

서울특별시 강동구 구민옴부즈만 운영상황 공표

「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」 제19조 및 같은 조례 시행규칙 제17조에 따라 2019년 1월 1일부터 12월 31일까지의 서울특별시 강동구 구민옴부즈만 운영상황을 아래와 같이 공표합니다.

2020년 2월 26일

강 동 구 청 장

I 구민옴부즈만 제도의 연혁

강동구 구민옴부즈만은 2009.11.11. 서울특별시 자치구에서는 처음으로 「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」를 제정하여 구민의 권리와 이익 보호를 위한 독립성과 중립성이 보장된 형태의 옴부즈만 제도를 운영할 수 있는 근거를 마련하였다.

2010. 10. 1. 제1기 구민옴부즈만 3인을 위촉하여 활동을 시작하였고 2015. 7. 31. 제2기 구민옴부즈만 임기 만료 후, 2015. 8. 1. 제3기 구민옴부즈만 3인을 위촉하여 2017. 7. 31.까지 제3기를 운영하였으며, 2017. 8. 1. 각기 다른 전문분야(행정전문가, 인권변호사, 시민사회활동가)로 구성된 제4기 강동구 구민옴부즈만을 위촉하여 다양한 고충민원 수요에 대응해왔다.

또한 2019. 8. 1.에는 제5기 강동구 구민옴부즈만이 출범, 행정전문가 1인·인권전문변호사 1인·시민사회활동가1인으로 구성된 옴부즈만이 구민 권익향상을 위해 활동하고 있다.

<< 강동구 구민옴부즈만 제도의 연혁 >>

- 2009.11.11. : 「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」 제정
- 2010. 1.20. : 「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2010.10. 1. ~ 2012. 9. 28. : 제1기 구민옴부즈만 운영
- 2013. 8. 1. ~ 2015. 7. 31. : 제2기 구민옴부즈만 운영
- 2015. 8. 1. ~ 2017. 7. 31. : 제3기 구민옴부즈만 운영
- 2015. 9. 16. : 「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」 일부 개정
- 2016. 6. 22. : 「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례 시행규칙」 일부개정
- 2017. 8. 1. ~ 2019. 7. 31. : 제4기 구민옴부즈만 운영
- 2019. 11. 13. : 「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」 일부 개정
- 2019. 8. 1. ~ 현 재 : 제5기 구민옴부즈만 운영 중

II 운영 개요

□ 근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 및 제38조
- 「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」

□ 운영현황

- 운영개시일 : 2019. 8. 1.(제5기 강동구 구민옴부즈만)
- 구성인원 : 3인
 - 임수근(대표옴부즈만, 공무원출신), 박경희(시민 활동가)이혜선(인권전문 변호사)
- 임 기 : 2년 (1회 연임가능)

○ 구민옴부즈만 근무 현황

- 설치장소 : 강동구 성내로3가길 19, 성안별관 3층
- 운영방법 : 독립제(필요시 상호 협의·지원)
- 근무시간 : 월~금(오전10시 ~ 오후5시), 개인별 주 1~2회 근무

II 옴부즈만 민원 처리절차

□ 민원 조사·처리 흐름도

① 민원신청 및 접수	▶ 소관여부 판단	조례 제3조 시행규칙 제3조
↓		
② 고충민원 배분	▶ 조사관 지정 ▶ 민원서류 보류·거부 → 민원인 통보	시행규칙 제3조
↓		
③ 조사여부 결정	▶ 제척·기피·회피 및 조사배제 사항 검토	조례 제4조, 제10조 조례 제14조
↓		
④ 조사 착수 및 통보	▶ 7일 이내 조사 착수 ▶ 구청 관계부서 조사취지 통보 ▶ 3일 이내 조사사실 통보(→민원인)	조례 제14조 조례 제15조 조례 제16조
↓		
⑤ 조사 진행	▶ 민원관련 자료 제출 요구 ▶ 민원인·관계직원·참고인 출석요구 ▶ 실지조사 및 감정의 의뢰	시행규칙 제10조 시행규칙 제11조
↓		
⑥ 합의권고 및 조정	▶ 고충민원사항에 대하여 합의 권고	시행규칙 제12조
↓		
⑦ 시정권고 및 의견표명	▶ 조사결과 시정권고 또는 의견표명	조례 제17조
↓		
⑧ 조사결과 처리 및 통보	▶ 구 관계부서 : 조치결과 요구 (15일 이내 결과제출) ▶ 민원인 : 완료일로부터 3일내통보 ※처리기간: 1개월(30일연장가능)	조례 제18조 조례 제16조 시행규칙 제8조

□ 민원 신청 및 처리절차

○ 신청방법

- 본인 또는 대리인을 통하여 *서면으로 직접 신청하거나 우편·인터넷 신청
- ※ 시행규칙 제3조 별지서식 1호 신청서에 신청인 인적사항(성명 및 주소), 민원 발생 일시, 사유, 타 구제제도 신청여부를 육하원칙에 의거 기재, 제출

○ 민원사항 담당 옴부즈만 지정

- 민원 사항을 3명의 구민옴부즈만에게 분배하여 지정
- 민원 지정 구민옴부즈만과 협의 : 각 옴부즈만의 전문분야 등 고려하여 지정

○ 사실조사

- 접수된 민원은 7일 이내 조사에 착수
- 구의 관계부서에 고충민원의 조사 취지 통보
- 관련부서의 서류열람, 담당직원의 현황 청취
- 고충민원에 대한 조사가 1개월 이상 장기간 소요 시 민원인에게 통보

○ 조사결과 처리

- 처리기간은 1개월이며, 처리기간 내에 처리가 불가능한 경우 30일의 범위 내 연장
- 조사결과에 따라 구(집행부)에 시정을 권고하거나, 제도개선을 위한 의견표명
- 권고·의견표명을 받은 부서에서는 15일 이내에 조치결과(계획)를 구민 옴부즈만에 통보
- 통보를 받은 부서에서는 조치하기 곤란 할 경우 그 사유를 문서로 구민 옴부즈만에 통보

○ 처리결과 통보

- 고충민원 조사 제외대상이거나 고충민원 조사결과 구의 행정행위가 정당하다고 판단된 경우에는 처리과정, 관련법규 등을 명기하고, 정당하다고 판단한 사유를 세부적으로 기재하여 신청인에게 통보

- 구에 권고 · 의견표명을 하였거나 조치결과(계획)를 구로부터 통보 받은 때에도 신청인에게 통보

<< 민원 처리유형 >>

- 시정권고 : 행정기관의 처분 등이 위법/부당하다고 인정할 만한 이유가 있는 경우
- 의견표명 : 행정기관의 처분 등이 위법/부당하지 않으나 고충민원 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
- 이해설득(불인용) : 민원인의 요구를 수용하지 못한 경우
- 합의·조정 : 읍무즈만의 합의, 권고 또는 당사자의 자발적인 합의로 당사자가 합의서에 서명 또는 기명날인하고 읍무즈만이 확인한 경우
- 기타(이첩, 각하 등) : 단순 문의 및 법률적 검토사안, 타기관 이첩 등

III 2019년 운영 성과

□ 민원 조사 및 처리

○ 민원의 조사 및 처리기간 : 2019. 1. 1. ~ 2019. 12. 31.

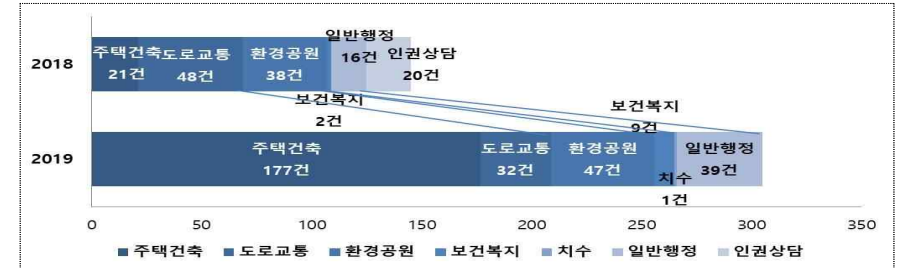
○ 민원 접수 및 처리현황

- 분야별 민원접수현황

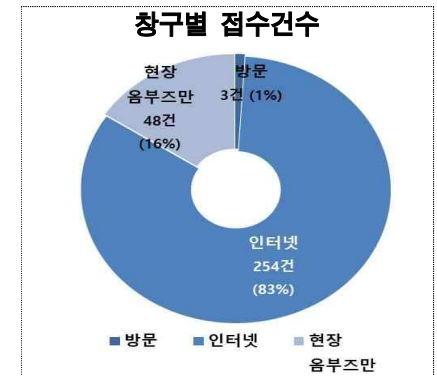
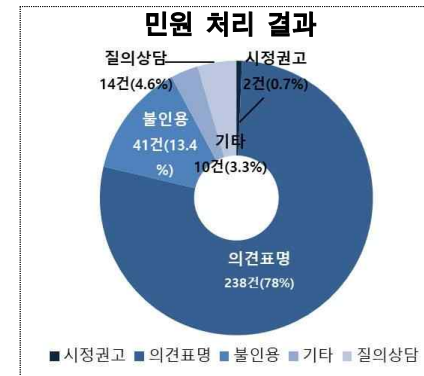
(단위:건/백분율)							
연 도	계	주택건축	도로교통	환경공원	보건복지	치수	일반행정
2019	305 (100%)	177 (58%)	32 (10.4%)	47 (15.4%)	9 (3%)	1 (0.3%)	39 (12.9%)

- 민원 처리 결과

(단위:건/백분율)						
연 도	계	시정권고	의견표명	불인용 (이해설득)	기타 (각하·철회등)	질의상담
2019	305 (100%)	2 (0.7%)	238 (78%)	41 (13.4%)	10 (3.3%)	14 (4.6%)



(표)분야별 민원 증감 추이(2018~2019)



- ▶ 전년도와 동일하게 민원 처리 결과 중 의견표명이 가장 다수를 차지함.
- ▶ 불인용(이해설득)의 주된 이유는 원처분의 적법·타당이며 이외 사인간분쟁, 예산상 불가 등이 있었음.
- ▶ 평균 처리 소요 일수는 8.2일*(주말, 공휴일 제외)이고, 창구별 접수건수의 경우 인터넷 이용자(254건, 83%)가 다수를 차지

□ 현장읍무즈만 운영

- 구민읍무즈만이 동주민센터, 아동복지기관 등 월 2~3회 현장 순회하며 고충민원 · 인권침해 등 상담
- 운영 기간 : 2019. 3월 ~ 12월
- 총 22회 운영, 48건 상담처리
 - 동 주민센터 현장민원 상담 15회

- 아동인권교육 6회(돈암지역아동센터 포함 6개소)
- 청년창업가모임(도전숙) 상담 1회

○ 민원처리 건수 : 48건 상담·처리

처리결과 민원분야	(단위:건)					
	계	시정 권고	의견표명	불인용 (이해설득)	기타 (각하, 이첩등)	질의 상답
계	48	-	29	10	1	8
주택건축	2	-	2	-	-	-
도로교통	22	-	17	3	1	1
환경공원	12	-	8	4	-	-
보건복지	2	-	1	1	-	-
치 수	1	-	1	-	-	-
일반행정	9	-	-	2	-	7

□ 고충 민원 접수 분야별 주요 사례

1) 학원가 인근 이면도로 안전한 골목길 조성 요청 (도로·교통 분야)

✓ 민원개요

- 학원가 인근(△△동 ▶▶-▷번지 일대)에 가로등이 부족하여 청소년 흡연 등 탈선의 현상이 되고 있으므로 증설 및 조도 강화하여 안전한 골목길 조성 요청

✓ 조치의견

- 관계부서(도로과)에 의견 표명하여, 민원인의 요청에 따라 해당 이면도로 부근에 보안등을 증설하고, 기존 설치된 가로등 및 보안등에 대하여 조도 강화 등 방안을 마련하도록 조치함.

✓ 조치결과

- 강동구 △△동 ▶▶-▷번지 일대 이면도로 조도 개선을 위해 보안등 전용주(1개소) 신설, 전용주 2등용 각도조절, 전용주(1개소) 등주 및 LED보안등교체, 전용주(1개소) LED등기구 교체 등을 완료하였음.

2) 인근 건물 신축공사로 인한 피해 구제 요청(주택·건축 분야)

✓ 민원개요

- ○○로□□길 △△ 신축공사로 인하여 민원인 건물의 창호 부분이 훼손되었으며, 신축건물이 매우 가까워 사생활 침해의 여지가 있으니 이에 대한 시정조치 요청함.

✓ 사실관계 확인

- 관계부서(건축과)를 통하여 조사한 바, 시공사 측에서는 민원인 건물의 훼손 부분에 대한 보상 의사가 있으며,
- 차면시설의 경우 「건축법」에 따른 의무사항은 아니나 이 또한 피민원인(건축주)가 추가적 시공 의사가 있음을 확인하였음.

✓ 조치의견

- 민원인, 피민원인(건축주 및 시공사) 간에 협의된 부분에 대하여 해당 건물 준공 승인 전 조속히 조치 완료 될 수 있도록 관계부서(건축과)에 요청하였음.

✓ 조치결과

- 해당 건물 건축주(시공사)에서 관계부서(건축과)의 권고에 따른 조치 진행중

3) 보행로 적치물로 인한 보행환경 위험 시정요청(환경·공원 분야)

✓ 민원개요

- □□로 자전거거리에 있는 자전거 판매 점포에서 자전거 거치대를 인도에 내놓아 보행자 안전을 위협하고 특히 야간에 위험하니 정비를 철저히 해주기 바람.

✓ 사실관계 확인

- 구민옴부즈만 현장 방문 결과 □□로 양방향 보도 상에 적치된 자전거 거치대 수 개소 발견하였으며, 이로 인해 보행자 불편사항이 야기되고 있음을 확인하였음.

✓ 조치의견

- 적치물 정비부서(도시경관과)에 의견 표명하여 □□로 자전거 판매업소에서 보도상에 적치한 자전거 거치대에 대한 단속을 요청하였음.

✓ 조치결과

- 도시경관과에서는 다수의 자전거 판매업소에서 인도상에 적치한 자전거 거치대를 단속 및 계도조치 하였으며

판매업소의 관계자에게 주민불편사항 신고가 있었음을 알리고 동일 민원 재 발생 시 적치물을 강제 수거하는 등 더 강력한 조치가 취해질 수 있음을 통보하였음.

4) 이웃의 길고양이 급식소 설치로 인한 피해 구제요청(보건·복지 분야)

✓ 민원개요

- 민원인 옆 건물의 소유주가 길고양이 급식소를 설치하여 냄새 및 배설물로 인한 피해가 있고, 세입자 중 고양이 때문에 창문도 못 열고 지낼 정도로 고통을 받는 사람이 있으니 이에 대한 조치 요망함.

✓ 사실관계 확인

- 관계부서(사회적경제과)와 함께 현장 방문하여 확인한 바, 길고양이 급식소가 설치된 부분은 해당 건물 소유주의 사유지에 해당하는 부분 이므로 「도로법」에 근거한 노상 적치물 정비 조항은 적용이 불가함. 또한 길고양이 사료를 급여하는 행위 또한 법상 금지하는 행위가 아니므로 급식소 전면 철거도 어려운 상황임.

✓ 조치의견

- 신청인의 근본적 민원 해소를 위하여는 민원 현장 부근의 길고양이 개체수를 조절해야 할 필요가 있으므로 해당 지역의 길고양이에 대하여 집중적인 중성화를 실시할 것을 관계부서(사회적경제과)에 요청함.

✓ 조치결과

- 관계부서(사회적경제과)에서는 해당 민원 현장에 대한 집중적 중성화 조치를 계획중이며, 재차 민원현장 방문하여 피민원인(소유주, 급식소 설치자)에게 급식소 주변에 배설물 등으로 인한 인근 주민 피해가 없도록 청결을 유지할 것을 행정지도하였음.

5) 서울시 및 구청이 연계하여 협약한 업체의 사이버 교육 내용 부실에 대한 항의 (일반행정 분야)

✓ 민원개요

- 민원인은 강동구청 홈페이지 게시판에서 홍보하는 광고를 보고, 구 및 시가 협약한 기관의 강좌라고 생각하여 수강을 하였는데, 교육 내용이 매우 부실하였음. 해당 업체에 대한 조치 요망함

✓ 사실관계 확인

- 민원인이 수강한 프로그램의 경우 일견 구청에서 연계하여 실시하는 사업으로 보이나, 조사 결과 민간 교육업체가 구의 자유게시판에 광고를 게시한 것이었음.

✓ 조치의견

- 교육 내용 부실에 대한 업체 조치는 어려우나, 사설 학원에서 실시하는 강좌가 공공기관과 협약을 맺은 업체로 오인할 수 있게 되어 있는 점은 문제가 있으므로 이에 대하여 관계부서(스마트도시추진단)에 즉시 광고 삭제 및 상업성 글이 게시되지 못하도록 관리를 요청함.

✓ 조치결과

- 스마트도시추진단에서는 즉시 광고게시글 등을 삭제 조치하였고, 문제되는 게시판의 경우 구민 접근성이 떨어지는 등 구민 의견개진 기능이 떨어지고 중복된 기능을 가진 게시판이 있어 해당 메뉴를 삭제 조치하였음.

□ 활동 사진



① 찾아가는 인권 옴부즈만



② 현장옴부즈만 상담 사진

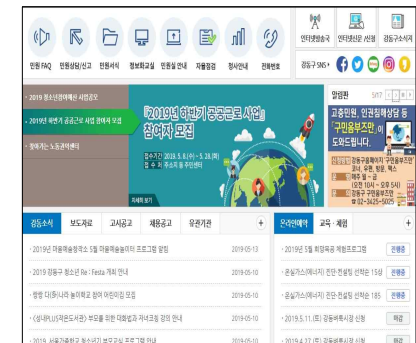
□ 구민옴부즈만 홍보자료



① 관내 아파트 E/V 미디어보드 송출



② 강동구 공식 블로그 등 SNS 게재



③ 강동구 홈페이지 메인화면 게재

이 보고서는 「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례 시행규칙」 제17조에 따라 매년 12월 말까지의 운영상황을 구민에게 공표하기 위하여 작성된 내용입니다.

자세한 내용은 강동구 홈페이지(<http://www.gangdong.go.kr>)에서 확인할 수 있으며, 문의사항은 강동구 구민옴부즈만(02-3425-5025)으로 문의하여 주시기 바랍니다.

○ 강동구 홈페이지 : 행정과 공개  고시공고  고시/공고 클릭