

2020년 도봉구 옴부즈만 운영상황 보고서



2020년
도봉구 옴부즈만
운영상황 보고서

발 간 사

도봉구민의 고충해결 및 권익보호를 위해 2020년 1월 출범한 옴부즈만 제도가 벌써 1년이 지났습니다. 다양한 지식과 경험을 갖춘 법률, 건축, 행정 분야 전문가 4분이 모여 민원 해결을 위해 민원인들과 만나고 민원인들의 자료를 검토하고 현장을 방문하였습니다.

또한 수차례 회의를 거치며 고충을 이해하고 의견을 조율하는 과정에서 법과 행정, 민원내용과의 조율에 어려움과 아쉬움이 교차한 한 해가 아니었나 생각합니다.

1년간의 실적을 보면 옴부즈만 접수처리 민원이 총 19건이며 옴부즈만의 권고 1건, 의견표명 6건, 조정 2건이었습니다. 작년 초 옴부즈만 제도 시작의 의도에는 조금 못 미치지 않았나 생각을 해봅니다. 원인을 생각해보면 코로나19로 인한 대면 제한과 옴부즈만 제도에 대한 이해 부족이나 홍보 부족으로 민원인들의 접근에 어려움이 있지 않았을까 하는 생각에 구민들에게 적극적으로 다가가는 노력이 필요하지 않을까 생각을 해봅니다.

우리들의 주변 환경은 엄청난 속도로 변화하고 있습니다. 이에 따라 주민들의 의식과 기대도 더욱더 높아지고 빠르게 변화하고 있습니다. 이러한 변화에 구민을 위한 행정이 적극적으로 변화하지 않는다면 구정에 대한 구민들의 요구사항은 더욱더 많아질 것입니다. 이러한 요구들이 빠르게 피드백이 되어 사전에 해소할 수 있는 시스템이 갖추어져야 되지 않을까 생각해 봅니다. 새로이 시작하는 2021년도 소통과 협치, 지속성장, 책임행정의 4대 원칙이 지켜지고 구민을 위한 더 큰 도봉으로 발전하기를 기대합니다.

2021년 2월
도봉구 옴부즈만 위원 일동

목차

I	옴부즈만 개요	7
	1. 도입배경과 추진경과	8
	2. 도봉구 옴부즈만 소개	9
	3. 옴부즈만 기능	10
II	옴부즈만 운영현황	11
	1. 옴부즈만 민원 신청	12
	2. 도봉구 옴부즈만 운영	14
	3. 옴부즈만 업무처리 절차	15
III	2020년 옴부즈만 운영실적	17
	1. 옴부즈만 회의 개최	18
	2. 고충민원 접수 및 처리현황	20
	3. 고충민원 처리내역	21
IV	2020년 옴부즈만 고충민원 처리 사례	23
V	참고자료	47
	1. 보도자료	48
	2. 서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	52
	3. 서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	57



I

옴부즈만 개요

1. 도입배경과 추진경과
2. 도봉구 옴부즈만 소개
3. 옴부즈만 기능

01

도입배경과 추진경과

도입배경

도봉구 옴부즈만은 구민의 입장에서 구정의 감시기능을 강화하여 불합리한 행정제도 및 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 고충을 해결하고 권익을 보호함으로써 구정 전반의 투명성과 청렴도를 제고하고자 함

▶ 옴부즈만(Ombudsman)은 행정에 대한 외부통제의 한 방법으로 1809년 스웨덴에서 처음으로 도입된 제도로, 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분으로 인하여 구민의 권리를 침해하거나 불편·부담을 주는 사항을 제3의 중립적 입장에서 조사하여 시정조치를 권고함으로써 주민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 공정하고 신속하게 해결하기 위해 임명된 외부 전문가라고 할 수 있다.

운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」
- 「서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」

추진경과

- 2019. 3. 21. : 「도봉구 클린옴부즈만 추진 계획」 수립
- 2019. 7. 5. : 「서울시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영 계획」 수립
- 2019. 7. 11. : 「서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
- 2019. 7. 30. ~ 8. 19. : 도봉구 옴부즈만 선정 심사(1차: 서류 / 2차: 면접)
- 2019. 9. 23. : 구의회 제290회 임시회 옴부즈만 위촉동의안 심의 : 전체 부결(3명)
- 2019. 9. 26. : 「서울시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영 변경 계획」 수립
- 2019. 10. 23. ~ 10. 31. : 도봉구 옴부즈만 선정 심사(1차: 서류 / 2차: 면접)
- 2019. 11. 28. : 구의회 옴부즈만 위촉동의안 심의 : 일부 가결(4명 가결 / 1명 부결)
- 2019. 12. 23. : 제1기 도봉구 옴부즈만 위촉식 개최
- 2020. 1. 6. : 옴부즈만 운영 시작
- 2020. 2. : 도봉구 홈페이지 내 옴부즈만 페이지 신설
- 2020. 4. 1. : 2020년 제1회 도봉구 옴부즈만 회의 개최
- 2020. 6. 18. : 「서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2020. 6. 19. : 2020년 제2회 도봉구 옴부즈만 회의 개최
- 2020. 9. 25. : 2020년 제3회 도봉구 옴부즈만 회의 개최
- 2020. 12. 17. ~ 12. 29. : 2020년 제4회 도봉구 옴부즈만 회의 개최[서면회의]

02

도봉구 옴부즈만 소개

구성개요

- 구성인원 : 4명
- 소 속 : 도봉구(직무수행과 관련하여 독립적인 업무수행)
- 임 기 : 2년(1회 연임 가능)
- 위촉방식 : 공개모집 후 구의회의 동의를 받아 구청장이 위촉
- 운영형태 : 독임제 + 합의제(필요시 전체 회의)

* 옴부즈만은 상호 독립하여 직무를 수행하되, 상호 협의·의사결정 등 필요한 경우에는 전체 옴부즈만을 소집하여 결정

구성인원 : [임기: 2019. 12. 23. ~ 2021. 12. 22.]



김태환

현)변호사(동일법률사무소)
전)서울시청 공무원



이경환

전)성북구 공무원
전)성북구 감사 담당관



이병용

현)건축사(유태엔지니어링)



최정완

현)변호사(법무법인 이안)

자격요건

「서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제3조제2항

1. 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학, 사회복지학 등 관련 분야에서 조교수 이상 또는 이에 상응하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 5급 이상 공무원의 직에 있거나 이에 상응하는 직에 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격증을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체에서 5년 이상 근무 경력이 있거나 추천을 받은 사람

03

옴부즈만 기능

직무권한

「서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제5조

제5조(옴부즈만의 직무 및 권한)

① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음 각 호와 같다.

1. 고충민원의 조사·처리 및 이와 관련된 시정 권고
2. 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
3. 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태 조사와 평가

시정권고 및 의견표명

<옴부즈만 위원회의 결정 유형>

시정권고

피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우

의견표명

피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나, 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우

제도개선권고

법령 이외의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우

합의권고

고충민원의 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하여 합의하는 경우

조정·중재

다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 큰 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정되는 경우

기각

신청인의 요구가 타당하지 아니하여 이를 받아들이지 않는 경우

각하

고충민원의 요건을 갖추지 않은 경우

이첩

다른 기관 또는 관련부서에 이첩하는 경우



II

옴부즈만 운영현황

1. 옴부즈만 민원신청
2. 도봉구 옴부즈만 운영
3. 옴부즈만 업무처리 절차

01

옴부즈만 민원신청

고충민원의 개념

"고충민원"이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

고충민원 제외대상

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 구의회에 관한 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
- 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항
- 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우 제외
- 서울특별시 및 중앙정부에 진정 또는 고충민원 신청을 하여 이미 결정된 사항

청구요건 국민 누구나 신청 가능 (실명신고 원칙)

작성방법

- 민원인의 성명·주소·전화번호 및 민원내용(신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용)을 기재하여 우편·인터넷 및 팩스를 이용하여 신청할 수 있으며, 직접 방문하여 민원상담 후 옴부즈만의 안내를 받아 신청 가능
- 민원신청 내용은 육하원칙에 따라 누가·언제·어디서·무엇을·어떻게·왜 했는지를 사실을 중심으로 정확하게 작성하고 관련 증빙자료(문서·사진 등)가 있는 경우 첨부하여 신청

신청방법

- 방 문 : 서울특별시 도봉구 마들로 656(방학동) 도봉구청 10층 옴부즈만실
- 우 편 : 서울특별시 도봉구 마들로 656(방학동) 도봉구청 10층 감사담당관
- 인 터 넷 : 도봉구 홈페이지 - 민원 - 도봉구 옴부즈만 - 옴부즈만 민원 신청
- 전화문의 : 감사담당관 민원조사팀 (02-2091-2066)

02

도봉구 옴부즈만 운영

운영시간 주 4회(화~금) / 10:00~16:00

옴부즈만 4명이 개인별 주 1일 순환근무를 원칙으로 하되, 상호 근무일을 조정, 탄력적으로 근무함으로써 상시 운영체제 유지

운영장소 도봉구청 10층 옴부즈만 사무실

정기회의 분기 1회 옴부즈만 정기회의 개최 (필요시 수시회의)

옴부즈만 직무관할

- 구 및 그 소속 행정기관
- 구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업 및 출자·출연 기관
- 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

03

옴부즈만 업무처리 절차





III

2020년 옴부즈만 운영실적

1. 옴부즈만 회의 개최
2. 고충민원 접수 및 처리현황
3. 고충민원 처리내역

01

옴부즈만 회의 개최

제1회 정례회의

- 일 시 : 2020. 4. 1.(수) 11:00
- 장 소 : 도봉구청 10층 간송홀
- 논의사항
 - 고충민원 처리의견 공유 및 향후 운영계획 논의
 - 기타 구정 발전에 관한 의견 및 건의사항 청취
- 관련사진



제2회 정례회의

- 일 시 : 2020. 6. 19.(금) 13:30
- 장 소 : 도봉구청 10층 간송홀
- 논의사항
 - 고충민원 처리 등 의견 공유 및 향후 운영계획 논의
 - 안전 논의: 해등로○길 도로 다이어트 사업 민원 관련
 - 기타 구정 발전에 관한 의견 및 건의사항 청취
- 관련사진



- 해등로○길 도로 다이어트 사업 민원 현장출장
- 일시 : 2020. 5. 28.(목) 13:00~14:00



제3회 정례회의

- 일 시 : 2020. 9. 25.(금) 11:00
- 장 소 : 도봉구청 10층 간송홀
- 논의사항
 - 고충민원 처리 등 의견 공유 및 향후 운영계획 논의
 - 옴부즈만 처리민원(시정권고, 의견표명)에 대한 결과 보고
 - 기타 구정 발전에 관한 의견 및 건의사항 청취
- 관련사진



제4회 정례회의

- 일 시 : 2020. 12. 17.(목) ~ 12. 29.(화)
- 회의방법 : 서면회의
- 논의사항
 - 고충민원 처리 등 의견 공유 및 향후 운영계획 논의
 - 4분기 민원처리 결과 보고
 - 옴부즈만 역할 확대: 청렴계약 참관 활동

02

고충민원 접수 및 처리현황

■ 옴부즈만 활동 실적(2020. 1월 ~ 12월)

옴부즈만 접수처리(19건)			방문상담	전화상담	자료요구	민원현장 방문	민원현장 참석	옴부즈만 회의
검토민원	직접신청	이송민원						
14건	2건	3건	6회	79회	28회	9회	9회	4회 (분기별 1회)

- 검토요청 : 장기·고질·다수인 민원 중 옴부즈만의 검토가 필요한 민원
- 직접신청 : 구민이 옴부즈만에 직접 신청한 민원
- 이송민원 : 다른기관 또는 관련부서에 이첩한 민원

■ 옴부즈만 접수민원 유형 : 19건

장기·반복 민원	다수인 민원	홈페이지 접수 민원	기타 일반
10건	2건	4건	3건

■ 민원처리 결과 : 19건

시정권고	의견표명	조정	이첩	민원 종결
1건	6건	2건	3건	7건

- 이 첩 : 단순민원(3건)
- 민원종결 : 담당부서 민원해결로 인한 종결(5건), 경찰조사(2건)

■ 의견표명 및 시정권고에 따른 담당부서 수용 여부

결정유형 \ 수용여부	수용여부	소계	수용	불수용	진행
누계		4건	3건	-	1건
의견표명		3건	2건	-	1건
누계		1건	1건	-	

※ 의견표명 3건은 민원인에게만 통보되어 담당부서 수용 여부 불필요

03

고충민원 처리내역

연번	접수일자	민원개요		담당 옴부즈만	처리결과
		민원분야	주요내용		
1	01. 12.	사회복지 (노인장애인가)	○○○○○ 경로당 도우미 부정수급의 부당한 조치와 급식도우미 지원 사업 배제에 따른 이의제기	김태환	시정권고
2	01. 30.	건축·환경 (건축과, 환경정책과)	쌍문동 ○○○○ 건립공사에 따른 주변 주민에 대한 소음, 비산먼지, 건물균열 등 피해민원	이병용	의견표명
3	02. 04.	주택 (주택과)	도봉동 ○○○-○○ 무허가주택을 70년대부터 소유해 왔으나 현재 기존 무허가 등록대상상 소유주(사망)가 달라 ○○에 매도를 못하고 있어 명의변경 요청	최정완	의견표명
4	02. 12.	초등돌봄 (교육지원과)	도봉동 ○○아파트 ○○키움센터 설치시 주민의 동의를 받지 않고 진행하였고 운영 시 외부인 출입 등 보안이유로 운영 반대	이경환	조정
5	02. 25.	초등돌봄 (교육지원과, 문화체육과)	○○○ ○○○○키움센터가 도서관 내에 설치되면서, 도서관 이용자들로부터 소음, 프로그램 폐지 등의 민원과 키움센터 학부모로부터 센터 운영 전반에 관한 민원이 지속적으로 발생	이경환	조정
6	05. 27.	도로 (도로과, 감사담당관)	쌍문1동 덕성여대 후문 우이천로 ○○○ 도로가 노후화 되어 도로과에 여러 차례 도로포장을 요청하였으나 개선이 안 되고 있어 감사담당관에서 민원사항 확인 및 조치 검토 요청	이경환	의견표명
7	05. 29.	개발제한구역 (공원녹지과, 재난안전과, 가로관리과, 도로과)	방학3동 ○○○번지 일대 개발제한구역 내 사유지를 도로로 사용하여 개인의 재산에 피해가 있고, 지적도상 도로는 현재 텃밭으로 활용하고 있어 이에 대한 원상복구 등 적법한 조치 요망	김태환	의견표명
8	10. 27.	도로 및 교통 (시설관리공단, 교통지도과)	쌍문○동 공영주차장 거주자우선주차 배정 관련 이의 제기	이경환	의견표명
9	11. 26.	공동주택 시설 (주택과)	방학동 ○○○-○번지 토지에 있었던 펜스제거 적법성 여부 및 관리주체 확인 요청 민원	최정완	의견표명



IV

2020년 ombudsman
고충민원 처리 사례

01

[경로당 중식도우미 활동비 부정수급]

■ 민원개요

- **옴부즈만** : 김태환
- **민원접수** : 방문, 진정서 제출 및 국민신문고(노인장애인과)
- **민원위치** : ○○○○○ 아파트 경로당
- **민원요지** : 해당 경로당 중식도우미 활동비 부정수급

■ 조사내용

- **2018. 10. 5.**
[방 문] ○○○○○ 경로당 중식도우미 활동비 허위수급 제보
[조 치] 해당 도우미 입원내역과 활동일지 대조결과 3일 중복내역 존재 수행기관에서 부정수급 확인서 징구 및 5년 간 활동정지 조치
- **2018. 11. 6. / 11. 20.**
[진정서] ○○○○○ 경로당 중식도우미 진정서 복사 요청 및 ○○아파트 경로당 부정수급 민원
[답 변] ○○○○○ 경로당 건은 방문민원으로 진정서 부존재 및 ○○아파트 경로당 중식도우미 부정수급 사실 없음
- **2018. 12. 4.**
[진정서] ○○○○○ 경로당 중식도우미 재참여 조치 요구 및 ○○아파트, ○○○○○ 아파트 경로당 부정수급 민원
[답 변] ○○○○○ 경로당 중식도우미 재활동 불가, ○○아파트 경로당 동일민원 처리, ○○○○○ 경로당 부정수급 정황 없음
- **2019. 1. 11.**
[진정서] 중식도우미 보조금 지급금액 전액환수 부당성 및 ○○ 경로당 중식도우미 위장전입 민원
[답 변] 해당 건은 지침에 따른 조치였으며, ○○ 경로당 중식도우미 조사 결과 도봉구 거주자로 확인됨
- **2019. 2. 7.**
[진정서] 우이○○빌라 및 ○○○아파트, ○○○○○, ○○ 경로당 중식도우미 부정수급 민원
[답 변] 우이○○빌라 경로당 중식도우미 정상시행 확인(타 경로당 동일민원)
- **2019. 2월 초**

감사원 제보	감사원 조사담당관 실지조사	조사결과
2019. 02.	2019. 02. 20. 구 방문	종결

- **이후 동일민원 지속 제기**

[국민신문고] 2019. 2. 21.
[진 정 서] 2019. 3. 25., 2019. 4. 16.
[처 리] 감사원 감사 중인 사안으로 민원처리 예외에 해당하여 자체종결

■ 조사결과

- 구청은 어르신일자리 및 사회활동지원사업의 일환으로 (사)○○○○○ 도봉구지회와 위탁관리 협약을 체결하여 경로당 중식 도우미 사업을 진행해 옴
- 구청과 (사)○○○○○도봉구지회 간 체결된 협약서와 구청장 방침 「2020년도 어르신 일자리 및 사회활동지원사업 추진계획」에 따르면 경로당 중식도우미 지원사업의 수요처를 (사)○○○○○ 도봉구지회 소속 경로당으로 한정하고 있지 않음
- 그러나 현재 (사)○○○○○도봉구지회는 내부적으로 「2020년 노인 공익활동 사업계획서」를 수립하여 지회 소속 경로당에게만 지원하고 있어 지회 소속이 아닌 경로당은 중식 도우미 사업비 지원을 받지 못하는 문제 발생

■ 조치의견 : 시정권고

- 해당 사업 취지에 부합할 수 있도록 담당 부서와 (사)○○○○○도봉구지회는 사업계획서 변경을 고려하여 지회 소속이 아닌 경로당도 중식 도우미 사업에서 소외 되는 일이 없도록 조치 후, 조치 결과를 3월 중 회신 요망
- 노인장애인과 통보 : 2020. 2. 14.
- 민원인 통보 : 2020. 2. 18.

■ 조치결과

- 2020.02.07. : 사업계획서 수정 공문 제출(○○○○○)
 - 2020.02.11. : 노인일자리 업무 시스템 사업계획서 변경 승인(구) 및 사업계획서 변경 요청 공문발송
 - 2020.02.13. : 사업계획서 변경 승인(서울시)
 - 2020.02.17. : ○○○○○에 사업계획서 수정 승인 알림 공문 발송 및 ○○ ○○○ 아파트 경로당 회장 중식도우미 신청 접수 완료
- ※ 코로나19로 인해 경로당 운영이 중단된 기간 중 대체사업으로 진행

02

[쌍문동 ○○○○건립 공사로 야기된 인근 주민 피해 민원]

■ 민원개요

- **옴부즈만** : 이병용
- **민원접수** : 진정서(다수인민원) 제출(건축과)
- **민원위치** : 쌍문동 ○○○-○, ○○○-○○○
- **민원요지** : 쌍문동 ○○○○건립 공사로 인근주민들이 소음, 비산먼지, 건물균열 등의 피해 발생으로 공사 중지 및 보상 요구

■ 조사내용

- **2019. 8. 20.**
 - 쌍문동 ○○○-○ 공사현장이 소음, 진동, 먼지감소 계획서 제출여부 질의
- **2019. 8. 21**
 - 쌍문동 ○○○-○ 사전공사로 인접 건물에 안전을 위협하므로 현장 확인 및 행정처분 요청
- **2019. 9. 18.**
 - 도봉로 ○○○ 부근 공사로 인하여 소음이 발생하므로 조치 요청
- **2019. 9. 19.**
 - 도봉로 ○○○ 공사현장에서 가림막을 하지 않아 비산먼지가 나오므로 조치 요청
- **2019. 10. 10.**
 - 공사현장의 비산먼지 발생 및 특정공사로 인한 민원인의 고충
 - 착공신고증명서, 환경관리계획서, 착공필증 정보공개청구시 정상시행 확인
- **2019. 12. 1.**
 - 일요일에도 공사를 하여 소음피해가 발생하므로 단속 요청
- **2019. 12. 21.**
 - 공사로 인한 소음불편 신고
- **2019. 12. 26.**
 - ○○○○ ○○○○ 공사현장의 사전공사에 대한 행정처분 요구 등
- **2020. 1. 7.**
 - 기 접수한 민원에 대하여 민원조정위원회 심의 요청
 - 환경영향평가에 대한 주민협의절차 끝나 전 공사 시행이 위법한 공사이며,
 - 착공신고증명서, 환경관리계획서, 착공신고필증의 정보공개청구에 대한 답변 요구
 - 소음, 비산먼지 발생 위반사항에 대하여 환경정책과의 행정 처분의 적정여부 확인 요구
- **2020. 2. 13.**
 - 쌍문동 ○○○○ 건설로 야기된 인근주민 피해 발생 민원 현장출장



■ 조사결과

■ 1차 합동민원회의 개최

- 일시 및 장소 : 2020. 2. 12.(수) 구청사 M4층 위당홀
- 참석인원 : 총 25인
 - 민원인 ○○○ 외 6인
 - 도봉구의회 ○○○ 의원, ○○○ 의원, ○○○ 의원
 - 건축주(○○○○○) 2인, 시공자(○○○○○) 4인, 감리자(○○) 1인
 - 건축과 3인, 환경정책과 2인, 감사담당관 2인, 옴부즈만 1인

■ 2차 합동민원회의 개최

- 일시 및 장소 : 2020. 2. 26.(수) 구청사 10층 간송홀
- 참석인원 : 총 23인
 - 민원인 ○○○ 외 7인
 - 도봉구의회 ○○○ 의원
 - 건축주(○○○○○) 2인, 시공자(○○○○○) 3인, 감리자(○○) 1인
 - 건축과 3인, 환경정책과 2인, 감사담당관 2인, 옴부즈만 1인

■ 3차 합동민원회의 개최

- 일시 및 장소 : 2020. 3. 6.(금) 공사현장 내 안전교육장
- 참석인원 : 총 21인
 - 민원인 ○○○ 외 6인
 - 도봉구의회 ○○○ 의원
 - 건축주(○○○○○) 1인, 시공자(○○○○○) 5인, 감리자(○○) 1인
 - 건축과 3인, 환경정책과 1인, 감사담당관 2인

■ 4차 합동민원회의 개최

- 일시 및 장소 : 2020. 3. 13.(금) 공사현장 내 안전교육장
- 참석인원 : 총 18인
 - 민원인 ○○○ 외 6인
 - 도봉구의회 ○○○ 의원
 - 건축주(○○○○○) 1인, 시공자(○○○○○) 2인, 감리자(○○) 1인
 - 건축과 3인, 환경정책과 1인, 감사담당관 1인, 옴부즈만 1인

■ 5차 합동민원회의 개최

- 일시 및 장소 : 2020. 3. 24.(화) 공사현장 내 안전교육장
- 참석인원 : 총 18인
 - 민원인 ○○○ 외 6인
 - 도봉구의회 ○○○ 의원
 - 건축주(○○○○○) 1인, 시공자(○○○○○) 2인, 감리자(○○) 1인
 - 건축과 3인, 환경정책과 1인, 감사담당관 1인, 옴부즈만 1인

■ 6차 합동민원회의 개최

- 일시 및 장소 : 2020. 4. 7.(화) 공사현장 내 안전교육장
- 참석인원 : 총 14인
 - 민원인 ○○○ 외 5인
 - 건축주(○○○○○) 1인, 시공자(○○○○○) 2인, 감리자(○○) 1인
 - 건축과 2인, 환경정책과 1인, 감사담당관 1인, 옴부즈만 1인

■ 쌍문동 ○○○○ 건설로 야기된 인근주민 피해 발생 합동민원회의 관련사진



1차 회의



2차 회의



3차 회의



4차 회의



5차 회의



6차 회의

■ 조치의견 : 의견표명

① 안전문제 관련

- ① 주변주민들에게는 가장 중요한 사항으로 건축물의 안전 및 자산가치 하락 문제로
- ② 발파진동으로 인한 추가 크랙 발생 및 지반 침하 예상 : 미진동 발파의 경우도 주변 노후 건물이나 지반에 영향을 줄 수 있음
또한 해빙기에 접어들어 약해진 지반에 지하수의 유출, 다량의 빗물로 인한 지반의 침하 등이 우려 되므로 무진동 공법으로 주변의 피해를 최소화 할 수 있도록 조속한 시일 내에 굴착공법 변경을 시공사에 강하게 요구 필요함
- ③ 현장 주변에 크랙게이지 등 변형에 대한 게이지가 설치되었으나 시공사에서 내부 자료로만 사용하고 공유하지 않아 민원인들이 신뢰하지 못함
현재의 변형 상태를 객관적이고 공신력 있는 업체를 선정하거나, 민원인이 신뢰할 수 있도록 함께 확인하고 변형 진행 상황을 공유
- ④ 기 발생한 크랙의 보수 시점 : 지하 골조공사 완료 후

② 소음, 진동, 분진 피해 보상관련

- 민원인들에게는 가장 큰 스트레스로 쾌적하고 행복하게 살 권리를 침해받은 사항으로 외부기온이 올라 창문을 열고 생활하는 계절이 되면 더욱 피해가 클 것으로 예상됨
- ① 보상분리관련 : 지상 층 골조공사 시에도 공사소음 및 분진 피해가 우려되어 별도 분리보상이나, 일괄 보상타결 시에는 공사진행 시간조정(아침 작업 시작 시간 조정, 토요일 및 공휴일 작업 금지 등) 및 민원인들과 사전합의가 중요함

③ 공사 주변 건축물 등에 대한 피해 보상

- ① 지반 침하 및 크랙 발생으로 인한 건축물의 안전 및 수명 관련 피해
- ② 크랙 발생, 침하, 누수 등 피해부위의 보수보강
- 지하층 공사로 침하나 크랙 발생이 진행 될 수 있어 누수나 위급한 상황이 아니면 지하 터파기 완료나 주변지반에 영향을 주지 않는 골조 공사 완료 후 피해정도를 상호 확인 후 보수, 보강 절차 필요함

■ 총괄 검토의견

- 2월12일부터 4회에 걸쳐 합동 회의에 참관하여 보았으나 발주자 및 시공사의 경우 주민들의 피해에 대한 적극적인 민원 해결 및 보상 의지가 없어 보이고 최소한의 법규정에만 의존하고 있음
- 또한 공사 민원에 대한 초기 미온적 대응으로 피해주민들의 경우 8개월이 넘도록 소음 진동 분진에 시달리며 스트레스로 인한 건강악화와 행복하게 살 권리를 침해당하고 있으며, 협의결과 도출이나 해결사항 없이 진행되고 있음

☞ 이에 대한 해결방안으로

- ① 도봉구청장은 주민의 재산·정신적 피해 보상 등이 합의에 이를 수 있도록 적극적인 중재역할을 할 필요가 있으며, 이를 위해 발주자와 시공자에 대하여 적극적인 자세로 민원이 해결될 수 있도록 강력한 행정조치 등을 통한 이행촉구가 필요함 <시공사의 공법 변경, 민원합의 후 시공, 소음·분진 등 주민피해에 대한 즉각적인 행정조치 및 제재 등>
 - ② 법 이전에 주민들이 쾌적하고 행복할 수 있도록 모든 행정력(특히 환경 관련)이 동원되어야 한다고 생각하며 조속한 해결이 가장 중요함. 민원인들이 시공사나 발주처에 대응하기에는 너무 힘겨운 상황임
- 행정청(건축과) 통보 : 2020. 3. 26.
 - 민원인 통보 : 2020. 2. 18.

■ 조치결과

● 안전 관련 문제

- ☞ 건축과 : 해빙기 대비 건축공사장 안전 점검
- ☞ 시공사, 감리자 : 공사 관련 계측자료 공개, 주민피해 최소화 노력

● 공사장 주변 건물의 균열 등 피해 관련

- “지하굴토공사 완료 후 상호 협의하기로 잠정 합의”
- ☞ 시공사 曰 : “물리적인 피해는 보상할 것임” - 제4차 합동민원회의 시

● 소음, 진동, 분진 등 환경피해 관련

- “당사자 간 합의”
- ☞ 민원인 대표 曰 : “처음에는 끝이 안 보였는데 환경피해 합의를 위해 고생해 주신 도봉구청과 건축관계자에게 감사를 표함”

03

[도봉동 6〇〇-〇〇 무허가주택 명의변경 요구]

■ 민원개요

- **옴부즈만** : 최정완
- **민원접수** : 방문, 진정서 제출
- **민원위치** : 도봉동 6〇〇-〇〇
- **민원요지** : 도봉동 6〇〇-〇〇 무허가주택을 70년대부터 소유해 왔으나 현재 기존 무허가 등록 대장상 소유주(사망)가 달라 〇〇에 매도를 못하고 있어 명의변경 요청

■ 조사내용

- 2020. 2. 4.
- 민원인 1차 방문
- 2020. 2. 18.
- 민원인 2차 방문
- 2020. 2. 25.
- 주택과 자료 제출 요구
- (회신내용) 해당 지번의 도봉동 대지 6〇〇-〇〇 건물 무허가건물대장과 관련, 1970년대 등록하여 사용된 수기대장을 살펴본 바, 서울시 자치구 분구 및 행정구역 변경 과정에서 소실 및 유실로 인하여 파악하기 어렵고, 기본 전산화 과정에서 수기대장을 근거로 하여 등재하였기 때문에 수기대장과 전산대장이 동일하게 사용되고 있음

■ 조사결과

1. 대장상의 명의자 확인

- 본 건과 관련하여 해당 지번의 건축물대장을 살펴본 결과, 대장상 명의자는 ‘〇〇〇’ 1 인이며 다른 사람이 명의자로 등재된 사실은 없음을 확인
- 정확한 사실관계 확인을 위하여 1970년대 등록한 수기대장 또한 찾아보았으나, 서울시 자치구 분구 및 행정 구역 변경 과정에서 소실 및 유실된 상태에 있어 확인이 어려움
- 다만 대장의 전산화 과정은 수기 대장을 근거로 등재하였기 때문에 수기대장과 전산대장이 동일하게 사용되고 있음

2. 대장상 명의자 변경 방법

- 건축물대장에 표시되는 건축물의 소유권은 최초 건축물대장이 생성 시에 한하여 건축물대장의 소유자가 보존등기상 소유자(부동산등기법 제65조제1항)로 표시되며, 이후에는 등기부의 소유권이 변동되어야만 건축물대장의 소유자가 변경되는 바,
- 건축물대장이 생성된 이후에 건축물대장의 소유자 변경은 건축물대장규칙 제19조에 따라 건축물의 소유자는 등기사항증명서를 첨부하여 소유자 변경신청을 하여야 함
- 따라서 본 건과 같이 미등기 상태의 건축물의 소유자 현황을 변경하고자 할 때에는 대장의 소유현황으로 보존등기 후 변경하고자 하는 내용으로 등기를 변경하여 이를 증명으로 대장의 소유자 현황을 변경하여야 함이 원칙

■ 조치의견 : 의견표명

- 명의변경을 요구하는 대장상 명의자의 상속인을 상대로 민사소송으로 건축물대장 소유자의 정정을 신청하라는 의사진술을 구하는 소를 제기하여, 그 판결문으로서 등기부를 갈음하여야만 명의 변경이 가능할 것으로 판단되며,
- 관할구청에서 직권으로 정정할 수 있는 사항이 아님
- 민원인 통보 : 2020. 5. 12.

04

[○○키움센터 설치·운영 반대]

■ 민원개요

- **옴부즈만** : 이경환
- **민원접수** : 담당부서의 민원서류 검토
- **민원위치** : 도봉동 ○○아파트
- **민원요지** : 도봉동 ○○아파트 ○○○동 내 키움센터 설치 시 주민의 동의를 받지 않고 추진하였으며, 외부인 출입 등 보안이유로 운영 반대

■ 조사내용

- 2020. 2. 12. : 민원 최초 접수
- 2020. 3. : 민원 현장 방문

■ 조사결과

1. 당해 시설의 적정성에 관하여,

- 서울시 「○○○○ 키움센터 운영 매뉴얼」 26쪽에 열거된 설치 가능 건축물에 「아파트 공동시설 (공동주택)」이 포함되어 있으나, “공동시설”이라 함은 교육시설, 청소년수련시설, 독서실, 회의실 등 입주자가 공동으로 이용하며 관리하는 시설로서 ○○○동 ○○○호에 센터 설치가 적합하지 아니하며, 설치하더라도 건축법 제19조에 따라 용도변경의 절차를 이행하여야 함
- 또한, 설치 장소 결정 이전에 「공동주택 관리법 시행령」 별표3 공동주택의 행위허가 또는 신고의 기준(제35조 제1항 관련)에 따라, 아파트 주민 등(입주자 대표회의, 관리사무소)에게 사전 협의나 동의 절차를 이행하지 아니하여, 당연히 예견된 민원을 소홀히 한 바 있음

2. 보안 및 소음으로 인한 피해

- 소음 저감 프로그램 발굴, 센터 이용 아동 교육, 주민 설득 등을 통하여 민원을 최소화 시켜야 할 것임

■ 조치의견 : **조정**

- 막대한 예산(전세 보증금, 대수선비 등)이 투입된 사업임을 감안하여, 입주민에 대한 적극적이고도 지속적인 설득을 통하여 상당 기간 센터 운영을 하여야 할 것으로 보이며, 아울러 적절한 시기에 센터 이전 계획을 수립하여야 할 것임

05

[도봉2호점 ○○○○ ○○○○키움센터 소음 발생 및 운영 불만]

■ 민원개요

- **옴부즈만** : 이경환
- **민원접수** : 환담당부서의 민원서류 검토
- **민원위치** : 도봉동 ○○○○도서관
- **민원요지** : 도봉2호점 ○○○○ ○○○○키움센터가 도서관 내에 설치되면서, 도서관 이용자들로부터 소음, 프로그램 폐지 등의 민원과 키움센터 학부모로부터 센터 운영 전반에 관한 민원이 지속적으로 발생되어 적절한 조치를 요구

■ 조사내용

- 2020. 2. 25. : 민원 최초 접수
- 2020. 3. 18. : 민원 현장 방문



- 2020. 4. 1. : 민원 관련 부서의견 청취



■ 조사결과

1. 센터 공간 문제

- 소음으로 인한 도서관 이용자 민원 발생, 방음 대책으로 설치된 학생 지도공간(교실) 협소

2. 학생 관리 소홀

- 입·퇴소, 출결의 부적절한 관리로 안전사고 우려

3. 센터 운영 전반에 관한 학부모들의 불만

■ 조치의견 : 조정

1. 센터 공간 문제

- 조속한 예산확보로 방음을 위한 분리 벽체 설치가 요구됨

2. 학생 관리 소홀 등 센터 운영 전반에 관한 불만

- 민원이 근절될 때까지 센터 운영에 대한 지속적이고 실질적인 지도·점검 필요

06

[우이천로 40길 도로 정비 요구]

■ 민원개요

- **옴부즈만** : 이경환
- **민원접수** : 담당부서의 민원서류 검토
- **민원위치** : 도봉구 우이천로 40
- **민원요지** : 쌍문동 덕성여대 후문 우이천로 40길 도로가 노후화 되어 도로과에 여러 차례 도로포장을 요청하였으나 개선이 안 되고 있어 민원사항 확인 및 조치 검토 요구

■ 조사내용

- 2020. 5. 19. : 민원 현장 방문



- 2020. 5. 27. : 민원 접수

■ 조사결과

- **민원인 요구 사항 확인**
 - 우이천로40길 도로 전체 노후화로 파손 및 균열이 많고 도색이 다 지워져 있음.
도로과로 작년부터 지속적으로 민원 접수하고 있으나 많이 파손이 되지 않아 차후에 집행이 이루어질 때 개선해 보겠다는 소홀한 답변만 받고 있음
 - 큰 문제점이 많은데도 다른 곳만 처리하고 정확한 답변이 아니라 어정쩡한 답변만 오고 노력 하겠다고만 답변을 주고 있어 개선을 요청함
- 도로법, 도로교통법, 사도법 등 관련 법령 검토
- 민원 현장 방문하여 도로 상태 확인

■ 조치의견 : 의견표명

◦ 민원인에 대한 답변

- 우이천로40길 도로정비(아스콘 재포장 등)건과 관련하여, 현장을 방문하여 도로파손, 균열 및 도색 상태 등을 확인한 결과, 보행이나 차량통행에 지장을 초래하지 않을 정도로 비교적 양호한 상태인 것으로 판단됨
- 그러나 도로포장상태 불량 및 노후화가 발생 시 주민불편사항이 최소화하도록 적극적인 행정처리를 권고함

◦ 행정청(도로과) 통보 내용

- 해당 민원에 대해 검토한 결과, 당해 도로는 보행 및 차량통행 등 주민 이용에 불편을 초래치 않을만큼 포장상태 등이 양호함을 확인하고 이를 민원인에게 통보하였는바, 향후 노후화로 인하여 재포장 등 도로정비가 필요할 시 해당도로의 대부분이 사유지임을 감안하여 사전에 사용승낙 동의 등의 절차를 강구하여 주민불편을 최소화하기 바람

◦ 행정청(건축과) 통보 : 2020. 7. 15.

◦ 민원인 통보 : 2020. 7. 15.

07

[방학동 500번지 일대 개발제한구역 내 불법행위 단속 및 지적도상 도로 복구 요구]

■ 민원개요

- **옴부즈만** : 김태환
- **민원접수** : 담당부서의 민원서류 검토, 방문 접수
- **민원위치** : 방학동 500번지 일대
- **민원요지** : 방학3동 500번지 일대 개발제한구역 내 사유지를 도로로 사용하여 개인의 재산에 피해가 있고, 지적도상 도로는 현재 텃밭으로 활용하고 있어 이에 대한 원상복구 등 적절한 조치 요구

■ 조사내용

- **2018. 11. 30.**
 - 「○○○공원 주변 미포장 이면도로 추가 정비계획」
[공원녹지과-21656호(2018.11.30.)]
 - 방학로○○가길 일대, 방학로○○길, 해등로○○길에 대하여 2017년 9월~ 2018년 11월까지 수차례 민원이 제기되어 공원녹지과에서 도로 인접 토지소유자들로부터 토지사용 동의를 받아 도로과와 협의하여 아스콘 포장을 함
 - ※ 해등로○○길 구유지를 제외한 사유지 총 12필지 중 9필지에 대한 동의 완료
- **2020. 3. 19.**
 - 민원인이 상기와 같은 민원을 신청하였고, 공원녹지과와 도로과의 업무 핏퐁으로 감사담당관에서 중간답변 처리
- **2020. 5. 13.**
 - 민원인이 중간답변 접수 후 현장에서 변화가 없어 2차 민원을 신청하였고, 감사담당관에서 진행 상황에 대하여 답변 처리
- **2020. 5. 14.**
 - 공원녹지과에 자료 제출 요구
- **2020. 6. 5.**
 - 민원인이 방문하여 옴부즈만(김태환 위원)에 민원을 신청
- **2020. 7. 10.**
 - 옴부즈만 김태환 위원 민원현장 방문



■ 조사결과

- 방학동 1○○-○는 개발제한구역내 지적도상 도로이며, 해등로○○길(○○○공원~해등로)은 개발제한구역내 현황도로이며,
- 개발제한구역내에 위치한 지적도상 도로인 방학동 1○○-○는 구유재산임에도 인근주민이 위 도로를 무단으로 점유·사용하고 있음

■ 조치의견 : 의견표명

- 개발제한구역 내에 위치한 지적도상 도로인 방학동 1○○-○는 구유재산임에도 인근주민이 위 도로를 무단으로 점유·사용하고 있으므로 담당부서(가로관리과)는 법령 위반자에 대한 시정명령 및 과태료, 변상금, 이행강제금 등의 부과를 검토해 행정조치해 주시기 바라며, 그 조치결과를 회신해 주기 바람
- 또한, 담당부서(공원녹지과)에서는 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별 조치법」에 따라 민원발생지 일대 개발제한구역 내에서 이루어지는 불법행위를 지속적으로 적발하고 관련법에 따라 행정조치해 주시기 바라며, 그 조치결과를 회신해 주기 바람
- 지적도상 도로인 방학동 ○○○-○의 원상복구 및 정비 방안을 검토하여 담당부서(도로과)에서는 그 결과를 회신하여 주기 바람
- 또한, 개발제한구역 내 현황도로인 해등로○○길은 도로 폭이 좁아 화재발생시 소방차 진입에 어려움이 있을 수 있으므로 담당부서(재난안전과)는 인근 주민의 안전을 위해 「소방기본법」제10조에 따른 ‘비상소화장치’ 설치 여부를 검토(관할 소방서와 협의 등)하여 그 조치결과를 회신하여 주기 바람
- 위 사안들의 각 조치결과는 10월 중으로 회신 요청
- 행정청(가로관리과, 공원녹지과, 도로과, 재난안전과) 통보: 2020. 8. 15.

■ 조치결과

[가로관리과]

○ 처리결과

- (2020. 6. 25.) 무단점용 관련 지적 현황측량[서울북부지사]
- (2020. 10. 19.) 무단점용 관련 변상금 부과 사전(의견서 제출) 통지
[윤○○ 외 7 면적617㎡ 변상금 12,831,360원]
- (2020. 11. 10.) 변상금 부과(예정)
- (2020. 12. 3.). 변상금 부과

[도로과]

○ 처리결과

- 개발제한구역(방학동 5○○번지 일대)내 도시계획시설(도로) 타당성 조사 용역 시행
예정(2021년, 도로과)으로 용역 결과에 따른 개발제한구역 정비방안은 총괄부서
(공원녹지과) 검토사항임

[공원녹지과]

○ 처리결과

- 민원발생지 일대 불법행위 2건 적발
 - ◆ 시정명령에 따른 원상복구 조치 완료 : 1건
 - ◆ 원상복구 조치 미이행 건에 대한 이행강제금 부과 : 1건
- 향후 지속적인 순찰과 불법행위 단속으로 개발제한구역 관리 철저

[재난안전과]

○ 처리결과

- 2021년도에 ○○○○○○어린이집 앞 지하소화전 설치를 도봉소방서와 긴밀한
협조를 통해 적극 추진할 예정

08

[쌍문○동 공영주차장 거주자우선주차 배정 민원]

■ 민원개요

- **옴부즈만** : 이경환
- **민원접수** : 2020. 10. 27.
- **민원위치** : 쌍문○동 공영주차장
- **민원요지** : 쌍문○동 공영주차장 거주자우선주차 부정배정 의혹 민원

■ 조사내용

◦ 2020. 8. 6.

[정보공개요청 : 시설관리공단]

- 쌍문○동 공영주차장 4년 연속 추첨 차량 대수?
- 2년, 4년 간 연속 추첨된 1순위 차량 대수?
- 2년, 4년 간 연속 추첨된 2순위 차량 대수?

[답 변]

- 제1공영 주차장에 4년 간 연속 추첨된 차량 대수 : 17대
- 2년과 4년 간 연속 추첨된 1순위 차량 대수 : 2년 10대, 4년 10대
- 2년과 4년 간 연속 추첨된 2순위 차량 대수 : 2년 6대, 4년 6대

◦ 2020. 9. 9.

[정보공개요청 : 시설관리공단]

- 장소 : 쌍문 제○공영주차장(주차면수 : 29면)
- 기간 : 우선 통화 드린 대로 가장 최근으로부터 2,4년
- 요청사항 : 상기 기간 동안 2,4년 연속 추첨된 순위별 차량 대수?

[답 변]

- 1순위(장애우, 국가유공자) : 2년 11대, 4년 7대
- 2순위(친환경차량) : 2년 4대, 4년 4대
- 3순위(일반거주자) : 2년 23대, 4년 12대

◦ 2020. 9. 21.

[정보공개요청 : 시설관리공단]

- 재청구 사유는 9월 4일 담당자님과 통화 기준, 최종적으로 2016년부터 4년 연속 이용자 2순위 8명, 3순위 13명이라고 하였으나 답변에선 2,3순위 각각 4대, 12대라고 함
- 같은 내용으로 재청구 드리며, 같은 질문들에 왜 답변이 매번 다른지 이해가 가지 않음
- 요청사항 : 상기 기간 동안 2,4년 연속 추첨된 순위별 차량대수?

[답 변]

- 1순위(장애우, 국가유공자) : 2년 11대, 4년 7대
- 2순위(친환경차량) : 2년 4대, 4년 4대
- 3순위(일반거주자) : 2년 23대, 4년 12대

◦ 2020. 10. 18.

[국민신문고 : 교통지도과]

- 쌍문○동 공영주차장 거주자우선주차 배정이 1,2순위를 제외하면 23면 정도 배정 가능한데 4년 연속 3순위 당첨 차량이 16대라고 답변을 받았음. 과반수 이상 4년 연속 배정 차량이라는 게 문제가 있다고 판단됨

[답 변]

- 2020년 4분기 기준 3순위 배정 차량은 17대임
- 이중 6대 차량만이 이전부터 배정받아 사용한 차량임

◦ 2020. 10. 27.

[옴부즈만]

- 쌍문○동 공영주차장 거주자우선주차 배정이 부정하게 이루어지고 있는 것 같음. 4년 연속 3순위 배정차량이 16대라는 답변을 받았는데(유선상 재확인 내용) 추첨을 통해 배정받는 3순위 차량이 16대라는 거는 말이 안 됨

[시설관리공단 제출자료]

- 1순위(장애우, 국가유공자) : 4년 연속 5대
- 2순위(친환경차량): 4년 연속 5대
- 3순위(일반거주자) : 4년 연속 0대

[옴부즈만 조사결과]

기준 연도	2020년 4분기	2020년 2분기	2019년 4분기	비고
4년 연속 배정 차량	- 1순위 3대 - 3순위 4대 ※ 3순위 차량 모두 2020년 2분기까지 2순위(요일제) 차량임	- 1순위 3대 - 2순위 5대 - 3순위 2대	- 1순위 3대 - 2순위 6대 - 3순위 2대	※ 2020년 4분기 배정부터 승용차요일제 참여차량 2순위에서 삭제

■ 조사결과

- 쌍문○동 공영주차장 거주자우선주차 배정 관련 민원에 대하여 시설관리공단에서 거주자우선주차 신청 및 배정자료를 받아 3순위 차량 중 4년 연속 배정받은 차량을 확인한 결과, 2020년 4분기 기준 4대(4대 전부 2020년 2분기까지는 요일제 차량으로 2순위에 해당한 차량임), 2020년 2분기 기준 2대, 2019년 4분기 기준 2대로 확인됨
- 민원인이 기존에 시설관리공단에서 받은 ‘3순위 배정 차량 중 16대 차량이 4년 연속 당첨되었다’ 라는 답변 내용이 잘못되었음
- “3순위 차량 중 16대의 차량이 4년 연속 배정되어 거주자우선주차 배정이 부정하게 되고 있다”는 민원제기 내용이 사실과 다를름을 확인함

■ 조치의견 : 의견표명

- 기존 제기된 민원에 대해 시설관리공단과 교통지도과 답변 내용[‘4년 연속배정 차량 중 3순위 차량이 16대’(시설관리공단), ‘2020년 4분기에 7대의 차량이 정기권 배정을 받았으며 수시배정에 4대 나머지 6대의 차량이 계속해서 배정되어 사용하고 있습니다’(교통지도과, 2020.10.26. 국민신문고 답변)]이 잘못되었다고 판단됨
- 시설관리공단과 교통지도과에서는 향후 민원 답변 시에 정확히 자료를 바탕으로 신중히 답변하여 주민불만을 최소화하기 바람

[방학동 4〇〇-〇번지와 〇〇아파트 사이 철거된 담장의 원상회복 요구]

■ 민원개요

- **옴부즈만** : 최정완
- **민원접수** : 담당부서의 민원서류 검토, 감사담당관 경유 접수
- **민원위치** : 방학동 4〇〇-〇번지 일대
- **민원요지** : 방학동 4〇〇-〇 신축 공사 중 건축주가 방학동 〇〇아파트1단지와 위 번지 신축공사 현장 사이 담장을 철거하였으며, 이는 아파트 입주민의 동의를 받지 않은 불법적 행위로 철거된 담장의 원상복구 등 적절한 조치를 요구

■ 조사내용

- 2020. 8. 20. : 1차 민원 신청
- 2020. 9. 16. : 2차 민원 신청
- 2020. 10. 12. : 3차 민원 신청
- 2020. 10. 12. : 4차 민원 접수
- 2020. 11. 4. : 5차 민원 신청
- 2020. 11. 19. : 6차 민원 신청
- 2020. 12. 3. : 7차 민원 신청
- 2021. 1. 14. : 8차 민원 신청
- 2021. 1. 15. : 9차 민원 신청

■ 조사결과

① 법령 검토 의견

- 공동주택관리법 제35조 제1항 제3호에서는 ‘국토교통부령으로 정하는 경미한 행위’를 제외하고는 공동주택을 파손·훼손하거나 해당 시설의 전부·일부를 철거하는 행위를 시장·군수·구청장의 허가를 받는 사항으로 규정하고 있고, 그 위임에 따라 ‘담장’의 일부분을 ‘철거’하는 행위는 **공동주택관리법 시행령 제35조 [별표3]의 3호 나목**에 따라 전체 입주자 3분의 2 이상의 동의를 받은 경우에 가능한 것으로 판단됨
- 일부 부대·복리시설의 경미한 증축·증설 행위는 입주자대표회의 동의와 신고로 가능한 사항이나, **파손·철거는 규모와 관계없이 입주자의 2/3 이상 동의 및 허가를 요하는 사항임** (관련 법령은 여러 차례 개정되었는데, 2018년 11월 20일 이후부터 ‘공동주택’의 파손·철거 허가에 대한 동의요건은 해당 동의 입주자 2/3 이상, ‘부대시설 및 입주자 공유인 복리시설’의 동의요건은 전체 입주자의 2/3 이상으로 규율되고 있음)
- 인접 토지 건축주가 철거한 담장은 그 현황에 비추어 볼 때 인접 상가의 부지를 아파트 경계와 구획하는 구조물이어서 주택법 소정의 공동주택 부대시설에 해당하는 것으로 보임

- 공동주택 행위 허가·신고 제도는 공동주택과 그 부대시설 및 복리시설의 효율적 관리를 위한 공공적 성격이 가미된 제도로써, **허가 대상이 되는 담장의 소유여하를 묻지 않고 규율되고 있음** (허가 없이 담장을 철거하는 행위는 공동주택관리법 제99조 위반으로 형사처벌 대상)
- 본 건과 유사하게 이웃 아파트 담장을 허가 없이 철거한 행위가 문제된 사안에서, 대법원은 “본 법은 금지행위의 대상이 되는 목적물의 소유여하를 묻지 않고 있으므로 피고인이 담장을 아파트 주민들의 공유가 아니라 자기의 단독 소유에 속하는 것으로 믿었는지 여부가 형사 범죄의 성립을 좌우한다고 볼 수 없다”고 판시함 (2002도4140 판결)

② 해당 부서 통보 사항

- 해당 민원에 대해 검토한 결과, 당해 담장은 관할 구청의 허가 없이 철거된 것으로 확인 되는 바, 아파트 주민들의 동의 또는 인접 토지 건축주의 원상 복구 등의 절차를 강구하여야 할 것으로 판단됨

■ 조치의견 : 의견표명

- 아파트 부대시설인 담장의 ‘철거’는『공동주택관리법 시행령』 별표3 제3호 나목에 따라 전체입주자 2/3 이상의 동의에 따라 ‘허가’를 받고 진행해야 되는 사항이므로, 위 주민민원에 대하여 피신청인 주택과)은 의견표명에 따라 검토 후 조치(예정)결과를 회신하여 주시기 바람
 - 행정청(주택과) 통보 : 2021. 1. 15.
 - 민원인 통보 : 2021. 1. 15.



V

참고 자료

01

보도자료

도봉구 옴부즈만 언론 보도

서울일보 도봉구, 구민 권익 보호 옴부즈만 도입

도봉구, 구민 권익 보호 옴부즈만 도입

△ 신화사/가시뉴스(news@ko.com) | © 승인 2020.04.23 13:12 | △ 댓글 0



도봉구 구민 권익 보호 옴부즈만 도입

(신화사 기자) 도봉구가 구민 권익 보호를 위해 옴부즈만 제도를 도입했다.

옴부즈만 제도란 위법·부당한 행정처분으로 인해 침해된 구민의 권익을 보호하는 제도이다.

이를 통해 다수인민원 및 이해당사자 간 길은 갈등으로 오랜 기간 해소되지 않은 장기민원 등을 구민의 입장에서 객관적이고 공정하게 해결해 주는 시스템이다.

이를 위해 구는 지난해 7월 11일에 '서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례'를 제정했다.

아시아경제 도봉구, 구민 권익 보호 위해 옴부즈만 도입

도봉구민 권익 보호 위해 옴부즈만 도입

△ 연합뉴스 2020.04.23 09:30 | 기사입력 2020.04.23 09:30 | △ 댓글 0

【도봉포토】 도봉구 33년 중 22년 중졸, 7년 임제, 1년 시정교과, 1년 의원 보병



도봉구 옴부즈만 취임 위촉식

- 2021년에는 의원장이 불치불제(우로 도청사공로) 확인
- 신규가입시 2~4년 적당로 50% 공로주을 50%로만 10년간이 안회로 관역한

연세대학교 박종일 기자 도봉구구청장 이용진(가) 구민 권익 보호를 위해 옴부즈만 제도를 도입했다.

서울일보 (2020. 4. 23.)

아시아경제 (2020. 4. 23.)

지역연합신문 JYKOR YORHAP COMMUNICATION

2021년 02.04 수요일
기사등록번호: 2021-02-04 10:19:27

타뉴스: 관악국제민지상봉을연대 사해 공...
타뉴스: 관악국제민지상봉을연대 사해 공...

해결 못한 고충민원, 도봉구 옴부즈만에 도와 드립니다!

구 홈페이지, 방문, 팩스, 우편 등 다양한 경로를 통해 고충민원 민정 신청
등록번호: 2020.04.23 17:11:08

도봉구(구청장 이동진)가 구민 권익 보호를 위해 옴부즈만 제도를 도입했다.

옴부즈만 제도란 위법·부당한 행정처분으로 인해 침해된 구민의 권익을 보호하는 제도이다.

이를 통해 다수인민원 및 이해당사자 간 길은 갈등으로 오랜 기간 해소되지 않은 장기민원 등을 구민의 입장에서 객관적이고 공정하게 해결해 주는 시스템이다.

이를 위해 구는 지난해 7월 11일에 <서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례>를 제정했다. 또한 옴부즈만 제도의 체계적인 운영을 위해 <서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규



컨슈머타임즈 Consumer Times

뉴스 | 파이낸셜타임즈 | 산업 | 컨슈머타임즈 | 오피니언

편의에 반하고 실속이 늘리고 10년째 두렵다!
파주 윤정신도시 우미 Lynn (더 빅스토퍼) 2월 10일

도봉구, 옴부즈만 제도 도입

△ 연합뉴스 기자 g1526@edtimes.com | © 기사출고 2020.04.23 16:51:53 | △ 댓글 0



도봉구 옴부즈만 취임식이 위촉식 및 취임 환영회를 겸하고 있다.

지역연합신문 (2020. 4. 23.)

컨슈머타임즈 (2020. 4. 23.)

해결 못한 고충민원, 도봉구 읍부즈만이 도와 드립니다

지난해 7월 11일 '서울특별시 도봉구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례' 제정

기사입력시간 : 2020/04/23 (07:22:00)

안상원 기자



도봉구 읍부즈만 위원들이 주택건설 민원 현장을 방문하고 있다 (2020. 2. 13.)

[미디어투데이] 도봉구가 주민 편의 보호를 위해 읍부즈만 제도를 도입했다.

읍부즈만 제도란 위법 부당한 행정처분으로 인해 침해된 주민의 권익을 보호하는 제도이다.

서울광장 > 시민행정

해결 못한 고충민원, 도봉구 읍부즈만이 도와 드립니다!

A 장진규 기자 > 송영민 2020/04/23 16:59 > 4월 23일



5 (사진:도봉) 도봉구 읍부즈만 위원들이 위촉식을 하고 있다 (2019. 12. 23)

도봉구구청 이동진가 구민 편의 보호를 위해 읍부즈만 제도를 도입했다.

읍부즈만 제도란 위법 부당한 행정처분으로 인해 침해된 주민의 권익을 보호하는 제도이다. 이를 통해 다수인민원 및 이해당사자 간 같은 갈등으로 오랜 기간 해소되지 않은 장기 민원 등을 주민의 입장에서 객관적이고 공정하게 해결해 주는 시스템이다.

이를 위해 구는 지난해 7월 11일에 <서울특별시 도봉구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례>를 제정했다. 또한 읍부즈만 제도의 체계적인 운영을 위해 <서울특별시 도봉구 읍부즈

최신뉴스

- B&C시민행정
- B&C서울문화
- B&C서울행정
- B&C서울문화
- B&C서울산업

포토뉴스



미디어투데이 (2020. 4. 23.)

서울시티 (2020. 4. 23.)

해결 못한 고충민원, 도봉구 읍부즈만이 도와 드립니다

지난해 7월 11일 '서울특별시 도봉구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례' 제정

기사입력시간 : 2020/04/23 (07:22:00)

김동석 기자 ksp@kspnews.com



도봉구 읍부즈만 위원들이 주택건설 민원 현장을 방문하고 있다 (2020. 2. 13.)

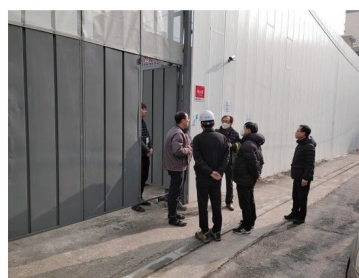
[케이에스피뉴스] 김동석 기자 ksp@kspnews.com] 도봉구가 주민 편의 보호를 위해 읍부즈만 제도를 도입했다.

해결 못한 고충민원, 도봉구 읍부즈만이 도와 드립니다

지난해 7월 11일 '서울특별시 도봉구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례' 제정

기사입력시간 : 2020/04/23 (07:22:00)

서규석 기자



도봉구 읍부즈만 위원들이 주택건설 민원 현장을 방문하고 있다 (2020. 2. 13.)

[뉴스후] 도봉구가 주민 편의 보호를 위해 읍부즈만 제도를 도입했다.

읍부즈만 제도란 위법 부당한 행정처분으로 인해 침해된 주민의 권익을 보호하는 제도이다.

ksp뉴스 (2020. 4. 23.)

뉴스후 (2020. 4. 23.)



톱스타뉴스 (2020. 4. 23.)

도봉뉴스 (2020. 2월호)

도봉구 옴부즈만 홈페이지 신설

도봉구

통합검색

검색어를 입력하세요

도봉구 > 서울시 > 국가법령 >

민원

참여

복지

생활

알림/예산

도봉소개

문화관광

다비디비캠

민원

옴부즈만 소개

민원안내

통합인터넷민원창구

분야별민원

민원상단/신고

청렴비리 통합신고센터

도봉구 인권센터

도봉구 옴부즈만

옴부즈만 소개

고충민원 신청방법 및 처리

옴부즈만 활동 기록요청

옴부즈만이란?

옴부즈만(Ombudsman)이란 "대리인"이란 뜻으로, 1809년 스웨덴에서 행정감사를 위해 시작된 이후 확산되어, 현재는 전세계 선진민주국가에서 채택하고 있습니다. "외부에서 행정 내부를 감시"하는 제도로 전문성과 중립성이 높습니다.

옴부즈만의 직무 및 권한

- 고충민원의 조사·처리 및 이와 관련된 시정 권고
- 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견 표명
- 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태 조사와 평가

고충민원이란?

"고충민원"이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원 <부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제2조 제5호>

- 행정기관 등의 위법·부당한 처분(사실행위를 포함)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구
- 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 공무원의 처리지연 등 행정기관등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소요청

도봉구 홈페이지 ▶ 민원 ▶ 도봉구 옴부즈만

02

서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 (감사담당관) [시행 2019. 7. 11.]

(제정) 2019.07.11 조례 제1355호

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시 도봉구민의 입장에서 구정의 감시 기능을 강화하고 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 권리와 이익을 보호하기 위하여 서울특별시 도봉구 옴부즈만을 구성하고, 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “서울특별시 도봉구 옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)”이란 서울특별시 도봉구(이하 “구”라 한다) 및 그 소속기관 등(제6조 각 호에 따른 직무관할 대상 기관을 말한다. 이하 같다)의 부패취약분야에 대한 감시와 고충민원의 처리 및 이와 관련된 제도개선을 위하여 서울특별시 도봉구청장(이하 “구청장”이라 한다)이 위촉한 사람을 말한다.
2. “민원인”이란 이 조례에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “고충민원”이란 민원사항 중 구의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 서울특별시 도봉구민(이하 “구민”이라 한다)의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
4. “시민사회단체”란「비영리민간단체 지원법」제4조에 따라 행정기관에 등록된 비영리민간단체로서 서울특별시에 주사무소를 둔 단체를 말한다.

제3조(옴부즈만의 구성)

- ① 옴부즈만은 5명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 옴부즈만으로 호선한다.
- ② 옴부즈만은 다음 각 호의 사람 중에서 공개모집 및 추천을 통해 서울특별시 도봉구의회(이하 “구의회”라 한다)의 동의를 거쳐 구청장이 위촉한다.
 1. 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학, 사회복지학 등 관련 분야에서 조교수 이상 또는 이에 상응하는 직에 있거나 있었던 사람
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
 3. 5급 이상 공무원의 직에 있었거나 이에 상응하는 직에 있었던 사람
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격증을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체에서 5년 이상 근무경력이 있거나 추천을 받은 사람

제4조(옴부즈만의 임기 등)

- ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.
- ② 옴부즈만이 궐위된 때에는 새로운 옴부즈만을 위촉할 수 있으며, 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로 개시된다.
- ③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.
 1. 업무를 게을리하거나 업무수행 능력이 부족한 경우
 2. 형사사건으로 기소된 경우
 3. 제8조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 4. 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 5. 그 밖에 옴부즈만 직책을 계속할 수 없는 사유가 발생한 경우

제5조(옴부즈만의 직무 및 권한)

- ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음 각 호와 같다.
 1. 고충민원의 조사·처리 및 이와 관련된 시정 권고
 2. 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견 표명
 3. 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태 조사와 평가
- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 보지 아니한다.
 1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
 2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 3. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
 4. 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
 5. 구의회에 관한 사항
 6. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
 7. 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

제6조(옴부즈만의 직무 관할)

옴부즈만이 제5조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

1. 구 및 그 소속 행정기관
2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업 및 출자·출연 기관
3. 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

제7조(옴부즈만의 제척·기피·회피)

- ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.
 1. 본인과 직접적인 이해관계가 있는 사항
 2. 본인과 친족관계에 있거나 있었던 사람과 관계되는 사항
 3. 본인이 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항
- ② 이해당사자는 옴부즈만에게 공정성을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 옴부즈만에 대하여 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 직무활동에서 스스로 회피할 수 있다.

제8조(옴부즈만의 결격사유)

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 「정당법」에 따른 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 해촉된다.

제9조(옴부즈만의 겸직금지)

옴부즈만은 임기 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 행정기관등과 같은 법 시행령 제14조에서 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제10조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설 하거나 직무 외의 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제11조(회의)

① 옴부즈만은 상호 독립하여 직무를 수행하되, 다음 각 호의 사항을 심의·의결하기 위하여 대표 옴부즈만이 회의를 소집할 수 있다.

1. 시정 권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
3. 그 밖에 대표 옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

② 옴부즈만 회의는 재적 옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.

③ 그 밖에 회의의 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제12조(고충민원의 신청)

① 민원인은 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

② 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 적어 서면(「전자정부법」 제2조 제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 민원인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용
3. 소송 또는 다른 법령에 의한 불복 구제 절차의 신청 유무
4. 대표자가 선정된 경우 그 대표자의 인적사항

③ 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

제13조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수하면 특별한 사정이 없으면 7일 이내에 조사에 착수하여 60일 이내에 종결해야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 종결이 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제5조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 서울특별시 및 중앙정부에 진정 또는 고충민원 신청을 하여 이미 결정된 사항
5. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우

③ 제1항에 따라 고충민원 조사에 착수한 경우에는 7일 이내에 민원인에게 그 사실을 통지하여야 하며 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 민원인에게 조속히 통지하여야 한다.

④ 옴부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 민원인에게 통지하여야 한다.

제14조(조사의 방법)

① 옴부즈만은 제13조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 구 및 그 소속기관 등에 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
2. 구 및 그 소속기관 등의 직원·민원인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계가 있다고 인정되는 구 및 그 소속기관 등의 장소·시설 등에 대한 현장조사

② 옴부즈만은 접수된 고충민원을 옴부즈만이 직접 조사하기 부적절하다고 판단하는 경우 이를 구 및 그 소속기관 등에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 민원인에게 지체 없이 이를 통보하여야 한다.

③ 구 및 그 소속기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제15조(시정권고) 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

제16조(제도개선의 권고 및 의견표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제17조(의견제출 기회의 부여)

① 옴부즈만은 제15조 또는 제16조에 따라 구청장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 구청장과 민원인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 제6조 각 호에 따른 직무관할 대상기관의 직원, 민원인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제18조(처리결과의 통보 등)

- ① 구청장은 제15조에 따른 옴부즈만의 시정 권고 등을 통지 받은 경우에는 이를 존중하여야 하며, 통지 받은 날부터 1개월 이내에 조치결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 권고를 받은 구청장이 그 권고 내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.

제19조(감사의 의뢰)

옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제20조(권고 등 이행실태의 확인·점검)

옴부즈만은 제15조 및 제16조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제21조(운영상황의 보고 및 공표)

- ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.
- ② 제1항에 따라 공표할 경우「개인정보 보호법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야 한다.

제22조(운영지원)

구청장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위에서 필요한 인력과 수당 등을 지원할 수 있다.

제23조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙<조례 제1355호, 2019.7.11.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

03

서울특별시 도봉구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

서울특별시 도봉구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 [시행 2020. 6. 18.]

(제정) 2020.06.18 규칙 제898호

제1조(목적) 이 규칙은 「서울특별시 도봉구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(대표 ombudsman)

- ① 「서울특별시 도봉구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제3조제1항에 따른 대표 ombudsman은 ombudsman의 조직을 대표하고, 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.
- ② 대표 ombudsman이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 대표 ombudsman이 미리 지정한 ombudsman이 그 직무를 대행한다.

제3조(보안서약) ombudsman은 별지 제1호서식의 보안서약서를 작성하여야 한다.

제4조(신분증의 제시) ombudsman이 조례 제13조제1항에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제2호서식의 신분증명서를 관계인에게 보여주어야 한다.

제5조(고충민원 신청 및 접수)

- ① 조례 제12조에 따른 고충민원 신청은 별지 제3호서식으로 한다.
- ② ombudsman이 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제4호서식의 고충민원 접수처리부에 기록·관리하여야 한다.
- ③ 조례 제13조제3항에 따른 고충민원 조사 착수 통지는 별지 제5호서식으로 하고, 조사 제외 통지는 별지 제6호서식으로 한다.

제6조(신청서의 보완)

- ① ombudsman은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 접수일부터 3일 이내에 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.
- ② ombudsman은 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.
- ③ ombudsman은 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 결정으로 이를 종결처리 할 수 있다.

제7조(처리기간의 연장) 조례 제13조제1항 단서에 따라 처리기간을 연장하는 경우에는 별지 제7호서식에 따라 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 통지하여야 한다.

제8조(조사완료 통지) 조례 제13조제4항에 따른 조사완료 통지는 별지 제8호서식으로 한다.

제9조(신청의 취하) 신청인은 옴부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제10조(반복 고충민원의 처리) 옴부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결처리할 수 있다.

제11조(시정권고 및 의견표명의 방법)

① 조례 제15조에 따른 시정권고 또는 조례 제16조에 따른 제도개선의 권고 및 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 고충민원의 내용
2. 관련 법령·제도·정책의 현황 및 문제점
3. 시정권고, 제도개선 권고 및 의견표명의 내용
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

② 옴부즈만은 그 결정내용이 시정권고나 의견표명인 경우에는 별지 제9호서식에 따른 의결서를 작성하여야 한다.

③ 의결서에는 의결에 참가한 옴부즈만이 서명 또는 기명날인한다.

제12조(운영상황의 공표)

① 옴부즈만은 조례 제21조에 따라 매년 12월 말일까지의 옴부즈만 운영상황을 다음 해 2월 말일까지 구청장과 구의회에 보고하고 이를 구보에 공표하여야 한다.

② 조례 제21조에 따라 공표하는 운영상황에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 고충민원의 접수 상황 및 그 처리 결과
2. 옴부즈만의 시정권고 및 의견표명 현황
3. 옴부즈만의 시정권고 및 의견표명에 대한 주요 불수용 사항
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정한 사항

제13조(공인)

① 옴부즈만 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.

② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「서울특별시 도봉구 공인 조례」를 준용한다.

제14조(운영세칙) 이 규칙에 규정한 것 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 구청장이 따로 정할 수 있다.

부 칙 <규칙 제898호, 2020. 6. 18.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

