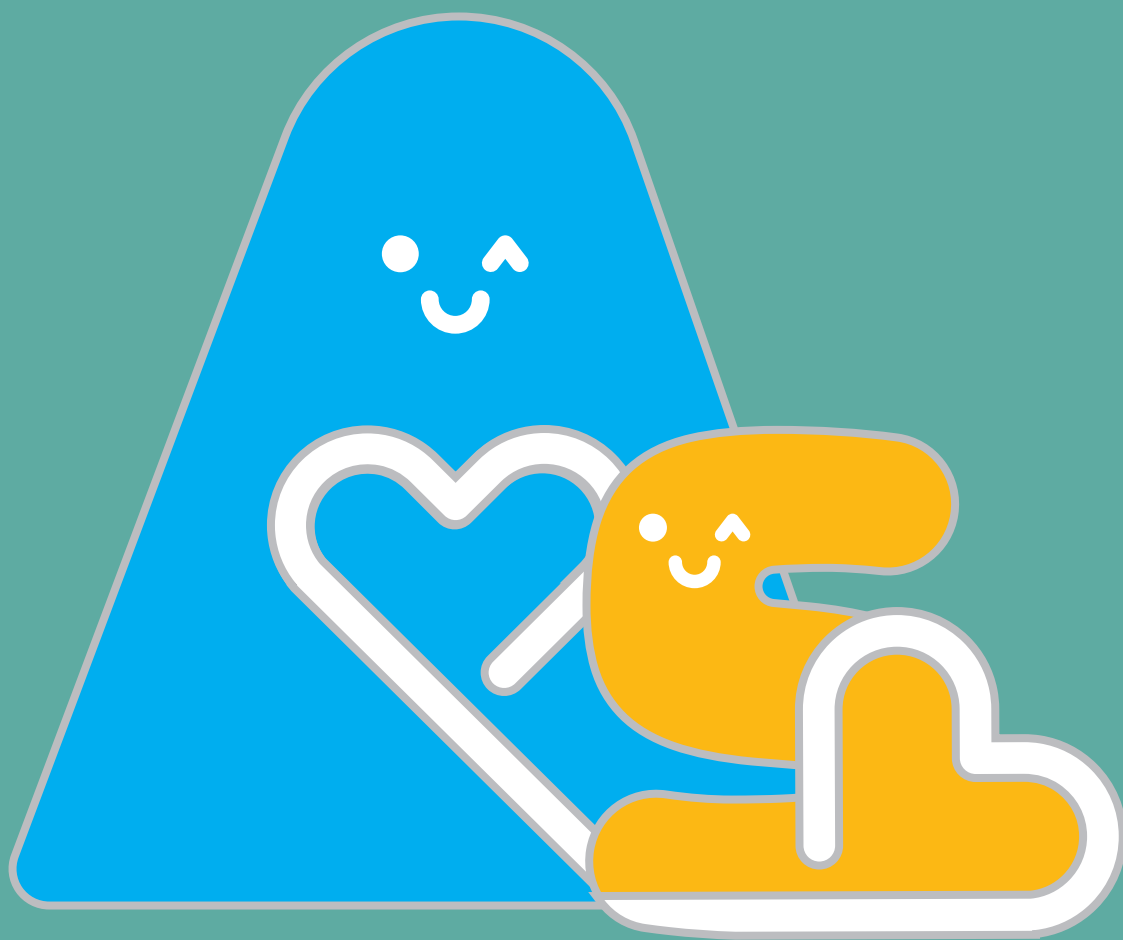


2020년
안산시 시민옴부즈만
운영상황보고서



목 차

I. 총평

1. 시민옴부즈만 인사말	06
2. 2020년 시민옴부즈만 활동 개요	07
3. 2021년 시민옴부즈만 운영 방향	09

II. 옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만의 개념	12
2. 옴부즈만 제도의 필요성	12
3. 옴부즈만의 기능, 특징과 효용성	12

III. 시민옴부즈만의 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진 경과	16
2. 안산시 시민옴부즈만 소개	18
3. 시민옴부즈만 운영 일반	19
4. 고충민원 처리 절차	20

Ⅳ. 시민옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 처리 현황	24
2. 옴부즈만 고충민원 등 접수·처리 명세	24
3. 고충민원 주요 처리 사례	25
가. 인용 사례	25
나. 기각 사례	31
다. 각하 사례	33

Ⅴ. 부록

1. 시민옴부즈만 홍보 현황	36
2. 시민옴부즈만 활동 현황	38

Ⅵ. 관련규정

1. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	44
2. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령	49
3. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	54
4. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	58
5. 민원 처리에 관한 법률	76
6. 전자정부법	86
7. 안산시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정	92

Ⅰ. 총평

1. 시민옴부즈만 인사말
2. 2020년 시민옴부즈만 활동 개요
3. 2021년 시민옴부즈만 운영 방향

I. 총평

1. 시민옴부즈만 인사말

안산시는 면적 156,332km²에 인구 70만 9천여 명(내국인은 65만 4천여 명, 등록외국인은 5만 5천여 명)이 거주하는 거대 도시입니다. 행정조직은 6국 38과, 3직속기관, 7사업소, 2구 25동으로 이루어져 시민 생활을 지원하고 있습니다¹⁾.

지방자치단체의 행정이 갈수록 복잡·다양화되고 이해관계자 간의 갈등이 심화되어 행정기관에 대한 시민들의 고충 민원이 증가함에 따라 이를 해결하고, 시민과 행정기관 간의 갈등을 완화하며 시민의 권리를 구제할 수 있는 기능이 더욱 필요하게 되었습니다.

이에 따라 안산시는 제3자의 중립적 위치에서 안산시 또는 시 소속 행정기관의 위법·부당한 행정행위를 조사하여 이를 시정 및 제도 개선하도록 권고함으로써 시민들의 고충민원을 해소하고자 2020. 7. 1. 옴부즈만 2명으로 구성된 안산시 시민옴부즈만을 개소한 후, 2020. 10. 5. 옴부즈만 1명을 추가 위촉하여, 현재 총 3명의 시민옴부즈만이 활동하고 있습니다.

안산시 시민옴부즈만은 공정하고 객관적인 고충민원 처리로 행정불신 해소에 기여하고 있습니다. 또한 지금까지는 행정처분 부서의 위법·부당한 행정처분에 대한 고충민원을 당해 처리부서 또는 해당기관 감사부서에서 처리함으로써 객관성 확보가 다소 미흡했으나, 이를 제3자의 입장인 시민옴부즈만에서 공정하고 객관적으로 처리함으로써 행정불신 완화 및 민원 해소에 기여할 것으로 기대합니다. 그리고 민원인의 주장에 합리적인 이유가 있는 경우에는 이를 시정하도록 권고함으로써 시간적 경제적으로 불필요한 소송비용을 절감할 수 있을 것으로 기대합니다.

아울러 「안산시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정」 제4조 및 제5조의 규정에 따라 안산시 시민옴부즈만의 시정권고·의견표명을 이행한 경우에는 감사를 받는 공무원이 고의나 중대한 과실이 없는 것으로 추정되는 면책요건을 충족하게 됨으로써 법적 해석에 어려움을 겪고 있는 행정처리 공무원들에게 많은 도움이 되리라 기대하고 있습니다.

저희 시민옴부즈만은 시민들의 권익보호와 공무원들의 업무처리에 대한 상담에 성심성의껏 임할 계획이오니 많은 관심과 격려를 부탁드립니다.

2021. 2.

안산시 시민옴부즈만

1) 2020. 9. 기준임

2. 2020년도 시민옴부즈만 활동 개요

가. 민원의 종류

행정기관은 「민원 처리에 관한 법률」 제2조의 규정에 따라 시민들로부터 법정민원²⁾, 질의민원³⁾, 건의민원⁴⁾, 기타민원⁵⁾ 등 일반민원을 접수·처리하고 있다.

또한 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조의 규정에 따라 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 접수·처리하고 있다.

나. 안산시의 민원 접수·처리 현황

안산시는 시민들의 생활불편사항에 대한 일반민원과 고충민원을 해소하기 위하여 새울상담민원창구와 안산시민원상담콜센터, 유기한민원창구를 개설·운영하고 있다.

새울상담민원은 「민원 처리에 관한 법률」 제8조와 「전자정부법」 제7조의 규정에 따라 감사원, 국민권익위원회, 경기도, 안산시의 홈페이지 등 민원신고창구를 통하여 민원을 접수·처리하고 있다.

안산시 민원상담콜센터는 전화 또는 인터넷 등을 통한 시민으로부터의 문의·신고·건의 등 단순 민원사항에 대하여 신속하고 정확하게 응대하여 주는 종합민원시스템으로 2012. 8. 8.부터 「안산시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 조례」에 따라 연중무휴로 운영⁶⁾하고 있다.

유기한민원은 「민원 처리에 관한 법률」 제2조와 「안산시 민원 처리 규정」 제3조 및 제4조의 규정에 따라 창구 즉결 민원을 제외한 1일 이상의 처리기한이 소요되는 민원(허가·승인·면허·인가·등록·확인 등)으로서 민원사무처리기준표에 규정된 처리기한 내에 접수·처리한다.

안산시에서 접수·처리한 민원사항은 2016년도에 593,124건이었으나 2020년도에는 21% 늘어난 723,241건에 이른다.

2) 법령 등에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허 등을 신청(건축허가신청 등)하거나 장부·대장에 등록·등재를 신청(의약품 특허목록 등재 신청 등)하고, 특정한 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청(인감증명서 발급 등)하는 민원

3) 법령·제도 등 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원

4) 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원

5) 단순한 행정절차 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원

6) 이용시간: 평일은 08:00~19:00, 주말·공휴일은 09:00~18:00

이용방법: 전화상담(1666-1234, 031-430-8100)

SNS상담(<http://twitter.com/ansan-minwon>, <http://www.facebook.com/ansanminwon>)

연도별 민원 접수 · 처리결과

(단위: 건)

연도별	계	새울상담민원	민원콜센터	유기한민원
합 계	3,197,154	323,497	2,148,950	724,707
2020년 ⁷⁾	723,241 (121%)	111,045	475,894	136,302
2019년	657,942 (110%)	107,639	408,147	142,156
2018년	617,712 (104%)	45,621	410,759	161,332
2017년	605,135 (102%)	30,973	430,381	143,781
2016년	593,124 (100%)	28,219	423,769	141,136

다. 안산시 시민옴부즈만의 고충민원 접수 · 처리현황

안산시는 시민들의 생활불편사항을 해소하기 위하여 2020. 7. 1. 옴부즈만 2명으로 안산시 시민옴부즈만을 개소한 이래 2020. 10. 5. 옴부즈만 1명을 추가 위촉하여 총 3명의 시민옴부즈만이 활동 중이다.

안산시 시민옴부즈만은 고충민원을 주요 대상으로 처리하고 있으며 안산시 시민옴부즈만이 2020. 7. 1.부터 2020. 12. 31.까지 접수 · 처리한 고충민원 접수 · 처리건수는 총 23건이다.

고충민원 처리 현황

(단위: 건)

구분	접수건수 합계	처리완료								처리중
		소계	조정	의견표명	심의안내	기각	각하	이송	상담	
건수	23	19	1	2	2	3	1	2	8	4

안산시시민옴부즈만은 행정처분에 대한 반복적인 민원과 빠른 시간 내에 처리해야만 그 손해를 방지할 수 있는 시급성을 요하는 민원, 그리고 처리 지연으로 민원인의 이익에 중대한 손해를 끼칠 수 있는 민원 등 반복성, 시급성, 중대성이 있는 고충민원을 제3자의 입장에서 공정하고 객관적으로 처리함으로써 행정불신 완화와 민원 해소에 기여하고 있다.

7) 2020. 12. 18. 기준임

3. 2021년 시민옴부즈만 운영 방향

안산시 시민옴부즈만은 2020. 7. 1. 개소한 후, 시민들과 안산시 공무원들에 대하여 시민옴부즈만의 필요성과 역할을 홍보하고 시민들에 대한 열린 소통창구로서의 정착에 중점을 두었다고 볼 수 있다.

2021년도에는 시민옴부즈만 운영 활성화에 그 목표를 설정하고 고충민원의 사각지대를 해소하고 그 외연을 넓히는 데 중점을 두고자 한다.

이를 위하여 “찾아가는 시민옴부즈만”을 실천하여 적극적으로 고충민원을 발굴하여 해소하도록 노력할 계획이다.

현재 시민옴부즈만 3명이 모든 민원인을 직접 찾아가서 고충민원을 듣고 그 해결방안을 마련하기에는 시간적으로나 효율성 측면에서 다소 한계성이 있다고 본다.

따라서 안산시 시민옴부즈만은 안산시 고충민원 처리부서인 감사관과 시민소통관 등 유관 부서와 협조하여 감사관과 시민소통관 등으로부터 접수된 반복적이고, 시급성이 있으며, 그 피해가 중대하다고 판단되는 고충민원을 상호 협조 처리하여 시민 불편사항을 해소하는데 중점을 둘 계획이다.

또한 안산시민들이 안산시장에게 제기한 반복민원과 집단민원에 대해서도 찾아가는 민원으로 파악하여 고충민원 해소방안을 마련하도록 노력할 계획이다.

더불어 안산시 시민옴부즈만은 국민권익위원회 주관 지방옴부즈만 협의회 활동도 적극적으로 참여하여 안산시 시민옴부즈만이 한층 더 시민들과 함께 친화하고 발전되어 가는 계기를 마련하고자 한다.

II. 옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만의 개념
2. 옴부즈만 제도의 필요성
3. 옴부즈만의 기능, 특징과 효용성

II. 옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만의 개념

옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(agent)이란 의미로 시민의 고충민원을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하고 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람을 말한다.

2. 옴부즈만 제도의 필요성

행정기능이 확대됨에 따라 행정재량의 영역이 복잡 다양화되고, 그에 대한 민원 영역도 확대되는 추세이다. 따라서 옴부즈만이 민원인 당사자 또는 행정처리 담당자가 아닌 제3자의 시각에서 객관적이고 공정하게 검토하여 의견을 제시함으로써 시민의 행정에 대한 불신을 완화하고 행정의 수용성을 증대하는데 기여할 수 있다.

3. 옴부즈만의 기능, 특징과 효용성

가. 옴부즈만의 기능

■ 행정에 대한 감시 및 통제 기능

옴부즈만은 주민의 신청에 따라 행정처분에 대한 위법·부당 여부를 검토하고 시정권고 또는 의견표명 등을 하게 되므로 시민의 눈으로 행정에 대한 감시 및 통제기능을 수행한다.

■ 갈등조정 기능

옴부즈만은 행정기관과 주민의 중간자적 입장에서 사법적 구제 수단을 통하여 해결하기 어려운 분쟁에 대하여도 비용의 부담 없이 조사 및 조정 기능을 할 수 있으므로 효율적인 갈등조정기능을 수행할 수 있으며, 특히 취약계층에 대한 안전장치로서의 기능을 할 수 있다.

■ 행정개혁기능

행정업무는 선례를 존중하는 속성이 있어, 시대의 변화 등에 따라 불합리한 경우에도 관행이 변화되기 어려우나, 옴부즈만 활동을 통하여 위법 또는 부당한 행정관행이 변화될 수 있도록 유도하는 기능을 할 수 있다.

나. 옴부즈만의 특징

- 옴부즈만은 입법부 및 행정부로부터 독립성과 중립성을 가진다.
- 옴부즈만은 행정, 법률 등에 전문성을 가진 인사 중에서 인격과 덕망을 갖춘 사람이 선임되므로, 그 처리 결과의 전문성을 기대할 수 있다.
- 행정소송, 행정심판 등의 구제절차보다 간소하며, 민원인 입장에서 저비용의 해결 수단으로서 취약계층의 접근성이 뛰어나다.

다. 옴부즈만의 효용성

- 옴부즈만은 행정업무에 대한 조예가 깊은 전문가가 시민의 시각에서 행정행위를 검토하여 위법·부당성을 판단하게 되므로, 옴부즈만이 내린 판단에 대하여는 민원인뿐만 아니라 해당 행정기관의 수용성이 상대적으로 높을 수 있다. 따라서 옴부즈만 제도는 지역 주민의 권익을 보호할 뿐만 아니라, 주민의 부당한 문제제기로 인한 행정력 낭비를 효율적으로 방지할 수 있다.
- 옴부즈만의 처리 권한은 시정권고 또는 의견표명에 그치지만, 그 판단결과가 민원인과 해당 기관에게 통보될 뿐만 아니라 연간 운영상황의 형태로 의회 및 시장에게 보고되므로, 행정기관에서는 처음 처리 단계부터 한층 더 주의를 기울여 신중한 업무처리를 하게 됨으로써 장기적으로는 민원 발생을 감소시킬 것으로 기대할 수 있다.

Ⅲ. 시민옴부즈만의 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진 경과
2. 안산시 시민옴부즈만 소개
3. 시민옴부즈만 운영 일반
4. 고충민원 처리 절차

Ⅲ. 시민 옴부즈만의 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진 경과

가. 도입 배경

안산시는 대민행정 처리 과정에서 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 다양한 고충민원과 이해관계자 간의 대립 및 사회적 갈등이 증가함에 따라 이를 제3자의 중립적 입장에서 해결할 수 있는 독립적 조직으로 「안산시 시민 옴부즈만」을 설치하게 되었다.

나. 추진 경과

- 2019. 5.21. 안산시 시민옴부즈만 운영 기본방안 수립
- 2019.11. 8. 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
- 2020. 1.29. 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2020. 3.11. 안산시 시민옴부즈만 공개모집(1차) 공고
- 2020. 4. 9. 안산시 시민옴부즈만 위촉대상자 선정(1차)
- 2020. 4.29. 안산시의회 시민옴부즈만 임명 동의(제262회 임시회)
- 2020. 6.29. 안산시 시민옴부즈만 공개모집(2차) 공고
- 2020. 7. 1. 안산시 시민옴부즈만 위촉 및 업무개시(이영갑 · 함정규 위원)
- 2020. 7.17. 안산시 시민옴부즈만 위촉대상자 선정(2차)
- 2020. 9.18. 안산시의회 시민옴부즈만 임명 동의(제265회 임시회)
- 2020.10.5. 안산시 시민옴부즈만 추가 위촉(김성환 위원)

2020. 7. 1. 시민옴부즈만 이영갑 위원, 함정규 위원 위촉식



2020. 10. 5. 시민옴부즈만 김성환 위원 위촉식



2. 안산시 시민옴부즈만 소개

가. 안산시 시민옴부즈만

안산시 시민옴부즈만은 안산시 또는 안산시 소속 행정기관에서 행한 위법·부당한 행정행위에 대하여 제3자의 중립적 위치에서 조사·판단하고 시정권고 및 제도개선을 통해 시민들의 고충민원을 해결하며, 시민들의 권익이 침해당하지 않도록 돕기 위해 활동하는 사람이다.

나. 안산시 시민옴부즈만 구성

- 위원정수: 3명(안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제4조 제1항)
- 임 기: 2년, 1회 연임 가능(위 조례 제4조 제3항)
- 지원인력: 안산시 소속 공무원 1명(위 조례 제15조)

다. 안산시 시민옴부즈만 현황



이 영 갑 시민옴부즈만(대표: 2020. 7. 1.~2022. 6. 30.)

- 전, 감사원 감사관
- 전, 안산시 감사관



함 정 규 시민옴부즈만(부대표: 2020. 7. 1.~2022. 6. 30.)

- 전, 상하이총영사관 부총영사
- 현, 동양대학교 초빙교수



김 성 환 시민옴부즈만(2020. 10. 5.~2022. 10. 4.)

- 전, 공정거래위원회 카르텔조사국장 등(고위공무원)
- 전, 주미국 대한민국대사관 공사참사관(경쟁협력관)

3. 시민옴부즈만 운영 일반

가. 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회 설치 및 운영에 관한 법률」
- 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」
- 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

나. 시민옴부즈만의 기능(안산시시민옴부즈만구성및운영에관한조례 제3조)

- 주민들의 권익보호·구제와 관련된 사항과 주민이 신청한 고충민원에 대한 조사·처리 및 이와 관련한 시정권고 또는 의견표명
- 안산시장 및 안산시의회가 고충민원과 관련하여 옴부즈만에게 위임·의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
- 주민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
- 국민권익위원회 등 국내·외 기관들과의 교류·협력
- 기타 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 활동

다. 시민옴부즈만의 직무 대상기관(같은 조례 제2조 제3호)

- 안산시 본청 및 그 소속행정기관
- 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관,
- 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 법인, 단체, 개인

라. 시민옴부즈만의 권한

- 고충민원에 대한 조사·처리 및 이와 관련한 시정권고 또는 의견표명 (같은 조례 제3조 제1호)
- 관계 소속기관 등의 직원, 신청인 또는 이해관계인으로부터의 의견 청취, 서면자료 제출 요구(같은 조례 시행규칙 제4조 제4항)

4. 고충민원 처리 절차

가. 고충민원 신청 대상

안산시 및 소속행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 행정처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 대한 민원

※ 고충민원 신청 제외 대상

- 중앙부처 및 경기도에 민원을 제기하여 이미 결정된 사항
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제 절차가 진행 중인 사항
- 수사·재판 및 형집행에 관한 사항 또는 상급기관의 감사가 착수된 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 그 밖에 위원회에서 조사하기에 적당하지 않다고 인정하는 사항 등

나. 고충민원 신청방법

■ 안산시 시민옴부즈만실을 방문하여 상담(월, 화, 수 10:00~17:00)한 후, 고충민원 신청서를 작성하여 제출하거나, 우편, 팩스, 이메일로도 제출 가능

- 방문(우편) : 안산시 단원구 화랑로 387 (안산시청 제2별관 3층 시민옴부즈만 사무실, 우편번호 15335)
- 문의전화: 031)481-2682(대표전화) / 031)369-1580, 1581, 1595
- 팩 스: 031)481-3204
- 이 메 일: jinsug@korea.kr

■ 고충민원서 서식은 안산시청 홈페이지에서 내려 받아 사용 할 수 있음

※ 안산시청홈페이지 ⇒ 민원안내 ⇒ 시민옴부즈만 ⇒ 고충민원처리안내

■ 대리인 신청 시 대리인의 자격증명 서류를 첨부한 대리인 선임허가 신청서 제출(서식은 안산시청 홈페이지에서 내려 받아 사용할 수 있음)

다. 고충민원의 처리

■ 처리 기간: 고충민원을 접수한 날부터 60일 이내 처리(부득이한 경우 60일 범위 내에서 연장 가능)

■ 고충민원 처리 절차



■ 고충민원의 조사중지 또는 종결

- 옴부즈만이 각하한 민원을 그 사유의 해소 없이 다시 제기한 경우
- 옴부즈만이 이미 처리한 민원과 동일한 민원이 다른 기관으로부터 이송된 경우
- 신청인과 직접적 이해관계가 없는 경우
- 법령의 해석이나 행정절차 등에 관한 질의
- 신청서 보완요구에 응하지 않고 신청서의 보완 없이는 처리할 수 없는 경우
- 고충민원의 내용이 거짓이나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- 3회 이상 새로운 내용이나 추가된 자료 없이 반복적으로 민원을 제기한 경우
- 신청인의 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 경우
- 고충민원이 아닌 경우

Ⅳ. 시민옴부즈만 운영 성과

1. 고충민원 처리 현황
2. 옴부즈만 고충민원 등 접수·처리 명세
3. 고충민원 주요 처리 사례

Ⅳ. 시민옴부즈만 운영 성과

1. 고충민원 처리 현황

안산시 시민옴부즈만은 2020. 7. 1.부터 2020. 12. 31.까지 총 23건의 고충민원 등을 접수하여 19건을 처리하고 나머지 4건은 처리 중이다.

고충민원 처리 현황

(단위: 건)

구분	접수 건수	처리완료								처리중
		소계	조정	의견표명	심의 안내	기각	각하	이송	상담	
건수	23	19	1	2	2	3	1	2	8	4

2. 옴부즈만 고충민원 등 접수 · 처리 명세

일련 번호	접수유형	제 목	처리결과
1	고충민원	사동 90블럭 복합용지 신축공사 중지 철회 요청	조 정
2	"	식품위생법 위반업소 과태료 부당 부과처분 취소 요청	의견표명
3	"	개발제한구역 내 불법시설물 원상복구조치 요청	"
4	"	개발제한구역 내 주택진입도로 개설 요청	심의안내
5	"	개발제한구역 내 택배관련 시설 허용 요청	"
6	"	대부남동 일원 현황도로 복원 요청	기 각
7	"	영조물 관리소홀로 인한 사고 보상 요청	"
8	"	재건축 주민총회 발의서 부당 승인처리 시정 요청	"
9	"	약국 개설허가 요청	각 하
10	"	재건축 용적률 완화 및 주상복합 허용 요청	이 송
11	"	안산시 탄도석산 토취장으로 지정 요청	"
12	"	부동산 공인중개사에 대한 지도 · 감독 불충분 시정요구	처리 중

일련 번호	접수유형	제 목	처리결과
13	고충민원	지하주차장 공사로 인한 피해 구제 요청	처리 중
14	"	개정전 조례대로 건축허가 용적률 적용요청	"
15	"	옥외광고물 지도·단속 소홀로 인한 피해구제 요청	"
16	상담민원	저온경매장 보상금관련 상담	상담완결
17	"	군자주공7단지 소음분진피해 시정 요구	"
18	"	무단 폐기물 처리 요청	"
19	"	감사원 처분요구사항에 대한 상담	"
20	"	자체감사 증거서류 수집요령 상담	"
21	"	불법 광고물 단속 및 처리절차 문의	"
22	"	90블럭 ○○○센터 허가관련 문의	"
23	"	콜센터 계약진행절차 문의	"

3. 고충민원 주요 처리 사례

가. 인용 사례

① 사동 90블럭 복합용지 신축공사 중지 철회 요청 (조정)

■ 민원 요지

- 신청인은 안산시 ○○과로부터 2020. 5. 7. '안산사동90블럭 ○○○센터 신축공사' 건축허가를 받고 같은 해 10. 28.부터 해당 공사를 진행해 왔으나, 관련부서(◎◎과)의 공사장 인접토지(면적: 948 m², 공유재산) 사용 불허가로 인 해 같은 해 11. 18.부터 공사가 중지되는 등 피해가 많으니 조속히 공사가 재개될 수 있도록 조치를 요청함

■ 신청인 주장

- 신청인은 2020. 5. 7. 안산시 ○○과로부터 '안산사동90블럭 ○○○센터 신축공사' 건축허가를 받고 같은 해 10. 28.부터 해당 공사를 진행해 왔으나

· 2020. 11. 18. ○○과로부터 갑자기 공사 중지 통보(◎◎과의 협의 의견에 따른 조치)를 받고 현장 터파기공사 등 이 중지되어 경제적 피해(일평균: 300-400만원의 피해 발생)가 가중되고 있음

- 이에 신청인은 조속한 공사 재개를 위해 2020. 12. 30. ○○과에 별도의 이의 신청을 제기하였으나 ○○과에서 주 관한 민원조정위는 2021. 1. 11. 동 이의신청을 기각 처리함

- 공사 특성상 동계 기간(3개월 내)에 반드시 추진되어야 하는 터파기 공사가 중지됨으로써 코로나19로 인해 힘든 상황을 겪고 있는 하청업체들의 피해도 가중되고 있으므로 공사를 재개할 수 있도록 조치를 희망함

■ 피신청인 주장

- 안산시 ○○과는 시민옴부즈만이 공사 중지 관련 민원 발생경위 등을 질의한데 대하여 2020. 12. 29. '민원발생 명세 및 향후 처리계획' 답변서를 통해 아래와 같이 답변함

- 「건축법」 제11조 제5항에 따라 2020. 5. 7. '안산 사동 90블럭 ○○○센터 신축공사' 건축허가를 하였으나
- 「공유재산 및 물품관리법」에 따른 토지사용허가 사항은 「건축법」에 따른 의제처리 대상이 아니므로 광장으로 사용되고 있는 인접토지(면적: 948㎡, 공유재산)에 대한 토지사용허가는 건축주가 관련부서인 ◎◎과로부터 별도로 인허가를 받아야 함

- 한편, 안산시 ◎◎과도 2020. 12. 23. '민원발생 명세 및 향후 처리계획'을 통해

- 건축허가 및 착공신고 이후, 공유재산 사용·수익허가 미협의로 인해 공사가 중지된 것이며
- 신청인이 건축공사 터파기를 목적으로 공유재산 사용·수익 허가를 신청하였으나, 「공유재산 및 물품관리법」 제20조, 같은 법 시행령 제12조 및 제13조, 「안산시 공유재산 관리 조례」 제17조의 규정에 따라 불허가 처리하였음

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 2021. 1. 11. 신청인 및 관련업체(시행사: ○○주식회사), 그리고 안산시 ○○과 팀장 및 ◎◎과 관계자 등에게 사실관계를 확인한 결과,

- 안산시는 신청인 및 관련업체가 공사를 재개하기 위해서는 공유재산에 해당하는 토지와 연계된 허가사항변경의 인허가(도시계획 시설사업 실시계획인가신청 등)를 득해야 한다는 의견이었으나
- 시민옴부즈만은 신청인 및 시행사, 하도급업체 등이 공사 중단으로 인하여 심각한 경제적 피해를 입고 있고, 또한 터파기 공사는 동계기간에 시행되어야 할 시급성이 인정되며, 인접 토지는 시민광장으로 조성될 예정이므로 공익성이 있다고 판단되어 상기 도시계획시설사업실시계획인가 방안을 조속히 협의·처리하도록 권고함
- 이와 관련하여 ○○과 및 ◎◎과는 시민옴부즈만의 조정의견에 공감을 표하면서 합의서 작성에 동의하였고, 신청인도 조정의견에 동의함

■ 결 론

- 시민옴부즈만의 조정의견에 따라 주무부서인 ○○과 및 ◎◎과와 신청인 등은 2021. 1. 20. 공사 정상화에 대한 합의를 작성하였고, 같은 해 1. 22. ○○과는 「공유재산 및 물품관리법」에 저촉되지 않는 토지에 대하여 공사 재개를 허용함으로써 고충민원이 종결됨

② 식품위생법 위반업소 과태료 부당 부과처분 취소요청(의견표명)

■ 민원 요지

- 안산시 상록구 ○○과에서 2020. 7. 8. 관내에서 휴게음식점 ○○을 운영하는 ○○○가 「식품위생법 시행규칙」 제2조 [별표 1] “식품등의 위생적인 취급에 관한 기준” 제4호에서 규정한 “위생모 미착용”을 했다는 이유로 「식품위생법 시행령」 제67조 [별표 2] “과태료의 부과기준” 제2항 “개별기준-‘가’호”에 따른 과태료(20만원)를 부과하는 내용의 “식품위생법 위반업소 과태료 부과 처분사전통지”를 하였으나

- 신청인은 위 부과금액이 부당하다면서 같은 해 7. 30. 시민옴부즈만으로 고충민원을 제기함

■ 신청인 주장

- 상록구 ○○과는 2020. 7. 3. 민원콜센터를 통해 신청인의 업소에서 판매한 샌드위치에서 머리카락이 발견되었다는 민원을 접수한 후, 같은 해 7. 7. 신청인 업소를 불시 위생 점검하였으나, 샌드위치 내 이물 혼합(머리카락)에 대한 정확한 경로파악을 하지 못하였고, 오히려 신청인이 현장에서 위생모를 쓰지 않고 조리 행위를 하고 있다면서 행정편의적 발상으로 과태료 20만원을 부과하는 내용의 사전통지를 함

- 신청인은 코로나19로 인해 사업이 힘든데다 현장에서의 불시 점검 시, 환경위생과 행정지도에 적극 응하였는데도 과태료를 부과하는 것은 부당하다며 철회를 요청함

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 2020. 8. 7. 신청인에게 사실관계를 확인한 결과,

- 신청인은 자신의 업소 샌드위치에서 발견되었다는 머리카락은 자신의 것이 아니라고 강력 부인하면서, 이물 혼합(머리카락) 경로 파악도 제대로 안 된 상태에서의 과태료를 부과하는 것은 부당하다고 항변함

- 또한 신청인은 위생 점검 당시에 위생모를 자신의 업소 내에 비치하고 있었고, 상록구 ○○과 관계자의 시정조치에 바로 응하였으며, 향후 「식품위생법」 준수의지도 강한 것으로 확인됨

- 한편, 시민옴부즈만은 상록구 ○○과에도 사실관계 확인과 함께 공감행정을 위한 합리적 처리계획 등을 요청한 바, 환경위생과는 같은 해 8. 18. 아래와 같은 내용으로 ‘민원발생 내역 및 향후 처리계획’에 대한 의견서를 제출하였음

- 상록구청 환경위생과는 2020. 7. 3. 민원콜센터를 통해 접수된 민원(신청인의 업소에서 판매한 샌드위치에서 머리카락 발견) 확인을 위해 「식품위생법」 제22조에 따라 2020. 7. 7. 해당 업소를 방문하여 관련 설명을 요청하였으나, 신청인 본인이 자신의 머리카락이 아니라고 강력하게 주장하고 있고, 이물혼입에 대한 정확한 경로 파악도 어려우며 확인도 되지 않아 이물혼입에 대한 처분을 진행할 수 없었음

- 그러나 같은 해 7. 7. 현장 방문 당시 신청인이 머리카락이 노출된 상태로 위생모를 착용하지 않고 손님으로부터 주

문받은 음식을 조리하는 것을 확인하고 신청인으로부터 확인서를 징구하였으며, 위생모를 상시 착용하도록 안내하였음

- 시민옴부즈만은 ○○과에서 위생 점검할 당시에 신청인이 위생모를 업소 내에 비치하고 있었고, 위반 상태를 시정 요청하는 행정지도에 바로 응하여 시정조치를 하였으며, 향후 「식품위생법」 준수 의지를 보인 점 등을 감안할 때 과태료 감경 부과가 가능하다는 의견을 제시함

■ 결 론

- 시민옴부즈만은 상록구청 ○○과 관계자의 현장점검 당시에 신청인이 관계자의 행정지도에 따라 위반행위를 현장에서 즉시 시정하는 등 위반사항을 해소하였고, 향후 「식품위생법」을 준수하겠다고 약속하였으며, 특히 코로나19 사태로 인해 중소기업들이 경제난으로 어려움에 처해 있는 점 등을 고려할 때 「식품위생법 시행령」 제67조 [별표 2] “과태료의 부과기준” 제1항 ‘다’호에 따라 과태료(20만원)를 감경(50%)할 수 있다고 환경위생과에 ‘의견 표명’함.

- 상록구 ○○과는 시민옴부즈만의 의견을 수용하여 과태료를 감경 부과하였으며 이에 따라 신청인은 2020. 9. 2. 과태료 8만원을 완납함

③ 개발제한구역 내 불법시설물 원상복구조치 요청(의견표명)

■ 민원 요지

- 신청인은 안산시 ○○과에서 2006. 6. 20. 개발제한구역 내 신청인의 농지인 안산시 상록구 ○○동 △△ 외 1필지에 설치된 불법시설물(법당, 창고, 도자기 가마용 굴뚝 등)을 적발한 후, 2008. 12. 26. 이행강제금을 부과하고, 2009. 8. 26. 원상복구 완료하였으나

· 2020. 11.까지도 불법시설물이 그대로 남아 있는 등 안산시의 행정조치가 부당하다며 고충민원을 제기함

■ 신청인 주장

- 안산시 ○○과는 개발제한구역 내 신청인의 농지에 설치된 불법 시설물(법당, 창고, 도자기 가마용 굴뚝 등)을 적발하여 이행강제금을 부과한 후, 원상복구 완료 조치했다고 하나 이는 아래와 같은 사유로 부당함

· 신청인의 농지에 있던 법당 및 창고는 현재 철거되고 없으나, 콘크리트 바닥 잔존물과 도자기 가마용 굴뚝이 여전히 남아있어 해당 농지에 영농을 할 수 없을 뿐만 아니라, 이로 인해 재산세도 과다 부과되고 있어 경제적 피해가 많음

· 신청인은 안산시 ○○과에서 개발제한구역 내 자신의 농지에 설치된 불법시설물을 적발한 후, 농지 사용자에게 불법행위에 대한 이행강제금을 부과하는 등 행정조치를 하였으나, 2020. 11. 현재까지도 자신의 농지 바닥에 콘크리트 잔여물과 도자기 가마용 굴뚝이 여전히 남아 있는데도 해당 과에서 어떻게 ‘원상복구 완료’ 조치를 하였는지를 이해할 수 없다는 입장임

· 또한 신청인은 농지 소유자인 자신의 동의 및 확인도 없이 ‘원상복구 완료’ 조치를 함에 따라 해당지역에 영농을 못하고 재산세도 과다 부과되는 등 경제적 피해를 보고 있다면서, 안산시 ○○과에서 불법행위자와 신청인 간 당사자 해결을 중재해 줄 것을 요청함과 동시에 적극적인 자세로 고충민원 해결(자신의 농지 내 콘크리트 잔여물 및 도자기 가마용 굴뚝 등 해체 지원, 철거비용·피해액 보상 등)을 요구함

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 현장 확인을 위해 2020. 9. 28. 신청인과 함께 해당 농지를 직접 방문한 결과,

· 농지 바닥에는 콘크리트 잔여물(가로 60 cm, 세로 3 m)과 도자기 가마용 굴뚝(높이 약 3m)이 여전히 잔존해 있고, 이로 인해 신청인이 자신의 농지 경영에 애로를 겪고 있음을 직접 확인함



농지 바닥(콘크리트 잔여물)



도자기 가마용 굴뚝

- 이에 따라 시민옴부즈만은 상기 방문 판단자료 등을 근거로 안산시 ○○과에 대해 원상복구 완료 조치 근거 및 향후 조치계획 등을 제출하도록 요구한 바, ○○과는 같은 해 10. 7. 아래 ‘민원발생 내역 및 향후 처리계획’과 같은 의견을 제시함

· 안산시 ○○과는 2009. 8. 26. 당시 담당 공무원이 현장 확인 후, 원상복구 처리했으며 원상복구 확인이 미흡한 상태에서 행정절차가 종료된 사실이 확인이 될 경우(사법기관 판결 등), 당시 위반 행위자에 대해 행정절차(시정명령 등) 재이행이 가능하다는 의견임

■ 결 론

- 시민옴부즈만은 신청인이 자신의 농지 경영에 애로를 겪으면서 재산세 과다 부과 등 경제적 피해를 호소하고 있고, 도시계획과도 “원상복구 확인이 미흡한 상태에서 행정절차가 종료되었다는 사실이 확인이 될 경우(사법기관 판결 등), 당시 위반 행위자에 대해 행정절차(시정명령 등) 재이행이 가능하다는 입장을 보이고 있는 점” 등을 감안하여 2020. 11. 9. ○○과로 하여금 위반 행위자에 대해 행정절차(시정명령 등)를 재이행하는 방안을 적극 강구토록 ‘의견 표명’함

④ 개발제한구역 내 주택진입도로 개설 요청(심의 안내)

■ 민원요지

- 신청인은 안산시 상록구 ○○동 △△ 전(田)에 단독주택을 건축하고자 하였으나
 - 상록구청 담당 부서에서 진입도로인 같은 동 ▲▲ 도로의 진입부분이 「건축법」 제2조 제1항 제11호에서 규정한 폭 4m에 미달되어 건축허가가 불가하다는 의견임
 - 이에 대하여 신청인은 신청인 소유 같은 동 ●● 전(개발제한구역) 약 6평을 도로로 편입하면 폭 4m 진입로를 확보할 수 있다고 주장함

■ 신청인 주장

- 신청인은 법적 근거로 「건축법」 제46조 제1항에 따라 건축선을 후퇴하면 진입도로 폭 4m를 확보할 수 있다고 주장함

■ 사실관계 및 판단

- 같은 동 ▲▲ 진입도로 부분이 「건축법」 제2조 제1항 제11호에서 규정한 폭 4m에 미달(약 3m)되어 건축허가가 불가함
 - 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법」 제12조 제1항 제4호에 따르면 “건축물의 건축을 수반하지 아니하는 토지의 형질변경으로서 영농을 위한 경우 등 대통령령으로 정하는 토지의 형질변경”의 경우에는 토지의 형질변경을 할 수 있다고 규정하고 있음
 - 그러나 이건은 “건축물의 건축을 수반하는 토지의 형질변경”에 해당되므로 주택신축을 목적으로 하는 개발제한구역 토지의 형질변경은 불가함
 - 또한 신청인이 「건축법」 제46조 제1항에 따라 건축선을 후퇴하면 진입도로 폭 4m를 확보할 수 있다고 주장하나, 건축선 지정과 관련된 규정은 건축물을 건축하려는 대지에 대하여 적용하는 것이므로 대지와 접하지 않은 위 같은 동 ▲▲ 진입도로 부분을 후퇴하여 「건축법」 제2조 제1항 제11호에서 규정한 폭 4m를 충족할 수 있다는 주장은 법리를 오해한 것으로 인정하기 어려움

■ 결 론

- 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법」 제12조 제1항 제4호의 규정에 따라 “주택신축을 목적으로 하는 개발제한구역 토지의 형질변경은 불가”하나 “영농을 위한 경우에는 토지의 형질변경을 할 수 있다”고 안내함

나. 기각 사례

① 대부남동 일원 현황도로 복원 요청(기각)

■ 민원요지

- 신청인은 안산시 단원구 ○○동 △△ 전(田) 소유자로서 경계측량한 결과, 신청인 토지의 일부(약 10평)가 현황도로로 사용되고 있으므로, 신청인의 토지와 접해있는 지적도상 도로를 복원한 후, 신청인의 토지를 무단 점유하고 있는 안산시 현황도로를 철거해 달라는 민원을 제기함.

■ 사실관계 및 판단

- 신청인의 토지와 접해있는 지적도상 도로(○○동 ▲▲, ●●)는 그 폭이 좁게는 2.32m부터 넓게는 3.62m에 불과하여 지적도상 도로만으로 차량 통행이 가능한 폭 4m 이상의 도로를 확보할 수 없으며
- 신청인의 토지는 2차선 진입도로로부터 약 1,500m에 이르는 진입로를 폭 4m가량의 현황도로를 통하여 통행하고 있으나 신청인의 주장대로 현황도로로 사용되고 있는 개인 사유지를 원상복구 한다면 신청인의 토지뿐만 아니라 상당수의 주택들이 사실상 출입이 불가능하게 되어 더 큰 불편을 야기할 우려가 높음

■ 결 론

- 현황도로로 사용되고 있는 신청인의 토지를 원상복구하는 것은 안산시의 재정여건 등을 고려할 때 사실상 어려운 바, '기각'으로 상담 종결함

② 재건축 주민 총회 발의서 부당 승인처리 시정 요청(기각)

■ 민원요지

- 신청인은 안산시장이 ○○재건축지구 주민총회신청을 승인한 것은 관련 규정 등에 비추어 잘못된 것이므로 이를 취소하고, 이를 승인한 담당자를 문책을 할 것을 요구함

■ 신청인 및 피신청인 주장

- 신청인에 의하면 ○○재건축지구에는 이미 합법적인 재개발추진위원회가 구성되어 있고, 동 추진위원회 위원장, 감사 및 위원의 임기가 남아 있음에도 불구하고, 안산시장(○○과장)이 기존 추진위원회와 별도의 주민총회 개최 발의를 승인하였으며, 이것이 부당하므로 승인 담당자를 문책하여야 한다고 주장함
- 피신청인은 위 주민총회 개최발의 및 승인처리가 적법하게 처리되었으며, 「○○재건축 정비사업조합 설립 추진위

원회 운영규정」 등 관련 규정에 비추어 어긋난 부분이 없다고 주장함

■ 사실관계 및 판단

- ○○동 재건축추진위원회는 2018. 5. 1. 출범하여 추진위원장, 감사 등의 임기(2년)가 2020. 4. 30. 만료 예정이었으므로 이들의 연임 또는 선임을 위해서는 위 운영규정 제15조 제3항의 규정에 따라 임기 만료일 2개월 이내에 주민총회를 통한 의결이 필요하였으나 기존 추진위원장이 주민총회를 소집하지 않아 주민총회가 개최되지 않았음
- 이에 따라 2020. 5. 6. ○○○ 등 203명의 주민이 기존 추진위원회와는 별개로 안산시장에게 추진위원장 및 감사 등의 선임을 위한 주민총회의 소집을 신청하였고, 안산시장은 2020. 5. 22. 위 운영규정 제15조 제4항을 근거로 이를 승인 처리 하였음
- 「○○재건축 정비사업조합 설립 추진위원회 운영규정」을 검토한 결과,
 - 일반적으로 주민총회를 개최하기 위해서는 사전에 추진위원회에 주민총회 소집을 요구하여야 하고, 추진위원회에서 주민총회를 소집하지 아니할 경우에는 시장에게 주민총회소집 승인신청을 하여야 함
 - 그러나 전임 추진위원장의 임기가 만료되었는데도 기존 추진위원회에서는 후임을 선임하지 않았고, 따라서 ○○○ 등 203인의 주민이 기존 추진위원회와는 별개로 새로운 추진위원장 및 감사 등을 선임하기 위한 주민총회의 소집을 안산시장에게 신청하고자 할 경우에는 주민총회를 승인신청하기 전에 기존 추진위원회에 먼저 주민총회 개최를 요구하는 절차를 반드시 거쳐야 할 의무는 없는 것으로 해석되고, 국토교통부의 유권해석도 이와 동일함
- 그리고 새로운 주민총회승인신청 건은 그 신청 시기, 신청 인원(토지등의 소유자 1/5 이상) 등의 형식 요건을 갖춘 것으로 판단됨

■ 결 론

- 이러한 모든 사실관계와 관련 규정을 종합해 볼 때, 위 주민총회승인신청은 그 실체적·절차적 요건에 특별한 문제점을 찾아 볼 수 없으므로 민원의 대상이 된 주민총회 승인처리 건이 위법 또는 부당하다고 볼만한 근거는 없음
- 신청인에게 이러한 검토결과를 설명한 결과, 신청인이 그 내용을 인정하였으며, 안산시(○○과장)에 대하여는 국토교통부 유권해석 등 종합적인 검토결과를 향후업무에 참고하도록 통보함

다. 각하 사례

① 약국 개설허가 요청(각하)

■ 민원 요지

- 신청인은 경기도 안산시 단원구 ○○동 △△ ○○빌딩 제▲층 제●●호에 약국을 개설하고자 하였으나 해당 ○○구보건소에서 불허처분하는 것으로 업무를 처리하고 있으니 이를 조사하여 구제조치를 요청함

■ 신청인 및 피신청인 주장

- 신청인은 위 ○○빌딩 제▲층 제●●호에 약국 개설을 신청했다가 취하한 상태임
- 피신청인 ○○구보건소 담당자들의 의견은 ○○병원의 부속 약국으로 오인될 우려가 있어 허가처분이 곤란하다는 입장임.

■ 사실관계 및 판단

- 위 ○○빌딩 제▲층에는 편의점, 카페, 죽집 등이 입점되어 있으나 병원은 입점되어 있지 않고, 지상 ◆층에는 헬스장이 입점되어 있어“약국을 개설하려는 장소가 의료기관의 시설 안 또는 구내인 경우”에는 해당되는 것으로 보기 어려움
- 다만, 위 ○○빌딩 제▲층 제●●호는 외부 도로에서 직접 출입이 가능하나, 제1층 복도와도 통행이 가능하여 「약사법」 제20조 제5항 제4호에서 규정한 “의료기관과 약국 사이에 전용 복도, 계단, 승강기 등의 통로가 설치되어 있는 경우”에 해당될 것으로 해석될 가능성이 있음

■ 결 론

- 신청인은 약국 개설을 포기하거나, 제▲층 계단과 통행이 가능한 복도 쪽 출입문 등을 영구히 폐쇄한 후, 약국개설 허가를 신청하고 그 결과에 따라 행정심판과 행정소송의 절차를 선택할 수밖에 없음
· 신청인이 약국개설허가를 신청하거나 그에 따라 해당 ○○구보건소에서 이를 불허가처분한 사실이 없으므로 위 신청민원은 ‘각하’ 처리함

V. 부록

1. 시민옴부즈만 홍보 현황
2. 시민옴부즈만 활동 현황

V. 부록

1. 시민옴부즈만 홍보 현황

① 언론보도(안산타임스 2020. 7. 2.)



② 언론홍보(안산특독)



③ 홍보물 제작·배포

고충민원신청서(사식)

고충민원신청서	
접수	
당사자	성명 ○○○
	생년월일 ○○년 ○○월 ○○일
	전화번호 010-○○○○-XXXX
	주소 안산시 ○○구 ○○로
(법인 그 밖의 단체는 사무소 또는 사업소의 소재지, 명칭 또는 대표자의 성명)	
대리인	성명 ○○○
	생년월일 ○○년 ○○월 ○○일
	전화번호 010-○○○○-XXXX
	주소 안산시 ○○구 ○○로
고충민원신청취지	민원신청요지작성
고충민원신청사유	민원상세내용 기재(별지작성 가능)
고충신청의 원인이 된 사실이 있었던 일시	
기타의 제도에 따른 구제 절차 진행 유무	☐ 유 (○ 시민상담 ○ 이해산청 ○ 조정 ○ 화합 ○ 행정심판 ○ 행정소송 ○ 기타) ☐ 무
「안산시 시민옴부즈만 규정 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제10조 제1항에 따라 다음과 같이 고충민원을 신청합니다.	

민원신청 제외대상

- 중앙부처 및 경기도에 민원을 제기하여 이미 결정된 사항
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
- 수사·재판 및 형집행에 관한 사항 또는 상급기관의 감사가 착수된 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 그 밖에 위원회에서 조사하기에 적당하지 않다고 인정하는 사항 등

행정기관의 부당한 행위로 고충을 당하고 계신가요?
이제부터 시민옴부즈만과 함께 고충을 나눠보세요.

안산시 시민옴부즈만을 소개합니다

④ 안산시 홈페이지 홍보

02월 08일 11시 기준 -2.0℃

미세먼지 29μg/m³ 좋음

LANGUAGE ▼

검색어입력

시민참여

민원안내

안산소개

시정안내

정보공개

분야별정보

민원안내

시민옴부즈만 소개

통합민원안내 +

민원신청 +

민원서비스 -

- 행정서비스현장/민원인 권리현장
- 명예민원실장제 운영
- 무료법률상담실
- 110번화상수화 통역서비스
- **시민옴부즈만**
 - **시민옴부즈만 소개**
 - 고충민원 처리안내

신고센터 +

안산시 시민옴부즈만 소개

안산시 시민옴부즈만이란?

안산시 또는 시 소속행정기관에서 행한 위법·부당한 행정행위에 대하여 제3자의 중립적 위치에서 조사·판단하고 시정권고 및 제도개선을 통해 시민들의 고충민원을 해결하고, 시민들의 권익이 침해당하지 않도록 하기 위해 공무원이 아닌 일반 시민으로 구성된 기관입니다.

※ 옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해주는 대리인(Agent)으로 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람을 말합니다.

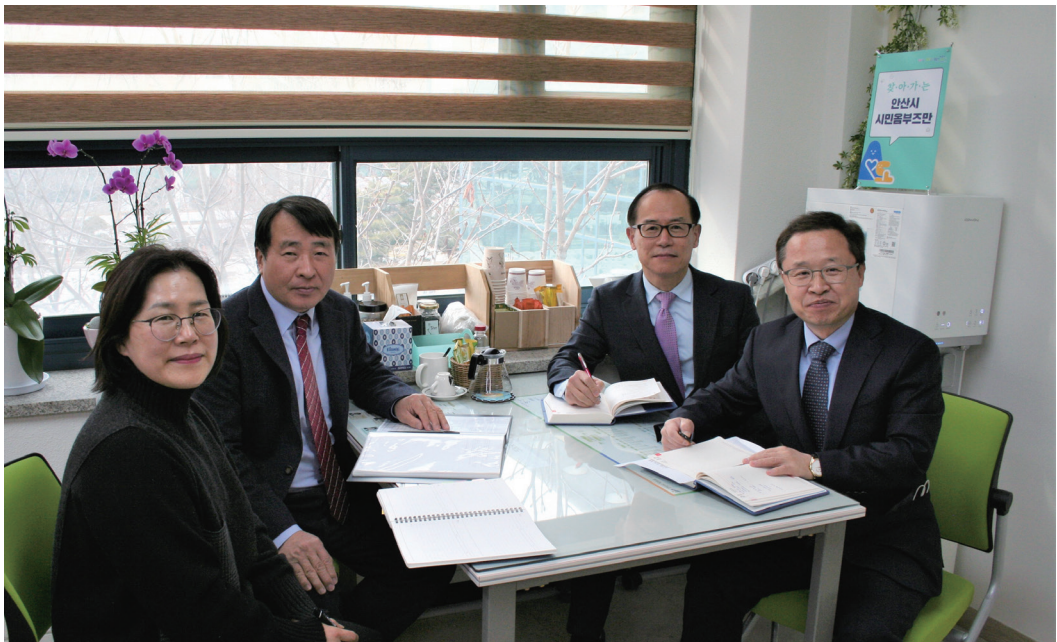
구성현황

2. 시민옴부즈만 활동 현황

① 안산시 시민옴부즈만 현판식



② 시민옴부즈만 회의 장면



③ 성남시 옴부즈만 방문(2020. 7. 22.)



④ 경기도 옴부즈만 방문(2020. 8. 12.)



⑤ 안산시 외국인주민지원본부 방문(2020. 10. 20.)



⑥ 안산시 사할린동포복지-고향마을 방문(2020. 11. 3.)



Ⅵ. 관련규정

1. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
2. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령
3. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
4. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙
5. 민원 처리에 관한 법률
6. 전자정부법
7. 안산시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정

VI. 관련규정

1. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률

제1조(목적) 이 법은 국민권익위원회를 설치하여 고충민원의 처리와 이에 관련된 불합리한 행정제도를 개선하고, 부패의 발생을 예방하며 부패행위를 효율적으로 규제함으로써 국민의 기본적 권익을 보호하고 행정의 적정성을 확보하며 청렴한 공직 및 사회풍토의 확립에 이바지함을 그 목적으로 한다.

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

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

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

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

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

③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원장의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원

된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.

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

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

제35조(위원회에 관한 규정의 준용) 제15조, 제16조제3항, 제17조, 제18조, 제25조 및 제83조의2제1항은 시민고충처리위원회에 관하여 이를 준용한다.

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

② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

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

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

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

제39조(고충민원의 신청 및 접수) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 위원회 또는 시민고충처리위원회(이하 이 장에서 “권익위원회”라 한다)에 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 하나의 권익위원회에 대하여 고충민원을 제기한 신청인은 다른 권익위원회에 대하여도 고충민원을 신청할 수 있다.

② 권익위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 다음 각 호의 사항을 기재하여 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 이를 신청하여야 한다. 다만, 문서에 의할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원신청의 원인이 된 사실내용
3. 그 밖에 관계 행정기관의 명칭 등 대통령령으로 정하는 사항

③ 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 대리인의 자격은 서면으로 소명하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계 존·비속 또는 형제자매
2. 신청인인 법인의 임원 또는 직원
3. 변호사
4. 다른 법률의 규정에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자
5. 제1호부터 제4호까지의 규정 외의 자로서 권익위원회의 허가를 받은 자

④ 권익위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보

류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 권익위원회가 고충민원서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제40조(동일한 고충민원의 상호 통보) 신청인이 제39조제1항 후단에 따라 동일한 고충민원을 둘 이상의 권익위원회에 각각 신청한 경우 각 권익위원회는 지체 없이 그 사실을 상호 통보하여야 한다. 이 경우 각 권익위원회는 상호 협력하여 고충민원을 처리하거나 제43조에 따라 이송하여야 한다.

제41조(고충민원의 조사) ① 권익위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 아니할 수 있다.

1. 제43조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항
 2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 사항
 3. 그 밖에 고충민원에 해당하지 아니하는 경우 등 권익위원회가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 사항
- ② 권익위원회는 조사를 개시한 후에도 제1항 각 호에 해당하는 사유 등 조사를 계속할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 이를 중지 또는 중단할 수 있다.
- ③ 권익위원회는 접수된 민원에 관하여 조사를 하지 아니하거나 조사를 중지 또는 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제42조(조사의 방법) ① 권익위원회는 제41조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

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

제43조(고충민원의 이송 등) ① 권익위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관등에 이송할 수 있다. 다만, 관계 행정기관등에 이송하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 국회·법원·헌법재판소·선거관리위원회·감사원·지방의회에 관한 사항
3. 수사 및 형집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항

4. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
5. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
6. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
7. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
8. 행정기관등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
9. 그 밖에 관계 행정기관등에서 직접 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항

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

③ 행정기관등의 장은 권익위원회의 조사가 착수된 고충민원이 제1항제1호부터 제8호까지의 어느 하나에 해당하는 사항임을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실을 권익위원회에 통보하여야 한다.

④ 제1항제9호에 해당하는 고충민원을 이송받은 행정기관등의 장은 권익위원회가 요청하는 경우에는 권익위원회에 그 고충민원의 처리 결과를 통보하여야 한다.

⑤ 권익위원회는 관계 행정기관등의 장이 권익위원회에서 처리하는 것이 타당하다고 인정하여 이송한 고충민원을 직접 처리할 수 있다. 이 경우 고충민원이 이송된 때 권익위원회에 접수된 것으로 본다.

제44조(합의의 권고) 권익위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

제45조(조정) ① 권익위원회는 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정을 할 수 있다.

② 조정은 당사자가 합의한 사항을 조정서에 기재한 후 당사자가 기명날인하거나 서명하고 권익위원회가 이를 확인함으로써 성립한다.

③ 제2항에 따른 조정은 「민법」상의 화해와 같은 효력이 있다.

제46조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 권익위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 권익위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 행정기관등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제47조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 권익위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제48조(의견제출 기회의 부여) ① 권익위원회는 제46조 또는 제47조에 따라 관계 행정기관등의 장에게 권고 또는 의견표명을 하기 전에 그 행정기관등과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 관계 행정기관등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 권익위원회가 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제49조(결정의 통지) 권익위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 행정기관등의 장에게 통지하여야 한다.

제50조(처리결과와 통보 등) ① 제46조 또는 제47조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 행정기관등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 권익위원회에 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 관계 행정기관등의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 권익위원회에 문서로 통보하여야 한다.

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

제51조(감사의 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 행정기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 위원회는 감사원에, 시민고충처리위원회는 당해 지방자치단체에 감사를 의뢰할 수 있다.

제52조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 권익위원회는 제46조 및 제47조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제53조(공표) 권익위원회는 다음 각 호의 사항을 공표할 수 있다. 다만, 다른 법률의 규정에 따라 공표가 제한되거나 개인의 사생활의 비밀이 침해될 우려가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 제46조 및 제47조에 따른 권고 또는 의견표명의 내용
2. 제50조제1항에 따른 처리결과
3. 제50조제2항에 따른 권고내용의 불이행사유

제54조(권익위원회 상호간의 관계) ① 위원회 또는 각 시민고충처리위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 이에 협조하여야 한다.

② 위원회는 시민고충처리위원회의 활동을 적극 지원하여야 한다.

2. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령

제1조(목적) 이 영은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제35조(고충민원의 신청) ① 법 제39조제2항 단서에 따라 구술로 위원회 또는 시민고충처리위원회(이하 이 장에서 “권익위원회”라 한다)에 고충민원을 신청하는 경우에는 접수 공무원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.

② 법 제39조제2항제3호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 관계 행정기관등의 명칭
 2. 소송 및 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
 3. 다른 권익위원회에 고충민원을 신청한 경우 그 권익위원회의 명칭 및 신청 내용
 4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적 사항 및 본인과 관계
 5. 대표자의 인적 사항(대표자가 선정된 경우로 한정한다)
 6. 군복무 중(「병역법」에 따라 의무경찰 또는 의무소방원으로 전환복무 중인 경우를 포함한다)이거나 「대체역의 편입 및 복무 등에 관한 법률」에 따라 대체복무요원으로 복무 중인 사람이 신청하는 경우 그 신청인의 소속·계급 및 군번
- 제36조(고충민원의 선정대표자) ① 다수의 신청인이 공동으로 고충민원을 신청하는 경우에는 신청인 중 3명 이하의 대표자를 선정할 수 있다.

② 제1항에 따라 신청인이 대표자를 선정하지 아니한 경우 권익위원회가 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 대표자를 선정할 것을 권고할 수 있다.

③ 선정대표자는 각기 다른 신청인들을 위하여 그 사안에 관한 모든 행위를 할 수 있다. 다만, 고충민원의 취하는 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 이 경우 동의를 얻은 사실은 이를 서면으로 소명하여야 한다.

④ 선정대표자가 선정된 때에는 다른 신청인들은 그 선정대표자를 통하여서만 그 사안에 관한 행위를 할 수 있다.

⑤ 대표자를 선정한 신청인들은 필요하다고 인정하는 때에는 선정대표자를 해임하거나 변경할 수 있다. 이 경우 신청인들은 그 사실을 지체 없이 권익위원회에 통지하여야 한다.

제37조(대리인의 허가) ① 신청인이 법 제39조제3항제5호에 따라 대리인을 선임하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 권익위원회에 허가신청을 하여야 한다.

1. 대리인이 될 자의 인적 사항
2. 대리인을 선임하고자 하는 이유
3. 신청인과 대리인과의 관계

② 권익위원회가 제1항에 따른 신청을 받은 경우에는 지체 없이 이를 심사하여 허가여부를 결정하고 그 결과를 신청

인에게 통지하여야 한다.

제38조(관계 행정기관등의 정정 등) 권익위원회는 신청인이 관계 행정기관등을 잘못 지정하거나 관계 행정기관등을 추가할 필요가 있는 경우에는 신청인의 신청 또는 직권으로 관계 행정기관등을 정정하거나 추가하여 지정할 수 있다.

제39조(신청서의 보완) ① 권익위원회는 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

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

③ 권익위원회는 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 결정으로 이를 종결처리 할 수 있다.

제40조(신청의 취하) 신청인은 권익위원회의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제41조(행정심판 등의 통보) ① 관계 행정기관등의 장은 행정심판 등 다른 법령에 의한 불복구제절차에 따라 접수된 민원사안이 법 제41조에 따라 권익위원회의 조사가 착수된 고충민원과 동일한 사항임을 알게 된 경우에는 즉시 그 사실을 권익위원회에 통보하여야 한다.

② 권익위원회는 접수한 고충민원이 다른 권익위원회에서 이미 처리된 사안인 경우에는 그 사안을 처리한 권익위원회에 해당 고충민원의 접수 사실을 지체 없이 통보하여야 한다.

③ 제2항에 따라 고충민원의 접수 사실을 통보받은 권익위원회는 해당 고충민원이 접수된 권익위원회에 해당 고충민원의 처리결과 및 처리에 대한 의견을 제출할 수 있다.

제42조(고충민원의 처리기간) ① 권익위원회는 접수된 고충민원을 접수일부터 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 권익위원회는 제1항 단서에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리 예정기한을 통지하여야 한다.

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

제43조(반복 고충민원 등의 처리) ① 권익위원회는 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결처리 할 수 있다.

② 권익위원회는 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원에 대하여는 이를 종결처리 할 수 있다.

제44조(조사의 방법) ① 권익위원회는 법 제42조제1항제1호에 따라 관계 행정기관등에 대하여 설명 또는 관련 자료·서류 등의 제출을 요구하는 경우에는 그 취지와 제출일자 및 요구사항 등을 기재한 서면으로 하여야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 단순한 사항에 관한 설명을 요구하는 경우에는 구술 또는 전화·전신·모사전송·인터넷 등의 방법으로 할 수 있다.

② 권익위원회는 제1항에 따라 설명 또는 자료제출을 요구받은 관계 행정기관등이 설명 또는 자료제출을 지연하거나 불응하는 경우에는 고충민원의 신속한 처리를 위하여 독촉장을 발부할 수 있다.

③ 법 제42조제1항제4호에 따른 감정의 의뢰는 감정인 또는 감정기관, 감정기간, 감정의 목적 및 내용 등을 기재한 서면으로 하여야 한다.

제45조(출석 및 의견진술 등의 요구) ① 법 제42조제1항제2호에 따른 출석 및 의견진술 등을 요구하는 경우에는 당사자의 성명, 요구의 취지, 출석일시와 장소 등을 미리 통지하여야 한다.

② 제1항에 따라 출석 및 의견진술 등의 요구를 받은 당사자가 속한 소속 기관의 장은 당해 당사자에 대하여 출장 또는 공가를 허가하여야 한다.

제46조(소속 직원의 실지조사 등) ① 권익위원회는 법 제42조제1항제3호에 따라 권익위원회 소속 직원으로 하여금 실지조사를 하게 하거나 신청인 등의 진술을 듣게 하려는 경우에는 관계 행정기관등 또는 신청인 등에 대하여 조사 또는 방문의 취지·내용·일시·장소 등을 미리 통지하여야 한다. 다만, 국가안전보장에 중대한 영향을 미치는 국가 기밀사항이나 마약과 관련된 범죄 등 중대한 범죄의 수사와 관련된 경우에는 실지조사의 일시 및 장소 등에 대하여 관계 행정기관등과 미리 협의할 수 있다.

② 권익위원회의 소속 직원이 제1항에 따른 실지조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 방법에 의한 조사를 할 수 있다. 이 경우 관련 전문가를 동반할 수 있다.

1. 관계 행정기관등의 직원 또는 신청인 등의 진술 청취
2. 관계 행정기관등 또는 신청인 등이 소지하는 문서·장부 그 밖의 자료의 제출 요구
3. 필요한 물건·사람·장소 그 밖의 상황의 확인

제47조(합의 권고 및 조정 절차) ① 법 제44조에 따른 합의 권고로 당사자간 합의가 성립된 경우나 당사자간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 권익위원회가 이를 확인한다.

② 권익위원회는 법 제45조에 따른 조정을 위하여 조정회의를 개최할 수 있다.

③ 조정회의는 권익위원회 위원장 또는 권익위원회 위원이 주재한다.

④ 권익위원회는 조정회의의 원활한 진행을 위하여 고충민원의 신청인과 책임 있는 관계 행정기관등의 직원에게 출석을 요구할 수 있으며, 신청인의 요청이 있거나 효율적인 조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등으로 하여금 조정회의에 출석하여 의견을 진술하게 할 수 있다.

제48조(권고 및 의견표명의 방법) ① 법 제46조에 따른 시정권고 또는 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 고충민원의 내용
2. 시정권고 또는 의견표명의 내용

3. 관계 행정기관등의 회신기한 등 권익위원회가 필요하다고 인정하는 사항

② 법 제47조에 따른 개선권고 또는 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 관련 법령·제도·정책의 현황 및 문제점
2. 개선권고 또는 의견표명의 내용

3. 관계 행정기관등의 회신기한 등 권익위원회가 필요하다고 인정하는 사항

제49조(의견제출 기회의 부여) ① 권익위원회는 법 제48조제1항에 따라 의견제출의 기회를 주는 경우에는 해당 행정기관등과 신청인 또는 이해관계인에게 서면으로 의견을 제출하게 하거나 권익위원회가 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하게 할 수 있다.

② 권익위원회는 법 제48조제2항에 따라 의견제출의 기회를 주는 경우에는 회의개최의 일시 및 장소 등에 관한 사항을 해당 관계 행정기관등·신청인 또는 이해관계인에게 미리 통지해야 한다.

제50조(처리진행상황 등의 통지 등) ① 권익위원회는 신청인으로부터 고충민원을 접수한 경우에는 처리담당자를 지정하고 신청인에게 고충민원이 접수된 사실과 처리담당자의 소속·성명·연락처를 통지하여야 한다.

② 권익위원회는 고충민원을 접수한 후 30일이 경과하거나 신청인의 요청이 있는 경우에는 신청인에게 그 처리진행상황과 처리예정일 등을 통지하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 통지는 전화·전신·모사전송·인터넷 등의 방법으로 할 수 있으며, 신청인이 요청하는 경우에는 지체 없이 문서를 교부하여야 한다.

제51조(처리결과의 통보 등) ① 관계 행정기관등의 장은 권익위원회의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 권익위원회에 통보하여야 하며, 이 경우 권익위원회는 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

② 관계 행정기관등의 장은 권익위원회의 권고 또는 의견과 다른 방법으로 고충민원을 해소한 경우 또는 해소할 수 있는 경우에는 이를 권익위원회에 통보하여야 한다.

제52조(이행실태의 확인·점검을 위한 자료제출 요청 등) ① 권익위원회는 법 제52조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 점검대상이 되는 관계 행정기관등에 대하여 다음 각 호의 사항을 요청할 수 있다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 권익위원회가 필요하다고 인정하는 조치

② 제2항에 따른 요청을 받은 관계 행정기관등은 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제53조(시민고충처리위원회의 활동 지원) 위원회는 법 제54조제2항에 따라 다음 각 호의 방법에 따라 시민고충처리

위원회의 활동을 지원한다.

1. 시민고충처리위원회의 설립을 촉진시키기 위한 활동
2. 권익위원회 전국협의회 구성 등 권익위원회간의 연계·교류를 위한 활동
3. 시민고충처리위원회의 고충민원 처리와 상담능력 향상을 위한 프로그램의 운영 및 교육 지원

3. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지의 규정에 따라 안산시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하여 주민의 권익 보호·증진과 지역사회의 발전 도모를 목적으로 한다.

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

1. “고충민원”이란 안산시(이하“시”라 한다) 및 그 소속기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “소속기관등”이란 시 본청 및 그 소속행정기관, 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 법인·단체 또는 개인을 말한다.
4. “시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)”이란 시 및 그 소속기관등에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도 개선 등을 위하여 제4조에 따라 위촉된 사람을 말한다.

제3조(기능) 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 주민이 신청한 고충민원에 대한 조사·처리 및 이와 관련한 시정권고 또는 의견표명
2. 안산시장(이하“시장”이라 한다) 및 안산시의회(이하“의회”라 한다)가 고충민원과 관련하여 옴부즈만에게 위임·의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
3. 주민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
4. 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
5. 기타 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 활동

제4조(구성) ① 옴부즈만의 정수는 3명 이내로 한다.

② 시장은 제12조에 따라 구성된 옴부즈만 추천위원회를 통해 추천된 사람 중에서 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지역사회 발전과 주민들의 권익보호에 적합한 사람을 선정하여 의회의 동의를 받아 옴부즈만으로 위촉한다.

③ 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다.

④ 옴부즈만이 궐위된 경우에 시장은 지체 없이 새로운 옴부즈만을 임명 또는 위촉하여야 한다. 이 경우 후임 옴부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

제5조(대표옴부즈만) ① 대표옴부즈만과 부대표옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선하며, 대표옴부즈만은 옴부즈만을 대

표한다.

② 대표옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부대표옴부즈만이 그 직무를 대행한다.

제6조(회의 및 의결) ① 회의는 매주 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 경우에는 개최하지 않으며, 대표 옴부즈만이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다. 다만, 재적 옴부즈만이 1명일 경우에는 개최하지 않는다.

② 회의의 의결은 재적 옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 출석 옴부즈만이 2명일 경우에는 전원의 찬성으로 의결한다.

제7조(직무 대상기관) 옴부즈만의 직무 대상기관은 제2조제3호의 “소속기관등”으로 한다.

제8조(옴부즈만의 결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 자

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

제9조(겸직 금지) ① 옴부즈만은 국회의원, 지방의회 의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다

② 옴부즈만은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없다.

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

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

1. 제8조제1항의 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
2. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때
3. 제9조에 따른 겸직금지의무를 위반한 경우

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

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 해당 사안의 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 옴부즈만이 해당 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
3. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
4. 옴부즈만이 되기 전에 해당 사안을 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
5. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우

② 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에는 해당 옴부즈만에 대해 기피신청을 할 수 있다.

③ 옴부즈만이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제12조(옴부즈만 추천위원회 구성·운영) ① 시장은 옴부즈만의 위촉을 위하여 안산시 시민옴부즈만 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

② 추천위원회는 위원장을 포함하여 7인 이내로 구성하되 어느 한 쪽의 성별이 위촉직 위원 수의 10분의 6을 초과하지 않도록 한다.

③ 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고, 부위원장은 위원 중에서 호선하며 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 옴부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.

④ 추천위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산한다.

1. 인사업무 담당국장
2. 안산시의회의 추천을 받은 의회 의원
3. 시에 거주하는 사람으로 변호사협회 등의 추천을 받은 변호사
4. 지역 대학의 총장 또는 학장으로부터 추천을 받은 교수
5. 안산지역의 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

⑤ 추천위원회 회의는 재적의원 과반수의 출석으로 개의하고 출석의원 과반수의 찬성으로 옴부즈만 추천 대상자를 의결하며, 복수로 추천도 가능하다.

⑥ 추천위원회 회의에 참석하는 위원에게는 예산의 범위에서 「안산시 소속위원회의 설치 및 운영에 관한 조례」가 정하는 바에 따라 수당과 여비 등을 지급할 수 있다.

제13조(자문기구) ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문기구를 둘 수 있다.

② 제1항에 따른 자문기구의 조직과 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제14조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 된다.

제15조(운영지원) ① 시장은 옴부즈만의 활동과 사무국 운영 등에 필요한 경비를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

② 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원할 수 있다. 이 경우 시장은 옴부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

③ 시장은 옴부즈만이 업무수행을 위해 자문을 받은 경우에는 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제16조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 하며, 이 경우 「개인정보보호법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야 한다.

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

제17조(시행규칙) 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙(2019.11.8.)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

4. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

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

제2조(위촉 방법) ① 안산시장(이하 “시장”이라 한다)이 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제4조에 따라 안산시 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)을 위촉한 경우에 시장은 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.

② 시장은 공개모집한 사람과 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관 등에서 추천받은 사람 중에서 옴부즈만 위촉 대상자를 선정하여 조례 제12조의 추천위원회 회의에 부치고 추천위원회는 옴부즈만 위촉대상자들 중에서 옴부즈만 추천대상자를 의결한다.

1. 안산시의회
2. 변호사협회
3. 안산시(이하 “시”라 한다) 소재 대학의 총장
4. 시민사회단체
5. 인사업무 담당국장 또는 옴부즈만 담당 부서의 장

제3조(근무일수 및 회의소집) ① 옴부즈만의 근무일수는 주 20시간으로 한다.

- ② 시장은 옴부즈만의 근무일을 별도로 정한다.
- ③ 대표옴부즈만은 매주 1회 정기회의 개최일을 별도로 정한다.

제4조(회의의 진행) ① 대표옴부즈만은 조례 제6조에 따른 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.

- ② 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결 순으로 진행하고, 파견 공무원 또는 직원이 간사가 된다.
- ③ 조사에 참여한 옴부즈만은 소관 의안의 제안 설명을 한다.
- ④ 대표옴부즈만이 필요하다고 판단하는 경우에는 관계 소속기관등(조례 제2조제3호에 따른 소속기관등을 말한다. 이하 같다)의 직원, 신청인 또는 이해관계인을 회의에 참석하게 하여 의견을 들을 수 있고, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.
- ⑤ 회의내용에 관한 사항은 회의록으로 작성하고 갖추어 놓아야 하며, 고충민원의 심의를 의결한 경우에는 의결서를 작성하여야 한다.

제5조(의결서의 경정(更正)) ① 대표옴부즈만은 제5조제5항에 따른 의결서에 명백히 잘못된 계산·표시, 그 밖에 이와 유사한 오류가 있는 경우에는 확인을 거쳐 경정(更正)할 수 있다.

- ② 제1항에 따라 의결서를 경정할 때에는 의결서의 원본에 경정된 사항을 첨부하여야 한다.

제6조(옴부즈만의 기피·회피) ① 조례 제11조제2항에 따라 기피신청을 하고자 하는 경우에는 대표옴부즈만에게 신청하여야 한다.

- ② 조례 제11조제2항에 따른 제1항의 기피신청의 대상이 되는 옴부즈만은 지체 없이 기피신청에 대한 의견서를 대표

옴부즈만에게 제출하여야 한다. 이 경우에 기피신청에 대한 결정은 대표옴부즈만이 한다.

③ 제1항에 따른 기피신청에 대한 결정은 대표옴부즈만이 한다.

④ 옴부즈만이 조례 제11조제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 대표옴부즈만에게 신청하여야 한다.

⑤ 기피 또는 회피로 회의의 심의·의결에서 제외되는 옴부즈만은 재적의원 수의 계산에서 제외한다.

제7조(옴부즈만 회의 보고사항) 대표옴부즈만은 다음 각 호의 사항을 옴부즈만 회의에 보고하여야 한다.

1. 옴부즈만의 연간 운영계획
2. 옴부즈만의 위촉 또는 해촉에 관한 사항
3. 옴부즈만 관련 조례·규칙의 제·개정이나 폐지에 관한 사항
4. 옴부즈만 운영상황의 보고 및 공표에 관한 사항
5. 옴부즈만이 처리한 고충민원에 관한 사항
6. 그 밖에 옴부즈만 회의에 보고할 필요가 인정되는 사항

제8조(자문위원회 구성·운영) ① 조례 제13조에 따라 자문기구로서 안산시 시민옴부즈만자문위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

② 위원회는 위원장을 포함한 20명 이내의 위원으로 구성하고, 대표옴부즈만이 위원장이 된다.

③ 옴부즈만은 행정에 관하여 전문적인 기술과 경험이 풍부한 사람을 위원회의 위원으로 위촉하고 별지 제2호서식의 위촉장을 교부한다.

④ 위원회의 위원 임기는 2년으로 하고 한 차례만 연임할 수 있으며, 보궐 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.

⑤ 위원회의 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑥ 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 고충민원 중 전문적 지식을 요하는 사항
2. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하여 자문을 구하는 사항

⑦ 옴부즈만은 위원회의 효율적 운영을 위하여 필요한 때에는 위원회의 위원 중에서 6명 이내의 소위원회를 구성·운영할 수 있다.

⑧ 회의 내용에 관한 사항은 파견 공무원 또는 직원이 회의록을 작성하고 갖춰 두어야 한다.

⑨ 위원회의 위원으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 된다.

제9조(고충민원의 신청과 접수 등) ① 옴부즈만에 고충민원을 신청하려는 사람은 별지 제3호서식의 고충민원신청서를 제출하여야 한다.

② 구두로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수자가 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명

또는 기명날인하게 하여야 한다.

③ 신청인이 대리인을 선임하여 신청하는 경우에는 해당 대리인은 대리인의 자격을 증명하는 서류를 첨부한 별지 제4호서식의 대리인 선임허가 신청서를 제출하여야 한다.

④ 옴부즈만이 고충민원을 접수한 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 관리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 별지 제6호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다.

제10조(대표자 선정) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」제36조에 따라 대표자가 선정된 경우 신청인들은 별지 제7호서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

제11조(조사실시의 통보) 옴부즈만은 고충민원에 대하여 조사할 경우에는 관계 소속기관등에 그 사실을 통보하여야 한다.

제12조(조사제외 등 통지) ① 옴부즈만은 고충민원을 조사하지 않을 경우에는 별지 제8호서식의 고충민원조사제외통지서를 작성하여 신청인에게 통지하여야 한다.

② 옴부즈만은 제16조에 따라 고충민원조사가 60일 이상 소요될 경우에는 별지 제9호서식의 고충민원처리지연통지서를 작성하여 신청인에게 통지하여야 한다.

제13조(신분증의 휴대 등) ① 옴부즈만이 고충민원 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제10호서식의 증명서를 휴대하여 관계인 등에게 제시하여야 한다.

② 제1항에 따른 증명서를 발급하는 때에는 발급대장을 갖추어 두고 등재하여야 하며, 옴부즈만이 그 신분을 상실한 경우에는 이를 즉시 회수하여야 한다.

제14조(조사결과와 보고 등) ① 옴부즈만이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제11호서식의 고충민원조사결과보고서를 작성하여 대표옴부즈만에게 보고하여야 한다.

② 대표옴부즈만은 고충민원조사결과보고서 내용을 검토하여 옴부즈만 회의에 상정하여야 한다.

제15조(조사결과와 통보) 대표옴부즈만은 제20조제2항에서 결정된 내용을 해당 고충민원 신청인에게 서면으로 통지하여야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 통지할 수 있다.

제16조(합의 권고 및 조정) 고충민원에 대해 신청인과 피신청인 간에 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 별지 제12호서식의 합의서 또는 별지 제13호서식의 조정서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 옴부즈만이 이를 확인한다.

제17조(운영상황의 보고 및 공표) ① 옴부즈만 운영상황의 보고는 매년 12월말까지의 고충민원 처리사항 운영결과를 다음 연도 2월말까지 보고하여야 한다.

② 제1항에 따라 고충민원 처리사항 운영결과와 내용에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
2. 고충민원과 관련하여 옴부즈만이 권고 또는 의견을 표명한 사항
3. 고충민원과 관련하여 옴부즈만의 권고 또는 의견에 대하여 관계 소속기관등이 수용하지 않은 사항

4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제18조(공무원 등의 파견) ① 조례 제15조제2항에 따라 시장은 고충민원의 처리에 적합한 공무원 또는 직원을 선발하여 파견할 수 있다.

② 시장은 파견 후 복귀한 공무원 또는 직원에 대하여는 보직부여 등에 있어서 우대조치를 강구하여야 하며, 옴부즈만에 1년 이상 근무한 경우에는 경력가점을 부여하는 등 평정 시 우대할 수 있다.

제19조(운영지원업무) 제18조에 따라 옴부즈만의 활동 등을 위해 파견된 공무원 또는 직원은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·접수 및 민원 조사·처리 지원
2. 옴부즈만 결정사항의 시행 및 사후관리
3. 옴부즈만 회의록 작성 및 기록 보존
4. 고충민원 편람·서식 등의 비치
5. 그밖에 옴부즈만 운영에 필요한 사무

제20조(활동비 지원) 옴부즈만에게 지급하는 활동비의 지급기준은 5급 상당 공무원 연봉액의 상한액과 하한액을 더한 금액의 2분의 1에서 근무시간을 계산하여 지급한다.

제21조(공인) ① 옴부즈만 운영과 관련하여 발송하거나 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용한다.

② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「안산시 공인 조례」를 준용한다.

제22조(기록의 관리) ① 옴부즈만의 모든 기록물은 「공공기록물관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충처리 민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

제23조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제24조(비밀유지 서약) 옴부즈만등은 조례 제14조에 따라 별지 제14호서식에 보안서약서를 작성한다.

제25조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 옴부즈만 회의의 의결을 거쳐 대표옴부즈만이 따로 정할 수 있다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

[별지 제1호서식]

제 호

위 촉 장

(분 야)

(성 명)

(위촉기간)

귀하를 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제4조에 따라 안산시 시민옴부즈만으로 위촉합니다.

년 월 일

안 산 시 장

○

○

직

○

인

[별지 제2호서식]

제 호

위촉장

(분 야)

(성 명)

(위촉기간)

귀하를 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제13조에 따라 안산시 시민옴부즈만 자문위원으로 위촉합니다.

년 월 일

안 산 시 장

○

○

직

○

인

[별지 제3호서식]

[illegible]

〔별지 제4호서식〕

대리인 선임허가 신청서		
1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주소	
	연락처	
3. 대리인의 인적사항	성명	
	주소	
	연락처	
4. 대리인을 선임하는 이유		
5. 신청인과 대리인과의 관계		
6. 대리인의 자격		
「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제10조제3항에 따라 위와 같이 대리인을 선임하오니 허가하여 주시기 바랍니다. 20 . . . 신청인 : (서명 또는 인) 안산시 시민옴부즈만 귀하		
비 교	1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. “1. 민원번호” 에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다. 3. 자격 증명서류를 첨부하셔야 합니다.	

[별지 제5호서식]

고충민원관리부

민원 번호	접 수					경 유 또는 이 첩	처 리					
	접수일	신청인	주소	민원제목	피신청인		조사자	처리방침	처리일 (의결)	처리내용	신청인에 통지일 (내용)	공표

[별지 제6호서식]

고충민원 접수증				
접수번호		민원제목		
신청인	성명 (법인· 단체명)		주소	
대표자 (대리인)	성명		주소	
접수자	직위	성명	(서명 또는 인)	
위와 같이 고충민원 신청서를 접수하였습니다. 20 . . . 안산시 시민옴부즈만 ※ 민원접수와 관련된 문의사항은 031-481-****에 문의하여 주십시오.				

[별지 제8호서식]

고충민원조사제외통지서 제 호 년 월 일 귀하 안산시 시민옴부즈만  「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제10조제1항에 따라 년 월 일 신청한 고충민원은 다음의 사유로 조사하지 않음을 같은 시행규칙 제12조에 따라 통지하오니 양지하시기 바랍니다.	
고충민원 신청취지	
조사하지 않는 이유	

[별지 제9호서식]

고충민원처리지연통지서 제 호 년 월 일 귀하 안산시 시민옴부즈만 인 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제10조제1항에 따라 년 월 일 신청하신 고충민원 처리가 다음의 사유로 지연되고 있음을 같은 시행규칙 제12조에 따라 통지하오니 널리 양해하여 주시기 바라며, 조속한 시 일 내에 결과를 통지해 드리겠습니다.	
고충민원 신청취지	
지연사유	

[별지 제10호서식]

안산시 시민옴부즈만 신분증명서

(전 면)

(후 면)

가로 5.4cm


안산시 시민옴부즈만

3×4cm

사 진

홍 길 동

No. 2020-01

소속	안산시
직위	안산시 시민옴부즈만(대표)
성명	홍길동
생년월일	0000. 00. 00.

위 사람은 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」에 따른 안산시 시민옴부즈만임을 증명함

위촉기간	0000. 00. 00.부터 0000. 00. 00.까지
------	------------------------------------

2020. 7. 1.

안산시장

☎ 031)481-2682

세
로
8.5
cm

[별지 제11호서식]

	조사옴부즈만

대표옴부즈만

고충민원조사결과보고				
민원표시	민원번호	민원제목		
신청인	○○○	주소		
피신청인	○○○	접수일	20 . . .	

1. 신청취지
2. 피신청인의 주장
3. 사실 관계
4. 조사옴부즈만의 의견
5. 제도개선 필요여부

☐ 제도개선 필요 ☐ 의견 없음
6. 법률구조 필요여부

☐ 법률구조 필요 ☐ 의견 없음

위 고충민원에 대한 조사결과를 위와 같이 보고합니다.

20 . . .

조사옴부즈만 ○○○ (인)

- ※ 관계법령, 출장 결과보고서, 출석조사서 등 붙임
- ※ 다수인 관련 민원인 경우 시장에게 별도 보고

[별지 제12호서식]

합 의 서	
민원 표시 (번호, 제목)	
합의 일시	20 . . . :
합의 장소	

합 의 내 용

20 . . .

위와 같이 합의가 성립되었음을 확인함

신 청 인	성 명	(서명 또는 인)
피 신 청 인	성 명	(서명 또는 인)
안 산 시 시 민 움 부 즈 만	성 명	(서명 또는 인)

※ 움부즈만이 복수인 경우 복수의 움부즈만이 서명토록 함

[별지 제13호서식]

조 정 서	
민 원 표 시 (번호, 제목)	
조 정 일 시	20 . . . :
조 정 장 소	

조 정 내 용

20 . . .

위와 같이 조정이 성립되었음을 확인함

신 청 인	성 명	(서명 또는 인)
피 신 청 인	성 명	(서명 또는 인)
안 산 시 시 민 옴 부 즈 만	성 명	(서명 또는 인)

※ 옴부즈만이 복수인 경우 복수의 옴부즈만이 서명토록 함

[별지 제14호서식]

보 안 서 약 서

본인은 20 . . . 안산시 시민옴부즈만으로 위촉됨에 있어 다음 사항을 준수할 것을 서약합니다.

1. 본인은 안산시 시민옴부즈만으로 직무수행 중 알게 된 비밀을 누설하거나 사적 이익을 목적으로 이용하지 아니한다.
2. 본인은 안산시 시민옴부즈만직을 사임한 이후에도 취득한 모든 비밀사항 일체를 누설하지 않을 것을 서약한다.
3. 본인이 이 기밀을 누설한 때에는 관련 법규에 따라 민·형사상의 책임을 질 것을 서약한다.

년 월 일

서 약 자 성명 (서명 또는 인)

안산시장 귀하

5. 민원 처리에 관한 법률 (약칭: 민원처리법)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 법은 민원 처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적법한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원”이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다.

가. 일반민원

1) 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원

2) 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원

3) 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원

4) 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원
나. 고충민원: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 고충민원

2. “민원인”이란 행정기관에 민원을 제기하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 다만, 행정기관(사경제의 주체로서 제기하는 경우는 제외한다), 행정기관과 사법(私法)상 계약관계(민원과 직접 관련된 계약관계만 해당한다)에 있는 자, 성명·주소 등이 불명확한 자 등 대통령령으로 정하는 자는 제외한다.

3. “행정기관”이란 다음 각 목의 자를 말한다.

가. 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

나. 공공기관

1) 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관

2) 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단

3) 특별법에 따라 설립된 특수법인

4) 「초·중등교육법」·「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교

5) 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

다. 법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

4. “처분”이란 「행정절차법」 제2조제2호의 처분을 말한다.

5. “복합민원”이란 하나의 민원 목적을 실현하기 위하여 관계법령등에 따라 여러 관계 기관(민원과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계 부서의 인가·허가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 법정민원을 말한다.

6. “다수인관련민원”이란 5세대(世帯) 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.

7. “전자민원창구”란 「전자정부법」 제9조에 따라 설치된 전자민원창구를 말한다.

8. “무인민원발급창구”란 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원문서를 발급받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.

제3조(적용 범위) ① 민원에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.

② 제2조제3호가목의 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관에 대해서는 제36조제3항, 제37조, 제38조, 제39조제2항부터 제6항까지 및 제42조를 적용하지 아니한다.

제4조(민원 처리 담당자의 의무) 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.

② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

제6조(민원 처리의 원칙) ① 행정기관의 장은 관계법령등에서 정한 처리기간이 남아 있다가 그 민원과 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 아니 된다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그에 따른다.

② 행정기관의 장은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니 된다.

제7조(정보 보호) 행정기관의 장은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.

제2장 민원의 처리

제1절 민원의 신청 및 접수 등

제8조(민원의 신청) 민원의 신청은 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 기타민원은 구술(口述) 또는 전화로 할 수 있다.

제9조(민원의 접수) ① 행정기관의 장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

② 행정기관의 장은 민원을 접수하였을 때에는 해당 민원인에게 접수증을 내주어야 한다. 다만, 기타민원과 민원인이

직접 방문하지 아니하고 신청한 민원 및 처리기간이 '즉시'인 민원 등 대통령령으로 정하는 경우에는 접수증 교부를 생략할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 민원의 접수 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제10조(불필요한 서류 요구의 금지) ① 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계법령등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.

② 행정기관의 장은 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없으면 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리하여야 한다.

1. 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

2. 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

3. 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

④ 행정기관의 장은 원래의 민원의 내용 변경 또는 갱신 신청을 받았을 때에는 특별한 사유가 없으면 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 아니 된다.

제11조(장애인 등에 대한 편의제공) 행정기관의 장은 민원의 신청 및 접수·처리 과정에서 장애인, 임산부, 노약자 등에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 한다.

제12조(민원실의 설치) 행정기관의 장은 민원을 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원실을 설치할 수 있다.

제13조(민원편람의 비치 등 신청편의의 제공) 행정기관의 장은 민원실(민원실이 설치되지 아니한 기관의 경우에는 문서의 접수·발송을 주관하는 부서를 말한다)에 민원의 신청에 필요한 사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시를 포함한다)하거나 편람을 비치하는 등 민원인에게 민원 신청의 편의를 제공하여야 한다.

제14조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ① 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 그 행정기관이 접수하고 처리결과를 교부하여야 할 민원을 다른 행정기관이나 특별법에 따라 설립되고 전국적 조직을 가진 법인 중 대통령령으로 정하는 법인으로 하여금 접수·교부하게 할 수 있다.

② 제1항에 따른 접수·교부의 절차 및 접수·처리·교부 기관 간 송부방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

③ 제1항에 따라 민원을 접수·교부하는 법인의 임직원은 「형법」이나 그 밖의 법률에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

제15조(정보통신망을 이용한 다른 행정기관 소관 민원의 접수·교부) ① 행정기관의 장은 정보통신망을 이용하여 다른 행정기관 소관의 민원을 접수·교부할 수 있는 경우에는 이를 직접 접수·교부할 수 있다.

② 제1항에 따라 접수·교부할 수 있는 민원의 종류는 행정안전부장관이 관계 중앙행정기관의 장과 협의를 거쳐 결정·고시한다.

제16조(민원문서의 이송) ① 행정기관의 장은 접수한 민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 접수된 민원문서를 지체 없이 소관 기관에 이송하여야 한다.

② 제1항에 따른 민원문서의 이송 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제2절 민원의 처리기간·처리방법 등

제17조(법정민원의 처리기간 설정·공표) ① 행정기관의 장은 법정민원을 신속히 처리하기 위하여 행정기관에 법정민원의 신청이 접수된 때부터 처리가 완료될 때까지 소요되는 처리기간을 법정민원의 종류별로 미리 정하여 공표하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 처리기간을 정할 때에는 접수기관·경유기관·협약기관(다른 기관과 사전협약이 필요한 경우만 해당한다) 및 처분기관 등 각 기관별로 처리기간을 구분하여 정하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 처리기간을 민원편람에 수록하여야 한다.

제18조(질의민원 등의 처리기간 등) 질의민원·건의민원·기타민원 및 고충민원의 처리기간 및 처리절차 등에 관하여는 대통령령으로 정한다.

제19조(처리기간의 계산) ① 민원의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원의 접수시각부터 “시간” 단위로 계산하되, 공휴일과 토요일은 산입(算入)하지 아니한다. 이 경우 1일은 8시간의 근무시간을 기준으로 한다.

② 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 “일” 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다.

③ 민원의 처리기간을 주·월·연으로 정한 경우에는 첫날을 산입하되, 「민법」 제159조부터 제161조까지의 규정을 준용한다.

제20조(관계 기관·부서 간의 협조) ① 민원을 처리하는 주무부서는 민원을 처리할 때 관계 기관·부서의 협조가 필요한 경우에는 민원을 접수한 후 지체 없이 그 민원의 처리기간 내에서 회신기간을 정하여 협조를 요청하여야 하며, 요청받은 기관·부서는 그 회신기간 내에 이를 처리하여야 한다.

② 협조를 요청받은 기관·부서는 제1항에 따른 회신기간 내에 그 민원을 처리할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 회신기간의 범위에서 한 차례만 기간을 연장할 수 있다.

③ 협조를 요청받은 기관·부서가 제2항에 따라 기간을 연장하려는 경우에는 제1항에 따른 회신기간이 끝나기 전에 그 연장사유·처리진행상황 및 회신예정일 등을 협조를 요청한 민원 처리 주무부서에 통보하여야 한다.

제21조(민원 처리의 예외) 행정기관의 장은 접수된 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 수사, 재판 및 형집행에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
3. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판, 감사원의 심사청구, 그 밖에 다른 법률에 따라 불복구제절차가 진행 중인 사항
4. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
5. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
6. 감사원이 감사위원회회의의 결정을 거쳐 행하는 사항
7. 각급 선거관리위원회의 의결을 거쳐 행하는 사항
8. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
9. 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항

제22조(민원문서의 보완·취하 등) ① 행정기관의 장은 접수한 민원문서에 보완이 필요한 경우에는 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다.

② 민원인은 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 제1항에 따른 민원문서의 보완 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제23조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다.

② 행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.

③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

제24조(다수인관련민원의 처리) ① 다수인관련민원을 신청하는 민원인은 연명부(連名簿)를 원본으로 제출하여야 한다.

② 행정기관의 장은 다수인관련민원이 발생한 경우에는 신속·공정·적법하게 해결될 수 있도록 조치하여야 한다.

③ 다수인관련민원의 효율적인 처리와 관리에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제25조(민원심사관의 지정) ① 행정기관의 장은 민원 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 소속 직원 중에서 민원심사관을 지정하여야 한다.

② 제1항에 따른 민원심사관의 업무 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제26조(처리민원의 사후관리) 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족 여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있다.

제3절 민원 처리결과와 통지 등

제27조(처리결과와 통지) ① 행정기관의 장은 접수된 민원에 대한 처리를 완료한 때에는 그 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 기타민원의 경우와 통지에 신속을 요하거나 민원인이 요청하는 등 대통령령으로 정하는 경우에는 구술 또는 전화로 통지할 수 있다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원의 처리결과를 통지할 때에 민원의 내용을 거부하는 경우에는 거부 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 제1항에 따른 민원의 처리결과를 허가서·신고필증·증명서 등의 문서(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서 및 같은 조 제8호에 따른 전자화문서는 제외한다)로 민원인에게 직접 교부할 필요가 있는 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후에 이를 교부하여야 한다.

제28조(무인민원발급창구를 이용한 민원문서의 발급) ① 행정기관의 장은 무인민원발급창구를 통하여 민원문서(다른 행정기관 소관의 민원문서를 포함한다)를 발급할 수 있다.

② 제1항에 따라 민원문서를 발급하는 경우에는 다른 법률에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.

③ 제1항에 따라 발급할 수 있는 민원문서의 종류는 행정안전부장관이 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시한다. <개정 2017. 7. 26.>

제29조(민원수수료 등의 납부방법) 행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 민원인이 현금·수입인지·수입증지 외의 다양한 방법으로 민원 처리에 따른 수수료 등을 납부할 수 있도록 조치하여야 한다.

제4절 법정민원

제30조(사전심사의 청구 등) ① 민원인은 법정민원 중 신청에 경제적으로 많은 비용이 수반되는 민원 등 대통령령으로 정하는 민원에 대하여는 행정기관의 장에게 정식으로 민원을 신청하기 전에 미리 약식의 사전심사를 청구할 수 있다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 사전심사가 청구된 법정민원이 다른 행정기관의 장과의 협의를 거쳐야 하는 사항인 경우에는 미리 그 행정기관의 장과 협의하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 사전심사 결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 하며, 가능한 것으로 통지한 민원의 내용에 대하여는 민원인이 나중에 정식으로 민원을 신청한 경우에도 동일하게 결정을 내릴 수 있도록 노력하여야 한다. 다만, 민원인의 귀책사유 또는 불가항력이나 그 밖의 정당한 사유로 이를 이행할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

④ 행정기관의 장은 제1항에 따른 사전심사 제도를 효율적으로 운영하기 위하여 필요한 법적·제도적 장치를 마련하여 시행하여야 한다.

제31조(복합민원의 처리) ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계 기관·부서 간의 협조를 통하여 민원을 한꺼번에 처리하게 할 수 있다.

② 제1항에 따른 복합민원의 처리 방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제32조(민원 1회방문 처리제의 시행) ① 행정기관의 장은 복합민원을 처리할 때에 그 행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계 기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차를 담당 직원이 직접 진행하도록 하는 민원 1회방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 민원 1회방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원 1회방문 상담창구를 설치하여야 한다.

③ 제1항에 따른 민원 1회방문 처리제는 다음 각 호의 절차에 따라 시행한다.

1. 제2항에 따른 민원 1회방문 상담창구의 설치·운영
2. 제33조에 따른 민원후견인의 지정·운영
3. 복합민원을 심의하기 위한 실무기구의 운영
4. 제3호의 실무기구의 심의결과에 대한 제34조에 따른 민원조정위원회의 재심의(再審議)
5. 행정기관의 장의 최종 결정

제33조(민원후견인의 지정·운영) 행정기관의 장은 민원 1회방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원 처리에 경험이 많은 소속 직원을 민원후견인으로 지정하여 민원인을 안내하거나 민원인과 상담하게 할 수 있다.

제34조(민원조정위원회의 설치·운영) ① 행정기관의 장은 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 민원조정위원회를 설치·운영하여야 한다.

1. 장기 미해결 민원, 반복 민원 및 다수인관련민원에 대한 해소·방지 대책
2. 거부처분에 대한 이의신청
3. 민원처리 주무부서의 법규적용의 타당성 여부와 제32조제3항제4호에 따른 재심의
4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

② 제1항의 민원조정위원회의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제35조(거부처분에 대한 이의신청) ① 법정민원에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 불복하는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 60일 이내에 그 행정기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있다.

② 행정기관의 장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 인용 여부를 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 정하여진 기간 이내에 인용 여부를 결정할 수 없을 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산(起算)하여 10일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며, 연장 사유를 민원인에게 통지하여야 한다.

③ 민원인은 제1항에 따른 이의신청 여부와 관계없이 「행정심판법」에 따른 행정심판 또는 「행정소송법」에 따른 행정소송을 제기할 수 있다.

④ 제1항에 따른 이의신청의 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제3장 민원제도의 개선 등

제36조(민원처리기준표의 고시 등) ① 행정안전부장관은 민원인의 편의를 위하여 관계법령등에 규정되어 있는 민원의 처리기관, 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 「전자정부법」 제9조제3항에 따른 통합전자민원창구(이하 “통합전자민원창구”라 한다)에 게시하여야 한다.

② 행정기관의 장은 관계법령등의 제정·개정 또는 폐지 등으로 제1항에 따라 고시된 민원처리기준표를 변경할 필요가 있으면 즉시 그 내용을 행정안전부장관에게 통보하여야 하며, 행정안전부장관은 그 내용을 관보에 고시하고 통합전자민원창구에 게시한 후 제1항에 따른 민원처리기준표에 반영하여야 한다.

③ 행정안전부장관은 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장에게 관계법령등에 규정되어 있는 처리기간, 구비서류, 처리절차, 신청방법 등의 개정을 요청할 수 있다.

제37조(민원처리기준표의 조정 등) ① 행정안전부장관은 제36조에 따라 민원처리기준표를 작성·고시할 때에 민원의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장과 협의를 거쳐 관계법령등이 개정될 때까지 잠정적으로 관계법령등에 규정되어 있는 처리기간과 구비서류를 줄이거나 처리절차·신청방법을 변경할 수 있다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 민원처리기준표가 조정·고시된 경우에는 이에 따라 민원을 처리하여야 하며, 중앙행정기관의 장은 민원처리기준표의 조정 또는 변경된 내용에 따라 관계법령등을 지체 없이 개정·정비하여야 한다.

제38조(민원행정 및 제도개선 계획 등) ① 행정안전부장관은 매년 민원행정 및 제도개선에 관한 기본지침을 작성하여 행정기관의 장에게 통보하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 기본지침에 따라 그 기관의 특성에 맞는 민원행정 및 제도개선 계획을 수립·시행하여야 한다.

제39조(민원제도의 개선) ① 행정기관의 장은 민원제도에 대한 개선안을 발굴·개선하도록 노력하여야 한다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따라 개선한 내용을 대통령령으로 정하는 바에 따라 행정안전부장관에게 통보하여야 한다.

③ 행정기관의 장과 민원을 처리하는 담당자는 민원제도에 대한 개선안을 행정안전부장관 또는 그 민원의 소관 행정기관의 장에게 제출할 수 있다.

④ 행정안전부장관은 제3항에 따라 제출받은 개선안을 검토하여 필요한 경우에는 그 소관 행정기관의 장에게 통보하여 검토하도록 하여야 한다.

⑤ 제3항 및 제4항에 따라 개선안을 제출·통보받은 소관 행정기관의 장은 그 수용 여부를 결정하여야 하며, 행정안전부장관은 행정기관의 장이 수용하지 아니하기로 한 사항 중 개선할 필요성이 있다고 인정되는 사항에 대하여는 소관 행정기관의 장에게 개선을 권고할 수 있다.

⑥ 행정기관의 장이 제5항에 따라 행정안전부장관으로부터 권고 받은 사항을 수용하지 아니하는 경우 행정안전부장관은 제40조에 따른 민원제도개선조정회의에 심의를 요청할 수 있다.

제40조(민원제도개선조정회의) ① 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항을 심의·조정하기 위하여 국무총리 소속의

로 민원제도개선조정회의(이하 “조정회의”라 한다)를 둔다.

② 조정회의는 여러 부처와 관련된 민원제도 개선사항, 제39조제6항에 따른 심의요청 사항 등 대통령령으로 정하는 사항을 심의·조정한다.

③ 조정회의의 구성·운영과 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제41조(민원의 실태조사 및 간소화) ① 중앙행정기관의 장은 매년 그 기관이 관장하는 민원의 처리 및 운영 실태를 조사하여야 한다.

② 중앙행정기관의 장은 제1항에 따른 조사 결과에 따라 소관 민원의 구비서류, 처리절차 등의 간소화 방안을 마련하여야 한다.

제42조(확인·점검·평가 등) ① 행정안전부장관은 효과적인 민원행정 및 제도의 개선을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 행정기관에 대하여 민원의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가할 수 있다.

② 행정안전부장관은 제1항에 따른 확인·점검·평가 결과 민원의 개선에 소극적이거나 이행 상태가 불량하다고 판단되는 경우 국무총리에게 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 건의할 수 있다.

제43조(행정기관의 협조) 행정기관의 장은 이 법에 따라 행정안전부장관이 실시하는 민원 관련 자료수집과 민원제도 개선사업에 적극 협조하여야 한다.

제44조(민원행정에 관한 여론 수집) ① 행정안전부장관은 행정기관의 민원 처리에 관하여 필요한 경우 국민들의 여론을 수집하여 민원행정제도 및 그 운영의 개선에 반영할 수 있다.

② 제1항에 따른 여론 수집에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제45조(국민제안의 처리) ① 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장 등 대통령령으로 정하는 행정기관의 장은 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선에 관한 국민제안을 접수·처리하여야 한다.

② 제1항에 따른 국민제안의 운영 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

부칙 〈제14839호, 2017. 7. 26.〉

제1조(시행일) ① 이 법은 공포한 날부터 시행한다. 다만, 부칙 제5조에 따라 개정되는 법률 중 이 법 시행 전에 공포되었으나 시행일이 도래하지 아니한 법률을 개정한 부분은 각각 해당 법률의 시행일부터 시행한다.

제2조부터 제4조까지 생략

제5조(다른 법률의 개정) ①부터 〈62〉까지 생략

〈63〉 민원 처리에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제15조제2항, 제28조제3항, 제36조제1항부터 제3항까지, 제37조제1항, 제38조제1항, 제39조제2항부터 제6항까지, 제42조제1항·제2항, 제43조 및 제44조제1항 중 “행정자치부장관”을 각각 “행정안전부장관”으로 한다.

〈64〉부터 〈382〉까지 생략

제6조 생략

6. 전자정부법

제1조(목적) 이 법은 행정업무의 전자적 처리를 위한 기본원칙, 절차 및 추진방법 등을 규정함으로써 전자정부를 효율적으로 구현하고, 행정의 생산성, 투명성 및 민주성을 높여 국민의 삶의 질을 향상시키는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “전자정부”란 정보기술을 활용하여 행정기관 및 공공기관(이하 “행정기관등”이라 한다)의 업무를 전자화하여 행정기관등의 상호 간의 행정업무 및 국민에 대한 행정업무를 효율적으로 수행하는 정부를 말한다.

2. “행정기관”이란 국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관을 포함한다. 이하 같다) 및 그 소속 기관, 지방자치단체를 말한다.

3. “공공기관”이란 다음 각 목의 기관을 말한다.

가. 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 법인·단체 또는 기관

나. 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단

다. 특별법에 따라 설립된 특수법인

라. 「초·중등교육법」, 「고등교육법」 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교

마. 그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관

4. “중앙사무관장기관”이란 국회 소속 기관에 대하여는 국회사무처, 법원 소속 기관에 대하여는 법원행정처, 헌법재판소 소속 기관에 대하여는 헌법재판소사무처, 중앙선거관리위원회 소속 기관에 대하여는 중앙선거관리위원회사무처, 중앙행정기관 및 그 소속 기관과 지방자치단체에 대하여는 행정안전부를 말한다.

5. “전자정부서비스”란 행정기관등이 전자정부를 통하여 다른 행정기관등 및 국민, 기업 등에 제공하는 행정서비스를 말한다.

6. “행정정보”란 행정기관등이 직무상 작성하거나 취득하여 관리하고 있는 자료로서 전자적 방식으로 처리되어 부호, 문자, 음성, 음향, 영상 등으로 표현된 것을 말한다.

7. “전자문서”란 컴퓨터 등 정보처리능력을 지닌 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되어 송수신되거나 저장되는 표준화된 정보를 말한다.

8. “전자화문서”란 종이문서와 그 밖에 전자적 형태로 작성되지 아니한 문서를 정보시스템이 처리할 수 있는 형태로 변환한 문서를 말한다.

9. “행정전자서명”이란 전자문서를 작성한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 기관 또는 그 기관에서 직접 업무를 담당하는 사람의 신원과 전자문서의 변경 여부를 확인할 수 있는 정보로서 그 문서에 고유한 것을 말한다.

가. 행정기관

나. 행정기관의 보조기관 및 보좌기관

다. 행정기관과 전자문서를 유통하는 기관, 법인 및 단체

라. 제36조 제2항의 기관, 법인 및 단체

10. “정보통신망”이란 「전기통신기본법」 제2조 제2호에 따른 전기통신설비를 활용하거나 전기통신설비와 컴퓨터 및 컴퓨터 이용기술을 활용하여 정보를 수집·가공·저장·검색·송신 또는 수신하는 정보통신체제를 말한다.
11. “정보자원”이란 행정기관등이 보유하고 있는 행정정보, 전자적 수단에 의하여 행정정보의 수집·가공·검색을 하기 쉽게 구축한 정보시스템, 정보시스템의 구축에 적용되는 정보기술, 정보화예산 및 정보화인력 등을 말한다.
12. “정보기술아키텍처”란 일정한 기준과 절차에 따라 업무, 응용, 데이터, 기술, 보안 등 조직 전체의 구성요소들을 통합적으로 분석한 뒤 이들 간의 관계를 구조적으로 정리한 체제 및 이를 바탕으로 정보화 등을 통하여 구성요소들을 최적화하기 위한 방법을 말한다.
13. “정보시스템”이란 정보의 수집·가공·저장·검색·송신·수신 및 그 활용과 관련되는 기기와 소프트웨어의 조직화된 체계를 말한다.
14. “정보시스템 감리”란 감리발주자 및 피감리인의 이해관계로부터 독립된 자가 정보시스템의 효율성을 향상시키고 안전성을 확보하기 위하여 제3자의 관점에서 정보시스템의 구축 및 운영 등에 관한 사항을 종합적으로 점검하고 문제점을 개선하도록 하는 것을 말한다.
15. “감리원”(監理員)이란 정보시스템 감리의 업무(이하 “감리업무”라 한다)를 수행하기 위하여 제60조 제1항에 따른 요건을 갖춘 사람을 말한다.

제3조(행정기관등 및 공무원 등의 책무) ① 행정기관등의 장은 전자정부 구현을 촉진하고 국민의 삶의 질을 향상시킬 수 있도록 이 법을 운영하고 관련 제도를 개선하여야 하며, 정보통신망의 연계 및 행정정보의 공동이용 등에 적극 협력하여야 한다.

② 공무원 및 공공기관의 소속 직원은 담당업무의 전자적 처리에 필요한 정보기술 활용능력을 갖추어야 하며, 담당업무를 전자적으로 처리할 때 해당 기관의 편익보다 국민의 편익을 우선적으로 고려하여야 한다.

제4조(전자정부의 원칙) ① 행정기관등은 전자정부의 구현·운영 및 발전을 추진할 때 다음 각 호의 사항을 우선적으로 고려하고 이에 필요한 대책을 마련하여야 한다.

1. 대민서비스의 전자화 및 국민편익의 증진
2. 행정업무의 혁신 및 생산성·효율성의 향상
3. 정보시스템의 안전성·신뢰성의 확보
4. 개인정보 및 사생활의 보호
5. 행정정보의 공개 및 공동이용의 확대
6. 중복투자의 방지 및 상호운용성 증진

② 행정기관등은 전자정부의 구현·운영 및 발전을 추진할 때 정보기술아키텍처를 기반으로 하여야 한다.

③ 행정기관등은 상호간에 행정정보의 공동이용을 통하여 전자적으로 확인할 수 있는 사항을 민원인에게 제출하도록

요구하여서는 아니 된다.

④ 행정기관등이 보유·관리하는 개인정보는 법령에서 정하는 경우를 제외하고는 당사자의 의사에 반하여 사용되어서는 아니 된다.

제5조(전자정부기본계획의 수립) ① 중앙사무관장기관의 장은 전자정부의 구현·운영 및 발전을 위하여 5년마다 제5조의2 제1항에 따른 행정기관등의 기관별 계획을 종합하여 전자정부기본계획을 수립하여야 한다.

② 제1항에 따른 전자정부기본계획(이하 “전자정부기본계획”이라 한다)에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 전자정부 구현의 기본방향 및 중장기 발전방향
2. 전자정부 구현을 위한 관련 법령·제도의 정비
3. 전자정부서비스의 제공 및 활용 촉진
4. 전자적 행정관리
5. 행정정보 공동이용의 확대 및 안전성 확보
6. 정보기술아키텍처의 도입 및 활용
7. 정보자원의 통합·공동이용 및 효율적 관리
8. 전자정부 표준화, 상호운용성 확보 및 공유서비스의 확대
9. 전자정부사업 및 지역정보화사업의 추진과 성과 관리
10. 전자정부 구현을 위한 업무 재설계
11. 전자정부의 국제협력
12. 그 밖에 정보화인력의 양성 등 전자정부의 구현·운영 및 발전에 필요한 사항

③ 관계 중앙행정기관의 장은 「지능정보화 기본법」 제7조에 따른 지능정보사회 실행계획을 수립·시행할 때에는 전자정부기본계획을 고려하여야 한다. ④ 전자정부기본계획의 수립 절차 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제5조의2(기관별 계획의 수립 및 점검) ① 행정기관등의 장은 5년마다 해당 기관의 전자정부의 구현·운영 및 발전을 위한 기본계획(이하 “기관별 계획”이라 한다)을 수립하여 중앙사무관장기관의 장에게 제출하여야 한다.

② 행정기관등의 장은 기관별 계획의 시행에 필요한 재원을 확보하도록 노력하여야 한다.

③ 중앙사무관장기관의 장은 행정기관등의 기관별 계획 추진현황 및 성과를 점검할 수 있다.

④ 기관별 계획의 작성 기준, 수립 절차 및 추진현황 점검 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제5조의3(전자정부의 날) ① 전자정부의 우수성과 편리함을 국민에게 알리고 국제적 위상을 제고하는 등 지속적으로 전자정부의 발전을 촉진하기 위하여 매년 6월 24일을 전자정부의 날로 한다.

② 국가는 전자정부의 날의 취지에 적합한 행사를 실시할 수 있다.

제6조(다른 법률과의 관계) 행정기관등의 대민서비스 및 행정관리의 전자화, 행정정보의 공동이용 등 전자정부의 구현·운영 및 발전에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.

제2장 전자정부서비스의 제공 및 활용

제1절 전자적인 민원처리

제7조(전자적 민원처리 신청 등) ① 행정기관등의 장(행정권한을 위탁받은 자를 포함한다. 이하 이 절에서 같다)은 해당 기관에서 처리할 민원사항 등에 대하여 관계 법령(지방자치단체의 조례 및 규칙을 포함한다. 이하 같다)에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 신청, 신고 또는 제출 등(이하 “신청등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 전자문서로 신청등을 하게 할 수 있다.

② 행정기관등의 장은 민원사항 등을 처리할 때 그 처리결과를 관계 법령에서 문서·서면·서류 등의 종이문서로 통지, 통보 또는 고지 등(이하 “통지등”이라 한다)을 하도록 규정하고 있는 경우에도 민원인 본인이 원하거나 민원사항 등을 전자문서로 신청등을 하였을 때에는 이를 전자문서로 통지등을 할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 전자문서로 신청등 또는 통지등을 하는 경우 전자문서에 첨부되는 서류는 전자화문서로도 할 수 있다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 전자문서로 신청등 또는 통지등을 한 경우에는 해당 법령에서 정한 절차에 따라 신청등 또는 통지등을 한 것으로 본다.

⑤ 행정기관등의 장이 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 민원사항 등을 전자문서 또는 전자화문서로 신청등을 하게 하거나 통지등을 하는 경우에는 인터넷을 통하여 미리 그 민원사항 등의 신청등 또는 통지등의 종류와 처리절차를 국민에게 공표하여야 한다.

⑥ 전자화문서의 활용 및 진본성 확인 등을 위하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제8조(구비서류의 전자적 확인 등) ① 행정기관등의 장은 민원인이 첨부·제출하여야 하는 증명서류 등 구비서류가 행정기관등이 전자문서로 발급할 수 있는 문서인 경우에는 직접 그 구비서류를 발급하는 기관으로부터 발급받아 업무를 처리하여야 한다.

② 제1항에 따른 업무처리는 민원인이 행정기관등에 미리 해당 민원사항 및 구비서류에 대하여 관계 법령에서 정한 수수료(행정기관등이 발급기관에 수수료를 송금하는 데 드는 비용을 포함한다)를 냈을 때에만 할 수 있다.

③ 행정기관등의 장은 제1항에 따른 업무처리에 있어서 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 구비서류에 대한 정보를 확인할 수 있을 때에는 그 확인으로 구비서류의 발급을 갈음하여야 한다. 이 경우 행정기관등의 장은 발급기관의 장과 협의하여 해당 구비서류에 대한 수수료를 감면할 수 있다.

④ 행정기관등의 장이 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 구비서류를 처리한 경우에는 관계 법령에서 정한 절차에

따라 구비서류를 처리한 것으로 본다.

⑤ 행정기관등의 장은 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 방법으로 구비서류를 처리하려고 하는 경우에는 그 구비서류와 관련된 민원사항 등의 종류, 범위, 그 밖에 필요한 사항을 인터넷을 통하여 미리 국민에게 공표하여야 한다.

⑥ 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 업무처리의 절차와 그 밖에 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소 규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제9조(방문에 의하지 아니하는 민원처리) ① 행정기관등의 장은 민원인이 해당 기관을 직접 방문하지 아니하고도 민원사항 등을 처리할 수 있도록 관계 법령의 개선, 필요한 시설 및 시스템의 구축 등 제반 여건을 마련하여야 한다.

② 행정기관등의 장은 제1항에 따른 민원처리제도를 시행하기 위하여 인터넷에 전자민원창구를 설치·운영할 수 있다. 다만, 전자민원창구를 설치하지 아니하였을 때에는 제3항의 통합전자민원창구에서 민원사항 등을 처리하게 할 수 있다.

③ 중앙사무관장기관의 장은 행정기관등의 전자민원창구의 설치·운영을 지원하고 이를 연계하여 통합전자민원창구를 설치·운영 할 수 있다.

④ 민원인이 제2항 및 제3항의 전자민원창구를 통하여 신청등을 하였을 때에는 관계 법령에서 정한 그 민원의 소관 기관에 직접 민원을 신청한 것으로 본다.

⑤ 행정기관등의 장은 제2항 및 제3항의 전자민원창구를 통하여 신청된 민원사항 등에 대하여 관계 법령에서 정한 수수료를 제14조에 따른 방법으로 납부할 필요가 있을 때에는 해당 수수료 외에 별도의 업무처리비용을 함께 청구할 수 있다.

⑥ 행정기관등의 장은 제2항 및 제3항에 따른 전자민원창구를 통하여 민원사항 등을 처리하는 경우에는 다른 법령에도 불구하고 수수료를 감면할 수 있다.

⑦ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 전자민원창구의 설치·운영, 제5항에 따른 업무처리비용, 제6항에 따라 수수료를 감면할 수 있는 민원사항 등의 범위와 감면 비율 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소 규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제9조의2(통합전자민원창구를 통한 생활정보의 제공) ① 행정안전부장은 민원인에게 중앙행정기관과 그 소속 기관, 지방자치단체 및 공공기관(이하 “중앙행정기관등”이라 한다)이 보유한 본인의 건강검진일, 예방접종일, 운전면허갱신일 등 생활정보를 열람할 수 있는 서비스(이하 이 조에서 “생활정보 열람서비스”라 한다)를 제공할 수 있다. 이 경우 행정안전부장은 다른 중앙행정기관등의 장과 협의하여 제9조제3항에 따른 통합전자민원창구와 다른 중앙행정기관등의 정보시스템을 연계할 수 있다.

② 제1항에 따라 제공하는 생활정보 열람서비스의 종류는 행정안전부장이 관계 중앙행정기관등의 장과 협의를 거쳐 결정·고시한다.

③ 행정안전부장은 생활정보 열람서비스를 제공하기 위하여 다른 중앙행정기관등의 장에게 자료의 제공을 요청할 수 있다. 이 경우 자료의 제공을 요청받은 관계 중앙행정기관등의 장은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

④ 행정안전부장은 민원인이 동의한 경우에만 생활정보 열람서비스를 제공할 수 있다.

제10조(민원인 등의 본인 확인) 행정기관등의 장은 민원사항 등을 처리할 때 해당 민원인 등의 신원을 확인할 필요가 있는 경우에는 「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명(서명자의 실지명의를 확인할 수 있는 것을 말한다. 이하 “전자서명”이라 한다)이나 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 방법으로 그 신원을 확인할 수 있다.

제11조(전자적 고지·통지) ① 행정기관등의 장은 관계 법령에서 고지서·통지서 등의 종이문서로 통지등을 하도록 규정하고 있는 경우에도 본인이 원하면 이를 전자문서로 통지등을 할 수 있다.

② 제1항에 따른 전자문서로 통지등을 한 경우에는 해당 법령에서 정한 절차에 따라 통지등을 한 것으로 본다.

③ 행정기관등의 장은 제1항에 따라 통지등을 전자문서로 할 때에는 인터넷을 통하여 미리 그 통지등의 종류와 절차를 국민에게 공표하여야 한다.

④ 전자문서에 의한 통지등을 하는 데 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제12조(행정정보의 전자적 제공) ① 행정기관등의 장은 민원 관련 법령, 민원사무 관련 편람, 민원사무의 처리기준 등 민원과 관련된 정보와 그 밖에 국민생활과 관련된 행정정보로서 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정하는 행정정보 등을 별도로 인터넷을 통하여 국민에게 제공하여야 한다.

② 행정기관등의 장은 관보·신문·게시판 등에 실는 사항을 별도로 인터넷을 통하여 국민에게 제공할 수 있다.

제12조의2(공공서비스 지정 및 목록 통보 등) ① 중앙행정기관등의 장은 소관 법령(지방자치단체의 조례 및 규칙을 포함한다)에 따라 노인, 장애인, 보훈대상자 등 일정한 요건을 갖춘 사람에게 제공하는 재화, 서비스 등을 공공서비스(이하 “공공서비스”라 한다)로 지정하여 그 목록을 행정안전부장관에게 통보하여야 한다. 공공서비스의 목록이 변경되는 경우에도 또한 같다.

② 공공서비스의 지정 기준 및 목록의 통보 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제12조의3(등록시스템의 구축·운영 등) ① 행정안전부장관은 공공서비스 목록을 등록하고 관리·활용하기 위한 시스템(이하 “등록시스템”이라 한다)을 구축·운영할 수 있다. 이 경우 다른 중앙행정기관등의 정보시스템을 연계할 수 있으며 해당 기관과 협의하여야 한다.

② 행정안전부장관은 등록시스템의 구축·운영 등을 위하여 민원인의 사전동의를 받아 다른 행정기관등이 보유한 주민등록·가족관계등록·국세·지방세·금융·부동산·국민연금·건강보험 등에 관한 자료의 제공을 요청할 수 있다.

③ 제2항에 따른 사전동의에 관하여는 제42조제1항을 준용한다.

④ 제12조의4제1항에 따른 민원인의 신청은 제2항의 자료 제공 요청에 대한 민원인의 개별적인 동의가 있는 경우 같은 항에 따라 행정안전부장관이 민원인에게 받아야 하는 사전 동의로 본다.

⑤ 행정안전부장관은 등록시스템의 구축과 운영을 위하여 필요한 경우에는 시범사업을 추진할 수 있다.

⑥ 등록시스템의 구축 및 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제12조의4(공공서비스 목록의 제공 등) ① 지방자치단체의 장[특별자치시장, 특별자치도지사, 시장, 군수 및 구청장(자치구의 구청장을 말한다)]을 말한다. 이하 이 조에서 같다]은 민원인이 공공서비스 목록의 열람을 신청하면 등록시스템을 통하여 민원인에게 필요한 공공서비스 목록을 제공할 수 있다.

② 지방자치단체의 장은 제1항에 따라 공공서비스 목록을 제공받은 민원인이 공공서비스의 제공을 신청할 때에는 해당 신청서를 해당 중앙행정기관등의 장에게 이송하여야 한다.

③ 공공서비스 목록의 제공, 공공서비스의 신청 및 이송 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제13조(행정정보의 전자적 제공에 따른 비용 부담) ① 행정기관등의 장은 인터넷을 통하여 제공하는 행정정보로 인하여 특별한 이익을 얻는 자가 있는 경우에는 그 자에게 수수료를 받을 수 있다.

② 제1항에 따른 수수료 징수 기준과 절차 등에 관하여 필요한 사항은 국회규칙, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회규칙 및 대통령령으로 정한다.

제14조(세금 등의 전자적 납부) 행정기관등의 장은 다른 법령에서 세금, 수수료, 과태료, 과징금, 범칙금, 벌금, 과료 등을 현금, 수입인지, 수입증지, 그 밖의 형태로 납부하도록 규정하고 있는 경우에도 정보통신망을 이용하여 전자화폐, 전자결제 등의 방법으로 납부하게 할 수 있다.

제15조(전자적 급부제공) 행정기관등의 장은 법령에 따라 국민에게 일정한 급부 등을 제공하는 경우 정보통신망을 통하여 제공할 수 있다.

7. 안산시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 공무원 등이 그 직무를 성실하고 적극적으로 처리하는 과정에서 부분적인 절차상 하자 등의 부작용이 발생하였더라도 일정 요건을 충족한 경우에는 관련 공무원 등에 대하여 징계 등 불이익한 처분 및 처분요구 등을 하지 아니하거나 감경 처리하는 적극행정 면책제도의 적용대상 및 요건·운영절차 등을 정하고, 「지방공무원법」에 따른 징계사유에 이르지 아니하는 경미한 비위나 잘못에 대하여 안산시 및 소속 행정기관과 하부행정기관 또는 그 소속 공무원 등에게 주의 각성을 촉구하고 경고 등 처분의 근거와 구체적인 기준 및 절차 등을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 규정은「지방자치법」및「공공감사에 관한 법률」에 따라 안산시장(이하 “시장”이라 한다)이 실시하는 감사(감찰을 포함한다. 이하 같다)업무 전반에 적용한다.

제3조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “적극행정”이란 공무원 등이 국가 또는 공공의 이익을 증진하기 위하여 성실하고 능동적으로 업무를 처리하는 행위를 말한다.
2. “면책”이란 적극행정 과정에서 발생한 절차상 하자 또는 현실과 부합되지 아니한 모든 규정으로 말미암아 발생한 위반사항 등과 관련하여 그 업무를 처리한 공무원 등에 대하여 징계 등의 불이익한 처분 및 처분요구(이하“처분 등”이라 한다) 등을 하지 아니하거나 감경하는 것을 말한다.
3. “불이익 처분 등”이란 「지방공무원법」 및 「안산시 자체감사 규칙」에서 정한 징계와 제14조에 따른 경고·훈계·주의 등의 처분을 말한다.(개정 2016.10.17.)
4. “경고 등 처분”이란 「지방공무원법」에 따른 징계사유에 이르지 아니하는 경미한 비위나 잘못에 대하여 안산시 및 그 소속 기관·하부행정기관 또는 그 소속 공무원 등에게 주의 각성을 촉구하기 위한 경고 및 기관경고·훈계·주의 처분을 말한다.(개정 2016.10.17.)

제2장 적극행정 면책제도의 운영

제4조(면책대상) 이 규정에 따른 면책대상은 안산시 및 그 소속기관·하부행정기관·산하단체에 소속한 공무원 또는 임직원(이하 “공무원 등”이라 한다)으로 한다.

제5조(면책요건) ① 감사를 받는 공무원 등이 적극행정 면책을 받기 위해서는 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다.

1. 감사를 받는 공무원 등의 업무 처리가 불합리한 규제의 개선, 공익사업의 추진 등 공공의 이익을 위한 것일 것
2. 감사를 받는 공무원 등이 대상 업무를 적극적으로 처리하였을 것
3. <삭제 2020.3.18.>
4. 감사를 받는 공무원 등의 행위에 고의나 중대한 과실이 없을 것

② 감사를 받는 공무원 등이 다음 각 호에서 정한 요건을 모두 충족한 때에는 제1항제4호에서 정한 고의나 중대한 과실이 없는 것으로 추정한다.

1. 감사를 받는 공무원 등과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 없을 것

2. <삭제 2020.3.18.>

3. <삭제 2020.3.18.>

4. <삭제 2020.3.18.>

5. 대상 업무를 처리하면서 절차상의 중대한 하자가 없었을 것

③ 공무원이 사전컨설팅 의견대로 업무를 처리한 경우에는 제1항 및 제2항에 따른 면책 요건을 충족한 것으로 추정한다. 다만, 해당 공무원과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 있거나 감사원, 중앙행정기관의 감사기구의 장 또는 지방자치단체의 감사기구의 장이 사전컨설팅을 하는 데 필요한 정보를 충분히 제공하지 않은 경우에는 그렇지 않다.

④ 공무원이 「지방공무원 적극행정 운영규정」제12조에 따라 지원위원회가 제시한 의견대로 업무를 처리한 경우에는 제1항 및 제2항에 따른 면책 요건을 충족한 것으로 추정한다. 다만, 해당 공무원과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 있거나, 지원위원회가 심의하는 데 필요한 정보를 충분히 제공하지 않은 경우에는 그렇지 않다.

⑤「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제46조, 제47조 및 제50조에 따른 국민권익위원회의 고충민원 시정권고·의견표명을 이행한 경우에는 제1항 및 제2항에서 정한 적극행정 면책의 요건을 충족한 것으로 본다.
제6조(면책대상제외) 제5조에도 불구하고 업무처리 과정에서 기본적으로 지켜야 할 의무를 다하지 아니하였거나 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 면책대상에서 제외한다.

1. 금품을 수수한 경우

2. 고의·중과실, 무사안일 및 직무태만의 경우

3. 위법·부당한 민원 수용 등 특혜성 업무처리를 한 경우

4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지의 규정에 준하는 위법·부당한 행위를 한 경우

제7조(면책심의회의 설치 및 운영) ① 시장은 면책 여부를 심사하기 위하여 안산시 면책심의회(이하 “심의회”라 한다)를 둔다.

② 심의회의 회의는 시장이 감사결과에 대한 처분양정을 최종 결정하기 전에 개최하여야 한다. 다만, 소집회의가 원활하지 않을 때에는 서면심의를 할 수 있다.

③ 심의회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개최하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하되, 가부동수인 경우에는 부결된 것으로 한다. 다만, 서면심의를 할 경우에는 재적위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제8조(면책심의회의 구성) ① 심의회는 위원장을 포함한 5명 이내의 위원으로 구성한다.

② 위원장은 감사관으로 하고, 위원은 안산시 소속 공무원 중 인사·회계·법무 및 심의안건 관련 부서장 중에서 안건 발생 시 구성하고, 해당 심의회가 끝나면 자동 해산된 것으로 본다.

③ 심의회의 기록관리 등을 위하여 간사를 두며, 간사는 감사부서 주무팀장으로 한다.

④ 삭제 <2016.10.16.>

제9조(면책제도의 안내) 감사를 주관하는 책임자는 감사개시 전 또는 감사가 종료된 때에는 감사대상기관의 장에게 별지 제2호서식에 따라 면책제도에 대하여 안내하여야 한다.

제10조(면책심사의 신청) ① 감사자 또는 감사부서 책임자는 감사결과 감사대상자에 대하여 면책조치를 할 필요성이 있다고 판단될 때에는 심의회에 면책심사를 신청할 수 있다.

② 감사대상자가 면책심사를 받고자 하는 경우에는 소속 기관장의 의견을 첨부하여 시장에게 신청할 수 있다.

③ 감사대상기관의 장은 감사를 받은 소속 공무원 중에서 특별히 면책조치가 필요하다고 인정될 경우에는 면책사유에 해당하는 증빙자료를 구비하여 시장에게 면책심사를 신청할 수 있다.

④ 제2항 및 제3항에 따른 면책심사의 신청은 해당 감사결과와 처분지시가 이루어지기 전에 별지 제2호서식에 따라 신청하여야 한다.

제11조(면책심사의 처리) 감사부서 책임자는 제10조에 따른 면책심사의 신청을 받은 경우에는 별지 제3호서식에 따라 면책심사조서를 작성하여 심의회에 심사를 요구하여야 한다.

제12조(의결사항의 처리) ① 심의회에서 의결된 사항은 최종적으로 양정을 결정할 때 최대한 반영하여야 하며, 반영 결과를 신청인 또는 신청인의 소속 기관장에게 통보하여야 한다.

② 심의회의 심의결과는 별지 제4호서식에 따라 면책심사의결대장에 기록·관리하여야 한다.

제13조(유의사항) 이 규정에 따른 적극행정 면책제도는 감사과정에서 업무수행의 동기 및 목적 등을 세심하게 고려하여 성실하고 적극적으로 일하는 공무원 등에 대한 불이익한 처분 요구를 신중하게 하려는 취지의 제도로써, 심사를 느슨하게 하거나 감사실시를 면제하는 등의 제도로 운영되거나 오해되어서는 아니 된다.

제3장 공무원의 경고 등 처분

제14조(처분대상 및 종류) ① 이 규정에 따른 경고 등 처분의 대상은 안산시 및 그 소속 행정기관·하부행정기관(이하 “기관”이라 한다)과 그 소속 공무원 등으로 한다.

② 경고는 기관장에게, 훈계·주의는 기관장 이외의 모든 공무원 등에게, 기관경고는 해당기관에 적용하며, 경고와 훈계는 동일한 효력을 가지며, 주의는 훈계에 미치지 아니하는 경미한 과실에 대하여 적용한다.

제15조(경고 등 처분의 효력) ① 기관장경고 및 기관경고 처분을 받은 기관에 대해서는 특별감사 대상기관으로 지정하여 특별감사를 실시할 수 있다.

② 시장은 기관장 또는 그 기관이 경고 받은 횟수를 반영하여 포상 등 수혜적 조치를 함에 있어 불이익을 줄 수 있다.

제16조(경고 등 처분사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 때에는 경고 등 처분을 할 수 있다.

1. 모든 복무규정 또는 중앙행정기관이나 상급 지방자치단체의 지시·예규 및 규칙 등을 위반한 때

2. 직무를 태만히 하여 업무추진이 부실한 때
3. 대민자세의 불량으로 주민으로부터 빈축을 받은 때
4. 공무원의 품위를 손상하거나 기관의 위신을 실추시킨 때
5. 시효의 완성으로 징계사유가 소멸되어 다른 조치가 곤란한 때
6. 징계책임이 없는 공무원 등 또는 그 공무원 등이 소속한 기관에서 경미한 비위가 발생한 때
7. 기관장이 부당한 지시 또는 정책결정으로 사회적 물의를 일으키거나 주민에게 불이익을 초래한 때
8. 그 밖에 공무원 등 또는 그 공무원 등이 소속한 기관이 책임과 의무를 다하지 않은 때

제17조(경고 등 처분권자) ① 제14조제2항에 따른 경고 등 처분은 시장이 행하는 것을 원칙으로 한다.

② 경고 등 처분의 대상자가 소속기관을 달리하여 임용권한의 범위 밖에 있어 처분을 할 수 없게 된 때에는 해당 공무원 등의 임용권자에게 그 사유를 입증할 만한 내용과 사실을 구체적으로 제시하여 이를 통보하여야 한다.

제18조(경고 등 처분의 방법) 경고 등 처분은 처분권자가 처분대상자 또는 처분기관에 별지 제5호 서식에 따른 처분장을 교부하는 것으로 한다.

제19조(기록의 유지) 시장 및 경고 등 처분을 받은 기관은 별지 제6호서식에 따라 처분 받은 상황을 기록 · 유지하여야 하고, 이를 인사담당부서에 통보하여야 한다.