

제339회 종로구의회 임시회  
도 시 복 지 위 원 회



미래문화의 산실, **세계의 본(本)**이 되는 종로

---

# 2025년 업무보고

---

감 사 담 당 관



# 순 서

---

|                                      |       |    |
|--------------------------------------|-------|----|
| <input type="checkbox"/> 일 반 현 황     | ..... | 1  |
| <input type="checkbox"/> 정책목표 및 주요과제 | ..... | 2  |
| <input type="checkbox"/> 주 요 업 무     |       |    |
| 1. 공정하고 투명한 열린 감사로 신뢰받는 종로 만들기       | ..... | 4  |
| 2. 공감과 신뢰를 바탕으로 한 반부패 청렴 시책 추진       | ..... | 5  |
| 3. 주민이 체감하는 확실한 변화, 적극행정 문화 확산       | ..... | 6  |
| 4. 건전한 재정 운영을 위한 계약심사(일상감사)          | ..... | 7  |
| 5. 청렴한 공직문화 조성을 위한 조사·감찰 활동          | ..... | 8  |
| 6. 투명한 공직사회 조성을 위한 공직윤리제도 운영         | ..... | 9  |
| 7. 주민과 함께 만드는 종로, 종로사랑 여성누리단 운영      | ..... | 10 |
| 8. 모두가 함께 누리는 보편적 가치, 인권행정 구현        | ..... | 11 |
| 9. 친절하고 신속한 민원관리로 구민 만족도 향상          | ..... | 12 |
| 10. 종로구 시민고충처리위원회 운영상황 보고            | ..... | 13 |

# 일반현황

☐ 정·현원 현황

(2025. 1. 31. 기준)

| 구 분 |    | 계  | 4급 | 5급 | 6급 | 7급 | 8급 | 9급 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 계   | 정원 | 18 | -  | 1  | 4  | 7  | 4  | 2  |
|     | 현원 | 21 | -  | 1  | 7  | 8  | 2  | 3  |

☐ 주요업무

| 팀 명   | 소 관 업 무                                                                                                                   |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 감사팀   | 1. 자체감사 실시(특정감사 및 종합감사 등)<br>2. 적극행정 운영<br>3. 반부패·청렴시책 추진<br>4. 구민감사관 운영<br>5. 일상감사 및 계약심사 운영                             |
| 조사팀   | 1. 기획조사 및 특명사항 처리<br>2. 재산등록 및 공직자윤리위원회 운영<br>3. 공무원 행동강령 및 이해충돌방지제 운영<br>4. 공익신고 및 부패행위 신고 처리, 인권 업무<br>5. 종로사랑 여성누리단 운영 |
| 민원관리팀 | 1. 진정민원 처리실태 점검, 특이민원 대응<br>2. 시민고충처리위원회 및 민원조정위원회 운영<br>3. 청원심의회 운영<br>4. 국민신문고, 응답소 및 홈페이지 등 민원 배정 및 관리                 |

☐ 예산현황 ※ 본예산 기준

(단위 : 천원)

| 구 분 | 2025년   | 2024년   | 증감액     |
|-----|---------|---------|---------|
| 세 입 | 2,920   | 2,920   | -       |
| 세 출 | 229,495 | 252,379 | △22,884 |

# 정책목표 및 주요과제

비전

미래문화의 산실,  
세계의 본(本)이 되는 종로

목표

공정하고 투명한 청렴 종로 건설

전략

구 민

유관단체 및 기관

공무원

주민 소통과  
현장 중심의  
열린 행정 구현

구정참여 확대 및  
공유체계 구축

전문성 등  
역량 강화

주요  
과제

청렴을 최우선으로 하는  
공직풍토 조성

- 비위발생 예방감사 및 효율성 제고
- 구민감사관 감사 참여 강화
- 공정하고 투명한 청렴문화 정착

공직비리 예방위주  
감찰활동 전개

- 여론 및 정보수집 강화
- 주요 시책사업 상시 모니터링
- 부조리·공익 신고제도 활성화

구민 만족을 위한  
친절서비스 강화

- 적극적인 민원처리
- 직원 친절도 모니터링
- 행정서비스 현장 실천 생활화

# 주요업무

# 1. 공정하고 투명한 열린 감사로 신뢰받는 종로 만들기

적발·처분 위주의 사후통제적 감사가 아닌 예방·개선 중심의 투명하고 적극적인 열린 감사행정을 통해 구민에게 신뢰받는 청렴한 종로 구현에 앞장서고자 함

## □ 추진개요

- 예방중심의 자체감사 실시 : 총 6건(종합감사 3, 특정감사 3)
- 투명한 열린 감사 및 적극행정 활성화 : 구민감사관 참여, 적극행정 사전컨설팅·면책

## □ 2024년 추진실적 : 총 6건

- 종합감사(3) : 문화·교육·관광·체육분야, 보건분야, 동행정 분야(창신제1동 등 6개동)
- 특정감사(3) : 자체감사 결과 이행실태, 일상경비 집행실태, 지방공공기관 채용 점검

## □ 추진계획

- 종합·특정감사 추진 : 총 6건(종합 3, 특정 3) \*복무감사 : 연중 수시

| 시기     | 구분 | 감사사항          | 감사대상                                    |
|--------|----|---------------|-----------------------------------------|
| 1월     | 특정 | 이행실태 점검       | 2024. 자체감사 수감부서                         |
| 2~4월   | 종합 | 도시재생국 업무 전반   | 도시개발과, 미래도시추진과, 교통행정과<br>주차관리과, 청사건립운영과 |
| 5~6월   | 특정 | 일상경비 집행실태     | 전부서(동)                                  |
| 7월     | 특정 | 지방공공기관 채용실태점검 | 종로구시설관리공단, 종로문화재단, 종로복지재단               |
| 8~10월  | 종합 | 도시관리국 업무 전반   | 주택관리과, 건축과, 도시녹지과, 부동산정보과               |
| 11~12월 | 특정 | 동행정분야 업무 전반   | 사직동, 삼청동, 부암동, 평창동, 무악동, 교남동            |

- 『구민이 참여하고 소통하는 열린감사』로 감사의 투명성 확보
  - 감사 제보 접수를 통한 행정규제, 민원불편사항 등 구민의견 수렴
  - 구 홈페이지에 감사계획 및 결과 공개
- 『구민감사관 운영』으로 주민 생활 밀접분야 주민이 직접 참여
  - 자체감사 시 감사 참여로 문제점 및 개선과제 발굴
  - 공사감독 및 하자 검사 참여로 공공 건축물의 시공 하자 최소화
  - 전문 구민감사관을 통한 공사 품질자문 컨설팅제 지속 추진
- 『감사사례 검색 시스템』 활용 강화로 감사 반복 지적 사례 예방
  - 감사사례 수시 업데이트 후 분기별 홍보 등 자율적 업무개선 유도

## 2. 공감과 신뢰를 바탕으로 한 반부패 청렴시책 추진

2024년 종합청렴도 평가결과 분석을 바탕으로 내실있는 반부패·청렴정책을 수립·추진하여, 공감과 신뢰를 바탕으로 한 ‘청렴도시 종로’를 구현하고자 함

### □ 사업개요

- 종합청렴도 등급 향상을 목표로 공감가능한 참여형 청렴시책 발굴 및 추진
- 부패 취약분야 정책역량 집중 강화로 반부패 청렴 종로 조성

### □ 2024년 추진실적 : 종합청렴도 평가 2등급(전년도 3등급)

- 국민권익위원회 종합청렴도 평가에 따른 지표 및 실적관리·제출
- 반부패·청렴추진단 운영을 통한 청렴시책 발굴 및 추진
- 맞춤형 청렴교육 추진 : 간부 및 팀장 청렴교육, 신규직원 청렴워크숍 등
- 청렴 인프라 구축 : 공금계좌 모니터링 시스템 도입, 청렴식권 전산관리 프로그램 개발
- 자율적 내부통제제도 운영 : 청백-e, 자기진단제도, 공직자 자기관리시스템 운영  
→ 청렴 활동 우수부서(6개 부서(동)) 및 우수자 시상(6명)

### □ 추진계획

- 국민권익위원회 종합청렴도 평가등급 향상을 위한 지표 및 실적관리
  - 전년도 평가결과 취약점을 분석하여 향후 추진계획 수립 및 실적 관리
- 「반부패·청렴추진단」 지속 운영
  - 기관장·간부공무원이 주도하여 효과적인 청렴시책 발굴·추진
- 청년세대가 제안하는 청렴 혁신 “청렴 주니어보드” 구성
  - 조직갈등 혁신 및 청렴정책을 위한 아이디어 제안 모임을 구성하여 실효성 있는 청렴시책 발굴 및 소통을 통한 조직문화 개선
- 청렴리더십 제고를 위한 간부 청렴도 평가
  - 6급 팀장 이상을 대상으로 직무 청렴성 및 청렴실천 노력 등 평가
- 공직자 청렴 역량 강화를 위한 참여형 청렴교육
  - 수요자 맞춤형 청렴교육, 청렴상시학습 시스템 운영, 청렴 퀴즈대회 운영
- 부패 유발요인 사전 제거를 위한 부패방지제도 운영
  - 자율적 내부통제제도 운영, 부패취약분야 집중 모니터링(청렴 ARS) 등

### 3. 주민이 체감하는 확실한 변화, 적극행정 문화 확산

공직 내 창의성과 전문성을 바탕으로 적극행정 문화를 장려·확산하고 소극행정을 예방·근절하여 주민이 체감하는 편익 증진과 행정서비스 제공

#### ☐ 추진방향

- 적극적이고 책임감 있게 일하는 공직사회 구현을 위한 적극행정 문화를 장려하고, 소극행정을 예방·근절하여 주민에게 행정서비스 제공하고자 함

#### ☐ 2024년 추진실적

- 2024년 적극행정 실행계획 수립 및 중점과제 선정(총 5건)
- 적극행정 우수사례 선정(총 10건)
  - 상반기(최우수1, 우수2, 장려2) / 하반기(최우수1, 우수2, 장려2)
- 적극행정 우수직원 선발 및 인센티브 부여(총 12명)
  - 상반기(성과급 최고등급 3, 특별휴가 2)
  - 하반기(성과급 최고등급 3, 특별휴가 4)
- 적극행정 우수사례 카드 뉴스 제작 및 전파
- 전 직원 대상 적극행정 교육 실시: 서울시 인재개발원 학습 콘텐츠 활용

#### ☐ 추진계획

- 주민체감형 적극행정 중점과제 발굴·추진
  - 국·소별 적극행정을 통한 성과 도출이 기대되는 과제 선정
  - 중점과제 이행 점검 및 우수부서(직원)포상
- 성과에 대한 공정하고 합당한 보상 지급으로 적극행정 활성화
  - 적극행정 우수사례 선정: 연 2회
    - ※ 회별 5건 이내 선발(우수부서 포상금 지급)
  - 적극행정 우수직원 선발: 연 2회
    - ※ 우수사례와 연계, 선발된 우수공무원 표창 및 인센티브 부여(성과급 최고등급 등)
- 적극행정 보호·지원 제도 적극 홍보: 사전컨설팅, 적극행정 면책제도 홍보
- 적극행정 인식도 제고
  - 전 직원 적극행정 교육 실시 및 적극행정 우수사례 홍보 강화
- 소극행정에 대한 경각심 제고
  - 업무해태 등 소극행정 적발 시 엄중 조치

## 4. 건전한 재정 운영을 위한 계약심사(일상감사)

주요 정책사업 집행의 타당성 및 계약 방법의 적법성을 검토하고 공사, 용역, 물품에 대한 적극적인 심사 및 원가자료 지원을 통해 예산 낭비 요인을 사전에 방지하고 재정 건전성을 강화하고자 함

### ☐ 운영개요

- 거래실례가격 조사 및 표준품셈 적정 검토를 통한 엄정한 원가심사
- 주요 정책사업의 절차 적정성 확인 및 예산낭비 요인 사전 방지

### ☐ 2024년 심사실적

(단위 : 천원)

| 구 분 | 심사건수 | 심사요청액      | 평 가 액      | 절 감 액   | 절 감 률 |
|-----|------|------------|------------|---------|-------|
| 계   | 381  | 33,913,944 | 33,171,301 | 742,643 | 2.19% |
| 공 사 | 186  | 26,820,665 | 26,214,502 | 606,163 | 2.26% |
| 용 역 | 73   | 3,453,003  | 3,389,352  | 63,651  | 1.84% |
| 물 품 | 122  | 3,640,276  | 3,567,447  | 72,829  | 2.00% |

### ☐ 추진계획

- 대상부서(기관) : 구 본청, 보건소, 동주민센터, 구의회사무국, 공단, 재단
- 대상사업

( ) 동주민센터 기준

| 구 분  | 공 사                    | 용 역                    | 물 품                    | 공사 설계변경                            |
|------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------------------|
| 일상감사 | 2억 원 이상                | 7천만 원 이상               | 2천만 원 이상               | 10%이상 증액사업 중<br>2억 원 이상(신규공종 발생 시) |
| 계약심사 | 3천만 원 이상<br>(1천만 원 이상) | 2천만 원 이상<br>(5백만 원 이상) | 5백만 원 이상<br>(3백만 원 이상) | 10%이상 증액사업 중<br>1억 원 이상(신규공종 발생 시) |

- 심사내용 : 사업 사전절차의 적정성, 효율·산출금액 적정성 검토
- 종로구 원가산정 자료 및 주요 심사사례 제공
  - 개 요 : 원가산정 자료 제공을 통해 예산낭비요인 사전 제거
  - 운영방법
    - ① 홈페이지형 블로그 「종로구 공사 자료 누리집」에 원가산정 자료 공유
    - ② 구 홈페이지에 주요 심사사례 및 원가산정 교육자료 주기적 배포
- 공사분야 현장실사 시행
  - 개 요 : 실제 현황과 다른 시공여건 및 물량 적정성 비교·검토 진행
  - 운영방법 : 심사요청서에 '요청' 기재시 심사 담당자가 현장 확인

## 5. 청렴한 공직문화 조성을 위한 조사·감찰활동

청렴하고 깨끗한 공직분위기 조성을 위해 예방 위주의 자체 감찰활동을 강화하여 공직사회의 부정부패를 근절하고 구민에게 신뢰받는 공직자상을 확립하고자 함

### □ 사업개요

- 감찰시기 : 연중 상시(명절 및 휴가철에는 강화)
- 감찰대상 : 구 본청, 보건소, 동주민센터, 산하기관
- 감찰반 : 조사팀장 등 8명(노출 6, 비노출 2)
- 감찰내용 : 직무 관련 일탈행위 전반(부패, 비위, 복무위반 등)

### □ 추진계획

- 직장내 괴롭힘, 금품수수 등 공직 비위 예방활동 강화
  - 최근 5년간 시기별·분야별 비위유형과 발생 추이 등 원인 분석
    - ▶ 비위행위 원인 분석 통한 시정개선 및 재발방지에 중점
  - 주요 비위 유형별 처리기준 및 조치 사례 전파
    - ▶ 새울 게시판에 카드뉴스 등 제작 게시
  - 취약시기(선거·명절 등), 취약분야(인·허가 등) 집중 감찰
    - ▶ 금품수수, 복무규정 위반 행위 등에 대한 비노출 감찰 강화
  - 사전 예방 활동에도 불구하고, 비위 발생 시 조사 후 엄정 조치
- 「종로 청렴고(청렴GO)」 운영
  - 익명성과 안전성이 보장되는 부패행위 신고자 보호시스템 필요
  - 주민 및 사업 관계자가 간편하게 PC 또는 휴대폰으로 신고
- 주요 시책 추진실태 및 조사 지적사항 이행실태 확인
  - 사업 추진현황 점검, 현장점검 통한 문제점 도출 및 보완
  - 조사 지적사항에 대한 후속 조치 점검
- 계절별, 이슈별 선제 대응 필요 사안에 대한 특별 감찰
  - 풍수해, 해빙기 등 재해취약지역 점검
  - 주민불편사항, 언론보도, 제보사항에 대한 조사

## 6. 투명한 공직사회 조성을 위한 공직윤리제도 운영

공직자윤리위원회의 재산등록과 취업제한여부 심사를 통해 공직자의 부정한 재산 증식을 방지하고 공무 집행의 공정성을 확보하고자 함

### □ 운영개요

- 필 요 성 : 공직자의 부정한 재산증식 방지 및 공무집행의 공정성 확보
- 신고시기 : 정기변동신고, 수시변동신고(신규, 의무면제, 재등록, 퇴직)
- 신고대상 : 구청장, 구의원, 4급 이상 공무원, 공단·재단 임원, 특정분야 5~7급 및 부동산 유관부서 전 직급 공무원(총 17개 부서)
- 신고내용 : 신고기준일 현재 등록의무자 본인, 배우자, 직계 존·비속의 재산
- 심사절차 : 등록사항 대조심사 ⇒ 공직자윤리위원회 의결 ⇒ 심사·처분 확정

### □ 2024년 추진실적

- 상반기 공직자윤리위원회(6월)
  - 2023. 8. 2. ~ 2024. 1. 1. 재산등록의무자(367명) 재산등록사항 심사
  - 재산등록 심사처분 기준 개정
- 하반기 공직자윤리위원회(12월)
  - 2024. 1. 2. ~ 8. 1. 재산등록의무자(127명) 재산등록사항 심사

### □ 추진계획

- 정기재산변동신고 운영 관리(1~3월)
  - 개요 : 매년 1. 1. ~ 12. 31.까지의 재산변동사항을 다음 해 신고
  - 대상 : 신고기준일 현재 공직자윤리법에 따른 재산등록의무자
  - 신고마감일 : 2025. 2. 28.(금)
- 종로구 공직자윤리위원회 개최(5월, 11월)
  - 상·하반기 재산등록사항 심사
  - 고지거부허가 및 재산등록의무 제외 심사
  - 처분기준 개정 및 퇴직공무원 취업심사 등
- 수시 재산등록 대상자 모니터링 및 안내(매월)
- 공직윤리제도 안내 및 교육 실시(수시)
  - 공직윤리시스템 재산신고 방법 및 주요 착오사례, 유의사항 안내

## 7. 주민과 함께 만드는 종로, 종로사랑 여성누리단 운영

섬세한 여성의 관점에서 구 주요사업을 평가하고 주민불편사항에 대한 의견 등을 제시하여 주민 중심의 열린 구정을 실현하고자 함

### ☐ 운영개요

- 근 거 : 「종로구 종로사랑 여성누리단 구성 및 운영에 관한 조례」
- 인 원 : 47명(주민등록상 종로구 거주 여성)
- 임 기 : 2년(1회 연임 가능)
- 조 직 : 8개 분과
- 활동내용 : 구 주요사업 평가, 주민생활 불편사항 건의 및 아이디어 제시 등

### ☐ 2024년 추진실적

- 정기총회(2월) : 신규단원 11명 위촉, 2024년 운영계획 보고 등
- 주요사업평가(4월, 9월) : 공중화장실 관리실태 점검, 상습무단투기지역 관리실태 점검
- 역량강화 워크숍(5월, 10월) : 뮤지컬·청와대 관람
- 분과별 평가(3~12월) : 공중화장실 관리상태 점검 등 41회
- 종합평가보고회(12월) : 주요사업 및 분과별 평가결과 공유, 표창장 수여

### ☐ 추진계획

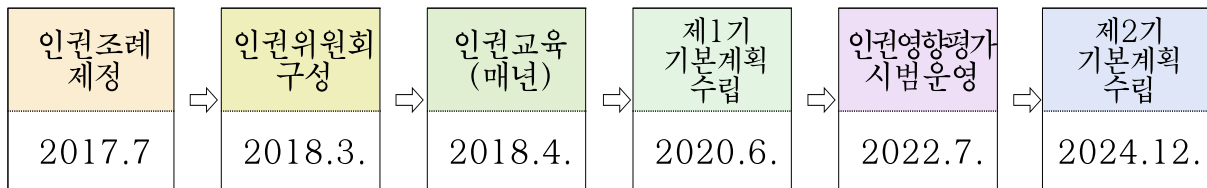
- 해축 인원 충원을 위한 단원 모집(1~2월)
- 정기총회(2~3월 중)
  - 연간 평가계획 보고 및 활동방향 설정, 주요안건 논의 등
- 주요사업평가(4~5월, 9~10월)
  - 구 주요사업 및 주민생활과 밀접한 사업 평가, 의견 및 개선안 제시
- 역량강화 워크숍 개최 연 2회(5월, 10월)
  - 평가역량 강화 교육, 주요시설 견학, 우수사례 벤치마킹 등
- 종합평가보고회(6월, 11월)
  - 분과위원회별 평가 및 주요사업 평가 결과 공유, 조치사항 보고 등
- 분과위원회 평가 및 회의 (월 1회)
  - 국별 현안업무 평가 및 결과 공유, 의견 및 개선안 공유

## 8. 모두가 함께 누리는 보편적 가치, 인권행정 구현

주민의 인권을 최우선 가치로 하는 인권 도시 구현을 위한 제도적 기반을 마련하고, 구정 전반에 인권 존중 가치가 내재된 정책을 추진하고자 함

### □ 사업개요

- 추진근거 : 종로구 인권 보장 및 증진에 관한 조례
- 추진현황

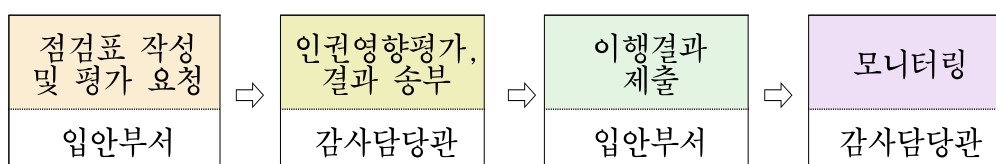


### □ 2024년 추진실적

- 제2기 인권 보장 및 증진 기본계획 수립
  - 2025. ~ 2029. 인권정책 기본방향 및 세부전략 등 설정
- 인권 보장 및 증진을 위한 24개 부서 73개 세부과제 사업 추진
- 종로구 인권위원회 정기회의 및 인권 토론회 실시
- 자치법규 인권영향평가 시행
  - 제·개정 자치법규 64건 평가(개선 권고 5, 평가 제외 2, 원안 동의 57)
- 직원 인권교육 실시: 1,304명 수료
  - (1차·대면) 영화로 만나는 인권 감수성 (2차·온라인) 나라배움터 사이버 교육

### □ 추진계획

- 인권 보장 및 증진 위한 77개 세부과제 사업 추진
- 인권위원회 운영: 정기회의(연 1회), 임시회의(수시)
  - 2024 실적 평가 및 2025 시행계획 확정, 과제 발굴 등
- 자치법규 인권영향평가
  - 구청장 발의 제·개정 자치법규에 대한 인권침해요소 등 평가



- 직원 인권교육(연 2회): 인권 의식 증진 및 인권 감수성 향상 위한 교육 실시

## 9. 친절하고 신속한 민원관리로 구민 만족도 향상

적극적인 민원 관리로 구민 만족도를 향상시키고 민원공무원 보호 및 올바른 민원문화 조성을 확립하여 행정서비스의 질적 수준을 높이고자 함

### ☐ 민원 분류

| 구분       | 응답소                                                                            | 홈페이지                                                                                           | 새울상담                                                                                          | 진정서                                                                           | 청원                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 세부<br>경로 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶응답소 현장민원</li> <li>▶응답소 일반민원</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶구청장에게바란다</li> <li>▶생활불편신고</li> <li>▶동장에게바란다</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶국민신문고</li> <li>▶안전신문고</li> <li>▶구 새울전자민원창구</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶유기한 민원창구</li> <li>▶방문접수 민원</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶방문·우편</li> <li>▶온라인청원시스템</li> </ul> |

### ☐ 2024년 민원 추진실적

- 진정민원 처리실태 점검 : 총 38,222건 중 99.6% 적정 처리
- 전화친절도 점검 : 총 1회, 평균 89점
- 주민만족도 설문조사 : 총 2회, 평균 93.6점
- 청원심의회 운영 : 총 6건(수용 1, 불수용 4, 일부수용 1)

### ☐ 특이민원 대응 운영개요 ※ 부서별 세부 추진 사항 운영

- 특이민원 유형별 대응 방안 안내, 특이민원 응대매뉴얼 개정 및 전파
- 통화 녹음 안내 멘트 변경 및 녹취 서비스 시행 (대상직원 83명)
- 경찰서 합동 특이민원 발생 대비 모의훈련 실시(반기별 1회)
- 민원실·주민센터 비상대응팀 구성 운영

### ☐ 추진계획

| 추진 목록        | 추진 내용                                                                           |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 진정민원 처리실태 점검 | 매월점검(처리기한, 전결규정, 통보방법 등 적정여부 확인)                                                |
| 전화친절도 점검     | 정기 전화점검, 부진부서 및 직원 유형관리, 외부 전문강사 맞춤형 교육 실시, 우수 부서 및 직원 시상                       |
| 친절·불친절 사례관리  | 친절사례전파, 불친절사례 직원교육 실시, 담당자 처분 조치                                                |
| 주민만족도 설문조사   | 구청 및 동주민센터 방문 민원인을 통한 설문조사 반기별 실시<br>(※ 민원처리 친절성, 신속성, 편의성, 공정성분야 및 서비스개선 제안 등) |
| 청원심의회 운영     | 청원 신청 건 접수 시 청원심의회 개최                                                           |
| 특이민원 대응 조치   | 특이민원 응대매뉴얼 전파, 반복민원 심의 종결 절차 안내 등                                               |

1) 폭언·폭행 등 위법행위와 공무방해행위가 수반되는 민원(정당한 사유 없는 반복민원 등)

## 10. 종로구 시민고충처리위원회 운영상황 보고

종로구 시민고충처리위원회에서 처리한 2024년 고충민원 처리결과를 보고하여  
공정하고 투명한 행정구현 및 주민 권익 증진에 기여하고자 함

### □ 추진개요

- 추진근거
  - 「부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」
  - 「서울특별시 종로구 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」
- 운영형태 : 합의제(민원접수 → 조사실시 → 위원회 심의 → 결과통보)
- 운영현황

| 연번 | 직 위 | 성명(성별) | 자 격         | 주 요 직 무                                                                                     |
|----|-----|--------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 위원장 | 이병기(남) | 시 민 사 회 단 체 | ▶ 고충민원 직접 조사·처리<br>▶ 행정제도 개선을 위한 시정권고<br>▶ 구와 주민의 갈등 중재 등<br>※ 임기 : 4년(2023. 5. ~ 2027. 5.) |
| 2  | 위 원 | 이택호(남) | 연구기관 근무     |                                                                                             |
| 3  | 위 원 | 허성운(여) | 기 술 사       |                                                                                             |
| 4  | 위 원 | 권정효(여) | 변 호 사       |                                                                                             |

### □ 2024년 고충처리 의결사항

| 연번 | 민 원 내 용                   | 부 서         | 처리결과<br>(수용여부) | 연번 | 민 원 내 용                   | 부 서    | 처리결과<br>(수용여부) |
|----|---------------------------|-------------|----------------|----|---------------------------|--------|----------------|
| 1  | 송인동 주차장<br>이행강제금 부과       | 건 축 과       | 시정권고<br>(수용)   | 8  | 외국인관광<br>도시민박업 인허가<br>재검토 | 관광체육과  | 시정권고<br>(수용)   |
| 2  | 대학로 지구단위계획<br>이행강제금 분납    | 세무관리과       | 의견표명           | 9  | 송인 2동 위법건축물<br>시정명령       | 주택관리과  | 의견표명<br>(불수용)  |
| 3  | 소격동 한옥 공사<br>사생활 침해       | 건 축 과       | 의견표명           | 10 | 연건경로당 폐쇄 해제               | 어르신복지과 | 의견표명<br>(불수용)  |
| 4  | 동묘공원 이전<br>요청             | 서울시<br>옴브즈만 | 이 송            | 11 | 신문로2-8지구<br>재개발 사업자<br>변경 | 도시개발과  | 의견표명           |
| 5  | 동대문시장 이론차<br>도로 점유        | 주차관리과       | 개선 건의          | 12 | 장애인주차장<br>과태료부과 조작 의심     | 사회복지과  | 기 각            |
| 6  | 엘지포차 주차장부지<br>탁자 설치 단속 완화 | 보건정책과       | 의견표명<br>(불수용)  | 13 | 연건경로당 재개방                 | 이 화 동  | 의견표명           |
| 7  | 세입징수포상금지급<br>조례 검토        | 재 무 과       | 의견표명<br>(수용)   | 14 | 송인동 주차장<br>과장금 부과 이의신청    | 건 축 과  | 시정권고<br>(수용)   |