

안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙

제정 2008. 12. 4 규칙 제1245호
일부개정 2010. 10. 7 규칙 제1282호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례 시행규칙)
일부개정 2011. 9. 20 규칙 제1309호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례 시행규칙)
일부개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호
일부개정 2015. 2. 27 규칙 제1417호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례 시행규칙)

제1조(목적) 이 규칙은 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(민원옴부즈만의 자격 등) ① 민원옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 안양시장(이하 “시장”이라 한다)이 위촉한다. <개정 2014.10. 21>

1. 대학 또는 대학교에서 부교수 이상의 직에 있거나 있었던 사람
 2. 변호사의 자격이 있는 사람
 3. 국가 또는 지방공무원으로 20년 이상 근무한 경력이 있는 사람
 4. 안양시의회 의원이나 안양시지역구의 경기도의회 의원으로 재임한 경력이 있는 사람
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
 6. 행정, 교육, 건축, 세무, 회계에 관한 전문적인 지식과 학식이 풍부한 사람
- ② 시장은 민원옴부즈만을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.

제3조(민원옴부즈만 위원회의 운영) ① 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제7조제4항에 따른 민원옴부즈만 위원회(이하 “위원회”라 한다) 위원은 제2조제1항 각 호의 자격이 있는 사람으로 위촉하고 별지 제2호서식의 위촉장을 교부한다. <개정 2014. 10. 21>

② 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 번만 연임할 수 있으며, 보궐 위원의 임기는 전임자의 남은 기간으로 한다. <개정 2014. 10. 21>

③ 위원회의 정기회의는 매년 6월과 12월에 개최하고, 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정할 때에 적정 인원으로 개최할 수 있다.

④ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 시작하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. <개정 2014. 10. 21>

제4조(의견청취) 위원회는 의안 심의를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 이해관계인, 관계 공무원, 관계 기관의 직원, 전문가의 의견을 청취할 수 있다.

제5조(수당 등) 조례 제7조제7항에 따른 민원옴부즈만과 위원회 위원이 지급받을 수 있는 수당, 여비 및 그 밖에 필요한 경비는 다음 각 호와 같다. <개정 2014. 10. 21>

1. 민원옴부즈만: 예산의 범위에서 활동 수당 및 급식비
2. 위원회 위원: 「안양시 위원회 실비변상 조례」에서 정하는 바에 따른 일비와 여비

제6조(고충신청서 등) 조례 제14조제1항에 따른 고충신청은 별지 제3호서식의 고충신청서에 따르며, 민원옴부즈만은 고충신청의 접수 및 처리상황을 별지 제4호서식의 고충사항처리부에 기록·관리 하여야 한다. <개정 2014. 10. 21>

제7조(정당한 사유 등) 조례 제15조제2항제3호에서 규정하는 정당한 사유가 있는 경우란 다음의 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 천재지변으로 신청기간이 지났을 때
2. 고충에 관계되는 사실이 계속되고 있을 때
3. 그 밖에 민원옴부즈만이 정당한 사유가 있다고 인정할 때

제8조(고충조사 제외 통보 등) 조례 제15조제3항에 따라 고충을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제5호서식의 고충조사 제외 통보서를, 고충조사가 30일 이상 소요되는 경우에는 별지 제6호서식의 고충처리 지연 통보서를 고충신청인에게 보내야 한다. <개정 2014. 10. 21>

제9조(조사실시의 통보 등) 조례 제16조제1항에 따른 고충 등을 조사할 경우에는 안양시(이하 “시”라 한다)의 관련부서에 별지 제7호서식의 고충조사 통보서에 따라 그 사실을 미리 알려야 하며, 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제8호서식의 증명서를 관계인에게 제시하여야 한다. <개정 2014. 10. 21>

제10조(고충조사 결과의 통보) 조례 제17조에 따른 고충민원의 조사결과 통보는 별지 제9호서식의 고충조사 결과 통보서에 따른다. <개정 2014. 10. 21>

제11조(권고·의견표명) 조례 제18조에 따른 권고 또는 의견표명은 별지 제10

호서식의 고충처리(권고·의견표명)서에 따른다. <개정 2014. 10. 21>

제12조(조치결과 통보) 조례 제20조제2항에 따른 조치결과 통보는 별지 제11호서식의 고충 조치 통보서에 따른다. <개정 2014. 10. 21>

제13조(권고·의견표명 등의 공표방법) 조례 제21조에 따른 권고·의견표명 또는 통보내용을 공표할 경우에는 시보에 게재하고 시 홈페이지에 게시하여야 한다. <개정 2014. 10. 21>

제14조(전문조사원 임면 등) ① 조례 제22조제2항에 따라 전문조사원을 둘 경우에 그 인원은 2명 이내로 한다.

② 전문조사원은 「지방공무원법」 제31조에 따른 결격사유가 없는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 자격이 있는 사람 중에서 민원옴부즈만이 추천하여 시장이 임명한다. <개정 2014. 10. 21>

1. 연구·기술 분야의 석사학위를 취득한 사람
2. 연구·기술 분야의 학사학위를 취득한 후 3년 이상 해당분야에 근무한 경력이 있는 사람
3. 「국가기술자격법」에 따른 기사1급 자격증을 소지하고 있는 사람
4. 「국가기술자격법」에 따른 기사2급 자격증을 소지한 후 4년 이상 해당분야에 근무한 경력이 있는 사람
5. 「국가기술자격법」에 따른 기능사1급 자격증을 소지한 후 6년 이상 해당분야에 근무한 경력이 있는 사람
6. 6급 이상 또는 이에 해당하는 공무원으로 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람

③ 전문조사원은 민원옴부즈만의 업무와 관련하여 전문적인 조사·연구보고 또는 해당분야의 고충처리에 따른 조사 등의 절차를 수행한다.

④ 전문조사원의 임기는 2년으로 하되, 연임할 수 있다.

⑤ 전문조사원의 임면, 보수, 복무에 관한 사항은 「지방공무원법」 및 「안양시 지방공무원 복무 조례」를 준용한다. <개정 2014. 10. 21>

제15조(사무기구 설치 등) 조례 제22조제3항에 따른 사무기구에 관한 사항은 다음 각 호와 같다. <개정 2010. 10. 7, 2011. 9. 20, 2014. 10. 21, 2015. 2. 27>

1. 사무기구는 자치행정과 소속으로 두고 사무의 운용은 민원옴부즈만이 관할한다.

- 2. 사무기구에는 적정인원의 공무원을 둘 수 있다.
- 3. 사무기구 직원은 민원옴부즈만의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

제16조(공인의 각인 등) ① 민원옴부즈만의 명의로 시행하는 문서에 사용하기 위하여 별도의 공인을 각인하여 사용하되, 그 규격은 「안양시 공인 조례」 별표 1 제2호나목에 해당하는 규격으로 한다.

② 제1항에서 규정하지 아니한 민원옴부즈만 공인에 관한 사항은 「안양시 공인 조례」 및 「안양시 공인 조례 시행규칙」을 준용한다. <개정 2014. 10. 21>

제17조(운영상황의 통보 등) 조례 제23조에 따른 운영상황의 통보와 보고는 매년 12월 31일까지 다음 각 호의 사항을 포함하여 다음 연도 2월 말일까지 해야 한다. <개정 2014. 10. 21>

- 1. 고충 신청 및 조사 건수
- 2. 민원옴부즈만의 발의에 기초한 조사 건수
- 3. 권고·의견표명 및 시정조치 건수
- 4. 그 밖에 필요한 사항

부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2010. 10. 7 규칙 제1282호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2010. 10. 7 규칙 제1282호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원
조례 시행규칙>

제1조(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 규칙의 개정) ① 및 ② 생략

③ 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부를 다음과 같이 개정한다.

제15조제1호 중 “생활안전과”를 “자치행정과”로 한다.

④ 생략

부칙 <2011. 9. 20 규칙 제1309호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원
조례 시행규칙>

①(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

②(다른 규칙의 개정) 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제15조제1호 중 “자치행정과”를 “감사실”로 한다.

부칙 <2014. 10. 21 규칙 제1405호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2015. 2. 27 규칙 제1417호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원
조례 시행규칙>

제1조(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 규칙의 개정) ① 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부를 다음과 같이 개정한다.

제15조제1호 중 “감사실”을 “자치행정과”로 한다.

② 생략

[별지 제1호서식] <개정 2014. 10. 21>

위 촉 장

(주소 또는 직명)

(성명)

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제7조제1항에 따라 귀하
를 안양시 민원옴부즈만으로 위촉합니다.

년 월 일

안 양 시 장

[별지 제2호서식] <개정 2014. 10. 21>

위 축 장

(주소 또는 직명)

(성명)

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 제3조제1항에 따라 귀하를 안양시 민원옴부즈만 위원회의 위원으로 위촉합니다.

년 월 일

안양시 민원옴부즈만

[별지 제3호서식] <개정 2014. 10. 21>

<h2 style="margin: 0;">고충신청서</h2>			
년 월 일			
안양시 민원옴부즈만 귀하		우편번호	
		주소	
		성명 (생년월일: . .)	
		전화번호	
		(법인 기타의 단체는 사무소 또는 사업소의 소재지, 명칭 또는 대표자의 성명)	
「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제14조에 따라 다음과 같이 고충을 신청합니다.			
고충신청의 취지			
고충신청의 사유			
고충신청의 원인이 된 사실이 있었던 일시		년 월 일	
기타의 제도에 의한 구제절차 진행유무		<input type="checkbox"/> 유(<input type="radio"/> 시민상담 <input type="radio"/> 이의신청 <input type="radio"/> 진정 <input type="radio"/> 청원 <input type="radio"/> 행정심판 <input type="radio"/> 행정소송 <input type="radio"/> 기타) <input type="checkbox"/> 무	
대리인	주소:	신청인과의 관계	(접수인)
	성명: 생년월일: 전화번호:		

[별지 제4호서식]

고충사항 처리부

접수		접수 및 처 리 담당자	고충 내용 (요약)	민원인			경유 또는 이첩	협조 또는 조 회	조 사 연월일	신청인 에통지	권고 또는 의견 표명	조치 결과	확인	공표
번호	월 일			주소	성명	연락처								

364mm × 257mm(인쇄용지(특급) 70g/m²)

[별지 제5호서식] <개정 2014. 10. 21>

<p>고충조사 제외 통보서</p> <p style="text-align: right;">제 호 년 월 일</p> <p style="text-align: center;">귀하</p> <p style="text-align: right;">안양시 민원옴부즈만 인</p> <p>「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제15조제3항에 따라 년 월 일자로 귀하께서 신청하였던 고충은 다음의 사유에 따라 조사하지 아니 하게 되었으므로 통보하오니 양지하시기 바랍니다.</p>	
<p>고충신청의 취지</p>	
<p>조사하지 아니하는 이유</p>	

[별지 제6호서식] <개정 2014. 10. 21>

<h3>고충처리 지연 통보서</h3>	
제 호 년 월 일	
귀하	
안양시 민원옴부즈만 인	
<p>「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제15조제3항에 따라 년 월 일자로 귀하께서 신청하신 고충처리는 다음의 사유로 지연되고 있으니 양해하여 주시기 바라며 조속한 시일 내에 결과를 통보해 드리겠습니다.</p>	
고충신청의 취지	
지연되고 있는 사유	

[별지 제7호서식] <개정 2014. 10. 21>

고충조사 통보서	
제 호 년 월 일	
귀하	
안양시 민원옴부즈만 인	
「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제16조제1항에 따라 귀 부서 소관사항에 대하여 다음과 같이 조사를 실시함을 통보하오니 협조하여 주시기 바랍니다.	
조사의 취지	
조사 일시	
조사의 내용	
비고	

[별지 제8호서식] <개정 2014. 10. 21>

(전면)

6cm × 9cm

신분증명서	
	제 호
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; display: flex; flex-direction: column; align-items: center; justify-content: center;"><div style="margin-bottom: 5px;">3cm × 4cm</div><div style="margin-bottom: 5px;">사진</div></div>	성명: 주소: 생년월일:
<p>위 사람은 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제9조에 따른 안양시 민원옴부즈만임을 증명함.</p>	
년 월 일	
안 양 시 장	

(후면)

<p>◎ 우리시에서는 민원옴부즈만제도를 도입하여 시행하고 있습니다.</p> <p>◎ “민원옴부즈만제도”란 시민행정관인 민원옴부즈만이 행정기관이 책임을 다하고 있는 지에 대하여 조사하여, 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 시민의 권리와 이익을 보호하는 제도입니다.</p> <p>◎ 이 증을 제시하면 안양시 산하 전 공무원은 물론 시민께서도 조사 활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.</p>
년 월 일
안 양 시 장

[별지 제10호서식] <개정 2014. 10. 21>

고충처리(권고·의견표명)서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제18조에 따라 년 월
일자로 접수된 ()의 고충사항에 대하여 조사한
결과 다음과 같이 권고·의견표명하오니 같은 조례 제20조의 규정에 따라
15일 이내에 조치 결과를 통보하여주시기 바랍니다.

고충신청의 취지	
권고·의견표명의 취지	
권고·의견표명 연 월 일	
권고·의견표명의 내용	

[별지 제11호서식] <개정 2014. 10. 21>

고충조치 통보서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제20조제2항에 따라 년 월 일자로 귀하께서 신청하신 고충에 대하여 안양시로부터 다음과 같이 조치하였다는 통보가 있으므로 알려 드리오니 양지하시기 바랍니다.

고충신청의 취지	
권고의 취지	
조치통보의 내용	