

서울특별시 서대문구 공고 제2019-366호

서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항 공표

「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례」 제7조 및 같은 조례 시행규칙 제6조에 따라 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지 서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만에서 접수·처리한 고충민원 현황과 시정·감사요구·권고 또는 의견표명 사항, 서대문구의 수용여부 현황 등 시민감사옴부즈만 운영사항을 다음과 같이 공표합니다.

2019년 3월 22일

서울특별시 서대문구청장



- 다 음 -

서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항

제1부 총 평

1. 고충민원 조사처리 활동 평가

1-1. 민원처리 결과 현황

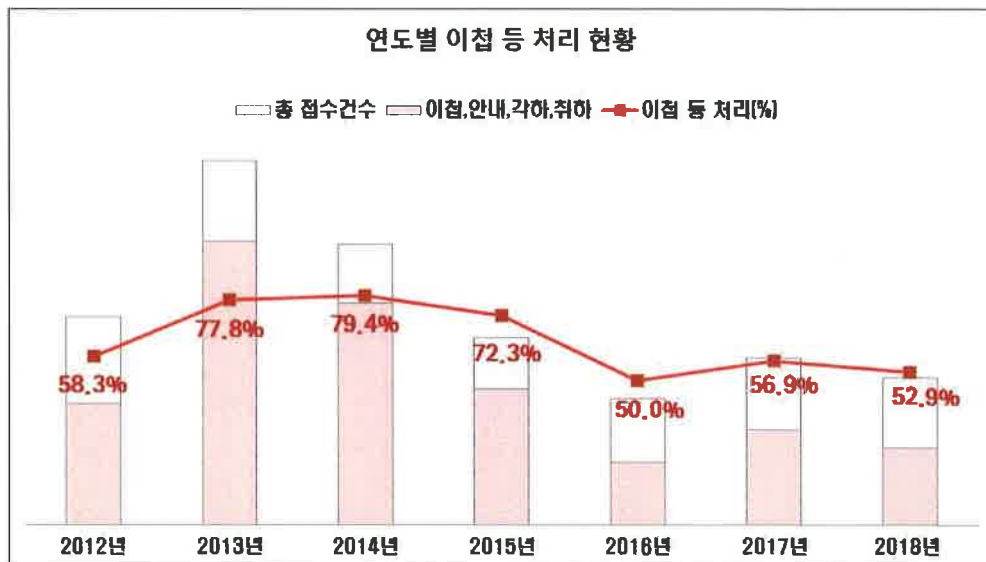
(단위 : 건)

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
2018년	51	24	-	-	18	4	1	1	-	27	18	5	-	4

2018년 옴부즈만으로 접수된 민원 건수는 총51건으로 2017년에 비해 7건이 감소하였고 옴부즈만이 직접 조사하여 처리한 민원은 24건, 이첩민원은 18건으로 이첩 건수는 2017년 대비 10건이 감소하였다.

이첩민원은 주로 구청 해당부서로의 이첩사항이며 단순안내는 옴부즈만의 조사와 판단을 요하지는 않지만 사실관계를 확인한 후 민원인에게 안내 처리한 사항이다. 따라서 취하 건수를 제외해 볼 때 옴부즈만에서 직접 조사하고 민원을 처리한 건수는 전년도 대비 증가하였다고 볼 수 있다.

옴부즈만에서 직접 조사한 민원은 건축주택 분야의 민원이 가장 많고 주로 건축물의 위법사항에 대해 옴부즈만에 확인을 요구하고 피해를 호소하는 민원이다. 조사는 현장 확인과 민원인 및 관련 직원 면담, 도면 등 관계 서류 검토의 방식으로 진행되며 조사결과에 따라 조치의견의 유형이 권고, 의견표명, 감사요구 등으로 분류되어 서대문구청에 조치를 통보하게 된다.



이첩민원의 유형은 민원 내용이 단순하거나 서대문구청의 우선 조치가 요구되는 등의 민원으로 2018년에는 불법증축 신고, 하천변 관리 요청, 공공시설물 사용불편에 대한 환경개선 요구, 폐기물 처리, 위생단속 요청 등과 같은 사례로 구청에 이첩함으로써 좀 더 빠른 민원처리와 업무효율이 기대되는 경우가 그 예이다.

옴부즈만의 정식 조사민원은 아니지만 민원인에게 사실관계를 안내하여 회신·처리한 민원은 서대문구 소관 업무가 아니거나 타 기관 업무에 해당하는 경우로 서대문구청 등 기관의 의견과 관계법규 등을 확인하고 그 결과를 민원인에게 회신한 것이고, 취하한 민원은 당초 민원인이 옴부즈만으로 민원을 접수하였지만 구청 소관부서의 적극적인 조치를 우선 원하여 취하한 것이라고 볼 수 있겠다.

1-2. 접수된 민원 분야별 현황

■ 활동요약

분야별 민원 접수현황을 볼 때 2018년 옴부즈만으로 접수된 민원 전체 51건 중 건축·주택분야(22건), 재개발·재건축분야(8건)가 비중을 많이 차지하고 그 외에는 분야별 고른 분포현상을 볼 수 있으며, 건축·주택 분야는 계속해서 증가하고 전년도와 다르게 도시·교통분야 민원이 크게 감소한 것을 확인할 수 있겠다.

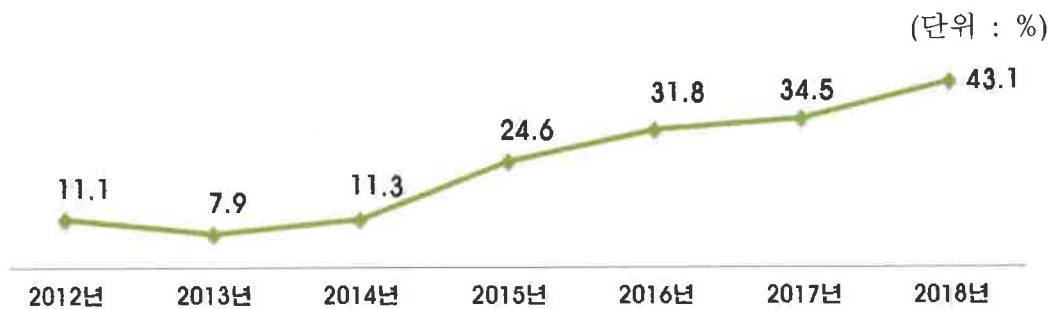
(단위 : 건)

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
2018년	51	22	-	8	1	3	5	3	2	-	2	2	1	2	-

2018년 건축·주택 분야의 민원은 공동주택 관리업무, 불법증축, 용도변경, 공사로 인한 인근 주택피해, 불법건축물 철거, 기존건축물의 위법사항 확인요청이 주요 사례이다.

건축주택 분야의 연도별 민원 접수율 추이는 아래와 같다.

<건축·주택 분야>



건축주택분야 접수 민원 내용을 좀 더 구체적으로 살펴보면, 공동주택 내 관리와 운영에 관한 사항으로 아파트 동대표의 업무행위에 대한 불만 즉, 동대표의 임의적 회장대행, 선관위 업무방해, 내부 규약위반 등에 관해 문제 제기한 민원, 주상복합 아파트 주민과 오피스텔 주민이 공동으로 사용하는 쓰레기장을 아파트 측에서 일방적으로 사용 금지하여 발생한 민원, 아파트 입주민의 내부 인테리어 공사 중 발생한 누수의 원인에 대해 업체와 관리사무소 간의 입장 차이로 인한 분쟁 조정을 요청한 건이 그 사례이다. 또한 건축물 불법증축 사항을 신고하고 불법사항 확인 및 철거를 요구한 민원, 건축물 용도변경 사항에 대한 적법성 확인 요구, 건물 증축공사 과정에 있어 적법성 여부나 문제점을 시정 요구한 민원이 있었다.

건축주택분야 민원이 전년도와 다른 점은 2017년에는 건물 신축공사 과정에서 발생한 피해나 허가 및 준공과 관련한 적법성 확인 및 조치요구 건이 주요 민원이었다면, 2018년에는 기존 건축물의 위법성에 대해 문제를 제기하고 행정조치를 요구하는 민원이 주요 민원이라고 할 수 있겠다. 예를 들어 기존 주택의 주차장에 대한 법적 규격 미준수, 건축선을 넘는 건축물의 출입문에 대한 문제제기, 건축물대장이나 허가당시 도면이 현재 건축물 상태와 다른점에 대한 시정요구, 건폐율·용적률 적법성 확인요청 등이 그 예이다.

다음으로 비중을 많이 차지한 재개발재건축 분야의 민원 유형을 살펴보면 주거환경개선 정비구역 내 도시계획시설사업 철거 분양자들에게 징수한 생활기반시설 조성비용에 대한 환불요청 건, 재건축구역의 폐기물 잔해 수거요청, 재개발구역 아파트 공사장 안전위험 등 관리부실에 따른 시정요구와 공사차량 진출입으로 인한 교통 혼잡 등의 이유로 공사장 주출입구 위치를 변경해달라는 민원이 있다.

위와 같이 2018년 접수된 주요 민원 사례를 살펴보면 전년도와 달리 건축주 택분야 민원은 공사로 인해 발생하는 직접적인 불편, 예컨대 소음, 먼지, 인접 건물 균열 등과 같은 피해사항이 아닌 기존 건축물의 위법사항에 대해 문제를 제기하고 확인을 요구하는 민원이 주 내용이고, 재개발재건축분야는 공사 현장으로 인해 발생하는 어린이 통학 및 안전 문제, 공사차량으로 인한 교통 혼잡 우려 민원 등으로 주민에게 직접적인 불편과 피해를 줄 수 있는 민원 유형으로 구분할 수 있겠다.

1-3. 읍부즈만 조치의견에 대한 조치결과 현황

(단위 : 건, %)

구분	조치의견	조치결과					수용률
		계	수용	일부수용	불수용	진행 중	
2018년	22	22	18	4	-	-	90.9%

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

읍부즈만의 조치의견에 대한 구청의 조치결과가 일부수용인 건은 조치의견에 대해 조치를 이행하는 과정에서 당초 예상하지 못한 상황 발생(소송), 행정청에서 강제할 수 없는 사유(사인 간의 문제 등)이며, 한 건의 민원 조사 결과에 따른 읍부즈만의 조치의견이 여러 건인 경우 일부 조치이행이 있었으나 결과적으로 완전 수용되지 않았거나 전체가 수용되지 않은 사항이 그러하다.

2. 공공사업 청렴계약 감시·평가 활동 평가

2-1. 공공사업 청렴계약 감시평가 결과 현황

(단위 : 건)

구분	감시 평가 대상					감시 평가 결과					
	계	공사	용역	물품	수익계약	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	특이사항 없음
2018년	20	7	2	1	10	22	1	-	9	7	5

- ☞ 2018년 감시평가 대상 분류는 경쟁입찰(공사, 용역, 물품)과 수의계약으로 분류하였고, 수의계약은 2천만원 이상으로 전자공개수의(2인견적), 유찰에 의한 수의, 공모 당선자와의 수의, 여성기업과의 수의계약 건이다.
- 감시평가 대상 건수와 결과 건수가 다른 것은 한 건의 사업평가에 대해 조치의견 유형이 여러 개인 경우이다.

■ 활동요약

2018년 청렴계약 감시평가는 경쟁입찰로 진행한 공사 7건, 용역 2건, 물품 1건과 수의계약 10건으로 총20건을 실시하였다.

서대문구청에서 시행하는 공공사업에 대해 계약 과정에 있어 입찰, 계약 체결, 이행 및 결과 등 전반에 걸쳐 감시평가 활동을 하였다. 사업 발주의 적정성을 검토하고 적법한 절차와 적정한 자격제한에 따른 입찰여부, 업체의 성실한 계약 이행여부, 사업 과정에서 설계변경의 필요성과 타당성, 준공 후의 사업의 효율성 등을 감시·평가하였다.

2-2. 옴부즈만 조치의견에 대한 조치결과 현황

(단위 : 건, %)

구분	조치의견	조치결과					수용률
		계	수용	일부수용	불수용	진행 중	
2018년	17	17	-	-	-	17	-

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 제고하고자 시민감사옴부즈만 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. 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
- 2016. 05. 01. 제4기 시민감사옴부즈만 위촉(재위촉1)
- 2017. 03. 29. 「2016 시민감사옴부즈만 운영성과 보고회」 개최
- 2017. 06. 01. 제4기 시민감사옴부즈만 위촉(재위촉1, 신규2)
- 2017. 11. 30. 「지방옴부즈만 협의회 워크숍」 지방옴부즈만 발전방안 발표
- 2018. 03. 27. 「2017 시민감사옴부즈만 운영성과 보고회」 개최

- 2018. 07. 01. 제4기 시민감사옴부즈만 위촉(신규2)
- 2018. 10. 11. 「지방옴부즈만 워크숍」 서대문구 운영현황 및 사례발표
- 2019. 02. 27. 제7회 국민권익의 날 옴부즈만 분야 수상

2. 제4기 옴부즈만 소개



류정수 대표옴부즈만

● 주요경력

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



김현국 옴부즈만

● 주요경력

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



한인혜 옴부즈만

● 주요경력

건축사
 前) (주)부림종합건축사사무소
 前) (주)예동인종합건축사사무소
 前) (주)21세기건축사사무소
 前) (주)케이더블유앤씨
 現) 디아이건축사사무소

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) 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

읍부즈만은 고충 민원 조사와 공공사업 청렴계약 감시·평가 등 직무 수행과 관련하여 그 조사결과와 시정 또는 감사요구, 권고, 의견표명 내용을 공표할 수 있음.

4. 옴부즈만 업무처리 절차

1) 고충민원 조사처리

- (1) 민원인이 방문, 서면, 청렴포털(인터넷)을 통해 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 공사, 용역, 물품구매 목록을 옴부즈만에 제출
- (2) 옴부즈만은 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 대상 사업기간 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) 옴부즈만의 조치의견을 통보받은 관계부서는 1개월 이내에 옴부즈만에게 그 조치결과 또는 조치계획을 통지

[공공사업 청렴계약 감시평가 대상]

- 총공사비 3억 원 이상의 공사
- 5천만 원 이상 용역 및 물품구매
- 2천만 원 이상 수의계약
- 그 밖에 감시평가가 필요하다고 구청장이 따로 정하는 사항

제3부 읍부즈만 운영성과

1. 2018년 고충민원 처리 현황

1-1. 고충민원 창구별 접수건수 및 처리기간

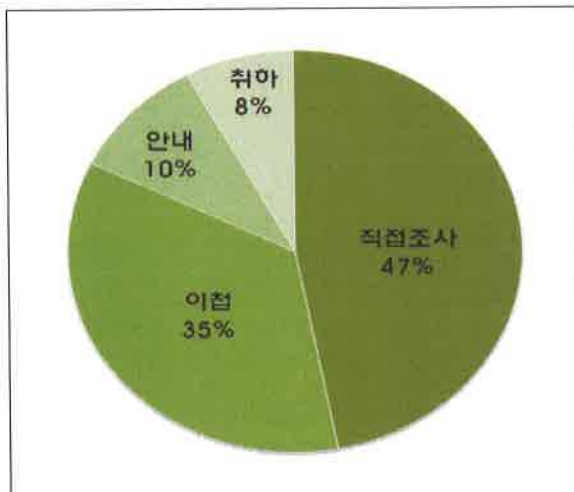
총계	창구별 접수 건수			처리 기간(일)		
	청렴포털 (인터넷)	방문	구청장 부의	평균	최대	최소
51	47	3	1	33	65	6

※ 처리기간 계산은 읍부즈만 직접조사 민원에 한함.

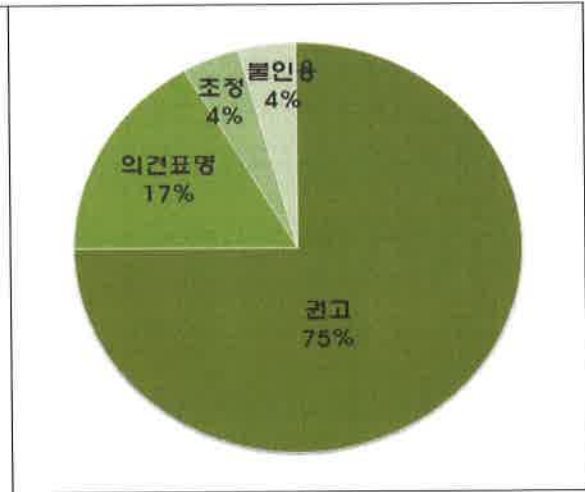
1-2. 고충민원 접수·처리 현황

접수 건수	직접조사								기타				
	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	조정	불인용	진행 중	계	이첩	단순 안내	각하	취하
51	24	-	-	18	4 (7)	1	1	-	27	18	5	-	4

<민원접수>



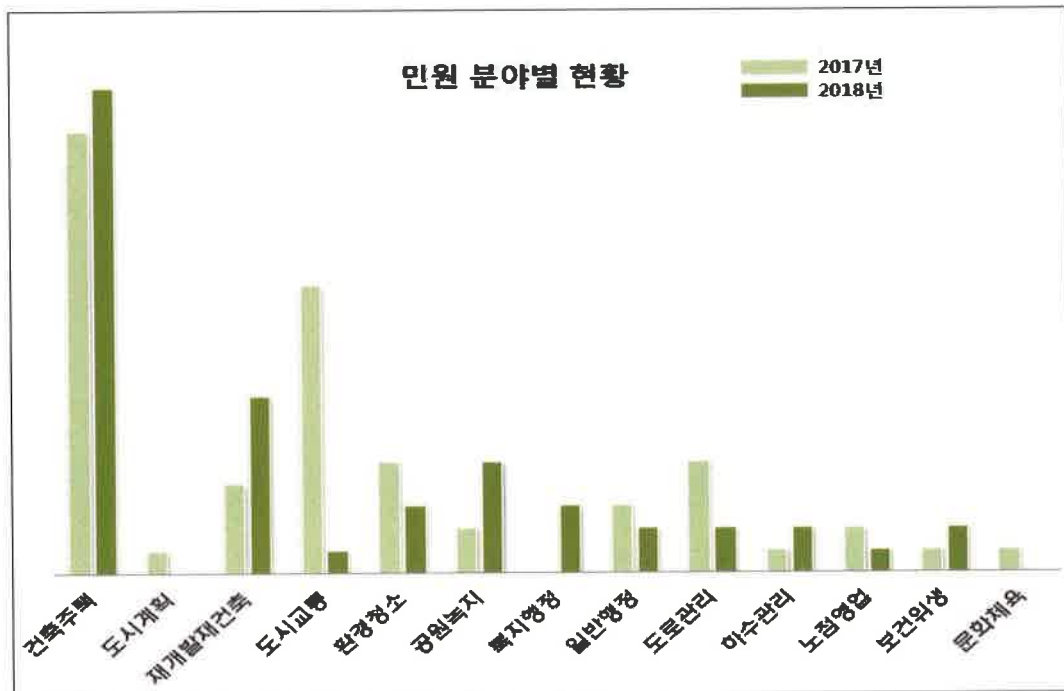
<직접조사 (24건)>



※ 의견표명 조치건수의 팔호 7건은 한 건의 고충민원에 대해 조치의견을 다르게 (권고 및 의견표명)한 것으로 총3건의 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
51	22	-	8	1	3	5	3	2	-	2	2	1	2	-



1-4. 조치의견에 대한 부서 조치결과 현황

계				권고				의견표명			
계	수용	불수용	진행중	계	수용	불수용	진행중	계	수용	불수용	진행중
22	20	2	-	18	16	2	-	4 (7)	4 (7)	-	-

※ 의견표명 괄호 건수는 한 건의 고충민원에 대한 조치의견이 2개인 경우(권고 및 의견표명)이다. 조치결과가 일부수용이 4건으로 이 경우 $1 \times (\text{수용건수} / \text{조치의견건수})$ 로 계산하여 각각 수용 및 불수용에 적용하였다.

1-5. 고충민원 조사처리 현황

I 조치 유형 권 고

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	아파트 동대표의 선관위 업무 방해 및 규약위반 행위, 동대표의 임의적 회장 대행, 선관위 일방적 해촉 건 의결 및 주민투표 실시, 감사 간선 선출 <2건으로 민원제기>	- 아파트의 선관위를 조속히 구성하여 입주자대표회의 회장을 선출토록 독려 - 공동주택 관리법, 서울시 관리규약에서 정한 기한 내 실시토록 독려	수용
2	대학교 연구협력관 공사로 인해 인근 노후 주택인 민원인 집 대문 앞 옹벽이 붕괴될 우려, 안전하게 공사될 수 있도록 감독요청	- 균열부를 계측하기 바람에 지반 균열부로 우수가 침투하지 않도록 조치 - 싱크 홀이 발생할 우려가 있으니 감리사에 이에 대한 대책마련 요구	수용
3	기 구성된 설계공모 심사위원회 위원 구성의 공정성 문제 제기 향후 심사 시 작품에 대한 업체의 직접 발표로 익명성 확보 우려	- 심사위원과 참여회사가 사전에 접촉할 수 없도록 대책 강구 - 작품 발표자에 대한 블라인드 대책 강구 - 정량적 평가(점수제) 심사요구	일부 수용
4	오후 8시 이후 장을 보러 시장에 갔다가 주차금지구역에 주차하여 단속 됨, 당시 주변이 어두워 주차금지구역으로 인지하지 못함, 억울하게 과태료 단속되지 않도록 안내판 설치 등 개선 요구	- 해당 지역이 주차금지구역임을 시장 이용자들이 쉽게 인지할 수 있도록 안내 시설물을 설치 바람 - 민원인의 과태료 부과 이의제기는 타당하므로 부과 처분을 취소할 것	수용

연번	민원요지	읍부즈만 의견 요약	구청 수용여부
5	대현동 △△△의 갑질 및 행정청의 행정 과실에 대한 피해, △△△으로부터 30여년동안(비싼 값으로)전기를 공급받고 영업, △△△공사 완료 시점에서 철거 비용만 받고 철거토록 권유받음, 구청에 접수한 도로점용 연장 신청이 처리가 되지 않았고 기간 만료로 나가라고 권유 받음	- 민원인과 △△△측이 원만히 합의토록 독려하고 민원인의 노점 이전에 필요한 준비기간까지는 점용허가를 연장해 주는 방안을 마련하기 바람	일부 수용
6	☆△초등학교 앞 공사장은 비산먼지 저감을 위한 살수시설이 없음, 아이들의 통학로 확보 등 안전장치가 없어 안전이 우려	- 공사장의 비산먼지, 도로 안전 관리에 대한 점검을 수시로 하고 철거업체로 하여금 주민들에게 충분한 설명과 이해를 구하여 공사를 진행하도록 유도	수용
7	다세대 주택 1층 주차장에 설치된 불법건축물로 인해 (불법건축물을 타고)주거침입이 우려되며, (불법건축물에 떨어지는)빗소리로 인한 소음 등 피해가 있으니 철거 요청	- 불법 건축물에 대해 이행강제금 부과 등 적정한 행정조치를 통해 자진철거토록 하거나 구청이 대집행을 통해 철거할 것	수용
8	오랜 기간 주민이 이용했던 식당 앞 통행로가 사유지, 건물주 간 갈등의 이유로 도로포장이 되지 않아 식당을 이용하는 주민의 통행에 불편을 주어 건물 식당(세입자) 영업에 피해가 있으니 대책마련 필요	- 주변 환경정리 차원에서 ◎◎빌딩에 골목길 복구를 요구하고 이행하지 않을 시 행정조치 요망 - 빌딩 신축허가 시 건축선이 사실상의 통행로를 고려하였는지 검토요망(의견표명)	일부 수용

연번	민원요지	읍부즈만 의견 요약	구청 수용여부
9	홍제동에 소재한 건축물의 도로 무단점용 사항 확인요청, 해당 건축물의 노출된 가스관 불법 사항, 녹지 훼손 여부 확인 요청	- 녹지를 부분적으로 점유하고 있으니 측량을 실시하여 이에 상응하는 조치를 바람 - ☆-4, ☆-5번지의 유무를 확인하여 건축물대장을 정리바람	일부 수용
10	재개발구역 아파트 공사장 주출입구 위치 변경 필요, 공사차량 도로 진출입 시 마을버스 등 도로 양방향 통행 불편, 기존 주출입구 위치를 변경하지 못할 경우 (기부 채납된) 도로를 셋백하여 진출입로 확보 필요	- 게이트 앞 상가 주민들이 공사차량 등으로 인한 피해가 최소화되도록 공사장 게이트를 셋백하는 등의 가설계획 재검토 방안을 마련	수용
11	연희동 □□ 건물 B동 2, 3층 용도변경 사항(스포츠센터->도시형생활주택) 조사 요청	- 바닥 공사 시 슬래브(구조부분)를 조정하였는지 확인 후 이에 대한 안전성 평가를 하기바람	수용
12	민원인 하수관의 파손으로 도로가 함몰, 구청의 지시로 복구공사 후 비용 전액 납부하였으나 과거 하수관이 부실하게 연결되어있는 흔적과 민원인이 과거 공사를 한 바도 없으니 비용을 경감 또는 환급해주도록 요청	- 도로의 관리는 국가에서 하니 개인 배수관 보수공사 비용에 대해 일부 보존해주는 방안을 검토 바람 - 도로굴착 허가 시 납부하는 비용에 대해 민원인에게 자세히 부연설명 해줄 것	수용
13	홍제동 주택가 공중화장실 설치 반대, 구청에서 전년도부터 계획했고 주민숙원사업이라고 하여 주민들에게 제대로 설명 없이 진행하려고 함	- 홍제동 주택가 공중화장실 설치를 이해관계 주민들이 반대하고 실익도 적으므로 취소하는 등 방안을 마련하기 바람	수용

연번	민원요지	읍부즈만 의견 요약	구청 수용여부
14	연희동에 거주하는 민원인 옆 집 주택의 리모델링 공사 시 민원인의 마당으로 넘어와 설 치된 하수관의 철거 요구 및 2층의 불법증축 여부 확인요 청	- 대수선 도면과 일치하게 건물 의 형태를 맞추고 각층의 불 법 증축된 부분을 철거하게 할 것 - 허위 신고서류를 제출한 설계 사무소에 제발방지를 위한 행 정조치를 할 것(의견표명)	수용
15	홍제동 ◇-△6번지 주차장 너 비 등 규격 미확보 확인요청, 건축물 출입문 건축선 위반에 대한 조치요구 <2차 민원>	- 주차장 너비가 기준에 미달한 지 확인 후 조치바람 - 출입문이 건축선을 넘었으므 로 조치바람(의견표명)	수용
16	홍제동 ◇-△9번지 주차장 너 비 등 규격 미확보 확인요청, 건축물 출입문 건축선 위반에 대한 조치요구 <2차 민원>	- 주차장 너비가 기준에 미달한 지 확인 후 조치바람 - 출입문이 건축선을 넘었으므 로 조치바람	수용
17	★◇에서 발생한 아동학대 신 고로 관련 아동들이 전원 조 치되고 관련자들도 모두 그만 둠. ★◇에 아이들이 입소할 수 있도록 조치요청	- ◇□ 아동복지센터 입소 제한 시설로 지정된 ★◇에 대한 입소 제한을 풀고 다시 아동 입소가 가능하도록 조치바람	수용

II

조치유형 ☞ 의견표명

연번	민원요지	읍부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	홍제동 ◇-△6 주택의 건폐율 위반, 건축물 계단 및 공용부분 위반여부, 건축물 출입문 건축선 위반여부, 허가도면과 현재 상태 비교 요청	- 건축물의 출입문이 건축선을 넘지 않도록 건축주에게 통보바람	수용
2	홍제동 ◇-△7 주택의 건축물 유지관리 소홀(건물 노후), 지하대피호 건축물대장 상 용도변경, 1층 용도변경 없이 카페로 사용, 건축물 이격거리 미준수, 배란다 불법 확장 등 조사요구	- 건축물대장에 대피호로 되어 있으나 대피호로서의 역할이 어려워니 용도를 변경하여 기재바람 - 해당 건물 뒤편의 쪽문이 바깥쪽으로 열리지 않도록 통보바람	수용
3	홍제동 ◇-△9 주택의 불법증축(보일러), 출입문 건축선 위반, 건축물대장과 다른 지하층 면적, 허가도면과 현재 상태 확인 요청	- 주차장 입구 쪽 벽면의 보일러 시설에 대해 합법화할 수 있도록 조치바람 - 화단과 건축물의 출입문이 건축선을 넘었으니 조치바람	수용
4	홍제동 ◇-△0 주택의 건폐율 위반, 건축물 계단 및 공용부분 위반여부, 건축물 출입문 건축선 위반, 허가도면과 현재 상태 비교	- 건축물의 출입문이 건축선을 넘지 않도록 건축주에게 통보바람	수용

III 조치 유형 ☞ 조정(중재)

연번	민원요지	조정 내용
1	아파트 주민으로 내부 인테리어 공사를 했는데 베란다 천장, 벽에서 누수 발생 누수 원인에 대해 인테리어 업자와 관리사무소 간 이견으로 분쟁이 있으니 조정하여 주기 바람	- 외벽방수는 관리사무소에서 함을 확인시켜드리고 견적서나 정산서 상 방수에 대한 금액은 청구되지 않음을 확인 - 상부층 발코니에서 누수되는 것으로 보이는 부분과 업체가 누락한 결레받이 도장에 대해서 설명드림 - 내벽 속을 채우고 있던 유리섬유와 석면제거, 화장실 조명의 불편 등의 불만에 대해 업체를 대신하여 비용, 일정상의 문제 등을 설명드림

IV 조치 유형 ☞ 불인용(기각)

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약
1	전년도 기초수급대상자가 된 민원인 어머니의 암 치료비 지원 신청을 2018년에 한 경우 수급자가 되기 전 2016년 기 지출한 암 치료비 비용에 대한 소급 지원 여부	- 민원인이 2018년에 제도를 인지하여 비용을 청구한 바, 2017년에 신청을 했다면 2016년분을 소급지원 받을 수 있을 것이나 2018년에 신청하여 지원 대상에서 제외되는 것으로 판단

1-6. 기타 민원 처리 현황 (이첩, 취하, 단순안내)

연번	민원요지	처리 사항	담당부서(기관)
1	충정로2가 건축물 불법 증축사항 및 불법 용도변경(근린생활->주거용) 사항 신고·조치요구	이첩	주택과, 건축과
2	창천동 건축물 불법 증축사항 및 불법 용도변경 사항 확인·조치 요구	이첩	주택과, 건축과
3	교회 내 닭 울음소리 불편 신고	이첩	일자리경제과
4	주변 이웃의 민원으로 인해 건축공사가 지연되는 것에 대한 건축주의 호소	이첩	건축과
5	홍은△구역의 폐기물 잔해 수거 요청	이첩	주택과
6	도서관 식당 음식 섭취 후 배탈, 위생 점검 요청	이첩	보건위생과
7	신촌 ○◇공사 관련 인근 △☆로부터 생활하수 및 폐수 무단 배출되어 피해 호소	이첩	건축과
8	북가좌초등학교 앞(응암로 방향) 도로정비 필요	이첩	교통관리과 토목과 청소행정과
9	무단증축 설치물 철거 요청	이첩	주택과
10	안산(비포장 등산로) 자전거 통행금지 요청	이첩	푸른도시과
11	홍제천길 관리 요청	이첩	안전치수과 푸른도시과 서울시설공단
12	♡♣산 폐가 철거 및 녹지화 요청	이첩	주택과 푸른도시과
13	어르신일자리 운영(관리) 관련	이첩	어르신복지과
14	불법건축물 신고<1>	이첩	주택과
15	불법건축물 신고<2>	이첩	주택과
16	작은도서관 하수구 냄새 및 화장실 사용 문제	이첩	안전치수과 홍제1동
17	청소년수련관 리모델링 공사 노임 미지급	이첩	서울시 청소년정책과
18	이편한세상 ☆◎단지 쓰레기장 사용 관련	이첩	주택과

연번	민원요지	처리사항
1	불법건축 위법공사 단속요청	취하
2	조합보류지 공개매각추진 및 건물 소유권보전등기 처리 요구	
3	홍은☞구역 정기총회 결의 철회 요구	
4	재개발구역 도로점용관련 문의	

연번	민원요지	단순안내 (내용)
1	주거환경개선 정비구역 내 도시계획 시설(공원) 사업 관련 철거 분양자들에게 징수한 생활 기본시설 조성비용에 대한 환불 요청 <2건으로 민원제기>	소멸시효가 경과하여 환불할 수 없는 판단 근거 및 기준(일)에 대한 검토·안내 - 민원인의 분양대금 시점이 ◆년 이전이면 민법상 채권 소멸시효 만료 - 부당이득금 반환을 요구할 수 있는 이주 대책자에 해당하기 위해서는 건축물 소유자로서, 관계법령에 따른 고시 등이 있는 날부터 계약 체결일(또는 수용 재결일)까지 거주하였다는 사실을 쟁송을 통해 증빙하여야 함을 안내
2	가로수 가지치기를 실시한 사유와 정치인 현수막 설치 불법여부 확인 요청 <2건으로 민원제기>	- 해당 가로수 가지가 보안등과 도로명 안내판을 가리고 있어 관계법규에 근거하여 작업 실시 - 정치인의 현수막 설치 불법 여부는 옥외광고물 적용대상이 아닌 공직선거법 관련한 사항임을 안내
3	음식점의 카드 사용 제재 및 손님 거부 행위	카드 가맹점의 준수사항 위반, 신용카드 결제 거부 등은 국세청을 통한 민원제기가 가능함을 안내

2. 2018년 공공사업 청렴계약 감시평가 현황

2-1. 공공사업 청렴계약 감시평가 선정·실시 현황

감시 평가 대상					감시 평가 결과				
계	공사	용역	물품	수익계약	계	감사요구	권고	의견표명	특이사항 없음
20	7	2	1	10	22	1	9	7	5

☞ 2018년 감시평가 대상 건수와 감시평가 결과 조치의견 건수가 다른 것은 한 건의 사업에 대해 조치유형이 여러 개인 경우가 있기 때문이다.

2-2. 2018년 공공사업 청렴계약 감시평가 현황

연번	분야	사업명	부서명	음부즈만 조치의견
1	공사	천연동 주민복지문화공간 리모델링 공사	자치행정과	권고
2	공사	서대문50플러스센터 설치공사	일자리경제과	의견표명
3	공사	장애인복합문화센터 실내건축 공사	사회복지과	의견표명
4	공사	연희로11길 주변 하수관로 개량공사	안전치수과	특이사항 없음
5	공사	연희맛로 주변 사각형거 보수보강 공사	안전치수과	특이사항 없음
6	공사	바람산어린이공원 하부옹벽 정비공사	푸른도시과	의견표명
7	공사	인왕산 인호계곡 복원사업	푸른도시과	특이사항 없음
8	공사	북한산 호박골지구 보수정비사업	푸른도시과	권고
9	공사	산림 내 위험시설물 정비공사	푸른도시과	특이사항 없음

연번	분야	사업명	부서명	옴부즈만 조치의견
10	공사	예방 사방공사(고은초 옆 등 2개소)	푸른도시과	권고, 의견표명
11	공사	청년활동공간 무중력지대 무악재 설치공사	사회적경제과	특이사항 없음
12	용역	안산골프장(구의회신축부지) 철거공사 폐기물처리 용역	행정지원과 감사담당관	감사요구
13	용역	2018년 직원 단체보험	행정지원과	권고, 의견표명
14	용역	서대문 키즈헬스케어센터 설치사업	문화체육과	권고
15	용역	컨테이너 활용 복합구조물 조성 실시설계 용역	건설관리과	권고
16	용역	산사태 예방 사방공사 지반조사 용역	푸른도시과	권고
17	용역	백련산 매바위 유아숲체험장 운영 용역	푸른도시과	의견표명
18	용역	서대문 안산자락마을 도시재생활성화계획 수립 용역	도시재생과	권고
19	물품	신촌 문화발전소 공연장 조명기기 구매	문화체육과	권고
20	물품	스마트조명 빔공해 제로마을 시범단지 구축 물품 구매설치	도시관리과	의견표명

※ 기타(제도개선)

연번	분야	제도개선 사항
1	건축	경사지 신축건물의 지하층에 관한 민원 개선(안)