



이 보고서는 「서울특별시 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제20조에 따라 마포구 옴부즈만의 연간 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고, 이를 공표하기 위하여 작성되었습니다.



발간사

구민의 권리와 이익을 보호하고 열린 행정으로 구민의 신뢰를 확보하기 위해 2015년부터 활동을 시작한 마포구 옴부즈만이 벌써 5주년을 맞이하였습니다.

2019. 1. 1. 부터 법률, 건축, 행정 분야 전문가로 구성된 「2기 옴부즈만」의 성과보고서에 ‘소통과 혁신으로 더 크고 행복한 마포’라는 구정 운영 방향에 발맞추어, 그동안 행정으로부터 위법·부당하거나 불합리한 행정행위 또는 제도로 인해 권리를 침해 받고 있는 구민들의 민원을 해결하기 위해 현장을 방문하고 구민과의 소통을 강화했던 옴부즈만의 활동상을 담았습니다.

지난 한 해 동안 매주 1회 이상 옴부즈만 합동 정례회의를 실시하여 반복민원 및 집단민원 등 48건의 고충민원을 처리하였으며, 39건의 공공사업에 대한 청렴계약 감시·평가와 52건의 민원 관련 법률자문과 기술자문을 수행하였습니다. 특히 고충민원이 주택·건축, 도시·환경 및 교통·건설 분야에 집중되어 있어 마포구가 역동적으로 발전하고 있는 현상을 절감할 수 있었습니다.

이러한 옴부즈만의 활동은 마포구가 국민권익위원회에서 평가한 2019년 전국 공공기관 중 합청렴도 ‘2등급’을 달성하고, 민원서비스 종합평가에서도 최우수기관으로 선정되는 데 기여하였습니다. 또한 민원 담당 부서와의 긴밀한 업무 협조를 통해 위법·부당한 행정처분이 발생하지 않도록 예방할 수 있었고 이해관계인과 대화의 장도 넓힐 수 있었습니다.

앞으로도 옴부즈만은 외부 기관의 입장에서 행정 내부를 감시하고 갈등 해결을 위한 조정 역할을 충실히 해 나갈 것입니다. 또한 우리 사회가 4차 산업혁명 시대에 진입하며 빠르게 변하고 있는 행정의 환경 변화에 능동적으로 대처할 수 있도록 관련 부서와 소통 체계를 강화하고 현장방문을 통해 구민들의 복합민원을 해결함으로써 구민과 구정 사이의 징검다리가 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

2020. 2.

서울특별시 마포구 옴부즈만 일동

목 차

I. > 옴부즈만 운영 개요

- | | |
|--------------|----|
| 1. 도입배경 및 연혁 | 8 |
| 2. 옴부즈만 소개 | 12 |
| 3. 옴부즈만 기능 | 13 |
| 4. 옴부즈만 운영방법 | 15 |

II. > 2019년 옴부즈만 운영 성과

- | | |
|-----------------------|----|
| 1. 고충 · 반복민원 운영 성과 | 26 |
| 2. 고충 · 반복민원 처리 내역 | 28 |
| 3. 청렴계약 감시 · 평가 운영 성과 | 31 |
| 4. 청렴계약 감시 · 평가 내역 | 32 |
| 5. 청렴자문위원회 운영 | 35 |

III. > 2019년 옴부즈만 운영 사례

- | | |
|-----------------------|----|
| 1. 고충 · 반복민원 처리 주요 사례 | 38 |
| 2. 부서자문 주요 사례 | 44 |
| 3. 청렴계약 감시 · 평가 주요 사례 | 55 |
| 4. 기타 활동 사례 | 73 |

IV. > 참고 자료

- | | |
|--------------------------------------|----|
| 1. 보도자료 | 78 |
| 2. 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 | 82 |
| 3. 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 | 88 |
| 4. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률(발췌) | 90 |



Ombudsman
System

I . 옴부즈만 운영 개요

—

1. 도입배경 및 연혁
2. 옴부즈만 소개
3. 옴부즈만 기능
4. 옴부즈만 운영방법

—

I. 옴부즈만 운영개요

01 도입배경 및 연혁

가. 옴부즈만(Ombudsman) 제도

- 옴부즈만(Ombudsman)은 1809년 스웨덴에서 처음으로 헌법에 채택된 이래 주로 북유럽에서 발전해 온 제도로, 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(agent)이라는 뜻을 가지고 있다.
- 행정의 권한이 확대되고 다양화·복잡화·전문화됨에 따라 행정기관에 의한 시민의 권리침해 가능성이 증대되었고, 기존 권익침해 구제제도의 한계에 따라 고충민원에 대해 전문적이고 중립적인 시각에서 시민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하고 행정의 자기시정 기회를 제공함으로써 상호신뢰를 제고하기 위해 옴부즈만 제도의 필요성이 대두되었다.
- 이에 마포구에서는 구민의 입장에서 구정의 감시 기능을 강화하여 불합리한 행정제도 및 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 고충을 해결하고 권익을 보호하고자 2014년 옴부즈만 관련 조례를 제정하고, 2015년부터 각 분야의 전문가를 옴부즈만으로 위촉하여 마포구 옴부즈만을 운영하고 있다.

나. 운영근거

- 서울특별시 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 서울특별시 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

2014

- 04. 24. 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제정
- 10. 16. 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제정
- 11. 03. 옴부즈만 공개모집
- 11. 14. 옴부즈만 선정 심사위원회 개최
- 12. 16. 옴부즈만 사무실 설치
- 12. 19. 제192회 마포구의회 옴부즈만 위촉 동의안 의결

2015

- 01. 01. 제1기 마포구 옴부즈만 3인 위촉
- 01. 09. 제1차 옴부즈만 정례회의 개최
- 10. 06. 서대문구 옴부즈만과 간담회 개최
- 10. 14. 지방옴부즈만 운영 활성화를 위한 국민권익위원회 간담회 참석

2016

- 02. 29. 옴부즈만 협의회 구성을 위한 국민권익위원회 간담회 참석
- 03. 07. 2015년 옴부즈만 운영성과 보고회 개최
- 03. 07. 2015년 옴부즈만 운영성과 구의회 보고
- 08. 05. 안양시 주관 지방옴부즈만 협의회 간담회 참석
- 10. 13. 국민권익위원회 지방옴부즈만 업무협력 워크숍 참석
- 10. 21. 안양시 주관 지방옴부즈만 협의회 간담회 참석
- 12. 01. 마포구 주관 지방옴부즈만 간담회 개최

2017

- 03. 03. 제5회 국민권익위원회의 날 기념 옴부즈만 유공 포창
- 03. 06. 2016년 옴부즈만 운영성과 보고회 개최
- 03. 06. 2017년 제1차 청렴자문위원회 개최
- 03. 07. 2016년 옴부즈만 운영성과 구의회 보고
- 04. 19. 2017년 제2차 청렴자문위원회 개최
- 05. 18. 2017 평창 글로벌 옴부즈만 콘퍼런스 참석
- 09. 27. 2017년 제3차 청렴자문위원회 개최
- 11. 30. 국민권익위원회 지방옴부즈만 업무협력 워크숍 참석
- 12. 13. 서울 서부 지역 옴부즈만 간담회 개최
- 12. 22. 양천구 민원조정위원회 회의 참석

2018

- 03. 02. 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 활동성과 대시민 보고회 참석
- 03. 02. 2017년 옴부즈만 운영성과 구의회 개최
- 03. 05. 2017년 옴부즈만 운영성과 보고회 개최
- 04. 27. 2018년 제1차 청렴자문위원회 개최
- 07. 13. 강원도 도민감사역량강화과정 출강(이수복 대표옴부즈만)
- 08. 06. 경북 상주시, 마포구 옴부즈만 운영 벤치마킹 방문
- 09. 12. 2018년 제2차 청렴자문위원회 개최
- 10. 11. 국민권익위원회 지방옴부즈만 워크숍 참석
- 10. 31. 서울 서부권(마포 · 서대문 · 은평) 옴부즈만 간담회 참석
- 11. 06. 옴부즈만 공개모집
- 11. 13. 옴부즈만 선정심사위원회 개최
- 11. 28. 전국지방옴부즈만협의회 총회 참석
- 11. 30. 제226회 마포구의회 옴부즈만 위촉 동의안 의결
- 12. 26. 2018년 제3차 청렴자문위원회 개최
- 12. 31. 2018년 마포구 모범구민 구청장 표창 수상

2019

- 01. 16. 2019년 제1차 청렴자문위원회 개최
- 02. 13. 구의장단 간담회
- 04. 17. 국민권익위원회 지방옴부즈만협의회 총회 참석
- 06. 12. 서울 서북3구(마포·서대문·은평) 옴부즈만 간담회 참석
- 07. 25. 2019년 제2차 청렴자문위원회 개최
- 09. 02. 서울특별시 강남구, 마포구 옴부즈만 벤치마킹 방문
- 09. 17. 정부합동민원센터 옴부즈만 간담회 참석
- 09. 25. 서울 서북3구(마포·서대문·은평) 옴부즈만 간담회 개최
- 10. 13. 국민권익위원회 2019년 고충민원 처리 실태평가심사위원 참여
- 10. 18. 마포구 전·현직 옴부즈만 간담회 개최
- 10. 31. 국민권익위원회 전국 지방옴부즈만협의회 참석
- 11. 26. 광주광역시 북구청, 마포구 옴부즈만 벤치마킹 방문



02 옴부즈만 소개

가. 구성개요

- 지 위 : 구청장 소속으로 독립적인 업무수행
- 임 기 : 2년 (1회에 한해 연임 가능)
- 위촉 방식 : 공개모집에 후에 구의회 동의를 받아 구청장이 위촉
- 운영 방식 : 전원합의제
- 구성 현황

성 명	주요 경력
박 영 철	· 前 국민권익위원회 상담위원 · 前 도화·용강상권활성화 단장, 용강·대흥동장 등
길 기 현	· 現 주)SLK종합건축사사무소 대표이사 · 現 대한건축사협회 서울건축사회 기획위원장
배 수 진	· 現 법무법인 천지인 변호사 · 現 서울지방변호사회 조기조정위원

나. 자격 요건 (조례 제3조 제3항)

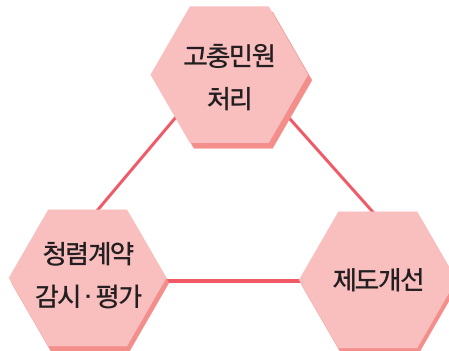
- 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야의 조교수 이상으로 재직하거나 재직 한 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 5급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

03 옴부즈만 기능

가. 직무 (조례 제4조, 제5조)

직무관할	직 무
· 마포구 및 그 소속 행정기관 · 마포구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업 및 출연기관 · 마포구의 사무위탁기관 (마포구의 위탁사무에 한함)	· 고충민원의 조사 · 처리 · 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리 · 공공사업에 대한 발주, 입찰, 계약체결, 계약 이행 과정에서 관련서류의 열람, 현장확인 등을 통한 상시적 청렴계약 감시 · 평가 · 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사건의 조사 · 처리

나. 주요기능



다. 주요 권한

1) 고충민원의 조사 (조례 제14조)

- 고충민원을 조사할 때 직무와 관련하여 마포구 및 그 소속기관에 설명 또는 관련자료·서류 등의 제출을 요구할 수 있고, 또한, 구청장 소속하의 직원, 신청인, 이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등을 요구할 수 있다.
- 조사와 관계있다고 인정되는 마포구 및 그 소속기관의 장소·시설 등에 대한 실지조사를 할 수 있으며, 필요한 경우 감정의 의뢰도 할 수 있다.
- 구청장 및 그 소속기관의 장은 옴부즈만의 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조해야 한다.

2) 시정의 권고 및 의견 표명 (조례 제16조)

- 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.
- 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 타당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 구청장에게 의견을 표명할 수 있다.

3) 제도개선의 권고 및 의견 표명 (조례 제17조)

- 고충민원을 조사·처리 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

4) 권고 등 이행실태의 확인·점검 (조례 제19조)

- 옴부즈만의 권고 또는 의견표명 사항에 대해 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

5) 운영상황의 보고 (조례 제20조)

- 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표해야 한다.
- 필요한 경우에는 구청장과 구의회에 특별보고를 할 수 있다.

6) 청렴계약 감시·평가에 따른 자료제출 (조례 제22조)

- 관련 부서장은 공사, 용역, 물품구매 등의 목록을 매년 회계연도 시작 1개월 이내에 옴부즈만에게 제출해야 한다.
- 감시·평가 대상과 관련하여 「서울특별시 마포구 계약심의위원회의 구성·운영 및 주민참여감독대상공사 범위 등에 관한 조례」에 따른 계약심의위원회를 운영하는 부서장은 사전에 옴부즈만에게 심의자료와 일정을 제출해야 한다.
- 관련 부서장에게 감시·평가에 필요한 자료를 요구할 수 있다.

04 옴부즈만 운영방법

가. 고충민원 접수 및 조사 (조례 제12조 ~ 제19조)

1) 고충민원 신청

- 구민 30명 이상의 연서를 받은 대표자가 방문, 인터넷 게시판, 우편 등의 방법으로 옴부즈만에게 신청한다.
- 시행규칙 별지 제2호 서식(신청서)에 신청인의 이름과 주소, 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용을 기재하여야 한다.

2) 조사여부 결정

- 정례회의에서 직접 조사여부를 결정하여 담당 옴부즈만을 지정하고 민원인 및 관련 부서에 조사 실시를 통보한다. (단순민원은 관련 부서로 이첩)

3) 민원조사 실시

- 조사는 접수일로부터 60일 이내에 처리해야 하며, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 처리기간을 연장하고 민원인에게 통보한다.

4) 조사결과 통보

- 조사가 완료되면 정례회의에서 전원합의제로 조사결과를 확정하여 민원인에게 통보하며 관련 부서에 조사결과에 따른 조치의견을 통보한다.
- 옴부즈만의 조치의견을 통보받은 관련 부서에서는 옴부즈만에게 조치결과 또는 조치계획을 통보한다.

고충민원의 반려 등

제15조(고충민원의 반려 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 반려할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 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. 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
5. 구의회에 관한 사항
6. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
7. 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

나. 공공사업 청렴계약 감시·평가 실시 (조례 제21조 ~ 제23조)

1) 운영계획 수립

- 관련 부서장은 공사, 용역, 물품구매 목록을 매년 회계연도 시작 1개월 이내에 옴부즈만에게 제출해야 한다.
- 옴부즈만은 제출 목록을 바탕으로 매년 활동범위를 정하여 청렴계약 감시·평가 운영 계획을 수립해야 한다.

2) 감시·평가 실시

- 옴부즈만은 관련 부서장에게 필요한 자료를 요구할 수 있고 필요한 경우에는 현장 확인도 실시한다.

3) 감시·평가 결과 통보

- 평가가 완료되면 정례회의 시에 전원합의제로 평가결과를 확정하여 관련 부서에 평가 결과에 따른 조치의견을 통보한다.
- 옴부즈만의 조치의견을 통보받은 관련 부서에서는 옴부즈만에게 조치결과 또는 조치 계획을 통보한다.

감시·평가 주요 검토 사항

- 사업추진의 타당성, 입찰참가 자격 제한 및 요건의 적정성
- 계약체결 과정의 문제 여부
- 설계의 적합성(도면 부실 여부 등), 설계변경 여부 및 필요성
- 추진의 적정성(이유 없는 공사 지연 여부 등)
- 시공품질 점검 및 설계도면과 시공현장 비교

다. 정례회의

1) 추진방향

- 대표옴부즈만 주재 하에 고충민원의 원인과 내용, 양측의 주장과 판단 근거를 공유하고 토론하며 갈등 해소와 조정 및 중재의 장을 마련하고자 함

2) 운영개요

- 운영주기 : 주 1회 개최 (필요 시 수시 회의)
- 참석대상 : 옴부즈만, 민원인, 관계부서 등
- 기 능
 - － 고충민원 조사 여부 및 담당 옴부즈만 지정
 - － 고충민원 조사결과 공유, 논의 등 처리방향을 전원합의제로 의결
 - － 우리구 주요 반복민원 검토, 구정 주요 현안 공유
 - － 청렴계약 감시·평가 점검 및 검토
 - － 관련 부서 및 민원인 의견 청취, 현장 조사 등



3) 정례회의 운영현황 (2019년 총 64회 개최)

구 분	주요안건	주요내용
제1차 정례회의 (2019. 1. 9.)	◆◆◆아파트 관리소장 업무 관련 민원	고충민원 대상 여부 검토 및 관련자료 부서 요청
제2차 정례회의 (2019. 1. 16.)	◆◆◆아파트 관리소장 업무 관련 민원	담당공무원 참석하여 사실관계 확인
제3차 정례회의 (2019. 1. 23.)	◆◆◆아파트 관리소장 업무 관련 민원	신청인, 피신청인이 각각 참석하여 사실관계 확인 및 요구 사항 청취
제4차 정례회의 (2019. 1. 30.)	○○시장 불법에 대한 민원	적극적인 행정지도 및 감독 의견 표명 결정
제5차 정례회의 (2019. 2. 13.)	•◆◆◆아파트 관리소장 업무 관련 민원 •○○시장 불법에 대한 민원	•◆◆◆아파트 관리소장 업무 관련 민원 의결 확정 •○○시장 불법에 대한 민원 의결 확정
제6차 정례회의 (2019. 2. 20.)	청렴계약 감시평가(월드컵북로 가로등 정비공사, 2018년 관내 도로시설물 유지보수공사)	청렴계약 감시평가 의견표명
제7차 정례회의 (2019. 2. 27.)	•2019년 청렴계약 감시·평가 운영 계획 검토 •청렴계약 감시평가 (건설폐기물 처리구역)	•청렴계약 감시·평가 현장 조사 중심 운영 •사업 추진 전 의견 반영할 수 있도록 사전 검토 중심 운영 •현장 조사 중심 청렴계약 감시·평가 대상 선정 등 •청렴계약 감시평가 의견표명
제8차 정례회의 (2019. 3. 5.)	○○동 건축허가 신청 관련 민원	담당공무원 면담 및 현장 조사
제9차 정례회의 (2019. 3. 13.)	○○동 건축허가 신청 관련 민원	건축과, 건설관리과 담당공무원 면담
제10차 정례회의 (2019. 3. 18.)	○○동 건축허가 신청 관련 민원	건축허가신청 민원인 면담
제11차 정례회의 (2019. 3. 20.)	•○○동 건축허가 신청 관련 민원 •청렴계약 감시평가(2019년 자전거시설 운영 및 유지관리 구역)	•건축허가신청 인접지 이해당사자 면담 •청렴계약 감시평가 의견표명
제12차 정례회의 (2019. 3. 27.)	•○○동 건축허가 신청 관련 민원 •청렴계약 감시평가(마포구 웹 서비스 통합유지보수, 2019년 구민정보화 교육)	•건축허가신청 민원인, 인접지 이해당사자 대리인 면담(1차) •청렴계약 감시평가 의견표명

구 분	주요안건	주요내용
제13차 정례회의 (2019. 4. 1.)	○○동 건축허가 신청 관련 민원	건축허가신청 민원인, 인접지 이해당사자 대리인 면담(2차)
제14차 정례회의 (2019. 4. 3.)	○○동 건축허가 신청 관련 민원	관련부서 담당공무원 면담 및 의결 확정
제15차 정례회의 (2019. 4. 10.)	◆◆◆아파트 잡수입 관련 민원	서울시 관련 부서 및 서울시 옴부즈만에 중재 요청 안내
제16차 정례회의 (2019. 4. 19.)	문화진흥과 부서 자문	행정재산의 교환 절차 및 제한 사항 등 자문
제17차 정례회의 (2019. 4. 24.)	◆◆◆아파트 잡수입 관련 민원 - 청렴계약 감시평가(행정전산 장비 유지보수 용역, 행정전산 장비 구매, 상용 소프트웨어 구매)	◆◆◆아파트 잡수입 관련 민원 고충민원 대상 여부 검토 - 청렴계약 감시평가 특이사항 없음
제18차 정례회의 (2019. 5. 2.)	- 세차장 건립 취소 요청 민원 - 다세대주택 신축허가에 따른 주민피해 민원	- 세차장 허가가 적법절차에 따라 이뤄졌다면 민원 최소화 방법 고려 - 다세대주택 관련 고충민원 대상 여부 검토
제19차 정례회의 (2019. 5. 7.)	청렴계약 감시평가(구민체육 센 터 태양열 시설 설치, 푸르메어 린이재활병원 태양광 시설 설 치, 디자인 태양광 설치, 디자인 태양광 설치)	청렴계약 감시평가 의견표명 (1건), 특이사항 없음(3건)
제20차 정례회의 (2019. 5. 14.)	일자리경제과 부서 자문	경매 예정된 물건의 매수 방법 자문
제21차 정례회의 (2019. 5. 22.)	○○동 건축허가 신청 관련 민원 - 청렴계약 감시평가(CCTV 관제센터 모니터링 용역, CCTV 통합유지 보수 용역)	○○동 건축허가 신청 관련 민원 현장조사, 관계부서 담당공무원 및 인접지 거주민 면담 - 청렴계약 감시평가 특이사항 없음
제22차 정례회의 (2019. 5. 28.)	○○동 건축허가 신청 관련 민원 ○○동 경계담장 붕괴 위험 해결 요청 민원	○○동 건축허가 신청 관련 민원 옴부즈만 의견 제시 및 시공사 감리 면담 ○○동 경계담장 고충민원 대상 여부 검토
제23차 정례회의 (2019. 6. 5.)	○○동 건축허가 신청 관련 민원 ○○동 경계담장 붕괴 위험 해결 요청 민원	○○동 건축허가 신청인, 건축과 담당 면담 ○○동 경계담장 관련 옴부즈만 의견 제시

구 분	주요안건	주요내용
제24차 정례회의 (2019. 6. 12.)	○○동 건축허가 신청 관련 민원	건축과 담당공무원 의견 청취 및 민원인 유 선 면담
제25차 정례회의 (2019. 6. 18.)	•○○동 경계담장 붕괴 위험 해결 요청 민원 •○○동 ▲-▲공영주차장 지상공원 관리 요청 민원	•○○동 경계담장 관련 민원인 및 피민원인 의견청취 및 현장조사 •○○동 ▲-▲공영주차장 민원 현장방문 및 옴부즈만 의견 제시
제26차 정례회의 (2019. 6. 24.)	•○○동 경계담장 붕괴 위험 해결 요청 민원 •○○동 ▲-▲공영주차장 지상공원 관리 요청 민원 조사	•○○동 경계담장 붕괴 관련 옴부즈만 중재안 제시 •○○동 ▲-▲공영주차장 관련 부서 (교통지도과, 공원녹지과) 담당주무관 면담
제27차 정례회의 (2019. 6. 26.)	•○○동 경계담장 붕괴 위험 해결 요청 민원 •○○동 그린파크주차장 원상복구 요청 민원 검토	•○○동 경계담장 관련 옴부즈만 의결 확정 및 주관부서에 의견표명 •○○동 그린파크주차장 담당 주무관 면담 및 사실관계 조사
제28차 정례회의 (2019. 7. 3.)	•○○동 ▲-▲공영주차장 지상공원 관리 요청 민원 조사 •○○동 그린파크주차장 원상 복구 요청 민원	•○○동 ▲-▲공영주차장 관련 옴부즈만 의결 확정 및 주관부서에 의견표명 •○○동 그린파크주차장 관련 민원인, 피민원인 면담
제29차 정례회의 (2019. 7. 9.)	○○동 그린파크주차장 원상 복구 요청 민원	○○동 그린파크주차장 담당공무원 면담 및 사실관계 조사
제30차 정례회의 (2019. 7. 16.)	○○동 그린파크주차장 원상 복구 요청 민원	○○동 그린파크주차장 민원인 유선 면담
제31차 정례회의 (2019. 7. 17.)	○○동 그린파크주차장 원상 복구 요청 민원	○○동 그린파크주차장 담당공무원 면담 및 민원인 유선 면담
제32차 정례회의 (2019. 7. 25.)	•○○동 그린파크주차장 원상 복구 요청 민원 •자치행정과 부서 자문	•○○동 그린파크주차장 담당공무원 면담 •부서 자문 옴부즈만 의견 제시
제33차 정례회의 (2019. 8. 1.)	○○동 그린파크주차장 원상 복구 요청 민원	○○동 그린파크주차장 현장조사 및 교통행 정과 담당공무원, 민원인, 피민원인 면담
제34차 정례회의 (2019. 8. 6.)	청렴계약 감시평가(마포구 정보 통신 통합유지보수 용역, 노후 정보통신 스위치 교체)	청렴계약 감시평가 의견표명 및 특이사항 없음
제35차 정례회의 (2019. 8. 14.)	복지정책과 부서 자문	여리종합사회복지관 건립 공사기간 단축 자문

구 분	주요안건	주요내용
제36차 정례회의 (2019. 8. 21.)	청렴계약 감시평가(포은로 일대 간판이 아름다운 거리 조성, 불 법광고물 부착방지판 설치)	청렴계약 감시평가 의견표명
제37차 정례회의 (2019. 8. 27.)	청렴계약 감시평가(마포구립도 서관 홈페이지 기능 개선)	청렴계약 감시평가 의견표명
제38차 정례회의 (2019. 9. 4.)	•○○동 ★★센터 관련 민원 •주택과 부서 자문	•옴부즈만 최종 의결 확정 및 의견 표명 •○○동 가로주택정비사업 관련 민원 자문
제39차 정례회의 (2019. 9. 11.)	청렴계약 감시평가(보도상 장애 인 안전시설 정비사업 조사 및 실시 설계 용역, 빗물펌프장 노 후 CCTV 교체 계획)	청렴계약 감시평가 의견표명
제40차 정례회의 (2019. 9. 18.)	건축과, 도로과, 건설관리과 부 서 자문	건축물 신축에 따른 터널 복개 사항 자문
제41차 정례회의 (2019. 9. 25.)	○○동 보행환경개선지구 조성 공사 관련 민원	현장조사 및 사실관계 확인
제42차 정례회의 (2019. 10. 2.)	도로과 부서 자문	○○동 보행환경개선지구 조성 공사 관련 현장조사
제43차 정례회의 (2019. 10. 8.)	○○동 보행환경개선지구 조성 공사 관련 민원	민원인, 공사 현장소장 면담
제44차 정례회의 (2019. 10. 16.)	도로공사 지연으로 인한 입주민 들의 안전문제 민원	주택과 담당공무원 면담
제45차 정례회의 (2019. 10. 18.)	○○동 무허가 정비 요청	현장조사
제46차 정례회의 (2019. 10. 22.)	○○동 보행환경개선지구 조성 공사 관련 민원	사실관계 확인 및 법률 검토
제47차 정례회의 (2019. 10. 23.)	○○동 보행환경개선지구 조성 공사 관련 민원	옴부즈만 최종 의결 확정
제48차 정례회의 (2019. 10. 28.)	○○동 무허가 정비 요청	관련 부서(도시안전과, 공원녹지과, 청소행 정과, 도로과) 의견 청취
제49차 정례회의 (2019. 10. 30.)	○○동 제☆구역 재건축 관련 ◆◆◆아파트 건축피해 민원	시행사와 ◆◆◆아파트 보상비 협상 자문

구 분	주요안건	주요내용
제49차 정례회의 (2019. 10. 30.)	○○동 제☆구역 재건축 관련 ◆◆◆아파트 건축피해 민원	시행사와 ◆◆◆아파트 보상비 협상 자문
제50차 정례회의 (2019. 11. 6.)	주택과 부서 자문	○○ 제☆구역 현금 청산자 관련 자문
제51차 정례회의 (2019. 11. 8.)	청렴계약 감시평가(관광사업 활 성화를 위한 빅데이터 분석 연 구용역, 학교주변 노후 LED 보 안등 개선 공사)	청렴계약 감시평가 특이사항 없음
제52차 정례회의 (2019. 11. 11.)	청렴계약 감시평가(빗물펌프장 노후배수설비 개량 및 시설 보 강, 빗물펌프장 노후 밸브 개량, 보안등 개량 및 유지보수 공사)	청렴계약 감시평가 의견표명(1건) 및 특이사 항 없음(2건)
제53차 정례회의 (2019. 11. 13.)	교통행정과 부서 자문	◆◆◆아파트 앞 버스 승차대 증설 자문
제54차 정례회의 (2019. 11. 19.)	•여성가족과 부서 자문 •환경과 부서 자문 •교통지도과 부서 자문	•행정심판 답변서 작성 자문 •빛공해 민원 자문 •주차단속신고 처리 방안 자문
제55차 정례회의 (2019. 11. 21.)	청렴계약 감시평가 (가로등 개량공사)	청렴계약 감시평가 특이사항 없음
제56차 정례회의 (2019. 11. 26.)	도로공사 지연으로 인한 입주민 들의 안전문제	◆◆◆아파트, 시공사, 도로공사 간 합의 완료
제57차 정례회의 (2019. 11. 28.)	건설관리과 부서 자문	점용료 반환 관련 자문
제58차 정례회의 (2019. 12. 3.)	도로공사 지연으로 인한 입주민 들의 안전문제	옴부즈만 최종 의결 확정
제59차 정례회의 (2019. 12. 5.)	청렴계약 감시평가(관내 하천 시설물 유지보수공사, 관내 하 천시설물 유지보수공사, 봉제천 하수암거 및 복개구조물 정밀 안전진단 용역, 망원1배수문 외 10개소 정밀점검 용역)	청렴계약 감시평가 의견표명(1건) 및 특이사 항 없음(3건)
제60차 정례회의 (2019. 12. 10.)	지역경제과 부서 자문	통신판매업법 법률 자문
제61차 정례회의 (2019. 12. 11.)	○○동 도로점용 변경 허가 거부	건설관리과 담당공무원, 민원인 면담

구 분	주요안건	주요내용
제62차 정례회의 (2019. 12. 17.)	건설관리과, 도시안전과, 건축 과 부서 자문	○○동 도로 원상회복 요청 민원 자문
제63차 정례회의 (2019. 12. 18.)	○○동 그린파크주차장 원상 복구 요청 민원	민원인, 피민원인 최종 합동 면담
제64차 정례회의 (2019. 12. 23.)	○○동 그린파크주차장 원상 복구 요청 민원 ○○동 도로점용 변경 허가 거부	- 그린파크주차장 관련 민원 옴부즈만 최종 의결 확정 - 도로점용 관련 민원 옴부즈만 최종 의결 확정

라. 현장조사

1) 추진방향

- 고충민원 조사 및 처리 과정에서 현장 조사를 실시하여 지역 특성과 행정 여건 등 정책적 요소를 고려한 현장 중심의 고충처리를 도모하고자 함
- 청렴계약 감시·평가 대상 사업의 현장방문 평가를 강화하여 사업추진 전 과정에서의 문제점을 예방하고자 함

2) 추진현황



마포장애인복지회관 공사 현장조사



○○동 공사 현장조사



○○동 경계담장 현장조사



○○동 건축허가 신청 관련 현장조사



Ombudsman
System

II. 2019년 옴부즈만 운영 성과

—

1. 고충 · 반복민원 운영 성과
2. 고충 · 반복민원 처리 내역
3. 청렴계약 감시 · 평가 운영 성과
4. 청렴계약 감시 · 평가 내역
5. 청렴자문위원회 운영

—

II. 2019년 옴부즈만 운영성과

01 고충·반복민원 운영 성과

가. 총 평

- 2019년은 마포구 2기 옴부즈만이 활동을 시작한 첫 해로, 1기의 성과를 공유하고 2기 옴부즈만의 새로운 출발과 운영 활성화를 위해 노력하였다. 특히 고충민원을 해결하는 과정에서 당사자 상호 간의 원만한 합의를 이끌어내고자 이해관계자와의 직접 소통을 확대하였을 뿐만 아니라 현장조사도 강화하였다.

※ 행정안전부·국민권익위원회 주관 ‘2019 민원서비스 종합평가’ 최우수기관 선정

- 2019년 고충민원 접수 건수는 총 48건으로, 그 중 주택건축 분야가 37%(18건)로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 도시환경 분야 25%(12건), 교통건설 분야가 22%(11건)로 뒤를 이었다. 마포 관내 재개발 사업 및 신축 공사 등이 계속해서 예정되어 있어 옴부즈만에 고충해결을 요청하는 민원의 상당수는 주택건축 분야가 차지할 것으로 예상된다.
- 앞으로도 옴부즈만은 마포구민의 행복과 권익 보호를 위해 옴부즈만 제도와 활동상을 적극 홍보하여 구민들의 접근성을 강화하고 고충을 해소하기 위해 노력할 것이다.

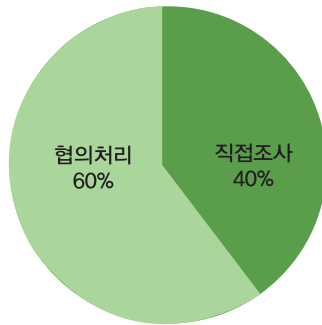
1) 민원 접수·처리 현황

계	민원 구분		조사 여부 (단위: 건)	
	신청민원	반복민원	직접조사	협의처리
48	36	12	19	29

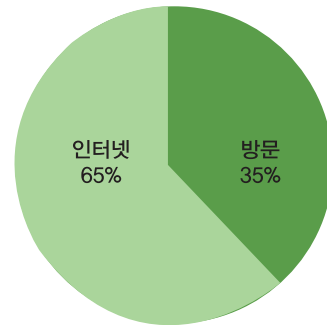
2) 민원 접수 방법 및 처리기간 현황

접수 방법(건)			처리기간(일) (단위: 건, 일)		
계	방문	인터넷	평균	최대	최소
48	17	31	33	181	7

민원 접수 처리 현황



민원 접수 방법 현황



3) 민원 분야별 현황

(단위:건)

계	주택 건축	도시 환경	교통 건설	복지 보건	일반 행정	산업 경제	청소 행정
48	18	12	11	3	2	1	1

4) 조사민원 처리 결과 현황

(단위:건)

계	시정 요구	권고	의견 표명	조정	불인용	심의 종결
19	-	-	19	-	-	-

나. 민원관련 법률 자문 및 공공시설 관련 기술 자문 현황

(단위:건)

계	구분	소계	일반 행정	복지 보건	도시 환경	주택 건축	기타
52	법률	41	13	3	2	13	10
	기술	11	2	0	0	6	3

02 고충 · 반복민원 처리 내역

가. 민원 처리 현황

연번	민원요지	조치유형
1	◆◆◆아파트 관리소장 업무 관련 민원	의견표명
2	○○○시장 불법에 대한 민원	의견표명
3	○○동 건축허가 신청 관련 민원	의견표명
4	○○동 신축건물 하수관 매설 문의	의견표명
5	○○동 신축건물 공사 안전조치 요청	의견표명
6	◆◆◆아파트 잡수입 관련 민원	의견표명
7	○○동 경계담장 붕괴 위험 해결 요청	의견표명
8	○○동 ▲-▲공영주차장 지상공원 관리 요청	의견표명
9	○○동 그린파크주차장 원상복구 요청	의견표명
10	○○동 ★★센터 관련 민원	의견표명
11	■■■복지관 건립 공사기간 단축 관련	의견표명
12	○○동 보행환경개선지구 조성공사 관련 민원	의견표명
13	○○동 개인토지를 도로로 이용에 관한 민원	의견표명
14	도로공사 지연으로 인한 입주민들의 안전문제	의견표명

연번	민원요지	조치유형
15	○○동 제☆구역 재건축 관련 ◆◆◆아파트 건축피해 중재	의견표명
16	○○동 일대 무허가 건축물 정비 요청	의견표명
17	○○동 ▲-▲ 정비 요청	의견표명
18	○○동 폐가 정비 요청	의견표명
19	○○동 도로점용 변경 허가 거부	의견표명

나. 기타 민원 검토 현황

연번	민원요지	관련 부서
1	홍대 어울마당로 공연소음 해결 요청	문화진흥과
2	폐지 소집인의 소음과 환경 개선	청소행정과
3	홍대 와우공원입구 불법주차 건	교통지도과
4	불법건축물 신고	도시안전과
5	○○동 가로주택정비사업 추진 중단 요청	주택과
6	○○동 가로주택정비사업 중단 요청	주택과
7	금연구역 지정 요청	건강증진과
8	○○동 소음 관련	환경과
9	○○동 건축공사 관련 민원	건축과
10	○○동 신축공사 피해 관련 공사 중지 요청	건축과
11	송충이 방역 요청	공원녹지과
12	버스킹존 이용 관련 민원	문화예술과
13	◆◆◆로 가로수 방역 요청	공원녹지과

연번	민원요지	관련 부서
14	송충이 방역 요청	공원녹지과
15	흡연단속, 금연구역 지정 및 불법주정차 단속 요청	지역보건과, 교통지도과
16	빛 공해 피해 관련 민원	환경과
17	주택가에 입점하는 자동차 썬팅 및 광택업체 관련 민원	교통행정과, 환경과, 건축과, 도시안전과
18	마을버스 안전운행 관리 요청	교통지도과
19	주민등록 초본 발급 문의	대흥동
20	○○동 공사소음 및 보도공사 관련 불편사항 관련 민원	환경과, 주택과
21	마을버스 기사 불친절 및 안전운행 관리 요청	교통지도과
22	○○동 에어간판 조치 요청	도시안전과
23	마을버스 안전운행 요청	교통지도과
24	공사 소음 조치 요청	환경과
25	♥♥고등학교 관련 민원	서울시교육청 중등교육과
26	◆◆로 불법주차 대책 마련 요청	교통지도과
27	○○동 불법 인도 점거 단속 요청	건설관리과
28	○○동 신축공사 피해 관련 민원	건축과
29	마을버스 운행 관련 시정조치 요청	교통지도과

03 청렴계약 감시·평가 운영 성과

가. 총 평

- 마포구에서 추진한 공공사업 중 공사 10건, 용역 16건, 물품구매 13건 등 총 39건을 감시·평가하여 17건에 대하여 의견표명하였다. 관련 부서에 서류를 제출 받고 담당자 면담을 통해 계약의 타당성, 사업추진의 합법성, 예산의 낭비요소 등에 대해 검토하였으며, 현장 조사를 실시하였다.
- 2020년에는 청렴계약 감시·평가 대상 사업에 대한 사전 현장조사 및 사후 현장방문 평가를 강화하고, 사업 계획 수립부터 완료까지 사업 추진 전 과정에 대한 감시·평가를 활발히 실시할 것이다.

나. 청렴계약 감시·평가 실시 대상

총 공사비가 3억원 이상의 공사, 5천만원 이상의 용역 또는 물품구매 중 구청장이 필요하다고 인정하는 사업

(단위:건)

계	구 분		
	공사	용역	물품구매
39	10	16	13

다. 청렴계약 감시·평가 실시 결과

(단위:건)

계	조치유형			
	시정요구	권고	의견표명	특이사항 없음
39	.	.	17	22

04 청렴계약 감시 · 평가 내역

연번	사업명	해당 부서	조치유형
1	월드컵북로 가로등 정비공사	토목과	의견표명
2	2018년 관내 도로시설물 유지보수 공사(연간단가)	토목과	의견표명
3	건설폐기물(토목분야) 처리용역(연간단가)	토목과	의견표명
4	2019년 자전거시설 운영 및 유지관리 용역	교통행정과	의견표명
5	2019년 구민정보화 교육	전산 정보과	의견표명
6	2019년 웹서비스 통합유지보수 용역	전산 정보과	의견표명
7	행정전산장비 유지보수 용역	전산 정보과	특이사항 없음
8	행정전산장비(컴퓨터, 모니터, 프린터) 구매	전산 정보과	특이사항 없음
9	상용 소프트웨어 구매	전산 정보과	특이사항 없음
10	구민체육센터 태양열 시설 설치	환경과	특이사항 없음
11	푸르메어린이재활병원 태양광 발전시설 설치	환경과	특이사항 없음
12	디자인 태양광 설치	환경과	의견표명
13	미세먼지 취약계층 황사마스크 구매 · 보급	환경과	특이사항 없음
14	장애인복지회관 리모델링	노인 장애인과	특이사항 없음

연번	사업명	해당 부서	조치유형
15	마포구 CCTV 통합유지보수 용역	전산 정보과	특이사항 없음
16	마포구 CCTV 관제센터 모니터링 용역	전산 정보과	특이사항 없음
17	2019년 마포구 정보통신 통합유지보수 용역	전산 정보과	특이사항 없음
18	노후 정보통신 스위치 교체	전산 정보과	의견표명
19	2019년 포은로 일대 간판이 아름다운 거리 조성 사업	건축과	의견표명
20	2019년 불법광고물 부착방지판 설치	도시 안전과	의견표명
21	마포구립도서관 홈페이지 기능 개선	마포중앙 도서관	의견표명
22	마포구립도서관 관내 상호대차 도서운반 용역	마포중앙 도서관	의견표명
23	불법주정차 무인단속시스템(고정식cctv) 신규설치	교통 지도과	의견표명
24	불법주정차 무인단속시스템 유지보수 용역	교통 지도과	특이사항 없음
25	보도상 장애인 안전시설 실시 설계 용역	도로과	의견표명
26	빗물펌프장 노후 cctv 설치	치수과	의견표명
27	관광사업 활성화를 위한 빅데이터 분석 연구 용역	기획 예산과	특이사항 없음
28	학교 주변 노후 LED 보안등 개선 공사	도로과	특이사항 없음

연번	사업명	해당 부서	조치유형
29	2019년 빗물펌프장 노후 배수시설 개량 및 시설 보강	치수과	의견표명
30	2019년 빗물펌프장 노후 설비 개량	치수과	특이사항 없음
31	보안등 개량 및 유지보수 공사(연간단가)	도로과	특이사항 없음
32	신촌로 가로등 개량공사	도로과	특이사항 없음
33	독막로 가로등 개량공사	도로과	특이사항 없음
34	대흥로 가로등 개량공사	도로과	특이사항 없음
35	성산로 가로등 개량공사	도로과	특이사항 없음
36	2019년 관내 하천시설물 유지보수공사(연간단가)	치수과	특이사항 없음
37	홍제천 나들목 설치 타당성 조사 용역	치수과	의견표명
38	봉원천 하수암거 및 복개구조물 정밀안전진단 용역	치수과	특이사항 없음
39	망원1배수문 외 10개소 정밀점검 용역	치수과	특이사항 없음

05 청렴자문위원회 운영

가. 총 평

- 마포구는 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 시행에 따라 청탁금지법의 조기 정착을 위해 2017년 2월부터 마포구 옴부즈만을 위원으로 구성한 마포구청렴자문위원회를 운영하고 있다.
- 2019년 청렴자문위원회에서는 마포구의 청탁금지법 운영 현황을 검토하였으며 청렴도 향상 및 공익신고 활성화 방안에 대한 논의가 활발히 이루어졌다.

※ 국민권익위원회 주관 ‘2019년 공공기관 청렴도 평가’ 종합청렴도 2등급 달성

- 앞으로도 마포구 옴부즈만은 청렴자문위원회 역할을 성실히 수행해 나가며, 청렴 공감대를 형성하고 청렴 문화를 확산하는 데 도움이 되어 마포구가 청렴도를 향상하는 데 기여하도록 최선을 다 할 것이다.

나. 청렴자문위원회 심의 사항

- 부정청탁 및 수수 금지 금품등의 신고의 처리 및 조치 등에 관한 사항
- 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 위반행위 신고자에 대한 포상금 지급 대상자 추천
- 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」에 따른 부정청탁 공개에 관한 사항 검토
- 그 밖에 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 적용 등에 관하여 구청장이 필요하다고 인정하는 사항

다. 청렴자문위원회 개최



2019년 제1차 청렴자문위원회
(2019. 1. 16.)



2019년 제2차 청렴자문위원회
(2019. 7. 25.)



Ombudsman
System

Ⅲ. 옴부즈만 운영 사례

—

1. 고충 · 반복민원 처리 주요 사례
2. 부서자문 주요 사례
3. 청렴계약 감시 · 평가 주요 사례
4. 기타 활동 사례

—

III . 2019년 옴부즈만 운영사례

01 고충 · 반복민원 처리 주요 사례



◆◆◆아파트 관리소장 업무 관련 민원

1. 민원개요

◆◆◆아파트 관리소장의 업무 관련 사항에 대해 조사하고, 위 아파트가 주택법상 공동주택의무관리대상인지 여부 확인 등을 파악 요청함

- 신 청 인 : □□□ 외 40명
- 피신청인 : ◆◆◆아파트 관리소장
- 관련부서 : 주택과

2. 조사경위

- 2018. 12. 27. : 고충민원 접수
- 2019. 01. 09. : 옴부즈만 고충민원 대상 여부 검토
- 2019. 01. 16. : 주택과 담당공무원 면담
(사실관계 확인 및 공동주택의무관리 대상 여부 확인)
- 2019. 01. 23. : 신청인, 피신청인 면담 및 주택과 담당공무원 의견 청취
- 2019. 02. 13. : 최종 의견 표명

3. 판단

- 고충민원 제1항에 대하여 피신청인에 대한 형사 재판과 수사가 진행 중이고, 신청인 □□□와 피신청인에게 의견을 확인하고 조정·중재하였으나 양자 사이에 원만히 조정될 여지가 없다고 파악된다. 따라서 서울특별시 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

제15조 제1항 6호 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항 및 7호 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항에 해당하므로 이 규정에 따라 처리한다.

- ◆◆◆아파트는 분양 전환이 완료된 후 주택법상 공동주택의무관리대상에 해당되나, 분양 전환이 완료되지 않은 임대주택은 주택법의 적용을 받지 않는다. 참고로 공동주택의 무관리대상 여부와 관계없이 분양 공동주택의 경우 입주자대표회의를 구성해야 하고, 임대주택의 경우 임차인대표회의를 구성할 수 있으며 혼합 단지에서의 이해 상반되는 사건의 경우 양 회의가 협의를 통해 상호 모순되지 않는 결론을 내릴 수도 있다.

4. 조치의견 : 의견표명

- ◆◆◆아파트 잡수의 관련한 고충민원에 대하여, 관련 사건이 소송 계속 중이고, 피신청인을 상대로 검찰청에서 수사 중이므로, 서울특별시 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제15조 제1항 6, 7호에 따라 처리한다.
- 공동주택의무관리대상 고충민원에 대하여, ◆◆◆아파트가 분양완료하기 전까지는 혼합단지로서 의무관리대상 공동주택에 해당하지 않는다고 의견표명한다.



○○동 신축공사 안전조치 요청

1. 민원개요

신청인은 피신청인이 ○○동 ▲▲-▲번지 신축 공사 시, 신청인의 토지에 오·하수관 매설을 금지하고 신청인 건물 지붕 위로 건축자재가 이동하지 못하도록 안전 조치할 것을 요구함. 또한 피신청인이 건물 철거 시 손상시킨 신청인의 건물 흠벽과 지붕을 복구하도록 요청함

- 신청인 : ■■■
- 피신청인 : ◆◆◆
- 관련부서 : 건축과

2. 조사경위

- 2019.05. ○○동 ▲▲-▲번지 착공
- 2019.05.14. 읍부즈만 게시판 1차 민원 접수(신축건물 하수관 매설 문의)
- 2019.05.17. '구민에게 듣겠습니다' 게시판 민원 접수
(공사차량으로 인한 어린이 하굣길 위험)
- 2019.05.22. 읍부즈만 안건 상정
- 2019.05.22. 관련부서(치수과, 건축과) 담당공무원, 거주민 면담 및 현장 조사
- 2019.05.24. 읍부즈만 게시판 2차 민원 접수(건축자재 관련 안전조치 요청)
- 2019.05.27. 유선 민원 접수(신청인 건물의 흠벽, 지붕 원상회복 요청)
- 2019.05.28. ○○동 ▲▲-▲번지 신축공사 감리자, 시공사 현장소장, 담당공무원 면담
- 2019.06.05. 민원인, 담당공무원 면담
- 2019.06.12. 담당공무원 면담
- 2019.06.12. 최종 의견 표명

3. 조치의견 : 의견표명

마포구청(건축과)은 합의(안)대로 신청인과 피신청인에게 안내 및 관리·감독하여 이 사건 고충민원을 원만히 해결하도록 의견표명한다.

합 의(안)

마포구청은 신청인에게 안전사고가 발생하지 않도록 피신청인에게 다음과 같이 신축과정에서 주의할 사항을 안내하고 관리·감독하도록 의견표명한다.

다 음

1. 피신청인은 신축 과정에서 서울시 마포구 ○○동 ▲▲-▲번지와 같은 동 ▲▲-▲ 사이에 있는 현황 도로를 이용하여 오·하수관을 매설하도록 한다.
2. 피신청인은 건축자재를 이동할 경우 현황 도로를 이용하고, 부득이하게 신청인 건물의 지붕 위로 건축자재를 이동해야 할 경우 사전에 신청인에게 미리 고지하고 설명하여야 한다. 피신청인은 신청인이 피해가 발생하지 않도록 노력하여야 한다.
3. 신청인은 부동산의 현황이 맹지라는 점과 도로가 협소하다는 점을 인지하고 피신청인이 건축자재를 원만하게 이동할 수 있도록 양해해 주도록 한다.
4. 피신청인은 철거 과정에서 신청인의 벽과 지붕이 일부 파손된 것에 대하여, 안전사고가 발생하지 않도록 파손된 벽과 지붕을 원상회복해야 한다.
5. 신청인과 피신청인은 향후 이 문제에 대하여 더 이상 이의하지 않기로 한다.



◆◆◆아파트 잡수입 관련 민원

1. 민원개요

신청인과 피신청인 간의 ◆◆◆아파트 혼합단지 잡수입 관련 소송 건과 관련하여 신청인이 지연이자와 변호사 비용을 부당이득한 것이 아니므로 변호사 비용 및 15% 이자 감면을 요청함

- 신 청 인 : ◆◆◆아파트 입주자대표회의 대표자 회장 및 입주자 일동
- 피신청인 : 서울주택도시공사
- 관련부서 : 마포1번가정책추진단

2. 조사경위

- 2019.04.10. 마포1번가정책추진단장 면담(1차), 입주자대표회의 대표 유선 면담
- 2019.04.24. 마포1번가정책추진단장 면담(2차)
- 2019.05.28. 마포구 옴부즈만 고충민원 접수
- 2019.06.05. 마포1번가정책추진단장 면담
- 2019.06.05. 최종 의견 표명

3. 조치의견 : 의견표명

신청인과 피신청인 사이에 별지 첨부 합의(안)으로 합의·조정하여 이 사건 고충민원을 원만히 해결하도록 의견표명한다.

합 의(안)

서울주택도시공사(이하, ‘갑’ 이라 함)와 ◆◆◆아파트 입주자대표회의 대표자 회장과 입주자(이하, ‘을’ 이라 함)는 서울중앙지방법원 부당이득 및 부당이득금반환 청구의 소와 관련하여 다음과 같이 합의하고 성실히 이행하기로 한다.

다 음

1. 을은 갑에게 부당이득 사건의 판결에 선고된 바와 같이 원금 ★★원을 즉시 지급하기로 한다.
2. 원금에 대한 이자는 20☆☆. ☆. ☆☆.부터 원금지급일까지 시중은행 이율로 이자를 지급하기로 하고, 갑의 나머지 이자 청구는 포기하기로 한다.
3. 갑은 위 사건의 소송비용을 을에게 청구하지 않고, 포기하기로 한다.
4. 갑과 을은 분양주택과 임대주택의 관리 및 통장을 별도로 관리하기로 한다.
5. 을은 아파트 관리 정상화를 위해 선량한 관리자의 의무를 이행하도록 한다.
6. 갑과 을의 협조가 필요한 공동 부분에 대하여 대표자회의를 통해 성실히 협조하기로 한다.
7. 갑과 을은 향후 이 사건과 관련하여 민원이나 이의를 제기하지 않기로 한다.
8. 갑은 임차인대표회의가 이 사건으로 인하여 어떠한 민원이나 이의를 제기하지 않도록 설명하고, 납득시켜야 한다.

02 부서자문 주요 사례



○○동 건축허가 신청 관련

1. 민원개요

마포구청은 서울시 고시 제~~111~~~~111~~-~~11~~호에 의한 가각부 해제지 ○○동 ▲▲▲-▲▲번지와 관련하여 도시 미관지구의 부정형 건축물 신축으로 주변 미관 저해 및 주변 민원발생이 예상되는 바, 해당 가각부 해제지의 건축허가 신청 건에 대해 신청인, 인접 토지 소유자 등의 의견을 확인하고 상생할 수 있는 방안을 검토하여 건축허가 여부를 판단하고자 함

- 주관부서 : 건축과
- 협조부서 : 도시계획과, 토목과, 건설관리과
- 관 계 인 : 건축허가 신청인 및 인접 토지 소유자

2. 조사경위

- 1966.06.21. 시설(가각부) 결정 고시
- 2018.06.07. 시설(가각부 해제)변경 결정 고시
- 2018.12.14. 마포구 건축심의위원회 심의(조건부 동의)
- 2019.02.13. 건축허가 신청
- 2019.02.28. 관계부서장 회의 시, 마포구 옴부즈만 상정 의뢰 결정
- 2019.03.05. 옴부즈만 안건 상정, 건축과 담당공무원 면담 및 현장 조사
- 2019.03.13. 건축과, 건설관리과 담당공무원 면담
- 2019.03.18. 건축허가신청 민원인 면담
- 2019.03.20. 건축허가신청 인접지 이해당사자 면담
- 2019.03.27. 건축허가신청 민원인, 인접지 이해당사자 대리인 면담(1차)
- 2019.04.01. 건축허가신청 민원인, 인접지 이해당사자 대리인 면담(2차)
- 2019.04.03. 건축과, 도시계획과, 토목과 관련부서 통합회의



현장조사

3. 판단

- 신청인은 이 사건 토지 소유자로서 가각부 해제 후 건축물을 건축할 수 있다고 건축허가를 신청한 것은 사실이다.
- 인근 소유자의 주장대로 이 사건 토지 주변은 교통량도 많고 보행자도 많기 때문에 이 사건 토지에 건축물이 신축공사 중과 공사 후에도 이 사건 토지 주변을 이용하는 모든 시민에게 보행 또는 도로교통상 불편을 초래할 수 있으므로 그 부분도 신중히 고려되어야 한다.
- 이 사건 토지에 건축을 허가함으로써 초래될 위험이나 많은 시민의 불편이 예상되므로 건축허가 시 공익과 사익을 모두 고려하여야 한다.
- 특히 이 사건 토지는 구도와 시도가 교차하는 곳이므로 마포구청 자체 단독 처리보다 서울시 전체의 균형 발전을 위하여도 타당하지 않다고 사료되므로 서울시의 의견을 청취 후 건축허가 여부를 판단하여야 한다.
- 그러므로 이 사건 토지에 건축물이 들어설 경우 통상의 건축과 달리 위험성이 분명히 존재한다 할 것이므로, 예상되는 각 부서별 문제점을 미리 파악하고 대안을 제시할 필요가 크다. 따라서 각 부서별 의견을 조회하고 서울시의 의견을 들어본 후 가장 합리적인 방법을 고려하여 건축허가 여부를 결정해야 한다.

4. 조치의견 : 의견표명

○○동 ▲▲▲-▲▲번지 건축허가와 관련된 부서의 의견 조회와 서울특별시의 의견을 들어본 후 공공용지로 사용할 것을 적극 검토하고 건축허가 여부를 결정한다. 만약 건축허가 시 주변 경관과의 조화를 위하여 건축심의위원회의 조건이 제대로 이행되도록 성실히 지도·관리할 것을 의견표명한다.



○○동 경계담장 붕괴 위험 해결 요청

1. 민원개요

○○동 ▲▲▲-▲▲, △△△-△△ 번지 간 경계담장의 붕괴 위험이 있어 담장 소유자를 확인하여 경계담장을 새로 설치하는 해결 방안을 요청함

- 주관부서 : 건축과
- 관 계 인 : ○○동 ▲▲▲-▲▲, △△△-△△ 번지 거주민

2. 조사경위

- 2019.01.22.~05.28. 국민신문고 및 ‘구민에게 듣겠습니다’ 등 총 6건 민원 접수
- 2019.06.05. 건축과 담당공무원 면담 및 옴부즈만 안건 상정
- 2019.06.18. ○○동 거주자 면담 및 현장 조사
- 2019.06.26. 최종 의견 표명



현장사진

3. 판단

- 이 사건 담장은 ▲▲▲-▲▲ 번지와 △△△-△△ 번지의 경계 담장이다.
- 현황 담장은 금이 많이 가고 기운 것이 육안으로 확인될 정도로 붕괴 위험이 있는 중대한 하자가 있다.
- 처음 담장을 설치할 때 ▲▲▲-▲▲ 번지와 △△△-△△ 번지 간 대지의 고저차와 토압을

고려하여 견고한 담장을 설치했어야 한다.

- 담장에 붙은 대지에 화단 또는 발을 설치하여 담장 파손의 직접적 원인을 제공한 것이므로, △△△-△△ 번지 거주민이 비용을 더 부담하는 것이 공평하다.
- 담장이 붕괴될 경우 담장 옆을 주차장으로 사용하고 있는 ▲▲▲-▲▲ 번지 거주민의 피해가 커질 것으로 우려된다.
- 담장이 붕괴되기 전에 조속히 담장을 철거하고 가능한 한 철근 콘크리트 담장을 설치하고 일정한 간격으로 수압을 고려한 배수 구멍을 내주어야 한다.
- 따라서 이 사건 담장이 경계 담장이고, 담장 붕괴의 원인이 화단 또는 발을 설치한 것이며, 애초 담장을 설치할 때 토압을 고려했어야 한다는 것 등을 고려하여 담장을 새로 설치하는 데 필요한 전체 비용을 ▲▲▲-▲▲ 번지 거주민이 2/5를, △△△-△△ 번지 거주민이 3/5를 부담하는 것이 적정해 보인다.

4. 조치의견 : 의견표명

민원인을 포함한 ▲▲▲-▲▲ 번지 거주민과 △△△-△△ 번지 거주민은 안전사고를 예방하기 위하여 이 사건 경계담장을 철거하고 안전하게 새로 설치하고, 그 비용은 민원인 및 거주민이 2/5를, 피민원인 거주민이 3/5를 부담하도록 의견표명한다.



○○동 그린파킹 주차장 원상복구 요청

1. 민원개요

○○동 △△△-△△ 번지의 그린파킹주차장 설치규격이 관련 법과 지침 등 기준에 적합하지 않으므로 ▲▲▲-▲▲ 번지 소유자가 원상복구를 요청함

- 주관부서 : 교통행정과
- 관 계 인 : ○○동 ▲▲▲-▲▲ 번지, △△△-△△ 번지 소유자

2. 조사경위

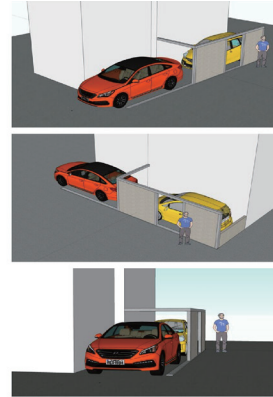
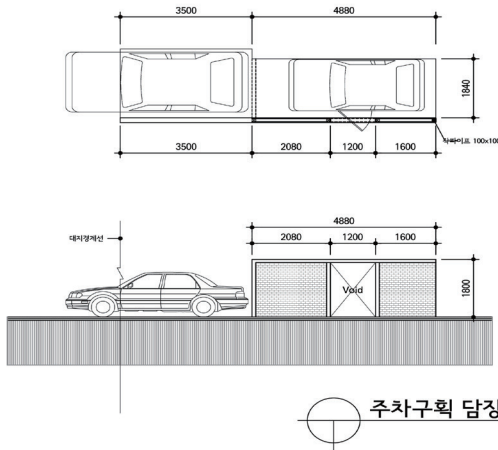
- 2019.07.03. 민원인 면담(1차), 피민원인, 교통행정과 담당공무원 각각 면담
- 2019.07.09. 민원인 면담(2차), 교통행정과 담당공무원 각각 면담
- 2019.07.17. 교통행정과 담당공무원 면담
- 2019.07.25. 교통행정과 팀장 및 담당공무원 면담
- 2019.08.01. 교통행정과 담당공무원 면담, 민원인, 피민원인 합동면담 및 현장조사
- 2019.08.06. 교통행정과 팀장, 담당공무원 면담
- 2019.08.21. 교통행정과 담당공무원, 도로과 팀장 면담
- 2019.08.27.~11.26. 교통행정과 부서 면담(7회)
- 2019.12.10. 마포구청 법무팀 답변 검토
- 2019.12.17. 교통행정과 담당공무원 면담
- 2019.12.18. 민원인, 피민원인 합동면담(최종)
- 2019.12.24. 최종 의견 표명

3. 판단

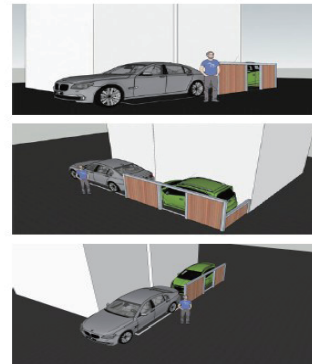
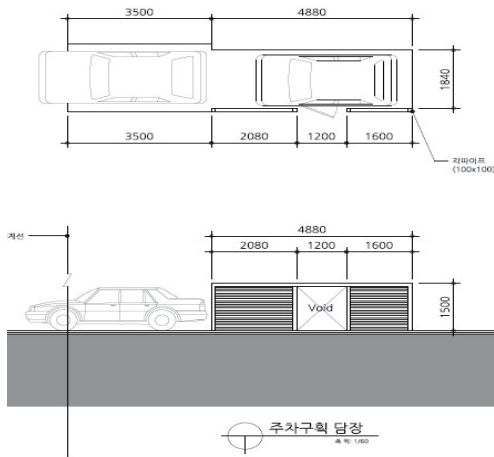
- 민원인의 동의가 있었으므로 그린파킹 주차장을 설치하기 위하여 담장을 철거한 것이고, 민원인의 동의가 “설치 규격에 미달하지 않을 것” 이라는 동기가 있었을 것이라고 예측하기 어려움
- 그린파킹 주차장은 도시의 주차난을 해소하고 도시 미관, 이웃 간의 상호 소통 등을 위하여 시행하는 사업으로서 다소 설치 규격에 미달하더라도 이웃이 동의할 경우 진행되어 왔던 것으로 보임
- 피민원인의 담장 설치를 거부할 경우 민원인은 자신의 대지 경계에 담장을 설치할 수 있고 이

를 피민원인이 막을 수 없음

- 다만 민원인이 설치하려는 곳이 민원인과 피민원인 모두 주차장으로 이용하고 있는 곳과 인접해 있으므로 안전사고가 발생하지 않도록 안전관리 의무를 이행하기 위한 모든 사정을 고려하는 것이 바람직함



옴부즈만 중재 1차 설계도



설명 :
설명 :

옴부즈만 중재 2차 설계도

4. 조치의견 : 의견표명

민원인 부지와 피민원인 부지 사이에 있던 담장을 철거 후 원상회복하는 문제는 행정처분이
라 할 수 없으므로 마포구가 일방적으로 개입할 권한이 없는 바, 민원인과 피민원인이 원만히
협약하도록 하고, 협약이 되지 않을 경우 민원인이 임의로 자신의 대지 경계에 최소의 규격으
로 안정성을 고려하여 담장을 설치하고 담장 설치 이후의 안전관리의무를 성실히 이행하도록
의견표명한다.



○○동 제☆구역 재건축 관련 ◆◆◆아파트 건축피해 중재

1. 민원개요

◆◆◆아파트 입주민들과 ■■■건설사는 ○○동 제☆구역 재건축 공사 피해와 관련하여 보수공사내역에 대하여 최종 합의하기로 결정하였으나 공사대금에 대하여 이견이 있어 주택과에서 적절한 공사금액에 대하여 자문 요청함

- 주관부서 : 주택과
- 관 계 인 : ◆◆◆아파트 입주자

2. 조사경위

- 2019.10.30. 주택과 재건축팀장 면담 및 옴부즈만 안건 상정
- 2019.11.06. 최종 의견 표명

3. 조치의견 : 의견표명

◆◆◆아파트 입주민들과 ■■■건설사는 ○○동 제○구역 재건축 공사와 관련하여 원만히 해결하기 위하여 다각적으로 노력하였고, 그 결과 보수 공사 내용에 대하여 최종 합의하기로 결정하였으나 그 공사대금에 대하여 이견이 있으므로 양측이 원만히 해결하기 위하여 노력한 시간과 공을 고려하여 양측이 합의한 공사 내역서상 수량에 따라 공사대금을 계산하고 원가계산서를 적용하되 낙찰률(85%)을 적용하여 공사 금액을 ★★★원으로 하도록 의견표명한다.



○○동 ▲-▲번지 정비 요청

1. 민원개요

○○동 ▲-▲번지 건축물이 관리 없이 방치되고 있어 다수 민원이 발생함에 따라 도시안전과에서 정비 관련 자문 요청함

- 주관부서 : 도시안전과
- 협조부서 : 청소행정과, 도로과
- 관 계 인 : 토지 소유자

2. 조사경위

- 2019.10.18. 도시안전과 팀장, 담당공무원 면담 및 현장조사
- 2019.10.23. 관련부서 담당공무원 면담
(도시안전과, 공원녹지과, 청소행정과, 도로과, 건축과)
- 2019.11.06. 최종 의견 표명

3. 판단

- 동 ▲-▲번지 토지에 있는 건물은 관리되지 않고 방치된 무허가건물이고 위 토지는 소유자가 사인이다.
- 토지 및 무허가건물 소유자가 주기적으로 청소 및 관리를 하였으나, 쓰레기 투기가 끊이지 않으므로 더 이상 관리할 수 있는 형편이 아니라고 한다.
- 사유재산인 무허가건물을 구에서 임의로 철거할 권한이 없고, 소유자도 무허가건물을 철거하거나 신축 등을 할 여력이 없다고 하므로 구에서 해결책을 강구할 필요가 높다.
- 이대로 둔다면 쓰레기 투기 현상이 더 심해질 것이고, 낙후된 무허가건물 주변이 관리되지 않은 까닭에 주민에게 불안감을 줄 우려가 높으므로 무단 투기된 쓰레기를 청소하여 청결하게 관리하도록 동주민센터와 협의하고(청소행정과), 인근 도로가 파손되고 쓰레기 투기 방지용으로 설치한 망이 도리어 미관을 해치고 있으므로 파손된 도로와 펜스를 수리하고, 2미터 높이로 아크릴 소재로 된 울타리를 설치하여(도로과) 도로 안전과 미관을 정비해야 할 것이고, 무허가건물이 현재의 모습과 형태로는 미관을 해치고 안전사고가

발생할 가능성이 있으므로 소유자에게 신축 또는 리모델링을 안내하는 것도 고려해 보아야 한다(도시안전과).

- 구에서 위 토지를 매수하여 주민 편의를 위한 공유지로서 공원이나 휴게 시설을 설치하는 방안도 검토되었으나, 이웃 건물과 지나치게 근접하여 있으므로 공원이나 휴게 시설을 설치하는 과정에서 이웃 주민과의 마찰이나 민원이 발생할 우려가 높다.
- 이 사건의 경우 주관부서 이외에도 타 부서의 협조가 필요한 사항이므로, 부서 간에 정보를 공유하여 적극적으로 민원을 해소하는 모범 사례가 되길 희망하며 의결취지와 같이 의견을 표명하는 바이다.

4. 조치의견 : 의견표명

서울 마포구 ○○동 ▲-▲번지는 건축물대장이 없고 토지에 대한 부동산등기부등본만 있는 사유지이므로 주민들이 위 무허가건물과 토지에 쓰레기를 투기한 것은 동주민센터와 협의하여 청소한다. 향후 쓰레기를 투기하지 않도록 파손된 도로를 보수하고 주변 도로에 설치된 펜스를 2M 높이의 투명 아크릴 소재로 교환·설치한다. 소유자에게 위 무허가건물과 토지를 지속적으로 관리하도록 권고하고 청결명령 등을 안내하도록 의견표명한다.



○○동 도로점용 변경허가 거부

1. 민원개요

서울특별시도시기반시설본부의 「●●●로 보행환경 개선공사」 진행 중 ○○동 ▲-▲ 번지 오피스텔이 준공해 조건부 차량진출입로 도로점용 허가를 받은 이후 보행환경개선 공사가 완료되어 변속차로를 포함한 면적을 추가로 점용 허가를 받아야하나 오피스텔 관리단에서 거부함

- 주관부서 : 건설관리과
- 관 계 인 : 오피스텔 관리단

2. 조사경위

- 2019.12.09. 건설관리과 안건 상정 의뢰
- 2019.12.10. 건설관리과 담당공무원 면담 관계법령 검토
- 2019.12.11. 건설관리과 팀장, 담당공무원, 민원인 면담
- 2019.12.24. 최종 의견 표명

3. 판단

- 가감차로는 옆 건물이라도 조건이 같지 않을 수 있기 때문에 옆 건물과의 일률적인 비교는 불가함
- 건축허가 시에 가감차로 설치를 지정하였으며, 「●●●로 보행환경개선공사」로 인해 가감차로의 위치만 도로 쪽으로 이동한 것으로 보아야 할 것임. 이로 인해 오피스텔 앞의 인도는 당초의 예상보다 넓어져서 생활환경은 더 좋아졌다고 보임
- 해당 건물이 위치한 도로에 가감차로가 존재하는 곳이 오피스텔 앞뿐이라면, 해당 건물 쪽 ●●●로에 위치한 다른 건물들과의 제반조건을 비교해 볼 것
- 특별사용은 해당 건물이 존재함으로써 발생하는 것이므로, 일반사용과 특별사용이 병존하더라도 특별사용으로 보아야 할 것임
- 가감차로 제거 요청은 서울시 소관사항으로 판단됨

4. 검토의견 : 의견표명

○○동 ▲-▲번지 오피스텔 건축허가 시 가감차로 설치에 따른 면적만큼 도로점용료 추가 부과를 전제로 조건부 허가되어 오피스텔 입구면 추가면적이 특별사용면적으로 판단되고, 서울시 질의회신 및 대법원 판례에 따라 권리·의무를 승계한 오피스텔 관리단에게 도로점용료 부과는 정당한 것으로 본다. 다만, 민원인이 오피스텔 앞의 인도가 당초 예상보다 넓어져 주변 생활환경 변화에 따른 가감차로 제거 요청사항은 도로를 관리하는 서울시 소관사항임을 의견표명한다.

03 청렴계약 감시 · 평가 주요 사례



월드컵북로 가로등 정비공사

1. 사업개요

노후된 가로등 구간(월드컵북로, 성미산로)에 가로등 시설물 및 LED 광원을 교체하여 에너지 절감 및 야간 운전자의 시인성을 높이고 쾌적하고 안전한 야간 도로 환경을 조성하는 사업

- 기 간 : 2018. 4. 5. ~ 2018. 10. 1.
- 규 모 : 가로등주 설치 70본, LED 등기구 설치 233등, 기타 전기공사 1식
- 위 치 : 마포구 월드컵북로, 성미산로 일대



- 사 업 비 : 금500,000천원
- 계 약 일 : 2018. 4. 25. (착공일 2018. 4. 25.)
- 발주방식 : 제한입찰

2. 평가결과 : 의견표명

전선 굴착 복구 시 주변 상권 영업에 지장 없도록 신속한 복구 요망



2018년 관내 도로시설물 유지보수 공사(연간단가)

1. 사업개요

도로포장 상태가 불량한 구간 및 노후·훼손된 도로시설물을 정비하여 안전하고 편리한 도로환경을 조성하는 사업

- 기 간 : 2018. 3. 2. ~ 2018. 12. 31.
- 규 모 : 관내 도로시설물 유지보수
- 사 업 비 : 금900,000천원
- 계 약 일 : 2018. 2. 28. (착공일 2018. 3. 2.)
- 발주방식 : 제한입찰
- 주요현황
 - － 관내 도로 현황

구 분	노선수	도로연장(km)	보도연장(km)
계	971	281.1	129.8
시도	22	46.7	80.2
구도	949	234.4	49.6

- － 관내 도로시설(부속)물 현황

도로시설물									도로부속물				
소계	교량	지하차도	지하보도	보도육교	지하통로	도로옹벽	절개지	석축	방음벽	도로반사경	시선유도봉	볼라드	방호울타리
33	3	1	1	3	3	14	4	4	11	248	1,325	1,665	6,980

2. 평가결과 : 의견표명

석축 마감공사 후 공정 청결 유지



건설폐기물(토목분야) 처리 용역(연간단가)

1. 사업개요

「건설폐기물의 재활용촉진에 관한 법률」 제15조에 의거하여 우리구 건설 공사 중 발생 하는 폐기물을 처리하기 위한 사업

- 기 간 : 2018. 3. 27. ~ 2018. 12. 31.
- 규 모 : 건설폐기물 처리 및 운반 20,761톤
- 위 치 : 마포구 관내
- 사 업 비 : 각 사업(공사)별 이설비에서 정산 지급
- 계 약 일 : 2018. 3. 23. (착수일 2018. 3. 27.)
- 발주방식 : 제한경쟁입찰

2. 평가결과 : 의견표명

- 업체 선정 시 거리제한에 대해 고려
- 적격심사 전 포기하는 경우 별다른 제재가 없는 점을 악용하는 업체가 발생하지 않도록 업체 선정 과정에 대한 관리 철저



2019년 자전거시설 운영 및 유지관리 용역

1. 사업개요

자전거 이용 활성화를 위해 우리구 자전거시설의 운영 및 유지관리를 담당할 전문성을 갖춘 업체를 선정하고 체계적인 시설관리를 위한 사업

- 사업기간 : 2019. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.
- 사업규모
 - 자전거주차시설 세척
 - 자전거수리센터(고정 · 이동) 운영
 - 방치자전거 적발, 처리 등
- 위 치 : 마포구 관내 전역
- 사업비 : 금165,000천원
- 계약일 : 2018. 12. 26. (착수일 2019. 1. 1.)
- 발주방식 : 공개경쟁입찰(협상에 의한 계약)
- 주요사항

운영 관리 대상		운영 관리 기준
자전거 주차시설	자전거보관소 2,482대 자전거 서비스센터 합정역 자전거주차장	·세척 및 청소 2월당 1회 이상 (연 6회 이상)
방치자전거 처리	자전거보관소, 도로 등 공공시설물에서 발생한 방치자전거	·월 2회 정기 순찰 및 수거 ·민원 발생시 즉시 수거 ·자전거 재활용 센터 운영 등
자전거 수리 센터	월드컵경기장남문 수리 센터	·연중무휴 (09:00~18:00) ·수리기사 1인 이상 상시 근무 - 공공자전거, 일반자전거 등
찾아가는 자전거 수리센터	관내 16개 동주민센터 구청사 등	·주 5회(09:00~18:00) ·3~12월(10개월) ·수리기사 2인

2. 평가결과 : 의견표명

- 실적 관리 대장 관리 철저



2019년 구민정보화 교육

1. 사업개요

정보화 소외계층에게 실생활에 필요한 다양한 정보화 교육과 최신 IT체험 기회를 제공하여 환경변화에 맞춘 전문화된 IT복지서비스를 제공하는 사업

- 기 간 : 2019. 1. ~ 2019. 12.
- 규 모
 - 340강좌, 7,000명 내외
 - 4개소 7교육장 192좌석
- 사 업 비 : 금267,280천원
- 계 약 일 : 2018. 12. 26. (착수일 2019. 1. 1.)
- 발주방식 : 협상에 의한 계약

2. 평가결과 : 의견표명

- 새롭고 흥미로운 강좌 개발 노력 필요
- 교육 대상 구분 필요



2019년 웹서비스 통합유지보수 용역

1. 사업개요

마포구 홈페이지 서비스를 개선하고 홈페이지 통합관리 및 유지관리로 신속한 기술 지원 및 장애 대응체계 정립을 통하여 안정적인 웹서비스를 제공하는 사업

○기 간 : 2019. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

○규 모

- 홈페이지 품질향상 및 유지관리
- 기능개선 및 신규프로그램 개발
- 기획특집 페이지(명절, 이벤트 등) 제작



○대 상 : 홈페이지, 서버·부대장비, 솔루션

○사 업 비 : 금195,817천원

○계 약 일 : 2018. 12. 20. (착수일 2019. 1. 1.)

○발주방식 : 제한입찰

2. 평가결과 : 의견표명

한정적 예산으로 인해 용역의 범위가 제한되지 않도록 예산 확보 필요



디자인 태양광 설치

1. 사업개요

안심하고 살아가는 친환경 안전도시 조성을 위해 예술적 조형미를 가미한 태양광 시설을 설치하여 친환경 에너지 사용을 확대하는 사업

- 기 간 : 2019. 4. ~ 2019. 9.
- 규 모 : 디자인태양광 발전시설 50kW
- 위 치 : 마포중앙도서관
- 사 업 비 : 금300,000천원(시비 100,000천원, 구비 200,000천원)

2. 평가결과 : 의견표명

건축법상 건축물 해당 여부 등 건축법 검토 필요



노후 정보통신 스위치 교체

1. 사업개요

정보통신망 장애를 사전예방하고 대용량 정보화 서비스를 원활히 수용하기 위해 내용 연수가 경과한 노후된 장비를 교체하는 사업

- 기 간 : 2019. 3. 1. ~ 2019. 6. 30.
- 규 모 : 정보통신 워크그룹스위치 교체(23식)
- 위 치 : 구의회 · 보건소 · 빗물펌프장
- 사 업 비 : 금98,000천원
- 발주방식 : 조달청 제3자 단가계약

2. 평가결과 : 의견표명

- 전국 최초로 미세먼지 정보를 불법주정차 안내 전광판에 표출하여 구 이미지를 제고한 사례와 같이 앞으로도 새로운 융합행정 시도
- 서울시 자치구 최초로 스마트시티 통합플랫폼을 구축하는 선도적인 정책을 운영하는 것은 바람직해 보이며, 시범 운영하는 만큼 미리 발견되지 못한 문제점 파악 및 개인정보 보호에 주의



2019년 포은로 일대 간판이 아름다운 거리 조성 사업

1. 사업개요

마포구의 관광지로 자리잡은 포은로 일대의 크고 무분별한 불법광고물을 주민들과 함께 개선하고, 지역 특성에 맞는 차별화된 디자인을 적용하여 쾌적하고 수준 높은 도시경관을 조성하는 사업

- 기 간 : 2019. 2. ~ 2019. 12.
- 규 모
 - 1,700m 구간 내 300업소 광고물 정비
 - 통신장비 15식 812대, 정보보호시스템 33식 등(4인 상주)
- 위 치 : 방울내로7길 ~ 포은로



- 사 업 비 : 금750,000천원

2. 평가결과 : 의견표명

사업구간 내에 신규 업체가 진입할 때 통일성 있게 간판을 제작할 수 있도록 안내하는 방법 고려



2019년 불법광고물 부착방지판 설치

1. 사업개요

도로변에 위치한 가로등주, 전신주 등 공공시설물에 불법광고물 부착방지판을 설치하여 쾌적한 거리경관을 조성하는 사업

- 기 간 : 2019. 4. ~ 2019. 10.
- 규 모 : 약 1,365개 2,090제곱미터
- 위 치 : 마포대로, 월드컵로, 월드컵북로 일부

구분	설치구간	구간 지도
1	마포역 4번출구 ↕ 공덕역 8번출구 (748M)	
2	홍대입구 사거리 ↕ 상암7단지 교차로 (4.6Km)	
3	합정역 9번출구 ↕ 상암3단지 교차로 (3.5Km)	

- 사 업 비 : 금150,000천원
- 계약방식 : 다수공급자계약 2단계 경쟁(조달청)

2. 평가결과 : 의견표명

사전에 불법광고물 부착을 방지할 수 있는 방법 고려



마포구립도서관 홈페이지 기능 개선

1. 사업개요

마포구립도서관 홈페이지에 어르신 대상 맞춤형 도서 전달 서비스 기능 추가 및 청소년 교육센터 온라인 접수시스템의 기능을 개선하여 이용자 만족도를 향상하기 위한 사업

- 기 간 : 2019. 3. ~ 2019. 7.
- 규 모
 - 마포중앙도서관 어르신 맞춤형 도서 전달 서비스 「책마중-북실북실」 구축
 - 마포중앙도서관 청소년교육센터 강좌 접수 고도화
- 위 치 : 마포중앙도서관
- 사 업 비 : 금61,855천원
- 계 약 일 : 2019. 4. 15. (착수일 2019. 4. 15.)
- 발주방식 : 제한경쟁입찰(협상에 의한 계약)



2. 평가결과 : 의견표명

마포구립도서관 홈페이지를 지속적으로 보완하고 개발하여 이용자 불편 최소화

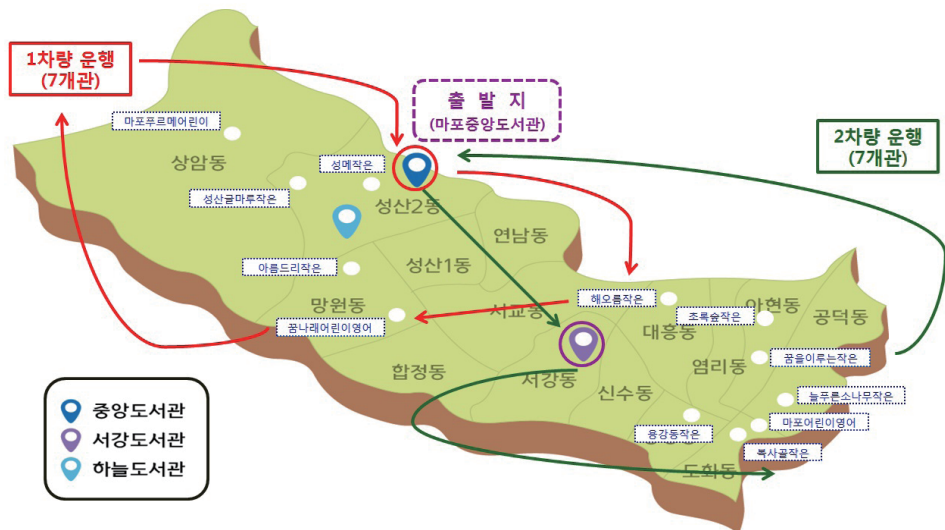


마포구립도서관 관내 상호대차 도서관반 영역

1. 사업개요

구민의 지식 정보 접근성을 향상하기 위해 양질의 장서를 활용한 상호대차 서비스 및 타관반납 도서관반을 효율적으로 운영하기 위한 사업

- 기 간 : 2019. 2. ~ 2019. 12.
- 규 모 : 마포구립도서관 15개관



- 사업비 : 금69,000천원
- 계약일 : 2019. 1. 31. (착수일 2019. 2. 1.)
- 발주방식 : 제한입찰

2. 평가결과 : 의견표명

- 도서이용서비스 확대를 위해 상호대차 서비스 사업에 대한 주민 홍보 강화
- 용역계약 원가 내역서에 따라 인건비가 적정하게 집행되고 근로기준법상 근로계약 적정 여부 점검 필요
- 도서관반 영역에 대한 응찰업체의 포기사례가 있어 계속사업 추진이 어려울 경우를 대비하여 자체 사업으로 직영하는 방안 검토
- 유동인구가 많은 공덕역, 합정역 등 스마트도서관 도입 검토



불법주정차 무인단속시스템(고정식cctv) 신규설치

1. 사업개요

불법 주·정차가 상시 발생하여 교통흐름과 안전에 저해가 되는 구역에 고정식 CCTV를 신규설치하여 원활한 교통흐름 확보 및 주민의 안전과 편의를 보장하기 위한 사업

- 기 간 : 2019. 5. ~ 2019. 12.
- 규 모 : 불법주정차 무인단속시스템(CCTV) 구매(5대)
- 위 치 : 대흥로20길 28 외 4개소
- 사 업 비 : 금138,420천원
- 현 공 정 : 전기 및 통신 설비 준비
- 발주방식 : 조달 구매

2. 평가결과 : 의견표명

- CCTV 설치장소 선정심의 시 외부위원 위촉 방법 고려
- 일반주민의 의견도 적극 고려
- 설치 시 전통시장 등 서민경제 및 지역소상공인 경제활동을 고려하여 설치장소를 검토 하고, 단속시간도 탄력적 운영 필요
- 미선정된 지역은 차기사업 추진 시 적극 재검토
- 홍대입구역 8번 출구의 경우 택시승강장이 없어 ‘카카오 택시’ 등을 이용해야만 하므로 설치장소 선정 시 일반택시 업체의 영업도 고려



보도상 장애인 안전시설 실시 설계 용역

1. 사업개요

보행약자들의 보행권을 증진하고 안전사고가 발생하지 않는 보행 환경을 조성하는 사업

- 기 간 : 2019. 2. 26. ~ 2019. 6. 25.
- 규 모 : 점자블록, 턱 낮춤, 차량진출입로 등 전수조사
- 위 치 : 마포구 관내
- 정비대상



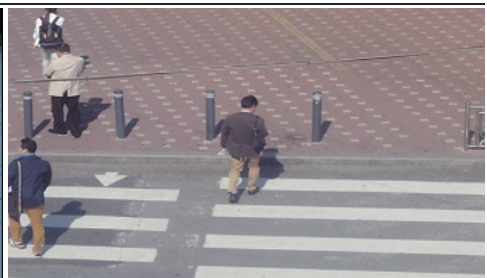
점자블록 방향 부적정



점자블록 위치 부적정



횡단보도 단차 구간



횡단보도 장애인 안전시설 미설치 구간

- 사 업 비 : 금74,899천원
- 계 약 일 : 2019. 3. 25. (착수일 2019. 3. 27.)
- 발주방식 : 제한경쟁입찰

2. 평가결과 : 의견표명

- 합정역 3, 4번 출구 사이 및 양화로 주변 장애인도로 관리 및 점검 필요
- 장애인 안전시설을 정비할 때 노인장애인과, 장애인협회 등 관련 부서와 기관의 의견 수렴 필요



빗물펌프장 노후 cctv 설치

1. 사업개요

빗물펌프장의 안정적인 시설물 유지관리를 위하여 노후 영상감시장치(CCTV)를 교체하는 사업

- 기 간 : 2019. 3. ~ 2019. 8.
- 규 모 : CCTV 24대 교체
- 위 치 : 난지빗물펌프장 외 4개소

연 번	펌프장명	수 량	설치년도	내용연수	비 고
1	봉원빗물펌프장	5대	2004년	8년	아날로그 카메라
2	합정빗물펌프장	2대	2004년		
3	난지빗물펌프장	8대	2003년		
4	중동빗물펌프장	4대	2004년		
5	성산빗물펌프장	5대	2003년		

- 사 업 비 : 약140,000천원
- 발주방식 : 조달 구매(3자단가)

2. 평가결과 : 의견표명

초기비용이 다소 들더라도 광케이블 등 장기간 사용 가능한 장비로 교체 고려



2019년 빗물펌프장 노후 배수시설 개량 및 시설 보강

1. 사업개요

수해 예방을 위해 빗물펌프장의 노후 배수 시설물을 구매하고 설치하는 방재시설물 유지관리 사업

- 기 간 : 2019. 1. ~ 2019. 12.
- 규 모
 - 중동빗물펌프장 : DMFS-1200-260, 1200mm, 260kw
 - 당인빗물펌프장 : DMFS-1500-560, 1500mm, 560kw
 - 중동빗물펌프장 : 11kw(150mm×12mH×2.5m³/min)
- 위 치 : 당인·중동빗물펌프장
- 사 업 비 : 금750,923천원
- 계 약 일 : 2019. 2. 27.
- 계약방식 : 조달구매(3자 단가), 수의계약

2. 평가결과 : 의견표명

모터 고재 처리 철저



2019년 관내 하천시설물 유지보수공사(연간단가)

1. 사업개요

하천 시설물 및 산책로를 보수하여 주민휴식공간을 제공하고 도시미관 및 주민생활 환경을 개선하는 사업

- 기 간 : 2019. 3. ~ 2019. 12.
- 규 모
 - － 하천준설 1식
 - － 하천시설물 정비 및 유지관리 1식
 - － 홍제천 우안 산책로 정비 1식
 - － 수방민간위탁 1식
- 위 치 : 마포구 관내 하천



- 사 업 비 : 금572,000천원
- 계약금액 : 금173,883천원
- 계 약 일 : 2019. 4. 3. (착수일 2019. 4. 3.)
- 계약방식 : 지역제한

2. 평가결과 : 의견표명

과대한 설계 변경 지양

04 기타 활동 사례

가. 2019년 지방옴부즈만협의회 총회 참석

- 일 시 : 2019. 4. 17. (수)
- 장 소 : 국민권익위원회(세종시)
- 내 용 : 2019년 지방옴부즈만 활성화 추진계획 공유 등
- 주 관 : 국민권익위원회



나. 강남구, 마포구 옴부즈만 운영 벤치마킹 방문

- 일 시 : 2019. 9. 2. (월)
- 장 소 : 마포구 옴부즈만실
- 내 용 : 옴부즈만 운영 및 옴부즈만실 조성 현황



다. 서울 서북3구(마포 · 서대문 · 은평) 옴부즈만 간담회 개최

- 일 시 : 2019. 9. 25. (수)
- 내 용 : 옴부즈만 운영 성과 공유, 지방옴부즈만의 역할 및 활성화 방안 논의



라. 전국 지방옴부즈만협의회 참석

- 일 시 : 2019. 10. 31. (목)
- 장 소 : 한국프레스센터
- 내 용 : 지방옴부즈만 운영 모범사례 및 경험 공유 등
- 주 관 : 국민권익위원회



마. 광주광역시 북구청, 마포구 옴부즈만 운영 벤치마킹 방문

- 일 시 : 2019. 11. 26. (화)
- 장 소 : 마포구 옴부즈만실
- 내 용 : 옴부즈만 운영 우수사례 및 특수시책 추진현황 등





Ombudsman
System

IV. 참고 자료

-
1. 보도 자료
 2. 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
 3. 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙
 4. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률(발췌)
-

IV. 참고 자료

01 보도자료



뉴스에이 (2019. 1. 8.)

옴부즈맨(Ombudsman)은 행정부의 부당한 행정조치 등을 감시·조사하며 국민의 권익을 보호하기 위한 장치로써 일종의 행정감찰관을 일컫는다. 지방자치단체의 자치행정이 강화될수록 이를 견제할 수 있는 장치가 필요한데 그 중 하나가 옴부즈맨이다.

마포구(구청장 유동균)가 2020년까지 활동할 마포구 옴부즈맨을 새롭게 구성하고 7일 이들의 활동에 앞서 옴부즈맨 위촉식을 개최했다고 밝혔다.

올해부터 새롭게 활동하는 마포구 옴부즈맨에는 길기현 건축사, 배수진 변호사, 박영철 전 공무원 등 3명이 선정됐다.

구는 지난해 12월 기존 위원 전원의 임기가 만료됨에 따라 공개모집을 통해 전문지식과 다양한 경험을 갖춘 외부 전문가들을 새롭게 위촉하게 됐다고 전했다.

이들은 매주 열리는 정례회의와 현장조사 등을 통해 △구민 30명 이상의 연서를 받은

고충민원의 조사·처리 △반복·고질적인 민원의 조사 및 합의·조정 △공공사업에 대한 청렴계약 감시·평가 등의 업무를 수행하게 된다.

불합리한 행정제도를 개선하고 구민의 권익보호에 앞장 설 것으로 기대되는 마포구 옴부즈맨의 임기는 2년이며, 1회 연임할 수 있다.

구 관계자는 “마포구는 지난 2015년 3명의 옴부즈맨을 위촉한 것을 시작으로 이들을 통해 4년 간 총 234건의 고충민원을 처리했다”며 “권고와 조정, 의견표명 등의 방법으로 행정을 통제하고 구민의 권익을 대변하며 제도로써 성공적으로 정착됐다”고 말했다.

2019년 옴부즈맨 활동이 본격 시작됨에 따라 고충민원을 내고자 하는 마포구민은 30인 이상의 연서를 받아 마포구 홈페이지(www.mapo.go.kr) 옴부즈만 게시판을 이용하거나 마포구청 옴부즈맨실에 방문하여 신청하면 된다.

유동균 마포구청장은 “전문성과 중립성을 두루 갖춘 옴부즈맨의 법률자문과 기술자문 등을 활용해 행정을 보완하고 지역 주민과의 소통의 폭은 넓혀 가겠다”며 “갈등의 조정과 합의가 필요하거나 고충민원이 있는 구민들은 옴부즈맨 제도를 활용해 보기를 권한다.”라고 말했다.



옴부즈맨'의 힘... 민원 99% 처리

마포구, 권익위 평가 '최우수' 평균 71점보다 크게 높은 93점 구민 권익보호 시스템 정착

서울 마포구는 국민권익위원회가 주관한 '2018년 고충민원 처리실태 평가'에서 '최우수' 등급을 받았다고 4일 밝혔다. 마포구는 고충 민원 처리실태 평가 점수에서 기초자치단체 평균인 71.2점보다 22.6점 높은 93.8점을 기록했다.

권익위에 따르면 마포구가 접수한 민원을 제때 처리한 비율은 무려 99.79%에 달했다. 실제 문제를 해결한 비율은 96.77%였으며, 민원 해소를 위한 노력 점수는 타 기관 평균인 243점보다 602점이나 높은 845점을 기록했다. 특히 구가 고충 민원의 실질적 해결을 위해 운영 중인 옴부즈맨 활성화 평가지표 달성도는 100%를 기록했다. 구민의 권익 보호를 위해 가동 중인 옴부즈맨이 완전히 정착돼 활성화된 기초자치단체로 평가받은 셈이다. 마포구 옴부즈맨의 이 같은 활약은 지난 27일 '제7회 국민권익의 날' 기



념행사에서 국민권익위원장 표창을 수상하는 결과로 이어졌다. 지난 2015년 출범한 마포구 옴부즈맨은 현재까지 총 234건의 고충 민원을 처리하며 구민 권익 구제에 앞장서고 있다.

유동균(사진) 마포구청장은 "권익위의 고충 민원 처리실태 평가에서 우리 구의 업무 처리가 모범적이라고 평가받은 것은 구민과 소통하려는 노력의 결과라고 생각한다"며 "구민들의 고충 민원 해결을 위해 더 노력하겠다"고 말했다.

마포-서대문-은평 '옴부즈만' 활성화 맞손

통합 간담회 개최... 운영사례·활동성과 등 공유

옴부즈만(Ombudsman)은 행정부의 부당한 행정조치 등을 감시·조사하고 국민의 권익을 보호하기 위한 일종의 행정감찰관을 일컫는다. 지방자치단체의 자치행정이 강화될수록 이를 견제할 수 있는 장치가 필요한데 그 중 하나가 옴부즈만이다.

마포구와 서대문구, 은평구 등 서울 서북3구 옴부즈만들이 정보공유와 네트워크 활성화를 목적으로 지난 25일 통합 간담회를 개최했다.

마포구 감사담당관 주관으로 개최된 이번 간담회는 2019년 서북 3구 옴부즈만의 운영 우수사례와 활동성과 등을 공유하고 향후 서로 협력하기 위한 목적으로 마련됐다.

각 구를 대표하는 옴부즈만은 올 한해 법률만으로는 해결하기 어려웠던 민원 사례를 공유하고 민원인과 행정기관 사이에서 사건을 올바르게 조정, 중재하는 방법 등에 관해 논의했다.

박영철 마포구 옴부즈만은 “보다 활발하고 정교한 옴부즈만 제도 운영을 위해 서북3구 옴부즈만끼리의 상호교류 채널을 확대하자”고 제안했다. 이에 따라, 서북3구는 상호협력 및 소통채널 확대 방안을 지속 마련해 나갈 계획이다.

구는 지난 2015년 옴부즈만 제도를 처음 도입한 이후 4년 간 총 251건의 고충민원을 처리했다.

권고, 조정, 의견표명 등 행정통제 방법으로 국민의 권익을 대변해온 구는 국민권익위원회가 주관한 ‘2018년 고충민원 처리실태 평가’에서 ‘최우수’ 등급을 받은바 있다. 고충민원 처리실태 평가 점수에서 기초자치단체 평균인 71.2점 보다 22.6점 높은 93.8점을 받았다.

특히, 구가 고충민원의 실질적 해결을 위해 운영 중인 옴부즈만 활성화 평가지표 달성도는 100%를 기록했다. 국민의 권익보호를 위해 가동 중인 옴부즈만이 완전히 정착되고 활성화된 기초자치단체로 평가받은 셈이다.

현재 마포구 옴부즈만에는 건축사 길기현 씨, 변호사 배수진 씨, 전 공무원 박영철 씨 등이 활동하고 있다.

행정기관과의 문제로 고충을 겪는 주민은 30인 이상의 연서를 받아 구 홈페이지(www.mapo.go.kr) 옴부즈만 게시판에 이용하거나 구 옴부즈만실에 방문해 신청하면 도움을 받을 수 있다.

유동균 마포구청장은 “전문성과 중립성을 두루 갖춘 옴부즈만은 법률자문과 기술자문을 통해 주민들을 돕고 있다”며 “활동 중인 옴부즈만의 활동을 지지하며 주민들의 고충민원 해결과 권익보호를 위해 더 노력하겠다”고 말했다.

마포구, 권익위 '2019 민원서비스 종합평가'서 '3년 연속 우수기관' 선정 '쾌거'

마포구(구청장 유동균)는 행정안전부와 국민권익위원회가 주관하는 '2019 민원서비스 종합평가'에서 '최우수'기관으로 선정됐다고 29일 밝혔다.

구는 2018년에 '우수'기관, 지난해 '최우수'기관으로 선정된 바 있어 총 3년 연속 우수기관 선정이라는 쾌거를 이뤘다.

중앙행정기관 및 광역·기초자치단체 등 전국 304개 기관을 대상으로 진행하는 '민원서비스 종합평가'는 민원행정 관리기반, 민원행정 활동, 민원처리 성과 등 대민접점의 서비스 수준을 전반적으로 평가하는 제도다.

평가 대상 기간은 2018년 10월 1일부터 2019년 9월 30일까지이며, 주요 평가 내용은 ▲민원행정 관리기반 ▲민원행정 활동 ▲민원처리 성과의 3개 분야, ▲민원행정 전략 및 체계 ▲민원제도 운영 ▲국민신문고 민원처리 ▲고충민원 처리 ▲민원만족도 5개 항목, 총 19개 지표로 구는 전 평가항목에서 골고루 우수한 성적을 받았다.

이 중 가치를 높이 인정받은 주요 사업으로는 ▲정책소통 플랫폼 '마포1번가' ▲장애인 의사소통 지원을 위한 ACC 확대 보급 ▲집단갈등 민원 해소 노력도 ▲고충민원 전담조직 운영 ▲지방옴부즈만 운영 활성화 등을 꼽을 수 있다.

이 밖에도 구는 기관장의 의지 및 관심도, 민원담당 공무원에 대한 인센티브 제공에서도 좋은 평가를 받은 것으로 나타났다.

이번 평가 결과로 구는 '일하는 마포'의 위상을 널리 알리며 모든 민원서비스 분야에 있어 최우수 기관임을 다시 한 번 입증했다.



02 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

(서울특별시 마포구 조례 제961호, 2014. 4. 24. 제정)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 구정의 감시기능을 강화하여 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 권리와 이익을 보호하고 열린 행정을 통해 구민의 신뢰를 확보하기 위하여 서울특별시 마포구 옴부즈만을 구성하고, 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

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

1. “고충민원”이란 서울특별시 마포구(이하 “마포구”라 한다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 서울특별시 마포구 옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “공공사업”이란 마포구에서 시행하는 공사, 용역, 물품구매 등을 말한다.
4. “청렴계약”이란 공공사업의 입찰, 계약체결 및 이행과정에 참여하는 업체와 발주기관 당사자 간에 뇌물 등을 주고받을 경우에는 입찰 참가자격의 제한, 계약의 해지 등의 제재를 받겠다는 특수조건 계약을 체결하여 상호 이행하는 것을 말한다.

제2장 옴부즈만의 구성·직무 등

제3조(옴부즈만 구성 등) ① 옴부즈만은 서울특별시 마포구청장(이하 “구청장”이라 한다) 소속하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

② 옴부즈만은 3명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 옴부즈만으로 호선한다.

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 사람 중에서 공개모집에 의해 서울특별시 마포구의회(이하 “구의회”라 한다)의 동의를 받아 구청장이 위촉한다.

1. 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야의 조교수 이상으로 재직하거나 재직 한 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 5급 이상 공무원의 직에 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 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
- ④ 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.
- ⑤ 옴부즈만이 꺾워된 때에는 새로운 옴부즈만을 위촉할 수 있으며, 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로 시작된다.

제4조(직무) 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제12조제1항에 따라 신청된 고충민원의 조사·처리
2. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
3. 공공사업에 대한 발주, 입찰, 계약체결, 계약이행 과정에서 관련서류의 열람, 현장확인 등을 통한 상시적 청렴계약 감시·평가
4. 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사건의 조사·처리

제5조(직무관할) 옴부즈만이 제4조의 직무를 수행할 수 있는 대상기관은 다음과 같다.

1. 마포구 및 그 소속행정기관
2. 마포구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업 및 출연기관
3. 마포구의 사무위탁기관(마포구의 위탁사무에 한함)

제6조(옴부즈만 상호간의 관계) 옴부즈만은 각각 독립하여 직무를 수행하되, 합의제로 운영한다.

제7조(제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.

1. 본인과 직접적인 이해관계가 있는 사항
2. 본인과 친족관계가 있거나 있었던 사람과 관계되는 사항
3. 본인이 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항
- ② 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 옴부즈만에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 직무활동에서 스스로 회피할 수 있다.

제8조(신분보장) 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의

사에 반하여 해촉되지 아니한다.

1. 업무를 태만히 하거나 업무수행 능력이 부족한 경우
2. 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
3. 제10조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
4. 그 밖에 옴부즈만 직책을 계속할 수 없는 사유가 발생한 경우

제9조(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

제10조(겸직금지) 옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 행정기관 등과 특별한 이해관계가 있는 개인, 법인 또는 단체의 임·직원

제11조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제12조(고충민원의 신청) ① 고충민원은 구민 30명 이상의 연서를 받은 대표자(이하 “신청인 대표”라 한다)가 옴부즈만에게 신청한다.

② 옴부즈만에게 고충민원을 신청하고자 하는 경우에는 다음의 사항을 기재하여 서면(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청해야 한다. 다만, 서면으로

신청할 수 없는 특별한 사유가 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 사실 내용
- ③ 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경

우를 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 신청인 대표에게 통보해야 한다.

④ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제13조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수하면 지체 없이 조사를 시작해야 하며, 특별한 사유가 없으면 60일 이내에 처리해야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 옴부즈만은 제1항에도 불구하고 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제15조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원의 원인이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 정당한 사유 없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우
5. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우

제14조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제13조제1항에 따라 조사를 할 때 필요한 경우 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 직무와 관련하여 마포구 및 그 소속기관에 설명 또는 관련자료·서류 등의 제출 요구
2. 구청장 소속하의 직원, 신청인, 이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사와 관계있다고 인정되는 마포구 및 그 소속기관의 장소·시설 등에 대한 실지조사
4. 감정의 의뢰

② 구청장 및 그 소속기관의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조해야 한다.

제15조(고충민원의 반려 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 반려할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 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. 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
5. 구의회에 관한 사항
6. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
7. 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

② 옴부즈만이 제1항에 따라 고충민원을 반려한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인 대표에게 통보해야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인 대표에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치를 안내할 수 있다.

제16조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 타당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 구청장에게 의견을 표명할 수 있다.

제17조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제18조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제16조 또는 제17조에 따라 구청장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 구청장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 제5조 각 호에 따른 직무관할 대상기관의 직원, 신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제19조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제16조 또는 제17조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제20조(운영상황의 보고) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표해야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요한 경우에는 구청장과 구의회에 특별보고를 할 수 있다.

제4장 공공사업 청렴계약 감시 및 평가

제21조(청렴계약 감시·평가 대상) 옴부즈만이 실시하는 청렴계약 감시·평가(이하 “감시·평가”라 한다) 대상은 공공사업의 발주·입찰·낙찰·계약체결·계약이행 과정을 포함하며, 그 구체적인 대상범위는 규칙으로 정한다.

제22조(자료제출 및 요구) ① 감시·평가에 대하여 관련 부서장은 공사, 용역, 물품구매 등의 목록을 매년 회계연도 시작 1개월 이내에 옴부즈만에게 제출해야 한다.

② 감시·평가 대상과 관련하여 「서울특별시 마포구 계약심의위원회의 구성·운영 및 주민참여감독대상공사 범위 등에 관한 조례」에 따른 계약심의위원회를 운영하는 부서장은 사전에 옴부즈만에게 심의자료와 일정을 제출해야 한다.

③ 옴부즈만은 관련 부서장에게 감시·평가에 필요한 자료를 요구할 수 있다.

제23조(운영계획의 수립) 옴부즈만은 매년 감시·평가 대상 사업에 대해서 활동범위를 정하여 운영계획을 수립해야 한다.

제5장 운영지원 등

제24조(운영지원) 구청장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위에서 인력 및 수당 등을 지원할 수 있다. 수당지급에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제25조(시행규칙) 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.



03 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

(서울특별시 마포구 규칙 제641호, 2014. 10. 16. 제정)

제1조(목적) 이 규칙은 「서울특별시 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(대표옴부즈만) ① 대표옴부즈만은 옴부즈만을 대표하고, 옴부즈만의 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

② 대표옴부즈만이 일시적으로 그 직무를 수행할 수 없을 때에는 대표 옴부즈만이 미리 지정한 옴부즈만이 그 직무를 대신한다.

제3조(고충민원 신청·접수) 「서울특별시 마포구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라고 한다) 제12조제1항에 따른 고충민원 신청은 별지 제2호서식에 따르며, 옴부즈만이 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호서식의 고충민원 접수 처리부에 기록·관리하여야 한다.

제4조(조사 완료 및 기한 연장 통지) 옴부즈만은 조례 제13조제1항에 따른 조사를 완료하거나 그 처리기한을 연장하는 경우에는 그 내용을 관련 기관 및 신청인 대표에게 서면으로 통지하여야 한다.

제5조(보안서약) 옴부즈만으로 위촉된 사람은 별지 제1호서식의 보안서약서를 작성하여야 한다.

제6조(신분증의 제시) 옴부즈만이 조례 제13조제1항에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별표의 옴부즈만증을 관계인에게 제시하여야 한다.

제7조(권고 및 의견 표명 방법) 조례 제16조 또는 제17조에 따른 시정·제도개선의 권고 및 의견의 표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 고충민원의 내용
2. 관련 법령·제도·정책·처분 등의 현황 및 문제점
3. 시정·제도개선 권고, 의견 표명 내용
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제8조(청렴계약 감시·평가 대상범위) 조례 제21조에 따른 청렴계약 감시·평가 대상범위는 다음 각 호 중에서 구청장이 필요하다고 인정하는 사업으로 한다.

1. 총 공사비가 3억원 이상의 공사
2. 5천만원 이상의 용역 또는 물품구매

제9조(청렴계약 감시·평가 자료제출) 조례 제22조제1항에 따라 관련 부서장은 감시·평가 대상목록을 별지 제4호서식에 따라 제출한다.

제10조(수당지급) 조례 제24조에 따라 지급하는 옴부즈만 활동수당은 예산의 범위에서 1일 10만원 이내로 지급한다.

제11조(공인) ① 옴부즈만 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.

② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「서울특별시 마포구 공인 조례」를 준용한다.

제12조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 것 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 구청장이 따로 정할 수 있다.



04 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률(발췌)

(법률 제16827호, 2019. 12. 10. 일부개정)

제32조(시민고충처리위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있다.

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
4. 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

제33조(시민고충처리위원회 위원 자격요건 등) ① 시민고충처리위원회 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 지방자치단체의 장이 지방의회의 동의를 거쳐 위촉한다.

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

② 시민고충처리위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.

- ④ 결원된 시민고충처리위원회 위원의 후임으로 위촉된 시민고충처리위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제34조(활동비 지원) 시민고충처리위원회가 설치된 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회가 제32조제2항의 업무를 처리하는데 필요한 경비를 지원하여야 한다.

제35조(위원회에 관한 규정의 준용) 제15조, 제16조제3항, 제17조, 제18조, 제25조 및 제83조의2제1항은 시민고충처리위원회에 관하여 이를 준용한다. <개정 2019. 4. 16.>

제36조(사무기구) ① 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둔다.

② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

제37조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 시민고충처리위원회는 매년 그 시민고충처리위원회의 운영상황을 지방자치단체의 장과 지방의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 시민고충처리위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 지방자치단체의 장과 지방의회에 특별보고를 할 수 있다.

제38조(시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관한 사항) 이 법에 규정된 사항 외에 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

제39조(고충민원의 신청 및 접수) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 위원회 또는 시민고충처리위원회(이하 이 장에서 "권익위원회"라 한다)에 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 하나의 권익위원회에 대하여 고충민원을 제기한 신청인은 다른 권익위원회에 대하여도 고충민원을 신청할 수 있다.

② 권익위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 다음 각 호의 사항을 기재하여 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 이를 신청하여야 한다. 다만, 문서에 의할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지 · 이유와 고충민원신청의 원인이 된 사실내용
3. 그 밖에 관계 행정기관의 명칭 등 대통령령으로 정하는 사항

③ 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 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 법률의 규정에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자
5. 제1호부터 제4호까지의 규정 외의 자로서 권익위원회의 허가를 받은 자

④ 권익위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 권익위원회가 고충민원서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제40조(동일한 고충민원의 상호 통보) 신청인이 제39조제1항 후단에 따라 동일한 고충민원을 둘 이상의 권익위원회에 각각 신청한 경우 각 권익위원회는 지체 없이 그 사실을 상호 통보하여야 한다. 이 경우 각 권익위원회는 상호 협력하여 고충민원을 처리하거나 제43조에 따라 이송하여야 한다.

[전문개정 2019. 4. 16.]

제41조(고충민원의 조사) ① 권익위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 아니할 수 있다.

1. 제43조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항
 2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 사항
 3. 그 밖에 고충민원에 해당하지 아니하는 경우 등 권익위원회가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 사항
- ② 권익위원회는 조사를 개시한 후에도 제1항 각 호에 해당하는 사유 등 조사를 계속할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 이를 중지 또는 중단할 수 있다.
- ③ 권익위원회는 접수된 민원에 관하여 조사를 하지 아니하거나 조사를 중지 또는 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제42조(조사의 방법) ① 권익위원회는 제41조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관계 행정기관등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
 2. 관계 행정기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사
 4. 감정의 의뢰
- ② 권익위원회의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.
- ③ 관계 행정기관등의 장은 제1항에 따른 권익위원회의 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제43조(고충민원의 이송 등) ① 권익위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관등에 이송할 수 있다. 다만, 관계 행정기관등에 이송하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다. <개정 2019. 4. 16.>

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
 2. 국회·법원·헌법재판소·선거관리위원회·감사원·지방의회에 관한 사항
 3. 수사 및 형집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
 4. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
 5. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 6. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
 7. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
 8. 행정기관등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
 9. 그 밖에 관계 행정기관등에서 직접 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항
- ② 권익위원회는 제1항에 따라 고충민원을 이송 또는 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다. <개정 2019. 4. 16.>
- ③ 행정기관등의 장은 권익위원회의 조사가 착수된 고충민원이 제1항제1호부터 제8호까지의 어느 하나에 해당하는 사항임을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실을 권익위원회에 통보하여야 한다. <개정 2019. 4. 16.>

- ④ 제1항제9호에 해당하는 고충민원을 이송받은 행정기관등의 장은 권익위원회가 요청하는 경우에는 권익위원회에 그 고충민원의 처리 결과를 통보하여야 한다. <신설 2019. 4. 16.>
 - ⑤ 권익위원회는 관계 행정기관등의 장이 권익위원회에서 처리하는 것이 타당하다고 인정하여 이송한 고충민원을 직접 처리할 수 있다. 이 경우 고충민원이 이송된 때 권익위원회에 접수된 것으로 본다. <신설 2019. 4. 16.>
- [제목개정 2019. 4. 16.]

제44조(합의의 권고) 권익위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

제45조(조정) ① 권익위원회는 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정을 할 수 있다.

- ② 조정은 당사자가 합의한 사항을 조정서에 기재한 후 당사자가 기명날인하거나 서명하고 권익위원회가 이를 확인함으로써 성립한다. <개정 2018. 4. 17.>
- ③ 제2항에 따른 조정은 「민법」 상의 화해와 같은 효력이 있다.

제46조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 권익위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

- ② 권익위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 행정기관등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제47조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 권익위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제48조(의견제출 기회의 부여) ① 권익위원회는 제46조 또는 제47조에 따라 관계 행정기관등의 장에게 권고 또는 의견표명을 하기 전에 그 행정기관등과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다. <개정 2019. 4. 16.>

- ② 관계 행정기관등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 권익위원회가 개최하는 회의에 출

석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제49조(결정의 통지) 권익위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 행정기관등의 장에게 통지하여야 한다.

제50조(처리결과와 통보 등) ① 제46조 또는 제47조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 행정기관등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 권익위원회에 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 관계 행정기관등의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 권익위원회에 문서로 통보하여야 한다.

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

제51조(감사의 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 행정기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 위원회는 감사원에, 시민고충처리위원회는 당해 지방자치단체에 감사를 의뢰할 수 있다.

제52조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 권익위원회는 제46조 및 제47조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제53조(공표) 권익위원회는 다음 각 호의 사항을 공표할 수 있다. 다만, 다른 법률의 규정에 따라 공표가 제한되거나 개인의 사생활의 비밀이 침해될 우려가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 제46조 및 제47조에 따른 권고 또는 의견표명의 내용
2. 제50조제1항에 따른 처리결과
3. 제50조제2항에 따른 권고내용의 불이행사유

제54조(권익위원회 상호간의 관계) ① 위원회 또는 각 시민고충처리위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 이에 협조하여야 한다.

② 위원회는 시민고충처리위원회의 활동을 적극 지원하여야 한다.

제77조(제도개선에 대한 제안 등) ① 위원회는 고충민원 및 부패방지 업무의 처리과정에서 불합리한 제도를 발견하거나 그 밖에 개선이 필요하다고 인정되는 사항이 있는 경우에는 대통령 또는 국회에 그에 대한 의견을 제출할 수 있다. <개정 2019. 12. 10.>

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 고충민원 및 부패방지 업무의 처리과정에서 관련 법률 또는 조례가 현저히 불합리하다고 인정하는 경우에는 그 법률 또는 조례의 개정 또는 폐지 등에 관한 의견을 국회 또는 지방의회에 제출할 수 있다. <개정 2019. 12. 10.>

제78조(고충민원사무의 정보보호) 위원회 또는 시민고충처리위원회와 관계 행정기관등은 고충민원과 관련된 정보의 유출로 인하여 신청인과 이해관계인의 이익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.

제79조(고충민원 신청사항의 게시 등) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회와 관계 행정기관등의 장은 고충민원의 신청에 필요한 사항을 게시하거나 편람을 비치하는 등 가능한 모든 편의를 제공하여야 한다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 고충민원업무를 처리함에 있어서 자체적으로 할 수 있는 자료의 확인 또는 관계 행정기관등과의 협조 등에 관하여 필요한 절차를 담당직원이 직접 행하도록 하는 등 신청인의 편의를 위하여 노력하여야 한다.

제80조(관계 행정기관등과의 협조) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회는 그 업무를 수행하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 관계 행정기관등에 협조를 요청할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회의 협조를 요청받은 관계 행정기관등은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다.

제81조(교육과 홍보 등) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회는 모든 사람이 자신의 권리를 인지하고 권리의 침해가 발생한 경우 이를 구제받을 수 있도록 하기 위하여 필요한 교육과 홍보를 할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 학교에서 고충민원의 처리와 권리구제 및 부패방지에 관한 내용이 교육될 수 있도록 지원하기 위하여 교육부장관과 협의할 수 있다. <개정 2013. 3. 23.>

③ 위원회 또는 시민고충처리위원회는 공무원의 교육훈련과정에 고충민원 제도 및 부패방지에 관한 내용이 포함될 수 있도록 관계 행정기관등의 장과 협의할 수 있다.

제91조(과태료) ① 제62조의2제4항(제65조 및 제67조에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 출석, 진술서·자료의 제출, 사실·정보의 조회 요구에 따르지 아니한 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2019. 4. 16.>

② 정당한 사유 없이 제83조제1항 및 제2항에 따른 요구를 거부한 취업제한기관의 장에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. <신설 2019. 4. 16.>

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2016. 3. 29., 2019. 4. 16.>

1. 정당한 사유 없이 제42조에 따른 업무수행을 방해·거부 또는 기피하거나 고의로 지연시킨 자

2. 정당한 사유 없이 제82조의2에 따른 자료 제출 요구를 거부한 공공기관의 장

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 위원회가 부과·징수한다. <개정 2019. 4. 16.>

2019
마포구 옴부즈만
운영성과 보고서

발 행 일 2020년 2월

발 행 인 마포구 옴부즈만

주 소 마포구 월드컵로 212

전 화 02-3153-8183

홈페이지 www.mapo.go.kr
