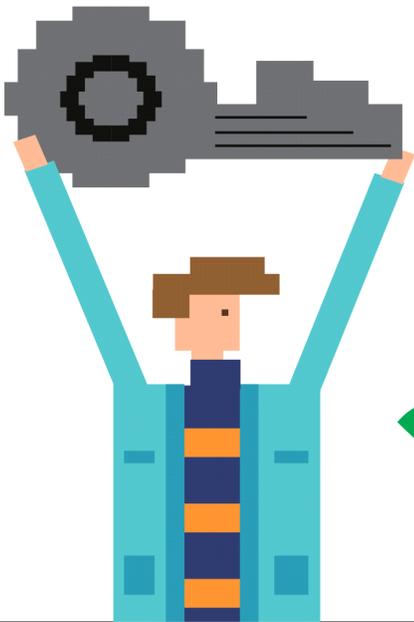


새로운 도약 **잇진** 동구

2021년 대구광역시 동구 ombudsman 운영상황보고서

Daegu Donggu Ombudsman of management state report



대구광역시 동구 [오부즈만]
Dong-gu, Daegu Metropolitan City

발 간 사

2019년 7월 대구광역시 동구 옴부즈만이 출범하여 구민들의 고충민원 처리를 위하여 제 역할을 한지 어느새 3년째에 접어들었습니다.

제도의 정착기를 지나 이제 동구 옴부즈만은 국민의 권익보호와 행정기관·국민 간 갈등 중재 및 해결이라는 취지에 맞게 다양한 분야에서 구민의 소리에 귀 기울이며 가교 역할을 수행하고 있습니다.

2021년은 옴부즈만을 찾아온 구민들과 소통하며 이러한 변화 속에서 저희 역할의 중요성 또한 깊이 체감할 수 있는 한 해이기도 했습니다. 다만 유례없는 코로나 팬데믹 현상으로 현장조사와 대면 회의를 정상적으로 진행하지 못하여 현장의 소리를 좀 더 가까운 곳에서 듣지 못하여 아쉬움을 느낍니다.

그러나 이러한 재난상황 속에서도 옴부즈만을 믿고 찾아주신 구민 여러분들을 위해 가장 합리적인 해결 방법을 찾고자 동료 옴부즈만 위원들과 함께 끊임없이 고민하며 구민과의 소통창구로서의 역할을 할 수 있어 긍지와 보람을 느낄 수 있었던 시간이었습니다.

앞으로도 우리 동구 옴부즈만은 구민의 권익을 보호하는 봉사자로서 그 소임을 다할 것을 약속드리며, 동구가 높은 수준의 공공서비스를 제공하는데 보탬이 되도록 함께 노력하겠습니다.

끝으로 지난 한 해 동안 자신의 전문 분야를 바탕으로 적극적으로 활동해주신 동료 옴부즈만 위원들과 업무를 원활히 수행할 수 있도록 협조하여 주신 모든 분들께 감사드립니다.

2022년 2월 25일

대구광역시 동구 대표옴부즈만 박영홍

I. 옴부즈만 운영개요

1. 도입배경 및 추진경과	1
2. 옴부즈만 구성 및 운영	3

II. 옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 접수 처리현황	11
2. 고충민원 접수내역	17
3. 옴부즈만 활동사진	41

III. 주요 처리사례

1. 시정권고	45
2. 의견표명	53

IV. 부록

1. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	59
2. 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	61
3. 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	66



OMBUDSMAN

I. 옴부즈만 운영개요

1

도입배경 및 추진경과

옴부즈만(Ombudsman) 개념

옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 ‘남의 일을 대신해서 해주는 대리인’이라는 뜻으로 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 조사하고, 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권의 보호제도

□ 도입배경

- 행정의 복잡·다변화로 주민의 요구사항이 다양하게 나타나고 있으며, 또한 정당한 행정처분에 대한 민원의 집단화 양상 및 반복적인 민원제기 등 일부민원에 의한 행정력 손실이 크고 행정기관에 대한 주민의 불신과 불만사항은 해소되지 않는 실정으로,
- 중립적인 견지에서 고충민원을 처리(조사, 합의권고 및 조정 역할)함으로써 주민과 행정기관 간 완충 역할 및 상호 신뢰를 높일 수 있으며, 동일 반복민원으로 인한 행정 낭비 방지에도 일조할 수 있는 옴부즈만 제도를 도입

□ 설치근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 제32조 (시민고충처리위원회의 설치)
- 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

□ 추진경과

- 2018. 10. 18. 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 계획 수립
- 2018. 11. 26. 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 공포
- 2019. 1. 30. 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 공포
- 2019. 7. 1. 대구광역시 동구 옴부즈만 위원 위촉
- 2019. 7. 15. 대구광역시 동구 옴부즈만 출범
- 2020. 3. 18. 2019년 대구광역시 동구 옴부즈만 운영상황 공표
- 2021. 3. 29. 2020년 대구광역시 동구 옴부즈만 운영상황 공표
- 2021. 7. 1. 대구광역시 동구 옴부즈만 위원 재위촉
- 2022. 3. 2021년 대구광역시 동구 옴부즈만 운영상황 공표예정

2

옴부즈만 구성 및 운영

□ 구성 및 임기

○ 구 성 : 3명

- 대표 옴부즈만 1명, 옴부즈만 2명

- ▶ 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제3조 제1항에 따라 3명 이내 구성

○ 임 기 : 2년(1회에 한하여 연임 가능)

- 궐위에 의해 새로이 위촉된 옴부즈만의 임기는 위촉일로부터 새로이 개시

- ▶ 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제7조 제1항

○ 운영형태 : 매주 월,수,금 09:30 ~ 17:30 / 1일 1명 근무

※ 매월 둘째, 넷째주 합동근무 (월, 수, 금 중 1일)

〈옴부즈만의 자격 (대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제3조)〉

- ❖ 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
- ❖ 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- ❖ 4급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
- ❖ 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사 자격 5년 이상 경력자
- ❖ 사회적 신망과 행정 식견 및 경험자로서 시민사회단체 추천자

□ 읍부즈만 소개

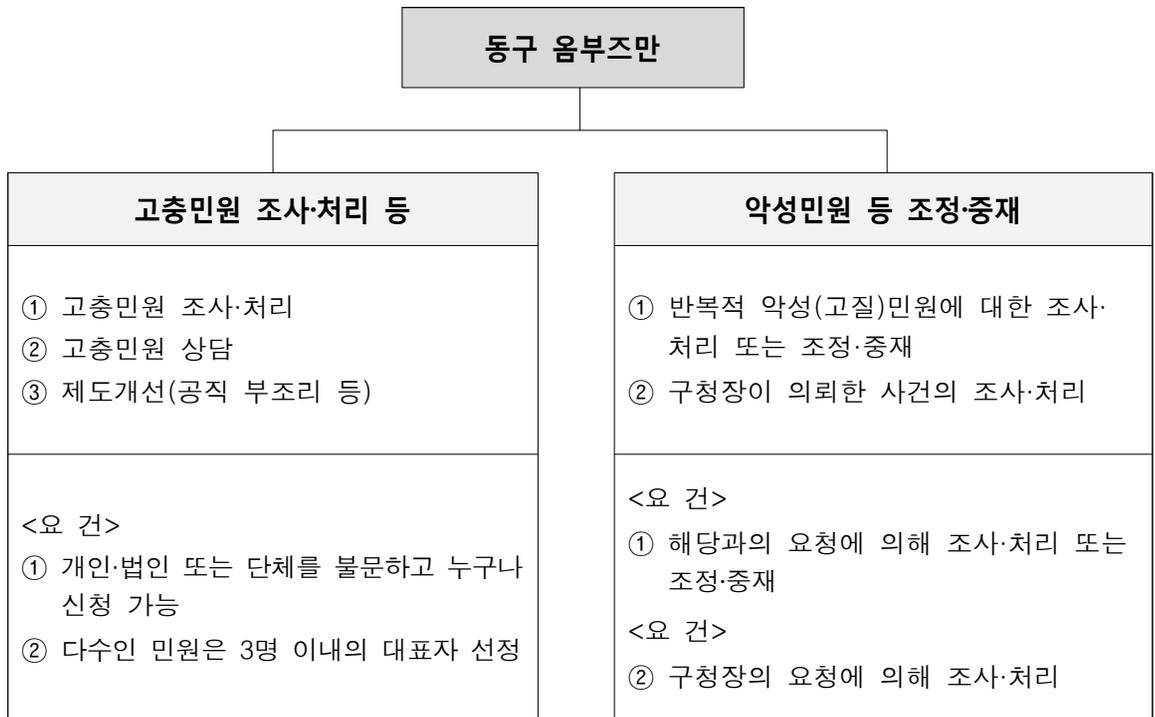
구 분	성 명		주 요 경 력
대 표 읍부즈만		박영홍	<ul style="list-style-type: none"> • 現 경북대학교 건축도시공간연구소 (전략연구위원장) • 前 대구 야구장 건립추진단장 • 前 대구광역시 달서구 도시창조국장
위 원		신준복	<ul style="list-style-type: none"> • 前 여성가족부 여성권익증진팀 담당 • 前 경상북도 자치행정과 담당 • 前 경상북도 공무원교육원 교육운영과장
위 원		손병찬	<ul style="list-style-type: none"> • 前 대구광역시 동구 건설과 근무 • 前 대구광역시 도시디자인과 담당 • 前 대구광역시 상수도사업본부 달성사업소장

□ 직무 및 권한

- 주민생활 불편사항 및 공직 부조리에 대한 의견제시 또는 제도개선 권고
 - 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 민원(고충민원 및 불합리한 제도의 개선 등을 포함)에 대한 조사처리
 - 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사처리 또는 조정·중재
 - 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 읍부즈만에게 위임·의뢰하는 사안의 조사처리
- ▶ 대구광역시 동구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제10조

□ 옴부즈만의 직무 및 권한이 아닌 사항

- 구의회에 관한 사항
- 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사·조사가 진행 중인 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
- 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 판단한 사항
 - ▶ 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제10조
 - ▶ 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제4조



□ 옴부즈만 민원처리절차



□ 운영방식

- 상호 독립하여 직무를 수행하되, 다음의 경우에는 재적 옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결
 - 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
 - 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
 - 그 밖에 대표 옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항
 - ▶ 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제11조

<읍부즈만의 조치(결정) 유형>

❖ 시정권고

피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우

❖ 의견표명

피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우

❖ 제도개선 권고

법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정 되는 경우

❖ 제도개선 의견표명

법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우로서 의견을 표명할 필요가 있는 경우

❖ 조정

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

❖ 합의

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

❖ 심의안내

신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우

□ 운영상황의 보고 및 공표

가. 운영상황 보고

- 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고

※ 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제19조

나. 운영상황 공표

- 매년 12월 말까지의 운영상황을 다음해 3월 말까지 구 공보에 공표

- 공표 시 개인정보보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 공공기관의 정보공개에 관한 법률 등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호

- 공표대상

- ① 고충민원의 접수 및 처리사항
- ② 옴부즈만의 시정·감사요구·권고 또는 의견표명 내용
- ③ 옴부즈만의 시정·감사요구·권고 또는 의견표명에 대한 주요 불수용 현황
- ④ 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

※ 대구 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제19조 및 같은 조례 시행규칙 제14조

OMBUDSMAN

Ⅱ. 옴부즈만 운영성과

1 고층민원 접수·처리 현황

□ 민원 접수 현황

(단위 : 건)

구분 건수	합계	직접 조사	이첩	취하	상담 완료	비고
2019	25	8	8	-	9	2019.7.~12.
2020	61	10	15	-	36	
2021	83	17	25	-	41	

□ 직접조사 처리 현황

(단위 : 건)

연도	합계	조 사 결 정								진행중
		소계	의견 표명	시정 권고	합의 조정	제도 개선	기각	각하	심의 안내	
2019	8	8	3	2	2	-	1	-	-	-
2020	10	10	5	2	2	-	-	-	1	-
2021	17	17	10	3	1	-	2	-	1	-

□ 분야별 현황

(단위 : 건)

연도	계	건축	도로 · 교통	농지	도시	복지	세무	환경	건의	기타
2019	25	9	1	3	-	-	1	3	2	6
2020	61	23	9	8	6	5	4	1	2	3
2021	83	40	17	3	1	7	2	3	1	9

□ 처리내용 요약

연번	접수일	내 용	비고
1	1. 15.	공사현장 발파진동 억제 요청	
2	1. 22.	불법주차카메라 단속 과태료에 대한 이의제기	
3	1. 22.	요양복지센터 지도감독 요청	
4	1. 27.	○○지구 주택재개발 관련 진입도로 확보방안 마련 요청	
5	1. 29.	화물자동차 대폐차 행정절차 개선 요구	
6	1. 29.	아파트 리모델링 공사로 인한 피해 해결 요청	
7	2. 1.	○○구역 재개발 정비사업 추진 관련 정보공개 요청	
8	2. 3.	○○구역 조합설립추진위원회 운영에 대한 걱정 여부	
9	2. 5.	도로개설구간 쓰레기 처리 요청	
10	2. 17.	재개발, 재건축 관련 법령 질의	
11	2. 22.	인도 무단점용 경작행위 조치 요청	
12	2. 22.	○○재정비촉진구역 추진에 관한 질의	
13	2. 26.	광고물 행정 시정 건의	
14	3. 3.	전·월세 신고 제도에 관한 질의	
15	3. 3.	주택재개발을 위한 도로 확보 방안 강구 요청	
16	3. 10.	민영주택 개발에 관한 질의	
17	3. 10.	도시계획도로 확장 방안 질의	
18	3. 10.	공동주택 안전진단제도에 관한 질의	
19	3. 12.	K2비행장 소음피해 소송관련 문의	
20	3. 15.	현상 도로에 대한 매수 청구	

연번	접수일	내 용	비고
21	3. 17.	재개발 정비구역 지정을 위한 정비계획 수립에 관한 질의	
22	3. 17.	주택재개발정비계획 지원 요청	
23	3. 17.	일몰제 관련한 건축허가 가능 문의	
24	3. 24.	농로 보수 및 확장 요청	
25	4. 12.	법인 취득세 관련 질의	
26	4. 16.	긴급생계지원 질의	
27	4. 21.	도로용도폐지 및 불하 건의	
28	4. 21.	주택재개발 추진위원회 부적정 운영에 관한 질의	
29	4. 21.	도로 용도폐지 관련 이해관계자 중재요청 및 건축허가 요청	
30	4. 23.	군 공항 소음피해 보상관련 질의	
31	4. 28.	재개발 추진위원회 업무 관련 질의 및 해결방법 문의	
32	4. 28.	건축허가 통제 건의	
33	5. 7.	개발제한구역 내 농지 성토 불법여부 확인 및 조치 요청	
34	5. 11.	농로 포장 허용 요청	
35	5. 12.	재개발추진위원회 업무 전반에 대한 질의	
36	5. 14.	상가 앞 주차선 삭제 요청	
37	5. 17.	주상복합 신축공사 건축허가 요청	
38	5. 17.	농사용 창고 건립 관련 문의	
39	5. 26.	담배소매업 지정취소 철회 요청	
40	6. 23.	과태료처분 시정 요청	

II. 읍부즈만 운영성과

연번	접수일	내 용	비고
41	6. 28.	아파트 공사로 인한 인근 주민 피해보상 요구	
42	6. 30.	도시계획도로 실효에 따른 건축불허가에 대한 해결 요구	
43	7. 5.	노인 일자리 알선 요청	
44	7. 9.	구청 홈페이지에 대구올레길 및 왕건길 안내 요청	
45	7. 16.	오수로 인한 악취 및 해충 발생 문제 해결 요청	
46	7. 21.	출소자 긴급생계지원 요청	
47	7. 21.	신평로 도로 보수 요청	
48	7. 21.	재개발 관련 법령 질의	
49	7. 28.	금호강 ‘시와 음악 거리’ 조성 건의	
50	8. 2.	공공하수도에 하수관 연결 요청	
51	8. 4.	용도변경 및 증축 관련 건의 및 이의제기	
52	8. 11.	건축법령 운용에 관한 질의	
53	8. 11.	주택재개발 관련 질의	
54	8. 11.	주택재개발 추진위원회 재구성에 관한 질의 및 이의제기	
55	8. 13.	문화재 심의대상 여부 질의	
56	8. 18.	탁상감정결과 통보에 따른 주민불만 대처방안 강구 요청	
57	8. 23.	재건축조합 외부감사 청구 및 조합운영에 대한 불만 제기	
58	9. 1.	지저동 벚꽃길 가로등 보수 요청	
59	9. 10.	건축물 멸실 신고 및 인감증명 관련 질의	
60	9. 13.	인근 커피숍 진입로 복토에 대한 지하건물 침수 피해호소	

연번	접수일	내 용	비고
61	9. 15.	주택재개발 사업시행인가 애로사항	
62	9. 29.	정비사업 계약업무처리 등에 관한 질의	
63	10. 1.	조합원 특별 분양 가능여부 등 질의	
64	10. 6.	목욕탕 영업정지 등 불이익 처분 구제 요청	
65	10. 8.	사업시행변경 인가 관련 업무협의 요청	
66	10. 13.	기초연금 수급 등에 관한 질의	
67	10. 15.	도로용도폐지 및 불하 건의	
68	10. 18.	○○시장 상가아파트 입주민 생활불편사항 해소 건의	
69	10. 20.	인근 건물 신축으로 인한 피해대책 요구	
70	10. 20.	주택건설업 등록 법인 취득세 감면 등에 관한 질의	
71	10. 27.	벚꽃길 시낭송 행사 지원 요청	
72	10. 29.	임대주택 및 분양주택에 관한 질의	
73	11. 3.	건축공사 중 도시계획변경이 있을 시 건축법 적용방법 질의	
74	11. 5.	담장허물기 지원사업 탈락 원인과 구제방법 문의	
75	11. 10.	택시발전법 위반 법인에 대한 2차 과태료 부과 처분 요구	
76	11. 12.	공동주택 공사로 발생한 진출입로 문제에 대한 개선 요구	
77	11. 17.	부당해고 대한 구제 요청	
78	11. 19.	조합설립 창립총회 개최에 관한 질의	
79	11. 24.	공원일몰제로 인한 일조권 적용에 대해 이의제기	
80	11. 26.	근린생활시설 신축에 따른 일조권 적용 이의제기	

II. 옴부즈만 운영성과

연번	접수일	내 용	비고
81	12. 1.	이면도로 포장 요청	
82	12. 3.	지방토지수용위원회 심의에 대한 애로사항 해결 건의	
83	12. 22.	신축 공동주택 하자보수 요청	

2

고충민원 접수내역

1) 옴부즈만 직접 조사·처리 내역: 17건

□ 조치(결정) 유형별

(단위 : 건)

합계	조 사 결 정							진행중
	의견표명	시정권고	합의조정	제도개선	기각	각하	심의안내	
17	10	3	1	-	2	-	1	-

□ 세부 처리내역

연번	접수일	민원내용 (신청인)	처리결과	비고
1	1. 29.	화물자동차 대폐차 관련 처분에 대한 개선 요청 (박OO)	<ul style="list-style-type: none"> - 관련부서 확인결과 화물자동차 대폐차 관련하여 종전에는 기간을 고시하였으나, 최근 들어 고시를 따로 하지 않도록 규정을 바뀌었고 이에 따라 사업자가 대처하지 못하였음을 인지 - 법령이나 규정의 개정에 준하는 공문 시행을 사전 예고나 계도 기간도 없이 이제까지 적용된 것과 다르게 적용함으로써 인하여 대폐차 차량 등록을 못하도록 하는 것은 공익 실현의 목적보다는 민원인의 피해는 물론 실직 등으로 지역경제 활성화에도 도움이 되지 않을 것으로 사료되므로, 민원인이 요구한 대폐차 기한 경과 차량 84대에 대하여 일정기간 개선명령 기간을 주도록 하여 등록을 하도록 하고 이에 불응할 경우 관련 규정에 따라 행정처분을 하도록 권고 	시정권고

II. 읍부즈만 운영성과

연번	접수일	민원내용 (신청인)	처리결과	비고
2	3. 3.	주택재개발을 위한 도로 확보방안 마련 요청 (박OO)	<ul style="list-style-type: none"> - 노후주택단지 주택재개발을 위하여 교통소통 전반적인 내용을 검토한바 기존 도로망으로는 교통영향평가가 불가능하여 개발 방안이 없으니 지역 주민 숙원사업을 위해 도로 확보 방안 건의 - 관련부서는 현재 사정에 대해 충분히 공감하나 현재는 예산과 도로정비계획이 없어 어려움이 있다고 하여 읍부즈만에서 중재하여 도로확보방안을 검토하도록 권고 	의견 표명
3	3. 17.	일몰제 후 기존 도로 지면에 건축허가 가능 문의 (이OO)	<ul style="list-style-type: none"> - ○○동 △△번지에는 기존에 도시계획 도로가 있었으나 일몰제로 곧 도로가 없어지는데, 그 자리에 신규로 건물이 들어서면 이미 도로계획선에 맞추어 건축한 건물들은 입주가 막혀 통행불편 및 재산권 침해가 있을 수 있음을 인지하고, 건축과 담당자와 협의하여 건축허가 시 기존 건축물 소유자들과 협의, 동의를 얻도록 권고 	의견 표명
4	4. 28.	건축허가 통제 건의 (김OO)	<ul style="list-style-type: none"> - 재개발추진 부지에 최근 기존 주택을 허물고 다가구주택을 신축하고 있는데 추후 정비조합이 설립되어 정비사업을 추진할 시에 이로 인한 보상가가 많이 지출되어 조합원 전체에 손해가 많으니 건축허가를 통제해줄 것을 요청하였으나 - 건축주택과 협의해본 결과 추진위원회가 구성되어 있으나 그동안 활동 내용이 없고 조합설립이 되지 않은 상황이므로 강제로 건축허가를 통제할 수 없음을 설명하고, 주민들의 건의 요청사항이 반영될 수 있도록 최대한 협의해줄 것을 담당부서에 요청. 	기각

연번	접수일	민원내용 (신청인)	처리결과	비고
5	5. 7.	개발제한구역 내 농지성토 불법여부 확인 및 조치 요청 (최OO)	<ul style="list-style-type: none"> - 현장 확인해본 바 현재는 시간이 지나버려 위법여부를 판단하기 어려운 상태였음. - 개발제한구역의 관리는 국토이용 계획법 및 개발제한구역법령 등에 의거 시장, 군수, 구청장이 하도록 되어 있으므로, 상기 성토관련 민원에 대하여는 개발제한구역 관리 부서에서 위법여부와 성토로 인한 피해 여부를 면밀히 조사하여 필요시 관련 법령에 의거 조치토록 하고 향후에는 이런 사례가 재발하지 않도록 시정 요구 	시정 권고
6	5. 11.	농로포장 가능토록 조치 요청 (홍OO)	<ul style="list-style-type: none"> - 공익사업으로 인해 기존 농로가 편입되어 새로운 농로를 통한 진입 불편 해소를 위한 민원임을 감안하여 담당기관과 협의하여 농로 포장이 될 수 있도록 조치하도록 권고 	의견 표명
7	5. 17.	주상복합 신축공사 건축허가 요청 [OOO]	<ul style="list-style-type: none"> - OO동△△번지 일원 주상복합 신축공사사업계획승인(허가)을 신청하여 접수 후 9개월이 경과하였으나 현재까지 건축허가가 나지 않아 많은 피해를 보고 있으니 건축허가 처리를 요청하여 담당부서와 협의한 결과 OO동△△번지 도로용도폐지를 위해서는 인근 주민 동의가 필요 - 신청인에게 공사 중 및 공사완료 후 인근 주민이동도로(통로) 확보에 대하여 안전하게 이용할 수 있는 실질적 통행권 확보 방안을 제출토록 하고 관련부서는 검토하여 용도폐지 여부를 결정하도록 권고 	의견 표명

II. 옴부즈만 운영성과

연번	접수일	민원내용 (신청인)	처리결과	비고
8	5. 17.	농사용 창고 건립 관련 (황OO)	<ul style="list-style-type: none"> - ○○동 △△번지(지목:전)에 농사용 창고 건립과 관련, 고충민원에 대하여 관련 부서와 협의한 결과, - 민원인이 주장하는 해당 진입 농로는 ○○공사가 당초 혁신도시를 조성하면서 인근 농지를 편입하는 과정에 인근 미 편입 농지에 대한 영농의 편의를 제공하기 위해 임의로 조성해 준 진입로 성격으로 현상도로가 아니므로, 건축물 건립을 위한 자연녹지지역 전용은 불가하고, 건축물을 건립하기 위해 진입도로 용도로 복개가 되지 않은 구거사용 허가는 불가하며, 건축물 건립을 위한 진입도로 개설 요건이 완성되지 않아 건축허가가 불가 - 협의 및 조정 불가함을 통보(추가로 건축허가 부서에 기 신청한 건축허가 건에 대하여 해당부서의 처리 결과에 따라 행정심판 청구 등 제기 할 수 있음을 안내함) 	기각
9	6. 23.	과태료처분 재검토 요청 (전OO)	<ul style="list-style-type: none"> - ○○동 △△번지 외 5필지에 대한 철거가 차질 없이 완료되었는데, 민원이 있었다는 이유로 사전 시정예고 없이 과태료를 바로 부과 통보하는 것은 억울하여 재검토 요청 - 현장공사 과정상 불가피한 사정 및 철거 계획서 내용을 토대로 진술의견을 제출받아 피해가 최소화되도록 재검토 요청 	의견 표명

연번	접수일	민원내용 (신청인)	처리결과	비고
10	6. 30.	일몰제로 인한 건축불허가 결정에 대한 해결요청 (이00)	<ul style="list-style-type: none"> - ○○동 △△번지에 신축하고자 하나 대상지 남측 도시계획도로가 일몰제로 실효됨에 따라 현상도로만 있어 건축허가를 위한 진입도로 기준에 미충족되어 건축허가 불가 - 관련부서와 합동회의 개최하여 해결책을 적극적으로 찾아보기로 함 - △△번지로 출입하는 방법과 전면녹지 부분 일부 불하하여 진입로 확보하는 방법과 근린공원 조성계획 변경하여 도로 선형 변경하는 방법 등을 종합 검토하였고, 시 주관 부서와 협의하여 근린공원 조성계획(도로선형 변경) 변경 	시정권고
11	7. 16.	오수 유출로 인한 악취 및 미관 훼손 문제 해결 요청 (박00)	<ul style="list-style-type: none"> - 인접 빌라 우수배관이 누수되어 민원인이 사는 빌라 주변으로 오수가 고여 악취가 발생함으로 인해 불편을 겪고 있으니 이에 대한 해결을 요청 - 현장 확인 및 조사결과 인접 빌라의 집수정과 배관이 막혀 아래쪽에 위치한 민원인의 빌라와의 이격공간으로 물이 스며들고 고이면서 악취가 유발되는 것을 확인하여, 이를 민원인에게 설명하고 인접 빌라에 집수정 및 우수배관 막힌 것을 조치하도록 요구 	심의안내

II. 옴부즈만 운영성과

연번	접수일	민원내용 (신청인)	처리결과	비고
12	8. 4.	용도변경 및 증축 관련 건의 및 이의제기 (조○○)	<ul style="list-style-type: none"> - ○○동 △△번지 용도변경 및 대수선 허가를 받아 공사 진행 중 증축(주차빌딩) 사항이 생겼으나 건축부서에서 대수선 준공을 먼저 받고 증축허가를 받으라고 하는데 현장 여건상 어려워 해결방안이 없는지 질의 - 건축부서와 협의하여 법령허용 범위 내 최대한 방법을 찾아 적극적으로 민원해결 노력하기로 함. 복잡하고 사례는 없지만 민원해결 방법을 중재, 권고하였으며 부서 수용 	의견 표명
13	8.11.	건축법령 운용에 관한 질의 (○○사무소)	<ul style="list-style-type: none"> - 기존건축물에 용도변경과 대수선 사항이 생겨 진행 중 다시 증축 사항이 생겨 더 이상 공사를 진행할 수 없는 상황일 때 건축법을 어떻게 적용해야하는지 질의 - 건축법상 각각의 개별행위, 전체적인 연관성 법령 적용관계, 피난 소방 등 관련 문제점, 법령의 악용여부, 행정절차상 문제점 등 종합 검토하여 행정의 편의보다는 민원인의 어려운 특수사정을 적극 수용할 필요가 있다는 내용을 제시하고 담당부서에 통보하였으며 적극 수용 	의견 표명

연번	접수일	민원내용 (신청인)	처리결과	비고
14	10. 6.	목욕탕 영업정지 등 불이익 처분 구제 요청 (이OO)	<ul style="list-style-type: none"> - 대기시설 보완 지시 미이행에 따른 영업정지 및 검찰 고발에 대하여 현재 사정을 토로하며 중재를 요청하였으나, 담당부서장 및 담당자들과 업무협의를 거친 결과 - 반복되는 주변 민원을 고려할 때 현재는 처분이 필요함을 설명하였고, 대화결과 폐업의사가 있어 일정기간 내 폐업하는 조건으로 영업정지 및 검찰고발을 유예하는 것으로 합의 	합의
15	10. 8.	사업시행변경 인가 관련 대구시와의 업무협의를 및 의견조정 요청 (OO지구 조합)	<ul style="list-style-type: none"> - 사업시행변경 인가를 받고자 하나 대구시의 도시 및 주거환경정비법령상의 유권해석 차이로 업무 진행이 되지 않고 있기에 중재 요청 - 이에 시 담당부서 및 구청 부서와 협의결과, 경과조치 법령 조항을 적용하여 이견이 있는 집행부 재구성 등은 시간을 더 주기로 하고, 우선 시급한 사업시행변경 인가에 대한 협의를 진행할 것을 권고 	의견 표명
16	11. 26.	근린생활 신축에 따른 일조권 적용 이의제기 (조OO)	<ul style="list-style-type: none"> - 사실상 건축을 할 수 없는 공지임에도 일조권을 적용함으로써 많은 피해를 보니 공원 경계선을 현실대로 조정하고 일조권으로 인한 피해가 없도록 조치를 요청 - 담당부서와 협의하였고 시 소관 부서와도 수차례 협의를 거쳐 기존의 문제점을 해결할 것을 권고 (공원조성변경 고시 필요) 	의견 표명

II. 옴부즈만 운영성과

연번	접수일	민원내용 (신청인)	처리결과	비고
17	12. 3.	지방토지수용위원회 심의 애로사항 해결 건의 (OO구역 조합)	<ul style="list-style-type: none"> - 조합설립 미동의자와 관련한 절차 진행에 대하여 내용 보완을 이유로 내년 4월에 심의를 받으라는 대구시 지방토지수용위원회의 의견은 분양, 착공 등 앞으로의 업무추진에 막대한 지장을 초래하므로 일련의 조정이 필요하다는 민원인의 요청에 대하여, - 대구시 지방토지수용위원회 담당 부서와 협의하여 조합 애로사항을 전달하고 착공, 분양에 문제점이 없는 방향으로 일정을 조정해 볼 것을 권고 	의견 표명

2) 부서 이첩 처리내역 : 25건

연번	접수일	민원내용	처리결과	담당부서
1	1. 15.	공사현장 발파진동 억제 요청	- ○○아파트 맞은편 공사현장의 발파 진동이 2시간 전부터 너무 심하여 집이 무너지는 느낌이 들 정도이므로 조치 요구하여 건축주택과로 민원사항 통보	건축주택과
2	1. 22.	요양복지센터 지도감독 관련	- 하루 3시간씩 재가요양보호사의 도움을 받고 있는데 수급자가 지불한 대가에 대한 영수증 처리에 문제가 있는 것 같아 관련부서에 방문하여 민원을 제기하였는데 아직 답변이 없으니 조치 요구 - 민원인이 제출한 영수증과 관련하여 건강보험공단에 문의 결과 문제가 없는 것으로 확인하였으며, 이를 민원인에게 상세히 설명 드리도록 조치함	어르신 장애인과
3	1. 27.	- ○○지구 주택재개발 관련 진입도로 확보방안 마련 요청	- ○○동 주택재개발 사업을 추진하고자 하나 진입도로가 협소하여 정비계획을 수립 할 수 없으니 노후 단독 주택지 주거환경개선을 위하여 진입도로 확보(확폭) 방안 요청하여, 옴부즈만에서 중재하여 해당 부서에서 도로확보 방안을 검토하기로 함	도시과 건설과

II. 읍부즈만 운영성과

연번	접수일	민원내용	처리결과	담당부서
4	1. 29.	아파트 리모델링 공사로 인한 피해 해결 요청	<ul style="list-style-type: none"> - 이웃세대 리모델링 공사로 인하여 균열 생겨 피해를 보고 있어 리모델링에 따른 아파트 구조안전에 문제가 없는지 전문가 확인 요청 - 담당부서로 하여금 주민들의 민원내용 청취토록 하였으며 리모델링 업체로 하여금 주민들의 요구사항 신속히 조치할 수 있도록 요구하였고, 필요시 행정적 조치토록 요구 	건축주택과
5	2. 1.	○○구역 재개발 정비사업 추진 관련	<p>재개발 정비사업추진 주체 간 갈등으로 인한 상호 협의 필요한 정보공개 요청에 대하여 건축주택과에 추진 주체 협조 요청하여 사업추진 자료를 공유하도록 중재, 조정하였으며 민원인에게 통지</p>	건축주택과
6	2. 5.	도로 개설 구간 쓰레기 처리 요청	<ul style="list-style-type: none"> - 담당부서에 조치토록 통보. 현장 공무원과 연락하여 인도 및 도로변은 최대한 정리하고 사유지 내에는 협의하여 조치 필요하지만 무단침입 등으로 인한 문제 등 애로사항이 있음 - 관할 행정복지센터 담당에게 통보하여 노인일자리 참여하시는 분들로 하여금 처리 가능한 부분 조치 	환경녹색과

연번	접수일	민원내용	처리결과	담당부서
7	2. 22	인도 무단점용 경작행위 조치 요청	- ○○아파트와 △△아파트 사이 인도 주변을 무단점용하고 텃밭을 경작하여 주민 통행에 불편 초래한다고 제보하여 건설과로 민원 사항 통보	건설과
8	2. 26.	광고물 행정 시정 건의	- 전봇대 불법광고물 부착 방지 사업이 지역 업체를 외면하고 타지역업체가 독점하는 것에 대해 시정 요구하여 관련부서와 협의토록 안내	도시과
9	3. 10.	도시계획도로 확장 방안 질의	- 주택개발사업을 하려니 기존도로가 협소하여 개발이 어려우니 폭 15m를 확보할 수 있는 방법이 없는지 문의하여 관련부서 협의결과, 개발예정지는 기존 동네 중간에 있고 양측 입구 기존도로 확보가 어려워 단시간에 해결이 어렵고 주변 개발이 있을 때 검토할 예정임을 안내	도시과
10	3. 24.	농로 보수 및 확장 요청	- ○○동 △△번지, □□번지 일원은 농기계 트럭 등이 지나다니는 농로임에도 길이 협소하고 한 쪽 부분이 경사가 가파른 곳이라 사고 위험이 높으니 농로를 확장해 줄 것을 요청 - 담당부서로 통보하여 현장 확인 결과, 사유지가 많고 현재 농로가 크게 위험하지 않아 현실적으로 농로확장 하는 것은 어려움이 있음을 설득하고 종결	경제지원과

II. 읍부즈만 운영성과

연번	접수일	민원내용	처리결과	담당부서
11	4. 21.	기존도로 용도폐지 관련 이해관계자 증재요청 및 건축허가 요청	<ul style="list-style-type: none"> - 주민통행권에 대한 의견이 모아지지 않는 여건에서 용도폐지는 어려우니 해당 민원 해결을 위해 관련부서(건설과, 건축주택과) 간 회의를 개최하고, 사업자에게는 ○○아파트 입주자 대표회의에서 대안을 설명 하고 설득할 것을 요청 	건축주택과 건설과
12	7. 9.	동구청 홈페이지에 대구올레, 왕건길 안내 요청	<ul style="list-style-type: none"> - 동구주변 트레킹코스를 이용하려고 해도 구청 홈페이지에 자세하게 안내되어 있지 않아 불편함을 호소하여 인터넷 ‘대구올레’에 잘 안내되어 있으며 구청 홈페이지 좌측상단 문화체육관광>오감만족!동구>등산로에 안내되어 있음을 설명하고 - 현재 진행 중인 ‘동구 걷기길’ 홈페이지 제작 작업과 연계하여 ‘대구올레’와 링크를 연결할 수 있도록 관련부서에 협조 요청 	관광과
13	7. 21.	도로변 샛길 도로 침수 및 통행불편	<ul style="list-style-type: none"> - 신평로 대로변 샛길 도로 침수 및 보도블록 노후로 인한 통행불편이 있으니 조속히 보수를 요청하여 담당부서로 민원사항 통보 	건설과
14	7. 28.	금호강 시와 음악 거리 조성 건의	<ul style="list-style-type: none"> - 관광과에서 적극 검토할 수 있도록 권고 	관광과

연번	접수일	민원내용	처리결과	담당부서
15	8. 2.	공공하수도에 하수관 연결요청	- 인접한 하수도가 파손되어 민원인의 집 수도계량기 보호통내로 하수가 유입됨으로 인해 각종 불편초래하고 있기에 도로 내의 하수관을 정비해줄 것을 요청하여 해당부서에 민원사항 통보	건설과
16	9. 1.	지저동 벚꽃길 가로등 보수요청	- 지저동 벚꽃길 가로등 중 1-1 ~ 1-8 구간 금호강변 방향의 가로등이 고장 나서 어두워 운동하기 불편하니 조속히 보수해줄 것을 요청하여 담당부서로 민원사항 통보	재무과
17	9. 13.	인근 커피숍 진입로 복도에 대한 지하건물 침수 등 피해호소	- 본 시설에 대하여는 영업주로 하여금 인근 상가 피해로 인한 민원이 발생하지 않도록 관련부서에서 행정지도를 지속적으로 해 나갈 계획이며, - 진입로 목적으로 한국농어촌공사로부터 사용 승인된 토지가 주차장 등 다른 목적에 사용됨으로써 인근 상가에 피해가 발생하는 사안에 대하여 농어촌공사로 하여금 안내판 설치 등 지속적인 관리감독을 통하여 인근 상가에 피해가 없도록 협조 요청	한국농어촌공사
18	9. 15.	주택재개발 사업시행인가 애로사항	- 도시과, 건설과 협의하여 인접 6구역 도로 설계 도면을 참조하여 설계 보완하고 의제분리로 실시설계에 반영하기로 하였으며 장애인 업무 관련부서와 협의하여 지원센터에서 원활한 업무가 진행될 수 있도록 지도 보완하기로 함	도시과 건설과 어르신 장애인과

II. 옴부즈만 운영성과

연번	접수일	민원내용	처리결과	담당부서
19	10. 18.	OO시장 상가아파트 입주민 생활불편사항 해소 건의	<ul style="list-style-type: none"> - 관련부서들과 협의하여 가로등 조명을 밝게 하고, 방범CCTV을 설치하며 기존 화장실을 상인연합회와 협의하여 개방할 수 있도록 적극 추진하기로 함 	경제정책과 재무과 안전총괄과
20	10. 27.	벚꽃길 시낭송 행사지원 요청	<ul style="list-style-type: none"> - “○○○○협회”에서 “자연에서 향기 물들다” 행사를 하고자 하나 소관부서가 여러 곳이고 협조가 어려우니 원만히 행사를 할 수 있도록 지원을 요청하여 각 담당부서에 취지와 요구사항을 설명 	재무과 도시과 공원녹지과
21	11. 10.	택시발전법 위반 법인에 대한 2차 과태료처분 요구	<ul style="list-style-type: none"> - 신청인은 택시발전법을 위반한 법인에 대하여 2차 과태료 처분(당시1차 과태료 처분에 대한 이의신청 기간임)을 요청 - 담당부서에 민원사항 통보하였으며, 담당부서에서는 1차 과태료 처분에 대한 이의신청 진행 중에 2차 과태료 부과 가능한지에 대하여 국토교통부와 고문 변호사 등에 질의 	교통과

연번	접수일	민원내용	처리결과	담당부서
22	11. 12.	공동주택 건축에 따른 인근 사무실 진출입 애로사항 해결 요구	- 민원인 사무실로 원활히 진출입 할 수 있도록 건설사 측, 대구시, 동구청 관계자와 함께 현장 확인을 통해 경사도 조정, 진입로 확인 등 논의하도록 통보.	건축주택과
23	11. 17.	재건축현장 부당해고 구제요청	- 정당한 이유 없이 사표를 강요하여 고통스러우니 건축현장 인허가 기관에서 중재해줄 것을 요청하여 감독부서인 건축주택과에 해당민원사항 통보	건축주택과
24	12. 1.	내면도로 포장 요청 (도OO)	- ○○동 △△번지 일원 건축물 뒷길 일부포장과 일부 비포장으로 되어 있어 통행 불편은 물론 도시 미관도 훼손하니 재포장해줄 것을 요청하여 담당부서로 민원사항 통보	건설과
25	12. 22.	신축공동주택 하자보수 요청	- 담당부서와 협의하여 시공사에 민원사항을 전달하였으며, 추후 민원인과 시공사와 직접 만나 현장 확인 후 신속히 보수해주도록 지도함. 진척이 없으면 담당부서와 합동으로 현장 확인 점검 후 시정조치토록 함.	건축주택과

3) 상담완료 내역: 41건

□ 처리 분야별

(단위 : 건)

분야 건수	건축 (재개발)	도로 교통	농지	도시	복지	세무	환경	건의	기타
41	22	7	-	-	6	2	2	-	2

□ 세부 처리내역

연번	접수일	민원내용(신청인)	처리결과	담당부서	옴부즈만
1	1. 22.	불법주차 카메라 단속 과태료 관련 (오OO)	- 단속 시점에 대한 오해가 있어 실제 단속시점과 당 시 상황을 설명.	교통과	손병찬
2	2. 3.	○○구역 추진위원회 운영 부적정 관련 (김OO 외1인)	- 도시 및 주거환경정비법령 및 ○○구역 추진위원회 운영 규정, 선거관리운영규 정에 대해 설명	건축주택과	박영홍
3	2. 17.	재개발, 재건축 관련 법령 질의 (최OO)	- 도시 및 주거환경정비법 및 기타관련법령 설명	건축주택과	박영홍
4	2. 22.	○○재정비 촉진구역 사업 추진에 관한 질의 (박OO 외 1인)	- 관계법령에 의한 절차, 단계 별 추진계획, 집행방법 등에 관해 도시 및 주거환경 정 비법, 도시재정비 촉진 특별 법, 대구시 정비기본계획, 대구시 주거환경정비조례, 기타 관계 법령에 근거하여 상세하게 설명	건축주택과	박영홍
5	3. 3.	전,월세 신고 제도에 관한 질의 (이OO)	- 세입자와의 갈등 해결을 위 한 전월세 신고제도 관련 법령 내용 설명.	건축주택과	박영홍

연번	접수일	민원내용(신청인)	처리결과	담당부서	옴부즈만
6	3. 10.	민영주택 개발에 관한 질의 (김OO)	- 민영주택 개발 시 토지보상 제도, 미동의시 법적 문제, 보상 기준 및 절차, 인허가 절차 등 주택법 및 기타 관 련 법령을 근거로 민영주택 사업 전반에 관해 설명	건축주택과	박영홍
7	3. 10.	공동주택 안전진단제도에 관한 질의 (정OO)	- 노후 아파트 재건축 위한 법적 절차, 안전진단지침 및 방법, 주민동의관계, 비용 확보방법 및 무산 시 문제점 등 안전진단지침(매 뉴얼), 절차, 전문기관 도시 및 주거환경정비법 대구시 2030 주거환경기본계획 등 을 근거로 상세하게 설명	건축주택과	박영홍
8	3. 12.	K2 비행장 소음피해 소송관련 문의 (이OO)	- 소음피해 소송관련 방법 및 절차 설명.(민법상 소멸시 효, 변호사를 통한 소송 진 행, 비행장 소음피해 소송 담당 변호사 안내 등)	환경녹색과	손병찬
9	3. 15.	현상 도로에 대한 매수청구 (최OO)	- ○○동 하천에 대한 매수 청구 건으로, 현재 도시계 획상 도로로 되어있다 일 몰제에 의해 실효가 된 부 지고 일부 도로로 현상화 되고 나머지는 하천으로 유지되고 있는 토지임 - 소관부서 담당과 면담, 현실 적으로 현상도로에 대한 매 수가 어렵고 최종적으로 소 송을 통한 해결 수밖에 없 는 실정임	건설과	신춘복

II. 옴부즈만 운영성과

연번	접수일	민원내용(신청인)	처리결과	담당부서	옴부즈만
10	3. 17.	재개발 정비구역 지정을 위한 정비계획 수립에 관한 질의 (김OO 외 2인)	- 주택재개발 정비계획 및 정비구역 지정 절차, 추진 주체 및 법적 지위, 추진위원회(가칭) 구성 방법, 정비사업 전문 관리업자 선정방법 및 시기, 절차 단계별 주민동의, 도시 및 주거정비법 및 대구시 주거환경정비 조례, 2030 대구시 주거환경정비기본계획에 의거 상세하게 설명	건축주택과	박영홍
11	3. 17.	지역 주민들의 숙원사업인 주택재개발 정비계획 지원 요청 (김OO)	- OO동 일원 주택재개발 추진을 위해서는 진입도로 폭이 법상 15m 이상이어야 하지만 지금은 8m인 상황으로, 현재는 해결을 위한 정비계획을 수립할 수 없음을 설명.	도시과 건설과	박영홍
12	4. 12.	법인 취득세 관련 질의 (김OO)	- 직원숙소 목적의 숙소 취득과 관련한 법조항에 대해 취득세 담당자의 설명을 덧붙여 안내	세무과	박영홍
13	4. 16	긴급생계지원 관련 (정OO)	- 작년에는 긴급생계지원 기준이 코로나19로 인하여 한시적으로 낮아져서 지원을 받을 수 있었으나 올해는 지원 기준이 당초대로 높게 환원되면서 긴급생계지원 대상이 아님을 설명	OO동 행정복지센터	손병찬

연번	접수일	민원내용(신청인)	처리결과	담당부서	읍부즈만
14	4. 21.	도로용도폐지 및 불하 건의 (홍OO)	- 지적도상 도로인 ○○동 ○○번지 도로는 현재 도 도로 사용되지 않는 지적 도상 과거 도로이므로 용 도폐지하여 본인 소유물건 과 합필하고자 불하 해주 기를 건의하였으나 건설과 담당자와 협의 결과 용도 폐지 불가함을 설명	건설과	박영홍
15	4. 21.	추진위원회 부적정 운영에 관한 질의 (김OO)	- 주택재개발을 위한 추진위 원회 운영 전반에 대한 법률 자문 요청에 대하여 도시 및 주거환경정비법 및 기타 관계 법령을 들어 상세히 설명	건축주택과	박영홍
16	4. 23.	군 공항 소음피해 보상관련 질의 (이OO)	- 군용비행장, 군사격장 소 음방지 및 피해보상에 관 한 법률(약칭:군소음보상 법) 및 보상금 지급 신청 절차에 대하여 설명	환경녹색과	손병찬
17	4. 28.	재개발 추진위원회 업무 관련 질의 및 해결방법 문의 (박OO)	- 감사보고서 인수인계 범위 및 내용, 불법 홍보 시공 사 방치, 회계 자료 공개 거부 등의 문의에 대하여 도시 및 주거환경관련 법 령 및 추진위원회 운용규 정에 의거 답변 및 실무사 례 중심으로 설명	건축주택과	박영홍

II. 읍부즈만 운영성과

연번	접수일	민원내용(신청인)	처리결과	담당부서	읍부즈만
18	5. 12.	OO구역 추진위원회 조합설립에 관한 업무질의 (이OO 등 3인)	- 추진위원회 업무 전반적 내용(조합설립, 새로운 집행부 업무 인수인계 내용, 미동의자 관련, 조합원 권리가액산정, 기타 주민 갈등 해소방안 등)에 대하여 도시 및 주거환경정비관련 법 및 추진위원회 업무규정, 타 추진위원회 사례 등을 참고하여 상세히 설명	건축주택과	박영홍
19	5. 14.	상가(편의점)앞 주차선 삭제요청 (권OO)	- 해당부서와 협의하여 상가 앞 주차선 2칸 중 1칸은 삭제를 검토하고 나머지 1칸은 주택 대문 앞 주차선의 경우 인도와 차도가 구분된 주차선은 지역주민들 주차공간 확보차원에서 유지가 불가피함을 안내	교통과	신춘복
20	5. 26.	담배소매업 지정 취소 철회 요청 (윤OO)	- 사실관계를 재검토하고 이행기간 부여방안 등 피해가 최소화되도록 부서 내 의견 조정하였으나 취소 철회는 불가피한 상황임을 설명	경제정책과	박영홍
21	6. 28.	아파트 공사로 인한 인근주민 피해복구(보상) 요구 (정OO외 1명)	- OO동 OO아파트 건립공사로 인해 발생한 인근 주택 벽체 및 바닥 균열에 대해 피해보상을 받길 원하여, 현장소장과 피해지역을 확인하고 민원인과 협의토록 중재	건축주택과	박영홍
22	7. 5.	노인 일자리 알선 요청 (곽OO)	- 관련부서에 일자리 여부를 문의하고 기타 고용노동부 관련 일자리에 대해 확인 후 안내	어르신 장애인과	신춘복
23	7. 21.	출소자 긴급 생계지 지원 요청 (서OO)	- 관계부서에서 익일 지급함을 확인하고 민원인에게 설명	복지정책과	신춘복

연번	접수일	민원내용(신청인)	처리결과	담당부서	읍부즈만
24	7. 21.	재개발 관련 법령 질의 (이OO)	- 조합설립, 조합원 분담금, 미동의자에 관한 내용, 시공자 선정, 추진위원회 설립 및 조합설립 동의서 철회에 관한 내용, 정비사업 전문업자 계약해지방법에 대하여 도시 및 주거환경 관련 법령 및 실무사례를 중심으로 설명	건축주택과	박영홍
25	8. 11.	주택재개발 관련 질의 (김OO)	- 주민총회 대상 및 효력, 감사의 업무 범위, 사전홍보 시공업자 조치방법, 자금의 차입 및 상황에 관한 내용 등의 질의에 대하여 도시 및 주거환경법령, 정비사업계약 업무 처리 기준, 추진위원회 운영규정 등 정비 실무사례 등을 참조하여 설명	건축주택과	박영홍
26	8. 11.	추진위원 재구성에 관한 질의 및 이의제기 (김OO)	- OO동 주택재개발 추진위원회가 구성되어 있으나 시간이 지나며 이사, 증여, 사망, 매매 등으로 많은 추진위원이 변경되어 새로 추진위원을 구성하고자 하여, 도시 및 주거환경정비법, 추진위원회 운영규정과 위원회 운영사례 등을 종합하여 설명	건축주택과	박영홍
27	8. 13.	문화재심의 대상여부 질의 (심OO)	- 해당부서와 협의결과 문화재 영향 2구역에 속하고 대지가 문화재영향 구역에 걸쳐지므로 문화재 보존에 영향이 최소화 될 수 있는 건축설계도서를 준비하여 건축허가 전 문화재 심의를 받아야함을 설명	관광과	박영홍

II. 옴부즈만 운영성과

연번	접수일	민원내용(신청인)	처리결과	담당부서	옴부즈만
28	8. 18.	탁상감정결과 통보에 따른 주민불만 대처방안 (이OO)	- 도시 및 주거환경 정비법 취지 및 내용을 잘 설명하여 재감정은 바람직하지 않으며 이해와 협조가 중요함을 설명	건축주택과	박영홍
29	8. 23.	재건축조합 외부감사 청구 및 조합운영에 대한 불만 제기 (김OO)	- 외부감사청구제도, 총회 예산 지출 내용, HUG보증수수료, 일반분양자 보증 수수료, 비조합원과 조합원 간의 소송비 부담금, 조합원 권위, 병가 시 인건비 등 집행내용, 기타 정보공개제도 등을 도시 및 주거환경정비법, 조합정관, 타 조합운영사례 등을 근거로 설명하고 대처방안에 대하여도 상세하게 안내	건축주택과	박영홍
30	9. 10.	건축물 멸실 신고 및 신고 시 인감증명 필요 여부 질의(이OO)	- 건물철거 및 멸실 신고 절차와 구비서류에 대하여 상세히 설명	건축주택과	박영홍
31	9. 29.	정비사업계약업무처리 등에 관한 질의 (김OO)	- 도시 및 주거환경정비법 및 동 시행령, 정비사업계약 업무처리 규정, 질의회신집, 사례 등을 종합하여 설명	건축주택과	박영홍
32	10. 1.	OO구역 조합원 주택 특별분양 가능여부 등 질의 (OO구역 조합)	- 도시 및 주거환경정비 관련법령, 대구시 주거환경정비 조례, 조합정관, 소송판례 등을 종합하여 상세하게 답변과 소송사례 등을 설명	건축주택과	박영홍

연번	접수일	민원내용(신청인)	처리결과	담당부서	읍부즈만
33	10. 13.	기초연금 수급대상 여부 등에 관한 질의 (서OO)	- 관련부서와 협의 결과 맞춤형복지(생계,의료,주거)중 주거급여만 해당되고 기초연금 최대 30만원 대상자에 해당되어 이달부터 수혜 대상자가 됨을 안내	생활보장과	박영홍
34	10. 15.	긴급생계비, 한시적 생계지원 등에 관한 질의 및 불만제기 (김OO)	- 긴급복지제도 담당부서(복지정책과, 생활보장과)와 합동으로 민원인과 질의 답변 및 관련 근거, 업무 매뉴얼 등을 바탕으로 명확히 답변하고 이해시켜 반복민원 종결	복지정책과 생활보장과	박영홍
35	10. 20.	앞집 건물 신축으로 인한 피해대책 요구 (도OO)	- 대지경계 침범은 건축과와 협의하여 시정조치 하였고 대문, 담장 파손 및 일조권 피해에 대하여는 별도의 민사소송 통한 피해보상 절차 안내	건축주택과	박영홍
36	10. 20.	주택건설등록업체 취득세 감면 등에 관한 질의 (이OO)	- 취득세 감면 등에 관해 협의하여 민원인의 의문사항과 반론에 대해 답변	세무1과	박영홍
37	10. 29.	분양권 취득으로 인한 임대주택 재계약 불가에 대하여 구제방법 질의 (박OO)	- 해당기관에 질의한 결과, 분양계약서상의 입주예정일 이후부터는 임대아파트에 거주할 수 없고 특별분양공급도 받을 수 없으며 분양권 매매시는 3개월 이내 이사를 가야하는 것과 개정내용 미숙지로 인한 경우라도 현행법 위반이기 때문에 구제방법이 없음을 설명	OO 대구서부권 주거복지센터	박영홍

II. 옴부즈만 운영성과

연번	접수일	민원내용(신청인)	처리결과	담당부서	옴부즈만
38	11. 3.	건축공사 중 도시계획 변경 시 건축법 적용에 관한 질의 (박OO)	- 건축허가 당시의 도시계획 사항을 근거로 허가 받아 공사 진행 중 사용승인 전 도시계획이 변경되었다고 허가 난 부분에 대하여는 기존 도시계획사항을 적용하고 일조권 민원이 있어도 추가 적용은 법적으로 강제할 수 없으며, 당초 허가분 이외 추가 증축이나 불법증축은 변경된 도시계획사항을 적용함을 설명	건축주택과 도시과	박영홍
39	11. 5	담장허물기 지원사업 탈락원인과 구제방법 (전OO)	- 시 주관부서(자치행정과 자치행정팀)와 협의한 결과, 일부 담장 철거는 지원 기준에 맞지 않아 구제 방법은 없고 자체적으로 철거하여야 함을 이해시키고 설득	市 자치행정과	박영홍
40	11. 19.	조합설립 창립총회 개최에 따른 질의 (김OO)	- 재개발 정비사업 관련 규정 및 추진위원회 운영 규정, 다른 구역 조합 운영 사례 등을 종합 검토하여 설명	건축주택과	박영홍
41	11. 24.	도시계획시설 (공원) 일몰제로 인한 일조권 적용 이의제기 (박OO)	- 국토교통부 건축정책관과의 협의 결과를 설명하고 담당 부서에도 협의 결과를 통보	건축주택과	박영홍

3

옴부즈만 활동사진



【옴부즈만 민원 조정·중재】



【옴부즈만, 담당 공무원 협의】

OMBUDSMAN

Ⅲ. 주요 처리사례

1

시정권고

1) 화물자동차 대폐차 관련 개선 요구

□ 민원내용

신청인은 화물자동차 대폐차 기간이 10일 이상 도과한 차량도 대폐차 가능하도록 개선 해 줄 것을 요구

□ 사실관계 및 판단

- ▶ 2020.7.21. 이전까지는 화물자동차 대폐차 기간이 10일 이상 지난 차량도 관할 협회에서 관할 지자체로 통보하면 10일의 개선명령 기간이 주어져 대폐차 할 수 있었으나
- ▶ 2020.7.21. 이후부터는 대폐차 기간 도과 후 10일 이내에 협회로부터 통보된 경우에 한하여 10일간의 기간을 두어 대차할 것을 명하고, 대폐차 기간이 10일 이상 도과한 차량은 등록을 못하도록 조치
- ▶ 화물자동차 대폐차 업무처리 규정의 개정이 없었는데도 사전 예고도 없이 종전의 업무처리와 달리 대폐차 기간이 10일 이상 도과한 차량은 등록을 할 수 없도록 한 것은 불합리할 뿐만 아니라 영업을 전혀 할 수 없어 심대한 피해가 발생

▶ 행정청은 국민생활에 매우 큰 영향을 주는 사항, 많은 국민의 이해가 상충되는 사항, 많은 국민에게 불편이나 부담을 주는 사항, 그밖에 널리 국민의 의견을 수렴할 필요가 있는 사항에 대한 정책, 제도 및 계획을 수립·시행하거나 변경하려는 경우에는 행정예고를 하도록 행정절차법 제46조제1항에 규정되어 있으며

▶ 관련 지침의 미비로 인한 법적 혼란을 방지하기 위하여 관련 지침의 개정이 없는데도 법령이나 규정의 개정에 준하는 공문 시행을 사전 예고나 계도 기간도 없이, 지금까지 적용된 것과 다르게 적용하여 대폐차 등록을 못하도록 하는 것은 공익 실현의 목적보다 이로 인하여 당사자 입게 되는 손해가 더 클 것으로 사료됨.

□ 의결결과 : 시정권고

- 일정기간 개선명령 기간을 주도록 하여 당사자들로 하여금 등록하도록 하고, 이에 불응할 경우 관련규정에 의거 행정처분을 하도록 권고

□ 처리결과 : 수용

관계법령

■ 화물자동차 운수사업법 (약칭: 화물자동차법)

[시행 2022. 1. 28.] [법률 제18355호, 2021. 7. 27., 일부개정]

제57조(차량충당조건)

- ① 화물자동차 운송사업 및 화물자동차 운송가맹사업의 신규등록, 증차 또는 대폐차(代廢車: 차량이 만료된 차량 등을 다른 차량으로 대체하는 것을 말한다)에 충당되는 화물자동차는 차량이 3년의 범위에서 대통령령으로 정하는 연한 이내여야 한다. 다만, 국토교통부령으로 정하는 차량은 차량충당조건을 달리 할 수 있다. <개정 2011. 6. 15., 2013. 3. 23.>
- ② 제1항에 따른 대폐차의 대상, 기한, 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 국토교통부령으로 정한다. <신설 2011. 6. 15., 2013. 3. 23.>

■ 화물자동차 운수사업법 시행규칙 (약칭: 화물자동차법 시행규칙)

[시행 2022. 1. 28.] [국토교통부령 제1105호, 2022. 1. 28., 일부개정]

제52조의3(대폐차의 대상 및 절차 등)

- ① 법 제57조제2항에 따른 대폐차의 대상·기한·절차·범위 및 주기는 다음 각 호의 구분에 따른다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 9. 19., 2019. 6. 28., 2020. 6. 17., 2021. 6. 29., 2022. 1. 28.>
 1. 대상: 동일한 용도의 화물자동차(공급이 허용되는 경우만 해당한다)로 할 것. 이 경우 해당 화물자동차의 세부유형 및 최대적재량 등에 관하여는 국토교통부장관이 정하여 고시한다.
 2. 기한: 대폐차 변경신고를 한 날부터 15일 이내에 대폐차할 것. 다만, 국토교통부장관이 정하여 고시하는 부득이한 사유가 있는 경우에는 6개월 이내에 대폐차할 수 있다.

III. 주요 처리사례

3. 절차: 대폐차를 완료한 경우에는 협회에 통지할 것
 4. 범위: 개인화물자동차 운송사업의 대폐차의 범위는 「자동차관리법」에 따른 화물자동차로서 다음 각 목의 구분에 따를 것. 이 경우 대폐차 범위의 세부기준에 관하여는 국토교통부 장관이 정하여 고시한다.
 - 가. 개인 소형: 최대 적재량 1.5톤 이하인 차량
 - 나. 개인 중형: 최대 적재량 1.5톤 초과 16톤 이하인 차량
 - 다. 개인 대형: 최대 적재량 16톤 초과인 차량
 - 라. 「환경친화적 자동차의 개발 및 보급 촉진에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 전기자동차(이하 “전기자동차”라 한다) 또는 같은 법 제2조제6호에 따른 수소전기자동차(이하 “수소전기자동차”라 한다)인 화물자동차(전기자동차 또는 수소전기자동차로 대폐차하려는 화물자동차를 포함한다): 제한 없음
 5. 주기: 최대적재량 또는 총중량을 늘리는 대폐차는 직전에 최대적재량 또는 총중량을 늘리는 대폐차를 한 날로부터 국토교통부장관이 정하여 고시하는 기간이 지난 후에 할 것
- ② 제1항에도 불구하고 운송사업자가 법률 제7100호 「화물자동차 운수사업법 일부개정 법률」 부칙 제3조제2항에 따른 허가로 인하여 대폐차하고자 하는 경우에는 국토교통부장관이 별도로 정하여 고시하는 바에 따른다. <개정 2013. 3. 23.>
- ③ 제1항 및 제2항에서 규정한 사항 외에 대폐차의 절차 및 방법 등에 관하여 필요한 세부사항은 국토교통부장관이 정하여 고시한다. <개정 2013. 3. 23.>
- [본조신설 2011. 12. 31.]

▣ 화물자동차 대폐차 업무처리 규정

[시행 2022. 1. 11.] [국토교통부고시 제2022-20호, 2022. 1. 11., 일부개정.]

제1조(목적)

이 규정은 「화물자동차 운수사업법」 제57조 및 같은 법 시행규칙 제52조의3제3항에 따른 운수사업의 화물자동차 대폐차 업무 세부처리기준과 절차를 규정함으로써 업무 처리의 공정성과 객관성을 확보함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “운수사업“이라 함은 화물자동차 운송사업 및 화물자동차 운송가맹사업을 말한다.
2. “차량이란 「자동차관리법」 제3조에 따른 화물자동차 및 특수자동차를 말하며, 차종 및 유형은 같은 법 제3조 및 같은 법 시행규칙 별표 1에 따른다. 다만, 이 규정 제목의 화물자동차란 「화물자동차 운수사업법」 (이하 “법“이라 한다) 제2조에 따른 화물자동차를 말한다.
3. “친환경 화물자동차“란 제2호 단서의 화물자동차 중 「환경친화적 자동차의 개발 및 보급 촉진에 관한 법률」 제2조에 따른 전기자동차 또는 수소전기자동차를 말한다.
4. “대폐차“라 함은 화물자동차 운수사업에 사용되는 차량을 다른 차량으로 교체하는 것을 말한다.

제8조(대폐차의 주기) 규칙 제52조의3제1항제5호에 따라 화물자동차의 최대적재량을 늘리는 대폐차의 경우 직전에 최대적재량을 늘리는 대폐차를 한 날(신고수리일을 말한다)로부터 16개월(인증우수물류기업의 경우는 12개월) 이내 대폐차는 허용하지 아니한다. 다만, 대차되는 차량의 최대적재량이 5톤 이하인 경우에는 최대적재량을 늘리는 대폐차로 보지 아니한다.

제9조(대폐차의 신청)

- ① 화물자동차 운송사업자는 대폐차를 하고자 하는 경우 다음 각 호의 서류를 갖추어 관할협회에 신청하여야 한다.
 1. 폐차되는 차량의 자동차등록원부(7일 이내 교부된 것) 및 자동차등록증 사본 각 1부.
 2. 대차되는 차량의 자동차등록원부(7일 이내 교부된 것) 및 자동차등록증(신규제작차인 경우 자동차제작증, 수입차인 경우에는 수입신고확인증 또는 수입사실증명서로 대체 가능) 사본 각 1부.
 3. 폐차되는 차량이 위수탁 차량인 경우에는 다음 각 목 중 하나에 해당하는 서류
 - 가. 위·수탁차주 동의서(위·수탁차주의 동의서에 인감도장 날인 또는 본인서명) 및 인감증명서(3개월 이내 교부된 것, 본인확인서명확인서로 대체 가능) 각 1부

나. “위·수탁계약 해지관련 등 소송“의 판결서 및 확정증명원

4. 폐차되는 차량이 직영차량인 경우에는 직영차량임을 증명할 수 있는 서류(당해 차량 운전자의 최근 6개월간의 국민연금납부확인서, 의료보험납부확인서, 4대 보험 납부서 등 구체적인 입증서류) 1부. 다만, 개인화물운송사업자의 경우에는 제외한다.

② 제11조제1항제2호에 해당하여 차량이 폐차되는 경우 화물자동차 운송사업자는 제1항 각 호의 서류 외에 다음 각 호의 서류를 추가로 제출하여야 한다.

1. [별지 3] 위수탁계약해지확인서

2. 위수탁 계약서 등 위수탁 계약이 체결되었음을 증명할 수 있는 서류

제10조(대폐차 절차)

① 관할협회는 대폐차 신고를 수리하려면 제9조제1항 각 호의 서류가 구비되었는지 여부와 다음 각 호의 절차를 거쳐 대폐차 신고를 수리하여야 한다.

1. 자동차등록원부의 자동차 소유여부, 차령, 차대번호, 자동차등록증 상 총중량 및 최대적재량, 자동차검사 및 구조변경 세부내용을 확인. 이 경우 자동차등록증 사본으로 구조변경 세부내용 확인이 어려운 경우 차량 등록부서·한국교통안전공단 등에 확인을 요청.(해당 요청에 대하여 차량등록부서·한국교통안전공단은 지체없이 확인해주어야 함.) 이 때, 자동차검사를 받지 아니한 차량에 대해서는 대폐차 신고를 수리하지 않고 관할관청에 통보하여야 한다.

2. 폐차되는 차량의 유가보조금을 지급받은 자가 위·수탁차주 동의서를 작성한 자와 동일한지 여부를 서면 또는 증빙자료로 확인(직영으로 신고한 경우 유가보조금 수령자가 해당 운송사업자인지 서면 또는 증빙자료로 확인)

② 관할협회는 제6조제2항 단서에 따른 대폐차일 경우 증빙서류 등을 통하여 조건 충족 여부를 확인하여 대폐차 신고를 수리하여야 한다.

③ 관할협회는 구비서류의 적절성 및 대차 차량의 충당조건 적정 여부 등을 확인하여 대폐차 신고접수일로부터 3일 이내에 수리여부를 결정하여야 한다.

④ 폐차되는 차량이 위수탁 차량인 경우로서 화물자동차 운송사업자가 제9조제1항제3호 나목의 판결서 및 확정증명원을 제출한 경우에는 다음 각 호의 절차를 거쳐야 한다.

1. 관할협회는 판결서 등이 접수된 때에는 즉시 관할관청에 관련 서류를 송부하고 그 사실을 위·수탁차주에게 통보할 것

2. 관할관청은 관련서류가 접수된 날부터 2주 이내에 해당 위·수탁차주가 법률 제 11064호 「화물자동차 운수사업법」 부칙 제2조에 따른 위·수탁화물자동차 운송사업 특례허가(이하 ‘특례허가’라 한다)의 대상인지 여부를 판단하여 다음 각 목과 같이 처리할 것.
 - 가. 해당 위·수탁차주가 특례허가 대상이라고 판단되면 관할관청에서 특례허가 여부를 확정하기 전까지 대폐차를 허용하지 아니할 것을 관할협회에 통보
 - 나. 해당 위·수탁차주가 특례허가 대상이 아니라고 판단되면 대폐차가 가능함을 관할협회에 통보
3. 관할협회는 제2호나목에 따른 통보를 받은 후 그 사실을 신고인 및 위·수탁차주에게 통보하여야 하며 이때 대폐차는 최소 1주를 유예할 것.
- ⑤ 관할협회는 화물자동차 대폐차 처리 시스템(www.truckcard.co.kr)에 별지 제1호 서식에 따라 폐차차량 및 대차차량의 내용 등을 입력하고, 화물자동차 운송사업 허가사항변경(대폐차)수리 통보서를 신고인에게 2부 발급(폐차 및 대차 차량 등록업무 신청시 각각 사용)하여야 한다.
- ⑥ 관할협회는 자동차등록원부를 확인하여, 운송사업자가 사전에 신고 없이 차량을 말소 등록 또는 이전등록한 경우 해당 차량은 대폐차 신고를 수리하지 말고 관할관청에 통보하여야 한다. 단, 위·수탁차주의 채무(대체압류 또는 운수사업자의 채무를 제외)를 원인으로 하여 경매 낙찰에 의한 말소등록이 된 경우에는 말소등록일로부터 3개월 이내에 매각허가 결정문을 첨부하여 대폐차 신고를 수리할 수 있다.
- ⑦ 관할협회는 대폐차 수리 절차가 완료되면 [별지2] 서식에 따라 화물자동차 대폐차 처리 시스템으로 사업용 화물자동차 대폐차 신고 처리대장을 작성·보관하고 관할관청에 수리 완료 내역을 통보하여야 한다. 이때 신고 수리한 대폐차 관련 자료는 수리일로부터 10년 간 보관하여야 한다.

제11조(대폐차 신고 기한 등)

- ① 화물자동차 운송사업자는 폐차신고서가 수리된 날부터 15일 이내에 대차하여야 한다. 다만, 규칙 제52조의3제1항제2호 후단에 따라 다음 각 호에 해당하는 경우 폐차신고서가 수리된 날부터 3개월 이내에 대차할 수 있다.
 1. 신차로 대차하는 경우로서 파업에 따른 출고지연, 특장업체의 제작기간 장기화 등 대차할 수 없는 경우

2. 위·수탁계약 기간 중 위·수탁차주가 계약해지를 요청하여 차량이 폐차된 경우
 3. 제9조제1항제3호나목의 서류를 제출한 경우의 대폐차
 4. 그 밖의 관할관청에서 천재지변, 교통사고 등 부득이한 사유로 인정하는 경우
- ② 관할협회는 제1항 단서에 따라 3개월의 대차기간을 정하는 경우 제작기간 장기화를 입증할 수 있는 서류, 실제 위·수탁 계약의 체결 및 해지 여부 등 제1항 각호에 해당하는지 여부를 확인하여야 한다.
- ③ 제1항의 규정에도 불구하고 대폐차 신고를 한 후, 운송사업자와 위수탁 차주 간에 분쟁으로 인해 분쟁조정 또는 소송이 진행되는 경우 분쟁조정 신청일 또는 소제기일로부터 대차 신고 기한은 정지되고 분쟁조정일 또는 판결선고일로부터 대차 기한이 진행 된다.

제12조(대차 신고 기한을 경과한 경우의 처리기준)

- ① 관할협회는 대차 신고 기한 내에 대차하는 경우에만 대차를 허용하고, 동 기한이 끝난 날의 다음 날부터 10일 이내에 관할관청에 통보하여야 한다.
- ② 관할관청은 제1항에 따른 통보를 받은 날의 다음 날부터 10일 이내의 기간을 정하여 해당 운송사업자에게 대차할 것을 알리고 이를 관할협회에 통보하여야 한다.
- ③ 운송사업자는 제1항에도 불구하고 제2항에 따라 관할관청이 통보한 기간 이내에 대차하고자 하는 경우에는 제9조제1항에 따른 대차시 필요한 서류를 갖추어 관할협회에 대차 신고할 수 있으며, 관할협회는 제2항에 따라 관할관청이 통보한 기간이 경과한 경우에는 대차 신고를 수리할 수 없다.

2

의견표명

1) 주택재개발 정비계획수립을 위한 진입도로 확보 요청

□ 민원내용

- ▶ 주택재개발을 위한 정비계획을 수립하고자 하나 진출입도로 폭이 협소하여 개발이 불가하니 도시계획도로 확장 및 신설을 통하여 주민들의 숙원사업인 주택재개발이 이루어져 열악한 주거환경이 개선될 수 있도록 요구

□ 판단 및 결론

- ▶ 대구시 주택정비기본계획에 의거 주택재개발 예정지구로 지정되어 있으며 정비계획수립을 위하여 재개발규모에 맞는 진출입도로를 확보하여야 하나 현재로서는 확보할 방법이 없어 오랫동안 재개발 진행을 못하고 있음.
- ▶ 현장조사와 관련부서 합동회의를 수차례 개최하여 해결책을 찾아 보아도 현재의 도시계획 상으로는 법적인 기준을 충족할 수 있는 방법은 없으며 하천방향으로 도시계획도로 확장을 검토한 결과, 재난 시 하천수위와 도로높이 등 하천기본계획과도 맞지 않아 해결방안을 찾지 못함.

- ▶ 현재의 기존 도시계획도로 확장은 불가능하다고 판단하고 간선도로에서 주택재개발 사업부지로 바로 진출입 할 수 있는 도로를 나대지와 하천에 걸쳐 연결하는 방안을 마련하여 관련부서와 합동회의를 거쳐 최상의 방법이라고 판단하여 이 방안으로 적극적으로 협조해 주기로 의견을 모음.
- ▶ 사업부지 내는 정비계획을 수립하고, 사업부지 밖의 신설되는 도로계획은 주민제안사업으로 구분하여 주민들에게 정비계획 동의서를 받아 재개발 사업을 추진하기로 함.
- ▶ 대구시 관련부서와 사전에 몇 차례 도시계획도로 신설에 따른 문제점 등을 협의하였고 주민들의 뜻이 반영될 수 있도록 최대한 협조해 주기로 함.
- ▶ 현재 해당 사업부지 진출입 도시계획도로 신설을 포함하여 정비계획수립을 위한 주민 동의서를 받고 있으며, 법적 동의 비율이 충족되면 본격적인 주택재개발 사업이 가능할 것으로 보임.

의견결과 : 의견표명

처리결과 : 수용

2) 건축허가 지연에 따른 해결 방안 요청

□ 민원내용

- ▶ 주상복합건물 신축을 위하여 대구시건축위원회 심의를 마치고 건축허가 신청을 하였으나 사업부지 내 도로용도폐지를 위하여 인근 주민들의 동의를 받아줄 것을 요구하였으나 인근 주민들의 반대로 동의를 받지 못함에 따라 장기간 건축허가가 지연되어 막대한 경제적 손실을 입고 있으니 조속히 해결해 줄 것을 요구

□ 판단 및 결론

- ▶ 민원인이 주장하는 사항에 대해 관련부서와 함께 현장 확인을 한 결과, 사업부지 내 도로 3개소 중 1개소는 인근 아파트의 일부 주민들이 통행로로 사용하고 있어 대체 통행로가 필요함.
- ▶ 관련부서 협의결과 도로 용도폐지에 대한 인근 주민들의 동의를 필요하다는 의견을 통보받고 수차례 입주자대표들과 협의를 해 보았으나 반대의사 표명 및 협상거부로 인하여 건축허가가 장기화될 것으로 보여 민원인은 막대한 경제적 손실을 입을 것으로 판단됨.
- ▶ 인근 주민들의 불편사항을 해소하기 위하여 민원인으로부터 공사 중 및 공사완료 후 안전한 주민통행로 확보 방안을 제출받아 관련부서와 재협의를 거쳤고, 이를 바탕으로 주민들과 재협의를 하도록 중재하였으나 주민들의 반대로 더 이상 동의를 받을 수 없을 것으로 판단됨.

▶ 장기 미해결 갈등민원처리를 위하여 건축 관련 전문가로 구성된 민원조정위원회를 개최하여 의견을 듣고 도로용도폐지 여부를 결정하도록 중재하였고, 신청인이 제출한 ‘도로용도폐지 후 실질적 주민통행권 확보방안’에 대하여 민원조정위원회를 2회 개최하고 심의과정을 거쳐 해당 계획 실행을 조건으로 도로용도폐지 권고 결정을 받음.

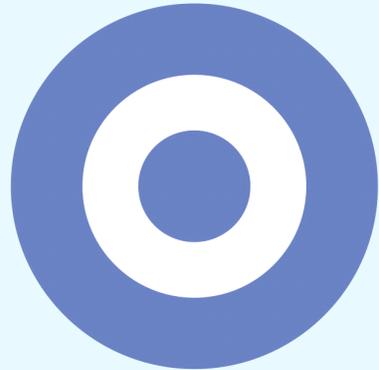
□ 의견결과 : 의견표명

□ 처리결과 : 수용



OMBUDSMAN

IV. 부록



1

부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 (시행 2022. 2. 18.)

제3장 시민고충처리위원회

제32조(시민고충처리위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있다.

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
4. 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

제33조(시민고충처리위원회 위원의 자격요건 등) ① 시민고충처리위원회 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 지방자치단체의 장이 지방의회의 동의를 거쳐 위촉한다.

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

② 시민고충처리위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경

IV. 부록

우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.

- ④ 결원된 시민고충처리위원회 위원의 후임으로 위촉된 시민고충처리위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제34조(활동비 지원) 시민고충처리위원회가 설치된 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회가 제32조제2항의 업무를 처리하는데 필요한 경비를 지원하여야 한다.

제35조(위원회에 관한 규정의 준용) 제15조, 제16조제3항, 제17조, 제18조, 제25조 및 제83조의2제1항은 시민고충처리위원회에 관하여 이를 준용한다. <개정 2019. 4. 16.>

제36조(사무기구) ① 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둔다.

- ② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

제37조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 시민고충처리위원회는 매년 그 시민고충처리위원회의 운영상황을 지방자치단체의 장과 지방의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

- ② 시민고충처리위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 지방자치단체의 장과 지방의회에 특별보고를 할 수 있다.

제38조(시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관한 사항) 이 법에 규정된 사항 외에 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

2

대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
(시행 2018. 11. 26.)

(제정) 2018.11.26 조례 제1248호

(일부개정) 2020.06.01 조례 제1313호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지에 따라 대구광역시 동구 옴부즈만을 구성·운영하여 고충민원의 처리와 이에 관련된 불합리한 행정제도를 개선함으로써 구민의 권익보호 및 행정의 적정성을 확보함은 물론 상호 신뢰하는 공직 및 사회풍토의 조성에 이바지함을 그 목적으로 한다. <개정 2020.6.1.>

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “옴부즈만”이란 대구광역시 동구(이하 “구”라 한다) 및 소속기관 등의 부패취약분야에 대한 감시와 고충민원의 처리 및 이와 관련된 제도개선을 위하여 대구광역시 동구청장(이하 “구청장”이라 한다)이 위촉한 사람을 말한다.
2. “고충민원”이란 구 및 소속기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다. 이하 같다) 및 불합리한 행정제도로 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
3. “소속기관 등”이란 「지방자치법」에 따른 보조기관, 소속행정기관, 하부행정기관 및 법령 등에 따라 그 권한을 가지고 있거나 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말한다.
4. “시민사회단체”란 「비영리민간단체 지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록된 단체를 말한다.

제2장 옴부즈만 구성·운영 등

제3조(옴부즈만 구성) ① 옴부즈만은 3명 이내로 구성하되, 그 권한에 속하는 직무를 독립적으로 수행한다.

② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 대구광역시 동구의회(이하 “구의회”라 한다)의 동의를 받아 구청장이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 4급 이상 공무원의 직에 있었던 사람

IV. 부록

4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사·법무사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

제4조(대표옴부즈만 등) ① 대표옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선하며, 옴부즈만을 대표한다.

② 부옴부즈만은 대표옴부즈만이 지명한다.

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

제5조(결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다.

1. 지방공무원법 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
2. 「정당법」 제23조에 따라 정당에 입당한 당원
3. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때는 당연히 퇴직된다.

제6조(겸직금지) 옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 행정기관 등과 같은 법 시행령 제12조에서 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제7조(임기 및 신분보장) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하며, 한 차례만 연임할 수 있다. 다만, 옴부즈만이 궐위된 때에는 새로운 옴부즈만을 위촉할 수 있으며, 이 경우 임기는 새로 개시된다.

② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사와 다르게 해촉되지 아니한다.

1. 제5조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 제6조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
3. 제10조제1항에 규정된 옴부즈만의 직무를 이행하지 못 하였을 경우
4. 심신상의 장애, 품위손상 등으로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우

제8조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 된다.

제9조(옴부즈만의 제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안에 관하여 당사자이거나 공동 권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 옴부즈만이 해당 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우

3. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
 4. 옴부즈만이 되기 전에 해당 사안에 관하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항
 5. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 심의·의결의 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에 해당 옴부즈만에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제10조(직무) ① 옴부즈만의 직무는 다음 각 호와 같다.

1. 주민생활 불편사항 및 공직 부조리에 대한 의견제시 또는 제도개선 권고
 2. 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 민원(고충민원 및 불합리한 제도의 개선 등을 포함)에 대한 조사·처리
 3. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사·처리 또는 조정·중재
 4. 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 위임·의뢰하는 사안의 조사·처리
- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무로 보지 아니한다.
1. 구의회에 관한 사항
 2. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
 3. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 4. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사·조사가 진행 중인 사항
 5. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
 6. 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 판단한 사항

제11조(회의 운영) 옴부즈만은 상호 독립하여 직무를 수행하되, 다음 각 호의 경우에는 재적 옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.

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

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제12조(고충민원의 신청) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

- ② 고충민원을 신청하는 자는 다음 각 호의 사항을 기재하여 제출하여야 한다.
1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
 2. 신청의 취지 및 이유와 고충민원의 사실내용

IV. 부록

3. 인·허가 등의 신청내용 및 시기, 관련 처분 등(사실행위를 포함)의 시기와 그 내용
4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 민원인과의 관계
5. 소송 및 다른 법령상 불복 구제절차의 신청 유무
6. 다수인 민원의 경우 3명 이내의 대표자 선정 및 그 대표자의 인적사항

제13조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사정이 없으면 7일 이내에 조사에 착수하고 1개월 이내에 조사를 종료하여야 한다.

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

1. 고충민원 신청인이 고충민원 신청의 원인이 된 사실과 직·간접적 이해관계를 가지지 아니할 때
2. 고충민원의 원인이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 조사할 수 있다.
3. 허위 또는 그 밖에 조사하는 것이 부적절하지 않다고 판단될 때

제14조(고충민원 조사 방법) ① 옴부즈만은 고충민원을 조사할 경우에는 구의 관련 부서에 그 취지를 통보한다.

② 옴부즈만은 고충민원 조사를 위하여 필요하다고 인정하면 관계인 또는 관련 대상기관에 대하여 질문하고 현황을 청취할 수 있으며, 그 밖의 조사에 필요한 자료제출 등의 협조를 요청할 수 있다.

③ 옴부즈만은 직접 조사·처리하기에 부적절하다고 판단된 고충민원은 이를 관련 부서에 넘기어 처리하게 할 수 있다.

제15조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 소속행정기관 등의 장에게 시정 또는 제도개선 권고를 하기 전에 소속행정기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

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

제16조(합의권고 및 조정) 옴부즈만은 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 합의를 권고하거나 조정을 할 수 있다.

제17조(시정·권고 또는 의견표명) 옴부즈만은 직무와 관련한 조사 결과 필요하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 구청장 또는 소속기관의 장에게 시정 또는 감사요구, 권고, 제도개선을 위한 의견을 표명할 수 있다.

제18조(고충민원 신청인에 대한 통지) ① 제13조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우와 고충민원 처리기간이 1개월 이상 걸릴 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충신청인에게 조속히 통지하여야 한다. <개정 2020.6.1.>

② 제13조제1항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 3일 이내에 고충신청인에게 그 사실을 통지하여야 한다.

③ 고충민원의 조사가 완료된 경우에는 그 결과를 3일 이내에 고충신청인에게 통지하여야 한다.

제19조(운영상황의 보고 및 공표) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 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.
② 옴부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 구청장과 구의회에 특별보고를 할 수 있다.

제4장 옴부즈만의 지원 등

제20조(조치결과의 통지 등) 구청장 또는 소속기관의 장은 제16조에 따른 옴부즈만의 시정·권고 등을 통지받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 그 내용을 성실하게 이행하고, 통지받은 날부터 1개월 이내에 그 조치결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

제21조(운영지원) 구청장은 옴부즈만의 효율적인 직무수행을 위하여 예산의 범위에서 필요한 인력과 수당 등을 지원할 수 있다.

제22조(시행규칙) 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙<조례 제1248호 2018.11.26.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<조례 제1313호 2020.6.1.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

3

대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙
(시행 2019. 1. 30.)

(제정) 2019.01.30 규칙 제823호

(일부개정) 2020.06.01 규칙 제845호

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

제2조(적용 범위) 옴부즈만이 다음 각 호의 기관에 대하여 실시하는 조사·처리에 관하여 다른 법령·조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규칙이 정하는 바에 따른다.

1. 대구광역시 동구 (이하 “구”라 한다) 본청과 직속기관
2. 관할 사업소와 동 행정복지센터

제3조(대표옴부즈만) ① 대표옴부즈만은 옴부즈만을 대표하고, 옴부즈만 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

② 대표옴부즈만은 옴부즈만의 직무 및 그 밖에 운영에 필요한 사항 등에 관하여 다른 옴부즈만과 협의하여 결정한다.

③ 대표옴부즈만은 매년 12월 말까지의 옴부즈만 활동실적을 2개월 이내에 대구광역시 동구청장(이하 “구청장”이라 한다)에게 제출하여야 한다.

제4조(직무 및 권한이 아닌 경우) 「대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제10조제2항제6호의 “옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 판단한 사항”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
2. 대구광역시 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 종결된 사항. 다만, 종결된 사항일지라도 새로운 사항이 발견되거나 중요한 사항이 감사에서 누락된 경우에는 제외한다.
3. 그 밖에 옴부즈만이 고충민원으로 처리함이 부적절하다고 인정하는 사항

제5조(공무원 의제 및 보안대책) ① 옴부즈만은 직무와 관련하여 「형법」 및 그 밖의 법률에 따른 벌칙의 적용에 있어서 공무원으로 본다.

② 옴부즈만은 별지 제1호서식의 보안서약서를 작성하여야 한다.

제6조(고충민원 신청서 등) 조례 제12조제2항에 따른 고충민원 신청은 별지 제2호서식의 고충민원 신청서에 따르며, 옴부즈만은 고충민원 신청의 접수와 처리상황을 별지 제3호서식의 고충민원 접수처리부에 기록·관리하여야 한다.

제7조(신분증의 제시) 옴부즈만이 조례 제13조제1항에 따라 조사를 실시할 경우 그 신분증

표시하는 별지 제4호서식의 신분증명서를 관계인에게 제시하여야 한다.

제8조(정당한 사유) 조례 제13조제2항제2호에서 규정하는 “정당한 사유가 있는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 천재지변으로 신청기간이 지났을 경우
2. 고충민원에 관계되는 사실이 계속되고 있을 경우

제9조(조사실시 통보 및 자료요구) ① 조례 제14조제1항에 따라 옴부즈만이 고충민원을 조사할 경우에는 관계 부서에 별지 제5호서식의 고충민원조사통보서에 따라 그 사실을 통보하여야 한다.

② 조례 제14조제2항에 따라 옴부즈만은 관계 부서에 다음 각 호의 자료를 요구할 수 있다.

1. 관계서류의 원본이나 사본 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

③ 제2항에 따른 자료요구를 받은 관계 부서에서는 이에 적극 협조하여야 한다.

제10조(시정·권고 또는 의견표명) 조례 제17조에 따른 시정 또는 감사요구, 권고, 의견 표명에 대한 통지는 별지 제6호서식에 따른다.

제11조(문서관리) ① 옴부즈만은 관계 부서에 요구한 자료 등 문서의 보안관리를 위해 옴부즈만 사무실에 비밀문서 보관함을 둔다.

② 옴부즈만이 고충민원 조사 등을 완료한 경우 관계 부서에서 제출받은 서류는 감사실에 이관하여 관리토록 한다. 다만, 관계 부서에서 제출한 문서가 원본일 경우에는 조사완료 후 7일 이내에 반환하여야 한다.

제12조(고충민원 신청인에게 통지) ① 조례 제18조제1항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제7호서식에 따르고, 고충민원 처리기간이 1개월 이상 걸릴 경우에는 별지 제8호서식에 따라 고충민원 신청인에게 통지하여야 한다. <개정 2020.6.1.>

② 조례 제18조제2항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 유선 등을 통하여 고충민원 신청인에게 통지하여야 한다.

③ 조례 제18조제3항에 따라 고충민원 조사를 완료한 경우에는 그 결과를 별지 제9호서식에 따라 고충민원 신청인에게 통지하여야 한다.

제13조(반복·단순 고충민원의 처리) ① 옴부즈만은 고충민원 신청인이 동일한 내용의 민원을 정당한 이유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리 할 수 있다.

② 옴부즈만은 접수된 고충민원 내용이 단순한 사항인 경우에는 관계부서에 이관하여 처리하게 할 수 있다.

제14조(운영상황의 공표) 조례 제19조제1항에 따라 옴부즈만은 매년 12월 말까지의 다음

IV. 부록

각 호를 포함한 운영상황에 대하여 다음해 3월 말까지 구 공보에 공표한다.

1. 고충민원의 접수 및 처리사항
2. 옴부즈만의 시정·감사요구·권고 또는 의견표명 내용
3. 옴부즈만의 시정·감사요구·권고 또는 의견표명에 대한 주요 불수용 현황
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제15조(조치결과 통보) 구청장 또는 소속기관의 장은 조례 제20조에 따른 시정·권고 등을 통보받은 경우, 통보받은 날부터 1개월 이내에 그 조치결과를 별지 제10호 서식에 따라 옴부즈만에게 제출하여야 한다.

제16조(수당지급) 조례 제21조에 따라 지급하는 옴부즈만 활동수당은 예산의 범위 내에서 지급한다.

제17조(공인) ① 옴부즈만 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.

② 제1항의 사항은 「대구광역시 동구 공인 조례」를 준용한다.

제18조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 것 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 구청장이 따로 정할 수 있다.

부칙 <규칙 제823호, 2019.1.30.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <규칙 제845호, 2020.6.1.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.



주민들의 권익보호 · 구제와 고충민원
해결을 위한 -
대구광역시 동구 읍부즈만



대구광역시 동구 [읍부즈만]
Dong-gu, Daegu Metropolitan City

41185 대구광역시 동구 아양로 207 동구청 2층 읍부즈만실
(월, 수, 금 09:30~17:30 운영)

Tel. 053-662-4351~4353 Fax. 053-662-2139

