

내일의 증산 변화의 은평

2023. 은평구 음부즈만 운영상황 보고서



은평구 음부즈만

|| 목 차 ||

I . 음부즈만 운영 개요

1. 도입배경과 추진경과	1
2. 음부즈만 구성현황	3
3. 음부즈만 직무 및 권한	4
4. 고충민원 처리절차	5

II . 음부즈만 운영 결과

1. 운영개요	6
2. 운영결과	6
3. 주요 고충민원 조사·처리 현황	7
4. 2023. 고충민원 접수·처리 내역(전체)	17

III . 참고자료

1. 은평구 음부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	18
2. 은평구 음부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	25

I. 옴부즈만 운영개요

1. 도입배경과 추진경과

가. 도입배경

- 옴부즈만은 “대표자, 대리인”이란 뜻으로 위법·부당한 행정기관의 처분에 대한 감시, 감찰 또는 고충을 처리하는 비사법적 시민권익 보호제도로, 1809년 스웨덴에서 처음 발족되어 현재 많은 국가가 도입·운영하고 있음
- 은평구는 구민 참여활동 제도화, 구민 권익 향상, 구민 입장의 고충민원 처리, 구 행정의 정시성·투명성 확립을 위해 은평구 옴부즈만 제도를 운영하고 있음

나. 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조
- 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」
- 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

다. 추진경과

- 2015. 08. 06. 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
- 2016. 06. 16. 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2016. 06. 17. ~ 27. 은평구 옴부즈만 공개모집
- 2016. 09. 07. 제242회 은평구의회 옴부즈만 위촉 동의안 가결
- 2016. 09. 21. 제1기 은평구 옴부즈만 3인 위촉 및 제1차 정기회의 개최
- 2017. 04. 11. 은평구·서대문구 옴부즈만 간담회 개최
- 2017. 05. 17. ~ 18. 국민권익위원회 국내 옴부즈만 역량강화 워크숍 참석
- 2017. 12. 13. 마포구 주관 옴부즈만 간담회 참석
- 2018. 03. 06. 2016년~2017년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고

- 2018. 07. 19. ~ 25. 은평구 옴부즈만 공개모집(1명)
- 2018. 09. 06. 제2기 은평구 옴부즈만 신규위촉 동의안 상정
- 2018. 09. 21. 제2기 은평구 옴부즈만 위촉(재위촉 2명)
- 2018. 11. 15. 제2기 은평구 옴부즈만 신규위촉(1명)
- 2019. 03. 19. 2018년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2019. 04. 17. 2019년 상반기 전국옴부즈만 협의회 총회 참석
- 2019. 07. 19. 2019년 하반기 전국옴부즈만 협의회 총회 참석
- 2019. 08. 29. 고충민원 역량 강화 워크숍 참석
- 2019. 09. 25. 찾아가는 이동신문고 운영 참석
- 2019. 09. 25. 서울 서북권 옴부즈만 위원회 간담회 참석
- 2019. 10. 13. 2019년 고충민원 처리실태 평가 심사위원 참석
- 2019. 10. 31. 전국 지방옴부즈만 협의회 참석
- 2020. 03. 04. 2019년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2020. 07. 23. ~ 08. 05. 은평구 옴부즈만 공개모집(2명)
- 2020. 08. 10. 제3기 은평구 옴부즈만 신규위촉 동의안 상정
- 2020. 09. 21. 제3기 은평구 옴부즈만 재위촉(1명)
- 2020. 09. 24. 제3기 은평구 옴부즈만 신규위촉(2명)
- 2021. 02. 23. 2020년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2022. 02. 28. 2021년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2022. 09. 21. 제4기 은평구 옴부즈만 재위촉(2명)
- 2022. 10. 14. ~ 18. 은평구 옴부즈만 공개모집(1명)
- 2022. 11. 14. 제4기 은평구 옴부즈만 신규위촉 동의안 상정
- 2023. 01. 01. 제4기 은평구 옴부즈만 신규위촉(1명)
- 2023. 03. 08. 2022년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2023. 03. 13. 「고충민원 온라인 신청」 게시판 개설(구 홈페이지)
- 2023. 09. 22. 서울·경기 시민고충처리위원회 협의회(세미나) 참석

2. 옴부즈만 구성 현황

가. 임기 및 구성

- 인 원 : 3명 이내
- 신 분 : 비상임
- 임 기 : 2년(1회에 한해 연임 가능)
- 지 위 : 구청장 소속으로 독립적 직무 수행
- 위촉방법 : 공개모집 및 추천에 의해 구의회 동의 받아 위촉
- 주요업무 : 고충민원의 조사·처리
- 근무현황
 - 장 소 : 본관 3층 옴부즈만실
 - 운영방식 : 합의제
 - 근무시간 : 월 1회 옴부즈만 정례회의 개최

나. 자격요건

- 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야의 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직으로 재직하거나 재직한 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 4급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

다. 옴부즈만 소개(위촉현황)

연번	성 명	주요경력	비고
1	정 만 섭	- 現 서울남부지방법원 민사조정위원	
2	장 호 영	- 現 강남종합 법무법인 변호사	
3	정 일 윤	- 現 서울중앙지방법원 민사조정위원	

3. 옴부즈만 직무 및 권한

가. 직무 및 권한

- 고충민원의 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사, 협의, 조정 등 처리
- 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 민원의 조사·처리
- 조사를 위해 필요하다고 인정되면 관계인 또는 관련기관에 조사에 필요한 질문·현황 청취·협조 등 요청 가능
- 조사처리 결과에 대한 시정권고 및 의견 표명
- 조사 과정에서 개선이 필요하거나 위법·부당하게 처리한 사실이 발견된 경우 제도개선 권고 및 감사 의뢰

〈옴부즈만 조치 유형〉

◆ 시정 요구

행정기관의 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우

◆ 권고 및 의견표명

행정기관의 처분 등이 위법·부당하다고 볼 수는 없으나 정책 및 제도, 현 실태의 개선이 필요하다고 인정되는 사실에 대해 합리적인 개선을 권고하거나, 합리적인 개선에 대한 의견을 표명하는 행위

◆ 제도개선 권고

조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우

◆ 감사 의뢰

조사·처리 과정에서 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실이 발견된 경우

나. 옴부즈만 직무 및 권한이 아닌 사항

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 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 감사가 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 구의회에 관한 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
- 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

4. 고충민원 처리절차



가. 고충민원 신청

- 누구든지 방문, 우편 등의 방법으로 옴부즈만에게 서면으로 신청 또는 구 홈페이지 고충민원 신청, 특별한 사유가 있는 경우 구두로 신청
- 시행규칙 별지 제2호서식(신청서)에 신청인의 이름과 주소, 신청의 취지
· 이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용 등을 기재

나. 조사 착수

- 고충민원을 접수하면 7일 이내에 조사에 착수하여 신청인 대표에게 통지, 구의 관련 부서에도 그 취지를 통보

다. 민원 조사

- 민원조사는 60일 이내에 종결해야 하나, 부득이한 사유가 있는 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간 연장 가능
- 조사를 위해 필요하다고 인정되면 관계인 또는 관련 대상기관에 질문현황 청취 및 조사에 필요한 협조 요청 가능

라. 결과 통지

- 조사 완료 시 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청인 대표 및 구청장에게 문서로 통지
- 해당부서에 조사처리 결과에 대한 시정권고 및 의견 표명, 제도개선 권고 및 감사 의뢰 등 조치 결과 통보

마. 조치결과 통보

- 옴부즈만의 통지를 받은 부서는 특별한 사유가 없으면 그 내용을 성실하게 이행하고 1개월 이내 옴부즈만에게 조치결과 통보

II. 옴부즈만 운영결과

1. 운영개요

- 운영기간 : 2023. 2월 ~ 12월
- 운영인원 : 옴부즈만 3명
- 운영장소 : 본관 3층 옴부즈만실
- 주요업무 : 고충민원 조사·처리
- 운영시간 : 월 1회 회의 및 고충민원 관련 검토 처리

2. 운영결과

- 운영횟수 : 총 11회(정기회의)
- 운영실적 : 총 25건(의견표명 15건, 기타 10건)

(단위: 건)

처리결과 민원분야	계	시정권고	의견표명	불인용 (이해설득)	기타 (각하, 기각 등)
계	25	-	15	-	10
교통환경	5	-	4	-	1
도시건설	12	-	10	-	2
보건복지	4	-	1	-	3
문화재정	3	-	-	-	3
일반행정	-	-	-	-	-
기 타	1	-	-	-	1

3. 주요 고충민원 조사·처리 현황

1 불법주차 방지용 화분 이동 요청

가. 민원개요

- 1) 접수일자 : 2023. 2. 14.
- 2) 민원내용

‘은평구 ●●동 ○○○’에 설치되었던 불법주차 방지용 화분의 이동으로 인해 장기간 불법주차가 지속됨. 이로 인해 건물 주차장 진출입이 불가하여 불법주차 신고 및 불법주차 방지용 화분의 이동을 요청하였으나, 관련부서에서 적극적인 조치를 하지 않음.

나. 부서의견

1) 주차관리과

- 은평구에서는 평일 21시 이후와 주말 및 공휴일에는 계도 위주의 단속을 실시하고 있으나 불법 주정차 차량으로 인해 차량 통행이나 주차장 진출입이 불가능한 경우 과태료 부과, 견인 및 이동조치 등의 단속을 실시중임. 해당지역 불법 주정차 신고 시 과태료 부과 예정임.

2) 공원녹지과

- 공원녹지과에서 직접 설치한 도로화분들은 현재 전량 수거된 상태로 ‘●●동 ○○○’에 설치된 화분은 주민센터 요청으로 배분된 화분으로 판단됨. 또한 상기 도로는 이면도로로 ‘●●동 주민센터’에서 민원을 처리하는 것이 적절하다고 판단됨.

3) ●●동 주민센터

- ‘●●동 ○○○’ 앞 원형화분의 이동과 관련해서는 주민센터 소관이 아니며, 다만 원형화분이 파손되어 폐기하는 경우에는 폐기물로 처리가 가능할 것으로 보임.

다. 조사결과

1) 조사경위

- 2023.02.14. : 은평구 읍부즈만 상정(접수경로 : 응답소 일반)
- 2023.02.14. : 민원지역 현장방문 조사, 부서의견 수렴
- 2023.02.20. : 최종의견 표명

2) 대상지 현황

- 위치 : 은평구 ●●동 ○○○ 이면도로

3) 판 단

- ‘은평구 ●●동 ○○○ 도로’는 주택가에 위치한 이면도로로 「도로교통법」 제32조 제7호에 의거 주차금지 구역으로 지정된 일방통행 도로임. 현장확인 결과 해당 도로에는 주차 방지용 화분과 거주자 우선주차구역이 다수 존재함. 주차방지용으로 도로에 설치된 화분의 간격이 넓어 효과를 얻기 위해서는 화분을 이동하기보다는 추가로 설치하는 것이 실효성이 있어 보임.
- 주차관리과에서는 내부지침에 의거 시민편의를 위해 평일 심야시간(21시~06시) 및 토요일 등 공휴일에는 계도위주의 단속을 실시하고 있으나, 해당 구역에 불법주차 시 인근건물 주차장 진출입이 불가능해지는 주민불편이 야기되는 지역임을 감안하여 적극적인 상시단속 및 과태료 부과를 할 필요가 있으며, 주차금지구역 표지판 등의 추가설치 검토도 필요함.
- 또한 장기간, 중복제기된 민원사항임을 감안하여 공원녹지과에서 해당 구역에 원형화분을 추가로 설치하고, 화분 파손 시 폐기물처리를 담당하는 ●●동 주민센터에서는 관할 내 설치된 원형화분에 대한 사후 관리를 하는 것이 적절하다고 판단됨.

라. 조치의견 : 의견표명

구 관계부서(주차관리과)에서는 해당 구역 불법주차 시 인접건물 주차장 진출입이 불가능해짐을 감안하여 평일 21시 이후와 주말 및 공휴일에도 적극적인 단속 및 과태료 부과를 하고 주차금지구역 안내 표지판 등의 추가 설치도 검토하도록 의견표명함. 또한 중복제기된 민원임을 고려하여 공원 녹지과에서는 해당구역에 원형화분을 추가로 설치하고, ●●동 주민센터에서는 설치된 원형화분에 대해 사후관리 할 것을 의견표명함.

마. 부서 처리결과

- 1) 주차관리과에서는 내부지침에 의거 시민편의를 위해 평일 심야시간(21시~06시) 및 토요일 등 공휴일에는 계도위주의 단속을 실시하고 있으나, 해당 구역에 불법주차 시 인근건물 주차장 진출입이 불가능해지는 주민불편이 야기되는 지역임을 감안하여 적극적인 상시단속 및 과태료 부과를 할 예정임.

- 2) 공원녹지과에서는 장기간, 중복제기된 민원사항임을 감안하여 해당 구역에 원형화분을 추가로 설치하였으며, 원형화분에 대한 사후관리는 ●●동 주민센터에서 담당하기로 함.

2 □□□□공원 배수로 누수 관련 보완공사 요청

가. 민원개요

- 1) 접수일자 : 2023. 2. 22.
- 2) 민원내용

은평구 ***** ○○○○○○○○○아파트 ***동에서 ***동으로 가는 길에 산에서 내려오는 물 때문에 배수로를 설치했으나 물이 배수로 밖으로 흘러 인도로 상시 흐르고 있어서 내부를 보강하는 공사를 구청에 민원접수하여 공사를 진행함. 그러나 공원녹지과에서 깨진 배수로 안쪽은 공사를 하지 않고 조경공사만 하는 등 잘못된 공사를 하여 여전히 배수로에서 물이 새고 있음. 이로인해 겨울에는 인도가 얼어 사람들이 미끄러지고 비 올때는 언 배수로나 막혀서 우수가 넘치고 있으니 보완 공사를 요청함.

나. 부서(공원녹지과) 의견

- □□□□공원 해당 U형 측구는 설계도면 검토결과, 과거 ○○○○○*지구 조성 시 사업시행자가 집중호우로 인한 주거지로의 우수 범람 억제 목적으로 도로하부 하수박스로 단시간 내 배수되도록 설계된 시설임. 그리고 콘크리트 배수로는 수축과 팽창으로 인한 파손, 붕괴를 방지하고자 신축이음부가 삽입되어 있으며, 이곳으로 우수가 유입되어 하부로 유출되는 것으로 판단됨. 이에 우리 부서에서 2022. 11월경 용출수가 보도로 유출되어 보행에 지장을 주지 않도록 우수관으로 유도하는 배수로 정비공사를 시행한 바 있음.
- 현재 □□□□공원 배수로 누수는 기존 배수로와 신설한 배수로 사이로 우수가 유출되는 것으로 판단되며, 업체에 동절기가 끝나는 대로 보완 공사를 할 것을 요청하였으며 우수가 보도로 유입되지 않도록 모래주머니를 쌓아 임시조치를 하였음.

다. 조사결과

1) 조사경위

- 2023.02.22. : 은평구 옴부즈만 상정(접수경로 응답소 일반)
- 2023.03.08. : 민원지역 현장 방문 시설물 조사, 부서 의견 수렴
- 2023.03.20. : 최종 의견 표명

2) 대상지 현황

- 위치 : 은평구 ●●동 ○○○○○○○○○○○아파트
 ***동에서 ***동 사이 인도(□□□□공원 배수로)

3) 판 단

- ‘□□□□공원 배수로 누수 민원’과 관련하여 현장 확인한바, 해당 공원 내 배수로에서 배수로 내부 옹벽파손으로 아파트 도로 쪽으로 누수가 발생하고 있는 것으로 판단됨.
- 부서 의견, 현장확인 및 전문가 의견 등을 종합적으로 검토한바, 주민 불편을 야기하는 배수로 누수 부분에 방수공사 등 보완공사가 1차적으로 필요할 것으로 판단됨. 다만 누수부분은 15일 이상 건조 후 공사가 가능하다는 전문가 의견을 반영하여 여름철 우기가 지난 이후에 공사를 실시하고, 겨울철에 배수로 누수여부 등을 재확인하여 추가 공사 실시를 검토하는 것이 적절할 것으로 판단됨.

라. 조치의견 : 의견표명

구 관계부서(공원녹지과)에서는 □□□□공원 배수로 누수 부분에 대한 방수공사 등 보완공사를 실시하되, 누수 부분은 15일 이상 건조 후 공사 실시가 가능하다는 전문가 의견을 반영하여 여름철 우기가 지난 이후에 1차 공사를 실시하고 겨울철에 배수로 누수여부 등을 재확인하여 추가 공사 실시를 검토할 것을 의견표명함.

마. 부서 처리결과

- 4월에 □□□□공원 배수로 누수는 기존 배수로와 신설한 배수로 사이로 유수가 유출되는 것으로 판단하여, 유수가 보도로 유입되지 않도록 모래주머니를 쌓아 임시조치 하였음. 그리고 10월, 유공관을 설치하여 유수가 흘러내리지 않게 지하로 물이 빠지도록 조치하였음.

3 신축아파트 보행로 벤치 설치 요청

가. 민원개요

- 1) 접수일자 : 2023. 8. 25.
- 2) 민원내용

●●동 ○○○○○아파트와 △△△△△아파트 사이 보행로에는 벤치가 열 개 정도 설치된 반면 바로 옆 ▲▲▲▲▲아파트와 △△△△△아파트 사이 보행로에는 벤치가 하나도 설치되어 있지 않음. ▲▲▲▲▲ 앞 보행로에도 벤치설치 요청함. 혹시 예산 부족으로 어려움이 있다면 ○○○○○ 앞 보행로에 설치된 벤치 중 일부를 ▲▲▲▲▲ 앞 보행로로 옮겨주길 바람.

나. 부서의견

1) 주택과

- ○○○○○아파트와 △△△△△아파트 간 보행로에 설치된 벤치는 해당 지역 정비사업 시 아파트를 건축하면서 함께 설치된 것으로 추정됨. ▲▲▲▲▲아파트와 △△△△△ 사이 보행로는 아파트 시공사에서 기부채납하여 현재 우리구 소유 도로로 유지관리되고 있으므로, 해당 민원은 도로 소관부서인 도로과에서 처리하는 것이 적절하다고 판단됨.

2) 공원녹지과

- ▲▲▲▲▲아파트와 △△△△△ 사이 보행로는 구유지 도로로 녹지구간에 해당되지 않으므로 해당 민원은 우리 부서 소관이 아님.

3) 도로과

- 「도로법 시행령」 제3조에 의거 해당 도로의 벤치는 도로 부속물에 해당되지 않으므로 우리 부서에서 처리할 수 있는 사항이 아님. 다만 ▲▲▲▲▲아파트와 △△△△△간 보행로의 벤치 설치에 입주민의 편의를 위한 것이므로, 준공된 공동주택(아파트)의 관리부서인 주택과에서 처리하거나, 해당 도로 벤치를 아파트 조경시설의 일부로 보아 재개발 재건축 등에 따른 공원조성 및 인수 협의 부서인 공원녹지과에서 처리하는 것이 타당하다고 판단됨.

다. 조사결과

1) 조사경위

- 2023.09.14. : 소관부서 지정을 위한 은평구 읍부즈만 상정
- 2023.09.18. : 최종의견 표명

2) 대상지 현황

- 위 치 : 은평구 ●●동 ****

3) 판 단

- 「서울특별시 은평구 보행권 확보 및 보행환경 개선조례」에 의하면, 구청장은 보행약자를 포함한 모든 보행자들이 걷고 싶어하고, 걷기 편한 도로를 만들기 위한 여러 사항을 수행할 책무가 있다고 규정되어 있음.
- ●●동 △△△△△와 ○○○○○아파트, ▲▲▲▲▲아파트 사이 보행로에 대한 현장을 확인한 결과, ○○○○○아파트 사이 보행로 벤치는 설치 간격이 좁아 필요 이상으로 벤치가 과다하게 설치되어 있었고, ▲▲▲▲▲아파트 사이 보행로는 경사지면 면적이 좁아 여러 개의 벤치를 설치하기에는 부적당해 보였음.
- 따라서 피신청인은 해당 아파트 보행로가 현재 구유지로 되어있고 인접 아파트간의 보행 편의시설 설치의 형평성, 경사진 보행로 이용 노약자의 편의성 증진 등을 고려하여 적극행정 차원에서 도로과 주관으로 관련부서와 협의하여 ○○○○○아파트 사이 보행로 벤치 일부를 ▲▲▲▲▲아파트 보행로에 이동설치 하는 방안을 검토할 것을 의견표명함.

라. 조치의견 : 의견표명

피신청인은 해당 아파트 보행로가 현재 구유지로 되어있고 인접 아파트간의 보행 편의시설 설치의 형평성, 경사진 보행로 이용 노약자의 편의성 증진 등을 고려하여 적극행정 차원에서 도로과 주관으로 관련부서와 협의하여 ○○○○○아파트 사이 보행로 벤치 일부를 ▲▲▲▲▲ 보행로에 이동설치 하는 방안을 검토할 것을 의견표명함.

마. 부서 처리결과

- 1) 도로과에서 △△△△△아파트 조합을 통해 △△△△△아파트 준공 후 해당 도로의 도시계획시설(등의자 포함)에 대한 인수를 공원녹지과에서 받은 것으로 확인함. (* 음부즈만 회의 후 추가로 확인됨)
- 2) 이에 따라 공원녹지과에서 ○○○○○아파트 앞으로 설치되어 있는 벤치의 간격을 조정하여 일부 벤치를 ▲▲▲▲▲아파트 앞으로 옮겨 설치함.

4 전기차 충전기 연결전선 무단 설치 여부 확인 및 처리 요청

가. 민원개요

- 1) 접수일자 : 2023. 6. 26.
- 2) 민원내용

●●동 ○○중학교 정문 앞 일방통행로 중간지점에 전기차를 충전하기 위해 설치한 전선이 도로에 방지턱 마냥 위로 솟아 올라와 있는데 어제 자녀가 킥보드를 타고 이동하다가 이 전선에 걸려 넘어져 다침. 전선 피복을 막는 등의 용도로 위에 덮개를 설치해 왔던데 요철로 인해 킥보드나 자전거를 타는 사람들에게는 매우 치명적으로 되어 있는 상태임. 구청에서 허가를 받고 이와 같이 설치한 것인지 아니면 개인이 임의로 설치한 것인지에 대한 확인 요청함.

나. 부서의견

1) 기후환경과

- 자동차충전기가 설치된 주택은 「환경친화적자동차의 개발 및 보급 촉진에 관한 법률」 제11조의2 및 같은 법 시행령 제18조의5, 6에 따른 의무적 전기차 충전기 설치 시설이 아니며, 해당 충전기는 주택의 세입자가 집주인의 동의하에 임의로 설치한 충전기로 충전기의 전선을 보호하기 위해 덮개를 씌워서 도로를 무단으로 점용하고 있는 불법 시설물로 판단됨. 우리 부서는 법적 근거가 없어서 행정조치를 할 수 없으며, 본 시설물은 일시점용물로 판단되므로 해당 부서에서 처리 하는 것이 타당하다고 판단됨.

2) 재무과

- 「도로법 시행령」 제55조(점용허가를 받을 수 있는 공작물 등) 제1호에 ‘전봇대·전선, 전기자동차 충전시설’이 있음. 「도로법 시행령」 [별표 2] 도로점용허가의 기준에서 ‘전봇대·전선’의 경우 한국전력 공사의 배전반, 변압기에서 끌어오는 지중배선이나 전봇대의 공중선을 의미하며, 점용장소는 관련기준에 적합해야 함. 하지만 전기자동차 충전기의 케이블에 대한 규정은 별도로 존재하지 않으므로, 전기자동차 충전기의 케이블은 도로점용허가의 대상이 아님. 다만 환경부의 「2023년 전기자동차 완속충전시설 보조사업 보조금 및 설치·운영 지침」을 보면, 전기자동차 충전시설 설치 장소, 점검이나 관리 등에 대한 지침이 포함되어 있으므로, 전기자동차 충전시설 설치가 허가 사항은 아닐지라도, 전기자동차 충전시설의 사용상 주의사항이나 잘못된 충전행위 등에 대한 관리 감독은 환경부나 한국환경공단, 관련 부서 등에서 하는 것이 적합하다고 봄.

3) 도로과

- 우리 부서는 도로법에 의한 시설물의 설치 및 유지관리와 도로굴착·복구로 인한 인·허가 사항을 주 업무로 수행하고 있으나 해당 시설물은 「도로법」 제2조 및 「서울특별시 도로 등 주요시설물 관리에 관한 조례」 제3조에 따른 우리부서 관리 시설물이 아니며, 또한, ‘서울특별시 도로굴착·복구 업무 처리규칙’ 제1조에 따른 도로굴착을 수반하는 도로점용 허가 관련 업무가 아니므로 우리과 소관사항이 아님.

4) 도시계획과

- 우리 부서에서는 「도로법」 제27조 제1항에 따라 제한 행위 중 ‘물건을 쌓아놓는 행위’에 대해 단속을 실시하며, 세부적으로는 『서울특별시 은평구 행정기구 설치 조례』 시행규칙 별표1(담당관·과의 사무분장표)에 따라 노점상, 노상 적치물 정비업무에 대해 관리를 하고 있음. 또한, 마찬가지로 별표1(담당관·과의 사무분장표)에는 해당 업무에 도로 무단 점용에 따른 변상금·과태료 부과 및 징수로 상위법에 따라 처분 등을 집행할 수 있도록 명시되어 있음.
- 해당 민원은 ‘공작물의 설치’ 행위에 대한 조치 요청 민원이며 물건을 쌓아놓는 행위 즉, 일시적 적치 행위로 볼 수 없음. 일시적 적치 행위 외에 영구 또는 반영구로 고정(설치)된 공작물의 관리로써 해당 장소의 재산관리관 또는 공작물에 대한 원상 복구(철거) 명령의 권한이 있는 부서가 주관이 되어야 함.

다. 조사결과

1) 조사경위

- 2023.10.11. : 은평구 옴부즈만 상정(접수경로 응답소 일반)
- 2023.10.16. : 민원지역 현장 방문 조사, 부서의견 수렴
- 2023.10.16. : 최종의견 표명

2) 대상지 현황

- 위 치 : 은평구 ●●동 ***** 주택 앞 도로(구유지 도로)

3) 판 단

- 2023.10.16.(월) 옴부즈만 회의 당일 실시한 민원현장 확인결과,
○○중학교 정문 앞 일방통행로 중간지점(●●동 *****) 주택가

이면도로에 무단으로 설치되어 있던 전기차 충전기 케이블선은 자진 철거되었으며, 충전기 케이블선 덮개 고정 시설물로 인한 도로파손(훼손) 정도도 심하지 않아 별도의 행정조치는 필요해 보이지 않음. 따라서 신청인이 제기한 민원사항은 해소 되었으므로 옴부즈만에 상정된 해당 안전은 기각처리기로 함.

- 다만, 주택벽면에 설치된 전기차 충전기까지 완전히 철거된 것은 아니기에 향후에도 도로에서의 충전행위는 지속될 것으로 예상되며, 충전기 사용시 케이블선이 도로를 장시간 경유하게 되면 교통방해 요인은 발생할 수밖에 없음. 따라서 도로과를 주관으로 하여 관련부서 협의를 통해 해당 도로의 이용차량 및 보행자 안전사고 예방을 위해 전기차 충전기 설치자에게 전기시설의 사용상 주의사항이나 잘못된 충전행위 등에 대한 계도(행정지도) 실시를 검토할 것을 의견표명함.

라. 조치의견 : 의견표명

해당 주택가 이면도로에 무단으로 설치되어 있던 전기차 충전기 케이블선은 자진철거되었으므로 상기 고충민원은 기각 처리함. 다만 주택벽면에 설치된 전기차충전기까지 완전히 철거된 것은 아니므로 피신청인은 도로과를 주관으로 관련부서 협의를 통해 해당 도로의 이용차량 및 보행자 안전사고 예방을 위해 해당 전기차충전기 설치자에게 충전시설의 사용상 주의사항이나 잘못된 충전행위 등에 대한 계도(행정지도) 실시를 검토할 것을 의견표명함.

5 상행위 차량 불법주정차 단속 업무 태만(소극행정) 신고

가. 민원개요

- 1) 접수일자 : 2023. 9. 27.
- 2) 민원내용

은평구 ●●동 ***** 주변 이차선 도로에 불법주정차 트럭 단속 요청 민원을 여러 차례 제기하였으나, 불법 주정차 단속직원은 해당 차량을 이동시키거나 계고장 부착만 할 뿐 적극적으로 단속을 하지 않을뿐 더러 신고된 차량에 대해 '해당차량 없음'으로 허위로 답변 처리함. 불법주정차 차량에 대해 봐주기식 민원처리를 일삼고 적당편의 태도로 업무에 임하므로 이를 시정할 것을 요청함.

나. 부서(주차관리과) 의견

- ●●동 *~*~*~*~*~* 지역 인근에 고정형 주정차 단속 CCTV가 설치되어 있어 평일 5분 이상 불법 주정차시 과태료를 부과하고 있으며, △△시장 인근 도로 혼잡 등을 방지하고자 수시로 주정차 단속 및 불법 노점상의 상행위 등 도로점유 행위에 대하여도 단속을 실시하고 있음.
- 다만 지역경제 활성화를 위해 점심(11:00~14:30)과 심야(07:00~21:00) 시간, 주말과 휴일은 전통시장 일부 구간에 단속을 완화하고 있음. 위와 같이 고정형CCTV 탄력적 운영, 전통시장 주변 단속 완화 등 탄력적 단속 정책에 따라 직원이 태만하다고 느낄 수 있으나 이는 사실이 아님.

다. 조사결과

1) 조사경위

- 2023.11.15. : 은평구 옴부즈만 상정(접수경로 응답소 등)
- 2023.11.20. : 최종의견 표명

2) 대상지 현황

- 위 치 : 은평구 ●●동 *~*~*~*~*~* 주변 이차선 도로

3) 판 단

- 주차관리과에서 수립한 「2023. 주·정차 단속 종합계획」에 의하면, 전통시장 주변지역의 경우 시장활성화를 위해 주말을 포함한 일정 시간대와 명절 전·후의 기간에는 계도위주의 불법 주·정차단속을 실시 하도록 되어있는 바, 이러한 내부 방침에 근거한 단속방법을 업무 태만으로 보기는 어렵다고 판단됨.
- 다만, 해당 지역이 평소에도 교통흐름이 원활하지 않은 곳임을 감안하여, 지역경제 활성화를 위한 불법 주·정차단속 내부방침은 준수하되, 그 외의 '도로교통법' 위반사항 적발시에는 과태료 부과 등의 원칙적인 단속을 철저히 하고 CCTV 보강 설치를 통한 단속체계 강화방안도 강구할 것을 의견표명함.

라. 조치의견 : 의견표명

피신청인은 지역경제 활성화를 위한 불법 주·정차단속 내부방침은 준수 하되, '도로교통법' 위반사항 적발시에는 원칙적인 단속을 철저히 하고 단속체계 강화 방안도 강구할 것을 의견표명함.

4. 2023. 고충민원 접수처리 내역(전체)

연번	관련부서	민원요지	처리결과
1	주차관리과, 공원녹지과, ●●동	불법주차 방지용 화분 이동 요청	의견표명
2	공원녹지과	□□□□공원 배수로 누수 관련 보완공사 요청	의견표명
3	공원녹지과 (국립공원관리공단)	●●동 ***** 인도 및 주차장 입구 불법주차 차량 단속 요청	의견표명
4	도시계획과 (서울서부경찰서)	인도 점령 오토바이 정비 요청	의견표명
5	도시계획과, 자원순환과	도로 무단 점용 리어카 정비 요청	의견표명
6	치수과	●●동 ***** 건축물 축대 오수 누출 행정처분 요청	의견표명
7	교통행정과	자동차 종합검사 지연에 대한 과태료 부과 처분의 하자 조사 요청	각하
8	도시계획과	●●동 ▲▲시장(◇◇◇역 2번 출구) 상점의 노상 적치물 정비 요청	의견표명
9	문화관광과	◆◆◆◆도서관 3층 열람실 인근 쉼터 폐쇄 철회 요청	기타(이첩)
10	재무과, 도로과	●●동 ***** 위치한 파손된 담장보수 요청	의견표명
11	기후환경과, 보건위생과	□□□□□□학교 건물 1층 식당 종간소음 측정 요청	기타(이첩)
12	재무과, 도로과, 도시계획과	불법 도로시설물 철거 및 과태료 부과 요청	의견표명
13	일자리경제과	신축상가 담배소매인 지정 관련 소극 행정에 대한 이의제기 및 시정조치 요구	기각
14	주택과	△△초등학교 통학로 확보 요청	기타(이첩)
15	●●동	●●동 담배공초 밀집지역 청소 요청	기타(이첩)
16	보건위생과	약취 발생 음식점 방문 및 조치 요청	기타(이첩)
17	공원녹지과	***** 배드민턴장 편의시설 철거 반대	의견표명
18	보건위생과	△△△△△아파트 앞뜰시장 내 음식점 영업 단속 요청	의견표명
19	도로과, 공원녹지과	신축아파트 보행로 벤치 설치 요청	의견표명
20	도로과, 기후환경과	방송촬영으로 인한 도로 소음, 도로점령 등 불편사항 처리요청	기타(이첩)
21	기후환경과, 재무과, 도로과	전기차 충전기 연결전선 무단 설치 여부 확인 및 처리 요청	의견표명
22	●●동	에너지바우처 예외지급 신청 누락 구제 요청	의견표명
23	주차관리과	상행위 차량 불법주정차 단속 업무태만 신고	의견표명
24	일자리경제과	통신판매업체 구매물품 관련 피해보상 지연 행정조치 요청	기각
25	도로과, 건축과	주택가 통행 사유지 도로에 설치된 담장 철거 요청	각하

Ⅲ. 참고자료

1 서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

제1장 총칙

제1조(목적)

이 조례는 구정의 감시기능을 강화하고 위법·부당한 행정처분 등으로부터 서울특별시 은평구민의 권리와 이익을 보호하기 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조에 따라 서울특별시 은평구 옴부즈만을 구성하고, 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

[전문개정 2022. 7. 7.]

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

<개정 2022. 7. 7.>

1. "신청인"이란 이 조례에 따라 서울특별시 은평구 옴부즈만(이하 "옴부즈만"이라 한다)에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
2. "고충민원"이란 민원사항 중 서울특별시 은평구(이하 "구"라 한다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정체도로 서울특별시 은평구민의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
3. "시민사회단체"란 「비영리민간단체 지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록된 비영리민간단체를 말한다.

제2장 옴부즈만의 구성·직무 등

제3조(옴부즈만 구성 등) ① 옴부즈만은 서울특별시 은평구청장(이하 "구청장"이라 한다) 소속 하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

<개정 2022. 7. 7.>

- ② 옴부즈만은 3명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 옴부즈만으로 호선한다.
- ③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 공개모집 및 추천에 의해 서울특별시 은평구의회의(이하 "회의"라 한다)의 동의를 받아 위촉한다.

1. 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야의 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직으로 재직하거나 재직한 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 4급 이상 공무원의 직에 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 시민 사회단체로부터 추천을 받은 사람

제4조(임기 및 신분보장) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

② 옴부즈만이 궐위된 때에는 새로운 옴부즈만을 위촉할 수 있으며, 이 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 전임위원의 임기의 남은 기간으로 한다.

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 않는다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 업무를 게을리하거나 업무수행 능력이 부족한 경우
2. 형사사건으로 기소된 경우
3. 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
4. 제10조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
5. 그 밖에 옴부즈만 직책을 계속할 수 없는 사유가 발생한 경우

제5조(직무 및 고충민원의 이송 등) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제13조제1항에 따라 신청된 고충민원의 조사·처리
2. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
3. 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사건의 조사·처리

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관등에 이송할 수 있다. 다만, 관계 행정기관등에 이송하는 것이 적절하지 않다고 인정하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 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. 구의회에 관한 사항
 6. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
 7. 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항
- ③ 옴부즈만은 제2항에 따라 고충민원을 이송 또는 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보해야 한다. 이 경우 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다. <신설 2022. 7. 7.>

[제목개정 2022. 7. 7.]

제6조(회의) ① 옴부즈만은 직무범위를 각기 달리하여 독립하여 업무를 수행 하되, 다음 각 호의 경우에는 재적옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
 2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
 3. 그 밖에 대표옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항
- ② 제4조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 옴부즈만은 제6조제1항에 따른 재적옴부즈만 수의 계산에 있어서 이를 제외한다.
- ③ 그 밖에 회의의 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.<개정 2022. 7. 7.>

제7조(직무관할) 옴부즈만이 제5조의 직무를 수행할 수 있는 대상기관은 다음 각 호와 같다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 구 및 그 소속행정기관
2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업 및 출연기관
3. 구의 사무위탁기관(구의 위탁사무에 한정함)

제8조(옴부즈만 상호간의 관계) 옴부즈만은 합의제로 운영하되, 상호 독립하여 직무를 수행하며 상호협의를 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.

제9조(제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.

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 해당 옴부즈만에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 직무활동에서 스스로 회피할 수 있다.

제10조(옴부즈만의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다. <개정 2022. 7. 7.>

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

제11조(겸직금지) 옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 행정기관 등과 특별한 이해관계가 있는 개인, 법인 또는 단체의 임·직원

제12조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 된다.

<개정 2022. 7. 7.>

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제13조(고충민원의 신청) ① 누구든지 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

<개정 2022. 7. 7.>

- ② 옴부즈만에게 고충민원을 신청하고자 하는 경우에는 다음의 사항을 기재하여 서면「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청해야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용
- ③ 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 안 된다. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보해야 한다.
- ④ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제14조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수하면 특별한 사정이 없으면 7일 이내에 조사에 착수하여 60일 이내에 종결해야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 종결이 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 옴부즈만은 제1항에도 불구하고 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 않을 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 제5조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 삭제 <2022. 7. 7.>
4. 정당한 사유 없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우
5. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우

③ 제14조제1항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 7일 이내에 고충 신청인에게 그 사실을 통지해야 하며 제14조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 않을 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충신청인에게 조속히 통지해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

④ 옴부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일부터 7일 이내에 신청인 및 구청장에게 문서로 통지해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제15조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 고충민원을 조사할 경우에는 구의 관련 부서에 그 취지를 통보한다.

② 옴부즈만은 제14조제1항에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 제7조 각 호에 따른 직무관할 대상기관(이하 “구 및 그 소속기관 등”이라 한다)에 대하여 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
 2. 구 및 그 소속기관 등의 직원·민원인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사내용과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사
 4. 감정의 의뢰
- ③ 삭제 <2022. 7. 7.>
- ④ 구청장 및 그 소속기관의 장은 제2항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조해야 한다.

제16조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 타당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대해서는 구청장에게 의견을 표명할 수 있다.
<개정 2022. 7. 7.>

제17조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제18조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제16조 또는 제17조에 따라 구청장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 구청장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

- ② 제7조 각 호에 따른 직무관할 대상기관의 직원, 신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제19조(처리결과와 통보 등) 구청장은 제16조 및 제17조에 따른 옴부즈만의 시정권고 등을 통지받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 그 내용을 성실하게 이행하고 통지받은 날부터 1개월 이내에 조치결과를 옴부즈만에게 통보해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제20조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제21조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제16조 또는 제17조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제22조(운영상황의 보고 및 공표) 옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제4장 옴부즈만의 직무 협조·운영지원 등

제23조(운영지원) 구청장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위에서 인력 및 수당 등을 지원할 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

제24조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.
<개정 2022. 7. 7.>

부칙(2015. 8. 6)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<제1515호, 2022. 7. 7.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

2 서울특별시 은평구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

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

제2조(대표 ombudsman) ① 대표 ombudsman은 ombudsman을 대표하고, ombudsman의 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

② 대표 ombudsman이 일시적으로 그 직무를 수행할 수 없을 때에는 대표 ombudsman이 미리 지정한 ombudsman이 그 직무를 대신한다.

제3조(보안서약서 작성) ombudsman은 별지 제1호서식의 보안서약서를 작성해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제4조(신분증의 제시) ombudsman이 「서울특별시 은평구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제14조제1항에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별표의 ombudsman증을 관계인에게 제시해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제5조(고충민원 신청·접수) 조례 제13조제1항에 따른 고충민원 신청은 별지 제2호서식에 따르며, ombudsman이 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호서식의 고충민원 접수 처리부에 기록·관리해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제6조(조사실시 통보 및 자료요구) ① ombudsman이 조례 제14조제1항에 따라 고충민원 조사를 시작할 때에는 서울특별시 은평구의 관련 부서에 별지 제4호서식을 통보해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

② 조례 제15조제4항에 따라 ombudsman은 관련 부서에 다음 각 호의 자료를 요구할 수 있다.

1. 관계서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계공무원의 출석 및 진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 ombudsman이 필요하다고 인정하는 사항

③ 제2항에 따른 자료요구를 받은 관련 부서에서는 이에 응해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제7조(고충민원 신청인에게 통지) ① 옴부즈만이 조례 제14조제3항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 유선 등의 방법으로 고충민원 신청인에게 통지해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

② 조례 제14조제2항에 따라 옴부즈만이 고충민원을 조사하지 않을 경우에는 별지 제5호서식을 고충민원 신청인에게 통지해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제8조(기간 연장 및 조사 완료 통지) ① 조례 제14조제1항 단서에 따라 처리 기간이 연장되는 경우에는 별지 제6호서식을 고충민원 신청인 및 서울특별시 은평구청장(이하 “구청장”이라 한다)에게 통지해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

② 옴부즈만이 조례 제14조제4항에 따른 고충민원 조사를 완료한 경우에는 별지 제7호서식을 고충민원 신청인 및 구청장에게 통지해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제9조(권고 및 의견 표명 방법) 조례 제16조 또는 제17조에 따른 시정·제도 개선의 권고 및 의견의 표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 고충민원의 내용
2. 관련 법령·제도·정책·처분 등의 현황 및 문제점
3. 시정·제도개선 권고 및 의견 표명 내용
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제10조(조치결과 통보) 구청장은 조례 제19조에 따라 별지 제8호서식을 옴부즈만에게 제출하여야 한다.

제11조(문서관리) ① 옴부즈만은 관련 부서에 요구한 자료 등 문서의 보안 관리를 위해 감사청렴담당관에 문서 보관함을 둔다. <개정 2022. 12. 29.>

② 옴부즈만이 고충민원 조사를 완료한 경우 관련 부서에서 제출받은 서류는 감사청렴담당관에서 관리토록 한다. 다만, 관련 부서에서 제출한 문서가 원본일 경우에는 조사완료 후 7일 이내에 관련 부서로 반환해야 한다. <개정 2022. 7. 7., 2022. 12. 29.>

제12조(운영사항의 공표) 조례 제22조에 따라 옴부즈만은 매년 12월 31일까지 다음 각 호를 포함한 운영사항을 다음 해 3월 31일까지 구보에 공표한다.
<개정 2022. 7. 7.>

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

제13조(수당지급) 조례 제23조에 따라 지급하는 옴부즈만 활동수당은 예산의 범위에서 지급한다.

제14조(공인) ① 옴부즈만 운영과 관련하여 별지 제4호서식부터 제7호서식에 따라 발송하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「서울특별시 은평구 공인 조례」를 적용한다.

제15조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 것 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 구청장이 따로 정할 수 있다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙<제886호, 2022. 7. 7.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙<제903호, 2022. 12. 29.>(서울특별시 은평구 행정기구 설치 조례 시행규칙)

제1조(시행일) 이 규칙은 2023년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 규칙의 개정) ①부터 ③까지 생략

④ 서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제11조 제1항 및 같은 조 제2항 중 “감사담당관”을 “감사청렴담당관”으로 한다.

⑤부터 ⑯까지 생략

제3조 생략



green chorus
eunpyeong

북한산큰숲, 은평