



남양주시 옴부즈만 BI(Brand Identity)

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



발 간 사

2022년 읍부즈만 운영상황보고서를 발간하며

남양주시 읍부즈만 2기가 지난 2019년 12월 출범한 이후 어느새 3년의 시간이 지나 세 번째 보고서를 발간하게 되었습니다.

우리 위원회에서는 시민의 불편부당한 행정 처리에 대한 구제와 시민들의 권익을 보호하는 역할을 하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. 물론 읍부즈만의 결정 사항에 대해 법적 구속력 등 강제력은 없으므로 시민들의 기대에 제대로 부응하지 못하는 면도 있었지만, 시민들의 고충을 신청인의 입장에서 공감하고 해결하는데 소홀함이 없도록 노력했던 한해였기에 읍부즈만의 그동안의 노력이 시민의 권리 향상에 조금이나마 도움이 되었을 것이라 확신합니다.

경기 북부의 대표적인 대도시로 발전하고 있는 남양주시는 인구 100만 도시로 가파르게 성장해가고 있으며 무한한 가치의 도시로 평가되고 있습니다. 그에 따라 앞으로 시민들의 고충도 더욱 증가하고 다양해질 것이기에 시민과 행정기관 사이에 발생하는 문제와 분쟁 등을 조정·중재하며 행정의 투명성과 신뢰성을 확보하는 읍부즈만의 역할은 점점 더 중요해져 갈 것입니다.

이에 남양주시 옴부즈만은 ‘시민의 대리인’으로서 성실하고 진취적으로 일할 것이며, 1년여 남은 시간 동안에도 여러 목소리에 더욱 귀를 기울여 남양주시민들의 입장을 공감하고 고충을 해결해 갈 것을 약속드립니다.

마지막으로 지난 한 해 남양주시 옴부즈만으로서 깊은 사명감을 가지고 열성적으로 참여해주신 옴부즈만 위원들과 옴부즈만 제도 운영을 위해 아낌없는 지원과 노고를 해주신 시장님 이하 남양주시 공무원들에게 마음 깊은 감사의 말씀을 드리며, 앞으로 남은 시간 시민의 권익 보호를 위해 최선의 노력을 다하여 유종의 미를 거둘 수 있도록 하겠습니다.

2023년 2월

남양주시 대표옴부즈만 김준석

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

Contents

I. 옴부즈만의 구성 및 운영

1. 도입배경	9
2. 운영근거	10
3. 추진경과	10
4. 남양주시 옴부즈만 소개	11
5. 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영	12
6. 고충민원 처리절차	14
7. 옴부즈만 vs 행정심판 · 행정소송	15

II. 옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 접수·처리현황	19
2. 옴부즈만 활동현황	22
3. 옴부즈만 제도홍보	24

Ⅲ. 고충민원 주요 처리사례

1. 공유재산 형질변경에 따른 원상복구 명령 취소 29
2. 국가유공자 보훈명예수당 신청 안내 누락에 따른
소급 지급 요청 37

Ⅳ. 관련 규정

1. 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 47
2. 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 ... 58
3. 남양주시 옴부즈만 운영세칙 66



Ⅰ. 옴부즈만의 구성 및 운영

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

I. 옴부즈만의 구성 및 운영

옴부즈만(Ombudsman)이란..?

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

1. 도입배경

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

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

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

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

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

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

2. 운영근거

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

3. 추진경과

- 2015. 9. 30. : 「남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 및 「시행규칙」 공포 및 시행
- 2015. 10. 30. : 남양주시 옴부즈만 위촉 및 운영계획 수립
- 2015. 12. 23. : 남양주시 옴부즈만 선정에 따른 의회동의
- 2015. 12. 29. : 제1기 남양주시 옴부즈만 위촉
- 2016. 1. 25. : 제1회 남양주시 옴부즈만 정례회 개최
- 2016. 5. 23. : 「남양주시 옴부즈만 운영세칙」 제정
- 2017. 3. 8. : 2016년도 옴부즈만 운영상황 보고
- 2018. 2. : 2017년도 옴부즈만 운영상황 보고
- 2019. 2. : 2018년도 옴부즈만 운영상황 보고
- 2019. 5. 17. : 찾아가는 이동신문고 운영(민원상담)
- 2019. 7. 25. : 「남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 개정
- 2019. 11. 28. : 「남양주시 옴부즈만 운영세칙」 개정
- 2019. 12. 29. : 제2기 남양주시 옴부즈만 위촉
- 2020. 2. : 2019년도 옴부즈만 운영상황 보고
- 2021. 2. : 2020년도 옴부즈만 운영상황 보고
- 2022. 2. : 2021년도 옴부즈만 운영상황 보고

4. 남양주시 옴부즈만 소개

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

옴부즈만	주요경력
 김준석 대표 옴부즈만	- 변호사 현) 김준석 법률사무소 대표 현) 남양주시 민원조정위원회 2013. 변호사 자격 취득
 김태훈 부대표 옴부즈만	- 건축사 현) AIM 건축설계실 대표 전) 예원, 우인 건축설계실 이사 - 한양대학교 건축공학과 학사
 김수영 옴부즈만	- 토목 기술사 현) 한국시험공사 원장 현) 경기도건설본부 기술자문위원회 - 홍익대학교 토목공학과 학사
 김유현 옴부즈만	- 변호사 현) 지함 법률사무소 현) 경기도 행정심판위원회 국선대리인 2016. 변호사 자격 취득
 김효경 옴부즈만	- 변호사 현) 법무법인 다운(구리) 대표 전) 구리 법률사무소 2011. 제39기 사법연수원 수료

5. 남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영

○ 구성 및 운영

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

○ 주요기능

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

○ 직무 및 권한

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

○ 업무범위 제외대상

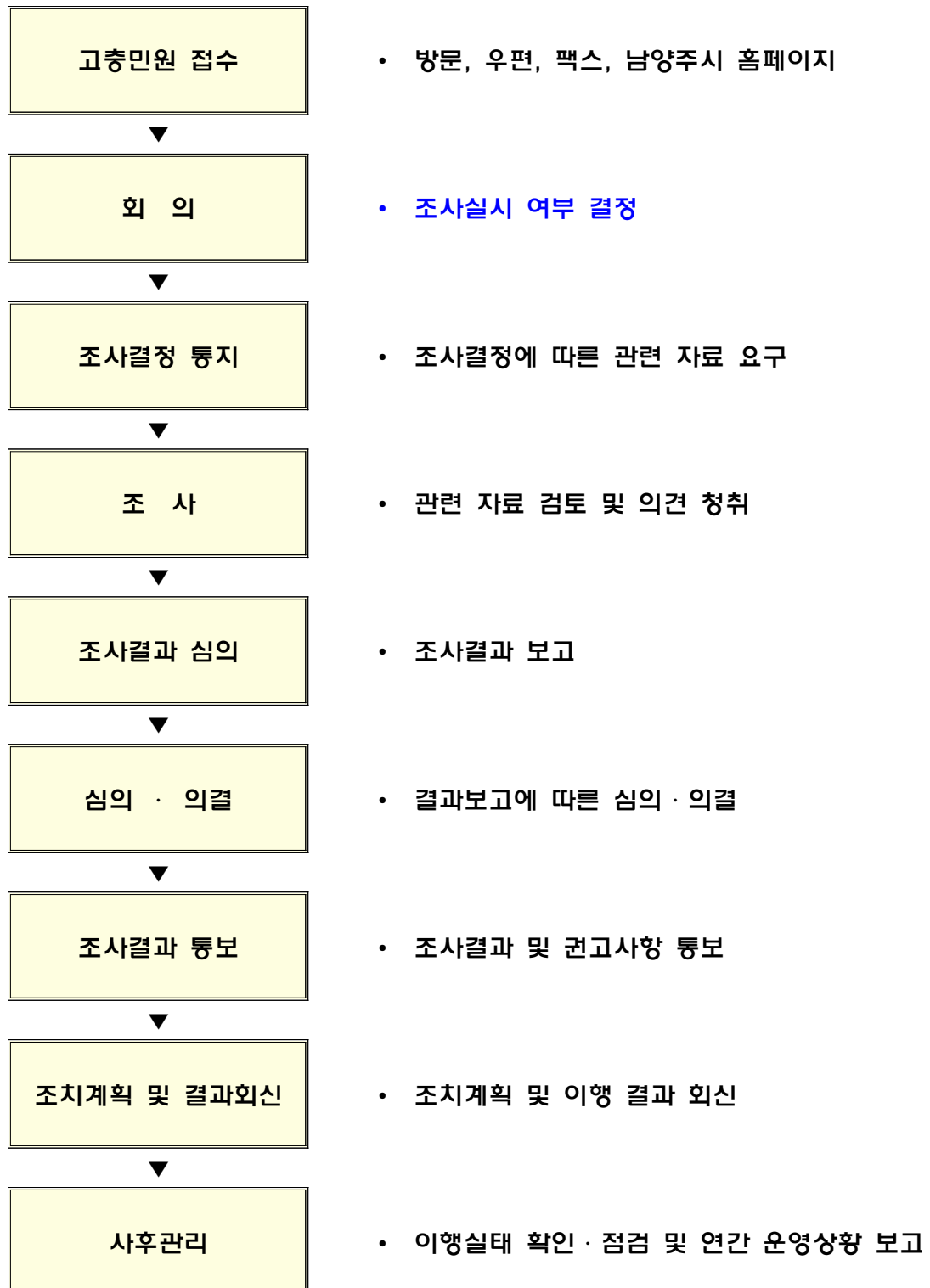
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과한 사항

○ 옴부즈만의 결정유형

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

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

6. 고충민원 처리절차



7. 옴부즈만 VS 행정심판 · 행정소송

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

II. 옴부즈만 운영성과

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

II. 옴부즈만 운영성과

고충민원이란?

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

1. 고충민원 접수·처리현황

가. 접수민원

- 처리결과

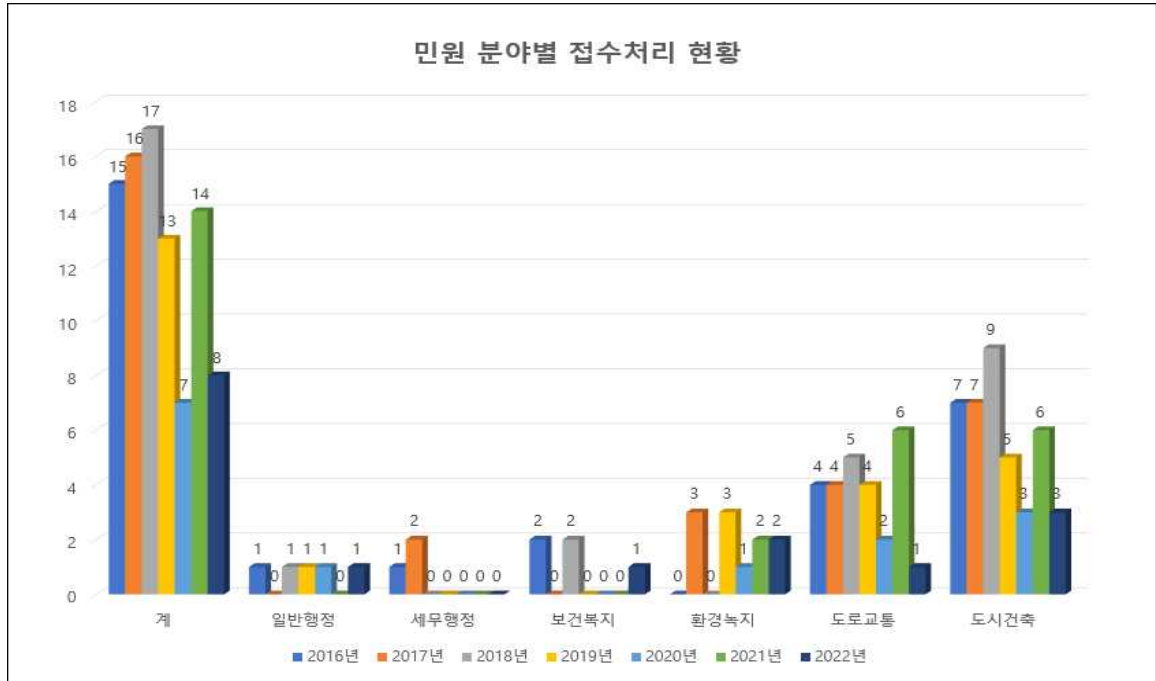
[단위 : 건]

연도	계	옴부즈만 심의					사무국 처리			
		의견 표명	시정 권고	조정 합의	기각	각하	취하	기각	각하	이송
총 계	90	22	6	1	10	2	4	2	16	27
2016년	15	6	—	—	2	—	—	2	3	2
2017년	16	3	2	—	1	—	1	—	8	1
2018년	17	4	1	1	1	1	1	—	3	5
2019년	13	5	1	—	—	—	1	—	—	6
2020년	7	1	1	—	3	—	—	—	—	2
2021년	14	2	1	—	2	1	—	—	1	7
2022년	8	1	—	—	1	—	1	—	1	4

- 민원분야

[단위 : 건]

연도	계	일반행정	세무행정	보건복지	환경녹지	도로·교통	도시건축
총 계	90	5	3	5	11	26	40
2016년	15	1	1	2	—	4	7
2017년	16	—	2	—	3	4	7
2018년	17	1	—	2	—	5	9
2019년	13	1	—	—	3	4	5
2020년	7	1	—	—	1	2	3
2021년	14	—	—	—	2	6	6
2022년	8	1	—	1	2	1	3



• 의견표명 및 시정권고에 따른 조치현황

[단위 : 건]

연 도	계	수용	불수용	진행
총 계	29	27	1	1
2016년	6	6	—	—
2017년	5	5	—	—
2018년	6	6	—	—
2019년	6	6	—	—
2020년	2	1	—	1
2021년	3	3	—	—
2022년	1	—	1	—

나. 상담민원

• 접수방식

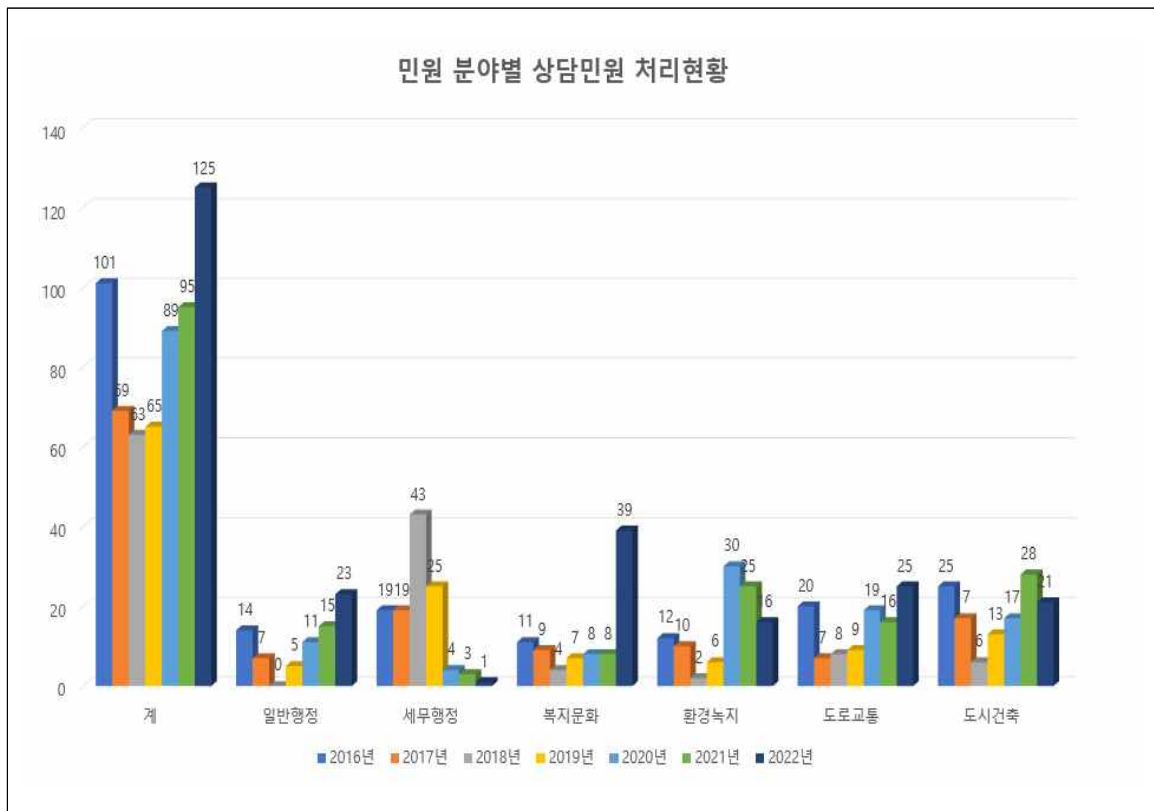
[단위 : 건]

연 도	계	방문상담		전화상담
		옴부즈만	사무국	
총 계	607	2	61	544
2016년	101	1	5	95
2017년	69	—	7	62
2018년	63	1	3	59
2019년	65	—	3	62
2020년	89	—	6	83
2021년	95	—	14	81
2022년	125	—	23	102

• 민원분야

[단위 : 건]

연 도	계	일반행정	세무행정	복지·문화	환경녹지	도로·교통	도시·건축
총 계	607	75	114	86	101	104	127
2016년	101	14	19	11	12	20	25
2017년	69	7	19	9	10	7	17
2018년	63	0	43	4	2	8	6
2019년	65	5	25	7	6	9	13
2020년	89	11	4	8	30	19	17
2021년	95	15	3	8	25	16	28
2022년	125	23	1	39	16	25	21



2. 읍부즈만 활동현황

[단위 : 건]

연 도	회의소집			현장점검			감사의뢰
	계	정례회의	수시회의	계	읍부즈만	사무국	
총 계	57	56	1	23	10	13	3
2016년	12	11	1	6	2	4	3
2017년	11	11	—	5	2	3	—
2018년	11	11	—	5	2	3	—
2019년	11	11	—	2	1	1	—
2020년	5	5	—	3	1	2	—
2021년	5	5	—	1	1	—	—
2022년	2	2	—	1	1	—	—

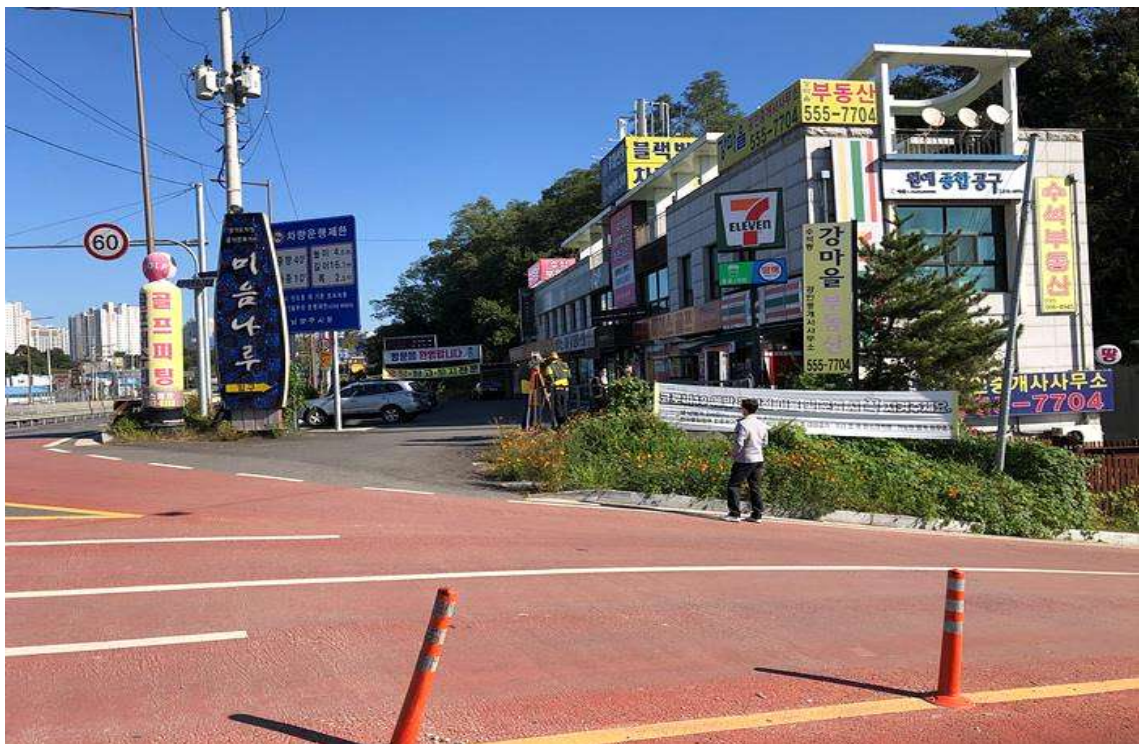
가. 민원처리 사례

연번	민원 및 직권조사 요지	처리결과 및 내용
1	공유재산 형질변경에 따른 원상복구 명령 취소 요청	· 기각 · “원상복구 명령”과 “변상금부과 처분”은 요건이나 대상 및 각각의 성격도 다르다고 할 수 있으므로 피신청인의 “공유재산 원상복구 명령”이 경행심의 “변상금부과 처분 취소 재결”에 반한다고 볼 수 없기에, 신청인의 ‘공유재산 원상 복구 명령 취소 요청’은 불가하다고 판단되어 신청을 기각
2	국가유공자 보훈명예수당 신청 안내 누락에 따른 소급 지급 요청	· 의견표명 · 보훈명예수당에 대한 별도 신청 안내 공문이 없을 경우 소급 적용이 가능하고, 이는 다른 읍면동 대상자와의 형평성에 반하지 않으므로 보훈 명예수당을 소급 지급할 것을 의견 표명

나. 활동 사진



옴부즈만 현장 실사



옴부즈만 현장 실사

3. 옴부즈만 제도홍보

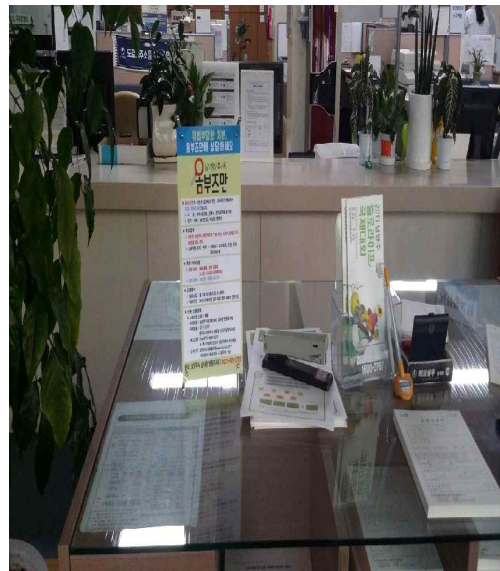
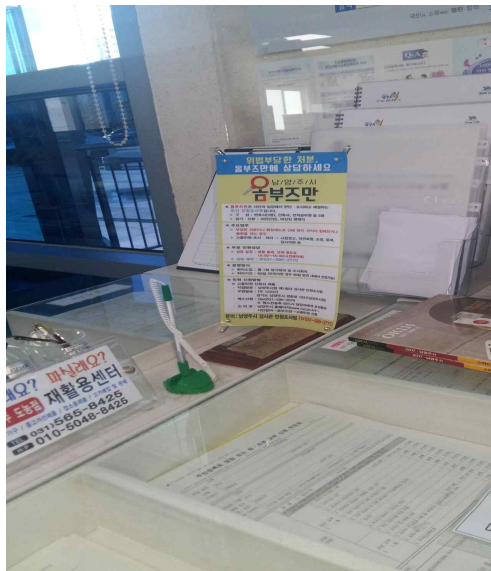
가. 남양주시 홈페이지 내 전용창구

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

나. 각종 홍보자료 배포·게시

- 생활정보 가이드, 각종 고지서
- 리플렛, 배너

【생활정보가이드 및 고지서】



【배너】

남양주시 읍부즈만 이용안내

□ 읍부즈만은 시민의 입장에서 판단·조사하고 해결하는 민원조사관입니다.

- ▶ 구 성 : 변호사(3명), 건축사, 전직공무원 등 5명
- ▶ 입가·신분 : 4년(단임), 비상임 명예직

□ 주요업무

- ▶ 고충민원 조사·처리 → 시정권고, 의견표명, 조정, 중재
- ▶ 위법·부당한 행정처분에 대한 감사의뢰 등

※ 업무범위 제외대상

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 등이 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계나 개인의 사생활에 관한 사항
- 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- 고충민원 신청일이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과한 경우 등

※ 달변을 원하는 불편한 사항이나 진정절차 등은 "전자(일반)민원창구"를 즉시치료를 요구하는 생활불편사항은 "8272민원센터"를 이용하여 주시기 바랍니다.

□ 신청방법

- ▶ 부당한 처분이나 행정제도로 권리·이익이 침해되거나 불편을 겪는 경우
- ▶ 고충민원 신청서를 작성하여 아래의 방법으로 제출

※ 고충민원 신청서 제출

- 직접방문 : 남양주시청 제1청사 감사관 민원조사팀
- 우편발송 : [우 12232] 경기도 남양주시 경춘로 1037(남양주시청)
- 팩스신청 : (fax)031-590-2079 ※ 팩스 전송후 반드시 담당자에게 유선통보
- 인터넷 : 남양주시 홈페이지(www.nyj.go.kr) · 시민참여 · 읍부즈만 · 고충민원 신청

【읍·면·동 홍보자료】

남양주시 읍부즈만 제도 운영 안내

○ 읍부즈만은 시민의 입장에서 판단·조사하고 해결하는 "민원조사관" 제도로 남양주시 및 관련기관의 부당한 처분이나 행정제도로 권리·이익이 침해되거나 불편을 겪는 경우 누구나 고충민원을 신청하실 수 있습니다.



□ 주요업무

- 고충민원 조사·처리 → 시정권고, 의견표명, 조정, 중재
- 위법·부당한 행정처분에 대한 감사의뢰 등

※ 달변을 원하는 불편한 사항이나 진정절차 등은 "전자(일반)민원창구"를, 즉시치료를 요구하는 생활불편사항은 "8272민원센터"를 이용하시면 편리합니다.

【반상회 홍보자료】

남양주시 읍부즈만, 무료상담서비스 운영

남양주시 읍부즈만과 상의하세요~

- 읍부즈만은 시민의 입장에서 생각하고, 전문가의 시각으로 판단하여 고충과 불편을 해결하는 시민의 대리인으로
- 남양주시 및 그 소속기관의 부당한 처분이나 행정으로 권리가 침해되거나 불편을 겪는 경우, 누구나 읍부즈만에 민원을 신청하실 수 있습니다.

■ 주요업무

- 고충민원에 대한 상담서비스
- 고충민원 조사·처리 → 시정권고, 의견표명, 조정, 중재
- 위법·부당한 행정처분에 대한 감사의뢰 및 제도개선 권고 등

■ 운영방법

- 구 성 : 변호사, 건축사 및 전직공무원 등 독립된 저위의 전문가 5명
- 회의소집 : 정기회의(월1회) 및 수시회의
- 무료상담 : 매월 둘째·넷째 월요일 14:00~16:00

■ 이용방법

- 고충민원 신청 : 방문·우편·팩스·인터넷
- 상담예약 및 기타문의 : 남양주시청 감사관 민원조사팀 (☎590-2775)

남양주시 홈페이지(www.nyj.go.kr) · 시민참여 > 읍부즈만 > 고충민원 신청

【이통장연합회 홍보자료】

남양주시 읍부즈만 운영

⑤ 읍부즈만이란?

- 읍부즈만은 시민의 입장에서 생각하고, 전문가의 시각으로 판단하여 고충과 불편을 해결하는 시민의 대리인입니다.

⑥ 구성 및 운영

- 구 성 : 변호사, 건축사, 전직공무원 등 독립적 저위의 전문가 5명
- 고충민원 : 정기회의(월1회) 및 수시회의 소집
- 무료상담 : 매월 둘째·넷째 월요일 14시~16시

⑦ 주요업무

- 고충민원에 대한 무료상담서비스
- 고충민원 조사·처리 → 시정권고, 의견표명, 조정·중재
- 위법·부당한 행정처분에 대한 감사의뢰 및 제도개선 권고 등

【청렴시민감사관 홍보자료】

다. 거부처분 구제 절차로써 공문서 고지



남 양 주 시



수신 [] 귀하

(경유)

제목 공유재산 사용허가 신청 불허가 알림([])

1. 귀하의 가정에 평안히 가득하길 기원합니다.
2. 민원-4([]) (2022[])호로 신청하신 우리시 []읍 []리 []3번지 상 건축부지의 진출입로 사용을 위한 공유재산 사용허가 신청 건에 대하여 아래와 같은 사유로 불허가 처분하오니 이점 양해하여 주시기 바랍니다.

가. 신청내역

신청인	위 치	신청 면적(㎡)	내 용
[]	[]	8.0	건축부지 진출입 도로

나. 처분결과 : 불허가

다. 처분사유

- 「공유재산 및 물품 관리법」 제20조제1항과 관련하여 건축허가 등을 위한 진출입로를 목적으로 해당 공유지를 사용하는 경우 동 용도로만 사용이 제한되어, 시의 소유권 행사와 장래 행정 및 기타 목적 사용에 장애가 될 수 있으며,
- 용도폐지 후 매각에 있어서도 연접 토지소유자에게 수익계약만이 가능하게 되어 행정재산(일반재산)의 가치를 하락시키게 될 우려가 있기에 해당 사용허가 신청을 불허함.

- 본 처분에 대하여 이의가 있는 경우 「민원처리에 관한 법률」 제35조에 규정에 의거 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 거부처분을 한 기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있으며, 또한 이의신청 여부에 관계없이 처분이 있음을 알게 된 날부터 90일 이내에 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있습니다.
- 아울러, 「남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」에 따라 남양주시 및 그 소속기관의 위법·부당하거나 소극적인 처부 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 대하여 남양주시 옴부즈만에 고충민원을 신청할 수 있습니다.
- 행정심판을 청구하는 경우, 온라인 행정심판(www.simpan.go.kr)을 이용하면 행정심판 청구, 사건 진행상황 열람, 재결서 송달 등을 온라인으로 편리하게 이용할 수 있습니다.



III. 고충민원 주요 처리사례

1. 공유재산 형질변경에 따른 원상복구 명령 취소
2. 국가유공자 보훈명예수당 신청 안내 누락에 따른 소급 지급 요청

III. 고충민원 처리사례

1. 공유재산 형질변경에 따른 원상복구 명령 취소

○ 민원내용

- 신청인은 ○○동 △△△번지 상가 건물 소유주로 인근 ■■■■■ 방문객들이 상가 건물과 인접한 토지(○○동 ▲▲▲번지)에 차량을 주차하며 생기는 흙먼지와 쓰레기 무단투기 등으로 관리가 되지 않아 해당 필지의 잡초를 뽑고, 화단을 조성하였으며, 아스콘을 포장하여 정비하였음. 이에 대해 경기도행정심판위원회에서는 이 필지의 사용과 관련하여 본 상가가 부지를 단독으로 점유·사용한 것이 아니므로 변상금 부과가 부당하다고 결정한 사실도 있음. 그러나 남양주시 ○○○○○과에서는 공유재산을 무단으로 형질 변경하였다면, 경기도행정심판위원회 재결 취지와는 상반되게 원상복구를 명하고 있음. 본인은 해당 필지를 배타적으로 사용하거나 점유한 적이 없으니 원상복구 명령을 취소하여 주길 요청함.

○ 처리결과 : 기각

- “원상복구 명령”과 “변상금부과처분”은 요건이나 대상 및 각각의 성격도 다르다고 할 수 있으므로 피신청인의 “공유재산 원상복구 명령”이 경행심의 “변상금부과처분 취소 재결”에 반한다고 볼 수 없기에, 신청인의 ‘공유재산 원상복구 명령 취소 요청’은 불가하다고 판단되어 이를 기각함.

의 결 서

의안번호 제2022-2호
 민원표시 제2022-2호 공유재산 형질변경에 따른 원상복구 명령 취소
 신청인 ○○○
 피신청인 남양주시장 (○○○○○과장)
 주 문 신청인이 ○○동 ▲▲▲번지 공유재산에 무단으로 시설물을 설치(아스콘 포장)한 행위는 사실로 판단되며, 이 행위에 대한 피신청인의 “원상복구 명령”은 관련법에 따라 적법하다고 할 수 있다. 또한, “변상금부과처분”과 “원상복구 명령”은 그 처분의 요건이나 성격, 대상이 다르다고 할 수 있어 피신청인의 “원상복구 명령”이 경기도행정심판위원회의 “변상금부과처분” 취소 재결 취지에도 어긋난다고 볼 수 없기에 신청인의 원상복구 명령 취소 요청은 **기각**한다.

신청취지 본인이 ○○동 ▲▲▲번지 공유재산에 아스콘을 포장하고 화단을 조성한 사유는 피신청인이 해당 도로를 관리하고 있지 아니하여 인근 상가 방문객들의 쓰레기 무단투기하고 해당 토지에 주차하는 등 행위로 흙먼지 날림이 발생하여 이를 방지하기 위함으로 본인은 이 토지를 별도 관리하거나 점유한 적이 없다. 이에 남양주시에서 명한 공유재산 원상복구 명령을 취소하여 주길 바란다.

이 유 별지와 같다.

2022. 04. 05.

대표읍부즈만 김 준 석



읍부즈만 김 태 훈



읍부즈만 김 수 영



읍부즈만 김 유 현



읍부즈만 김 효 경



「별지 1」

이 유

1. 신청취지

- 본인은 ○○동 △△△번지 건축물의 소유주로 위 건축물과 인접한 같은 동 ▲▲▲번지(이하 ‘이 사건 토지’ 라고 한다)는 공유재산으로 도로임. 이 사건 토지는 남양주시의 방치 하에 불특정 다수가 사용해 왔고, 2020년 인근에 대형카페가 개업하여 많은 사람들이 이 사건 토지에 차를 주차하는 등 쓰레기를 무단으로 투기하여 더욱 관리되지 않고 있었음.
- 더욱 큰 피해를 막기 위해 신청인의 부친은 지난 2020. 12. 4. 불가피 하게 이 사건 토지에 아스콘 포장공사를 하였고, 남양주시 ○○○○과로부터 변상금(37,364,300원) 부과처분을 받았음. 이에 본인의 부친은 경기도로 행정심판을 청구하였고, 경기도행정심판위원회(이하 ‘경행심’ 이라 한다)에서는 ○○○○과의 변상금 부과처분이 위법하다며 처분을 취소 하라는 재결을 내렸음.
- 이후 ○○○○과에서는 이 사건 토지에 대하여 원상복구를 명하는바, 이는 경행심 재결 취지에 반하는 처분으로 이 명령을 취소하여 주길 바람.

2. 피신청인 의견

- ○○동 ▲▲▲번지는 남양주시와 서울시를 연결하는 강변북로 도로 부지(도로법면)로 「공유재산 및 물품관리법」의 적용을 받는 공유 재산(행정재산)임. 이에 신청인은 이 사건 토지를 사용하기 전 같은 법 제20조(사용·수익허가)에 의거 사전에 허가를 받아야 했으나,

2009년도에 ○○동 △△△번지 내 제1종 근린생활시설 건축물(지하1층, 지상2층)을 신축하면서 ▲▲▲번지의 가드레일을 절단하고 주차장을 조성하여 상가 주차장 용도로 사용하고 있음.

- 신청인은 ○○동 ▲▲▲번지의 주차장이 시민의 편의성을 위하여 유지되어야 한다고 주장하지만, 이 사건 토지는 신청인 소유의 상가 이용객들이 이용하고 있음. 또한 개인이 행정재산을 행정청의 허가 없이 주차장으로 조성한 뒤, 타인의 출입을 막은 적이 없으니 시민을 위한 것이라는 민원인의 주장 하나로 행정청이 행정재산을 훼손한 것을 묵인한다면 동일사례 발생 시 행정재산을 보호하여야 할 행정청의 기능을 수행하는데 지장이 생길 것으로 판단됨.

3. 판단

가. 「공유재산 및 물품관리법」 제81조에 따라 공유재산(도로)을 무단으로 점유하여 변상금을 부과한 처분과, 같은 법 제83조에 따라 허가 없이 공유재산에 시설물을 설치(또는 철거)하여 원상복구명령 처분을 각각 할 수 있는지 여부

- 1) 「공유재산 및 물품관리법」 제81조 제1항에 의하면 ㉠ 사용·수익 허가를 받지 않거나 대부계약을 체결하지 않았고(사용·수익허가나 대부계약 기간이 끝난 이후 다시 사용·수익허가를 받지 않거나 대부계약을 체결하지 않은 경우를 포함), ㉡ 그럼에도 불구하고 공유재산 또는 물품을 사용·수익하거나 점유한 경우 변상금을 징수를 하도록 규정하고 있음. 또한 같은 법 제83조에 의하면 ㉠ 정당한 사유가 없고, ㉡ 그럼에도 공유재산을 점유하거나 공유재산에 시설물을 설치한 경우 원상복구 또는 시설물의 철거 등을 명하거나 필요한 조치를 할 수 있도록 규정하고 있음.

2) 위 조항을 살펴보면 “변상금부과처분”은 ‘허가나 대부계약 없이’ ‘공유재산 또는 물품’을 ‘사용·수익이나 점유’한 경우 부과해야 한다고 규정하는 반면, “원상복구 명령”은 ‘정당한 사유 없이’ ‘공유재산’에 ‘시설물 설치’를 한 경우에 할 수 있다고 규정하고 있다.

3) 아울러, “변상금부과처분”의 성질은 무단으로 점유한 공유재산에 대하여 대부 또는 사용, 수익허가 등을 받은 경우 납부하여야 할 대부료 또는 사용료 상당액 외에 그 징벌적 의미에서 국가 측이 일방적으로 상당액을 추가하여 변상금을 징수토록 하고 있다는 점에서, 과거 무단 점유에 대한 부당이득금 내지 손해배상적 성격이라 볼 수 있다. 반면, “원상복구 명령”의 경우 원상복구 명령을 받은 자가 그 명령을 이행하지 아니할 때에는 행정대집행법에 따라 원상복구 또는 시설물의 철거 등을 하고 그 비용을 징수할 수 있다는 점에서(공유재산법 제 83조 제2항 참조), 미래의 무단 점유를 방지하고자 하는 성격이라 볼 수 있다.

4) 이처럼 “변상금부과처분”과 “원상복구 명령”은 그 요건과 성질을 달리하는 것이어서, 본 사안과 같이 ‘공유재산’을 ‘무단으로’ ‘점유’하는 경우에는 두 개의 처분 요건에 모두 해당되어 각각 처분을 할 수 있다고 판단된다.

나. 지방자치단체장은 무단으로 공유재산을 점유 또는 공유재산에 시설물을 설치할 시 법 제83조에 의거 원상복구를 명하며, 행위자가 명을 이행하지 않는 경우, 같은 법 제81조에 의거 변상금을 부과하는 것이 절차 및 순서상 적합한지 여부

1) 앞서 언급한 바와 같이 “원상복구 명령”과 “변상금부과처분”은 그 성격과 도달하고자 하는 목적이 다른 행정처분이므로, 원상복구 명령을 이행하지 않는 경우에만 변상금을 부과하는 것은 아니라고 판단되며, 「국유재산법 시행규칙」 제49조에서 변상금을 고지하는 경우 사전통지서를 미리 발송하여야 한다고만 규정하고 있는 점 등에서 원상복구 명령을 이행하지 않는 경우 변상금을 부과해야 하는 것이 올바른 절차 및 순서라고 해석하기는 어렵다.

2) 또한, 「공유재산 및 물품관리법」에서 “원상복구 명령”과 “변상금 부과처분”에 대해 순서를 정한 규정이 없다는 점, 변상금부과처분의 입법취지가 부당이득 환수 및 징벌적 추가 금액의 징수도 포함되어 있다는 점(대법원 2019. 9. 9. 선고 2018두48298 판결 참조) 등을 비추어 본다면, 먼저 원상복구 명령을 명하고 이를 이행하지 않는 경우 변상금을 부과하는 것이 절차나 순서에 비추어 반드시 적합하다고 볼 수도 없다.

다. ‘경행심 변상금 부과처분 취소 재결’이 있더라도, 공유재산에 시설물을 무단으로 설치한 행위에 대하여 ‘원상복구를 명하는 처분’을 할 수 있는지 여부

1) 이 사건 경행심 인용재결의 주된 이유는 신청인이 이 사건 토지를 ‘유형적·고정적으로 사용·수익하거나 점유하고 있지 않음’으로 그를 전제로 한 변상금부과처분은 위법하다는 것으로 행정기관은 신청인이 이 사건 토지를 ‘유형적·고정적으로 사용·수익하거나 점유하고 있지 않다’는 부분에 기속된다고 할 수 있다.

2) 그러나 “원상복구 명령”의 요건 중 ‘무단 점유’ 외에 정당한

사유 없이 ‘공유재산에 시설물을 설치한 행위’에 대해서는 경행심에서 판단한 바 없으며, 이는 “변상금부과처분”과는 별개로 판단하여야 할 사항이라는 점에서 시설물 설치 또는 훼손에 대해 원상복구를 명하는 처분이 경행심의 “변상금부과처분의 취소 재결”에 반하는 처분이라 할 수 없다.

4. 종합결론

이처럼 “원상복구 명령”과 “변상금부과처분”은 요건이나 대상 및 각각의 성격도 다르다고 할 수 있으므로 피신청인의 “공유재산 원상복구 명령”이 경행심의 “변상금부과처분 취소 재결”에 반한다고 볼 수 없기에, 신청인의 ‘공유재산 원상복구 명령 취소 요청’은 불가하다고 판단되어 이를 기각한다.

정 본 입 니 다

2022. 04. 05.

남 양 주 시 옴 부 즈 만



2. 국가유공자 보훈명예수당 신청 안내 누락에 따른 소급 지급 요청

○ 민원내용

- 신청인은 22년 1월부터 만 65세 미만인 자도 보훈명예수당(매월 3만원) 지급 대상에 포함된다는 사실에 대해 ■■■면에서 공문 안내 누락이 있었고, 이를 안내받지 못함으로써 신청하지 않아 10개월분의 수당을 지급 받지 못한 사실이 발생하였으니 이를 소급하여 지급해 주길 요청함.

○ 처리결과 : 의견표명

- 남양주시 ○○○○과에서 보훈명예수당 지급 대상 확대 계획을 수립함으로써 수당 지급대상자의 결정이 이미 있었던 것으로 볼 수 있고, 수당 신청에 있어 특별히 지자체의 과실은 인정되나 수급자의 과실이 없는 경우 단지 신청주의만을 주장하며 모든 책임을 신청인에게 지우는 것은 가혹한 측면이 있으며, 신청인에게 수당을 지급하더라도 개정된 조례의 내용을 인지하고 있음에도 신청하지 않은 자들과는 명백한 차이가 있어 형평성 문제가 발생하지 않는바, 수급자가 통상적으로 인지할 수 있었던 시점에 신청이 있었던 것으로 보아 보훈명예수당을 소급 지급할 것으로 의견표명 함.

의 결 서

의안번호 제2022-8호
민원표시 제2022-8호 국가유공자 보훈명예수당 신청 안내 누락에 따른 소급 지급 요청
신 청 인 ○○○○
피신청인 ■■■면장
주 문 보훈명예수당에 대한 별도 신청 안내 공문이 없을 경우 소급 적용이 가능하고, 이는 다른 읍면동 대상자와의 형평성에 반하지 않으므로 보훈명예수당을 소급 지급할 것을 **의견표명**한다.
신청취지 22년 1월부터 만 65세 미만인 자도 보훈명예수당(매월 3만원) 지급 대상에 포함된다는 사실에 대해 별내면에서 공문 안내 누락이 있었고, 이를 안내받지 못함으로써 신청하지 않아 지급 받지 못한 10개월분의 수당을 소급하여 지급해 주길 바란다.
이 유 별지와 같다.

2023. 01. 20.

대표읍부즈만 김 준 석



읍부즈만 김 태 훈



읍부즈만 김 수 영



읍부즈만 김 유 현



읍부즈만 김 효 경



「별지 1」

이 유

1. 신청취지

- 본인은 2022.10.06. ■■■면에서 시행한 “만65세 미만 국가보훈대상자 보훈 명예수당 신청안내” 공문을 우편으로 수령 후 11.07. 면사무소를 방문하여 수당 신청을 했으며, 담당자에게 문의하는 과정에서 일부 조례 개정으로 인해 22년 1월부터 만65세 미만인 자도 수당 지급 대상에 포함하도록 ○○○○○과에서 내부 계획을 수립했지만 ■■■면에서의 공문 안내 누락으로 이를 안내받지 못한 사실과 현재로서는 소급하여 지급 받을 수 없다는 사실을 알게 됨.
- 2022.04.11. 민원서류 발급차 ■■■면사무소를 방문했을 시 담당자에게 국가유공자 보훈명예수당 대상에 대해 문의한 적이 있고, 그 당시에도 담당자는 국가유공자증 확인 후 65세 미만이라 해당 없다고 답변한 사실이 있음.
- 2022년 1월부터 변경된 내용을 사전에 안내하지 않았던 점과 변경된 내용이 적용 중인 기간에도 담당자가 잘못 안내한 점들을 고려하여, 보훈명예수당(매월 3만원)을 신청하지 않아 지급 받지 못한 10개월분을 소급하여 지급해 주길 바람.

2. 피신청인 의견

- 2021.07.01. 신설된 「남양주시 국가보훈대상자 등 예우 지원에 관한 조례」 제9조(보훈명예수당 등의 지급)제3항과 관련하여 ○○○○○과에서 2021.07.14. 보훈명예수당 지급대상 확대(만65세 미만) 계획을 수립하였고, 2021.12.23. 국가보훈대상자 명단과 함께 이에 대한 안내 요청 공문을 각

읍면동으로 발송하였으나 ■■■면에서는 이를 누락하여 대상자에게 안내하지 못함.

- 「남양주시 국가보훈대상자 등 예우 지원에 관한 조례」 제12조(수당 지급 기간 및 시기)제1항에 따르면 수당 지급대상자로 결정된 경우 그 지급을 신청한 날이 속하는 달부터 지급 중지 사유가 발생한 날이 속하는 달까지 지급하도록 규정되어 있으므로 안내를 바로 하지 못하여 신청인이 혜택을 받지 못한 점에 대해 당시 담당자에 대한 개별적인 조치가 이루어질 수는 있더라도 소급 지급은 조례에 따라 불가하다고 판단됨.

3. 판단

가. 「남양주시 국가보훈대상자 등 예우 지원에 관한 조례」 제9조(보훈명예 수당 등의 지급)제3항에 따라 예산의 범위 내에서 계획을 수립하여 수당을 지급하는 경우, 이 사항에 대해 ■■■면의 별도 신청 안내 공문이 없을 시 (귀책사유) 「남양주시 국가보훈대상자 등 예우 지원에 관한 조례」 제12조(수당 지급기간 및 시기)제1항에서 규정하는 ‘수당 지급대상자로 결정된 경우’로 볼 수 없음에 따라 신청인이 인지한 시점 이전에 대해 소급이 가능한지

- 1) 「남양주시 국가보훈대상자 등 예우 지원에 관한 조례」 제12조의 규정에 따르면 보훈명예수당을 지급하기 위해서는 ① 수당 지급대상자로 결정되고 ② 수급자가 지급을 신청해야 함을 전제하고 있다.
- 2) 만 65세 미만 국가보훈대상자 보훈명예수당 확대에 따른 수당 지급대상자 결정은 비록 피신청인이 대상자에게 안내 공문을 보내지 않았지만 2021.07.01. 신설된 「남양주시 국가보훈대상자 등 예우 지원에 관한 조례」

제9조(보훈명예수당 등의 지급)제3항에 따라 ○○○○과에서 2021.07.14. 보훈명예수당 지급 대상 확대 계획 수립함으로써 ① 수당 지급대상자의 결정이 있었던 것으로 볼 수 있다.

- 3) 다만 이에 대해 지자체 귀책사유로 신청 안내 공문을 발송하지 않아 수급자가 해당 수당을 신청하지 못한 경우, ② 수급자의 신청이 없다는 형식적인 요건 불충족을 이유로 대상자 결정 내지 인지시점으로 소급이 불가능한지 여부가 쟁점인바, 해당 건은 보훈명예수당 지급 대상 확대 조례는 시혜적인 입법이라는 점, 명백히 지자체의 과실로 당사자에게 통지하지 못했다는 점, 당사자가 대상 확대에 대해 질의했음에도 잘못 안내했다는 점, 신청인은 상대적으로 고령이어서 개정된 조례에 대해 별도의 통지나 안내를 받아야 비로소 이를 알게 될 가능성이 많고 피신청인이 적극적으로 보훈 업무를 수행하였다면 신청인이 수당을 받을 수 있었던 점, 수급자의 신청이 늦어진 것에 대해 수급자 과실이 없다는 점 등을 종합하면 특별히 지자체의 과실이 인정되고, 수급자의 과실이 없는 경우 단지 신청주의만을 주장하며 모든 책임을 신청인에게 지우는 것은 분명 가혹한 측면이 있으므로 수급자가 통상적으로 인지할 수 있었던 시점에 신청이 있었던 것으로 보아 수당을 소급 지급하는 것이 타당하다고 판단된다.

나. 안내를 받지 못한 대상자들에게 소급하여 지급해 주는 경우, 안내를 받았음에도 신청하지 않아 몇 개월분 수당에 대해 소급하여 받지 못한 다른 읍면동 대상자와의 형평성 문제 여부

- 1) 안내를 받았음에도 신청하지 못한 자들과 안내받지 못해 신청하지 못한 자들 사이에는 ‘안내를 받았는지’라는 명백한 차이가 있고, 이를 이유로 ‘당사자가 신청이 늦어진 것에 귀책사유가 있는지’ 판단할 수 있다.

2) 안내를 받았음에도 신청하지 않은 대상자들의 경우에는 안내를 통해 개정된 조례의 내용을 인지하고 있음에도 불구하고 신청을 하지 않은 것일 뿐 피신청인의 직무 소홀이나 책무 불이행 등의 사유가 감안될 필요가 전혀 없으므로 안내받지 못한 대상자들에게 통상적인 인지 시점에 신청이 있었다고 보아 수당을 지급하더라도 형평성 문제는 발생하지 않는다고 할 수 있다.

4. 종합결론

이처럼 남양주시 ○○○○과에서 보훈명예수당 지급 대상 확대 계획을 수립 함으로써 수당 지급대상자의 결정이 이미 있었던 것으로 볼 수 있고, 수당 신청에 있어 특별히 지자체의 과실은 인정되나 수급자의 과실이 없는 경우 단지 신청주의만을 주장하며 모든 책임을 신청인에게 지우는 것은 가혹한 측면이 있으며, 신청인에게 수당을 지급하더라도 개정된 조례의 내용을 인지하고 있음에도 신청하지 않은 자들과는 명백한 차이가 있어 형평성 문제가 발생하지 않는바, 수급자가 통상적으로 인지할 수 있었던 시점에 신청이 있었던 것으로 보아 보훈명예수당을 소급 지급할 것으로 의견을 표명하기로 하여 주문과 같이 의결한다.

정 본 입 니 다

2023. 01. 20.

남 양 주 시 읍 부





IV. 관련규정

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

IV. 관련규정

1. 조례

남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례

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

제1장 총칙

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

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

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

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

제2장 옴부즈만의 기능·구성 등

제3조(기능) 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

제4조(구성) ① 읍부즈만은 시장 소속하에 두며, 읍부즈만의 정수는 5명으로 한다.

② 읍부즈만은 제8조의 결격사유가 없는 사람으로서 다음 각 호의 어느 해당하는 사람 중에서 의회의 동의를 받아 시장이 위촉한다.

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

③ 읍부즈만의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

④ 읍부즈만이 궐위된 때에는 시장은 지체 없이 새로운 읍부즈만을 지방의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 읍부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

제5조(대표읍부즈만 등) ① 대표읍부즈만은 읍부즈만 중에서 호선하며, 읍부즈만을 대표한다.

② 부읍부즈만은 대표 읍부즈만이 임명한다.

③ 대표읍부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부읍부즈만이 그 직무를 대행한다.

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

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

② 제11조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 옴부즈만은 제6조제1항에 따른 재적인원 수의 계산에 있어서 이를 제외한다.

③ 그 밖에 회의의 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제7조(관할권) 옴부즈만은 다음 각 호에 대하여 관할권을 가진다.

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

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

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

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

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

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

② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.

1. 제8조의 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
2. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때
3. 제9조에 따른 겸직금지 의무를 위반한 경우
4. 시장이 품위손상 등으로 직무를 수행하는데 부적절하다고 판단한 경우

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

제3장 고충민원의 조사·처리 등

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 3. 감사원이 처분을 요구한 사항
 4. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
 5. 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
 6. 제7조에서 정한 관할권의 범위에서 벗어나는 사항
 7. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 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.

제24조(합의의 권고) ① 옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

② 합의와 관련한 구체적 방법·절차 등 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제25조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 시장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 시장에게 의견을 표명할 수 있다.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 제34조(국가옴부즈만과의 관계)** ① 고충민원을 처리하는데 있어서 옴부즈만과 국가옴부즈만은 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청 받은 경우 정당한 사유가 없는 한 상호간 이에 협조하여야 한다.
- ② 옴부즈만은 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 또는 중앙 차원의 법·정책·제도 등에 관한 사안 중 국가옴부즈만의 협력이 필요하다고 인정되는 사안에 대해서는 국가옴부즈만의 조력을 받을 수 있다.

제4장 사무국 구성 및 운영

- 제35조(사무국)** ① 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다.
- ② 사무국에는 사무국장 1명을 두되, 사무국장은 대표옴부즈만의 지휘를 받아 위원회의 소관 사무를 관장한다.
- ③ 옴부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 시장 소속 하의 공무원 또는 직원의 파견을 요청할 수 있다.
- ④ 고충민원의 전문적 조사를 위해 예산의 범위에서 전문조사관을 둘 수 있다.
- ⑤ 시장은 제3항 및 제4항에 따라 파견 또는 채용된 사람에 대하여 인사·처우 등에 있어서 우대조치를 강구하여야 한다.

- 제36(운영지원)** ① 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원한다.
- ② 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력을 지원한다. 이 경우 시장은 옴부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.
- ③ 옴부즈만은 업무수행을 위해 자문을 받은 경우 해당 자문위원에게 예산의 범위 내에서 수당 등을 지급할 수 있다.

2. 조례 시행규칙

남양주시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

(제정) 2015.09.30 규칙 제667호

(일부개정) 2019.07.25 규칙 제789호

제1장 총칙

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

제2장 옴부즈만의 운영 및 관리

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ② 의안의 제안 설명은 사무국장이 하되, 필요한 경우에는 조사에 참여한 옴부즈만 또는 사무국 직원이 보충하여 설명할 수 있다.
- ③ 대표옴부즈만이 필요하다고 인정하는 때에는 관련부서의 공무원·신청인·이해관계인·참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.
- ④ 제3항의 경우에는 관련부서·신청인·이해관계인·참고인에게 그 사실을 미리 알려야 한다.
- ⑤ 그 밖에 회의 진행에 필요한 사무는 사무국장이 수행한다.

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

② 회의의 의결에 참여한 옴부즈만은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

제3장 고충민원의 접수·조사

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

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

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

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

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

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

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

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

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

제17조(조사기간 연장) 옴부즈만이 조례 제20조제1항 단서에 따라 기간을 연장한 경우에는 신청인 등에게 지체 없이 연장사유와 처리예정기한을 별지 제12호 서식의 고충민원 처리기간 연장 안내에 따라 알려주어야 한다.

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

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

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

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

1. 조례 제23조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 명백히 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 신청인이 고충민원을 취하한 경우
4. 그 밖에 고충민원에 해당하지 아니하여 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정되는 경우

② 제1항의 경우에는 시 및 관계행정기관등과 신청인에게 조사의 중지 등의 사유를 명시한 서면으로 즉시 알려야 한다.

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

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

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

② 당사자 간 합의가 성립된 경우에는 민원이 종결된 것으로 본다.

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

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

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

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

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

제4장 사무국의 운영

제25조(사무국의 업무) 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

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

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

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

제5장 보칙

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

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

② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

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

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

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

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

3. 운영세칙

남양주시 옴부즈만의 운영세칙

(제정) 2016.05.23.

(일부개정) 2019.11.28.

제1장 총칙

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

제2장 근무규정

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

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

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

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

② 옴부즈만이 관내·관외출장을 할 때에는 근무상황부에 기록한다.

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

제6조(사무의 인계인수) ① 옴부즈만이 임기만료 또는 해촉으로 인하여 그 직무를 담당할 수 없게 된 경우에는 후임자에게 그 사무를 인계하여야 한다.

② 사무의 인계인수는 「남양주시 사무인계인수 규칙」을 준용한다.

제7조(연락체계의 유지) ① 옴부즈만은 상호 소재 파악이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.

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

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

제3장 고충민원의 접수 및 조사·처리

제9조(고충민원의 상담 및 신청) ① 옴부즈만은 고충민원 상담시 별지 제1호 서식의 고충민원 상담일지를 작성하여야 한다.

② 조례 제18조제1항 단서의 “서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 신청인이 문맹이나 문서 이해능력의 부족 등으로 스스로 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우
2. 신청인이 고령·질병·장애 등으로 인하여 직접 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우

③ 시행규칙 제14조제2항의 “다수의 신청인”이란 5세대(世帶) 이상의 공동 이해와 관련되어 5명 이상이 연명하는 경우를 말하며, 다수인관련민원의 신청인은 연명부(連名簿)를 원본으로 제출하여야 한다.

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

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

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

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

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

③ 옴부즈만은 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결 처리할 수 있으며, 이 때 신청인에게 그 사실을 통보하여야 한다.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. 옴부즈만에서 각하한 민원을 그 사유의 해소없이 다시 제기한 경우
2. 옴부즈만에서 이미 처리한 민원과 동일한 민원이 다른 기관으로부터 이송·이첩된 경우
3. 신청인과 직접적 이해관계가 없는 경우
4. 법령의 해석이나 행정절차 등의 관한 질의
5. 조례 제2조제1호에 따른 고충민원에 해당하지 아니하는 경우

- ② 옴부즈만은 고충민원이 다음 각호의 어느 하나에 해당한다고 인정되는 경우에는 조사를 하지 아니하거나 조사를 중지하고 그 민원사항에 대하여 안내할 수 있다.

1. 제1항 각 호에 해당하는 경우
2. 제10조제3항에 해당하는 경우
3. 제13조제1항에 해당하는 경우
4. 조례 제20조제2항 각 호에 해당하는 경우

5. 시행규칙 제20조 제1항 내지 제2항에 해당하는 경우

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

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

1. 조례 제21조제1항제4호에 따라 감정의 의뢰가 필요한 경우

2. 신청인이 처리기간의 연장을 요청한 경우

3. 그 밖에 처리기간의 연장이 불가피하다고 인정하는 경우

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

제25조(재심의) ① 관계 행정기관에서 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치 하기가 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 재심의를 요구하는 경우 대표옴부즈만 결재로 중지·종결 처리한다.

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

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

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

② 제1항에 따라 보고한 운영상황은 공고하여야 한다.

제4장 회의 및 무료상담

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

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

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

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

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

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

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

제31조(조사 읍부즈만의 결정) 조사심의회가 필요한 고충민원에 대하여 대표읍부즈만은 이를 처리할 조사 읍부즈만을 지정하여야 하며, 신청인에게 읍부즈만의 소속·성명·연락처를 기재하고 조사실시를 통지해야 한다.

제32조(심의의결) ① 읍부즈만은 고충민원 조사결과에 대하여 결정사항을 심의의결한다.

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

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

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

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

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

제5장 사무국 운영지원

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

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

남양주시 옴부즈만 운영상황보고서

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

2023년 2월 발행