

서울특별시 서대문구 공고 제2016-71호

서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항 공표

「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례」 제7조 및 「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 제6조에 따라 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지 서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만에서 접수·처리한 고충민원 현황과 시정·감사요구·권고 또는 의견표명 사항, 서대문구의 수용여부 현황 등 시민감사옴부즈만 운영사항을 다음과 같이 공표합니다.

2016년 3월 28일

서울특별시 서대문구청장



- 다 음 -

서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항

제1부 총 평

1. 발 간 사

‘구민의 입장에서 구정을 감시하고, 부당한 행정으로부터 구민을 보호’한다는 취지로 활동을 시작한 서대문구 시민감사옴부즈만 제도가 도입된 지 어느덧 5년이 되어 갑니다. 그동안 구민의 억울함에 귀 기울이고 이를 해소해 주려 노력하였으며 유사사례의 재발을 막기 위한 제도 개선안을 제시하는 등 적지 않은 성과를 이루어 냈다고 자평을 하기도 하지만, 진정한 구정의 감시자인 구민의 다양한 요구가 옴부즈만을 통해 행정에 제대로 반영되었는지, 그로 인해 구민의 서대문구에 대한 만족지수가 높아졌는지를 생각할 때 아직도 가야할 길이 멀다고 봅니다.

2015년 서대문구 시민감사옴부즈만의 주요 활동은

첫째, 부당하거나 관행적인 행정으로 인한 구민의 피해를 최소화하기 위해 노력하였습니다. 일관성 없는 이행강제금 부과, 법규 적용의 오류를 면밀히 검토하여 행정의 부당함을 발견하고, 이에 대한 시정을 권고하였습니다.

둘째, 안전사고를 예방하고 규정 위반에 대해 강력한 행정조치를 취하도록 하였습니다. 공사현장에서의 안전 관련 문제는 자칫 구민의 행복을 위협하는 사고로 이어질 수 있으므로 이 민원을 신속하게 조치하면서 가슴을 쓸어내리는 안도의 한숨을 내쉬기도 하였습니다.

셋째, 도시계획 변경 요구 등 기존의 법 테두리 안에서 수용하기 곤란한 사안에 대해 구민을 설득하고 이해시키기 위해 노력하였습니다.

넷째, 구청의 공공사업에 대한 청렴계약 감시평가 활동을 실시하여 예산을 절감할 수 있는 계약방식, 예산편성 및 집행과 관련된 제도개선안 등을 권고하였습니다.

미흡한 점도 있었습니다. 민원을 처리하는데 소요되는 기간이 과거보다 조금 빨라졌다고는 하나 아직도 민원인의 절박한 심정을 생각하면 더욱 단축해야 할 것이라고 봅니다.

이러한 평가를 담은 본 보고서를 통해 지난 한 해 동안의 옴부즈만 활동을 마무리하면서, 구민보호에 대한 새로운 각오를 다져 봅니다.

앞으로도 서대문구 시민감사옴부즈만은 구민의 요구 및 불편사항에 대한 해법을 찾고, 구청 행정의 올바른 방향을 향해 함께 가면서 살기 좋은 서대문을 만드는 데 힘쓸 것입니다. 감사합니다.

2016년 3월

서대문구 시민감사옴부즈만 대표 이선희

2. 고충민원 조사처리 활동 평가

1) 활동요약

2015년에 접수된 고충 민원은 건축·주택(16건), 환경·청소 분야(13건), 재개발·재건축 분야(11), 교통 분야(9건) 순으로 많았다. 2014년과 비교했을 때 민원 접수량이 가장 큰 폭으로 증가한 분야는 건축·주택 분야였다(11건 -> 16건). 이에 비해 감소율이 가장 큰 분야는 교통 분야로 나타났다(22건 -> 9건). 환경·청소 분야 역시 25건에서 13건으로 대폭 감소하였다.

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	-	-	-	-
2015년	65	16	4	11	9	13	2	-	7	-	3	-	-	-	-
계	365	49	6	49	72	61	15	2	37	11	31	5	18	8	1

「연도별 총 건수 대비 분야별 민원 접수율」을 비교해 보아도 건축·주택 분야가 2014년도에 비해 13.3% 증가를 나타낸 반면, 교통 분야가 8.9% 환경·청소 분야가 5.8% 감소를 나타내었다. 주요 분야의 민원 접수율 추이를 도식화 하면 다음과 같다.

<건축·주택 분야>

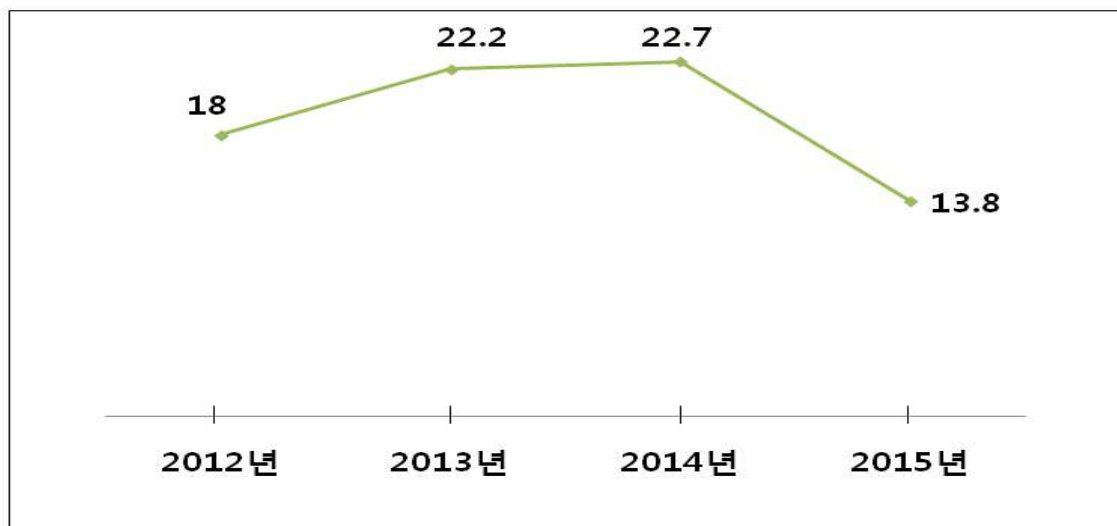
(단위 : %)



2015년에는 건축·주택 분야의 민원 증가가 두드러진데 건축 위반 이행강제금에 대한 불만, 위반건축물 등재의 부당함, 신축공사로 인한 안전 문제 등 민원내용이 다양하다. 주목해야 할 점은 작년 12월에 발생한 은평구 건물 붕괴 위험 사건에 비추어 볼 때 서대문구 역시 은평구 못지않게 낙후된 주택이 많아 안전사고의 우려가 잔존하고 있다. 따라서 구청은 신축공사 현장에 대한 관리감독 철저 등 각별한 주의를 기울여야 할 것이다.

<교통 분야>

(단위 : %)



교통 분야는 2014년 22.7%에서 2015년 13.8%로 8.9% 감소하였다. 교통 분야의 주요 민원내용은 불법주차, 유턴 및 좌회전 허용 요청, 거주자 우선주차 분쟁 등이었다. 불법주차 민원의 경우 2014년 10건에서 2015년 2건으로 대폭 감소하였다. 그러나 '구청장에게 바란다'와 '응답소'로 접수된 불법주차 관련 민원은 오히려 증가한 것에 비추어 볼 때, 불법주차에 대한 주민 불편이 감소하였다고 보기는 어렵다. 단지 시민감사옴부즈만이 불법주차 같은 단순 민원이 아닌 '부당한 행정으로 인한 고충민원'을 다루는 곳이라는 주민 인식이 확산된 것으로 보인다.

<환경·청소 분야>

(단위 : %)



환경·청소 분야 역시 2014년 25.8%에서 2015년 20%로 5.8% 감소하였다. 환경·청소 분야의 주요 민원내용은 쓰레기 무단투기, 가로 정비 단속에 대한 불만, 아파트 재활용 쓰레기 배출일 관련 민원 등이었다. 환경·청소는 미관뿐만 아니라 구민의 위생과도 밀접한 관련이 있으므로 구청의 신속하고 적극적인 대응이 필요하다고 본다.

2011년부터 2015년까지 옴부즈만으로 접수된 365건의 민원 중 교통(72건)과 환경·청소(61) 분야가 가장 높은 비율을 차지하는데, 해당 분야는 구민의 직접적인 삶의 질과 연결되어 있다. 따라서 구정에 대한 구민 만족도를 제고하기 위해서는 해당 분야에 대한 철저한 원인분석과 대책을 세워야 할 것이다.

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	진행 중	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	4	-	77	65	7	3	2
2015년	65	18	-	1	7	3	1	6	-	47	28	10	5	4
계	365	99	2	4	42	13	11	27	0	266	212	32	11	11

2011년부터 2015년까지 5년 동안 옴부즈만으로 365건의 민원이 접수되었으며, 이 중 99건을 옴부즈만이 직접 조사하였고 나머지 266건은 담당 부서 이첩 등을 하였다. 민원의 내용상 옴부즈만의 조사를 필요로 하기 보다는 신속한 해결이 필요한 생활민원 성격의 사항들은 해당 부서에 이첩하고 있다.

2015년 옴부즈만으로 접수된 민원은 총 65건으로 2014년 97건에 비해 32건 감소하였다. 이중 옴부즈만이 직접 조사한 건은 2015년 18건으로 2014년 20건에 비해 2건 줄어든 반면, 이첩 등 미조사 건이 2014년 77건에서 2015년 47건으로 대폭 줄었다. 이는 옴부즈만의 역할에 대한 구민의 인식이 변화하였음을 의미한다. 다시 말해 옴부즈만은 단순 민원창구가 아닌 공무원의 부당한 행정으로부터 구민을 보호하는 조직이라는 인식이 확산된 것으로 보인다.

2-3. 옴부즈만 조치의견에 대한 조치결과 현황

(단위 : 건, %)

구분	조치의견	조치결과					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%
2015년	11	11	11	-	-	-	100%

옴부즈만의 조치의견에 대한 부서의 조치결과는 대부분 수용이다. 이는 옴부즈만의 권고 등 요구사항에 대하여 담당부서의 긍정적인 검토와 실행이 이루어진 부분이라고 생각한다. 옴부즈만이 공무원의 감시자이지만 구정에 대한 제도개선 제안자라는 또 다른 기능을 인식하여, 앞으로도 서대문구 발전을 위해 공무원들이 적극적으로 협조해 줄 것을 당부한다.

2) 주요활동

2015년 옴부즈만의 주요활동을 요약하면 ‘구민과의 충분한 소통 없이 이뤄진 구태의연하고 일방적인 행정집행으로부터 구민의 권리 보호’라고 할 수 있다. 구민의 입장에서 구민의 목소리를 경청하고 적극적인 행정을 통해 해법을 찾아나갔다면, 구민들이 고충을 겪지 않았을 일들이다. 또한 고충민원이라도 충분한 검토와 조사 결과, 현실적으로 수용하기가 곤란하다고 판단되는 건에 대해서는 구민의 이해와 설득을 위해 노력하였다.

(1) 안전사고 예방 및 규정 위반에 대한 강력한 행정조치 요구

[신축공사로 인한 안전사고 방지 요구 및 불편사항 신고]

민원인은 옆 건물 신축공사로 민원인이 거주하는 빌라에 균열이 생기고 지반이 이완되는 등 안전사고가 우려되나, 구청이 방치하고 있다며 옴부

즈만이 직접 조사해 줄 것을 요청하였다.

민원내용을 통해 안전사고 발생 가능성이 크다고 판단한 옴부즈만은 즉시 현장을 조사하였다. 이후 수차례의 현장조사와 자료 검토를 통해 ‘굴착 순서 및 버팀대 설치 미준수’ 등 설계도면 위반 사실을 확인하고 ① 설계도면 준수 여부 및 하자보수에 대한 건축업자 관리감독 철저, ② 규정 위반에 대해 관련법규에 따라 조치할 것을 서대문구청에 권고하였다.

이에 구청은 해당 신축 건물에 대해 안전성 확보 후 공사를 진행하도록 조치하였으며, 설계도면대로 공사를 실시하지 않은 시공사 등에 법적 제재를 취하였다.

(2) 소극적 행정에 대한 시정 요구

[건축이행강제금 감액조정 요청]

민원내용은 복잡하지 않았다. 민원인은 행정심판을 통해 2011년도 분 건축이행강제금을 감면받는데, 이를 근거로 2010년도 분 역시 직권 감액해 달라는 내용이었다. 하지만 담당부서에서 이를 거부하자 옴부즈만으로 고충민원을 신청하였다.

이에 옴부즈만은 현장 확인, 자료 조사, 법규 및 판례 검토를 통해 2010년도의 건축면적이 2011년도와 동일하다면 민원인의 요구를 수용하여 직권 감액 조치할 것을 부서에 통보(시정요구)하였다.

담당부서에서는 옴부즈만의 의견대로 민원인에 대한 2010년도 건축이행강제금을 직권으로 감액 조치하였다. 민원인의 요청에 대해 법적 테두리 안에서 적극적으로 검토하였다면 들어오지 않았을 고충민원이다.

(3) 부당한 법규 적용 시정을 통한 구민 피해 최소화

[위반건축물 표기등재 삭제 요청]

민원인은 피난복도(공용부분)를 무단 점유하였다는 이유로 구청으로부터 시정지시를 받고, 민원인 소유 업무시설은 위반건축물로 표기되었다.

그러나 옴부즈만의 조사 결과 민원인이 점유한 복도는 건축법 등의 위반사항이 아닌 ‘집합건축물의 소유 및 관리에 관한 법률’에 따라 당사자 간 조정이 필요한 사항이었다. 착오를 인정한 담당부서는 위반건축물

표기를 해제하였다.

(4) 현실적 수용이 곤란한 고층에 대한 설득

[일반주거지역으로 용도변경 요청]

주민의 입장에서 주민의 고층을 해결해 주는 것이 옴부즈만의 임무이지만, 민원인의 요구가 현실적으로 수용하기 곤란한 경우도 있었다.

민원내용은 1종 전용주거지역을 일반주거지역으로 변경해달라는 것이었다. 해당지역이 자연 상업화하고 있으므로 현실에 맞는 행정이 필요하다는 것이다. 민원인 입장에선 충분히 요청할 수 있는 내용이었다.

하지만 옴부즈만의 조사 결과, 해당지역과 인접한 지역에 대해 서대문구에서 용도지역 변경을 요청하였으나 서울시에 의해 보류되었으며, 용도변경을 반대하는 민원도 만만치 않았다.

이에 옴부즈만은 인접지역의 용도 조정 요청에 대해 서울시가 조정을 승인할 경우 본 지역도 주민 간 합의를 전제로 제2종 전용주거지역으로 조정을 검토해 볼 수 있다는 의견을 내놓았다.

3. 공공사업 청렴계약 감시·평가 활동 평가

1) 활동요약

2015년도 청렴계약 감시평가는 공사 8건, 용역 2건, 구매 3건, 수의계약 2건, 민간위탁 2건, 합계 17건을 실시하였다. 당초 26건을 계획하였으나 사업보류, 설계 지연 등으로 조사가 곤란한 사안은 제외하였으며, ‘불법주정차 무인단속용 CCTV 설치 공사’를 조사 대상에 추가하였다.

예년과 같이 계약의 타당성(업체 선정 및 계약 방법 등), 계약 및 정산 금액의 적절성, 계약(설계) 변경의 타당성 등에 대한 검토가 이루어졌으며, 부서 단위의 평가대상을 관련사업 단위로 분류하여 거시적인 안목에서 예산 집행의 효율성을 점검하였다. 이로 인해 예산 낭비요소에 대한 분석이 이뤄졌으며, 사업의 효과를 극대화하고 예산도 절감할 수 있는 제도개선 방안을 구청에 권고하였다. 예산 절감은 예산의 효율적 배분과도 연관되므로 장기적으로 구민의 삶의 질 개선에 기여하기를 바란다.

3-1. 공공사업 청렴계약 감시평가 결과 현황

(단위 : 건)

구분	감시 평가 대상					감시 평가 결과					
	계	공사	용역	구매	민위탁 수익계약	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	특이사항 없음
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	22	-	-	-	14	8
2015년	17	8	2	3	4	17	1	-	8	6	2
계	116	48	41	14	13	117	2	2	15	63	35

☞ 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. 옴부즈만 조치의견에 대한 조치결과 현황

(단위 : 건, %)

구분	조치의견	조 치 결 과					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	14	12	2	-	-	93%
2015년	15	15				15	진행 중

* 2013년도부터 수용률(%) 계산 시 수용은 1, 불수용은 0, 일부수용은 1×(수용건수/조치의견건수)를 적용함.

2) 주요활동

2015년 청렴계약 감시평가 활동의 주요 사안은 '주택재개발 관련 감정평가업체 계약', '산사태 예방 사방공사', 'CCTV 구매 및 유지보수' 등인데 주요내용은 다음과 같다.

(1) 취약한 규정에 대한 제도 보완 요청

(○○동 제○○구역 주택재개발 정비사업 감정평가업체 계약)

주택재개발 정비사업을 위한 감정평가 용역은 법규에 따라 사업시행자가 구청에 업체 선정을 의뢰하고, 구청은 협회로부터 통보받은 감정평가업체의 연번 순서에 따라 2개 업체를 선정하게 되어있다. 물론 업체들 간 과다 경쟁에 따른 부실한 감정평가를 미연에 방지하고자 하는 법규의 취지는 이해가 가지만, 이런 나눠 먹기식 업체 선정방법이 과연 효율적인가에 대해선 의문을 갖게 하였다.

계약 및 정산 금액의 적정성을 살펴보면 감정평가 보수에 대해 상·하한선의 요율을 정하도록 국토해양부 지침에 되어있지만, 요율을 차등 적용할 수 있는 명확한 기준이 제시되어 있지 않아 편의적으로 동일한 요율을 적용하고 있었다. 또한 계약행위 이전에 견적서를 작성하기 위한 활동 여비까지 정산에 포함되었다.

따라서 구청은 감정평가업체를 객관적이고 투명한 절차로 선정할 수 있도록 선정절차와 방법에 대해 조례를 제정해야 하며, 업체의 능력에 따라 상·하한 요율을 차등 적용할 수 있는 자체 기준을 마련해야 하며, 계약 이전에 발생한 여비를 계약서 내용에 반영하여 합법성을 부여해야 한다.

(2) 산사태 예방에 대한 문제점 도출

(2015년 산사태 예방 사방공사)

옴부즈만의 조사 결과 구청의 산사태 예방 사방공사의 여러 가지 문제점이 노출되었다.

첫째, 입찰공고 시 특수공법에 대해 명기하였는데 이는 자칫 특혜의혹

을 불러일으킬 수 있는 소지가 있는 것이다.

둘째, 실시설계에 대한 심의를 서대문구 기술자문단 운영규정(2007. 2. 27, 훈령 제119호)과 서대문구 기술자문단 운영계획(토목과-14443호, 2014. 12. 24)에 의해 이루어져야 할 것이다.

셋째, 연희동의 경우 일반토목공사로 발주하였고 신촌동의 경우는 산림 토목공사로 발주하였는데, 옴부즈만이 살펴볼 때 일반토목공사가 타당한 것으로 보인다.

넷째, 설계변경 심의 시 공사비 증감이 많은 공정(조경 등)에 대한 심의는 당초 설계와 같이 서대문구 기술자문단 운영규정과 운영계획을 준수하여 평가하기 바라며, 낙찰차액을 사용하기 위한 설계변경은 지양하기 바란다.

(3) 예산 집행 효율화를 통한 비용 절감 권고

(CCTV 유지보수, 구매, 자가통신망 구축 등)

CCTV에 관한 청렴계약 감시평가 대상은 전산정보과의 '2015년 U-서대문 관제시스템 및 CCTV 유지보수 용역'과 '2014년 다목적 CCTV 구매 설치' 2건이었다. 그러나 조사 과정에서 유지보수요율 적용, 원가계산, 전용회선사용료 등에서 비효율적 예산집행이 확인됨에 따라 전산정보과뿐만 아니라 교통행정과 등 CCTV 업무와 관련된 모든 부서를 조사하였다. 이를 통해 예산 절감 방안을 구청에 제시하였는데 주요 내용은 다음과 같다.

첫째, CCTV 시설에 대하여 유지보수율이 아닌 과업에 따른 표준품셈을 적용하여 예산을 편성해야 한다.

둘째, 원가계산 시 재료비 가격을 업체견적 등에 의존하지 말고, 실거래 가격에 대한 철저한 조사를 통해 부실한 원가계산을 방지해야 한다.

셋째, 자가통신망을 확충할 경우 3년 이내 투자비용을 회수할 수 있을 것으로 기대되므로, 전용회선에서 자가통신망으로 조속히 전환해야 한다.

넷째, 별도의 회계로 분리되어 있는 관제센터 및 현장 CCTV 시설에 대하여 예산을 통합 집행함으로써 예산 및 행정력 낭비를 줄여야 한다.

4. 읍부즈만 운영평가

1) 주민의 입장에서 적극적 행정 권고

행정행위를 함에 있어 법의 테두리 안에서의 일정한 재량권이 있지만, 대부분의 공무원들은 규정이나 관행에 따라 업무를 처리하게 된다. 공무원의 입장에서는 이렇게 해야만 행정의 안정성을 기할 수 있다고 생각하기 때문이다. 하지만 주민의 시각에서 사안을 바라보면 재량의 범위 내에서 충분히 해결할 수 있는 문제도 안정성을 이유로 소극적으로 접근하는 경우가 허다하다. 읍부즈만은 건축이행강제금과 부설주차장 위반 이행강제금 사례를 통해 구청의 소극적 행정을 지적하였으며, 주민의 입장에서 주민의 요구를 적극적으로 검토해 줄 것을 권고하였다.

2) 안전사고 예방을 위한 노력

작년 말 은평구 주택 붕괴위험이 언론에 보도된 이후 낙후된 주택에 대한 안전사고 문제가 사회적 이슈가 되었다. 은평구 사건이 있기 전 서대문구 읍부즈만으로도 이와 유사한 고충이 접수되었다. 신축공사로 인해 주택에 균열이 가고 지반이 함몰하는 등 안전사고의 우려가 있으니 읍부즈만이 직접 조사해 달라는 요청이었다. 읍부즈만이 조사한 결과 버팀목 미설치 등 시공사의 설계 위반 사실을 확인하였으며, 안일하게 대응하던 관련부서에 긴급히 조치할 것을 요구하여 다행히 사고위험을 방지하였다.

서대문구도 낙후된 주택이 많으므로 위험성이 있는 주택들에 대해 수시로 안전점검을 실시하고, 공사 현장에서 안전사고가 발생하지 않도록 철두철미한 지도·감독이 필요하다고 본다.

3) 청렴계약 감시평가 활동을 통한 제도개선안 도출

읍부즈만은 매년 서대문구 공공사업에 대한 청렴계약 감시평가를 시행하고 있다. 감시평가를 통하여 계약 방법의 적절성, 계약 변경의 타당성 등을 조사하고 시정이 필요한 사항에 대해 권고 및 의견표명 등 조치의견을 구청에 통보한다. 2015년의 경우 기존 감시평가 검토 영역을 확대하여 예산집행의 효율성(낭비요소 분석 등)을 집중적으로 검토하였다.

평가 대상사업인 'U-서대문 관제시스템 및 CCTV 종합유지보수 용역' 및 '다목적

CCTV 구매 설치'를 조사하던 중 이러한 예산 집행의 비효율 사례를 인지하였으며, 자가통신망 구축 등 장기적 예산 절감 개선안을 도출하여 구청에 권고하였다.

주택재개발 정비사업 감정평가업체 계약의 경우 업체 선정과 투명성 부분에서 법령개정 등 정부차원의 개선이 필요한 사항을 인지하였다.

5. 2016년도 운영방향

1) 주민과의 소통의 장 마련

2015년도 서대문구 시민감사옴부즈만 운영성과보고회에 각 동 주민이 참석할 수 있도록 개방하여 옴부즈만에 대한 주민 인식을 확산하고, 생생한 현장에서 주민의 요구 및 애로사항을 직접 청취하여 2016년 운영에 반영하고자 한다.

2) 제도개선에 대한 구체적인 대안 제시

고충민원 조사 및 청렴계약 감시평가 활동을 통해 옴부즈만에서 인식한 구청 행정의 제도적인 문제점을 도출하고 구체적인 대안을 제시함으로써, 구청에서 개선 가능한 사항은 적극적으로 개선하게 하고, 상위 부처 차원의 개선이 필요한 사항에 대해서는 제도개선을 건의하도록 할 예정이다.

3) 갈등 조정 기능으로서의 역할

구청과 이해당사자 쌍방 간 얽혀있는 갈등사항에 대하여 구청장이 옴부즈만으로 안건을 부의할 경우, 옴부즈만이 적극 개입하여 해결할 수 있는 사항에 대해 갈등 조정의 역할을 하고자 한다.

4) 민원 소요기간 단축

옴부즈만으로 접수된 민원 중 옴부즈만이 직접 조사한 건의 2015년 조사기간 평균이 41일이다. 이는 2014년 평균 77일에 비하여 많이 단축되었지만, 결코 짧은 시간이 아니다. 물론 충분한 조사기간을 통해 민원인이 납득하고 만족할 만한 결과를 제시하는 것도 중요하지만, 조사의 신속화를 통해 민원 만족도를 제고하고자 한다.

제2부 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. 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
- 2015. 03. 26. 「2014 시민감사옴부즈만 운영성과 보고회」 개최
- 2015. 05. 27. 제3기 시민감사옴부즈만 위촉(재위촉3, 신규1)

2. 옴부즈만 소개



이선희 대표옴부즈만

● 주요경력

- 前) 방위사업청 계약관리 본부장
- 前) 제2대 방위사업청장
- 前) 카이스트 초빙교수
- 現) (사)한국투명성기구 공동대표



한정무 옴부즈만

● 주요경력

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



김시형 옴부즈만

● 주요경력

- 前) (주)우방 서울사무소장
- 現) 성남녹색소비자연대 상임대표



신창기 옴부즈만

● 주요경력

- 前) (사)사람과평화 사무국장
- 前) 물푸레지역아동센터장



류정수 옴부즈만

● 주요경력

- 前) 한국철도시설공단 청렴옴부즈만
- 前) (주)브니엘컨설팅 대표이사
- 前) (주)동명기술공단 상무
- 現) (주)흥인이앤씨 회장

3. 옴부즈만 자격, 임기, 직무 및 권한

1) 옴부즈만의 자격

- 토목공학, 건축공학, 법학, 행정학 등 관련분야의 부교수 이상으로 재직하거나 재직한 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 현장 감시평가 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

제3부 ombudsman 운영성과

1. 2015년 고충민원 처리 현황

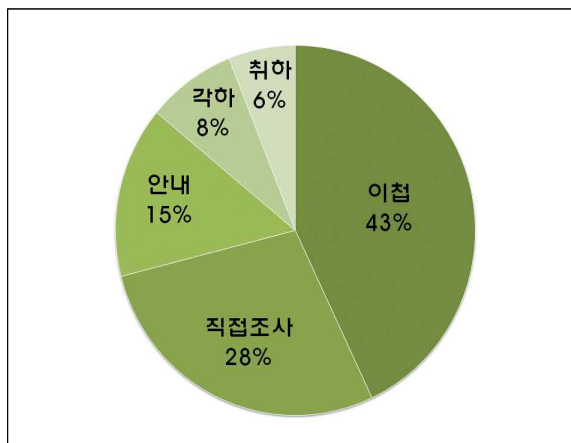
1-1. 고충민원 창구별 접수건수 및 처리기간

총계	창구별 접수 건수			처리 기간		
	인터넷	방문	구청장 부의	평균	최대	최소
65	53	10	2	17.5	127	0

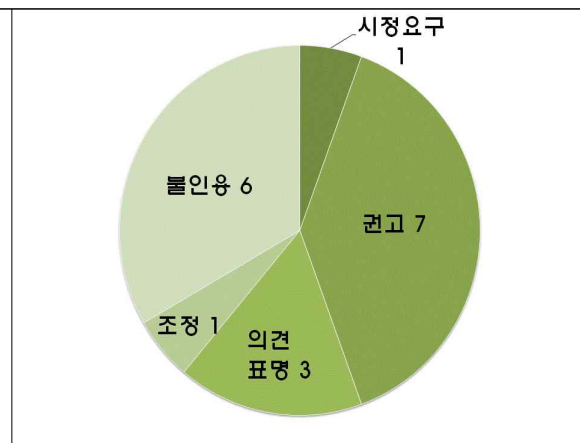
1-2. 고충민원 접수·처리 현황

접수 건수	직 접 조 사								기타				
	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	조정	불인용	진행 중	계	이첩	단순 안내	각하	취하
65	18	-	1	7	3	1	6	-	47	28	10	5	4

<민원접수>



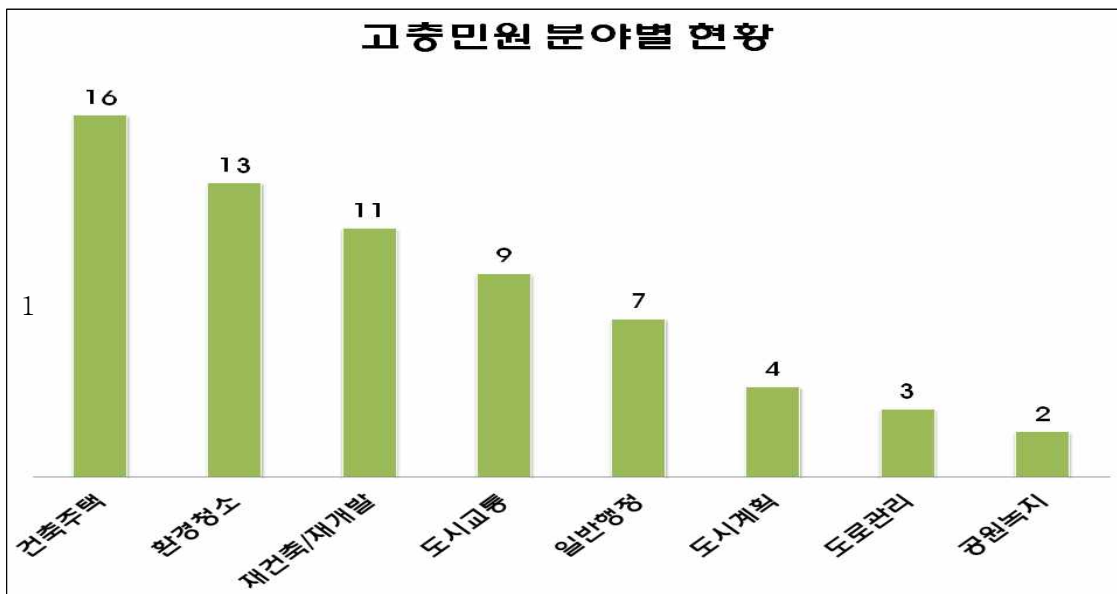
<직접조사 (18건)>



※ 65건 중 18건을 직접 조사하였으며, 의견표명 등 조치요구는 총 11건임.

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
65	9	11	13	7	-	16	3	2	-	-	-	4	-	-



1-4. 조치의견에 대한 부서 조치결과 현황

계			시정요구			권고			의견표명		
계	수용	불수용	계	수용	불수용	계	수용	불수용	계	수용	불수용
11	11	-	1	1	-	7	7	-	3	3	-

1-5. 고충 민원 조사처리 현황

I	조치유형 ☞ 권 고
---	------------

연번	민원요지	읍부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	홍남교에서 홍연2교 부근 인도 확보 및 정비 요망	- 민원지역의 보도 공사는 재건축 사업의 진척 상황을 고려하여 중복 예산 투자가 되지 않도록 검토할 것 - 민원지역 주민의 차량 또는 도보 통행의 안전에 지장을 주는 보도상태를 점검하여 긴급 안전 조치 할 것	수용
2	부설주차장 위반 관련 벌금을 납부하였는데 다시 이행강제금을 부과하는 것은 일사부재리 원칙과 형평성에 어긋남.	- 민원이 제기된 사항 중 행정심판 또는 소송에서 구청이 패한 사항에 대하여는 민원처리에 문제가 있었는지 여부를 검토·확인 하는 등 사후관리를 강화하여 민원 업무처리의 행태를 개선하기 바람. - 재개발사업지구 중 사업시행계획이 인가된 지구에 대하여는 건축물에 대한 단속의 완화 및 이행강제금 부과의 중지 등 방안을 검토하기 바람.	수용
3	좁은 골목길에서 하수구와 도로의 큰 낙차 및 공사자재에 의해 차량이 파손되었으므로 손해에 대한 보상을 구청에 요구함.	구청의 책임 하에 해당 보험회사를 통하여 상계 처리하기 바람.	수용

연번	민원요지	옴부즈만 조치의견	구청 수용여부
4	지하층 공용부분 점유에 대해 ‘집합건축물의 소유 및 관리에 관한 법률’에 따라 지하층 구분소유자들 간에 조정할 문제이지, 구청이 위반건축물로 단속할 사항이 아니므로 즉시 해제할 것을 요구함.	이와 같은 민원이 재발하지 않도록 해당 부서의 적절한 교육이 이루어지도록 조치할 것	수용
5	○○구역 조합임원들의 월권행위에 강력한 행정조치 요구	- 감사업무 방해 행위에 대하여 조합원 총회를 통하여 감사보고가 이루어지도록 조합집행부에게 행정지도 할 것 - 재개발 사업에 있어 조합 집행부가 정관을 위배하는 사례가 발생하지 않도록 행정지도 할 것	수용
6	빌라 신축공사로 인한 소음과 진동, 민원인 주거 건물에 균열과 잔해물이 발생하는 등 주민이 피해를 보고 있으니 대책을 강구하기 바람.	- 건축업자에 대해 설계도면대로 시공할 것과 균열 및 표면 탈락 등 하자보수를 철저히 하도록 감독할 것 - 이를 지키지 않는 감리자와 시공자에게 관련 법규에 따라 조치할 것	수용
7	부당한 가로 정비 단속에 대한 조사 요구	- 구청장은 불법 적치물로 인한 시민불편이 없도록 주기적인 순찰 활동을 실시하여 민원이 반복되지 않도록 힘써주기를 바람. - 수거된 물품 반환 시 받아왔던 ‘각서’ 양식의 일부 내용과 제목을 수정하는 방안을 검토시행하기 바람.	수용

II 조치유형 ☞ 시정명령

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	행정심판을 통해 건축이행강제금 감액결정을 받았는데, 그 전년도 분에 대해서도 감액해 줄 것을 요청	이 건 2010년도의 건축면적이 2011년도와 동일하다면, 민원인의 직권 감액요구를 수용하여 직권감액조치 하기 바람.	수용

III 조치유형 ☞ 의견표명

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	○○초등학교 부근 관광버스 불법주차 대책 요구	지속적인 단속 및 반사경 설치	수용
2	정화조 관련 임대차 분쟁에 대한 구청의 피해구제 요청	음식점영업시설기준 등에 정화조 관련 사항을 보완하도록 건의하는 방안을 검토하기 바람.	수용
3	거주자 우선 주차장 분쟁에 대한 중재 요청(구청장 부의)	거주자우선주차장 관련 규칙이나 방침 보완 등	수용

IV 조치유형 ☞ 조정(중재)

연번	민원요지	조정 내용	구청 수용여부
1	집 앞 건물 에어컨 실외기 열기가 안방으로 들어올 정도로 심하여 여러 번 조치를 요구하였으나 이행되지 않고 있음.	앞집 건물주의 적극적인 협조로 실외기 커버 설치	-

V

조치 유형 ☞ 불인용

연번	민원요지	읍부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	수기추첨에 대해 조합원에서 제대로 공지하지 않은 조합에 강력한 시정 요구 및 조합임원 선출 방식의 의혹 규명 요구	민원인과 직접 연락이 안 되기는 했어도 등기우편, 택배우편, 전화 연락 등의 유효한 안내조치가 있었던 것은 사실이기 때문에 이를 근거로 조합에 대해 구청이 행정 조치나 행정지도까지 해야 할 사항은 아니라고 보여 짐.	-
2	○○재개발 사업 관련 수기추첨, 분양면적, 확장형 시공비에 대한 문제 제기	구청이 조합을 상대로 행정지도나 행정조치를 취할 만한 사항은 아님을 확인	-
3	○○동 주거전용지역을 일반주거지역으로 용도변경 요청	현 상황에서 용도지역 조정은 공감대를 형성하기가 어려움.	-
4	민원인 소유 무허가 주택이 도시계획도로를 점용하고 있어 매년 점용료를 납부하고 있으니 신속히 도로를 개설하거나 매각해 줄 것을 요구함.	2020년 7월 1일부터 ‘장기 미집행 도시계획시설 일몰제’가 시행되니 2018년 지구계획 검토 시 주민의 불편과 불만을 감안하여 현실에 맞게 시설(도로)의 변경 등 방안을 신중히 검토 조정하기 바람.	-
5	신축 중인 다세대 주택의 대지 경계선 이격거리 및 일조사선 위반사항 등에 대하여 진위여부 조사 요구(구청장 부의)	일조사선 문제는 위법하게 시공된 것이 분명하여 구청 해당 부서에서 고발 등의 행정조치를 취한 것은 적정한 것으로 판단됨.	-
6	○○동 주거전용지역을 일반주거지역으로 용도변경 요청(재신청)	현 상황에서 용도지역 조정은 공감대를 형성하기가 어려움.	-

1-6. 기타 민원 처리 현황 (이첩, 각하, 취하, 단순안내)

연번	민원요지	처리 사항	담당부서(기관)
1	빠른 민원해결 및 게시판 문제 해결 요청	이첩	전산정보과
2	불명확한 주소에 대한 확인 및 도로명판 설치 요청	이첩	지적과
3	주차 방지봉 설치 재요청	이첩	교통관리과
4	공영주차장 부당요금에 대한 담당자 제재 요구	이첩	교통관리과
5	마트 물건적치로 인한 고충	이첩	보건위생과
6	○○구역 세입자 임대주택 관련 등	이첩	도시재정비과
7	부실한 도로공사로 인한 고충	이첩	안전치수과
8	아파트 재활용 쓰레기 배출일 관련 민원	이첩	주택과
9	연세대학교 앞 버스전용차로 내 불법 주행 신고	이첩	서울시
10	이주 후 쓰레기 처리 민원	이첩	청소행정과
11	쓰레기 무단배출 신고 및 불법주차 민원	이첩	청소행정과 교통관리과
12	백련산 들개 출몰 문제	이첩	일자리경제과
13	홍제천 안전 관련 요청	이첩	안전치수과
14	주민센터 직원의 불친절	이첩	행정지원과
15	공사장 레미콘 차량으로 인한 교통 불편	이첩	도시재정비과

연번	민원요지	처리사항	담당부서(기관)
16	행정조치 및 진행상황 회신 요청	이첩	건축과
17	버려진 의류 수거함 처리 요청	이첩	건설관리과
18	병원 앞 비보호 좌회전 요청	이첩	교통행정과
19	홍은동 ○○은행 앞 인도 주차 민원	이첩	교통관리과
20	녹지대 농약 살포 요청	이첩	푸른도시과
21	불법 건축물 내 담배사업권 취득 취소 요청	이첩	주택과 일자리경제과
22	이웃 상가의 쓰레기 무단 투기 고발 민원	이첩	청소행정과
23	문화체육관 수영장사 관련 민원	이첩	도시관리공단
24	쓰레기 수거 요청	이첩	청소행정과
25	빌라 앞 환경정비 요청	이첩	청소행정과
26	마을버스 난폭운전으로 인한 사고처리 문제	이첩	교통관리과
27	○○조합 대의원 확정 명부 신청	이첩	도시재정비과
28	신촌 굴다리 벽화 새 단장 요청	이첩	한국철도시설공단

연번	민원요지	처리 사항	각하 사유
1	○○구역 사전협의체 미구성 관련 해명 요청	각하	행정심판/소송
2	○○구역 재개발조합 명도소송의 부당함	각하	행정심판/소송
3	○○구역 사전협의체 관련 민원	각하	행정심판/소송
4	○○구역 사전협의체 운영 재촉구	각하	행정심판/소송
5	○○구역 사전협의체 해택 요구	각하	행정심판/소송

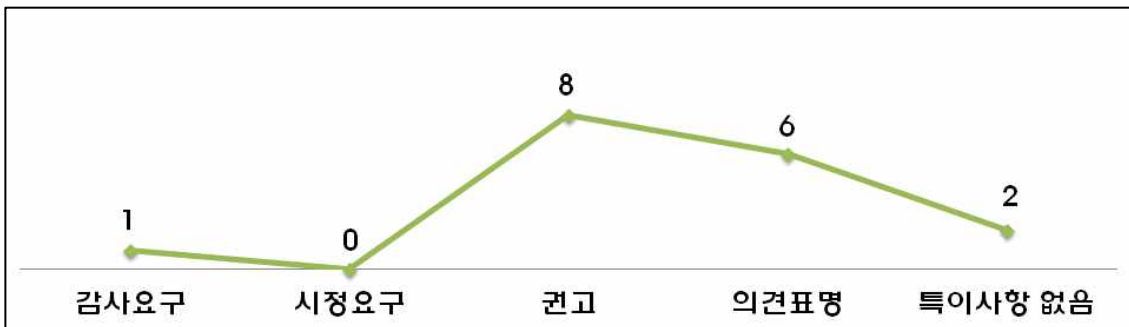
연번	민원요지	처리 사항	취하 사유
1	타워크레인 안전점검 관련 안내 요청	취하	본인 취하
2	옆집 빌라와의 이격거리 관련 민원	취하	본인 취하
3	옆집 주차장 공사로 인한 주택파손 민원	취하	본인 취하
4	가로 정비 단속에 대한 불만사항 신고	취하	본인 취하

연번	민원요지	단순안내 (내용)
1	사진관의 이해할 수 없는 상행위	소비자상담센터 등 구제방법 안내
2	아파트 재활용 쓰레기 배출일 관련 추가 의문사항 답변 요청	배출 방법 변경에 따른 추가비용 사유 등 안내
3	임야 전용허가에 관한 건	지번 분할 과정 및 관련근거 안내
4	통일로 양방향 도로 유턴 불가의 문제점	유턴 허용을 위한 과정 안내
5	운영사항 공포 관련 문의	도시계획 철회 요구에 대한 구청 입장 안내
6	아파트 주차장 PIT공간에 불법 임대 사용 건	관리사무소에 시정명령 공문 발송 안내
7	창천동 공사현장 관련 민원	건축과 조치결과 안내
8	PIT공간 불법 임대 관련 행정처분 재요청	현장점검 내용 등 안내
9	공사현장 급여 미지급	임금체불 관련 관할부처 및 절차 안내
10	가로 정비 단속에 대한 긴급처리 요청	청과물 보존상태 및 소재지 등 안내

2. 2015년 공공사업 청렴계약 감시평가 현황

2-1. 공공사업 청렴계약 감시평가 선정·실시 현황

감시 평가 대상					감시 평가 결과					
계	공사	용역	구매	수익계약 민간위탁	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	특이사항 없음
17	8	2	3	4	17	1	-	8	6	2



2-2. 2015년 공공사업 청렴계약 감시평가 현황

연번	분야	사업명	부서명	옴부즈만 조치의견
1	공사	남가좌1동 주민센터 신축공사(1차)	자치행정과	특이사항 없음
2	공사	북가좌2동 저지대 침수해소 지선관거 정비공사	안전치수과	의견표명
3	공사	○○초등학교 옥상 녹화 텃밭 조성사업 시행	푸른도시과	특이사항 없음
4	공사	2015년 산사태 예방 사방공사(연희동 산141-29 외 7개소)	푸른도시과	권고
5	공사	2015년 산사태 예방 사방공사(연희동 산118-5 외 13개소)	푸른도시과	권고
6	공사	2015년 산사태 예방 사방공사(신촌동 산9-82 외 11개소)	푸른도시과	권고
7	공사	홍은2-2 주거환경 정비구역 도로개설공사	주택과	의견표명
8	공사	불법주정차 무인단속용 CCTV 설치 공사	교통관리과	권고

연번	분야	사업명	부서명	옴부즈만 조치의견
9	용역	2015년 U-서대문 관제시스템 및 CCTV 통합유지 보수 용역	전산정보과	권고
10	용역	혼합재활용품 선별처리업무 용역	청소행정과	의견표명
11	구매	2014년 다목적 CCTV 구매 설치	전산정보과	권고
12	구매	2015년 구립도서관 도서 구매	문화체육과	의견표명
13	구매	음식물쓰레기 종량기 구매	청소행정과	의견표명
14	수의 계약	○○동 제○○구역 주택재개발정비사업 감정평가 업체 계약	도시재정비과	권고
15	수의 계약	영천동 5-631 위험절개지 정밀안전진단 및 실시설 계용역	푸른도시과	감사요구
16	민간 위탁	난지 음식물류 폐기물 자원화 처리 시설	청소행정과	권고
17	민간 위탁	재활용쓰레기 수집 운반 처리	청소행정과	의견표명

※ 기타 (CCTV 관련 제도개선 권고 사항)

연번	분야	제도개선 권고 사항
1	통신	CCTV 전용회선 사용료 관련 문제점
2	예산	CCTV 관련 예산의 편성 및 집행관리 상 문제점

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