

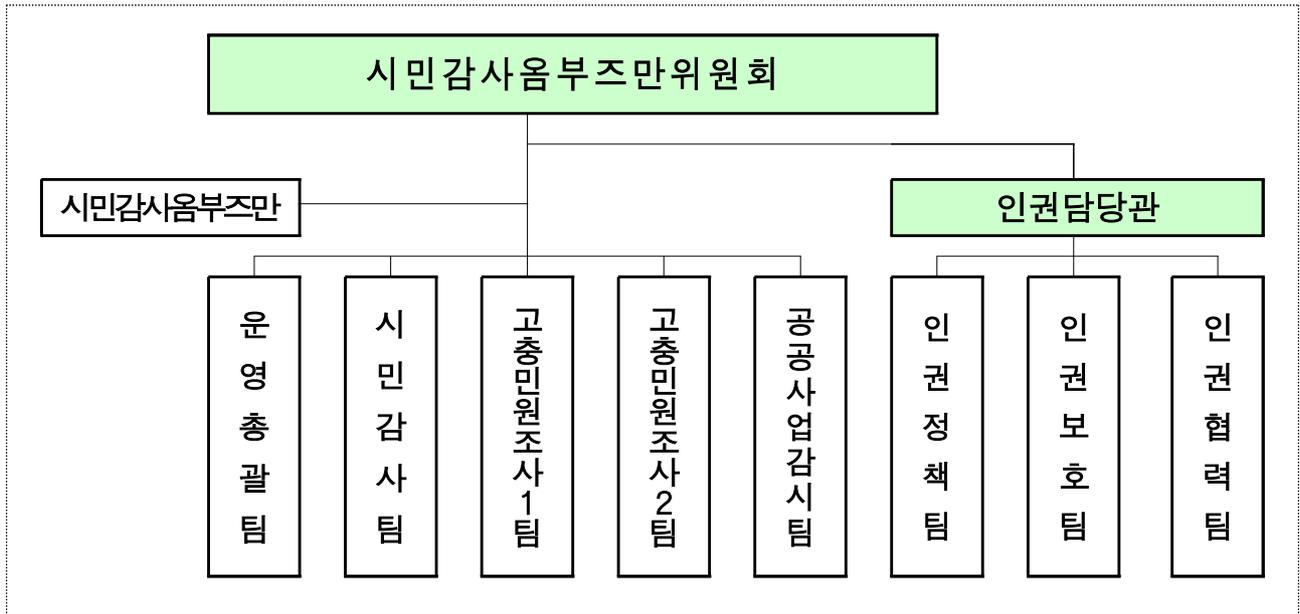
# 2025년 주요 업무보고

2025. 2.

# I. 일반 현황

## 조 직

..... 1위원회 1담당관 8개팀



## 인 력

..... 정원 47명 / 현원 45명

(2025. 2.10. 기준)

구 분	총 계 (정원/현원)	옴부즈만		일 반 직					임기제
		위원장 (개방형 3.4급)	위원*	4급	5급	6급	7급	8급	
계	47/45	1/1	(6)	1/1	10/8	20/19	11/12	1/1	3/3
시민감사옴부즈만위원회	47/45	1/1	(6)	1/1	10/8	20/19	11/12	1/1	3/3

※ 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 기본계획 수립 추진

## 2025년도 세출 예산현황

(단위: 천원, %)

구 분	2024년 예산	2025년 예산	증 감	
			증감액	증감률(%)
<b>합 계</b>	<b>1,141,155</b>	<b>1,212,037</b>	<b>70,882</b>	<b>6.2</b>
<b>사 업 예 산</b>	<b>977,667</b>	<b>1,024,528</b>	<b>46,861</b>	<b>4.8</b>
고 충 민 원 조 사 처 리	43,260	39,960	△3,300	△7.6
청 원 사 항 의 처 리	15,275	13,275	△2,000	△13.1
현 장 민 원 점 검 및 평 가	23,887	83,696	59,809	250.4
현 장 민 원 내 지 역 지 킴 이 운 영	75,000	0	△75,000	△100
시 민 감 사 및 주 민 감 사	34,200	34,500	300	0.9
공 공 사 업 감 시 평 가	172,500	170,700	△1,800	△1.0
시민감사옴부즈만위원회 누리집 운영	37,600	43,389	5,789	15.4
위원회 직무 역량강화 및 홍보 확대	121,446	137,718	16,272	13.4
국제 옴부즈만과의 교류협력 활성화	20,984	17,550	△3,434	△16.4
서울특별시 인권위원회 운영	61,940	27,100	△34,840	△56.2
시민인권침해구제위원회 운영	29,940	29,940	0	0
인권감수성 향상을 위한 인권교육	62,460	112,600	50,140	80.3
인 권 정 책 흥 보 강 화	6,000	19,900	13,900	231.7
서 울 시 민 인 권 실 태 조 사	97,200	97,200	0	0
인권 현장체험 프로그램 개발·운영	47,800	44,200	△3,600	△7.5
범 죄 피 해 자 보 호 지 원	113,100	136,200	23,100	20.4
인 권 지 킴 이 단 운 영	5,000	5,000	0	0
인 권 영 향 평 가 제 도 운 영	10,075	11,600	1,525	15.1
<b>행 정 운 영 경 비</b>	<b>163,488</b>	<b>187,509</b>	<b>24,021</b>	<b>14.7</b>
기본경비(시민감사옴부즈만위원회)	126,348	187,509	61,161	48.4
기 본 경 비 ( 인 권 담 당 관 )	37,140	0	-37,140	-100

## 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 고충민원·청원의 적극 처리로 실질적 시민권의 및 민생 보호

2 「현장민원」 운영 내실화로 시민생활 안전 강화 및 불편 해소

3 시민이 직접 청구하는 감사를 통한 불필요한 제도·규제 개선

4 공공사업 감시·평가 활성화로 시정의 공정성·투명성 확보

5 「인권도시 서울」 실현을 위한 기반 강화로 약자보호 체계 강화

### 2025년도 정책방향

4기 위원회('25.5.~'28.5.)의 새로운 도약과 혁신 시기로 적극적인 시민참여를 통해 시민생활의 고충 및 불편 해소, 건강한 서울시정 구현을 위한 불합리한 제도와 규제의 적극 발굴 및 개선에 중점을 둔 의미 있는 변화 필요

시민권의 증진과 인권보호 업무 통합으로 업무 범위 확장 및 연계성 강화를 통해 시정의 공정성과 투명성 제고 및 시정감시·견제 기능 강화

# Ⅲ. 2025년 주요 추진업무

## 1 고충민원·청원의 적극 처리로 실질적인 시민 권익보호 강화

- 1-1. 고충민원의 적극 처리로 민원서비스 평가 1위 지속 유지
- 1-2. 「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결
- 1-3. 투명하고 효율적인 청원제도 운영으로 시민 권익증진
- 1-4. 민원배심제 활성화를 통한 고충민원 해결 기능 강화

## 2 시민 청구 감사로 불합리한 행정·제도 개선

- 2-1. 감사청구 활성화로 시민의 시정참여 확대 및 권리구제 강화
- 2-2. 감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 제고

## 3 공공사업 감시·평가 활성화로 시정의 공정성·투명성 제고

- 3-1. 공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시
- 3-2. 감시 사각지대 방지를 위한 일반감시 전면 실시
- 3-3. 참관감시 활동 강화로 청렴도 향상에 기여

## 4 약자 보호 체계 강화로 시민인권 증진

- 4-1. 「인권도시 서울」 실현을 위한 정책기반 강화
- 4-2. 시민 인권보호를 위한 인권침해 조사 및 예방활동 강화
- 4-3. 시민 인권증진을 위한 인권교육 강화

## 5 대시민 인지도 제고 및 국내·외 위상 강화

# 1

## 고충민원·청원의 적극 처리로 실질적인 시민 권익보호 강화

1-1. 고충민원의 적극 처리로 민원서비스 평가 1위 지속 유지

1-2. 「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결

1-3. 투명하고 효율적인 청원제도 운영으로 시민 권익증진

1-4. 민원배심제 활성화를 통한 고충민원 해결 기능 강화

# 1-1 고충민원의 적극 처리로 민원서비스 평가 위 지속 유지

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

## □ 사업개요

- 시민 체감도 향상을 위한 고충민원의 적극 처리
- 실질적 시민권익 구제를 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

## □ 추진계획

- 직접조사, 전문가 활용으로 **민원처리 충실도·신뢰도 및 만족도 향상**
  - 부서이송을 최소화하고, 위원회의 적극적 직접조사 처리로 민원만족도 향상
  - 법률자문단(48명), 시민참여옴부즈만(100명)의 전문적 자문 및 의견 반영
- 권고와 의견표명 확대를 통한 **불합리한 제도 및 업무 개선 추진**
  - 처리 실적과 일시적 해결이 아닌 재발 방지를 위한 본질적 해결 방안 제시
  - 고충민원 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검(매월) 및 후속조치 시행

## □ 추진일정

- 고충민원 검토 및 조사처리 : '25.1 ~ 12월
- 조사결과 조치요구사항 이행실태 점검 : 연 12회(매월)
- 고충민원 처리 등 보도자료 배포 : 연 2회(4월, 8월)

## □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'24년	'25년	1/4	2/4	3/4	4/4
고충민원 조사 처리	23,160	23,160	5,550	6,510	5,550	5,550
			법률자문 수 당	역량강화 교육(960), 법률자문 수당(5,550)	법률자문 수 당	법률자문 수 당

담당자 : 위원장 : 주용학 ☎ 2133-3121 고충민원조사1팀장: 이해원 ☎ 3137 담당: 김석용 ☎ 3139

# 1-2 「현장민원」 활성화로 시민 불편 사항 신속 해결

현장민원 운영 활성화를 통해 자치구 현장 민원의 신속한 처리를 독려하고 내실 있는 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

접 수	처 리	모니터링	사후관리
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 120다산콜</li> <li>◦ SNS·모바일앱 등</li> <li>◦ 응답소 현장민원</li> </ul> 민원담당관	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 즉시(3시간)</li> <li>◦ 24시간 이내</li> <li>◦ 확인 후 안내</li> </ul> 시·자치구	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 현장확인</li> <li>◦ 내 지역 지킴이 운영실태 확인</li> </ul> 읍부즈만위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 미흡사항 조치</li> <li>◦ 자치구 운영사항 실적 확인</li> </ul> 읍부즈만위원회

## □ 추진계획

- 응답소 현장민원 **처리현황 모니터링 및 이행실태 점검** 등 관리 강화
  - 매월 응답소 시스템 모니터링을 통한 미처리 민원 점검 및 신속 처리 독려
  - 분기별(연 4회) 현장점검을 통해 계절별 취약분야 중심 현장 순찰활동 강화
- 「**내 지역 지킴이**」 **조직 체계화 및 평가지표 개선**으로 사업 운영 내실화
  - 자치구별 「내 지역 지킴이」 구조화를 통한 네트워크 운영 활성화 도모
  - 자치구 의견수렴 등을 통한 평가지표 개선으로 사업추진 효율성 제고
  - 시상식 개최를 통한 우수활동 기관 및 지킴이 표창 수여로 동기 부여 및 격려

## □ 추진일정

- 응답소 현장민원 처리현황 모니터링 및 현장점검 : 매월/분기별
- 2025년 현장민원 평가 및 표창 수여 : '25.11월

## □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'24년	'25년	1/4	2/4	3/4	4/4
현장민원 점검 및 평가	98,887	83,696	7,353 홍보,간담회	60,000 보조금 교부	7,353 홍보,간담회	8,990 평가,시상식

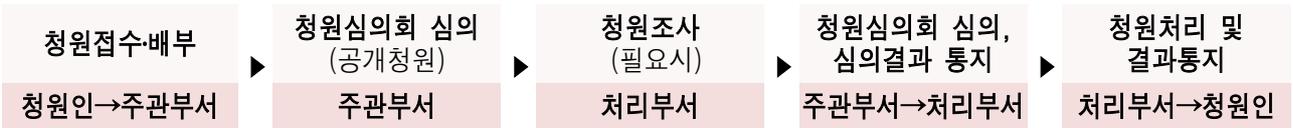
담당자 | 위원장: 주용학 ☎ 2133-3121 | 고충민원조사2팀장: 조희옥 | 담당: 이미영 ☎ ,3148

# 1-3 투명하고 효율적인 청원제도 운영으로 시민 권익증진

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

## □ 사업개요

- (청원대상) 피해구제, 공무원의 위법·부당 행위 시정 요구 등
- 처리절차



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

## □ 추진계획

- 온라인청원시스템 「청원24」 를 통한 **투명성과 효율성 강화**
  - 공개청원의 온라인을 통한 의견수렴, 처리결과 공개 등 투명성·공정성 확보
  - 청원 통계의 주기적 관리로 청원 접수 및 처리상황 주기적 점검·관리
- 청원제도 홍보 및 직원 역량 강화로 **청원제도 활성화·내실화**
  - 지하철 광고(분기별), 직원 퀴즈(반기별) 등 홍보로 청원제도 활성화 추진
  - 서울시·자치구 청원담당 대상으로 청원제도 및 「청원24」 시스템 교육(5월)

## □ 추진일정

- 청원심의회 운영 : '25. 1~12월
- 청원 담당 직원 역량 강화 교육 : '25. 5월

## □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'24년	'25년	1/4	2/4	3/4	4/4
청원 사항의 처리	15,275	13,275	3,000	4,275	3,000	3,000
			심의회 운영	심의회 운영·교육	심의회 운영	심의회 운영

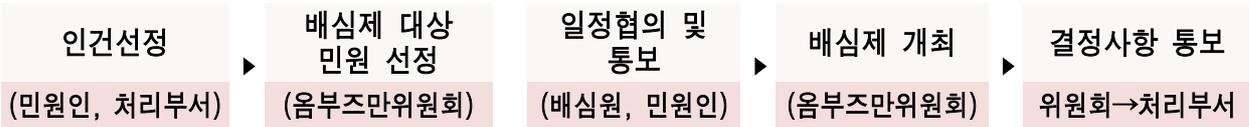
담당자 | 위원장: 주용학 ☎ 2133-3121 | 운영총괄팀장: 박경길 ☎ 3122 | 담당: 안태건 ☎ 3126

# 1-4 민원배심제 활성화를 통한 고충민원 해결 기능 강화

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

## □ 사업개요

- (대상) 민원인과 처리기관 간 의견을 달리하는 고충민원
- (운영내용) 배심원단이 심리배심 및 결정배심을 거쳐 결정(권고/의견표명)
  - 배심원 후보단 100명 중 5인 이상 7인 이내(대표배심원 1명 포함) 구성
  - 절차



## □ 추진계획

- 민원배심 안건의 적극 발굴을 통한 고충민원 실질적 해소 확대
  - 위원회 자체 고충민원 대상 「민원배심제 안건발굴 TF」 구성·운영
  - 시민 참여 확대 및 제도 활성화를 위한 대시민 홍보 실시
- 뉴스레터 제공 및 워크숍을 통한 배심원단 소속감 제고 및 역량강화
  - 위원회 활동 현황을 뉴스레터로 제공하여 배심원 소속감·관심 제고(월별·반기별)
  - 워크숍 등을 통해 배심원 역량 및 전문성 강화

## □ 추진일정

- 민원배심제 운영 : '25. 1~12월
- 민원배심원단 워크숍 개최 : '25. 11월

## □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'24년	'25년	1/4	2/4	3/4	4/4
고충민원 조사 처리	6,700	2,800	1,400	800	-	600
			배심제 운영	배심제 운영	배심제 운영	워크숍

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

## 2

## 시민 청구 감사로

### 불합리한 행정제도 개선

2-1. 감사청구 활성화로 시민의 시정참여 확대 및 권리구제 강화

2-2. 감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 제고

## 2-1

# 감사청구 활성화로 시민의 시정참여 확대 및 권리구제 강화

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

### □ 감사개요

구 분	주민감사	시민감사
근 거	• 「지방자치법」 제21조 및 「조례」 제15조	• 「조례」 제12조부터 제14조
청구주체	• 18세 이상 주민 일정 수(100~150명) 이상의 연대 서명을 받은 대표자	• 18세 이상 시민 50명 이상의 연대서명을 받은 대표자 • 상시구성원수 100명 이상인 시민사회 단체의 대표자(목적사업 유관 분야)
청구대상	• 자치구와 그 장의 권한에 속하는 사무처리가 법령 위반 및 공익을 현저히 해친다고 인정되는 사항	• 시 및 시 소속기관, 공사, 출자·출연 기관, 시 사무위탁 기관, 보조금 수령 단체의 기관 및 소속직원이 행한 사무 처리가 위법·부당한 사항

■ 직권감사: 주민·시민감사, 고충민원 조사, 청원의 조사, 공공사업 감시활동 중 필요시 감사 실시

### □ 추진계획

- 감사제도의 적극 홍보를 통한 감사제도 인지도 향상
  - 유튜브 활용, 보도자료 제공 등 감사제도 및 권익구제 사례 적극 홍보
  - 시민사회단체 및 자치구 유관부서 간담회 등을 통한 감사제도 안내
- 온라인 감사청구 시스템 운영 통한 감사청구 활성화
  - 감사청구, 청구인명부 연대 서명 등 온라인 진행으로 감사청구 용이성 제고
- 조사·감시활동 중 직권감사 사안 적극 발굴
  - 고충민원·청원 조사, 공공사업 감시활동 중 직권감사 적극 발굴
  - 청구요건 미비로 각하되는 사안도 이유 있는 경우 직권감사 전환 조사

### □ 추진일정

- 온라인 감사청구 시스템 운영 : '25. 1~12월
- 유튜브 등 감사제도 홍보 : '25. 1~12월

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'24년	'25년	1/4	2/4	3/4	4/4
시 민 감 사 및 주 민 감 사	7,000	7,000	1,750	1,750	1,750	1,750
			심의회 운영	심의회 운영	심의회 운영	심의회 운영

담당자    위원장: 주용학 ☎ 2133-3120    시민감사팀장: 석재영 ☎ 3131    담당: 이상구 ☎ 3135

## 2-2

# 감사결과에 대한 신뢰도 향상과 만족도 제고

분야별 외부 전문가의 감사참여 확대로 감사 전문성 및 신뢰도를 높이고  
청구인과 피감기관 의견청취 및 적극적 소통으로 만족도 및 수용성 제고

### □ 사업개요

- 내·외부 전문가의 적극 참여로 **감사의 전문성 및 신뢰도 제고**
- 감사진행 과정에 청구인 의견 청취 확대로 **감사결과 만족도 제고**

### □ 추진계획

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

### □ 추진일정

- 내·외부 분야별 전문가 감사 참여 : '25. 1~12월
- 감사결과 처분요구사항 이행실태 점검 : 연 4회(2,5,8,11월)
- 청구인 의견청취, 만족도 조사 및 조치결과 통보 : '25. 1~12월

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'24년	'25년	1/4	2/4	3/4	4/4
시민감사 및 주민감사	11,200	11,500	1,500 전문가 감사참여	4,250 전문가 감사참여	1,500 전문가 감사참여	4,250 전문가 감사참여

담당자

위원장: 주용학 ☎ 2133-3120

시민감사팀장: 석재영 ☎ 3131

담당: 이상구 ☎ 3135

### 3.

## 공공사업 감시·평가 활성화로

### 시장의 공정성·투명성 제고

3-1. 공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시

3-2. 감시 사각지대 방지를 위한 일반감시 전면 실시

3-3. 참관감시 활동 강화로 청렴도 향상에 기여

### 3-1

## 공공사업 공정성·투명성 제고 위한 중점감시 실시

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

### □ 사업개요

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

### □ 추진계획

- 시민 관심 사업, 주요현안 사업, 관리·감독 등 소홀할 수 있는 사업 선정
  - 시민감사·참여옴부즈만 등 다양한 의견 수렴·선정(약 180개 사업)
- 발주, 계약체결 및 이행 과정 적정 여부 감시, 직권감사 발굴 등
  - 사업 추진 단계를 감안한 감시활동, 목표관리 등으로 부실 감시 차단
- 문제 악화 방지의 예방적 감시에 중점, 중대 사안은 직권감사 전환
- 다양한 시각의 의견수렴을 위해 시민참여옴부즈만 참여 확대
  - 현장점검 자문 등 중점감시 30% 이상 참여로 시민 시각의 다양한 감시활동
- 중점감시 결과 주요 지적사항 전파, 사례집 제작하여 유사사례 예방

### □ 추진일정

- 중점감시 대상사업 선정 : '25. 2월
- 감시활동 사례집 제작·배포 : '25. 3월
- 중점감시 서류검토 및 현장활동 : '25. 3~12월

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'24년	'25년	1/4	2/4	3/4	4/4
공공사업 감시평가 활 성 화	70,500	70,500	16,000 중점감시활동 간담회	16,000 중점감시활동 간담회, 연찬회	19,250 중점감시활동 간담회	19,250 중점감시활동 간담회, 연찬회

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

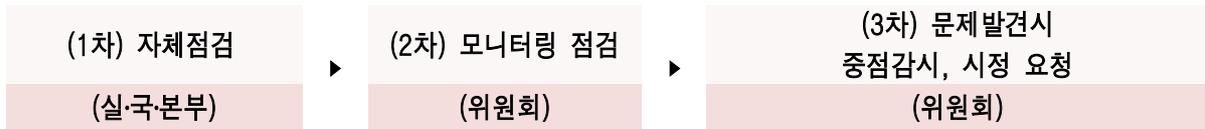
### 3-2

## 감시 사각지대 방지를 위한 일반감시 전면 실시

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

### □ 사업개요

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



### □ 추진계획

- 일정금액 이상 전 사업 대상 **체크리스트**에 의한 **기관별 자체점검**
  - 공사, 용역, 물품, 위탁, 보조사업의 관련법규 및 지침 적정 이행 여부 점검
- 「**선택과 집중**」 원칙의 **취약 부분 집중 모니터링 점검**
  - 그간 주요 지적사항, 자체점검 결과 취약분야 중심 모니터링 대상 사업 선정
  - 시민참여음부즈만과 협업을 통한 사업별 모니터링 실시 및 결과보고서 작성
- 점검결과 문제 발견 시 **시정요청 및 개선사항 도출**
  - 주요 비위(부정) 사례 적정 관리방안 마련 및 중대 사안 직권감사 전환

### □ 추진일정

- 일반감시 대상사업 선정 및 자료 수합 : '25. 3월
- 일반감시 사업부서 자체점검 실시 : '25. 8월
- 일반감시 대상사업 모니터링점검 실시 : '25.10월

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'24년	'25년	1/4	2/4	3/4	4/4
공공사업 감시평가 활성화	30,000	28,200	-	-	-	28,200
			-	-	-	일반감시활동

담당자 | 위원장: 주용학 ☎ 2133-3120 공공사업감시팀장: 오승민 ☎ 3149 담당: 민보라 ☎ 3153

### 3-3

## 참관감시 활동 강화로 청렴도 향상에 기여

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

### □ 사업개요

- (참관대상) 계약상대자 선정 과정에서 공정성이 요구되는 사업
  - ❖ 30억원 이상의 공사, 5억원 이상의 용역, 1억원 이상의 물품구매
  - ❖ 공공사업 수탁기관(보조사업자) 계약상대자 선정 과정의 심사·평가진행 사업 등
- ‘점검항목표’에 의거, 계약상대자 선정과정의 공정성 유지 등 점검

### □ 추진계획

- **감사·평가 대상사업** 제안서 평가, 적격자 심의 등 **참관 추진**(약 340회)
  - 시민참여옴부즈만이 계약상대자 선정 과정의 공정성·투명성 유지 등 점검
- **중점감시 사업의 참관활동은 중점감시와 연계하여 감시효과 제고**
  - 계약상대자 선정회의 등 참관은 중점사업 분야 감시반에서 참관
  - 업체선정 제안서 평가회의 약속사항이 계약이행과정에서 준수 여부 감시
- **심사·평가회의 시 유의사항 사전 안내로 불공정 행위 예방**
  - 주관부서는 ‘공공사업 참관활동 점검 항목표’에 의거 사전 확인
- **참관활동 지적사항 검토 및 결과처리 등 사후관리 강화**
  - 참관활동 지적사항을 위원회 검토 후 주관부서 통보 및 참관자에 피드백

### □ 추진일정

- 공공사업 참관감시 활동 수행 : '25. 1~12월
- 감시결과 지적사례 전파 : 연 2회(6월, 12월)

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'24년	'25년	1/4	2/4	3/4	4/4
공공사업 감시평가 활 성 화	60,000	60,000	12,000 참관감시활동	18,000 참관감시활동	12,000 참관감시활동	18,000 참관감시활동

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

4.

약자 보호 체계 강화로

시민인권 증진

4-1 「인권도시 서울」 실현을 위한 정책기반 강화

4-2 시민 인권보호를 위한 인권침해 조사 및 예방활동 강화

4-3 시민 인권증진을 위한 인권교육 강화

## 4-1

# 「인권도시 서울」 실현을 위한 정책기반 강화

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

### □ 사업개요

- 사회적 약자 등 서울시민의 인권보호 및 증진을 위한 인권정책 수립
- 인권정책 개선을 위한 인권위원회·인권지킴이단 운영

### □ 추진계획

- 제3차 인권정책 기본계획 추진현황 점검 및 '25년 시행계획 수립·시행
  - 사회적 약자의 인권보호 및 증진정책 개발, 인권제도 및 문화기반 구축 등
- 인권위원회 원활한 운영으로 시민 인권보호를 위한 정책개선 활성화
  - 인권보호와 향상에 중대한 영향을 미치는 시책에 대한 정책개선 권고 발굴
- 인권지킴이단 운영으로 사회적 약자 생활시설 인권침해 요소 개선
  - (대상시설) 노인요양시설 등 사회적 약자 입소·숙식 제공 시설
  - (점검내용) 시설물 및 복지서비스 제공과정에서의 인권침해 유발요인 점검
- 인권영향평가 및 市 인권경영 평가 추진으로 인권침해 사전예방
  - 인권영향평가 점검표 개발, 서울시 투자·출연기관 인권경영평가 및 지도·점검

### □ 추진일정

- 2025년 인권정책 시행계획 수립 및 운영 : '25. 4~12월
- 인권위원회 정기회(4회) 개최 및 인권지킴이단 운영 : '25. 2~12월
- 인권영향평가 및 인권경영평가 : '25. 1~12월

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'24년	'25년	1/4	2/4	3/4	4/4
인권위원회 운영 및 인권지킴이단 운영 등	66,940	32,100	5,200	5,500	12,550	8,850
			인권위원회 운영	위원회 활동보고서, 인권지킴이단	인권위원회 및 인권지킴이단 운영	
인권영향평가제도 운영	10,075	11,600	-	5,700	3,200	2,700
			-	자문단 운영 및 워크숍	자문단운영	자문단 운영
인권정책 홍보	6,000	19,900	500	1,000	9,200	9,200
			인권정책 홍보물 제작 등		시민인권보고서 발간	

작성자 | 인권담당관 : 이상이 ☎ 2133-6370 | 인권정책팀장 : 박희숙 ☎ 6385 | 담당 : 유춘상 ☎ 6387

## 4-2

# 시민 인권보호를 위한 인권침해 조사 및 예방활동 강화

시민 인권보호 및 침해구제, 범죄피해자 보호·지원 등 인권보호 활동을 통한 인권 가치 확산 및 인권증진에 기여

### □ 사업개요

- 시정 업무수행 관련 발생한 인권침해로부터 인권보호 및 침해 구제
- 인권 취약분야 및 사각지대 해소를 위한 정책과제 개발 추진으로 인권증진

### □ 추진계획

- 내실 있는 인권침해 **조사 및 예방활동으로 인권보호**
  - 법조계, 학계 등 다양한 분야 전문가로 구제위 구성으로 전문성 및 신뢰도 증진
  - 시민인권배심원제 시민 제안 공모 안건 발굴을 통한 시민 참여기회 확대
- **인권 실태조사와 정책과제 개발 추진을 통한 인권증진**
  - 인권 취약분야 및 사각지대에 대한 시민인권보호관이 실태조사 직접 수행
  - 범죄피해자 보호 지원으로 시민의 인권 및 복리증진에 기여

### □ 추진일정

- 인권침해 조사 및 구제활동 추진 : '25. 1~12월
- 인권실태조사 추진 : '25. 1~12월
- 범죄피해자 보호지원사업 추진 : '25. 1~12월

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'24년	'25년	1/4	2/4	3/4	4/4
인권침해 조사·구제 및 예방활동 강화	240,240	263,340	104,245	8,365	48,685	102,045
			구제위, 실태조사 범죄피해자 지원	구제위, 실태조사 범죄피해자 지원	구제위, 실태조사 범죄피해자 지원	구제위, 실태조사 범죄피해자 지원

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

### 4-3

## 시민 인권증진을 위한 인권교육 강화

다양한 콘텐츠를 활용한 인권교육과 현장탐방 프로그램 운영으로 시민 인권감수성 향상 및 인권문화 조성

### □ 사업개요

- 인권침해 예방 및 인권존중 문화 조성을 위한 인권교육 지속 추진
- 인권 이해 증진 및 가치 확산을 위한 인권현장 탐방프로그램 운영

### □ 추진계획

- 다양한 교육방식과 콘텐츠를 활용한 **인권감수성 향상 교육**
  - (집합) 교육 효과성과 참여도 증진을 위한 영화토론형·북토크형 등 교육 실시
  - (온라인) 이전에 다루지 않은 시의성 및 활용도 높은 주제 선정하여 내용 다양화
    - ※ '24년 제작 영상콘텐츠(노인 인권 5개 과정) 인재개발원 '25년 교육과정 반영
- 인권교육 인적기반이 될 **인권교육 전문강사 양성과정 운영**
  - 전문기관을 통해 변화된 인권 이슈, 서울시에 적합한 주제 교육
  - 기존 강사('13년~'22년) 대상 보수 교육으로 교육 수요에 신속 대응
- 시민대상 공개모집을 통한 **대면 탐방·온라인 탐방 병행 운영**
  - 전문 운영기관을 통해 전문적이고 안전한 탐방 프로그램 실시

### □ 추진일정

- 2025년 서울시 인권교육 기본계획 수립 및 운영 : '25. 2~12월
- 인권교육 전문강사 양성과정 추진계획 수립 및 운영 : '25. 3~12월
- 2025년 인권현장탐방프로그램 추진계획 수립 및 운영: '25. 3~12월

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사업명	예산액		집행액/집행내용			
	'24년	'25년	1/4	2/4	3/4	4/4
인권감수성 향상을 위한 인권교육	62,460	112,600	4,200 교육 운영 및 자문회의	5,500 교육 운영 및 선정위	4,200 교육 운영 및 자문회의	98,700 교육 운영 및 용역비
인권현장체험 프로그램 개발·운영	47,800	44,200	1,100 위원회 운영	24,500 탐방 용역 선금 지급	8,600 동관 보수 및 자문회의	10,000 탐방 용역 잔금 지급

작성 자: 인권담당관: 이상이 ☎ 2133-6370 인권협력팀장: 전진수 ☎ 6382 담당: 장시호 ☎ 6390

5.

대시민 인지도 제고 및

국내·외 위상 강화

# 5

## 대시민 인지도 제고 및 국내·외 위상 강화

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

### □ 사업개요

- 생활밀착형 홍보 및 위원회 홈페이지 운영으로 **시민 인지도 향상**
- 세계옴부즈만협회(IOI) 활동 등을 통한 **위원회 국제 위상 제고**

### □ 추진계획

- 인터넷 및 대중교통 등 **다양한 매체를 활용한 시민 생활밀착형 홍보 추진**
  - 유튜브 등 온라인(SNS) 홍보 및 지하철·버스 등 대중교통을 활용한 홍보
  - 아파트 엘리베이터 미디어보드, 버스정류장 등 신규 홍보매체를 활용한 홍보
- **위원회 누리집, 연차보고서 발간** 등을 통한 위원회 인지도 제고
  - 위원회 누리집 개선, 활동성과 수시 공유 등을 통한 누리집 접근성 강화
  - 연차보고서 발간 및 배부로 위원회 활동성과 공유를 통한 인지도 확산
- **국내·외 옴부즈만 협의체와의 교류**를 통한 위원회 위상 강화
  - 권익위원회 전국협의회, 타시·도·자치구 옴부즈만과의 교류 협력(간담회 등)
  - 세계옴부즈만협회(IOI) 및 아시아옴부즈만협회(AOA) 활동 등 교류 강화

### □ 추진일정

- 연차보고서 및 우수활동 사례집 제작·발간 : '25. 2~ 4월
- 대중교통(지하철·버스), 온라인(SNS) 홍보 등 : '25. 1~12월
- 국내·외 옴부즈만 협의체 활동 및 교류 : '25. 1~12월

### □ 예산집행계획

(단위: 천원)

사 업 명	예산액		집행액/집행내용			
	'24년	'25년	1/4	2/4	3/4	4/4
위원회 직무역량 강화 및 홍보확대 등	80,600	70,100	20,000 연차보고서 발간 기념품 제작	20,000 버스정류소 및 미디어보드 광고	15,000 온라인 매체 홍보 및 언론광고 등	15,100 대중교통광고, SNS 홍보 등

담당자 | 위원장: 주용학 ☎ 2133-3121 운영총괄팀장: 박경길 ☎ 3122 담당: 지종대, 유명민 ☎ 3127,3129

붙임

# 2024 행정사무감사 처리결과 보고서

# 2024 행정사무감사 처리결과 보고서

(행정자치위원회)

시민감사옴부즈만위원회

## □ 총 괄

- 수감결과 처리요구사항 등 ..... 총 35건
- 조치내역

구	분	계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	35	25	9	1	-
	시정·처리요구사항	21	15	5	1	-
	건의사항	8	4	4	-	-
	기타(자료제출 등)	6	6	-	-	-

# 시정·처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○인권지킴이단의 교육 참여를 의무화하여 역할을 강화할 것. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인권교육 횟수 확대(1회→2회)와 노인·아동인권 등 온라인 콘텐츠를 활용 교육, 현장방문 활동 배치 시 교육 이수자 우선 배치</li> </ul>
<p>○인권지킴이단 2인 1조 구성 원칙을 엄격히 준수하는 등 활동을 보다 효과적으로 관리할 것. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인권지킴이단 현장활동 시 2인 1조 원칙 반영한 계획 수립 및 사전공지, 사전연락 없이 활동 미참여 시 패널티 부여 등 추진</li> </ul>
<p>○법률자문단 위원별 전문분야를 고려해 편중되지 않도록 운영할 것.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 법률자문은 자문 위원별 전문분야, 주요 관심분야 및 자문 실적을 고려하여 의뢰하고 있으며, 공평한 기회 제공을 위해 '22. 7월부터 위원별 자문실적을 관리하고 있음.</li> <li>○ 그럼에도 위원별 자문 횟수에 편차가 발생하는 사유는 주택정책, 행정자치 분야가 위원회 감사·조사의 다수를 차지하고 있어 해당 분야 전문 위원의 자문 빈도가 높고, 또한 신속한 민원 처리를 위하여 자문기한을 통상 7일로 운영하고 있는데 자문 위원 일정을 맞추기 어려운 경우가 있기 때문임.</li> <li>○ 이에 '24. 12월 주택정책, 행정자치 분야 전문 변호사 6명을 신규 위촉하여 법률자문단 인력을 확충(총 48명) 하였음.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 앞으로도 자문위원별 실적 관리를 통해 균등한 자문의뢰가 되도록 하고, 필요시 자문기한 연장 등을 통해 위원들의 법률자문 참여도가 편중되지 않도록 노력하겠음.</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 서울시립갱생원 인권 침해 피해자 지원 업무는 자활 지원과가 아닌 인권담당관실에서 주도하여 추진해 주기 바람. 이를 위해 기획조정실에 업무 이관 및 조직 개편 요청, 피해자 지원을 위한 조례 제정, 인력 증원 등 선제적 준비 필요. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시립갱생원 피해자 지원업무 이원화 추진방안 협의 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시민감사옴부즈만위원회(인권담당관)는 시설 입소자 파악 후 피해자 접수조사 및 지원대상자 확정</li> <li>- 시장(복지실 등)은 피해자 지원을 위한 근거 마련 및 지원업무 수행</li> </ul> </li> <li>○ 시립갱생원조사를 위한 전담팀 신설 및 정원 확보 등 협의(기조실)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행안부 결정문 통보('25. 6. 예정) 후 사무분장 등 관련 기관 협의</li> <li>○ 피해자 조사계획 수립 및 조사 활동</li> </ul>
<p>○ 직장 내 괴롭힘 관련 업무가 여러 부서에 분산되어 있고 피해자 보호 조치가 소극적으로 이루어지고 있는 실정임. 인권담당관실에서 적극적으로 직장 내 괴롭힘을 방지하고 해결할 수 있는 방안을 마련할 것. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직장내 괴롭힘 업무·정원 재이관 협의 지속 추진 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기조실·행정국·민생노동국·감사위원회 등 해당 실국</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관련 실국 협의 : '25. 2~5월</li> <li>○ 이관 확정 후 인권 기본 조례 개정 : '25. 6월~</li> </ul>
<p>○ 인권 실태조사 관련, 당초에는 4,500만원 규모의 용역 2건으로 예산이 편성되었으나 실제로는 4건의 조사가 진행됨. 이는 예산 집행의 적절성을 의심케 하며 사업설명서에 구체적인 산출 근거가 부족해 예산 전용의 가능성이 있음. 또한, 수의계약 과정에서 동일 업체와 중복 계약하여 공정성 시비도 우려됨. 향후 예산 설명서에 명확한 산출 근거 기재, 예산 집행 범위 준수, 업체 중복 계약 방지 등 예산 집행의 투명성과 공정성 확보를 위한 노력이 필요함. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인권실태조사 용역은 시민인권보호관의 직접수행과 면접·설문조사, 통계처리 등을 보조하는 부분용역으로 지방계약법에 따라 투명하고 공정하게 업체를 선정하겠음</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○범죄피해자에게 보조금을 지급한 경우 가해자에게 손해배상 청구를 할 수 있는 구상권의 근거가 「범죄피해자 보호법」에는 명시되어 있으나, 서울시 조례에는 없는 상황임. 조례 개정 및 연구를 통해 가해자에 대한 구상권 청구 체계를 마련하고 환수 등 세입 구조 개선 방안을 검토할 것. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 검토중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 범죄피해자의 보호와 지원을 위하여 ‘서울시 지방 보조금 관리 조례’에 따라 사업비로 범죄피해자지원 법인에 보조금을 지급하는 것으로, 구상권 행사가능 여부에 대한 이견이 있어 법률자문 등을 검토하고 있음</li> </ul>
<p>○고충 민원의 이송 이첩 비율이 높아 고충 민원을 직접 처리할 수 있는 직권 감사 제도를 적극 활용할 것.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '24년 이송이첩 등 재분류 민원건수는 총 접수 5,184건 중 4,591건으로 88.5%를 차지하며 높게 나타나고 있음.</li> <li>○ 재분류는 불법 추정차 단속 등 자치구 고유사무와 위법·부당사항이 아닌 단순반복 민원 등 우리시 소관부서 일반 민원이 주를 이루고 있음.</li> <li>○ '24년은 고충민원 593건을 직접처리 하였으며, 전년도 504건 대비 89건(17.7%)이 증가하였음. 고충민원 접수 건수에 이송·이첩 등 재분류된 일반민원을 제외하고 위원회에서 직접처리한 건수만 반영.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고충민원 조사 과정에서 위법·부당한 사항 발견 시 직권감사 전환을 적극 검토·추진토록 하겠음.</li> </ul>
<p>○7월 1일 조직 개편 이후 홈페이지 업무소개에 개편 내용 반영이 지연되었음. 홈페이지를 찾는 시민들의 혼란을 방지하기 위해 향후 변경사항이 있을 시 빠르게 업데이트 할 것.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조직개편 이후 위원회 누리집에 인권침해구제 메뉴를 신설 하였음.(’24.8.30.)</li> <li>○ 또한, 누리집 이용자의 인권침해구제 메뉴에 대한 인지도 및 접근성을 높이기 위해 메인화면 디자인 변경하여 ‘바로가기’ 버튼을 추가하여 운영하고 있음.(’24.11.26.)</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○주민자치 감사제도가 잘 운영되고 있지 않아 제도가 활성화 될 수 있는 방안을 강구할 것.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 감사청구 활성화를 위해 위원회 출범 이후 감사사례집을 지속적으로 제작·배포하고 있으며,</li> <li>○ 주민·시민감사 홍보 유튜브 제작, 지하철 액자형 및 모서리 광고, 시내버스 외부 광고, 시 보유 옥외 전광판(111곳) 영상 표출 등을 활용하여 시민들의 시민·주민감사 접근성 향상을 위해 노력하고 있음.</li> <li>○ 또한 위원회 누리집 첫 화면에 시민들이 쉽게 감사청구가 가능하도록, 위원회 누리집 ‘감사청구’ 메뉴디자인 변경을 통해 시민의 가독성 및 접근성을 개선하였음.(’23. 11월)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 감사제도, 행정제도 개선 및 시민 권익보호 사례 등에 대한 동영상 제작, 보도자료 수시 배포, 시민 대상 온라인 이벤트 실시 등 다양한 온오프라인 매체를 활용한 홍보 추진으로 감사청구 활성화를 위해 노력하겠음.</li> </ul>
<p>○시장실, 소방서 등 직원들의 인권교육 이수율이 낮은 부서는 원인을 파악하여 독려할 것. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인권교육 적극 이수 협조 요청과 독려로 시장실(98.1%)과 소방서(98.6%)를 포함한 서울시 모든 실국본부의 적극 참여로, ’24년도 인권교육 전체 이수율은 높은 수준(97.1%)임</li> </ul>
<p>○온라인 감사 청구 시스템 활성화를 위해 적극적 홍보할 것.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ’24년도에 온라인 감사청구 활성화를 위해 시보유 매체 미디어보드 및 지하철 모서리, 시내버스 외부 광고에 시민·주민감사 홍보를 추진하였음.</li> <li>○ 또한, 1인 크리에이터 협업으로 제작한 시민·주민감사 홍보영상이 누적 조회수 81,793회를 기록하고 있음.</li> <li>※ 2024년 2편 53,612회, 2023년 4편 조회수 28,181회 (’25.1월말 기준)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민감사, 주민감사 관련 홍보 시 생활밀착형 채널을 활용하여 지속적으로 추진하겠음.</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 시민감사옴부즈만위원회의 주요한 역할에 대해 대시민 인지도를 높일 것.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회 인지도 제고 및 시민참여 활성화를 위해 기존 누리집 운영, 홍보물 제작, 언론 및 대중교통을 활용한 광고 등을 추진하고 있음.</li> <li>○ 또한, 비예산 사업으로 시·자치구 소식지, 시민게시판 등 시 보유 영상매체(111개) 및 시·자치구 누리집 통합배너 등 적극 활용하여 시민 생활밀착형 홍보를 하였음.</li> <li>○ 또한, 사회관계망서비스(SNS) 적극 활용을 통해 위원회 소식 및 제도소개 등 인스타그램에 게재하고 있으며, 1인 크리에이터 협업 영상 제작, 위원회 직접 제작 홍보 영상 중심의 유튜브「옴부즈만 TV」를 운영하고 있음.</li> <li>○ 시 보유 홍보매체 활용으로 최소한의 예산으로 시민의 적극적인 관심과 참여를 유도하고 있음.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기존 홍보 효과가 높은 홍보매체 위주로 지속적으로 추진하고 특히 더 많은 시민들이 접할 수 있도록 버스정류소 등 신규 홍보매체를 발굴하여 추진하겠음.</li> <li>○ 앞으로도 홍보채널의 다양화를 통해 시민과 소통하는 효율적인 홍보가 되도록 지속적으로 노력하겠음.</li> </ul>
<p>○ 범죄피해자 보호·지원 제도는 각 연도 및 센터별로 지원 처리 기간과 예산 집행에 있어 비현실적인 데이터 및 불균형적 예산 배분 문제가 드러남에 따라, 정책 집행의 신뢰성과 공정성에 대한 개선. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업자의 보조금 신청금액에 대해 전년도 추진실적 및 집행률, 사업 평가 결과 등을 고려하여 ‘보조금지급 심의회’에서 결정하고 이에 따라 집행하고 있음</li> </ul>
<p>○ 범죄피해자 보호·지원 제도의 예산 부족으로 추가적인 피해자 지원이 제한될 가능성이 있는 현 상황에 대해 신속히 해결책을 마련할 것. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 범죄피해자지원센터에서 지원 중이며, 범죄피해자 지원을 충실하게 하기 위하여 ‘25년도 사업규모는 136백만원으로 전년 대비 23백만원 증액 편성하였음</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○서울남부범죄피해자지원센터의 경우, 22년 최종 결과보고서에서 홍보가 부족하다는 평가를 받은 데 이어, 23년에도 민원 등의 이유로 만족도 평가를 실시하지 않음. 피해자 지원에 대한 만족도 관리 실시할 것. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '24년에 남부범죄피해자지원센터에서 만족도 평가 실시 완료하였으며,</li> <li>○ 향후 5개 센터에서도 지속적으로 만족도 평가를 실시 하도록 독려하겠음</li> </ul>
<p>○민원배심원제에 대한 시민 인지도가 낮으므로 홍보 등 활성화 방안을 마련할 것.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원배심제 활성화를 위해 「2025년 민원배심제 운영 개선 및 활성화 방안」 수립('25. 1.), 고충민원 대상 「민원배심제 안전발굴 TF」 구성·운영하고 있음.</li> <li>○ 위원회 활동 현황을 뉴스레터로 지속 제공하여 배심원단의 소속감 제고를 위해 노력하고 있음.</li> <li>○ 또한, 시민 대상 민원배심제 인지도 향상을 위해 지하철 광고, 언론사 배너 표출 등 대시민 홍보를 강화하고 있음.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 처리부서의 제도 활용도 및 인지도 향상을 위해 민원배심 결정 이행시 적극행정 면책 신청 가능, 퀴즈 이벤트 등을 실시하겠음.</li> <li>○ 「민원배심제 안전발굴 TF」 회의 실시.(월1회)</li> <li>○ 배심원후보단의 소속감 제고 및 역량 강화. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위원회 활동 현황 뉴스레터 제공(월1회), 워크숍 실시(4분기)</li> </ul> </li> <li>○ 제도 활용 및 인지도 향상을 위한 대시민 홍보 강화. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 홍보이벤트, 지하철 광고, 언론사 배너 표출 등</li> </ul> </li> </ul>
<p>○서울시에서 발생하는 강력 범죄 비율에 비해 범죄 피해자 지원은 부족한 실정 으로 단순히 보조금을 지급하는 수준을 넘어서 시민감사옴부즈만위원회의 적극행정이 필요. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 범죄피해자에 대한 충실한 지원을 위해 '25년도 사업 규모는 전년 대비 23백만원 증액한 136백만원 편성하였고</li> <li>○ '24.7월 서울여성플라자 내 개소한 법무부 범죄피해자 원스톱솔루션센터와 협력체계도 구축하였음</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○시민감사옴부즈만위원회 유튜브 채널의 마지막 업로드 영상이 8개월 전이며 구독자 또한 적어 사실상 채널을 방치한 것이 아닌지 우려. 홍보에 힘써줄 것.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회에서 자체 제작한 콘텐츠 영상 중심의 유튜브 채널 ‘옴부즈만TV’ 를 운영하고 있으나, 조회수가 낮은 한계가 있음.</li> <li>○ 이에 '23년부터 유튜브 채널 운영방식을 1인 크리에이터와 협업을 통해 홍보영상을 제작하고 완성된 영상을 옴부즈만 TV채널 링크를 통해 위원회 채널에 통합적으로 볼 수 있도록 운영하고 있음.</li> </ul> <p>※ 협업제작 위원회 홍보영상은 많은 조회수를 기록하는 등 인지도 향상에 기여하고 있음.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2023년 16편 조회수 169,762회, 2024년 8편 432,118회 ('25.1월말 기준)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '25년 1인크리에이터 협업 위원회 홍보영상 제작 지속 추진.</li> </ul>
<p>○4기 인권위원회는 위원의 80%가 법조인 출신임. 법조인 위주의 편중된 구성에 대해 향후 구성 시 다양한 분야의 인권 전문가를 포함할 것. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기존 인권위원의 임기도래 및 개인사유 등으로 결원 발생시 다양한 분야의 인권전문가로 위촉할 예정임</li> <li>- '24.12. 사회복지분야 인권위원 위촉(1명)</li> </ul>
<p>○인권위원회의 실적이 미미하므로 주요 사회적 이슈에 대해 의견을 표명하는 등 적극적인 역할을 해줄 것. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '23년에는 자살, '24년에는 청년인권 등 매년 주요 사회적 관심사항과 인권이슈를 주제로 인권포럼 개최하고 있음</li> <li>○ 금년에도 인권포럼 개최와 소위원회, 정기회 활동을 통해 적극적으로 활동하겠음</li> </ul>

# 건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 전문성을 고려하여 인권지킴이단 구성이 필요하며, 건축사 인권지킴이는 철거 현장 인권지킴이 업무를 이관하였으니 정리가 필요함. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기존 변호사, 건축사 이외에 서울시사회복지사협회, 서울지방행정사회 등 단체와 협조를 통해 인권지킴이단 구성원 다양화로 전문성 강화를 위해 노력하겠음</li> </ul>
<p>○ 인권지킴이단이 활동할 수 있는 대상을 적극적으로 발굴하여 인권지킴이단 활동영역 확대를 위한 노력 필요. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 및 자치구 소관부서 협조로 기존 노인복지시설 외 현장 방문 대상기관과 활동분야를 확대하겠음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 추진일정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인권위원회 자문 : '25. 2월</li> <li>○ 2025년 인권지킴이단 계획 수립 : '25. 4월</li> <li>○ 서울시 및 자치구 소관부서 협조요청 : '25. 5월~6월</li> </ul>
<p>○ 인권지킴이단의 전문성이 부족하여 다양한 분야의 인권 문제 해결에 한계가 드러남. 각 분야별 전문가를 추가 선임하여 전문성을 강화하고 효과적인 인권보호 활동 수행 필요. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기존 변호사, 건축사 이외에 서울시사회복지사협회, 서울지방행정사회 등 단체와 협조를 통해 인권지킴이단 구성원 다양화로 전문성 강화를 위해 노력하겠음</li> </ul>
<p>○ 인권 침해가 일어나지 않도록 인권정책 기반을 강화할 것. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직원 및 시민대상 인권교육 강화, 인권영향평가 및 인권지킴이단 운영 강화, 인권정책 및 인권침해 구제절차 홍보 등을 통해 인권을 보호하고 증진될 수 있도록 인권정책 기반을 강화하였음</li> </ul>

건의사항	조치결과
<p>○ 전문분야가 아닌 곳에 공공중점감시에 투입되는 것으로 보이는 바, 해당 전문분야에 투입될 수 있도록 검토할 것.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민감사옴부즈만 위원은 건축사, 변호사, 행정가, 시민 사회활동가 등 전문가로 구성되어 있으며, 공공사업 중점 감시 활동시에는 최대한 전문분야에 우선 배치하고 있음.</li> <li>○ 회계·대규모 공사 등 전문성이 필요한 분야를 감시할 경우 외부전문가로 구성된 시민참여옴부즈만(100명) 중 해당 분야 전문가와 동행하여 감시의 전문성을 높이고 있음.</li> </ul>
<p>○ 시민감사옴부즈만위원회 인지도 향상을 위한 홍보 방안 마련 필요.</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위원회 인지도 제고 및 시민참여 활성화를 위해 기존 누리집 운영, 홍보물 제작, 언론 및 대중교통을 활용한 광고 등을 추진하고 있음.</li> <li>○ 비예산 사업으로 시·자치구 소식지, 시민게시판 등 시·보유 영상매체(111개) 및 시·자치구 누리집 통합배너 등 적극 활용하여 시민 생활밀착형 홍보가 되도록 노력하고 있음.</li> <li>○ 또한, 사회관계망서비스(SNS) 적극 활용을 통해 위원회 소식 및 제도소개 등 인스타그램 게재하고 있으며, 1인 크리에이터 협업 영상 제작, 위원회 직접 제작 홍보 영상 중심의 유튜브 「옴부즈만 TV」를 운영하고 있음.</li> <li>○ 시·보유 홍보매체 활용으로 최소한의 예산으로 시민의 적극적인 관심과 참여를 유도하고 있음.</li> <li>○ 앞으로도 홍보채널의 다양화를 통해 시민과 소통하는 효율적인 홍보가 되도록 지속적으로 노력하겠음.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기존 홍보 효과가 높은 홍보매체는 지속 추진.</li> <li>○ '25년 홍보 추진 시 더 많은 시민들이 접할 수 있도록 버스정류소 등 신규 홍보매체를 발굴하여 홍보 추진.</li> </ul>

건의사항	조치결과
<p>○성소수자 인권이 어느 한쪽으로 치우친 문제는 아니기에 회피할 것이 아니라 좀더 섬세하게 접근해주시고 지대한 관심을 가져주시기 바람. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인권의 보편적 가치에 기반하여 사회적 약자 특히 여성·노인·아동·청소년·장애인·이주민 등의 인권보호 및 증진을 위해 인권정책을 추진하고 있음</li> <li>○ 한편, 우리나라의 역사와 문화적 전통을 고려하여 인권정책을 추진하고 있음</li> </ul>
<p>○서이초 비극 후 학생 인권, 교권 실태조사를 수행하고 인권위원회의 청년, 청소년 균형을 위해서도 노력해 주기 바람. (인권담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '24년에 아동·청소년, 장애아동, 청년, 청소년 등의 인권 상황에 대한 실태조사를 실시하였으며, <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인권위원회 위원도 2명을 청년으로 위촉하였음</li> </ul> </li> </ul>

# 기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 위원회 사업별 월별 활동 사항(2024.1월~현재)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출(2024.11.14.)
○ 온라인주민감사 송과구건 보고	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출(2024.11.14.)
○ 2024년도 온라인 감사 청구시스템을 통한 주민·시민감사 온라인 감사청구 내역	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출(2024.11.14.)
○ 범죄피해자 보조사업비 지급기준, 예산소진에 대한 대책, 긴급건수, 센터별 예산 재원(서울시, 법무부 등), 연도별 보조금 집행현황 등 (인권담당관)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출(2024.11.14.)
○ 민원배심원제 홍보 등 활성화 방안	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2024.11.14.)
○ 시민감사옴부즈만위원회 SNS 인스타그램 홍보 내용	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 제출완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 - 자료제출 완료(2024.11.14.)