

## 서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항 공표

「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례」 제7조 및 「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 제6조에 따라 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지 서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만에서 접수처리한 고충민원 현황과 시정·감사요구·권고 또는 의견표명 사항, 서대문구의 수용여부 현황 등 시민감사옴부즈만 운영사항을 다음과 같이 공표합니다.

2015년 4월 1일

서울특별시 서대문구청장



- 다 음 -

서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항

# 1. 총 평

## 1. 시민감사옴부즈만 위원들과 모든 관계자분들에게 감사

2011년 조례에 의해 출범한 서대문구 시민감사옴부즈만은 2015년 상반기에 2기 활동이 종료된다. 우선, 그동안 넉넉한 구청 살림은 아니지만 그럼에도 불구하고 주민을 위한 청렴한 행정을 위하여 살림을 쪼개어 5명의 민간위원을 선임하고 구청장실 바로 앞에 공간을 만들고 1년에 한차례는 모든 간부 공무원을 한자리에 모아 민간위원인 시민감사옴부즈만의 지적사항과 평가를 경청하도록 시민감사옴부즈만 제도를 만들고 운영한 관계자들을 높이 평가하고 싶다.

그동안 활동을 통하여 서대문구 시민감사옴부즈만을 여타 국내 옴부즈만, 고충처리위원회들 및 타 지자체와 비교해 보니 서대문구청과 같이 청렴에 대한 확고한 신념을 가지고 이 제도를 만드는 것도 흔치 않은 일이며 옴부즈만이 실질적으로 조사 및 권고할 수 있도록 운영하는 것은 더더욱 흔치 않다는 것을 상대적으로 느낄 수 있었다. 고충처리위원회나 옴부즈만이라는 명칭을 사용하여 외견상으로는 민원해소와 청렴계약감시 활동을 하고 있는 것처럼 보이나 옴부즈만의 위상이나 역할이 단순자문 역할에 한정되거나 유명무실한 경우가 많다.

아울러 어려운 여건 속에서도 묵묵히 사명감으로 최선을 다함으로서 서대문구 시민감사옴부즈만의 기틀을 잡는데 노고가 많았던 옴부즈만 위원들에게 감사드린다. 서대문구의 경우 비상근직이라 개인 본연의 업무와 활동을 하면서 필요시 서대문구청에 수시로 나와야 하는데 한 번 서대문구청에 왔다가 가면 반나절이나 한나절이 다 간다. 뿐만 아니라 간간히 나옴으로 인해서 업무가 단절되어 매번 기억을 되살리는 등 일의 능률이 많이 떨어질 수밖에 없는 여건임에도 주 3일은 정식출근하여 근무하고 있는 여타의 지자체 옴부즈만에 비해서 활동내용이 전혀 손색이 없었다고 자평한다.

서울시나 구로구와 같은 경우에는 업무의 효율성을 위해 최소한 3일 정도는 정식 출근해서 하루 종일 근무하는 반상근의 형태를 취하고 있으며 서울시의 경우 이것도 모자라 주 35시간 5일 근무 형태로의 전환을 추진하고 있다. 서대문구 시민감사옴부즈만들이 비상근이라는 힘든 여건에서 하루 이틀

도 아니고 4년 동안 묵묵히 활동해 온 것은 청렴한 행정 구현, 고충민원 해소의 사명감 하나 때문이었다고 밖에는 할 말이 없으며 이러한 옴부즈만 위원들의 헌신에 감사드린다.

또한 서대문구청 공무원들의 협조에 감사드린다. 옴부즈만 제도가 4년이 지난 지금에도 옴부즈만 존재를 잘 모르는 경우도 많지만 적어도 옴부즈만 활동과 관련하여 조사와 면담이 필요할 때 대다수의 공무원들이 성실히 응해주었으며 조사결과 조치요구사항에 대해서도 대부분 긍정적으로 수용해 주었다. 그동안 옴부즈만 제도 정착을 위해 협조해 준 것에 대해 감사드린다. 옴부즈만 제도가 공무원들에게 불편한 제도가 아니라 구민들과 공무원들이 불편해 하는 제도를 개선해 나가는데 그 취지가 있음을 모든 서대문구청 공무원들이 충분히 이해하기를 바란다.

## 2. 고충민원 조사처리 활동 평가

### 1) 활동요약

2014년에 접수된 고충 민원은 97건으로서 그 중 단순 생활민원에 해당 하는 것은 해당부서로 이첩하였으며 20건을 옴부즈만이 직접조사하였다. 접수된 고충민원은 환경·청소 분야(25건), 교통 분야(22건), 재개발·재건축 분야(13건) 순으로 많았다. 2013년에 비해 환경·청소와 관련된 민원이 대폭 증가했다. (16건 -> 25건) 지난 4년간의 전체 통계를 볼 때는 교통 분야가 63건으로 가장 많았다. (표2-1 참조)

2011년부터 2014년까지 4년 동안 통틀어 볼 때 옴부즈만으로 300건의 민원이 접수되었으며, 이 중 81건을 옴부즈만이 직접 조사하였고 나머지 219건은 주로 해당 부서에 이첩하였다. 민원의 내용상 깊은 조사를 필요로 하기보다는 신속한 해결이 필요한 생활민원 성격의 사항들은 해당 부서에 이첩하고 있다. 2013년도와 비교해 볼 때 2014년도에 이첩한 비율이 거의 비슷하다. 해당 부서에 이첩하였다 하더라도 같은 민원인으로부터 재민원이 발생하는 경우에는 개선의 여지는 없는지, 행정조치가 미흡하지 않았는지를 확인하기 위하여 옴부즈만이 직접 조사하여 처리하였다. 2013년도까지 옴부즈만이 직접 조사하여 의견을 제시한 38건의 사항들에 대하여는 구청의 별다른 이견이 없었으나 2014년도에 들어와서 4건의 일

부 수용이 있어서 수용률이 11%나 감소하였다. 그린과킹사업 관련 민원의 경우 조사사실 부정, 도시계획 도로폐지 검토에 대해서는 공공성을 사유로 폐지불가, 소비자권익 보호 장치 마련 권고에 대해서는 법으로 강제할 수 있는 권한이 없음, 골다리 보행로와 골목길 진출입로 주차금지 시설 설치에 대해서는 설치 시 문제점 발생의 사유 등으로 조치의견이 일부만 수용되었다.

이러한 일부 수용 사례가 발생한 것은 타당한 사유가 있다면 어떤 민원이라도 적극적으로 해결하고자 하는 것이 옴부즈만의 입장이어서 행정관청으로서 수용하기에 어려운 점도 있다고 보여진다. 하지만 주민의 권익이 침해되는 경우가 있을 경우 서대문구청은 종래의 행정 방식만을 고집할 것이 아니라 전향적으로 연구 조사하여 대책을 수립해 나가는 것이 올바른 길이라고 본다. (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	72	8	-	7	13	7	1	1	10	4	6	2	7	5	1
2013년	126	10	-	18	28	16	9	-	12	7	9	3	11	3	-
2014년	97	11	1	13	22	25	3	1	8	-	13	-	-	-	-
계	300	33	2	38	63	48	13	2	30	11	28	5	18	8	1

## 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	72	30	1	2	13	1	1	12	-	42	36	5	1	-
2013년	126	28	-	-	13	5	5	5	-	98	83	10	1	4
2014년	97	20	-	-	9	3	4	1	3	77	65	7	3	2
계	300	81	2	3	35	10	10	18	3	219	184	22	6	7

## 2-3. 음부즈만 조치의견에 대한 조치결과 현황

(단위 : 건, %)

구분	조치의견	조 치 결 과					수용률
		계	수용	일부 수용	불수용	진행 중	
2011년 (6~12월)	3	3	2	1	-	-	100%
2012년	17	17	17	-	-	-	100%
2013년	18	18	18	-	-	-	100%
2014년	12	12	8	4	-	-	89%

\* 2014년도 수용률(%) 계산 시 수용은 1, 불수용은 0, 일부수용은 1×(수용건수/조치의견건수)를 적용함.

## 2) 주요 활동

고충민원을 처리함에 있어 구민의 입장에서 바라보는 것이 시민감사옴부즈만의 역할인 만큼 구민의 목소리를 충분히 경청하고 조사에 반영함으로써 부적절한 관행, 제도를 바로잡기 위해 노력하였다. 또한 민원내용을 면밀히 검토하여 문제발생의 근본원인을 해결하기 위해 최선을 다하였다. 민원내용이 전년과 다르게 복잡하고 복합요인에 의해 발생한 경우가 많아 처리에 많은 시간이 걸리는 경우도 있었다. 2014년도의 고충민원 해소 사례 중 주요 사례 4건을 아래와 같이 소개한다.

### (1) 사업관리 개선 권고

(그린파크 사업 관련 민원)

주거지의 부족한 주차 공간 확보를 위하여 2003년부터 서울시와 서대문구는 합동으로 담장을 허물고 주차공간을 확보하는 가구에 대하여 주차1면 기준 800만원(2면 950만원, 2,750만원 한도)을 지원해 주는 소위 그린파크 사업을 진행해 오고 있다.

2014년도의 이 사업 신청자 30가구 중 한 가구에서 구청에 3번이나 민원을 제기했음에도 불구하고 공사가 마무리되지 않고 또한 구청이 지원해 주기로 한 공사내용에 있는 사항임에도 불구하고 공사업자가 민원인의 부담으로 전가하는 등 부당한 점이 있음을 주장하며 시민감사옴부즈만에게 이의 해결을 요청하는 민원을 제기하였다.

시민감사옴부즈만이 관계자 및 공사내용을 조사한 결과 민원인의 주장은 사실인 것으로 확인되어 민원인이 부당하게 부담한 부분의 보상을 구청에 권고하였다. 아울러 이러한 상황은 구청이 사업주체로서 개별적으로는 소규모 공사일 지라도 주민과의 계약 및 공사감독을 철저히 해야 함에도 소홀히 한 점이 있어 발생하였다고 판단되어 다른 신청자들의 불만족사례 조사 및 대처, 철저한 사업관리를 위한 업무조정 및 지원기준 마련 등 업무개선을 권고하였다.

이러한 옴부즈만의 권고에 대하여 대부분 수용하였으나 보상 문제에 있어서는 해당부서에서 검토 중에 있다.

## (2) 규제완화 제도개선 권고

(부설주차장 위반 이행강제금 부과 재검토)

민원인은 계단이 설치된 경사지역에 다가구주택을 신축하였는데 주차장을 용도변경하여 사용하다가 적발되어 이행강제금을 납부하게 되었다. 이에 민원인은 주차장법 시행령 제12조에 의거 예외적 용도변경 승인을 구청에 건의하였으나 받아들여지지 않자 읍부즈만에게 민원을 제기하였다.

이에 읍부즈만은 1년이 넘게 서대문구 관내 부설주차장 실태를 조사하여 진입도로 협소, 급경사, 계단 등으로 사실상 주차장 이용이 불가능한 건물을 파악하였다. 또한 건축물대장에 위반사항 미표기, 무단 용도변경에 대한 관리감독 부실, 위반사항이 시정되지 않았는데도 해제한 사례, 위반사항 장기간 방치 사례를 조사하였다.

이에 읍부즈만은 건축허가 관련 제도보완을 건의하거나, 자체기준을 설정하는 등의 제도적 보완조치를 시행할 것과 진입도로가 계단으로 되어 있는 등으로 주차장으로 사용할 수 없는 부설주차장에 대하여는, 「주차장법시행령 제12조(부설주차장의 용도변경 등) 제1항 1호의 규정」에 따라 “주차장으로 이용할 수 없는 사유가 소멸되었을 때에 즉시 주차장으로 환원하는 데에 지장이 없는 경우로 한정”하여 용도변경허가를 시행할 것을 권고하였고, 서대문구청에서는 국토부의 질의회신을 거쳐 수용하기로 했다.

## (3) 도시계획시설(도로) 재검토 권고

(홍제동 소방도로 계획의 재검토)

조사결과 민원이 제기된 구간은 차량통행이 거의 필요 없는 단순한 아이들의 통학로이며, 그것도 주통행로의 정비계획도 없는 상태에서 소방도로 개설이라 하여 거액의 사업비를 투입하여 4m 도로로 확충하는 것이 타당한지 의문시되고, 장기간 미집행으로 인한 자동소멸 가능성도 있으므로 이 도시계획시설의 존치 여부를 깊이 있게 재검토할 것을 권고하였고,

일반적으로 도시계획에 저촉되는 주택 등 시설은 철거에 따른 경제적 손실이 적지 않으며, 장기간 사업을 시행하지 않고 방치하면 거래도 할 수

없는 등 당사자들의 고통과 불만이 가중될 수밖에 없으므로 10년 이상 장기미집행도시계획시설 사업에 대하여는 도시계획시설계획의 존치 여부를 전반적으로 재검토하여 시행가능하고 합리적인 단계별 시행계획을 수립할 것을 권고하였고, 민원해소 권고는 도시계획의 공공성을 사유로 불수용되었다.

#### (4) 도시정비사업 사업비 철저 검증 권고

(○○구역 재개발사업 중지 촉구 민원)

조사결과 사업초기에 필요한 사업비의 77% 정도만을 추정사업비라 하여 조합원들에게 제시되었고 조합설립인가도 받았음이 확인되었다. 재개발조합의 투명하고 성공적인 사업진행과 구민의 재산보호를 위해서는 구청이 사업인가자로서 추정사업비라 하여 소극적으로 검토할 것이 아니라 적극적으로 추정 사업비의 타당성을 검증할 것을 권고한 바, 이와 같은 권고는 2012년도에도 다른 도시정비사업 관련 민원 조사를 통해서도 제기되었다. 서대문구청은 이 권고를 수용하였다.

### 3. 공공사업 청렴계약 감시·평가 활동 평가

#### 1) 활동요약

2014년도 청렴계약 감시평가는 공사 8건, 용역 9건, 물품 3건, 수의계약 2건 합계 22건에 대하여 실시하였다. 2천만 원 이상의 계약에 대해서도 수의계약이 있음이 확인되어 이러한 수의계약에 대한 평가는 2014년에 처음 실시하였는데 공정한 공개경쟁입찰 방식 등을 벗어나 특정 업체와 수의계약을 한 사유와 타당성을 검증하기 위해서였다. 2014년도는 다른 해와 다르게 감사요구, 시정요구, 권고 사항은 없으며 의견표명이 14건에 달한다. 이는 그동안 옴부즈만의 감시평가 활동으로 구청의 계약업무 및 업체에 대한 관리감독이 다소 발전하였다고 긍정적으로 볼 수도 있다. 하지만 계약 방식에서 아직도 불필요하게 협상에 의한 계약, 수의계약 등을 지향하고 있어 문제점을 노출하였다. 또한 옴부즈만의 비상근적 한계로 공사내역의 일치성, 현장 점검을 통한 부실여부 확인 등 치밀한 조사에 어려움이 있었다. (표3-1 참조)

### 3-1. 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	이월
2011년 (6~12월)	30	11	14	5	-	31	1	2	-	19	9	-
2012년	22	15	5	1	1	22	-	-	1	12	9	-
2013년	25	6	11	2	6	25	-	-	6	12	7	-
2014년	22	8	9	3	2 (수의 계약)	22	-	-	-	14	7	1
계	99	40	39	11	9	100	1	2	7	57	32	1

☞ 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 시행하였기 때문임.

### 3-2. 음부즈만 조치의견에 대한 조치결과 현황

(단위 : 건, %)

구분	조치의견	조치 결과					수용률
		계	수용	일부 수용	불수용	진행 중	
2011년	22	22	20	2	-	-	100%
2012년	13	13	12	1	-	-	100%
2013년	18	18	17	1	-	-	97%
2014년	14	0	-	-	-	14	진행 중

\* 2014년도 수용률(%) 계산 시 수용은 1, 불수용은 0, 일부수용은 1×(수용건수/조치의견건수)를 적용함.

## 2) 주요 활동

2014년 청렴감시활동을 통해 준공정산, 지체상금 및 계약 관리 면에서 문제점이 드러났는데 주요내용은 다음과 같다.

### (1) 준공정산 관리 철저 요망

(남가좌1배수분구 하수관거 정비공사 및 건설폐기물 용역)

공사와 폐기물 운반처리가 각기 다른 사업으로 다른 업체에 발주되었지만 공사로 인하여 발생된 폐기물 발생량과 운반처리량은 같아야 한다. 공사 관계자가 민원 및 공정상 단절할 수 없는 구간으로 인하여 발생했다고 주장하는 선시공분과 이로 인하여 추가 발생한 폐기물에 대해서는 2015년 최종 준공 시 확인하여 정산하면 되지만 2014년도 건설폐기물운반처리 용역 준공내역상의 폐기물 수량이 현장에서 발생했다고 보고된 폐기물 수량과 차이가 없어야 함에도 불구하고 차이가 발생했다는 것은, 2015년 최종 공사 준공 시 정산하면 될 사항이기는 하나 제출된 공사내역의 신뢰성을 떨어뜨리는 일이다. 2015년도 최종 공사분을 정산함에 있어 각별한 관리감독이 요구된다.

### (2) 지체상금 관리 시스템 필요

(홍제소규모노인복지센터 신축공사)

사업 자체는 여러 가지 악조건 하에서도 무리 없이 마무리되었다고 할 수 있으나 공기 계획의 적절성, 공사 지체사유의 타당성, 지체상금 결정에 대한 객관성 확보 등에 대한 판단이 필요하다고 본다.

첫째, 공기 계획은 목표일에만 집착하여 무리하게 실현 불가능한 계획을 수립하여서는 공공의 신뢰성이 저하될 수 있다. 계약 변경 행위를 가볍게 생각하게 함으로써 계약 행위의 엄정성을 손상시켜서는 안 된다. 둘째, 공기 연장 사유를 법 규정 등 근거에 의거 명확하게 제시해야 한다. 천재지변과 같은 특이한 기상 상태가 아닌 매년 발생하는 통상적인 우천 일을 모두 헤아려 납기 연장 사유로 반영하는 것을 일반화하는 것은 설득력이 없다고 본다. 셋째, 지체상금 부과 여부에 대한 것과 같은 중요결정은 투명성, 객관성을 확보할 수 있도록 전문위원으로 구성된 협의체에서 결정할 수 있는 시스템을 검토할 필요가 있다고 판단하였다.

### (3) 계약 관리 철저

(구청 청소용역)

구청사 청소용역계약은 계약의 명칭, 긴급공고, 계약기간의 설정, 계약방법의 문제 등 여러 가지 문제점이 있는 것으로 보이고, 특히 평가과정의 문제점은 평가의 공정성을 의심받게 하는 등 문제점은 있었으나 이러한 문제점에도 불구하고 저가로 응찰한 업체가 낙찰자로 선정됨으로써 예산의 낭비 또는 비용의 과도한 지출 문제가 발생하지 않아 계약담당자 등의 책임질 만한 문제는 없는 것으로 판단된다.

앞으로 긴급공고를 남용하거나 법령의 근거 없이 입찰참가자격을 과도하게 제한하지 않도록 하고 또한 협상에 의한 계약방법은 예산낭용 등 문제가 있으므로 이를 편법적으로 적용하지 않도록 조치할 필요가 있으며, 평가과정에서도 공정성이 훼손되지 않도록 해야 할 것이다.

용역계약을 체결할 때에는 인건비의 경우 “용역근로자 근로조건 보호지침”에 위배하여 낙찰업체가 과도한 이윤을 남기지 않도록 할 것이며 근로자의 휴게시간 등의 조정을 통하여 근로자의 실질적인 복지의 질을 높이는 등의 방안을 마련 시행하기를 권고한다.

## 4. 읍부즈만 운영평가

### 1) 정밀조사

부설주차장 관련 민원의 경우 근본적인 제도개선을 위하여 52건의 현장조사 및 법률 검토, 재개발사업 관련 민원의 경우 사업비, 설계도, 조합회의록 분석 등 다각적 검토를 위해 많은 시간과 노력이 들었다. 민원인의 설득은 물론, 이해관계자, 서대문구청 등 모든 관련자가 이해하고 동의하는 내용이어야 하기 때문이다. 비상근의 시간적 한계 속에서도 민원해소와 제도개선을 위해 최선을 다하고자 했다.

### 2) 민원해소 사례 “서대문구 마당”지에 최초로 공개

주민들의 고충민원 해소가 읍부즈만의 중심업무임에도 정작 주민들은 읍부즈만의 존재를 모르는 경우가 태반이어서 안타까운 점이 있었다. 적극적인 홍보의 필요성을 늘 느끼고 있으나 홍보라고는 서대문구 마당에 지난 4년간 몇 차례 읍부즈만 제도를 소개한 것 밖에는 없었다. 그러던 차에 2014년도에 최초로 북아현동 북성초등학교 통학로 관련 민원해소 사례를

서대문구 마당지에 게재한 바 있다. 향후 고충민원, 청렴감시 등 옴부즈만 활동사례를 각종 매체에 게재할 필요가 있다.

### 3) 구의원과의 간담회

2014년 7월 1일 민선 7대를 시작하는 신임 구의원진과 구의회에서 활동 내용 소개 및 간담회를 가졌다. 옴부즈만 제도의 정착과 활성화를 위해서는 구의회의 이해와 협조가 반드시 필요한 만큼 정기적인 간담회의 필요성이 있다.

## 5. 2015년도 운영방향

옴부즈만 제3기가 시작되는 해로서 이제는 정착단계를 지나 그동안의 활동 및 운영을 올바르게 평가하고 새롭고 모범적인 모습을 갖추기 위해 노력해야 할 시점이다.

### 1) 활동평가

옴부즈만 3기 출범과 함께 공무원, 학계, 시민단체, 의회, 주민 등이 모두 참여하는 토론회 등을 통하여 종전의 모습을 평가하고 제도개선을 위한 의견수렴의 자리가 필요하다.

### 2) 반상근 활동

그동안의 활동경험으로 보았을 때, 단순한 자문 정도의 위원회 활동으로는 옴부즈만의 장점을 살릴 수 없고 현재와 같이 직접조사를 바탕으로 해야 하는 바, 이를 위해서는 종전의 비상근 활동으로는 한계가 있음이 명백하다. 이 제도의 정착을 위해서 필요한 반상근 활동 체제로의 전환을 적극 검토해야 한다.

### 3) 구민 홍보

서대문 마당지에 옴부즈만을 활동사례 중심으로 홍보하는 등 이제는 정착된 옴부즈만 제도를 구민에게 적극 홍보할 필요가 있다.

### 4) 청렴계약감시 활동 개선

좀 더 적극적인 청렴계약감시 활동을 위하여 연말까지는 1차 조사를 완료하고 2월까지 준공정산 내역을 최종적으로 반영하는 방식으로 평상시 청렴 계약감시가 이루어지도록 운영할 필요가 있다.

## 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 전 직원 대상 청렴 소양교육 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
- 2014. 03. 19. 「2013 시민감사옴부즈만 운영성과 보고회」 개최
- 2014. 11. 14. 구의원과의 간담회 실시

## 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



송창석 옴부즈만

### ● 주요경력

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



이선희 옴부즈만

### ● 주요경력

- 前) 국방부 방위사업청 개청준비단 정책기획부장
- 前) 제2대 방위사업청장
- 前) 아주대학교 정보통신대학원 겸임교수
- 現) (사)한국투명성기구 공동대표



신창기 옴부즈만

### ● 주요경력

- 前) (사)사람과평화 사무국장
- 前) 물푸레지역아동센터장

### 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 동의 후 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 적극적으로 수용하여야 함.

## (2) 조사결과 공표 권한

옴부즈만은 고충 민원 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 고충 민원을 신청하면, 접수 후 7일 이내 정례회의를 거쳐 조사 여부를 결정
- (2) 정례회의에서 조사하기로 결정되면, 조사 착수 후 3일 이내 민원인에게 조사가 착수되었음을 통지하고, 관계부서에도 조사 실시 및 관련자료 등을 요구
- (3) 조사는 1개월 이내 종료하여야 하며, 처리 기간이 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 읍부즈만에 제출
- (2) 읍부즈만은 이를 바탕으로 매년 감시평가 대상사업에 대해 활동 범위를 정하여 운영계획 수립
- (3) 운영계획이 수립되면 감시·평가 대상에 대한 관리카드 작성 후, 대상별 이행실태에 대한 서류검토 및 현장감시 평가 시행
- (4) 감시평가 대상의 사업 기간 또는 용역 및 구매 기간이 종료되는 매년 말 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 3억 원 이상의 공사
- 5천만 원 이상 용역 및 물품구매
- 2천만 원 이상 수의계약, 기타 감시
- 평가가 필요하다고 구청장이 따로 정하는 사항

## 3) 활동실적 보고 및 공표

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

### [ 읍부즈만 공표사항 ]

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

### Ⅲ. 읍부즈만 운영성과

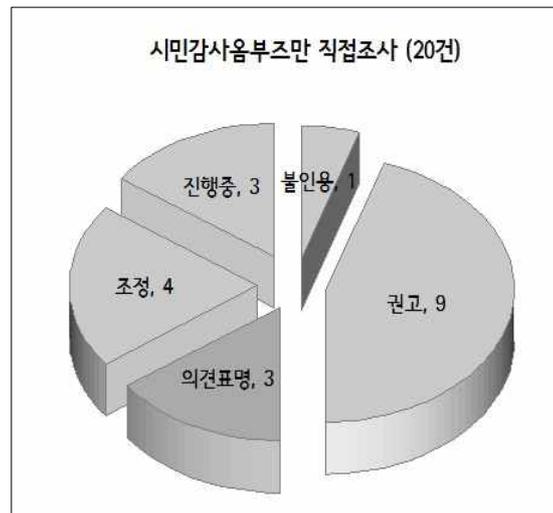
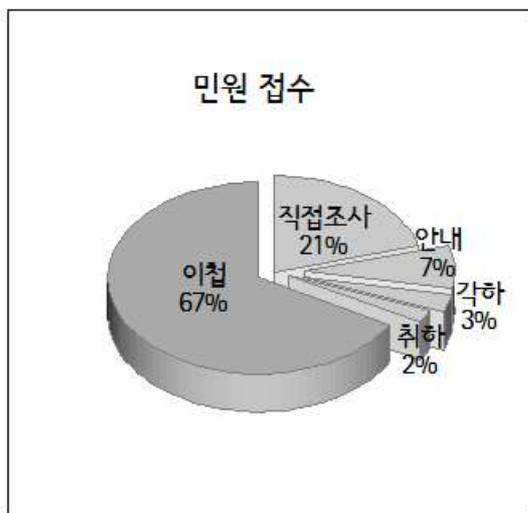
#### 1. 2014년 고충민원 처리 현황

##### 1-1. 고충민원 창구별 접수건수 및 처리기간

총계	창구별 접수 건수		처리 기간		
	인터넷	방문	평균	최대	최소
97	90	7	21일	212일	0일

##### 1-2. 고충민원 접수·처리 현황

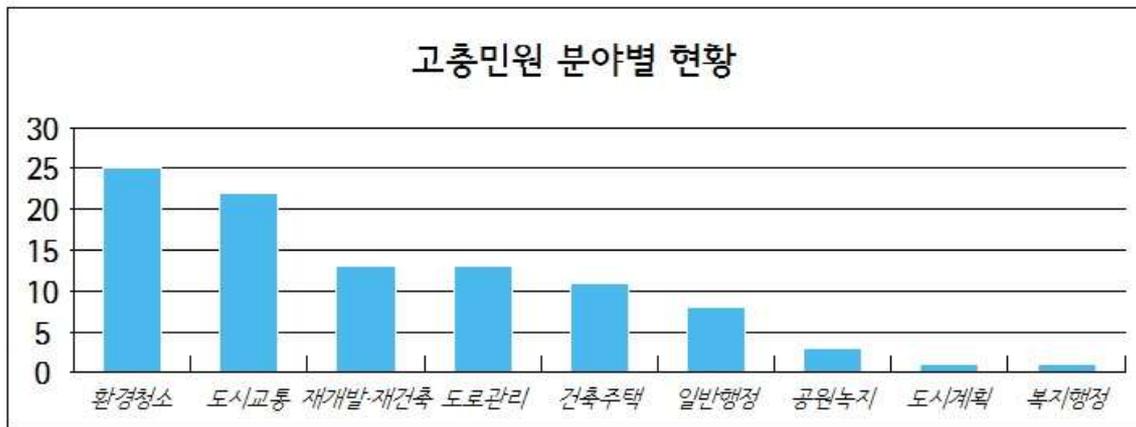
접수 건수	직접 조사								기타				
	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	조정	불인용	진행 중	계	이첩	단순 안내	각하	취하
97	20	0	0	9	3	4	1	3	77	65	7	3	2



※ 97건 중 20건을 직접 조사하였으며, 의견표명 등 조치요구는 총 12건임.

### 1-3. 고충 민원 분야별 현황

접수 건수	고충 민원 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
97	22	13	25	8	-	11	13	3	-	-	-	1	1	-



### 1-4. 조치의견에 대한 부서 조치결과 현황

계				권고				의견표명			
계	수용	일부 수용	불수용	계	수용	일부 수용	불수용	계	수용	일부 수용	불수용
12	8	4	0	9	7	2	0	3	1	2	0

### 1-5. 고충 민원 조사처리 현황

I	조치유형 ☞ 권 고
---	------------

연번	민원요지	음부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	○○구역 재개발사업과 관련하여 2011년 및 2013년 조합원 총회 자료에 표시된 일부 사업비에 대한 타당성을 검증 요구	○○구역 재개발사업의 관리 처분계획변경 인가 시 조합추정 사업비의 적정 여부를 검증할 것	수용
2	○○구역 재개발사업의 총사업비가 증가, 구청의 방관 등 문제점 지적 및 사업 중지 촉구	○○구역 재개발사업의 각종 인가 시 조합의 추정사업비와 조합원 예상 부담금을 철저히 검증할 것	수용
3	공공용지 무단점용에 따른 변상금 부과에 대한 이의 제기	배상금 부과 대상 토지에 관련하여 민원인이 구청에 불용 토지 구매를 위한 협의 요청 또는 다른 제안을 할 경우 가능한 신속한 검토, 협의 및 행정 처리로 민원인의 피해를 최소화할 것	수용
4	○○구역 재개발사업과 관련하여 구청의 부당한 행정조치(부당한 관리처분 인가, 손해배상 소송 청구 포기 요구 등에 대한 방치)에 대하여 시정을 요구	이주비 지급 각서 중 “현저히 잘못되었다고 객관적으로 증명되는 경우가 아니므로 어떠한 소송 및 민원도 제기하지 아니한다.”라는 내용은 삭제하도록 행정지도 할 것	수용

연번	민원요지	읍부즈만 조치의견	구청 수용여부
5	인조잔디축구장 소음 및 불법 주차에 대한 대책 마련 요구	<p>(1) 정해진 운영시간(축구장 소 등 및 잠금)을 준수하도록 관리·감독을 철저히 할 것</p> <p>(2) 수탁 체육시설에 대하여 연 1 회 실시하는 정기적인 점검 이외에도 안전 및 민원 소지를 사전에 차단할 수 있도록 관리·감독을 위한 적절한 제도적인 장치를 마련할 것 등</p>	수용
6	외국인 관광버스 불법 주정차 및 차선변경에 대한 대책 마련 요구	<p>(1) 수시 순찰, 주차허용 구간 이동 유도, 위반 차량 단속 등 근절 의 지를 철저히 함으로써 주민들의 불편을 최소화할 것</p> <p>(2) 주민, 업체, 구청 관계자가 참석하는 간담회를 열어 주민들에게 현재 상황을 설명하고 주민들이 공감하는 대안이 나올 수 있도록 소통할 것 (*의견표명)</p>	수용
7	도시계획 철회 요청	<p>(1) 민원이 제기된 구간은 통학로의 기능, 장기간 미집행으로 인한 자동소멸 가능성 등을 고려할 때 도시계획시설의 존치 여부를 재검토하기 바람.</p> <p>(2) 10년 이상 장기 미집행도시 계획시설 사업에 대해서는 도시 계획시설계획의 존치 여부를 전반적으로 재검토하여 시행 가능하고, 합리적인 단계별 시행계획을 수립하기 바람 등</p>	일부 수용

연번	민원요지	옴부즈만 조치의견	구청 수용여부
8	홍남교에서 홍연2교 부근 인도 확보 및 정비 요망	<p>(1) 구유지·사유지 경계가 모호한 보도에 대하여 이를 명확히 하여 구유지 확보를 통한 보도 폭 확대 방안을 강구</p> <p>(2) 해당 구간 내 보도를 점령하여 보행에 어려움을 주는 불법 구조물을 철거 등</p>	수용
9	그린파크 관련 문제 지적 및 조치 요망	<p>(1) 그린파크 사업에 관련하여 계약명세서에 있는 품목 단가 범위 내에서 민원인이 자비로 부담한 실질 비용에 대해 보상</p> <p>(2) 구청 차원에서 그린 파킹 합동 준공검사팀을 구성하여 2014년 시공한 전 주택에 대해 빠진 공정 및 설비 부분, 자비로 부담한 부분 등을 파악하여 예산 가용 범위 내에서 우선순위를 정하여 추가 조치</p> <p>(3) 그린파크 사업 전반에 걸쳐 사업 기준 및 절차 등을 재검토하고 보완</p> <p>(4) 단가 계약서 작성 절차, 단가 설정 기준 및 방법 등에 대한 발전적인 대안을 마련하여 적용 등</p>	일부 수용

※ 2013년도 고충민원 중 ‘부설주차장 이행강제금’ 관련 권고 사항

민원 번호	민원요지	옴부즈만 조치의견	구청 수용여부
2013 -107	위반건축물 부설주차장 이행 강제금 부과에 관한 이의제기	<p>1) 진입도로가 계단으로 되어 있는 등으로 차량진입이 불가능한 데도, 부설주차장을 설치할 수 있도록 건축허가 한 사항은 건축허가 관련 제도의 미비에도 원인이 있으므로 제도보완을 건의하거나, 자체기준을 설정하는 등의 제도적 보완조치를 시행할 것</p> <p>2) 진입도로가 계단으로 되어 있는 등으로 주차장으로 사용할 수 없는 부설주차장에 대하여는, 「주차장법시행령 제12조(부설주차장의 용도변경 등) 제1항 1호의 규정」에 따라 “주차장으로 이용할 수 없는 사유가 소멸되었을 때에 즉시 주차장으로 환원하는데에 지장이 없는 경우로 한정”하여 용도변경허가를 시행할 것</p> <p>3) 다만 이 건은 규정은 있으나 실제로 적용된 사례가 흔치 않은 사항이므로, 국토교통부 및 서울시 등과 긴밀히 협의하여 처리할 것</p> <p>4) 또한, 구청은 이와 유사한 사례로 어려움을 겪고 있는 구민이 있는지를 추가로 조사 발굴(구민의 신청 등)한 후 객관적이고 합리적인 판단을 할 수 있도록 전문가 집단을 구성하여 현장답사 등을 통하여 엄격하게 심사하여 용도변경을 허용할 수 있도록 조치할 것 등</p>	수용

II 조치유형 ☞ 의견표명

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	이화로 옷가게 환불 거부 관련 조치 요구	서대문구청장은 지역의 소비자 보호를 위해 필요한 조례의 제정 등 관련 행정의 구축을 통해서 공정한 거래질서 확립을 위하여 노력할 필요가 있음을 의견 표명함.	일부 수용
2	연세로 13길의 진·출입로 확장, 신촌 굴다리 노면 보수, 신촌 명물거리 스के이트보드로 인한 보행 불편 조치 요구	(1) 서대문구청장은 연세로13길에 하나밖에 없는 협소한 진·출입로에 차량, 이륜차 등이 주정차하지 못하도록 금지선, 화단설치 등을 검토하기 바람. (2) 또한, 연세로13길 진·출입로 인근 굴다리 인도설치, 주차방지방 후퇴를 통한 차로 폭 확대를 통하여 보행자와 차량의 안전하고 원활한 통행을 검토하기 바람. (3) 연세로의 스के이트보드 이용자에 대해서는 보행자 보호에 협조해 줄 것을 계도 바람.	일부 수용
3	가재울뉴타운 4구역 주변 인도 및 도로 정비 요청	가재울뉴타운 4구역 인접 모래내 우체국에서 시장사거리까지의 구간에 설치되는 차도 및 인도가 협소하고 비정상적인 상태로 임시 설치되어 운영되는 사안에 대하여 주민들의 불편과 오해가 없도록 안내판 설치 및 홍보를 시행하고, 조속한 도로 정비를 위하여 적절한 조치를 할 것	수용

Ⅲ 조치유형 ☞ 조정(중재)

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	인근 어린이집 공사로 인한 피해 대책 마련 요구	이 건 민원에 대해 옴부즈만은 발주부서, 시공사, 민원인의 의견 을 들어 별첨과 같이 조정하였으 며 모두의 입회하에 합의서를 작 성하고 각각 서명하였으므로 시 공사 및 발주부서는 합의서의 내 용대로 신속히 이행하기 바람.	-
2	주택가 도로 방치물 철거 및 상시주차 차량 처리 요청	조사 과정에서 해당 부서의 협조 아래 민원인이 원하는 바를 수용 하였기에 조사 중 해결로 종결함	-
3	재개발공사 지역 아이들 통학 로 확보 등 안전을 위한 대책 요구	민원 현장에서 초등학교 교장과 서대문구청, 시민감사옴부즈만 그 리고 시공사 등이 협의하여 통학 버스 운행재개 및 보행자 도로(인 도)를 조기에 시공하는 등 안전 조 치를 시행하기로 협의함.	-
4	홍제역 부근 인도 불법 변경 조치 요구	이 민원 건은 신축건물이 조사 기간에 보도공사를 해당 부서의 지도에 따라 실시하였고, 그 결 과 문제의 턱이 생긴 부분까지 턱이 없어지도록 잘 공사를 하여 조사 중 해결로 종결함.	-

IV 조치유형 ☞ 불인용

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	개별공시지가 이의제기	인근 주택 및 주상용 건물의 공시지가를 비교하고 타당성을 검토한 결과, 민원인 소유의 주택에 대한 공시지가는 부당하다고 볼 수 없다고 판단	-

1-6. 기타 민원 처리 현황 (이첩, 각하, 취하, 단순안내)

연번	민원요지	처리 사항	담당부서(기관)
1	창천동 ○-○번지 주변 가로등 소등시간 연장 요청	이첩	토목과
2	주민정보화교육 프로그램에 PC 정비반 강좌 개설 요청	이첩	전산정보과
3	홍제동 ○-○번지 인도 파손 복구 요구	이첩	토목과
4	○○인터내셔널 서부영업소 골목 교차로 불법 주정차 단속 요구	이첩	교통관리과
5	하수구 음식물 쓰레기 불법 투척에 대한 단속 요구	이첩	청소행정과
6	서연중학교 언덕길 및 골목길 가로등 밝기 강화 요청	이첩	토목과
7	방치된 유기견 조속한 조치 요구	이첩	경제발전기획단
8	화상 과외 업체와의 환불처리 문제에 따른 해결 요청	이첩	경제발전기획단
9	인도에 튀어나온 콘크리트 조치 요구	이첩	토목과
10	○○중학교 부근 학생들의 흡연 단속 요청	이첩	○○중학교
11	빌라 단지 내 쓰레기 무단 투기 조치 요구	이첩	청소행정과
12	불법 유턴 차량 단속 요구	이첩	서대문경찰서
13	홍제역 부근 폐기물 처리 요구	이첩	청소행정과
14	이웃집 개 짖는 소리로 인한 소음 문제 해결 요청	이첩	경제발전기획단
15	편의점 앞 테이블 운영으로 인한 소음 문제 해결 요청	이첩	건축과, 환경과

연번	민원요지	처리사항	담당부서(기관)
16	길고양이 포획 및 쓰레기 무단 투기 단속 요구	이첩	경제발전기획단, 청소행정과
17	인근 음식점에서 발생하는 연기, 냄새, 소음으로 인한 고충 해결 요구	이첩	위생과
18	서대문구 소속 쓰레기 운반차량으로 인한 도로 악취 해결 요구	이첩	청소행정과
19	음식점의 주차장을 이용한 미신고 영업 단속 요구	이첩	건축과
20	서대문 우체국 부근 상습적인 주정차 위반 단속 요구	이첩	교통관리과
21	영어 학원 광고 TV 소음 조치 요구	이첩	환경과
22	거리환경 지킴이 어르신의 소음으로 인한 불편 해소 요구	이첩	어르신청소년과, 북가좌1동
23	신축 건물에 대한 조속한 사용승인 요청	이첩	건축과
24	도로 불법 구조물 철거 요구	이첩	건설관리과
25	홍남교에서 홍연2교 구간 인도 확보 및 정비 요구	이첩	주택과, 건설관리과, 교통관리과
26	홍제역 부근 인도 확보 요구	이첩	건설관리과
27	빌라건물 주차장 불법 가건물 신고	이첩	주택과
28	산사태 방지 공사 중지로 인한 문제점 시정 요구	이첩	푸른도시과
29	오토바이 가게의 인도 점유로 인한 문제점 시정 요구	이첩	건설관리과, 교통관리과
30	인근 음식점에서 발생하는 연기, 냄새, 소음으로 인한 고충 해결 요구	이첩	위생과

연번	민원요지	처리사항	담당부서(기관)
31	홍연6길 직선도로에 과속 방지턱 설치 요청	이첩	토목과
32	쓰레기 무단 투기 처벌 요청	이첩	청소행정과
33	거북골로19길 주차 문제에 대한 제안	이첩	교통행정과
34	자전거 대여소 공기주입기 수리 요청	이첩	교통행정과
35	PC방 입간판 제거 요구	이첩	건설관리과
36	홍제천 변 관광버스 무단주차 단속 요구	이첩	교통관리과
37	쓰레기 적치로 인한 보행 불편 신고	이첩	청소행정과
38	산기슭 배수로 옆 sink hole 발생 신고	이첩	안전치수과
39	단독주택 불법 증·개축 의심 신고	이첩	주택과
40	갈라지고 파인 골목길 재포장 요구	이첩	토목과
41	상점 앞 크레인 게임기 소음으로 인한 학업 및 수업 지장 조치 요구	이첩	문화체육과
42	5호선 충정로역과 서대문역 사이 횡단보도 추가 설치 요청	이첩	서대문경찰서
43	청소년 수련관 차량에 대한 문제 제기	이첩	서울특별시 이동청소년담당관
44	갈라지고 파인 골목길 재포장 요구	이첩	토목과
45	인도 불법 광고물 조치 요구	이첩	건설관리과

연번	민원요지	처리사항	담당부서(기관)
46	주차 방지봉 추가 설치 요청	이첩	교통관리과
47	소방도로 상습 불법 주차 단속 요구	이첩	교통관리과
48	재개발 공사장 인근 초등학교 학생들의 소음 및 분진으로 인한 불편 조치 요청	이첩	환경과
49	교회 건축으로 인한 조망권 상실 여부 확인 요청	이첩	도시재정비과
50	창천동 상가 앞 불법 배너 광고 단속 요청	이첩	건설관리과
51	신촌역 부근 불법 배너 광고 단속 요청	이첩	건설관리과
52	○○운수 버스의 불법 주정차 조치 요구	이첩	교통관리과
53	체육관 샤워장 이용시간 연장 요청	이첩	문화체육과
54	금화시범아파트 주변 출입통제 관련 불편사항 조치 요청	이첩	도시재정비과
55	관광버스 불법 주정차 단속 요구	이첩	교통관리과
56	유진상가 건너편 재개발 현장의 허술한 분진 가림막으로 인한 주민 건강 피해 우려	이첩	도시재정비과
57	신촌역 부근 불법으로 추정되는 간판 조치 요구	이첩	건설관리과
58	쓰레기 무단투기 조치 요구	이첩	청소행정과
59	유진상가 건너편 재개발 현장의 허술한 분진 가림막으로 인한 안전사고 우려	이첩	도시재정비과
60	인도에 주차한 차량 조치 요구	이첩	환경과

연번	민원요지	처리 사항	담당부서(기관)
61	주택가 나무 타는 냄새로 인한 고충	이첩	환경과
62	서대문구 ○○번 마을버스의 브레이크 소음으로 인한 고충	이첩	교통관리과
63	주택가 화분에서 나는 악취로 인한 고충	이첩	도시재정비과
64	마트의 물건 적치로 인한 고충	이첩	보건위생과
65	집 앞 불법주차로 인한 불편 해결 요구	이첩	교통관리과

연번	민원요지	처리 사항	각하 사유
1	위반건축물 시정기한 고지 유선 문의 관련 잘못된 답변에 대한 항의	각하	행정심판 청구
2	도로로 지정된 토지에 대한 재산권 주장	각하	행정심판 청구
3	아파트 관리비 과다 징수 조사 요청	각하	국민권익위원회 조사

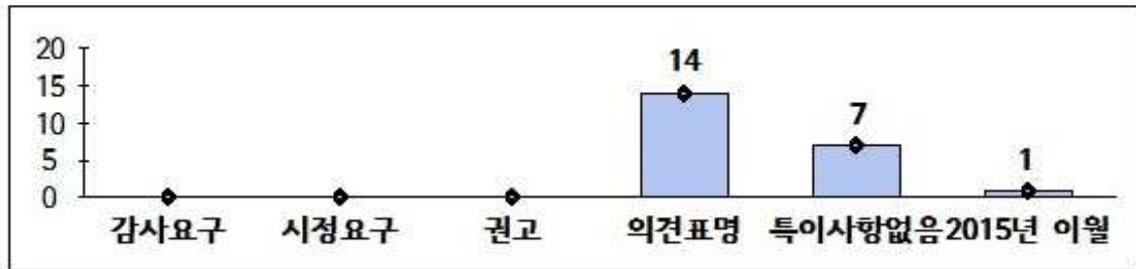
연번	민원요지	처리 사항	취하 사유
1	○○구역 재개발사업 조합의 문제점 시정과 사업 중지 요청	취하	본인 취하
2	매장문화재 발견 신고 후 구청의 대처에 대한 이의제기	취하	본인 취하

연번	민원요지	단순안내 (내용)
1	취업 성공패키지 참여 거부에 대한 조치 요구	보건복지부의 유사한 다른 프로그램 안내
2	○○구역 주택개량재개발 조합의 분양 기준가액에 대한 이의제기	관련 규정에 따라 적절하게 처리된 사항
3	아파트 상가 내 임차인 주차 관련 조치 요청	관련 법 조항 및 판례 안내
4	○○구역 재개발사업 관련 이의제기	관련 규정에 따라 적절하게 처리된 사항
5	빌라 건물 주차장 가건물 불법 여부 확인 요청	불법사항 확인 후 관련부서 조치 완료
6	○○아파트 불법 주정차 단속용 카메라 설치 요청 등	관련 부서 조치 완료
7	주의 경고 없이 진행된 배선작업으로 인한 고층	당사자의 실수 인정 및 사과 안내

## 2. 2014년 공공사업 청렴계약 감시평가 현황

### 2-1. 공공사업 청렴계약 감시평가 선정·실시 현황

감시 평가 대상					감시 평가 결과						
계	공사	용역	물품	수의 계약	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	특이사항 없음	2015년 이월
22	8	9	3	2	22	-	-	-	14	7	1



### 2-2. 2014년 공공사업 청렴계약 감시평가 현황

연번	분야	사업명	사업비 (천원)	부서명	음부즈만 조치의견
1	공사	남가좌1 배수분구 하수관거 종합정비 (1구역-5차)	2,304,820	안전치수과	의견표명
2	공사	남가좌1 배수분구 하수관거 종합정비 (2구역-5차)	2,208,190	안전치수과	의견표명
3	공사	홍제소규모노인복지센터 신축공사	1,736,908	어르신청소과	의견표명
4	공사	구립 명랑어린이집 리모델링 공사	405,567	여성가족과	특이사항 없음
5	공사	충현동 구립어린이집 리모델링 공사	451,648	여성가족과	특이사항 없음
6	공사	연세로 대중교통전용지구 조성 가로등 개량공사	438,163(특별) 108,476(일반)	토목과	의견표명
7	공사	북한산 자락길 조성사업	1,500,000	푸른도시과	의견표명
8	용역	남가좌1 배수분구 하수관거 종합정비 폐기물 처리용역(5차)	215,523	안전치수과	의견표명

연번	분야	사업명	사업비 (천원)	부서명	옴부즈만 조치의견
9	용역	충현(충정로) 지구단위계획 수립 용역	346,005	도시관리과	특이사항 없음
10	용역	홍제지구 단위계획 재정비 용역	102,970(사비) 102,970(구비)	도시관리과	특이사항 없음
11	용역	서대문형무소 역사관 여옥사 부속창고 발굴조사용역	97,300(국비) 41,700(사비)	문화체육과	의견표명
12	용역	홍제천·불광천 유지관리 용역	980,000	안전치수과	의견표명
13	용역	신촌 현대백화점 주변 침수방지 실시설계 용역	100,000(사비)	안전치수과	특이사항 없음
14	용역	홍은동 주거환경관리사업 정비계획 수립 용역	222,959	주택과	의견표명
15	용역	안산 청소년 모험의 숲 조성공사 기본 및 실시설계 용역	53,575	푸른도시과	의견표명
16	용역	구청사 청소용역(연간 단가)	219,704	행정지원과	의견표명
17	구매	거리가게 판매대 제작 구매	63,000(구비) 250,000(사비)	건설관리과	의견표명
18	구매	공원 내 CCTV 구매 설치	96,000	푸른도시과	특이사항 없음
19	구매	제2 부설주차장 무인주차시스템 구매	66,159	행정지원과	의견표명
20	수의 계약	남가좌1동 주민센터 신축공사 설계용역	152,110	자치행정과	의견표명
21	수의 계약	행정서비스 구민평가 용역	25,000	정책기획 담당관	특이사항 없음
22	공사	신촌 현대백화점 주변 침수방지 공사	5,000,000	안전치수과	2015년 이월 (사업연장)

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 서대문청렴신문고(<http://clean.sdm.go.kr>)에서 확인하실 수 있으며, 문의사항은 서대문구 시민감사옴부즈만(02-3140-8301)로 문의하여 주시기 바랍니다.

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