동행·매력 특별시 서울

서울특별시

시민의 눈으로 행정을 살피고
시민의 마음으로 바로잡겠습니다



서울특별시
시민감사옴부즈만위원회

위법·부당한 행정처분으로
어려움을 겪고 계십니까?
서울특별시 시민감사옴부즈만위원회가
시민 여러분 곁에 있습니다

목차



인사말 3

1. 시민감사옴부즈만위원회는 어떤 곳인가요? 4

2. 시민감사옴부즈만위원회가 출범하기까지... 5

3. 위원회 출범으로 무엇이 달라졌나요? 6

4. 시민감사옴부즈만위원회는 어떤 분들과 함께 하고 있나요? 7

5. 적극적인 시민 권익구제를 위해 이런 일을 하고 있어요! 8

- Ⅰ 주민감사 · 시민감사 8
- Ⅱ 공공사업 감시 · 평가 11
- Ⅲ 고충민원 조사 · 처리 12
- Ⅳ 민원배심제 운영 14
- Ⅴ 청원제도 운영 15
- Ⅵ 현장민원 운영 17

찾아오시는 길 18

인사말

시민의 입장에서 시정을 감시하고
시민의 권익을 보호합니다



시민감사옴부즈만위원회는 '시민의 입장에서 행정을 감시하고 시민의 권익을 보호하는 기관'으로 2016년 2월 전국 최초 서울시장 직속 합의제 행정기관으로 출범하여 지금까지 운영되고 있습니다.

지난 7여년 동안 합의제 행정기관으로서의 시민감사옴부즈만위원회가 시민의 입장에서 시정의 공정성 · 투명성을 감시하고, 시민의 불편 해결과 시민의 권익 보호라는 목표를 위해 쉼 없이 달려왔습니다.

서울시 시민감사옴부즈만위원회의 책무는 시민들이 불편하고 부당하게 생각하는 것을 시민의 입장에서 시민의 권익을 보호하며, 해결책을 찾고 바로잡는 것입니다.

이러한 위원회의 역할을 통해 서울 시정이 시민의 아픈 곳을 어루만지면서 더욱 건강해지고 서울시가 국제적으로도 매력있는 도시로 더욱 발전해 갈 수 있을 것입니다.

시민의 작은 소리도 경청하고 시민의 불편을 적극적으로 해결하도록 하겠습니다.

또한 시민의 입장에서 시민의 참여하에 시정을 감시해 나가겠습니다.

시민감사옴부즈만위원회가 한사람의 억울한 시민이 발생하지 않도록 항상 시민과 소통하며 보다 나은 제도개선을 위해 위원회 역량 강화에도 최선을 다하겠습니다.

시민 여러분들을 위해 존재하는 시민감사옴부즈만위원회에 많은 관심과 성원을 보내주시길 바랍니다. 감사합니다.

2023년 5월

서울특별시 시민감사옴부즈만위원장

01 시민감사옴부즈만위원회는 어떤 곳인가요?

독립된 신분이 보장된 시민감사옴부즈만이 시민의 입장에서 시정을 감시하고, 위법·부당한 행정처분으로부터 시민의 권익을 구제하고 보호하는 일을 합니다.

첫째 주민감사·시민감사가 청구되거나 시의회에서 감사 의뢰한 사항 등에 대하여 감사를 실시하고, 감사결과에 문제가 있는 경우 시정조치와 관계공무원 등에 대한 문책을 요구합니다.

둘째 각종 공공사업에 대한 감시활동을 합니다.
일정규모 이상 주요공사, 용역, 물품구매, 위탁사업, 보조금 사업에 대해 발주부터 입찰, 시공 등 전과정에 걸쳐 공정성 · 투명성 · 청렴성이 확보되도록 감시하는 일을 합니다.

셋째 위법 · 부당하거나 소극적인 처분 또는 불합리한 행정제도로 인해 시민의 권익이 침해되거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 고충민원 사항에 대해 조사·처리 합니다. 이러한 고충민원 처리과정에 원만한 조정 · 중재를 위하여 필요한 경우 민원배심제를 운영하고 있습니다. 또한, 시민이 요구하는 청원을 처리하고 있습니다.

여기서 잠깐!

옴부즈만(Ombudsman) 제도란?

옴부즈만은 '호민관(護民官)'을 뜻하는 스웨덴어로, 정부의 독주를 막기 위한 일종의 행정 감찰관 제도입니다. 행정기관에 의해 침해받는 각종 국민의 권리와 자유를 제3자의 입장에서 신속·공정하게 조사·처리해 주는 보충적 국민권리 구제제도라 할 수 있습니다.
최초의 옴부즈만 제도는 1809년 스웨덴에서 '국민의 자유와 권리를 보호하는 제도'로 시행되었으며 오늘날 국가별로 기구형태와 구체적인 권한은 조금씩 다르지만 전 세계 대부분의 선진 민주국가에서 채택하고 있습니다.

02 시민감사옴부즈만위원회가 출범하기까지...



서울시는 1997년부터 '시민감사관'과 2000년 부터 '청렴계약옴부즈만'을 각각 운영하였고, 2007년에는 이 두 가지를 통합한 '시민감사옴부즈만'을 운영하였습니다.

그 이후 시민감사옴부즈만 활동에 독립성 및 권한 강화에 대한 필요성이 제기되어 2014년 7월 '감사기구 혁신 TF위원회'를 구성하고 옴부즈만제도의 발전방안을 모색했습니다.

공청회, 토론회 등 폭 넓은 의견수렴을 통해 7인의 옴부즈만으로 구성된 '독립된 합의제 행정기구'를 설치하고, 종전 옴부즈만의 주된 업무인 감사, 공공사업 감시에 더하여 '고충민원 조사처리'까지 역할을 확대하기로 결정, 이를 반영한 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」가 2015년 10월 8일 제정 · 공포되어, 2016년 2월 4일 시민감사옴부즈만위원회가 출범하였습니다.

시민감사옴부즈만위원회 연혁

1. 시민감사청구제도 도입 ('96. 1. 15.)

2. 서울특별시 '시민감사관' 운영 ('97. 4. 10.)
- 「시민감사관 운영규정」(훈령) 제정
- 인원: 2명, 임기 1년
- 「서울특별시 시민감사관 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제정('00. 5. 20.)

3. '청렴계약옴부즈만' 운영('00. 9. 15.)
- 「청렴계약옴부즈만 설치 및 운영규칙」 제정
- 인원: 5명, 임기 2년

4. '시민감사옴부즈만'으로 통합 운영 (시민감사관 + 청렴계약옴부즈만)
- 서울특별시 옴부즈만 통합 결정 (시장방침 제582호, '07. 10. 30.)
- 「서울특별시 시민감사옴부즈만 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 전부개정('08. 4. 3.)

5. '시민감사옴부즈만위원회' 설치
- 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제정 · 공포('15. 10. 8.)
- 주민(시민)감사, 공공사업 감시, 고충민원 처리기능 부여

6. '시민감사옴부즈만위원회' 공식출범('16. 2. 4.)
- 위원장 정기창(전 국민권익위원회 상임위원)
- 옴부즈만인원 7명, 임기 3년

7. 제2기 시민감사옴부즈만위원회('19. 2. 23.)
- 위원장 박근용(전 참여연대 공동 사무처장)

8. 제3기 시민감사옴부즈만위원회('22. 5. 26)
- 위원장 주용학(전 한국지방자치학회 감사)

03 위원회 출범으로 무엇이 달라졌나요?



시장 소속의 합의제 행정기관으로 개편

- 과거 감사부서 소속 시민감사옴부즈만은 집행부로부터의 독립성이 미흡하고 산하에 독립된 사무기구가 없어 옴부즈만 활동의 직무 몰입이나 전문성 제고에 어려움이 있다는 지적이 제기되어 왔습니다.
- 이러한 옴부즈만 활동의 한계성을 극복하고 시정감시를 활성화하고자 독립적인 합의제 행정기관인 '시민감사옴부즈만위원회'를 설치하고 별도의 지원인력을 편성하여 새롭게 출범하게 된 것입니다.

시민감사옴부즈만의 역할 확대

- 종전 옴부즈만의 주된 기능이던 주민(시민)감사, 공공사업 감시활동에 추가하여
- 고충민원 전반에 대한 조사 · 처리까지 담당하는 기구로 역할이 확대되었습니다.
- '22.7월 청원 주관부서로 지정되어 청원 접수, 심의회 운영 등 청원 업무를 총괄하고 있습니다.

직무상 독립성·공정성·투명성 확보

- 집행기관으로 부터의 직무상 독립성과 옴부즈만의 전문성이 강화됨으로써
- 옴부즈만 활동에 대한 신뢰도, 나아가 서울시 행정에 대한 대시민 만족도 향상에 기여할 것으로 기대합니다.

시민의 권익보호 및 권리구제 강화

- '시민의 입장'에서 시정의 감시기능을 강화하여 청렴도를 제고하고
- 공무원의 위법 · 부당한 업무처리로 인해 제기되는 고충민원을 독립적인 위치에서 공정하고 투명하게 처리함으로써 시민의 권익보호 및 권리구제가 강화됩니다.

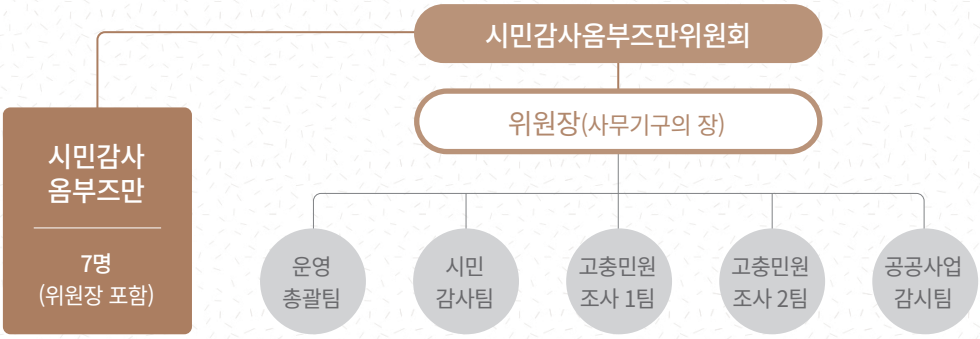
04 시민감사옴부즈만위원회는 어떤 분들과 함께 하고 있나요?



시민감사옴부즈만의 구성

- **근거**: 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제4조
- **인원**: 3명~7명
- **임기**: 3년(연임 불가)
- **자격기준**
  - 지방자치단체 또는 중앙행정기관에서 4급 이상 공무원으로 재직한 자나 5급 이상 공무원으로 감사분야에서 4년 이상 재직한 자
  - 변호사, 회계사, 세무사 자격을 소지한 자로서 해당 분야에서 4년 이상 경력자
  - 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야 부교수 이상 재직경력이 있는 자
  - 토목공학, 건축공학 등 관련분야의 부교수 이상 재직경력이 있는 자
  - 기술사(건축사 포함) 자격을 소지한 자로 해당분야에서 4년 이상 재직경력이 있는 자
  - 비영리법인, 공익법인 또는 시민사회단체의 장 또는 부서단위의 책임자로 전임 근무 활동 경력이 4년 이상인 사람
- **신분**: 시간선택제임기제공무원(단, 위원장은 개방형 직위)으로 시장이 임용

위원회 구성



05 적극적인 시민 권익구제를 위해 이런 일을 하고 있어요!

Ⅰ 주민감사·시민감사

1. 주민감사

주민감사란?

- 지방자치단체장 권한에 속하는 사무의 처리가 법령에 위반되거나 공익을 현저히 해친다고 인정되는 경우 해당 주민들이 주무부장관 또는 시 · 도지사에게 감사를 청구하는 제도입니다.

※「지방자치법」 제21조(주민의 감사청구)

청구대상

- 자치구에서 처리한 사무
- 서울특별시에서 처리한 사무

※ 감사청구 제외대상

– 수사나 재판에 관여하게 되는 사항
– 개인의 사생활을 침해할 우려가 있는 사항
– 다른 기관에서 감사하였거나 감사중인 사항
– 주민소송이 진행 중이거나 그 판결이 확정된 사항

청구요건

- 자치구에서 처리한 사무: 18세 이상 주민으로 자치구 조례로 정하는 일정 수 이상의 연대 서명 필요

150명 이상	100명 이상
강남구, 강동구, 강북구, 강서구, 광진구, 구로구, 금천구, 노원구, 동작구, 마포구, 서초구, 송파구, 성동구, 성북구, 양천구, 영등포구, 은평구, 종로구, 중랑구	관악구, 도봉구, 동대문구, 서대문구, 용산구, 중구

- 서울특별시에서 처리한 사무: 18세 이상 주민으로 200명 이상의 서명 필요

청구 및 처리절차

처리절차	처리내용	처리기간
주민감사청구	• **감사청구서와 대표자 위임신고서를 시민감사옴부즈만위원회에 제출** – 주민감사청구서에 자치구의 위법·부당한 사무 중 감사요구사항 기재(해당 사무처리가 있었던 날이나 끝난 날 부터 3년 이내) – 대표자 위임신고서는 함께 서명을 받을 주민의 성명과 서명을 받아 제출	
대표자증명서 교부증 수령	• **서울특별시에서 교부하는 대표자 증명서 및 대표자 위임신고증 수령**	
감사청구인 명부 서명	• **명부작성시 성명, 생년월일, 주소, 서명일자 기재** – 대표자증명서(위임신고증)을 제시하고 서명을 요청	3개월 이내
감사청구인 연명부 제출	• **청구인 명부에 주민 서명 후 3개월이 지난 날로 부터 5일 이내 제출**	5일 이내
감사청구사항 공표, 청구인명부 열람	• **주민감사청구사항을 위원회 누리집에 공개** • **청구인 명부를 10일간 구청과 각 동주민센터에서 열람** –열람기간 중에는 서명에 대하여 이의신청 가능	10일 간
감사청구 심의회 심의	• **'감사청구심의회'에서 주민감사 실시 여부를 심의·의결** – 감사청구사항이 재판(수사)에 관련되는지 등 청구요건 심의 – 감사청구심의회 의결 결과를 우편으로 감사청구인의 대표자에게 알림	
감사 실시 및 감사결과 공개	• **심의회에서 감사 실시 결정한 경우, 시민감사옴부즈만의 감사 실시** • **감사결과는 감사청구인 대표자에게 알리고 위원회 누리집에 공개** • **감사결과 조치사항 이행 후 그 결과를 위원회 누리집에 공개**	60일 이내 (연장 가능)

2. 시민감사

시민감사란?

- 서울특별시 및 시 소속 행정기관, 자치구(시의 위임사무에 한함), 시가 설립한 지방공사 · 공단과 시의 사무 위탁기관이 행한 사무가 위법 · 부당한 경우 50인 이상의 시민 또는 시민사회단체대표자가 서울특별시장에게 감사를 청구하는 제도입니다.

※「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제12조~제14조

청구대상

- 시 및 그 소속행정기관
- 자치구(시의 위임사무에 한함)
- 시 출자 · 출연기관
- 시의 사무위탁기관(시의 위탁사무에 한함)

※ 감사청구 제외대상

– 시의회에 관한 사항
– 행정심판 · 재판 또는 수사에 관여하게 되는 사항
– 사적인 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
– 다른 기관에서 감사하였거나 감사 중인 사항

청구요건

- 18세 이상의 시민 50명 이상의 연대 서명을 받은 대표자
- 상시 구성원수가 100명 이상인 시민사회단체의 대표자

※ 해당 단체의 목적사업 범위와 직접적으로 관련이 있는 분야에 한함

청구절차

처리절차	처리내용	처리기간
시민감사청구	• **시민감사청구서를 작성하여 시민감사옴부즈만위원회에 제출** – 시민사회단체의 대표자가 아닌 청구인은 서울시민 50명 이상의 연대 서명을 받은 시민감사 청구인 명부를 함께 제출 ※ **(온라인 전자서명 가능)** 대표자가 전자서명등록신청서를 옴부즈만 위원회에 제출하고 누리집에서 18세이상의 서울시민 50명이 서명 참여	
시민감사옴부즈만 위원회 심의	• **'시민감사옴부즈만위원회'에서 시민감사 실시 여부를 심의·의결** – 감사청구사항이 재판(수사)에 관련되는지 등 청구요건 심의 – 시민감사옴부즈만위원회 의결 결과를 우편으로 감사청구인의 대표자에게 알림	심의일정 협의 시
감사 실시 및 감사결과 공개	• **위원회에서 감사 실시 결정한 경우, 시민감사옴부즈만의 감사 실시** • **감사결과가 나오면 감사청구인에게 알리고 위원회 누리집에 공개** • **감사결과 조치사항 이행 후 그 결과를 위원회 누리집에 공개**	60일 이내 (연장가능)

Ⅱ 공공사업 감시·평가

공공사업 감시·평가 활동이란?



- 본청·사업소 및 투자·출연기관 등에서 발주하는 공공사업에 대하여 시민감사옴부즈만 또는 시민참여옴부즈만이 행정의 투명성 · 공정성에 대해 점검·감시하는 활동입니다.

여기서 잠깐!

시민참여옴부즈만이란?

시민감사옴부즈만위원회 소관업무에 참여하여 의견제시 및 시정전반에 대한 제도개선, 정책제언 등 시민감사옴부즈만의 보충적 · 보완적 기능을 합니다. 복지정책, 도시안전, 도시계획 등 10개 분야에 총 100명 이내로 구성되며, 시민감사옴부즈만 자격기준을 준용하여 위원회 선발과정을 거쳐 시장이 위촉합니다.

대상사업

- 총 공사비 30억 원 이상의 공사
- 5억 원 이상의 용역 및 1억 원 이상의 물품구매
- 그 밖에 위탁 · 보조사업 등 감시 · 평가가 필요하다고 위원회가 결정한 사업

※ 대상기관: 본청, 사업소, 투자출연기관, 자치구(시의 위임사무), 사무위탁기관(위탁사무) 및 보조금 수령기관

활동절차

- 현장감시 활동 절차

대상사업 제출	감시대상사업 선정 및 감시계획 수립	감시활동 수행	지적사항 조치요구	조치결과 제출
• 회계연도 개시 1월내 (본청·사업소, 투자·출연기관 등)	• 시민감사옴부즈만 위원회	• 시민감사옴부즈만 자료열람, 현장확인 등	• 감시활동결과 권고, 의견표명 등 조치	• 해당부서 조치사항 등

- 참관 절차

참관 요청	참관자 지정	참관 · 감시 실시	의견 통보	조치결과 제출
• 참관 7일 전 요청 (발주부서)	• 시민감사옴부즈만 · 시민참여옴부즈만 지정통보	• 업체선정과정의 투명성 등 점검	• 참관결과서 작성제출 (옴부즈만)	• 해당부서 조치사항 등

Ⅲ 고충민원 조사·처리

고충민원이란?

- 행정기관 등의 위법 · 부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원입니다.

※ 「서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 운영 및 주민감사청구에 관한 조례」 제2조,
「민원처리에 관한 법률」 제2조
「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조 제5호

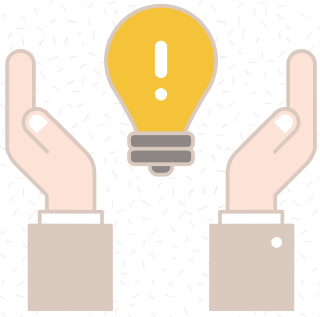
여기서 잠깐!

일반민원과 고충민원의 차이

일반민원이 각종 인·허가 등 행정기관에 대한 행정작용을 요구하는 민원인 반면, 고충민원은 1차적인 행정작용의 결과(위법 · 부당)로 인한 시민 권익 침해나 불편 또는 부담을 주는 사항에 대해 2차적으로 해결을 요구하는 민원으로 정의합니다.

민원 신청 안내

- 인터넷 (응답소누리집 eungdapso.seoul.go.kr)
- 우편·방문 (서울특별시 세종대로 110 서울시청 1층 열린민원실)
- 전화 (다산콜센터 02-120)



업무처리 흐름도

처리절차	처리내용	처리기간
사전조사	• **자료수집, 조사 중점사항 및 방향 정립** – 민원내용, 현장 확인 및 필요시 사진 촬영 • **처리문서의 적정성, 타당성 검토** – 제기된 민원사항 위법 · 부당 여부 검토 • **해당 법규, 조례, 지침 등 적법성 검토** – 쟁점 사항 등 적법 여부 판단	7일 이내
직접조사 여부판단	아니요 → 해당기관(부서) 이첩 예	
직접조사	• **조사계획 수립** – 민원요지, 조사목적, 조사기간, 조사대상 – 중점조사사항 • **실지조사** – 관계법령 및 규정 검토, 현장 확인, 담당자 면담 등	14일 이내 (연장 7일)
조사결과 보고	• **조사결과보고서 작성** – 민원요지 및 민원발생배경, 조사결과(처리경위, 사실조사 등) – 검토의견(조사결과 적법성, 타당성 등 판단), 조치의견(조치사항, 해당기관 통보, 민원회신 작성 등)	
조사결과 통보	• **조사결과, 조치사항 등 해당기관에 통보** • **민원인에게 회신**	

Ⅳ 민원배심제 운영

민원배심제란?



› 위법 · 부당한 행정처분이나 불합리한 행정제도에 따라 발생한 권리침해, 불편 · 부담을 주는 고충민원을 제3자인 배심원단의 주도하에 민원인과 관련기관의 상호토론 · 질의응답 과정을 거쳐 객관적이고 공정하게 민원을 조정 · 중재하여 해결하는 제도입니다.

※ 민원배심제는 2006년 처음 도입되었고, 이후 2014년 훈령으로 제정되었으며, 2020년 「서울특별시 민원배심제 운영조례」로 제정 시행중

심의대상

› 서울특별시장의 권한에 속하는 사무에 관한 고충민원

※ 제외대상

- 사인간의 권리 관계 또는 개인 사생활에 관한 사항
- 다른 구제절차(행정심판, 행정소송, 감사, 수사 등)가 진행중인 사항
- 법령에 따른 화해 · 알선 · 조정 · 중재가 진행중인 사항
- 판결 · 결정 · 재결 · 화해 · 조정 · 중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구하는 사항 등

배심원단 구성

› 배심원단후보단 중에서 5명 이상 7명 이내로 배심원단을 선정(관련 분야 및 전문성, 연령, 성별 등을 고려하여 시민감사옴부즈만, 시민참여옴부즈만, 전문가배심원, 시민배심원 각각 1명 이상 3명 이내로 구성함)

※ 민원배심 배심원 후보단: 총 100명 이내
– 시민감사옴부즈만, 시민참여옴부즈만, 전문가배심원, 시민배심원

운영절차

민원배심 신청
- 민원인, 관련 기관 신청 : 기관 신청 시 민원인 동의
- 접수된 고충민원 중 선정 : 민원인 동의

→

개최 여부 결정
- 위원회 회의에서 결정
  – 신청 및 접수, 7일 이내 회의 회부
  – 개최하기로 결정 시, 회의에서 배심원단 구성

→

개최일시 통보
- 민원인, 관련 기관 통보
- 관련 기관에 민원에 대한 의견서 제출 요청

→

심리배심 개최
- 배심원단에 안건 검토자료 사전 배부
- 배심원단 3분의 2 이상, 이해당사자 출석으로 개최
- 이해당사자 상호 토론, 배심원단의 이해당사자에 대한 질의 · 답변

→

결정배심 개최
- 배심원단 간 자유로운 토론
- 재적인원 과반수 찬성으로 민원 배심 결정

→

결정문 통보
- 결정문 통보 : 민원인, 관련 기관
- 관련 기관의 처리 결과 통지 : 30일 이내 위원회와 민원인에 통지

민원배심 결정

› 민원배심에 상정된 고충민원에 대하여 시정 또는 제도개선이 필요하다고 인정하는 때 : 권고 또는 의견표명 결정

› 민원인의 주장이 이유 없다고 판단하는 때 : 기각 결정

Ⅴ 청원제도 운영

청원이란?

- 헌법상 보장된 국민의 기본권으로, 청원법에 따라 국민이 청원기관의 권한에 속하는 사항에 대하여 불만사항을 시정하거나 피해구제, 법령개정 등을 요청하는 것을 의미합니다.

– 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에 해당 청원기관에 청원할 수 있습니다.

- 피해의 구제
- 공무원의 위법 · 부당한 행위에 대한 시정이나 징계의 요구
- 법률 · 명령 · 조례 · 규칙 등의 제정 · 개정 또는 폐지
- 공공의 제도 또는 시설의 운영
- 그 밖에 청원기관의 권한에 속하는 사항

청원 신청 방법

- 청원인이 청원서에 성명과 주소(또는 거소)를 적고 서명한 문서로 해야 합니다.
- 서울시청 열린민원실에 직접 제출하거나 우편, 팩스 또는 온라인청원시스템(청원24: cheongwon.go.kr)으로 제출할 수 있습니다.

서울시 청원 대상기관

- 서울특별시 본청과 합의제 행정기관
- 법령에 의하여 행정권한을 가지고 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인 · 단체 또는 그 기관이나 개인

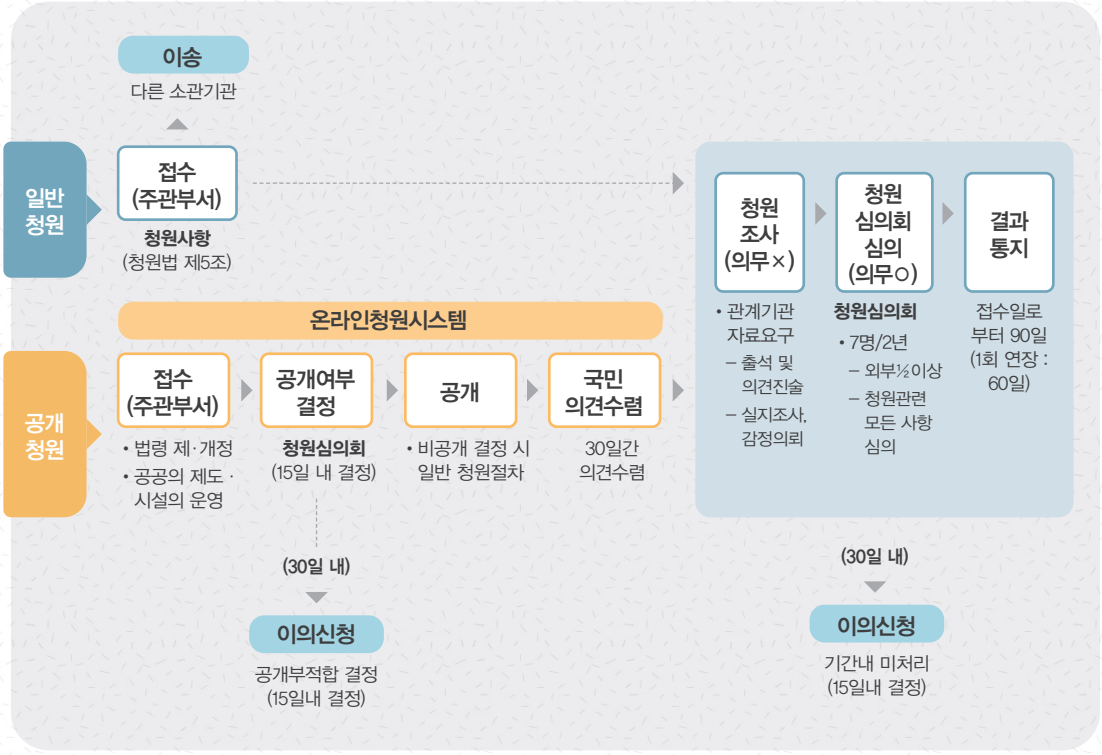
※ 직속기관, 사업소 등 서울시 소속기관은 별도의 청원기관임

청원의 처리 절차



※ 온라인청원시스템으로 온라인 청원 및 공개청원 가능 (공개대상 : 조례 등 제 · 개정, 공공 제도 · 시설운영)

청원 처리 절차 흐름도



- (주관부서: 서울시 시민감사옴부즈만위원회) 청원 접수, 심의회 운영 및 심의 결과의 처리부서 통보 등
- (처리부서: 실제 청원을 처리하는 각 부서) 소관 청원 분야 관련 조사, 처리결과의 청원인 통보 등

청원심의회

- 청원의 공개 여부, 청원의 조사 결과 등 청원처리에 관한 사항 및 그 밖에 청원에 관한 사항을 심의하기 위하여 청원심의회를 설치 · 운영합니다.

청원심의회 구성 및 심의사항

- (구성) 위원장(시민감사옴부즈만위원장) 1명 포함 7명(1/2 이상 외부)
  - 내부위원(3) : 시민감사옴부즈만위원장, 시민감사옴부즈만위원 2명
  - 외부위원(4) : 소관 사무 분야의 학식과 경험이 풍부한 사람 중에서 서울특별시장이 위촉
- (심의사항) 청원의 공개 여부, 청원의 조사 결과 등 청원처리에 관한 사항 및 그 밖에 청원에 관한 사항

- 심의회의 심의 결과에 기속되는 것은 아니라 하더라도 심의 자체는 「청원법」 제8조에 따라 반드시 거쳐야 할 법적 의무가 있습니다.

Ⅵ 현장민원 운영

현장민원이란?

- 시민이 교통, 도로, 청소 등 **시민생활 불편사항을 120 전화, 인터넷, 모바일 앱(스마트 서울 불편신고)을 통하여 '응답소'로 신고**하면, 관계부서에서 현장을 방문하여 신속하고 충실하게 불편사항을 처리 · 해소하기 위해 구축한 현장민원 통합서비스입니다.

※ '응답소'란 서울특별시가 민원을 체계적으로 접수·처리하기 위해 구축·운영하고 있는 민원처리 포털 시스템임

※ '내 지역 지킴이'란 서울시 자치구별 동네의 불편 유발 지역과 취약요소를 잘 알고 있는 주민으로 구성된 생활불편사항 신고요원으로 2023년 25개 자치구에 동별 10명 이상으로 구성된 '내 지역 지킴이' 총 4,853명이 활동 중입니다.

현장민원 대상은?

- 불법 주정차, 도로파손, 보도블록 파손, 가로등 고장, 쓰레기 무단투기, 공중화장실 불편, 건축공사장 보행불편, 불법광고물, 공원시설 파손 등 12개 분야 65개 시민 생활불편사항

현장민원 처리 절차는?

민원접수	→	민원처리	→	결과알림	→	사후관리
120다산콜센터, 인터넷(응답소), 모바일 앱(스마트 서울 불편신고)		시 해당부서 또는 자치구 해당부서		시민에게 문자발송		상시 처리결과 현장점검 및 자치구 운영실적 평가

응답소 현장민원을 통한 시민생활 불편사항 정비 처리사례(예시)

도로포장 파손정비



반사경 파손정비



찾아오시는 길

상담문의 전화
02-120

시민감사옴부즈만위원회
E-mail: ombudsman@seoul.go.kr



- 위치 서울특별시 중구 서소문로 124, 씨티스퀘어 4층
  ※ 씨티스퀘어빌딩 주차는 유료주차이며 가급적 대중교통을 이용바랍니다.
- 지하철 **2호선 시청역 9번 출구**
- 전화 02-120
- 이메일 ombudsman@seoul.go.kr

시민감사옴부즈만위원회는

시민의 입장에서

시정을 공정하고 투명하게 감사 · 조사하여

공무원의 위법 · 부당한 처분으로부터

시민 권익을 보호합니다

위법·부당한 행정처분으로
어려움을 겪고 계십니까?
서울특별시 시민감사옴부즈만위원회가
시민 여러분 곁에 있습니다

서울특별시 시민감사옴부즈만위원회
서울특별시 중구 서소문로 124, 씨티스퀘어 4층
대표번호: 02) 120 팩스: 02) 768-8846