
2025년 여주시 옴부즈만 운영상황 보고

2026. 3.

목 차

I. 옴부즈만 운영 개요	3
II. 옴부즈만 회의 운영 현황	7
III. 고충민원 접수 및 처리 현황	8
IV. 청문 주재자 지원	10

I. 옴부즈만 운영 개요

□ 운영 근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 여주시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 여주시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

□ 옴부즈만 주요 추진경과

- 2021. 4. 13. : 「여주시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
- 2021. 12. 30. : 여주시 옴부즈만 구성 및 운영계획 수립
- 2022. 4. 11. : 여주시 옴부즈만 위촉(3명)
- 2023. 5. 30. : 「여주시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2026. 1. 28. : 옴부즈만 위원 모집 공고(3명)
- 2026. 2. 25. : 옴부즈만 추천위원회 개최

□ 옴부즈만 구성 현황

- 구 성 일 : 2022. 4. 11.
- 임 기 : 4년 단임
 - ※ 옴부즈만의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에 시장은 지체없이 새로운 옴부즈만을 의회의 동의를 받아 위촉. 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시
- 위 원 수 : 3명
- 사 무 국 : 홍보감사담당관 청렴조사팀 (간사 청렴조사팀장)
- 기 능
 - 가. 주민이 신청한 고충민원의 조사·처리
 - 나. 시장 및 의회가 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등과 관련하여 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
 - 다. 고충민원과 관련된 시정권고, 의견표명 등 처리

라. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명

마. ombudsman이 처리한 고충 민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가

바. 그 밖에 ombudsman이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

○ ombudsman 명단

1		직 위	대표 ombudsman
		임 기	2022.4.11.~2026.4.10.
		주 요 경 력	(現) 법무법인 스타웍스 고문 (現) 여주시 민원조정위원
		박주언	

2		직 위	부 ombudsman
		임 기	2022.4.11.~2026.4.10.
		주 요 경 력	(前) 성남시 건축과장 (前) 남양주시 도시계장
		이재현	

3		직 위	ombudsman
		임 기	2022.4.11.~2026.4.10.
		주 요 경 력	(前) 근로복지공단 여수지사장 (前) 서울출입국관리사무소 외국인권익보호 서울지방협의회 위원
		양이석	

□ ombudsman 운영

○ 운영 방법 : 직무상 독립 및 합의제 의사 결정 (비상설 운영)

○ 회의 운영 방식

가. 회의는 월 1회 개최 원칙, 상정 안건이 없을 때에는 개최하지 않을 수 있고, 필요시 임시회의 소집

나. 재적 ombudsman 과반수의 출석으로 개의, 출석 ombudsman 과반수의 찬성으로 의결

○ 운영분야 : 일반행정, 보건복지, 농업축산, 녹지환경, 도로교통 등

□ 옴부즈만 접수 고충민원 처리절차

1	고충민원 사전 상담 (신청인→옴부즈만)	• 방법 : 전화(031-887-3473), 방문(홍보감사담당관 청렴조사팀), 팩스(031-887-2471)
2	신청서 접수 (신청인→옴부즈만)	• 방법 : 서면(방문), 우편, 팩스 • 처리기간 : 60일 이내 【옴면동접수시: 신청인→옴면동경유→홍보감사담당관】 【시 홈페이지: 종합민원→민원신청→시민옴부즈만(고충민원)】
3	소관부서 판단 (옴부즈만, 사무국)	• 타 부서 또는 기관 업무인 경우 → 해당 부서·기관 이송 ⇒ 이송사유 등 민원인 통보【고충민원의 이송(조례 제20조)】
4	조사결정 통지 (옴부즈만→신청인)	• 7일 이내 신청인에게 통보 • 조사하지 않을 경우, 이유를 신청인에게 통지
5	조사실시 (옴부즈만)	• 현장조사 및 필요시 신청인 면담 • 해당기관(부서)에 설명 자료제출 요구
6	옴부즈만 회의 [심의·의결] ※ 회의개최 5일전 소집	• 시정권고, 의견표명, 기각, 각하(조례 제22조, 시행규칙 제7조) • 제도개선 권고(조례 제23조, 시행규칙 제7조) • 합의 권고(조례 제21조), 화해, 조정(시행규칙 제4조) • 감사 의뢰(조례 제28조, 시행규칙 제10조)
7	조사내용 통지 (옴부즈만-기관, 부서, 신청인)	• 해당기관(부서)에 조사결과 및 조치의견 통보 • 완료 후 신청인에게 7일 이내 통지
8	처리결과 통보 (기관→옴부즈만) ※ 재심의(조례 제27조)/권고 조치 곤란, 특별한 사정변경	• 의견을 받은 날로부터 30일 이내 해당기관(부서) 조치계획 또는 이행결과 옴부즈만에 통보
9	사후관리	• 해당기관(부서)의 이행실태 확인·점검 • 연간 운영상황 보고

※ 고충민원 조사 제외 대상

- 시 의회에 관한 사항
- 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
- 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구, 그밖에 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원의 감사가 착수된 사항이거나 감사원이 처분을 요구한 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 조례 제7조에서 정한 관할권의 범위에서 벗어나는 사항
- 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항

□ 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 관계 기관에 의견을 표명

제도개선

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

합의권고

조사중이거나 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

심의안내

신청내용이 비교적 경미한 것으로(위법·부당에 이르지 않는 등) 해결방안을 관련 부서와 협의하고 안내

상담종결

신청내용이 비교적 경미한 것으로 해당 사안을 여주시에서 기 접수하여 검토·처리 과정에 있는 경우

기각/각하

- 기각 : 신청인의 주장이 이유없다고 인정되는 경우
- 각하 : 신청요건을 갖추지 못한 경우

II. 읍부즈만 회의 운영 현황

□ 읍부즈만 회의 개최 현황

구분	2022년		2023년		2024년		2025년	
	정기	수시	정기	수시	정기	수시	정기	수시
횟수	2	-	7	-	7	-	4	-

□ 2025년 읍부즈만 회의 주요 내용

- 2025. 2.20. : 2025년 제1회 정기회의(중앙동·여흥동 찾아가는 읍부즈만, 고충민원 1건 상담)
- 2025. 5. 8. : 2025년 제2회 정기회의(고충민원 2건 처리결과 논의)
- 2025. 7.22. : 2025년 제3회 정기회의(여주시 읍부즈만 운영방식 논의)
- 2025.10.28. : 2025년 제4회 정기회의(경기도 도민권익위원회 면담, 경기도 도민권익위원회 접수민원 2건 논의)

○ 사진자료



III. 고충민원 접수 및 처리현황

□ 2025년 고충민원 접수 현황

○ 접수 경로별 민원 접수 현황

계	방 문	우 편	팩 스	인터넷	유 선
3	1	-	2	-	-

○ 민원 분야별 접수 현황

계	일반행정	보건/복지	농업/축산	녹지/환경	도로/교통	도시/건축	기타
3	1	-	-	-	1	1	-

○ 민원 처리 결과 내역

계	시정권고	의견표명	합의권고	심의안내	상담종결	이송	기각/각하
3	-	-	-	2	-	1	-

□ 고충민원 접수 처리 개요

일련 번호	접수일 / 접수경로	민원분야	민원내용	처리부서	처리결과	비고
2025-01	2025.2.20. 방문	도시/건축	홍문동 현대아파트 어린이놀이터, 경로당 개선공사 추진건의	건축과/ 건설과	2025.3.4. 심의안내	찾아가는 옴부즈만
2025-02	2025.4.24. 팩스	일반행정	○○과 민원처리에 관한 불만 (불법신고 처리 미비)	건설과	2025.5.8. 이송	
2025-03	2025.5.2. 팩스	도로/교통	북내면 지내리 국유지 비법정 도로 보수공사 요청	건설과	2025.5.27. 심의안내	

□ 고충민원 안건별 처리 내역

○ 2025-1. 홍문동 현대아파트 어린이놀이터, 경로당 개선공사 건의

- ‘홍문동 현대아파트의 놀이터 바닥교체와 페어린이집을 경로당으로 리모델링’의 신속 추진 요청
- 아파트 놀이터 관련 2024년 선거관리위원회 유권해석 결과, 조례 등 규정에 의하지 않은 공동주택 단지의 시설물 보수·설치비용 무상지원은 공직선거법 위반에 해당하며,
- 경로당 관련 공동주택관리법 제35조에 따른 입주자 동의 후 행위허가와 건축물 용도변경 대상으로 해당절차가 선행되면, 건설과에서 리모델링 사업을 추진하겠다고 기 답변된 바 있음
- 여주시 읍부즈만에서는 민원인에게 기답변 내용 안내 및 보조사업 또는 공모사업 활용을 제안하고, 읍부즈만 접수민원 ‘심의안내’ 처리

○ 2025-2 건설과 민원처리 불만(불법신고 처리 미비)

- ○○○○(업체명)에서 면허정지 기간중 공사를 실시하는 것을 신고 하였으나 여주시 건설과에서는 면허정지기간 전에 계약된 건이라 정지 대상 예외에 해당하는 공사라고 답변하고 계약시기 확인등 제대로 된 조사하지 않은 것으로 보이니 재조사 바람
- 여주시 읍부즈만에서는, 여주시 감사부서의 조사가 필요할 것으로 판단하여 홍보감사담당관으로 ‘이송’ 처리

○ 2025-3 북내면 지내리 국유지 비법정 도로 보수공사 요청

- 북내면 지내리에 있는 비법정 도로가 붕괴하여 토사유출 및 자동차 추락 사고 위험이 있어 콘크리트 포장 보수공사를 건의함.
- 현장조사결과, 도로 파손상태 고려시 보수공사 필요성이 인정되며, 건설과에서 동일한 내용의 민원 접수하여 ‘파손복구예정’ 답변하였음.
- 여주시 읍부즈만에서는 민원인에게 기답변 내용 안내하고, 읍부즈만 접수민원 ‘심의안내’ 처리

IV. 청문 주재자 지원

□ 청문 주재자 지원

○ 추진 개요

- 목적 : 청문 중립성 보장, 처분부서 외부위원 선정 부담 경감
- 청문주재자 역할 : 청문진행, 청문조서 및 청문주재자 의견서 작성

○ 부서별 지원 현황 : 일자리경제과 1건, 문화예술과 1건, 하천과 1건

○ 추진 현황

- 2025. 2. 13. : 공장설립승인·공장등록 취소 대상자 청문(일자리경제과)
 - 청문 참석자 대상 행정청 처분 사유, 처분대상자 의견 청취
 - 청문내용 및 의견제출서를 종합적으로 검토하여 일자리경제과에 처분에 대한 주재자 의견 제시
- 2025. 5. 29. : 지방보조금 교부취소 대상자 청문(문화예술과)
 - 청문대상자의 진술 청취 및 주재자 의견 제시
- 2025. 12. 4. : 소하천 점용허가 취소 대상자 청문(하천과)
 - 청문 참석자 대상 행정청 처분 사유, 처분대상자 의견 청취
 - 청문대상자의 입장 등 고려하여 의뢰부서에 주재자 의견 제시