

2025년 양산시 옴부즈만 운영상황 보고서



이 보고서는

「양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」
제14조의 규정에 따라 연간 운영상황을 양산
시장과 양산시의회에 보고하고 시민에게 공표
하기 위하여 작성되었습니다.

양산시 옴부즈만



존경하는 양산시민 여러분,

양산시 대표 옴부즈만 한상철입니다.

옴부즈만(시민고충처리위원회) 제도는 유럽에서 시작된 제도로써, 행정의 공정성과 투명성을 확보하고 시민의 권익을 실질적으로 보호하기 위한 독립적·중립적인 행정제도입니다. 행정 업무를 처리하는 과정에서 발생하는 불합리한 처분과 제도적 미비점을 점검하고 개선함으로써 시민과 행정 간의 신뢰를 회복하고 건강한 행정문화를 정착시키는 데 그 의의가 있습니다.

현재 옴부즈만제도는 국가적 차원의 국민권익위원회를 비롯하여 전국의 광역 및 기초자치단체 약 100여 곳에 설치·운영되고 있으며 각 지역의 특성과 행정 여건에 맞추어 시민의 고충을 해결하는 역할을 수행하고 있습니다. 이러한 전국적 설치 현황은 옴부즈만 제도가 단순한 민원처리 기구를 넘어 행정 전반의 개선을 도모하는 제도적 장치로 자리매김하고 있음을 보여줍니다.

우리 양산시의 경우 2024년 12월, 경상남도 지방자치단체 중 최초로 상근 옴부즈만 제도를 시행하여 2025년 한 해 총 96건의 시민 고충을 해결 하였습니다.

우리 옴부즈만 위원회는 고충민원의 공정한 처리와 의견표명 및 제도개선 권고를 통해 시민의 권익 보호에 앞장서고 있으며, 앞으로도 옴부즈만 제도의 실효성을 더욱 높이기 위해 지속적인 노력을 기울일 것입니다.

특히 위원회의 전문성과 독립성을 강화하고, 권고사항의 이행력을 제고 하며, 시민들이 보다 쉽게 접근하고 참여할 수 있는 참여형 제도 운영에 중점을 둘 계획입니다. 아울러 타 기관 옴부즈만과의 협력과 우수사례 공유를 통해 제도의 내실 있는 발전을 도모해 나가겠습니다.

본 운영보고서가 양산시 옴부즈만의 운영 성과를 공유하고 향후 발전 방향을 모색하는 데에 의미있는 자료가 되기를 바라며, 앞으로도 시민 여러분의 지속적인 관심과 성원을 부탁드립니다.

양산시 대표옴부즈만 한 상 철

2025년 양산시 옴부즈만 운영상황 보고서

CONTENTS



I. 양산시 옴부즈만 개요

1. 도입배경 및 추진경과	3
2. 양산시 옴부즈만 구성 및 운영	4
3. 양산시 옴부즈만 직무 및 기능	6
4. 양산시 옴부즈만 민원 처리절차	8

II. 2025년 운영 성과

1. 옴부즈만 민원 접수·처리 현황	13
2. 양산시 옴부즈만 회의 개최 내역	14
3. 주요 민원 조사·처리 결과	15
4. 기타 민원 처리 내역	20

III. 2025년 활동 현황

25

IV. 부록

1. 양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	35
2. 양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	47

PART

I

양산시 옴부즈만 개요

1. 도입배경 및 추진경과
2. 양산시 옴부즈만 구성 및 운영
3. 양산시 옴부즈만 직무 및 기능
4. 양산시 옴부즈만 민원 처리절차

I 양산시 옴부즈만 개요

1. 도입배경 및 추진경과

◆ 도입배경

고충민원을 관료적 시각에서 벗어나 시민의 입장에서 생각하여 객관적이고 공정하게 처리함으로써 시민의 권리와 이익을 보호하고, 불합리한 행정제도에 대해 근본적인 개선방안을 마련하여 시민의 권익이 침해받지 않도록 옴부즈만 제도를 도입

옴부즈만(Ombudsman)

옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 '대리인'을 의미하며 옴부즈만 제도는 1809년에 최초로 스웨덴에서 시작되었다. 옴부즈만 제도란 행정기관의 위법·부당한 행정행위로 인하여 국민의 권리나 이익이 침해되었을 때 의회나 정부에 의해 임명된 옴부즈만이 국민의 대리인 입장에서 이를 신속히 조사하여 시정하도록 함으로써 국민이 침해받은 권익을 구제하는 제도이다.

◆ 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제32조
- 「양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」

◆ 추진경과

- 2015 ● 7.17. 양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 공포
- 2016 ● 1. 27. 1기 옴부즈만 출범 (3명)
- 2020 ● 3. 18. 2기 옴부즈만 출범 (3명)
- 2024 ● 6. 27. 양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 일부개정
※ 상근 옴부즈만 도입 근거
- 12. 5. 3기 옴부즈만 출범 (6명, 상근1명+비상근5명)
- 12. 5. 양산시 옴부즈만 사무실 개소

2. 양산시 옴부즈만 구성 및 운영

◆ 옴부즈만 구성

- 구 성 : 6명(상근 1, 비상근 5)
- 임 기 : 4년(연임 불가) ※ 3기: 2024.12.5.~2028.12.4.
- 상호관계 : 옴부즈만은 각기 독립하여 직무 수행
- 의사결정 : 합의제(출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결)

◆ 3기 옴부즈만 소개

성 명		주 요 경 력
	한상철 (대표옴부즈만)	· 前 양산시 경찰서장 · 現 양산재향경우회 고문
	김용기	· 前 양산시 환경녹지국장 (前 행정공무원) · 現 양산시 도시계획위원
	박문호	· 前 국민권익위원회 조사관 · 前 대통령직인수위원회 조사관
	박주혁	· 前 의정부시청 청렴전문감사관 · 現 서민구제시민연대 외부위원
	박윤명	· 前 창신대학교 교수 · 現 동원과기대 교수
	손하섭	· 前 한얼고등학교 교장 · 前 한국평생교육총연합회 대표

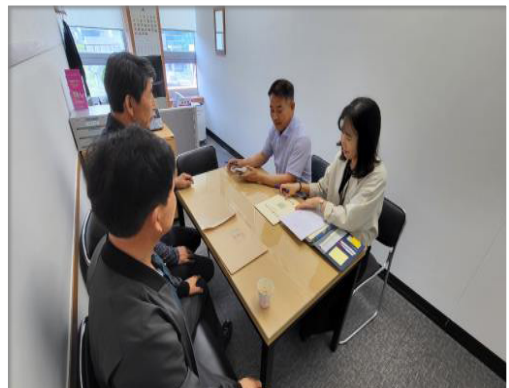
옴부즈만 자격요건

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

「양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」제3조

옴부즈만 운영

- 회의운영 : 매월 1회 개최
- 상담운영 : 주 4회(월~목) / 09:00~15:00 ※점심시간 12:00~13:00
- 접수방법 : 방문, 전화, 온라인 등
- 운영장소 : 양산시 옴부즈만 사무실 (양산시 중앙로 39 양산시청 본관 4층 감사담당관 내)
- 전화번호 : ☎055-392-3640, 3195
- 온 라 인 : 양산시 홈페이지 [양산시 홈페이지](#) ▶ [종합민원](#) ▶ [신고센터](#) ▶ [옴부즈만 신고센터](#)



▲ 상근옴부즈만 상시 근무(매주 월~목, 09:00 ~ 15:00)

3. 양산시 옴부즈만 직무 및 기능

◆ 옴부즈만의 직무

- 시 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
- 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
- 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명

◆ 옴부즈만의 주요기능

01 행정처분에 대한 적정성 조사를 통한 행정통제 기능

행정처분이 위법·부당하다고 판단되는 경우 해당 행정기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시·통제

02 분쟁을 해결하고 국민의 권익을 증진하는 기능

법적·행정적 소송절차를 거치지 않고 비용 부담 없이 위법·부당한 행정에 대한 조사 및 해결이 가능하여 소외계층에 대한 사회적 안전장치로서 기능 수행

03 행정개혁의 중요한 역할 수행

행정의 속성상 기존 결정을 선례로 삼아 지속하려는 관성을 극복하고, 위법·부당한 행정관행 개선을 유도

04 행정의 공개성을 확대하는 기능

민원 조사 과정에서 행정기관이 관련 정보를 공개하도록 유도하고, 폐쇄적인 행정기관의 정보 공개를 확대함으로써 국민의 알 권리를 충족시키는 역할 수행

◆ 관할권

- 시 본청 및 소속기관 직속기관 사업소 등 포함
- 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- 시의 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관

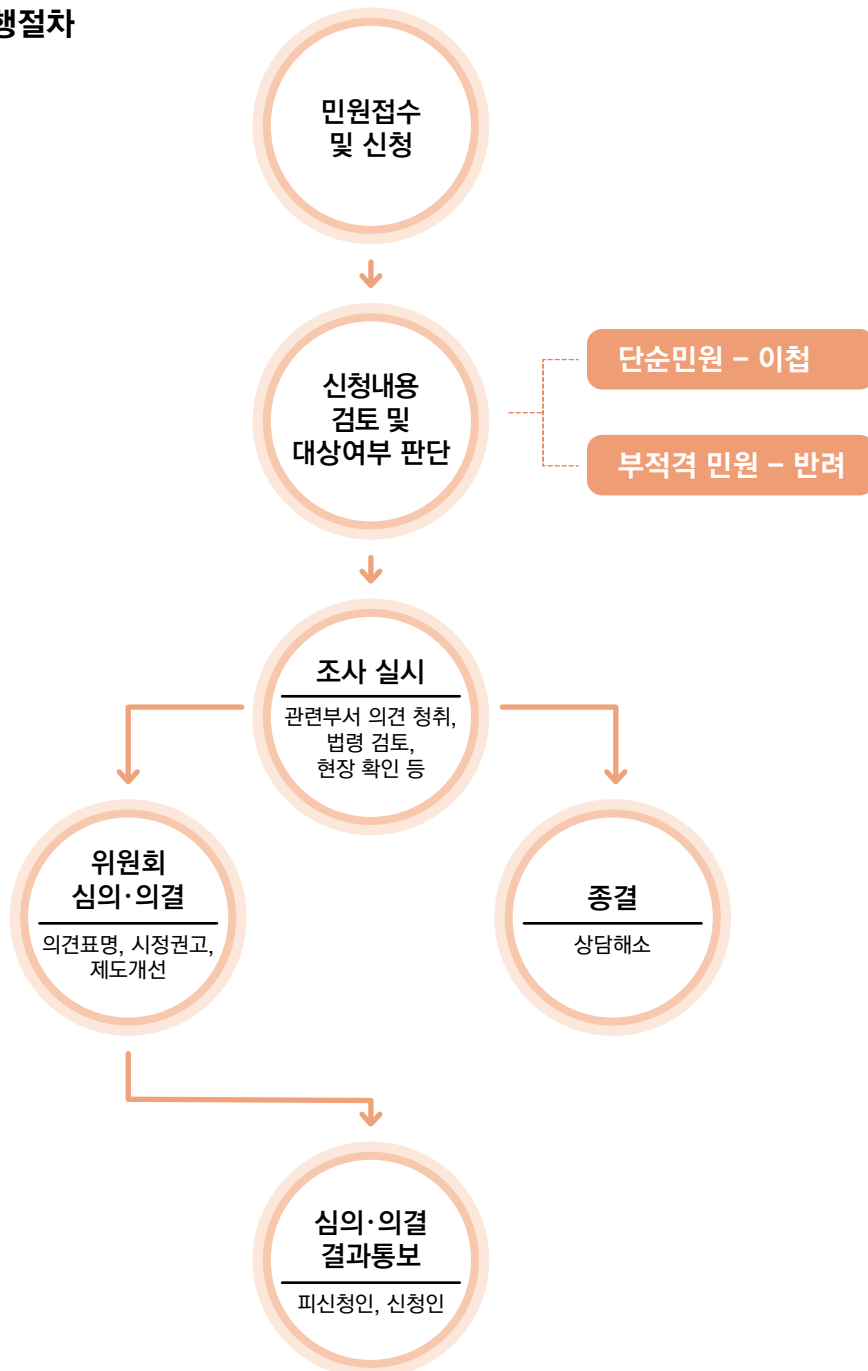
◆ 옴부즈만의 조치(결정) 유형

시정권고	▶ 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
의견표명	▶ 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선 권고	▶ 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
제도개선 의견표명	▶ 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우로서 의견을 표명할 필요가 있는 경우
합의	▶ 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고
상담해소	▶ 상근 옴부즈만이 민원 상담 후 소관부서에 직접 문의하여 민원 해소
이첩	▶ 상근 옴부즈만이 민원 상담 후 직접 조사처리하기에 부적절하다고 판단되는 고충민원의 경우에는 관련 부서에 이첩
반려	▶ 다른 법률에 따른 절차가 진행중이거나 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항, 사인간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항, 시 직원 등의 인사행정상의 행위에 관한 사항, 관할권의 범위에서 벗어나는 사항 등 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 경우

4. 양산시 옴부즈만 민원 처리절차

■ 처리기간 60일(60일의 범위에서 연장 가능)

■ 진행절차



양산시 옴부즈만 업무 제외대상

01

행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 등 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항

02

법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항

03

수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항

04

사인간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항

05

시 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항

06

제7조의 관할권의 범위에서 벗어나는 사항

07

그 밖의 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

PART

II

2025년 운영 성과

1. 옴부즈만 민원 접수·처리 현황
2. 양산시 옴부즈만 회의 개최 내역
3. 주요 민원 조사·처리 결과
4. 기타 민원 처리 내역

II 2025년 운영 성과

1. 옴부즈만 민원 접수·처리 현황

◆ 2025년 처리 유형별 결과

(단위:건/%)

합계	시정권고	의견표명	제도개선 시정권고	제도개선 의견표명	상담해소	이첩	반려	기타
96 (100%)	-	9 (9.4%)	1 (1%)	-	72 (73%)	13 (13.5%)	-	1 (3.1%)

→ 조치의견 100% 수용

※상담해소 : 상근 옴부즈만이 민원 상담 후 소관부서에 직접 문의하여 민원 해소

※이첩 : 민원 상담 후 소관 부서에 바로 민원 인계

◆ 2025년 조치의견 수용 현황

(단위:건/%)

구분	합계	의견표명	제도개선 시정권고
조치의견	10	9	1
수용 (수용률)	10	9 (100%)	1 (100%)

◆ 2025년 접수 유형별 결과

(단위:건/%)

합계	내방	유선	온라인 신고센터	기타
96 (100%)	53 (55.1%)	22 (23%)	16 (16.7%)	5 (5.2%)

※기타 : 국민권익위원회 이송 민원 등

◆ 2025년 민원 분야별 결과

(단위:건/%)

합계	일반행정	재정·일자리	도로·교통	도시건축	사회복지	기타
96 (100%)	22 (22.9%)	-	15 (15.6%)	22 (22.9%)	4 (4.2%)	33 (34.4%)

※기타 : 관할 비대상 민원, 환경 관련 민원 등

2. 양산시 읍부즈만 회의 개최 내역

회차(개최일)	안건		처리내용
제1회 2025. 01. 08.	심의	2025년 읍부즈만 운영계획 심의	원안의결
제2회 2025. 02. 20.	심의	아파트 공사로 인한 일조권 등 피해 민원	의견표명
제3회 2025. 03. 27.	회의	2월 민원처리현황 보고 및 벤치마킹 추진사항 논의	회의
제4회 2025. 05. 28.	심의	읍부즈만 민원처리 이행실태 점검 방안 논의	원안의결
제5회 2025. 07. 16.	심의	○○면 △△리 상습 침수구역 개선 요청	의견표명
제6회 2025. 08. 28.	심의	△△동 아스콘 공장 환경문제 및 인근 체육시설 이용 관련 유사 고충민원	의견표명
제7회 2025. 09. 15.	심의	양산시 적극행정 면책 기준 보완 제도개선	제도개선 시정권고
제8회 2025. 10. 16.	회의	9월 민원처리현황 보고 및 청렴문화 확산 활동을 위한 청렴정책 논의 등	회의
제9회 2025. 12. 03.	심의	청렴활동평가제 부서별 청렴대책 정성평가 실시	원안의결



3. 주요 민원 조사·처리 결과

1

신축아파트 공사현장 소음, 진동, 일조권 침해 민원

민원 요지

◇◇동 일원에서 진행되고 있는 주상복합 아파트 신축 공사로 인한 소음, 비산먼지 및 일조권 침해에 대해 민원인 외 34명은 양산시 공동주택과 측에 다수인민원을 제기하였으나, 여전히 시정되고 있지 않아 읍부조만에 민원 제기



조사내역 및 사실관계 확인

- 주택건설 사업장에 대한 지도 및 점검을 소관하고 있는 공동주택과는 지역주민의 피해 관련 협의의 진행을 위해 시공사 측에 협조 요청하여 해결될 수 있도록 행정지도 조치 완료 (2024. 11. 11.)
- 비산먼지, 공사 소음 및 진동 등 생활환경과 관련하여 지도 및 점검 소관부서인 기후환경과는 관련 민원사항에 대해서 상시적으로 현장 점검 실시
 - 비산먼지 발생 사업장에 따른 지도·점검 실시(2024. 5. 22.)
 - 사업장의 환경오염행위 신고 3건(2024)에 대한 조치 완료
 - 생활소음 규제기준 초과 위반 과태료 1건 부과(2022)
- 공사 시공사는 신청인 측과 수차례 접촉하여 피해상황에 대한 현장 확인 및 보수 조치 완료
 - 조치 건에 대한 민원일지대장 작성·보관 통해 상시 대응
 - 공사로 인한 도로균열 피해에 대해서는 ◇◇동 주택조합에서 2025. 6월경 재포장 시행 예정



조치의견 : 의견표명

- ▶ 제2차 읍부조만 회의(2025.2.20.)심의의결 결과, 의견표명 (→ 공동주택과)

신청인과 시공사 간에 원만한 합의가 이루어질 수 있도록 관련 부서에서 행정지도 실시 등 적극적으로 대응을 해줄 것을 「의견표명」



조치결과: 수용 및 이행완료

- ▶ 고충민원 접수에 따른 조치요청 및 행정지도 실시 (공동주택과 → 해당 사업주체 및 관계자)
 - 시공사에 민원 조치요청 공문 발송 6회 (소음,진동 및 기타 공사로 인한 피해 민원 포함)
 - 소음 규제 행정처분 실시 (생활소음 규제기준 초과)
 - 조치명령+과태료(60만원) ('25.10.22.)
 - 방음벽 설치, 작업시간 개선 조정 등 이행 ('25.11.5.)

2

하천 보행로 상습 침수 민원

민원 요지

우천 시 ○○면 △△리 하천 보행로의 배수 기능 미흡으로 인해 상습적으로 침수가 발생하여 시에 민원 제기했으나 제대로 조치되지 않았기에 읍부즈만에 민원 제기



조사내역 및 사실관계 확인

- 2023.7.19. 신청인은 국민신문고를 통하여 상습 침수지 정비요청
2024.4.15. 하천과에서 □□천 산책로 환경개선공사를 통해 2개의 배수구를 설치하였으나 이후에도 배수가 원활히 되지 않아 우천시 침수가 지속됨
- 2025. 6. 24. 신청인이 읍부즈만 민원을 제기한 당일(강수량 31mm 기록) 현장 방문결과, ○○면 △△리 부지 일원의 보행로 교차 지점에 빗물이 고여 있음을 확인
- 해당 부지는 공원 용도의 지목이므로 관리 부서인 공원과와 □□천 제방 보행로 관리부서인 하천과에 민원사항 전달 및 추후 대책 사전 논의
- 침수 현상의 원인을 분석한 결과, 한국도로공사 양산지사 소관인 중앙고속도로 지선 □□천교 교량 하부에 위치한 교량 집수정 시설에 토사물이 누적되어 배수가 원활하게 이루어지지 않아 빗물이 넘쳐 인근 보행로로 유실되고 있는 것으로 확인
- 이에 2025.7.8. 한국도로공사 주관하에 교량 집수정 및 배수관 준설 작업을 실시하여 1차적인 배수체계 정비 완료



조치의견 : 의견표명

- ▶ 제5차 읍부즈만 회의(2025.7.16.) 심의의결 결과, 의견표명 (→ 하천과,공원과)
한국도로공사와 적극 협조하여 동일현상이 재발하지 않도록 배수시설 정비를 강화할 것,
추후 동일현상 재발 시 추가적인 배수시설 설치에 대한 적극적인 검토 및 시행할 것을
「의견표명」



조치결과: 수용 및 이행완료

- ▶ 배수로 정비 및 펜스 설치 완료 : 한국도로공사 양산지사 주관
- ▶ 민원처리 이행실태 점검 시행 ('25.10.16.)
읍부즈만 위원들이 해당 현장에 방문하여 침수 현상의 재발이 없음을 확인함

3

△△동 아스콘 공장 관련 복합 민원

민원 요지

신청인(○○○ 외 6인)은 양산시 △△동에 거주하는 주민으로, 거주지 인근에 위치한 아스콘 공장의 환경 관련 문제(악취, 대기오염, 소음 등) 개선 요청, 아스콘 공장의 입지 문제 및 이전 요청, △△체육공원 이용시민 보호 및 주차장 내 장기 주차 차량 관리 개선요청 등을 지속적으로 제기하였으나 해결이 되지 않고 같은 답변이 반복되고 있어 이에 대한 조치 요구



조사내역 및 사실관계 확인

- 해당 지역 아스콘공장은 1997년 공장 신설 승인 획득하였으며, 2008년 공장 등록을 완료한 이후 현재까지 계속 운영되고 있음
- 아스콘 제조 공장의 신설 승인 시점(1997년)의 용도지역은 준공업지역이었으나, 신설 승인 이후 주거지역으로 용도지역 변경(2000년). 공장설립 등에 필요한 인허가는 공업배치 및 공장 설립에 관한 법률(현 산업집적 활성화 및 공장설립에 관한 법률) 제13조의3(공장 설립 등의 승인에 대한 특례) 제2항에 따라 처리됨
- 정상적으로 허가받은 공장에 이전을 강제하는 것은 어려우며, 해당 업체에 민원사항 전달 및 공장 이전에 관하여 권고 조치함
- 아스콘공장 설립 이후, 해당 지역에 아파트가 건설되면서 공장과 아파트 사이에 악취 완충작용을 하던 작은 산을 깎아 △△체육공원을 조성하였고, 사업장에서 발생하는 악취 및 이동 차량의 배출가스 등이 직접적으로 아파트에 영향을 주기 시작하였음
- 공장과 공동주택 사이 이격거리가 200m 이내로, 특히 2021년과 2024년에 인근 아파트의 대규모 입주 이후 악취민원이 급증하였음. 악취라는 감각공해 특성상 사업장이 악취배출허용 기준을 준수하고 있더라도 민원이 다량 발생하는 실정
- 관련 부서의 환경 민원 조치 이력
 - 환경 관련 지속적 모니터링 및 수시 지도점검 및 행정처분
 - 악취대책민관협의회 개최, 간담회, 면담 등 시행(계획)을 통한 민원 청취 및 해소 노력
 - 24시간 통합악취관제센터 운영, 악취순찰 및 민원 즉각 대응
 - 주기적 시료채취 및 지도점검, 악취오염도 검사 및 지도·점검
 - 악취실태조사: 대기질 조사 및 악취피해범위 파악 등 조사
 - 우리동네 맑은공기 패키지 지원사업: 해당 사업장의 대기오염방지시설 개선 유도
 - △△체육공원 내 공장 가동일 안내문 부착, 주차장 장기주차 금지 현수막 게시, 시간대별 이용실태 파악후 이동안내 등 조치



조치의견 : 의견표명

- ▶ 제6차 읍부즈만 회의(2025.8.28.) 심의의결 결과,
의견표명 (→ 기후환경과, 허가과, 문화복지과)

악취 관련 행정지도·점검을 강화하고, 해당 사업주가 악취 저감 시설 개선을 지속적으로 이행할 수 있도록 적극 설득하고 유도할 것, △△체육공원 주차장에 주차 차단기 설치를 검토할 것, 사업장 소음 발생에 대해 행정지도·점검을 강화하고, 해당 지역의 대기정보 확인 가능한 전광판 및 측정기 추가 설치를 검토할 것을 「의견표명」



조치결과: 수용 및 이행진행중

- ▶ 악취 관련 행정지도 및 점검 강화

의견표명 이후 2차례 악취오염도 검사 실시하여 기준이내임을 확인

- ▶ 우리동네 맑은공기 패키지 사업(환경부 공모사업) 참여 독려

해당 사업 추진상황 점검 실무회의('26.12.1.) 참석을 통해 사업주가 악취 저감 시설 개선을 지속적으로 이행할 수 있도록, 환경부에 지침상 제한 완화 및 지원한도 현실화 요청

- ▶ 주차 차단기 설치 공사 발주('26.1.19.)

장기 무단 주차 방지 및 실이용자들의 주차 편의 제고

- ▶ 대기정보 확인 가능한 전광판 및 측정기 추가 설치

- 2026년 본예산에 간이측정기 설치 예산 편성 완료

- △△체육공원 인근에 간이측정기 및 옥외용 LED 전광판을 설치하여 인근 아파트 주민과 체육공원 이용 시민이 실시간으로 대기질 정보를 확인할 수 있도록 할 계획.

4

적극행정 면책기준 보완 제도개선 권고

 신청 원인

옴부즈만 위원들은 적극행정 면책 요건의 범위를 국민권익위원회뿐만 아니라 경상남도 및 양산시 옴부즈만의 시정권고·의견표명을 포함하도록 개정함으로써 양산시 공무원이 불합리한 규제의 개선, 공익사업 추진 등 공공의 이익을 위하여 적극적으로 업무를 처리할 수 있는 공직문화를 조성하고자 함



조사내역 및 사실관계 확인

- 현행 「양산시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정」 제5조 제3항은 '국민권익위원회의 시정권고·의견표명에 따른 조치에 대하여 적극행정 면책 기준을 적용하여야 한다'라고 규정하고 있음
- 그러나 실제 행정현장에서는 국민권익위원회 외에도 양산시 옴부즈만이 주민 고충 해소 및 불합리한 규제 개선을 위하여 시 등의 장에게 시정권고나 의견표명을 하고 있으며, 해당 내용은 「양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」에 규정되어 있음
- 또한 2025. 2. 4. 「경상남도 도민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」가 제정됨에 따라, 도의 시정권고·의견표명에 대비 필요성 제기
- 이에 따라 담당 공무원이 적극적으로 업무를 처리하였으나 감사를 받는 경우, 규정의 부재로 인해 보호를 받지 못하는 일이 없도록 개선할 필요가 있음



조치의견 : 제도개선 권고

▶ 제7차 옴부즈만 회의(2025.9.15.) 심의의결 결과, 제도개선 권고 (→ 감사담당관)

「양산시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정」 제5조(적극행정 면책요건)

③ 국민권익위원회의 시정권고·의견표명에 따른 조치에 대하여 적극행정 면책 기준을 적용하여야 한다.

④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항 및 제2항에 따른 적극행정 면책 기준을 적용하여야 한다.

1. 국민권익위원회의 시정권고·의견표명을 이행한 경우
2. 경상남도 도민고충처리위원회의 시정권고·의견표명을 이행한 경우
3. 양산시 옴부즈만의 시정권고·의견표명을 이행한 경우



조치결과: 수용 및 이행완료

- ▶ 「양산시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정」 일부개정 후 시행 완료 [훈령 제462호(2026.01.22.시행)]

4. 기타 민원 처리 내역

연번	접수일	민원개요	처리내용
1	01.22.	○○면 소재 돼지 사육농장의 음식물 급이를 위한 폐기물 처리 변경신고에 대한 소관부서의 수리 불가 처분 이 의신청 제기	○○면 지역 축산 약취 민원이 급증하여 약취저감 및 쾌적한 주거환경을 위한 처분이었음을 설명하고 관 련법령 검토 후 처분에 대한 이의신청 절차 등 안내 → 상담해소
2	02.04.	△△동 소재 대형 물류센터 신축공사 현장 불편사항 및 자원회수시설 공사대 금, 물류비 미지급에 대한 보상 절차 등 관련 상담	물류센터 공사현장 불편사항 및 자원회수시설 공사 대금 등 모두 사인 간 계약에 대한 사항으로 공정거 래위원회, 법원 등을 통한 해결방안 안내 → 상담해소
3	04.28.	○○면 일원의 지적재조사 사업 시 행시 본인 소유지를 우선적으로 시 행해줄 것을 건의	소관부서 문의 결과, 마을 주민의 동의서 징구 후 신청해야하며 신청 절차 및 관련 법령 안내 → 상담해소
4	05.08.	○○면 △△리 일원에 대한 토목허가 불가 통보 관련 대응방안 상담	토지난개발 사유로 도시계획위원회에서 부결된 사 안으로 사정 변경 없이는 불가 안내 → 상담해소
5	05.19.	○○면 △△리 개간사업 관련 문의	해당 지번상에 개간대상지 선정 및 사업시행자 지정 기통보 되어 승인 불허 안내 → 상담해소
6	05.30.	국가유산 시설공사 감리 방식 변경 관련 문의	소관부서에 민원 내용 전달 후, 소관부서에서 국가유 산 관련 법령 검토하여 책임감리가 타당함을 안내 → 상담해소
7	06.19.	공영주차장 이용 시 호우로 인해 주 차장벽 페인트가 벗겨져 본인 차량 에 이염된 피해사항에 대한 공공기 관의 적극적인 대응 요청	관련 기관 및 부서에 민원내용 전달해 피해에 대한 보 상 처리 확인 완료 → 상담해소

연번	접수일	민원개요	처리내용
8	07.01.	○○면 △△로 1길 도로 보수 요청	신청인이 도로 소유자에 대한 사실관계를 오인한 부분이 있어, 옴부즈만과 담당부서(○○면)가 함께 안내 → 상담해소
9	07.25.	대규모점포 구분소유자와 입점업체간의 임대료 미지급 문제 관련하여 시의 조치 요청	유관 기관 답변서 및 시 고문 변호사 자문을 통해 검토 후 사인간의 법률문제임을 안내 → 이첩
10	08.19.	지적재조사 대상부지에 대한 보상 후 처리 문제	지적재조사는 현재 사용하는 현황대로 경계를 결정하는 사업이며, 해당 편입 대상지는 원래 도로로 쓰이고 있었기 때문에 도로로 편입이 되는 것임. 또한 원 소유주가 경계 결정시 도로로 만들어달라는 내용의 이의신청을 했고, 이의신청위원회를 통해 결정된 사항이므로 변경이 어려움을 안내. (해당 민원인은 소유자가 아닌 이해관계자에 해당) → 상담해소
11	08.26.	OO초등학교가 4층에서 5층으로 증축함에 따라, 인근 상가는 4층까지로 제한이 있기때문에 일조권이 침해받고 있으므로 학교가 정상적인 절차로 증축을 추진한 것인지 문의	지구단위계획 상 학교는 6층, 주위 건물은 4층까지 계획된 것이 맞으며 ○○초등학교와 교육청에 해당 내용 확인한 후 정상적인 증축 행위임을 안내 → 상담해소
12	09.12.	신청인은 자율방범대와 관련한 신문고 민원을 OO경찰서로 신청했으나, 양산시에서 답변을 한 것은 부당하다며 민원 제기	신청인이 국민신문고 신청 당시 기관 선택을 양산시로 하여 신청하였고, 민원내용에 양산시 □□과 소관인 부분이 있었으므로 해당 부서에서 답변 처리하였음. ○○경찰서에 상기 내용을 안내하였으며 추후 신문고 접수시 기관선택 방법 안내 및 경찰서 담당자 번호 안내 → 이첩
13	09.23.	○○동 △△아파트 인근 공사 관련 문의	해당 시기에 시행된 공사에 대해 설명 후, 당시 담당자들이 현장에서 안전사항을 직접 점검하였음을 안내 → 상담해소

연번	접수일	민원개요	처리내용
14	10.02.	양산도시관리계획 재정비 사업 관련 이의 신청	소관부서 문의 결과, 이미 경남도로 제출을 하였으 므로 도에서 결정이 난 후에 행정심판 등으로 다투 어야할 문제임을 안내 → 상담해소
15	07.25.	○○면 △△리 소재 본인 거주지 배 수로 정비 관련	소관 부서 문의 결과, 해당 소재지는 신청인의 사유 지이므로 시에서 배수로 정비 공사 등을 시행할 수 는 없고, 소유자가 직접 보수해야함을 안내 → 상담해소
16	10.27.	○○면 소재 사유지에 일부 포함된 국유지를 반환할 수 있는지 문의	소관부서 문의 결과, 해당 사유지에 포함된 국유지에 이 미 건물 등이 지어진 상태로 반환에 어려움이 있으 며 담당자가 현장에 직접 방문하여 민원인에게 해 당 내용에 대하여 상세하게 설명 → 상담해소
17	12.01.	관내 병원 이용시 과잉 진료 및 비급 여 항목에 대한 고지가 없어 이에 대 한 처분을 요구	해당 병원에 담당자가 직접 방문하여 사실관계 확 인 후, 비급여 항목에 대한 고지가 부족했음을 확인 하고 현장에서 지도 조치하였음을 안내함 → 상담해소
18	12.12.	산책로에서 반려견의 목줄 및 입마 개 미착용 행위를 신고하였으나, 해 당 민원에 대한 담당부서의 업무 처 리에 불만을 제기	담당부서 문의 결과, 처분대상자 인적사항을 알지 못하므로 현장 적발을 해야만 처리가 가능하고 민 원 해결을 위해 담당자가 지속적으로 현장에 출장 중임을 안내함 → 상담해소

PART

III

2025년 활동 현황

III 2025년 활동 현황

1. 옴부즈만 고충민원 현장조사

「양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제17조 및 제18조 제2항에 따라 조사사항과 관계가 있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사 시행



▲ 아파트 공사 피해 민원 현장 [2025.2.5.]



▲ 아스콘 공장 피해 민원 현장 [2025.6.12.]



▲ 산책로 상습 침수 민원 현장 [2025.7.8.]



▲ 산책로 상습 침수 민원 이행실태 점검 [2025.10.16.]



▲ 산지훼손 민원 현장 [2025.11.5.]



▲ 옹벽 붕괴 민원 현장 [2025.11.19.]

2. 읍부즈만 유관부서 회의 및 간담회



▲ 아파트 공사 피해 민원 관련 회의 [2025.2.5.]



▲ 아스콘 공장 피해 민원 관련 회의 [2025.6.12.]



▲ 시장님과 함께하는 청렴간담회 [2025.10.16.]



▲ 마을안길 공사 민원 관련 회의 [2025.7.17.]



▲ 주민자치회 민원 관련 회의 [2025.11.17.]

3. 옴부즈만 활성화를 위한 대외 활동



▲ 울산광역시 시민고충처리위원회 운영 벤치마킹 [2025.6.27.]



▲ 시민고충처리위원회 역량강화 상반기 집합교육 [2025.7.3.]



▲ 시민고충처리위원회 역량강화 하반기 집합교육 [2025.12.17.]



▲ 영남권 시민고충처리위원회 협의회 [2025.11.25.]



▲ 시민고충처리위원회 혁신포럼 [2025.12.4.]

4. 보도자료

▲ 양산시 제3기 옴부즈만, 본격적인 활동 돌입 [2025.1.9. 경남도민신문]

▲ 양산시 옴부즈만, 홍보 캠페인 실시 [2025.6.8. 경남매일]

NG 뉴스경남
HOME 지방자치 양산시

양산시 읍무즈단, 울산시 시민고충처리위원회 벤치마킹

A.양산시 기자 | © 승인 2025.06.29 10:48

■ 우수기관 제도 운영 및 고충민원 처리사례 공유

양산시 읍무즈단 위원회(위원장 한정길)는 지난 27일 울산광역시 시민고충처리위원회를 방문하여 우수 운영 사례를 벤치마킹하고 29일 귀환했다.

이날 방문은 시의회 고충 민원실을 3부제 표차적으로 체험하고, 행정비 공공성과 신뢰성을 높이기 위한 운영 노하우를 공유하는 차원으로 마련됐다.

이날 방문에는 위원회의 운영책임자, 조사팀장, 민원해결 시 사례 등을 공유하였으며, 특히 청소정 능숙 등 운영 일정에 대한 심도 높은 논의가 이뤄졌다. 또 위원회 운영방법과 운영상의 어려움 점 등을 공유하며 고충민원 처리의 대안 대해 의견을 교환하는 시간을 가졌다.

▲ 양산시 읍부즈만, 울산시 시고위 벤치마킹 [2025.6.29. 뉴스경남]

안산시 음부즈만이 막힌 배수관 뚫었다

A. 국제뉴스 기자 1 | 2025.07.29 16:49

▶ 현장에서 열의조성 이끌어 내면서 민원 해결 모범사례 평가



안산시 음부즈만이 민원해결을 이끌어 낸 강동읍 주조도강(가인)~음부즈만 하천통로

[강남·국제뉴스] 뚫어진 기자 = 안산시 음부즈만(위생청 하수정화조) 인근 동면 양산천 상하로(동면 석산리 1528 호정양진고교도로) 막혔던 곳(하부)에서 반복적으로 발생한 침수현상을 접수하고, 민원해결을 위해 안산시 하천과, 공공과 및 해당부지 관리주체인 한국도로공사 안산시자 관계자와 총 3차례에 걸쳐 현장 합의를 진행했다.

현장 조사 결과, 양산천과 하부 침수현상 배수관이 인근 도로 유실로 인해 막혀있던 것으로 확인됐고, 지난 7월 4일 한국도로공사 안산시자에서 양산시에서 준설 작업 시행으로 침수의 주요 원인을 해소하였다.

이번 사례는 단순히 시정 내부의 행정조치에 그치지 않고, 음부즈만이 직접 현장을 찾아와 외부 기관과의 긴밀한 협의를 이끌어냈다는 점에서 민원 해결의 모범사례로 평가된다.

▲ 양산천 산책로 침수 고충민원 해결 [2025.7.9. 국제뉴스]

▲ 공무원 적극행정 보호 면책규정 보완 [2025.9.16. 울산신문]

▲ 양산시 옴부즈만 상근제 도입 후 민원처리 증가 [2025.10.15. 부산일보]

5. 홍보활동



▲ 양산시 문화예술회관 앞 홍보 캠페인 [2025.6.5.]



▲ 동면 홍보 캠페인 [2025.10.16.]



▲ 시청 내 홍보 캠페인 [2025.11.11.]

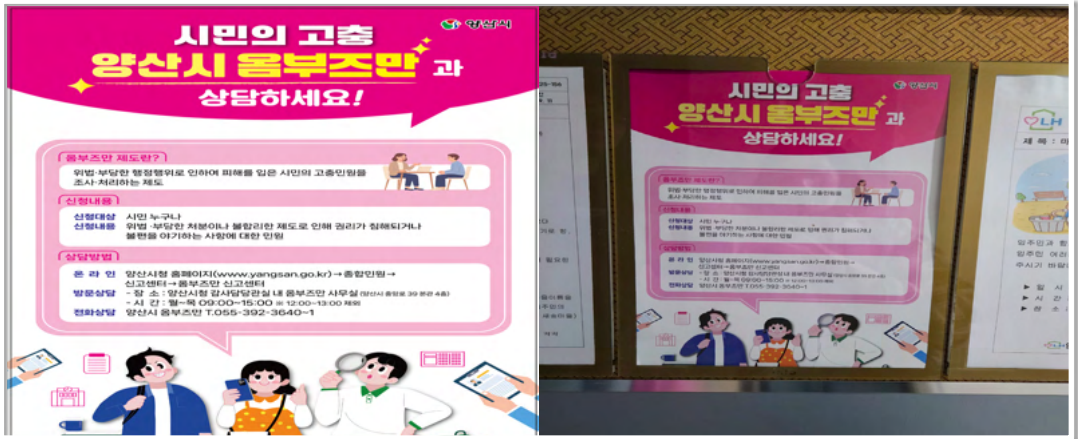


▲ 황산공원 내 홍보 캠페인 [2025.10.24.]





▲ 3단리플렛



▲ 전단지, 포스터



▲ 현수막

The screenshot shows the Yangsan City official website. At the top, there's a navigation bar with links like 'Yangsan City', 'Yangsan News', 'Comprehensive Information', 'Participation', 'Information Disclosure', 'Development', 'Yangsan Introduction', and 'Classification Information'. A search bar is on the right. Below the navigation bar, there's a banner for '2025 Yangsan City Public Complaints and Suggestions' with a date range of '13 - 45'. The main content area is divided into three columns. The left column is titled '알림 정보' (Notice Information) and contains information about the 2025 Yangsan City Public Complaints and Suggestions. The middle column is titled '양산시 읍면사무소 상담' (Yangsan City Eupmyeon Office Consultation) and contains information about the consultation service. The right column is titled '2025년 4월 7주 개발공시지가 결정·공시 및 이의신청 안내' (2025 Year 4th Week Development Public Sale Price Determination, Public Sale, and Objection Notice) and contains information about the public sale price determination and objection notice.

▲ 시청 홈페이지

The screenshot shows the 'Yangsan City Eupmyeon Office Consultation' page. It features a header with the title '양산시 읍면사무소 상담' and a sub-header '상담하세요.' (Consultation). Below the header, there's a section titled '상담대상' (Consultation Targets) which lists various types of citizens and their concerns. There's also a section titled '상담내용' (Consultation Content) which lists various types of issues and their solutions. At the bottom, there's a section titled '상담방법' (Consultation Methods) which lists various ways to contact the office.

▲ 당근마켓

The screenshot shows an Instagram post from the account 'yangsan-city'. The post features a header with the title '시민의 고충' (Citizens' Grievances) and a sub-header '“양산시 읍면사무소”와 상담하세요.' (Consultation with Yangsan City Eupmyeon Office). Below the header, there's a section titled '상담대상' (Consultation Targets) which lists various types of citizens and their concerns. There's also a section titled '상담내용' (Consultation Content) which lists various types of issues and their solutions. At the bottom, there's a section titled '상담방법' (Consultation Methods) which lists various ways to contact the office.

▲ 인스타그램

The screenshot shows a Facebook post from the account 'yangsan-city'. The post features a header with the title '시민의 고충' (Citizens' Grievances) and a sub-header '“양산시 읍면사무소”와 상담하세요.' (Consultation with Yangsan City Eupmyeon Office). Below the header, there's a section titled '상담대상' (Consultation Targets) which lists various types of citizens and their concerns. There's also a section titled '상담내용' (Consultation Content) which lists various types of issues and their solutions. At the bottom, there's a section titled '상담방법' (Consultation Methods) which lists various ways to contact the office.

▲ 페이스북

The screenshot shows a Twitter post from the account 'yangsan-city'. The post features a header with the title '시민의 고충' (Citizens' Grievances) and a sub-header '“양산시 읍면사무소”와 상담하세요.' (Consultation with Yangsan City Eupmyeon Office). Below the header, there's a section titled '상담대상' (Consultation Targets) which lists various types of citizens and their concerns. There's also a section titled '상담내용' (Consultation Content) which lists various types of issues and their solutions. At the bottom, there's a section titled '상담방법' (Consultation Methods) which lists various ways to contact the office.

▲ 트위터

The screenshot shows a Story Channel post from the account 'yangsan-city'. The post features a header with the title '시민의 고충' (Citizens' Grievances) and a sub-header '“양산시 읍면사무소”와 상담하세요.' (Consultation with Yangsan City Eupmyeon Office). Below the header, there's a section titled '상담대상' (Consultation Targets) which lists various types of citizens and their concerns. There's also a section titled '상담내용' (Consultation Content) which lists various types of issues and their solutions. At the bottom, there's a section titled '상담방법' (Consultation Methods) which lists various ways to contact the office.

▲ 스토리 채널

PART IV

부록

1. 양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
2. 양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

IV 부 록

1. 양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

(일부개정) 2024.06.27 조례 제2087호

제1장 총칙

제1조(목적)

이 조례는「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 따라 불합리한 행정 제도 등으로부터 시민의 권익을 보호하고 투명하고 청렴한 행정을 도모하기 위하여 양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의)

이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 민원사항 중 양산시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관(이하 “시 등”이라 한다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항을 말한다.
2. “민원인”이란 이 조례에 따라 양산시 옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “공공사업”이란 시 등에서 시행하는 시설공사, 건설기술용역, 물품구매 등을 말한다.

4. “청렴계약”이란 공공사업의 입찰, 계약체결 및 이행과정에 참여하는 업체와 발주기관 당사자 간에 뇌물 등을 주고받을 경우에는 계약 및 관련법령에 따라 제재를 받겠다는 특수조건 계약을 체결하여 상호 이행하는 것을 말한다.
5. “사무국”이란 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제36조 제1항에 따라 옴부즈만의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영 하는 기구를 말한다.

〈신설 2024.6.27.〉

제2장 옴부즈만 구성·직무 등

제3조(구성)

- ① 옴부즈만은 양산시장(이하 “시장”이라 한다)의 소속으로 두되, 직무수행과 관련하여 독립성을 보장한다.
- ② 옴부즈만은 6명 이내로 구성하며, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 상근 옴부즈만 1명, 비상근 옴부즈만 5명으로 구성한다.

〈개정 2024.6.27.〉

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사, 검사, 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
4. 건축사, 세무사, 공인회계사, 기술사, 변리사의 자격을 가지고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람

5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

- ③ 상근 옴부즈만은 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자격을 갖춘 사람 중에서 위원회 사무에 대하여 전문성을 갖추었다고 인정하는 사람을 의회의 동의를 받아 시장이 위촉 및 임명한다.

〈신설 2024.6.27.〉

- ④ 비상근 옴부즈만은 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자격을 갖춘 사람 중에서 의회의 동의를 받아 시장이 위촉한다.

〈신설 2024.6.27.〉

- ④ 비상근 옴부즈만은 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자격을 갖춘 사람 중에서 의회의 동의를 받아 시장이 위촉한다.

〈신설 2024.6.27.〉

제4조(임기)

- ① 옴부즈만의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ② 옴부즈만이 결원이 생겼을 때에는 새로운 옴부즈만을 위촉할 수 있으며, 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

제5조(신분보장)

옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.

〈개정 2021.12.16., 2024.6.27.〉

1. 제11조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 제12조에 해당하는 경우

3. 건강상의 이유로 직무수행이 곤란하게 된 경우
4. 금고이상의 형을 받거나, 그 밖에 사회적 물의를 일으킨 경우

제6조(직무)

옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

〈개정 2024.6.27.〉

1. 시민이 신청한 고충민원의 조사·처리
2. 옴부즈만 스스로 발의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
3. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사, 합의 및 조정 등 처리
4. 행정제도 및 그 운영에 개선이 필요한 경우에 대한 권고
5. 공공사업에 대한 발주·입찰·낙찰·계약체결·계약이행 과정에서 관련서류의 열람, 현장 확인 등을 통한 청렴계약 감시·평가
6. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
7. 옴부즈만의 활동과 관련한 교육 및 홍보
8. 옴부즈만의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 옴부즈만에 위탁된 사항

제7조(관할)

옴부즈만이 직무를 수행 할 수 있는 기관은 다음 각 호와 같다.

1. 시 및 그 소속행정기관
2. 시가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관

제8조(옴부즈만 회의 및 대표옴부즈만)

- ① 옴부즈만 회의는 월1회 개최를 원칙으로 하나, 안건이 없을 때는 개최하지 아니 할 수 있으며, 대표 옴부즈만이 필요하다고 인정할 때는 수시로 개최할 수 있다.
 - ② 옴부즈만 회의는 재적 옴부즈만 과반수 출석으로 열고, 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.
 - ③ 대표옴부즈만은 상근 옴부즈만으로 하고, 대표옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 대표옴부즈만이 지명한 옴부즈만이 그 직무를 대행한다.
- 〈개정 2024.6.27.〉

제9조(옴부즈만의 상호관계)

옴부즈만은 각기 독립하여 직무를 수행하되, 합의제로 운영한다.

제10조(제척·회피·기피)

- ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 해당 직무활동에서 제척된다.
 1. 친족관계 또는 이해관계가 있는 경우
 2. 법률상 특수 관계에 있는 경우
- ② 옴부즈만의 공정한 감시 및 평가, 고충민원의 처리를 기대하기 어려운 사항이 있는 경우 회피·기피 신청을 할 수 있다.
- ③ 제1항 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우 옴부즈만은 스스로 회피할 수 있다.

제11조(옴부즈만의 결격사유)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람

2. 「지방공무원법」제31조(결격사유)에 해당하는 사람

3. 정당의 당원

제12조(검직금지)

- 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.

제13조(책무 및 비밀유지 의무)

옴부즈만은 시민의 권리이익의 옹호자로서 공정하고 적절하게 그 직무를 수행하여야 하며, 직무상 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 되며, 그 직을 사임한 후에도 또한 같다.

제14조(공표)

- ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.
- ② 옴부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 시의회에 특별 보고를 할 수 있다.

제3장 고충민원의 처리 등

제15조(신청·접수·이첩)

- ① 민원인은 시 등의 사무처리 및 집행과 관련하여 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

② 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 사람은 다음 각 호의 사항을 모두 작성하여 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. 인·허가 등의 신청내용 및 시기, 관련 처분 등의 내용
 4. 소송 및 다른 법령상 구제절차의 신청여부
 5. 대리인 신청의 경우 대리인의 인적사항과 민원인과의 관계
- ③ 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 자치법규에 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.
- ④ 옴부즈만은 직접 조사처리하기에 부적절하다고 판단되는 고충민원의 경우에는 관련 부서에 이첩하여 처리하게 할 수 있다.

제16조(반려)

옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 반려할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 등 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항

-
3. 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
 4. 사인간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
 5. 시 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
 6. 제7조의 관할권의 범위에서 벗어나는 사항
 7. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

제17조(조사)

- ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 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 해당되는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.
 1. 제16조의 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
 4. 정당한 사유없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우

제18조(조사의 통보 등)

- ① 옴부즈만은 고충민원을 조사할 경우에는 시의 관련 부서에 그 취지를 통보하여야 한다.
- ② 옴부즈만은 제17조에 따라 조사를 할 때에는 다음 각 호의 사항을 요구할 수 있다.

1. 관계직원에 대한 설명요구 또는 관련자료의 열람 및 제출요구
 2. 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사사항과 관계가 있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사
- ③ 시 등의 장은 제2항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제19조(합의의 권고)

옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대해 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

제20조(시정의 권고 및 의견의 표명)

- ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 시 등의 장에게 적절한 시정을 권고 할 수 있다.
- ② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 시 등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제21조(제도개선의 권고 및 의견의 표명)

옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 시 등의 장에게 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제22조(결정의 통지)

옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체없이 민원인 및 시 등의 장에게 통지하여야 한다.

제23조(처리결과와 통보 등)

- ① 시 등의 장은 제20조 또는 제21조에 따라 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 권고를 받은 시 등의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.

제24조(감사의 의뢰)

고충민원의 조사처리과정에서 시 등에 소속된 직원의 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제25조(이행실태의 확인·점검 등)

옴부즈만은 제20조 및 제21조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제4장 공공사업 청렴계약 감시 및 평가

제26조(감시·평가 대상)

옴부즈만이 감시·평가하는 대상은 다음 각 호와 같다.

1. 공공사업에 대한 발주·입찰·낙찰·계약체결·계약이행 과정에서 관련 서류의 열람, 현장확인 등을 통한 청렴계약 이행여부 및 합목적성 확인
2. 인·허가, 지도단속, 검사 등 시 등이 우월적인 지위에서 행하는 업무에 대한 감시
3. 직무수행과정에서 발견한 부조리 관련사항의 시정이나 감사요구
4. 청렴도 향상을 위한 제안 및 자문

제5장 운영지원 등

제27조(운영지원)

시장은 옴부즈만의 효율적인 업무수행을 위하여 예산의 범위에서 인력 및 수당 등을 지원할 수 있다.

제28조(의견제출의 기회부여)

대상기관의 공무원, 민원인, 이해관계인은 옴부즈만에게 감사청구사항 또는 고충민원사항에 대하여 그 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제29조

삭제 <2024.6.27.>

제6장 사무국

제30조(사무기구)

- ① 시장은 옴부즈만 사무를 지원하기 위하여 사무국을 두며, 사무국 직원은 옴부즈만의 활동 및 그에 관한 사무를 보좌한다.
- ② 옴부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 시 소속 공무원의 근무를 요청할 수 있다.

부칙(2015.7.17. 조례 제1129호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙(2021.12.16. 조례 제1799호)

(양산시 조례의 장애차별적 용어 일괄정비를 위한 조례)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙〈조례 제2087호, 2024.6.27.〉

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

2. 양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

(일부개정) 2024.06.27 규칙 제845호

제1조(목적)

이 규칙은 「양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(대표옴부즈만)

상근 옴부즈만은 옴부즈만을 대표하고, 옴부즈만 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

〈개정 2024.6.27.〉

제2조의2(수당 등)

「양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제27조에 따른 상근 옴부즈만과 비상근 옴부즈만이 지급 받을 수 있는 수당, 여비 및 그 밖에 필요한 경비는 다음 각 호와 같다.

1. 상근 옴부즈만 : 예산의 범위에서 활동 수당
2. 비상근 옴부즈만 : 「양산시 각종 위원회 구성 및 운영 조례」에서 정하는 바에 따른 수당과 여비

[본조신설 2024.6.27.]

제3조(고충민원의 신청)

조례 제15조에 따른 고충민원의 신청은 별지 제1호서식에 따르며, 옴부즈만이 고충민원을 접수했을 경우에는 별지 제2호서식에 따라 기록·관리하여야 한다.

제4조(시정·권고·의견표명)

조례 제20조 또는 제21조 대한 통보는 별지 제4호서식에 따른다.

제5조(민원인에게 통지)

- ① 조례 제17조제1항에 따라 조사를 개시한 경우에는 유선 등을 통하여 민원인에게 통지할 수 있다.
- ② 다음 각 호에 해당하는 경우에는 지체 없이 서면 통지하여야 한다.
 - 1. 조례 제17조제1항에 따라 처리기간의 연장이 필요한 경우
 - 2. 조례 제17조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우
- ③ 조례 제22조에 따른 민원인에 대한 통지는 별지 제6호서식에 따른다.

제5조(민원인에게 통지)

- ① 조례 제17조제1항에 따라 조사를 개시한 경우에는 유선 등을 통하여 민원인에게 통지할 수 있다.

제6조(신분증의 제시)

옴부즈만은 조례 제18조에 따라 조사를 실시할 경우 별지 제9호서식의 옴부즈만증을 관계인에게 제시하여야 한다.

〈개정 2024.6.27.〉

제7조(보안서약)

옴부즈만으로 위촉된 사람은 별지 제8호서식의 보안서약서를 작성하여야 한다.

제8조(공인)

- ① 옴부즈만의 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.
- ② 제1항의 공인에 관한 사항은 「양산시 공인조례」를 준용한다.

제9조(운영세칙)

이 규칙에서 규정한 것 외의 옴부즈만 운영에 필요한 사항은 시장이 따로 정할 수 있다.

부칙(2015.7.17. 규칙 제580호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<규칙 제845호, 2024.6.27.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

2025 양산시 옴부즈만 운영상황 보고서

발 행 일 2026년 2월

발 행 처 양산시 옴부즈만

편 집 양산시 옴부즈만

주 소 양산시 중앙로 39 양산시청 4층 감사담당관 내

전 화 055-392-3640, 3195

※ 이 책의 저작권은 양산시 옴부즈만에 있으며,
저작권법에 의해 보호를 받는 저작물이므로 무단 전재와 복제를 금합니다.

2025년 양산시
옴부즈만 운영상황 보고서



 양산시 옴부즈만