



남양주시 옴부즈만 BI(Brand Identity)

- 모티브 : 돋보기
- 시민들의 고충을 해결하기 위하여  
작은 부분까지 꼼꼼하고 철저하게  
조사하겠습니다~!!





## 발 간 사

### 2021년 읍부즈만 운영상황보고서를 발간하며

남양주시 읍부즈만 2기가 지난 2019년 12월 출범한 이래 절반인 2년의 시간이 지나간 가운데, 대표읍부즈만으로 선발되어 남은 2년 동안 남양주시민들의 고충민원 처리를 위해 최선을 다하여 지금까지 쌓아온 읍부즈만 위원들의 수고와 노력에 누가 되지 않고 유종의 미를 거두어야겠다는 막중한 책임감이 듭니다.

읍부즈만 제도는 시민의 입장에서 행정기관의 행정권 남용이나 부당행위로 인하여 시민의 권익이 침해되었을 때 이를 독립적으로 조사하고 시정할 수 있는 통제기관이라는 점에서 앞으로 남양주시 시민의 권익향상 및 행정 민주화에 큰 도움이 될 것이라 믿어 의심치 않습니다. 아울러 남양주시가 발 빠르게 읍부즈만 제도를 채택하여 실행하고 있다는 점에서 타 지자체들에 좋은 본보기가 되고 있다고 생각합니다.

다만 코로나19 바이러스로 인한 방역 정책에 따라 현장조사 및 대면 회의를 정상적으로 진행하지 못하는 상황이 지속되어 왔고, 읍부즈만 결정 사항에 대해 법적 구속력 등 강제력이 없어 시민들의 기대에 제대로 부응하지 못하는 등의 아쉬움이 있었습니다. 그러나 그러한 어려움 속에서도 남양주시 읍부즈만은 남양주 시민들의 권리를 찾아주기 위해

최선의 노력을 다하여 왔기에 남양주 시민의 권리 향상에 조금이나마 기여하였을 것으로 확신합니다. 또한 급변하는 코로나19 바이러스의 상황 가운데 앞으로 방역 체계의 안정으로 인하여 옴부즈만 활동이 활성화될 것을 기대합니다.

남양주시는 수도권 3기 신도시, 수도권 광역급행철도(GTX-B) 등의 도입으로 인구 100만 도시로 가파르게 성장해가고 있습니다. 그만큼 시민들의 고충도 더욱 증가하고 다양해질 것으로 예상됩니다. 이에 남양주시 옴부즈만은 여러 목소리에 더욱 귀를 기울여 남양주 시민들의 입장을 공감하며 고충을 해결해 갈 것을 약속드립니다.

마지막으로 지난 한 해 남양주시 옴부즈만으로서 깊은 사명감을 가지고 최선을 다해주신 옴부즈만 위원들과 옴부즈만 제도 운영을 위해 아낌없는 지원과 노고를 해주신 시장님 이하 남양주시 공무원들에게 마음 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

2022년 2월

남양주시 대표옴부즈만 김준석

「 남양주시 옴부즈만 운영상황보고서 」에는 지난 1년 동안 남양주시 옴부즈만의 운영성과와 고충민원 처리결과 등을 담아 남양주시 및 시의회에 보고하고 공표할 계획임을 알려드립니다.

# Contents

## I . 옴부즈만의 구성 및 운영

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 1. 도입배경 .....                | 8  |
| 2. 운영근거 .....                | 9  |
| 3. 추진경과 .....                | 9  |
| 4. 남양주시 옴부즈만 소개 .....        | 10 |
| 5. 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영 .....  | 11 |
| 6. 고충민원 처리절차 .....           | 13 |
| 7. 옴부즈만 vs 행정심판 · 행정소송 ..... | 14 |

## II . 옴부즈만 운영성과

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 1. 고충민원 접수·처리현황 ..... | 16 |
| 2. 옴부즈만 활동현황 .....    | 18 |
| 3. 옴부즈만 제도홍보 .....    | 23 |

### III. 고충민원 처리사례

1. 하천점용허가 기간연장 및 권리의무승계 ..... 28
2. 아파트 재건축조합 대의원회 소집 승인 ..... 35
3. CCTV 유지보수 용역 대금 청구 ..... 43
4. 의료법인 설립허가신청 거부처분 취소 등 요구 ..... 50

### IV. 관련 규정

1. 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 ..... 66
2. 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 ... 77
3. 남양주시 옴부즈만 운영세칙 ..... 85





## I. 옴부즈만의 구성 및 운영

1. 도입배경
2. 운영근거
3. 추진경과
4. 남양주시 옴부즈만 소개
5. 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영
6. 고충민원 처리절차
7. 옴부즈만 vs 행정심판 · 행정소송



## I. 옴부즈만의 구성 및 운영

### 옴부즈만(Ombudsman)이란..?

이 단어의 기원은 고대 스웨덴어 *umbuðsman*으로 '남의 일을 대신해서 해주는 대리인 · 대표자 · 변호인 · 후견인'이라는 뜻으로, 현재는 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 중립적인 입장에서 조사하고, 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 사이에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람을 뜻합니다.

### 1. 도입배경

가. 옴부즈만 제도는 1809년 스웨덴에서 최초로 시행된 이후, 핀란드 · 프랑스 · 영국 · 호주 등 전 세계 100여개 국가에서 채택하고 있습니다.

우리나라에서는 국민의 고충을 공무원이 아닌 제3자의 시각에서 공정하게 조사 · 처리하기 위해 1994. 4. 국민고충처리위원회를 설립하였고, 효율적 운영을 위하여 2008. 2. 국민고충처리위원회 · 국가청렴위원회 · 행정심판위원회를 통합하여 국민권익위원회를 설치, 현재에 이르게 되었습니다.

이후 국민권익위원회에서는 고충민원의 자율적 · 자주적 해결풍토를 조성하기 위하여 옴부즈만의 설치를 적극 권장하고 있으며, 매년 실시하는 고충민원 처리실태 확인조사를 통해 옴부즈만의 제도화 정도를 평가하고 있습니다.

나. 남양주시가 수도권 동북부 중심도시로써 급속하게 성장함에 따라, 시민들의 행정서비스에 대한 욕구와 기대는 높아지고 있음에도 불구하고 이를 뒷받침할 수 있는 제도적 장치는 부족한 실정이었습니다.

이에 남양주시에서는 위법 · 부당한 행정으로부터 시민의 기본적 권익을 보호하고 행정의 적정성에 이바지하고자 옴부즈만 제도를 도입하게 되었고,

2015. 9. 30. 「남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」를 제정하여,  
5인의 합의제로 옴부즈만을 운영하고 있습니다.

## 2. 운영근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 및 같은 조례 시행규칙

## 3. 추진경과

- 2015. 9. 30. : 「남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 및 「시행규칙」 공포 및 시행
- 2015. 10. 30. : 남양주시 옴부즈만 위촉 및 운영계획 수립
- 2015. 12. 23. : 남양주시 옴부즈만 선정에 따른 의회동의
- 2015. 12. 29. : 제1기 남양주시 옴부즈만 위촉
- 2016. 1. 25. : 제1회 남양주시 옴부즈만 정례회 개최
- 2016. 5. 23. : 「남양주시 옴부즈만 운영세칙」 제정
- 2017. 3. 8. : 2016년도 옴부즈만 운영상황 보고 (시장, 시의회)
- 2018. 2. : 2017년도 옴부즈만 운영상황 보고 (시장, 시의회)
- 2019. 2. : 2018년도 옴부즈만 운영상황 보고 (시장, 시의회)
- 2019. 5. 17. : 찾아가는 이동신문고 운영(민원상담)
- 2019. 7. 25. : 「남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 개정
- 2019. 11. 28. : 「남양주시 옴부즈만 운영세칙」 개정
- 2019. 12. 29. : 제2기 남양주시 옴부즈만 위촉
- 2020. 2. : 2019년도 옴부즈만 운영상황 보고 (시장, 시의회)
- 2021. 2. : 2020년도 옴부즈만 운영상황 보고 (시장, 시의회)

## 4. 남양주시 옴부즈만 소개

- 옴부즈만 임기 : 2019. 12. 29. ~ 2023. 12. 28.

| 옴부즈만                                                                                                                  | 주요경력                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>김준석</b><br/>대표<br/>옴부즈만</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>변호사</li> <li>현) 김준석 법률사무소 대표</li> <li>현) 남양주시 민원조정위원회</li> <li>2013. 변호사 자격 취득</li> </ul>   |
|  <p><b>김태훈</b><br/>부대표<br/>옴부즈만</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>건축사</li> <li>현) AIM 건축설계실 대표</li> <li>전) 예원, 우인 건축설계실 이사</li> <li>한양대학교 건축공학과 학사</li> </ul> |
|  <p><b>김수영</b><br/>옴부즈만</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>토목 기술사</li> <li>현) 한국시험공사 원장</li> <li>현) 경기도건설본부 기술자문위원회</li> <li>홍익대학교 토목공학과 학사</li> </ul> |
|  <p><b>김유현</b><br/>옴부즈만</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>변호사</li> <li>현) 지함 법률사무소</li> <li>현) 경기도 행정심판위원회 국선대리인</li> <li>2016. 변호사 자격 취득</li> </ul>  |
|  <p><b>김효경</b><br/>옴부즈만</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>변호사</li> <li>현) 법무법인 다운(구리) 대표</li> <li>전) 구리 법률사무소</li> <li>2011. 제39기 사법연수원 수료</li> </ul> |

## 5. 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영

### ○ 구성 및 운영

- 인 원 : 5명 (시의회 동의 후 시장이 위촉)
- 임 기 : 4년 (단임)
- 신 분 : 비상임 명예직
- 운 영 : 월 1회 정례회의 (매월 넷째 월요일 16시), 필요시 수시회의  
월 2회 무료상담 (매월 둘째·넷째 월요일 14시~16시 - 신청 시)
- 처리기간 : 60일 (부득이한 경우 60일 이내에서 연장 가능)

### ○ 주요기능

- 권익구제 : 위법·부당한 행정처분이나 불합리한 제도 등에 의한 권익침해를  
신속·간편하게 처리함으로써 시민의 권익구제
- 갈등해소 : 불합리한 행정처분은 시정하도록 하고, 상호 협의하도록 유도하여  
행정기관과 시민 사이의 갈등 해소
- 민원상담 : 민원 처리절차 등에 대한 안내 또는 상담 서비스를 제공하여  
사회적 약자에 대한 안전장치로서의 기능

### ○ 직무 및 권한

- 남양주시 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사·처리
- 고충민원에 대한 시정권고 또는 의견표명
- 위법·부당한 사항에 대한 감사의뢰

### ○ 업무범위 제외대상

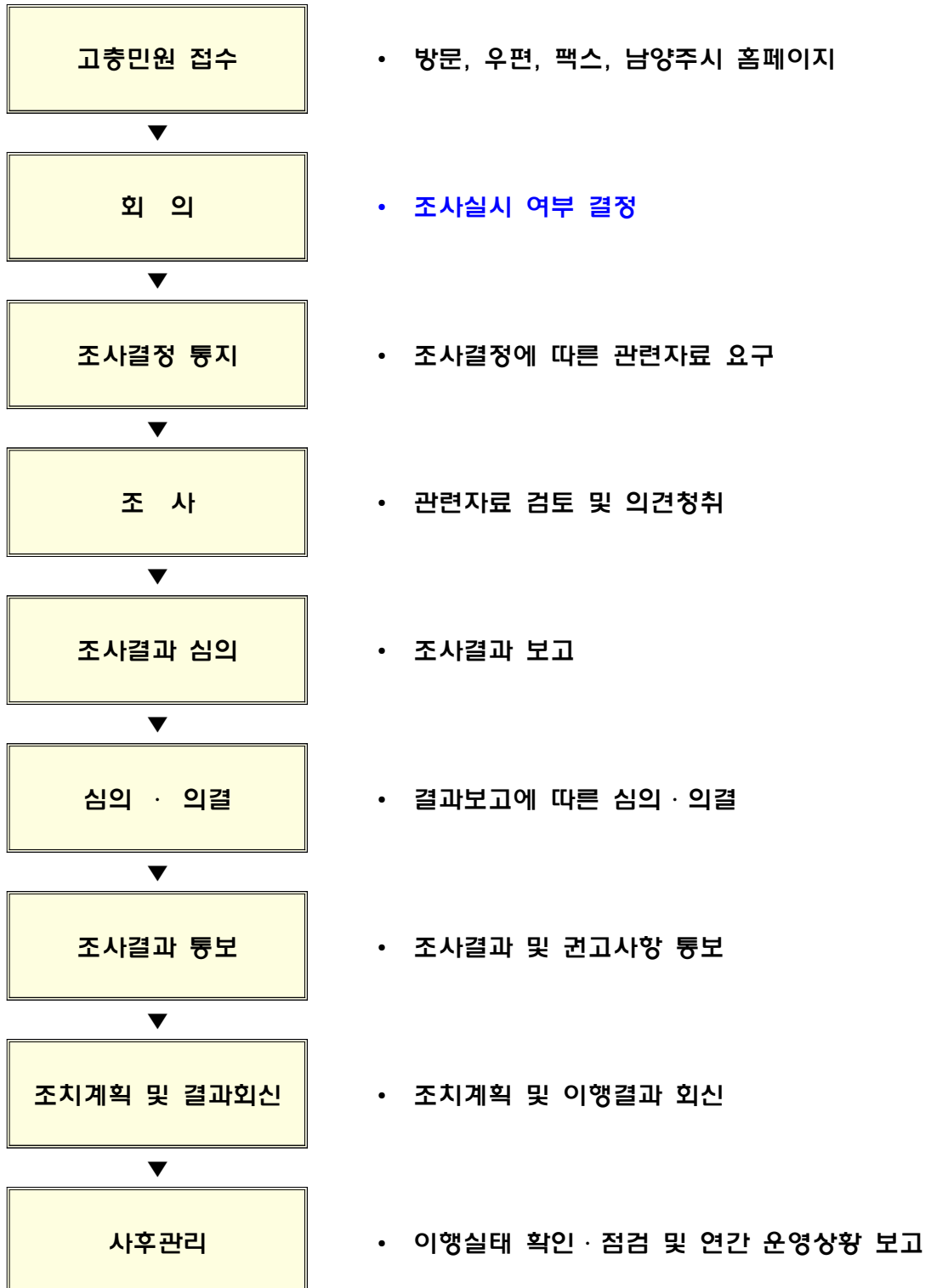
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과한 사항

### ○ 옴부즈만의 결정유형

- 시정권고 : 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
- 의견표명 : 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나, 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
- 제도개선 : 법령 이외의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
- 합의권고 : 고충민원의 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하여 합의하는 경우
- 조정·중재 : 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 큰 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
- 기 각 : 신청인의 요구가 타당하지 아니하여 이를 받아들이지 않는 경우
- 각 하 : 고충민원의 요건을 갖추지 않은 경우
- 이 첩 : 다른 기관 또는 관련부서에 이첩하는 경우
- 안 내 : 다른 절차 및 제도 등에 대하여 안내하는 경우

• 결정요건 : 재적위원 과반수 출석으로 개의, 출석위원 과반수 찬성으로 의결

## 6. 고충민원 처리절차



## 7. 옴부즈만 VS 행정심판 · 행정소송

| 구 분 | 고충민원                                                                        | 행정심판                                              | 행정소송                                                 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 목 적 | 위법·부당하거나 소극적 행위 또는 불합리한 행정 제도로 불편·부담을 받은 경우 권익구제                            | 행정의 적정한 운영을 위한 행정감독                               | 행정작용에 의해 침해된 경우 권익구제                                 |
| 성 격 | 비쟁송제도                                                                       | 쟁송제도                                              | 쟁송제도                                                 |
| 처 리 | 옴부즈만                                                                        | 행정심판위원회                                           | 법원                                                   |
| 기 간 | 신청원인이 된 사실이 발생한 날로부터 1년                                                     | 처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내                             | 처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내                                |
| 범 위 | 위법·부당한 처분(사실행위) 부작위 및 불편·부담 등 포괄적                                           | 행정의 적법성 및 합목적성 (당/부당)                             | 행정의 적법성 유무 (재량권 일탈·남용 포함)                            |
| 접근성 | 접근이 용이                                                                      | 보통                                                | 매우 어려움                                               |
| 비 용 | 무료                                                                          | -                                                 | 경제적 부담이 높음                                           |
| 구속력 | 언론공표, 시의회 보고 등 간접적 강제력                                                      | 기속력 (행정청에 대한 구속력)                                 | 기관력 (법원, 행정청, 국민에 대한 구속력)                            |
| 한 계 | 법적 구속력은 없음<br>행정처분의 경우 옴부즈만은 재송이 아니기 때문에 옴부즈만에서 고충민원을 다룰 경우 심판·소송을 일실할 수 있음 | 행정기관의 자체 심사로서 일부 중립성이 미흡하다고 판단될 수 있으며, 처리 범위가 제한적 | 구체적 사건성이 없는 경우 다룰 수 없으며, 재량적 판단에는 부적합<br>과도한 비용으로 부담 |



## II. 옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 접수·처리현황
2. 옴부즈만 활동현황
3. 옴부즈만 제도홍보



## II. 옴부즈만 운영성과

### 고충민원이란?

행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정 제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

### 1. 고충민원 접수·처리현황

#### 가. 접수민원

##### • 처리결과

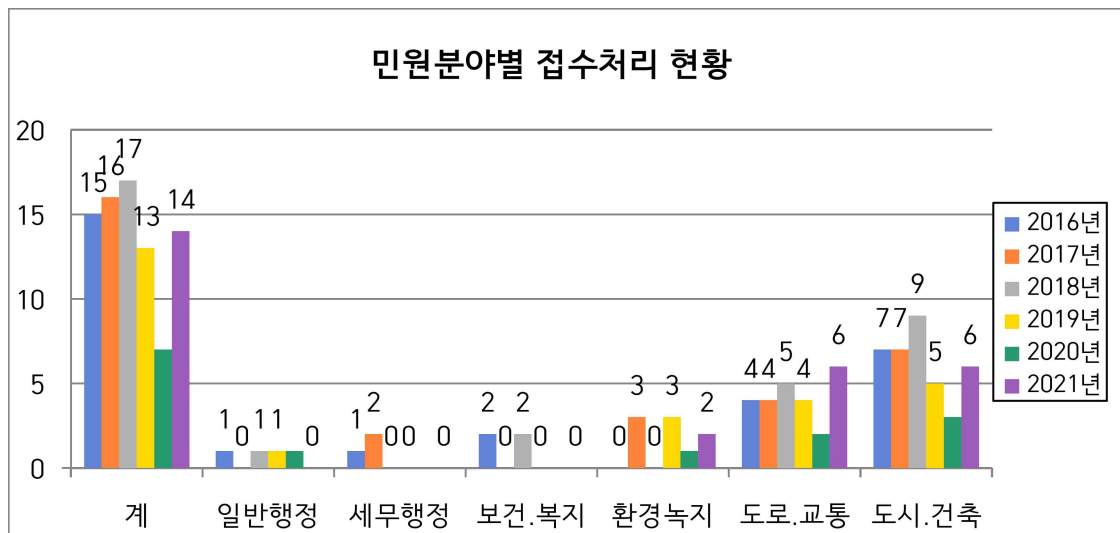
[단위 : 건]

| 연도    | 계  | 옴부즈만 심의  |          |          |    |    | 사무국 처리 |    |    |    |
|-------|----|----------|----------|----------|----|----|--------|----|----|----|
|       |    | 의견<br>표명 | 시정<br>권고 | 조정<br>합의 | 기각 | 각하 | 취하     | 기각 | 각하 | 이송 |
| 총 계   | 68 | 19       | 5        | 1        | 7  | 1  | 3      | 2  | 14 | 16 |
| 2016년 | 15 | 6        | —        | —        | 2  | —  | —      | 2  | 3  | 2  |
| 2017년 | 16 | 3        | 2        | —        | 1  | —  | 1      | —  | 8  | 1  |
| 2018년 | 17 | 4        | 1        | 1        | 1  | 1  | 1      | —  | 3  | 5  |
| 2019년 | 13 | 5        | 1        | —        | —  | —  | 1      | —  | —  | 6  |
| 2020년 | 7  | 1        | 1        | —        | 3  | —  | —      | —  | —  | 2  |
| 2021년 | 14 | 2        | 1        | —        | 2  | 1  | —      | —  | 1  | 7  |

##### • 민원분야

[단위 : 건]

| 연도    | 계  | 일반행정 | 세무행정 | 보건·복지 | 환경·녹지 | 도로·교통 | 도시·건축 |
|-------|----|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 총 계   | 68 | 4    | 3    | 4     | 7     | 19    | 31    |
| 2016년 | 15 | 1    | 1    | 2     | —     | 4     | 7     |
| 2017년 | 16 | —    | 2    | —     | 3     | 4     | 7     |
| 2018년 | 17 | 1    | —    | 2     | —     | 5     | 9     |
| 2019년 | 13 | 1    | —    | —     | 3     | 4     | 5     |
| 2020년 | 7  | 1    | —    | —     | 1     | 2     | 3     |
| 2021년 | 14 | —    | —    | —     | 2     | 6     | 6     |



• 의견표명 및 시정권고에 따른 조치현황

[단위 : 건]

| 연 도   | 계  | 수용 | 불수용 | 진행 |
|-------|----|----|-----|----|
| 총 계   | 25 | 24 | —   | 1  |
| 2016년 | 6  | 6  | —   | —  |
| 2017년 | 5  | 5  | —   | —  |
| 2018년 | 6  | 6  | —   | —  |
| 2019년 | 6  | 6  | —   | —  |
| 2020년 | 2  | 1  | —   | 1  |
| 2021년 | 3  | 3  | —   | —  |

나. 상담민원

• 접수방식

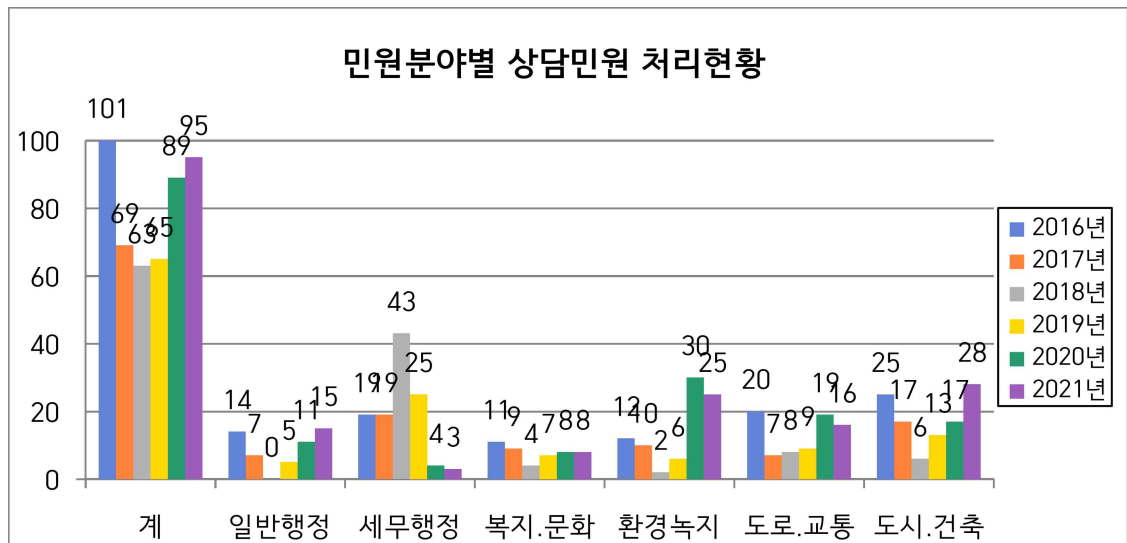
[단위 : 건]

| 연 도   | 계   | 방문상담 |     | 전화상담 |
|-------|-----|------|-----|------|
|       |     | 옴부즈만 | 사무국 |      |
| 총 계   | 387 | 2    | 24  | 361  |
| 2016년 | 101 | 1    | 5   | 95   |
| 2017년 | 69  | —    | 7   | 62   |
| 2018년 | 63  | 1    | 3   | 59   |
| 2019년 | 65  | —    | 3   | 62   |
| 2020년 | 89  | —    | 6   | 83   |
| 2021년 | 95  | —    | 14  | 81   |

• 민원분야

[단위 : 건]

| 연 도   | 계   | 일반행정 | 세무행정 | 복지·문화 | 환경녹지 | 도로·교통 | 도시·건축 |
|-------|-----|------|------|-------|------|-------|-------|
| 총 계   | 387 | 37   | 110  | 39    | 60   | 63    | 78    |
| 2016년 | 101 | 14   | 19   | 11    | 12   | 20    | 25    |
| 2017년 | 69  | 7    | 19   | 9     | 10   | 7     | 17    |
| 2018년 | 63  | 0    | 43   | 4     | 2    | 8     | 6     |
| 2019년 | 65  | 5    | 25   | 7     | 6    | 9     | 13    |
| 2020년 | 89  | 11   | 4    | 8     | 30   | 19    | 17    |
| 2021년 | 95  | 15   | 3    | 8     | 25   | 16    | 28    |



## 2. 옴부즈만 활동현황

[단위 : 건]

| 연 도   | 회의소집 |      |      | 현장점검 |      |     | 감사의뢰 |
|-------|------|------|------|------|------|-----|------|
|       | 계    | 정례회의 | 수시회의 | 계    | 옴부즈만 | 사무국 |      |
| 총 계   | 50   | 49   | 1    | 21   | 8    | 13  | 3    |
| 2016년 | 12   | 11   | 1    | 6    | 2    | 4   | 3    |
| 2017년 | 11   | 11   | —    | 5    | 2    | 3   | —    |
| 2018년 | 11   | 11   | —    | 5    | 2    | 3   | —    |
| 2019년 | 11   | 11   | —    | 2    | 1    | 1   | —    |
| 2020년 | 5    | 5    | —    | 3    | 1    | 2   | —    |
| 2021년 | 5    | 5    | —    | 1    | 1    | —   | —    |

가. 민원처리 사례

| 연번 | 민원 및 직권조사 요지                             | 처리결과 및 내용                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 임대사업자 등록일을 소급하여 정정해줄 것을 요청               | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 기각</li> <li>· 피신청인은 2019년 4월 29일에 신청인으로부터 임대사업자 등록신청서를 접수받아 등록조건에 부합 여부를 검토 후 법정 처리기간 내에 처리하였으므로, 귀책사유가 존재하지 않는다고 판단됨. 또한 행정청에서 소급하여 임의로 등록일자를 변경하는 것은 위법의 여지가 있으므로, 신청인의 임대사업자 등록일 정정 요청은 불가하다고 판단되어 이를 기각</li> </ul> |
| 2  | 신고기간을 지나친 하천점용허가의 연장 및 권리·의무승계 신고의 허가 요청 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 시정권고</li> <li>· 법률지식이 없는 일반인이 하천법에 규정된 신고의무를 숙지하고 있다가 기간을 준수하여 신고하기를 기대하기에는 어려움이 있으며, 그 기간을 지연한 사유로 신고 자체를 거부한 것은 신청인에게 부당한 처분으로 판단됨. 이에 신청인의 하천점용허가의 연장 신청 및 권리·의무승계 신고를 허가하여 줄 것을 시정권고</li> </ul>                    |
| 3  | 아파트 재건축조합의 대의원회 소집 승인을 요청                | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 의견표명</li> <li>· 도시정비법 시행령 제44조 제5항에는 ‘시장의 승인’을 받아 대의원회를 소집한다고 규정하는바,</li> </ul>                                                                                                                                        |

| 연번 | 민원 및 직권조사 요지                                                                   | 처리결과 및 내용                                                                                                                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                | <p>조합정관에서 ‘법원의 승인’을 얻어야 한다는 규정은 상위법령을 반하여 위임의 한계를 일탈하였다 할 수 있음. 이에 시장이 조합의 대의원회 소집 승인을 거부할 수는 없다고 판단되어 결위된 임원 및 대의원의 보궐 선임을 위한 대의원회 소집을 승인할 것을 의견표명</p>  |
| 4  | <p>CCTV 유지보수 용역계약서 및 과업지시서에 명시하지 않은 증빙자료를 요구하며 대금을 지급하지 않으니, 적절한 용역 대금을 청구</p> | <p>· 의견표명</p> <p>· 지난 5년간 해당 용역업체에 대금을 지급하며, 이번 업무에서만 계약에 없는 증빙자료를 요구하는 것은 신청인에게 과도한 불이익을 주는 것으로 판단되어, 위·수탁 용역계약에 따라 신청인에게 CCTV 유지보수 대금을 지급할 것을 의견표명</p> |
| 5  | <p>주택법을 위반 사유로 처분받은 과태료 부과의 취소 요청</p>                                          | <p>· 기각</p> <p>· 법원의 과태료 부과 인용 결정에 신청인은 항고장을 제출하였으나, 최종 기각되었으므로, 최초로 과태료를 부과한 행정청은 법원의 결정에 법적으로 구속되어 처분을 취소할 수 있는 명분이나 타당성이 없는 것으로 판단되어 신청을 기각</p>       |

나. 활동 사진



옴부즈만 위촉장 수여식



옴부즈만 위촉식 수여식





옴부즈만 정례회



옴부즈만 정례회

### 3. 옴부즈만 제도홍보

#### 가. 남양주시 홈페이지 내 전용창구

- 주 소 : 남양주시 홈페이지 ([www.nyj.go.kr](http://www.nyj.go.kr)) > 참여/소통 > 옴부즈만
- 내 용 : 옴부즈만 소개, 옴부즈만 운영, 고충민원 신청



#### 나. 남양주시 홈페이지, 버스정류소 및 전광판 홍보

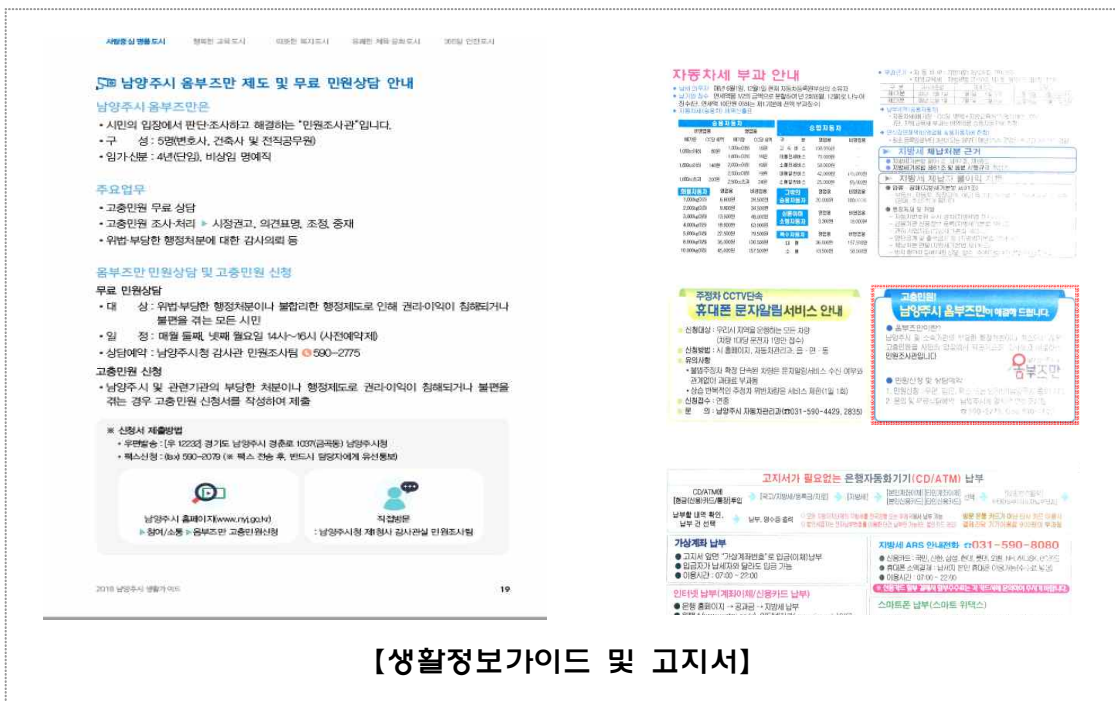
- 남양주시 홈페이지 홍보배너 표출
- 버스정류소 및 전광판 홍보이미지 표출



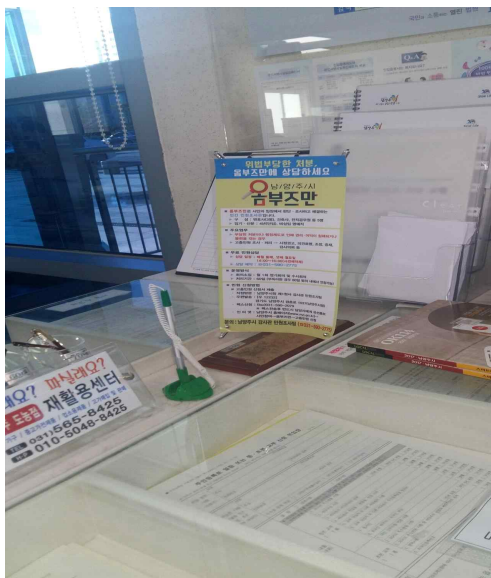


## 다. 각종 홍보자료 배포·게시

- 생활정보 가이드, 각종 고지서
- 리플렛, 배너



【생활정보가이드 및 고지서】



【배너】

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div data-bbox="379 432 783 479"> <h3>남양주시 읍부즈만 이용안내</h3> </div> <div data-bbox="379 499 783 577"> <p>□ 읍부즈만은 시민의 입장에서 판단·조사하고 해결하는 민원조사관입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>구 성 : 변호사(3명), 건축사, 전직공무원 등 5명</li> <li>입가·신문 : 4년(단임), 비상임 명예직</li> </ul> </div> <div data-bbox="379 593 783 790"> <p>□ 주요업무</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고충민원 조사·처리 → 시정권고, 의견표명, 조정, 중재</li> <li>위법·부당한 행정처분에 대한 감사의뢰 등</li> </ul> <div data-bbox="379 674 783 790" style="border: 1px dashed red; padding: 5px;"> <p>※ 업무범위 제외대상</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 등이 진행 중인 사항</li> <li>사인 간의 권리관계나 개인적 사생활에 관한 사항</li> <li>고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우</li> <li>고충민원 신청일이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과한 경우 등</li> </ul> <p>⇒ 답변을 원하는 불편한 사항이나 진정질의 등은 "전자(일반)민원창구"를 즉시처리할 요구하는 생활불편사항은 "8272민원센터"를 이용하여 주시기 바랍니다.</p> </div> </div> <div data-bbox="379 801 783 974"> <p>□ 신청방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>부당한 처분이나 행정제도로 권리·이익이 침해되거나 불만을 겪는 경우</li> <li>고충민원 신청서를 작성하여 아래의 방법으로 제출</li> </ul> <div data-bbox="379 887 783 974" style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>※ 고충민원 신청서 제출</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>직접방문 : 남양주시청 제1청사 감사관 민원조사팀</li> <li>우편발송 : [우 12232] 경기도 남양주시 경춘로 1037(남양주시청)</li> <li>팩스신청 : (fax) 031-590-2079 ※ 팩스전송후 반드시 담당자에게 유선통보</li> <li>인터넷 : 남양주시 홈페이지(www.nyj.go.kr) &gt; 시민참여 &gt; 읍부즈만 &gt; 고충민원 신청</li> </ul> </div> </div> | <div data-bbox="946 432 1334 479"> <h3>남양주시 읍부즈만, 무료상담서비스 운영</h3> </div> <div data-bbox="946 499 1356 611"> <p>👉 남양주시 읍부즈만과 상의하세요~</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>읍부즈만은 시민의 입장에서 생각하고, 전문가의 시각으로 판단하여 고충과 불만을 해결하는 시민의 대리인으로</li> <li>남양주시 및 그 소속기관의 부당한 처분이나 행정으로 권리가 침해되거나 불만을 겪는 경우, 누구나 읍부즈만에 민원을 신청하실 수 있습니다.</li> </ul> </div> <div data-bbox="946 638 1356 974"> <p>■ 주요업무</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고충민원에 대한 상담서비스</li> <li>고충민원 조사·처리 → 시정권고, 의견표명, 조정, 중재</li> <li>위법·부당한 행정처분에 대한 감사의뢰 및 제도개선 권고 등</li> </ul> <p>■ 운영방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>구 성 : 변호사, 건축사 및 전직공무원 등 독립된 지위의 전문가 5명</li> <li>회의소집 : 정기회의(월1회) 및 수시회의</li> <li>무료상담 : 매월 둘째·넷째 월요일 14:00~16:00</li> </ul> <p>■ 이용방법</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고충민원 신청 : 방문·우편·팩스·인터넷</li> <li>상담예약 및 기타문의 : 남양주시청 감사관 민원조사팀 ☎590-2775)</li> </ul> <div data-bbox="946 947 1356 974" style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <p>남양주시 홈페이지(www.nyj.go.kr) &gt; 시민참여 &gt; 읍부즈만 &gt; 고충민원 신청</p> </div> </div> |
| <div data-bbox="387 1050 775 1086"> <h3>남양주시 읍부즈만 제도 운영 안내</h3> </div> <div data-bbox="355 1097 807 1321"> <p>□ 읍부즈만은 시민의 입장에서 판단·조사하고 해결하는 "민원조사관" 제도로 남양주시 및 관련기관의 부당한 처분이나 행정제도로 권리·이익이 침해되거나 불만을 겪는 경우 누구나 고충민원을 신청하실 수 있습니다.</p> <div data-bbox="355 1160 807 1216" style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">  </div> <div> <p>구 성 : 5명(변호사, 건축사 및 전직공무원)</p> <p>운영방식 : 월1회 정례회의 및 수시회의</p> <p>처리기간 : 60일(부득이한 경우, 60일 범위에서 연장가능)</p> </div> </div> <p>□ 주요업무</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고충민원 조사·처리 → 시정권고, 의견표명, 조정, 중재</li> <li>위법·부당한 행정처분에 대한 감사의뢰 등</li> </ul> <p>⇒ 답변을 원하는 불편한 사항이나 진정질의 등은 "전자(일반)민원창구"를 즉시처리할 요구하는 생활불편사항은 "8272민원센터"를 이용하시면 편리합니다.</p> </div> <div data-bbox="475 1332 683 1364"> <h3>【반상회 홍보자료】</h3> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <div data-bbox="906 1050 1206 1086"> <h3>남양주시 읍부즈만 운영</h3> </div> <div data-bbox="922 1081 1372 1321"> <p>① 읍부즈만이란?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>읍부즈만은 시민의 입장에서 생각하고, 전문가의 시각으로 판단하여 고충과 불만을 해결하는 시민의 대리인입니다.</li> </ul> <p>② 구성 및 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>구 성 : 변호사, 건축사, 전직공무원 등 독립된 지위의 전문가 5명</li> <li>고충민원 : 정기회의(월1회) 및 수시회의 소집</li> <li>무료상담 : 매월 둘째·넷째 월요일 14시~16시</li> </ul> <p>③ 주요업무</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고충민원에 대한 무료상담서비스</li> <li>고충민원 조사·처리 → 시정권고, 의견표명, 조정·중재</li> <li>위법·부당한 행정처분에 대한 감사의뢰 및 제도개선 권고 등</li> </ul> </div> <div data-bbox="986 1332 1289 1364"> <h3>【청렴시민감사관 홍보자료】</h3> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 라. 인터넷 신문

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div data-bbox="323 1570 454 1601"> <h3>충부일보 &gt;</h3> </div> | <div data-bbox="539 1559 1257 1590"> <h3>남양주시, '제2기 남양주시 읍부즈만 위촉식 개최'</h3> </div> <div data-bbox="539 1603 994 1621"> <p>※ 장학인   ① 입력 2020.01.29 16:42   ② 수정 2020.01.29 17:50   ③ 댓글 0</p> </div> <div data-bbox="619 1655 1137 1680"> <p>복잡한 행정제도 억울하게 권리를 침해받은 시민 고충 잘 해결</p> </div> <div data-bbox="619 1693 1396 1989">  </div> <div data-bbox="619 1993 1396 2018"> <p>남양주시는 지난 28일 각 분야의 전문가 5명(변호사 3, 건축사 1, 기술사 1)으로 구성된 '제2기 남양주시 읍부즈만'을 위촉하는 수여식을 개최했다. 사진=남양주시청</p> </div> |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|





### Ⅲ. 고충민원 처리사례

1. 하천점용허가 기간연장 및 권리의무승계
2. 아파트 재건축조합 대의원회 소집 승인
3. CCTV 유지보수 용역 대금 청구
4. 의료법인 설립허가신청 거부처분 취소 등 요구  
(국민권익위원회 처리사례)

### Ⅲ. 고충민원 처리사례

#### 1. 하천점용허가 기간연장 및 권리의무승계

##### ○ 민원내용

- 신청인은 약 40년 동안 ○○천 부지에서 하천점용허가(매 5년 갱신)를 받아 거주하고 있는 중, 기존 허가인의 사망에 따라 권리·의무 승계신고와 함께 하천점용허가의 연장을 신청하였으나, 기간 내에 신청하지 못하였다는 이유로 불가 처분을 받았음. 이에 승인을 재고하여 주길 요청함.

##### ○ 처리결과 : 시정권고

- 「하천법 시행규칙」 제19조(하천점용허가의 유효기간 등) 제5항에 시장은 하천점용허가를 받은 자에게 유효기간이 끝나는 날의 2개월 전까지 미리 알려야 한다고 규정하는바, 유효기간이 끝난 후에 신청인에게 안내 공문이 송달되었고 이로부터 2주 이내에 기간연장 및 권리의무승계를 신청한 것으로 보아 신청인이 권리행사를 함에 있어 나태하였다고 보이지 않는다.
- 아울러, 「하천법」 제98조(과태료) 제3항 제1호에는 신고의무를 위반하였을 때 과태료를 부과하는 것으로 규정하고 있는바, 신고의무위반을 이유로 기간연장을 금지하는 취지의 규정은 없는 것으로 보여 하천점용허가의 연장 및 권리의무승계 신고를 허가하여 줄 것을 시정권고함.

## 의 결 서

의안번호 제2021-3호

민원표시 제2021-3호 하천점용허가 기간연장 및 권리의무승계

신 청 인 ○○○

피신청인 남양주시장 (○○읍 ●●●●과장)

주 문 법률지식이 없는 일반인이 하천법에 규정된 신고의무를 숙지하고 있다가 기간을 준수하여 신고하기를 기대하기에는 어려움이 있으며, 그 기간을 지연한 사유로 신고 자체를 거부한 것은 신청인에게 부당한 처분으로 판단된다. 이에 신청인의 하천점용허가의 연장 신청 및 권리의무승계 신고를 허가하여 줄 것을 시정 권고한다.

신청취지 하천 부지에서 40년간 하천점용허가를 갱신받아 거주하는 중 기허가자가 사망함에 따라 권리의무승계 및 하천점용허가의 연장을 신청함. 법적 신고기간을 지키지 못함을 이유로 불가 통보받았으나 승인을 재고하여 주길 요청함.

이 유 별지와 같다.

2021. 05. 04.

대표옴부즈만 김 효 경



옴부즈만 김 유 현



옴부즈만 김 수 영



옴부즈만 김 준 석



옴부즈만 김 태 훈



「별지 1」

이 유

1. 신청인 주장 등

- 본인은 ○○천 부지에서 약 40년간 하천 점용허가를 매 5년마다 갱신받으며 거주(인근 약 30여 가구 거주)하는 중 기점용자인 장모의 사망(2020.09.25.) 후 권리의무승계 및 하천 점용허가를 연장신청(2021.02.23.) 하였으나, 기간(30일) 내에 신청하지 못함을 이유로 불가통보 받음. 기간 내에 신청하지 못한 본인의 과오는 인정하지만, 장례처리로 정신이 없었으며 법령의 신고기간 의무조항을 제대로 알지 못함.
- 「하천법 시행규칙」 제2조(권리·의무승계의 신고)에는 30일 이내 신고 의무를 요구하고 있으며, 이를 위반 시 「하천법」 제98조(과태료) 제3항에서 과태료 100만원을 명시하고 있는바, 기간의 연장승인 자체를 거부하는 것은 과한 처분으로 사료되오니 승인을 재고해주길 간청함.

2. 피신청인

- 기점용자(김○○)는 ○○○읍 ○○○리 137-1번지 상 하천점용허가를 득하였고, 신청인(박□□)은 기점용자가 사망함에 따라 하천점용허가 기간연장 및 권리의무승계를 신청함. 점용자의 하천점용허가는 2020년 12월 31일 기준으로 점용기간이 종료되었으며, 「하천법 시행규칙」 제2조(권리·의무승계의 신고) 규정 및 허가조건 제6호에 의거 권리·의무의 승계를 신고하려는 자는 상속·양수 또는 합병한 날부터 30일 이내에 신고서를 제출하여야 함.

- 신청인은 기점용인이 사망한 날(2020.09.25.)로부터 약 150일이 지나 신고서를 제출함에 따라 기점용자의 하천점용허가 기간연장 및 권리의무승계는 어려움이 있음. 기점용지를 허가받기 위해서는 「하천법」 제33조(하천의 점용허가 등)에 의거하여 허가를 받아야 하나, 제4항제4호에 ‘콘크리트 등의 재료를 사용하여 고정구조물을 설치하는 행위를 허가 하여서는 안 된다.’ 라는 강행규정으로 인하여 허가대상이 될 수 없음.

### 3. 판단부분

가. 점용허가연장 및 권리·의무승계 불가처리 또는 점용 허가지가 오랜 기간 주택으로 사용되어 실제 원상회복(철거)이 어려운 점을 인정하여 행정기관에서 연장허가를 해줘야 하는지 여부

- 1) 법률 전문지식이 없는 일반인에게 하천법 시행규칙 제2조에 규정된 권리·의무 승계에 관한 30일 이내 신고의무를 숙지하고 있다가 기간을 준수하여 신고하기를 기대하기 어려운 사정이 있으며,
- 2) 하천법 시행규칙 제19조(하천점용허가의 유효기간 등) 제5항에 ‘시장은 하천점용허가를 받은 자에게 ~ 유효기간이 끝나는 날의 2개월 전까지 미리 알려야 한다.’ 고 규정하는바, 신청인에게 2021. 2. 15.에 안내 공문이 송달되었고 이로부터 2주 이내에 기간연장 및 권리의무승계를 신청한 것으로 보아 신청인이 권리행사를 함에 있어 나태하였다고 보이지 않는다.
- 3) 또한, 기간을 도과하여 점용허가의 연장 및 권리·의무승계를 허가 하여 주었을 때 침해되는 공익과 30년 이상 하천점용허가를 득하여 실거주해온 기점용자 및 신청인의 사익을 비교해 보았을 때, 신청인



에게 침해되는 사익이 결코 적지 않을 것으로 보여 신청인의 사익을 보호해 줄 필요성이 존재한다.

4) 아울러, 하천법 제98조(과태료) 제3항 제1호에는 신고의무를 위반할 경우 과태료를 부과하는 것으로 규정하고 있는바, 이를 제외하고는 같은 법상 신고의무위반을 이유로 기간연장을 금지하는 취지의 규정은 없는 것으로 확인된다.

5) 그러므로 신청인의 점용허가연장 및 권리·의무의 승계 신청을 허가하여주는 것은 법령위반사항이 아니며, 행정기관의 재량권의 범위 내에서 신청서류를 적법하게 구비한 경우 신청을 허가해줄 수 있다고 판단된다.

나. 해당 점용 허가지는 최초 허가(1984.01.01.)부터 지금까지 ‘하천’ 구역으로 점용허가를 연장처리 하였는바, 근래에는 하천의 흐름이 바뀌어 하천구역 내(內)가 아닌 밖(外)으로 육상하천이 되었음. 이러한 경우에 기존의 ‘하천 점용허가’를 ‘공유수면 점용허가’로 변경하여 처리할 수 있는지 여부

→ 공유수면관리 및 매립에 관한 법률 제3조(적용배제 등) 제1항 제1호에는 ‘하천법이 적용되거나 준용되는 공유수면의 경우 공유수면법을 적용을 배제’ 하고 있는바, 해당 점용 허가지가 하천법 적용 대상인지 여부는 지정기준에 따라 관리 부서에서 검토 후 조치할 부분이라 판단된다.

#### 4. 종합결론

그러므로 민원 하천점용허가의 연장 및 권리·의무 승계 신고를 승인해 달라고 하는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있으므로 「남양주시 읍부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제25조 제1항에 따라 피신청인에게 시정을 권고하기로 하여 주문과 같이 의결한다.

**정 본 입 니 다**

2021. 05. 04.

남 양 주 시 옴 부 즈 만



## 2. 아파트 재건축조합 대의원회 소집 승인

### ○ 민원내용

- ▲▲동 ■■아파트 주택재건축정비사업조합 비상대책위원회는 2021.02.01. 대의원 1/3이상 발의에 의한 대의원회 허가신청을 해당조합 직무대행자에게 요청하였으나, 대의원회를 소집하지 않아 감사가 지체 없이 이를 소집하여야 하나 감사의 부재(사유, '20.12.19. 임시총회 감사 해임)로 정관에 정한 바에 따라 법원에 대의원회 승인 신청을 하였으나 각하되었고, 이에 관계법령에 따라 남양주시장에게 승인 신청을 하였으나 승인이 어렵다는 회신에 대해 위법·부당한 처분으로 고충민원을 요청함.

### ○ 처리결과 : 의견표명

- 「도시정비법 시행령」 제44조 제5항에는 ‘시장의 승인’을 받아 대의원회를 소집한다고 규정하는바, 해당 민원의 조합정관에서 ‘법원의 승인’을 얻어야 한다는 규정은 상위법령을 반하여 위임의 한계를 일탈하였다고 할 수 있음. 이에 시장이 조합의 대의원회 소집 승인을 거부할 수는 없다고 판단되어 궐위된 임원 및 대의원의 보궐 선임을 위한 대의원회 소집을 승인할 것을 의견표명함.

## 의 결 서

의안번호 제2021-4호  
민원표시 제2021-4호 아파트 재건축조합 대의원회 소집 승인  
신 청 인 ○○○  
피신청인 남양주시장 (◆◆◆◆과장)

주 문 도시정비법 시행령 제44조 제5항에는 ‘시장의 승인’을 받아 대의원회를 소집한다고 규정하는바, 해당 민원의 조합정관에서 ‘법원의 승인’을 얻어야한다는 규정은 상위법령을 반하여 위임의 한계를 일탈하였다고 할 수 있다. 이에 시장이 조합의 대의원회 소집 승인을 거부할 수는 없다고 판단되어 궐위된 임원 및 대의원의 보궐 선임을 위한 대의원회 소집을 승인할 것을 **의견표명**한다.

신청취지 도시정비법에서는 조합장은 대의원의 3분의 1 이상이 회의의 목적사항을 제시하여 대의원회 개최를 청구하는 때에는 해당일로부터 14일 이내에 대의원회를 소집하여야 하는바, 현재 조합장 직무대행자가 이를 무시하며 시간을 지체하고 있으니 남양주시에서 대의원회 소집을 승인하여주길 바랍.

이 유 별지와 같다.

2021. 05. 04.

대표옴부즈만 김 효 경



옴부즈만 김 유 현



옴부즈만 김 수 영



옴부즈만 김 준 석



옴부즈만 김 태 훈



「별지 1」

이 유

1. 신청인 주장 등

- 「도시 및 주거환경정비법(이하 도시정비법이라 한다) 시행령」 제44조 제4, 5항에서는 대원원회를 소집하기 위해서는 대의원의 3분의 1 이상이 회의의 목적사항을 조합장에게 제시 및 청구하며, 조합장이나 감사가 이를 소집하지 아니하는 때에는 미리 시장·군수 등의 승인을 받아야한다고 규정하고 있음.
- 대법원은 도시정비법이 정비사업의 시행과 관련한 일정한 자치법적 사항을 정관으로 정하도록 위임하고 있는 경우에, 조합은 위임받은 사항에 관하여 상위법령을 위반하지 않는 범위 내에서 당해 조합의 실정에 맞게 조합원들의 자율적이고 민주적인 의사에 따라 단체 내부의 자치규범인 정관을 제정할 수 있다고 판시하고 있으므로(대법원 2002. 4. 26. 선고 2001다78980 판결, 대법원 2007. 10. 12. 선고 2006두14476 판결 참조), 정관 제24조 제6항을 이유로 위 승인을 거부하는 것은 도시정비법을 위반하는 것이라고 판단됨.
- 또한, 구체적으로 그 직무를 수행하여야 할 의무가 있는데도 불구하고 직무를 버린다는 인식하에 그 작위의무를 수행하지 아니하면 직무유기죄가 성립되는바, 남양주시에서는 신청인들의 대의원회 소집을 승인하여 주기 바람.

## 2. 피신청인(◆◆◆◆과)의 주장

- 「진주아파트 주택재건축정비사업 조합 정관」(이하 정관이라 한다) 제24조 제5, 6항 규정 내용을 살펴보면 미리 법원의 승인을 얻도록 규정하고 있음. 따라서 도시정비법에서 대의원의 수, 선임방법, 선임절차 및 대의원회의 의결방법 등은 대통령으로 정하는 범위에서 정관으로 정하게 되어있으므로, 정관에서 정한내용에 따라 대의원회의 승인은 현재 할 수 없으나, 조합 총회를 통해 정관변경 의결 후, 조합설립변경인가를 득하면 대의원회 승인여부 검토 가능할 것으로 판단됨.
- 또한, 대의원회는 총회의 의결사항 중 일부를 규약에 따라 위임하여 조합 총회를 보좌하는 기관으로 도시정비법 및 정관에서 정한 안전만을 의결할 수 있는 제한적 의결기관이며 ‘정관에 의한 직무대행자는 조합장의 모든 권한을 행사할 수 있다.’ <서울고등법원 2006 6. 30. 선고 2006라 222 결정 일부인용> 라는 판결내용을 살펴보면, 직무대행에 권한은 조합장에 지위와 대등한 것으로 볼 수 있음.
- 아울러, 발의자(신청인)가 신청한 대의원회 안전 중 ‘김정남 직무대행 해임 및 직무정지’와 ‘직무대행 선임’ 건은 정관으로 정한 직무대행자에 지위를 논하는 것으로 도시정비법 시행령 제43조에 따라 대의원회에서 총회의 권한을 대행할 수 없는 사항 중 제6호 내용과 충돌되며, 대의원회에서 의결할 안전이 아닌 총회에서 조합원 과반수에 동의를 받아 의결해야 할 안전이라고 사료됨.

### 3. 판단

가. 「도시정비법 시행령」 제44조 제5항에는 대의원회 소집을 위해 시장의 승인을, 정관 제26조 제6항에는 법원의 승인을 받으라고 규정하여 내용이 서로 충돌하는바, 정관에서 시장의 승인을 받으라는 규정이 없다는 이유로 시장이 대의원회 소집 승인을 거부할 수 있는지 여부

- 1) 도시정비법이 정비사업의 시행과 관련한 일정한 자치법적 사항을 정관으로 정하도록 위임하고 있는 경우에, 조합은 위임받은 사항에 관하여 상위법령을 위반하지 않는 범위 내에서 당해 조합의 실정에 맞게 조합원들의 자율적이고 민주적인 의사에 따라 단체내부의 자치규범인 ‘정관’을 제정할 수 있다(대법원 2002. 4. 26. 선고 2001다78980 판결, 대법원 2007. 10. 12. 선고 2006두14476 판결 참조).
- 2) 상위법령인 도시정비법 및 같은 법 시행령을 반하지 않는 범위 내에서 정관을 제정할 수 있다는 대법원 판례의 취지에 비추어 본다면, 상위법령에 반하는 범위로 규정된 정관 규정은 그 효력이 인정될 수 없다고 할 수 있다. 본 사안의 경우 상위법령인 도시정비법 및 같은 법 시행령상 조합장이 대의원회를 소집하지 않는 경우 ‘시장·군수의 승인’을 받아 소집을 청구할 수 있다고 규정하고 있음에도 불구하고, 아파트 재건축정비사업조합의 정관에서 ‘법원의 승인’을 얻어야 가능하다고 규정하고 있는바, 동 정관 규정은 상위법령을 반하여 위임의 한계를 일탈하였다고 할 수 있다.



- 3) 그렇다면, 도시정비법 및 도시정비법 시행령 제44조 제4항 2호, 제5항에서 조합장이 대의원회를 소집하지 않는 경우 ‘시장·군수의 승인’을 받아 소집할 수 있다고 규정하고 있는 이상, 진주아파트 재건축정비사업조합의 정관 제24조 6항에 동일한 취지의 규정이 없음을 들어 남양주시장이 대의원회 소집 승인을 거부할 수는 없는 것으로 판단된다.

나. 대의원회 소집 승인을 도시정비법 시행령 제43조 제6항의 사유(조합장 제외)로 거부한다면, 조합장이 아닌 궐위된 임원을 선임하는 대의원회의 소집 승인은 가능한지 여부

- 1) 도시정비법 시행령 제43조 제6호에는 대의원회가 총회의 권한을 대행할 수 없는 사항으로 조합임원의 선임 및 해임, 대의원의 선임 및 해임을 규정하고 있지만 ‘조합 정관으로 임기 중 궐위된 자’를 보궐 선임하는 경우는 대의원회가 총회의 권한을 대행할 수 있도록 규정하고 있다.
- 2) 또한 조합의 정관 제25조에는 대의원회가 의결할 수 있는 사항으로 ‘궐위된 임원 및 대의원의 보궐선임’을 규정하고 있으므로 조합장이 아닌 보궐 이사의 선임은 대의원회가 총회를 대신하여 진행할 수 있으며, 앞에서 언급한 바와 같이 대의원회 소집에 법원의 허가가 없더라도 시장의 승인이 가능한 것으로 해석되므로, 궐위된 임원의 선임을 위한 대의원회 소집 승인도 가능한 것으로 판단된다.

다. 시장이 위의 두 사유로 인하여 대의원회의 소집 승인을 계속 거부한다면, 도시정비법 제44조 제3항에 근거해 대의원회가 아닌 총회를 소집할 수 있는지 여부

1) 도시정비법 제44조 제2항에는 ‘총회는 조합장이 직권으로 소집하거나 조합원 5분의 1이상 또는 대의원 3분의 2 이상의 요구로 조합장이 소집한다.’ 라고 규정되어 있고 같은 조 제3항에는 ‘2항에도 불구하고 조합임원의 사임, 해임 또는 임기만료 후 6개월 이상 조합임원이 선임되지 아니한 경우에는 시장, 군수 등이 조합임원 선출을 위한 총회를 소집할 수 있다.’ 고 규정되어 있는바,

2) 비록 신청인 조합의 정관에는 관련 규정이 존재하지 않는 것으로 보이나 상위법령인 도시정비법에 규정되어 있는 만큼 기존 조합임원의 해임 후 6개월 이상 경과된 시점에 조합 임원이 선임되지 아니한 경우에는 시장이 무리 없이 총회를 소집할 수 있는 것으로 판단된다.

#### 4. 종합결론

그러므로 진주아파트 재건축조합의 대의원회 소집 승인을 요청하는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있으므로 「남양주시 읍부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제25조 제2항에 따라 피신청인에게 의견을 표명하기로 하여 주문과 같이 의결한다.

**정 본 입 니 다**

2021. 05. 04.

남 양 주 시 옴 부 즈 만



### 3. CCTV 유지보수 용역 대금 청구

#### ○ 민원내용

- 신청인은 지난 5년간 남양주시 ◇◇◇◇과로부터 CCTV 유지보수 용역업체의 현장총괄자로 정상적으로 사업을 마치고 부서에 대금을 청구하였으나 증빙자료의 부족을 사유로 용역대금을 지급하지 않으니 대금을 지급할 것을 요구함.

#### ○ 처리결과 : 의견표명

- ◇◇◇◇과에서 이번 위·수탁 용역업무에서만 표준품셈 해설에 따른 증빙자료를 요구하며 대금 지급을 거부하는 것은 지난 5년간 위·수탁자 간에 관행적으로 제출하던 서류방식에서 벗어나 신청인에게 과도한 불이익을 주는 것으로 판단되어, 신청인의 주장에는 상당한 이유가 있으므로 「남양주시 읍부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제25조 제2항에 따라 피신청인에게 위·수탁 용역계약에 따라 신청인에게 CCTV 유지보수 대금을 지급할 것을 의견표명함.

## 의 결 서

의안번호 제2021-6호

민원표시 제2021-6호 CCTV 유지보수 용역 대금 청구

신 청 인 ○○○

피신청인 남양주시장 (◇◇◇◇과장)

주 문 피신청인에게, 위·수탁 용역계약에 따라 신청인에게 CCTV 유지보수 대금을 지급할 것을 의견표명한다.

신청취지 신청인은 지난 5년간 남양주시에서 CCTV 유지보수 용역을 위탁받아 실시하는 업체의 현장총괄자로 정상적으로 사업을 끝마치고 증빙자료를 첨부하여 용역대금을 청구하였으나, 계약서 및 과업지시서 상에 명시되지 않은 사진을 요구하며 대금 지급을 거부하고 있으니, 이에 용역 대금을 청구함.

이 유 별지와 같다.

2021. 11. 01.

대표옴부즈만 김 효 경



옴부즈만 김 유 현



옴부즈만 김 수 영



옴부즈만 김 준 석



옴부즈만 김 태 훈



「별지 1」

이 유

1. 신청인 주장 등

- 신청인은 지난 5년간 남양주시 ◇◇◇◇과로부터 CCTV 유지보수 용역을 위탁받은 업체의 총괄자임. 사업을 끝마치고 부서에 용역대금을 청구하였으나, ◇◇◇◇과에서는 위탁계약서와 과업지시서에 명시하지 않은 사진자료를 요구하며 대금지급을 반려함.
- 반려사유는 업체에서 제출한 증빙자료는 수용할 수 없으니 시에서 원하는 양식의 사진을 제출하라고 함. 작업 착수 전 요구 양식을 말해줬더라면 양식에 맞게 작업을 하고 사진대지도 만들었겠지만, 작업을 마무리한 현재 부서에서 요구하는 양식을 맞추려면 다시 장비차량을 불러 현장에 나가 사진을 찍어하는데, 이는 부당하다고 생각됨.
- 더군다나 지난 5년간 동일하게 제출하던 증빙자료였으며, 같은 방식의 계약과 업무지시를 받아 유지보수를 실시하였는데, 이제와 새로운 서식에 맞춰 자료를 제출하라고 하고 있음. 이에 지체되고 있는 대금 지급을 요청함.

2. 피신청인 주장

- 단가계약 공정 중 CCTV 카메라 청소 항목에 대하여 「정보통신공사 표준품셈」 13-7-6 CCTV 시스템 점검 청소공정을 적용하였으므로, 계약 및 작업지시 전 청소공정에 대하여 품셈해설에 따른 정확한 이행사항과

증빙자료를 요구하지는 않았으나, 별도의 언급이 없더라도 반드시 품셈서 해설에 따라 하우스 앞유리(필요 시 카메라의 렌즈부분), 각종 장비 등을 진공청소기로 흡입하고 세척제를 사용하여 전용면포로 2회 이상 닦음을 모두 수행하여야 하는 것이 타당함.

- 아울러, 현장여건에 따라 「정보통신공사 표준품셈」 해설에 정의되지 않은 추가 작업이 필요한 상황이 있을 수 있더라도 「정보통신공사 표준품셈」에 의거 원가계산된 공정별 노무비이므로 품셈해설에 따른 작업내용은 100% 이행되고 확인 가능한 증빙자료가 제출되어야 한다고 판단됨.

### 3. 판단부분

가. 과업지시서 상 표준품셈에 따라 작업할 것을 명시하지 않아도 품셈서 해설에 따라 반드시 하우스 앞유리(필요 시 카메라의 렌즈부분), 각종장비 등을 진공청소기로 흡입하고 세척제를 사용하여 전용면포로 2회 이상 닦음을 모두 수행한 증빙자료가 있어야 대금 집행이 가능한지 여부

- 1) 남양주시 철도교통과에서 상급기관인 과학기술정보통신부로부터 정보통신공사 표준품셈 적용 관련 질의 회신서에 의하면 「정보통신공사업법」 제24조의3(정보통신공사의 공사비 산정기준) 제1항의 의미는 적정한 공사비 산정을 위해 표준시장단가 및 표준품셈 등 공사비 산정기준을 마련하여 발주자가 이용하도록 할 수 있다고 규정하고 있을 뿐, 표준품셈 해설 항목의 유지보수 항목 적용에 대한 계약단가 지급 가능 여부에 대해서는 당사자 간의 도급계약에 의해 판단하여야 할 것으로 사료된다고 검토의견을 밝힌 바 있음.

2) 따라서 이는 당사자 간 계약내용에 대한 해석에 의하여 결정되어야 할 사항이나 계약서상에는 표준품셈에 따른 작업내용이 명시되어 있지 않았으며, 담당부서에서도 기존에 처리하였던 방식으로 작업하도록 지시하였다면 업체에서 처리한 방식은 상호 협의되어 관습상 진행되었던 방식으로 볼 수 있음.

3) 또한, ◇◇◇◇과에서 용역작업 착수 전 요구 양식을 사전에 고지하였더라면 업체에서는 양식에 맞는 증빙자료를 준비할 수 있었을 것이라고 판단됨. 이에 표준품셈 해설에 따른 작업을 모두 수행한 증빙자료가 있어야만 대금을 지급할 수 있는 것은 아니며, ◇◇◇◇과에서 표준품셈해설에 따른 공정이행에 대한 증빙자료가 부족하다는 사유만으로 대금 지급을 거절하는 것은 적절치 않은 것으로 판단됨.

나. 해당업체는 현장 상황에 따라 카메라를 분리해 렌즈 및 내·외부 청소를 실시하여 청소목적은 달성함으로써 표준품셈 해설과 동일하게 이행되지 않아도, 품셈에 의거 원가 계산된 계약단가로 노무비 지급이 가능한지 여부

1) 신청인이 진행한 청소방식은 회전형PTZ돛카메라 하우징 탈거 → 돛커버부 탈거 → 돛커버부 이물질 제거(벌레와 황사 이물질): 커버세정제 사용 후 면포로 5회이상 닦음 → 돛커버부 재설치 → 하우징부 재설치의 과정을 거쳐 현재의 사진대지를 제출한바, 「정보통신공사 표준품셈」 13-7-6 CCTV 시스템 점검 청소공정과 거의 유사하다고 볼 수 있음.



2) 아울러, 과업지시서 제2조(목적)에서는 본 계약은 지능형교통시스템 현장장비의 효율적인 유지관리를 위해 필요한 사항을 정하는데 목적이 있다고 규정하고 있으며, 청소목적(즉 CCTV를 사용하는데 전혀 문제가 되지 않는 상황)을 달성하였다면 위탁계약된 노무비 단가대로 지급이 가능할 것으로 판단됨.

#### 4. 종합결론

그러므로 남양주시 철도교통과에서 이번 위·수탁 용역업무에서만 표준품셈 해설에 따른 증빙자료를 요구하며 대금 지급을 거부하는 것은 지난 5년간 위·수탁자 간에 관행적으로 제출하던 서류방식에서 벗어나 신청인에게 과도한 불이익을 주는 것으로 판단되어, 신청인의 주장에는 상당한 이유가 있으므로 「남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제25조 제2항에 따라 피신청인에게 ‘위·수탁 용역계약에 따라 신청인에게 CCTV 유지보수 대금을 지급할 것’으로 의견을 표명하기로 하여 주문과 같이 의결한다.

정 본 입 니 다

2021. 11. 01.

남 양 주 시 읍 부



## 4. 의료법인 설립허가신청 거부처분 취소 등 요구 (국민권익위원회 처리사례)

### ○ 민원내용

- 신청인은 의료서비스 수요가 증가하고 있음에도 남양주시 관내에 특수병원인 안과병원이 없어 이를 운영하는 의료법인을 설립하고자 남양주시에 설립허가신청을 하였음.
- 그러나 내부지침인 「의료법인 설립 및 운영 지침 계획」에 의거하여 ‘의료취약지역에 의료법인 병원건립이라는 의료법인 도입 목적에 부합하지 않고 기본재산에 대한 부채비율 등의 검토결과 충분한 자산으로 볼 수 없음’이라는 사유로 거부처분을 받은바, 이는 위법·부당하니 이 민원 지침의 개정과 민원 거부처분에 대해 취소를 요청함.

### ○ 처리결과 : 의견표명

- 이 민원 지침은 2015. 6. 1. 일부 개정 이후 현재에 이르고 있는데, 남양주시의 인구가 2015년 65만명에서 2021년 72.5만명으로 증가하는 등 현실의 변화가 크므로 이러한 변화하는 현실에 맞게 민원 지침의 허가기준 등에 대해 재검토가 필요하며,
- 설립 예정지 인근에 고난도 수술이 가능한 안과전문병원이 존재하지 않는 등 해당 법인이 설립될 때 지역 주민들이 편익 발생이 예상됨. 이에 피신청인에게 신청인의 의료법인 설립허가신청에 대한 거부처분의 취소 여부에 대해 재검토하여 처리할 것을 의견표명함.

## 국 민 권 의 위 원 회 제 1 소 위 원 회 의 결

의안번호 제2021-1소위33-복01호

민원표시 2CA-2107-1095214 의료법인 설립허가신청 거부처분 취소 등 요구

신 청 인 [REDACTED] (경기도 성남시 [REDACTED])

대리인 변호사 [REDACTED]

피신청인 경기도 남양주시장

의 결 일 2021. 9. 13.

### 주 문

피신청인에게, 신청인의 의료법인 설립허가신청에 대한 거부처분의 취소 여부에 대해 재검토하여 처리할 것을 의견표명한다.

## 이 유

### 1. 신청취지

신청인은 최근 급격한 인구 성장으로 인하여 의료서비스 수요가 증가하고 있음에도 특수병원인 안과병원이 없는 피신청인 관내에 안과전문병원을 운영하는 의료법인(이하 '이 민원 의료법인'이라 한다) 설립하고자 의료법인 설립에 필요한 자산 등을 보유하고 피신청인에게 의료법인 설립허가신청(이하 '이 민원 설립허가신청'이라 한다)을 하였다.

그러나 피신청인은 법령의 위임이 없는 위법한 내부지침인 「의료법인 설립 및 운영 지침 계획」(이하 '이 민원 지침'이라 한다)에 의거하여 '의료취약지역에 의료법인 병원건립이라는 의료법인 도입 목적에 부합하지 않고 기본재산에 대한 부채비율 등의 검토결과 충분한 자산으로 볼 수 없음'이라는 사유로 이 민원 설립허가신청에 대해 거부처분(이하 '이 민원 거부처분'이라 한다)을 한바, 이는 위법·부당하니 이 민원 지침의 개정과 이 민원 거부처분에 대해 취소를 해 달라.

### 2. 피신청인의 주장

가. 대법원은 “행정청 내부에서의 사무처리지침이 행정부가 독자적으로 제정한 행정규칙으로서 상위법규의 규정내용을 벗어나 국민에게 새로운 제한을 가한 것이라면 그 효력을 인정할 수 없겠으나, 단순히 행정규칙 중 하급행정기관을 지도하고 통일적 법해석을 기하기 위하여 상위법규 해석의 준거기준을 제시하는 규범해석규칙의 성격을 가지는 것에 불과하다면 그러한 해석기준이 상위법규의 해석상 타당하다고 보여지는 한 그에 따랐다는 이유만으로 행정처분이 위법하게 되는 것은 아니라 할 것이다.”(대법원 1992. 5. 12. 선고 91누8128 판결 등 참조)라고 판시하고 있으며, 또한 “상급행정기관이 하급행정기관에 대하여 업무처리지침이나 법령의 해석적용에 관한 기준을 정하여 발하는 이른바 '행정규칙이나 내부지

침'은 일반적으로 행정조직 내부에서만 효력을 가질 뿐 대외적인 구속력을 갖는 것은 아니므로 행정처분이 그에 위반하였다고 하여 그러한 사정만으로 곧바로 위법하게 되는 것은 아니다. 다만, 재량권 행사의 준칙인 행정규칙이 그 정한 바에 따라 되풀이 시행되어 행정관행이 이루어지게 되면 평등의 원칙이나 신뢰보호의 원칙에 따라 행정기관은 그 상대방에 대한 관계에서 그 규칙에 따라야 할 자기구속을 받게 되므로, 이러한 경우에는 특별한 사정이 없는 한 그를 위반하는 처분은 평등의 원칙이나 신뢰보호의 원칙에 위배되어 재량권을 일탈·남용한 위법한 처분이 된다.”(대법원 2009. 12. 24. 선고 2009두7967 판결 등 참조)라고 판시하고 있다.

나. 보건복지부는 「의료법」에 따라 의료기관 개설 및 의료법인 설립과 관련된 업무를 담당하고 있는 시·도 및 시·군·구 공무원, 의료기관 개설자, 법인 실무자 등이 관련 법령의 내용을 정확하게 이해하여 관련 업무를 효율적으로 처리함과 동시에 행정의 통일성을 기하기 위하여 「의료기관 개설 및 의료법인 설립 운영 편람」을 발간하였고, 「의료기관 개설 및 의료법인 설립 운영 편람」에서는 의료법인 제도 도입목적을 “의료의 공공성 제고 및 의료기관의 지역적 편중 해소와 의료불균형 해소정책의 일환으로 의료취약지역에 의료법인 병원건립”이라고 명시하고 있다.

다. 「의료법」 제50조는 「의료법」에 규정된 것 외에는 「민법」 중 재단법인에 관한 규정을 준용하도록 규정하고 있고, 대법원은 “「민법」 제32조에 의하면 비영리법인의 설립과 관련하여 허가주의를 채택하고 있으며, 현행 법령상 비영리법인의 설립허가에 관한 구체적인 기준이 정하여져 있지 아니하므로 비영리법인의 설립허가를 할 것인지 여부는 주무관청의 정책적 판단에 따른 재량에 맡겨져 있다.”(대법원 1996. 9. 10. 선고 95누18437 판결)고 판시하고 있는 바, 피신청인 역시 의료법인 설립 시 담당자 재량권의 기준을 유지하기 위해 이 민원 지침을 제정하였으며 또한 경기도 31개 시·군 중에서 26개 시·군이 지자체별 의료법인 설립 및 운영지침을 제정하여 의료법인 업무를 수행하고 있다.



라. 그러나 이 민원 거부처분은 이 민원 지침만을 근거로 처분한 것은 아니다. 보건복지부의 「의료기관 개설 및 의료법인 설립 운영 편람」에 따르면 의료법인 설립 허가 시 인근의 의료수요 및 의료자원현황, 의료기관 분포, 규모 등의 적정여부와 의료기관 확충에 관한 정책적 차원에서 그 타당성을 검토한 후 허가하도록 하고 있으며, 또한 보건복지부에서 보건의료정책과-1207(2016. 3. 9.)호로 “법인의 의료기관개설은 목적사업에 부합되어야 하며, 도서벽지·농어촌지역 등 의료이용 불편해소를 위한 경우 또는 해당 지역 내 소수 진료과목으로 의료기관 이용이 현저히 불편한 경우, 화상환자 전문치료 등 개설필요성이 사회적으로 높다고 인정되는 경우 외에는 비영리법인의 정관개정허가를 지양하고 있음”의 내용이 시달된 바 있다.

마. 이 민원 의료법인 설립 예정지 주변의 의료시장 분포 및 성격 등을 분석해 볼 때, 피신청인 관내에서 안과 진료가 가능한 의료기관은 17개소로 이중 11개 의료기관에서 안과질환 수술(백내장 등)이 가능하고, 이 민원 의료법인 설립 예정지 반경 5Km이내인 [REDACTED] 권역에만 6개소(피신청인 관내 안과 전체의 35%)가 위치하여 있으며, [REDACTED] 권역 안과 6개소 중 1개소는 종합병원으로 이 민원 의료법인 설립 예정지 주변은 의료기관 이용이 현저히 불편하다거나 의료기관이 부족한 의료취약지역에 해당하지 않아 불가 결정을 한 것이다.

### 3. 사실관계

가. 2021. 5. 7. 신청인은 피신청인에게 이 민원 설립허가신청을 하였다. 신청인이 설립하고자 하는 의료법인의 현황은 다음과 같다.

- 법인명칭 : 의료법인 [REDACTED] 의료재단 (대표자 : [REDACTED])
- 소재지 : 남양주시 [REDACTED]읍 [REDACTED]리 56
- 건립규모 : 4~5층 연면적 [REDACTED] 병원급(안과), 30병상

나. 2021. 6. 16. 피신청인은 이 민원 거부처분을 하였다. 피신청인이 신청인에게 통지한 이 민원 거부처분 사유는 다음과 같다.

- (불가 사유) 「의료법」 제48조 및 제50조에 의거 남양주시의 의료자원 분포 등을 종합 분석결과 의료의 공공성 제고 및 의료기관의 지역적 편중해소와 의료불균형 해소정책의 일환으로 의료취약지역에 의료법인 병원건립을 목적으로 하는 의료법인 도입 목적에 부합하지 않고, 기본재산에 대한 부채비율 등 검토결과 충분한 자산으로 볼 수 없어 설립 허가가 불가함

다. 보건복지부는 의료기관 개설 및 의료법인 설립과 관련된 업무를 담당하고 있는 시·도 및 시·군·구 공무원, 의료기관 개설자, 법인 실무자 등이 관련 법령의 내용을 정확하게 이해하여 관련 업무를 효율적으로 처리할 수 있도록 통상 매년 업무편람인 「의료기관 개설 및 의료법인 설립 운영편람」을 발간하고 있다. 「2020년 의료기관 개설 및 의료법인 설립 운영편람」<sup>1)</sup>에서는 '의료법인 제도 도입목적'(p169), '법인 설립 허가 요건'(p180)에 대해 다음과 같이 기술되어 있다.

<의료법인 제도 도입목적>

- 의료의 공공성 제고 및 의료기관의 지역적 편중 해소
  - 85% 이상을 차지하고 있는 민간의료기관의 공공성 제고
  - 지역 간 의료불균형 해소정책의 일환으로 의료취약지역에 의료법인 병원 건립(정부의 의료시설 균점화 시책의 정책수단으로 활용)

<법인 설립 허가 요건>

- 의료법인은 그 법인이 개설하는 의료기관에 필요한 시설이나 기준을 갖추는 데에 필요한 자금을 보유하여야 함(「의료법」 제48조 제2항)
- 현행 법령상 비영리법인의 설립허가에 관한 구체적인 기준이 정하여 있지 아니하므로 의료법인 설립허가를 할 것인지 여부는 주무관청의 정책적 판단에 따른 재량임
  - 각 지방자치단체는 법인 설립, 기본재산 처분 허가 등 심의기준을 마련하여 운영하고 법인 설립예정자 등이 알 수 있도록 사전 공지
  - \* 각 지자체는 「의료법」상 비영리법인에 의료기관 개설권을 허가한 취지(의료취약지 병원급 의료기관 개설 촉진), 해당 지자체의 의료공급 및 수요 등을 고려하여 의료법인 및 의료기관을 개설·운영하는 비영리법인의 최소 기본재산, 법인이 개설 가능한 의료기관의 종류 등을 조례나 규칙으로 규정할 수 있음

1) 「2021년 의료기관 개설 및 의료법인 설립 운영 편람」은 발간되지 않음



- 주무관청은 관련법령 규정의 적법성 검토와 더불어 의료기관을 설치하고자 하는 인근의 의료수요 및 의료자원 현황, 의료기관 분포, 규모 등의 적정여부와 의료기관의 확충에 관한 정책적 차원에서 그 타당성을 검토하고,
  - 의료기관을 운영할 수 있는 충분한 능력과 재정적 기초가 확립되어 있는지 여부를 심사한 후 허가토록 함

라. 피신청인은 비영리 의료법인의 무분별한 설립을 방지하고 의료기반을 확충할 수 있는 여건을 조성하여 의료취약지역 해소와 의료시설·병상·의료인력 확충 등을 통하여 시민에게 보다 양질의 의료서비스 제공을 목적으로 2013. 3. 12. 이 민원 지침을 제정하였다. 이 민원 지침은 2015. 6. 1. 일부 개정되었다. 이 민원 지침에 규정된 의료법인의 허가조건은 다음과 같다.

| 구 분              |         |                                                 |
|------------------|---------|-------------------------------------------------|
| 자 산              | 기본 재산   | ○ 대지, 건물, 현금(또는 유가증권)                           |
|                  | 보통 재산   | ○ 병원운영에 필요한 장비 및 운영비 등                          |
| 기<br>본<br>재<br>산 | 대지 및 건물 | ○ 신축 시 병원건립에 충분하다고 인정되는 대지와 1병상 당 3천만원 이상의 현금자산 |
|                  | 시설 기준   | ○ 의료법상 종합병원급 (100병상 이상)                         |
|                  | 병원연면적   | ○ 1병상당 50㎡이상                                    |
| 부 체              |         | ○ 기본재산의 40%이하                                   |
| 비 고              |         | ○ 의료법인 분사무소 설치 시에도 종합병원급                        |

마. 신청인은 예외의 경우를 허용하지 않는 이 민원 지침(허가조건)에 의하면 늘어나는 남양주시의 인구에 맞게 추가로 요구되는 특수 진료 분야 병원(안과병원, 어린이병원, 재활병원 등) 설립이 어려운 상황이라고 주장하고 있다.

바. 신청인은 피신청인 관내에 안과전문병원이 존재하지 않고, 인구가 유사한 다른 지방자치단체와 비교하여 의료시설이 취약하다고 주장하며 다음과 같은 자료를 제출하였다.

<남양주시와 인구수가 유사한 타 지방자치단체와의 비교<sup>2)</sup>(개소, 명)>

| 구분  | 인구수     | 상급종합병원,<br>종합병원, 병원 |    |           | 의원       |    |           | 총계 | 안과<br>전문의<br>1인당 |
|-----|---------|---------------------|----|-----------|----------|----|-----------|----|------------------|
|     |         | 의료<br>기관            | 안과 | 안과<br>전문의 | 의료<br>기관 | 안과 | 안과<br>전문의 |    |                  |
| 부천  | 810,742 | 28                  | 3  | 11        | 518      | 27 | 35        | 46 | 17,625           |
| 남양주 | 724,183 | 15                  | 2  | 1         | 316      | 16 | 18        | 19 | 38,115           |
| 안산  | 655,115 | 23                  | 1  | 10        | 363      | 18 | 28        | 38 | 17,240           |
| 안양  | 549,903 | 17                  | 2  | 9         | 386      | 16 | 28        | 37 | 14,862           |

사. 피신청인은 이 민원 의료법인 설립 예정지가 의료기관 이용이 불편하거나 의료기관이 부족한 의료취약지역에 해당하지 않는다고 주장하며 다음과 같은 자료를 제출하였다.

<남양주시 관내 안과(병)의원 현황>

| 연번 | 의료기관명 | 소재지(읍면동) | 비고          |
|----|-------|----------|-------------|
| 1  | ■■■■■ | 와부읍      | 일반외래진료      |
| 2  | ■■■■■ | 와부읍      | 일반외래진료      |
| 3  | ■■■■■ | 화도읍      | 일반외래진료 및 수술 |
| 4  | ■■■■■ | 화도읍      | 일반외래진료 및 수술 |
| 5  | ■■■■■ | 퇴계원읍     | 일반외래진료 및 수술 |
| 6  | ■■■■■ | 호평동      | 일반외래진료 및 수술 |
| 7  | ■■■■■ | 호평동      | 일반외래진료 및 수술 |
| 8  | ■■■■■ | 다산동      | 일반외래진료 및 수술 |
| 9  | ■■■■■ | 다산동      | 일반외래진료 및 수술 |
| 10 | ■■■■■ | 진접읍      | 일반외래진료 및 수술 |
| 11 | ■■■■■ | 진접읍      | 일반외래진료 및 수술 |
| 12 | ■■■■■ | 진접읍      | 일반외래진료 및 수술 |
| 13 | ■■■■■ | 진접읍      | 일반진료        |
| 14 | ■■■■■ | 오남읍      | 종합병원        |
| 15 | ■■■■■ | 오남읍      | 일반진료        |
| 16 | ■■■■■ | 별내동      | 일반진료        |
| 17 | ■■■■■ | 별내동      | 일반진료        |

2) 통계청, 건강보험심사평가원 2021. 7. 13. 기준



사. 신청인은 이 민원 설립허가신청 시 제출한 사업계획서상의 부채비율은 계산상 착오가 있었고, 현금(예금) 12억 1천만 원을 출연할 계획이며 기본재산 가액에 대한 감정평가 실행 시 장부상 자산 가치 상승 등을 근거로 부채비율이 32.9%까지 조정(감소)될 수 있으므로 충분한 자산을 보유하고 있다고 주장하고 있다.

아. 피신청인은 부채비율 감소 등 충분한 자산을 보유하고 있다는 신청인의 주장에 대해서는 별도 의견을 제출하지 않았다.

#### 4. 판단

##### 가. 관련 법령

<별지>와 같다.

##### 나. 판단 내용

1) ① 보건복지부가 소관사무인 의료법인 설립과 관련하여 발간한 업무편람인 「의료기관 개설 및 의료법인 설립 운영편람」에 따르면, 현행 법령상 비영리법인의 설립허가에 관한 구체적인 기준이 정하여 있지 않아 의료법인 설립허가를 할 것인지 여부는 주무관청의 정책적 판단에 따른 재량이고, 각 지방자치단체는 법인 설립, 기본재산 처분 허가 등 심의기준을 마련하여 운영하고 법인 설립예정자 등이 알 수 있도록 사전 공지하여야 하는 점,

② 대법원은 “행정청 내부에서의 사무처리지침이 행정부가 독자적으로 제정한 행정규칙으로서 상위법규의 규정내용을 벗어나 국민에게 새로운 제한을 가한 것이라면 그 효력을 인정할 수 없겠으나, 단순히 행정규칙 중 하급행정기관을 지도하고 통일적 법해석을 기하기 위하여 상위법규 해석의 준거기준을 제시하는 규범해석 규칙의 성격을 가지는 것에 불과하다면 그러한 해석기준이 상위법규의 해석상 타당하다고 보여지는 한 그에 따랐다는 이유만으로 행정처분이 위법하게 되는 것은 아니라 할 것이다.”(대법원 1992. 5. 12. 선고 91누8128 판결 등 참조)라고 판시하고 있는 점,



③ 「의료법」 제48조(설립 허가 등) 제2항은 “의료법인은 그 법인이 개설하는 의료기관에 필요한 시설이나 시설을 갖추는 데에 필요한 자금을 보유하여야 한다.”라고 규정하고 있고, 「의료법」의 소관 부처인 보건복지부는 「의료기관 개설 및 의료법인 설립 운영편람」에서 의료법인 제도의 도입 목적을 “의료의 공공성 제고 및 의료기관의 지역적 편중 해소(지역 간 의료불균형 해소정책의 일환으로 의료취약지역에 의료법인 병원 건립)”라고 기술하고 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때,

이 민원 지침이 법령에 위반되거나 이 민원 거부처분이 위법·부당하다고 보기는 어려운 것으로 판단된다.

2) 다만, ① 의료법인 설립허가에 대한 기준 등을 정한 이 민원 지침은 2015. 6. 1. 일부 개정 이후 현재에 이르고 있는데, 그 간 남양주시의 인구가 2015년 65.3만 명에서 2021년 7월 기준 72.5만 명으로 증가하는 등 현실의 변화가 크므로 이러한 변화하는 현실에 맞게 이 민원 지침의 허가기준 등에 대해 재검토가 필요하다고 보이는 점,

② 이 민원 의료법인 설립 예정지 인근에 안과 진료가 가능한 의원급 의료기관이 다수 위치하고 있으나, 신청인이 설립하고자 하는 의료기관은 망막수술, 각막이식 등 고난이도 수술이 가능한 안과전문병원으로 의원급 안과 의료기관과는 차별성이 있고 피신청인 관내에 이러한 안과전문병원이 존재하지 않는 점,

③ 피신청인 관내에 안과전문병원이 개설된다면 안과 질환 전문 수술이 필요한 지역 주민들이 진료를 위해 타 지역으로 나갈 필요가 없어 병원 진료시간 단축 등 주민의 이익 내지 편익 발생이 예상되나, 이 민원 거부처분으로 인해 신청인의 안과전문병원 개설이 불가하다면 피신청인 관내 주민들은 안과 질환과 관련한 양질의 의료서비스 이용에 제한이 있는 점,

④ 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의2(적극행정국민신청)에 따르면 법령이 없거나 법령이 명확하지 않다는 사유로 거부 통지를 받은 사람은 소관 지방자치단체의 장에게 해당 업무를 적극적으로 처리해 줄 것을 신청할 수 있는

점 등을 종합적으로 고려할 때,

이 민원 거부처분의 취소 여부를 주민의 편의 관점에서 다시 판단할 필요성이  
높다고 보이므로 이 민원 거부처분의 취소 여부에 대해 재검토하여 처리하는  
것이 바람직하다고 판단된다.

## 5. 결 론

그러므로 이 민원 지침이 법령에 위반되거나 이 민원 거부처분이 위법·부당하다는  
신청인의 주장은 받아들이지 않되, 이 민원 거부처분의 취소 여부를 다시 판단하는  
것이 바람직하다고 판단되므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한  
법률」 제46조 제2항에 따라 피신청인에게 의견을 표명하기로 하여 주문과 같이 의결  
한다.

< 별지 >

1) 「의료법」

제48조(설립 허가 등) ① 제33조제2항에 따른 의료법인을 설립하려는 자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 정관과 그 밖의 서류를 갖추어 그 법인의 주된 사무소의 소재지를 관할하는 시·도지사의 허가를 받아야 한다.

② 의료법인은 그 법인이 개설하는 의료기관에 필요한 시설이나 시설을 갖추는 데에 필요한 자금을 보유하여야 한다.

③ 의료법인이 재산을 처분하거나 정관을 변경하려면 시·도지사의 허가를 받아야 한다.

④ 이 법에 따른 의료법인이 아니면 의료법인이나 이와 비슷한 명칭을 사용할 수 없다.

제50조(「민법」의 준용) 의료법인에 대하여 이 법에 규정된 것 외에는 「민법」 중 재단법인에 관한 규정을 준용한다.

2) 「지방공무원 적극행정 운영규정」(대통령령)

제10조(적극행정위원회 등) ① 지방자치단체의 장의 적극행정 추진에 관한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위해 조례로 정하는 바에 따라 지방자치단체에 적극행정위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

1. ~ 6. (생략)

제17조의2(적극행정국민신청) ① 법령이 없거나 법령이 명확하지 않다는 사유로 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 통지를 받은 사람은 소관 지방자치단체의 장에게 해당 업무를 적극적으로 처리해 줄 것을 신청(이하 “적극행정국민신청”이라 한다)할 수 있다.

1. 「민원 처리에 관한 법률」 제27조제1항에 따라 민원[같은 법 제2조제1호가목 4)의 기타민원은 제외한다]의 내용을 거부하는 통지

2. (생략)



이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 9월 13일

위원장 이 정 희

위 원 임 혜 자

위 원 강 길 연



정 본 입 니 다 .

2021. 9. 14.

국 민 권 익 위 원 회



국립중앙도서관  
국립중앙도서관  
국립중앙도서관







## IV. 관련규정

1. 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례
2. 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙
3. 남양주시 옴부즈만 운영세칙

## IV. 관련규정

### 1. 조례

#### 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2015.09.30 조례 제1291호  
(일부개정) 2017.01.25. 조례 1417호 (남양주시 행정기구설치 조례)

#### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지에 따라 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정하여 불합리한 행정제도를 개선함으로써 시민의 기본적인 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 시민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.

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

1. “고충민원”이란 남양주시 및 그 소속기관(법령에 따라 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 남양주시 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “남양주시 옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)”이란 남양주시 및 그 소속기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 제14조에 따라 남양주시의회(이하 “의회”라 한다)의 동의를 받아 남양주시장(이하 “시장”이라 한다)이 위촉한 사람을 말한다.

4. “사무국”이란 옴부즈만의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.
5. “시민사회단체”란 비영리민간단체 지원법· 제4조에 따라 행정기관에 등록한 단체를 말한다
6. “국가옴부즈만”이란 국민권익위원회에 선임되어 있는 옴부즈만을 말한다.
7. “관계행정기관등”이란 남양주시(이하 “시”라 한다)의 소속기관과 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업·출연기관을 말한다.

## 제2장 옴부즈만의 기능·구성 등

**제3조(기능)** 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 시민의 신청에 따른 민원인의 고충과 관련된 사안의 조사·처리
2. 옴부즈만 스스로 발의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
3. 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명 등 처리
4. 시장 및 의회가 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등과 관련하여 옴부즈만에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
5. 관할 직속기관·사업소·하부행정기관·읍 출장소에 위임한 사무에 대한 고충민원과 관련한 사안에 대한 조사·처리
6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
7. 시장 및 의회에 옴부즈만 운영에 대한 연례보고서 제출
8. 직권조사 시 시장 및 의회에 특별보고서 제출
9. 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태 조사와 평가
10. 옴부즈만의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
11. 옴부즈만의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
12. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

**제4조(구성)** ① 옴부즈만은 시장 소속하에 두며, 옴부즈만의 정수는 5명으로 한다.

② 옴부즈만은 제8조의 결격사유가 없는 사람으로서 다음 각 호의 어느 해당 하는 사람 중에서 의회의 동의를 받아 시장이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회 단체로부터 추천을 받은 사람

③ 옴부즈만의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

④ 옴부즈만이 궐위된 때에는 시장은 지체 없이 새로운 옴부즈만을 지방의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

**제5조(대표옴부즈만 등)** ① 대표옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선하며, 옴부즈만을 대표한다.

② 부옴부즈만은 대표 옴부즈만이 임명한다.

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

**제6조(회의)** ① 옴부즈만은 다음 각 호의 경우에는 재적인원 과반수의 출석으로 개의하고 출석인원 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
3. 그 밖에 대표옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

- ② 제11조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 ombudsman은 제6조제1항에 따른 재적인원 수의 계산에 있어서 이를 제외한다.
- ③ 그 밖에 회의의 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

**제7조(관할권)** ombudsman은 다음 각 호에 대하여 관할권을 가진다.

1. 시 및 그 소속행정기관(직속기관, 사업소 등을 포함한다)
2. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체·개인

**제8조(ombudsman의 결격사유)** 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 ombudsman이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 지방공무원법 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 정당의 당원
4. 공직선거법에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

**제9조(검직금지)** ombudsman은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

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

**제10조(직무상 독립과 신분보장)** ① ombudsman은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다.

- ② ombudsman은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.
  1. 제8조의 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
  2. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때
  3. 제9조에 따른 검직금지 의무를 위반한 경우
  4. 시장이 품위손상 등으로 직무를 수행하는데 부적절하다고 판단한 경우

**제11조(옴부즈만의 제척·기피·회피)** ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 당해 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
  2. 옴부즈만이 당해 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
  3. 옴부즈만이 당해 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
  4. 옴부즈만이 되기 전에 당해 사안에 관하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항
  5. 옴부즈만이 당해 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 심의·의결의 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에 당해 옴부즈만에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만이 제1항 또는 제2항에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

**제12조(옴부즈만추천위원회 구성)** ① 시장은 옴부즈만의 선임을 위하여 옴부즈만추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다. 다만, 추천위원회는 추천이 끝난 후 자동으로 해산한다.

- ② 추천위원회는 위원장 1명을 포함한 10명 이내의 위원으로 구성한다. 이 경우 어느 한 쪽의 성이 위촉직 위원 수의 100분의 60을 초과하지 않도록 한다.
- ③ 시장은 추천위원회 위원으로 다음 각 호의 사람을 임명 또는 위촉한다.
  1. 부시장
  2. 인사업무 담당실장
  3. 시에 거주하는 사람으로 변호사협회의 추천을 받은 변호사
  4. 시에 거주하는 사람으로 전국교수협회의 추천 또는 지역 대학의 총장으로부터 추천을 받은 교수
  5. 시 내 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
  6. 그 밖에 추천위원회에서 의결을 통해 지역의 협회, 시민사회단체, 학계, 법조계 등에서 추가로 추천하는 경우
- ④ 추천위원회 위원장은 부시장 또는 위촉직 위원 중에서 호선한다.

**제13조(옴부즈만추천위원회 운영)** ① 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

② 추천위원회의 위원은 옴부즈만 후보자를 복수로 추천할 수 있으며, 추천위원회는 후보자 중에서 회의를 통해 추천대상 옴부즈만을 결정한다.

③ 추천위원회 위원에 대하여는 위원으로 활동하는데 필요한 수당 등 필요한 경비를 예산의 범위에서 「남양주시 각종위원회 실비변상조례」에 따라 지급할 수 있다.

**제14조(옴부즈만 위촉)** ① 시장은 옴부즈만 추천위원회에서 추천한 사람 중에서 명망과 학식 등을 고려하여 의회에 옴부즈만 위촉동의안을 제출하여야 한다.

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

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

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

**제16조(비밀유지 의무)** 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련 하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 된다.

### 제3장 고충민원의 조사·처리 등

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

**제18조(고충민원의 접수)** ① 옴부즈만에게 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.



1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
  2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
  3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항
- ② 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.
- ③ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

**제19조(고충민원의 이첩)** ① 옴부즈만은 접수된 고충민원 중에서 시 및 관계행정기관등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 이첩할 수 있다. 이 경우 시 및 관계행정기관등은 옴부즈만에게 처리결과를 통보하여야 한다.

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

③ 제17조에 따라 옴부즈만과 국가옴부즈만에 대하여 동일한 고충민원을 신청한 경우에는 상호간 지체 없이 이를 통보하여야 한다. 이 경우 상호 협력하여 고충민원을 처리하여야 한다.

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

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

1. 제23조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우.  
다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

**제21조(조사의 방법)** ① 옴부즈만은 제20조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 시 및 관계행정기관등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
  2. 시 및 관계행정기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
  3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 시 및 관계행정기관 등의 장소·시설 등에 대한 실지조사
  4. 감정의 의뢰
- ② 옴부즈만 사무국의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.
- ③ 시 및 관계행정기관등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

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

- ② 옴부즈만이 직권으로 조사한 경우에는 시장 및 의회에 특별보고서를 제출하여야 한다.

**제23조(고충민원의 각하 등)** ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항

2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
  3. 감사원이 처분을 요구한 사항
  4. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
  5. 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
  6. 제7조에서 정한 관할권의 범위에서 벗어나는 사항
  7. 그 밖에 ombudsman이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항
- ② ombudsman은 제1항에 따라 고충민원을 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

**제24조(합의의 권고)** ① ombudsman은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.  
② 합의와 관련한 구체적 방법·절차 등 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

**제25조(시정의 권고 및 의견의 표명)** ① ombudsman은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 시장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.  
② ombudsman은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 시장에게 의견을 표명할 수 있다.

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

**제27조(의견제출 기회 부여)** ① ombudsman은 제25조 또는 제26조에 따라 시장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 시장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

- ② 시 및 관계행정기관등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

**제28조(결정의 통지)** 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 시장에게 통지하여야 한다.

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

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

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

**제30조(재심의)** 시장은 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 하여야 한다.

**제31조(감사의 의뢰)** 고충민원의 조사·처리과정에서 시 및 관계행정기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

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

**제33조(운영상황의 보고 및 공표 등)** ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

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

**제34조(국가옴부즈만과의 관계)** ① 고충민원을 처리하는데 있어서 옴부즈만과 국가옴부즈만은 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청 받은 경우 정당한 사유가 없는 한 상호간 이에 협조하여야 한다.

② 옴부즈만은 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 또는 중앙 차원의 법·정책·제도 등에 관한 사안 중 국가옴부즈만의 협력이 필요하다고 인정되는 사안에 대해서는 국가옴부즈만의 조력을 받을 수 있다.

#### 제4장 사무국 구성 및 운영

**제35조(사무국)** ① 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다.

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

③ 옴부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 시장 소속 하의 공무원 또는 직원의 파견을 요청할 수 있다.

④ 고충민원의 전문적 조사를 위해 예산의 범위에서 전문조사관을 둘 수 있다.

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

**제36조(운영지원)** ① 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원한다.

② 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력을 지원한다. 이 경우 시장은 옴부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

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

**부칙 <조례 제1291호, 2015.9.30>**

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 2. 조례 시행규칙

### 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

( 제정) 2015.09.30 규칙 제667호

(일부개정) 2019.07.25 규칙 제789호

#### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 규칙은 「남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」에서 위임한 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

#### 제2장 옴부즈만의 운영 및 관리

**제2조(옴부즈만 회의 소집)** ① 「남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제6조에 따른 남양주시 옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다) 회의를 개최하는 때에는 옴부즈만 회의(이하 “회의”라 한다) 개최일 5일 전까지 그 소집을 알리되, 일시·장소 및 의안의 제목을 표기한 서면으로 알려야 한다.

② 제1항에도 불구하고 서면으로 알리기 어려운 긴급한 회의의 경우에는 전화·구두 및 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

**제3조(옴부즈만의 기피·회피)** ① 조례 제11조제2항에 따라 기피를 신청하려는 이해당사자는 대표옴부즈만에게 그 사유를 명시하여 서면으로 의결 전일까지 신청할 수 있으며, 옴부즈만은 의결로 이를 결정한다. 이 경우 기피신청의 대상인 옴부즈만은 그 의결에 참여하지 못한다.

② 제1항에 따라 기피신청 대상이 되는 옴부즈만은 지체 없이 기피신청에 대한 의견서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.

- ③ 옴부즈만이 조례 제11조제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 회피사유서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.

**제4조(회의 보고사항)** 옴부즈만 사무국장은 다음 각 호의 사항을 회의에 보고 안건으로 상정하여야 한다.

1. 옴부즈만의 연간 운영계획
2. 옴부즈만의 위촉 또는 위촉 해제에 관한 사항
3. 옴부즈만 관련 조례·규칙의 제정, 개정과 폐지에 관한 사항
4. 조례 제33조에 따른 옴부즈만 운영상황의 보고 및 공표
5. 고충민원의 접수·처리 과정에서 각하 또는 이첩한 사항
6. 고충민원의 조사·처리 과정에서 성립한 화해, 조정 등 중요사항
7. 옴부즈만이 의결한 고충민원의 사후 처리결과
8. 고충민원 처리의 실태조사와 자체평가 계획 및 결과
9. 그 밖에 회의에 보고할 필요가 인정되는 사항

**제5조(의안 작성·배부 등)** ① 사무국장은 회의에 상정할 의안을 작성하여 대표 옴부즈만에게 보고하고, 회의 개최일 4일 전까지 모든 옴부즈만에게 배부 하여야 한다. 다만, 긴급한 의안의 경우에는 그러하지 아니하다.

- ② 사무국장은 의안을 별지 제1호서식의 의안대장에 기록·관리하여야 한다.

**제6조(회의의 진행)** ① 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결의 순으로 진행한다.

- ② 의안의 제안 설명은 사무국장이 하되, 필요한 경우에는 조사에 참여한 옴부즈만 또는 사무국 직원이 보충하여 설명할 수 있다.

- ③ 대표옴부즈만이 필요하다고 인정하는 때에는 관련부서의 공무원·신청인·이해관계인·참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

- ④ 제3항의 경우에는 관련부서·신청인·이해관계인·참고인에게 그 사실을 미리 알려야 한다.

- ⑤ 그 밖에 회의 진행에 필요한 사무는 사무국장이 수행한다.

**제7조(의결서 작성)** ① 읍부즈만은 의결내용이 시정권고, 의견표명, 기각, 각하에 해당하는 경우에는 별지 제2호서식에 따른 의결서를 작성하고, 제도개선권고에 해당하는 경우에는 별지 제3호서식에 따른 의결서를 작성한다.

② 회의의 의결에 참여한 읍부즈만은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

**제8조(회의록의 작성)** 사무국장은 다음 각 호의 사항을 기록·관리하여야 한다.

1. 회의 일시·장소 및 공개 여부
2. 참석 읍부즈만 및 배석자
3. 읍부즈만에 상정된 의안 및 심의 결과
4. 그 밖의 주요 논의사항

**제9조(결정의 통지)** ① 조례 제28조에 따라 읍부즈만의 결정내용을 알릴 때에는 의결된 날부터 10일 이내에 별지 제4호서식의 민원처리결과 통보서에 의결서를 첨부한 서면으로 신청인과 시 및 남양주시(이하 “시”라 한다) 및 관계행정기관 등 시 소속기관 및 시에서 출자 출연하여 설립한 공기업·출연기관 등을 말한다. 이하 같다)의 장에게 알려야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 결정·통지 전에 관계 시 및 관계행정기관등의 장에게 권고의 이행, 제도개선 등 처리에 필요한 기간 등의 의견을 사전에 제출받을 수 있다.

**제10조(재심의)** ① 읍부즈만이 조례 제30조에 따라 남양주시장으로부터 재심의를 요청받아 이유 있다고 인정하는 경우에는 지체 없이 시 및 관계행정기관 등의 장 또는 신청인, 그 밖의 이해관계인에게 그 사실을 알리고, 재조사하여야 한다.

② 대표읍부즈만은 제1항에 따른 재조사 결과에 따라 재심의 대상 여부를 결정하여 다음 각 호의 구분에 따라 처리할 수 있다.

1. 재심의 대상 : 회의에 부침
2. 재심의 비대상 : 시 및 관계행정기관등의 장 또는 신청인, 그 밖의 이해관계인에게 조사결과를 통지



**제11조(감사의 의뢰)** 조례 제31조에 따라 감사를 의뢰할 경우에는 별지 제5호 서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 첨부하여야 한다.

**제12조(권고 등 이행실태의 확인·점검)** 옴부즈만은 조례 제32조에 따라 권고 등의 이행실태를 시 및 관계행정기관등의 장에게 다음 각 호의 방법으로 확인·점검할 수 있다. 이 경우 시 및 관계행정기관등의 장은 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 옴부즈만이 확인·점검에 필요하다고 인정하는 방법

### 제3장 고충민원의 접수·조사

**제13조(신청 및 접수)** ① 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 개인이나 법인 또는 단체(이하 “신청인”이라 한다)는 별지 제6호서식의 고충민원 신청서를 방문·우편·팩시밀리 또는 인터넷 등의 방법으로 제출할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 구술로 고충민원을 신청하는 때에는 접수 공무원이 신청서를 작성하고, 신청인에게 그 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 기명날인(무인)하게 하여야 한다.

③ 옴부즈만은 신청서의 보완이 필요하면 문서·구술·전화·팩시밀리 또는 인터넷 등으로 그 보완을 요청할 수 있다. 다만, 심의·의결에 중대한 영향을 미치는 자료 등은 문서로 하여야 한다.

④ 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 별지 제7호서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하여야 하고, 신청인이 원하면 별지 제8호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관기관에 이첩하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

**제14조(신청의 대리 등)** ① 고충민원의 신청은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 신청할 수 있다. 이 경우 대리인의 자격을 증명하는 서류를 첨부한 별지 제9호서식의 대리인 선임허가 신청서를 제출하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계존비속 또는 형제자매
2. 신청인이 법인인 경우 그 임원 또는 직원
3. 변호사
4. 다른 법률에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자
5. 읍부즈만의 허가를 받은 자

② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 별지 제10호서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

**제15조(신청의 취하)** 신청인(대리인과 대표자를 포함한다. 이하 같다)은 읍부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 신청을 취하할 수 있다.

**제16조(고충민원의 조사통보)** 읍부즈만이 접수된 고충민원에 대한 조사를 실시할 때에는 별지 제11호서식의 고충민원 조사통보서를 신청인과 조례 제7조에 따른 관할기관의 관련부서에 송부하여야 한다.

**제17조(조사기간 연장)** 읍부즈만이 조례 제20조제1항 단서에 따라 기간을 연장한 경우에는 신청인 등에게 지체 없이 연장사유와 처리예정기한을 별지 제12호서식의 고충민원 처리기간 연장 안내에 따라 알려주어야 한다.

**제18조(조사의 방법)** ① 읍부즈만 또는 사무국 직원(이하 “읍부즈만등”이라 한다)이 조례 제20조제1항에 따라 조사를 하는 때에는 별지 제13호 서식의 신분증명서를 관계인에게 보여주어야 한다.

② 읍부즈만등은 조사받는 사람에게 관계법령 및 조례와 불리한 내용의 진술을 거부할 수 있음을 알리고 방문·서면(공문 포함)·구술·녹취의 방법으로 조사하여야 한다.

③ 읍부즈만등은 피조사자가 여성인 경우에는 성년의 여성 입회하에 조사를 하고, 미성년자인 경우에는 대리인의 입회하에 조사하여야 한다.

**제19조(조사의 중지 등)** ① 옴부즈만은 제16조부터 제18조까지에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 아니하거나, 중지할 수 있다.

1. 조례 제23조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
  2. 고충민원의 내용이 명백히 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
  3. 신청인이 고충민원을 취하한 경우
  4. 그 밖에 고충민원에 해당하지 아니하여 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정되는 경우
- ② 제1항의 경우에는 시 및 관계행정기관등과 신청인에게 조사의 중지 등의 사유를 명시한 서면으로 즉시 알려야 한다.

**제20조(반복 고충민원 등의 처리)** ① 옴부즈만은 동일한 내용의 고충민원 처리 결과를 2회 이상 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 같은 사람이 고충민원을 신청한 경우에는 종결처리하고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 사람이 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결 처리할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원을 종결 처리할 수 있다.

**제21조(합의)** ① 옴부즈만이 조례 제24조제1항에 따라 합의를 권고한 사항에 대해서 신청인과 피신청인(이하 “당사자”라 한다) 간의 합의가 성립된 경우(자발적으로 합의가 성립된 경우를 포함한다)에는 별지 제14호서식의 합의서를 작성하여 당사자에게 서명 또는 날인하게 한 후 옴부즈만이 이를 확인한다.

- ② 당사자 간 합의가 성립된 경우에는 민원이 종결된 것으로 본다.

**제22조(조사결과의 보고 등)** ① 옴부즈만이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제15호서식의 고충민원 조사 결과보고서를 작성하여 대표옴부즈만에게 보고하여야 한다.

- ② 대표옴부즈만은 고충민원 조사 결과보고서 내용을 검토하여 회의에 부쳐야 한다. 다만, 회의에 부치기에 부적당하다고 인정되는 경우에는 이첩 등의 방법으로 종결처리한 후 회의에 보고할 수 있다.

- ③ 제2항에도 불구하고 고충민원 조사 결과에 관하여 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그 규정에 따른다.

**제23조(수당과 여비)** 「남양주시 각종위원회 실비변상 조례」에 따라 공무원이 아닌 읍부즈만에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안전 심사, 민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

**제24조(신분증명서)** ① 남양주시장은 읍부즈만등에게 신분증명서를 발급하여야 한다.  
② 남양주시장은 읍부즈만등이 신분증명서를 분실·훼손한 때에는 사유서를 제출받고 재발급할 수 있으며, 신분을 상실한 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여야 한다.

#### 제4장 사무국의 운영

**제25조(사무국의 업무)** 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·상담·접수 및 민원 조사·처리 지원
2. 읍부즈만 결정사항의 시행 및 사후관리
3. 회의의 회의록 작성 및 기록 보존
4. 고충민원 편람·서식 등의 보관
5. 그 밖에 읍부즈만 운영에 필요한 업무

**제26조(운영상황 보고)** 조례 제33조제1항에 따른 읍부즈만 운영상황의 보고는 다음 각 호의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

1. 고충민원의 접수 및 처리 현황
2. 읍부즈만이 권고하거나 의견을 표명한 내용
3. 관련부서의 처리결과(미처리 사유 포함)
4. 그 밖에 읍부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

**제27조(사무국장)** 조례 제35조제2항에 따른 사무국장은 남양주시 감사관을 겸직 발령할 수 있다.

## 제5장 보칙

**제28조(옴부즈만 사무의 전결)** 옴부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 옴부즈만의 권한에 속하는 사무 중 일부는 별표에 따라 대표옴부즈만 또는 사무국장이 전결처리 한다.

**제29조(기록의 관리)** ① 옴부즈만의 모든 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

1. 의결서, 조정서, 합의서 : 준영구
2. 심의·의결 관련문서 : 5년
3. 일반문서 : 3년

**제30조(문서 및 관인)** 공문서의 작성 및 그 밖의 행정업무 처리는 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」에 따르며, 같은 영 제33조제2항에 따라 옴부즈만은 청인과 직인을 사용한다.

**제31조(정보의 공개)** 민원기록에 대한 열람·복사 등에 의한 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

**제32조(정보의 보호)** 옴부즈만등은 고충민원 처리과정에서 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무 외의 목적에 사용하여서는 아니 된다.

**제33조(운영세칙)** 이 규칙에서 규정한 사항 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 회의의 의결을 거쳐 대표옴부즈만이 정할 수 있다.

### 3. 운영세칙

#### 남양주시 옴부즈만의 운영세칙

( 제정) 2016.05.23.

(일부개정) 2019.11.28.

#### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 세칙은 「남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행 규칙(이하 “시행규칙”이라 한다)」 제33조 규정에 따른 남양주시 옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)의 운영에 관한 세부사항을 정함을 목적으로 한다.

#### 제2장 근무규정

**제2조(기본자세)** ① 옴부즈만은 시민 전체의 봉사자로서 직무를 민주적이고 능률적으로 수행하기 위하여 창의와 성실로써 맡은 바 책임을 다하여야 한다.

② 옴부즈만은 공과 사를 명백히 분별하고, 주민의 권리를 존중하며, 친절하고 신속·정확하게 모든 업무를 처리하여야 한다.

**제3조(신분증 제시)** 옴부즈만은 「남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제20조 및 제22조에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 신분증을 관계인에게 제시하여야 한다.

**제4조(출장)** ① 옴부즈만은 출장 중에는 해당 공무수행을 위하여 전력을 다하여야 하며, 사사로운 일을 위하여 시간을 소비하여서는 아니 된다.

② 옴부즈만이 관내·관외출장을 할 때에는 근무상황부에 기록한다.

**제5조(서류보관 등)** 옴부즈만의 운영과 관련한 서류는 잠금장치가 된 지정 서류함에 보관하여야 한다.

**제6조(사무의 인계인수)** ① 옴부즈만이 임기만료 또는 해촉으로 인하여 그 직무를 담당할 수 없게 된 경우에는 후임자에게 그 사무를 인계하여야 한다.  
② 사무의 인계인수는 「남양주시 사무인계인수 규칙」을 준용한다.

**제7조(연락체계의 유지)** ① 옴부즈만은 상호 소재 파악이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.  
② 옴부즈만의 연락체계 유지를 위하여 주소, 전화번호 등의 변경이 있을 때에는 이를 즉시 사무국에 알려야 한다.

**제8조(대표옴부즈만 선임기간)** 조례 제5조에 따라 호선된 대표 옴부즈만의 선임 기간은 1년으로 하며, 1회에 한하여 연임할 수 있다.

### 제3장 고충민원의 접수 및 조사·처리

**제9조(고충민원의 상담 및 신청)** ① 옴부즈만은 고충민원 상담시 별지 제1호 서식의 고충민원 상담일지를 작성하여야 한다.  
② 조례 제18조제1항 단서의 “서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.  
1. 신청인이 문맹이나 문서 이해능력의 부족 등으로 스스로 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우  
2. 신청인이 고령·질병·장애 등으로 인하여 직접 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우  
③ 시행규칙 제14조제2항의 “다수의 신청인”이란 5세대(世帶) 이상의 공동 이해와 관련되어 5명 이상이 연명하는 경우를 말하며, 다수인관련민원의 신청인은 연명부(連名簿)를 원본으로 제출하여야 한다.

**제10조(고충민원의 접수)** ① 고충민원을 접수한 때에는 그 순서에 따라 고충민원상황처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 고충민원접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 소관기관에 이송하고 그 사실을 신청인에게 통보하여야 한다.

② 신청인이 서로 다른 둘 이상의 고충민원을 동시에 신청한 때에는 이를 고충민원별로 분할하여 접수할 수 있다. 이 경우 신청인에게 분할 접수사실을 통보하여야 한다.

③ 시행규칙 제20조제2항에 따라 옴부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 아니한 사람이 신청한 고충민원은 접수하지 않고 종결처리 할 수 있다.

**제11조(신청서의 보완)** ① 시행규칙 제13조제3항에 따라 신청서에 보완할 사항이 있는 경우 옴부즈만은 상당한 기간을 정하여 신청인에게 문서·구술·전화·팩스 등으로 보완을 요청할 수 있다. 다만, 보완에 상당한 기간이 소요되거나 판단에 중요한 영향을 미치는 자료 등은 문서로 요청하여야 한다.

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 있으며, 이 때 신청인에게 그 사실을 통보하여야 한다.

**제12조(신청인의 권리)** ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사여부를 결정한 후에는 신청인에게 그 사실을 통보하여야 한다.

② 신청인이 요청하는 경우 옴부즈만은 민원의 조사에 대한 상황을 알려주어야 한다.

③ 고충민원에 대한 조사 후에 옴부즈만은 고충민원에 대한 처리결과를 신청인에게 통지하여야 한다.

**제13조(신청의 취하)** ① 옴부즈만은 시행규칙 제15조에 따라 신청인이 고충민원신청을 취하하는 경우에는 별지 제3호서식의 고충민원 취하원을 제출하도록 하고 그 고충민원을 종결처리 하여야 한다. 다만, 신청인이 서면으로 취하할



수 없는 특별한 사정이 있다고 인정되는 경우에는 그 내용을 확인한 후 이를 기록으로 남겨 처리할 수 있다.

- ② 신청인이 고충민원을 취하하여 고충민원서류의 반환을 요청한 경우에는 이를 신청인에게 반환하여야 하며, 이 경우 그 사본을 고충민원기록표와 함께 편철하여 보관한다.

**제14조(처리의 원칙)** ① 진행 중인 2 이상의 민원이 같은 내용일 경우 이를 병합하여 처리할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 고충민원 처리과정에서 행정기관의 소속직원을 고충민원 업무 수행자로 지정하여 통보하도록 요청할 수 있다.

**제15조(국민권익위원회와의 협조)** 옴부즈만은 신청인이 국민권익위원회와 옴부즈만에 동일한 고충민원을 신청한 사실을 안 즉시 국민권익위원회에 그 사실을 통보하고 당해 고충민원의 조사·처리방침을 협의하여야 한다.

**제16조(조사의 중지 등)** ① 시행규칙 제19조제1항제4호에서 “옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우”란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 옴부즈만에서 각하한 민원을 그 사유의 해소없이 다시 제기한 경우
  2. 옴부즈만에서 이미 처리한 민원과 동일한 민원이 다른 기관으로부터 이송·이첩된 경우
  3. 신청인과 직접적 이해관계가 없는 경우
  4. 법령의 해석이나 행정절차 등의 관한 질의
  5. 조례 제2조제1호에 따른 고충민원에 해당하지 아니하는 경우
- ② 옴부즈만은 고충민원이 다음 각호의 어느 하나에 해당한다고 인정되는 경우에는 조사를 하지 아니하거나 조사를 중지하고 그 민원사항에 대하여 안내할 수 있다.
1. 제1항 각 호에 해당하는 경우
  2. 제10조제3항에 해당하는 경우
  3. 제13조제1항에 해당하는 경우
  4. 조례 제20조제2항 각 호에 해당하는 경우

5. 시행규칙 제20조 제1항 내지 제2항에 해당하는 경우

- ③ 옴부즈만은 제2항과 같이 처리할 경우 신청인에게 그 사실을 통보하여야 한다.

**제17조(처리기간의 연장)** ① 조례 제20조제1항 단서에서 “부득이한 사유”라 함은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 조례 제21조제1항제4호에 따라 감정의 의뢰가 필요한 경우
2. 신청인이 처리기간의 연장을 요청한 경우
3. 그 밖에 처리기간의 연장이 불가피하다고 인정하는 경우

- ② 옴부즈만은 조례 제20조제1항에 따라 고충민원의 처리기간을 연장하고자 하는 경우에는 신청인 등에게 지체없이 연장사유와 처리예정기한을 시행규칙 별지 제12호서식에 따라 통지하여야 한다.

- ③ 제1항에 따른 고충민원의 처리기간에 삽입하지 아니하는 기간에 대하여는 「행정절차법 시행령」 제11조를 준용한다.

**제18조(처리기간의 계산)** 조례 제20조제1항에 따른 고충민원 처리기간의 계산은 「민원처리에 관한 법률」 제19조의 규정에 따른다.

**제19조(조사방법)** ① 조례 제20조에 따른 고충민원의 조사는 당사자 주장내용, 사실관계 및 법률관계를 명확히 하는데 중점을 두고 실시해야 한다.

- ② 옴부즈만은 고충민원의 조사에 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관 등에게 고충민원 신청서의 사본을 송달하고 설명 또는 관련 자료·서류 등의 제출을 요구할 수 있다.

- ③ 옴부즈만은 제2항에 따라 설명 또는 자료제출을 요구받은 관계 행정기관 등이 설명 또는 자료제출을 지연하거나 불응하는 경우에는 고충민원의 신속한 처리를 위하여 독촉할 수 있다.

- ④ 조례 제21조제1항제4호에 따른 감정의 의뢰는 감정인 또는 감정기관, 감정기간, 감정의 목적 및 내용 등을 기재한 서면으로 하여야 한다.

**제20조(출석조사)** 옴부즈만은 조례 제21조제1항에 따른 출석 및 의견진술 등을 요구하는 경우에는 당사자의 성명, 요구의 취지, 출석일시와 장소 등을 미리 문서로 통지하여야 한다. 다만, 사안이 긴급하거나 그 밖에 부득이한 경우에는 전화로 할 수 있다.

**제21조(실지조사)** ① 옴부즈만은 조례 제21조제1항에 따른 실지조사를 하거나 현지에서 신청인 등의 진술을 들을 경우에는 관계 행정기관 또는 신청인 등에 대하여 조사 또는 방문의 취지·내용·일시·장소 등을 미리 문서로 통지하여야 한다. 다만, 사안이 긴급하거나 그 밖에 부득이한 경우에는 전화로 할 수 있다.

② 옴부즈만이 관계 행정기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 진술 내용을 서면으로 작성하는 경우에는 진술자의 서명 또는 기명날인을 받아야 한다. 다만, 진술자가 서명 또는 기명날인을 거부하는 경우에는 그 사실 및 사유를 기재하여야 한다.

**제22조(합의 및 조정)** ① 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대하여 당사자 간 합의서가 제출되거나 관계 행정기관 등이 신청인의 민원을 사실상 수용한 경우에도 합의가 성립된 것으로 볼 수 있다.

② 옴부즈만은 시행규칙 제21조에 따라 합의서를 작성할 경우에는 신청인과 관계 행정기관 등으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하고, 합의에 참여한 옴부즈만인 서명 또는 기명날인하여야 한다.

**제23조(조사결과 보고)** 옴부즈만은 고충민원에 대한 필요한 조사를 완료한 후, 시행규칙 별지 제15호서식의 조사결과보고서를 작성할 수 있다

**제24조(결정의 통지 등)** ① 조례 제28조 및 시행규칙 제9조에 따라 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 의결된 날부터 10일 이내에 신청인 및 시장에게 통지하여야 한다.

② 처리결과 통지는 의결서를 첨부한 서면으로 하되, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷·이메일·팩스 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

**제25조(재심의)** ① 관계 행정기관에서 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정을 통보하거나 재심의를 요청한 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

② 옴부즈만은 검토보고서를 작성한 후 운영회의에서 심의·의결한다.

③ 재심의 결정내용에 대하여 관계 소속기관에서 다시 재심을 요구하는 경우 대표옴부즈만 결재로 중지·종결 처리한다.

**제26조(처리결과 이행실태 사후관리)** ① 옴부즈만은 권고하거나 의견을 표명한 사안에 대하여 관계 행정기관에서 통보한 처리결과를 확인하고 사후관리카드에 이를 기재하여야 한다.

② 옴부즈만은 매월 처리결과 이행실태 확인·점검하고 필요시 이행촉구 등 사후 관리에 철저를 기하여야 한다.

**제27조(운영상황의 보고와 공표 등)** ① 옴부즈만은 조례 제33조제1항에 의거 매년 12월 말까지의 고충민원 처리사항 및 운영결과를 집계하여 다음 연도 2월 말까지 시장과 의회에 보고하여야 한다.

② 제1항에 따라 보고한 운영상황은 공고하여야 한다.

#### 제4장 회의 및 무료상담

**제28조(회의소집)** ① 시행규칙 제2조 의거 심의할 안건이 있는 경우 대표 옴부즈만이 회의를 소집한다.

② 회의를 소집하고자 하는 경우에는 회의 개최 4일전까지 회의일시, 장소 및 안건을 각 위원에게 통지하여야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 부득이한 경우에는 그러하지 아니한다.

**제29조(회의개최)** ① 고충민원의 조사여부 결정 및 결정사항 심의·의결을 위하여 정기회의와 수시회의를 개최할 수 있다.

② 정기회의는 매월 네번째 월요일에 개최하되, 월요일이 공휴일인 경우 그 익일에 개최한다. 다만 부득이한 경우 각 위원과 협의하여 이를 변경할 수 있다.

③ 수시회의는 고충민원의 신속한 처리 등 필요한 경우 대표옴부즈만이 정하는 날에 개최할 수 있다.

**제30조(조사여부 결정)** ① 고충민원을 접수한 후 10일 이내에 조사여부를 결정한다.

② 고충민원 내용이 제16조 제1항 내지 제2항 각호에 해당되는 경우 조사없이 종결처리하고 이를 신청인에게 통지한다.

**제31조(조사 옴부즈만의 결정)** 조사심의회가 필요한 고충민원에 대하여 대표옴부즈만은 이를 처리할 조사 옴부즈만을 지정하여야 하며, 신청인에게 옴부즈만의 소속·성명·연락처를 기재하고 조사실시를 통지해야 한다.

**제32조(심의의결)** ① 옴부즈만은 고충민원 조사결과에 대하여 결정사항을 심의의결한다.

② 심의의결 직후 시행규칙 별지 제2호 및 제3호서식의 의결서에 의결에 참가한 옴부즈만의 서명 또는 날인을 받는다.

③ 옴부즈만은 심의의결된 고충민원 결정사항을 신청인과 관계 행정기관에 시행규칙 별지 제4호 서식에 따라 통지해야 한다.

④ 옴부즈만은 재심의 사안에 대하여도 의결서를 작성하고 신청인과 관계 행정기관에 의결내용을 통보하여야 한다.

**제33조(무료예약상담서비스 운영)** ① 시민들의 편의증진 및 민원발생의 사전예방을 위하여 매월 2회의 범위 내에서 무료예약상담서비스를 운영할 수 있으며, 운영방법과 시간은 고충민원 상담 및 처리에 차질이 없도록 대표옴부즈만이 별도로 정한다.

② 무료상담서비스는 상담일 7일전까지 사무국에 예약하여야 하며, 담당 옴부즈만에게 상담일 7일전까지 접수내용을 통지하여야 한다.

## 제5장 사무국 운영지원

**제34조(수당 등 지급)** 자문위원회에 참석하거나 개별자문을 수행한 자문위원에 대해서는 예산의 범위 내에서 수당 등을 지급할 수 있다.

**제35조(사무결재의 기준)** 옴부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 옴부즈만의 권한에 속하는 사무에 대한 결재기준은 시행규칙 별표와 같다.



## 남양주시 옴부즈만 운영상황보고서

|       |                                                                                |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 발 행 처 | 남양주시 옴부즈만                                                                      |
| 옴부즈만  | 대 표 김준석<br>부대표 김태훈<br>위 원 김수영, 김유현, 김효경                                        |
| 주 소   | 경기도 남양주시 경춘로 1037<br>남양주시청(감사관)                                                |
| 전 화   | 031) 590-2775                                                                  |
| 팩 스   | 031) 590-2079                                                                  |
| 홈페이지  | (남양주시 홈페이지) <a href="http://www.nyj.go.kr">www.nyj.go.kr</a><br>> 참여/소통 > 옴부즈만 |

2022년 2월 발행