

기본중은 변화 행복화성

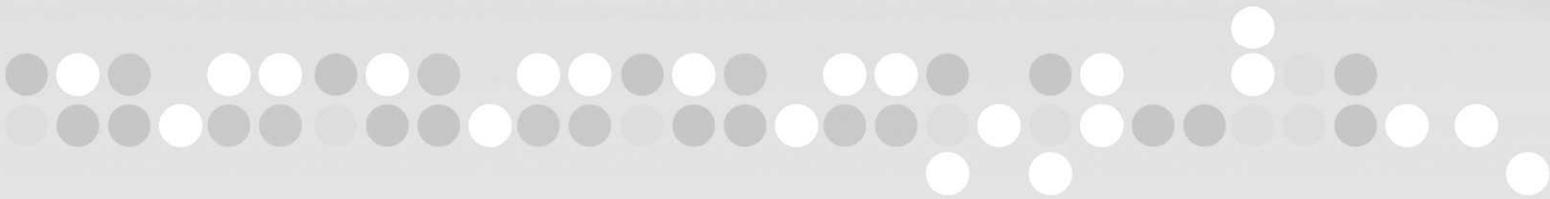
2021년
시민옴부즈만 운영상황 보고



화성시 시민옴부즈만
Hwaseong

기본중은 변화 행복화성

2021년
시민옴부즈만 운영상황 보고



화성시 시민옴부즈만
Hwaseong



목 차



I . 총 평	3
1. 시민옴부즈만 인사말	5
2. 2021년 시민옴부즈만 운영현황	6
3. 2022년 시민옴부즈만 운영목표 및 방향	8
II . 옴부즈만 제도 소개	9
1. 옴부즈만 개념	11
2. 옴부즈만 제도의 필요성	11
3. 옴부즈만 기능과 특징, 효용성	13
III . 시민옴부즈만 구성 및 운영개요	15
1. 도입배경과 추진경과	17
2. 시민옴부즈만 소개	18
3. 시민옴부즈만 운영 일반	20
4. 고충민원 처리절차	21
IV . 시민옴부즈만 운영성과	25
1. 고충민원 처리현황	27
2. 시민옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황	28
3. 기타 민원처리 현황(이첩·각하·상담처리 등)	31

V. 고충민원 주요 처리사례	41
1. 주거급여 관련 공사 부당	43
2. 인도 및 가로등 설치 요청	46
3. 상수도 관로매설에 따른 토지사용료 및 수목 보상 요청	47
4. 토지 등기사항전부증명서 상의 근저당권 해제 요청	52
5. 불법건축물 조치 요청	54
6. 농지 불법 및 구거 일부훼손 조치 요청	60
7. 산림훼손으로 인한 공사중단 요청	61
8. 농배수로 흡관 설치 후 하우스 설치로 인한 침수 시정요청	64
9. 하천 배수환경 개선요청	65
10. 민원이 제기되었다는 이유로 초빙강사에서 제외된 문제 제기	72
11. 무단방치차량에 대한 담당부서의 미온적인 처리 문제	76
VI. 부 록	81
1. 시민옴부즈만 운영 및 활성화 대책 홍보활동	83
2. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례	92
3. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	99
4. 화성시 시민옴부즈만 운영세칙	103

I

총 평

1. 시민옴부즈만 인사말
2. 2021년 시민옴부즈만 운영현황
3. 2022년 시민옴부즈만 운영목표 및 방향

I. 총 평

1. 시민옴부즈만 인사말

시민옴부즈만 제도는 2021년 10월말 기준으로 전국 243개 광역 및 기초지방자치단체 중 62개 지방자치단체에서 옴부즈만 제도를 도입하여 운영하고 있습니다.

화성시의 경우, 지난 2015년도부터 시민옴부즈만 제도를 도입하여 시민들이 행정기관으로부터 위법·부당한 처분 등으로 인하여 불이익이나 억울함을 당하였을 때, 시민옴부즈만이 나서서 시민과 행정기관 간의 징검다리 역할을 수행하고 있습니다.

주요 처리유형으로는, 고충민원에 대한 상담안내 및 조사처리, 공무원의 불친절 사례 등 불평불만을 품고 시장 면담을 요구하거나 감사관을 찾는 사안에 이르기까지 다양한 민원을 다루고 있 하겠습니다. 2021년도 1년간 시민옴부즈만의 운영상황을 총괄적으로 살펴보면,

모두 98건의 고충민원이 접수되어 직접조사 22건, 이첩 73건, 각하 3건을 처리한 바 있으며, 그 중 시민옴부즈만이 직접조사한 22건에 대한 처리결과로는 제도개선 1건, 시정권고 2건, 의견표명 1건, 합의 2건, 심의해소 5건, 심의종결 8건, 기각 1건, 취하 2건이 되겠습니다.

그동안 활동하면서 아쉬운 점이 있다면, 옴부즈만 제도를 도입해서 운영한지 6년이 지났음에도 불구하고 시민들의 인지도가 답보상태에 있다는 것입니다.

아무리 좋은 제도일지라도 시민들이 제대로 활용하지 못한다면, 좋은 평가를 받기는 쉽지 않을 것입니다. 따라서 시민옴부즈만 운영활성화 대책의 일환으로써 관내 다중이용시설인 동탄역·병점역을 비롯하여 봉담 사거리, 발안·조암·남양·사강 전통시장 등을 중심으로 홍보전단을 직접 배포하고 안내하였으며, 향후 현수막 게첨 및 통리장 월례회의 시 홍보자료를 제공하는 등 시민인지도 향상에 지속적으로 추진해 나아가는 한편, 현재 고충민원 처리방식에 있어 중앙부처인 국민권익위원회와 협력을 확대하는 방안을 모색 중에 있습니다.

앞으로 우리 화성시 시민옴부즈만이 명실상부한 「고충민원해소서비스 1번지」로 자리매김할 수 있도록 열린 마음과 역지사지(易地思之)의 자세를 견지하고, 풍부한 행정경험과 토목, 건축분야 등의 전문지식을 십분 발휘하여 억울함이 없는 공정한 사회를 조성하는 데에 조금이나마 보탬이 되 고자 최선의 노력을 경주하겠습니다.

2022. 2.

화성시 시민옴부즈만 일동

2. 2021년 시민옴부즈만 운영 현황

2021년 민원처리는 아래와 같이 총 232건으로, 그중 일반 상담민원 처리 134건을 제외한 총 98건을 민원접수 처리하였는데 직접조사 건은 22건이었으며, 생활불편 해소 요구 등 해당부서에서 신속한 처리가 필요한 민원 73건은 해당 부서에서 처리하는 것이 효율적이라 판단하여 이첩 처리하였고, 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 열거된 직무관할 범위를 벗어나는 사항 및 사인 간의 권리관계 등 3건은 각하하였다. 또한, 접수방식별 현황을 살펴보면 총 98건 중 방문 접수 55건, 인터넷 접수 34건, 기타 접수 3건, 팩스 접수 4건, 우편 접수 2건순이었다.

○ 민원접수 처리 및 일반 상담민원 처리현황

[단위 : 건]

총계	민원접수 처리				일반 상담민원 처리		
	계	직접조사	이첩	각하	계	상담안내	상담해소
232	98	22	73	3	134	96	38

○ 접수 방식별 현황

[단위 : 건]

총계	방문	인터넷	팩스	기타	우편
98	55	34	4	3	2

○ 직접조사 민원 처리현황

[단위 : 건]

조사건수	처리현황		처리완료 내역								
	완료	진행	조사완료 (계)	취하	기각	심의 종결	심의 해소	합의 (조정)	의견 표명	시정 권고	제도 개선
22	22	0	22	2	1	8	5	2	1	2	1

직접조사 민원 22건은 불법행위 및 기타 다양한 분야가 주를 이루었고, 2022년 1월말 기준 처리 완료된 22건 중 11건이 제도개선 권고, 시정권고, 의견표명, 합의, 심의해소 등으로 인용처리 되었는바,

주요 처리사례를 살펴보면, 1974년도에 화성군이 개인사유지에 설정해놓은 저당권이 현재에도 남아 있어 개인의 재산권을 행사하지 못하고 있음을 호소하는 민원에 대하여, 당시 저당권 설정을 하였을만한 관련부서들을 찾아 충분한 협의를 통하여 지방재정법 시행령 제162조 및 민법 제122조에 따라 해당 저당권을 해제하도록 시정권고 하였으며,

민원인의 아버지가 2018년도에 주거급여 대상으로 지정받아 공사대상 사업조사 당시에 지붕 누수, 샤워시설 설치, 싱크대 교체, 도배장판을 요구하였으나, 2020년도에 한국토지주택공사에서 지붕누수 공사만 하고 정해진 공사금액이 소요되었다며 사업을 종료하였으니 잔액과 정산액을 통해서 나머지 공사를 해달라고 요청하는 민원에 대해서는, 공사단가 계산 및 담당부서 협의를 통해 민원인과 사업시행자인 한국토지주택공사 간에 싱크대 교체시공을 추가시행하기로 합의를 이끌어내었다.

개인의 주택 부근의 하천 주변지역이 지속적으로 개발되면서 배수량의 증가와 흙관매설 등을 통한 방류로 지반이 약화되고 침식되어 옹벽 붕괴의 우려 및 악취가 발생하여 주변 개발행위사업자에게 요구하여 U형 측구 설치 등 배수로로 정비하려 하였으나 기 공유수면 점·사용 수허가자가 이를 동의해주지 않아 배수로 정비가 불가하여 전반적인 배수환경 개선을 요구한 민원에 대해서는, 도로부지 진출입로 부지조성 개발행위와 관련하여 하천(공유수면)에 노출된 지점 흙관은 제거토록 하고, 흙관 최종 방류지점에 적정한 하천 안전구조물(맨홀박스, 노출흙관 사선설치 등)을 설치토록 할 것을 시정권고 조치하고, 불법으로 석축을 쌓은 사실에 대해서 적법조치토록 시정권고 하였으며 기 공유수면 점·사용 수허가자와 공동으로 변경허가를 받도록 하여 민원이 해결될 수 있도록 적극 조치할 것을 시정권고하고 장기적으로 관련 예산을 확보하여 하천을 직접 관리하는 방안을 강구토록 할 것을 의견 표명한 사실이 있다.

화성시로부터 민간위탁을 받아 운영하고 있는 □□□□□□에서 민원인이 특별강좌를 진행하기로 예정이 되어있었으나, 민원인이 해당 특별강좌의 강사로서 부적절하다는 내용의 민원사항이 제기됨에 따라 강의 하루 전날에 강사에서 배제되어 이에 문제를 제기한 사안에 대해서는, 조사결과 현행 조례 및 □□□□□□ 내부규정 등에 강사 자격기준이 별도로 마련되어있지 않아 발생한 사안으로 판단하여 이와 관련한 조례 또는 자체운영규정을 마련하여 향후 동일한 사례가 발생하지 않도록 제도 개선을 권고하여 철저한 문화강좌 운영을 요구하였으며,

강제경매에 낙찰되어 법원으로부터 토지 소유권을 이전받은 민원인이 해당 토지에 무단으로 방치 중인 여객용 버스들에 대하여 정당한 사유 없이 자동차를 타인의 토지에 무단으로 방치한 차량이라고 주장하며 이동 조치를 해달라고 제기한 민원에 대해서는, 해당 차량들이 정당한 사유 없이 타인의 토지에 무단 방치한 차량이라고 단정하기에는 무리가 있으나, 무단방치차량 여부를 확인함에 있어 관계법령 등에 대한 충분한 검토 없이 자의적 해석으로 기존 민원을 회신한 부서와 여객자동차운수사업법 상의 주사무소 등록기준 및 차고지 등에 대한 정기 또는 수시지도점검에 미흡하고 사업용자동차 차고지 외 밤샘주차 단속업무를 소홀히 한 부서에 대하여 향후 유사사례가 발생하지 않게 충분한 주의를 기울이도록 의견표명 처리하였다.

3. 2022년 시민옴부즈만 운영목표 및 방향

2021년의 전반적인 고충민원 접수 건이 축소된 이유를 코로나19의 장기화 현상에 따른 결과로서 조심스러운 예상을 하고 있지만,

실제 고충민원은 사회가 존재하는 이상 계속해서 발생할 수밖에 없는 현상으로서, 시민옴부즈만의 역할을 널리 알리고, 적극적으로 고충민원을 발굴하려는 끊임없는 활동 등 홍보활동에 중점을 두어 그 존재를 드러내지 않거나 장기화될 가능성이 있는 민원들을 조기에 처리하고자 하며,

발전하고 있는 도시에는 다양한 문제점들이 속출할 수밖에 없다는 편견과 고정관념을 타파하고 이를 최소화하는 데에 시민옴부즈만은 지속적인 노력을 다할 것이다.

2022년도 시민옴부즈만 운영목표 및 방향은 다음과 같다.

◀ 고충민원해소서비스 1번지, 화성시 시민옴부즈만 ! ▶

1. 시민과 함께 소통하고 시민의 불편사항을 경청합니다.
2. 「역지사지의 마음가짐」으로 고충민원을 적극 처리합니다.
3. 옴부즈만 운영 활성화를 통한 시민 인지도를 높여갑니다.
4. 억울함이 없는 공정한 사회 구현에 앞장서 노력합니다.

Ⅱ

옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만 개념
2. 옴부즈만 제도의 필요성
3. 옴부즈만 기능과 특징, 효용성

Ⅱ. 옴부즈만 제도 소개

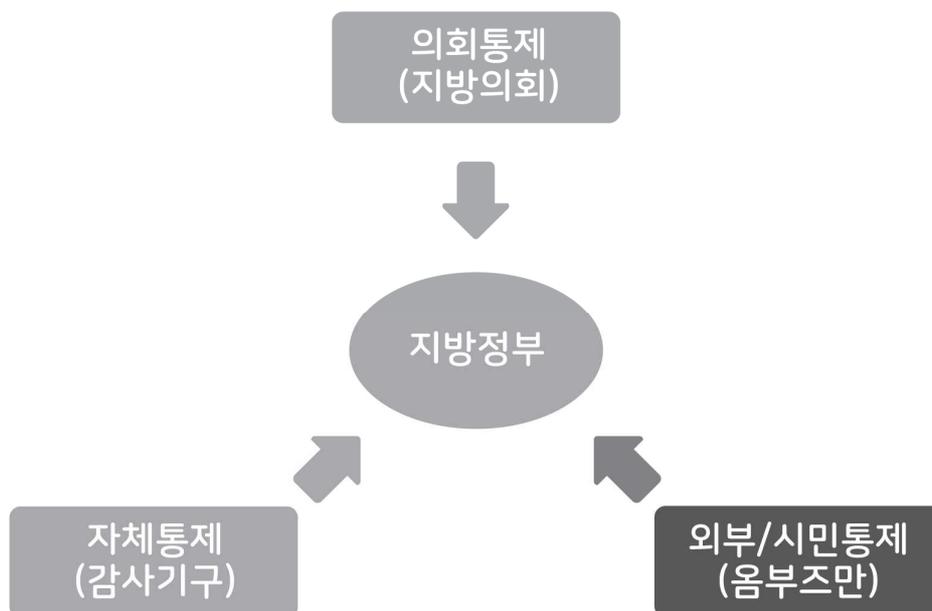
1. 옴부즈만 개념

옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(Agent)이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권의 보호제도임.

2. 옴부즈만 제도의 필요성

(1) 행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화

복지국가 지향에 따른 행정권 강화 현상은 행정재량권의 확대를 초래하여 행정기관에 의한 국민의 권리침해 가능성이 증대하고 있고 이에 반해 상대적으로 입법부나 사법부는 행정의 전문성 및 정보가 부족하고, 정당·압력단체(pressure group) 등은 상대적으로 권한과 기능이 약화되어 행정통제 및 견제 기능 미흡하며, 특히 행정재량의 영역은 복잡·다양하여 의회에서 다루기에는 지나치게 개별적이며, 사법제도로 다루기에는 추상성을 띠고 있어 통제가 필요함.



(2) 기존 권익침해 구제제도의 한계

옴부즈만제도는, 기존 사법적 구제수단의 경우 사후통제 수단으로 소송비용이 많이 들고, 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡하여 이용에 어려움이 있으며 이에 따라 행정의 시민권익 침해 현상이 증가하면서 이의신청, 행정심판, 행정소송 등 기존의 권리구제 기능을 보완하기 위한 제도적 장치임.

구 분	옴부즈만	행정심판	행정소송
목 적	위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정제도로 불편·부담을 받은 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의하여 침해된 시민의 권익구제
성 격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
기 간	제한 없음	행정처분후 90일 이내	취소소송은 처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내, 처분이 있는 날로부터 1년 이내
범 위	위법·부당한 처분(사실행위) 부작위, 불편·부담 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무 (재량권 일탈·남용 포함)
접근성	접근성 높음	행정소송보다는 접근이 용이	접근성이 매우 어려움
비 용	무료	행정소송보다는 경제적 부담은 적은 편	경제적 부담이 높음

(3) 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보

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

(4) 고객중심의 행정가치 대두

과거 공공서비스의 제공은 주로 국가 통치행위의 일부로 간주되어 왔으나, 국가도 공공재 제공의 한 주체이며 국민은 ‘공공 서비스 소비자’라는 시각이 대두하고 있으며, 이러한 고객중심의 행정가치는 국민인 고객을 위해 최선을 다하겠다는 약속으로 이어져, 이를 위한 고객 현장제도가 널리 확산·보급됨.

3. 옴부즈만 기능과 특징, 효용성

(1) 옴부즈만의 기능

① 행정통제 기능

옴부즈만은 행정처분에 문제가 있다는 민원인의 주장에 대해 이를 조사하여 위법·부당한 처분이라고 판단되는 경우 해당기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제함.

② 갈등해결을 위한 조정기능

옴부즈만은 행정과 시민의 중간적 입장에서 조정역할을 함으로써 사법구제 제도의 한계로 인해 양자 간 해결할 수 없는 분쟁과 갈등을 해결하는 기제로서의 역할을 수행하고 또한, 비용의 부담 없이 위법·부당한 행정에 대한 조사 해결이 가능하기 때문에 소외된 계층에 대한 안전장치로서의 기능을 수행하는 측면도 있음.

③ 행정개혁 기능

행정의 속성상 한번 결정되면 그 결정 내용을 선례로 삼아 이를 계속 지속하려는 관성을 가지고 있어 행정기관 스스로 개선이 어려우며, 옴부즈만은 이러한 관성을 깨트리 위법·부당한 행정 관행이 개선되도록 자극을 줄 수 있어 행정개혁을 이루는 데, 중요한 수단으로 작용하고 특히, 의견표명·시정권고 등의 형태로 나타나는 “부드러운 법률(soft law)”의 적용을 통해 타 행정기관이 행정처분 등을 할 때에 처리기준이 될 수 있으며, 감사를 의식한 소극적 행정행태를 바로잡는 순기능이 있음.

④ 행정정보의 공개 기능

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

⑤ 민주적·정치적 대변(代辯) 기능

계층·부문·지역·집단 간 이해관계에 따라 다양한 입장과 견해를 가질 수 있고, 이해가 상충될 경우 행정기관은 대체로 힘 있는 다수를 대표하는 결정을 하게 됨. 이러한 과정에서 소수집단, 소외 및 취약계층은 행정기관의 결정에 의해 권익을 침해당할 가능성이 높아지므로 사회적 약자의 권익이 침해당하지 않도록 옴부즈만은 이들의 권익을 대변하는 기능을 수행.

(2) 옴부즈만의 특징

- 옴부즈만은 행정부 및 입법부로부터의 독립과 정치적 중립성을 가짐.
- 옴부즈만은 법률·행정 등의 분야에 전문지식이 뛰어난 인격자 중에서 선출함.
- 옴부즈만은 행정기관의 처분과 달라 행정작용을 직접 취소하거나 변경할 수 있는 권한을 가지고 있지 않으며, 단지 취소 및 변경을 관계기관에 요청 또는 권고할 수 있음.
- 행정소송, 행정심판 등에 비해 신속하게 처리할 수 있는 접근 용이성을 가지고 있음.
- 민원을 소송절차를 거치지 않고 처리하기 때문에 대개 무료임.
- 옴부즈만은 연차보고서를 작성하여 공개함.
- 대부분 개인의 고충민원 처리와 관계됨.

(3) 옴부즈만의 효용성

- 지방단위에서 행정을 구현하는 데 있어서 옴부즈만의 존재만으로도 옴부즈만이 없을 때보다도 더 신중한 행정행위를 할 것이 예상됨.
- 지방의회는 행정절차와 실무를 감독하고 개선하는데 더욱 용이하게 되어 이를 더 관찰하고 개선할 수 있음.
- 옴부즈만은 행정행위로부터 기인하는 대중의 불만과 어려움을 감소시키며, 시민이 오해하고 있는 부분에 대해서는 중립적인 입장에서 이해를 도울 수 있음.
- 시민들이 자신들의 생활 속에서 상당부분 관계를 맺고 있는 관료에 대한 두려움, 부정적 인식을 감소키는 효과가 있음.
- 특히 지방자치 단체가 자기 사무에 대한 고충을 자체적으로 처리하게 되어 지역차원의 자율적 해결을 유도해 내고, 이로 인해 중앙으로부터 독립되어 지방자치단체의 자율성을 확보할 수 있는 여건을 마련할 수 있음.



Ⅲ

시민옴부즈만 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진경과
2. 시민옴부즈만 소개
3. 시민옴부즈만 운영 일반
4. 고충민원 처리절차

Ⅲ. 시민옴부즈만 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진경과

(1) 도입배경

- 우리 시는 급속한 개발과 인구유입으로 100만을 바라보는 대도시로 성장하고 있으며 이에 따른 복잡하고 다양한 고충민원이 지속적으로 증가함에 따라 기존의 행정구제 제도만으로 시민의 욕구를 충족시키기에는 어려움이 발생하고 있는 상황으로 이에 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 제3자의 중립적 입장에서 해결하기 위한 방안으로, 시 직제와는 별개의 독립적 조직으로 업무를 수행할 수 있는 옴부즈만 제도를 도입·추진하여 시민의 권익을 보호하고 행정의 투명성과 신뢰성을 강화하고자 함.

(2) 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」
- 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」
- 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」
- 「화성시 시민옴부즈만 운영세칙」

(3) 추진경과

- 2013.08.19. : 화성시 시민옴부즈만 설치 기본방안 수립
- 2013.12.31. : 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제정·공포
- 2014.06.27. : 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정·공포
- 2015.02.27. : 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 일부개정·공포
- 2015.03.11. : 화성시 시민옴부즈만 구성 및 운영계획 수립
- 2015.03.12. : 시민옴부즈만 공개모집 공고
- 2015.04.17. : 옴부즈만 추천위원회를 통한 시의회 동의대상자(위촉예정자) 선정
- 2015.05.20. : 시의회 옴부즈만 위촉 동의안 통과
- 2015.05.26. : 제1기 시민옴부즈만 위촉(3명)
- 2015.06.01. : 시민옴부즈만실 개소
- 2017.01.09. : 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 일부개정·공포
- 2017.06.01. : 제2기 시민옴부즈만 재위촉(3명)
- 2017.10.30. : 시민옴부즈만 추가 위촉(2명)
- 2019.05.31. : 제3기 시민옴부즈만 위촉(3명)
- 2021.07.01. : 제4기 시민옴부즈만 위촉(5명)

2. 시민옴부즈만 소개

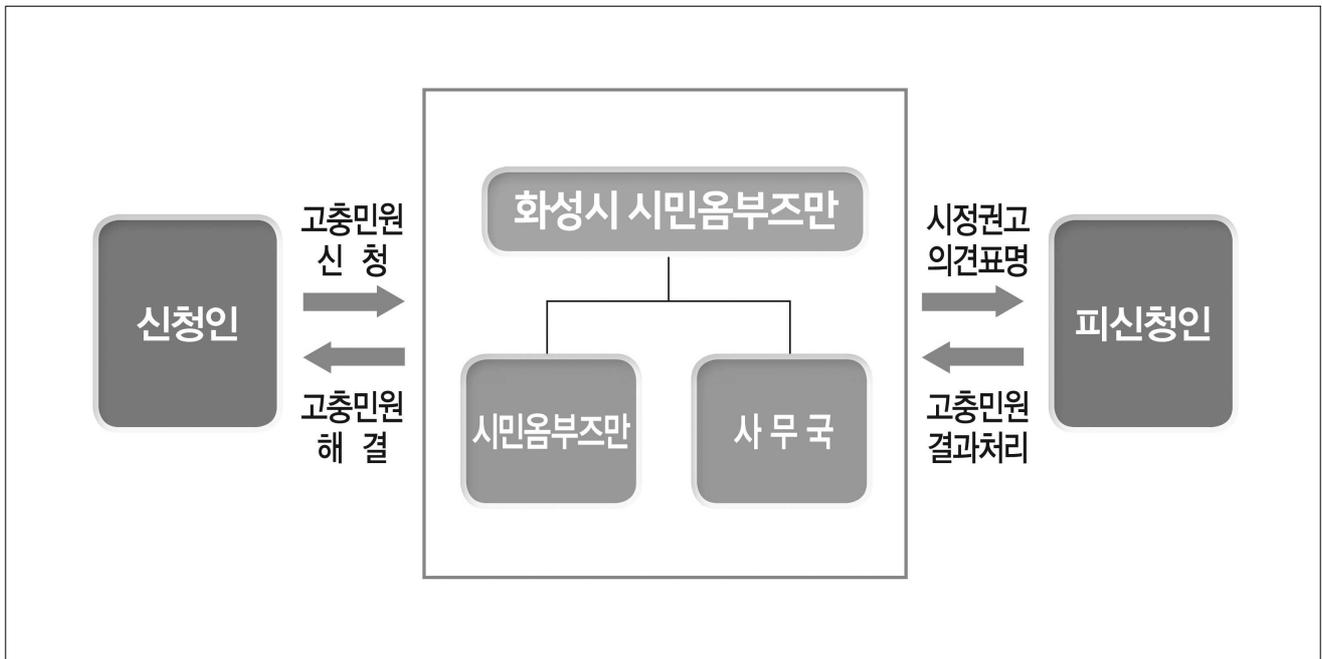
(1) 시민옴부즈만 구성개요

- 시민옴부즈만 수 : 5명
- 임 기 : 2년(1회 연임가능)
- 직 무 : 고충민원 상담 및 조사처리, 불합리한 행정제도 개선 등

(2) 시민옴부즈만 구성현황

옴 부 즘 만	주 요 경 력	위 측 기 간
<p>황 영 만 (대 표)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 現) 경기도 및 고양시 시민감사관 ▪ 現) 부천시, 오산시, 남양주시 도시계획위원 및 기술자문위원 ▪ 前) 행정안전부 근무(부이사관) ▪ 공학박사, 도로및공항기술사 	<p>2021. 7. 1. ~ 2023. 6. 30.</p>
<p>김 건 섭 (부 대 표)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 現) 조암농업협동조합 사외이사 ▪ 前) 화성시 감사관, 건설교통국장 ▪ 前) 화성시 기획예산담당관, 우정읍장, 향남읍장 ▪ 前) 삼괴고등학교 운영위원, 발안도서관 운영위원 	<p>2021. 7. 1. ~ 2023. 6. 30.</p>
<p>이 용 선</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 前) 화성시 동탄출장소장 ▪ 前) 동탄중앙고등학교 학교운영위원 (2015~2016) ▪ 前) 무궁화조경(주) 이사 역임 ▪ 前) 공기업 경영평가 국민참관단 (2021) 	<p>2021. 7. 1. ~ 2023. 6. 30.</p>
<p>강 치 중</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 現) 고양시 시민감사관 ▪ 現) 의왕도시공사 건설·금융전문 자문위원 ▪ 現) 경기도 공동주택품질검수 위원 ▪ 前) USKR AMC 상무이사, 세진산업개발 전무이사 ▪ 건축시공기술사 	<p>2021. 7. 1. ~ 2023. 6. 30.</p>
<p>유 민 형</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 前) 화성시 의회사무국장 ▪ 前) 화성시 동탄3동장, 징수과장, 대중교통과장 	<p>2021. 7. 1. ~ 2023. 6. 30.</p>

(3) 시민옴부즈만 운영체계



- 고충민원 신청·접수, 조사여부 결정, 조사 실시, 심의의결을 통한 결정, 조치결과 통보 등의 단계로 구분되며 처리기간은 60일이며 60일의 범위 내에서 연장할 수 있음.
- 민원인이 고충민원을 신청하여 접수되면, 시민옴부즈만 운영회의를 통하여 직접조사 여부를 결정하고 담당옴부즈만을 선정하여 담당옴부즈만이 조사를 개시함.
- 조사가 완료되면 심의의결 절차를 거쳐서 시정권고·의견표명 등을 피신청인에게 통보하여 고충민원을 해결함.

※ 사무국장은 대표 시민옴부즈만이 겸임함.

3. 시민옴부즈만 운영 일반

(1) 시민옴부즈만의 자격

- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있었던 자
- 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
- 5급 또는 5급상당 이상 공무원의 직에서 4년 이상 동일한 분야의 실무경력이 있는 자
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 사회단체로부터 추천을 받은 자

(2) 시민옴부즈만의 임기 및 구성

- 2년 (1회 연임 가능)
- 옴부즈만의 정수는 5명 이내로 하며, 화성시의회 동의 후 시장이 위촉

(3) 시민옴부즈만의 직무

- 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 민원(고충민원 및 불합리한 제도의 개선 등을 포함)에 대한 조사·처리
- 지방자치단체의 장 및 지방의회가 옴부즈만에게 위임·의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
- 주민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
- 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
- 기타 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 활동

(4) 시민옴부즈만 직무관할

- 시 분청 및 그 소속행정기관
- 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관

(5) 시민옴부즈만의 권한

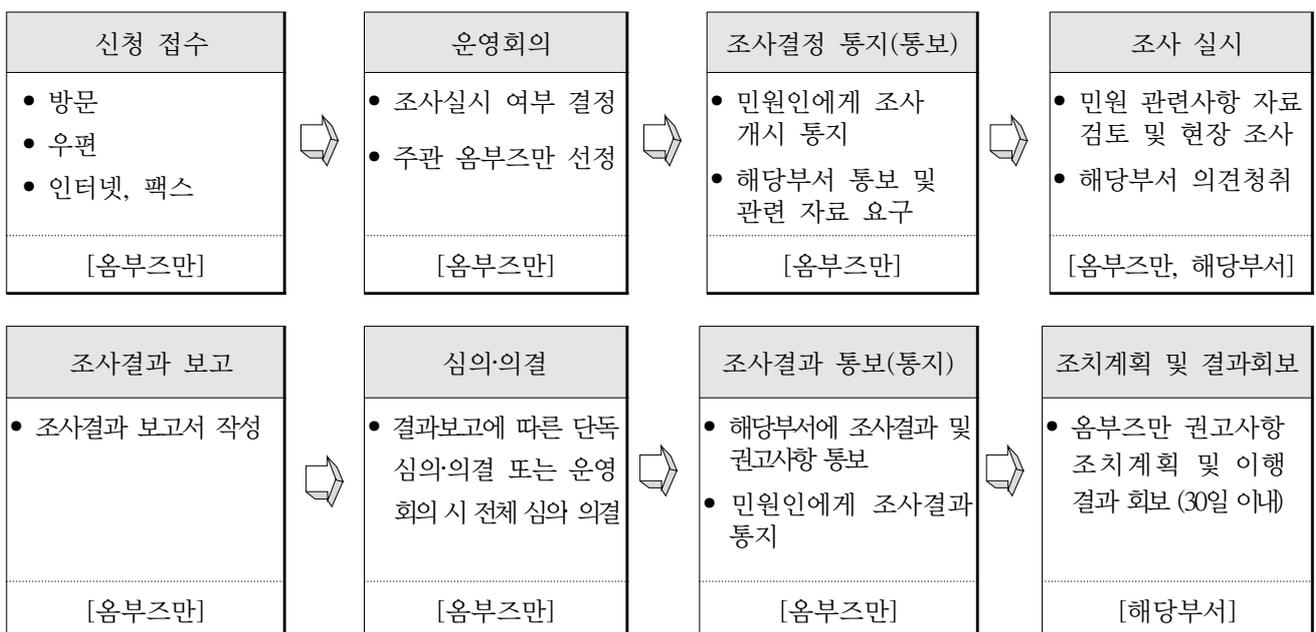
- 관계 소속기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출 요구
- 조사내용에 대한 시정권고 또는 의견표명
- 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실이 발견된 경우 감사의뢰

4. 고충민원 처리절차

(1) 고충민원의 개념

구 분	일반적 정의	구체적 정의
내 용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말함 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행정기관 등의 위법·부당한 처분(사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구 ○ 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당공무원의 처리 지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청 ○ 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정 요구 ○ 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구

(2) 고충민원 처리절차



(3) 고충민원 신청방법

- 직접방문, 우편 및 팩스 : 화성시 남양읍 시청로 159, 시민옴부즈만실(본관 3층)
(팩스 031-5189-1788)
- 인터넷 신청 : 고충민원 게시판에서 신청 가능
(www.hscity.go.kr : 홈 > 시민참여 > 시민옴부즈만 > 고충민원 신청)



[※ 화성시 대표홈페이지 고충민원 신청 게시판 화면]

- 문의전화 : 031-5189-3198, 3730, 3728, 3227, 3196, 3704

(4) 고충민원 제외(이첩·각하) 대상

- 단순 일반민원 사항
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이 처분을 요구한 사항
- 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 옴부즈만 직무관할 범위에서 벗어나는 사항
- 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항

(5) 고충민원 처리결과 유형

구 분	직접조사 여부	내 용
시 정 권 고	여	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
의 건 표 명	여	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제 도 개 선	여	법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
조 정	여	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정
합 의	여	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고 또는 당사자 간의 자발적인 합의 성립된 경우
기 각	여	신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
심 의 해 소	여	신청인의 요구사항이 비교적 경미한 것으로 신속히 해결방안을 안내하여 해소되거나 피신청인이 자발적으로 시정하여 해소된 경우
심 의 종 결	여	신청인의 요구사항 관련 행정기관에서 수용하기가 어렵거나 뚜렷한 해결방안 제시 또는 관계인과 조정·중재가 불가하여 조사 진행이 어려운 경우
이 첩	부	관계 행정기관 등에 이첩하는 경우
각 하	부	「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」제22조에 열거된 사항에 해당하여 각하하는 경우
상 담 안 내	부	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서로 안내 또는 관련 부서 담당자 연계처리 하는 경우
상 담 해 소	부	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서 담당자 의견청취 및 관계 법령 확인을 통해 민원내용을 즉시 해소하는 경우

IV

시민옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 처리현황
2. 시민옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황
3. 기타 민원처리 현황

IV. 시민옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 처리 현황

(1) 민원 접수 및 일반 상담민원 처리현황

[단위 : 건]

총계	민원접수 처리				일반 상담민원 처리		
	계	직접조사	이첩	각하	계	상담안내	상담해소
232	98	22	73	3	134	96	38

(2) 접수 방식별 현황

[단위 : 건]

총계	방문	인터넷	팩스	기타	우편
98	55	34	4	3	2

(3) 월별 접수현황

[단위 : 건]

총계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
98	8	10	12	18	9	0	10	7	5	5	9	5

(4) 민원 분야별 접수현황

[단위 : 건]

총계	도로 교통	환경	불법 행위	도시 계획	세무 회계	복지 교육	인허가	보건 위생	기타
98	21	12	12	4	4	4	19	1	21

(5) 직접조사 민원 처리현황

[단위 : 건]

조사건수	처리현황		처리완료 내역								
	완료	진행	조사완료 (계)	취하	기각	심의 종결	심의 해소	합의 (조정)	의견 표명	시정 권고	제도 개선
22	22	0	22	2	1	8	5	2	1	2	1

2. 시민옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
1	불합리하게 조성된 옹벽 조치 요청	토지의 소유자가 붕괴 등의 위험을 예방하기 위하여 인접 토지와의 경계 상에 옹벽 등의 구조물을 설치하였다면, 그 구조물로 인하여 사실상 인접 토지 소유자의 토지사용에 다소 제한이 따른다고 하더라도 특별한 사정이 없는 한 이를 위법하다고 할 수는 없다고 할 수 있으므로 이 건 심의종결함.	완료 (심의종결)
2	주거급여 관련 공사 부당	2021. 2. 17. 민원신청인과 사업시행자 간 싱크대 교체를 추가 시행하기로 합의하였기에 합의 종결 처리함.	완료 (합의)
3	행정청 법 위의 권력행사	화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조 규정에 의거 심의종결함.	완료 (심의종결)
4	인도 및 가로등 설치 요청	인도 설치에 예산의 범위 내에서 우선순위를 검토하여 중장기적으로 추진할 수밖에 없는 실정이며, 가로등 설치에 지역주민과 협의하여 농작물의 피해를 최소화하는 조건으로 신청을 받아 우선 설치해주겠다는 피신청인이 위법부당하지 않으므로 민원을 일부 심의해소 처리함.	완료 (심의해소)
5	불법건축물 시정명령 세부내용에 대한 문의 시 담당공무원 설명부족과 불친절	신청인의 취하요구에 의해 종결함.	완료 (취하)
6	사용승낙 없는 개발행위허가 문제제기	신청인의 사업부지로 연결되어 있는 배수로는 신청인이 사업부지를 매입하기 이전에 이미 준공되어 있었으며 도로를 공유지분으로 소유하고 있는바, 사용동의 없이 개발행위허가를 해준 피신청인이 위법부당하지 않으며 신청인의 요구사항을 행정기관에서 수용하기 어렵고 해결방안 및 조정중재가 어려워 이 건 민원을 심의종결 처리함.	완료 (심의종결)
7	상수도 관로매설에 따른 토지사용료 및 수목 보상 요청	민원신청인과 피신청인 간에 합의하였으므로 종결함.	완료 (합의)
8	개발행위 관련 부실옹벽 설계시공 문제	감사원 심사청구 중인 민원으로서 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조 규정에 의거 조사 중 종결함.	완료 (심의종결)
9	○○IC 출구 부체도로 연결 요청	이 건 민원은 사회기반시설에 대한 민간투자법 제15조의 규정에 따라 사업시행자가 사업의 실시계획을 작성하여 주무관청(국토해양부)에서 실시계획을 승인한 사항으로 부체도로 미개설 사유가 피신청인에게 있다고 보기 어렵고 또한 피신청인이 위법부당하지 않으므로 이 건 민원을 심의종결 처리함.	완료 (심의종결)
10	토지 등기사항전부증명서 상의 근저당권 해제 요청	신청인의 토지저당권을 설정한 화성군(시)은 지방재정법 시행령 제162조, 민법 제122조에 따라 저당권 해제를 하도록 시정권고함.	완료 (시정권고)
11	불법건축물 조치 요청	본 민원에 대하여 행정처분 중에 있으므로 심의해소함.	완료 (심의해소)
12	농지 불법 및 구거 일부 훼손 조치 요청	신청인의 농지에 무단으로 설치한 콘크리트관을 제거하도록 조치하였고 현재는 제거된 상태이며 사유농지훼손은 사인 간 원만하게 협의를 통하여 해결하도록 설명 후 심의해소 처리함.	완료 (심의해소)
13	시유지(공유지) 불법 경작 시정 요청	현재 농작물을 재배하고 있어 수확완료시까지 원상복구 유예의견을 제출받아 현장 및 주변 여건을 고려, 농작물 수확 완료시까지 유예조치하고 추후 변상금 부과 예정이며, 원상복구 이행 시에는 행정재산 용도폐지하여 회계과로 일반재산으로 이관할 예정이며, 원상복구 미이행 시에는 관련법에 따라 행정대집행 및 고발조치 예정임을 알리고 심의종결함.	완료 (심의종결)

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
14	산림훼손으로 인한 공사중단 요청	신청인의 요구대로 공사중지 통보하고 원상복구하도록 조치 완료함.	완료 (심의해소)
15	농배수로 흡관 설치 후 하우스 설치로 인한 침수 시정 요청	사유지에 배수로(흡관) 설치는 이의가 없으며 국유지 일부를 무단으로 훼손하여 비닐하우스를 설치한 부분에 대하여는 적법한 조치를 취하겠다는 피신청인이 위법하여 부당하지 않으므로 일부심의해소 처리함.	완료 (심의해소)
16	옹벽 철거 요청	기 허가받은 옹벽은 준공 시 적법하게 처리된 사안이며, 준공이 이미 완료된 옹벽 철거 등 배수관련 문제 등에 대하여는 수허가자와 사인 간에 민사로 처리되어야 할 사항임.	완료 (기각)
17	보복성 과징금 부과 부당	피신청인은 신청인의 업소에 2회 방문한 사실은 있으나, 이는 외부로부터 민원이 각각 접수되어 코로나19 관련 업소 점검 차원에서 신청인의 업소를 포함하여 방문한 것으로 조사되었음. 피신청인이 행정처분 사전통지 과정에서 관련절차를 위반한 사실이 드러나지 아니하여 이를 인정할 만한 증거가 존재하지 아니하고, 설사 증거가 있다하더라도 식품위생법을 위반하였다는 사실은 불변이므로 달리 판단할 수 없음. 따라서 피신청인이 신청인에 대해 행정처분(영업정지 15일) 사전 통지한 행위 등은 위법부당한 처분이라 할 수 없으므로, 신청인의 민원 건은 심의종결 처리함.	완료 (심의종결)
18	지하수 문제 및 소음피해로 인한 불편 해소 요청	지하수 수량 부족 및 수질상태 오염에 관련해서는 주변지역의 추가 지하수 개발신고, 허가 시 관련 부서에서 지하수 개발 제한의 필요성 여부를 검토할 예정이며, 지하수 파손 등은 지하수 이용자 공동으로 관리하여야 할 사항으로 이용자가 자체 보수할 사항임. 농기계수리점의 작업 소음 관련해서는 소음 기준치에 미달하여 물리적으로 제재할 수 없는 상황이며 특정일 소음발생 시 즉시 출동할 수 있도록 담당주무관이 사무실 전화 번호 외 개인 휴대폰번호까지 알려주는 적극행정을 하였음. 또한 해당 농기계수리점의 불법건축 여부 및 복지사각지대 지원과 관련해서는 위반건축사항이 현재 존재하지 않으며 팔탄면에서 주기적으로 방문하여 후원물품 등을 전달할 예정임. 따라서 현재로서는 추가 조치할 사항이 없으므로 심의 종결함.	완료 (심의종결)
19	불법 옹벽 설치 원상복구 요청	조사 중 신청인이 2021. 8. 24. 취하서를 제출하여 종결함.	완료 (취하)
20	하천 배수환경 개선요청	허가민원1과에서는 ○○리 △△△-△△ 일원 진출입로 부지 조성 개발행위와 관련하여 하천(공유수면)에 노출된 지점 흡관은 방류지점에 안전구조물(맨홀박스, 노출흡관 사선설치 등)을 설치토록 조치할 것을 시정권고 함. 남양읍에서는 신청인의 주택 옹벽하단부 공유수면에 불법으로 쌓은 석축에 대하여는 공유수면 관리 및 매립에 관한 법률 제15조에 의한 변상금의 징수와 같은 법 제21조에 의한 원상 회복 등 적법조치할 것을 시정권고함. 단기적으로는 ○○리 □□□ 하천상 신청인 주택 주변에 배수관(U형 측구설치) 설치를 승낙한 ○○리 △△△-▲▲번지 일원 단독주택 개발행위사업자와 기 공유수면 점사용 수허가자가 공동으로 변경허가를 받도록 조정하여 하천정비를 원활히 이루어질 수 있도록 적극 조치 할 것을 시정권고하고, 장기적으로 하천의 관리권자로서 하천의 준설 및 배수로 설치 등 전반적인 배수로 정비 및 관리 방안을 마련하여 배수로 관련 분쟁과 갈등을 해소할 것을 의견표명 함.	완료 (시정권고)

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
21	민원이 제기되었다는 이유로 초빙강사에서 제외된 문제 제기	<p>지도감독 권한이 있는 담당부서에서는 ○○○○○○에 대하여 연중 실시하는 일반강좌 및 특별강좌 등에 대하여는 강사 모집 시 지방자치단체 예산편성기준 제4조제6항 별표7에 의한 인재 개발원 강사 수당 지급 기준을 준용하여 적용하고 있어 앞으로 일반 및 특별강사 전반에 대한 화성시 조례 규정 개정 또는 자체 내부운영 규정을 마련하여 향후 행정의 투명성과 유사한 민원이 발생하지 않도록 제도개선을 권고함.</p>	완료 (제도개선)
22	무단방치차량에 대한 담당부서의 미온적인 처리 문제	<p>조사결과, 자동차관리법 제6조제1항제3호에 의한 정당한 사유 없이 타인의 토지에 무단방치한 차량이라 단정하기에는 무리가 있다 할 것이고, 2022. 1. 6.일자로 사업용자동차 8대 모두 이동 조치되었기에 심의종결 처리하고, 조사과정에서 발견된 사안에 비추어 다음과 같이 의견표명 함.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 무단방치 담당부서에서는 신청인으로부터 2회에 걸친 민원 접수 처리 시 여객자동차운수사업법에 의한 전세버스 운송 사업 등록사무와 연계한 차고지 확인과정에서 협업이 이루어 지고, 민원내용에 대한 질의회신, 법률 자문결과 등을 참고 하여 무단 방치차량 여부를 신중하게 판단 및 처리하여야 함에도 그러하지 아니하고 피신청인의 자의석 해석과 판단 으로 민원 회신한 사실이 있으므로, 앞으로는 여객자동차운수 사업법을 다루는 기관과 협업 하에 민원 처리하고, 필요시 화성시 고문변호사 법률자문을 비롯한 관할 지방검찰청 특사경 업무관련 검사 지휘를 받는 등 보다 면밀한 검토 하에 민원처리 할 것을 의견 표명 함. 2. 전세버스 담당부서에서는 전세버스 운송사업체의 시설확인 에 대한 정기 또는 수시지도 점검이 미흡하고, 사업용자동차 차고지 외 밤샘주차 단속 등 업무에 소홀한 점이 발견 되었기에, 앞으로 여객자동차운수사업법에 의한 전세버스 운송사업체로 등록된 업체의 주사무소 및 차고지 적정사용 여부에 대한 지도점검을 강화하고, 차고지 외 밤샘주차로 인한 민원이 재발되지 않도록 각별히 힘써줄 것을 의견표명 함. 	완료 (의견표명)

3. 기타 민원처리 현황 (이첩·각하·상담처리 등)

(1) 이첩처리 민원 현황

연번	민원제목	처리사항	담당부서
1	장기미집행 도로 개설 요구	이첩	도로과 도시정책과
2	공원 내 통행로 설치기준 부당 및 법령적용 개선	이첩	공원관리과 동탄출장소 건축산업과
3	개발허가 제한구역 해제 가능성 질의	이첩	지역개발과
4	시립어린이집 위탁운영자 공고 위반 문제제기	이첩	아동보육과
5	사창교차로 신호 및 불법주정차 문제	이첩	교통행정과 교통지도과
6	기준 없는 개발행위허가 업무처리 불만	이첩	허가민원2과
7	행정복지센터 부지 내 결빙으로 인한 피해보상 요청	이첩	동탄4동
8	주정차 위반 단속 CCTV 설치 요청	이첩	동탄출장소 교통건설과
9	차량 상속이전등록 관련 취득세 이중부과 구제 요청	이첩	차량등록사업소 세정2과
10	건설현장 비산먼지 신고를 했음에도 처리되지 않는 문제	이첩	환경지도과
11	상수도 연결 요청	이첩	맑은물시설과 기업지원과
12	폐기물관리법 위반 관련 문제	이첩	환경지도과
13	○○교회 앞 신호등 개선 요청	이첩	동부출장소 교통건설과
14	쓰레기 피해 호소	이첩	양감면
15	폐기물처리시설 개발행위 관련 도시계획심의 불만	이첩	허가민원2과 도시디자인과
16	건축현장 안전 및 환경문제 제기	이첩	환경지도과 건축과
17	경부고속도로 직선화 구간 남단 방음터널 추가 설치 요청	이첩	서울지방국토관리청 한국토지주택공사
18	마을 앞 신설도로에 관한 주민의견 반영 요청	이첩	도로과
19	도로경계 관련 문제제기	이첩	건설과
20	코로나 종식 기원탑 건립 및 쓰레기 완전 연소를 통한 열병합 발전 건의	이첩	보건정책과 자원순환과

연번	민원제목	처리사항	담당부서
21	도로폭 협소에 따른 불편	이첩	동부출장소 교통건설과
22	도로주변 청소문제	이첩	반월동
23	○○○○○○○ 내 엑스게임보드장 안전불감, 관리부재 및 예산낭비	이첩	화성도시공사
24	노면청소차로 인한 차량 손상 보상 요청	이첩	자원순환과
25	우수관 공식화 및 신축건물 우수처리 관련	이첩	허가민원1과 하수과
26	가스배관 설치 후 마무리공사 요청	이첩	신재생에너지과 삼천리도시가스
27	불법행위 조치요망	이첩	매송면 건설과
28	인감증명 및 농지취득자격증명 부당발급 신고	이첩	서신면
29	건설현장 폐기물 관리 단속 공무원 법령 미숙지	이첩	환경지도과
30	현실에 맞지 않는 도시계획도로로 인한 고층해소 촉구	이첩	도시정책과 도로과
31	시유도로 환매 요청	이첩	도로과
32	상수도요금 환불 요청	이첩	맑은물운영과
33	장기미집행 도로 소유권 원상회복 요청	이첩	도로과
34	그린벨트 지역 내 불법 가설건축물 행정처분 요청	이첩	도시정책과
35	시민안전보험 문제	이첩	안전정책과
36	횡단보도 그늘막 수리 요청	이첩	안전정책과
37	건축물 표시변경 및 지번변경 문제	이첩	도시정책과 허가민원1과 건축과 토지정보과
38	택시 방역차단막 설치업체 선정 관련 조사 요청	이첩	첨단교통과 회계과
39	도로 낙석 문제	이첩	도로관리과 환경지도과
40	토지주의 사용승낙 없는 우수관 사용 부당	이첩	허가민원1과
41	수해로 유실된 국유지 진입도로 복구 요청	이첩	송산면
42	건축물대장 상의 주소 변경 요청	이첩	건축과 맑은물시설과 토지정보과

연번	민원제목	처리사항	담당부서
43	도로 위 선로 문제	이첩	한국농어촌공사 화성수원지사 경기도 건설본부
44	조세 감면요청 및 소상공인과 비교한 불평등 조정 요청	이첩	동탄출장소 세무과
45	건설현장 사무실 임대 후 원상복구 미흡 건	이첩	허가민원1과
46	주거지 교통소음 및 불법주차 단속 요청	이첩	동탄출장소교통건설과 화성동탄경찰서
47	테니스장 관련 문의	이첩	체육진흥과
48	불법 현수막 제거 요청	이첩	마도면
49	아파트 관련 민원	이첩	동탄출장소건축산업과
50	○○○동 △△ 앞 사거리 신호체계 개선 요청	이첩	동부출장소 교통건설과
51	공동주택 인근 녹지 내 통행로 설치 기준 부당	이첩	공원관리과
52	○○초등학교 ~ △△아파트 구간 인도 및 가로등 정비 요청	이첩	도로관리과 우정읍
53	○○면 △△리 ◎◎◎번지 외 6필지 상의 개발행위관련 건	이첩	허가민원1과
54	불법 건축사실에 대한 조사 요청	이첩	건축과
55	농업기반시설 목적 외 사용허가 피해 우려	이첩	건설과
56	과점주주 취득세부과 취소신청	이첩	세정2과
57	건축허가신청 반려처분 부당	이첩	허가민원1과 관광진흥과
58	보강토 옹벽 불법 설치 및 건설폐기물 불법 매설 제보	이첩	허가민원1과 자원순환과 산림녹지과 서신면
59	도로 공사 관련 고충제기	이첩	도시정책과
60	도로의 노면불량에 대한 민원처리 미흡	이첩	도시정책과
61	토지 협의매수 관련 문제	이첩	감사관
62	인근 토지 옹벽 등으로 인한 문제제기	이첩	허가민원1과 자원순환과
63	농지 배수로 피해 관련	이첩	감사관
64	자동차번호판 등 관련 행정력 및 세금 낭비 문제	이첩	교통지도과

연번	민원제목	처리사항	담당부서
65	○○소로 △-△호선에 관한 민원	이첩	도로과
66	그린벨트 내 성토로 인한 고발조치 부당	이첩	도시정책과
67	횡단보도 및 과속방지턱 설치요청	이첩	교통행정과
68	밤샘주차 화물차 단속요청	이첩	교통행정과
69	정보공개 청구에 대한 조속한 처리 요청	이첩	건축과
70	부지 시설물 조건에 부합하지 않는다는 사유로 액화석유가스사업 허가 거부에 대한 조사 요청	이첩	신재생에너지과
71	거리 쓰레기 처리 문제	이첩	남양읍 자원순환과
72	화성시의 건축 관련 불법행위 문제제기 등	이첩	하수과 건축관리과 삼천리도시가스
73	마을이장 선출절차 부당 및 임명 요청	이첩	팔탄면 자치행정과

(2) 각하처리 민원 현황

연번	민원 제목	처리사항	각 하 사유
1	방치 폐기물 및 도로방지턱 볼트 문제	각하	화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조의 사인 간의 권리관계로 인해 각하
2	토지 소유권보존등기 말소 요구	각하	화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 의거 이미 판결이 확정된 사안으로 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않아 각하함.
3	토지 소유권보존등기와 관련된 자료 요청 및 잘못된 부분 정정 요청	각하	화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 의거 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않아 각하함.

(3) 접수 외 상담처리 현황

연번	민원요지	처리유형	비 고
1	노인회장의 업무처리 부당	상담해소	
2	마을버스 노선 협의 요청	상담해소	
3	소상공인증명서 발급 절차 문의	상담안내	
4	농지용도변경 신청 절차 불만	상담해소	
5	건축물 이행강제금 부당	상담해소	
6	조세심판결정에 따른 취득세 환급 문의	상담안내	
7	공장 진출입로 통행 어려움 호소	상담해소	
8	코로나방역수칙 위반 및 민원행정처리 미흡에 대한 제보	상담해소	
9	공원 내 자전거사고로 인한 상해 관련 문의	상담안내	
10	전 세대와 전입세대의 합가로 인해 세대주 자격 상실에 따른 문제	상담안내	
11	주택 인근 및 아파트 놀이터 가로등 조도 불편	상담안내	
12	지구단위계획 결정 시 일부인원들에 의해 소방도로가 결정된 사항 불만	상담안내	
13	고물상 관련 비산먼지, 소음, 담장 높이, 불법 개발행위 해결 요청	상담해소	
14	농산물가공처리시설 개발행위허가 불허 부당	상담해소	
15	식품위생업신고 절차안내 미숙에 따른 불편 호소	상담해소	
16	농지 또는 산림 구입제한사유 및 가축방목 방법 문의	상담해소	
17	사업장 앞의 불명의 컨테이너 처리 요망	상담안내	
18	타인의 배수관로로 인한 피해 호소	상담안내	
19	도로개설 요청	상담안내	
20	본인 소유 토지의 일부를 도로포장사업에 포함한 것에 대한 문제제기	상담해소	
21	기업체를 화성시로 이전할 경우 정책자금 및 세제혜택 여부 문의	상담안내	
22	잘못된 개발행위허가 취소 요청	상담안내	
23	축산폐수방치로 인한 불편	상담해소	
24	노인 희망일자리 관련 문의	상담안내	
25	종중 묘 준공처리 지연 불만	상담안내	
26	버스 무정차 관련 담당공무원 응대 불만	상담해소	
27	개발행위허가 시 도로부지와 관련하여 동기가 꼭 필요한지 여부	상담해소	
28	토지 공유지분자가 세금만 납부하고 사용하지도 못하는 문제	상담해소	
29	쓰레기 민원에 대하여 해결되지 않는 문제	상담해소	
30	외국인 근로자가 부족하여 고용문제 발생 해결 요청	상담안내	

연번	민원요지	처리유형	비 고
31	강제적인 주택조합원 가입에 따른 문제 제기	상담해소	
32	인접토지 옹벽 개발행위에 따른 영농 피해 문제	상담해소	
33	도로 파손으로 인한 통행지장	상담안내	
34	유물 보관장소를 주민협의 없이 옮기는 문제	상담안내	
35	기존 축사를 통한 목장용지로의 지목변경 요망	상담해소	
36	공시지가 책정 결과에 대한 불만	상담해소	
37	직불금 수령 가능 여부 문의	상담안내	
38	농지전용 후 건축물이 있음에도 지목이 변경되지 않은 문제	상담안내	
39	불법주정차로 인한 자전거도로 침범 문제	상담안내	
40	가설건축물 판넬 축조를 이유로 한 철거명령 부당	상담해소	
41	업무대행자가 없다고 하며 불친절한 유선응대 불만	상담해소	
42	도로 개발행위변경허가 관련 문의	상담안내	
43	아파트 입주자대표회의 업무처리 농간	상담안내	
44	경계복원측량이 늦어지는 문제 제기	상담안내	
45	선대 소유의 토지가 잘못된 소송으로 인해 타인의 소유가 된 문제 제기	상담안내	
46	인허가 진행과정에서 담당부서의 재량을 벗어난 행위로 인한 반려처분 부당	상담안내	
47	재활용 압출공장에서 원료를 마당에 쌓아놓은 것에 대한 폐기물관리법위반 처분 부당	상담안내	
48	불법적인 산 개발 제보	상담안내	
49	현황도로가 막힘에 따라 진출입이 불가능한 상황 문제	상담안내	
50	공장 내 우수유입에 따른 피해방지대책 요청	상담안내	
51	국유지인 진입도로를 타인이 막아놓은 상황 제보	상담안내	
52	개발행위로 인한 경작지 통행로 차단 및 공사장 우수유입 등에 따른 피해방지 요청	상담안내	
53	폐기물관리법 위반에 따른 처리명령 위반에 대한 의견제출 기한 연장 가능 여부	상담안내	
54	주민공동시설 건축 관련 임금체불 해결 요청	상담안내	
55	○○○○동아리에 지급될 활동비를 대표명의로 계좌로 지급받아야 했으나 실무자 명의의 계좌로 신청 및 지급을 받아 420,000원 환수 통보 받음	상담해소	
56	1. 공동명의로 되어있는 토지에 대해서 공동명의로 동의 없이 건축허가를 받은 문제 2. 토지소유자의 동의 없이 도로결정 고시된 사항 확인요청	상담해소	
57	주변 토지 소유자의 상의 없이 공사를 진행함에 따른 농작물 피해 및 소유자 토지에 생활하수가 방류되는 문제 제기	상담해소	
58	불법 건축물(농가 창고) 철거민원 등에 따른 대안제시 요청	상담해소	
59	보건증 발급비용이 너무 높은 문제	상담해소	

연번	민원요지	처리유형	비 고
60	건축 준공시 필요한 정화조 필증 발행 요구	상담안내	
61	공동주택 장기수선계획 미검토에 의한 과태료 부당 예고	상담안내	
62	공유재산 무단점유에 대한 추가 변상금 부과 부당	상담해소	
63	이웃집 옹벽균열 및 CCTV 카메라 설치 등으로 인한 사생활 침해 조치요청	상담해소	
64	방역차단막 설치업체 선정 시 1차 입찰에서 실적미달로 탈락했음에도 재입찰 과정에서 1차 입찰 탈락업체가 선정된 문제	상담해소	
65	부동산실명법 위반관련 과징금 감경요청	상담안내	
66	공동주택 진입로 개설 요청	상담안내	
67	신청인 소유의 토지와 인접한 타인 토지 사이의 현황도로 폐쇄 요청	상담해소	
68	도로가 언제 개설되었는지에 대한 질문	상담해소	
69	통장 모집절차 불공정 신고	상담안내	
70	과도한 상가 관리비 요구에 대한 억울함	상담안내	
71	배나무 절단에 따른 보상요구 및 옹벽설치로 인한 일부 수목이 고사하였으므로 보상요구	상담안내	
72	타인의 공장부지 배수로나 도면대로 준설되지 않아 본인 소유의 토지에 우수가 유입되는 등의 문제 제기	상담안내	
73	다가구 주택 5가구를 초과하여 임대하는 자에 대한 과징금 과다 문제 및 양성화 요청	상담안내	
74	국유지인 하천부지 일부를 사용하여 통행할 수 있는 방법 질의	상담안내	
75	음식영업장 양도양수 관련 법률자문 요청	상담안내	
76	상수도 급수공사 사후관리 소홀로 인한 안전사고 피해보상 요청	상담해소	
77	본인 소유의 토지를 경관지구로 지정하여 재산권행사가 불가하며 세금이 과중되는 문제	상담해소	
78	가설건축물 축조신고에 대한 질의 및 담당자 불친절 신고	상담해소	
79	상가건물 내 요식업소 하수로 인한 피해방지 요청	상담안내	
80	토지 공유지분 정리를 하지 않았다는 이유로 재산세를 부과하는 것은 부당	상담안내	
81	도시관리계획 결정 관련 문의에 미온적인 답변 불만	상담안내	
82	신축건물에 의한 조망권 피해 문제	상담안내	
83	아파트 주변의 민자도로 공사에 의한 피해호소 및 트램정류장 위치변경에 대한 질의	상담안내	
84	지하수 관정이 매설되어있는지 모른 채 매입한 토지로 인한 분란 호소	상담안내	
85	공동주택 인근 녹지 내 통행로 설치기준 개선 상담	상담안내	
86	지적이 불분명하다는 이유로 농막설치 신청 반려 불만	상담안내	
87	○○○○○○○ 건립에 따른 마을발전기금 관련 마을 주민총회에서 제출한 대상자 명단에 대한 문제제기	상담안내	
88	고속도로 공사로 인한 소음 및 분진 관련 간담회 요청	상담안내	

연번	민원요지	처리유형	비 고
89	건물 매수자의 불법행위로 인한 재판 중에 있는 사안에 대하여 행정처분 관련 문의	상담안내	
90	망인의 차량에 대한 차량상속 포기방법 및 말소절차 문의	상담안내	
91	사설묘지 이전명령에 대한 문제 제기	상담안내	
92	식초 생산품이 햇살드리 인증을 받을 수 없음에 대한 사용승인 요청	상담안내	
93	산지 일시사용신고 처리 관련 상담요청	상담해소	
94	무인경비시스템 입찰 시 정보통신공사업 면허를 갖추도록 하는 조건에 대한 문제제기	상담안내	
95	제조장 신축공사에 따른 단독주택 조망권 침해 등 문제	상담안내	
96	제조업소 신축공사 시 오수관로 매설관련 인근 토지주의 동의절차 없이 오수관로를 연결하여 매설한 문제	상담안내	
97	인허가 시 인접 허가자의 도로 사용동의를 받아야 하는지에 대한 여부 문의	상담안내	
98	입목파쇄 및 톱밥제조 자원순환시설 설치관련 상담	상담안내	
99	중소기업확인증 발급 관련 상담	상담안내	
100	시유지 무단점유 변상금 취소 요구	상담안내	
101	도로점용허가와 관련하여 보도설치 및 기타 조경시설을 허가받은 자가 설치하여야 하는지에 대한 의문 제기	상담안내	
102	토지소유권 회복요청 및 상대방의 폭행 제보	상담안내	
103	이웃에 방치된 빈집(폐가) 정비요청	상담안내	
104	화성시가 점유하고 있는 사유지에 대한 협의매수 요청	상담안내	
105	장애인 자동차 매각 취득세 부과 관련 부당	상담안내	
106	정상적인 건축물을 불법이라며 철거하라고 하는 것에 대한 의문 제기	상담안내	
107	맞은편 신축건물에 대한 위법사항 및 조망권 침해를 이유로 한 민원제기	상담안내	
108	고압가스 판매업소 허가 신청 관련 진출입로 폭 질의 및 상담	상담안내	
109	금년 직불제 수령불가에 대한 질의	상담안내	
110	본인의 사업장 내 불법임차인 행정처분 결과 확인요청	상담안내	
111	도시가스 요금 폭등에 따른 시정 요구	상담해소	
112	마을사람들의 동의 없이 기존 마을 배수관에 개발업자가 무단으로 연결한 문제	상담안내	
113	상수관로 매설관련 중장기적 연차별 시행계획 추진 요청	상담안내	
114	배수로가 포장도로 밑을 지나갈 수 있는지에 대한 여부 문의	상담안내	
115	하천부지 보상관련 상담요청	상담안내	
116	시 위탁업체 인건비 및 불필요 경비 등 문제해결 요망	상담안내	
117	영업운영이 힘든데도 재산세가 많이 나오는 현실 호소	상담안내	
118	본인 소유의 토지에 있는 맨홀에 타인의 배수로가 연결되지 않도록 조치 요청	상담안내	

연번	민원요지	처리유형	비 고
119	보이스피싱 피해사례 신고	상담안내	
120	개발행위허가 시 필요로 하는 도로폭 축소 또는 제척 요구	상담안내	
121	공익사업으로 설치중인 도로에 대한 진출입로 개통 요청	상담안내	
122	사유지인 도로가 소나무로 인해 침범되어 있으므로 통행할 수 있도록 조치 요망	상담안내	
123	인근 토지주의 건축행위로 인한 토지경계 침범 문의	상담안내	
124	차량 무단방치로 인한 피해 호소	상담안내	
125	묘지 땅을 대지로 전환하는 절차 상담	상담안내	
126	지구단위계획 오류로 인한 교량 및 하천 제방 관련 민원	상담안내	
127	부동산개발업의 관리 및 육성에 관한 법률 해석에 대한 상담요청	상담안내	
128	육계농장 신규허가 여부 상담	상담안내	
129	경로당 대부료 관련 문의	상담안내	
130	지구단위계획으로 인한 차량출입제한 및 건축제한 불만	상담안내	
131	식품영업신고서 접수 중 불필요한 서류 징구 문제 및 신속처리 요망	상담해소	
132	관련 없는 자에 대한 농지전용부담금 환불 부당	상담안내	
133	토지보상을 받은 현소유자에게 장기미집행 토지 환매 요청	상담안내	
134	마을 이장 선출관련 공정성 문제 제기	상담안내	

V

고충민원 주요 처리사례

1. 주거급여 관련 공사 부당
2. 인도 및 가로등 설치 요청
3. 상수도 관로매설에 따른 토지사용료 및 수목 보상 요청
4. 토지 등기사항증명서 상의 근거당권 해제 요청
5. 불법건축물 조치 요청
6. 농지 불법 및 구거 일부훼손 조치 요청
7. 산림훼손으로 인한 공사중단 요청
8. 농배수로 홈관 설치 후 하우스 설치로 인한 침수 시정요청
9. 하천 배수환경 개선요청
10. 민원이 제기되었다는 이유로 초빙강사에서 제외된 문제 제기
11. 무단방치차량에 대한 담당부서의 미온적인 처리 문제

V. 고충민원 주요 처리사례

1. 주거급여 관련 공사 부당

① 민원요지

신청인의 아버지가 주거급여 대상자로서 2018년도에 지붕누수, 화장실 내 샤워장, 싱크대 교체, 새시, 도배장판 공사를 요구하였으나, 2020년도에 공사를 시행함에 있어 사업시행자가 지붕누수 약 13평을 수리하는 데에 850만원이 사용되고 사업이 완료되었다고 하니, 사업비가 과다하다고 판단되므로 정산을 바라며 잔액으로 나머지 공사를 완료해주기를 바람.

② 조사내용

▶ 사실관계 및 관련규정

- 「주거급여법」 제10조(신청조사) ① 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 임차료의 지급 신청을 받아 「국민기초생활 보장법」 제22조제1항의 신청에 의한 조사를 하는 경우 다음 각 호의 사항을 포함하여 조사(이하 “신청조사”라 한다)할 수 있다.
 - 1. 해당 주택 등의 임대차계약에 관한 사항
 - 2. 그 밖에 임차료의 지급에 필요한 사항으로서 국토교통부령으로 정하는 사항
- 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 수선유지비의 지급 신청을 받아 신청조사를 하는 경우 다음 각 호의 사항을 포함하여 조사할 수 있다.
 - 1. 해당 주택 등의 구조 안전성, 방수, 단열 등 물리적 상태에 관한 사항
 - 2. 그 밖에 수선유지비의 지급에 필요한 사항으로서 국토교통부령으로 정하는 사항
- 「주거급여법」 제11조(확인조사) ① 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 주거급여의 적정성을 확인하기 위하여 매년 연간 조사계획을 수립하여 다음 각 호의 사항을 조사(이하 “확인조사”라 한다)하여야 한다.
 - 1. 제10조제1항제1호에 따른 임대차계약에 관한 사항
 - 2. 제10조제2항제1호에 따른 주택 등의 물리적 상태에 관한 사항
 - 3. 그 밖에 주거급여의 실시에 필요한 사항으로서 국토교통부령으로 정하는 사항
- 조사의 주기 등 확인조사에 필요한 사항은 국토교통부장관이 정한다.
- 「주거급여법 시행규칙」 제6조(수선유지비의 지급방법 등) ① 수선유지비는 수급자가 거주하는 주택등에 대하여 그 유지에 필요한 수선을 실시하는 방법으로 지급한다.

- ② 시장·군수·구청장은 법 제10조 및 제11조에 따른 신청조사 및 확인조사를 거쳐 연간 수선계획을 수립하여야 한다.
 - ③ 시장·군수·구청장은 제2항에 따른 연간 수선계획에 따라 수선을 실시하되, 수선을 실시하기 전에 수급자의 동의를 받아야 한다.
 - ④ 제2항 및 제3항에도 불구하고 시장·군수·구청장이 긴급한 수선이 필요하다고 인정하는 경우에는 수급자의 동의를 받아 연간 수선계획을 수립하지 아니하고 수선을 실시하거나 연간 수선계획과 별도로 수선을 실시할 수 있다.
 - ⑤ 시장·군수·구청장은 제2항부터 제4항까지의 규정에 따른 연간 수선계획의 수립, 수선의 실시 등을 국토교통부장관이 정하는 기관에 의뢰할 수 있다.
 - ⑥ 제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항 외에 연간 수선계획의 수립, 수선의 범위 및 방법, 수선 주기 등에 관하여 필요한 사항은 국토교통부장관이 정한다.
- 「주거급여 실시에 관한 고시」 제24조(연간 수선계획의 수립) 시장·군수·구청장은 매년 1월 말까지 예산의 범위 내에서 보수범위별 당해 연도 수선대상(예비자를 포함한다), 수선내용 등에 대한 연간 수선계획을 수립한다.
- 「주거급여 실시에 관한 고시」 제25조(긴급보수의 실시) ① 제22조제1항 단서에 따른 시장·군수·구청장이 긴급보수가 필요하다고 판단하는 경우란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.
1. 화재 및 천재지변에 따라 보수·보강이 필요한 경우
 2. 노후화에 의하여 파손 등 구조적 문제가 발생하는 경우
 3. 심각한 누수·동파가 발생하는 경우
 4. 그 밖의 사유로 긴급한 보수가 필요한 경우
- ② 제1항에 따른 긴급보수의 경우에는 제24조에 따른 연간 수선계획을 수립하지 아니하고 수선을 실시하거나 연간 수선계획과 별도로 수선을 실시할 수 있다.
- ③ 제1항에 따른 긴급보수는 대보수 수선비용 기준금액 내에서 시행할 수 있으며, 긴급보수를 지원받은 가구는 제19조제2항에 따른 보수범위별 수선주기를 적용받는다. 다만, 긴급보수를 지원받기 전에 제24조에 따라 수선급여를 지원받은 경우에는 제24조에 따른 보수범위별 수선주기의 잔여기간과 긴급보수에 따른 보수범위별 수선주기 중 기간이 더 긴 경우를 적용받는다.
- 「주거급여 실시에 관한 고시」 제26조(수선유지급여 업무의 의뢰) ① 규칙 제6조제5항에 따라 연간 수선계획의 수립, 수선의 실시 등을 의뢰받는 기관은 한국토지주택공사로 한다.
- ② 제1항에서 수선유지급여 업무를 의뢰받은 기관은 경보수 및 중보수에 해당하는 주택 등의 수선에 대하여는 「국민기초생활 보장법」 제16조에 따른 지역자활센터 또는 같은법 제18조에 따른 자활기업을 우선적으로 활용할 수 있다.

- 주거급여 수선유지급여 업무는 국토교통부 「주거급여 실시에 관한 고시」제26조(수선유지급여 업무의 의뢰) 제1항의 규정에 의거 연간 규칙 제6조 제5항에 따라 “연간 수선계획의 수립, 수선의 실시 등을 의뢰받은 기관은 한국토지주택공사로 한다.”로 규정되어 있어 사업은 한국토지주택공사에서 시행하도록 규정되어 있다.
- 신청인은 주거급여 대상자인 □□면 ○○리 △△△△△△△길 ▲▲-▲번지 거주 ◎◎◎의 자로 주거사업 조사 시 지붕누수, 화장실 내 샤워장, 싱크대 교체, 새시문, 도배 장판을 신청하였으나 1,200여만원의 사업비로 지붕누수에 따른 방수 작업만 시행하여, 2021. 1. 25. 추가 사업을 요구하는 민원을 제기하였다.
- 본 사업은 국토교통부 「주거급여 실시에 관한 고시」제26조 규정에 의거 한국토지주택공사에서 사업을 시행하였고,
- 피신청인 주택과(주거복지팀) 확인결과 12,406,493원의 사업비로 옥상방수(우레탄) 약 13평만 사업을 한국토지주택공사에서 시행하였다.
- 본 민원을 처리중 2021. 2. 17. 싱크대 교체사업을 추가로 시행하기로 한국토지주택공사와 신청인이 합의하였다.

③ 조사결과

▶ 판단 및 결론 (합의)

- 신청인과 주거급여 사업 시행자인 한국토지주택공사가 당초 지붕 방수 공사 외에 싱크대교체사업을 추가로 시행하기로 합의하였기에 합의종결 처리한다.

2. 인도 및 가로등 설치 요청

① 민원요지

□□면 ○○리 △△-△△ 인근 차도 옆에 인도가 없고 가로등도 없어서 도보통행 시 위험하니 인도와 가로등 설치를 요청함.

② 조사내용

▶ 피신청인의 주장 (도로관리과, □□면)

- 위 번지에 민원요청구간(시도☆☆호선)의 경우 보행량은 적지만 지역주민의 안전 및 현황을 고려하여 인도의 필요성은 있으나,
- 2020년 일일 교통량 조사결과 기 추진 중인 시도★★호선 □□면 ○○리 사업구간이 4,848대이며, 사업구간이후 시도★★호선 ○○방향 교통량이 5,998대로 민원요청구간인 시도☆☆호선 교통량 2,927대보다 통행량이 높아 보행시설 연계성, 통행량 등을 고려하여 볼 때 같은 노선인 시도★★호선 보행환경개선을 위한 보도 추가설치 등이 우선적으로 시행되어야 할 것으로 판단됨.
- 위 번지 주거지 현장을 파악한바, 전주가 있는 것이 확인되었기에, 지역주민과 협의하여 농작물의 피해를 최소화 하는 조건으로 보안등 설치를 신청 받은 후에 전주에 보안등을 우선 설치하는 것이 합당함.

▶ 사실관계 및 법률관계

(사실관계)

- 상기 내용을 검토한 바, 사업의 필요성이 있고 인도설치 역시 가능한 것으로 판단되나, 재정여건 상 제한된 예산범위 내 우선순위 검토를 통해 점진적으로 사업을 추진할 수 밖에 없는 실정으로 현시점에서 인도설치는 어려운 사항이며 중장기적으로 설치를 검토하겠음.
- 가로등 설치에 지역주민과 협의하여 농작물 피해를 최소화하는 조건으로 설치신청을 받아 우선적으로 설치할 수 있음.

③ 조사결과

▶ 판단 및 결론(일부 심의해소)

- 위 번지에 대한 민원은 인도설치는 예산의 범위 내에서 우선순위를 검토하여 중장기적으로 추진하고 가로등 설치에 우선 설치해주겠다는 피신청인이 위법부당하지 않으므로 이 건 민원을 일부심의해소 처리함.

3. 상수도 관로매설에 따른 토지 사용료 및 수목 보상 요청

① 민원요지

신청인의 토지인 □□읍 ○○리 △△△-△번지 밤나무 밭으로 상수도 관로를 매설하면서 수목들을 무단훼손하여 이에 대한 배상을 담당부서에 요구하였으나, 이행하고 있지 않으니 합당한 보상을 요구함.

② 조사내용

▶ 피신청인의 입장 (맑은물사업소 맑은물시설과)

- 민원대상지역은 2010년도에 준공한 「□□읍 ○○리 배수관로공사」의 사업구간으로 훼손된 지장물의 보상은 시공업체와 민간인간에 해결해야 할 사안으로 사료됨.
- 다만 시공업체에서 보상에 적극적으로 임할 수 있도록 안내 및 독려하도록 하겠음.
- 사유토지 내 상수관매설에 대한 부당이익금 반환은 수도법 및 토지보상법 등 관련 규정의 적용이 어려워 사실상 어려운 실정임.

▶ 사실관계 및 법률관계

(법률관계)

- 「화성시 상수도 급수공사 규정」 제4조(급수공사의 신청·접수) ① 급수공사의 신청은 급수를 필요로 하는 신청자가 시장에게 소정양식을 구비하여 신청하여야 한다.
② 신청서가 접수되면 민원사무처리 규정에 의거 처리한다.
- 제5조(담당공무원의 지정 및 현지조사) ① 시장은 신청서가 접수되면 급수공사의 담당자(이하 “담당자”라 한다)를 지정하여야 한다. 다만, 담당자 지정은 지역별 담당자로 한다.
② 담당자는 민원서류를 검토한 후 이상이 없을 경우 배관망도를 확인하고, 현지 출장하여 관로의 매설현황, 출수상태, 출수불량원인, 포장도로의 굴착여부, 수도미터기보호통 설치 위치 등을 면밀히 조사하여 기재한다.
③ 현장조사를 완료한 담당자는 조사내용을 별지 제1호서식에 의하여 시장에게 보고서로 제출하여야 한다.
- 제6조(급수설계 및 승인) 현장조사가 완료되면 급수설계서를 작성하고, 소요공사비, 시설 분담금, 수수료(이하 “공사비 등”이라 한다)를 산출하여 납입고지서를 첨부한 급수승인 통지서를 신청인에게 발송한다.

- 제7조(공사비 등의 납부) 신청자는 급수승인을 통지한 날로부터 20일 이내에 공사비 등을 시 관내 금융기관에 직접 납부하여야 한다.
- 제8조(급수공사의 지시 및 시행) ① 공사비 등이 수납되면 담당자는 시행품의를 득하고, 시장은 대행업체를 지정하고, 공사감독자를 임명한 후 시공지시서 별지 제2호서식을 발급 한다. 다만, 대행업체 지정은 화성시상수도 대행업자 지정에 관한규칙 제4조에 의한 대행업체로 한다.
 - ② 대행업체는 시공지시를 받은 날로부터 2일 이내에 계약하여야 한다. 다만, 시장이 직접 시공할 경우나 천재지변 및 도로의 굴착 또는 기타 특별한 사유가 발생한 경우에는 예외로 한다.
 - ③ 대행업체는 계약과 동시에 급수공사 관급자재 청구서 별지 제3호서식을 작성하여 관급 자재를 수령하여야 한다.
 - ④ 계약 후 3일 이내에 착공하여야 하며 착공계 제출을 대신하여 착공전 또는 착공전일 급수공사 착공신고 별지 제4호 서식을 제출하여야 한다.
 - ⑤ 시장은 급수공사의 추정가격이 2,000만원을 초과하지 아니하는 범위 내에서 시공지시 하여야 한다. 다만, 추정가격이 1,000만원 이상의 공사에 대해서는 전문건설업 면허 소지자가 시공 할 수 있다.
 - ⑥ 시공지시는 개별 지시함을 원칙으로 하며, 공사기간은 10일 이내로 한다. 다만, 절대공기 부족 공사, 민원발생으로 공사 시행이 불가능할 경우는 그러하지 아니한다.
 - ⑦ 공사중 시공량의 변동으로 설계변경사항이 발생되면 공사감독자는 시장에게 변경 사유를 보고하고, 신청자로부터 증액되는 공사비 등을 납부토록 조치한 후 소정의 절차를 거쳐 재계약 후 시행하고, 그 외에는 수용가의 급수에 지장이 없도록 시공한 후 정산조치 하여야 한다.
 - ⑧ 구경확대 및 개량공사를 시공할 때에는 분기점을 완전폐쇄 조치하여야 한다.
 - ⑨ 대행업체는 공사안내표지판, 교통표지판 등을 현장에 설치하여 공사장에서의 안전사고 방지 및 공사현장 이미지의 개선에 노력하여야 한다.
- 「화성시 수도급수조례」 제10조(준공검사) 급수공사가 완료되면 대행업자는 준공검사를 문서로 신청하고 시장은 신청자 입회하에 준공검사를 실시하여야 한다. (개정 2012. 11. 13, 2015. 8. 12)
- 「토지보상법」 제1조(목적) 이 법은 공익사업에 필요한 토지 등을 협의 또는 수용에 의하여 취득하거나 사용함에 따른 손실의 보상에 관한 사항을 규정함으로써 공익사업의 효율적인 수행을 통하여 공공복리의 증진과 재산권의 적정한 보호를 도모하는 것을 목적으로 한다.
- 제3조(적용 대상) 사업시행자가 다음 각 호에 해당하는 토지·물건 및 권리를 취득하거나 사용하는 경우에는 이 법을 적용한다. <개정 2019. 8. 27.>
 1. 토지 및 이에 관한 소유권 외의 권리
 2. 토지와 함께 공익사업을 위하여 필요한 입목(立木), 건물, 그 밖에 토지에 정착된 물건 및 이에 관한 소유권 외의 권리
 3. 광업권·어업권·양식업권 또는 물의 사용에 관한 권리

4. 토지에 속한 흙·돌·모래 또는 자갈에 관한 권리

- 제4조(공익사업) 이 법에 따라 토지 등을 취득하거나 사용할 수 있는 사업은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업이어야 한다. <개정 2014. 3. 18., 2015. 12. 29.>
 - 1. 국방·군사에 관한 사업
 - 2. 관계 법률에 따라 허가·인가·승인·지정 등을 받아 공익을 목적으로 시행하는 철도·도로·공항·항만·주차장·공영차고지·화물터미널·궤도(軌道)·하천·제방·댐·운하·수도·하수도·하수종말처리·폐수처리·사방(砂防)·방풍(防風)·방화(防火)·방조(防潮)·방수(防水)·저수지·용수로·배수로·석유비축·송유·폐기물처리·전기·전기통신·방송·가스 및 기상 관측에 관한 사업
- 제14조(토지조서 및 물건조서의 작성) ① 사업시행자는 공익사업의 수행을 위하여 제20조에 따른 사업인정 전에 협의에 의한 토지 등의 취득 또는 사용이 필요할 때에는 토지조서와 물건조서를 작성하여 서명 또는 날인을 하고 토지소유자와 관계인의 서명 또는 날인을 받아야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. 이 경우 사업시행자는 해당 토지조서와 물건조서에 그 사유를 적어야 한다.
 - 1. 토지소유자 및 관계인이 정당한 사유 없이 서명 또는 날인을 거부하는 경우
 - 2. 토지소유자 및 관계인을 알 수 없거나 그 주소·거소를 알 수 없는 등의 사유로 서명 또는 날인을 받을 수 없는 경우② 토지와 물건의 소재지, 토지소유자 및 관계인 등 토지조서 및 물건조서의 기재사항과 그 작성에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- 제16조(협의) 사업시행자는 토지 등에 대한 보상에 관하여 토지소유자 및 관계인과 성실하게 협의하여야 하며, 협의의 절차 및 방법 등 협의에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- 제61조(사업시행자 보상) 공익사업에 필요한 토지 등의 취득 또는 사용으로 인하여 토지소유자나 관계인이 입은 손실은 사업시행자가 보상하여야 한다.
- 제62조(사전보상) 사업시행자는 해당 공익사업을 위한 공사에 착수하기 이전에 토지소유자와 관계인에게 보상액 전액(全額)을 지급하여야 한다. 다만, 제38조에 따른 천재지변 시의 토지 사용과 제39조에 따른 시급한 토지 사용의 경우 또는 토지소유자 및 관계인의 승낙이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
- 제63조(현금보상 등) ① 손실보상은 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 현금으로 지급하여야 한다. 다만, 토지소유자가 원하는 경우로서 사업시행자가 해당 공익사업의 합리적인 토지이용계획과 사업계획 등을 고려하여 토지로 보상이 가능한 경우에는 토지소유자가 받을 보상금 중 본문에 따른 현금 또는 제7항 및 제8항에 따른 채권으로 보상받는 금액을 제외한 부분에 대하여 다음 각 호에서 정하는 기준과 절차에 따라 그 공익사업의 시행으로 조성한 토지로 보상할 수 있다.
- 제70조(취득하는 토지의 보상) ① 협의나 재결에 의하여 취득하는 토지에 대하여는 「부동산 가격공

시에 관한 법률」에 따른 공시지가를 기준으로 하여 보상하되, 그 공시기준일부터 가격시점까지의 관계 법령에 따른 그 토지의 이용계획, 해당 공익사업으로 인한 지가의 영향을 받지 아니하는 지역의 대통령령으로 정하는 지가변동률, 생산자물가상승률(「한국은행법」 제86조에 따라 한국은행이 조사 발표하는 생산자물가지수에 따라 산정된 비율을 말한다)과 그 밖에 그 토지의 위치·형상·환경·이용 상황 등을 고려하여 평가한 적정가격으로 보상하여야 한다. <개정 2016. 1. 19.>

- ② 토지에 대한 보상액은 가격시점에서의 현실적인 이용상황과 일반적인 이용방법에 의한 객관적 상황을 고려하여 산정하되, 일시적인 이용상황과 토지소유자나 관계인이 갖는 주관적 가치 및 특별한 용도에 사용할 것을 전제로 한 경우 등은 고려하지 아니한다.
 - ③ 사업인정 전 협의에 의한 취득의 경우에 제1항에 따른 공시지가는 해당 토지의 가격시점 당시 공시된 공시지가 중 가격시점과 가장 가까운 시점에 공시된 공시지가로 한다.
 - ④ 사업인정 후의 취득의 경우에 제1항에 따른 공시지가는 사업인정고시일 전의 시점을 공시기준일로 하는 공시지가로서, 해당 토지에 관한 협의의 성립 또는 재결 당시 공시된 공시지가 중 그 사업인정고시일과 가장 가까운 시점에 공시된 공시지가로 한다.
 - ⑤ 제3항 및 제4항에도 불구하고 공익사업의 계획 또는 시행이 공고되거나 고시됨으로 인하여 취득하여야 할 토지의 가격이 변동되었다고 인정되는 경우에는 제1항에 따른 공시지가는 해당 공고일 또는 고시일 전의 시점을 공시기준일로 하는 공시지가로서 그 토지의 가격시점 당시 공시된 공시지가 중 그 공익사업의 공고일 또는 고시일과 가장 가까운 시점에 공시된 공시지가로 한다.
 - ⑥ 취득하는 토지와 이에 관한 소유권 외의 권리에 대한 구체적인 보상액 산정 및 평가방법은 투자비용, 예상수익 및 거래가격 등을 고려하여 국토교통부령으로 정한다. <개정 2013. 3. 23.>
- 제71조(사용하는 토지의 보상 등) ① 협의 또는 재결에 의하여 사용하는 토지에 대하여는 그 토지와 인근 유사토지의 지료(地料), 임대료, 사용방법, 사용기간 및 그 토지의 가격 등을 고려하여 평가한 적정가격으로 보상하여야 한다.
- ② 사용하는 토지와 그 지하 및 지상의 공간 사용에 대한 구체적인 보상액 산정 및 평가방법은 투자비용, 예상수익 및 거래가격 등을 고려하여 국토교통부령으로 정한다.

(사실관계)

- 피신청인은 2010년도에 □□읍 ○○리 배수관로 공사를 시행함에 있어서 신청인의 토지사용승낙 없이 공사를 시행하였고 해당토지에 있는 약 20년생 밤나무, 아카시아 나무를 무단으로 훼손하였다.
- 신청인은 공사시행이후 보상을 요청하였으나 맑은물사업소와 시행업체에서 지체하며 보상이 이루어지지 않고 있다가 본인의 신병으로 인하여 장기간 보상요구를 하지 못하고 있었다.
- 신청인은 지난해 맑은물사업소에 배상을 요구하였으나 묘목 보상을 주기로 약속하였으나 소장의 퇴직 등의 이유로 인하여 신청기일까지 보상이 이루어지지 않아 음부즈만에 민원을 신청하였다.

- 신청인과 피신청인은 조사기간 중 보상에 대한 협의가 성사되어 2021. 4. 12. 당사자 간 원만한 합의처리가 되었다.

③ 조사결과

▶ 결론 (합의 종결)

- 조사기간 중 원만히 합의되어 합의 종결 처리한다.

4. 토지 등기사항전부증명서 상의 근저당권 해제 요청

① 민원요지

신청인 소유의 토지인 □□읍 ○○리 △△△번지에 화성군이 1974년에 설정해 놓은 근저당권이 아직도 기재되어 있으니 해제를 요청함.

② 조사내용

▶ 피신청인의 입장(주택과, 자치행정과)

○ 해당민원 조사결과 “해당사항 없음”으로 제출하였음.

▶ 법률관계 및 사실관계

(사실관계)

- 저당권자인 화성군은 채권액(금삼십오만원정), 변제기 1975년 2월부터 1989년 9월 30일까지 균등 분할 변제한다 하고 이자 연8푼으로 이자 지급 시기는 매년 2월 15일, 11일, 15일에 지급한다 하고 1974년 12월 22일 설정계약 하고 1975년 5월 24일 제16665호로 접수됨.
- 해당 토지의 전소유자인 ◇◇◇(화성군 □□면 ●●리 ▲▲▲ 법률 제3094호에 의함)으로부터 1975년 당시 화성군에 설정된 채무는 모두 상환한 것으로 알고, 2004년 2월 18일 매매로 민원신청인 ◆◆◆(화성시 ◎◎동 산☆☆-☆)에게 소유권 이전함.

(법률관계)

- 지방재정법 시행령 제162조(채권, 재산권의 소멸시효) ① 채권은 10년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성한다.
- ② 채권 및 소유권 이외의 재산권은 20년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성한다.
- 민법 제122조(채권이 소멸된 것으로 보아 정리하는 경우) 지방자치단체의 장은 장부에 기재된 채권이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 당해 채권의 전부 또는 일부가 소멸된 것으로 보아 이를 정리하고 장부에 그 사실을 기재하여야 한다. <개정 2017. 12. 29.>
 1. 당해 채권에 대하여 소멸시효가 완성된 경우

③ 조사결과

▶ 판단

- 민원인의 토지의 저당권 설정이 45년 이상 지나고 또한 채권 상환변제일 기준으로도 상당한 기일이

지났으므로 지방재정법 시행령 제162조(채권, 재산권의 소멸시효) ①채권은 10년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성한다.

- 민법 제122조(채권이 소멸된 것으로 보아 정리하는 경우) 지방자치단체의 장은 장부에 기재된 채권이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 당해 채권의 전부 또는 일부가 소멸된 것으로 보아 이를 정리하고 장부에 그 사실을 기재하여야 한다. <개정2017. 12. 29.>

1. 당해 채권에 대하여 소멸시효가 완성된 경우

- 이와 같이 민원신청인의 토지(○○리 △△△번지)에 민원인의 토지의 저당권 설정이 45년 이상 지나고 또한 채권 상환변제일 기준으로도 상당한 기일이 지났으므로, 저당권 설정한 화성군(시)은 지방재정법 시행령 제162조, 민법 제122조에 따라 저당권 해제를 하여야 할 것으로 시정권고한다.

▶ 결론 (시정권고)

- 민원신청인의 토지(○○리 △△△번지)에 민원인의 토지의 저당권 설정이 45년 이상 지나고 또한 채권 상환변제일 기준으로도 상당한 기일이 지났으므로, 저당권 설정한 화성군(시)은 지방재정법 시행령 제162조, 민법 제122조에 따라 저당권 해제를 하도록 시정권고한다.

5. 불법건축물 조치 요청

① 민원요지

□□면 ○○리 △△△번지 불법건축물에 대하여 2018년도부터 민원을 제기하여 왔으나, 아직까지 조치되고 있지 않으므로 즉시 조치를 요망

② 조사내용

▶ 피신청인의 입장(건축과)

- 현재 행정조치 중(시정통보)이며 기간 내 이행하지 않을 경우 지속적으로 시정조치 할 예정임.

▶ 사실관계 및 법률관계

(법률관계)

- 「건축법」 제2조(정의) ① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2009. 6. 9., 2011. 9. 16., 2012. 1. 17., 2013. 3. 23., 2014. 1. 14., 2014. 5. 28., 2014. 6. 3., 2016. 1. 19., 2016. 2. 3., 2017. 12. 26., 2020. 4. 7.>
 1. “대지(垸地)”란 「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률」에 따라 각 필지(筆地)로 나눈 토지를 말한다. 다만, 대통령령으로 정하는 토지는 둘 이상의 필지를 하나의 대지로 하거나 하나 이상의 필지의 일부를 하나의 대지로 할 수 있다.
 2. “건축물”이란 토지에 정착(定着)하는 공작물 중 지붕과 기둥 또는 벽이 있는 것과 이에 딸린 시설물, 지하나 고가(高架)의 공작물에 설치하는 사무소·공연장·점포·차고·창고, 그 밖에 대통령령으로 정하는 것을 말한다(이하생략).
- 「건축법」 제11조(건축허가) ① 건축물을 건축하거나 대수선하려는 자는 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장의 허가를 받아야 한다. 다만, 21층 이상의 건축물 등 대통령령으로 정하는 용도 및 규모의 건축물을 특별시나 광역시에 건축하려면 특별시장이나 광역시장의 허가를 받아야 한다. <개정 2014. 1. 14.>
- 제14조(건축신고) ① 제11조에 해당하는 허가 대상 건축물이라 하더라도 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 미리 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장에게 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 신고를 하면 건축허가를 받은 것으로 본다. <개정 2009. 2. 6., 2011. 4. 14., 2013. 3. 23., 2014. 1. 14., 2014. 5. 28.>
 1. 바닥면적의 합계가 85제곱미터 이내의 증축·개축 또는 재축. 다만, 3층 이상 건축물인 경우에는 증축·개축 또는 재축하려는 부분의 바닥면적의 합계가 건축물 연면적의 10분의 1 이내인 경우로 한정한다.

2. 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」에 따른 관리지역, 농림지역 또는 자연환경보전지역에서 연면적이 200제곱미터 미만이고 3층 미만인 건축물의 건축. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 구역에서의 건축은 제외한다.

가. 지구단위계획구역

나. 방재지구 등 재해취약지역으로서 대통령령으로 정하는 구역

3. 연면적이 200제곱미터 미만이고 3층 미만인 건축물의 대수선

4. 주요구조부의 해체가 없는 등 대통령령으로 정하는 대수선

5. 그 밖에 소규모 건축물로서 대통령령으로 정하는 건축물의 건축

② 제1항에 따른 건축신고에 관하여는 제11조제5항 및 제6항을 준용한다. <개정 2014. 5. 28.>

③ 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장은 제1항에 따른 신고를 받은 날부터 5일 이내에 신고수리 여부 또는 민원 처리 관련 법령에 따른 처리기간의 연장 여부를 신고인에게 통지하여야 한다. 다만, 이 법 또는 다른 법령에 따라 심의, 동의, 협의, 확인 등이 필요한 경우에는 20일 이내에 통지하여야 한다. <신설 2017. 4. 18.>

④ 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장은 제1항에 따른 신고가 제3항 단서에 해당하는 경우에는 신고를 받은 날부터 5일 이내에 신고인에게 그 내용을 통지하여야 한다. <신설 2017. 4. 18.>

⑤ 제1항에 따라 신고를 한 자가 신고일로부터 1년 이내에 공사에 착수하지 아니하면 그 신고의 효력은 없어진다. 다만, 건축주의 요청에 따라 허가권자가 정당한 사유가 있다고 인정하면 1년의 범위에서 착수기한을 연장할 수 있다. <개정 2016. 1. 19., 2017. 4. 18.>

○ 「건축법」 제20조(가설건축물) ① 도시·군계획시설 및 도시·군계획시설예정지에서 가설건축물을 건축하려는 자는 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장의 허가를 받아야 한다. <개정 2011. 4. 14., 2014. 1. 14.>

② 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장은 해당 가설건축물의 건축이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우가 아니면 제1항에 따른 허가를 하여야 한다. <신설 2014. 1. 14.>

1. 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제64조에 위배되는 경우

2. 4층 이상인 경우

3. 구조, 존치기간, 설치목적 및 다른 시설 설치 필요성 등에 관하여 대통령령으로 정하는 기준의 범위에서 조례로 정하는 바에 따르지 아니한 경우

4. 그 밖에 이 법 또는 다른 법령에 따른 제한규정을 위반하는 경우

③ 제1항에도 불구하고 재해복구, 흥행, 전람회, 공사용 가설건축물 등 대통령령으로 정하는 용도의 가설건축물을 축조하려는 자는 대통령령으로 정하는 존치 기간, 설치 기준 및 절차에 따라 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장에게 신고한 후 착공하여야 한다. <개정 2014. 1. 14.>

④ 제3항에 따른 신고에 관하여는 제14조제3항 및 제4항을 준용한다. <신설 2017. 4. 18.>

- ⑤ 제1항과 제3항에 따른 가설건축물을 건축하거나 축조할 때에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 제25조, 제38조부터 제42조까지, 제44조부터 제50조까지, 제50조의2, 제51조부터 제64조까지, 제67조, 제68조와 「녹색건축물 조성 지원법」 제15조 및 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제76조 중 일부 규정을 적용하지 아니한다. <개정 2014. 1. 14., 2017. 4. 18.>
- ⑥ 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장은 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 가설건축물의 건축을 허가하거나 축조신고를 받은 경우 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 가설건축물대장에 이를 기재하여 관리하여야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 1. 14., 2017. 4. 18.>
- ⑦ 제2항 또는 제3항에 따라 가설건축물의 건축허가 신청 또는 축조신고를 받은 때에는 다른 법령에 따른 제한 규정에 대하여 확인이 필요한 경우 관계 행정기관의 장과 미리 협의하여야 하고, 협의 요청을 받은 관계 행정기관의 장은 요청을 받은 날부터 15일 이내에 의견을 제출하여야 한다. 이 경우 관계 행정기관의 장이 협의 요청을 받은 날부터 15일 이내에 의견을 제출하지 아니하면 협의가 이루어진 것으로 본다. <신설 2017. 1. 17., 2017. 4. 18.>
- 「건축법」 제79조(위반 건축물 등에 대한 조치 등) ① 허가권자는 이 법 또는 이 법에 따른 명령이나 처분에 위반되는 대지나 건축물에 대하여 이 법에 따른 허가 또는 승인을 취소하거나 그 건축물의 건축주·공사시공자·현장관리인·소유자·관리자 또는 점유자(이하 “건축주등”이라 한다)에게 공사의 중지를 명하거나 상당한 기간을 정하여 그 건축물의 해체·개축·증축·수선·용도변경·사용금지·사용제한, 그 밖에 필요한 조치를 명할 수 있다. <개정 2019. 4. 23., 2019. 4. 30.>
- ② 허가권자는 제1항에 따라 허가나 승인이 취소된 건축물 또는 제1항에 따른 시정명령을 받고 이행하지 아니한 건축물에 대하여는 다른 법령에 따른 영업이나 그 밖의 행위를 허가면허·인가·등록·지정 등을 하지 아니하도록 요청할 수 있다. 다만, 허가권자가 기간을 정하여 그 사용 또는 영업, 그 밖의 행위를 허용한 주택과 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2014. 5. 28.>
- 「건축법」 제80조(이행강제금) ① 허가권자는 제79조제1항에 따라 시정명령을 받은 후 시정기간 내에 시정명령을 이행하지 아니한 건축주등에 대하여는 그 시정명령의 이행에 필요한 상당한 이행기한을 정하여 그 기한까지 시정명령을 이행하지 아니하면 다음 각 호의 이행강제금을 부과한다. 다만, 연면적(공동주택의 경우에는 세대 면적을 기준으로 한다)이 60제곱미터 이하인 주거용 건축물과 제2호 중 주거용 건축물로서 대통령령으로 정하는 경우에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 금액의 2분의 1의 범위에서 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 금액을 부과한다. <개정 2011. 5. 30., 2015. 8. 11., 2019. 4. 23.>
1. 건축물이 제55조와 제56조에 따른 건폐율이나 용적률을 초과하여 건축된 경우 또는 허가를 받지 아니하거나 신고를 하지 아니하고 건축된 경우에는 「지방세법」에 따라 해당 건축물에 적용되는 1제곱미터의 시가표준액의 100분의 50에 해당하는 금액에 위반면적을 곱한 금액 이하의 범위에서 위반 내용에 따라 대통령령으로 정하는 비율을 곱한 금액

2. 건축물이 제1호 외의 위반 건축물에 해당하는 경우에는 「지방세법」에 따라 그 건축물에 적용되는 시가표준액에 해당하는 금액의 100분의 10의 범위에서 위반내용에 따라 대통령령으로 정하는 금액
- ② 허가권자는 영리목적을 위한 위반이나 상습적 위반 등 대통령령으로 정하는 경우에 제1항에 따른 금액을 100분의 100의 범위에서 가중할 수 있다. <신설 2015. 8. 11., 2019. 4. 23.>
- ③ 허가권자는 제1항 및 제2항에 따른 이행강제금을 부과하기 전에 제1항 및 제2항에 따른 이행강제금을 부과·징수한다는 뜻을 미리 문서로써 제고(戒告)하여야 한다. <개정 2015. 8. 11.>
- ④ 허가권자는 제1항 및 제2항에 따른 이행강제금을 부과하는 경우 금액, 부과 사유, 납부기한, 수납기관, 이의제기 방법 및 이의제기 기관 등을 구체적으로 밝힌 문서로 하여야 한다. <개정 2015. 8. 11.>
- ⑤ 허가권자는 최초의 시정명령이 있었던 날을 기준으로 하여 1년에 2회 이내의 범위에서 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 횟수만큼 그 시정명령이 이행될 때까지 반복하여 제1항 및 제2항에 따른 이행강제금을 부과·징수할 수 있다. <개정 2014. 5. 28., 2015. 8. 11., 2019. 4. 23.>
- ⑥ 허가권자는 제79조제1항에 따라 시정명령을 받은 자가 이를 이행하면 새로운 이행강제금의 부과를 즉시 중지하되, 이미 부과된 이행강제금은 징수하여야 한다. <개정 2015. 8. 11.>
- ⑦ 허가권자는 제4항에 따라 이행강제금 부과처분을 받은 자가 이행강제금을 납부기한까지 내지 아니하면 「지방행정제재·부과금의 징수 등에 관한 법률」에 따라 징수한다. <개정 2013. 8. 6., 2015.>
- 「건축법」 제110조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2008. 3. 28., 2008. 6. 5., 2011. 9. 16., 2014. 5. 28., 2015. 1. 6., 2016. 1. 19., 2016. 2. 3., 2017. 4. 18.>
1. 도시지역 밖에서 제11조제1항, 제19조제1항 및 제2항, 제47조, 제55조, 제56조, 제58조, 제60조, 제61조, 제77조의10을 위반하여 건축물을 건축하거나 대수선 또는 용도변경을 한 건축주 및 공사시공자
 - 1의2. 제13조제5항을 위반한 건축주 및 공사시공자
 2. 제16조(변경허가 사항만 해당한다), 제21조제5항, 제22조제3항 또는 제25조제7항을 위반한 건축주 및 공사시공자
 3. 제20조제1항에 따른 허가를 받지 아니하거나 제83조에 따른 신고를 하지 아니하고 가설건축물을 건축하거나 공작물을 축조한 건축주 및 공사시공자
 4. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자
 - 가. 제25조제1항을 위반하여 공사감리자를 지정하지 아니하고 공사를 하게 한 자
 - 나. 제25조제1항을 위반하여 공사시공자 본인 및 계열회사를 공사감리자로 지정한 자
 5. 제25조제3항을 위반하여 공사감리자로부터 시정 요청이나 재시공 요청을 받고 이에 따르지 아니하거나 공사 중지의 요청을 받고도 공사를 계속한 공사시공자

○ 제108조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역이나 5억원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2019. 4. 23.>

1. 도시지역에서 제11조제1항, 제19조제1항 및 제2항, 제47조, 제55조, 제56조, 제58조, 제60조, 제61조 또는 제77조의10을 위반하여 건축물을 건축하거나 대수선 또는 용도변경을 한 건축주 및 공사시공자
 2. 제52조제1항 및 제2항에 따른 방화에 지장이 없는 재료를 사용하지 아니한 공사시공자 또는 그 재료 사용에 책임이 있는 설계자나 공사감리자
 3. 제52조의3제1항을 위반한 건축자재의 제조업자 및 유통업자
 4. 제52조의4제1항을 위반하여 품질관리서를 제출하지 아니하거나 거짓으로 제출한 제조업자, 유통업자, 공사시공자 및 공사감리자
- ② 제1항의 경우 징역과 벌금은 병과(併科)할 수 있다.

○ 「건축법」 제111조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2009. 2. 6., 2014. 1. 14., 2014. 5. 28., 2016. 2. 3., 2019. 4. 23.>

1. 제14조, 제16조(변경신고 사항만 해당한다), 제20조제3항, 제21조제1항, 제22조제1항 또는 제83조제1항에 따른 신고 또는 신청을 하지 아니하거나 거짓으로 신고하거나 신청한 자
2. 제24조제3항을 위반하여 설계 변경을 요청받고도 정당한 사유 없이 따르지 아니한 설계자
3. 제24조제4항을 위반하여 공사감리자로부터 상세시공도면을 작성하도록 요청받고도 이를 작성하지 아니하거나 시공도면에 따라 공사하지 아니한 자
- 3의2. 제24조제6항을 위반하여 현장관리인을 지정하지 아니하거나 착공신고서에 이를 거짓으로 기재한 자
- 3의3. 삭제 <2019. 4. 23.>
4. 제28조제1항을 위반한 공사시공자
5. 제41조나 제42조를 위반한 건축주 및 공사시공자

(사실관계)

- 피신청인은 민원대상지인 □□면 ○○리 △△△번지 불법 건축물(철파이프 7.0㎡, 조립식판넬 9.0㎡)가 적발되어 2018. 11. 20. 시정명령 처분의 사전통지를 하였다.
- 피신청인은 2019. 2. 15. 위반건축물에 대하여 2019. 3. 22.까지 시정하도록 시정명령 통보하였다.
- 피신청인은 2019. 3. 28. 불법건축물이 시정되지 않아 2019. 4. 29.까지 시정하도록 2차 시정명령 조치하였다.
- 피신청인은 2019. 5. 1. 이행강제금 부과처분 사전통지 후 2019. 6. 13. 이행강제금 371,000원을 부과하였다.

- 피신청인은 2020. 10. 21. 현장조사결과 원상복구 되지 않았고 추가로 1.89㎡의 무단증축부분이 발견되어 2020. 10. 26. 건축법 위반 건축물 시정명령 처분의 사전 통지를 하였고 2021. 1. 26. 2년차 시정명령을 2021. 3. 8.까지 시정할 것을 통보하였으나 이행하지 않아 2021. 3. 25. 위반건축물 시정명령 촉구하였다.
- 피신청인은 지속적으로 불법건축물 위반사항에 대하여 시정하도록 행정조치 중이다.

③ 조사결과

▶ 판단 및 결론(심의해소)

- 피신청인은 불법사항 적발이후 지속적으로 행정조치하고 있는 사항으로 현재까지 2년차 시정명령 촉구 중에 있는바 행정처리에 하자가 있다고 할 수 없고 신청인의 요구대로 조치중인 사항으로 심의해소 되었다.

6. 농지 불법 및 구거 일부훼손 조치 요청

① 민원요지

□□면 ○○리 △△△번지 소유자가 신청인 소유의 농지인 ▲▲▲-▲번지, ▲▲▲-★번지를 무단으로 훼손하여 도로로 사용하고 있으니 원상복구를 요망함. 또한 일부구거를 훼손하여 수해피해가 우려되니 동시에 해결을 요망함.

② 조사내용

▶ 피신청인의 주장(허가민원1과, □□면)

- 위 번지에 최초 민원제기 당시 행위자가 신청인의 농지를 무단 훼손하고 기존수로에 콘크리트관 설치를 확인하여 행위자에게 신청인의 요구대로 농지 원상회복 및 관 제거를 요청하였으며, 현재콘크리트관은 제거한 상태임.
- 아울러 콘크리트관 설치 당시 수로 흐름을 방해하여 수해피해가 우려됐으나 현재 콘크리트관을 제거하여 수해피해가 없을 것으로 판단됨.
- 사유농지훼손과 관련해서는 행위자와 신청인과 원만하게 협의를 통하여 해결해야할 사항임.

▶ 사실관계

- 신청인의 민원 접수 후 콘크리트관 설치를 확인하여 농지의 원상회복 및 콘크리트관 제거를 요청하여 현재는 제거된 상태이며 사유농지훼손은 행위자와 신청인 간 원만하게 협의를 통하여 해소하여야 할 사항임.

③ 조사결과

▶ 판단 및 결론 (심의해소)

- 신청인의 농지에 무단으로 설치한 콘크리트관을 제거하도록 조치하였으며 수해피해에 대한 신청인의 우려가 해소되어 이견 민원을 심의해소 처리함.

7. 산림훼손으로 인한 공사중단 요청

① 민원요지

□□읍 ○○리 산△△-△번지 공사를 하면서 신청인 소유의 토지인 ○○리 ▲▲▲-▲▲번지를 훼손하며 진입을 하고 있으니 즉시 공사를 중지하고 원상복구하도록 조치 요망

② 조사내용

▶ 피신청인의 주장(허가민원2과)

- 공사일시정지를 하였고 허가지 외 지역에 대한 원상복구가 이루어지면 해제할 예정임.

▶ 법률관계

- 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」제133조(법률 등의 위반자에 대한 처분) ① 국토교통부장관, 시·도지사, 시장·군수 또는 구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게 이 법에 따른 허가인가 등의 취소, 공사의 중지, 공작물 등의 개축 또는 이전, 그 밖에 필요한 처분을 하거나 조치를 명할 수 있다. <개정 2009. 12. 29., 2011. 4. 14., 2013. 3. 23., 2013. 7. 16.>
 1. 제31조제2항 단서에 따른 신고를 하지 아니하고 사업 또는 공사를 한 자
 2. 도시·군계획시설을 제43조제1항에 따른 도시·군관리계획의 결정 없이 설치한 자
 3. 제44조의3제2항에 따른 공동구의 점용 또는 사용에 관한 허가를 받지 아니하고 공동구를 점용 또는 사용하거나 같은 조 제3항에 따른 점용료 또는 사용료를 내지 아니한 자
 4. 제54조에 따른 지구단위계획구역에서 해당 지구단위계획에 맞지 아니하게 건축물을 건축 또는 용도변경을 하거나 공작물을 설치한 자
 5. 제56조에 따른 개발행위허가 또는 변경허가를 받지 아니하고 개발행위를 한 자
 - 5의2. 제56조에 따라 개발행위허가 또는 변경허가를 받고 그 허가받은 사업기간 동안 개발행위를 완료하지 아니한 자
 6. 제60조제1항에 따른 이행보증금을 예치하지 아니하거나 같은 조 제3항에 따른 토지의 원상회복명령에 따르지 아니한 자
 7. 개발행위를 끝낸 후 제62조에 따른 준공검사를 받지 아니한 자
 - 7의2. 제64조제3항 본문에 따른 원상회복명령에 따르지 아니한 자
 8. 제76조(같은 조 제5항제2호부터 제4호까지의 규정은 제외한다)에 따른 용도지역 또는 용도지구에서의 건축 제한 등을 위반한 자
 9. 제77조에 따른 건폐율을 위반하여 건축한 자

10. 제78조에 따른 용적률을 위반하여 건축한 자
 11. 제79조에 따른 용도지역 미지정 또는 미세분 지역에서의 행위 제한 등을 위반한 자
 12. 제81조에 따른 시가화조정구역에서의 행위 제한을 위반한 자
 13. 제84조에 따른 둘 이상의 용도지역 등에 걸치는 대지의 적용 기준을 위반한 자
 14. 제86조제5항에 따른 도시·군계획시설사업시행자 지정을 받지 아니하고 도시·군계획시설사업을 시행한 자
 15. 제88조에 따른 도시·군계획시설사업의 실시계획인가 또는 변경인가를 받지 아니하고 사업을 시행한 자
 - 15의2. 제88조에 따라 도시·군계획시설사업의 실시계획인가 또는 변경인가를 받고 그 실시계획에서 정한 사업기간 동안 사업을 완료하지 아니한 자
 - 15의3. 제88조에 따른 실시계획의 인가 또는 변경인가를 받은 내용에 맞지 아니하게 도시·군계획시설을 설치하거나 용도를 변경한 자
 16. 제89조제1항에 따른 이행보증금을 예치하지 아니하거나 같은 조 제3항에 따른 토지의 원상회복 명령에 따르지 아니한 자
 17. 도시·군계획시설사업의 공사를 끝낸 후 제98조에 따른 준공검사를 받지 아니한 자
 18. 삭제 <2016. 1. 19.>
 19. 삭제 <2016. 1. 19.>
 20. 제130조를 위반하여 타인의 토지에 출입하거나 그 토지를 일시사용한 자
 21. 부정한 방법으로 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 허가·인가·지정 등을 받은 자
 - 가. 제56조에 따른 개발행위허가 또는 변경허가
 - 나. 제62조에 따른 개발행위의 준공검사
 - 다. 제81조에 따른 시가화조정구역에서의 행위허가
 - 라. 제86조에 따른 도시·군계획시설사업의 시행자 지정
 - 마. 제88조에 따른 실시계획의 인가 또는 변경인가
 - 바. 제98조에 따른 도시·군계획시설사업의 준공검사
 - 사. 삭제 <2016. 1. 19.>
 22. 사정이 변경되어 개발행위 또는 도시·군계획시설사업을 계속적으로 시행하면 현저히 공익을 해칠 우려가 있다고 인정되는 경우의 그 개발행위허가를 받은 자 또는 도시·군계획시설사업의 시행자
 - ② 국토교통부장관, 시·도지사, 시장·군수 또는 구청장은 제1항제22호에 따라 필요한 처분을 하거나 조치를 명한 경우에는 이로 인하여 발생한 손실을 보상하여야 한다. <개정 2013. 3. 23.>
 - ③ 제2항에 따른 손실 보상에 관하여는 제131조제2항부터 제4항까지의 규정을 준용한다.
- 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제142조(벌칙) 제133조제1항에 따른 허가·인가 등의 취소,

공사의 중지, 공작물 등의 개축 또는 이전 등의 처분 또는 조치명령을 위반한 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

[전문개정 2009. 2. 6.]

▶ 사실관계

- 민원대상지 □□읍 ○○리 산△△-△번지의 5필지 8,798㎡중 2,686㎡는 2021. 4. 12. 제2종근생 (제조업소)부지로 개발행위허가를 득하였다.
- 해당부지는 공사를 시행하면서 신청인 소유 ○○리 ▲▲▲-▲▲번지를 불법으로 훼손하여 허가지 진입도로로 사용하였다.
- 신청인은 구두로 중지할 것을 공사자에게 요구하였으나 이행하지 않아 2021. 4. 26. 옴부즈만에 민원을 신청하였다.
- 피신청인은 2021. 4. 28. 개발행위허가지 공사중지 통보하였다.

③ 조사결과

▶ 판단 및 결과 (심의해소)

- 피신청인은 허가지 인근 토지 불법 행위에 대하여 신청인의 요구대로 수허가자 및 행위자에게 공사 중지하고 원상 복구하도록 조치하여 심의해소 되었음.

8. 농배수로 흠관 설치 후 하우스 설치로 인한 침수 시정요청

① 민원요지

□□면 ○○리 △△△-△△번지 측면에 배수관로 및 비닐하우스를 설치하여 호우 시 인근 농지가 침수되어 영농피해가 발생하고 있으니 조치요망

② 조사내용

▶ 피신청인의 주장(건설과, □□면)

- 위 번지에 배수관로(흠관)가 매설되어 있는 □□면 ○○리 △△△-△△번지, △△△-▲▲번지는 사유지로 건설과에서는 “해당사항 없음”으로 답변.
- 국토부 소관 국유재산인 □□면 ○○리 ☆☆☆-☆번지를 무단으로 점유하여 비닐하우스를 설치한 사항에 대해서는 관련법에 따라 적법한 조치를 취할 예정임.

▶ 사실관계

- 상기 내용을 검토한 바, 사유지에 배수로(흠관)를 설치한 부분에 대해서는 불법행위라 볼 수 없으며 국유재산(□□면 ○○리 ☆☆☆-☆)일부를 무단으로 점유하여 비닐하우스를 설치한 사항에 대해서는 적법한 조치를 취할 예정임.

③ 조사결과

▶ 판단 및 결론(일부 심의해소)

- 위 번지에 대한 민원은 사유지에 배수로(흠관) 설치하는 이의가 없으며 국유지 일부를 무단으로 비닐하우스를 설치한 부분에 대하여는 적절한 조치를 취하겠다는 피신청인이 위법부당하지 않으므로 이견 민원을 일부심의해소 처리함.

9. 하천 배수환경 개선요청

1 민원요지

신청인의 주택 부근의 하천지역이 지속적으로 개발되면서 배수량의 증가와 흙관 매설 등으로 인하여 지반이 약화되고 침식되어 옹벽 붕괴의 우려 및 악취가 발생하여, 주변 개발행위사업자에게 요구하여 U형 측구 설치 등 배수로로 정비하려 하였으나 기 공유수면 점·사용 수허가자가 이를 동의해주지 않아 배수로 정비가 불가하여 전반적인 배수환경 개선을 요구함.

2 조사내용

▶ 피신청인의 주장

(허가민원1과)

- 신청인의 주택 ○○리 △△△-△△번지 주변 개발행위허가 사항중 ○○리 △△△-▲▲번지 진출입 부지조성 개발행위허가 시 ○○리 ☆☆☆번지 하천으로 공유수면 점용·사용 허가없이 2017. 8. 21. 개발행위 허가 준공 처리하였는데 하천으로 연결된 흙관이 노출되어 있고, 신청인 주택 옹벽으로 방류되어 집중호우 시 붕괴 등 안전문제가 우려됨.
- 신청인 주택 건축 시 보강토 옹벽을 쌓으면서 하단에 석축을 불법축조(공유수면- ○○리 ☆☆☆ 일부 점유)한 사실이 발견됨.
- 향후조치계획으로는 ○○리 △△△-▲▲번지(도로부지)개발행위 관련 흙관이 노출된 부분은 최종 배수로 연결계획에 대한 재검토 및 하천 안전 구조물(낙차공 등)설치를 요청하겠으며, 신청인 주택 등 ○○리 ☆☆☆-☆번지 일원의 공유수면에 불법으로 쌓은 석축에 대하여는 공유수면 관리부서인 □□읍에 협조 요청 조치하겠음.

(건설과)

- 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제58조의 규정에 따라 개발여건 등으로 인한 주변 피해 등을 종합적으로 검토하여 부지 주변에 대한 배수처리 및 그에 따른 시설물 설치에 개발사업시행자가 관련 인허가를 득한 후 시행함이 타당하다고 판단되며, ○○리 ☆☆☆(천)번지는 소하천정비법 제3조의 규정에 따른 소하천이 아닌 공유수면으로 관련 인·허가는 □□읍에서 처리함.

(□□읍)

- ○○리 △△△-△△번지 신청인 주택부근의 석축(옹벽 하단)은 공유수면 점·사용허가를 득하지 않고 시공한 사항이며,
- ○○리 △△△-△△번지 일원(☆☆☆번지, 하천)은 현재 기 공유수면 점·사용허가를 받은 수허가자가 있는 사항으로 동 하천의 배수로 공사와 관련하여서는 수허가자의 동의가 필요한 상황임.

- 향후 조치계획 : 개인이 무단으로 설치한 공유수면상 시설(석축 축조)에 대한 불법사항 조치 후, 공유수면 점용·사용 허가 신청 안내 예정임.

▶ 사실관계 및 법률검토

가. 사실관계(또는 확인사실)

1) 신청인 주택 인접지역 개발행위 허가 관련

가) ○○리 △△△-▲▲번지 외 5필지

- 수허가자 : (주)○○○○○○○○
- 허가일 : 2017. 6. 14.
- 허가목적 : 진·출입로 부지조성
- 허가면적 : 3,045m²
- 준공일 : 2017. 8. 21.
- 배수로 : 흠관을 통해 ○○리 ☆☆☆번지 하천(공유수면)으로 방류
- 확인사실 : 개발행위허가시 공유수면 관리부서인 □□읍에 공유수면 점용·사용 관련 협의를 하지 않았고 배수(우수)흠관이 하천에 노출(약 1.5m)되어 있고, 신청인 주택의 옹벽쪽으로 직각으로 최종 방류되고 있어 우기 등 수량증가시 안전구조물을 설치하지 아니하여 신청인의 주장과 같이 옹벽붕괴 등의 우려가 있다고 판단됨.

나) ○○리 △△△-◇◇번지(입) 단독주택(숯동) 부지조성 관련

- 수허가자 : (주)○○○○○○○○
- 2020. 9. 14. 개발행위허가(신규, 수허가자 : 숯숯숯)
- 2020. 10. 28. 개발행위허가【변경, 수허가자 : (주)●●●●●●】
- 확인사실
 - 현재 공사중이며, ○○리 △△△-▲▲번지(도로)의 중간부분 흠관에 연결하여 ○○리 ☆☆☆번지 상 신청인 주택 옹벽부분으로 최종 방류하고 있음.
 - 위 가), 나)의 개발행위자가 흠관을 통해 신청인 주택의 옹벽 쪽으로 우수를 방류함에 따라 집중호우 등 수량증가시 옹벽붕괴 등 위험성이 있다고 판단한 신청인은 현 개발사업자 [(주)●●●●●●]에게 민원을 수차례 제기하여 U형측구 설치 등 배수로 정비를 해주겠다는 약속을 받아 공사를 시행하려 하였으나 기 공유수면 점용·사용자가 동의를 해주지 않아 배수관 설치공사 착수를 못하고 있음.

다) ○○리 △△△-△△번지 일원 단독주택 부지조성 관련

- 2017. 6. 22. 개발행위허가(신규, 수허가자 : ♣♣♣)

- 2018. 12. 31. 개발행위허가 준공(○○리 △△△-△△ 신청인 주택, 수허가자 : ◆◆◆)
- 확인사실 : 공유수면 점·사용허가를 받지 않고 ○○리 ☆☆☆번지 옹벽 하단부에 공유수면의 경계를 침범하여 석축을 쌓았으나 허가민원1과에서는 이를 인지하지 못하고 개발행위 준공허가를 해주었으며 허가민원1과와 □□읍에서는 2021. 9. 8. 민원발생 이후에야 위 사실을 인지하였음을 확인.

2) ○○리 ☆☆☆(천)번지 공유수면 점·사용허가 관련

- ○○리 ☆☆☆번지 공유수면 점용·사용(변경)허가 현황

	당 초	변 경	비 고
허 가 자	□□읍장	좌 동	○ 참고 : 공유수면 점용· 사용료 585,730원 (기간 : 2021. 4. 12. ~ 2021. 12. 31.)
수허가자	♡♡♡ 외 2인	♡♡♡	
위 치	□□읍 ○○리 ☆☆☆번지 하천	좌 동	
면 적	1,013㎡	444㎡	
목 적	공공주택부지 진출입로 및 배수로 설치	배수로 정비	
공 작 물	보강토옹벽, 맨홀, 빗물받이, 우수관, 아스콘포장, 가드레일	없음	
기 간	2016. 12. 14. ~ 2024. 12. 31.	2021. 4. 12. ~ 2025. 12. 31.	

○ 확인사실

- 공유수면 점용·사용허가를 받아 상당한 하천 정비비용의 지출과 점용·사용료를 납부하고 있는 위 개발행위사업자(♡♡♡)는 점용·사용허가도 받지 않고 자신과 아무런 협의없이 배수로 정비비용, 점용·사용료를 납부하지 않으면서 흙관 등을 하천에 연결하여 배수로를 사용하는 행위에 형평성의 결여라 판단하고 반발하여 U형 측구설치 등 배수로 설치에 동의를 해주지 않고 있는 상황임이며 대화를 회피하고 있음.
- 변경허가시 허가조건 제14호에 '해당 점용지는 불특정다수인이 사용할 수 있는 공공용으로 사용되어야 하며, 이와 관련 어떠한 이의도 제기할 수 없습니다.'라는 내용의 조건을 부여하여 허가한 사실을 확인함.

3) 이전 민원처리 현황

- 민원접수일 : 2021. 9. 8.
- 민원회신일 : 2021. 10. 15.
- 민 원 인 : □□읍 ○○리 △△△-△△번지 ♠♠♠(신청인의 배우자)외 인근주민 25인
- 민 원 내 용 : 본 신청민원 내용과 같음.
- 민원답변 내용(□□읍에서 취합하여 회신)

(허가민원1과)

- 개발행위허가시 개발규모 및 우·오수 유출량 증가를 감안 우수유출 저감시설 및 오수처리 시설 등을 설치토록 하였으며,
- ○○리 ○●○-○●, ▶▶▶-▶▶번지 일원 개발행위 수허가자에게 민원내용을 전달, 소음 및 먼지 등의 피해가 발생하지 않도록 통보하였음.

(건설과)

- 현재 개발행위가 최종 준공 전임에 따라 개발로 인한 주민들의 피해 등을 종합적으로 검토하여 부지 주변에 대한 배수처리 및 그에 따른 시설물 설치에 개발행위사업자가 관련 허가를 받고 시행함이 타당함.

(□□읍)

- 마을 끝에서 아랫마을로 연결되는 하천(○○리 △△△-△△ 부근)에 필요시에는 준설을 하여 배수가 원활하도록 하겠으며,
- 배수로 정비(플룸관 설치 등)는 개발행위사업자가 해야 할 것으로 판단되어 개발행위 허가부서 (허가민원1과)에 요청하겠음.

나. 법률관계 등 [법령 등 발췌]

- 공유수면 관리 및 매립에 관한 법률 제4조제1항에 공유수면을 관리하는 국가나 지방자치단체는 공유수면을 보전하고 지속적으로 이용할 수 있도록 환경친화적으로 관리하여야 한다고 규정하고 있으며,
- 제8조제1항에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하려는 자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공유수면관리청으로부터 공유수면의 점용 또는 사용(이하 “점용·사용”이라 한다)의 허가(이하 “점용·사용허가”라 한다)를 받아야 한다고 규정하고, 제3호에 공유수면의 바닥을 준설하거나 굴착하는 행위, 제5호에는 공유수면으로부터 물을 끌어들이거나 공유수면으로 물을 내보내는 행위와 제11호에는 제1호부터 제10호까지에서 규정한 사항 외에 공유수면을 점용·사용하는 행위는 점용·사용허가를 받도록 규정하고 있으며,
- 제7항에 공유수면관리청은 점용·사용허가를 하는 경우 해양환경·생태계·수산자원 및 자연경관의 보호, 그 밖에 어업피해의 예방 또는 공유수면의 관리·운영을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 점용·사용의 방법 및 관리 등에 관한 부관(附款)을 붙일 수 있다고 규정하고 있다.
- 또한 제15조제1항에 공유수면관리청은 점용·사용허가를 받지 아니하고 점용·사용하거나 제8조제4항에 따라 점용·사용 기간의 변경허가를 받지 아니하고 그 허가받은 기간을 초과하여 점용·사용하는 자에게는 대통령령으로 정하는 바에 따라 점용료·사용료에 해당하는 금액의 100분의 120에 해당하는 변상금을 징수하여야 한다고 규정하고 있다.

- 또한 제21조에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자(이하 이 조에서 “원상회복 의무자”라 한다)는 해당 공유수면에 설치한 인공구조물, 시설물, 흙·돌, 그 밖의 물건을 제거하고 해당 공유수면을 원상으로 회복시켜야 한다하고 제1호에 점용·사용허가를 받지 아니하거나 공유수면의 점용·사용 협의 또는 승인을 받지 아니하고 점용·사용한 자 등으로 규정하고,
- 제2항에 공유수면관리청은 원상회복 의무자가 제1항에 따른 원상회복에 필요한 조치 등을 하지 아니하는 경우에는 기간을 정하여 공유수면의 원상회복을 명할 수 있다고 규정하고, 제3항에는 공유수면관리청은 제2항에 따른 원상회복 명령을 받은 자가 이를 이행하지 아니할 때에는 「행정대집행법」에 따라 원상회복에 필요한 조치를 할 수 있다고 규정하고 있으며,
- 또한 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 제58조제1항에 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장 또는 군수는 개발행위허가의 신청 내용이 다음 각호의 기준에 맞는 경우에만 개발행위허가 또는 변경허가를 하여야 한다하고 제4호에 주변지역의 토지이용실태 또는 토지이용계획, 건축물의 높이, 토지의 경사도, 수목의 상태, 물의 배수, 하천·호소·습지의 배수 등 주변 환경 또는 경관과 조화를 이룰 것이라고 규정하고 있다.
- 또한 제61조제1항에 개발행위허가 또는 변경허가를 할 때에 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장 또는 군수가 그 개발행위에 대한 다음 각 호의 인가·허가·승인·면허·협의·해제·신고 또는 심사 등(이하 “인·허가 등”이라 한다)에 관하여 제3항에 따라 미리 관계 행정기관의 장과 협의한 사항에 대하여는 그 인·허가 등을 받은 것으로 본다하고,
- 제1호에 「공유수면 관리 및 매립에 관한 법률」 제8조에 따른 공유수면의 점용·사용허가(이하 생략)를 규정하고 있으며,
- 제3항에 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장 또는 군수는 개발행위허가 또는 변경허가를 할 때에 그 내용에 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항이 있으면 미리 관계 행정기관의 장과 협의하여야 한다고 규정하고 있음.
- 법령 외 □□읍 ○○리 ☆☆☆번지 하천(공유수면)에 배수로 정비목적으로 ♡♡♡이 신청한 공유수면 점용·사용 변경허가 【허가번호 2021-30호(□□읍-11487(2021. 4. 22)호】 시 허가 조건 중 제14호에 ‘해당 점용지는 불특정 다수인이 사용할 수 있는 공공용으로 사용되어야 하며, 이와 관련 어떠한 이의도 제기할 수 없다.’는 조건(부관)을 부여하여 변경허가.

③ 조사결과

▶ 판단

- □□읍 ○○리 △△△-△△번지 신청인의 주택 주변 지역은 주택, 공장, 진·출입로 부지 조성 등의 개발행위가 지속적으로 이루어지고 있는 지역으로써, ○○리 ☆☆☆번지 하천(공유수면) 배수로로 다수인이 사용하게 되면서 수량이 증가하여 하천침식과 유실로 인한 신청인의 옹벽붕괴의

위험성을 우려하고 또한 하천에서 악취가 발생하여 민원을 신청한 사항으로,

- 특히 민원을 신청한 주된 원인은 인근 지역 개발행위사업자 【○○리 △△△-◇◇ 외 단독주택
숏동 건축공사 중-(주)●●●●●】가 흠관을 통해 신청인의 옹벽 쪽으로 직각으로 방류함에 따라
집중호우 등 우기 시에 수량증가와 수압으로 옹벽붕괴의 위험성이 많다고 판단하여 U형 측구
설치 등 배수관 설치를 수차례 요구하여 배수관 설치를 해주겠다는 승낙을 받아 공사를 추진하려
하였으나,
- 기 공유수면 점용·사용 수허가자(♡♡♡-○○리 ▽▽▽일원 개발행위사업자)는 위 3.가,사실관계
2)○○리 ☆☆☆번지 공유수면 점용·사용허가 관련 확인사실에 기술한 바와 같이 형평성 결여
등의 사유로 반발하며 대화를 회피하고 있는 상황에 대하여
- □□읍에서는 기 공유수면 점용·사용 수허가자(♡♡♡)에게 권리가 있고, 관련법에 명시 규정이
없다는 이유로 당사자 【공유수면 점용·사용 수허가자(♡♡♡)와 후발 개발행위사업자 (주)●●●
●●●】 간 상호협의 하여야 할 사항으로 판단된다는 입장을 취하고 있으나,
- 동일 하천구간을 배수로로 사용하는 개발행위자의 증가로 갈등과 민원이 발생하고 있는 만큼 공유
수면 관리권자로서 법령에는 명시규정이 없더라도 위 허가조건(제14호 ‘해당 점용지는 불특정다수
인이 사용 할 수 있는 공공용으로 사용되어야 하며, 이와 관련 어떠한 이의도 제기할 수 없습니다.’)
등을 근거로 기 공유수면 수허가자와 이들을 공동신청인으로 하여 공유수면 점용·사용 변경허가
를 받도록 적극 조치하여 점용사용료 및 하천정비 비용의 분담 등 형평성을 확보하여 기 점용·사용
수허가자의 불만을 해소시켜 배수관 설치 등 신청인의 민원을 해결함이 타당하다 판단되며,
- 다만 현재 (주)●●●●●에서 허가민원1과의 업무소홀로 공유수면 관리부서에 점용·사용 협의를
누락하여 공유수면 점용·사용 허가를 받지 아니하고 흠관을 통해 신청인 옹벽 쪽으로 배수를
하고 있는데 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 제58조 제1항 제4호에 주변 지역의 토지이용실태
또는 토지이용계획, 건축물의 높이, 토지의 경사도, 수목의 상태, 물의 배수, 하천·호소·습지의 배수
등 주변 환경이나 경관과 조화를 이룰 것이라고 규정하고 있음에도 흠관이 하천에 노출(1.5m 내외)
되어 있고, 신청인 주택 옹벽 쪽으로 최종 방류하고 있어 집중호우 등 우기 시에 옹벽붕괴의 위험성
을 배제할 수 없는 바 노출지점 흠관은 옹벽에 직각 방류되지 않도록 사선방류 될 수 있도록 조치하
고 방류 지점에는 맨홀설치 등 적정 안전구조물을 설치함이 타당하다 판단됨.
- 그러나 장기적으로는 신청인 주택 주변 지역에 이미 수많은 개발행위가 이루어졌고 지속적인 개발
행위가 이루어지는 지역으로써 다수인의 동일 배수로 사용을 둘러싼 갈등과 분쟁이 발생하고 있고
향후 이와 유사한 민원발생의 증가로 이의 조정과 해결이 점점 어려워질 것으로 판단되는 점과
다수인의 공동사용으로 공공성을 확보하고 있다고 판단되는 점, 또한 하천에서 악취가 발생하는
점 등을 고려할 때 공유수면 관리권자인 □□읍에서 관련 예산을 확보하여 하천준설을 비롯한
하천 안전구조물 설치 등 전반적인 하천관리와 정비를 함이 타당하다 판단됨.

- 또한 신청인의 민원내용과 별도로 신청인의 단독주택 등 ○○리 △△△-△△번지 일원에 2017. 6. 22. 단독주택 부지조성을 목적으로 개발행위 허가시 □□읍에 배수로 관련 공유수면 점용·사용 허가도 받지 아니하고 신청인 주택의 옹벽하단부에 공유수면 경계를 침범하여 불법하게 석축을 쌓았음이 확인되었으므로 공유수면 관리 및 매립에 관한 법률 제15조에 의한 변상금의 징수 및 같은 법 제21조에 의한 원상회복 등 적법 조치함이 타당하다 판단되나, 원상회복(공유수면 상 석축 제거)시 옹벽붕괴의 위험성이 있다고 판단됨으로 다각적이고 신중한 해결방안을 고려하여야 할 것임.

▶ 결론 (시정권고 및 의견표명)

【허가민원1과】

- ○○리 △△△-◇◇일원 진출입로 부지조성 개발행위와 관련하여 하천(공유수면)에 노출된 지점 흠관은 제거토록 하고, 흠관 최종 방류지점에 적정한 하천 안전구조물(맨홀박스, 노출흠관 사선 설치 등)을 설치토록 할 것을 「시정권고」 조치하고,

【□□읍】

- 민원 신청내용 외의 사항이나 신청인이 주택 옹벽하단부의 공유수면에 불법으로 석축을 쌓은 사실이 확인된 만큼 공유수면 관리 및 매립에 관한 법률 제15조에 의한 변상금의 징수 및 같은 법 제21조에 의한 원상회복 등 적법조치 할 것을 「시정권고」하고,
- 단기적으로 공유수면 점용·사용 변경허가 시 허가조건 제14항 등을 근거로 ○○리 ☆☆☆번지 하천상 신청인 주택주변에 배수관(U형 측구설치 등)설치를 승낙한 ○○리 △△△-◇◇번지 일원 단독주택 개발행위사업자 【(주)●●●●●●】가 배수관 공사를 시행할 수 있도록 기 공유수면 점용·사용 수허가자(♡♡♡)와 공동으로 변경허가를 받도록 하여 민원이 해결될 수 있도록 적극 조치할 것을 「시정권고」하고,
- 장기적으로 관련 예산을 확보하여 하천을 직접관리(하천 준설, 시설물 설치 등 배수로 정비 전반)하는 방안을 강구토록 할 것을 「의견표명」하고자 한다.

10. 민원이 제기되었다는 이유로 초빙강사에서 제외된 문제 제기

① 민원요지

□□□□□□에 초빙되어 특별강좌를 진행하기로 되어있었으나, 신청인이 해당 강좌의 강사로서 자격이 불충분하다는 민원이 제기되어 강좌 하루 전날에 강사에서 배제된 것에 대한 문제를 제기함.

② 조사내용

▶ 피신청인의 주장 (문화예술과)

- 21년 □□□□□□ 특별 강좌 강의계획서를 21. 11. 2. ◎◎◎ 대표와 ◇◇◇◇◇◇센터 ♪♪♪가 ‘글쓰기란 무엇인가’라는 주제로 요청하였으며,
- 전문 강사 초빙은 □□□□□□ 설치 및 운영조례 시행규칙 제3조에 의거 초빙할 수 있으며 예산 범위 안에서 강사료를 지급할 수 있고,
- 강사 섭외 시 사전에 ♪♪♪에게 구두로 협의한 내용은 ◎◎◎와 ♪♪♪가 강사 제안을 요청해 제안서를 토대로 내부회의를 거쳐 초빙하여 특별 강좌를 진행하기로 하였으며 소식지에 담아 활동을 하면 지역주민에게 많은 도움이 될 것으로 판단하였다.
- □□□□□□영에 있어 전문 강사 기준에 대한 관련 근거 법령은 없으며, 강사선정 및 강사료 지급은 지방자치단체 예산편성 운영 지침 「별표7」 및 경기도 인재개발원 강사료 지급기준을 준용하고 있으며 전문 강사에 대한 관련 조례개정 또는 내부기준을 마련 향후 민원이 발생하지 않도록 하겠다는 의견을 제시함.
- 이건 고충 민원과 관련하여 □□□□□□를 방문(2022. 1. 13.)한 결과 강사 자격에 대한 자체 세부 규정이 마련되어 있지 않고 화성시 운영 조례에도 상세한 규정이 정해져 있지 않아 2022년부터 내부운영 규정(강사 자격 및 경력 등)을 마련하여 운영할 계획으로 있다는 의견임.

▶ 사실관계 및 법률관계

(사실관계)

① 전문 강사 초빙 모집 자격 기준 관련

- 문화예술 프로그램과 관련하여 □□□□□□설치 및 운영조례 시행규칙 제3조(전문강사초빙) 제1항 규정에 다양한 문화예술 프로그램 운영과 이용자의 문화예술 창작활동 지도에 필요한 전문 강사를 초빙할 수 있다고 되어 있고 제2항은 강사에게 예산 범위 안에서 화성시 실비 변상 조례에 준한 수당을 지급할 수 있다고 규정되어 있다.

- 지방자치단체 예산편성 운영기준 제4조(기준경비)제6항 교육 강사 수당의 기준 경비는 「별표7」에 국가공무원 인재개발원 또는 지방자치 인재개발원의 강사 수당 지급기준을 준용하도록 되어있다.

〈 교육 강사 수당 〉

- 경비성격: 자치단체(의회포함)가 시행하는 각종 직장교육 및 역량 개발을 위한 외래강사의 수당
- 기 준 액: 국가공무원 인재개발원 또는 지방자치 인재개발원의 강사수당 지급기준을 준용

〈 2021년 강사 수당 지급 〉

■ 관련근거

- 화성시 예산편성 세부지침 별지1 지방자치 단체 예산편성 운영기준 「별표7」 교육 강사 수당 관련

■ 강사 수당 지급기준(일반 강의 강사 수당)

등급	적용대상(청탁금지법 적용 유무로 구분)		지급기준	
	일반	공직자 등	최초 1시간	초과 매시간
2급	<ul style="list-style-type: none"> - 전직 5급 이하 공무원 - 중소기업 임원급, 기업, 기관, 단체의 부장급 - 체육지도사 1급 이상 자격증 소지자 및 해당 - 교과 분야 3년 이상 강의 경력자 - 원어민 어학 강사(외국에서 태어나거나 외국 국적을 취득한 자로서, 동일 어권 국가에서 20년 이상 체류하고 고등교육을 이수한 자) - 기타 전문자격증을 가진 자로서 3년 이상 실무경력자 	5급 이하 공무원 대학의 강사 등 공직유관단체 직원	15천원	8천원
			이동시간 보상 8	

- 또한 문화예술과 사무분장(21. 3. 1.)을 살펴보면, □□□□□□ 설치 및 운영조례 제1조에 의거 설치된 □□□□□□ 관리 운영 등 모든 사항에 대하여 지도·감독 업무분장에 따라 특별 강좌 프로그램 운영 및 기획 프로그램 개발 등 업무를 담당하고 있다.
- 따라서 문화예술과 및 □□□□□□에서는 강사모집에 대한 매년 위탁금으로 예산편성을 하여 □□□□□□에서 각각 예산을 집행하고 있으며 특별 강좌 등 강사에 대한 수당 지급에 대한 기준만 명시되어 있고 세부적인 강사모집 자격 기준 없이 현재까지 운영되고 있는 실정임.
- 강사모집 자격 기준은 현재까지 예산편성기준에 강사로 지급기준에 명시된 자격을 준용하여 시행하고 있으며 세부적인 업무에 따른 강사 모집 시 자격 기준은 별도 화성시 조례 및 내부 운영기준 없이 시행되고 있는 실정이다.
- □□□□□□은 화성시 사무의 민간위탁 촉진 및 관리조례 제2조 규정에 의거 민간위탁이란 각종 법령 및 조례에 규정된 화성시장의 사무 중 지방공기업법 제49조 및 제76조에 따른 공사, 공단이나

지방자치단체 출자·출연기관이 아닌 법인단체 또는 그 기관이나 개인에 맡겨 그의 명의로 책임 하에 행사하도록 하는 것을 말한다.

- 동 조례 제4조 민간위탁 대상 사무의 기준 등에 의하면 시장은 법령이나 조례로 정하는 바에 따라 시장의 소관 사무 중 조사, 검사, 검정, 관리사무 등 시민의 권리 의무와 직접 관계되지 아니하는 제1항 제3호에 의한 문화, 관광 시설의 운영에 관한 사무를 민간위탁 할 수 있다고 되어 있으며, □□□□□□ 운영 매뉴얼에 4page 3. 강사 채용 관리 운영은 아래와 같다.

〈 강사 채용 관리 운용 〉

업무	업무처리 방법	비고
강사모집 방법	1. 채용방법 가. 공개채용 - ☆☆, ★★프로그램 전문 강사를 수시 모집 나. 모집분야 및 인원 - 자격증, 실무, ▽▽▽▽ 등 관련된 프로그램이거나 자기계발을 위한 ☆☆, ★★ 부문 다. 접수방법 - 직접방문, 우편, e-mail	
채용기준	1. 채용기준 가. 응모자격: 해당 분야 관련 강의 경력 및 자격증을 소지한 자 해당 분야 강사 경력 3년 이상 2. 제출서류 가. 강사이력서 1부, 12주 강의계획서 및 강좌 소개서 1부 나. 제출한 서류를 기준으로 강사선정심의를 통해 최고 득점자를 우선 채용 다. 심사위원은 3명 이상으로 함	
강사료 지급	1. 지급기준 : 화성시 강사료 지급기준 준용 2. 지급시기 : 후지급으로 원칙으로 매월 말일 강사료 지급	별첨4. 강사출근부 별첨5. 강사비 청구서

- 따라서 □□□□□□ 운영 매뉴얼 강사 모집 방법 및 채용기준은 일반적으로 일반 공개채용으로 강의를 하는 내용이고 특별강사에 대한 기준은 조례 및 운영 매뉴얼에는 사실상 운영기준이 없는 실정이다.

〈경기도 ◇◇시 및 ◆◆시 사례〉

- ◇◇시 □□□□ 경우는 운영기준이 제정(2007년) 되어있고 강사 채용은 연중 시행하는 문화예술 및 ##, ##, #### 등은 공개채용 시 공고를 하여 투명하게 운영하고 있으며 특별 강좌는 무료로 운영하고 있고 강사료는 지급하고 있음.
- ◆◆시의 경우 ㉠㉡㉢㉣에서 매년 전문 및 특별 강좌 시 강사별로 전문 분야별로 인력풀을 마련하여 ㉤㉥ 재단에서 공고하여 등록된 위원을 심의위원회에서 심의한 후 인력을 관리하고 있음.

③ 조사결과

▶ 판단 및 결론(제도개선 권고)

- 민원 조사 결과 일반 및 특별 강좌에 대한 강사자격 기준을 투명하게 하기 위하여 □□□□□□ 설치 및 운영조례 시행규칙 개정 또는 자체 내부 규정 등을 마련하여 운영토록 문화예술과 및 □□□□□□에 제도개선토록 권고한다.

11. 무단방치차량에 대한 담당부서의 미온적인 처리 문제

① 민원요지

강제경매에 낙찰되어 법원으로부터 토지 소유권을 이전받은 민원인이 해당 토지에 무단으로 방치 중인 여객용 버스들에 대하여 정당한 사유없이 자동차를 타인의 토지에 무단으로 방치한 차량이라고 주장하며 이동 조치를 해달라고 제기

② 조사내용

▶ 피신청인의 주장

가. 동부출장소 교통건설과

- 차량의 무단방치여부는 자동차관리법 제26조제1항 및 같은 법 시행령 제6조제2항에 따라 검토처리 하고 있으며, 무단방치차량으로 성립되기 위해서는 ① 타인의 토지에 정당한 사유없이 ② 대통령령 으로 정하는 기간 이상(파손 상태가 아니라면 2개월) ③ 방치란 “사실상 관리를 포기한 것으로 간주되는 상황”을 말함.
- (주)○○○○ 여행사의 차량은 ① 타인의 토지에 6개월 이상 세워두었으나 차량소유 법인대표와 연락이 되고, 현 토지소유주와의 보증금 정산문제 등이 해결되면 차량 이동이 가능한 점, ② 현재 법인이 폐업하지 아니하였고 7대는 임시운영 중단 중이고, 2대는 운행 중에 있어, 사실상 관리를 포기한 상태라 볼 수 없어 방치차량으로 처리할 수 없다는 검토의견으로, 그 동안 신청인에게 2회에 걸쳐 민원 회신한 바 있음.

나. 대중교통혁신추진단 버스혁신과

- 2022. 1. 4. 전세버스업체인 (주)○○○○여행사 주사무소 및 차고지 시설을 확인한 바, 다음과 같이 부적합한 내용을 다수 적발함.
 - ① 주사무소 변경관련 : 여객자동차운수사업법 제85조제1항제7호에 따라, 경기도 전세버스운송사업조합 위임사무 규정에 의거, 1차적으로 소유권 이전에 따른 현황을 조합에 요청하여 변경될 수 있도록 개선 건의 요청함.
 - ② 차고지의 밤샘주차관련 : 여객자동차운수사업법 제85조제1항제6호에 따라, 사업용자동차의 경우 12시부터 익일 4시까지 등록된 차고지외 사업용자동차를 1시간 이상 주차하는 경우, 밤샘주차 대상으로 1차 단속이후 지속적으로 단속하겠음.
- ※ 2022. 1. 6. 현장확인 결과, 9대 중 사업용자동차 8대 이동조치 완료(비사업용 1대 제외)

〈 전세버스운송사업 시설확인표 〉

항 목	등록기준	확인사항	확인결과
<p>■ 사무실</p>	<p>○ 수입금 및 배차의 관리 등 여객 자동차운송사업의 수행에 필요한 사무설비 및 통신 수단을 갖추는 것</p>	<p>○ 위치 : 화성시 □□면 △△길 ☆☆-☆ ○ 면적 : 184㎡ ○ 자기소유 여부 : 부 ○ 임대기간 : 2021. 1. 1. ~ 2023. 12. 31. (임대차 계약서상) ○ 사무설비 - 전화: 031-000-0000 - FAX: 031-000-0000 - 기타사무시설 (영업에 따른 기타 사무집기 여부) 냉 난방, 정수기 없음</p>	<p>부적합 (소유주 변경 및 사무설비 미비)</p>
<p>■ 휴게실 및 대기실</p>	<p>○ 운송종사자가 대기하거나 휴식을 하기 위해 필요한 규모의 설비를 갖추는 것</p>	<p>○ 위치 : 화성시 □□면 △△길 ☆☆-☆ ○ 면적 : 주사무소 면적 포함 ○ 휴게실 및 대기실 여부 : 여</p>	<p>부적합</p>
<p>■ 교육훈련 시설</p>	<p>○ 안전운행과 서비스의 향상 등 운수 종사자에 대한 교육을 수시로 할 수 있는 교육시설을 갖추는 것</p>	<p>○ 위치 : 화성시 □□면 △△길 ☆☆-☆ ○ 면적 : 주사무소 면적 포함 ○ 교육시설 여부 : 여</p>	<p>부적합</p>
<p>■ 종합의견</p>	<p>○ 여객자동차운수사업법 시행규칙 제23조 규정 및 관련법령에 의한 등록기준을 확인한 결과 적합 여부 : 부</p>		

※ 전세버스 등록기준인 주사무소와 차고지를 보유하고 있으나 민원서류 검토결과, 토지등기부상 소유자는 (주)○○○○○○으로 2021. 5. 26일자 등기되어 있음을 확인함.

③ 등록기준 미달관련 : 「전세버스운송사업 시설확인표」에 의한 등록기준을 확인한 결과, 부적합 부분이 다수 포함되어 조합에 해당사항에 대한 개선 건의 및 해당업체에 개선명령 요구하였음.

※ 전세버스운송사업조합 위임사무로 조합에서도 해당사항 인지 및 개선 건의 시행예정임.

▶ 사실관계 및 법률관계

(사실관계)

- 2019. 9. 17. (주)○○○○○○ → (주)○○○○○○여행사 상호변경, 기존차고지 사용
- 2021. 5. 20. 강제경매로 인한 매각 (♡♡♡ → (주)○○○○○○)

- 2021. 5. 24. (주)○○○○여행사 주사무소 변경등록 [경기도전세버스운송사업조합 제474호]
 - ※ 위임사무 근거 : 여객자동차운수사업법 제76조(권한의 위탁 등), 같은법 시행령 제38조(권한의 위탁), 같은법 시행규칙 제33조(사업계획의 변경신고)제3항제1호
- 2021. 5. 26. (주)소소소소소 토지등기부상 소유권 이전
 - 주사무소 이전에 따른 전세버스운송사업등록증 재교부 (버스혁신과 → (주)○○○○여행사)
 - ※ 주사무소 이전 : ■■■읍 ●●●길 ▲▲▲ → □□면 ○○길 △△△(■□리 ◆◆◆)로 이전
- 2021. 6. 16. 전 소유자 ♡♡♡에 대하여 법원으로부터 부동산 인도명령
 - (주)소소소소소 집행문 수령(2021. 9. 29.)
- 2021. 8. 23. (주)○○○○여행사 차고지 변경 (버스혁신과)
- 2021. 10. 10. 사유지내 방치차량관련 민원제기 (신청인 → 교통건설과)
- 2021. 11. 16. 방치차량관련 민원신고서 접수 (신청인 → 교통건설과)
- 2021. 11. 24. 방치차량 민원 회신 (교통건설과 → 신청인)
 - ※ 보상 문제로 다툼이 있어 무단방치로 성립되지 않음을 안내
- 2021. 12. 6. 방치차량관련 진정민원 접수 (신청인 → 교통건설과)
- 2021. 12. 9. 진정민원 회신 : 무단방치차량으로 볼 수 없다며 처리불가 (교통건설과 → 신청인)
- 2021. 12. 14. 고충민원신청서 접수(신청인 → 시민옴부즈만)
- 2021. 12. 20. 고충민원 조사개시 알림 (시민옴부즈만 → 신청인)
 - 고충민원 조사개시에 따른 의견서 및 관련자료 송부요청(교통건설과)
- 2021. 12. 23. 고충민원 조사개시에 따른 의견서 및 관련자료 송부요청(버스혁신과)
- 2021. 12. 24. 본 고충민원에 대하여 화성시 고문변호사 3명에게 법률자문 의뢰 (교통건설과)
- 2021. 12. 27. 민원해소를 위한 대화의 장 마련 및 주관 (동부출장소 시민옴부즈만 상담실)
 - ☞ 차고지로 등록된 번지 외 주차관련 담당부서 및 업체 의견청취
- 2021. 12. 28. 본 민원관련 현지출장 확인 (버스혁신과)
- 2021. 12. 31. 본 민원 건 관련 관할 지방검찰청 담당검사에게 내사지휘 건의 (교통건설과)
- 2022. 1. 4. (주)○○○○여행사 주사무소 및 차고지 시설확인, 차고지의 밤샘주차 단속
 - (버스혁신과 버스운영팀)
- 2022. 1. 6. (주)○○○○여행사 사업용자동차 8대 이동조치 완료확인 (비사업용 1대 제외)
 - (버스혁신과 버스운영팀, 교통건설과 교통지도팀)

(법률관계)

▶ **자동차관리법 제26조(자동차의 강제 처리)** ① 자동차(자동차와 유사한 외관 형태를 갖춘 것을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)의 소유자 또는 점유자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 자동차를 일정한 장소에 고정시켜 운행 외의 용도로 사용하는 행위
2. 자동차를 도로에 계속하여 방치하는 행위

3. **정당한 사유 없이 자동차를 타인의 토지에 대통령령으로 정하는 기간 이상 방치하는 행위**

② 시장·군수·구청장은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당된다고 판단되면 해당 자동차를 일정한 곳으로 옮긴 후, 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 그 자동차의 소유자 또는 점유자에게 폐차 요청이나 그 밖의 처분 등을 하거나, 그 자동차를 찾아가는 등의 방법으로 본인이 적절한 조치를 취할 것을 명하여야 한다.

③ 시장·군수·구청장은 자동차의 소유자 또는 점유자가 제2항에 따른 명령을 이행하지 아니하거나 해당 자동차의 소유자 또는 점유자를 알 수 없을 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 자동차를 매각하거나 폐차할 수 있다. 이 경우 매각 또는 폐차에 든 비용은 그 소유자 또는 점유자로부터 징수할 수 있다.

▶ **자동차관리법 시행령 제6조(자동차의 강제처리)** ① 법 제26조제1항제3호에서 “대통령령으로 정하는 기간”이란 2개월(자동차가 분해·파손되어 운행이 불가능한 경우에는 15일)을 말한다. <신설 2020. 2. 25.>

② 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수 또는 구청장(구청장은 자치구의 구청장을 말한다. 이하 “시장·군수 또는 구청장”이라 한다)은 자동차에 대하여 법 제26조제2항에 따른 처분 등 또는 명령을 하고자 하는 때에는 해당 자동차가 법 제26조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자동차(이하 “방치 자동차”라 한다)임을 확인하여야 한다. 이 경우 방치자동차인지 여부는 해당 자동차의 상태, 발견 장소, 방치기간, 인근주민의 진술 또는 신고내용 기타 제반정황을 종합하여 판단하여야 한다.

▶ **여객자동차운수사업법 제85조(면허취소 등)** ① 국토교통부장관, 시·도지사(터미널사업·자동차 대여 사업 및 대통령령으로 정하는 여객자동차운송사업에 한정한다) 또는 시장·군수·구청장(터미널사업에 한정한다)은 여객자동차 운수사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 면허·허가인가 또는 등록을 취소하거나 6개월 이내의 기간을 정하여 사업의 전부 또는 일부를 정지하도록 명하거나 노선폐지 또는 감차 등이 따르는 사업계획 변경을 명할 수 있다. 다만, 제5호·제8호·제39호 및 제41호의 경우에는 면허, 허가 또는 등록을 취소하여야 한다.

6. 제4조·제28조·제36조 또는 제49조의3에 따라 면허 또는 허가를 받거나 등록한 업종의 범위·노선·운행계통·사업구역·업무범위 및 면허·허가기간(여객자동차운송사업 한정면허와 플랫폼운송사업 허가의 경우에만 해당한다) 등을 위반하여 사업을 한 경우

7. 제5조·제29조·제37조·제49조의3 또는 제49조의18에 따른 여객자동차운송사업·자동차 대여사업·터미널사업·플랫폼운송사업 또는 플랫폼중개사업의 면허 또는 허가기준이나 등록 기준을 충족하지 못하게 된 경우. 다만, 3개월 이내에 그 기준을 충족시킨 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 조사결과

▶ 판단 및 결론(의견표명)

○ 2021. 5. 20 강제경매로 인한 토지소유권이 (주)소소소소소에게 이전된 부지 (▣▣리 ◆◆◆번지)에 (주)○○○○여행사 차량 9대가 무단방치되어 있다고 주장하며 피신청인에게 이동 조치 해 달라는 민원 건에 대하여,

관계법령 검토와 피청구인들의 의견, 화성시 고문변호사 법률자문 및 관할 지방검찰청 특사경 업무 관련 검사 지휘결과 등을 참고하여 종합적으로 판단한 결과,

자동차관리법 제6조제1항제3호에 의한 정당한 사유없이 타인의 토지에 무단방치한 차량이라 단정하기에는 무리가 있다 할 것이고, 2022. 1. 6일자로 (주)○○○○여행사 사업용자동차 8대 모두 이동조치 (비사업용 1대 제외) 하였기에 「심의 종결」 처리하고, 앞서 조사과정에서 발견된 사안에 비추어 피청구인들에게 다음과 같이 「의견표명」 하고자 한다.

▶ 피신청인 1 : 화성시 동부출장소장 (교통건설과장)에게는

⇒ 신청인으로부터 2회에 걸친 민원접수 처리시, 먼저 여객자동차운수사업법에 의한 전세버스 운송사업 등록기관(부서)와 연계한 차고지 확인과정에서 협업이 이루어지고, 민원내용에 대한 질의 회신 또는 법률자문 내용 등을 참고하는 등 무단방치차량 여부를 신중히 판단 처리하여야 함에도 그러하지 아니하고 자의적 해석과 판단으로 민원 회신한 사실이 있으므로,

앞으로는 여객자동차운수사업법을 다루는 기관(부서)과 협업 하에 민원 처리토록하고, 필요시 화성시 고문변호사 법률자문을 비롯하여 관할 지방검찰청 특사경 업무관련 검사지휘를 받는 등 보다 면밀한 검토와 판단 하에 민원처리 할 것을 「의견표명」한다.

▶ 피신청인 2 : 화성시 대중교통혁신추진단장 (버스혁신과장)에게는

⇒ 전세버스운송사업체에 대한 주사무소 등록기준 및 차고지 등에 대한 정기 또는 수시 지도점검이 미흡하고, 사업용자동차 차고지의 밤샘주차 단속업무에 소홀한 점이 발견되었기에,

앞으로는 여객자동차운수사업법에 의한 전세버스운송사업체로 등록된 업체의 주사무소 및 차고지 적정사용 여부에 대한 제대로 된 지도점검을 강화하고, 차고지의 밤샘주차로 인한 민원이 재발되지 않도록 각별히 힘써 줄 것을 「의견표명」한다.

1. 시민옴부즈만 운영 및 활성화 대책 홍보활동
2. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례
3. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙
4. 화성시 시민옴부즈만 운영세칙

(2) 화성시 시민옴부즈만 운영현황을 벤치마킹하기 위한 타시군의 방문
(2021년 4월 15일, 고양시)



(3) 지역사회 방문 홍보활동 실시(2021년 11월 15일, 병점 사거리) ①



(4) 지역사회 방문 홍보활동 실시(2021년 11월 15일, 동탄역) ②



(5) 지역사회 방문 홍보활동 실시(2021년 11월 22일, 남양시장) ③



(6) 지역사회 방문 홍보활동 실시(2021년 11월 22일, 사강시장) ④



(7) 지역사회 방문 홍보활동 실시(2021년 11월 29일, 조암시장) ⑤



(8) 지역사회 방문 홍보활동 실시(2021년 11월 29일, 홈플러스 화성향남점) ⑥



(9) 지역사회 방문 홍보활동 실시(2021년 11월 29일, 봉담읍 행정복지센터 후문) ⑦



(10) 국민권익위원회 주관 지방옴부즈만 전국협의회 참석(2021년 12월 1일)



(11) 국민권익위원회-수원시 주관 “달리는 국민신문고” 참석(2021년 12월 17일)



(12) 시민옴부즈만 운영 활성화 대책(안)

시민옴부즈만 운영 활성화 대책 (홍보분야)

화성시에서 시민옴부즈만 제도를 도입한 지 6년이 지났음에도 주민들의 인지도가 낮아 운영 활성화가 요구되는 만큼, 가장 손쉬운 방법을 통하여 안내 및 홍보에 임하고자 합니다.

① 시행방법 : 단계별로 시행하되, 홍보수단 다양화

- ▷ 제 1단계 : 다중이용장소를 중심으로 한 홍보전단지 배포 및 안내
- ▷ 제 2단계 : 행정용 플래카드 걸이대를 이용한 게첨 홍보
- ▷ 제 3단계 : 실국소장 및 읍면동장 연석회의시 홍보안내문 제공

② 단계별 세부시행계획

① 제1단계 : 다중이용장소를 중심으로 한 홍보전단지 배포 및 안내

- 안내활동 : 시민 옴부즈만(5인) ※ 관할 행정기관 공무원 협조
- 활동범위
 - 병점역 입구 사거리, 동탄 전철역, 봉담읍 행정복지센터 일원,
 - 전통시장(5일장) : 남양, 사강, 발안, 조암시장
- 홍보전단 : 별지 첨부
- 시행기간 : 2021. 11월~12월

② 제 2단계 : 행정용 플래카드를 이용한 게첨 홍보

익을 하고 답답한 고충 민원 상담 안내

〈 위법·부당하거나 소극적인 처분, 불합리한 제도로 인하여 권익침해 시 〉

화성시 시민옴부즈만 사무국 (시청 본관동 3층), ☎ 031 - 5189 - 2044

※ 동부출장소, 동탄출장소 이동상담 : 매주 월요일 오후 2시 ~ 6시 까지

- 게첨장소 : 행정기관용 플래카드 걸이대
- 협조기관 : 시 본청, 직속기관(보건소3, 농업기술센터), 출장소 2, 28개 읍면동
- 시행일 : 2022년 상반기 중

③ 제 3단계 : 실국소장 및 읍면동장 연석회의시 홍보안내문 제공

- ☞ 읍면동별로 통리장 회의시 회의자료로 활용토록 안내 조치 (2022년 상반기 중)

억울하고 답답한 고충민원 상담안내

(화성시 시민옴부즈만 제공)

고충민원 해소서비스 1번지!

중앙정부에 국민권익위원회가 있다면, 화성시에는 시민옴부즈만이 있습니다.

☞ 설치근거 : 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률,
화성시 시민옴부즈만의 구성과 운영에 관한 조례

화성시로부터 위법·부당한 행정처분, 소극적인 업무처리, 불합리한 행정제도로 인하여 불이익 처분을 당하셨다면, **화나고 답답하고 억울하겠죠?**

화성시 시민옴부즈만이 성심(誠心)을 다해 도와드리겠습니다.

🌸 고충민원이란 ?

- 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나, 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

🌸 고충민원 신청방법

- 직접방문, 모사전송 및 우편
 - 화성시 남양읍 시청로 159 본관 3층 시민옴부즈만 사무국
- 인터넷 : 시민옴부즈만에서 신청 가능
 - 주소 : www.hscity.go.kr
 - 위치 : 홈 > 시민참여 > 시민옴부즈만 > 고충민원 신청
- 상담문의 : ☎ 031-5189-2044
 - ※ 동부출장소, 동탄출장소 이동상담 : 매주 월요일 오후 2시 ~ 6시까지

🌸 고충민원 처리절차

- ① 민원신청 : 방문, 모사전송, 우편 또는 인터넷 등으로 신청
- ② 민원분류 : 기재사항 및 내용검토, 생활불편사항 등 단순 민원은 담당부서에 이첩
- ③ 조사결정 : 운영회의에서 조사여부 판단, 주관 옴부즈만 지정
신청인과 피신청인(관계기관)에게 조사개시 통보
- ④ 조사실시 : 특별한 사유가 없는 한 접수 후 60일 이내에 조사완료
- ⑤ 조사결과 확정 : 운영회의에서 조사결과 심의 의결
- ⑥ 조사결과 통지 : 3일 이내에 신청인과 피신청인에게 통지

민원인과 행정기관간의 징검다리 역할로 고충민원을 풀어드리겠습니다 !!!

2. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례

제정 2013. 12. 31 조례 제 895호
일부개정 2015. 2. 27 조례 제 981호
일부개정 2017. 1. 9 조례 제1186호
일부개정 2022. 1. 6 조례 제1866호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정하여 주민의 권익 보호·증진과 지역사회의 발전 도모를 목적으로 한다. [전문개정 2017. 1. 9]

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “시민옴부즈만”(이하 “옴부즈만”이라 한다)이란 소속기관등에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조와 제33조에 따라 위촉된 자를 말한다.
2. “소속기관등”이란 화성시(이하 “시”라 한다) 본청 및 그 소속행정기관, 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관을 말한다.
3. “고충민원”이란 소속기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
4. “사회단체”란 영리가 아닌 공익활동을 수행하는 것을 주 목적으로 하는 법인 또는 단체를 말한다.
5. “신청인”이란 옴부즈만에 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.

제2장 옴부즈만의 구성 등

제3조(구성 등) ① 옴부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다. (개정 2017. 1. 9)

② 옴부즈만의 정수는 5명 이내로 하되, 위촉 시 성별을 고려하여야 한다. (개정 2015. 2. 27, 2017. 1. 9)

③ 옴부즈만은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 시장이 위촉한다. (개정 2022. 1. 6)

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있었던 자
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
4. 5급 또는 5급상당 이상 공무원의 직에서 4년 이상 동일한 분야의 실무경력이 있는 자
5. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
6. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 사회단체로부터 추천을 받은 자

④ 시장은 제3항에 따라 옴부즈만을 위촉하고자 할 때에는 화성시의회(이하 “의회”라 한다)의 동의를 받아야 한다.

제4조(옴부즈만의 결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 옴부즈만이 될 수 없다. (개정 2017. 1. 9)

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

② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직된다. (신설 2017. 1. 9)

제5조(임기 및 신분보장) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다. (개정 2015. 2. 27)

② 옴부즈만이 궐위된 때에는 시장은 지체 없이 새로운 옴부즈만을 의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시 된다.

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 위촉해제되지 아니한다.

1. 제4조의 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
2. 제11조에 따른 경직금지의무에 위반한 때
3. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때

제6조(직무) 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다. 옴부즈만이 다수인 경우에는 각기 관할을 정한 범위에서 독립적으로 직무를 수행한다. (개정 2022. 1. 6)

1. 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 민원(고충민원 및 불합리한 제도의 개선 등을 포함)에 대한 조사·처리
2. 시장 또는 의회가 옴부즈만에게 위임·의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
3. 주민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
4. 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
5. 기타 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 활동

[전문개정 2017. 1. 9]

제7조(옴부즈만의 책무) ① 옴부즈만은 고충민원의 처리에 있어 공정하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 한다.

② 옴부즈만은 그 직무수행에 있어서 시와 유기적인 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행에 노력하여야 한다.

③ 옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적을 위하여 이용하여서는 아니 된다.

제8조(대표옴부즈만) ① 옴부즈만이 다수인 경우에 대표옴부즈만과 부대표옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선으로 선출하며, 대표옴부즈만은 옴부즈만을 대표한다.

② 대표옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부대표옴부즈만이 그 직무를 대행한다.

[전문개정 2017. 1. 9]

제9조(회의) ① 회의는 매주 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 경우에는 개최하지 아니하며, 대표옴부즈만이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다. 다만, 재적옴부즈만이 1명일 경우에는 개최하지 아니한다.

② 회의는 다음 사항을 심의·의결한다. (개정 2017. 1. 9)

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

③ 회의의 심의·의결은 재적옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 출석옴부즈만이 2명일 경우에는 전원 찬성으로 의결한다.

제10조(직무 관할) 옴부즈만이 제6조의 직무를 수행할 수 있는 대상기관은 다음과 같다.

1. 시 본청 및 그 소속행정기관
2. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관

제11조(겸직금지) 옴부즈만은 재직 중 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제17조 각 호의 직을 겸할 수 없다.

제11조의2(제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 당해 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 옴부즈만이 당해 사안의 신청인과 친족 관계에 있거나 있었던 경우
3. 옴부즈만이 당해 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
4. 옴부즈만이 되기 전에 당해 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
5. 옴부즈만이 당해 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여한 경우

② 옴부즈만 심의·의결의 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에는 기피신청을 할 수 있다.

③ 옴부즈만은 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제12조(옴부즈만추천위원회 구성·운영) ① 시장은 옴부즈만의 선임을 위하여 화성시 옴부즈만추천위원회 (이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

② 추천위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함하여 7명 이내로 구성하며, 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고, 부위원장은 옴부즈만 담당 부서장이 된다. (개정 2017. 1. 9)

③ 시장은 의회 의장으로부터 추천을 받은 의회 의원 2명을 포함하여 다음 각 호의 자를 위촉하되 성별을 고려하여야 하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산한다.

1. 지역에 거주하는 자로 변호사협회 등의 추천을 받은 변호사
2. 지역 대학의 총장 또는 학장으로부터 추천을 받은 교수
3. 지역의 사회단체로부터 추천을 받은 자

④ 추천위원회 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 옴부즈만 추천 대상자를 의결하며, 복수로 추천도 가능하다.

⑤ 추천위원회 위원에 대하여는 위원으로 활동하는데 필요한 수당 등 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제13조(옴부즈만 상호간의 관계) 옴부즈만은 직무범위를 각기 달리하여 상호 독립하여 직무를 수행하되, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우에는 정당한 사유가 없는 한 이에 협조하여야 한다.

제14조(자문기구) ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문기구를 둘 수 있다.

② 제1항에 따라 업무수행을 위해 자문을 받은 경우에는 해당 자문위원에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제15조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 자는 직무수행과 관련하여 알게된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제16조(벌칙적용에 있어서 공무원 의제) 옴부즈만은 직무와 관련하여 「형법」 및 그 밖의 법률에 따른 벌칙의 적용에 있어서 이를 공무원으로 본다.

제 3 장 고충민원의 처리

제17조(고충민원의 신청과 접수) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 옴부즈만에 고충민원을 신청할 수 있다.

② 옴부즈만에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 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. 소송 및 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 신청인과의 관계
5. 대표자가 선정된 경우 그 대표자의 인적사항

③ 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

제18조(고충민원의 이송 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원 중에서 관계 소속기관등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 관계 소속기관등에 이송할 수 있다. 이 경우 관계 소속기관등의 장은 그 처리결과를 옴부즈만과 신청인에게 통보하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 이송한 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.

제19조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원이 접수된 경우에는 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에

조사·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. 제22조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 신청인이 구체적 증거나 사실을 제시하지 않고 일방적인 주장만 할 경우
4. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

제20조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제19조에 따라 조사를 함에 있어서 필요한 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관계 소속기관등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
2. 관계 소속기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소와 시설 등에 대한 실지조사
4. 감정의 의뢰

② 옴부즈만이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

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

제21조 삭제 (2017. 1. 9)

제22조(고충민원의 각하 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다. (개정 2017. 1. 9)

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원이 처분을 요구한 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 제10조에서 정한 직무 관할의 범위에서 벗어나는 사항
6. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항

② 옴부즈만은 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.

제23조(합의권고 및 조정) 옴부즈만은 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 합의를 권고하거나 조정을 할 수 있다.

제24조(시정의 권고와 의견표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 관계 소속기관등의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 소속기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 관계 소속기관등의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 소속기관등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제25조(제도개선의 권고와 의견표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 및 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 제도개선에 대한 의견을 표명할 수 있다.

제26조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제24조 또는 제25조에 따라 관계 소속기관등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 그 소속기관등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

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

제27조(결정의 통지) 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 소속기관등의 장에게 통지하여야 한다.

제28조(처리결과와 통보 등) ① 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 소속기관등의 장은 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에 통보하여야 하며, 그 권고 또는 의견내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 첨부하여 통보하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따른 관계 소속기관등의 장으로부터 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.

제29조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제30조(권고 등 이행실태의 확인과 점검) 옴부즈만은 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견의 이행 실태를 확인하고 점검할 수 있다.

제31조(운영상황의 보고와 공표 등) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 하며, 이 경우 「개인정보보호법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야 한다. (개정 2017. 1. 9, 2022. 1. 6)

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

제32조(국민권익위원회와의 관계) ① 고충민원을 처리하는데 있어서 옴부즈만과 국민권익위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 상호간 이에 협조하여야 한다.

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

제4장 사무국의 구성과 운영

제33조(사무국) ① 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다.

② 사무국에는 사무국장 1명을 두되, 사무국장은 대표옴부즈만이 겸직하고 사무국의 소관 사무를 관장한다.

- ③ 옴부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 시장에게 공무원의 파견을 요청할 수 있다.
- ④ 고충민원의 전문적 조사를 위해 예산의 범위에서 전문조사관을 둘 수 있다.
- ⑤ 시장은 제3항 및 제4항에 따라 파견 또는 채용된 자에 대하여 인사·처우 등에 있어서 우대조치를 강구하여야 한다.

제34조(운영지원) ① 시장은 옴부즈만의 활동과 사무국 운영 등에 필요한 경비를 예산의 범위에서 지원한다.
 ② 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원하여야 한다.

제35조(시행규칙) 이 조례 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 (2015. 2. 27 조례 제981호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 (2017. 1. 9 조례 제1186호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 (2022. 1. 6 조례 제1866호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

3. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

제1조(목적) 이 규칙은 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(회의의 진행) ① 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제9조에 따른 회의는 대표옴부즈만이 소집하며, 그 의장이 된다.

② 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결의 순으로 진행하며, 회의의 진행에 필요한 간사의 사무는 파견 공무원이 수행한다.

③ 의안의 제안 설명은 조사에 참여한 옴부즈만이 한다.

④ 옴부즈만이 필요하다고 판단하는 경우에는 관계 소속기관 등의 직원, 신청인 또는 이해관계인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

⑤ 회의내용에 관한 사항은 회의록으로 작성하고 비치하여야 하며, 고충민원의 심의를 의결한 경우에는 의결서를 작성하여야 한다.

제3조(의결서의 경정) ① 옴부즈만은 제2조제5항에 따른 의결서 작성 이후 명백히 잘못된 계산·표시, 그 밖에 이와 유사한 오류가 있는 것이 발견된 때에는 확인을 거쳐 경정할 수 있다.

② 제1항에 따라 의결서 경정이 있는 때에는 의결서의 원본에 경정된 사항을 첨부하여야 한다.

제4조(옴부즈만의 기피·회피) ① 조례 제11조의2제2항에 따라 기피신청을 하고자하는 경우에는 옴부즈만에게 신청하여야 한다.

② 제1항의 기피신청을 받은 옴부즈만은 지체 없이 기피신청에 대한 의견서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.

③ 제1항에 따른 기피신청에 대한 결정은 대표옴부즈만이 한다.

④ 옴부즈만이 조례 제11조의2제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 대표옴부즈만에게 신청하여야 한다.

제5조(자문위원회) ① 조례 제14조에 따라 자문기구로서 화성시 시민옴부즈만자문위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

② 위원회는 위원장을 포함한 20명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 위원장은 대표옴부즈만이 되며, 위원은 행정에 관하여 전문적인 기술과 경험이 풍부한 자로 위촉하되, 어느 한 쪽 성(性)이 100분의 60 이상 넘지 않도록 노력하여야 한다.

④ 위원의 임기는 2년으로 하고, 1회에 한하여 연임할 수 있으며, 보궐 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.

⑤ 위원회의 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑥ 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 고충민원 중 전문적 지식을 요하는 사항
2. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하여 자문을 구하는 사항

- ⑦ 옴부즈만은 위원회의 효율적 운영을 위하여 필요한 때에는 5명 이내의 소위원회를 운영할 수 있다.
- ⑧ 회의 내용에 관한 사항은 회의록을 작성하고 비치하여야 한다.
- ⑨ 위원으로 있거나 있었던 자는 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제6조(고충민원의 신청과 접수 등) ① 조례 제17조제2항에 따라 옴부즈만에 고충민원을 신청하려는 자는 별지 제1호서식의 고충민원신청서를 제출하여야 한다.

- ② 조례 제17조제2항 단서에 따라 구두로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수자가 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.
- ③ 옴부즈만이 고충민원을 접수한 때에는 별지 제2호서식의 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 별지 제3호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다.

제7조(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.

제8조(신청의 취하) 신청인은 옴부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제9조(반복 고충민원 등의 처리) ① 옴부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결 처리할 수 있다.

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

제10조(합의 권고 및 조정) ① 조례 제23조에 따른 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 별지 제4호서식의 합의서 또는 별지 제5호서식의 조정서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 옴부즈만이 이를 확인한다.

- ② 옴부즈만은 조정을 위하여 조정회의를 개최할 수 있으며, 조정회의는 옴부즈만이 주재한다.
- ③ 옴부즈만은 조정회의의 원활한 진행을 위하여 고충민원의 신청인과 관계 부서 등의 직원에게 출석을 요구할 수 있으며, 신청인의 요청이 있거나 효율적인 조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등으로 하여금 조정회의에 참석 및 의견진술을 요청할 수 있다.
- ④ 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 신청인 및 관계 소속기관 등의 장에게 고충민원의 결정내용을 따로 통지하지 아니할 수 있다.

제11조(권고 및 의견표명의 방법) ① 조례 제24조에 따른 시정의 권고와 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 고충민원의 내용

2. 시정의 권고 또는 의견표명의 내용
 3. 관계 소속기관 등의 회신기한 등 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항
- ② 조례 제25조에 따른 제도개선의 권고와 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.
1. 관련 법령·제도·시책 등의 현황 및 문제점
 2. 제도개선의 권고 또는 의견표명의 내용
 3. 관계 소속기관 등의 회신기한 등 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제12조(처리결과와 통보 등) ① 관계 소속기관 등의 장은 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

② 관계 소속기관 등의 장은 옴부즈만의 권고 또는 의견과 다른 방법으로 고충민원을 해소한 경우 또는 해소할 수 있는 경우에는 이를 옴부즈만에 통보하여야 한다.

제13조(이행실태의 확인과 점검을 위한 자료제출 요청 등) ① 옴부즈만은 조례 제30조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인과 점검을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 점검대상이 되는 관계 소속기관 등에 대하여 다음 각 호의 사항을 요청할 수 있다.

1. 관계 서류의 제출
 2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
 3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
 4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 조치
- ② 제1항에 따른 요청을 받은 관계 소속기관 등은 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제14조(운영상황의 보고 및 공표) 조례 제31조에 따른 옴부즈만 운영상황에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
2. 고충민원과 관련하여 옴부즈만이 권고 또는 의견을 표명한 사항
3. 고충민원과 관련하여 옴부즈만의 권고 또는 의견에 대하여 관계 소속기관 등이 수용하지 아니한 사항
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제15조(사무국의 업무) ① 조례 제33조제1항에 따른 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·접수 및 민원 조사·처리 지원
 2. 옴부즈만 결정사항의 시행 및 사후관리
 3. 옴부즈만 회의록 작성 및 기록 보존
 4. 고충민원 편람·서식 등의 비치
 5. 그밖에 옴부즈만 운영에 필요한 사무
- ② 옴부즈만 운영 사무의 효율적인 업무처리를 위하여 사무국장이 부재 또는 직무를 수행할 수 없을 때에는 다른 옴부즈만이 대행할 수 있다.

제16조(공무원 등의 파견) ① 조례 제33조제3항에 따라 파견을 요청받은 시장은 고충민원의 처리에 적합한 공무원 또는 직원을 선발하여 파견하여야 한다.

② 시장은 파견 후 복귀한 공무원 또는 직원에 대하여는 보직부여 등에 있어서 우대조치를 강구하여야 하며, 옴부즈만에 1년 이상 근무한 경우에는 경력가점을 부여하는 등 평정 시 우대할 수 있다.

제17조(활동비 지원) 옴부즈만에게 지급하는 활동비의 지급기준은 5급 상당 공무원 연봉의 50퍼센트 수준으로 지급한다.

제18조(공인) ① 옴부즈만 운영과 관련하여 발송하거나 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용한다.

② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「화성시 공인 조례」를 준용한다.

제19조(기록의 관리) ① 옴부즈만의 모든 기록물은 「공공기록물관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충처리 민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

제20조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제21조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 시장이 따로 정할 수 있다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

※ 별지 서식은 생략

4. 화성시 시민옴부즈만 운영세칙

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 세칙은 화성시 시민옴부즈만의 운영전반에 필요한 세부 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 세칙에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “활동비”란 옴부즈만의 직무수행을 지원하기 위해 매월 지급하는 경비를 말한다.
2. “활동비월액”이란 활동비를 산정하기 위한 기초로써 5급 상당 공무원 평균 연봉의 2분의 1을 12로 나눈 금액을 말한다.
3. “활동기간”이란 옴부즈만이 위촉된 날부터 임기만료 또는 해촉된 날까지의 기간을 말한다.

제 2 장 근무 규정

제3조(기본자세) ① 옴부즈만은 주민 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.

제4조(근무일 및 근무시간) ① 옴부즈만의 1주간 근무시간은 20시간으로 하며, 평일 근무를 원칙으로 한다.

② 옴부즈만의 1일 근무시간은 「지방공무원 복무규정」 제2조에 따른 공무원의 근무시간(09:00 ~ 18:00) 내에서 지정하며, 점심시간은 12시부터 13시까지로 한다.

③ 옴부즈만의 근무일 및 근무시간 지정은 고충민원 상담 및 처리에 차질이 없도록 대표옴부즈만이 별도로 정한다. 다만, 운영회의가 개최되는 월요일에는 합동근무를 원칙으로 한다.

제5조(근무상황부의 관리) ① 옴부즈만의 근무기록을 위하여 별지 제1호서식의 근무상황부를 개인별로 비치하여야 한다.

② 근무상황부는 사무국에서 관리한다.

제6조(신분증 제시) 옴부즈만은 「화성시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제19조에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제12호서식의 신분증을 관계인에게 제시하여야 한다.

제7조(출장) ① 옴부즈만은 출장 중에는 해당 공무수행을 위하여 전력을 다하여야 하며, 사사로운 일을 위하여 시간을 소비하여서는 아니 된다.

② 옴부즈만 근무일(근무시간)에 다른 옴부즈만이 부재중인 경우 출장을 지양하고 고충민원 상담 및 처리에 주력해야 한다.

③ 옴부즈만이 관내·관외출장을 할 때에는 근무상황부에 기록한다.

제8조(서류보관 등) 옴부즈만은 퇴근하는 때에는 문서 및 물품을 잠금장치가 된 지정 서류함에 보관하여야 한다.

제9조(사무의 인계인수) ① 옴부즈만이 임기만료 또는 해촉으로 인하여 그 직무를 담당할 수 없게 된 경우에는 후임자에게 그 사무를 인계하여야 한다.

② 사무의 인계인수는 「화성시 사무인계인수 규칙」을 준용한다.

제10조(연락체계의 유지) ① 옴부즈만은 근무시간이 아닌 때에도 항상 소재 파악이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.

② 옴부즈만의 연락체계 유지를 위하여 주소, 전화번호 등의 변경이 있을 때에는 이를 즉시 사무국에 알려야 한다.

제11조(대표옴부즈만 선임기간) 조례 제8조에 따라 호선된 대표 옴부즈만의 선임기간은 1년으로 한다.

제 3 장 고충민원의 처리

제12조(고충민원 상담과 신청) ① 옴부즈만은 고충민원 상담시 별지 제2호서식의 상담일지를 작성해야 한다.

② 고충민원 신청은 방문·우편·모사전송 또는 인터넷 등으로 신청할 수 있다.

③ 조례 제17조제2항 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

제13조(다수인 관련 민원) “다수인”이란 5명 이상을 말한다. 다만, 다수인 관련 민원의 신청인은 연명부를 원본으로 제출하여야 한다.

제14조(고충민원의 접수) ① 고충민원을 접수한 때에는 그 순서에 따라 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 소관기관에 이송하고 그 사실을 신청인에게 통보하여야 한다.

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

제15조(신청서의 보완) ① 옴부즈만은 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」(이하 “시행규칙”이라 한다) 제7조제1항 및 제2항에 따라 신청서의 보완을 요청할 경우에는 문서·구술·전화·모사전송 또는 인터넷으로 요청할 수 있다. 다만, 보완에 상당한 기간이 소요되거나 판단에 중대한 영향을 미치는 자료 등은 문서로 하여야 한다.

② 신청인이 2회에 걸쳐 보완을 하지 아니하여 시행규칙 제7조제3항에 따라 종결처리 한 때에는 신청인에게 그 사실을 통보하여야 한다.

제16조(고충민원기록표) 고충민원을 접수한 옴부즈만은 민원내용을 신속히 파악하여 별지 제3호서식의 고충민원기록표를 작성해야 한다.

제17조(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.

제18조(신청의 취하) ① 옴부즈만은 시행규칙 제8조에 따라 신청인이 고충민원 신청을 취하하는 경우에는 별지 제4호서식의 고충민원 취하서를 제출하도록 하며 그 고충민원을 종결 처리하여야 한다. 다만, 신청인이 서면으로 취하할 수 없는 특별한 사정이 있다고 인정되는 경우에는 옴부즈만이 그 내용을 확인한 후 이를 기록으로 남겨 처리할 수 있다.

② 신청인이 고충민원을 취하하여 고충민원서류의 반환을 요청한 경우에는 이를 신청인에게 반환하여야 한다. 이 경우 그 사본을 고충민원기록표와 함께 편철하여야 한다.

제19조(처리의 원칙) ① 진행 중인 2 이상의 민원이 같은 내용일 경우 이를 병합하여 처리할 수 있다.

② 옴부즈만은 관계 행정기관 등이 고충민원 처리과정에 직접 참가하지 아니하는 경우에는 소속직원을 고충민원 업무 수행자로 지정하여 통보하도록 요청할 수 있다.

제20조(국민권익위원회와의 협조) 옴부즈만은 조례 제17조제1항에 따라 신청인이 국민권익위원회와 옴부즈만에 동일한 고충민원을 신청한 사실을 안 즉시 국민권익위원회에 그 사실을 통보하고 당해 고충민원의 조사·처리방침을 협의하여야 한다.

제21조(조사의 종결 등) ① 조례 제19조제2항제4호에서 “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 제2조제3호에 따른 고충민원에 해당하지 아니하는 경우

② 옴부즈만은 고충민원이 다음 각호의 어느 하나에 해당한다고 인정되는 경우에는 조사 없이 종결하거나 그 민원사항에 대하여 안내할 수 있다.

1. 제1항 각 호에 해당되는 경우
2. 시행규칙 제7조제3항에 해당되는 경우
3. 시행규칙 제9조에 해당되는 경우

③ 옴부즈만은 제2항과 같이 처리할 경우 신청인에게 그 사실을 문서로 통지하여야 한다. 다만 제2항제3호의 경우에는 그러하지 아니할 수 있다.

제22조(처리기간의 연장) ① 조례 제19조제1항 단서에서 “부득이한 사유”라 함은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 조례 제20조제1항제4호에 따라 감정의 의뢰가 필요한 경우
2. 신청인이 처리기간의 연장을 요청한 경우
3. 그 밖에 처리기간의 연장이 불가피하다고 인정하는 경우

② 옴부즈만은 조례 제19조제1항에 따라 고충민원의 처리기간을 연장하고자 하는 경우에는 별지 제11호 서식의 검토보고서를 작성하여 운영회의 심의 후 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 문서로 통지하여야 한다.

③ 제1항에 따른 고충민원의 처리기간에 삽입하지 아니하는 기간에 대하여는 「행정절차법 시행령」

제11조를 준용한다.

제23조(처리기간의 계산) 조례 제19조제1항에 따른 고충민원 처리기간의 계산은 「민원사무처리에 관한 법률」 제6조의 규정에 따른다.

제24조(조사방법) ① 고충민원의 조사는 조례 제20조제1항의 각 호에 의하되, 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 독촉을 할 수 있다.

④ 조례 제20조제1항제4호에 따른 감정의 의뢰는 감정인 또는 감정기관, 감정기간, 감정의 목적 및 내용 등을 기재한 서면으로 하여야 한다.

제25조(출석조사) 옴부즈만은 조례 제20조제1항에 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.

제26조(실지조사) ① 옴부즈만은 조례 제20조제1항에 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.

제27조(합의 및 조정) ① 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대하여 당사자간 합의서가 제출되거나 관계 행정기관 등이 신청인의 민원을 사실상 수용한 경우에도 합의가 성립된 것으로 볼 수 있다.

② 옴부즈만은 시행규칙 제10조에 따른 합의서 또는 조정서를 작성할 경우에는 신청인과 관계 행정기관 등으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하고, 합의에 참여한 옴부즈만인 서명 또는 기명날인하여야 한다.

③ 옴부즈만은 합의 또는 조정이 성립된 사안에 대한 이행결과를 확인하고 사후관리카드에 입력하여야 한다.

제28조(조사결과 보고) 옴부즈만은 고충민원에 대한 필요한 조사를 완료한 후, 별지 제5호서식의 조사결과 보고서를 작성한다.

제29조(결정의 통지 등) ① 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 3일 이내에 신청인과 관계 행정기관에 이를 통지해야 한다.

② 처리결과 통지는 문서로 하며 신청인이 원할 경우 인터넷·팩스도 가능하다.

③ 옴부즈만은 결정내용이 권고 또는 의견표명인 경우 의결서를 첨부하여 통지해야 한다.

제30조(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.

제31조(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 사후관리에 철저를 기하여야 한다.

제32조(운영상황의 보고와 공표 등) ① 옴부즈만은 조례 제31조제1항에 의거 매년 12월말까지의 고충민원 처리사항 및 운영결과를 집계하여 다음 연도 2월말까지 시장과 의회에 보고하여야 한다.

② 제1항에 따라 보고한 운영상황은 공고하여야 한다.

제 4 장 운영회의

제33조(운영회의 개최) 고충민원 조사여부 결정 및 결정사항 심의·의결을 위하여 운영회의를 매주 월요일에 개최한다.

제34조(조사여부 결정) ① 고충민원을 접수한 후 7일 이내에 운영회의 심의를 거쳐 조사여부를 결정한다.

② 고충민원 내용이 운영세칙 제20조 제1항 내지 제2항 각호에 해당되는 경우 조사 없이 종결처리하고 이를 신청인에게 문서로 통지한다.

제35조(주관 옴부즈만의 지정) ① 조사심의를 필요한 고충민원에 대하여 이를 처리할 옴부즈만을 지정하여야 한다.

② 주관 옴부즈만은 지체없이 신청인에게 서면으로 옴부즈만의 소속·성명·연락처를 기재하고 조사 실시를 통지해야 한다.

제36조(심의의결) ① 옴부즈만은 고충민원 조사결과에 대하여 결정사항을 심의·의결한다.

② 심의·의결 직후 별지 제6호서식의 의결서와 별지 제7호서식의 회의록에 의결에 참가한 옴부즈만의 서명 또는 날인을 받는다.

③ 옴부즈만은 심의·의결된 고충민원 결정사항을 신청인과 관계 행정기관에 별지 제8호 및 제9호 서식의 의결서를 통지해야 한다.

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

제 5 장 자문위원회

제37조(자문위원 위촉) 조례 시행규칙 제5조에 따라 자문위원으로 다음 각 호의 1에 해당하는 사람을 옴부즈만이 위촉한다.

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 자

3. 그 밖에 고충민원 처리 관련 전문지식과 실무경험이 풍부하다고 옴부즈만이 인정하는 자

제38조(위촉해제) 옴부즈만은 다음 각 호 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우에는 자문위원을 위촉 해제할 수 있다.

1. 임기만료 또는 사임의사가 있는 경우
2. 자문위원회 참석 또는 개별자문 실적이 현저히 부진한 경우
3. 장기 치료를 요하는 질병 또는 품위손상 등의 사유로 직무를 수행하는데 부적당하다고 인정될 경우

제39조(회의소집) ① 조례 시행규칙 제5조 제6항에 의거 심의할 안건이 있는 경우 대표 옴부즈만이 회의를 소집한다.

② 회의를 소집하고자 하는 경우에는 회의 개최일 7일전까지 회의일시, 장소 및 안건을 각 위원에게 통지하여야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 부득이한 경우에는 그러하지 아니한다.

제40조(개별자문) 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 자문위원에게 개별자문을 받을 수 있다.

1. 특정 분야에 국한된 사항으로 자문위원회 개최가 불필요한 경우
2. 기타 위원장이 개별자문이 필요하다고 인정하는 경우

제41조(수당 등 지급) 자문위원회에 참석하거나 개별자문을 수행한 자문위원에 대해서는 예산의 범위 내에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제 6 장 사무국 운영지원

제42조(활동비 지급기준) ① 시행규칙 제17조 및 「화성시 시민옴부즈만 운영 세칙」 제2조 제2호의 “5급 상당 공무원 연봉”은 「공무원보수규정」 제35조에 따른 별표 33 중 5급(상당) 공무원 연봉한계액의 평균 금액의 2분의 1을 적용한다.

② 옴부즈만의 활동비는 활동비월액에 따라 지급하며, 월 실제 근무시간이 80시간 미만인 경우 별표1에 따른 산식에 의거 지급한다.

제43조(활동비 지급기관) 옴부즈만의 활동비는 화성시에서 지급한다.

제44조(활동비 지급방법) ① 옴부즈만의 활동비는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 요구 불예금으로 지급하는 것을 원칙으로 한다.

② 활동비는 본인에게 직접 지급하되, 출장, 향해, 그 밖의 부득이한 사유로 본인에게 직접 지급할 수 없을 때에는 본인이 직접 지정하는 사람에게 지급할 수 있다.

제45조(활동비 지급일) ① 활동비의 지급일은 매월 5일로 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 화성시장(이하 “시장”이라 한다)의 승인을 받아 지급일을 달리 정할 수 있다.

② 지급일이 토요일이거나 공휴일이면 그 전 날 지급한다.

③ 위촉해제된 경우에는 제1항에도 불구하고 위촉해제일에 활동비를 지급할 수 있다.

제46조(관리대장) ① 시행규칙 제18조에 의거 관련 대장을 비치하여야 한다.

② 시행규칙 제19조에 의거 관련 대장을 비치하여야 한다.

제47조(사무결재의 기준) ① 옴부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 옴부즈만의 권한에 속하는 사무에 대한 결재기준은 별표2와 같다.

부 칙

이 세칙은 옴부즈만 운영회의의 의결을 받은 날부터 시행한다.

[별표 1]

활동비 산식

※ 월 실제 근무시간이 80시간 미만인 경우

<p>■ 활동비 월액 × (월 실제 근무시간 / 80 시간)</p>

[별표 2]

사무결재 기준

단위사무	사무 처리내용	기안자		결재자
		주무관	주 관 시민옴부즈만	사무국장 (대표 시민옴부즈만)
고충민원 처리	일반민원인 경우 관계 행정기관 이첩	○		○ (1인결재)
	고충민원 신청의 보완 취하		○	○ (1인결재)
	조사가 불필요한 민원인 경우, 조사의 중지·종결 (각하, 이송, 이첩)	○		○
	조사실시 통지		○	○ (1인결재)
	출석 및 실지조사 관련 참석요청		○	○ (1인결재)
	처리기간 연장		○	○ (1인결재)
	이해당사자간 조정 또는 합의		○	○ (1인결재)
	필요시 자문위원회 개최		○	○ (1인결재)
	고충민원 기각		○	○ (1인결재)
	고충민원 조사결과 결정사항 통지 (시정권고, 의견표명, 제도개선 등)		○	○ (1인결재)
	재심의 결정사항 통지		○	○ (1인결재)
	처리결과 이행실태 관리	○		○
	감사의뢰		○	○ (1인결재)
	운영상황 보고서 작성		○	○
	사무국 운영지원	옴부즈만 근무상황 관리	○	
	사무국 운영에 관한 사항	○		○

※ 별지 서식은 생략

