



2022년 상반기 강동구 구민옴부즈만 운영결과 보고서

강동구 구민옴부즈만

2022년 상반기

구민옴부즈만 운영결과 보고서

「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」
제18조 제3항에 따라 2022년 1월 1일부터 6월 30일까지의
서울특별시 강동구 구민옴부즈만 운영결과 보고서를
다음과 같이 제출합니다.

2022년 8월

서울특별시 강동구 구민옴부즈만

목 차

I. 구민옴부즈만 구성 운영

1. 도입배경	1
2. 연혁	3
3. 구민옴부즈만 소개	4
4. 직무 및 권한	6

II. 구민옴부즈만 운영 성과

1. 고충민원 조사처리	13
2. 찾아가는 현장옴부즈만 운영	16
3. 청문주재자 역할 지원	18
4. 정례회의 개최	20
5. 기타 활동	21

III. 2022년 상반기 주요민원 처리사례

1. 민원 분야별 처리사례	25
2. 민원처리 상세내역	31

IV. 참고자료

1. 조례	59
2. 시행규칙	66

I.

구민옴부즈만 구성 운영

1. 도입배경
2. 연혁
3. 구민옴부즈만 소개
4. 기능 및 권한

I. 국민옴부즈만 구성운영

1. 도입배경

· 옴부즈만 개념

옴부즈만(Ombudsman)은 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해주는 대리인 (Agent)이라는 뜻으로, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하고 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 간단하고 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권익제도이다.

우리나라에서는 국민의 고충을 공무원이 아닌 제3자의 시각에서 공정하게 조사처리하기 위해 1994년 국민고충처리위원회를 설립하였고 2008년 국민고충처리위원회·국가청렴위원회·행정심판위원회를 통합하여 국민권익위원회를 설치하였다. 이후 국민권익위원회에서는 고충민원의 자율적·자주적 해결 풍토를 조성하고자 옴부즈만(시민고충처리위원회) 설치를 적극 권장하고 있으며, 매년 실시하는 고충민원처리 종합평가를 통해 옴부즈만 제도화 정도를 평가하고 있다.

우리 구에서는 불합리한 행정제도와 위법·부당한 행정처분으로부터 국민의 기본적 권익을 보호하고 행정의 적정성에 이바지하고자 2009년 옴부즈만 관련 조례를 제정하고 2010년 제1기 구민옴부즈만을 위촉하여 현재 제6기 구민옴부즈만을 운영하고 있다.

특히 우리 구는 ‘2021 민원서비스 종합평가’ 고충민원처리 부문의 **주요 평가지표인 ‘지방옴부즈만 활성화’** 부문에서 만점을 획득하며 5년 연속 최우수 등급 자치구로 선정되는 등 구민 고충민원 처리에 앞장서고 있다.

· 운영근거

부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률

서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례

서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례 시행규칙

2. 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

3. 구민옴부즈만 소개

· 구민옴부즈만 현황

이름	사진	주요 경력	임 기
임수근		- 강동구 행정관리국장 역임 - 강동구 기획재정국장 역임	2018. 11. 1. ~ 2022. 10. 31.
이해경		- 강동구 행정안전국장 역임 - 강동구 건설교통국장 역임	2021. 3. 25. ~ 2023. 3. 24.
한석규		- 서울에너지공사 감사실장 역임 - 광진구 감사담당관 역임	2021. 8. 1. ~ 2023. 7. 31.
김영주		- 법률사무소 서담 대표 변호사 - 국가인권위원회 현장인권상담위원 - 대법원 형사국선변호인	2021. 8. 1. ~ 2023. 7. 31.
장기영		- 시민사회단체 ‘효인성문화원’ 감사 - 강동사회복지네트워크 및 강동시민협의회 위원	2022. 5. 9. ~ 2024. 5. 8.

· 구성

- (1) 정 원: 5인 이내
- (2) 운영형태: 행정부형 독임제(옴부즈만 1인당 주 1~2회 근무)
- (3) 장 소: 강동구 성내로 25, 1층 구민옴부즈만 사무실 (제2청사)
- (4) 근무시간: 월 ~ 금(10:00 - 17:00)

구민옴부즈만 자격 요건

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 관련분야 전임강사 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. 구에서 정무직공무원의 직에 있었던 사람
5. 사회복지사 자격을 취득한 후 「사회복지사업법」 제2조와 관련된 분야에서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 근무경력이 있는 사람
 - 가. 사회복지사 1급: 3년 이상
 - 나. 사회복지사 2급: 5년이상
6. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
7. 그 밖에 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천 받은 사람

4. 직무 및 권한

· 주요 직무

- 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정권고·의견표명
- 민원을 유발하는 행정제도에 대한 제도 개선 권고·의견표명
- 구민옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 제도개선사항 평가
- 민원사항에 관한 안내·상담 및 민원처리의 지원

· 직무 관할

- 강동구 및 그 소속기관
- 강동구 및 그 소속기관의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 개인

· 주요 권한

- 고충민원 조사·처리
 - 고충민원을 조사할 때 직무와 관련하여 강동구 및 그 소속기관 등에 대하여 설명 또는 관련자료·서류 등의 제출을 요구할 수 있다.
 - 구 및 소속기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등을 요구할 수 있다.
 - 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사를 할 수 있으며, 필요한 경우 감정의 의뢰도 할 수 있다.
 - 구 및 소속기관 등의 직원은 옴부즈만의 요구나 조사에 성실하게 응하고 협조해야 한다.

· **시정권고 또는 의견표명**

- 고충민원 등의 조사 결과 필요하다고 인정할 때에는 구에 대하여 시정을 권고하거나 제도개선을 위한 의견을 표명할 수 있다.
- 시정권고 또는 의견표명을 받은 구는 이를 존중하여야 한다.

· **합의 권고 및 조정 절차**

- 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

· **조치결과 요구**

- 시정권고 또는 의견표명을 한 때에는 구에 대하여 그 조치결과를 요구할 수 있다.

· **이행실태의 확인·점검을 위한 자료제출 요청**

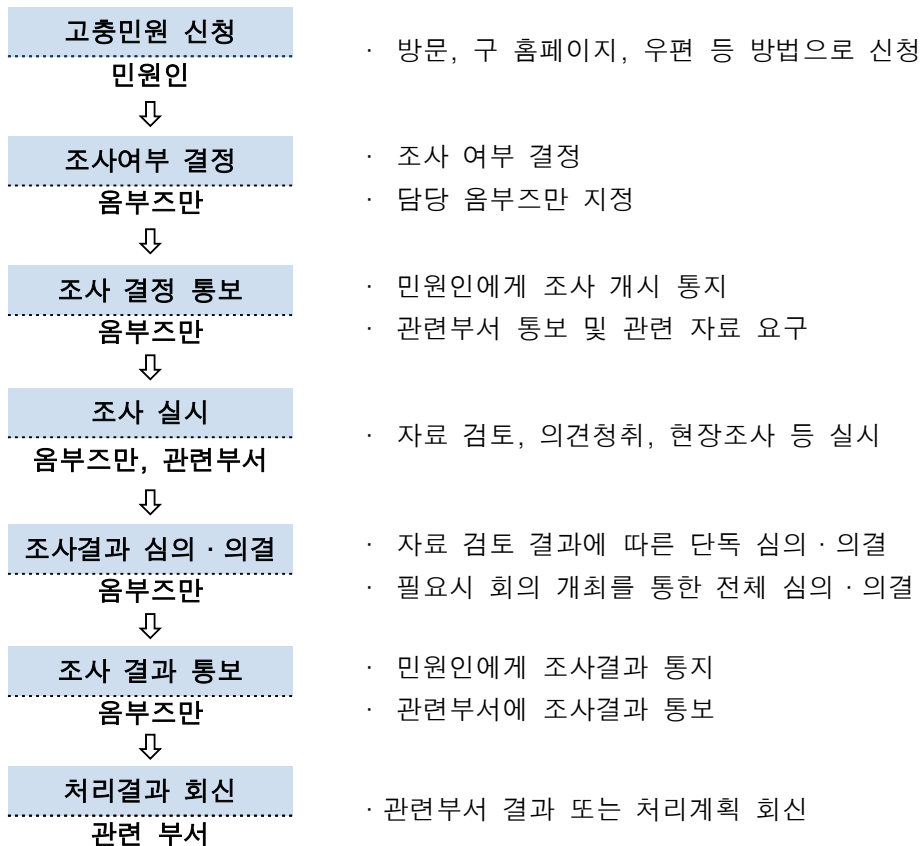
- 구민옴부즈만의 권고 또는 의견표명 등에 대한 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요한 경우 구 및 그 소속기관에 관계 서류, 경위서 또는 확인서, 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술, 그밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 구민옴부즈만이 필요하다고 인정하는 조치 등을 요청할 수 있으며 구 및 그 소속기관은 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

고충민원 조사처리

· 신청방법

- 직접방문, 팩스 및 우편: 강동구 성내로 25, 1층
구민옴부즈만 사무실(제2청사)
- 인터넷 신청: 구민옴부즈만 민원신청 게시판에서 신청가능
(www.gangdong.go.kr: 홈 > 종합민원 > 구민옴부즈만 > 구민옴부즈만 민원신청)

· 고충민원 처리절차





구 홈페이지 고충민원 신청 게시판 화면

고충민원 제외 대상

- 서울특별시 강동구의회에 관한 사항
- 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
- 구민옴부즈만의 행위에 관한 사항
- 판결, 재결 등에 의하여 확정된 권리관계에 관한 사항
- 서울특별시 및 중앙부처에 진정 또는 고충신청을 접수하여 이미 결정된 사항

· 민원처리결과유형

구 분	내 용
시정권고	행정기관의 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우
의견표명	행정기관의 처분 등이 위법·부당하지 않으나 민원 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
불인용 (이해설득)	민원 신청인의 요구를 수용하지 못한 경우
합의·조정	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고 또는 당사자 간의 자발적인 합의가 성립된 경우
질의 상담	민원 신청인의 민원과 관련한 행정절차 또는 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하여 처리한 경우
기 타 (상담 해소, 이첩, 각하 등)	· 단순 민원 내용으로 관련부서 의견조회 및 관계 법령 확인을 통해 민원내용을 즉시 해소하는 경우 · 관계 행정기관 등에 이첩하는 경우 · 절차상 신청 요건을 갖추지 못한 경우, 고충민원 제외 대상에 해당하는 경우

II.

구민옴부즈만 운영 성과

1. 고충민원 조사처리
2. 찾아가는 현장옴부즈만 운영
: ‘인권옴부즈만 아동인권 영상교육 실시’
3. 청문주재자 역할 지원
4. 정례회의 개최
5. 기타 활동

II. 구민옴부즈만 운영 성과

총 평

2022년 상반기 구민옴부즈만이 접수·처리한 민원은 총 49건으로, 지난 2021년 하반기 접수·처리 민원(55건) 대비 약 11%(6건) 감소함.

※ 주요 접수경로: 인터넷 접수창구(총 49건)

「찾아가는 현장옴부즈만」의 일환으로 인권옴부즈만(변호사)의 관내 아동복지시설 이용 아동 대상 온라인 인권교육을 실시하였으며, 그 결과 지역아동센터 및 우리동네 키움센터 19개소, 183명의 아동이 해당 교육에 참여하여 아동의 인권의식 함양에 이바지함.

구민옴부즈만은 2020년 「구민옴부즈만 청문주재자 역할 활용 계획」을 수립하여 청문주재자 지정에 어려움이 있는 처분부서에 청문주재를 지원하며, 행정절차법상 처분절차의 행정력을 확보하고 청문주재자의 중립성을 제고함.

2022년 상반기 4개 분야의 총 5건의 청문을 주재하였으며, 지난 2021년 하반기 대비 (14건) 처분부서의 청문주재자 지정 요청이 감소한 점 등을 고려하여 지원 안내 홍보를 강화하고 하반기 이용률 제고에 힘쓰고자 함.

또한 구민옴부즈만 운영사항 공유 요청으로 서울특별시 노원구, 경기도 하남시, 국민권익위원회가 우리 구를 방문하여 운영 노하우 및 주요 민원 처리 사례 등을 공유하며 타 기관과의 교류 및 협력 기회를 확대하고 구민옴부즈만 위상을 강화함.

1. 고충민원 조사처리

· 민원 분야별 접수 현황

계	주택 건축	도로 교통	환경 공원	보건 복지	치수	일반 행정
49 (100%)	11 (22.4%)	6 (12.3%)	10 (20.4%)	10 (20.4%)	1 (2.1%)	11 (22.4%)

민원 분야별 접수 현황



- ▶ 가장 많이 접수된 분야는 주택건축(11건, 22.4%)과 일반행정(11건, 22.4%)으로 주요민원으로 공동주택 내 하자보수 요청, 공사차량 불편신고 등이 있음.
- ▶ 그다음으로 환경공원과 보건복지 분야 민원이 각각 10건(20.49%)으로 접수되었으며, 그다음으로 도로교통(6건, 12.3%), 치수(1건, 2.1%)순으로 접수됨.
- ▶ 코로나19와 관련하여, 어린이집 코로나19 대응지침 문의 및 재택치료 관리 부실 등에 대한 불만 민원이 접수됨.

· 민원 처리 유형별 현황

계	시정 권고	의견 표명	불인용 (이해설득)	기타 (상담해소· 이첩·각하등)	질의상담
49 (100%)	1 (2.1%)	8 (16.3%)	10 (20.4%)	25 (51%)	5 (10.2%)

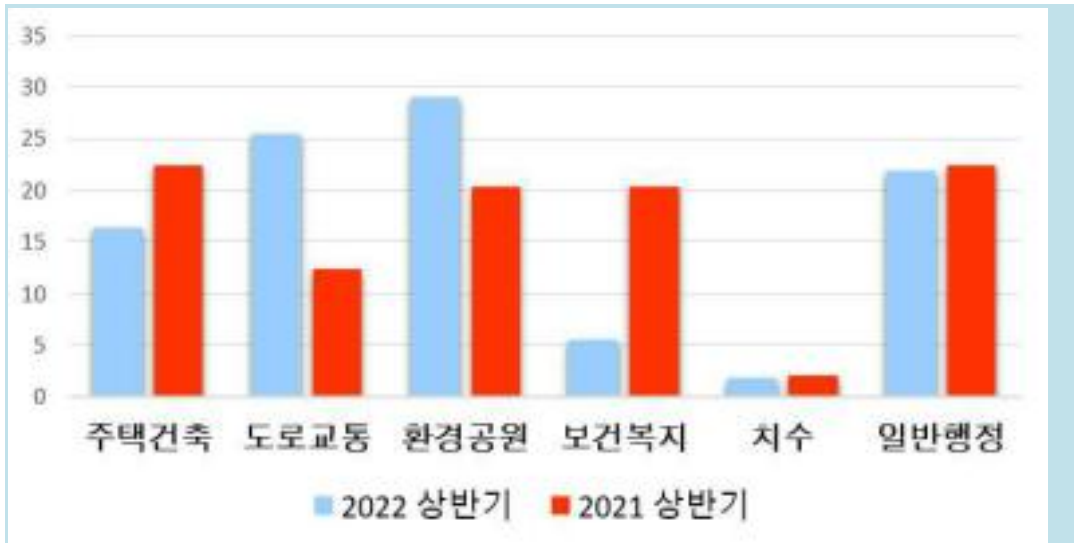
민원처리 결과 현황



- ▶ 처리유형 분석 시, 기타(상담해소·이첩·각하 등)가 25건(51%)로 처리 유형 중 가장 다수를 차지하였으며, 민원 내용 검토 시 단순 일반민원으로 판단되어 관련부서 의견조회 실시 및 관계법령 확인을 통해 민원 내용을 해소한 경우(상담해소)에 해당함.
- ▶ 다음으로 불인용(이해설득)이 10건(16.3%)으로 ‘원처분의 적법·타당’, ‘단속대상 미해당’ 등이 있음.
- ▶ 시정권고는 1건(2%)으로, 공동주택 하자보수 요청 민원에 대해 관계부서에 여러차례 민원인 직접 면담 및 현장조사 실시를 의견표명 하였으나 미이행한 건으로 의견표명에 대한 이행요구를 시정권고함.

· 민원 접수 동향 (2021 하반기 대비)

구 분	계	주택 건축	도로 교통	환경 공원	보건 복지	치수	일반 행정
2021 하반기	55	9	14	16	3	1	12
2022 상반기	49	11	6	10	10	1	11
증감(건)	↓6	↑2	↓8	↓6	↑7	-	↑1



분야별 민원 접수 동향 그래프 (2021 하반기 대비)

- ▶ 2022년 상반기의 경우, 바퀴벌레 등 해충 방역 조치 민원이 급증하여 ‘보건복지’ 분야 민원 10건 중 5건을 차지함. 기온 상승 및 코로나19 감염예방 방역 업무로 인한 해충 방역 실시 공백이 주된 사유로 판단됨.
- ▶ ‘주택건축’ 분야의 경우, 공동주택 하자보수 요청 민원이 반복·다수 접수되었으며, 서울주택도시공사(SH)에서 주관하는 공동주택지구 택지 조성공사 관련 공사 차량 불편 신고가 다수 접수됨.

2. 찾아가는 현장옴부즈만 운영

· 인권옴부즈만의 아동인권 영상교육 실시

코로나19로 인해 인권취약계층을 직접 찾아가던 인권교육을, 비대면실시간 온라인 영상교육으로 전환하여 운영
ZOOM 영상시스템을 활용하여 실시간 영상교육 및 당일 교육
미참여 아동을 위한 영상교육 녹화본 배부를 통한 인권교육 실시

교육 개요

- 교육 일시: 2022. 5. 27.
- 교육 방법: ZOOM 영상시스템을 활용한 실시간 온라인 교육
- 참여 기관: 관내 아동복지시설 19개소
(우리동네키움센터 4개소, 지역아동센터 15개소)
- 교육 내용: 인권의 정의와 인권을 지키는 법
- 담당 옴부즈만: 김영주 옴부즈만

교육 결과

(단위:명)

계	성별		연령		
	남	여	초등 (1~3학년)	초등 (4~5학년)	기타 (중·고등)
183	100	83	90	63	30

· 운영 사진



인권교육 참여 활동 사진



김영주 구민옴부즈만 교육 영상 촬영 사진

3. 청문주재자 역할 지원

「행정절차법」 제22조에 따라 청문을 실시하는 행정처분 부서에
 구민옴부즈만이 청문주재자 역할을 지원함으로써 청문주재자의
 중립성 제고와 행정절차법 상 처분절차의 행정력 확보
 청문주재자 지정에 어려움이 있는 부서에 대하여 구민옴부즈만이
 청문주재자 역할을 지원

· 청문 개념

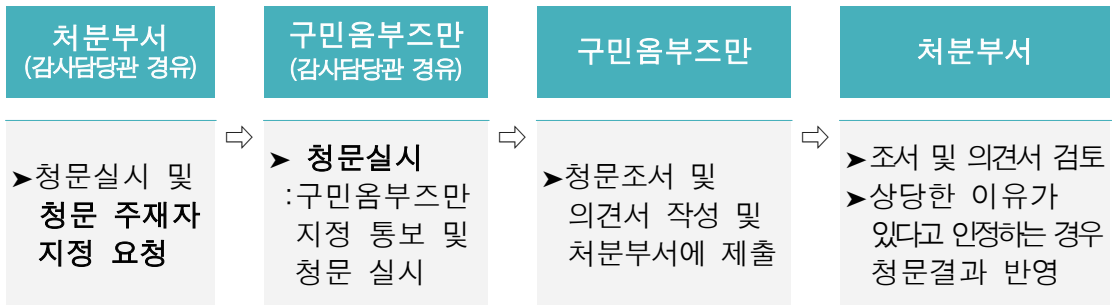
청 문

「행정절차법」에 따라 행정청이 행정처분 전 당사자 등의 의견을 듣고
 증거를 조사하는 절차

청문주재자

- 역할: 중립적인 위치에서 청문을 진행하고 행정청과 처분당사자
 사이의 의견 조율
- 자격 요건: 관련분야의 전문직 종사자, 청문사안과 관련된 분야의
 근무경험 있는 공무원 등

· 청문주재자 역할 지원 운영 절차



· 분야별 청문주재 현황

(단위:건)

계	담배 사업법	직업 안정법	건설산업 기본법	영유아 보육법
5	1	2	1	1

· 운영 사진



한석규 옴부즈만 청문 주재



김영주 옴부즈만 청문 주재

4. 정례회의 개최

대표 옴부즈만 주재 하에 정례회의를 개최하여 독임제 방식의 한계점을 극복하고, 운영사항에 대한 개선점을 발굴

운영 개요

- 운영 주기: 분기별 개최(필요 시 수시개최)
- 참석 대상: 의장(대표 옴부즈만), 옴부즈만 4인, 감사담당관,
조사인권팀장, 옴부즈만 업무 담당, 고충민원 담당(필요 시)
- 주요 기능
 - 고충민원 처리 관련 상호 자문
 - 구 및 그 소속기관 고충민원 동향보고
 - 구민옴부즈만 운영 관련 개선점 발굴 및 의견공유

운영 사진



5. 기타 활동

· 타 기관 교류 · 협력

구민옴부즈만 운영사항 및 노하우 공유 요청에 따른
외부 기관과 교류·협력 기회 확대 및 구민옴부즈만 위상 강화

외부기관 방문 사례 I

방문기관: 서울특별시 노원구

방문일시: 202. 1. 27.

방 문 자: 노원구 감사담당관, 민원서비스팀장, 고충민원 업무 담당

참 석 자: 임수근 대표 옴부즈만, 한석규 옴부즈만

내 용: 노원구 옴부즈만 제도 운영을 위한 우리 구 운영사항 및
주요 고충민원 처리 사례 공유

활동 사진



노원구 감사담당관 방문 및 간담회 개최

외부기관 방문 사례 II

방문기관: 경기도 하남시

방문일시: 2022. 4. 13.

방 문 자: 하남시 읍부즈만 4인, 청렴감사관 팀장 및 읍부즈만 업무 담당

참 석 자: 이해경 읍부즈만, 한석규 읍부즈만

내 용: 하남시 읍부즈만 제도 운영을 위한 우리 구 운영사항 및
주요 고충민원 처리 사례 공유

활동 사진



하남시 읍부즈만 및 청렴감사관 방문 및 간담회 개최

외부기관 방문 사례 Ⅲ

방문기관: 국민권익위원회

방문일시: 2022. 5. 31.

방 문 자: 국민권익위원회 시민고충처리위원회 사업담당자 2명

참 석 자: 임수근 대표 옴부즈만, 장기영 옴부즈만

내 용: 범정부 시민고충처리시스템 구축을 위한 구민옴부즈만
운영사항 공유 및 요구사항 제시

활동 사진



국민권익위원회 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 업무 담당자 방문

III.

2022년 상반기 주요민원 처리사례

1. 민원 분야별 처리사례
2. 민원처리 상세내역

Ⅲ. 2022년 상반기 주요민원 처리사례

1. 민원 분야별 처리사례

전입신고 사후 확인에 대한 절차상 필수 여부 문의

· 민원 개요

민원인: 윤 ○○

관련부서: 자치행정과

민원요지: 전입신고 사후 확인에 대한 절차상 필수 여부 문의

· 민원 내용

전입신고 사실확인 절차에 대한 필수 여부 및 개인정보 제공 가능 문의
통장의 세대 방문에 대한 코로나19 감염 우려 등

· 민원 조사 및 판단

전입신고 사후확인은 주민등록법 시행령 제14조 및 개인정보보호법 제15조에 따라 통장의 세대 방문을 통해 전입 여부를 확인하는 절차로 그 업무 수행과정에서 개인정보를 수집의 목적 범위 내에서 이용가능함을 확인함. 다만 현재 코로나19 사회적 거리두기 단계에 따라 비대면으로 전입사후 확인이 가능함에 따라 해당 동 업무담당자와 통장에게 향후 업무 추진 시, 비대면 확인을 통해 민원인 우려사항 해소를 위한 노력을 당부함.

▶▶ 아파트 하자보수 요청 민원 (3차 민원)

· 민원 개요

민원인: ▶▶ 아파트 입주민

관련부서: 주택재건축과

민원요지: ▶▶ 아파트 하자보수 요청 민원

· 민원 내용

▶▶ 아파트 하자보수 요청 민원

· 주요 불편사항

- 1) 안방 화장실 좌변기 규격 미달로 인한 이용 불편
- 2) 발코니에 설치된 비상사다리 설치 높이 문제
- 3) 실외기실 하수구 악취 발생으로 인한 사용 불편

· 주요 요구사항

- 1) 상기 불편사항 관련 해당 공동주택 인가조건 준수 여부 및 설계도면 제시 요청
- 2) 상기 불편사항 해소를 위한 조치사항 및 처리대책 문의

· 민원 조사 및 판단

(주관부서 확인사항)

해당 공동주택은 '도시주거환경정비법' 제83조 및 제85조, 같은 법 시행령 제74조, 같은 법 시행규칙 제15조의 규정에 의해 준공 인가된 공동주택으로, 해당 공동주택 주택재건축 정비사업은 강동구로부터 사업시행인가를 받아

공사 완료 후 해당공사 감리자가 감리(최종. 완료)보고서 제출 및 "공사설계 도서와 같이 적합하게 시공되어 사업계획 승인 조건을 이행 완료 하는 등 준공에 적합하다" 라는 감리자 의견을 제출하여 관련 규정에 의해 적법하게 준공인가 처리된 사항임을 확인함.

· 불편사항 1) 및 2) 관련

제공을 요청한 도면은 해당 공동주택 재건축 조합뿐만 아니라 입주자대표회의에도 인계되어 있으며, 해당 도면을 통해 좌변기 규격 및 발코니 바닥 두께 등의 제반사항을 도면을 통해 확인 가능함을 확인함.

· 불편사항 3) 관련

실외기실 악취 문제와 관련하여 해당 세대를 방문한 AS 요원의 응대 미흡에 대해 관련부서에서 시공사인 **산업개발 측에 민원사항을 공문으로 전달하여 처리 협조 요청함.

· 민원 조사 및 옴부즈만 의견

본 민원은 공동주택 내 설치된 시설물 규격 및 발코니 높이 등이 준공인가 기준에 부합하지 않아 하자 보수를 요구하는 민원으로 민원인은 관리사무소의 도면 미제공 및 해당 공동주택 AS 업체의 현장 방문 처리 미흡 등을 사유로 허가관청인 강동구에 조치를 요청함.

관련부서 확인 시, 해당 공동주택 내 설치된 좌변기 규격은 준공 인가 기준에 해당하는 규격으로 하자 대상으로 보기 어려우며, 민원인이 준공완료 시 도면을 제공 요청함에 따라 관리사무소 인계완료 및 직접 열람이 가능함을 안내하였으나, 관리주체의 도면 미제공, 관련부서의 도면 인계 미이행 및

업무처리 미흡 등을 사유로 민원을 접수함.

민원인이 하자라고 주장하는 부분에 대하여 공동주택 관리주체가 하자가 아니라고 주장하거나 하자 보수를 거부하는 등 양자 간 분쟁이 발생할 경우, 국토교통부 산하 ‘하자심사분쟁조정위원회’의 조정이 가능함을 확인함.

해당 공동주택 관리주체에서 민원인의 하자 보수 요구에 따라 해당 세대를 여러차례 현장 방문하여 민원 해소를 위해 노력하였다고 보여지나, 하자 대상 여부 판단에 있어 양자 간 견해 차이가 존재함에 따라 관련부서에서 민원인과 직접 면담을 실시하고 필요 시 현장방문 확인을 통해 도면에 대한 상세설명 및 견해 차이 해소를 위한 노력이 필요하다고 판단하여 해당 의견을 부서에 의견표명함.

관련부서에서 직접 면담을 추진하는 과정에서 공동주택 관리업체와 민원인간 견해 충돌로 현장조사가 불성사 되는 등 조치가 지연되면서 이행촉구를 요구하는 민원이 반복 접수됨. 이에 따라 구민옴부즈만은 의견표명에 대한 후속조치 지연에 대해 조속한 시일 내에 민원인과의 직접 면담 자리 마련하고 현장 조사를 실시할 것을 관련 부서에 시정권고(3차 민원 조치사항)함.

코로나19 대응 관련 어린이집 이용제한 불편 민원

· 민원 개요

민원인: ◇◇어린이집 학부모

관련부서: 보육지원과

민원요지: 코로나19 대응 관련 어린이집 이용제한 불편 민원

· 민원 내용

코로나19 대응 관련 어린이집의 과도한 이용제한으로 자녀 등원 불가
맞벌이 부부로서 애로사항 발생 및 대응 지침 규제 완화 요구

· 민원 조사 및 판단

1) 어린이집은 전염병 감염에 취약한 영유아가 생활하는 시설로서,
보건복지부의 「코로나바이러스 감염증-19」 유행 대비 어린이집용 대응
지침(10판) 및 서울특별시 보육담당관으로부터 전달되는 선조치 및 변경안내
등에 따라 확진자 및 접촉자 발생에 대한 별도 대응을 하고 있음을 확인함.

2) 이는 서울특별시 내의 국공립·민간·가정 등 모든 어린이집에 공통적
으로 적용되는 사항으로, 민원 접수 당시 지침은 어린이집의 원아나 종사자 중
접촉자 발생 시, 접촉자와 동일공간에서 활동한 영유아 또는 어린이집 종사자
등을 확인하여 해당 접촉자의 음성확인 시까지 일시적 이용을 제한하고 있
으며, 확진자 발생 시는 확진자와 동일공간에서 활동한 영유아 또는
어린이집 종사 등을 확인하여 48시간의 일시적 이용제한을 하고 있음.

3) 일시적 이용제한 기간동안 보육실 등 이용 공간에 대하여 소독 및 환기를 실시하고, 기한 종료 후 이용제한 대상이 되는 원아 및 교직원 등의 진단검사(자가진단키트 및 pcr 등 모두 인정)를 확인하여 음성일 경우 등원(출근) 하도록 하고 있음. 이러한 일시적 이용제한은 어린이집 역학조사 제외와 확진자 폭증 상황 속에서 어린이집 내 감염위험을 최소화하기 위해 시행되는 조치로서, 잠복기를 고려하여 집단감염으로 번지는 것을 방지하기 위하여 시행되고 있음을 확인함.

4) 아울러 2022. 3. 14.부터 보건복지부 지침이 변경되어 확진자 발생 시의 일시적 이용제한(48시간)은 유지되나 추가 확진자 발생 시 연장 규정은 삭제되어 이용제한 기한 종료 후 진단검사 결과 음성이 확인된 경우에는 등원(출근)이 가능해졌음 확인후 안내함.

5) 어린이집은 시설 특성상 감염병에 취약한 영유아가 생활하고 있어 원아들의 안전을 위하여 어느 정도는 제한적인 조치를 취할 수밖에 없는 점 이해를 요청하고, 반복되는 일시적 이용제한으로 인한 학부모들의 불편을 최소화 할 수 있도록 접촉자 및 확진자의 어린이집 접촉점을 판단하여 최소한의 범위에서 시행되도록 노력하고 있음을 이해요청함.

2. 민원처리 상세내역

· 처리 유형: 시정권고(1건)

연번	분야	민원요지	담당부서	조치요구 및 처리내용
1	주택 건축	▶▶아파트 하자 보수요구 (3차 민원)	주 택 재건축과	민원내용 ▶▶아파트 준공인가 처리 적법 여부 문의 및 하자 보상 요구(3차 민원) 구민옴부즈만 조치사항 본 민원은 공동주택 하자 보수 요구에 대한 민원인과 공동주택 관리업체 간의 견해 차이가 발생함에 따라 구청에 조치를 요구하는 민원으로 담당부서에 민원인 직접 면담 및 현장조사 실시가 필요하다고 의견 표명하였으나, 조치가 지연되어 이행을 촉구하는 재민원으로, 옴부즈만의 의견 표명 조치 지연에 대한 이행 요구 및 현장 조사 실시를 시정권고함.

· 처리 유형: 의견표명 (8건)

연번	분야	민원요지	담당부서	조치요구 및 처리내용
1	주택건축	▶▶아파트 하자 보수 요구 (1차 민원)	주택재건축과	민원 내용 ▶▶아파트 준공인가 처리 적법 여부 문의 및 하자 보상 요구 · 주요 불편사항 1) 인방 화장실 좌변기 규격 미달로 인한 이용 불편 및 악취 발생 2) 발코니에 설치된 비상사다리 설치 높이 문제 3) 실외기실 하수구 악취 발생으로 인한 사용 불편 상기 민원사항 해소를 위해, 관리사무소에 방문하여 준공도면을 요청하였으나, 인가당시 도면만 있고 준공도면을 제공하지 않음. AS 요원 세대 방문 시, 업무처리 미흡 등으로 허가관청인 강동구의 조치를 요청함. · 주요 요구사항 1) 상기 불편사항 관련 해당 공동주택 인가조건 및 구체적 설계도면 제시 요청 2) 상기 불편사항 해소를 위한 조치사항 및 처리대책 문의 민원 조사 및 판단 (주관부서 확인사항) 해당 공동주택은 '도시주거환경정비법' 제83조 및 제85조, 같은 법 시행령 제74조, 같은 법 시행규칙 제15조의 규정에 의해 준공 인가된 공동주택으로, 공동주택 주택재건축정비사업은 강동구로부터 사업시행인가를 받아 공사 완료 후 해당공사

				감리자가 감리(최종. 완료)보고서 제출 및 "공사설계도서와 같이 적합하게 시공되어 사업계획 승인 조건을 이행 완료 하는 등 준공에 적합하다" 라는 감리자 의견을 제출하여 '도시 및 주거환경 관리법' 제83조 등 관련 규정에 의해 적법하게 준공인가 처리된 사항임을 확인함. · 불편사항 1) 및 2) 관련 제공을 요청한 도면은 해당 공동주택 재건축 조합뿐만 아니라 입주자대표 회의에도 인계하여, 좌변기 규격 및 발코니 바닥 두께 등의 제반사항을 도면을 통해 확인 가능함을 확인함. · 불편사항 3) 관련 세대 내 악취와 관련하여 부서에서 시공사인 **산업개발측에 민원사항을 공문으로 전달하여 처리 협조 요청 하였음을 확인함. 구민음부즈만 의견 및 조치사항 본 민원은 공동주택 내 화장실에 설치된 변기 규격 및 실외기가 설치된 베란다 발코니 두께(높이)가 걱정하지 않아 하자보수 대상이라고 주장하는 민원인의 의견과 주관부서와 민원인간 법령 해석 등 견해차이가 존재함에 따라 주관 부서에서 민원인과 직접 대면 면담 실시 및 필요 시 현장방문 확인 등을 통해 서면으로 주고받은 내용에 대한 상세 설명 및 견해 차이를 해소하려는 노력이 필요하다고 판단 및 부서 의견표명함.
2	주택 건축	▶▶아파트 하자 보수 요구 (2차 민원)	주 택 재건축과	민원내용 1) 기 신청한 민원에 대한 신속 처리 및 관리사무소 제공 도면과 요청 도면 불일치에 따른 부서 직접 제공 요청

				2) AS 요원 및 부서 업무처리 불만족에 따른 조치 요청 부서 의견조회 실시 및 확인사항 1) 좌변기 규격 및 발코니 두께 등과 관련하여 준공도면 및 관련 규정 첨부 등을 통해 기준에 적합하게 준공되었음을 안내함. 2) 다만, 민원인이 하자라고 주장하는 부분에 대해 우리 구에서 직접 판단할 수 없으며, 사업주체가 하자가 아니라고 주장하거나 하자 보수를 거부하는 등 하자 관련 분쟁을 조정하기 위해서는 국토교통부에서 '하자심사분쟁조정위원회' 등이 있음을 확인함. 구민옴부즈만 의견 및 조치사항 · 구민옴부즈만 의견 도면의 적합성 여부가 주관부서와 민원인 사이에 상호의견이 다르며, 하자부분이 준공검사의 잘못에 기인한 것인지 판단이 어려우므로 민원인이 이해할 수 있도록 주관부서의 상세한 안내 필요하다고 판단함. · 구민옴부즈만 조치사항 민원인과 주관부서간 조속히 직접 면담을 실시하고, 필요시 공동주택 관리업체 입회 하에 현장조사를 실시할 것을 다시한번 의견표명함.
3	환경 공원	○○초 육교 인근 무단횡단 다발지역 중앙분리대 설치 및 가로변	교 통 행정과 사회적 경제과	주요 내용 1) ○○초 교 육교 주변 무단횡단 다발지역 중앙분리대 설치 2) 가로변 동물 배설물 방치 신고 민원 조사 및 확인사항 1) 중앙분리대 설치와 관련하여,

		동물 배설물 방치 관련 개선 요청		해당구역 관리청인 서울시에 민원을 전달하여 관련절차에 따라 설치를 검토 요청하였음을 확인 함. 2) 가로변 배설물 방치 신고 건에 대해 견주들의 자발적인 팻티켓 실천이 필요한 만큼 잘 보이는 장소에 배설물 방치 경고 현수막을 부착하는 등 무단 배출에 대한 경각심을 가질 수 있도록 조치함.
4	보건복지	공동주택 내 불법 숙박 영업신고	보건 위생과	주요 내용 공동주택 내 불법 숙박업 신고 민원 조사 및 부서 확인사항 「공중위생관리법」상 숙박업 영업에 해당하는지 대하여는 불특정 다수인에게 위생 관리서비스를 계속적으로 제공하는지, 계약형태 또는 요금 체계 등을 종합적으로 판단하였을 때, ‘손님이 잠을 자고 머물 수 있도록 시설과 서비스를 제공’ 할 경우 ‘숙박업’에 해당하여 우리 구 보건위생과에 영업신고를 득하여야 함. 단, 숙박업은 건축법 상 건물 용도가 ‘숙박시설’로 되어 있어야 하므로 ‘주택’ 용도에서는 영업신고 자체가 불가능하다 판단됨. 구민옴부즈만 의견 및 조치사항 담당부서의 의견을 종합해 보면 해당 주소지가 공동주택 내에 있으므로 숙박업 신고 대상이 아닌 관광진흥법상 ‘외국인도시 민박업’에 해당될 여지가 있으나 현재 관련 부서인 문화예술과에 따르면 해당 지역에 ‘외국인도시민박업’으로 신고된 건이 없으므로, 현재 해당 주소지에서 영업을 이뤄지고 있다면 불법으로 판단됨.

				다만, 민원인 직접 상담 시, 해당 주소에 대한 특정 동호수를 알지 못하고 있어 직접 단속 및 위반사항 확인이 어려움에 따라, 우선 해당 공동주택 관리사무소 측에 사실 확인 등을 통해 위반사항 발생으로 인한 주민피해 등이 없도록 공동주택 관리규약상 위반요소 확인을 부서에 검토 요청함. 또한 추후 상세주소 파악 시, 단속 방안을 마련하여 단속을 실시하고 필요할 경우 사전에 민원인에게 단속 계획을 설명할 수 있도록 의견을 제시함.
5	보건복지	따릉이 대여소 주변 ◇◇시니어 클럽 근무자 근무태만 조치요청	어르신복지과	민원내용 따릉이 대여소 주변 시니어 클럽 근무자 근무태만 조치 요청 구민옴부즈만 부서 의견조회 및 조치사항 1) 해당 사업단은 ◇◇시니어클럽에서 수행하는 따릉이 안전 방역단으로 만65세 이상 어르신들이 관내 따릉이 대여소 주변에서 환경정비 및 방역 활동을 하는 공공형(공익활동) 사업으로 저소득 어르신들의 지속적인 사회 참여 활동을 지원하는 사업에 해당함. 2) 관련부서에 수행기관인 ◇◇시니어클럽에 민원사항을 전달하고, 담당자가 주기적으로 현장에 방문하여 어르신일자리 활동을 모니터링 하고, 정기적인 활동 교육을 실시하도록 의견표명함.
6	보건복지	코로나19 재택치료 관리 영망	자치행정과	민원내용 코로나19 재택치료 안내 지연으로 인한 불편 신고

			민원 조사 및 조치사항 코로나19 확진자 폭증으로 병원 매칭 및 문의 전화 급격한 증가로 확진자 재택치료 안내가 지연되었음을 확인함. 담당부서에서 제한된 인력으로 확진자 관리에 어려움이 있음을 확인하였으며, 민원사항을 전달하여 재택치료 관리에 소홀함이 발생하지 않도록 주의 요청 등 의견표명함.
7	일반 행정	◆◆동 통장 관련 직위 남용 등 민원사항	민원내용 통장의 직위를 이용한 가로주택정비사업 추진 및 부당 개입 사실 조사여부 조사 요청 민원 조사 및 조치사항 1) 통장은 행정동 내의 해당 통을 대표하여 공무보조업무를 대리수행하는 사람으로서 「서울특별시강동구 통·반장 설치 조례」에 따라 위촉·해촉 되며, 개인의 영리행위 등을 위해 권한을 이용 및 남용하거나 사회적 물의 또는 민원을 야기 하여 통장의 품위를 손상하였 다고 판단될 경우 위촉을 해제할 수 있음을 확인함. 2) 주관부서에 해당 동 주민센터에 해당 통장의 행위가 조례·규정에 위반되는지에 대하여 확인하고 그 결과에 따라 적법 조치를 요청함. 이후 조사과정에서 통장 본인이 사임서를 제출하여 종결처리 되었음을 최종 확인함.

8	일반 행정	●●동 직원 불친절 신고	자 치 행정과	민원 내용 전입신고 담당주무관의 응대태도 및 불친절 신고 구민옴부즈만 부서 의견조회 및 조치사항 1) 기존 단독세대주에서 다른세대로 편입하여 전입신고할 경우의 신고서 작성방법과, 세대 편입에 따라 발생하는 세대주 확인 증빙서류 및 준비물을 안내하는 과정에서 담당 주무관의 응대 태도에 대해 민원사항이 발생함. 2) 단독세대주 전입신고와 세대편입 전입신고의 방법이 상이함에 따라 충분하고 상세한 설명을 통해 소통의 오류가 발생하지 않도록 해당 민원사항을 관련부서에 전달하였으며, 담당 주무관 및 해당 동 주민센터 직원을 대상으로 친절교육을 실시하였음을 확인 후 안내함.
---	----------	------------------	------------	---

· 처리 유형: 불인용(이해설득) (10건)

연번	분야	민원요지	담당부서	조치요구 및 처리내용
1	도로 교통	◇◇병원 앞 중앙분리대 개선(변경) 요청	교 통 행 정 과	민원내용 도로이용 불편에 따른 중앙분리대 위치 변경 요청 부서 의견조회 및 조치사항 해당 구간에 설치된 중앙분리대는 「도로교통법」과 「도로의 구조 · 시설 기준에 관한 규칙」에 따라 교통사고 다발지역에 보행자의 무단횡단 및 차량의 안전사고를 방지하기 위하여 설치한 시설물로 변경에 어려움이 있음을 관련부서 의견조회를 실시하여 회신사항에 대해 안내 후 이해요청함.
2	주택 건축	업무 담당자의 무성의한 협상대처	건 축 과	민원내용 ◆◆재건축 관련 피해 중재 요청을 위한 재건축 위원회와의 만남 주선요청 민원 조사 및 판단 1) 관련 부서 확인 시, 해당 민원과 관련하여 현재 위원회로부터 소송중인 사안으로 협의를 금하고, 행정청의 중립을 지켜달라' 는 요청이 있었음을 확인함. 다만 접수된 민원사항을 재건축 위원회 등에 전달하여 원만한 처리를 요청하였음을 확인함. 2) 비록 소송중인 사안이기는 하나, 민원인의 요구가 절박한 만큼 민원사항을 원만히 해결할 수 있도록 행정관청으로서 재건축위원회와 지속적으로 노력하고 적극적으로 소통할 것을 요청함.

3	일반 행정	어린이집 운영 관련 코로나19 대응지침 문의 (1)	보 육 지원과	민원내용 어린이집 운영 관련 「코로나바이러스 감염증-19」 방역지침에 의한 이용 불편 및 지침 개선요청 민원 조사 및 판단 1) 어린이집은 전염병 감염에 취약한 영유아가 생활하는 시설로서, 보건복지부의 ‘「코로나바이러스 감염증-19」 유행 대비 어린이집용 대응지침’ 및 서울특별시 보육담당관으로부터 전달되는 선조치 및 변경안내 등에 따라 확진자 및 접촉자 발생에 대한 별도 대응을 하고 있음을 확인함. 2) 이는 서울특별시 내의 국공립· 민간· 가정 등 모든어린이집에 공통적으로 적용되는 사항으로, 현재 지침은 어린이집의 원아나 종사자 중 접촉자 발생 시, 접촉자와 동일공간에서 활동한 영유아 또는 어린이집 종사자 등을 확인하여 해당 접촉자의 음성 확인 시까지 일시적 이용을 제한하고 있으며, 확진자 발생 시는 확진자와 동일공간에서 활동한 영유아 또는 어린이집 종사 등을 확인하여 48시간의 일시적 이용제한을 하고 있음. 3) 일시적 이용제한 기간동안 보육실 등 이용 공간에 대하여 소독 및 환기를 실시하고, 기한 종료 후 이용 제한 대상이 되는 원아 및 교직원 등의 진단검사(자가진단키트 및 pcr등 모두 인정)를 확인하여 음성일 경우 등원(출근) 하도록 하고 있음. 이러한 일시적 이용제한은 어린이집 역학조사 제외와 확진자 폭증 상황 속에서 어린이집 내 감염위험을 최소화하기 위해 시행되는 조치로서, 잠복기를 고려하여 집단감염으로 번지는 것을 방지하기 위하여
---	----------	---------------------------------------	------------	--

				시행되고 있음. 4) 아울러 2022. 3. 14.부터 보건복지부 지침이 변경되어 확진자 발생 시의 일시적 이용제한 (48시간)은 유지되나 추가 확진자 발생 시 연장 규정은 삭제되어 이용제한 기한 종료 후 진단검사 결과 음성이 확인된 경우에는 등원(출근)이 가능해졌음을 확인함. 5) 어린이집은 시설 특성상 감염병에 취약한 영유아가 생활하고 있어 원아들의 안전을 위하여 어느 정도는 제한적인 조치를 취할 수밖에 없는 점 양해해줄 것을 요청하고, 반복되는 일시적 이용제한으로 인한 학부모님들의 불편을 최소화 할 수 있도록 접촉자 및 확진자의 어린이집 접촉점을 판단하여 최소한의 범위에서 시행되도록 노력하고 있음을 이해설득함.
4	일반 행정	어린이집 운영 관련 코로나19 대응지침 문의	보 육 지원과	‘연번 3번’ 동일 민원 (동일 일시, 동일 내용)
5	주택 건축	인도 점령 공사장 불편 신고	건축과	민원내용 건축공사 인근 인도 이용 불편 신고 민원 조사 및 조치사항 1) 해당 공사는 근린생활시설 신축공사로 도로점용허가를 득하여 공사를 시행하고 있음을 확인함. 2) 다만, 공사 관련 차량으로 차량통행에 불편이 제기된 바, 관련부서에서 해당 민원사항을 공사 관계자에게 통지하여 현장관리에 철저를 기할 수 있도록 지도하였음을 회신 받아 이를 안내함.

6	주택 건축	공동주택 하자 신고건 (실외기실에 설치된 우배수관 악취 조치요청)	주 택 재건축과	민원내용 공동주택 내 실외기실에 설치된 우배수관 악취 조치요청 구민옴부즈만 회신사항 상기 민원과 관련하여 민원인과 공동주택 관리주체간 견해 차이로 조치를 요청하는 민원으로 관련부서에 민원인과의 직접 면담의 필요성을 인식하고 이를 의견표명 하였으나 지연처리된 건으로, 민원인 직접 면담 실시 필요성을 다시한번 의견표명함.
7	환경 공원	RFID 음식물 처리기 설치 요청	자 원 순환과	민원내용 신축 건축물 내 음식물 처리기 설치 지원 요청 민원 조사 및 조치사항 1) 신축건축물 종량기 설치 지원은 「서울특별시 강동구 음식물 폐기물 발생억제, 수집운반 및 재활용에 관한 조례」 제12조 제2항에 따라 신축되는 10세대 이상의 공동주택에 설치할 수 있음을 명시하고 있으며, 위 조례에 따라 2019. 1. 2 이후의 신축 건축물은 RFID 종량기 설치 지원이 제한됨을 확인 후 안내함. 2) 아울러, 주관부서에서 향후 지원 조건을 완화하여 지원 대상을 넓힐 수 있도록 조례 개정 등을 검토 요청하였음을 안내함.
8	환경 공원	네프론 기기 (슈퍼빈) 설치 요청 건	자 원 순환과	민원내용 △△동 주민센터 옆 네프론 기기 설치 요청 민원 조사 및 판단 1) 관련 확인시, 네프론 기기 1대 설치를 위해 약 3천만원 정도의 설치비와 별도의 유지보수비 등이

				필요하여 증설에 앞서 예산 검토가 필요함에 따라, 즉각적인 설치가 어려움이 있음을 확인함. 2) 이용 편의를 위해 인근 전통시장 내 공유센터에 기기가 설치되어 있으며, 플레이스토어 또는 앱스토어에서 ‘슈퍼빈’ 어플리케이션을 설치하면 관내에 설치되어 있는 네프론 기기의 위치 및 현재 용량 현황을 실시간으로 확인할 수 있음을 안내함.
9	일반 행정	바퀴벌레 방역 및 횡단보도 그늘막 설치 요청	보 건 행정과 자 치 행정과	민원내용 바퀴벌레 방역요청 및 횡단보도 인근 그늘막 설치 요청 부서 의견조회 및 판단 1) 바퀴벌레 방역 요청 건 보건소 방역반이 민원 발생장소를 방문하여 방역 조치 완료함(2022.5.25.자) 2) 그늘막 설치의 경우, 설치 수요가 많을 경우 한정된 예산 범위 내에 설치가 필요한 장소를 선정하여 설치해야하는 점 등을 고려하여 즉시 설치에 어려움이 있음. 3) 향후 추가 설치 검토 시, 해당 지역을 포함할 수 있도록 민원 관리를 요청함.
10	도로 교통	비둘기 서식을 위한 조류 방지망 제거 요청	도로과	민원내용 1) 고덕천 ◇◇교 교량 밑에 최근 조류 방지망이 설치됨. 2) 풍선효과를 우려하여, 비둘기가 서식할 수 있도록 설치된 조류방지망 일부 제거 요청 부서 의견조회 및 회신사항 해당 조류방지망는 고덕천 상일로◁◁길 인근 교량(◇◇교) 하부에 비둘기 서식으로

				인한 배설물 낙하, 미관 저해에 대한 시정을 요구하는 민원이 다수 접수되어 설치되었음을 확인함. 2) 부서 확인 시, 도로시설물 유지관리에 지장이 없는 범위 내에서 비둘기 서식이 가능함을 안내하며 이해 설득함.
--	--	--	--	---

· 처리 유형: 기타(상담해소, 이첩, 각하 등) (25건)

연번	분야	민원요지	담당부서	조치요구 및 처리내용
1	주택건축	◇◇공공주택지구 택지조성공사 공사장 주변 정비 및 공사차량 신호수 배치 요청	이 첩	민원 내용 1) ◇◇공공주택지구 택지조성공사에 따라 공사장 주변이 혼잡하여 안전사고 우려 2) 공사 차량의 교통 신호 준수 및 수신호 요원 배치 요청 관련 부서 확인 및 조치사항 1) 해당 공공주택지구는 서울주택도시공사가 주관시행사로 추진되고 있는 사업으로, 응답소 시스템을 통해 서울주택도시공사(SH)로 민원 이첩함. 3) 이첩기관, 응답소 접수번호 및 회신방법 등 안내
2	환경공원	옥상 불피움 신고	청소행정과	민원내용 민원인 거주지 인근 빌라 옥상에서 불법 소각이 빈번하게 발생하여 화재 우려됨에 따라 단속 요청 부서 민원 전달 및 조치사항 1) 담당부서에서 단속반이 현장을 방문하여 1층 상가 관리인에게 민원사항을 전달하고, 빌라 내 우편함에 불법 소각 금지 관련 안내문을 배부함. 2) 안내문 배부 후, 해당 건물 옥상에 거주하는 소각 관련 주민과 통화하여 향후 연기로 인한 불법소각 의심 민원이 발생할 경우, 즉각 출동하여 불법사항에 대한 제재가 발생할 수 있음을 안내하였음을 확인함.

3	치수	빗물받이 부식 정비 요청	치수과	민원내용 도로 배수로 그레이팅 부식 및 악취 발생에 따른 조치 요청 부서 민원 전달 및 조치사항 담당부서에서 현장 방문하여 부식된 빗물받이를 교체하고, 악취를 발생하는 쓰레기를 수거하고 악취방지기를 설치하였음을 확인 후 안내함.
4	도로 교통	■■■ 상가 주변 불법 주정차 신고	주 차 행정과	민원내용 ■■■상가 주변 불법 주차로 인한 통행 불편 개선요청 부서 민원 전달 및 회신사항 1) 불법 주차 단속부서에서 민원 현장 집중단속을 실시하여, 위반 차량에 대하여 과태료 부과 조치하였음을 확인함. 2) 해당 지역에 대한 불법 주차 단속을 보다 강화하여 불편사항을 최소화할 수 있도록 조치요청함.
5	주택 건축	◇◇공공주택지구 공사차량 불편 신고	건축과	민원내용 ◇◇공공주택지구 공사장 주변 도로 이용 불편에 따른 공사차량 공사장 내 주차 및 출입구 증설 요청 민원 조사 및 조치사항 1) 관련부서 확인 시, 상기 일대는 도시개발지역으로 서울주택 도시공사(SH)에서 공사를 시행 중에 있으며, 단지 내 주차, 공사장 출입구 설치 등의 건의사항을 SH공사 전달하여 조치 요청함. 2) 공사 관계자에게 공사 장비 운행 시 과속 및 경적 등으로 인한 주민 불편을 최소화할 수 있도록 행정지도 하였음을 확인 후 안내함.

6	일반행정	공청회 개최 요청	마을협치과	민원내용 ▲▲동 도시재생센터 운영 관련 협약 종료에 따른 공청회 개최 요청 구민옴부즈만 회신사항 민원 내용 및 관련 부서 확인 시, 해당 운영 협약은 기간 만료에 따른 종료로 위법사항이 확인되지 않으며, 구청의 직무태만이나 소극적 행정행위, 권한남용 또는 일탈로 보기 어려움. 공청회 개최가 의무사항이 아니므로 해당 사항을 시정권고하거나 의견을 제시하기 어려움이 있음. 2) 다만, 담당부서에서 공청회를 개최하고자 하여 구민옴부즈만의 참여를 요청할 경우, 적극적으로 객관적인 의견을 제시할 것임을 설명함.
7	일반행정	공청회 개최 요청	마을협치과	‘연번 6번’ 중복민원 건 (동일인, 동일일시. 동일내용)
8	보건복지	해충 방역 요청	보건행정과	민원내용 □□시장 부근 바퀴벌레 방역 요청 부서 민원전달 및 조치사항 관련부서에 민원사항을 전달하여, 보건소 방역반이 현장 방문하여 위생해충 방역 소독 작업을 실시함.
9	환경공원	소음 신고건	맑은환경과	민원 내용 공사소음으로 인한 창문 개방 어려움 등 불편신고 민원 조사 및 회신사항 1) 「소음·진동관리법」에 따르면 다른 건물 또는 부지 등 외부에 위치한 공장, 사업장, 공사장의 소음에 대하여는 규제하고 있으나 공동주택의

				동일건물 소음에 대하여는 규제에 포함되어 있지 않음을 확인함. 2) 다만, 관련부서에서 민원 해결을 위해 현장을 직접 방문하여 공사가 진행 중인 해당 주점의 영업 관계자에게 민원내용을 설명하고, 환풍기 점검 및 소음 개선 등 인근 주민의 불편사항을 최소화할 수 있도록 행정지도 하였음을 확인함. 3) 또한 공동주택 소음으로 인한 피해가 발생할 경우, 집합건물 분쟁조정위원회의 중재 및 피해보상 상담이 가능함을 안내함.
10	보건 복지	해충 방역 요청 및 도로변 가로등 조도 조정	감 사 담당관	민원내용 잡은 바퀴벌레 출몰에 따른 방역 조치 요청 구민옴부즈만 조치사항 1) 부서 의견조회를 실시하기에 앞서, 보건소 방역단의 방역 및 조도 조정을 위한 가로등의 정확한 위치 확인을 위해, 민원신청 시 기재된 전화번호로 연락을 취하였으나 발신이 제한된 번호로 확인되며, 기재된 이메일로 기한을 정하여 민원처리를 위한 세부주소 확인 요청 및 민원(문서)내용 보완을 요청함. * 관련법령 민원처리에 관한 법률 제22조 및 같은 법 시행령 제24조

				2) 보완 요청 기한을 초과한 민원에 대하여 그 이유를 분명히 밝혀 반려 처리함을 안내하고, 추가 민원을 제기할 경우 민원처리를 위해 민원 발생장소 및 연락처 등을 정확히 기재하여 줄 것을 안내함. * 관련법령: 민원처리에 관한 법률 제25조 (민원문서의 반려 등)
11	환경 공원	◆◆산 내 현수막 노끈에 의한 수목 훼손 정비요청	푸른 도시과	민원 내용 ◆◆산 내 ‘야생멧돼지 주의 현수막 설치’로 인한 수목 훼손 및 조치 요청 부서 민원전달 및 조치사항 해당 현수막을 설치한 부서에 민원사항을 전달하여, 나무에 설치된 현수막을 정비완료하였음을 확인함.
12	보건 복지	해충 방역 요청	보건 행정과	민원 내용 바퀴벌레 출몰에 따른 방역 요청 (풍성로○○길 ●●-□□ 일대) 부서 민원전달 및 조치사항 보건소 방역반이 2022. 5. 30. 현장을 방문하여 민원 발생장소 주변에 방역소독작업을 실시하였음을 확인 후 안내함.
13	보건 복지	해충 방역 요청	보건 행정과	민원 내용 바퀴벌레 출몰에 따른 방역 요청 (구천면로◇◇가길 ▲▲-□일대) 부서 의견조회 및 회신사항 보건소 방역반이 2022. 6. 8. 현장을 방문하여 민원 발생장소 주변에 방역소독작업을 실시하였음을 확인 후 안내함.

14	보건 복지	야외 불법 영업 신고 (◇◇동 ●●●-◇◇)	보 건 위생과	민원 내용 와인바 (◇◇동 ●●●-◇◇ 소재) 야외 불법 영업 신고 및 처벌 요청 민원 조사 및 회신사항 1) 해당 업소는 현재 행정처분으로 시정명령 (2022.6.2.~6.20., 현재 진행 중) 중임을 확인 하였으며, 현재 행정처분 및 ‘실질적인 옥외 영업행위의 중단’ 과 관련하여 영업자의 실천유도가 필요한 사항으로 시간이 소요되는 점에 대해 확인함. 2) 다만, 옥외 영업을 시정명령 기간 후에도 지속될 경우, 행정처분과 관련하여 신속하고 적법하게 처리할 계획임을 확인 후 안내함.
15	환경 공원	옥상에 설치된 실외기 소음으로 인한 불편 신고	맑 은 환경과	민원 내용 1) 공동주택 내 대형 상가에 설치된 실외기 소음으로 인한 창문 개방 불가 및 생활 불편 신고 2) 민원 처리를 위한 신고 절차 문의 부서 민원전달 및 조치사항 1) 담당부서에서 해당 상가를 현장 방문하여 상가 관리자에게 민원사항을 전달하여 실외기 및 환풍기 점검을 실시하고 필요시 소음 개선을 위한 부품 교환 등을 요청하는 등 주민 불편을 최소화할 수 있도록 행정지도 하였음을 확인 후 안내함. 2) 지속적으로 소음이 발생할 경우, 관련 부서에 소음 측정 신청을 할 수 있으며, 해당 소음이 법령상 허용되는 기준을 초과할 경우 행정조치 가능함을 안내함.

16	도로 교통	길동생태공원 교차로 앞 사거리 차량유도선 정비요청 (◇◇병원 - 고덕역 방향)	교통 행정과	민원 내용 1) 길동생태공원 교차로 앞 사거리 (◇◇병원에서 고덕역 방향) 차량유도선이 2021년 6월 도로 재포장 공사 이후 잘못 그려져 있어 정비요청 2) 직진차선에서 다음신호 좌회전 차선으로 연결(2차선에서 1차선으로 안내)이 잘못되어 있어, 차량유도선을 따라가던 차량들이 급격히 차선을 바꾸며 사고의 위험성이 많음. 3) 이에 직진차선에서 직진차선으로 차량유도선을 다시 정비해줄 것을 요청 민원 조사 및 조치사항 길동생태공원사거리는 LH하남 사업본부에서 시행하는 ‘황산 ~ 생태공원 간 천호대로 확장공사’ 구간으로, 해당 유도선은 LH의 요청에 따라 서울경찰청의 교통안전시설 개선협의를 통해 설치한 사항에 해당하여 LH하남사업본부에서 조치가 가능함에 따라 부서에서 직접 민원사항을 해당기관에 이첩하고 개선 요청하였음을 확인 후 안내함.
17	주택 건축	◆◆공공주택지구 건설현장 출입구 도로구간 차량 운행 불편 개선요청	건축과	민원 내용 1) ◆◆공공주택지구 공동주택 건설공사 현장 인근 출입구 통제를 요청하는 민원을 신청하여 조치가 잘 됨. 2) 다만, 현재는 해당 공사장 인근 상가주택 앞에 중앙선이 새로 설치되어 차량 운행에 불편함이 발생함. 3) 주민편의를 위해 설치한 중앙선이 오히려 초보운전자로서 유턴 등이 어려움에 따라 도로

				이용 불편을 야기하여, 상가주택 인근에 공사차량 출입이 불가하도록 조치 요청 부서 의견조회 및 회신사항 해당 민원 발생장소인 ◆◆공공 주택지구 공동주택 건설현장은 도시개발지역으로 현재 서울주택 도시공사(SH)에서 시행중에 있으며, 3번 출입구 양방향 통행 요청, 중앙차선 설치로 인한 주행 불편 및 주택가 인근 차량 주차에 대한 민원사항에 대해 시행사에 전달하여 관리요청하였으며, 공사관계자에게 공사로 인한 주민 불편 사항을 해소할 수 있도록 행정지도 하였음을 확인 후 안내함.
18	환경 공원	▶▶교회 건물 옥상에 설치된 팬소음 신고 민원	맑은 환경과	민원 내용 ▶▶교회 건물 옥상에 설치된 팬소음으로 인해 더운 날씨에 창문 개방이 불편함. 심야에도 팬소음이 지속되어 수면 문제 등이 발생하여 소음 조치 요청 부서 의견조회 및 회신사항 담당부서에서 해당 교회를 방문하여 사무처 관리자에게 민원사항을 전달하고, 환풍기 점검 및 팬의 압력을 낮추어 소음 발생 문제를 개선할 수 있도록 행정지도 하였음을 확인 후 안내함.
19	환경 공원	반려동물 목줄 미착용 및 배설물 미수거로 인한 안전 및 위생문제	사회적 경제과	민원 내용 1) 진황도로 인근 아파트 단지 및 초등학교 주변에 동물 목줄을 미착용하거나 배설물을 미수거 해가는 일이 빈번히 일어남. 2) 안전 및 위생문제 발생이 우려됨에 따라 안내문 부착 또는 CCTV 설치 등을 통해 위반 사항에 대한 법적 조치 요청

				민원 조사 및 조치사항 동물보호법제13조제2항에 따르면 소유자등은 등록대상 동물을 동반하고 외출할 때에는 목줄 등 안전조치를 하여야 하며 배설물이 생겼을 때에는 즉시 수거하도록 규정하고 있음. 위반행위에 대하여 현장 적발 시 ‘동물보호법’ 제47조 제3항 제5호에 의거 과태료부과(1차: 5만원, 2차:7만원, 3차:10만원) 및 계도를 실시하고 있음을 확인함. 민원 발생 장소에 견주들이 산책 시 잘 보이는 장소에 펫티켓 준수 현수막 (목줄 등 안전조치 미이행 및 배설물 미수거시 과태료 부과 관련)을 부착하는 등의 안내를 실시하였음을 확인함.
20	주택 건축	공동 주택 하자 신고건	주택 재건축과	민원 내용 공동주택 하자신고 미조치에 대한 이행촉구 구민옴부즈만 회신사항 본 민원은 기신청된 민원에 대한 조치이행 촉구를 요구하는 민원으로 면담 일정이 지연되는 점에 대해 양해의 말씀을 구함.
21	일반 행정	그늘막 파손 신고	자치행정과	민원 내용 ◇◇공원 횡단보도에 설치된 그늘막이 훼손되어 있어 조치 요청 부서 민원 전달 및 조치사항 관련부서에서 현장 방문하여 수거완료 후, 추후 동일 장소에 그늘막 재설치 예정임을 확인함.

22	주택 건축	공사 현장 차량 불편 신고 (추가 민원)	건축과	민원 내용 공사 현장 차량 통행으로 인해 주택가 도로 이용 불편함에 따라 공사 현장 차량임을 확인할 수 있는 스티커 배부 및 도로 통행 제한 요청 민원 조사 및 회신사항 ◆◆공공주택지구 공동주택 건설현장은 도시개발지역으로 현재 서울주택도시공사(SH)에서 시행중에 있으며, 3번 출입구 양방향 통행 요청사항에 대해 관련 부서에 관리요청 하였으며, 공사관계자에게 공사로 인한 주민 불편 사항을 해소할 수 있도록 행정지도를 요청함.
23	도로 교통	버스정류장 인근 불법 정차 차량 신고	주 차 행정과	민원 내용 1) ●●역 1번 출구 앞 버스정류장 인근에 불법 정차 차량으로 인해 버스 이용 불편 2) 불법주정차량 단속 또는 불법주차 단속 카메라 설치 검토 요청 부서 민원전달 및 조치사항 1) 불법주정차 단속 부서에서 해당 지역에 대한 단속을 실시하였음, 2) 향후에도 불법주정차 문제가 지속될 것을 우려하여 해당 지역에 퇴근시간대 주기적으로 이동형 CCTV 단속을 강화하여 마을버스 이용 승객의 불편을 최소화하도록 조치 요청함.
24	환경 공원	◁◁공원 내 배드민턴장 이용 불편 신고	이 첩	민원 내용 ◁◁공원 내 배드민턴장에 동호회에서 펜스와 라바콘을 임의로 설치하여 사용하면서 다른 공원 이용객들의 공간 사용을 제한함에 따라 조치 요청

				민원 조사 및 조치사항 공원 이용 불편 신고 사항에 대해 관련 부서를 통해 확인한 바, 민원 발생지인 <<공원의 경우 '◆◆공원녹지사업소' 관할임을 확인하고, 해당 민원을 관련기관에 이첩함.
25	보건 복지	바퀴벌레 방역 요청	보건 행정과	민원 내용 바퀴벌레 출몰에 따른 방역 요청 (주소: 풍성로◇◇길 ◆◆) 부서 민원 전달 및 회신사항 보건소 방역반이 2022. 6. 27. 현장을 방문하여 민원 발생장소 주변에 방역소독작업을 실시하였음을 확인 후 안내함.

· 처리 유형: 질의상담 (5건)

연번	분야	민원요지	담당부서	조치요구 및 처리내용
1	일반 행정	전입신고 사후 확인 관련 절차 문의	자 치 행정과	민원 내용 1) 전입신고 사실확인 절차에 대한 필수 여부 및 개인정보 제공 가능 문의 2) 통장의 세대 방문에 대한 코로나19 감염 우려 등 부서 의견조회 및 조치사항 전입신고 사후확인인 주민등록법 시행령 제14조 및 개인정보보호법 제15조에 따라 통장이 세대 방문을 통해 전입신고 사실 여부를 확인하는 절차로 그 업무수행과정 에서 개인정보를 수집의 목적 범위 내에서 이용 가능함을 확인함. 다만 현재 코로나19 사회적 거리두기 단계에 따라 비대면으로 전입사후확인인 가능함에 따라 주관부서를 통해 해당 동 업무담당자와 통장에게 비대면 확인을 통해 민원 우려사항 해소를 위한 노력을 당부함.
2	도로 교통	◇◇역 사거리 스마트 신호등 오작동 조치 신고	교 통 행정과	민원 내용 ◇◇역 인근 사거리 스마트 신호등 오작동 관련 조치방법 문의 부서 민원 전달 및 조치사항 민원 접수 당일 현장 조치 완료 후, 조치사항에 대해 즉시 안내완료함.
3	일반 행정	●●동 주민센터 건립 관련 주민 수용성 반영 관련 문의	자 치 행정과	민원 내용 ●●동 주민센터 건립과 관련하여 인근 주민 의견 수용성 제고 요청 부서 의견조회 및 조치사항 ●●동 주민센터 건립과 관련하여 인근 아파트 입주민의 일조권, 재산권 침해 우려사항에 대해 관계부서에 확인한 바, 해당 동 주민센터 설계공모의 높이(층수)

				적용규정은 설계공모지침 기본계획에 의거 지하1층/지상4층, 연면적 2,◇◇◇m² ±●% 범위 내에서 전체면적 및 층수(법 허용 한도)의 조정이 가능함을 확인함. 향후 주민들이 우려하는 사항과 지구단위계획지침에 따라 지정된 건축규모 등을 고려하여 계획이 추진될 수 있도록 의견을 전달하였음을 안내함.
4	일반 행정	●●동 주민센터 건립 관련 실시설계 과정상 주민 의견 반영 확인 방법 문의	자 치 행정과	민원 내용 ●●동 주민센터 건립 관련 주민 의견 반영 여부 확인 방법 문의 부서 의견조회 및 조치사항 ●●동 주민센터 실시설계 기간과 기간 중 주민의 의견이 반영되었는지 여부의 확인방법에 대하여 문의함에 따라, 부서 확인을 통해 해당 동 주민센터는 설계공모에 따른 기본설계는 ●월부터 3개월간 시행되며 실시설계는 ◇월부터 ○○월까지 진행될 예정임을 안내함. 설계기간 중 해당 동 주민자치회를 통하여 주민의 의견을 수렴할 예정이며, 반영 결과를 주민자치회에 공유할 예정임을 확인 후 안내함.
5	보건 복지	‘만보 걷는 건강생활 실천지원금 사업’ 참여문의	보 건 행정과	민원 내용 ‘만보 걷는 건강생활 실천지원금 사업’ 추진문의 부서 의견조회 및 회신사항 해당 사업은 국민건강보험공단에서 ‘ 21.7. ~ ’ 24.7.까지 서울지역에서는 노원구와 중랑구 지역주민을 대상으로 시행하고 있는 사업으로, 강동구에서는 건강보험공단에 강동구로의 확대시행을 건의하였음을 확인함. 강동구 참여가능 여부는 ‘ 24. 7월 이후 시범사업의 결과를 평가한 후 검토예정임을 확인 후 안내함. 현재 우리 구 보건소에서는 격월로 ‘나혼자 걷기챌린지’ 를 운영하고 있으며, 희망할 경우 7월, 9월, 11월 걷기챌린지에 참여 가능함을 안내함.

IV.

참고 자료

1. 조례
2. 시행규칙

서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례

[시행 2021.02.10.] (일부개정) 2021.02.10 조례 제1564호

제1조(목적)

이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 내지 제38조에 따라 서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 사항을 규정하여 구민의 권리와 이익을 보호하는 것을 목적으로 한다. <개정 2020. 7. 1.>

제2조(정의)

이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "구민옴부즈만"이란 서울특별시 강동구민(이하 "구민"이라 한다)이 이의가 있거나 억울함이 있을 때 독립적 위치에서 고충 민원에 대한 조사와 시정을 권고해 민원 사항을 풀어주는 일을 하는 사람을 말한다. <개정 2020. 7. 1.>
2. "고충민원"이란 서울특별시 강동구(이하 "구"라 한다) 및 소속기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 또는 불합리한 행정제도 때문에 권리를 침해받거나 불편 또는 부담을 겪은 사항에 관한 민원을 말한다. <개정 2020. 7. 1.>
3. "신청인"이란 제13조에 따라 구민옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
4. "시민사회단체"란 「비영리민간단체 지원법」에 따라 행정기관에 등록된 단체를 말한다. [본조신설 2015.9.16.]

제3조(구민옴부즈만의 관할)

서울특별시 강동구 구민옴부즈만(이하 "구민옴부즈만"이라 한다)의 관할은 구와 그 소속기관(법령에 의하여 구나 그 소속기관의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)으로 한다. <개정 2015.9.16.>

[제2조에서 이동 <2015.9.16.>]

제4조(구민옴부즈만의 직무 및 권한)

① 구민옴부즈만의 직무 및 권한은 다음 각 호와 같다.

1. 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
2. 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명

3. 구민옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태 조사와 평가
4. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리의 지원

② 제1항에도 불구하고 구민옴부즈만은 다음 각 호의 사무는 관여하지 아니한다.

1. 서울특별시 강동구의회(이하 “구의회”라 한다)에 관한 사항
2. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
3. 구민옴부즈만의 행위에 관한 사항
4. 판결, 재결 등에 의하여 확정된 권리관계에 관한 사항
5. 서울특별시 및 중앙부처에 진정 또는 고충신청을 접수하여 이미 결정된 사항

[제목개정 2015.9.16.]

[제3조에서 이동 <2015.9.16.>]

제5조(구민옴부즈만의 책무)

- ① 구민옴부즈만은 구민권익의 옹호자로서 공평하게 그 직무를 수행하여야 한다.
- ② 구민옴부즈만은 그 직무수행에 있어서 구와 유기적 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행에 노력하여야 한다.
- ③ 구민옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적에 이용하여서는 아니 된다.

[제목개정 2015.9.16.]

[제4조에서 이동 <2015.9.16.>]

제6조(구의 책무)

구는 구민옴부즈만의 직무수행과 관련하여 그 독립성을 존중하고 적극적인 협조를 하여야 한다. [제목개정 2015.9.16.]

[제5조에서 이동 <2015.9.16.>]

제7조(구민옴부즈만의 구성 등)

- ① 구민옴부즈만의 정수는 5명 이내로 하고, 그 중 1명을 대표 구민옴부즈만으로 한다.
<개정 2019.11.13.>
- ② 구민옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 의회의 동의를 얻어 구청장이 위촉한다. <개정 2015.9.16.>, <개정 2019.11.13.>, <개정 2021. 2. 10.>
 1. 대학이나 공인된 연구기관에서 관련분야 전임강사 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람 <개정 2015.9.16.>
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람 <개정 2015.9.16.>
 3. 5급 이상 공무원의 직에 있었던 사람 <개정 2015.9.16.>
 4. 구에서 정무직공무원의 직에 있었던 사람 <신설 2019.11.13.>
 5. 사회복지사 자격을 취득한 후 「사회복지사업법」 제2조와 관련된 분야에서 다음 각 목의

어느 하나에 해당하는 근무경력이 있는 사람<신설 2019.11.13.>

가. 사회복지사 1급 : 3년 이상

나. 사회복지사 2급 : 5년 이상

6. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람 <개정 2015.9.16.>

7. 그 밖에 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회 단체로부터 추천 받은 사람 <개정 2015.9.16.>

③ 구민옴부즈만의 임기는 2년으로 하고, 한 차례만 연임할 수 있다. 단, 궐위 시에는 새로운 구민옴부즈만을 위촉할 수 있으며 이 경우 임기는 새로이 개시된다.

<개정 2015.9.16.>

④ 구민옴부즈만의 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대한 자문을 구하기 위하여 자문위원회를 구성·운영할 수 있다.

⑤ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 구민옴부즈만이 될 수 없다.

<신설 2015.9.16.>

1. 대한민국 국민이 아닌 사람

2. 지방공무원법 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람

3. 정당의 당원

4. 공직선거법에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

[제6조에서 이동 <2015.9.16.>]

제7조의2(추천위원회 설치·운영)<신설 2021. 2. 10.>

① 구청장은 구민옴부즈만의 선임을 위하여 구민옴부즈만 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다. 다만, 추천위원회는 구민옴부즈만의 추천이 끝난 후 자동 해산된다.

② 추천위원회는 위원장을 포함하여 10명 이내의 위원으로 성별을 고려하여 구성하며, 위원장은 부구청장이 된다.

③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 구청장이 임명 또는 위촉한다.

1. 각 국·소장

2. 감사담당관

3. 구의회가 추천한 구의원

4. 변호사, 대학교수, 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

5. 지방자치단체 옴부즈만 또는 관련 업무에 종사하거나 했던 사람

④ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원이 추천대상자를 의결한다.

⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에게는 예산의 범위에서 수당 및 여비 등을 지급할 수 있다.

제8조(모집공고)

구는 구청 홈페이지와 구 소식지, 정부의 고용관련 인터넷 등 다양한 방법으로 구민옴부즈만 모집을 공고하여야 한다. [본조신설 2015.9.16.]

제9조(구민옴부즈만 상호간의 관계)

구민옴부즈만은 상호 독립하여 직무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 이에 협조하여야 한다. [제7조에서 이동 <2015.9.16.>]

제10조(제척·기피·회피)

- ① 구민옴부즈만은 고충민원의 처리과정과 고충 민원인과의 관계에서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항은 관여할 수 없다. <개정 2015.9.16.>
1. 본인과 직접적인 이해관계가 있는 사항 <개정 2015.9.16.>
 2. 친족관계가 있거나 있었던 자와 관련되는 사항 <개정 2015.9.16.>
 3. 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항 <개정 2015.9.16.>
 4. 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항 <개정 2015.9.16.>
 5. 구민옴부즈만이 되기 전에 감사·수사 또는 조사에 관여한 사항
- ② 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 공정을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 기피할 수 있다.
- ③ 제1항과 제2항의 경우에는 스스로 그 사항의 조사·처리과정을 회피할 수 있다.
[제8조에서 이동 <2015.9.16.>]

제11조(신분보장)

구민옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사와 다르게 위촉 해제되지 아니한다. <개정 2015.9.16.>

1. 본인이 사임을 원하였을 경우
2. 형사 사건으로 기소된 때. 다만, 약식명령이 청구되는 경우는 제외한다.
3. 업무 태만 또는 업무수행 능력이 부족한 경우
4. 질병 또는 그 밖의 사유로 소관업무를 수행하기 어려운 경우 <개정 2020. 7. 1.>
5. 복무상 의무를 위반한 경우
6. 그 밖에 정상적인 직무수행이 불가능하다고 판단될 경우

[제9조에서 이동 <2015.9.16.>]

제12조(비밀유지 의무)

구민옴부즈만은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며 그 직을 그만 둔 이후에도 또한 같다. [제목개정 2015.9.16.][제10조에서 이동 <2015.9.16.>]

제13조(고충민원 신청 등)

- ① 구민은 본인 또는 대리인을 통하여 고충민원을 신청할 수 있다.
- ② 고충민원을 신청하고자 하는 자는 다음 각 호의 사항을 기재하여 제출하여야 한다.
 - 1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
 - 2. 신청의 취지 및 이유와 고충민원의 원인이 된 사실내용
 - 3. 인·허가 등의 신청내용 및 시기, 관련처분 등(사실행위를 포함)의 시기와 그 내용
 - 4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 본인과의 관계
 - 5. 5명 이상 신청하는 경우 3명 이내의 대표자 선정 및 그 대표자의 인적 사항[제목개정 2015.9.16.][제11조에서 이동 <2015.9.16.>]
- ③ 구청장 또는 구의회 의장은 필요한 경우 구민옴부즈만에 고충민원의 처리를 요청할 수 있다. <신설 2021. 2. 10.>

제14조(고충민원 조사 등)

- ① 구민옴부즈만은 고충을 접수한 때에는 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 조사를 하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 아니할 수 있다.
 - 1. <삭제 2020. 7. 1.>
 - 2. 고충민원을 신청한 자(이하 “고충신청인”이라 한다)가 고충민원 신청의 원인이 된 사실과 이해관계를 가지지 아니할 때
 - 3. 고충민원 신청의 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 때 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 조사할 수 있다
 - 4. 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니하다고 인정될 때[제목개정 2015.9.16.][제12조에서 이동 <2015.9.16.>]

제15조(고충민원 조사 방법)

- ① 구민옴부즈만은 고충민원을 조사할 경우에는 구의 관련부서에 그 취지를 통보한다.
- ② 구민옴부즈만은 고충민원 등 조사를 위하여 필요하다고 인정할 때에는 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취할 수 있으며 그 밖의 조사에 필요한 협조를 요청할 수 있다. [제목개정 2015.9.16.] [제13조에서 이동 <2015.9.16.>]

제16조(고충민원 신청인에 대한 통보)

- ① 제14조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우와 고충민원 처리기간이 1개월 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충신청인에게 조속히 통보하여야 한다. <개정 2015.9.16.>

- ② 제14조제1항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 3일 이내에 고충신청인에게 그 사실을 통보하여야 한다. <개정 2015.9.16.>
 - ③ 고충민원의 조사가 완료된 경우에는 완료일로부터 3일 이내에 그 결과를 고충신청인에게 통보하여야 한다.
- [제목개정 2015.9.16.] [제14조에서 이동 <2015.9.16.>]

제17조(시정권고 또는 의견표명)

- ① 구민옴부즈만은 고충민원 등의 조사 결과 필요하다고 인정할 때에는 구에 대하여 시정을 권고하거나 제도개선을 위한 의견을 표명할 수 있다.
 - ② 제1항에 따른 시정권고 또는 의견표명을 받은 구는 이를 존중하여야 한다.
- [제15조에서 이동 <2015.9.16.>]

제18조(조치결과 요구 등)

- ① 구민옴부즈만이 제17조에 따라 시정권고 또는 의견표명을 한 때에는 구에 대하여 그 조치결과를 요구할 수 있다. <개정 2015.9.16.>
- ② 제1항에 따라 요구를 받은 구는 15일 이내에 조치결과를 통보하여야 한다.
- ③ 구민옴부즈만은 고충민원 처리 결과를 매년 상·하반기 2회에 걸쳐 구의회와 구청장에게 제출하여야 한다. <신설 2015.9.16.> [제16조에서 이동 <2015.9.16.>]

제19조(공표)

- ① 구민옴부즈만은 제14조에 따른 고충민원의 조사와 제17조에 따른 시정권고 또는 의견표명을 공표할 수 있다. <개정 2015.9.16.>
- ② 제1항에 따라 공표할 경우 「개인정보 보호법」이 정하는 바에 따라 개인정보 등을 보호해야 한다. <개정 2015.9.16.> [제17조에서 이동 <2015.9.16.>]

제20조(사무기구)

구민옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둘 수 있다.

[제18조에서 이동 <2015.9.16.>]

제21조(활동비 지원)

구는 구민옴부즈만이 그 직무를 수행하는데 필요한 경비를 지원할 수 있다.

[제19조에서 이동 <2015.9.16.>]

제22조(시행규칙)

이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다. [제20조에서 이동 <2015.9.16.>]

부칙

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 폐지) 「서울특별시 강동구민고충조사위원회 설치 운영에 관한 조례」
는 이를 폐지한다.

부 칙<2015. 9. 16.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙<2019. 11. 13.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 <2020. 7. 1.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 <2021. 2. 10.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례 시행규칙

[시행 2016.06.22.] (일부개정) 2016.06.22 규칙 제797호

제1조(목적)

이 규칙은 「서울특별시 강동구 구민옴부즈만 구성과 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다)의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(대표 구민옴부즈만)

- ① 조례 제7조제1항에 따른 대표 구민옴부즈만은 구민옴부즈만이 1명일 경우에는 당연직 대표 구민옴부즈만이 되며, 2명 이상일 경우에는 옴부즈만의 근무경력, 사회경력, 업무실적 등을 고려하여 구청장이 지명한다.<개정 2016.6.22>
- ② 대표 구민옴부즈만은 구민옴부즈만의 조직을 대표하고 기구운영에 관한 사항(구민옴부즈만의 고유업무 이외의 업무를 말한다)을 총괄하며, 구민옴부즈만의 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.
- ③ 대표 구민옴부즈만은 회의록을 작성·비치하여야 하며, 회의록에는 회의의 일시 및 장소, 출석 옴부즈만의 성명, 회의안건과 심의안건 등을 기록하여야 한다.
- ④ 대표 구민옴부즈만은 그 밖에 회의에 필요한 사항과 고충신청에 대한 처리 등을 다른 구민옴부즈만과 협의하여 결정한다.

제3조(고충민원의 신청 및 접수)

- ① 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 별지 제1호서식에 해당 사항을 각각 기재하여 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 신청하여야 한다. 다만, 문서로 신청할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다. <개정 2016.6.22>
- ② 구민옴부즈만이 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제2호서식에 따른 고충민원접수 처리부에 내용을 기록·관리하여야 한다.<개정 2016.6.22>
- ③ 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 구민옴부즈만이 고충민원서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제4조(고충민원의 선정대표자)

- ① 조례 제13조제2항제5호의 규정에도 불구하고 대표자를 선정하지 아니한 경우에는

신청인에게 대표자를 선정할 것을 권고할 수 있다.<개정 2016.6.22>

- ② 선정대표자는 각기 다른 신청인의 사안에 대하여 모든 행위를 할 수 있다.
다만, 고충민원의 취하는 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 이 경우 동의를 얻은 사실은 서면으로 소명하여야 한다.
- ③ 선정대표자가 선정된 때에는 다른 신청인은 그 선정대표자를 통하여서만 그 사안의 행위를 할 수 있다.
- ④ 대표자를 선정한 신청인은 필요하다고 인정하는 때에는 선정대표자를 해임하거나 변경할 수 있다. 이 경우 신청인은 그 사실을 지체 없이 구민옴부즈만에게 통지하여야 한다.

제5조(대리인의 허가)

- ① 신청인이 대리인을 선임하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 별지 제3호 서식에 따라 구민옴부즈만에게 허가신청을 하여야 한다.
 - 1. 대리인이 될 자의 인적 사항
 - 2. 대리인을 선임하고자 하는 이유
 - 3. 신청인과 대리인과의 관계
- ② 구민옴부즈만이 제1항에 따른 신청을 받은 경우에는 지체 없이 이를 심사하여 허가 여부를 결정하고 그 결과를 접수일로부터 3일 이내에 통지하여야 한다.

제6조(신청서의 보완)

- ① 구민옴부즈만은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 접수일로부터 3일 이내에 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 구민옴부즈만은 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.
- ③ 구민옴부즈만은 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 결정으로 이를 종결 처리할 수 있다.

제7조(신청의 취하)

신청인은 구민옴부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제8조(고충민원의 처리기간)

- ① 구민옴부즈만은 접수된 고충민원을 접수일로부터 1개월 이내에 처리하여야 한다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.
- ② 구민옴부즈만은 제1항 단서에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 신청인에게 지체 없이

처리기간의 연장사유와 처리 예정기한을 통지하여야 한다.

- ③ 제1항에 따른 고충민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간은 「행정절차법 시행령」 제11조의 규정을 준용한다.

제9조(반복 고충민원의 처리)

구민옴부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 반복하여 신청한 경우로서 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안은 종결처리 할 수 있다.

제10조(조사의 방법)

- ① 구민옴부즈만은 조례 제14조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.<개정 2016.6.22>
1. 서울특별시 강동구(이하 “구”라 한다) 및 그 소속기관 등에 대하여 설명 또는 관련 자료·서류 등의 제출을 요구
 2. 구 및 그 소속기관 등의 직원·신청인·이해관계인(이하 “신청인등”이라 한다)이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사
 4. 감정의 의뢰
- ② 구민옴부즈만이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 관계인에게 보여야 한다.
- ③ 구 및 소속기관 등의 직원은 제1항에 따른 구민옴부즈만의 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제11조(실지조사)

- ① 제10조제1항에 따라 실지조사를 하거나 신청인등의 진술을 듣고자 하는 경우에는 신청인등에게 조사 또는 방문의 취지·내용·일시·장소 등을 미리 통지하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 실지조사를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관련 전문가를 동반할 수 있다.

제12조(합의 권고 및 조정 절차)

- ① 구민옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 당사자간 합의가 성립된 경우나 당사자간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 구민옴부즈만이 이를 확인한다.

제13조(시정권고 및 의견표명의 방법)

- ① 시정권고 또는 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.
1. 고충민원의 내용
 2. 관련 법령·제도·정책의 현황 및 문제점
 3. 구 및 그 소속기관 등의 회신기한 등 구민옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항
- ② 구민옴부즈만의 결정내용이 시정권고나 의견표명인 경우 별지 제4호서식에 따른 결정서를 작성하여야 한다.
- ③ 결정서에는 결정에 참가한 구민옴부즈만이 서명 또는 기명날인한다.

제14조(처리결과 통보의 재심의 등)

조례 제18조제2항의 규정에도 불구하고 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란할 경우에는 그 사유를 기재한 문서로 구민옴부즈मान에 통보하여야 하며, 이 경우 구민옴부즈मान은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.<개정 2016.6.22.>

제15조(이행실태의 확인·점검을 위한 자료제출 요청)

- ① 구민옴부즈मान은 권고 등에 대한 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요한 경우에는 점검 대상이 되는 구 및 그 소속기관에 다음 각 호의 사항을 요청할 수 있다.
1. 관계 서류의 제출
 2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
 3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
 4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 구민옴부즈मान이 필요하다고 인정하는 조치
- ② 제1항에 따른 요청을 받은 구 및 그 소속기관은 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제16조(운영실적의 제출)

조례 제18조제3항에 따라 옴부즈मान은 매년 상·하반기의 고충민원 처리결과를 해당 연도 8월 말일과 다음 연도 2월 말일까지 구의회와 구청장에게 제출하여야 한다.
<신설 2016.6.22.>

제17조(운영상황의 공표 등)

- 조례 제19조에 따라 구민옴부즈मान은 매년 12월 말일까지의 운영상황을 다음 사항을 포함하여 다음해 2월 말일까지 구보에 공표한다.<개정 2016.6.22>
1. 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
 2. 구민옴부즈मान의 시정권고 또는 의견표명 현황
 3. 구민옴부즈मान의 시정권고 또는 의견표명에 대한 주요 불수용 사항

4. 그 밖에 구민옴부즈만이 필요하다고 인정한 사항

제18조(공인)

- ① 구민옴부즈만 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「서울특별시 강동구 공인 조례」를 준용한다.

제19조(운영세칙)

이 규칙에 규정한 것 외에 구민옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 구청장이 따로 정할 수 있다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 <2016. 6. 22.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.