

2024. 4. 25.(목) 석간용

이 보도자료는 2024년 4월 25일 오전 06:00부터 보도할 수 있습니다.



## 보도자료

담당부서 : 시민감사옴부즈만위원회

시민감사  
옴부즈만위원장

주용학

02-2133-3121

운영총괄팀장

신종철

02-2133-3122

사진없음  사진있음  쪽수 : 5쪽

누리집

ombudsman.seoul.go.kr

### 서울권역 옴부즈만 ‘서울시민의 고충민원 만족도 제고’ 위해 모였다

- 4.24(수) 10시, 서소문2청사 20층 대회의실에서 정책 간담회 개최
- 서울시·자치구구 옴부즈만, 보다 효율적인 고충민원 해결 위해 한 자리
- 서울권역 옴부즈만 정책·정보 통합 창구 신설 논의 등 서울시민의 정책 활용도 제고
- 향후 정기적인 워크숍 및 간담회 등 추진으로 업무 전문성, 효율성 향상 도모

- 서울시 시민감사옴부즈만위원회(위원장 : 주용학)는 서울시민의 고충민원을 보다 공정하고 효율적으로 해결하기 위하여, 4월 24일(수) 서울시 및 자치구 옴부즈만 대상으로 「서울권역 옴부즈만 정책 간담회」를 개최하였다.

옴부즈만은 ‘국민의 대리인’으로서 행정에 대한 국민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하고 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써, 국민과 행정기관간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람’임. \*스웨덴어로 ‘대리인’임

※ 국민권익위원회 시민고충처리위원회 설치·운영 안내서(2023년, 7p, 옴부즈만 정의)

- 서울시 시민감사옴부즈만위원회는 '16.2월 전국 최초의 독립된 합의제 행정기관으로 출범하여 올해로 9년차 안정적으로 운영하고 있으며, 25개 자치구 중 현재는 23개 자치구에서 관련 조례를 제정하였고, 옴부즈만(시민고충처리위원회)을 구성·운영하고 있다.

※ 현재 옴부즈만 위촉 중인 2개 자치구(종로·강서구) 포함

- 그동안 자치구 여건이 상이하여 옴부즈만 제도가 활성화되지 못하였으나, 2023년도에 6개 자치구에서 조례를 제정함으로써 올해 7월이 되면 총 23개 자치구 102명의 옴부즈만들이 서울시민의 고충민원 해결을 위해 활동하게 된다.
- 이에 서울시는 시민들이 보다 쉽고 편하게 제도를 활용할 수 있고, 옴부즈만들이 고충민원을 보다 공정하고 효율적으로 처리할 수 있는 환경을 마련하는 등 실효성 있는 제도 발전 방안을 논의하는 자리를 가졌다.
- 이번 간담회는 처음으로 서울시 및 자치구 대표 옴부즈만들이 전체 모이는 자리로, 현재 옴부즈만 구성 중인 자치구(강서) 및 조례 미제정 자치구(영등포) 관계부서도 참석하였다.
- 간담회는 먼저 서울시에서 정책 간담회 개최 취지 및 서울시 시민감사 옴부즈만위원회 운영 성과, 고충민원 우수 해결사례 등을 소개한 후, 참석자들이 자유롭게 다양한 의견을 제시하는 형태로 이루어졌다.
- 주요 논의사항으로 ① 옴부즈만 위원간 정보 공유 및 소통 공간 마련 ② 서울권역 옴부즈만 정책·정보 통합 창구 신설 ③ 지속적인 제도 발전을 위한 정기 정책 간담회, 워크숍 등에 대한 추진 필요성에 대한 의견이 모아졌다.
- 현재 자치구별 옴부즈만 명칭, 근무형태, 운영 방식 등이 상이하여 시민들의 제도 인지 및 정책 접근에 어려움이 있을 수 있으므로, ‘서울권역 전체 옴부즈만 정책 및 정보에 대한 통합 창구’가 필요하다는 의견이 있었으며,

- 시민의 고충민원을 보다 공정하고 실효성 있게 처리하기 위하여, 옴부즈만 위원들간 고충민원 우수 해결사례 및 다양한 정보 등 업무 공유가 필요하며, 이를 정착시키기 위하여 정기적인 정책 간담회, 워크숍 등이 진행될 필요가 있다는 의견이 다수였다.
  
- 논의사항과 관련하여, 서울시는 ‘서울권역 옴부즈만 정책·정보 통합 창구’ 신설 및 ‘정기적인 정책 간담회’ 추진 등에 대한 방안을 구체화할 수 있도록 향후 자치구 관계부서와도 업무를 협의할 예정이다.
  
- 주용학 서울시 시민감사옴부즈만위원장은 “이번 정책 간담회를 시작으로 앞으로 서울권역 옴부즈만들이 시민에게 더 가까이 다가가고, 친숙해질 수 있는 기회가 되길 바라며, 시민의 대리인으로서 활동하는 옴부즈만들이 전문가로서의 역량을 맘껏 발휘하여 ‘건강한 서울시정 구현’에 앞장 설 수 있도록 최선을 다하겠다”고 말했다.

〈붙임1〉

## 서울권역 옴부즈만 운영 현황('24.3월 기준)

연번	기관명	명칭	구성인원 (근무형태)	임기 (연임제한)	의사결정
	서울특별시	시민감사옴부즈만위원회	7명(상근)	3년(단임)	합의제
1	종로구	시민고충처리위원회	4명(비상근)	4년(단임)	합의제
2	<b>중구</b>	<b>구민고충처리위원회</b>	<b>위촉진행중</b>		
3	용산구	옴부즈만	3명(상근)	2년(1회)	합의제
4	성동구	시민고충처리위원회	7명(상근+비상근)	4년(단임)	합의제
5	광진구	옴부즈만	5명(상근)	4년(단임)	합의제
6	동대문구	시민고충처리위원회	3명(비상근)	4년(단임)	독임+합의
7	종량구	구민고충처리위원회	5명(비상근)	4년(단임)	합의제
8	성북구	옴부즈만	3명(상근)	2년(1회)	독임+합의
9	강북구	구민참여옴부즈만	5명(비상근)	2년(1회)	합의제
10	도봉구	옴부즈만	4명(상근)	2년(1회)	독임+합의
11	노원구	구민고충처리위원회	3명(상근)	4년(단임)	합의제
12	은평구	옴부즈만	3명(비상근)	2년(1회)	합의제
13	서대문구	옴부즈만	3명(비상근)	4년(단임)	합의제
14	마포구	옴부즈만	3명(비상근)	2년(1회)	합의제
15	양천구	옴부즈만	3명(상근)	2년(1회)	독임제
16	<b>강서구</b>	<b>옴부즈만</b>	<b>위촉진행중</b>		
17	구로구	옴부즈만	2명(상근)	2년(1회)	합의제
18	금천구	구민고충처리위원회	6명(비상근)	4년(단임)	합의제
19	동작구	옴부즈만	5명(상근)	2년(1회)	합의제
20	관악구	시민고충처리위원회	3명(비상근)	2년(1회)	합의제
21	서초구	옴부즈만	3명(상근)	2년(1회)	합의제
22	강동구	구민옴부즈만	5명(상근)	2년(1회)	독임제
23	강남구	민원조정위원회 (고충민원처리위원회)	전원 18명 (소위원회 5~7명)	2년(1회)	합의제
24	영등포구	조례 미제정			
25	송파구	조례 미제정			

〈붙임2〉

## 2024년 서울권역 옴부즈만 정책 간담회(사진)

