

서울특별시 서대문구 공고 제2018-29호

서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항 공표

「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례」 제7조 및 같은 조례 시행규칙 제6조에 따라 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지 서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만에서 접수·처리한 고충민원 현황과 시정·감사요구·권고 또는 의견표명 사항, 서대문구의 수용여부 현황 등 시민감사옴부즈만 운영사항을 다음과 같이 공표합니다.

2018년 3월 일

서울특별시 서대문구청장



- 다 음 -

서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항

제1부 총 평

1. 구민과 함께하는 시민감사옴부즈만 활동

2011년 서대문구 시민감사옴부즈만이 출범되고 올해로 벌써 7년째가 되어, 어느덧 제4기 옴부즈만을 운영하게 되었습니다. 그간 서대문구의 전·현직 옴부즈만 위원은 사명감과 열정을 가지고 끊임없이 노력하였으며 옴부즈만 제도를 활성화시켰다는 데 자부심을 갖고 있습니다.

2017년도 서대문구 시민감사옴부즈만의 활동은,

첫째, 고충민원의 처리에 있어 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편을 주는 민원사항을 적극 해결하기 위해 노력하였습니다.

구민의 불편·부당을 초래하는 민원 중에는 단순히 관련 법규의 위법성 여부에 국한하지 않고, 구민 간 감정적인 대립과 이로 인해 깊어진 오해와 갈등, 이러한 사항이 민원의 큰 요인으로 이를 해결하고자 옴부즈만은 끈기를 가지고 설득하고 중재하고 같이 고민해야만 했습니다.

둘째, 서대문구가 시행하는 공공사업에 대한 감시평가 활동을 하여 투명하고 공정한 청렴계약이 이행될 수 있도록 다각도로 감독하고 평가하였습니다.

서대문구청이 발주하는 공사, 용역, 물품구매에 있어 각 사업의 발주단계부터 계약 체결, 계약이행, 그에 따른 결과에 이르기까지 단계별로 감시활동을 함으로써 적법하게 계약이 이행되었는지, 불필요한 공공사업이 이루어지지 않았는지, 시행된 사업으로 인해 성과가 있었는지 등 세세한 부분까지 확인하고 감시하였습니다.

마지막으로, 서대문구 옴부즈만은 기존보다 한발 더 앞장서기 위해 서대문구의 행정제도나 관행을 살피어 기존의 잘못된 제도를 지적하고 그에 대한 대안을 제시함으로써 보다 나은 행정이 이루어지도록 노력하였습니다.

앞으로도 구민의 입장에서 우선 생각하고 움직이겠습니다. 구민이 살기 좋은 서대문구가 되도록 힘쓸 것이니 많은 관심과 격려 바랍니다. 감사합니다.

2018년 3월

서대문구 시민감사옴부즈만 대표 류정수

2. 고충민원 조사처리 활동 평가

2-1. 민원 조사처리 결과 현황

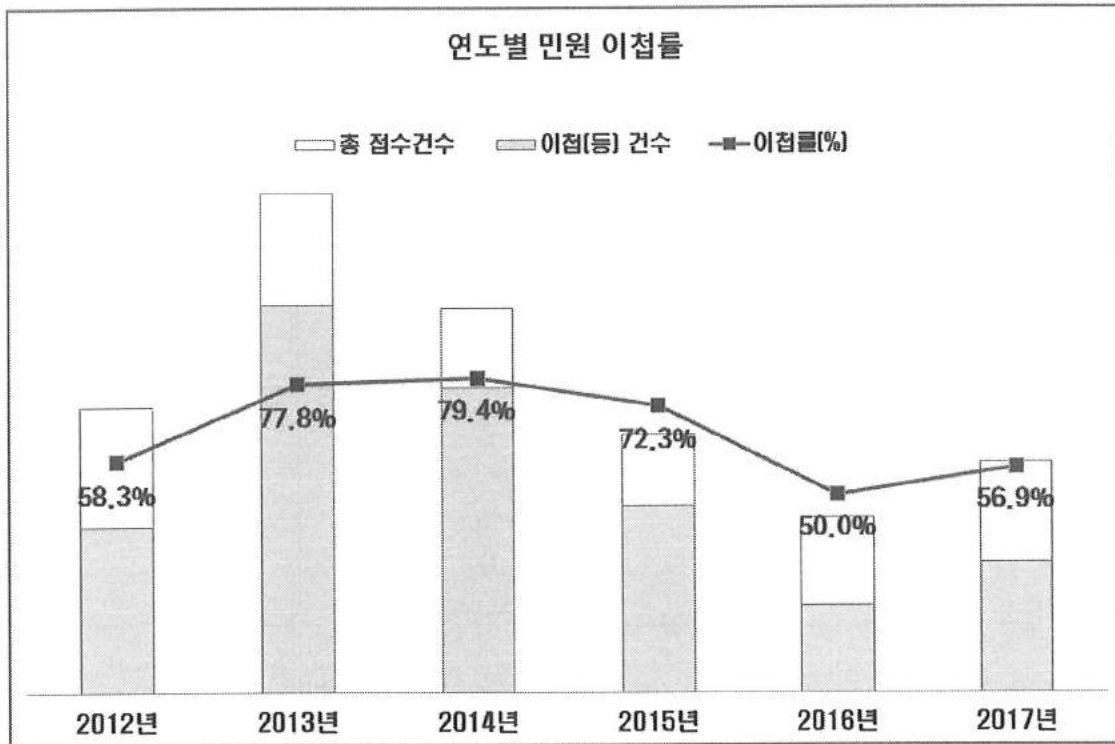
(단위 : 건)

구분	접수 건수	조사								이첩 등 처리				
		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
2016년	44	22	-	-	11	7	3	1	-	22	14	2	4	2
2017년	58	25	-	-	16	7	1	1	-	33	28	3	1	1
계	467	146	2	4	69	27	15	29	0	321	254	37	16	14

2011년부터 2017년까지 7년 동안 467건의 민원이 접수되었으며, 이 중 146건을 읍부즈만이 직접 조사하였고 나머지 321건은 담당부서에 이첩 등을 하였다. 이는 민원이 단순하고 구청 해당부서에서 충분히 조치할 수 있는 생활민원 성격의 민원에 한한 것으로 읍부즈만이 조사하는 것 보다 부서에서 신속하게 조치하는 것이 민원인의 입장에서 실효성이 있다고 판단하여 결정한 것이다.

2017년 읍부즈만으로 접수된 민원 건수는 총58건으로 2016년에 비해 14건이 증가하였고 읍부즈만이 직접 조사한 민원 또한 2016년 대비 3건이 증가하였다.

이첩 및 단순안내 등 읍부즈만이 직접 조사하지 않은 민원 건수가 33건으로 전체 민원 건수에 비해 절반 이상을 차지하지만 이는 구민이 읍부즈만을 고충민원 뿐만이 아닌 단순·일반민원의 접수창구로도 이용하고 있기 때문인 것으로 보여 진다. 점차 읍부즈만 제도가 구민과 소통하고 있다는 긍정적인 현상으로 볼 수 있겠다.



이첩, 각하 등의 민원 유형으로 볼 때, 생활불편을 야기하는 공사소음과 같이 장기적·반복적으로 지속되는 민원, 불법건축물 정비 등과 같이 조치 기간이 다소 소요되는 민원, 그리고 법의 집행에 따른 행정청의 적법한 조치결과에 대한 민원인의 불수용으로 재차 민원이 발생하는 사례가 있었으며, 수사기관의 조사가 진행 중이거나 개인 간의 권리관계에 해당되는 사항으로 읍부즈만의 직무 권한을 벗어난 사례도 있었다.

읍부즈만이 구청을 감시하는 역할로 구민의 입장에서 우선 생각하고 민원을 해결하고자 노력하지만 법에 테두리나 원칙을 벗어나서 민원을 처리할 수는 없을 것이며, 개인의 이익과 편의보다 공익과 다수의 이익이 우선되어야 하는 경우도 있기 때문일 것이다.

2-2. 접수된 민원 분야별 현황

■ 활동요약

2017년도 읍부즈만으로 접수된 민원은 총 58건으로 건축·주택분야(20건), 도시·교통분야(13건)가 전체 민원건수 대비 비중을 크게 차지한다. 2016년도와 비교했을 때 여전히 건축·주택 분야의 민원이 가장 많이 접수되었고 2016년도와 다르게 도시·교통분야 증가현상이 두드러진다.

(단위 : 건)

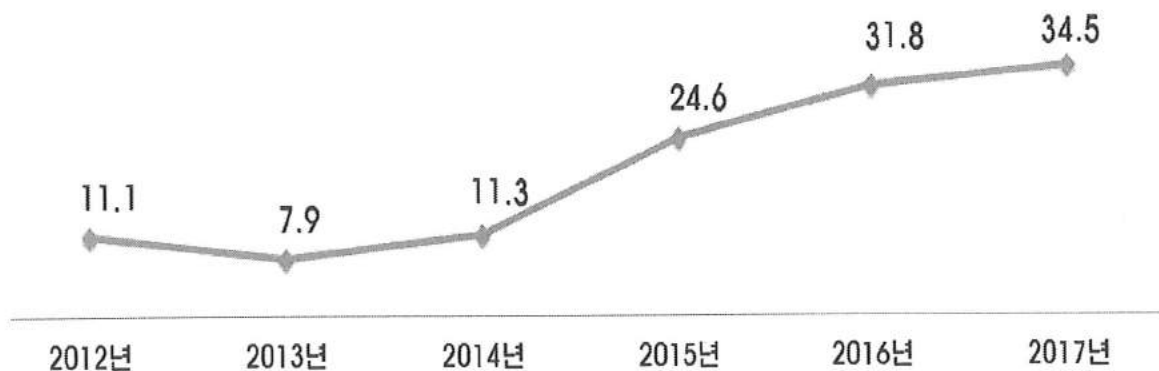
구분	접수 건수	민원 분야													
		건축 주택	도시 계획	재개발 재건축	도시 교통	환경 청소	공원 녹지	복지 행정	일반 행정	재무 행정	도로 관리	하수 관리	노점 영업	보건 위생	문화 체육
2011년 (6~12월)	5	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2012년	72	8	-	7	13	7	1	1	10	4	6	2	7	5	1
2013년	126	10	-	18	28	16	9	-	12	7	9	3	11	3	-
2014년	97	11	1	13	22	25	3	1	8	-	13	-	-	-	-
2015년	65	16	4	11	9	13	2	-	7	-	3	-	-	-	-
2016년	44	14	1	5	4	1	4	-	14	-	1	-	-	-	-
2017년	58	20	1	4	13	5	2	-	3	-	5	1	2	1	1
계	467	83	8	58	89	67	21	2	54	11	37	6	20	9	2

건축·주택 분야의 민원은 건물 신축공사로 인한 피해, 불법건축물 신고, 공동주택(아파트) 관리사무소 제재 등의 민원이며 도시·교통분야 민원은 거주자 우선주차구역 문제, 불법주정차 단속과 같이 생활 밀착형 민원 유형이 두드러진다.

주요 발생 분야의 민원 접수율 추이를 도식화하면 다음과 같다.

<건축·주택 분야>

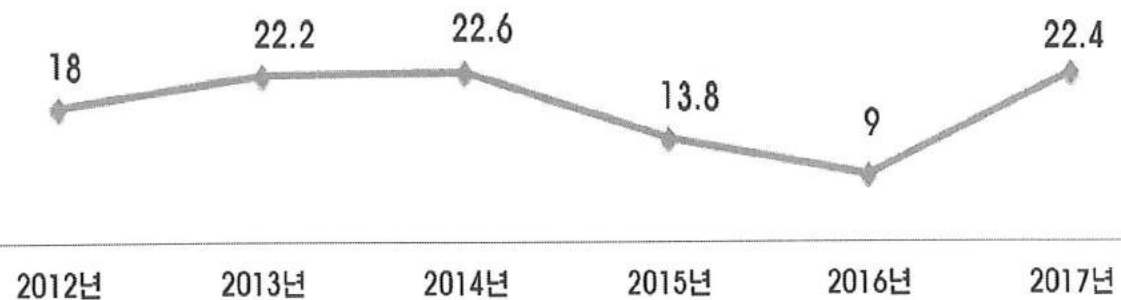
(단위 : %)



건축·주택 분야의 민원은 꾸준히 증가하고 있다. 2017년도 해당 분야 민원 유형을 보면 신축공사장 안전 문제, 건축허가 적법 여부, 공사로 인한 소음·균열·진동 불편, 건축물로 인한 사생활 노출, 일조권·조망권 침해 등 다양한 양상을 보이며 이는 점차 구체성을 띄고 전문성이 엿보인다. 예컨대, 건축공사로 인한 단순 피해호소 차원의 민원이 아닌 관계법규에 따른 건폐율·용적률 범위, 성토의 적법성, 주차장 규격 등 확인 문의나 이의제기가 그러하다. 이는 옴부즈만이 건축·주택 민원을 처리함에 있어 중재와 합의를 이끌어내는 것 뿐 만이 아닌 관계법규에 따른 적법 여부, 유권해석 등의 적용을 통한 전문지식을 갖고 민원 처리에 임하는 것으로 볼 수 있다.

<도시·교통 분야>

(단위 : %)



도시교통분야는 2015년도, 2016년도 감소현상을 보이다가 2017년도에 다시 증가현상을 보인다. 주로 거주자우선주차구역, 불법주정차 관련 민원으로서 한정된 공간, 늘어나는 차량 문제로 인해 발생하는 민원이다. 이러한 불가피한 현실이나 제도적 한계에 대해 민원인이 공감을 하면서도 민원의 해소 방향에 대해 구체적인 대안이나 방안을 제시하는 경우도 있었다.

단, 민원의 해결도 중요하지만 민원을 처리함에 있어 이를 대하는 태도, 즉 관련 규정을 이유로 행정의 한계성에 대해 안내하는 경우 책임 회피적이고 불친절한 언행은 민원인에게 민원사항이 해결되지 않은 것보다 더 큰 불편을 야기할 수 있다는 것을 숙지하고 경각심을 가져야 할 것으로 사료된다.

결론적으로 2011년부터 2017년까지 옴부즈만으로 접수된 민원 중 건축·주택 분야와 도시·교통분야 민원이 높은 비중을 차지하고 해당 분야가 구민의 생활과 밀접하게 연관되어 있으며 구민의 행복지수로도 연결된다고 볼 수 있어 이러한 점을 감안하여 앞으로도 중점적으로 관리되고 개선해야 할 것이다.

2-3. 읍부즈만 조처의견에 대한 조처결과 현황

(단위 : 건, %)

구분	조처의견	조 처 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%
2015년	11	11	11	-	-	-	100%
2016년	18	18	18	-	-	-	100%
2017년	23	23	20	1	-	2	91%

읍부즈만의 조처의견에 대해서는 대부분 수용되었다. 이는 읍부즈만의 조처 요구사항에 대하여 구청 해당부서에서 적극적으로 검토하고 이행한 성과이다. 다만, 행정청이 관리·감독할 수 있는 범위를 넘어선 사항까지 강제할 수 없는 한계로 이점에 대해서는 읍부즈만도 충분히 공감하고 있고 앞으로 구청의 행정이 발전된 방향으로 나아갈 수 있도록 최선의 대안을 제시하고 고민해야 할 것이다.

▣ 주요활동

2017년 읍부즈만의 고충민원 활동은 민원해결의 적극적인 자세에서 비롯된다. 구민의 입장을 충분히 공감하고 신중한 판단을 이끌어내어 법의 테두리 안에서 원칙을 가지고 임하였으며 구민의 억울하고 불편한 사정을 행정청의 권한을 넘어서지 않는 범위 내에서 권고하고 시정 요구하였다. 민원의 해결을 위해 원칙에 근거한 신중한 조사와 판단에 따라 문제점을 지적하고, 수용할 수 있는 사안에 대해서는 구청에 구체적인 대안을 제시하고 구민의 입장에서 요구사항이 조처될 수 있도록 다각도로 고민하였다.

(1) '갑을(甲乙)' 관계 개선을 통한 행정 관행 개선

[문화체육회관 체육 프로그램 코치 운영 관련]

민원인은 체육 프로그램 코치에 대한 서대문구 도시관리공단의 해임 논의에 대해 부당성을 제기하고, 계약서상의 조건을 '갑'의 위치에 있는 공단에서 일방적으로 변경하여 재작성하려고 하는 행태에 대해 문제제기하였다.

이에 읍무즈만은 기존의 '갑', '을'의 상하 관계가 아닌 상호 협의 하에 동등한 계약조건이 되도록 계약(안)을 마련토록 하였으며 계약서상에 계약기간, 강습료, 지급비율 등 구체적인 계약조건을 명시하도록 권고하였으며 본 강좌에 신규 강습자의 참여가 확대될 수 있도록 방안을 마련토록 하였다.

그 결과 서대문구 도시관리공단은 기존의 '갑을(甲乙)' 명칭을 계약서상에 삭제하고 읍무즈만이 권고한 구체적인 계약조건을 명시하여 상호 협의한 후 계약서안을 작성하였으며 본 강습에 대한 신규 회원의 진입을 원활하게 하고자 관내 주민 우선배정 방안을 마련하여 조치사항을 이행하였다.

(2) 구민의 의견을 적극 수렴하는 방향으로

[주정차 단속에 대한 대책 마련 요청]

민원인이 거주자우선주차공간 신청을 하고 대기 중인 상태에서 구청으로부터 2주간의 자진정비 기간 뒤 불법 주정차 단속하겠다는 안내문을 받은 사항으로, 구청의 일방적이고 갑작스런 통보와 단속 시행에 문제가 있다고 지적하여 직접 여러 방안을 제시한 사례이다.

읍무즈만은 민원인의 주장이 타당하다고 판단하고 단속이 우선이 아닌 현 문제점을 해결할 수 있는 실질적인 대안을 마련토록 하여, 이에 구청 해당부서에서는 교통의 흐름에 방해가 되지 않는 선에서 지정주차 구획선을 신설하는 방안을 적극 검토하고 조건부 승인을 전제로 지정주차 1면을 신설하였다.

본 건은 민원인이 불편을 느낀 사항에 대해 직접 다양한 방안을 제시하고 읍무즈만도 이에 공감하여 조치토록 한 경우로, 그에 따른 구청 해당부서의 적극적인 검토와 수용이 이루어낸 민원 해결 사례이다.

(3) 원칙을 근거로 한 신중한 판단 도출

[원룸공사 문제점 확인 요청]

민원인의 집 맞은편에 빌라가 세워짐으로 각종 쓰레기 및 주차, 청소 문제가 우려되고 빌라가 셰어하우스 형태로 나누어 사용되는 것이 문제가 없는지에 대한 민원이다.

이에 읍부즈만은 건축물의 방 개조나 주거 이용 행태가 관계법규 상 위법한지 법규에 근거하여 조사를 하였지만 현행법상 위법여부를 확인할 수 없고 논란의 여지가 있었던 사항으로, 이러한 시행 초기단계의 문제점이나 부작용에 대한 충분한 검토가 이루어지지 않은 사항에 대해서는 선불리 판단하지 않았으며 구청 해당부서에 상급기관의 유권해석을 받도록 조치하였다.

현 행정의 권한과 범위, 업무처리 유형을 다각도로 분석하여 단계별로 대안을 제시함으로써 향후 동일한 문제점이 대두될 시 구청이 유연하게 대처할 수 있도록 조치한 사례로 볼 수 있다.

(4) 구민의 입장에서 개선되어야 할 행정업무 시정요구

[무등록 이륜차 과태료 부과처분 부당함 호소]

민원인이 무등록 이륜자동차를 운행하다 적발된 후 자진납부를 통한 과태료 감경을 기대하고 통지서를 기다렸지만 수령을 받지 못한 채 상당한 시간이 지난 후에나 과태료 전액을 납부하라는 통보에 이의를 제기한 건이다.

읍부즈만은 민원인이 통지서를 수령 받지 못한 사유가 등기에 따른 폐문부재로 확인하였고 이는 행정청의 과실이나 부적절한 처분이 없었음에도 불구하고 민원인의 이의제기가 정당한 것으로 보았으며, 그간의 구청 해당부서의 과태료 납부업무 절차에 대해 개선점을 찾고자 구민에게 이익이 되는 자진납부 제도가 적극 이용될 수 있도록 실질적인 송달의 방안을 부서에 요구하였다.

이에 해당부서에서는 읍부즈만의 권고와 더불어 민원인의 납부의지를 적극 참조하여 감경된 금액으로 재부과하고 실질적인 송달이 이루어지도록 대안을 마련하였다.

3. 공공사업 청렴계약 감시·평가 활동 평가

1) 활동요약

2017년도 청렴계약 감시평가는 공사 9건, 용역 5건, 물품 3건, 제도개선안 1건으로 총18건을 실시하였다.

서대문구청에서 시행하는 공공사업에 대해 계약 과정에 있어 입찰, 계약 체결, 이행, 성과 등 전반에 걸쳐 감시평가 활동을 하였다. 사업 발주의 적정성(목적성, 필요성)을 검토하고 적법한 절차에 따른 입찰진행 여부, 적극적인 심사를 거친 업체 선정여부, 사업의 진행에 있어 적정성, 그에 따른 성과의 효율성을 감시·평가하는 활동이다.

3-1. 공공사업 청렴계약 감시평가 결과 현황

(단위 : 건)

구분	감시 평가 대상					감시 평가 결과					
	계	공사	용역	물품	민간투자 수의계약	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
2016년	20	10	4	-	6	20	-	2	10	5	3
2017년	18	10	5	3	(7)	20	1	-	10	6	3
계	154	68	50	17	19	157	3	4	35	74	41

☞ 2017년 제도개선안(1건)은 설계변경심사위원회 관련 사항으로 공사(9) 건수에 추가하였고 민간위탁·수의계약 건수(7)는 공사·용역·물품 건수에 포함되어 합계에서 제외하였다.

2017년 감시평가 대상 건수와 감시평가 결과 조치의견 건수가 다른 것은 한 건의 사업평가에 대해 조치의견을 달리한 경우가 있기 때문이다.

3-2. 읍부즈만 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	13	1	1	-	90%
2016년	17	17	15	2	-	-	94%
2017년	18	18	-	-	-	18	진행중

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

2) 주요활동

2017년 청렴계약 감시평가 활동의 주요 사안은 첫 번째로 설계변경심사위원회 구성·운영에 있어 심사 대상의 적정성과 심사 방법의 실효성을 평가하였고,

두 번째 2015년도에 읍부즈만이 권고한 사항에 대한 부서의 이행 및 조치가 적절히 이루어지고 있는지, 마지막으로 수의계약의 적정성에 대해 살펴보았다.

(1) 설계변경 심사대상 확대 및 심사 전문성 강화를 위한 제도개선 권고

[서대문구 설계변경심사위원회 구성 및 운영에 대한 제도개선안]

설계변경심사위원회의 심사대상은 설계변경으로 인해 해당사업의 계약금액이 10%이상 증액(누적금액으로 판단) 되는 경우이다. 심사위원회 구성은 총5명으로 경제재정국장을 위원장으로 재무과장, 감사담당관, 예산팀장, 계약팀장으로 구성되며 간사는 발주부서 팀장이다. 심사 내용은 주로 설계변경 사유의 적정성, 사후 설계변경 여부에 관한 사항을 심사한다.

현 제도로는 설계변경 금액이 10%이상 감액되는 경우 설계변경 심사를 거치지 않으며, 장기계속계약의 경우에는 연차별 계약금액이 당초 금액 대비 10%이상 증액되어도 총 공사금액 대비하여 변경 누적금액이 10%를 넘지 않을 경우 설계변경 심사를 거치지 않는다. 위원회 구성에 있어서는 경제재정국장, 재무과장 등 예산·회계분야에 국한된 위원 구성으로 기술 분야의 설계 내용을 심사하기에는 한계가 있는 것으로 판단되어 아래와 같이 제도개선안을 권고하였다.

첫째, 설계변경 심사 대상을 누적금액으로 제한하지 않고 (장기계속계약의 경우처럼)총액이 변경되지 않더라도 당초 계약금액 대비 10%이상 변경되면 설계변경 심사 대상으로 간주하기 바란다.

둘째, 설계변경 심사의 전문성과 실효성을 높이기 위해 위원회 구성에 있어 기술 분야의 직원과 외부 전문가로 구성된 위원회로 운영하는 것이 바람직할 것이다.

셋째, 공사가 완료된 후에 심사대상으로 상정되지 않도록 하고 이러한 경우 감사부서의 주요 감사대상이 될 것임을 공람하여 주기 바란다.

(2) 2015년 읍부즈만이 청렴계약 감시평가 결과 권고한 사항에 대한 이행 여부

[공원방법 및 어린이보호구역 CCTV 자가통신망 공사 외 3건]

2015년도 읍부즈만이 청렴계약 감시평가 활동의 조치사항으로 'CCTV 구매설치 사업과 같이 재료비 비중이 높은 사업에 대하여는 업체 견적 가격 등에 의존하지 말고 실제 거래가격을 조사하여 부실 원가계산이 되지 않도록 조치하기 바란다.'라는 내용으로 권고한 바 있다.

이에 대해 해당부서에서 과거 음부즈만의 조치의견을 충실히 이행하고 있는 지 확인하고자 '2017년 공원방범 및 어린이보호구역 CCTV 자가통신망 공사 외 3건'에 대해 청렴계약 감시평가 활동을 하였다.

확인 결과, 조치사항을 이행하고 있는 경우도 있고 그러하지 않은 경우도 있었다. 이행하지 않은 사유로는 2017년도 해당 CCTV 계약 건은 구매설치 사업이 아닌 공사 건으로 실거래가 조사대상이 아니라고 한 경우와 CCTV 분야 공공사업을 평소 발주하지 않은 부서에서 과거 음부즈만의 조치의견을 인지하지 못한 채 발주한 경우, 실거래가 조사가 불가능한 제품이어서 이행하지 못한 사유로 확인되었다.

2015년도 음부즈만이 권고한 사항 중 '재료비 비중이 높은 사업'의 재료비 비중에 대해 수치로 일괄 정의하는 데는 한계가 따른다고 보고, 음부즈만은 이 건에 대한 조치의견을 '조달가격이 아닌 전적가로 추진하는 사업의 경우에는 실거래가 가격을 조사한 후 이를 고려하여 사업을 수행할 수 있도록' 구체화하였으며 음부즈만의 조치사항에 대해 구청의 소관 주무부서 뿐만이 아닌 전 부서가 인지할 수 있도록 부서 간 공람과 협조가 적절히 이루어 질 수 있도록 조치하였다.

(3) 수의계약의 적정성 여부

[찾아가는 동주민센터 공간개선 공사 외 5건]

제도개선안을 포함한 총18건의 청렴계약 감시평가 활동 중 수의계약 건은 7건으로 이 중 전자수의계약 1건은 명칭은 수의계약이지만 경쟁입찰의 성격과 유사하여 본 건에서는 제외하였다.

지방자치단체가 발주하는 계약은 관련법규에 따라 공고하여 일반입찰에 부치는 것이 원칙이고 예외적으로 수의계약을 할 수 있는 것으로, 위 공공사업 외 5건의 경우 수의계약이 적정한 것이었는지 확인해본 바, 여러 유형의 수의계약 체결 현황이 확인되었다. 예컨대 설계공모 당선자와의 수의계약, 여성기업·장애인기업과의 수의계약, 수의계약을 할 수 있는 금액 범위 내에 해당하는 경우, 유찰에 의한 수의계약으로 다양하였다.

모두 관계법규에 근거한 수의계약 체결로 위법하거나 부적절한 사례는 없었지만 지방자치단체는 예산집행의 효율성을 제고하기 위해 예산 절감에 노력해야하므로 가급적 수의계약으로 발주하는 것은 지양해야 할 것이다.

4. 2017년도 옴부즈만 운영평가

1) 민원의 해결을 위한 역지사지의 자세

민원인에게 불편·부당을 주는 사항은 최대한 수용하도록 노력하였다. 원칙은 세우되 관계법규에 얽매이지 않고 합의하고 중재하였으며 민원인이 요구하는 사항에 대해서 열려있는 자세로 긍정적으로 검토하여 민원인에게 신뢰감을 주고 부서에는 구체적인 방안과 방향을 제시하여 이행토록 하였다.

간혹 민원인과 구청의 이견으로 인한 갈등, 개인 간의 권리문제, 개인 이기주의식 민원은 옴부즈만도 처리하는 과정에 있어 한계에 부딪칠 때가 있었다. 그러한 경우에도 끊임없는 고민과 설득을 통해 구민의 입장에서 해결하려고 하였고, 특히 건축 민원을 처리함에 있어 관계법규의 맹점과 이로 인해 민원인이 받는 고충을 옴부즈만도 크게 통감하고 법적·제도적 한계를 뛰어넘어 민원을 해결할 수 있는 방안을 다각도로 고민하였다.

2) 청렴계약 감시평가를 통한 공공사업의 투명성 확보

구청이 발주하는 공공사업에 대한 계약 전반을 두루 감시함으로써 청렴계약이 적법하게 이행되고 단계별 투명성과 적정성이 확보되었는지 평가하였다. 또한 옴부즈만의 조치사항이 충실히 이행되고 있는 지를 피드백하여 부서에 경각심을 주고 공공사업의 핵심이 되는 설계 부분에 있어 그 적정성과 실효성을 제고하고자 현 설계변경심사위원회 구성·운영 방법에 대한 문제점을 도출, 그에 따른 제도개선안을 제시하였으며 청렴계약 감시평과 결과 부적정한 사항에 대해서는 단순 의견표명이 아닌 감사부서의 감사요구를 함으로써 적극적인 조치를 이행토록 하였다.

공사, 용역, 물품 계약의 발주단계에서 성과물에 이르기까지 관계법규의 적법성은 물론 현 관행과 제도상 개선되어야 할 부분에 대해서 감시·평가하고 대안을 찾음으로써 보다 발전된 계약문화가 정착될 수 있도록 노력하였다. 앞으로도 이러한 활동은 꾸준히 이어가야 할 것이다.

5. 2018년 운영방향

1) 제도개선에 초점을 두고 올바른 대안을 제시

고충민원의 해소에 있어 구민에게 불편을 주는 제도는 개선하여야 하고 공공사업을 평가함에 있어 문제점으로 도출되는 사항은 과감히 시정되어야 할 것이다. 현 관행과 제도를 계속해서 감시하고 분석하여 구청의 행정이 올바른 방향으로 나아갈 수 있도록 계속해서 힘써야 할 것이다.

2) 구민의 신뢰와 기대를 받는 읍부즈만

낮은 자세로 겸허히 최선을 다해 민원을 해결함으로써 구민에게 실질적인 도움으로 주고 이로 인해 구민의 신뢰와 기대를 받도록 초심을 잃지 않고 꾸준히 노력해야 할 것이다.

3) 전문적이고 심층적인 민원분석 및 해결

분야별 읍부즈만의 전문지식과 경험을 토대로 보다 정확하고 심층적인 민원 해결을 도모해야 할 것이다. 올바른 대안과 최선의 해결점을 찾기 위해서 우선적으로 읍부즈만의 자질과 적격성이 요구되는 바, 2018년에도 꾸준한 노력과 자기 성찰을 통해 발전하는 읍부즈만이 될 것이다.

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. 05. 29. 국민권익위원회 주관 청렴 옴부즈만 운영사례 발표
- 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
- 2015. 03. 26. 「2014 시민감사옴부즈만 운영성과 보고회」 개최
- 2015. 05. 27. 제3기 시민감사옴부즈만 위촉(재위촉3, 신규1)
- 2016. 04. 28. 「2015 시민감사옴부즈만 운영성과 보고회」 개최
- 2017. 03. 29. 「2016 시민감사옴부즈만 운영성과 보고회」 개최
- 2017. 06. 01. 제4기 시민감사옴부즈만 위촉(재위촉1, 신규2)

2. 제4기 옴부즈만 소개



류정수 대표옴부즈만

● 주요경력

공학박사, 토질 및 기초기술사
前) 한국철도시설공단 청렴옴부즈만
前) (주)브니엘컨설팅 대표이사



신창기 옴부즈만

● 주요경력

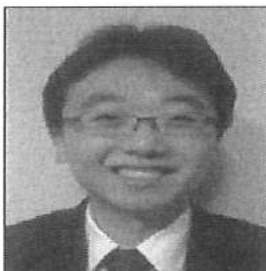
前) (사)사람과평화 사무국장
前) 물푸레지역아동센터장



김현국 옴부즈만

● 주요경력

前) 감사원 감사관
· 지방행정감사국 제4과장(부이사관) 등 역임
前) IBK신용정부(주) 준법관리인
現) 한국어촌어항협회 비상임감사



이동우 옴부즈만

● 주요경력

前) 국회 정책비서관(5급)
· 국토교통위원회 의원실 근무
現) 법률사무소 호연 대표변호사

3. 읍부즈만 자격, 임기, 직무 및 권한

1) 읍부즈만의 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) 읍부즈만의 임기 및 구성

- 읍부즈만의 임기는 2년으로 하며 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) 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 청렴 계약 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 적극적으로 수용하여야 함.

(2) 조사결과 공표 권한

옴부즈만은 고충 민원 조사와 공공사업 청렴계약 감사·평가 등 직무 수행과 관련하여 그 조사결과와 시정 또는 감사요구, 권고, 의견표명 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 다가오는 옴부즈만 정례회의(주1회)를 거쳐 조사 여부를 결정
- (2) 정례회의에서 조사가 결정되면 조사 착수 후 3일 이내 민원인에게 조사가 착수되었음을 통지하고 관계부서에도 조사 실시 통보 및 관련자료 제출을 요구
- (3) 조사는 1개월 이내 종료하여야 하며 처리 기간이 1개월 이상 소요 시 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 후 공사, 용역, 물품구매, 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 계약 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 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 읍부즈만 운영성과

1. 2017년 고충민원 처리 현황

1-1. 고충민원 창구별 접수건수 및 처리기간

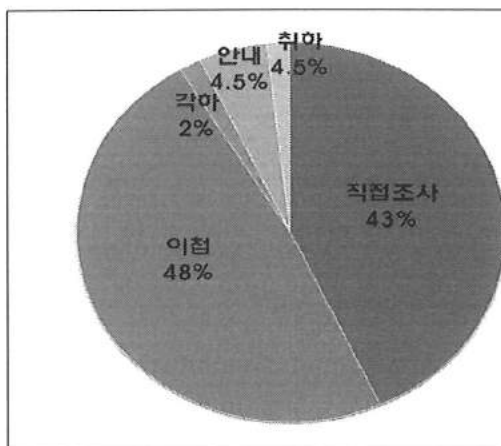
총계	창구별 접수 건수			처리 기간(일)		
	인터넷	방문	구청장 부의	평균	최대	최소
58	53	3	2	30	70	14

※ 처리기간 계산은 읍부즈만 직접조사 민원에 한함.

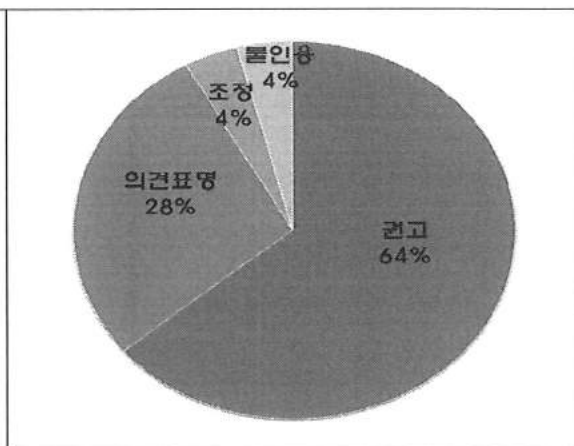
1-2. 고충민원 접수·처리 현황

접수 건수	직접조사								기타				
	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	조정	불인용	진행 중	계	이첩	단순 안내	각하	취하
58	25	-	-	16	7 (11)	1	1	-	33	28	3	1	1

〈민원접수〉



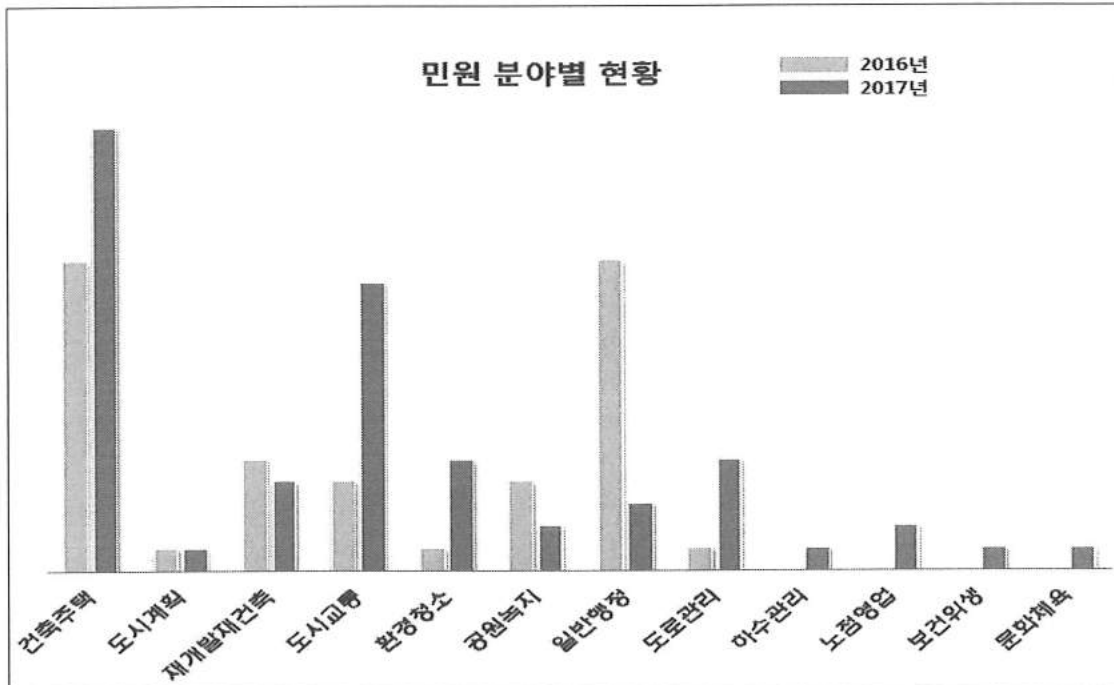
〈직접조사 (25건)〉



※ 의견표명 조치건수의 팔호 11건은 한 건의 고충민원에 대해 조치의견을 다르게 (2개)한 것으로 총4건의 민원이 해당된다.

1-3. 고충민원 분야별 현황

접수 건수	고충 민원 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
58	20	1	4	13	5	2	-	3	-	5	1	2	1	1



1-4. 조치의견에 대한 부서 조치결과 현황

계				권고				의견표명			
계	수용	불수용	진행중	계	수용	불수용	진행중	계	수용	불수용	진행중
23	21	-	2	16	15	-	1	7 (11)	6 (10)	-	1

※ 의견표명 ‘수용’ 괄호 10건은 한 건의 고충민원에 대한 조치의견이 2개인 경우로 총4건의 민원이 해당된다.

1-5. 고충민원 조사처리 현황

I 조치 유형 권 고

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	홍제동 신축공사 주변건물 피해 (주차장 및 정화조 위치와 경계 확인 요청, 균열 등 피해 호소)	- 주차장 위치 등 건축법상 강 제할 수 있는 사항이 아니며, 기 존 측량에 대한 의문사항은 재 측량을 통한 확인이 바람직하고, - 주변건물의 안전에는 문제가 없으 나 보수 및 보상 등에 대하여 적절한 합의가 되도록 행정지도 할 것.	수용
2	홍은사거리 불법 진입차량 단속 요청	- 안전지대 및 시선유도봉은 서 부도로사업소와 협조하여 조치 바라며, - 홍은 제12구역 재개발 사업이 완료되면 서대문구청장은 서울 시 및 경찰청과 협의하여 장기 적인 교통흐름 대책을 강구하기 바람.	수용
3	도로굴착 공사장 안전문제 민원	- 도로굴착 시 관련 법규를 철 저히 준수하여 시해하기 바라며, 소규모 공사에 있어서도 공사 안내표지 및 교통안내표지 등이 실질적으로 설치·안내될 수 있 도록 대책을 강구하기 바람. - 서대문구 도로점용 공사장 교 통소통대책에 관한 조례를 수정 하기 바라며, 전화민원에 대해서 도 친절하게 응대해주기 바람. (의견표명)	수용

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약	구청 수용여부
4	문화체육회관 배드민턴 코치 운영(계약) 민원	- 갑과 을이 동등한 계약조건이 되도록 계약(안)을 마련하기 바라며 계약(안)에 계약기간, 강습료 지급비율 등 구체적으로 제시하기 바람. - 타지역 강습료 및 강습료 지급 비율 등을 고려하여 일정기간 유예 후 재계약 할 것을 고려하기 바람.(의견표명) - 신규 희망자의 공평한 참여 방안에 대해 검토 바람.(의견표명)	수용
5	연희동 공사장 안전여부 판단 및 안전장치 마련 요청	- 신축건물은 반 지하상태의 건물로써 민원인의 주택과는 기초가 같으므로 신축건물 기초굴착으로 인한 민원인 주택의 지반붕괴는 발생하지 않을 것으로 판단되나, - 굴착으로 인한 균열 여부를 판단하여 이에 대한 보수 및 보상이 이루어지도록 관리하고, 안전에 대한 대책을 강구 후 시공하기 바람.	수용
6	연희동 공사장 안전문제 및 피해 (재)민원	- 조속한 시일 내에 공사 가림막을 철거하기 바라며 균열에 대한 보수와 우기 시 피해를 당하지 않도록 대책을 강구하기 바라며, - 건축법 규정에 따라 시공자가 적합하게 시공하고 있는 지 확인토록 감리자에게 지시하고 관련법규에 따라 공사 중지하기 바람.	수용

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약	구청 수용여부
7	원룸공사 확인요청 (주변 건물 사생활 침해, 쓰레기 및 주차문제)	- 관내 셰어하우스 행태의 주택개조에 대해 국교부에 질의하여 건축행정 업무에 참고할 것. - 베란다 무단증축에 대하여 원상복구 하도록 행정지도 하고, - 주민 불편사항(쓰레기 등) 발생 시 담당부서에서 행정지도하기 바람.(의견표명)	수용
8	연희동 공사장 안전문제 및 피해 3차 민원	- 조속한 시일 내에 공사 가림막을 철거하기 바라며 균열에 대한 보수와 우기 시 피해를 당하지 않도록 대책을 강구하기 바라며, - 건축법 규정에 따라 시공자가 적합하게 시공하고 있는 지 확인토록 감리자에게 지시하고 관련법규에 따라 공사 중지하기 바람.	수용
9	어르신일자리창작지원 센터 사업 관련 행정 부당함 호소	- 해당부서는 사업의 본래 목적이 효과적으로 달성될 수 있도록 타 구청의 실태를 참조하여 프로그램을 개발하고 효과적인 사업달성을 위해 장소를 이전하기바람. - 각 사업부서에서는 사업을 하기 전에 추진방향, 관련규정, 유사사례를 충분히 검토하여 시행착오로 인한 피해를 최소화하기 바람.(의견표명)	수용

연번	민원요지	읍부즈만 의견 요약	구청 수용여부
10	홍제동 신축공사 주변건물 피해 (재)민원 (주차장 규격 및 성토의 적정성 여부, 정화조 굴착으로 인한 피 해 등)	- 안전진단 결과에 따라 주변건물 균열에 대한 대책을 강구하기 바라 며, - 법규상 주차장 규격 부족 시 대책마련과 정화조 굴착에 대한 계획서를 받아 민원이 발생되지 않도록 조치바람.	수용
11	연희동 신축공사장 불법 여부 및 불편 민원 (소음, 주택 일부 손괴, 용적률 등 문의)	- 관계법규에 따라 지하층 등이 용 적률 계산에 포함되지 않은 것으로 보이나, - 공사장 소음으로 민원이 발생 되지 않도록 하고 민원인 주택 손괴 부분은 조속한 시일 내에 복구하기 바람.	수용
12	홍제동 신축공사 주변건물 피해 3차 민원 (정화조 미설치 상태에서 분뇨 무단배출)	- 배관 속의 착색된 부분이 직접적 으로 대소변 배출로 인한 것으로 보 기는 어려우나, - 현장에서 작업자 교육을 철저 히 하여 주위에 불편을 주는 일이 재발하지 않도록 행정지도 할 것.	수용
13	연희동 신축공사장 민원 (지반침하, 담장 및 건물 훼손, 소음분진, 일조권 등)	- 공사장 소음으로 민원이 발생되 지 않도록 할 것이며, 민원인 주택 균열 부분은 안전진단을 실시하여 안전성 여부를 검토하고 조속한 시 일 내에 원상복구하기 바람.	진행중

연번	민원요지	읍부즈만 의견 요약	구청 수용여부
14	무등록 이륜차 과태료 부과처 분 부당함 호소	- 구청 담당부서는 민원인의 이의 제기를 수용하여 다시 과태료 자진 납부 절차를 이행하여 감경하기 바라고, - 통지과정에서 등기우편 송달이 안 될 경우 교부송달 등의 방법을 통해 실질적인 송달이 이루어 질 수 있도록 조치바람.	수용
15	연희동 신축공사장 민원 (지구단위 변경요청, 지하층, 일조권, 옥탑 등 허가 관련)	- 2종 일반주거지역을 전용주거지역으로 낮추어 변경하거나 전용지역을 일반지역으로 변경하는 것을 검토하여 서울시에 건의 바라며, - 도면상의 지표면 높이가 상이하니 각 모서리의 지반고를 측정하여 조치하기 바람.	수용
16	공동주택(아파트) 동대표 제재 요구	- 구청 해당부서에서는 아파트 입주자대표회의가 조기 안정되도록 조속히 임원 및 동대표 보궐선거를 관련법규에서 정한 기한 내 실시하도록 독려하기 바람.	수용

II

조치 유형 ☞ 의견 표명

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	불법주정차 견인 업무 부담함 호소	- 구청장은 도시관리공단 이사 장으로 하여금 구청이 위탁한 불법주정차 견인업무와 관련하 여 담당부서 직원 등에 대한 업 무교육과 민원인 응대 교육을 강화하도록 조치하기 바람.	수용
2	재개발구역 분양아파트 중도금 납기 관련	- 구청장은 재개발조합으로 하 여금 2차 중도금 납부기한을 2017년 7월 이후로 조정하되, 구 체적인 2차 중도금 납부기한은 공사착공 시점에서 구청과 협의 하여 결정하도록 행정지도하기 바람.	수용
3	가로정비 강제수거 항의	- 관계법규에 근거하여 적치물 을 제거할 수 있다는 점에 근거 한 조치였기에 별다른 이의사항 은 없으나, - 담당직원의 민원응대 태도는 시정되어야 할 사항으로 관련부 서는 민원응대서비스 향상 교육 을 철저이하기 바람.	수용
4	현황도로 불법주차 처리방법 불만	- 구청장은 해당번지 다가구주 택에 접한 주민통행로 확보를 위하여 입주자들에게 밀착주차 협조를 구하고 민원희신에 소홀 한 주차단속원에 대해서는 주의 와 교육을 실시할 것.	수용

연번	민원요지	읍부즈만 의견 요약	구청 수용여부
5	주정차 단속 대책마련 요청 (불법주정차 단속하겠다는 구청의 일방적 통보식의 고지에 대한 불만)	- 민원인 집 앞 도로가 일부 확장되므로 1개의 지정주차 구획선을 신설하는 부분은 적극 검토되어야 할 것으로, - 주차구획선으로 인한 민원이 들어오면 지정주차 구획선을 취소한다는 조건부 승인을 빠른 시일 안에 승인하기 바람.	수용
6	공사장 진동소음 피해 및 사생활 보호 대책요구	- 2공사 시간대를 조절하여 소음·진동 등의 불편사항을 해결하도록 하고, - 향후 민원인 집에 창호 블라인드가 설치되도록 원만한 합의를 유도하기 바람.	수용
7	공동주택(아파트) 내 공원출입로 신설에 대한 이의제기	- 해당 동 주민의 민원이 발생되지 않도록 출입로가 신설되기 바람, - 새로운 출입로는 주택재개발 정비사업조합과 아파트 단지 대표자가 협의하여 결정하는 것이 바람직할 것.	진행중

III 조치 유형 ☞ 조정(중재)

연번	민원요지	조정 내용	구청 수용여부
1	연희동 신축공사에 대한 구청의 공사 중지 철회 요청	신축공사로 인한 주변건물 피해 상황에 대해 민원인과 건축주 합 의 완료	수용

IV 조치 유형 ☞ 불인용

연번	민원요지	음부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	홍은동 신축건물에 대한 건폐율 초과 여부 확인 요청	건폐율은 국토의 계획 및 이용에 관한 법률에 따라 제1종 일반주거지역의 기 준 내에 있다고 판단됨.	해당 없음

1-6. 기타 민원 처리 현황 (이첩, 각하, 취하, 단순안내)

연번	민원요지	처리 사항	담당부서(기관)
1	휴업 통신판매업 등록면허세 납부대상 문의	이첩	일자리경제과
2	거주자우선주차구역 견인 관련 민원	이첩	서대문구 도시관리공단
3	지하주차장 및 옥상 불법건축 신고	이첩	주택과, 건축과
4	주말 공사장 소음 민원	이첩	건축과
5	소음 등 공사민원	이첩	환경과
6	지하주차장 불법건축 행정절차 촉구	이첩	건축과
7	북아현3구역 사업시행인가 관련 민원	이첩	도시재정비과
8	주차관리 불법사항 시정 요청	이첩	교통관리과
9	홍제 배드민턴장 직원 칭찬	이첩	서대문구 도시관리공단
10	건축폐기물 도로 방치 신고	이첩	건설관리과, 건축과
11	인도 내 차량진입 단속 및 재발방지 요청	이첩	도시재정비과, 교통관리과
12	스티로폼 수거 요청	이첩	청소행정과
13	음식점 위생실태 점검 등 요청	이첩	보건위생과, 서대문경찰서
14	래프팅업체 무단방류 등 처벌 요청	이첩	정선군

15	거리환경 현장민원 신고	이첩	토목과, 안전치수과, 푸른도시과
16	하수관 보수 요청	이첩	건축과
17	거주자주차장 고무 방지턱 설치 요청	이첩	서대문구 도시관리공단
18	자가용 건설기계 영업 단속요청	이첩	건설관리과
19	거리환경 현장민원 신고2	이첩	안전치수과, 푸른도시과, 교통행정과, 교통관리과, 서부도로사업소
20	육교 밑 방치자전거 및 쓰레기 처리 요청	이첩	교통행정과, 청소행정과
21	공원 평상석 제거 관련 문의	이첩	푸른도시과
22	방치자전거 신속 수거요청	이첩	교통행정과
23	불법광고물 신고	이첩	건설관리과
24	불법광고물 신고	이첩	건설관리과
25	불법광고물 신고	이첩	건설관리과
26	불법 간판설치 단속 요청	이첩	건설관리과
27	주변 공사현장 소음 민원	이첩	도시재정비과, 환경과
28	연세대 재활학교 급식차량 정차 관리 요청	이첩	교통관리과

연번	민원요지	처리 사항	각하 사유
1	○○○ 재개발구역 주민의견조사 '무효의견서' 보완 작업 요청	각하	수사

연번	민원요지	처리 사항	취하 사유
1	연희동 신축건물 위법사항 확인 요청	취하	본인 취하

연번	민원요지	단순안내 (내용)
1	가로 정비 강제수거 관련 재민원	도로를 무단으로 점용하여 영업한 사항에 대한 강제 집행은 위법사항이 없음을 안내
2	아파트 주차장 방치차량 신고	아파트 주차장 내 방치차량의 경우는 관리사무소 측의 확인이 필요한 바, 우선 관리사무소에 신고하도록 안내
3	건물 진동 및 층간 소음	층간소음 문제의 경우 환경부 또는 서울시 환경분쟁조정위원회로 신청할 수 있음을 안내

2. 2017년 공공사업 청렴계약 감시평가 현황

2-1. 공공사업 청렴계약 감시평가 선정·실시 현황

감시 평가 대상					감시 평가 결과					
계	공사	용역	물품	제도 개선	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	특이사항 없음
18	9	5	3	1	20	1	-	10	6	3

☞ 2017년 감시평가 대상 건수와 감시평가 결과 조치의견 건수가 다른 것은 한 건의 사업에 대해 조치의견을 달리한 경우가 있기 때문이다.

2-2. 2017년 공공사업 청렴계약 감시평가 현황

연번	분야	사업명	부서명	음부즈만 조치의견
1	공사	찾아가는 동주민센터 공간개선 공사 및 제작구매	자치행정과	권고
2	공사	공원방범 및 어린이보호구역 CCTV 자가통신망 공사	전산정보과	권고
3	공사	포방터시장 CCTV 설치공사	일자리경제과 전산정보과	권고
4	공사	보도상 장애인 안전시설 정비공사	토목과	특이사항 없음
5	공사	2017년 관내 포장도로 유지보수 공사(연간단가)	토목과	의견표명
6	공사	북가좌동 저지대 침수해소 간선관거 정비 공사(2차)	안전치수과	권고
7	공사	홍제천 산책로 조성 및 정비공사	안전치수과	권고
8	공사	한양도성 우백호(인왕산~안산) 녹지연결로 조성 사업	푸른도시과	특이사항 없음
9	공사	모랫재어린이공원 인근 낙석발생지 정비공사	푸른도시과	의견표명 권고

연번	분야	사업명	부서명	음부즈만 조치의견
10	용역	모랫재어린이공원 인근 낙석발생지 정비공사 실시설계 용역	감사담당관 푸른도시과	감사요구 권고
11	용역	2017년 U-서대문 통합관제센터 CCTV모니터링 용역(연간단가)	전산정보과	의견표명
12	용역	신촌 도시재생 청년문화전진기지(문화회관) 조성 기본 및 실시설계 용역	지역활성화과	특이사항 없음
13	용역	서대문구 관광발전방안 연구용역	지역활성화과	의견표명
14	용역	서대문형무소 보존 및 활용계획 재정비 학술 용역	문화체육과	의견표명
15	물품	생활방법 CCTV 신설 및 성능개선 사업	감사담당관	권고
16	물품	CCTV 영상 저장장치 구매설치	전산정보과	권고
17	물품	자연사박물관 육상포유류 박제구매	자연사박물관	의견표명

※ 기타(제도개선 권고 사항)

연번	분야	제도개선 권고 사항
1	공사 용역	서대문구 설계변경 심사위원회 구성 및 운영에 대한 제도개선(안)