

YANGCHEON OMBUDSMAN OPERATIONAL PERFORMANCE REPORT

2019
2020

양천구
옴부즈만
운영성과
보고서



발간사

지방자치단체의 장들은 주민편익을 증진해 주민생활의 새 지평을 열고자 동분서주하고 있다.

양천구도 주민의 자그마한 불편이라도 보다 더 신속하게 주민의 입장에서 해소해 주기 위해서는 옴부즈만제도의 도입이 필요하다는 구청장님과 주민 여러분의 여론을 바탕으로 2017년 4월 서울시 주민참여 예산을 확보하여 시범실시한 후 2019년 9월부터 옴부즈만 제도를 도입해 운영하고 있다.

이에 새로 임명된 옴부즈만과 감사담당관 직원들은 주민 여러분 및 구청장님의 염원에 보답하고자 주민들께서 도움을 요청하는 사안들에 대해 현장위주로 공무원의 시각이 아닌 주민의 시각에서 접근해 최선의 민원해소 방안을 찾으려 노력하였다.

나 또한, 재개발로 인해 기존도로가 폐쇄되어 종전보다 두세배 더 우회해야 하는 불편을 감수해야 한다는 민원을 접하고 현장에 임하여 공사현장 소장 과 허심탄회하게 대화를 통해 기존도로 폐쇄시기를 최대한 늦추고 공사기간도 단축해 주민의 불편을 최소화 하도록 하는 방안을 강구토록 한 기억이 새롭다.

이번에 양천구 옴부즈만 정식 출범한 후 1년여 기간동안 활동한 실적을 정리한 옴부즈만 운영보고서가 앞으로 옴부즈만들이 주민들을 위해 활동하는데 도움을 주기 바라며, 각별한 관심을 가져주신 김수영 구청장님 이하 간부님과 함께 고생한 감사담당관 직원 여러분께 따뜻한 감사의 말씀을 드린다.

2020년 12월
양천구 옴부즈만 조웅기

양천구는 소통과 공감, 참여를 기본방향으로 하는 김수영 청장님의 가치 철학이 반영된 ‘다함께 행복한 양천’이라는 캐치프레이즈로 양천구의 현재와 미래를 책임질 각종 정책에 대해 구민들의 적극적인 공감과 자발적인 참여를 유도하고 있다.

이와 더불어 2017년에는 서울시 25개 구청 가운데 유일하게 주민 참여 예산으로 옴부즈만제도를 시범운영하였고, 그 성과에 따라 2019. 3. 21.「서울특별시 양천구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」를 제정하여 옴부즈만 제도를 운영하고 있다.

필자는 2019년 6월말 서울시에서의 공직을 마무리 하고, 양천구에서 옴부즈만으로 활동할 수 있는 영예로운 기회를 갖게 되었다. 옴부즈만의 직무는 고충민원의 조사 처리와 인지한 사안의 채택 및 조사, 다수민원, 공공갈등, 복합민원과 관련된 조사 및 합의·조정, 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정 중재 등으로서 현직에서의 하였던 업무와 다르지 않다.

지난 1년간 00초등학교 후문 앞 횡단보도 추가 설치 요구, 00근린공원 반려견 놀이터 설치 요구, 00 노상적치물 및 건물 내 폐기물 처리요구, 00아파트 사도관련, 민원에 대한 허위 답변 조사 요구, 00불법건축물 관련, 00공영주차장 증축공사 반대 요구, 00아파트 상가 위법건축물 및 무단점유 등 행정조치 요구 등 부당하고, 불합리하다며 억울함을 호소하는 구민의 입장에서 그분들의 고충을 해결하는데 힘써왔고 이에 대하여 보람을 느낀다.

양천구의 옴부즈만제도는 아직은 시행 초기여서 모르는 구민이 많은 것

발간사

같다. 또한 독임제로 운영되어 옴부즈만 직무에 대한 감사·조사결과에 책임이 명확하고 처리 속도가 빠르지만 정책의 비판과 소외된 계층의 요구를 세심하게 듣는 것에는 한계가 있으므로 이들이 촘촘한 법의 보호를 받을 수 있도록 하는 것이 요구된다.

따라서 먼저 양천구 옴부즈만제도의 홍보를 강화하고, 현 운영체제를 보완하는 방법으로 옴부즈만들이 당면 과제를 심화 토론할 수 있도록 정례화하고, 고질·반복 민원의 공정하고 객관적인 해결을 위하여 중립적 외부전문가로 구성된 구민 배심원제도 등을 도입하는 방안에 대하여 우선 고민해볼 필요가 있으며 장기적으로는 전문성과 공정성을 보완할 수 있는 합의제 감사기구로의 전환이 필요할 것으로 보인다.

2020년 12월

양천구 옴부즈만 오종근

2017년 처음 양천구 옴부즈만으로 위촉되어 일하게 되었는데 당시 옴부즈만 조례가 마련되지 못해 여러모로 한계가 있었다. 다행스럽게 그 뒤로 조례가 제정되어 제도의 근거가 마련되었고, 구의회 동의를 얻어 다시 옴부즈만으로 일하게 된지도 벌써 1년이다.

금번에 함께 위촉되어 인연을 맺게 된 옴부즈만 위원님들과의 협력 속에서 다시 새로이 옴부즈만이 출범되었지만 아직은 갈 길이 멀다. 제도의 의미와 필요성에 대해 의회 및 각 부서 구성원들로부터 더 높은 신뢰를 쌓아야 하고 주민들에게도 더 충분히 알려져야 한다.

옴부즈만은 행정의 관점에서 한 걸음 옮겨 주민 관점에서도 사안을 살피고 서류와 형식에서 벗어나 대면과 경청을 중시한다. 설득을 통한 조정, 중재로 접점을 찾고 권고의 형태로 결론을 내려 유연하며 ‘소통·공감·참여’라는 양천구 구정의 모토에도 잘 들어맞는다.

제기된 고충민원이 옴부즈만의 판단으로도 받아들이기 어려운 것이거나 집단 민원으로 첨예한 대립각 속에서도 그 해결여부를 떠나 다시 한 번 들어주고 소통하는 것은 의미가 있다. 그로써 경직된 행정이 순화되고 또 하나의 소통의 채널로 궁극적으로 행정에 대한 주민의 신뢰를 높이는 역할을 할 것이라 믿는다.

최근 갈산근린공원 화장실 이전 문제로 비화된 집단 갈등 사안도 옴부즈만의 장점을 살려 행정을 보완한 사례이다. 아직 완전히 문제가 해결되지는 않았지만 그래도 계속해서 접점을 찾아가는 과정에 있다. 개별적 민원이든

발간사

집단적 민원이든 입장을 바꿔 충분히 들어 달라는 요구에서 시작되고 경청은 언제나 문제 해결의 첫 단추이다.

성숙한 지방자치의 실현을 위해서 행정의 자기통제 수단을 확보하고 제대로 작동시키는 것은 매우 중요하다. 양천구 ombudsman은 독립적이고 공정한 주민의 권익보호기관으로 자리매김하여 주민의 권익을 보호하고 행정에 대한 주민의 신뢰를 높여 행정과 주민의 가교 역할을 하도록 최선을 다할 것이다.

2020년 12월

양천구 ombudsman 유상진

Contents

I	
옴부즈만이란? 11	
1. 옴부즈만 개요	12
2. 옴부즈만의 기능	12
3. 우리나라 옴부즈만	13
II	
양천구 옴부즈만 운영현황 15	
1. 연혁	16
2. 운영개요	17
3. 업무처리 절차	18
4. 옴부즈만 직무 및 권한	18
III	
양천구 옴부즈만 운영성과 19	
1. 양천구 옴부즈만 활동 요약	20
2. 양천구 옴부즈만 분야별 활동 현황	23
3. 양천구 옴부즈만 활동 세부내용	24
01. 노래연습장 행정소송 관련 제도개선	24
02. 갈산초등학교 후문 삼거리 횡단보도 설치	26
03. 목동아파트○단지 선거관리위원회 업무방해	28
04. 나무전도 피해 대책	29
05. 용왕산 근린공원 반려견 놀이터 공유 요구	31
06. 생활폐기물 처리 요구	33
07. 목2동 펜스설치 관련 주민통행 불편	35

08. 목2동 어린이 통학로 불법주차 방지시설 설치	36
09. 공용차량 구매 입찰 무효처리	38
10. 신월대성유니드아파트 일방통행 도로사고 위험 민원	40
11. 신정2-1재개발구역 통행로 폐쇄로 인한 주민불편 해소	42
12. 목2동 월촌공영주차장 증축 반대	44
13. 마을버스 노선변경·추가 요구	46
14. 코끼리 연립 앞 ○○건재 건설자재 민원	48
15. 갈산근린공원 공중화장실 이전 요구	50
16. 장기간 공사방치로 인한 안전사고 해소 요구	53
17. 신정이펜하우스아파트 2단지 219동 앞 소음 민원	54
18. 목2동 ○○아파트 관리동 상가 무단점유 등에 관한 행정조치 요구	56
19. 현대하이페리온 주변 흡연구역 개선 민원	58
20. 하수관 공사 관련 도로경계석 보수공사 요구	59

IV	
양천구 옴부즈만 홍보자료 61	

V	
서울특별시 양천구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 69	

22
00
21
09

양천구
옴부즈만
운영성과
보고서

I

옴부즈만이란?

옴부즈만은 스웨덴어로 「대표자(representative), 대리인(deputy), 변호인(attorney)」이라는 뜻으로, 1809년 스웨덴에서 최초로 시행되었으며, 제2차 세계대전 이후 국가기능이 크게 확대되면서 강화된 행정부에 대한 통제와 국민 권리구제 차원에서 세계 각국에 널리 보급돼 현재 100여 개 국가에서 이 제도를 활용하고 있다.

1. 옴부즈만 개요

- 현재 전 세계에서 사용되고 있는 옴부즈만은 스웨덴어로「대표자(representative), 대리인(deputy), 변호인(attorney)」이라는 뜻으로, 옴부즈만제도는 1809년 스웨덴에서 최초로 시행되었으며 제2차 세계대전 이후 국가기능이 크게 확대되면서 강화된 행정부에 대한 통제와 국민 권리구제 차원에서 세계 각국에 널리 보급돼 현재 100여 개 국가에서 이 제도를 활용하고 있다.
- 옴부즈만(Ombudsman)과 유사한 기능을 수행했던 제도들은 동서고금을 통해 다양하게 찾아볼 수 있다. 즉, 정치·행정권력의 남용으로 인해 발생하는 국민의 고충민원을 처리하는 제도는 고대 호민관(Tribunus plebis)에서부터 우리나라 신문고(申聞鼓)와 현재의 국민권익위원회에 이르기까지 끊임없이 그 맥락을 이어오고 있다.
- 일반적으로 현대적 의미의 옴부즈만 제도는 행정관료들의 직무상 행위나 또는 부작위(不作爲)에 의하여 권익을 침해받았다고 생각하는 국민이 그 구제를 호소하면 행정부에 의해 위촉된 사람이 일정한 권한의 범위 내에서 이를 조사하여 잘못된 점에 대해 시정을 촉구하고 건의 또는 공표함으로써 국민의 권익을 보호하는 역할을 하는 제도라고 할 수 있다.

2. 옴부즈만의 기능

1) 행정통제 기능

- 옴부즈만은 행정처분에 문제가 있다는 민원인의 주장에 대해 이를 조사하여 위법·부당한 처분이라고 판단되는 경우 해당기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제하는 역할을 한다.

2) 갈등조정 기능

- 현대사회가 복잡 다양화 되면서 갈등이 증가하고 있지만 소송 등 전통적 분쟁해결 수단으로는 한계가 있으며, 특히 일반시민의 경우 법적 구제절차의 접근 및 이용에 대한 어려움, 비용부담, 법률절차의 장기화 등으로 인한 피해가 증가하고 있다.

- 이에 따라 행정의 적법성 공정성을 확보하고, 사법적 구제수단보다 유연하고 부드러운 옴부즈만 제도를 통한 갈등 해결 필요성이 증대되고 있다.

3) 행정개혁 기능

- 행정속성상 한번 결정되면 그 결정 내용을 선례로 삼아 이를 지속하려는 관성을 가지고 있어 행정기관 스스로 개선이 어려운 게 현실이다. 옴부즈만은 이러한 관성을 깨트려 위법 부당한 행정관행이 개선되도록 자극을 줄 수 있어 행정개혁을 이루는 데 중요한 수단으로 작용한다.

4) 민주적 대변(代辯) 기능

- 계층 부문 지역 집단 간 이해관계에 따라 다양한 입장과 견해를 가질 수 있고 이해가 상충될 경우 행정기관은 대체로 힘있는 다수를 대표하는 결정을 하게 되는데,
- 이러한 과정에서 소수집단, 소외 및 취약계층은 행정기관의 결정에 의해 권익을 침해당할 가능성이 높아 지므로 사회적 약자의 권익이 침해당하지 않도록 이들의 권익을 대변하는 기능을 수행한다.

3. 우리나라의 옴부즈만

1) 국민권익위원회

- 국민권익위원회(이하 ‘권익위’)는 2008년 2월 29일 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률(이하 ‘권익위법’)」에 근거하여 설립된 우리나라의 가장 대표적인 옴부즈만 기관이다.
- 국민의 기본적 권익을 보호·향상하기 위한 고충민원 처리, 부패방지, 행정심판 업무를 한 기관에서 통합·연계하여 유기적으로 처리함으로써 국민에게 보다 더 빠르고 편리한 ‘원스톱(one-stop) 서비스’를 제공하기 위해 1994년에 설립된 고충처리위원회, 2002년에 설립된 부패방지위원회, 1985년에 설립된 행정심판위원회를 통합하여 국무총리 소속기관으로 권익위를 설립하였다.

- 권익위는 고충민원 처리, 부패방지, 행정심판이라는 권익위의 3대 기능을 수행하고 있다. 고충민원 처리와 관련하여 ① 고충민원의 조사·처리 및 관련사항 시정권고·의견표명 ② 고충민원을 유발하는 행정제

도의 개선 권고 ③ 국민신문고 운영 ④ 다수인 갈등 중재·조정 및 기업고충민원 조사·처리업무를 수행하고 있다.

2) 시민고충처리위원회

- 「권익위법」 제3장(시민고충처리위원회)은 시민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 기본적인 사항을 규정하고 있다.
- 각 지자체는 자신과 그 소속기관에 관한 주민의 고충민원 처리와 행정제도 개선 등을 위해 시민고충처리위원회를 둘 수 있으며, 주요 기능은 ① 지자체 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 조사·처리 및 관련 사항 시정권고·의견표명 ② 고충민원을 유발하는 행정제도의 개선 권고 ③ 민원안내, 상담 및 민원처리 지원 등으로 권익위의 고충처리 기능과 매우 유사하다.

22
00
21
09

양천구
옴부즈만
운영성과
보고서

II

양천구 옴부즈만 운영현황

1. 연혁

- 2014. 9. 18. 갈등해소 ombudsman 운영계획 수립
- 2014. 10. 16. 양천구 ombudsman 구성과 운영에 관한 조례 제정계획 수립
- 2014. 12. 5. 제231회 제2차 정례회 행정재경위원회 부결
- 재석의원 8명 중 반대 4명, 기권 4명
- 2016. 5. 2. 주민참여예산 지역참여형 사업 신청(구→서울시)
- 2016. 5. 4. 양천구 ombudsman 설치·운영 조례 재상정 계획 수립
- 2016. 8. 20. 市주민참여예산 위원회 의결
- 2016. 12. 23. 2017년 예산안 확정
- 2017. 1. 26. 양천구 ombudsman 사업 운영 계획 수립
- 2017. 2. 1.~2. 20. 양천구 ombudsman 도입관련 설문조사 실시
- 2017. 4. 3. ombudsman 위촉 및 개소식 개최
- 2017. 4. 3.~12. 31. ombudsman 운영 및 활동(市주민참여예산)
- 2019. 3. 21. 서울특별시 양천구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례 제정
- 2019. 5. 27. 양천구 ombudsman 구성 및 운영계획 수립
- 2019. 8. 13. 양천구 ombudsman 선정(3명)
- 조웅길(감사원 부이사관, 서울시 시민감사ombudsman위원회 위원)
- 오종근(서울시 지방행정사무관, 시민감사ombudsman위원회)
- 유상진(변호사유상진법률사무소, 양천구·시흥시 ombudsman)
- 2019. 9. 16. 양천구 ombudsman 위촉식 개최 및 첫 활동 시작

2. 운영개요

- 설치근거 : 「서울특별시 양천구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례」
- 운영시기 : 2019. 9. 16. ~
- 운영방법 : 월·수·금요일 13:00~18:00(1일 1명)
- 운영형태 : 3명(독임제)



조웅길
56. 3. 10.

- 감사원 부이사관(전)
- 서울시 시민감사ombudsman위원회 위원(전)



오종근
59. 5. 22.

- 서울시 지방행정사무관(전)
- 시민감사ombudsman위원회



유상진
72. 11. 6.

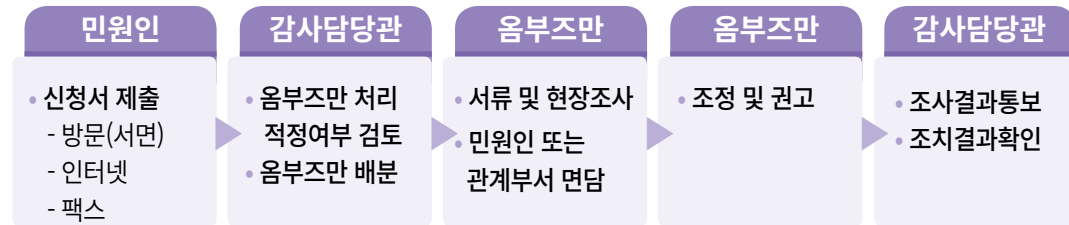
- 양천구, 시흥시 ombudsman(전)
- 유상진법률사무소(현)

자격요건

- 대학이나 공인된 연구기관에서 조교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 5급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람



3. 업무처리 절차



- 고충민원 조사에 착수한 경우 7일 이내 신청인에게 통지
- 옴부즈만이 고충민원을 접수한 때에는 60일 이내에 조사 처리하여야 하며 30일의 범위에서 처리기간 연장 가능
- 조사가 완료되면 결과를 완료일로부터 7일 이내 신청인과 구청장에게 문서로 통지
※「서울특별시 양천구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」제15조(고충민원의 조사)

4. 옴부즈만 직무 및 권한

- 신청된 고충민원의 조사 처리
 - 옴부즈만이 인지한 사안의 채택 및 조사
 - 다수민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등과 관련된 조사 및 합의, 조정 등 처리
 - 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정 중재
 - 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사안의 조사 처리
 - 다만, 다음의 사항에 대해서는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 하지 아니함.
 - 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행중인 사항
 - 법령에 따라 화해 알선 조정 중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행중인 사항
 - 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행중인 사항
 - 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
 - 구 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
 - 구의회에 관한 사항
 - 검찰 경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사 조사가 진행중인 사항
 - 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항
- ※「서울특별시 양천구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」제7조(직무 및 권한)

22
00
21
09

양천구
옴부즈만
운영성과
보고서

III

양천구 옴부즈만 운영성과

1. 양천구 옴부즈만 활동 요약

연번	민원명	민원내용	처리결과	해당부서
1	노래연습장 행정소송 관련 제도개선	노래연습장의 범위만 시 행정소송을 통해서만 영업정지 기간 감면 및 과징금을 부과함에 따라 제도개선 필요	기획예산과를 통해 ‘적극행정 걸림돌 과제 발굴’ 안건으로 제출하였으며 현재 행정안전부에서 심의 계류	문 화 체 육 과
2	갈산초등학교 후문 삼거리 횡단보도 설치	갈산초등학교 후문 삼거리 대각선 횡단보도 설치 제안	무단횡단 방지를 위한 보도펜스 연장 설치 및 경찰청에 대각선 횡단보도 설치기준(차량 자·정체 심화) 완화 건의	도 로 과 교 통 행 정 과 양 천 경 찰 서
3	목동아파트○단지 선거관리위원회 업무 방해	목동아파트○단지 특정인의 입주자대표 회의의 월권남용과 관리주체 업무 방해	관리규약 해석 이견으로 발생한 민원으로 조정을 통한 합의를 시도하였으나 민원인 반대로 실패	주 택 과
4	나무전도 피해 대책	태풍으로 인해 인근 ○○빌라 수목이 전도되어 지붕 파손 등 민원 발생	위험 수목을 정비하고 민원인간 조정을 통해 지붕보수비용 합의	공 원 녹 지 과 건 축 과
5	용왕산 근린공원 반려견 놀이터 공유 요구	반려동물 보호자가 늘어나면서 야외에서 반려동물과 함께할 수 있는 공간 필요	용왕산 게이트볼장 옆 유휴공간(150㎡)에 반려견 놀이터 조성	공 원 녹 지 과 일 자리 경 제 과 보 건 행 정 과

연번	민원명	민원내용	처리결과	해당부서
6	생활폐기물 처리 요구	신목로○○길○○건물 앞 도로위 적치물과 건물안 폐기물로 화재 위험	건물주에게 건물관리 및 청결유지 시정조치 촉구	청 소 행 정 과
7	목2동 펜스설치 관련 주민통행 불편	펜스 설치로 인하여 차량통행의 어려움	사유지 내 펜스설치로 신청인과 ○○○의 원만한 해결 권고	감 사 담 당 관
8	목2동 어린이 통학로 불법주차 방지시설 설치	목동중앙본로2길은 통학로로 불법주차로 인한 차량사고가 발생하여 불법주차 방지시설 설치 필요	해당구간은 사유지로 규격에 맞지 않은 시선유도봉은 설치 어려움	도 로 과 교 통 행 정 과
9	공용차량 구매입찰 무효처리	공용차량 중대하자로 인한 입찰 무효처리	환급에 대한 옴부즈만 의견표명에 따라 적극행정 지원위원회를 개최하여 환불처리	재 무 과 공 원 녹 지 과
10	신월대성유니드 아파트 일방통행 도로 사고위험 민원	신월대성유니드아파트를 관통하는 일방통행 도로와 협소한 인도로 사고발생 위험	양천경찰서 교통안전 시설심의위원회에서 가결됨에 따라 2021년 보도확장 공사 예정	교 통 행 정 과 주 차 관 리 과 양 천 경 찰 서
11	신정2-1재개발구역 통행로 폐쇄로 인한 주민불편 해소	신정2-1재개발구역 사업 중 우회도로 폐쇄로 통행 불편	시공사측과 면담을 통해 우회도로 폐쇄를 당초 3월에서 7월로 연기	도 시 계 획 과

연번	민원명	민원내용	처리결과	해당부서
12	목2동 월촌공영주차장 증축 반대	월촌 공영주차장 증축 시 동서주택 입주민들의 일조권과 사생활 침해 발생	목2동 주차해소를 위한 빈집, 적정 대체부지 발굴 예정이며, 인접 주민 대상으로 비대면 설문조사 결과 사업 중단 결정('20.10.14.)	주 차 관 리 과
13	마을버스 노선변경·추가 요구	신안약수아파트 지형을 고려한 마을버스 노선 변경 또는 추가 요청	해당 아파트 주변은 도로폭이 협소하고 급경사 구간으로, 향후 신정4재정비촉진 구역 내 도로 개설(확장) 시 관련기관과 협의 예정	교 통 행 정 과
14	코끼리 연립 앞 ○○건재 건설자재 민원	○○건재 내 건설자재 (벽돌, 모래 등)로 생활의 어려움	해당부서와 협조하여 ○○건재 내 환경정비완료	감 사 담 당 관 건 설 관 리 과 녹 색 환 경 과
15	갈산근린공원 공중화장실 이전 요구	갈산근린공원 공중화장실로 인하여 목동○○○○아파트 저층부 세대의 사생활 침해	기존 주이용자인 목동△차 △△아파트측과 목동○○○○아파트측 면담을 통해 공중화장실을 갈산근린공원 운동시설 옆으로 이전 설치	공 원 녹 지 과
16	장기간 공사방치로 인한 안전사고 해소 요구	장기간 공사방치로 인하여 주변지역 안전사고 발생위험 및 임차인 구하기 어려움	해당 건물 유치권 행사로 시설물 관리에 어려움이 있으나 가림막 정비토록 요청	건 축 과
17	신정이펜하우스 아파트2단지 219동 앞 소음 민원	219동 앞 도로 자동차 소음 등으로 생활의 어려움	방범cctv 설치 심의대상 선정 및 텃밭 이용자들에게 주기적으로 민원발생 방지 문자 발송	스마트정보과 공 원 녹 지 과 주 차 관 리 과

연번	민원명	민원내용	처리결과	해당부서
18	목2동 ○○아파트 관리동 상가 무단점유 등에 관한 행정조치 요구	관리동 상가내 ○○공인중개사사무소의 전면부 벽면 철거 및 무단 점유	공동주택관리법 위반사항 안내 및 원상회복명령 처분사전 통지	주 택 과
19	현대하이페리온 주변 흡연구역 개선 민원	현대41타워에서 백화점 방향의 흡연구역 정비 요청	가설웬스 흡연실 설치 및 흡연구역 이동은 관리소장과 협의하여 진행 예정	보 건 행 정 과
20	하수관 공사 관련 도로경계석 보수공사 요구	신정동 893-6 일대 노후 하수관 교체 공사 중 발생한 도로경계 대리석 파손 보수공사 요청	민원인 민원제기 이후 신속한 정비로 민원 종결	치 수 과

2. 양천구 옴부즈만 분야별 활동 현황

2019년 총건수 8건



2020년 총건수 12건



3. 양천구 옴부즈만 활동 세부내용

01

노래연습장 행정소송 관련 제도개선

1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 채택(2019. 9.16.)
- 노래연습장 업소가 주류를 판매·제공한 때와 접대부를 고용·알선한때 양천구가 「음악산업진흥에 관한 법률」(이하 ‘음악산업법’이라 함) 등의 규정에 따라 영업정지 처분을 하면 업소는 행정소송을 제기
 - 서울행정법원은 영업정지 기간을 1/2로 경감하고, 감경한 영업정지 기간 1일당 5만원에 해당하는 과징금을 부과하도록 조정권고하고, 서울고등검찰청 검사장은 조정권고안을 전부 수용하도록 지휘
- 양천구가 2018. 1. 1. 이후 소송 종결한 32건은 모두 영업정지 처분, 소송제기, 영업정지 기간 경감 및 과징금 부과 조정 사례가 반복되어 업소 부담 경감 및 행정력 낭비 방지방안을 마련 할 필요가 있음

2. 중점 조사사항

- 「음악산업법」 위반 노래연습장 행정처분 소송현황 등

3. 조사경위

- 2019. 9.16. : 최근 2년간 노래연습장 행정처분 현황 제출요청
- 2019. 9.17. : 노래연습장 행정소송 현황제출(문화체육과)

위반내용 건수 등	주류판매	접대부 고용·알선	주류판매 및 접대부 고용·알선	비고
32	21	6	5	조정종결 (영업정지+과징금)
처분내용	영업정지 (1~30일)	영업정지 (30~45일)	영업정지 (40일)	

4. 조사결과(제도개선)

- 최초로 영업정지처분 위반행위시 영업정지와 과징금 병과처분 할 수 있도록 문화체육관광부에 건의하고 조정권고안에 준하여 처분
- 위 사항에 대해서는 감사담당관에서 적극행정 면책청구 신청 필요

5. 부서 처리결과

- 적극행정 걸림돌 과제 제출(법령개정 건의)
- 적극행정 걸림돌 과제 발굴 제출(기획예산과 → 서울시 법무담당관)
- 서울특별시 → 행정안전부(규제개혁총괄) 심의 계류

갈산초등학교 후문 삼거리 횡단보도 설치

1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 채택(2019. 9.18.)
- 양천구의회 제273회 임시회 회기중 구의원을 통해 인근 주민과 학생들의 안전을 위한 갈산초등학교 후문 삼거리에 횡단보도 설치 제안

2. 중점 조사사항

- 갈산초등학교 후문 삼거리 횡단보도 추가설치 검토

3. 조사경위

- 2019. 9.18. : 갈산초등학교 후문 민원현장 방문
- 경찰청 ‘대각선 횡단보도 설치 운영기준’ 등 검토



4. 조사결과(제도개선)

- 경찰청에 대각선 횡단보도 설치기준 완화 건의(교통행정과)
 - 대각선 횡단보도 설치기준(삼거리는 제외)
- 무단횡단 방지를 위한 갈산초 후문 건너편 보도펜스 연장(도로과)

5. 부서 처리결과

- 무단횡단 예방 위한 펜스연장 설치 수용 및 시행(도로과)
- 서울시경찰청 및 양천경찰서에 횡단보도 설치 검토 요청(교통행정과)
- 서울시경(교통관리과)에 횡단보도 설치 심의 요청(양천경찰서 교통경비과, 2019.11.5.)
- 서울시경(교통관리과) 추진 사항
 - 12월 초 현장점검(양천구, 경찰서) → 시·구 의견청취 → 심의상정 결정
 - 심의상정 결정 내용 : 신호횡단보도 설치시 차량 지·정체 심화 및 반대민원 발생 우려로 횡단보도 설치 어려움



03

목동아파트○단지 선거관리위원회 업무방해

1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 고충민원 신청(2019. 9.20.)
- 목동아파트○단지 입주자대표회의의 월권남용, 양천구청의 현상항에 대한 방관, 관리주체 업무 방해 등에 대한 민원 제기



조사를 위한 면담 진행

2. 중점 조사사항

- 공동주택관리법령, 목동아파트○단지 관리규약, 이해관계자 등

3. 조사경위

- 2019. 9.20. / 11. 1. : 민원인 의견청취 2회
- 2019. 9.20. / 10.11. / 10.18. : 주택과 담당팀장, 직원 면담 3회
- 2019.10. 4. : 아파트 관리소장 면담
- 2019.10.25. : 아파트 입주자대표회의 회장, B선거관리위원장 면담

4. 조사결과(의견표명)

- 관리규약 해석상의 이견으로 2개의 선거관리위원회가 존립하는 상태
- 조정을 통한 해결이 바람직하나 민원인 반대로 합의에 이르지 못함
- 법률자문 등으로 통한 필요한 명령, 행정조치 등의 시행을 권고함

5. 부서 처리결과

- 목동아파트○단지 선거관리위원회 구성 촉구 통지(주택과)

04

나무전도 피해 대책

1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 고충민원 신청(2019. 9.27.)
- 목1동 ○○빌라 수목이 태풍으로 인하여 △△△빌라로 전도됨에 따라 수목이 방치되어 위험하고 파손된 지붕보수비 해결 요구

2. 중점 조사사항

- 태풍피해로 인한 △△△빌라 피해현황 파악 등

3. 조사경위

- 2019. 9.27. : 민원인 민원청취
- 2019.10. 4. : 민원현장 확인



4. 조사결과(의견표명)

- 민·민 갈등에 해당하나 건축과에서 ○○빌라 건물주에게 민원인의 피해사실을 통보하여 상호간 해결할 수 있도록 안내하고,
- 현존 위험제거를 위한 지원방안을 검토하기 바라며 넘어진 수목 방치 시 주민안전에 위해 우려

5. 부서 처리결과

- ○○빌라 소유주에게 민원사항 통보 및 위험수목 정비사업 신청 안내(건축과)

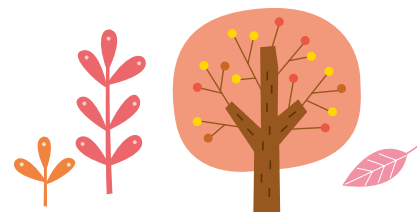
05

용왕산 근린공원 반려견 놀이터 공유 요구

- 주거 밀집지역 위험수목 정비요청(목1동 주민센터)
- 위험수목 정비완료(공원녹지과) 및 파손된 지붕보수비용 상호합의



정비 후 사진



1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 채택(2019.10. 2.)
- 반려동물 보호자가 늘어나면서 야외에서 반려동물과 보호자가 함께하는 공간이 필요하며 주로 관내 공원이 주요 장소이나 공간이 제한적임
- 공원 내 게이트볼장을 반려견 놀이터로 사용이 가능하도록 검토 요청

2. 중점 조사사항

- 용왕산 게이트볼장과 반려견놀이터 공유 가능 검토 및 양측의견 검토

3. 조사경위

- 2019.10. 2. : 민원현장 확인
- 참석자 : 옴부즈만, 공원팀장 등 관계공무원 및 주민(목2동 게이트볼협회 ○○○ 외 1명, 반려견주 △△△ 외 1명)

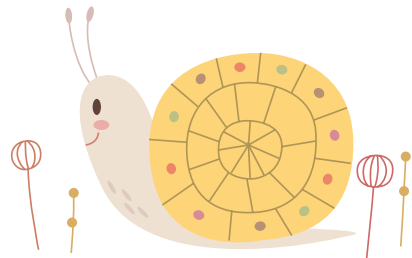


4. 조사결과(의견표명)

- 게이트볼 이용자측과 반려견주 측의 공유사용 합의에 이르지 못함
 - 반려견 오물 등으로 게이트볼장 유지곤란 및 경기규칙 준수 불가
 - 미성숙한 페티켓으로 게이트볼장 청결사용 불가
- 별도의 반려견놀이터를 설치하는 방안이 필요함

5. 부서 처리결과

- 용왕산 게이트볼장 옆 유휴공지 반려견 활용공간(약 150㎡) 조성(공원녹지과)
- 용왕산 반려견 놀이터 운영과 관련하여 추가 민원은 없으며 또한 관내 공원내 반려견 놀이터 추가 설치 요청은 없는 상황
- 반려견 이용사항 홍보 및 계도(일자리경제과)
- 반려견 놀이터 소독(보건행정과)



1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 채택(2019.10.23.)
- 신목로○○길 ○○ 건물 앞 도로에 노상적치물과 건물 안 각종 폐기물이 적치되어 화재위험, 치안위협, 악취 등으로 심각한 불편을 겪고 있다고 민원 제기

2. 중점 조사사항

- 민원 현장조사 및 관계법령(도로법, 폐기물관리법) 등 검토

3. 조사경위

- 2019. 9.23. : 민원현장 조사 및 관계법령 검토



목2동 펜스설치 관련 주민통행 불편

1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 채택(2019.11. 1.)
- ○○○에서 펜스를 설치하여 차량통행의 어려움을 겪고 있음을 호소

2. 중점 조사사항

- 펜스 설치장소가 ○○○ 소유 토지 여부 확인 및 민원불편사항 현장 조사

3. 조사경위

- 2019.11.11. : 민원현장 확인
- 2019.11.18. : 신청인 의견 청취



4. 조사결과(기타)

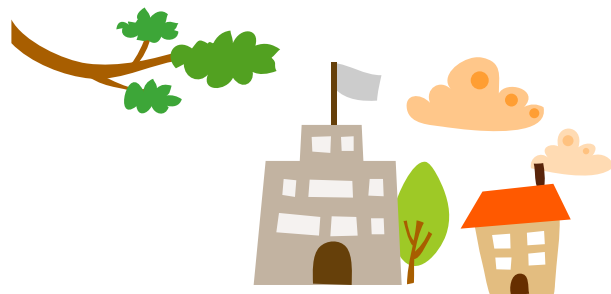
- 사유지 내 펜스설치로 신청인과 ○○○의 원만한 해결 권고

4. 조사결과(의견표명)

- 폐기물법 7조에 따라 건물주에게 적치물 제거 통보
- 도로점용 적치물에 대하여 행정절차법에 따라 조치
- 관련 기관인 경찰서, 소방서에 방범·화재예방 활동 협조요청

5. 부서 처리결과

- 건물주에게 건물관리 및 청결유지 시정촉구 조치(청소행정과)



목2동 어린이 통학로 불법주차 방지시설 설치

1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 채택(2019.11.13.)
- 목동중앙본로2길은 이편한세상아파트와 세광고회 사잇길 통학로로 불법주차단속을 하고 있으나 불법주차를 근절하지 못함
- 어린이 차량사고가 자주 발생하고 있으니 불법주차 방지시설 설치 민원제기

2. 중점 조사사항

- 민원 현장확인 및 관련부서 의견 검토

3. 조사경위

- 2019.11.13. : 민원현장 확인, 주택관리팀장, 도로관리팀장 면담
- 2019.11.20. : 보도관리팀장 면담, 보도설치 배경자료 요청



4. 조사결과(의견표명)

- 도로관련법에서 보행자에 대한 안전을 최우선시 함
- 최근 민식이법과 하준이법이 국회 본회의를 통과하여 교통약자에 대한 안전 촉구와 사회적 관심이 높아 민원이 발생한 보도에서 보행자 통행권 확보는 매우 시급
- 따라서 현재 설치되어 있는 운전자를 위한 시선유도봉은 토지 소유자와 협의하여 모두 철거하고 보도에 대한 차량 진입을 억제하는 시설물 설치가 시급

5. 부서 처리결과

- 해당구간은 사유지로 도로포장 공사시 이편한세상아파트 입주자대표 회의의 동의서 징구 검토 (도로과)
- 사유지 규격에 맞지 않은 시선유도봉 설치곤란 : 사고발생우려, 보상분쟁(교통행정과)
 - 민원 위치는 2006. 7월 준공된 목2동 950 이편한세상아파트 대지를 현행도로로 사용하고 있는 곳임



공용차량 구매 입찰 무효처리

1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 채택(2019.12.23.)
- 민원인은 양천구가 실시한 베르나 하이브리드 차량 입찰(입찰가격 131만원)에 참여하여 낙찰받았으나 주행중 차량이 심하게 덜컹거리 카센터를 방문한 결과 오토미션이 심하게 손상된 상태임을 확인
- 오토미션 교환 비용이 1,466만원 이라는 견적을 확인하고 중대한 결함 미고지 사유로 입찰무효 주장

2. 중점 조사사항

- 매각당시 오토미션 정상적 작동여부와 비정상적이었다면 그 사실을 감안하여 감정했는지, 그리고 이를 공지했는지 여부

3. 조사경위

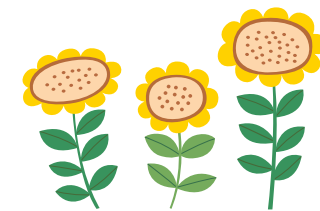
- 2020. 1.13. : 공원녹지과 담당자 면담 실시
 - 민원인이 공고를 보고 시운전 가능 여부를 공원녹지과에 문의, 시운전은 불가능하지만 방문하여 확인은 가능함을 안내하였으나 민원인은 시운전이 불가하면 방문할 이유가 없다고 답변, 이후 감정평가사의 '즉시 운행 가능' 등 기재사항을 토대로 입찰 참여

4. 조사결과(의견표명)

- 차량 매각에 앞서 「공유재산 및 물품 관리법」 제75조제1항에 의거 차량이 불용 결정되어 동법 제75조제2항 불용물품 폐기 가능 여부 확인을 위하여 감정평가사에게 감정을 의뢰, 감정평가사로부터 감정 결과, '즉시 운행 가능'을 확인하고 재무과를 통해 매각하였으나 비교적 적은 비용, 장기간 민원 발생 등을 고려하여 민원인에게 환급하는 적극 행정 필요

5. 부서 처리결과

- 해당 건은 국민권익위원회에서 조사중으로 향후 그 결과를 참고하여 후속조치 방안 강구(재무과)
 - 민법상 매도인의 하자담보책임은 경매의 경우 준용하지 않는다는 규정이 있는 바(민법 제580조) 해당 건과 유사한 판례가 없는 상태에서 임의 계약해지는 행정의 신뢰도를 저하시키고, 또한 타 유사한 행정행위에 대해 전례가 될 수 있는 사항으로 신중한 판단이 요구
- 해당 건에 대하여 국민권익위원회에서 조사중에 있으며 국민권익위원회로 민원인이 현장방문 점검을 요청하였으나 코로나19로 현장방문 어려움으로 인하여 민원해결이 상당기간 지연될 것으로 예상되어 다음과 같이 처리
 - 2020. 4. 2. : 양천구 적극행정 지원위원회 개최
 - ⇒ 공용차량 구매 낙찰금액 환불처리 가결
 - 2020. 4. 3. : 민원인에게 관련 민원 진행상황 유선안내
 - 2020. 4. 7. : 민원인 계좌로 낙찰금액(131만원) 계좌이체 및 차량인수 완료



10

신월대성유니드아파트 일방통행 도로 사고위험 민원

1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 채택(2020. 2. 7.)
- 신월대성유니드아파트는 아파트를 관통하는 일방통행도로가 있으며 이 도로는 차도와 인도를 포함하여 8m로서 인도는 1m 이하
- 또한 불법주차가 심하여 일방통행도로 한쪽은 상시 불법주차장이 되어있는 상황이며 일방통행을 역주행하는 차량이 많아 위험요소가 다분하며 실제로 2019년 9월에는 어린이 교통사고가 발생하기도 함
- 따라서, 인도확장을 통하여 불법주차 및 역주행을 방지하거나 차도 일부분을 볼라드 설치를 건의함

2. 중점 조사사항

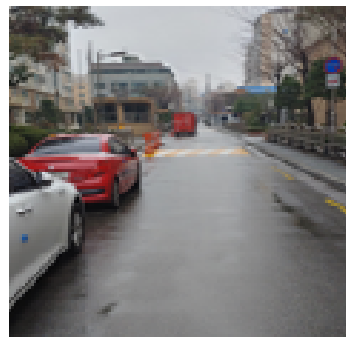
- 불법주정차와 인도폭으로 인한 주민 통행 불편 여부

3. 조사경위

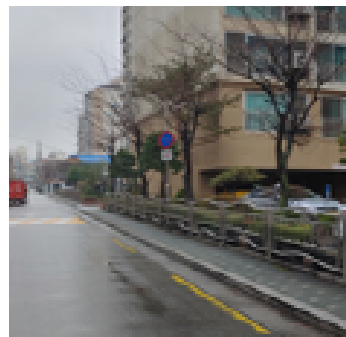
- 2020. 2. 21. : 도로과 및 교통행정과 담당자 면담 실시
 - 인도확장은 양천경찰서 교통안전시설규제심의 대상으로 교통행정과에 관련사항 통보(도로과)
 - 교통안전시설규제심의회는 분기별 개최로 3월중으로 관련사항 제출 예정(교통행정과)
- 2020. 2. 28. : 민원현장 방문



인도위 가로등 설치



불법주차



황색 점선

4. 조사결과(의견표명)

- 일방통행 차도의 폭에 비하여 인도의 폭이 매우 좁은데다 인도위에 가로등이 있어 주민들의 보행환경 문제로 보도확장을 위한 경찰서 등 관계 기관에 적극적인 의견개진 권고
- 한편, 불법주차 차량에 의해 상기 보행환경이 더욱 열악한 상황으로 불법주차 단속 강화가 필요하며 보도확장 검토기간 중 주차금지 현수막 게시, 바닥면 주차금지구역 표시, 도로 가장자리의 황색점선을 황색실선으로 변경 등 관련부서의 검토 권고

5. 부서 처리결과

- 도로과 요청에 따라 2020. 2. 21. 양천경찰서로 교통안전시설심의위원회 심의 안건상정을 요청하였고 심의결과를 도로과로 전달(교통행정과)
- 차량통행에 지장을 주거나 주민들의 안전지장 초래 등 위반정도가 큰주정차 절대금지구역에 대해서는 집중단속 실시(주차관리과)
- 2020년 1차(3. 31.~4. 3.) 교통안전시설 심의위원회 개최 - 가결(양천경찰서)
 - 2020. 4. 21. : (서울지방경찰청)교통안전시설 개선검토 결과 통보
 - 2020. 5. 25. : (서울시 교통운영과)설계지시 및 향후 도로과 통보
- ※ 2021년 도로과 예산 확보 후 도로공사 예정



11

신정2-1재개발구역 통행로 폐쇄로 인한 주민불편 해소

1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 채택(2020. 2. 14.)
- 신정2-1 재개발구역 사업으로 인하여 재개발 구역내 도로 8곳이 폐쇄되어 신정동 1200번지 일대 주민들이 신정네거리역을 가기 위해 구역외곽으로 우회해서 가는 불편을 2년 이상 겪고 있음
- 2020. 3. 2. 부터 가까운 우회도로마저 소공원을 조성한다는 이유로 추가 폐쇄될 예정이며 이는 현재보다 더 먼 길을 우회해야 하는 상황으로 재개발 구역내 통행로를 마련한 후 목민교회 옆 우회도로를 폐쇄하여 주기 바람

2. 중점 조사사항

- 현 우회도로인 목민교회 옆 도로 폐쇄로 인한 주민불편 최소화 방안 강구

3. 조사경위

- 2020. 2. 24. : 옴부즈만 외 2명 공사현장 방문 및 시공사측과 면담 실시



현 우회도로



조감도 1



조감도 2

4. 조사결과(의견표명)

- 소공원을 조성하기 위해 2020. 3. 2. 부터 목민교회 옆 도로를 폐쇄하면 재개발 사업이 종료되는 2021. 1월까지 약11개월 동안 주민들이 신정네거리역으로 가기 위해 도로를 우회해야 하는 불편을 겪어야 함으로 주민들이 기존도로 이용기간을 최대한 늘릴 수 있도록 소공원 조성 공정을 조정하거나,
- 재개발사업 준공전이라도 재개발 아파트 단지과 소공원 경계부위에 위치한 옹벽에 임시 보행계단을 설치하여 주민들이 보행로로 이용할 수 있도록 조치하는 등의 방안 강구

5. 부서 처리결과

- 당초 보행자 및 차량 통행을 2020. 3. 2. 전면 제한하는 계획에서 차량통행은 2020. 5. 3.일로 보행자 통행은 2020. 7월까지 폐쇄시기를 각각 조정하여 지역주민 편의 고려
- 아파트 단지과 소공원 경계부분의 옹벽은 9월경 완료할 예정이나 옹벽 조성 후 공원식재, 시설물설치 등을 위하여 장비나 차량이 지속적으로 운행될 예정으로 보행자를 위한 임시통행로 조성시 안전사고의 위험 발생 우려(도시계획과)



목2동 월촌공영주차장 증축 반대

1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 채택(2020. 3. 4.)
- 2020. 3. 3. 김00 외 4인 구청장민원실 방문하여,
- 목2동 월촌공영주차장 증축공사를 시행할 경우 목2동 525-1, 동서주택 입주민들의 일조권과 사생활 침해, 차량 이동 시 발생하는 매연 등으로 주거환경의 피해 심화

2. 중점 조사사항

- 현 증축 관련 구조안전진단 내용 및 현지조사를 통한 인접주민 피해 현황

3. 조사경위

- 2020. 3. 18. : 현장 조사실시와 주차기획팀장 및 담당자 면담



주변전경 1



주변전경 2



주변전경 3

4. 조사결과(의견표명)

- 월촌공영주차장은 지하 1층, 지상 1층 79면으로 2004년 9월 18일 준공되었으며 인근 시장과 주변 근린생활시설을 찾는 주민들이 이용

- 전면 12m, 61m, 부지면적 1,090㎡로 약 1m 거리를 접한 동서빌라와 석경트라움 빌라 2동, 남측의 현대 아트빌라 등의 주택단지들로 둘러 쌓여 있어
- 1개층 증축 시 동서빌라와 석경트라움은 발코니와 창이 향하는 1층과 2층의 일부가 주차장으로 가려지게 되므로 재산가치 하락 등의 영향이 있을 수 있으며,
- 건축물 기초조사를 하지 못해 공사를 한다면 전문가의 진단을 별도로 받아야 할 필요가 있음
- 따라서 공사시행에 앞서 지역 주민이 자주 이용하는 근린시설 내에서 주차시설을 적극 개방토록 유도하거나 증축시 지역주민의 의견을 듣는 공청회가 수반되어야 함

5. 부서 처리결과

- 목2동은 노후 다세대주택 등 열악한 주차여건으로 개선 및 주차장 조성 시 주민피해 최소화를 위한 다각적인 노력이 필요하고,
※ 월촌공영주차장 인접 거주주민(102세대)을 대상으로 설문조사 결과를 반영하여 사업 중단 결정(2020. 10. 14.)
- 목2동 주차해소 위한 빈집 및 적정 대체부지 지속 발굴 예정(주차관리과)



13

마을버스 노선변경 · 추가 요구

1. 민원접수 및 내용

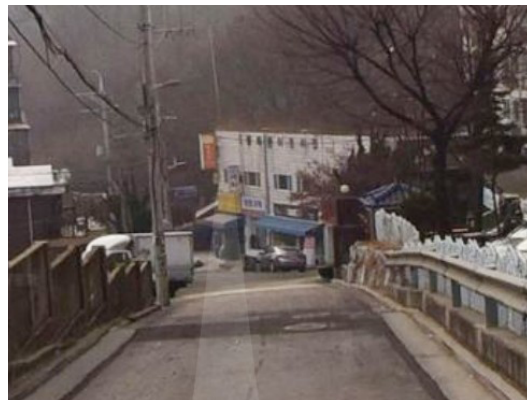
- 옴부즈만 채택(2020. 3. 23.)
- 신안약수아파트서 국민은행버스정류장까지 10분 걸어야 하고, 신정네거리역까지는 15분 걸려 무거운 물건을 가지고 경사길 오르는 것이 어려움
- 뉴타운아파트 건축과 관련한 도로정비가 마무리 단계이므로 양천 03번 마을버스 노선을 신안약수아파트 앞 도로를 경유하는 것을 검토 요청

2. 중점 조사사항

- 신안약수아파트 인근 도로 여건과 마을버스 운영 사항에 대한 해당부서 의견 조회

3. 조사경위

- 2020. 3. 18. : 현장 조사실시와 주차기획팀장 및 담당자 면담



도로현황 1



도로현황 2

4. 조사결과(의견표명)

- 신안약수아파트 앞 도로는 도로폭이 협소하고 급경사 구간으로 마을버스 통행 불가
- 신정4재정비촉진구역의 재정비 사업이 추진될 경우 신안약수아파트 주변 도로폭을 확장하는 방안을 검토하여 마을버스 운행 여부 조치 필요
- 또한 신정 1-1주택재개발사업과 신정2주택재개발사업이 모두 준공되어 입주가 완료된 후 전체 주민의 의견 수렴도 검토됨이 적절

5. 부서 처리결과

- 신안약수아파트앞 도로(중양로29길)는 도로폭(4.5m)이 협소하고 급경사 구간으로 보도 및 차도 구분이 없어 도로여건상 안전 및 차량운행 문제 등으로 버스통행이 불가
- 향후 신정4재정비촉진구역 내 도로 개설(확장) 및 개통 시 관련 기관과 관련법규, 운행가능 여부 등에 대하여 협의 예정(교통행정과)



코끼리 연립 앞 ○○건재 건설자재 민원

1. 민원접수 및 내용

- 민원접수 - 구의원(2020. 4. 29.)
- 신정4동 ○○건재는 건설자재 등을 납품하는 기업으로 인도에 공사용 벽돌 비치로 보행 불편과 건설용모래 관리 소홀로 코끼리연립으로 먼지가 유입되는 민원 발생
- 코끼리 연립과 ○○건재 사이에 페타이어 및 LPG통 철거 요청

2. 중점 조사사항

- 옴부즈만 현장 방문 및 녹색환경과(비산먼지), 주택과(불법건축물), 건축과(건축물 신고), 건설관리과(건설자재 인도위 불법 점용) 검토

3. 조사경위

- 2020. 5. 4. : 현장 방문하여 ○○건재 내 물청소 및 방진덮개 설치(녹색환경과)
 - ○○건재는 「대기환경보전법」 제43조 및 같은법 시행령 제44조(비산먼지 발생사업)에서 규정하는 비산먼지 발생사업에 해당하지 않음
 - ○○건재는 고압살수기를 즉시 구매하여 수시로 물뿌림 작업 실시
- 2020. 5. 6. : 옴부즈만 민원현장 방문
- 2020. 5. 6. : 현장 방문하여 건축물 현황 조사(건축과)
 - 컨테이너 1개소 적법 신고(2021. 5. 2.까지)
- 2020. 5. 8. : 조사 결과 컨테이너 및 물건적치용(비건물) 존치(주택과)
- 2020. 5. 20. : 녹색환경과 환경관리팀장 및 담당 주무관 면담 실시
 - ○○건재는 100㎡ 미만으로 「대기환경보전법 시행규칙」 별표13(비산먼지 발생사업)의 비산먼지 발생사업에 해당하지 않으나 민원발생으로 인하여 자발적으로 물청소 및 방진덮개 설치토록 안내함
- 2020. 5. 27. : 구청장민원팀장 외 1명 현장 방문하여 코끼리 연립경계에 있는 페타이어 및 LPG통 철거 요청



민원발생 현장



인도위 벽돌 적재



적재물 처리 전



적재물 처리 후

4. 조사결과(의견표명)

- ○○건재는 100㎡ 미만으로 비산먼지 발생사업 제재대상이 아니나 민원유발로 모래 덮개 씌움과 작업 시 물뿌리기 조치 필요
- 인도 위 벽돌 적재 시 안전요원 배치를 통해 통행자 안전 고려

5. 부서 처리결과

- 코끼리 연립 경계에 있는 페타이어 철거(감사담당관)
- 인도 위 건설자재 적치 시 계도와 홍보를 통해 자율 정비토록 행정지도 후 절차 미이행 시 과태료 부과 조치(건설관리과)
- 비산먼지 발생사업에 해당하지 않으나 민원발생으로 인하여 물청소 및 방진덮개 설치 완료 및 주기적 물청소실시 안내(녹색환경과)

갈산근린공원 공중화장실 이전 요구

1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 채택(2020. 5. 22.)
- 목동○○○○아파트 101동 및 102동 저층부에 거주하는 일부 세대가 갈산근린공원 공중화장실로 인하여 사생활 침해 등으로 공중화장실 이전 요청
- 하지만, 기존 공중화장실 이용자(목동△차 △△아파트 어르신)는 이전 반대

2. 중점 조사사항

- 갈산근린공원 공중화장실 이전에 대하여 목동○○○○아파트 민원인과 목동△차 △△아파트 입주자대표회장, 노인회장 간 타협점 도출

3. 조사경위

- 2020. 6. 5. : 공원녹지과 공원팀장 및 담당자 면담
- 2020. 6.12. : 옴부즈만 현장 방문
- 2020. 6.19. : 옴부즈만 현장 재방문
- 2020. 6.26. : 목동△차 △△아파트 입주자대표와 관리소장 면담 실시 및 관내 공원화장실과 주택과의 이격거리 현황자료 검토
- 2020. 7. 3. : 목동△차 △△아파트 노인회장 면담 및 목동○○○○아파트 101동~104동 주민 7명 면담 실시
- 2020. 7.10. : 옴부즈만 현장 방문하여 공중화장실 조감도(안) 및 이전 위치 검토

4. 조사결과(의견표명)

- 갈산근린공원 공중화장실 이전 문제는 약 2년 가까이 진행된 민원으로 목동○○○○아파트 공원측 방향 저층부에 거주하는 주민들이 공중화장실로 인하여 사생활 침해 및 소음 등으로 어려움 호소

- 현장 확인·조사 및 양측 민원인들과 여러 차례 면담을 통해 공중화장실을 공원 내 현 운동시설 부근으로 계단 없이 경사로를 통해 접근할 수 있도록 이전 검토하되 경사로 정비 및 아파트 방향으로 수목식재를 함께 검토할 것을 권고하며,
- 면담 중 제기된 갈산근린공원 내 유아동네숲터에 이용자들이 쉴 수 있는 벤치 등의 설치 및 추후 정상부근 또는 향림사 주변 정자를 이용하는 이용자들을 위한 간이 화장실 설치 검토를 함께 권고

5. 부서 처리결과

- 목동△차 △△아파트와 목동○○○○아파트 민원인 양측이 동의한 갈산근린공원 운동시설(갈산광장) 옆 녹지 유휴공간에 신규 화장실 진입경사로 정비 및 아파트 방향 차폐수목 식재 공사와 더불어 신규 화장실 설치 추진
- 2020. 9. 23. : 갈산근린공원 공중화장실 신규 설치계획 수립
- 2020. 11. 12. : 갈산근린공원 공중화장실 정비공사 착공
- 2020. 12. 18. : 갈산근린공원 공중화장실 준공
- 또한 유아동네숲터 내 의자 설치 요청사항은 '20년 시설사업에 반영하고 갈산근린공원 정상부 데크길 주변 화장실 설치하는 장기사업으로 검토예정(공원녹지과)

16

장기간 공사방치로 인한 안전사고 해소 요구

1. 민원접수 및 내용

- 민원 팩스접수(2020. 6. 3.)
- 민원인은 양천구 목동중앙남로3길 ○○(목4동)에 ○○하우스 임대사업자로,
- 바로 옆건물 장기간 공사방치로 인하여 행인 안전우려 및 임차인을 구하기 어려워 경제적 손실 발생

2. 중점 조사사항

- 공사중지 중인 건축물의 주변 위험성 여부 및 건축과 통해 현황 파악

3. 조사경위

- 2020. 6. 17. : 옴부즈만 민원현장 방문
- 2020. 6. 24. : 건축과 담당자 면담

4. 조사결과(의견표명)

- 기간이 만료된 공사현장 안전관리 예치금 보증서는 즉시 갱신하고, 건축주와 시공자에게 도시미관 저해와 시민안전에 위협이 되는 천가림막 제거 등의 안전조치 강구

5. 부서 처리결과

- 안전관리예치금 연장 완료(2022. 12. 30.까지) 및 가림막 정비는 시공자의 유치권 행사로 건축주의 신축건물에 대한 정비 어려움이 있으나 가림막 시정 촉구토록 지속적으로 요청(건축과)



공사방치 된 건물



공사방치 된 건물



전경 1



전경 2(103호 거실)



목동○○○○아파트 101동~104동주민 면담(2020.7.3.)



공중화장실 이전 검토지역(놀이기구 옆)



공중화장실 이전 검토지역(303호 거실)



목동○○○○아파트 면담(2020.8.7.)



우성△차 △△아파트 면담(2020.8.21.)

17

신정이펜하우스아파트 2단지 219동 앞 소음 민원

1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 채택(2020. 7. 13.)
- 신정이펜하우스 2단지에 거주하는 주민으로 단지 옆 도로로 인하여 주말이나 새벽 자동차 공회전 및 각종 소음으로 사생활 침해 등 생활의 어려움
- 소음과 안전사고 발생 방지를 위해 양천구에서 운영하는 텃밭 관리철저 및 방범용 CCTV 설치 요청

2. 중점 조사사항

- 단지와 도로 인접 현황 및 도로 주변여건 파악 등

3. 조사경위

- 2020. 7. 20. : 옴부즈만 현장 방문

4. 조사결과(의견표명)

- 해당지역 주·정차 금지선은 아파트 방면으로만 노란실선이 있어 공원 방면으로 주·정차를 하더라도 단속의 어려움이 있으므로 주차 및 회차 공간에 설치된 주·정차 금지 단속 등 안내 현수막을 현행 법규에 맞게 안내 필요
- 텃밭 이용 주민들이 발생하는 소음으로 인하여 인근 아파트 주민들이 생활의 어려움이 있으므로 소음자제를 부탁하는 안내표지판 설치
- 해당지역이 야간에는 음침하여 안전사고 예방을 위하여 방범 CCTV설치 필요

5. 부서 처리결과

- 일반방범 CCTV 신규설치 장소선정은 매년 상반기에 범죄지역, 민원 요청지역 등의 빅데이터 분석자료를 활용하여 장소선정위원회에서 우선순위를 결정하고 하반기에 설치사업을 진행하며

해당지역의 신규설치는 익년도 상반기에 심의 대상으로 검토 예정(스마트정보과)

- 월 1회 텃밭 이용자들에게 텃밭 이용 안내 시 주의사항을 안내하고 있으며 주말 이용자가 해당 지역 차량 이용을 방지하기 위하여 기간제 근로자가 불법주정차 단속 중으로 소음방지 표지판 추가 설치 및 주의사항 안내 문자 추가 발송(공원녹지과)
- 해당도로는 지목이 도로로 주·정차 노면표시가 없다 하더라도 불특정 다수의 사람 또는 차량이 자유롭게 이용할 수 있는 공개된 장소로 주·정차 단속 가능하며 주민불편 민원이 빈번한 곳으로 현재 민원신고 시 과태료 부과, 계도이동 등 단속 실시 중임(주차관리과)



민원현장 전경

18

목2동 ○○아파트 관리동 상가 무단점유 등에 관한 행정조치 요구

1. 민원접수 및 내용

- 옴부즈만 채택(2020. 7. 29.)
- 목2동 ○○아파트 관리동 상가 내 ○○공인중개사무소 운영과 관련하여 사업자는 입주자대표회의회장 재임시 상가 전면부 벽면을 철거하였고,
- 현재, 위 부동산은 상가 공유분(통로)과 113호를 무단으로 점유하여 운영 중이므로 행정조치 요구

2. 중점 조사사항

- 상가 내 건축물현황도 및 무단점유 여부 확인

3. 조사경위

- 2020. 8. 12. : 주택과 담당자 면담
- 2020. 8. 19. : 옴부즈만 현장 방문 및 민원인 면담
- 2020. 8. 26. : 주택과 담당자 2차 면담
- 2020. 9. 2. : 주택과 담당자 3차 면담
- 2020. 9. 9. : 주택과 담당자 4차 면담

4. 조사결과(의견표명)

- 관리동 상가는 목2동 ○○아파트 부속건물로 1992. 4. 14. 사용 승인되었으며 지하 1층과 지상 2층의 건축물로 지하 1층과 지상 1층 일부는 상가로 이용되며 그 외는 아파트관리사무소와 주민편의 시설로 사용
- 지하 1층은 26개 구분점포(면적 : 4.83㎡ ~ 9.66㎡)로 분양되어 8명이 소유하고 있으며 ○○공인중개사와 △△△음악학원은 지하 1층 도로 전면에 위치
- [○○공인중개사 사무소의 타지분 점유] 관리동 상가 1층의 경우 구조상의 구분에 의하여 구분소유권의 객체 범위를 확정할 수가 없으므로 당초 개설등록 신청 시 확보한 점유면적을 초과하

지 않는다면 부당이득은 발생하지 않을 것으로 보임

- [건축물 대장의 현황도 작성] 건축물 현황도는 「건축물대장의 기재 및 관리 등에 관한 규칙」 제9조에 의거 주택건설업자가 건축한 건축물은 주택건설사업자가 작성하여야 하며 목동우성아파트는 관리동 상가 구분 소유자의 재산권 보호를 위해 「집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률」 제23조에 따라 상가관리단을 구성하여 건축사법에 따른 자격을 갖춘 자에게 의뢰 및 작성한 건축물현황도를 양천구에 제출
- [비내력벽 철거의 위법성 여부] ○○공인중개사와 △△△음악학원은 도로변과 접한 영업장의 외벽 창문 밀틀을 철거하고 전면 유리창을 설치한 행위는 상가와 주민 공동시설의 비내력벽을 철거한 것으로 「집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률」 제15조와 「공동주택관리법」 제5조 및 동법시행령 제35조(별표3)에 따라 상가관리단과 입주자 동의를 받을 필요가 있음

5. 부서 처리결과

- ○○공인중개사 외벽 창문 밀틀 철거와 관련하여 상가 소유주 면담 등을 통해 절차 위반자 등을 파악하고 위반이 명확할 경우 이에 대한 조치 예정(주택과)
- 2020. 11. 17. : 공동주택관리법 위반사항 안내 및 원상회복명령 처분 사전통지



19

현대하이페리온 주변 흡연구역 개선 민원

1. 민원접수 및 내용

- 민원 팩스접수(2020. 8. 26.)
- 2003년부터 하이페리온에 살고 있는 주민으로 인근 현대41타워에서 백화점 방향으로 지정된 흡연구역의 담배연기로 이동할 때마다 숨을 참고 뛰어다녀야 하며 코로나19로 인하여 주변 환경이 매우 걱정
- 더불어 백화점 방향 CBS 빌딩 흡연구역도 개선 필요

2. 중점 조사사항

- 해당지역의 흡연구역 이전 및 폐쇄 가능 여부

3. 조사경위

- 2020. 9. 14. : 옴부즈만 현장 방문 및 현대41타워 관리소장 면담



4. 조사결과(의견표명)

- 보건행정과는 현대41타워 관리자 등으로 하여금 흡연구역 위치를 흡연 모습이 적게 노출되는 목동운동장 방향 건물 정문 옆으로 이전하거나,
- 기존 현대백화점 방향으로 흡연구역을 존치시킬 경우 반투명 재질로 가설펜스를 설치하여 흡연 연기가 하늘로 날아가도록 하고 흡연모습도 잘 안보이도록 하는 방안 강구

5. 부서 처리결과

- 흡연실 설치 및 흡연구역 이동설치에 관한 건은 건물 관리소장과 추후협의하여 진행 (이전 설치 비용 발생 및 적정장소 선정 고려)
- 수시로 현장 점검 및 순찰을 강화하여 흡연에 대한 민원발생 최소화(보건행정과)

20

하수관 공사 관련 도로경계석 보수공사 요구

1. 민원접수 및 내용

- 민원 팩스접수(2020. 10. 23.)
- 신정동 893-6 일대 노후 하수관 교체 공사 중 발생한 도로경계 대리석 파손에 대한 보수공사 민원제기

2. 중점 조사사항

- 하수관 교체 공사에 따른 과실 여부 확인

3. 조사경위

- 2020. 11. 2. : 옴부즈만 해당부서 보수공사 완료서류 검토
- 2020. 11. 9. : 옴부즈만 현장 방문

4. 조사결과(의견표명)

- 민원인 민원 제기 후 치수과에서 신속한 조치로 민원이 해소되어 별도 의견없이 민원 종결

5. 부서 처리결과

- 보차도 경계석 정비완료(2020. 10. 29.) 및 노후하수관과 경계석 정비구간 포장완료(2020. 11. 3.)



경계석 정비 전



경계석 정비 후

22
00
21
09

양천구
옴부즈만
운영성과
보고서

IV

양천구 옴부즈만
홍보자료

양천구, ‘옴부즈만’ 3명 위촉 2년동안 고충·조사·처리 등 활동

[헤럴드경제=이진용 기자]서울 양천구(구청장 김수영)는 지난 16일 구민들의 고충 민원을 해결하고 구정 전반의 투명성을 높이기 위해 ‘양천구 옴부즈만’을 위촉했다고 17일 밝혔다.

옴부즈만은 위법·부당한 행정처분으로부터 구민의 권리를 보호하고, 구민의 다양한 의견을 구정에 반영하기 위한 제도다. 행정에 대한 고충민원을 접수하여 중립적인 입장에서 공정하고 독립적으로 조사하고 처리하는 업무를 맡는다.



양천구 옴부즈만 위촉식(왼쪽부터)씨, 김수영 구청장, 조용길씨, 오종근씨가 지난 16일 양천구청 5층 열린참여실에서 열린 옴부즈만 위촉식 후 기념사진을 찍고 있다.

구는 옴부즈만 제도를 운영하기 위해 지난 3월 ‘옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례’를 제정하고, 6월에 예산을 확보했다. 이어 지난 7월 옴부즈만을 공개 모집, 서류심사와 면접심사 등을 거쳐 지난 16일 유상진 변호사 등 3명을 양천구 옴부즈만으로 위촉했다.

이들은 이날 위촉식을 시작으로 오는 2021년 9월까지 총 2년의 임기 동안 양천구 옴부즈만으로 고충민원의 상담 및 조사·처리, 다수 민원·공공갈등민원·복합민원 등의 조사 및 합의, 조정 등을 위한 활동을 펼치게 된다.

옴부즈만에게 고충민원을 신청하는 방법은 간단하다. 매주 월, 수, 금 오후 1시부터 6시까지

양천구청(목동동로 105) 3층 옴부즈만실을 방문해 상담 및 고충민원을 신청하면 된다.

단, 부득이한 경우 우편 또는 팩스(02-2620-4415) 등을 통해서 신청할 수도 있다.

김수영 양천구청장은 “새롭게 위촉된 옴부즈만이 구민의 목소리에 귀를 기울여 구민들이

부당한 일을 당하지 않도록 보호하고, 각종 고충민원으로 인한 갈등을 공정하고 객관적으로 해결하는 데 많은 역할을 해주시기를 바란다”고 말했다. jycafe@heraldcorp.com

양천구, 구민 고충 민원 해결 위해 옴부즈만 운영

서울 양천구는 매주 월·수·금요일 오후 1시부터 오후 6시까지 구 옴부즈만을 운영하고 있다고 16일 밝혔다.

옴부즈만은 위법·부당 행정행위나 주민 간의 갈등 등에 대해 구민의 권리를 보호하고 법 테두리 안에서 타협점을 찾기 위해 마련된 제도로, 구는 지난해 9월 16일부터 이 제도를 운영하고 있다.

구는 지난해 3월 '옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례'를 제정하고, 같은 해 7월 공개모집을 실시해 감사영역에서 활동하거나 현직 변호사로 활동하는 3명을 옴부즈만 위원으로 위촉했다. 이들은 지난 6월까지 18건의 민원에 대해 현장방문·법률검토 등을 통해 적절한 타협점을 도출했다. 또 적극 행정이 필요한 민원에 대해서는 법률개정 건의를 제안하는 등 큰 성과를 거두고 있다.

신월대성유니드아파트 주변 불법 주·정차와 협소한 인도 폭으로 인한 인근 주민들의 보행불편 민원이 접수되자 옴부즈만 위원들은 한 달여간 심도 있는 조사를 실시해 구 도로과와 교통행정과, 양천경찰서 등에 보도확장 필요성에 대한 의견 표명했다. 이후 양천경찰서 교통안전시설 심의위원회에서 이 사안이 최종 가결돼 2021년 보도 정비공사가 시작될 예정이다. 또 신정2-1재개발사업으로 인해 지난 3월부터 목민교회 옆 우회도로 폐쇄에 대한 인근 주민들의 반대 민원이 나오자 위원들이 시공사 측과 면담을 통해 7월까지 우회도로 이용을 연기함으로써 이 일대 주민들의 편의를 확보하기도 했다.

옴부즈만 고충 민원 신청을 원하는 구민은 정해진 시간에 구 홈페이지에서 신청 서식을 내려받아 작성한 뒤 구청 3층 옴부즈만실을 방문하거나 우편(목동동로 105 5층 구청장민원실 옴부즈만 담당) 또는 팩스(02-2620-4414)로 신청하면 된다. 재판이 진행 중이거나 확정된 사항, 사인 간 이익을 위한 권리관계에 관한 사항 등은 신청이 제한될 수 있다.

김수영 양천구청장은 "옴부즈만 제도를 통해 구민이 일상생활 속에서 느끼는 크고 작은 고충 민원을 구민의 입장에서 살피고 해결하기 위해 노력하겠다"며 "앞으로도 이 제도를 적극 활용해 구민들이 부담한 일을 당하지 않도록 공정하고 객관적으로 민원을 해결하겠다"고 밝혔다.

김구철 기자

양천구, 구민 고충민원 함께 옴부즈만 제도 시행

부당한 행정행위나 주민간 갈등 권리 지켜줘



양천구에서 실시하는 옴부즈만 고충 상담 사진. 사진= 양천구 제공

양천구가 위법, 부당한 행정행위나 주민 간 갈등 해결을 통한 권리 보호를 위한 구민 옴부즈만 제도를 매주 월수금요일 오후 1시부터 6시까지 운영한다.

구는 지난 2019년 3월 옴부즈만 운영을 위해 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례를 제정하고, 2019 7월 공개모집을 실시해 감사영역에서 활동하거나 현직 변호사로 활동하는 3명의 위원을 옴부즈만으로 위촉했다.

이들은 2019년 9월 16일부터 2020년 6월까지 18건의 민원에 대해 현장 방문, 법률 검토 등을 통해 전문적인 시각으로 주민 간의 이해 다툼이나 민원사항 등에 대해 법적 테두리 안에서 적절한 타협점을 도출했으며, 적극 행정이 필요한 민원에 대해서는 법률개정 건의를 제안하는 등 큰 성과를 거두고 있다.

특히, 올해에는 신월대성유니드아파트 주변 불법 주·정차와 협소한 인도 폭으로 인한 인근 주민 보행불편 민원이 접수돼 한 달여간의 심도 있는 옴부즈만 조사를 통해 양천구청 도로과와 교통행정과, 양천경찰서에 보도확장 필요성에 대한 의견 표명을 실시해 양천경찰서 교통안전시설 심의위원회에서 최종 가결됐으며 내년 보도 정비 공사가 착수될 예정이다.

아울러, 신정2-1재개발사업으로 인해 지난 3월부터 목민교회 옆 우회도로 폐쇄에 대한 인근 주민들의 반대 민원에 대해 공사현장 방문 및 시공사 측과의 면담을 통해 7월까지 우회도로 이용을 연기함으로써 신정동 1200번지 일대 주민들의 편의를 확보하기도 했다.

[시사경제신문=원금희 기자]

저작권사 © 시사경제신문 무단전재 및 재배포 금지

원금희 기자
다른기사 보기

고충민원, 혼자 고민하지 말고 옴부즈만과 상담 받으세요.

양천구, 구민의 고충민원 함께 고민하는 옴부즈만 제도 마련
매주 월·수·금 오후 1시부터 6시까지 옴부즈만실 운영



김수영 양천구청장. (사진제공=양천구청)

[아시아뉴스통신=윤자희, 박주일 기자] 양천구(구청장 김수영)가 지난해 9월 16일부터 양천구 옴부즈만을 매주 월수금 요일 오후 1시부터 6시까지 운영하고 있다고 밝혔다.

옴부즈만은 위법·부당한 행정행위나 주민간의 갈등 등에 대해 구민의 권리를 보호하고 법테두리 안에서 타협점을 찾아 구민의 다양한 의견을 구정에 반영하기 위해 마련된 제도다.

구는 지난 2019년 3월 옴부즈만 운영을 위해 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례를 제정하고, 2019 7월 공개 모집을 실시해 감사 영역에서 활동하거나 현직 변 호사로 활동하는 3명의 위원을 옴부즈만으로 위촉했다.

이들은 2019년 9월 16일부터 2020년 6월까지 18건의 민원에 대해 현장 방문, 법률 검토 등을 통해 전문적인 시각으로 주민 간의 이해 다툼이나 민원사항 등에 대해 법적 테두리 안에서 적절한 타협점을 도출했으며, 적극행정이 필요한 민원에 대해서는 법률개정 건의를 제안하는 등 큰 성과를 거두고 있다.

특히, 올해에는 신월대성유니드아파트 주변 불법 주·정차와 협소한 인도 폭으로 인한 인근 주민 보행불편 민원이 접수돼 한 달여간의 심도 있는 옴부즈만 조사를 통해 양천구청 도로과와 교통행정과, 양천경찰서에 보도확장 필요성에 대한 의견 표명을 실시해 양천경찰서 교통안전시설 심의 위원회에서 최종 가결됐으며 내년 보도 정비 공사가 착수될 예정이다.

또한, 신정2-1 재개발사업으로 인해 지난 3월부터 목민교회 옆 우회도로 폐쇄에 대한 인근 주민들의 반대 민원에 대해 공사현장 방문 및 시공사 측과의 면담을 통해 7월까지 우회도로 이용을 연기함으로써 신정동 1200번지 일대 주민들의 편의를 확보하기도 했다.

옴부즈만 고충민원 신청을 원하는 구민은 누구나 매주 월·수·금 오후 1시부터 6 시까지 양천구 홈페이지에서 신청서식을 다운받아 작성한 뒤 양천구청 3층 옴부즈만실을 방문하면 된다. 단, 부득이한 경우 우편 또는 팩스 신청도 받고 있다.

양천구 또는 산하 행정기관의 위법·부당하거나 소극적 처분, 불합리한 행정제도로 피해를 입은 누구나 신청이 가능하지만, 재판이 진행 중이거나 확정된 사항, 사인 간 이익을 위한 권리관계에 관한 사항 등은 신청이 제한될 수 있다.

김수영 양천구청장은 “옴부즈만 제도를 통해 구민이 일상생활 속에서 느끼는 크고 작은 고충민원을 구민의 입장에서 살피고 해결하는 고충민원 해결사로 발돋움하길 바라는 마음이다”라며 “앞으로 옴부즈만을 적극 활용하여 구민의 목소리에 귀 기울여 구민들이 부당한 일을 당하지 않도록 공정하고 객관적으로 민원을 해결할 수 있도록 노력할 방침”이라고 밝혔다.

pji2498@naver.com

22
00
21
09

양천구
옴부즈만
운영성과
보고서

V

서울특별시
양천구 옴부즈만
구성 및 운영에
관한 조례

서울특별시 양천구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 및 제38조에 따라 서울특별시 양천구 옴부즈만을 운영하는데 필요한 사항을 규정함으로써 위법·부당한 행정처분 등으로부터 국민의 권익을 보호하고, 국민의 다양한 요구가 구정에 반영되도록 함을 목적으로 한다.〈개정 2020. 5.28〉

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “서울특별시 양천구 옴부즈만”(이하 “옴부즈만”이라 한다)이란 서울특별시 양천구(이하 “구”라 한다) 및 그 관계행정 기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 이 조례에 따라 위촉된 자를 말한다.
2. “고충민원”이란 옴부즈만이 직무와 권한을 수행할 수 있는 대상기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
3. “신청인”이란 이 조례에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
4. “시민사회단체”란 「비영리민간단체지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록된 단체를 말한다.
5. “관계행정기관 등”이란 구의 소속 행정기관, 구에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관을 말한다.

제3조(옴부즈만의 책무) ① 옴부즈만은 국민의 권리와 이익의 옹호자로서 공정하고 적정하게 그 직무를 수행하여야 한다.

② 옴부즈만은 그 직무수행에 있어서 구와 유기적인 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행을 위해 노력하여야 한다.

제4조(구의 책무) 구는 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 그 독립성을 존중하고 적극적으로 협조하여야 한다.

제2장 옴부즈만의 구성·직무 등

제5조(옴부즈만의 구성 등) ① 옴부즈만은 서울특별시 양천구청장(이하 “구청장”이라 한다) 소속 하에 두되, 직무수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

② 옴부즈만은 3명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 옴부즈만으로 호선한다.

③ 옴부즈만은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 서울특별시 양천구의회(이하 “구의회”라 한다)의 동의를 얻어 구청장이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 조교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 5급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민 사회단체로부터 추천을 받은 사람

④ 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다. 단, 궐위 시에는 새로운 옴부즈만을 위촉할 수 있으며 이 경우 임기는 새로이 개시된다.

⑤ 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대한 자문을 하기 위하여 자문위원회를 둘 수 있다.

제6조(옴부즈만추천위원회 설치·운영) ① 구청장은 옴부즈만의 선임을 위하여 옴부즈만추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다. 다만, 추천위원회는 옴부즈만의 추

천이 끝난 후 자동 해산되며, 이 경우 위원은 해촉된 것으로 본다.

② 추천위원회는 위원장을 포함하여 7명 이내의 위원으로 구성하며, 위원장은 부구청장이 된다.

③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 구청장이 위촉한다. 이 경우 특정 성별이 10분의 6을 초과하지 않도록 한다.

1. 인사업무 담당국장
2. 구의회의장으로부터 추천을 받은 구의회의원 2명
3. 변호사, 대학교수, 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람 중 2명
4. 타 자치구 옴부즈만 또는 관련 업무에 종사하는 사람 1명
- ④ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 옴부즈만 추천 대상자를 의결하며 복수로 추천도 가능하다.
- ⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에게는 예산의 범위에서 수당 및 여비 등을 지급할 수 있다.

제7조(직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다

1. 제14조에 따라 신청된 고충민원의 조사·처리
2. 옴부즈만이 인지한 사안의 채택 및 조사
3. 다수민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등과 관련된 조사 및 합의, 조정 등 처리
4. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재
5. 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사안의 조사·처리
- ② 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.
1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제 절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
4. 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항

5. 구 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 구의회에 관한 사항
7. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
8. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

제8조(직무 대상기관) 옴부즈만이 제7조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

1. 구 및 그 소속행정기관
2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

제9조(제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.

1. 본인과 직접적인 이해관계가 있는 사항
2. 본인과 친족관계가 있거나 있었던 사람과 관계되는 사항
3. 본인이 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항
- ② 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 옴부즈만에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만은 제척 또는 기피사유에 해당하는 경우 스스로 그 사항의 조사·처리과정을 회피할 수 있다.

제10조(신분보장) 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉 되지 아니한다.

1. 제11조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 제12조에 따른 겸직금지의무에 위반한 경우
3. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때

제11조(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 해당 된 때에는 당연히 퇴직한다.

제12조(겸직금지) 옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원, 지방의회 의원 또는 정당과 관련된 직위
2. 구와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원

제13조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제14조(고충민원의 신청 등) ① 구민은 본인 또는 대리인을 통하여 고충 민원을 신청할 수 있다.

② 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면(「전자정부법」제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
3. 소송 또는 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 신청인과의 관계

5. 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.

제15조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 조사·처리하여야 한다. 다만 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

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

1. 제7조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 2. 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
 3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
 4. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우
- ③ 제15조제1항에 따라 고충민원 조사에 착수한 경우에는 7일 이내에 신청인에게 그 사실을 통지하여야 하며 제15조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 신청인에게 조속히 통지하여야 한다.
- ④ 옴부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청인에게 통지하여야 한다.

제16조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제15조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 구 및 관계행정기관등에 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
2. 구 및 관계행정기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 구 및 관계행정기관등의 장소·시설 등에 대한 실지조사

4. 감정의 의뢰

- ② 옴부즈만은 접수된 고충민원을 옴부즈만이 직접 조사하기 부적절하다고 판단하는 경우 이를 구 및 관계행정기관등에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에게 지체없이 이를 통보하여야 한다.
- ③ 구 및 관계행정기관등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제17조(시정권고 및 의견표명) ① 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 구청장에게 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 구청장에게 제도의 개선을 요구하기 위한 의견을 표명할 수 있다.

제18조(처리결과의 통보 등) ① 옴부즈만으로부터 제17조에 따른 권고 또는 의견을 받은 구청장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 15일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

- ② 제1항에 따른 권고를 받은 구청장이 그 권고내용을 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 제17조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제21조(운영상황의 보고 및 공표) 옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

제4장 운영지원 등

제22조(운영지원) 구청장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원할 수 있다.

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

부 칙

〈2019. 3.21. 조례 제1396호〉

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙

〈2020. 5.28. 조례 제1482호〉

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

발행일 | 2020년 12월

발행처 | 양천구청

발행인 | 감사담당관

편집위원 | 구청장민원팀장 강창규
주무관 홍철우

주소 | 서울특별시 양천구 목동동로 105

전화 | 02-2620-3040~45

팩스 | 02-2620-4414

웹사이트 | www.yangcheon.go.kr

