 ✓ (온라인) 5개 코스 1회 15명



<대면탐방>



<온라인 탐방>



- 근현대사 인권사적 가치 높은 장소 발굴, 인권현장 바닥 동판 설치 운영(61개소)



<서울시 인권표지석>



<안내문>

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

□ 위원회 홍보활동 강화로 시민 인지도 및 위상 제고

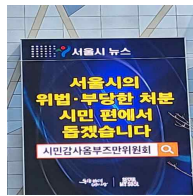
- 대중교통 및 언론 등 다양한 매체를 활용한 시민 생활밀착형 홍보 추진
 - 지하철·버스 등 대중교통 및 온·오프라인 다양한 홍보매체 활용
 - 市 보유 홍보매체(전광판, 내손안의 서울, 자치구소식지 등) 활용
- 위원회 활동 및 우수사례 등 연차보고서 발간으로 위원회 인지도 강화
 - 위원회 활동성과 공유로 국내·외 옴부즈만 역할의 선도적 주체 자리매김



<지하철 광고>



<시내버스 광고>



<전광판·엘리베이터 표출>



<연차보고서 발간>

- 주민·시민감사 제도 방문 홍보 등을 통한 감사청구 활성화
 - (자치구 소식지 홍보) 주민·시민감사 청구대상, 청구요건, 청구방법 등
 - 시민사회단체 연대회의 소속단체 홍보
 - ▶ 홍보수단 : 시민사회단체 홈페이지 배너, 게시판 등
 - ▶ 방법 : 연대회의 소속 회원단체에 협조 공문 발송 등
 - ▶ 주요내용 : 위원회 소개, 주민·시민감사 제도 홍보 등
 - 시민사회단체 등 개별 방문 홍보(3개 단체)
 - ▶ (1차, 4. 8.) 범시민사회단체연합
 - ▶ (2차, 4.15.) (사)열린사회시민연합
 - ▶ (3차, 4.21.) 시민사회단체연대회의



<범시민사회단체연합>



<열린사회시민연합>



<시민사회단체연대회의>

□ 국내·외 옴부즈만과의 협력체계 구축으로 위원회 위상 강화

- 세계옴부즈만협회(I.O.I), 아시아옴부즈만협회(A.O.A)와 국제교류
- **서울권 옴부즈만 워크숍 및 시민고충처리위원회 협의회** 실시(5.9.)
 - (참 석) 서울시 자치구 옴부즈만 및 직원, 권익위 등 78명
 - (주요내용)
 - ▶ 옴부즈만 역량 강화 전문가 특강(박재창 교수, 회고적 숙의로서의 옴부즈만)
 - ▶ 고충민원 해결 우수 사례 발표(서울시, 서초구, 권익위) 및 서울시 민원배심제 소개
 - ▶ 옴부즈만 운영 애로사항 및 개선방안 논의



<서울권 옴부즈만 워크숍>

○ 위원회 - 한성대학교 업무협약 체결(5.21.)

- (협약목적) 위원회 활동성과 공유 및 상호 협력체계 강화로 **청년 시정참여 확대**와 시민권익 보호 기여
- (협 약 명) 「청년의 시정참여 확대와 시민권익 보호를 위한 업무협약」
- (참 석) 한성대학교 총장, 옴부즈만위원장, 담당자 등 10여명
- 주요협약내용



<업무협약식>

- ❖ '건강한 서울 시정' 구현을 위한 위원회 감사·조사·감시활동 공유 및 상호 협력
- ❖ 시민감사옴부즈만위원회에서 추진하는 정책과 사업에 대한 연구 및 자문 제공
- ❖ 불합리한 행정제도 등에 대한 청년 시각에서의 제도 개선안 도출 및 정책 제안
- ❖ 시민감사옴부즈만 제도의 지속적 발전 등 공익적 가치를 위한 협력
- ❖ 그 밖에 상호 협력이 필요하다고 인정하는 사항

- (향후계획) 위원회-한성대학교 간담회 개최(10월중)

- ▶ 옴부즈만 제도 소개, 서울시 정책제도 개선안 제안 및 상호 실천가능한 협력방안 토론 등

제4기 시민감사옴부즈만 현황

('25. 7. 31. 기준)

직 위	성 명 (생년월일)	임 기	주요경력	비고
위원장		'25.05.26.~ '28.05.25.	- 경희대학교 언론정보대학원 홍보학(석사) - 전)국민권익위원회 고충민원심의관 - 고충민원심의관, 사회제도개선과장 등 - 전)국가보훈부 대변인 - 전)서울신문 기자	
	조 덕 현 (65.05.05)			
위원		'22.09.13.~ '25.09.12.	- 서울시립대학교 첨단녹색도시개발학과(석사) - 전)한국부동산원 종합직 5급 - 전)한국국제협력단 대리 - 전)젠 건축사사무소 실장, 건축사	
	채 수 호 (75.06.15.)			
위원		'23.01.20.~ '26.01.19.	- 아주대학교 법학전문대학원 - 전)대한법률구조공단 심사관 - 전)보건복지부 건강보험분쟁조정위원회 5급 - 전)국민권익위원회 전문검토위원	
	이 동 은 (82.11.02.)			
위원		'23.03.16.~ '26.03.15.	- 연세대학교 행정대학원(석사) - 현)한국여성인권진흥원 비상임이사 - 전)은평구의회 부의장 - 전)국회의원실 5급 비서관	
	소 심 향 (64.02.24.)			
위원		'23.09.01.~ '26.08.31.	- 연세대학교 법학과 - 전)법무법인 인화 변호사 - 전)김선희법률사무소	'25.8.21.자 의원면직
	김 선 희 (63.09.29.)			
위원		'24.02.08.~ '27.02.07.	- 단국대학교 대학원 행정학(박사) - 전)성남시청 자치행정과 공익활동지원센터장 - 전)(사)소비자공익네트워크 소장 - 전)중소벤처기업진흥공단 비상임이사	
	백 병 성 (60.03.01.)			
위원		'24.03.18.~ '27.03.17.	- 연세대학교 법무대학원 법학(석사) - 전)국무총리실 규제혁신추진단(전문위원) - 전)SK하이닉스 고문 - 전)공정거래위원회(7급~3급)	
	이 상 명 (60.04.28.)			