

서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항 공표

「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례」 제7조 및 「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 제6조에 따라 2012년 1월 1일부터 2012년 12월 31일까지 서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만에서 접수처리한 고충민원 현황과 시정·감사요구·권고 또는 의견표명 사항, 서대문구의 수용여부 현황 등 시민감사옴부즈만 운영사항을 아래와 같이 공표합니다.

2013년 3월 29일

서울특별시 서대문구청장



- 다 음 -

서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항

I. 총 평

1. 2012년도는 본격적인 민원해소 활동의 한해

서대문구청 시민감사옴부즈만이 2011년도 6월부터 운영을 개시한 이래로 2년이 지났다. 2011년도는 옴부즈만 활동의 정착시기였고 2012년도는 본격적

인 활동의 시기였다고 볼 수 있다. 2011년도 고충민원 접수 5건 중 직접조사 처리 3건, 청렴계약 감시활동 대상 35건 중 30건의 감시·평가 활동과 2012년도 고충민원 접수 73건 중 직접조사 처리 31건, 청렴계약 감시활동 대상 37건 중 22건의 감시·평가 활동을 비교해 봐도 알 수 있듯이 2012년도는 ombudsman이 본격적으로 시민의 민생을 챙기는 한해였다.

2. 고충민원 조사처리 활동 평가

1) 활동요약

ombudsman 출범 이후 1년이 지난 2012년 하반기부터 ombudsman 접수민원이 폭주하고 있는 현상을 보이고 있으나 반수 이상의 민원이 고충민원이라기 보다는 단순민원으로 관계부서에 즉시 이첩되고 있는 것이 현실이다. 잘못된 행정으로 인한 고충민원을 대상으로 활동하고 있는 ombudsman에 대한 지역주민들의 이해가 아직은 부족하다고 여겨지는 부분이다. 하지만 충분한 조사와 검토가 필요한 고충민원 접수건수 또한 계속 증가할 것으로 전망되어 이에 대한 인력 및 제도적 시스템의 정비 등 대비가 필요한 것으로 예상된다.

2012년도에 접수된 73건의 민원중 42건은 구청 해당부서가 신속히 처리할 수 있는 '생활불편 등으로 인한 단순민원'으로 판단하여 해당부서에 즉시 이첩하거나 ombudsman에서 민원인에게 해당부서나 처리결과를 안내하였고 나머지 31건에 대해서는 민원의 발생원인 검토 후 ombudsman 조사결과에 따라 행정의 개선이 필요할 수도 있다고 판단되어 직접 조사하여 구청에 민원사항에 대한 의견표명 등 조치를 취하였다.

직접조사 처리한 31건의 민원 중 16건에 대해서는 민원인의 요구가 정당하다고 인정되었고 나머지 13건은 민원인의 잘못된 판단과, 사적인 이해관계로 인한 요구 등으로 확인되어 인정되지 못하였다. 직접조사 처리한 민원 중에서 공무원의 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리하였다고 인정되어 구청 감사부서에 감사를 요구한 건은 1건이었으며, 중대한 과실은 아니나 위법·부당하다고 인정되어 시정을 요구한 건이 1건, 행정업무 및 제도의 개선이 필요하다고 인정되어 권고 및 의견표명을 한 건이 17건, 합계 19건에 대해 서대문구청에 ombudsman의 조치의견을 통보하였고 서대문구청은 이에 대해 검토 진행중인 1건을 제외하고 모두 수용하였다.

2) 주요활동

고충민원과 관련하여 민원내용에만 국한해서 사안을 보는 것이 아니라 조사과정에서 인지하게 된 관련된 사항을 포함하여 종합적인 검토와 집단민원에 대한 적극적인 중재를 통해 민원해결을 위해 노력하였다. 공사장 소음과 같이 빈도가 많고 예측할 수 있는 민원에 대해서는 예방차원에서의 민원대책을 권고하였으며, 구청에 대한 의견표명 등 조치의견이 포함된 민원사항 회신문은 본문만 평균 3.3쪽, 불인용 처리한 회신문 또한 평균 1.7쪽의 분량이 되는 등 민원조사 결과의 신뢰성과 민원인과 구청의 수용률을 높이기 위해 노력하였다.

(1) 집단민원 중재

○○○ 사옥 신축공사로 인한 인근 주택의 피해와 거주자의 조망권, 일조권, 사생활 침해에 대한 대책요구 집단민원에 대해 그동안 해당부서에서는 '건축주와 민원인 간에 해결하라' 또는 '적절한 행정지도를 하고 있다'는 등의 관행적 답변으로 일관하였으나 읍부즈만이 민원인들과 건축주, 공사책임자, 관계공무원이 함께하는 민원회의를 주선 진행함으로써 합의사항을 도출하고 구청이 민원해결에 보다 적극적으로 나설 것을 촉구하였다.

(2) 복합민원 해결

백련산 중턱에 소재한 ○○초등학교의 일부 학생들이 이용하는 숲길 통학로의 정비를 요청하는 민원의 경우, 조사과정에서 숲길 뿐만 아니라 서대문등기소에서 문화체육회관을 지나 ○○초등학교로 올라가는 주 통학로의 인도가 비좁고 버스정류장 및 문화체육회관 화단 등으로 인한 위험요소가 많다는 사실이 확인되어 교통행정과, 문화체육회관 관계자, 토목과 등 3개 부서와 함께 복합민원 해결을 위한 개선 방안을 도출하였다.

(3) 민원 사전예방 권고

공사 중의 소음과 분진은 그 발생 시점과 발생 정도를 예측할 수 있는 사항이므로 구청이 민원발생 이후 개입할 것이 아니라 민원예방 감독을 실시할 필요가 있다. 연희동 ○○○오피스텔 신축공사로 인한 소음 및 분진에 대한 대책 요구 민원의 경우, 이에 대한 해결을 위해 공사관계자 및 담당공무원과 함께 소음예방대책을 협의하고 능동적으로 공사장 주변 주민과 소통할 것을 권고하였으며, 구청은 민원예방을 위한 행정지

도가 정착될 수 있도록 노력할 것을 의견 제시하였다.

(4) 일반건축 민원과 재개발·재건축 관련 민원

건축민원과 재개발·재건축사업 민원은 구청 차원에서 중요하게 다루어 져야 할 사항들임에도, 그동안 옴부즈만이 해당부서의 관련민원 처리과정을 검토결과 구청이 좀 더 적극적으로 민원예방적 차원에서 개선해야 할 사항들이 있었음이 확인되었다.

건축민원과 관련해서는 건축심의시 지하층 기준을 엄격히 적용해야 할 것으로 보인다. 구릉지가 많은 서대문구의 경우, 지하층이라고 구청은 허가를 내주었지만 신축건물 주변 주민들이 볼 때 지하층이라고 수궁하기 어려운 경우가 많고, 게다가 2~3m의 박공지붕을 설치하는 경우가 생기면 거의 2개 층이 더 높이 지어진 것으로 보인다. 그동안 옴부즈만이 처리한 건축민원에 이와 같은 문제로 인하여 민원이 발생하는 경우가 종종 있었으며 앞으로도 예상되는 민원이므로 적어도 지하층 기준에 대해서는 건축심의시 엄격히 적용하는 등 대책이 필요한 사항이다.

재개발·재건축 관련 민원은 서대문구의 상당한 지역이 재개발·재건축 지역에 해당되므로 서대문구로서는 매우 중요한 사항이다. 하지만 성격상 구청이 깊이 관여하기 곤란하고 적법한 절차대로 사업이 진행되고 있다면 조합의 행위를 그대로 인정하고 있는 것이 그 동안의 형편이었다고 보여진다. 옴부즈만에 접수된 다수의 재개발·재건축 민원사례에서 확인한 끊임없는 집단민원 발생원인은 잘못된 정보의 제공 및 정보접근 제한과 같은 투명치 못한 조합운영 때문이라고 판단된다. 구청은 사업인가자로서 절차상 정당성만 보는 것이 아니라 내용상 정당성도 함께 보아야 할 의무가 있다고 할 것이다.

3. 청렴계약 감시·평가 활동 평가

1) 활동요약

계약금액 3억원 이상의 공사 7건, 3억원 미만 공사 9건, 5천만원 이상의 용역 3건, 5천만원 미만 용역 2건, 5천만원 이상의 물품구매 1건 등 합계 22건에

대한 청렴감시를 실시하였으며 이중 13건에 대한 조치의견(의견표명 12, 권고 1)이 있었다. 설계 및 디자인이 미진하다고 지적된 것이 7건, 시공불량이 1건, 기타 주민의견 수렴 및 관리개선이 4건, 계약방법 개선이 1건이었다.

2011년도에는 읍부즈만의 청렴감시 활동 결과 감사요구가 1건, 시정요구가 2건이 있었는데 그 주된 사유는 준공내용과 현장의 불일치였다. 2012년도에는 다행히도 감사요구 또는 시정요구와 같은 강도 높은 지적사항은 없었다.

(1) 공공시설물 공사 관련

2012년도 청렴계약감시 활동을 통하여 불 때 공공건물 신축에 많은 문제점이 있음을 확인하였다. 북가좌1동 주민센터는 당초 디자인과는 많이 다르게 공간이 활용되고 있는 점, 북가좌동 휴먼타운 주민커뮤니티센터의 경우 좁은 골목안 주택가에 위치한 점, 문화체육회관 다목적체육관의 경우 서울시에 주민감사청구가 신청될 정도로 집단민원이 발생되고 있는 점 등 읍부즈만의 청렴감시 대상 신축 공공건물들의 경우 모두 문제점을 갖고 있었다. 이런 문제점을 극복하고 이용하는 주민 모두가 만족하는, 감동이 있는 공공건물이 되기 위해서는 구청 내의 여러 관계부서의 의견조율은 물론이고 주민들의 의견 수렴을 위해 많은 시간을 배려해야 하고 건축 계획가에게도 충분한 시간적 여유를 주는 등 종합적인 대책이 마련되어야 한다고 본다.

또한 관련민원이 접수되는 대로 공사하는 주요 공공 안전시설물 및 교통시설물들에 대해서도 안전성과 편리성, 미관 등 종합적인 제고가 필요하다고 여겨진다.

(2) 공공 계약방식 관련

2012년 말 고충민원 조사처리 과정에서 공공사업 청렴계약 감시평가 대상임에도 대상항목에 포함되지 아니한 수억원 이상의 수의계약, 협상에 의한 계약사례(생활폐기물 수집운반 대행계약, 재활용품 수집운반 대행계약, 대형폐기물 처리 대행계약, 동 뒷골목 청소 용역계약)가 확인되어 이에 대한 청렴계약 감시·평가를 실시하려 하였으나 조사와 검토에 장기간 시일이 소요될 것으로 판단되어, 이중 '동 뒷골목 청소 용역 계약'에 한해 감시·평가를 실시하고 나머지 계약들에 대해서는 2013년 공공사업 청렴계약 감시·평가지 검토하기로 하였다.

다만 상기한 모든 계약들에 대한 계약서류 및 관련자료 검토결과, 일반공개경쟁입찰이나 제한경쟁입찰을 통한 계약이 아닌 '수의계약' 또는 '협상에 의한 계약' 방식을 통해 수억원이상의 계약을 체결하는 것은 바람직하지 않는 것으로 판단된다.

4. 읍부즈만 운영평가

1) 주요 고충민원과 청렴계약 감시·평가 대상 사업 관계부서 간담회 실시

2012년의 경우 치수방재과로부터 청렴계약감시 대상인 하수관거 공사의 전반적인 개요를 설명 듣는 등 수해대책에 대한 간담회를 가졌으며 민원발생이 많은 주차문제에 대해서는 교통관리과로부터 관내 주차문제 현황에 대해 간담회를 가졌다. 향후에는 그동안 읍부즈만이 지적한 사항 중에서 중요 사항에 대하여는 대책수립 토론회를 가질 필요가 있다.

2) 지자체 읍부즈만 모델 제시

서대문구 읍부즈만은 '저예산의 비상근 전원합의제 체제' 및 '읍부즈만 직접조사' 방식으로 활동해왔다. 타 지자체가 주로 상근형식의 체제 또는 공무원의 조사지원 방식으로 활동하는 것과는 다른 방식으로, 전국적으로 지자체 읍부즈만 설치가 미약한 현실에서 바람직한 읍부즈만 제도의 정립을 고민하고 실험해 왔다.

2년 가까운 활동을 종합해 볼 때, 시간도 훨씬 많이 소요되고, 노력도 많이 필요하지만 직접조사 방식이 절대적으로 바람직하다고 평가된다. 같은 사안이라도 시민 전문가가 사안을 인식하고 조사하고 평가하고 대안을 모색하는 방식은 공무원이 임하는 자세와는 다를 수 밖에 없다. 또한 그렇게 달라야 하는 것이 읍부즈만의 존재 이유이기도 하다.

또한 타 지자체처럼 해당 읍부즈만이 최종 판단하고 결정하는 독임제보다는 전원합의제가 합당하다고 본다. 읍부즈만은 전문가라는 사항도 중요하지만 건전한 상식의 시민참여가 무엇보다도 중요하다고 본다. 때로는 비효율적이고 지나치게 많은 시간과 노력을 소모한다고 볼 수도 있겠지만 전문성과 시민의 건전한 상식이라는 읍부즈만의 본질이 매주 개최되는 정례회의를 통해 숨 쉬고 있음을 느낄 수 있었다. 서대문구 시민감사 읍부즈만은 그동안

거의 매주 실시하는 정례회의를 통해 이와 같은 소임을 수행해 왔다.

이와 같이 서대문구 ombudsman이 정착시켜온 직접조사 방식의 전원합의제는 향후 다른 지자체에게도 모범사례가 될 것이라고 확신한다. 하지만 적은 예산의 위원회 활동방식으로는 이의 실현에 한계가 있는 바, 반상근이나 상근 방식으로 전환하여 효율적으로 고충민원 조사처리 및 청렴감시 활동을 할 수 있도록 뒷받침이 있어야 할 것으로 보인다. 그동안 위원회 방식과 상근 방식의 격차를 메꾸기 위하여 집으로 일감을 가지고 가고 주말에도 나와 일하는 등 서대문구 ombudsman들의 헌신이 있었음을 밝혀둔다.

5. 2013년도 운영방향

1) 지속적인 홍보

2012년도부터 민원접수가 증가하고 있고 민원해소를 위하여 ombudsman의 역량을 집중하고 있으나 아직도 시민감사 ombudsman의 존재는 시민들에게 익숙하지 않은 존재이고 심지어 공무원 사회에서도 접촉이 많은 일부 부서를 제외하고는 제대로 알려지지 않은 점이 있다.

시민들이 고충민원을 해결하는 방식에는 여러 가지가 있다. 구청장에게 민원직소, 구의회, 서울시, 국민권익위원회, 감사원, 청와대 등에 민원제기 등 다양한 민원처리 기관들 안에서, ombudsman이 시민들의 인정을 받으려면 시민들의 민원을 근본적으로 해결하도록 노력하고 그 활동상을 잘 홍보해야 할 것이다. 지원이 충분치 못한 여건 속에서도 그동안 나름대로 근본적 민원해결을 위해 노력해 왔다고 자부하며, 이제는 그 성과를 여러 경로를 통하여 홍보하는 방안마련이 필요한 시점이라고 판단된다.

또한 일반시민들과 청소년들이 명예 ombudsman으로 체험활동 방식으로 참여하는 것도 검토해 볼 만한 사항이다. 시민의 사랑과 관심을 받고 공무원들이 그 존재를 분명하게 인식하는 기관이 되어야 ombudsman 제도가 정착될 수 있다.

2) 청렴계약 감시평가 대상 정밀조사

그동안 서대문구청 재무과가 관리하는 계약목록을 통해 청렴계약 감시평가 대상을 선정하였으나 앞서 기술한 바와 같이 재무과에서 관리하지 않고 부서

에서 직접 추진하는 고액의 수의계약들이 존재함이 확인되어 2013년도에는 전부서의 계약현황을 파악한 후, 청렴계약감시 대상을 선정할 예정이다.

3) 주요민원과 청렴계약대상 사업에 대한 관계자 토론 확대

주요 고충민원과 청렴계약 대상 사업에서 밝혀진 문제점에 대한 대책과 해결이 미진한 부문들은 관계자 토론회를 통하여 문제가 재발되지 않도록 대책을 협의하는 등 2012년도에 실시했던 관계부서 간담회를 확대해 나갈 예정이다.

4) 재정립이 필요한 옴부즈만의 역할과 위상

옴부즈만의 역할과 위상은 서대문구 옴부즈만 관련 조례에 뚜렷하게 명시되어 있다. 구청의 부당한 행정행위로부터 구민을 보호하는 고충민원 해결과 구청업무의 감시활동이 그 역할이며 구청은 옴부즈만의 결정이 위법하지 않는 한 이를 수용하는 것으로 되어 있다. 하지만 현실에서는 옴부즈만의 위상과 역할, 조사활동의 강도, 필요성의 여부 등에 대해 옴부즈만과 서대문구 간의 미묘한 견해 차이가 있을 것으로 판단된다. 이런 견해 차이 속에서 지난 2년간 옴부즈만 활동은 이루어져 왔고 이제는 그 과정과 결과를 평가하면서 서대문구 차원에서 옴부즈만의 역할과 위상의 재정립이 필요하다고 본다.

2011년도에 구청장 공약사업을 옴부즈만이 불요불급한 사업이라는 의견을 제시함에 따라 구청장이 스스로 추진 보류한 것이나, 2012년도에 북아현동 불법건축 민원에 대해 옴부즈만이 건축 관련자 처벌 의견 제시에 대해 관련 부서에서 장기간의 검토에도 불구하고 결정을 내리지 못하고 있을 때 부구청장이 결단을 내리고 건축 관련자들을 고발조치토록 한 것은 옴부즈만의 역할과 위상의 정립에 있어 귀감이 되는 사례라고 볼 수 있다.

II. 옴부즈만 운영개요

1. 도입배경과 추진경과

1) 도입배경

서대문구민의 입장에서 구청의 감시기능을 강화하고 위법·부당한 행정처분

등으로부터 국민의 권리와 이익을 보호함으로써 구정 전반의 투명성과 청렴도를 제고하기 위해 시민감사 옴부즈만 제도를 도입

2) 운영근거

- 「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 설치와 운영에 관한 조례」

3) 추진경과

- 2011. 04. 27 「시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례」 제정
- 2011. 05. 11 시민감사옴부즈만(5인) 공개모집 및 선정
- 2011. 05. 25 서대문구의회(제177회) 위촉동의안 가결
- 2011. 05. 30 시민감사옴부즈만 위촉
- 2011. 06. 01 시민감사옴부즈만 운영(제1차 정례회의 개최)
- 2011. 06. 15 「시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례시행규칙」 제정
- 2011. 6월~12월 : 28회 정례회의 개최, 5건 고충민원 처리,
30건 청렴계약 감시평가 실시
- 2012. 03. 16 시민감사옴부즈만 워크숍 실시(1박2일)
- 2012. 03. 17 시민감사옴부즈만 인터넷 민원접수 개시
- 2012. 03. 20 2011년 시민감사옴부즈만 운영 성과보고회 개최
- 2012. 03. 30 시민감사옴부즈만 운영성과 보고서 제작·배포
- 2012. 05. 29 국민권익위원회 주관 청렴 옴부즈만 운영사례 발표
- 2012. 1월~12월 : 42회 정례회의 개최, 71건 고충민원 처리,
22건 청렴계약 감시평가 실시
- 2012. 5월~7월 : 서대문구청 전직원 대상 청렴소양교육 진행
- 2013. 02. 27. : 제5회 국민신문고 대상 옴부즈만 분야 수상

2. 옴부즈만 소개



김시형 대표옴부즈만

● 주요경력

- 前)(주)우방 서울사무소장
- 現)성남녹색소비자연대 상임대표



한정무 옴부즈만

● 주요경력

- 前)감사원 감사관
- 고운문화상 수상(청렴부문, 2001)
- 녹조근정훈장 수상(2003)
- 前)방위사업청 옴부즈만



최강욱 옴부즈만

● 주요경력

- 前)국방부 검찰부장
- 前)대한변호사협회 인권위원
- 現)법무법인 청맥 변호사
- 現)한국투명성기구 이사
- 現)국회 윤리심사 자문위원



조영신 옴부즈만

● 주요경력

- 前)제2건국위원회 민족화합지도자아카데미 운영팀장
- 前)광복60주년 기념 문화사업추진위원회 사무국장
- 現)(사)한국문화정책연구소 사무처장
- 現)인천관광공사 펜타포트음악축제 총감독
- 現)아시아 문화페스티벌조직위원회 상임대표



송창석 옴부즈만

● 주요경력

- 前)국민고충처리위원회 전문위원
- 前)청와대 민원제안비서실 행정관
- 前)국민권익위원회 경찰민원팀장
- 現)(재)희망제작소 부소장

3. 읍부즈만 자격, 임기, 직무 및 권한

1) 읍부즈만의 자격

- 토목공학, 건축공학, 법학, 행정학 등 관련분야의 부교수 이상으로 재직하거나 재직할 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 4급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당직종에 5년 이상 있거나 있었던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 시민단체로부터 추천을 받은 사람

2) 읍부즈만의 임기 및 구성

읍부즈만의 임기는 2년으로 하되, 연임할 수 있음

지 위	위촉방법	인원(임기)	신 분	주요기능
구청장소속 업무독립 수행	구의회 동의후 구청장 위촉	5명(2년)	비 상 임 민간위촉	고충민원 조사 및 청렴계약 감시·평가

3) 읍부즈만의 직무

- 행정기관 등의 행위로 고충민원을 제출한 사항에 대한 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사·처리 또는 조정·중재
- 구청장이 필요하다고 판단하여 읍부즈만에게 부의한 사건의 조사·처리
- 공공사업에 대한 발주·입찰·낙찰·계약체결·계약이행 과정에 대한 청렴계약 이행여부 감시·평가

4) 읍부즈만의 권한

(1) 시정요구 등의 조치요구 권한

- 읍부즈만은 직무와 관련한 조사결과 필요하다고 인정하면 구청장에게 시정요구 또는 감사요구, 권고, 제도개선 의견표명을 할 수 있으며, 이에 대해 구청장은 특별히 위법하지 않은 경우에는 이를 적극 수용하여야 함

(2) 조사결과 공표 권한

- ombudsman은 고충민원 조사와 공공사업 청렴계약 감시·평가 등 직무수행과 관련하여 그 조사결과와 시정 또는 감사요구, 권고, 의견표명 내용을 공표할 수 있음

[ombudsman의 조치의견 유형]

- 시정요구 : 행정기관의 위법·부당하다고 인정되는 사실에 대해 이를 취소, 변경, 개선하거나 이행을 요구하는 행위
- 감사요구 : 행정기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 해당 행정기관에 감사를 의뢰하는 행위
- 권고 및 의견표명 : 위법·부당하다고 볼 수는 없으나 정책 및 제도, 현 실태의 개선이 필요하다고 인정되는 사실에 대해 합리적인 개선을 권고하거나 합리적인 개선에 대한 의견을 표명하는 행위

4. ombudsman 업무처리 절차

1) 고충민원 조사처리

- (1) 민원인이 방문, 서면, 인터넷을 통해 고충민원을 신청하면, 접수 후 7일 이내 정례회의를 거쳐 조사여부를 결정
- (2) 정례회의에서 조사하기로 결정되면, 조사 착수 후 3일 이내 민원인에게 조사가 착수되었음을 통지하고, 관계부서에도 조사실시 및 관련자료 등을 요구
- (3) 조사는 1개월 이내 종료하여야 하며, 처리기간이 1개월 이상 소요시에는 그 취지와 이유를 붙여 민원인에게 통지
- (4) 조사가 완료되면 정례회의에서 조사내용 검토 및 조치의견을 결정 후 민원인에게 조사결과를 통지하고, 관계부서에 시정요구, 감사요구, 권고, 의견표명 등 조치의견을 통보
- (5) ombudsman의 조치의견을 통보받은 관계부서는 1개월 이내에 ombudsman에게 그 조치결과 또는 조치계획을 통지

2) 공공사업 청렴계약 감시·평가

- (1) 관련부서장은 매년 회계연도 개시 1개월 이내에 공사, 용역, 물품구매, 조달목록을 읍부즈만에 제출
- (2) 읍부즈만 이를 바탕으로 매년 감시평가 대상사업에 대해 활동범위를 정하여 운영계획 수립
- (3) 운영계획이 수립되면 감시·평가 대상에 대한 관리카드 작성 후, 대상별 이행실태에 대한 서류검토 및 현장감시 평가 실시
- (4) 감시평가 대상의 사업기간 또는 용역 및 구매기간이 종료되는 매년말 감시평가 활동결과 검토 및 관계부서에 대한 조치의견을 정례회의에서 결정 후 시정요구, 감사요구, 권고, 의견표명 등 조치의견을 통보
- (5) 읍부즈만의 조치의견을 통보받은 관계부서는 1개월 이내에 읍부즈만에게 그 조치결과 또는 조치계획을 통지

[공공사업 청렴계약 감시평가 대상]

- 총공사비 3억원 이상의 공사
- 5천만원 이상 용역 및 물품구매
- 2천만원 이상 수의계약, 기타 감시
- 평가가 필요하다고 구청장이 따로 정하는 사항

3) 활동실적 보고 및 공표

- (1) 대표 읍부즈만은 매년 12월말까지의 읍부즈만 활동실적을 2개월 이내에 구청장에게 제출
- (2) 읍부즈만은 매년 12월 말까지의 아래의 사항을 다음 해 3월 말까지 구보에 공표

[읍부즈만 공표사항]

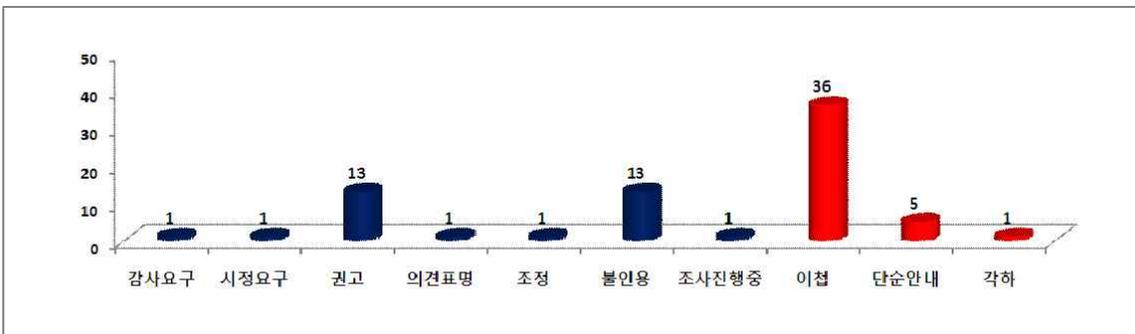
- 고충민원 접수 및 처리사항
- 읍부즈만의 시정요구, 감사요구, 권고 또는 의견표명 내용
- 읍부즈만의 시정요구, 감사요구, 권고 또는 의견표명에 대한 불수용 현황

Ⅲ. 읍부즈만 운영성과

1. 2012년 고충민원 조사처리 현황

1-1. 고충민원 접수·처리 현황

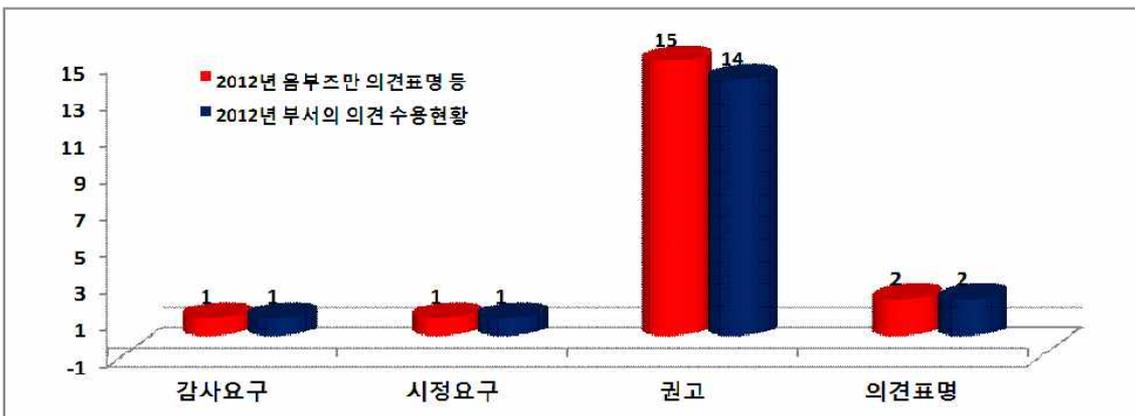
접수 건수	조 사								미 조사				
	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	조정	불인용	진행중	계	이첩	단순 안내	각하	취하
73	31	1	1	13	1	1	13	1	42	36	5	1	0



※ 73건 중 31건을 조사 처리하였으며, 의견표명 등 조치요구는 총 19건임

1-2. 조치의견에 대한 부서 조치결과 현황

감사요구(1건)	시정요구(1건)	권고 (15건)			의견표명 (2건)
수용	수용	수용	일부수용	진행중	수용
1	1	12	2	1	2



※ 권고 중 진행중 1건은 회신기한 미도래임(2013. 4. 24.한)

1-3. 고충민원 조사처리 현황

연번	민원요지	옴부즈만 조사결과	옴부즈만 조치의견	구청 수용여부
1	조립식 건물에서 커피점 운영 불법사항에 관한 규명 요구	감사요구 및 무신고 영업에 대한 적절한 대책 수립 등 권고	감사요구 권고 권고	수용 수용 수용
2	회생계획절차 개시결정 이후 부동산 압류 및 자동차 영치예고 시정요구	세무시스템상에 개인회생자가 관리될 수 있도록 서울시에 제도개선 요구 및 재발방지 위한 직원 교육	시정요구	수용
3	이대 정문 앞 'OO떡볶이' 도로상 영업에 대한 시정요구	해당 부서에 '재발방지요구' 옴부즈만 의견 통보	권고	수용
4	연희동 000 신축건물 불법사항 규명 요구 (제1종 전용주거 지역에 적합 여부 등)	1. 제1종 전용주거지역 건축허가시 설계심사 강화 및 다락을 다른 용도로 변경하지 못하도록 철저히 관리하도록 권고	권고	일부 수용
5	홍연초등학교 숲길 통학로 개설요구	1. 서북쪽 숲길 통학로는 유지보수에 세심한 주의요구 2. 학교 앞 마을버스 정류장은 인도 또는 안전지대 설치 요구 3. 문화회관 지하주차장 입구 보도 폭 확장요구 4. 서대문등기소 앞 마을버스 정류장을 문화회관 방향으로 최대한 이동조치 권고	권고	수용
6	(주)000 사옥 신축으로 인한 피해 호소	1. 건축심의시 건축물과 주변상황의 배치여부 등이 제대로 검토될 수 있도록 대책 수립 권고 2. 사용검사 승인 이전에 차면 시설설치, 인근주택 수리 등 시공업체 및 주민과 협의한 사항이 이행되도록 권고	권고	수용
7	일요일 아침 이른 시간에 교회성가대 연습으로 인한 소음 피해 호소	OO과에서 교회측에 이웃주민의 불편사항을 최소화할 수 있는 방안을 적극 고려할 수 있도록 옴부즈만 조사보고서와 함께 협조공문 발송권고	권고	수용
8	가재울0구역 26평형은 조합원의 수요에 비해 공급이 부족함. 구청 감독으로 조합원이 공감할 수 있는 기준에 의거 처리될 수 있도록 요구	1. 조합원들의 의견을 물어 평형 변경을 신청할 수 있는 기회를 주도록 조합에 권고 2. 관리처분 등 인가신청시 조합원들의 의견이 합리적으로 반영되지 않는 문제점이 있는 경우 인가거부 등 엄정한 조치권고	권고	일부 수용

연번	민원요지	옴부즈만 조사결과	옴부즈만 조치의견	구청 수용여부
9	가재울 뉴타운 O구역 내 위치한 기존도시계획 도로(모래내길) 복원 요구	1. 향후 추진하는 정비사업의 경우, 실질적으로 사업지내외의 지역주민과 이해관계인의 의견을 수렴하는 절차의 보완 등 개선방안 마련할 것을 요구 2. 기본계획상에 계획된 녹색교통로가 실현될 수 있도록 녹색교통로 확보에 차질이 없도록 조치할 것을 요구	권고 의견표명	수용 수용
10	연희동 000 신축 공사장 소음피해에 대한 대책요구	시공업체와 환경과에서 옴부즈만에게 제출한 인근주민 예방대책이 제대로 이행되도록 구청에서 공사장 관리감독을 철저히 이행할 것을 권고	권고	수용
11	홍제천 야외공연 소음피해에 대한 대책요구	야외공연시에는 19시 이전에 공연이 마무리되도록 공연시간 조정 및 주변여건을 고려하여 소음을 최소화하는 프로그램을 기획 운영하도록 권고	권고	수용
12	가재울O구역 내 공중화장실 위치 부적절	사업예산 및 가재울O구역 공사 진행과의 연계 등을 감안하여 이설시기를 정하여 이를 주민들에게 홍보하고 화장실의 위치를 변경하는 방안을 강구할 것을 권고	권고	수용
13	홍제천에서 오리나 물고기에게 먹이를 주는 행위 금지와 깨끗한 수질관리를 위한 관리감독 요구	1. 산책객이 동물에게 먹이를 주는 주요장소에 안내판 설치와 순찰 활동강화 권고 2. 수질관리 개선을 위한 하상청소 및 생활오수 유입 방지를 위한 점검강화 권고	권고	수용
14	행정예고 없이 3년치를 소급하여 부과한 도로점용료는 부당함	민원 불수용, 다만 제도보완 검토와 부과취지 사전 안내토록 권고, 감사부서에 자료 통보	권고	수용
15	남가좌O구역 주택재건축 정비사업 관련 비례율 조작성폐, 조합집행부의 정관 무시행위 등에 대한 조사 요구	정비사업 인가권자인 구청은 조합원들의 권익보호를 위하여 조합업무의 절차상 정당성만 확인할 것이 아니라 내용적으로 투명하게 정보가 공개되고 공유되고 있는지 감독할 것을 권고	권고	진행중 (회신기한 미도래)

연번	민원요지	옴부즈만 조사결과	옴부즈만 조치의견	구청 수용여부
16	홍제천변(남가좌동) 도로변에 설치된 무인 자동화장실이 고장으로 방치 되어 있음	시설물을 사용 못하게 된 경우, 이용주민이 이를 인지할 수 있도록 상세한 안내문을 시설에 부착토록 의견표명	의견표명	수용
17	영천동 OO약국 앞 과 일노점으로 인한 차량통행 불편호소	민원인과 피민원인간의 양보와 이해로 상호협의 처리	조정	-
18	노점 자진정비 '계고서' 철회 요구	계고서 발부과정에 있어 행정기관의 위법·부당한 업무처리나 불법행위가 없었기에, 조사결과를 민원인에게 안내	불인용	-
19	국유지 변상금 연체료 부과 철회	양해설득 (연체료를 감액할 만한 타당한 사유가 없는 것으로 조사됨)	불인용	-
20	여름 한철만 업소가 소재한 건물 후퇴선에서 파라솔 영업을 할 수 있도록 선처	양해설득(건축후퇴선등 영업장 이외 장소영업으로 인한 빈번한 민원발생으로 법령이 개정되지 않는 한 수용불가)	불인용	-
21	다세대 건물 내 부설 주차장 분쟁사항 조정 요구	사인간의 권리 관계사항으로 향후 감사담당관에서 민원처리에 참고토록 조사내용 통보	불인용	-
22	민원인은 선의의 피해자임을 주장하며, 과거 구청에서 허가처리된 무허가건물 내 커피점을 계속하여 영업할 수 있도록 선처 요구	민원인이 서대문구청을 상대로 서울시에 행정심판을 청구함에 따라 조례규정 의거 종결처리	불인용	-
23	연가교 인근 홍제천 둔치에 설치된 농구장 구조 재배치, 농구대 추가 설치 및 농구장 주변에 철조망 설치 요구	농구장을 풀코트로 조성하게 되면 인근에 설치된 다른 종목의 코트 축소로 인한 역 민원발생 등으로 수용불가	불인용	-
24	홍제역 지하철 1번 출구 승강기 설치로 인한 피해 호소	현재까지의 조사결과로는 승강기 설치위치의 변경을 요구할 만한 타당성 있는 근거를 주장하기에는 미흡(유사한 위치로 변경 결정할 경우 또 다른 민원으로 사업의 표류가 불가피하게 되는 등의 문제 발생)한 것으로 판단됨에 따라 민원인의 요구사항을 수용하지 못함에 대하여 양해를 구함	불인용	-

연번	민원요지	옴부즈만 조사결과	옴부즈만 조치의견	구청 수용여부
25	홍제역 승강기 신설 관련 옴부즈만 조사결과가 민원인에게는 시간만 끝났지 도움이 안 되었음을 하소연	민원인의 민원해소를 돕기 위해서 서울000 3회 방문, 민원인이 운영하는 영업장 내방 및 수차례의 전화통화 등의 노력을 기울였음에도, 민원인에게 실질적인 도움을 드릴 수 없게 된 점에 대하여 양해를 구함	불인용	-
26	북아현동 00번지 다세대 건물(000타운) 전세대 전면 베란다 확장 등 위법사항과 관련하여, 건축주가 분양 전에 불법 확장 후 분양자에게 불법건축물이 아니라고 기망하여 분양하였으니 원상복구의 책임을 건축주에게 부여해 줄 것을 요구	민원사항 일부는 고발조치, 일부는 불기소 처분된 사항이므로 옴부즈만이 관여할 권한이 없으며, 베란다 확장 부분은 책임의 주체가 불명확하여 현재 상황으로는 고발이 불가능함. 또한 이행강제금은 현행 법령상 소유주에게 부과하도록 되어있는 바, 소유주에게 부과한 이행 강제금의 부과처분을 취소하도록 구청장에게 요구할 수 없음	불인용	-
27	가재울0구역 조합원 현금청산 지연에 대하여 조합에 행정지도 요구	구청에서 조합측에 행정지도를 한 사항으로 특별히 문제점을 발견할 수 없었음	불인용	-
28	재래시장 활성화를 위해 주말에는 시장 주변 도로에 주차 허용되는 줄 알고 주차하였으니 과태료 부과 철회 요구	00시장 주변은 주차가 미허용되는 지역임을 민원인에게 안내	불인용	-
29	민원인 주택과 인접한 건물 대수선시 신설된 1층 외부계단의 불법 사항 시정요구	1층 옥외계단은 건폐율과 용적율에 위배되지 않는 등 특별한 문제점이 없었음을 민원인에게 안내	불인용	-
30	주정차 위반 과태료 부과철회	구청에 확인결과 부과를 번복할 만한 사유를 발견하지 못하였음 민원인에게 안내	불인용	-
31	000여관에서 동네 소방 도로를 침범하여 설치한 담장등 공작물 철거요구	진행중	-	-

1-4. 고충민원 미조사 처리 현황

연번	민원요지	읍부즈만 검토결과	읍부즈만 조치사항
1	민원인은 ‘불법 유동광고물 정비’ 안내문을 받고 구청에 전화문의하였으나, 담당자의 강압적인 말투로 민원상담을 제대로 하지 못함	구청(행정지원과)에 이첩. 담당 직원에 대한 친절교육 실시와 민원인에게 사과토록 함으로서 민원해소	이첩
2	도로상 맨홀뚜껑, 이격으로 소음 발생	치수방재과에 이첩하여 현장에서 고무바킹 교체	이첩
3	과일가게 불법 영업행위 시정요구	건설관리과에서 처리토록 이첩	이첩
4	홍은동 OO아파트 주변의 여러 세탁소에서 현금영수증 처리불응 및 카드결재를 하지 않고 있으니 세무조사 요구	서대문세무서(부과가치세과)에 이첩	이첩
5	공원을 관리하는 기간제 근로자의 강압적인 언행에 대한 사과요구 및 민원인이 보관중인 ‘낫’ 수거요구	푸른도시과에서 답변토록 이첩	이첩
6	북아현뉴타운OO구역 내 폐쇄한 한성O길 신속한 개방요구	도시재정비과에서 답변토록 이첩	이첩
7	기존 노점과는 달리 신규노점상에 대한 강력한 단속기준을 적용하는 것에 대한 문제제기	건설관리과에서 답변토록 이첩	이첩
8	10년뒤 발송한 버스전용차로 위반 고지서는 부당하니 고지 취소요구	교통행정과에 이첩(2002년 부과된 고지서는 주민등록상 주소지와 불일치된 자동차등록원부상의 주소지로 발송되어 부과고지 취소됨)	이첩
9	방치된 오토바이 처리	교통행정과에서 조치토록 이첩	이첩
10	하수관거 교체공사로 인한 불편	치수방재과에서 조치토록 이첩	이첩
11	보건소 의사선생의 진료 불친절	행정지원과에서 조치토록 이첩	이첩
12	과일가게 불법 영업행위 시정요구	건설관리과에서 조치토록 이첩	이첩
13	모래내 OO음식점 위생관리 지도감독 철저요구	위생과에서 조치토록 이첩	이첩
14	OO고등학교 축구부 대형버스의 횡포 시정요구	OO고등학교에서 조치토록 이첩	이첩
15	무허가 토지분 재산세 과세문의	세무1과에서 답변토록 이첩	이첩

연번	민원요지	음부즈만 검토결과	음부즈만 조치사항
16	홍제동 핸드폰가게 불법 가판행위 행정지도 요구	건설관리과에서 조치토록 이첩	이첩
17	홍제1동 이면도로 불법 주정차 단속 요구	교통관리과에서 조치토록 이첩	이첩
18	창천동 빌딩 내 유료주차장 입구 가로주차 단속 요구	교통관리과에서 조치토록 이첩	이첩
19	북가좌 삼거리 좌회전 도로선을 인식할 수 있도록 표기 요구	도시재정비과에서 조치토록 이첩	이첩
20	서대문우체국 앞 공사로 인한 불편사항 해소 요구	우정사업본부에 이첩	이첩
21	환경미화원의 불친절한 태도 지적	생활자원과에서 조치토록 이첩	이첩
22	연희동 000 종교시설 뒤편에 방범용 CCTV 설치요구	자치행정과에서 답변토록 이첩	이첩
23	홍제동 00번지 일대 재건축 관련 불특정인이 개인정보를 도용하여 사업추진 반대를 부추기는 행위 단속	주택과에서 답변토록 이첩	이첩
24	홍제3동 00번지 일대 저녁시간대 불법광고물 정비 요구	건설관리과, 위생과에서 조치토록 이첩	이첩
25	동절기 빙판으로부터 안전한 보행을 위해 정원여중 인근도로에 열선 아스팔트로 설치 요구	토목과에서 답변토록 이첩	이첩
26	00교회 주차장입구 빙판으로 인한 보행불편 문제 처리	토목과에서 답변토록 이첩	이첩
27	영업면적 150㎡ 이하 음식점에서 흡연시, 영업주에 대한 행정지도 요구	지역건강과에서 답변토록 이첩	이첩
28	무악재역 부근 신호체계 개선 요구	교통행정과에서 답변토록 이첩	이첩
29	연희동 00번지 골목길 불법주차 단속 요구	교통관리과에서 답변토록 이첩	이첩
30	000 구립어린이집 입소 관련 하소연	여성가족과에서 답변토록 이첩	이첩

연번	민원요지	음부즈만 검토결과	음부즈만 조치사항
31	인접건물(000커피숍) 옥외 비상계단 설치 관련 조치요구	주택과에서 조치하도록 이첩 (같은 날 민원인이 민원 해소되어 취소한다고 유선 통보)	이첩
32	취학통지서 관련 방문한 통장 부인으로부터 받은 불친절한 언행에 대한 항의	자치행정과에서 답변토록 이첩	이첩
33	자연사박물관 자원봉사자의 불쾌한 언행에 대한 친절교육 실시 요구	자연사박물관에서 조치토록 이첩	이첩
34	서대문구청에서 홍대방면 버스노선 신설요구 및 경전철 진행사항 문의	교통행정과에서 답변토록 이첩	이첩
35	0번 마을버스의 기존노선(홍제역→홍은사거리→현대아파트→홍은중학교) 복원요구	교통행정과에서 답변토록 이첩	이첩
36	지붕 우수관에 연결된 하수도로 인한 가옥 내 하수역류 조치요구	치수방재과에서 조치토록 이첩	이첩
37	아파트 앞 00가스충전소의 에어청소기로 인한 소음피해 호소	구청(환경과)의 행정지도로 분사기 9대(3대 철거, 6대 중지) 모두 가동 중단되었기에 동 상황을 회신함	단순 안내
38	대규모 점포 의무 휴업일 문의	11월 둘째 주부터 시행안내 (매월 둘째 주, 넷째 주 일요일)	단순 안내
39	도둑고양이에게 주는 음식물 제공 때문에 민원인의 배수구가 막히니 이를 중단토록 행정지도 요구	신촌동 직원이 애완동물 단체에서 고양이에게 밥을 주는 현장을 확인하여 민원발생 경위를 설명하고 협조요청하여 원만하게 민원해소	단순 안내
40	모래내시장 입구에 주차중인 활어 차량으로 인한 주민피해 행정지도	구청에서 현장에 나가 피민원인에게 민원사항 안내 및 협조 당부	단순 안내
41	연희동 00아파트 진입로에 있던 자연사박물관 안내표지판 복원 등	민원인이 요구한 안내표지판 복원 및 입구에 설치된 계단이 철거예정으로 확인됨	단순 안내
42	구청에서 시행한 불용차량 매각 공고를 보고 투찰하여 낙찰되었으나, 차량과 공고내용이 일부 불일치하여 피해를 입었으니 소요된 비용 환불 요청	서울시 민원조사담당관에서 조사 진행 중인 건으로 각하처리	각하 (대상제외)

2. 2012년 공공사업 청렴계약 감시평가 현황

2-1. 공공사업 청렴계약 감시평가 선정·실시 현황

감시 평가 대상				감시 평가 결과							
계	공사	용역	물품	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	특이사항 없음	대상 제외	미검토
37	22	14	1	37	-	-	1	12	9	8	7



※ 고충민원 조사량 증가(31건) 인해 청렴계약 감시평가 실시 건수 감소

2-2. 2012년 공공사업 청렴계약 감시평가 현황

연번	분야	사업명	사업비 (천원)	부서명	옴부즈만 조치의견
1	공사	북가좌1동 주민센터 신축공사	7,632,273	자치행정과	의견표명
2	공사	북가좌동 휴먼타운 가로환경 개선공사	1,237,421	주거정비과	대상제외 (사업미종료)
3	공사	관내포장도로유지 보수공사(1구역)	772,682	토목과	특이사항 없음
4	공사	교통시설물 보수공사(연간단가)	300,000	토목과	의견표명
5	공사	응암로 보도 정비공사	154,251	토목과	특이사항 없음
6	공사	신촌로 가로등 개량공사	125,686	토목과	특이사항 없음
7	공사	도시계획사업(도로) 구간내 건물 철거공사(연간단가)	50,000	토목과	대상제외 (예산감액)
8	공사	홍제배수분구 하수관거 종합정비공사(1구역4차)	3,671,000	치수방재과	미검토

연번	분야	사업명	사업비 (천원)	부서명	옴부즈만 조치의견
9	공사	남가좌1배수분구 하수관거 종합정비공사(1구역-3차)	2,440,930	치수방재과	미검토
10	공사	안산자락길 조성공사	1,330,000	푸른도시과	의견표명
11	공사	백련산 위험절개지 정비공사	833,683	푸른도시과	특이사항 없음
12	공사	안산, 공동산 산사태 피해지 복구공사	559,030	푸른도시과	의견표명
13	공사	백련산 외 2개산 산사태 피해지 복구공사	392,194	푸른도시과	특이사항 없음
14	공사	2012년 1차 산사태 예방 사방공사	258,072	푸른도시과	의견표명
15	공사	2012년 2차 산사태 예방 사방공사	77,187	푸른도시과	의견표명
16	공사	홍은동 중앙소공원 시설개선 공사	89,410	푸른도시과	특이사항 없음
17	공사	생활주변 자투리땅 녹화공사	78,254	푸른도시과	의견표명
18	공사	해병대 104고지 전적지 정비공사	78,918	푸른도시과	의견표명
19	공사	소공원 정비공사 (노후 체육시설물 개량공사 포함)	102,561	푸른도시과	특이사항 없음
20	공사	교통시설물 정비공사(연간단가)	84,370	교통행정과	의견표명
21	공사	문화체육회관 노후시설 정비공사	3,000,000	문화체육과	대상제외 (사업미종료)
22	공사	문화체육회관 다목적체육관 건립공사	9,900,000	문화체육과	대상제외 (주민감사)
23	용역	홈페이지 유지보수 및 재구축용역	123,791	전산정보과	의견표명
24	용역	구 공식 SNS(블로그, 트위터, 페이스북) 위탁운영 용역	58,780	홍보과	의견표명
25	용역	신촌 복합관광타운 조성 IR 보고서 제작	40,000	경제발전 기획단	대상제외 (26번과 중복)
26	용역	신촌 복합관광타운 운영전략 연구용역	30,000	경제발전 기획단	특이사항 없음

연번	분야	사업명	사업비 (천원)	부서명	옴부즈만 조치의견
27	용역	홍은동 8-400 일대 정비계획 수립 용역	591,126	주거정비과	대상제외 (용역중단)
28	용역	신촌 도시환경정비계획 수립 및 구역지정 용역	60,000	도시관리과	대상제외 (예산삭감)
29	용역	공공디자인 조성사업	60,000	도시관리과	대상제외 (예산감액)
30	용역	건설폐기물 처리용역(연간단가)	250,000	토목과	미검토
31	용역	홍제배수분구 하수관거 종합정비사업 전면책임감리용역(4차)	300,000	치수방재과	미검토
32	용역	홍제배수분구 하수관거 종합정비 건설폐기물 처리용역(4차)	111,000	치수방재과	미검토
33	용역	남가좌1배수분구 하수관거 종합정비 전면책임감리용역(3차)	300,000	치수방재과	미검토
34	용역	남가좌1배수분구 하수관거 종합정비 건설폐기물 처리용역(3차)	158,000	치수방재과	미검토
35	용역	어린이 놀이시설 정비공사 기본 및 실시설계용역	22,451	푸른도시과	특이사항 없음
36	용역	동 뒷골목 청소용역(연간단가)	646,968	생활자원과	권고
37	물품	서대문지역 자활센터 태양광 발전장치 설치	87,000	환경과	의견표명

이 보고서는 「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 제3조의 규정에 따라 연간 활동실적을 서대문구청장에게 제출하고, 같은 규칙 제6조의 규정에 따라 구민에게 공표하기 위하여 작성된 내용입니다.

자세한 내용은 서대문구 홈페이지(<http://www.sdm.go.kr>) 및 서대문구 청렴포털(<http://clean.sdm.go.kr:8081/>)에서 확인하실 수 있으며, 문의사항은 서대문구 시민감사옴부즈만(02-3140-8301)로 문의하여 주시기 바랍니다.

- 서대문구 홈페이지 : 종합민원 ☞ 민원신고센터 ☞ 시민감사옴부즈만(새창)
☞ 운영사항 공표 클릭
- 서대문구 청렴포털 : 시민감사옴부즈만 ☞ 운영사항 공표 클릭