

서울특별시 서대문구 공고 제2020-389호

서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항 공표

「서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례」 제7조 및 같은 조례 시행규칙 제6조에 따라 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지 서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만에서 접수·처리한 고충민원 현황과 시정·감사요구·권고 또는 의견표명 사항, 서대문구의 수용여부 현황 등 시민감사옴부즈만 운영사항을 다음과 같이 공표합니다.

2020년 3월 31일

서울특별시 서대문구청장



- 다 음 -

서울특별시 서대문구 시민감사옴부즈만 운영사항

제 1 장 도입배경 및 추진경과

1. 도입배경

서대문구민의 입장에서 구정의 감시기능을 강화하고 위법·부당한 행정처분 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 대통령 표창 수상
- 2019. 03. 13. 「2018 시민감사옴부즈만 운영성과 보고회」개최
- 2019. 06. 01. 제5기 시민감사옴부즈만 위촉(신규2)
- 2019. 12. 17. 「서울시 고충민원 역량강화 교육」서대문구 사례발표

제5기 음부즈만 소개



류정수 대표음부즈만

● 주요경력

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



김현국 음부즈만

● 주요경력

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



한인혜 음부즈만

● 주요경력

건축사
前) (주)21세기건축사사무소
前) (주)케이더블유엠씨
現) 디아이건축사사무소



박상권 음부즈만

● 주요경력

공학박사, 토목시공 기술사
前) 서울시·서초구 재난치수과장
現) (주)범한 건설사업부 사업책임

1. 옴부즈만 자격, 임기, 직무 및 권한

1-1 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

1-2 옴부즈만의 임기 및 구성

- 옴부즈만의 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

1-3 옴부즈만의 직무

- 행정기관 등의 행위로 고충민원을 제출한 사항에 대한 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사·처리 또는 조정·중재
- 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 부의한 사건의 조사·처리
- 공공사업에 대한 발주·입찰·낙찰·계약체결·계약이행 과정에 대한 청렴 계약 이행여부 감시·평가

1-4 옴부즈만의 권한

- (1) 시정요구 등의 조치요구 권한

옴부즈만은 직무와 관련한 조사결과 필요하다고 인정하면 구청장에게 시정 요구 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 감시·평가 등 직무 수행과 관련하여 그 조사결과와 시정 또는 감사요구, 권고, 의견표명 내용을 공표할 수 있음.

2. 옴부즈만 업무처리 절차

2-1 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

2-2 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, 대 상 별 계약 이행실태에 대한 서류검토 및 현장 감시평가 시행
- (4) 감시평가 대상 사업기간 또는 용역 및 구매 기간이 종료되는 매년 말 감 시평가 활동결과 검토 및 관계부서에 대한 조치의견을 정례회의에서 결 정 후 시정요구, 감사요구, 권고, 의견표명 등 조치의견을 통보
- (5) 옴부즈만의 조치의견을 통보받은 관계부서는 1개월 이내에 옴부즈만에 게 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

제 2 부 음 부 즘 만 운 영 성 과

제 1 장 고충민원 처리

1. 2019년 고충민원 처리 현황

1-1 고충민원 창구별 접수건수 및 처리기간

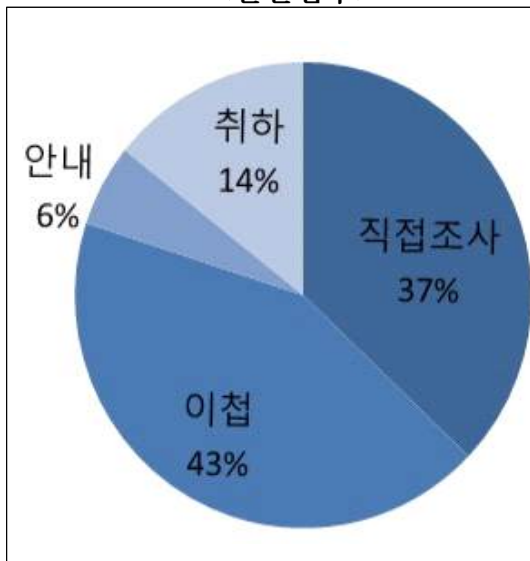
총계	창구별 접수 건수			처리 기간(일)		
	청렴포털 (인터넷)	방문	구청장 부의	평균	최대	최소
35	31	3	1	32	61	15

※ 처리기간 계산은 음부즈만 직접조사 민원에 한함.

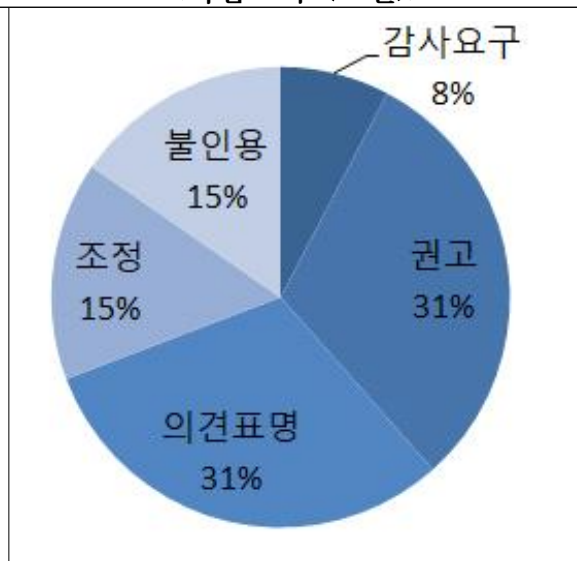
1-2 고충민원 접수·처리 현황

접수 건수	직접 조사								기타				
	계	감사 요구	시정 요구	권고	의견 표명	조정	불인용	진행 중	계	이첩	단순 안내	각하	취하
35	13	1	-	4	4	2	2	-	22	15	2	-	5

<민원접수>

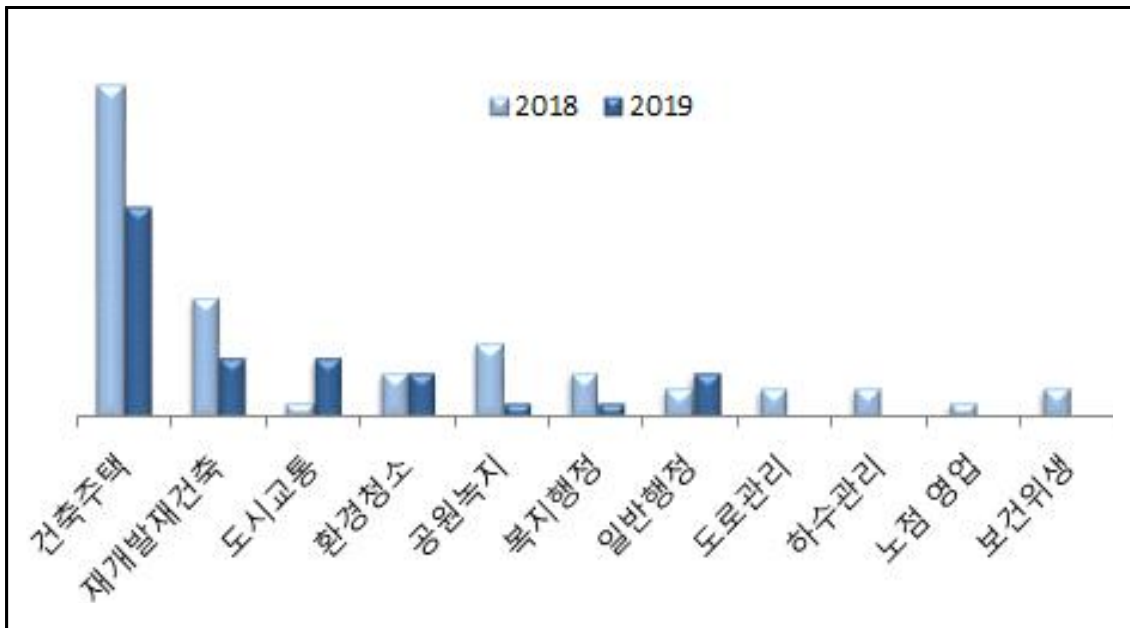


<직접조사 (13건)>



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
35	14	-	4	4	3	1	1	8	-	-	-	-	-	-



1-4 조치의견에 대한 부서 조치결과 현황

계				감사요구				권고				의견표명			
계	수용	일부 수용	불 수용	계	수용	일부 수용	불 수용	계	수용	일부 수용	불 수용	계	수용	일부 수용	불 수용
9	6	2	1	1	1	-	-	4	3	-	1	4	2	2	-

1-5 고충민원 조사처리 현황

① 조치유형 ⇨ 감사요구

연번	민원요지	음부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	<p>홍제천 도시구조물 벽면녹화사업은 예산낭비성 사업으로 문제가 있으니 사업의 적정성에 대해 확인 후 공사 책임자에 대한 문책요구,</p> <p>동일한 사례가 발생하지 않도록 타기관·부서 간 업무공유시스템 개발 및 공사 전 체크리스트 작성 의무화</p>	<p>목적에 맞게 설계되지 않았거나 부실시공으로 판단되므로 전문가의 자문을 얻어 조치되어야 할 것으로 판단</p>	수용

② 조치유형 ⇨ 권 고

연번	민원요지	음부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	<p>홍제천 도시구조물 벽면녹화사업은 예산낭비성 사업으로 문제가 있으니 사업의 적정성에 대해 확인 후 공사 책임자에 대한 문책요구,</p> <p>동일한 사례가 발생하지 않도록 타기관·부서 간 업무공유시스템 개발 및 공사 전 체크리스트 작성 의무화</p> <p><상기 감사요구 건과 동일건></p>	<p>공사대장(체크리스트)을 만들어 부서 간 업무 공유하기 바람</p>	수용

연번	민원요지	읍부즈만 의견 요약	구청 수용여부
2	<p>본 업체는 서대문구 ◇●분석시스템 고도화 용역 입찰에서 1순위로 선정됨,</p> <p>기한 내 계약서류를 발주부서에 제출하지 못해 낙찰자 선정취소 및 수의계약 배제업체 통보를 받음,</p> <p>발주부서 책임은 인정하지 않고 업체의 잘못만을 인정하여 행정 조치한 사항에 대해 재고 요청</p>	<p>해당 업체에 대한 수의계약 배제업체 통보를 취소하는 방안을 검토하기 바람</p>	불수용
3	<p>홍제동 ◎◇-△9 주택 주차장 옆 벽에 보일러(배관포함), 가스관 등으로 주차장 규격이 미확보, 가스관 위험 내재(가스설비 방호조치 필요),</p> <p>주차장 입구 앞 도로 폭 3m, 주차 구획 앞 6m 확보가 필요하고 옥탑 계단 옆 샌드위치판넬 설치로 건축물대장보다 연면적이 초과,</p> <p>건물 주택 출입구 건축선 침범, 주차장 입구 폭 2.3m 미달됨</p>	<p>현관문 도로 침범 사항에 대해 시정 조치</p>	수용
4	<p>홍제동 ◎◇-△9 주택 주차장은 봉고차가 들어올 수 없으므로 주차장 역할을 할 수 없음, 감사할 때 경찰과 민원인이 참석하기를 바람</p> <p><상기 3번과 동일 민원 신청자></p>	<p>주차장 구간 중 가스관 연통, 에어컨 실외기 부분 실측 후 주차장 폭 (2.3m) 저축 시 조치하기 바람</p>	수용

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약	구청 수용여부
5	북아현 뉴타운 구역 사이에 계획되어 있는 순환도로 역할을 하는 과선교 설치 공사가 지지부진하여 민원을 접수함. 당초 계획한 녹지공사와 과선교 공사 둘 다 설치하는 것으로 가능한 것인지 면밀히 검토하여 잘못된 구행정을 바로 잡아주기 바람	철도부지의 협의는 구청에서 우선 추진토록 하고 사업시행은 수탁공사로 추진될 수 있도록 조합을 설득할 것	수용

3 조치유형 ⇨ 의견표명

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약	구청 수용여부
1	○○○○아파트 입주자 대표 1명이 자진사퇴하여 정원 대비 의결정족수가 미달됨. 입주자대표회장은 의결정족수 미달임에도 회의를 개최하고 안전을 의결하여 집행하고 있으니 이에 감사를 요청	- ○○○○ 아파트의 부족한 입주자 대표를 조속히 선출하도록 독려하고, - 앞으로 부족한 구성원으로 입주자 대표회의를 개최하여 의결하는 일이 없도록 행정지도하기 바람	수용
2	-연희동 건축공사 관련 35m이상 막다른 도로로 도로폭 6m를 확보하여야 하나 폭이 미달됨 -실제 경사도로의 가중평균 높이와 지하층 인정 높이가 의문시됨	민원인의 불편함은 이해가 되나 현실적인 해결방법을 제시할 수 없음 다만 좁은 도로 폭을 고려해 주차단속 카메라, 과속방지턱, 차량진행 신호음 발신 등 안전장치 설치를 적극적으로 검토바람	일부 수용
3	-위법부분에 대해 검토가 선행된 후 공사 요청 <2건으로 민원제기>		

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약	구청 수용여부
4	홍제동 소재 빌라에 거주하는 어르신이 2011년도부터 빌라 공용부문에 각종 쓰레기를 쌓아둠 입주민이 얘기해도 정리가 안 되고 구청에서는 사유지라 처리가 불가하다고 하니 해결 방안 요구	빌라에 무질서하게 적치된 폐품 등을 잘 정리하여 쾌적한 주거환경을 조성하도록 계도하기 바람	수용

4 조치유형 ⇨ 조정(중재)

연번	민원요지	조정 내용
1	○○○대학교 산학협력관 공사 준공이 얼마 안 남은 시점에서 주변 균열 등 피해 주택 균열, 틀어짐, 지반 침하로 인한 상하수도 및 오수 냄새 피해가 있으니 기준에 맞게 공사하는 지 조사 요청	민원인 면담 후 현장에 방문하여 공사관계자에게 민원인 피해사항을 전달, 시공사 측에서 민원사항 수용하도록 중재, 이후 민원 취하로 종결 처리
2	홍제동 ◎◇△-○1 신축 건물 공사중인데 도로 4m 확보 및 건축면적이 너무 적음. 측량 시 옴부즈만 입회 요청함	현장 방문하여 민원인 및 공사 관계자 면담하여 종결 처리

5 조치유형 ⇨ 불인용(기각)

연번	민원요지	옴부즈만 의견 요약
1	연희동 ◎◇△-5번지 도로폭 문제로 민원을 넣었었음. 이 건은 지적도의 문제로 해결이 어렵다는 답을 들었음. 도로(사도) 불법주차로 인한 위험성에 대해 구청에서는 옴부즈만이 제시한 사항도 불가하다고 하고 민원을 해결하려고 하는 의지가 없으니 도움을 주셨으면 함	구청의 여러 가지 CCTV 설치 건수, 설치 가능 지역 등의 상황을 고려하였을 때 교통량이 적은 곳은 설치하기 힘들다고 판단
2	홍제동 ◎◇△-○1 신축 건물 공사 중임. 도로 미확보, 주차장이 없는데 건축허가가 났음. 16평에 건폐율 60%가 적절한 것인지, 용적률 위반 여부 확인, 지하 터파기 확인 등 문제점 확인 요청	건축 후퇴선, 주차 대수, 건폐율, 용적률 적법하고 건물 기초와 정화조 등 지하 시설물의 공사를 위한 터파기와 되메우기 적법 판단

1-6 기타 민원 처리 현황 (이첩, 취하, 단순안내)

1 이첩

연번	민원요지	처리 사항	담당부서(기관)
1	서대문 50플러스센터 직원 응대 불친절	이첩	일자리경제과
2	마을버스 ○○번 노선변경 관련	이첩	교통행정과
3	인왕시장 공영주차장 운영관련	이첩	도시관리공단

연번	민원요지	처리 사항	담당부서(기관)
4	어르신일자리사업 지속적인 관리요청	이첩	어르신복지과
5	북아현◎구역 임시총회 관련 민원	이첩	도시재정비과
6	임대사업 관련 소극행정 처리	이첩	주택과
7	창천동 건축허가 행정처리 관련	이첩	건축과
8	냉천동 다세대주택 불법증축 신고	이첩	주택과
9	홍제동 공사장 소음으로 인한 피해(작업시간 조정 요청)	이첩	건축과
10	막다른 골목길 사유지 불법주정차로 인한 불편	이첩	교통관리과
11	북가좌동 ○○○○아파트 앞 인도 불법주차	이첩	교통관리과
12	돌출간판 철거된 이후 이에 대한 점용료 납부 관련	이첩	건설관리과
13	서대문자연사박물관에 대한 불편신고	이첩	자연사박물관
14	건물현관문 건축선 침범에 따른 이행강제금 부과 관련	이첩	건축과
15	가재울사거리 우회전차선 확보	이첩	도시재정비과

2 취하

연번	민원요지	처리사항
1	운동시설(필라테스) 계약사항 관련 과태료 요구	취하
2	창업청년 지원 관련 부동산 계약 수수료 의혹제기	
3	쓰레기 무단투기 과태료 부과 안내문에 대한 문제제기	
4	불법용도변경 건축물 신고 및 조사 요청	
5	홍은제◇◆재개발조합 사업시행인가 및 보도설치 관련	

3 단순안내

연번	민원요지	단순안내 (내용)
1	서대문구의회 서울시 주민감사 결과 처리내역 정보공개청구 관련	「서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례」 제5조제3항에 의거 서대문구의회에 관한 사항은 옴부즈만의 직무 및 권한이 아니고 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 의거 정보공개 청구 및 이의신청할 수 있음을 안내함
2	○○○○아파트 주민과 상가간의 갈등 조장에 대한 호소	「서대문구 시민감사옴부즈만 운영에 관한 조례」 제5조제3항에 의거 서대문구의회에 관한 사항은 옴부즈만의 직무 및 권한이 아님을 안내함

1. 2019년 공공사업 청렴계약 감시평가 현황

연번	분야	사업명	부서명	옴부즈만 조치의견
1	공사	2018 예방 사방공사(모랫재어린이공원 인근)	푸른도시과	권고
2	공사	유니버설디자인 통합놀이터 조성사업	푸른도시과	의견표명
3	공사	홍제2동 노인커뮤니티센터 건립공사(건축기계)	어르신복지과	감사요구 및 권고
4	공사	공유캠퍼스 2차 리모델링 공사(건축)	일자리경제과	감사요구 및 권고
5	공사	2018년 시공원 보수정비사업 공사	푸른도시과	-
6	공사	정원단지 앞 옹벽 등 4개소 도시구조물 벽면 녹화 공사	푸른도시과	-
7	용역	북아현 문화체육센터 신축공사 계측관리 용역	문화체육과	의견표명
8	용역	옥천교 외 26개소 정밀안전진단 및 정밀점검 용역	토목과	권고
9	물품	백본스위치 및 워크그룹스위치 구매	전산정보과	-
10	수의	2018년 재난위험시설 등 보수보강 공사	푸른도시과	-
11	수의	북한산 자락길 정비사업 공사	푸른도시과	-
12	수의	홍제동 개미마을 위험축대 보수보강 공사	주택과	감사요구
13	수의	인왕골마당 보수정비사업 공사	푸른도시과	-

연번	분야	사업명	부서명	옴부즈만 조치의견
14	수의	2019년 서대문구민 자전거보협 가입 용역	교통행정과	의견표명
15	수의	GIS데이터분석시스템 고도화(자동 보고서 작성 기능 개발) 용역	전산정보과	권고
16	수의	대현동 동네상권 로고 제작 및 디자인 개선 용역	도시재생과	감사요구 및 권고
17	수의	청소년 전용 카페 조성공사	아동청소년과	권고
18	수의	무대장치 제조.구매설치(서대문형무소 여옥사 부속창고 복원공사)	문화체육과	감사요구 및 권고
19	수의	궁동산 시설물 정비공사	푸른도시과	권고
20	수의	2019 예방 사방사업 지반조사 용역(안산작은초소 등 3개소)	푸른도시과	감사요구 및 권고

2. 제도활성화 제안

연번	분야	제도 활성화 사항
1	일반행정	여성기업 등과의 계약