

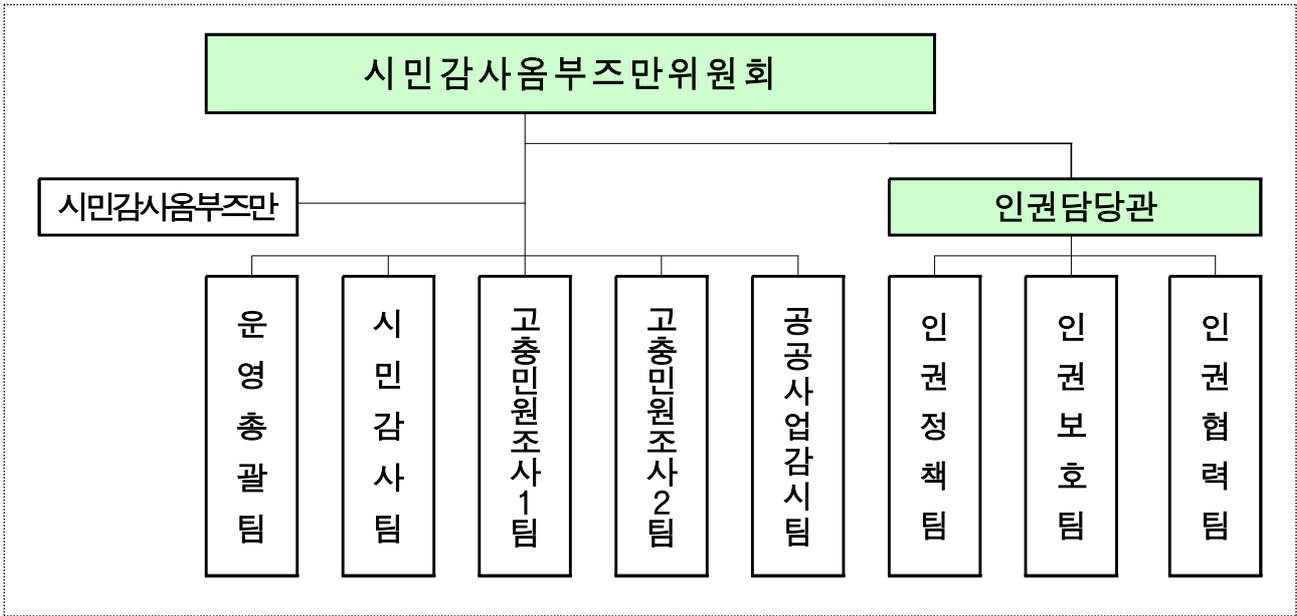
2024년 상반기
시민감사옴부즈만위원회 활동실적 보고

2024. 9.

I. 일반 현황

조 직

..... 1위원회 1담당관 8개팀



인 력

..... 정원 47명 / 현원 46명

(2024.7.15. 기준)

구 분	총 계 (정원/현원)	옴부즈만		일 반 직						임기제
		위원장 (개방형 3.4급)	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 위 원 회	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 기본계획 수립 추진

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 감시·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 운영시기로서 적극적인 시민참여를 통해 어려운 시민생활의 고충 및 불편 해소, 시정 경쟁력 강화를 위한 불합리한 행정·제도의 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

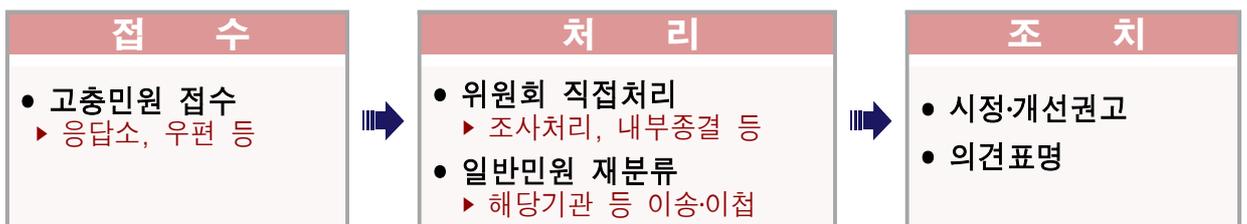
위법·부당하거나 불합리한 행정제도로 시민의 권리가 침해되는 고충민원을 적극 처리하여 시민 권익보호에 만전을 기하고자 함

□ 사업개요

- 시민 체감도 향상을 위한 **고충민원의 적극적인 접수·처리**

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

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



□ 추진현황

- 고충민원 접수·처리

접수·처리 총 2,648건(일평균 20, 직접처리 309 11.7%, 재분류 등 2,339 88.3%)

직접처리 309건(직접조사·확인회신·직권감사 전환 등 289, * 내부종결 등 20)
* 소송·수사 중인 사안, 반복민원, 민원취하 등 민원처리 대상이 아닌 경우

(단위: 건, %)

연 도	총계	처리유형			
		직접처리			이송·이첩 (재분류 등)
		소계	조사처리	내부종결 등	
2024.6.	2,648 (100)	309 (11.7)	289 (10.9)	20 (0.8)	2,339 (88.3)
2023.6.	2,971 (100)	230 (7.7)	209 (7.0)	21 (0.7)	2,741 (92.3)
2023.12.	5,383 (100)	504 (9.4)	440 (8.2)	64 (1.2)	4,879 (90.6)

○ 고충민원 조치결과

조치결과 조사처리 289건 중 조치요구 73건 108개(시정·개선권고 41, 의견표명 67)

연 도	조사처리	조치요구	조치요구 내역		
			계	시정·개선권고	의견표명
2024. 6.	289건	73건	108개	41개	67개
2023. 6.	209건	70건	82개	46개	36개
2023.12.	440건	133건	190개	96개	94개

□ 주요 실적 및 성과

① 접수민원 감소, 조사처리 증가 → 적극적으로 신속한 고충민원 처리

- '24년 상반기 접수 2,648건, 전년 동기 2,971건 대비 감소(10.9%↓)
- 조사처리는 289건, 전년 동기 209건 대비 증가(38.3%↑)

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

- 조치요구 73건 108개(권고 41, 의견표명 67)는 전년 동기 70건 82개(권고 46, 의견표명 36) 대비 증가(31.7%↑)

③ 위법부당한 처분 및 소극행정의 다각적 조치 → 고충 해소 및 만족도 향상

- 위법 부당한 사용·관리 및 권익 침해에 대한 적극 행정조치 권 고

- ❖ (도로 측구 불법점용) 원상복구 이행여부 관리 철저 및 빗물 배수 가능 여부 등 확인
- ❖ (영중로 공개공지 유지관리) 조경 및 시민 편의시설을 위한 공개공지 무단변경 또는 훼손 여부 확인, 위반사항이 있을 경우 관계법령에 따라 적정 조치
- ❖ (아파트 관리비 및 장기수선충당금 부당사용 조사) 관리비 부당 사용 여부관련 자료 제출·조사, 거부하는 경우 「주택관리법」 등 관계법령에 따른 행정제재 실시

- 안전 불안감 및 유해환경 해소 위한 다각적 대안 마련 요청 의견표명

- ❖ (길음교 누수공사 처리지연) 여름철 우기의 시급성 고려, 교각 누수공사 실시 조속 요청
⇒ '24년 2분기 "칭찬받은 민원 공무원" 수상
- ❖ (금천구 여울빛거리 불법적체물 정비) 보행편의 증진 등 쾌적하고 안전한 보행환경 조성 대책 마련 요청
- ❖ (뚝섬유원지역 한강공원 흡연피해) 시민건강 증진 및 공공시설 내 쾌적한 환경 조성을 위한 흡연부스 안내 등 적극적 금연 지도 요청

4 조치요구 이행실태 점검 → **지속적 관리감독으로 수용률 100% 달성**

- 권고 41건 및 의견표명 67건 **전부 수용 (100%)** ※ '23년 수용률 98%

주요 민원처리 사례

1 **교통** 도로 측구 불법 점용 관련

- 교회부지 주차장에 접한 도로의 측구를 교회 측이 주차장을 확장하여 사용할 목적으로 콘크리트 지장물을 타설하여 불법 점용
- 이에 대한 원상복구 및 변상금 부과 등을 요청

- 교회 측 편익에 맞게 주차장으로 사용할 목적으로 공용시설인 측구에 콘크리트 지장물 등 타설로 인한 불법 점용 사실 확인
- 담당구청의 정비 요청으로 이미 교회 측이 원상복구를 하였으나, 위원회 조사 결과 추가적인 자진 정비 요청 등이 필요한 것으로 판단
- 추가 정비 요청 등 통해 **이행 여부 관리·감독**과 **원활한 배수**가 이루어지는지 여부 등 **확인 조치 권 고**

❖ 도로 불법점용 등 위반행위 관리감독 시 세부사항에 대한 점검 필요

- - 원상복구 완료 여부 판단시 가시적 형태뿐만 아니라 보다 세부적으로 고유기능 유지 여부 등도 살피는 것이 중요

2 **건축** 영등로 공개공지 유지관리 관련

- 영등포구 ○○상가 공개공지는 서울시 예산 지원으로 상가관리단과 구청장이 조경 및 편의시설(의자 및 가대 등)을 설치하여 시민 편의를 위해 제공된 것임에도
- 사적 이익을 위해 철거하려는 시도가 있는 바 이에 대한 방지 대책이 필요

주요 민원처리 사례

- 해당 공개공지 내 무단 증축, 상품 적치, 영업행위, 조정시설물 훼손, 출입제한 등 여러 차례 위반사항 및 시정조치 등이 반복
- 공개공지 되살리기 공사 준공 시 상태와 현재를 비교하여 무단 변경 또는 훼손 등이 발생한 부분이 있는지를 확인

➔ 위반사항 확인 시 관련 법령에 따라 조치 권 고 의견표명

❖ 공개공지가 당초 목적에 맞게 열린 공간과 쉼터로 지속적으로 관리

- ➔
- 반복되는 위반사항 및 시정조치로 인한 행정력 낭비로, 효율적인 관리 방안의 필요성 강조
 - 정기적인 점검 및 모니터링으로 위법 사항이 발생한 경우 신속히 조치하는 시스템 마련

3 일반 아파트 관리비 및 장기수선충당금 부당사용 조사 요청

- 아파트 관리비가 개인 계좌로 입금 사용된 것에 대해 구청은 행정지도만 하고 전체 관리비 부당 사용 규모에 대한 조사를 실시하지 않음
- 입주자대표회의에서 외벽 도색 관련 장기수선충당금 사용 의결을 하였는데, 일반관리비 수선내역으로 감리설계 용역비용이 청구된 것에 대해 조사 요청

- 「공동주택관리법」 등에 따라 구청이 관리주체에게 개인정보 부분을 가리고 금전 집행 내역 자료에 대한 제출 명령을 추진

➔ 관리주체가 이를 거부하거나 방해하는 경우 「공동주택관리법」 등에 따라 벌금 또는 과태료를 부과해야 할 것 권 고

- 외벽 도색에 대한 감리설계 용역비를 일반관리비로 충당한 것은 「공동주택관리법」을 위반하여 용도 외 목적으로 사용한 경우에 해당

➔ 「공동주택관리법」에 따른 행정제재 실시할 것 권 고

❖ 공동주택 회계관리의 투명성 제고를 위한 적극적 행정조치

- ➔
- 공동주택에 대한 관련 법령 위반사항 확인 시 시정 조치를 통한 공동주택 단지 관리의 투명성 확보와 주민의 재산권 및 권익 보호

4 안전 길음교 누수공사 처리 지연 안전 조치 요청

- 길음교 교각 누수로 인한 미끄러짐 사고 발생과 공사 실시 계획 미이행으로 교량 균열이 누수 원인이 될 수 있다는 주민들의 극심한 불안감 호소
- 담당 구청 및 도로사업소 수차례 문의 후 처리부서의 소극 대처로 민원제기

주요 민원처리 사례

- 성수대교 붕괴와 같은 심각한 사고 발생에 대한 불안감과 서울시 행정에 대한 불신감과 불만이 높은 상황
- 사업부서는 공사물량 증가로 인한 보수공사 시기 지연
- ➔ 여름철 우기 대비 교각 누수공사의 시급성 고려, 공사 실시 계획 조속 추진 요구 **의견표명**

❖ 「중대재해처벌법」 전면 시행에 따른 안전 관리체계 중요성 요구

- ➔ - 교각 누수 공사 완료 및 내역 확인 후 민원인에게 사후 안내 완료
- 안전에 대한 시민 불안감 해소와 시정 신뢰성 회복

5 **교통** 금천구 시장내 거리 불법적체를 정비 요청

- 금천구 대명시장 내 거리에 일반상가에서 물건을 내놓고 영업하고 있어 사고 위험과 통행 불편으로 수 차례 신고
- 불법주정차 등이 개선되지 않아 정비 및 대책 마련을 위해 민원제기

- 시장내 도로와 보행공간을 구분해 놓았으나, 상가 불법 적치물과 불법주정차로 인해 많은 사람들이 차도로 보행하고 있음
- ‘보행자 우선도로’ 에 차량과 보행자가 섞여 시장의 주 이용객인 노인 안전사고예방을 위한 실효성 있는 교통 안전대책 마련 시급

- ➔ 담당 자치구·시 간 협력을 통한 쾌적하고 안전한 보행환경 조성 대책 요구 **권 고** **의견표명**

❖ 실효성 있는 교통안전 대책 마련으로 쾌적하고 안전한 보행환경 개선

- ➔ - 교통안전시설물 설치와 정기적 단속활동 및 區·상인들 간 유기적 협력으로 통행 정비 및 보행 편의 증진과 시장 경제 활성화를 위한 대책 마련

6 **환경** 독섬유원지역 한강공원 흡연 피해 구제 관련

- 독섬유원지역 출구 앞에서 장기바둑을 두면서 흡연을 하는 테이블이 있어 시민에게 피해를 주니 테이블 이동 등 흡연피해 개선 요구

- 한강공원은 「서울특별시 금연환경 조성 및 간접흡연 피해방지 조례」 제5조에 따른 도시공원에 포함되지 않아 조례상 금연구역이 아님

주요 민원처리 사례

- 다만, 뚝섬유원지역과 같이 지하철역 인근에 공원이 연결된 경우 「서울특별시 금연환경 조성 및 간접흡연 피해방지 조례」 제5조에 따라 ‘시 관할 구역의 지하철역 출입구로부터 10m 이내’ 에는 금연구역에 해당
 - ➔ 적극적 **금연 지도**, 위반자에 대한 **제재조치(과태료 등)**, 흡연부스 이용 **적극 홍보 및 안내** 실시 **의견표명**

- ❖ **시민건강 증진을 위한 적극적 홍보 필요 및 공공시설의 쾌적한 환경 조성**
 - ➔ - 뚝섬 유원지역 10m 반경 내 금연을 적극 지도하고, 위반자는 제재조치(과태료 등) 실시
 - 인근 5개 흡연부스 이용에 대한 적극 홍보 및 안내 실시로 공공시설에 대한 쾌적한 환경 조성

7 **환경** 호랑이 사망사건 조사요청

- 서울대공원에서 지난 2년간 호랑이 4마리가 폐사하는 사건이 발생
- 서울대공원은 어떤 검사, 치료 등의 노력을 했는지 궁금하며, 잘못된 조치가 있었다면 거기에 맞는 대응이 필요

- 야생동물은 질병의 조기 발견이 어렵고, 발견되어도 경구제 투약 등의 어려움으로 정기적 혈액검사로 건강관리를 실시하고 있음

- ➔ 호랑이의 특성을 고려한 보다 근본적인 원인 파악과 개선방안 마련 필요

의견표명

- ❖ **동물복지에 대한 종합적인 점검 및 개선방안 마련**
 - ➔ - 호랑이 활동환경, 근무자 근무방식, 시민 노출시간, 정기검진 방법 등에 대한 종합적 점검과 보완으로 재발 방지

8 **건축** 신도림동 판매시설 용도변경 관련

- 건물 소유주는 판매시설(백화점)을 업무시설(사무소)로 용도변경 예정
- 민원인은 주민 생활 편의 등을 고려하여 구로구청이 용도변경을 거부해 주길 요청

- 지구단위계획상 소유주가 용도 변경하고자 하는 경우 해당구청이 반려하거나 거부할 수 있는 근거는 없는 것으로 판단

주요 민원처리 사례

- 주변 입지 등을 고려한 판매시설 유지 부분은 중·대형 규모의 상가 유치가 주민편의 등을 고려할 때 다소 합리적일 것으로 보이는 바

→ 향후 개최될 건축심의 등을 통해 충분히 논의 필요 **의견표명**

❖ 민원 해결을 위한 법적 근거 부재 시 이를 해소할 수 있는 대체 방안 제시

- - 관련규정으로 볼 때 민원인의 주장이 이유가 없는 것으로 판단하여 결정할 수 있으나, 적극 행정 차원에서 가능한 대체 방안을 제시하여 주민의 편의를 고려하는 행정 구현

9 일반 사유지를 침범한 도로 경계석 제거 요구

- 거주자우선주차장 사업 진행 당시 정확한 경계 확인 없이 민원인 소유 토지에 도로경계석을 설치하여 토지 일부가 도로로 편입됨
- 도로경계석 등의 위치를 바로잡는 등 사유재산권을 침해하는 일이 발생하지 않도록 관련 공사를 조속히 수행하여 줄 것을 요청

- 민원인 토지에 대하여 정당한 점용권원을 득하였음이 인정되지 않는 한, 현재 상태는 사유재산권 침해가 될 수 있음
- 담당부서는 민원인 소유 토지의 지적경계점에 맞추어 도로경계석을 재설치하는 등의 방법을 강구

→ 토지 경계 명확화로 사유 재산권 침해가 되지 않도록 조치 **의견표명**

❖ 사유재산권의 우선적 보호와 이를 침해한 경우 신속한 대응 및 소통 필요

- 민원인의 사유재산권을 보호하면서 한편으로는 인근 주민들의 도로 이용 편의에 문제가 발생하지 않도록 원만한 합의 도출

10 일반 서울주택도시공사 임대보증금 반환청구 건

- 서울주택도시공사의 '반지하 매입주택 매매사업'에 따라 민원인이 거주하는 임차주택이 서울주택도시공사로 소유권 이전
- 민원인은 동 주택에서 2024년 1월 이사하고 2024년 4월 전세보증금을 서울주택도시공사에 청구하였으나 해결을 미루고 있어 민원을 제기

- 본 사업은 계약시 소유권이전등기를 하고 계약 승계 및 이주절차 완료 후 잔금지급 시 매입이 완료되는 형태로 진행되고 있으며, 잔금지급

주요 민원처리 사례

시까지 수익은 매도인에게 귀속되고 잔금일 전까지의 권리하자 및 부담 등 제거하도록 하고 있다고 SH공사는 답변

- 소유권 변경 고지, 공고, 임대인과 SH공사간의 계약내용 확인
- 민원인의 계약기간 완료 시점까지 현 임대인이 전세금을 반환하지 않으면 SH공사가 민원인에게 반환하는 것이 타당 **의견표명**

- ❖ **명확한 책임 규정과 신속한 민원 처리로 임차인의 권리 보호 필요**
 - SH공사와 임대인간 별도 계약이 있더라도 제3자인 임차인의 권리는 보호되어야 함

2 시민의 직접 청구 감시를 통한 불합리한 행정·제도 개선

시민의 시정참여 활성화 통한 주민·시민·직권감사 확대로 감사 결과의 신뢰도·만족도·수용성 강화

□ 감사개요

구 분	주민감사	시민감사
근 거	• 지방자치법 제21조 및 조례 제15조	• 조례 제12조부터 제14조
청구주체	• 18세 이상 주민 일정 수 이상의 연대서명(100~150명)	• 18세 이상의 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 해하는 사항	• 시 및 시 소속기관 • 시 지방공사, 시 출자·출연기관 • 시 사무위탁기관, 보조금 수령단체의 기관 및 소속직원이 행한 사무

■ 직권감사: 시민·주민감사, 고충민원 조사, 청원의 조사, 공공사업 감시활동 중 필요시 감사 실시

※ 「공공감사에 관한 법률」 제19조, 조례 제24조

□ 추진현황

○ 감사 접수 및 처리 현황

✓ 총 16건(감사완료 3(주민감사 2 / 직권감사 1), 진행중 2, 각하 등 11*)

*법령 위반사항 없음(5건), 소송 및 조사 진행 중(2건), 청구인명부 미제출(2건), 취하(2건)

접수·처리

✓ 전년 동기 대비 접수 8건 증가(100%), 감사 완료 3건 동일

➔ 직권감사 적극 발굴로 감사실적 제고 및 시민 권익구제 강화

(단위: 건)

연도	접수	감사완료				진행중			각하 등	비고 (이월)
		소계	주민감사	시민감사	직권감사 등	소계	감사	청구절차		
2024. 6.	16	3	2	-	1	2	-	2	11	-
2023. 6.	8	3	-	2	1	1	1	-	4	-
2023.12.	19	6	2	2	2	-	-	-	6	7

조치 결과

조치결과 18건(행정상 조치 12, 신분상 조치 6)

(단위: 건/명)

합계	행정상 조치						신분상 조치		
	소계	시정요구	기관경고	권고	통보	의견표명	소계	징계	훈계 등
18	12	4	3	3	2	-	6	-	6

○ '23년 감사(6건) 결과 처분사항 이행실태 점검 및 만족도 실시

❖ (처 분) 처분요구 21건(행정상20, 신분상1)에 대한 100% 이행조치 완료

❖ (만족도) 평균 97.6점으로 전년(87.6점) 대비 10점 상승

□ 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, 법률자문단(47명), 시민참여옴부즈만(100명) 등 구성

❖ 전문가 감사조사 참여 + 시민감사옴부즈만 보완 = 공정성·투명성 강화

② 감사청구인 의견청취 절차 의무화 → 소통강화와 만족도 향상

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

③ 공정하고 철저한 감사 실시 → 시민 권익 구제 및 안전 보장

- 용역 집행기준 준수 조치로 용역 근로자 권익보호 및 예산낭비 방지

❖ **주민감사** (도봉구 생활폐기물 수집·운반 대행 용역) 직접노무비 정산내역 부적정 등 행정상 조치 6건(시정요구 2, 부서경고1, 권고2, 통보1)

- 법령 위반사항 조치로 공동주택 단지 주민의 권익 구제 및 보호

❖ **주민감사** (마포구 공동주택 관리규약 준칙 제정) 제정권한 없는 마포구가 제정·시행한 「공동주택 관리규약 준칙」 관련하여 기관경고, 시정요구 및 신분상 조치(훈계·주의)

- 고충민원 → 직권감사 전환으로 시민의 생명과 안전 보장

❖ **직권감사** (지하철 민자역사 승강장안전문 고정문 개선) 승강장안전문 고정문 개선 사업 관련 공사의 중대한 과실에 의한 사업추진 지연으로 시민의 안전과 사회적 파급효과가 있어 직권감사 전환실시(부서경고, 시정요구, 신분상 조치)

주요 감사 사례

① 도봉구 생활폐기물 수집·운반 대행 용역 관련 주민감사

- 도봉구 생활폐기물 수집·운반 업무 수탁업체 대행 시 「폐기물관리법」, 「지방계약법」, 「지방자치단체 입찰 및 집행기준」, 대행료 지급 및 정산, 용역근로자 근로조건 보호지침 등을 위반하였는 바
- 담당 공무원 징계와 공무원의 불법 부당한 행정으로 용역업체 환경미화원이 받지 못한 복리후생비를 지급받을 수 있도록 감사 실시
 - 직접노무비 부적정 집행에 대해 환수 등 적절한 조치 이행하도록 **시정요구**
 - 대행용역비를 재정산하여 사후정산 시 누락된 일반관리비 및 이윤 등은 환수하도록 **시정요구**
 - 노무비 구분관리제 규정 위반, 실제 노무자를 대상으로 적정 임금 여부 미확인, 간접노무자가 직접노무비 대상에 포함되어 정산되는 등 업무처리가 부적정하여 도봉구 자원순환과에 **부서경고**

주요 감사 사례

- ❖ **법령과 지침에 따른 대행용역 업체의 예산집행 투명성 확보 및 낭비 방지**
 - 법률·회계전문가(4명) 등이 참여한 적극적인 감사 실시

② 마포구 공동주택관리규약 준칙 제정 관련 주민감사

- 권한 없는 마포구청장이 「서울특별시 마포구 공동주택관리규약 준칙」을 제정하여 적용을 강요하고, 준칙 내용이 주민 권리를 위법하게 제한하고 있으며, 서울시의 철회 요구를 묵살 및 호도하여 감사 청구
 - 마포구가 「공동주택관리규약 준칙」의 제정 권한이 없음에도 불구하고 준칙을 제정하여 「공동주택관리법」 제18조를 위반함에 따라 **기관경고**
 - 준칙 일부 조항이 「헌법」 및 「행정기본법」의 ‘법률유보의 원칙’ 또는 ‘법률 우위의 원칙’을 위반하여 제정된 것으로써, 위법하게 제정된 준칙을 조속히 폐지하도록 **시정요구**
 - 제정 권한이 없는 마포구가 위법하게 준칙 제정을 추진한 담당자 4명에 대해 **신분상 조치** (훈계 2명, 주의 2명)

- ❖ **공정하고 철저한 감사 실시로 공동주택 단지 주민의 권익 구제 및 보호**
 - 법률전문가(3명) 등이 참여한 적극적인 감사 실시로 법령 위반사항 시정 조치하여 마포구 주민의 권리 제한(침해) 구제 및 권익 보호

주요 감사 사례

③ 지하철 민자역사 승강장안전문 고정문 개선 관련 직권감사

- 서울교통공사의 ‘민자역사 17역 승강장안전문(PSD) 광고판 겸용 슬라이딩 비상문 제작 설치’ 시행(발주) 시, 운영소유권이 있는 민자사업자의 이의 제기로 전체 공정이 154일 지연된 바, 시의회 신문고에 “사업 시행과정에 많은 문제점과 의혹에 대해 명확한 사실관계를 파악하여 관계자에 엄중한 책임을 물어야 한다”는 취지의 민원이 접수되었고,
- 시민감사옴부즈만위원회로 이송되어 조사 진행 중 공사의 부당 및 중대한 과실에 의한 사업추진으로 이용 승객의 생명, 안전 등 공익에 중대한 영향을 미쳤다고 판단되어 부적정한 업무처리를 바로 잡아 재발을 방지하고자 직권감사 실시



<승강장 안전문 고정문 설치>

- 사업추진 시 구체적인 방법과 내용에 대해 합의하지 않고 무리하게 사업을 강행하여 154일간 사업 중단으로 납품지연이 발생함에 따라 **시민안전 확보 지연, 의혹 기사 보도 및 민원 발생을 야기한 서울교통공사에 부서경고**
- 구체적인 내부 검토 없이 고정문 재질 변경으로 약 2억원을 증액한 것에 대하여, 향후 **변경 사유, 긍정적부정적 효과 등 면밀한 검토 내용이 포함된 내부 방침 수립 업무처리 절차 지침을 마련하도록 시정요구**
- 고정문 개선과 관련하여 무리하게 사업추진을 강행하도록 하고, 계약 변경 관련 **내부 방침없이 변경 계약을 추진한 담당자(2명)에 대해 신분상 조치** (경고 1명, 주의 1명)

❖ 적극적 직권감사로 지하철 이용 시민의 생명 및 안전 보장 대책 강구

- ➔ - 지하철 승강장안전문(PSD) 고정문 개선사업 지연으로 이용승객(시민)의 생명, 안전에 위해가 우려되는 상황에 대한 조치 확행

3 투명·공정한 청원제도 운영으로 시민 권익보장 확대

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

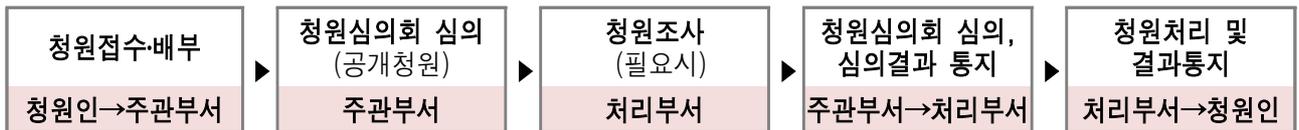
□ 사업개요

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



□ 추진현황

○ 청원 접수·처리

접 수 총 192건(직접처리 82, 43%, 재분류 등 110, 57%), 전년동기대비 25.5% ↑

처 리 직접처리 82건(처리완료 35, 처리중 25, *처리에외 14, 취하 8)
* 비밀, 다른 구제절차 진행, 허위사실, 청원 내용 불명확 등

합계			1월			2월			3월			4월			5월			6월		
계	처리	이승	소계	처리	이승	소계	처리	이승	소계	처리	이승	소계	처리	이승	소계	처리	이승	소계	처리	이승
192	82	110	35	24	11	41	12	29	21	10	11	34	15	19	35	8	27	26	13	13

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

○ 청원심의회 운영

- ❖ (청원심의회) 14회 개최(대면 6, 서면 8)
- ❖ (심의안건) 총 39건(공개여부 20, 청원처리 19)
- ❖ (심의결과) 총 39건(가결 38, 조건부 가결 1)

□ 주요 실적 및 성과

① 「청원24」 신청·처리 → 접수 및 처리건수 증가

- 온라인 청원시스템 「청원24」 운영('22.12.23.시작) 이후 접수 건수 지속 증가(평균 증가율 12.28%) 및 제도 안정화

→ ✓ '23년 상반기 152건 → '23년 하반기 161건* → '24년 상반기 192건
* '23년 하반기 접수 청원 중 반복, 집단 청원 69건 제외

② 시민의견 청취 및 홍보 → 정책 만족도·수용성·신뢰성 확보

- 정보제공 등 정책 홍보를 통한 시민의 사업 이해도 및 정책 신뢰성 향상

- ❖ (신혼부부 위한 청년안심주택 주거면적 확대 및 임차인 보증금 보호제도 마련)
 - 신혼부부 위한 주거면적 확대 추진 중(30㎡ → 35㎡ → 40㎡) **수용**
 - 임차인의 임대보증금은 법적으로 보호받고 있어 별도의 제도 마련 불요 **불수용**

- 시민의 정책 우려 해소 방안 마련으로 정책 수용성·투명성 제고

- ❖ (남산 곤돌라 설치에 대한 재고) 환경파괴 우려 해소를 위한 생태 복원계획 마련, 전문가 협의체 운영 등 환경파괴 최소화 추진 **불수용**

- 시민의견 반영으로 생활불편 개선 및 만족도 제고

- ❖ (지하철 승차권 신용카드 결제 요청) 지하철 승차권 구입시 현금 결제외 신용카드 등 신규 결제수단이 가능하도록 신규 결제시스템 구축 등 지속적 검토 **일부수용**



<청원 홍보 광고>

② 온오프라인 홍보 및 교육 추진 → 청원 운영 내실화

- 청원심의회 제도 이용 활성화를 위한 대시민 홍보 - ‘청원제도 안내 및 청구방법’ 지하철 모서리 홍보(4월)
- 온라인청원시스템 운영 활성화를 위한 직원 교육 및 청원 이벤트 실시
 - 청원법·제도 등 청원 일반 및 「청원24」 시스템 교육 실시('24.6.28.)
 - 서울시 직원 대상 청원 퀴즈행사 실시(4~5월 / 총 1,590명 참여)

주요 청원처리 사례

① 주거 청년안심주택 주거면적 확대 보증금 보호제도 마련

- 신혼부부는 아이 양육을 위한 적정 면적의 집을 원하지만 청년안심주택은 매우 협소하여 신혼부부에게 적당하지 않으며 보증금 보호제도가 필요함
- 우리시는 청년안심주택 임차인의 주거품질 향상을 위해 신혼부부의 **최소 주거면적**을 전용30㎡(최초) → 35㎡('19.12월) → 40㎡('21.7월)로 **지속적으로 확대하고 있음** 수 용
- 청년안심주택사업을 운영하고자 하는 **임대사업자**는 「민간임대 주택에 관한 특별법」 제49조에 따라 **의무적으로 임대보증금에 대한 보증에 가입**하여야 하며 임차인의 임대보증금은 기 법적 보호를 받고 있으므로 **별도의 제도 신설 계획 없음** 불수용

→ ❖ 서울시 정책에 대한 홍보와 소통 강화로 시정에 대한 이해 제고 필요

② 도시 남산 곤돌라 설치에 대한 재고

- 남산 곤돌라 설치로 인한 환경 파괴 우려가 매우 크므로 설치 재고 요청
- 2021년 8월 관광버스의 남산 진입제한 후, 케이블카와 순환 버스로 충당할 수 없는 남산 방문객의 불편을 해소하고자 추진함
- 불가피한 피해는 생태 복원할 계획이며 곤돌라 운영 수입금은 전액

주요 청원처리 사례

생태환경사업에 활용 예정임

→ 환경단체와 학계 전문가로 구성된 **협의회**를 통해 **세부계획을 결정**하고 **환경영향이 최소화** 될수 있도록 **노력**하겠음 **불수용**

→ ❖ **시민의 우려를 충분히 수렴하고 심도 있는 논의를 거쳐 결정**

③ **교통** 지하철 승차권 신용카드 결제 요청

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

- 모바일 및 후불 교통카드 활성화로 1회용 교통카드 사용자는 매년 감소세('21년 0.7%, 2022년 0.5%)에 있음

- 신용카드 등 신규 결제수단 도입을 위해 신규 결제망 등 시스템 구축 필요

→ **개선방향을 지속 검토**하여 향후 **차세대 교통카드 시스템 도입**시 **반영하도록 노력**하겠음 **일부수용**

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

4 공공사업 감사·평가 활성화로 공정성·투명성 제고

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

□ 사업개요

- 시민감사 및 참여 ombudsman의 공공사업에 대한 감사·평가 활동
 - (시민감사ombudsman) 독립적 감사·감사활동, (시민참여ombudsman) 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

□ 추진현황

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

활동 현황 중점감시 대상사업 180개 사업 중 43개 사업 중점감시 완료(23.9%)
 * 전체 대상사업 1,588개 사업 중 중점감시 180개 사업(11.3%) 선정

(단위 : 사업 개, %)

구 분	중점감시 추진 현황					
	계	공사	용역	물품	위탁	보조금
대상사업	1,588	142	451	311	434	250
선정사업	180	22	40	22	61	35
(선정비율)	11.3	15.5	9.5	7.1	14.1	14.0
완료사업	43	5	4	2	23	4
(완료율)	23.9	22.7	10.0	9.1	37.7	11.4

조치 결과 43개 사업 중점감시 결과 24건 조치(권고15, 의견표명6, 현지시정3)

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연 도	중점감시 사업	조치실적				직권감사
		계	권고	의견표명	현지시정	
2024. 6.	43	24	15	6	3	-
2023. 6.	38	47	32	9	6	-
2023.12.	170	198	109	56	33	-

○ (참관감시) 공공사업 제안서 평가위원회 등 시민참여음부즈만 참관

활동 현황 231회 참관 완료, 총 46건 조치(의견표명 7, 현지시정 39)

(단위 : 사업 개, 조치 건)

연 도	목표 참관 횟수	참관실적						조치실적			
		계	공사	용역	물품	위탁	보조금	계	권고	의견 표명	현지 시정
2024. 6.	320	231	13	149	45	24	-	46	-	7	39
2023. 6.	280	193	15	121	34	23	-	17	1	3	13
2023.12.		385	22	239	59	65	-	34	1	6	27

□ 주요 실적 및 성과

① 공공사업 중점감시 완료 건수 전년도 대비 증가 → 신속한 감시활동 추진

- 중점감시 완료(43건)는 전년 동기(38건) 대비 13.2% 증가
- 상 반 기 사업부서 사업계획수립, 협약 및 계약 체결 등 추진
- 하 반 기 위원회

감시활동 → 상반기 20%, 3분기 40%, 4분기 40%

② 공공감시 활동 강화 → 시정의 공정성 및 투명성 제고

- 중대재해를 예방하고 시민과 근로자의 생명과 신체보호 강화 권 고

❖ (안전관리비 반영 철저) 법령규정대로 위탁업체의 안전보건관리계획서를 제출 및 안전관리 비용 철저히 관리하여 중대재해 발생 예방

- 노인종합복지관 이용 시민의 시설환경 개선 및 안전관리 제고 의견표명

❖ (시설물 안전사고 대비 안전대책 방안 강구) 시설을 이용하는 대부분이 안전사고에 취약한 고령층으로 벽면 누수에 방수 공사를 통한 안전사고 발생 사전 방지

- 월드컵대교 램프설치로 교통량 분산 효과 및 교통체증문제 해소

의견표명

❖ (월드컵대교 활용성 증대를 위한 추가램프 설치) 북단 강변북로 월드컵대교 (고양사→서울 진입시)에 진입연결로 추가설치로 활용성을 높이고 교통체증문제 해소

③ 시민참여옴부즈만 참관활동 강화 → 청렴계약 이행확보

- 참관 완료(231회)는 전년 동기(193회) 대비 19.7% ↑, 조치실적(46건)은 전년 동기(17건) 대비 170.6% ↑
- 시민참여옴부즈만(100명)대상 참관역량 강화 워크숍 개최(2차)

❖ (1차) 감사·평가 실적공유, 기법 및 사례발표, 향후 운영 방향 안내 및 논의 등

❖ (2차) 10분과별 토론, 애로사항 청취, 개선방안 논의 등

주요 공공사업 감시활동 사례

① 안전(보건)관리비 반영 철저

- 「중대재해처벌법 시행령」 제4조9호에 따라 계약단계에서 종사자들의 안전보건 평가기준을 마련하고 안전보건관리계획서(수급인 작성) 내용 확인하도록 규정되어 있으나
- 위탁 계약업체는 안전보건관리계획서를 미제출하고, 예산 130백만원에서 실제 사용금액 확인 및 정산 없이 13백만원이 지출되었음
- ➔ 안전보건관리계획서 제출토록 조치하고 위탁에 필요한 안전관리 비용을 사용기준에 따라 정산하여 불필요한 지출이 되지 않도록 권 고

- ❖ 중대재해를 예방하고 시민과 종사자의 생명과 신체 보호 강화
- ➔ - 법령규정대로 위탁업체의 안전보건관리계획서를 제출 및 안전관리 비용 철저히 관리하여 중대재해 발생 예방

② 시설물 안전사고 대비 안전대책 방안 강구

주요 공공사업 감시활동 사례

- 2000년 개관된 건물로 옥상 누수가 지속되어 '23년 4층 옥상과 3층 천장 방수공사로 누수는 개선되었으나
- 집중호우(폭우) 발생 시 지상층 트렌치 부분과 연결된 지하층 계단 벽면 누수가 발생하고 있는 것으로 조사되었음
- ➔ 지하층 계단은 유동 인원이 많아 보행 약자인 어르신들의 안전한 통행과 활동을 보장하기 위하여 방수 공사 **의견표명**



<배수 트렌치 설치 위치>

<벽면 누수 부위>

<벽면 누수 부위(2)>

- ❖ 노인종합복지관 이용 시민들의 시설환경 개선 및 안전관리 제고
- ➔ - 시설을 이용하는 대부분이 안전사고에 취약한 고령층으로 벽면 누수에 방수 공사를 통한 안전사고 발생 사전 방지

③ 월드컵대교 활용성 증대를 위한 추가 램프 설치 필요성 검토

- 월드컵대교는 현재 북단의 강변북로의 경우 일산이나 고양시에서 서울로 접근 시 맞이하는 첫 번째 교량이 월드컵대교이나 직결되는 램프(연결진입로)가 없어 이용이 제한되는 상황으로
- ➔ 유관부서와 협의 등을 통해 추가 연결진입로 설치 등 활용성 개선 방안을 모색 **의견표명**



주요 공공사업 감시활동 사례

- ❖ 월드컵대교 활용성 증대를 통해 교통량 분산 효과 기대
 - 월드컵대교 추가 램프 설치를 통해 활용성을 증대하여 시 교통체증문제 해소

4 제안서 평가위원별 세부평가점수 결과 공개

- 「지방자치단체 입찰시 낙찰자결정기준」 제4절 평가위원별 세부 평가 점수를 공개한다는 규정에 따라 위원별 세부 점수 공개가 원칙이나,
- ○○안전시스템 유지관리 용역의 경우 각 업체에 대한 위원별 총점만 공개하고 세부 평가점수표를 공개하지 않은 것이 확인되어
- ➔ 향후 제안서평가 결과 공개 시에는 관련 규정을 준수하여 평가위원별 세부 평가점수 공개할 것을 **권 고**

- ❖ 제안서평가위원회 운영 규정 준수로 공정성 및 투명성 제고
 - 평가위원별 세부 평가점수 공개를 통한 제안서평가 이해관계자의 공개요청 사전 방지 및 사업담당자 규정·절차 인식으로 동일사례 재발 방지

5 다양한 시민불편사항 해소를 위한 현장민원 활성화 추진

현장민원 운영 활성화를 통해 내실 있는 현장 민원 추진으로 시민불편 사항을 신속히 해소하여 쾌적하고 안전한 도시환경 조성

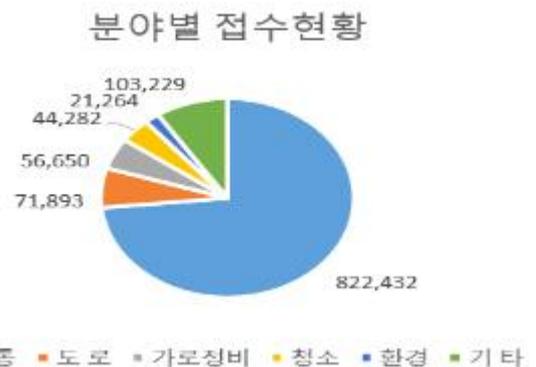
□ 사업개요

- (현장민원) 시민의 생활현장에서 발생하는 불편 신고사항
- (대 상) 시민 불편민원 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 112만건 처리, '23년 동기 109만건 대비 2만5천건 (2.2%) ↑



- ▶ 내 지역 지킴이의 선제적 신고를 통해 작년 상반기 대비 접수건수 25,151건 증가
- ▶ 신속한 민원 대응으로 전년 동기 대비 기한 내 처리 25,903건 증가(적정처리율 92.85→93.08, 0.23%↑)

- ▶ 현장민원 1,119,750건 중 자치구 현장민원 1,082,633건 96.7% ※ 서울시 소관 37,117건(3.3%)
- ▶ 교통분야(주정차 단속 등) 총 822,432건 73.45%

□ 주요 실적 및 성과

① 응답소 미처리 현장민원 처리기간 단축 → **시민불편 최소화**

- 점검 강화로 장기 미처리 민원 신속해결 및 처리기간 단축

	2022년 6월	2023년 6월	2024년 6월
미처리건수	133건	519건	1,268건
처리기간	평균 79일	평균 24일	평균 19일

② 「내지역 지킴이」 순회교육 및 자원봉사시간 인정 → **동기부여 및 역량강화**

- 자치구 순회 교육을 통해 내실 있는 ‘내 지역 지킴이’ 운영 도모 및 시민 신고활동 강화 (7개 자치구, 716명)
 - (특 강) 현장민원 활성화 취지, 지킴이 역할 및 중요성
 - (실무교육) 「서울특별시 메시지민원 처리 규정」 및 현장민원 처리절차 등



<내 지역 지킴이 시상식>



<강서구>



<동대문구>

- 자원봉사 시간 인정을 통해 내 지역 지킴이 활동에 대한 동기 부여 및 참여 의욕 고취 (4건당 1시간, 1일 최대 4시간)

③ 응답소 현장민원 이행실태 현장점검 → **처리의 충실도 제고**

- 현장민원 이행실태 현장점검 후 미흡한 건에 대한 시정 조치 요구
 - (점검대상) 10개 기관(주택공사, 교통공사, 강동, 송파, 강남, 서초, 관악, 동작, 금천, 구로)
 - ※ 25개 자치구 중 상반기 실시한 8개 자치구 외 17개 자치구 하반기 예정
 - (점검사항) 지연처리, 처리예정 답변의 현장민원에 대한 조치결과 확인
 - (점검결과) 50건 중 37건 적합(74%), 13건 미흡(26%)

6

시민감사옴부즈만위원회의 국내·외 위상강화

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

□ 위원회 홍보활동 강화로 시민 인지도 및 위상 제고

- 다양한 언론매체 등을 활용한 **시민 생활밀착형 홍보 추진**
 - 온·오프라인의 다양한 언론매체와 대중교통 등 활용한 홍보
 - 市 보유 및 유관기관 전광판 활용(110개) 홍보영상 표출(2회)
- 연차보고서, 우수사례집 발간으로 **위원회 홍보 제고**
 - 연간 위원회 운영 및 현황, 활동성과, 우수감사사례 등 홍보용 책자 발간



〈지하철 모서리 광고〉



〈전광판 표출〉



〈연차보고서· 우수사례집〉

□ 국내·외 활발한 네트워크 구축으로 위원회 위상 강화

- **시민·사회단체와 업무협약 체결 및 포럼 개최로 상호 협력체계 구축**

- ❖ (협약) 시민의 입장에서 시정 감시 및 시민권익 보호 등(옴부즈만-한국ESG학회)
- ❖ (포럼) 시민감사옴부즈만과 ESG간 상호 협력방안 마련(51개최, 3개 주제발표 및 토론)

- '24년 제13차 세계옴부즈만협회(I.O.I) **총회 및 콘퍼런스 참가**

- ❖ (주제) '우리의 내일을 위해 함께 행동하자(Act together for our tomorrow)'
 - ▶ 시민을 위해 더 나은 미래를 만들기 위한 사례, 경험 공유 및 옴부즈만 발전 모색
- ❖ (기간·장소) '24. 5.13. ~ 5.17. / 네덜란드 헤이그



<한국ESG학회와 업무협약식 및 포럼>



<IOI 총회 및 콘퍼런스>



IV. 향후계획

① 고충민원 고충민원 조사·처리 전문성 강화로 시민 권익 확대

- 고충민원 처리의 내실화로 시민 권익 보호 강화
 - 직접조사 확대, 법률자문 등을 통한 제도개선 및 시민 권익 보호
- 직권감사·민원배심 적극 발굴로 민원처리 충실도 및 만족도 제고
 - 고충민원 조사 시 위법·부당하고 시민권익침해가 중한 경우 직권감사 전환
 - 민원배심제를 통한 조정·중재 등으로 고충민원의 실질적인 해결 추구

② 시민주민감사 전문적 감사 및 수용성 확보로 시민 권익보호 강화

- 분야별 전문가 감사 참여로 감사의 전문성 및 신뢰도 제고
 - 감사과정에 참여옴부즈만, 법률자문단 등 참여로 감사결과 신뢰도 제고
- 감사청구인 의견 청취 등 참여로 만족도 및 수용성 제고
 - 최소 3회 이상 감사청구인 의견 청취 절차 이행으로 감사결과 만족도 제고
- 온라인 감사청구시스템 운영 확대를 통한 감사청구 활성화
 - 감사청구, 청구인명부 연대 서명 등 온라인 진행으로 감사청구 용이성 제고

③

청원제도 효율적 운영 및 직원 역량 강화로 청원 활성화

- 온라인청원시스템 「청원24」를 통한 투명성 제고 및 효율적인 운영
 - 공개청원의 온라인을 통한 의견수렴, 처리결과 공개 등 투명성·공정성 확보
 - 청원 신청부터 처리까지의 청원 처리 현황 상시 점검 등 효율적인 운영
- 청원 제도 홍보 및 교육 등으로 업무담당 직원 역량강화
 - 분기별 청원 접수 및 처리 현황 공유, 직원 대상 퀴즈 행사 등 홍보
 - 청원법·제도 및 「청원24」(온라인청원시스템) 시스템 교육

④

공공감시 감시·참관활동의 전문성 확대로 공공감시 강화

- 사전예방 중심의 효율적인 감시활동 전개
 - 사업의 진척단계를 감안한 문제발생 사전예방 중심의 감시활동
- 감시활동의 공정성과 전문성 강화로 신뢰도 및 수용성 제고
 - 시민참여옴부즈만 등 전문가 참여 확대 및 중대사항 직권감사 전환 실시
- 감시활동 사례 전파 및 시민감사·참여옴부즈만 직무역량 강화
 - 주요 지적사항 유관기관 전파, 시민감사·참여옴부즈만 워크숍 등 개최

⑤

현장민원 체계적 점검 및 모니터링 실시로 제도 활성화

- 매월 응답소 현장민원 처리실태 점검 통한 장기 미처리 민원 신속 해결
 - 매월 응답소 시스템 통한 미처리 현장민원 점검하여 처리 독려 및 모니터링
- 자치구 현장민원 이행실태 점검을 통한 내실화 도모
 - 지연처리 민원, 처리예정 답변에 대한 이행실태 현장점검 통한 신뢰성 제고

○ **응답소 현장민원 평가 및 포상**으로 사업 활성화 추진

- 자치구 평가와 우수기관·공무원·시민 포상 및 지속적인 사업 추진실태 점검

⑥

인지도·위상

다양한 홍보·교류 확대로 **시민 인지도와 위상 강화**

○ 다양한 매체를 활용한 **생활밀착형 홍보** 및 **시민과 소통하는 홍보** 추진

- 대중교통(버스·지하철), 전광판, 언론매체, 사회관계망서비스(SNS) 등을 통한 홍

보

○ 위원회 **누리집 신규 메뉴 개설을 통해 위원회 활동 적극 홍보**

- 자치구 읍부즈만 정책정보 소개 메뉴 개설로 위원회 인지도 제고
- 세계읍부즈만협회(I.O.I) 이사로 규정 개정, 보조금 결정 등 주요 안건 결정

시민감사옴부즈만 현황

(’24.6.30. 기준)

직 위	성 명	임 기	주요경력	비고
위원장		'22.05.26.~ '25.05.25.	<ul style="list-style-type: none"> · 한국외국어대학교 대학원 행정학(박사) · 전)(사)한국지방자치학회 감사 · 전)한국청소년상담복지개발원 감사 · 전)(사)한국지방자치연구원 감사 	
	주용학			
위원		'22.09.13.~ '25.09.12.	<ul style="list-style-type: none"> · 서울시립대학교 첨단녹색도시개발학과(석사) · 전)한국부동산원 종합직 5급 · 전)한국국제협력단 대리 · 전)젠 건축사사무소 실장, 건축사 	
	채수호			
위원		'23.01.20.~ '26.01.19.	<ul style="list-style-type: none"> · 아주대학교 법학전문대학원 · 전)대한법률구조공단 심사관 · 전)보건복지부 건강보험분쟁조정위원회 5급 · 전)국민권익위원회 전문검토위원 	
	이동은			
위원		'23.03.16.~ '26.03.15.	<ul style="list-style-type: none"> · 연세대학교 행정대학원(석사) · 현)한국여성인권진흥원 비상임이사 · 전)은평구의의회 부의장 · 전)국회의원실 5급 비서관 	
	소심향			
위원		'23.09.01.~ '26.08.31.	<ul style="list-style-type: none"> · 연세대학교 법학과 · 전)법무법인 인화 · 전)김선희법률사무소 	
	김선희			
위원		'24.02.08.~ '27.02.07.	<ul style="list-style-type: none"> · 단국대학교 대학원 행정학(박사) · 전)성남시청 자치행정과 공익활동지원센터장 · 전)(사)소비자공익네트워크 소장 · 전)중소벤처기업진흥공단 비상임이사 	
	백병성			
위원		'24.03.18.~ '27.03.17.	<ul style="list-style-type: none"> · 연세대학교 법무대학원 법학(석사) · 전)국무총리실 규제혁신추진단(전문위원) · 전)SK하이닉스 고문 · 전)공정거래위원회(7급~3급) 	
	이상명			

감사청구심의회 현황

('24. 6. 30. 기준)

직 위	성 명	위촉기간	주요경력	비고
위원장	 서영득	'24. 4.11.~ '26. 4.10	· 법무법인 정론 대표변호사 · 서울변호사회 통일법제특별위원장	
위원 (시의원)	 구미경	'22. 9.13.~ '26. 6.30.	· 이화여자대학교 대학원 경영학과(박사학위과정 수료) · 前)대한민국 국회 인턴 · 前)국민건강보험공단 건강보험정책연구원 주임연구원	
위원 (시의원)	 박수빈	'22. 9.13.~ '26. 6.30.	· 서울대학교 법학전문대학원 졸업(법학전문석사) · 前)국회의원 박용진 의원실 비서관 · 前)서울지방변호사회 이사	
위원	 김상범	'23. 5.20. ~'25.5.19.	· 前) 서울교통공사 사장 · 前) 서울시 행정1부시장(차관급) · 서울시립대 대학원 경제학과 박사	
위원	 유준호	'23. 9.25. ~'25.9.24.	· (주)가운종합건축사사무소 대표이사 부사장 · 前)대한건축사협회 법제전문위원 · 前)서울시건축사회 부회장	
위원	 곽정민	'24. 4.11.~ '26. 4.10	· 법무법인 클라스한결 변호사	
위원	 정호정	'24. 4.11.~ '26. 4.10	· 법무법인 대륙아주 변호사	
위원	 유인재	'24. 5.18.~ '26. 5.17	· 미래도시성장연구소 소장 · 前)감사원 국방감사단장 · 前)국가철도공단 상임감사	
위원	 신민철	'24. 5.18.~ '26. 5.17	· 회계법인 선명 회장 · 現) (사)한국M&A협회 수석부회장 · 前) 서울시 서울복지재단 감사	
위원 (내부)	 박재용	'24. 5.18.~ '26. 5.17.	· 감사위원장	
위원 (내부)	 주용학	'22. 5.26. ~재임기간	· 시민감사옴부즈만위원장	

청원심의회 현황

직 위	성 명	출생년도	위촉기간	학력 및 주요경력	비고
위원장 (내부)		1963년	'22.05.26.~ '25.05.25.	· 한국외국어대학교 대학원 행정학(박사) · 전)(사)한국지방자치학회 감사 · 전)한국청소년상담복지개발원 감사 · 전)(사)한국지방자치연구원 감사	
	주 용 학				
위 원		1984년	'22.11.01.~ '24.10.31.	· 중앙대학교대학원 행정학(박사) · 한양여자대학교 행정실무과 조교수 · 서울시 독립연구자협동조합 이사	
	김 민 곤				
위 원		1987년	'22.11.01.~ '24.10.31.	· 성균관대학교 법학과(석사) · 법무법인 대건 변호사 · 전)법무법인 한일 변호사 · 전)법무법인 시공 소속변호사	
	박 정 민				
위 원		1984년	'22.11.01.~ '24.10.31.	· 이화여대법학전문대학원(석사) · 법무법인 한중 변호사 · 전)서울고등법원 재판연구원 · 전)법무법인 평안 소속변호사	
	이 승 은				
위 원		1968년	'22.11.01.~ '24.10.31.	· 원광대학교대학원 행정학(박사) · 한국골프대학교 총장 · 전)한국폴리텍대학 학장 · 전)대통령직속 노사정위원회 위원	
	이 현 수				
위 원 (내부)		1975년	'24.02.01.~ '25.09.12.	· 서울시립대학교 첨단녹색도시개발학과(석사) · 전)한국부동산원 종합직 5급 · 전)한국국제협력단 대리 · 전)젠 건축사사무소 실장, 건축사	
	채 수 호				
위 원 (내부)		1982년	'24.02.01.~ '26.01.19.	· 아주대학교 법학전문대학원 · 전)대한법률구조공단 심사관 · 전)보건복지부 건강보험분쟁조정위원회 5급 · 전)국민권익위원회 전문검토위원	
	이 동 은				

위원회 소속 외부전문가 현황

1

법률 자문단

2

시민참여옴부즈만

3

민원배심제 배심원후보단
