

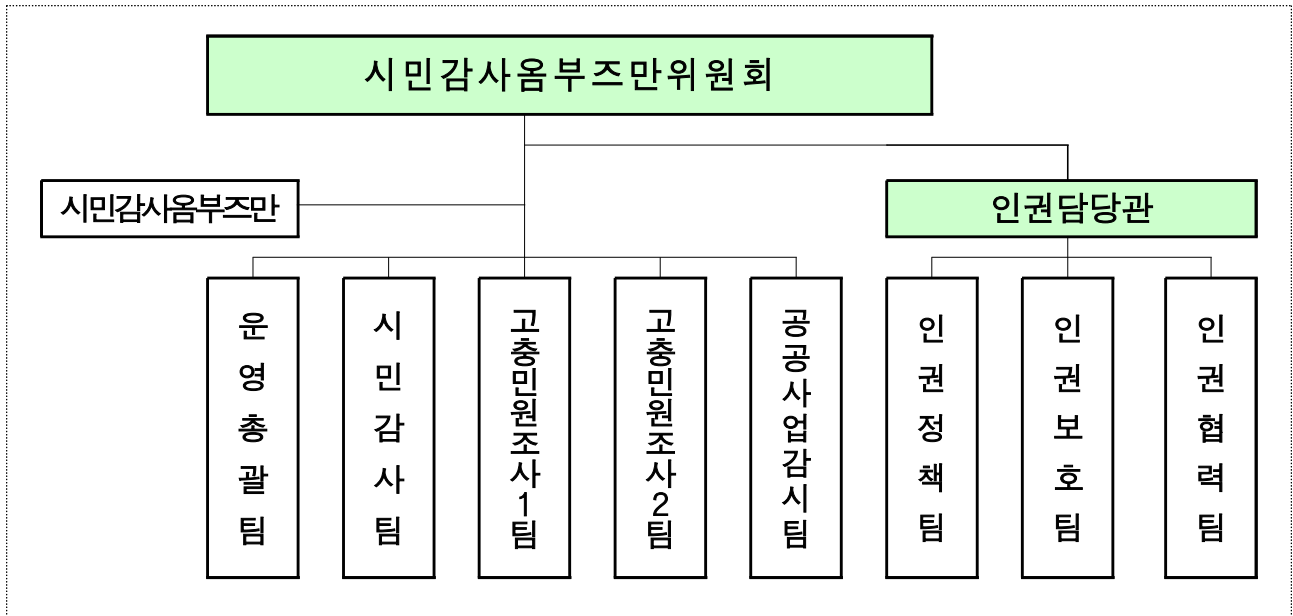
2024년도 시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

2025. 2.

I. 일 반 현 황

조 직

..... 1위원회 1담당관 8개팀



인 력

..... 정원 47명 / 현원 46명

(2024.12.31.기준)

구 분	총 계 (정원/현원)	옴부즈만		일 반 직						임기제
		위원장 (개방형 34급)	위원*	4급	5급	6급	7급	8급	9급	
계	47/46	1/1	(6)	1/1	10/9	20/19	11/12	1/0	0/1	3/3
시민감사옴부즈만위원회	47/46	1/1	(6)	1/1	10/9	20/19	11/12	1/0	0/1	3/3

※ 담당사무관은 5급 현원으로 간주

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

주요임무

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

Ⅱ. 정책비전 및 목표

비전

시민권익·인권보호로 **시민이 행복한** 동행·매력 서울 구현

목표

사각지대 없는
시민권익·인권 보호

고충·불편 해소로
시정 만족도 제고

시민의 참여로
공정·투명한 시정

중점
추진
과제

1 고충민원·청원의 적극 처리로 실질적 시민 권익보호 강화

2 시민·주민이 직접 청구하는 감사를 통한 불합리한 행정·제도 개선

3 공공사업 감사·평가 활성화로 시정의 공정성·투명성 확보

4 약자 보호 정책 기반 강화로 시민 권리구제 및 인권 보호

5 시민을 위해 꼭 필요한 위원회 운영으로 시정 만족도 제고

2024년도 정책방향

3기 위원회('22.5.~'25.5.) 본격 운영 시기로서 ▲적극적인 시민참여를 통해 어려운 시민생활의 고충 및 불편 해소, ▲시정 경쟁력 강화를 위한 불합리한 행정·제도 개선, ▲시민을 위해 꼭 필요한 조직으로 변화 필요

불합리한 제도 개선 위한 주민·시민감사, 시정 불신·불만을 해소하는 고충민원·청원처리, 시민생활 불편 해소를 위한 현장민원 처리 및 예산집행의 투명성·공정성을 높이는 공공사업 감시로 시정 만족도 제고 및 시민권익 증진 도모

Ⅲ. 활동실적

1 고충민원의 적극 처리로 실질적인 시민 권익보호 강화

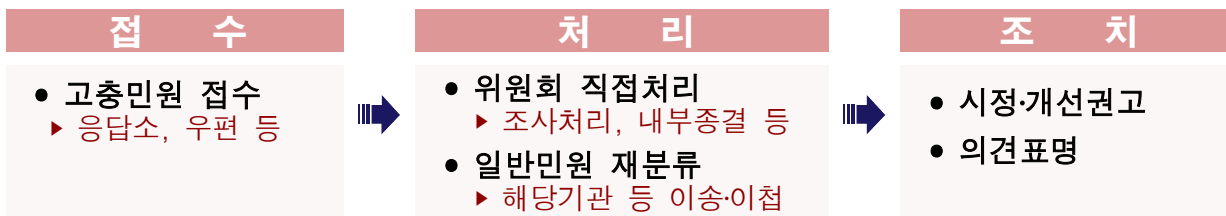
위법·부당하거나 불합리한 행정제도에 의해 시민 권리가 침해되는 고충민원의 적극 처리로 시민 체감도 향상과 권익보호 강화

□ 사업개요

○ 시민 체감도 향상을 위한 **고충민원의 적극적인 접수·처리**

■ **고충민원**: 시·자치구의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 **시민의 권리를 침해**하거나 **시민에게 불편 또는 부담**을 주는 사항에 관한 민원

○ 실질적 시민권익 보호를 위한 **권고, 의견표명 등 적절한 조치 추진**



□ 추진현황

조 사 처 리

총 593건(직접조사·확인회신·직권감사 전환 등 538건, * 내부종결 등 55건)
* 소송·수사 중인 사안, 반복민원, 민원취하 등 민원처리 대상이 아닌 경우

연 도	처리유형		
	총계	직접조사	내부종결 등
2024	593건	538건	55건
2023	504건	440건	64건

조 치 결 과

조사처리 538건 중 조치요구 156건 222개(시정·개선권고 75개 의견표명 147개)

연 도	직접조사 처리민원	조치요구 민원	조치요구 내역		
			계	시정·개선권고	의견표명
2024	538건	156건	222개	75개	147개
2023	440건	133건	190개	96개	94개

□ 주요 실적 및 성과

① 직접조사 처리 증가 → **적극적 · 신속한 고충민원 처리**

- 직접조사 처리 538건, 전년 440건 대비 98건 증가 (22.2% ↑)

② 권고·의견표명 등 조치요구 증가 → **개선조치 확대로 실질적 권익구제 강화**

- 조치요구 158건 222개(권고 75, 의견표명 147), 전년 133건 190개(권고 96, 의견표명 94) 대비 16.8% 증가

③ 위법·부당한 처분 및 소극행정의 다각적 조치 → **고충 해소 및 만족도 향상**

- 행정처리 전 상위규정 확인·준수 등 행정착오 개선으로 **신뢰성 제고** 권 고

❖ **환경** (○○구 오피스텔 위반건축물 해제) 창문철거만으로 원상복구된 것이 아님에도 위반건축물 지정해제는 부적절하므로 위반여부 재검토 및 직무교육 실시

- 쾌적한 환경의 생활권 보장 확보로 **시민 생활 질 제고** 의견표명

❖ **공원** (근린공원 조성사업 시 의견수렴) 공원 내 운동시설 확충 및 시설개선을 최우선 추진하고, 조성사업 추진 시 지역주민 의견 적극 수렴 및 반영

❖ **환경** (시공사 불법 소음행위 시정조치) ‘중앙분쟁조정위원회’ 기존 심결사례 등 종합 검토로 조정금액 제시 등 중재 노력 적극 추진

④ 조치요구 이행실태 점검 → **지속적 관리·감독으로 수용률 100% 달성**

- 권고 75건 및 의견표명 147건, **수용률 100% 달성**(※ '23년 수용률 98%)

⑤ 2024년 민원서비스 평가 향상 기여 → **평가결과 ‘가’ 등급(전국 시도 1위)**

- (분야/항목) **민원행정활동/ 고충민원 처리** (※ 배점: 15점/ 100점)
- (지표) **4.고충민원 처리 노력도, 고충민원 해결·예방 노력도** 등 4개 지표

➡ **16.81점**(14.31점 + 가점 2.5점) ⇐ '23년(15.96점) 대비 **0.71점 상승**

■ 2024년 민원서비스 종합평가 개요 (행정안전부, 국민권익위원회 합동평가)

- (대 상) 총 307개 기관(기관별 구분평가)

- (평가지표) 3개 분야(민원행정관리/민원행정활동/민원처리성과), 5개 항목, 20개 지표

■ 평가 결과 : **“가”등급(전국 시도 1위)** ⇐ '23년 **“다” 등급**

90.99점 ⇐ '23년(86.33점) 대비 **4.66점 상승(6년만 최고점수)**

주요 민원처리 사례

1 일반 청원 처리 지연

- 2023. 8월 신청한 청원이 1년이 지나 민원 제기 후 처리됨에 따라 지연 사유 및 담당자의 부적절한 업무처리에 대해 조사 요청
- 청원제도 시행 초기('22. 12. 23. 시행)로 청원이 빈번하게 접수되지 않는 상황에서 일반민원과 다른 청원처리 절차에 익숙하지 않은 담당자가 두 개의 계정 중 최근 사용 계정만을 이용하여 처리기한이 지난 청원이 있는 것을 **인지하지 못해 처리 지연한 것으로 확인됨**
- **청원심의회 구성·개최 없이 처리**하여 부적절하게 처리함

- ❖ 담당자 주의촉구와 소속 직원 대상 **청원 처리 교육 실시** 권 고
- ❖ **청원심의회 위원회 구성 및 운영 필요** 권 고
- ➔ ❖ 청원 기간 도래에 대해 주기적 안내 기능을 위한 **시스템 기능 개선 필요**(→ 행안부 권 의)

2 건축 ○○구 오피스텔 위반건축물 해제 관련

- 오피스텔 건물의 돌출 구조부(창호 및 난간 등 설치) 불법증축에 따른 ○○구의 위반건축물 지정 후
- 창틀, 바닥데크, 난간 등을 제외한 **창문철거 원상복구만으로 위반건축물 해제 조치에 대한 위법성 여부 조사요청**

- 「건축법」상 바닥면적 산정은 창문 존치 또는 외기 개방 여부 등에 따라 달라지지 않고, 바닥면적 증가에 따른 불법 증축으로 판단된다면 **‘창문 철거’만의 원상복구로 위반건축물 지정 해제가 적절하지 않은 것으로 판단됨**
- 오피스텔 발코니 설치 미승인 및 안전난간 임의 철거 등 기타 위반사항에 대한 추가 검토 필요

- ❖ 관련 규정 및 근거를 명확히 하여 **위반여부 전면 재검토** 및 관련 법령에 따라 처분조치
- ➔ ❖ **유사사례 재발방지를 위해 민원응대 및 업무처리 관련 전부서 교육 실시** 권 고

주요 민원처리 사례

3 행정 '시민의 소리' 게시판 운영 소홀

- ○○○○○공단 홈페이지 '소통참여 / 시민의소리' 게시판 접수 민원에 대하여 '23.11.22.자 이후 답변 미처리 등 게시판 관리 소홀에 대한 조사 요청

- 민원 접수창구로 볼 수 있는 '시민 게시판'에 접수된 민원 처리가 '23. 11. 22. 이후 처리되지 않은 것은 「민원처리법」, 동법시행령 및 ○○○○○○○관리공단「민원사무처리규정」등 관계 법령을 위반한 것으로 볼 수 있음



- ❖ '시민 게시판' 접수된 민원처리의 **관계 법령 준수 처리** 권 고
- ❖ 민원 처리기한 준수 등 **업무 담당자 지도 및 교육 실시** 의견표명

4 공원 ○○○ 근린공원 둘레길 조성사업 관련

- ○○구는 주민 반대의견(화장실 타입, 운동시설 부족, 바닥 및 지붕 설치, 먼지털이기 등)에도 최초 설계로 사업을 진행하였는 바,
- 주민설명회 없는 임의 설계 및 예산집행에 대해 철저하게 조사 바람

- 둘레길 조성사업 관련 일부 주민의 의견수렴으로 맨발 걷기 노선을 조성 하고, 이와 관련 극소수 주민에게 주민설명을 함
- 다른 시설 조성(운동기구 등)을 원하는 주민에게는 일방적인 사업추진으로 오해될 소지가 있어, 본 사업에서 상대적으로 소외된 다른 주민 의견도 적극적으로 수용할 필요가 있음



<주민설명회>



- ❖ ○○구는 ① ○○○공원 내 **운동시설 확충 및 시설개선 예산 확보시 최우선 추진** 하고, ② 무방류순환식 화장실 설치 관련 **악취 발생에 대한 지속적 모니터링** 실시, ③ **흙먼지털이, 모가풀벌레 퇴치**는 주변 민원을 고려하여 설치하되, 미설치시 대안 마련 의견표명

주요 민원처리 사례

5 환경 지하철 환경 개선 민원에 대한 소극 행정 신고

- 지하철 5호선 동일 칸 이용 승객이 혹서기인 '24.8.8. 8시~9시경 승차객실의 악취와 온도 이상으로 환경개선 조치를 민원 접수 문자와 어플로 여러 차례 신고하였으나, 자동응답 외 접수 상황이나 조치 등에 대해 꺾꺾이 대응으로 일관한 소극적인 ○○공사의 민원 처리에 문제점을 제시하며 ○○공사의 민원응대 및 조치개선 요청

- 민원 대응 및 처리를 책임지고 있는 ○○○○공사 의견은 열차 내 냉난방 민원이 80%를 차지할 만큼 과다 발생하여 고객센터에서 챗봇을 통해 접수하고 자동응답 시스템으로 답변 전송되고 있음
- 그러나 위 민원은 에어컨 고장과 악취 민원이 포함되어 관제센터에서 냉방 안내 및 객실 환기 요청 조치를 하였으나 해당 열차에서 이를 실행하지 않았으며, 차량 입고 후 냉방장치 점검을 요청하였으나 이에 대한 답변 역시 민원인에게는 전달되지 않았음

- ❖ 민원 처리 규정 및 매뉴얼에 따른 적절한 업무처리 및 관제센터 요청 민원은 적시 추진토록 하고, 대민서비스에 대한 직원 교육 실시 **의견표명**
- ❖ 혹서기·혹한기 출퇴근 시 민원 발생 예방 및 쾌적한 환경조성을 위한 공공서비스 강화 특별 대책 마련 필요 **의견표명**

6 환경 시공사 불법 소음행위 시정조치 요청

- ○○○구역 재건축공사로 인근 주민이 소음 등 극심한 피해에 시달리고 있으나, 공사 현장 관리·감독 의무가 있는 ○○구청의 묵인에 대한 감사와 ○○건설의 불법공사에 대해 공사중단 등 강력한 처벌 요구

- ○○구가 설치한 소음 측정기 2대에서 단 며칠 간의 측정에도 65db를 초과한 소음이 상당수 나온 점을 고려하면 기준치 초과 소음은 상시 발생하였다고 판단, 공사 소음으로 인한 인근 주민들의 정신적 피해가 있다고 사료됨
- 공사 관리·감독하는 ○○구와 ○○건설 측은 향후 소음 기준치가 초과되지 않도록 철저한 관리뿐만 아니라 피해 주민들에 대한 실질적인 배상 문제도 적극적인 관심을 가지고 해결할 노력을 다하여야 할 것임

- ❖ 중앙환경분쟁조정위원회의 기존 심결 사례 등 종합적 검토로 조정금액 제시 등 신속한 해결이 되도록 **적극적인 직권 중재 요망 권 고**

주요 민원처리 사례

7 문화 ○○운동장 파크골프장 예약 관련

- ○○운동장 파크골프장 이용 예약 방법이 현장방문에서 서울시 공공서비스 예약시스템 선착순 예약 방식으로 변경 운영되면서 예약이 어려워짐
- 누구나 공정하게 예약하여 이용할 수 있도록 시스템이 개선될 수 있게 우리 위원회에 조사요청

- 파크골프는 어르신들이 주로 하는 운동으로써 주이용자를 고려하지 못한 예약 방식(온라인 선착순 접수)으로 변경됨에 따라,
- 인터넷에 능숙하지 못한 어르신들은 자녀 등 타인에 의존하거나, 본인 스스로 예약할 경우 어려움(선착순 조기마감)이 있을 것으로 판단

→ ❖ ○○○○관리사업소에서는 우리시 정책기조인 '약자와의 동행'을 고려하여 적극적으로 주이용자(어르신)가 고려된 운영방식(월 2회 제한, 시스템 추첨 방식, 온라인(50%)과 현장(50%) 병행접수 등)의 다각적인 재검토 필요 **의견표명**

8 행정 행정업무용 복합기 임차용역 공개입찰 불공정

- 행정업무용 복합기 렌탈(임차) 용역은 조달청 또는 지자체 용역적격 심사를 통해 시행되고 있음
- 일부 자치구에서 '행정업무용 복합기 임차용역' 공개입찰 시행에 제조사 대리점 또는 중소기업 등 입찰참여 자체가 안되도록 '협상에 의한 계약 방식'의 낙찰자 선정은 복합기 제조본사에 유리한 불공정으로 시정 요청

- 「지방계약법 시행령」 제43조에 의거 입찰참가자격 제한은 문제발생 소지가 있으므로 합리적인 이유가 없는 한 제한을 두지 않는 것이 바람직하다고 판단
- 「지방자치단체의 입찰 및 계약집행기준」에 따르면 임차용역 계약이행과 무관하거나 특정업체에 유리한 평가항목을 적용하여 평가하는 것은 지양할 필요가 있다고 판단함

→ ❖ 입찰참가자격의 과도한 제한으로 경쟁이 제한되지 않도록 시정 권 고

→ ❖ 제안서 평가시 평가항목 제한으로 특정업체에게 유리하게 적용되지 않도록 면밀하게 검토하여 개선방안 마련 **의견표명**

주요 민원처리 사례

9 주택 장기전세주택 입주자 선정 기준 관련

- ○○공사의 장기전세주택 입주자선정 관련, 공고일 기준 자산조회가 아닌 사회보장시스템 조회 결과 적용으로 인한 입주자격 상실에 대한 조사 요청
- 「'24 사회보장급여 공통업무 안내」에는 정보시스템을 통해 제공되는 금융 정보가 금융재산의 조회범위 및 산정기준(조회기준일: 조회 요청일로부터 3개월 전 말일)이라고 되어 있으며, '금융재산 중 증권거래의 공적자료 입수시기(주기)를 연 2회'로 표기하고 있어 금융자산이 실시간 반영이 되지 않는 것으로 파악됨
- ○○공사는 입주자 모집공고 시 금융 자산 조회기준일을 명확히 공고할 필요가 있을 것으로 판단됨

→ ❖ 장기전세주택 입주자 선정 업무처리 시 공고문 상 "조회일(조사일)은 공고 이전 일자로 한다."는 등 구체적 명기로 민원인의 혼란이 없도록 추진 요망 **의견표명**

10 일반 ○○구 자동차 신규등록 민원처리 절차 부당성

- 자동차 신규등록 대리 신청 과정에서 위임장 원본 및 사용인감계 등 제출 요청에 대해
- 이는 법적 근거 없는 과도한 서류 제출 요청이며 타 구와 형평성도 맞지 않으며, 이 과정에서 직원의 불친절한 응대에 대한 조사 요청
- 「자동차 등록규칙」 제27조 제1항 제9호에 따라 법인의 위임을 받았음을 증명할 추가 서류 제출을 요청한 담당자의 업무처리에 특별히 문제가 있다고 판단되지는 않음
- 다만, "해당 법인이 제출한 사용인감계를 등록관청이 대조·확인할 수 있는 경우에는 제출하지 아니할 수 있다"는 규정은 제출서류를 간소화하기 위한 취지로, 이는 사용인감계에 날인된 법인인감과 법인인감증명서 상 인장을 담당 공무원이 대조·확인할 수 있는 경우, 법인인감증명서는 '제시'로만 충족할 뿐 '제출'은 면제할 수 있는 것으로 판단됨

→ ❖ 자동차 신규등록 대리인 신청 시 법인의 경우 「자동차 등록규칙」 제27조 제1항에 따라 관련 서류와 함께 위임장 원본과 법인인감증명서를 제출받되, 위임장에 사용인감이 날인된 경우 사용인감계를 '제출'받아 대조·확인 후 '반환'하여 신청서류 간소화 요망 **의견표명**
※ 제출서류에 대한 자치구별 형평을 맞추기 위한 '사례전파' 실시

2

다양한 시민불편사항 해소를 위한 현장민원 활성화 추진

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

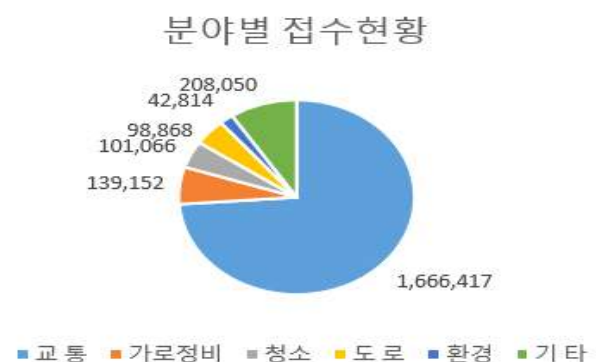
□ 사업개요

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

접 수	처 리	모니터링	사후관리
120다산콜 - SNS·모바일앱 등 - 응답소 현장민원 민원담당관	- 즉시(3시간) 24시간 이내 - 확인 후 안내 시·자치구	- 현장확인 - 내 지역 지킴이 운영실태 확인 읍부즈만위원회	- 미흡사항 조치 - 자치구 운영사항 실적 확인 읍부즈만위원회

□ 추진현황(2024년)

- 현황: 총 2,256,367건 처리, '23년 2,216,601건 대비 39,766건 (1.8%) ↑



- ▶ 내 지역 지킴이의 선제적 신고를 통해 전년 대비 접수 39,766건(1.8%) 증가
- ▶ 신속한 민원 대응으로 전년 대비 기한 내 처리 40,533건(2%) 증가

- ▶ 전체 2,256,367건 중 자치구 현장민원 2,189,220건 97% ※ 서울시 소관 67,147건(3%)
- ▶ 교통분야(주정차 단속 등) 총 1,666,417건 73.9%

□ 주요 실적 및 성과

① 응답소 미처리 현장민원 처리기간 단축 → **시민불편 최소화**

○ (점검강화) 장기 미처리 민원 신속해결 및 처리기간 단축

	2022년	2023년	2024년
미처리건수	218건	2,621건	6,427건
처리기간 (처리율)	평균 72일 (100% 처리완료)	평균 25일 (100% 처리완료)	평균 19일 (100% 처리완료)

② 「내 지역 지킴이」 시상식 개최 및 순회 교육 → **통기부여 및 역량강화**

○ (시상식) 자치구별 활동 사례 공유 및 실적 우수 지킴이 표창 수여

- (시상) 우수 자치구 3, 우수 공무원 5, 우수 지킴이 182(시장94, 시의장88)

→ 우수자치구: 최우수(관악구), 우수(용산구), 장려(강서구)

○ (순회교육) 내실 있는 ‘내 지역 지킴이’ 운영 및 시민 신고활동 강화

(8개 자치구, 803명)

- (특 강) 현장민원 활성화 취지, 지킴이 역할 및 중요성 등
- (실무교육) 「서울특별시 메시지민원 처리 규정」 및 현장민원 처리절차 등



<내 지역 지킴이 시상식>



<동대문구 순회 교육>



<내 지역 지킴이 활동>

③ 응답소 현장민원 이행실태 현장점검 → **처리의 충실도 제고**

○ (이행실태 점검) 현장점검 후 미흡 건에 대한 시정조치 요구

- (점검대상) 2개 기관(SH서울주택도시공사, 서울교통공사) 및 25개 자치구
- (점검사항) 지연처리, 처리예정 답변에 대한 조치결과 확인
- (점검결과) 135건 중 106건 적합(79%), 29건 미흡(21%) (→'25.1월 조치완료)

3

시민 청구 감사를 통한 불합리한 행정·제도 개선

시민의 시정참여 활성화를 통한 주민·시민·직권감사 확대로 불합리하고 부적정한 행정제도 개선

□ 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 21건 [완료 5 (주민감사 2/시민감사 1/직권감사 2), 진행중 2, 각하 등 14*]
*법령 위반사항 없음(6), 소송 및 조사 진행 중(4), 청구인명부 미제출(2), 취하(2)
✓ 전년 대비 접수 2건 증가, 감사완료 1건 감소
➔ 직권감사 적극 발굴로 감사실적 제고 및 시민 권익구제 강화

연 도	접수	감사완료				진행중			각하 등
		소계	주민감사	시민감사	직권감사 등	소계	감사	청구절차	
2024	21건	5건	2건	1건	2건	2건	1건	1건	14건
2023	19건	6건	2건	2건	2건	7건	-	7건	6건

조치결과

조치결과 24건(행정상 조치 18, 신분상 조치 6)

합계	행정상 조치							신분상 조치		
	소계	시정요구	개선요구	기관경고	기관주의	권고	통보	소계	징계	훈계 등
24건	18건	6건	1건	3건	2건	4건	2건	6명	-	6명

○ (만족도) 감사 실시에 따른 감사청구인 **만족도 향상**

❖ 만족도 조사 결과 평균 96.7점으로 **전년**(96.2점) 대비 **0.5점 상승**

※ 직권감사(2건)는 감사청구인 부재로 조사 대상 제외

□ 주요 실적 및 성과

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

○ 모든 감사에 법률자문단 등 **내·외부 전문가 참여 확대**

❖ 시민감사옴부즈만(7명), 법률자문단(48명), 시민참여옴부즈만(100명) 등 구성

❖ 전문가 감사조사 참여와 시민감사옴부즈만 참여 병행으로 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**

○ 다수 주민 이용 공간인 근린공원 시설 변경 시 **관련 법령에 따른 절차 준수**

❖ **직권감사** (○○구 ○○산 무장애 숲길 조성) 공원녹지법상 공원조성변경계획 절차 이행, 이해관계인 의견수렴 적극 실시 등 행정상 조치 3건 (사정요구 1, 권고 1, 부서주의 1)



○ 산하기관 업무처리체계 미비로 인한 **시민피해 구제 및 제도 개선**

❖ **시민감사** (건물 담장 안전성 확보 관련 ○○공사 업무처리) 예산낭비 예방을 위한 표준 합의서(안) 마련, 임대주택 업무매뉴얼 및 지침 보완 등 행정상 조치 3건 (개선요구 2, 기관주의 1)



○ 감사원 감사제보 → (직권감사) **법령 위반에 따른 시민피해 구제**(진행 중)

❖ **직권감사** (○○구 ○○동 신축 건축허가) 인접 대지의 건축법, 국토계획법을 위반한 건축으로 사생활 침해 주장 내용 감사원 감사제보를 직권감사 전환 감사 실시



주요 감사 사례

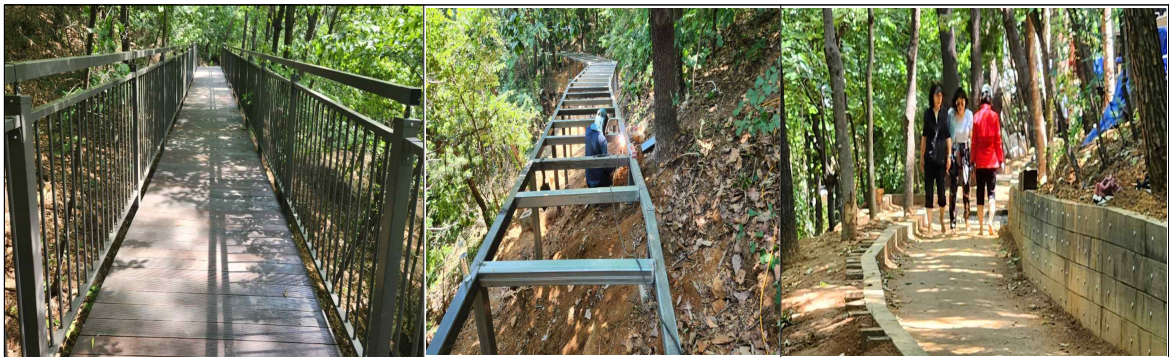
1 ○○구 ○○산 무장애 숲길 조성사업 관련 직권감사

- ‘○○산 무장애 숲길 조성사업’은 전문가 평가, 공청회, 주민설명회 등 절차 준수와, 지질, 급사면, 등산로 등 산사태 위험성 평가가 필요함에도, 관련 규정을 무시하고 사업의 70%가 진행된 바, 사업 발주 전 과정의 투명성과 책임에 대한 정확한 조사가 필요하다는 취지의 민원이 접수되어 조사 진행 중
- 25개 자치구 추진 무장애 숲길 조성사업 관련 「공원녹지법」 및 「산림휴양법」에 따른 적법 절차 준수 여부와 유사사례 재발 방지를 위해 심도 있는 감사가 필요하다고 판단되어 직권감사 실시

- 「공원녹지법」 및 「도시공원위원회 운영 매뉴얼」에 따른 공원조성 변경 계획 절차 이행을 위하여, 기존 사업계획 내용 보완 및 공원조성계획 입안 업무 추진 필요 **시정요구**
- 「산림휴양법」 및 「서울시 무장애 숲길 매뉴얼」에 따른 이해관계인 의견 수렴 절차와 「공원녹지법」상 주민설명회, 공청회 등 주민 의견 청취 절차 적극 추진 **권 고**
- 담당부서와 사전 협의 없이 '23년 상반기 특별조정교부금' 신청 및 교부에 대한 사전절차 준수 필요 **부서주의**

❖ 다수 주민 이용 공간인 근린공원 시설 변경 시 관련 법령에 따른 절차 준수

- ➔ - 타당성 평가, 주민설명회 등 이해관계인 의견수렴, 노선 지정 고시 등 관련 규정에 따른 절차 이행으로 주민 반대 사전 예방 필요



주요 감사 사례

② 건물 담장 안전성 확보를 위한 ○○공사 업무처리 관련 시민감사

- ○○공사 ○○주거안심종합센터장의 안전불감증 및 복지부동 업무 수행으로 인한 담장 붕괴 등 시설 안전과 주민안전 위협 초래, 예산 낭비 관련하여 감사 청구
- ○○공사 소유 소규모 다세대 임대주택 집합건물의 관리 및 상린관계에서 분쟁 발생 시 처리할 준거가 되는 업무매뉴얼이나 지침 등 업무처리 규정 보완 필요 **개선요구**
- 분쟁발생 예방을 위해 다세대 임대주택 상린관계 보수공사 시 공사범위, 방법, 금액 등이 구체적으로 반영된 **표준합의서(안)**을 마련 요청 **개선요구**
- 공용부분 보수공사 관련, ○○공사 내 상린관계 공용부분에 대한 별도 업무매뉴얼과 규정이 없어 공사비가 기준 없이 지급되는 등 업무처리의 부적정에 대한 ○○공사에 **기관주의**

→ ❖ 업무처리 체계 미비로 인한 시민 피해 구제 및 제도 개선

- 업무처리 매뉴얼, 지침 등 보완 및 개선으로 부적정한 예산집행 방지

③ ○○○구 ○○○동 신축 건축허가 관련 직권감사 (진행 중)

- 건축주가 「건축법 시행령」, 「국토계획법」 등을 위반하여 ① 바닥면적 산정 누락, ② 개발행위허가 및 건축물축조 미신고, ③건축면적 산정 및 건폐율 위반, ④ 일조 등 확보를 위한 건축물의 높이 제한 위반, ⑤ 지하층 산정 및 대지가중평균 산출 위반 등 법령 위반에도 불구하고 ○○○구의 묵인에 대한 철저한 조사가 필요하다는 감사제보가 감사원에 접수되었고, 감사원에서 우리시에 이송 처리
- 중간감리보고서 상 건폐율 및 용적률의 '부적합' 표시를 인지하지 못하고 업무처리, 공사중지 해제 및 설계변경 처리 과정에서도 개발행위허가의 위법이 해소되지 않은 것으로 보이는 등 도면, 실제 현황 등 추가적인 조사가 필요하여 직권감사 전환

※ 감사기간 : 2024. 12. 19.~ 2025. 2. 27. (71일간)

4

공공사업 감사·평가 활성화로 공정성·투명성 제고

시 역점사업, 시민 파급효과가 큰 사업 등 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) 지원
- ❖ 30억원 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 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 전과정 감사·평가

□ 추진실적

- (중점감시) 사업추진 단계별 위법성·투명성·공정성 등 종합 감시

활동 현황

180개 사업 중점감시, 150건 조치(권고 69건, 의견표명 55건, 현지시정 26건)

* 목표: 감시대상 1,588개 사업 중 180개(11.3%) 선정

연도	목표	활동실적						조치실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정
2024	180	180	22	40	22	61	35	150	69	55	26
2023	170	170	24	39	13	59	35	198	109	56	33

- (일반감시) 일반감시 전면확대 시행으로 시정감시 기능 대폭 강화
 - 위원회 모니터링 감시 전면 확대 (1차 부서별 자체점검 → 2차 위원회 모니터링)
 - ('23년) 일반감시 사업 10% (100개) → ('24년) 전체 사업 100% (931개)

활동 현황

931개 사업, 139건 조치(권고 68건, 의견표명 71건)

* 목표: 1,588개 사업 중 최근 3년간 감시·감사 사업(657개) 제외한 931개

연도	목표	활동실적						조치실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정
2024	931	931	89	325	234	173	110	139	68	71	-
2023	1,000	1,000	105	326	257	204	108	151	8	143	-

○ (참관감시) 공공사업 제안서 평가위원회 등에 시민참여옴부즈만 참관

활동 현황

431회 참관 완료, 62건 조치(의견표명 8건, 현지시정 54건)

* '24년 목표 대비 135% 초과 달성('23년 대비 11.9% 증가)

연도	목표	활동 실적						조치 실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정
2024	320	431 (134.7%)	26	274	68	63	-	62	-	8	54
2023	280	385 (137.5%)	22	239	59	65	-	34	1	6	27

□ 주요 실적 및 성과

① 공공사업 감시 확대 시행 → 시정감시 실효성 강화

- 중점감시 완료(180건)는 전년(170건) 대비 5.9% 증가
- 일반감시 확대(위원회 모니터링) 및 내실화로 감시 사각지대 해소
- 시민참여옴부즈만(100명) 감시참여 확대 “건강한 서울시정” 구현

❖ (참여옴부즈만 일반감시 참여) ('23년) 29개 사업 → ('24년) 744개 사업

② 공공사업 감시활동 강화 → 시정의 공정성 및 투명성 제고

- 동일 사고사례 재발 방지를 위한 산업재해 예방 개선대책 마련 의견표명
 - ❖ (고소작업차 사고 재발방지) 사고 재발방지를 위한 대책 마련 및 현재 진행 중인 사법절차와 사후 절차(부실벌점 등) 필요시 책임자 엄격한 조치
- 확장현실(XR) 중심 기업지원 체계화(투명성·공정성 등) 제고 의견표명
 - ❖ (확장현실(XR) 분야 중소기업 지원 관리 강화) 지원기업 결과보고 및 사업비 정산 철저 등 관리감독 강화 필요
- 범죄예방 및 생활편의 증진을 위한 안심택배함 개선대책 강구 권고
 - ❖ (안심 택배함 이용 확대) 수요조사 및 이용률 저조 원인 분석을 통해 활성화 제고 방안 강구

③ 시민참여옴부즈만 참관활동 확대 → 청렴계약 이행확보로 '청렴도 향상' 기여

- 참관 완료(431회)는 전년 대비(385회) 11.9% ↑
- 조치실적(62건)은 전년 대비(34건) 82.4% ↑
- 시민참여옴부즈만(100명) 대상 참관역량 강화
간담회·워크숍 개최(연 4회, 분기별 1회)

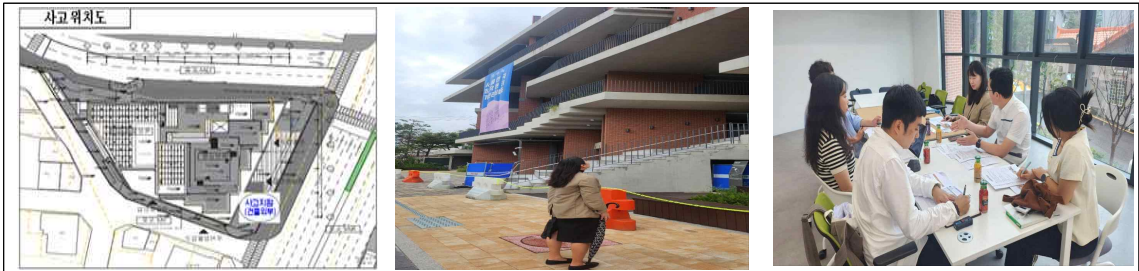


〈시민참여옴부즈만 워크숍〉

주요 공공사업 감시활동 사례

① 고소작업차 사고 재발 방지 필요

- 「○○○○지원센터」 공사기간('20.2.1.~'24.2.29.) 중 고소작업대가 전도('24.2.26.)하여 작업자가 추락하는 사고 발생
- 고소작업대 사용 일반 현상분석 및 재발방지대책, 부실벌점 부과 가능 여부 관련 자료 확인



➔ ❖ 고소작업대 관련 사고 재발방지를 위한 대책 마련과 함께, 현재 진행중인 사법절차 관련 사후 절차(부실벌점 등) 필요시 책임자에 대한 엄격한 조치 **의견표명**

② 확장현실(XR)분야 중소기업 지원사업 관리 강화

- 서울시와 ○○○○는 「2024년 확장현실(XR) 산업 활성화 계획」에 따라 기업 지원사업을 추진하여 공모로 선정된 기업에 대해 최소 5천만원, 최대 1억5천만원 지원금 지급
- 그런데 지원사업은 공공위탁 사업으로 「지방보조금법」에 따른 관리·감독 강화 필요



➔ ❖ 확장현실(XR) 분야 지원기업에 대하여 결과보고 및 사업비 정산을 철저히 하고, 2025년 지원기업 선정시 관리·감독 철저 **의견표명**

주요 공공사업 감시활동 사례

③ 안심 택배함 이용률 확대를 위한 개선방안 강구

- 1인 가구 안심 택배함의 평균 이용률이 매년 감소하고 '22년부터는 연간 이용률이 30% 이하임
- 이용 저조 원인은 키오스크 불결, 외관 상태 미흡 등 택배함 자체 문제와 위치 및 접근성 문제, 사용자 불편 등으로 확인됨



- ➔ ❖ 택배함 수요에 대한 조사와 이용률 저조에 대한 원인을 분석하여 이용률을 높일 수 있도록 개선방안 강구 의견표명

④ 월별 근로자 임금지급내역 제출의무 미준수

- 「근로기준법」 등에 따르면, 소속 근로자에게 적기에 임금을 지급해야 하며, 매월 발주부서에 임금 지급내역을 제출하도록 되어 있음.
- 사업자 입찰공고 시 매월 발주부서에 임금 지급 내역을 제출하도록 명시되어 있음에도 계약상대자는 '24.4. 계약체결 이후 발주부서에 임금 지급 내역 미제출



- ➔ ❖ 입찰공고 명시 내용을 준수하여 매월 근로자 임금 지급 내역을 제출토록 하는 등 관리·감독 강화 권 고

5

투명·공정한 청원제도 운영으로 시민 권익보장 확대

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

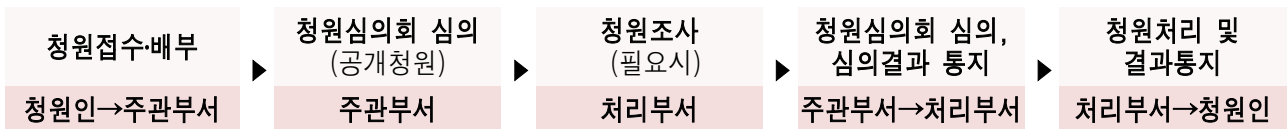
□ 사업개요

- (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 312건(직접처리 154건, 이송 등 158건)

처 리 직접처리 154건(처리완료 84건, 처리중 38건, 처리예외*15건, 취하 17건)
* 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
2024	312	154 (49.4%)	158 (50.6%)	97	46	51	95	33	62	65	42	23	55	33	22
2023	382	154 (40.3%)	228 (59.7%)	61	28	33	91	50	41	155	37	118	75	39	36

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

○ 청원심의회 운영

❖ (개 최) 총 28회 개최(대면 9회, 서면 19회)

❖ (심 의) 총 89건(공개여부 59건, 청원처리 30건), 가결 83건, 조건부 가결 6건

□ 주요 실적 및 성과

① 「청원24」 접수·처리 → 서울시 직접 처리 비율 증가

- 서울시 직접 처리 비율 증가(전년 대비 9%↑)로 서울시 역할 강화

→ ✓ 2024년 312건 접수 중 직접처리 154건(49%), 이송 등 158건(51%)
→ '23년 대비 접수 건수 18% 감소 대비 직접처리 비율 9% 증가
* 2023년 382건 접수 중 직접처리 154건(40%), 이송 등 228건(60%)

② 전문가 및 시민 의견 청취 → 정책 신뢰성·실행성·합리성 확보

- 실질적 개선 방안 마련으로 청원심의회 역할과 중요성 입증

❖ (청년안심주택 부설주차장 유자녀 구역 나이 제한 개선) (부서의견) 입주자 자격과 주차 수요 등을 고려하여 수용 불가 불수용 → (청원심의회 심의) 실태 분석 후 개선방안 마련 조건부가결 → (처리부서) 실태 조사 후 기준개정 수 용

- 시민 의견의 균형적 수렴으로 합리적 정책 방향 결정

❖ (청계천 반려동물 출입 허용 요청 및 반대) 시범사업 실시로 반려인과 비반려인의 불편 최소화 및 문제점 개선을 통한 최적 방안 마련 추진 일부수용

- 시민의견 반영으로 생활불편 개선 및 만족도 제고

❖ (지하철 승차권 신용카드 결제 요청) 지하철 승차권 구입시 현금결제 외 신용카드 등 신규 결제수단이 가능하도록 신규 결제시스템 구축 등 지속적 검토 일부수용

③ 온·오프라인 홍보 및 교육 추진 → 청원 운영 내실화

- 청원심의회 제도 이용 활성화를 위한 대시민 홍보

- '청원제도 안내 및 청구방법' 지하철 모서리 홍보(4월), 유튜브 홍보(12월)

- 청원시스템 운영 활성화를 위한 교육 및 이벤트

- 청원제도 및 「청원24」 시스템 직원 교육 실시
(6월, 9월 / 총 73명 참여)

- 서울시 직원 대상 청원 퀴즈행사 실시
(4~5월 / 총 1,590명 참여)



<청원 이벤트>

주요 청원처리 사례

① 주거 청년안심주택 부설주차장 유자녀 구역 나이 제한 개선

- 청년안심주택 ‘부설주차장 내 필수 주차장 운영기준’ 상 “만6세 미만의 자녀”의 유자녀 주차구역 기준을 ‘미성년자 자녀’로 개선 요청

- (처리부서 의견) 유자녀 주차구역은 신혼부부의 출산·육아 편의를 위해 마련된 것으로, 입주자 자격과 주차 수요 등을 고려할 때 이를 미성년 자녀 전체로 확장하는 것은 사업 취지에 부합하지 않음
- (청원심의회) 연령 제한에 대한 문제는 추후 실태 분석 후 합리적인 개선 방안을 모색하기 바람 **조건부가결**
- (이행 결과) 청년안심주택 입주자 실태 조사(3개월)
 - ➔ 청년안심주택 부설주차장 내 필수 주차장 운영기준 일부 개정
(만6세 미만 신혼부부→ 미성년 자녀 동반 혼인가구 또는 한부모가구) **수 용**

➔ ❖ 시민 - 市 - 처리부서 간 청원심의회 의 건조율과 성공적인 가교 역할 수행

② 도시 청계천 반려동물 출입 허용 요청 및 반대

- 반려인구 증가와 반려동물에 대한 인식 변화로, 청계천 반려동물 출입 허용을 요청하는 청원과 이를 반대하는 청원이 각각 제기됨

- (처리부서 의견) 반려인과 비반려인의 불편 최소화 및 문제점 개선방안을 모색을 위해 시범사업을 실시하고 있음
- 현장 요원과 안내판을 이용하여 팻티켓을 홍보하고, 미준수자에 대한 규제 강화 방안 등을 마련하고 환경 보호를 지속 추진 예정임
- 시범사업을 통한 반려인과 비반려인 등의 시민 의견을 적극 반영하여 최적의 정책 방안을 마련할 계획임 **일부수용**

➔ ❖ 시민들의 상충된 입장을 조화롭게 해결할 수 있는 접근 방식 필요

③ 교통 지하철 승차권 신용카드 결제 요청

- 지하철 승차권 구입 시 현금만 결제 가능하고 신용카드 결제가 불가하여 불편하니 이에 대한 개선을 요구

- (처리부서 의견) 1회용 교통카드 사용은 매년 감소세('21년 0.7%, 2022년 0.5%)에 있으며, 신용카드 등 신규 결제수단 도입을 위해 신규 결제망 등 시스템 구축이 필요함
- 개선방향 지속 검토하여 향후 차세대 교통카드 시스템 도입시 반영하도록 노력하겠음 **일부수용**

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

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

□ 사업개요

- (기본계획) 시정에 인권관점을 반영한 인권정책의 청사진

❖ 인권정책 시행계획: 인권정책 기본계획을 기초로 매년 연도별 시행계획 수립·시행

- (인권위원회) 시민 인권보호 및 증진을 위한 인권정책 심의·자문
- (인권지킴이단) 시민참여를 통한 사회적 약자에 대한 비인권적 요소 점검
- (인권영향/경영평가) 인권침해 발생예방 및 인권친화적 경영활동 수행

□ 추진현황

- 인권정책 기본/시행계획 수립·시행

제3차 인권정책 기본계획	2024년도 인권정책 시행계획
▶ 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	▶ 대상기간 : 2024년(제3차 기본계획 시행 2년차) ▶ 수립내용 : 89개 세부사업별 2024년 추진내용 (추진목표, 확보예산, 예산 집행계획 등) - (소관부서) 35개 부서 ※ 장애인·아동·어르신·다문화 등 사회적 약자 중심 - (총 예산) 1조 1,432억원

- 인권위원회 운영

- ❖ (인권위원회) 22회 개최(정기회 4, 소위원회 18)
 - 인권정책 시행계획 및 시민인권에 영향을 미치는 정책 심의자문(※ 총 38건 정책개선 권고 4건)
- ❖ (인권포럼) “인구 위기 시대, 청년의 인권을 말하다” (’24.10.30., 128명 참석)

- 인권지킴이단 운영

구 성

- ✓ 변호사, 사회복지사, 건축사 등 인권분야 전문가 22명
- * 변호사 18명, 사회복지사 2명, 건축사 2명

활동현황

- ✓ 노인요양시설 등 11개소 현장방문 점검(지킴이단 21명, 자치구 10명)
- * 3인 1조 구성[인권지킴이단 2, 서울시 1, 자치구 1명(희망 시)]

○ 인권영향/경영평가 시행

영향평가

- ✓ 10개 정책사업 분야 중 **일반행정, 일자리·경제 2개 분야** 점검표 개발
 - * 재난·안전, 보건·건강 분야 점검표는 2023년 개발·시행중
- ➔ **시민인권에 미칠 부정적 요소를 사전에 예방하거나 개선 추진**

경영평가

- ✓ **25개 서울시 투자·출연기관** 인권경영 추진상황 평가
 - * 인권경영체계 및 정책, 주요 인권 이슈 도출, 인권침해 구제절차 등 평가
- ➔ **기관에 의한 인권침해 발생 예방과 인권친화적인 경영활동 도모**

□ 주요 실적 및 성과

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

- **(대상)** 34개 정책과제 89개 세부사업 (기본계획 대비 변동없음)
- **(내용)** 89개 세부사업별 '24년 추진목표·추진내용, 예산확보·집행 등
 - ❖ **(사업추진 개편/변경)** 거주시설 이용인 탈시설 정보제공 및 자립지원 등 4개 사업
 - ❖ **(성과지표 변경)** 위기청소년 공공의료지원체계 강화 등 7개 사업
 - ❖ **(목표확대 및 축소)** 자립준비청년 통합서비스 제공 등 총 45개 사업
 - (목표 확대) 다문화가족 통합어린이집 연장수요 반영에 따른 확대 등 20개 사업
 - (목표 축소) 서비스제공자 부족, 수요저조 및 사업여건 악화에 따른 축소 등 25개 사업
(ex. 장애인 지원주택 확대, 전기차 및 수소차 보급 촉진 등)
 - ❖ **('24년 확보예산) 1조 1,432억원** (※ 기본계획 대비 9,981억원 ↓)

② 주요 시책에 대한 심의·자문 → **시민 인권보호를 위한 정책개선 활성화**

- 인권정책 시행계획, 정책개선 권고 이행상황, 인권실태 조사 추진현황 등 **38건 심의·자문(의결 4건, 자문 34건)**
- 인권보호와 향상에 중대한 영향을 미치는 사항에 대한 **정책개선 권고(4건)**



<인권위원회 심의>

- ❖ **(소규모 사회복지시설)** 사회복지시설 종사자 인권증진 및 근무환경 개선 권고
- ❖ **(시립병원)** 보건의료업무 종사자 인권보호와 인권증진 개선 권고
- ❖ **(노인요양시설)** 요양보호사 및 입소노인 인권보호와 인권증진 개선 권고
- ❖ **(투출기관)** 서울시 투출기관 장애인직원 고용차별 및 인권증진 개선 권고

- **인권포럼**을 통한 인권현안에 대한 **공론화의 장** 마련('24.10.30.)
 - (주 제) 「인구 위기 시대, 청년의 인권을 말하다」(※ 관련 전문가 등 128명 참석)
 - (내 용) 기조강연, 청년 일자리·주거·출산 등 4개 주제 발표 및 종합토론



<기조강연>



<주제발표 및 종합토론>



<인권포럼 웹포스터>

③ 인권지킴이단 활동 강화 → **인권침해 사전예방 및 자발적 변화 유도**

- 노인요양시설 등 **인권침해 취약시설 현장점검** (11개소, 총 31명)
 - (내 용) 시설 설비 및 복지서비스 제공 시 인권침해 위험요인 점검
 - ※ 시설 라운딩 및 시설물 확인, 시설장·이용자·직원 면담 등
 - (개선건의) 점검결과 개선 필요 사항은 소관기관 및 부서에 개선 건의



<시설 라운딩>



<점검 후 의견전달>



<점검 후 단체사진>

④ 인권시책 다각도 평가 강화 → **시민 인권보호 및 침해 예방기반 조성**

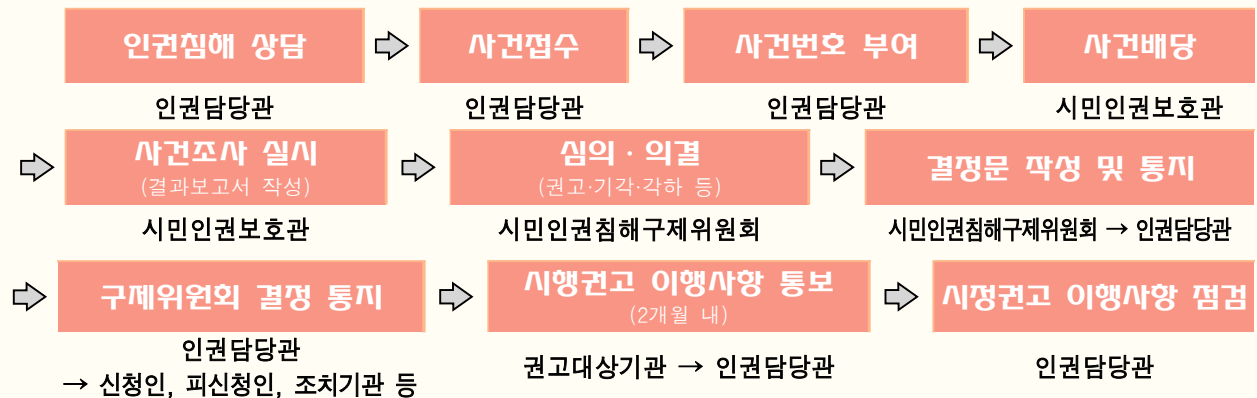
- (**인권영향평가**) **일반행정, 일자리·경제 2개 분야** 점검표 개발·시행
 - (일반행정) 감사분야 피감사자 권리보장 및 인권침해 여부 17개 문항
 - (일자리·경제) 市 일자리사업 연계 사업장 노동자 기본권 보장 관련 16개 문항
- (**인권경영평가**) **투자·출연기관 경영평가 중 인권경영 평가** 시행
 - (대상기관) 서울시 투자·출연기관(24개) 및 서울시자원봉사센터 등 총 25개
 - (평가내용) 전년도 인권경영 추진실적 총 4개 분야 55개 평가지표

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

□ 사업개요

- **(인권침해 조사·구제)** 시정 업무수행 관련 발생한 인권침해 구제
 - 시 및 그 소속 행정기관 등에서 발생한 인권침해사항 접수·조사
 - 시민인권침해구제위원회 운영을 통한 인권침해 심의·의결 등 구제

✓ 인권침해 조사 및 구제 절차



- **(인권실태조사)** 인권증진 정책개발 및 인권보호 대책 마련
 - (조사과제) 인권정책 수립을 위한 인권 취약분야 4건
 - (수행방법) 시민인권보호관 직접수행 및 부분 용역 병행 추진
- **(시민인권배심원제)** 인권침해 사안에 대한 폭 넓은 시민의견 청취·반영
 - 시민인권배심원단 200명 구성 운영(시민배심원 150명, 전문가 배심원 50명)

□ 추진현황

○ 인권침해 사건 조사

합계	권고	각하	기각	취하	조사중해결
31건	8건	5건	11건	6건	1건

○ 시민인권침해구제위원회 운영

- ❖ (시민인권침해구제위원회) 12회 개최(정기회 10, 임시회 2)
- ❖ (심의안건) 37건(시정권고 8)
- ❖ (심의결과) 37건(원안가결 24, 수정가결 5, 재상정 8)

○ 인권 실태조사 추진

과 제 명	조 사 범 위 및 대 상
서울시 이주배경 아동·청소년 인권 상황 실태 조사	서울시 거주 15세~24세 이하 중도입국 청소년, 중도입국 청소년 부모, 교사 등
서울시 한부모 이주여성 인권 상황 실태 조사	한부모 이주여성, 지원 기관 등
서울시 여성 노숙인 인권 상황 실태 조사	여성 거리노숙인, 노숙인 시설(일시보호·자활·재활·요양·급식·진료시설 등) 이용 여성 노숙인
서울시 장애인 거주시설 장애아동 인권상황 실태조사	서울시 장애인 거주시설, 장애아동, 장애인 거주시설 관리자·종사자

○ 시민인권배심원제 운영

- ❖ (시민인권배심회의) 2회 개최(9.10 / 11.15)
- ❖ (평의안건) 학교 내 휴대전화 사용 전면 제한, 중증 정신질환자 보호의무자 1인에 의한 입원
- ❖ (평 결) 미합의

□ 주요 실적 및 성과

① 인권침해 사건 조사·구제 → 인권가치 확산 및 인권증진

- 인권침해 사건접수 31건, 전년 34건 대비 3건 감소(8.8%↓)
- 시정권고 8건, 전년 7건 대비 1건 증가(14.3%↑)

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

- 인권위원회에서 인권 실태조사 결과 심의 및 정책 권고
- 인권 실태조사 시민인권보호관 직접수행 및 부분용역 병행 추진

③ 인권침해 사건 시민 의견 청취·반영 → 인권침해 시안 사회적 공감대 형성

- 시민인권배심회의 2회 개최(안건: 학교 교내 휴대전화 사용 전면 제한 등 2건)

주요 인권침해 사례

① 와상장애인 장애인콜택시 이용 제한에 의한 이동권 및 의료접근권 침해

- 와상장애인이 서울시 장애인콜택시 탑승을 요구하면 몸을 일부 세워서 타야 하거나 장애인콜택시 탑승을 거부당함
- 와상장애인의 이동권과 의료접근권을 보장받지 못하고 있다고 사건 신청

- 「교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙」 제6조 제3항 별표 1의 2 특별교통수단 휠체어 고정설비의 안전기준 규정이 정비되어 와상장애인이 이용할 수 있는 특별교통수단이 운행될 때까지 상당한 시간이 소요될 것으로 예상되고
- 와상장애인이 병원 등 의료기관을 오갈 때 이용할 수 있는 유일한 교통수단이 사설 구급차이고 이용 요금이 상당히 비싸다는 점 등을 고려할 때 해당 장애인의 이동권 및 의료 접근권이 보장받지 못하고 있어 대책 수립이 필요한 것으로 판단

→ ❖ 침대형 휠체어에 대한 **안전기준 마련** 및 침대형 휠체어 탑승이 가능한 **특별교통수단**이 운행될 때까지 **와상장애인 이동권**과 **의료접근권 보장 조치** 마련 **권 고**

② 개인정보 유출 및 성희롱 2차 피해

- 사건 기관 인사발령 과정에서 성희롱 가해자, 피해자 신상정보가 기재된 파일이 유출되어 개인정보 침해 및 2차 성희롱 피해가 발생하였다고 사건 신청

- 인사업무를 목적으로 개인정보를 다루고 있는 직원이 해당 정보에 접근할 권한이 없는 제3자에게 성희롱 피해자 및 가해자의 개인정보가 담긴 파일을 전송한 행위는 피해자의 개인정보자기결정권을 침해한 것으로 판단
- 피해자가 사건 파일 전송을 직접 목격하여 정신적 충격이 상당하고, 유사 사건 재발에 대한 두려움과 공포 등을 고려할 때 여성폭력 사건처리 및 회복의 전 과정에서 발생하는 2차 피해가 발생했다고 판단

→ ❖ 향후 유사사례가 발생하지 않도록, 개인정보 취급 부서 직원대상 **개인정보보호**에 관한 **특별 직무교육**을 매년 실시
❖ 피해자 의사를 고려한 **피해회복 및 2차 피해 예방** 조치 마련 **권 고**

8

인권교육 및 시민 인권증진 활동 지원

市 직원 대상 인권교육과 시민 대상 인권증진 활동 실시로 인권 감수성 향상과 역량강화로 인권 감수성 및 문화 조성

□ 사업개요

- (운영목적) 인권친화 행정을 위한 인권 감수성 향상
- (교육대상) 시 본청·사업소·투자출연기관 직원 및 위탁복지시설장 등

□ 추진현황

- (직원대상) 연1회 이상 집합 및 온라인 교육 실시

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

- (집합교육) 영화형 교육 등 18회, 988명 이수

집 합

- ✓ 영화로 배우는 인권, 인권도서 저자와의 만남 등 교육 실시(13회, 670명)
- ✓ 투자·출연기관 직원 대상 **찾아가는 인권 교육** 실시(5회, 318명)



<영화형 교육>



<북토크형>



<찾아가는 인권교육>

- (온라인교육) 인재개발원, 평생학습포털 활용 43,283명 이수

온 라 인

- ✓ '23년 대비 온라인 교육 10개 강좌 증설, 총 32개 과정 운영
 - ▶ 인재개발원 21개 과정, 평생학습포털 11개 과정 운영
- ✓ 타 기관(국가인권위원회, 한국보건복지인재원) 등 온라인콘텐츠 활용

- (콘텐츠 제작) 인권교육 온라인 콘텐츠 제작(노인 인권 과정 5편)

영상콘텐츠

- ✓ 노인을 위한 유엔원칙 관련 대담 및 애니메이션 등 영상 콘텐츠 제작

○ (일반시민 대상) 공개모집을 통한 현장탐방 50회 871명 운영

탐 방 ✓ (대면) 4개 코스 44회 704명 ✓ (온라인) 1개 코스 6회 167명



<대면탐방>



<온라인 탐방>

□ 주요 실적 및 성과

① (만족도) 인권교육을 통한 인권 감수성 향상 → 종합만족도 89.1점

- 인권친화 행정을 위한 인권 감수성 향상 기여
 - 집합교육 보다 낮은 온라인 교육 만족도 향상을 위한 콘텐츠 보완 추진
- 직무연계성 향상을 위한 직무특화형, 찾아가는 인권교육(투출기관) 실시

✓ 인권교육 수강 후 만족도 조사 결과

구 분		만족도(점)	인권감수성지수(점)	응답자(명)
계		89.1점	88.0점	2,143명
이수자 대상	집합교육	91.9점	88.6점	617명
	온라인교육	88.0점	87.7점	1,526명

※ '23년도 종합만족도 89.1점과 동일

○ 영상콘텐츠 교육(노인 인권 5개 과정) → '25년 인재개발원 온라인 교육 반영

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

- 체험형 교육을 통한 인권 이해 제고 및 시민의식 향상 기여
- 근현대사 인권사적 가치 높은 장소 발굴, 인권현장 바닥 동판 설치 운영(61개소)



<서울시 인권표지석>



<인권 현장 탐방 프로그램>

생활밀착형 홍보 및 누리집 운영으로 시민 인지도 및 접근성을 향상하고, 국내·외 옴부즈만과의 교류 활성화로 서울시 위상 강화

□ 위원회 홍보활동 강화로 시민 인지도 및 위상 제고

○ 다양한 언론매체 활용 시민 생활밀착형 홍보 추진

- 온·오프라인 다양한 언론매체 활용 보도자료 배포와 대중교통 등 활용 홍보
➔ 보도자료 25회(35개 언론사 125건 개시), 인터뷰 5회
- 市 보유 및 유관기관 전광판 활용(110개) 홍보영상 표출(상시)
- 소셜 미디어 활용 위원회 홍보(인스타그램 27건, 유튜브 8편)
➔ 유튜브 8편 누적조회수 총 601,880회('25.1월말 기준)

채널(구독자)	얼라이브 트렌드(11.6만명)			이남형 할머니(125만명)
주 제	시민감사	주민감사	민원배심제	고충민원
영 상				
조회수	24,399	29,213	29,650	72,377

채널(구독자)	복원왕(22.8만명)	코유투 TV(37만명)	레드망고(2.51만명)	드론라이더(7.05만명)
주 제	청원제도	인권침해구제	공공사업감시	현장민원
영 상				
조회수	73,819	126,572	68,098	7,990

<1인 크리에이터 위원회 홍보 유튜브 영상>

○ 연차보고서, 우수사례집 발간으로 위원회 홍보 제고

- 연간 위원회 운영현황, 활동성과, 우수 감사사례 등 홍보 책자 발간



<연차보고서·사례집>

□ 국내·외 활발한 네트워크 구축으로 위원회 위상 강화

○ 국제 옴부즈만과의 정책 및 경험을 공유하여 서울시 위상 제고

- 2024년 제13차 세계옴부즈만협회(I.O.I) 총회 및 콘퍼런스 참가(5.13~5.17. 네덜란드)
- 2024 국제 옴부즈만 정상 회담 참가, 서울시 역할 및 비전 발표(12.2.~12.4. 홍콩)

○ 시민·사회단체와 업무협약 체결 및 포럼 개최로 상호 협력체계 구축

- ❖ (협약) 시민 입장에서 시정 감시 및 시민권익 보호(한국ESG학회)
- ❖ (포럼) 시민감사옴부즈만 - ESG 상호 협력방안 마련 (5.1.개최)



<국제옴부즈만 정상회담>

시민감사옴부즈만 현황

직 위	성 명	임 기	주 요 경 력	비 고
위 원 장		'22.05.26.~ '25.05.25.	· 한국외국어대학교 대학원 행정학박사 · 전)(사)한국지방자치학회 감사 · 전)한국청소년상담복지개발원 감사 · 전)(사)한국지방자치연구원 감사	
	주 용 학('63)			
위 원		'22.09.13.~ '25.09.12.	· 서울시립대학교 첨단녹색도시개발학과석사 · 전)한국부동산원 종합직 5급 · 전)한국국제협력단 대리 · 전)젠 건축사사무소 실장, 건축사	
	채 수 호('75)			
위 원		'23.01.20.~ '26.01.19.	· 아주대학교 법학전문대학원 · 전)대한법률구조공단 심사관 · 전)보건복지부 건강보험분쟁조정위원회 5급 · 전)국민권익위원회 전문검토위원	
	이 동 은('82)			
위 원		'23.03.16.~ '26.03.15.	· 연세대학교 행정대학원 석사 · 현)한국여성인권진흥원 비상임이사 · 전)은평구의회 부의장 · 전)국회의원실 5급 비서관	
	소 심 향('64)			
위 원		'23.09.01.~ '26.08.31.	· 연세대학교 법학과 · 전)법무법인 인화 · 전)김선희법률사무소	
	김 선 혜('63)			
위 원		'24.02.08.~ '27.02.07.	· 단국대학교 대학원 행정학박사 · 전)성남시청 자치행정과 공익활동지원센터장 · 전)(사)소비자공익네트워크 소장 · 전)중소벤처기업진흥공단 비상임이사	
	백 병 성('60)			
위 원		'24.03.18.~ '27.03.17.	· 연세대학교 법무대학원 법학석사 · 전)국무총리실 규제혁신추진단(전문위원) · 전)SK하이닉스 고문 · 전)공정거래위원회(7급~3급)	
	이 상 명('60)			