

내일의 중산변화의 은평

2025. 은평구 옴부즈만 운영결과 보고서



은평구 옴부즈만

|| 목 차 ||

I . 옴부즈만 운영 개요

1. 도입배경과 추진경과	1
2. 옴부즈만 구성 현황	3
3. 옴부즈만 직무 및 권한	4
4. 고충민원 처리절차	5

II . 옴부즈만 운영 결과

1. 운영개요	6
2. 운영결과	6
3. 주요 고충민원 조사·처리 현황	7
4. 2025. 고충민원 접수·처리 내역(전체)	25

III . 참고자료

1. 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	27
2. 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	34

I. 옴부즈만 운영개요

1. 도입배경과 추진경과

가. 도입배경

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

나. 운영근거

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

다. 추진경과

- 2015. 08. 06. 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
- 2016. 06. 16. 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2016. 06. 17. ~ 27. 은평구 옴부즈만 공개모집
- 2016. 09. 07. 제242회 은평구의회 옴부즈만 위촉 동의안 가결
- 2016. 09. 21. 제1기 은평구 옴부즈만 3인 위촉 및 제1차 정기회의 개최
- 2017. 04. 11. 은평구·서대문구 옴부즈만 간담회 개최
- 2017. 05. 17. ~ 18. 국민권익위원회 국내 옴부즈만 역량강화 워크숍 참석
- 2017. 12. 13. 마포구 주관 옴부즈만 간담회 참석
- 2018. 03. 06. 2016년~2017년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2018. 07. 19. ~ 25. 은평구 옴부즈만 공개모집(1명)

- 2018. 09. 06. 제2기 은평구 옴부즈만 신규위촉 동의안 상정
- 2018. 09. 21. 제2기 은평구 옴부즈만 위촉(재위촉 2명)
- 2018. 11. 15. 제2기 은평구 옴부즈만 신규위촉(1명)
- 2019. 03. 19. 2018년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2019. 04. 17. 2019년 상반기 전국옴부즈만 협의회 총회 참석
- 2019. 07. 19. 2019년 하반기 전국옴부즈만 협의회 총회 참석
- 2019. 08. 29. 고충민원 역량 강화 워크숍 참석
- 2019. 09. 25. 찾아가는 이동신문고 운영 참석
- 2019. 09. 25. 서울 서북권 옴부즈만 위원회 간담회 참석
- 2019. 10. 13. 2019년 고충민원 처리실태 평가 심사위원 참석
- 2019. 10. 31. 전국 지방옴부즈만 협의회 참석
- 2020. 03. 04. 2019년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2020. 07. 23. ~ 08. 05. 은평구 옴부즈만 공개모집(2명)
- 2020. 08. 10. 제3기 은평구 옴부즈만 신규위촉 동의안 상정
- 2020. 09. 21. 제3기 은평구 옴부즈만 재위촉(1명)
- 2020. 09. 24. 제3기 은평구 옴부즈만 신규위촉(2명)
- 2021. 02. 23. 2020년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2022. 02. 28. 2021년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2022. 09. 21. 제4기 은평구 옴부즈만 재위촉(2명)
- 2022. 10. 14. ~ 18. 은평구 옴부즈만 공개모집(1명)
- 2022. 11. 14. 제4기 은평구 옴부즈만 신규위촉 동의안 상정
- 2023. 01. 01. 제4기 은평구 옴부즈만 신규위촉(1명)
- 2023. 03. 08. 2022년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2023. 03. 13. 「고충민원 온라인 신청」 게시판 개설(구 홈페이지)
- 2023. 09. 22. 서울·경기 시민고충처리위원회 협의회(세미나) 참석
- 2024. 03. 19. 2023년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2024. 07. 15. ~ 07. 18. 은평구 옴부즈만 공개모집(2명)
- 2024. 08. 07. 제5기 은평구 옴부즈만 신규위촉 동의안 상정
- 2024. 09. 21. 제5기 은평구 옴부즈만 재위촉(1명) 및 신규위촉(2명)
- 2025. 03. 12. 2024년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고

2. 옴부즈만 구성 현황

가. 임기 및 구성

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

나. 자격요건

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

다. 옴부즈만 소개(위촉현황)

연번	성 명	주요경력	비고
1	정 일 윤	- *****	재위촉
2	장 영 국	- ***** 변호사	신규위촉
3	최 정 일	- ***** 변호사	신규위촉

3. 옴부즈만 직무 및 권한

가. 직무 및 권한

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

〈옴부즈만 조치 유형〉

◆ 시정 요구

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

◆ 권고 및 의견표명

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

◆ 제도개선 권고

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

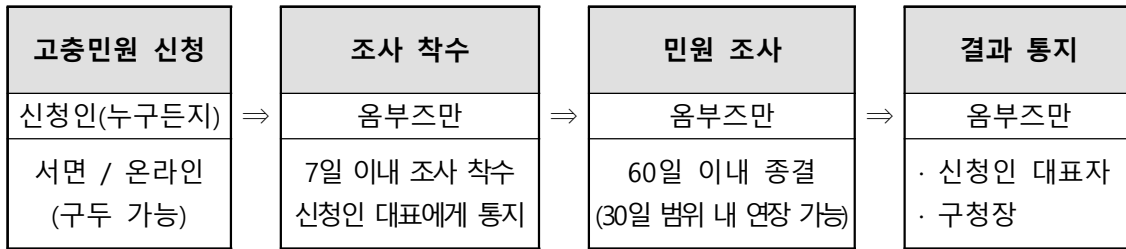
◆ 감사 의뢰

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

나. 옴부즈만 직무 및 권한이 아닌 사항

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 구의회에 관한 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
- 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

4. 고충민원 처리절차



가. 고충민원 신청

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

나. 조사 착수

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

다. 민원 조사

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

라. 결과 통지

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

마. 조치결과 통보

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

Ⅱ. 옴부즈만 운영결과

1. 운영개요

- 운영기간 : 2025. 1월 ~ 12월
- 운영인원 : 옴부즈만 3명
- 운영장소 : 본관 3층 옴부즈만실
- 주요업무 : 고충민원 조사·처리
- 운영시간 : 월 1회 회의 및 고충민원 관련 검토 처리

2. 운영결과

- 운영횟수 : 총 10회(정기회의)
- 운영실적 : 총 40건(의견표명 14건, 기타 26건)

(단위: 건)

처리결과 민원분야	계	시정권고	의견표명	불인용 (이해설득)	기타 (각하 기각 등)
계	40	-	14	-	26
교통환경	7	-	2	-	5
도시건설	27	-	8	-	19
보건복지	5	-	3	-	2
문화재정	1	-	1	-	-
일반행정	-	-	-	-	-
기 타	-	-	-	-	-

3. 주요 고충민원 조사·처리 현황

1 키성장 관련 허위광고 업체 신고 및 리뷰 조작 신고

가. 민원개요

- 1) 접수일자 : 2025. 2. 17.
- 2) 민원내용

식약처의 등록도 안된 원료로 국내 최초 특허받은 제품이라고 하고, 국내 최초 성장관 직접 흡수 패치라는 문구도 사용하며, HACCP 로고 사용 및 GMP를 언급하며 건강기능식품이나 의료용품처럼 보이게끔 허위광고를 하는 업체를 신고하며, 홈페이지 리뷰도 조작하고 있음을 신고하니 처리 바람.

나. 관련부서 검토의견

1) 공정거래위원회

- 본 민원은 ‘키성장에 효과가 있는 패치’라고 광고하는 내용임.
- 키성장에 효과가 있는지 등 의약품 또는 의약외품이 아닌 것을 의학적 효과 등이 있는 것으로 광고하는 행위를 금지하는 「약사법」 담당 부처인 식품의약품안전처로 이송함.

2) 식품의약품안전처

- 피신고업체에 대한 사실관계 확인 등 조사가 필요하여 서울 은평구 보건소로 이송 요청함.

3) 보건의료과

- 본 제품은 황기추출물 15-17, 녹용분말 0.8-1.2, 홍상분말 8-10, 아연 2-4, 칼륨 2-4, 우유단백분말 4-6, 타우린 4-6, 브로콜리분말 0.8-1.2, 캐모마일분말 0.8-1.2, 블루베리농축분말 0.8-1.2, 칼슘 4-6, 비타민미네랄믹스 1-3, 장어분말 2-4, 흑염소분말 2-4, 침향분말 0.8-1.2, 한속단 3-5, 가시오가피 4-6, 비타민D 0.8-1.2, 이소로이신 4-6, 발린 4-6, 로이신 4-6, 아미노믹스 0.8-1.2, 산양유단백분말 4-6, 농축유청단백질 4-6 및 분리대두단백 4-6 중량부를 포함하는 키 성장 발달 기능성 식품 조성물을 함유한 패치제로 제품 분류상 공산품에 해당함.
- 또한 본 식품 조성물은 성장인자 분비촉진 및 활성화를 통해 뼈와 근육 성장을 자극시켜서 성장호르몬 세포증식을 통해 키 성장 발달에 도움을 주는 효과가 있다고 특허를 받았음.

KIPRIS정보	[대한민국특허청(KR)]
출원번호	*****
공고일자 등록일자	2025년 1월 3일 2024년 12월 26일
특허권자	주식회사 ○○○○○(전남 화순군 000)
발 명 자	***
대 리 인	특허법인 ▲▲▲

- 특허를 받은 것은 키 성장 발달 기능성 식품 조성물이지만, 이 식품 조성물 성분을 함유한 패치는 공산품임. 따라서 식품 담당 부서나 의약품 담당 부서에서 처리하기 힘들고 공산품의 부당한 표시·광고 행위로 보아 공정거래위원회에서 처리하여야 할 것으로 사료됨.

다. 조사결과

1) 조사경위

- 2025.03.17. : 은평구 옴부즈만 상정(접수경로 : 국민신문고)
- 2025.04.21. : 최종의견 표명

2) 대상관련 사진



3) 판 단

- 해당 민원은 ‘◇◇◇◇’라는 키성장 패치 제품을 파는 업체에 관한 신고 내용이며, 국내 최초 성장판 직접 흡수 패치 등의 근거 없는 사항을 허위로 광고하고 있으며, 또한 업체 등록 이전부터의 많은 리뷰가 등록된 것으로 보아 리뷰 조작도 의심되어 조사를 요청하고 있음.
- 해당 내용을 검토한 결과, 우선 ‘◇◇◇◇’라는 키성장 패치 제품이 의약품인지 공산품인지의 판단은 은평구에서 결정하는 것이 아니라 「행정기본법」 제40조 및 「법제업무 운영규정」 제26조에 따라 중앙기관의 법령해석을 요청하여 법률적 판단을 받아 의약품인지의 여부를 검토받아야 할 것이며, 법률적 판단과는 별개로 과대광고 여부에 관하여서는 행정부에서의 지도·감독은 필요하다고 사료됨.

라. 조치의견 : 의견표명

키성장패치에 관하여 의약품인지 여부가 명확하지 않음에 따라 행정부에서는 상위기관에 법령해석을 통하여 해당 제품이 의약품인지 여부를 명확히 하며, 과대광고에 관해서는 행정지도를 실시할 것을 의견표명한다.

2 미등록 숙박업 단속요청(에어비앤비)

가. 민원개요

- 1) 접수일자 : 2025. 3.~4.
- 2) 민원내용

은평구 가좌로00길00에서 2년 이상 에어비앤비를 운영 중임. 에어비앤비는 정식 등록 숙소에서 외국인을 대상으로만 숙박업을 할 수 있으나, 이곳은 내국인들이 대부분 이용 중임. 이를 확인할 수 있는 블로그 후기도 다수 확인됨. 또한 인스타 홍보글에서는 DM 문의 시 수수료를 받지 않는다고 안내하고 있어 이는 불법 영업에 해당함, 내국인 대상 운영 및 현금할인 등 여러 위법 사항이 확인되므로 단속을 요청함.

나. 부서의견

1) 보건위생과

- 숙박업의 등록은 ‘건축물 용도’가 오피스텔 등 상업지역에서만 가능하고, 다세대, 다가구 주택 등 주택가에서는 불가능함.
- 별칙조항이 공중위생법에 있는 것이 사실이지만, 민원 처리는 단속 중심이 아닌 계도가 우선시 되어야 하기에 단속 규정만으로 업무의 주관을 결정하는 것은 합당하지 않다고 판단됨.
- 따라서, 외국인관광 도시민박업의 대상이 되는 다세대, 다가구 주택 등 주택가 부분에서는 문화관광과가 처리 주무 부서임.

2) 문화관광과

- 외국인관광 도시민박업 등의 규정 위반 시 ‘공중위생법’을 사유로 단속 및 수사 의뢰를 하게 되고,
- 공중위생법은 문화관광과의 업무를 관장하는 법률이 아닌 보건위생과의 업무를 관장하는 법률이기 때문에 보건위생과가 처리 주무 부서임.

3) 감사담당관

- 공중위생관리 질의응답집에 따르면 보건위생과도 숙박업의 요건을 갖추지 못한 숙박시설에 대한 계도 및 단속이 가능하고,
- 외국인관광 도시민박업 업무처리 지침에 따르면 문화관광과 또한 등록 요건을 갖추지 못한 업주에 계도 및 고발 등 제재가 가능함.
- 따라서, 두 부서간 협의로 주관부서 결정 후 조속히 민원을 처리하고 추후 기준을 정하여 방침을 받아 부서 경계를 명확히 하기 바람.

다. 조사결과

1) 조사경위

- 2025.03.~04.. : 국민신문고 및 응답소를 통한 민원 제기
- 2025.04.11. : 처리부서 결정을 위한 관련 부서 팀장 회의
- 2025.04.15. : 처리부서 결정을 위한 관련 부서장 회의
- 2025.04.21. : 은평구 읍무즈만 상정
- 2025.05.22. : 최종의견 표명

2) 대상지 현황 및 관련 사진

- 위 치 : 은평구 가좌로00길00

3) 판 단

- 해당 민원은 미등록 숙박업(에어비앤비)의 불법 운영 및 외국인이 아닌 내국인 대상 운영 등에 관한 단속을 요청하는 민원임.
- 보건위생과에서는 숙박업의 요건을 갖추지 못한 불법 숙박업으로 단속이 가능하며, 문화관광과에서도 외국인관광 도시민박업 등의 업무처리 지침에 따라 단속이 가능한 것으로 보여, 처리 주무 부서 결정 기준이 모호함에 따라 협의가 필요한 민원으로 보여짐.
- 우선 옴부즈만 회의 전 관련 부서장(보건위생과, 문화관광과) 사전협의를 이루어진 점을 확인하고 해당 내용을 검토한 결과, 미등록 숙박업의 장소가 주택일 경우는 문화관광과에서 처리하고 나머지 오피스텔, 고시원 등 상업시설일 경우는 보건위생과에서 처리할 것이라는 부서 간의 협의를 존중함.
- 다만, 공중위생관리법 제11조(공중위생영업소의 폐쇄 등) 및 공중위생관리법 시행규칙 별표 7의 행정처분기준을 살펴보면 영업신고를 하지 않은 숙박업의 경우 1차 위반만으로도 영업점 폐쇄명령까지 가능하며, 또한 나아가 공중위생영업자가 영업소 폐쇄명령을 받고도 계속하여 영업을 하는 때에는 구청장은 관계 공무원으로 하여금 해당 영업소를 폐쇄하기 위한 직접 강제조치가 가능함을 확인하였고, 이를 문화관광과에서도 적용할 수 있는지는 확인하여야 할 사항으로 사료됨.
- 또한 문화관광과에서도 상위기관의 유권해석 등의 답변을 받아 업무 구분을 확실히 하여 장기적인 업무처리의 지침으로 삼으면 업무 구분이 명확할 듯함.

- 두 부서는 부서 간 협의 사항 및 상위기관의 유권해석을 통하여 업무 구분을 명확히 하여 추후 민원 발생에 철저히 대비하고, 정확한 행정절차를 통한 처분을 할 것을 의견표명함.

라. 조치의견 : 의견표명

에어비앤비라는 새로운 숙박시설이 생김에 따라 미등록한 상태로 불법 운영 및 내국인 대상 운영 등의 단속에 관한 부서별 의견이 다름에 따라, 두 주무 부서에서는 부서장의 협의 사항과 더불어 상위기관의 법령해석을 통하여 업무 구분을 명확히 하여 정확한 행정절차를 통한 처분을 할 것을 의견표명한다.

3 주거용도 구역 주차장 사용으로 인한 불편 민원

가. 민원개요

- 1) 접수일자 : 2025. 5. 1.
- 2) 민원내용

해당 민원은 ●●동 ○○-○○의 주거용 용지로 설계된 곳에 주변 상가들이 주차장으로 사용하고 있어, 차량의 잦은 출입으로 인한 소음으로 주변 거주민들은 불편을 겪고 있으며, 이는 용지의 본래 용도에도 맞지 않으므로, 관련 부서에서 적절한 단속과 조치를 취해 주기를 요청함.

나. 부서의견

1) 주차관리과

- 위 민원을 확인하여 본 바 주요 민원 원인은 주차장 사용으로 인한 소음 및 공회전 소음으로 보이며,
- 이를 단속하고 민원 처리하는 부서는 기후환경과 생활소음팀의 업무 분장에 있어 이송을 요청하는 바임.

2) 기후환경과

- 「소음·진동관리법」은 주로 영리 행위를 하는 사업장 등에 대하여 적용되며, 사유지의 비영리 지역에 대해서는 적용되지 않음.
- 또한 공회전, 경적소리 등 소음으로 인한 민원 처리를 위해서는 차주 및 차량 번호 등이 특정되어 그 차량에 행정지도 및 계도를 하여야 함.
- 위 민원은 주차장 용도 및 사용에 관한 민원으로 보이며, 건축과에서 처리하여야 할 사항으로 보여 이송을 요청하는 바임.

3) 건축과

- 민원 상의 해당 대지는 건축물 관련 허가 된 내용이 없으며, 나대지의 상태임. 또한 건축법상 무단 용도변경 내용에 해당하지 않음.
- 현장방문 사진을 확인하여 본 바 펜스가 쳐있기는 하나, 2m이내의 펜스는 신고 사항이 아니므로 자유롭게 설치가 가능함. 따라서 가설 시설물 자체에 해당하지 않음.
- 민원 자체를 확인하였을때는 주차로 인해 발생하는 민원으로 주차 관련 부서인 주차관리과에서 처리하여야 할 민원으로 보임.

4) 주차관리과

- 민원 재지정으로 재확인하여 본바 이 지역은 은평재정비촉진지구 도시개발사업 지구단위계획에 따라 허용 용도가 정해져 있으며, 주차장법은 주차장시설(차구획 너비, 회전각도 등)에 관한 법으로 주차행위에 대한 처벌 규제가 없음.
- 참고로 작년 이 구역은 ‘짜투리 주차장 사업’ 대상이었으나, 서울시 및 은평구 등 모든 협의 부서에서 지구단위계획 허용 용도가 아니라는 사유로 불가 답변을 받아 사업 실행을 못하였음.
- 토지소유주는 이 사실을 당연히 알고 있음에 따라 면담 및 계도 정도는 할 수 있으나, 전체적인 민원 답변은 지구단위계획 위반 관련 민원으로 공간계획과에서 처리하여야 할 민원으로 보임.

4) 공간계획과

- 공간계획과의 업무 특성상 지구단위계획을 결정하고 계획수립을 하는 부서이며, 이에 따라 실행 및 단속등의 업무는 사업부서에서 처리함.
- 이 지역은 은평재정비촉진지구 도시개발사업 지구단위계획 지역이나 이 지역에 주차민원이 들어왔다고 해서 주차장으로 사용한다는 자의적 판단으로 행정규제를 진행하기에는 무리가 있음.
- 다만, 주차장으로 사용하고 있다는 관련 부서의 확답 또는 검토 의뢰가 들어올 경우 검토 후 회신할 수 있음.
- 이 민원의 경우 민원인의 불만 사항을 중점으로 해결해야 함에 따라 주차장 사용관련 민원이므로 주차장이 아닌 곳의 주차장 사용에 관한 지도 감독 등은 주차관리과에서 시행하는 것이 맞다고 사료됨.

다. 조사결과

1) 조사경위

- 2025.05.01. : 응답소를 통한 현장 민원 제기
- 2025.05.01.~08 : 부서 간 재지정 요청
 - 주차관리과 → 기후환경과 → 건축과 → 주차관리과 → 공간계획과
- 2025.05.12. : 처리부서 결정을 위한 관련 부서 회의
- 2025.05.19. : 은평구 옴부즈만 상정
- 2025.06.25. : 최종의견 표명

2) 대상지 현황

- 위 치 : ●●동 ○○-○○

3) 판 단

- 해당 민원은 주거용도 구역을 인근 상가들이 주차장으로 사용함으로써 여러 주민 불편사항이 발생함에 따른 행정기관의 단속을 요청하고 있음.
- 민원의 내용을 확인하였을 때 이 경우는 단순히 주차장 사용으로 인한 민원 사항이 아닌 해당 부지의 용도에 맞지 않는 사용으로 인한 불편 사항을 단속하고 계도하여야 할 민원으로 보여짐. 따라서 처리 주무 부서 결정에 있어 부서 간 의견이 상이함에 따라 협의가 필요한 민원으로 보여짐.
- 읍부즈만 회의 전 관련 부서(주차관리과, 공간계획과, 기후환경과, 건축과)담당팀장 및 담당들의 사전회의가 있었음을 확인하였고 주차관리과와 공간계획과 두 부서로 의견이 좁혀진 사항은 동의함.
- 우선 해당 필지(●●동 ○○-○○)는 은평재정비촉진지구 도시개발사업 지구단위계획에 따라 허용 용도가 주거용으로 지정되어 있으며, 지구단위계획이라 함은 국토의 계획 및 이용에 관한 법률(이하 국토계획법) 제2조5항에 의거 도시·군 계획수립 대상지역의 일부에 대하여 토지이용을 합리화하고 그 기능을 증진시키며 미관을 개선하고 양호한 환경을 확보하며, 그 지역을 체계적·계획적으로 관리하기 위하여 수립하는 도시·군 관리계획을 말함.
- 또한 국토계획법 제52조, 제54조 및 제133조의 내용을 확인하였을 때 지구단위계획구역에서 건축물을 건축하거나 건축물의 용도를 변경하거나, 공작물을 설치하려면 해당 지구단위계획에 적합하게 하여야 하며 그에 맞지 않을 경우 인·허가등의 취소, 공사의 중지, 공작물 등의 개축 등 그밖에 필요한 처분을 하거나 조치를 명할 수 있다라고 규정하고 있음.

- 위의 내용을 확인하였을 때 지구단위계획 시행 부서인 공간계획과에서는 지구단위계획의 용도에 맞지 않게 사용할 경우 행정처분 등을 시행할 수 있음을 확인함.
- 두 번째로 주차관리과 소관의 주차장법 제2조(정의) 노외주차장의 정의를 보면, 도로의 노면 및 교통광장 외의 장소에 설치된 주차장으로서 일반의 이용에 제공되는 것이라고 규정하고 있음. 이는 노외주차장을 설치한 후 구청장에게 통보하는 등 여부와 상관없이 주차장으로 사용하는 경우를 말하는 것으로 이 해당 지역은 노외주차장으로 볼 수 있을 것임.
- 법 제12조(노외주차장의 설치)에서는 노외주차장 설치 제한에 관한 사항이 규정되어 있으며, 법 제23조(감독)에서는 공익상 현저히 유해할 경우 시설의 개선, 공용의 제한 등 필요한 조치를 명할 수 있다라고 규정함. 그와 연계로 법 제24조(영업정지 등)에서는 영업정지 및 과징금 부과 조항이 있음을 확인함.
- 위의 주차장법을 살펴보았을 때 민원의 해당 지역은 엄연한 노외주차장이며 이는 주차관리과에서도 행정처분이 가능함을 확인하였음.
- 따라서 두 부서(공간계획과, 주차관리과) 모두 관련법상 근거 조항이 있어 행정처분 권한이 있음에 따라, 어느 부서가 민원을 해결하여도 무방하나, 우선순위를 따져 볼 때 이미 이 지역은 지구단위계획상 주거 용도로 정해진 부지임에 따라 공간계획과에서 우선적으로 처리하고 주차관리과에서도 주차장 사용에 관한 제도 및 단속을 해야 할 것으로 사료됨.
- 다만, 법률적인 판단과는 별개로 해당 임시 주차장에 대해 행정처분을 하는 등 엄격히 단속할 경우 주변 지역의 무단주차와 그로 인한 교통혼잡 유발 등 풍선효과가 발생할 것으로 예상됨.
이에 관련 부서들은 단속에 따라 발생 될 각종 문제 등을 미리 예상하여 협의를 통해 대비하여야 할 것으로 판단되며, 상가 업주에게는 합법적인 주차 해결책 마련을 요구하고, 토지 소유주에게는 불법임을 제도하고 인지시키는 적극적인 노력이 필요할 것으로 보임.

라. 조치의견 : 의견표명

지구단위계획상 주거용도 지역의 주차장 사용으로 인해 발생한 민원해결을 위한 두 부서의 법령 해석 및 의견이 다름에 따라, 해당 법령 등을 살펴본 결과 두 부서 모두 관련법상 해당 조항이 있어 행정처분이 가능함. 다만 우선순위를 고려했을 때 이미 이 지역은 지구단위계획상 주거 용도로 정해진 부지임에 따라 공간계획과에서 우선적으로 처리하고, 주차관리과에서도 주차장 사용에 관한 제도 및 단속을 해야 할 것으로 사료됨. 따라서 두 부서 모두 해당 법령에 따른 정확한 행정절차를 통한 처분을 할 것을 의견표명함.

4 스프링클러 설계용역 시 사업수행능력 세부평가기준 미공개 관한 민원

가. 민원개요

1) 접수일자 : 2025. 9. 4.

2) 민원내용

해당 민원은 ▲▲▲▲과의 스프링클러 입찰공고 과정에서의 아래와 같은 문제점을 제기하여 조사를 요청하고 있음.

1. 세부평가기준 비공개로 인한 불필요한 비용과 시간 낭비 책임 문제
 - 공고 당시에는 평가항목과 배점만 제시되었고, 세부평가기준은 전혀 공개되지 않았습니다.
 - 민원인은 만점을 받을 것으로 가정하고 PQ를 작성·제출했으나, 접수 이후 배부된 세부기준으로 점수를 계산해 본 결과 감점이 불가피한 항목이 있었으며, 이를 사전에 알았다면 PQ참여 자체를 포기했을 것입니다.
 - 그 결과 증명서 발급비, 서류 제본비, 인력 투입 등 불필요한 비용과 시간이 낭비되었습니다.
2. 사후 세부평가기준 설정·조정으로 인한 공정성 훼손 가능성
3. 서울시 차원의 지도·감독 필요성
4. 제도 개선 요청

나. 부서의견

1) ▲▲▲▲과

- 세부평가기준은 「소방시설 설계·감리업자의 사업수행능력 세부평가기준」 별표1을 그대로 적용하였음. 따라서 제4조 제1항의 ‘세부평가기준을 정하는 경우’에 해당하지 않는다고 판단, 사전의견수렴 절차를 별도로 거치지 않음.
- 세부평가기준(배점표)은 공고 시 미첨부되었으나, PQ 접수 시 모든 업체에 동일하게 제공되어 형평성은 확보되었고, 조정·변경 사실은 없음.
- 낙찰자는 PQ 고득점자가 아니라 「지방계약법 시행령」에 따른 낙찰 하한율 이상 최저가 투찰업체로 자동 결정되는 구조이므로, 특정 업체에 특혜를 제공할 수 없음.
- 서류 준비 과정에서 발생한 비용 및 시간 소요는 입찰 참여를 위해 필수적으로 수반되는 절차이므로, 이에 대하여 기관의 책임이 발생한다고 보기는 어려움.
- 시민감사옴부즈만 조사에서는 제4조의 절차(사전공개·의견수렴)를 확대 적용해야 한다는 해석을 전제로 하고 있어 해석상 차이가 있으며, 본 건의 핵심 논점은 배점표 사전 미공개 여부임.

다. 조사결과

1) 조사경위

- 2025.08.01. : ▲▲▲▲과 입찰공고 게시
(평가항목·배점한도 기재, 배점표 미첨부)
- 2025.08.11. : PQ신청서 접수 및 모든 업체에 세부평가기준 일괄 배부
- 2025.08.13. : PQ평가 실시, 민원인 적격자 통보 및 점수 유선 사전 안내하였으나 점수에 불만을 제기하며 참여기술인을 변경요청
- 2025.08.14. : 변경된 참여기술인을 반영하여 점수 계산 및 안내
- 2025.09.04. : 시민감사옴부즈만위원회 자체 감사부서 조사위탁 요청
- 2025.10.20. : 은평구 옴부즈만 상정
- 2025.11.20. : 최종의견 표명

2) 핵심쟁점사항

- ▲▲▲▲과
 - 소방시설 설계·감리업자의 사업수행능력 세부평가기준」별표1을 그대로 적용하였음에 따라 제4조제1항의 '세부평가기준을 정하는 경우'에 해당하지 않아 의견수렴과정을 생략함.
- 감사담당관
 - 「소방시설 설계·감리업자의 사업수행능력 세부평가기준」별표1을 그대로 적용하였음에 따라 제4조제1항의 '세부평가기준을 정하는 경우'에 해당하는 것으로 보여 의견수렴과정을 거쳐야 한다고 보여짐.

3) 판 단

- 해당 민원은 ▲▲▲▲과의 스프링클러계약 입찰과정에서 세부평가기준(PQ)을 사전공지하지 않아 불필요한 비용발생 및 공정성 문제가 있다며 민원을 제기함.
- 해당 민원을 확인해 본 바 핵심쟁점사항은 「소방시설 설계·감리업자의 사업수행능력 세부평가기준」별표1을 그대로 적용함에 따른 동법 제4조제1항 “세부평가기준(안)을 작성한 후 그 내용을 최소 5일 이상 국가등의 홈페이지 등에 공개하고 의견수렴 과정을 거쳐야 한다”라고 규정한 조항의 해석의 차이로, 세부평가기준(안)의 사전 공개에 관한 사항으로 보여짐.
- 우선 ▲▲▲▲과에서는 「소방시설 설계·감리업자의 사업수행능력 세부평가기준」제3조에 따라 세부평가기준 별표1을 변경없이 그대로 적용하여 제4조제1항의 '세부평가기준을 정하는 경우'에 해당하지 않는다고 해석한 것으로 보임.
- 그러나 이 「소방시설 설계·감리업자의 사업수행능력 세부평가기준」제3조와 제4조의 조항을 살펴보면, 별표1 및 별표2를 그대로 적용에

따라 세부평가기준(안)을 미리 공고하는 여부를 따지는 것이 아니라 별표1과 별표2는 세부평가기준의 예시이며, 별표1과 별표2의 내용을 그대로 적용하든 이를 변경하여 적용하든 무관하게 세부평가기준을 정한 후 5일 이상 홈페이지등에 공개하여 의견수렴 과정을 거쳐야 할 것으로 사료됨.

- 따라서 ▲▲▲▲과의 스프링클러 설계용역 입찰과정에서 이 과정이 생략된 점은 절차상 하자가 있는 것으로 판단됨.
- 다만, 이 과정의 생략으로 인해 입찰과정에서 낙찰자 결정의 결정적인 요인으로는 보기 힘들며, 신청서 제출 시 모든 업체에게 동일하게 배부되었다는 점에서는 해당 부서의 고의적 누락이 아닌 법률해석으로 인한 절차상 하자로 보여짐.
- 따라서, 위 민원과 같은 사항이 재발하지 않도록 부서에 철저히 설명하고 안내해야 할 것이며,▲▲▲▲과에서는 동일한 민원이 발생하지 않도록 관련 법의 해석을 철저히 하여 업무처리 할 것을 의견표명함.

라. 조치의견 : 의견표명

▲▲▲▲과 스프링클러 계약 입찰과정과 관련된 민원 사항을 검토한 결과, 위 민원은 절차상 일부 하자가 있었던 것은 사실이나 이를 입찰 전체 과정의 중대한 하자로 판단하기는 어려움. 그러나 민원인의 불만 사항이 있었고 절차상 하자는 있었으므로, 향후 유사한 문제가 재발하지 않도록 해당 부서에 관련 절차를 명확히 설명하고 철저히 안내할 필요가 있음. ▲▲▲▲과에서는 동일한 민원이 발생하지 않도록 관련 법의 해석을 정확히 하고, 이에 기반하여 업무처리를 할 것을 의견표명함.

5 불법증축 가건물을 이용한 영업행위에 관한 민원

가. 민원개요

1) 접수일자 : 2025. 11. 18.

2) 민원내용

은평구 ●●동 ○○-○○ 불법증축 가건물로 지붕을 만들어 그 밑을 마당으로 이용하여 영업행위를 하고 있으며, 주변에도 이런 곳이 증가함에 따라 더 이상 이런곳이 증가하기 전에 구청의 적극적인 단속을 요청하고 있음.

나. 부서의견

1) 주택과

〈답변내용〉

가. 우리 구정 및 지역사회 발전에 관심을 가져주시는 귀하께 깊은 감사를 드립니다.

나. 귀하의 민원내용은 위반건축물 단속 요청으로 이해됩니다.

다. 서울시 은평구 ●●동 ○○-○○ 현장확인 결과, 태양광 발전설비는 자가용과 판매용과 무관하게 부속 건축설비로 간주되어 「건축법」상 위반건축물에 해당하지 않아 단속 대상에서 제외됨을 알려드립니다.

- 태양광 공작물 관련 민원으로 건축물이 아님. 따라서 무단증축과 관련해서 주택과에서는 해당 사항이 없음.

2) 공간계획과

- 위 시설은 태양광 시설이지만, 이를 지붕처럼 이용하고 있음.
이는 법의 사각지대를 이용해서 만든 것으로 보임.
- 해당 건물은 건축법 제2의 건축물의 정의에 따라 건축물로 보아야 할 것임.

3) 감사담당관

- 일부 업체가 태양광 설치를 이용한 가설물 형태로 영업을 해오고 있으며, 최근에는 “태양광 지붕으로 설치하면 법에 저촉되지 않고 영업 가능하다”는 소문이 퍼져 여러 업체가 같은 방식을 영업을 시도하는 것으로 보임.
- 해당 형태가 건축법상 건축물로 볼 수 있는지 여부에 대해 주택과와 공간계획과 의견 차이가 있어 회의를 진행하였음.
- 회의 결과 일단 주택과에서 국토부 질의를 진행할 예정이며, 옴부즈만 의견을 듣고자 함. 해당 민원은 처리기한 2차 연장한 상태임.

다. 조사결과

1) 조사경위

- 2025.12.18. : 은평구 옴부즈만 상정(접수경로 국민신문고 안전신문고)
- 2026.01.19. : 최종의견 표명

2) 대상관련 사진

- 위 치 : 은평구 ●●동 ○○-○○

3) 판 단

- 해당 민원은 은평구 ●●동 ○○-○○에 건축물이 태양광 발전설비를 활용하여 무허가로 영업행위를 하고 있는 것으로 보여 이를 신고한 민원임.
- 해당 민원의 핵심은 지붕으로 사용 중인 태양광 발전설비를 공작물로 보아 건축물이 아니므로 무단 증축 제재가 불가하다는 주택과의 입장과, 건축법 제2조에 따라 기둥과 벽이 있는 시설물로서 건축물에 해당하므로 주택과에서 처리해야 한다는 공간계획과의 입장이 상반되어 있어, 우선 이 부분에 대한 정리가 필요함. 즉, 태양광 설비의 법적 성격(공작물 vs 건축물)에 대한 부서 간 입장을 정확히 정할 필요가 있음.

- 우선 주택과는 해당 태양광 설비를 공작물로 판단하며, 무단 증축과 관련한 영업행위 등 용도에도 관여하지 않고, 국토부 질의 역시 공작물 허가 부서인 공간계획과에서 담당해야 한다는 입장임.
- 반면 공간계획과는 해당 시설이 태양광 설비이지만 지붕처럼 사용되고 있어 건축법 제2조의 건축물 정의에 부합하므로, 건축물로 판단하여 주택과에서 무단 증축 단속을 해야 한다는 입장임.
- 해당 부서들의 의견을 확인하고 검토한 결과 위 해당 시설은 건축법 시행령 제118조의 용벽 등의 공작물에 준용에 의거 공작물로도 볼 여지는 있으나, 건축법 제2조의 건축물 정의에 따라 지붕과 기둥을 갖추고 사무소·공연장·점포·차고·창고 등의 용도에 해당하므로 건축물로 판단하는 것이 타당해 보임.
- 또한 현재 태양광 설비는 원래 공간계획과에서 설치신고를 받아야 하나 이미 영업장소로 운영되고 있으며, 이는 건축물의 증축이 완료된 위반건축물로서 태양광 설비 설치 절차 위반(행위책임)보다 건축법상 무허가 증축(상태책임)이 더 중대하고 우선 적용되어 짐.
- 판례는 이러한 규정의 취지에 따라, 위반건축물에 대한 시정의무를 위법 행위를 한 사람에게만 묻는 ‘행위책임’에 한정하지 않고, 위법한 상태를 현재 지배·관리하며 시정할 수 있는 지위에 있는 ‘상태책임’자에게도 부과할 수 있음을 명확히 하고 있음. 즉, 대법원은 “비록 소유자가 건축물의 위법상태를 직접 초래하거나 또는 그에 관여한 바 없다 하더라도 소유자에게 시정명령을 할 수 있다”고 일관되게 판시하고 있음.(대법원 2013. 9. 13. 선고 2012두20137 판결 등 참조)
- 본 사안의 핵심은 **태양광 설비 설치라는 ‘행위’가 아니라, 그 결과로 존재하는 ‘위반건축물의 상태’ 그 자체임.** 해당 시설은 건축법상 건축물에 해당하는 것으로 보이고, 그렇다면 단속 권한이 있는 주택과는 철거 등 시정 조치를 할 수 있는 사실상·법률상 지위에 있어 현재 소유자 또는 관리자에게 상태책임을 물어 시정명령을 내릴 수 있다고 할 것임.

- 따라서 태양광 설비 설치 행위가 누구에 의해 이루어졌는지를 따지는 것은 부차적인 문제이며, 위반건축물의 존재로 인한 공익 침해 상태를 해소하는 것이 행정청의 우선적인 책무임. 단순히 해당 시설물이 '공작물'이라는 해석에 기대어 위반건축물 자체의 용도(영업행위) 및 위험 상태를 방치하는 주택과의 입장은 위와 같은 건축법의 입법 취지와 확립된 판례의 법리를 간과한 것으로, 법적 설득력이 부족해 보임.
- 이에 관해 근거 법령이 없거나 의문 사항이 있을 경우, 상위기관에 질의하거나 유권해석을 받아 기준을 명확히 하는 절차도 주택과에서 시행할 필요가 있음.
- 위에 말한 바와 같이 이미 해당 시설은 위반 사실이 확인되었으며, 그 책임은 붕괴·화재 등 안전 문제에 직접적인 영향을 미칠 수 있음. 또한 주변에서 이를 악용한 사례가 추가로 발생할 가능성이 있어, 신속히 위반 사실을 바로잡고 책임 있는 행정을 수행할 필요가 있다고 사료됨.
- 따라서 해당 민원은 태양광 설비를 이용한 시설을 건축물로 판단하여, 주택과에서 무단 증축에 대한 단속 및 시정명령을 실시해야 할 것임. 아울러 상위기관의 유권해석을 통해 명확한 기준을 마련하고 이에 따른 명확한 행정절차를 진행할 것을 의견 표명함.

라. 조치의견 : 의견표명

해당 민원은 은평구 ●●동 ○○-○○의 태양광 설비 활용 시설을 건축법 제2조에 따른 건축물로 판단하여 주택과에서 무단 증축에 대한 단속과 시정명령을 내려야 하며, 필요시 상위기관의 유권해석을 통해 명확한 기준을 마련하여 행정절차를 진행할 것을 의견표명함.

4. 2025. 고충민원 접수처리 내역(전체)

연번	소관부서	민원내용	처리결과
1	보건의료과	진료거부 및 의료법 위반에 관한 민원	의견표명
2	도로과, 건축과	신축건물 인접 도로 포장 파손에 관한 처리부서 검토	의견표명
3	보건의료과	키성장 관련 허위광고 업체 신고 및 리뷰 조작신고	의견표명
4	보건의료과	◇◇◇에 위치한 ◇◇병원 심사과 관련 민원	기타(이첩)
5	문화관광과, 보건위생과	미등록 숙박업 단속요청(에어비앤비)	의견표명
6	도로과, 건축과, 재무과	시멘트 덩어리 처리 요청	의견표명
7	자원순환과	내집 앞 쓰레기 배출 민원	기타(이첩)
8	주차관리과, 공간계획과, 건축과, 기후환경과	주거용도 구역 주차장 사용으로 인한 불편 민원	의견표명
9	건축과	실외기 소음 민원	기타(이첩)
10	녹번동	●●동 ★★★ 인근 불법전단지 수거 요청	기타(이첩)
11	녹번동	●●동 ★★★ 불법전단지 수거 요청	기타(이첩)
12	불광1동	불광로★★ 불법전단지 부착 신고	기타(이첩)
13	불광1동	●●동 ★★★ 인근 전단지 수거요청	기타(이첩)
14	불광1동	불광역 인근 불법 현수막 부착 신고	기타(이첩)
15	불광1동	불광로5가길★★ 인근 전봇대 전단지 부착 신고	기타(이첩)
16	불광1동	불광동 족자 전단지 수거 요청	기타(이첩)
17	공원녹지과	구파발천 너구리 민원	기타(이첩)
18	갈현2동	갈현2동 주민자치 수업과 관련 민원	기타(이첩)
19	공간계획과	골목길 전단지 처리요청	기타(이첩)
20	주차관리과, 공간계획과	주거용도 구역 주차장 사용으로 인한 민원 재검토	의견표명

연번	소관부서	민원내용	처리결과
21	건축과, 도로과	도로경계석 돌출에 따른 자동차 타이어 파손 민원	의견표명
22	건축과, 도로과	언덕길 우회전 지역 벽돌로 만든 화분 관련 민원	의견표명
23	녹번동	서오릉로6길★★ 불법 전단지 부착물 처리 요청	기타(이첩)
24	보건위생과	은평구내 숙박업(모텔)신규허가 가능여부 확인	기타(이첩)
25	불광1동	불광동 길목 무차별 전단지 부착	기타(이첩)
26	불광1동	불법전단지 부착 신고	기타(이첩)
27	불광1동	불법전단지 부착 신고	기타(이첩)
28	응암1동	쓰레기 무단투기 금지 요청	기타(이첩)
29	불광1동	불광동 롯데캐슬 아파트앞 길목 전단지 부착 민원	기타(이첩)
30	교통행정과	차량입구에 자전거 킥보드 방치	기타(이첩)
31	자원순환과	음식물쓰레기 악취민원 발생	기타(이첩)
32	도로과, 자원순환과	도로상 낙하물 처리 민원	의견표명
33	재무과, 도로과	건축선 경계에 설치된 보고침범 고정식 데크 민원	의견표명
34	공원녹지과	멧돼지 이동을 위해 우수 측구 개방 민원	기타(이첩)
35	건축과	학교옆에 요양원 건축관련 민원	기타(이첩)
36	▲▲▲▲과	스프링클러 설계용역 시 사업수행능력 세부평가 기준 사전 미공개 관련 민원	의견표명
37	주택과	건축법 위반 건축물 관련 민원	의견표명
38	자원순환과	2026년도 음식물 처리기계 공급지원 문의	기타(이첩)
39	주택과, 공간계획과	불법증축 가건물을 이용한 영업행위에 관한 민원	의견표명
40	도로과	현황도로 막음에 관한 민원	기타(이첩)

III. 참고자료

1

서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

제1장 총칙

제1조(목적)

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

[전문개정 2022. 7. 7.]

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

<개정 2022. 7. 7.>

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

제2장 옴부즈만의 구성·직무 등

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

<개정 2022. 7. 7.>

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

1. 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야의 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직으로 재직하거나 재직한 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 4급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민 사회단체로부터 추천을 받은 사람

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

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

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

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

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

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

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

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
 2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 3. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
 4. 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
 5. 구의회에 관한 사항
 6. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
 7. 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항
- ③ 옴부즈만은 제2항에 따라 고충민원을 이송 또는 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보해야 한다. 이 경우 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다. <신설 2022. 7. 7.>

[제목개정 2022. 7. 7.]

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

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

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

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

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

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

1. 본인과 직접적인 이해관계가 있는 사항
2. 본인과 친족관계가 있거나 있었던 사람과 관계되는 사항
3. 본인이 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항

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

③ 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 직무활동에서 스스로 회피할 수 있다.

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

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

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

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

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

<개정 2022. 7. 7.>

제3장 고충민원의 조사·처리 등

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

<개정 2022. 7. 7.>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

제4장 옴부즈만의 직무 협조·운영지원 등

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

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

부칙(2015. 8. 6)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<제1515호, 2022. 7. 7.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

2

서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

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

제2조(대표 옴부즈만) ① 대표 옴부즈만은 옴부즈만을 대표하고, 옴부즈만의 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙<제886호, 2022. 7. 7.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙<제903호, 2022. 12. 29.>(서울특별시 은평구 행정기구 설치 조례 시행규칙)
제1조(시행일) 이 규칙은 2023년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 규칙의 개정) ①부터 ③까지 생략

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

⑤부터 ⑩까지 생략

제3조 생략



green chorus
eunpyeong
북한산큰숲,은평