

‘시민의 권익보호를 위한’

# 2025년 이천시 시민옴부즈만 운영상황 보고서

이천을 새롭게  
시민을 힘나게

이천시 시민옴부즈만



# 목 차

I. 옴부즈만 제도 소개 .....	1
1. 옴부즈만 제도 개념	
2. 옴부즈만 제도 도입 배경	
3. 옴부즈만 기능 및 권한	
4. 이천시 옴부즈만 소개	
5. 고충민원 처리 절차	
II. 옴부즈만 운영 성과 .....	9
1. 2025년 고충민원 · 접수처리 현황	
2. 옴부즈만 활동 실적	
IV. 관련규정 .....	14
1. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	
2. 이천시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	
3. 이천시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	



# I

## 옴부즈만 제도 소개

---

1. 옴부즈만 제도 개념
2. 옴부즈만 제도 도입 배경
3. 옴부즈만 기능 및 권한
4. 이천시 옴부즈만 소개
5. 고충민원 처리 절차



# 1. 옴부즈만 제도 개념

## < 옴 부 즈 만 (Ombudsman ) >

- ▶ 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(Agent)이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하고, 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람을 뜻함.

# 2. 옴부즈만 제도 도입 배경

## < 도 입 배 경 >

- ▶ 복잡하고 다양한 고충민원의 지속적인 증가와 시민의 권리의식 상승에 따라 행정심판, 행정소송 등 기존의 권익구제 제도만으로 민원해결에 대한 높은 기대수준을 가진 시민의 욕구를 충족시키기 어려운 실정으로,
- ▶ 시민과 소속기관을 포함한 이천시 간에 발생하는 문제를 전문적, 중립적 입장에서 조사하고 신속하게 해결하여 시민의 소중한 권익을 보호하고 신뢰를 확보하기 위해 시민옴부즈만 제도를 도입

### □ 운영근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

## □ 추진경과

- 2019.01.25. : 이천시 시민옴부즈만 제도 운영 계획 수립
- 2019.11.14. : 「이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
- 2020.03.10. : 「이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2020.06.19. : 이천시 시민옴부즈만 위촉(3명), 업무 개시
- 2021.07.01. : 시민옴부즈만 상담실 운영시간 확대(주3일 → 주5일)
- 2021.12.01. : 시민옴부즈만 상담실 운영시간 확대(오전/오후 상시운영)
- 2022.02.01. : 찾아가는 시민옴부즈만 상담실 운영(매월 1회)
- 2023.09.22. : 이천시 시민옴부즈만 1명 사임
- 2024.06.18. : 이천시 시민옴부즈만 임기 만료(2명)
- 2024.07.01. : 이천시 시민옴부즈만 위촉(2명),  
시민옴부즈만 상담실 운영시간 축소(주 2회)
- 2025.11.28. : 이천시 시민옴부즈만 1명 사임  
시민옴부즈만 상담실 운영시간 축소(주 1회)

## 3. 옴부즈만 기능 및 권한

### □ 주요기능


- ① 이천시 및 그 산하기관의 위법·부당한 처분이나 소극적인 행정행위, 또는 불합리한 행정제도 등으로 인하여 시민의 권리를 침해하거나, 시민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 고충민원을 처리하여 소극적 행정행태를 바로잡고 시민과 행정 간 완충 역할 및 상호 신뢰를 제고하는 유용한 장치로 기능
- ② 기존 사법적 구제수단의 경우, 소송비용이 많이 들고 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡하여 이용에 어려움이 있으나, 옴부즈만 제도의 경우 경제적 부담이 없으며 접근성이 용이하여 시민들의 권리구제 기능을 보완

□ **직무 및 권한**

- 고충민원에 대해 조사가 필요하다고 인정될 때에는 관계인, 또는 관련부서에 대하여 질문하고 관련자료 등의 제출을 요청할 수 있으며, 고충민원 조사 결과 행정기관의 처분·사실행위가 위법·부당하거나 부작위 등을 인정할만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계부서에 시정을 권고할 수 있으며, 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 의견을 표명하는 등의 권한이 있음

## 4. 이천시 옴부즈만 소개

□ **옴부즈만 위원**

시민옴부즈만		임 기	주 요 경 력	자 격
황 영 만		2024. 7. 1. ~ 2028. 6. 30.	전) 행정안전부 부이사관 전) 극동ENG(주) 부회장 전) 화성시 시민옴부즈만	전직 공무원

□ **옴부즈만 운영 일반**

- 인 원 : 1명
- 근무방식
  - 상담실 운영 : 매주 목요일 3시간(14 ~ 17시) 운영
- 위촉기간 : 4년 단임 ('24. 7월 ~ '28. 6월)
- 처리기간 : 60일 (부득이한 경우 60일 이내에서 연장 가능)

□ **옴부즈만 조치(결정) 유형**

**시정권고**

행정기관의 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우, 관계기관에 시정을 권고

**의견표명**

행정기관의 처분 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여 관계기관에 의견을 표명

**제도개선**

조례 그 밖의 정책제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우 관계기관에 이에 대한 합리적인 개선을 권고

**합의권고**

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

**감사의뢰**

고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우

**기각 및 각하**

신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우

## □ 음부즈만 제도 · 행정심판 · 행정소송 비교

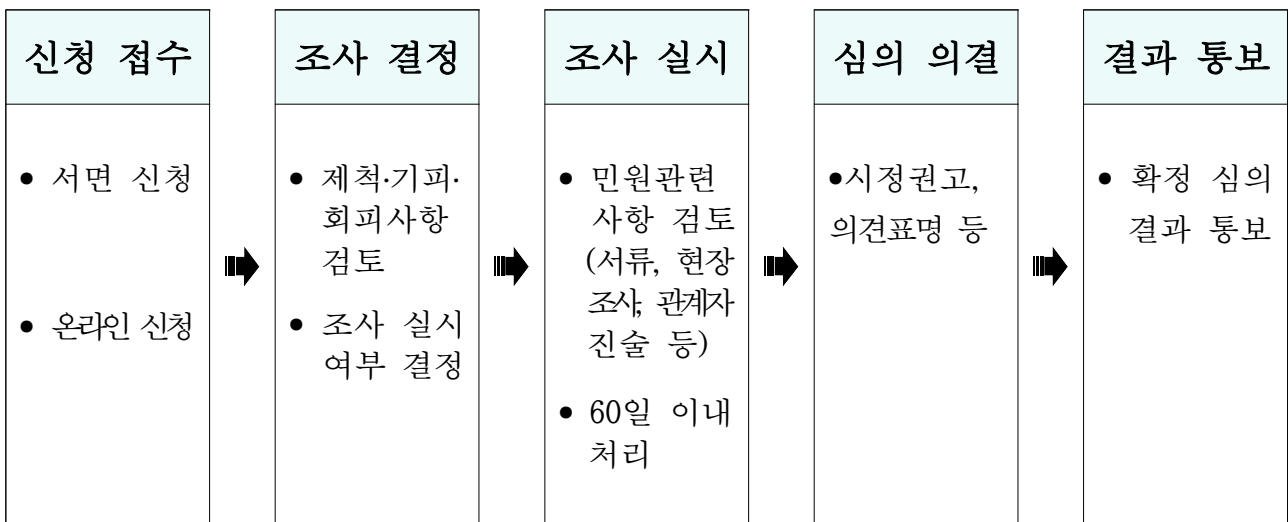
구 분	음부즈만 제도	행정심판	행정소송
목 적	위법·부당하거나 소극적 행위 또는 불합리한 행정제도로 국민에게 불편·부담을 주는 행위에 대한 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의해 침해된 경우 권익구제
성 격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
처 리	음부즈만	행정심판위원회	법 원
기 간	제한 없음	행정처분 후 90일 이내, 행정처분이 있었던 날부터 180일 이내	처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내, 처분이 있는 날로부터 1년 이내
범 위	위법·부당한 처분 (사실행위), 부작위 및 불편·부담 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무
접근성	접근 용이	보 통	매우 어려움
비 용	무 료	행정소송보다는 경제적 부담은 적은 편	경제적 부담이 높음
구속력	언론공표, 시의회 보고 등 간접적 강제력	기속력 (행정청에 대한 구속력)	기판력 (법원, 행정청, 국민에 대한 구속력)

## 5. 고충민원 처리절차

### < 고충민원이란? >

- ▶ 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

### □ 고충민원 처리절차



### □ 고충민원 처리 제외(각하)대상

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원이 처분을 요구한 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 읍부즈만 직무관할의 범위에서 벗어나는 사항
7. 그 밖에 읍부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

## Ⅱ

# 옴부즈만 운영 성과

---

1. 2025년도 고충민원 접수·처리 현황
2. 옴부즈만 활동실적



# 1. 2025년도 고충민원 접수·처리 현황

## □ 접수경로별 민원접수 현황

계	방 문	우 편	팩 스	인터넷	유 선
11	6	-	-	5	-

## □ 민원처리 현황

계	의견표명	시정권고	합의권고	상담 종결·기각	이 송	취하·각하
11	-	-	-	3	7	1

## □ 민원분야

계	일반행정	도로·교통	도시·건축	환경·녹지
11	4	1	4	2

## □ 민원접수 및 처리 내역

연 번	신청인	민원내용	처리유형
1	간OO	연립주택 내 소음 저감 요청	[종결처리] 가내수공업의 흔적을 찾아볼 수 없으며 소음(기계작동음)을 확인할 수 없어 종결처리
2	나OO	공원개발사업 지연에 대한 조치 요청	[이송] 담당 부서에서 일차적으로 처리할 민원으로 판단되어 민원인에게 담당 부서를 안내하고 민원 이송
3	김OO	자원회수시설 입찰에 대한 조사 요청	[이송] 담당 부서에서 일차적으로 처리할 민원으로 판단되어 민원인에게 담당 부서를 안내하고 민원 이송
4	하OO	개간 대상지 선정 신청 민원의 처리 지연에 대한 이의 제기	[종결처리] 담당 부서에서는 보완할 사항이 있어 보완 통보한 상황으로 민원 처리법에 따라 적법하게 처리할 것을 요구 후 종결처리

연 번	신청인	민원내용	처리유형
5	김OO	저수지 범람 피해에 대한 보상 요청	[종결처리] 보상 대상에 해당하지 않음을 안내한 후 종결처리
6	장OO	하천부지 용도폐지 요청	[이송] 담당 부서에서 일차적으로 처리할 민원으로 판단되어 민원인에게 담당 부서를 안내하고 민원 이송
7	김OO	도로 예초작업 중 관리 미흡 문제	[이송] 담당 부서에서 일차적으로 처리할 민원으로 판단되어 민원인에게 담당 부서를 안내하고 민원 이송
8	장OO	개발행위허가 이의신청	[취하] 신청인이 민원을 취하
9	황OO	도시개발사업으로 인한 피해에 대한 조사 요청	[이송] 담당 부서에서 일차적으로 처리할 민원으로 판단되어 민원인에게 담당 부서를 안내하고 민원 이송
10	안OO	야영 행위 통제 요청	[이송] 담당 부서에서 일차적으로 처리할 민원으로 판단되어 민원인에게 담당 부서를 안내하고 민원 이송
11	유OO	도서관 운영시간 확대 요청	[이송] 담당 부서에서 일차적으로 처리할 민원으로 판단되어 민원인에게 담당 부서를 안내하고 민원 이송



## IV

## 관련규정

---

1. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
2. 이천시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
3. 이천시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙



# 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률

## 제3장 시민고충처리위원회

**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 실태 조사와 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 위원의 자격요건 등)** ① 시민고충처리위원회 위원은 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 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
  - ③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.
  - ④ 결원된 시민고충처리위원회 위원의 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.

# 이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 및 제38조에 따라 이천시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하여 불합리한 행정제도를 개선함으로써 시민의 기본적 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 시민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.

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

1. “고충민원”이란 이천시(이하 “시”라 한다) 및 그 소속기관(법령에 따라 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “이천시 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)”이란 시 및 그 소속기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 위촉된 사람을 말한다.
3. “신청인”이란 이 조례에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
4. “사무국”이란 옴부즈만의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.

## 제2장 옴부즈만의 기능·구성 등

**제3조(기능)** 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 시민이 신청한 고충민원의 조사·처리
2. 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명, 제도개선 권고 등 처리
3. 이천시장(이하 “시장”이라 한다) 및 이천시의회(이하 “시의회”라 한다)가 다수

인민원, 공공갈등민원, 복합민원 등 고충민원과 관련하여 읍부즈만에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리

4. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
5. 시장 및 시의회에 읍부즈만 운영에 대한 연례보고서 제출
6. 읍부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
7. 그 밖에 읍부즈만이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

**제4조(구성)** ① 읍부즈만의 정수는 3명 이내로 한다.

② 읍부즈만은 시장 소속하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

③ 읍부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시 의회의 동의를 받아 시장이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 조교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 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 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

④ 읍부즈만의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

⑤ 읍부즈만의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 시장은 지체 없이 새로운 읍부즈만을 시의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 읍부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

**제5조(대표읍부즈만)** ① 대표읍부즈만은 읍부즈만 중에서 호선(互選)으로 선출하며, 읍부즈만을 대표한다.

② 부읍부즈만은 대표읍부즈만이 지명한다.

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

**제6조(회의)** ① 회의는 매월 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 때에는 개최 하지 아니 할 수 있으며, 필요한 경우에는 대표읍부즈만이 임시회의를 소집할 수 있다.

② 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 열고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

③ 그 밖에 회의의 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

**제7조(관할)** 읍부즈만의 관할은 다음 각 호와 같다.

1. 시 본청 및 그 소속행정기관
2. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무 위탁기관

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

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

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

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제17조제2호 및 같은 법 시행령 제14조에 따른 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

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

② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사와 다르게 위촉 해제되지 아니한다.

1. 제8조나 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우

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

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안에 관하여 당사자 이거나 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 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
  5. 옴부즈만이 해당 사안에 대하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 옴부즈만은 제1항에 따른 제척사유가 있거나 심의·의결의 공정을 기대하기 어려운 사유가 있는 경우 관계인의 기피신청에 따라 심의·의결에서 제외될 수 있다.
- ③ 옴부즈만은 제척 또는 기피사유에 해당하는 경우 스스로 심의·의결을 회피할 수 있다.

**제12조(전문가 자문)** ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 청취할 수 있다.

② 제1항에 따라 전문가의 자문을 받은 경우 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

**제13조(비밀유지 의무)** 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

## 제3장 고충민원의 조사·처리 등

**제14조(고충민원의 신청)** 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

**제15조(고충민원의 접수)** ① 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

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

② 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

③ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

**제16조(고충민원의 이송)** ① 옴부즈만은 접수된 고충민원 중에서 관계소속기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 관계소속기관 등에 이송할 수 있다. 이 경우 이송 받은 관계 소속기관 등의 장은 옴부즈만에게 처리결과를 통보하여야 한다.

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

**제17조(고충민원의 조사)** ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 안에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

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

1. 제19조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한

사유가 있는 경우에는 제외한다.

4. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

**제18조(조사의 방법)** ① 옴부즈만은 제17조에 따라 조사를 할 때에 필요하면 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 관계 소속기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
  2. 관계 소속기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
  3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 관계 소속기관 등이 소유 또는 관리하고 있는 장소·시설 등에 대한 실지조사
  4. 감정의 의뢰
- ② 옴부즈만 및 사무국의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여야 한다.
- ③ 관계 소속기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

**제19조(고충민원의 각하 등)** ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
  2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
  3. 감사원이 처분을 요구한 사항
  4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
  5. 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
  6. 제7조에서 정한 관할의 범위에서 벗어나는 사항
  7. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항
- ② 옴부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 대하여 안내할 수 있다.

**제20조(합의의 권고)** ① 옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

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

**제21조(시정의 권고 및 의견의 표명)** ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고

인정되는 사안은 관계 소속기관 등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

**제22조(제도개선의 권고 및 의견의 표명)** 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

**제23조(의견제출 기회의 부여)** ① 옴부즈만은 제21조 또는 제22조에 따라 관계 소속기관 등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 그 소속기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 관계 소속기관 등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

**제24조(결정의 통지)** 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 소속기관 등의 장에게 통지하여야 한다.

**제25조(처리결과 등의 통보 등)** ① 옴부즈만으로부터 제21조 또는 제22조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 소속기관 등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 관계 소속기관 등의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.

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

**제26조(감사의 의뢰)** 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

**제27조(권고 등 이행실태의 확인·점검)** 옴부즈만은 제21조 또는 제22조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

**제28조(운영상황의 보고 및 공표 등)** ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

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

## 제4장 사무국 구성 및 운영

- 제29조(사무국)** ① 시장은 읍부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둘 수 있다.
- ② 사무국에는 사무국장 1명을 두되, 사무국장은 대표읍부즈만의 지휘를 받아 읍부즈만의 소관 사무를 관장한다.
- ③ 읍부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 시 소속 공무원의 근무를 요청할 수 있다. · 그 밖에 사무국 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

- 제30조(운영지원)** ① 시장은 읍부즈만의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위 내에서 필요한 경비를 지원한다.
- ② 시장은 읍부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원한다. 이 경우 시장은 읍부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

**제31조(시행규칙)** 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

# 이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

## 제1장 총칙

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

## 제2장 옴부즈만 운영 등

제2조(옴부즈만 회의소집) 「이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제6조에 따른 이천시 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)이 회의를 개최하는 때에는 회의개최일 5일 전까지 그 소집을 알리되, 일시·장소 및 의안의 제목을 표기한 서면으로 알려야 한다. 다만, 긴급한 회의의 경우에는 전화·구두 및 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

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

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

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

④ 기피 또는 회피로 회의의 심의·의결에서 제외되는 옴부즈만은 재적위원 수의 계산에서 제외한다.

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

1. 옴부즈만의 연간 운영계획

2. ombudsman의 위촉 또는 위촉 해제에 관한 사항
3. ombudsman 관련 조례·규칙의 제정, 개정과 폐지에 관한 사항
4. 조례 제28조에 규정된 ombudsman 운영상황의 보고 및 공표
5. 고충민원의 접수·처리 과정에서 각하 또는 이송한 사항
6. 고충민원의 조사·처리 과정에서 성립한 화해, 조정 등 중요사항
7. ombudsman이 의결한 고충민원의 사후 처리결과
8. 고충민원 처리의 실태조사와 자체평가 계획 및 결과
9. 그 밖에 ombudsman 회의에 보고할 필요가 인정되는 사항

**제5조(의안 작성·배부 등)** ① 사무국장은 ombudsman 회의에 상정할 의안을 작성하여 대표ombudsman에게 보고하고, 회의개최일 3일 전까지 모든 ombudsman에게 배부하여야 한다. 다만, 긴급한 의안의 경우에는 예외로 한다.

② 사무국장은 제1항에 따라 작성한 의안을 별지 제1호 서식의 의안대장에 기록·관리하여야 한다.

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

② 의안의 제안 설명은 사무국장이 하고, 필요한 경우에는 조사에 참여한 ombudsman 또는 사무국 직원이 보충하여 설명할 수 있다.

③ 대표ombudsman이 필요하다고 인정하는 때에는 관련부서의 공무원·신청인·이해관계인·참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

④ 제3항의 경우에는 관련부서·신청인·이해관계인·참고인에게 그 사실을 미리 알려야 한다.

**제7조(의결서 작성)** ① ombudsman은 의결내용에 따라 다음 각 호와 같이 의결서를 작성한다.

1. 시정권고, 의견표명, 기각, 각하에 해당하는 경우: 별지 제2호 서식
2. 제도개선권고에 해당하는 경우: 별지 제3호 서식

② ombudsman의 의결에 참여한 ombudsman은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

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

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

**제9조(결정의 통지)** 대표ombudsman은 조례 제24조에 따라 ombudsman의 결정내용을 알릴 때에는 서면으로 신청인과 관계 부서의 장 등 관계인에게 알려야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

**제10조(감사의 의뢰)** 조례 제26조에 따라 감사를 의뢰할 경우에는 별지 제4호 서식의

감사의뢰 등 검토보고서를 붙여야 한다.

**제11조(권고 등 이행실태의 확인·점검)** 읍부즈만은 조례 제27조에 따른 권고 등의 이행 실태를 다음 각 호의 방법으로 확인·점검할 수 있다. 이 경우, 관련부서의 장은 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.

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

### 제3장 고충민원의 접수·조사

**제12조(신청 및 접수)** ① 읍부즈만에게 고충민원을 신청하려는 개인이나 법인 또는 단체 (이하 “신청인”이라 한다)는 별지 제5호 서식의 고충민원 신청서를 제출하여야 한다.

- ② 제1항에도 불구하고 구술로 고충민원을 신청하는 때에는 접수 공무원이 신청서를 작성하고, 신청인에게 그 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 날인하게 하여야 한다.
- ③ 읍부즈만은 신청서의 보완이 필요하면 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.
- ④ 읍부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 별지 제6호 서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하여야 하고, 신청인이 원하면 별지 제7호 서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관기관에 이송하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

**제13조(신청의 대리 등)** ① 고충민원의 신청은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 신청할 수 있다. 이 경우, 대리인은 별지 제8호 서식의 대리인 선임허가 신청서와 대리인의 자격을 증명하는 서류를 함께 제출하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계존비속 또는 형제자매
  2. 신청인이 법인인 경우 그 임원 또는 직원
  3. 다른 법률에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자
- ② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 별지 제9호 서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

**제14조(신청의 취하)** 신청인(대리인과 대표자를 포함한다. 이하 같다.)은 읍부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

**제15조(고충민원의 조사통보)** 읍부즈만이 접수한 고충민원에 대한 조사를 실시할 때에는 신청인과 조례 제7조에 따른 관할기관의 관련부서에 서면으로 고충민원 조사통보를 하여야 한다.

**제16조(조사기간 연장)** 읍부즈만이 조례 제17조제1항 단서에 따라 조사기간을 연장한 경우에는 신청인 등에게 지체 없이 연장사유와 처리예정기한을 서면으로 알려야 한다.

**제17조(조사의 방법)** ① 읍부즈만 및 사무국 직원이 조례 제18조제1항에 따라 조사를 하는 때에는 별지 제10호 서식의 신분증명서를 관계인에게 보여주어야 한다.

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

③ 읍부즈만은 피조사자가 여성인 경우에는 피조사자 외 성년여성 입회하에, 미성년자인 경우에는 대리인의 입회하에 조사를 해야 한다.

**제18조(조사의 중지 등)** ① 읍부즈만은 제15조부터 제17조까지의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 않거나, 중지할 수 있다.

1. 조례 제19조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 명백히 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정 되는 경우
3. 신청인이 고충민원을 취하한 경우
4. 그 밖에 조례 제2조제1호의 고충민원에 해당하지 아니하여 읍부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우

② 제1항의 경우에는 관련부서와 신청인에게 조사중지 등의 사유를 명시한 서면으로 즉시 알려야 한다.

**제19조(반복 고충민원 등의 처리)** ① 읍부즈만은 동일한 내용의 고충민원 처리결과를 2회 이상 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 같은 사람이 고충민원을 신청한 경우에는 종결처리하고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 사람이 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결 처리할 수 있다.

② 읍부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 않은 사람이 신청한 고충민원에 대해서는 종결 처리할 수 있다.

**제20조(합의)** ① 읍부즈만이 조례 제20조제1항에 따라 합의를 권고한 사항에 대해서 신청인과 피신청인(이하 “당사자” 라 한다)간의 합의가 성립된 경우(자발적으로 합의가 성립된 경우를 포함한다.)에는 당사자는 별지 제11호 서식의 합의서를 작성하여 서명 또는 날인 하여야 하며 읍부즈만은 이를 확인하여야 한다.

② 읍부즈만은 제1항에 따른 당사자 간의 합의가 성립된 경우에 대해서는 민원이 종결된 것으로 본다.

**제21조(조사결과와 보고 등)** ① 옴부즈만 등이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제12호 서식의 고충민원 조사 결과보고서를 작성하여 대표옴부즈만에게 보고하여야 한다.

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

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

**제22조(수당과 여비)** 「이천시 위원회 실비변상 조례」에 따라 공무원이 아닌 옴부즈만에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안전 심사, 민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

**제23조(신분증명서)** ① 이천시장(이하 “시장”이라 한다)은 옴부즈만 및 사무국 직원에게 별지 제10호 서식의 신분증명서를 발급하고, 별지 제13호 서식의 신분증명서 발급대장에 그 사실을 기록하여야 한다.

② 시장은 옴부즈만이 신분증명서를 분실·훼손한 때에는 사유서를 제출받고 재발급할 수 있으며, 옴부즈만이 신분을 상실한 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여야 한다.

## 제4장 사무국 운영

**제24조(사무국의 업무)** 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

**제25조(운영상황 보고)** 조례 제29조제1항에 따른 옴부즈만 운영상황의 보고는 다음 각 호의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

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

**제26조(사무국장)** ① 조례 제29조제2항에 따른 사무국장은 이천시 감사담당 부서의 장으로 한다.

## 제5장 보칙

**제27조(옴부즈만 사무의 전결)** 옴부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 옴부즈만의 권한에 속하는 사무 중 일부는 별표에 따라 대표옴부즈만 또는 사무국장이 전결처리 한다.

**제28조(기록의 관리)** ① 옴부즈만의 모든 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하고, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

**제29조(문서 및 공인)** ① 공문서의 작성 및 그 밖의 행정업무처리는 「행정효율과 협업 촉진에 관한 규정」에 따른다.

- ② 시민옴부즈만제도 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.
- ③ 제2항에 따른 공인에 관한 사항은 「이천시 공인 조례」를 준용한다.

**제30조(보안서약)** 옴부즈만 등은 조례 제13조에 따라 비밀유지 의무를 준수할 것을 약속하는 보안서약서를 작성한다.

**제31조(운영세칙)** 이 규칙에서 규정한 사항 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 옴부즈만 회의의 의결을 거쳐 대표옴부즈만이 정할 수 있다.

## 부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.