

## 과천시 시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 구성 및 운영에 관한



### 조례

[시행 2023. 6. 23.] [조례 제1902호, 2023. 6. 23., 제정]

경기도 과천시(적극행정담당관), 02-3677-2076

#### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지의 규정에 따라 시민의 고충민원과 시정요구 등을 처리하고 이와 관련된 불합리한 행정제도를 개선함으로써 시민의 기본적인 권익을 보호하고 부패방지 및 열린행정을 통해 시민의 신뢰를 확보하기 위해 과천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "고충민원"이란 소속기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. "소속기관등"이란 과천시(이하 "시"라 한다) 본청 및 그 소속행정기관(직속기관, 사업소 등을 포함한다), 시가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출자·출연기관과 시로부터 사무를 위탁받아 운영하는 법인·단체 또는 기관·개인을 말한다.
3. "신청인"이란 이 조례에 따라 시 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
4. "과천시 시민옴부즈만"(이하 "옴부즈만"이라 한다)이란 소속기관등에 대한 고충민원의 처리 및 부패방지와 이에 관련된 제도개선을 위하여 제4조에 따라 위촉된 사람을 말한다.
5. "사무국"이란 옴부즈만의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.
6. "시민사회단체"란 「비영리민간단체 지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록된 단체를 말한다.

#### 제2장 옴부즈만의 직무·권한·구성 등

**제3조(직무 및 권한)** 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다.

1. 시민이 신청한 고충민원의 조사·처리
2. 다수인민원, 공공갈등민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명, 제도개선 권고 등 처리
3. 과천시장(이하 "시장"이라 한다) 및 과천시의회(이하 "시의회"라 한다)가 다수인민원, 공공갈등민원, 복합민원 등 고충민원과 관련하여 옴부즈만에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
4. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리

5. 시장 및 시의회에 옴부즈만 운영에 대한 연례보고서 제출
6. 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
7. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

**제4조(구성)** ① 옴부즈만의 정수는 5명 이내로 한다.

- ② 옴부즈만은 시장 소속으로 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.
- ③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시 의회의 동의를 받아 시장이 위촉한다.
  1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
  2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 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 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
- ④ 옴부즈만의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ⑤ 옴부즈만의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 시장은 지체 없이 새로운 옴부즈만을 시의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

**제5조(대표옴부즈만)** ① 대표옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선(互選)으로 선출하며, 옴부즈만을 대표한다.

- ② 부대표옴부즈만은 대표옴부즈만이 지명한다.
- ③ 대표옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부대표옴부즈만이 그 직무를 대행한다.

**제6조(회의)** ① 회의는 2개월마다 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 때에는 개최하지 않을 수 있으며, 필요한 경우에는 대표옴부즈만이 임시회의를 소집할 수 있다.

- ② 회의는 다음 각 호에 대하여 재적 옴부즈만 과반수의 출석으로 열고 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.
  1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
  2. 종전의 의결 결과를 변경할 필요가 있는 사항
  3. 그 밖에 대표옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항
- ③ 그 밖에 회의의 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

**제7조(관할)** 옴부즈만의 관할은 다음 각 호와 같다.

1. 시 본청 및 소속기관
2. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관

**제8조(옴부즈만의 결격사유)** ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람

2. 「지방공무원법」제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
  3. 「정당법」에 따른 정당의 당원
  4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람
- ② 옴부즈만이 제1항의 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 해촉된다.

**제9조(겸직금지)** 옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제2조제2호에 따른 행정기관등과 같은 법 시행령 제14조에 따른 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

**제10조(옴부즈만의 제척·기피·회피)** ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
  2. 옴부즈만이 해당 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
  3. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
  4. 옴부즈만이 되기 전에 해당 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
  5. 옴부즈만이 해당 사안에 대하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 옴부즈만은 제1항에 따른 제척사유가 있거나 심의·의결의 공정성을 기대하기 어려운 사유가 있는 경우 관계인의 기피신청에 따라 심의·의결에서 제외될 수 있다.
- ③ 옴부즈만은 제척 또는 기피사유에 해당하는 경우 스스로 심의·의결을 회피할 수 있다.

**제11조(옴부즈만 추천위원회 구성·운영)** ① 시장은 옴부즈만의 선임을 위하여 옴부즈만 추천위원회(이하 "추천위원회"라 한다)를 둔다.

- ② 추천위원회는 위원장을 포함하여 7인 이내로 구성하고 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산한다.
- ③ 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고, 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시장이 위촉한다.
1. 인사업무 담당국장
  2. 시의회의 추천을 받은 시의원
  3. 시에 거주하는 사람으로 변호사협회의 추천을 받은 변호사
  4. 시에 거주하는 사람으로 전국교수협회의 추천 또는 대학의 총장으로부터 추천을 받은 교수
  5. 시의 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
  6. 그 밖에 추천위원회에서 의결을 통해 지역의 협회, 시민사회단체, 학계, 법조계 등에서 추가로 위촉하는 경우
- ④ 추천위원회의 위원은 옴부즈만 후보를 복수로 추천할 수 있으며, 추천위원회는 추천받은 후보자 중에서 회의를 통해 옴부즈만을 결정한다.

- ⑤ 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 둘 수 있으며, 간사는 옴부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.
- ⑥ 추천위원회 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 열고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑦ 추천위원회 위원에 대하여는 위원으로 활동하는 데 필요한 수당 등 필요한 경비를 지급할 수 있다.

**제12조(옴부즈만 위촉 및 해촉)** ① 시장은 옴부즈만 추천위원회에서 추천한 사람 중에서 명망과 학식 등을 고려하여 시의회에 위촉동의안을 제출하여야 한다.

② 시장은 그 임기가 만료되지 않은 옴부즈만을 해촉할 경우에는 시의회 의장의 동의를 받아야 한다.

**제13조(전문가 자문)** ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 전문가의 자문을 구할 수 있다.

② 제1항에 따라 전문가의 자문을 받은 경우 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

**제14조(비밀유지 의무)** 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안된다.

### 제3장 고충민원의 조사·처리 등

**제15조(고충민원의 신청)** 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

**제16조(고충민원의 접수)** ① 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 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 아니 된다. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

③ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

**제17조(동일한 고충민원의 상호 통보)** ① 옴부즈만은 신청인이 동일한 고충민원을 국민권익위원회와 옴부즈만에게 각각 신청한 경우 지체 없이 그 사실을 상호 통보하여야 하며, 이 경우 상호 협력하여 고충민원을 처리하거나 제20조에 따라 이송하여야 한다.

**제18조(고충민원의 조사)** ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 안에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 신청인에게 통지하여야 한다.

③ 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제20조제1항 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

**제19조(조사의 방법)** ① 옴부즈만은 제18조에 따라 조사를 할 때에 필요하면 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 소속기관등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출 요구
2. 소속기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 소속기관등의 장소·시설 등에 대한 실지조사
4. 감정의 의뢰

② 옴부즈만 및 사무국의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

③ 소속기관등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

**제20조(고충민원의 이송 등)** ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관 등에 이송하거나 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
4. 감사원의 감사가 착수된 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
5. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
6. 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
7. 제7조에서 정한 관할의 범위에서 벗어나는 사항
8. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

② 옴부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 이송 또는 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

③ 시장은 옴부즈만의 조사가 착수된 고충민원이 제1항제1호부터 제8호까지 어느 하나에 해당하는 사항임을 알게 된 경우에는 지체없이 그 사실을 옴부즈만에 통보하여야 한다.

**제21조(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.

**제22조(시정의 권고 및 의견의 표명)** ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 소속기관등의 장에게 적절한 시정을 권고하여야 한다.

② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안은 소속기관등의 장에게 의견을 표명하여야 한다.

**제23조(제도개선의 권고 및 의견의 표명)** 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 소속기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명하여야 한다.

**제24조(의견제출 기회의 부여)** ① 옴부즈만은 제22조 또는 제23조에 따라 소속기관등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 소속기관등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

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

**제25조(결정의 통지)** 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 소속기관등의 장에게 통지하여야 한다.

**제26조(처리결과와 통보 등)** ① 옴부즈만으로부터 제22조 또는 제23조에 따른 권고 또는 의견을 받은 소속기관등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 소속기관등의 장이 그 권고내용을 이행하지 않는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.

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

**제27조(재심의)** 소속기관등의 장은 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

**제28조(감사의 의뢰)** 고충민원의 조사·처리과정에서 소속기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰하여야 한다.

**제29조(권고 등 이행실태의 확인·점검)** 옴부즈만은 제22조 또는 제23조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

**제30조(운영상황의 보고 및 공표 등)** ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

- ② 옴부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 시의회에 특별보고를 할 수 있다.

#### 제4장 사무국의 구성 및 운영

**제31조(사무국)** ① 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둘 수 있다.

- ② 사무국에는 사무국장 1명을 두되, 사무국장은 대표옴부즈만의 지휘를 받아 옴부즈만의 소관 사무를 관장한다.
- ③ 옴부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 시 소속 공무원의 근무를 요청할 수 있다.
- ④ 그 밖에 사무국 운영에 필요한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

**제32조(운영지원)** 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하고 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원한다. 이 경우 시장은 옴부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

**부 칙** <조례 제1902호, 2023. 6. 23.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.