

서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항 공표

「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례」 제7조 및 「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 제6조에 따라 2013년 1월 1일부터 2013년 12월 31일까지 서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만에서 접수처리한 고충민원 현황과 시정·감사요구·권고 또는 의견표명 사항, 서대문구의 수용여부 현황 등 시민감사옴부즈만 운영사항을 다음과 같이 공표합니다.

2014년 3월 25일

서울특별시 서대문구청장



- 다 음 -

서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항

I. 총 평

1. 2013년도는 서대문구 시민감사옴부즈만 발전방향 모색의 해

2013년도는 서대문구 시민감사옴부즈만 2기 활동이 6월부터 시작된 해로 한 해 동안 126건이라는 민원이 접수되었으며 이는 2011년 5건, 2012년 73건과 비교해 볼 때 옴부즈만에 대한 구민의 인식이 많이 확산되었음을 알 수

있고 또한 서대문구 시민감사옴부즈만의 개선과 발전방향을 모색하는 한 해였다고 볼 수 있다.

서대문구 시민감사옴부즈만은 비상근이지만 옴부즈만에게 신청된 모든 민원을 직접 조사하고 옴부즈만 전원이 주례회의를 통하여 합의된 사항을 직접 보고서를 작성하는 운영방식으로 옴부즈만들의 헌신적인 노력을 필요로 하는 독특한 형태의 옴부즈만 제도로 이를 지난 3년 동안 유지해 왔다.

지난 2013년 11월 19일에는 그동안의 경험을 토대로 시민들로부터 신뢰받는 더욱 개선된 옴부즈만제도의 모델을 제시하기 위해 6개 지자체 옴부즈만과 7개 지자체 옴부즈만 관계 공무원들을 서대문구청에 초빙하여 “서대문구 옴부즈만 운영성과 평가와 지방 옴부즈만 발전방향 모색”이라는 주제로 토론회를 가졌으며 이는 서대문구뿐만 아니라 우리나라 지자체 옴부즈만의 나아갈 길에 대하여 대안을 모색하는 자리가 되었다.

2. 고충민원 조사처리 활동 평가

1) 활동요약

그 동안 접수된 고충민원은 교통 분야, 재개발·재건축 분야, 건축 주택 분야, 환경 청소 분야와 관련된 민원이 많았고 앞으로도 이러한 경향은 지속 되리라고 본다. (표2-1 참조)

지난 3년 동안 204건의 민원이 접수되어 61건은 직접 조사를 실시하였고 나머지 142건은 주로 해당부서에 이첩하였다. 민원의 내용상 깊이 조사를 필요로 하기보다는 신속한 해결이 필요한 생활민원 성격의 사항들은 해당부서에 이첩하고 있다. 하지만 2012년도 활동에 비해 2013년도에 이첩한 비율이 높아진 데에는 민원은 계속 증가하지만 비상근 활동의 시간적 한계로 인하여 옴부즈만의 원래 설치 취지인 구청의 부당한 행정조치로부터 시민의 권리를 보호하는 고충민원 해소에 중점을 둔 점도 있다고 하겠다.

옴부즈만에 대한 민원 신청은 향후에도 계속 증가할 것으로 보이고 집단민원의 성격이 있는 도시정비사업과 관련한 민원이 대폭 증가할 것으로 전망되어 이에 대한 대비가 필요하다. (표2-2 참조)

그동안 읍부즈만이 직접 조사하여 의견을 제시한 37건의 사항들에 대하여 구청이 지난 3년 동안 별다른 이견 없이 수용한 점은 높이 평가 되나 그럼에도 불구하고 비슷한 성격의 민원이 반복되는 면이 없지 않다는 점에서는 제도적 보완이 필요함을 절실히 느끼게 하며 제도개선을 위한 대안 제시와 같은 읍부즈만 활동이 요구된다. (표2-3 참조)

2-1. 접수된 고충민원 분야별 현황

(단위 : 건)

구분	접수 건수	고충민원 분야													
		건축 주택	도시 계획	재개발 재건축	도시 교통	환경 청소	공원 녹지	복지 행정	일반 행정	재무 행정	도로 관리	하수 관리	노점 영업	보건 위생	문화 체육
2011년 (6~12월)	5	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2012년 (1월~12월)	72	8	-	7	13	7	1	1	10	4	6	2	7	5	1
2013년 (1월~12월)	126	10	-	18	28	16	9	-	12	7	9	3	11	3	-

2-2. 고충민원 조사처리 결과 현황

(단위 : 건)

구분	접수 건수	조 사								미 조 사				
		계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	조정	불인용	진행중	계	이첩	단순 안내	각하	취하
2011년 (6~12월)	5	3	1	1	-	1	-	-	-	2	-	-	1	1
2012년 (1월~12월)	72	30	1	2	13	1	1	12	-	42	36	5	1	-
2013년 (1월~12월)	126	28	-	-	12	5	5	5	1	98	83	10	1	4

2-3. 읍부즈만 조치의견에 대한 조치결과 현황

(단위 : 건, %)

구분	조치의견	조 치 결 과					수용율
		계	수용	일부 수용	불수용	진행중	
2011년 (6~12월)	3	3	2	1	-	-	100%
2012년 (1월~12월)	17	17	17	-	-	-	100%
2013년 (1월~12월)	17	17	17	-	-	-	100%

2) 주요 활동

민원을 처리함에 있어 시민의 입장에서 바라보는 것이 시민감사 ombudsman의 역할인 만큼 기존의 결정, 관행, 판례라 할지라도 재확인, 재검증 하였으며 민원에 반하는 결론인 경우 민원인이 이해하고 동의할 수 있도록 최선을 다하였다.

(1) 주민자치위원회 관련 시행규칙 제정 권고

(기존 강좌 폐강에 대한 이의 제기)

동 주민자치위원회의 기존 강좌 폐강 결정과 관련하여 해당 강좌 수강생들의 항의 민원을 조사하는 과정에서 관련 조례에 자치회관 강좌의 설치 및 폐지 절차에 대한 구체적인 규정들이 미비함을 확인하여, 추후 이러한 갈등이 재발되지 않도록 시행규칙 제정을 권고 하고 관련 수강생들에게는 일정기간 동아리활동을 할 수 있도록 지원할 것을 요구한 사례이다.

(2) 일 년간의 조사 활동을 통한 불합리한 행정 시정요구

(부적절한 도로점용 허가)

00동 주택가의 협소한 이면도로에 담장 및 콘크리트 단 설치 등의 불법 행위에 대해 한 개인이 10년이 넘도록 지속적인 민원을 제기하였음에도 구청에서는 이에 대해 도로점용 허가를 하였고 건축선 내에서의 행위라는 이유로 별다른 대응을 하지 않았으며, ombudsman의 문제점 지적에 대해서도 문제없다는 식으로 안일하게 대응하여, ombudsman에서 지적측량 재 실시, 항공사진 판독, 주변 건축물 도로 점용 현황 조사 등 일 년간에 걸친 정밀조사를 통해서 불법행위를 확인하고 구청에 시정 요구하여 민원을 해소한 사례이다.

(3) 부적절한 행정처리 개선 권고

(1종 전용주거 지역 내 부적절하게 허가된 일반음식점)

1998년 00동 1종 전용주거지역에 구청 공무원이 일반음식점을 허가해 준 사실이 있고, 현재도 영업을 하고 있어 같은 지역의 인근 주민이 기존의 소매점을 일반음식점으로 용도변경 신청하였으나 구청이 이를 거부하자 ombudsman에게 민원을 제기한 사항임. 이 민원인의 입장에서는 주변과 비교 시 형평성에서 벗어나 본인만 손해를 보고 있다는 생각을 충분히 가질 수 있는 상황 이기는 하지만 민원인의 소매점을 일반음식점으로 용도변경하려면 전용주거 지역에서 제외되어야 가능한데 민원인의 건물을 주거지역에서 제외할 수는

없는 것임. 인근의 일반음식점은 잘못허가 된 사항으로 확인되었으나 공무원에 대한 징계시효가 지나 징계를 요구할 수 없었고 잘못허가 된 일반음식점에 대하여는 현 상황에서는 영업중단조치가 곤란하지만 명의변경 등 상황이 생길 경우 불법적 행정을 바로 잡을 수 있는 조치를 하도록 권고하였고 민원인은 비록 자신의 요구를 충족시켜 주지 못했지만 읍부즈만의 조사결과를 신뢰하고 이에 동의 하였다.

(4) 도시정비사업 정관의 문제점 보완 행정지도 권고

(조합임원 연임 결의의 문제점)

뉴타운00구역 조합 임원의 연임을 위해 2013년 10월 개최되는 임시총회와 관련하여, 현 조합임원에 대한 연임여부만을 안건으로 상정하고 선거관리위원회를 미구성하는 등 조합원의 선거권 및 피선거권을 무시하는 불합리한 조합임원 연임결의 임시총회 개최에 대한 제재를 요구한 민원임. 이와 같은 연임총회를 인정하는 판례가 있기는 하나 투명한 조합운영이 무엇보다도 중요하다는 점에서 읍부즈만은 구청이 '조합임원 연임 시 새로운 입후보자 등록이 가능하도록'하는 정관을 행정지도할 것을 권고하였다.

(5) 주민들이 납득할 수 있는 행정조치 의견제시

(소음민원)

00동의 건물 신축공사로 발생하는 소음과 관련하여 구청은 적합한 소음이라고 주장하나 주민들이 느끼는 소음은 굉장히 커서 공사현장에서 발생하는 돌, 먼지와 함께 분명한 신체적, 정신적 피해를 주고 있으니 서대문구 주민들을 위하여 구청은 적절한 조치를 취해달라는 민원임. 이 민원의 경우처럼 법정 규제기준을 초과하는 소음이 발생하고 있는 것이 예상됨에도 불구하고 구청이 공사 중지 등 가능한 모든 행정조치를 취함에 있어 소극적인 경우, 지역주민의 불신과 고질적인 민원을 야기할 수 있음을 유념하여, 건축주 및 공사관계자가 적극적인 자세로 실질적인 소음저감 조치 및 민원해결을 위해 노력하도록 행정지도 하고 법규를 위반하는 소음 발생 시에는 엄격한 행정조치를 실시할 것과 아울러 민원 사전예방을 위해 소음이 유발되는 주요 공정에 대한 대책을 수립할 것을 의견표명 하였다.

3. 청렴계약 감시·평가 활동 평가

1) 활동요약

2012년에 ‘동 뒷골목 청소용역’ 감시평가 결과, 계약방법의 불공정성, 예산 증액 타당성 미 검증 등 민간위탁 관리의 취약성이 확인되어 종전에는 청렴감시평가의 대상에 포함하지 않았던 민간위탁사업 관련하여 2013년에는 종합복지관 및 청소행정관련 위탁 6건에 대하여 청렴감시 활동을 하였다. 홍은 및 서대문 종합복지관 위탁운영 2건에 대하여는 극히 제한적일 수밖에 없는 위탁 대상으로 인하여 읍부즈만의 청렴감시 활동대상으로는 적절하지 않고 구청이 좀 더 철저한 사업관리를 해나갈 필요가 있다고 보았으며 청소행정관련 위탁관리 4건 중 재활용품 및 생활폐기물 수집운반의 2건은 많은 문제점을 내포하고 있으며 근본적 제도개선도 필요하여 구청의 자체감사를 권고하였다. (표3-1 참조)

일부 청렴감시대상 사업의 경우 공사완공 예정일이 지연되어 2014년 2월 현재 공사 진행 중이므로 청렴감시활동에 필수적인 준공도면, 준공내역, 현장상황을 비교 검토할 수 없어 백련산 근린공원 등 4개 사업에 대한 청렴감시는 2014년 청렴감시 활동대상으로 변경하였다.

2011년과 2012년 모두 읍부즈만의 조치의견(감사요구, 시정요구, 권고, 의견표명 등)에 대해 서대문구청은 모두 수용하였으며 2013년도 청렴감시대상에 대한 읍부즈만의 조치의견은 이 보고서 작성에 즈음하여 제시되었으므로 서대문구청의 수용여부를 이 보고서에 포함할 수 없었다. 2014년 활동보고서에 반영할 예정이다.(표3-2 참조)

전반적으로 권고사항이 2011년도 및 2012년도 대비하여 많았다는 점은 앞으로 투명하고 청렴한 구정을 위하여 많은 노력과 개선이 필요하다는 것을 보여주고 있다.

3-1. 읍부즈만 공공사업 청렴계약 감시평가 결과 현황

(단위 : 건)

구분	감시 평가 대상					감시 평가 결과						
	계	공사	용역	물품	민간 위탁	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	특이사항 없음	2014년 이월
2011년 (6~12월)	30	11	14	5	-	31	1	2	-	19	9	-
2012년 (1월~12월)	22	15	5	1	1	22	-	-	1	12	9	-
2013년 (1월~12월)	25	6	11	2	6	25	-	-	6	12	3	4

☞ 2011년 공공사업 감시평가 대상 수(30)와 감시평가 결과 수(31)와의 차이는 서대문구 계약 실태 전반에 대하여 계약관리 부서인 '재무과'에 별도의 의견 표명(1건)을 실시하였기 때문임

3-2. 읍부즈만 조치의견에 대한 조치결과 현황

(단위 : 건, %)

구분	조치의견	조치결과					수용율
		계	수용	일부 수용	불수용	진행중	
2011년 (6~12월)	22	22	20	2	-	-	100%
2012년 (1월~12월)	13	13	12	1	-	-	100%
2013년 (1월~12월)	18	0	-	-	-	18	진행중

2) 주요 활동

2013년 청렴감시활동을 통한 권고사항이 위의 표 3-2와 같이 예년에 비해 많았다. 주요 권고사항은 다음과 같다.

(1) 홍제2동 어린이집 신축

국공립 어린이집 개설 시 지역마다 어린이집 수요가 차이가 있음에도 불구하고 보육 수요율을 일률적으로 적용하고 있어 보육수요의 객관적인 확인을 위해 영유아를 두고 있는 부모들을 대상으로 어린이집 이용 여부에 대한 전수조사를 권고하였다.

(2) 산사태 예방 사방공사

2013년 산사태 예방 공사의 도면과 도급 내역, 현장이 일치하지 않는 점이 있어 이를 시정하고 향후 이와 같은 일이 발생하지 않도록 엄정하게 공사 관리할 것을 권고하였다.

(3) 홍제 소규모 노인복지센터 건립 설계용역

사업의 필요성은 인정이 되나 사업의 진행에 있어 용역기간이 2차례나 연장되고 인근주민과의 사전협의 부족, 사업계획서상 계획된 설계자문위원회 미운영등의 문제가 있어 좀 더 객관적이고 투명한 의사결정을 위한 위원회 운영 등 제도적 장치 마련을 권고하였다.

(4) 청소행정 위탁관리(재활용품, 생활폐기물 수집운반)

생활폐기물 의 수집운반업체를 원가계산도 없이 소위 독립채산제의 방법으로 장기간 특정업체와 수의계약을 체결하는 것은 위법의 요소가 있고, 생활폐기물 수집운반과 재활용품 수집운반은 통합발주가 가능한 사항임에도 이를 분리발주하는 등의 문제점에 대하여는 생활폐기물 등의 수집운반 및 종량제봉투의 판매와 환경미화원의 임금, 업체의 손익상황 등 실태를 정확히 조사하여야 개선방안을 마련할 수 있으므로 이에 대한 자체감사를 실시하여 개선방안을 마련 시행할 것을 권고함

4. 읍부즈만 운영평가

1) 민원 증가에 따른 운영의 한계

서대문구 시민감사 읍부즈만들은 날로 증가하고 있는 시민들의 민원해소 요구에 부응하여 더 많은 민원에 대하여 더 깊이 있는 조사를 해야 할 사명감을 느끼고 있지만 기존의 인력과 운영방식으로는 한계에 이르렀다고 생각되며 이제는 어떤 방식으로 민원의 증가를 소화할 것인지 다각적으로 방안을 수립해야 할 시점에 이르렀다고 보인다.

2) 대안 제시 활동

읍부즈만은 그동안 활동을 통하여 확인된 민원이나 행정상 문제점들에 대하여 재발방지 차원에서 대안의 마련을 위하여 구청과 협의하고 필요시 적절한 대안도 제시해야 한다고 본다. 이와 같은 차원에서 2013년도에는 읍

부즈만에게 민원 신청이 급격히 증가되고 있는 도시정비사업 관련하여 그동안 옴부즈만이 취급한 사례를 중심으로 확인된 문제점과 대안을 정리하여 구청장에게 제시하기도 하였으며 향후 이러한 활동이 많이 필요할 것으로 보인다.

3) 지자체 옴부즈만의 발전방안 모색

2013년 11월 19일, 서대문구, 강원도, 서울시, 강동구, 구로구, 시흥시, 제천시의 7개 지역 옴부즈만들이 서대문구청에서 지자체 옴부즈만의 발전방향에 대한 토론회를 가졌으며 향후 국내에서 옴부즈만 제도가 정착되도록 함께 노력하기로 하였다. 토론에 따른 서대문구 옴부즈만의 발전 방향의 주요 내용은 아래의 2013년 운영방향에 기술하였다.

5. 2014년도 운영방향

1) 대안 협의

2013년도에 도시정비사업 관련하여 옴부즈만이 조사한 민원을 통하여 확인한 문제점과 대안을 구청장에게 제시한 것처럼 2014년도에는 공사소음과 같은 반복적인 민원이 예상되면서도 근본적인 문제 해결책이 마땅치 않아 보이는 사항에 대하여 관계부서와 간담회를 실시하는 등 대안 마련을 위하여 관계자들과 긴밀히 협의코자 한다.

2) 옴부즈만 운영방식 개선 활동

아직까지 한국사회에 정착되어 있지 않은 옴부즈만 제도의 모범사례를 만들기 위해서는 부단한 노력이 필요하다. 이런 차원에서 지난 2013년 11월 19일 지방옴부즈만 발전을 위한 토론회에서 토의된 서대문구 시민감사옴부즈만의 발전방향은 실현되도록 지속적인 노력을 해야 한다고 보며 그 주요 내용은 다음과 같다.

(1) 독립성

옴부즈만의 독립성과 관련하여 국민권익위원회는 2013년 2월 전국 지방자치단체에 배포한 ‘지방옴부즈만 가이드라인’에서 ‘상임 옴부즈만 운영, 옴부즈만 사무국 설치, 직권조사권, 단체장 임기보다 연장된 임기’ 등의 사항을 담은 ‘지방옴부즈만 조례안’을 제시한 바 있다. 물론 지자체의 현실이 다양하여 이러한 사항을 모든 지자체가 실현하기는 쉽지 않다. 중요한 것은 지자체장이 설치하고 의회가 인준한 기관이지만 지자체장을 포함한 구정 전반에 대하여 감시하는

시민의 기관으로 시민들이 인식할 수 있어야 한다는 것이다. 그렇지 않으면
옴부즈만을 공무원의 변형으로 알거나 지자체장이 관리하는 기구 정도로 이
해하는 경우가 생기는 등 옴부즈만에 대한 불필요한 선입견을 피할 수 없다.
따라서 서대문구 옴부즈만이 실질적으로 독립적인 위상을 갖고 있기는
하지만 대외적으로도 이러한 점이 명백히 보일 수 있도록 다각적인 연구가
필요하다.

(2) 시민과의 소통

옴부즈만 제도가 시민을 위한 것임에도 불구하고 일반 시민들은 옴부즈
만의 존재를 잘 모르고 있다. 한동안 구 소식지에 소개가 되기도 했지만 그
보다는 주요 활동내용을 알리는 등 지속적이고 다양한 형태의 홍보가 필요하
다. 활동의 성과라는 것이 행정의 문제점을 개선하는 것이기 때문에 대외적
으로 드러내기를 피하려는 입장도 있겠지만 옴부즈만 제도의 궁극적 지지기반
인 주민의 관심과 지지를 얻기 위해서는 반드시 실천되어야 할 사항이다.

(3) 직권 조사권

옴부즈만의 직권 조사권은 민원의 뿌리가 될 수 있는 은폐된 부조리의
척결과 근본적 민원해결을 위해서 필요한 사항이라고 본다.

II. 옴부즈만 운영개요

1. 도입배경과 추진경과

1) 도입배경

서대문구민의 입장에서 구정의 감시기능을 강화하고 위법·부당한 행정 처분 등으로부터 구민의 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 제1기 시민감사옴부즈만 위촉
- 2011. 06. 01 시민감사옴부즈만 운영(제1차 정례회의 개최)
- 2011. 06. 15 「시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례시행규칙」 제정
- 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. 5월~7월 : 서대문구청 전직원 대상 청렴소양교육 진행
- 2013. 02. 27. : 제5회 국민신문고 대상 옴부즈만 분야 수상
- 2013. 03. 26. 「2012 시민감사옴부즈만 운영성과 보고회」 개최
- 2013. 05. 29. 제2기 시민감사옴부즈만 위촉(재위촉4, 신규1)
- 2013. 11. 19. 「시민감사옴부즈만 토론회」 개최

2. 음부즈만 소개



김시형 대표음부즈만

● 주요경력

前)(주)우방 서울사무소장
現)성남녹색소비자연대 상임대표



한정무 음부즈만

● 주요경력

前)감사원 감사관
· 고운문화상 수상(청렴부문, 2001)
· 녹조근정훈장 수상(2003)
前)방위사업청 음부즈만



조영신 음부즈만

● 주요경력

前)제2건국위원회 민족화합지도자아카데미 운영팀장
前)광복60주년 기념 문화 사업 추진위원회 사무국장
現)(사)한국문화정책연구소 사무처장
現)인천관광공사 펜타포트음악축제 총감독
現)아시아 문화페스티벌조직위원회 상임대표



송창석 음부즈만

● 주요경력

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



이선희 음부즈만

● 주요경력

前)국방부 방위 사업청 개청준비단 정책기획부장
前)방위사업청 계약관리본부장
前)제2대 방위 사업청장
現)아주대학교 정보통신대학원 겸임교수

3. 옴부즈만 자격, 임기, 직무 및 권한

1) 옴부즈만의 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 해당 직종에 5년 이상 있거나 있었던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 시민단체로부터 추천을 받은 사람

2) 옴부즈만의 임기 및 구성

옴부즈만의 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) 옴부즈만의 직무

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

4) 옴부즈만의 권한

(1) 시정요구 등의 조치요구 권한

- 옴부즈만은 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

- 옴부즈만은 고충민원 조사와 공공사업 청렴계약 감시·평가 등 직무 수행과 관련하여 그 조사결과와 시정 또는 감사요구, 권고, 의견 표명 내용을 공표할 수 있음

[옴부즈만의 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. 옴부즈만 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 소요 시에는 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) 옴부즈만의 조치의견을 통보받은 관계부서는 1개월 이내에 옴부즈만에게 그 조치결과 또는 조치계획을 통지

2) 공공사업 청렴계약 감시·평가

- (1) 관련 부서장은 매년 회계연도 개시 1개월 이내에 공사, 용역, 물품 구매, 조달목록을 옴부즈만에 제출
- (2) 옴부즈만은 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 정례 회의에서 결정 후 시정요구, 감사요구, 권고, 의견표명 등 조치의견을 통보
- (5) 옴부즈만의 조치의견을 통보받은 관계부서는 1개월 이내에 옴부즈만에게 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 옴부즈만은 매년 12월말까지의 옴부즈만 활동실적을 2개월 이내에 구청장에게 제출
- (2) 옴부즈만은 매년 12월 말까지의 아래의 사항을 다음 해 3월 말까지 구보에 공표

[옴부즈만 공표사항]

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

Ⅲ 읍부즈만 운영성과

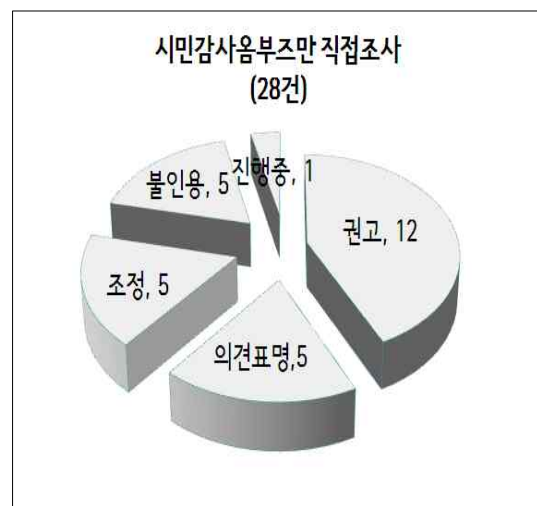
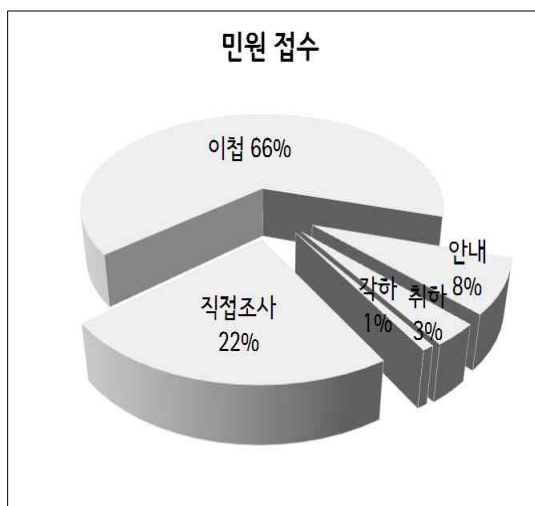
1. 2013년 고충민원 조사처리 현황

1-1. 고충민원 창구별 접수건수 및 조사처리기간

총계	창구별 접수건수		조사처리기간		
	방문	인터넷	평균	최대	최소
126	4	122	54일	130일	7일

1-2. 고충민원 접수·처리 현황

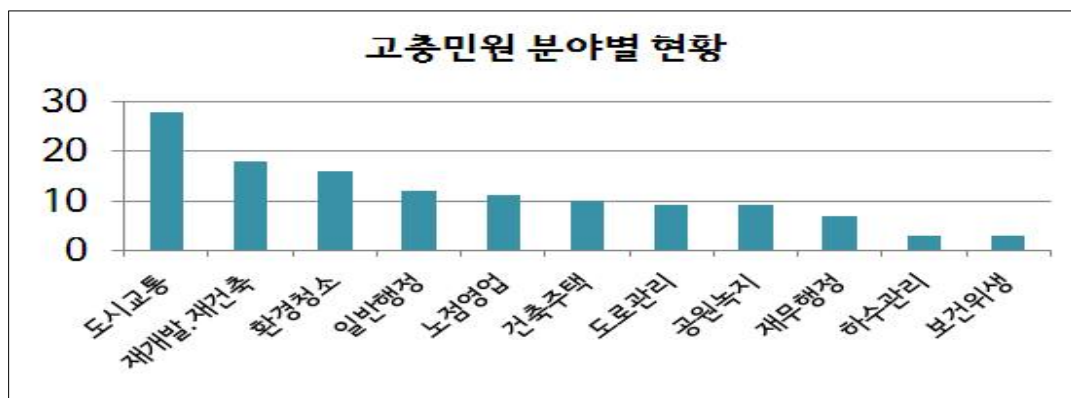
접수 건수	직접조사								기타				
	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	조정	불인용	진행중	계	이첩	단순 안내	각하	취하
126	28	0	0	12	5	5	5	1	98	83	10	1	4



※ 126건 중 28건을 조사 처리하였으며, 의견표명 등 조치요구는 총 17건임

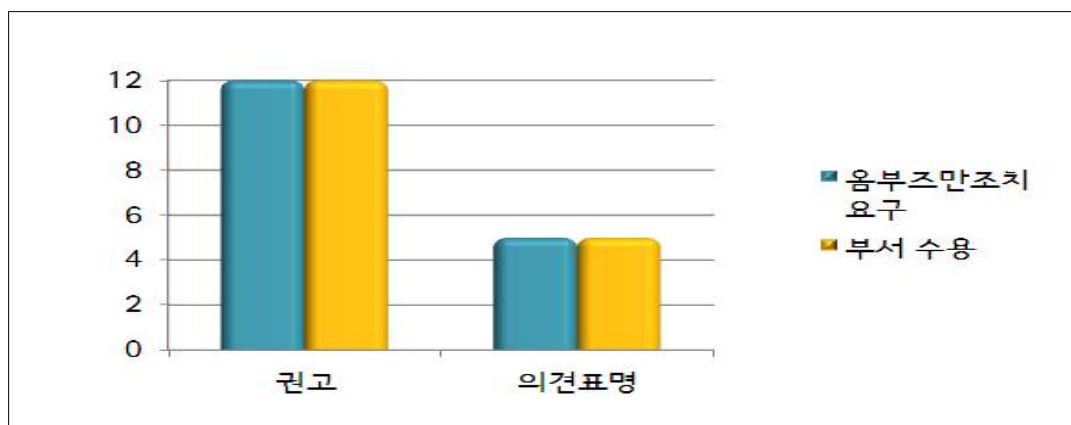
1-3. 고충민원 분야별 현황

접수 건수	고충민원 분야													
	도시 교통	재개발 재건축	환경 청소	일반 행정	노점 영업	건축 주택	도로 관리	공원 녹지	재무 행정	하수 관리	보건 위생	도시 계획	복지 행정	문화 체육
126	28	18	16	12	11	10	9	9	7	3	3	-	-	-



1-4. 조치의견에 대한 부서 조치결과 현황

계			권고			의견표명		
계	수용	불수용	계	수용	불수용	계	수용	불수용
17	17	0	12	12	0	5	5	0



1-5. 고충민원 조사처리 현황

연번	민원요지	읍부즈만 조치의견	조치의견 유형	구청 수용여부
1	000동 휴먼타운 주민커뮤니티센터 건축 관련 일조권, 사생활침해, 공사차량에 대한 피해 등에 대한 조치 요구	불가피한 소음이 예상될 경우, 사전에 주민들에게 양해를 받는 등 민원예방 차원에서 관리감독할 것과, 창문뿐만 아니라 옥외데크로 인한 사생활 침해가 발생하지 않도록 차면시설 설치를 검토할 것을 요구	의견 표명	수용
2	000동 주상복합 아파트 신축공사 공사소음에 대한 조치요구	법규를 위반하는 소음 발생 시에는 엄격한 행정조치를 실시할 것과 소음이 유발되는 주요 공정에 대한 대책을 수립할 것을 의견표명 소음과 관련된 민원이 발생된 때에는 민원인과 합의하여 ‘상시 측정기를 설치’하는 등, 소음측정 시스템을 구축운영하는 방안을 검토할 것을 권고	의견 표명 권고	수용
3	000동 주상복합 아파트 신축공사 발파작업으로 인한 민원인 주택 파손에 대한 조치요구	민원인과 공사시행자 간에 원만한 협의가 진행될 수 있도록 협조하는 것이 바람직하다는 의견을 표명	의견 표명	수용
4	00동 호박골 야생화동산 옆 가금류 사육장에 대한 조치요구	가금류사육장은 위법시설물로 민원이 계속될 개연성이 높으므로 즉시 철거하되, 사육시설로 유지하려면 ‘사육가축의 종류를 변경하는 등으로 민원을 최소화하는 것을 전제’로 적법한 시설물로 사후승인 하는 등의 조치를 취할 것을 권고	권고	수용

연번	민원요지	읍부즈만 조치의견	조치의견 유형	구청 수용여부
5	주택가에 방치된 쓰레기 수거 요구	청소행정과에서 수립한 ‘쓰레기 무단 투기 처리 대책’을 실행하되, 무단 투기 근절 활동이 일시적으로 끝나지 않도록 무단 투기 상습 지역 데이터베이스를 구축하고 1차 선정된 지역에서 무단 투기가 감소하면 다음 지역으로 활동을 옮겨가는 순환식 무단 투기 근절 활동을 지속적으로 추진할 것을 권고	권고	수용
6	인근 폐가 담벼락 붕괴 위험에 대한 조치 요구	무허가 주택 소유자들에게 담장 및 석축의 안전을 위한 보수 등의 조치를 하도록 행정 지도할 것과 공가(폐가) 상태인 무허가 주택 소유자에게 버려진 나무 잔해와 나무 밑동을 제거하고, 출입 대문을 폐쇄하도록 행정 지도할 것을 권고	권고	수용
7	000 초등학교 앞 횡단보 도 위치 변경 요구	마을버스의 횡단보도 정차를 금지하고 마을버스 정류장의 정차 위치 변경, 정차장 위치 표시, 횡단보도와 마을버스 정차장 주변 어린이 보호구역 표시도 보완할 것을 권고 등교 시간대만이라도 학교 앞에 마을버스 정차 가능 여부에 대한 타당성을 관련 전문가로 하여금 검토하도록 조치할 것을 권고 장기적으로 홍연 초등학교 앞쪽에 버스정류장(하차위치) 설치에 대한 방안을 검토하여 시행 여부를 검토할 것을 권고	권고	수용

연번	민원요지	읍부즈만 조치의견	조치의 견 유형	구청 수용여부
8	가재울 00구역 공사시간 엄수, 소음 문제에 대한 행정 지도 요구	구청이 ‘공사 시간 조정 등’ 행정 지도한 사항들에 대한 사후 점검을 통해 실제 이행 여부를 확인하는 등 관리 감 독을 강화할 것을 권고 구청장 면담에서 합의된 사 항(‘공사 시간 조정 및 민원 인 요구 시 소음 측정 실시’) 이 면담에 참여한 000아파트 방향뿐 만 아니라 가재울 4 구역 전체 공사 구역에 적용 되도록 조치할 것을 권고	권고	수용
9	남편 사망과 노인 일자리 사업에 따른 주소 이전으 로 발생한 일시적인 1가구 2주택자에 대한 상속세 특 례 적용 요구	이 민원사례와 유사한 타 자 치구의 ‘상속에 따른 취득세 과세 사례조사’ 및 ‘조세전문 가의 자문’, ‘법제처의 유권 해석’을 받은 후 그 결과에 따라 환급 등 적절한 조치를 할 것을 권고	권고	수용
10	동 주민자치 위원장의 000 강좌 폐강에 대한 조사 요구	강좌 신설 · 폐강, 강사 위 · 해촉, 강사 관리 등 주요한 사항에 대한 운영규칙을 제 정 시행할 것을 권고 특정 소수의 사람들만이 자 치회관을 독점하는 결과가 발생되지 않도록 대책을 마 련할 것을 권고 위원회의 의결이 관련인들에 게 불이익을 줄 수 있는 경 우, 미리 관련자들의 의견수 렴을 거치는 절차 등을 마련 할 것과 폐강된 0000반 수강 생들에게 자치 회관 여건을 고려하여 잔여 프로그램 실 을 개방하여 동아리 활동을 지원할 것을 권고	권고	수용

연번	민원요지	읍부즈만 조치의견	조치의 견 유형	구청 수용여부
11	000동 휴먼타운 지구 내 기존놀이터 개선 제안	북가좌동 어린이 공원을 어린이를 우선 고려한 시설과 디자인을 수립하여 시설 개선을 추진하고 아울러 주민의 불편을 최소화할 수 있는 방안을 주민들과 협의할 것을 권고	권고	수용
12	홍제천 감시인의 불심검문 활동에 대한 이의 제기	홍제천 · 불광천 내 음주행위와 관련하여 하천을 이용하는 다른 시민들에게 피해를 주지 않거나 공공질서 유지에 저해가 되지 않는다면 ‘과음 방지와 쓰레기 처리 등을 안내, 계도’하도록 하고 관련 조례 제정을 통해 구민의 건강과 안전, 쾌적한 환경 보존을 위해 적법한 범위 내에서 음주 행위를 제한할 것을 권고 홍제천 · 불광천 내 흡연 행위와 관련하여 「서대문구 간접 흡연 피해 방지 조례」에 따라 해당 지역을 금연 구역으로 지정함으로써 이용자의 간접 흡연 피해를 방지하고 관련 근거 없이 단속을 하는 일이 없도록 조치할 것을 권고 홍제천 · 불광천 순찰 경비 관련자 교육 과정과 대민 업무 매뉴얼을 수립하고 철저한 관리 감독을 통해 순찰 경비 업무로 인한 주민 불편 민원이 반복되지 않도록 할 것을 권고.	권고	수용

연번	민원요지	음부즈만 조치의견	조치의 견 유형	구청 수용여부
13	소매점에서 일반 음식점으로 용도 변경 거부 관련 민원	위법적인 일반 음식점 허가 사항을 적정한 시기에 개인적 피해를 최소화하면서 불법적인 허가 사항을 정상 복원할 수 있는 적정한 조치를 할 것을 권고 ‘건축사가 대행하는 건축 허가 시’ 관련 법령 위배 여부를 세밀하게 검토하여 추후 유사 사례가 발생하지 않도록 제반 조치를 할 것을 권고 영업허가 및 영업 신고 시 반드시 ‘건축물 관리대장’과 ‘도시계획 관계 확인원’을 대차 검토함으로써 추후 유사 사례가 발생하지 않도록 조치할 것을 권고	권고	수용
14	가재울 00구역 조합의 기존 조합 임원 연임 결의 임시총회에 대한 적절한 조치요구	조합 설립 인가 예정인 추진 위원회에 대하여 정관 작성 시 ‘조합 임원 연임 시 새로운 입후보자 등록이 가능하도록’할 것을 미리 행정 지도하고 조합 설립 인가 검토 시 이를 확인하여 향후 서대문구 내 재개발·재건축 현장에서 유사 사례가 발생하지 않도록 조치할 것을 권고	권고	수용

연번	민원요지	음부즈만 조치의견	조치의견 유형	구청 수용여부
15	인접 고물상의 악취, 오·폐수, 소음에 대한 조치 요구	해당 고물상에 대해 살수 작업 시 사용하는 물의 양을 줄이고, 탈취제 및 방충제 살포 등으로 악취와 유해 벌레 발생을 방지함과 동시에 폐지를 모아두는 구덩이 바닥을 시멘트 타설 또는 배수관 설치를 통해 물이 고이거나 침출수로 인한 토양 오염이 발생하지 않도록 행정 지도할 것과 상차 작업 시 소음 측정을 통해 법적 소음 기준 충족 여부를 확인하고 토요일 및 일요일 상차 작업을 자제하도록 행정 지도할 것을 의견표명	의견 표명	수용
16	이대앞 인도 개선, 신촌기차역 주차장 관광버스로 인한 보행자 안전 조치요구	신촌 기차역 대형 버스 공영 주차장 출입구 바닥에 ‘출입구 표시’ 도색 및 경고 문구를 삽입하고 공영 주차장 관리인이 관광버스 입차 및 출차 시 수신호에 의한 보행자 통제를 철저히 실시할 것을 의견 표명 신촌 기차역 대형버스 공영 주차장내에서 공회전을 금지하도록 해당 공영 주차장 관리 사무소에게 안내하고 지속적인 점검을 통해 공회전으로 인한 보행자 불편이 발생하지 않도록 조치할 것을 의견표명 이대 앞길에 재활용 쓰레기통 설치 등을 검토하고 노점상들이 최소의 공간을 점유하여 영업하도록 하며 벤치 등은 양쪽 보도로 균형 있게 재배치할 것을 의견표명	의견 표명	수용

연번	민원요지	읍부즈만 조치의견	조치의 견 유형	구청 수용여부
17	뉴타운사업으로 새로 조성된 가재울3구역 아파트 단지 내 위치한 000동 주민센터 앞 불법 주정차 대책 마련 요구	지속적인 주차단속을 실시함과 동시에 무인단속카메라 설치, 주민센터 지하주차장의 출입차량과 가재울중·고등학교 방문차량의 불법 좌회전 방지대책 등의 조치를 할 것을 권고	권고	수용
18	앞집 신축으로 인한 사생활 피해, 일조권, 조망권 등에 대한 조치요구	민원을 최대한 해소하기 위하여 민원인의 집 방향 모든 창문에 차면 시설을 권고하였고 건축주는 이를 수용하여 설치하였음. 건축물의 사용 승인 이후에 대부분의 차면 시설을 철거한 것에 대해 또다시 서대문구청이 나서서 건축주에게 재설치를 강제하는 것은 관련 규정상 어려움이 있음 기타 일조권 사선 제한 등 건축 관련 규정에 저촉되는 사실을 발견할 수 없음	불인용	
19	홍은동 000번지 일대 악취 민원 조사요구	관계 서류 열람 및 관련 부서 면담을 통해 구청의 민원 처리를 검토한 결과 특별한 문제점을 발견하지 못했으며 지역 주민들의 협조 없이 민원 지역 일대에서 오염원 배출이 의심되는 3개소를 선정하여 조사한 결과 악취를 유발하는 오염원을 확인할 수 없음 객관적인 조사 결과 및 민원 해소를 위해서는 먼저 지역 주민들과 시민감사읍부즈만이 함께 조사 방법과 절차에 대한 협의를 하는 것이 필수적이나 지역 주민들이 응하지 않고 있어 조사를 종결함	불인용	

연번	민원요지	옴부즈만 조치의견	조치의 견 유형	구청 수용여부
20	도시형 생활 주택 공사 관련 조치 요구	시민감사옴부즈만은 이 민원과 관련하여 구청의 조치에 문제점이 없었는지 살펴보고 구민들이 체감할 수 있는 실질적인 대책의 수립을 요구하는 중에 민원인이 관계 공무원 고발조치 하였음을 확인함 「시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례」 제5조(직무 권한)에서는 ‘검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항’인 경우 옴부즈만의 직무 및 권한으로 보지 않는 것으로 규정되어 있어 이 민원은 조사 중지함	불인용	
21	서대문 문화회관 공연 관람객에 대한 주차료 부과 개선 요구	옴부즈만에서 관련규정 및 현장 방문을 통한 문화회관 주변 교통 상황 등을 종합적으로 판단결과 공연 관람객에게 주차료를 감면하는 것도 일정부분 필요하다고 판단되나 주차 요금 감면 범위 확대함으로써 얻어지는 이익과 이로 인해 발생할 문제점을 비교 형량 하였을 때 공연 관람객 대상 주차요금 징수는 현행 방식으로 운영하는 것이 타당함	불인용	
22	000동 다세대 주택 신축 공사 관련	000동 000번지 신축 다세대 주택에 대한 건축 허가와 일조권을 위한 건축물 높이 제한을 검토해 본 결과 위법한 사실을 확인하지 못함	불인용	

연번	민원요지	옴부즈만 조치의견	조치의 전 유형	구청 수용여부
23	00구역 재개발사업 조합장의 직무 유기 조사 및 조합원 연락처 공개요구	조합원 전화번호 공개는 조합원들의 권리 구제로 판단하여 2013년 11월 8일 조합이 민원인에게 조합원의 전화번호를 공개하였음 조합은 2013년 10월 11일자 로 구청에 임원진 사퇴의 경위를 통보하였고 2013년 2월 28일 정기총회 속기록, 2013년 4월 4일자 발행한 “00구역 소식지 4월호”에도 조합의 운영비 감축을 위한 구조조정 내용이 명시되어 있는바 옴부즈만은 민원인이 제기한 민원 중 상당부분이 이미 해소된 것으로 판단함	조정	
24	00번 마을버스 정류소 정차 관련 개선 요구	옴부즈만에서 관련 부서에 대책을 요구한 바 관련부서에서는 현장 확인 후 현재 정류소 표지를 도로 쪽으로 약 1m정도 옮기고 불법주차 금지 안내 팻말을 세워 마을버스 정류소 표지를 가리면서 불법주차를 못하도록 조치하고 마을버스 주차장 앞 불법 주차에 대한 지속적인 단속을 실시하여 마을버스 이용주민의 불편이 없도록 할 것과 운수회사 운전자 교육을 강조하여 마을버스 운수업체의 지도 감독을 시행할 것을 통보함. 관련 부서의 대책방안을 민원의 답변으로 갈음함	조정	

연번	민원요지	옴부즈만 조치의견	조치의 전 유형	구청 수용여부
25	시민감사옴부즈만 홈페이지 접수(이첩)민원 처리과정 개선 요구	옴부즈만에서는 민원인이 요 구한 사항이 상당히 일리가 있다고 판단되며 향후 옴부 즈만에서 직접 조사를 하지 않고 관련 부서에 이첩하는 경우에도 관련 부서로부터 그 처리결과를 제출 받아 시 민감사옴부즈만 게시판에 게 시하도록 조치하고 종결함	조정	
26	연세 대학교 횡단보도 앞 굴다리 노점상으로 인한 병목 현상 해결 요구	옴부즈만에서는 통행에 많은 불편을 주는 노점은 즉시 철 거하는 등의 조치가 필요한 것으로 판단하였으나 ‘신촌 연세로 대중교통 지구 공사’ 가 완료되면 노점의 재이전 이 예정되어 있고 서대문구 청에서 민원지역 반대편 굴 다리 방향으로 새로 횡단보 도를 설치함에 따라 기존의 연세대 진출입 통행로가 2개 로 분산되어 민원 지역의 통 행량이 감소되었음이 확인됨 노점상에 대한 즉시 철거를 요구하기보다 현재의 통행 불편을 최소화 하는 방안을 구청의 관련 부서에 요구하 였으며 관련 부서에서는 통 행에 불편을 주던 00노점상 의 위치를 반대쪽으로 이전 하는 조치를 취하였고, 2013.11.15. 옴부즈만이 현장 을 방문하여 재확인 결과 통 행로 분산 및 000노점 위치 변경으로 인해 어느 정도 통 행 불편이 해소되고 있음을 확인하였음	조정	

연번	민원요지	음부즈만 조치의견	조치의견 유형	구청 수용여부
27	홍제3동 000번지 주변 도시가스 공급 요구	민원인에게 일정 수 이상의 신청세대를 충족하여 (주)00 도시가스에 도시가스 공급 신청을 할 것과 (주)00도시가스에서 거절하거나 시행하지 않는 경우 공급 거부에 대한 조치를 요구할 것임을 안내	조정	
28	000여관에서 소방도로를 침범하여 설치한 불법구조물 철거요구(2012년 민원)	장기 반복 민원에 대하여는 민원업무 책임자가 관심을 가지고 지도 감독하게 하는 등의 대책을 마련 도로를 점유하여 담장을 설치한데 대하여는 도로점용허가를 일률적으로 취소하고 점용허가의 타당성 여부를 전반적으로 재검토 한 후 계속 점용허가를 해줄 것인지를 결정 도로를 불법점용하고 있는 것으로 의심되는 4개 건물에 대하여는 측량을 실시한 후, 부당점용 면적에 대하여는 변상금 징수 등의 조치를 하고, 이미 점용허가를 한 6개의 건물 중 3개 건물에 대해서는 점용료를 재 산정하여 추가 징수 이건 여관 건물에 대한 점용료는 서울시의 해석의견을 참고하여 정확한 금액을 다시 산정하여 점용료를 부과(추가징수) 도로를 불법 침범한 것으로 확인된 콘크리트 구조물은 철거하도록 조치	시정 요구 권고	수용
29	위반 건축물 부설 주차장 이행 강제금 부과에 대한 민원 신청	조사 중		

1-6. 고충민원 미조사 처리 현황

연번	민원요지	음부즈만 검토결과	음부즈만 조치사항
1	신촌 골목길, 염화칼슘 살포 요구	토목과에서 처리토록 이첩	이첩
2	00번 마을버스 4대 중 2대 운영으로 인한 주민 불편 사항 처리	교통관리과에서 처리토록 이첩	이첩
3	버스 중앙차로 시행 전에 있었던 '00아파트 앞 유턴 장소를 좌회전과 유턴을 함께 허용하는 방안 검토	교통행정과에서 답변토록 이첩	이첩
4	분리 배출한 종이박스(폐지)를 청소 대행업체에서 적기에 수거하지 않고 있어 이에 대한 행정 지도 요구	생활자원과에서 처리토록 이첩	이첩
5	사천교 인근 '모래내로' 곳곳이 파손 방치되어 차량 운행에 지장을 주고 있으니 빠른 시일내에 복구 요청	도시재정비과에서 처리토록 이첩	이첩
6	홍제동 000번지 뒤편에 방치된 냉장고, 리어카, 오토바이 등 신속 처리	생활자원과, 교통행정과 이첩	이첩
7	주택가 골목에 철근 등 건축자재로 인한 차량통행 불편사항 처리	건축과에서 처리토록 이첩	이첩
8	홍제00동 주민센터 2층 실내 놀이터의 고장 난 온풍기 리모컨, 창문 손잡이 등 부대 시설을 신속하게 보수 요구	자치행정과에서 처리토록 이첩	이첩
9	동신 병원 건너편 버스 정류장의 움푹 파인 도로 보수 요구	서부도로사업소로 이첩	이첩
10	창천동 00교회 인근에 19금 전단지 배포 단속 요청	건설관리과에서 처리토록 이첩	이첩
11	기존 버스 반발로 인해 0번 마을버스가 00우체국 ~ 00은행까지 무정차 운행하니 시정 요구	교통행정과에서 처리토록 이첩	이첩

연번	민원요지	음부즈만 검토결과	음부즈만 조치사항
12	돌아가신 아버지와 공동 명의로 된 자동차를 상속하기 위해 우리 구 00과를 방문하였으나, 행불자에 대해서는 법원의 판결이 있어야 한다며 민원인을 홀대하고, 확인 결과, 공증을 통해 민원을 손쉽게 해결할 수 있었음에도 이러한 업무를 숙지하지 못하고 불친절하게 민원인을 대한 직원에 대한 조치를 요구	교통행정과에서 처리토록 이첩	이첩
13	독립공원 가로등 38번 및 115번에 대한 교체 및 공원 내 체육시설 야간 조명을 오후 11시 30분까지 밝혀줄 것을 요구	독립문 관리사무소 이첩	이첩
14	마을버스 00번 노선은 서대문 도서관을 경유함에도 불구하고 많은 학생들이 이용하는 서대문 도서관을 무정차하고 지나가는 바, 서대문 도서관을 경유하도록 조치 요구	교통행정과에서 처리토록 이첩	이첩
15	민원인은 00이라는 미용실을 운영하고 있으며, 며칠 전 벽면 도색을 깨끗하게 했는데, 마구잡이 전단지 부착으로 피해를 보고 있는 바, 이에 대한 조치를 요구	건설관리과에서 처리토록 이첩	이첩
16	미동 초등학교 앞에 설치된 육교의 보수가 긴급히 필요하니 조치를 요구	토목과에서 처리토록 이첩	이첩
17	홍은동 000주변 불법 주차된 외제 차량에 대한 조치 요구	교통관리과에서 처리토록 이첩	이첩
18	간호대학 골목길 입구 000 앞 인도에 무단 방치된 00차량 조치 요구	교통관리과, 교통행정과 이첩	이첩
19	00 아파트에서 내려오는 경사도 높은 2차선 도로 양쪽에 항상 불법 주차되어 있는 차량들에 의해 보행자 통행이 불편하니 단속을 요구	교통관리과에서 처리토록 이첩	이첩
20	독립문공원에서 무악재육교에 이르는 보도에 대한 제설 작업 요구	토목과에서 처리토록 이첩	이첩

연번	민원요지	읍부즈만 검토결과	읍부즈만 조치사항
21	독립문로 00길에 대한 24시간 주차 단속 요구	교통관리과에서 처리토록 이첩	이첩
22	00번 마을버스 노선과 관련하여 00 아파트 정차 요구	교통행정과에서 처리토록 이첩	이첩
23	신촌 현대백화점 뒤 00음식점에서 단무지 재활용, 주방 위생 상태가 불량하니 시정을 요구	위생과에서 처리토록 이첩	이첩
24	00교통 00번 마을버스 노선과 관련하여 00아파트 정차 요구	교통행정과에서 처리토록 이첩	이첩
25	국유지 대부 계약 후 해당토지에 무허가 건물 건축에 대한 조치 요구	한국자산관리공사 이첩	이첩
26	000 아파트 진입하는 곳에 000이라는 농산물 가게에서 불법 가설물 및 무단 도로 점거를 하고 있으니 조치를 요구	건설관리과에서 처리토록 이첩	이첩
27	00아파트 장애인 주차구역에 장애인 차량이 아닌 차가 불법 주차한 바 이에 대한 시정을 요구	사회복지과에서 처리토록 이첩	이첩
28	아파트 재건축 공사로 인해 000 시장 상인 피해에 대한 조치요구	도시재정비과에서 처리토록 이첩	이첩
29	홍은동 000골목길 도로 보수 요구 및 서대문구 어플 오작동 조치 요구	토목과, 홍보과 이첩	이첩
30	홍제역 00번 출구 앞 000가게 불법 간판에 대한 조치 요구	건설관리과에서 처리토록 이첩	이첩
31	마을버스 00번 노선의 00아파트 정류장 정차에 대한 조치 요구	교통관리과에서 처리토록 이첩	이첩
32	충정로역 0번 출구를 금연 구역으로 지정해 줄 것을 요구	지역건강과에서 처리토록 이첩	이첩

연번	민원요지	읍부즈만 검토결과	읍부즈만 조치사항
33	000이라는 과일 가게에서 보도를 침범하여 물건을 적재하는 행위에 대한 조치 요구	건설관리과에서 처리토록 이첩	이첩
34	연희동000 오토바이 수리 점의 보도 오토바이 적치 및 수리 시 소음에 대한 조치요구	건설관리과, 환경과 이첩	이첩
35	충정로0가 00예술원 원생들의 길거리 흡연에 대한 행정 지도 요구	지역건강과에서 처리토록 이첩	이첩
36	통신 판매 신고 없이 인터넷에서 제품을 판매하는 업소에 대한 조치 요구	경제발전기획단 처리토록 이첩	이첩
37	남가좌동 000 민원인 주택 앞 도로 상수도관 교체 공사 후 민원인 주택 하수가 역류되어 피해를 입고 있으니 조속한 조치를 요구	서울시 서부수도사업소 이첩	이첩
38	주·정차위반 과태료 체납 납부 촉구 고지서에 대한 이의 제기	세무2과에서 처리토록 이첩	이첩
39	10년 지난 주차 과태료 독촉에 대한 그간 우편물 발송 내역 요구	세무2과에서 처리토록 이첩	이첩
40	안산 산책로 유기견에 대한 조치 및 목줄을 하지 않은 애완견에 대한 관리 감독 요구	경제발전기획단에 이첩	이첩
41	대신동 000 생명 센터의 실외기 소음에 대한 조치 요구	환경과에서 처리토록 이첩	이첩
42	가재울 00구역 조합 정기 총회 관련 서면 결의서 찬성 강요에 대한 조치 요구	도시재정비과에서 처리토록 이첩	이첩
43	우리구 청소 차량의 난폭 운전에 대한 조치요구	감사담당관에서 처리토록 이첩	이첩
44	다세대 주택 앞 음식물 쓰레기통 관리 개선 요구	청소행정과에서 처리토록 이첩	이첩

연번	민원요지	읍부즈만 검토결과	읍부즈만 조치사항
45	유진상가 건너편 횡단보도 앞 차량 서행 안내 표지판 등 설치 요구	교통행정과에서 처리토록 이첩	이첩
46	독립문 보수공사의 조속한 마무리 요구	문화체육과에서 처리토록 이첩	이첩
47	00여중 올라가는 길목 정자 설치 관련 의자 보수 요구	푸른도시과에서 처리토록 이첩	이첩
48	홍제동 00공원 쓰레기통 설치 및 청소 실시 요구	푸른도시과에서 처리토록 이첩	이첩
49	00앞 야쿠르트 사무소 배달 수레의 인도 점거에 대한 조치 요구	건설관리과에서 처리토록 이첩	이첩
50	좁은 골목 도로에 거주자 우선주차 제 시행과 관련하여 불편 호소	교통관리과, 도시관리공단 이첩	이첩
51	연희00구역 재개발 사업과 관련하여 구청장 면담 요구	도시재정비과에서 처리토록 이첩	이첩
52	독립문 소공원 분수대 가동 요구	푸른도시과에서 처리토록 이첩	이첩
53	00여중 녹지대에 해충 구제 요구	푸른도시과에서 처리토록 이첩	이첩
54	불광천 해 담는 다리 자전거 대여 소 관련 오류 문의	교통행정과에서 처리토록 이첩	이첩
55	아디다스 00점 앞 주차 금지선 불법 주차에 대한 강력한 단속 요구	교통관리과에서 처리토록 이첩	이첩
56	00대 서울 캠퍼스 후문 뒷길 도로 굴착 공사 소음 및 야간 작업 관련 조치 요구	서부수도사업소로 이첩	이첩

연번	민원요지	음부즈만 검토결과	음부즈만 조치사항
57	연희동 000번지 주차 문제에 대한 해결 촉구	교통관리과에서 처리토록 이첩	이첩
58	00중학교 옆 000어린이집 가는 길에 방치 차량 조치 요구	교통관리과, 교통행정과 이첩	이첩
59	000동 제1주택 재건축 조합 홈페이지 제작 및 유지 보수 계약 조작성에 대한 조사 요구	주택과에서 처리토록 이첩	이첩
60	골목길 불법 주차로 인해 주차장 진출입 불편에 대한 근본적인 조치 요구	교통관리과에서 처리토록 이첩	이첩
61	홍은동 000 부근 산사태 예방 물질 공사 마무리 철거 요구	푸른도시과에서 처리토록 이첩	이첩
62	주택가 이면도로 불법 주차에 대한 해결책 문의	교통관리과에서 처리토록 이첩	이첩
63	00중학교 정문 앞 골목 안전 관리에 대한 조치 요구	서연중학교, 연희파출소 이첩	이첩
64	창천동 000약국 우측 골목길 케이블 전봇대 이전 및 불법 주차 단속 요구	교통관리과, 건설관리과 이첩	이첩
65	홍제 00구역 재개발 사업 사업 시행 변경 인가 신청 처리 결과 및 진행 사항 문의	도시재정비과에서 처리토록 이첩	이첩
66	환경 개선 부담금 고지서 오류 발송 및 홈페이지 운영관련 이의제기	환경과에서 처리토록 이첩	이첩
67	천연동 000번지 골목길 하수관 교체 및 보도블록 정비 요구	치수방재과에서 처리토록 이첩	이첩
68	연세 대중교통 전용차로 공사로 인한 불법 주차에 대한 조치 요구	교통관리과에서 처리토록 이첩	이첩

연번	민원요지	읍부즈만 검토결과	읍부즈만 조치사항
69	연희 00구역 재개발 관련 사업을 무리하게 추진하는 이유에 대한 질의	도시재정비과에서 처리토록 이첩	이첩
70	옆집 옥상 조립식 건물 신축 허가 적정성 여부 및 조망 권 침해에 대한 조치 요구	도시재정비과에서 처리토록 이첩	이첩
71	연세로 대중교통 지구 공사로 인한 소음 및 보행 불편 호소	토목과, 건설관리과 이첩	이첩
72	연세대 횡단보도 앞 굴다리 내 노점상으로 인한 통행 불편	건설관리과에서 처리토록 이첩	이첩
73	연세 대학교 횡단보도 앞 굴다리 노점상으로 인한 병목 현상 해결 요구 1	건설관리과에서 처리토록 이첩	이첩
74	연세 대학교 횡단보도 앞 굴다리 노점상으로 인한 병목 현상 해결 요구 2	건설관리과에서 처리토록 이첩	이첩
75	연세 대학교 횡단보도 앞 굴다리 노점상으로 인한 병목 현상 해결 요구 3	건설관리과에서 처리토록 이첩	이첩
76	홍제동 000 아파트 앞 축대 보수 공사 이후 후속 조치 요구	토목과에서 처리토록 이첩	이첩
77	000로 000길 이면도로 재포장 요구	토목과에서 처리토록 이첩	이첩
78	000로 000길 중·고등 학생들 흡연 행위에 대한 조치 요구	00파출소에서 처리토록 이첩	이첩
79	000로 000길에 있는 정육점 스피커 소음에 대한 조치 요구	환경과에서 처리토록 이첩	이첩
80	위법 간판에 대한 시정 요구 민원 관련 이의 제기	감사담당관에서 처리토록 이첩	이첩

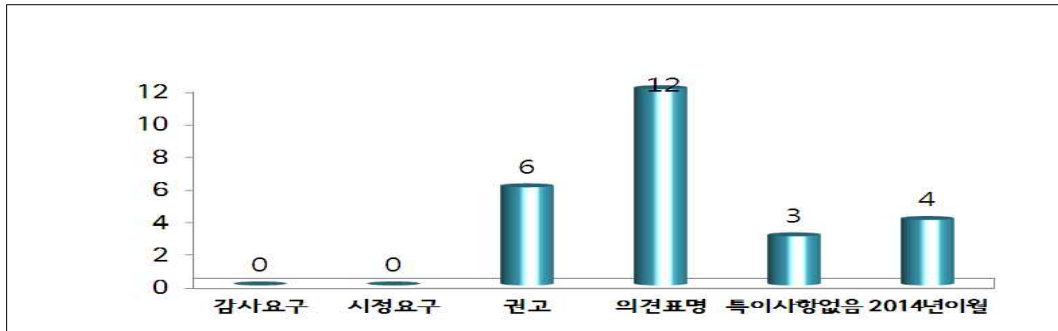
연번	민원요지	옴부즈만 검토결과	옴부즈만 조치사항
81	00초등학교 및 육교 위 구토물에 대한 조치 요구	청소행정과에서 처리토록 이첩	이첩
82	집 앞 신축 건물로 인한 일조권, 조망권, 사생활 침해에 대한 조치 요구	건축과에서 처리토록 이첩	이첩
83	00동장의 부당한 출장수당 수령, 개인적인 업무에 공익 요원 대리 운전 강요, 부당한 업무 추진비 집행 등에 대한 처벌 요구	감사담당관에서 처리토록 이첩	이첩
84	000 앞에서 차량 주차 후 일을 보다가 불법 주차 단속을 받은 바, 정확한 단속 사유 및 이의 신청하면 한 번 봐 준다는 단속원의 행동에 대해 교육실시 요구	이의신청 절차 및 심의에 대한 안내함	단순 안내
85	택시 부가세 경감 분 관리 감독 및 점검 부서 확인	해당부서(교통관리과) 안내	단순 안내
86	000구역 일부 세대에 대해 000 조합에서 임의로 평형 변경해주는 행위에 대한 이의 제기	조합의 내부적인 의사 결정 사항과 조합의 과반수가 찬성한 건에 대해 조사 대상이 아님을 안내	단순 안내
87	근처 슈퍼에서 산 딸기 팩에서 지네가 나와 슈퍼 및 농협에 항의하였으나 별다른 조치를 하지 않음에 대한 시정 요구	사인간의 행위로 조사대상이 아니며 ‘한국 소비자원’을 안내	단순 안내
88	본적에서 의부의 형제 제적에 대한 문의	해당부서(민원봉사과) 안내	단순 안내
89	00초등학교 마을버스 정류장 개선 요구	유사민원 답변과 관련부서에서 민원에 대한 조치를 하였음을 안내	단순 안내
90	연희동 000번지 인근 주간 단위 공사 소음에 대한 적절한 조치 요구	공사가 완료되어 조사할 수 없음을 안내	단순 안내

연번	민원요지	옴부즈만 검토결과	옴부즈만 조치사항
91	집 앞 도로 누수 및 결빙에 대한 조치 요구	현장방문 시 서부 수도사업소에 서 공사를 완료하였음을 안내	단순 안내
92	000조합에서 제공한 전화번호 오류 자에 대한 전화번호 제공 및 구청 장 및 인가 위원회, 옴부즈만 대표 합동 면담 요구	민원인의 내방 면담 시 안내	단순 안내
93	000 재건축 사업 조합 설립 인가 취소 및 조합 설립 동의 철회 불인 정과 불충분한 인가 검토 등에 대 한 조사 요구	행정 소송 중으로 조사 제외 대 상임을 안내	단순 안내
94	000공사장 내 영업 행위를 하고 있 는 000주유소에서 신호등 옆 전신 주에 홍보 간판을 불법 부착하고 있으니 주유소 내로 철거해 줄 것 을 요구	본인 취하	취하
95	조합원분 매입 후 아파트를 구입하 였으나 토지분과 건물분 취득등록세 중에 토지분에 대한 취득등록세 납부 후 건물분 취득등록세는 납부하지 못 해 가산금을 부과 받은 바 이에 대 한 이의 제기	본인 취하	취하
96	000 구역에서 홍제천 방수 공사 진 행과 관련하여 불법 행위 조사 및 공사 관리 감독 철저 요구	본인 취하	취하
97	쓰레기 수거 차량의 출근 방해에 대한 수거 시간 조정 요구	본인 취하	취하
98	000 매장에 대하여 지속적으로 민 원을 제기하는 민원인의 신원 공개 및 면담을 요구	공공기관의 정보보호에 관한 법 률에 의거 개인정보는 비공개 대상이므로 각하함	각하

2. 2013년 공공사업 청렴계약 감시평가 현황

2-1. 공공사업 청렴계약 감시평가 선정·실시 현황

감시 평가 대상					감시 평가 결과						
계	공사	용역	물품	위탁	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	특이사항 없음	2014년이월
25	6	11	2	6	25	-	-	6	12	3	4



2-2. 2013년 공공사업 청렴계약 감시평가 현황

연번	분야	사업명	사업비 (천원)	부서명	음부즈만 조치의견
1	공사	산사태 예방 사방사업	590,542	푸른도시과	권고
2	공사	자연사박물관 상설전시장 개선공사	1,000,000	자연사 박물관	의견표명
3	공사	연세로 대중교통전용지구 조성공사	3,014,000	토목과	의견표명
4	용역	홍제 소규모 노인 복지센터 건립 설계용역	62,010	어르신 청소년과	권고
5	용역	홍제2동 어린이집 설계용역	74,430	여성가족과	권고
6	용역	재활용품 선별 및 잔재폐기물 처리용역	342,391	청소행정과	의견표명
7	용역	홍제천, 불광천 유지관리 용역	886,304	치수방재과	의견표명
8	용역	홍제천, 불광천 청소 용역	88,785	치수방재과	특이사항 없음
9	용역	백련근린공원(자연체험장)조성 기본 및 실시설계용역	70,442	푸른도시과	의견표명

연번	분야	사업명	사업비 (천원)	부서명	옴부즈만 조치의견
10	용역	주차장 실태조사 용역	55,415	교통행정과	의견표명
11	용역	업무관리시스템 S/W 유지보수	33,009	전산정보과	권고
12	용역	서대문마당 기획편집 용역	22,800	홍보과	의견표명
13	용역	IPTV공부방 교육서비스 용역	26,940	교육지원과	의견표명
14	물품	동주민센터 통합창구 확대운영을 위한 통합증명발급기 구매	188,210	자치행정과	특이사항 없음
15	물품	행정전산장비 구매	431,238	전산정보과	특이사항 없음
16	민간 위탁	홍은종합사회복지관 운영 위탁	3,400,055	복지정책과	의견표명
17	민간 위탁	서대문종합사회복지관 운영 위탁	3,624,915	복지정책과	의견표명
18	민간 위탁	생활폐기물 수집운반 민간위탁	종량제봉투 판매수익으 로 충당	청소행정과	권고
19	민간 위탁	서대문구 재활용품 수집·운반 대행용역	2,144,871	청소행정과	권고
20	민간 위탁	난지자원화처리시설 민간위탁	2,585,700	청소행정과	의견표명
21	민간 위탁	대형폐기물 처리 민간위탁	815,300	청소행정과	의견표명
22	공사	홍제2동 어린이집 신축공사	1,486,000	여성가족과	2014년이월 (사업연장)
23	공사	백련근린공원(자연체험장)조성공사	1,800,000	푸른도시과	2014년이월 (사업연장)
24	공사	홍제 소규모 노인복지센터 건립 공사	1,867,990	어르신 청소년과	2014년이월 (사업연장)
25	용역	남가좌1동 주민센터 신축공사 실시설계 용역	237,000	자치행정과	2014년이월 (사업연장)

이 보고서는 「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례 시행 규칙」 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