

시민의 권익보호를 위한

지방옴부즈망

운영 안내서



Contents

제1장 옴부즈만 제도의 개요

I. 제도의 필요성	3
II. 개념·기능 및 특징	5
III. 옴부즈만 설립·운영의 4대 원칙	11

제2장 「부패방지권익위법」상 지방옴부즈만 제도

I. 지방옴부즈만의 설치	19
1. 지방옴부즈만의 업무	19
2. 지방옴부즈만의 자격·임기	20
3. 활동비 지원 및 사무기구	23
4. 운영상황의 보고 및 공표 등	24
5. 지방옴부즈만 조직 및 운영에 관한 사항	24
II. 지방옴부즈만의 운영	25
1. 고충민원의 신청 및 접수	25
2. 동일한 고충민원의 상호통보	25
3. 고충민원의 조사	26
4. 조사의 방법	26
5. 고충민원의 이송 등	27
6. 합의의 권고	27
7. 조정	27
8. 시정의 권고 및 의견의 표명	28



Contents

9. 제도개선의 권고 및 의견의 표명	28
10. 의견제출 기회의 부여	28
11. 결정의 통지	28
12. 처리결과의 통보	28
13. 감사의 의뢰	29
14. 권고 등 이행실태의 확인·점검	29
15. 공표	29
16. 국민권익위원회와 지방옴부즈만 상호간의 관계	29
17. 제도개선에 대한 제안	29
18. 고충민원사무의 정보보호	30
19. 고충민원 신청사항의 게시	30
20. 관계행정기관 등과의 협조	30
21. 교육과 홍보	30
22. 과태료	31

제3장 지방옴부즈만 조례 제정

I. 사전 준비	35
1. 유의 사항	35
2. 기타 사항(조직유형 및 운영방법 선택)	36
II. 조례 제정	38
1. 조례 제정 절차	38
2. 지방옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 표준조례(안)	39



Contents

제4장 지방옴부즈만 위촉 및 사무국 구성

I. 지방옴부즈만 위촉	51
1. 위촉 체계	51
2. 추진 방향	51
3. 위촉 절차	52
II. 사무국 및 자문기구 설치	56
1. 사무국 설치	56
2. 자문기구 설치	57
3. 지방옴부즈만 홍보	58

제5장 지방옴부즈만 운영

I. 고충민원의 개념	61
1. 고충민원 개요	61
2. 고충민원의 특징	66
3. 고충민원과 일반민원의 차이	67
II. 고충민원 시정권고 등의 조치에 대한 감사 면책	69
1. 추진 목적	69
2. 주요 내용	69
III. 고충민원처리 업무	72
1. 고충민원의 신청	72
2. 고충민원의 접수	81



Contents

3. 조사관 지정	85
4. 민원의 병합	92
5. 고충민원의 이송	92
6. 민원의 중지·종결	92
7. 처리기간의 연장 및 기간계산	93
8. 조사의 방법	98
9. 합의의 권고 및 조정	105
10. 고충민원 조사결과 보고서의 작성	113
11. 심의·의결	113
12. 처리결과와 통지	123
13. 고충민원의 재심의	132
14. 사후관리	136
15. 감사의 의뢰	142
 IV. 지방옴부즈만과 국민권익위원회간 연계·협력	144
1. 법적근거	144
2. 지자체 고충민원의 우선처리 원칙	144
3. 고충민원 처리 관련 협력	145
4. 기타 협력 방안	146

제1장 **옴부즈만 제도 개요**

시민의 권익보호를 위한 「지방옴부즈만」 운영 안내서

제1장 ombudsman 제도 개요

I 제도의 필요성

1. 행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화 경향

- 복지국가 지향에 따른 행정권 강화 현상은 행정재량권의 확대를 초래하여 행정 기관에 의한 국민의 권리침해 가능성이 증대
- 이에 반해 상대적으로 입법부나 사법부는 행정의 전문성 및 정보가 부족하고, 정당·압력단체(pressure group) 등은 상대적으로 권한과 기능이 약화되어 행정통제 및 견제 기능 미흡
- 특히 행정재량의 영역은 복잡·다양하여 국회에서 다루기에는 지나치게 개별적이며, 사법제도로 다루기에는 추상성을 띠고 있어 통제 곤란

2. 기존 권익침해 구제제도의 한계

- 사법적 구제수단의 경우 사후통제 수단으로 소송비용이 고가이고, 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡하여 이용에 어려움
- 이에 따라 행정의 국민권익 침해 현상이 증가하면서 이의신청, 행정심판, 행정소송 등 기존의 권리구제 기능을 보완하기 위한 제도적 장치 필요

[표 1] 고충민원 처리제도 vs 이의신청·행정심판·행정소송 비교

구분	고충민원	행정심판	행정소송
목 적	위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정제도로 불편·부담을 받은 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의하여 침해된 국민의 권익구제
성 격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
기 간	제한없음 ※ 국외는 대부분 1년으로 제한을 두고 있음	행정처분이 있음을 알날로부터 90일 이내, 처분이 있는 날부터 180일 이내	취소소송은 처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내, 처분이 있는 날로부터 1년 이내

구분	고충민원	행정심판	행정소송
범 위	위법·부당한 처분(사실행위), 부작위, 불편·부담 등 포괄적	행정의 위법·부당한 처분, 공권력의 행사·불행사	행정의 적법성 유무 (재량 권의 일탈·남용 포함)
접근성	접근성 높음 (구두, 서면, 방문, 웹 등)	접근성 높음	접근성이 매우 어려움
비 용	무료	무료	경제적 부담이 높음
구속력	언론공표, 국회 보고 등 간접강제로 실질적 구속력	기속력(행정청에 대하여 구속력이 인정)	기판력(법원, 행정청, 국민에 대하여 인정)
한 계	구속력 없음	행정기관 스스로의 심사로 중립성 미흡 제기기간도 짧은 편 범위도 폭넓지 못함	구체적 사건성이 없으면 소(訴)로 다룰수 없음 자유재량에는 부적합 직접 어떤 처분을 내리는 적극적 행정판결은 못함 비용의 과도한 부담

3. 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보

- 지방옴부즈만이 지자체 관할 내의 고충민원에 대해 전문적·중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하고,
- 행정의 자기시정 기회를 제공함으로써 시민과 행정 간 완충 역할 및 상호 신뢰를 제고하는데 있어서 유용한 장치로 기능
- 특히 법규만능주의, 소극적 행정처리 등으로 인해 발생하는 민원을 지자체가 신속히 시정 처리함으로써 민원인의 심리적·경제적 비용 최소화

4. 고객중심의 행정가치 대두

- 과거 공공서비스의 제공은 주로 국가 통치행위의 일부로 간주되어 왔으나, 국가도 공공재 제공의 한 주체이며 국민은 ‘공공 서비스 소비자’라는 시각이 대두
- 이러한 고객중심의 행정 가치는 국민인 고객을 위해 최선을 다하겠다는 약속으로 이어져, 이를 위한 고객현장제도가 널리 확산·보급

- ※ 고객현장은 1991년 영국의 시민헌장(Citizen's charter)에서 시작되었으며, 1994년 OECD 산하 행정관리위원회(Public Management Committee)는 심포지움에서 “서비스로의 행정, 고객으로서의 국민”이라는 구호아래 정부의 대응성(responsiveness)을 공공서비스의 가치를 결정하는 중요한 요소로 제시함
- ※ 우리나라는 1998년 우정·철도·소방 등 10개 현업기관에서 시범 도입된 이래 전(全) 공공기관에 확산
- 우리나라의 경우 1995년에 민선 지방자치단체장 체제로 전환된 후 고객지향적인 행정서비스 개선 노력이 활발하게 전개되었고, 이러한 흐름중 하나로 지방자치단체에도 ombudsman이 도입되기 시작
- ※ 민원실의 쾌적성, 업무처리 시간 및 태도 개선 등 서비스 전달 및 수단에서 성과를 거두어 왔다면, 향후 과제로는 민원행정 서비스의 질을 높이고 정확성과 공정성 등 내용적 측면의 질적 제고가 필요 (한국행정연구원, '07년)

II

개념·기능 및 특징

1. ombudsman의 개념

- ombudsman)은 역사성, 시대상황, 국가의 특수성에 따라 다양하게 변화해 왔기 때문에 일률적으로 정의하기에는 한계가 있음
- 역사적으로 스칸디나비아 국가에서는 시민의 보호자(Protector)로서의 ombudsman 역할은 부차적이었으며, 주로 의회와 밀접히 관련을 맺고, 의회를 대신하여 행정부를 감시하고 의회에 보고하는 체계를 갖추
- 이러한 모델을 고전적 ombudsman(classic ombudsman)으로 부르고 있으며, 민주주의와 법치주의(rule of law)라는 명제와 밀접히 연관되어 있음

1) 오늘날 ombudsman은 각국에서 다양한 용어로 사용되고 있는데, 미국은 호민관(Public Proctor), 영국은 커미셔너(Commissioner), 오스트리아는 국민의 변호인(People's Attorney) 또는 수호자(Defender), 프랑스는 ‘위임받은 사람’이라는 뜻으로 중재자(Mediateur)라는 명칭을 사용하고 있음. 우리나라에서도 호민관, 민정관, 행정감찰관 등으로 번역해서 사용하는 경우도 있지만 대부분의 국가가 ombudsman(Ombudsman)을 사용하고 있는 점, 국제ombudsman협회(International Ombudsman Institute)에서도 ombudsman을 공식적 용어로 채택한점, 우리나라도 ombudsman이 친숙해질 정도로 널리 알려진 점을 고려하여 ombudsman이라는 용어를 사용하고자 함

[옴부즈만의 용어해설 및 어원]

- ▶ 옴부즈만(Ombudsman)이라는 용어는 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(agent)이라는 뜻을 가지고 있음
- ▶ 어원으로는 고대 스칸디나비아 말인 ‘umbodhsmadher’에서 왔다고 함. umbodhsmadher의 ‘um’는 ‘관하여(regarding)’, bodh는 ‘명령(command)’, ‘madhr’는 ‘사람(man)’이라는 뜻이며, 역사적으로 ‘umbodhsmadhr’는 노조와 같은 단체의 이익과 법적인 문제를 돌보아주는 대리인을 말하였다고 함. 또 다른 주장에 의하면 ‘om’은 ‘관하여(about)’, ‘buds’는 ‘벌금을 징수하여 나누어 주는 사람’을 의미한다고 함.
옴부즈만은 어떤 사람이 다른 사람에게 손해를 가한 경우, 법원에 의해 결정된 배상금을 손해를 입힌 자로부터 받아서 손해를 입은 자에게 공평하고 공정하게 이를 나누어주는 역할을 한 사람이라는 의미를 가짐²⁾

- 이후 영국(the British) 등에서 위법·부당한 행정(maladministration)에 따른 불만을 다루다가 점차적으로 인권(human rights)과 부패(corruption)와 관련된 문제로 발전해옴³⁾
- 옴부즈만의 정의에 대하여는 여러 가지가 있지만
 - 국제변호사협회(International Bar Association/1974년 캐나다 벤쿠버 대회와 1980년 베를린 대회)는 네 가지 요건(의회형)을 제시

- ① 행정기관에 의한 시민의 권리 침해를 구제하기 위해 설립
- ② 헌법 또는 법률에 설치근거를 두고 입법부에 대해 책임을 질 수 있어야 함
- ③ 행정기관으로부터 독립된 고위공무원을 기관장으로 두어 직권 또는 신청에 의해 조사·처리할 수 있는 권한 보유
- ④ 위법·부당한 행정이 있다고 판단될 경우 시정조치를 권고하고 이행상황을 국회에 보고할 수 있는 권한이 있어야 함

- 국제옴부즈만협회(International Ombudsman Institute)는 국제변호사협회보다 좀 더 포괄적으로 접근하여 정의

2) ULF LUNDVIK, 1983, INTERNATIONAL HANDBOOK OF THE OMBUDSMAN: Country Surveys (Connecticut, U.S.A: GREENWOOD PRESS)

3) Victor O. Ayeni, 2009, "Ombudsmen as Human rights Institutions : The New Face of a Global Expansion

“옴부즈만은 행정부의 결정이나 작위(作爲) 또는 부작위(不作爲)로 인한 국민의 고충을 처리하는 사람으로서 행정청의 권력남용, 불공정한 권한 행사 또는 실정에 대항하여 국민을 보호하고, 행정부의 업무가 국민에게 보다 개방되게 하며, 정부와 공무원들의 국민에 대한 책임성을 강화시키는 역할을 담당하는 제도”로 정의 (IOI Conference 2000)

- 위의 개념을 종합하면, 옴부즈만은 “국민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람”으로 이해

2. 옴부즈만의 기능 (Functions of Ombudsman⁴⁾)

- 행정통제 기능
 - 옴부즈만은 행정처분에 문제가 있다는 민원인의 주장에 대해 이를 (직권⁵⁾) 조사하여 위법·부당한 처분이라고 판단되는 경우 해당기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제
 - 옴부즈만의 전형적인 행정통제 기능은 고전적 모델인 스칸디나비아 반도 국가(스웨덴, 핀란드, 덴마크/ 헌법에 규정)에서부터 나타남
 - 관할범위는 보통 행정부이지만 스웨덴과 핀란드에서는 사법부도 관장하고 있으며 국가에 따라 통제권한이 제한받는 경우도 있음
 - ※ 통제권한이 제한 받는 경우로 폴란드의 경우 경찰과 군은 관할범위에서 제외

4) 옴부즈만의 기능은 Pickl, Victor, 1994, "The function of Ombudsmen in Europe", in International Symposium on Ombudsman, June을 중심으로 정리함. 바젤대학의 Anne Peters 교수는 "The European ombudsman and the European constitution"에서 옴부즈만 기구의 기능으로 1) 법원과 의회의 기능을 보완하여 개인구제 기능을 수행하고 2) 행정통제 기능을 수행하여 책무성과 행정의 질을 개선하는데 기여하고 3) 법적·행정적 개혁을 유도할 수 있음을 언급함.

말타 옴부즈만의 2005년 연례보고서(2005 Annual Report of the Ombudsman of Malta)에서는 옴부즈만의 근본적 기능으로 “공권력의 행사와 관련하여 개인의 권리를 보호하고, 이들 권리가 침해당할 경우 적절한 구제를 권고하고, 공공행정의 높은 수준과 거버넌스를 촉진하고, 의회가 적절하고 공정하며 불편부당한 행정을 추구하도록 행정부에 대한 통제를 행사하도록 지원”하는 것으로 정의내리고 있음

5) 당사자의 신청없이 옴부즈만이 스스로의 판단에 의하여 조사를 개시할 수 있는 직권조사권을 가지고 있는 국가는 스웨덴, 노르웨이, 덴마크, 오스트리아, 캐나다 일부 주, 뉴질랜드, 이탈리아, 독일 등임

- 일반적으로 권고는 법적으로 강제집행력은 없으나 조치결과 통보요구권, 일반 국민과 언론에 대한 공표권, 의회·수상·대통령 등에 대한 보고권 등으로 사실상의 집행력을 보장받고 있음
- 그 밖에 국가에 따라서 직권조사권, 소추권, 징계요구권 등을 갖고 있으며, 스웨덴의 경우 법원의 심의에 참관인으로 출석할 수 있으며, 공무원의 직무위반 사건에 대해서는 특별검사의 지위를 갖고 있음

[표 2] 각국 옴부즈만 제도의 권능 비교

구 분	스웨덴 의회형	영 국 의회형	프랑스 절충형	미 국(州) 행정부형/의회형	대한민국 행정부형
관할대상	국가행정기관, 지방자치단체, 법원, 군대	국가행정기관 ※ 지방옴부즈만 관할권 배제	국가, 지방자치 단체, 공공법인	주정부 행정기관 ※ 연방옴부즈만 미 설치	국가행정기관, 지방자치단체, 공공법인, 군대
신청주의	○	○ (국회의원 경우) ※ 지방옴부즈만은 직접신청	○ (국회의원 경우)	○	○
직권조사권	○	×	×	○	×
소추권	○	×	○	×	×
징계요구권	○	×	○	—	×
시정조치 요구권	○	○	○	○	○
제도개선 제안	○	○	○	○	○
조치결과에 대한 보고요구권	○	○	○	○	○
기 타	- 정기적 감사 권한 - 직무위반사건 에 대한 특별검 사지위 보유	- 국 회 의 원 을 통한 간접 접수 - 각 개별법에 의해 설치된 행정심판소 관할 사안에 대해서는 신청 불가능	- 당해 행정기관에 대한 불복절차를 거친 후 신청가능 - 조정관은 정부 주요회의에 참석	- 대체로 주지사의 직속보조기관 형태로 발전	- 독립된 합의제 위원회 형태로 운영

○ 갈등해결을 위한 조정기능

- 현대사회가 복잡·다양화 되면서 시민과 공공행정 기관간, 이해관계 집단간, 지역간 갈등이 증가하고 있지만 소송 등 전통적 분쟁해결 수단으로는 한계
- 특히 일반시민의 경우 법적 구제 절차의 접근 및 이용에 대한 어려움, 비용의 부담, 법률절차의 장기화 등으로 인한 피해가 증가
- 이에 따라 행정의 적법성·공정성을 확보하고, 사법적 구제수단 보다 유연하며, 부드러운 ombudsman 제도를 통한 갈등 해결 필요성이 증대
- 특히 ombudsman의 갈등해결을 위한 조정기능은 법적·행정적 소송절차를 거치지 않고, 신속하고 객관적인 갈등해결을 위한 수단으로서 중요한 의미를 가짐
- ombudsman은 행정과 국민의 중간적 입장에서 조정역할을 함으로써 사법구제 제도의 한계로 인해 양자간 해결할 수 없는 분쟁과 갈등을 해결하는 기제로서의 역할을 수행
 - ※ 프랑스의 중재란 의미의 'Mediateur'는 조정자로서의 ombudsman의 기능을 명확히 드러내는 용어라 할 수 있음
- 또한 ombudsman 제도는 비용의 부담없이 위법·부당한 행정에 대한 조사 해결이 가능하기 때문에 소외된 계층에 대한 사회적 안전장치로서의 기능을 수행하는 측면도 있음

○ 행정개혁 기능

- 행정의 속성상 한번 결정되면 그 결정 내용을 선행로 삼아 이를 계속 지속하려는 관성을 가지고 있어 행정기관 스스로 개선이 어려움
- ombudsman은 이러한 관성을 깨트려 위법·부당한 행정관행이 개선되도록 자극을 줄 수 있어 행정개혁을 이루는 데 중요한 수단으로 작용
- 이러한 행정개혁 기능은 특별한 권력에 의존하지 않고 ombudsman의 특성인 '부드러운 법률(soft law)'의 적용을 통해 행정의 변화를 도모할 수 있음
- 특히 의견표명, 시정권고 등의 형태로 나타나는 이러한 '부드러운 법률'의 결과는 타 행정기관이 행정처분 등을 할 때에 처리기준이 될 수 있으며, 감사를 의식한 소극적 행정행태를 바로잡는 순기능이 있음

○ 행정정보의 공개 기능

- ombudsman은 제기된 민원을 조사하는 과정에서 관계 행정기관으로 하여금 자료를 제출받을 수 있으며, 정보공개 요청 시 신청인에게 열람·복사하여 줄 수 있는 등 국민의 알권리를 충족시킴

- 일부 국가에서는 국민의 알 권리 충족, 행정의 투명성 확보 등을 위해 정보 커미셔너라는 특수 옴부즈만 제도를 운영하는 사례도 있음
- ※ 호주의 정보커미셔너는 정보정책 뿐만 아니라 정보의 자유와 프라이버스 보호와 관련된 기능을 수행하며, 호주 정보커미셔너(the Information Commissioner), 정보의 자유 커미셔너(the Freedom of Information Commissioner), 프라이버시 커미셔너(the Privacy Commissioner)가 독자적으로 운영되고 있음
- ※ 캐나다 정보 커미셔너는 캐나다 의회에 의하여 임명되며, 캐나다 정보접근법(Canada's Access to Information Act)에 따라 제공되는 권리를 거부당했다고 생각하는 사람으로부터 제기되는 불만을 조사·처리함
- ※ 그 외 독일, 인도, 아일랜드, 영국, 유럽연합 등에서 정보커미셔너를 운영
- 민주적·정치적 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 하게됨
 - 이러한 과정에서 소수집단, 소외 및 취약계층은 행정기관의 결정에 의해 권익을 침해당할 가능성이 높아지므로 사회적 약자의 권익이 침해당하지 않도록 옴부즈만은 이들의 권익을 대변하는 기능을 수행

3. 일반적 특징

- 옴부즈만은 국가에 따라 그 지위·권한·관할범위 등이 다소 차이가 있으나 이들이 공통적으로 지니고 있는 일반적 특성은 다음과 같음

- 옴부즈만은 행정부 및 입법부로부터의 독립과 정치적 중립성을 가짐
- 옴부즈만은 법률·행정 등의 분야에 전문지식이 뛰어난 인격자 중에서 선출
- 옴부즈만에게 고발할 수 있는 행위는 명백한 불법행위로부터 부당행위, 부작위, 과실, 신청에 대한 무응답, 응답의 지연 등 다양
- 옴부즈만은 행정기관의 처분과 달라 행정작용을 직접 취소하거나 변경할 수 있는 권한을 가지고 있지 않으며, 단지 취소 및 변경을 관계기관에 요청 또는 권고할 수 있음
- 행정소송, 행정심판 등에 비해 신속하게 처리할 수 있는 접근 용이성을 가지고 있음
- 민원을 소송절차를 거치지 않고 처리하기 때문에 대개 무료
- 옴부즈만은 연차보고서를 작성하여 공개
- 대부분 개인의 고충민원 처리와 관계됨

III 옴부즈만 설립·운영의 4대 원칙

☞ 미국옴부즈만협회는 옴부즈만 설립·운영의 기준으로 독립성(Independence), 공정성(Impartiality and Fairness), 신뢰성 있는 심리 절차(Credible Review Process), 비밀보호(Confidentiality)를 들고 있으며, 이러한 속성은 법 규정으로 충족되어 있어야 한다고 봄⁶⁾

※ 미국옴부즈만협회는 어느 하나라도 부족하게 된다면 기능적 문제가 발생할 수 있다고 언급함

1. 독립성 (Independence)

- 독립성은 효율적이고 신뢰할 수 있는 옴부즈만이 되기 위해 핵심적으로 정의되는 원리임
- 국민들은 독립적 기관에 어려움을 호소하기를 원하며, 이러한 기관은 령이나 규칙에 근거를 두기 보다는, 헌법 또는 법률에 근거를 두어 변경 가능성을 최소화 하고 정치적 임명을 막아야 함
- 옴부즈만의 직무기간이 고정되어 있고 장기간이며 재 임명되어야 할 뿐만 아니라 높은 보수, 직무수행을 위한 충분한 예산, 입법부와 관련된 직접적인 회계 관계, 직원에 대한 임용 및 해임에 대한 독자적인 권한, 형사소추로부터 옴부즈만과 직원을 위한 면책 등이 보장되어야 함
- 독립성은 다른 특성들이 의존하는 암반(the bedrock on which the other fundamental characteristics rest)과도 같은 특성이 있기 때문에 핵심적으로 보장되어야 함
- 독립성에는 세가지로 다시 분류하는데 **기구의 독립(institutional independence)**, **기능의 독립(functional independence)**, 법적 지위와 관련한 **인적독립(personal independence)**을 이루어야 한다는 것을 제시함

6) 미국옴부즈만협회(United States Ombudsman association, USOA)는 2001년 미국옴부즈만협회 컨퍼런스에서 옴부즈만 기구의 설립과 기능을 위한 기준을 마련하는 것이 논의의 중심 주제가 되었으며, 이후 다양한 논의를 거쳐 2003년에 정부옴부즈만 설립·운영을 위한 기준을 마련하여 미국옴부즈만협회 이사회의 승인을 받게 됨

- 첫 번째로 기구의 독립에서는 국가의 어떤 권력의 일부가 되어서도 안되며 충분한 위상을 확보해야 한다고 보고 있으며
- 두 번째로 기능적 독립에서는 어떤 외부의 압력에도 자유로울 수 있어야 하며 어떤 수직적 조직체계에 부속되어서는 안된다는 점을 강조함
- 특히 기능적 독립을 위한 본질적 요건으로 ① 적합한 수단을 가지고 있어야 하며, 이를 위해 입법부는 옴부즈만의 결정을 위해 충분한 조사, 접근 등 역할을 수행할 수 있도록 충분한 권한을 부여해야 한다고 보았으며, ② 기능적 독립의 절대적인 전제조건으로 충분한 예산이 필요함을 언급함
- 마지막으로 법적 지위로서의 인적 독립에서 가장 중요한 것은 임기의 보장이며, 그 외에 보수, 선임절차 등이 반드시 법에 규정되어 있어야 한다는 것을 언급

2. 공정성 (Impartiality)

- 공정성은 옴부즈만 개념의 가장 핵심이라 할 수 있음
- 옴부즈만은 이해관계의 충돌을 가져올 수 있거나 발생할 우려가 있는 정치적 활동, 고용 및 사업관계와 거래활동을 삼가 해야 함
- 옴부즈만은 이해관계의 충돌이 발생 잠재적 가능성이 있거나 발생할 우려가 있는 어떤 공직도 가져서는 안됨
- 옴부즈만은 이해관계의 충돌이 발생한 민원에 대해서는 자신 스스로 기피해야 할 것임
- 옴부즈만은 어떤 민원이 접수되든지, 어떻게 조사되었든지 간에 결정과 관련하여 옴부즈만 자신의 개인적 견해를 허용해서는 안됨
 - ※ 미국옴부즈만협회는 옴부즈만은 자신의 개인적 견해를 접어두고 공정하고, 편견이 없는 태도로 민원에 접근해야만 하며, 이는 절대적이어야 한다고 강조함
- 옴부즈만은 민원인의 옹호자가 되어서도 안되고 정부를 위해 대신 사과하는 역할을 하여서도 안됨. 그러나 옴부즈만은 조사에 기초하여 정당한 경우 정부의 행위를 지지할 수 있음
 - 옴부즈만은 고객(client)을 가지고 있지 않으며, 민원인의 대변자도 아니며 정부기관의 보호자도 아님
 - 옴부즈만의 주요 관심은 법, 규칙, 정책들이 적정한 지 여부, 그 결과가 공정한지를

확보하는데 중점을 두어야 함

- 옴부즈만이 민원인에게 유리한 방향의 결정을 내릴 수 있다 하더라도 이는 정부의 효율성을 제고하기 위한 옴부즈만의 목적에 해당하는 것임

3. 비밀보호 (Confidentiality)

- 비밀보호는 옴부즈만에게는 수단(tool)에 해당함
- 옴부즈만에게 고충민원을 제기한 민원인과 옴부즈만 조사에 응한 공무원, 종사자들은 조사와 관련하여 보복을 두려워 할 수 있기 때문에 옴부즈만은 통상적으로 조사과정에서 이루어진 커뮤니케이션에 대해서는 비밀을 보호할 수 있음
- 정보의 보호는 관련 법률에 따라 강하게 보호받는 것도 있으며, 옴부즈만의 재량에 의해 공개가 될 수 있는 것들도 있음

4. 신뢰성 있는 심리 절차 (Credible Review Process)

- 옴부즈만의 심리 절차가 신뢰할 수 있다면 조사결과에 대해서 더 신뢰할 수 있을 것이며, 정부는 옴부즈만의 권고를 더 잘 이행할 수 있을 것임
- 옴부즈만은 법·행정·정책과 관련된 문제와 이슈를 분석할 수 있는 자격이 있어야 함
- 조사를 개시하는 것은 옴부즈만의 주요기능 이지만 모든 조사와 민원을 공식적으로 조사할 수는 없기 때문에 비공식적인 조사활동을 병행할 수 있음
- 옴부즈만은 부 옴부즈만(deputy Ombudsman) 또는 대행 옴부즈만(acting Ombudsman, 조사관을 말함)에게 옴부즈만을 대표하는 권한을 부여해야 함
- 옴부즈만은 어느 누구라도 수수료 없이 옴부즈만에게 직접적으로 민원을 제기할 수 있도록 충분한 접근을 할 수 있도록 해야 함
- 옴부즈만이 관할권 범위를 벗어나지 않도록 관할권이 명확히 정의되어야 함⁷⁾
 - 관할권의 범위는 법령에 명시되어야 하고, 관할권의 한계는 시민에게 명확히 알려져야 함
- 옴부즈만의 심리를 위한 근거들(grounds)은 광범위 하게 기술되어야 함

7) Dean M. Gottehrer (전 미국옴부즈만협회장)는 세계옴부즈만협회 컨퍼런스에서 옴부즈만은 모범적 공공행정, 공정, 인권, 평등, 정의, 부패방지, 환경보호 등을 포함하여 광범위하게 검토할 수 있어야 한다는 점을 강조함

- 옴부즈만의 행정행위에 대한 심리는 그것이 법적으로 정당하든지, 정책과 부합하든지 간에 좁게 제한되어서는 안됨
- 옴부즈만은 비록 법에 부합한다 할지라도 비효율적인 방식, 불합리, 불공정하다면 심리를 할 수 있음
- 옴부즈만은 자신의 관할권 범위 내에서 민원을 수용하거나 거부할 수 있는 자유재량을 보유해야 함
- 옴부즈만은 충분한 조사 권한을 가지고 있어야 함
 - 정부기관 및 그 종사자는 조사 시 협력을 거부할 수 있기 때문에 옴부즈만의 조사에 대한 권위는 명확히 수립되어야 함
 - 전자기록을 포함한 정부시설, 문서, 파일을 조사하기 위한 권위는 조사자로서의 옴부즈만 역할에 핵심임
 - ※ 옴부즈만은 기밀에 속하는 기록을 포함하여 관할범위내의 기관이 보유하고 있는 기록들과 회의록 등에 대한 접근이 자유로워야 함
 - 옴부즈만은 별도의 통지 없이 기관의 시설에 출입하고, 조사할 수 있는 권한을 부여받아야 함
- 옴부즈만은 심의결과 권고, 보고서를 공표할 수 있는 권한과 책임을 가지고 있어야 함
 - 옴부즈만에게는 책임성을 제고하기 위하여 조사의 결과를 대중이 알 수 있도록 알리는 것이 의무일 수 있음
 - 옴부즈만의 조사결과와 권고가 대중에게 알려지지 않는다면, 시민의 이익을 위한 감시자로서의 옴부즈만의 기능은 좌절될 수 밖에 없음
- 옴부즈만 보고서가 공표되기 전에 정부기관과 공무원 등에게 조사 결과 및 권고에 대하여 의견을 제시할 수 있는 기회를 주는 것이 중요함
- 조사의 범위와 방식을 포함하여 민원이 접수되고 조사가 이루어지는 과정은 명확해야하고 투명해야 함
- 조사 대상이 아닐 경우에는 옴부즈만은 민원인에게 조사 대상이 아닌 이유를 설명해주어야 함
 - ※ 예를 들어 관할권 범위를 벗어나거나, 민원이 다른 유효한 해결수단이 있다거나, 잘못된 생각에 의해 민원이 제기되었다거나, 민원이 사소한 것이거나, 조사를 실시할 만한

필요한 정보가 제공되지 않았다거나, 사무국이 민원을 처리할만한 충분한 자원을 확보하지 못하고 있다거나, 이전에 조사된 문제이었다거나 등임

- 옴부즈만은 적절한 시간 내에 조사를 마쳐야 함
 - 옴부즈만의 조사는 일반적으로 행정적 결정이 이루어진 이후에 실시되기 때문에, 조사과정이 끝나갈 무렵에 이루어진 권고가 너무 지나친 지연으로 인해 가치를 발휘하지 못할 수도 있음
- 옴부즈만은 최소한 연례적으로 옴부즈만을 선임하는 기관, 다른 정책결정자들 및 대중에게 사무국의 활동에 대해 알려야 함
 - 옴부즈만은 활동에 대해 선임(選任) 기관(appointing authority)과 대중에게 알려야 할 의무가 있음
 - 대부분의 옴부즈만 사무국은 전년도에 활동에 대해 연례 보고서를 발행하는데, 여기에는 조사의 수, 비공식적으로 해결된 케이스의 수, 조사된 케이스 및 계류 중인 조사 건수, 권고건수 등이 포함됨
- 옴부즈만은 공공서비스가 가장 높은 수준을 유지하도록 할 의무가 있음

제2장 「부패방지권익위법」상 지방옴부즈만 제도

시민의 권익보호를 위한 「지방옴부즈만」 운영 안내서

제2장 「부패방지권익위법」상 지방옴부즈만 제도

I 지방옴부즈만의 설치

☞ 우리나라는 「부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」제32조 내지 제38조에 따라 지방옴부즈만*을 각 지방자치단체에 설치·운영할 수 있음
* 법상 ‘시민고충처리위원회’로 규정

1. 지방옴부즈만의 업무(법 제32조)

- 해당 지자체 및 그 소속 기관에 따른 민원인의 고충과 관련된 사안의 조사·처리
- 고충민원과 관련된 시정권고, 의견표명
 - ※ 권익위법상으로는 현재 직권조사권은 없으며, 다수민원, 집단갈등형 민원, 공공갈등형 민원은 권익위법 제18조의 다수인 관련 민원을 보다 세분화 하여 제시한 것임
- 단체장 및 지방의회가 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등과 관련하여 지방옴부즈만에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
- 지방옴부즈만 스스로의 발의에 의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
- 관할 시·군·구의 장이 요청한 고충민원과 관련한 사안에 대한 조사·처리(광역 지방자치단체 옴부즈만에 한함)
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의·조정 등 처리
- 지방옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
- 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
- 지방옴부즈만의 활동과 관련한 교육 및 홍보
- 지방옴부즈만의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
- 지방옴부즈만의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원

- 단체장 및 지방의회에 지방옴부즈만 운영에 대한 연례보고서 제출
- 직권조사에 따른 조사 시 단체장 및 지방의회에 특별보고서 제출

2. 지방옴부즈만의 자격·임기(법 제33조)

- 자격
 - 지방옴부즈만은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있는 자로 자격요건 중 어느 하나에 해당하는 자 중에서 지방의회의 동의를 거쳐 위촉

〈지방의회 동의가 필요한 이유〉

- ▶ 지방자치단체의 장이 의회의 관여 없이 임명하는 경우에는 지자체장 자신도 집행기관으로서 지방 옴부즈만에 의한 감시·조사의 대상이 되고 있으므로 단체장에 대하여 지방옴부즈만의 직무상·신분상의 독립성과 중립성을 확보할 수 있는 제도적 장치가 필요
- ▶ 행정부형으로 지방옴부즈만을 운영하더라도 의회의 동의를 얻는 것을 요건으로 하여 단체장에 의한 자의적 임용을 방지

- 자격 요건
 - 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
 - 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
 - 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
 - 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
 - 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자

- 임기 : 지방옴부즈만의 임기는 4년 보장(연임할 수 없음)

※ 관련 준용 규정(법 제35조)

☞ 준용 규정 : 제15조(위원의 결격사유), 제16조제3항(면직 또는 해촉 금지), 제17조(위원의 겸직 금지 등), 제18조(위원의 제척·기피·회피), 제25조(공무원 등의 파면), 제83조의제2제1항(벌칙적용에서 공무원 의제)

※ 지방옴부즈만 결격사유(법15조)

- “대한민국 국민이 아닌 자, 「국가공무원법」 제33조 각호의 어느 하나에 해당하는 자, 정당의 당원, 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 자

[국가공무원법 제33조]

- 금치산자 또는 한정치산자
- 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
- 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 5년이 지나지 아니한 자
- 금고 이상의 형을 선고받고 그 집행유예 기간이 끝난 날부터 2년이 지나지 아니한 자
- 금고이상이 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예 기간 중에 있는 자
- 법원의 판결 또는 다른 법률에 따라 자격이 상실되거나 정지된 자
 - 공무원으로 재직기간 중 직무와 관련하여 「형법」 제355조(횡령·배임) 및 제356조(업무상 횡령과 배임)에 규정된 죄를 범한 자로서 300만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 2년이 지나지 아니한 자
- 징계로 파면처분을 받은 때부터 5년이 지나지 아니한 자
- 징계로 해임처분을 받은 때부터 3년이 지나지 아니한 자

※ 직무상 독립과 신분보장(법 제16조제3항)

- 지방옴부즈만은 부패방지권익위법 제15조제1항 및 제17조 각 호의 어느 하나에 해당하거나, 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 면직 또는 해촉되지 아니함

※ 지방옴부즈만의 겸직금지(법 제17조)

- 지방옴부즈만은 국회의원 또는 지방의회의원, 행정기관 등과 대통령령으로 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체*의 임·직원에만 한정하여 겸직을 금지토록 하고 있음

* 법령에 따라 행정권한을 행사하거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 개인이나 법인 또는 단체, 국가 또는 지방자치단체의 재정지원을 받는 개인이나 법인 또는 단체, 법령이나 정관에 따라 임원이나 직원의 임면에 관하여 국가 또는 지방자치단체의 동의나 승인을 요하는 법인 또는 단체

- 보조금 사업지원을 받은 단체의 관계자 위촉 가능 여부
 - 겸직을 금지하는 입법은 지방옴부즈만의 직무수행에 있어 성실성을 보장하고, 지방행정 기능의 투명성을 통한 지방자치제도의 정착, 공공복리를 위해서도 필요
 - 따라서 정기적이든, 일시적이든 지방자치단체의 재정적 지원을 받는 단체의 임원이라면 그 직을 사임하지 않는 한 겸직금지 규정에 해당

※ 지방옴부즈만의 제척·기피·회피(법 제18조)

[제척, 기피, 회피의 의미]

- 제척은 법관과 관련 공무원이 어떤 사건에 관하여 법에서 정한 일정한 관계가 있는 경우 당연히 그 사건에 관한 직무를 행할 수 없는 것임
- 기피는 법관에게 제척원인이 있을 때 또는 재판의 공정을 기대하기 어려운 사정이 있는 때에 당사자의 신청에 의하여 재판에 의해 당해 법관을 직무집행으로부터 배제하는 것임
- 회피는 법관이 사건에 관하여 제척 또는 기피의 원인이 있다고 생각하여 스스로 사건을 취급하는 것을 피하는 것임

- 지방옴부즈만은 다음 사항의 하나에라도 해당하는 경우에는 위원회의 심의, 의결에서 배제되어야 함
 - * 독임제 지방옴부즈만이 제척사유에 해당할 경우에는 국민권익위원회에 이송하도록 함
 - 지방옴부즈만의 배우자나 배우자였던 자가 당해 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우

- 지방옴부즈만이 당해 사안의 당사자와 친족 관계에 있거나 있었던 경우
- 지방옴부즈만이 당해 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
- 지방옴부즈만이 되기 전에 당해 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항
- 지방옴부즈만이 당해 사안에 관하여 당사자의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- 고충민원의 신청인이 지방옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에는 기피신청을 할 수 있음
- 지방옴부즈만 본인이 위의 제척사유나 기피사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있으며, 독립제의 경우에는 민원을 국민 권익위원회에 이송할 수 있음
- 이상과 같은 제척, 기피, 회피 조건은 지방옴부즈만 소속의 공무원이나 자문 위원에게도 해당됨

※ 별칙적용에 있어서 공무원 의제(법 제83조의 2)

- 지방옴부즈만과 사무국 직원, 파견직원, 자문위원 등은 지방옴부즈만의 업무와 관련하여 「형법」이나 그 밖의 법률에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 간주

3. 활동비 지원(법 제34조) 및 사무기구(법 제36조)

- 지방자치단체의 장은 지방옴부즈만이 업무를 처리하는데 필요한 경비를 지원
- 사무 지원을 위해 사무기구의 장과 그 밖에 필요한 직원을 두는 등 사무기구를 마련
- 지방옴부즈만 사무국 인력은 민원에 대한 사전조사, 검토 등을 통해 지방옴부즈만의 충실한 심의·의결을 보조하는 역할을 하므로 충분한 인력 지원이 필요함

※ 공무원 등의 파견(법 제25조)

- 지방옴부즈만은 업무수행을 위하여 필요할 경우 지방자치단체 및 다른 공공기관, 법인, 단체에 대하여 공무원 또는 직원의 파견을 요청할 수 있음

- 지방옴부즈만에 공무원이나 직원을 파견한 기관, 법인, 단체의 장은 파견된 직원에 대하여 인사·처우 등에 있어서 우대조치를 강구하여야 함

4. 운영상황의 보고 및 공표 등(법 제26조)

- 지방옴부즈만은 매년 고충민원과 관련하여 지방옴부즈만의 운영상황을 지방의회에 보고하고 이를 공표하고 필요한 경우에는 지방의회에 특별보고도 가능

5. 지방옴부즈만 조직 및 운영에 관한 사항(법 제38조)

- 부패방지권익위법에 규정된 사항(1부터 4까지)외에 지방옴부즈만의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항은 지자체 조례로 정함
 - ☞ 조례 제정시 부패방지권익위법에서 명확하게 규정하고 있는 사항(지방옴부즈만의 업무·자격·임기 등)은 가급적 법령에 맞게 운영하여야 하며 그 외의 경우는 지방의 실정에 맞게 탄력적으로 운영(아래 지방옴부즈만 표준조례안 참조)

II

지방옴부즈만의 운영

- ☞ 지방옴부즈만은 「부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」 제39조 내지 제54조, 제77조 내지 제81조, 제91조에 따라 고충민원을 처리
- 국민권익위원회와 동등한 권한 부여

1. 고충민원의 신청 및 접수(법 제39조)

- 지자체 주민은(거주 외국인 포함) 누구나 지방옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있음
- 지방옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보낼 수 없음
 - 지방옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 즉시 그 사유를 신청인에게 통보함.
- 고충민원신청서에는 다음 사항이 포함되어야 함
 - 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
 - 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
 - 그 밖에 조례로 정하는 사항

2. 동일한 고충민원의 상호통보(법 제40조)

- 지방옴부즈만은 신청인이 동일한 고충민원을 국민권익위나 지방옴부즈만에 각각 신청한 경우 지체 없이 그 사실을 상호 통보하여야 하며, 이 경우 상호 협력하여 고충민원을 처리(일차적으로 지방옴부즈만이 우선 처리하도록 함)하거나 법 제43조에 따라 이송하거나 각하하여야 함

3. 고충민원의 조사(법 제41조)

- 지방옴부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 지체없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장 가능
- 다음의 경우에는 접수된 고충민원을 조사하지 않아도 됨
 - 법 제43조 1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 - 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
 - 그 밖에 고충민원에 해당하지 아니하는 경우 등 지방옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우
- 지방옴부즈만은 접수된 민원에 관하여 조사를 하지 아니하거나 조사를 중지 또는 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 함

4. 조사의 방법(법 제42조)

- 지방옴부즈만은 고충민원처리를 위한 조사와 관련하여 필요할 경우 다음이 조치를 취할 수 있음
 - 단체장 소속하의 행정기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출 요구
 - 단체장 소속하의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 - 조사사항과 관계 있다고 인정되는 단체장 소속하의 장소·시설 등에 대한 실지 조사
 - 감정의 의뢰
- 지방옴부즈만 사무국의 직원이 고충민원 처리 관련 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 함

5. 고충민원의 이송 등(법 제43조)

- 지방옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 사유 중 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관등에 이송할 수 있음. 다만, 관계 행정기관등에 이송하는 것이 적절하지 아니하다고 인정되는 경우 고충민원을 각하할 수 있음
 - 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
 - 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 - 감사원이 처분을 요구한 사항
 - 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
 - 단체장 소속 하의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
 - 그 밖에 관계 행정기관등에서 직접 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항
- 지방옴부즈만은 고충민원을 이송 또는 각하한 경우에는 지체없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하고 필요한 경우에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내하여야 함
- 지방옴부즈만은 관계 행정기관등의 장이 옴부즈만이 처리하는 것이 타당하고 인정하여 이송한 고충민원을 직접 처리할 수 있으며, 이 경우 고충민원이 이송된 때 지방옴부즈만에게 접수된 것으로 봄

6. 합의의 권고(법 제44조)

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

7. 조정(법 제45조)

- 지방옴부즈만은 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정을 할 수 있음
- 조정은 당사자가 합의한 사항을 조정서에 기재한 후 당사자가 기명날인하거나 서명하고 지방옴부즈만이 이를 확인함으로써 성립(조정은 민법상 화해와 같은 효력을 가짐)

8. 시정의 권고 및 의견의 표명(법 제46조)

- 지방옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 단체장에게 적절한 시정을 권고할 수 있음
- 지방옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 단체장에게 의견을 표명할 수 있음

9. 제도개선의 권고 및 의견의 표명(법 제47조)

- 지방옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요한 경우에는 단체장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있음

10. 의견제출 기회의 부여(법 제48조)

- 지방옴부즈만은 단체장에게 권고 또는 의견표명을 하기 전에 단체장 소속 하의 직원등과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 함
- 단체장 소속 하의 직원·신청인 또는 이해관계인은 지방옴부즈만이 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있음

11. 결정의 통지(법 제49조)

- 지방옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체없이 신청인 및 단체장에게 통지

12. 처리결과의 통보(법 제50조)

- 지방옴부즈만의 권고 또는 의견을 받은 단체장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 지방옴부즈만에게 통보하여야 함
- 권고를 받은 단체장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 지방옴부즈만에게 문서로 통보하여야 함

- 지방옴부즈만은 단체장으로부터 권고 및 의견의 처리결과나 불이행 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체없이 통보

13. 감사의 의뢰(법 제51조)

- 지방옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 단체장 소속 하의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 당해 지방자치단체에 감사를 의뢰할 수 있음

14. 권고 등 이행실태의 확인·점검(법 제52조)

- 지방옴부즈만은 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있음

15. 공표(법 제53조)

- 지방옴부즈만은 다른 법률의 규정에 따라 공표가 제한되거나 개인의 사생활의 비밀이 침해될 우려가 있는 경우를 제외하고 지방옴부즈만의 권고 또는 의견표명의 내용, 권고 또는 의견에 대한 처리결과, 권고 또는 의견의 불이행 사유를 공표할 수 있음

16. 국민권익위원회와 지방옴부즈만 상호간의 관계(법 제54조)

- 고충민원을 처리하는데 있어서 지방옴부즈만과 국민권익위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 상호간 이에 협조하여야 함
- 지방옴부즈만은 다수민원, 공공갈등 민원, 복합민원 또는 중앙차원의 법·정책·제도 등에 관한 사안 중 국민권익위원회의 협력이 필요하다고 인정되는 사안에 대해서는 국민권익위원회의 조력을 받을 수 있음

17. 제도개선에 대한 제안(법 제77조)

- 지방옴부즈만은 고충민원의 처리과정에서 불합리한 제도를 발견하거나 그 밖에 개선이 필요하다고 인정되는 사항이 있는 경우에는 단체장, 지방의회, 국회, 관계부처 등에 그에 대한 의견을 제출할 수 있음

- 지방옴부즈만은 고충민원의 처리과정에서 관련 법률 또는 조례가 현저히 불합리하다고 판단하는 경우 그 법률 또는 조례의 개정 또는 폐지 등에 관한 의견을 국회 또는 지방의회에 제출할 수 있음

18. 고충민원사무의 정보보호(법 제78조)

- 지방옴부즈만과 관계 행정기관등은 고충민원과 관련된 정보의 유출로 인하여 신청인과 이해관계인의 이익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 함

19. 고충민원 신청사항의 게시(법 제79조)

- 지방옴부즈만과 관계 행정기관등의 장은 고충민원의 신청에 필요한 사항을 게시하거나 편람을 비치하는 등 가능한 모든 편의를 제공하여야 함
- 지방옴부즈만은 고충민원업무를 처리함에 있어서 자체적으로 할 수 있는 자료의 확인 또는 관계 행정기관등과의 협조 등에 관하여 필요한 절차를 담당직원이 직접 행하도록 하는 등 신청인의 편의를 위하여 노력하여야 함

20. 관계 행정기관등과의 협조(법 제80조)

- 지방옴부즈만은 그 업무를 수행하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 관계 행정기관등에 협조를 요청할 수 있음
- 옴부즈만의 협조를 요청받은 관계 행정기관등은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 함

21. 교육과 홍보(법 제81조)

- 지방옴부즈만은 모든 사람이 자신의 권리를 인지하고 권리의 침해가 발생한 경우 이를 구제받을 수 있도록 하기 위하여 필요한 교육과 홍보를 할 수 있음
- 지방옴부즈만은 학교에서 고충민원의 처리와 권리구제 및 부패방지에 관한 내용이 교육될 수 있도록 지원하기 위하여 교육자치단체와 협의할 수 있음
- 지방옴부즈만은 소속 공무원의 교육훈련과정에 고충민원 제도 및 부패방지에 관한 내용이 포함될 수 있도록 관계 행정기관등의 장과 협의할 수 있음

22. 과태료(법 제91조 제3항 제1호)

- 지방옴부즈만이 고충민원 조사와 관련한 업무수행(위·4. 조사의 방법' 참조)을 방해·거부 또는 기피하거나 고의로 지연시킨 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과

☞ 지방옴부즈만의 권원은 '조례'가 아닌 법령(부패방지권익위법)에서 나오는 것임

제3장 지방옴부즈만 조례 제정

시민의 권익보호를 위한 「지방옴부즈만」 운영 안내서

제3장 지방옴부즈만 조례 제정

I 사전 준비

1. 유의 사항

- 부패방지권익위법 상 지방옴부즈만에 관하여 정한 사항(법 제32조 내지 제37조)에 가급적 위배되지 않도록 주의

☞ 부패방지권익위법 상 지방옴부즈만에 관하여 정한 사항

- (지방옴부즈만의 업무) 고충민원 조사 처리, 시정권고 및 의견표명, 행정제도 개선에 관한 실태조사 등 지방옴부즈만의 업무
- (지방옴부즈만 자격요건) 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자, 판사·검사·변호사 직에 있거나 있었던 자, 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자 등
- (활동비 지원) 지자체장은 업무하는데 필요한 경비 지원
- (위원회에 관한 규정의 준용) 지방옴부즈만의 결격사유, 독립과 신분보장, 겸직금지, 제척 기피, 공무원파견, 벌칙적용 공무원의제 등
- (사무기구) 지방옴부즈만 사무지원을 위한 지자체장의 사무기구 설치 등
- (운영상황 보고 및 공표 등) 지방옴부즈만은 매년 운영상황을 지자체 장 및 지방의회에 보고

- 부패방지권익위법에서 규정하지 않은 사항(조직구성, 운영방법 등)은 각 지자체의 사정에 따라 조례로 제정
- 지방옴부즈만의 권원은 부패방지권익위법 부패방지권익위법 제39조 내지 제54조, 제79조 내지 제81조, 제91조에서 발생하는 것임

2. 기타 사항(조직유형 및 운영방법 선택)

○ 각 지자체는 여건에 맞추어 아래의 조직 유형 및 운영방법을 선택할 수 있음

구분	조직유형 (4가지 중 택1)	운영방법	
		근무	기능
선택사항	의회 합의형	상임 또는 비상임	부패방지, 감사기능 등 추가
	의회 독임형		
	집행부 합의형		
	집행부 독임형		

※ 독임형과 합의형의 구분은 옴부즈만이 1명인지, 혹은 2명 이상 인지의 문제가 아니라 의사결정을 옴부즈만 1인의 단독으로 하는 지, 아니면 2인 이상의 합의로 하는 지의 문제임. 그러므로 2인 이상의 옴부즈만을 두더라도 각자 분야를 나누어 민원을 처리할 경우에는 독임제에 해당함

○ 조직 유형별 장단점

① 의회소속의 합의제형 지방옴부즈만

- (성격) 지방옴부즈만을 의회사무처(혹은 의회사무국)의 소속으로 설치하고, 2인 이상의 지방옴부즈만을 지방의회 동의를 거쳐 위촉
- (장점 및 단점)

장점	• 처분기관인 단체장으로부터 독립적인 업무 수행 • 지방의회의 집행부에 대한 감시 및 견제 기능과의 연계성 제고 • 지방의회의 예산 심의·의결권 하에서 예산의 독립성 확보 가능 • 복수 옴부즈만으로 지방의원의 정치적 압력, 영향력에 대한 방어 가능성 높음 • 옴부즈만 간의 합의에 의한 의사결정으로 조사내용의 충실성 제고
단점	• 옴부즈만 위촉, 조사결과 등에 지방의원들의 정치적인 영향력 행사 가능 • 의회 소속 옴부즈만의 조사결과에 대한 집행부의 거부감 발생 가능 • 의회사무기구에 합의제 형태의 하위 조직을 설치하는 것에 대한 거부감 존재 • 옴부즈만간 합의가 이루어지지 않을 경우 신속한 권리구제 곤란

② 의회소속의 독립제형 지방옴부즈만

- (성격) 지방옴부즈만을 의회사무처(혹은 의회사무국)의 하위 단위조직으로 설치하고, 1인 이상의 지방옴부즈만을 지자체장이 지방의회 동의를 거쳐 위촉
- (장점 및 단점)

장점	• 처분기관인 단체장으로부터 독립적인 업무 수행 • 지방의회의 집행부에 대한 감시 및 견제 기능과의 연계성 제고 • 지방의회의 예산 심의·의결권 하에서 예산의 독립성 확보 가능 • 합의제 옴부즈만에 비해 상대적으로 설치 용이 • 옴부즈만 간의 합의가 필요 없어 신속한 권리구제 가능
단점	• 옴부즈만 위촉, 조사결과 등에 지방의원들의 정치적인 영향력 행사 가능 • 지방의원들의 영향력 행사에 대한 방어 가능성은 합의제에 비해 낮음 • 의회 소속 옴부즈만의 조사결과에 대한 집행부의 거부감 발생 가능 • 일인의 옴부즈만에 의한 운영으로 독선적·자의적 결정 가능성이 있으며, 조사결정의 충실성도 상대적으로 낮음

③ 집행부 소속의 합의제형 지방옴부즈만

- (성격) 지방옴부즈만을 집행부의 하위 단위조직으로 설치하고, 2인 이상의 지방옴부즈만을 지자체장이 지방의회 동의를 거쳐 위촉
- (장점 및 단점)

장점	• 단체장의 자체 행정통제기능 보완으로 옴부즈만의 대외적 신뢰성 제고 가능 • 단체장의 내부통제 기제로 활용될 경우 민원인의 접근 편의성 높음 • 집행부 내부자료에 대한 접근 용이로 신속한 권리구제 가능 • 조사 과정에서 내부 구성원과의 협의와 협조가 가능하므로 의결에 대한 내부 수용 가능성 높음 • 복수의 옴부즈만으로 단체장의 압력이나 영향력에 대한 방어 가능성 높음 • 옴부즈만 간의 합의에 의한 의사결정으로 조사내용의 충실성 제고
단점	• 옴부즈만이 처분기관에 소속되어 있어 단체장의 영향 가능 • 의회심의·의결 과정을 거쳐야 하므로 예산확보가 어려울 수 있음 • 사무기구 인력에 대한 단체장의 인사권과 집행부 내부 구성원들과의 관계에 의해 객관성과 중립성은 다소 약화 가능 • 옴부즈만간 합의가 이루어지지 않을 경우 신속한 권리구제 곤란

④ 집행부 소속의 독립제형 지방옴부즈만

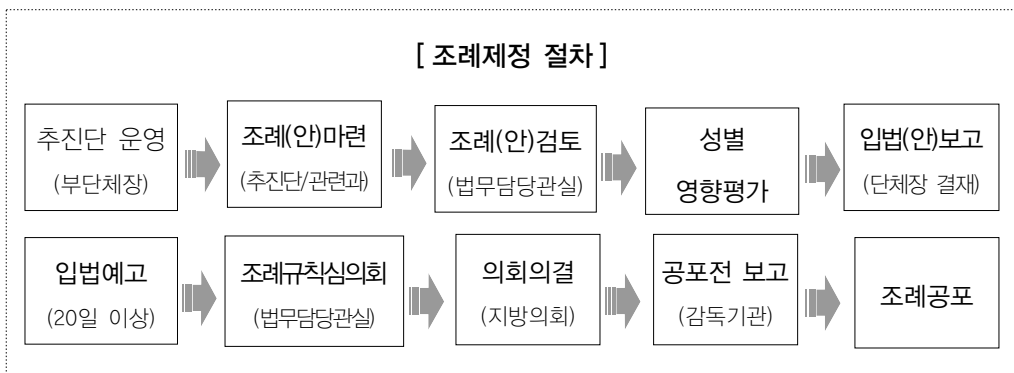
- (성격) 지방옴부즈만을 집행부의 하위 단위조직으로 설치하고, 1인 이상의 지방옴부즈만을 지자체장이 지방의회 동의를 거쳐 위촉
- (장점 및 단점)

장점	• 단체장의 자체 행정통제기능 보완으로 옴부즈만의 대외적 신뢰성 제고 가능 • 단체장의 내부통제 기제로 활용될 경우 민원인의 접근 편의성 높음 • 집행부 내부자료에 대한 접근 용이로 신속한 권리구제 가능 • 조사 과정에서 내부 구성원과의 협의와 협조가 가능하므로 의결에 대한 내부 수용 가능성 높음 • 옴부즈간 합의가 필요 없어 신속한 권리구제 가능
단점	• 옴부즈만이 처분기관에 소속되어 있어 단체장의 영향 가능 • 의회심의의결 과정을 거쳐야 하므로 예산확보가 어려울 수 있음 • 사무기구 인력에 대한 단체장의 인사권과 집행부 내부 구성원들과의 관계에 의해 객관성과 중립성은 다소 약화 가능 • 단체장의 영향력에 대한 방어 가능성은 합의제 형태에 비해 취약 • 1인의 옴부즈만에 의한 독선적·자의적 결정 가능성이 있으며, 조사결정의 충실성도 상대적으로 낮음

II

조례 제정

1. 조례 제정 절차



2. 지방옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 표준조례(안)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 지방옴부즈만을 설치하여 주민의 시정에 관한 고충 처리와 시정요구 등에 대해 조치를 취하도록 권고하며, 이와 관련된 불합리한 행정제도를 개선함으로써 주민의 기본적 권익을 보호하고 부패방지와* 열린 행정을 통해 주민의 신뢰를 확보하기 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률(이하 “권익위법”이라 한다)」 제32조 내지 제38조의 규정에 따라** ○○시(○○도, ○○군, ○○구) 지방옴부즈만의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

* 옴부즈만에 부패방지 기능 등 부여시 추가

** ‘부패방지권익위법’ 근거를 반드시 표기해야 함

제2조(명칭) 이 조례는 “지방옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례”로 칭한다.

제3조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 ○○시(○○도, ○○군, ○○구) 및 그 소속기관(법령에 따라 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 지방옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “지방옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)”이란 ○○시(○○도, ○○군, ○○구) 및 그 소속기관에 대한 고충민원의 처리 및 부패방지*와 이에 관련된 제도개선을 위하여 권익위법 제33조에 따라 위촉된 자를 말한다.
4. “사무국”이란 옴부즈만의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.
5. “시민사회단체”란 「비영리민간단체지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록된 단체를 말한다.

제2장 옴부즈만 기능·구성 등

제4조(기능) ① 옴부즈만은 다음 각호의 업무를 수행한다. 옴부즈만이 다수인 경우에는 각기 관할을 정하여 정한 범위 내에서 독립적으로 직무를 수행한다.

1. 주민의 신청에 따른 민원인의 고충과 관련된 사안의 조사·처리

2. 옴부즈만 스스로의 발의에 의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
3. 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명 등 처리
4. 단체장 및 의회가 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등과 관련하여 옴부즈만에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
5. 관할 시·군·구에 위임한 사무에 대한 고충민원과 관련한 사안에 대한 조사·처리
 - ☞ 광역지방자치단체 옴부즈만에 한함
6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
7. 단체장 및 의회에 옴부즈만 운영에 대한 연례보고서 제출
8. 직권조사 시 단체장 및 의회에 특별보고서 제출
9. 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
 - ☞ 「고충민원 처리실태 확인조사」를 말하는 것이 아님

[부패방지 기능 부여시 추가할 기능]

- 주요 공공사업의 계약 및 이행, 인사채용 등 부패 취약분야 업무에 참관, 민원접수 및 처리, 내부감사 참여 등을 통한 감시
 - 부패 관련 민원의 조사·처리 요구
 - 부패방지 제도개선과 관련한 건의·요구, 시정요구의 이행실태 점검
 - 부패방지·청렴 정책의 자문, 평가 및 의견 제시
 - 공직자 대상 부패 예방 교육 시행
 - 그 외 주민과 함께하는 청렴 문화 확산 활동 시행
10. 옴부즈만의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
 11. 옴부즈만의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
 12. 기타 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

제5조(구성) ① 옴부즈만의 정수는 (광역자치단체 10명 내외, 기초자치단체 5명 내외) ○명으로 한다.

☞ 광역지자체 및 인구 50만명 이상의 기초자치단체에 한하며, 인구 50만 이하의 기초자치단체의 경우에는 자율적으로 구성

☞ 독립제로 운영할 경우에도 1인 또는 1인이상의 옴부즈만으로 구성할 수 있으며, 의사결정을 독립적으로 운영하면 됨

② 옴부즈만은 단체장(또는 의회) 소속하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

③ 옴부즈만은 「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 자로서 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률 등에 관하여 뛰어난 식견을 가진 다음 각호의 사람 중에서 의회의 동의를 받아 단체장이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있었던 사람
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 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 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

☞ 위촉기준은 권익위법 제33조에 명시되어 있음

④ 옴부즈만의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

⑤ 옴부즈만이 궐위된 때에는 단체장은 지체없이 새로운 옴부즈만을 지방의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

☞ 지방옴부즈만의 자격요건은 지자체별 인재풀, 인력수급 현황 등을 고려하여 자격요건을 일부 완화하여 탄력적으로 운영할 수 있음

제6조(대표옴부즈만) ① 대표옴부즈만은 옴부즈만이 호선으로 선출하며, 옴부즈만을 대표한다.

② 부옴부즈만은 대표옴부즈만이 임명한다.

③ 대표옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부옴부즈만이 그 직무를 대행한다.

제7조(회의) ① 옴부즈만은 직무범위를 각기 달리하여 독립하여 업무를 수행하되, 다음 각 호의 경우에는 재적의원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고 출석의원 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의회의 결정에 관한 사항

2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항

3. 그 밖에 대표옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

② 제11조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 옴부즈만은 제7조제1항에 따른 재적위원수의 계산에 있어서 이를 제외한다.

③ 위 ①항에 따른 회의는 회의록을 작성하여야 한다.

④ 그 밖에 회의의 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

☞ 독립제로 운영하는 경우에는 제7조(회의)는 불필요함

제8조(관할권) ① 옴부즈만은 다음 각호에 대하여 관할권을 가진다.

1. ○○시(○○도, ○○군, ○○구) 및 그 소속행정기관 (직속기관, 사업소 등을 포함한다)
2. ○○시(○○도)에서 시·군·구에 위임한 사무의 경우 시군구 및 그 소속행정기관
3. ○○시(○○도, ○○군, ○○구)에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
4. ○○시(○○도, ○○군, ○○구)로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관

제9조(옴부즈만의 결격사유) ① 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 각호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 자

제10조(겸직금지) ① 옴부즈만은 재직 중 다음 각호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 행정기관등과 대통령령으로 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제11조(직무상 독립과 신분보장) ① 옴부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다.

② 옴부즈만은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.

1. 제9조제1항의 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
2. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때
3. 제10조제1항의 각 호의 어느 하나에 해당하는 때

제13조(옴부즈만 추천위원회 구성·운영) ① 단체장은 옴부즈만의 선임을 위하여 옴부즈만 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

② 추천위원회는 위원장을 포함하여 15인 이내로 구성하고 단체장은 다음 각호의 자를 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산한다.

1. 인사업무 담당국장
2. 지역에 거주하는 사람으로 변호사협회의 추천을 받은 변호사
3. 지역에 거주하는 사람으로 전국교수협회의 추천 또는 지역 대학의 총장으로부터 추천을 받은 교수
4. 지역의 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
5. 기타 추천위원회에서 의결을 통해 지역의 협회, 시민사회단체, 학계, 법조계 등에서

추가로 위촉하는 경우

- ③ 추천위원회의 위원장은 부단체장 또는 위원 중에서 호선한다.
- ④ 추천위원회 회의는 재적의원 과반수의 출석으로 개의하고 출석의원 과반수의 찬성으로 옴부즈만 추천 대상자를 의결하며, 복수로 추천도 가능하다.
- ⑤ 추천위원회 위원에 대하여는 위원으로 활동하는데 필요한 수당 등 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제14조(옴부즈만 위촉 및 해촉) ① 단체장은 옴부즈만 추천위원회에서 추천한 사람 중에서 명망과 학식 등을 고려하여 지방의회에 위촉동의안을 제출하여야 한다.

② 지방의회는 옴부즈만으로 추천된 사람에 대하여 재적의원 과반수의 출석으로 개의하고 출석의원 과반수의 찬성으로 동의안을 확정한다.

③ 단체장은 그 임기가 만료되지 않은 옴부즈만을 해촉할 경우에는 지방의회 의장의 동의를 받아야 한다.(선택)

제15조(자문기구) ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문기구를 둘 수 있다.

② 제1항에 따른 자문기구의 조직과 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제16조(비밀유지 의무) ① 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안된다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제17조(고충민원의 신청) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

② 제1항에 따라 옴부즈만과 국민권익위원회에 중복으로 제기한 고충민원에 대해서는 상호 협의하여 처리한다.

제18조(고충민원의 접수) ① 옴부즈만에게 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 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. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

② 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 아니된다. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

③ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제19조(동일한 고충민원의 통보) ① 옴부즈만은 신청인이 동일한 고충민원을 국민권익위원회와 옴부즈만에게 각각 신청한 경우 지체 없이 그 사실을 통보하여야 하며, 이 경우 상호 협력하여 고충민원을 처리하거나 제23조에 따라 이송하여야 함

제20조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 지체없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

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

1. 제23조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 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 아니하다고 인정하는 경우

제21조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제18조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 단체장 소속하의 행정기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
 2. 단체장 소속하의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사사항과 관계 있다고 인정되는 단체장 소속하의 장소·시설 등에 대한 실지조사
 4. 감정의 의뢰
- ② 옴부즈만 사무국의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.
- ③ 시장(도지사) 소속하의 기관의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제22조(직권에 의한 조사) ① 옴부즈만은 필요하다고 인정되는 경우에는 그 관할범위내에 있는 기관을 대상으로 직권으로 조사를 할 수 있다.

② 옴부즈만이 직권으로 조사한 경우에는 시장(도지사) 및 지방의회에 특별보고서를 제출하여야 한다.

제23조(고충민원의 이송 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관등에 이송하거나 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행중인 사항
3. 감사원이 처분을 요구한 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. ○○시(○○도, ○○군, ○○구)의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 제8조에서 정한 관할권의 범위에서 벗어나는 사항
7. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

② 옴부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 이송 또는 각하한 경우에는 지체없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요한 경우에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

③ 옴부즈만은 관계 행정기관등의 장이 옴부즈만이 처리하는 것이 타당하다고 인정하여 이송한 고충민원을 직접 처리할 수 있으며, 이 경우 고충민원이 이송된 때

제24조(합의의 권고) ① 옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

② 합의와 관련한 구체적 방법·절차 등 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제25조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 단체장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 단체장에게 의견을 표명할 수 있다.

제26조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) ① 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 단체장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제27조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제25조 또는 제26조에 따라 단체장에게 시정

또는 제도개선의 권고를 하기 전에 단체장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 단체장 소속하의 직원·신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제28조(결정의 통지) ① 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체없이 신청인 및 단체장에게 통지하여야 한다.

제29조(처리결과와 통보 등) ① 옴부즈만은 제25조 또는 제26조에 따른 권고 또는 의견을 받은 단체장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 단체장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.

③ 옴부즈만은 제1항 또는 제2항에 따른 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체없이 통보하여야 한다.

제30조(재심의) ① 단체장은 옴부즈만이 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

제31조(감사의 의뢰) ① 고충민원의 조사·처리과정에서 단체장 소속하의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 당해 지방자치단체에 감사를 의뢰할 수 있다.

제32조(권고 등 이행실태의 확인·점검) ① 옴부즈만은 제25조 또는 제26조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제33조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 지방자치단체의 장과 지방의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 지방자치단체의 장과 지방의회에 특별보고를 할 수 있다.

제34조(국민권익위와의 관계) ① 고충민원을 처리하는데 있어서 지방옴부즈만과 국민권익위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 상호간 이에 협조하여야 한다.

② 지방옴부즈만은 다수민원, 공공갈등 민원, 복합민원 또는 중앙차원의 법·정책·제도 등에 관한 사안 중 국민권익위원회의 협력이 필요하다고 인정되는 사안에 대해서는 국민권익위원회의 조력을 받을 수 있다.

제4장 사무국 구성 및 운영

제35조(사무국) ① 단체장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다

② 사무국에는 사무국장 1명을 두되, 사무국장은 대표옴부즈만의 지휘를 받아 위원회의 소관사무를 관장한다.

☞ 옴부즈만이 1인인 경우에는 대표옴부즈만이 아닌 옴부즈만의 지휘를 받음

③ 옴부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 단체장 소속하의 공무원 또는 직원의 파견을 요청할 수 있다.

④ 고충민원의 전문적 조사를 위해 예산의 범위 내에서 전문조사관을 둘 수 있다.

⑤ 단체장은 제3항 및 제4항에 따라 파견 또는 채용된 자에 대하여 인사·처우 등에 있어서 우대조치를 강구하여야 한다.

⑥ 제5항에 따른 인사·처우 등과 관련한 내용 등에 관한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

제36조(운영지원) ① 단체장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위내에서 필요한 경비를 지원한다.

② 단체장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원한다. 이 경우 단체장은 옴부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

③ 옴부즈만은 업무수행을 위해 자문을 받은 경우에는 해당 자문위원에게 예산의 범위 내에서 수당 등을 지급할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

☞ 조례중 밑줄 부분은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 근거가 있는 조항들⁸⁾이며, 그 외에는 권익위법에서 조례로 정할 수 있도록 위임하고 있어 그 구체적 내용을 제시한 것임. 또한 제시된 내용은 우수 조례(안)으로 지역의 특색에 맞게 적용 가능함

8) 국민권익위원회와 지방옴부즈만(시민고충처리위원회)이 공통적으로 적용받는 법률 조항은 “부패방지국민위원법 제39조(고충민원의 신청 및 접수), 제40조(동일한 고충민원의 상호통보), 제41조(고충민원의 조사), 제42조(조사의 방법), 제43조(고충민원의 이송 등), 제44조(합의의 권고), 제45조(조정), 제46조(시정의 권고 및 의견의 표명), 제47조(제도개선의 권고 및 의견의 표명), 제48조(의견제출 기회)의 부여, 제49조(결정의 통지), 제50조(처리결과)의 통보 등), 제51조(감사의 의뢰), 제52조(권고 등 이행실태의 확인·점검), 제53조(공표), 제54조(국민권익위원회 상호간의 관계), 제77조(제도개선에 대한 제안 등), 제78조(고충민원사무의 정보보호), 제79조(고충민원 신청사항의 게시 등), 제80조(관계 행정기관등과의 협조), 제81조(교육과 홍보 등), 제91조(과태료)가 있음

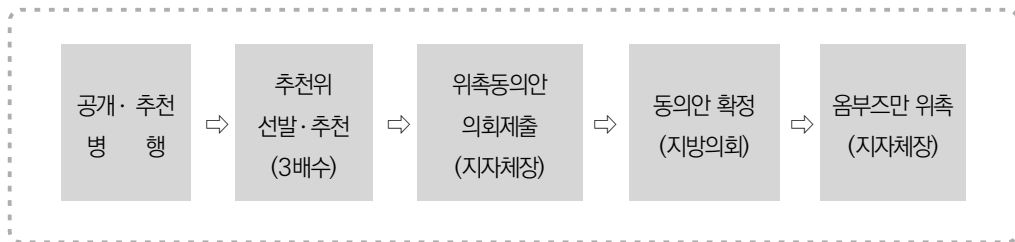
제4장 지방옴부즈만 위촉 및 사무국 구성

시민의 권익보호를 위한 「지방옴부즈만」 운영 안내서

제4장 지방옴부즈만 위촉 및 사무국 구성

I 지방옴부즈만 위촉

1. 위촉 체계



2. 추진 방향

- 탁월한 인품과 식견을 가진 자가 지방옴부즈만으로 위촉이 될 수 있도록 「지방옴부즈만 추천위원회」를 구성·운영
- 공개모집 방식과 협회·지역대학 등 기관에 의한 추천방식을 병행하여 지역의 역량있는 사람이 지방옴부즈만으로 선발될 수 있도록 유도
 - ※ 특히 지방옴부즈만을 상임으로 운영하고, 보수를 부단체장급(최소한 국장급 이상)으로 하는 것이 중요함
- 「지방옴부즈만 추천위원회」에서 추천한 자에 대하여 단체장은 지방의회의 동의를 구하여 정치적 중립성, 지방자치 제도의 성숙을 도모
 - ※ 지방의회에서 지방의회 의원의 발의로 지방옴부즈만을 설치하는 방안도 있음. 다만, 이 경우 지방옴부즈만에 대한 위촉은 지자체장에게 있으며 의회의 동의를 받도록 하는 방안으로 조례를 제정해야 함

3. 위촉 절차

- 지방옴부즈만 추천위원회 구성 및 운영
 - (인선) 변호사, 대학교수, 시민사회 단체 대표 등으로 지방옴부즈만 추천위원회를 구성하고, 민간에서 위원장 직위를 수행하되, 위원장은 호선으로 선출

[서식 : 지방옴부즈만 추천위원회 추천위원 동의서]

지방옴부즈만 추천위원 동의서

성명 :
주소 :
소속 :
단체(법인)명 :
직위 :

위 본인은 제○대 ○○자치단체옴부즈만 추천위원회 위원으로 활동하는 것을 동의합니다.

20

위 본인 : (인)

○○자치단체장 귀하

[서식 : 지방옴부즈만 추천위원회 위촉장]

위 촉 장

성명 :
 주소 :
 소속 :
 단체(법인)명 :
 직위 :

귀하를 제○대 ○○자치단체 지방옴부즈만 추천위원회 위원으로 위촉 합니다.

20 . . .

○○자치단체장 명

- (기능) 위원회는 공개 및 추천으로 모집된 지방옴부즈만 후보자에 대한 적격성 심사 및 선정 절차에 참여하여 3배수*(또는 2배수)로 선발하여 지방자치단체장에게 추천
 - ※ 합의형으로 운영하는 경우 시도 및 시는 10명 내외로 선발하기 때문에 30명(20명), 군구는 5명 내외로 15명(10명) 선발 (광역지자체 및 인구 50만명 이상 기초지자체)
- (임기) 위원회는 지방옴부즈만을 선발하여 지방자치단체의 장에게 제출한 후 자동으로 폐지되며, 위원 또한 자동으로 해촉 됨
- (의결) 재적의원 과반수 출석에 출석의원 과반수 찬성으로 의결
 - ※ 과부동수일 경우에는 위원장이 다시 재의토록 하여 다수표가 나온 사람 순으로 추천 대상자를 선정
- (효력) 지방자치단체장은 지방옴부즈만 추천위원회에서 선발하여 추천한 사람에 대하여 그 결정을 변경하는 행위를 할 수 없음. 다만, 지방의회에 위촉동의안을 제출시에 3배수(또는 2배수)로 추천된 사람 중에서 우선순위를 달리할 수 있음

○ 공개 및 추천 모집 실시

- 공개모집은 지역 신문, 지방방송 등 다양한 지역의 매체를 활용
- 추천모집은 해당 지역 대학총장의 추천, 대학교수협의회 및 변호사협회 등 대표성 있는 협회의 추천, 시민사회단체(YMCA, YWCA 등) 등에 의한 추천을 병행 실시 (추천서는 서식 참조)

※ 지방옴부즈만이 되기 위해서는 그 지역에 주소 또는 거소(해당 지역에 거소를 두고 있는 지역인사가 지역의 현안에 대해 더 많이 알고, 더 많은 애착을 가질 수 있는 등 지방자치의 이념에 부합되기 때문)를 두고 있어야 하나, 지방옴부즈만으로서의 자격요건을 부합한 자를 선임하기 힘든 경우에는 지역요건을 벗어나 선임할 수 있도록 하여 지방옴부즈만 운영의 탄력성 및 위상 강화

○ 후보자 선출

- 추천위원회는 공개 및 추천모집을 통해 응모한 사람을 대상으로 2차(서류/면접)에 걸쳐 심사를 한 후 후보자를 3배수(또는 2배수)로 추천

[서식 : 지방옴부즈만 후보 추천서]

지방옴부즈만 추천서			
성 명	1순위	2순위	3순위
주 소			
소 속			
직 위			
생년월일			

상기인을 제○대 ○○자치단체 옴부즈만 후보로 추천합니다.
 20 . . .
 추천위원 ○○○(인)

○ 위촉동의안 지방의회 제출

- 단체장은 지방옴부즈만 추천위원회에서 선발하여 추천한 사람 중에서 지방옴부즈만에 적합하다고 판단되는 사람을 지정하여 위촉동의안을 지방의회에 제출
- 지방의회는 재적의원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석의원 과반수의 찬성으로 지방옴부즈만 동의안을 확정

○ 옴부즈만 위촉

- 단체장은 지방의회가确定的한 지방옴부즈만을 위촉하고, 지방옴부즈만 활동에 필요한 사무국을 구성하여야 함

[서식 : 지방옴부즈만 위촉장]

위촉장

성명 :
주소 :
소속 :
단체(법인)명 :
직위 :
위촉기간 :

귀하를 제○대 ○○자치단체 옴부즈만으로 위촉 합니다.

20 . . .

○○자치단체장

II

사무국 및 자문기구 설치

1. 사무국 설치

○ 설치근거

- 권익위법 제36조(사무기구)에서 지방옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 두고 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖에 필요한 직원을 두도록 규정하고 있음

○ 설치방안

- 지방옴부즈만의 활동을 지원하기 위하여 사무국장 및 조사관을 배치하고, 사무국장은 지방옴부즈만을 보좌할 수 있는 역량 있는 인사를 파견 또는 채용
 - ※ 사무국장을 파견시에는 과장급으로 파견하는 것이 바람직하며, 일부 사례와 같이 사무국장을 비롯한 운영인력을 외부 인사로 계약을 통해 충원하는 방식도 고려
- 조사관은 고충민원 처리의 효율성 제고 차원에서 파견공무원(일반조사관)과 전문성 제고를 위해 외부 인사를 채용(전문조사관)하여 운영
 - ※ 전문조사관은 법률, 행정, 건축, 환경, 교통 등 전문적 영역을 고려하고, 5급(또는 6급)에 준하는 보수와 처우를 하여 역량있는 인사를 영입해야 함
- 인력은 과 단위 이상으로 구성하는 것이 바람직하나, 각 지자체의 행정여건상 공무원 증원이 어려울 경우 한시적으로 최소 1명 이상의 전담 인력을 배치해야 함

○ 소 속

- 지방옴부즈만 조직유형이 의회형인 경우에는 지방의회 소속으로 하고 집행부형인 경우에는 단체장 소속으로 두되, 핵심은 독립성(Independence) 확보이기 때문에 지방자치단체장 소속하에 두되, 독립적으로 직무를 수행하도록 하는 것이 필수적으로 요청됨
 - ※ 대부분의 지자체가 효율적 업무보좌를 이유로 지방옴부즈만을 감사담당관실 소속하에 두고 있으나 독립성, 지방옴부즈만의 권위 등을 고려 시 부적절

2. 자문기구 설치

☞ 자문기구 설치는 1인 이상의 독립제로 운영하는 경우에 고충민원의 다양성에 대응한 전문성 등 확보에 필요

○ 필요성

- 교통·주택·건축·환경 등 다양한 분야에 걸쳐 고충민원이 발생하기 때문에 자문기구 설치를 통해 직무수행의 공정성·전문성 제고
- 특히 다수민원, 집단민원, 복합민원 등이 발생시 다양한 전문적 지식과 법리에 대한 검토를 통해 합의·조정 및 시정권고 역량 강화

○ 주요기능

- 고충민원 중에서 전문적·기술적 지식을 요하는 사항 자문
- 다수민원, 집단민원, 복합민원 등 다양한 관점에서의 검토가 필요한 민원에 대한 자문
- 기타 지방옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 자문

○ 구성방안

- 인원 : 약 30명 내외로 구성
- 선임 : 자문위원 위촉은 지방옴부즈만의 고유권한임
- 임기 : 지방옴부즈만의 임기와 동일하게 기간을 정하여 운영

○ 운영체계

- 행정·교육, 복지·노동, 재정·세무, 농림·환경, 주택·건축, 교통·도로 등 6개 분야별로 소위원회를 구성
- 각 소위원회는 5명 내외로 위원을 구성하고, 사무국이 의뢰한 사안에 대하여 자문
- 다수민원, 집단민원, 중요 민원의 경우에는 전체 자문위원회를 개최하여 의사결정의 신중성, 전문성 등 제고
- 자문기구의 의사결정은 지방옴부즈만에 대하여 구속력이 없음

3. 지방옴부즈만 홍보

- 지방옴부즈만 제도는 아직 주민들에게 인지도가 높지 않아 주민의 이요에 한계가 있으므로 지방옴부즈만이 정착, 활성화되기 위해서는 홍보가 매우 중요함
- 홍보 방향 및 전략
 - 주민의 눈높이에서 지방옴부즈만 제도에 대해 알기 쉽도록 흥미있고 간결하게 홍보물을 제작하도록 함(만화, 만화를 이용한 리플렛, 간단한 리플렛이나 전단지를 제작)
 - 온·오프라인 등 다양한 홍보매체를 활용함(지자체 홈페이지 배너, 플래카드 게시, 포스터 게시, 지역방송, 지역신문, 민원실에서의 직적 대인 홍보 등)
 - 지역 행사나 관련 집단 민원 관련 주민 모임에 지방옴부즈만이 직접 참석하여 주민의 민원을 듣고 해결책을 모색하는 것도 옴부즈만 홍보에 큰 도움이 됨

제5장 지방옴부즈만 운영

시민의 권익보호를 위한 「지방옴부즈만」 운영 안내서

제5장 지방옴부즈만 운영

I 고충민원의 개념

1. 고충민원 개요

가. 개념

- 1) 일반적 정의(부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제2조 제5호)
 - 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말함
 - ※ 「민원 사무 처리에 관한 법률」시행령 제2조제2항제6호의 민원사무의 종류중 하나인 고충민원은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제2조 제5호」의 고충민원의 개념과 동일함
- 2) 구체적 정의(동법 시행령 제2조)
 - 행정기관 등의 위법·부당한 처분(사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익*이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구

〈이익의 의미와 사례〉

- 권리(협의)란 직접 자기를 위하여 일정한 이익을 청구할 수 있는 법률상의 힘으로 크게 자유권(신체의 자유, 거주이전의 자유, 재산권 등), 수익권, 참정권으로 대별됨
- 이익으로는 보호이익, 보호가치가 있는 이익, 반사적 이익이 있으며 고충민원은 이 모두를 포함함
 - ▶ 보호이익 : 법률상 보호이익은 당해 처분의 근거법률에 의하여 보호되는 직접적이고 구체적인 이익
 - ▶ 보호가치가 있는 이익 : 실정법에 의하여 보호되는 이익은 아니나 보호할만한 가치가 있다고 생각되는 이익 (입법권자가 법률 제정시 보호되는 이익)
 - ※ 침해사례 : 버스가 노약자 전용좌석을 없앴 경우 등
 - ▶ 반사적 이익 : 법규가 공익을 보호할 목적에서 행정주체에게 일정한 의무를 부과한 결과 간접적으로 개인이 얻는 사실상의 이익 (공익이나 불특정 다수에 대한 이익에 해당되는 것)
 - ※ 침해사례 : 도로폐지로 일상생활에 지장을 주는 경우, 행정계획에 따라 공원을 폐지하거나 변경하는 결정을 하는 경우 등

- 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 공무원의 처리 지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청
- 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정 요구
- 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구

〈불편·부담, 부당한 대우의 의미〉

- 불편·부담을 주는 행위
 - ▶ 불편 : 개인의 자유권이 아니라 하더라도 사회통념상 자유가 침해되었다고 불만한 것을 모두 포함
 - ※ 사례 : 경찰 단속시 과도한 인권침해(부당한 불신검문, 편파수사 등)
 - ▶ 부담 : 개인의 재산권 뿐만 아니라 사회통념상 재산적 가치가 있는 사항이 침해되었다고 불만한 것을 포함
 - ※ 사례 : 토지수용에 따른 간접적 영업 피해, 철책선으로 인한 해안 피서지 영업 손실, 도로 공사시 방음벽 미설치로 소음이 심하여 주택가치가 하락하는 등
- 부당한 대우 : 행정기관의 재량권 행사에 있어서 재량권의 한계 내에서 행사되었기 때문에 위법의 문제는 없으나 당해 재량의 목적에 비추어 합목적적이라고 할 수 없는 경우
 - ※ 사례 : 성범죄 수사중 피해여성 보호 소홀, 무례행위 등

나. 대상이 되는 행위

1) 행정처분에 대한 시정요구

- 구체적 사실에 관한 집행행위, 외부에 대하여 직접적인 법적 효과를 발생 하는 행위, 공권력적 행위, 공권력 행사의 거부(거부처분), 기타 이에 준하는 행정작용임 (권력적 사실행위*)

* 무허가 건물의 철거 등 행정청의 일방적 의사결정에 의해 국민의 신체나 재산 등에 실력을 가하여 행정상의 필요한 상태를 실현하는 권력적 행위

2) 비권력적 사실행위

- 행정처분은 아니지만 그것이 위법·부당하여 민원인의 권리·이익을 침해하거나 불편·부담이 되는 경우 고충민원에 해당함

- 주의·권고·권유·행정지도 등은 비권력적 사실행위지만 상대방의 명예 또는 신용에 대하여 사실상 중대한 영향을 미치는 경우는 고충민원으로 간주

3) 부작위

- 행정청이 당사자의 신청에 대하여 상당한 기간(법에 규정된 민원사무처리 기간) 내에 일정한 처분을 하여야 할 법률상의 의무가 있는데도 불구하고 이를 하지 않는 경우
 - ※ 부작위로 인하여 권리가 침해되거나 불편·부담을 주는 경우에는 일종의 거부처분과 같은 결과를 야기하므로 고충민원이 됨

4) 행정기관의 소극적 행정행위

- 행정기관의 소극적인 행정행위로 인하여 불편·부담을 받는 경우도 고충민원이 되며 그 근거는 감사원법 제34조의 3(적극행정에 대한 면책) 및 감사원 훈령 331호 제2조 (적극행정 면책의 정의)에서 찾을 수 있음

〈감사원법 제34조의 3항(적극행정에 대한 면책)〉

“감사원 감사를 받는 사람이 불합리한 규제의 개선 등 공공의 이익을 위하여 업무를 적극적으로 처리한 결과에 대하여 그의 행위에 고의나 중대한 과실이 없는 경우에는 이 법에 따른 징계 요구 또는 문책 요구 등 책임을 묻지 아니한다”

〈감사원 훈령 331호 제2조 (적극행정 면책의 정의)〉

“‘면책’이라 함은, 적극행정 과정에서 발생한 부분적인 절차상 하자 또는 비효율, 손실 등과 관련하여 그 업무를 처리한 공무원 등에 대한 감사원법상의 불이익한 처분요구 등을 하지 않거나 감경하는 것을 말한다.”

- 감사원은 ‘적극행정 면책제도’를 통해 공공의 이익 증진을 위해 능동적으로 업무를 처리하는 과정에서 부득이한 과실이 발생한 경우 그 정상을 참작하여 징계를 면책함
- 반면에, 무사안일한 소극적인 업무처리에 대해서는 징계와 교육을 강화하고 있으며, 감사원 무사안일백서(2010)은 공무원의 무사안일은 크게 ① 보신적 무사안일, ② 형식적 무사안일, ③ 권위적 무사안일, ④ 자익적 무사안일의

4가지 유형으로 구분함

- 이 4개의 무사안일 업무유형은 4개 유형을 다시 13개 세부유형으로 재분류하고, 13개 무사안일 유형에 해당하는지를 판단하기 위하여 세부적인 40개의 구체적인 판단기준을 도출함
- 공무원, 공공기관 직원의 소극적 업무행위도 국민에게 불편과 부담을 주므로 감사원이 13개의 무사안일 유형도 부당 행위에 포함하여 고충민원 처리에 참고하도록 함

〈무사안일 업무행위 유형〉

유형	세부 유형	판단 기준
보신적 무사안일	적당처리	근원적 대책 없이 현실을 모면하기 위해 임기응변적으로 업무를 처리하는 (행위)정도
		치밀한 계획 없이 업무를 대충 처리하는 정도
		원칙, 정도대로 처리하지 않고 타협, 절충 등으로 매사를 얼버무리는 태도나 행위 정도
	업무태만	지시나 독촉이 있어야 마지못해 업무를 처리하는 정도
		소관업무나 연관업무를 미검토, 미처리하거나 사후조치를 방치하는 정도
		불명확한 업무분장으로 인해 업무처리를 방치하는 정도
		관리·감독 소홀, 수수방관, 느장 대응 등 지연하는 정도
	책임전가	자기 소관업무와 관련이 있음에도 책임회피 차원에서 타부서에 떠넘기는 정도
		자기책임 하에 처리할 사항도 사후문책을 모면하기 위하여 불필요한 상급자의 결재나 형식적 자문을 거치는 정도
		민감한 업무나 자리보전에 불리한 업무를 회피하는 정도
	변화저항	창의적 행정개선 노력 없이 종전대로 업무를 처리하는 정도
		변화보다 현 상태를 유지하거나 새로운 일을 거부하는 정도
형식적 무사안일	선례답습	행정법규보다는 종전의 지침이나 전임자의 업무처리 사례를 답습하는 정도
		보다 효율적인 방법이 있음에도 이미 결정한 대로 처리하거나 편의상 관례대로 처리하는 정도
		상황 변화로 부적절하거나 불필요한 선례를 그대로 답습하는 정도

유형	세부 유형	판단 기준
	법규빙자	인허가와 같은 민원신청에 대해 복잡하고 현실성 없는 규정을 들어 반려하거나 거부하는 정도
		규정이나 절차를 엄격하고 경직되게 해석하여 사업을 합목적·합리적으로 수행하지 않거나 부작위하는 정도
		불필요한 상급자 결재나 자문회의 등을 거치게 하는 정도
	탁상행정	현실성과 실효성이 없는 규정과 절차를 내세워 업무를 처리하는 정도
		현장상황파악이나 관련 당사자의 의견·정보·지식 등을 고려하지 않고 조직관점에서만 업무를 처리하는 정도
		문제해결이나 내실 있는 성과보다는 전시효과 위주로 업무를 처리하는 정도
권위적 무사안일	무책임성	주어진 업무를 부작위하여 국민에게 피해를 주어도 책임을 지지 않으려는 정도
		조직에만 책임을 지고 고객이나 국민에게는 책임을 지지 않으려는 정도
		고객이나 국민이 아닌 행정편의주의로 업무를 처리하는 정도
	고압적 처리	기관 간, 부서 간 또는 국민에게 무리한 자료나 서류를 요구하는 정도
		우월적 지위를 이용하여 의사소통이나 협의 없이 일방적으로 업무를 처리하는 정도
		업무보고, 민원신청, 신고 등을 묵살하거나 자료제출이나 답변 등을 거부하는 정도
자익적 무사안일	업무전가	상관의 지시, 명령, 결정에만 의존하여 업무를 처리하는 정도
		자발적·적극적으로 조직업무나 국민에 대한 행정서비스를 추진하지 못하고 수동적으로 업무를 처리하는 정도
		주어진 업무 외의 부수적·추가적 업무에 대한 무관심 정도
	비협조	번거롭거나 실속 없는 업무를 타부서에 떠넘기려는 정도
		위험이나 비용을 국민(민원인 등)에게 떠맡기려는 정도
		공무원이 당연히 해야 할 업무를 국민(민원인 등)이 대신 준비하거나 처리하게 하는 정도
	관료이익	자기 조직이나 부서만을 중시하고 다른 조직이나 부서에 대해 배타성을 가져 결과적으로 조정이나 협조가 어려워지는 정도
		본인 성과나 경력관리에 유리한 소관업무에만 몰입하고 동료와의 협조나 조직 유관업무를 무시하는 정도
		부서할거주의로 국민에게 취할 조성적·촉진적 업무처리를 태만히 하는 정도
	관료이익	공무원이 법, 제도적 허점을 이용하여 자익을 추구하는 정도
		공무원이나 기관 이익을 위해 국민의 이익에 손실을 끼치는 정도
		주어진 규정, 업무, 인력, 예산 등을 편의적으로 다른 방식으로 활용하는 정도

* 감사원, 무사안일백서, 2010

5) 행정제도·법령·시책

- 행정제도·법령 및 행정기관의 시책 등이 불합리하여 민원인의 권리나 이익이 침해되거나 불편·부담이 되는 경우

* 권익을 침해받거나 불편·부담을 받고 있는 자가 해당 제도나 법령 등의 개선을 건의하는 경우를 말함 (※ 주의 : 개인의 이해관계 없이 일반국민의 지위에서 단순히 개선을 건의하는 경우는 고충민원에 해당하지 않으며 국민제안에 해당함)

2. 고충민원의 특징

가. 비정형성

- 제기되는 사안이 개별적이고 다양하며 예외적으로 발생하기 때문에 일정한 구비서류나 절차·처분요건 등을 규정하기 어려운 비정형성을 가짐

나. 복합성

- 내용·절차가 복잡하여 행정기관이 단독으로 처리하기 보다는 관련기관의 협조와 조정이 요구되며, 이로 인해 장시간이 소요될 수 있음

다. 전문성

- 고충민원의 비정형성·복합성 등의 특성으로 인해 전문적 시각에서 법·제도 등을 고려하되, 탄력적이고 유연하게 재해석할 필요가 있음

라. 해결에 장시간 소요

- 비정형성·복합성·전문성 등의 성격으로 인해 조사·분석, 현장방문, 유관기관과의 협조 등 처리에 많은 시간이 소요되는 특성이 있음

마. 시급성

- 요구내용이 건축, 주택, 도시계획, 도로개설·교통·환경녹지 등 주로 실제 생활과 관련되어 있어 대부분 시급을 요함
- ※ 예상되는 피해로부터의 방어, 피해의 구제, 도시생활 기반시설의 요구 등과 같이 개인 또는 지역과 관련된 사안이 많음

바. 심리적·경제적 비용 발생

- 고충민원은 민원인이 이익의 침해나 불편·부당함을 느껴서 제기한 것이기 때문에 문제가 해소될 때까지는 계속 영향을 미침

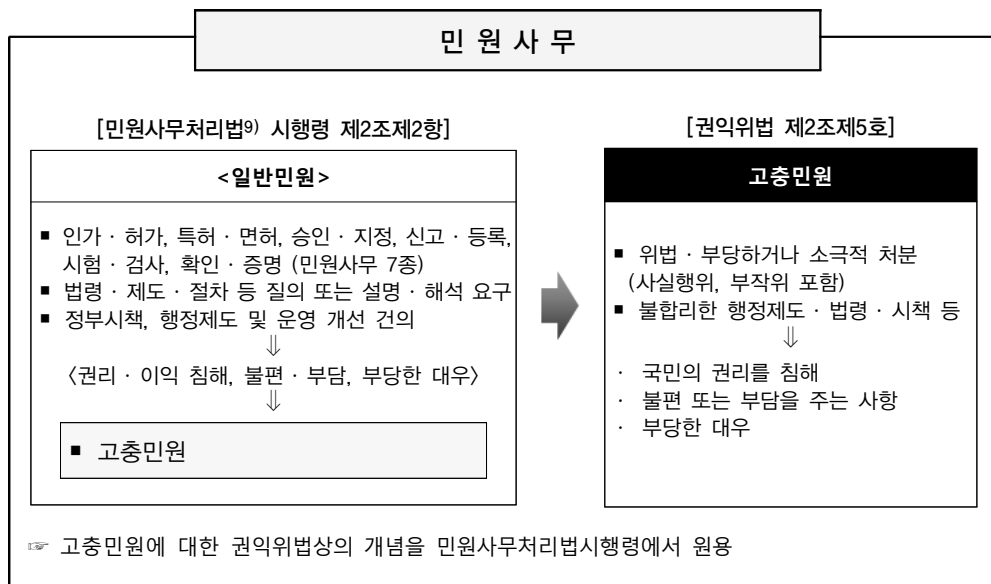
자. 갈등관리 필요

- 고충민원은 주민의 의견이 실현되도록 하는 지향성이 있으며, 접수·처리 과정에서 정치적 갈등으로 확산되거나 집단행동으로 표출될 가능성 농후

차. 사후관리적 성격

- 고충민원은 이미 취해진 행정처분, 사실행위 등에 대한 시정을 요구하는 것이기 때문에 주로 사후적인 의미나 성격을 가짐

3. 고충민원과 일반민원의 차이



9) 「민원사무처리에 관한 법률」을 약칭하여 “민원사무처리법”으로 하고, 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」은 줄여서 “권익위법”으로 지칭

- 「민원사무처리에 관한 법률」에 있던 고충민원의 정의 조항이 '05년 「국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」 및 동법 시행령이 제정되면서 보다 세분화·구체화 하여 규정
- 일반민원은 인가·허가 등(민원사무 7종)에 대한 행정처분¹⁰⁾이나 개인의 권리·이익과 직접적으로 관계가 없는 단순 질의 또는 설명·해석의 요구, 제도개선 건의 등으로 구분
 - ※ 개인의 권리·이익과 직접적으로 관계가 있는 법령·제도·절차 등 행정업무와 정부 시책이나 행정제도 및 운영과 관련된 사항은 고충민원에 해당함
- 고충민원은 민원사무처리법 시행령상의 민원이 권리·이익을 침해하거나 불편 또는 부담을 줄 경우*, 개인의 권리·이익과 직접적으로 관계가 있는 불합리한 행정제도·법령·시책 등과 부당한 대우에 대한 시정요구를 하는 경우를 말함
 - * 민원인이 행정기관에 제기한 1차민원(예 : 건축허가 신청)에 대한 행정처분이 권리·이익을 침해하거나 불편·부담을 주는 경우 등

〈 일반민원 vs 고충민원 〉

구분	일반민원	고충민원
법적 근거	○ 민원사무처리에 관한 법률 제2조 (민원사무) ○ 동법 시행령 제2조제2항 제1호 내지 제5호 및 7호(민원사무 종류) ※ 6호의 고충민원은 제외	○ 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제2조제5호(고충민원의 정의) ○ 동법 시행령 제2조제1호 내지 제4호(고충민원의 유형)
범위	○ 민원사무(7종) : 인가·허가, 특허·면허, 승인·지정, 신고·등록, 시험·검사, 확인·증명 • <u>법령·제도·절차 등 질의 및 상담</u> • <u>제도개선 건의</u> ※ 밀줄친 부분이 개인의 권리·이익과 밀접한 연관관계가 없는 경우	○ 민원사무(7종)에 대한 2차민원 → 위법·부당한 처분(사실행위 포함), 부작위 → 소극적 행정행위 → 그밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우 ※ 단순 불만제기는 민원사무처리법18조에 따른 '이의신청'으로 처리 ○ <u>법령·제도·절차 등 질의 및 상담</u> ○ <u>제도개선 건의</u> ※ 밀줄친 부분에서 개인의 권리·이익과 밀접한 관계가 있는 경우

10) 행정처분은 특성상 ① 구체적 사실에 관한 집행행위로 허가 등과 같이 특정한 개인에 대하여 구체적으로 행하는 집행행위이며 ② 외부에 대하여 직접적인 법적 효과를 발생하는 행위 (권리·의무에 영향을 미치지 않는 결정이나 관념의 통지는 처분이 아님) ③ 행정기관이 법에 의해 우월적 지위에서 행하는 공법상의 단독행위이며 ④ 권력적 사실행위 (예 : 무허가 건물의 철거)를 포함한다.

II

고충민원 시정권고 등의 조치에 대한 감사 면책

1. 추진목적 : 적극행정 확산 및 소극행정 혁파로 국민편익 증진

※ 총리주재 국정현안점검조정회의('19. 3. 14.)에서 적극행정 면책기준을 적용하도록 함

2. 주요내용

- 권익위(지방옴부즈만)의 시정권고·의견표명 등의 이행은「부패방지권익위법」에 따른 조치로 자체 감사 면책기준* 적용
 - * ① 불합리한 규제의 개선, 공익사업의 추진 등 공공의 이익을 위한 것일 것 ② 업무를 적극적으로 처리한 결과일 것 ③고의 또는 중대한 과실이 없을 것
- 적극행정 면책 확대를 위해 각 기관은 자체감사규정 개정('19. 6.까지)

〈참고 1 적극행정 운영지침(인사혁신처)〉

□ 자체감사의 적극행정 면책

- 각 기관은 적극행정 면책 확대를 위해 자체감사규정 개정 추진
 - (고충민원 관련) 권익위 시정권고 및 의견표명 등의 이행은 「부패방지권익위법」에 따른 조치로 적극행정 면책기준을 적용
 - ※ 권익위는 고충민원의 조사결과에 따라 각급 기관에 시정권고 및 의견표명을 실시하고, 관계기관의 장은 이를 존중하여야 함
 - 의견표명은 위법·부당은 아니지만 민원인의 의견에 상당한 이유가 있는 것으로, 이에 따른 개선은 적극행정에 해당
 - ※ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조, 제47조 및 제50조

〈참고 2 기관별 자체감사 또는 적극행정 관련 규정 개정 사례〉

□ 산업통상자원부 감사규정('19.7.1. 일부개정·시행)

제40조(면책기준) ① 공무원 등이 적극행정면책을 받기 위해서는 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다.

1. 공무원 등의 업무처리가 불합리한 규제의 개선, 공익사업의 추진 등 공공의 이익을 위한 것일 것
2. 공무원 등이 대상 업무를 적극적으로 처리한 결과일 것
3. 공무원 등의 행위에 고의나 중대한 과실이 없을 것

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호에 해당하는 경우에는 제1항의 기준을 충족한 것으로 추정한다. 다만, 공무원 등과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 있는 등 특별한 사유가 있어 적극행정면책을 하는 것이 부적절한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 공무원 등이 감사원이나 산업통상자원부 감사담당부서에 제44조에 따른 사전컨설팅 감사를 신청하여 사전컨설팅감사 의견대로 업무를 처리한 경우
2. 공무원 등이 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제50조에 따른 고충민원에 대한 시정·제도개선의 권고 및 의견의 표명대로 업무를 처리한 경우

□ 농림축산식품부 감사규정('19.6.27. 일부개정·시행)

제25조(적극행정 면책) ① 감사를 받는 자가 불합리한 규제의 개선 등 공공의 이익을 위하여 업무를 적극적으로 처리한 결과에 대하여 그의 행위에 고의나 중대한 과실이 없는 경우에는 징계 요구 등의 책임을 묻지 아니한다. 적극행정 면책을 받기 위해서는 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다.

1. 감사를 받는 자의 업무처리가 불합리한 규제의 개선, 공익사업의 추진 등 공공의 이익을 위한 것일 것
2. 감사를 받는 자가 대상 업무를 적극적으로 처리한 결과일 것
3. 감사를 받는 자에게 고의나 중대한 과실이 없을 것

② 제1항제4호의 요건을 적용하는 경우 감사를 받는 자가 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어 업무를 처리한 것으로 인정되는 경우에는 그 행위에 고의나 중대한 과실이 없는 경우에 해당하는 것으로 추정한다.

1. 자체감사를 받는 자와 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 없을 것
2. 대상 업무를 처리하면서 중대한 절차상의 하자가 없었을 것
- ③ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 따른 고충민원 시정권고 또는 의견표명에 따라 조치한 결과에 대해서는 감사 시 책임을 묻지 아니한다. 다만, 피감사기관의 장 또는 감사를 받는 사람은 관련 증빙자료를 제시하여야 한다.

□ 국민권익위원회 감사규정('19.6.25. 일부개정·시행)

제20조(적극행정에 대한 면책) ① 자체감사를 받는 사람이 불합리한 규제의 개선 등 공공의 이익을 위하여 업무를 적극적으로 처리한 결과에 대하여 그의 행위에 고의나 중대한 과실이 없는 경우에는 이 규정에 따른 징계 요구 또는 문책 등 책임을 묻지 아니한다.

② 제1항에 따른 면책의 구체적 기준, 운영절차, 그 밖에 필요한 사항은 위원장이 따로 정한다.

○ 국민권익위원회 적극행정 면책제도 운영규정(‘19.6.25. 제정·시행)

제3조(적극행정면책의 범위) ① 이 규정은 자체감사규정에서 정한 감사대상 업무 전반에 걸쳐 적용되며, 면책은 자체감사를 받는 자에게 적용된다.

② 국민의 권리보호·권익구제, 부패방지를 위한 정책의 수립 또는 집행과 직접적으로 관련된 업무처리 및 불합리한 규제개선과 관련한 업무처리에 대해서는 관련된 모든 정상(情狀)을 더욱 심도 있게 검토하여 면책 여부를 결정한다.

제4조(적극행정면책의 요건) ① 자체감사를 받는 자가 적극행정면책을 받기 위해서는 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다.

1. 자체감사를 받는 자의 업무처리가 불합리한 규제의 개선, 공익사업의 추진 등 공공의 이익을 위한 것일 것

2. 자체감사를 받는 자가 대상 업무를 적극적으로 처리한 결과일 것

3. 자체감사를 받는 자의 행위에 고의 또는 중대한 과실이 없을 것

② 자체감사를 받는 자가 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어 업무를 처리한 것으로 인정되는 경우에는 제4조제1항제3호에서 정한 고의 또는 중대한 과실이 없는 경우에 해당하는 것으로 추정한다.

1. 자체감사를 받는 자와 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 없을 것

2. 대상 업무를 처리하면서 중대한 절차상의 하자가 없었을 것

③ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조, 제47조 및 제50조에 따른 국민권익위원회의 시정권고·의견표명을 이행한 경우에는 제1항 및 제2항에서 정한 적극행정면책의 요건을 충족한 것으로 간주한다.

제5조(적극행정면책 제외 사유) 제4조의 규정에도 불구하고 업무처리과정에서 기본적으로 지켜야 할 의무를 다하지 않았거나 다음 각 호에 해당하는 경우에는 적극행정면책 대상에서 제외한다.

1. 금품을 수수한 경우

2. 고의·중과실, 무사안일 및 업무태만의 경우

3. 자의적인 법 해석 및 집행으로 법령의 본질적인 사항을 위반한 경우

4. 위법·부당한 민원 수용 등 특혜성 업무처리

5. 기타 위 각 호에 준하는 위법·부당한 행위

III

고충민원처리 업무

1. 고충민원의 신청

누구든지(국내에 거주하는 외국인 포함) 고충민원을 신청할 수 있음 <법 제39조 제1항>

가. 신청인 (법 제2조 제6호)

○ 지방옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인·단체

※ 1차 민원, 법령·제도·절차 등이 개인의 권리·이익을 침해하거나 불편·부담을 주는 사건과 관련하여 민원봉사실 및 각과에서 지방옴부즈만에게 의뢰한 경우를 포함함

민원인

□ 민원인(민원법 제2조 제1호)

“민원인”이라 함은 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인·단체

□ 민원인으로 보지 않는 경우(민원법 시행령 제2조 제1항)

- ① 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 행정기관 또는 공공단체(행정기관 또는 공공단체가 사경제 주체로서 요구하는 경우는 제외)
- ② 행정기관과 사법(私法)상의 계약관계에 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 자
예) 행정기관과 물품공급계약·건설공사도급계약 등을 맺은 자가 그 계약내용에 대하여 이행, 변경, 추가 등을 하기 위하여 민원을 제기하는 경우
- ③ 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자

질의

공무원 본인이 재직중인 기관에 대해 인사와 관련된 질의서를 민원(진정)서로 제출이 가능한 지?

- ▶ 공무원이 일반적 지위로 제출하는 사항은 민원인으로 보아야 함. 다만, 민원법의 적용 범위에 다른 법에 별도로 정한 사항은 그 법을 따르도록 되어 있으므로 「국가공무원법」에 따라 인사상답이나 고충의 심사를 청구할 수 있으므로 이에 따라 처리하는 것이 적절

질의

국회의원과 지방의원이 민원인이 될 수 있는 지?

- ▶ 국회의원이거나 지방의회 의원이 개인명의 또는 사인을 날인하여 제출한 민원은 민원인으로 보아야 함. 다만, 의장의 직인이 날인된 건의서 등은 공적지위에 입각하여 제출된 것이므로 일반문서로 접수하여 처리하는 것이 타당

나. 신청방법 (법 제39조 제2항)

- 문서(전자문서 포함), 단, 특별한 사정이 있는 경우 구술 신청 가능
- 구술 신청 시 접수 공무원은 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 함(영 제35조 제1항)
- 우편·모사전송·인터넷 등으로도 신청 가능

구술 신청이 가능한 경우

- ① 신청인이 문맹 또는 문서 이해능력의 부족 등으로 스스로 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우
- ② 신청인이 고령·질병·장애 등으로 인하여 직접 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우

※ 참고(「민원 처리에 관한 법률 시행령」제17조)

- 신청인은 고충민원을 신청하거나, 민원부서 및 감사부서 등으로부터 처리 결과를 통보받은 경우에도 지방옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있음

다. 신청서 기재사항 (법 39조 제2항, 시행령 제35조 제2항)

- 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
- 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
- 관계 행정기관의 명칭
- 소송 및 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
- 다른 기관에 고충민원을 신청한 경우 그 기관의 명칭 및 신청 내용
- 동일한 고충민원을 국민권익위원회에도 신청했는 지 유무
- 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적 사항 및 본인과의 관계
- 대표자의 인적 사항(대표자가 선정된 경우에 한한다)

질의**성명·주소가 불분명한 경우의 처리방법**

- ▶ 성명·주소가 불분명한 경우에는 정당한 민원서류가 아니므로 그 내용을 심사·처리할 필요가 없이 종결처리 함. 참고로 민원처리 담당공무원이 성명·주소 등의 허위여부를 적극적으로 확인(주민등록 전산망 등 이용 등)할 의무는 없으며, 민원내용에 대한 추가확인이나, 우편물 발송에 의한 반송 등 간접적인 확인방법을 활용하는 것이 개인정보 유출에 따른 불필요한 분쟁을 방지할 수 있음

[행정안전부 2011년 민원사무처리제도 법령해설]

[서식 : 고충민원 신청서]

고충민원 신청서			
① 신 청 인	성 명(명칭)	외	명
	주 소		
	전 화		(이동전화)
② 대 표 자 (대 리 인)	성 명		
	주 소		
	전 화		(이동전화)
	신청인과의 관계		
③ 피 신 청 인	기관명		
	주 소		
④ 민원 제목			
⑤ 민원 내용			
⑥ 기타 참고사항			
	가. 소송 또는 다른 불복구제절차의 신청유무 :		
	나. 국민권익위원회에 동일한 내용의 고충민원 신청 유무 :		
	다. 증거참고자료 기타 조사방법에 관한 의견 :		
	201		
	신청인 (서명 또는 인)		

이 신청서는 신청인(대리인)이 구술하는 내용을 듣고 작성한 것입니다.			
	작성자	직급	성명 (서명 또는 인)

※ 유의하실 사항			
① 민원내용 기재란이 부족한 경우에는 별지에 계속 기재하여 주십시오.			
② 지면이 여러장일 때에는 신청인과 작성자가 간인을 하여 주십시오.			
③ 신청인이 단체기관이거나 다수인일 경우 대표자란을 기재하여 주십시오.			
④ '피신청인' 란은 신청인이 요구하는 처분 등과 관련된 기관을 기재하여 주십시오.			
⑤ 신청인이 5명 이상인 경우 연명부 원본을 제출하여 주십시오.			

라. 대표자 (시행령 제36조)

- 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우 3명 이하의 대표자 선정 가능
- 대표자를 선정하지 아니한 경우 대표자를 선정하도록 권고
- 신청인들은 고충민원에 대해 선정된 대표자를 통하여서만 의견 등 제시가능
- 고충민원을 취하할 경우 다른 신청인의 서면 동의서를 제출받아 처리
- ※ 대표자 선정에 소요되는 기간은 민원처리기간에서 제외할 수 있음

[서식 : 대표자 선정 통지서]

대표자 선정 통지서		
1. 민원표시	(민원번호 및 제목)	
2. 신청인	성명(명칭)	
	주 소	
	전 화	(이동전화)
3. 선정된 대표자의 인적사항	성 명	
	주 소	
	전 화	(이동전화)
「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제36조 제1항(☞조례가 있는 경우 조례 규정 명기) 에 따라 위와 같이 통지합니다. 201 신청인 : (서명 또는 인) ○○지방옴부즈만 귀하		
비고	1. 기재란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다.	

- 대표자는 신청인들을 위한 필요 사항을 할 수 있음
 - 다만, 고충민원을 취하할 경우에는 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 동의를 얻은 사실은 서면으로 소명하여야 함

- 신청인들은 선정대표자를 통하여서만 행위를 할 수 있음
- 필요한 때에는 대표자를 해임 또는 변경할 수 있으며 이 경우 지체없이 위원회에 통지하여야 함

[서식 : 대표자 해임(변경) 통지서]

대표자 해임(변경) 통지서		
1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주 소	
	전 화	(이동전화)
3. 해임(변경)된 대표자의 인적사항	성 명	
	주 소	
	전 화	(이동전화)
4. 대표자 해임(변경) 사유		
「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제36조 제5항(☞조례가 있는 경우 조례 규정 명기) 에 따라 위와 같이 통지합니다. 201 신청인 : (서명 또는 인) ○○지방옴부즈만 귀하		
비고	1. 기재란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다.	

마. 대리인(법 제39조 제3항, 시행령 제37조)

- 대리인의 자격은 서면으로 소명하여야 함
- 대리인 선임허가 신청 시 주요 기재사항은 대리인이 될 자의 인적 사항, 선임 이유, 신청인과 대리인과의 관계 등임

[서식 : 대리인 선임허가 신청서]

대리인 선임허가 신청서		
1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주 소	
	전 화	(이동전화)
3. 대리인의 인적사항	성 명	
	주 소	
	전 화	(이동전화)
4. 대리인을 선임하고자 하는 이유		
5. 신청인과 대리인과의 관계		
6. 대리인의 자격		
「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제39조 제3항 및 같은 법 시행령 제37조 제1항(☞조례가 있는 경우 조례 규정 명기)에 따라 위와 같이 대리인을 선임하오니 허가하여 주시기 바랍니다. 201 신청인 : (서명 또는 인) ○○지방옴부즈만 귀하		
비고	1. 기재란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. 자격입증서류를 첨부하셔야 합니다.	

- 대리인 선임 허가 신청 시 지방옴부즈만은 즉시 허가 여부를 결정하여 통지함

대리인이 될 수 있는 자

1. 법정대리인
2. 신청인의 배우자, 직계 존·비속 또는 형제자매
3. 신청인인 법인의 임원 또는 직원
4. 변호사
5. 다른 법률의 규정에 따라 고충민원 신청의 대리를 할 수 있는 자
 - 국가공인자격증 소지자 중 해당 법률에 행정기관에 대한 신고·신청·청구 등을 할 수 있다고 규정된 공인회계사, 세무사, 공인노무사, 관세사, 행정사 등
6. 국가공인자격증 소지자 중 해당 법률에 행정기관에 대한 신고·신청·청구 등을 할 수 있다는 규정이 없는 감정평가사, 변리사, 건축사, 기술사 등은 옴부즈만의 허가를 받아 대리인으로 선임 가능

바. 취하 (시행령 제40조)

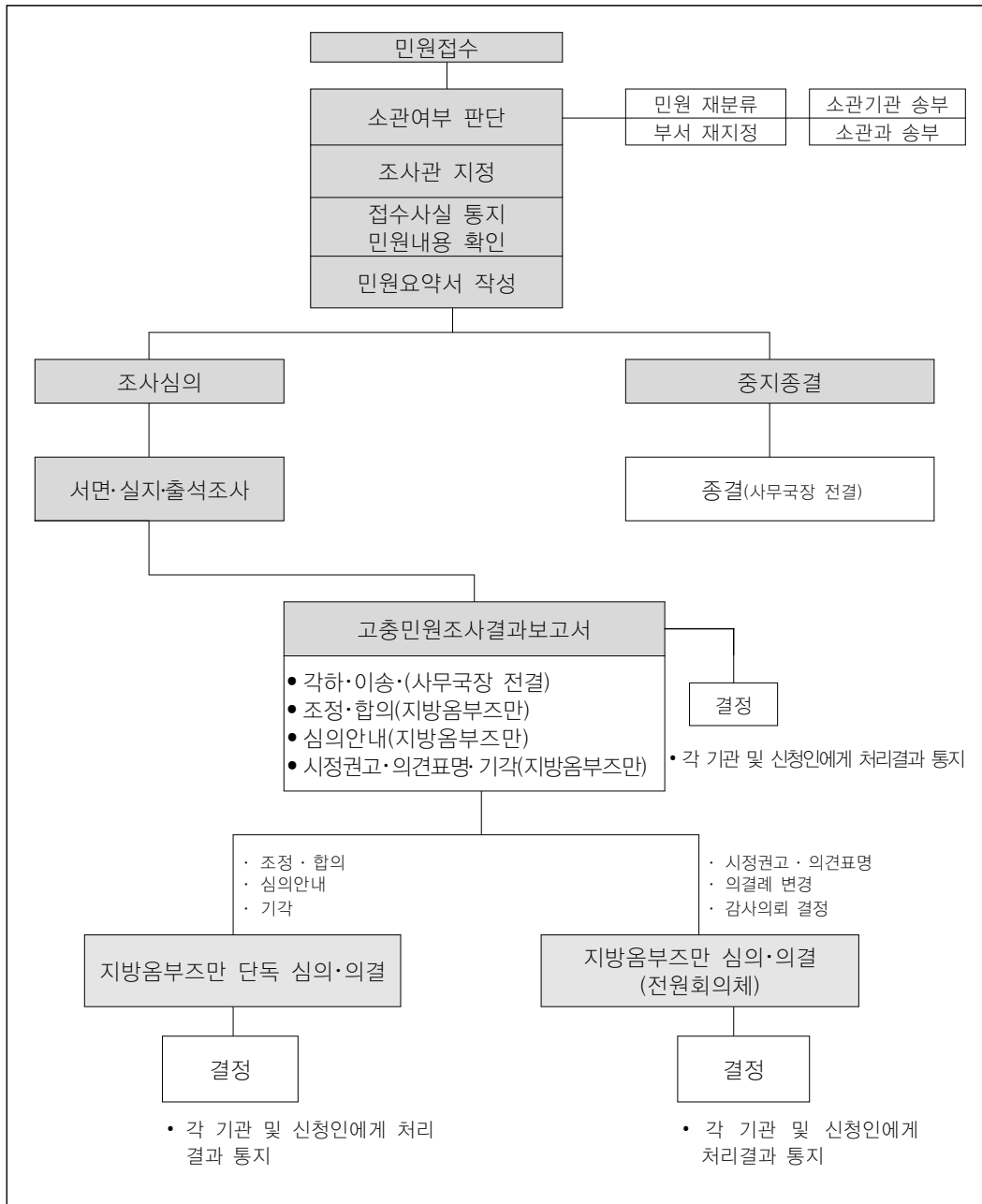
- 신청인은 지방옴부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있음
- 신청인이 전화 또는 구술로 취하의사를 표시할 경우에는 조사관이 그 내용을 확인한 후 이를 기록으로 남겨야 함
- 신청인이 고충민원을 취하한 경우 조사관은 민원서류에 취하서를 첨부하여 지방옴부즈만의 결재를 받아 종결 처리함
- 취하한 사안에 대하여 신청인이 원하는 경우 제출한 서류를 반환할 수 있으며 이 경우 그 사본을 고충민원기록에 편철하여야 함

[서식 : 고충민원 관리부]

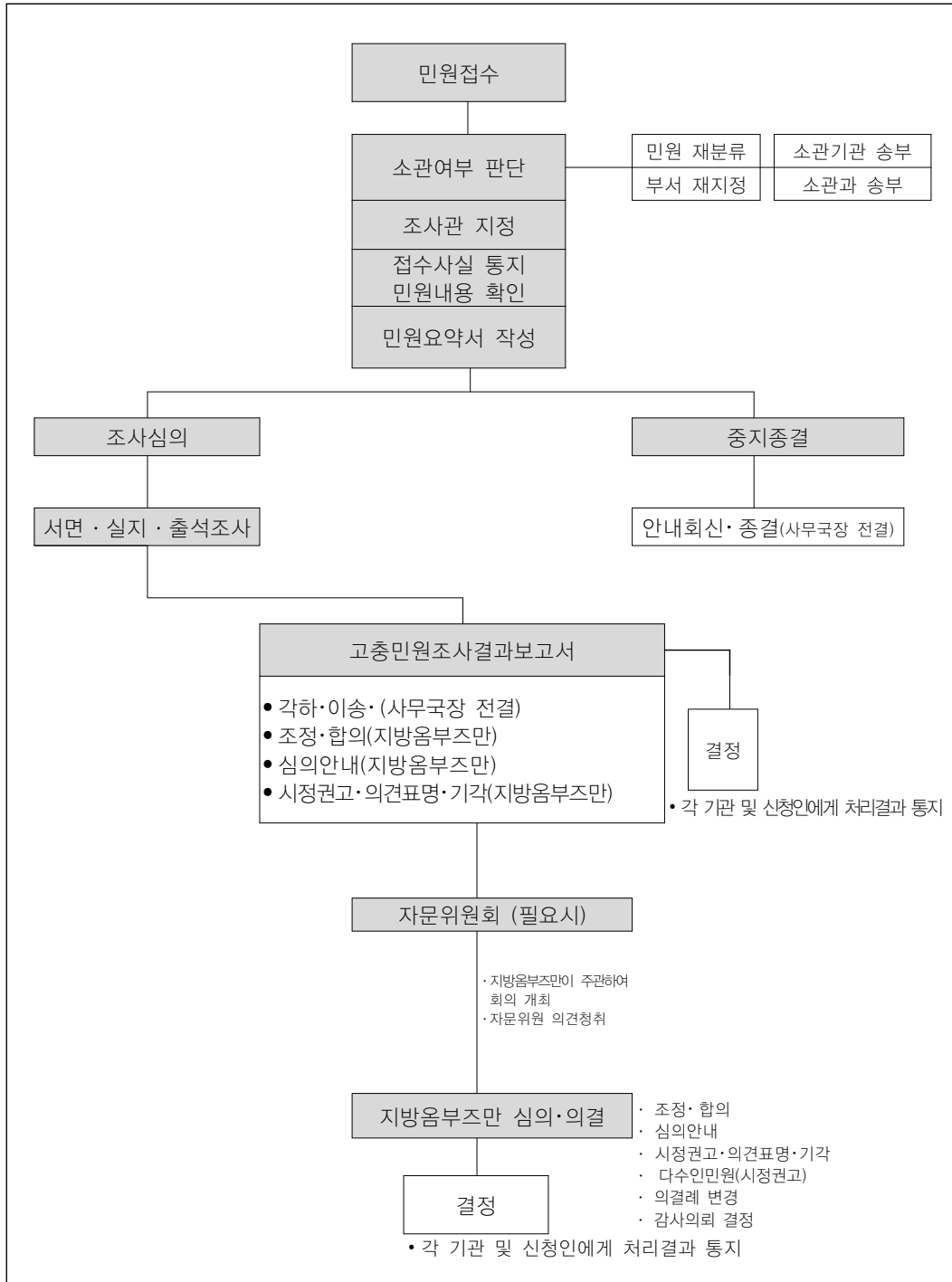
민원 번호	접 수					처 리						비 고
	접수일	신청 인	주 소	민 원 제 목	피신청인	담당 분야	조사관	처리 방침	처리 (의결)일	처리 내용	피신청인 통보일 (통보내용)	

고충민원 처리 절차도

[합의제로 운영시]



[독임제로 운영시]



2. 고충민원의 접수

가. 접수

- 명백히 지방옴부즈만의 소관이 아닌 민원서류는 소관기관에 지체없이 이송
- 접수된 순서에 따라 접수번호를 부여하고, 민원번호 · 접수일 · 인적사항 · 신청 경로 · 민원제목 등을 접수대장에 기록

[서식 : 고충민원 접수증]

고충민원 접수증				
접수번호		민원제목		
신청인	성명		주소	
대표자 (대리인)	성명		주소	
접수자	직급		성명	(서명 또는 인)
위와 같이 고충민원 신청서를 접수하였습니다. 201 ○○지방옴부즈만 ※ 민원접수와 관련된 문의사항은 000-0000으로 문의하여 주십시오.				

[서식 : 고충민원 기록표지]

(앞면)

	접수확인	담당	사무국장
고충민원기록			
민원번호	접수일		
민원제목	처리결과통보방식		
분 야	행정, 문화, 교육, 재정, 세무, 산업, 농림, 환경, 주택, 건축, 도시·수자원, 교통·도로, 복지, 노동, 보훈, 기타 ※ 관련된 분야에 동그라미 표시(여러 분야에 걸쳐 있는 경우에는 복수로 체크 가능)		
지방옴부즈만	조 사 관		
신청인	성 명 외 명		
	주민등록번호 -	전화번호	
	주 소 (☎ -)		
	대 표 자 (대리인)	이해관계인	
피신청인	기관명		전화번호
	담당부서	수행자	관계기관
비 고			
민원처리	발 생 원 인	민원배당일	
	민원요약보고일	처 리 방 침	
	조 사 방 법	자 료 요 구 일	
	실 지 조 사 일	출 석 조 사 일	
	민원조사결과보고일	처리(의결)일	
	처 리 내 용	처 리 통 지 일	
	이송기관명	신 청 인 요 구 내 용	
	피신청인통보일	처 리 결 과	불수용사유
보존기간	년	보존종료일	

(앞면/ 재심의 사안인 경우)

	접수확인	담당	사무국장
고충민원기록			
민원번호	접수일 . . .		
민원제목	원민원제목(원민원번호)에 대한 재심의	처리결과통보방식	
분야	행정, 문화, 교육, 재정, 세무, 산업, 농림, 환경, 주택, 건축, 도시 · 수자원, 교통 · 도로, 복지, 노동, 보훈, 기타 ※ 관련된 분야에 동그라미 표시(여러 분야에 걸쳐 있는 경우에는 복수로 체크 가능)		
지방옴부즈만	조사관		
재심의 신청인	재심의신청인 ☐ (1. 신청인 2. 피신청인 3. 신청인 · 피신청인)		
	성명 외명		
	주민등록번호 -		전화번호
	주소 (☎ -)		
	대표자 (대리인)		이해관계인
	기관명		전화번호
	담당부서	수행자	관계기관
비고			
민원처리	민원배당일 . . .		처리방침 ☐
	자료요구일 . . .		실지조사일 . . .
	출석조사일 . . .		검토결과보고일 . . .
	처리(의결)일 . . . ☐		처리내용 ☐
	처리통지일 . . .		재심의 신청사유 ☐ ☐
	피신청인통보일 . . .		처리결과 ☐ 불수용사유 ☐
보존기간	년	보존종료일	. . .

(뒷면)

작 성 요 령

발생원인	01. 위법·부당한 처분 및 규제 03. 불합리·비현실적인 정책·제도·법령 05. 공직행태(비리, 복지부동, 무사안일 등) 07. 신청인의 불합리한 개인주장·요구	02. 거부·부작위 등 소극적 처분 04. 각종 행정문의 및 건의 06. 사인간의 관계 99. 기타
처리방침	1. 조사심의 2. 중지·종결	
조사방법	1. 서면조사 2. 실지조사 병행 3. 감정의뢰 병행 4. 실지조사·감정의뢰 병행 5. 출석조사 병행 6. 출석·실지조사 병행	
처리내용	※ 2, 3, 4, 5, 6은 서면조사 외에 추가조사한 경우임.	
신청인 요구내용	01. 행정처분 등 시정요구 03. 정책·제도·법령개선(건의) 05. 수사·조사 요구 99. 기타	02. 거부·부작위 구제 요구 04. 질의·절차 문의 06. 보상·배상 요구
피신청인 처리결과	1. 수용 2. 불수용 3. 재심의신청 9. 미회신	
피신청인 불수용사유	1. 법령 해석상의 차이 3. 소송·행정심판 결과와 상이 5. 예산상 곤란	2. 공익목적·정책상 곤란 4. 타 위원회등의 심의결과와 상이 9. 기타
재심의신청사유	1. 피신청인의 특별한 사정 2. 사정변경 3. 위원회 결정에 불복	

나. 민원의 재분류

- 송부 받은 민원이 타기관 소관인 경우
 - 사무국장 전결 후 민원신청서 원본은 등기우편으로 소관기관에 직접 송부
- 접수한 민원을 8근무시간 이내에 기관 재분류를 하지 못한 민원은 지방옴부즈만이 직접 처리
- 다른 기관으로 재분류된 민원은 지방옴부즈만이 접수한 민원에서 제외 처리

재분류 시 민원인 통보 방법

1. 민원을 재분류한 경우 신청인에게 재분류의 취지 및 사유, 재분류되는 기관에 대해 충분한 안내를 하여 신청인이 이해할 수 있도록 할 것
 - ※ 신청인이 민원을 신청하면서 지정한 방식(서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 등)
2. 재분류된 민원을 해당기관에서는 1일~수일내에 처리하므로 기관 재분류 사실을 신청인에게 최대한 신속히 통보하여야 함

3. 조사관 지정

가. 접수사실 통지

- 사무국장은 소관분야 또는 업무량 등을 고려하여 담당조사관을 지정
- 조사관은 신청인에게 접수사실과 담당조사관의 소속·성명·연락처를 통지
 - 신청내용이 불확실할 경우 접수사실을 통지할 때 신청인에게 확인
 - 본인 여부, 대리인 선임 시 적격 여부 및 민원의 내용과 취지 등을 확인
 - 기타 불복구제절차 신청 여부 및 국민권익위원회에 중복으로 고충민원을 신청하였는지 여부 등 확인
- 신청서의 보완 요청
 - 신청서에 보완할 사항이 있는 경우는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청하되, 1차 보완요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청
 - 신청서의 보완없이 민원처리가 불가능한 경우 2회의 보완기간 종료 후 종결 처리하고 신청인에게 종결처리 하였음을 통지

나. 민원요약서 작성

- 접수사실을 통지하고 신청취지와 내용 등을 확인한 후 민원요약서를 작성하여 지방옴부즈만에게 보고(내부결재를 득함)
 - ‘민원내용요약’ : 민원내용과 요구사항을 간단명료하게 요약 기재
 - ‘검토의견’ : 민원처리 방향이나 특이사항 등 기재
 - ‘처리방침’ : 조사심의 또는 종결
- ※ 민원제목은 신청취지 및 내용을 명확히 알 수 있도록 민원요약서 작성 시에 수정·보완

유의사항

- 민원요약서는 조사관이 파악한 민원의 내용, 처리방향 등을 과장에게 보고하기 위하여 작성하는 것으로 반드시 접수한 모든 민원에 대하여 작성하여야 함
 - 이미 처리하고 있는 민원과 동일한 민원이므로 ‘병합’ 처리하겠다는거나
 - 반복민원이어서 종결처리 하겠다는거나
 - 다수인 민원, 집단민원, 복합민원 등 이해관계가 복잡한 민원 등의 경우에는 해당 민원과 관련된 사항을 기재하고, 처리방침을 지방옴부즈만에게 보고

[서식 : 민원요약 보고]

○○지방옴부즈만

수신자 내부 결재

(경유)

제 목 민원요약 보고

고충민원(민원번호 민원제목)에 대하여 아래와 같이 요약 보고합니다.

1. 신 청 인 : 성명(주소:)
2. 민원내용 :
3. 검토의견 :
 - 전화확인여부 : 확인(전화번호:), 미확인(사유기재)
4. 처리방침 : 조사심의(자문위원회 소위-자문위원회 안전상정 및 지방옴부즈만
심의·의결), 중지·종결(사무국장 종결)

조사관	서명	사무국장	서명
-----	----	------	----

시행 처리과-일련번호 (시행일자)

접수 처리과-일련번호(접수일자)

우 000-000 주소기재

/ 옴부즈만 기관 사이트 주소

전화 ()

전송 ()

/ 공무원의 공식 전자우편주소

/ 공개 구분

[서식 : 민원요약 보고]

○○지방옴부즈만

수신자

(경유)

제 목 민원 보완 요구(1차)

귀하께서 우리 지방옴부즈만에게 제출하신 (민원번호 민원제목)의 민원내용 중 별지 기재사항에 대하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제39조제1항(☞조례 및 조례 시행규칙에 동 내용을 제정한 경우에는 조례 및 조례시행규칙을 기재)에 따라 보완을 요청하오니 201 . . .까지 보완자료를 제출하여 주시기 바랍니다.

붙임 보완할 사항 1부. 끝.

○○ 지방 옴 부 즈 만 인

조사관	서명	사무국장	서명
시행 처리과-일련번호 (시행일자)		접수 처리과-일련번호(접수일자)	
우 000-000 주소지재		/ 옴부즈만 기관 사이트 주소	
전화 ()	전송 ()	/ 공무원의 공식 전자우편주소	/ 공개 구분

○○지방옴부즈만

수신자

(경유)

제 목 민원 보완 요구(2차)

1. 귀하께서 우리 위원회에 제출하신 (민원번호 민원제목)의 민원내용 중 별지 기재사항에 대하여 201 . . .까지 보완을 요청하였으나 귀하께서 보완을 하지 않아 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제39조제2항(조례 및 조례 시행규칙에 동 내용을 제정한 경우에는 조례 및 조례시행규칙을 기재)에 따라 재차 보완을 요청하오니 201 . . .까지 보완자료를 제출하여 주시기 바랍니다.
2. 귀하께서 위 기간 내에 보완하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 같은 법 시행령 제39조제3항에 따라 귀하의 고충민원을 종결처리할 수 있음을 알려드립니다.

붙임 보완할 사항 1부. 끝.

○○ 지방 옴 부 즈 만 인

조사관	서명	사무국장	서명
시행 처리과-일련번호 (시행일자)	접수	처리과-일련번호(접수일자)	
우 000-000		/ www. .go.kr	
전화 ()	전송 ()	/ 공무원의 공식 전자우편주소	/ 공개 구분

[서식 : 고충민원 업무수행자 지정]

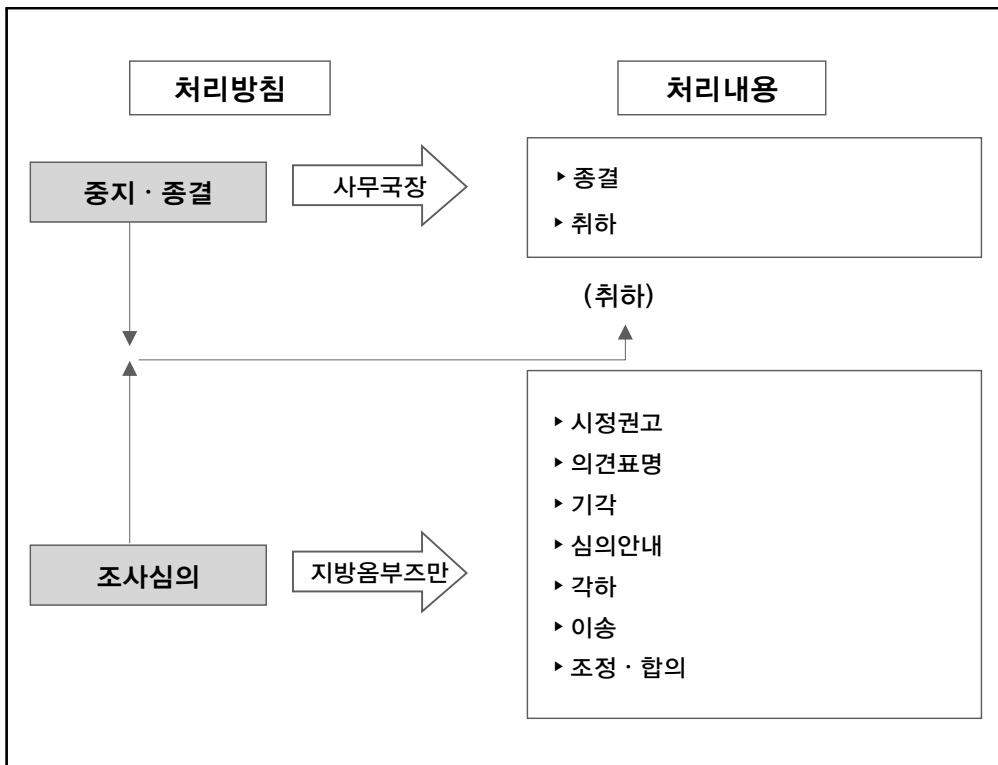
행정기관명					
문서번호 : 수신 : ○○지방옴부즈만 제목 : 고충민원 업무수행자 지정					
민원표시	민원번호 민원제목				
민원신청인	성 명		주 소		
수 행 자	소 속	직 급	성 명	담당업무(전화번호)	
귀 지방옴부즈만에게 접수된 고충민원의 처리와 관련하여 우리기관의 업무수행자를 위와 같이 지정합니다. 201 . . . (기관장) (인) 생략 가능					

다. 처리방침의 결정

- 조사심의 : 피신청인의 설명자료 등을 제출받아 조사한 후 지방옴부즈만에게 보고하여 심의·의결로 처리할 민원
- 종결 : 특별한 조사절차 없이 사무국장 전결로 종결할 사안

처리방침별 처리결과

1. 조사심의 : 시정권고, 의견표명, 조정, 합의, 심의안내, 기각, 각하, 이송, 취하
 2. 중지종결 : 안내회신, 종결, 취하
- ※ 조사심으로 처리방침이 결정되어 조사 중 신청인이 “취하”한 경우에도 지방옴부즈만의 결재를 득하여 종결



라. 다수인 관련 고충민원

○ 정의 (시행령 제18조)

- 5세대 이상의 공동 이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출한 민원

○ 다수인 민원의 처리

- 5세대 이상의 공동 이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출한 고충민원을 배정받은 경우 다수인 관련 고충민원으로 관리하고, 지방옴부즈만에게 필히 보고하여 처리해야 하며, 필요시 자문위원회의 자문을 거쳐 심의·결정

마. 공공갈등 민원

○ 정의¹¹⁾

- 분쟁의 전 과정을 통해 연인원 500명 이상의 참여자가 집단적으로 행동을 조직하고,
- 공중이 자유롭게 접근할 수 있는 곳에서 최소한 100명 이상의 참여자가 집단적인 행동을 조직하는 경우가 적어도 1회 이상 발생하며,
※ 집단적 행동 유무는 공공갈등 민원 유형으로 분류 시 필수요건은 아님
- 서로 상충되는 쟁점을 둘러싸고 대립하는 둘 이상의 행위 주체들의 상호작용이 적어도 7일 이상 지속하는 경우를 말함

○ 공공갈등 인원의 범위

- 공공갈등에 해당하는 인원의 범위는 500인 이상을 말함
※ 공공갈등 관련 민원의 신청인은 연명부 원본을 제출하여야 함
※ 신청인이 연명부 사본을 제출하거나 내용상 공공갈등에 해당될 경우 적극적으로 신청인 보정을 통해 공공갈등 민원으로 관리

○ 공공갈등 민원의 처리

- 공공갈등 민원은 집단 및 지역간 갈등, 이해관계의 충돌 등의 경우가 많기 때문에 조사관의 실지조사, 의견청취 등 절차를 거친 후에 자문위 소위·자문위원회를 거친 후 지방옴부즈만이 심의·결정

11) 공공갈등 민원에 대한 정의는 현재 권익위법 상 규정이 없으며, 공공갈등 민원에 대한 정의는 가상준, 2012, “한국 사회의 공공분쟁의 현황과 특징 : 1990~2010”, 단국대학교 분쟁해결연구센터 2012년도 제1차 학술대회에서 제시한 개념을 차용한 것임

마. 복합민원

- 정의 (민원사무처리에 관한 법률 제2조 제3호)
 - 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 법령·훈령·예규·고시 등에 의하여 다수의 관계기관 또는 관계부서의 허가·인가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 민원사무
 - 하나의 민원에 신청취지가 여러 가지이거나 피신청인이 복수인 민원
- 복합민원의 처리
 - 복합민원의 경우에는 다양한 법리에 대한 검토 등이 필요한 사안이므로 자문위 소위-자문위원회의 자문을 거쳐 지방옴부즈만이 심의·결정

4. 민원의 병합

- 신청인이 제출한 고충민원이 2이상으로 내용이 동일하거나 유사한 고충민원을 제출한 경우 이를 병합해 일괄 처리
- ※ 이미 종결한 민원과는 병합해 처리할 수 없음

민원병합처리 관련 조치요령

- 민원이 종결되기 전에 동일한 신청인이 동일한 내용으로 추가 접수하는 경우
- 신청인은 달라도 동일 사안에 관련된 민원으로 단일 사안으로 보고 처리하는 것이 효율적이라고 판단될 경우
- 1건의 조사결과보고서를 작성한 후 1건으로 처리

5. 고충민원의 이송

- 신청인이 동일한 고충민원을 국민권익위원회에도 신청하였을 경우 국민권익위원회에 지체없이 그 사실을 통보하고 상호 협력하여 고충민원을 처리하거나, 부패방지 권익위법 43조에 따라 이송

6. 민원의 중지·종결

- 사무국장의 전결로 조사없이 종결처리 절차로써 민원조사결과보고서를 작성할 필요가 없음

○ 종결 한 경우에는 신청인에게 그 사실을 문서로 통지

- ※ 반복민원이나 성명·주소 등이 분명하지 아니한 민원의 경우는 통지를 생략할 수 있으나, 이 경우에도 개별사안에 따라서는 통지 여부를 신중히 검토하여 결정할 필요가 있음

중지·종결할 수 있는 경우

1. 지방옴부즈만이 각하한 민원을 그 사유의 해소없이 다시 제기한 경우
2. 지방옴부즈만이 이미 처리한 민원과 동일한 민원이 다른 기관으로부터 이송된 경우
3. 신청인과 직접적 이해관계가 없는 경우
4. 법령의 해석이나 행정절차 등에 관한 질의
5. 신청서 보완요구에 응하지 않고 신청서의 보완 없이는 처리할 수 없는 경우
6. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
7. 3회 이상 새로운 내용이나 추가된 자료없이 반복적으로 민원을 제기한 경우
8. 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 경우
9. 고충민원이 아닌 경우

※ 「행정심판법」상의 ‘처분’이라 함은 국민의 권리·의무 또는 그 법적 지위에 직접적이고 구체적인 법적 효과를 초래하는 행정청의 행정행위를 말하며, 민원인이 정당한 사유없이 3회 이상을 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 서류에 대하여 행정기관의 장의 결재를 받아 종결처리하면 그 서류는 그 자체로 처리가 종결되는 것이고, 이는 행정기관이 민원인이 제출한 서류가 종결처리 된 사실을 알리는 것에 불과하므로 「행정심판법」상 처분에 해당되지 않음

[법제처 법령해석 08-0271]

7. 처리기간의 연장 및 기간계산**가. 처리기간의 연장**

- 조례에 정하는 바에 따름. 민원사무처리에관한법령을 준용할 경우 7일이내이지만 부패방지권익위법을 따를 경우에는 접수일로부터 60일 이내에 처리
 - 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위 안에서 처리기간의 연장 가능
 - ※ 조례에서 정한 처리기간을 준수하여 처리
- 조서관은 처리기간을 연장하려는 경우 60일(☞조례에 규정이 있는 경우에는 조례에 따름)이 도과되는 날까지 사무국장의 결재를 받은 후 연장처리 하여야 함

처리기간 연장 사유

1. 법 제42조제1항제4호에 따라 감정의 의뢰가 필요한 경우
2. 법 제43조에 따라 합의의 권고가 필요한 경우
3. 법 제91조제2항에 따라 관계 행정기관등에 과태료를 부과하였거나 과태료 부과절차를 진행 중인 경우
4. 신청인이 처리기간의 연장을 요청한 경우
5. 그 밖에 처리기간 연장이 불가피하다고 인정하는 경우

○ 처리기간을 연장한 경우에는 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 신청인에게 통지(전화, 모바일 등)하여야 하며, 문서로 통지할 경우 아래 서식에 의함

[서식 : 고충민원 처리기간 연장 검토 보고]

○○지방옴부즈만

수신자 내부 결재

(경유)

제 목 고충민원 처리기간 연장 검토 보고

고충민원(민원번호 민원제목)에 대하여 아래와 같이 처리기간을 연장하고자 합니다.

가. 접수일: (처리기한 :)

나. 신청인: 성명(주소)

다. 피신청인

라. 연장일수: (처리예정기한 :)

마. 민원요지

바. 처리경과(일자별 작성)

사. 연장사유

끝.

조사관 서명 사무국장 서명

시행 처리과-일련번호 (시행일자)
접수 처리과-일련번호(접수일자)

우 000-000 지방옴부즈만 기관 주소 / 옴부즈만 사이트명

전화 () 전송 () / 공무원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분

○○지방옴부즈만

수신자

(경유)

제 목 고충민원 처리기간 연장 안내

1. 귀하께서 우리 지방옴부즈만에게 제출하신 고충민원은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제42조 제1항(☞조례에 규정이 있는 경우 조례 규정 언급)에 따라 아래와 같이 처리기간을 연장 하였음을 알려드립니다.

민원표시	민원번호 민원제목		
접수일자		당초 처리기간	
연장사유			
처리에정기한			

2. 귀하의 민원에 대해서 충분한 검토와 조사를 위해서 예상보다 처리기간 이 늦어지고 있으나, 빠른 시일 내에 답변 받으실 수 있도록 하겠습니다. 그 밖에 궁금하신 사항이 있으시면 언제든지 담당조사관에게(☎ 02-360-××××) 문의해 주시면 성심성의껏 답변 드리겠습니다. 감사합니다. 끝.

○○ 지방 옴 부 즈 만 인

조사관 서명 사무국장 서명

시행 처리과-일련번호 (시행일자)

접수 처리과-일련번호(접수일자)

우 000-000 옴부즈만 기관 주소

/ www.0000.go.kr

전화 () 전송 () / 공무원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분

나. 기간의 계산

○ 고충민원의 처리기간 계산은 초일은 산입하고 공휴일은 산입하지 아니함

처리기간 산정에서 제외되는 사항

□ 행정절차법 시행령 제11조

1. 신청서의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 신청서를 신청인에게 발송한 날과 보완되어 행정청에 도달한 날 포함)
2. 접수·경유·협의 및 처리하는 기관이 각각 상당히 떨어져 있는 경우 문서의 이송에 소요되는 기간
3. 법 제11조제2항의 규정에 의하여 대표자를 선정하는 데 소요되는 기간
4. 당해처분과 관련하여 의견청취가 실시되는 경우 그에 소요되는 기간
5. 실험·검사·감정, 전문적인 기술검토등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간
6. 행정안전부령이 정하는 선행사무의 완결을 조건으로 하는 경우 그에 소요되는 기간

□ 행정절차법 시행규칙 제6조

1. 국회 또는 지방의회의 동의를 필요로 하는 사항으로서 국회 또는 지방의회의 심의에 소요되는 기간
2. 국가안보 또는 외교상 특별한 선행조치가 필요한 사항으로서 이에 소요되는 기간
3. 정부의 예산사정으로 인하여 처리가 지연되는 기간
4. 외국기관 및 재외공관과의 조회에 소요되는 기간
5. 탈세조사·가격조사·수요조사·원가계산·경영분석·감정실시 및 기업진단에 소요되는 기간
6. 시험·신원조회 또는 신체검사에 소요되는 기간
7. 신청인의 불출석등 처리단계에 있어 신청인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

□ 지침 제17조 제2항

1. 감정 등 전문적인 기술검토 및 전문가의 자문에 소요되는 기간
2. 조정대상 민원으로 결정되어 조정 중에 있는 기간(조정회의 개최계획 보고일부터 마지막 개최 일까지의 기간)
3. 군인 등 사망사고 조사와 관련한 사건기록의 감정, 관련자 진술 확보에 소요되는 기간
4. 그 밖에 위원장이 인정하는 기간

8. 조사의 방법

조사의 방법 및 기본 방향

□ 조사의 방법

- 관계 행정기관등에 대한 설명요구 또는 관련 자료 · 서류 등의 제출 요구
- 관계 행정기관등의 직원 · 신청인 · 이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
- 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소 · 시설 등에 대한 실지조사
- 감정의 의뢰

□ 조사의 방법

- 조사는 당사자 주장내용 · 사실관계 · 법률관계를 명확히 하는데 중점을 두고 실시
- 가능한 실지조사와 출석조사를 실시하여 조정 · 합의에 의한 실질적인 민원해결 도모

가. 서류조사

- 필요한 자료를 구체적으로 명시하여 신청인 · 피신청인이 누락하지 않도록 요구
(예) 민원과 관련된 자료 일체 (x) → 지적도 · 도시계획도면 (○)
- 불복 구제절차가 진행중이거나 권리관계가 확정중인지, 재판이 진행중인지 등을 신청인 · 피신청 모두에게 확인
- 피신청인 및 관련기관에 자료 제출 요구
 - 민원발생 · 처리경위, 처리의견 · 계획, 기타 현황자료 등

작성례

1. 고충민원에 대한 귀 부서의 의견

- 민원개요, 발생원인 및 경위, 조치내용, 검토의견 및 처리계획

2. 고충민원 관련 설명자료

- 민원토지의 토지대장, 등기부등본, 지적도, 토지이용계획확인원, 현장사진
- 민원토지(지장물 포함) 보상조서, 편입 당시 현실이용 상황 조사서 및 사진, 사업인정고시문, 환매권 통지 등 관련자료, 점용허가 관련 서류
- 동 민원 관련 진정서 및 회신문 사본, 다른 법령에 의한 불복절차 유무

3. 기타 고충민원과 관련된 자료

나. 출석조사

➤ 실시기준

- 서류·실지조사가 불충분하거나 관계기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등이 필요한 경우
- 조정 의를 통하여 민원을 해결할 필요가 있는 경우
 - ※ 출석조사는 지방옴부즈만이 주관하되, 필요 시 사무국장도 주관

➤ 실시요령

- 출석조사가 필요한 경우에는 당사자의 성명, 요구의 취지, 출석일시와 장소 등을 서면으로 사전 통지
 - ※ 사안이 긴급하거나 그 밖에 부득이한 경우 전화통지도 가능, 다만 당사자가 원할 경우에는 사후에라도 서면으로 통지
- 출석조사 후에는 출석조사결과서 작성·보고
 - ※ 사안에 따라 고충민원조사결과보고서 작성 후 지방옴부즈만 지시로 출석조사 가능

[서식 : 출석조사 통지]

○○지방옴부즈만

수신자

(경유)

제 목 출석조사 통지

1. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제42조(조례
규정이 있는 경우 조례 규정 명기)에 따라 아래 고충민원에 대한 귀하(귀 부서)의
의견을 듣고자 하오니 아래와 같이 출석하여 주시기 바랍니다.

가. 민원 표시 : (민원번호 민원제목)

나. 민원신청인 : (성명 주소)

다. 신청 취지 :

라. 출석 일시 : 201 . . . 오전(오후) 시

마. 출석 장소 : ○○지방옴부즈만 심의대기실(주소기재)

바. 조사 사항 :

2. 출석하실 때에는 이 요구서·신분증 기타 참고자료를 지참하시고, 출석하시기
어려운 경우에는 서면으로 의견을 제출하실 수 있습니다.

붙임 ○○지방옴부즈만 심의대기실 약도 1부. 끝.

○○ 지방 옴 부 즈 만 인

조사관	서명	사무국장	서명
시행	처리과-일련번호 (시행일자)	접수	처리과-일련번호(접수일자)
우	000-000 옴부즈만 기관 주소 기재	/ www.00000.go.kr	
전화 ()	전송 ()	/ 공무원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분	

※ 주 : 붙임란에 고충민원신청서 사본, 피신청인의 수행자 지정서 등을 추가 활용

[서식 : 출석조사 결과서]

○○지방옴부즈만

수신자 내부 결재

(경유)

제 목 출석조사 결과 보고

고충민원 (민원번호 민원제목)에 대한 출석조사 결과를 아래와 같이 보고합니다.

1. 조사개요

가. 조사일시·장소 : 201 . . . ○○지방옴부즈만 ○○회의실

나. 진술인

○ 신 청 인 : (성명, 주소)

○ 피신청인 : (성명, 소속, 직급)

○ 이해관계인 : (성명, 주소)

다. 조사자 : (성명, 소속, 직급)

2. 진술요지 끝.

조사관	서명	사무국장	서명
시행 처리과-일련번호 (시행일자)	접수 처리과-일련번호(접수일자)		
우 000-000 기관 주소 기재	/ www.0000.go.kr		
전화 () 전송 ()	/ 공무원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분		

다. 실지조사

1) 실사기준

- 물건의 존재, 형태 또는 이용상황 등을 확인할 필요가 있는 경우
- 신청인·신청인 외의 이해관계인 등 제3자의 증언 등이 필요한 경우
- 다수인 관련 민원, 공공갈등 민원, 복합민원, 사회적 현안 민원인 경우

2) 실사요령

- 사전에 민원취지 및 쟁점사항, 관계법령·지침 등을 정밀 분석하고, 질문 및 증빙자료 수집
- 신청인·피신청인·관련기관에 조사사항·참석대상·일시·장소를 명확히 사전 통지
- 신청인·피신청인 주장과 현지상황을 명확히 대조·확인
- 당사자간 주장이 상이한 부분은 반드시 대질면담, 증거자료 제출 요구
 - ※ 가능한 사진촬영, 도면 등의 객관적인 증거자료를 수집
- 구두 진술·증언에 대하여는 진술·증언자가 서명한 확인서 요구
 - ※ 단순한 구두 진술·증언 대신 명확한 증빙자료를 확보
- 의견을 청취하되, 처리방향·결과를 예단하지 말 것
 - ※ 조사관은 사실관계·법률관계를 조사할 뿐 판단은 지방옴부즈만이 결정
- 실지조사 후에는 복명서를 작성

3) 주의사항

- 해결이 가능한 것은 현장에서 충분히, 적극적으로 해결되도록 노력할 것
- 조사 중 또는 조사가 끝난 후 당사자에게 미리 사건처리방향이나 결과에 관한 예단(해결가능 여부 등) 또는 확답(반드시 해결해 주겠다, 절대 해결이 불가능하다 등)을 하지 않도록 함
- 현지 조사결과는 지방옴부즈만 심의자료로 활용됨을 명확히 알려줌

실지조사절차 예시

1. 관계자 출석확인 : 당사자, 당사자의 이해관계인
2. 당사자 및 이해관계인 등에게 방문 목적 등 설명
 - 방문 목적, 지방옴부즈만의 처리절차, 민원처리 소요 기일, 조사관의 임무와 지방옴부즈만 기능을 간략하게 설명
3. 신청취지 확인
 - 신청인의 신청취지 재확인(특정)
4. 피신청인과 이해관계인 등의 의견청취
 - 신청인의 신청취지에 대한 피신청인과 관계행정기관의 의견청취(피신청인의 관계 도면 등에 의한 현황설명 청취 병행)
 - 신청인의 이해관계인이 있는 경우에는 피신청인 등의 의견에 대한 신청인의 이해관계인 의견청취
5. 당사자 및 이해관계인(관계행정기관 포함)에 대하여 교차적으로 조사관이 질문 등을 하여 의견을 청취하는 순서로 진행
6. 민원현장 확인(조사)
 - 당사자 입회하에 민원현장에 대한 확인(조사)
 - 현장조사(확인)와 병행하여 현장사진 촬영
 - 멀리서 원경만 바라보고 설명 듣는 방법은 곤란
7. 최종 진술 기회를 부여
 - 현장 등 주변사정 확인이 끝나면, 당사자 등에게 더 할 말이 있는지를 묻는 등 최종 진술기회 부여, 조사관의 추가 확인사항 질문 및 당사자의 의견청취
 - 다시 한번 신청인의 신청취지를 확인하여 신청취지 특정

[서식 : 실지방문조사 통지]

○○지방옴부즈만

수신자

(경유)

제 목 실지방문조사 통지

「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제42조(☞ 조례의 규정이 있는 경우에는 조례 규정 명기)에 따라 아래 고충민원에 대한 방문조사를 하고자 하오니 이해관계인, 참고인 그 밖의 관계자료의 준비 등 조사에 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

가. 민원 표시 : (민원번호, 민원제목)

나. 민원신청인 : (성명, 주소)

다. 조 사 자 : (소속, 성명)

라. 조사 일시 : 201 . . . 오전(오후) 시

마. 조사 장소 :

바. 조사 사항 : 끝.

○○ 지방 옴 부 즈 만 인

조사관	서명	사무국장	서명
시행	처리과-일련번호 (시행일자)	접수	처리과-일련번호(접수일자)
우	000-000 옴부즈만 기관 주소 기재	/ www.0000.go.kr	
전화 ()	전송 ()	/ 공무원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분	

라. 감정의 의뢰

1) 주의사항

- 민원사안의 성질상 전문기관에 의한 감정평가 등이 필요한 사안

2) 실시요령

- 소요비용 집행가능 여부를 예산부서와 사전 협의하고 감정평가기관은 민원 사안과의 관련성 등을 고려하여 선정

9. 합의의 권고 및 조정

가. 합의의 권고

- 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고(권유)할 수 있음
- 합의 권고 또는 당사자 간 자발적인 합의가 성립된 경우에는
 - 합의를 작성하여 신청인과 피신청인이 확인한 후 서명 또는 기명날인하고 합의에 참여한 사무국장이나 조사관이 서명 또는 기명날인한 후 지방옴부즈만이 확인함으로써 합의가 성립됨

주의사항

1. 종결·취하 민원을 신청인이 납득하거나 만족하였다는 이유로 합의해결 처리하는 것은 불가
2. 고충민원 해결에 장기간의 시일이 소요되거나, 예산 확보가 필요한 경우 등 고충민원의 실질적인 해소 가능성이 희박하다고 판단되는 사항을 합의해결로 처리하는 것 지양
3. 실질적인 내용이 없는 고충민원에 대한 합의처리는 2차 민원 유발, 만족도 저하, 위원회 신뢰성에 악영향을 미칠 수 있는 점을 고려하여 가급적 지양
 - ☞ 조정 건에 대해서도 이에 준하여 처리

[서식 : 합의서]

합 의 서										
1. 민원 표시	민원번호, 민원제목									
2. 합의 일시	201 . . .									
3. 합의 장소										
4. 합의 내용 ¹²⁾ (예시)										
신청인과 피신청인은 신청인의 ‘영업장에 설치한 간판에 대해 전기를 사용하는 간판이라 하여 정상적인 이행강제금의 1.5배에 해당하는 이행강제금을 부과 부당하여 재검토 해줄 것을 요청¹³⁾’한 고충 민원에 대하여 아래와 같이 합의한다.¹⁴⁾ 가.¹⁵⁾ 피신청인은 영업장 간판이 전기를 사용하는 간판이라 하여 정상적인 이행강제금액의 1.5배에 해당하는 이행강제금을 부과한 것과 관련하여 건물 설계시 이미 벽면에 층간을 표시하는 조명이 설치되어 있는 상태에서 광고물을 부착한 것이어서 「옥외광고물 등 관리법 시행령」에서 말하는 ‘전기를 이용한 광고물’에 해당하지 않기 때문에 1.5배의 이행강제금을 부과하는 것은 부당함을 인정한다. 나. 피신청인은 위의 사실인정에 근거하여 2013.0.00에 신청인에게 부과하였던 불법광고물 이행강제금에 대해 변경부과(2,200,000원 →1,650,000원)하기로 한다. 다. 신청인은 피신청인의 조치에 더 이상의 이익을 제기하지 않기로 한다. 끝.¹⁶⁾ 201. 00. 00.¹⁷⁾ 위와 같이 합의가 성립되었음을 확인함 201 . . . <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 40%;">신청인¹⁸⁾</td> <td style="width: 20%;">성명</td> <td style="width: 40%;">(서명 또는 인)</td> </tr> <tr> <td>피신청인¹⁹⁾ 서울특별시장 업무수행자 5급 ○○○</td> <td>성명</td> <td>(서명 또는 인)</td> </tr> <tr> <td>○○지방옴부즈만</td> <td>성명</td> <td>(서명 또는 인)</td> </tr> </table> ※ 지방옴부즈만이 복수인 경우 복수의 옴부즈만이 서명토록 함		신청인 ¹⁸⁾	성명	(서명 또는 인)	피신청인 ¹⁹⁾ 서울특별시장 업무수행자 5급 ○○○	성명	(서명 또는 인)	○○지방옴부즈만	성명	(서명 또는 인)
신청인 ¹⁸⁾	성명	(서명 또는 인)								
피신청인 ¹⁹⁾ 서울특별시장 업무수행자 5급 ○○○	성명	(서명 또는 인)								
○○지방옴부즈만	성명	(서명 또는 인)								

12) 해당민원에 대한 합의내용을 기재

13) 해당민원에 대한 신청취지(민원요지)를 기재. 민원 제목이 지나치게 요약되어 신청취지나 민원내용을 짐작할 수 없는 경우에는 민원요지를 명확히 작성

14) “아래와 같이 합의한다.”라고 표시한 후 바로 합의내용을 작성

15) 각 항목을 ‘가, 나, 다...’로 표시

16) 마지막에 ‘끝’이라고 표시. “위와 같이 합의가 성립되었음을 확인함”이라는 표현은 사용하지 않음

17) 합의서를 작성한 날짜를 기재

18) 신청인 란에 주소와 성명 기재 후 서명

19) 피신청인 란에 기관명, 업무수행자 직급과 성명 기재후 서명. 행정기관의 경우 기관장(예 : 서울특별시장), 공사·공단인 경우 기관명(예 : 한국토지공사) 기재. 이해관계인(관계기관)을 포함시킬 필요가 있는 경우에는 피신청인 란 다음 줄에 기재 후 서명

- 조사 중 당사자간 합의서가 작성되어 제출되거나 피신청인이 신청인의 민원을 사실상 수용한 경우에도 합의가 성립된 것으로 볼 수 있음
- 합의가 성립된 경우에는 신청인과 피신청인에게 따로 통지하지 아니할 수 있음

합의서 작성 시 체크리스트

□ 민원표시 : (접수일 : . . .) 신청인 :

단계별	항목	조치 사항	이행 여부
검토단계 (Ⅰ)	I-1	당사자가 대표성을 확보하고 있는가? - 신청인이 다수인 경우, 법인의 경우(임원, 직원은 대리인 가능) 대표자 선정 근거(위임장 등) 요구·확인 - 피신청인 또는 관계기관이 다수인 경우, 각 기관의 대표자(업무수행자 지정 등 권한) 확인	Y N
	I-2	행정의 적법성 확보를 위해 합의보다 시정권고나 의견표명으로 하는 것이 바람직한 것인지 검토하였는가?	Y N
	I-3	고충민원으로서 합의로 처리할 대상에 해당하는가? - 신청인 이외에 다른 민원이 유발될 소지나 이해관계자 유무 등 파급효과 판단	Y N
	I-4	신청인과 피신청인이 합의할 내용에 대하여 사전에 의견 수렴을 하였는가?	Y N
작성단계 (Ⅱ)	II-1	합의서에 담을 내용에 대하여 필요한 경우 해당 과장, 전문위원의 검토를 받았는가?	Y N
	II-2	신청인과 피신청인이 합의를 작성하기에 앞서 관계기관의 선행 행정행위가 필요한 경우, 이에 대하여 충분히 내용을 사전에 확인하였는가?	Y N
	II-3	지정된 합의서 서식을 사용 하였는가?	Y N
	II-4	관계 법령 등 근거 규정을 명확히 제시하고 있는가? - 고충민원에 관한 관계규정 검토	Y N
	II-5	합의된 사항의 경우, 합의내용 및 이행일정(기한 등)을 구체적으로 제시하고 있는가? - 추상적이고, 모호한 표현을 배제하여 이행과정에서의 분쟁을 사전에 방지할 수 있도록 함 - 합의사항·이행방법 등 합의내용에 대한 사후관리를 적절하게 고려	Y N
	II-6	필요시 합의문 이외에 따로 붙임자료를 첨부 하였는가?	Y N
최종단계 (Ⅲ)	III-1	합의서 작성 시 해당 민원과장·전문위원의 최종 검토를 거쳤는가?	Y N
	III-2	합의내용에 대하여 당사자에게 이의가 없는지 최종 확인하였는가?	Y N
	III-3	합의서를 작성(3부)하여 신청인과 피신청인이 확인한 후 서명 또는 기명날인하고, 위원회가 확인하였는가?	Y N

나. 조정

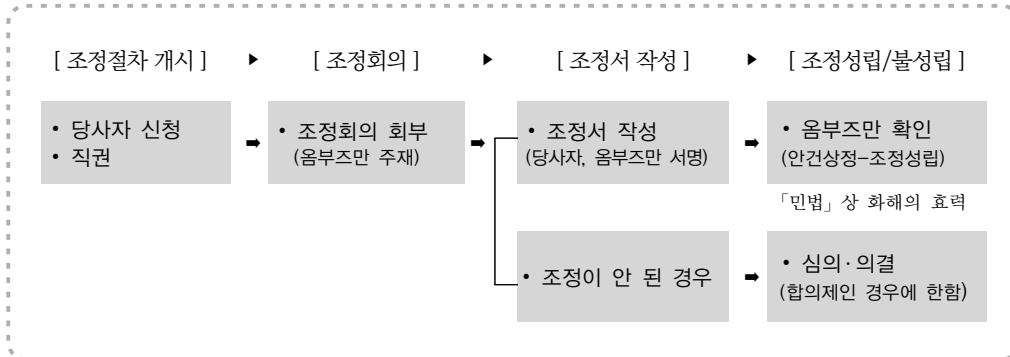
1) 조정개요

- 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우 당사자의 신청 또는 직권으로 조정할 수 있음
 - ※ 조정을 위하여 조정회의를 개최할 때는 지방옴부즈만이 주재
- 조정은 당사자가 합의한 사항을 조정서에 기재하여 신청인과 피신청인이 확인한 후 서명 또는 기명날인하고 조정회의를 주재한 지방옴부즈만이 서명 또는 기명날인함으로써 조정이 성립됨
- 조정회의의 원활한 진행을 위하여 신청인과 책임있는 관계 행정기관 등의 직원에게 출석을 요구할 수 있음
- 신청인의 요청이 있거나 효율적인 조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등으로 하여금 조정회의에 출석하여 의견을 진술하게 할 수 있음
- 조정은 「민법」상 화해와 같은 효력이 있음

[서식 : 조정서]

조 정 서			
민 원 표 시	민원번호 민원제목		
조 정 일 시	201 . . .		
조 정 장 소			
조 정 내 용 위와 같이 조정이 성립되었음을 확인함 201 . . . 신 청 인 피신청인 직위(직급) 지 방 옴 부 즘 만 직위(직급) ※ 지방옴부즈만이 복수(합의제)인 경우 복수의 지방옴부즈만이 서명토록 함 성명 (서명 또는 인) 성명 (서명 또는 인) 성명 (서명 또는 인)			

2) 조정절차 (권익위법 시행령 제47조)



3) 조정단계별 착안사항



4) 조정서 작성

○ 조정서 작성의 일반원칙

- 윈-윈(Win-Win)의 조정안 만들기
 - 다수의 쟁점이 있는 경우 양당사자가 가장 우선하는 쟁점부터 절충점을 모색하고 차 순위 쟁점의 타협안 모색
 - 당사자가 다수인 경우 가장 큰 쟁점과 관련된 기관부터 타협안 모색
- 구체적 용어 · 문장 사용 및 객관성 유지
 - 향후 분쟁의 소지가 있는 추상적 · 다의적 용어를 배제
 - 추상적이고 모호한 부분은 당사자들의 확인을 거쳐 명확히 함

○ 조정서 작성 시 유의사항

- 당사자의 대표성 확보
 - 신청인이 다수인 경우, 대표자 선정 근거(위임장 등) 요구·확인
 - 피신청인 또는 관계기관이 다수인 경우, 각 기관의 대표자 필요

사례

고속도로 건설계획 변경과 관련된 경우, 국토해양부 및 한국도로공사의 기관별 대표자 선정 요구

- 관계 법령 등 근거 규정 명시
 - 고충민원에 관한 관계규정을 검토하여 민원서류철에 첨부하고, 조정서에 법령 등 근거 규정을 구체적으로 명시

사례

국방부/합동참모본부는「군사기지 및 군사시설보호법 시행규칙」별표2 지원 항공 작전기지의 활주로 등급 등에 규정된 속초비행장(G-407)의 활주로 등급과 접근 방식을 아래 표와 같이 개정한다.

- 합의사항의 명확성 · 간결성 · 구체성
 - 분쟁의 종국적 해결을 위해 구체적 용어 사용

사례

최선을 다한다.(X), 성실히 노력한다.(X), 적극 검토한다.(X), 향후 논의하기로 한다.(X)

- 합의된 사항의 경우, 합의내용 및 이행일정(기한 등)을 구체적 기재

사례1	국방부는 속초비행장 계기장비(VOR/DME) 설치 예산을 2011년도 국방중기계획에 반영한다.
사례2	양양군수는 비행안전시설 설치비용 2억을 2009. 12. 31.까지 신청인에게 지급한다. * 신청인 이행 사항 → 피신청인 이행사항 →관계기관 이행사항 순으로 기재

- tip** 합의내용은 당사자 일방의 상대방에 대한 이행청구권의 訴求 가능성 및 집행 가능성을 염두에 두고 명확하고 구체적으로 기재
- ✓ 합의내용에 포함되는 의무의 유형을 작위의무인지 부작위 의무인지 구분하고,
 - ✓ 작위의무인 경우에는 금전지급 의무인지 의사표시 의무(처분의 취소, 허가 등)인지 사실상 행위를 할 의무인지 분류하여 구체적으로 적시하되,
 - ✓ 서로 다른 유형의 의무내용은 이를 명확히 하기 위해 항을 달리하여 기재
 - ✓ 한편 양 당사자간 의무가 서로 동시이행 관계에 있는 경우 이를 명시

- 추상적이고, 모호한 표현을 배제하여 이행과정에서의 분쟁 방지

사례1	피신청인은 활주로 등급조정에 따른 비행안전 대책 중 계기장비설치 및 비용지급 등 세부사항에 대해 관계기관1, 2와 MOU를 체결(2009. 12. 31. 限)한다. ✓ MOU에 대한 내용, 방법 등이 구체화 되지 않아 MOU 체결과정에서 새로운 분쟁 발생
사례2	구체적인 사안은 위·수탁계약에 따른다. ✓ 위·수탁 계약과정에서 당사자간의 이해관계에 따른 갈등 야기 가능성 ※ 작은 갈등의 불씨가 조정 전체를 그르칠 수 있음을 유념

- 합의사항 이행방법·이행 측정방법, 합의내용 위반 시 제재방법 명시

사례	당사자들은 위 합의내용에 대하여 상호 존중하여 이행하며, 피신청인과 관계기관은 합의 사항이 최종적으로 이행될 때까지 이행상황(분기별)을 00지방옴부즈만에 통보한다. 본 합의내용은 상호간에 발생한 분쟁상황에 대한 일괄적이고 종국적인 타결이므로, 신청인과 피신청인, 관계기관은 본 건과 관련하여 착오를 이유로 취소하지 못하고, 향후 어떠한 이의도 제기하지 아니한다.
----	---

- 기타 유의사항

- 합의내용에 대한 조정서 작성 전에 구두로 당사자들의 확인을 받음
 - ※ 완벽한 합의안이 도출되기 전에 조정일자가 결정될 경우 합의 도출이 어려울 수 있으나, 최소한 조정일 3일전까지는 합의안이 확정되어야 함.
 - ※ 조정서 작성 및 관련기관 이의 제기 내용에 대해서는 필요한 경우 외부 법률전문가 자문을 요청하여 보완
- 조정서 및 계획서에 사용하는 표는 단선, 굵기 0.1mm 사용

다. 합의·조정 의 사후관리

○ 사후관리카드 작성

- 조사관은 합의 또는 조정이 성립된 사안에 대한 이행결과를 확인하여 그 결과를 사후관리카드에 입력
- 사무국장은 사후관리카드 입력사항을 매월 정기적으로 확인·점검

[서식 : 사후관리카드]

☞ 사후관리카드는 합의·조정만이 아니라 시정권고, 의견표명, 제도개선 시정권고, 제도개선 의견표명 까지 관리

연 번	민원 번호	접 수 일	분 야	제 목	신청인 관련				사무국			처리부서(소속기관 포함)					처리결과 확인	
					신청 인	주소	전화 번호	연락 처	조 사 관	의결 종류1)	의결 고지일	처 리 과	담 당 자	전화 번호	핸드 폰	조치 계획2)	처리 결과3)	비고4)

※ 작성요령

- 1) 의결종류 : 시정권고, 의견표명, 제도개선 시정권고, 제도개선 의견표명, 합의, 조정으로 구분하여 기재
- 2) 조치계획 : 수용, 불수용, 검토중 으로 구분하여 기재
- 3) 처리결과 : 이행, 미이행, 처리중 으로 구분하여 기재
- 4) 비 고 : 3) 처리결과와 미이행, 처리중에 대한 처리여부를 기재

10. 고충민원 조사결과 보고서의 작성

- 조사관이 조사를 마친때에는 각 조사결과 보고서 서식에 따라 고충민원 조사결과 보고서를 작성

11. 심의·의결

가. 심의대상

- 처리방침이 조사심의로 보고된 민원은 지방옴부즈만에게 안건으로 상정·처리
 - ※ 다만, 조사심의로 처리방침을 정하고 조사 중 신청인이 “취하”한 경우는 지방옴부즈만에게 보고하지 않고 사무국장 전결로 종결처리
- 합의·조정, 시정권고, 의견표명 : 사무국장을 거쳐 지방옴부즈만에게 보고하여 처리
- 일괄 요약보고 : 각하, 이송, 심의안내
 - 각하·이송 : 사무국장의 결재를 받아 종결처리하고 그 처리결과를 지방옴부즈만에게 보고
 - 심의안내 : 지방옴부즈만에게 보고한 후 그 내용을 신청인에게 통보하고 종결처리

나. 고충민원의 결정내용

- 시정권고
 - 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
- 의견표명
 - 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
- 제도개선권고·제도개선의견표명
 - 법령(조례) 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
- 조정
 - 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고

공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 당사자의 신청 또는 직원에 의하여 조정

○ 합의

- 조사중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고

○ 기각 : 신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우

○ 심의안내 : 신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우

○ 각하 또는 이송 : 각하하거나 관계기관에 이송하는 경우

다. 합의제로 의결할 사안

○ 복수의 지방옴부즈만이 의사의 합치를 이루어 심의·의결할 사안

- 시정권고, 제도개선, 감사의뢰, 종전 결정례 변경, 기타 지방옴부즈만이 합의제로 운영이 필요하다고 인정하는 사안

▶ 독립제로 운영하고 있는 경우에는 자문위원회 소위 → 자문위원회 → 지방옴부즈만 심의·의결을 통해 다양한 분야의 전문가의 의견을 청취하고, 지방옴부즈만이 심도 있게 신중한 의사결정을 하도록 제고

의안(의결서) 작성 규격 등

1. 작성규격

용지여백	편집형태	표 작성 시
- 위 쪽 : 20mm(머리말 10mm) - 아래쪽 : 20mm(꼬리말 10mm) - 왼 쪽 : 20mm - 오른쪽 : 20mm	- 글자체 : 휴면명조 - 크 기 : 12포인트(본문) - 장 평 : 100% - 자 간 : 0 - 줄간격 : 220% - 문 단 : 위 2, 아래 2	- 글자체 : 휴면고딕 - 크 기 : 11포인트 - 장 평 : 100% - 자 간 : 0 - 줄간격 : 130%

2. 표시구분 등 각주

표기구분	각주	기타 (익명처리 등)
- 순서 및 크기(12포인트) - 첫째항목 : 1. 2...(진, 12P) - 둘째항목 : 가. 나...(진, 12P) - 셋째항목 : 1) 2)... - 넷째항목 : 가). 나)... - 다섯째항목 : (1), (2)... - 여섯째항목 : (가), (나)... - 일곱째항목 : ①, ②, ... - 여덟째항목 : ㉠, ㉡, .. 「참고(※)」 : 휴면고딕 11포인트	- 글자체 : 휴면고딕 - 크 기 : 10포인트 - 장 평 : 100% - 자 간 : 0 - 줄간격 : 130%	- 글자 개수에 관계없이 : '○○' (문자표○으로 두 개 만 표시) ※ 숫자 00 사용 금지 - 인명 : 김○○ - 기관명 : ○○부, ○○공사 · 피신청인이 다수인 경우 중앙 부처→지자체→공공기관 순 정리 - 피신청인 1. 행정부장관 2. 도시개발공사 3. 홍길동사

3. 안건 본문작성시 유의사항

- 첫째항목(1., 2. 3. ...)은 한줄을 띄우고, 나머지는 띄우기 없이 모두 붙여서 기술한다.

1. 신청 취지

신청인이 2018. 8. 5.... 달라

2. 피신청인 등의 의견

가. 피신청인

피신청인이.....

나. 관계기관 1

관계기관 1은 도로(「도로법」 상

[서식 : 고충민원 조사결과 보고(기각)]

조사관	사무국장

지방옴부즈만

고충민원조사결과보고				
민원표시	민원번호 민원제목			
신 청 인	○○○	주소		
피신청인	○○○	접수일	201 . . .	

1. 신청취지
2. 피신청인의 주장
3. 사실 관계
4. 판 단
5. 결 론
6. 제도개선여부

☐ 제도개선필요 ☐ 의견없음
7. 법률구조여부

☐ 법률구조필요 ☐ 의견없음

위 고충민원에 대한 조사결과를 위와 같이 보고합니다.

201 . . .

※ 관계법령, 복명서, 출석조사서 등 별첨

[서식 : 고충민원 조사결과 보고(시정권고, 의견표명)]

조사관	사무국장

지방옴부즈만

○○지방옴부즈만
(의 결)

민원표시 민원번호 민원제목
신 청 인 성명
주소

피신청인

주 문

신청취지

이 유 별지와 같다.

의 결 일

(별 지)

이 유

1. 신청 원인
2. 피신청인의 주장
3. 사실 관계
4. 판단
5. 결론
6. 제도개선여부

☐ 제도개선필요 ☐ 의견없음

7. 감사의뢰 여부

☐ 감사의뢰 필요 ☐ 의견없음

※ 관계법령, 복명서, 출석조사서 등 별첨

[서식 : 고충민원 조사결과 보고(심의안내)]

조사관	사무국장

지방옴부즈만

고충민원조사결과보고				
민원표시	민원번호 민원제목			
신 청 인	○○○	주소		
피신청인	○○○	접수일	201 . . .	

1. 신청취지
2. 피신청인의 주장
3. 사실 관계
4. 판 단
5. 결 론
6. 제도개선여부

☐ 제도개선필요 ☐ 의견없음
7. 법률구조여부

☐ 법률구조필요 ☐ 의견없음

위 고충민원에 대한 조사결과를 위와 같이 보고합니다.

201 . . .

※ 관계법령, 복명서, 출석조사서 등 별첨

[서식 : 고충민원 조사결과 보고(각하, 이송)]

조사관	사무국장

고충민원조사결과보고			
민원표시	민원번호 민원제목		
신 청 인	○○○	주소	
피신청인	○○○	접수일	201 . . .

1. 신청취지
2. 사실관계 및 판단
3. 결 론
4. 제도개선여부
☐ 제도개선필요 ☐ 의견없음
5. 법률구조여부
☐ 법률구조필요 ☐ 의견없음

위 고충민원에 대한 조사결과를 위와 같이 보고합니다.

201 . . .

※ 관계법령, 복명서, 출석조사서 등 별첨

※ 피신청인 등 의견은 사실관계 및 판단부분에 기재

[서식 : 고충민원 조사결과 보고(조정, 합의)]

조사관	사무국장

고충민원조사결과보고				
민원표시	민원번호 민원제목			
신 청 인	○○○	주소		
피신청인	○○○	접수일	201 . . .	

1. 신청취지
2. 사실관계 및 판단
3. 결론 : ○○○ ○○○○ (합의 또는 조정)
4. 제도개선여부
☐ 제도개선필요 ☐ 의견없음

위 고충민원에 대한 조사결과를 위와 같이 보고합니다.

201 . . .

※ 합의서 · 조정서 및 관계법령 등 별첨

※ 피신청인 등 의견은 사실관계 및 판단부분에 기재

[서식 : 신청인/ 피신청인 의결내용 통보 양식]

○○지방옴부즈만
의 결

민원표시 민원번호 민원제목

신 청 인 성명
 주소

피신청인

주 문

신청취지

이 유 별지와 같다.

의 결 일 201 . . .

지방옴부즈만 ○○○

※ 옴부즈만이 복수일 경우 복수의 옴부즈만 명기

(별 지)

이 유

1. 신청원인
2. 피신청인의 주장
3. 사실 관계
4. 판 단
5. 결 론

[서식 : 고충민원 처리 진행상황 안내 양식]

○○지방옴부즈만

수신자

(경유)

제 목 고충민원처리 진행 상황 안내

1. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제50조 제2항(☞조례의 규정이 있는 경우 조례 규정 명시)에 따라 귀하께서 우리 지방 옴부즈만에게 신청하신 고충민원의 처리진행상황을 아래와 같이 알려드립니다.

민원표시	민원번호 민원제목		
접수일자		처리에정일	
처리상황			

2. 귀하의 민원에 대해서 충분한 검토와 조사를 거쳐 빠른 시일 내에 답변 받으실 수 있도록 하겠습니다. 그 밖에 궁금하신 사항이 있으시면 언제든지 담당조사관에게(☎ 02-360-××××) 문의해 주시면 성심성의껏 답변 드리겠습니다. 감사합니다. 끝.

○○ 지방 옴 부 즈 만 인

조사관	서명	사무국장	서명
시행 처리과-일련번호 (시행일자)		접수 처리과-일련번호(접수일자)	
우 000-000 옴부즈만 사무실 주소 기재		/ www.0000.go.kr	
전화 ()	전송 ()	/ 공무원의 공식 전자우편주소	/ 공개 구분

12. 처리결과와 통지

가. 기본원칙

- 지방옴부즈만의 결정은 3일 이내에 신청인·피신청인 모두에게 통지
- 처리결과는 문서로 통지
 - 신청인이 원할 경우 인터넷·FAX도 가능하며, 결재문서에 송달방법 기재

나. 처리유형별 통지형식

처리유형	통지형식	통지기한
권고·의견표명	처리결과통보서+의결서	의결 후 3일 이내
권고·의견표명 외	일반기안문	

* 권고 또는 의견표명의 재심의 결과가 “인용”인 경우에는 의결서를 작성함

다. 통지절차

- 의결서 작성·통지절차
 - 조사관은 의결서에 지방옴부즈만의 의결 직후 의결에 참가한 지방옴부즈만의 서명 또는 날인을 받고,
 - 신청인·피신청인에 대한 처리결과 통보서를 작성한 후 의결서를 첨부하여 사무국장 전결로 시행
 - ※ 의결서는 천공방식으로 간인하여야 함
- 회신문 작성·통지 절차
 - 회신문을 기안하여 사무국장 결재 후 시행하되, 피신청인으로부터 자료·의견을 받은 경우에는 반드시 피신청인에게도 통지
 - 이송·취하·조정·합의 사안도 안내회신

[서식 : 민원처리 결과 통보 양식]

가. 피신청인 통지용

○ ○ 지 방 옴 부 즈 만

수신자

(경유)

제 목 민원처리결과 통보

1. 우리 ○○지방옴부즈만은 고충민원(민원번호 민원제목)에 관하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조(☞조례 규정이 있을 경우 조례 규정 명시)에 따라 붙임 의결서의 기재와 같이 귀 기관에 시정을 권고(의견을 표명)하기로 의결하였습니다.
2. 귀 기관에서는 위 법률에 따라 이를 존중하여 같은 법 제50조제1항(☞조례 규정이 있을 경우 조례 명기)에 따라 통보받은 날로부터 30일 이내에 그 처리 결과를 우리 ○○지방옴부즈만에게 통보하여 주시기 바랍니다. 다만 특별한 사정으로 인하여 지방옴부즈만의 권고(의견)대로 조치하기가 곤란한 경우에는 같은 법 시행령 제51조(☞조례의 규정이 있을 경우 조례 명기)에 따라 그 이유를 우리 ○○지방옴부즈만에게 통보할 수 있으며, 이 경우 재 심의할 수 있음을 알려드립니다.
3. 다만, 우리 지방옴부즈만의 권고내용(의견내용)은 귀 기관의 처리결과와 함께 공표되거나 같은 법 제26조(☞조례의 규정이 있을 경우 조례 규정 명기)에 따라 매년 지방자치단체의 장과 지방의회에 보고됨을 알려 드립니다.

붙임 의결서 1부. 끝.

○ ○ 지 방 옴 부 즈 만 인

조서관

서명

사무국장

서명

시행 처리과-일련번호 (시행일자)

접수 처리과-일련번호(접수일자)

우 000-000 옴부즈만 주소 기재

/ www.0000.go.kr

전화 ()

전송 ()

/ 공무원의 공식 전자우편주소

/ 공개 구분

나. 신청인 통지용

○ ○ 지 방 옴 부 즈 만

수신자

(경유)

제 목 민원처리결과 알림

1. 귀하께서 제출하신 고충민원(민원번호 민원제목)에 대하여 우리 ○○지방 옴부즈만은 불임 의결서의 기재와 같이 피신청인에 대하여 시정을 권고 (의견을 표명)하기로 의결하였습니다.
2. 우리 ○○지방옴부즈만의 권고를(의견을) 통보받은 피신청인은 이를 존중 하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제50 조제1항(☞조례의 규정이 있는 경우 조례 규정 명기)에 따라 통보받은 날로부터 30일 이내에 그 처리결과를 우리 ○○지방옴부즈만에게 통보하도록 되어 있습니다.
3. 다만, 피신청인이 권고(의견)대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정을 우리 ○○지방옴부즈만에게 통보할 경우, 우리 ○○옴부즈만은 이를 다시 심의할 수 있음을 알려드립니다.

불임 의결서 1부. 끝.

○ ○ 지 방 옴 부 즈 만 인

조사관	서명	사무국장	서명
시행 처리과-일련번호 (시행일자)		접수 처리과-일련번호(접수일자)	
우 000-000 옴부즈만 주소 기재		/ www.0000.go.kr	
전화 ()	전송 ()	/ 공무원의 공식 전자우편주소	/ 공개 구분

[서식 : 고충민원 처리결과 회신 촉구 양식]

○ ○ 지 방 옴 부 즈 만

수신자

(경유)

제 목 고충민원처리결과 회신 촉구

1. ○○지방옴부즈만 -○○○(201 . . .)호 관련입니다.
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조(☞조례의 규정이 있는 경우에는 조례 규정 명기)에 따라 우리 지방옴부즈만이 귀 기관에 시정권고(의견표명)한 사안의 처리결과 통보일이 경과하였음을 알려드리오니, 201 . . .까지 회신하여 주실 것을 촉구하오며, 위 기간까지 통보하기 어려울 경우에는 그 사유를 소명하여 주실 것을 요청 드립니다.
3. 아울러 우리 지방옴부즈만의 권고내용(의견내용)은 귀 기관의 처리결과와 함께 공표되거나 같은 법 제26조(☞조례 규정이 있는 경우 조례 규정 명기)에 따라 매년 지방자치단체장과 지방의회에 보고됨을 알려 드립니다.
끝.

○ ○ 지 방 옴 부 즈 만 인

조사관 서명 ○○민원과장 서명

시행 처리과-일련번호 (시행일자)

접수 처리과-일련번호(접수일자)

우 000-000 옴부즈만 주소 기재

/ www.0000.go.kr

전화 () 전송 () / 공무원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분

참 고

회신문 작성요령

1. 방향 및 목적

- 국민이면 누구나 이해하기 쉽고 가급적 알기쉬운 용어를 선택·사용
- 법률 용어는 용례에 따라 정확히 사용하여 명확한 내용으로 전달
- 부드럽고 정감어린 용어와 사안에 따른 적절한 어휘를 활용
 - ➡ 국민권리구제·고충민원 처리기관으로서의 위상을 제고함

2. 잘못된 회신문 작성(례)

- 전달하려는 내용별 단락을 구분하여 가급적 단문으로 작성하지 아니하고 하나의 문장으로 장황하게 작성하고 있음
 - 예) 법령상 운영규정이 … 하도록 되어 있는 바, 피신청인은 … 하고 있으나 사실상 … 하게 되어 있으므로 … 하다고 판단될 뿐 아니라 … 하도록 하고 있습니다.
- 어려운 법령 용어 및 관행적인 한자어 사용으로 이해가 곤란함.
 - 예) 법령상 용어 : 취하, 직무관할, 구술, 불복, 구제, 종결
 - 예) 관행적 용어 : 사법, 양지, 사료 등
- 형식적·위압적·무미건조한 용어로 거부감이 초래될 수 있음
 - 예) 사건, 위법, 민사적, 원만히, 진술, 그리 아시기 바랍니다 등

3. 작성방향 및 방법

- 기안형식 및 기술내용의 일관성 유지
 - 지방옴부즈만 「고유의 안내 회신문 기안형식」에 맞게 작성함
 - ⇒ 피신청인 답변과 위원회의 종합적 판단사항을 명백히 함
 - 가급적 단문(單文)으로 주어, 술어 등을 일체감있게 작성하며 시간순서와 사안별로 체계적으로 작성함

⇒ 복문(複文)이 아닌 단문으로 알기쉽게 작성하고, 반복용어는 용어정의 후 일관되게 사용함

□ 적절한 용어 및 어휘를 사안에 따라 적절히 사용

○ 법률적 용어는 그 용례에 따라 정확히 사용도록 함

⇒ 법률적 판단 및 쟁점이 발생될 수 있는 경우에 용어선택에 신중히 함

○ 「이해·납득」이 용이한 적절한 어휘선택 및 용어를 사용하도록 함

⇒ 대체할 수 있는 「용어 및 어휘 범례」 예시 참조

□ 공감할 수 있고 위원회 노력과정을 진솔하게 작성

○ 정감 있는 「서신」 형식으로 실감 있고 융통성 있게 작성하여 공감할 수 있도록 표현함

○ 민원인의 고충을 적극 해결하려는 위원회의 노력과정 및 결과가 나타날 수 있도록 작성함

4. 세부 작성요령

□ 기안형식

○ 기안문 작성 순서는 ① 도입부분, ② 민원신청취지, ③ 피신청인의 답변내용, ④ 위원회의 판단사항, ⑤ 끝인사 순으로 작성함

○ 기안문의 글자크기와 줄간격은 통일하되 문단 단락은 줄을 바꾸거나 한 줄 띄어서 작성하도록 함

- 글 크기는 12포인트, 글자모양은 휴먼명조

- 줄 간 간격은 통일(160% 정도)

□ 기술요령

○ 민원대상을 명확히 정의하고 일관성 있고 통일되게 작성함

☞ 예시: 00시 00구 00동 257 임야 2,637㎡(이하 ‘이 민원 임야’라 한다)

- 숫자는 아라비아숫자, 도량형 단위는 m, m², ha, % 등 부호 그대로 표기

- 주소·지명 중 특별시·도 등의 명칭은 서울, 인천, 경기 등으로 표기

○ 적절한 어휘선택 및 용어 사용

- 취하서 제출(민원해결/오해해소)에 따른 결과 회신문일 경우
 - 귀하께서 민원을 취하하였으므로
 - ☞ 예시(민원해결시) : 신청하신 민원이 해결(해소)되었다는 귀하의 통보에 따라
 - ☞ 예시(오해 해소시) : 신청하신 민원에 대하여 더 이상의 조사와 검토를 원하지 아니한다는 귀하의 요청에 따라
- 기타 일반국민의 이해고취를 위한 용어를 사용해야 할 경우
 - 지방옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례상 직무관할 범위가 아니므로
 - ☞ 예시 : 지방옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례상 다룰 수 있는 업무 범위가 아니므로
 - 귀하의 민원을 ○○부에 이송하였음을 통보하니 양지하시기 바랍니다.
 - ☞ 예시: 귀하의 민원을 ○○부에 통보하여 검토하여 줄 것을 부탁하였습니다. 부디 귀하께 좋은 소식이 전해지기를 (기원)바랍니다.
 - 귀하께서 구술하신 내용대로 ☞ 예시: 귀하께서 말씀하신 내용대로
 - 구제하여 달라고 ☞ 예시: 도와 달라고
- 관행적인 한자용어 등은 알기 쉬운 용어로 대체사용
 - 사법(私法)적인 사항으로서
 - ☞ 예시: 서로 상대방과 협의하여 해결해야 할 사항으로서
 - 통보하였으니 양지(諒知)하시기 바랍니다.
 - ☞ 예시: 통보하였으니 이해하여 주시기 바랍니다.
 - 사료(思料)됩니다. ☞ 예시: 생각(판단)하고 있습니다.

○ 표현력 있는 정감어린 회신문 작성

- 민원표시, 민원요지 및 민원인에 대한 인사말
 - ☞ 예시먼저, 그러한 요구를 하시는 귀하의 입장(심정)을 충분히 이해하고 있습니다.
- 관계행정기관 의견, 지방옴부즈만의 검토 및 조사결과 회신사항
 - ☞ 예시: 우리 지방옴부즈만 기관은 귀하의 민원을 해결하여 드리기 위하여 관계법령상의 근거나 사실관계, 현장조사를 비롯한 관계행정기관의 담당

자들과 함께 여러 가지 해결방안을 모색하여 보았습니다.

그러나... 하도록 되어 있어 귀하의 민원에 대하여 도와드릴 수 없게되어 안타깝게 생각하고 있습니다.

- 기타 참고사항 및 마무리 인사

☞ 예시: 끝으로 우리 위원회의 회신사항에 대하여 알아보실 사항이 있을 경우에는 담당조사관에게 연락하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.

○ 위원회의 민원검토 및 해결노력 과정을 표현

☞ 예시: 우리 지방옴부즈만 기관은 그동안 귀하의 주장 및 지적사항에 대하여 사실관계 자료를 수집·조사하고 법률적 또는 행정적인 해결 방안을 찾아 보았으나 만족스럽게 도와 줄 수 없어 안타깝게 생각하고 있습니다.

○ 안내 회신문의 용어는 위 기본 원칙하에 융통성 있게 사용

- 표현력있고 정감어린 회신내용으로 작성하도록 함
- 회신문의 표현기법은 정답이 없는 가치 판단적 사항으로서 신청인의 신청취지 등 상황에 따라 탄력성 있게 작성하도록 함

회신문 작성례

1) 도입부분을 아래의 예시와 같이 작성하도록 함.

☞ 예) 귀하께서 2012.1.1 우리 지방옴부즈만기관에 신청하신 민원(‘민원신청번호’, 허가취소된 석산개발 임지에 대한 복구절차 생략요망)에 대하여 다음과 같이 회신합니다.

2) 신청취지와 쟁점사항을 명백히 하는 신청요지를 기술함

☞ 예) 1. 귀하의 민원신청 요지는 다음과 같습니다.

가. 서울 ○○구청은 서울 00구 00동 267 입야 2,637㎡(이하 ‘이 민원 입야’라 함) 석산개발 지역에 대한 복구절차를 생략하고 농지로 전용하도록 한 바 있으나 ○○구청은 원상복구 만을 주장하며 산림형질변경 허가신청을 반려하고 있으니 시정해 달라

나.

3) 피신청인이 제출한 자료의 핵심사항을 요약 . 발췌하여 기술함.

☞ 예) 2. 귀하의 민원내용에 대한 서울 ○○구청장(이하 ‘피신청인’라 함)의 답변 내용은 다음과 같습니다.

가. 민원신청인이 ‘이 민원 입야’ 석산개발 지역에 대한 복구절차를 생략하고 농지로 전용하였다는 주장은 사실이 아니고 ○○한 것에 대하여 오해가 있었던 것으로 보여집니다.

나.

4) 우리 위원회에 대한 사실조사와 법률관계 사항 등 종합적 판단사항을 기술함.

☞ 예) 3. 귀하의 민원 내용과 피신청인이 제출한 자료 등을 검토한 바 우리 위원회의 판단은 다음과 같습니다.

가. 귀하께서 주장하신 ‘이 민원 입야’ 석산개발 지역에 대한 복구절차를 생략하고 농지로 전용하였다’는 사항은 피신청인이 제출한 자료와 현지 조사시 관련참고인 등을 조사한 바, 사실이 아닌 것으로 확인하였습니다.

나.

5) 끝맺음 인사를 하도록 함.

☞ 예) 4. 우리 우리 지방옴부즈만 기관은 귀하의 민원을 해결하여 드리기 위하여 관계법령상의 근거나 사실관계, 현장조사를 비롯한 관계행정기관의 담당자들과 함께 여러 가지 해결방안을 모색하여 보았으나 적극 도와드릴 수 없게 되어 안타깝게 생각하고 있습니다.

끝으로 우리 지방옴부즈만 기관의 회신사항에 대하여 추가로 문의하실 사항이 있을 경우에는 위 담당조사관에게 연락 주시기 바랍니다. 감사합니다.

13. 고충민원의 재심의

재심의(권익위법 시행령 제51조 제1항)

- 관계행정기관의 장은 위원회의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 사정변경 등 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 지방옴부즈만에게 통보하여야 함
- 이 경우 지방옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있음

가. 신청자격

- 지방옴부즈만의 권고 또는 의견을 받은 관계 부서
- 관계 행정기관등의 장(이하 ‘피신청인’이라 함)은 위원회의 권고를 받은 날부터 30일 이내에 권고내용을 이행하지 아니하는 경우 그 이유를 문서로 통보하여야 함

나. 접수 및 검토보고

- 피신청인이 지방옴부즈만의 권고 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정을 통보하거나 재심의를 요청할 경우, 조사관은 검토의견서를 작성한 후 사무국장 결재 후 지방옴부즈만에게 보고

다. 처리결과와 통지

- 권고·의견표명
 - 의결서안을 작성하여 심의에 참석한 지방옴부즈만 서명
 - 처리결과통보서를 작성하여 사무국장 결재 후 통지
 - ※ 원결정 시 의결서를 작성한 사안은 재심의에서 기각·인용한 경우에도 의결서 작성
- 안내회신
 - 안내회신문을 작성하여 사무국장 결재 후 통지
 - 피신청인의 재심의 요구를 받아들이지 않을 경우에는 “기각”으로 표현

라. 재심의 통보 및 관리

- 재심의를 담당한 조사관은 지방옴부즈만의 의결이 있는 때에는 신청인과 피신청인에게 의결내용을 통보
- 피신청인의 처리결과 등을 사후관리카드에 입력하고 피신청인의 이행상황을 정기적으로 확인하여야 함

신청인이 이의신청 등 재차 민원을 신청하는 경우

- 신청인의 이의신청은 원칙적으로 새로운 민원으로 간주하여 조사·처리
 - ※ 가급적 원민원을 처리한 조사관이 아닌 다른 조사관이 처리하도록 조치
- 다만, 신청인의 이의신청을 받은 사무국장은 재심의가 필요하다고 인정하는 경우에는 재심의 검토의견서를 작성한 후 지방옴부즈만에게 보고

재심의 결정에 대한 재심의 요구 사안의 처리

- 재심의 결정내용에 대하여 다시 재심의를 요구하는 경우
 - 지방옴부즈만이 두차례 심의한 것 자체가 충분한 심의를 거친 것이므로 사무국장 결재로 중지·종결 처리

[서식 : 재심의하기로 결정한 경우]

조사관	사무국장

지방옴부즈만

○○옴부즈만
(의 결)

민 원 표 시 원민원제목(원민원번호)에 대한 재심의 결정

신 청 인 ○○○(주 소)

파 신 청 인
(재심의신청인)

주 문 원민원제목(원민원번호)에 대하여 재심의 절차를 개시하기로 한다.
이 유 별지와 같다.

의 결 일 201 . . . 옴부즈만 ○○○

(별 지)

1. 원결정 민원

가. 민원요지

나. 위원회 결정 내용

2. 재심의 신청원인

3. 검토 의견

가. 조사관 검토 의견

재심의 여부: ☐ 이유 있음 ☐ 이유 없음

나. 옴부즈만 검토 의견

재심의 여부: ☐ 이유 있음 ☐ 이유 없음

나. 자문위원회 검토 의견 (독임형 옴부즈만)

재심의 여부: ☐ 이유 있음 ☐ 이유 없음

다. 옴부즈만 전체회의 검토 의견

재심의 여부: ☐ 이유 있음 ☐ 이유 없음

※ (합의형) 옴부즈만 의결에 대한 재심의 요구는 단독 옴부즈만(기존의 심의·의결을 했던 옴부즈만이 아닌 다른 옴부즈만이 검토)의 검토를 거쳐 옴부즈만 전체회의에서 최종 결정

※ (독임형) 옴부즈만의 의결에 대한 재심의 요구는 자문위원회 소위- 자문위원회를 경유 하여 옴부즈만이 최종 결정

[서식 : 재심의 이유가 없다고 결정한 경우]

조사관	사무국장

지방옴부즈만

○○옴부즈만
(의 결)

민 원 표 시 원민원제목(원민원번호)에 대한 재심의 결정

신 청 인 ○○○(주 소)

파 신 청 인
(재심의신청인)

주 문 원민원제목(원민원번호)에 대하여 재심의 하지 않기로 한다.

이 유 별지와 같다.

의 결 일 201 . . .

옴부즈만 ○○○

(별 지)

1. 원결정 민원

가. 민원요지

나. 위원회 결정 내용

2. 재심의 신청원인

3. 검토 의견

가. 민원과 검토 의견

재심의 여부: ☐ 이유 있음 ☐ 이유 없음

나. 옴부즈만 검토 의견

재심의 여부: ☐ 이유 있음 ☐ 이유 없음

나. 자문위원회 검토 의견 (독임형 옴부즈만)

재심의 여부: ☐ 이유 있음 ☐ 이유 없음

다. 옴부즈만 전체회의 검토 의견

재심의 여부: ☐ 이유 있음 ☐ 이유 없음

14. 사후관리

가. 목 적

- 옴부즈만이 시정을 권고하거나 의견을 표명한 사안에 대하여 체계적이고 효율적인 사후관리
- 고충민원 처리결과의 실효성을 확보하고 옴부즈만 기관의 대국민 신뢰성 및 위상 제고

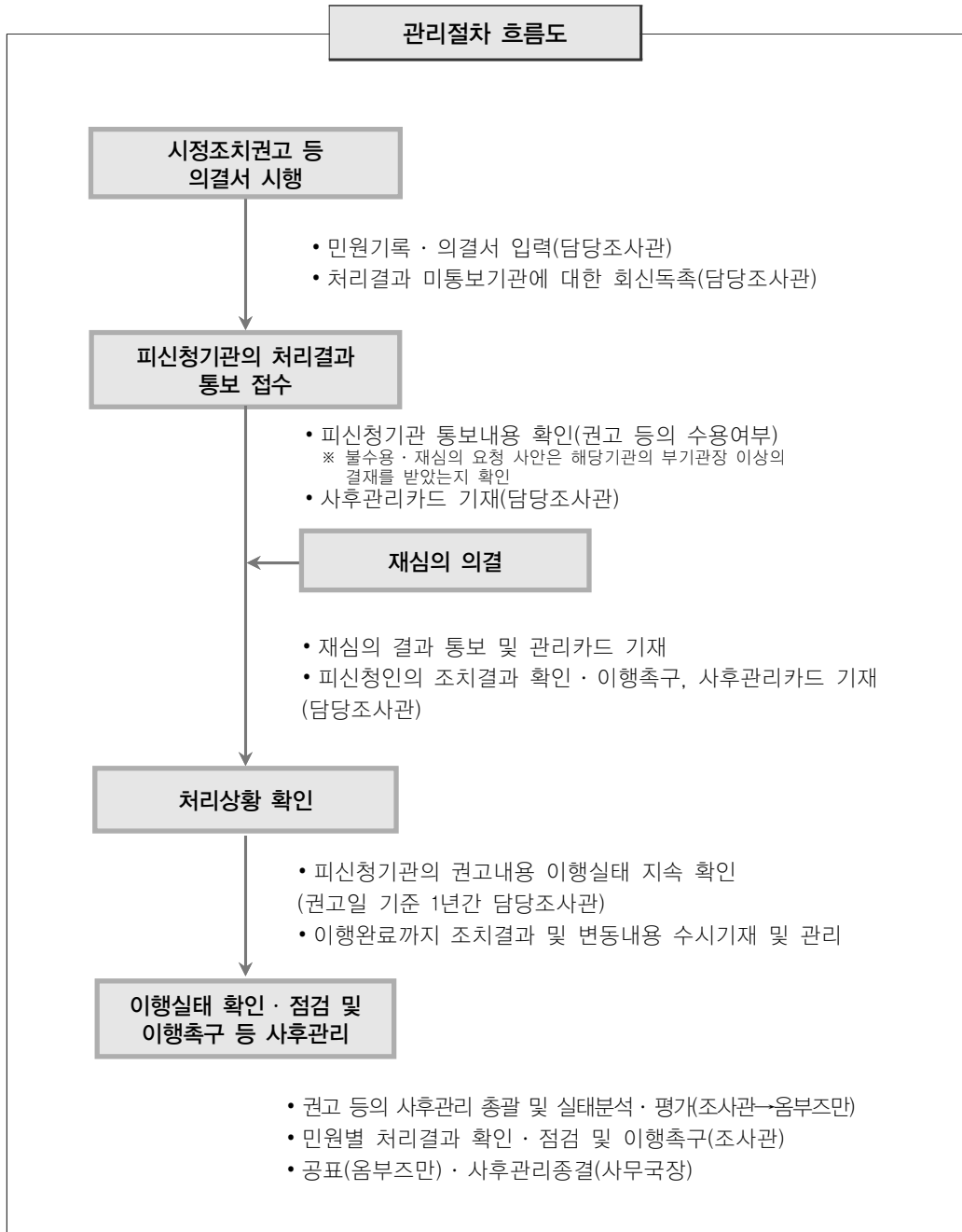
나. 관련규정

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제52조(권고 등 이행실태의 확인·점검) · 제53조(공표)
- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령 제52조 (이행실태의 확인·점검을 위한 자료제출 요청 등)
 - ☞ 조례의 규정이 있는 경우 조례 규정 명시

다. 관리대상 및 범위

- 관리대상 : 시정권고, 의견표명
- 관리범위
 - 시정조치 권고 등에 대한 처리결과의 통보 독촉 및 통보내용 확인
 - 관계행정기관의 시정조치 권고 등의 이행실태 확인·점검(권고일 기준 1년간)
 - 시정조치 권고 이행실태를 월별 · 반기별로 옴부즈만에게 보고

라. 단계별 세부관리지침



○ 결정내용의 통보

- 옴부즈만의 시정권고 · 의견표명 시 피신청기관의 처리과 및 전담부서로 통보 (전담부서의 시정권고 등 현황관리 도모)
- 수용·불수용 의사는 해당기관 처리과에서 통보(단, 부기관장 이상의 결재를 득해서 통보토록 요청)

○ 피신청인의 처리결과 확인 및 전산입력

- 조사관은 옴부즈만이 시정권고 또는 의견표명을 한 사안(재심의 포함)에 대한 피신청인의 처리결과를 사무국장 및 옴부즈만에게 보고
- 권고 등의 통지 후 30일 이내에 피신청인으로부터 처리결과 통보가 없을 경우에는 독촉해야 함
 - ※ 시정권고에 대한 불수용·재심의 요청이 해당기관 부기관장 이상의 결정을 거친 것인지 확인하여야 함(산하기관, 사업소의 경우에는 반드시 해당 본청을 경유토록 해야함)
- 조사관은 시정권고 등의 사안에 대한 피신청인의 처리결과를 통보받은 경우 즉시 그 내용을 사후관리카드에 입력하여 관리하여야 함
 - ※ 피신청인의 통보가 조치예정인 경우 명확한 조치계획 확인

○ 재심의 민원의 관리

- 피신청인이 재심의 요구를 한 경우에는 사후관리카드의 처리구분란에 “이의신청”으로 기재하고, 절차에 따라 신속하게 재심의 절차를 진행
- 원민원조사관은 피신청인의 민원처리결과를 확인하여 사후관리카드에 입력하여야 함

○ 신청인에 대한 사후관리 서비스 강화

- 조사관이 피신청인으로부터 처리결과를 통보 받은 때 또는 권고내용을 이행하지 않는 경우에는 그 이유를 지체없이 신청인에게 통지하여야 함
 - ※ 통지내용은 사후관리카드에 “통지일자”, “통지내용”, “조사관” 등으로 입력

○ 사후관리 처리결과 확인·점검

- 사무국장은 사후관리카드 입력실태 및 피신청인의 처리결과를 매월 정기적으로 확인·점검하고 그 결과를 옴부즈만에게 보고하여야 함

○ 사후관리 종결

- 사무국장은 시정권고 등이 여건변화, 조치기한 경과, 민원해소 등의 사유로 사후 관리의 실익이 없다고 판단되는 경우에는 사후관리종결 방침을 정한 후,

- 피신청인의 민원처리실태 및 불수용 사유, 조사관의 처리의견을 첨부하여 옴부즈만에게 보고하고, 사후관리 종결대상 민원 검토결과 보고서를 작성하여 옴부즈만에게 보고한 후, 사후관리에 대한 종결을 확정하도록 조치하여야 함
- 시정권고 등의 고충민원에 대하여 사후관리를 종결하기로 결정한 때에는 처리구분을 불수용 종결로 처리함. 다만, 신청인이 계속관리를 요청하는 때에는 옴부즈만의 결정에도 불구하고 계속 관리하여야 함

○ 불수용사례 공표

- 공표수단의 다양화
 - ※ 보도자료, 위원회 소식지 등 공표수단의 다양화로 언론공표의 적시성 및 실효성 강화
- 대상기관의 반론권 보장
 - ※ 언론공표 전 해당사안에 대한 대상기관의 의견조회 및 조정으로 대상기관과 지속적 협조관계 유지
- 공표내용의 다변화
 - ※ 대상기관의 수용사례·다수인 관련 민원 해결사례 등 우수사례도 균형 있게 공표

[서식 : 사후관리 종결대상 민원 검토결과 보고]

조사관	사무국장

지방옴부즈만

사후관리 종결대상민원 검토결과보고			
민원표시	민원번호 민원제목		
신 청 인		피신청인	
조 사 관		의결일	
의결결과			
○ 의결주문 			
○ 사후관리 종결사유 사후관리 종결대상민원에 대한 검토결과를 위와 같이 보고합니다. 201			

[서식 : 시정권고 등 처리 현황(월)]

조사관	사무국장

지방옴부즈만

연번	민원번호	민원제목	의결종류	의결 고지일	피신청기관	피신청기관 통보내역1)	조치사항2)
1			☐ 시정권고 ☐ 의견표명				
2			☐ 시정권고 ☐ 의견표명				
3			☐ 시정권고 ☐ 의견표명				
4			☐ 시정권고 ☐ 의견표명				
5			☐ 시정권고 ☐ 의견표명				
6			☐ 시정권고 ☐ 의견표명				

- 1) 수용(완료, 일부완료, 조치중, 미조치), 불수용, 미확정(미결, 이의신청, 미회신), 기타로 구분하여 기재
- 2) 피신청기관에 대해 현지점검, 홈페이지 공개, 언론공표, 감사의뢰 등의 조치가 필요한 경우에 기재

15. 감사의 의뢰

고충민원의 조사·처리과정에서 관계 행정기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 위원회는 감사원에, 시민고충처리위원회는 당해 지방자치단체에 감사를 의뢰할 수 있음 (부패방지권익위법 제51조)

가. 기본원칙

- 고충민원의 조사·처리과정에서 발견한 관계 행정기관등의 위법·부당한 행위가 해당기관의 의사결정으로 발생하거나, 구조적이고 일반화된 사안 또는 중대한 피해를 유발한 사안은 원칙적으로 감사의뢰를 하도록 함.
- 관계 행정기관등의 위법·부당한 행위 중 해당기관의 감독기관에서 시정할 수 있는 단순한 사안은 가급적 감독기관에 통보하여 자체 시정기회를 부여함

나. 이행절차

- 감사의뢰 등 검토보고서를 작성하여 조치의견(감사의뢰, 감독기관 통보 등)을 기재하고, 자문위원회 및 사무국장을 거쳐, 옴부즈만이 결정
- 옴부즈만이 해당기관의 감독기관에 통보하기로 의결한 사안은 즉시 해당기관에 통보, 고발 등을 조치함.
- 감사의뢰·감독기관 통보한 사안이 종결될 때까지 그 진행상황을 매 60일 경과시마다 옴부즈만에게 보고함.

[서식 : 감사의뢰 등 검토보고 양식]

조사관	사무국장

옴부즈만

감사의뢰 등 검토보고				
민원표시	민원번호 민원제목			
신 청 인	성 명		피신청인	
감사대상 기관				
감사의뢰 사항 (위법·부당한 사실)				
참고사항				
검토결과	위 감사의뢰 등에 대한 검토결과를 위와 같이 보고합니다. 201 . . .			
조치의견	☐ 감사의뢰 ☐ 감독기관 통보			

IV

지방옴부즈만과 국민권익위원회 간 연계·협력

1. 법적 근거

- 권익위법 제54조(권익위원회 상호간의 관계)에서 “위원회 또는 각 시민고충처리 위원회는 상호 독립하여 업무를 수행” 토록 하고 있으며
 - “상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 이에 협조”하여야 한다고 규정하고 있음
- 현행 부패방지권익위법 제39조에 의하면 민원인이 국민권익위원회와 지방옴부즈만에 모두 고충민원을 신청할 수 있음
 - 동일 민원을 국민권익위원회와 지방옴부즈만에 중복 신청할 경우에 지방옴부즈만과 국민권익위원회 중 어디에서 우선적으로 처리할 것인가가 문제가 됨

2. 지자체 고충민원의 우선처리 원칙

- 국민 권익 구제의 입장에서 볼 때 지자체로부터 독립된 국민권익위원회만이 중립적인 입장에서 지자체의 고충민원을 처리하는 것이 신뢰성이 있으나, 해당 지자체에 지방옴부즈만이 존재함에도 고충민원을 국민권익위원회에서 처리할 경우 지방옴부즈만의 존재 의의에 대한 의문이 제기될 수 있음
 - 현재 지방옴부즈만의 불충분한 여건에서 주민들은 국민권익위원회를 선호하게 되어 지방옴부즈만의 기능이 약화될 우려가 있음
 - 또한, 사법절차도 아닌 행정절차로서의 국민권익위원회가 지자체의 자치사무에 대해 부당 여부를 판단하는 것은 지자체 고유의 자치권을 침해하는 것으로 볼 여지가 있음
 - 따라서 지자체에 지방옴부즈만이 설치되어 있는 경우에는 해당 지역의 고충민원에 대해서는 접수처와 상관없이 지방옴부즈만이 우선 처리권을 갖도록 하는 것이 바람직할 것으로 보임
 - 광역지자체와 기초지자체의 옴부즈만 간의 관계에도 동일하게 적용하는 것이 합리적이라고 볼 수 있음
- ※ 이는 지방자치법 제10조 제3항에서 규정하고 있는 지자체 사무의 “현지성의 원칙”에 합당할 것으로 사료됨.

〈 지방자치법 제10조 제3항〉

③ 시·도와 시·군 및 자치구는 사무를 처리할 때 서로 경합하지 아니하도록 하여야 하며, 사무가 서로 경합하면 시·군 및 자치구에서 먼저 처리한다.

- 지방옴부즈만의 민원처리시 동일 민원에 대한 동일 의결이 아닌 상이한 의결의 문제가 제기될수 있으나 옴부즈만 고충민원 처리의 본질은 의결례를 일률적으로 적용하는 평등주의가 아니라 개별 사안의 특수성을 고려한 권익 구제에 있으므로 지나치게 의결례의 통일을 강조할 필요는 없을 것임

3. 고충민원 처리 관련 협력

가. 동일한 민원을 국민권익위원회와 지방옴부즈만에게 동시에 제출하는 경우

- 국민권익위원회는 민원인에게 동시제출 여부를 확인 후 지방옴부즈만이 우선 처리권을 가지도록 함
- 민원인이 지방옴부즈만의 처리 결과에 대해 불복할 경우 국민권익위원회에 다시 고충민원을 제기할 수 있으며 이 경우 국민권익위원회가 독자적으로 처리

나. 국민권익위원회에게만 고충민원을 제출하는 경우

- 국민권익위원회에만 민원을 신청할 경우 지방옴부즈만이 우선 처리토록 이송하고 민원인에게 안내함

다. 지방옴부즈만이 국민권익위원회에 민원 처리를 요청하는 경우

- 집단갈등 및 공공갈등 민원, 복합민원 등 다양한 이해관계 집단간 조정이 필요하거나, 복잡한 법리적 검토, 전국단위로 이해관계가 걸쳐있는 민원, 중앙차원의 법·정책·제도의 개편이 필요한 민원 등에 대해서는 지방옴부즈만은 신속하게 국민권익위원회에 처리를 이송할 수 있도록 함
- ☞ 이와 관련하여 옴부즈만 조례에 ‘옴부즈만은 집단갈등 및 공공갈등 민원, 복합민원 등 다양한 이해관계 집단간 조정과 복잡한 법리적 검토가 필요한 민원, 전국단위로 이해관계가 걸쳐있는 민원, 중앙차원의 법·정책·제도의 개편이 필요한 민원 등으로 그 성격상 국민권익위원회가 처리하는 것이 더 합리적

- 이라고 판단할 경우에는 해당 민원을 국민권익위원회에 이송하고 이를 해당
민원 신청인에게 통보할 수 있다’는 규정을 삽입할 수 있음
- 이송된 민원은 국민권익위원회가 독자적으로 고충민원을 처리함

4. 기타 협력 방안

- 권익위법 제54조(권익위원회 상호간의 관계) 제2항은 “위원회는 시민고충처리 위원회의 활동을 적극 지원하여야 한다”고 규정하고, 동법 시행령 제53조에서 “시민고충처리위원회 설립을 촉진시키기 위한 활동, 권익위원회 전국협의회 구성 등 권익위원회간의 연계 교류를 위한 활동, 시민고충처리위원회의 고충민원 처리와 상담능력 향상을 위한 프로그램의 운영 및 교육지원”을 명시하고 있음
- 따라서 지방옴부즈만은 국민권익위원회가 주최하는 지방옴부즈만 협의회 및 옴부즈만 교육에 적극 참여하여 옴부즈만 제도와 운영의 개선과 발전을 도모하는 것이 필요함

[서식 : 국민권익위원회에 대한 고충민원의 이송]

○○지방옴부즈만

수신자 국민권익위원회

(경유)

제 목 고충민원 이송

1. 평소 국민권익 보호를 위한 귀 기관의 노력과 업무협조에 감사드립니다.
2. 우리 옴부즈만은 다음의 고충민원을 접수하였으나 귀 국민권익위원회에서 처리하는 것이 민원인의 권익보호와 고충민원의 해결에 효율적이라 사료되어 해당 민원을 이송하오니 민원 처리의 협조를 부탁드립니다.

민원표시	민원번호 민원제목		
접수일자		당초 처리기간	
이송사유			

- 첨부 : 1. 고충민원신청서 원본 1부
2. 관련 첨부 자료 1부. 끝.

○○ 지방 옴 부 즈 만 인

조사관 서명 사무국장 서명

시행 처리과-일련번호 (시행일자)

접수 처리과-일련번호(접수일자)

우 000-000 옴부즈만 기관 주소

/ www.0000.go.kr

전화 () 전송 () / 공무원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분

[서식 : 민원인에 대한 고충민원의 이송 사실의 통보]

○○지방옴부즈만

수신자

(경유)

제 목 고충민원 이송 안내

1. 귀하께서 우리 옴부즈만에게 제출하신 고충민원은 그 성격상 우리 옴부즈만보다 국민권익위원회에서 처리하는 것이 귀하의 권익 보호 및 민원 해결을 위하여 더 좋은 방안으로 판단됩니다.
2. 따라서, 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제54조 제1항(☞조례에 규정이 있는 경우 조례 규정 언급)에 따라 귀하의 민원을 0000년 00월 00일자로 국민권익위원회에 정식으로 이송하였음을 알려드립니다.

민원표시	민원번호 민원제목		
접수일자		당초 처리기간	
이송사유			
처리에정기한			
국민권익위원회 담당부서 및 연락처			

3. 귀하의 민원처리와 관련하여 궁금하신 사항이 있으시면 위의 국민권익위원회 연락처로 문의하시기 바랍니다. 감사합니다. 끝.

○○ 지방 옴 부 즈 만 인

조사관 서명 사무국장 서명

시행 처리과-일련번호 (시행일자)

접수 처리과-일련번호(접수일자)

우 000-000 옴부즈만 기관 주소

/ www.0000.go.kr

전화 ()

전송 ()

/ 공무원의 공식 전자우편주소

/ 공개 구분