

2019년 운영상황 보고서



성남시 시민옴부즈만

발간사

시민의 입장에서, 시민의 작은 소리에도 귀 기울이겠습니다.

성남시는 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례가 제정되어 옴부즈만이 활동한지 4년이 지나고 있습니다. 그 동안에는 1주일에 20시간 근무하는 반상임 1명으로 운영되어 옴부즈만이 근무하지 않는 시간에는 시민들이 찾아와도 발길을 돌려야하는 어려움이 있었습니다.

그러나 2019년 9월 조례 개정을 통해 옴부즈만 인원을 2명으로 확대하여 민원인이 언제든지 옴부즈만과 상담할 수 있는 상시 근무체제를 만들었고, 모법인 '부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률'에 맞게 옴부즈만 임기를 4년 단임으로 하는 등 시민옴부즈만의 독립성과 중립성을 위한 개선 노력을 기울이고 있습니다.

또한 시민옴부즈만이 조사과정에서 행사할 수 있는 권한으로 감사를 청구할 수 있는 감사청구권을 명시하였습니다. 서울특별시와 구로구의 옴부즈만 제도에는 고충민원의 조사·처리 업무를 수행하는 과정에서 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 옴부즈만이 직권으로 감사할 수 있는 '직권감사권'을 갖고 있는 것에 비하면 첫발을 내딛었다고 할 수 있으나 향후 감사청구권 제도를 정착시키고 이를 더욱 발전시켜 나가도록 하겠습니다.

저희는 2019년 11월, 성남시 3대 시민옴부즈만으로 위촉되어 활동하고 있습니다. 부임 하자마자 크고 작은 민원을 들고 찾아오는 시민들을 만나면서 지난 4년의 성남시 시민옴부즈만 제도의 성과를 토대로 더욱 시민들에게 신뢰받는 시정을 위해 노력해야겠다는 다짐을 하게 됩니다. 시민들이 옴부즈만 제도를 널리 이용할 수 있도록 다양한 홍보를 실시하여, 보다 만족도 높은 민원처리를 위해 현장을 직접 방문하여 시민의 작은 소리도 경청하고 불편을 해결하기 위해 더욱 적극적으로 노력하겠습니다.

시민옴부즈만은 시민의 입장에서 시정을 감시하며 위법·부당한 행정처분 등으로부터 시민의 권익을 보호하는 행정감찰관으로의 역할을 수행합니다. 이를 위해서는 시민 중심의 운영이 필요하다고 생각합니다. 전문가 그룹으로 구성된 자문위원회 위원들을 활동에 적극

참여할 수 있도록 하고, 주민자치위원 등 주민대표 모임, 시민사회단체와의 협조 체계를 구축하여 옴부즈만제도를 홍보하고, 다양한 의견을 수렴하는 등 시민참여를 더욱 확대하고 활성화해 나가고자 합니다.

옴부즈만의 역할 중 조정·중재 기능은 아주 중요합니다. 반복적으로 제기해도 해결되지 않아 답답했던 고충민원을 객관적·중립적 입장의 배심원들이 민원을 공정하고 합리적으로 해소하기 위한 방안으로서 ‘민원배심제’를 도입 운영하고자 합니다. 민원인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 관련기관·부서의 책임자와 민원인이 배심원들이 있는 자리에 나와 자신의 입장을 피력하고 배심원의 결정을 받아들이도록 하는 제도입니다. 인용율을 높일 수 있을 뿐 아니라 시민의 권익구제에도 큰 도움을 줄 수 있다고 생각합니다.

고충민원은 여러 팀, 여러 부서를 넘나드는 경우가 많습니다. 이 부서에 가면 저 부서로 보내고, 저 부서에 가면 이 부서로 보내는 핑퐁 민원으로 인해 시민들은 행정에 대한 신뢰를 잃어갑니다. 팀간, 부서간 높은 장벽을 극복할 수 있는 종합행정의 시각에 기초한 적극행정이 필요합니다.

2019년 12월 23일 성남시 적극행정 운영 조례가 제정되었습니다. 공무원의 소극적 업무형태, 불합리한 규제를 개선하는 등 시민의 권익을 보호할 수 있는 토대가 되기를 기대합니다.

이를 위해서는 전국지방옴부즈만협의회 옴부즈만들과도 모범적 실천사례들을 공유하며 성남시 시민옴부즈만 제도가 한 걸음 더 나아갈 수 있도록 발전을 모색하고자 합니다.

아울러 그동안 시민들의 고충민원 해결과 권익 보호를 위해 노력하시고 성남시 시민옴부즈만 제도의 조기 정착을 위해 최선을 다하신 제1,2대 시민옴부즈만 윤석인 위원장님의 노고에 감사드리고, 옴부즈만 활동과 운영을 위해 지원을 아끼지 않아 주신 은수미 시장님 이하 공무원들과 시의회 박문석 의장님과 의원님들에게도 마음 깊이 감사드립니다.

2020. 2.

성남시 시민옴부즈만 김경희, 오희성

목 차

I. 운영개요	5
1. 도입배경 및 추진경과	7
2. 시민옴부즈만 소개	9
3. 고충민원 처리 절차	12
II. 2019년 시민옴부즈만 활동 현황	13
1. 고충민원 접수·처리 현황	15
2. 시민옴부즈만 홍보 현황	18
III. 주요 고충민원 처리 사례	23
1. 제도개선 권고 사례	25
2. 시정권고 사례	38
3. 의견표명 사례	44
4. 조정중재 사례	55
5. 기각(각하) 사례	68
6. 상담안내 사례	93
IV. 참고자료	115
1. 성남시 시민옴부즈만 자문위원회 현황	117
2. 조례 및 시행규칙 정비내용	118
3. 성남시 시민옴부즈만 설치 및 운영에 관한 조례	119
4. 성남시 시민옴부즈만 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙	123



Ⅰ. 운영개요

1. 도입배경 및 추진경과
2. 시민옴부즈만 소개
3. 고충민원 처리 절차



I. 운영개요

1

도입배경 및 추진경과

□ 도입배경

성남시와 그 소속기관의 위법·부당한 행정처분이나 행정행위(부작위 포함)와 관련한 고충민원을 조사·처리하는 시민의 대변인으로, 시민의 입장에서 불합리한 행정제도를 개선하고 시정 견제, 감시 통제기능을 수행하여 시민의 권익을 보호하고자 시민옴부즈만 제도 도입

□ 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조
- 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」

□ 추진상황

- 2015.07.03. 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 가결
- 2015.07.17. 시민옴부즈만 공개모집 공고
- 2015.08.13. 시민옴부즈만 추천위원회 개최
- 2015.08.18. 시민옴부즈만 최종후보자 선정
- 2015.10.23. 성남시의회 시민옴부즈만 임명동의안 가결
- 2015.11.02. 성남시 초대 시민옴부즈만(윤석인) 위촉
- 2015.12.01. 성남시 시민옴부즈만실 개소
- 2015.12.14. 성남시 시민옴부즈만 자문위원(5명) 위촉
- 2015.12.23. 성남시 시민옴부즈만 현판식 개최
- 2016.06.13. 성남시 시민옴부즈만 자문위원(2명) 위촉

- 2017.02.07. 성남시 시민옴부즈만 1년 평가 세미나 개최
- 2017.10.30. 성남시 의회 시민옴부즈만 연임 임명동의안 가결
- 2017.11.02. 성남시 2대 시민옴부즈만(윤석인) 위촉
- 2017.12.11. 성남시 2대 시민옴부즈만 자문위원(8명) 위촉
- 2018.10.15. 성남시 2대 시민옴부즈만 자문위원(2명) 위촉
- 2019.09.16. 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 일부개정
- 2019.11.04. 성남시 의회 시민옴부즈만(3대) 임명동의안 가결
- 2019.11.11. 성남시 3대 시민옴부즈만(김경희, 오희성) 위촉
- 2019.11.18. 성남시 3대 시민옴부즈만 자문위원(7명) 위촉
- 2019.12.02. 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙 일부개정

2

시민옴부즈만 소개

□ 제3대 성남시 시민옴부즈만 위촉

- 위촉일 : 2019. 11. 11.
- 임 기 : 4년(단임)



□ 성남시 시민옴부즈만



김 경 희 시민옴부즈만

- 주요경력
前 서울특별시 시민감사옴부즈만
- 상담시간 : 월·화(10:00~17:00), 수(09:00~18:00)



오 희 성 시민옴부즈만

- 주요경력
前 성남시 공무원
- 상담시간 : 수(09:00~18:00), 목·금(10:00~17:00)

※ 시민옴부즈만은 독립기구로 업무수행 / 지원인력(공무원) 2명

□ 시민옴부즈만 직무의 범위 및 권한

- 성남시 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
- 옴부즈만 스스로 인지한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정 및 감사청구
- 시정에 대한 감시, 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구토록 권고
- 제도 개선 등을 요구하기 위한 의견표명
- 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재
- 민원사항에 관한 안내 및 상담

□ 고충민원 제외 대상

- 시의회에 관한 사항
- 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
- 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
- 중앙부처 및 경기도에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
- 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행중인 사항
- 옴부즈만에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항

□ 중지·종결할 수 있는 경우

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

□ 시민옴부즈만 조치(결정) 유형

시정권고

고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우

의견표명

고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여 단체장에게 의견을 표명

조정

다수인이 관련되거나 사회적 파급 효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우

합의

조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고

제도개선의 권고

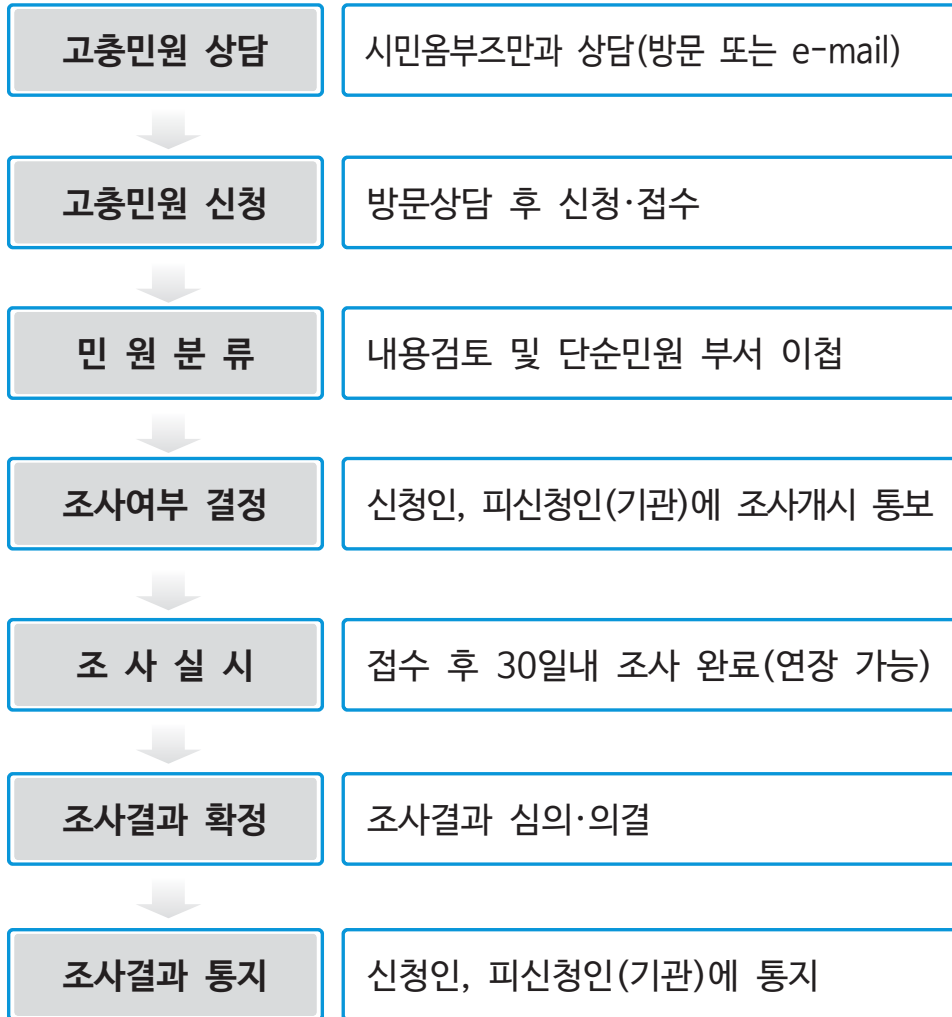
고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도등의 개선이 필요한 경우 단체장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고

각하 및 기각

옴부즈만의 직무 및 권한 밖의 고충민원 및 신청요건이 갖추어지지 않았거나 청구내용이 정당하지 않은 경우

3

고충민원 처리 절차





II. 2019년 시민옴부즈만 활동 현황

1. 고충민원 접수·처리 현황
 2. 시민옴부즈만 홍보 현황
- 
- 



II. 2019년 시민옴부즈만 활동 현황

1

고충민원 접수·처리 현황 (2015년 12월 ~ 2019년)

□ 민원처리 현황

구 분	계	제도 개선	시정 권고	의견 표명	기각 (각하)	조정·중재	상답 안내	이송	비 고
합 계	196	19	11	11	47	22	69	17	-
2019년	64	4	2	4	9(6)	8	23	8	-
2018년	35	5	2	2	8	6	10	2	-
2017년	46	8	2	2	10	5	17	2	-
2016년	41	2	4	3	10	3	14	5	-
2015년	10	-	1	-	4	-	5	-	-

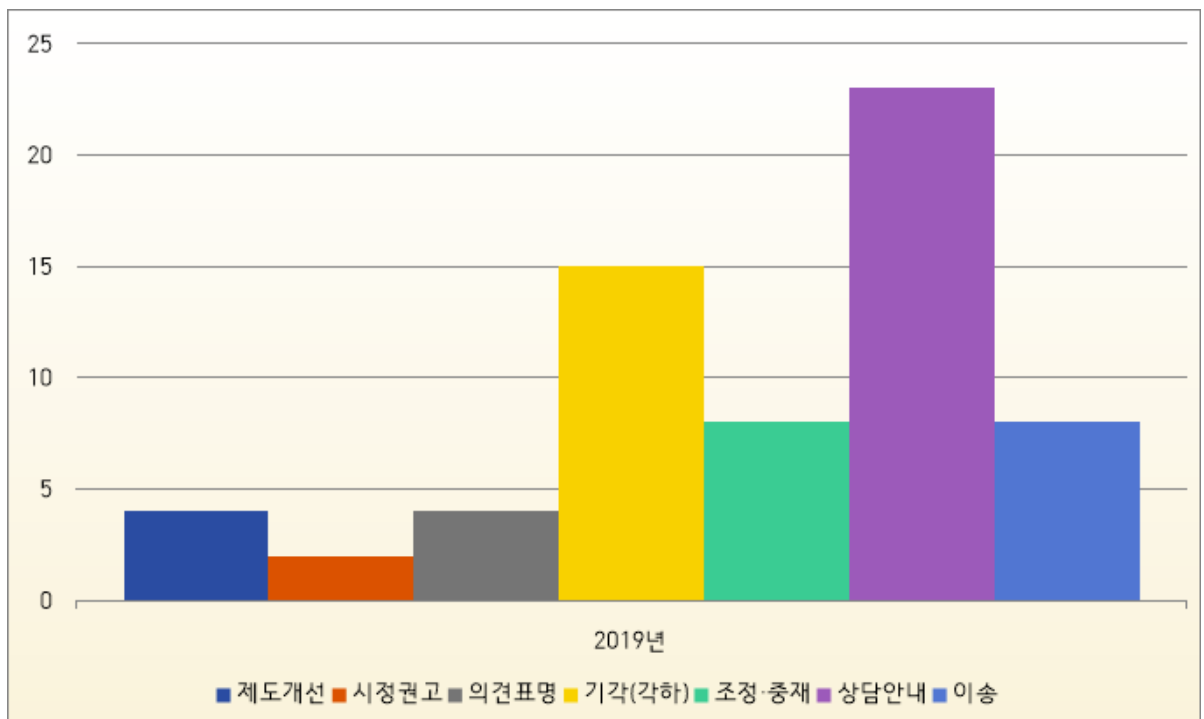
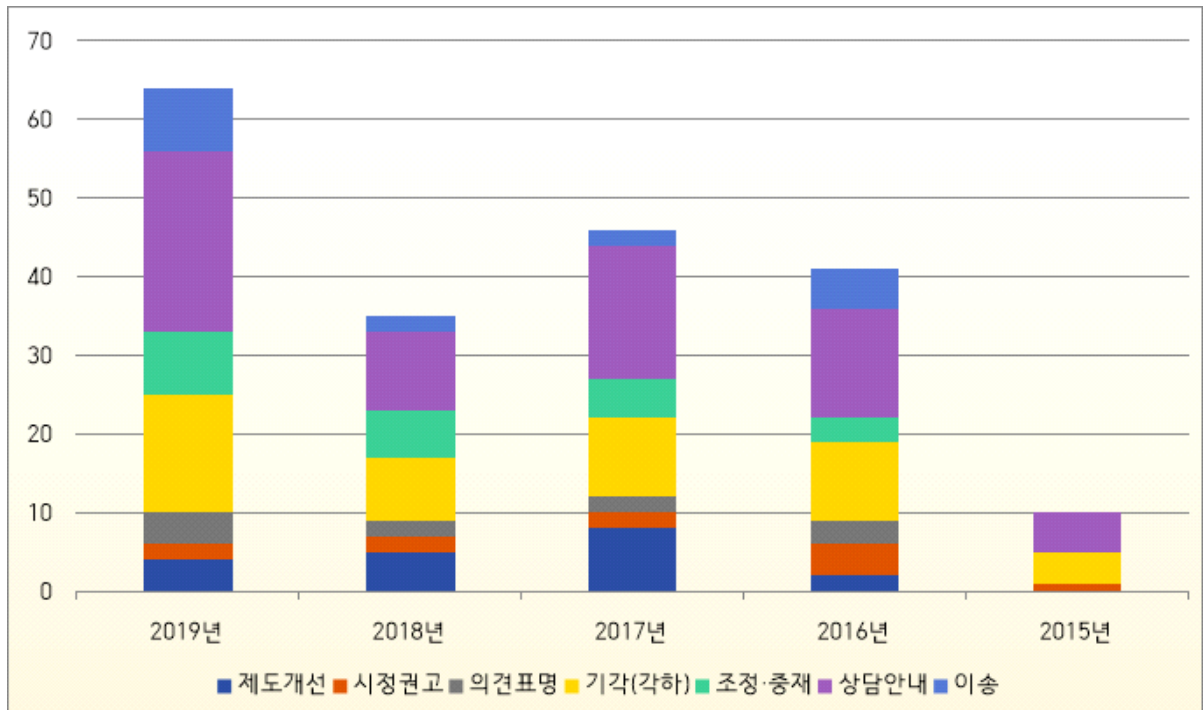
□ 민원 유형별 현황

구 분	계	민 원 유 형										
		행정 일반	보건 복지	교육 문화	세무 회계	도시 주택	교통 도로	공원 녹지	상하수도	환경 위생	안전	기타
합 계	196	14	33	3	9	60	44	6	2	10	2	13
2019년	64	9	7	2	2	16	16	5	-	6	1	-
2018년	35	3	6	-	1	12	7	-	2	-	-	4
2017년	46	1	12	-	1	15	10	-	-	-	1	6
2016년	41	-	6	1	4	13	11	1	-	4	-	1
2015년	10	1	2	-	1	4	-	-	-	-	-	2

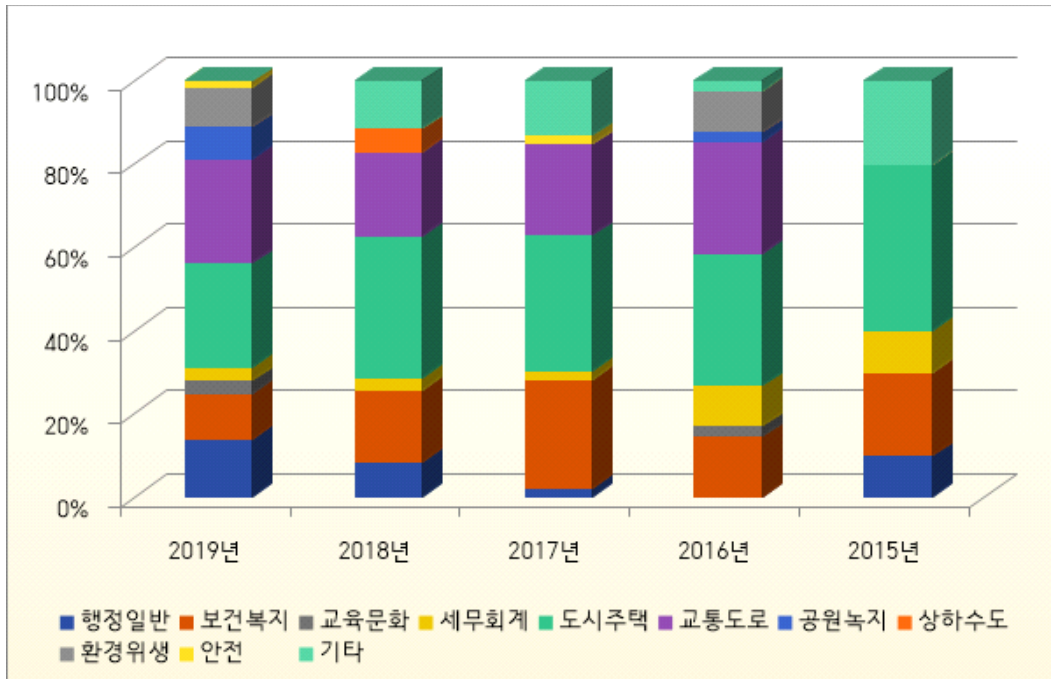
□ 민원접수 현황

구 분	계	방문상담	유선상담	이메일,우편	자체	기 타
합 계	196	107	31	47	9	2
2019년	64	25	13	24	1	1
2018년	35	22	9	3	-	1
2017년	46	24	1	14	7	-
2016년	41	28	8	4	1	-
2015년	10	8	-	2	-	-

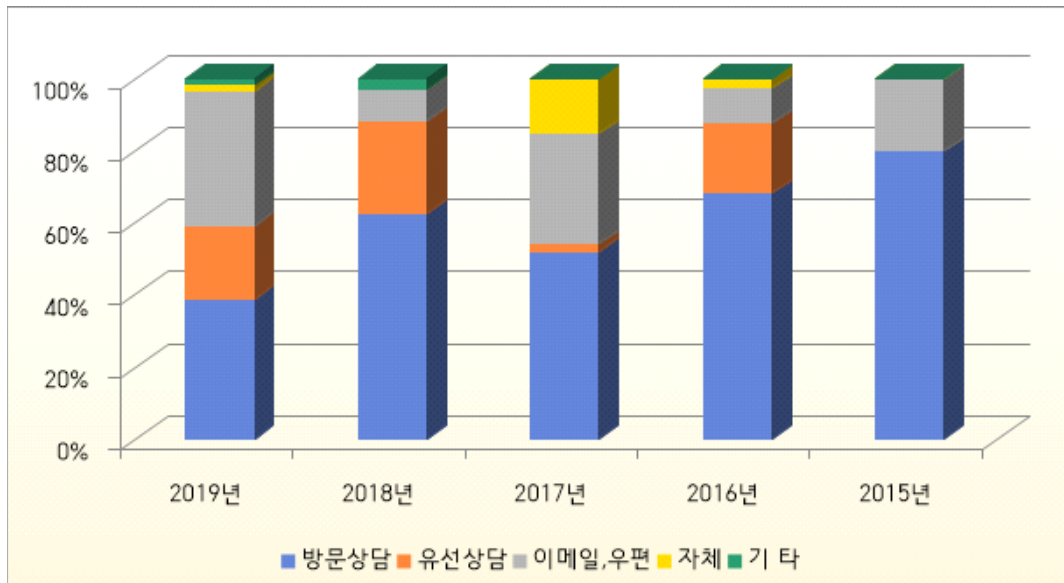
○ 민원처리 현황 (2015~2019)



○ 민원유형별 현황 (2015~2019)



○ 민원접수 현황 (2015~2019)



2

시민옴부즈만 홍보 현황

□ 시민옴부즈만 제도 강화(옴부즈만 1명 → 2명) 조례 통과

경기일보

2019년 08월 27일 화요일
005면 종합

성남시의회 '시민옴부즈만 제도 강화' 조례 통과

시민의 기본권을 보호하는 '성남 시민옴부즈만 제도'를 강화하는 내용의 조례가 성남시의회 문턱을 통과했다.

성남시의회는 26일 본회의를 열어 '성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례' 일부 개정안을 원안대로 의결했다.

강상태 부의장 등 의원 27명이 공동 발의한 조례 일부 개정안은 시민옴부즈만 정수를 현행 1인에서 2인으로 늘리고, 현행 임기를 2년·1회 연임 가능에서 4년 단임으로 변경된 내용을 담고 있다.

또 시민옴부즈만의 권한에 '감사청구권'을 추가해 옴부즈만 고충민원 해결 조사 과정에서 중대한 문제점이 발견될 경우 시에 공문으로 정식 감사를 청구할 수 있게 됐다.

강상태 부의장은 "지난 4년 동안 운영 해온 시민옴부즈만 제도를 더욱 활성화 해 시민의 권익을 보호하고, 시민의 다양한 요구가 제대로 성남시정에 반영될 수 있도록 조례 개정안을 대표 발의했다"고 말했다. 성남=문민석·정민호기자

□ 제3대 시민옴부즈만 위촉, 매일 상담 실시

기호일보

2019년 11월 12일 화요일
016면 사람

성남시, 김경희·오희성 씨 '시민옴부즈만' 위촉

성남시민의 고충을 상담·해결하는 옴부즈맨이 1명에서 2명으로 늘어 매일 운영이 가능하게 됐다.

은수미 성남시장은 11일 새로 선임한 김경희·오희성 씨에게 제3대 시민 옴부즈만 위촉장을 수여했다.

김경희(57·여)시민옴부즈맨은 최근 3년간 서울시 시민옴부즈맨을 지낸 옴부즈맨계의 베테랑이다. 오희성(62)시민옴부즈맨은 성남시 지방기술서기관(2016년)을 지낸 공직경력 30년의 행정달인이다.

이들 시민옴부즈맨 위촉 기간은 앞선 조례 개정에 따라 4년이다. 시와 독립된 기구로서 시민의 기본권을 보호하는 민원조사관 역할을 한다. 시나 소속기관의 위법 또는 부당한 행정처분으로 피해를 본 시민이 권익 침해 상담을 요청하면 제3자의 입장에서 중립적으로 조사한 뒤 해당 기관에 시정을 요구하고 시민옴부즈맨으로서 의견을 표명한다.

시청 9층 시민옴부즈맨실(☎031-729-2120, 2180, 2145~6)에서 월~금요일 근무해 고충민원 상담이 필요한 시민을 맞는다.

앞서 1·2대 시민옴부즈맨을 지낸 윤석인 씨는 위촉 2년씩, 4년간 반상근 제제(주 20시간)로 근무했다. 그동안 조사 결정 147건, 제도 개선 19건, 시청 권고 11건, 의견 표명 10건 등 모두 187건의 고충민원을 해결했다.

성남=이강철 기자 iprokc@khihoilbo.co.kr



김경희 씨

오희성 씨

신아일보

2019년 11월 12일 화요일
012면 메트로 / 수도권

성남, 고충 해결 시민옴부즈만 2명으로 늘려 매일 상담 실시

경기도 성남시는 관내 행정 행위와 관련한 시민고충을 상담하는 제도를 매일 운용하기 위해 1명이던 옴부즈만을 2명으로 늘렸다고 11일 밝혔다.

은수미 시장은 이날 시장집무실에서 새로 선임한 김경희, 오희성 씨에 대해 제3대 시민 옴부즈만 위촉장을 수여했다.

3대 시민 옴부즈만 위촉장을 받은 김씨는 최근 3년간 서울시 시민옴부즈만을 지낸 옴부즈맨계의 베테랑이다. 오씨는 성남시 지방기술 서기관(2016년)을 지낸 공직경력 30년의 행정달인이다. 이들 시민옴부즈만 위촉기간은 앞선 조례 개정(9월16일)에 따라 4년이다.

시청 9층 시민옴부즈만실(031-729-2120, 2180, 2145~6)에서 매주 월~금요일까지 근무하면서 고충민원 상담이 필요한 시민을 맞는다.

성남/전연희 기자 chun2112369@hanmail.net

京仁每日

2019년 11월 12일 화요일 005면 지역

성남시 시민옴부즈만 2명으로 늘려 '매일 상담'

은수미 성남시장, 새로 선임한 김경희·오희성 씨에 위촉장

성남시(시장 은수미)는 행정 행위와 관련한 시민 고충을 상담하는 제도를 매일 운용하기 위해 1명이던 옴부즈만을 2명으로 늘렸다.

은수미 성남시장은 11월 11일 오전 10시 30분 시장 집무실에서 새로 선임한 김경희, 오희성 씨에게 '제3대 시민 옴부즈만' 위촉장을 줬다.

김경희(57세) 시민옴부즈만은 최근 3년간 서울시 시민옴부즈만을 지낸 옴부즈만 계의 베테랑이다.

오희성(62세) 시민 옴부즈만은 성남시 지방기술 서기관(2016년)을 지낸 공직경력 30년의 행정 달인이다. 이들 시민옴부즈만 위촉 기간은 앞선 조례 개정(9.16)에 따라 4년이다.

성남시와 독립된 기구로서 시민의 기본권을 보호하는 민원조사관 역할을 한다.

성남시나 소속기관의 위법 또는 부당한 행정 처분으로 피해를 본 시



민이 권익 침해 상담을 요청하면 제3자의 입장에서 중립적으로 조사한 뒤 해당 기관에 시정을 요구하고 시민 옴부즈만으로서 의견을 표명한다.

시청 9층 시민옴부즈만실(☎031-729-2120, 2180, 2145~6)에서 월~금요일 근무해 고충 민원 상담이 필

요한 시민을 맞는다.

앞서 1·2대 시민 옴부즈만을 지낸 윤석인 씨는 위촉 2년씩, 4년간 반 상근 체제(주 20시간)로 근무했다. 그 기간, 조사 결정 147건, 제도 개선 19건, 시정 권고 11건, 의견 표명 10건 등 모두 187건의 고충 민원을 해결했다. 성남 유형수기자

현대일보

2019년 11월 12일 화요일
007면 지방종합

로컬 네트워크

성남시, 시민 옴부즈만 2명 위촉

성남시는 행정 행위와 관련한 시민 고충을 상담하는 제도를 매일 운용하기 위해 1명이던 옴부즈만을 2명으로 늘렸다.

새로 선임된 김경희(57세) 시민 옴부즈만은 최근 3년간 서울시 시민옴부즈만을 지낸 옴부즈만 계의 베테랑이다. 오희성(62세) 시민 옴부즈만은 성남시 지방기술 서기관(2016년)을 지낸 공직경력 30년의 행정 달인이다.

이들 시민옴부즈만 위촉 기간은 앞선 조례 개정(9.16)에 따라 4년이다. 성남시와 독립된 기구로서 시민의 기본권을 보호하는 민원조사관 역할을 한다. 성남시나 소속기관의 위법 또는 부당한 행정 처분으로 피해를 본 시민이 권익 침해 상담을 요청하면 제 3자의 입장에서 중립적으로 조사한 뒤 해당 기관에 시정을 요구하고 시민 옴부즈만으로서 의견을 표명한다.

시청 9층 시민옴부즈만실(☎031-729-2120, 2180, 2145~6)에서 월~금요일 근무해 고충 민원 상담이 필요한 시민을 맞는다.

앞서 1·2대 시민 옴부즈만을 지낸 윤석인 씨는 위촉 2년씩, 4년간 반 상근 체제(주 20시간)로 근무했다. 그 기간, 조사 결정 147건, 제도 개선 19건, 시정 권고 11건, 의견 표명 10건 등 모두 187건의 고충 민원을 해결했다.

성남/김정현 기자 kh@hyundaiilbo.com

내외일보

2019년 11월 12일 화요일 006면 지역

성남시, 시민옴부즈만 2명 늘려... 매일 상담

성남시는 행정 행위와 관련한 시민 고충을 상담하는 제도를 매일 운용하기 위해 1명이던 옴부즈만을 2명으로 늘렸다.

은수미 성남시장은 11월 11일 오전 10시 30분 시장 집무실에서 새로 선임한 김경희, 오희성 씨에게 '제3대 시민 옴부즈만' 위촉장을 줬다.

김경희(57세) 시민옴부즈만은 최근 3년간 서울시 시민옴부즈만을 지낸 옴부즈만 계의 베테랑이다.

오희성(62세) 시민 옴부즈만은 성남시 지방기술 서기관(2016년)을 지낸 공직경력 30년의 행정 달인이다.

이들 시민옴부즈만 위촉 기간은 앞

선 조례 개정(9.16)에 따라 4년이다.

성남시와 독립된 기구로서 시민의 기본권을 보호하는 민원조사관 역할을 한다.

시나 소속기관의 위법 또는 부당한 행정 처분으로 피해를 본 시민이 권익 침해 상담을 요청하면 제 3자의 입장에서 중립적으로 조사한 뒤 해당 기관에 시정을 요구하고 시민 옴부즈만으로서 의견을 표명한다.

시청 9층 시민옴부즈만실(☎031-729-2180, 2145~6)에서 월~금요일 근무해 고충 민원 상담이 필요한 시민을 맞는다.

성남/신동화 기자
sinh555@nseoulilbo.com

□ 옴부즈만 제도 유튜브 홍보

YouTube KR

시민옴부즈만

#시민 옴부즈만

성남시는 시민 옴부즈만 제도를 운영하고 있습니다.

시민 옴부즈만

성남TV

구독

조회수 299회

게시일: 2019. 12. 2.

일반 시민이 부당한 행정처분으로 피해를 보는 경우 참 난감하죠.
이런 어려움을 해결하기 위해 성남시는 시민 옴부즈만 제도를 운영하고 있습니다.

수입자 전문 전차 산

김경희 시민 옴부즈만

작은 소리에도 귀 기울이며
불합리한 행정제도를 개선해 나가는데 노력하겠습니다.

시민 옴부즈만으로서 의견을 표명하는 겁니다.

□ 시민옴부즈만 자문위원회



- 제2대 자문위원회 회의 -



- 제3대 자문위원회 회의 -



Ⅲ. 고충민원 처리 사례

1. 제도개선 사례
 2. 시정권고 사례
 3. 의견표명 사례
 4. 조정·중재 사례
 5. 기각(각하) 사례
 6. 상담안내 사례
- 



Ⅲ. 고충민원 처리 사례

1

제도개선 사례

등산로 입구 금연구역 지정 요청 등 - 제도개선

□ 민원 요지

- 신청인은 ○○동 ○○산 입구의 단독주택지에 거주하고 있는데 등산로 입구에서 등산객들이 흡연을 많이 하여 불편하므로 관련 규정을 개정해 금연구역으로 지정, 단속해주시기 바라며, 또한 ○○도서관 정문 바깥 흡연 장소에서 피우는 담배 연기가 도서관 안에까지 들어오므로 차단막을 하든지 하여 피해를 최소화해 주기 바란다는 요지의 고충 민원을 제기함.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 민원내용에 대한 사실관계를 조사하기 위해 해당부서 관련자를 유선으로 상담 하였음.
- ○○도서관 흡연부스 이전 문제
 - 민원신청 당일 도서관 시설담당 ◇◇◇팀장과 통화해 흡연장소의 위치(도서관 주출입구 전면 마당 부분의 도로와 맞닿는 부분에 위치)와 담배연기가 도서관 안으로 유입되는지 등에 대하여 확인한 바, 흡연 장소가 주 출입구에서 상당히 떨어져 있어 그동안 민원이 없었고 오히려 도로 쪽에 가깝게 있어 인근 주택으로부터 민원이 있었던 것처럼 이야기함.
 - 해당 민원사항에 대하여는 담당 팀장에게 신청인과 직접 통화하여 불편사항을 접수하고 개선할 부분은 개선해줄 것을 당부하였으며, 신청인에게 유선으로 이러한 내용을 설명하자 신청인은 담배 연기가 바람을 타고 유입되는 불편사항을 호소하며 흡연장소 시설의 개선을 요구함.
 - 민원인의 시설개선 요구와 관련해 도서관에 추가로 알아본바, 흡연 장소는 투명지붕과 나무를 식재하여 가려 놓았으며 이제까지 흡연으로 인한 민원이 없었던 부분이어서 새로 흡연부스를 설치하는 것은 곤란하다는 의견을 제시하였으며
 - 시민옴부즈만이 별도로 알아본 바에 의하면, 옥외 흡연부스를 설치하는 경우 건축법 및 국토 계획법에 따른 행위 절차를 이행해야 하는 번거로움이 있어 별도의 비용을 들여 옥외 흡연부스를 설치하는 것은 다소 곤란할 것으로 판단됨. 다만 도서관 안으로 담배 연기가 들어오는 등 흡연으로 인하여 도서관 이용자가 불편을 겪는 일이 없도록 흡연자에 대한 계도를 철저히 해야 할 필요성은 있음.

○ 신청인 거주지 부근 등산로 입구의 금연구역 지정요구 관련

- 시민옴부즈만은 ○○보건소에 이와 관련한 민원이 있었는지 확인해본 바, 위 신청인이 전자 민원을 통해 금연구역 지정을 요구한 적이 있으며, ○○보건소는 ○○동 주택가 주변 보행자도로는 야외지역이며 보행자도로의 금연구역 지정은 사실상 전 구역을 금연구역으로 지정하는 결과가 되므로 아직까지는 지정에 어려움이 있다는 내용으로 회신한 바 있었음.
- 위와 관련해 ‘성남시 금연구역 지정 등에 관한 조례’의 내용을 살펴본바, 제3조에 금연구역 지정과 관련해 “그 밖에 시장이 흡연으로 인한 피해방지를 위하여 필요하다고 인정하는 장소”라고 규정하고 있음. 즉 필요한 경우 시장이 금연구역 지정을 할 수 있는 것임.
- 민원인의 주장에 대해 검토한바, 통상 등산객이 산에 오르기 직전과 등산을 마치고 내려왔을 때 곧바로 등산로 입구에서 흡연을 하는 경우가 많아서 인근 주거지 주민들에게 피해가 있을 것으로 보이므로 흡연으로 인한 피해 방지를 권고할 필요가 있어 보임.
- 관련 조례에 시장은 필요한 경우 금연구역을 지정할 수 있도록 규정하고 있고, 주요 등산로 입구에 거주하는 주민들에게 흡연으로 인한 피해가 적지 않을 것이라고 생각되므로 관련 제도를 개선하여 등산로 입구를 금연구역으로 지정하여야 할 것으로 판단됨
- 이와 관련하여 조례 소관부서인 ○○보건소 담당 공무원에게 문의한바, 지금까지는 위 조례 제3조에 1호에서 5호에 명기된 금연구역 외에 금연구역을 따로 지정한 바는 없으며, 금연구역을 지정하기 위해서는 같은 조례 제4조의 규정에 따라 시민 의견수렴이 필요하다는 의견을 제시함.

□ 처리결과

- ○○도서관 앞 흡연부스 설치 등의 고충민원에 대해서는 현재의 흡연장소가 도서관 정문에서 상당히 떨어진 곳에 식재된 나무들로 차폐하여 설치되어 있고, 그 동안 흡연으로 인한 민원이 없었던 점 등을 고려하여, 도서관 이용자들에게 흡연 관련 계도를 철저히 하고 재떨이 등 현재의 흡연장소 관리를 더욱 철저히 해 비흡연자들에게 피해가 가지 않도록 권고하고 이를 신청인에게 설명하였음.
- ○○구 ○○동 등 성남시 내 주요 등산로 입구는 입산 전·후의 집중적인 흡연으로 인해 인근 주민들의 피해가 적지 않을 것으로 판단되는데, ○○보건소 등은 「성남시 금연구역 지정 등에 관한 조례」 제4조에 따라 설문조사 실시 또는 공청회 개최 등을 통하여 주민들과 전문가, 관련 단체의 의견을 수렴하고 타당성이 있다면 성남시장의 결심을 받아 성남 시내 주요 등산로 입구를 금연구역으로 지정·고시하도록 “제도개선” 권고함.



◎ 제도개선 권고에 대한 부서 의견

▷ 등산로 입구 금연구역 지정에 따른 추진계획

① 법적근거 : 『성남시 금연구역 지정 등에 관한 조례』 제3조, 제4조, 제5조

② 숲길로 현황

총 계	등산로	트레킹길	탐방로, 휴양, 치료숲길	비고
49곳	39곳	2곳	8곳	

③ 금연구역 지정 계획

1단계(2019. 4월 ~ 12월 : 9개월)

- 주요 민원발생 지역에 대하여 안내 현수막 설치 및 스티커 부착
- 금연 지도원 정기적 순찰실시

2단계(2020. 1월 ~ 5월 : 5개월) : 대상지역 주민 및 이용객 대상 의견 청취 및 설문 조사

3단계(2020. 6월 ~ 7월 : 2개월) : 의견수렴 결과에 따른 계획수립

4단계(2020. 7월 ~12월 : 6개월) : 금연구역 지정에 따른 고시, 제도

5단계(2021년) : 금연구역 지정에 따른 단속개시

그린벨트 우선해제지역 내 동물병원 허가 요형 - 제도개선

□ 민원 요지

○ 신청인은 성남시 ○○구 ○○동 ○○번지에 동물병원을 개설하고자 준비해온 수의사인바, 지난 4월 초 시 지역경제과에 전화해 ‘위 지번 건물에서 동물병원을 개설할 수 있는지’ 문의한 결과, 건축물 용도를 제1종근린생활시설에서 제2종근린생활시설로 변경하면 가능하다는 답변을 들었으며, 이 안내에 따라 위 지번 건물주와 협의해 제2종근생시설로 용도 변경한 뒤 동물병원 인테리어와 인력 채용 등 개설 준비를 마치고 개업일 3일 전(5월 28일) ‘◇◇병원’ 개설 신고서를 제출 하였으나, 지역경제과 담당자가 실사한 뒤 ‘개발제한구역 우선해제지역 지구단위계획 통합지침’ (이하 지구단위지침)의 규정 때문에 “이 지역은 동물병원이 들어올 수 없는 곳” 이라는 연락을 해왔으며 이의 시정을 요구하는 내용의 고충민원을 6. 3. 이메일과 유선으로 제기함.

□ 신청인 주장

○ 시민옴부즈만은 6. 3. 관련 규정을 살펴본 뒤 위 신청인에게 전화해 제2종근생시설 변경 신고와 관련해 추가로 의견을 청취함. 신청인에 따르면, 지역경제과의 안내를 받은 뒤 위 지번 건물주에게 이를 전달하고 제2종근생시설로 변경 신고해줄 것을 요청한바, 건물주는 자신이 잘 아는 건축사 사무실에 의뢰해 ○○구청 건축과에 변경 신고를 하였다고 함.

- 그런데 시 동물자원팀이 5월 말 현장 실사 후 ‘개설 불가’ 방침을 밝힌 뒤 다시 확인해본 결과, 위 건축사사무실이 변경 신고를 하면서 건축물 용도를 동물병원이 아닌 ‘일반음식점’으로 표기했다는 점을 알게 되었고, 그 이유를 묻자 “제2종근생시설로 바꾸기만 하면 되는 줄 알고 그리하였다”는 답변을 들었다고 함.
- 신청인은 이어 ‘지구단위지침’ 제9조(허용·용도 : 규제사항) 관련해, 위 지번은 ‘다’ 지역으로 분류되어 제2종근생시설이라 해도 ‘종교집회장, 금융업소, 사무소, 부동산중개사무소, 일반음식점’만 용도 허용되는 곳으로 성남시가 규제하고 있는바, ‘동물병원은 왜 안 되는지’ 알아본 결과 “개 짖는 소음 등으로 민원이 발생하기 때문”이라는 설명을 들었다면서 “우리나라 동물병원이 4000~5000개 있는데 이 모든 동물병원이 소음으로 인한 기피시설로 되어 있다는 게 이해가 되지 않는다”고 밝힘. 그는 “동물병원은 이제 편의시설”이라며 “반려동물을 가족으로 여기는 시대의 변화 흐름에 맞지 않는 ‘과도한 규제’로 판단되므로 규제개혁위원회에 제소할 생각”이라고 밝힘.

□ 사실관계 및 판단

[동물병원 개설신고 업무처리 상황 및 민원처리 검토]

- 시민옴부즈만은 6. 3. 오후 지역경제과 담당자를 만나 민원처리 상황을 확인함.
 - 담당자는 4월 초쯤 신청인과 전화로 동물병원 개설신고에 대해 상담한 바 있으며, “제2종근린 생활시설이어야 가능하므로 ○○구청 건축과에서 표시 변경하시라”고 안내한 사실이 있다고 밝힘. 건축과에 문의했으면 동물병원 개설 불가 사실을 미리 알게 되었을 텐데, 왜 ‘일반음식점’으로 표시 변경했는지 모르겠다고 말함.
 - 담당자는 동물병원 개설 신고를 ‘취하’ 처리하려 했으나, 신청인이 “반려 내지 불가 결정을 내려 달라. 그래야 행정심판을 청구하고 규제개혁위원회에 제소할 수 있다”고 요청해 ‘불가’ 처리를 검토 중이라고 밝힘.
- 시민옴부즈만은 6. 4. 오후 담당 팀장을 면담해 사실관계 및 대책 등에 대해 협의함.
 - 담당 팀장은 ‘지구단위지침’의 근거법령이라 할 『건축법 시행령』이 제2종근생시설 ‘차’목에 “장의사, 동물병원, 동물판매업소, 그와 유사한 시설”이라고 규정하고 있고, 통합지침이 이들 시설의 입주를 규제하고 있는바, 신청인의 동물병원 개설 신고에 대해 ‘불가’ 처리해 신청인에게 통보하였다고 밝힘.
 - 그러나 담당 팀장은 “‘차’목에서 ‘동물병원’은 다른 시설들과 소음이나 냄새 등에서 명백히 다른 시설이므로 동물병원을 떼어내 제1종근생시설로 새롭게 규정할 필요가 있다”는 의견을



밝힘. 그는 “동물병원이 영업을 마친 밤 시간에도 입원한 개나 강아지가 2~3마리 병원에 남아 있을 수는 있으나 치료 중인 강아지는 소음을 발생시키지 않을 것”이라며 “동물병원을 혐오 시설이나 기피시설로 보아선 안 된다”고 말함.

- 또한 관교지구 단독택지 안에는 ‘차’ 목의 시설들이 들어갈 수 없는 반면, 위례지구나 분당에는 ‘차’ 목 시설의 입주를 허용하고 있다면서 관련 규정에 대한 정비가 필요하다고 거듭 주장하여 시민읍부즈만은 지역경제과의 제도개선 관련 의견을 정리해 공문으로 보내줄 것을 구두 요청함.

○ 시 지역경제과는 6. 10. 공문으로 ‘민원처리대책’ (지구단위지침 개정 요구)이란 제하의 제도개선 의견을 보내옴.

- 반려동물 인구 1천만시대로 진입하였고 반려동물과 관련된 시장이 3조원을 돌파함에 따라 성남시 개발제한구역 우선해제지구단위계획 시행지침을 시대에 맞게 개정할 필요가 있다고 판단되어 성남시 개발제한구역 우선해제지역 안에 『수의사법』에 의한 동물병원 개설 신고가 가능하도록 민생규제 완화가 필요함.

○ 민원처리 상황에 대한 판단

- 신청인이 동물병원 개설 신고 이전에 ‘유선으로’ 관련 문의를 한 바는 있지만, 정식으로 가능 여부를 문의하거나 개설 신고 민원을 접수시킨 바는 없음.
- 동물병원 개설신고 접수 후 지역경제과에서 도시계획과에 입지가능시설의 용도에 대해 협의하였고, 도시계획과로부터 해당지역의 지구단위지침상 동물병원은 입지 불가능하다는 회신을 받았음. 지구단위지침을 위반하는 것은 『국토의 계획 및 이용에 관한 법률』(이하 국토계획법)을 위반하는 것이므로 이를 위반한 동물병원 개설 신고를 처리하여 줄 수는 없는 것으로 판단됨.
- 지역경제과가 신청인의 동물병원 개설 신고를 위와 같은 사유로 불가 처리한 것은 법을 준수한 것이므로 위법한 처분이라고 보기 어려움. 다만, 개설신고 접수 이전에 유선통화를 통해, 일반적으로 건축물의 용도가 제2종근린생활시설이면 동물병원의 개설 신고가 가능하다는 요지의 답변을 하여 신청인에게 혼선을 준점이 행정처분에 대한 불복 원인이 되고 있음

[성남시 개발제한구역 해제지역에 대한 검토(제도개선의 필요성)]

○ 검토대상

- 지역경제과에서 제시한 ‘민원처리대책’ (과도한 민생규제 지구단위지침 개정 요구)의 필요성
- 성남시 개발제한구역 해제지역과 다른 시·군의 해제지역의 지구단위 지침의 형평성
- 성남시 개발제한구역 해제지역의 특수성

○ 개발제한구역 해제의 취지

- 과도한 규제에 의한 구역 내 주민의 생활불편이 가중됨에 따라 이를 해소하고 개발제한구역으로

보존할 가치가 낮은 지역, 지정 목적이 달성된 지역 등에 대하여 토지이용의 합리화를 도모하기 위하여 해제한 것임.

○ 성남시 개발제한구역 우선해제 구역 선정

- 『개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법』(이하 개발제한구역법) 제3조, 같은법 시행령 제2조 제3항에 따라 우선해제구역을 설정. 위 규정에 비취 성남시는 개발제한구역내 집단취락 지역을 일반적으로 우선해제구역으로 선정한 것으로 보임.
- 2005년경 해제구역을 선정하면서 지구단위계획을 수립하였는데, 지구단위계획은 해당 지역이 원래 지역인 자연녹지지역의 정주환경에 위해가 되지 않는 범위로 지구단위계획을 설정한 것으로 보임.

○ 성남시 개발제한구역 우선해제 구역 현황

- 구역 : 신촌지구 외 15개 취락지구(등자, 신촌, 오야, 심곡, 안골, 가마절, 적푸리, 상적, 옛골, 금현, 외동, 내동, 수진2, 샘골, 아랫말, 고등)
- 제1종 일반주거지역으로 해제된 구역 : 신촌, 오야, 심곡, 안골, 가마절, 적푸리, 상적, 옛골, 금현, 외동, 내동, 수진2, 샘골, 아랫말
- 제1종 일반주거지역으로 해제된 구역의 허용용도 : 단독주택, 다가구(3가구 이하), 다세대(3세대 이하), 연립(5세대 이하), 제1종근린생활시설, 제2종근린생활시설 중 금융업소·부동산중개사무소·일반음식점, 학교, 학원, 사회복지시설 및 근로복지시설, 아동관련시설, 태양광발전시설

○ 성남시내 일반 제1종 일반주거지역의 입지 가능 시설용도

- 단독주택, 공동주택(아파트 제외), 제1종근린생활시설, 교육연구시설 중 유치원·초등학교·중학교 및 고등학교, 노유자시설,
- 제2종근린생활시설(사목·거목·너목·더목·러목을 제외)
- 문화 및 집회시설(전시장 및 동·식물원에 한정)
- 종교시설 중 종교집회장에 설치하는 봉안당
- 의료시설(격리병원을 제외한다)
- 교육연구시설
- 수련시설(나목 제외, 유스호스텔의 경우 너비12미터 이상의 도로에 접한 대지에 건축하는 것에 한정)
- 운동시설(옥외 철타이 설치된 골프연습장을 제외)
- 위험물 저장 및 처리 시설 중 주유소·석유판매소·도료류판매소 및 액화가스판매소
- 자동차 관련 시설 중 주차장(3층 이하에 한정)
- 발전시설



○ 개발제한구역내 입지 가능한 근린생활시설 용도

- 1) 슈퍼마켓 및 일용품소매점
- 2) 휴게음식점 · 제과점 및 일반음식점
- 3) 이용원 · 미용원 및 세탁소
- 4) 의원 · 치과의원 · 한의원 · 침술원 · 점골원 및 조산소
- 5) 탁구장 및 체육도장
- 6) 기원
- 7) 당구장
- 8) 금융업소 · 사무소 및 부동산중개업소
- 9) 수리점(자동차 정비업소 포함)
- 10) 사진관 · 표구점 · 학원 · 장의사 및 동물병원
- 11) 목공소 · 방앗간 및 독서실

○ 타 시·군의 개발제한구역 해제지역 입지 가능 용도 분석

- 성남시를 제외한 거의 대부분의 시·군에서 제2종근린생활시설 중 제1종일반주거지역에 입지할 수 있는 시설에 대하여 허용용도로 규정하고 있음(조사대상 : 고양시, 부천시, 하남시, 광명시, 남양주시)
- 일반적인 허용용도 : 공연장, 종교집회장, 학원, 자동차영업소, 서점, 표구점, 휴게음식점, 제과점, 독서실, 기원, 운동시설, 사무소, 동물병원, 동물미용실 등

○ 소결론

- 해당지역을 주거 위주로 설정하고자 하였다면 ‘제1종 주거전용지역’으로 해제함이 타당하였으나, 시대의 변화에 능동적으로 대처할 필요성이 있어 법률상 허용 가능한 ‘제1종 일반주거지역’으로 설정하고 해제 당시의 개발상황에 적합하도록 지구단위지침으로 건축물의 용도를 규제한 것으로 판단됨.
- 해당지역은 태생적으로 자연녹지지역 내 개발제한구역이었으므로 과도한 난개발을 억제할 필요성이 있었을 것임.
- 그러나 개발제한구역 당시에도 관련 법령상의 입지 조건에 충족하는 경우 허용되던 근린생활시설 용도를 지구단위지침으로 규제한 탓에 구역 해제로 인한 규제 완화의 효과가 감소되었으며, 현 시점에서 판단하건데 성남시 개발제한구역 해제지역의 허용용도는 타 시·군과 비교하여 과도한 규제를 하고 있음.
- 지구단위계획 수립지침에서는 지정 목적과 용도지역지구의 특성을 고려하여 건축물 용도를 지정할 수 있고 상황에 따라 완화할 수도 있도록 규정하고 있으므로, 현재 성남시 해제구역의 지구단위지침이 법 규정을 위반하고 있지는 않지만, 시대적 변화에 능동적으로 대응하고 있다고 보기는 어려움. 즉, 제1종 일반주거지역으로 해제된 지역은 『국토계획법』 및 「도시계획조례」상의 제1종 일반주거지역에서 허용 가능한 용도를 허용용도로 정함이 합리적이라고 판단됨.
- 다만, 제2종근린생활시설 중 총포판매소, 봉안당 등 주민의 정주환경 조성에 위해가 될 수 있는 일부 시설은 규제하는 게 타당할 것임.

○ 판 단

- 지난 4월 초 신청인이 위 지번 건축물에 동물병원을 개설하고자 전화로 지역경제과 담당자에게 문의하였을 때 “제2종근린생활시설로 용도 변경해야 가능하므로 수정구청 건축과에서 표시 변경하시라”고 응답한 것은 ‘잘못된 안내’는 아니었다 하더라도, 듣기에 따라 오해할 수도 있는 ‘불충분한 안내’였다고 판단됨. 따라서 유관부서의 관계 법령에 대한 유권해석이 필요한 사항을 문의하는 경우에는 문의하는 사람이 자칫 오해할 수 있는 ‘불충분한 안내’를 하지 않도록 민원상담 매뉴얼을 작성해 숙지해야 할 것으로 판단됨.
- 신청인이 제기한 고충민원에 대하여는 현행 법령기준이 ‘동물병원’의 입주를 제한하고 있으므로 이를 위반하여 동물병원 개설 신고를 처리해줄 수는 없다고 판단됨.
- 다만, 해당 지역의 지구단위지침은 인근 시군의 지침과 비교하여 과도한 규제로 판단되며, 개발제한구역 해제의 애초 목적을 달성하는 데 지장을 주는 측면도 있다고 판단됨.
- 따라서 성남시 도시계획과는 해당 지역의 정주환경에 위해를 주지 않는 범위에서 지구단위지침상의 허용용도를 완화하여 다시 설정할 필요가 있다고 판단됨.

□ 결 론

- 신청인의 고충민원에 대하여는 현행 법령기준에 따라 처리함이 타당함. 다만, 신청인이 제기한 민원과 관련해 현행 제도에 과도한 규제가 있다고 판단되므로 성남시 도시계획과에서 관련 제도를 재검토하여 규제를 완화하는 쪽으로 **“제도개선”** 할 것을 권고함.

◎ 제도개선 권고에 대한 부서 의견

- ▷ 개발제한구역 우선해제 지구단위계획 구역(○○지구)은 개발제한구역에서 해제된 지역에 대하여 양호한 단독주택지 보호 및 저층·저밀도 개발을 유도하기 위하여 지정된 곳으로 취락지구의 계획적인 정비, 생활환경 개선 등을 위하여 기초조사, 환경성 검토, 교통계획 등 다양한 조사를 통하여 계획된 사항이며, 이에 따라 해당 지역에 입지할 수 있는 건축물의 허용 용도가 별도 규정되어 있음.
- ▷ 해당 권고사항은 지구단위계획 변경이 필요한 사항으로 즉시 수용여부 판단은 어려우며 구체적인 개선안 마련을 위해 이해관계자 의견수렴·용역 등 일정기간이 소요되고 추가 검토·협의를 필요하므로 향후 지구단위계획 정비 시 검토할 예정(중장기검토)임.

주정차 단속 알림서비스 개선 요청 - 제도개선

□ 민원 요지

- 신청인은 불법 주정차 단속 알림서비스 가입 이용자인바, 5월 15일 ○○구 ○○동 ○○번지 앞 대로 변에서 아내의 병원 진료와 약국 조제를 목적으로 자신의 차량을 약 10분 정도 정차한 후 바로 이동했는데, 불법 주정차 단속 사전경고 문자를 받은 바 없음에도 버스정류장 레드존 CCTV로 불법 주정차 단속이 되었음. 신청인은 당시 버스정류장에서 50m 가량 떨어진 위치에 정차를 하였는데 왜 레드존 CCTV가 단속한 것인지 등이 이해되지 않았으며, ○○구 담당자와 전화통화 후 의견진술서를 내라고 하여 냈는데 6월 5일 미수용 처리되었다는 문자를 받았으며 “단속 경위를 파악하여 부조리 사항을 개선해 달라” 는 요지의 고충 민원을 제기함.

□ 신청인 주장

- 자신의 차량은 버스정류장에서 50m 떨어진 곳에 있었으므로 레드존 CCTV로 단속되는 것과 불법 주정차 단속 알림서비스 이용자이므로 사전에 안내를 하지 않고 단속당한 것은 부당함.
- 위 건과 관련해 법원에 이의신청을 내면 시간도 걸리고 정신적 스트레스도 받을 것 같아서 고충 민원을 제기하였으니 옴부즈만이 조정해주시기 바람.

□ 사실관계 조사

- 신청인의 불법 주정차 단속 경위 확인
 - 2019. 4. 29. 신청인 불법 주정차 단속 사전문자 알림서비스 가입
 - 2019. 5. 15. 불법주정차 CCTV 카메라 단속.
 - 2019. 5. 28. 신청인 의견진술서 제출
 - 2019. 6. 5. 의견진술서 심의 (과태료 부과 결정)
 - ※ 해당 차량은 레드존에서 벗어난 곳에 주차하였으나, 주정차 금지구역에 10분 이상 주차 (불법주정차 알림서비스는 송신되지 않았음)
- 신청인 차량의 도로교통법 위반 여부
 - 신청인 차량의 주차 위치는 도로가에 황색실선이 있으며, 주차장소 바로 앞에 불법주정차구역 안내 표지판이 세워져 있음. 다만, 버스정류장 레드존 밖에 주차함. 레드존 끝선으로부터 약 20m 지점.
 - 도로교통법 제32조에 따라 버스정류지 등 불법주정차지역에 주정차하는 경우 단속대상이 됨. 해당차량은 주정차금지구역에 5분 이상 주차하였으므로 도로교통법을 위반하였음.

- 도로교통법 제160조 제3항에 따라 불법주정차구역에 불법 주차한 차량은 같은 조 제4항에 따른 부득이한 경우를 제외하고는 과태료가 부과됨. 위의 ‘부득이한 경우’ 라 함은

1. 범죄의 예방·진압이나 그 밖에 긴급한 사건·사고의 조사를 위한 경우
2. 도로공사 또는 교통지도단속을 위한 경우
3. 응급환자의 수송 또는 치료를 위한 경우
4. 화재·수해·재해 등의 구난작업을 위한 경우
5. 「장애인복지법」에 따른 장애인의 승·하차를 돕는 경우
6. 그 밖에 부득이한 사유라고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우
 - 물건상하차, 납품차량, 이사차량
 - 고장차량
 - 취재차량
 - 공무수행용 긴급차량

이에 신청인의 차량은 위의 ‘부득이한 경우’에 해당하지 않음.

○ 단속 방법 및 대중교통과의 의견

- 레드존 안에서 단속된 차량은 불법 주정차 알림서비스가 되지 않음. 주정차 CCTV 단속 알림서비스는 성남시가 설치한 고정식, 이동식 CCTV 단속지역에 적용되며, 수기단속구간(횡단보도, 곡각지, 인도, 그 외 수기단속이 필요하다고 인정되는 지역)과 즉시 단속구간(레드존 등)은 서비스가 제한됨.
- 주정차 CCTV 단속 알림서비스 가입 때 현장단속과 버스정류장 등 레드존은 제외된다고 공지함. 신청인은 주정차 CCTV 단속 문자 알림서비스 가입자로서, 레드존 CCTV가 레드존을 벗어난 곳에 주차한 차량에 대해서까지 사전알림서비스 없이 단속하였으므로 문제가 있다고 주장하나, 레드존 CCTV가 단속구역을 벗어난 곳까지 단속한 이유는 해당 차량이 상습 불법 주차 차량이므로 강력한 단속을 요청한다는 민원이 있었기 때문이며, 해당 버스정류소는 16개 노선버스가 정차하는 곳으로 다수의 버스가 동시 진입할 경우 단속지점까지 버스들이 정차할 수밖에 없고, 2017년도 인도 확장 이전에는 레드존에 해당되었던 곳으로 원활한 차량 소통을 위해 민원접수 후 단속한 것임.

○ 의견진술 등에 대한 ○○구 경제교통과 의견

- 해당차량의 단속 및 과징 부과 경위에 대해 신청인은 불법 주정차단속 사전문자 알림서비스를 2019. 4.월 가입하였고 사전문자 알림서비스는 불법 주정차 차량 CCTV 및 고정식 CCTV에 단속 시 문자 알림서비스를 제공하고 있으나, 버스 레드존은 문자 알림서비스가 제공되지 않음.
(문자 알림서비스 운영 안내 참조)



- 불법 주정차 단속근거에 대하여 해당 차량은 10분 이상 주차하였음이 CCTV로 확인된바 단속되었으며, 이는 도로교통법 제32조 위반사항임.
- 신청인의 이의신청 의견이 미수용 된 것은 문자 알림서비스는 문자발송 수취 여부와 관계없이 단속될 수 있으며 문자 미수취가 면책에 사유가 되지 않기 때문에 긴급한 치료로 입증이 부족하여 불법 주정차 의견진술 심의위원 7명이 미수용(부과) 결정을 내린 사항임.

□ 판 단

- 신청인의 해당 차량은 불법 주정차 금지구역에 5분 이상 주정차한 게 사실이고, 도로교통법 제160조 4항에서 과태료 부과 면제 대상으로 규정한 ‘부득이한 경우’에 해당하지 않음.
- 버스정류지 불법 주정차단속을 위한 CCTV가 레드존 밖의 차량을 단속한 것은 레드존 CCTV 설치 목적을 위배한 것으로 보임. 레드존 CCTV가 레드존 밖에 주차한 차량까지 단속하는 경우 현장에 관련 안내가 필요하며, 불법주정차단속알림서비스 가입자에게는 문자전송이 이뤄져야 할 것으로 판단됨.
- 따라서 레드존 CCTV로 레드존 밖 차량에 대해 사전알림서비스를 하지 않은 채 단속한 것은 다소 부적절하였다고 판단됨.

□ 결 론

- 신청인의 차량은 주정차 금지구역에 5분 이상 주정차한 게 사실이고, 도로교통법이 정한 과태료 부과 면제 대상이 아니지만, 신청인의 주장대로 레드존 CCTV가 레드존 밖 주정차 차량에 대해 주정차단속 사전알림서비스도 하지 않은 채 단속한 것은 부적절한 처분으로 판단됨.
- 따라서, 레드존 CCTV의 레드존 밖 주정차 차량 단속을 금지하거나, 레드존 밖 차량을 단속하는 경우 사전알림서비스를 보내는 방향으로 현행 시스템을 보완하도록 “제도개선 권고” 하고, 신청인의 고충 민원에 대하여는 단속 행정상의 불합리한 부분이 있었음을 감안하여 ○○구청(경제교통과)이 신청인의 의견진술서를 재심의하여 줄 것을 권고하는 것으로 조정하고 종결 처리함.

◎ 제도개선 권고에 대한 부서 의견

- ▷ 레드존 CCTV로 레드존 밖 단속시 사전알림서비스는 불가함으로 레드존 CCTV로 레드존 밖 불법 주정차 차량이 단속되지 않도록 조치함.

회의실 등 무료개방 운영규정 위반행위 개선 요령 - 제도개선

□ 민원 요지

- 신청인은 성남시가 2018년 11월경부터 토·일요일마다 회의실을 허위로 ‘공무’라는 행사명으로 예약하여 시가 선점함으로써 시민들의 회의실 대관 권리를 원천적으로 제한·침해하고 있으니 부당한 행정 행위를 개선해 달라는 고충 민원을 제기함.

□ 신청인 주장

- 성남시청은 「성남시청사 회의실 등 무료개방 운영규정」에 따라 청사 내 회의실을 시민에게 개방하고 있음. 그러나, 지난 해 2018년 11월경부터 현재 2019년 8월 22일까지 토, 일요일 회의실을 허위로 ‘공무’라는 행사명으로 예약하여 시민들의 회의실 대관을 원천적으로 제한하고 있음.
- 청사 회의실의 개방 근거가 되고 있는 위 규정 제4조(사용자 범위 및 제한) ②항은 개방시간을 조정할 수 있다고 되어 있으며, 허위 공무라는 이름으로 대관 신청을 선점하여 시민의 권리를 침해하는 행위를 정당화할 수 있는 근거는 없음.

□ 사실관계 및 판단

- ‘공무’라는 이름으로 시에서 예약하는 회의실은, 주중(월~금)에는 산성 누리와 탄천관, 일요일에는 한누리실 모란관 울동관 탄천관 등임. 토요일에는 모든 회의실 개방 운영 중임. 주중에 3층 산성누리(중회의실, 고정 41석, 최대 60석)는 ‘공무’ 행사 중심으로 운영 중인바, ○○위원회, ○○서포터즈 모니터링, ○○협의회 월례회의, 지방보조금 심의회, 출연기관 심의회, 통합방위협의회 등 정기회의와 수시 긴급회의의 공간으로 활용하고 있음. 담당주무관은 “산성누리 규모에서만 가능한 회의들이 많아 담당자들도 회의실 확보에 애를 먹는 상황”이라고 말함.
- 탄천관(소회의실, 고정 13석, 최대 33석)은 세원관리과의 체납실태조사반 운영과 청내 외국어 교육을 위한 전용공간처럼 운영하고 있음.
- 일요일 ‘공무’ 표시는 방송시설 점검 등 회의실 정비와 청소를 위한 것으로, 주중의 원활한 회의실 사용과 오·훼손된 회의실 관리를 위해 지금까지 ‘사실상 휴무’로 운영할 수밖에 없다고 말함. 일요일의 ‘사실상 휴무’는 음향, 방송, 조명, 대관 담당자의 휴무와 휴식을 위해서도 꼭 필요하다고 함.
- 현재 시청사 개방정책으로 인해 방송, 음향, 조명, 대관 담당자는 휴무일에도 출근하여 업무를 진행하는바, 이들 담당자의 정규근무시간 외 초과근무시간은 2018년 11월부터 2019년 6월까지의 월 평균 80시간 이상, 2019년 7~8월은 140시간 이상이었던바 일요일 휴식이 절실하다고 말함.



- 시청사 회의실은 「성남시청사 회의실 등 무료개방 운영규정」 제4조에서 규정한 대로 ‘공무원이 공무상 사용함을 원칙’으로 해야 하며, ‘공무에 지장이 없는 범위 안에서’ 시민과 시민사회 단체 등에 무료 개방한다는 점을 공식으로 재확인할 필요가 있음. 다만, 위 규정 제1조(목적)에 비추어 가장 중요한 원칙은 ‘운영의 투명성’ 확보와 그에 따른 시민들의 신뢰 제고라고 할 수 있음.
- 이 원칙에 비추어볼 때, 산성누리와 탄천관 등에 대해 구체적인 부연설명 없이 ‘공무’라고만 표기하는 것은 시민들 눈높이에선 오해의 여지가 다분함. 특히 일요일에 대부분 회의실을 ‘사실상 휴무’로 운영하면서 ‘공무’라고 표기하는 것은, 대관 담당자들의 고충에도 불구하고, 일반 시민들에게는 고충 민원 신청인의 주장대로 ‘허위’로 이해돼 시비의 대상이 될 수 있다고 판단 됨.

□ 결 론

- 아무런 부연설명 없이 공무라고만 표기하지 말고, 공무의 구체적인 내용을 적시하는, 예컨대 ‘공무(강사협의회 월례모임)’ 등으로 표기할 것을 권고함. 또한, 공무상 긴급회의 등이 열릴 경우를 대비해 △특정 회의실, 예컨대 산성누리와 모란관은, △특정 요일의 전부 또는 일부 시간대에는, 예컨대 ‘화요일과 수요일 오전 시간대’에는 일반 시민이나 시민사회단체에는 대관 하지 않는다는 원칙을 결정하고 이를 시 홈페이지 등에 공개할 것을 권고함.
- ‘일요일에는 원칙적으로 시청사 회의실을 개방하지 않는다’는 원칙을 정하고, 이를 정당한 이유 및 북카페 등 유사사례와 함께 공개하길 권고함. 아울러 방송 음향 조명 대관 담당자들의 장시간 시간외근무 환경을 개선할 수 있도록 인력을 보강하는 방안을 추진하고 회의실별 대관 신청 현황을 한눈에 알아보기 쉽게 도표로 정리해 시 홈페이지 등에 공개하고, 월별·연도별 운영실적도 공개해 투명성을 높이길 권고함.

◎ 제도개선 권고에 대한 부서 의견

- ▷ 현재 한정된 회의실에 행정수요 증대에 따른 공무상 회의실 수요 증가와 시민들의 개방요청 수요가 증가하는 상황으로 사용자 편의를 반영한 효율적인 회의실 운영계획을 수립하여 체계적으로 회의실 대관 운영을 추진.
- 홈페이지 대관 신청 시스템 개편 ; 2020년 상반기 추진 예정
- 공무행사로 표시되던 내용을 (부서, 행사명)으로 표시하고, 공휴일 및 일요일 미개방 등 운영 시간(실적 등)을 공개할 예정임.

2

시정권고 사례

불법건축물 시정명령 철회 요청 건 - 시정권고

□ 민원 요지

- 신청인은 1월29일(화) 시민옴부즈만실을 방문하여 자신이 거주하는 ○○구 ○○동 소재 ◇◇ 오피스텔에 부과된 불법건축물 시정명령과 관련, 건축사의 ‘추정’ 된다는 의견서만으로 시정명령을 한 것은 부당하다는 요지의 고충 민원을 제기함.

□ 신청인 주장

- 해당 오피스텔에 부과된 시정명령은 다수 입주민들의 가스보일러 설치 공사가 내력벽 해체에 해당하는데도 대수선 허가를 득하지 아니하였다는 것인데, 신청인이 확인한 바로는 내력벽이 아니고 비내력벽에 해당하는 부분이라고 함.
- 신청인은 ○○구 건축과가 해당 벽이 비내력벽이라는 문서근거(기술전문가의 확인)를 제출할 것을 요구하여 알아보았는데, 이를 공식 문서로 받아 제출하려면 1천만원 이상의 비용이 들어가 부담이고 함께 지적한 오피스텔 보일러실 설치규정 위반 내용도 담당과가 법 내용을 잘못 이해해 지적한 사항이라고 말함.
- 이어 ○○구 건축과가 내력벽이라고 판단한 것은 구청에서 의뢰한 건축사의 판단에 따른 것으로, 건축사 의견서의 ‘내력벽 추정’ 이라는 것만 가지고 시정명령 하는 것은 부당하다고 말함. 신청인이 구조협회에 문의하여 알선받은 구조기술사는 해당 건축물의 도면을 확인한 뒤 “비내력벽이 확실하나 문서로 확인서를 해주려면 용역비용(1500만원 상당)이 들어간다” 고 말함.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 민원에 대한 사실관계 및 민원내용을 검토하기 위해 건축과 담당 팀장을 면담 조사 하였으며 관련 자료를 제출받음.
- 해당 건축물의 하부층은 상가로 되어 있는 건축물로 중앙난방시설이었으나 고장이 났으며, 건축물의 외벽을 코어로 천공하여 보일러 연도를 설치하고 오피스텔 실별 개별난방 가스보일러를 설치하는 공사를 하였음.
- 문제는 내력벽을 해체하는 경우엔 건축법상 대수선 행위에 해당하여 대수선 허가 또는 신고절차를 이행하고 공사하여야 하나 이러한 행위 없이 보일러 설치공사를 하였고, 이와 관련하여 일부 주민이 불법 건축에 대한 민원을 제기해 단속하게 되었다고 설명함.



- 불법단속의 쟁점인 내력벽 여부에 대하여는 구 건축과에서 판단하기 곤란하여 시청 재난안전 자문위원회에 문의하였는바 “내력벽으로 추정” 된다는 의견을 제출해 그에 따라 행정처분 하게 되었다고 설명하였고 또한, 해당 건축물에 새로 설치한 보일러는 건축물의 설비 등에 관한 규칙에서 정하는 설비규정을 만족하지 못하고 있으며, 설치된 연도로 인해 고드름이 발생하는 등 문제가 발생하고 있다고 함.
- 시정명령 이의신청에 대한 회신에서 ‘추정’ 이라고 사용한 것은 보일러 설치 행위자들이 해당 벽이 비내력벽임을 확인해 오는 경우 기존 시정명령을 철회할 수 있도록 여지를 남겨둔 것이라고 말함.

○ 시민옴부즈만은 해당 건축물의 준공도면을 입수하여 구조도면을 확인한 바,

- 설치공사 부분의 벽체는 콘크리트 구조물이고 배근도 상 복배근으로 되어 있었으며, 두께는 120mm임. 준공도면을 임의로 한 구조기술사에게 송부하여 내력벽 여부를 문의한 결과, 전체 건축물의 형상으로 보아 비내력벽으로 추정되나 정확한 것은 현장 확인을 해봐야 알 수 있다는 의견을 제시함.
- 또 다른 구조기술사를 통해 알아본바, 설계상에 구조계산서가 없어 정확히 판단하기 곤란하나 이미 축조된 건축물에 다른 구조 부분과 철근으로 연결된 벽체라면 내력벽으로 볼 수도 있을 것인데, 정확한 것은 구조계산서가 있어야 한다고 말함. 다만, 이러한 벽체에 보일러 연도 설치를 위해 코어를 뚫는 행위는 구조 내력에 큰 영향은 없어 보인다고 말함.

○ 내력벽의 구멍천공의 건축법상 대수선 해당 여부

- 2006년 5월 8일 이전의 구 「건축법 시행령」 제3조의2(대수선의 범위)는 “내력벽의 벽면적을 30제곱미터 이상 해체하여 수선 또는 변경하는 것” 으로 규정하였으나, 그 뒤 개정된 「건축법 시행령」 제3조의2에서는 “내력벽을 증설·해체하거나 내력벽의 벽면적을 30제곱미터 이상 수선 또는 변경하는 것” 으로 규정하고 있음.
- 이에 따라 현재 국토교통부의 일반적인 질의회신에서는 ‘내력벽의 일부라도 해체’ 하는 경우 대수선에 해당하는 것으로 보고 있음

○ 내력벽 ‘추정’ 이라는 자문 결과에 의한 행정처분(시정명령) 가능 여부

- 애초 구 건축과의 시정명령(2018.10.25.)은 해당 건축물의 일부 입주자로부터 집합건물 관리상의 문제점을 지적하는 민원이 제기되었고, 그 내용에 내력벽인지 확인이 안 된 부분을 가스보일러 연도 시공을 위해 타공하였다는 대목이 있어서 관련 전문가의 의견을 받아 행정처분한 것임.
- 구 건축과는 성남시 안전관리자문위원회와 함께 해당 건축물의 현장검증을 하였고, 이 자문위원회는 “건축주가 보관하고 있는 설계도서(평면도 및 구조도 등)를 검토함에 있어 설계도서만으로 내력벽 여부를 확정하기는 어려우나 상기 건축물에서 발견된 훼손 외벽 시료를 검토한 결과 철근

등이 배근되어 있음을 확인하였고 설계도서 및 시료를 확인한 결과 내력벽으로 추정됨”이라는 의견을 밝혀 자문 의견에 따라 시정명령을 하였고, 신청인 등의 ‘의견제출서’ (비내력벽이어서 행정처분이 부당하다는 요지)에 대하여 자문위원의 의견 내용을 인용하여 이를 기각하는 회신 공문을 2018.12.19. 발송하였음.

- 시민옴부즈만은 ‘내력벽으로 추정’ 된다는 자문 내용에 따라 행정청의 시정명령이 가능한 것인지에 대하여 성남시 법률자문관에게 문의한바, 법률자문관은 “불확실한 사실을 기초로 불이익 처분을 하는 것은 불가하다”는 의견을 밝힘. 자문관은 이어 “자문에 의해 행정처분의 근거를 확인하고자 하였다면 다수의 건축사로부터 의견을 받아보고 그들 대다수가 내력벽으로 인정하는 경우에 이를 근거로 삼아 행정처분을 함이 타당할 것”이라는 의견을 밝힘.
- 결과적으로 반대 민원이 있고 복잡한 이해관계가 있는 집합건물(오피스텔)의 민원사항이긴 하지만, 행정청의 행정처분은 확증된 사실에 근거하여야 할 것으로 판단됨.

□ 결 론

- 시민옴부즈만은 건축과의 업무처리 상황을 확인해본바, 집합건물(오피스텔)의 안전사고를 우려하는 일부 주민의 민원이 있었고, ‘대수선 위반’ (내력벽의 해체) 판정과 관련해 해당 벽이 내력벽으로 추정된다는 전문가의 자문 의견이 있어서 시정명령을 한 것으로 보임.
- 그러나 특정 법률에 따른 행정명령, 특히 불이익 처분을 할 경우에는 확증된 근거가 있어야 하고 확실하지 않은 근거를 불법행위로 간주해 처분해서는 안 된다는 것이 원칙이라고 생각되므로, 구청의 시정명령은 일단 철회하고 좀 더 정확하게 불법행위 여부를 확인해보는 절차를 거치는 것이 타당하다고 판단됨.
- 다만, 집합건축물의 관리와 관련된 관리단의 문제에 대하여는 현재 법령이 민법에 근거하고 있으므로 민사적으로 해결되어야 할 것임.
- 시민옴부즈만은 위와 같은 조사결과에 따라 구 건축과에 신청인 등에게 보낸 ‘시정명령’을 일단 철회하고, 쌍방 민원인들이 좀 더 명확한 근거를 토대로 불법행위 여부를 확증해 민원을 제기해올 경우 그에 따른 행정처분을 하도록 “시정 권고” 함.

부정형 주차장의 일부 선형 변경 요청 - 시정권고

□ 민원 요지

- 신청인은 2019. 7. 11. 시민옴부즈만실을 방문, 본인 소유인 ○○구 ○○동 토지에 사육을 지으려고 하는바, 인접한 국토교통부 소유(지목 천)의 주차장 토지가 부정형으로 되어 있으므로, △상호 1평 정도 부지교환을 하여 장방형으로 선형을 조정하거나 △주차장 구석의 뽕족한 선형의 1평 정도를 용도 폐지해 본인에게 매각하면 즉각 매입하겠다는 내용의 민원을 성남시(교통기획과)에 제안하였으나, 지난 8개월간 제대로 된 안내를 받지 못했이라며 고충 민원을 제기함.

□ 신청인 주장

- 2018. 11월께 국토부 소유 주차장 부지 가운데 구석의 뽕족한 선형의 땅 약 1평을 용도 폐지해 주면 즉각 매입하겠다는 내용의 민원을 시에 냈으나, 시가 조달청의 방침을 오해해 잘못 안내하였고, 그 뒤 신청인 본인이 조달청에 질의하고 제대로 된 답변을 받아 시에 전달하는 바람에 6개월가량 민원처리가 지체되었고,
- 시 공무원은 최근 시민제안 방식으로 시 도시계획과에 민원 제기해 주차장 토지 일부를 용도 폐지한 뒤 매각·매입하는 방안이 최선이라고 안내하면서도, 공무원 자신이 관련 서류를 준비해야 맞지만 다른 일도 많아서 바빠며, 굳이 이 민원에 대해 자신이 직접 서류작업을 해야 하는지 이유를 모르겠으니 민원인이 관련 서류들을 만들어 가져오면 그때 검토해 주겠다고 하며 다수의 서류 목록만 건네주었다고 함.
- 공무원이 바빠면 그 일을 민원인이 해야 하는지, 시에서 요구하는 서류가 신청인이 직접 만들 수 있는 것인지 등등이 매우 궁금하며, 만약 위 공무원의 주장이 사실이 아니라면 즉시 민원을 처리하여 달라고 요구함.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 사실관계 확인을 위해 7. 11. 오후 시 교통기획과에 민원내용의 설명 및 부서 검토의견을 요구함.
 - 신청인 소유의 토지에 인접한 ○○동 ○○번지 토지는 성남시 도시계획시설 주차장으로 1994. 1. 14. 성남시장이 실시계획인가 하여 현재 시 교통기획과가 관리·이용 중임.
 - 지목은 천(하천)으로 되어 있고, 토지소유자는 국토교통부(국)이며 사유지와 지적선을 경계로 조성되어 선형이 다소 부정형인 상태임.

○ 담당 주무관 의견은 국유재산 관리청인 조달청의 확실한 의견을 확인하고 가능 여부를 판단하여 달라는 민원인의 요청에 따라 시 하천관리과에서 2019년 4월 사전협의 요청하여 “단순 부지정형화 사업은 무상귀속 협의 대상이 아니” 라는 회신을 받았으며, 이에 도시관리계획(변경) 결정을 위한 관련부서 의견조회 절차이행 시 변경 결정이 가능할 것으로 판단되어 주민제안으로 신청할 수 있도록 관련 구비서류를 안내한 사실이 있다고 밝힘.

○ 도시계획시설(주차장) 변경에 대한 검토

- 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」(이하 「국토계획법」)을 검토하건대, “주차장”은 도시관리계획으로 결정하는 ‘도시계획시설’에 해당하고 관할 구역에 대한 입안권자는 지자체장으로 되어 있으며, 주민은 도시관리계획의 입안을 제안할 수 있음.
- 도시계획시설 설치에 관한 주민제안이 있으면 관리부서는 그 타당성 여부를 검토한 뒤, 시설결정이 필요하다고 판단되면 도시계획과에 입안을 의뢰하여야 함.
- 「국토계획법」에 따르면 도시계획시설 결정(변경) 시에는 사전 주민의견 청취 및 도시계획위원회 심의 등의 행정절차를 이행하여야 하나, 위 법 제28조 제1항 및 제30조 제5항의 규정에 따라 ‘대통령령으로 정하는 경미한 사항’에 해당하는 경우에는 주민의견 청취 및 도시계획위원회 심의 등의 절차를 생략할 수 있음.

※ 「국토계획법」에서 정하는 경미한 사항의 변경은 단위 도시·군계획시설부지 면적의 5% 미만의 변경인 경우 등임.

○ 하천부지 용도 폐지에 대한 검토

- 우선, 선행절차인 도시계획시설 주차장 부지의 결정선 변경이 필요함.
- 한국자산관리공사의 국유재산 무상귀속(양도) 협의 요청 시 유의사항(2018. 8. 20.)에 따르면, 착공 또는 준공 후 무상귀속에 대한 협의 시 이미 착공해 실시계획인가 당시의 토지이용 현황을 확인하기 어려워 실시계획인가 당시의 촬영된 현장 및 위성사진 등의 자료만으로 공공시설 해당 여부를 확인하기 곤란한 경우 무상귀속(양도) 비대상임.
- 성남시 하천관리과가 조달청에 무상귀속 관련해 질의(2019. 4. 24.)한 사항에 대한 회신내용, “「국토계획법」상 무상귀속이란 사업시행자가 새로 공공시설을 설치하고 설치한 공공시설을 관리청에 귀속시킬 경우, 개발사업으로 인해 용도가 폐지되는 “종래의 공공시설”은 사업시행자에게 귀속(양도)시키는 제도인데, 단순 부지정형화 사업은 이와 무관하여 무상귀속 협의 대상이 아님.”

○ 요컨대, 신청인이 지난해 말 용도 폐지 후 매입하고자 민원을 제기한 토지는 현재 도시계획시설 주차장으로 사용하고 있는 국토교통부 소유 하천부지로서, 성남시는 소유권 없이 이용 중이고, 용도 폐지를 위해서는 앞서 언급한 바와 같이 먼저 도시계획시설 주차장 부지의 결정선을 변경하여야 함.



- 이는 신청인의 필요에 의한 것으로 해당 부서에서 도시관리계획 결정(변경)을 주민제안으로 신청하도록 구비서류 등을 안내하였으나, 교통기획과는 애초 ‘국유재산 무상귀속 협의 요청 시 유의사항’에 따라 “실시계획인가 당시에 촬영된 현장 및 위성사진 등의 자료만으로 공공시설 해당 여부를 확인하기 곤란한 경우 무상귀속 비대상임을 확인하여 해당 부지 전체 매입 등의 예산이 수반되는 경우가 발생하면 변경이 어려움”을 설명하였으나,
- 시청 하천관리과에서 2019. 4월 조달청에 서면 확인한 결과, “단순 부지 정형화 사업은 무상귀속과는 무관하여 무상귀속 협의 대상이 아닌” 것으로 회신을 받음에 따라 주민제안으로 주차장 부지 결정선의 변경을 신청할 수 있도록 관련 구비서류 등을 안내한 것으로 확인됨.

□ 결 론

- 신청인의 민원사항을 성남시 담당 부서가 잘못 해석해 6개월이나 민원처리를 지체했다는 신청인의 주장은 사실인 것으로 확인됨. 즉, 한국자산관리공사의 ‘국유재산 무상귀속(양도) 협의 요청 시 유의사항’ (2018. 8. 20.)에 따른 일반적인 사항을 잘못 안내한 것인데, 앞으로는 민원사항에 대한 상급기관 또는 관련 기관의 의견조화가 필요한 경우 민원내용과 부합되는 사항을 서면(유선)으로 질의하여 민원인들에게 정확하게 안내할 수 있도록 “**시정 권고**” 함.
- 신청인의 고충민원과 관련해, △시 하천관리과에서 조달청으로부터 “단순 부지 정형화 사업은 무상귀속과는 무관하여 무상귀속 협의 대상이 아닌” 것으로 회신받음에 따라 주민제안 방식으로 주차장 선형 변경을 신청토록 안내하되, △「국토계획법」 제28조 제1항 및 제30조 제5항의 규정에 따라 ‘대통령령으로 정하는 경미한 사항’에 해당하는 경우에는 주민의견 청취 및 도시계획위원회 심의 등의 절차를 생략할 수 있으나, △본 민원의 경우 신청인의 필요에 따라 용도 폐지를 요청하는 것이므로 신청인의 비용 부담으로 도시계획시설 변경 및 하천부지 용도 폐지 절차를 이행함이 타당한 것으로 판단되어 시민옴부즈만은 신청인에게 위의 조사결과를 설명하고 신청인의 비용 부담으로 관련 서류를 준비해 교통기획과에 제출하도록 안내한바, 신청인이 이에 동의하므로 “**조정 중재**”으로 상담 종결함.

3

의견표명 사례

보행자도로를 일반도로로 변경 요청 - 의견표명

□ 민원 요지

- 신청인은 2019.1.7일 시민옴부즈만실을 방문하여 ○○동 단독주택용지 사이에 있는 보행자도로에 대하여 주민의 왕래가 적고 미관과 안전에 문제가 있어 이를 일반도로로 바꿔줄 것을 주민 제안 하였으나 관리부서가 이런저런 핑계로 주민제안을 받아 주질 않으므로 이에 개선을 요구하는 고충 민원을 제기함.

□ 신청인 주장

- 신청인은 ○○동 ◇◇번지 일원의 보행자도로에 대하여 과거부터 관리 부실과 보행자도로로서의 효용이 없음을 민원으로 제기하였음. 분당구청은 보행자도로에 개거수로가 있는 것은 집중우기에 대비하기 위한 것이라고 주장하고 있으나 현재까지 그렇게 많은 비가 온 적이 없고 오히려 본인의 민원으로 인해 보행자도로 상류 녹지에 최근에 사방댐 공사를 하여 산사태의 위험이 없어졌음.
- 산사태 방지를 위한 사방댐공사는 되었으나 보행자도로에 존치하고 있는 개거수로는 양쪽 측면이 석축으로 되어 있어 붕괴우려가 있는 상태이며 스틸그레이팅으로 덮여 있는 뚜껑은 보행자에게 위험하고 보행에 불편을 주고 있음. 본인이 볼 때 보행자의 수도 많지 않고 보행에 불편이 있는 보행자도로를 일반도로로 바꿔서 차량의 통행이 가능하도록 하면 주변의 통행이 활성화되고 인근 주택도 그에 따라 차량 출입구를 옮길 수 있을 것으로 보여 이를 민원으로 제기하였으나 분당 구청에서는 이를 묵살하고 있음.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 민원에 대한 사실관계 및 주민제안(일반도로개설)의 필요성에 대하여 검토하기 위해 관련부서와 면담 조사하였으며 현장의 상황을 파악하기 위해 출장 조사하였음
- 보행자도로 현황으로 보행자도로 끝단의 상부는 임야(산사태 취약지역)이고 보행자도로의 주변에는 단독주택이 타운하우스 형태로 건축되어 있으며 타운의 주변으로 차량이 통행하는 일반도로가 배치되어 있음.
- 보행자도로(폭 약6M)의 가운데에는 약 폭2M 정도의 개거수로가 있고 개거수로의 벽체는 석축이며 상부는 스틸그레이팅으로 되어 있음(형태로 보아 자연구거는 아니고 택지개발당시 임의로 조성한 것 같음)



○ 보행자도로로 복개 및 시설 유지관리에 대한 검토

- 보행자도로내 개거수로의 양측벽은 과거에 석축으로 구성되어 있고 상부는 스틸그레이팅으로 되어 있어 유관상으로 튼튼해 보이지 않고 일부 보행에 불편을 줄 수 있다고 판단됨. 분당구 녹지공원과는 토목분야 안전관리자문을 통해 석축의 안전성을 검토하여 ‘정기적인 부분보수가 이루어진다면 유지가 가능하다’는 진단을 받음. 자체 검토보고에 따르면 ‘스틸그레이팅의 문제점을 보완하는 등 보행에 지장이 없고 미관을 저해하지 않도록 유지관리에 철저를 기하고자 함’이라고 기술되어 있음.
- 시민옴부즈만이 보건데 해당 개거수로는 유수의 흐름을 관리하기 위하여 필요한 시설로 보이나 그 구조가 부실해 보이고 상부의 그레이팅은 보행자에게 불안감과 불편을 주고 있다고 판단되므로 시설 관리부서에서는 석축을 자주 반복적으로 보수하는것 보다는 콘크리트 재질의 옹벽구조로 변경하여 장기간 유지 관리가 가능한 시설로 변경하는 것이 좋을 것으로 판단되며 상부의 구조물도 보행자가 보행에 불편하지 않도록 콘크리트 덮개를 이용하거나, 상부를 콘크리트로 복개하고 부분적으로 유관관찰이 용이한 대형 맨홀을 설치하는 방법을 검토하였으면 함.

○ 보행자도로의 일반도로로 전환 요청에 대한 검토

- 「국토계획법」 제26조 규정에 의하여 주민은 지구단위계획의 변경에 관한 사항을 주민제안할 수 있으며 관계법령에 이에 대한 특별한 양식의 신청서식은 없으므로 주민의 제안이 있는 경우 시장은 45일 이내에 입지의 타당성을 검토하여 처리결과를 알려주어야 함.
- 국토계획법의 내용으로는 도시계획부서가 주민제안을 처리하여야 하는 것으로 되어 있으나 성남시훈령인 「성남시 도시계획시설 관리 규정」에 따르면 도시계획시설의 결정(변경) 및 실시계획인가 신청에 따른 서류의 작성은 관리부서의 업무로 되어 있으며 ‘관리부서’란 같은 훈령에 의해 도시계획시설의 효율적인 업무추진을 위하여 별표로 지정한 것임.
- 이와 관련하여 도시계획과, 분당구 건설2과와 녹지공원과의 실무 담당 팀장과 연석 회의를 하여 주민제안의 접수처에 대하여 논의한 바,
 - ▶ 분당구 녹지공원과는 보행자도로의 유지 관리는 녹지공원과에서 담당하고 있으나 일반도로로 변경하는 것은 도로관리부서에서 주민제안을 처리해야 할 사항이라고 함.
 - ▶ 분당구 건설2과는 이미 도로로 지정되어 있고 지구단위계획을 변경하는 문제이므로 현재 관리부서인 녹지공원과에서 처리할 사항이라고 함.
 - ▶ 도시계획과는 훈령에 정해진 바에 따라 주민제안의 접수부서는 관리부서라고 함.
- 시민옴부즈만은 위 훈령 관리부서인 도시계획과에서 현재 관리부서가 처리해야 할 사항이라는 의견을 내고 있으므로 이를 수용하여 녹지공원과에서 주민제안을 처리할 것을 구두로 녹지공원과에 전달하였음. 다만, 「성남시도시계획시설 관리 규정」 별표에 보행자전용도로의 관리부서 지정내용은 ‘도로과, 녹지과(보행자전용도로 일부-녹지휴게공간 조성지)’라고 되어 있어 관리부서 지정이 모호한 부분이 있음.

- 녹지공원과가 그동안 민원회신한 내용으로 보건데 녹지공원과는 수차례의 기관장(분당구청장) 보고를 통해 개거수로의 유지와 지구단위계획내용의 유지를 위하여 보행자전용도로의 일반도로 전환은 불가한 것으로 판단하고 있어 주민제안 수용가능성은 희박함. 이에 따른 관리부서의 판단에 대하여는 행정심판, 소송과 시민옴부즈만에 재차 민원신청이 가능함

○ 신청인에 대한 이해·설득

- 시민옴부즈만은 신청인의 대리인을 면담하여 보행자도로의 안전을 위하여 시설의 유지보수에 만전을 기해야 할 것이나 도시계획의 변경에 대하여는 법규정에 정하는 절차가 있어 이에 따라 신청하여 실무부서의 판단을 받아야 할 것임을 설명함.
- 국토계획법에 의한 주민제안의 담당부서에 대하여는 관련부서 연석회의 결과 현재 보행자전용도로의 관리부서인 분당구 녹지공원과에서 접수하여 타당성을 검토하고 입안의 필요성이 있는 경우 총괄부서인 도시계획과에 입안하는 것으로 정리하였음을 같이 설명함.
- 더불어, 관리부서가 주민제안을 수용할지 여부에 대하여는 제안을 다시 접수하면 검토가 이루어질 것이며 실무부서의 판단에 부당함이 있는 경우 시민옴부즈만에게 다시 고충민원을 제기하거나 행정심판 또는 행정소송을 진행할 수 있음을 설명함.

□ 결 론

- 시민옴부즈만은 신청인의 요청사항에 대하여 관련 규정과 각 관련부서의 의견을 토대로 검토한 바, 보행자전용도로내의 개거수로에 대하여 분당구 녹지공원과에서 재난안전관련 자문을 받기는 하였지만 민원인이 요구하는 ‘보행에 지장을 주지 않고 붕괴의 우려가 없는 시설 유지관리’에 대한 대책(정기적인 석축 유지보수)으로 보기에 부족한 면이 있으므로 수로가 장기적으로 안전하게 유지될 수 있으며 보행 안전에도 불편이 없도록 시설을 개선할 수 있는 방안을 검토하여 실행할 것을 권고함.
- 지구단위계획의 변경을 요구하는 주민제안에 대하여는 「국토계획법」에 근거하여 행정청은 이에 대한 수용여부를 판단하여 처리하여야 할 것임. 주민제안의 접수부서에 대하여는 부서간의 이견이 있었으나 관련부서 회의에서 도시계획과의 의견이 정설로 판단되므로 현재 시설의 유지관리를 하고 있는 “분당구 녹지공원과”에서 주민제안을 처리해야 할 것으로 판단함.
- 따라서, 분당구 녹지공원과에 추후 신청인의 주민제안이 있는 경우 그 타당성에 대한 기술적 판단(관련부서 협의 포함)을 하여 적의 처리할 것을 “의견표명” 함.

○○아파트 진정민원 처리 부작위 조사 요형 - 의견표명

□ 민원 요지

- 신청인은 2019. 1. 31. 시민옴부즈만실로 우편물을 보내, 성남시(공동주택과)가 ○○동 ○○단지와 관련한 진정민원의 처리 과정에서 ‘부작위’ 한 바가 있었는지, 신청인의 이의신청 민원에 대해 1개월이 더 지나서야 성남시(공동주택과)가 회신한 점이 「민원사무처리에 관한 법률」을 위반한 부분이 있는지를 확인해 달라는 요지의 고충민원을 제기함.
- 이어 2. 7. 시민옴부즈만과 유선 통화하고 다음날 우편물을 보내 ○○단지 난방비 산출근거의 확인을 요청하는 민원을 추가로 제출함.

□ 신청인 주장

- 신청인은 2. 18. 오전 시민옴부즈만과 통화하면서 성남시(공동주택과)의 회신 지연 관련해 “여러 번 민원을 내도 시원한 답변이 나오지 않아 시장님이 직접 보라고 보낸 것인데, 이를 감사관이나 시민옴부즈만도 아닌 민원 당사자한테 보낸 셈”이라며 “시장실에 보낸 뒤 아무 연락이 없어 정보공개를 신청하니까 부랴부랴 답변한 것”이라고 말함.
- 난방비와 관련해선 “이미 1년반 전에 공동주택과에 낸 적이 있는 민원인데, 당시 ○○○주 무관이 직무 해태하여 국민권익위에 고충민원을 냈고, 국토부 분쟁조정위원회에 진정해 50% 보상하라고 나왔는데, 관리사무소장이 거절한 것”이라며 “국토부 답변을 보니 우리 아파트에 같은 내용의 민원인이 30명이나 되던데, 이 정도면 ‘구조적인 비리’ 있다고 봐야 한다”고 말함.
- 신청인은 “당시 관리사무소장은 난방비 안 낸다고 단전·단수 방침을 통보한 적도 있었다. 늘 이런 식으로 폭력적으로 일을 하는 사람이어서 대화가 애초 불가능하다”고 말함. ‘온도조절기’ 관련해선 “관리사무소도 무응답이고, 시 공동주택과도 시원한 답변을 안해서 알아보니 한국난방공사(주)가 제조 판매회사였다. 그래서 문의하니 ‘1년은 무상, 3년까지 유상’으로 수리해준다”라면서 “성남시는 민원사항들에 대해 관련 법규나 매뉴얼 등이 구체적으로 정하고 있지 않다며 민사적 해결 운운하는데, 성남시가 민법을 ‘준용’해서 처리하라고 관리사무소에 행정지도를 하는 게 맞지 않는가, 아니면, 감사원 등에 ‘사전 컨설팅감사’를 청구해서라도 ‘적극적인 행정’ 지도를 해야 하지 않는가”라고 주장함.

- 신청인은 경비원들을 신청인이 경찰서에 고발하고 관리사무소장과 경비원들이 경찰 조사를 받았으나 무혐의 처분을 받은 것과 관련해서 “관리사무소장이 CCTV 녹화 영상을 15일간만 보관한다고 거짓말해서 무죄가 난 것”이라며 “경찰 조사 이후 경비 3명이 다 그만두었는데, 이 정도면 폭행사건과 관련한 거로 봐야 한다”고 말함.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 민원에 대한 사실관계 및 민원내용을 검토하기 위해 시 공동주택과 담당 주무관을 면담조사 하였으며 관련 자료를 제출받음.
 - 신청인은 2018. 12. 10. 성남시장 비서실에 우편물을 발송하여 “거주지 공동주택의 관리주체와 입주자대표회의 업무태도가 공동주택관리법에 규정된 ‘선량한 관리자의 주의 의무’에 위배되는지에 대하여 성남시 공동주택과에 문의하였으나, 회신내용은 사실오인, 오인해석 등으로 사실상 민원에 대한 회신을 거절한 것으로 판단되므로 민원에 관한 법률 제35조에 의거 이의신청을 제기하니 같은 법 제34조의 민원조정위원회를 개최하여 입주민의 불편부당한 처우를 개선해 줄 것”을 요구함.
 - 위 민원내용을 시장실로부터 전달받은 공동주택과는 이의신청 내용에 대하여 재검토하여 2019. 01. 14. 민원인에게 회신하였음.
- 공동주택과의 이의신청 회신 내용에 대한 검토
 - 입주자대표회의 안건상정 접수 후 1개월 이후에 회신한 사항에 대한 관리업무 해태 여부에 대하여 공동주택과는 「경기도 공동주택관리규약 준칙」 내용에 따르면 입주자대표회의에서 의결한 안건처리 결과를 안건 제안자에게 알려주도록 규정하고 있으나 이에 대한 처리기한은 관계 법령 등에 별도로 규정하고 있는 바가 없다고 회신한바, 공동주택관리법 및 공동주택관리규약 준칙 내용을 확인해본 결과 규정하고 있는 바가 없는 것이 사실이므로 이 부분에 대하여 행정기관이 제재할 수 있는 내용은 없는 것으로 보임.
 - 이와 관련해 신청인은 관계법령 등에 별도로 정한 기한이 없는 경우 「민원처리에 관한 법률」이 정한 민원처리 14일, 이의신청 10일을 준용해야 한다고 주장하고 있으나, 위 법률이 규율하는 대상은 행정기관으로서 입주자대표회의나 관리주체 등 민간기관 또는 민간인을 대상으로 하는 것은 아니므로 신청인의 주장은 타당성을 갖는다고 보기 어려움.
 - 관리주체의 분쟁예비비로 차감한 관리비 독촉 공문 반복 발송에 대하여 공동주택과의 회신내용을 살펴건대, △공동주택관리법령 및 관리규약에 관리주체의 직무를 위배하는 것으로 명기하고 있는 부분이 없고 △채납관리비의 분쟁예비비 사용 가능성에 대하여도 신청인은 ○○중재원의 중재안이라고 설명하고 있으나 중재안에 대한 수용 여부는 해당 공동주택의 입주자들간 합의하여 결정하여야 할 사항으로 판단되는바 이에 대한 중재안 수용 여부 의결사항을 확인할 수 없으므로, 관리주체가 현재까지 관리규약에 따라 업무를 수행하고 있다는 주장은 타당해 보임.

- 저장품 구매계약서에 보수(補修) 관련 조항이 포함되어 있는지, 그 조항이 유·무상 중 어떻게 되어 있는지를 확인하기 위해 요청한 ‘구매계약서 공개 요청’을 관리주체가 거절하고 보수도 해주지 않은 것의 위법성에 대하여는, 관리규약에 해당 저장품(온도조절기)에 대하여 규정하고 있는 바는 없으나, 입주자대표회의는 설치 위치에 따라 전용(專用)부분으로 보고 있으므로 입주자 개인이 관리하여야 할 대상으로 파악하고 있음. 그러나 아파트 관리라는 측면에서는 모든(많은) 세대가 동일 제품을 사용하는 것이 관리·유지에 편리한 면이 있을 수 있기 때문에 관리주체가 일괄 구매 대행하는 ‘저장품’이라는 명칭의 관리부속물이 있는 것으로 파악됨. 그런데 현행 법령이나 규약에는 저장품에 관한 조항이나 규정이 없으며, 따라서 저장품 관련 업무가 관리주체의 일반적인 업무 또는 의무사항이라고 보기 어려우므로 관리주체의 과실 여부를 추정하기도 어렵다고 판단됨. 다만, 해당 저장품이 전용부분에 해당하는 물품이라 하더라도 관리주체에서 일괄로 구매하여 입주자에게 제공하고 있는 것이고 그 제품에 하자가 있어 입주자가 교환을 요구한다면 관리주체는 일괄 구매대행을 한 당사자로서 입주자의 요구사항(반품, 보수)을 판매자에 잘 전달하여 잘 보수할 수 있도록 조치해야 하는 도의적인 책임은 있다고 할 것임.
- 관리소 직원의 TV수신료, 공동시청 유선방송료 환불 요구 거절에 대한 책임 소재를 묻는 민원과 관련해서는, 현재 TV시청료 등이 공동주택에 일괄 부과되고 있고 관리주체는 이를 1/n로 각 세대에 분할 청구하는 업무를 대행하고 있을 뿐이므로 TV 등 미사용 사실 입증과 수신료 등의 환불을 요구할 실제 권한의 소유자는 입주자 개인이라고 할 수 있음. 다만, 관리주체는 주민들의 이런 요구가 있을 경우, 환불을 요구하는 절차와 환불 주체(한전 또는 한국방송공사 등) 관련 정보를 위 입주자에게 알려줄 필요성은 있다고 판단됨.
- 유선방송계약서 정보공개 청구 거절과 관련해서는, 민원인이 자료열람을 청구하는 경우 관계법령 및 공동주택관리규약에 따라 공개 가능한 자료는 공개하고, 공개 불가한 자료는 불가 사유를 입주민에게 설명하도록 성남시(공동주택과)가 관리주체에 행정지도를 하였다고 하는바, 성남시의 조치는 적절한 것으로 보임.
- 관리주체가 ‘선량한 관리자의 의무’를 다하지 못하였다는 민원 내용과 관련해서는, 위 민원의 쟁점이 되고 있는 내용들이 공동주택 관계법령 및 해당 단지 관리규약에 관리주체의 업무로 분명하게 명기되어 있는 게 아니어서 성남시가 가타부타 판단하고 회신하기는 곤란했을 것으로 보임.
- 성남시(공동주택과)가 보낸 ‘회신’ 공문의 내용으로 보건대, 신청인의 이의신청 사항들에 대하여 행정청(성남시)이 개입할 수 없는 부분들을 설명하면서 “민사적으로 해결할 사항”이라고 표현한 것과 관련해, 이를 소극행정의 소산으로 볼 수도 있으나, 위 민원의 내용들이 민간기관과 민간인 사이의 갈등 사항이고, 현행 법령이 명확하게 규정하고 있지 않는 사항에 대해 행정청이 임의로 판단하고 선부르게 회신할 경우 민원 상대방의 역(逆)민원이 잇따라 발생할 수 있다는 점 등을 두루 감안할 때 ‘불가피한’ 것으로 이해되며, 정보공개 요청 거절에 대해 ‘적절한 행정지도’를 하겠다고 회신한 것은 관계법령에 근거한 적절한 답변이었다고 판단됨.

- 신청인이 이의신청 민원 관련 성남시 공동주택과의 민원사무처리법을 위반 여부에 대한 조사를 요구한 사항에 대하여 사실관계를 확인해본바, 해당 민원은 시장비서실에 우편물로 접수되었고 비서실은 공동주택과가 관련 상황과 법률관계 등을 파악한 뒤 회신하도록 지시한 것으로 확인됨. 즉 민원실을 통해 접수하지 않은 민원에 대한 처리과정이 문제가 된 것으로 보이는데, 향후 시장비서실에 접수되는 민원은 민원실로 이송, 접수하는 과정을 거쳐 해당 실·과가 처리하도록 하는 것이 타당할 것으로 판단됨.
- 신청인이 추가로 보낸 서면의 보충민원(난방비 단가 확인 요청)과 관련해서는, 공동주택관리법령 소관부서인 공동주택과가 먼저 관계법령의 규정 등을 확인하고 처리해야 할 사항으로 판단되어 별도 민원으로 접수해 처리하도록 공동주택과에 ‘이송’ 함. 1년반 전 국토부 분쟁조정위원회에 진정하고 분쟁조정위의 조정안을 관리사무소가 거부한 것과 관련한 신청인의 주장에 대해선, “조정의 한 당사자가 조정안을 받지 않으면 조정이 성립되지 않은 것으로 마무리되는 것”이라는 성남시의 설명에 일리가 있고, 행정이 더 개입할 여지가 없으므로 민사적으로 해결해야 한다는 성남시의 회신 내용을 잘못된 것으로 보기는 어렵다고 할 것임.
- 신청인의 적극 행정 및 사전 컨설팅감사 관련한 주장과 관련해선 “적극 행정이란 감사원 감사를 받는 자가 불합리한 규제를 개선하거나 공익사업을 추진하는 등 공공의 이익을 증진하기 위해 성실하고 적극적으로 업무를 처리하는 행위”라는 「적극행정정책 등 감사소명제도의 운영에 관한 규칙」의 ‘정의’ 등에 비추어 적절치 않은 것으로 보임.

□ 결 론

- 시민옴부즈만은 신청인의 ‘이의신청 민원’에 대한 성남시(공동주택과)의 업무처리 상황을 확인해본바, 성남시의 회신 내용은 △관계법령의 규정이 없는 사항에 대해서는 행정청이 임의로 해석하거나 개입할 수 없음을 설명하며 “민사적으로 해결할 사항”임을 주지하였고 △공동주택관리주체의 정보공개와 관련해선 관리주체에 대한 ‘적절한 행정지도’를 하겠다고 밝힌 것이어서 이의신청 사항의 검토를 거부한 부분이 없다고 판단되므로 ‘부작위’로 보기 어려움.
- 「민원처리에 관한 법률」 규정의 위반 여부와 관련, 첫째 민원실 접수 문제는 신청인이 시장비서실에 우편물로 민원서류를 보냄에 따라 발생한 것으로서, 앞으로는 시장비서실에 접수되는 민원들도 곧바로 민원실로 이송, 접수하는 과정을 거쳐 해당 실·과가 처리하도록 하는 것이 타당할 것으로 판단돼 이를 “의견표명” 함. 또한, 신청인의 민원에 대한 회신이 늦어진 것과 관련해선, 성남시(공동주택과)가 해당 단지 입주자대표회의와 관리주체 등에 요구해 자료제출을 받아야 하는 등 일정한 시일이 필요하였다는 점의 불가피성을 인정할 수 있으나, 회신이 관계법령이 정한 기한 안에 이뤄지지 못하는 경우 민원인에게 그 사유를 포함한 진행과정을 설명하고 양해를 구



하지 않은 문제도 있으므로 앞으로는 기한 안에 처리하지 못할 경우 그 사유를 포함해 민원인에게 진행과정을 설명해주도록 이를 “의견표명” 함.

주민참여와 거버넌스(협치)관련 제도개선 권고 - 의견표명

□ 검토 내용

- 성남시가 지난해 11월 관련 조례를 제정하고, 올 들어 실제 추진하고 있는 2019년도 주민참여 예산제는 전국에서 ‘가장 늦었지만 제일 알차고 멋있는’ 주민참여예산제라고 믿어 의심치 않지만, 더 나은 모범적인 제도로 발전시키기 위하여 3가지 정도를 제안하고자 함.

1) 주민참여예산제 업그레이드

- ① 주민참여예산 편성액 75억원 관련하여 : 시민옴부즈만이 보기에 이는 성남시 가용예산의 5% 정도인바, 총액 규모는 상당히 커 보이지만, 국내 지방자치단체들이 대체로 주민참여예산제로 편성해온 평균치인 ‘가용예산의 10%’에는 미치지 못한다. 서울시는 가용예산 5천억원의 10% 수준인 500억원을 주민참여예산으로 배정해 운영해오고 있다. 내각제 방식으로 지방자치를 시행하고 있는 유럽 국가들의 경우, 가용예산의 100%를 주민참여예산제 방식으로 배정해 운영하는 자치단체들도 적지 않다. 따라서 성남시가 매년 주민참여예산제 배정액을 가용예산 대비 비율과 총액 모두 상당한 폭으로 늘려나가는 것이 좋겠다고 제안함.
- ② 주민참여예산위원회 위원 80명과 동지역회의 위원 1000명(20명*50개동) 등 1080명을 ‘랜덤 여론조사’ 방식으로, 즉 아웃바운드 방식으로 모집하면 좋겠다고 제안한다. 임기는 1년으로 하고, 매년 같은 방식으로 1080명을 다시 모집해 운영한다면, 그리고 이들을 기수별로 적절히 시민교육 프로그램에 참여하도록 권유하면, 이들은 매우 훌륭한 지역 및 지방자치 시민리더로 성장할 것으로 생각하기 때문이다. 거꾸로 최근까지 각종 선거 때 얼굴을 보이는 분들이나 현행 주민자치위원회 또는 통반장 추천인 등을 중심으로 구성하는 것은 미래지향적인 지역리더를 긴 안목으로 양성하고자 하는 과제 등에 비추어 적절하지 않다고 생각함.
- ③ 주민참여예산제를 시의원들 중심으로 운영하는 방안을 적극 모색해 도입할 것을 제안한다. 자치단체장 중심의 대립형 기관 구성으로 운영되고 있는 우리나라에서는 거의 모든 지방자치단체에서 지방의회가 주민참여예산제 도입에 부정적이었거나 소극적이었다. 자치단체장이 차기 선거를 위해 자기 지지자들을 예산참여위원으로 임명해 관리하는 것으로 ‘오해’했기 때문이다. 따라서 지방의원들이 주민들과 함께 호흡하며 주민참여예산제를 이끌어가도록 배

려하고, 자치단체장과 시 집행부는 뒤에서 재정 지원과 ‘컨설팅’ 하는 역할만 수행한다면, 주민참여예산제가 시 집행부와 의회, 시민들 사이의 신뢰를 높이는 기제로 작용할 수 있을 것 임.

2) 시민포럼 운영

주민참여예산위원회와 동지역회의 위원들이 1년간 주민참여예산 관련 사업을 마무리한 뒤, 이듬해에 이들을 ‘시민포럼’으로 전환해 운영하는 방안을 정책 아이디어로 제안함.

시민포럼(BürgerForum)은 독일 베르텔스만재단 등이 주요 국가의제들에 대한 시민 의견수렴과 소통을 위해 운영해온 것인바, 이를 성남시가 벤치마킹해 도입하자는 제안임. 독일의 시민포럼은 랜덤 방식으로 선정한 25개 도시의 시민 1만명(도시별 400명)에게 대통령이 질문하는 형식으로 토론 의제를 제기하며, 시민들은 1년 동안 각 도시별 온-오프라인 토론과 숙의를 거쳐 토론 의제에 대한 대주제-소주제별 분류와 주제별 시민행동 프로그램을 작성하고, 이들 가운데 가장 좋은 아이디어와 ‘시민프로그램’을 전체 총회에서 확정해 발표한다.

성남시장이 매년 시민포럼에 제기할 토론 의제는 핵심공약 또는 정책과제들, 유엔의 지속가능발전목표(SDGs) 17개 과제 등을 참조해 선정할 수 있을 것이다. 주민참여예산위원회와 달리 시민포럼 ‘패널’로 참여해 온-오프라인 토론을 진행할 경우, 토론의 원활한 진행을 위한 퍼실리테이터 또는 모데레이터의 역할이 매우 중요해질 수 있다. 따라서 패널 1080명 중 108명을 선정해 모데레이터 또는 퍼실리테이터 양성과정을 이수하도록 안내하고, 1080명 패널들을 지역리더로 양성하기 위한 아카데미 등을 운영해야 할 것으로 생각한다.

3) 성남시 거버넌스(협치) 조례의 제정과 거버넌스위원회 구성

시민·주민참여를 제도화하고 민-관-산의 상설적인 거버넌스 행정을 구현하기 위해 ‘거버넌스(협치) 조례’를 제정하고, ‘성남시 지속가능발전거버넌스위원회’ (가칭)를 구성해 운영할 것을 제안함. 거버넌스위원회는 연간 1~2회의 회의에서 성남시 집행부의 간단 정책보고를 청취하고 흩어지는 형식적인 조직이어서는 안 된다고 생각하며, 상설사무국을 갖춘 실질적인 거버넌스 행정의 주체가 되어야 한다고 제안함. 상설사무국은 ‘성남의제21’이 맡는 방안을 제안한다. 그 경우 성남의제21은 기존의 인력운용 및 사업방식을 크게 바꾸어야 할 것으로 생각함.

위 세 가지 제안 외에, 시민옴부즈만이 주민참여와 소통, 거버넌스행정을 위한 아이디어로 강의 때 인용 및 제안한 정책아이디어와 사업들에 대해서는 나중에 위 거버넌스위원회의 의제로 상정해 논의할 수 있을 것으로 생각함.

□ 의견표명의 목적 및 내용

- 시민옴부즈만은 2019. 4. 24.부터 4회에 걸쳐 성남시청과 3개 구청 공무원들을 대상으로, ‘수요자 중심의 공적 마인드 함양’ 등을 주제로 강의하면서 주민참여 예산제 개선을 위한 방안 등 몇 가지 제도개선 방안 및 정책아이디어 제안을 한 바 있음. 이에 이 제안들이 강의로 끝나지 않고 실제 정책으로 발전하기를 바라며 이를 공식화하는 차원에서 검토된 내용으로 제도가 개선되기를 바라며 ‘의견표명’ 함.

국유재산(도로)의 포장 요청 - 의견표명

□ 민원 요지

- 신청인은 공무원들의 지방공무원 적극행정 운영 규정에 의한 적극행정을 통해 지역 주민들의 오랜 숙원사업인 ○○구 ○○동 일원 도로(농로)의 포장을 요청하는 요지의 민원을 제기함.

□ 신청인 주장

- 신청인은 ○○동 ◇◇번지가 국유재산으로 도로(농로)가 비포장 되어 흙먼지가 날리고 비와 눈으로 도로가 파이거나 빙판길이 되어 넘어지거나 차량통행에 큰 지장을 받고 있으며, 인근 거주자는 치안 부재 및 응급상황에서 앰블런스 이용이 어려워 불안감을 느끼며 살고 있음.
- 분당구청장에게 위임된 도로에 관한 권한(도로 유지관리)이 있음에도 단지 비법정 도로(농로)라는 이유만으로 도로포장에 대한 소극적인 행정은 행정기관의 당연한 업무를 방임하는 부작위라 판단되어 도로포장을 요청하는 민원을 제기함.
- 2019. 8. 6. 지방공무원 적극행정 운영 규정의 제정으로 공무원의 적극행정에 대한 면책제도가 운영되고 있는데 적극행정 지원위원회(또는 인사위원회)심의 절차를 통해서 반드시 포장을 해줄 것을 요청함.

□ 사실관계 및 판단

- 먼저, 시민옴부즈만은 지방공무원 적극행정 운영 규정과 관련한 시 조례 제정 여부 등에 대하여 시청 법무과에 확인한 결과, ‘19. 9월 성남시 적극행정 운영조례(안)가 입법예고 등 현재 조례 제정 절차가 진행 중에 있어 신청인이 주장하는 적극행정 지원위원회 심의 절차를 통한 도로포장은 금회 민원사항과는 별도로 향후 조례 제정 후 해당 부서로 민원을 제기(심의 신청 등)하여

답변을 받아보면 될 것으로 판단됨.

- 시민옴부즈만은 신청인이 주장하는 위 민원사항에 대하여 분당구청 건설과에 의견을 조회하여 추진경위를 살펴본 바, 분당구청 건설과에서는 민원대상 농로길에 대하여 주민불편사항임을 감안하여 이를 해결하고자 수시로 정지작업은 실시하고 있으나, 도로의 포장을 요청하는 사항에 대하여서는 일반적인 도로의 유지관리 업무 범위를 벗어난 것으로 판단하여, 사실상 도로 포장 공사는 실시하기 어려운 점을 신청인에게 안내해 드린 것으로 확인되었음.
- 다만, 해당구간 도로의 공사(신설, 확장 등)가 필요한 경우 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 규정에 따른 도시계획시설(도로)로 결정하여 추진하는 절차가 있음을 신청인에게 설명하였음.
- 분당구청 건설과에서는 그 동안 주민불편 민원사항에 대하여 쇄석포설 및 정지작업 등을 실시하였기에 신청인의 요구사항인 도로포장을 하지 않았다고 하여 당연한 업무를 방임하는 부작위라고 주장하는 것은 타당하지 않는 것으로 판단됨.
- 현재('19. 11. 19.) 민원인은 도로 포장공사 실시는 어렵다는 분당구청 건설과의 결과를 받아들이고 주민들의 통행에 불편이 없도록 도로정비(마사토 포설 등)를 요청하고 있어 시민옴부즈만이 '19. 11. 20.(수) 현장을 확인해 본 결과, 본 도로를 이용하여 당일 등산을 하는 시민들이 6~7명 정도 있었고, 현재 주택이 있는 ○○동 ◇◇번지 주변으로 일부 도로는 다소 질퍽거리며 국유지에 대한 관리청의 관리가 필요한 것으로 보여져 도로포장이 아닌 현 상태와 같이 유지하되 주민들의 통행에 불편을 주지 않도록 관리하여야 함이 타당하다고 판단됨.

□ 결 론

- 지방공무원 적극행정 운영 규정과 관련한 시 조례 제정 여부 확인 결과, 성남시 적극행정 운영 조례(안)가 입법 예고되어 제정 절차가 진행 중에 있으며, 신청인이 요청하는 적극행정 지원위원회 심의 절차를 통한 도로포장 여부 안전 상정은 지원위원회 구성 후 요청할 사안임을 안내함.
- 신청인의 요구사항인 도로포장을 하지 않았다고 하여 공무원의 당연한 업무를 방임하는 부작위라고 볼 근거는 없는 것으로 판단됨. 다만 도로포장이 안되면 현 상태와 같이 기능을 유지하되 주민들의 통행에 불편을 주지 않도록 관리하는 것이 타당하다고 보여 도로정비 및 관리 방안에 대해 검토할 것을 ‘의견표명’ 함.

거주지 전입신고 내용 변경(세대주) 요형 - 조정·중재

□ 민원 요지

- 신청인은 현재 ○○시에서 ◇◇지구 지역주택조합 이사로 재직 중인바, 2019. 3. 13. 조합장과 함께 시민옴부즈만실을 방문해, 2015년 5월27일 애초 단독세대를 구성할 목적으로 ○○구 ○○동에 전입신고를 하였으나 본인의 실수와 행정 착오로 고모 하재영의 세대원으로 처리되었다면서 당시 전입신고 내용을 수정해 자신을 세대주로 바꿔 달라는 민원을 ○○동에 신청하였으나 이를 받아주지 않고 있다는 요지의 고충민원을 신청함.

□ 신청인 주장

- 신청인은 2015년 ○○ 아파트 고모집으로 이주하였으며, 5. 27. “본인이 세대주로 되는 전입신고를 하기 위해” ○○구 ○○동을 방문하였고 그렇게 신고하고 접수된 것으로 알았는데 최근 자신이 독립 세대주로 되어 있지 않다는 사실을 알게 되었는바, ○○동을 찾아 확인해본 결과 자신이 당시 작성한 전입신고서의 ‘구분’ 란에는 분명히 ‘세대 구성’에 동그라미로 체크하였으나, ‘세대주’ 란에 위 아파트의 원세대주인 고모 이름을 잘못 기재했다는 사실을 알게 되었다고 밝힘.
- 신청인은 자신이 애초 성남시 ○○구로 거주지를 옮긴 동기가 타시 ○○지구 지역주택조합 일을 하려는 것이었고, 「주택법」상 지역주택조합의 조합원이 되기 위한 자격요건 중 하나가 ‘무주택 세대주’로 되어 있기 때문에 고모집으로 주소지를 옮기면서도 ‘세대주’가 되고자 전입신고를 한 것인데, 그만 실수로 전입신고서에 세대주 이름을 잘못 기재한 것이라고 해명함. 또, 전입신고 당시 담당 공무원이 자신의 잘못(구분과 세대주, 두 항목의 기재 내용이 모순된다는 점)을 발견해 지적하고 제대로 안내해주지 않은 것은 ‘행정당국의 착오 내지 실수’이므로 ○○동이 이를 바로잡아 수정해주는 것이 타당하다고 주장함.
- 신청인은 현재 자신이 위 지역주택조합의 이사로 등재되어 있는바, 자신이 무주택 세대주가 아니어서 조합원 자격조차 없다는 사실이 알려지면 지역주택조합에 큰 어려움이 발생할 수 있으므로 다른 조합원들이 이런 사실을 알기 전에 전입신고 내용을 수정해 불행한 사태가 벌어지지 않도록 해달라고 간청함.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 2. 18. ○○동장과 유선으로 통화하고 2. 25. 시민옴부즈만실에서 동장과 팀장, 담당주무관 등을 면담하여 사실관계를 확인함. ○○동장은 신청인의 ‘행정 착오’ 주장에 동의하기 어렵고 전입신고서류에 비추어보면 담당 공무원의 착오가 있었다고 볼 수 없으며 적법한 절차에 따라 신고 수리하였으므로 ‘소급정정은 불가’ 하다고 밝힘. 「주민등록법」 제8조에서 주민등록의 신고주의 원칙을 규정하고 있어서 적법하게 수리하였다면 철회는 불가능하며, 담당 공무원의 명백한 착오가 확인되거나 법원의 판결문을 통하여 전입신고 수리가 무효 처리된 경우에만 소급정정이 가능하다고 말함.
- 담당공무원이 전입신고자의 기재내용 모순 등 잘못을 발견해 지적해주지 않은 점과 관련해선, “업무처리 미숙에 대해 사실 확인이 필요하지만 명백한 하자를 발견할 수 없었다”며, 전입신고 관련 다툼을 방지하고자 신고 후에 통장이 신고자의 거주지를 방문해 확인하는 절차가 있는바, 2015. 7. 1. 통장이 위 거주지를 방문해 세대주가 새 세대원의 이주사실을 확인하고 서명까지 한 ‘전입신고 확인서’를 자료로 제출함.
- ○○동장은 또 소급정정을 해줄 경우, 주민세 등 세금문제, 세대주의 의무 및 세대원 수혜 관련 문제, 위 신청인이 2015년 5월부터 퇴거한 2017년 12월1일까지 기관단체들에 제출한 주민등록등본 등 증명서의 효력 여부, 위 주택조합 관계자 등의 이해관계 문제 등이 다수 발생하게 되므로 위 신청인의 형편이 딱해 보인다는 이유만으로 쉽게 수정해줘선 안 된다고 말함. 시민옴부즈만은 신청인의 고모가 제출한 ‘의견서’와 ○○동이 제출한 자료가 서로 다르다고 판단해 사실 여부를 확인함.
- 신청인의 주장, 즉 전입신고 당시 자신을 세대주로 등록하려 했으나 전입신고 작성과정의 실수로 고모의 세대원이 되었다는 것은 대체로 사실인 것으로 추정됨. 신청인의 탄원대로 본인이 세대주로 되어 있어야만 지역주택조합의 조합원과 이사가 되는 자격이 생기는 반면, 고모 세대주의 세대원이 되어야만 생기는 이익은 거의 없는 것으로 보이기 때문임. 또, 자신을 세대주로 수정 등록하기 위해 필요하다면 “만일의 경우 민·형사상 모든 책임을 지겠다”는 내용의 ‘각서’를 제출하겠다고 밝히는 것도, 각서의 법률적 효력 여부와 무관하게, 세대주로 수정되어 조합원과 이사 신분을 유지해야만 하는 신청인의 다급한 상황과 심정을 보여주는 일면이라고 할 수 있음.
- 다만, 신청인이 몇 차례 주민등록등본을 떼어갔음에도 본인이 독립 세대주가 아니라 고모의 세대원으로 등록되어 있다는 사실을 발견하지 못했다는 것은 쉽게 납득하기 어려움. 그러나 이것 또한 신청인의 부주의함 때문일 가능성이 높지, 고모집 세대원으로 되어 있어야만 다른 이익이 발생하기 때문이었을 가능성은 높아 보이지 않음.



- ○○구 ○○동이 신청인의 민원에 대해 「주민등록법」 규정 등을 근거로 ‘소급정정 불가’라고 원칙적인 태도를 계속 밝히는 것도 충분히 납득할 만함. 신청인이 고의로 고모의 세대원이 된 것은 아니라 하더라도, 신청인이 몇 차례 떼어간 주민등록등본이 어떻게 어디에 사용되었는지 등에 대해 상세하게 조사 및 확인하기 어려운 상황에서, 그와 관련한 이해관계자들이 나타나 역(逆)민원을 제기할 경우, 신청인 등의 각서 유무와 상관없이, 소급정정 처분의 당사자와 결재자로서 책임을 면하기 어려울 것이기 때문임.
- 시민옴부즈만이 「주민등록법」과 「주택법」 등의 규정을 검토한 결과, “법규에 일부 어긋나는 점이 있더라도 고충민원 신청인이 명백하게 거짓 진술을 하는 것으로 보이지 않는 데다 현재 처한 상황이 매우 딱한 점 등을 두루 감안해 전입신고 내용을 소급정정 해 달라”는 요지의 ‘의견표명’을 하는 것 말고는 신청인을 도울 방법이 없는 것으로 판단됨. 그러나 이 경우 성남시(○○동장)가 시민옴부즈만의 의견표명을 인용하지 않을 가능성이 높아 보이고, 설사 성남시가 의견표명을 인용한다고 해도 ○○동장 등이 우려하는 만의 하나의 상황이 실제 벌어지면 소급정정 관련 공무원들이 책임을 면할 길이 없어 보임.

□ 결 론

- 시민옴부즈만은 2019. 3. 6. 오후 조합장을 면담해, “신청인이 성남시(○○동)에 공식으로 민원을 제기하고 ○○동이 공식으로 소급정정 불가 방침을 ‘회신’ 하면, 신청인은 위 회신 공문을 근거로 경기도에 ‘행정심판’을 제기한다, 행정심판을 제기할 때 성남시 시민옴부즈만의 ‘고충민원 조사결과 통보’를 참고자료로 첨부할 수 있다.
- 행정심판에서 신청인의 민원을 받아들이는 재결이 나오면 금상첨화이고, 행정심판에서 신청인의 민원을 기각하더라도 「주택법」 제13조(조합임원의 결격사유) ②항의 규정에 따라 위 신청인이 지역주택조합 이사직에서 자동퇴직하면 된다, 그럴 경우 위 13조 ③항에 따라 신청인이 퇴직 전에 관여해 이루어진 지역주택조합의 행위들(각종 이사회에서의 의결 등)은 그 효력을 상실하지 아니한다, 따라서 신청인과 신규식 조합장 등이 우려해온 조합의 붕괴나 내분 등 곤경에 빠질 위험은 없다”라는 내용의 조정 의견을 제시하였으며, 신 조합장이 이에 동의하고 신청인도 별도의 반대 의견을 밝히지 않으므로 이에 “조정·중재”로 종결함.

산후조리 지원비 환수 조치 부당 - 조정·중재

□ 민원 요지

- 신청인은 성남시 ○○구 ◇◇동에 2017년 12월26일부터 거주하였는바, 거주 중 아이를 출산하였고 동주민센터에서 출생신고와 함께 사회복지서비스를 통합신청 하였으며, 동주민센터에서 산후조리비 지원 명목으로 50만원 어치의 성남사랑상품권을 받아 사용하였는데, 2019년 6월초 동주민센터 직원으로부터 “산후조리비가 잘못 지급되었으니 성남사랑상품권으로 50만원을 반납하라”는 통보를 받았음. 이에 곰곰 생각해보니 산후조리비를 잘못 준 것은 동주민센터인데 본인에게 갑자기 반납하라고 하는 것은 부당하므로 시민옴부즈만이 사정을 확인해 반납하지 않도록 해달라는 요지의 고충민원을 제기함.

□ 신청인 주장

- 신청인은 2017. 12. 26. 성남시에 주민등록을 이전하고 2018. 12. 19. 아이를 출산하였으며 이듬해 1월4일 동주민센터에 아이 출생신고를 하면서 동시에 사회보장서비스를 신청하였음. 동주민센터 직원이 건네준 신청서를 작성하고 산후조리지원비를 50만원 어치의 성남사랑 상품권으로 지급 받아 유용하게 사용하였는데 6개월이 지난 시점에 동주민센터 직원이 잘못 지급되었으니 성남사랑상품권으로 반납해야 한다고 통보해옴.
- 지급대상이 되지 않으면 애초 신청할 때 지급불가 사유를 설명하고 지급하지 않았어야 하는데, 대상 여부를 제대로 살피지도 않고 지급한 후 환수 조치에 따르라는 것은 이해할 수 없으며, 이런 행정 조치에 무조건 따라야 하는 것인지 확인해주기 바람.

□ 사실관계 및 판단

- 동주민센터는 시민옴부즈만이 환수조치의 근거 내지 타당성에 대해 문의하자, 신청인은 관련 조례상의 지급요건에 충족하지 못함에도 이를 수령하였으므로 부당이득에 해당한다고 볼 수 있으므로 민법 제741조(법률상 원인 없이 타인의 재산 또는 노무로 인하여 이익을 얻고 이로 인하여 타인에게 손해를 가한 자는 그 이익을 반환하여야 한다)에 따라 환수가 가능하다는 의견을 밝힘.
- 시민옴부즈만 자문위원인은 “이 건은 공무원이 지급대상 여부를 명확히 확인하지 않고 지급했다는 점에서 행정청의 과실이 있기는 하지만, 성남시에서 해당 사업에 대해 충분히 홍보했을 것으로 보이고 신청인도 이를 알고 있었을 수도 있다고 사료되고, 결과적으로 신청인은 대상 여부를 인지하지 못했다 하더라도 ‘원인 없이 취득한 재물’ 이므로 이를 반환해야 할 책임이 있다고 판단된다”고 밝힘. 다만, 환수를 위해 성남시가 소송까지 진행하는 것은 소송비용이 더 많이 들



어간다는 점 등에 비추어 권유하기가 곤란하다는 생각이 든다고 덧붙임.

- ○○동에서 신청인의 산후조리비 지원대상 여부를 제대로 확인하지 않고 지급한 것은 행정청에 과실이 있다고 판단되나, 신청인에게 지급된 산후조리비의 지급대상은 「성남시 공공산후조리원의 설치·운영 및 임산부 지원에 관한 조례」에 명기되어 있으며, 그동안 성남시가 해당 사업을 홍보하면서 지급대상에 대한 부분도 설명하였을 것인데, 그렇다고 이를 신청인이 처음부터 알고 있었을 것으로 선불리 추론하는 것은 무리가 있을 것으로 판단됨. 다만, 조례의 규정에 따라 신청인이 산후조리비 지급대상이 아니라는 점은 분명한 사실이고, 신청인이 이를 인지하지 못했다 하더라도 현행 민법상 ‘원인 없이 취득한 재물’은 이를 반환하여야 할 책임이 있으므로 성남시의 환수조치는 불가피한 것으로 판단됨.
- 그러나 산후조리비를 지급한 지 6개월이나 지난 시점에서 환수조치를 요구한 데 대해 신청인은 상당히 불쾌하게 느낄 수 있으며, 신청인에게 상당한 경제적 부담이 될 수 있다고 사료됨. 이와 관련, 시민옴부즈만이 6. 27. 오전 신청인과 통화한 결과, 불가피하다면 반환하겠지만 50만원을 일시 반환하는 것은 부담이 되므로 분납 등 다른 방안이 없는지 문의함.

□ 결 론

- 신청인의 산후조리 지원비 지급과정에 행정쪽의 과실이 일부 있었지만 현행 민법상 불가피하게 반환해야 한다는 점에 대해 신청인이 양해하고 동의하므로, 행정쪽과 협의해 반환금 50만원을 성남사랑상품권으로 5회 분납하는 것으로 “합의 조정” 하고 종결함.

판교 크린넷 집하장 주변 악취문제 해결 요청 - 조정·중재

□ 민원 요지

- 신청인은 분당구 ○○교회에서 활동하는 분으로서, 교회 바로 옆에 위치한 크린넷 집하장의 악취 문제로 성남시에 수차례 진정하고 집하장 쪽에도 수시로 연락을 취했지만 개선이 되지 않는다면서 악취 문제의 해결을 위해 도움을 요청하는 내용의 고충민원을 2019. 7. 18. 이메일로 제기함.

□ 신청인 주장

- 집하장의 악취 때문에 생활할 수가 없으며, 특히 여름철에는 더욱 심함. 성남시는 문제를 제기할 때마다 ‘약품으로 테스트 중’이라는 말만 수년째 반복하고 있음. 배출되는 악취에 유해 성분이 있는지 모르겠으나 창문을 열고 공기청정기를 돌리면 ‘오염’으로 표시가 바뀌니 문제가

심각한 수준이라고 생각함. 교회 주변에 어린이집과 초등학교, 중학교가 있어서 악취 피해에 대한 우려가 더욱 심각하므로 이 문제가 계속 해결되지 않는다면 크린넷을 환경 위해시설로 가동중지 가처분 신청을 내는 방안도 고려 중임.

□ 사실관계 및 판단

○ 시민옴부즈만은 사실관계 확인을 위해 2019. 7. 19. 시청 청소행정과에 경위 설명을 요구함.

- 크린넷은 공기흡입방식을 이용하여 각 투입구에서 집하장으로 쓰레기를 이송하는 시스템으로, 이때 발생하는 이송 공기가 악취의 주요 원인임. 특히 하절기는 장마 및 고온으로 음식물쓰레기 부패로 인한 악취가 증가하여 집하장과 인접한 단지에서 악취 민원이 발생함.

○ 시민옴부즈만은 시 청소행정과의 설명과 관련자료 검토 뒤, 7. 24. 신청인과 유선으로 통화함.

- 신청인은 성남시의 위탁을 받은 크린넷 집하장 관리사무소의 문제를 집중적으로 제기함. 예전에는 자신들이 민원을 내면 관리사무소에서 현장을 나와보고 냄새가 덜 나도록 노력하는 등 뭔가 변화가 있었는데, 관리사무소장과 팀장이 바뀐 뒤부터는 변화가 없다고 말함. 즉, 전에는 교회의 활동시간을 피해서 시스템을 가동하는 등 조정해주었는데, 지금은 그런 게 없다고 말함. 예컨대 일요일 오전 예배시간을 피해 오후로 이송시간을 바꿔 달라고 요청했는데, 직원들 퇴근 시간과 겹친다면서 들어주지 않았다고 말함.

○ 시민옴부즈만은 7. 25. 오전 집하장을 방문하여 관리사무소의 설명을 듣고 시설을 둘러보는 한편, ○○교회를 방문해 신청인과 면담함.

- 집하장 관리사무소의 설명에 따르면, 판교 크린넷 4개 집하장 중 해당 집하장의 쓰레기 발생량이 가장 적으며, 이송시간은 08:00부터 18:00까지 운영되고 있음. 야간 이송은 소음에 의한 민원으로 운영하지 않고 있으며, 관로마다 쓰레기 이송에 1~2시간이 소요되며 이송 시 공기로 악취가 발생함. 특히, 하절기는 장마 및 고온에 의한 음식물쓰레기 부패로 인해 악



취가 증가함. 집하장은 악취 저감을 위해 세정탑 청소는 월 2회에서 월 4회, 민원 발생 시에는 수시로 청소하고 있으며, 세정수 교체는 3일 1회에서 1일 1회로, 활성탄 필터는 3개월에서 2개월로 기간을 단축하여 교체하고 있다고 설명함. 관리사무소장은 특히, 불꽃교회의 민원사항에 대해서는 어린이집 운영시간 및 일요일 예배시간에 악취가 발생하지 않도록 쓰레기 이송시간을 조정하는 등 늘 신경을 쓰고 있으나, 저녁시간에 이송하는 경우 주변 아파트 주민들의 역민원이 발생하는 등 고려해야

할 변수들이 있어서 100% 수용하지는 못하고 있다고 말함.

- 제2집하장과 인접한 불꽃교회 안팎의 악취, 특히 교회 어린이집 입구의 악취는 매우 심하였음. 신청인은 완벽하지는 않더라도 집하장 이송시스템 운영 시간대를 조정해 교회의 활동이 진행되는 시간대에 악취를 저감할 수 있도록 해달라고 거듭 요청함. 또한, 크린넷 쓰레기 투입구의 잦은 고장으로 수리비가 과다하게 들어간다면 정비업체 독점체제 등에 대한 대책을 호소함. 이에 시민옴부즈만은 시청 담당 부서에 조사개시 통보와 함께 관련 자료를 요청함.

○ 시청 청소행정과는 8. 1. 시민옴부즈만실을 방문해, 조금 전 ○○교회를 방문해 악취 문제에 대한 대책을 설명하고 이해를 구하였다고 밝힘.

- 불꽃교회 요구사항 : 매주 수요일 09:00~12:00, 일요일 09:00~14:00에 이송 중지 요청
- 조정 (성남시 답변) : 매주 수요일 09:00~12:00에는 요청대로 이송 중지

일요일에는 10시까지 1시간 이송 후 10:00~14:00에는 이송 중지

☞ 다만, 위 조정안에 대해 시험 운영 중 이송시간 지연 등으로 집하장 주변 아파트에서 역민원이 발생하거나 운영 여건상 정상시간대 이송이 불가피한 경우 불꽃교회와 협의 후 조치하기로 함.

- 쓰레기 투입구의 잦은 고장과 사실상 독점으로 운영되고 있는 정비업체 문제에 대해서는, △크린넷 투입구는 총 1755개(공공용 486개, 분양자 1269개)로 사유지 내 투입구는 개인이 설치한 시설로 관리 및 유지보수의 책임이 따르며, △한국토지주택공사(LH)에서 설치할 당시에는 정비업체가 6개 있었으나 현재는 2개 업체만 남아 운영 중인데 서로 호환이 안 되어 현재로서는 독점체제의 문제를 해결할 방안이 없으나, △크린넷 설치 10년이 넘어 시설 보수 및 개선 대책을 강구 중이므로 좀 더 근본적인 해결책을 마련해 나갈 것이라고 설명함.
- 이에 시민옴부즈만은 성남시가 연내 계획하고 있는 연구용역 등을 통해 근본적인 해결책을 조속히 마련하도록 촉구하는 한편, 8. 7. 오후 신청인의 의사를 재확인한 후 중재·조정으로 마무리하기로 함. 신청인은 옴부즈만과의 유선 통화에서 “시청 주무관이 올해 하반기에 TF를 구성해 연구용역을 발주한다는 얘기도 하였는데, (자신은) 크린넷 관련 예산을 조금 더 확보해 냄새 제거 필터의 교체기간을 단축하는 실험부터 해보자고 요구했다” 면서 현 시점에서 성남시의 조정안을 일단 수용하겠다는 의사를 밝힘.

□ 결 론

○ 신청인의 고충민원 사항에 대해 성남시 담당 부서가 신청인과의 적극적인 상담을 통해 집하장의 쓰레기 이송시간 조정 등 잠정적인 조정안을 마련해온바, 시민옴부즈만은 신청인의 조정안 수용 의사를 확인하고, 성남시에 대해 올 하반기 연구용역 결과를 토대로 노후시설 개선 등 근본적인 대책을 마련할 것을 촉구한 뒤 “조정·중재”로 상담 종결함.

공원 내 차량통행 금지 요청 - 조경·중재

□ 민원 요지

- 성남시 ○○구 ◇◇동 공원(경관녹지)의 기능을 정상화하기 위해, 2012년 7월 대법원판결에 따라 개설한 공원 안 차량 통행로를 폐쇄하고, 대신 ○○ 택지개발 이전부터 존재해온 ◇◇동 ☆☆번지 단독주택을 위한 대체도로(차량 진출입로)를 조속히 신설해야 함에도 성남시가 ‘불가’ 답변만 되풀이하고 있다는 요지의 고충 민원을 제기함.

□ 신청인 주장

- ○○구 ◇◇동 공원은 ○단지(주민 약 3000명), ○○아파트(약 660명), ○○아파트(약 700명) 등 지역주민 4360여명이 이용하는 휴식공간으로, 주변 탄천 산책로로 이어지는 소중한 공원인바, 인근 아파트단지들이 개발되기 전부터 존재해온 ◇◇동 ☆☆번지 단독주택 소유권자의 소송제기와 대법원판결로 차량 진출입로가 공원 안에 개설되어 공원을 이용하는 주민들의 안전사고 발생 우려 등 여러 가지 불편함을 초래하고 있음.
- 이 진출입로는 ○○동에 택지개발지구를 조성한 LH가 기존 현황도로를 없애는 바람에 위 주택 소유권자가 소송을 제기해 승소한 뒤 대법원판결에 따라 억지로 만든 길로서 법정도로가 아님. 특히 LH가 기존 도로를 없애고 목재로 새로 만든 다리가 지금 차량 진입로로 개조돼 이용 중인 데, 폭이 4m도 되지 않아 소방차량 등은 출입할 수 없음. 실제로 2018. 10. 13. 오후 7시경 인근 주민이 위 단독주택에서 화재가 발생했다고 소방서에 잘못 신고하여 대형 소방차가 출동하였으나 진입로가 좁아 들어가지 못하는 사태가 발생한 적이 있음.

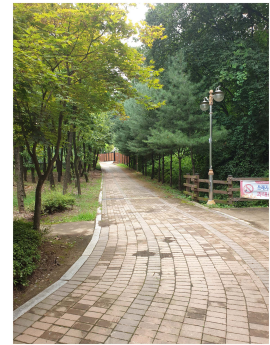
□ 사실관계 및 판단

- ○○구 ◇◇동 공원은 도시계획시설인 경관녹지로 성남○○지구 택지개발사업 시행 당시 위 단독주택 소유권자의 차량통행권 확인 소송과 대법원의 판결에 따라 사유지로 출입(차량통행)하기 위한 통행권(약 320m)이 있는 상태이고, 경관녹지 내 차량통행은 단독주택 거주자의 통행과 경관녹지 유지관리를 위한 차량만 통행 가능함.
- 시민옴부즈만은 8. 28.(수) 오전 현장을 방문, 신청인과 단독주택 소유권자를 면담함. 위 단독주택은 1972년에 지어졌으며, 현 소유권자는 1992년부터 거주함. “당시에는 차량 통행시 하천 다리(폭 6m 가량)를 이용하였으나, ○○지구 택지가 조성되면서 이 다리는 철거되고, 도보용 목재 다리(폭 3.5m)가 설치되었음. 이에 진출입로가 없어져 소송을 제기하였고, 승소해 현재의 진출입로가 생겨났음. 당시 LH에 본인의 집을 수용하라는 의견도 제출하였으나 그린벨트 지역이란 이

유로 수용되지 않은 것으로 알고 있음.”

○ 시민옴부즈만은 현장조사, 관련 부서 의견 등을 종합해 살펴본바,

- ○○지구 택지개발 초기 LH공사는 위 단독주택과 부지를 매입하든가 아니면 차량통행로를 정상으로 내주든가 했어야 옳았음. 대법원판결로 패소가 확정되었을 때라도 우회도로를 만들어주는 게 옳았다고 판단됨. 단독주택 소유권자는 처음부터 피해자이며, 대법원판결에 따라 공원인 환경녹지 가운데로 차량통행로가 개설됨으로써 공원 산책에 불편함을 느끼는 인근 아파트단지 주민들도 미숙한 행정 처리의 피해자라고 판단됨.
- 도시계획시설인 경관녹지에 별도의 건축법상 도로를 새로 개설하는 것은 관련 규정에 따라 불가한 것으로 판단됨. 일부 주민들이 건의하는, ○○구 ◇◇동 어린이공원에 접한 성남시 소유의 ○○동 ◇◇번지 도로를 연장하여 ○○동 ☆☆번지 일부 하단을 거쳐 위 단독주택으로 연결하는 새 대체도로를 개설하는 방안은 합리적일 수 있음. 다만, 해당 임야가 사유지인 데다 개발제한구역이어서, 특정인(들)을 위한 새 도로개설이라는 특혜 시비가 일어날 수 있음. 또 투자비용 대비 편익이 낮아서 시민들의 세금을 아껴야 하는 성남시에 권고하기에는 다소 문제가 있는 것으로 판단됨.
- 이와 관련해 시청 도로과는 9. 16. 오후 시민옴부즈만과의 면담에서 “○○단지의 ○○동 등 임야 쪽 2~3개 동 주민들의 새 민원이 발생할 수 있다. 지금은 바깥 전망이 탁 트인 녹지인데, 차량이 다니는 도로가 그곳에 생기면 소음도 있을 것이고, 반대할 게 분명하다”고 단정적으로 말함. 이에 시민옴부즈만이 ‘2~3개 동 주민들에게 의견을 물어보고 판단하면 어떻겠는가?’라고 묻자, “시에서 결정한 게 아무것도 없는데 무슨 의견수렴을 하느냐?”며 반대함. 다시 현행 녹지공원 내 차량통행로의 진입부가 폭 3.5m로 좁아서 큰 차량은 통행 불가한 점을 근거로, ‘만약 화재가 발생하면 소방차량이 들어올 수 없을 텐데 어떻게 할 것인가’라고 묻자, 소방차량 중에는 소형차량도 있어서 문제가 없다고 답변함.



○ 시민옴부즈만은 9. 4. 민원 신청인을 다시 만나 의견을 조정함.

- 옴부즈만은 △인근 아파트단지 주민들과 단독주택 거주민 모두 LH공사와 성남시 행정처분의 피해자로 보인다는 점, △다만, 시청 관련 부서들은 LH가 환경녹지 안에 개설한 현행 차량통행로가 대법원판결을 따른 것이기 때문에 성남시로서 책임이 없다고 주장할 수 있다는 점, △○○단지 입구의 ○○동 ◇◇번지 도로와 개발제한구역 임야 일부를 연결해 길이 120m의 새 대체도로를 개설하는 방안에 대해서는 아파트단지 주민들의 새 민원 발생 우려와 특혜 시비 등을 근거로 시청 관련 부서들이 모두 반대하고 있다는 점 등을 설명함.
- 옴부즈만은 이어 중재안으로, 인근 아파트단지 주민들과 단독주택 소유권자, 개발제한구역 임야

소유자 등이 협의해 ‘새 대체도로 개설에 관한 제안’을 입안해 시청 도로과에 접수하는 게 낫겠다는 의견을 제시함. 위 제안 입안을 위해서는 ○○단지 주민들의 찬반 의견수렴 결과, 새 도로 개설비용은 단독주택 거주자와 개발제한구역 임야 소유자 등이 전액 부담한다는 원칙 등을 포함하는 것이, 시청 관련 부서의 새 민원 발생 우려와 특혜 시비 가능성 등을 불식하는 데 도움이 될 것 같다는 의견도 함께 제시함. 위 신청인은 시민옴부즈만의 중재안에 대해 수긍한다는 의사를 밝히고, 위 민원 관련 당사자들과 협의해 새 제안 입안 여부를 결정하겠다고 밝힘.

□ 결 론

- ○○구 ◇◇동 단독주택 등의 소유권자는 처음부터 LH공사의 ○○지구 택지개발의 피해자이며, 대법원판결에 따라 공원인 환경녹지 가운데로 차량통행로가 개설됨으로써 공원 산책에 불편함을 느끼는 본 민원 신청인과 ○○단지 등 3개 아파트단지 주민들도 LH공사와 성남시의 미숙한 행정 처리의 피해자라고 판단됨.
- ○○구 ◇◇동 경관녹지(공원) 내 차량통행로는 대법원판결에 따라 개설한 것이므로 명확한 법적 또는 행정적 근거 없이 폐쇄할 수 없고, 도시계획시설인 동 경관녹지에 별도의 건축법상 도로를 새로 개설하는 것도 관련 법령과 규정에 따라 불가한 것으로 판단됨.
- 일부 주민들이 건의하는, ○○단지 입구에서 어린이공원에 접한 성남시 소유의 ○○동 ◇◇번지 도로를 연장하여 위 단독주택으로 연결하는 새 대체도로를 개설하는 방안은 합리적일 수 있으나, 해당 임야가 사유지인 데다 개발제한구역이어서 특정인(들)을 위한 새 도로개설이라는 특혜 시비가 일어날 수 있고 인근 아파트단지 주민들이 새 민원을 제기할 수 있다는 성남시 관련 부서의 의견도 일리가 없지 않음. 이와 관련해 시민옴부즈만이 직접 독자적으로 ○○단지 ○○동 등 2~3개 동 주민들을 만나거나 의견수렴에 나서는 것도 적절치 않음. 또 투자비용 대비 편익이 낮아서 시민들의 세금을 아껴야 하는 성남시에 이를 권고하기에는 다소 논란의 여지가 있음.
- 이에 시민옴부즈만은 신청인에게, ○○단지 등 인근 3개 아파트단지 주민들과 단독주택 소유권자, 개발제한구역 임야 소유권자 등이 협의해 ‘새 대체도로 개설에 관한 제안’을 입안해 시청 도로과에 접수할 것을 권유함. 또 위 제안에는 새 도로개설에 관한 인근 아파트단지 주민들의 찬반 의견수렴 결과와 새 도로 개설비용은 단독주택 거주자와 개발제한구역 임야 소유자 등이 전액 부담한다는 원칙 등을 포함하는 것이 성남시청 관련 부서의 여러 우려를 불식하는 데 도움이 될 것 같다는 의견도 함께 제시함. 이에 위 신청인이 수긍한다는 의사를 밝히고, 위 민원 관련 당사자들과 협의해 새 제안 입안 여부를 결정하겠다고 밝히므로 “조정·중재”으로 종결 처리함.



○○운동장 샤워장 낙상사고에 대한 객관적 조사요구 - 조정중재

□ 민원 요지

- 신청인은 2019. 8. 24. 토요일 15시경 ○○운동장 샤워장 안에서 일어난 낙상사고 당사자의 딸로서, 동 사고와 관련하여 목격자(증인)가 모두 ○○운동장 이해관계자(직원)로 보여 객관적인 판단이 어려우므로 해당 사업장이 아닌, 정확한 사실을 입증할 수 있는 제3의 기관에서 다시 조사해 주길 요청한다는 요지의 고충민원을 10. 2. 시민옴부즈만 이메일을 통해 제기함.

□ 신청인 주장

- ○○운동장에서 운동 후 샤워 중이던 부친(71세)이 목욕탕에서 무엇인가를 밟고 미끄러져 넘어지는 사고가 발생하였는데, 사고 당시 대체근무 중이던 간호 요원은 일부 보험보상이 가능할 것이라 하였음. 병원 입원 며칠이 지나고 나서 운동장 측에 전화로 확인해보니 운동장 쪽 시설관리에 문제가 없었다는 판단으로 보험접수 거부함.
- 부친이 어떠한 이유로 넘어졌는지에 대한 객관적인 사실 증명은 증인, 증언 등 어디에도 찾을 수 없는 상황임. 부친의 주장(비누 등 미끄러운 것을 밟고 붕 떠서 뒤로 넘어졌다)과 운동장 쪽 주장(시설관리 상 문제를 찾을 수 없다)이 첨예하게 대립하므로 객관적 사실판단을 위한 조사가 필요하기에 보험회사 등의 조사가 이루어지기 위해서는 보험회사에 사건접수가 필요하나 이 부분에 대해 운동장 측은 절대 수용할 수 없다고 함.
- 결국 성남도시개발공사 감사실에 초기대응 등 위 사고에 대한 민원을 제기하였는데, 감사실로부터 객관적인 사실 증명을 위한 조사가 필요하며 이를 위한 노력으로 민원인의 민원을 해결하도록 하는 내용의 ‘권고’를 했다는 요지의 감사결과를 통보받았고, 이에 대한 답변은 운동장 측이 진행할 것이라고 전달받았음. 그런데 감사결과를 통보받은 지 10분이 채 되지 않아 공사 ○○팀장의 연락을 받았으며, 그 내용은 ‘운동장 측 잘못이 없기 때문에 보험접수는 불가하다. 안전사고 대응 매뉴얼은 내방 시 확인 가능하다’는 것이었음. 즉, 사고조사에 대한 기존 입장에는 조금도 변화가 없었고, 볼 수 없었던 매뉴얼은 내방 시 볼 수 있는 사항으로 변했는데, 관리감독기관의 감사결과조차 인정한 ‘객관적 사실조사의 필요성’에 대해 이렇듯 기존 입장을 고수하는 이유가 무엇일까 의구심이 들었음.

□ 사실관계 및 판단

○ 시민옴부즈만은 고충민원 관련 성남도시개발공사에 민원경위 등을 확인한 결과,

- 성남도시개발공사 ○○운동장의 의견은 사고 당사자는 사고 당일 12:24분 지하 2층 탈의실에 입장하여 사고 시까지 헬스장은 이용하지 않았으며, 약 2시간 정도 온탕(40~42℃)을 장시간 이용한 것으로 판단되고, 온탕에서 나올 때 계단 출구가 아니라 자신이 앉아 있던 곳에서 바로 샤워장으로 넘어가다가 발을 헛디뎠, 즉, 사고자 부주의로 미끄러져 전도된 것임. 사고자가 넘어진 장소는 온탕 바로 앞 통로로 샤워장 상황을 고려해볼 때 온탕 앞은 수전시설(샤워)이 없어 비누가 바닥에 떨어질 수 있는 공간이 아니며, 사고 당시와 이후 수영장 안전관리자, 라커 관리자, 회원 목격자 등의 진술을 토대로 객관적으로 판단하여 비누나 비눗물에 의한 사고가 아니므로 보험처리는 불가하다는 의견임.

- 보호자는 사고 후 위로와 우려를 표하지 않았다고 하는데, 8. 28. 담당 간호사와 ◇◇팀장이 사고자 및 보호자에게 입원한 병원, 치료기간, 다친 부위(척추골절 3곳) 등을 문의하며 빨리 쾌차하셨으면 좋겠다고 안부 인사를 전하였으며, 보호자의 어머니가 사고 당시 밖에서 기다리며 80대 초반의 남성회원이 ‘비누를 밟고 넘어진 것을 목격했다 ‘고 말씀하셔서 목격자를 찾는 전단지를 만들어 8. 24. 15시부터 9. 10. 16시경까지 지하 2층 중앙 로비와 남자샤워장 탈의실 등에 11장을 게시하였고, 일반회원인 목격자 2명이 연락해와 목격자 진술을 들은 사실이 있음을 강조하고자 함.

○ 시민옴부즈만은 고충민원의 내용과 성남도시개발공사의 의견을 종합해 살펴보고, 10. 16. 오전 위 ◇◇팀장에게 전화해, “샤워장은 원래 바닥에 물기가 많아 언제든지 넘어지는 사고가 일어날 수 있는데도, 비누 또는 비누 거품의 유무가 주요 쟁점이 되는 것은 적절해 보이지 않는다”고 문의함. 또 “고충민원 신청인의 핵심 요구가 제3의 조사기관에서 사고 경위 등을 객관적으로 조사하게 해보자는 것인데, 종합운동장 쪽 조사결과가 잘못되지 않았다는 주장만 되풀이하는 게 옳은지?” 문의함. 이에 ◇◇팀장은 운동장 쪽 조사가 매우 객관적으로 이뤄졌다고 거듭 주장하며, 올해 초에 있었던 전례를 들어 “보험회사에 조사를 의뢰하면 합리적인 결론이 나오지 않더라. 시민의 세금으로 운영하는 시설인데, 올바르게 않은 주장에 밀려 예산을 허투루 써서는 안 된다고 생각한다”고 답변함.

- 시민옴부즈만은 다시 “시민의 세금을 아껴야 하는 것은 맞지만, 그리고 운동장 쪽 조사가 제대로 된 것일 수 있지만, 그럼에도 사고 당사자가 수긍하지 않고 제3의 기관에 다시 조사하자고 주장하면 그렇게 해주는 게 옳다고 생각한다. 사고 당사자도 시민 아닌가?” 라고 문의함. 이에 운영팀장은 옴부즈만의 의견에 동의함.

□ 결 론

- 시민옴부즈만이 고충민원의 내용과 성남도시개발공사의 사고 경위 조사결과 등을 종합해 살펴 보고, 10. 16. ○○운동장 ◇◇팀장과 유선으로 문의 및 협의한 결과, ‘영조물 배상 공제’ 방식 (보험회사 등에 의뢰해 사고 경위 등을 다시 조사하고 그 결과에 따르는 방식)으로 해결하는 데 ◇◇팀장이 동의하고, 신청인도 이를 수용하므로 “조정·중재”로 종결 처리함.

5

기각·각하 사례

녹지지역 도로개설 요청 - 기각

□ 민원 요지

- 신청인은 2018.12.31일 시민옴부즈만실을 방문하여 야탑동 ○○○훈련장 뒤편으로 있는 도로가 법적 도로로 관리되지 않아 불편한 사항이 많아 법적 도로로 개설하여 줄 것을 청원하였으나 이를 수용하지 않는다는 요지의 고충 민원을 제기함.

□ 신청인 주장

- 신청인은 본인 소유의 토지를 포함한 분당구 야탑동 ○○번길이 도로형상은 갖추고 있으나 법적 도로가 아니어서 문제가 있다고 주장함. ○○번길에 접한 일부 토지는 건축허가 시 도로 후퇴하여 성남시로 기부채납이 되어 있으나, 현재는 관리상의 문제를 이유로 기부채납도 받고 있지 않다고 함. 신청인은 기부채납 및 도로 수용 등을 통해 해당 도로가 법적 도로로 관리되길 바란다고 함.

□ 신청인 주장

- 시민옴부즈만은 민원에 대한 사실관계 및 도로개설가능성 여부를 확인하기 위해 분당구청 관련 부서에 조사개시통보를 하고 관련자료 및 검토의견을 요구하였음.
- 현황도로의 형성과정(추정)
 - 해당도로는 과거 산지에 등산로가 주변의 개발상황에 따라 변형된 것으로 파악됨.
 - 도로에 접한 부지 중 1979년부터 존치한 ◇◇번지 근생건물로 인해 차량은 다니지 않은 산길이 있었을 것으로 추정되며, 도로의 포장은 98년쯤 가포장되었다가 2002년 ☆☆번지 일대가 건축되면서 나머지 길이 포장되어 현재에 이른 것으로 추정됨.
 - 행정청에 의해 도로로 포장된 흔적은 보이지 않음.
- 도시계획도로 및 도로법상 도로의 개설
 - 우선, 도로법에 의한 도로개설에 대하여 검토하여 본 바, 도로법은 도로망의 계획수립, 도로 노선의 지정, 도로공사의 시행과 도로의 시설 기준, 도로의 관리·보전 및 비용 부담 등에 관한 사항을 규정하여 국민이 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 도로의 건설과 공공복리의 향상에 이바지함을 목적으로 하고 있고 법 제6조에 도로관리청은 도로의 원활한 건설 및 도로의 유지



관리를 위하여 5년마다 제23조의 구분에 따른 소관 도로에 대하여 도로건설·관리계획을 수립하도록 규정하고 있지만 이는 관할에 대한 종합적인 노선설치와 관리에 관한 계획인 것으로 이하 도로법 전반을 검토할 때 도로법 자체 규정만으로 보차혼용의 소규모도로의 개설을 추진할 만한 근거 규정이 미약하여 도로법에 의한 도로개설은 불가능한 것으로 판단함.

○ 도시계획에 의한 도로의 개설에 대한 검토

- 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」(이하 “국토계획법”)을 검토하건데 “도로”는 도시관리계획으로 결정하는 ‘도시계획시설’에 해당하며, 관할 구역에 대한 입안권자는 지자체장으로 되어 있어 성남시 관내 도로의 계획은 시장에게 입안권이 있으며, 주민은 도시계획시설의 설치를 제안할 수 있음.
- 도시계획시설 설치에 관한 주민제안이 있으면 관리부서는 그 타당성 여부를 검토하여 시설결정이 필요하다고 판단되는 경우 도시계획과에 입안을 의뢰하여야 함.
- 신청인이 정상적인 행정절차에 의해 성남시에 도시계획시설인 도로의 설치를 제안한 바는 없으나, 제안절차에 따르면 제안은 「도시·군관리계획 수립지침」에 따라 작성되어야 하고 기반시설의 계획은 도시·군기본계획의 내용을 구체화하여 시설물별 현황분석, 수요추정, 입지판단 및 사업시행가능성 등을 고려하고 도시·군계획시설의 결정기준 및 설치·구조기준은 「도시·군계획시설의결정·구조및설치기준에관한규칙」이 정하는 바에 따라야 하며 기타 규모의 적정성 등을 검토하여야 할 것임.
- 또한, 도로의 경우 도로의 종류와 규모별·기능별로 구분하여 이용주체에 대해 고려하는 등 기술적 기준이 함께 검토되어야 할 것임. 이와 관련하여 관리부서(분당구 건설2과)에 도로개설에 대한 의견을 조회한 바, “본 지역일원은 보전녹지지역으로서 도시의 자연환경, 경관, 산림및 녹지 공간을 보전할 필요가 있는 지역이며, 도시·군계획시설의 결정·구조및 설치기준에 관한 규칙 제10조 규정에 따라 취락마을이 형성되어 있지 않아 교통량이 적은 지역은 도시계획도로 결정을 제한하고 있음.” 이라고 하며 현황도로는 도시계획도로 결정 요건에 부합하지 않는다는 의견을 제시함.
- 시민옴부즈만이 현장 상황을 검토한 바, 마을로 볼 수 있는 상황이 되지 않으며 주변이 대부분 녹지대가 형성되어 있는 만큼 개발을 촉진하는 도시계획도로의 신설은 적절하지 않은 것으로 판단함.

○ 도로 기부채납의 가능성에 대한 조사

- 신청인이 본인 소유 등의 도로에 대하여 “기부채납”이 과거에는 받아 주다가 어느 시점인가 부터 받아 주지를 않음으로 인해 도로에 대한 관리가 부실하고 법적 도로로 활용하는데 애로사항이 있다는 부분이 있어 성남시 도로과에 유선으로 일반적인 도로의 기부채납의 가능 여부를 문의하였음.

- 성남시 도로과 국유재산관리담당자에 따르면 “기부채납이 가능한 조건에 대하여 성남시의 방침으로 따로 정한 사항은 없으나 「국유재산 업무편람」에 따르면 ‘기부하고자 하는 재산이 국가가 관리하기 곤란하거나 필요로 하지 않는 것인 경우 또는 기부에 조건이 수반된 경우에는 채납하여서는 안 되는 것으로 규정하고 있어 현재 기부채납은 받지 않고 있다고 함(국유재산관리법 제13조제2항 및 시행령 제8조제3항 관련)
- 따라서, 개인이 필요에 따라 설치한 도로를 기부채납 받을 경우 관리청이 관리에 소요되는 비용을 지속적으로 지출해야 하는 부분이 있으므로 다수의 공공에 이익이 되지 않을 경우 기부채납은 곤란한 것으로 파악됨.

○ 「건축법」상 도로지정공고에 대한 조사

- 「건축법」 제45조에 따르면 건축허가 또는 신고 시에 도로의 위치에 이해관계인(소유권자)의 동의를 받아 도로로 지정·공고할 수 있도록 규정하고 있으며 이 경우 도로의 관리주체에 대한 문제는 별론으로 하더라도 인접한 부지의 건축허가가 가능해 짐
- 시민옴부즈만은 이와 관련하여 현재 ○○번길의 건축법상 도로지정 가능여부에 대하여 분당구 건축과에 의견조회 한바, 건축법 시행령 제3조의3 규정에 따라 건축허가가 가능한 도로의 조건은 통과도로가 아닌 막다른 도로일 경우 그 길이에 따라 소요폭을 확보(35m이상인 경우 6m이상 도로폭 확보)하여야 하고, ○○번길이 야탑동 ◇◇번지 진입도로로 사용하기 위하여 소요폭을 확보하여 필지 분할되는 경우 건축법에 따른 도로지정공고는 「건축법」 제45조 및 「건축법 시행규칙」 제26조의4 규정에 따라소유자 동의 등의 절차에 따라 도로지정공고가 가능하며 이 경우 개발행위허가 수반되어야 함.
- 도로개설부서에서 도시계획시설로 도로개설하는 경우 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령」 제53조(허가를 받지 아니하여도 되는 경미한 행위) 제3호 라목 및 「성남시 도시계획조례」 제19조(허가를 받지 아니하여도 되는 경미한 행위) 제3호 다목 규정에 따라 허가를 받지 아니하여도 되는 경미한 행위에 해당되고,
- 건축행위 당사자의 필요에 의해 도로지정공고를 요청하는 경우 건축부지까지 이어지는 진입도로의 전부는 「건축법 시행령」 제3조의3제2호에 따라 막다른 도로 최소 너비 기준을 충족하여야 하며, 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제57조제1항에 따라 기반시설의 설치나 그에 필요한 용지의 확보 계획서를 제출하여야 함.
 - ※ 「건축법 시행령」 제3조의3제2호 규정에 따라 6미터의 도로폭을 확보하여야 하며, 도로폭 확보과정에서 절토·성토·정지·포장의 행위는 개발행위허가 대상일 수 있음.
- 건축법령 및 관계법령의 내용과 관련부서의 의견을 토대로 건축법상 도로지정공고의 가능 여부를 검토하건데, 건축법상 도로지정공고는 건축허가나 신고시에 건축할 필지에 접하는 현황도로를 도로로 지정공고하는 것으로 도시계획도로 등 법률상 도로로부터 건축할 필지까지 전 구간에



대하여 건축법이 정하는 도로의 규격에 맞게 현황도로가 있어야 하고 관련토지 소유자의 동의가 필요한 것으로 파악되며, 현황도로가 도로의 형상을 제대로 갖추지 못해 추가적인 형질변경사항이 있는 경우 「국토계획법」에 의한 ‘개발행위’ 허가도 득해야 할 것으로 판단됨.

- 민원과 관련된 ○○번길은 최소폭 6M이상의 도로에 접하고 있어 막다른 도로의 최소폭은 규정에 적합하나 길의 포장상태가 균일하지 아니하고 일부구간은 경사도가 심한 부분이 있어 추가적인 개량공사가 필요할 수 있으며 관련토지의 소유권이 국가와 다수의 개인에 의해 나누어져 있어 소유권자의 동의를 받는 것도 쉽지 않을 것으로 판단됨.
- 국가가 관리하는 토지의 대부분은 임야와 전지로 구성되어 있어 국가가 이를 분할하여 도로로 변경시킬 필요성(관리상 이익이 되지 않음)이 적고 개인의 요구에 따라 성남시에서 국가소유토지를 매입할 수 없는 문제가 있어 소유자 동意的 곤란함과 개발행위 허가의 지난함으로 볼 때 현 시점에서 건축법상 도로지정은 불가능할 것으로 판단됨.

○ 행정청의 부작위 여부에 대한 판단

- 민원과 관련하여 자료가 없어 정확히 알 수는 없으나 신청인의 진술로 보건데 과거부터 수차례에 걸쳐 기부채납을 요구하거나 도로의 관리를 요구하였던 적이 있었을 것으로 보임.
- 본 민원과 관련하여 신청인이 국토계획법에 따른 ‘도로개설’의 주민제안을 하거나 건축법상 도로지정을 요구한 사실은 없었던 것 같으므로 부작위는 성립되지 않는다고 판단됨.

□ 결 론

- 시민옴부즈만은 신청인의 요청사항에 대하여 관련규정과 부서의 검토의견을 토대로 검토한바, 도로법 및 국토계획법에 의한 도로의 개설은 관리청이 도로개설의 공공의 이익 및 필요성 등을 종합적으로 검토하여 시의 종합적인 관리계획에 따라 설치하는 것이 타당하고 개인의 요청에 의한 도로개설은 그 필요의 시의 적절성 등으로 볼 때 현재 해당 지역에 대한 도시계획도로의 필요성은 부족하다는 점에서 도시계획도로의 설치는 부적절하다고 판단하였음.
- 도시계획에 의한 도로 외에 건축법에 의한 도로지정은 국가기관을 포함한 도로로 지정될 부지의 소유권자의 동의가 어렵고, 현황도로의 상황에 따라 도로의 성·절토 및 포장공사가 수반될 수 있어 국토계획법에 따른 개발행위허가를 득하여야 하는데 이 경우 주변 지역의 개발상황 및 환경성 등을 같이 고려해야 하는 문제가 있어 개인의 요청만으로 도로를 지정하기 곤란한 상황으로 판단되어 이와 같은 조사결과를 신청인에게 설명하여 이해를 구하고 신청사항을 “기각”으로 처리함이 타당함.

행정권 남용 여부 및 업무처리 부당성 제기 - 기각

□ 민원 요지

- 주택관리업자 선정 입찰공고에 대한 공동주택과의 시정명령은 관리규약을 개정하여 그 절차상의 하자를 해소하라고 판단되는데 4일 만에 절차상의 하자를 해소하라는 것에 대한 부당함.
- 당초, 민원담당자와 상담 시 사업자선정을 위반하면 과태료가 200만원이라고 안내받았는데 물리적으로 이행할 수 없는 상황에서 행정명령을 내리고 이행하지 않을 시 과태료 1,000만원 이하를 부과할 수 있다고 하는 것은 부당함.

□ 신청인 주장

- 시정명령은 시정명령 당사자가 명령내용을 충분히 해소할 수 있는 상황과 시간을 주고 그 명령내용이 해소되지 않을 시에 법에서 정한 처분을 하는 것이 타당하다고 판단되는데, 성남시에서는 아래와 같이 절차상의 하자를 해소한 후에 입찰결과를 2019.10.10.까지 제출하라고 하였으며, 그 절차상의 해소방법으로 다음과 같이 알려 주었음.
 - ‘입주자들은 「주택관리업자 및 사업자 선정지침」 제4조제6항에 따라 입주자대표회의의 구성원이 과반수에 미달하여 의결할 수 없는 경우에는 다음 각 호(제1호, 전체 입주자들의 10분의 1 이상이 이의를 제기하지 아니할 것, 제2호, 제1호의 요건이 충족된 이후 전체 입주자들의 과반수 이상이 찬성할 것)의 요건을 모두 갖추어 입찰과 관련한 중요사항을 결정할 수 있다(제1호 및 제2호의 구체적인 절차와 방법은 관리규약으로 정함)고 규정하고 있음.
- 신청인은 아파트 단지 관리규약을 자세히 살펴봐도 성남시가 알려 준 내용이 없었으며, 이는 관리규약을 개정하여 그 절차상의 하자를 해소하라고 판단되는데, 입주자대표회의가 정상적으로 구성된 공동주택에서도 관리규약을 개정하려면 입주자대표회의 구성원 과반수 찬성으로 제안을 하고 선거관리위원회에서 주민의 의사를 확인하는 절차를 통하여 개정 여부를 결정하여 확정하는데 이는 아무리 적게 잡아도 1개월 이상이 소요되는 사항이며 거기에다 주택관리업자 선정과 관련하여 입주민의 의사를 확인하는 시간은 최소 10일 정도가 소요된다고 함.
- 성남시에서는 문서를 2019.10.4.일 등기로 송부하여 신청인이 그 문서를 받을 때까지 통상 2일이 소요되는데 4일 만에 절차상의 하자를 해소하라는 것은 담당공무원이 업무에 대한 무지인지 아니면 행정편의주의인지 여부가 판단이 되지 않으며, 또한 성남시 공동주택과를 방문하여 (전) 민원담당자와 상담하였을 때 사업자선정을 위반하면 과태료가 200만원이라고 안내 받았는데, 도저히 물리적으로 할 수 없는 상황에서 행정명령을 내리고 그것을 이행하지 않을 시에 과태료 1000만원이하를 부과할 수 있다고 하는 것은 시민을 겁박하는 행위며 행정권의 남용이라고 판단됨.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 신청인이 제기한 위 민원사항에 대하여 관련부서인 시청 공동주택과에 의견을 조회하여 주택관리업자 선정 입찰공고에 대한 공동주택과의 시정명령은 부당하다는 민원에 대한 경위 등을 살펴본 바 아래와 같음.
- 2019. 9. 20. 민원제기(입주민→공동주택과)
 - 민원내용 : 입대의 의결이나 입주자 등의 동의 없이 19. 9. 18. 주택관리업자 선정 입찰공고
 - 2019. 9. 25. 시정명령(공동주택과→입대의)
 - 시정명령내용 : 19. 9. 18. 공고한 주택관리업자 선정 입찰진행 중지
 - 2019. 9. 28. 민원제기(입주민→공동주택과)
 - 민원내용 : 19. 9. 18. 관리업자 선정 입찰공고를 중지하고 19. 9. 27. 동일한 내용의 입찰 재공고
 - 2019. 10. 1. 시정명령 이행 회신(입대의→공동주택과)
 - 시정내용 : 19. 9. 18. 공고한 주택관리업자 선정 입찰진행 중지
 - 2019. 10. 4. 시정명령(공동주택과→입대의)
 - 시정명령 내용 : 19. 9. 27. 공고한 주택관리업자 선정 입찰진행 중지
 - 2019. 10. 15. 시정명령 이행 촉구(공동주택과→입대의)
 - 시정명령 내용 : 19. 9. 27. 공고한 주택관리업자 선정 입찰진행 중지
 - 2019. 10. 29. 시정명령에 대한 의견 제출(입대의→공동주택과)
 - 의견내용 : 시정명령 공문을 접수하지 못하여 재 기회를 주면 시정안에 대하여 협조하겠음.
 - 2019. 11. 4. 시정명령에 대한 의견 제출(입대의→공동주택과)
 - 의견내용 : 기 주택관리업자를 선정하여 위수탁 계약을 체결하였기에 시정명령 이행은 불가함.
 - 2019. 11. 27. 행정처분(과태료 부과) 사전통지(공동주택과→입대의)
 - 처분내용 : 공동주택관리법 제93조 제1항에 따른 시정명령 위반
- 신청인은 성남시의 시정명령이 관리규약을 개정하여 절차상의 하자를 4일만에 해소하라고 한 것으로 부당하다고 주장하고 있으나, 위 민원 경위를 살펴보면 공동주택과는 해당 아파트 입주민으로부터 입주자대표회의 회장이 입주자대표회의 의결이나 입주자 등의 동의 없이 주택관리업자 선정을 위한 입찰공고를 하고 있다는 민원 확인 후 19. 9. 25.입주자대표회의에 주택관리업자 선정 입찰진행을 중지하라는 시정명령(공동주택과-40322)을 통해 절차상의 하자를 해소한 후 다시 공고하도록 하였고, 이에 따른 이행 결과로 입주자대표회의 회장을 맡고 있는 신청인은 19. 10. 1. “공동주택과의 시정명령에 따라 19. 9. 18. 공고한 주택관리업자 선정 입찰공고를 취소하였다” 는 내용으로 회신한 사실이 있어 공동주택과는 입주자대표회의에서 시정명령을 이행한 것으로 판단함.

- 그러나 입주민으로부터 당 아파트 입주자대표회의는 19. 9. 18. 기존 입찰공고를 취소하고, 절차상의 하자를 해소하지 않은 채 19. 9. 27. 주택관리업자 선정 입찰을 재공고하였다는 민원이 또 다시 접수되어 공동주택과에서는 입대의 측에 기 시정명령한 내용과 동일한 19. 10. 4. 시정명령을 재차 조치토록 한 사실을 확인함. 관리규약 상 입주자대표회의의 구성원은 8명으로 규정하고 있으나 현재 구성원은 2명으로, 입주자대표회의의 구성원이 과반수에 미달되어 의결할 수 없으므로 「주택관리업자 및 사업자 선정지침」 제4조 제6항에 따라 각호의 요건을 갖춘 후 입찰과 관련한 사항을 공고하라고 시정명령한 것을 행정권 남용이라고 볼 근거는 없음.
- 또한 신청인(입대의 회장)은 공동주택과로부터 동일 내용의 시정명령에 대하여는 19. 10. 1. 주택관리업자 선정 입찰공고를 취소하였다는 회신문을 이미 제출했음에도, 19. 10. 4. 시정명령에 대하여서는 주택관리업자 선정과 관련한 관리규약을 개정하여 4일 만에 절차상 하자를 해소하라고 했다는 것은 위 경위 등을 살펴보았을 때 사실과 부합하지 않는 것으로 판단됨.
- 공동주택과의 시정명령은 「공동주택관리법」 제93조 제1항에 따른 시정명령으로, 같은 법 제102조 제2항 제7호에 보고 또는 명령 등을 위반한 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 규정되어 있는 사항에 따라 고지한 것으로, 민원인이 주장하는 사업자 선정 지침을 위반하여 부과되는 과태료(200만원)와는 별개의 사항으로 확인. 19. 11. 27. 공동주택과에서는 주택관리업자 선정 입찰진행 중지 시정명령을 미이행함에 따라 「공동주택관리법 시행령」에 따라 행정처분(500만원의 과태료 부과)을 사전통지하였고, 입주자대표회의는 이에 대한 의견이 있을 시 제출된 내용을 검토하여 행정처분(과태료 부과) 절차를 진행할 계획임을 안내한 것으로 확인함.
- ※ 질서위반행위규제법 제13조 규정에 하나의 행위가 2이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다고 정하고 있음.

□ 결 론

- 관리규약 상 입주자대표회의의 구성원은 8명으로 규정하고 있으나 현재 구성원은 2명으로, 입주자대표회의의 구성원이 과반수에 미달되어 의결할 수 없으므로 「주택관리업자 및 사업자 선정지침」 제4조 제6항에 따라 각호의 요건을 갖춘 후 입찰과 관련한 사항을 공고하라는 시정명령한 것을 행정권 남용이라고 볼 근거는 없으며, 신청인은 공동주택과로부터 동일 내용의 시정명령에 대하여 19. 10. 1. 주택관리업자 선정 입찰공고를 취소하였다는 회신문을 이미 제출했음에도, 19. 10. 4. 시정명령에 대하여서는 4일 만에 절차상 하자를 해소하라고 했다는 것은 사실과 부합하지 않는 것으로 판단되어 기각처리함.
- 공동주택과의 시정명령은 「공동주택관리법」 제93조 제1항에 따른 시정명령으로, 같은 법 제102조 제2항 제7호에 따라 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 규정되어 있는 사항을 고지한



것으로, 19. 11. 27. 공동주택과에서는 주택관리업자 선정 입찰진행 중지 시정명령을 미이행함에 따른 행정처분(500만원의 과태료 부과)을 사전통지하였으나 이에 대한 의견이 있을 시 제출된 내용을 검토하여 행정처분(과태료 부과) 절차를 진행할 것이라고 하므로 적극적으로 의견을 제출할 것을 ‘안내’ 함.

○○동 건축허가 요청 - 기각

□ 민원 요지

- 신청인은 2019.2.11. 경기도 읍부즈만에게 성남시 ○○구 ◇◇동 ☆☆번지에 건축된 지 35년 된 건축물이 낡아 재·개축을 검토한바, 건축허가가 나지 않는 문제점을 발견하였다며 관련 법령을 완화하여 건축허가가 날 수 있도록 해달라는 요지의 고충민원을 제기함.

□ 신청인 주장

- 신청인은 ◇◇동 ☆☆번지 토지 소유권자로 이 토지상의 기존 건축물이 노후하여 안전상 문제가 있다고 판단해 재·개축 가능성을 알아보았는데, 이 토지에 접한 도로의 진입로 부분의 폭이 6m가 되지 않아 증축, 개축, 재축이 불가능한 상황에 처해 있음을 발견했다고 함.
- 신청인이 알아본바 인근에서 다른 건축허가 신청도 있었던 것 같은데, 도로 폭 문제로 인해 원 거주자의 재건축을 제재하는 것은 부당하다고 밝힘. △건축법 개정 전에 지은 기존 건축물에 대한 건축허가와 비교해 형평성 문제가 있고, △투기목적이 아닌 거주목적임에도 불허하는 것은 납득하기 어려우며, △법 개정사항에 대한 주민안내도 불충분하였다는 것임.
- 이미 형성되어 있는 마을에 법률적 제재를 가하는 것은 사유재산권 침해이며, 건물 노후화에 따른 안전사고를 방지하는 것이라고 주장하고 위와 같은 이유로 현행 건축법의 규정이 잘못된 것이므로 이를 개정하거나, 기존 마을의 건축물들에 대한 증·재·개축 허가 요건을 예외로 하여 완화해줄 것을 요청함.

□ 사실관계 및 판단

- 시민읍부즈만은 위 민원에 대한 사실관계 및 건축허가 가능 여부를 검토하기 위해 구청 건축과에 자료를 요청하였음. 본 건의 건축허가와 관련된 민원 현황으로 위 해당토지에 최근에 건축허가를 신청한 사실은 없고, 건축허가 가능 여부를 묻는 질의 민원이 2차례(2018년 9월, 11월) 있었음.

○ 신청인의 민원사항에 대한 실무부서의 검토 의견

- ◇◇동 ☆☆번지의 기존 건축물은 1985.6.24. 사용 승인한 연와조 건축물로서 「건축법」 제6조, 동법 시행령 제6조의2 제2항 제2호 및 「성남시 건축조례」 제10조 제1항 제2호 규정에 의거, 기존 건축물을 증축 또는 개축하고자 하는 경우 증축 또는 개축하려는 부분이 법령 등에 적합하여야 함.
- 「건축법」 제44조 규정에 따르면 건축물의 대지는 2m 이상이 도로[「건축법」 제2조 제1항 제11호 규정에 적합(관계법령에 따라 도로지정 공고된 도로)]에 접하여야 하며, 막다른 도로의 경우에는 건축법 시행령 제3조의3 규정에 의거 도로의 길이가 35m 이상인 경우 6m 도로 폭을 확보하여야 함.
- ◇◇동 ☆☆번지에 접한 도로는 「건축법」 제2조 제1항 제11호에 따른 도로가 아니며, 막다른 도로이므로 6m를 확보하여야 하나 새마을로에서 새마을로51번길로 분기되는 부분에 6m가 확보되지 않았으므로 「건축법」 제45조 규정에 따른 도로지정 공고를 하여야 함.
- 「건축법」 제45조 규정에 따라 도로지정을 위한 이해관계인의 동의를 받지 못하는 경우에는 「성남시 건축조례」 제22조 규정에 따라 ‘성남시건축위원회’ 심의를 거쳐 도로지정 공고를 한 후 건축허가가 가능함.

○ 1962년 건축법 제정 당시에 제27조에 규정하기를 ‘대지는 2m 이상을 도로에 접하여야 한다’라고 규정하고, 제2조(정의)에 “도로”에 대하여 ‘도로라 함은 폭 4m 이상의 도로를 말한다. 시장, 군수가 도로의 신설 또는 변경에 관한 계획의 고시를 하였거나 위치의 지정을 한 도로도 또한 같다.’라고 규정하여 건축물의 건축허가는 도로에 접하여야 가능한 것이었음. 당시 ‘도로’는 공법에 의해 도로로 지정 고시된 사항이 없고, 도로의 형상을 갖추고 있으면 건축허가를 위한 도로로 인정하였음. 그러나 1967년의 「건축법」 개정 이후부터 건축허가를 위한 도로는 「도시계획법」이나 「도로법」에 의해 고시된 도로만을 인정하게 되었음.

○ 1967년 이후에도 시장·군수가 도로를 지정하는 경우 ‘건축허가를 위한 도로’로 인정하여 도로 개설을 겸한 건축허가가 가능하였음. 즉, 건축허가가 나가면 건축을 위해 개설된 도로는 지목을 도로를 변경하였으며, 관리를 위해 시·군에 기부채납하는 것이 관행이었음. ‘건축허가를 위해 지정된 도로’와 관련해선 변경 폐지에 대한 규정은 있었으나 지정 절차에 대한 별도의 규정은 없었음. 그러다가 1999년 2월 「건축법」이 다시 개정되면서 ‘건축허가를 위한 도로’를 지정하는 경우 토지소유자의 동의를 받도록 하고, 지정 후 공고하는 것으로 바뀌었음. 또 토지소유자의 동의가 어려운 경우에도 건축위원회의 심의를 받아 지정할 수 있도록 하여 현재에 이르고 있음.

○ 1999년 2월 「건축법」 개정 이후의 일반적 건축허가 관행으로 「건축법」상 도로에 관한 규정이 1999년 2월 개정되어 그해 5월부터 시행되었으나 시행 초기에는 도로를 지정하고 공고하는 절차



가 잘 정착되지 않았으며, 이로 인해 「건축법」에 의한 도로의 관리가 현재까지도 잘 이루어지지 않고 있음. 또, 과거에는 도로 접합문제에 대해 크게 문제 삼지 않다가 도시 녹지지역의 개발 압력에 따라 이를 규제하면서 도로 미접합 문제가 발생하였으며, 이를 해소하기 위해 법령에 따라 건축허가를 하는 대지에 접한 도로는 법적 도로가 되도록 도로의 폭을 확보하고 기부채납하거나 개인소유의 지목 도로로 관리하게 되었음.

- 성남시 ○○구는 2017년 상급기관의 감사에서 “대지에 접한 도로는 도로 시작점부터 건축허가 대상지까지 건축법이 정하는 유효 폭의 도로에 접하여야 한다”는 판단을 받았으며, 이 시기부터 건축허가를 하는 대지와 접하는 부분의 도로 상황만 따지지 않고 접한 도로의 전체 구간에 대해 법적으로 확보 여부를 확인하게 되었음. 한편, 인접 현황도로가 있어서 건축허가가 났을 것으로 보이는 다수의 건축허가 건이 과거부터 존재하고 있는바, 위 신청인이 인근에 여러 건의 건축허가가 난 적이 있는데 지금은 안 된다고 하면 법적용의 형평성을 잃는 것이라고 주장하는 것은 이 때문인 것으로 보임.
- 본 민원의 건축허가 가능 여부에 대하여 신청인은 노후건축물의 안전문제 등을 이유로 건축허가를 요구하고 있으나 현재 ○○구에서 「건축법」을 해석하여 적용하고 있는 바로는 ‘법 제 44조 규정에 부적합’하므로 원칙적으로 건축허가가 불가능할 것으로 추정됨. 해당 필지에 접한 도로 주변에서 과거 여러 건의 건축허가를 받은 바 있었고, 차량 통행이 가능한 현황도로이므로 「건축법」 제45조 규정에 따라 도로 지정을 검토해 건축허가를 추진할 수 있을 것이나, 신청인에 따르면 현황도로 초입의 토지가 사유지인데 그 사유지의 소유권자가 그동안 도로지정에 동의하지 않고 있어서 곤란한 것으로 보임.
 - 신청인은 이 문제가 해결되지 않으면 건축설계나 건축허가 신청이 무의미하다고 판단한 것인지 현재 ○○구청에 건축허가 신청을 낸 상태는 아님. 또, 신청인은 이런 이유 때문인지 1999년 「건축법」 개정 자체가 잘못된 것이라며 성남시가 나서서 법을 애초대로 다시 개정해야 한다는 주장까지 펴고 있음.
- ○○구는 민원 회신에서 밝힌 바대로 현황도로 초입 토지의 소유권자의 동의를 받기 어려운 경우 ‘건축위원회’의 심의를 받는 방법이 있음을 설명하였으나, 과거 유사 사례를 비춰 추정해보면 건축위원회의 도로 지정을 받는 것은 어려움.(건축위원회는 일반적으로 사유재산권이 있는 현황도로를 도로로 지정하는 것은 분쟁의 소지가 있어 소극적임)
- 위 상황을 종합적으로 검토하건대, 현 시점에서 건축허가는 현황도로 초입부분의 토지 소유권자의 도로지정 동의가 없는 한 불가능할 것으로 판단됨. 또한 1999년 이전으로 「건축법」을 재개정해야 한다는 주장을 성남시가 수용하기도 어려울 것으로 판단함.

○ 신청인에 대한 중재 노력

- 시민옴부즈만은 신청인과 유선으로 상담하면서 신청인이 도로 초입부분 토지의 소유권자와 직접 만나 협의한 적이 없음을 확인하고, 토지 소유권자를 꼭 만나서 협의해볼 것을 권유하였고, ○○구청의 부정적인 의견을 확인한 뒤 3월 8일 다시 신청인에게 전화해 상담하면서 토지 소유권자와 협의해 봤는지 물었으나, 신청인은 법령이 잘못되어 문제가 된 것인데 왜 자신이 토지 소유권자와 상의해야 하는지 이해할 수 없다며 불만을 표출함.
- 이에 따라 신청인을 구제할 수 있는 방법을 좀 더 살펴보았으나 ○○구청의 판단이 법령을 위배하고 있는 것이 없고, 구청이 해석을 달리할 수 있는지 지난해에 상급기관에 확인했던 적이 있는바 “건축허가 대상지에 접하는 도로는 초입부터 대상지까지 「건축법」이 정하는 요건에 적합한 도로에 접하여야 한다”는 것이었으므로 신청인의 요구를 받아주기 곤란하다고 판단됨.

□ 결 론

- 시민옴부즈만은 신청인이 본 민원과 관련된 토지에 대하여 구청에 건축허가를 신청해 가부간 판단을 받은 사실이 없고, 허가 가능 여부를 묻는 민원만 제기하여 구청 건축과로부터 건축허가 관련한 중요 요건들에 대한 설명을 받았는바, 구청은 상급기관(경기도 감사관)에 ‘사전 컨설팅 감사’를 의뢰해 답변을 받은 바 있는 유사사례와 같은 내용의 민원이므로 현시점에서 원칙적으로 부정적인 의견을 표명할 수밖에 없다고 밝힘.
- 신청인이 요구하는 「건축법」 등 법령의 개정은 지방자치단체의 권한에 해당하는 것이 아니므로, 시민옴부즈만이 나설 수 있는 활동 범위를 넘는 것으로 이에 신청인의 양해를 구하여 “기각”으로 종결함.

시유지 대부료 및 변상금 감액 요청 - 기각

□ 민원 요지

- 신청인은 3. 7. 시민옴부즈만실을 방문해 △성남시가 신청인에게 ○○동 ◇◇번지를 대부하면서 주택과 상가의 대부면적 및 요율을 잘못 산정하여 대부료를 과다 부과하였는바, 본인이 성남시를 상대로 소를 제기하여 승소하였으나, △법원이 강제조정을 하면서 시효 등의 문제로 5년분에 대하여만 상계처리토록 한 것은 문제가 있으니 그 이전에 납부한 대부료에 대해서도 감액 또는 대손상각 처리해줄 것, △법원의 강제조정 결정에 따라 오는 6월30일까지 납부해야 하는 대부료 등에 대해 분납이 가능하도록 해줄 것 등을 요구하는 내용의 고충민원을 제기함.

□ 사실관계 및 판단

○ 시민옴부즈만은 위 민원에 대한 사실관계 및 감액 가능성 등을 검토하기 위해 시청 회계과에 자료조사를 요청하였음. 회계과가 보내온 자료를 요약하면 아래와 같음.

- 민원인은 성남시 소유 토지인 ○○동 ◇◇번지 토지를 1993년경부터 임차한 뒤 건축물을 축조하여 상가용도로 사용하고 있음. 이후 건물 일부 용도를 기타(상가)용도에서 주거용으로 변경하고, 1998년 주거용 면적 100.7㎡, 기타용도 면적 180.0㎡로 대부계약을 체결하였으며, 2014년까지 16년간 주거용 면적에 대해선 0.025%, 기타용도 면적은 0.05%의 요율을 적용하여 대부료 부과하고 납부하였음. 2014년 12월경 민원인이 주거용과 기타용도의 면적이 달라졌으니 면적 조정을 해달라고 요청하였고, 성남시는 현장조사 후 주거용 면적 182.8㎡, 기타용도 면적 97.9㎡로 변경하여 대부료를 부과함.
- 한편, 민원인은 2007년, 2008년에는 대부계약을 체결하지 않았으며, 2009년에는 대부계약을 했으나 대부료를 납부하지 않았음. 이에 성남시는 2007~08년은 변상금, 2009년은 미납 대부료를 각각 부과하였으나 체납함. 민원인은 2017. 2. 1. 수원지방법원 성남지원에 ‘부당이득 반환 등’의 소를 제기하였고, 법원은 이를 받아들여 주거용도와 기타용도 면적 변경 등을 감안한 2010~2014년(5년분) 부과차액 21,561천원을 반환하도록 결정하고, 강제조정을 통해 변상금과 미납대부료 총 83,178천원 중 위 21,561천원과 기 납부액 16,000천원을 상계한 뒤 나머지 45,616천원을 2019. 6. 30.까지 모두 납부하라는 것으로 화해권고 결정을 내림. 법원은 또 △피고(성남시)는 원고에게 위 금원 외에는 채무가 존재하지 아니한다 △원고는 나머지 청구를 포기한다 △소송비용은 각자 부담한다고 결정함. 이에 민원인도 이의신청을 하지 않고 법원의 화해권고 결정을 받아들여 확정판결 됨.

○ 회계과 검토의견은 시효문제로 5년분에 대해서만 조정하였으므로 그 5년 이전에 납부한 금액에 대해서도 추가 감액 또는 대손상각 처리를 해달라는 신청인의 요구에 대하여

- 2018. 6. 29. 화해조정결정문에는 “공평한 해결을 위하여 당사자의 이익, 그밖의 모든 사정을 참작하여 결정한 사항임”이라고 하였고, 성남시가 “원고는 나머지 청구를 포기한다”는 내용의 조정결정을 받아들여 이의신청을 하지 않았기 때문에 확정판결 된 사항임. 또한, 강제조정 이유에는 부과금액 83,178천원 중 2010~2014년 과오납분 21,561천원과 기 납부액 16,000천원을 상계한 후 45,616천원을 납부하도록 하였을 뿐 시효문제는 언급한 사실이 없음. 즉, 45,616천원을 납부하면 기존 부과금액 83,178천원과 가산금을 합한 103,173천원을 감액해주는 결정인바, 이 확정판결을 반복하여 또다시 추가감액을 요구하는 것은 타당하지 않음.
- 법원은 2019. 6. 30까지 45,616천원을 납부하도록 결정하면서, 기일을 넘기면 가산금 등을 포함해 총 103,173천원을 원고가 납부하도록 결정하였음. 따라서 2019. 6. 30. 이전 기간에는 분납 가능하지만, 기일을 넘겨 분납하는 것은 불가함.

- 시민옴부즈만은 신청인의 요구사항 중 법원이 과오납 기간으로 적시한 2010~14년보다 이전 기간에 기 납부한 대부료에 대해서도 감액 및 대손상각 처리해 달라는 요구는 무리하다고 판단하고, 대신 법원이 강제조정한 금액 4561만여원의 납부기일을 넘겨 예컨대 ‘향후 1년간’ 분납하는 것은 가능하지 않을까 하는 판단으로 시민옴부즈만 자문위원 변호사 자문을 구함. 아래 내용은 자문위원의 자문 의견임.
- 법원의 ‘강제조정’ 결정이 있다 하더라도 ‘개인과 개인’ 사이에선 법원 판결 이후 다른 합의를 하는 경우도 있음. 그러나 공공기관인 성남시가 법원의 결정과 다른 합의를 하는 것은 적절하지 않다고 생각함. 첫째, 원고인 신청인의 주장을 법원이 상당부분 받아들인 데 대해 성남시가 반소(反訴)를 제기하지 않아서 ‘강제조정’ 결정이 이뤄진 것인데, 이는 이미 성남시가 민원인의 어려운 사정을 충분히 봐준 것으로 보아야 함. 둘째, 법원이 강제조정 결정한 금액(4561여만원)은 원고가 성남시에 내야 하는 최소한의 대부료 등이라고 법원이 판단한 것이고, 이에 원고가 이의제기를 하지 않고 수용한 금액으로 보아야 함. 셋째, 법원의 결정을 토대로, 예컨대 위 금액 완납 기한인 2019년 6월30일을 고쳐 ‘1년간 분납’ 등으로 다른 합의를 하도록 시민옴부즈만이 권고를 할 수 있으나, 위 기간에 신청인의 거주지역에 대한 성남시의 다른 도시계획 등이 수립될 수 있고, 위 새로운 합의가 성남시의 이런 계획 추진에 또 다른 걸림돌이 될 수도 있음. 유사 사례가 다른 자치단체에서 발생해 담당 공무원만 징계를 받은 경우도 있음. 넷째, 경제적 측면에서도 신청인이 법원이 정한 기한에 완납하는 게 나올 수 있음. 예컨대 1년 분납의 경우, 매월 납금액이 400만원 정도나 되므로, 지금도 매달 발생하는 임대료를 포함하면 총 600만원 정도가 될 터인데, 이를 거르지 않고 완납한다는 보장이 없음. 오히려 매달 돈 문제로 신청인에게 스트레스만 가중될 수 있음. 따라서, 어렵더라도 기한 안에 목돈을 마련해 완납하는 게 신청인을 위해 더 나올 수 있음.

□ 결 론

- 신청인의 요청사항에 대해 검토한 바, 미납 대부료와 변상금에 대하여는 이미 법원에서 ‘강제조정’ 한 사항이고 성남시가 조정사항에 반소(反訴)를 제기하지 않은 것만으로도 충분히 신청인의 사정을 고려하였다고 판단되므로 추가적인 감액 합의는 무리한 요구로 판단됨.
- 신청인의 분납 요구에 대하여도 법원에서 결정한 완납 기한인 2019년 6월30일을 고쳐 ‘향후 1년간 분납’ 등으로 다른 합의를 하도록 시민옴부즈만이 의견표명을 할 수 있으나, 위 기간에 해당지역에 대한 다른 도시계획 등이 수립된다든지 현재로선 예측할 수 없는 다른 변수가 발생할 경우 분납 등 다른 합의가 성남시의 계획 추진에 지장을 줄 수 있다고 판단되고,
- 납부기한을 1년 정도 유예하여 ‘분납’ 하도록 하더라도 임대료를 포함한 월 납금액이 상당하여 이를 거르지 않고 납부한다고 보장할 수 없으므로 어렵더라도 기한 안에 목돈을 마련해 한꺼번에 완납하는 것이 신청인을 위해서도 더 나올 수 있다고 판단됨.



- 이에 신청인의 경제적 상황이 매우 안타깝지만 시민옴부즈만의 의견표명으로 인하여 또 다른 문제가 야기될 수도 있다고 판단되어, 이런 사정을 신청인에게 설명하고 본 고충민원에 대해 “기각”으로 종결함.

부설주차장 설치기준 개정 필요성 제언 - 기각

□ 민원 요지

- 신청인은 “주택건설기준 등에 관한 규정 제27조제1항제2호”의 규정에 의한 “성남시 주차장 설치 및 관리 조례 별표3”의 설치기준이 적합하지 않다고 판단되므로, “주택법시행령 제10조 (도시형생활주택)”의 원룸형 주택 관련 법제정 취지에 부합되도록 “별표3”의 설치기준 개정이 필요하다는 요지의 고충 민원을 제기함.

□ 신청인 주장

- 도 내 자치 시 조례 중 “주택건설기준 등에 관한 규정 제27조 제1항 제2호” 적용현황을 보면
 1. 그대로 적용한 시 : 파주시, 하남시, 참조(서울특별시)
 2. 사업계획 승인 대상에 한정하여 그대로 적용한 시 : 김포시
 3. 2분의 1 범위에서 강화해 적용한 시 : 용인, 고양, 수원, 안양, 남양주, 부천, 화성, 광주, 안산시
 4. 적용조차 하지 않은 시 : 성남시
- 위 규정 제27조 제1항 2호의 단서내용에 따라 설치기준의 2분의 1까지 강화하여 정한다 해도, “세대당 주차대수가 0.9대(세대당 전용면적이 30제곱미터 미만인 경우에는 0.75대)”이므로 성남시 부설주차장 설치기준은 상위법령에 적합하지 않다고 사료됨.

□ 사실관계 및 판단

- 신청인은 성남시 주차장 관리 조례가 상위법령에 위배된 것처럼 지적하고 있으나, 주차장법에 따르면 단독주택·공동주택의 부설주차장 설치기준을 세대별로 정하거나 숙박 시설 또는 업무시설 중 오피스텔의 부설주차장 설치기준을 호실별로 정하려는 경우 조례로 시설물의 종류를 세분화하거나 부설주차장의 설치기준을 따로 정할 수 있으므로 현재 성남시 주차장 관리 조례가 상위법령을 위배하고 있지는 않음.
- 성남시 통계자료에 따르면, 성남시 세대수는 약 40만 세대 정도이고, 자가용 차량의 등록 대수는 약 32만대이며, 부설주차장 등의 설치 면수는 대략 40만면 정도로 세대수보다 조금 많은 상황임. 그러나 상업지역 등의 대형건축물이 설치한 주차장을 제외한 주거지역의 주차 면수는 세대수에 비해 상당히 부족한 것으로 판단됨.

- 신청인이 개정을 요구하고 있는 ‘원룸형 주택’의 경우 주로 일반주거지역 또는 준주거지역에 입지하는데, 성남시내 관련 지역의 상황을 보면 주거건물의 부설주차장과 인근 공공주차장에 주차를 하고도 주차면이 크게 부족한 현실임. 특히 야간이나 휴일에는 이면도로 등에 무질서하게 주차하는 경우가 많아 교통사고 및 주민갈등을 유발하는 등 문제가 적지 않음.
- 최근 주거 경향 등을 살펴보면 자가 주택은 없어도 자가 차량을 보유한 세대들이 많고, 경제적 이유 등으로 차량을 2대 이상 보유하는 세대도 많아 건물당 주차면을 더 많이 확보해야 할 상황으로 판단됨.

□ 결 론

- 위의 검토 및 판단대로, 성남시 주차장 관리 조례가 주차장법 등 상위법령을 위배한 것은 아니고, 특히 신청인이 개정을 주장하는 원룸형 주택의 경우 인근 지역의 주차문제가 여전히 심각해 교통사고 및 주민갈등의 주요인이 되고 있으며, 실생활에서의 경제적인 이유 등으로 인해 자가 차량을 1대 이상 소유하는 세대가 계속 늘어나고 있다는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 신청인의 개정 의견은 법령을 오해한 데 기인하는 바가 없지 않고, 성남시의 주차 현실에 비추어 규제완화의 타당성이 부족하다고 판단되는 바, 신청을 ‘기각’으로 종결 처리함.

성남시 도서납품용역 납품기회 제공 요청 - 기각

□ 민원 요지

- 신청인은 ○○역 부근에서 오랫동안 도서점을 운영하였으나 질병으로 인해 오프라인 매장을 정리하고 납품 위주로 일하고 있는바, 성남시내 도서관에 도서납품을 하려고 신청하였으나, 소관 부처인 평생학습원이 경기도 조례(‘지역서점 활성화 및 지원에 관한 조례’)의 규정을 이유로 “오프라인 매장이 아니어서 수의계약을 할 수 없다”고 한다면서 자신이 실제 오랫동안 서점을 운영해온 점과 현재의 어려운 처지 등을 감안해 자신도 도서납품이 가능하도록 제도개선을 해달라는 요지의 고충 민원을 제기함.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 성남시 평생학습과의 검토의견을 토대로 위 신청인과 수차례 유선으로 상황을 점검하고 협의함. 위 신청인은 오랫동안 오프라인 서점을 운영하였으나 병원치료 등의 개인 사

정으로 운영을 중단하였고, 이후 ‘나라장터’를 통해 용인·산본시 등에 두어 차례 도서납품을 하였으나, 성남시의 지역 서점 수의계약에는 경기도 관련 조례와 성남시 규정 등에 따른 자격요건 미달로 참여하지 못하였음.

- 신청인은 “나라장터를 통해 도서납품을 하면서 오프라인 서점을 운영하지 않는 사람들이 입찰에 참여해 낙찰받는 등 문제가 많다는 점을 알게 되었고, 그래서 성남시 서점연합회 등과 함께 제도개선을 위해 함께 노력한 적이 있어서 경기도의 현 조례나 성남시의 관련 규정을 충분히 이해한다”면서 “다만 불가피한 사정으로 오랫동안 운영하던 오프라인 서점의 문을 닫았다는 이유만으로 (자신이) ‘비 서점인’ 취급을 받는 것 같아서 좀 억울하다”고 말함. 신청인 역시 성남시의 도서납품 관련 규정과 기준을 충분히 인정하고 지지하지만, 진짜 서점인 출신인 자신의 부득이한 현 사정을 감안해, 한시적으로 또는 소액납품 건만이라도 참여할 수 있는 기회를 달라는 것임.
- 이에 시민옴부즈만은 5. 8. 오후 성남시 평생교육원을 방문해 원장과 담당과장 등을 면담하고 신청인에 대한 선처를 호소함. 지역서점들을 보호하고 활성화하기 위한 선의의 취지로 시행되는 경기도와 성남시의 현행 제도와 관련 규정들을 존중하지만, 위 신청인의 경우 ‘성남시 원도심의 원로 서점인’ 중 한 분이므로 ‘한시적으로, 500만원 정도의 소액납품에 한해’ 참여할 기회를 주는 것은 어떤지 문의함. 그러나 평생교육원장과 과장 등은 위 신청인의 부득이한 사정에는 충분히 공감하고 뭐라도 지원해주고 싶지만, 현행 제도의 틀을 깨거나 ‘예외’를 만들어줄 경우 여러 가지 후유증이 발생할 것이라면서 기존의 검토의견을 고수함. 또 도서납품 이외의 다른 방법으로, 사회복지 차원에서 지원하는 방법을 찾는 것이 더 합리적인 방안일 것이라고 말함.
- 사회복지 차원의 지원 방법은 시민옴부즈만이 검토할 수 있는 해법은 아니라고 답변하고 “예외적인 조치를 요청하는 내용의 의견표명을 낼 수도 있다”는 취지로 거듭 선처를 호소한 결과, 평생교육원장은 며칠 더 진지하게 고민하며 지원 대책을 찾아보겠다고 말함. 이에 시민옴부즈만은 5. 15. 오후 평생교육과장에게 전화를 걸어 다시 문의한 결과, △도서납품에 참여할 예외적인 기회를 만들어주는 것은 ‘역민원 발생’ 등의 우려가 커서 고려하기 어렵고 △사회복지 차원의 지원을 위해 민원인의 재산상황 등을 알아보려고 시 세무과에 문의하였으나 ‘개인정보 보호’ 조항 때문에 알려줄 수 없다는 답변을 받았다고 밝힘.
- 시민옴부즈만은 5. 20. 오후 신청인에게 다시 전화해 그동안의 조사결과를 구두 설명한 결과, 신청인은 “과거에 (자신과) 지역 서점인들이 함께 데모도 하며 힘들게 노력하여 지금의 지원책이 마련된 것인데, 정작 자신이 그 지원책의 혜택을 받지 못하게 돼 억울한 마음이 든다”면서도 “전에 서점을 하던 분들은 거의 다 망했는데, 지금 서점을 하는 분들도 다 어려울 것”이라며 성남시의 역민원 우려에 대해 일부 이해하는 태도를 보임.

- 시민옴부즈만이 성남시의 도서납품 계약 관련 규정 등을 검토한바, △평생학습원은 지역경제 활성화와 지역서점 지원을 위해 경기도 조례 등을 준용해 “도서납품업체 선정기준”을 적용하고 있는 것으로 파악되며, △이 기준을 적용함으로써 납품업체 선정과정의 투명성이 향상돼 납품 관련 비리를 원천 차단하고 있는 것으로 판단됨. 또 신청인 등의 사정을 고려한 특례 내지 예외를 인정해줄 경우 역민원 등 부작용이 발생하거나 ‘추가 예외’를 만들어 달라는 추가 민원이 새로 발생할 수도 있다는 점도 인정됨. 다만, 위 신청인과 같이 부득이한 사정으로 오프라인 서점을 접은 ‘서점인’들에 대한 배려와 대책이 없는 점은 매우 아쉬움.
- 시민옴부즈만은 성남시가 신청인에 대해 사회복지, 생활복지 차원에서 두루 지원방법을 찾아보는 것은 가능한 일이라고 판단하지만, 이에 시민옴부즈만이 공식으로 관여하는 것은 적절하지 않다고 판단함.

□ 결 론

- 시민옴부즈만이 성남시의 지역서점 도서납품 관련 제도를 살펴본바, 이 제도를 통해 성남 시내 지역서점들이 실제로 상당한 지원 혜택을 보고 있으며, 평생학습원은 ‘경기도 지역서점 활성화 및 지원에 관한 조례’의 규정을 준용해 “도서납품업체 선정기준”을 만들고 이를 엄격히 적용함으로써 도서납품업체 선정과정의 투명성을 제고하고 관련 비리를 원천 차단하고 있는 것으로 판단됨.
- 따라서 신청인이 처한 부득이한 상황에 대해선 공감은 가지지만, 성남시 평생학습원의 ‘검토의견’대로 신청인의 민원을 계기로 특례나 예외를 만들어줄 경우 상당한 부작용 내지 역민원이 이어질 것으로 우려된다는 점에서 부득이 고충민원 신청을 ‘기각’ 처리하고 종결함.

거주지 내 공지에 나눔 주차장 설치 요청 - 기각

□ 민원 요지

- 신청인은 거주지 옆에 본인 외 1인이 공동소유한 공지가 있는바, 활용할 방도가 마땅치 않아 나대지로 두었으나, 최근 이런 땅에 성남시가 주차장을 조성해주고 대신 재산세를 감면해주는 정책이 있음을 알게 되어 구청에 신청하였는데, 구청 직원이 현장을 방문 조사한 뒤 진입도로의 폭이 규정에 모자란다는 이유로 신청을 받아주지 않는다고 하며 이의 시정을 요청하는 내용의 고충



민원을 제기함.

□ 사실관계 및 판단

- 신청인은 현재 나대지의 면적이 60㎡를 넘는다고 주장하고 있으나, 위 지번 토지는 소유자가 2인이고, 신청인의 자녀는 위 지번 토지의 절반에 대한 소유권만 갖는 것으로 파악되며, 나머지 절반에는 현재 무허가 건축물이 존치되어 있으므로, 위 지번 토지의 면적이 107.5㎡라고 하더라도 실제 주차장으로 사용할 수 있는 면적은 그 절반인 53.75㎡로 봄이 타당함. 이는 나눔주차장 설치기준에 미달하는 규모임.
- 나눔주차장의 설치의 다른 기준인 ‘4m 이상의 도로에 접하여야 한다’는 규정과 관련하여, 신청인은 위 지번 토지의 진입로는 대부분 폭이 4m가 넘고 일부 구간만 3m 정도이므로 지장이 없다고 주장하고 있으나, 현재 지적도상 진입로의 폭은 가장 넓은 부분이 2.3m 수준이고 나머지 부분은 도로처럼 포장되어 있긴 하지만 ‘타인 소유의 대지’이므로 도로라고 인정하기에는 무리가 있다고 판단됨.
 - 나눔 주차장은 주차장법상의 노외주차장에 해당하므로 주차장법의 적용을 받는 것이 타당하고, 위 지번 토지에 주차장을 설치할 경우 주차장법 시행규칙 제6조에 규정한 설치기준에 미달하게 되어 상위법령을 위배한 주차장이 될 것으로 판단됨.
 - 특히 시민옴부즈만이 5. 22. 오전 현장에 나가서 실지조사를 한 결과, 주차장을 설치하고자 하는 위 지번 토지의 폭(5.4m)과 길이(약 10m)가 짧은 데다 진입구간의 폭마저 4m 정도로 매우 좁은 상태였음. 따라서 4대 주차를 전제할 경우 가로든 세로든 어떻게 주차면을 그린다고 해도 정상적인 차량 진출입은 불가능한 것으로 판단됨.
- 나눔주차장 사업은 성남시가 보조금을 투입해 주차장을 설치하고, 설치된 주차장은 공공이 무료로 사용하게 하는 사업이므로 공공이 이용하는 데 제약이 있거나 불가능하다면 대상지 선정에서 제외함이 타당하다고 판단됨.

□ 결 론

- 시민옴부즈만이 위 신청인이 주차장 설치를 요청한 토지를 조사한바, △공공이 이용할 수 있는 주차장으로서 적절한 위치라고 보기 어렵고, △주차장을 설치한다 해도 폭(5.4m)과 길이(약 10m)가 짧은 데다 출입구마저 좁아서 일반 승용차 3대만 주차해도 진출입이 불가능해 보이며, △성남시가 추진 중인 ‘나눔주차장 조성사업’의 대상지 선정 요건인 ‘4M 이상 도로에 접한 60㎡ 이상의 나대지’라는 조건에도 부합하지 않음.
- 이에 시민옴부즈만은 신청인에게 나눔주차장 조성사업 관련 기준과 위 지번 토지의 현황에 따른 문제점 등을 설명하고 신청인의 양해를 구해 ‘기각’으로 종결 처리함.

불법 주·정차 차량 단속 관련 이의제기 - 기각

□ 민원 요지

- 신청인은 시민옴부즈만실에 전화를 걸어, ○○사거리 뒷골목에 자신의 차량을 주차했다가 수차례 불법주·정차로 단속된 사실을, 당일 자동차세 미납금액에 대해 문의하는 과정에서 뒤늦게 알게 되었는바, 구청(경제교통과)에서는 소명할 수 있는 기간이 지나 ‘이의신청’도 할 수 없다고 안내한다며 고충 민원을 제기함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 9. 2. 구청(경제교통과)에 유선으로 문의한바, 위 신청인이 8. 30. 주정차위반 단속 13건에 대하여 ‘의견진술’을 할 수 있게 해달라고 요청하였으나, 불법 주·정차단속 부서에서는 이의신청 기간이 경과 해 이를 접수할 수 없다고 한다는 점을 안내한 사실을 확인함.
- 시민옴부즈만이 다시 9. 3. 경제교통과에 단속 내역 등을 확인한 결과, 2016년 4월부터 2019년 5월27일까지 총 24건 단속되었으며, 구 관내 단속은 13건이라고 설명함. 현장스티커 발부 형식의 단속도 있고, 과속단속 카메라 등 CCTV 촬영에 의한 단속도 있으며, 후자의 경우 과태료 부과 고지서는 처음 2번은 등기우편으로, 그 뒤에는 일반우편으로 보내는데, 신청인이 2차례 직접 수령 서명한 것으로 기록되어 있다고 밝힘.
- 의견진술 기간은 단속일로부터 30일 이내임. 다만, 현장단속은 스티커로 본인 확인이 가능하지만, CCTV 단속은 고지서를 등기우편이나 일반우편으로 보내기 때문에 이를 접수해야만 인지 가능하므로 의견진술 기간이 30일 이상 연장될 수 있어서 총 60일 이내에 법원에 이의신청 가능함. 또 등기우편 등은 단속된 차량의 원부상 주소지로 발송되고, 신청인이 직접 수령할 수 있도록 반복해서 발송하기 때문에 신청인의 직접 서명이 있는 경우 신청인이 직접 수령한 것으로 볼 수밖에 없다고 설명함.
- 시민옴부즈만은 당일 신청인에게 전화해 구 경제교통과가 설명한 내용을 전달하고, 신청인에게 사실관계 여부에 대한 설명을 듣고자 문의함. 이에 신청인은 재개발지역에 거주하다가 ‘어쩔 수 없어서’ 신도시 임대단지로 주민등록지만 옮겼으며, 계속 ○○동에서 활동하고 있다고 밝힘. 또 자신은 ○○사거리 뒷골목 도로에 주로 차를 주차하는데, 한쪽 라인은 주차위반 스티커를 발부하고 다른 한쪽 라인은 이동차량으로 촬영 단속을 한 사항으로 본인은 후자에 속한다고 거듭 주장함. 시민옴부즈만이 터널 입구 카메라로 단속한 것이라는 구청 주무관의 설명을 전달하였으나 그렇지 않다고 거듭 주장함.
- 신청인은 등기우편 스티커 수령 여부에 대해서도 자신은 전혀 ‘수령 서명’한 적이 없다고 밝



힘. 시민옴부즈만이 구청의 설명과 자료를 토대로 다시 확인하자, 자신은 받은 적이 없으므로 아파트관리소 직원이나 다른 사람이 대신 서명하고 받았을 것이라고 반박함. 이에 시민옴부즈만이 신청인의 진술이 분명하고 사실관계가 확인되어야 도움을 줄 수 있다는 점을 강조하면서, 신청인의 차량 원부상 주소지가 신도시 임대단지로 되어 있지만 실제로는 그곳에 거주하지 않는다면 지금은 주로 어디에 거주하는지, 그곳 주소지에는 누가 거주하는지 등을 묻자, “그런 것을 왜 묻느냐, 강제로 이주당한 사람들에게 대해 아는 게 뭐가 있느냐?” 면서 답변하지 않음. 현장단속 스티커에 대해서도 그런 일이 없다며, 자신은 차량이 불법주·정차 단속이 된 사실을 그동안 전혀 몰랐다는 점만 되풀이 강조함.

- 시민옴부즈만은 신청인이 일관되게 자신의 차량이 그동안 20여 차례 불법주·정차로 단속된 사실을 전혀 알지 못했다는 점만 되풀이 강조하고 있는바, 구 경제교통과가 보내온 위의 단속현황과 너무 달라 사실관계를 확정할 수 없고, 신청인이 요구하는 이의신청을 할 수 있는 법정 기한도 지난 상황이어서 아무런 도움을 줄 수 없는 것으로 판단되므로, 이에 ‘기각’으로 상담 종결함.

○○동 택지개발 이주대책대상자 관련 문의 - 각하

□ 민원 요지

- 신청인은 2월13일(수) 시민옴부즈만실에 방문하여 자신은 ○○동에 계속 거주를 하고 있었으나 개인적인 사유로 잠시 주소지를 이전하는 바람에 ‘이주대책대상자’가 되지 않았다면 법령이 정한 ‘계속 거주’ 요건을 몰라 벌어진 일이니 정상을 참작하여 이주대책대상자가 되도록 해달라는 요지의 고충민원을 제기함.

□ 신청인 주장

- 신청인은 2005년부터 ○○동에 주택을 소유하고 거주하였는데 2013년에 개인 사정으로 잠시 타시 아들 집으로 주소지를 이전하였다고 함. 본인과 함께 거주하던 딸의 딸(손녀)이 병증(정신질환)이 있어 정부로부터 지원을 받아야 하는데, 정부 기관의 도움(수급)을 받으려면 딸이 세대주가 되어야 하고, 딸과 본인이 함께 거주하고 있으면 지장이 있다는 행정관청의 안내가 있어서 부득이 본인의 주소지를 아들 거주지로 옮기게 된 것이며, 실제로는 ○○동에 계속 거주하고 있었다고 말함.

- 이주대책대상자는 기준일(2014. 1. 24.)부터 계속 거주하여야 하는 것인 줄 몰랐다고 함. 신청인이 이전에 사업시행자에 문의해본 바로는 주소지를 옮긴 적이 있어서 이주대책대상자는 될 수 없고, 대신 특별공급대상에 해당하니 특별공급 신청을 하라고 해서 그렇게 하였으나, 잘 몰라서 주소지만 잠시 이전한 것이 이주대책대상자가 될 수 없는 사유라고 하니 억울한 생각이 든다고 말함.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 2월 20일 오후 사업 관계자와 면담해 사실관계를 조사하고, 관련 자료(보상안내문)를 요청해 제출받음. 신청인의 주민등록초본을 제출받아 확인한바, 2005. 10. 11. ○○동 ◇◇번지에 전입하여 계속 거주하다가 2013. 7. 2. 타 시로 주소지를 이전하였고, 다시 2016. 10. 5. 원 주소지인 ○○동으로 주소지를 이전하고 주거이전일(2017. 3. 23.)까지 계속 거주하였음.
- ○○동 택지개발지구의 이주대책 내용 (보상안내문 내용 발췌 요약)
 - 이주대책대상자는 “기준일(2014.1.24.) 이전부터 보상계약체결일 또는 수용체결일까지 사업구역 내에 허가 가옥을 소유하면서 계속 거주한 분으로서 손실보상을 받고 당해 사업시행으로 이주하는 분” 으로 되어 있음.
 - 이주보상대책은 아래 3가지 방법으로 나뉘며 대상자는 이 가운데 하나를 선택할 수 있음.
 - 1) 이주자택지 공급 : 점포용 단독주택용지 공급 (생활기본시설 설치비를 차감한 가격)
 - 2) 이주자주택 공급(특별공급) : 택지 내 전용85㎡ 이하 공동주택 공급
(생활기본시설 설치비를 차감한 가격)
 - 3) 이주정착금 지급 : 보상대상 건축물 평가액의 30%에 해당하는 금액
(최소 600만원, 최대 1200만원)
 - 이주보상대책 대상자 외에 대장동 택지개발지구 안에 가옥을 소유하고 있던 자에게 공동주택 특별공급을 알선해주고 있음.
- 사업관계자와의 면담 결과, 시민옴부즈만은 위 신청인이 이주대책대상자로 선정 가능한지 여부를 타진하기 위해 사업 보상 담당 상무와 담당과장(이하 ‘관계자 등’)을 면담하였음. 관계자 등은 원칙적으로 이주대책대상자는 기준일 당시에 ○○동에 주택을 소유하고 계속 거주해온 자여야 하므로 신청인은 이주대책대상자가 될 수 없다고 밝힘.
 - “주민등록상 주소지를 잠시 옮겼을 뿐 실제로는 계속 거주하고 있었으므로 이주대책보상자로 해달라”는 고충민원 요지에 대해, 이의신청을 하면 재심의를 받아볼 수 있으나 재심에서 수용될 지는 미지수라고 함. 계속 거주자는 아니지만 ○○동 주택의 소유권자이기 때문에 공동주택 특별공급대상자가 된 것인데, 이주대책대상자로 전환해 달라고 재심의를 요청하기 위해 특별공급을 포기했다가 자칫 재심에서 탈락하면 정말 낭패가 될 수도 있다고 말함.



- 신청자가 개인적으로 판단할 문제이지만, 현재 특별공급 받기로 결정되어 있는 아파트들보다 앞으로 분양할 아파트가 미래 재산가치 측면에서 낮다고 볼 수 없다는 점도 유의해야 할 대목이라고 말함. ‘실제 거주’ 여부는 ‘주거이전비’를 받았는지 확인하면 금방 알 수 있는데, 신청인은 신청인의 딸을 포함해 3인이 보상을 받은 것으로 확인된다고 함.(신청인의 실제 거주했을 것으로 판단되는 자료임)

○ 시민옴부즈만은 신청인의 주장(주소지만 이전, 실제로 계속 거주)이 사실이라는 전제 아래 사업시행자에 신청인을 이주대책대상자로 선정해 달라는 요지의 ‘의견표명’을 할 수 있을 것으로 판단함. 다만, 이 경우 현재 특별공급 신청한 것을 포기해야 하는 문제가 있고, 자칫하면 특별공급을 포기했는데 이주대책대상자 재심의에서도 탈락하는 최악의 상황이 벌어질 수도 있으므로 이를 사전에 신청인에게 고지해야 할 것으로 판단됨. 또 최악의 상황이 벌어지지 않도록 재심의 결과가 나올 때까지 기존의 특별공급 신청을 포기하지 않을 수 있도록 사업시행자에 사전에 협조 요청할 필요가 있을 것으로 판단됨.

○ 시민옴부즈만은 2. 26. 위의 판단자료를 토대로 위 신청인을 다시 면담함. 신청인은 최종 의사결정을 내리지 못하고, 첫째 기존 특별공급을 유지한 상태로 재심을 받을 수 있는지, 둘째 별도 진행된 상가 분양을 자신들도 추가로 받을 수 있는지 등에 대해 문의함. 이에 시민옴부즈만은 사업 관계자들과 2차례 유선으로 신청인들에 대해 선처해줄 것을 요청함. 그러나 사업 관계자들은 “신청인이 이주대책대상자가 되기 위해 재심을 받는 것을 추진할 수 있으나 현재 공급받은 특별공급을 유지한 상태에서 진행하는 것은 분양사업자의 동의를 받기 어렵다”며 “분양사업자 입장에서선 분양공급을 받으려는 대기자가 많은데, 특정인에게만 특혜를 주는 것 같은 일을 하긴 어려울 것”이라고 설명함.

○ 또 신청인이 요구하는 상가 분양권 관련해선, “상가분양대책은 이주대책과 별도로 추가 시행한 ‘생활안정대책’이며, 이미 대상자를 선정 완료한 상태이므로 대상자를 추가하는 것은 불가능하다”고 설명함.

○ 시민옴부즈만은 신청인에게 위와 같은 내용을 설명하고 이주대책대상자 선정 재심을 해달라는 요지의 ‘시민옴부즈만 의견표명’을 원하는지 여부를 확인하였으며, 신청인은 여러 가지로 많은 아쉬움을 나타내면서도 굳이 그렇게 하지는 않겠다고 답변함.

□ 결 론

○ 시민옴부즈만은 위 신청인의 고충 민원과 관련하여 사업시행자에게 면담 및 유선통화를 통해 계속 문의한바, △ ‘이주대책대상자’ 선정을 위한 ‘재심의’는 가능하지만, △신청인이 이미 ‘특별공급’을 신청해 분양까지 받은 상태이고, △이주대책대상자 재심을 위해서는 이를 포기

하는 게 선행하여야 한다는 점, △추가 생활대책으로 진행한 상가분양은 이미 선정 완료된 상태여서 추가 선정이 불가하다는 답변을 들었으며,

- 이런 답변이 특별히 법령에 위반하거나 불합리하지는 않다고 판단해 신청인에게 전달하고, 그럼에도 재심의를 권고하는 내용의 시민옴부즈만 ‘의견표명’을 하는 게 좋을지에 대해 물었으나, 신청인은 아쉽기는 하지만 꼭 그럴 필요는 없다고 답변하였기에 본 고충민원에 대하여 “각하”로 종결 처리함.

병원 위생시설 점검 신고 관련 처리 불만족 - 각하

□ 민원 요지

- 신청인은 척추 장애 4급 장애인으로 현재 성남시 ○○구 ◇◇동 소재 ‘☆☆병원’에 스스로 입원한 환자인바, 병원의 위생관리에 문제가 많다고 보고 이를 성남시에 신고하였으나 제대로 된 단속이 되지 않고, 오히려 병원 측에서 본인이 신고한 것으로 의심하는 등 자신에 관한 시청 담당과의 정보유출 의혹이 있다며 자신의 신고사항에 대한 처리 불만 등을 호소하는 요지의 고충 민원을 제기함.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 위 신청인의 민원정보 유출 및 위 병원 위생상태 점검 등에 대하여 사실관계를 확인하고자 신청인이 맨 처음 방문했을 것으로 추정되는 성남시 식품안전과 공무원 및 ○○구보건소 담당자, 구 환경위생과 등에 전화해 통화하였음.
- 4.1. 병원의 위생문제를 제기하는 민원인이 식품안전과를 방문하여 민원내용을 진술함. ○○팀장은 민원인의 민원내용은 식품안전과에서 처리할 수 있는 내용이 아니며 해당 부서는 구 보건소나 구 환경위생과가 맞는 것 같다고 민원인에게 설명해주었음. 민원인의 거동이 불편해 보여 민원내용을 작성해주면 자신이 해당 부서에 민원을 전달해주겠다고 제안하였고, 민원인이 그렇게 해달라고 하여 민원내용을 접수한 뒤 그 내용을 성남시 사송함을 이용해 구 보건소와 환경위생과에 전달하였음.
- 민원인의 민원내용에 대해 다른 기관에 연락을 취하거나 별다른 확인을 한 바 없으며, 사송의 전달 여부만 확인하고자 보건소에 연락하였고, 구 환경위생과에는 아직 연락하지 못했다고 밝힘.
- 구 보건소 사송 확인(2019. 4. 3. 오후 3시반경)
 - 사송 우편물 전달 여부를 확인하고자 시민옴부즈만은 구 보건소 서무에게 전화를 하였으며,



서무 담당자는 매주 월, 수, 금 사송을 전달하는데 관련문서가 있었는지 잘 모르겠다고 함. 이에 병원관리 책임자를 문의하자 A주무관을 알려줌. A주무관은 4. 1. 저녁 식품안전과에서 사송으로 민원이 넘어온 것을 확인하였으나, 다른 사무가 바빠 아직 민원의 내용은 확인하지 못하였다고 진술함. 민원인 정보유출에 대해선, 아직 민원내용도 확인하지 못하였는데 병원하고 연락을 취할 이유가 없었다고 설명함. 아울러 민원내용을 확인한 뒤 수일 안에 현장 점검을 실시하고 그 결과에 따라 조치할 예정이라고 설명함. 이에 시민옴부즈만은 민원인의 신상정보 유출이 되지 않도록 유의해줄 것과 병원에 대해 관계 법령이 정하는 바에 따라 적의처리해줄 것을 당부하고 통화를 끝냄.

○ 구 환경위생과 사송 확인(2019. 4. 3. 오후 4시경)

- 담당자를 확인하였으나 출장 중으로 연락이 되지 않았으며, 환경위생과 직원이 식품안전과에서 전달한 민원을 방금 사송을 통해 받았으며, 담당자에게 전달하고 구 보건소와 같이 처리해야 할 것 같다고 말함. 위 상황, 즉, 시 식품안전과의 신청인 민원 접수와 사송 전달 등의 시점과 전후 정황을 종합해볼 때, 시 식품안전과는 물론 구 보건소나 환경위생과가 신청인의 신상정보와 민원 내용 등을 병원 쪽에 전달하지는 않았을 것으로 추정됨.

○ 구 보건소의 병원 조치사항 확인(2019. 4. 10. 오전)

- 구 보건소 A주무관에게 위 병원에 대한 조치사항을 확인하자 4. 4. 현지 출장하여 위생관리 상태 등 병원의 일반적인 상황을 점검하고 병원사무장을 면담하였다고 밝힘. 당일 병원사무장은 환자(신청인)가 4. 1. “성남시청에 가서 민원 신청을 했는데 미안하게 되었다”고 본인에게 말했다고 진술함. 병원의 위생관리 상태에 대해선, 몇 가지 점검을 하였는데 음식물 보관상태가 부적절한 부분이 있어서 현지 시정하도록 지도하고 복귀하였다고 함.
- 식품안전과에서 전달받은 문서는 전자문서로 등록하였다고 함.
- 관계법령(의료법)을 확인하고 유선통화 종료

○ 구 환경위생과의 조치사항 확인(2019. 4. 10. 오후)

- 환경위생과 담당 주무관에게 위 병원에 대한 조치사항을 확인한 결과, 4. 10. 현지 출장하여 식품위생법 저축 여부를 확인 점검하였다고 함. 위 병원은 집단급식소에 해당되지 않아 행정처분의 대상이 되지 않으나, 위의 민원이 있었던 만큼 위생관리에 신경을 써달라는 요지의 행정지도를 하였다고 함. 구체적으로 급식소 허위신고 대상을 확인하기 위해 배식사항을 점검하였다고 함.
- 식품안전과에서 전달받은 문서는 건의민원으로 접수함.
- 관계법령(식품위생법)을 확인하고 유선통화 종료

- 신청인이 주장하는 민원인 신상정보 및 민원내용 유출과 관련해, 맨 처음 민원을 접수한 시청 식품안전과는 민원을 접수한 뒤 곧바로 사송으로 구청 관련부서에 전달한 과정, 위 민원이 식품 안전과 본연의 업무사항이 아니라는 점 등에 비추어볼 때 병원 쪽에 관련 정보를 유출했을 가능성이 없는 것으로 보임. 구 보건소와 구 환경위생과는 담당 공무원의 진술 내용에 의하면 신청인이 시민옴부즈만을 방문해 고충민원을 제기한 시점(4월3일 오전) 이후에 사송문서의 민원내용을 확인한 것이므로 역시 병원 쪽에 민원인 관련 정보를 유출했을 가능성은 거의 없다고 판단됨.
- 신청인이 4. 1. 병원관계자에게 “시청에 민원 신청을 해서 미안하다” 는 진술을 했다는 대목은 별도로 확인해야 할 것으로 보임. 부분에서 볼 때 신청인 스스로 병원관계자에게 말했지만 신청인이 이를 기억하지 못 한 것으로 추정됨
- 구 보건소의 위 병원에 대한 의료법 관련 조치사항에 대해선, 의료법 제36조가 의료기관의 안전, 위생, 급식 관리에 관한 사항을 보건복지부령이 정하는 바에 따라 관리하도록 규정하고 있고, 의료법 시행규칙 제35조 내지 제39조의2에 병원에서 조치해야 할 바를 규정하고 있으나 ‘해충’에 대해선 “안전관리에 있어 방충시설을 하도록” 규정하고 있고 구체적인 설비 기준은 없음. 따라서 병원에서 바퀴벌레가 나온 것이 보건소에서 행정처분을 할 만한 근거가 되긴 어려운 것으로 판단됨. 이와 관련, 구 보건소가 현지 점검을 통해 “위생관리를 철저히 할 것”에 대해 행정지도 하였으므로 위 병원에 대한 경고 효과는 있을 것으로 보이는데, 일반시민의 관점에서 위생과 관련해 ‘바퀴벌레’가 주는 부정적인 이미지가 적지 않음을 감안해 수정구보건소가 좀 더 실질적인 행정지도 방안을 마련하고 시행해야 할 것으로 판단됨.
- 구 환경위생과의 조치와 관련해선, 해당 병원의 식사 제공 행위가 식품위생법상 제재대상인지 확인하였으나 식사제공 인원이 같은 법 시행령 제2조에서 정한 ‘50인’에 미달하여 위 병원은 집단급식소 규정에 해당하지 않으므로 행정처분의 대상이 되지 않는다고 판단한바, 이를 문제 삼기는 어려운 것으로 판단됨. 또 위 신청인이 시민옴부즈만에게 제기한 고충 민원에는 이와 관련한 내용이 포함되어 있지 않음.

□ 결 론

- 시민옴부즈만은 구 보건소 등에 대한 조사결과와 행정조치에 대한 위 신청인의 의견을 들어보기 위해 4. 11~15. 네 차례 무선통화를 시도하였으나 신청인이 핸드폰 전화를 받지 않아 실패하고, 4. 15. 오후 1:44 병원 유선전화를 이용해 비로소 통화함. 병원쪽은 신청인이 정신과 폐쇄병동에 입원해 있기 때문에 핸드폰 통화가 안 되었을 것이라고 설명하였으며, 신청인은 유선통화에서 ‘민원을 냈다는 이유로 불이익을 받은 것은 없는지’ 묻자 “그런 것은 없다. 핸드폰 전화는 집에 두고 입원했다.”고 답변함. 또 고충민원 신청 이후 병원 상황과 관련해 “병원의 위생관리나 급식 등이 많이 좋아졌다”면서 고충민원 조사를 종결하는 데 대해 동의함. 이에 시민옴부즈만은 “각하”로 상담 종결함.

주정차 단속 과태료 처분 시정요구 - 안내

□ 민원 요지

- 2019년 1월28일 17시40분경 성남시 ○○구청장 명의 주정차위반 과태료 부과 사전 통지서 및 자진 납부 고지서를 우편을 통해 받았는데, ○○구청 교통단속 직원에게 사실 정황을 얘기하며 선처를 호소했으나 무인카메라는 기계이기 때문에 알 수 없으니 이의제기를 하라며 기계 탓만 하였음.
- 과태료를 무조건 안 내겠다는 것이 아니고, 당시 차량에 사람이 둘씩이나 시동 걸어놓고 있었는데 그게 어찌 불법 주정차인지 이해가 되지 않음. 갓길에서 차량을 방치한 게 아니고, 시동과 히터를 켜 상태에서 운전자와 동승자(아들)가 탑승하고 있어서 즉시 이동 가능한 상태였는데, 무인 단속카메라가 촬영한 것이라고 해서 막무가내로 선량한 시민에게 부당하게 과태료만 징수하려는 행정관청에 대하여 불만이 있음.
- 감시카메라 영상을 보면 차량탑승 운전자와 동승자 2인이 분명히 확인될 것이므로 과태료 부과 취소처분을 해달라는 요지의 고충민원을 제기함.

□ 사실관계 조사

- 시민옴부즈만이 고충민원 접수 뒤 ○○구 경제교통과에 사실관계를 확인한 결과, 단속시간은 1. 22. 08:20:54이고 정차시간은 08:10:24 ~ 08:20:54으로 10분30초였음. 또 해당 차량은 고정형 CCTV로 단속되었으며, CCTV 단속의 경우 운전자 탑승 여부와 관계없이 10분 이상 주차하면 단속대상이라고 밝힘. 또, 도로교통법 제2조(정의) 제25호는, ‘정차’란 운전자가 5분을 초과하지 아니하고 차를 정차시키는 것으로 주차 외의 정지 상태를 말한다고 규정하고 있으며, 성남시에선 현장단속의 경우 운전자 탑승 시 이동하라고 구두 계도하지만 CCTV 단속의 경우 10분 후 자동 단속하므로, 위 차량은 과태료 부과 취소 대상이 아니라고 밝힘.
- 주정차 단속 및 과태료 부과 처분의 법률 위반 여부
 - 「도로교통법」상 정차의 기준을 벗어나는 경우 주차로 간주되고, 주차위반 차량에 대하여는 같은 법 제160조 규정에 의거해 과태료 부과 처분대상임. 위 법령이나 성남시의 주정차 단속행정 매뉴얼에 어긋나는 단속처분은 없었다고 보아야 함.
 - 시민옴부즈만은 담당 부서의 설명이나 관계 법령의 규정에도 불구하고, 위 신청인이 몸이 아픈 아들을 출근시키기 위해 위 장소에 도착했으며 시간 여유가 조금 있어서 아들에게 약을 먹이고 잠시라도 따뜻한 곳에서 쉬게 할 요량으로 정차를 한 것이라는 하소연에 유의하고, 탑승자가

있을 경우 무인감시카메라 단속이라고 해도 선처의 여지가 있지 않을까 하는 생각에서 교통분야 전문 자문위원과 유선 상담을 하였음.

- 자문위원은 ‘사람 중심의 행정’을 강조한다고 해서 운전자와 탑승자가 있으면 단속을 유예하자는 게 아니라고 밝힘. “오히려 선의의 다수 시민들이 불법주정차 차량으로 인해 보행이나 안전 등에서 피해를 보아선 안 된다고 하는 것이 사람 중심 행정의 요체로 이해해야 한다. 운전자가 있으면 단속을 유예하거나 계도하는 게 좋다는 사고방식이야말로 ‘차량 중심의 행정, 사고방식’이라고 할 수 있다. 또 10분 이상 시동을 걸고 있었다면 ‘공회전 금지’ 원칙에 크게 어긋나는 것이므로 선처의 여지가 더 없다고 해야 할 것이다.”

□ 결 론

- 시민옴부즈만은 2월7일 오후 신청인에게 현행 법령과 성남시의 주정차 단속 매뉴얼, 그리고 전문가의 자문 내용 등을 두루 설명하며 과태료 부과 취소처분이 어렵다고 안내함. 그러나 신청인은 납득하지 않고 당시 상황을 반복적으로 설명하며 운전자와 탑승자가 차량 안에 있었으므로 정상참작의 여지가 있다면서 성남시의 조치가 부당하다고 주장함.
- 시민옴부즈만은 30여분간 유선 상담을 계속하며 신청인의 양해를 구하고자 노력하였으나, 신청인은 끝내 납득하지 않고 “과태료를 내지 않을 것이며 다른 방법을 강구하겠다”고 말해 그대로 상담 종료함.

소상공인 플리마켓을 위한 공공장소 대여 요청 - 안내

□ 민원 요지

- 신청인은 2019년 2월25일 오전 시민옴부즈만에게 유선으로, 자신은 소상공인들을 위한 전국 순회 플리마켓을 기획 추진하고 있는데 성남시 문화관광과와 지역경제과 등에서 ‘판매자들의 영리목적이 있으면 시청광장 등 공공장소에서 행사를 할 수 없다’는 요지의 부정적 답변을 받았으며, 이의 시정과 선처를 요구하는 내용의 고충민원을 제기함.

□ 사실관계 조사

- 신청인은 자신에 대해 학원 일을 하고 있고 소상공인 비영리단체 관계자라고 소개하며, 소상공인들을 위한 전국 순회 플리마켓을 기획 추진하고 있는바, 제1회 플리마켓은 2.16. 용인시(○○호



텔)에서 진행하였으며, 플리마켓에선 소상공인들의 제품 판매와 함께 교육, 문화체험도 진행한다고 밝힘. 또 얼마 되지 않지만 수익이 나오면 대부분을 시민사회단체나 복지단체 등에 기부하고자 한다고 말함. 신청인은 그동안 성남시 문화관광과와 지역경제과 등에 문의한 결과, 성남시청 광장은 판매기업들의 영리 목적 때문에, 탄천변 공원부지는 쓰레기 문제 때문에, 야탑역 광장은 인근 상점들이 반대하기 때문에 모두 안 된다는 답변을 들었다고 함.

- 이에 시민옴부즈만은 플리마켓 관련 기획안 등을 참고해 성남시 관련부서에 확인한 결과, 지역경제과는 그런 제안을 받은 기억이 없다고 하고, 관광과는 그런 제안을 받은 바 있으나 신청인 등이 영리 목적으로 플리마켓을 추진하는 것으로 판단해 부정적으로 답변했다고 밝힘. 시민옴부즈만은 신청인의 민원 요지가 ‘성남시 소유의 광장 등 행사 공간’을 빌리는 것이 목적이려면 행정지원과로 상담해야 한다고 판단해 행정지원과에 문의함. 그러나 행정지원과 역시 같은 이유로 부정적인 답변을 함.
- 시민옴부즈만은 3.11. 오후 신청인에게 전화해 성남시 행정지원과 등의 의견을 전달함. 이에 신청인은 자신들이 기획 추진하고 있는 플리마켓은 영세상공인들의 제품 홍보를 위해 하는 것이며, 매대 제작과 행사광고에 드는 비용 20% 정도를 제외한 나머지 수익 전액을 시민사회단체 등에 기부하려 한다고 해명함. 또 춘천시는 리버마켓을 열자는 자신들의 제안을 수용하며 시에서 나서서 무료 홍보와 준비를 해주기로 했다면서, 그리되면 수익을 전액 기부할 수 있을 것 이라고 말함. 시민옴부즈만이 “플리마켓 수익을 전액 기부한다면 신청인 등 행사 기획·진행자들의 수익 모델은 무엇인가” 라고 묻자, 신청인은 자신들이 운영하는 온라인 홈페이지에서 수익이 나는 것 이라고 답변함. 이에 시민옴부즈만은 기획안을 수정해 다시 보낼 수 있느냐고 물었으며, 신청인은 그리 하겠다고 답변함.
- 신청인은 3. 27. 시민옴부즈만에게 이메일을 보내 비영리단체 창립을 준비하고 있다면서 △비영리단체를 꼭 만들어야 하는지 여부 △만약 성남과 안 된다면, 다른 지역(서울 영등포구)으로 진행해야 하니 영등포쪽에 비영리단체를 세워야 하는지 등을 문의함. 이에 대해 시민옴부즈만은 3. 29. 유선으로 “공공기관이 소유 내지 관리하는 장소를 영리단체의 영리활동을 위해 빌려주는 것에 대한 문제제기 때문에 비영리단체와 함께 하는 방안을 찾아보도록 권유한 것” 이라고 설명하며 “직접 비영리단체를 창립하는 것도 좋지만, 지역의 소비자모임단체나 자원봉사단체 등과 함께 협업하고 그 단체에 수익을 기부하는 것도 좋은 방안일 수 있다” 고 안내함. 또 “소상공인연합회 등과 협의해 플리마켓을 공동주관하거나 후원을 받는 것도 좋은 방법일 수 있다” 고 안내함.
- 시민옴부즈만은 4. 4. 시청 총무팀장을 면담, 신청인의 제안성 민원에 대해 설명하고, 어떻게 하면 공공장소에서 플리마켓을 열 수 있는지 등에 대해 문의함. 총무팀장은 “시청 내 온누리실 등의

대실과 관련해 고민이 많은데, 예컨대 영리기업의 행사라도 좋은 직장만들기 운동본부 등 신뢰할 만한 시민사회단체와 협업하면 대체로 수용하고 있다”면서 위 신청인이 제안한 폴리마켓의 경우 “성남시에 도움이 되는 것은 무엇인지, 예컨대 성남시 소재 사회복지단체 등과 사전에 기부협약을 체결해 제안서에 포함한다든지 하면 설사 영세소상공인들과 신청인 단체의 영리 목적이 보인다 하더라도 수용할 수 있을 것”이라고 답변함. 또 “폴리마켓의 경우 시청광장 등을 주말에 이틀까지 대여할 수 있는데, 대전제는 마무리가 잘 되어야 한다는 것”이라고 덧붙임.

□ 결 론

- 시민옴부즈만은 4. 4. 위 신청인에게 유선으로 비영리단체 창립 경과 등에 대해 문의하고, 위 총무팀장의 입장 등을 개괄적으로 설명하고, 향후 성남시에 제안성 민원을 제기할 경우 성남시에 맞는 공익적 목표를 분명히해 줄 것 등을 당부하고 상담 종결함.

재산세 부과 근거 확인 요청 - 안내

□ 민원 요지

- 신청인은 자신의 아들이 건축물을 소유한 ○○구 ◇◇동 ☆☆번지에 같은 규모의 건물 4개 동이 있는바, 큰 도로에 접하고 있는 2개 동과 골목 안에 지어진 2개 동에 대해 같은 세금이 부과되고 있다면서 시가가 분명히 다를 텐데 하나의 필지에 있다는 이유로 어떻게 이럴 수 있는지 이해가 가지 않으므로 이를 확인해 달라는 요지의 민원을 제기함.
- 신청인은 또 건물의 위치가 각기 다른데 공시지가가 같을 수 있는지도 의문이라고 주장함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 신청인의 문의사항에 대해 구 세무과의 재산세 부과자료를 확인한바, 4개 동 각각의 건물에 부과되는 세금의 산출근거 자료상의 지표 값은 각기 달랐음. 다만, 공시지가가 동일한데 이유는 한 필지에 4개 동의 건물이 있는 것이고 필지가 하나이므로 한 필지의 어느 부분이든 공시지가는 동일하며 한 필지 내 위치별로 다른 공시지가를 적용할 수는 없는 것임.
- 시민옴부즈만은 구 세무과에서 확인한 내용을 신청인에게 설명하며 이웃 3개 동 건축물에 부과된 재산세가 같은지 확인해 보았느냐고 묻자 그런 것은 아니라고 답변하며, 그제야 공시지가가 동일한 것이 이해할 수 없다고 말하므로 한 필지 같은 지번이어서 공시지가는 같을 수밖에 없다는 점을 설명함. 아울러 이를 달리하려면 토지를 분할해야 하므로, 그에 관해서는 해당 관청(구 시

민봉사와) 지적부서를 통해 가능 여부를 검토해볼 것을 권유하고 상담을 종결함.

인근 건축공사로 인한 피해보상 요구 - 안내

□ 민원 요지

- 신청인은 ○○구 ◇◇동 ☆☆번지 건물에서 미용실을 운영하고 있는데 2017년 말부터 인근에서 건축공사를 시작하면서 소음과 진동, 비산 먼지 등으로 인해 피해를 보았고, 특히 중장비가 투입되어 공사를 하는 경우 중장비들이 매장 앞을 가리고 진동, 소음으로 인해 영업을 할 수 없는 상황이 발생하여 손실이 막대하였음에도 시공사가 적절한 보상을 하지 않고 있어서 건축과에 민원을 제기하였으나, 손해배상은 사인 간의 분쟁이므로 민사로 처리하라는 답변만 하고 있다며 고충 민원을 제기함.
- 신청인은 피해와 관련해 소음, 진동피해 민원을 수차례 제기해 해당 공사장이 구 환경위생과로부터 과태료 처분을 받았다고 하며, 본인이 지속적으로 민원을 접수하자 시공사 직원이 본사에 요청하여 4000만원 정도 보상받도록 해주겠다고 하였으나, 얼마 후 본사에서 처리해줄 수 없다고 한다며 보상을 차일피일 미루고 있다고 주장함.
- 신청인은 그동안의 영업 손실을 따져보니 대략 3000만원 정도에 이른다며 보상문제를 해결하지 않으면 건물 사용승인을 해주어선 안 된다고 주장하고, 같은 내용을 민원으로 제기하였다며 본인이 보상을 받을 수 있도록 도와 달라고 요청함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 건축공사로 인해 일정 부분 피해가 있었음은 사진이나 그동안의 환경피해 민원 단속 상황으로 볼 때 공감이가지만, 건축법령에 공사 중 인근 주민에게 피해를 입힌 경우에 대하여 보상하도록 하는 명확한 규정이 없어 해당 부서가 공사를 제재하기 어려울 것이라는 점을 설명하였음. 또 소음이나 진동 등에 의한 피해 민원은 환경 관련 법령으로 단속해 처리하는 것임을 설명하였는바, 신청인도 이미 알고 있고 구 환경위생과에서 단속해 과태료를 부과한 것도 알고 있으나 공사를 계속하지 못하게 막지 않아 불만이라고 말함.
- 건축물의 사용 승인은 건축법 및 관련규정에 적합하게 건축물이 축조된 경우 이를 제재할 근거가 없으며 건축법은 대표적인 기속법령임을 신청인에게 설명함. 또 손해배상과 관련해서는 사인 간의 분쟁 사항으로 시민옴부즈만이 처리할 수 있는 민원 내용이 아니며, 그래도 민원을 신청한

다면 건축법 및 소음 진동 규제법령에 피해배상 관련 규정이 있는지 확인해줄 수 있음을 설명함.

- 더불어 신청인의 경우 공사 시행단계에서 민사적 대응(손해배상 청구)을 검토하는 것이 중요하고, 손해배상 청구와 관련해 근거가 될 수 있는 증빙자료를 확보하여 변호사의 상담을 받아볼 것을 권유하고 상담을 종결함.

모란역 2번 출구 앞 배수 불량 등 - 안내

□ 민원 요지

- 모란역 앞을 지나다니면서 2번 출구 앞이 비만 오면 침수돼 통행에 불편을 주는 것을 보고 이를 시정해 달라고 중원구(환경위생과, 건설과) 등에 수차례 민원을 제기했는데도 제대로 처리되지 않는다고 이를 개선하고 그 결과를 이메일로 통보해 달라는 요지의 고충 민원을 제기함.
- 신청인은 또 모란역 버스정류장 쉼터 내 의자들이 제대로 청소되어 있지 않고 조명도 어두워 시민들이 이용하기에 불편하니 개선해 달라고도 요청함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 신청인의 고충 민원에 대해 사실관계를 조사함.
 - 시민옴부즈만이 6. 18. 모란역 현장에 나가 확인한바, 2번 출구 앞에 위치한 우수받이의 상부가 과거 악취방지용으로 설치돼 있어 배수가 원활하지 못한 것으로 파악하고, 중원구 건설과에 이를 개선할 방법이 있는지를 검토해줄 것을 요청함. 이에 대해 중원구는 2번 출구 앞 우수받이를 개방형 ‘스틸그레이팅’으로 일부 교체할 것임을 6. 25. 전화로 통보해옴.
 - 시민옴부즈만이 모란역 버스정류장의 쉼터 내 의자들의 청소상태에 대해 대중교통과에 문의한 결과, 도시개발공사가 청소업무를 담당하고 있는데 성남시 전역의 버스 쉼터(대략 110곳)를 작업자 4명이 정기적으로 청소하고 있어서 모란역 주변만 매일 청소할 수는 없는 상황이라고 말함. 다만, 사람이 많이 이용하는 곳은 좀 더 자주 청소하고 있으며, 모란역도 통행하는 사람들이 많아서 다른 곳에 비해 좀 더 자주 청소하는 편이라고 말함.
 - 또, 모란역 버스정류장 일대의 조명이 어둡다는 민원과 관련해 대중교통과에 문의한 결과, “어두울 수가 없다. 자체 조명도 밝지만, 주변 상가들이 밝혀 놓은 조명들까지 감안해 보면 어두울 수가 없다”고 답변함. 이와 관련해선 대중교통과 담당 공무원과 함께 현장점검을 할 필요가 있을 것임.
- 위와 같은 내용을 신청인에게 이메일을 통하여 내용을 전달하고 상담을 종결함.

○○동 ◇◇오피스텔 자치 운영 위원장과의 분쟁 - 안내

□ 민원 요지

- 신청인은 성남시 ○○구 ◇◇오피스텔의 구분소유자로서 “관리사무소에 방문하여 난방분배기 문제로 건축도면을 요구하며 소란을 피우고, 수도요금 과다 부과로 피해를 보았으며 이를 다른 입주민에게 알렸다” 는 등 2가지 이유로 오피스텔 자치운영위원장에게 2건(업무방해, 명예훼손)의 고소를 당하였으나, 수원지검 성남지청에서 ‘혐의 없음’ 으로 불기소 처리되었는바, 그 이후에도 자치운영위원장이 항소하겠다고 주장하며 신청인을 괴롭히고 있다면서 그로 인한 정신적인 고통을 호소하는 내용의 고충민원을 2019. 7. 5. 시민옴부즈만실을 방문해 제기함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 신청인의 내방 상담내용과 고소장, 판결문 등과 『집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률』 등을 검토함. 또 신청인이 분당구청에 관련 민원을 제기하였는지, 그에 대한 분당구청의 조처는 무엇이었는지 등을 확인함. 그 결과 신청인은 분당구청을 방문해 같은 내용의 민원을 제기하였으나, 신청인의 주장 내지 호소를 입증할 수 있는 자료가 없어 유의미한 행정처분을 하지 못했다는 답변을 들음.
- 시민옴부즈만은 분당구청의 처분에 문제가 없었다고 판단되고, 민원의 내용이 신청인과 자치운영위원장 사이의 사인 간 갈등이라는 점 등을 고려해 위 법률 제52조의2(집합건물분쟁조정위원회)에 따라 경기도 분쟁조정위에 조정을 신청하도록 안내, 권유하기로 함. 이에 신청인에게 위 법률 제52조2의 제2항 2호 관리인·관리위원의 선임·해임 또는 관리단·관리위원회의 구성·운영에 관한 분쟁, 4호 관리비의 징수·관리 및 사용에 관한 분쟁 등을 사유로 경기도 분쟁조정위원회에 분쟁조정신청서를 제출하도록 권유하고, 자치운영위원장의 항소 제기에 대응할 수 있도록 성남시에서 운영하고 있는 ‘무료법률상담실’ 을 안내함. 신청인이 이를 이해하고 수용하므로 이에 상담 종결함.

○○동 주택 건설현장 새벽 작업으로 인한 소음 문제 - 안내

□ 민원 요지

- 신청인은 ○○구 ◇◇동 ☆☆단지 거주자인바, 단지 인근 초등학교 옆 주택 건설공사 현장에서 7. 10. 새벽 6시부터 철근 내리는 작업이 이뤄지는 바람에 기계장비 소리에 시끄러워 잠을 잘 수 없었다면서 거듭되는 새벽 공사, 공휴일 공사로 인한 소음 때문에 주민들이 제대로 휴식하며 일상생활을 하기 어렵다면서 대책을 세워 달라는 요지의 고충 민원을 제기함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 상황 파악을 위해 구청 환경위생과 담당 공무원과 유선 통화하는 한편, ○○건설 공무 차장과도 유선 협의를 진행함. ○○건설 차장은 △평일에는 아침 06:50에 모여 체조를 한 뒤 07시부터 작업을 시작해 오후 5시에 일을 마감하며 △주말 휴일(일요일)에는 작업을 하지 않는다고 답변함. 다만, ○○건설 차장은 위 신청인의 민원과 관련해 사실관계를 확인한 결과, 7. 10. 새벽 6시에 일부 자재가 들어와 이를 작업할 장소로 옮겨 분배하는 작업을 한 사실은 있다면서 “앞으로는 반드시 오전 7시부터 작업을 시작하라”고 지시했다고 말함. 그러나 그는 주중 휴일(국경일 등)에도 주민들의 휴식을 위해 작업을 하지 않아야 한다는 민원에 대해서는 “국책 사업인 테다 공기를 맞춰야 한다”면서 즉답을 피함.
- 구 환경위생과는 시민옴부즈만과 통화한 뒤 현장 관계자에게 유선으로 『소음·진동관리법』에서 규정하는 사업장 및 공사장 등에서 발생하는 소음, 진동 규제에 대한 사항을 설명하였다고 밝힘. 또, 민원 해소를 위하여 소음이 크게 발생할 우려가 있는 공중은 가급적 이른 아침 시간대의 작업을 제한하도록 행정지도 하였으며, 재차 민원이 발생하면 현장을 방문해 소음을 측정한 후 법령에서 정하는 기준치를 초과하면 과태료 부과 등 행정처분할 예정임을 설명하였다고 말함. 주중 휴일과 특정 시간대 작업 중지와 관련해선 법령에서 규제하고 있는 사항은 없으나, 특정 장비 사용 등 소음이 크다고 우려되는 작업은 오전 8시 이후에 진행하도록 행정지도하고 있다고 말함.
- 시민옴부즈만은 위 사업 착공승인 부서인 주택과에도 ‘특정시간대(이른 아침) 작업 중지’와 관련해 지속적인 행정지도가 필요함을 구두로 전달하였고 주중 휴일 공사와 관련해선 법령에 정한 바가 없는 등 신청인의 요구를 완전 수용하는 게 쉽지 않다고 판단, 행정부서와 ○○건설쪽 입장을 신청인에게 유선으로 전달하고 상담 종결함.

옥외영업 민원신고 관련 - 안내

□ 민원 요지

- 신청인은 ○○구 ◇◇동 ☆☆상가 1층에서 가게를 운영하는바, 1층 가게들은 대부분 저녁에는 상가 앞마당에 이동식 테이블을 펴고 영업하는데, 유독 자신이 자리만 깔면 누군가 사진을 찍어 구청에 신고한다면 “구청 공무원들이 2차례 행정지도를 나왔는데, ‘민원이 또 들어왔다’ 며 단속이 불가피하다고 한다” 며 이에 대한 도움을 요청하는 고충민원을 제기함.
- 신청인은 또 “경기 광명시와 제천시 등에서 ‘시 조례’ 로 도로가 아닌 공개공지에서, 교통에 영향을 주지 않는 경우 옥외영업을 허용한다는 글을 인터넷으로 읽었다” 면서 성남시에서도 제도개선을 해주면 좋겠다는 요지로 대책 마련을 호소함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 위 민원에 대해 곧바로 구청 환경위생과에 그 경위를 확인함.

- 2019. 7. 25.(1차) 옥외영업 단속요청 민원이 접수되어 담당 공무원은 7. 29. 현장조사 하고 위법행위에 대해 계도(1차)한 후 그 결과를 민원 신고인에게 유선 통보함. 신고인은 위 가게에 대해 즉시 행정처분할 것을 원하였으나, 구청은 내부지침인 ‘옥외영업 관리기준’ 에 따라 계도 후 행정처분이 가능하다고 답변함.



- 이후에도 8월9일과 10일 위 가게의 옥외영업에 대하여 사진 및 문자 전송으로 단속을 요청함. 담당 공무

원은 현장확인을 통하여 △8. 19. 위 가게에 대해 2차 계도하고, 종합상가 내 다른 영업점에 대해서도 1차 계도함. △8. 20. 추가조사를 하였으나 위 가게는 정기휴무로 옥외영업 여부를 확인하지 못하고, 주변 타 영업점에 대한 1차 계도 실시. △8. 26. 불시 옥외영업 여부를 확인하였으나 ☆☆상가 일대 옥외영업 사항은 없었던 것으로 확인되었음.

- 신청인은 구청 환경위생과에서 신청인의 영업점만 단속한다고 주장하나, 확인 결과 단속의 실효성 등을 감안 해 상가 내 다른 영업점들에 대해서도 단속을 시행하였고, 행정처분이 아닌 계도 위주로 조치함. 환경위생과는 2019년 식품지도업무 종합계획인 ‘옥외영업 관리기준’ 에 따라 아래와 같이 계도 후 행정처분할 예정인 것으로 확인됨.

※ 옥외영업 등 위법행위 적발 시 3회 이상 현장 계도 후 1차 적발 시 ‘시정명령’, 1년 이내

재적발 시 영업정지 7일, 3회 적발 시 15일, 4회 적발 시 30일, 5회 적발 시 영업허가 취소

- 시민옴부즈만은 추석 연휴 직후인 9. 25. 저녁 위 가게를 방문해 현장을 확인함. 위 가게의 경우 옥내에 9개, 옥외에 2개의 테이블이 비치되어 있었으며, 신청인의 주장대로 손님들은 옥내 자리가 있음에도 대부분 옥외 자리를 띄길 원하였음. 즉 손님들이 원하므로 접이식 간이테이블을 펼치고 영업할 수밖에 없는 분위기였고, ☆☆상가 내 다른 영업점들도 동일한 방식으로 옥외영업을 하고 있었음.
- ☆☆상가 내 중앙도로는 보행자도로로 차량이 다니지 않음. 또 보행자도로가 제법 폭이 넓어서 옥외영업이라 하더라도 사유지인 ‘공개공지’ 안에서만 이뤄진다면 주민들의 통행에 불편을 주지 않으므로 인근 지역주민들도 양해해줄 것으로 판단됨.
 - 다만, 공개공지 밖으로 접이식 테이블을 펼치고 영업하면 주민들의 통행에 불편을 줄 수 있으므로, 과도한 옥외영업으로 인해 발생하는 지역주민들의 민원 신고사항에 대해서는 분당구청 주무부서의 의견대로 ‘옥외영업 관리기준’에 따른 행정처분이 불가피하다고 판단됨.
 - 이에 시민옴부즈만은 위의 판단내용을 구청 주무부서와 신청인에게 설명하고 “**상담 안내**”로 종결함.

부동산 매매계약서의 특약사항에 대한 문의 - 안내

□ 민원 요지

- 신청인은 2019. 4. 20, 성남시 ○○구 ◇◇동 ☆☆번지 단독주택을 매입하기로 매매계약을 체결하였는바, 계약서 특약사항에 “4.건물의 노후로 인한 누수 등의 발생 시 잔금일을 기준으로 그 이전은 매도인이 잔금일 이후에는 매수인이 책임지기로 한다.”고 되어 있는데, 잔금을 7. 3. 지불하였고, 그 뒤 한달쯤 지난 8월 초에 지층에 누수가 발생하였다며 누수 등에 대한 책임 소재를 가려 달라는 요지의 민원을 제기함.
- 신청인은, 계약 당시 매도인은 공실이던 지층에 대한 리모델링 보수공사를 시행하고 있었는데 ‘바닥 습기 때문’이라고 설명하였고, 공사를 마친 뒤 6월에 매도인 명의로 임대를 내주었는데, 7월 잔금을 치르며 임대 관계를 인수한 지 한 달 만인 8월 초에 빗물이 벽으로 스며들었는지 천장과 창문이 젖었다고 말함. 요컨대, 매도인이 애초 얘기한 보수공사의 원인과 현재 발생한 누수 상황은 다르며, 매도인과 부동산공인중개사가 거짓으로 건물 노후상태를 설명하고 매도한 것 같다는 의혹을 제기한 것임.



□ 사실관계 조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 민원 접수 직후 신청인이 제시한 매매계약서 사본과 첨부한 ‘공인중개사 세부 확인사항’ 등을 살펴보는 한편, 공인중개사 A씨에게 전화해 일반적인 거래 관행에 대해 문의함. 시민옴부즈만 자문위원은 『민법』 제575조와 제580조, 제582조의 규정에 따라 중대 하자의 경우 6개월 이내에는 매도인이 책임져야 하는 것으로 되어 있으나, ‘매수인이 하자 있는 것을 알았거나 과실로 인하여 이를 알지 못한 때에는 그러하지 아니하다’라는 단서 조항이 있으며, 매매 계약서에 특약사항으로 약정한 바가 있으면 ‘사적 가치 원리가 가장 우선’ 해야 하므로 특약사항에 따라 매수인이 책임져야 한다고 설명함.
- 이와 관련, ‘공인중개사 세부 확인사항’에 벽면에 노후로 인한 ‘균열’이 있으나 누수는 없는 것으로 ‘체크’되어 있는 것으로 확인됨. 8월 초 누수와 관련해 원인과 책임소재 규명이 쉽지 않다는 것임. 시민옴부즈만은 신청인에게 자료 조사결과 및 자문위원의 유권해석 내용을 전달하고, 신청인도 좀 아쉽지만 이해한다는 의견을 밝히므로, 이에 “**상담 안내**”로 종결함.

장애인전용주차구역 주차위반 관련 정상참작 요청 - 안내

□ 민원 요지

- 신청인은 2019. 8. 23. ‘미등록차량에 장애인등록증을 게시한 채 장애인주차구역 주차’를 한 사실이 적발돼 200만원의 과태료 청구서를 ‘등기’ 수령 한바, 장애인 등록 차량 대신 미등록 차량을 4급 장애인인 아내가 타고 싶다고 줄라 어쩔 수 없이 그랜저를 타고 ○○도서관에 갔던 것이며, 아내가 동승 했기 때문에 장애인등록증을 게시해도 되는 줄 잘못 알았다며 정상참작 등을 호소하는 내용의 고충 민원을, 8. 26. 아내와 함께 시민옴부즈만실을 찾아와 제기함.
- 과태료 청구서 등에 의하면 8.6. 저녁 9시에 신고·적발되었는데, 3년 전 쓰러져 4급 장애인이 된 아내가 ‘부부 공동명의로 장애인등록차량’ 대신 신청인 명의의 미등록 차량을 타고 가자고 줄라서 부득이 그리하였으며, 장애인 본인이 탑승하고 있어서 문제가 되지 않는 줄 알았고, 8. 13. 도서관 주차관리 요원이 그리하면 안 된다고 지적해 8. 14. 곧바로 주민센터를 방문해 장애인 차량을 그랜저로 교체 등록했다고 진술함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 시 장애인복지과에 사실관계를 문의함. 담당 주무관은 “장애인등록증을 차량

번호가 보이지 않게 해놓았다가 이를 이상하게 여긴 신고자에 의해 적발된 것”이라며 “이런 경우는 「장애인복지법」 제39조 제3항 위반으로, 제90조 제3항과 별표#5에 ‘과태료 200만원’으로 명시하고 있다”고 설명함. 이어 “과태료 면제는 불가하며, 위반한 동기와 결과 등에 관한 소명 자료를 보낼 경우 최대 50%까지 경감은 가능하다”고 설명함,

- 시민옴부즈만은 시 담당부서의 의견이 관계 법령 등에 비춰 타당하다고 판단해 이를 신청인에게 전달하고, 시한인 8. 28.까지 소명자료를 제출해보라고 권유함.

※ 이에 신청인이 호응하므로 이에 “상담·안내”로 종결 처리함. 시민옴부즈만은 이와 별도로 8. 28. 오후 신청인에 대한 ‘정상참작을 요청하는 내용의 의견서’를 담당 주무관에게 이메일로 송부함.

성남아트센터 대관 신청 제한 관련 - 안내

□ 민원 요지

- 신청인은 2019. 8. 28. 시민옴부즈만 사무실을 방문, 자신을 ‘○○예술단’ 관계자라고 소개하고, ○○예술단이 매년 월드투어를 하는바, 성남시 아트센터에서도 공연을 하기 위해 여러 차례 대관 신청을 하였으나 이를 받아주지 않았다면 이의 시정을 요청하는 내용의 고충 민원을 제기함.
- 신청인은 그동안 대관 신청이 안 되는 이유와 관련해 중국공산당과 그를 대리하는 주한 중국대사관 쪽의 간섭이 있었던 것으로 알고 있다면서, 지난해부터는 대사관 쪽이 간섭을 하지 않는 것으로 들었으며, 2018년 4군데 자치단체 등 2007년부터 진행해온 공연 캘린더 자료를 제시함. 또 성남아트센터에서 2020년 2월 중에 공연할 수 있도록 대관 신청이 이뤄지길 강력 희망한다고 말함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 8. 28. 방문상담 과정에서 ‘혹시 공연 내용 가운데 파룬궁 관련한 내용이 있는가?’를 물었으며, 신청인은 “전체 20개 장면 가운데 2개 장면이 파룬궁 관련 내용”이라고 답변함. 옴부즈만은 8. 30. 성남아트센터(공연기획부)에 유선으로 연락해 사실관계를 문의함. 아트센터는 「대관규정」 제10조(대관신청 제한, 사용취소 제한 및 신청 자격정지) 제①항 제5호 ‘특정 종교의 포교 또는 정치적인 목적의 공연’에 해당한다고 판단해 대관 신청을 접수하지 않았다고 답변함. 담당 부서장은 “종교성 관련 풍문이 있고, 공연 중에 물건을 판매하는데 구매하지 않으면 민움이 부족하다고 질책한다는 이야기도 들었다”면서 “대관 심의위원회에 회부하지도 않았

다”고 덧붙임.

- 읍무부즈만은 9. 4. 신청인에게 유선으로 연락해 아트센터 「대관규정」의 내용과 담당자 부연설명 내용을 전달함. 이에 대해 신청인은 “공연 중에 MD 상품, 즉 오케스트라 실황중계 CD와 스카프 등을 판매하는 것은 사실”이라며 “이는 다른 공연에서도 일반적인 일”이라고 해명함. 시민읍무부즈만은 성남아트센터가 「대관규정」의 관련 조항에 따라 대관 신청을 받지 않은 것인데 이를 잘못이라고 판단할 수 없으므로, ○○예술단의 공연 내용이 그렇지 않다고 생각하면 “담당 부서에 공식 소명하는 절차를 밟을 것”을 권유하고, 신청인이 이를 수용하므로 “설명, 안내”로 종결 처리함.

아사달 생명의 숲 살리기 사업을 위한 ‘간벌’ 인허가 관련 - 안내

□ 민원 요지

- ○○○○○중양연수원은 ‘2030형 생명사회 교육장 조성사업’ 중 하나로 ‘아사달 생명의 숲 살리기’ 사업을 추진 중이며, 그 사업의 하나로 ‘연수원 내 숲 일부를 간벌’ 하고자 하는바, 성남시가 사전협의 과정에서 간벌률을 줄이라고 거듭 요구하고 이를 연수원 쪽이 다 수용하였음에도 불구하고, 9월 6일 2차로 공식 제출한 산림경영계획(간벌률 5%)에 대해 성남시(녹지과) 담당자가 9. 11. “동 계획 인허가를 위해서는 환경부의 허가가 필요하다”는 의견을 밝혔으면서 “환경부 인허가를 요청하게 되면 허가 지연 또는 불가로 간벌이 내년으로 지연돼 적기(가을)를 놓치거나 아예 불가능해질 수 있다”고 우려하며 이의 시정과 신속 인허가 처리를 요구하는 내용의 고충민원을 제기함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 시민읍무부즈만은 고충민원 접수 직후 성남시 녹지과 담당자에게 사실관계 확인 등을 요청함. 이에 담당자는 ‘환경부 허가가 필요하다’는 말을 한 것이 아니라 “연수원 일대가 멸종위기 야생동물 보호구역인 맹꽁이 서식지로 지정될 수 있다”는 환경정책과의 의견을 전달하며 “환경부 허가가 필요할 수도 있겠다”는 의견을 밝힌 것인데, 연수원 쪽이 환경부 허가가 필요한 것으로 오해한 것 같다고 말함. 담당 주무관은 또 “위 계획 인허가를 신속하게 처리하기 위해 9. 17. 연수원 일대 현장을 확인하고 왔다”면서 “환경부 허가가 필요한지 관련 부서간 협의를 신속히 진행할 예정”이라고 밝힘.

- 시민옴부즈만은 9. 19. 시청 녹지과장에게 전화해 위 건 인·허가 과정에서 환경부의 허가를 꼭 받아야 하는지 물은 결과, 녹지과장은 “그렇지 않은 것으로 확인되었다. 신속한 처리를 위해 내일 (9. 20.) 현장에 직접 나가 상황을 둘러볼 계획” 이라고 답변함. 이에 시민옴부즈만은 ○○○○○ 중장연수원 관계자들에게 유선으로 위 주무부서의 의견을 전달하고, 더 이상 이의 없음을 확인한 뒤 “**상담 설명**” 으로 종결 처리함.

불법 전단물 배포행위 단속 미흡 - 안내

□ 민원 요지

- 신청인은 ○○구 ◇◇동에서 2인 공동으로 헬스장을 운영하고 있는바, 자신은 전단물 배포 시 구청에 사전 신고(도장 날인)를 하고 배포하고 있으나 인근 타 헬스장은 구청에 신고하지 않은 불법 전단물을 주변 가로등, 버스정류장, 벤치, 바닥 등에 청테이프를 이용해 ‘도배’ 하고 있으며, 이를 6개월 전부터 단속부서에 신고하였으나 10월 4일 현재까지 이렇다할 조치를 하지 않고 있을 뿐 아니라, 자신이 직접 전단물을 수거해 구청에 갖다 주면서까지 ‘과태료 부과’ 를 하도록 요청하였으나 이 또한 부과하지 않고 있다면서 고충 민원을 제기함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 사실관계 조사를 위해 광고물 관련 주무부서에 민원 발생 경위 등 민원처리 내역을 요청하였음. 담당 주무관은 과태료 부과는 채증을 위해 단속반이 사진 촬영한 것을 근거로 해서 이뤄지고 있으며 신청인이 수거한 전단지를 근거로 한 과태료 부과는 어렵다고 밝힌 것으로 확인되었음.
- 구 단속부서는 또 해당 헬스장이 불법 전단물을 저녁 시간(7시 전후)에 집중적으로 붙인다는 신청인의 의견을 토대로, 단속반이 저녁 시간에 현장에 나가 순찰 및 사진촬영을 하였고 불법부착 행위자를 호출하여 자인서를 징구하였으며 자인서를 징구하였음에도 동일 부착행위 발견 시 과태료를 부과하겠다고 밝힘. 아울러 앞으로는 대로변을 중심으로 순찰하는 야간조의 순찰 범위를 확대하여 해당 구간(상가 주변 일방통행로)을 집중 단속, 불법광고물 부착행위를 근절하겠다고 밝힘. 이에 시민옴부즈만은 구청의 조사결과와 과태료 부과 등의 방침을 신청인에게 전달하고, 신청인이 이를 수긍하므로, “**상담 안내**” 로 종결 처리함.

주택전시관 앞 공터 주차장 이용과 관련 - 안내

□ 민원 요지

- 신청인은 10. 8. 아침 7 : 30분경 주택전시관 앞 공터 주차장에 주차하려고 들어갔으나 웬 노인이 다가와 “이 장소는 65세 이상 노인에게만 허용된 공간이니 주차하면 안 된다” 라고 제지해 주차하지 못하고 그냥 나왔는바, “주택전시관 부지는 성남시 소유로 알고 있고, 2017년 주택전시관 임대업체 퇴거 이후 전시관 앞 공터 주차장은 일반인들에게 무료로 개방된 것으로 알고 있다” 면서 그 노인의 말대로 65세 이상에게만 허용된 주차공간인지 문의하며, “(그게) 아니라면 관련 없는 자가 자기 소유물인 양 주차공간을 제약하고 있는 상황에 대해 제재를 요청” 한다는 요지의 고충민원을 이메일로 제기함.
- 신청인은 10. 10. 오전 사실관계 확인을 위해 전화를 건 시민옴부즈만에게 ‘미처 신분을 확인하지 못한’ 그 노인의 말은 사실상 “주차장 밖으로 나가라” 는 것으로 들렸다면서 “주택전시관 인근에 노인복지관이 있던데 그곳을 드나드는 어르신들이 자신들의 주차공간을 확보하려고 아침 시간에 교대로 불침번을 서며 주차장을 관리하는 것 아닌가 생각이 들더라” 고 설명함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 사실관계 조사를 위해 주차 관련 주무부서인 시청 주차지원과와 노인복지 관련 노인복지과, 주택전시관 관련 아시아 실리콘밸리 담당관실 등과 통화함.
- 시청 노인복지과는 노인복지 차원에서 ‘어르신 주차구역’ 을 운영하고 있다고 밝힘. 대상은 70세 이상 노인이며, 공공기관이 운영하는 주차장에는 보통 1~2개면을 어르신 주차구역으로 운영하고 있는바, 시에서 발급한 스티커를 붙인 차량만 주차할 수 있다고 말함.
- 아시아 실리콘밸리 담당관실은 주택전시관 앞 주차장 운영과 관련해 2019년 1월에 운영현황을 내부 보고하며 개선 대책을 수립한 자료를 보내옴. 이 자료에 따르면, 주택전시관 주차장의 총 면수는 381면이며 이 가운데 194면을 무료개방하고 있는바, 일일 방문 차량이 분당노인종합복지관 400~600대, KT 80~90대, 네이버 70~80대 등 하루 600여 대를 넘고 있고, 특히 인근 기업 관련자가 상시 주차하여 주택전시관과 노인종합복지관 이용객들의 주차 불편을 초래하고 있는 것을 문제점으로 지적함. 이어 개선책으로 본관 및 별관 앞 주차장 140면을 분당 노인종합 복지관 및 주택전시관 방문자 전용 주차장으로 지정 운영하고, 노인복지관 이용객이 많은 오전 08:30~11:30에 전담인력(도시개발공사, 노인복지관)을 배치해 외부 차량의 출입을 통제하도록 하였음.
- 시민옴부즈만은 노인복지과와 아시아 실리콘밸리 담당관실에 대한 조사결과를 토대로, 위 신청

인에게 유선으로 주차장 운영 상황을 설명하였으며, 신청인은 “노인복지관만을 위한 성남시의 정책 결정을 이해하기 어렵다” 고 하면서도, 시의 방침을 받아 노인들이 오전 시간대에 출입차량을 통제된 것에 대해서는 이해를 표명함. 이에 “**상담 안내**” 로 종결 처리함.

가설건축물 신고접수와 관련한 이의제기 - 안내

□ 민원 요지

- 신청인은 성남시 ○○구 ◇◇동 ☆☆번지에 ‘컨테이너형 온실 가설건축물’ 을 축조하기 위하여 2개월 전부터 구청 건축과에 사전 문의한바, “신고서를 제출하면 접수처리가 가능하다” 는 담당 공무원의 답변을 받고 토지 임대차계약과 해당 시설에 수반되는 설비공사 발주를 하였는데, 신고서류를 제출하기 위해 구청을 방문하자 담당 공무원이 바뀌어 있었고, “관련 규정상 비닐 하우스나 유리온실의 농업용 시설만 허용되며 컨테이너형 온실은 신고서 수리가 안 된다” 는 다른 답변을 했다면서 신고서 수리 등을 요청하는 내용의 고충 민원을 제기함.
- 신청인은 2개월 전부터 성남시청 등에 문의하였는데 구청 담당 공무원은 신고서 수리가 가능하 다면서 신고서류 목록과 제출방법 등을 안내하였고, 임차하려는 토지가 종중부지라고 하자 추가로 종중의 ‘토지사용동의서’ 와 인감증명서를 요구했다면서 종중은 인감이란 게 없어서 ‘종중등록증명서’ 를 받아 함께 제출하였는데, 당일 수수료를 내려 하자 “수수료를 내면 수리가 되는 것이므로 서류만 놓고 가라” 고 해서 신고서만 내고 왔다고 말함.

□ 사실관계 조사

- 시민옴부즈만은 사실관계 조사를 위해 ‘가설건축물 축조신고’ 관련 주무부서 구청 건축과에 민원 발생 경위와 처리 등 내역을 요청해 검토함.
- 자료에 따르면, 신청인은 가설건축물 축조신고서 및 관계 서류를 가지고 구청을 방문함. 신고서에 1, 2동은 재배시설(컨테이너), 3동은 농막(컨테이너)으로 신청. 구청 건축과는 신청인이 제출한 신청서에는 컨테이너가 ‘식물재배 용도’ 로 되어 있는바, 『건축법』 제20조 및 시행령 제15조에 따른 가설건축물 설치 용도에 식물재배는 포함되어 있지 않으며, 같은 법 시행령 제15조 제5항 제11호에 따라 농업·어업용 고정식 온실 및 간이작업장, 가축 양육실로 신청이 가능하나 컨테이너는 이동 가능한 임시용 시설이어서 고정식 온실로 볼 수 없다는 점, 따라서 일반적으로 생각하는 농업용 고정식 온실인 유리온실로 신청하라는 등의 안내를 하였다고 밝힘.
- 또, 3동 농막(컨테이너)은 농지 관련 부서와 협의한 결과, 『농지법』 규정에 따라 해당 토지의

소유주만 설치할 수 있음을 안내하였다고 밝힘.

- 이에 대해 신청인은 10. 23. “전임 담당 공무원이 안내해준 관계 법령을 검토한바, 고정식 온실에 대한 개념이 명확하지 않다. 새 담당 공무원이 유리온실을 권유하는데, 컨테이너도 재질만 다를 뿐 농업시설이 맞다. 컨테이너 관련 규정이 명확하지 않으므로 법령을 적극적으로 해석하면 컨테이너도 가능하다고 본다”면서 “새 담당 공무원도 다시 검토한 뒤 답변을 주겠다고 했다”고 말함. 또, “농막에 대해서도 전임 담당은 임차인도 설치 가능하다고 했다”면서 “현 담당은 땅 주인만 가능하다고 말하는데, 종중회의를 거치면 임차인도 가능할 것으로 생각된다”고 말함.
- 구청 건축과는 10. 28. “다른 자치단체에서 컨테이너 시설 신고서를 수리한 전례가 있어서 다시 살펴보고 있다”며 “조만간 결론을 내릴 것”이라고 답변함. 시민옴부즈만은 11. 1. 오전 구청의 공식 답변 여부를 확인하기 위해 신청인에게 전화한바, 신청인은 “아직 답변을 받지 못했다”고 밝힘. 그는 “민원 회신은 1회만 연기 가능한 것으로 아는데, 아마도 오늘이 그 시한인 것 같다”면서 “스마트팜 차원의 사업을 하려는 것인데, 법령 애기만 하고 있어서 정말 이해가 안 된다. (담당 공무원이) 된다고 해서 임대차계약과 컨테이너 구매까지 다 마친 상태인데, 지금 와서 안 된다고 하면 다른 대책을 강구할 것”이라고 말함. 시민옴부즈만은 신청인에게 “판단에 도움이 될 것 같으니 스마트팜 관련 자료를 보내 달라”고 요청하고, 신청인도 보내주겠다고 답변함.
- 한편, 전임 주무관은 10. 17. 시민옴부즈만실이 보낸 사실관계 확인 요청에 대해 10. 21. 보내온 답변 이메일에서 “위 민원과 관련해 신청인 등과 통화한 적이 없는 것 같아 현 담당자에게 신청인 연락처를 물어 직접 통화했다”면서 “신청인도 3명과 통화했던 사항이라 정확히 ○○동 허가담당자가 맞는지 안 맞는지 모르는 것 같았다”고 설명함. 또 “컨테이너는 현재 기간이 명시된 공사용 가설건축물이랑 농지법상 농막으로만 신고 가능하니, 정 사업을 추진하려고 하면 땅 소유주랑 상의해 조립식 구조 등으로 신축을 한다든지 해야 할 텐데, 가능 여부는 현 담당자와 사전 상담 후 진행하시라고 안내하였다”고 밝힘.

□ 결 론

- 시민옴부즈만은 구청 건축과 담당자와 민원사항에 대한 진행사항을 재확인해본 바, 건축법 제15조 제5항 제11호에 따라 컨테이너 구조의 재배시설은 가설건축물 축조 신고 대상이 아닌 것으로 판단되고, 전국 타 지자체 에서도 신고 처리하여 준 사례가 없어 건축법 제2조 제1항 제2호에 따라 컨테이너 구조의 재배시설은 건축물에 해당하여 건축신고 등의 절차를 거쳐야 함을 신청인에게 설명하였음.
- 신청인의 고충을 해결하기 위해 구청 건축과 담당자는 컨테이너형 온실의 가설건축물 축조 가

능여부에 대하여 관원질의(국토부)를 통하여 그 결과를 신청인에게 별도 알려드린다고 하여 시민옴부즈만은 이를 신청인에게 유선(2019.11.22.)으로 설명·안내하여 이해를 구하고 상담을 종결하였음.

주·정차 위반 과태료(연체료) 경감 요청 - 안내

□ 민원 요지

- 신청인은 4년 전에 본인 잘못으로 10건의 주·정차 위반을 하였는데, 그동안 과태료 체납액이 65만원이 되었는바, 현재 자신이 어려운 경제환경과 질병으로 인해 고통받고 있는 점 등을 감안해 연체료를 감면해줄 수 있는지 등 선처를 요청하는 내용의 고충 민원을 제기함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 기본적인 사실관계 조사를 위해 구청 경제교통과에 민원 발생 경위 등을 확인한 결과, 경제교통과 담당 주무관은 불법 주·정차 과태료에 대하여 당해년도 체납액만 관리하며 과년도 체납액은 시청 세원관리과에서 관리하고 있다고 설명함. 또 체납관리 프로그램을 확인해 보니 그동안 신청인에게 수차례 납부 안내 및 독촉을 한 것으로 되어 있다고 설명함.
- 과태료 부과 직후 이의신청 기간에 신청인이 기초생활 수급자라는 등의 의견을 진술하였다면 과태료 일부 감면이 가능하였을 텐데, 현재는 기간이 상당히 경과해 감면은 불가하다고 말함. 시민옴부즈만은 신청인의 어려운 경제환경 등을 감안해, 시청 세원관리과 주정차체납팀에 ‘분할납부’ 가능 여부를 문의한 결과, “가능하다. 전화로 분할납부를 신청하면 된다”고 설명하므로, 이를 유선으로 신청인에게 전달한바, 신청인도 이의 없다고 답변함. 이에 “상담 안내”로 종결 처리함.

○○지구 도로개설계획 철회 요청 - 안내

□ 민원 요지

- 성남시 공고로 공람 된 신설도로 계획은 ○○동 ◇◇ 토지를 두동강이 나면서 저희 재산상 손해가 너무 크므로 철회해 주세요. 뒤 2가구의 맹지해소를 위해 도로를 신설한다는데 뒤의 땅들을 이용해서 길을 낼 수 있으므로 그들 땅을 이용해서 길을 내도록 해달라는 내용의 고충 민원을 제기함.

□ 사실관계 조사 및 안내

- 민원인은 직접적인 이해관계를 갖는 당사자임에도 변경안 입안 시, 그리고 공고 후에도 아무런 협의나 통보가 없었고 성남시 공고문을 우연히 보고 알게 되었다고 함. 수용 계획된 토지는 건물 A동과 건물 B동 사이의 주차장으로 쓰이는 부분으로 현황도로가 아닌 주차장법 등에서 인정하는 필수 주차장으로 건물에 입점해있는 점포들의 주차장이 없어져 이들의 영업에 피해를 줄 뿐 아니라 향후 건물의 증개축 등의 행위를 할 때에 주차장 토지가 없어 개발행위허가를 받을 수 없게 되고 건폐율이나 용적율에도 불이익을 초래한다고 주장함.
- 시민옴부즈만은 민원인이 주민공람의견 제출을 한 상태이며 11월 27일 도시건축공동위원회 심의를 앞두고 있어 도시관리계획 변경 최종안 확정을 본 후 행정처분에 불합리하거나 절차상 문제가 있는지 조사할 수 있으며 다만 지구단위계획팀에 민원인의 이의신청 내용을 심의위에 잘 전달하도록 할 것임을 안내함. 시민옴부즈만은 담당 팀장님과 전화통화로 민원인의 이의신청 내용이 심의위에 잘 전달되도록 절차 이행을 요청하였기에 이와 같이 ‘상담 안내’ 하여 종결함.



건축물 위반관련 내용 문의 - 안내

□ 민원 요지

- 중원구 건축과에서 처분사전통지한 위반건축물 등재 및 이행강제금 부과에 따른 구제방안 요청.
- 소방점검 시 불법건축물로 분류된 선의의 피해자 상황으로 전 건축주가 불법으로 용도를 변경한 것이기에 이에 대한 구제방안 요청.

□ 신청인 주장

- 신청인 ○○○의 민원사항에 대하여 건축물은 건축 승인 후 대부분 건물주가 상가로 구청에 승인 받은 후 대부분 주택으로 리모델링해서 분양하고 있음을 인터넷 등 잠깐만 봐도 나오는데 왜 이러한 부분을 3년 전에 매입한 저희가 100프로 피해를 봐야하는지 납득할 수 없는 상황임.
- 구제방안에 대해 알아보니 양성화라고 불법건축물 대상으로 일부를 용도변경하는 제도도 있는데 이는 일시적으로 하는 제도이고 또 언제 시행될지 모른다고 하며, 또한 철거비용과 입주 후 공사비용이 과다 소요되고 구청의 시정명령을 어길 시에는 이행강제금 부과로 살면서 매년 불안한 삶의 연속인데 이에 대한 구제방안을 요청함.
- 신청인 ◇◇◇의 민원사항에 대하여는 해당 건축물을 2009년 5월 매입하여 10년 이상 거주중으로 소방점검을 하는 건 좋은 일이라고 생각하나 불법으로 용도변경한 것은 전 건축주이고 그것을 제대로 설명못한 사람은 이 집을 판매한 공인중개사임.
- 겨울철에 갑자기 주택을 놀이방으로 변경하는 건 불가능 함. 집을 팔 수도 없고 3~6개월이란 시간도 많이 부족하며 원상복구하지 않는 한 큰 돈을 납부하기는 매우 어려운 상황임. 건축주와 공인중개사의 횡포와 무지로 일반 시민들이 소방법 때문에 과중한 강제금을 떠안게 생겼으니 법을 집행하기 전 대책을 강구하여 주시기 바람.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 신청인이 제기한 위 민원사항에 대하여 관련부서인 구청 건축과에 조사개시 통보 후 의견조회한 결과, 고충민원의 주 내용은 불법 용도변경에 대하여 처분사전통지를 받았으나 경제적 형편이 어렵고 주택 구매 당시 근린생활시설에 대한 무지로 인하여 선의의 피해를 입어 선처를 요청하는 내용으로 불법건축물 행정처분 현황은 아래와 같음.
- 먼저, A번지는 2019. 1. 30. 소방서로부터 “지상3층 약 85㎡ 놀이방을 주택으로 용도변경” 한 행위에 대하여 건축법 관련 적법여부 검토요청(1차)이 있어 구청 건축과에서는 위반사실 확인 후 2019. 11. 20. 위반건축물 기재 등 처분사전통지를 하였고,
- B번지는 2019. 8. 30. 소방서로부터 “지상1층 약 41㎡ 사무소를 주택으로 용도변경” 한 행위에 대한 적법여부 검토요청(7차)이 있어 위반사실 확인 후 2019. 11. 25. 위반건축물 기재 등 처분사전통지를 한 것으로 확인되었음.
- ※ 소방서로부터 8차에 걸쳐 건축법 관련 적법 여부 검토 요청하여 위반 사실이 확인된 건은 총 242건임.
- ※ 불법건축물 양성화 법안의 적용대상은 과거 사례참고 시 주택(일정규모 이하 소규모 단독주택, 다가구주택 등)의 경우만 해당되고, 일시적으로 시행되는 제도로 언제 시행이 될지는 알 수 없음.



- 구 건축과의 상기 위반건축물 기재 등에 대한 처분사전통지는 소방서의 소방점검 결과 건축법 관련 적법여부 검토요청에 따른 행정처분으로 이는 건축법 제19조(용도변경)에 위반된 사항으로 원상복구를 위하여는 놀이방 및 사무소의 용도로 사용하여야 하며, 건축물의 소유자 등이 건축법을 위반하면 건축법 제79조 및 제80조 규정에 허가권자는 필요한 조치 명령 및 이행강제금을 부과하도록 정하고 있음.
- ※ 위반건축물로 단속되거나, 민원인 신고, 관련기관 조치요구 시 담당 공무원은 위반건축물에 대한 현장조사 후 행정절차법에 따라 15일 이상 행정처분을 사전통지하고, 1차 시정명령(30일 이상 계고), 2차 시정명령(20일 이상 계고), 최종 시정명령 및 이행강제금 부과예고를 10일 이상한 후 이행강제금을 부과(납부기간 14일)하고 미납시 재산압류 등의 절차를 이행함.
- 시민옴부즈만은 19. 12. 19. 구 건축과를 방문하여 건축과장, 팀장, 담당 주무관과 고충민원의 해소방안에 대하여 상담한 결과, 최근 건축법 개정으로 이행강제금에 대한 사항이 강화되었는데 건축물을 불법으로 증축, 용도변경하는 행위를 근절하기 위하여 연간 2회까지 부과하는 이행강제금 누적기준 최대 5회를 폐지하여 시정될 때까지 계속부과 하고 있음을 확인하였음.
- 또한, 이번 소방서의 소방점검 시 지적된 법적 소방시설이 갖추어지지 않은 주거시설 등으로의 무단 변경행위 등의 위반건축물은 총 242건으로 이로 인하여 화재 시 인접 건축물까지 인명피해를 초래할 수 있고, 처분을 이행하지 않을 경우 법을 준수하는 사람과의 형평성에도 어긋나며 위반사항을 확인하였음에도 행정처분을 하지 않는 것은 담당 공무원으로서의 직무태만에 해당되는 사항으로 판단됨.
- 다만, 이행강제금을 부과하더라도 건축법 제80조의2(이행강제금 부과에 관한 특례) 및 같은법 시행령 제115조의4(이행강제금의 감경) 규정에서 정하는 감경 대상에 해당되는지의 여부 등을 면밀히 검토하여 부과금액을 결정할 필요가 있음.

□ 결 론

- 시민옴부즈만은 민원 신청인 소유 건축물의 위반건축물 등재 및 이행강제금 부과에 따른 구제방안에 대하여 중원구 건축과의 부서의견 등 조사를 통하여 종합적으로 판단한 결과, 먼저, 불법건축물 양성화 법안의 적용대상은 과거 사례참고 시 주택(일정규모 이하 소규모 단독주택, 다가구주택 등)의 경우만 해당되고, 일시적으로 시행되는 제도로 언제 시행이 될지 현재는 알 수 없음.
- 구 건축과의 상기 위반건축물 기재 등에 대한 처분사전통지는 소방서의 소방점검 결과 건축법 관련 적법여부 검토요청에 따른 행정처분으로 이는 건축법 제19조(용도변경)에 위반되어 원상복

구를 위하여는 본래의 용도로 사용하여야 하며, 건축물의 소유자 등이 건축법을 위반하면 건축법 제79조 및 제80조 규정에 허가권자는 필요한 조치 명령 및 이행강제금을 부과하도록 정하고 있어 자진해서 원상복구를 하기 전까지는 이행강제금이 부과될 수밖에 없는 상황임.

- 소방점검 시 확인된 위반건축물로 인하여 화재 시 인접 건축물까지 인명피해를 초래할 수 있고, 처분을 이행하지 않을 경우 타인들과의 형평성에도 어긋나며 위반사항을 확인하였음에도 행정처분을 하지 않는 것은 담당 공무원으로서의 직무태만에 해당되는 사항으로 판단됨.
- 다만, 시민옴부즈만은 위반 사항에 대하여 이행강제금을 부과하더라도 건축법 제80조의2(이행강제금 부과에 관한 특례) 및 같은법 시행령 제115조의4(이행강제금의 감경) 규정에서 정하는 감경 대상에 해당되는지의 여부 등을 면밀히 검토하여 부과금액을 결정할 필요가 있음을 해당부서에 전달하고 이를 신청인에게 안내해드리는 것으로 상담 종결처리 함.



IV. 참고자료

1. 시민옴부즈만 자문위원 현황
 2. 조례 및 시행규칙 정비내용
 3. 성남시 시민옴부즈만 설치 및 운영에 관한 조례
 4. 성남시 시민옴부즈만 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙
- 
- 



IV. 참고자료

1

시민옴부즈만 자문위원 현황

☐ 시민옴부즈만 자문위원회 명단

직위	성명	소속	자문분야	비 고
공동위원장	김경희	시민옴부즈만		
공동위원장	오희성	시민옴부즈만		
위 원	채영호	범무법인(유)원 변호사	행정분야	
위 원	임성택	범무법인(유)지평 변호사	행정분야	
위 원	정상훈	가천대학교 도시계획학과 교수	도시계획	
위 원	손경애	성남지역건축사회 회장	건축·토목	
위 원	전승훈	가천대학교 조경학부 교수	환경	
위 원	김채만	경기연구원 교통기술사	교통	
위 원	장동석	성남시주민자치협의회 회장	홍보	

2

조례 및 시행규칙 정비내용

○ 시민옴부즈만 정수를 1인에서 2인으로 확대

☞ 옴부즈만 1인이 1주 20시간 월·수·목요일에만 근무하는 반상근 체제로 업무의 연속성이 떨어져, 최소 2인이 20시간씩 교대로 근무해 시민들이 언제든지 방문해도 옴부즈만을 만나 상담할 수 있는 상시 근무체제로 개선함.

○ 임기를 상위법령에 맞춰 4년 단임으로 하여 독립성 강화

☞ 옴부즈만 제도의 핵심 가치 중 하나는 독립성과 중립성임.
국민권익위 법은 옴부즈만의 임기를 ‘4년 단임’으로 규정하고 있으며, 국민권익위원회도 최근 자치단체들이 상위법에 따라 지방옴부즈만 임기를 4년 단임으로 개정하도록 권유하고 있고, 최근 지방옴부즈만 제도를 도입하고 있는 자치단체 들은 대체로 이를 따르고 있음.

○ 시민옴부즈만 직무 및 권한에 감사청구권 신설

☞ 감사청구권은 고충민원에 대한 조사과정에서 뭔가 석연치 않은 점이 발견될 경우 공문을 통해 시가 정식으로 감사해줄 것을 청구하는 제도임.

○ 시민옴부즈만의 『시정권고, 의견표명』 조치결과 전결규정 상향

☞ 고충민원 조사 결과에 대한 옴부즈만의 시정권고 및 의견표명에 있어 조치(수용) 결과를 시장의 결재를 받아 옴부즈만에게 통보 하도록 규정

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

(제 정) 2015.07.27 조례 제2890호

(일부개정) 2018.04.30 조례 제3169호 성남시 조례 용어 등 일괄개정 조례에 따름

(일부개정) 2019.07.15 조례 제3291호 성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례 부칙에 따름

(일부개정) 2019.09.16 조례 제3405호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지에 따라 성남시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하고 불합리한 행정제도를 개선하여 시민의 권익을 보호하고, 시민의 다양한 요구가 시정에 반영되도록 하여 시민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.<일부개정 2019.09.16.>

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 민원사항 중 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관의 위법·부당한 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다. 이하 같다) 및 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.<중전 제3호에서 이동 2019.09.16.>
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 시민옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.<본호개정 2019.09.16.>
3. “시민옴부즈만”이란 성남시 및 그 소속기관, 출연기관에 대한 고충민원의 처리와 이와 관련된 제도개선을 위하여 제5조에 따라 위촉된 사람을 말한다.<본호신설 2019.09.16.>

제3조(시민옴부즈만의 책무) ① 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)은 시민의 권리와 이익의 옹호자로서 공정하고 적절하게 그 직무를 수행하여야 한다.

② 시민옴부즈만은 그 직무수행에서 시와 유기적인 연계를 도모하고 직무를 원활히 수행하도록 노력하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

③ 시민옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적으로 이용하여서는 아니 된다.

제4조(시의 책무) 시는 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 그 독립성을 존중하고 적극 협조하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

제2장 시민옴부즈만 조직 등

제5조(시민옴부즈만의 구성 등) ① 옴부즈만의 정수는 2명으로 한다.<일부개정 2019.09.16.>

② 옴부즈만은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 다음 각 호의 사람 중에서 시의회의 동의를 얻어 성남시장(이하 “시장”이라 한다)이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상응하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사 직에 있거나 있었던 사람
3. 5급 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 사람

③ 옴부즈만의 임기는 4년으로 한다.<본항개정 2019.09.16.>

④ 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대한 자문을 하기 위하여 자문위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

⑤ 제4항에 따른 위원회의 조직과 운영에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

⑥ 위원회의 위원에게 「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 따라 수당과 여비 등을 지급할 수 있다.<일부개정 2019.07.15, 2019.09.16.>

제6조(옴부즈만추천위원회 설치·운영) ① 옴부즈만의 추천을 위하여 옴부즈만추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

② 추천위원회는 위원장을 포함한 7명 이내의 위원으로 구성하고 다음 각 호에 해당하는 사람을 시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산된 것으로 본다.

1. 부시장 및 인사업무 담당 실·국장<일부개정 2018.04.30.>

2. 성남시의회 의원 2명

3. 성남시 인사위원회 외부위원 1명

4. 변호사, 대학교수, 사회단체 대표 중 2명

③ 추천위원회의 위원장은 부시장이고 부위원장은 위원 중에서 호선하며 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 옴부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.<일부개정 2019.09.16.>

④ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에게 예산의 범위에서 「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.<일부개정 2019.07.15, 2019.09.16.>

제7조(직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다.

1. 신청인의 고충민원 조사·처리<본호개정 2019.09.16.>

2. 옴부즈만 스스로 인지한 사안의 채택조사, 집단민원 중재·조정 및 감사청구<일부개정 2019.09.16.>

3. 시정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고

4. 제도개선 등을 요구하기 위한 의견표명<일부개정 2019.09.16.>

5. 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표

6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재

② 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 예외로 한다.<일부개정 2019.09.16.>

1. 시의회에 관한 사항

2. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항

3. 옴부즈만에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항

4. 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항

5. 도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항

6. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항

7. 옴부즈만과 친족관계에 있거나 있었던 사람과 관련되는 사항

8. 옴부즈만이 해당 사안에 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항<일부개정 2019.09.16.>

③ 옴부즈만 본인이 제2항제7호 또는 제8호의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 조사·처리 과정을 회피할 수 있다.

제8조(직무 관할) 옴부즈만이 제7조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.<일부개정 2019.09.16.>

1. 시 및 그 소속행정기관

2. 시가 출자·출연하여 설립한 공기업 및 출연기관

3. 시의 사무 수탁기관

제9조(직무상 독립과 신분보장) 시장은 옴부즈만이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 면직 또는 해촉할 수 없다.

1. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제15조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우<일부개정 2019.09.16.>

2. 신체·정신상의 이상으로 직무를 수행할 수 없을 경우

3. 제10조에 따른 경직 금지 의무에 위반한 경우<일부개정 2019.09.16.>

제10조(비밀유지 의무) 옴부즈만은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며 그 직을 사임한 후에도 같다.

제11조(옴부즈만의 결격사유) 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. 정당의 당원

4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

- 제12조(검직 등의 금지)** ① 옹부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.
- ② 옹부즈만은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없다.

제3장 고충민원의 처리 등

제13조(고충민원의 신청) 고충민원은 시와 소속기관, 시에서 권한을 위임받은 법인·단체·기관이 행한 행위에 대하여 누구든지 옹부즈만에게 신청할 수 있다.<일부개정 2019.09.16.>

제14조(고충민원의 신청절차) ① 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 옹부즈만에게 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.<일부개정 2019.09.16.>

1. 고충민원을 신청하고자 하는 사람의 성명 및 주소(법인 그 밖의 단체에 있어서는 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지 및 대표자의 성명)
 2. 고충의 신청목적 및 사실이 있었던 일시
 3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항
- ② 고충민원의 신청은 대리인이 할 수 있다.

제15조(고충민원의 조사 등) ① 옹부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 조사에 착수하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

- ② 제1항에 따른 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정될 경우에는 해당 고충민원을 조사하지 아니할 수 있다.
1. 제7조제2항에 해당될 경우<본호개정 2019.09.16.>
 2. 신청인이 고충민원 신청 원인이 된 사실과 이해관계가 없는 경우<본호개정 2019.09.16.>
 3. 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과한 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 예외로 한다.<일부개정 2019.09.16.>
 4. 고충민원이 허위이거나 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니하다고 인정될 경우<일부개정 2019.09.16.>
- ③ 옹부즈만은 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우와 고충민원 처리기간이 1개월 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충민원을 신청한 사람에게 조속히 통보하여야 한다.

제16조(시에 통보) <본조제목개정 2019.09.16.>

- ① 옹부즈만은 고충민원 또는 스스로 인지한 사안(이하 “고충민원 등”이라 한다)을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보하여야 한다.
- ② 옹부즈만은 고충민원 등의 조사를 위하여 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취하거나 실제조사에 필요한 협조를 요청할 수 있으며, 감사관에게 서면으로 감사를 청구할 수 있다.<일부개정 2019.09.16.>

제17조(고충민원 조사결과 통지) <본조제목개정 2019.09.16.> 옹부즈만은 고충민원의 조사결과 및 조치내용을 신청인과 시에 지체 없이 통지하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

제18조(권고 또는 의견표명) ① 옹부즈만은 고충민원 등의 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 성남시장 또는 수임·수탁기관의 장(이하 “단체장”이라 한다)에게 시정을 권고할 수 있고, 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 단체장에게 의견을 표명할 수 있다.<본항개정 2019.09.16.>

- ② 옹부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우 단체장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.<본항개정 2019.09.16.>

제19조(권고 또는 의견표명의 존중) 옹부즈만에게 제18조에 따른 권고 또는 의견을 받은 단체장은 이를 존중하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

제20조(조치결과 등 요구) ① 옹부즈만은 제18조에 따라 권고 또는 의견표명을 한 경우 시에 그 조치결과와 통보를 요구할 수 있다.<일부개정 2019.09.16.>

- ② 제1항에 따라 조치결과를 요구받은 경우 시는 15일 이내에 옹부즈만에게 통보하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>
- ③ <삭제 2019.09.16.>

- 제21조(공표)** ① 옴부즈만은 제18조에 따른 권고, 의견표명 내용과 제20조제2항에 따른 통보내용을 공표할 수 있다.<일부 개정 2019.09.16.>
- ② 옴부즈만은 제1항에 따른 공표 시 인적사항 등 개인정보에 관한 사항을 보호하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

제4장 옴부즈만에 대한 협조·지원

제22조(사무기구) 시장은 옴부즈만에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 기구를 둘 수 있다.

제23조(인력 및 예산지원) 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무수행을 위하여 필요한 인력 및 예산을 지원할 수 있다.

제24조(운영상황의 보고 등) 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.<본조개정 2019.09.16.>

제25조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙<제정 2015.07.27 조례 제2890호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<일부개정 2018.04.30. 조례 제3169호 성남시 조례 용어 등 일괄개정 조례>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<일부개정 2019.07.15. 조례 제3291호 성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 폐지) (생략)

제3조(경과조치) (생략)

제4조(다른 조례의 개정) [1] ~ [3] (생략)

[4] 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제5조제6항 중 “「성남시각종위원회실비변상조례」”를 “「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」”로 한다.

제6조제5항 중 “「성남시각종위원회 실비변상조례」”를 “「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」”로 한다.

[5] ~ [116] (생략)

부칙<일부개정 2019.09.16. 조례 제3405호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙

(제정) 2015.09.07 규칙 제1795호

(일부개정) 2019.12.02 규칙 제1924호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 시민옴부즈만의 운영

제2조(시민옴부즈만) 성남시장(이하 “시장”이라 한다)은 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.<일부개정 2019.12.02.>

제3조(자문위원회의 구성·운영) ① 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제5조제4항에 따른 자문위원회(이하 “위원회”라 한다)는 위원장을 포함한 11명 이내의 위원으로 구성하되, 위원 중 어느 한쪽의 성(性)이 10분의 6을 넘지 않도록 노력하여야 한다.<일부개정 2019.12.02.>

② 옴부즈만 2명이 공동위원장이 되고, 부위원장은 공동위원장이 지명한다.<일부개정 2019.12.02.>

③ 공동위원장은 다음 각 호의 하나에 해당하는 사람을 위원으로 위촉하고 별지 제2호서식의 위촉장을 교부하여야 한다.<일부개정 2019.12.02.>

1. 도시계획, 건축, 토목, 환경, 교통 등의 관련분야 대학교수
2. 도시계획, 건축, 토목, 환경, 교통 등의 관련분야 기술사 또는 건축사 등으로 해당 직종에서 5년 이상 실무경험이 있는 사람
3. 그 밖에 고충민원 처리관련 전문지식과 실무경험이 풍부하다고 옴부즈만이 인정하는 사람
- ④ 위원의 임기는 2년으로 하되 한 차례만 연임할 수 있으며, 보궐 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.<일부개정 2019.12.02.>
- ⑤ 위원회의 회의는 격월로 개최함을 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>
- ⑥ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.<일부개정 2019.12.02.>

제4조(자문위원회의 기능) 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.<일부개정 2019.12.02.>

1. 고충민원 중 전문적인 지식을 필요로 하는 사항
2. 운영상황보고서
3. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항<일부개정 2019.12.02.>

제5조(위원의 제척·기피·회피 등) ① 위원은 심의의 공정성을 기하기 위하여 자기와 직접 이해관계가 있는 안건의 심의에는 참여할 수 없다.

② 위원은 관계인의 요청에 따라 심의에서 제외될 수 있다.

③ 위원은 자신에게 안건심의의 공정성을 기할 수 없는 사유가 있는 경우 심의를 회피할 수 있다.

제6조(위원의 해촉) <본조제목개정 2019.12.02.> 위원장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 위원을 해촉할 수 있으며, 그 사유를 위원들에게 알려야 한다.<일부개정 2019.12.02.>

1. 장기간의 치료를 요하는 질병이나 6개월 이상의 장기출타 등으로 직무를 수행하기 어려운 경우<일부개정 2019.12.02.>
2. 위원이 심의안건과 이해관계가 있음을 감추고 심의에 참여한 경우

3. 위원이 위원회 업무를 통하여 알게 된 비밀을 누설하거나, 위원회의 정보를 이용하여 사적이익을 추구한 경우

제7조(의견청취) 위원장은 제4조의 심의사항에 관하여 위원회에 이해관계인, 관계 공무원, 관계 기관의 직원 또는 전문가를 출석시켜 의견을 청취할 수 있다.

제8조(이해관계에 있는 기업 등) 조례 제12조제2항에 따른 "시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체"란 성남시(이하 "시"라 한다)의 보조금을 받거나 시와 도급 등 계속적 유상계약의 관계에 있는 기업체 또는 단체를 말한다.

제3장 고충민원 처리 등

제9조(고충민원 신청서 등) ① 조례 제13조에 따른 고충민원 신청은 별지 제3호서식의 고충민원 신청서를 제출하여야 한다.

② 조례 제14조제1항 단서에 따라 구두로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수자가 신청서를 작성하여 신청인이 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.

③ 옴부즈만이 고충민원을 접수한 때에는 별지 제4호서식의 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다.

제10조(신청서의 보완) ① 옴부즈만은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② 옴부즈만은 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.

③ 옴부즈만은 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다.

제11조(신청의 취하) 신청인은 옴부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제12조(정당한 사유 등) ① 조례 제15조제2항제3호에 단서의 정당한 사유가 있는 경우란 다음의 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 고충에 관계되는 사실이 1년이 경과한 후 처음으로 알려진 때

2. 천재지변 등으로 신청기간을 경과한 때

3. 고충의 원인이 되는 사실이 계속되고 있을 때

② 제1항에서 규정하는 정당한 사유가 있는 경우를 인정할 때에는 시민의 권리와 이익을 보호한다는 취지를 유념하여야 한다.<일부개정 2019.12.02.>

제13조(고충민원조사 제외 등 통보) 조례 제15조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제6호서식의 고충민원조사 제외통보서를 써, 같은 조 제3항에 따라 고충민원조사가 1개월 이상 소요되는 경우에는 별지 제7호서식의 고충민원처리지연통보서를 써 통보하여야 한다.

제14조(반복·단순 고충민원의 처리) ① 옴부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에는 이후 신청되는 사안에 대하여는 종결처리 할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>

② 옴부즈만은 고충민원 내용이 단순한 사항인 경우에는 시의 관계 부서에서 처리하게 할 수 있다.

③ 옴부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 아니한 사람이 신청한 고충민원에 대하여는 이를 종결 처리할 수 있다.

제15조(고충민원조사 실시의 통보) 조례 제16조제1항에 따른 고충민원 등을 조사할 경우에는 시의 소관부서에 별지 제8호서식의 고충민원조사 통보서에 따라 통보하여야 한다.

제16조(신분증의 휴대 등) 조례 제16조제2항에 따라 고충민원조사를 실시할 경우에는 신분증을 표시하는 별지 제9호서식의 증명서를 휴대하여 관계인 등에게 제시하여야 한다.

제17조(고충민원조사 결과의 통보) 조례 제17조에 따른 고충민원 신청인에 대한 통보는 별지 제10호서식의 고충민원조사 결과 통보서에 따른다.

제18조(합의 권고 및 조정절차) ① 옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 완료된 고충민원의 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>

② 제1항에 따라 당사자 간 합의가 이루어진 경우나 당사자 간 자발적인 합의가 이루어진 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 옴부즈만이 이를 확인 한다.<일부개정 2019.12.02.>

제19조(권고, 의견표명 등의 통지) ① 조례 제18조에 따른 권고 또는 의견표명은 별지 제11호서식의 고충민원처리 권고(의견표명)서에 따라 해당기관에 통지한다.<중전 제목외 부분에서 이동 2019.12.02.>

② 시는 조례 제20조제2항에 따라 조치결과를 요구받은 경우에는 시장의 결재를 받아 읍부즈만에게 통보하여야 한다.<본항 신설 2019.12.02.>

제20조(권고, 의견표명의 재심의) 시는 조례 제18조에 따른 권고 또는 의견 표명대로 조치하기가 곤란할 경우에는 읍부즈만에게 그 사유를 기재 하여 문서로 통보한다. 이 경우 읍부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>

제21조(시정 등 조치의 통보) 조례 제20조제2항에 따른 시정 등의 조치의 통보는 별지 제12호서식의 고충민원 권고(의견표명) 조치결과 통보서에 따른다.

제22조(이행실태의확인·점검을 위한 자료제출 요청) ① 읍부즈만은 조례 제18조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요한 경우에는 점검대상이 되는 시 및 소속기관에 다음 각 호의 사항을 요청 할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>

1. 관계서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 읍부즈만이 필요하다고 인정하는 조치<일부개정 2019.12.02.>

② 제1항에 따른 요청을 받은 시 및 소속기관은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.<일부개정 2019.12.02.>

제23조(권고, 의견표명 등의 공표 방법) 조례 제21조에 따른 권고, 의견표명 또는 통보내용의 공표는 시보와 시 홈페이지에 공고함으로써 한다.

제4장 시민읍부즈만에 대한 협조·지원

제24조(사무기구 설치 등) 조례 제22조에 따른 사무기구는 다음 각 호와 같다.

1. 사무기구는 감사관 소속으로 두고 사무의 운용은 읍부즈만이 관할한다.<일부개정 2019.12.02.>
2. 사무기구에는 2명 이상 3명 이하의 공무원을 둘 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>
3. 사무기구 직원은 읍부즈만의 활동 및 그에 관한 사무를 지원한다.<일부개정 2019.12.02.>

제25조(공인의 사용) ① 읍부즈만이 발송·교부하는 문서에 사용하기 위하여 별도의 공인을 사용한다.<일부개정 2019.12.02.>

② 읍부즈만 공인의 각인 및 사용은 「성남시 공인 조례」와 「성남시 공인 조례 시행규칙」을 따른다.

제26조(운영상황의 보고) ① 조례 제24조에 따른 운영상황의 보고는 매년 12월말까지의 고충민원 처리사항 운영 결과를 다음 연도 2월말까지 보고하여야 한다.

② 제1항에 따라 보고한 운영상황은 제23조의 방법으로 공고하여야 한다.

부칙<제정 2015. 9. 7. 규칙 제1795호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙<일부개정 2019.12.02. 규칙 제1924호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.



성남시 시민옴부즈만