

# 2022년 동작구 음부즈만 운영성과 보고서

2023. 2.

동 작 구 옴부즈만

# 목 차

## 인 사 말

그동안 코로나로 인하여 고통과 불편을 겪으신 동작구민에게 심심한 위로의 말씀을 드립니다.

동작구에서는 2019년도에 관계 전문가의 중립적 식견으로 구민들의 위법 부당한 행정처분을 방지하고 불편한 제도를 개선함과 동시에 주민과 행정청간의 갈등을 조정하는 업무를 위하여 2019년에 3인의 옴부즈만이 위촉되어 운영중에, 보다 더 내실있는 운영을 위하여 2인의 옴부즈만이 보충되어 현재는 변호사 2인 건축사 2인, 총 4인의 옴부즈만이 활동하고 있습니다.

음부즈만 출범 초기에는 제도 정비와 운영 방법, 절차 등의 구민 홍보를 위해 많은 노력을 했습니다. 2020년도 이후에는 정착되는 과정에 코로나로 인하여 활동의 제약 및 어려움이 있었으나, 음부즈만 위원들과 감사과 직원들의 헌신적인 노력으로 음부즈만 운영이 구민들에게 홍보되었고 2022년도에는 완전히 정착되어 많은 성과가 있었습니다. 그리하여 2019년 9건, 2020년 46건, 2021년 42건, 2022년 38건의 고충민원과 부서자문을 접수하여 검토하였습니다.

저희 옴부즈만은 고충민원이 접수되면 전문 위원들이 형식적인 조사에 그치지 않고 직접 현장 답사하여 조사하고, 민원인의 의견을 주의깊게 청취하여 실질적인 해결방법을 찾으려 노력하고 있습니다. 그리하여 민원조사 결과는 옴부즈만 4인이 합의 의결하여 민원인이 이해할 수 있도록 간단 명료하게 작성하여 민원인에게 통보하고 있습니다. 또한 옴부즈만 4인이 월 8회 감사과 사무실에 상주하여 민원 상담을 하고있으니, 구민들께서 옴부즈만 근무날짜에 방문하셔서 상담을 받을 수 있도록 널리 홍보해주시기 바랍니다.

음부즈만 제도는 이제 준비와 절차가 완비되어 운영되고 있으나, 일부 고충민원 처리기간이 60일로 기간이 너무 길다는 의견도 제기되어 고충민원 접수 시 신속 정확하게 내용을 검토하여 최대한 빠른 시간에 현장조사 및 관계부서와 협의하여 처리하도록 노력하겠으며, 구민과 행정사이의 가교 역할을 원만히 수행하여 구민 여러분의 행정처리 과정에 불이익이 없도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

코로나가 없는 세상이 오고 있기에 구민 여러분의 행복을 소망합니다.

동작구 옴부즈만 일동

# 1. 동작구 옴부즈만 개요

- 1. 도입배경 및 추진경과
- 2. 구성 및 운영
- 3. 직무 및 권한
- 4. 고충민원 처리절차

## 도입배경 및 추진경과

### 1. 도입배경

#### 가. 도입배경

- 행정기관 등에 의한 국민의 권익침해의 구제 및 불합리한 제도의 개선을 강화하기 위하여 국민고충처리위원회의 기능을 강화하고, 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 설치하도록 함으로써 국민의 기본적 권익 보호 수준을 향상시키기 위한 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률이 제정되어 시행중에 있다.
- 동작구에서는 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제32조에 따라 시민고충처리위원회를 설치하고, 구민들에게 더 가깝게 다가가기 위하여 구민들에게 익숙한 명칭인 '옴부즈만'을 사용하여 동작구 시민고충처리위원회를 운영하고 있다.
- 동작구는 2017. 12. 21. 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례를 제정하여 시행함으로써 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 필요한 규범적 기초를 마련하였고, 옴부즈만을 통해 위법・부당한 행정처분 등으로부터 구민의 기본적 권익을 보호하고 행정기관과 구민간의 갈등을 완화하여 행정과 구민 상호간의 신뢰를 제고함으로써 행정의 공익성과 구민의 복리 증진에 이바지하고 있다.

#### 나. 운영근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 시행규칙

## 2. 추진경과

0	서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제정	:	2017.	12.	21.
0	동작구 옴부즈만 구성 및 운영계획 수립	:	2019.	7.	29.
0	동작구 옴부즈만 모집 공고	:	2019.	7. 3	30. ~ 8. 8.
0	옴부즈만 선정 심사위원회 개최	:	2019.	8.	20.
0	제294회 동작구의회 옴부즈만 위촉 동의안 의결	:	2019.	9.	5.
0	동작구 옴부즈만 3인 위촉	:	2019.	9.	20.
0	국민권익위원회 주관 동작구 지방옴부즈만 방문 컨설팅	:	2019.	12.	28.
0	동작구 옴부즈만 확대계획 수립	:	2020.	2.	5.
0	2019년 동작구 옴부즈만 운영성과 보고	:	2020.	2.	5.
0	동작구 옴부즈만 추가 모집 공고	:	2020.	2. 7	7. ~ 2. 17.
0	옴부즈만 선정 심사위원회 개최	:	2020.	4.	9.
0	제299회 동작구의회 옴부즈만 위촉 동의안 의결	:	2020.	5.	28.
0	동작구 옴부즈만 2인 추가 위촉	:	2020.	6.	1.
0	동작구 2대 대표 옴부즈만 호선(김태환→김경목)	:	2020.	10.	1.
0	서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 개정	:	2020.	11.	5.
0	서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제정	:	2020.	11.	5.
0	동작구 옴부즈만 간담회 실시	:	2020.	12.	14.
0	2020년 민원서비스 종합평가 <b>최우수기관</b> 선정	:	2021.	1.	8.
0	2020년 공공기관 청렴도평가 전국자치구 중 최고등급	:	2021.	1.	8.
0	2020년 공공기관 부패방지 시책평가 최고 1등급	:	2021.	1.	14.
0	2020년 지방자치단체 적극행정 종합평가 최고등급	:	2021.	2.	19.
0	동작구 3대 대표 옴부즈만 호선(김경목→최주필)	:	2021.	10.	1.
0	2021년 권익위원회 전국협의회 참석	:	2021.	12.	1.
0	2021년 민원서비스 종합평가 <b>우수기관</b> 선정	:	2022.	1.	14.
0	2021년 동작구 옴부즈만 운영성과 보고	:	2022.	1.	21.
0	최주필 대표 옴부즈만 '옴부즈만 운영 우수 유공자' 선정  ⇒ 대통령 표창 수상	:	2022.	2.	25.
0	동작구 옴부즈만 2인 임기만료에 따른 재위촉	:	2022.	6.	1.
	동작구 4대 대표 옴부즈만 호선(최주필→김정수)	:	2022.	10.	1.

## 2 구성 및 운영

### 1. 구성 및 자격요건

### 가. 구성 및 임기

○ 지 위 : 옴부즈만 독립적 직무수행

○ 임 기 : 2년 (1회 연임 가능)

○ 선 발 : 공개모집 및 추천(서류 및 면접심사) ⇒ 구의회 동의 ⇒ 구청장 위촉

○ 운영형태 : 합의제

ㅇ 구성현황

성명	주요 경력	위촉기간
최주필 옴부즈만	<ul><li>・現 법무법인 메리트</li><li>・現 동작구 민원조정위원회 위원</li><li>・前 국가인권위원회 현장상담위원</li></ul>	2021. 9. 20. ~ 2023. 9. 19. (최초위촉 2019. 9. 20.)
김경목 옴부즈만	<ul><li>・現 법무법인 울림</li><li>・現 동작구 민원조정위원회 위원</li><li>・現 관악구 청림동 마을변호사</li></ul>	2021. 9. 20. ~ 2023. 9. 19. (최초위촉 2019. 9. 20.)
김정수 옴부즈만 (대표 옴부즈만)	・現 지우건축 사무소 건축사 ・現 동작구 건축위원회 위원	2022. 6. 1. ~ 2024. 5. 31. (최초위촉 2020. 6. 1.)
이현순 옴부즈만	・現 동양건축 사무소 건축사 ・現 동작구 건축위원회 위원	2022. 6. 1. ~ 2024. 5. 31. (최초위촉 2020. 6. 1.)

#### 나. 자격요건(조례 제3조제3항)

- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 5급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격 3년 이상 경력자
- 대학이나 공인된 연구기관에서 전임강사 이상 경력자
- 사회적 신망과 행정 식견 및 경험자로서 시민사회단체 추천자

## 3 직무 및 권한

### 1. 직무 관할(조례 제6조)

- 구 및 그 소속행정기관
- 구가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

### 2. 주요 직무 및 권한(조례 제5조)

- 고충민원의 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의 조정 등 처리
- 옴부즈만 스스로 인지한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
- 구정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치 권고
- 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
- 국민권익위원회 등 국내외 기구·기관들과의 교류·협력
- 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사건의 조사·처리

#### ● 민원처리의 예외 대상(조례 제5조, 제13조)

- · 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행 중인 사항
- · 법령에 따른 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- · 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- · 사인간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- · 구 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- · 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
- · 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- · 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년 경과(정당한 사유 있는 경우 제외)
- · 서울특별시 및 중앙정부에 진정 또는 고충민원 신청을 하여 이미 결정된 사항
- · 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

## 4 고충민원 처리절차

- ① 고충민원 신청
- 방문, 우편, 유선, **구 홈페이지** 신청
- 고충민원 신청방법
  - ▶고충민원은 본인 또는 대리인을 통하여 신청 가능
  - ▶처리기한 : 60일 이내
- ② 조사여부 결정
- 제척·기피·회피 및 조사 배제사항 검토
- 담당옴부즈만 지정
  - ▶정례회의 시 고충민원 처리 담당 옴부즈만 지정
  - ▶조례 제5조, 제13조제2항에 따라 조사 배제사항 여부 검토
- ③ 조사 착수 및 통보 접수일로부터 7일 이내 조사 착수
  - 신청인 조사 개시 통보
    - ▶조사 착수일로부터 7일 이내 조사 사실 통보(옴부즈만→민원인)
    - ▶해당부서 고충민원 통보 및 자료 요구
- ④ 조사 실시
- 민원자료 검토 및 현장조사
- 고충민원 조사 실시
  - ▶ 해당부서 및 이해관계인 의견 청취
  - ▶조사 접수일로부터 60일 이내 처리(30일 범위 내 연장 가능)
- ⑤ 조사결과 통지
- 처리결과 통보
- 조사결과 처리
  - ▶조사 완료되면 정례회의 시 전원합의를 통해 의결서 확정
  - ▶해당부서 조치결과 및 권고 사항 통보
  - ▶ 민원인에게 조사결과 통지

# Ⅱ. 옴부즈만 운영 성과

- 1. 민원접수 및 처리현황
- 2. 고충민원 및 부서 자문
- 3. 주요민원 처리 사례
- 4. 기타 활동 사례

## 민원접수 및 처리현황

### 1. 총평

- 동작구는 2017년 12월 21일 「서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」를 제정하여 2019년 9월 공개모집 절차를 통해 옴부즈만 3인을 위촉하여 동작구 옴부즈만을 출범하였으며, 2020년 6월 2인을 추가 위촉하여 구민의고충 해소 및 권익 보호를 위해 활동하였으나, 2021년 9월 29일 옴부즈만 1인의임기 만료로 인하여 현재 총 4인의 옴부즈만이 활동 중이다.
- 2019년은 동작구 옴부즈만 제도의 시행을 위한 준비단계로서 옴부즈만 상호간 그리고 관련 부서와의 협조를 통해 옴부즈만 제도의 안정적 출범을 위해 노력한 시기였다. 2020년은 동작구청 홈페이지에 옴부즈만에 대한 고충민원 접수 창구를 개설하여 고충민원인의 옴부즈만 접근을 용이하게 함으로써 동작구 옴부즈만의 활동이 증가하였고, 옴부즈만 운영 관련 조례 개정과 시행규칙을 제정하여 옴부즈만 제도의 실시에 필요한 사항을 보완하였다.
- 2020년은 고충민원의 증가에 따라 동작구 옴부즈만 2인이 추가 위촉되어 총 5인의 옴부즈만이 유기적으로 협력하여 고충민원 해결을 위해 노력한 시기였다. 이를 통해 동작구 옴부즈만 제도의 안정적 정착과 관계공무원 및 구민의 옴부즈만에 대한 인식이 제고되었다.
- 2021년과 2022년에는 코로나 19 감염병 확산에도 불구하고 비대면 고충민원접수와 온라인 회의 및 조사에 관한 방안을 연구하여 옴부즈만의 활성화를도모함으로써 지속적인 민원서비스 제고를 위해 노력하였다. 각 옴부즈만은고충을 접수하고, 담당 부서와 고충 해결을 위해 의견을 교환하였으며, 옴부즈만전원이 고충 민원 사항에 대해 공유하면서 각 옴부즈만의 전문성을 바탕으로고충 민원을 해결하였다.

## 2. 분야별 세부현황(2022년)

### 가. 민원조사 처리 현황

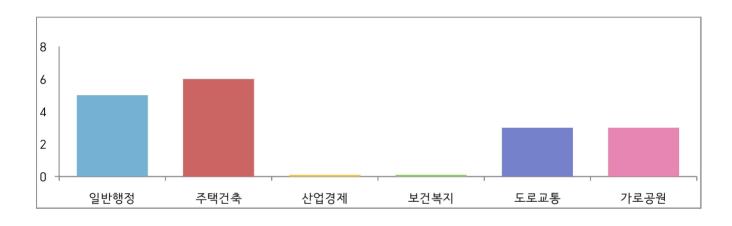
(단위 : 건)

계	시정 권고	중재 합의	기각	각하· 종결	취하	부서 이송
17	3	2	1	3	3	5

### 나. 민원 분야별 현황

(단위 : 건)

계	일 반	주택	신업	보건	도로	도시
	행 정	건축	경제	복지	교통	환경
17	5	6	0	0	3	3



### 다. 민원 접수방법 및 제도개선 현황

(단위 : 건)

741	접수방법 및 직권조사						
<i>7</i> 11	방문	인터넷	유선	이메일	직권조사	제도개선	
17	8	9	_	_	_	-	

## 라. 민원 관련 부서자문 현황

(단위 : 건)

계	일 반	주택	신업	보건	도로	도시
	행 정	건축	경제	복지	교통	환경
21	10	8	0	0	2	1

# 고충민원 및 부서 자문

## 1. 주요 고충민원 내역

연번	민원내용	처리결과	조치유형
1	시공사 관계자 변경 취소 요청	·신청인의 민원내용은 사인 간의 공사비 미합의로 인한 당사자 간의 해결할 사항으로 판단되며, 옴부즈만 관련 조례 제5조제2항에 따라 '당사자 간의 이해조정 및 사인간의 권리관계에 관한 사항'이므로 각하	각하
2	부동산 종합부동산세 관련 문의	· 옴부즈만 관련 조례 제5조제2항의 '옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항' 으로서 각하	각하
3	주차라인 삭제 요청	·이 사건 주차구역의 운영 중단에 대해 적극 검토 필요. 다만, 이 사건 주차구역을 사용 중인 이용자의 불편을 최소화하기 위하여 이용자의 사전동의 절차를 진행함	합의조정
4	○○동 일원 역세권 활성화 사업에 대한 민원	·관련부서 답변으로 민원인 취하 결정	취하
5	○○동 공사장 출입로 변경에 따른 위험	•현장 방문 후 건설사 현장관계자와 협의하여 부출입구 진출입로는 폐쇄하기로 합의	합의조정
6	○○동 건물 신축으로 인한 피해	·신축건물에 대한 허가 등 처분에 위법 사유는 존재하지 않는 것으로 보이는바, 신청인은 신축건물 소유자에 대한 민사상 철거 청구, 손해배상 청구 등을 통해 권리를 구제 받을 수 있을 뿐이므로 기각	기각
7	주무관 상담태도 불량	· 옴부즈만 관련 조례 제5조제2항의 '옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항' 으로서 각하	각하

8	건물 옥상 계단실 중계기 설치 반대	·조사에 착수했으나, 이후 민원인 취하 결정	취하
9	국유재산 용도폐지 요청	·관련 부서에 서울시 동작구 OO동 토지 중 별지 도면 표시 일부를 용도폐지하고 이를 신청인에게 매도할 것을 권고	권고
10	불법건축물 추인허가 및 특정양성화 방법	·조사에 착수했으나, 이후 민원인 취하 결정	취하
11	직원 업무실수로 반납한 돈 환급 요청	<ul> <li>이 사건 미지급 수당에 대한 신청인의 고충민원은 법률상 허용되지 아니하여 기각</li> <li>관련 부서에 소속 공무원 및 근로자에 대한 급여가 미지급되지 않도록 재발방지 대책을 수립하여 시행할 것을 권고</li> </ul>	기각, 권고
12	불법건축물 조사 요청	<ul> <li>당해 대지 건물은 대지 및 도로 측량 기점이 부존재하여 건축선 확인이 불가함. 따라서 이해 당사자 간에 합의하여 측량을 실시할 것을 권고</li> <li>주차장 일부가 건물주 폐문으로 정확한 확인이 불가함. 소유주가 자진하여 개문하기 전에는 정황만으로는 조치가 불가하므로 동작구가 해당소유주와 협의하여 확인, 조치할 것을 권고</li> </ul>	권고

## 2. 주요 부서자문 내역

연번	자문 요청 개요	관련 부서
1	시유지 상 개인건물에 대하여 건물자체가 사권인지 혹은 건물 자체가 사권이 아니라 사용수익허가를 내준것인지 질의	재무과
2	노량진6구역 관련 법적 검토 요청	재무과
3	종합감사 관련 센터장 복무에 관한 사안 의견청취 가능한지 여부	감사담당관

4	방범CCTV 및 도로명주소 표지판이 사업장 간판을 가림에 대한 보상 가능 여부	<b>자</b> 치행정과
5	동작구 상권르네상스 사업의 일환으로 설치한 조형물 하자 관련 및 부정당업체 제재가능 여부	경제진흥과
6	공동주택관리 위법행위 신고 관련 민원인 제출 자료의 증거 로서의 효력 여부 및 공동주택관리법 관련 질의	감사담당관
7	타 지방자치단체 관할 공동주택관리 위법행위 신고에 따라 처분청인 동작구청에서 조사 가능한 범위 등 법령 질의	감사담당관
8	감사과정에서 확인된 공익제보 및 관련자들의 인터뷰 내용의 증거력 확보 방안 등	감사담당관
9	공유재산법 시행령 제27조 제2항 관련 법적 검토 요청	재무과
10	국가를 당사자로 하는 소송에 관한 법률상 지방자치단체의 지위에 관한 검토 요청	기획조정과
11	건물의 인접토지 점유 관련 점용료 지급 시, 기준시점 및 사용요율 적정성 문의	일자리정책과
12	신대방역세권 재개발 사업 조합장 연임 관련 법적 진행절차 문의	도시정비1과
13	이수역 내 미운영 엘리베이터와 에스컬레이터 운행 가능 방안	주택지원과
14	일상감사 관련 행정재산 및 물품관리법, 생활체육진흥법 등 질의	감사담당관

## 주요민원 처리 사례

## ◆ 500세대 불편을 야기한 주차라인 삭제 요청

#### ▶ 민원개요

3

○ 민원인은 서울 동작구 소재 한 빌딩 옆에 있는 거주자우선 주차구역이 주민들의 통행에 불편을 초래하고 불법 주차 단속에도 어려움이 있으므로 주차구역을 삭제해야 한다는 민원을 제기하였다.

### ▶ 사실관계

○ 동작구 옴부즈만 및 동작구 담당주무관, 고충민원 신청인을 대리하여 신청인 거주 아파트의 동대표는 2022. 5. 16. 10시 이 사건 주차구역 현장을 방문하여 옴부즈만, 동작구, 고충민원인이 함께하는 3자 회의를 진행함. 현장 방문 및 3자 회의에서 이 사건 주차구역의 운영 취지와 인근 주민들의 애로사항에 대해 의견을 교환하고, 이 사건 주차구역 운영에 대한 합의 조정을

통해 문제를 해결하기로 하였다.



〈2022. 5. 16. 현장조사〉

▶ 관련부서 : 주차관리과

▶ 의결결과 : 합의조정

#### ▶ 판단 및 결론

- 조정 및 합의사항: 동작구는 주민들의 불편을 초래하는 이 사건 주차구역의 운영 중단에 대해 적극 검토한다. 다만, 이 사건 주차구역을 사용 중인 이용자의 불편을 최소화하기 위하여 이용자의 사전 동의절차를 진행한다.
- 합의조정 결과 : 이 사건 주차구역의 기존 이용자는 2022. 6. 11.까지 이 사건 주차구역을 이용하는 것에 동의하고, 동작구는 2022. 6. 12. 이후 이 사건 주차구역을 폐지하기로 하여 고충민원이 해결되었다.

### ◈ 아파트 공사장 진출입로 변경에 따른 심각한 위험 해소 요청

#### ▶ 민원개요

 민원인은 한 아파트 공사장의 기존 진출입로를 폐쇄한 후 인근 주택가 부출입구로 공사차량이 진출입하여 학생들 등하교에 불편과 위험을 초래하므로, 부출입구를 폐쇄하고 기존 대로변 진출입구를 사용하도록 요청하는 민원을 제기하였다.

#### ▶ 사실관계

○ 동작구 옴부즈만은 2022. 6. 3. 동작구 담당 부서에 방문하여 담당주무관과 협의 후, 2022. 6. 10. 공사현장을 방문하여 건설사 현장 관계자와 협의함. 현장 방문에서 이 사건에 대한 의견을 교환하고, 합의조정을 통해 문제를 해결하기로 하였다.

▶ 관련부서 : 도시개발과

▶ 의결결과 : 합의조정

#### ▶ 판단 및 결론

 건설사 현장관계자와 협의하여 부출입구 진출입로는 폐쇄하기로 합의하여 고충민원이 해결되었다.

## ◈ 건물 신축으로 인한 피해 해소 요청

#### ▶ 민원개요

- 민원인은 동작구 한 지상 건물의 소유자이다. 한편 신청인 건물과 바로 인접해 있는 지역에 지하1층, 지상 4층 규모의 다중주택 및 근린생활시설(이하 '신축 건물'이라고 한다)이 신축되었다.
  - 이러한 상황에서 신청인은 아래와 같은 사항이 위법·부당하다고 주장하면서 민원을 제기하였다.
  - ① 민법 제242조에 의하면 건물을 축조함에는 특별한 관습이 없으면 경계로부터 반 미터 이상의 거리를 두어야 하며 위반한 자에 대하여는 건물의 변경이나 철거, 손해배상을 청구할 수 있는데, 신축건물은 신청인 소유건물과 반 미터 이상의 이격거리를 두고 있지 않았는바 이러한 사정에도 해당부서가 건축허가를 해 준 것은 위법하다.
  - ② 민법 제 237조에 따른 판례[대법원 97다6063]에 의하면 담장은 상호간의합의에 의해 설치해야 하지만 신축건물 신축 시 인접지 소유자와의 합의없이 담장을 설치했기 때문에 불법이며 민법은 건축법상 상위법이기 때문에민법에 의거해 위법한 건축물이다.
  - ③ 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 제56조 제4항 제3호 및 동법 시행령 제53조에 의하면 성토는 높이 50cm 초과 시 허가를 받아야 하는데 신축 건물은 담장 옆에 성토를 50cm 초과했기 때문에 위법하다.

#### ▶ 사실관계

- 동작구 옴부즈만 2인이 2022. 7. 18. 9:30경 현장 조사를 실시하였고, 건축 허가시 제출된 도면, 자료 등을 검토하였다.
- 신청인의 본 고충민원 신청에 대해 피신청인(담당부서 건축과)은 다음과 같이 의견을 제출하였다.

#### ■ 해당위치 신축건물이 적법하게 허가가 난 건물인지 여부

⇒ 건축법 제11조의 의거하여 적법하게 허가가 난 건물이며, 건축법 제22조에 따라 사용 승인된 사항임.

#### ■ 건축허가가 난 과정에 건축법에 위배된 사항은 없는지

⇒ 건축법 제11조 및 동법 제22조에 따라 건축허가 및 사용승인 과정에서 건축법에 위배된 사항 없이 허가 및 사용승인된 건축물임.

### ■ 민원 소유건물과 신축건물간의 지면 높이차이가 있는데 해당 성토높이가 건축법에 적합한지

→ 건축사(설계자)의 책임으로 현장확인 및 작성·제출된 도면에 의하면, 민원 소유건물과 신축건물간의 지면 높이 차이가 50cm 차이가 나며, 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 제56조 및 같은법 시행령 제53조에 따라 높이 50cm까지는 경미한 행위로 별도의 절차를 받지 아니할 수 있음.

#### ■ 해당 건물간에 있는 성토 및 담장의 높이측정은 제대로 되었는지

⇒ 관련된 현장 확인은 준공시까지는 감리자가, 준공시에는 건축법 제20조에 따라 제3의 별도 건축사(업무대행 건축사)가 현장확인하는 사항으로 우리부서에서 사용승인 이후 현장확인 시 측정한 결과 입구부분 총 높이는 약1m25cm, 성토부분은 50cm, 담장의 높이는 1m28cm로 측정되었으며, 오차 및 평균높이 등에 따라 차이가 있을 수 있음.

#### ■ 본 민원에 대한 종합의견을 밝힐 것

⇒ 관련 법령 검토 결과 <u>건축법에 위배된 사항이 없으며</u>, 담장 등 민법과 관련된 내용은 민사소송 및 이해당사자 간 원만하게 해결해야할 사항임.

▶ 관련부서 : 건축과

▶ 의결결과 : 기각

#### ▶ 판단 및 결론

○ 민법 위반 부분(신청사항 ①, ②)

#### (1) 민법과 건축법의 관계

신청인은 민법이 건축법의 상위법이므로 민법에 위반되는 건축행위 역시 위법하다고 주장하므로 민법과 건축법의 관계에 대해 먼저 살펴본다.

건축법 시행령 제80조의2 대지안의 공지에 대한 규정 중 특히 '인접대지 경계선으로부터 건축물까지 띄어야 할 거리'의 바목(참고로 신축건물은 다중주택(단독주택)으로 건축법 시행령 별표2의 가, 나, 다, 라, 마에 해당 하지 않는 건축물로 '바', 즉 그 밖에 건축조례로 정하는 건축물에 해당할 수 있다.) "그 밖에 건축조례로 정하는 건축물"에서 정한 건축물에 대하여 서울특별시의 건축조례(제30조 별표4)는 인접대지와 이격거리를 규정하지 않고 있다. 즉 서울시 건축조례는 일반주거지역이나 준주거지역에서 다가구 주택이나 단독주택 등에 대한 이격거리를 조례로 규정하고 있지 않다.

그러나 민법은 경계선 부근의 상린관계에 관한 규정 중에 "건축물을 축조함에 특별한 관습이 없으며 경계로부터 반 미터 이상의 거리를 두어야 하며 위반한 자에 대하여는 건물의 변경이나 철거, 손해배상을 청구할 수 있다"(민법 제 242조 제1항, 제2항)고 규정하고 있어, 특정 지역에 있어 민법과 건축법상에 모순이 발생하고, 나아가 건축법상 적법하게 건축한 건물이라도 나중에 이격거리를 준수하지 않은 건축물에 대하여 건물의 철거나 손해배상을 당할 수 있는 문제가 발생하고 있다.

#### ※ 건축법 시행령 제80조의2(대지 안의 공지)

법 제58조에 따라 건축선(법 제46조제1항에 따른 건축선을 말한다. 이하 같다) 및 인접 대지경계선(대지와 대지 사이에 공원, 철도, 하천, 광장, 공공공지, 녹지, 그 밖에 건축이 허용되지 아니하는 공지가 있는 경우에는 그 반대편의 경계선을 말한다)으로부터 건축물의 각 부분까지 띄어야 하는 거리의 기준은 별표 2와 같다.

#### ※ 건축법 시행령 별표2

바. 그 밖에 건축조례로 정하는 건축물 ㆍ1미터 이상 6미터 이하(한옥의 경우

※ 서울특별시 건축조례 제30조(대지 안의 공지)

법 제58조 및 영 제80조의2에 따라 건축선 및 인접 대지경계선으로부터 건축물의 각 부분까지 띄어야 하는 거리의 기준은 별표 4와 같다.

#### ※ 서울특별시 건축조례 별표4

2. 인접대지경계선으로부터 건축물까지 띄어야 하는 거리

2. UI 47 1 6 7 1 C - E   4 C - E	777	719	
대상 건축물		기초모이 가 보보니기	
8 E	당해 용도로 사용되는 바닥면적의 합계	건축물의 각 부분까지 띄어야 할 거리	
가. 전용주거지역에 건축하는 건축물 (공동주택 제외)		• 1미터 이상	
나. 공장, 자동차관련시설(운전학원 및 정비학원 제외), 위험물 저장 및 처리시설 다만, 전용공업지역 및 일반공업지역 또는 '산업입지 및 개 발에 관한 법률」에 따른 산업단지에서 건축하는 경우 제외	• 500제곱미터 이상	준공업지역 : 1미터 이상     준공업지역 외의 지역     : 1.5미터 이상	
다. 관애시설, 숙박시설(일반숙박시설 제외), 문화 및 집회시설 (건시장 및 동·식물원 제외) 및 종교시설, 장례식장	• 1,000계곱미터 이상	• 15미터 이상	
다만, 상업지역에서 건축하는 경우 제외	• 1,000제곱미터 미만	<ul> <li>1미터 이상</li> </ul>	
라. 공동주택 다만, 상업지역에 건축하는 공동주택으로서 스프링 동식 소화설비를 설치한 공동주택은 제외한다.	아파트 : 3미터 이상     단, 30세대 미만인 도시형생활주택 (원움형)은 2미터 이상     연립주택 : 15미터 이상     다세대주택 : 1미터 이상		

이와 관련하여 대법원은 "경계로부터 민법 제242조 소정의 확보거리 0.5미터를 다 두지 못하고 원고 소유 대지로부터 30센치 미터를 두고 세워져 있고 건축된 지 수년이 지난 지금 법정거리 안에 있는 건물부분을 철거하는 것은 사회, 경제적으로 보나 상린관계 취지에서 보나 이를 철거한다는 것은 권리의사회성에 비추어 권리남용에 해당한다."고 판시한 바 있으며(대법원 1982. 9. 14. 선고 80다2859 판결), "건축법시행령 제81조 제3항에서 '맞벽은 방화벽으로 축조하여야 한다.'고 규정한 취지는 민법 제242조에 의한 이격거리의 제한을 폐지하는 대신 건축물의 유지·관리를 위한 방화목적을고려하여 맞벽을 방화벽으로 건축하도록 제한을 가하고 있는 것으로 볼것이어서 이에 위반한 경우 건축법에 따른 제재를 받는 것은 별론으로 하고민법 제242조의 적용을 받게 되는 것은 아니다."라고 판시한 바 있다(대법원 2001. 10. 23. 선고. 2001다45193판결).

위와 같은 판례의 취지를 보면 대법원은 민법상의 상린관계상 이격거리의 미 준수와 건축허가요건과는 별개의 사안으로 민법 제242조에 의한 이격거리의 규정을 가지고 건축허가요건으로 적용할 수는 없는 것으로 보고 있다. 또한

건축법의 관계 규정이 없다고 하여 민법의 규정을 적용하여 건축허가요건의 기준으로 삼게되면 사법인 민법과 공법인 건축법을 혼동하는 모순이 발생하며, 절차법적으로도 민사소송을 제기해야 할 사건을 행정소송으로 해결해야 하는 법체계적인 모순이 생길 수 있다. 따라서 건축법은 민법의 최소한도의 기준으로 민법이 원칙적인 규정으로서 역할을 하는 관계로 보아야 하며 공법상 영역에 있어서는 건축법이 규정함에 따라 민법의 적용이 배제된다고 보는 것이 타당하다.

#### (2) 피신청인의 처분이 위법한지 여부

앞서 본 바와 같이 피신청인은 행정청으로 공법관계에 기초하여 행정처분 해야 하므로 행정법인 건축법령을 따라야 한다. 따라서 민법에서 정한 이격거리에 대한 규정에 모순이 발생하였다면 행정청인 피신청인은 건축법령에 따른 처분을 해야 한다. 또한 담장을 상호간 협의없이 신축하였다는 사유는 건축법령에 규정되지 않은 민사상 문제에 불과할 뿐 이를 이유로 피신청인이 어떠한 처분을 해야하는 것도 아니다. 신청인은 민법이 건축법에 우선 적용된다고 주장하나 민법은 사인간에 적용되는 일반법으로 행정청의 처분에 대해 다투는 경우 민법이 적용될 것은 아닌 것으로 판단된다. 결국 피신청인의 신축건물에 대한 허가등 처분에 위법 사유는 존재하지 않는 것으로 보이는바 신청인은 신축건물소유자에 대한 민사상 철거 청구, 손해배상 청구 등을 통해 권리를 구제받을 수 있을 뿐이다.

#### ○ 성토 높이 위반 부분(신청사항 ③)

국토의 계획 및 이용에 관한 법률 제56조 제4항 제3호, 동법 시행령 제53조 제3호에 의하면 높이 50센티미터 이내의 경우 개발행위허가를 받지 않고 성토를 할 수 있다. 옴부즈만 2인이 2022. 7. 18. 09:30경 실시한 현장 조사결과 및 허가시 제출된 도면, 자료 등을 검토해 본 결과 기존 건축물 존속 당시보다 신축건물 신축 시 50센티미터를 초과하여 성토하였다는 점을 인정할만한 증거가 존재하지 않는다. 따라서 50센티미터 초과하여 성토하였다는 사실을 전제로 한 신청인의 신청은 이유 없다.

※ 국토의 계획 및 이용에 관한 법률

제56조(개발행위의 허가)

- ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위는 제1항에도 불구하고 개발행위허가를 받지 아니하고 할 수 있다. 다만, 제1호의 응급조치를 한 경우에는 1개월 이내에 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장 또는 군수에게 신고하여야 한다. 〈개정 2011. 4. 14.〉
- 3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 경미한 행위
- ※ 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령

제53조(허가를 받지 아니하여도 되는 경미한 행위) 법 제56조제4항제3호에서 "대통령령으로 정하는 경미한 행위"란 다음 각 호의 행위를 말한다. 다만, 다음 각 호에 규정된 범위에서 특별시·광역시·특별자치시·특별자치도·시 또는 군의 도시·군계획조례로 따로 정하는 경우에는 그에 따른다.

3. 토지의 형질변경

가. 높이 50센티미터 이내 또는 깊이 50센티미터 이내의 절토·성토·정지 등(포장을 제외하며, 주거지역·상업지역 및 공업지역외의 지역에서는 지목변경을 수반하지 아니하는 경우에 한한다)

### ◆ 국유재산 용도폐지 요청

#### ▶ 민원개요

- 민원인은 1976년경부터 서울시 동작구 OO동 000-00번지(이하 '이 사건 토지' 라고 함)에 거주하였고, 1990년 위 토지 위에 건물(이 사건 '건물'이라고 함)을 신축한 이후 현재까지 거주하고 있으며, 부모로부터 위 지상 건물을 상속받아 현재 위 건물을 소유하고 있다.
  - 이 사건 토지 인근 도로는 일부 하천부지를 포함하고 있고, 신청인은 1990년 이 사건 건물 신축 이후 이 사건 토지에 인접한 하천부지 22㎡(이하 '이 사건 하천부지'라고 함)를 현재까지 점유·사용하고 있다.
  - 이 사건 건물은 1990년 조적조로 신축된 건물로 노후화되어 옥상에 누수가 발생하고, 계단, 처마 부분에 콘크리트가 떨어져 나가며, 동파로 보일러가 고장 나는 등 안전상, 위생상 위험이 발생하였고, 심지어 지난 8월 태풍 한남노로 인해 반지하방에 침수가 발생하여 신축이 꼭 필요한 상황이다.

신청인이 건물 신축을 위해 건축사무소에 설계를 맡겼는데 건축사무소에서는 현 상태로 건축할 경우 건축 관계 법령이 변경·강화되어 접도 길이가 부족하여 주차를 할 수 없고(주차장법), 현재 거주하고 있는 주택에 비해 훨씬 적은 면적으로 신축을 할 수밖에 없는 상황이나, 점용하고 있는 하천부지를 매수할 경우 정상적으로 건축이 가능할 것이라고 답변하였다.

신청인은 피신청인(담당부서)에 대해 이 사건 하천부지의 용도폐지 및 매수 신청을 하였으나 피신청인은 불가하다고 회신하였다. 이러한 상황에서 신청 인은 별지 도면 표시 하천부지 22㎡의 용도폐지 및 매수신청을 피신청인이 받아 줄 것을 요청하는 내용의 고충민원을 제기하였다.

#### ▶ 사실관계

- 신청인의 본 고충민원 신청에 대해 피신청인(담당부서)은 다음과 같이
   의견을 제출하였다.
- ⇒ 신청인이 주택 노후화로 인한 신축을 목적으로 제출한 국유지 용도폐지 신청서에 대해 우리 부서에서는 향후 해당부지의 다각적인 활용계획을 고려했을 때 행정재산으로 존치할 필요가 있다고 판단하여 용도폐지 불가로 회신하였음.
- ⇒ 해당 민원사항에 대한 검토 시 현재 관내 다수의 도로, 구거, 하천 등의 행정재산을 민간인이 점용하고 있는 상황이므로 이를 민원해소 차원에서 전부 매각할 수는 없는 실정인바, 특정 사례만 용도폐지될 경우 형평성 등의 문제가 발생할 수 있는 점을 중점 고려하였음.
- ⇒ 또한, 민원인에 대한 용도폐지 결정 시 위의 사유로 구에서 개인에게 과도한 특혜를 준다는 우려의 소지가 존재하는 점을 감안하여 용도폐지 불가로 회신함.
- ⇒ 그러나 2022. 8. 태풍으로 인해 민원인 주택에 피해가 있었고, 민원인 입장에서는 해당 부지를 매입하지 못하며 진입도로 폭 부족으로 건축허가가

불가하여 노후된 주택의 신축이 불가능한 점 등을 고려했을 때 민원사항에 대해 재검토할 여지는 있다고 사료됨.

▶ 관련부서 : 건설행정과

▶ 의결결과 : 권고

### ▶ 판단 및 결론

○ 이 사건 하천부지의 용도폐지 가능성

국유재산은 행정재산과 일반재산으로 구분되는데, 행정재산에는 공용재산, 공공용재산, 기업용재산, 보존용재산이 포함되고, 행정재산 외의 모든 국유 재산은 일반재산에 해당한다(국유재산법 제6조). 이 사건 하천부지를 신청인이 매수하기 위해서는 먼저 이 사건 하천부지가 일반재산이 되어야 하는데 (국유재산법 제41조), 행정재산을 일반재산으로 변경하기 위해서는 용도폐지가선행되어야 한다. 따라서 먼저 이 사건 하천부지가 용도폐지가 가능할 것인지역부에 관해 살펴본다.

국유재산법 제40조 제1항에 의하면 행정재산이 행정목적으로 사용하지 않게 된 경우 지체 없이 그 용도를 폐지하여야 하며, 국유재산 용도폐지에 관한 지침 제6조 제1항 나호에 의하면 "「하천법」상 하천을 구성하는 토지나 그 밖의 하천시설로서 국유인 토지나 시설을 하천 등 공공용으로 사용할 필요 가 없어진 경우"에는 용도폐지를 하도록 규정하고 있다. 지적측량결과부, 옴부즈만의 현장조사 결과 등을 고려해 보면 현재 이 사건 하천부지는 하천 시설로 사용되지 않고 있고 앞으로도 하천부지로 사용될 가능성도 없을 것 으로 보인다. 또한 신청인의 정보공개청구에 따라 피신청인이 공개한 하천 부지 활용계획을 보더라도 이 사건 하천부지에 관한 구체적인 사용계획도 없는 것으로 보인다.

국유재산법에서 사용목적을 다한 행정재산에 대해서는 즉시 용도폐지를 할 것을 원칙으로 정하고 있고 현재 이 사건 하천부지는 하천으로 사용되지 않고 사용될 가능성이 없는 점 등을 고려해 보면 이 사건 하천부지는 용도 폐지가 가능할 것으로 판단된다. 이 사건 하천부지의 용도폐지의 필요성
 위에서 본 바와 같이 이 사건 하천부지가 용도폐지 가능하다고 하더라도
 대법원 판결 등을 고려하면 신청인에게 용도폐지를 요구할 권리가 존재하지
 않으므로 피신청인 스스로 용도폐지를 할 적극적인 필요성이 존재해야 한다.

과거 국유지 매각에 특혜 등이 만연함에 따라 국유재산법에서는 국유지 매각을 엄격한 조건으로 허용하도록 규정하고 있고, 피신청인 의견과 같이 현실적으로 관내 다수의 행정재산을 민간인이 점용하고 있는 상황에서 특정인에게 국유지를 매각할 경우 형평성 문제가 발생할 가능성이 있다는 점 등을 고려하면 이 사건 하천부지의 용도폐지 및 매각은 신중하게 판단할 필요가 있다.

그러나 ① 이 사건 건물의 노후화로 인해 신축이 반드시 필요한 점,② 이사건 하천부지를 매수하지 못하면 신청인은 현재 거주하는 주택(반지하, 1층, 2층)에 비해 규모가 더 작은 주택(단층 2룸)을 신축할 수밖에 없어 신청인의 재산권이 과도하게 침해되는 점,③ 신청인은 현재 이 사건 건물에서 4대가함께 거주하고 있는데 신축을 하게 되면 가족이함께 거주할 수 없는 상황이발생할 수 있는 점,④ 신청인은 1990년 이 사건 건물을 신축한 이후 현재까지 30년 이상 이 사건 하천부지를 평온 공연하게 점유·사용하고 있었으며이에 대해 피신청인의 아무런 처분 등이 없었던 점,⑤ 신청인 외에 국유재산을점유하고 있는 제3자가 존재할 수 있으나 신청인에 대해 공용폐지를 해줄특별한 사정이 존재하므로 제3자와 형평성이 큰 문제가될 것으로 보이지않는 점(제3자의 용도폐지 신청이 있을 경우 구체적 사정을 고려하여 피신청인이개별적으로 판단하면될 것으로 보임) 등을 고려해보면 이 사건 하천부지에대한 용도폐지 필요성도 존재하는 것으로 보인다.

○ 이상에서 본 바와 같이 이 사건 하천부지에 대해 용도폐지 가능성 및 필요성이 존재하므로 이 사건 하천부지에 대해 용도폐지하고 이를 신청인에게 매각할 것을 권고한다.

## ◈ 구청의 업무 실수로 반납한 돈 환급 요청

#### ▶ 민원개요

○ 민원인은 2016. 1. 25.부터 2016. 2. 10.까지 서울특별시 동작구 소속 운전 9급으로 재직한 자이다. 민원인은 2016. 2. 11. 의원면직하였다. 민원인은 퇴사 이후 서울특별시 동작구로부터 과다지급 된 135,930원의 반납을 요구 받고 2016. 4. 20. 서울특별시 동작구에 135,930원(이하'이 사건 반납금')을 반납하였다. 민원인은 위 재직기간 동안 미지급된 총169,660원의 미지급수당(이하'이 사건 미지급 수당')을 확인하고, 이 사건 미지급 수당의 지급을 구하는 민원을 제기하였다.

#### ▶ 사실관계

- 신청인의 본 고충민원 신청에 대해 피신청인(담당부서)은 다음과 같이 의견을 제출하였다.
- ⇒ 동작구는 이 사건 반납금이 신청인에게 과다지급되어 2016. 4. 20. 신청인으로부터 반납받은 사실과 이 사건 미지급 수당이 169,660원인 사실을확인하였다. 신청인의 신청에 대해서는 이 사건 반납금은 예산회계법에따라 반납받은 것이므로 신청인에게 반환할 의무가 없다는 의견을 제출하고, 이 사건 미지급 수당에 대해서는 임금채권의 소멸시효가 이미완성되어 법률상 지급할 수 없다고 답변하였다.

▶ 관련부서 : 재무과

▶ 의결결과 : 기각, 권고

#### ▶ 판단 및 결론

- 이 사건 반납금 관련
- 1) 신청인과 동작구 모두 이 사건 반납금 액수에 대하여 다툼이 없다.
- 2) 동작구는 예산회계법 등 관련 법령에 따라 신청인으로부터 이 사건 반납금을 회수하였는바, 이 사건 반납금 회수가 법령에 위배된 것이라 할 수 없다.

- 3) 신청인은 동작구가 이 사건 미지급 수당을 반납하지 않고 있으므로 이 사건 반납금을 반환받아야 한다고 주장하는 것으로 보이나, 이러한 주장을 뒷받침한 법령상 근거를 찾기 어렵다.
- 4) 신청인의 이 사건 반납금에 대한 고충민원 신청은 이유 없어 받아들이지 아니한다.
- 이 이 사건 미지급 수당 관련
- 1) 신청인과 동작구 모두 이 사건 미지급 수당 금액에 대하여 다툼이 없다.
- 2) 동작구는 신청인에게 이 사건 미지급 수당액을 신청인의 퇴사에 따라 지급 하였음에 타당하다. 그럼에도 동작구는 급여시스템의 전산오류 또는 담당자의 계산착오로 인하여 지급을 누락한 것으로 보인다.
- 3) 신청인은 이 사건 미지급 수당을 수령하지 못함으로써 재산상의 피해가 발생하였다. 다만, 이 사건 미지급 수당은 임금채권에 해당하고, 임금채권의 소멸시효는 민법 제163조에 따라 3년이 적용된다.
- 4) 이 사건 미지급 수당은 신청인이 추가 지급을 청구할 수 있었던 2016. 2. 19. 부터 기산하여 3년이 되는 날 소멸시효가 완성되었고, 고충민원 신청일 현재 소멸시효가 완성되었음은 역수상 명백하다.
- 5) 신청인의 이 사건 미지급 수당 채권의 소멸시효 중단이 있었는지 여부에 대해서 면밀히 살펴보았으나, 동작구로부터 이 사건 미지급 수당과 관련된 재판상 청구, 압류 등 기타 소멸시효 중단 조치가 없었다는 의견을 제출 받았고, 달리 소멸시효 중단을 인정할 증거를 확인할 수 없다.
- 6) 동작구의 이 사건 미지급 수당에 대한 소멸시효 항변이 신의성실원칙에 위반되었는지에 대해 직권으로 살피면, ① 이 사건 미지급 수당은 호봉 획정과 같이 임용권자의 변경 처분이 있어야만 지급이 가능한 급여로 보기 어려운 점, ② 신청인은 의원면직 후 다른 기관에서 공무원의 신분을 유지한 점에 비추어 공무원의 급여 체계에 대해 일반인보다 용이하게 알 수 있었던 점, ③ 신청인이 이 사건 반납금을 지급하면서 신청인의 급여에 대해 재확인할 수 있었던 점, ④ 신청인이 지급받은 급여를 재확인하였다면 이 사건 미지급 수당의 지급을 구할 수 있었던 점을 종합하면, 신청인이 이사건 미지급 수당을 지급받지 못한 이유가 오로지 동작구의 탓으로만 돌리기 어렵다고 판단된다. 이 사건 미지급 수당에 대한 소멸시효 항변이 신의성실원칙에 따른 권리남용으로 보기는 어렵다.

- 7) 지금까지 살펴본 바와 같이, 이 사건 미지급 수당에 대한 신청인의 고충민원은 법률상 허용되지 아니하여 받아들이지 아니하는 것으로 한다.
- 8) 다만, 지방자치단체를 포함한 사업주는 자신의 책임으로 근로자에 대하여 임금을 지급할 의무가 있다. 동작구가 신청인에 대한 이 사건 미지급 수당을 지급하지 않은 사실은 명백하다. 신청인에 대한 적절한 사과와 위로를 행함이 적정하다. 동작구 옴부즈만은 동작구를 대신하여 신청인의 재산상 불이익이 발생한 점에 대하여 유감을 표하며 위로의 말씀을 드린다. 또한 동작구는 추후 소속 공무원 및 근로자에 대한 급여가 미지급되지 않도록 재발방지 대책을 수립하여 시행함으로써 정당한 근로의 대가가 지급되어야 한다는 의견을 밝힌다.
- 따라서 신청인의 신청을 기각한다.
- 동작구는 소속 공무원 및 근로자에 대한 급여가 미지급되지 않도록 재발방지 대책을 수립하여 시행할 것을 권고한다.

## ◈ 불법건축물 위법 부분에 대한 조치 요청

#### ▶ 민원개요

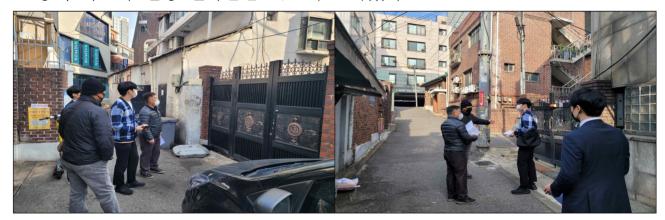
- 민원인은 아래와 같은 문제와 관련하여 건축법에 따른 적법 여부를 조사한 후 위법한 부분에 대해 조치를 해달라는 민원을 제기하였다.
  - ① 건축법 제46조1항 및 시행령 제31조1항(건축선의 지정)과 관련하여 관통도로의 폭이 4m 미달된 경우 도로의 중심선에서 2m씩 후퇴하여 4m 도로를 확보하는 것으로 설계를 하여야 하며 4m×4m 도로의 경우 가각을 2m×2m로 도로코너를 설계하여야 한다. 또한 도로 후퇴선에 시설물 설치가 불가능하므로 시정이 필요하다.
  - ② 주차장법 및 동법 시행령 제6조(부설주차장 설치기준)와 관련하여 현재 설치된 주차장도 위법하므로 시정이 필요하다.
  - ③ 건축법 제49조 및 동법 시행령 제35조, 제36조, 제37조(건축물의 피난 제한 및 용도제한)와 관련하여 지하층은 건축법상 피난계단이 적용되는

건축물로써 현재 다중시설인 노래방으로 사용하고 있으며, 기존의 피난계단은 준공 후 한 번도 열어 본 적이 없을 정도로 항상 접이식 샤시로 닫혀있고 자 물쇠로 잠겨져 있는 상태이므로 소방법에도 저촉된다.

- ④ 건축법 제60조, 제61조, 제84조(건축물 높이 제한 일조 확보 등)와 관련하여 발코니 시설을 불법으로 확장하고 샤시로 막은 상태이므로 위법하다.
- ⑤ 건축물 피난 방화구조 등에 관한 규칙 제15조제4항(계단의 설치기준)과 관련하여 계단의 난간 높이가 규정 이하로 시공되어 있어 위법하다.

#### ▶ 사실관계

○ 동작구 옴부즈만은 2022. 11. 15. 민원현장을 방문하여 건축물 대장, 배치도 등의 자료와 현장 건축물을 비교대조 하였다.



〈2022. 11. 15. 현장조사〉

▶ 관련부서 : 건축과, 주택지원과

▶ 의결결과 : 권고

#### ▶ 판단 및 결론

① 건축법 제46조1항 및 시행령 제31조1항 관련(건축선의 지정) 현장을 조사한 바, 통과도로로서 4m 미만 도로는 도로중심선에서 2m 후퇴 하여 건축선을 적용하나 당해 대지 건물은 대지 및 도로 측량 기점이 부존재 하여 확인이 불가하다. 따라서 이해 당사자 간에 합의하여 측량을 실시할 것을 담당부서에 권고한다.

- ② 주차장법 및 동법 시행령 제6조 규정 관련(부설주차장 설치기준) 현장 조사한 바, 옥외주차 1대는 기능 미유지 확인되어 건축물대장에 위반 건축물로 등재되었으며 나머지 3대는 건물주 폐문으로 정확한 확인이 불가 하다. 소유주가 자진하여 개문하기 전에는 정황만으로는 조치가 불가하므로 동작구 담당부서에서 해당 소유주와 협의하여 확인, 조치할 것을 권고한다.
- ③ 건축법 49조 및 동법 시행령 제35조, 제36조, 제37조 관련(건축물의 피난제한 및 용도제한) 지하층 거실 바닥 면적이 50㎡이상 시에는 주계단 외에 1개소 이상 피난계단을 설치하여야 하나, 당해 건물은 잠금장치 사용으로 기능 미유지되어시정 조치 완료하였다.
- ④ 건축법 제60조, 제61조, 제84조 규정 관련(건축물 높이 제한 일조 확보 등) 주택지원과 업무로서 이미 시정 지시되어 건축물 대장 상에 위반건축물로 표기되어 있다.
- ⑤ 건축물 피난 방화 구조 등에 관한 규칙 제15조제4항 (계단의 설치기준) 계단 난간 손잡이는 계단으로부터 85cm가 유지되도록 규칙에 명시된 바, 당해 건물 난간은 이미 시정 완료되었다.

## 4 기타 활동 사례

### 1. 정례회의 개최

▶ 정례회의 : 월 1회 (2022년 12회 개최)

#### ▶ 기 능

- 고충민원 조사 여부 및 담당 옴부즈만 지정
- ㅇ 주요 반복민원 검토, 구정 주요 현안 공유
- 관련 부서 및 민원인 의견 청취, 현장 조사 등

#### ▶ 활동사진



## 2. 서울 · 인천권 시민고충처리위원회 협의회 참석

▶ 일 시: 2022. 11. 24. [목]

#### ▶ 내 용

- 시민고충처리위원회 운영 활성화를 위한 정보공유, 협력 등에 관한 사항 협의
- 시민고충처리위원회 정책, 제도 등의 조사, 연구 및 의견수렴 등에 관한 사항 협의
- 권익위원회 상호 협력과 관련한 사항 협의



# Ⅲ. 참고 자료

1. 주요 언론보도 및 홍보활동

## 주요 언론보도 및 홍보활동

#### <아시아경제 2022. 2. 27.>

#### 동작구 고충민원 해결사 옴부즈만 중재자 역할 톡톡

동작구는 주민의 고충을 해소하고 권익을 보호하기 위해 '2022년 동작구 옴부즈만'을 운영한다. 2019년 처음 시행, 현재 4년째 운영 중인 '동작구 옴부즈만'은 변호사 2인, 건축사 2인으로 구성, 주민의 입장에서 고충 민원을 조사하고 위법·부당한 행정 처분으로부터 주민 권익을 보호하는 역할을 하고 있다.

국민신문고, 서울시 응답소 등 다양한 경로로 접수되는 고충민원 중 중재가 필요한 사항을 발굴, 지난해 총 25건의 민원을 처리한 바 있다.

주요 활동으로는 도시생활형 주택 신축공사 소음 민원에 대해 관련 부서와 공사담당자, 감리단을 만나소음저감 대책을 세웠으며, 민원인과 함께 건축물 철거 피해 해결방안을 모색하는 등 주민의 불편을 적극 해소하기 위해 노력했다.

전문적이고 적극적인 옴부즈만 운영으로 2년 연속 민원서비스 종합평가 우수기관에 선정, 특히 지난해 옴부즈만 활동이 '고충민원처리' 분야에서 최고등급인 가등급을 받아 동작구의 고충민원 해결사 역할을 톡톡히 해냈다.

또, 지난 25일 국민권익위원회가 주관하는 제10회 국민권익의 날을 맞아 **구에서 활발히 활동하고 있는** 최주필 대표 옴부즈만이 '옴부즈만 운영 우수 유공자'로 선정돼 대통령 표창을 받았다.

구는 고충민원 처리 노하우를 기반으로 적극적인 부서자문과 행정제도 개선에 대한 의견표명을 통해 구민의 행정 서비스 만족도와 신뢰도 향상에도 큰 기여를 할 것으로 기대한다.

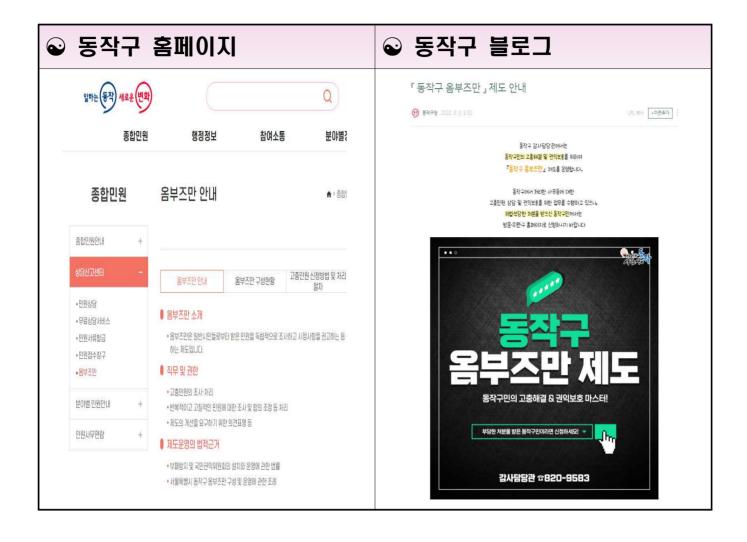
오는 9월 국민권익위원회에서 주관하는 '달리는 국민신문고'가 동작구민을 찾아올 예정이다. 각 분야별 전문조사관들이 구청을 방문해 주민들의 불편사항을 직접 청취하고 상담, 간단한 사항은 현장에서 바로 해결하고 조사가 필요한 사항은 동작구 옴부즈만이 접수해 심층조사와 기관 협의 등을 통해 해결방안을 모색할 계획이다.

생활 속 고충이 있는 주민은 신청사유 등을 기재, 감사담당관 내 옴부즈만에게 제출하면 된다. 자세한 사항은 감사담당관으로 문의하면 안내받을 수 있다.

아울러, 구는 기존 방식에 안주하지 않는 공직문화를 실현하기 위해 ▲적극행정 구민신청제 시행 ▲적극 행정 붐업 퍼포먼스 및 토크 콘서트를 개최, 현장에서 열심히 노력한 우수 공무원도 선발할 예정이다.

박종일 기자

## <홍보활동>



# 부록. 관련법령

### 「서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 필요한 사항을 규정하여 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 기본적 권익을 보호하고 행정기관과 구민간의 갈등을 완화하여 상호 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

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

- 1. "고충민원" 이란 민원사항 중 서울특별시 동작구 옴부즈만(이하 "옴부즈만" 이라 한다)의 직무와 권한을 수행할 수 있는 대상기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 동작구민(이하 "구민" 이라 한다)의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
- 2. "신청인" 이란 이 조례에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
- 3. "시민사회단체" 란 「비영리민간단체 지원법」에 따라 주무장관 또는 시·도지사에게 등록을 한 비영리민간단체를 말한다.

제3조(옴부즈만의 구성 등) ① 옴부즈만은 서울특별시 동작구청장(이하 "구청장"이라 한다) 소속 하에 두되, 직무수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

- ② 옴부즈만은 5명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 옴부즈만으로 호선한다.
- ③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 공개모집 및 추천에 의해 서울특별시 동작구의회(이하 "구의회"라 한다)의 동의를 얻어 구청장이 위촉한다.
- 1. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 2. 5급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
- 3. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 3년 이상 있거나 있었던 사람
- 4. 대학이나 공인된 연구기관에서 전임강사 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
- 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

제4조(임기 및 신분보장) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다.

- ② 옴부즈만이 궐위된 때에는 새로운 옴부즈만을 위촉할 수 있으며, 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시된다.
- ③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉하지 아니한다.

- 1. 업무를 태만히 하거나 업무수행 능력이 부족한 경우
- 2. 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
- 3. 제10조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
- 4. 그 밖에 옴부즈만 직책을 계속할 수 없는 사유가 발생한 경우

#### 제5조(직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다

- 1. 제12조에 따라 신청된 고충민원의 조사ㆍ처리
- 2. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의 조정 등 처리
- 3. 옴부즈만 스스로 인지한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
- 4. 구정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치 권고
- 5. 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
- 6. 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
- 7. 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사건의 조사ㆍ처리
- ② 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만 의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.
- 1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행 중인 사항
- 2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 3. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 4. 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 5. 구 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 6. 검찰 · 경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사 · 조사가 진행 중인 사항
- 7. 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

제6조(직무 관할) 옴부즈만이 제5조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

- 1. 구 및 그 소속행정기관
- 2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- 3. 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

제7조(옴부즈만 상호간의 관계) 옴부즈만은 합의제로 운영하되, 상호 독립하여 직무를 수행하며 상호협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.

제8조(제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척되다.

- 1. 본인과 직접적인 이해관계가 있는 사항
- 2. 본인과 친족관계가 있거나 있었던 사람과 관계되는 사항
- 3. 본인이 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항
- ② 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당옴 부즈만에 대하여 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만은 제척 또는 기피사유에 해당하는 경우 스스로 그 사항의 조사·처리 과정을 회피할 수 있다.

제9조(옴부즈만의 결격사유) ① 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. 「정당법」에 따른 정당의 당원
- 4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람
- ② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직한다.

제10조(겸직금지) 옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

- 1. 국회의원, 지방의회의원
- 2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 행정 기관등과 같은 법 시행령 제14조에서 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제11조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니된다.

제12조(고충민원의 신청 등) ① 고충민원은 본인 또는 대리인을 통하여 신청할 수 있다.

- ② 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면(「전자정부법」제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로할 수 없는 특별한 사정이 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 또는 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 고충민원서 류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

제13조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수하면 특별한 사정이 없으면 7일이 내에 조사에 착수하여 60일이내에 종결해야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 종결이 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.
- 1. 제5조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
- 2. 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- 3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
- 4. 서울특별시 및 중앙정부에 진정 또는 고충민원 신청을 하여 이미 결정된 사항
- 5. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우
- ③ 제1항에 따라 고충민원 조사에 착수한 경우에는 7일 이내에 신청인에게 그 사실을 통지하여야 하며 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 신청인에게 조속히 통지하여야 한다.
- ④ 옴부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청인, 관계기관, 관계부서의 장 및 감사부서의 장에게 문서로 통지하여야 한다.

제14조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제13조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

- 1. 구 및 관계 행정기관 등에 설명요구 또는 관련 자료ㆍ서류 등의 제출요구
- 2. 구 및 관계 행정기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
- 3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 구 및 관계 행정기관 등의 장소·시설 등에 대한 실지조사
- 4. 감정의 의뢰
- ② 옴부즈만은 접수된 고충민원을 옴부즈만이 직접 조사하기 부적절하다고 판단하는 경우이를 구 및 관계 행정기관 등에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에 지체없이 이를 통보하여야 한다.
- ③ 구 및 관계 행정기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제15조(시정권고 및 의견표명) ① 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 구청장에게 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 구청장에게 제도의 개선을 요구하기 위한 의견을 표명할 수 있다.

제16조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제15조에 따라 구청장에게 시정 또는 제도 개선의 권고를 하기 전에 구청장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 제6조 각 호에 따른 직무관할 대상기관의 직원, 신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제17조(처리결과의 통보 등) ① 옴부즈만으로부터 제15조에 따른 권고 또는 의견을 받은 구청장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 구청장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그이유를 옴부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.

제18조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제19조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제15조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제20조(운영상황의 보고 및 공표) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 제1항에 따라 공표할 경우「개인정보 보호법」「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」「공공기관의 정보공개에 관한 법률」등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야 한다.

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

제22조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙 (2017. 12. 21.)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

### 「서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

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

제2조(대표 음부즈만) ① 「서울특별시 동작구 음부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 "조례"라 한다) 제3조제2항 에 따른 대표 음부즈만은 음부즈만의 조직을 대표하고, 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

② 대표 옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 대표 옴부즈만이 미리 지정한 옴부즈만이 그 직무를 대신한다.

제3조(보안서약) 옴부즈만으로 위촉된 사람은 별지 제1호서식의 보안서약서를 작성하여야 한다.

제4조(고충민원 신청·접수) ① 조례 제12조제1항 에 따른 고충민원 신청은 별지 제2호서식에 따르며, 옴부즈만이 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호서식의 고충민원 접수 처리부에 기록·관리하여야 한다.

- ② 옴부즈만에게 접수된 고충민원의 내용이 단순한 사항인 경우에는 관계부서에 이관하여 처리하게 할 수 있다.
- ③ 조례 제13조제3항 에 따라 신청인에게 조사에 착수한 사실을 통지하는 경우, 서면이나 유선 등으로 할 수 있다.

제5조(신청서의 보완) ① 옴부즈만은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 접수일로부터 3일 이내에 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

- ② 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 옴부즈만은 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 종결처리 할 수 있다.

제6조(신청의 취하) 신청인은 옴부즈만의 조사결과 통지 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제7조(신분증의 제시) 옴부즈만이 조례 제14조제1항 에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별표의 옴부즈만 신분증명서를 관계인에게 제시하여야 한다.

제8조(처리기간의 연장 및 조사완료 통지) ① 조례 제13조제1항 에 따라 처리기간을 연장하는 경우에는 별지 제4호서식에 따라 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장 사유와 처리예정기간을 통지하여야 한다.

② 옴부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 별지 제5호서식에 따라 그 결과를 완료일로 부터 7일 이내에 통지하여야 한다.

제9조(반복 고충민원의 처리) 옴부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 반복하여 신청한 경우 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안은 종결처리 할 수 있다.

제10조(시정권고 및 의견표명의 방법) 조례 제16조 에 따른 시정권고 또는 의견표명은 다음 각 호의 사항을 분명하게 밝혀 서면으로 하여야 한다.

- 1. 고충민원의 내용
- 2. 관련 법령 · 제도 · 정책의 현황 및 문제점
- 3. 시정ㆍ제도개선 권고, 의견표명 내용
- 4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제11조(운영상황의 공표) 옴부즈만은 조례 제20조 에 따라 매년 12월 말일까지의 옴부즈만 운영상황을 다음해 2월 말일까지 서울특별시 동작구청장과 서울특별시 동작구의회에 보고하고 이를 구보에 공표한다.

제12조(공인) ① 옴부즈만은 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.

② 제1항의 공인은 「서울특별시 동작구 공인 조례」 를 준용한다.

제13조(운영세칙) 이 규칙 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 구청장이 따로 정할 수 있다.

부 칙 (2020. 11. 5.)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.