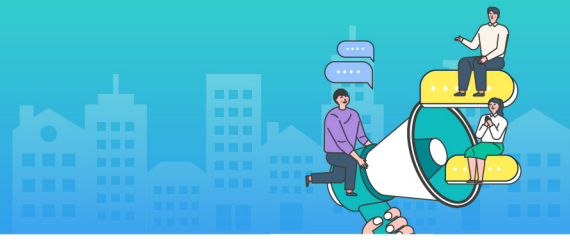


2025 용산구 옴부즈만 운영상황 보고서

구민의 권익을
지키는
새로운 변화





CONTENTS

용산구 옴부즈만 소개 및 활동소감

01

PART I

옴부즈만 개요

1. 옴부즈만의 도입배경과 추진경과	06
2. 옴부즈만 운영근거 자격요건	07
3. 옴부즈만 기능	08

PART II

옴부즈만 운영현황

1. 용산구 옴부즈만 운영	12
2. 옴부즈만 민원 신청	12
3. 옴부즈만 업무처리 절차	14

PART III

2025년 옴부즈만 운영실적

1. 고충민원 접수 및 처리 현황	16
2. 고충민원 조사 처리내역	17
3. 고충민원 조사 사례	18
4. 옴부즈만 고충민원 의견 제시	28

PART IV

2025년 옴부즈만 활동

1. 옴부즈만 회의 개최	44
2. 옴부즈만 청문주재자 지원[8건]	49
3. 옴부즈만 대내·외활동	53
4. 부서 협업 및 소통 사례	56

PART V

참고자료

서울특별시 용산구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	60
-------------------------------	----



김 문 구
(대표 옴부즈만)

- 現 한울정책연구소 대표
- 現 행정사사무소 단비
- 現 한국철도공사 이사회 의장
- 前 기획재정부·국도교통부 장관정책보좌관

어느덧 용산구 옴부즈만의 세 번째 보고서를 발간하게 되었습니다. 2023년 5월 출범한 용산구 옴부즈만은 제3자의 입장에서 고충 민원을 처리하고, 불합리한 행정 제도를 개선하며 구민의 권익을 보호하는 역할을 수행하고 있습니다.

옴부즈만을 구성하고 있는 3명의 위원들 모두 구민 여러분의 고충과 민원을 경청하며 해결방안을 모색하는 데 최선을 다했고, 다양한 분야에서 권익을 보호하고 행정의 투명성과 책임성을 높이는 데 주력해 왔습니다.

올해는 제가 대표 옴부즈만의 직책을 맡아 국민권익위원회, 서울시, 타 자치단체 옴부즈만과의 교류와 협력에도 힘을 쏟았습니다. 이는 용산구 옴부즈만에 대한 대외적인 홍보는 물론이고 타 지자체 고충민원 처리사례의 경험을 공유하기 위한 목적이었습니다. 뿐만 아니라 그동안 느껴온 옴부즈만 제도의 현실적인 한계[전담 지원 조직의 부재, 민원 조사와 검토를 위한 시간적인 제약, 의결사항의 강제력 부족 등]에 대해서도 함께 공감하고 개선방안을 모색해 보았습니다.

용산구청과 용산구의회의 각별한 관심과 지원 그리고 불철주야 함께 고민하고 뛰어준 직원들 덕분에 나름의 성과도 있었습니다. 지난 1년간의 활동에 있어서 부족했던 점을 반성하고 더 발전하는 옴부즈만이 되겠다는 다짐을 담아 세 번째 활동 보고서를 구민 여러분께 올립니다. 항상 구민의 목소리에 귀 기울이고, 공정하고 따뜻한 구 행정 실현을 위해 더 열심히 땀 수 있도록 지속적인 관심과 성원을 부탁드립니다. 감사합니다.



김 윤 조
(옴부즈만)

- 現 서울사이버대학 법무행정과 외래교수
- 前 국민대학교 법학과 강사
- 前 서울특별시 인재개발원 온라인강사 등

우리 용산구는 2023년 5월, 구정의 공정한 집행을 감시하고 구민의 권익을 구제하기 위하여 옴부즈만 제도를 도입하고, 옴부즈만 3명으로 구성된 위원회를 설치하였습니다. 옴부즈만 제도는 유럽을 중심으로 다양한 형태로 운영되어 온 제도로, 우리 구에서는 감사담당관 소속으로 편제되어 있으나 업무 수행은 독립된 형태로 이루어지고 있습니다.

옴부즈만 제도의 설치 목적이 공정한 구정 집행의 감시와 구민 권익 보호에 있다는 점은 주지의 사실입니다. 이에 본인은 공정한 구정 집행에 대해서는 구민의 이해를 구하고, 구민이 겪는 다양한 어려움에 대해서는 충분한 의견 청취와 적절한 권익 구제에 중점을 두어 옴부즈만으로서의 역할에 충실하고자 노력해 왔습니다.

용산구 옴부즈만은 서울시 내 다른 자치구에 비해 약 1년 늦게 출범하였으나, 맑은 구정 운영을 지향하는 박희영구청장님과 구의회의 적극적인 지원에 힘입어 제도의 취지에 부합하는 역할을 충실히 수행하고 있습니다. 아울러 옴부즈만의 실무 수행 과정에서 적극적으로 협조해 주신 관련 담당 부서에 감사드리며, 특히 함께 근무하고 있는 직소민원실 직원분들과 감사담당관께 깊이 감사드립니다.

용산구는 현재 대한민국의 중심이자 세계의 이목이 집중되고 있는 자치단체 중 하나입니다. 구청과 구민 간의 충분한 소통을 통해 양자가 함께 행복한 자치단체로 발전하는 것이 우리의 공동 목표라 할 수 있습니다. 이를 위해 옴부즈만은 앞으로도 구청의 공정한 업무 수행 과정에서 구민의 권익이 침해되지 않도록 더욱 충실히 역할을 수행할 것을 다짐합니다.



박 상 권
(옴부즈만)

- 공학박사(구조), 토목시공기술사
- 現 범한엔지니어링 부사장(감리부)
- 前 서초구 토목과장, 치수과장
서울시 지하철본부, 기반시설본부 근무
- 前 서대문구 시민감사옴부즈만

용산구 시민감사 옴부즈만은 출범 이후 어느덧 3년 차 활동을 이어가고 있습니다. 초기에는 기대와 우려가 공존하였으나, 박희영 용산구청장님과 김성철 구의장님을 비롯한 구의회 의원 여러분의 지속적인 관심과 지원 덕분에 제도는 안정적으로 자리 잡아가고 있습니다.

옴부즈만 제도는 새로운 조직이 하나 더해지는 만큼 운영 과정에서 여러 어려움이 따르지만, 관계 기관과의 협력 없이는 그 역할을 온전히 수행하기 어렵습니다. 이러한 여건 속에서도 용산구 옴부즈만은 첫해의 시행착오를 지나, 두 번째 해와 세 번째 해를 거치며 점차 제도의 틀을 갖추고, 구의회와 구청 각 부서 담당자들의 적극적인 협조를 통해 실질적인 역할을 수행해 나가고 있습니다.

옴부즈만은 구청 담당자들이 각종 법령, 지침, 관행 등을 종합적으로 고려하는 과정에서 겪는 행정적 어려움을 함께 검토하고, 보다 합리적인 해결 방안을 모색함으로써 구민의 고충민원을 공정하고 객관적으로 해결하는 데 기여하고자 합니다.

앞으로도 옴부즈만 활동에 대한 지속적인 관심과 협조를 부탁드립니다. 용산구민과 함께 호흡하는 제도로써 더욱 신뢰받는 옴부즈만이 되도록 최선을 다하겠습니다.

끝으로, 본 제도의 발전을 위해 아낌없는 지원을 보내주신 박희영 용산구청장님과 구의회 의장님, 그리고 의원 여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

새로운 변화
행복한 용산

PART

I



옴부즈만 개요

1. 옴부즈만의 도입배경과 추진경과
2. 옴부즈만 운영근거 자격요건
3. 옴부즈만 기능



I — 옴부즈만 개요

1 옴부즈만의 도입배경과 추진경과

○ 도입배경

구민의 입장에서 구정의 감시기능을 강화하여 불합리한 행정제도 및 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 고충을 해결하고 권익을 보호함으로써 구정 전반의 투명성과 청렴도를 제고하기 위해 용산구 옴부즈만 제도를 도입

옴부즈만(Ombudsman)은 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(Agent)이라는 뜻이며, 국민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람을 뜻함

○ 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」
- 「서울특별시 용산구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」

○ 추진경과

- 2022. 8. 1. : 「용산구 옴부즈만 설치·운영계획」 수립
- 2022. 12. 30. : 「서울특별시 용산구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
- 2023. 1. 11. ~ 1. 31. : 용산구 옴부즈만 모집 공고
- 2023. 2. 23. : 용산구 옴부즈만 위촉 대상자(3명) 추천
- 2023. 4. 25. : 용산구 옴부즈만 위촉 동의안 구의회 가결
- 2023. 5. 4. : 「서울시 용산구 옴부즈만 구성 및 운영 계획」 수립
- 2023. 5. 8. : 용산구 홈페이지 내 옴부즈만 게시판 신설
- 2023. 5. 12. : 용산구 옴부즈만 위촉식 개최
- 2023. 5. 15. : 옴부즈만 운영 시작
- 2025. 5. 12. : 옴부즈만 3인 전원 재위촉[임기: 2025.5.12.~2027.5.11.]

2 옴부즈만 운영근거 자격요건



○ 구성개요

- 구성인원 : 3명
- 소 속 : 용산구(직무수행과 관련하여 독립적인 업무수행)
- 임 기 : 2년(임기 : 2025. 5. 12. ~ 2027. 5. 11. / 1회 연임 중)
- 위촉방식 : 공개모집 후 구의회 의 동의를 받아 구청장이 위촉
- 운영형태 : 직무상 독립 및 합의제 의사 결정

○ 자격요건

「서울특별시 용산구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제3조 제3항

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 전임강사 이상 또는 이에 상응하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 5급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

3 옴부즈만 기능

○ 직무 및 권한

「서울특별시 용산구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제6조

제6조(직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음 각 호와 같다.

1. 고충민원의 조사·처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
2. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
3. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사, 합의 및 조정 등 처리
4. 옴부즈만 스스로의 발의에 의한 고충과 관련된 사안의 조사 및 집단민원 조정·중재
5. 국민권익위원회 등 국내외 기구·기관들과의 교류·협력
6. 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사안의 조사·처리



○ 옴부즈만 위원회의 결정 유형

구 분	조사여부	의결여부	내 용
시정권고	○	○	• 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
의견표명	○	○	• 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선	○	○	• 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
조 정	○	×	• 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충 민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 당사자의 신청 또는 옴부즈만에 의하여 조정
합 의	○	×	• 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고 또는 당사자 간의 자발적인 합의가 성립된 경우
기 각	○	×	• 신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
심의안내	○	×	• 신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우
심의종결	○	×	• 신청인의 요구사항 관련 행정기관에서 수용하기가 어렵거나 뚜렷한 해결방안 제시 또는 관계인과 조정·중재가 불가하여 조사 진행이 어려운 경우
이 송	×	×	• 처리기관이 달라 해당 관계 행정기관 등에 이송하는 경우
각 하	×	×	• 신청요건을 구비하지 아니하였거나 부적합한 경우 • 「서울특별시 용산구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제6조 제2항에 해당하는 경우
상담안내	×	×	• 민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서로 안내 또는 관련 부서 담당자 연계 처리하는 경우
상담해소	×	×	• 민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서 담당자 의견 청취 및 관계 법령 확인을 통해 민원내용을 즉시 해소하는 경우

새로운 변화
행복한 용산

PART

II



옴부즈만 운영현황

1. 용산구 옴부즈만 운영
2. 옴부즈만 민원 신청
3. 옴부즈만 업무처리 절차



II — 옴부즈만 운영현황

1 용산구 옴부즈만 운영

- **운영시간** : 주 3회(월,수,금) / 13:30~17:30
 - 옴부즈만 3명이 개인별 주 1일 순환근무를 원칙으로 하되, 상호 근무일을 조정, 탄력적으로 근무함으로써 상시 운영체제 유지
- **운영장소** : 용산구청 9층 용산구 옴부즈만실
- **정기회의** : 매월 2회 옴부즈만 정기회의 개최
(안건 없을 시 생략 가능)
- **옴부즈만 직무관할**
 - 구 및 그 소속 행정기관
 - 구가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연 기관
 - 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

2 옴부즈만 민원 신청

- **고충민원의 개념**
 - “고충민원”이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 행정처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

○ 고충민원 제외대상

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 구의회에 관한 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 구 및 행정기관 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 수사 및 형 집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
- 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항
- 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우 제외
- 서울특별시 및 중앙정부에 진정 또는 고충민원을 신청하여 이미 결정된 사항
- 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

○ 청구요건

- 용산구 및 그 소속행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 행정처분, 불합리한 행정제도로 인하여 권리를 침해받은 경우

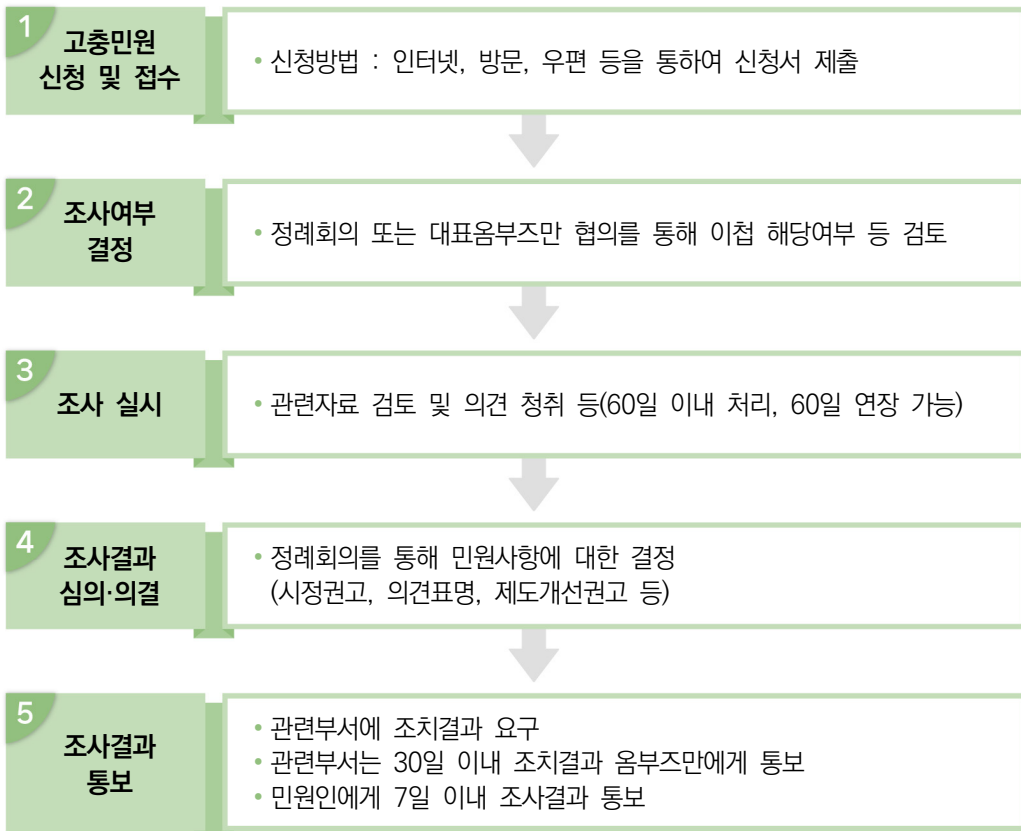
○ 작성방법

- 신청인의 이름·주소·전화번호 및 민원내용(신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용)을 기재하여 우편 및 인터넷을 이용하여 신청할 수 있으며, 직접 방문하여 민원상담 후 옴부즈만의 안내를 받아 신청 가능
- 민원신청 내용은 육하원칙에 따라 누가·언제·어디서·무엇을·어떻게·왜 했는지를 사실을 중심으로 정확하게 작성하고 관련 증빙자료(문서·사진 등)가 있는 경우 첨부하여 신청

○ 신청방법

- 방문 및 우편 : 서울특별시 용산구 녹사평대로 150, 9층 옴부즈만실
- 인터넷 : 용산구청 홈페이지 - 종합민원 - 용산구 옴부즈만 - 옴부즈만 민원신청
- 연락처 : 용산구 옴부즈만실 (02-2199-6270)

3 옴부즈만 업무처리 절차



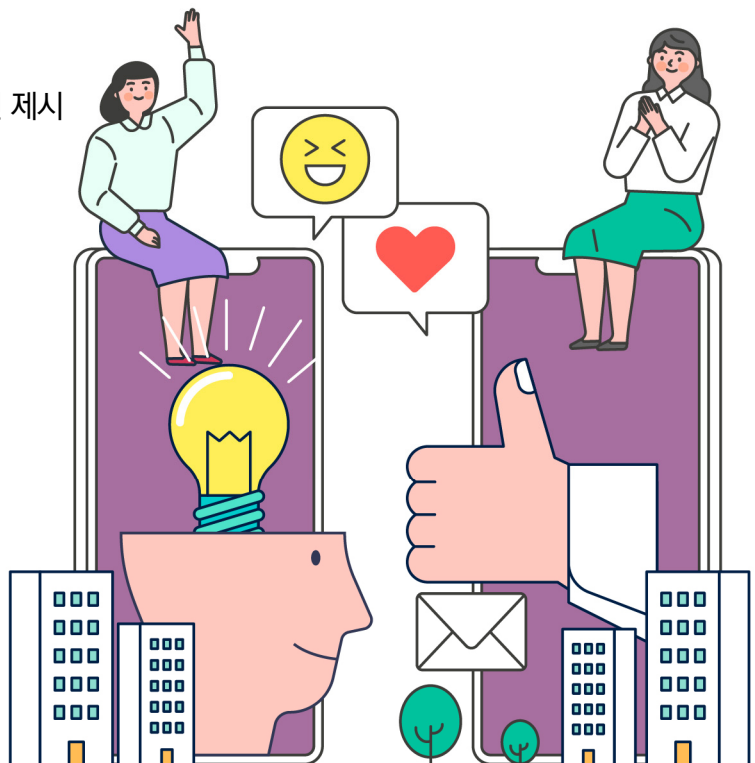
PART

III



2025년 옴부즈만 운영실적

1. 고충민원 접수 및 처리 현황
2. 고충민원 조사 처리내역
3. 고충민원 조사 사례
4. 옴부즈만 고충민원 의견 제시



III — 2025년 옴부즈만 운영실적

1 고충민원 접수 및 처리 현황

○ 옴부즈만 접수민원 분야별 현황

연도	접수 건수	민원분야														
		건축 주택	도시 계획	도시 교통	환경 청소	공원 녹지	복지 행정	일반 행정	재무 행정	도로 관리	하수 관리	노점 영업	보건 위생	문화 체육	교육 문화	기타
23년	91	11	2	18	15	8	2	5	1	17	-	1	6	5	-	-
24년	112	19	2	38	25	2	4	2	2	5	1	-	9	3	-	-
25년	167	26	5	41	22	11	2	7	-	19	2	2	15	6	1	8

○ 옴부즈만 고충민원 처리 현황

연도	처리 건수	조치의견								
		시정 권고	의견 표명	제도 개선 권고	심의 종결	심의 안내	조사중	의견 제시	취하	각하
23년	91	3	9	1(1)	-	-	-	73	1	4
24년	112	1	6(1)	-	1	-	1	102	1	-
25년	168*	1	3(1)	-	1	3	3	156	1	-

☞ ()는 하나의 민원에 대해 옴부즈만의 중복 의견제시 사항임(예: 의견표명 및 제도개선 권고)

☞ * 2024년에 접수되어 2025년에 처리한 건 1건 포함

☞ 의견제시 156건 중 13건은 타기관 이송

○ 옴부즈만 의결사항에 대한 부서 검토결과 현황

연도	조치 의견	검토결과			
		수용	일부수용	불수용	심의종결
23년	6	1	4	1	
24년	8	7	-	1	
25년	5	2	2		1

2 고충민원 조사 처리내역

연번	분야	민원내용	소관부서	담당 옴부즈만	처리결과
1	복지정책 *24년 접수	용산구 가족정책과와 용산구가족센터의 소극행정 개선	가족정책과	김문구	의견표명
2	도시교통	거주자우선 주차구역 발렛업체 부정 사용에 대한 해결 요청	주차관리과 시설관리공단	박상권	의견표명
3	건축주택	한남동 신축 건축물의 주차장 출입구를 사도 방향으로 변경하려는 계획에 따라, 사도 사용 적정성 검토 필요	건축과	김윤조	시정권고 의견표명
4	도로관리	자녀 통학로 개선 요청	안전재난과	김문구	의견표명
5	건축주택	주민 동의 없는 엘리베이터 전면교체 공사 추진의 절차 적정성 검증 요청	-	김윤조	심의종결
6	건축주택	한남동 신축공사 관련	건축과	박상권	조사중
7	도시교통	한남동 일대 거주자우선주차 구역의 발렛업체 사유화로 인한 주민 피해에 대해 공영주차장 전환을 요청	주차관리과	김문구	조사중
8	일반행정	직원의 정확한 민원안내와 응대 개선을 요청	자치행정과	박상권	조사중
9	도시교통	용산동2가 일대 좁은 골목의 접촉 사고로 안전 우려가 있어 개선 대책을 요청	교통행정과	김문구	심의안내
10	도시계획	투표 방식이 직전 변경되어 혼란이 발생하므로, 최초 안내된 1인 2표 방식 유지요청	도시계획과	박상권	심의안내
11	도로관리	이태원소방서 사거리 인근 계단길 통제로 안전 우려가 있어 보수 대책을 요청	건축과	김문구	심의안내

3 고충민원 조사 사례

1. 용산구 생활지원국 가족정책과 소극행정 민원

○ 담 당 : 김문구 옴부즈만

○ 민원개요

- 접수일시 : 2024. 12. 04. * 2025년에 처리
- 민원요지 : 2024년 멘토링 사업 활동일지 허위 기재 의혹 및 가족정책과 소극행정 시정 요청
- 소관부서 : 가족정책과

○ 조사내용

- 피신청인은 민원 제기 이후 위탁기관을 지도·점검하여 활동일지 허위 작성 사실을 확인하고, 주의 조치 및 과다 지급된 활동지원비 일부를 환수함.
- 위와 같은 조치는 관리·감독 권한 범위 내에서 이루어진 것으로, 소극행정에 해당한다고 보기는 어려운 것으로 판단됨.
- 다만, 실제 활동이 없었던 날짜에 작성·제출된 활동일지와 이에 따라 지급된 보조금 역시 관련 법령상 환수 대상에 해당할 여지가 있음.
- 이에 따라 피신청인은 해당 보조금에 대해 추가 환수 여부를 검토하는 등 필요한 행정조치를 취할 필요가 있다고 판단됨.

○ 조치의견 : 기각 및 의견표명

(기각)

- 소극행정에 대한 신청인의 주장은 이유 없으므로 기각한다.

(의견표명)

- 용산구가족센터 위탁사업 전반에 대한 지속적인 지도·점검하여 사례가 재발되지 않도록 하고,
- 허위 활동일지 제출로 지급된 보조금의 환수 여부를 검토해 필요한 조치 실시할 것을 의견표명한다.

○ 조치결과 : 수용

- 용산구 가족센터 위탁사업의 법령 위반 방지를 위해 자체 직원 교육 실시함.
- 허위 활동일지로 지급된 비용 환수 처리 완료함.

2. 거주자우선주차구역 발렛업체 부정사용에 대한 해결 요청

○ 담 당 : 박상권 옴부즈만

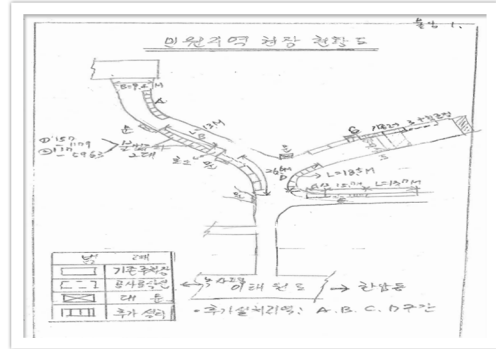
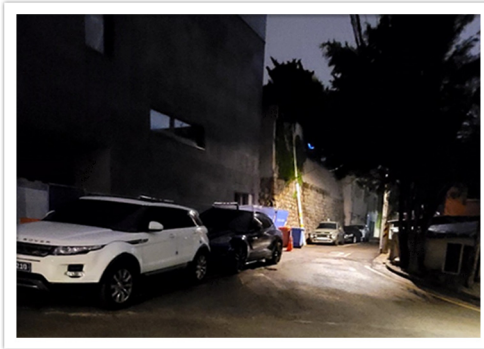
○ 민원개요

- 접수일시 : 2025. 1. 24.
- 민원요지 : 이태원동 거주자우선주차구역의 발렛업체 영업용 부정사용에 대한 단속 및 조치 요청
- 소관부서 : 주차관리과, 용산구 시설관리공단

○ 조사내용

- 거주자우선주차 배정자가 공공도로까지 사유화해 미배정자 주차를 제한하는 사례 발생함.
- 현장 조사 결과, 거주자우선주차구역 외 도로에서도 인접 건물 소유자가 오토기콘 설치 등으로 타인의 주차를 막고 본인만 이용하는 관행이 확인됨.
- 이태원 해당 지역은 용산구 상위 5개 지역과 비교해 공유주차 운영수입이 현저히 낮아, 특정한 위주의 이용 제한 가능성이 있음.
- 상가 주변 주차 수요는 높으나 주차 공간이 부족해 주민 주차난과 이웃 간 갈등이 지속되고 있음.
- 도로 구조 기준을 고려해 차량 동선에 지장이 없도록 주차장을 추가 설치함으로써 민원 최소화과 주차난 해소가 필요함.

○ 음부즈만 현장 조사



▮ 현장 사진 및 현장 현황도 ▮

○ 조치의견 : 의견표명

(주차관리과)

- A~E 구간 도로 여유 공간에 주차장 추가 설치 및 공유 앱을 통한 개방 운영 권고
- 유사 민원 방지를 위해 야간 불법주차 순찰 강화 및 단속카메라 설치 권고

(시설관리공단)

- 관광지(상가 등) 지역 주차장은 이용객 편의 및 주차난 해소를 위해, 기존 배정 방식 지양 및 공유 앱을 통한 개방 운영 전환을 권고

○ 조치결과

(주차관리과) : 일부수용

- [일부수용] A~E구간 추가 설치는 일부 완료(C), 일부 검토(A·B·E), 일부 불가(D)
- [수용] 야간 불법주차 단속 강화 및 CCTV 설치는 추진·검토 중

(시설관리공단) : 일부수용

- [일부수용] 관광지 지역 주차장 개방 전환은 거주자우선주차장의 취지·운영 구조상 수용 곤란하나, 공유주차 운영은 현행 방식으로 이미 추진 중

3. 건축설계 허가에 따른 법적 검토 요구

○ **담 당** : 김윤조 옴부즈만

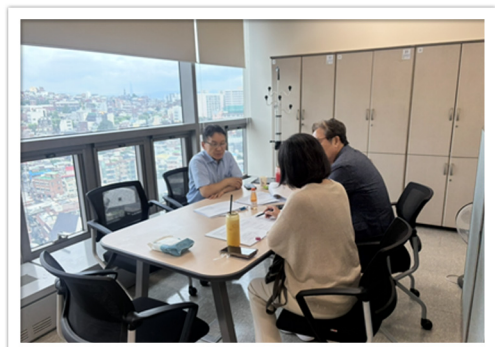
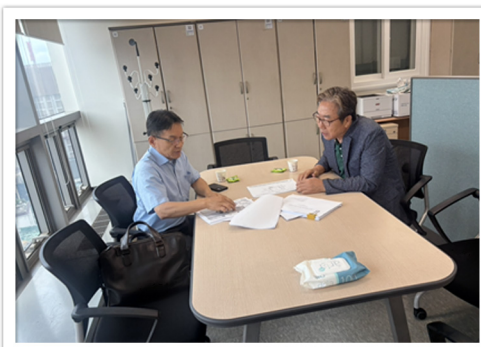
○ 민원개요

- 접수일시 : 2025. 5. 27.
- 민원요지 : 한남동 신축 건물 주차장 출입구 사도 계획에 따른 안전·교통 우려 민원
- 소관부서 : 건축과

○ 조사내용

- 신축 건물은 8m 법정도로에 인접함에도 폭이 좁고 굴곡·경사가 있는 4m 사도로 주차장 출입구를 계획해 보행 안전과 교통 혼잡 우려가 있음.
- 해당 4m 통행로는 도로로 지정·고시되지 않은 사도로, 토지소유자 동의나 건축위원회 심의 없이 이를 기준으로 허가한 것은 절차상 문제가 있음.
- 19대 규모 기계식 주차장을 사도로 출입시키는 것은 교행 불가 및 대기차량 정체 등 교통 혼란이 예상되며, 법정도로를 두고 사도를 선택한 합리적 사유가 부족함.
- 교통영향 검토가 미흡한 상태에서 민원 해소 이전에 허가가 이루어져 재량권 행사 및 민원처리의 적정성에 문제가 있음.

○ 구민감사관(건축분야) 의견 청취



○ **조치의견** : 시정권고 및 의견표명

(시정권고)

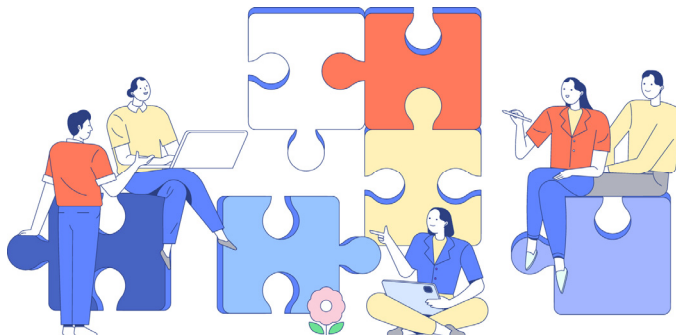
- 4미터 사도 측으로 계획된 주차장 진출입구는 절차상 문제가 있으므로, 민원 사항을 반영해 착공신고 이전에 설계변경 등을 통해 시정할 것을 권고함.
- 설계변경이 어려울 경우 4미터 통행로는 유지하고 내부에 새로운 차량 통행로를 설치하도록 권고함.
- 특정 규모 이상의 건축은 공시방법 등의 개선을 통해 주민 의견을 충분히 반영하고, 다수의 민원이 발생할 경우 통제 체계를 강화할 것을 권고함.
- 개발 관련 민원은 전문위원회 설치 및 절차 표준화를 통해 처리할 것을 권고함.

(의견표명)

- 주차장법상 주차대수 추가 부담(1/2) 규정의 활용과 관련 조례 정비가 필요함을 의견표명함.

○ **조치결과** : 일부수용

- [불수용] 해당 4m 도로는 과거 건축허가 시 적법하게 도로로 지정되어 주차장 진출입에 법적 문제가 없음.
- [불수용] 기존 4m 통행로 사용은 적법하며, 대지 내부 신규 통행로 설치 요구는 법적 근거가 없고 재산권 침해 및 형평성에 부합하지 않음.
- [수용] 반복 민원에 대비해 보고체계를 강화하고, 건축민원조정전문위원회를 상설 운영하겠음.
- [불수용] 해당 대지는 제2종일반주거지역으로 교통혼잡지역에 해당하지 않으므로, 주거 쾌적성과 주차난 해소를 위해 부설주차장 설치 기준을 완화(1/2 감경)할 수 없음.



4. 자녀 통학로 개선 요청

○ 담 당 : 김문구 옴부즈만

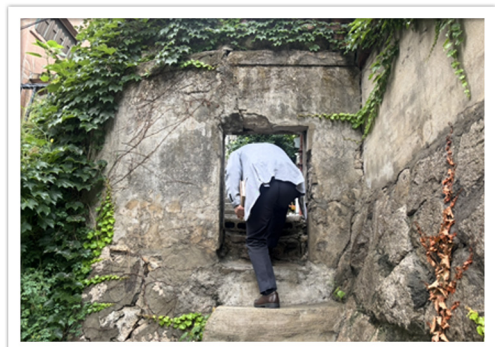
○ 민원개요

- 접수일시 : 2025. 9. 8.
- 민원요지 : 후암초 통학로가 위험한 도로와 개구멍 경로뿐이라 안전에 취약하므로, 안전한 통학로 조성 요청
- 소관부서 : 안전재난과

○ 조사내용

- 통학로 확보 요청 과정에서 주민들이 이용 중인 담장 개구부의 안전 문제가 확인됨.
- 조적조 담장 개구부는 사고·붕괴 위험이 있어 철거가 필요하다는 시공기술사 의견이 확인됨.
- 해당 통행로는 국유지 또는 국유지 편입이 보류된 무주 부동산으로 확인됨.
- 안전재난과에서 기술 검토와 주민 의견 수렴을 거쳐 담장 철거 및 계단 안전봉 설치를 추진하도록 의견 제시함.

○ 옴부즈만 현장 조사



|| 민원인 동행 현장 확인 ||

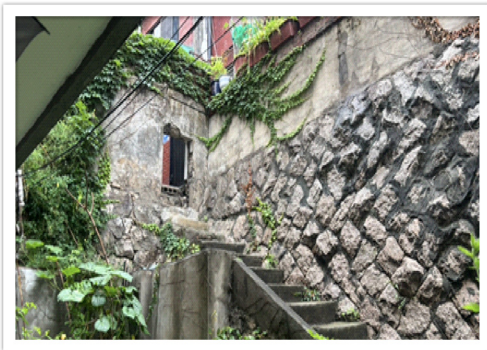
○ **조치의견** : 의견표명

- 후암동 00번지 일대 통행 주민의 안전 확보를 위해 안전대책을 수립·시행하고, 주민 의견을 충분히 수렴하여 조적조 담장 철거 및 계단 안전봉 설치 등 필요한 안전 조치를 취하도록 의견표명함.

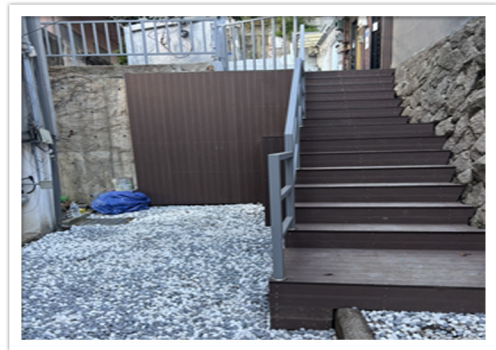
○ **조치결과** : 수용

- 통행 구간 주민 안전대책 검토 및 의견 청취 완료
- 조적조 담장 철거 및 계단 안전봉(난간) 설치 완료(2025. 10. 10.)

○ **조치결과 전·후 사진**



|| 전 ||



|| 후 ||

5. 아파트 엘리베이터 신축공사 행위허가에 대한 시정 조치 요구

○ **담 당** : 김윤조 읍부즈만

○ **민원개요**

- 접수일시 : 2025. 6. 4.
- 민원요지 : 주민 동의 없는 30억 엘리베이터 교체 공사 불법·절차 하자 의혹에 대한 재투표·감사·공사 중지 요청

○ **조치의견** : 심의종결

- 해당 민원은 전자·서면투표 결과가 상이하여 사실관계 파악이 어렵고, 뚜렷한 해결방안 제시나 관계인 간 조정·중재가 곤란해 조사를 지속하기 어려운 상황임. 이에 본 건은 심의종결하고자 함.

6. 용산동 2가 골목길 안전시설 설치 요청

○ **담 당** : 김문구 옴부즈만

○ 민원개요

- 접수일시 : 2025. 11. 06.
- 민원요지 : 용산동2가 좁은 골목 차량 접촉사고로 인한 안전·재산 피해 우려에 따라 개선 대책 마련
- 소관부서 : 교통행정과

○ 조사내용

(교통행정과 검토의견)

- 교통안전시설(안전표지)은 「도로교통법」 제2조에 따른 교통안전 표지로, 교통사고 예방 및 원활한 소통을 위해 경찰과 협의하여 설치·관리하고 있음.
- 다만, 민원인이 요청한 차량 충돌 방지를 위한 안내표지는 구에서 설치·관리하는 교통안전표지가 아닌 사설 안내표지에 해당하여 설치가 어려움.

○ 조치의견 : 심의안내

- 「도로교통법」 제2조의 “안전표지”란 교통안전에 필요한 주의·규제·지시 등을 표시하는 표지판이나 도로의 바닥에 표시하는 기호·문자 또는 선 등을 말함.
- “안전표지”를 설치하는데 있어서 피신청인은 경찰과 협의 과정을 거쳐야 함.
- 용산동2가 현장을 방문한 담당자의 의견과 로드뷰 확인 결과, 민원지역 주차장 출입구는 해당 건물의 소유주 등이 구조 변경 또는 사설 안내표지 등을 설치하는 것이 타당하며, 피신청인의 교통안전표지 설치는 제한되는 것으로 판단됨.



7. 효창동 역세권 예비감사 투표 선거방법 변경 혼란 방지 요청

○ **담 당** : 박상권 옴부즈만

○ **민원개요**

- 접수일시 : 2025. 11. 28.
- 민원요지 : 효창동역세권 예비감사투표 방식 변경으로 인한 혼란을 이유로 1인 2표 방식 유지를 요청
- 소관부서 : 도시계획과

○ **조사내용**

(도시계획과 검토의견)

- 「공공관리 추진위원회 구성 선거관리기준」상 토지 등 소유자 1인 1표로 되어 있고 당선요건이 과반의 찬성이 아닌 다득표자이므로, 예비감사에 대하여 정수와 상관없이 1인 1표를 유지하는 것이 타당하다고 판단됨.
- 또한, 투표방법 변경에 대하여 후보별로 의견에 차이가 있으며, 투표방법을 변경할 시 주민 혼란이 우려됨.
- 공공지원 용역사에서 1인당 2표로 안내한 사항은 착오로 인한 오안내로 확인됨.
- 이와 관련하여, 투표방법 안내 공문을 토지 등 소유자 전원에게 등기 발송했으며, 선거 당일 벽보 게시 및 구두 안내 예정임.

○ **조치의견** : 심의안내

- 담당부서 검토 결과, 토지등소유자 투표는 「공공관리 추진위원회 구성 선거관리 기준」에 따라 1인 1표로 운영되고 있음을 확인하였음.
- 또한 공공지원 용역사의 착오로 잘못된 정보가 안내되어 주민 혼란이 발생한 점이 확인되었으며, 이에 대행업체에는 관련 업무를 정확하고 적정하게 수행하도록 지도하도록 조치함.

8. 이태원 소방서 사거리 계단 통행로 안전 보수 요청

○ **담 당** : 김문구 옴부즈만

○ **민원개요**

- 접수일시 : 2025. 11. 30.
- 민원요지 : 계단 통행로 일부가 끈으로 통제되어 있는바, 인접 담장 안전 문제로 인한 조치라면 방치하지 말고 신속한 보수를 통해 안전한 통행이 가능하도록 대책 마련을 요청
- 소관부서 : 건축과

○ **조사내용**

(건축과 검토의견)

- 소유주에게 안전조치를 요구하는 공문을 기 발송(2025.08.01.)한 상태이며, 조치 이행은 소유주가 해야 할 사항임.
- 옴부즈만 민원 접수 후 현장 방문, 민원인 공지 등을 통해 담장 보수를 완료하고, 통행로 원상 복구한 상태로 확인함.

○ **조치의견** : 심의안내

- 이태원동 ○○번지 담장은 기울어짐과 균열로 전도 위험이 있어, 소유주에게 보수 계획 수립·이행을 통보한 사실을 확인함.
- 현장 재점검을 통해 담장 보수 및 신속한 안전조치를 시행하여 통행 주민의 안전 확보를 다시 요청함.
- 담당부서로부터 담장 보수 및 통행로 원상복구 완료 회신을 받아 해당 민원은 해결된 것으로 판단함.

4 읍부즈만 고충민원 의견 제시

○ 고충민원 의견제시 현황 ※ 타 기관 이송 건(13건) 제외

연번	소관부서 (분야)	민원내용	읍부즈만 의견제시	부서 답변 요약
1	맑은환경과 (환경청소)	GTX-A야간·새벽 공사 소음 중단 요청	소음·진동 측정을 실시하고, 법정 기준에 따라 공사장 관리 및 저감 조치요청	해당 공사는 종료되었고 소음· 진동은 확인되지 않았으며, 추후 발생 시 녹음 자료가 참고됨
2	건강관리과 (보건위생)	용산꿈나무종합타운 인근 금연구역 지정 요청	흡연 관리 협조 및 집중 단속을 통한 주민 불편 최소화 요청	금연구역이 아니므로 단속은 불가하나 계도·순찰을 실시했고, 향후 지정 타당성을 검토할 예정
3	청소행정과 (환경청소)	이태원역 1번 출구 인근 쓰레기 조속한 수거 요청	아침 시간대 쓰레기 적체 및 장기간 미수거 여부를 확인 하고, 원인과 개선 방안을 검토할 것	용역 공백 기간 중 구 직영 청소를 실시했으나 인력 부족 으로 미흡한 점이 있었음을 양해 바람
4	맑은환경과 (환경청소)	인테리어 공사 야간 소음 재발 방지 요청	조속히 확인하여 민원인 불편을 최소화할 것	공사는 종료되었으며, 이후 소음은 가전 설치에 따른 층간 소음으로 관리규약에 따라 처리 대상임
5	건설관리과 (도시교통)	주택 앞 전선·변압기 과다 설치에 따른 안전 조치 요청	전주 선로 위험성 점검 후 단계적·중장기 개선을 검토할 것을 건의함	전주 이설·지중화는 현행 기준상 곤란하며, 통신선 정비는 관계 기관에 이첩함
6	맑은환경과 (환경청소)	계측기 고장으로 처리량 확인·수도로 산출이 어려움	사실관계 확인 결과 우리 구 소관일 경우 구민 불편 해소를 위한 조치 요청	하수도 사용자는 사용량 측정을 위한 계량기를 설치· 관리해야 하며, 고장 시 즉시 수리해야 함
7	맑은환경과 (환경청소)	대형 건설기계 소음· 진동으로 인한 보행 불편 해소 및 조치 요청	불시 소음 측정으로 기준 초과 여부를 확인·조치하고 기준 준수를 요청	공사현장에 소음 저감 행정 지도를 실시하고, 기준 초과 시 행정처분 가능함을 안내함
8	주차관리과 (도시교통)	소화전 인근 불법 주차 영업에 대한 단속 요청	해당 구역의 단속 유예 여부를 확인하고, 위반 시 행정조치를 실시할 것	일부 시간대 단속 완화는 있으나, 소화전 등 절대 금지구역은 예외 없이 단속됨
9	건강관리과 (보건위생)	건물 앞 무단 흡연 단속 강화 요청	지속적인 단속과 과태료· 법령 안내문 부착 등 관리 강화를 추진할 것	금연구역은 아니나 흡연 계도· 표지 정비 및 수시 관리를 실시함

연번	소관부서 (분야)	민원내용	옴부즈만 의견제시	부서 답변 요약
10	교통행정과 (도로관리)	전봇대 주변 방치 물품 제거 요청 민원	지속적인 단속을 통해 주민 피해가 발생하지 않도록 관리가 필요함	장기 방치된 자전거 및 운반 기구로 인한 불편 사항과 관련 하여 현장 확인 후 방치 물품에 대해 자진 이동 조치를 완료함
11	주차관리과 (도시교통)	주차장 출입구 인접 경사도로 불법주차로 인한 안전·통행 불편 개선 요청	여러 사항을 종합적으로 고려하여 원만한 해결이 이루어질 수 있도록 지도 하기 바람	해당 구간 불법 주·정차에 대해 지속 단속을 강화하고, 도로교통법 위반 사항임을 안내함
12	가족정책과 (복지행정)	멘토링 상담사의 무단 이탈 및 활동일지 허위 작성 의혹에 대한 확인 요청	문서 허위 작성 또는 사진 부정 사용 시, 경위 소명과 함께 정정·시정 및 사과 등 조치 요청	활동일지 부적정 작성에 대해 사과하고 재발 방지 지도· 점검을 실시하며, 기타 사항은 용산구가족센터에서 별도 검토·답변 예정임
13	교통행정과 (도시교통)	2025년 자전거 이동수리 일정 문의	해당 부서에서 직접 연락 하여 설명을 진행하는 것이 적절함	자전거 이동수리센터는 3~10월 운영되며, 동별로 격월 화·수요일(10:00~17:00) 운영 예정이고, 세부 일정은 추후 안내함
14	주차관리과 (도시교통)	급경사 도로 불법 주차에 대한 집중 단속 및 안내 강화 요청.	해당 지역 주차금지 여부를 확인하고, 필요 시 단속 강화 및 주차금지구역 전환을 검토하기 바람	현장 여건을 고려해 절대금지 구역은 집중 단속하고, 주택가 이면도로는 계도와 과태료를 병행함
15	부동산정보과 (일반행정)	부동산 실거래 신고 과태료 안내 시 공무원 응대 적절성에 대한 확인 및 개선 요청	민원인의 고충을 충분히 듣고 성실히 설명할 것을 요청함	담당자 응대 태도를 점검· 교육하고, 과태료 부과는 법과 절차에 따라 판단하며, 민원 응대 개선을 추진하겠음
16	서빙고동 (일반행정)	거주자우선주차 문의에 대한 회신 누락·불친절 응대 개선 요청	민원 전달 체계를 정비하고, 책임 처리와 친절한 안내를 요청함	불친절 응대에 사과하고, 전 직원 대상 친절 교육을 실시해 민원 응대를 개선에 노력하겠음
17	건설관리과 (도로관리)	도로 침범으로 추정 되는 불법 가건물에 대한 조치 요청	현장 확인을 통해 도로 침범 여부를 점검하고, 필요 시 시정·정비 후 처리 결과를 회신 요청	현장 확인 결과 도로 점유 가능성이 있어 측량 중이며, 확인 시 원상회복 명령 및 변상금 부과 등 행정조치를 실시할 예정임

연번	소관부서 (분야)	민원내용	옴부즈만 의견제시	부서 답변 요약
18	가족정책과 (복지행정)	옴부즈만 권고에 따른 위탁사업 핵심쟁점 사실 확인 및 직접 답변 요청	가족센터 담당자에게 사실 확인과 납득 가능한 설명을 요청해 조치할 것을 요청함	옴부즈만 의결에 따라 구청 직접 판단이 어려워, 용산구 가족센터에서 답변하도록 조치함
19	보건위생과 (보건위생)	한남3구역 철거 시 길고양이 보호조치 반영 여부 검토 요청	조례 취지에 따라 길고양이 해결방안을 검토하고, 관련 부서와 협의해 민원에 답변 요청	조합은 고양이 이동 통로를 설치할 예정이나, 안전상 자원봉사자 참여는 불가하며 보호조치를 인허가 조건에 반영하기는 어려움
20	한남동 (환경청소)	일부 업체의 박스 무단 배출에 대한 정리 배출 지도 요청	현장 지도를 실시해 이웃 간 불편이 없도록 조치 요청	현장 확인 결과 해당 상가는 영업 종료로 추가 재활용 쓰레기 배출은 없을 것으로 판단됨
21	건강관리과 (보건위생)	선린인터넷고 정문 금연구역의 주말 흡연 단속 강화 요청	학교 인근 금연구역 주말 단속 강화를 요청함	해당 금연거리는 주말 단속에 한계가 있어, 단속 검토 및 수시 관리 예정임
22	건축과 (건축주택)	이태원 인도 불법 증축으로 인한 통행 위험 조치 요청	이태원 인도 불법 증축으로 인한 통행 위험 조치 요청	현장 조사 결과 데크의 건축선 침범이 확인되어, 관련 규정에 따라 행정조치를 실시함
23	주택과 (건축주택)	임대주택 퇴거 시 원상복구·유보금 반환 기준 정비 요청	사실관계 확인 후 분쟁조정 신청 가능 여부를 검토하고, 관련 법령과 절차 안내 요청	임대주택 보수는 원칙적으로 임대인 부담이며, 분쟁 시 임대차분쟁조정위원회 이용을 안내함
24	도로과 (도로관리)	회나무로 일대 도로·하수관 정비 지연으로 인한 조속한 공사 요청	도로과·치수과에서 공사 지연 사유와 향후 완료 시점을 민원인 및 옴부즈만실에 안내 바람	회나무 일대 도로정비는 현장조사·설계를 완료했으며, 현재 공사 발주 중으로 금년 계약 체결 시 우선 시행 예정
25	건축과 (건축주택)	이태원로 일대 철거 공사로 인한 안전시설 파손·불법 주정차에 대한 신속 조치 요청	담당자와 통화 완료 후 금일 중 현장 우선 조치를 요청	본 공사 착공을 위해 가림막 재설치가 필요하며, 부산물 정리·가시설 설치 후 금주 내 가림막 설치 예정
26	주차관리과 (도시교통)	역방향 주차·출입구 차단 등 불법 주차 반복에 따른 단속 강화 요청	주·정차 금지 여부를 확인해 단속 강화 또는 출입구 주·정차 제한 등 안전대책 마련 바람	현장 점검 결과 불법 주·정차 차량이 다수 확인되어 해당 구간 단속을 강화할 예정이며, 해당 도로는 양방향 도로

연번	소관부서 (분야)	민원내용	옴부즈만 의견제시	부서 답변 요약
27	주차관리과 (도시교통)	교차로 상습 불법 주·정차 방지를 위해 노란 점선 설치 등 조치 요청	필요 시 노란 점선 설치 가능 여부를 검토해 그 결과를 안내 바람	불법 주·정차 단속을 강화하고, 황색 점선 설치의 심의 결과에 따라 안내할 예정
28	공원녹지과 (공원녹지)	매장 앞 가로수 가지치기 요청	가지치기가 필요한 사항으로 판단될 경우, 가급적 조속히 조치하여 주시기 바람	봄철 인력 부족으로 즉각 조치가 어려우며, 4월부터 직영 인력 투입 후 작업 일정 확정 시 별도 안내 예정
29	재정비 사업과 (도시계획)	청파3구역 재개발 동의서 적법성·동의율 산정 재검토 및 서류 공람 요청	법령 범위 내에서 동의서 공람 및 재검토 방안을 마련해 민원 요청을 검토 바람	신속통합기획 재개발은 토지등소유자 30% 이상 동의 시 신청 가능하며, 신청 구역 동의서는 규정에 따라 사전 단계에서 검토 중
30	시설관리 공단 (일반행정)	서빙고동주민센터 헬스장 직원 부재·불친절 응대 개선 요청	사실관계를 확인하고, 재발 방지를 위해 교육 등 필요한 조치를 시행 바람	불편에 대해 사과드리며, 해당 직원 주의 조치와 민원 응대 교육을 강화해 재발을 방지 하겠음
31	도시계획과 (도시계획)	역세권 재개발로 인한 주택 축소·현금청산 우려에 대해 동의서 재검토 및 계획 재수립 요청	관련 법령상 추진 절차와 현재 진행 단계를 설명해 회신 바람	운영기준상 주택 규모·장기전세 공급은 필수이나, 지정 후 주민 동의 시 계획 변경 가능함
32	주택과 (건축주택)	건물 지하계단 등으로 통행로가 협소해져 철거를 요청	현장 조사로 불법 여부를 판단해 그 결과에 따라 처리 바람	현장 확인 결과 지하계단과 상부 구조물은 규정상 적법해 무단증축에 해당하지 않음
33	공원녹지과 (일반행정)	담당 주무관 연락 미이행·불친절 응대 시정 요청	친절 교육을 강화하고 민원인이 이해할 수 있도록 설명하도록 조치 바람	해당 직원이 반성·개선을 약속했으며, 전 직원 친절 교육을 통해 민원 응대 개선에 노력할 예정임
34	맑은환경과 (환경청소)	방음벽 미설치 공사로 소음 초과 및 생활 피해 발생	공사 허가·신고 시 소음 최소화를 지도하고, 지속 시 측정 및 행정조치로 피해를 방지 요청	해당 공사장에 이른 시간대 고소음 작업 자제와 소음 관리 강화를 지도했으며, 미개선 시 측정 후 기준 초과 시 조치 예정
35	교통행정과 (도시교통)	마을버스 정류장 이륜차 방치에 따른 이동 조치 요청	유사 사례를 참고하여 검토하기 바람	방치 기기는 운영업체에 수거 요청했으며, 한계는 있으나 지속 소통으로 불편 최소화 하겠음

연번	소관부서 (분야)	민원내용	읍부즈만 의견제시	부서 답변 요약
36	건설관리과 (일반행정)	변상금 부과 절차 중 이의신청·납부기한 안내 혼선에 대한 행정절차 개선 요청	해당 사항은 소관 부서에서 충분한 설명과 공식 회신이 필요함	문서 송달 과정의 미흡으로 혼란을 드린 점에 유감을 표하며, 향후 송달·문서 관리를 강화해 재발을 방지하겠음
37	공원녹지과 안전재난과 (공원녹지)	인근 수목으로 인한 방법 CCTV 시야 가림 정비 요청	건물 관리자에게 수목 관리 철저를 안내하고, CCTV 운영에 지장 없도록 지속 관리 요청	사유지 수목은 소유주 간 협의를 권고하며, CCTV는 현재 관제에 지장 없고 향후 차단 시 조정 예정임
38	건설관리과 (도시교통)	청파동 일대 국유지 추정 부지의 주차선 설치 적정성 확인 요청	국유지 주차공간 무단 사용 및 대부계약 여부를 확인해 결과에 따라 조치 바람	해당 부지는 기획재정부 소유 국유지로, 무단점유·점용허가 여부는 한국자산관리공사 서부지역본부 확인이 필요함
39	맑은환경과 (환경청소)	효창동 옥상 노후 환풍기 소음으로 인한 생활 불편 조치 요청	건물주 관리인에게 환풍기 소음 저감 조치를 안내하고, 재발 방지를 위해 지속 관리 요청	현장 3회 확인 후 서면으로 수리 요청했으며, 소음은 완화된 것으로 판단됨. 지속 시 재방문해 추가 지도 예정임
40	재정비사업과 (도시계획)	남산 고도제한 미반영 신속통합기획 조감도와 관련한 동의서 유효성 검토 요청	현실성 없는 조감도로 조합 결성을 추진하는 경우 정당성 판단 및 행정조치 가능 여부를 검토해 회신 바람	신속통합기획 후보지 모집은 법령에 따라 추진되며, 동의서는 정보제공 규정 없이 형식 요건 중심으로 검토
41	청소행정과 (환경청소)	청파동 인도·횡단보도 인접 폐기물 적치에 따른 안전관리 점검 요청	현장 조사 후 검토 결과와 조치 사항을 정리해 민원인에게 회신 바람	현장 확인 결과 가벼운 폐기물로 확인되어 낙하 방지·과다 적치 금지를 계도했으며, 관리 대상은 아니나 청결 민원 시 조례에 따른 조치 가능함
42	공원녹지과 (공원녹지)	한남 일대 봄철 가로수 과도한 가지치기 기준 설명 요청	가지치기 필요성과 시행 시기 적절성에 대한 설명 또는 근거 자료를 읍부즈만실에 제출 바람	가로수는 겨울~봄철 안전을 위해 최소 가지치기를 하며, 강풍 대비 바람길 확보가 필요함
43	보건위생과 (보건위생)	실내 일회용품 사용 및 불법 데크 야간 의자 영업 반박에 대한 강력한 조치 요청	일회용기 사용 및 상가 앞 의자 영업을 점검해 지속 단속 경고 바람	불시 점검 결과 옥외영업 위반은 시정되었고, 일회용품 사용은 위반 미확인으로 계도했으며 지속 점검 예정임
44	건축과 (건축주택)	신계동 연합기숙사 공사 대형 트럭 굴다리 통과에 따른 운반 방식 시정 요청	현장 확인 후 공사 트럭 동선 대책을 수립·시행하고 이행 여부를 점검 바람	자재 운반 위험을 공사관계자에게 통보하고, 안전교육·우회로 이용 등 안전관리 강화를 지도함

연번	소관부서 (분야)	민원내용	옴부즈만 의견제시	부서 답변 요약
45	건축과 (건축주택)	청파동 빌라 옥상 기와 낙하로 안전사고 우려, 즉각 조치 요청	현장 확인 후 건축주에게 보수를 통한 안전조치를 실시하도록 조치 요청	현장 확인 후 피해 최소화 협조 요청 및 소유자에게 신속 조치 통지함
46	주차관리과 (일반행정)	불법주정차 의견진술 처리 과정에서의 담당자 민원 응대 문제 제기	-	민원인 취하
47	건설관리과 (기타)	인근 불법 현수막에 대한 즉각 철거 및 과태료 부과 요청	관련 법령에 근거하여 적법하게 처리하는 것이 타당함	2025.5.7.현장을 방문하여 불법 현수막을 정비하였음
48	안전재난과 (공원녹지)	수목으로 인한 주거 침해·CCTV 시야 장애 정비 요청	사유지 수목은 개인 간 사항이나, CCTV 시야 저해 시 정비 요구 및 미이행 시 구청 조치 검토 필요	사유지 수목은 소유주 협의 권고하며, CCTV는 현재 지장 없고 향후 차단 시 조정 예정임
49	주택과 (건축주택)	불법건축물에 대한 행정조치 요청	사실관계 확인이 어려우므로, 조사 결과와 처리 내용을 옴부즈만실로 회신 바람	해당 건축물은 1982년 이전 건축으로 확인돼, 조례상 행정조치가 불가한 단속보류 대상 무허가 건축물임
50	도시계획과 (건축주택)	기존 주차장 폐지 후 고기집 설치 허가 여부 확인 요청	현장 확인을 통해 불법개조 및 신고·허가 여부를 검토 하고, 결과에 따라 조치 필요	해당 시설은 무단 설치로 불법개조에 해당하며 조치 예정이고, 관련 인·허가 사실은 없음
51	도로과 (도로관리)	아파트 앞 도로 반복 파손으로 대형 차량 통행 시 진동 발생	파손 원인을 점검해 재발을 방지하고, 조치 내용을 회신 필요	5월 정밀조사 후 이상 시 즉시 보수하고, 하반기 전면 정비 예정
52	부동산정보과 (일반행정)	청파로 인근에 폐전구·폐건전지 수거함이 없음	폐형광등 수거함 설치·운영 현황을 검토해 주민 불편 최소화 방안 마련 요청	폐형광등 수거함은 민원으로 일부 지역에서 철거 중이며, 가정 배출은 인근 수거함 이용 요청
53	맑은환경과 주택과 (환경청소)	일요일 오전 7시 주택가 공사로 소음 및 안전조치 미흡 우려	현장 점검 후 소음·안전 문제를 개선하고, 결과를 민원인에게 안내	일요일 공사소음에 대해 주말 공사 자제와 평일 8시 이후 시행을 지도하고, 안전관리 예방 공문을 발송함
54	도로과 (도로관리)	공사장 인근 계단 균열·야간 가림막에 따른 통행 안전 조치 요청	현장조사 후 균열·야간 안전 문제를 조치하고 결과 통보 요청	계단 보수 완료하였으며, 가림막 주변 안전 지속 관리 예정임

연번	소관부서 (분야)	민원내용	읍부즈만 의견제시	부서 답변 요약
55	주차관리과 (도시교통)	좁은 도로에 설치된 지하주차장 적정성·허가 절차 확인 요청	현장 확인 후 관련 법령에 따라 적정 조치를 검토·이행 바람	해당 건축물은 부설주차장이 적법하게 설치·변경된 사항으로 양해를 요청함
56	공원녹지과 (공원녹지)	건물 옆 나무 제거 요청	수목의 공공·사유 여부를 확인하고, 사유지일 경우 소유자에게 제거·관리 조치를 안내 요청	수목 소유주(관리자)에게 민원사항을 전달하고 해소 요청 공문을 발송할 예정임
57	재정비 사업과 (도시계획)	신속통합기획 찬성률 76%에도 미선정된 지역의 선정 기준 공개 및 재심의 요청	미선정 사유·검토 과정을 설명하고, 현장 안전 위험을 점검해 대책을 검토 바람	후보지는 정량평가와 정책·여건을 종합해 선정되며, 정책상 미선정될 수 있고 재신청 시 보완이 필요하며, 건축물 안전관리는 관리자 책임임
58	보건위생과 (보건위생)	불법 노점상 단속요청	주민 통행에 지장을 주는 노점영업에 대해 즉시 정상화 조치 요청	현장 점검 결과, 신고 면적 외 간이테이블·의자 점박을 확인해 식품위생법 위반으로 고지하고 행정지도함
59	주차관리과 (도시교통)	용리단길 불법주차단속 요청	통행에 불편을 주는 불법 주차에 대해 엄정한 조치를 요청함	해당 지역 불법 주·정차에 대해 단속과 과태료 부과를 강화할 예정임
60	건설관리과 (도로관리)	무단 적치물로 정비 요청	현장 확인으로 불법 적치·위험 요인을 점검하고 재발 방지 조치 요청	불법 적치물에 자진정비를 계고했으며, 미이행 시 과태료 등 조치 예정이고 순찰로 확인함
61	주택과 (건축주택)	임대조건변경 신고 접수·안내 미비에 따른 처리상황 조속 안내 요청	임대조건변경 신고 진행상황 안내 및 신속한 조치 요청	부서 직접 접수로 접수증은 없으며, 5.26 처리 후 6.2 처리 문자가 발송됨
62	주차관리과 (도시교통)	술집 이용객 불법주차·소음 단속 강화 요청	불법 주·정차·소음에 대한 단속·순찰 강화 및 상가 소음 지도 요청	단속용 CCTV는 우선순위에 따라 단계 설치 중으로, 즉시 설치는 어려움
63	보건위생과 (보건위생)	임대 오피스텔을 무단으로 불법 게스트하우스로 운영 중인 세입자에 대한 단속 및 조치 요청	오피스텔의 불법 게스트하우스 사용 여부 확인 및 조치 요청	해당 장소는 미신고 숙박업으로 불시 점검 시 부재였으며, 증빙 확보가 필요해 상시 단속 후 확인 시 조치 예정

연번	소관부서 (분야)	민원내용	옴부즈만 의견제시	부서 답변 요약
64	보건위생과 (노점영업)	한남동 불법 야장 설치 및 SNS 불법 화기 홍보에 대한 행정조치 요청	한남동 불법 야장·SNS 불법 화기 홍보에 대한 행정조치 요청	옥외영업장에서 불법 화기 사용이 확인되어 행정처분 절차를 진행할 예정
65	주차관리과 (도시교통)	상습 불법주차 해소를 위해 수시 단속 및 황색선 고정핀 설치 요청	지속되는 문제에 대해 근본적 대책 마련 및 결과 통보 요청	불법주정차 단속을 강화하고 과태료를 철저히 부과할 예정
66	도시계획과 (도시계획)	시공자 선정총회 공정성 확보를 위한 부재자투표·신분확 인 점검 요청	개발사업 민원 예방을 위해 사전 지도 등 적극적 예방조치를 요청	시공자 선정총회에 공공변호사가 입회했고, 총회 전 사전 행정 지도를 실시함
67	보건위생과 (보건위생)	숙박업 이전에 따른 신규 허가 가능 여부 확인 요청	민원인이 충분히 이해할 수 있도록 안내를 요청	숙박업은 기존 충족 시 신규 신고 가능하나, 용도지역 등 법적 요건을 충족해야 함
68	주차관리과 (도시교통)	공터 소유 여부 및 인접 업체 전용 주차 장 가능 여부 확인 요청	공터의 사유지·국유지 여부를 확인해 그 결과에 대해 정확한 안내를 요청함	해당 공터는 일부 사유지가 포함된 공공 통행로로, 불법 주·정차 시 단속 대상임
69	맑은환경과 건축과 (환경청소)	환풍기 소음 및 지붕 불법 적재물 의심에 대한 현장 확인 요청	환풍기 소음·실외기 불법 적재 여부를 현장 확인 후 조치해 주기 바람	환기구 소음은 점검 후 관리 지도했고, 지붕 위 실외기는 적법 설치로 확인됨
70	주차관리과 (도시교통)	이촌1동 불법주차 단속 강화 요청	이촌1동 해당 구간 불법주차 단속 강화 및 사고 예방 대책 요청	이촌1동 해당 구간의 불법 주정차 단속을 강화하고 과태료를 철저히 부과할 예정
71	공원녹지과 (공원녹지)	인근 빌라 수목으로 인한 낙엽·꽃가루 및 가지 침범 정비 요청	현장 확인 후 빌라에 나무 정비를 안내하도록 요청	현장 방문 후 관리자에게 민원 전달 및 협조 공문 발송 예정
72	건축과 건설관리과 도로과 (도로관리)	이태원동 국유지 무단 적치물 정비 요청	해당 골목의 국유지 여부와 문제점을 조사해 결과에 따라 개선 조치 바람	외기 정비 요청, 공중케이블 순차 정비, 도로는 하반기 일부 정비 예정
73	주택과 (건축주택)	신흥로 일대 불법건축물 철거 요청	현장 확인 후 불법 여부 판단 및 조치 요청	해당 가설건축물은 무단 증축으로 위반에 해당해 시정명령 등 행정처분 예정임
74	건강관리과 (보건위생)	선인상가 실내흡연 단속 강화 요청	불시 단속과 금연 안내로 실내흡연 근절 요청	금연구역 관리의무를 안내하고 순찰·스티커 정비를 실시했으며, 지속 순찰 예정임

연번	소관부서 (분야)	민원내용	읍부즈만 의견제시	부서 답변 요약
75	맑은환경과 (환경청소)	아침 8시 이전 드릴 소음에 대한 조속한 조치 요청	소음 측정 등 현장 단속 요청	이른 시간 공사소음에 대해 8시 이전 작업 자체 지도 실시
76	건설관리과 (환경청소)	전봇대·전선 정비 요청	관할 부서 또는 한국전력과 협조해 적정 조치 필요	전신주는 한전에 이첩해 조치 요청했고, 계단 전선은 통신선으로 확인돼 공중케이블 콜센터에 정비 요청함
77	부동산정보과 (기타)	용산동2가 인근 파출소 부지 무상대여 관련 조사 요청	해당 부지의 주소 변경 경위와 관련 자료 제공을 요청	해당 토지는 행정구역·지번 변경으로 이태원동에 편입되었으며, 관련 자료는 부동산정보과에서 확인 가능함
78	관광체육과 (문화체육)	용산구 문화체육센터 아쿠아로빅 성인 저녁반 개설 요청	결과를 민원인이 이해할 수 있도록 충분한 설명 요청	저녁반은 운영 중인 프로그램으로 당장 신설은 어렵고, 향후 조정 시 검토 예정임
79	교통행정과 (도시교통)	사전 통지 없는 자동차검사 과태료 취소 또는 기한 연장 요청	민원인과 직접 연락해 해외 체류에 따른 과태료 경감 여부를 확인하고 조치할 것	안내는 우편으로 이뤄졌고 문자 안내는 불가했으며, 과태료는 확정됐으나 검사 후 증빙 제출 시 감액 가능함
80	보건위생과 (보건위생)	해당 음식점 악취·위생 불량에 대한 위생점검 요청	현장 확인 후 그 결과를 민원인에게 설명해 주기 바람	점검 결과 위반 사항은 없었으며, 위생 관리 강화를 지도함
81	주차관리과 (도시교통)	주차 단속 형평성에 대한 사유 설명 및 주차공간 확보 요청	해당 단속의 근거와 기준에 대해 구체적으로 설명해 주기바람	불법 주·정차는 현장 상황에 따라 계도와 단속을 병행하며, 주택가도 동일 기준으로 처리함
82	시설관리공단 (문화체육)	헬스장 직원의 반복적인 퇴실·청소 언급으로 인한 응대 개선 요청	담당부서에서는 회원이 운동을 마칠 때까지 불편이 없도록 직원 응대 방식을 개선해주기 바람	마감 시간 청소 안내 과정에서 불편을 드린 점을 인정하며, 응대 개선을 위해 내부 교육을 실시하겠음
83	공원녹지과 (공원녹지)	가로수 가지치기 적정성 확인 및 통행 불편 해소 요청	가지치기 근거 설명과 카메라 위치 조정 등 대안 검토 여부 답변 요청	해당 수목은 사유 수목이며, 관리 주체에 과도한 가지치기를 하지 않도록 안내하겠음
84	건강관리과 (보건위생)	한남테니스장 불법흡연 단속 요청	금연구역 흡연 근절을 위해 불시 단속·관리 강화 요청	불시 순찰 결과 흡연은 없었으며, 금연스티커 추가 부착과 금연 협조 요청을 실시함

연번	소관부서 (분야)	민원내용	옴부즈만 의견제시	부서 답변 요약
85	치수과 (하수관리)	공사로 인한 배수관 막힘으로 지하실 역류 피해 조치 요청	하수구 역류 원인을 확인해 조치하고, 공사 중 재발 방지 철저히 할 것	현장 확인 후 개인 하수시설 역류방지 시설 설치 완료
86	건축과 (건축주택)	옴부즈만 의견 미반영 사유 설명 및 민원 해결 전 착공계 중지 요청	민원 미해결 시 착공계 허가 가능 여부 안내 바람	양측은 적법 허가 상태이며 합의는 어려웠고, 중재는 계속하되 착공신고 지연은 어려움
87	주택과 건설관리과 (건축주택)	청파동 하천부지 불법건축물 원상복구 및 부과 요청	소유관계·현장조사로 불편 여부를 점검해 필요한 조치 시행 바람	청파동 사유지 불법건축물에 대해 점유자 대상 시정명령·부과 등 정비를 계속 추진함
88	맑은환경과 (환경청소)	장기간 공사 소음으로 인한 불편 해소 조치 요청	공사 소음이 주민에게 더 이상 피해를 주지 않도록 관리 바람	공사 소음에 대해 8시 이전 작업 자제 등 소음 저감 지도를 했으며, 소음 측정에 따른 행정처분을 진행 중임
89	건설관리과 (도로관리)	골목 적치물 조치 요청	현장 확인 후 적치물 조치 여부를 판단해 처리하고, 불가 시 사유 안내 바람	현장 확인 결과 화분 적치로 도로법 위반을 계고했으며, 미이행 시 과태료 등 조치 예정
90	주차관리과 (도시교통)	거주자 우선 주차구역 앞 불법주차 단속 요청	거주자우선구역 앞 불법주차에 대한 정기 단속 및 민원인 단속 요청 방법 안내 요청	시설관리공단 (02-749-5305) 신고 시 즉시 단속 가능
91	주차관리과 (도시교통)	막다른 골목 야간 단속 부당성 제기 및 주차 대책 요청	단속 사유와 기준을 민원인에게 충분히 설명 바람	불법 주·정차는 현장 판단으로 계도·단속을 병행하며, 주택가 이면도로도 통행 방해 시 과태료 대상임
92	치수과 (하수관리)	하수구를 막고 공사하는 업체로 인한 침수피해	도면·현장조사로 하수구 역류 원인과 조치 방안을 확인해 안내 바람	임시 역류방지 시설을 설치하고 침수 방지를 요청했으며, 배수시설 분쟁은 공사장 측과 협의 필요함
93	교통행정과 (도시교통)	마을버스의 과속·급정거 및 불친절 응대에 대한 개선 요청	업체에 안전·친절 운영을 지도하고, 반복 민원 시 개선 및 공개 방안 검토 요청	즉시 시정과 기사 교육을 요청하고, 재발 방지 대책을 검토하겠음
94	한강로동 (일반행정)	직원의 정확한 민원 안내와 응대 개선 요청	직원·민원인 간 오해 발생으로 재발 방지를 위한 옴부즈만 응대 개선 방안 마련 요청	이번 안내 미흡에 대해 사과드리고 향후 정확한 안내를 강화하겠음

연번	소관부서 (분야)	민원내용	읍부즈만 의견제시	부서 답변 요약
95	주차관리과 (도시교통)	상습 불법주차 지속적 단속을 요청함	현장 순찰 및 주기적 단속을 지속해 민원 재발을 예방할 필요가 있음	불법 주·정차는 계도·단속 병행 처리하며, 상습 차량은 과태료 단속을 강화하겠음
96	주차관리과 (도시교통)	용문시장 인근 주차 과태료 반복에 따른 단속 방식·현장 안내 개선 요청	신고·단속 현황을 분석해 조치하고 결과를 안내할 필요가 있음	전통시장 활성화를 위해 시간대별 단속을 완화하나 민원 발생 시 단속하며, 해당 구간은 표지 추가 설치와 블라드 설치가 불가함
97	도로과 (도로관리)	보행 중 나무데크 파손으로 보행 중 부상을 입어, 현장 복구와 사고 관련 안내 요청	나무데크 파손 보행자 부상 관련 복구·안내 요청	현장 확인 후 즉시 정비했으며, 피해는 공제회 접수로 보험 절차 진행 중임
98	주택과 (건축주택)	건물 흔들림으로 안전 우려가 있어 구조·안전점검 요청	아파트 흔들림 원인을 점검하고 필요 시 안전진단 후 결과를 안내 바람	전문가 점검 결과 구조적 위험은 없고 노후로 진동이 느껴질 수 있으며, 결과는 관리주체에 공유 예정임
99	건설관리과 (도로관리)	이태원동 국가 도로 무단 점유 영업 단속·정비 요청	현장 확인으로 도로 무단 점유 원인을 파악하고 재발 방지 대책을 마련·시행할 것	해당 도로는 사유지로 무단 점유는 아니며, 미관 저해물은 상점에 내부 정리·이동을 안내함
100	관광체육과 (문화체육)	용산구 체육시설 설치 및 운영에 관한 조례 해석 요청	체육시설 기존회원 접수 기준과 이용 우선순위를 민원인에게 안내 바람	시설 이용 경험 시 구민 우선이며, 재등록 제도는 조례 위반이 아님
101	건설관리과 (건축주택)	불법건축물에 대한 단계별 행정조치 요청	불법건축물 처리 절차 준수 여부를 확인해 민원인에게 회신 바람	사전통지 완료 후 시정명령 예정이며, 미이행 시 이행강제금 부과 및 고발 가능함
102	건설관리과 (도로관리)	파지압축장 사용허가 면적·사용료 및 소유자 변동 여부 확인 요청	사실관계를 확인해 민원인에게 회신하고, 지연 시 중간 회신바람	점용면적 588.8㎡에 대해 2015~2022년 사용료 부과, 2023년 미부과, 2024년 변상금 부과했으며 국방부 소유 토지로 허가 대상 아님
103	안전재난과 (기타)	이태원 삼거리 코너 주택 인근 방범용 CCTV 설치 요청	현장 방문으로 CCTV 설치 필요성 검토 후, 제약 시 사유 설명 및 대안 마련 바람	일부 구간은 CCTV 사각지대로 단계적 확충 중이며, 절차상 시간이 소요됨
104	주차관리과 (도시교통)	한남동 일대 발레파킹 업체의 라바콘 불법 점유 개선 요청	민원 지속 여부를 조사하고 주민 불편 방지 조치 바람	라바콘 자진 철거 요청, 해당 구역 순찰·단속 강화, 스마트 주차는 추후 검토예정임

연번	소관부서 (분야)	민원내용	옴부즈만 의견제시	부서 답변 요약
105	주차관리과 (도시교통)	거주자우선주차구역 주차 통제 행위 적법성 확인 및 현장조사 요청	거주자우선주차 분쟁 해결을 위한 지도 요청	분쟁 해소를 지도했으며, 금전적 이득은 없었고 해당 도로의 주차-방해 행위는 모두 불법 주·정차로 과태료 대상임
106	건설관리과 (건축주택)	이촌로 인도 재건축· 리모델링 현수막· 상담부스 이전 및 신고 여부 확인 요청	시야 방해 여부를 판단하고, 아파트 내 이전 가능성 검토 후 행정지도 등으로 조치 바람	집회신고 후 설치된 현수막으로, 집회 시에만 게시하며 위반 시 계도 후 철거 가능함
107	공원녹지과 (공원녹지)	갈월지하차도 서부역 방향 잡초 정비 요청	담당 부서에서는 보행 불편이 없도록 조치 바람	현장 확인 후 녹지대 정비를 완료했으며, 지속 관리 예정임
108	맑은환경과 (환경청소)	리모델링 공사장 새벽 소음 중단 및 저감 요청	공사장 소음·진동 기준을 확인하고, 소음 측정 및 단속 바람	소음 저감 조치를 실시했으며, 지속 점검 후 기준 초과 시 처분 가능함
109	교통행정과 (도시교통)	용산01마을버스 정류장에 차양막 설치 요청	버스정류장 시설을 현장 확인 후 보완 여부와 일정 회신 바람	공간 제약으로 차양막 설치에 한계가 있어, 대안 검토 및 예산 반영을 검토할 예정임
110	맑은환경과 (환경청소)	이촌동 리모델링 공사 소음 관련 공사시간 준수 여부 확인 요청	이른 새벽·야간·주말 소음 공사 자제 지도 및 위반 시 법에 따른 조치 요청	현장 방문 후 소음 저감 행정지도를 실시했으며, 지속 점검 후 기준 초과 시 처분 가능함
111	문화진흥과 (기타)	용산구립 합창단 개인정보 서류 분실 사실 확인 및 조치 요청	개인정보 분실 경위를 확인하고, 재발 방지를 위해 지도 요청	용산구립 합창단 개인정보 서류 분실 관련 확인하였으며, 조치하였음
112	맑은환경과 (기타)	용산구청 직원 사칭 발주 사기 주의 홍보 요청	구청 실과·주민센터에 사례를 공유해 보이스포싱 예방 조치 바람	직원 사칭 대기질측정기 구매사기는 허위로 확인되어, 사례 전파로 피해를 예방함
113	홍보담당관 (일반행정)	용산구소식 9월호 초성퀴즈 당첨자 연락처 오입력 수정 가능 여부 문의	전화번호 오기 여부를 확인해 즉시 시정하고, 민원인에게 설명하며, 오기로 확인될 경우 재발 방지에 노력 바람	용산구소식 9월호 초성퀴즈 당첨자 전화번호를 정정하고, 정상 번호로 기프트콘 발송을 완료함
114	교통행정과 (도시교통)	인도 오토바이 상시 불법주차에 대한 단속·조치 요청	현장 확인 후 불법주정차 오토바이에 대해 과태료 부과 등 조치 바람	방치차량은 아니며 이동 안내했고, 오토바이 불법 주정차는 경찰(182) 신고 가능함을 안내함

연번	소관부서 (분야)	민원내용	읍부즈만 의견제시	부서 답변 요약
115	치수과 (하수관리)	하수도 악취 조치 요청	처리 시 민원인이 이해할 수 있도록 설명해주기 바람	악취는 인근 정화조 원인으로, 저감시설 무료 설치를 안내했으며 절차에 시간이 소요됨
116	관광체육과 (문화체육)	평일 오후 개막식 운영 개선 요청	관련 규정 및 대회 주최 기관과의 협의 결과를 민원인에게 회신하기 바람	개회식은 의무 참석은 아니었으며, 향후 수업에 지장이 없도록 운영을 검토할 예정임
117	공원녹지과 (공원녹지)	가지치기 요청	현장 조사 확인하여 조치 여부를 우선 민원인에게 설명하고 회신 바람	가로수 가지가 가로등을 가려 10월 28일까지 정비 예정임
118	보건위생과 (보건위생)	술집의 메뉴 가격 미표기 단속 요청	해당 부서에서 업소 현장 확인하고 조치 바람	법 위반은 아니나, 혼동 방지를 위해 가격 표시를 지도함
119	주차관리과 (도시교통)	도로 점유 차량 계도 요청	현장 조사 후 민원인에게 설명하고 결과 회신 요청	불법 주·정차는 계도·단속 병행, 상습 차량은 과태료 강화예정임
120	공원녹지과 (공원녹지)	은행 열매 수거 요청	현장 확인 후 규정에 따라 필요한 조치 이행 바람	은행열매 제거 작업을 순차적으로 진행 중이며, 불편 최소화를 위해 신속히 조치할 예정임
121	건설관리과 (건축주택)	외벽 현수막 설치 신고·허가 기준 및 담당 부서 문의	문의 사항 관련 규정 등을 상세히 안내해 주기 바람	건물 외벽 현수막은 일부 대규모 건물만 가능하며, 건물 부착 현수막은 옥외광고물법 적용 대상이고 담당 부서는 건설관리과임
122	주택과 (건축주택)	3층 베란다 투명 가림막 불법 증축 여부 확인 요청	현장 방문으로 사실관계를 확인하고, 민원인이 억울함이 없도록 조치 바람	11월 4일 재조사 결과, 3층 베란다 투명 가림막은 건축법상 증축에 해당함을 확인함
123	교통행정과 (도시교통)	용산03 버스 정류장 무정차 관련 조치 요청	민원 내용을 확인하고 재발 방지 지도 바람	무정차 행위는 조사 중이며, 확인 시 해당 기사 주의·재교육과 전 직원 교육으로 재발 방지를 추진함
124	건강관리과 (보건위생)	고시텔 담배 냄새 유입으로 인한 피해 개선 요청	흡연 지역 여부를 확인해 담배 연기 유입 방지 조치 바람	해당 지역 순찰을 통해 흡연자 계도와 안내 표지 정비를 실시했으며, 지속 관리할 예정임
125	한강로동 (환경청소)	타 점포 앞 쓰레기 무단 투기 정비 요청	재활용 배출 위치 안내 및 타 상가 앞 배출 금지 지도 바람	무단 배출이 확인돼 배출 방법을 안내했으며, 지속 관리 예정임

연번	소관부서 (분야)	민원내용	읍부즈만 의견제시	부서 답변 요약
126	맑은환경과 (환경청소)	새벽 공사 소음·진동 피해 시정 요청	현장 방문으로 소음 위법 여부를 확인하고, 새벽 공사 축소 등 민원 방지 대책을 지도 바람	현장 방문 후 이른 시간 공사 자제와 작업 분산을 지도했으며, 기준 초과 시 처분 가능함을 안내함
127	건축과 건설관리과 (건축주택)	주택 증축 관련 사생활·안전 문제 조치 및 적법성 확인 요청	인근 주택 증축 관련 사실 확인 및 조치 요청	차면시설 의무는 없고 협조 요청 예정이며, 국유지 점유는 측량 후 조치 예정
128	도로과 안전재난과 (건축주택)	이태원 일대 도로· 환경·방법 등 종합 개선 요청	현장 확인을 통해 주요 문제를 종합 점검 바람	공중케이블은 통신선으로 확인됐으며 정비를 요청하고, 골목길 CCTV 설치는 절차에 따라 검토할 예정임
129	한남동 (환경청소)	공터 무단투기 개선 및 CCTV 설치 요청	무단 투기 방지 시설 검토 및 소유자 관리 책임 지도 요청	현장 방문 후 경고문 부착 등 1차 조치를 완료했으며, 대응 방안을 검토 중임
130	공원녹지과 (공원녹지)	아파트 공용 녹지 비둘기 먹이 살포 개선 요청	현장 확인 후 설명하고, 먹이 제공자에게 기준을 안내하도록 조치 요청	현장 방문 후 계도·캠페인을 실시하고, 필요 시 기피제 배부 등으로 지속 관리 예정임
131	교통행정과 (도시교통)	용산1 버스 배차간격 축소 요청	배차간격 조정 사유 확인 후 협약해 결과 회신 요청	용산1 마을버스 배차 지연은 일시적이며, 기사 총원과 운행 관리를 통해 정상화 및 점검 예정임
132	도로과 (도로관리)	도로 포장 정비 요청	도로 포장 가능 방법을 찾아 처리 바람.	도로 노후로 정비 필요하나, 내년도 포장 계획에 반영 예정임
133	건강관리과 (보건위생)	사무실 앞 주차장 무단 흡연 조치 요청	사실 확인 후, 사실일 경우 민원인 요구대로 설명 및 해명 바람	사무지 흡연은 단속 불가하나, 피해 시 민사 구제 가능하며, 요청 시 안내판 무상 제공·부착 가능함
134	보건위생과 (보건위생)	이태원 해밀턴 뒷골목 불법 호객 단속 요청	현장 방문 후 불법 호객행위를 계도하고, 위반 시 시정명령· 행정처분 요청	위반 업소 22개소에 행정조치를 예정하고, 경찰 합동 단속으로 즉시 지도했으며, 향후에도 지속 관리 예정임
135	건축과 (건축주택)	한남동 주차장 출입구 관련 상부기관 회신 반영, 건축심의위원회 개최 요청	건축민원 심의위원회에서 상급기관 답변 반영 최종 의견 결정 후, 민원인 회신 요청	해당 도로는 과거 허가 지정으로, 통행 변경이 어려워 관계자에게 민원 조정 협조 요청했음을 안내함

연번	소관부서 (분야)	민원내용	옴부즈만 의견제시	부서 답변 요약
136	주차관리과 (도시교통)	웰컴금융타워 주변 중심으로 용리단길 주차단속 요청	불법주차 민원이 잦으므로, 거주자 우선 주차가 안전하게 이루어지도록 방안 강구 바람	불법 주·정차 민원에 대해 계도와 단속을 병행하며, 상습·교통 저해 사례는 과태료 단속을 강화할 예정임
137	시설관리 공단 (문화체육)	한남테니스장 샤워실 온수 미제공 불편, 온수 공급 조치 요청	한남테니스장 관리부서 시설 확인 후 처리 가능 여부 안내 및 회신 요청	온수기 문제는 올해 공사 불가하며, 2026.3.10. 직영 전환 후 정상 가동 가능함을 안내함
138	세무1과 (건축주택)	후암동 임대주택 에어비앤비 사용 시 세제 혜택 불이익 문의	법령 검토 후 유선 안내 및 서면 회신, 문의처 안내 포함 바람	임대주택을 임대 외 사용·처분 시 취득세·재산세 감면분이 추정될 수 있음
139	주택과 (건축주택)	카페 무허가 증축·도로 무단점용 의심에 따른 조치 요청	불편 발생 및 불법 증축·도로 점용 여부 확인 후 재발 방지 조치 요청	현장 확인 결과, 상가 전면 고정식 테이블은 건축물에 해당하지 않아 무단증축 아님을 안내함
140	보건의료과 건축과 (건축주택)	이촌시장 인근 노후 건물 해충·안전 점검 및 방역 요청	해충 방역 및 건물 안전점검으로 위험 대비 조치 바람	공공장소 방역 실시, 노후 건물 점검은 육안 가능하나 정밀진단·보수는 소유자 책임임
141	옴부즈만 (문화체육)	후암테니스 클럽 가입문의	관할부서가 특정되지 않아, 옴부즈만실에서 가입 절차 관련 사항을 검토·안내함	용산구체육회 테니스 담당자 소관이며, 문의 전화번호 안내함
142	보건위생과 (보건위생)	고양이집 철거 요청	현장 확인 후 위험 요소 점검, 조치 검토·이행 및 주민 회신 바람	길고양이 급식은 금지할 수 없으나, TNR 사업으로 갈등 완화 및 개체수 관리 예정임
143	주차관리과 (도시교통)	거주자우선주차 전일배정 기준 재검토 및 신속 배정 요청	사실 확인 후 1순위 조속 배정 방안 안내 요청	순환배정 종료 후 일반구간 배정을 재개하고, 점수 재산정 후 17일 결과 안내 예정임

PART

IV



2025년 옴부즈만 활동

1. 옴부즈만 회의 개최
2. 옴부즈만 청문주재자 지원
3. 옴부즈만 대내·외 활동
4. 부서 협업 및 소통 사례



IV — 2025년 옴부즈만 활동

1 옴부즈만 회의 개최

○ 총 25회 개최(정례 24, 임시 1회)

- 일 시 : 매월 2, 4번째 월요일 16:30
- 장 소 : 용산구청 9층 옴부즈만실
- 논의사항
 - 고충민원 조사여부 결정 및 조사민원 심의
 - 고충민원 처리의견 공유 및 향후 운영방향 논의
 - 관련 부서 의견 청취 및 검토·반영 사항 논의
 - 기타 구정 발전에 관한 의견 및 건의사항 청취
- 관련사진



2025년 제1회



2025년 제2회



2025년 제3회



2025년 제4회



2025년 제5회



2025년 제6회



2025년 제7회



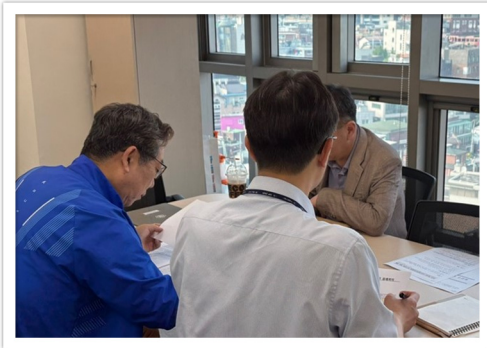
2025년 제8회



2025년 제9회



2025년 제10회



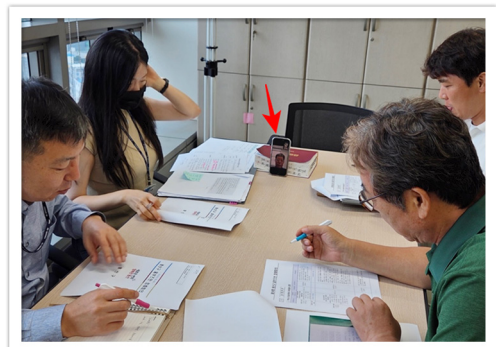
2025년 제11회



2025년 제12회



2025년 제13회



2025년 제14회



2025년 제15회



2025년 제16회



2025년 제17회



2025년 제18회



2025년 제19회



2025년 제20회



2025년 제21회



2025년 제22회



2025년 제23회



2025년 제24회



2025년 제1회 임시회의

2 옴부즈만 청문주재자 지원[8건]

1. 가족정책과 청문주재자 지원



- 일 시 : 2025. 3. 5.(수)
- 장 소 : 용산구청 9층 옴부즈만실
- 청문내용
 - 결혼중개업의 관리에 관한 법률」을 위반한 결혼중개업자에 대한 행정처분 (영업정지)에 대한 청문 실시

2. 지역경제과 청문주재자 지원



- 일 시 : 2025. 3. 12.(수)
- 장 소 : 용산구청 6층 안전건설교통국회의실
- 청문내용
 - 담배소매인 무단 위치변경에 관련 2차 행정처분에 대한 청문 실시

3. 지역경제과 청문주재자 지원



- 일 시 : 2025. 5. 28.(수)
- 장 소 : 용산구청 6층 안전건설교통국회의실
- 청문내용
 - 90일 이상 담배 미매입 또는 60일 이상 영업 중단에 따른 행정처분 청문 실시

4. 지역경제과 청문주재자 지원



- 일 시 : 2025. 6. 11.(수)
- 장 소 : 용산구청 9층 옴부즈만실
- 청문내용
 - 최근 5년간 2회의 영업정지 처분을 받은 자가 승인 없이 영업소 위치를 변경한 경우에 대한 행정처분 청문 실시

5. 부동산정보과 청문주재자 지원



- 일 시 : 2025. 8. 28.(목)
- 장 소 : 용산구청 9층 옴부즈만실
- 청문내용
 - 「공인중개사법」 제10조 위반에 따라 부동산중개사무소 개설등록 취소를 위한 행정처분 청문 실시

6. 부동산정보과 청문주재자 지원



- 일 시 : 2025. 10. 13.(월)
- 장 소 : 용산구청 7층 도시관리국회의실
- 청문내용
 - 「공인중개사법」 제19조 위반에 따라 부동산중개사무소 개설등록 취소를 위한 행정처분 청문 실시

7. 원효로제2동 청문주재자 지원



- 일 시 : 2025. 10. 16.(수)
- 장 소 : 용산구청 9층 옴부즈만실
- 청문내용
 - 「장애정도심사규정」 제12조에 따른 장애인 등록취소 관련 청문 실시

8. 사회복지과 청문주재자 지원



- 일 시 : 2025. 11. 26.(수)
- 장 소 : 용산구청 5층 문화경제국회의실
- 청문내용
 - 「장애인활동 지원에 관한 법률」 위반에 따라 활동지원기관에 대한 업무정지 또는 과징금 부과 행정처분 청문 실시

3 옴부즈만 대내·외활동

○ 구청장 주재 옴부즈만 차담회 개최

- 일 시 : 2025. 6. 4.(수) 10:00 ~ 11:00
- 장 소 : 용산구청 9층 구청장실
- 참석자 : 용산구 옴부즈만, 용산구청장
- 주요내용
 - 재위촉 위원과의 소통을 통한 옴부즈만 제도 운영 현황 공유
 - 향후 옴부즈만 제도 운영 방향에 대한 의견 교환
 - 고충민원 처리 과정에서의 공정성·객관성 확보 필요성 논의
 - 옴부즈만의 독립적 조사 역할에 대한 인식 공유
 - 주요 고충민원 사례를 바탕으로 조사 절차 및 처리 기준의 일관성 확보 방안 논의
 - 옴부즈만 제도의 안정적 운영을 위한 구청과의 협력 필요 사항 공유

○ 2025년 제1회 시민고충처리위원회 연구포럼 참여



- 일 시 : 2025. 4. 25.(금) 14:00~16:30
- 장 소 : 한국철도공사 서울역 4층 대회의실
- 내 용 : 시민고충처리위원회 운영 및 민원해결 사례 공유

○ 2025년 서울권 옴부즈만 워크숍 및 시민고충처리위원회 협의회 참여



- 일 시 : 2025. 5. 9.(금) 14:00~17:00
- 장 소 : 서울시청 서소문청사 1동 13층 대회의실
- 내 용 : 옴부즈만 운영 활동 우수사례 공유 및 개선방안 논의 등

○ 2025년 제2회 시민고충처리위원회 연구포럼 참여



- 일 시 : 2025. 6. 11.(수) 14:00~16:30
- 장 소 : 한국철도공사 서울역 4층 대회의실
- 내 용 : 시민고충처리위원회 운영 및 민원해결 사례 공유

○ 2025년 제3회 시민고충처리위원회 혁신포럼 참여



- 일 시 : 2025. 9. 11.(목) 14:00~16:30
- 장 소 : 한국철도공사 서울역 4층 대회의실
- 내 용 : 시민고충처리위원회 운영 및 민원해결 사례 공유

○ 2025년 제4회 시민고충처리위원회 혁신포럼 참여 및 우수사례 발표



- 일 시 : 2025. 12. 4.(목) 14:00~16:30
- 장 소 : 한국철도공사 서울역 4층 대회의실
- 내 용 : 시민고충처리위원회 운영 및 민원해결 사례 공유

4 부서 협업 및 소통 사례

○ 2025년 언론 보도 사례(고충민원 해결)

용산구 후암동, 방치된 위험 담장 • 계단 정비... 주민 안전길로 재탄생

방치된 담장과 계단, 주민 민원으로 시작된 안전길 조성 사업
낮은 담장 철거 • 난간 설치로 주민 안전과 통행 편의 대폭 향상

김현구 기자 | 입력 2025.10.28 08:17

(서울일보/김현구 기자) 서울 용산구(구청장 박희영)는 지난 9월 12일부터 10월 10일까지 약 한 달간 후암동 429-10 일대 방치된 위험 담장과 계단을 정비해, 주민이 안심하고 통행할 수 있는 안전한 길로 새롭게 조성했다고 밝혔다.

이번 정비는 인근 초등학교에 자녀를 둔 한 주민이 용산구 옴부즈만을 통해 제기한 민원에서 시작했다. 민원 접수 후 담당 부서에서 즉시 현장 확인에 나섰으며, 박희영 용산구청장도 전문가와 함께 현장을 방문해 안전 점검을 실시하고 인근 주민들의 의견을 직접 청취했다.

해당 구간은 오래된 담장에 돌린 개구부를 통해 주민들이 통행으로 사용해 왔으나, 개구부의 폭이 좁고 담장이 노후해 낙상 등 안전사고 위험이 높은 상황이었다. 그럼에도 이 담장은 일제 강점기 시절 설립된 후 2003년 폐쇄된 기린 법인 소유 부지에 위치해 있어, 소유자에 의한 자율적 정비가 불가능했다.



이에 구는 긴급한 안전조치가 필요하다고 판단하고 법률 자문을 거쳐 해결 방안을 모색했다. 이후 관련 부서 및 기관 간 협의, 주민 소통 등을 통해 재난관리기금을 활용, 보수공사를 추진했다.

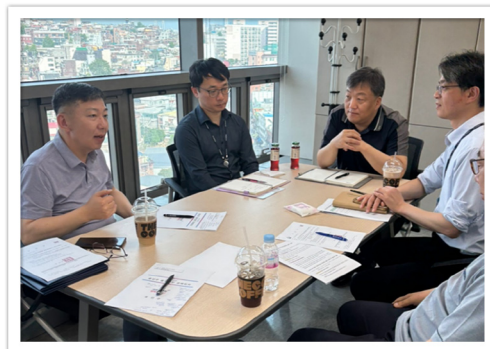
공사를 통해 붕괴 위험이 있던 담장은 전면 철거하고 낙하 방지를 위한 난간을 새로 설치했다. 또한 낙상 위험이 컸던 노후 계단은 보수 후 안전 난간을 추가로 설치해 주민들이 보다 편리하고 안전하게 이용할 수 있도록 통행 환경을 개선했다.

한 주민은 "작은 골목길까지 관심을 가지고 살펴준 구정에 감사드린다"라며 "예전에는 사고가 날까 불안했는데, 이제는 아이들도 안심하고 다닐 수 있어 마음이 놓인다"라고 말했다.

박희영 용산구청장은 "안전 사각지대로 방치될 수 있었던 위험 시설물을 구와 주민이 함께 소통하며 신속히 해결함으로써 행정의 신뢰를 높일 수 있었다"라며 "앞으로도 주민들의 목소리를 귀 기울여 들고 생활 속 위험요소를 적극 발굴해 개선에 나가겠다"라고 밝혔다.

- 민원요지 : 자녀 통학로 개선 요청
- 처리결과 : 담장 철거 및 계단 안전봉 설치 등 주민 안전 확보 방안 마련
- 담당 옴부즈만 : 김문구 위원

○ 부서간 협의



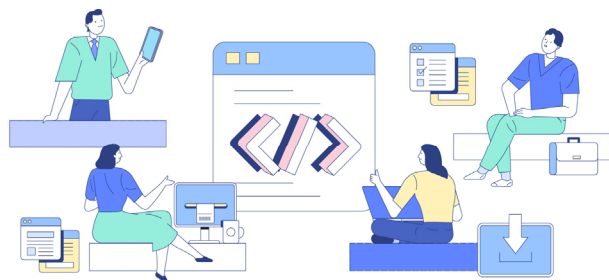
- 일 시 : 2025. 5. 14.(수) 16:00
- 내 용 : 공사 소음 관련 민원에 대한 부서 의견 공유 및 청취
- 관련부서 : 맑은환경과



- 일 시 : 2025. 12. 1.(월) 14:00
- 내 용 : 안전표지판 설치 관련 민원에 대한 부서 검토 의견 청취 및 검토 결과 공유
- 관련부서 : 교통행정과



- 일 시 : 2025. 11. 28.(수) 14:00
- 내 용 : 거주자우선주차구역 민원 관련, 부서 검토 사항 정리 및 공유
- 관련부서 : 주차관리과



새로운 변화
행복한 용산

PART

V



참고자료

서울특별시 용산구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례



V — 참고자료

서울특별시 용산구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2022.12.30 조례 제1503호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지에 따른 시민고충처리위원회의 기능을 수행하는 서울특별시 용산구 옴부즈만의 구성과 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “서울특별시 용산구 옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)”이란 서울특별시 용산구(이하 “구”라고 한다) 및 그 소속기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제33조에 따라 위촉된 자를 말한다.
2. “관계 행정기관 등”이란 구 소속 행정기관, 구에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 등을 말한다.
3. “고충민원”이란 구 및 관계 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
4. “신청인”이란 이 조례에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
5. “시민사회단체”란 「비영리민간단체 지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록된 단체를 말한다.

제2장 옴부즈만 구성·직무

제3조(구성 및 자격) ① 옴부즈만은 서울특별시 용산구청장(이하 “구청장”이라 한다) 소속 하에 두되, 직무수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

② 옴부즈만은 5명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 옴부즈만으로 호선한다.

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 사람 중에서 서울특별시 용산구의회(이하 “구의회”라 한다)의 동의를 거쳐 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 전임강사 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 5급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

제4조(옴부즈만 추천위원회 구성·운영) ① 구청장은 옴부즈만의 선임을 위하여 옴부즈만 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다. 다만, 추천위원회는 옴부즈만의 추천이 끝난 후 자동 해산한다.

② 추천위원회는 위원장을 포함하여 7인 이내로 구성하며, 위원장은 부구청장이 된다.

③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 구청장이 임명 또는 위촉한다.

1. 구 인사업무 담당 국장
2. 구의회가 추천한 구의원 2명
3. 변호사, 대학교수, 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
4. 시민고충처리위원회 또는 관련 업무에 종사하거나 종사했던 사람

④ 추천위원회 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 추천 대상자를 의결한다.

⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에게는 예산의 범위에서 수당 및 여비 등을 지급할 수 있다. 다만, 구 소속 공무원이 위원으로 참석하는 경우와 구의회 의원이 구의원 자격으로 참석하는 경우에는 그러하지 아니한다.

제5조(임기 및 신분보장) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.

② 구청장은 옴부즈만에 공석이 생겼을 때에는 지체 없이 새로운 옴부즈만을 구의회와의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로 개시된다.

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.

1. 업무를 게을리하거나 업무수행 능력이 부족한 경우
2. 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우
3. 제9조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당함에도 회피하지 아니한 경우
4. 제10조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
5. 제11조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
6. 그 밖에 심신장애, 품위손상 등 옴부즈만 직책을 계속할 수 없는 사유가 발생한 경우

제6조(직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다.

1. 제15조에 따라 신청된 고충민원의 조사·처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
2. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
3. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사, 합의 및 조정 등 처리
4. 옴부즈만 스스로의 발의에 의한 고충과 관련된 사안의 조사 및 집단민원 조정·중재
5. 국민권익위원회 등 국내외 기구·기관들과의 교류·협력
6. 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사안의 조사·처리

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
4. 구의회에 관한 사항
5. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
6. 구 및 관계 행정기관 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항

7. 수사 및 형집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
8. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

제7조(직무 관할) 옴부즈만이 제6조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

1. 구 및 그 소속 행정기관
2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

제8조(옴부즈만 상호 간의 관계) 옴부즈만은 합의제로 운영하되, 상호 독립하여 직무를 수행하며 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.

제9조(제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.

1. 본인과 직접적인 이해관계가 있는 경우
2. 본인과 친족관계가 있거나 있었던 사람과 관계되는 경우
3. 본인이 당해 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
4. 본인이 당해 사안에 관하여 당사자의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
5. 본인이 당해 사안에 대하여 옴부즈만이 되기 전에 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우

② 신청인 또는 당해 사안의 이해당사자는 옴부즈만의 공정한 직무활동을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 옴부즈만에 대하여 기피 신청을 할 수 있다.

③ 옴부즈만은 제1항의 사유에 해당하는 경우 스스로 그 사안의 조사·처리 과정을 회피하여야 한다.

제10조(옴부즈만의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 「정당법」에 따른 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

제11조(겸직금지) 옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 법 제2조 제2호에 따른 행정기관 등과 법 시행령 제14조에서 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제12조(비밀누설의 금지) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제13조(벌칙 적용에서 공무원 의제) 옴부즈만은 업무와 관련하여 「형법」이나 그 밖의 법률에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

제14조(회의) ① 옴부즈만은 상호 독립하여 직무를 수행하되, 다음 각 호의 경우에는 재적 옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정 권고, 제도개선 권고, 의견의 표명 및 감사의뢰의 결정에 관한 사항
 2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
 3. 그 밖에 대표 옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항
- ② 제9조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 옴부즈만은 제1항에 따른 재적 옴부즈만 수의 계산에서 제외한다.
- ③ 제1항에 따른 회의는 회의록을 작성하여야 한다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제15조(고충민원의 신청) ① 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 별지 제1호 서식에 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면(「전자정부법」 제2조 제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
 2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
 3. 그 밖에 관계 행정기관 등의 명칭 등 법 시행령 제35조 제2항 각 호의 사항
- ② 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로

선임할 수 있다. 이 경우 대리인의 자격은 서면으로 소명하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계 존·비속 또는 형제자매
2. 신청인인 법인의 임원 또는 직원
3. 변호사
4. 다른 법령의 규정에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 사람

③ 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보해야 한다.

제16조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원을 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 종결이 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 아니할 수 있다.

1. 제6조 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생할 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 서울특별시 및 중앙정부에 진정 또는 고충민원을 신청하여 이미 결정된 사항
5. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우

③ 제1항에 따라 고충민원 조사에 착수한 경우에는 7일 이내에 신청인에게 그 사실을 통지하여야 하며, 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 그 취지와 이유를 신청인에게 지체 없이 통지하여야 한다.

④ 옴부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면, 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청인, 구 및 관계 행정기관의 장에게 문서로 통지하여야 한다.

제17조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제16조에 따라 조사를 할 때 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 구 및 관계 행정기관 등에 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
2. 구 및 관계 행정기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구

3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 구 및 관계 행정기관 등의 장소·시설 등에 대한
실지조사

4. 감정의 의뢰

② 옴부즈만이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을
표시하는 별지 제2호 서식의 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

③ 구 및 관계 행정기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에
협조하여야 한다.

제18조(합의의 권고) 옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한
해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

제19조(시정 권고 및 의견 표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이
위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 구청장 및 관계 행정기관
등의 장에게 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고
인정되는 사안에 대하여는 구청장 및 관계 행정기관 등의 장에게 의견을 표명할 수
있다.

제20조(제도개선의 권고 및 의견 표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서
조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장 및 관계
행정기관 등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제21조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제19조 또는 제20조에 따라 구청장 및 관계
행정기관 등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고 및 의견을 표명하기 전에 구청장
또는 관계 행정기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를
주어야 한다.

② 제7조 각 호에 따른 직무 관할 대상기관의 직원, 신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만에게
의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제22조(처리결과의 통보 등) ① 옴부즈만으로부터 제19조 또는 제20조에 따른 권고 또는
의견을 받은 구청장 및 관계 행정기관 등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는
의견을 받은 날로부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 구청장 및 관계 행정기관 등의 장이 그 권고내용을

이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.

③ 옴부즈만은 제1항 또는 제2항에 따른 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.

제23조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제24조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제18조, 제19조 및 제20조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제25조(운영상황의 보고 및 공표) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 제1항에 따라 공표할 경우 「개인정보 보호법」에 따라 개인정보 등을 보호하여야 한다.

제26조(운영지원) 구청장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위에서 필요한 인력과 수당 등을 지원할 수 있다.

제27조(공인) 옴부즈만 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서 등에는 「서울특별시 용산구 공인 조례」에 따라 별도의 공인을 사용할 수 있다.

부 칙 <조례 제1503호, 2022.12.30.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.