

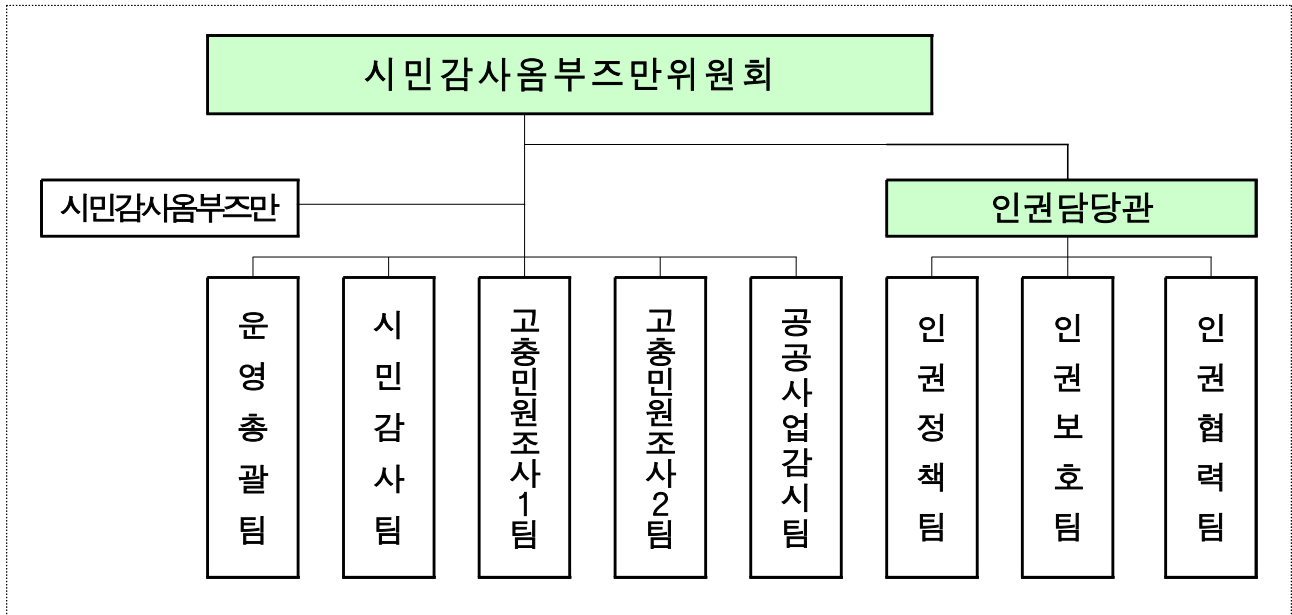
시민감사옴부즈만위원회 업무추진실적보고

2024. 11.

I. 일 반 현 황

조 직

..... 1위원회 1담당관 8개팀



인 력

..... 정원 47명 / 현원 46명

(2024.10월 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
시민감사옴부즈만 위원회	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

- 주민·시민감사 청구, 시의회 의뢰사항 등에 대한 감사
- 고충민원·청원의 조사·처리 및 조정·중재
- 공공사업에 대한 감시·평가 등
- 인권정책 기반강화, 시민 인권보호 및 침해구제, 인권교육 실시 등

2024년도 세출 예산현황

(2024. 9. 30. 기준, 단위: 백만원)

구 분	예산현액 (A)=(a+b)	당초예산 (a)	추경 (b)	집행액 (B)	집행잔액 (A-B)	집행률(%) (B/A)×100	추경사유
합 계	1,141	1,171	-30	799	342	70.1	
시 민 감 사 옴 부 즈 만 위 원 회	670	669	1	518	152	77.3	
고충민원 조사 처리	43	43	-	33	10	76.9	
청 원 사 항 의 처 리	15	15	-	12	3	78.6	
현장민원 점검 및 평가	24	24	-	18	6	74.9	
현 장 민 원 내 지 역 지 킴 이 운 영	75	75	-	35	40	46.1	
시민감사 및 주민감사	34	34	-	32	3	92.2	
공공사업 감시평가	173	173	-	171	2	98.8	
시 민 감 사 옴 부 즈 만 위원회 누리집 운영	38	38	-	18	20	46.8	
위원회 직무 역량 강화 및 홍보 확대	121	121	-	91	31	74.8	
세계옴부즈만협회(IOI) 가입에 따른 국제 옴부 즈만 네트워크 구축	21	21	-	17	4	82.6	
기 본 경 비	126	125	1	93	34	73.4	조직개편으로 위원장 직급 조정 (4급→3·4급)
인 권 담 당 관	471	502	-31	281	190	59.7	
서 울 특 별 시 인 권 위 원 회 운 영	62	62	-	47	15	76.3	
시 민 인 권 침 해 구 제 위 원 회 운 영	30	30	-	20	9	68.4	
인권감수성 향상을 위 한 인 권 교 육	62	62	-	21	42	33.4	
인권정책 홍보 강화	6	6	-	2	4	25.5	
서울시민 인권실태조사	97	97	-	5	92	5.1	
인 권 현 장 체 험 프로그램 개발·운영	48	48	-	30	18	62.8	
범죄피해자 보호 지원	113	113	-	113	0	100.0	
인권지킴이단 운영	5	5	-	5	0	100.0	
인 권 영 향 평 가 제 도 운 영	10	41	-31	10	0	100.0	직접수행 변경
기 본 경 비	37	37	-	28	9	75.0	

※ 당초예산 = 본예산에서 간주예산, 예산변경, 이월액 등 추경을 제외한 모든 사항을 합친 예산
 ※ 2024. 7. 1. 字 조직개편에 따라 인권담당관이 시민감사옴부즈만위원회에 편입

Ⅱ. 정책비전 및 목표

비전

시민권익·인권보호로 **시민이 행복한** 동행·매력 서울 구현

목표

사각지대 없는
시민의 권익 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 감수성 향상

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. 주요 추진업무

1 고충민원·청원의 적극 처리로 실질적인 시민 권익보호 강화

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

2 시민·주민이 직접 청구하는 감시를 통한 불합리한 행정제도 개선

- 2-1. 시민의 시정참여 활성화 통한 주민·시민·직원감사 확대
- 2-2. 감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 및 수용성 강화

3 공공사업 감시·평가 활성화로 시정의 공정성·투명성 제고

- 3-1. 공공사업 공정성·투명성 제고를 위한 중점·일반감시 실시
- 3-2. 시정 청렴도 향상을 위한 참관감시 활동 강화

4 약자 보호 체계 강화로 시민인권 증진

- 4-1. 「인권도시 서울」 실현 위한 정책기반 강화
- 4-2. 인권침해 조사·구제 및 예방활동 강화
- 4-3. 인권교육 및 시민 인권증진 활동 지원

5 대시민 인지도 제고 및 국내·외 위상 강화

1.

고충민원·청원의 적극 처리로 실질적인 시민 권익보호 강화

1-1. 고충민원의 적극 처리 및 처리결과 수준 향상

1-2. 투명·공정한 청원제도 운영으로 시민 권익보장 확대

1-3. 「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결

1-1

고충민원의 적극 처리 및 처리결과 수준 향상

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

□ 사업개요

- 시민 체감도 향상을 위한 고충민원의 적극적인 접수 · 처리
- 실질적 시민권익 보호를 위한 권고, 의견표명 등 적절한 조치 추진

< 고충민원 >
시·자치구의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

□ 추진실적

- (조사처리) 443건, (조치) 권고 및 의견표명 149건
- 직접조사 시, 법률자문단을 활용, 민원처리 적정성 및 만족도 향상
 - 고충민원별 최소 3인 이상 법률 전문가 자문 실시(79건)
- 조치사항 이행 여부 강화를 통한 불합리한 제도 및 업무 개선 추진
 - 고충민원 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검 강화(분기별⇒매월)
 - 고충민원 담당 대상 역량강화 교육 실시(4월)

(단위: 건, '24.9.30. 기준)

조사처리				조치사항		
계	직접조사	확인회신	내부종결 등	계	권고	의견표명
443	93	320	30	149	58	91

※ 예산집행현황 (단위: 천원, %, '24.9.30. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
고충민원 조사 처리	43,260	33,283	33,283	76.9	76.9	43,260	100.0

□ 향후계획

- 고충민원 검토 및 조사처리 : '24. 10 ~ 12월
- 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검 : '24. 10 ~ 12월(월 1회)

담당자	위원장 : 주용학 ☎ 2133-3121	고충민원조사1팀장: 이해원 ☎ 3137	담당: 김석용 ☎ 3139
		고충민원조사2팀장: 석재영 ☎ 3143	최정윤 ☎ 3147

1-2 투명·공정한 청원제도 운영으로 시민 권익보장 확대

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

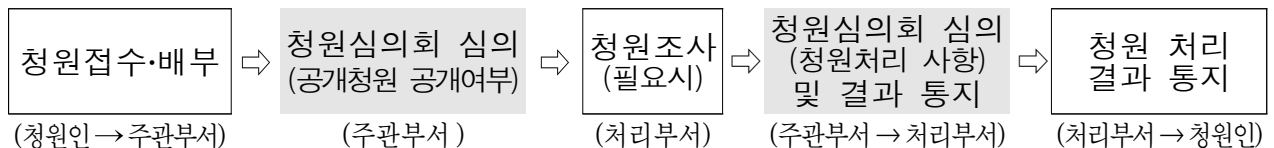
□ 사업개요

○ 청원 개념

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

○ 청원 처리

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



□ 추진실적

○ 청원 처리의 접수·이송·직접처리 등 체계적·신속한 처리

- 접수 259건, 이송 137건(52.9%), 처리 122건(47.1%)

○ 내·외부 전문가 구성, 청원심의회 개최를 통한 공정한 처리

- 청원심의회 21회 개최, 62건 안전 처리(공개여부 35, 청원처리 27)

○ 청원제도 홍보 및 청원 담당 직원 역량 강화로 청원제도 활성화

- (홍보) 지하철 광고(3월), 직원 퀴즈(4월) 등 적극적 내·외부 홍보 실시
- (역량강화) 청원제도 및 「청원24」 시스템 교육(9월, 72명)

※ 예산집행현황

(단위: 천원, %, '24.9.30. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
청원사항의처리	15,275	12,000	12,000	78.6	78.6	15,275	100.0

□ 향후계획

- 청원심의회 운영 : '24. 10 ~ 12월
- 청원제도 지속 홍보 : '24. 11월

담당자 위원장: 주용학 ☎ 2133-3121

운영총괄팀장: 박경길 ☎ 3122 담당: 지종대 ☎ 3129

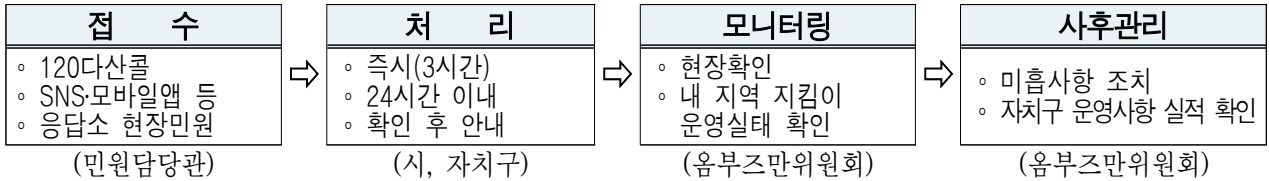
1-3

「현장민원」 활성화로 시민 불편사항 신속 해결

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

□ 사업개요

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



□ 추진실적

- 현장민원 총 1,714,204건 처리, '23년 동기 대비 29,536 (1.8%) ↑

구 분	계	교통	가로정비	도로	청소	환경	기타
건수(건)	1,714,204	1,261,202	100,766	80,287	80,704	31,718	159,527
비율(%)	100	73.57	5.88	4.68	4.71	1.85	9.31

※ 기타 : 보건, 공원녹지, 주택건축, 건의 등

- 자치구 「내 지역 지킴이」 순회교육 실시(8개구 803명)
- 응답소 현장민원 이행실태 현장점검 실시(18개 기관 90건, 기관별 5건)
 - (대상) 주택공사, 교통공사, 강동구 등 16개구 ※ 4분기(12월) 미점검 9개 자치구 점검 예정
 - (결과) 적정 68건, 미흡 22건 (도로 미정비, 시설물 정비 미흡 등)

※ 예산집행 현황 (단위: 천원, %, '24.9.30. 기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
현장민원 점검 및 평가	23,887	17,887	17,887	74.9	74.9	23,887	100.0
현장민원내지역지킴이운영	75,000	34,556	34,556	46.1	46.1	75,000	100.0

□ 향후계획

- 응답소 현장민원 처리현황 모니터링 및 현장점검 : 매월/분기별
- 2024년 현장민원 평가 및 표창 수여 : '24. 12월

2.

시민·주민이 직접 청구하는 감사를
통한 불합리한 행정·제도 개선

2-1. 시민의 시정참여 활성화 통한 주민·시민·직권감사 확대

2-2. 감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 및 수용성 강화

2-1

시민의 시정참여 활성화 통한 주민·시민·직권감사 확대

주민감사 온라인 청구 시스템 구축을 통한 감사청구 활성화 및 감사사례에 대한 적극 홍보를 통해 시민의 시정 참여와 감사 관심도 제고

□ 주민·시민·직권감사 개요

구분	주민감사	시민감사
근거	「지방자치법」 제21조 및 조례 제15조	「위원회 조례」 제12조, 제13조, 제14조
청구주체	18세 이상 주민 일정 수 이상의 연대서명 - 자치구 조례에서 정한 일정 수(100~150명) 이상 주민의 연대서명	18세 이상 서울시민 50명 이상의 연대서명을 받은 대표자 - 상시구성원수 100명 이상의 시민사회단체의 대표자(목적사업 유관 분야)
청구대상	자치구와 그 장의 권한에 속하는 사무처리가 법령 위반 및 공익을 현저히 해하는 사항	- 아래 기관 및 소속직원이 행한 사무 - 시 및 시 소속기관, 자치구 - 시 지방공사, 시 출자·출연기관 - 시 사무위탁기관, 보조금 수령단체

※ 직권감사: 「공공감사에 관한 법률」 제19조(자체감사계획의 수립·실시), 「위원회 조례」 제24조(직권감사)에 따라 주민·시민감사, 고충민원 조사, 청원의 조사, 공공사업 감시활동 중 필요 시 감사 실시

□ 추진실적

○ 온라인 감사청구 시스템을 통한 주민·시민·직권감사 활성화

- (감사청구) 총 19건(주민 11, 시민 6, 직권 2) ⇒ (완료) 17건, (진행) 2건

연도	접수	청구 수리 건에 대한 감사 결과								청구절차 진행 중	각하 등
		계		주민감사		시민감사		직권감사			
		감사완료	감사 중	감사완료	감사 중	감사완료	감사 중	감사완료	감사 중		
2024.9.	19	4	1	2	-	-	1	2	-	1	13
2023	19	6	-	2	-	2	-	2	-	7	6

○ 감사결과 기반의 신속하고 적절한 조치결과 마련 및 추진

- (처분) 총 18건으로 행정상 조치 12건(시정요구4, 기관경고3 등), 신분상 조치 6건

※ 예산집행현황

(단위: 천원, %, '24.9.30.기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
감사청구심의회 운영	15,000	13,667	13,667	91.1	91.1	15,000	100.0

□ 향후계획

○ 온라인 감사청구 시스템 운영 : '24. 10~12월

○ 온·오프라인 감사제도 홍보 : '24. 10~12월

담당자

위원장: 주용학 ☎ 2133-3120

시민감사팀장: 박홍권 ☎ 3131

담당: 이상구 ☎ 3135

2-2

감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 및 수용성 강화

외부 전문가의 참여 확대, 청구인 의견청취 등을 통해 감사결과의 신뢰도와 만족도를 높이고 피감기관의 처분요구사항 이행실태 점검 등 사후관리 강화

□ 추진개요

- (청구인) 감사 과정 및 결과에 대한 신뢰도 및 만족도 제고
 - 법률자문단 등 내·외부 분야별 전문가 참여로 감사 결과 신뢰도 향상
 - 감사기간 중 최소 3회 이상 감사청구인 의견 청취 필수 이행
 - 감사종료 후 피감기관 조치사항 청구인 통지 및 만족도 조사
- (처리부서) 감사 결과의 수용성 제고 및 이행실태 등 사후관리 강화
 - 감사진행 과정에 피감기관 의견 청취로 감사 결과에 대한 수용성 제고
 - 감사 결과 처분요구 사항에 대한 피감기관 이행실태 분기별 점검 및 독려

□ 추진실적

- 감사 전 과정에 전문가 자문 및 청구인 의견청취 등 적극 참여 실시
 - (외부 전문가) 총 16명 참여(감사완료 4건)
 - 감사청구심의회 개최 및 실지감사 시 청구인 의견 청취(2건, 6회)
 - ⇒ '24년 상반기 총괄 만족도는 4.5점(5점 만점)
- 피감기관 조치사항 등 통지 및 감사결과 처분사항 이행실태 점검(2, 5, 8월)
 - '23년도 감사완료 등 7건, 처분요구 100% 이행완료 21건⇒행정상20, 신분상1
 - '24년도 상반기 감사완료 3건, 처분요구 18건(8건 완료, 10건 진행 중)

※ 예산집행현황

(단위: 천원, %, '24.9.30.기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
외부전문가 감사참여 및 자문회의	19,200	17,867	17,867	93.1	93.1	19,200	100.0

□ 향후계획

- 내·외부 분야별 전문가 감사 참여 : '24. 10~12월
- 감사결과 처분요구사항 이행실태 점검 : '24. 11월
- 청구인 의견 청취, 만족도 조사 및 조치결과 통보 : '24. 10~12월

담당자

위원장: 주용학 ☎ 2133-3120

시민감사팀장: 박흥권 ☎ 3131

담당: 이상구 ☎ 3135

3.

공공사업 감시·평가 활성화로

시장의 공정성·투명성 제고

3-1. 공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점·일반감시 실시

3-2. 시장 청렴도 향상을 위한 참관감시 활동 강화

3-1

공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점·일반감시 실시

시민 관심도가 높은 사업, 주요현안 사업, 관리·감독이 소홀할 수 있는 사업 등을 감시하고 시민이 참여하는 감시·평가활동을 통해 공정성과 투명성 확보

□ 사업개요

○ 감시·평가 대상

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

○ 감시·평가 내용

- (중점·일반감시) 발주·입찰·낙찰·계약체결 및 계약이행과정 등 관련서류 검토, 현장 확인 등 방법을 통한 감시활동
- (참관활동) 계약상대자 선정(제안서·기술자평가, 적격자 심의, 작품심사 등) 과정에 참관하여 투명성 및 공정성 점검

□ 추진실적

○ 市 본청 및 산하 기관 대상 중점 및 일반감시 대상 사업 선정

구 분	추진 현황			조치 실적			
	목표	사업완료	진행중	계	권고	의견표명	현지시정
중점감시	180개 사업	109개 (60.6%)	71개 (39.4%)	74건	48건	19건	7건
일반감시	931개사업	※ 1. 부서별 자체 점검 완료 2. '24.10월~11월중 위원회 모니터링 점검 예정					

- 다양한 시각의 감시 및 의견수렴을 위해 시민참여옴부즈만 참여 확대
- 공공감시 결과 사례집 제작·공유로 유사사례 발생 사전 예방 및 차단

※ 예산집행현황

(단위: 천원, %, '24.9.30.기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
공공사업 감시평가 활 성 화	112,500	53,587	53,587	47.6	47.6	112,500	100

□ 향후계획

- 공공사업 일반감시 모니터링 점검 : '24. 10 ~ 11월
- 공공사업 중점감시 서류검토 및 현장활동 : '24. 10 ~ 12월

담당자

위원장: 주용학 ☎ 2133-3120 공공사업감시팀장: 오승민 ☎ 3149 담당: 박종현 ☎ 3150

3-2

시정 청렴도 향상을 위한 참관감시 활동 강화

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

□ 사업개요

- 제안서 평가, 적격자 심의 등 감시·평가 사업 참관 추진
 - 공정성·투명성 제고를 위한 공공사업 참관 요청 증가 추세
 - ▶ 305건('20년) → 261건('21년) → 278건('22년) → 385건('23년)
- 중점감시 사업의 참관활동은 중점감시와 연계하여 감시효과 제고
 - 중점사업의 계약상대자 선정회의 등 참관은 중점사업 분야 감시반에서 참관
 - 업체선정 제안서 평가회의 약속사항이 계약이행과정에서의 실행 여부 감시
- 심사·평가회의 시 유의사항 사전안내로 불공정 행위 사전 예방
 - 회의 주관부서 '공공사업 참관활동 점검 항목표'에 의거 사전 확인
- 참관활동 지적사항 검토 및 결과처리 등 사후관리 강화
 - 참관활동 지적사항 위원회 검토 후 주관부서 통보 및 참관자 피드백

□ 추진실적

- 참관 감시 목표 대비 추진실적(목표 320회, 완료 293회)

(단위: 개, 건, '24.9.30.기준)

목표	추진현황						조치실적			
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견표명	현지시정
320	293	18	181	52	42	-	55	-	8	47

※ 예산집행현황

(단위: 천원, %, '24.9.30.기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출률	예상액	집행률
공공사업 감시 평가 활동	60,000	51,800	51,800	86.3	86.3	60,000	100

□ 향후계획

- 공공사업 참관감시 활동 수행 : '24. 10 ~ 12월

담당자 | 위원장: 주용학 ☎ 2133-3120 공공사업감시팀장: 오승민 ☎ 3149 담당: 안태건 ☎ 3151

4.

약자 보호 체계 강화로

시민인권 증진

4-1 「인권도시 서울」 실현을 위한 정책기반 강화

4-2 인권침해 조사·구제 및 예방활동 강화

4-3 인권교육 및 시민 인권증진 활동 지원

4-1

「인권도시 서울」 실현 위한 정책기반 강화

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

□ 사업개요

- (인권정책 개선) 인권위원회·인권지킴이단 운영, 인권 실태조사 추진
- (인권행정 지원) 인권영향평가 및 市 공공기관 인권경영 평가 추진

□ 추진실적

- 서울시 인권위원회 운영을 통한 인권정책 자문·개선 권고
 - 정기회 개최(3회) , 인권정책 등 심의·자문(20건), 정책개선 권고(5건)
 - ※ (심의·자문) 2024년 인권정책 시행계획, 정책개선 권고 이행상황, 인권 실태조사 추진상황 등 (정책개선 권고) 서울시 투출기관 장애인 직원 고용차별 개선 등
- 시민 인권침해 사전 예방을 위한 인권지킴이단 활동
 - 노인요양시설 등 인권침해 취약시설 현장 방문(9개소) 및 소관부서 결과 공유
 - ※ 안전 등 사유로 신체구속 최소화, 간식 등 개인별 기호 반영한 서비스 확대 필요 등
- 인권정책 개발을 위한 실태조사 및 각종 평가업무 추진
 - 이주배경 아동·청소년 등 사회적 약자 인권 실태조사 추진 중(4개 분야)
 - ※ 실태조사 결과, 서울시 인권위원회를 통한 기관(부서)에 정책개선 권고 예정
 - 인권영향평가 점검표 개발 및 市 공공기관 인권경영 상반기 실적 점검
 - ※ 예산집행현황 (단위 : 천원, %, '24.9.30.기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
서울시 인권위원회 운영	61,940	50,250	50,250	81.1	81.1	55,746	90.0
인 권 지 킴 이 단 운 영	5,000	5,000	5,000	100.0	100.0	5,000	100.0
인권영향평가제도 운영	10,075	10,075	10,075	100.0	100.0	10,075	100.0
인권정책 홍보 강화	6,000	1,530	1,530	25.5	25.5	6,000	100.0

□ 향후계획

- 인권위원회 정기회(1회) 개최 및 인권지킴이단 운영 : '24. 11~12월
- 인권 실태조사, 인권영향평가 및 인권경영 평가 추진 : '24. 11~12월

4-2

인권침해 조사·구제 및 예방활동 강화

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

□ 사업개요

- 시민의 인권 보호 및 침해 구제 위한 시민인권침해구제위원회 운영
- 시민인권배심회의 운영을 통한 시민의 시정 참여 기회 제공

□ 추진실적

- 시민 인권보호 및 침해 구제 위한 시민인권침해구제위원회 운영(12회)
 - 정기회 10회·임시회 2회, 총 38건 심의·의결(권고 8건, 기각·각하 등 30건)
- 인권증진 정책개발 및 인권보호 대책 마련을 위한 인권 실태조사 추진(4건)
 - 이주배경 아동·청소년, 한부모 이주여성, 여성노숙인, 장애아동 인권상황 실태조사
- 범죄피해자 보호·지원사업 통한 범죄피해자 인권증진(5개 단체, 113백만원)
 - 범죄피해자에 대한 경제적(의료비, 긴급생계비, 장례비 등) 지원, 교육·홍보 등
- 인권침해 시 시민의견 반영 위한 시민인권배심회의 운영(3회)
 - 3회 개최: '23년(1회) 11.21 / '24년(2회) 9.10, 11.8.

※ 예산집행현황

(단위: 천원, %, '24.9.30.기준)

사 업 명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
시 민 인 권 침 해 구 제 위 원 회 운 영	29,940	20,490	20,490	68.4	68.4	29,940	100.0
서울시민 인권실태조사	97,200	85,970	5,000	88.4	5.1	95,070	97.8
범죄피해자 보호 지원	113,100	113,100	113,100	100	100	113,100	100.0

□ 향후계획

- 시민인권침해구제위원회 및 시민인권배심회의 개최 : '24.10~12월
 - 인권침해사건 심의·의결 및 사회적 합의가 필요한 사안에 대한 의견수렴 등
- 2024년 인권 실태조사 및 범죄피해자 보호지원 사업 추진: '24.10~12월

작성 자

인권담당관: 이이동 ☎ 2133-6370 인권보호팀장: 김동현 ☎ 6377 담당: 이민찬 ☎ 6379

4-3

인권교육 및 시민 인권증진 활동 지원

市 직원 대상 인권교육과 시민 대상 인권증진 활동 실시로 인권 감수성 향상과 역량강화로 인권문화조성

□ 사업개요

- (인권교육) 市 본청·산하기관 전 직원 대상으로 연 1회 이상 이수
- (인권증진) 인권 이해 증진 및 가치 확산을 위한 인권현장 탐방 프로그램 운영

□ 추진실적

- 시 공무원 및 산하기관 직원 대상 인권교육 실시
 - － 시 및 투자·출연기관 직원 대상 집합교육(16회, 930명 이수)
 - 영화로 배우는 인권, 인권도서 저자와의 만남 등 교육 실시(13회, 683명)
 - 투자·출연기관 대상 찾아가는 인권교육 실시(3회, 247명)
 - － 인재개발원 및 타 기관(국가인권위원회) 등 온라인콘텐츠 활용 교육
 - 인재개발원 22개 과정 11,969명/ 평생학습포털 8개 과정 및 타 기관 23,585명
 - － ‘노인인권’ 주제 인권교육 온라인 콘텐츠 제작 중 (1개 과정 총 5편)
- 일반시민 대상 「인권현장 탐방프로그램」 운영
 - － 일반시민·학생 등 공개모집을 통한 대면 및 온라인 탐방 병행 운영
 - ※ 대면탐방(7개 코스, 20회, 327명), 온라인 탐방(5개 코스, 4분기 진행 예정)

※ 예산집행현황

(단위: 천원, %, '24.9.30.기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예산액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예산액	집행률
인권감수성 향상을 위한 인권교육	62,460	55,617	16,245	89.0	26.0	60,460	97.0
인권현장체험 프로그램 개발·운영	47,800	43,900	30,000	91.8	62.8	43,900	91.8

□ 향후계획

- 인권교육 실시 및 온라인교육 콘텐츠 제작 : '24. 10~12월
 - － 직원 대상 집합·온라인 교육 병행 운영, 교육 이수율 관리 등
 - － 인권교육 온라인 콘텐츠 제작 완료 및 배포(인재개발원·평생학습포털)
- 인권현장 탐방프로그램 운영 : '24. 10~12월

작성 자

인권담당관: 이이동 ☎ 2133-6370 인권협력팀장: 전재현 ☎ 6382 담당: 안세진 ☎ 6390

5.

대시민 인지도 제고

및 국내·외 위상 강화

시민이 체감할 수 있는 생활밀착형 홍보 및 누리집 운영으로 시민 인지도 및 접근성을 향상하고, 국내·외 옴부즈만과의 교류 활성화로 위상 강화

□ 사업개요

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

□ 추진실적

- 생활밀착형 홍보 실시로 시민 인지도 제고 및 제도 활성화
 - 서울시 보유 전광판 활용 홍보영상 표출(11개소, 2회)
 - 인스타그램, 유튜브 등 사회관계망서비스(SNS)를 활용한 홍보(24회)
 - ※ 누적 조회수: 169,658건('23.11월~'24.10월)
- 연차보고서(Annual Report), 우수사례집 발간 등을 통한 위원회 활동 홍보
 - 연간 위원회 활동성과 연차보고서 및 감사·고충민원 우수사례집 발간(4월)
- 국내·외 옴부즈만 협의체간 활발한 협력교류로 글로벌 위상 강화
 - 서울권역 옴부즈만 정책 활성화 방안 논의를 위한 정책간담회 개최(4.25.)
 - 시민감사옴부즈만 포럼 개최 및 한국ESG학회와 업무협약 체결(5.1.)
 - '24년 제13차 세계옴부즈만협회(I.O.I) 총회 및 컨퍼런스 참석(5.13~5.17./네덜란드)

※ 예산집행현황

(단위: 천원, %, '24.9.30.기준)

사업명	예산현액	집행액		집행률		'24년말 집행예상액	
		원인행위	지출액	원인행위	지출액	예상액	집행률
위 원 회 직 무 역 강 화 및 홍 보 확 대 등	80,600	60,895	60,895	75.5	75.5	79,500	98.6

□ 향후계획

- 크리에이터 협업을 통한 위원회 홍보영상 제작(8편) : '24. 10~12월
- 대중교통(지하철·버스), 온라인(SNS) 적극 홍보 : '24. 10~12월
- 국내·외 옴부즈만 협의체와의 소통 및 교류 : '24. 10~12월

2023 행정사무감사 처리결과 보고서



2023 행정사무감사 처리결과 보고서

(행정자치위원회)

시민감사옴부즈만위원회

□ 총 괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 26건

○ 조치내역

구 분		계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	26	24	2	-	-
	시정·처리요구사항	14	12	2	-	-
	건의사항	4	4	-	-	-
	기타(자료제출 등)	8	8	-	-	-

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○ 예산집행을 낮은 사업들이 많은데 내년도 예산편성 시 사업예산을 적절하게 편성할 수 있도록 검토가 필요할 것	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '23년 결산액 기준 집행률은 95% 이며, '24년 예산편성액은 실제 사업추진 현황을 고려하여 전년도 대비 25% 감액 편성함 ○ 집행률이 50%로 다소 낮은 '청원사항의 처리'는 외부전문가 법률자문 대상 안전 미발생, 경미한 안전의 경우 서면심의로 심사수당만 지급 등 예산절감 되었으며, '24년 예산편성시 이러한 사항을 반영하여 37% 감액 편성하였음 ○ 또한, 집행률 39%인 '세계옴부즈만 협회(IOI) 가입에 따른 국제 옴부즈만 네트워크 구축' 사업은 당초 옴부즈만 제도 선진국가인 캐나다 등 북미 국가 방문을 목표로 편성하였으나, '23년 7월 IOI 아시아 지역회의 참석으로 변경되어 국외 업무여비 등 집행잔액이 발생함 '24년에는 세계옴부즈만총회가 네덜란드(헤이그) 개최 확정에 따라 예산집행에 차질 없도록 추진함 ○ 앞으로도 과거 집행률, 사업 실효성 등을 면밀히 검토하여 관행적 예산편성은 지양하고 적정 수준의 예산이 편성될 수 있도록 노력하겠음
○ 민원배심제 실적의 경우 업무보고 자료와 행감자료에 차이가 있음	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 민원 배심제 운영실적 자료가 차이가 있는 이유는 작성기준이 다르기 때문임 - 업무보고서(11p)는 처리결과를 '권고, 의견표명, 기각'으로 세분화하여 표기하였고, - 행정사무감사자료(713p)는 상정안전에 대해 처리결과 여부를 기준으로 '권고와 기각'으로만 분류하였음 ○ 앞으로 자료 작성시 모든 자료는 동일한 기준으로 작성하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○ 내지역지킴이 사업의 경우 인원을 평가항목에 넣는 것은 각 자치구 별로 인원 확보에만 주력할 수 있어 우려됨	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '23년 평가 항목에 '내 지역 지킴이' 운영 인원을 넣은 것은 '19년도 이후 형식적으로 운영되던 기존 '현장민원 살피미'를 '내 지역 지킴이'로 개편하며 자치구의 사업 진행 독려 및 활성화 분위기 조성을 위해서이며, 그 결과 '22년도 19개구 1,407명이었던 지킴이 인원이 '24년도 25개구 5,769명까지 확대되었음 ○ 또한, 평가항목에 지킴이 인원 1인당 신고 건수를 넣어, 단순히 지킴이 인원의 양적인 확대에 그치지 않고 실질적 활동을 이끌어 낼 수 있도록 평가항목을 구성하였음 ○ '23년 12월 기준 지킴이 운영 인원이 동별 평균 10명 이상으로 당초 목표 인원을 초과 달성하였으므로 '24년 평가계획 수립 시에는 지킴이의 안정적 운영 및 활발한 활동에 비중을 두고 평가계획을 수립하기 위해 자치구 담당자 의견수렴 간담회를 '24.1.19. 실시한 바 있으며, ○ '24년도 평가에는 신고 건수가 낮은 경우 점수 차감 도입으로 자치구가 단순 인원 확보에 그치지 않고 지킴이의 실질적인 활동을 독려하였음.
○ 내 지역 지킴이 단체복(조끼), 우양산, 보조배터리 등 단체 물품 구매는 불필요한 것으로 보임	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 「내 지역 지킴이」 운영 물품 구매시, 당초 25개 자치구 동일 물품 구매를 계획했으나, 수요조사 결과 자치구별 활동 내용과 필요 물품이 상이하어 자치구 실정에 맞는 물품을 구매하도록 하였음 ○ 지킴이에게 별도의 활동비 지원이 없어 활동에 필요한 최소한의 물품을 구매하고 있으며, ○ '24년도에는 기존 구입 물품을 최대한 활용하여 활동하고자 현장민원 신고 활동에 필요한 최소한의 물품 구매 예산만 편성하여 집행하고 있음.

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○현재 홍보에 많은 비용을 지출하고 있음. 홍보비용 사용을 줄이고 내부 조직을 활용하여(ex.다산콜센터) 시민감사옴부즈만위원회를 시민들에게 소개할 수 있도록 노력해 줄 것	□ 추진상황: 추진완료 ○ 위원회 인지도 제고 및 시민참여 활성화를 위해 기존 누리집 운영, 홍보물 제작, 언론 및 대중교통 활용 광고 추진뿐만 아니라, 비예산 사업으로 시·자치구 소식지, 시민게시판 등 시보유 영상매체(111개) 및 시·자치구 누리집 통합배너 등을 적극 활용하여 시민 생활밀착형 홍보가 되도록 노력하고 있음 ○ 또한, 사회관계망서비스(SNS)를 적극 활용하여 위원회 소개 웹툰 게재, 1인 크리에이터 협업 영상 제작, 위원회에서 직접 제작한 활동 홍보영상 중심의 유튜브 「옴부즈만 TV」를 운영하고 있으며, 시민(주민)감사 및 청원 등 퀴즈 이벤트를 통해 적은 예산으로 시민의 적극적인 관심과 참여를 유도하고 있음 ○ 위원회 우수활동 사례집 및 연차보고서의 전자책 출판 등 홍보예산 절감방안과 함께 사회관계망서비스(SNS)를 최대한 활용하여 시대에 부응하는 홍보를 통해 홍보 효과를 높이고 있음 ○ 앞으로도 홍보채널의 다양화를 통해 시민과 소통하는 효율적인 홍보가 되도록 지속적으로 노력하겠음 ○ 위원회 업무 처리 안내서 정비, 안내 리플렛 및 홍보 책자 등 일제 정비 후 고충민원 담당자 및 다산콜센터 안내 교육자료로 활용하여 서울시 주요 고충 민원이 위원회로 안내될 수 있도록 추진함

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○현장민원 사업추진 시 자치구의 활동가에 대한 소속감을 늘려주는 방식의 지원이 필요함. 시민의식 강화, 민간과의 관계 등에 대한 교육도 강화해 주고, 다산콜센터 직원의 고충도 늘어나니 그에 대응하는 행정적인 조치도 필요할 것임. 자치구와의 사업은 떠맡거나 하지 말고 차근차근히 안착해 나가길 바람	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '23년 현장민원 추진 시 활동의 필요성 및 소속감 부여를 위해 '내 지역 지킴이'를 대상으로 지킴이 역할 및 방향성, 실무적인 절차를 설명하는 자치구 순회교육을 10개구 1,241명 대상으로 진행하였음 ○ '24년에는 '내 지역 지킴이'의 보다 적극적이고 자발적인 참여를 유도하고자 자원봉사센터와 협의하여 현장민원 신고 활동에 대한 자원봉사 시간 인정을 추진하였음 ○ 또한, 현장민원 추진으로 구청 직원들의 업무 부담이 커질 수 있음을 고려하여 사업 추진에 앞서 25개 자치구청 담당자 대상 2차례 간담회를 진행하여 의견 수렴하였으며, ○ 계획수립 이후에도 추가 간담회 및 공무원 노조 간부 간담회를 통해 현장민원 활성화의 필요성에 대해 설득하고 노조의 의견을 최대한 반영하여 일선 공무원의 업무부담을 최소화하고, 시민 권익과 안전을 극대화하는 방향으로 현장민원을 추진하였음 ○ 자치구 현장민원 담당자와의 정기적 소통을 통해 업무부담은 경감하되, 신속하고 정확한 업무처리로 시민 불편은 최소화하는 방향으로 업무를 추진해 나가고 있음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○내년도 중점 감시대상 사업 선정시 사업비 기준 등으로 하기 보다는 관리 감독이 소홀할 수 있는 사업소, 미래한강본부 등 신규 조직의 추진사업이나 서울권 4050 등 시장 역점사업의 경우 긴급히 사업을 추진하게 되는 경우가 많으므로, 문제가 생기지 않도록 예방적 감시가 더욱 필요	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '24년 감시대상 사업 선정을 위해 市 각 부서로부터 공공사업 목록을 수합한 결과, 감시사업은 1,111개로 중점감시 180개, 일반감시 931개 사업임 ○ 시정의 공정성과 투명성 제고를 위해 관리·감독이 소홀할 수 있는 사업소의 사업, 신규 조직 추진사업, '시' 주요 역점(현안)사업 등을 중점감시 대상으로 선정하여 감시활동을 적극 추진하고 있음 ○ 일반감시를 통해 감시 사각지대가 발생 되지 않도록 함으로써 예방적 감시활동을 더욱 강화하겠음
○2022년 행정사무감사에서 온라인 청구 시스템 관련하여 투입된 예산 대비 실적이 너무 저조하다면 대책을 세워야 한다고 지적한 바 있음. 올해는 예산 규모가 훨씬 커졌음에도 실적은 2건뿐, 홍보 방법과 실적에 대한 면밀한 재검토와 분석에 따른 방안을 마련할 것	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 시민감사 온라인 전자서명 제도 홍보를 위해 언론 광고, 옥외 전광판 홍보 및 지하철 모서리·액자형 광고 추진 및 '23년에 온라인 시민감사 전자서명 활성화를 위한 대시민 퀴즈 이벤트를 추진하였음 ○ 이와 같은 적극적인 홍보 및 이벤트 추진 결과, '23년에는 시민감사 온라인 전자서명 실적 2건, 주민감사 온라인 청구 실적은 6건, '24년 7월 현재 시민감사 온라인 전자서명 실적 1건, 주민감사 온라인 청구 실적은 7건으로 온라인을 활용한 감사청구가 점차 증가 추세에 있음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○시민참여옴부즈만의 경우 예산 대비 활동이 너무 저조함. 실적 대비 규모와 예산만 늘려가는 것은 문제가 심각함, 시민참여옴부즈만 활동은 대부분 참관에 제한되어 있으므로 적극적인 구조 개선이 필요	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 시민참여옴부즈만 참여 확대를 위한 내부회의를 개최하는 등 ('24.1.) 참여옴부즈만 운영 개선을 위해 노력하고 있음 ○ '24년은 우리시 공공사업에 대한 다양한 시각의 감시 및 의견수렴을 위해 참여옴부즈만의 중점·일반감시 활동 참여를 대폭 확대함 ※ 중점감시 : 중점감시 사업수(180건)의 30% 이상 참여 - 일반감시 : '23년 53건→ '24년 931건 참여 ○ 이 외에도 참여옴부즈만이 시민(주민)감사·고충민원 조사 분야별 자문, 민원배심제 참여 등 참관 이외의 다양한 분야에서 활동할 수 있도록 조치하고 있음
○위원회 고유업무인 주민감사, 시민감사에 대한 적극적 홍보 등을 통해 실적을 높일 것	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 감사청구 활성화를 위해 위원회 출범 이후 '21년까지의 감사 결과에 대한 사례집을 제작·배포하였으며, '23년에는 지하철 액자형 및 모서리 광고, 버스 외부 광고, 시 보유 옥외 전광판(111곳) 홍보영상 표출, 감사사례 보도자료 배포 등 시민들의 감사에 대한 접근성 향상을 위해 지속적으로 노력하였고, ○ 또한, 위원회 누리집 첫 화면에서부터 시민들이 쉽게 감사를 청구할 수 있도록, 위원회 누리집 '감사청구' 메뉴에 대한 개선(안)을 '23.11.10. 누리집에 반영하여 '감사청구' 메뉴의 가독성 및 접근성 등을 개선하였음 ○ 앞으로도 감사제도, 행정제도 개선 및 시민 권익보호 사례 등에 대한 동영상 제작하여 유튜브 등 사회관계망서비스(SNS)를 활용한 홍보와 언론(기고, 보도자료, 카드뉴스), 시보유 전광판(111개), 버스·지하철 광고 및 다양한 온라인 이벤트를 진행하여 시민 관심 제고와 감사청구 활성화를 위해 노력하겠음 ○'24년 감사실적: 4건(주민감사 2, 직권감사 2) (2023년 6건)

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○시민들의 고충을 직접 처리할 수 있는 직권 감사 제도를 활성화할 것	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '20.12.31. 위원회 조례 개정으로 주민(시민)감사 업무수행 과정에서 감사가 필요하다고 판단될 경우 위원회 의결을 거쳐 직권감사를 실시할 수 있게 됨 ○ 주민·시민감사, 고충민원·청원 조사·처리, 공공사업 감시활동 수행 과정에서 위법·부당한 사항 발견 등 문제점이 있는 사항은 직권감사로 전환하여 감사를 실시하고 있으며, ○ 고충민원 처리 과정에 '21년 1건, '22년 1건, '23년 2건, '24년 2건(9월말 기준)을 직권감사로 전환하여 감사 실시함. ○ 향후에도 시민권익이 침해되지 않도록 위법·부당한 사항이 발견되거나 동일 문제가 장기간 지속되는 경우 직권감사를 실시하여 억울한 시민이 없도록 최선의 노력을 다하겠음
○여러 부서가 협업하여 해결해야 할 민원에 대해 ombudsman 위원회가 중심적인 역할을 할 것	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 시민감사ombudsman위원회는 여러부서가 협업하여 해결해야 할 민원에 대해 조정·중재 등의 역할을 통해 중심역할을 수행하고 있음 ○ 앞으로도 여러부서가 협업하여 해결해야 할 민원 발생 시, 보다 적극적으로 중심역할을 수행하겠음
○직원 비위가 많은 분야, 시장의 역점사업 등에 대한 중점 감시를 해줄 것	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '23년 공공사업 감시 업무 추진 시, 관련 사업에 대해 감시 활동을 추진하였음 ☐ 추진계획 ○ '24년 감시대상 사업 선정을 위해 市 각 부서로부터 공공사업 목록을 수합한 결과, 감시사업은 1,111개로 중점감시 180개, 일반감시 931개 사업임 ○ 직원 비위가 많이 발생할 수 있는 분야 및 시장의 역점사업과 중요도가 높은 사업 등을 중점감시 대상으로 선정하여 보다 중점적으로 감시활동을 추진하고 있음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
○ 올해 제3차 서울시 인권계획 (23~27) 수립하였는데 향후 인권현장탐방 프로그램 운영 시 시대변화에 맞추어 다양한 인권 개념 반영할 수 있도록 프로그램 내용 개선해 줄 것. (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ 다양하고 균형 잡힌 시각에서 개선이 필요한 부분을 검토하고 있으며, 추가 탐방코스를 개발 중에 있음 ☐ 향후계획 ○ 신규 코스 정비 및 시범 운영 시행 예정('24년 하반기)

건의사항

건의사항	조치결과
○위원회 고유업무인 고충민원 처리 중 이송, 이첩 비중이 높고 직접처리 비중이 매우 낮음. 민원을 분류하고 배분하는 단순 사무에 치중하느라 위원회 고유업무인 고충민원 해소는 소외되고 있는 것으로 보이니 시민의 고충을 직접 해결하는 직권감사 등의 제도 활성화에 보다 집중해 주기 바람	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 우리 위원회에서는 심도 있는 조사 필요성이 있는 경우 현장 조사, 변호사 3인의 법률자문, 중앙정부 질의 등 다양하고 철저한 조사를 통해 민원을 엄중하게 여기며 직접조사를 하고 있음 ○ 고충민원 조사·처리과정에서 위법·부당한 사항 발견 등 문제점이 있는 사항은 직권감사로 전환하여 감사 실시하고 있음 ○ 다만, 최초의 민원은 위원회 자체 고충민원 접수기준에 따라 해당부서로 이송·이첩하여 조사하도록 처리하고 있음 ○ 향후에도 시민권익이 침해되지 않도록 조사과정에 위법·부당한 사항이 발견되거나, 종일 문제가 장기간 지속되는 경우 직권감사 전환 감사 실시 등 시민권익구제를 위해 최선을 다하겠음
○민원, 감사, 갈등 조정 등 서울시 타 부서와 중복된 기능이 많아서 방만하고 중복되는 역할만 있을 뿐인 조직 자체가 굳이 없어도 될 것 같다는 지속적인 지적과 현재 상황을 극복하기 위한 철저한 노력이 필요	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 우리 위원회는 시민의 청구에 의한 시민·주민감사, 고충민원조사, 현장민원 지도·감독, 직권감사, 민원배심, 청원 등에 관한 사항을 처리함에 따라, 시민의 입장에서 시정을 감시하고 시민의 권익을 보호하는 기능을 한다는 점에서 옴부즈만위원회 고유의 역할을 수행하고 있음 - 이는 시민·주민의 청구에 의한 감사가 아닌 자체계획 감사를 하는 감사위원회와 역할이 다르며, 발생한 민원을 사후적으로 해결한다는 점에서 민원발생 이전의 갈등을 관리하는 업무와도 기능과 역할에 차이가 있음 ○ 위원회 직무활동에 법률자문단(47명), 민원배심원 후보단(100명), 시민참여옴부즈만(100명) 등 외부 전문가 참여를 확대하여 시민의 시정참여 기회 확대뿐만 아니라 주민·시민감사 및 고충민원 조사 결과에 대한 시민 신뢰도 및 만족도 제고를 통해 시민의 권익을 구제하고 권리를 보호하는 기관의 역할을 더욱 강화하겠음

건 의 사 항	조 치 결 과
○ 홍보가 될 만한 수범사례를 이끌어 내는 것이 중요함	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 각 사업 유형별 수범사례를 발굴, 책자 발간 등을 통하여 홍보하고 있음 ○ 우수 사례를 발굴하여 시민이 알기 쉽고 이해하기 쉬운 사례집 발간, 다양한 매체를 활용한 홍보를 더욱 적극적으로 추진하겠음
○ 인권관련 담당 부서의 독립 기구화 고민 필요 (인권담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 인권관련 사무를 시정 감시·견제기능을 가진 독립적 합의제 행정기관인 시민감사옴부즈만위원회로 이관('24.7.1.)하여 인권보호의 독립성과 공정성을 강화 ○ 시민권익과 인권업무 연계를 통해 시민권익 및 인권 증진을 위해 매진하겠음

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 2023년 시민감사옴부즈만 위원회 참관감시 조치실적 24건에 대한 세부내용	☐ 추진상황 : 완 료 ☐ 추진내용 - 자료제출 완료(2023.11.14.)
○ 최근 3년간 연도별 시민감사옴부즈만위원회에서 조사·처리한 고충민원 접수 및 현황	☐ 추진상황 : 완 료 ☐ 추진내용 - 자료제출 완료(2023.11.14.)
○ 민원배심제 운영실적 건수에 대한 설명	☐ 추진상황 : 완 료 ☐ 추진내용 - 자료제출 완료(2023.11.14.)
○ 2022년~2023.9월까지 전직원 급여 지급내역	☐ 추진상황 : 완 료 ☐ 추진내용 - 자료제출 완료(2023.11.14.)
○ 최근 3년간 연도별 시민감사 옴부즈만위원회에서 고충민원 이송·이첩 현황	☐ 추진상황 : 완 료 ☐ 추진내용 - 자료제출 완료(2023.11.14.)
○ 인권위원회 정기회 회의록 및 4회 회의계획서 (인권담당관)	☐ 추진상황 : 완 료 ☐ 추진내용 ○ 자료제출 완료 ('23.11.14.)
○ 인권현장 탐방 프로그램 신규 코스안 (인권담당관)	☐ 추진상황 : 완 료 ☐ 추진내용 ○ 자료제출 완료 ('23.11.14.)
○ 인권지킴이단 관련 현재까지 현장방문 추진실적 내역 및 각 기관별 요양보호사 및 입소자 1명당 요양보호사 현황 (인권담당관)	☐ 추진상황 : 완 료 ☐ 추진내용 ○ 대면보고 및 자료제출 완료 ('23.11.23.)