

서울특별시 강동구 구민옴부즈만 운영상황 공표

「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」 제19조 및 같은 조례 시행규칙 제17조에 따라 2021년 1월 1일부터 12월 31일까지의 서울특별시 강동구 구민옴부즈만 운영상황을 아래와 같이 공표합니다.

2022년 3월 2일

서울특별시 강동구청장

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, 이후 제3기 구민옴부즈만 3인을 위촉하여 2017. 7. 31.까지 운영하였으며, 각기 다른 전문분야(행정전문가, 인권변호사, 시민사회활동가)로 구성된 3인이 제4기와 제5기에 걸쳐 다양한 고충민원 수요에 대응해왔다.

현재 2021. 8. 1.부터 3명의 행정전문가와 1명의 변호사로 구성된 제6기 강동구 구민옴부즈만이 구민권의 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」 일부개정
- 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」 일부개정
- 2020. 7. 1.: 「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」 일부개정
- 2019. 8. 1. ~ 2021. 7. 31.: 제5기 구민옴부즈만 운영
- 2021. 2. 10.: 「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」 일부개정
- 2021. 8. 1. ~ 현 재 : 제6기 구민옴부즈만 운영 중

II

운영 개요

□ 근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 및 제38조
- 「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」

□ 운영현황

- 운영개시일: 2021. 8. 1. (제6기 구민옴부즈만)
- 구성인원: 4인
 - 임수근(대표옴부즈만, 행정전문가), 이해경(행정전문가)
 - 한석규(행정전문가), 김영주(변호사) ※ 2022. 1. 옴부즈만 1인 사임
- 임 기: 2년 (1회 연임가능)
- 근무현황
 - 설치장소: 강동구 성내로25, 제2청사 1층

- 운영방법: 독임제(필요 시 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 서면*으로 직접 신청하거나 우편·인터넷 신청
- ※ 시행규칙 제3조 별지서식 1호 신청서에 의거 기재, 제출

○ 담당 구민옴부즈만 지정

- 접수된 민원을 4명의 구민옴부즈만에게 분배하여 지정
- 민원 접수일 근무하는 구민옴부즈만이 처리(원칙) 또는 각 구민옴부즈만의 전문분야 등 고려하여 지정

○ 사실조사

- 접수된 민원은 7일 이내 조사에 착수
- 구 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 구민옴부즈만에 통보
- 통보를 받은 부서에서는 조치하기 곤란할 경우 그 사유를 문서로 구민옴부즈만에 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 통보받은 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: 구민옴부즈만의 합의, 권고 또는 당사자의 자발적인 합의로 당사자가 합의서에 서명 또는 기명날인하고 구민옴부즈만이 확인한 경우
- 기타(이첩, 각하 등): 단순 문의 및 법률적 검토사안, 타기관 이첩 등

III

2021년 운영 성과

□ 민원 조사 및 처리

○ 민원 조사 및 처리기간 : 2021. 1. 1. ~ 12. 31.

○ 민원 접수 및 처리현황

- 분야별 민원접수현황

(단위:건/백분율)

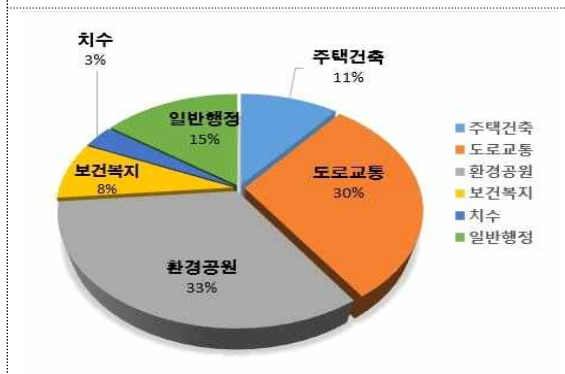
연 도	계	주택 건축	도로 교통	환경 공원	보건 복지	치수	일반 행정
2021	121 (100%)	13 (10.8%)	36 (29.8%)	40 (33%)	10 (8.2%)	4 (3.3%)	18 (14.9%)

- 민원 처리 결과

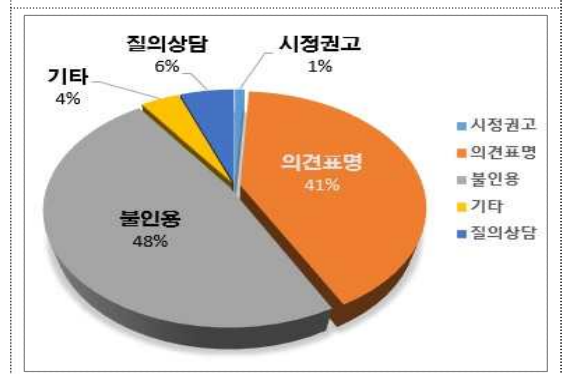
(단위:건/백분율)

연 도	계	시정 권고	의견 표명	불인용 (이해설득)	기타 (각하·철회등)	질의상담
2021	121 (100%)	1 (1%)	50 (41.3%)	58 (47.9%)	5 (4.1%)	7 (5.7%)

민원접수 현황



민원처리 결과



- ▶ 분야별 민원 접수현황으로 환경공원(무단투기·노점단속)이 가장 높은 비중을 차지하고, 그 다음으로 도로교통(불법주정차 단속 등), 일반행정이 주로 접수됨.
- ▶ 민원 처리결과로는 불인용(이해설득)이 가장 많으며, 그 주된 사유로는 원처분 적법 및 단속대상 미해당 등이 있음.

□ 현장옴부즈만 비대면 운영

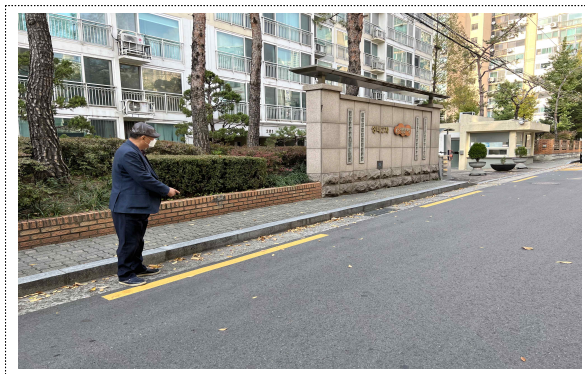
- 동 주민센터, 아동복지기관 등을 월 2-3회 현장순회하며 고충민원 및 인권침해 사례 등을 상담하던 기존 운영방식을 코로나19 장기화에 따라 비대면 운영하며 상황에 맞게 재설정 추진함.
- 구민옴부즈만이 접수·처리한 민원 중 일부를 선별하여 사후 현장점검을 통해 민원처리 결과에 관한 실태조사와 평가를 실시하며 민원처리 적정성을 자체진단함.
- 운영결과

▶ 점검대상: 총 11건

민원 유형	건 수	민원 유형	건 수
도로 파손 정비	3	도로 도색	1
가로수 등 인도정비	2	그늘막 설치	1
방치 자전거 정비	2	적치물정비	1
약수터 안내판 정비	1		

※ 도로교통 3, 치수 2, 환경공원 5, 일반행정 1

○ 운영사진



‘삭제된 주차금지 실선 재정비 요청’에 대한 처리결과 현장점검

□ 인권옴부즈만 비대면 아동인권 영상교육

- 코로나19로 인해 인권취약계층을 직접 찾아가던 인권교육을, 비대면 실시간 온라인 영상교육으로 전환하여 운영
- ZOOM 영상시스템을 활용하여 실시간 영상교육을 실시하고, 당일 교육 미참여 아동을 위해 영상교육 녹화본 별도 제작하여 배부

○ 추진 결과

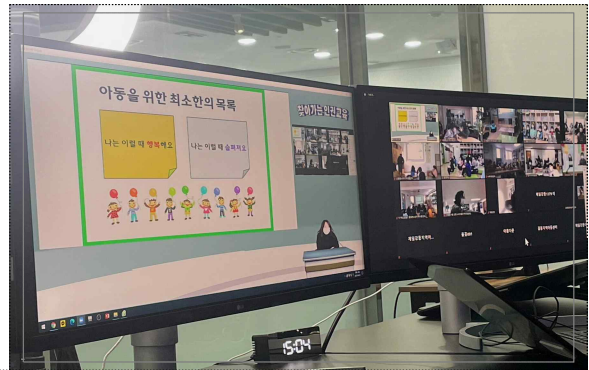
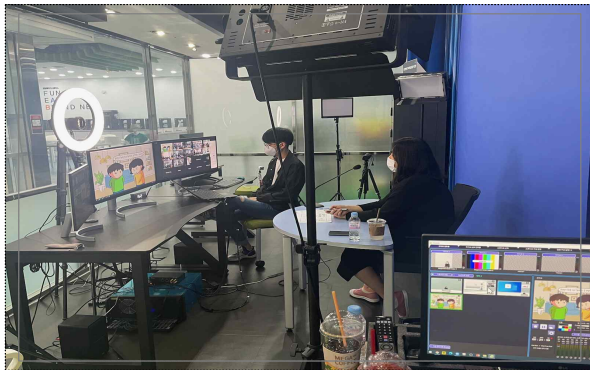
(단위:명)

계	성별		연령		
	남	여	초등 (1~3학년)	초등 (4~5학년)	기타 (중·고등)
211*	109	102	82	84	45

※ 관내 지역아동센터 15개소 이용 아동

- 인권교육을 수강한 아동을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 응답자의 72%가 ‘인권’에 대해 인지하고 있으며, 주로 학교 및 아동센터에서의 교육을 통해 습득함.
- 또한, 응답자의 85%가 영상교육이 유익하다고 응답하였으나 처음 인권교육을 접한 대상자의 경우 내용이 어렵다는 응답에 따라 향후 인권교육 추진 시, 교육대상의 다양한 눈높이를 고려한 교육 커리큘럼 구상이 필요함.

○ 활동사진



영상교육 시스템을 활용한 찾아가는 인권 옴부즈만 실시간 비대면 교육 실시

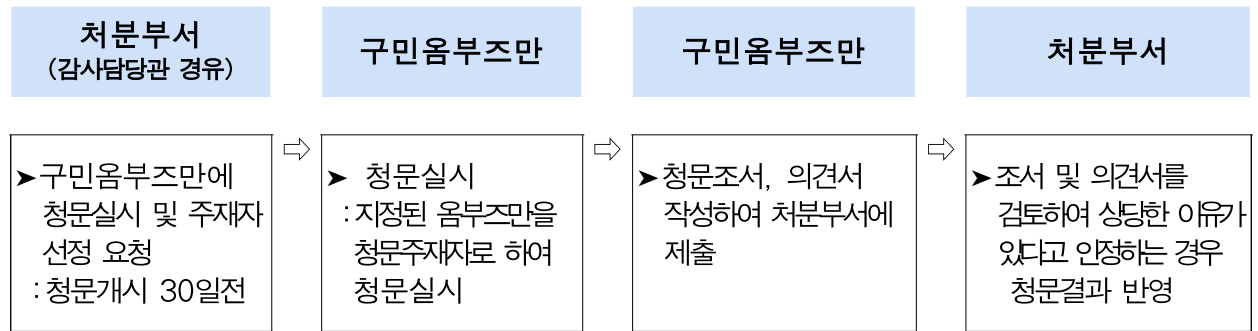
□ 구민옴부즈만 청문주재자 활용

○ 청문절차 개요

- 「행정절차법」에 따라 행정청이 행정처분 전 당사자의 의견을 듣고 증거를 조사하는 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

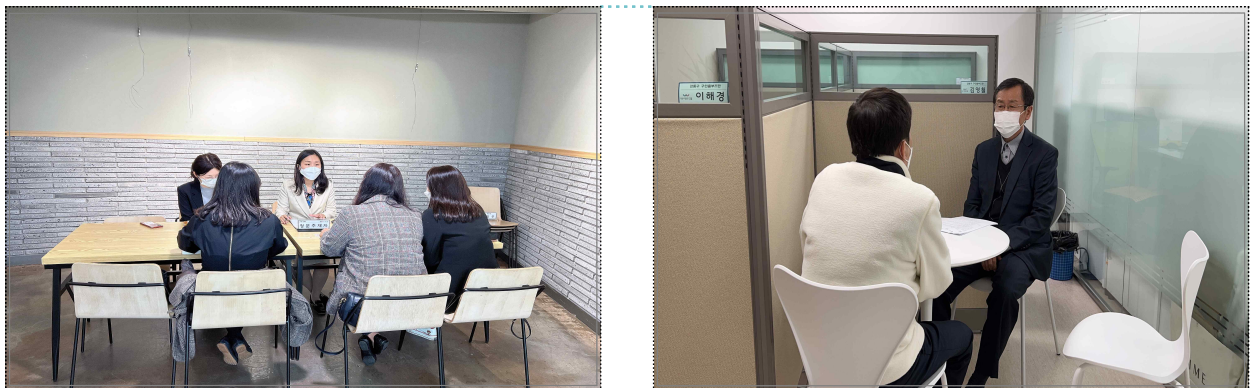


○ 청문주재 현황

(단위:건)

계	영유아 보육법	담배 사업법	건설기계 관리법	건설산업 기본법	사회복지법	직업안정법
29	10	5	6	6	1	1

○ 청문활동 사진



□ 고충 민원 접수 분야별 주요 사례

1) 고덕□●아파트 상가 앞 삼거리 보행자 신호 변경 요청(도로·교통 분야)

✓ 민원개요

- 고덕□●아파트 상가와 ▲▲아파트 앞 삼거리에 무단횡단이 늘어남에 따라 보행자 신호를 동시신호로 변경 요청

✓ 조치의견

- 관계부서(교통행정과)에 의견표명하여, 상기 아파트 삼거리 일대 보행자 신고체계 변경여부를 검토하여 무단횡단 방지를 위한 방안을 마련하도록 조치함.

✓ 조치결과

- 관계부서에서 신호체계 변경과 관련하여 서울경찰청 신호운영실 및 강동경찰서와 사전협의한 결과, 보행자 전용신호시간 부여가 가능함에 따라 시일 내에 변경 가능하도록 요청할 예정임.

2) 고덕△◆아파트 입주자대표회의의 업무처리와 관련하여 행정조치 요청
(주택·건축 분야)

✓ 민원개요

- 고덕△◆아파트 입주자대표회의의 우월적 지위를 이용한 관리주체 압력행사 및 인사개입 등에 대하여 관계법령에 의한 행정조치 요청

✓ 조치의견

- 관계부서(주택재건축과)에 민원사항에 대한 사실관계 확인 및 공동주택 관련 법령 및 규정을 검토하여 조치가능 여부 요청함.

✓ 조치결과

- 관계부서(주택재건축과)에 확인한 바, 「공동주택관리법」 제65조에 따르면 입주자대표회의는 관리사무소장의 업무에 부당하게 간섭할 수 없다고 규정하고 있으며, ‘고덕△◆아파트 관리규약’ 제●조에도 입주자대표회의 및 관리주체는 상호 간 업무를 부당하게 간섭하거나 방해하여서는 아니된다고 규정하고 있음을 확인함.
- 관계부서에서는 사건의 진위여부를 확인하기 위하여 민원인에게 추가자료를 요청하였으며, 사실 확인 후 관련 법령에 따라 조치할 예정임을 통보함.

3) 일자산 공원 둔촌약수터 안내문 게시 관련 시정 요구(환경·공원 분야)

✓ 민원개요

- 일자산 공원 둔촌약수터 먹는물 수질 안내 게시문을 이용객들이 쉽게 확인할 수 있도록 정비 요청.

✓ 사실관계 확인

- 관계부서(푸른도시과)에서는 구민들께 건강한 먹는물 제공을 위하여 관내 약수터의 수질검사를 매월 서울환경보전연구원에 의뢰하고 있으며, 그 결과를 해당 약수터에 게시하고 있음을 확인함.
- 다만 주이용객인 어르신들께서 수질검사 결과지 확인이 어렵다는 민원내용에 따라 관계부서에 현장 확인 등을 통해 조치 요청함.

✓ 조치결과

- 관계부서에 수질검사 결과지를 약수터 이용객이 쉽게 확인할 수 있도록 안내판 위치 변경 및 게시 방안 재검토할 예정임.

4) 인도 방향으로 설치된 ▲△음식점 환풍구 방향 변경 요구 (보건·복지 분야)

✓ 민원개요

- 민원인 거주 인근 아파트상가에 위치한 음식점 환풍구가 인도방향으로 설치되어 있어 인도 통행이 불편함에 따라 환풍구 방향을 변경하도록 행정 지도 요청.

✓ 조치의견

- 관계부서(보건위생과)에 해당 영업장의 환풍구 위치 변경 가능 여부와 불가능하다면 차선책을 마련하도록 요청함.

✓ 조치결과

- 관계부서 확인 시, 「식품위생법」상 식품접객업소는 시설기준 외 조리 시 발생하는 냄새에 대한 강제 규정이 없어 시정에 어려움이 있음.
- 다만, 상기 영업장을 방문하여 환풍구 방향 및 냄새에 따른 민원사항을 전달하여 환풍구 방향 변경을 요청하였으며, 냄새로 인한 민원이 발행하지 않도록 방안을 강구할 것을 행정지도함.

5) ◇◆공인중개사무소 부당 중개 행위 고발 (일반행정 분야)

✓ 민원개요

- 강동구 ▷▷동 소재 ◇◆공인중개사의 중개로 ○●아파트 전세계약에 대한 가계약금 반환요청

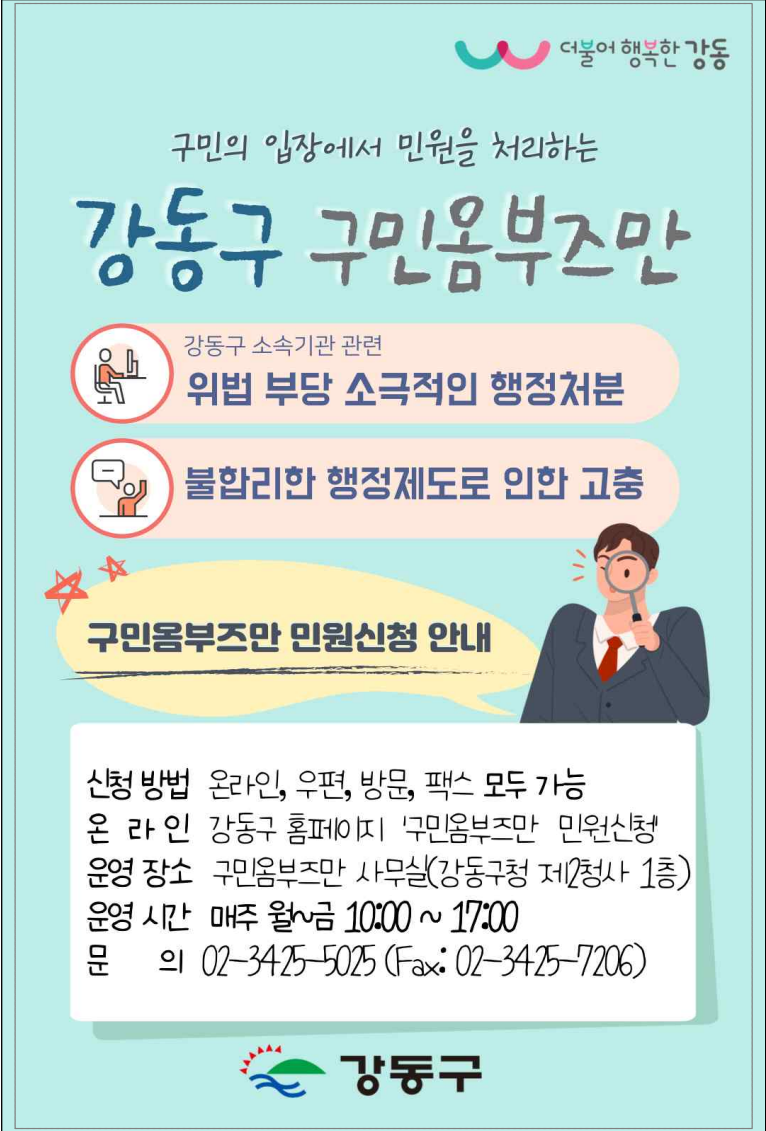
✓ 조치의견

- 관계부서(부동산정보과)에 부당중개로 인한 상기 개업공인중개사에 대한 행정지도 가능여부 검토 요청함.

✓ 조치결과

- 관계부서 확인 시, 개업공인중개사가 중개물건을 알선하여 거래계약서를 작성하는 때에는 공인중개사법 규정에 따라 계약서 및 중개대상물확인설명서를 서면으로 작성하여 거래당사자에게 교부하도록 되어 있으며, 이를 소홀히 한 경우에는 관련 규정에 따라 행정처분하도록 되어있음을 확인함.
- 상기 민원의 경우, 계약이 완성되지 아니하여 지급한 가계약금의 임대인 반환 문제 및 손해배상문제는 거래당사자간 민사적인 방법으로 해결해야하며, 중개 과정에서 개업공인중개사의 고의 또는 과실로 거래당사자에게 재산상의 손해를 발생하게 한 경우 개업공인중개사를 상대로 손해배상을 청구할 수 있음.
- 다만, 거래를 알선한 개업공인중개사가 계약금 반환 중재노력에 따라 임대인의 계약금 반환 의사를 확인 후 안내함.

□ 구민옴부즈만 홍보자료



더불어 행복한 강동

구민의 입장에서 민원을 처리하는

강동구 구민옴부즈만

강동구 소속기관 관련
위법 부당 소극적인 행정처분

불합리한 행정제도로 인한 고충

★ ★ ★
구민옴부즈만 민원신청 안내

신청 방법 온라인, 우편, 방문, 팩스 모두 가능
온 라 인 강동구 홈페이지 '구민옴부즈만 민원신청'
운영 장소 구민옴부즈만 사무실(강동구청 제2청사 1층)
운영 시간 매주 월~금 10:00 ~ 17:00
문 의 02-3425-5025 (Fax: 02-3425-7206)

강동구

관내 아파트 E/V 미디어보드 송출

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