
2019.10. ~ 2020.3.

구로구 옴부즈맨 활동실적 보고

2020. 4.



구로구 옴부즈맨

I. 구로구 옴부즈맨 개요

□ 설치근거

- 「지방자치법」 제116조 (합의제 행정기관)
- 「서울특별시 구로구 옴부즈맨 구성 및 운영에 관한 조례」 ※2011.4. 21. 제도시행

□ 구성 및 임기

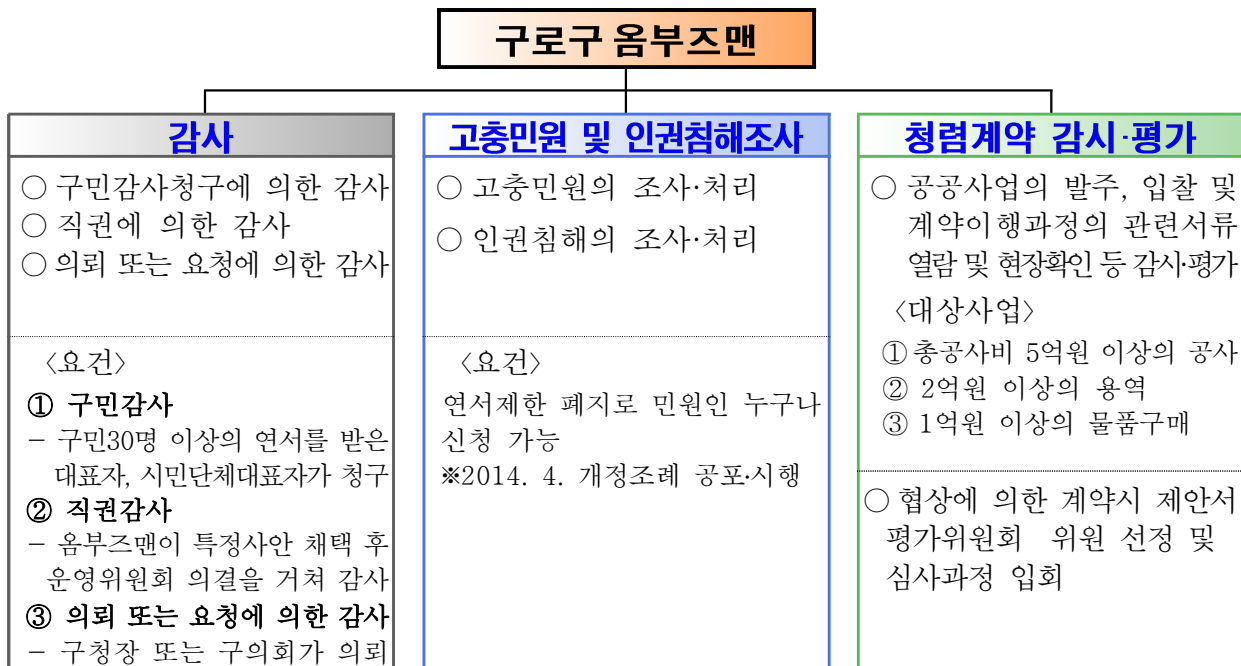
- 구성 : 위촉직 3명, 주3회 18시간
※제278회 구로구의회 임시회(2018.10.22.~10.29.) 조례개정안 상정(시간선택제임기제→위촉직)
- 임기 : 2년 (1회 2년 범위에서 연임 가능)

□ 운영방식

- 옴부즈맨 3명과 감사실장으로 구성된 운영위원회에서 최종 의결 (합의제)
※운영위원회 : 주 1회 개최 원칙 (2019.10 ~ 2020.3 총19회 개최)

□ 기본직무

- 독립적 업무 수행



□ 보고근거

● 조례 제32조(운영실적의 보고)

- 매년 3월/9월말까지의 운영실적을 해당연도 4월/10월말까지 구청장과 구의회에 보고

Ⅱ. 고충민원 분야

1. 고충민원 처리 실적

● 고충민원 창구별 접수건수(2019.10. ~ 2020.3.) 및 처리기간

(단위 : 건, 일)

창구별 접수 건수(18)			처리 기간		
인터넷	방문	기타	평균	최대	최소
11	5	2	25	73	1

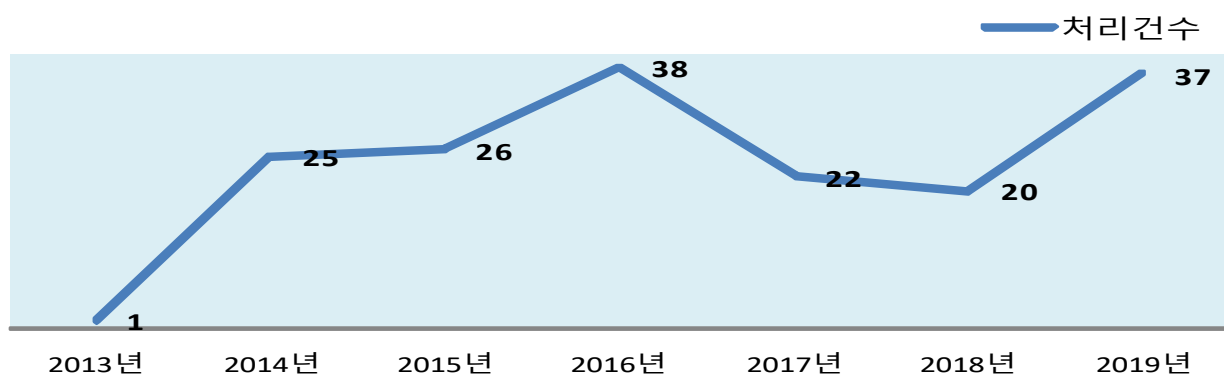
▶ 2014.4.10. 조례개정으로 인한 고충민원 신청의 연서조건 폐지

■ 연도별 고충민원 처리실적(2020년 실적은 1~3월까지의 처리실적임)

(단위 : 건)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
고충 민원	1	-	1	25	26	38	22	20	37	8

연도별 고충민원 처리 실적 추이



▶ 기존 감사 위주로 운영했던 읍부즈맨의 운영방식을 고충민원 강화 방향으로 전환

● 분야별 접수현황(2019.10. ~ 2020.3.)

(단위 : 건)

접수건수	도로·교통	행정	치수	건축	인권	의료	기타
18	6	2	1	1	1	1	6

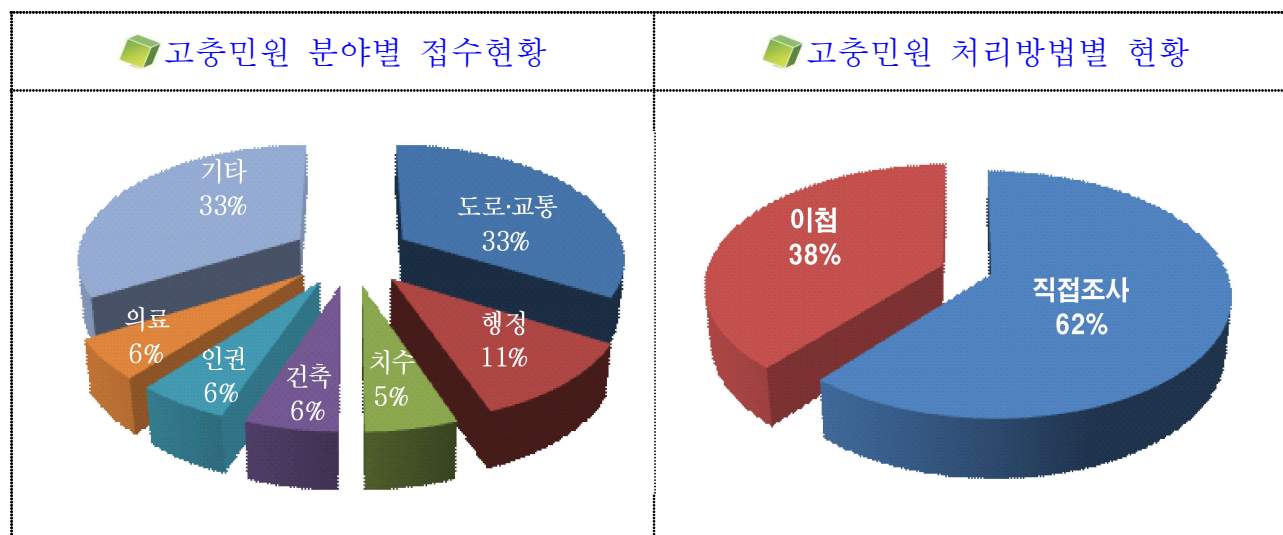
- ▶ 도로·교통 관련 된 민원이 비교적 많이 접수되었음.

● 처리방법별 현황

(단위 : 건)

접수	직접조사	이첩
18	11	7

- ▶ 이첩민원 건에 대해서도 중간점검 및 처리결과에 대하여 해당부서와 함께 논의
 - 해당부서와 민원인과의 조정·중재를 통하여 최선의 해결방안을 모색하여 처리
- ▶ ombudsman에 대한 민원 신청은 향후 계속 증가할 것으로 예측
 - 단순 경미한 민원은 신속하게 부서 이첩
 - 민원내용이 중대하거나 심도 있는 조사가 필요한 복합·집단민원은 ombudsman실에서 처리



● 직접조사 결과

(단위 : 건)

계	권고		중재 조정	안내	자문	불인용
	고충	인권				
11	3	1	2	2	1	2

● 권고사항에 대한 부서 조치결과

(단위 : 건)

권고사항	조치결과		이행률 (%)
	이행	이행중	
4	2	2	100

2. 고충민원 처리 결과

1. ombudsman 직접조사

● 조치유형 ☞ 권고 : 3건

연번	민원내용	조사결과 및 권고내용	부서 이행여부	ombudsman
1	【도로교통 분야】 불법 주차 근절을 위한 안전지대 설치 등 관련 ■ 민원인 거주 ○○○○○○ 아파트 주변도로에 차량들이 상시 불법 주차함에 따라 통행에 지장을 초래하고	■ 2019.12.30 ombudsman이 현장을 확인하고 관련부서와 협의한 결과	이행중	이동수

연번	민원내용	조사결과 및 권고내용	부서 이행여부	읍부즈맨
	안전에 문제가 있으므로 안전지대를 설정하고 시선 유도봉 설치를 요망 (구로구청 및 다산콜센터 등에 47회 민원 제기)	○ 현재 점선(點線)을 실선으로 변경 하려면 우선 구로 경찰서의 심의가 필요하므로 먼저 심의 요청 후 그 결과에 따라 조치하고 ○ 안전지대 또한 위 관서의 심의가 필요하므로 심의요청 결과에 따라 추후 시선유도봉을 설치함이 타당하다고 판단되어 △ <교통행정과>에 대하여 ○○○○○아파트 후문 도로에 있는 황색 점선을 황색 실선으로 변경하는 방안과 도로 우측 모퉁이 부분에 안전지대 및 시선유도봉을 설치하는 방안을 마련하도록 권고.		

연번	민원내용	조사결과 및 권고내용	부서 이행여부	읍부즈맨
2	【도로·교통 분야】 ○○○○○ 상가 보행로 점유 적치물 철거 관련 ■ 신도림 ○○○○○ 상가 1층○○○마트(○○○호)에서	■ 2020.1.6 읍부즈맨이 현장을 방문하여 점유실태를	이행중	김순도

연번	민원내용	조사결과 및 권고내용	부서 이행여부	옴부즈맨
	도로에 면한 전면(前面)을 10여년 간 점유하면서 판매 물품을 적치하여 보행자 및 차량의 건물 진출입과 통행에 지장을 주고 있어 철거 요망. (상가에서 영업중인 126명이 연서하여 민원 제출)	조사한 후 관계규정, 대법원 판례, 옴부즈맨 자문위원 자문, 관련부서와 협의 등 조사를 한 결과 ○ 「건축법」 등 4개 법령에 위배된 사실을 확인하고 △ <건축과>,<건설관리과>,<교통행정과>,<도시계획과>,<도로과>에 대하여 해당부서의 소관 관계법령에 따라 시정 조치할 것을 권고.		

연번	민원내용	조사결과 및 권고내용	부서 이행여부	옴부즈맨
3	【행정 분야】 담배 소매인 지정 취소 관련 ■ 2019.7.17 담배소매인 지정 신청을 하였으나 정당한 사유 없이 거부처리.	■ 담배사업법 등 관련규정에 따르면 담배소매인 영업소 간 거리는 100미터 이상을 유지하도록 되어 있음에도 민원인이 신청한 장소와 인근 소매인과의 거리가 73m에 불과하여 지정 불가 처리한 것으로서 정당한 업무처리임.	이행	이동수

연번	민원내용	조사결과 및 권고내용	부서 이행여부	읍부즈맨
	■ 담배소매인 지정취소 청문서 발송 시 취소처분 후 “지정 취소일로부터 2년간 재지정이 불가” 하다는 내용을 미고지한 것은 절차적 하자 있는 행정행위임.	■ 청문의 근거가 되는 행정절차법 제21조 ~ 제36조의 규정에 따르면 처분의 사전통지, 의견청취, 청문의 종결 등의 절차만 명시되어 있을 뿐 행정처분 후 발생하는 앞으로의 불이익을 청문서 발송 시 이를 명시하라는 의무규정은 없으므로 민원인의 주장은 수용불가. ■ 위 고충민원을 처리하는 과정에서 위업체가 2019.8.8. 재차 지정 민원을 제출하였고 특별한 사정변경이 없어 지정 불가 처리하여야 하는데도 같은 해 8.14. 담배소매인으로 임의로 지정 처리한 사실을 확인하고 △ <감사실>에 대하여 지정 경위를 조사하여 관련자에게 응분의 조치를 취하는 방안을 강구하도록 권고.		

● 조치유형 ☞ 중재·조정 : 2건

연번	민원내용	조사결과 및 조치내용	읍부즈맨
1	【치수분야】 개봉1동지역 하수관로 공사로 인한 피해보상 관련 ■ 구청에서 시행중인 하수관로 공사로 인해 하수가 역류하여 민원인의 하수가 내려가지 않고 막혀 피해보상 및 조치 요망	■ 치수과에서 현장 실험 결과 구청 하수관과 민원인의 하수관은 서로 연결되어 있지 않아 공사와 무관한 것으로 확인되었음. ○ 민원인에게는 민원인의 노후관로를 구로구의 신설 하수관로에 새로 연결하여 문제를 근본적으로 해결하는 방안을 제시하였고 △ <치수과>에는 민원인의 하수공사 진행시 행정적 편의를 제공하도록 권고.	김순도

연번	민원내용	조사결과 및 조치내용	읍부즈맨
2	【도로분야】 집 앞 주차선 삭제요망 관련 (당초 주차관리과 이첩 후 계속된 민원으로 읍부즈맨 직접 처리) ■ 민원인 소유주택 앞에 주차 구획선이 그어져 있어 인근 주민의 무단주차로 인해 생활의 불편을 초래함으로 삭제 요망.	■ 민원인 소유주택은 2007년 구로구의 담장 허물기 사업으로 담장이 철거된 상태이며(담장허물기 사업 시 주차선 삭제 대상) 주차구획선 토지는 개인소유로서 도로교통법 적용 대상이 아닌 것으로	김순도

연번	민원내용	조사결과 및 조치내용	옴부즈맨
		확인되었음. ※사유지<私有地>에 임의로 그은 주차선 ○ 옴부즈맨실에서는 주차관리과 소관이 아니라도 현실적으로 주민 피해가 발생하고 있으므로 △ 직접 조치를 취할 것을 중재하였고 해당과에서 이를 수용하여 주차선 삭제 조치 완료.	

● 조치유형 ☞ 자문 : 1건

연번	자문요청내용	검토결과 및 자문내용	옴부즈맨
1	【행정분야】 체력단련장(헬스장) 개설신고 관련 (체육진흥과 자문요청사안) ■ 구로구 개봉동○○○-○소재 ○○○○빌 3층을 임차하여 시설비 2억여원을 들여 체력 단련장(헬스장) 시설공사를 완료한 후 체육진흥과에 시설 개설 신고를 신청하였으나 건물 1층이 위법 건축물로 등재 되어 있어 신고수리가 가능한지에 대한 자문을 공식 요청	■ 건축법 등 관련 법규와 국토교통부와 서울시 질의회신 내용 등을 다각적으로 검토한 결과 1층에 불법 건축물이 있다 하더라도 건물의 구조, 안전, 피난과 3층 헬스장 운영에 지장을 초래하지 않는 한 신고 수리에 문제가 없다고 판단된 결과를 해당부서에 통보. ☞ 체육진흥과에서는 2019.12.3 체육시설업 신규 신고처리	김순도

● 조치유형 ☞ 안내 : 2건

연번	민원내용	조사결과	읍부즈맨
1	【의료분야】 고대구로병원 진료접수 거부 등 관련 ■ 민원인은 서울대학교 치과 병원에서 사고로 인한 치아 손상으로 후유장애진단을 받은 바 있으나 고대구로 병원에서 진단 결과 “만성 단순치주염”으로서 치아에는 특이사항 없다는 검사결과를 받고 ○ 재진 결과 또한 동일하여 진료기록 수정을 요구했으나 거절당한 후 수 차례 진료 접수하고자 했으나 거부당함. ○ 또한 실제 진료의와 진단서 작성의가 달라 보건소에 이러한 사항들에 관해 민원을 제출했는데도 불성실하게 조사하였음.	■ 의료법 관계규정에 따르면 의료인은 “정당한 사유”없이 진료를 거부할 수 없도록 되어있으나 이의 해당여부 판단은 보건소 권한 밖의 사항임. ○ 또한 의료법 관계규정에 따르면 고대구로병원은 수련치과병원으로서 치과 의사면허를 받은 수련의는 의료행위가 가능하고 민원인 또한 수련의 진료에 서면동의 한 바 있어 진료는 수련의가 하고 진료기록부는 지도교수가 작성했다고 해도 아무런 문제가 없음. ☞ 하지만 「한국의료분쟁조정중재원」에서는 의료사고에 대한 전화 또는 방문 상담을 실시하고 필요시 조사관을 파견하여 조사하는 등의 기능이 있어 이를 적극 활용하도록 안내.	박인혜

연번	민원내용	조사결과	읍부즈맨
2	【기타분야】 동네미관을 해치는 점유물 조치 관련(항동 산 56-1 일대) ■ 민원인은 구로구 항동 ○○ ○○○○아파트 입주민으로서 아파트 뒷산에 천막으로 된 가설물, 판자집 등이 산재되어있어 미관을 해치고 있으니 철거 등 조치 요망.	■ 항동 산56-1 일대는 1종 지구단위계획 구역으로 「공공주택건설 등에 관한 특별법 제4조(공공주택사업의 시행자)제1항 제3호 지방공기업법 제49조에 따라 주택사업을 목적으로 설립된 지방공사(SH서울주택 도시공사)에서 일괄 관리하고 있음을 안내.	김순도

● 조치유형 ☞ 불인용 : 2건

연번	민원내용	조사결과	읍부즈맨
1	【기타분야】 아파트 주차 관련 ■ 민원인은 신도림동 ○○아파트에 10년째 거주중인 주민으로서 지하주차장은 너무 협소하고 지상주차장은 세대수 보다 부족하니 주차문제 해결 요망.	■ 민원인이 거주하는 곳은 민간 아파트로서 주민 스스로 해결해야 할 사항으로서 ○ 「서울특별시 구로구 읍부즈맨 구성 및 운영에 관한 조례」 제13조 제2항 2호 및 제18조 제2항 1호의 규정에 따라 읍부즈맨이 조사할 수 없음.	이동수

연번	민원내용	조사결과	옴부즈맨
2	【도로분야】 민원인 건물의 소음·진동 관련 ■ 민원인 소유 3층 건물 앞 도로로 버스 등 대형차량 통과 시 건물이 흔들리고 소음이 심해 버스노선을 변경해 줄 것과 도로에 아스콘을 두껍게 포장해 줄 것을 요청.	■ 담당 옴부즈맨이 민원인 건물을 직접 방문하여 현장조사, 주택바닥 강도실험 등을 실시한 결과 민원인 건물 자체에 결함(구조기준 미달)이 있는 것으로 최종 확인되어 전문기관의 구조안전 진단을 받아 볼 것을 권고. ○ 또한 버스노선은 특정인만을 위해 변경이 불가하므로 민원인의 주장은 받아들일 수 없음.	김순도

2. 이첩 민원 처리결과

연번	민원내용	조사결과 및 조치내용
1	【기타분야】 하늘숲초등학교 등하교 관련 ■ 천왕동 하늘숲초등학교 생태터널 등하교길이 빙판길이 되어 미끄러지는 사고가 종종 발생하고 있으니 안전대책 마련 요망.	■ 옴부즈맨실로부터 민원을 이첩 받은 녹색도시과에서는 현장조사결과 학생들이 등교하는 아침시간대에 서리 등이 얼어 미끄러운 것으로 판단(특히 목재계단 및 경사로 데크부분)하여 미끄럼 방지 제품을 구매하여 신속히 설치 완료.

● 이첩 민원 : 7건

연번	접수일	민원내용	부서
1	2019.10.21	○○번 마을버스 불친절 및 시간지연 개선 요청	교통행정과
2	2019.11.16	도로점용허가 철회 요청	건설관리과
3	2019.12.2	하늘숲초등학교 생태터널 빙판길 개선요청	녹색도시과
4	2020.1.9	장애인직업재활시설 공공근로 배치 중단	일자리지원과
5	2020.1.14	신도림동 ○○아파트 녹물 문제	주택과
6	2020.1.14	신도림동 ○○아파트 노후된 보일러 배관 문제	주택과
7	2020.2.3	구로동 ○○○시티 주말공사 및 진동,분진 피해	건축과

Ⅲ. 구로구 인권옴부즈맨 운영

1. 직무권한을 확대하여 인권옴부즈맨 운영

● 인권침해 차별행위에 대한 상담·조사 및 처리

※ 구로구 옴부즈맨 구성 및 운영에 관한 조례 제23조~제25조

2. 인권의식 제고를 위한 교육 실시

● 2019년 찾아가는 인권 교육

- 일 시 : 2019.10.25.(금)
- 장 소 : 주민센터회의실
- 대 상 : 구로2, 구로4동 통장 및 주민자치위원 약 120여명
- 주 제 : **알아두면 쓸모있는 인권**
- 교육내용
 - 인권 개념 및 생활 속의 인권 침해 사례 소개
 - 이주민이 많은 구로동의 특성을 반영하여 이주민 인권에 대한 관심 제고

● 직장 내 괴롭힘 예방교육

- 기 간 : 2020.1.22.(수)
- 대 상 : 2020년 상반기 공공근로 사업참여자 260여명
- 장 소 : 구청5층 강당
- 주 제 : **즐겁고 건강한 일터**
- 교육내용
 - 직장 내 괴롭힘에 대한 이해
 - 직장 내 괴롭힘 발생에 대한 대처 방법
 - △ 구로구 옴부즈맨제도 전반도 함께 홍보

■ 기대효과

● 동(洞)주민센터 관련종사자를 중심으로 인권교육을 실시하여 인권의식을 제고

하고 인권행정 추진 토대 마련.

● 공공근로 참여자를 대상으로 인권 교육을 실시하여 직장 내 분위기

개선 및

근로익 고취.

3. 인권영향 평가 관련 자문

● 조례 개정에 대한 인권영향 평가 자문 내용

- 건 명 : 「서울특별시 구로구립 시니어팝스오케스트라 설치 및 운영 조례」 일부 개정.
- 일 시 : 2020.3.16.(월)
- 근 거 : 「서울특별시 구로구 인권보장 및 증진에 관한 조례」 제17조
- 자문내용 : 조례의 일부조항 삭제 및 신설에 대해 인권침해의 소지가 없도록 의견 제시

4. 인권관련 민원처리 사례

● 조치유형 권고 : 1건

연번	민원내용	조사결과 및 권고사항	부서 이행여부	읍부즈맨
1	【인권분야】 구로○동 주민센터 프로그램 강사 교체 건의 관련 ■ 구로○동 주민센터 라인댄스는 강좌가 개설된 지 7년 동안 한번도 강사가 교체 된 적이 없고 강사 또한 “내가 계속 할 것이다”는 독선적인 발언을 하여 신청인을 비롯한 여러 사람이 강좌 재등록을 포기한	■ 민원접수 후 관련규정과 운영실태를 파악하는 한편 민원인 상담 및 구청 담당자와의 면담을 걸쳐 ○ 현재 강사나 프로그램에 대한 만족도 조사가 이루어지지	이행	박인혜

연번	민원내용	조사결과 및 권고사항	부서 이행여부	읍부즈맨
	바 있어 ○ 2년에 한번 씩 강사교체가 이루어질 수 있도록 제도를 개선해 줄 것을 요구	않거나 형식적으로 진행되고 있고 연임제한 규정이 없어 강사의 무한연임이 가능함에 따라 ○ 많은 주민이 이용해야 할 주민자치센터 프로그램을 소수가 독점할 소지가 있는 것으로 확인되어 △ <자치행정과>에 대하여 강사가 무제한 연임할 수 없도록 「서울특별시 구로구 자치회관 설치 및 운영조례 시행규칙」을 개정하여 강사의 연임제한 조항을 신설할 것과 － 일정기간이 지나면 반드시 공개모집절차를 통해 재계약 하도록 함과 아울러 － 강좌가 끝날 때마다 만족도 평가를 성실히 실시하도록 권고		

IV. 청렴계약 감시·평가 분야

1. 청렴계약 감시·평가 활동실적

● 감시·평가 활동대상

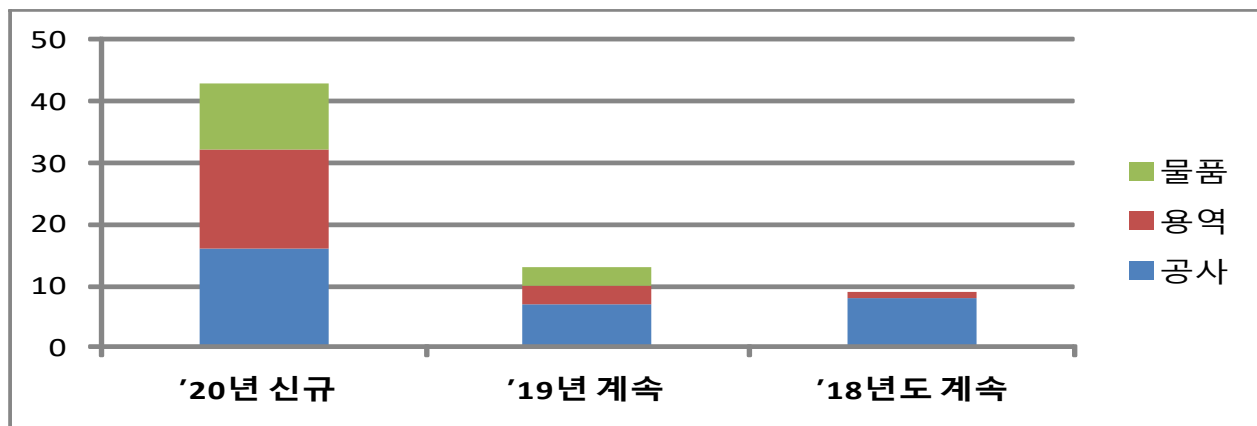
(단위 : 건, %)

구 분	계	공 사	용 역	물품구매
2020년도	65(100)	31(47.7)	20(30.8)	14(21.5)

※괄호안의 파란색 숫자는 비율을 나타냄.

－ 5억원 이상 공사, 2억원 이상 용역, 1억원 이상 물품구매 중 운영위원회에서 선정

구 분		계	공 사	용 역	물 품
중점관리	계	65	31	20	14
	'20년도 신규	43	16	16	11
	'19년도 계속	13	7	3	3
	'18년도 계속	9	8	1	0



※ 관리대상사업이 전년대비 35% 증가한 것은 옴부즈맨실에서 대상사업 점검 결과

목록 제출누락을 발견하고 시정권고함에 기인.

● 연도별 감시·평가 처리실적

(단위 : 건)

2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
1	15	9	12	18	7	9	17	19	10

2. 청렴계약 감시·평가 활동내역 및 사례

● 감시·평가 결과 ☞ 시정권고 : 1건

연번	추진근거	활동내용		읍부즈맨
1	■ 「서울특별시 구로구 읍부즈맨 구성 및 운영에 관한 조례」 제20조 ○ 읍부즈맨이 감시 평가하는 대상은 다음 각 호에 해당하는 공공사업으로써 운영위원회에서 선정한 사업에 대한 발주, 입찰, 낙찰, 계약체결, 계약 이행 과정의 관련 서류 열람, 현장 확인 등을 통해 감시·평가한다. 1. 총 공사비 5억원 이상의 공사 2. 2억원 이상의 용역 3. 1억원 이상의 물품구매	점검기간 2020.2.17 ~ 3.13 대상부서 어르신청소년과 점검결과 ■ 결식아동 도시락급식(가정배달) 지원사업 용역 지도감독 부적정 ○ 구로구와 업체 간에 체결된 「과업지서서」 대로 이행되고 있는지를 점검하여 시정 등의 조치를 취하여야 함에도 (위 지시서 제9조) － 위 지시서 제5조(급식의 내용 및 위생)준수는 가장 중요한 사항으로써 구청에서 직접 시식 및 배식 방법을 정기적으로 논의한다고 하나 서면		박인혜

연번	추진근거	활동내용	읍부즈맨
		근거자료가 없고 - 위 부서에서 수시로 과업지시서 위반 내용을 지도 감독한다고 하나 이 또한 서면보고서 조차 비치하지 않고 있어 - 적정지도감독 여부 확인이 불가능한 실정 ■ 권고사항 ○ 시식 및 배식방법 논의를 월 1회 정기적으로 실시하고 - 그 결과 보고서를 서면 작성하여 보관할 것과 지도·감독 내용 또한 「현장 확인 복명서」 등을 작성하도록 권고. ○ 2018년도에는 만족도 설문 조사를 실시하였으나 2019년에는 이를 생략하여 연 1회 정기적으로 실시할 것을 권고.	

● 감시·평가 결과 ☞ 특이사항 없음 : 9건

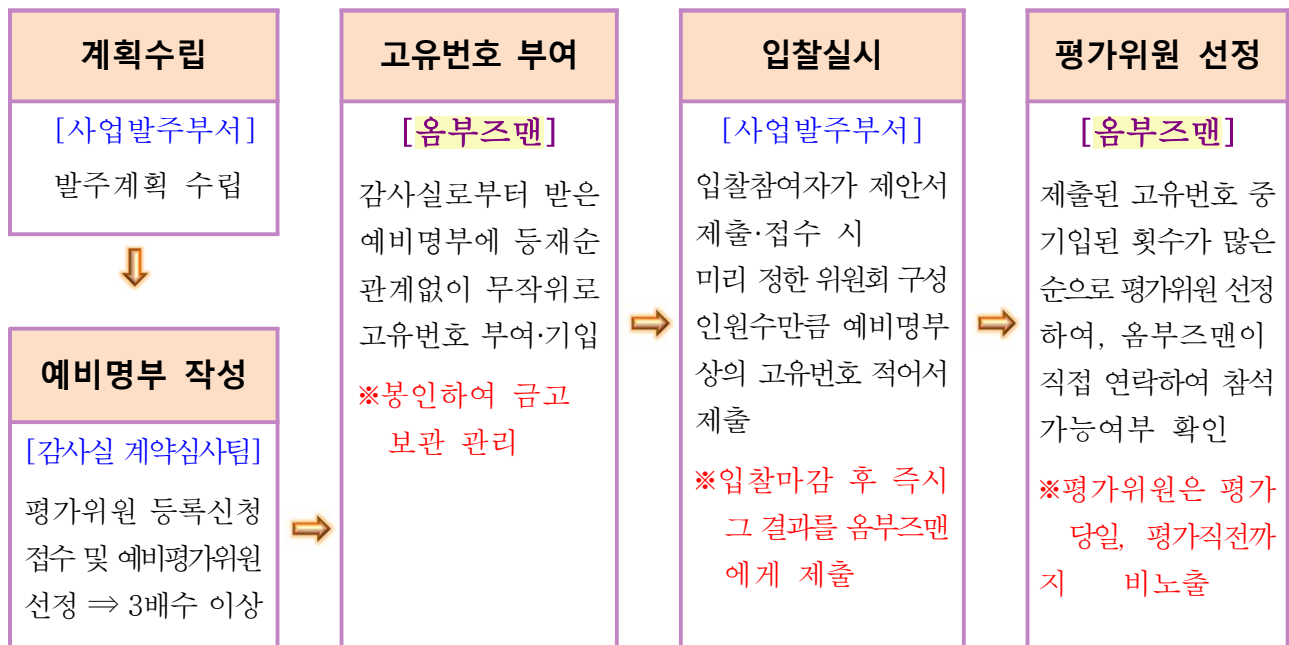
연번	사 업 명	활 동 내 용		읍부즈맨
1	2019년 통합공고 CCTV 구매설치(2차)	점검기간	- 2019.10.8. ~ 2020.3.25.	김순도
		대상부서	- 스마트도시과	
		점검내용	- 제안서평가 입찰에 따른 입찰자 선정 소과정과 계약, 준공 등 사업진행 소과정	
		감시·평가 활동결과	- 특이사항 없음	
2	IOT기반 위험시설물 안전관리 예·경보 서비스 구축용역	점검기간	- 2019.10.21. ~ 2020.3.25.	김순도
		대상부서	- 스마트도시과	
		점검내용	- 제안서평가 입찰에 따른 입찰자 선정 소과정과 계약, 준공 등 사업진행 소과정	
		감시·평가 활동결과	- 특이사항 없음	
3	구로구 창의문화예술센터 신축공사	점검기간	- 2019.11.21. ~ 2020.3.25.	김순도
		대상부서	- 교육지원과(건축과)	
		점검내용	- 신축공사 설계공모 심사위원회 설계자 선정 소과정	
		감시·평가 활동결과	- 특이사항 없음	
4	서부간선도로변 장미정원 조성공사	점검기간	- 2019.12.6. ~ 2020.3.25.	김순도
		대상부서	- 녹색도시과	
		점검내용	- 5억원 이상의 공사 중 5천만원 이상의 설계변경 심의	
		감시·평가 활동결과	- 특이사항 없음	
5	구로구 생활SOC종합계획 수립 용역	점검기간	- 2019.12.9. ~ 2020.3.25.	김순도
		대상부서	- 도시재생과	
		점검내용	- 제안서평가 입찰에 따른 입찰자 선정 소과정과 계약, 준공 등 사업진행 소과정	
		감시·평가 활동결과	- 특이사항 없음	

연번	사 업 명	활 동 내 용		읍부즈맨
6	2020 통합운영센터 및 CCTV시스템 통합유지보수 용역	점검기간	- 2019.12.16. ~ 2020.3.25.	김순도
		대상부서	- 스마트도시과	
		점검내용	- 제안서평가 입찰에 따른 입찰자 선정 소과정과 계약, 준공 등 사업진행 소과정	
		감시·평가 활동결과	- 특이사항 없음	
7	향동 복합행정센터 건립	점검기간	- 2019.1.31 ~ 2020.3.25	김순도
		대상부서	- 자치행정과(건축과)	
		점검내용	- 신축공사 설계공모 심사위원회 설계자 선정 소과정	
		감시·평가 활동결과	- 특이사항 없음	
8	고척동 한효아파트 재건축 정비계획 수립 용역	점검기간	- 2019.2.5 ~ 2020.3.25	김순도
		대상부서	- 주택과	
		점검내용	- 제안서평가 입찰에 따른 입찰자 선정 소과정과 계약, 준공 등 사업진행 소과정	
		감시·평가 활동결과	- 특이사항 없음	
9	신도림차고지 이전부지 체육관건립 설계용역	점검기간	- 2019.3.19 ~ 2020.3.25	김순도
		대상부서	- 체육진흥과(건축과)	
		점검내용	- 신축공사 설계공모 심사위원회 설계자 선정 소과정	
		감시·평가 활동결과	- 특이사항 없음	

3. 제안서평가위원회 평가위원 관리 및 입회

- **입회대상** : 구 발주 사업 중 협상에 의한 계약 등의 제안서평가 사업
- **입회근거** : 「서울특별시 구로구 제안서평가위원회 설치 및 운영에 관한 규정」 제13조(ombudsman의 입회)

● 제안서평가위원회 평가위원 선정 흐름도



● 입회성과

－ 평가위원 선정의 투명성 확보

- ombudsman이 제안서평가위원을 직접 선정하고 당사자 외에는 비노출함으로써 평가의 **투명성** 확보(평가 당일 회의 개시 1시간 전에 해당과에 명단 통보)

－ 평가위원은 물론 참가업체에게도 평가점수 및 결과 공개로 평가의 **공정성** 확보

－ 제안서평가위원회 개최 당일 ombudsman 입회 하 평가 진행으로 위원회 진행의 **객관성**과 **신뢰성** 확보

● **입회실적(2019.10. ~ 2020.3.) : 20건**

연번	해당부서	입회일시	사 업 내 용	읍부즈맨
1	도시재생과	2019.10.8.	구로2동 도시재생사업 공동체 활성화 지원 용역	박인혜
2	스마트도시과	2019.10.21.	IOT기반 위험 시설물 안전관리 예보 및 정보 서비스 구축용역	김순도
3	체육진흥과	2019.10.25	2019 구로안양천 눈썰매장 운영사업	김순도
4	스마트도시과	2019.12.3	구로스마트시티 통합플랫폼 기반구축용역	박인혜
5	도시재생과	2019.12.9	구로구 생활SOC종합계획 수립용역	김순도
6	홍보전산과	2019.12.10	2020년 구로구 인터넷방송 운영업체 선정	박인혜
7	홍보전산과	2019.12.11	2020년 구로구 정보화교육 운영	박인혜
8	홍보전산과	2019.12.12	2020-2021년 정보시스템 통합유지관리	이동수
9	스마트도시과	2019.12.16	2020년 통합운영센터 및 CCTV시스템 통합 유지보수용역	김순도
10	홍보전산과	2019.12.17	2020~2021년 정보통신시스템 통합유지보수 용역	박인혜
11	홍보전산과	2019.12.18	2020년 정보보호시스템 유지보수 및 보안관제 용역	김순도
12	도시재생과	2020.2.3	구로구 텃밭 골목길재생사업 실행계획 수립 및 공동체 기반조성 용역	박인혜
13	주택과	2020.2.5	고척동 한효아파트 재건축 정비계획 수립용역	김순도
14	교육지원과	2020.2.11	구로구 원어민 외국어교실 위탁업체 선정	박인혜
15	다문화정책과	2020.2.17	구로구 외국인주민,다문화가족 실태조사 및 중장기 발전계획 연구용역	박인혜
16	홍보전산과	2020.2.24	구로구 대표홈페이지 운영 용역 사업	이동수
17	홍보전산과	2020.3.17	구로구 복합기 장기 임차 사업	박인혜
18	스마트도시과	2020.3.25	2020년 CCTV시스템 구매 설치	김순도
19	홍보전산과	2020.3.30	공통기반 시스템 및 백업장비 교체	박인혜
20	다문화정책과	2020.3.31	구로구 외국인·다문화관련 자원발굴 및 연계방안 연구용역	박인혜

V. 기타 활동

1. 설계공모 및 변경 심의위원회 참여

● 참여대상

- 총 공사비 5억원 이상의 공사 중 5천만원 이상의 설계변경 시 옴부즈맨이 필수 위원으로 참여
- △ 참여대상 : 통상 내부 3명, 외부 4명(감사실 추천)

● 참여성과

- 내실 있는 설계검토로 **과다 또는 부당 설계변경 사전 방지 및 공정성과 투명성 확보**

● 활동실적 (2019.10. ~ 2020.3.) : 4건

연번	해당부서	참여일시	심의내용	심의위원
1	건축과 (교육지원과)	2019.11.21	창의문화예술센터 신축공사 설계공모	김순도 옴부즈맨
2	녹색도시과	2019.12.6	서부간선도로변 장미정원 조성공사	김순도 옴부즈맨
3	건축과 (자치행정과)	2020.1.31	항동 복합행정센터 건립사업 설계용역 공모 심사위원회	김순도 옴부즈맨
4	건축과 (체육진흥과)	2020.3.19	신도림 차고지 이전부지 체육관 건립	김순도 옴부즈맨

2. 청문입회

● 청문 입회절차(구로구 청문입회인 제도 등 운영 매뉴얼)

- 청문당사자가 옴부즈맨이 청문에 입회해 줄 것을 요청할 경우 청문 당일 입회하여 양쪽의 의견을 청취하고 객관·타당한 의견 제시 및 필요시 입회의견서 서면 작성하여 청문 담당과에 제출

● 기대효과

- － 「행정절차법」 제22조 1항에 따라 실시하는 청문제도의 객관성, 공정성 및 투명성을 높이고 구민의 권익 보호

● 활동실적(2019.10. ~ 2020.3.) : 2건

연번	해당부서	참여일시	청문제목	입회
1	여성정책과	2019.10.30.	어린이집 원장의 자격정지(3개월)외 4건	박인혜 옴부즈맨
2	청소행정과	2020.3.12.	폐기물처리업 허가 취소	이동수 옴부즈맨

● 청문입회 활동 사례 : 1건

연번	청문내용	활동내용		옴부즈맨
1	폐기물 처리업(수집·운반업) 허가 취소 처분 ■ 처분예정내용 폐기물 관리법 위반(사업장 폐기물 무단 투기)로 충주 경찰서 수사 결과가 통보되어 관련 규정에 따라 처분예정. ○ 처분당사자 의견 예정된 행정 처분으로 인해 제3자(회사소속 지입차주)가 피해를 입게 되어 선처 요망	일시	2020.3.12(목)	이동수
		장소	옴부즈맨 사무실	
		관련부서	청소행정과	
		처분 당사자	○○○○○○(주) 대표 유○○	
		입회결과	■ 사업장폐기물을 무단투기한 후 야적상태로 방치되어 있는 것은 아니고 퇴비로 재활용 하도록 농가 등에 운반한 사안으로서 폐기물 관리법 제8조 및 같은 법 제27조 제2항의 규정을 바로 적용하여 허가취소(같은 법 시행규칙 「별표21」 행정처분기준)하는 것은 다소 무리라고 판단되었음.	

연번	청문내용	활동내용	옴부즈맨
		○ 하지만 위법 제13조 및 같은 법 시행령 제7조 제1항 3호의 규정(해당 폐기물을 적정하게 처분, 재활용 또는 보관할 수 있는 장소 외의 장소로 운반하지 아니할 것)에는 위반되는 것으로 판단되어 ○ 위 행정처분 기준에 따라 영업정지 1개월 처분을 검토할 필요가 있다는 의견을 제시. ※ 또한 위업체가 원할 경우 영업정지에 갈음한 과징금 처분도 함께 고려해 볼 여지가 있다는 의견도 추가로 제시.	

3. 면접 입회 및 심사위원 참여

연번	해당부서	참여일시	내용	비고
1	광명시 감사담당관	2020.2.4	제5기 광명시민인권위원회 인권위원 선발	박인혜 (심사위원)
2	구의회사무국	2020.3.10	일반 임기제9급 공무원(비서) 신규채용	이동수 (심사위원)
3	건축과	2020.3.11	건축안전분야 시간선택임기제 나급 채용 면접시험	박인혜 (입회)

4. 기타 활동

● 고충민원처리 실태평가 심사단 워크숍

- 일 시 : 2019.10.13.(일)
- 장 소 : 서울시 중구 의주로1가 바비엡2 그랜드볼룸
- 주 관 : 국민권익위원회
- 대 상 : 전국 지방자치단체 ombudsman
- 참 석 : 김순도 ombudsman
- 내 용 : 평가단 워크숍(평가단 팀, 업무 구성, 평가방법 안내)

● 고충민원처리 실태 심사평가

- 일 시 : 2019.10.17.(목)
- 장 소 : 성남시청, 하남시청
- 주 관 : 국민권익위원회
- 대 상 : 지방자치단체 시민고충위원회 위원(ombudsman)
- 참 석 : 김순도 ombudsman
- 내 용 : 고충민원처리 실태평가(현장평가)

● 고충민원처리 실태 심사평가

- 일 시 : 2019.10.14.(월)~2019.11.2.(토)
- 장 소 : 고충민원평가 e-시스템
- 주 관 : 국민권익위원회
- 대 상 : 지방자치단체 시민고충위원회 위원(ombudsman)
- 참 석 : 김순도 ombudsman
- 내 용 : 고충민원처리 실태평가(성남시청, 하남시청<서면평가>)
중앙행정기관 평가(법제처 등 14개 중앙행정기관<서면평가>)

● 갈등관리 심의위원회 회의 참석

- 일 시 : 2019.10.30.(화)
- 장 소 : 구로구청 소통홀
- 대 상 : 지역경제과, 도로과, 청소행정과, 도시계획과, 환경과
- 참 석 : 김순도 ombudsman
- 안 건 : 5개 중점 갈등관리사업 해결방안
 - “대형마트 입점에 따른 소상공인과 마트운영자의 상권침식 우려” 외 4건

● 지방ombudsman 협의회 총회 참석

- 일 시 : 2019.10.31.(목)
- 장 소 : 한국프레스센터 18층 외신기자클럽
- 주 관 : 국가인권위원회
- 대 상 : 전국 지방자치단체 ombudsman
- 참 석 : 이동수 ombudsman
- 내 용 : ‘2020년 전국 지방ombudsman 협의회’ 활동 계획 논의
권익위 ‘지방ombudsman 역할 강화 방안 연구 용역’ 결과 공유
지방ombudsman 운영 모범사례 및 경험 공유 등

● 서울,경기,인천지역 인권위원 워크숍

- 일 시 : 2019.11.26.(화)
- 장 소 : 국가인권위 10층 교육장
- 주 관 : 국가인권위원회
- 대 상 : 서울,경기,인천 지역 기초자치단체 인권위원회 위원

- 참 석 : 박인혜 옴부즈맨
- 내 용
 - 국가인권위원회와 지자체 인권기구와의 협력
 - 인권업무에 대한 이해 증진 도모

● 타기관의 구로구 옴부즈맨 벤치마킹 방문

- 일 시 : 2019.10 ~ 11월
- 업무협의 대상기관 : 울산인권운동 연대, 광주광역시 북구 감사담당관
- 장 소 : 구로구 옴부즈맨 회의실
- 내 용 : 구로구 옴부즈맨 제도, 활동사항 등 내용을 청취하고 자문을 구함

● 구로구 “자율적 내부통제 평가” 국무총리 표창 수상

- 2020.1.16 행정안전부 주관 “2019년 자율적 내부통제 평가”에서 구로구가 국무총리상(전국 2위)을 수상하면서 각종 언론에 수상 소식과 함께 구로구 옴부즈맨 제도가 소개 됨.
- 전국 기초지자체 최초로 구청장까지 감사 가능한 구민감사 옴부즈맨제도 도입
- 행정처분 전 실시하는 청문제도에 옴부즈맨이 참석하는 청문 입회제도 실시