

서울특별시 강동구 구민옴부즈만 운영상황 공표

「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」 제19조 및 같은 조례 시행규칙 제17조에 따라 2020년 1월 1일부터 12월 31일까지의 서울특별시 강동구 구민옴부즈만 운영상황을 아래와 같이 공표합니다.

2021년 2월 24일

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.부터 현재까지 행정전문가 1인·인권전문변호사 1인·시민 사회활동가 1인으로 구성된 제5기 강동구 구민옴부즈만이 구민 권익 향상을 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
- 2020. 7. 1. : 「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」 일부 개정
- 2019. 8. 1. ~ 현 재 : 제5기 구민옴부즈만 운영 중

II

운영 개요

□ 큰 거

- 「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)
- 구 성 인 원 : 3인
 - 임수근(대표옴부즈만, 공무원출신), 박경호(시민 활동가)이혜선(인권전문 변호사)
- 임 기 : 2년 (1회 연임가능)

○ 구민옴부즈만 근무 현황

- 설치장소 : 강동구 성내로3가길 19, 성안별관 3층
- 운영방법 : 독임제(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 3일이내통보 ※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 의거 기재, 제출

○ 민원사항 담당 읍부즈만 지정

- 민원 사항에 대하여 3명의 구민읍부즈만에게 분배하여 지정
- 민원 지정 구민읍부즈만과 협의 : 각 읍부즈만의 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, 기간 내에 처리가 불가능한 경우 30일의 범위 내 연장
- 조사결과에 따라 구에 대하여 시정을 권고하거나, 제도개선을 위한 의견표명
- 권고·의견표명을 받은 부서에서는 15일 이내에 조치결과(계획)를 구민 읍부즈만에 통보
- 통보를 받은 부서에서는 조치하기 곤란 할 경우 그 사유를 문서로 구민 읍부즈만에 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 : 옴부즈만의 합의, 권고 또는 당사자의 자발적인 합의로 당사자가 합의서에 서명 또는 기명날인하고 옴부즈만이 확인한 경우
- 기타(이첩, 각하 등) : 단순 문의 및 법률적 검토사안, 타기관 이첩 등

III

2020년 운영 성과

□ 민원 조사 및 처리

○ 민원의 조사 및 처리기간 : 2020. 1. 1. ~ 2020. 12. 31.

○ 민원 접수 및 처리현황

- 분야별 민원접수현황

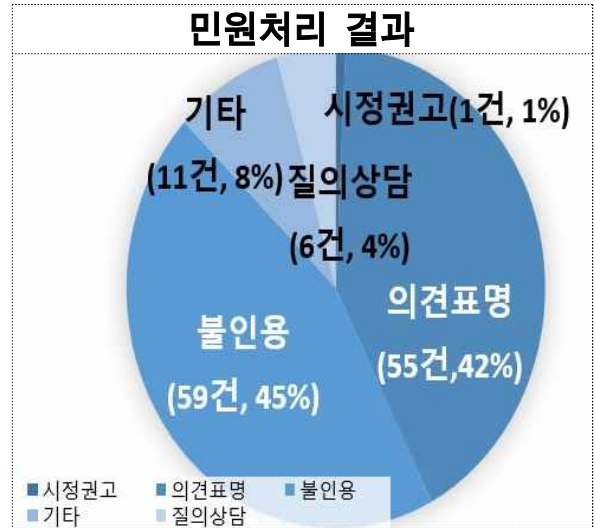
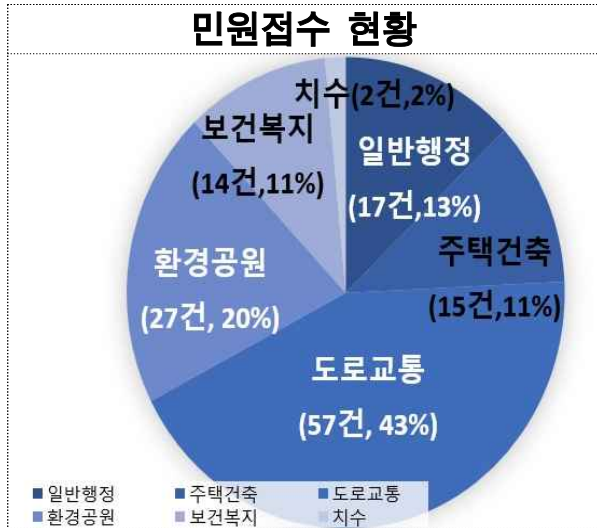
(단위:건/백분율)

연 도	계	주택 건축	도로 교통	환경 공원	보건 복지	치수	일반 행정
2020	132 (100%)	15 (11%)	57 (43%)	27 (20%)	14 (11%)	2 (2%)	17 (13%)

- 민원 처리 결과

(단위:건/백분율)

연 도	계	시정 권고	의견 표명	불인용 (이해설득)	기타 (각하·철회등)	질의상담
2020	132 (100%)	1 (1%)	55 (42%)	59 (45%)	11 (8%)	6 (4%)



- ▶ 민원접수 현황으로 도로교통(버스관련 · 주차단속)이 가장 높은 비중을 차지하고, 그 다음으로 환경공원(무단투기 · 노점단속), 일반행정이 주로 접수됨.
- ▶ 민원처리 결과로는 불인용(이해설득)이 가장 많으며, 그 주된 사유로는 원처분 적법 및 예산상 불가 등이 있음.

□ 현장옴부즈만 비대면 운영

- 코로나19의 장기화에 의해 기존 옴부즈만이 동주민센터, 아동복지기관 등 월 2-3회 현장 순회하며 고충민원 · 인권침해 등 상담하던 운영방식을
- 비대면으로 주민센터에 접수된 고충민원 및 응답소 · 국민신문고 등을 통해 접수된 민원 중 중재가 필요한 사안을 선정, 추후 직접 현장방문하여 조사처리.
- 운영 기간 : 2020. 9월 ~ 10월
- 민원처리 건수

(단위:건)

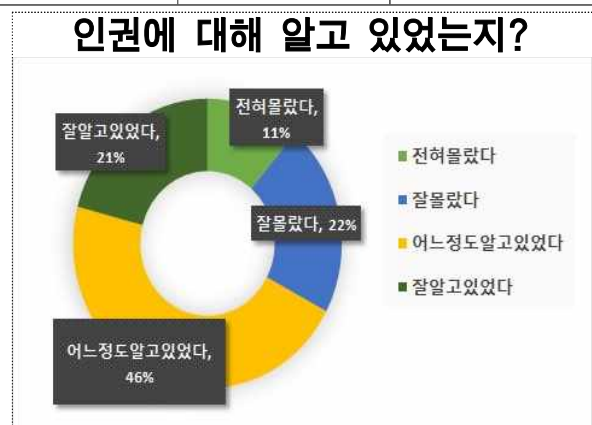
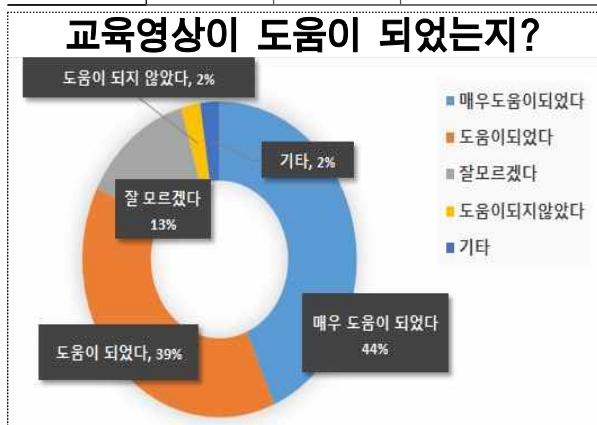
민원분야 \ 처리결과	계	시정 권고	의견표명	불인용 (이해설득)	기타 (각하, 이첩등)	질의 상담
계	21	-	9	11	1	0
주택건축	-	-	-	-	-	-
도로교통	8	-	5	2	1	-
환경공원	6	-	4	2	-	-
보건복지	-	-	-	-	-	-
치 수	-	-	-	-	-	-
일반행정	7	-	-	7	-	-

□ 인권옴부즈만 비대면 아동인권 영상교육

- 코로나19로 인해 인권취약계층을 직접 찾아가던 인권교육을, 인권옴부즈만이 교육영상을 제작하여 비대면 영상 교육을 실시
- 관내 지역아동센터 12곳에 제작영상 배포 및 설문지 수합
- 추진결과

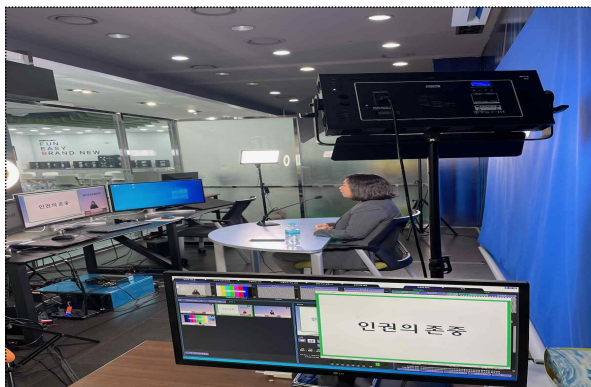
(단위:명)

계	성별		연령			
	남	여	미취학	초등 (1~3학년)	초등 (4~5학년)	기타 (중·고등)
177	98	79	6	84	72	15



- ▶ 인권교육 영상을 수강한 아동들을 대상으로 한 설문조사 결과, 응답자의 83%가 인권 교육에 대해 만족한다는 답변을 하는 등, 긍정적인 효과를 거둠.
- ▶ 기존 인권에 대해 알고 있던 대상자의 경우 교육 영상이 도움이 되었다는 의견이 대다수임에 반해, 처음으로 인권을 접한 대상자의 경우 어렵다는 평이 많아 인권교육이 일회성이 아닌 지속적인 학습이 필요하다고 판단됨.

□ 활동 사진



① 찾아가는 인권 옴부즈만 영상제작



② 현장옴부즈만 현장방문 사진

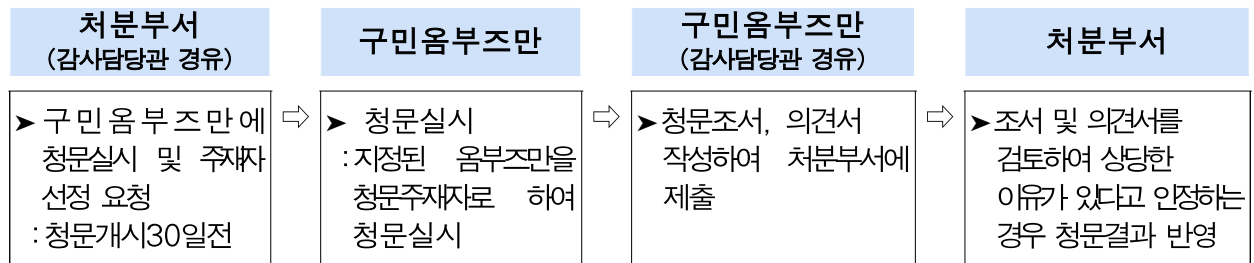
□ 구민옴부즈만 청문주재자 활용

○ 청문절차 개요

- 「행정절차법」에 따라 직권 처분 전 당사자의 의견을 듣는 절차

○ 「행정절차법」 제29조 개정으로 해당 처분업무를 처리하는 부서 내에 근무하는 직원은 청문주재자가 될 수 없어, 청문주재자 지정에 어려움이 있는 부서에 대하여 구민옴부즈만이 청문주재자 역할을 지원

○ 구민옴부즈만을 청문주재자로 하는 청문 운영 절차



○ 청문주재 현황

(단위:건)

계	영유아보육법	담배사업법	건설기계관리법	건설산업기본법	산업직접활성화 및 공장설립에 관한법률
23	6	2	2	12	1

○ 청문활동 사진



□ 고충 민원 접수 분야별 주요 사례

1) △△▶▶▶병원 인도무단점유 주차관리 시정요청 (도로·교통 분야)

✓ 민원개요

- ▶▶사거리 인근에 위치한 △△▶▶▶병원에서 주차관리원이 무단으로 인도에 파라솔을 설치하는 등, 인도를 무단점유를 하고 병원 방문객을 위한 주차관리로 인한 통행불편 및 도로파손에 대해 시정요청.

✓ 조치의견

- 관계부서(도로과, 도시경관과, 주차행정과)에 의견 표명하여, 상기 병원의 주차관리로 인한 인도파손의 수리와, 인도 무단점유 및 불법 주차에 대한 단속 등 방안을 마련하도록 조치함.

✓ 조치결과

- 관계부서에서는 해당병원 책임자와 면담하여 통행불편 사항에 대한 정비를 완료하였고, 병원측에서 차량통행으로 인한 공공보도 파손부분을 수리하기로 하였음.

또한 상기병원 주변 불법주정차 차량에 대한 단속과, 병원측에서 보도를 침범하여 주정차함으로써 보행안전에 위험이 발생하지 않도록 주의 요청함. 해당구간에 대해 향후에도 단속을 강화하여 주민의 도로이용에 불편함이 발생하지 않도록 주의할 예정임.

2) 방음벽 미설치 공사로 인한 피해 구제 요청(주택·건축 분야)

✓ 민원개요

- ○○로□□길 △△ 공사중에, 공사현장 측면만 가림막을 설치하여 주변에 소음과 먼지 등의 피해가 발생하니 시정요청함.

✓ 조치의견

- 관계부서(건축과)에서 조사한 결과, 시공사 측에서는 가림막 설치가 미흡한 사항을 확인하였고, 민원사항이 조속히 시정될 수 있도록 관계부서(건축과)에 요청하였음.

✓ 조치결과

- 해당 건물 건축주(시공사)에게 전달하여 가림막을 설치하도록 관계부서(건축과)가 행정지도하여 조속히 설치 완료할 예정임을 통보함.

3) 인근 건물 신축공사로 인한 소음 시정요청(환경·공원 분야)

✓ 민원개요

- 길동○○-□ 신축공사가 평일뿐만 아니라 휴일에도 지속되는 등, 단발성 소음으로 인한 피해를 입고 있으며, 현장에 있는 건축허가표지판에 공사관련 내용이 기재되지 않는 등 해당부서의 건축업자 관리 미흡에 대한 불만을 제기함.

✓ 사실관계 확인

- 「건축법」상 공사시 작업시간을 규제하는 규정은 없으나 「소음 진동관리법」에서 발생하는 소음의 정도에 따라서는 규제 가능함. 또한 현장점검 결과, 민원내용과 같이 공사현장 건축허가표지판에 건축자·설계자 등의 내용을 기재하지 않고 공사중임을 확인함.

✓ 조치의견

- 관계부서(건축과, 맑은환경과)에 의견표명 및 민원사항에 대한 단속 요청함.

✓ 조치결과

- 건축과에서는 민원현장의 건축관계자에게 민원내용을 전달하여 건축 관련 지침을 준수할 것을 행정지도 하였으며,
맑은환경과에서는 해당 공사장에 「소음진동관리법」 제22조에 따라 공사장 소음측정기기 설치 권고하여 적극검토 후 설치하기로 함.

4) 흡연금지구역 지정을 통한 피해 구제요청(보건·복지 분야)

✓ 민원개요

- 민원인 거주 인근 아파트입구에 금연구역이라고 수기로 작성되어 있을 뿐, 지속적인 흡연으로 인해 창문으로 냄새 및 연기가 들어 오는 등 고통이 심하니 금연 현수막 및 표지판 등을 설치 요망함.

✓ 조치의견

- 민원인의 근본적 민원 해소를 위해 금연구역 설치가능 여부와, 불가능하다면 차선책을 마련하도록 관계부서(보건행정과)에 요청함.

✓ 조치결과

- 해당부서는 지하철역과 백화점 등 점포가 혼재하고 유동인구가 많은 특화거리 및 대로를 중심으로 금연거리로 지정·관리하고 있음. 이외의 이면도로, 골목 등을 포함한 관내 도로는 금연구역이 아님.

순차적으로 금연구역을 확대할 예정에 있으나, 금연구역 지정시 풍선 효과에 의하여 발생하는 피해의 역민원과 금연구역 비지정 지역과의 형평성 및 추가관리를 위한 예산 등 여러사항을 검토해야함.

다만, 해당아파트 관리사무소를 방문하여 민원내용을 전달하고 주민

들에게 안내방송을 통해 후문주변에서 흡연을 하지 않도록 주의 안내함.
또한 흡연 자제를 요청하는 표지판을 제공하여 피해발생 부근에 부착하도록 협조요청함.

5) 강동그늘가림막 추가설치 요청 (일반행정 분야)

✓ 민원개요

- 강동그늘막이 필요한 곳이 많은데, 그늘막 설치된 곳과 비슷한 길임에도 맞은편에는 그늘막이 없는 경우가 많음. ○▶▶삼거리 부근 및 ●●△입구사거리 인근에 그늘막이 미설치된 2곳에 추가설치 요청함.

✓ 조치의견

- 민원인이 요청한 곳에 유동인구 및 필요성여부 등을 검토하여, 그늘막 추가설치 가능한지 검토 요청함.

✓ 조치결과

- 관계부서는 행정안전부의 「횡단보도 그늘막 설치관리지침」에 따라, 적합한 장소에 주민의견 등을 종합하여 예산의 범위내에서 그늘막을 설치중에 있음. 올해 횡단보도 그늘막 12개, 고덕·상일동 재건축 일대에 10개를 추가 설치하는 등 보행환경을 개선하고자 노력함.

민원인이 요청한 장소들은 이미 인접한 거리에 그늘막이 설치가 되어 현재로서는 불가하나, 지속적으로 그늘막 설치장소를 확대할 예정이며, 예산 범위내에서 순차적으로 해당위치에 그늘막 설치 검토하겠음.

□ 구민옴부즈만 홍보자료

강동구 구민옴부즈만 이
구민의 고충과 불편을 해소해드립니다
 ▲ 위법하거나 부당한 행정처분 ▲ 불합리한 행정제도로 인한 고충
구민옴부즈만과 상담하세요

▶ 강동구 홈페이지 '구민옴부즈만'코너를 통한 인터넷 민원접수
 ▶ 우편, 방문, 팩스 (문의 ☎02-3425-5025, fax:02-3425-7206)
 ▶ 운영시간 : 매주 월~금(10:00~17:00) ▶ 설치장소 : 강동구청 성안별관 3층

강 동 구

① 관내 아파트 E/V 미디어보드 송출

구민옴부즈만은 무엇인가요?
 강동구 구민옴부즈만은 강동구 및 소속기관의 위법 부당하거나 소극적 행정처분으로 인해 국민의 불편한 구민의 어려움을 해소하는 고충민원상담관입니다.
 각 분야의 전문가들이 구민의 고충을 들어드립니다
구민옴부즈만의 권한
 옴부즈만은 구민에게 불편한 민원을 조사 처리하고, 위법한 행정처분 및 제도에 대하여 시정요청하며, 법규 위반은 없으나 부당한 행정처분에 대하여 의견표명하여 구민의 합리적인 권리를 구제합니다

구민의 고충
 옴부즈만과 상담하세요
 구민이 고충과 불편, 불만 사항에 대해 행정처분으로 구제받지 못한 경우, 강동구 구민옴부즈만에 민원을 신청할 수 있습니다.

구민이 주신 민원
 이렇게 처리합니다
 구민이 민원에서 민원을 신청하면, 신청받은 민원은 신속하게 처리됩니다.

이용안내
 ① 민원인 신청처: 강동구 홈페이지(www.gangdong.go.kr) / 강동구 홈페이지(www.gangdong.go.kr) / 강동구청 3층 구민옴부즈만 상담관
 ② 방문 문의: 강동구청 3층 구민옴부즈만 상담관 (문의 ☎02-3425-5025, fax:02-3425-7206)
 ③ 우편: 강동구청 3층 구민옴부즈만 상담관 (문의 ☎02-3425-5025, fax:02-3425-7206)
 ④ 신청: 강동구청 3층 구민옴부즈만 상담관 (문의 ☎02-3425-5025, fax:02-3425-7206)
 ⑤ 신청: 강동구청 3층 구민옴부즈만 상담관 (문의 ☎02-3425-5025, fax:02-3425-7206)

② 구민옴부즈만 홍보 리플렛 제작

강동구 구민옴부즈만이
구민의 고충을
해소해드립니다
 위법하거나 부당한 행정 처분
 불합리한 행정제도로 인한 고충
구민옴부즈만과 상담하세요

① 강동구 홈페이지 구민옴부즈만민원신청 코너를 통한 인터넷 민원 접수
 ② 우편, 방문, 팩스 (FAX. 02-3425-7206)
 ③ 운영시간 : 매주 월~금 (10:00~17:00)
 ④ 설치장소 : 강동구청 성안별관 3층

문의 02-3425-5025

강 동 구

③ 구민옴부즈만 홍보 배너제작

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 : 행정정보 ☞ 정보공개 ☞ 사전정보공표 클릭