

양 천 구 **옴부즈만 활동현황**

감사담당관
[구청장민원팀]

I . 양천구 옴부즈만 운영 개요

☐ 근거 : 서울특별시 양천구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

☐ 운영시기 : 2019. 9.16. ~

☐ 운영형태 : 3명(독임제)

연번	성명	주요이력	비고
1	조웅길	- 前)감사원 부이사관 - 前)서울시 시민감사옴부즈만위원회 위원	
2	오종근	- 前)서울시 지방행정사무관 · 시민감사옴부즈만위원회	
3	유상진	- 前)양천구 옴부즈만, 시흥시 호민관 - 現)유상진법률사무소	

※ 임기 : 2021. 9. 16. ~ 2023. 9. 15.

☐ 운영방법 : 월 · 수 · 금 13:00~18:00 (1일 1명)

☐ 추진실적

(2021.9.1.~2022.8.31.)

구분	계	시정권고	의견표명	기각	안내	취하
계	31	6	20	4	1	0
사회복지	3	-	2	1	-	-
교육문화	4	2	2	-	-	-
주택건축	1	-	-	1	-	-
교통환경	10	-	9	1	-	-
공원녹지	8	4	3	1	-	-
기타	5	-	4	-	1	-

II. 추진 실적

□ 2021년 활동현황

연번 (처리일)	민원내용	조사결과	처리결과	분야
1 유상진 (21.9.17.) [방문접수]	래미안목동아델리체 아파트 앞 횡단보도 설치 관련 갈등민원 [의견표명]	○ 횡단보도 설치에 관한 제반 상황에 관하여 심의·판단 주체인 경찰청과 협의하여 주민의견 청취 과정을 거쳐 절차가 진행되는 방안 강구 ○ 아파트 반대편 공사현장 앞 임시보행로 확보 대안 강구	○ 양천경찰서에 횡단보도 설치 관련 재심의 요청 ○ 도시계획과에 공사현장 앞 임시보행로 설치 요청 [인용]	교통 환경
2 조웅길 (21.9.27.) [방문접수]	인근 건축물 철거 및 신축 공사로 인한 피해 구제요구 [기각]	○ 음부즈만 조사결과 양천구 조치(신축공사 지도·감독)가 위법·부당하다 볼 수 없고 서울시의 안전관리 개선대책을 따르지 않았다고 보기도 어려움	○ 고충민원 처리결과 안내	주택 건축
3 조웅길 (21.11.8) [자체발굴]	쓰레기 무단투기 단속요청 [의견표명]	○ 무단투기 사례가 재발하지 않도록 지속적인 단속 및 순찰 실시 ○ 쓰레기 투척 금지 팻말 또는 이동식 무단투기 단속용 CCTV 설치 추진 권고	○ 무단투기 쓰레기 수거조치 완료 및 지속적인 단속으로 1건에 대해 과태료 부과 조치 ○ 쓰레기 투척 금지 팻말 설치 및 이동식 무단투기 단속용 CCTV 2022년 상반기에 이전 설치 예정 [인용]	교통 환경

□ 2022년 활동현황

연번 (처리일)	민원내용	조사결과	처리결과	분야
4 유상진 (22.1.7.) [우편접수]	공용으로 사용되는 보도의 관리책임 지자체 귀속 요구 [의견표명]	○ 해당지역은 사유지로서 그 유지 관리 책임이 아파트 측에 있음 ○ 다만, 이 사건 부지 부분이 하나의 도로 형태로 일반주민에게 이용되고 있는 점 등의 사정을 비추어볼 때 공공에서 유지 관리 하는 것이 타당한 면도 있음 ○ 이 사건 민원과 관련하여 법원에서 관련 소송이 진행중으로 재판결과를 고려하여 종합적으로 검토할 필요성이 있음	○ 해당부지가 여전히 아파트 대지면적에 포함되어 이를 기반으로 용적률을 적용하고 있고, 이후로 토지분할이나 지목변경 등이 이루어지지 않아 구청에서 유지·관리할 법적 근거가 없음 [미수용]	교통 환경
5 조웅길 (22.1.21.) [원처분 부서에서 이송함]	영어특성도서관 관련 불성실한 민원처리에 대한 감사요구 등 [시정권고]	○ 「양천구립도서관 운영규정」에 도서관 운영프로그램(강좌 등)에 대한 규정을 마련하는 등 제도개선 검토 권고함 ○ (재)양천문화재단이 민원인을 강좌에서 배제시킨 과정 및 전반적인 민원응대과정이 적정했는지에 대해 감사(민원조사)권고함	○ 「양천구립도서관 운영규정」에 양천 구립 도서관 독서문화프로그램 운영에 관한 규정 신규 제정함 ○ 전반적인 민원응대과정이 적정했는지에 대해 감사(민원조사)실시함 [인용]	교육 문화
6 조웅길 (22.1.24.) [방문민원]	보행 중 낙상으로 인한 치료비 보상 요구 [안내]	○ 민원인이 보도상 튀어나온 보도블럭에 걸려 넘어졌다면 배상책임보험 청구대상이지만 청구 및 피해 입증책임은 민원인에게 있어, 배상책임보험 청구절차 및 방법에 대해 상세히 안내할 것을 권고함	○ 민원인에게 배상책임보험 관련 우리구에서 운영하는 배상책임보험 조정위원회 청구 절차 및 피해입증서류 등에 대해 상세하게 안내함	기타
7 조웅길 (22.2.14.) [자체발굴]	신호등 설치 요청 [의견표명]	○ 목동YMCA, 서울에너지 공사 주변 버스정류장 바로 앞의 횡단보도에 신호등이 설치 않아 보행자의 안전사고가 우려되므로 해당부서에서는 양천경찰서와 협력하여 신호등 설치를 적극 검토하여 주시기 바람	○ 해당지역 보행자 안전을 위해 신호등 설치에 대해 적극 검토 하겠음 [인용]	교통 환경

연번 (처리일)	민원내용	조사결과	처리결과	분야
8 조웅길 (22.2.23.) [기관장 직소민원]	육아휴직대체인력 지원금 폐지에 대한 지자체의 지원책 요구 [의견표명]	○ 민원인에게 육아휴직지원금의 자세한 내용과 신청방법 등에 대한 안내를 실시하고, ○ ‘육아휴직급여 인상’ 및 ‘3+3부 모육아휴직제’ 신설 등과 같은 ‘22년도 육아휴직급여 및 출산 육아기 고용안정 장려금 제도의 주요 개편사항등에 대해 종합적으로 홍보하여 주시기 바람	○ 민원인에게 육아휴직지원금의 자세한 내용과 신청방법 등에 대한 안내 실시 ○ ‘22년도 육아휴직급여 및 출산육아기 고용안정 장려금 제도의 주요 개편사항등에 대해 홍보방안 강구하겠음 [인용]	사회 복지
9 유상진 (22.3.11.) [방문접수]	여권발급(갱신) 업무처리 미숙으로 인한 피해에 대한 사과 및 시정요구 [의견표명]	○ 민원인이 여권 발급 관련 업무 담당 직원의 말을 신뢰함으로써 출국 과정에서 겪은 곤란 및 이중 비용 지출의 문제에 관하여 당시 사실 관계 및 담당 직원의 업무처리 과정 등을 재확인하고 민원인에게 이중 비용 지출이 되지 않도록 하는 등의 조치를 적극적 검토할 것을 권고함	○ 업무처리 과정을 재확인하여 민원인이 겪은 불편 사항에 대해 적극적으로 검토하고 조치하겠음 [인용]	기타
10 조웅길 (22.3.21.) [자체발굴]	해맞이역사 도서관 엘리베이터 설치요구 [의견표명]	○ 건물구조상 단기간 설치가 어렵다 하더라도 중장기적으로 기존 시설의 일부 기능을 축소 하더라도 엘리베이터를 설치에 대해 좀 더 적극적으로 검토하고, 특히 지하 경로식당의 경우 식당을 이용하는 다수 어르신들의 불편이 예상 되므로 엘리베이터 이외의 방안도 검토하기를 권고함	○ 단기간에 해맞이 역사도서관에 엘리베이터를 설치하기는 어려우나, 노약자와 장애인들을 포함한 도서관 이용자의 도서관 접근성 향상을 위하여 중장기적으로 면밀하게 검토하고, 개선 방안을 강구하도록 하겠음 [인용]	교육 문화
11 오종근 (22.3.30.) [기관장 직소민원]	동주민센터 복사기 이용 관련 민원 [의견표명]	○ 관내 대부분의 주민센터에서 주민을 대상으로 복사 및 팩스 전송서비스를 제공하므로 동일한 행정서비스가 이루어져야 함 ○ 또한, 민원과 관계없는 경우에도 개인이 비용을 부담하도록 하는 내부기준을 마련하고 적용하는 방안 등에 대해 고려해 보기를 권고함	○ 업무수행을 위한 복사기 및 팩스전송 서비스는 무상으로 민원실에서 동일하게 수행하고, ○ 민원인 개인적 용무로 사용하는 경우 개인비용 부담 등 내부기준을 마련하기 위해 관련 법령 및 규정 개정 등의 검토 하겠음 [인용]	기타

연번 (처리일)	민원내용	조사결과	처리결과	분야
12 유상진 (22.5.6.) [팩스접수]	남부순환로33길 주변차량 진출입로로 인한 보행불편 개선 요구 [의견표명]	○ 보도관리부서와 점용허가부서는 해당 보도 상에 설치된 차량진 출입로에 보행 연속성이 충분 히 확보·유지되고 있는지 확인 하고 그에 따라 향후 보도정비 계획 및 점용허가 갱신시 반영· 조치 검토할 것을 권고함	○ 남부순환로33길 일대 차 량진출입로 점검 결과 보 행연속성 확보 문제로 정비 필요한 구간 확인되지 않음 ○ 향후 점용허가 갱신 시 보 행자 편의를 저해하는 부 분은 개선 후 연장허가 신 청하도록 행정계도 하고, ○ 보행시 불편을 초래하는일 부 보도블럭 훼손구간에 대해 수허가자에게 통보하 여 정비토록 하겠음 [인용]	교통 환경
13 조웅길 (22.5.9.) [기관장 직소민원]	신정4동 새뜰어린이 놀이터 위험시설 조치요구 [시정권고]	○ 현장검토 결과 명백하고 현존하는 위험이 새뜰놀이터에 존재하는 것으로 보여지므로, ○ 새뜰어린이놀이터에서 어린이 들이 수시로 크고 작은 부상을 당하는 원인을 신속히 조사해 서 부상당하지 않고 안전하게 놀 수 있도록 조치 권고함	○ 현장방문하여 놀이시설 전문 업체와 해결방안을 함께 검토하였으며, 부상우려가 있는 시설물을 교체 하겠음 ○ 시설물 교체 업체 선정 및 정비 준비 기간 동안 임시 로 안전조치 취하겠음 [인용]	공원 녹지
14 오종근 (22.5.11.) [자체발굴]	갈산공원 계단손잡이 설치요구 [시정권고]	○ 계단 좌·우측 경사로 방향으로 외부계단 손잡이가 설치되어 있지 않아서 노약자 보행 중 계단을 이탈하는 낙상사고 등의 우려가 있어, 해당 시설에 대한 안전점검 실시 후 미흡한 부분에 대한 추가 조치 권고함	○ 해당 계단은 갈산공원 무장 애슐길 노선과 자연스럽게 연결하기 위해 일부구간을 철거하고 재설치한 것으로 보행약자가 불편하지 않도록 기준에 설치되어 있던 핸 드레일을 재설치 하겠음 [인용]	공원 녹지
15 조웅길 (22.5.23.) [자체발굴]	이스타빌과 목동아파트9단지 사이 횡단보도 신호등 위치조정 요구 [의견표명]	○ 교통행정과장은 해당 위치 횡단 보도 차량신호등 위치가 불합 리해 사고위험이 크다는 취지 의 민원에 대해 신호등 위치변 경 필요성에 대한 심의를 조속히 개최할 필요가 있다는 취지의 의견을 양천경찰서장에게 제시 하기를 권고함	○ 해당 횡단보도의 신호등 위치와 관련하여 운전자 및 보행 자가 알아볼 수 있는 지점 으로 이동이 필요한 것으로 보여 양천경찰서에 교통안 전시설심의회가 개척가 조속 히 이루어 질 수 있도록 통보 하겠음 [인용]	교통 환경

연번 (처리일)	민원내용	조사결과	처리결과	분야
16 조웅길 (22.5.30.) [기관장 직소민원]	한울근린공원 내 시설 안전대책요구 [시정권고]	○ 한울어린이놀이터 내 미끄럼틀과 관련하여 아이들이 큰 부상 입을 개연성이 있으므로 추가시설보완에 관한 전문가의 검토를 통해 시설 보완 및 미끄럼틀 이용시 위험에 관한 안내문 부착 등 조치를 신속히 이행하시기 바람	○ 미끄럼틀은 추가적인 시설 보완을 위한 전문가 검토 등을 위해 임시 폐쇄조치함 ○ 미끄럼틀의 각도 보완 및 출구 연장을 통한 속도완화 등 시설 개선 예정 ○ 물놀이터 안전관리용역 시행을 통해 부상방지 및 체계적인 안전관리 시행 예정 [인용]	공원 복지
17 조웅길 (22.6.13.) [자체발굴]	신기초등학교 통학을 위한 횡단보도X자 변경요구 [의견표명]	○ 신정로사거리의 교차로를 대각선 교차로로 변경하는 것이 학생들의 보행안전과 교통편의 증진에 도움이 될 것으로 보이므로 대각선 교차로로 변경에 대한 심의가 필요하다는 의견을 양천경찰서장에게 제시 할 필요가 있음	○ 해당 횡단보도의 대각선 교차로로 변경이 필요한 것으로 보여 양천경찰서에 교통안전시설심의회의 개최가 이루어질수있도록통보 하겠음 [인용]	교통 환경
18 유상진 (22.6.17.) [방문민원]	불법주정차 단속관련 민원 [의견표명]	○ 공영주차장 조성 등 주차난 해소를 위한 기존 사업에 인센티브 부여 등의 지원책으로 적극 시행함과 함께, ○ 지역의 개별적 특성과 주차수급 실태를 면밀히 조사하여 중점적 단속 구역, 단속 시간대, 사전 계도 등의 보다 세밀하고 체계적인 주차단속 기준과 방법을 검토하여 구체적 타당성을 더욱 제고할 필요가 있음	○ 공영주차장 조성, 거주자우선 주차, 부설주차장 개방지원 등 주차난 해소를 위한 사업을 적극 시행함과 동시에, 주차환경개선 연구용역 결과를 바탕으로 지역 특성 및 주차수급실태 등을 면밀히 검토하여 주차난 해소 방안을 마련하도록 하겠음 [인용]	교통 환경
19 조웅길 (21.6.20.) [자체발굴]	구청 홈페이지 채용정보 찾기 쉽게 개선 요구 [의견표명]	○ 양천구 및 양천구 산하기관 단체의 일자리정보를 한 곳에서 일목요연하게 볼 수 있도록 현행 공공채용정보 제공시스템을 개선해 달라는 민원 이유 있음으로 ○ 향후 공공채용정보 제공 시스템 개선을 추진할 때 양천구 및 양천구 산하기관·단체의 일자리정보를 한 곳에서 일목요연하게 볼 수 있도록 조치할 필요가 있음.	○ 공공채용정보 게시판과 고사·공고의 화면 등은 2022년도 하반기 중에 개선 예정중임 [인용]	기타

연번 (처리일)	민원내용	조사결과	처리결과	분야
20 조웅길 (21.7.11.) [자체발굴]	목동 문화체육센터 부근 따릉이 정류장 설치요구 [의견표명]	○ 목동문화체육센터는 다양한 체육 시설이 구비되어 있어 상당히 많은 수의 회원이 이용을 하고 있으나 주변에 대중교통 이용에 불편한 면이 있으므로, ○ 교통행정과장은 목동문화체육센터 이용자 편의를 위해 목동문화체육센터에서 다소 떨어져 있더라도 따릉이 대여소 설치에 적합한 장소를 검토하시기를 권고함	○ 목동문화체육센터 부근 보도폭이 2m밖에 되지 않아 보행자 통행이 어려워 대여소 설치 장소로 부적합 하지만 목동 문화체육센터 이용자 편의를 위해 따릉이 대여소 설치에 적합 장소를 검토 하겠음 [인용]	교통 환경
21 오종근 (22.7.13.) [기관장 직소민원]	파크골프장 위탁운영에 대한 개선조치 요구 [시정권고]	○ 양천구 체육회에 파크골프장 위탁 운영 관련하여 위탁 절차 및 방법에 대한 전반적인 점검을 실시하고 문제가 있다면 개선방안을 마련하기 바람 ○ 또한 현장에서 파크골프회원 이외의 이용자에게 차별적인 요소가 있었는지 여부에 대해 확인하고 다수의 지역 주민이 이용할 수 있도록 개선방안을 마련하기 권고함	○ 현재 운영중인 개인예약자 중 타구민이 일부 포함되어 있어 급증 하는 이용수요를 감안, 향후 양천구민만 이용하는 방안을 검토하고 ○ 시설 운영주체를 파크골프 협회에서 양천구 체육회로 전환하는 것을 장기 검토하고 기타 운영상 보완사항에 대해 체육회와 지속적인 협의를 거쳐 순차적으로 추진하겠음 [인용]	교육 문화
22 유상진 (22.7.15.) [방문접수]	공동명의 자동차 폐차관련 민원 [의견표명]	○ 차령, 지분율, 잔존가치, 압류저당 부존재, 납세 등 법령상 의무 이행을 고려하고, 자동차의 효율적 관리라는 자동차관리법 목적에 비추어 민원인 신청에 따라 등록말소함이 바람직하다고 판단됨	○ 제반사항을 반영하여 해당 차량을 등록말소 하겠음 [인용]	기타
23 오종근 (22.7.20) [기관장 직소민원]	3D프린터 개방요구 민원 [의견표명]	○ 평생교육법에서는 평생교육을 위하여 공공시설을 그 본래의 용도에 자장이 없는 범위 안에서 이용에 관한 협조를 요청할 수 있도록 하고 있으며 ○ 현재 그 활용도가 높지 않으므로 주민에게 장비 사용을 개방하는 방안이 필요한 것으로 판단됨	○ 4차 산업혁명 교육프로그램 및 3D프린터 모델링 관련 교육강좌 등의 원활한 운영을 하기 위해 현재 일반 사용을 위한 기기(장비)의 개방은 다소 어려움 [미수용]	교육 문화

연번 (처리일)	민원내용	조사결과	처리결과	분야
24 유상진 (22.7.22) (기관장 직소민원)	보훈정책 개선요구 [의견표명]	○ 보훈예우수당은 지방자치단체에서 개별 조례에 따라 국가보훈대상자에게 지급하는 수당으로 최근 다른 지자체에서도 나이 제한규정 등을 없애는 등 보훈예우수당 지원대상자를 확대하는 추세임 ○ 이러한 지자체간 차이로 인해 민원 발생소자가 있고, 무엇보다 나라를 위해 희생 헌신한 분들이 나이제한으로 인해 혜택을 보지 못하는 경우가 없도록 관련 규정에 대한 검토하기를 권고함	○ 빠른 시일내에 구의회와 협력하여 조례를 개정한 후 예산확보를 하여 연령에 상관없이 모든 보훈대상자 분들에게 지원 혜택이 돌아갈 수 있도록 긍정적으로 검토하겠음 [인용]	사회 복지
25 유상진 (21.7.22.) (기관장 직소민원)	항공기소음 피해지역 상가 전기료 지원요구 [기각]	○ 공항소음대책사업으로 한국공항공사에서 시행하는 전기료 지원사업은 「공항소음방지법」 제8조의 규정에 따라 소음지역 내 주거용 시설, 학교, 어린이집 등 노유자 시설에 한정되어 있어 ○ 현재 전기료 지원대상이 아닌 근린생활 시설 등 상가에 전기료를 지원하기 위해서는 「공항소음방지법」 개정이 필요한 사항으로 본 건에 대해 별도의 의견표명 없이 민원은 종결처리 함	○ 고충민원처리 결과 민원인 통보 : '22. 7. 22.	사회 복지
26 조웅길 (21.7.25.) (우편민원)	아파트단지내 토사유입으로 인한 피해대책 강구요청 [의견표명]	○ 해당 아파트에 유입된 토사는 지양산의 조경 회사 소유 임야에 조경공사용으로 쌓아둔 토사가 유실된 것으로 해당 조경회사에 행정지도 등 적절한 조치를 취하고 ○ 해당 아파트에 위쪽 지양산 일대를 사방사업 대상지에 포함시키는 방안에 대해 검토하기를 권고함	○ 해당 조경회사에 행정지도 등 실시하여 유입된 토사 청소 및 방지 대책 실시하게 하고, ○ 지양산 일대 해당 지역에 사방사업 대상지에 포함시키는 방안에 대해 검토하겠음 [인용]	공원 녹지
27 유상진 (22.7.29.) (방문민원)	장애인주차구역 불법주차 과태료 부과최소 요구 [기각]	○ 장애인주차구역에 주차를 이유로 부과된 과태료 처분은 「장애인복지법」 제99조제3항에 위반한 부당사용에 해당하고, 「장애인복지법」 제90조제3항에 근거한 과태료 부과 처분은 타당해 보임	○ 고충민원처리 결과 민원인 통보 : '22. 8. 1.	교통 환경

연번 (처리일)	민원내용	조사결과	처리결과	분야
28 조웅길 (21.8.1.) [우편신청]	동개울 어린이 놀이터 시설 위험 방지 조치 요구 [시정권고]	○ 놀이터 가로등의 조도를 높여 어린이가 야간에 안전하게 놀수 있도록 조치하고 ○ 언덕과 목재데크 끝부분의 모서리 부분에 고무패드 등 충격완화 장치를 하여 어린이가 부상당하지 않도록 하는 방안을 강구하시기 바람	○ 동개울어린이공원의 조도는 'KS A 3011(조도기준)'에 따라 조도기준을 충족하며, 추가 공원등 설치는 안접 거주자에 빛공해를 유발할 수 있음 ○ 목재데크 끝부분에는 실리콘 보호캡 설치 하겠음 [일부인용]	공원 녹지
29 조웅길 (21.8.1.) [원처분 부서에서 이송 음]	갈산근린공원 순환데크길 가림막 설치 관련 민원 [의견표명]	○ 갈산공원 순환데크길에 설치된 가림막휰스는 데크길 설치로 인해 사생활침해가 우려된다며 대책마련을 요구한 인근 아파트주민들의 의견을 수렴해 당초 설계를 변경해 예산 추가없이 설치한 것으로 문제점이 있다고 보기 어려움 ○ 갈산공원 순환데크길 가림막설치 경위와 그 효과 및 예산지출 내역 등을 민원인에게 설명해 주시기 바람	○ 갈산공원 순환데크길 가림막설치 경위 및 예산지출 내역 등을 민원인에게 이해 설득 함 [인용]	공원 녹지
30 조웅길 (22.8.1.) [방문신청]	양천공원 배드민턴장 휴게소 설치 및 전기인입요구 [기각]	○ 양천공원 배드민턴장 주위에 이용객이 설 수 있는 파달라가 설치되어 있고, 조명시설도 잘 되어 있어 따로 전기 인입이 불필요해 보이고 ○ 전기 인입시 전기 시설 관리 및 안전에 문제가 발생 할 수 있어 별도의 의견표명 없이 민원을 종결하고자 함	○ 고충민원처리 결과 민원인 통보 : '22. 8. 1.	공원 녹지
31 조웅길 (22.8.8.) [방문신청]	능골산 등산로 장애이용 경사로 데크길 설치요구 [의견표명]	○ 장애인, 노약자의 경우 해당 등산 구간 입구부에 설치된 목재계단을 오르는데 어려움을 겪을 것으로 보며, 이는 반면 해당구간은 등산로 입구부 비교적 짧은 구간에 무장애 데크를 설치하는 것으로 많은 예산이 소요 될 것으로 보이지 않으므로 ○ 빠른 시일내에 해당 공원 입구부에 무장애 데크 시설을 설치 하여 추진 하기 바람	○ 능골산 등산로 입구 데크 설치에 예산 문제 등으로 즉시 설치하는 어려우나, ○ 향후 주민들의 이용 편의를 위해 입구부에 데크 조성을 위해 검토할 예정임 [인용]	공원 녹지