

2020년 운영상황 보고서



성남시 시민옴부즈만

시민옴부즈만



✓ 시민권익 보호

✓ 행정 혁신

✓ 고충민원 해결



‘시민의 입장에서 시민의 권익을 보호한다’

사람 간 거리두기가 일상이 된 채 2021년을 맞이하였습니다. 전 세계를 강타한 코로나19라는 초유의 사태는 모든 인류의 생활환경을 바꾸어버린 채, 그 이전과는 다른 방식의 전환을 요구하고 있습니다.

아직도 불안합니다. 그러나 코로나19라는 감염병을 겪으며 깨닫습니다. 바이러스 앞에서 우리는 서로 연결되어 있어 누군가 안전하지 않다면 우리 모두가 안전하지 않다는 것!! 타인이기 이전에 서로의 환경인 사람들, 그것이 우리가 서로 연대해야 할 가장 중요한 이유이기도 합니다.

성남시는 원견명찰(遠見明察)의 의미를 새기며, 2021년을 멀리 내다보고 밝게 살피겠다고 힘차게 출발했습니다. 이는 코로나19로 모든 것이 멈추고 당장 눈앞에 선명히 보이는 것이 없을지라도 더 크게 내다보며 시민과 함께 희망의 길을 모색하겠다는 것입니다. 이에 시민옴부즈만도 시민의 작은 소리에도 꼼꼼히 살피며 불합리한 행정제도를 개선해 나가려고 합니다.

2020년 시민옴부즈만이 처리한 고충민원을 살펴보면 민원인의 고충을 해결한 사례도 다수 있지만 안타깝게도 해결이 어려웠던 고충민원도 있었습니다.

민원인이 고의 또는 불법으로 훼손한 적이 없음에도 토지이용계획 확인원에 명시된 ‘불법임야 훼손토지’ 문구를 삭제해주지 않아 15년째 재산상의 불이익을 받고 있다는 고충민원에 대해 시민옴부즈만이 조사한 결과 대부분 사실로 드러나 해당 부서로 ‘삭제’ 절차를 진행하도록 시정조치하여 해결된 민원이 기억에 남습니다.

또한 민원인의 고충민원을 해결할 수 없어 안타까운 경우도 있었습니다. 성남시는 원도심(수정·중원구)과 신도심(분당구)의 경제적 양극화 현상이 뚜렷한 곳입니다. 소방서에서 화재안전 특별조사를 추진하던 중 건축물이 근린생활시설에서 주택으로 불법용도변경 하여 사용 중인 사실을 000건 적발하였고, 구청은 건축법에 따라 원상복구 하도록 시정명령을 했습니다. 이에 민원인들은 건축물 매매 당시 중개인으로부터 불법용도 변경한 집이라는 어떠한 고지도 받지 못하였고, 10년여간 아무런 문제없이 살았는데 이제와서 불법건축물이라고 시정명령 내린 것에 대해 억울하다는 민원이었습니다.

성남시 원도심의 오래된 다세대주택에서는 쉽게 발견된다는 점에서 시민옴부즈만은 여러 분야의 전문가로 구성된 시민옴부즈만 자문위원회를 소집하여 구제 방안 찾기에 나섰고, 담당 부서와도 해법을 모색하는 시간을 가졌으나 해결이 어려웠습니다. (현재는 의원 대표 발의로 ‘특정건축물 정리에 관한 특별조치법안’이 2020.11.20. 국회에 발의된 상황입니다.) 이처럼 시민들의 크고 작은 고충민원을 듣고 함께 구제 방안을 모색하는 일은 매우 보람있는 일이었으며, ‘시민의 입장에서 시민의 권익을 보호한다’는 책임 또한 더 무겁게 다가옵니다.

민원인의 심리적 불안감과 경제적 비용을 최소화하고 시민과 행정기관 간 완충역할을 하는 시민옴부즈만은 그 중요도가 더욱 커지고 있습니다. 경기도의 경우 2020년도에만 안산시, 광명시, 평택시 등에 새롭게 옴부즈만 제도가 도입 되었고, 이런 추세는 전국적으로 확대 되고 있습니다. 이에 성남시 시민옴부즈만 제도를 벤치마킹 하기 위해 타 시도에서 찾아오는 일도 많아지고 있습니다.

2021년에는 시민옴부즈만 제도를 통한 조정중재에 중점을 두고자 합니다. 옴부즈만의 조정기능은 법적, 행정적 소송절차를 거치지 않고 신속하고 객관적인 갈등해결을 위한 수단으로서 중요한 의미를 가집니다.

또한 의견표명이나 시정조치를 권고할 때에도 사전에 행정부서와의 합리적 대안을 찾는 회의를 늘려 충분한 소통과 공감을 통하여 민원처리의 질적인 향상을 목표로 노력 하겠습니다.

아무쪼록 더 많은 시민들이 시민옴부즈만 제도를 활용해 주시길 기대합니다.

2021. 2.

성남시 시민옴부즈만 김경희, 오희성

목 차

I. 운영개요	5
1. 도입배경 및 추진경과	7
2. 시민옴부즈만 소개	9
3. 고충민원 처리 절차	11
II. 운영현황	15
1. 고충민원 접수·처리 현황	17
2. 시민옴부즈만 홍보 현황	20
3. 시민옴부즈만 활동 현황	27
III. 주요 고충민원 처리 사례	31
1. 시정권고 사례	33
2. 의견표명 사례	41
3. 조정중재 사례	46
4. 조사안내 사례	61
5. 기각 사례	83
6. 이송(취하) 사례	87
IV. 참고자료	90
1. 성남시 시민옴부즈만 자문위원 현황	91
2. 성남시 시민옴부즈만 설치 및 운영에 관한 조례	92
3. 성남시 시민옴부즈만 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙	96

Ⅰ. 운영개요

1. 도입배경 및 추진경과
2. 시민옴부즈만 소개
3. 고충민원 처리 절차



I. 운영개요

1

도입배경 및 추진경과

□ 도입배경

성남시와 그 소속기관의 위법·부당한 행정처분이나 행정행위(부작위 포함)와 관련한 고충민원을 조사·처리하는 시민의 대변인으로 시민의 입장에서 불합리한 행정제도를 개선하고 시정 견제·감시·통제 기능을 수행하여 시민의 권익을 보호하고자 시민옴부즈만 제도 도입

□ 운영근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제32조
- 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

□ 추진경과

- 2015.07.03. 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 가결
- 2015.07.17. 시민옴부즈만 공개모집 공고
- 2015.08.13. 시민옴부즈만 추천위원회 개최
- 2015.08.18. 시민옴부즈만 최종후보자 선정
- 2015.10.23. 성남시의회 시민옴부즈만 임명동의안 가결
- 2015.11.02. 성남시 초대 시민옴부즈만(윤석인) 위촉
- 2015.12.01. 성남시 시민옴부즈만실 개소
- 2015.12.14. 성남시 시민옴부즈만 자문위원(5명) 위촉
- 2015.12.23. 성남시 시민옴부즈만 현판식 개최
- 2016.06.13. 성남시 시민옴부즈만 자문위원(2명) 위촉

- 2017.02.07. 성남시 시민옴부즈만 1년 평가 세미나 개최
- 2017.10.30. 성남시 의회 시민옴부즈만 연임 임명동의안 가결
- 2017.11.02. 성남시 2대 시민옴부즈만(윤석인) 위촉
- 2017.12.11. 성남시 2대 시민옴부즈만 자문위원(8명) 위촉
- 2018.10.15. 성남시 2대 시민옴부즈만 자문위원(2명) 위촉
- 2019.09.16. 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 일부개정
- 2019.11.04. 성남시 의회 시민옴부즈만(3대) 임명동의안 가결
- 2019.11.11. 성남시 3대 시민옴부즈만(김경희, 오희성) 위촉
- 2019.11.18. 성남시 3대 시민옴부즈만 자문위원(7명) 위촉
- 2019.12.02. 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙 일부개정

2

시민옴부즈만 소개

□ 성남시 제1대, 제2대 시민옴부즈만

○ 활동기간: 2015. 11. 2. ~ 2019. 11. 1.(4년)

 시민옴부즈만 윤석인

-  위 축 일: 2015. 11. 2.
 - 임기만료: 2019. 11. 1.
 - 임 기: 2년(1회 연임)
 - 주요경력
 前 희망제작소 소장
 前 한겨레신문 정치부 기자



○ 활동실적

(단위:건)

구 분	계	제도 개선	시정 권고	의견 표명	기각 (각하)	조정· 중재	조사 안내	이송
합 계	187	19	11	10	45	22	65	15
2015년	10	0	1	0	4	0	5	0
2016년	41	2	4	3	10	3	14	5
2017년	46	8	2	2	10	5	17	2
2018년	35	5	2	2	8	6	10	2
2019년	55	4	2	3	13	8	19	6

□ 성남시 제3대 시민옴부즈만 (2019. 11. 11. ~ 현재)

 시민옴부즈만 김경희

-  - 위 축 일: 2019.11.11.
- 임 기: 4년(단임)
- 주요경력
前 서울특별시 시민감사옴부즈만
- 상담시간: 월·화(10:00~17:00),
수(09:00~18:00)



 시민옴부즈만 오희성

-  - 위 축 일: 2019.11.11.
- 임 기: 4년(단임)
- 주요경력
前 성남시 공무원
- 상담시간: 수(09:00~18:00)
목·금(10:00~17:00)



※ 시민옴부즈만은 독립기구로 업무수행 / 지원인력(공무원) 2명

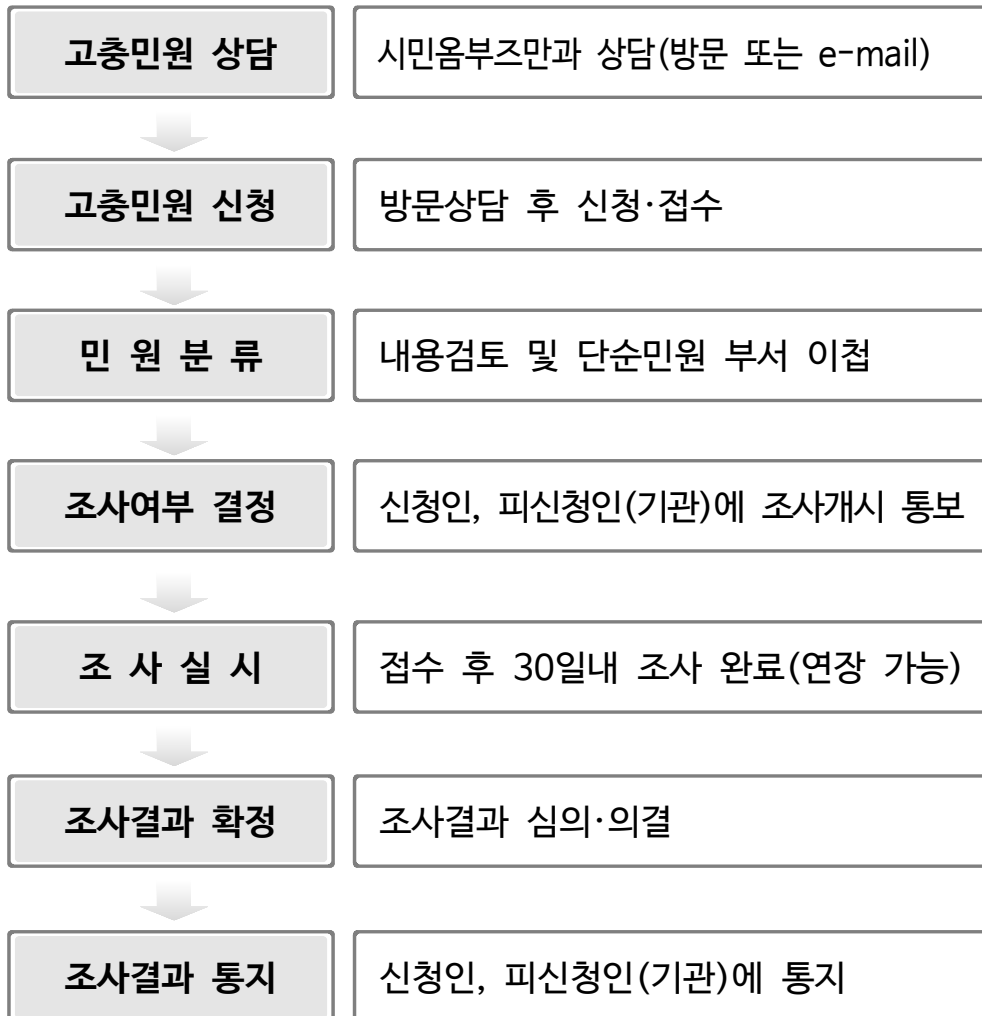
3

고충민원 처리 절차

□ 고충민원 정의

성남시의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

□ 고충민원 처리절차



□ 고충민원 신청

- 방문접수: 성남시 중원구 여수대로 997 성남시청 동관 9층
- 온라인(E-메일) 접수
 - 시민옴부즈만 김경희 E-메일(ddols20@hanmail.net)
 - 시민옴부즈만 오희성 E-메일(ohs7795@naver.com)

□ 민원분류 및 조사여부 결정

- 시민옴부즈만 직무의 범위 및 권한
 - 성남시 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
 - 옴부즈만 스스로 인지한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정 및 감사청구
 - 시정에 대한 감시, 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구토록 권고
 - 제도 개선 등을 요구하기 위한 의견표명
 - 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
 - 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재
 - 민원사항에 관한 안내 및 상담
- 고충민원 제외 대상
 - 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조 제1항에 관한 사항
 - 시의회에 관한 사항
 - 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
 - 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
 - 중앙부처 및 경기도에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
 - 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행중인 사항
 - 옴부즈만에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항

□ 조사실시

- 고충민원의 조사는 당사자의 주장내용, 사실관계 및 법률 관계를 명확히 하는데 중점을 두고 실시
- 관계 행정기관 등에 고충민원 신청서 사본을 송달하고 설명 또는 관련 자료·서류 등의 제출을 요구

□ 조사결과 확정

- 심의 안건이 있는 경우 옴부즈만 자문위원회 회의를 소집하고 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

□ 조사결과 통지

시정권고

고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우

의견표명

고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여 단체장에게 의견을 표명

조정

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

합의

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

제도개선의 권고

고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도등의 개선이 필요한 경우 단체장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고

각하 및 기각

옴부즈만의 직무 및 권한 밖의 고충민원 및 신청요건이 갖추어지지 않았거나 청구내용이 정당하지 않은 경우

II. 운영현황

1. 고충민원 접수·처리 현황
2. 시민옴부즈만 홍보 현황
3. 시민옴부즈만 활동 현황



II. 운영현황

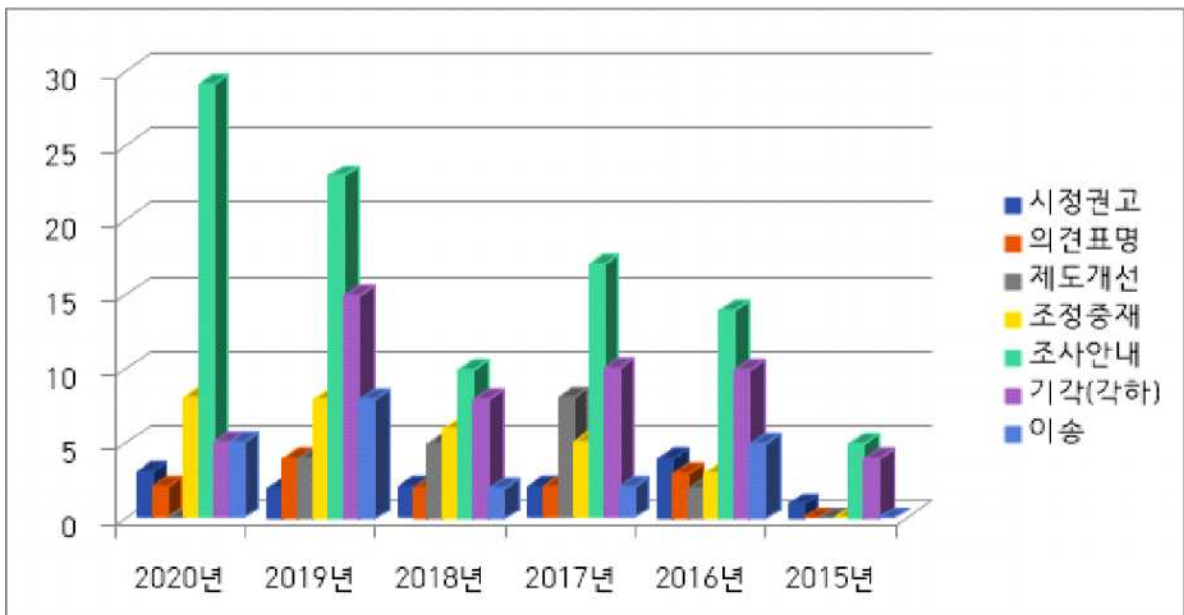
1

고충민원 접수·처리 현황 (2015년 12월~2020년)

□ 민원처리 현황

(단위:건)

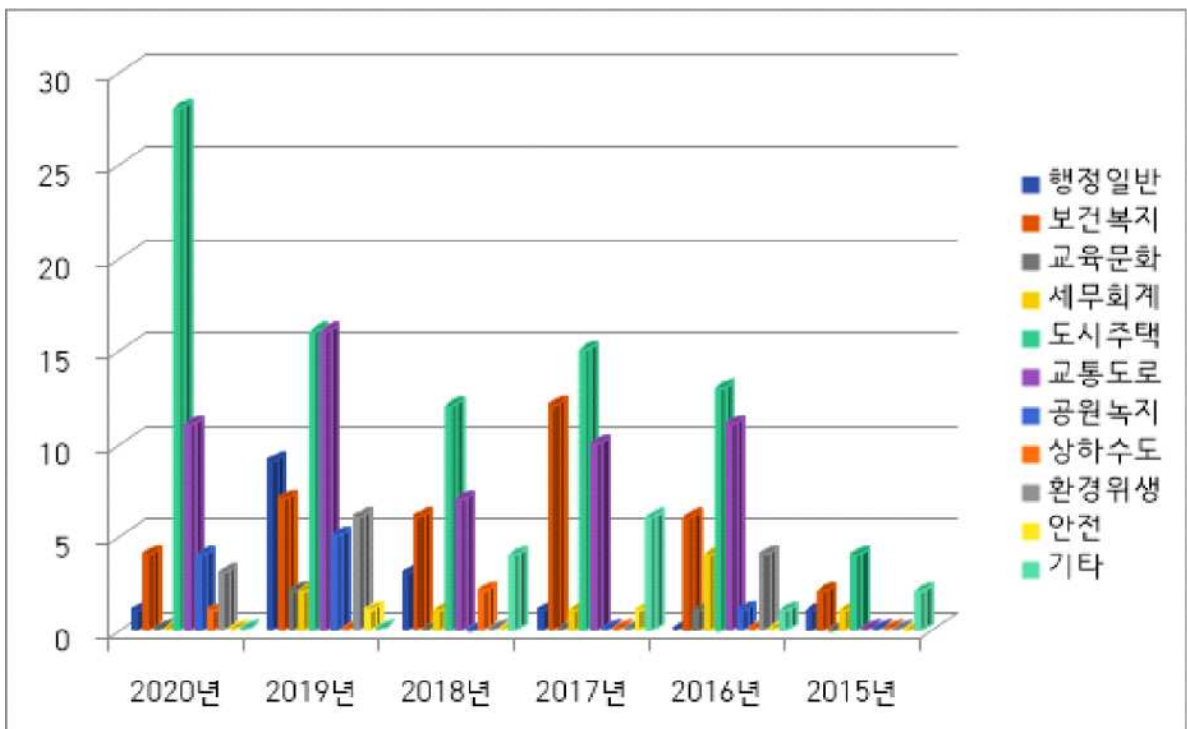
구분	계	시정 권고	의견 표명	제도 개선	조정·중재	조사 안내	기각 (각하)	이송
합 계	248	14	13	19	30	98	52	22
2020년	52	3	2	0	8	29	3(2)	5
2019년	64	2	4	4	8	23	9(6)	8
2018년	35	2	2	5	6	10	8	2
2017년	46	2	2	8	5	17	10	2
2016년	41	4	3	2	3	14	10	5
2015년	10	1	0	0	0	5	4	0



□ 민원 유형별 현황

(단위:건)

구분	계	민원 유형										
		행정 일반	보건 복지	교육 문화	세무 회계	도시 주택	교통 도로	공원 녹지	상하 수도	환경 위생	안전	기타
합 계	248	15	37	3	9	88	55	10	3	13	2	13
2020년	52	1	4	0	0	28	11	4	1	3	0	0
2019년	64	9	7	2	2	16	16	5	0	6	1	0
2018년	35	3	6	0	1	12	7	0	2	0	0	4
2017년	46	1	12	0	1	15	10	0	0	0	1	6
2016년	41	0	6	1	4	13	11	1	0	4	0	1
2015년	10	1	2	0	1	4	0	0	0	0	0	2

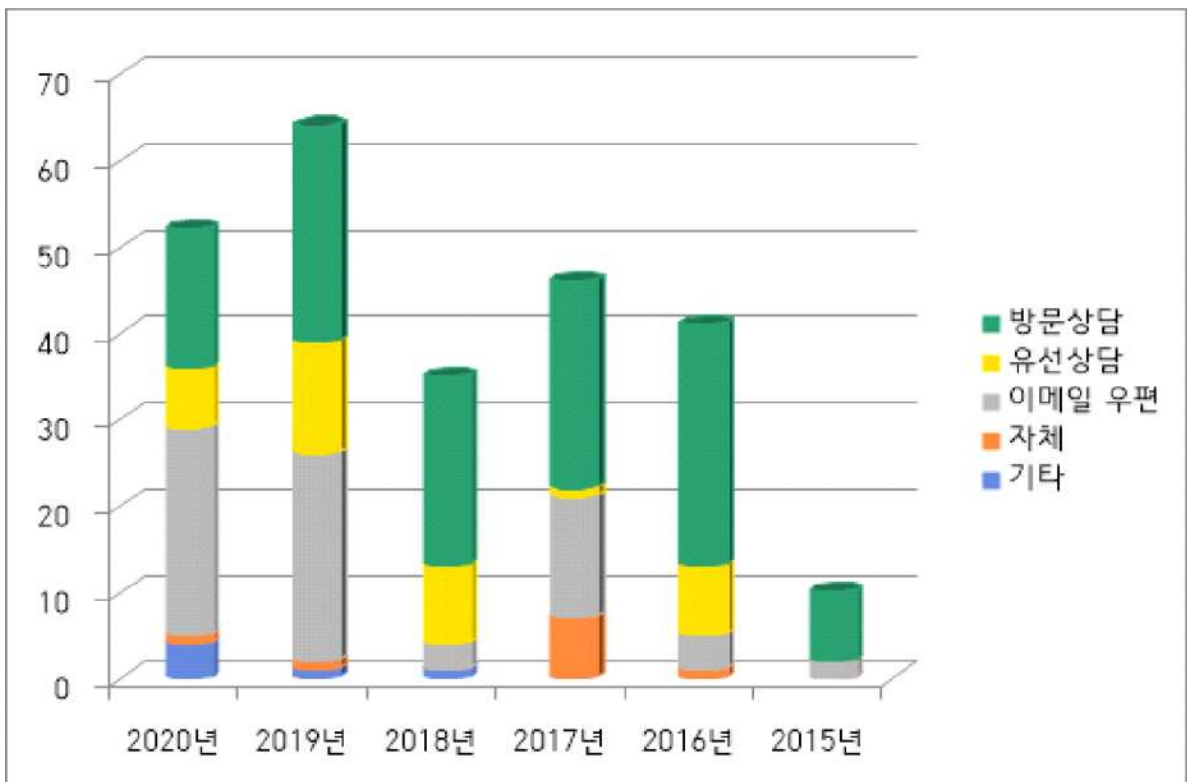


※ 2020년 민원유형별 고충민원은 도시주택분야가 53%이며 해마다 증가되고 있는 추세임.

□ 민원접수 현황

(단위:건)

구 분	계	방문상담	유선상담	이메일, 우편	자체	기타
합 계	248	123	38	71	10	6
2020년	52	16	7	24	1	4
2019년	64	25	13	24	1	1
2018년	35	22	9	3	0	1
2017년	46	24	1	14	7	0
2016년	41	28	8	4	1	0
2015년	10	8	0	2	0	0



2

시민옴부즈만 홍보 현황

□ 홍보 동영상 제작 및 게재

- 홍보위치: SNS(페이스북, 유튜브), 시청사 엘리베이터내 모니터, 각 동 행정복지센터 및 산하기관에 배포
- 영상: 1분 25초



□ 홍보 포스터 제작 및 게시

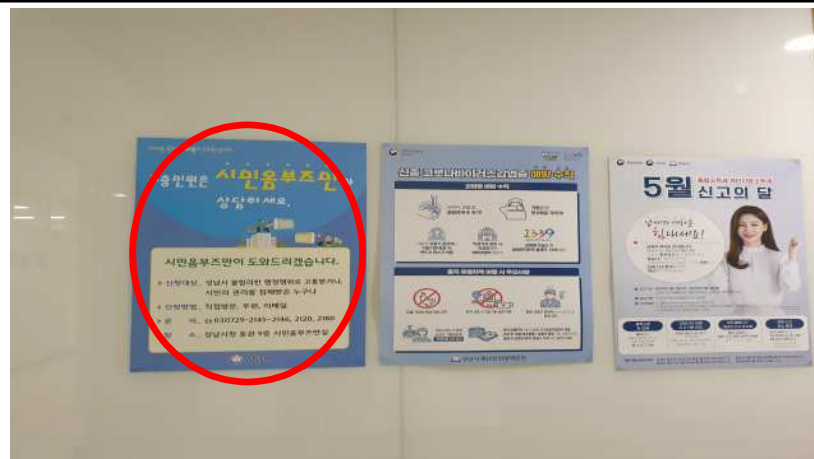
- 게시위치: 시청사 게시판, 각 동 행정복지센터 및 산하기관 게시판
- 제작수량: 1,000매
- 규 격: A2



청사
게시판



부서별
출입구



엘리베이터
게시판



□ 홍보 배너 제작 및 설치

- 설치위치: 시민옴부즈만실 및 감사실 앞, 차량등록사업소 민원실, 수정·중원·분당구 청사 현관 및 민원실
- 제작수량: 9개
- 규 격: 가로 60cm × 세로 180cm



- 중원구청 청사 현관 -



- 분당구청 민원실 -

□ 성남시 시정소식지 비전성남 게재

○ 게재일: 2020년 5월호

시정소식

성남시 시민옴부즈만 제도

비전성남 | 기사입력 2020/05/26 [14:17]

▶ 본문동기



포스터는 파란색 배경에 흰색과 노란색 텍스트를 사용했습니다. 상단에는 '여러분 성남 시민이 가장입니다'라는 문구와 함께 '고충민원은 시민옴부즈만과 상담하세요.'라는 주제를 강조합니다. 중앙에는 도시를 상징하는 건물과 사람 일러스트가 있습니다. 하단에는 '시민옴부즈만이 도와드리겠습니다.'라는 문구와 함께 신청대상, 신청방법, 문의처, 장소에 대한 상세 정보가 나열되어 있습니다. 맨 아래에는 성남시 로고와 '성남시'라는 단어가 표시되어 있습니다.

여러분 성남 시민이 가장입니다.

고충민원은 **시민옴부즈만**과
상담하세요.

시민옴부즈만이 도와드리겠습니다.

- ▶ 신청대상_ 성남시 불합리한 행정행위로 고통받거나, 시민의 권리를 침해받은 누구나
- ▶ 신청방법_ 직접방문, 우편, 이메일
- ▶ 문 의_ ☎ 031)729-2145~2146, 2120, 2180
- ▶ 장 소_ 성남시청 동관 9층 시민옴부즈만실

성남시

시민옴부즈만 제도는 시민의 입장에서 시정을 감시하며 위법부당한 행정처분 등으로부터 시민의 권익을 보호하는 행정감찰관으로서의 역할을 수행합니다.

□ 찾아가는 홍보

- 일시: 2020. 11. 4.(수) 17:00
- 장소 및 인원: 성남시청 3층 산성누리, 30명
- 홍보방법: 성남시 주민자치협의회 11월 월례회의
- 홍보내용: 옴부즈만 제도 및 신청방법과 절차 설명



- 홍보: 오히성 시민옴부즈만

고충민원 해결 성남시 시민옴부즈만과 함께해요!

1. 옴부즈만이란?
옴부즈만은 시민의 재의심으로서 행정청·대한
시민의 고충을 접수하여 제3의 독립적 입장에서 조사하여
서정조치를 권고할 수 있으며, 시민과 행정기관 간의 갈등을
문제를 신속하게 해결하기 위해 일정한 직무권한(시민권문서)과 할 수 있습니다.

2. 고충민원 사항은 어떻게?
◆ 신청대상: 위법·부당한 처사, 소극적인 행정처분의 불합리한 행정으로 인하여
시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불행 또는 부담을 주는 사항에 대한 민원
◆ 신청방법
▶ 직접방문: 성남시청 시민옴부즈만실(3층 308호)
▶ 이 메 일: 성남시청 홈페이지에 시민들이 "시민옴부즈만" 308호로 시작 가능
☎ 46693089@seongnam.go.kr / 031-729-2180
▶ 전화상담: 031-729-2180, 2180
▶ 팩 스: 031-729-2147
◆ 처리기간: 고충민원을 접수한 날로부터 30일 이내 (특히(부득이한 경우 연장 가능))

3. 고충민원 처리절차

고충민원 상담 시민옴부즈만실 1. 민원 접수 2. 민원 접수 3. 민원 접수	고충민원 신청 민원 접수 민원 접수 민원 접수	민원 접수 민원 접수 민원 접수	조사위원 선정 조사위원 선정 조사위원 선정
조사위원 선정 조사위원 선정 조사위원 선정	조사위원 선정 조사위원 선정 조사위원 선정	조사위원 선정 조사위원 선정 조사위원 선정	조사위원 선정 조사위원 선정 조사위원 선정

시민옴부즈만
성남시청 3층 308호

□ 유인물 홍보

- 홍보기간: 2020. 12.
- 홍보방법: 각 동별 유관단체 회의시 자료 배포
- 홍보내용: 옴부즈만 제도 및 신청방법

 시정홍보자료 (12월 1차)  금광1동	6. 성남시 시민옴부즈만 제도 안내 ☐ 도입배경 : 성남시와 소속기관의 위법·부당한 행정행위와 관련한 고충민원을 조사·처리하는 시민의 대변인으로 시민의 입장에서 불합리한 행정제도를 개선하고 시민의 권익을 보호하고자 도입 ☐ 신청대상 : 성남시의 불합리한 행정행위로 권리를 침해받은 누구나 ☐ 신청방법 · 직접방문 : 성남시청 시민옴부즈만실(동관 9층) · 이 메 일 : ddols20@hanmail.net / ohs7795@naver.com · 전화상담 : ☎031-729-2120, 2180 · 팩 스 : 031-729-2147 ☐ 처리기한 : 접수한 날로부터 30일(부득이한 경우 연장 가능) 7. 2020년 성남시 반려견 보험가입 지원사업 ☐ 보험기간 : 2020.11.20.~ 2021. 11. 19.(1년간) ☐ 보험대상 : 성남시 거주 내장형 등록 반려견주 ☐ 보장내용 : 상해치료비(이물질섭취, 골절 등) 및 배상책임(개물림 사고 등) ☐ 가입절차 : 별도 가입 절차 없이 내장형 등록시 자동가입(기존·신규 포함) ☐ 등록방법 : 관내 동물병원에서 내장형으로 동물등록 ☐ 문 의 : 성남시청 지역경제과(☎031-729-2614)
--	---

3

시민옴부즈만 활동 현황

□ 시민옴부즈만 자문위원회 회의



※ 코로나-19로 인하여 2회 개최

□ 안산시 옴부즈만 벤치마킹 (2020. 7. 22.)



□ 제8대 성남시의회 의원 현장 설명회 (2020. 7. 29.)



□ 고충민원 담당공무원 의견청취 및 협의 (2020. 8. 26.)



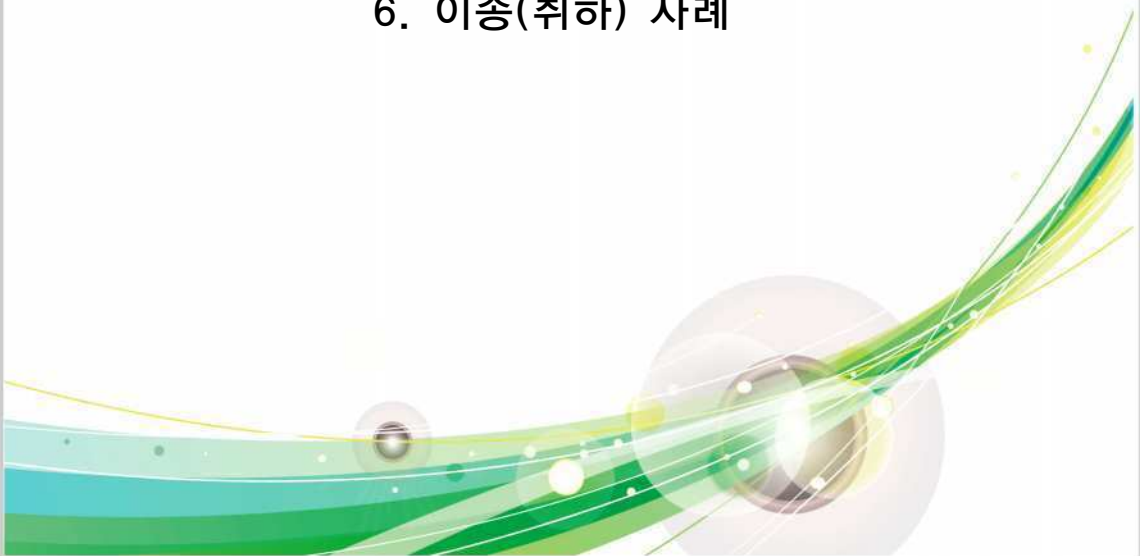
□ 고충민원 현장 확인





Ⅲ. 주요 고충민원 처리 사례

1. 시정권고 사례
2. 의견표명 사례
3. 조정·중재 사례
4. 조사안내 사례
5. 기각 사례
6. 이송(취하) 사례



Ⅲ. 주요 고충민원 처리 사례

1

시정권고 사례

토지이용계획 확인원에 명시된 ‘불법 임야 훼손토지’ 삭제요청 - 시정권고

□ 민원 요지

- 성남시 ○○구 ○○동 000-00번지에 대하여 토지이용계획 확인원에 명시된 불법 임야 훼손토지 문구 삭제 요청

□ 신청인 주장

- ○○구 ○○○○과 및 성남시 ○○○○과 등에서 산림 관련법, 조례 시행규칙 등을 예로 들면서 서로 권한이 없어 삭제해 줄 수 없다라고 하여 15년째 재산상의 불이익을 받고 있음.

□ 피신청인 주장

- 성남시 ○○○○과
원상복구 방법은 ○○과에서 개정한 불법 산림 훼손지 원상복구 보안지침 개정을 참고하고, 기타 사항은 산지관리법 및 산림자원법에 따라 산림부서에서 판단할 사항임.
- ○○구 ○○○○과
토지이용계획 확인원 상 불법 임야 훼손토지 사실 명시된 사항은 불법행위자 여부와 관계없이 토지에서 발생한 객관적 상태를 기재한 것이며, 사실 명시를 삭제하기 위해서는 원상복구 방법에 따라 수목을 식재하고 하자 기간이 충족되어야 삭제할 수 있음.

□ 사실관계 및 판단

- 신청인 토지의 토지이용계획 확인원 상에 불법 임야 훼손토지로 사실 명시하게 된 근거 법령인 성남시 도시계획조례 시행규칙 제2조(불법 훼손된 임목 등의 사실 명시 및 삭제)에 따르면 산림 관리 및 개발행위 허가 관리 단속 부서에서는 고의 또는 불법으로 임목이 훼손되었거나 지형이 변경되어 원상회복이 이루어지지 않았거나 또는 원상회복이 이루어진 토지에 대하여는 토지이용 계획 확인원 발급 부서에 그 사실을 통보하여야 하며, 그 사실을 통보받은 부서에서는 토지이용 계획 확인원에 그 사실을 명시 또는 명시된 사실을 삭제하여야 한다고 규정함.

- 민원 신청인은 불법 임목 벌채한 사실이 없다고 주장하고, ○○경찰서 조사(2006. 1. 18.)에서도 벌채기간을 정확하게 추정하기 어렵고 행위자를 특정할 수 없어 수사가 불가능하다고 내사 종결한 것으로 고의 또는 불법으로 임목이 훼손되었다고 보기 어렵고,
- 2012. 1. 16. ○○○○위원회 의결에 따르면 피신청인이 2008. 4. 8, 2010. 4. 12, 2010. 10. 6. 신청인에게 행한 조림권고는 위법·부당하다고 판단하여 피신청인에게 조림 권고를 취소할 것을 시정 권고 하였고, 피신청인은 이 권고를 받아들여 조림 권고 처분을 취소하였음에도
- ○○구 ○○○○과는 조례에 원상복구에 대한 조항이 없어 그 기준을 ○○시 ○○○○과에 질의 하고 ○○○○과는 원상복구 방법과 관련 개정한 불법 산림 훼손지 원상복구 보안지침 개정을 참고하고, 기타 사항은 산지관리법 및 산림자원법에 따라 산림부서에서 판단할 사항이라는 답변 만이 여러 번 오가는 것은 행정청의 불합리한 처사로 신청인의 입장에서는 억울한 상황이라고 판단됨.
- ○○○○위원회 의결에 의하면 이 건 토지에 신청인이 2006년도에 조림을 하여 잣나무가 자라고 있는 것을 확인하였고, 또한 2017년 6월경 이 건 토지에 소나무 등을 비롯한 수목 30여 그루를 식재하고 ○○구청에 원상복구 요청을 한 점 등 신청인은 그간 원상복구를 위하여 노력해 온 것을 알 수 있음.
- 또한 신청인이 식재한 수목 외에 15년의 기간 동안 자연발생적으로 성장한 수목들도 상당하다고 보여 토지이용계획 확인원 상에 사실 명시한 불법 임야 훼손토지 ‘삭제’하는 것이 타당하다고 판단됨.

□ 처리결과

- 신청인이 고의 또는 불법으로 임목이 훼손되었다고 보기 어렵고, 그동안 2차례에 걸쳐 수목을 식재하는 등 원상복구를 위하여 노력하였으며, 또한 15년의 기간 동안 자연발생적으로 성장한 수목들도 상당하다고 보여 토지이용계획 확인원 상에 사실명시한 불법 임야 훼손토지 ‘삭제’절차를 진행할 것을 “시정권고” 함.

건축 인허가 시 건축법에 따른 도로 지정·공고 관련 의견 - 시정권고

□ 민원 요지

- 건축법상 도로지정 공고 시 도로 폭 확보 범위와 국·공유지 등 공공기관의 토지(도로)에 대한 토지 사용승낙서 첨부 시 도로지정 및 건축허가 요건에 부합하는지의 여부 등 건축법에 따른 도로지정 공고 시 성남시 건축 행정에 대한 이의제기

□ 신청인의 주장

- ○○시청 건축 인·허가 관련 건축행정 길잡이(2019. 6.)가 각 구청에 시달된 내용이 있으나 ○○구청에서만 이 지침을 엄격히 적용하고 있음.

※ 건축행정 길잡이 관련부분 발췌

건축법 상 도로를 지정하는 경우 도로 초입부터 도로 지정을 하기 어려운 경우가 있습니다. 일반 지역의 경우 허가받을 대지 앞에서 도로 후퇴하면 그 부분만 도로지정하여 건축허가를 내주고 있습니다. 녹지지역(개발제한구역 포함)의 경우에도 기 개발이 된 곳(마을 형성, 인근에 기 허가된 곳이 있을 경우)은 도로 초입부터가 아닌 허가받을 대지 앞 도로만 후퇴하여 허가하는 것을 검토하시기 바랍니다.

- ○○구 ○○동 00-0 외 2필지에 건축 인·허가를 신청했다가 취하를 한 곳은 ○○동에서 마을형성이 된 곳 중 가장 오래된 옛날 마을로 건축허가 신청지 옆 토지 ○○동 00-0번지는 허가받을 대지 앞 도로만 후퇴하여 2005. 5. 10. 건축 인·허가를 받아 건축물을 완공하였기에 신청인이 건축허가 신청한 ○○동 00-0의 경우 위 성남시 건축행정 길잡이의 기 개발이 된 곳에 해당된다고 판단됨. 이에 3개 구청이 일관성 있는 행정을 할 수 있도록 지도 요청.
- 신청인이 건축 인·허가에 필요한 도로로 사용하고자 현황도로에 맞게 설계를 하고 도로대장을 만들어 제출을 하는데 국·공유지 등 공공기관의 토지(도로)에 대한 토지사용승낙서를 신청인이 공공기관(○○원)에 요청하면 ○○원에서는 관할청(○○구청)에 전화 확인 후 송부해 줄 수 있으며 신청인에게는 직접 전달해 줄 수 없다고 함.

□ 피신청인 주장

- 건축행정 길잡이가 아닌 경기도 컨설팅 감사 지적 사례를 보면 도로에서 확보해야 하는 도로의 너비는 피난 및 소방활동 등을 하기 위한 목적으로 1973. 9. 1.부터 시행된 규정으로서 도로의 기존 너비는 당해 진입 도로부터 건축법 상 도로 폭을 확보하여야 건축허가가 가능함.

- ○○동 00-00(대), 00-0(대), 00-0(전) 등은 국가기관이 소유하고 있는 토지로 건축법 제2조 제1항 제11호에 따른 건축법 상 도로로 인정하기 어려운 사항으로, 건축법 제45조 규정에 따라 허가권자는 동법 제2조 제1항 제11호 나목에 따라 도로의 위치를 지정하여 공고하려면 토지 사용 승낙서가 아닌 그 도로에 대한 이해관계인의 동의를 받아야 함.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 2020. 4. 8. ○○구청 ○○○○팀장과 면담 시 ①도로의 경우 신청인이 제시하는 건축행정 길잡이 “기 개발이 된 곳(마을 형성, 인근에 기 허가된 곳이 있을 경우)은 도로 초입부터가 아닌 허가받을 대지 앞 도로만 후퇴하여 허가하는 것을 검토하시기 바랍니다.”의 해당 여부를 확인한 바,
 - 성남시 ○○구는 2016년 감사원 감사에서 “대지에 접한 도로는 도로 시작점부터 건축허가 대상지까지 건축법이 정하는 유효 폭의 도로에 접하여야 한다”는 처분을 받았고 이 시기부터 건축허가를 하는 대지와 접하는 부분의 도로 상황만 따지지 않고 접한 도로의 전체 구간에 대해 법적 도로 확보 여부를 확인하게 되었으며, 신청인이 2005년도에 건축 허가된 인근 필지 건축물(허가받은 대지 앞 도로만 후퇴하여 건축 허가를 득함)은 그 이전이었으므로 가능했던 것으로 판단됨.
 - 또한 2019년도 경기도 사전 컨설팅감사 지적 사례(성남시)의 경우에도 도로에서 확보해야 하는 도로의 너비는 피난 및 소방활동 등을 하기 위한 목적으로 시행된 규정으로 도로의 기준 너비는 당해 진입도로부터 건축법에서 정하는 도로 폭을 확보하여야 건축허가가 가능하다고 명시하고 있음.
 - 성남시 건축행정 길잡이에 명시된 내용 중 “기 개발이 된 곳(마을 형성, 인근에 기 허가된 곳이 있을 경우)”은 건축물의 외벽 및 건축 부속시설의 설치 등으로 인해 도로폭을 물리적으로 확보하기 어려운 경우를 뜻한다고 해석됨.
- ②도로의 경우 건축법 검토
 - 당초 건축허가를 위해 지정된 도로와 관련하여 변경 폐지에 대한 규정은 있었으나 지정 절차에 대한 별도의 규정은 없다가 1999년 2월 건축법이 개정되면서 건축허가를 위한 도로를 지정하는 경우 토지 소유자의 동의를 받도록 하고 지정 후 공고하는 것으로 바뀌었고 토지소유자의 동의가 어려운 경우에도 건축위원회의 심의를 받아 지정할 수 있도록 하여 현재에 이르고 있음.
 - 신청인이 도로로 사용하고자 하는 국유지 00-0(○○원)번지 등은 건축법 제2조(정의) 제1항 제11호에 따른 건축법 상 도로로 인정하기 어려워 같은법 제45조(도로의 지정·폐지 또는 변경) 규정에 허가권자는 도로의 위치를 지정하여 공고하려면 신청인이 주장하는 토지사용승낙서가 아닌 그 도로에 대한 이해관계인의 동의를 받아야 하는 것으로 판단됨.

□ 처리결과

- 성남시 ○○구는 2016년 감사원 감사, 2019년도 경기도 사전 컨설팅 감사(성남시)에서 대지에 접한 도로는 도로 시작점부터 건축허가 대상지까지 건축법이 정하는 유효 도로 폭을 확보하여야 건축허가가 가능하다는 결정을 받은 바, 민원신청 토지에 건축행정 길잡이 내용을 적용하기는 부적합하다고 판단됨.
- 다만, ○○지 00-0(○○원)번지 등은 건축법 제2조(정의) 제1항 제11호에 따른 건축법 상 도로로 인정하기 어려워 같은 법 제45조(도로의 지정·폐지 또는 변경) 규정에 허가권자는 도로의 위치를 지정하여 공고 하려면 이해관계인의 동의를 받아야 하는 것으로 정하고 있어 차후 도로지정 신청이 있을 경우 규정에 따라 허가권자인 ○○구가 이해 관계인의 동의 절차를 진행할 것을 “시정권고” 함.

유치원 진출입로 도시계획시설 도로 결정 요형 - 시정권고

□ 민원 요지

- 1989년 ○○ 신도시 개발과정에서 중간으로 도로가 나면서 공공공지로 지정하였고 주택 및 축사 진출입로를 개설하였으나 행정처리를 하지 않아 지적도상 맹지가 되었으니 도시계획시설 도로로 지정을 요청함.

□ 신청인 주장

- ○○유치원 진출입로는 수년 전 선친의 주택과 축사가 있었음. 1989년 ○○ 신도시 개발과정에서 중간으로 도로가 나면서 공공공지로 지정하였고 주택 및 축사 진출입로를 개설하였으나 행정처리를 하지 않아 지적도상 맹지가 되었고 도로가 아니라며 공공공지 무단 점용료 부과 등의 문제가 발생됨.
- ○○로 개설 시 ○○유치원 부지가 편입되는 과정에서 성남시장 및 시 ○○과에서 처리하여 주겠다는 서면과 도로계획 도면을 제시하였음. ○○로 준공하면서 도면에는 도로로 표기하였으나 도시계획시설 도로로 지정하지 않아 지금은 맹지이므로 도시계획시설 도로로 결정을 요청함.

□ 피신청인 주장

- (○○과) 회신공문[○○과 58700-2657(2001. 11. 8.)호]에 표기된 ‘○○유치원 운동장의 차량 진출입로 설치 요구에 대하여는 현장 여건에 맞추어 ○○~○○ 간 도로개설공사 시 진출입 시설을 설치하도록 검토시행 할 예정’에 대하여
 - ○○유치원 운동장 진출입로는 ○○~○○ 간 도로개설공사 시 ○○로 도로구역에 편입되어 진출입로를 기 설치 완료하여 민원회신 공문의 내용대로 민원인과의 약속을 이행하였고,
 - 민원인이 주장하는 ○○로 변 공공공지의 진출입로에 대하여서는 민원회신 공문발송 전에 이미 진출입로로 이용하고 있었으며, ○○~○○간 도로개설공사 구간도 아님.
- (○○과) 해당 위치의 공공공지는 성남○○ 택지개발지구 내 도시 계획시설로 1990. 7. 4. 최초 결정(건설부 고시 제1990-354호)되었고, 사업시행자는 ○○○○○○공사이며,
 - ○○유치원 부지는 성남○○ 택지개발지구 미포함 지역으로 택지개발 당시 민원대상지(공공공지)가 통로로 사용되었는지의 여부는 알 수 없음.
 - 항공사진(1988, 1989, 1991, 1992년)을 확인하였으나 공공공지 시설로 결정된 1990년도 항공 사진이 없어 도시계획시설(공공공지) 결정 당시 민원대상지가 차량통행로로 사용되고 있었는지 확인할 수 없으나 1989년 항공사진에서는 차량통행로가 없음.

□ 사실관계 및 판단

- 신청인은 성남시의 ○○로 개설과정에서 성남시(○○과)가 ○○유치원의 진출입로를 도로로 지정해주겠다고 했다는 주장에 대하여 확인한 바,



< ○○구 ○○동 000-0(도시계획시설 공공공지) >

- 신청인이 첨부한 공문서에는 현재 진출입로로 사용 중인 위 B구역을 도로로 지정하여 준다는 내용이라고 확신할 수 없고,
 - 당시 공문서의 내용 중 ‘○○유치원 운동장 차량 진출입로 설치 요구에 대하여는 현장 여건에 맞추어 공사 시행 시 진출입 시설을 설치토록 검토시행할 계획임’을 보면 과거 운동장이 위치 하던 구간은 현 ○○로가 개설된 곳으로, 신청인의 요청대로 성남시에서는 ○○~○○ 간 도로 (이하 ‘○○로’) 개설공사 시 ○○유치원 운동장 진출입로(A)를 도로구역에 편입하여 진출입로 설치를 한 것은 당시 민원인과의 약속은 이행한 것으로 판단되고,
 - ○○로에 접한 진출입로(B)는 ○○로 개설 시기(2001년)에는 이미 진출입로로 이용중에 있었고, ○○로 공사구간도 아닌 곳을 설치할 이유 또한 없는 것으로 판단됨.
- 성남○○ 택지개발지구 내 ○○동 000-0번지를 도시계획시설(공공공지)로 결정하여 맹지가 되었다는 주장에 대하여,
- 당시 성남○○ 택지개발사업의 시행자는 ○○○○○○공사로 민원 대상지의 공공공지는 1990. 7. 4. 도시계획시설로 결정되었고, ○○ 유치원이 있는 부지는 택지지구 외 지역으로
 - 과거 항공사진을 살펴보면 ○○유치원 부지에는 주택과 축사가 있었고 B구역 근처 현황 농로 (진출입로)가 있었음을 확인할 수는 있으나 차량통행 여부 및 택지지구 외 다른 곳으로의 진출입 구간 유무에 대하여서는 확인할 수 없어 현재 상황이 아닌 당시 상황으로 맹지가 되었다고 주장 하는 것은 확신할 수 없는 것으로 판단됨.

- ○○공원에 둘러싸여 있고 도로에 접한 곳에 ○○유치원 부지만 있다고는 하나, 향후 해당 필지를 어떠한 용도로 활용(여러 필지로의 분할 등)할 지 알 수가 없고 특혜 의혹도 발생할 여지가 있어 공공공지 시설의 일부를 폐지하고 도로로 결정하는 것은 상당히 어려운 것으로 판단됨.
- 다만, 신청인의 주장과 과거 항공사진을 보면 현재와 같은 형태는 아니나 과거 성남○○ 택지 개발 조성 당시부터 주택과 축사가 있었고, 유사한 구간에 잔·출입로로 사용하였음을 확인할 수 있어 잔·출입로로의 사용을 위한 점용료(또는 변상금) 부과는 신청인의 입장에서는 다소 억울할 수 있다고 판단되어 신청인의 사용 권리 인정, 점용료 미부과 또는 감면의 검토가 요구됨.
- 현재 상황으로 ○○유치원 부지는 ○○로에 접하여 있어 맹지는 아닌 것으로 판단은 되나, 향후 해당부지 활용에 대한 여건변동(건축계획 수립) 시 관련 부서와의 협의 과정에서 불가의견이 발생할 수도 있어 현 시점에서는 ○○로에 접한 구간을 잔·출입로로의 사용 가능여부에 대하여는 판단할 수 없음

□ 처리결과

- 1990.7.4. 택지지구 개발 이전 현 ○○동 000-0번지 도시계획시설(공공공지) 근처에는 현황 농로(잔·출입로)가 있었음을 확인할 수는 있으나 차량통행 여부 및 택지지구 외 다른 곳으로의 잔·출입 구간 유무에 대하여서는 확인할 수 없어 당시 상황으로 맹지가 되었다고 확신할 수 없으며, 현재 도로에 접한 곳에 ○○유치원 부지만 있다고는 하나, 향후 해당 필지를 어떠한 용도로 활용할 지 알 수가 없는 등 공공공지 시설의 일부를 폐지하고 도로로 결정하는 것은 어려운 것으로 판단됨.
- 다만, 신청인의 주장과 과거 항공사진 등을 보면 현재와 같은 형태는 아니나 유사한 구간에 잔·출입로로 사용하였음을 확인할 수 있어 잔·출입로로의 사용을 위한 점용료(또는 변상금) 부과는 신청인의 입장에서는 다소 억울할 수 있다고 판단되어 신청인의 사용 권리를 인정하여 주고 점용료는 미부과하거나 감면할 것을 “시정권고” 함.

2

의견표명 사례

가설건축물 축조 가능 여부 - 의견표명

□ 민원 요지

- ○○구 ○○○동 00번지 창고부지에 가설건축물을 축조할 수 없는 이유가 무엇인지 알고싶음.

□ 신청인 주장

- ○○구청 방문 문의 시 구에서 가설건축물 축조는 지양하고 있으며, 개인 사유지에 신청되는 건물에 대해서도 허가를 내어주고 있지 않으며, 기 신청되어 불허된 민원과 형평성에 어긋나는 것을 설명해 주었으나, 시 조례상 가설건축물을 불허한다는 내용이 없기에 축조 가능 여부를 확인코자 함.

□ 피신청인 주장

- 임시창고 용도의 가설건축물은 건축법 제20조 제3항 및 같은법 시행령 제15조 제5항 제8호에 따라 임시적·한시적으로 사용하는 경우 가설건축물 축조가 가능한 것이나 해당 민원의 경우 임시 창고로 볼수 없음.
(단순히 사용자의 임시사용 의사가 아닌 합목적적 임시사용 사유 요건이 필요)
- 해당 부지는 창고용지로서 창고시설 용도의 건축물이 존치하고 있으며, 창고용 시설이 추가적으로 필요하다면 증축허가(신고) 등의 절차를 이행하여야 함.
- 또한, 성남시 건축조례 제15조(가설건축물) 규정은 건축법에서 가설건축물 축조가 가능한 경우를 조례로 위임한 사항으로 조례에서 축조 가능한 임시가설 건축물은 허가권자가 공공용의 목적으로 이용된다고 인정하여 설치하는 경우이며, 민원의 경우 동 규정에 해당 사항이 없음.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 고충민원에 대한 사실관계 확인을 위해 ○○구청 ○○과에 자료를 요청하여 살펴본 결과 신청인의 가설건축물 축조 신고 필증 미교부에 대한 근거는 다음과 같음.
 - 첫 번째 임시창고의 용도는 단순히 사용자의 임시사용 의사가 아닌 합목적적 임시사용 사유 요건이 필요하나 신청사항은 임시창고로 볼 수 없으며,



- 두 번째는 성남시 건축조례 제15조(가설건축물) 규정에 따라 임시 가설건축물은 허가권자가 공공용의 목적으로 이용된다고 인정하여 설치하는 경우로 해당사항이 없으니 참고용 시설이 필요하다면 증축허가(신고) 절차를 이행하여야 함.

○ 시민옴부즈만은 ○○구청 ○○과에서 제시하는 증축허가에 대하여 신청인에게 증축가능 여부를 유선 문의하였으나, 기존 건축물의 용적을 및 건폐율로 인하여 추가 증축은 할 수 없다는 의견으로 증축허가 신청은 어렵다고 판단하고, 가설건축물 축조 신고필증 미교부 근거에 대한 합법성을 확인하고자 시민옴부즈만 자문위원 중 법률분야 위원 2인에게 자문을 요청하여 회신받음.

<법률자문 결과 #1>

가설건축물로서의 임시창고를 참고용지에는 허용하지 않는다는 규정을 두고 있지 않을 뿐만아니라, 참고용지라고 해서 임시창고로 사용되는 가설건축물 건축이 불필요하다고 단정할 수도 없으므로, 참고용지인 경우에도 시행령 제15조 제5항 제8호에 해당한다면 가설건축물을 건축할 수 있을 것으로 사료됨.

<법률자문 결과 #2>

각 파이프 구조는 그 성격상 “컨테이너 또는 이와 비슷한 것으로 된 가설건축물로서 임시창고로 사용되는 것”에 해당되며, 다른 특별한 사정이 없는 한 원칙적으로 축조 신고필증을 발급해야 할 것임.

신청인이 가설건축물 축조신고가 아닌 증축허가(신고) 절차를 이행해야 한다고 볼 법적인 근거가 없으며, 건축법 시행령 제15조 제5항 제8호에 해당하는 것으로 인정되는 이상 같은조항 제16호에 해당하는지는 문제되지 않음.

○ 상기와 같이 두 자문위원 모두 신청인이 제출한 가설건축물 축조 신고에 대하여 관련법을 검토한 결과 피신청인은 가설건축물 축조 필증을 교부하여야 한다는 결론을 도출하였음.

□ 처리결과

○ 신청인이 가설건축물 축조신고가 아닌 증축허가(신고) 절차를 이행해야 한다고 볼 법적인 근거가 없으며, 건축법 시행령 제15조 제5항 제8호에 해당하는 것으로 인정되는 이상 같은 조항 제16호에 해당 하는지는 문제되지 않음. 따라서 신청인의 신청사항인 각파이프 구조로 되어 있는 임시창고는 건축법 시행령 제15조 제5항 제8호에 해당되는 것으로 가설건축물 축조신고에 대하여 신고필증을 교부해야함을 “의견표명” 함.

적극적인 행정으로 건축물의 사용승인 요청 - 의견표명

□ 민원 요지

- ○○구 ○○동 000-0번지와 2필지 건축물에 대해 임시사용 승인이 아닌 정식 사용승인을 요청함.

□ 신청인 주장

- 2007년 6월 29일 이전 소유자가 건축허가를 득하여 2008년 6월경 공사가 완료되었으며, 이후 해당 건축물 소유권이 두 번이나 변경되어 신청인이 2019.10.28. 공매로 취득한 건축물이며,
- 2020년 8월 20일 건축물 사용승인 신청을 하였으나, “산지전용기간(3년)이 만료되어 신규로 산지전용 허가를 득해야 하며, 산지관리법에 의거 단독주택을 축조할 목적으로 산지를 전용하는 경우는 자기소유의 산지일 것 기준에 적합하여야 함”을 조건으로 2020년 9월 25일 임시사용승인을 득하였는데
- 신청인이 법률자문을 받은 결과 건축허가에 의제 처리된 산지전용허가 기간은 소멸하지 않고 유효하다는 의견이며, 신규 산지전용허가를 조건으로한 임시사용승인은 법령해석의 오류가 있고, 산지전용허가를 득하지 못한다면 이미 사용중인 건물을 철거하여야 하는데 이는 이행불가한 처분으로 신규 산지전용허가 없이 (정식)사용 승인이 되어야 함.

□ 피신청인 주장

- 산지전용허가기간은 소멸하지 않고 유효하다는 주장에 대하여
 - 「산지관리법」 제17조 제1항 제1호 규정과 관련 산지전용을 하려는 목적 사업을 고려하여 10년의 범위에서 농림축산식품부령으로 정하는 기준에 따라 기간을 부여하며, 같은법 시행규칙 제16조에서는 면적에 따른 산지전용허가 기간을 명시하고 있음
 - 비록 산지전용 협의기간을 별도로 명시하지 않았더라도 신청인이 사업기간을 명시하여 신청하였기 때문에 산지전용 협의기간은 신청인이 제출한 사업기간으로 동일하게 보아야 함
 - 같은법 제17조 제2항 및 같은법 시행령 제19조 규정에 따라 산지전용 기간 이내에 전용하려는 목적사업을 완료하지 못하여 그 기간을 연장할 필요가 있으면 산지전용기간이 만료되기 10일 전까지 연장 허가를 받거나 산지전용기간의 변경신고를 하여야 하나, 절차 미이행으로 산지전용기간이 만료되어 산지전용 협의의 효력은 소멸함
- 이미 완공되어 사용 중임으로 산지전용허가를 득하지 못한다면 건물은 철거되어야 됨으로 이행불가한 처분이라는 주장에 대하여
 - 「산지관리법 시행령」 제20조 제6항 규정에 따라 ‘단독주택을 축조할 목적으로 산지를 전용하는 경우에는 자기소유의 산지일 것’ 기준에 적합하면 산지전용 협의는 가능함

- 본건과 관련하여 상위기관인 산림청에 법령해석 요청 후 재검토

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 고충민원에 대한 사실관계 확인을 위해 ○○과와 ○○과에 자료를 요청하여 검토한 결과 신청인과 피신청인 논쟁의 핵심은“2007년 건축허가시 의제된 산지전용 허가에 대하여 13년이 경과한 후 2020년 건축물 사용승인을 신청한 경우 건축허가 당시 의제된 산지전용허가 효력이 유효한지 여부”임.
- 이에 시민옴부즈만은 신청인이 첨부한 법률자문 결과를 포함하여 성남시 시민옴부즈만 자문위원 2인에게 자문을 요청하여 회신받음.
- 결론적으로
 - ○○동 000-0번지 일대는 여러개 동으로 건축물이 생성되는 종합계획으로 토지형질변경을 한 사항으로 임야의 역할을 하기 어렵고,
 - ○○과에서는 2007년 7월 29일 건축허가를 하면서 건축허가서에는 산지전용 기간에 대하여 아무런 제한을 두지 않았으며,
 - 건축관계자 변경신고는 건축물 사용승인을 받기 위해 사전 행정 절차로 변경 전 건축주의 명의 변경 동의서 또는 권리관계의 변경 사실을 증명할 수 있는 서류를 첨부하여 제출하도록 되어 있어 산지전용에 대한 의견을 건축관계자 변경신고 당시 의견을 제시 했어야 함에도 건축관계자 변경신고 협의시 ○○과에서는 의견이 없다고 ○○과로 회신하여 2020년 6월 19일 변경 신고가 수리 된 점.
 - 그럼에도 이제와 산지전용기간이 만료되어 신규로 산지전용 허가를 득해야하며, 산지관리법에 의거 단독주택을 축조할 목적으로 산지를 전용하는 경우는 자기소유의 산지여야 한다고 사용승인을 하지 않는 것은 행정상 실수를 전혀 고려하지 않은 처사로 사료됨.
 - 신청인 입장에서는 건축허가 당시부터 소유한 자가 아니며, 모든 행정절차 이행시기가 종료된 후인 2019년 공매로 소유권을 받은자로 원치 않은 임야를 소유해야 하거나 현재 사용 중인 건축물을 철거하여 자기소유 토지에 다시 신축해야하는 불합리한 측면이 있음.
 - 옴부즈만이 의뢰한 법률자문위원 A의 의견에서도 건축법상 건축허가에 원칙적으로 그 효력 기간의 제한이 없는 이상 의제되는 산지전용허가의 기간 역시 산지관리법령에 따라 반드시 제한되어야 할 필요성이 없으며 이 건의 경우 산지전용허가가 기간 경과로 실효되었다고 보기는 어렵다는 의견이 있는 점.
 - 이에 옴부즈만은 산지전용허가가 기간 경과로 실효되었다고 보기 어렵다는 의견을 존중하여 「산지관리법」 제14조 제1항 단서에 따른 같은법 시행규칙 제10조 제4항에 따라 해당 건축 명목이 변경되었으므로 산지전용 허가를 받은 산지의 소유권 또는 사용·수익권의 변경이 있어야 할 것으로 사료됨.

□ 처리결과

- 옴부즈만이 의뢰한 법률자문위원 A의 의견에서도 건축법상 건축허가에 원칙적으로 그 효력 기간의 제한이 없는 이상 의제되는 산지전용 허가의 기간 역시 산지관리법령에 따라 반드시 제한되어야 할 필요성이 없으며 이 건의 경우 산지전용허가가 기간 경과로 실효되었다고 보기는 어렵다는 의견을 존중하여 ○○과는 재검토할 것을 “의견표명” 함.

3

조정 · 중재 사례

도서관 공사 관리감독 미흡 - 조정·중재

□ 민원 요지

- 경기도 옴부즈만으로 접수되어 2020. 2. 3. 성남시로 이송된 민원으로 신청인은 성남시 ○○○○과에서 발주한 ○○도서관 건립공사 현장에서 주민들에게 사전고지 없이 랙스에서 발생한 유해가스(염소가스)를 주택가로 무단 방류하여 피해를 입었다는 민원을 제기함.

□ 신청인 주장

- ○○도서관 공사 현장에서 주민들에게 사전 고지없이 랙스 100kg을 이용해 지하실을 소독하고 랙스에서 발생한 유해가스(염소가스)를 주택가로 무단 방류하여, 평소 치료중이던 안질환이 악화되어 집에서 지내지 못하고 숙박시설을 이용하였고 동거중인 동생과 함께 안질환으로 병원에 다니고 있지만 배상을 받지 못함.
- 당직공무원, 소방서 등 담당공무원의 미흡한 조사와 현장 관리 감독이 소홀하였음.

□ 피신청인 주장

- ○○시 ○○○○과에서 발주한 ○○도서관 건립공사 시공사인 ○○종합건설은 랙스 100kg을 물 200톤으로 희석하여 전량 지하주차장 천장 청소에 살포하였으며 랙스를 물에 희석하여 일반적인 방법으로 사용했을 경우 염소가스가 발생되지 않으며 랙스의 주성분은 차아염소산나트륨(NACIO)으로 염소가스가 발생하기 위해서는 산성물질과 혼합 하거나 60℃이상으로 가열할 경우에 발생되는 것으로 물에 희석한 랙스는 실내수영장에서 나는 냄새와 동일한 것으로 인체에 무해함.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 신청인이 제기한 위 민원사항에 대하여 관련부서인 성남시 ○○○○과에 의견을 조회하여 그간의 경위 등을 살펴본바 ○○도서관 건립공사 현장에서 8월 중후반 지속된 장마로 인하여 지하주차장 천정 단열 뽐칠한 일부 구간에 곰팡이가 발생하여 2019. 9. 12. 계면활성제품(락스)을 도포하고 3일간 환기를 실시한 것은 확인할 수 있었음.
- 시공사에서 제출한 자료에 의하면 랙스 100kg은 물 200톤(1:200의 희석비율)으로 희석하여 전량 지하주차장 천장 청소에 살포하였으며 무단 방류한 사실이 없고, 곰팡이 제거제의 살균소독 농도는

1.8%로 가정에서 사용하는 락스의 살균소독 성분 농도 5%보다는 적지만 사용 규정상 환기하지 않을 수는 없었음. 또한 락스를 물에 희석하여 일반적인 방법으로 사용했을 경우 염소가스가 발생되지 않으며 락스의 주성분은 차아염소산나트륨(NACIO)으로 염소가스가 발생하기 위해서는 산성 물질과 혼합하거나 60℃이상으로 가열할 경우에 발생하는 것으로 물에 희석한 락스는 실내수영장에서 나는 냄새와 동일한 것으로 인체에 무해하다고 주장함.

○ 시민옴부즈만은 위 민원과 관련하여 신청인처럼 피해를 호소하는 주민이 있었는지 성남시 ○○○○과에 확인하였으나 다른 주민의 민원은 없었고, 이미 시일이 많이 경과하여 현장을 확인할 수 없어, 시민옴부즈만 자문위원회 ○○○위원에게 시공사에서 회신한 공문내용을 토대로 작업현장에서 락스 작업을 추진함에 있어 적정하게 처리하였는지 자문 요청함.

- 락스는 일반적으로 곰팡이 등 이물질을 제거하는데 사용되고 있으나 강력한 세정력과 살균력이 있는 제품으로 피부에 닿으면 피부손상도 일어날 수 있고 유해성분이 호흡기를 통해 체내에 유입되면 부작용을 일으킬 수 있는 재료이지만 사회에서 널리 사용되고 있고, 냄새로 건강상의 문제가 생겨 피해를 보았다는 주장은 흔치 않은 사례로 많은 작업 현장 사례들을 보았을 때 일반적인 민원의 범주에 들기 어려운 부분이지만 피해보상 요구에 합당한 근거나 유사사례 제시 및 진단서 등 관련 자료를 제출할 시 그에 상응한 조치를 하는 것이 타당하다고 자문을 받음.

○ 신청인은 락스 냄새로 집에 거주하기 힘들어 숙박시설을 이용하였고 안질환이 악화되어 병원 진료를 받았으나 보상을 받지 못하였으며 추후 병원치료비와 후유증에 대한 보상을 요구하고 있어 합의·조정으로 원만한 해결을 모색하고자 신청인에게 병원진료비와 관련한 의사의 소견서와 증빙자료를 제출할 것을 제안함.

○ 신청인이 2020. 2. 19. 시민옴부즈만에게 메일로 보내 온 내용에는 의원급 병원에서는 향후 치료비 추정서 발급이 불가하고 대학병원급에서 30만원 정도의 비용을 지불하고 발급 받을 수 있으며 소요기간이 2주 소요된다며 두 가지의 합의·조정안을 제시함.

- ① 지난번 치료비와 교통비, 숙박비, 향후 치료비, 이로 인해서 겪었던 정신적인 손해 등 모두 합하여 000만원으로 이 일을 마무리 짓는 것과
- ② 숙박비와 교통비(00만원)는 대면없이 계좌로 입금하고 치료비는 향후 법적인 절차를 통하여 청구하는 것

○ 시민옴부즈만은 신청인 요구내용과 자문내용을 토대로 시공사의 현장 소장과 2020. 2. 25. 유선 통화를 실시하여 신청인의 요구내용을 전달하고, 시공사에서 생각하고 있는 보상조건을 확인하였으나 민원인의 요구사항이 과도하며 자신들이 잘못된 것이 없으므로 보상에 대한 문제는 법적으로 대응하겠다는 답변을 하여 조정·중재는 결렬됨.

○ 또한 신청인이 제기한 담당공무원의 미흡한 조사와 현장 관리 감독 소홀에 대해 살펴본 바 당직실로

접수된 민원사항은 휴일에 당직자가 처리할 수 없는 사항으로 익일 해당부서로 송부되어 담당 공무원이 감리단을 통해 사실조사를 확인하고 이후 민원인과 시행사 간 의견 조율을 여러차례 시도한 것으로 보아 담당 업무를 소홀히 하였다고는 볼 수 없음.

□ 처리결과

- 시민옴부즈만은 신청인 요구내용과 자문내용을 토대로 시공사의 현장소장과 2020. 2. 25. 유선통화를 실시하여 신청인의 요구내용을 전달하고, 시공사에서 생각하고 있는 보상조건을 확인하였으나 민원인의 요구사항이 과도하며 자신들이 잘못된 것이 없으므로 보상에 대한 문제는 민원인이 법적인 절차를 해오면 법적으로 대응하겠다는 답변을 하여 “조정.중재”는 결렬됨.

○○○○ 서판교 DT점 주택가 주변 소음 문제 - 조정·중재

□ 민원 요지

- 올해 4월부터 ○○○○ 서판교 DT점에서 차량 크랙션 피해로 여러 부서로 민원제기 하였지만 해결이 안됨.

□ 신청인 주장

- 코로나로 비대면이 활성화되어 ○○○○ 서판교 DT점은 올해 4월부터 매출 상승으로 차량이용 (드라이브 스루) 고객이 많아짐. 특히 점심시간(12:00~13:00)에 차량이 급격히 몰리는 상황이 발생하여 병목현상이 발생하면 소통이 어려워지니 운전자들이 크랙션만 울리는 상황이 반복되고 있음. 차량의 출입구가 도로쪽이 아닌 주택가 쪽을 향하고 있으며 출입구가 분리되어 있지 않아 차량 병목현상을 가중시킴.

□ 피신청인 주장

- 코로나19로 사회적거리두기 2.5단계가 시행되면서 매장 이용이 금지되고 포장만 가능하게 되니 한시적으로 차량 이용 고객이 많았음. 주택가에서 경적 소음 등 차량 병목현상에 대한 민원이 발생하여 고객이 몰리는 점심시간에는 매니저가 차량 통행을 관리하고 있으며, ○○○○ 진출입로 등 3개소에 경적 금지 안내판을 부착하여 민원이 발생되지 않도록 노력하고 있음.

□ 사실관계 및 판단

- 신청인이 주장하는 내용을 관련 부서에 유선 확인 및 자료를 요청하여 검토한 바,
 - (○○동 행정복지센터) 민원 접수사항 없었음을 유선 확인(9.9)
 - (○○○○과) ○○○○ 앞 도로 불법 주·정차 금지 요청
 - ▶ 순회 단속 시 단속요원으로 하여금 좀 더 관심을 갖고 단속을 실시하도록 조치
 - (○○과) 불법 주·정차 금지 시선유도봉 설치 요청
 - ▶ 도로안전시설 설치 및 관리지침에 따라 불법 주·정차 방지 목적으로는 설치 불가
- 이에 시민옴부즈만은 9. 16.(수) 12:00시부터 13:00시까지 현장을 확인한 바, 신청인이 민원 요청한 시간대에 ○○○○에서는 매니저가 차량 진출입로에서 차량 관리를 하고 있었으며, 건물 주변에는 불법 주·정차와 병목 현상이 발생하지 않아서



인지 크랙션 소음 등은 없었음.

또한 ○○○○ 측에 민원사항을 확인한 결과 사회적 거리두기 2.5단계가 시행된 2주간은 차량 이용 고객이 많았지만 ○○○○ 매장뿐만 아니라 인근 상가 등을 방문한 차량들과 섞이면서 병목 현상 및 소음 등이 발생하였음을 인정함.

- 시민옴부즈만은 주변 주민들의 피해를 최소화 하고자 ○○○○에 경적 금지 안내판을 설치하도록 권유하고자 하였으나 현장 방문시 광고물법에 저촉되지 않는 범위내에서 안내판을 건물 입·출구 등 3개소에 기설치한 상태라 고객이 많아지는 시간대에 지속적으로 차량 관리를 하도록 요청하였으며, 신청인이 지적한 민원사항으로 차량 진·출입구가 분리되지 않아 차량 병목현상을 가중 시킬 수 있다는 의견은 시민옴부즈만의 의견과도 일치하여 ○○○○에 입·출구 분리 여부를 확인함.



○○○○에서는 건축 허가 시 현재와 같이 설치되었으나 성남시에서 문제가 없다면 입·출구를 분리하고 싶다는 의사를 밝힘. 이에 성남시 ○○○○과에 지구단위 계획 시 ○○○○ 건물의 입·출구 지정사항을 확인한 결과 “차량출입 불허 구간이 없음”을 확인함. 또한 ○○구 ○○과 ○○○○팀에 공문으로 요청하면 경계석을 낮출 수 있음이 확인되어 위 내용을 ○○○○에 전달하였고 ○○○○에서는 2020. 9. 23. ○○구청 ○○과에 공문 요청함.

□ 처리결과

- ○○구 ○○과에 차량 입구와 출구를 분리할 수 있도록 협조를 구하였으며 ○○○○에서도 행정 조치 완료 시 경계석을 낮추고 입·출구를 분리하는 공사를 진행하기로 약속하여 본 고충 민원에 대해 “조정·중재”로 종결함.

○○ 보도블럭 교체 - 조정·중재

□ 민원 요지

- ○○구 ○○동 보도블럭이 평탄하지 않아 보행에 위험이 있으니 시정계획과 조치요청

□ 신청인 주장

- ○○에 이사 온 지 1년이 넘었는데 개선되지 않아 민원을 제기하며, ○○구 ○○동 000-0번지 일부 보도블럭이 평탄하지 않아 아이들이 자주 넘어지고 하이힐이 벗겨지는 등 약 3cm 단차가 있어 보행에 위험함.

□ 피신청인 주장

- ○○○○○○공사에서는 현장을 방문하여 보도블럭 보수 필요성이 확인하였고, 고충민원 대상지 및 성남권역 보도블럭 보수공사를 실시하기로 함.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 고충민원 대상지인 ○○구 ○○동 000-0번지를 2020년 9월 23일 방문하여 확인한 결과 일부구간에서 (면적 약 200㎡(폭 5.0m * 길이 40m)) 보도블럭이 많이 흔들리고, 보도블럭간 단차가 다수 발생하여 보행시 안전사고 발생 위험이 있는 것을 확인하였음.



- 또한 고충민원에 대한 사실관계 확인을 위해 ○○ 택지개발사업 담당부서인 ○○○○○○과에 자료를 요청하여 살펴본 결과, 고충 민원 대상지는 ○○○○○○공사로부터 성남시로 아직까지는 이관되지 않은 시설물로 고충민원 사항을 2020년 9월 25일 ○○○○○○공사로 통보하였으며, 2020년 9월 28일 ○○○○○○공사에서는 현장을 방문하여 보도블럭 보수의 필요성을 확인하였고,
- 2020년 11월 완료를 목표로 고충민원 대상지를 포함하여 성남권역 보도블럭 공사를 진행할 예정이며, 조속히 보수공사를 진행하여 시정조치 완료하겠다고 회신하였음.

- 조사결과를 정리하면 신청인이 요청한 ○○구 ○○ 000-0번지 보도블럭 시정계획 및 조치 요청에 대하여 고충민원 대상지는 위례지구 택지개발사업에 포함된 필지로 성남시로 이관되지 않은 ○○○○○○공사 소유의 시설물로써 보도블럭 일부구간인 면적 약 200㎡만큼 보도블럭이 평탄하지 못하고 흔들리며, 보도블럭간 단차가 발생한 상태로 ○○○○○○공사에서 현장확인 및 보수의 필요성을 인지하고 2020년 11월 완료를 목표로 보수공사를 시행할 계획임.

□ 처리결과

- 신청인의 고충민원에 대하여 담당부서인 ○○○○○○과에 확인해본바, 대상지는 ○○○○○○공사 소유의 시설물로 우리시로 아직 이관되지 않았으며, ○○○○○○공사에서도 현장을 확인한바, 보도블럭의 보수 필요성을 인지하고 2020년 11월까지 보수 완료하기로 하여 본 고충민원에 대해 “조정·중재”로 종결함.

주차장 진출입로 가로등 변경 설치 - 조정·중재

□ 민원 요지

- ○○○○ 서판교 DT점 진출입 차량에 의해 매장 앞 가로등이 자주 파손 및 훼손되어 보행자가 위험에 노출되어 있음.

□ 신청인 주장

- ○○○○ 매장 앞에 설치된 가로등이 매장 및 도로 이용 차량에 의해 여러 번 파손되어 기울어지는 사고가 있었으며, 주택가 소음 민원 해결을 위해 매장 진·출입로 분리 공사를 실시하고자 하오니 안전사고 예방을 위해 가로등 위치를 0000-0번지 방향으로 10m 이동할 수 있도록 도움을 요청함.

□ 피신청인 주장

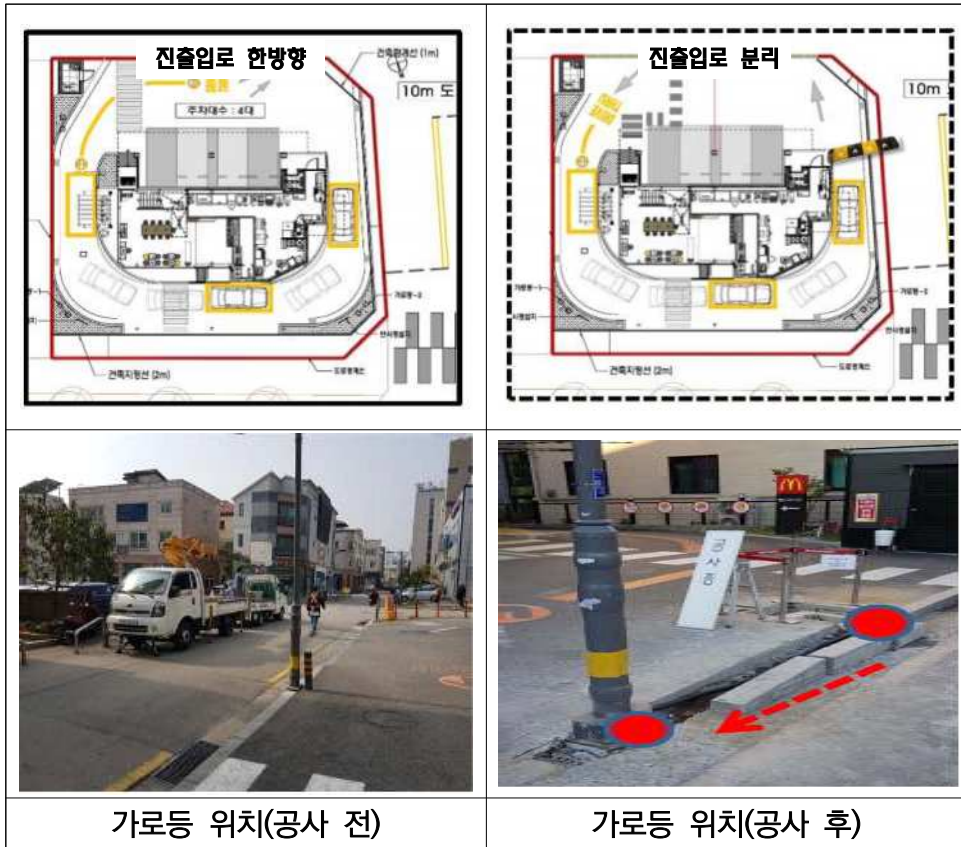
- 파손된 가로등에 안전구조물을 설치하여 사고를 예방할 수 있도록 조치를 하였으나 매장 진출입로 분리 공사를 위한 가로등 이전은 원인자 부담으로 좌우 3m까지 이전설치 가능하나 ○○○○에서 요청한 10m 이동은 비용 부담이 크므로 신청인이 결정해야함.

□ 사실관계 및 판단

- ○○○○ 주택가 소음 건과 연계된 고충민원으로 드라이브 스루 차량 병목현상에 의한 주택가 소음 해결을 위해 민원인이 요청한 진·출입로 분리 공사를 실시하고자 하였으나 매장앞에 설치된 가로등이 인근 도로 및 ○○○○ 이용자 차량에 의해 여러번 파손 된 것을 이유로 ○○○○ 본사에서 가로등 이전 후 진출입로 분리 공사를 하도록 서판교 DT점 지점장에게 승인을 보류함.

(※ 본사 승인 후 공사 가능함)

- 이에 시민옴부즈만은 ○○○○에서 진출입로 공사를 추진할 수 있도록 ○○구 ○○과 ○○○○팀으로 가로등 이전 여부를 확인한 결과 원인자부담으로 현 위치에서 좌·우 3m까지 옮길 수는 있으나 0000-0번지 방향으로 10m 이동은 가로등 추가 설치 등 예산이 과다하여 ○○○○에서 결정할 사항이라 담당 매니저에게 해당 내용을 전달함.
- ○○○○에서는 내부적인 검토를 통해 가로등이 설치된 현 위치에서 좌측 3m 이전 후 차량 진·출입로 공사를 진행하기로 결정하였고, 2020. 10. 23.부터 가로등 이전 설치 및 보도 경계석 조정 등 차량 진·출입로 공사를 진행하여 2020. 10. 30.일 준공 예정임.



□ 처리결과

- 시민옴부즈만은 신청인의 요구사항을 ○○구 ○○과와 협의한 결과, 매장 진출입로 분리공사를 위한 가로등 이전은 원인자부담으로 이전설치는 가능하나 10m 이동은 예산이 과다 소요됨을 설명하였고 신청인이 가로등을 설치된 현 위치에서 좌측으로 3m 이전하는 것으로 결정하고 공사를 진행하여 본 고충민원에 대해 “조정·중재”로 종결함.

하수도 배관 연결 협조 - 조정·중재

□ 민원 요지

- 개인하수도 배관(배수설비) 재정비 공사 중 경사도가 맞지 않아 하수도 배관 연결이 안되니 가능하도록 협조 요청함.

□ 신청인 주장

- 5년 전부터 개인하수도 배관이 역류되어 개인하수도 배관공사(배수 설비)를 하다 보니 배관에 95% 이상 토사가 가득 차 있었고, 개인 하수도 배관을 사유지 빗물받이에 연결을 하려다 보니 역경사로 배수가 안될 것 같아 구청에서 사유지 내 설치된 빗물받이를 크게 설치하여 역경사를 해소할 수 있도록 요청함.

□ 피신청인 주장

- 배수설비 배관은 신청인이 하수도법 제27조에 따라 배수설비 설치 신고 후 승인을 받아 공사를 추진해야 하며, 개인 배수설비는 공공하수도에 직접 연결하여야 하며, 현장 확인후 빗물받이 신설에 대한 타당성 여부를 검토하겠음.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 개인 배수설비 배관 연결 공사 중인 사항으로 강우 시 역류 피해를 우려하여 고충민원 접수 당일인 2020년 12월 3일 오후에 현장 확인을 실시하였으며,
- 관계법령상 피신청인 의견대로 개인 배수설비는 하수도법 제27조에 따라 공공하수도에 유입시켜야 하며, 이에 필요한 배수설비를 설치하여야 한다고 규정하고 있음.
- 신청인의 요구는 피신청인이 빗물받이 규격을 크게 하여 신규로 설치하면 신규 설치된 빗물받이에 개인 배수설비를 연결하고자 희망하였으나, 관계 법령상 맞지 않은 요구사항이었음.
- 시민옴부즈만은 사안의 시급성을 감안하여 조정·중재(안)을 가지고 2020년 12월 4일 피신청인 부서인 ○○구 ○○과를 방문하여 다음과 같은 조정·중재(안)을 제시하였음.

☞ 조정·중재(안)

- 개인 배수설비 배관은 공공하수도에 직접 연결하고, 개인 배수설비 배관 위로 신규 빗물받이를 설치하여 개인 배수설비 배관과 신규 빗물받이 배관을 각각 구분하여 공공하수도로 연결하면, 관계법령에 적합하며 향후 유지관리 시에도 각각 구분되어 있어 용이할 것임
- 다만, 이를 위해서 피신청인이 신규 빗물받이 설치 시 공공하수도에 연결을 위한 터파기를 조금 더 깊게 하여 터파기 하단에는 개인 배수설비 배관을 매설할 수 있도록 공간만 확보하고, 개인 배수설비 배관은 개인이 공공하수도에 배관을 직접 연결 한 후 매설된 개인 배수설비 배관 위로 신규 빗물받이를 설치하고 되메우기 하는 것으로 조정·중재(안)을 제시

- 피신청인은 조정·중재(안)에 대하여 이론적으로는 가능한 사항이나, 현장 여건과 각각의 배관 매설시 경사도가 적합한지 여부를 사전조사하여 확인 후 경사도가 적합할 경우 조정·중재(안)대로 시행하겠다고 답변함.
- 2020년 12월 22일 피신청인에게 유선 확인 결과 개인 배수설비 경사도가 다소 부족하여 역류방지를 위해 개인 배수설비 배관에 역류방지기를 설치하였고, 현재 조정·중재(안)대로 공사를 진행 중인 것을 확인하였음.

□ 처리결과

- ○○구 ○○과의 적극적인 이해와 협조로 신청인과 공사 시기를 사전 협의하여 민원 요구사항을 최대한 수용하기로 하고, 신청인은 「하수도법」 제27조에 의한 배수설비 설치신고 후 승인을 받아 개인 배수설비 배관을 공공하수도에 직접 연결공사 추진하고, ○○과에서는 도로변 빗물받이 설치 시 공공하수도에 연결을 위한 터파기를 조금 더 깊게 하여, 신청인이 공공하수도에 직접 연결한 후 매설된 개인 배수설비 배관 위로 신규 빗물받이를 설치하고 되메우기 하는 것으로 조정·중재(안)을 제시하여 신청인과 피신청인인 ○○과에서 이를 수용하므로 본 고충민원에 대해 “조정·중재”로 종결함.

너무 음침하고 겁이나요 - 조영중재

□ 민원 요지

- ○○천보도4교 경관조명 미점등으로 너무 무섭고 불편함.

□ 신청인 주장

- ○○공원내 ○○천보도2교는 밝은데 ○○천보도4교는 미점등으로 어둡고 음침해서 겁이남.

□ 피신청인 주장

- 현재 보도교 경관조명 등 노후화로 인하여 ○○천보도4교를 포함하여“○○ 보도교(5개소) 경관조명 설치사업”이 진행 중에 있으며, 공사기간은 2020년 11월 16일부터 2021년 4월 14일을 목표로 조명관련 설비를 모두 철거 후 개선공사를 진행중임.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 고충민원에 대한 사실관계 확인을 위해 ○○구 ○○○○○과에 자료를 요청하여 살펴본 결과, ○○에 설치된 보도교 중 경관조명이 노후화된 보도교에 대하여“○○ 보도교(5개소) 경관조명 설치사업”을 추진 중에 있으며, 본 사업에 고충민원 대상지인 ○○천보도4교(이하“고충민원 보도교”)가 포함되어 있고, 공사기간은 2020년 11월 16일부터 2021년 4월 14일이며, 공사내용은 조명 관련 설비를 모두 철거 후 전면 재설치하는 사업으로 확인됨.
- 시민옴부즈만은 2020년 12월 23일 공사일정 등을 파악하고자 ○○구 ○○○○○과 ○○○○○팀장과 유선으로 확인한 결과 공사대상인 5개 보도교의 명칭은 ○○교, ○○○교, ○○천보도3교, ○○천보도4교, ○○천보도교로 현재는 ○○교와 ○○○교 2개 보도교에 대하여 공사를 진행중으로 나머지 보도교도 순차적으로 공사를 진행할 예정이며, 고충민원 보도교는 공사일정상 공사완료 시까지 미점등 될 수밖에 없다는 답변을 들음.
- 이에, 전면 철거 후 재설치하는 사업의 경우 공사 중에는 불가피하게 미점등 될 수 밖에 없는 실정이나, 순차적으로 공사 시 고충민원 보도교의 미점등 기간이 장기간 지속될 것을 우려하여 2020년 12월 24일 야간 보행자의 안전 및 통행의 불편을 최소화하기 위하여 고충민원 보도교 공사시행하기 전까지 임시로 점등을 설치하여 줄 것을 요구하였으며, 피신청인은 시민옴부즈만의 의견을 수용하여 고충민원 보도교에 2020년 1월 초까지 임시투광기 2개를 설치하기로 답변함.

□ 처리결과

- 시민옴부즈만은 경관조명 설치사업 기간 중 ○○공원을 이용하는 야간 보행자의 안전 및 통행의 불편을 최소화하기 위하여 ○○천보도4교에 임시로 점등을 설치하여 줄 것을 요구하였으며, ○○구에서 의견을 수용하여 2021. 1월 초까지 임시투광기 2개를 임시 설치하기로 하여 본 고충민원에 대해 “조정·중재”로 종결함.

시력회복운동기 의료기기로 허가 - 조영중재

□ 민원 요지

- 시력회복운동기(안구운동)를 의료기기로 허가받고자 하나 각종 규제와 국내논문 및 임상실험이 없었다는 이유로 국내 식판용 의료기기로 등록이 안되고 있음.

□ 신청인 주장

- 2002년 시력회복운동기용 제어장치로 발명특허 등록하여 현재까지 캐나다와 15개국에서 국제발명대전 대상, 금상, 특별상 등을 수상한 이력으로 해외시장에서 인지도가 높아지고 수출 상담이 늘어가면서 수입국에서는 시력회복운동기 제품의 국내 자유판매증명서를 요구하고 있음. 이와 관련 2015년 ○○처에 의료기기제조허가를 받았으나 수출용에 한함이라는 조건이 달린 허가증을 받아 해외 바이어가 요구하는 자료에 충족할수 없으며, 수출용에 한함이라는 조건이 없는 의료기기 제조업 허가를 위해 ○○처에 문의한바 관련 규정이 없다는 이유로 현재까지 의료기기로 허가받지 못하고 있음.

□ 사실관계 및 판단

- 위 민원은 ○○○○안전처 및 ○○○○위원회에 접수된 민원으로, 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제7조(직무 및 권한) 제2항에 의거 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항은 시민옴부즈만의 직무에 해당하지 않으나,
 - ○○처 결정사항: 의료기기법에 의료기기 등급분류 및 지정에 관한 사항은 외부전문가가 참여하는 의료기기심의위원회 심의를 거쳐 결정하도록 하고 있으나, 안구운동기 허가 요청건은 의료기기위원회에서 2차례 심의시 부결된 건임.
 - ○○○○위원회: 민원해결을 위한 관련기관 담당자 회의 실시
 - ▶ 2020. 12. 1.: 코로나로 회의일정이 12.8.로 연기됨.
 - ▶ 2020. 12. 8.: ○○처 담당까지 참석하였으나 현재 법으로는 의료기기 허가가 불가하며 도와줄 수 있는 방법이 없다는 내용으로 종결됨.
- 다만, 시민옴부즈만은 영세기업인 ○○존에서 ○○처 의료기기 제조업 허가를 위해 ○○대병원, ○○○대병원, ○○대병원 등 임상담당과 의사들에게 문의한바 책과 논문 등에 나와 있지 않다고 임상불가 제품이라는 답변을 받은바 있지만,
 - 신청인이 제출한 자료를 검토한바,
 - ☞ ○○대학교 산학협력단 사용성 평가 결과보고서(2018.11.16.)에는 만 60세이상 시니어 평가단 50명에게 평가한 결과 <사전시력측정/시력회복운동기기사용(2회)/사후시력측정> 대상자의

64%가 시력회복 운동기기 사용 후 (주)○○○ 시력평가표에 의한 수치가 사전 수치 대비 사후 수치가 상승하였음.

☞ ○○대학교 ○○○ 교수<시력회복운동기의 안구운동프로그램이 초등학생의 시력에 미치는 영향, 2012년> 초등학생 3~6학년중 시력이 0.7이하인 학생을 단순무선표본추출로 실험집단 60명, 비교집단 60명으로 선정하여 4개월간 시력회복운동기로 안구운동 프로그램을 실시후 시력변화를 분석한 결과 안구운동프로그램 참가 전 시력은 좌안 .22±.17에서 참가후 시력은 .74±.25로 평균 .52 증가되었고, 우안은 참가전 시력이 .22±.17에서 .72±.25로 평균 .50 증가하였음.

○ 위와 같은 실험결과는 있으나 ○○처에서 요구하는 임상실험 입증 자료가 될 수는 없으며 민원인이 주장하는 ○○처의 소극행정으로 기업의 수출을 막고 있다는 것에 대하여도 관련법 개정 및 제도 개선이 필요하다고 보여지지만 옴부즈만의 직무범위를 넘는다고 판단하여 우리시에서 ○○○의 애로사항을 조금이라도 돕기 위해 ○○○○과 ○○○○○팀과 성남○○○○재단에 신청인이 제출한 관련자료 검토를 요청하여 성남○○○○재단 ○○○부장의 도움으로 ○○대학교 교수와 컨설팅을 받을 수 있도록 하였음.

□ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 신청인의 의료기기 허가와 관련하여 ○○○○○○처 소극행정은 제도개선을 요구하는 국가법령에 해당하여 옴부즈만의 활동범위를 넘는다고 판단하였지만 영세기업인 ○○존이 의료기기 허가를 받을수 있는 방안을 강구하도록 ○○대학교 교수와 컨설팅을 받을수 있도록 하고 본 고충 민원에 대해 “조정·중재”로 종결함.

4

조사안내 사례

건축물 위반 관련 내용 문의 - 조사안내

□ 민원 요지

- 이미 주거용으로 꾸며진 집에 중개인이 합법적인 건물이고 일반 주택과 똑같다고 하여 믿고 계약하여 입주하여 살고 있는데 처벌은 왜 불법 개조한 건축주 상대가 아닌지?
- 이번 소방점검으로 많은 세대들이 적발되었는데 세대별 한 분씩 시청이든 구청이든 면담 일정을 잡아 통보 요청함. (면담 진행 요청)

□ 신청인 주장

- 건축승인 후 대부분 건물주가 상가로 구청에 승인 받은 후 대부분 주택으로 리모델링해서 분양하고 있음을 인터넷 등 잠깐만 봐도 나오는데 왜 이러한 부분을 3년 전에 매입한 저희가 100프로 피해를 봐야하는지 납득할 수 없는 상황임.
- 소방점검을 하는 건 좋은 일이라고 생각하나 불법으로 용도변경한 것은 전 건축주이고 그것을 제대로 설명 못한 사람은 이 집을 판매한 공인중개사임.

□ 피신청인 주장

- 대형참사 재발 방지를 위한 다중이용시설 등 화재취약 건물에 대한 긴급점검 조치로 불법사항에 대하여 원상복구를 원칙으로 함.

□ 사실관계 및 판단

- ○○구 ○○과의 상기 위반건축물 기재 등에 대한 처분사전통지는 소방서의 소방점검 결과 건축법 관련 적법여부 검토요청에 따른 행정처분으로 이는 건축법 제19조(용도변경)에 위반된 사항으로 원상복구를 위하여는 놀이방 및 사무소의 용도로 사용하여야 하며, 건축물의 소유자 등이 건축법을 위반하면 건축법 제79조(위반건축물 등에 대한 조치 등)에 허가권자는 대지나 건축물이 이 법에 위반되면 건축주 등에게 필요한 조치를 명할 수 있고, 같은법 제80조(이행 강제금)에는 시정명령을 받은 후 이를 이행하지 아니한 건축주 등에 대하여 시정명령이 이행될 때까지 이행강제금을 부과 하도록 정하고 있음.

※‘건축주 등’이란 건축물의 건축주·공사시공자·현장관리인·소유자·관리자 또는 점유자를 말함.

□ 처리결과

- 면담을 요청한 사항에 대하여는 해당 부서인 ○○구 ○○과에 민원 내용을 전달하여 그 결과를 신청인께 별도 안내하도록 하였고, 기타 사항은 2019. 12. 30. 기 회신한 민원 처리결과 통보문(시민옴부즈만-62호)을 참고하도록 설명하고 본 고충민원에 대해 “조사안내”로 종결함.

근린시설 양생화 요청 - 조사안내

□ 민원 요지

- 불법건축물 위반으로 원상복구 하라는 시정명령이 떨어졌음. 10년동안 살면서 주거용도 인줄 알았지 근린시설인지 이번에 처음 알게 되었음. 원상복구를 하지 않으면 이행강제금이 부과된다는 내용에 황당하고 눈앞이 깜깜함.

□ 신청인 주장

- 성남시에선 이런 집을 매매한 사람들이 잘못된 거고, 법을 어겼으니 벌금을 부과해야 하는 것이 맞다고 하는데, 이 집이 이럴 줄 알았으면 매매했을까요? 책임을 현 소유자가 다 짊어져야 하는데, 성남시에서도 불법건축물이 세워져 있다는 것을 알고 있었고, 공무원도 본인들 업무를 제대로 하지 않은 거나 마찬가지인데 왜 책임이 한쪽으로만 치우쳐져야 하는지? 양생화를 시행해 주시던가 피해가 덜 가게끔 조치를 취할 방법을 고안해주길 바람.

□ 피신청인 주장

- 대형참사 재발 방지를 위한 다중이용시설 등 화재취약 건물에 대한 긴급점검 조치로 불법사항에 대하여 원상복구를 원칙으로 함.
- 특정건축물 양생화 관련 특별조치법 제정(법사위 계류 중)
 - 특정건축물 정비에 관한 특별법(의안번호:23481 서영교의원 대표발의)에서 용도변경(442건, 78%)은 양생화 대상에서 제외되어 실익이 없음.
 - 용도변경 및 양생화대상 확대를 건의 하였으나 반려됨.
 - ▶ 반려사유: 형평성, 양생화로 인한 기대감에 또 다른 불법행위 양산 등 문제가 제기됨.

□ 사실관계 및 판단

- 먼저, 건축법 제79조(위반건축물 등에 대한 조치 등)에 허가권자는 대지나 건축물이 이 법에 위반 되면 건축주 등에게 필요한 조치를 명할 수 있고, 같은법 제80조(이행강제금)에는 시정명령을 받은 후 이를 이행하지 아니한 건축주 등에 대하여 시정명령이 이행될 때까지 이행강제금을 부과 하도록 정하고 있음.

※‘건축주 등’이란 건축물의 건축주·공사시공사·현장관리인·소유자·관리자 또는 점유자를 말함.

- 시민옴부즈만은 민원 신청인 소유 건축물의 위반건축물 시정명령건에 대한 구제방안에 대하여 ○○구 ○○과의 기 부서의견 등 조사를 통하여 종합적으로 판단한 결과, 불법건축물 양생화

법안의 적용대상은 과거 사례참고 시 주택(일정규모 이하 소규모 단독주택, 다가구주택 등)의 경우만 해당되고, 일시적으로 시행되는 제도로 언제 시행이 될지 현재는 알 수 없으며, 특정건축물 정비에 관한 특별법에서 용도변경은 양성화 대상에서 제외되었음.

- ○○구 ○○과의 상기 위반건축물 기재 등에 대한 처분사전통지는 소방서의 소방점검 결과 건축법 관련 적법여부 검토요청에 따른 행정처분으로 이는 건축법 제19조(용도변경)에 위반되어 원상복구를 위하여는 본래의 용도로 사용하여야 하며, 건축물의 소유자 등이 건축법을 위반하면 건축법 제79조 및 제80조 규정에 허가권자는 필요한 조치 명령 및 이행강제금을 부과하도록 정하고 있어 자진 해서 원상복구를 하기 전까지는 이행강제금이 부과될 수밖에 없는 상황임.
- 소방점검 시 확인된 위반건축물로 인하여 화재 시 인접 건축물까지 인명피해를 초래할 수 있고, 처분을 이행하지 않을 경우 타인들과의 형평성에도 어긋나며 위반사항을 확인하였음에도 행정 처분을 하지 않는 것은 담당 공무원으로서의 직무태만에 해당되는 사항으로 판단됨.

□ 처리결과

- 다만, 시민옴부즈만은 위반 사항에 대하여 이행강제금을 부과하더라도 건축법 제80조의2(이행 강제금 부과에 관한 특례) 및 같은법 시행령 제115조의4(이행강제금의 감경) 규정에서 정하는 감경 대상에 해당되는지의 여부 등을 면밀히 검토하여 부과금액을 결정할 필요가 있음을 해당부서에 전달하였기에 본 고충민원에 대해 “조사안내”로 종결함.

쓰레기 불법투기로 고통이 너무너무 심합니다. - 조사안내

□ 민원 요지

- 옆 건물에서 쓰레기 불법 투기를 자행하여 피해가 너무 크므로 과태료 부과처분 등을 하여 불편 사항이 해소될 수 있도록 도움을 요청함.

□ 신청인 주장

- 옆 건물의 쓰레기 불법 투기로 민원을 제기하였지만 단속하겠다는 답변 이후 20일째 아무런 대응이 없음. 의자, 서랍장 투기 등 점차 심해지더니 검정 봉투에 온갖 쓰레기를 담아 버리고 분리 수거 및 쓰레기봉투에 담은 것까지 투기함.
- 쓰레기봉투 미사용, 대형폐기물 무단투기, 배출시간 미 엄수 등 본인 건물 대문 바로 옆에 공간이 있음에도 싸움을 걸듯이 놓고 가고 대문이 열려 있을 때는 대문 안에 던져 놓고 간 적도 2회나 됨. (쓰레기 더미 안의 영수증 및 고지서를 발견하여 사진 촬영을 해두었고 집안에 던져 놓고 간 쓰레기에는 택배 송장이 붙어있었는데 그것도 옆 건물 주소였음)
- 여름이 되면 주변으로 온갖 벌레가 생겨 걱정이 우려되고 현재 쓰레기 잔해가 나뒹굴어 보기 흉하고 냄새 때문에 문을 열 수가 없어 도움을 요청하니 자치단체의 단속(행정지도)과 과태료 부과 처분 등을 하여 신청인의 불편사항을 해소하여 주시기 바람.

□ 피신청인 주장

- 해당번지 주변 폐기물 불법 투기 단속을 강화하고, 불법 투기자 색출을 위한 조사를 진행하겠으며, 투기자를 특정할 수 없는 경우 반입절차를 통해 수거하고 있음.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 신청인이 제기한 위 민원사항에 대하여 관련 부서인 ○○구청 ○○○○과에 사실 관계를 확인한 결과,
 - 2020. 1. 10. 신청인은 국민신문고를 통하여 ○○동 0000번지 부근 신청인의 집 앞에 종량제 봉투를 미사용한 생활쓰레기, 대형폐기물을 무단배출하여 불편하다는 민원을 제기하였고, ○○구 ○○○○과에서는 해당 민원에 대하여 아래와 같이 회신하였음을 확인함.
 - ▶ 해당번지 주변 폐기물 불법 투기 단속을 강화하고, 불법 투기자 색출을 위한 조사를 진행 하겠으며, 투기자를 특정할 수 없는 경우 반입절차를 통해 수거하고 있다고 답변.
 - 신청인은 2020. 1. 20. 최초 제기한 민원에 대한 증빙자료로 공과금 고지서와 영수증을 촬영한

사진을 첨부하여 국민신문고를 통하여 2차로 민원을 제기하였는 바, ○○구 ○○○○과에서는 공과금 고지서와 영수증은 투기한 폐기물과 분리한 상태에서 촬영한 사진이어서 폐기물 무단 투기자를 특정하는 증거로 사용하기에는 증명력이 떨어지는 것으로 판단하여 당초 답변한 내용과 동일한 취지 및 내용으로 회신하였음을 확인함.

- 2020. 1. 16, 2020. 1. 30 두차례에 걸쳐 불법투기 단속원이 현장에 출동하여 확인한 결과, 대형폐기물은 수거가 되었고 베지밀과 과자류 포장 박스 2개가 배출된 상태였으며 현장에서 민원인에게 설명하고자 통화를 실시하였으나 전화를 받지 않아 통화가 이루어지지 않은 사실도 확인함.

○ 상기와 같이 신청인이 공과금 고지서와 영수증을 투기한 폐기물과 분리한 상태에서 촬영한 사진으로는 불법 투기자를 특정하기 어려워 과태료 부과 절차를 진행할 수 없는 것으로 판단됨.

○ 향후 ○○구 ○○○○과에서는 ○○동 0000번지 일대에 대한 폐기물 불법 투기 단속원의 단속 및 불법 투기 행위자 색출 활동을 강화하여 불법 투기 행위자 특정이 가능할 경우 과태료 부과 처분 등의 조치를 취할 예정에 있는 것으로 확인됨.

※ 불법 투기 행위자를 특정할 수 없는 경우 해당 동의 가용인력(공공근로, 환경지킴이)과 지역청소 대행업체와의 협업을 통해 수거하고 있음.

□ 처리결과

○ 신청인은 쓰레기 더미 안의 영수증 및 고지서를 발견하여 직접 사진 촬영을 하고 쓰레기 불법 투기와 관련한 행정청의 단속과 과태료 부과처분을 요청하는 등의 민원을 제기하였으나 공과금 고지서와 영수증은 투기한 폐기물과 분리된 상태에서 촬영한 사진으로서 불법 투기자를 특정하는 증거로 사용하기 어렵다는 ○○구청 ○○○○과의 판단이 문제가 있다고 볼 수 없음.

○ ○○구 ○○○○과에서는 ○○동 0000번지 일대에 대한 폐기물 불법 투기 단속원의 단속 및 불법 투기 행위자 색출 활동을 강화하여 불법 투기 행위자 특정이 가능할 경우 과태료 부과처분 등의 조치를 취할 예정이라는 답변을 해 옴.

○ 시민옴부즈만은 2020.1.16., 2020.1.30. 두차례에 걸쳐 단속원이 현장에 출동한 사실과 현장에서 신청인에게 전화하였으나 통화가 이루어지지 못한 사실을 확인하였음에도 신청인은 행정청의 현장 확인이나 단속도 없었고 추후 안내도 없었으며 여전히 불법 투기 쓰레기로 인한 고통과 스트레스를 받고 있다고 밝히고 있어 ○○구청 ○○○○과 담당자가 민원인에게 직접 통화하여 이런 과정을 설명하고 차후 어떻게 단속 조치할 것인지에 대해 안내하도록 하고 본 고충 민원에 대해 “조사안내”로 종결함.

건축허가 적법여부 문의 - 조사안내

□ 민원 요지

- ○○구 ○○○동 0000번지 건축허가 관련 적법 여부를 확인하여 주기바람.

□ 신청인 주장

- ○○○동 0000번지 건축허가 관련 아래 사항에 대한 적법 여부 회신 요청
 - 허가일자: 2019. 3. 15.
 - ○○○구역 재개발 공람기간: 2019. 3. 20. ~ 4. 3.(15일간)
 - ※ 공람 발표일은 2019. 3. 18로 건축허가 3일 후면 공람 기간인데 급하게 허가를 내준 이유가 원지 알고 싶음.

□ 피신청인 주장

- ○○○구역 재개발 주민공람은 '2030 성남시 도시주거환경정비 기본계획(안)'에 대한 의견청취로 주택재개발 정비사업 등의 기본방향, 정비대상지의 개략적인 범위를 정하기 위하여 시 ○○○○ ○○과에서 행정절차를 이행하는 것이고, 해당 지역이 「도시 및 주거환경정비법」에 따른 정비 예정구역(○○구역)으로 별도의 행위제한 없이 건폐율 및 용적률 등의 관리계획을 준수하면 되므로 허가 요건에 부합할 경우 허가를 한 것은 절차상 하자가 없는 것으로 판단됨.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 신청인이 제기한 위 민원사항에 대하여 관련 부서인 시○○과에 건축허가 추진 경위 등 사실관계를 확인한 결과,
 - 2019. 2. 11. ○○○○○과 협의 회신문에 해당 지역은 「도시 및 주거환경정비법」에 따른 정비예정 구역으로 별도의 행위 제한은 없으나 정비예정구역 관리계획(건폐율 및 용적률)을 준수 하라는 의견에 ○○과에서는 2019. 3. 15. 건축허가를 한 것으로 확인되었음.
 - 이후, 신청인은 5차례에 걸쳐 다수인 민원을 제기하였는데 민원요지는 아래와 같음.
 - ▶ 현장에서 발생하는 분진, 소음, 비산먼지 등으로 주거생활이 어렵고 지반의 붕괴위험이 커 건축행위 정지를 요청함.
 - ○○과에서는 이에 대한 답변으로
 - ▶ 공사 착공신고서 제출 시 시공자로 하여금 인접건물 균열과 기울기 변화를 연계시킨 계측 관리를 실시하도록 하고 비산먼지, 소음, 진동 저감 조치 및 공사시간 조정 등의 대책 수립을 지시하여 주민불편 사항이 최소화될 수 있도록 행정지도 하였음.

- 신청인이 제기한 위 주민공람과 재개발예정구역 내 건축허가와와 상호 연계성에 대하여서는 질문의 정확한 취지는 알 수 없으나 각각은 별개의 사항으로 성남시에서는 정비예정구역 내 공동주택 건축 등 투기를 억제하여 지역주민의 피해를 최소화하고 정비사업의 원활한 추진을 위해 2019. 5. 31. 주택 등 건축물을 분양받을 권리의 산정 기준일 고시(경기도 고시 제2019-129호)하도록 하였음.

※ 건축허가 제한은 건축법 규정에 따라 2년 이내로 하고 1회에 한하여 1년 이내의 범위에서 제한기간을 연장할 수 있음.(성남시에서는 건축허가 제한을 추가로 할 수 없어 위와 같이 권리 산정 기준일 고시 이행토록 하였음)

□ 처리결과

- ○○○구역 재개발 주민공람은‘2030 성남시 도시주거환경정비 기본 계획(안)’에 대한 의견청취로 주택재개발 정비사업 등의 기본방향, 정비대상지의 개략적인 범위를 정하기 위하여 시청 ○○○○○과에서 행정절차를 이행하는 과정으로,
- 성남시 ○○○과에서는 건축허가(신축) 신청 접수(2019. 1.16.) 후 ○○○○○과와 업무협의 결과, 해당지역은 「도시 및 주거환경 정비법」에 따른 정비예정구역(○○흥구역)으로 별도의 행위 제한은 없으나 정비예정구역 관리계획(건폐율 및 용적률)을 준수하라는 의견이 있어 2019. 3. 15. 건축허가를 한 것으로 절차상 하자는 없고, ○○○구역 재개발 주민공람과 건축허가와와 별개의 사항으로 상호 연계성은 없는 것으로 판단되며,
- 성남시에서는 정비예정구역 내 무분별한 토지 분할, 단독 또는 다가구주택의 다세대주택 전환, 공동주택 건축 등 투기를 억제하여 지역주민의 피해를 최소화하고 정비사업의 원활한 추진을 위해 「주택 등 건축물을 분양받을 권리의 산정 기준일 고시」(경기도 고시 제2019-129호 2019. 5. 31.)를 한 것으로 확인되었음. 신청인에게 설명하고 본 고충민원에 대해 “조사안내”로 종결함.

전기버스 충전 인프라구축(충전소 건축) - 조사안내

□ 민원 요지

- ○○동 00번지 일원에 개인의 이득이 아닌 공공의 목적으로 대중교통에서 사용되는 전기 충전소 설치가 도시의 무질서한 확산을 방지하고 도시 주변의 자연환경을 보전하여 도시의 무분별한 개발을 제한하기 위한 개발제한구역의 지정목적에 부합하지 않다는 것은 ○○구청 담당 공무원의 억지 주장이고 불합리한 행정행위임.

□ 신청인 주장

- ○○구 ○○동 000-0, 000-0번지 토지매입 전 개발제한구역 내 전기 충전소 설치 가능여부를 확인하기 위해 ○○구청 ○○과에 질의한 결과, 개발제한구역 내 전기충전소 설치가 가능하다는 회신을 받아 ○○동 보다 입지상의 조건이 더 좋은 ○○동 00번지 외 1필지(개발제한구역)를 매입하여 전기충전소 건축허가 신청을 하였음.
- 사전에 문의한 답변과는 다르게 건축 불허가 처분을 받아 토지매입의 손해를 안을 수 없어 전기 충전소 불허 사유에 대한 보완수정(설계변경)을 하여 2차 건축허가 신청을 하였는데 중원 건축과의 건축 불허가 의견을 확인하여 현재는 건축허가 민원신청을 취하한 상태임.
- ○○동 000-0, 000-0번지와 ○○동 00, 00-0번지는 상·하수도가 없고 같은 조건인 자연녹지지역 인데 왜 ○○동 부지에서는 전기충전소를 설치할 수 있고 ○○동 부지는 설치가 불가능한 것인지 이해할 수 없으며 미세먼지 저감, 친환경 녹색교통 등 국가적 장려사업으로 개인의 이득이 아닌 공공의 목적으로 대중교통에서 사용되는 전기 충전소 설치가 도시의 무질서한 확산우려 등 개발 제한구역의 지정 목적에 부합하지 않다는 것은 공무원의 억지 주장이고 불합리한 행정행위라고 생각됨.

□ 피신청인 주장

- 신청인은 친환경 전기 저상버스 확대를 위하여 2019. 3. 개발제한구역인 ○○구 ○○동 000-0, 000-0번지 상 전기충전소 설치 가능 여부를 질의함.
- 당시 질의 회신문에는 법적인 사안에 대한 설명만 있을 뿐 해당 필지 충전소 설치 가능 여부에 대한 답변이 없어 설치가 가능한 것처럼 신청인이 자의적으로 해석한 것으로 판단되고 현재 불허가 처리한 ○○동 부지와 ○○동 부지의 기반시설 여건(상·하수도 없음)이 같아 ○○동도 ○○동과 동일한 내용으로 건축 불허가 대상임.

□ 사실관계 및 판단

○ 신청인은 친환경 전기 저상버스 확대를 위하여 2019. 3. 개발제한 구역인 ○○구 ○○동 000-0,000-0번지 상 전기충전소 설치 가능 여부를 질의한 것으로 ○○구 ○○과에서는 관련 규정에 따라 건축허가 신청 시 토지거래 시점에 관계없이 소유자가 건축허가 및 개발행위 허가 신청을 세움터에 일괄 접수할 수 있다는 내용 등의 법적인 사안에 대한 설명을 하였고, 해당 필지에 충전소 설치 가능 여부에 대한 답변은 없었음.

※ 다만, 당시 신청인이 질의한 내용에 대한 회신 시 기반시설과 관련한 부서 협의가 필요하여 질의한 내용만으로는 충전소 설치 가능 여부를 확인할 수 없음을 안내하였다면 오해 소지가 없었을 것으로 판단됨.

○ 개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 검토

- 법 제12조(개발제한구역에서의 행위제한) 제1항 규정에서 별도로 정한 행위를 하려는 자는 시장·군수·구청장의 허가를 받아 그 행위를 할 수 있음.
- 법 시행령 제13조 제1항 관련 건축물 또는 공작물의 종류, 건축 또는 설치의 범위(별표1) 3. 개발제한 구역에 입지해야만 그 기능과 목적이 달성되는 시설‘저’목 자동차 전기 공급시설의 건축 또는 설치의 범위를 보면 “환경 친화적 자동차의 개발 및 보급 촉진에 관한 법률에 따라 전기자동차에 전기를 공급하는 시설로서 그 부지면적은 3,300제곱미터 이하로 하며, 부대시설로 세차시설을 설치할 수 있다.”고 규정하고 있음.
- 법 시행령 제22조와 관련 허가 또는 신고의 세부기준(별표2) 2. 건축물의 건축 또는 공작물의 설치 ‘가’목을 보면 “건폐율 100분의 60이하로 건축하되 높이 5층 이하, 용적률 300퍼센트 이하”로 하고,
- ‘마’목에 “도로·상수도 및 하수도가 설치되지 아니한 지역에 대하여는 원칙적으로 건축물의 건축(건축물의 건축을 목적으로 하는 토지형질 변경을 포함한다)을 허가하여서는 아니 된다. 다만, 무질서한 개발을 초래하지 아니하는 경우 등 시장·군수·구청장이 인정하는 경우에는 그러하지 아니하다.”고 규정하고 있음.



□ 처리결과

○ ○○구청 ○○과에서는 당초 질의한 ○○동 부지뿐만 아니라 ○○동 부지도 상·하수도 등의 기반 시설이 없어 전기충전소 설치 시 도시의 무질서한 확산을 방지하고 도시 주변의 자연환경을 보전하여 도시민의 건전한 생활환경을 확보하려는 개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법의 목적에 적합하지 않다고 판단하여 건축 불허가 처분한 사항으로 이를 부당한 행정행위라 볼 수 없다고 판단되어 본 고충 민원에 대해 “조사안내”로 종결함.

건축허가에 필요한 도로형태 결정 요형 - 조사안내

□ 민원 요지

- 건축허가에 필요한 진·출입 도로에 대해 결론을 내려주기 바람.

□ 신청인 주장

- 건축허가 신청지 주변 지적도상 도로(○○동 00-0)의 폭이 6m 미만이 되어 신청지 토지의 도로선을 후퇴하여 도로 폭 6m를 확보할 경우 건축허가가 가능하다고 판단됨.

□ 피신청인 주장

- 신청인이 제시한 도면에 따라 도로지정을 하기 위해서는
 - 1) 개인소유의 도로인 ○○동 00-00, 00-0번지의 도로 지정 동의서와
 - 2) ○○원 및 ○○부 소유인 ○○동 00-0, 00-0, 00-0, 00-0번지 도로 지정을 위한 협의자료를 제출하여야 함.
- ※ 해당 자료에는 건축법상 도로로 지정하고자 하는 도로의 정확한 길이, 너비, 면적 등이 포함되어야 하며, ○○○○원 및 관련부서 협의 의견과 허가 담당 부서의 의견을 바탕으로 도로 지정 가능 여부를 최종 확인할 수 있음.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 도로 형태의 결정과 관련한 신청인의 추가 민원에 대하여 ○○구청 ○○과에 자료를 요청하여 확인한 결과, 신청인이 제기한 민원사항은 신청인이 사전에 ○○구청에 질의 또는 문의하거나 건축허가를 신청하여 행정처분을 받지 않은 것이나 ○○구청에서 제출한 자료를 검토한 결과,
 - 해당 건축허가 신청지와 접하고 있는 도로인 ○○동 00-0(도), 00-0(도), 00-0(도)번지는 막다른 도로로 건축법 규정에 따라 6m의 도로 폭을 확보해야 함.
 - 신청인이 제기한 내용으로 건축법상 도로로의 지정을 하고자 할 경우 사유지 도로에 대한 소유자의 도로 지정 동의서와 국유지(○○원, ○○부) 관련 부서와의 협의를 위한 설계도서(건축법상 도로로의 지정을 위한 도로의 정확한 길이, 너비, 면적 등이 포함되어야 함) 등이 요구되어,
 - 도로지정 가능 여부는 신청인이 제출한 설계도서 등을 토대로 국유지 관련 부서 및 관계기관 협의 의견 등을 통하여 최종 확인할 수 있음.
- ※ 사도법에 따른 도로개설은 ○○구 ○○○○○과 소관 업무로 별도 문의가 요구됨.

□ 처리결과

- 신청인이 제기한 민원사항은 신청인이 사전에 ○○구청에 질의 또는 문의하거나 건축허가를 신청하여 행정처분을 받지 않은 것으로, ○○구청에서 제출한 자료에 대한 검토 결과를 신청인에게 안내하고 본 고충 민원에 대해 “조사안내”로 종결함.

성남시청 ○○○○과 ○○○○팀의 적극행정 요구 - 조사안내

□ 민원 요지

- ○○협동조합 ○○치과 휴업에 따른 조합원들의 피해보상(연계치료에 대한 예산 등)을 위해 성남시 관련부서의 적극행정 요구

□ 신청인 주장

- ○○협동조합(○○치과)에 대한 적극행정 요구
 - 선결제(000만원)후 치료 중 치료가 중단된 상태로 현재 ○○ 치과는 장기휴업 중이며 폐업 예정임.
 - 연계치료가 가능한 타 ○○협동조합(○○○○치과)에서는 비용은 연계가 안되며 추가비용 (약 000만원)을 제안함.
 - 성남시를 믿고 협동조합에 가입한 조합원으로서 피해보상을 위해 성남시가 연계치료에 대한 예산을 지원해 줄 것을 요구.

□ 피신청인 주장

- ‘○○생협’은 ○○소비자생활협동조합을 말하며 소비자생활협동조합은 사업에 참여하고자 하는 조합원의 자발적 출자에 따라 설립 후 독립적으로 운영되며 조합원은 납입출자액을 한도로 조합 (운영)에 책임이 있음.

□ 사실관계 및 판단

- ○○소비자생활협동조합 휴업에 따른 고충민원 발생으로 ○○○○과 ○○○○에 관련 자료를 요청하여 검토한 바,
 - ○○○○생협은 2018년 3월 ○○○○의원을 개설하여 운영해 왔으나 최근 코로나 19로 인한 경영악화 및 진료의사의 건강 악화(병원에 장기입원)로 2020. 4. 27.부터 휴진한 상태이며, 해당 생협에서 진료 공백 문제 해결을 위해 대체 치과 의원과 의사를 물색하였으나 구하지 못하여 휴업(2020.6.1.~2021.5.31.) 신고를 한 상태임.
 - ○○치과의 경영악화 및 전담의사 건강문제로 사업장 폐업이 이사회 에서 의결되었고 사업장 입주 건물의 계약도 종료(2020. 6. 12.)된 것을 확인함.
- 이에 시민옴부즈만은 성남시와 ○○생협의 관계를 살펴본 바,
 - ○○소비자생활협동조합은 조합원의 자발적 출자에 따라 설립 후 독립적으로 운영되며,

성남시는 소비자생활협동조합법 제81조(감독 및 권한의 위탁)에 의거,

- 법 제21조에 따른 설립절차 및 인가기준에 적합한지의 여부를 확인
- 이 법에 따른 명령 또는 정관을 위반하였는지의 여부
- 보건·의료사업을 하는 조합이 의료법을 위반하였는지 여부에 대한 감독 권한은 있으나 생협에서 운영하는 사업장(의료기관 등)의 운영은 생협 자체의 의사결정에 따라 운영되는 자율적 사항으로 생협에 대해 별도의 예산지원은 없음을 확인함.

○ 위 민원과 관련하여 성남시 ○○○○과는

- 2020. 5. 1. ~ 현재까지 해당 생협 이사장에게 문제 해결 촉구 등을 요구
- 2020. 6. 4.: ○○○○생협 운영 현황조사를 위하여 자료 제출 요청 (시→생협)
- 2020. 6. 5.: 사업장 운영을 중단한 의료 생협에 대한 점검 (○○보건소 동행)
- 2020. 7.15.: ○○○○생협 감사를 위한 총회 회의록 등 자료 제출 요청 (시→생협) 등의 행정 조치를 하고 있으나 연계 치료에 따른 예산지원은 어렵다는 입장임.

○ ○○○○생협의 휴업에 따른 연계진료는 ○○○○치과 의원이 하고 있으며, 환자치료의 공백을 해소하기 위해 환자들의 개별 상담 후 희망하는 환자에 대하여 치료를 진행하고는 있으나 추가로 수공작업이 들어가는 진료에 대하여는 환자가 비용을 부담해야 한다는 입장임.

○ 성남시 ○○○○과는 생협이 관련 법령을 위반하였는지 등 법령 위반 시에는 시정요구 및 과태료를 부과하여 생협에서 운영하는 사업장이 법령과 정관을 위반하지 않고 자율적으로 운영될 수 있도록 간접적으로 지원할 수는 있으나 신청인이 요구하는 협동조합에 가입한 조합원들의 피해보상(연계 치료에 대한 예산 지원 등)을 성남시가 지원하는 것은 어려운 것으로 판단됨.

□ 처리결과

- ○○소비자생활협동조합은 조합원의 자발적 출자에 따라 설립 후 독립적으로 운영되며, 성남시는 소비자생활협동조합법 제81조(감독 및 권한의 위탁)에 의거, 생협이 관련 법령을 위반하였는지 등 법령 위반 시에는 시정요구 및 과태료를 부과하여 생협에서 운영하는 사업장이 법령과 정관을 위반하지 않고 자율적으로 운영될 수 있도록 간접적으로 지원할 수는 있으나 신청인이 요구하는 협동조합에 가입한 조합원들의 피해보상(연계치료에 대한 예산 지원 등)을 성남시가 지원하는 것은 어려운 것으로 판단됨을 설명하고 본 고충민원에 대해 “조사안내”로 종결함.

부동산 중개업법 위반 – 조사안내

□ 민원 요지

- 신탁회사 소유의 부동산 중개과정에서 공인중개사의 설명 및 근거자료 미제시에 대한 처분(영업 정지 3개월)과 ○○구청 ○○○○○팀 소극행정에 대한 처분 및 계약금 전액 반환 요청

□ 신청인 주장

- ○○구 ○○동 0000번지 0000호 임대차계약 과정에서 신탁소유의 물건에 대하여 공인중개사로 부터 신탁원부를 교부받지 못하고 스스로 등기소에서 신탁원부를 받았으며, 계약 당시 부동산 중개 대상물 확인 설명서도 교부받지 못하였으며, 이를 ○○구청 ○○○○○팀에 민원을 제기하였음에도 묵인하였음.

□ 피신청인 주장

- 공인중개사는 공급계약서, 분양자 신분증, 등기부등본, 건축물대장 등을 임차인에게 보여주고, 신탁 회사에 문의하여 전세권설정도 해주겠다는 약속을 받아내는 등 성실히 설명하였다고 주장하여 신탁 관련 설명이 부실하다는 객관적인 확인이 불가하며,
- 다만, 중개대상물 확인·설명서에 준공년도가 기재되지 않은 것이 확인되어 중개대상물 확인·설명 소홀로 2020.8.14. 과태료 부과처분 사전 통지하였고, 계약금 반환에 대하여는 민사적으로 해결할 사항이라 안내하였음.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 신청인이 주장하는 소극적 행정을 한 피신청인 처분에 대하여 접수된 민원과 관련하여 조사한 결과, 피신청인은 민원 해결을 위해 공인중개사 대표에게 사실조사 확인서를 총 3회 조사 작성한 사실과 중개대상물 확인·설명서 작성 소홀로 이미 공인중개사법 제25조 제1항 위반 (과태료 000만원)으로 부과 처분한 사실이 있어 직무태만 등 소극적 업무 형태로 형태로 볼 수 없으며,
- 또한, 계약금 반환 요청건은 사인 간의 권리관계에 해당되므로 관계 법률에 따라 시민옴부즈만의 권한 이외의 사항으로 개입하여 조사할 사항이 아니며, 신청인이 민사적으로 해결하여야 할 것으로 판단됨.

□ 처리결과

- 신청인이 요구하는 행정처분이 과태료가 아닌 영업정지 처분으로 성남시 자문변호사의 법률 자문 결과, 영업정지는 무거운 행정처분으로 중대한 결함이 있을 때 처분하는 것으로 공인중개사가 명백하게 고의나 과실이 있어야 가능한 처분으로 계약 당시 상황을 정확하게 알 수 없으나, 중개 대상물 확인·설명서를 미교부 하지는 않았기 때문에 영업정지에 해당 되지는 않을 것으로 판단된다는 법률 자문 내용을 신청인에게 설명하고 본 고충민원에 대해 “조사안내”로 종결함.

○○동 000번지 주차장 매입건 - 조사안내

□ 민원 요지

- 성남시 소유의 ○○구 ○○동 000번지 주차장을 교회에서 매입하여 교회신도 및 인근 주민들에게 무료개방하여 사용하고자 함.

□ 신청인 주장

- ○○구 ○○동 000-0번지 ○○교회 소속의 목사이며, 교회 인근 성남시 소유의 ○○구 ○○동 000번지 주차장을 매입하여 교회와 건립예정인 복지관 직원과 함께 공동관리자하여 인근 주민들에게 무료 개방하여 사용하고자 고충민원 대상지 매입 희망

□ 피신청인 주장

- 고충민원 대상지(○○동 000번지)는 성남○○택지개발지구 계획 당시부터 인근 주민들의 주차난 해소를 위하여 주차장 부지로 계획된 필지이며 지난 2019년 12월 ○○○○○○공사로부터 매입하여 현재는 성남시 소유 공공주차장 계획부지로 개인(교회)에게 매도할 계획 없으며, 주차장 조성이 완료되면 인근 주민들과 함께 교회 신도들도 주차장을 이용하면 될 것임.

□ 사실관계 및 판단

- 우선, 「택지개발촉진법」 제2조 제2항에 따르면“공공시설용지”란 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제2제 제6호에서 정하는 기반시설로 주차장은 기반시설이며, 고충민원대상지는 공공시설용지 중 주차장에 해당됨.
- 시민옴부즈만은 고충민원에 대한 사실관계 확인을 위해 2020년 8월 7일 ○○○○과 ○○○○팀과 면담을 실시하고 사실관계를 확인한 바,
 - 고충민원 대상지는 2018년 6월 30일 준공된 성남○○ 공공주택지구 조성사업(3단계)내 공공시설 용지 중 주차장 부지로 확인되며, 소유권은 2019년 12월 30일 ○○○○○○공사에서 성남시로 소유권이 이전 완료된 필지로 확인됨.
 - 관계법령 세부지침인 택지개발업무처리지침을 살펴보면 택지개발업무처리지침 제35조에 따라 택지개발사업 준공 후 2년이 경과할 때까지 법 제2조 제2호에 따른 공공시설 용지가 매각되지 않고, 여건변동 등으로 당초 용도로 매각될 전망이 없다고 판단되는 경우 사업시행자는 시장·군수에게 당해 토지의 용도변경을 요청하여야 하며, 이 경우 시장·군수는 도시 활성화 및 주민

생활의 안정과 복지 향상을 위해 적극 검토하고, 요청일로부터 45일 이내에 검토결과를 사업 시행자에게 통지하여야 한다고 명시하고 있음.

- 요약하면, 2018년 6월 30일 준공된 성남○○ 공공주택지구 조성사업내 공공시설 용지를 2년이 경과한 2020년 6월 29일까지 성남시에서 택지개발 사업지구내 공공시설 용지를 매입하지 않았을 경우 사업시행자인 ○○○○공사에서 성남시로 토지 용도변경을 요청할 수 있고, 성남시가 ○○○○○공사의 용도변경 요청을 검토하여 용도가 변경되었을 경우 개인이 매입 가능할 수는 있으나,
- 고충민원 대상지인 ○○구 ○○동 000번지는 2018년 6월 30일“성남○○ 공공주택지구 조성사업(3단계)내 공공시설 용지 중 주차장 부지로 준공된 상태에서 2년이 경과하기 전인 2019년 12월 30일 성남시에서 매입하였기에 관계법령에 저촉되거나 불합리한 행정행위로 볼 수 없음.

□ 처리결과

- 택지개발업무처리지침 제35조에 따라 택지개발사업 준공 후 2년이 경과할 때까지 법 제2조 제2호에 따른 공공시설 용지가 매각되지 않고, 여건변동 등으로 당초 용도로 매각될 전망이 없다고 판단 되는 경우 사업시행자(○○○○○○공사)는 시장·군수에게 당해 토지의 용도 변경을 요청할 수 있고, 이때 성남시가 ○○○○○○○공사의 용도변경 요청을 검토하여 용도가 변경되었을 경우 개인이 매입 가능할 수는 있으나,
- ○○구 ○○동 000번지는 2018년 6월 30일“성남○○ 공공주택지구 조성사업(3단계)내 공공시설 용지 중 주차장 부지로 준공된 상태에서 2년이 경과하기 전인 2019년 12월 30일 성남시에서 공용 주차장 부지로 매입하였기에 관계 법령에 저촉되거나 불합리한 행정행위로 볼 수 없으며, 공용 주차장 조성이 완료되면 인근 주민들과 함께 교회 신도들도 주차장을 이용하면 될 것으로 판단 되어 본 고충민원에 대해 “조사안내”로 종결함.

공영주차장 정기이용권 해지에 따른 고충 - 조사안내

□ 민원 요지

- 공영주차장 정기이용권 일방적인 해지에 따른 민원제기

□ 신청인 주장

- 공영주차장 해지와 관련하여 개별 통지하지 않은 사유와 정기추첨 결과를 게시판에 언제, 어디에 며칠 동안 게시하였는지 법률적인 근거 제시와 정기추첨 절차 및 결과처리, 대기자 순번의 결정 과정에 대한 법률적인 근거 제시요청

□ 피신청인 주장

- 한정된 주차장에 대기수요가 몰리는 현상을 해소하고자 성남시 방침에 따라 2018년부터 월정기 운영 방안을 2년 추첨방식으로 시행중에 있으며, 정기추첨결과는 홈페이지에 2020년 8월4일 ~ 9월 27일까지 55일간 게시하였고, 추첨 대상자(기존 월정기 이용자, 대기자)에게 추첨결과 확인 문자를 2020년 8월 4일 발송하였음.
- 월정기 추첨 기준은 월정기 주차이용자(2019.6.30.이전)와 대기자(2020.6.30.이전) 전체를 대상으로 하여 동일한 기준으로 추첨 시행하였고, 성남시 관계공무원 및 ○○○○○○공사 감사실 직원이 배석하고, 일반인 29명 참석한 상태에서 2020년 8월 3일 모란다목적 주차장 2층 교육장에서 전산 추첨프로그램을 통해 공개 추첨을 진행하였음.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 신청인의 고충민원에 대하여 담당부서인 ○○○○과에 확인해본 바, 공영주차장 월정기권 추첨은 ○○○○○○공사의 주차장 관리규정 제19조 및 내부방침에 따라 추첨을 진행 하였으며,
- 추첨 홍보를 위하여 추첨대상 주차장에 현수막을 게첨하고, ○○○○○○공사 및 성남시공영주차장 홈페이지에“공영주차장 월정기 주차 2년 주기 추첨제 시행 알림”게시 공고문과 신청인에게 추첨 일정을 문자로 발송한 내역을 확인하였음.
- 추첨 진행은 문자 발송 내역대로 2020년 8월 3일 ○○다목적주차장 2층 교육장에서 성남시 관계 공무원 및 ○○○○○○공사 감사실 직원과 일반대상자 29명이 참석한 상태에서 전산추첨 프로그램을 통한 공개 추첨이었으며, 진행과정은 SNS 실시간 방송을 진행하였고, 현재도 SNS (페이스북)“성남노외”검색할 경우 당시 추첨방송 시청이 가능함.

- 추첨 결과는 성남시공영주차장 홈페이지에 2020년 8월 4일 ~ 9월 27일 까지 게시하였고, 추첨 대상자(기존 월정기 이용자, 대기자)에게 2020년 8월 4일 추첨 결과 및 확인 방법이 포함된 안내 문자를 신청인에게 발송한 내역을 확인하였으며, 대기자 순번은 신청순서에 따라 성남시공영주차장 홈페이지에서 확인이 가능하다는 것을 확인하였음.

□ 처리결과

- 신청인의 낙첨에 따른 아쉬운 부분은 공감하나 한정된 공영주차장의 균등한 이용기회 제공을 위해 공정하게 실시한 사항으로 판단되어 신청인에게 설명하고 본 고충민원에 대해“조사안내”로 종결함.

인도 신설 요청 – 조사안내

□ 민원 요지

- ○○구 ○○동 ○○초등학교 주변 주민 통행로 및 통학로 확보 요청

□ 신청인 주장

- ○○구 ○○동 000-0번지는 ○○초등학교 학생들의 통학로 및 인근 주민이 공원을 이용 하는 통행로인데 하루종일 주차가 되어 있어 위험하니 보도 설치 요청

□ 피신청인 주장

- ○○동 000-0번지 도로는 차선이 없는 일방통행로로 보도설치를 위한 최소폭(1.2m)은 확보가 가능한 부분이나, 상가방면에 보행자가 이용할 수 있는 보행자 통행로가 설치되어 있음.
- 불법 주차로 도로 이용이 어려운 상황에서 우측(공동주택아파트 방면)에 보도를 설치 할 경우 기존 도로폭이 협소해져 현재 교통 혼잡으로 인한 위험을 해소하기 어려움.

□ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 2020년 10월 21일 현장방문하여 현장을 확인한 결과 고충민원 대상지는 좌측 상가건물과 우측 공동주택 사이에 약 8m의 일방통행로로, 일방통행로에는 “불법 주·정차 단속구간” 현수막이 게첨 및 견인지역 표지판이 설치되어 있고, 보행로에는 단차 발생 및 노후된 상태였으며, 보행로를 침범하여 상가 주차 차량이 주차하고 있는 것을 확인하였음.
- 상가방면에 설치된 보행로에 대하여 ○○구 ○○과(○○○○팀)로 도로점용 허가여부를 유선으로 확인한 결과 도로점용 허가 필지가 없는 것으로 사유지 보행로 임을 확인하였고,
- ○○지구단위계획 시행지침
(2019.01.28.)상 상기 보행로는“보행자통행로”로 지정하고 있으며, 보행자통행로라 함은 대지내에 일반 보행자의 통행을 위하여 지정된 위치에 조성한 보도 또는 양측 도로 간의 보행연결이 가능하도록 대지내에 조성하여 상시 개방하는 통로를 말한다고 명시하고 있음.



- 이에 보도설치에 대한 관리부서 검토의견을 듣고자 ○○구 ○○과(○○○○팀)에 요청한 결과 보행자통행로가 설치되어 있고 고충민원 대상지에 보도 폭 1.2m를 설치할 경우 기존 도로폭이 협소해져 교통혼잡으로 인한 위험을 해소하기는 어렵고, 향후 보행 및 교통여건 변화에 맞춰 중장기 계획을 검토하겠다는 의견임.
- 따라서, 단기적으로는 불법 주·정차 단속부서인 ○○구 ○○○○과로 통보하여 지속적인 단속으로 보행자의 시인성을 확보하여 보행자의 통행에 안전을 확보하고 장기적으로는 피신청인의 검토의견 대로 향후 보행 및 교통여건 변화에 맞춰 중장기 계획으로 검토함이 타당할 것으로 판단됨.

□ 처리결과

- 기존 보행로에 파괴된 경계석은 ○○구 보도정비공사에 반영하여 정비 조치하도록 하였고, 해당 도로 내 보행의 시인성 확보를 위해 지속적인 불법 주·정차 단속을 요청하고, 장기적으로 보행 및 교통여건 변화에 맞춰 중장기 계획으로 검토할 계획임이 확인되어 민원인에게 설명하고 본 고충민원에 대해 “조사안내”로 종결함.

5

기각 사례

주정차위반 과태료 의견진술 심의에 대하여 - 기각

□ 민원 요지

- ○○구 ○○○동 ○○로 인근에서 주·정차위반 단속으로 과태료가 부과되었음. 보행상 장애를 가진 조부(지체장애3급)의 차량 승·하차를 돕기 위해 부득이하게 해당 장소에 주차를 하였지만 ○○구 의견진술 심의시 부결되었음.

□ 신청인 주장

- 도로교통법 제160조(과태료)제4항1호 ‘부득이한 사유’에는 과태료 처분을 할 수 없다고 명시되어 있음. 여기서 말하는 부득이한 사유는 도로교통법 시행규칙 제142조‘장애인복지법’에 따른 장애인의 승·하차를 돕는 경우에 해당함. 2019년 12월 불법 주·정차 위반건은 위와 같은 사유를 의견진술 하여 감면 되었으나 2020년 2월 불법 주·정차 위반건에 대하여는 같은 행정청임에도 불구하고 다른 처분이 내려졌음.

● 의견진술/이의신청목록

- 아래의 목록에서 의견진술/이의신청 접수에 대한 심사 결과를 확인하실 수 있습니다.
- 아래의 항목 중 ‘신청구분’을 클릭하시면 상세 정보 화면으로 이동합니다.

단속구	신청구분	차량번호	위반일시	접수일자	처리상태
구	의견진술		2019-11-29 16:41	2019-12-13	수용
구	의견진술		2020-02-06 08:26	2020-02-07	미수용

□ 피신청인 주장

- 2019년 12월은 CCTV 단속에 의한 적발로 신청인이 휴대폰 문자알림서비스 가입자 임에도 시스템 전송 오류로 단속 안내를 받지 못하고 적발된 점에 대하여 심의위원회 위원들이 의견진술을 수용 하여 면제처리 된 건이며, 2020년 2월은 현장 단속 적발로 신청인의 차량이 인도를 차단하고 곡각지점에 주차되어 일반시민들이 보행할 수 없도록 불편을 초래한 사실이 단속 당시 사진으로 확인되어 의견진술이 미수용 되었음.

□ 사실관계 및 판단

- ○○구 ○○○○과에 관련 자료를 요구하여 검토한바, 신청인이 주장하는 2019. 12월 주·정차위반 의견진술 심의회 시 위반차량 000루0000(2019. 11. 29. 16:17 단속)는 CCTV로 단속된 차량으로 휴대폰 문자알림서비스에 가입되어 있으나 확인 결과 단속 당시 문자알림 서비스 오류로 전송이 안되어 단속된 사항으로 심의위원회 심의 결과 의견진술을 수용(면제) 처리한 사항이며,
- 2020년 2월 수기 단속된 불법주·정차 위반 차량 000루0000 (2020. 2. 12. 08:26)는 단속 당시 운전자가 없었으며, 사람이 다니는 인도를 완전 차단 및 곡각지점에 주차하여 시민 불편을 초래하고 있어 심의위원회 심의결과 미수용(부과) 처리되었음.



□ 처리결과

- 불법 주·정차에 대한 심의 의견진술 심의에 대해 조사한바, 2020년 2월은 현장 단속 적발로 신청인의 차량이 인도를 차단하고 곡각지점에 주차되어 일반시민들이 보행할 수 없도록 불편을 초래한 사실이 단속 당시 사진으로 확인되어 의견진술이 미수용 되었음. 신청인의 주장과 같이 장애인의 인권이 보장되어야 함이 마땅하지만 기초질서 확립을 위한 10대 악성 불법 주·정차 단속을 널리 이해하여 주시기 바라며 위 건은 같은 행정청에서 다른 처분이 내려졌다고 볼 수 없어 민원인에게 설명하고 본 고충민원에 대해 “기각” 으로 종결함.

○○구 ○○동 000-0,0 건축물 대장 정정 요청 - 기각

□ 민원 요지

- ○○구 ○○동 000-0,0번지는 건축물대장 정정(축사→무허가 건물)요청

□ 신청인 주장

- ○○구 ○○동 000-0,0번지는 건축물대장이 없었으나, 2007년 9월경 ○○ 구청에서 건축물대장에 축사로 추가 등재하였고, 항공사진을 근거 삼아 정정을 요청하였으나 정정이 되지 않고 있으니 건축물 대장에 2007년 이전인 무허가 건물로 등재하여 주시기 바람.

□ 피신청인 주장

- 해당필지는 건축물대장 건축허가(79.7.20.) 및 사용승인(80.3.13.)을 득하여 1980.4.21. 건축물 대장이 생성된 것으로 2007년 건축물대장 변경(현황측량에 따른 지번추가)에 따라 추가 등재된 사항이 아니므로 무허가 건축물로 정정처리는 불가함.

□ 사실관계 및 판단

- “건축물대장 정정 요청”에 대하여 ○○구 ○○과의 업무 처리 상황을 확인한 결과, 개발제한구역 건축물관리 대장에는 건축주인 ○○○가 1979년 주택, 부속사, 축사로 건축허가를 득하여 1980년 사용승인된 것으로 공부상 명시되어 있으며, 신청인이 주장하는 2007년 건축물대장 변경은 추가 등재된 사항이 아니라 현황 측량에 따른 지번을 변경한 것으로 확인되었음.



개발제한구역 건축물관리대장 사진
(1980년 축사로 등재)

- 건축물대장 등재 이전에 무허가 건물에 살고 있었다는 근거로 제시한 항공사진상 건축물은 소유자가 불분명하고 거주 여부도 확인할 수 없는 등 객관적인 증빙자료가 될 수 없음.



현재 사진

□ 처리결과

- 공부(개발제한구역 내 건축물관리대장, 구 건축물대장) 및 현장사진, 무상증여 계약서의 내용 등이

건축물의 용도가 축사로 확인된바 신청인의 건축물대장 정정 처리는 불가한 것으로 판단되어
민원인에게 설명하고 본 고충민원에 대해 “기각” 으로 종결함.

6

이송[취하] 사례

연번	민원내용	조사유무	처리결과
1	불법 용도변경 원상복구 중 과도한 행정요구 신고	조사	각하
2	건축허가와 도로점용 불허 확인 요청	조사	취하
3	이행강제금 감면 여부 문의	비조사	이송
4	불법주정차 단속 요청	비조사	이송
5	금연건물 지정	비조사	이송
6	공무원 임용 문의	비조사	이송
7	건축물 철거 진동으로 인한 지하시설물 균열	비조사	이송

IV. 참고자료

1. 시민옴부즈만 자문위원 현황
2. 성남시 시민옴부즈만 설치 및
운영에 관한 조례
3. 성남시 시민옴부즈만 설치 및
운영에 관한 조례 시행규칙



IV. 참고자료

1

성남시 시민옴부즈만 자문위원 현황

직위	성명	소속	자문분야
공동위원장	김경희	시민옴부즈만	
공동위원장	오희성	시민옴부즈만	
위 원	채영호	법무법인(유)원 변호사	법률
위 원	임성택	법무법인(유)지평 변호사	법률
위 원	정상훈	가천대학교 도시계획학과 교수	도시계획
위 원	손경애	성남지역건축사회 회장	건축·토목
위 원	전승훈	가천대학교 조경학부 교수	환경
위 원	김채만	경기연구원 교통기술사	교통
위 원	장동석	성남시 주민자치협의회 고문	홍보

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

(제정) 2015.07.27 조례 제2890호

(일부개정) 2018.04.30 조례 제3169호 성남시 조례 용어 등 일괄개정 조례에 따름

(일부개정) 2019.07.15 조례 제3291호 성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례 부칙에 따름

(일부개정) 2019.09.16 조례 제3405호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지에 따라 성남시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하고 불합리한 행정제도를 개선하여 시민의 권익을 보호하고, 시민의 다양한 요구가 시정에 반영되도록 하여 시민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.<일부개정 2019.09.16.>

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 민원사항 중 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관의 위법·부당한 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다. 이하 같다) 및 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.<중전 제3호에서 이동 2019.09.16.>
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 시민옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.<본호개정 2019.09.16.>
3. “시민옴부즈만”이란 성남시 및 그 소속기관, 출연기관에 대한 고충민원의 처리와 이와 관련된 제도개선을 위하여 제5조에 따라 위촉된 사람을 말한다.<본호신설 2019.09.16.>

제3조(시민옴부즈만의 책무) ① 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)은 시민의 권리와 이익의 옹호자로서 공정하고 적절하게 그 직무를 수행하여야 한다.

② 시민옴부즈만은 그 직무수행에서 시와 유기적인 연계를 도모하고 직무를 원활히 수행하도록 노력하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

③ 시민옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적으로 이용하여서는 아니 된다.

제4조(시의 책무) 시는 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 그 독립성을 존중하고 적극 협조하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

제2장 시민옴부즈만 조직 등

제5조(시민옴부즈만의 구성 등) ① 옴부즈만의 정수는 2명으로 한다.<일부개정 2019.09.16.>

② 옴부즈만은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 다음 각 호의 사람 중에서 시의회의 동의를 얻어 성남시장(이하 “시장”이라 한다)이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상응하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사 직에 있거나 있었던 사람
3. 5급 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 사람

③ 옴부즈만의 임기는 4년으로 한다.<본항개정 2019.09.16.>

④ 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대한 자문을 하기 위하여 자문위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

⑤ 제4항에 따른 위원회의 조직과 운영에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

⑥ 위원회의 위원에게 「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 따라 수당과 여비 등을 지급할 수 있다.<일부개정 2019.07.15, 2019.09.16.>



제6조(옴부즈만추천위원회 설치·운영) ① 옴부즈만의 추천을 위하여 옴부즈만추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

② 추천위원회는 위원장을 포함한 7명 이내의 위원으로 구성하고 다음 각 호에 해당하는 사람을 시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산된 것으로 본다.

1. 부시장 및 인사업무 담당 실·국장<일부개정 2018.04.30.>
2. 성남시의회 의원 2명
3. 성남시 인사위원회 외부위원 1명
4. 변호사, 대학교수, 사회단체 대표 중 2명

③ 추천위원회의 위원장은 부시장이고 부위원장은 위원 중에서 호선하며 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 옴부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.<일부개정 2019.09.16.>

④ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에게 예산의 범위에서 「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.<일부개정 2019.07.15, 2019.09.16.>

제7조(직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다.

1. 신청인의 고충민원 조사·처리<본호개정 2019.09.16.>
2. 옴부즈만 스스로 인지한 사안의 채택조사, 집단민원 중재·조정 및 감사청구<일부개정 2019.09.16.>
3. 시정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고
4. 제도개선 등을 요구하기 위한 의견표명<일부개정 2019.09.16.>
5. 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재

② 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 예외로 한다.<일부개정 2019.09.16.>

1. 시의회에 관한 사항
2. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
3. 옴부즈만에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항
4. 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
5. 도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
6. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
7. 옴부즈만과 친족관계에 있거나 있었던 사람과 관련되는 사항
8. 옴부즈만이 해당 사안에 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항<일부개정 2019.09.16.>

③ 옴부즈만 본인이 제2항제7호 또는 제8호의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 조사·처리 과정을 회피할 수 있다.

제8조(직무 관할) 옴부즈만이 제7조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.<일부개정 2019.09.16.>

1. 시 및 그 소속행정기관
2. 시가 출자·출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무 수탁기관

제9조(직무상 독립과 신분보장) 시장은 옴부즈만이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 면직 또는 해촉 할 수 없다.

1. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제15조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우<일부개정 2019.09.16.>
2. 신체·정신상의 이상으로 직무를 수행할 수 없을 경우
3. 제10조에 따른 경직 금지 의무에 위반한 경우<일부개정 2019.09.16.>

제10조(비밀유지 의무) 옴부즈만은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며 그 직을 사임한 후에도 같다.

제11조(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. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

- 제12조(검직 등의 금지)** ① 옴부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 검직할 수 없다.
- ② 옴부즈만은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 검직할 수 없다.

제3장 고충민원의 처리 등

제13조(고충민원의 신청) 고충민원은 시와 소속기관, 시에서 권한을 위임받은 법인·단체·기관이 행한 행위에 대하여 누구든지 옴부즈만에게 신청할 수 있다.<일부개정 2019.09.16.>

제14조(고충민원의 신청절차) ① 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 옴부즈만에게 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.<일부개정 2019.09.16.>

1. 고충민원을 신청하고자 하는 사람의 성명 및 주소(법인 그 밖의 단체에 있어서는 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지 및 대표자의 성명)
 2. 고충의 신청목적 및 사실이 있었던 일시
 3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항
- ② 고충민원의 신청은 대리인이 할 수 있다.

제15조(고충민원의 조사 등) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 조사에 착수하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

- ② 제1항에 따른 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정될 경우에는 해당 고충민원을 조사하지 아니할 수 있다.
1. 제7조제2항에 해당될 경우<본조개정 2019.09.16.>
 2. 신청인이 고충민원 신청 원인이 된 사실과 이해관계가 없는 경우<본조개정 2019.09.16.>
 3. 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과한 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 예외로 한다.<일부개정 2019.09.16.>
 4. 고충민원이 허위이거나 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니하다고 인정될 경우<일부개정 2019.09.16.>
- ③ 옴부즈만은 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우와 고충민원 처리기간이 1개월 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충민원을 신청한 사람에게 조속히 통보하여야 한다.

제16조(시에 통보) <본조제목개정 2019.09.16.>

- ① 옴부즈만은 고충민원 또는 스스로 인지한 사안(이하 “고충민원 등”이라 한다)을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보하여야 한다.
- ② 옴부즈만은 고충민원 등의 조사를 위하여 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취하거나 실제조사에 필요한 협조를 요청할 수 있으며, 감사관에게 서면으로 감사를 청구할 수 있다.<일부개정 2019.09.16.>

제17조(고충민원 조사결과 통지) <본조제목개정 2019.09.16.> 옴부즈만은 고충민원의 조사결과 및 조치내용을 신청인과 시에 지체 없이 통지하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

제18조(권고 또는 의견표명) ① 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 성남시장 또는 수임·수탁기관의 장(이하 “단체장”이라 한다)에게 시정을 권고할 수 있고, 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 단체장에게 의견을 표명할 수 있다.<본조개정 2019.09.16.>

- ② 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우 단체장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.<본조개정 2019.09.16.>

제19조(권고 또는 의견표명의 존중) 옴부즈만에게 제18조에 따른 권고 또는 의견을 받은 단체장은 이를 존중하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

제20조(조치결과 등 요구) ① 옴부즈만은 제18조에 따라 권고 또는 의견표명을 한 경우 시에 그 조치결과와 통보를 요구할 수 있다.<일부개정 2019.09.16.>

- ② 제1항에 따라 조치결과를 요구받은 경우 시는 15일 이내에 옴부즈만에게 통보하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>
- ③ <삭제 2019.09.16.>

제21조(공표) ① 옴부즈만은 제18조에 따른 권고, 의견표명 내용과 제20조제2항에 따른 통보내용을 공표할 수 있다.<일부 개정 2019.09.16.>

② 옴부즈만은 제1항에 따른 공표 시 인적사항 등 개인정보에 관한 사항을 보호하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

제4장 옴부즈만에 대한 협조·지원

제22조(사무기구) 시장은 옴부즈만에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 기구를 둘 수 있다.

제23조(인력 및 예산지원) 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무수행을 위하여 필요한 인력 및 예산을 지원할 수 있다.

제24조(운영상황의 보고 등) 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.<본조개정 2019.09.16.>

제25조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙<제정 2015.07.27 조례 제2890호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<일부개정 2018.04.30. 조례 제3169호 성남시 조례 용어 등 일괄개정 조례>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<일부개정 2019.07.15. 조례 제3291호 성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 폐지) (생략)

제3조(경과조치) (생략)

제4조(다른 조례의 개정) [1] ~ [3] (생략)

[4] 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제5조제6항 중 “「성남시각종위원회실비변상조례」”를 “「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」”로 한다.

제6조제5항 중 “「성남시각종위원회 실비변상조례」”를 “「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」”로 한다.

[5] ~ [116] (생략)

부칙<일부개정 2019.09.16. 조례 제3405호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙

(제정) 2015.09.07 규칙 제1795호

(일부개정) 2019.12.02 규칙 제1924호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 시민옴부즈만의 운영

제2조(시민옴부즈만) 성남시장(이하 “시장”이라 한다)은 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.<일부개정 2019.12.02.>

제3조(자문위원회의 구성·운영) ① 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제5조제4항에 따른 자문위원회(이하 “위원회”라 한다)는 위원장을 포함한 11명 이내의 위원으로 구성하되, 위원 중 어느 한쪽의 성(性)이 10분의 6을 넘지 않도록 노력하여야 한다.<일부개정 2019.12.02.>

② 옴부즈만 2명이 공동위원장이 되고, 부위원장은 공동위원장이 지명한다.<일부개정 2019.12.02.>

③ 공동위원장은 다음 각 호의 하나에 해당하는 사람을 위원으로 위촉하고 별지 제2호서식의 위촉장을 교부하여야 한다.<일부개정 2019.12.02.>

1. 도시계획, 건축, 토목, 환경, 교통 등의 관련분야 대학교수
2. 도시계획, 건축, 토목, 환경, 교통 등의 관련분야 기술사 또는 건축사 등으로 해당 직종에서 5년 이상 실무경험이 있는 사람
3. 그 밖에 고충민원 처리관련 전문지식과 실무경험이 풍부하다고 옴부즈만이 인정하는 사람
- ④ 위원의 임기는 2년으로 하되 한 차례만 연임할 수 있으며, 보궐 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.<일부개정 2019.12.02.>
- ⑤ 위원회의 회의는 격월로 개최함을 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>
- ⑥ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.<일부개정 2019.12.02.>

제4조(자문위원회의 기능) 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.<일부개정 2019.12.02.>

1. 고충민원 중 전문적인 지식을 필요로 하는 사항
2. 운영상황보고서
3. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항<일부개정 2019.12.02.>

제5조(위원의 제척·기피·회피 등) ① 위원은 심의의 공정을 기하기 위하여 자기와 직접 이해관계가 있는 안건의 심의에는 참여할 수 없다.

② 위원은 관계인의 요청에 따라 심의에서 제외될 수 있다.

③ 위원은 자신에게 안전심의의 공정을 기할 수 없는 사유가 있는 경우 심의를 회피할 수 있다.

제6조(위원의 해촉) <본조제목개정 2019.12.02.> 위원장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 위원을 해촉할 수 있으며, 그 사유를 위원들에게 알려야 한다.<일부개정 2019.12.02.>

1. 장기간의 치료를 요하는 질병이나 6개월 이상의 장기출타 등으로 직무를 수행하기 어려운 경우<일부개정 2019.12.02.>
2. 위원이 심의안건과 이해관계가 있음을 감추고 심의에 참여한 경우
3. 위원이 위원회 업무를 통하여 알게 된 비밀을 누설하거나, 위원회의 정보를 이용하여 사적이익을 추구한 경우



제7조(의견청취) 위원장은 제4조의 심의사항에 관하여 위원회에 이해관계인, 관계 공무원, 관계 기관의 직원 또는 전문가를 출석시켜 의견을 청취할 수 있다.

제8조(이해관계에 있는 기업 등) 조례 제12조제2항에 따른 "시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체"란 성남시(이하 "시"라 한다)의 보조금을 받거나 시와 도급 등 계속적 유상계약의 관계에 있는 기업체 또는 단체를 말한다.

제3장 고충민원 처리 등

제9조(고충민원 신청서 등) ① 조례 제13조에 따른 고충민원 신청은 별지 제3호서식의 고충민원 신청서를 제출하여야 한다.

② 조례 제14조제1항 단서에 따라 구두로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수자가 신청서를 작성하여 신청인이 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.

③ 읍부즈만이 고충민원을 접수한 때에는 별지 제4호서식의 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다.

제10조(신청서의 보완) ① 읍부즈만은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

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

③ 읍부즈만은 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다.

제11조(신청의 취하) 신청인은 읍부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제12조(정당한 사유 등) ① 조례 제15조제2항제3호에 단서의 정당한 사유가 있는 경우란 다음의 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 고충에 관계되는 사실이 1년이 경과한 후 처음으로 알려진 때
2. 천재지변 등으로 신청기간을 경과한 때
3. 고충의 원인이 되는 사실이 계속되고 있을 때

② 제1항에서 규정하는 정당한 사유가 있는 경우를 인정할 때에는 시민의 권리와 이익을 보호한다는 취지를 유념하여야 한다.
<일부개정 2019.12.02.>

제13조(고충민원조사 제외 등 통보) 조례 제15조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제6호서식의 고충민원조사 제외통보서로써, 같은 조 제3항에 따라 고충민원조사가 1개월 이상 소요되는 경우에는 별지 제7호서식의 고충민원처리지연통보서로써 통보하여야 한다.

제14조(반복·단순 고충민원의 처리) ① 읍부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에는 이후 신청되는 사안에 대하여는 종결처리 할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>

② 읍부즈만은 고충민원 내용이 단순한 사항인 경우에는 시의 관계 부서에서 처리하게 할 수 있다.

③ 읍부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 아니한 사람이 신청한 고충민원에 대하여는 이를 종결 처리할 수 있다.

제15조(고충민원조사 실시의 통보) 조례 제16조제1항에 따른 고충민원 등을 조사할 경우에는 시의 소관부서에 별지 제8호서식의 고충민원조사 통보서에 따라 통보하여야 한다.

제16조(신분증의 휴대 등) 조례 제16조제2항에 따라 고충민원조사를 실시할 경우에는 신분증을 표시하는 별지 제9호서식의 증명서를 휴대하여 관계인 등에게 제시하여야 한다.

제17조(고충민원조사 결과의 통보) 조례 제17조에 따른 고충민원 신청인에 대한 통보는 별지 제10호서식의 고충민원조사 결과 통보서에 따른다.

제18조(합의 권고 및 조정절차) ① 읍부즈만은 조사 중이거나 조사가 완료된 고충민원의 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>

② 제1항에 따라 당사자 간 합의가 이루어진 경우나 당사자 간 자발적인 합의가 이루어진 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 읍부즈만이 이를 확인 한다.<일부개정 2019.12.02.>

제19조(권고, 의견표명 등의 통지) ① 조례 제18조에 따른 권고 또는 의견표명은 별지 제11호서식의 고충민원처리 권고(의견표명)서에 따라 해당기관에 통지한다.<중전 제목외 부분에서 이동 2019.12.02.>

② 시는 조례 제20조제2항에 따라 조치결과를 요구받은 경우에는 시장의 결재를 받아 읍부즈만에게 통보하여야 한다.<본항 신설 2019.12.02.>

제20조(권고, 의견표명의 재심의) 시는 조례 제18조에 따른 권고 또는 의견 표명대로 조치하기가 곤란할 경우에는 읍부즈만에게 그 사유를 기재 하여 문서로 통보한다. 이 경우 읍부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>

제21조(시정 등 조치의 통보) 조례 제20조제2항에 따른 시정 등의 조치의 통보는 별지 제12호서식의 고충민원 권고(의견표명) 조치결과 통보서에 따른다.

제22조(이행실태의확인·점검을 위한 자료제출 요청) ① 읍부즈만은 조례 제18조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요한 경우에는 점검대상이 되는 시 및 소속기관에 다음 각 호의 사항을 요청 할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>

1. 관계서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 읍부즈만이 필요하다고 인정하는 조치<일부개정 2019.12.02.>

② 제1항에 따른 요청을 받은 시 및 소속기관은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.<일부개정 2019.12.02.>

제23조(권고, 의견표명 등의 공표 방법) 조례 제21조에 따른 권고, 의견표명 또는 통보내용의 공표는 시보와 시 홈페이지에 공고함으로써 한다.

제4장 시민읍부즈만에 대한 협조·지원

제24조(사무기구 설치 등) 조례 제22조에 따른 사무기구는 다음 각 호와 같다.

1. 사무기구는 감사관 소속으로 두고 사무의 운용은 읍부즈만이 관할한다.<일부개정 2019.12.02.>
2. 사무기구에는 2명 이상 3명 이하의 공무원을 둘 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>
3. 사무기구 직원은 읍부즈만의 활동 및 그에 관한 사무를 지원한다.<일부개정 2019.12.02.>

제25조(공인의 사용) ① 읍부즈만이 발송·교부하는 문서에 사용하기 위하여 별도의 공인을 사용한다.<일부개정 2019.12.02.>

② 읍부즈만 공인의 각인 및 사용은 「성남시 공인 조례」와 「성남시 공인 조례 시행규칙」을 따른다.

제26조(운영상황의 보고) ① 조례 제24조에 따른 운영상황의 보고는 매년 12월말까지의 고충민원 처리사항 운영 결과를 다음 연도 2월말까지 보고하여야 한다.

② 제1항에 따라 보고한 운영상황은 제23조의 방법으로 공고하여야 한다.

부칙<제정 2015. 9. 7. 규칙 제1795호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙<일부개정 2019.12.02. 규칙 제1924호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙(별지 제3호서식)

고충민원 신청서				처리기간
				30일
접 수 번 호			접 수 일 자	
신청인	성명		생 년 월 일	
	주소		전 화 번 호 (이 동 전 화)	
대표자 (대리인)	성명		생 년 월 일	
	주소		전 화 번 호 (이 동 전 화)	
	신청인과의 관계		대리신청 이유	
민 원 제 목				
민 원 내 용		『고충민원 신청의 목적 및 이유, 원인이 된 사실내용』		
기타 참고사항		· 소송 또는 다른 불복구제 절차의 신청유무 : · 다른 기관에 고충민원을 신청한 경우 기관의 명칭 및 신청내용 :		
년 월 일 신청인 (서명 또는 날인)				
※ 신청인이 구술로 신청하였을 경우 이 신청서는 신청인(대리인) 가(이) 년 월 일 성남시 시민 옴부즈만에게 ()사유로 구술하는 내용을 본인이 듣고 작성하였습니다. 작성자(직급) 신청인 성명 (서명 또는 날인) 성남시 시민옴부즈만 귀하				
※ 유의사항 ① 이 란이 부족한 경우에는 별지에 기재하여 주십시오. ② 모든 내용은 정확하게 기재하여 주십시오.				

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙(별지 제5호서식)

고충민원 접수증				
접수번호			민원제목	
신 청 인				
피신청인				
접 수 자	직 위 (직 급)		성 명	(서명 또는 인)
위와 같이 고충민원 신청서를 접수하였음을 확인합니다. 년 월 일 성남시 시민옴부즈만 (인)				



성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙(별지 제8호서식)

고충민원조사 통보서	
접수번호	
신 청 인	
성남시장귀하 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 제16조제1항에 따라 귀 부서 소관 사항에 대하여 다음과 같이 조사함을 통보하오니 협조하여 주시기 바랍니다. 년 월 일 성남시 시민옴부즈만 (인)	
제 목	
조사기간	
조사목적, 내용, 자료 제출 등	
소관부서	관 · 국 · 소 · 구 과

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙(별지 제10호서식)

고충민원조사 결과 통지서	
접수번호	
신 청 인	
「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 제17조에 따라 년 월 일 자로 귀하께서 신청하신 고충민원에 대하여 다음과 같이 조치하였음을 통지합니다. 년 월 일 성남시 시민옴부즈만 (인)	
민원제목	
민원내용	
조사결과 (조치내용)	

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙(별지 제11호서식)

고충민원처리 권고(의견표명)서	
접수번호	
신 청 인	
성남시장 귀하 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 제18조에 따라 년 월 일 자로 접수된 고충사항에 대하여 조사한 결과, 다음과 같이 권고(의견표명) 하오니 같은 조례 제20조에 따라 15일 이내에 조치 결과를 통보하여 주시기 바랍니다. 년 월 일 성남시 시민옴부즈만 (인)	
민원제목	
조사결과	
권고, 의견표명의 목적 및 내용	
소관부서	관 · 국 · 소 · 구 과

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙(별지 제12호서식)

고충민원 권고(의견표명) 조치결과 통보서	
접수번호	
신청인	
성남시 시민옴부즈만 귀하 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 제19조에 따라 년 월 일 자로 권고(의견표명)하신 내용에 대하여 다음과 같이 조치하였기에 통보합니다. 년 월 일 성 남 시 장 (인)	
민원제목	
권고(의견표명)의 내용	
조치내용	
소관부서	관 · 국 · 소 · 구 과 팀 담당자 : 전화번호 :