

2025 시민옴부즈만 운영보고서

민원인과 행정기관 간의 징검다리 역할로
고충민원을 풀어 드리겠습니다!

2025 시민옴부즈만 운영보고서

2
0
2
5

시
민
옴
부
즈
만

운
영
보
고
서

화
성
특
례
시

2025 시민옴부즈만 운영보고서

민원인과 행정기관 간의 징검다리 역할로
고충민원을 풀어 드리겠습니다!

CONTENTS

제 1 장

총 평

1. 인사말	6
2. 2025년 운영현황	7
3. 2026년 운영목표 및 방향	14

제 2 장

옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만 개념	16
2. 옴부즈만 제도의 필요성	16
3. 옴부즈만 기능과 특징, 효용성	18

제 3 장

시민옴부즈만 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진경과	22
2. 시민옴부즈만 소개	23
3. 시민옴부즈만 운영 일반	25
4. 고충민원 처리절차	26

제 4 장

시민옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 처리현황	30
2. 시민옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황	31
3. 기타민원 처리현황	33

제 5 장

고충민원 주요 처리사례

1. 마을 진입로 교통안전시설 설치(좌회전 허용) 재검토 요청	46
2. 과속방지턱 설치 요청 및 도로 안전시설 개선 요청	47
3. 육군 51사단 사격장 내 안전시설물 설치 요청	48

제 6 장

4. 상가 앞 도로 중앙펜스 철거 요청	49
5. ◇◇고등학교 앞 보도 파손 보수 요청	50
6. 하천 추락방지 안전펜스 파손 및 안전사고 우려 신고	51
7. 교통신호체계 개선(비보호 좌회전) 요청	52
8. 기아자동차로 82호선 전면 도로포장 요청	53
9. 마을진입로 피양지(차량 교행 공간) 설치 요청	54
10. 경작로 내 무단 식재 수목 제거 요청	55
11. 도로변 방치 쓰레기 수거 및 조치 요청	56
12. 인근 농지 성토 작업으로 인한 피해 방지 요구	57
13. 보행 구간 보안등 설치 및 정비 요청	58
14. 포트홀 관리 현황 문의 및 도로 긴급 복구 요청	59
15. 교량 진입로 안전시설물 파손 신고 및 안전조치 요청	60
16. 여울공원 테니스장 휴게공간 및 급수시설 개선 요청	61
17. 도로 무단 점유 불법 의류수거함 철거 요청	62
18. 동부대로 2지하차도 램프구간 도로보수 요청	63
19. 우수관 및 스틸그레이팅 파손 보수 요청	64

부 록

1. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례	66
2. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행 규칙	75
3. 화성시 시민옴부즈만 운영 세칙	80

제1장 총평

1

-
- 1. 인사말
 - 2. 2025년 운영현황
 - 3. 2026년 운영목표 및 방향

01 인사말

화성특례시 시민옴부즈만 운영보고서를 통해 화성특례시 시민 여러분께 인사드리고 2025년 운영내용에 대해 보고드립니다.

화성특례시에 있어서 2025년은 변화와 발전의 전환점이었다고 생각합니다. 2000년 군청이 현재의 청사(남양읍)로 이전할 당시 인구는 20만에 이르지 못하였지만 25년이 지난 2025년에는 시민이 105만 명을 넘었고 매월, 매년 증가하고 있습니다.

이처럼 우리 시가 규모, 행정적, 재정적, 문화적으로 크게 발전하는 가운데 지난 한 해 옴부즈만은 민원현장을 방문하는 데 열정을 모았습니다. ‘현장에 답이 있다’는 신념으로 시민을 만나고 양측, 삼자 간의 의견을 교환하고 해결의 실마리를 찾는 노력의 중심에 서고자 했습니다.

그 과정에서 시민들의 성숙한 토론과 양보, 공무원들의 철저한 준비와 탁월한 검토에 힘입어 옴부즈만은 여러 가지 다양한 민원을 효율적으로 검토하고 「**시민의 마음 51%, 공무원의 입장 49%**」의 기본 자세로 복잡한 민원을 해소하기 위해 노력했다고 자부합니다.

끝으로 옴부즈만의 활동을 위해 행정적, 재정적 지원을 해주신 107만 화성특례시민 여러분과 화성특례시, 화성특례시의회에 머리 숙여 감사 인사를 드리며 4구청(만세구, 효행구, 병점구, 동탄구) 개청을 계기로 옴부즈만 일동은 화성특례시의 발전과 시민의 행복을 위해 더 많은 노력을 경주하겠습니다.

2026. 2.

화성특례시 시민옴부즈만 위원 일동

[김영섭 박경아 윤상배 이강석 현병선]

02 2025년 운영현황

2025년 민원처리 현황은 아래와 같이 총 203건으로, 그 중 시민옴부즈만이 해당 부서 담당자들과의 직접 상담·조정을 통해 상담안내 및 상담해소 건이 167건이고 나머지 36건을 민원접수·처리하였는데 직접조사는 30건이었으며, 생활불편 해소요구 등 신속한 처리가 필요한 민원 4건은 담당 부서에서 처리 하는 것이 효율적이라 판단하여 시민옴부즈만 의결을 통해 이첩처리하였고 직무관할이 아닌 기관에 대한 민원 등 2건은 각하 처리하였다.

1 민원접수 처리 및 일반 상담민원 처리현황

[단위 : 건]

총계	민원접수 처리				일반 상담민원 처리		
	계	직접조사	이첩	각하	계	상담안내	상담해소
203	36	30	4	2	167	83	84

2 민원접수 방식별 현황

[단위 : 건]

총계	방문	인터넷	전화	팩스	우편	기타
203	60	17	117	4	3	2

3 직접조사 민원 처리현황

[단위 : 건]

조사건수	처리현황		처리완료 내역								
	완료	진행	조사완료 (계)	취하	기각	심의 종결	심의 해소	합의 (조정)	의견 표명	시정 권고	제도 개선
30	30	-	30	-	-	16	14	-	-	-	-

직접조사 민원의 주요 처리사례

교통안전시설 설치 재검토 요망

- △△면 ○○리 ○○번지 일원 교통안전시설(신호등 설치, 중앙선 절선 등) 설치 건이 교통안전심의(경찰)에서 부결된 이후, 민원인이 재검토를 요청한 민원에 대하여
- 2025. 9. 4. 담당부서에서 관계기관(○○경찰서 교통부서)에 교통안전심의(공안조회)를 의뢰하였으나, 2025. 10. 10. 부결 통보를 받은 것으로 확인됨.
- 민원인은 “기존부터 약 15가구가 진입도로로 이용”, “차량 진입 시 좌회전 불가”, “U턴 가능 구간 부재로 우회(약 5.7km) 불편”, “인근 회차 공간 부족” 등을 사유로 들어, 심의안건 재상정 및 재검토를 요구하며 민원을 재접수함.
- 담당부서는 민원 취지 및 교통여건을 고려하여, 부결된 중앙선 절선 안전에 대해 2025. 11. 11. 관계기관에 심의안건 재상정 및 재검토를 요청함.
- 이후 2025. 12. 15. 해당 구간에 중앙선 절선 및 경보등 설치가 완료되었음을 통보받아, 조치 결과를 민원처리에 반영하고 종결 처리함.

과속방지턱 설치 요청 및 도로 안전시설 개선 요청

- △△면 ○○삼거리 인근에서 ○○리 방향 약 500m 지점(○○마트 앞) 도로상에 노란색, 흰색 사선 형태의 착시형 과속방지턱(노면표시)이 퇴색된 상태로 남아 있어 교통사고 위험이 우려된다는 민원에 대하여
- 민원인은 해당 시설이 본래 차량 속도 저감 및 보행자 안전 확보 목적으로 설치된 것으로 알고 있으나, 현재는 표시가 퇴색되어 오히려 운전자 인지 저하 및 사고 위험이 상존한다는 취지로 설명함.
- 또한 해당 구간이 주거 밀집지역으로 주민 통행이 많고, 인근 공장 밀집으로 출·퇴근 차량 및 대형 화물차 통행이 빈번하여 사고 발생 우려가 크다고 주장함.
- 이에 민원인은 횡단보도형 방지턱 2개소 설치 등 안전시설 보강 및 조속한 시일 내 조치를 요청함.
- 시민옴부즈만은 민원 취지를 검토하여 담당부서인 도로관리과(도로구조물 업무)에 민원사항을 이첩하고, 현장 확인 및 필요 조치 검토가 신속히 이루어질 수 있도록 협조 요청함
- 상기 협조 요청 및 안내 절차를 완료하여 민원 종결 처리함.

시민옴부즈만 운영 홍보활동 및 활성화 사례

1 홍보용 리플릿 제작

📄 제작매수 4,000장

🏠 사 용 처 각 읍면동 행정복지센터 비치, 시민옴부즈만 홍보행사시 배부

🗨 내 용

『옴부즈만(Ombudsman)』

스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해주는 대리인(Agent)이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고통을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치 및 의견표명함으로써 시민과 행정기관 양자간에 발생하는 문제를 간이 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권역 보호제도

고충민원

- 위법·부당한 처분으로 인한 민원
- 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함)으로 인한 민원
- 불합리한 행정제도로 주민의 권리를 침해하는 민원
- 불합리한 행정제도로 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

고충민원 처리절차

```

graph LR
    A[고충민원 신청] --> B[민원분류]
    B --> C[조사요청 결정]
    C --> D[조사실시]
    D --> E[조사결과 확정]
    E --> F[조사결과 통지]
  
```

고충민원 신청방법

주 소	18274 화성시 남양읍 시청로 159(화성시청) 4층 시민옴부즈만 사무실
출장 상담실 방문	매월 첫째주 월요일 14:00~18:00 동부출장소 부관 1층 동남출장소 7층 중회의실
홈페이지	화성시(www.hscity.go.kr) 시민참여 > 시민옴부즈만 > 고충민원 신청
전화	031-6189-3704, 6115 (팩스 031-6189-1788)

화성시 시민옴부즈만
106만 화성시민의 고통을 귀 기울여 듣고 빠르게 해결하겠습니다!

동행한 시민, 밝히는 도시
화성특대
Hwasung Special City
시민옴부즈만

2 2025년 권익위원회 전국협의회 참석

📅 일 시 2025. 4. 9.

📍 장 소 은행회관 국제회의실

🗨 내 용 - 제4대 권익위원회 전국협의회 선출직 의장 선거
- 시민고충처리위원회 활성화 관련 정책 및 제도에 관한 논의 등



3 2025년 제1회 시민고충처리위원회 연구포럼 참석

- 📅 **일** 시 2025. 4. 25.
- 📍 **장** 소 한국철도공사 서울역 회의실
- 👤 **대** 상 시민고충처리위원회 위원 및 사무국 직원
- 💬 **내** 용 고충민원 해결 사례 공유 및 지역현안 대응방안 논의 등



4 2025년 제2회 시민고충처리위원회 연구포럼 참석

- 📅 **일** 시 2025. 6. 11.
- 📍 **장** 소 한국철도공사 서울역 대회의실
- 👤 **대** 상 시민고충처리위원회 위원 및 사무국 직원
- 💬 **내** 용 고충민원 해결 사례 공유 및 지역현안 대응방안 논의 등



5 2025년 시민고충처리위원회 워크숍 및 역량강화 교육 참석

- 📅 **일** 시 2025. 6. 26.
- 📍 **장** 소 정부세종컨벤션센터 국제회의실
- 👤 **대** 상 시민고충처리위원회 위원 및 사무국 직원
- 💬 **내** 용 고충민원 제도 개요 및 처리사례 공유, 외부강사 초빙 강의 등



6 2025년 도-시군 시민고충처리위원회 교육 및 협업 워크숍 참석

- 📅 **일** 시 2025. 7. 17.
- 📍 **장** 소 경기융복합센터 복합시설관 강당
- 👤 **대** 상 도민권익위원회, 시군 시민고충처리위원 및 관련 공무원 등
- 💬 **내** 용 사례중심 법률정보 조사방안 교육 및 고충민원 우수사례 공유 등



7 「2025 화성시민 한마음 체육대회」 홍보부스 운영

- 일시** 2025. 10. 26.(일)
- 장소** 화성종합경기타운 보조경기장 부대행사장 홍보부스
- 인원** 시민옴부즈만, 감사관 직원
- 홍보방법**
- 홍보 리플릿(1,000장), 장바구니(800개) 배부
 - 위법·부당하거나 소극적인 행정처분, 불합리한 제도 개선을 위해 노력하는 시민 옴부즈만의 역할 설명
 - 체육대회 관람 차 방문한 다양한 계층의 시민들을 대상으로 즉석 현장상담실 운영



8 2025년 시민옴부즈만 역량강화 교육 참석

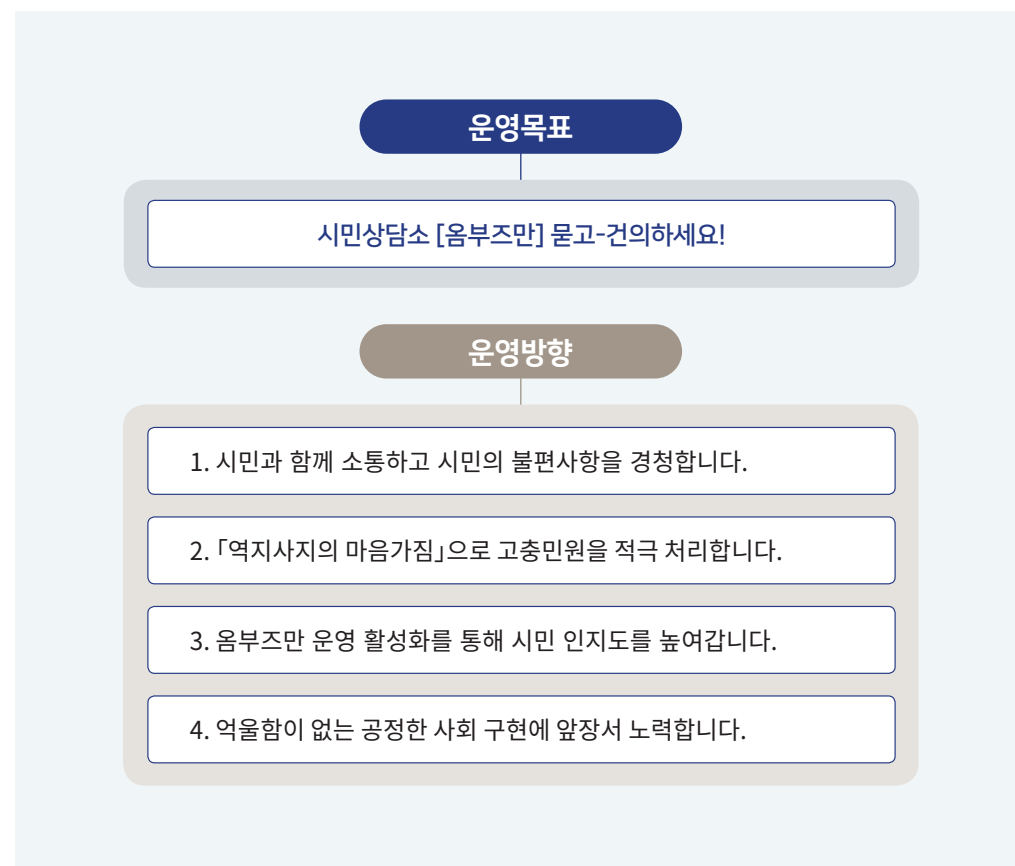
- 일시** 2025. 12. 22.(월)
- 장소** 모두누리센터 2층 정보화교육장
- 대상** 화성시 시민옴부즈만 5인
- 내용** 고충·MZ 민원에 강해지는 생성형 AI 실무 가이드



03 2026년 운영목표 및 방향

화성특례시민들의 삶 속에서 경기침체, 금리 및 물가 상승 등 경제적 어려움뿐만 아니라 급속한 인구증가 및 도시화, 지역발전의 불균형 등으로 인한 고충민원은 지속적으로 발생할 수 밖에 없습니다. 특히 2026년 4개 구청(만세·효행·병점·동탄) 개청으로 행정서비스 제공체계가 생활권 중심으로 전환됨에 따라, 시민의 요구는 보다 신속하고 현장성 있는 상담·조정을 지향하게 될 것으로 예상됩니다. 이에 시민옴부즈만은 구청 및 읍·면·동과의 연계를 강화하여, 민원인의 심리적·경제적 비용을 최소화하는 사회적 안전장치로서 ① 고충민원의 적극 처리 기반 구축하고 ② 구청 중심의 홍보활동 확대하며, ③ 운영에 내실을 기하고자 시민옴부즈만 운영 성과 및 민원처리 우수 사례 등을 국민권익위원회와 공유하며 꾸준히 협력해 나아가겠습니다.

2026년도 시민옴부즈만 운영목표 및 방향은 다음과 같습니다.



제2장 옴부즈만 제도 소개

2

1. 옴부즈만 개념
2. 옴부즈만 제도의 필요성
3. 옴부즈만 기능과 특징, 효용성

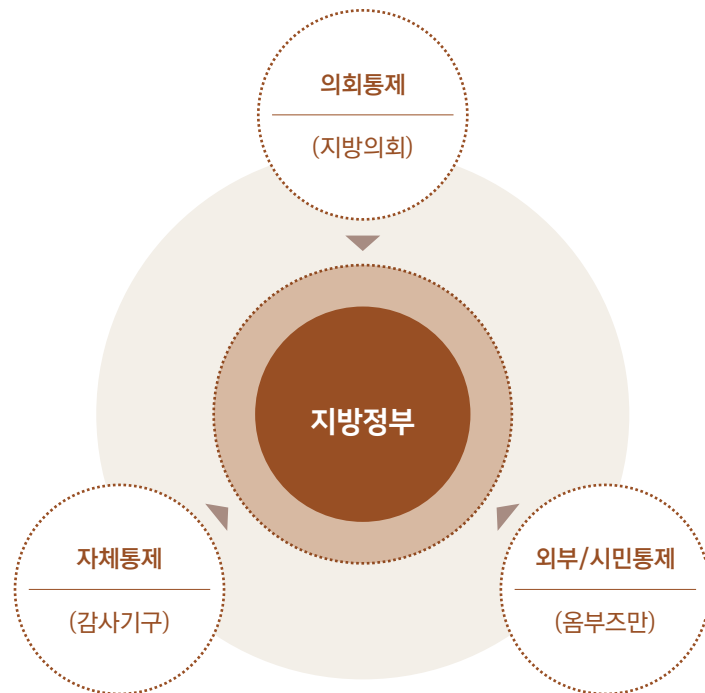
01 옴부즈만 개념

옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해주는 대리인(Agent)이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권익 보호제도임.

02 옴부즈만 제도의 필요성

1 행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화

복지국가 지향에 따른 행정권 강화 현상은 행정재량권의 확대를 초래하여 행정기관에 의한 국민의 권리침해 가능성이 증대하고 있고 이에 반해 상대적으로 입법부나 사법부는 행정의 전문성 및 정보가 부족하고, 정당·압력단체(pressure group) 등은 상대적으로 권한과 기능이 약화되어 행정통제 및 견제 기능 미흡하며, 특히 행정재량의 영역은 복잡·다양하여 의회에서 다루기에는 지나치게 개별적이며, 사법제도로 다루기에는 추상성을 띠고 있어 통제가 필요함.



2 기존 권익침해 구제제도의 한계

옴부즈만제도는, 기존 사법적 구제수단의 경우 사후통제 수단으로 소송비용이 많이 들고, 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡하여 이용에 어려움이 있으며 이에 따라 행정의 시민권익 침해 현상이 증가하면서 이의신청, 행정심판, 행정소송 등 기존의 권리구제 기능을 보완하기 위한 제도적 장치임.

구분	옴부즈만	행정심판	행정소송
목적	위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정제도로 불편·부담을 받은 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의하여 침해된 시민의 권익구제
성격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
기간	제한 없음	행정처분후 90일 이내	취소소송은 처분이 있음을 안날로부터 90일 이내, 처분이 있는 날로부터 1년 이내
범위	위법·부당한 처분 (사실행위) 부작위, 불편·부담 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무 (재량권 일탈·남용 포함)
접근성	접근성 높음	행정소송보다는 접근이 용이	접근성이 매우 어려움
비용	무료	행정소송보다는 경제적 부담은 적은 편	경제적 부담이 높음

3 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보

옴부즈만이 지자체 관할 내의 고충 민원에 대해 전문적·중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하고, 행정의 자기시정 기회를 제공함으로써 시민과 행정 간 완충 역할 및 상호 신뢰를 제고하는데 있어서 유용한 장치로 기능할 수 있으며, 특히 법규만능주의, 소극적 행정처리 등으로 인해 발생하는 민원을 지자체가 신속히 시정 처리함으로써 민원인의 심리적·경제적 비용을 최소화할 수 있음.

4 고객중심의 행정가치 대두

과거 공공서비스의 제공은 주로 국가 통치행위의 일부로 간주되어 왔으나, 국가도 공공재 제공의 한 주체이며 국민은 '공공 서비스 소비자'라는 시각이 대두하고 있으며, 이러한 고객중심의 행정가치는 국민인 고객을 위해 최선을 다하겠다는 약속으로 이어져, 이를 위한 고객 현장제도도 널리 확산·보급됨.

03 옴부즈만 기능과 특징, 효용성

1 옴부즈만의 기능

① 행정통제 기능

옴부즈만은 행정처분에 문제가 있다는 민원인의 주장에 대해 이를 조사하여 위법·부당한 처분이라고 판단되는 경우 해당기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제함.

② 갈등해결을 위한 조정기능

옴부즈만은 행정과 시민의 중간적 입장에서 조정 역할을 함으로써 사법구제 제도의 한계로 인해 양자 간 해결할 수 없는 분쟁과 갈등을 해결하는 기제로서의 역할을 수행하고 또한, 비용의 부담 없이 위법·부당한 행정에 대한 조사 해결이 가능하기 때문에 소외된 계층에 대한 안전 장치로서의 기능을 수행하는 측면도 있음.

③ 행정개혁 기능

행정의 속성상 한번 결정되면 그 결정 내용을 선례로 삼아 이를 계속 지속하려는 관성을 가지고 있어 행정기관 스스로 개선이 어려우며, 옴부즈만은 이러한 관성을 깨트려 위법·부당한 행정 관행이 개선되도록 자극을 줄 수 있어 행정개혁을 이루는 데, 중요한 수단으로 작용하고 특히, 의견표명·시정권고 등의 형태로 나타나는 “부드러운 법률(soft law)”의 적용을 통해 타 행정기관이 행정처분 등을 할 때에 처리기준이 될 수 있으며, 감사를 의식한 소극적 행정 행태를 바로잡는 순기능이 있음.

④ 행정정보의 공개 기능

옴부즈만은 제기된 민원을 조사하는 과정에서 관계 행정기관으로 하여금 자료를 제출받을 수 있으며, 정보공개 요청 시 신청인에게 열람·복사하여 제공 등 국민의 알권리를 충족시킴.

⑤ 민주적·정치적 대변(代辯) 기능

계층·부문·지역·집단 간 이해관계에 따라 다양한 입장과 견해를 가질 수 있고, 이해가 상충될 경우 행정기관은 대체로 힘 있는 다수를 대표하는 결정을 하게 됨. 이러한 과정에서 소수집단, 소외 및 취약계층은 행정기관의 결정에 의해 권익을 침해당할 가능성이 높아지므로 사회적 약자의 권익이 침해당하지 않도록 옴부즈만은 이들의 권익을 대변 하는 기능을 수행함.

2 옴부즈만의 특징

- 옴부즈만은 행정부 및 입법부로부터의 독립과 정치적 중립성을 가짐.
- 옴부즈만은 법률·행정 등의 분야에 전문지식이 뛰어난 인격자 중에서 선출함.
- 옴부즈만은 행정기관의 처분과 달라 행정작용을 직접 취소하거나 변경할 수 있는 권한을 가지고 있지 않으며, 단지 취소 및 변경을 관계기관에 요청 또는 권고할 수 있음.
- 행정소송, 행정심판 등에 비해 신속하게 처리할 수 있는 접근 용이성을 가지고 있음.
- 민원을 소송절차를 거치지 않고 처리하기 때문에 대부분이 무료임.
- 옴부즈만은 연차보고서를 작성하여 공개함.
- 대부분 개인의 고충민원 처리와 관계됨.

3 옴부즈만의 효용성

- 지방단위 행정에 있어서 옴부즈만의 존재만으로도 옴부즈만이 없을 때 보다도 더 신중한 행정 행위를 할 것이 기대됨.
- 지방의회가 행정절차와 실무를 감독하고 개선하는데 도움을 주고 이를 더 관찰하고 개선 할 수 있음.
- 옴부즈만은 행정행위로부터 기인하는 대중의 불만과 어려움을 감소시키며, 시민이 오해하고 있는 부분에 대해서는 중립적인 입장에서 이해를 도울 수 있음.
- 시민들이 자신들의 생활 속에서 상당부분 관계를 맺고 있는 관료에 대한 두려움, 부정적 인식을 감소시키는 효과가 있음.
- 특히 지방자치단체가 자기 사무에 대한 고충을 자체적으로 처리하게 되어 지역차원의 자율적 해결을 유도해 내고, 이로 인해 중앙으로부터 독립되어 지방자치단체의 자율성을 확보할 수 있는 여건을 마련할 수 있음.



제3장 시민옴부즈만 구성 및 운영개요



-
- 1. 도입배경과 추진경과
 - 2. 시민옴부즈만 소개
 - 3. 시민옴부즈만 운영 일반
 - 4. 고충민원 처리절차

01 도입배경과 추진경과

1 옴부즈만의 기능

우리 시는 토지의 개발과 인구증가로 인구 100만을 넘어 특례시로 지정되었으며, 이에 따른 복잡하고 다양한 고충민원이 지속적으로 증가함에 따라 기존의 행정구제 제도만으로 시민의 욕구를 충족시키기에는 어려움이 발생하고 있는 상황으로, 이에 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 제3자의 중립적 입장에서 해결하기 위한 방안으로, 시 직제와는 별개의 독립적 조직으로 업무를 수행할 수 있는 옴부즈만 제도를 도입·추진하여 시민의 권익을 보호하고 행정의 투명성과 신뢰성을 강화하고자 함.

2 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」
- 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」
- 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」
- 「화성시 시민옴부즈만 운영세칙」

3 추진경과

- 2013. 8. 19. 화성시 시민옴부즈만 설치 기본방안 수립
- 2013. 12. 31. 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제정·공포
- 2014. 6. 27. 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정·공포
- 2015. 2. 27. 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 일부개정·공포
- 2015. 3. 11. 화성시 시민옴부즈만 구성 및 운영계획 수립
- 2015. 5. 26. 제1기 시민옴부즈만 위촉(3명)
- 2017. 1. 9. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 일부개정·공포
- 2017. 6. 1. 제2기 시민옴부즈만 재위촉(3명)
- 2019. 5. 31. 제3기 시민옴부즈만 위촉(3명)
- 2021. 7. 1. 제4기 시민옴부즈만 위촉(5명)
- 2023. 7. 1. 제5기 시민옴부즈만 위촉(5명)
- 2024. 8. 1. 시민옴부즈만 결위에 따른 신규위촉(1명)
- 2025. 7. 1. 제6기 시민옴부즈만 위촉(재위촉 4명)
- 2026. 1. 26. 옴부즈만 사무실 이전(본관 1층)

02 시민옴부즈만 소개

1 시민옴부즈만 구성개요

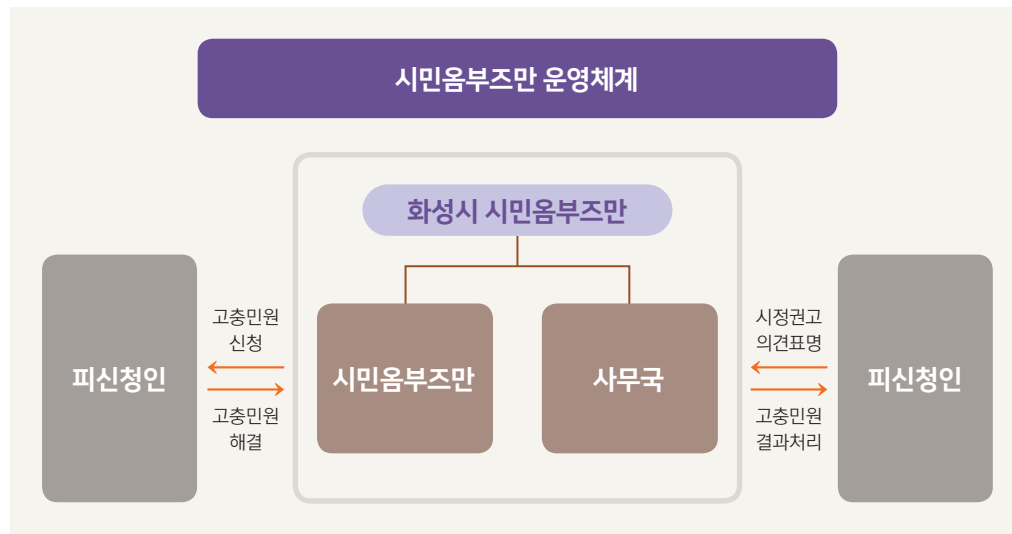
- 시민옴부즈만 수 : 5명
- 임기 : 2년
- 직무 : 고충민원 상담 및 조사처리, 불합리한 행정제도 개선 등

2 시민옴부즈만 구성현황

- 시민옴부즈만 인원 : 5명
- 임기 : 2년
- 직무 : 고충민원 상담 및 조사처리, 불합리한 행정제도 개선 등

옴 부 즘 만		주요 경력	위촉기간
이 강 석 (대표)		▪ 前) 경기도 균형발전기획실장 ▪ 前) 경기도 오산시, 남양주시 부시장 ▪ 前) 경기도테크노파크 원장	2025. 7. 1. ~ 2027. 6. 30.
박 경 아 (부대표)		▪ 前) 화성시 제8대 시의원 - 운영위원장/예산결산특별위원장 - 경제환경위원 · 도시건설위원 ▪ 前) 도시계획심의위원	
김 영 섭		▪ 前) 화성시 동탄3동장, 송산면장, 반월동장, 우정읍장 ▪ 前) 화성시 위생과장, 환경사업소장	
현 병 선		▪ 前) 성남수정·화성서부경찰서 생활안전과장 ▪ 前) 안산단원·용인서부경찰서 정보보안과장 ▪ 前) 화성서부경찰서 공공안녕정보외사과장	
윤 상 배		▪ 前) 동부출장소장, 지역개발사업소장 ▪ 前) 봉담읍장	2024. 8. 1. ~ 2026. 7. 31.

3 시민옴부즈만 운영체계



- 고충민원 신청·접수, 조사여부 결정, 조사 실시, 심의·의결을 통한 결정, 조치결과 통보 등의 단계로 구분되며 처리기간은 60일이며 60일의 범위 내에서 연장할 수 있음.
 - 민원인이 고충민원을 신청하여 접수되면, 시민옴부즈만 운영회의를 통하여 직접조사 여부를 결정하고 담당옴부즈만을 선정하여 담당옴부즈만이 조사를 개시함.
 - 조사가 완료되면 심의·의결 절차를 거쳐서 시정권고·의견표명 등을 피신청인에게 통보하여 고충민원을 해결함.
- ※ 사무국장은 대표 시민옴부즈만이 겸임함.

03 시민옴부즈만 운영 일반

1 시민옴부즈만의 자격

- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있었던 자
- 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
- 5급 또는 5급상당 이상 공무원의 직에서 4년 이상 동일한 분야의 실무경력이 있는 자
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 사회단체로부터 추천을 받은 자

2 시민옴부즈만의 임기 및 구성

- 2년
- 옴부즈만의 정수는 5명 이내로 하며, 의회 동의를 받아 시장이 위촉

3 시민옴부즈만의 직무

- 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 민원(고충민원 및 불합리한 제도의 개선 등을 포함)에 대한 조사·처리
- 지방자치단체의 장 및 지방의회가 옴부즈만에게 위임·의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
- 주민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
- 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
- 기타 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 활동

4 시민옴부즈만 직무관할

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

5 시민옴부즈만의 권한

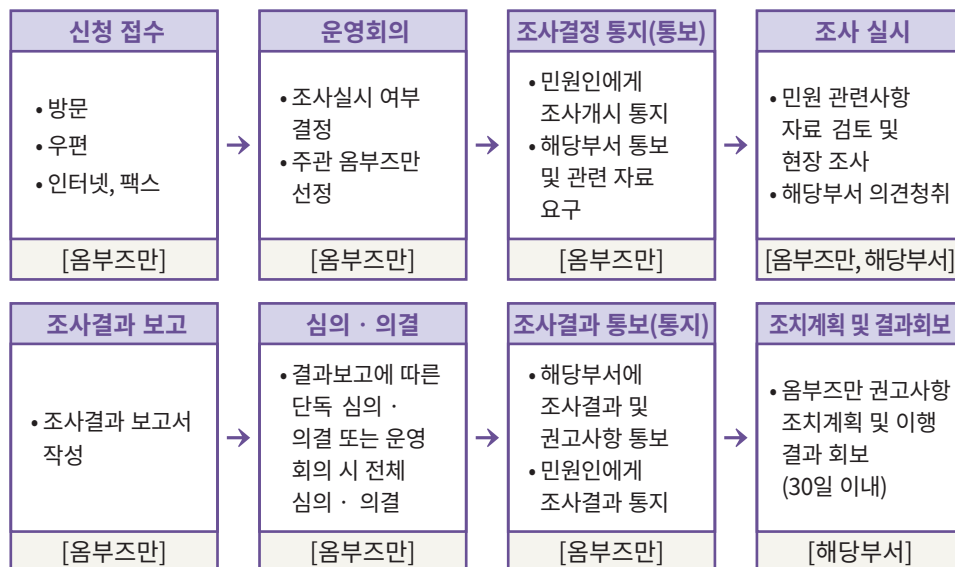
- 관계 소속기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출 요구
- 조사 내용에 대한 시정권고 또는 의견표명
- 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실이 발견된 경우 감사의뢰

04 고충민원 처리절차

1 고충민원의 개념

구 분	일반적 정의	구체적 정의
내용	▪ 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말함	▪ 행정기관 등의 위법·부당한 처분(사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구 ▪ 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당공무원의 처리 지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청 ▪ 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정 요구 ▪ 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구

2 고충민원 처리절차



3 고충민원 신청방법

- 직접방문, 우편 및 팩스 : 화성시 남양읍 시청로 159, 시민옴부즈만실(본관 1층)
(팩스 031-5189-1788)
- 인터넷 신청 : 고충민원 게시판에서 신청 가능
(www.hscity.go.kr : 홈 > 시민참여 > 시민옴부즈만 > 고충민원 신청)

시민옴부즈만 현황	시민옴부즈만 현황
이강석 (대표) · 주요경력 ○ 함 수도교육청부무장 ○ 함 경기도·오산시·남양주시 부시장 ○ 함 경기도교육청·교과교과 담당	이강석 (대표) · 주요경력 ○ 함 수도교육청부무장 ○ 함 경기도·오산시·남양주시 부시장 ○ 함 경기도교육청·교과교과 담당
김영섭 · 주요경력 ○ 함 경상사·울진시청장, 울산시청, 반월동장, 우정동장, 하정동장 ○ 함 경상사·울진시청장	김영섭 · 주요경력 ○ 함 경상사·울진시청장, 울산시청, 반월동장, 우정동장, 하정동장 ○ 함 경상사·울진시청장
윤상배 · 주요경력 ○ 함 울산광역시, 지역개발사업소, 행정담당	윤상배 · 주요경력 ○ 함 울산광역시, 지역개발사업소, 행정담당
시민옴부즈만 인사말	시민옴부즈만 인사말
제가! 민선 최상위의 시정구조는 ‘내 삶’을 바꾸는 희망 최상입니다. ‘좋은 행정이란 시민들의 고단한 일상을 회복시키는 한 문 한 문에 희망을 드리는 일’이라고 생각됩니다. 최상위 시민옴부즈만 5명은 시민의 권익보호, 구제, 민원해소를 위해 일하고 있습니다. [시민옴부즈만]에 문의하시면 정상상으로 답변드리고 필요한 사항은 관계부서와 협의하고 회신을 조속하겠습니다. 시민 여러분의 함께 노력하면서 100만 최상시민의 행복을 이루는 데 일력을 닦아줄 나가고자 합니다. 최상위 시민옴부즈만 일동 올림	제가! 민선 최상위의 시정구조는 ‘내 삶’을 바꾸는 희망 최상입니다. ‘좋은 행정이란 시민들의 고단한 일상을 회복시키는 한 문 한 문에 희망을 드리는 일’이라고 생각됩니다. 최상위 시민옴부즈만 5명은 시민의 권익보호, 구제, 민원해소를 위해 일하고 있습니다. [시민옴부즈만]에 문의하시면 정상상으로 답변드리고 필요한 사항은 관계부서와 협의하고 회신을 조속하겠습니다. 시민 여러분의 함께 노력하면서 100만 최상시민의 행복을 이루는 데 일력을 닦아줄 나가고자 합니다. 최상위 시민옴부즈만 일동 올림

※ 화성시 대표홈페이지 고충민원 신청 게시판 화면

- 문의전화 : 031-5189-3198, 3730, 3227, 3728, 3196, 3704

4 고충민원 제외(이첩·각하) 대상

- 단순 일반민원 사항
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이 처분을 요구한 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 옴부즈만 직무관할 범위에서 벗어나는 사항
- 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항

5 고충민원 처리결과 유형

구 분	직접조사 여부	내 용
시정권고	여	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
의견표명	여	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선	여	법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
조정	여	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정
합의	여	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고 또는 당사자 간의 자발적인 합의 성립된 경우
심의해소	여	신청인의 요구사항이 비교적 경미한 것으로 신속히 해결방안을 안내하여 해소되거나 피신청인이 자발적으로 시정하여 해소된 경우
심의종결	여	신청인의 요구사항 관련 행정기관에서 수용하기가 어렵거나 뚜렷한 해결 방안 제시 또는 관계인과 조정·중재가 불가하여 조사 진행이 어려운 경우
이첩	부	관계 행정기관 등에 이첩하는 경우
각하	부	「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」제22조에 열거된 사항에 해당하여 각하하는 경우
상담안내	부	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서로 안내 또는 관련 부서 담당자 연계처리 하는 경우
상담해소	부	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서 담당자의 건청취 및 관계 법령 확인을 통해 민원내용을 즉시 해소하는 경우

제4장 시민옴부즈만 운영성과

4

1. 고충민원 처리현황
2. 시민옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황
3. 기타민원 처리현황

01 고충민원 처리현황

1 민원 접수 및 일반 상담민원 처리현황

[단위 : 건]

총계	민원접수 처리					일반 상담민원 처리		
	계	직접 조사	이첩	각하	조사진행 (미결)	계	상담안내	상담해소
203	36	30	4	2	-	167	83	84

2 접수 방식별 현황

[단위 : 건]

총계	방문	인터넷	전화	팩스	우편	기타
203	60	17	117	4	3	2

3 월별 접수현황

[단위 : 건]

총계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
203	10	18	22	23	18	15	16	18	15	18	12	18

4 민원 분야별 접수현황

[단위 : 건]

총계	도로 교통	환경	불법 행위	도시 계획	세무 회계	건축 상하수도	인허가	위생 체육	기타
203	63	13	3	2	2	14	41	2	63

5 직접조사 민원 처리현황

[단위 : 건]

조사건수	처리현황		처리완료 내역							
	완료	진행	조사완료 (계)	취하	심의 종결	심의 해소	합의 (조정)	의견 표명	시정 권고	제도 개선
30	30	0	30	0	16	14	0	0	0	0

02 시민옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황

연번	민원요지	처리결과	처리구분
1	제조시설 실외 위치에 따른 재산세 분리과세 요구	부대시설은 공장용 건축물 범위 미포함으로 기존 과세 유지	심의종결
2	주거장 시설 보유 확인 신청 반려에 대한 이의	관계인 간 조정 불가 및 수용 곤란 사안으로 심의 종결	심의종결
3	도로 공사 관리 우수 공무원 포상추천	인사과 확인 및 관련 부서 추천 대상 선정 조치 완료	심의해소
4	철도 공사로 인한 옹벽 붕괴 위험 보상 및 보강 요청	민원인 불법 공사 확인으로 원상회복 명령 및 민간 해결 안내	심의종결
5	지목변경 및 개발행위 준공 신청 누락분 처리 요청	표시사항 변경 안내 및 부서 협조를 통한 절차 이행 조치	심의종결
6	산업단지 내 도로 진출입 준공 승인 지연 해결 요청	변경 허가 시 협의 절차 및 관련 규정 재검토 안내	심의종결
7	불법 개조 차량 단속 및 조치 지연 불만	규정에 따른 정당한 조치 확인 및 원상복구 시정 완료	심의종결
8	아파트 임대위 당선자 무효 조치에 대한 부당성 주장	사법기관 판단 영역으로 행정 개입 불가 안내	각하
9	초등학교 앞 대각선 횡단보도 설치 요청	경찰 심의 통과했으나 주민 간 찬반 대립으로 추진 난항	심의종결
10	고물상 도로점용허가 연장 반려 이의 제기	법령상 허가 대상 아님 및 유예기간 부여 종료로 연장 불가	심의종결
11	공영주차장 건립에 따른 일조·소음 피해 우려	법적 기준 준수 및 소음 저감 시설 반영 계획 안내	심의종결
12	지구단위계획구역 내 빌라 이주보상 지연 대책 요구	민간 사업자와 소유자 간 보상 협의 문제로 행정 개입 한계	심의종결
13	개발행위허가 취소 후 신규 신청 가능 여부 확인	신규 신청 가능하며 접수 시 종합 검토 예정임을 안내	심의해소
14	개발제한구역 내 주택 신축(이축) 인허가 문의	지자체 간 협의 지역 및 입지 기준 검토 필요성 안내	심의해소
15	개발제한구역 내 건축물 용도변경 절차 문의	표시변경 신청서 제출을 통한 처리 가능 절차 안내	심의해소

연번	민원요지	처리결과	처리구분
16	지하차도 램프 구간 도로 파손 보수 요청	파손 구간 정비 완료 및 지속적인 예찰 계획 수립	심의해소
17	이주보상 지연에 따른 민간 개발사 상대 피해 보상 요구	사인 간의 권리관계 사안으로 조사 대상 제외 및 각하	심의종결
18	국지도~지방도 연결 도로 신설 요청	우선순위 및 재정 여건상 단기 내 개설 곤란 안내	심의종결
19	소방차 진입을 위한 마을 안길 도로 확장 요청	토지주 동의 시 주민숙원사업 건의 및 예산 확보 검토	심의해소
20	건축 신고 후 조속한 사용승인(준공) 독촉	보완 사항 시공 완료 시 준공 가능함을 안내 및 조율	심의해소
21	위기 가족 보호를 위한 행정기관 간 조율 요청	옴부즈만 조사 대상 부적합 사안으로 판단하여 각하	각하
22	불법 컨테이너 야적장 및 농지전용 단속 요청	원상복구 명령 및 행정처분 사전 통지 등 조치 이행 중	심의해소
23	진입도로 지목변경 요구 부당성 및 잡석 포장 요청	관련 지침 준수 필요성 및 잡석 포장 가능성 안내	심의해소
24	상수도 인입용 토지사용승낙서 확보 곤란 대책	승낙서 미첨부 시 처리 불가하나 우회 국유지 여부 검토	심의종결
25	공공건축 공사 중 발생한 우수관 파손 복구 요청	시공사에 처리 요청하였으나 준공 후라 강제 불가 안내	심의해소
26	방음터널로 인한 시인성 저하 해소(철거 등) 요청	법적 의무 시설로 철거 불가 및 조례상 최대 용적률 안내	심의종결
27	65세 이상 대상포진 무료 예방접종 정책 제언	수급자 우선 실시 중이며 일반 시민 확대 계획 안내	심의해소
28	중앙선 절선 및 좌회전 구간 설치 요청	경찰 교통안전심의 재검토 요청 예정임을 안내	심의해소
29	체류형 쉼터 정화조 설치 기준 및 요건 문의	정화조 선택 사항 안내 및 관련 규정 상세 설명 완료	심의종결
30	건축물대장 용도 기재 불일치 직권 정정 요구	정정 대상 아님을 안내 및 표시변경 절차 통한 검토 중	심의종결
31	가족봉안묘의 봉안시설 해당 여부 법적 근거 확인	장사법에 따른 봉안묘(포함)와 매장묘(제외) 구분 안내	심의해소
32	도로 폭 축소 구간 정비 및 인도 설치 요청	도시계획도로 공사 용역 중으로 현장 여건 반영 검토	심의해소

03 기타민원 처리현황

1 이첩처리 민원 현황

연번	민원제목	관련부서
1	산후조리원 내 신생아 감염(RSV) 관리 부실 항의	동탄보건소 건강증진과
2	집중호우로 인한 사유지 옹벽 붕괴 보수 요청	안전정책과
3	공사대금 미지급에 따른 건축허가 중단 요청	건축정책과
4	무단 설치된 펜스로 인한 진출입 불가 민원	허가민원2과

2 접수 외 상담처리 현황

연번	민원요지	처리유형	비고 (관련부서)
1	대설 피해 폐기물 선처리 농가에 대한 비용 보전 및 지원 대책 마련 요망	상담안내	자원순환과, 축산정책과
2	대설 피해 폐기물 선처리 농가에 대한 비용 보전 및 지원 대책 마련 요망(중복)	상담안내	자원순환과, 축산정책과
3	○○지역 내 설치된 가상 과속방지턱을 실제 과속방지턱으로 교체 설치 요청	상담안내	도로관리과
4	○○지구(서측) 도시계획도로 개설공사의 조속한 착공 및 예산 확보 요청	상담안내	도로과
5	지적 불부합 토지에 대한 지적 정리 및 관계기관 협의를 통한 조속한 해결 요청	상담안내	토지정보과
6	○○리 ○○교 밑 하천 내 장기간 방치된 적치물 및 폐기물에 대한 행정 지도 요청	상담안내	건축정책과
7	○○동 일원 도로 확포장 공사 진행 시 보도 구간 확보 등 주민 안전 대책 요구	상담안내	대중교통과
8	○○지구 개발사업과 관련하여 인근 마을 주민들의 통행 불편 해소 및 대책 요구	상담해소	재산관리과 건강증진과
9	농기계 대여 시 운송 지원 서비스 확대 및 농가 편의 제공 요청	상담해소	교통지도과, 화성서부경찰서 교통관리계

연번	민원요지	처리유형	비고 (관련부서)
10	○○면 일대 버스 노선 증설 및 배차 간격 조정을 통한 대중교통 이용 불편 해소 요망	상담안내	팔탄면
11	○○리 마을회관 인근 노후 가로등 교체 및 야간 방범 취약 지역 보안등 추가 설치 요청	상담안내	동부 건설교통과
12	○○구역 내 불법 주정차 차량에 대한 지속적인 단속 및 주차 공간 확보 대책 마련 요망	상담해소	도로관리과
13	○○동 인근 공사장 소음 및 비산먼지 발생에 따른 주거 환경 피해 대책 요구	상담해소	교통정책과
14	관내 독거노인 대상 찾아가는 복지 서비스 및 동절기 난방비 지원 확대 요청	상담해소	산림휴양과, 육군51사단
15	○○천 산책로 내 파손된 시설물 보수 및 정기적인 환경 정비 요청	상담안내	건설과 하천관리팀
16	○○리 농로 포장 공사 시 배수 시설 보강을 통한 농경지 침수 예방 요청	상담안내	문화유산과 문화유산관리팀
17	관내 어린이 보호구역 내 과속 단속 카메라 설치 및 교통안전 시설 확충 요청	상담안내	장애인복지과
18	○○공원 내 노후 운동기구 교체 및 화장실 청결 상태 개선 요청	상담해소	대중교통과
19	○○동 일대 상수도 수압 저하 문제 해결 및 노후 관로 교체 검토 요청	상담해소	하수과
20	지역 내 전통시장 활성화를 위한 주차 환경 개선 및 홍보 지원 대책 마련 요망	상담안내	도로관리과
21	○○읍 □□리 마을안길 펜스 단절 구간에 대한 안전시설물(유도등 및 경계석) 설치 요청	상담해소	우정읍
22	○○읍 □□리 인근 도로 시설물 파손 및 위험 요소에 대한 안전 조치 및 보수 요청	상담해소	농어촌공사
23	○○리 일대 상습 침수 구역에 대한 소하천 정비 및 재발 방지 대책 마련 요청	상담해소	우정읍
24	재해 피해를 입은 중소기업에 대한 복구비 융자 지원 및 공공요금 감면 등 지원책 안내	상담해소	기업지원과
25	상속세 산정을 위한 재산세 과세표준액 조정 요구에 따른 관할 세무서 안내 및 민원 상담	상담안내	세정과

연번	민원요지	처리유형	비고 (관련부서)
26	건축물대장과 등기부상 소유 현황 불일치 해소를 위한 행정 절차 보완 및 정정 요청	상담해소	건축관리과
27	○○역 인근 주차장 진출입로 무단횡단 방지 헨스 철거 및 차량 동선 개선 검토 요청	상담해소	동탄 교통건설과
28	에너지 취약 지역인 ○○리 일대 도시가스 공급 시설 설치비 지원 및 조속한 해결 요청	상담안내	신재생에너지과
29	○○읍 □□리 도로 용도폐지 신청 시 인접 이해관계인 동의 요건의 타당성 확인 요청	상담안내	도로관리과
30	○○고등학교 앞 파손된 도로 노면의 신속한 보수 및 안전 점검 요청	상담해소	동탄 교통건설과
31	○○동 지하철도 진입 차단 시설 기울어짐 현상에 대한 긴급 보수 및 사고 예방 조치 요청	상담해소	도로관리과
32	○○리 일원 하천변 추락 방지 헨스 파손 구간에 대한 즉각적인 보수 및 순찰 강화 요청	상담해소	도로관리과
33	○○리 일대 도로 확충, 규제 해제 및 광역 교통망 연결 등 지역 개발 관련 건의 사항 접수	상담안내	-
34	○○단지 앞 도로 배수구 덮개 파손 및 연석 이탈 구간에 대한 긴급 보수 요청	상담해소	도로관리과
35	교통 신호 체계 개선(비보호 좌회전 설치) 요청에 따른 경찰 협의 및 안전성 검토 결과 안내	상담해소	교통정책과
36	○○사 진입로 확충 사업과 관련한 사유지 내 수목 벌목 반대 민원 및 중재 요청	상담안내	-
37	음식물 쓰레기 저감을 위한 가정용 처리기 구입 지원금 제도 도입 및 지원 방안 검토 요청	상담안내	자원순환과
38	국지도 ○○호선 가스관로 공사로 인한 통행 불편 해소 및 공사의 조속한 마무리 요청	상담해소	도로관리과
39	○○호선 도로 포장 불량 구간에 대한 동절기 이후 본포장 실시 및 조속한 정비 요청	상담해소	도로관리과, 하수과
40	○○리 일원 도로 빗물받이 유실 구간에 대한 신속한 보충 및 교통사고 예방 조치 요청	상담해소	도로관리과
41	○○읍 □□리 일원 피양지(대피소) 설치를 통한 도로 통행 환경 개선 요청	상담해소	도로관리과, 우정읍
42	○○면 □□리 일대 도시계획도로 재지정 요청 및 통행권 확보를 위한 다수인 민원 접수 안내	상담안내	도시정책관 도로과

연번	민원요지	처리유형	비고 (관련부서)
43	영업 신고 시 위임인 신분증 서류 요구에 대한 개선 건의 및 행정 안정성 확보 방안 검토	상담해소	위생정책과
44	개발행위허가 명의 변경에 필요한 행정 절차 안내 및 관련 서류 전달	상담안내	허가민원과
45	사유지 내 유치권 행사 차량으로 인한 공장 출입 제한 문제에 대한 법적 대응 방법 안내	상담안내	남양읍, 화성서부경찰서
46	○○동 일대 임야 토지에 대한 보유세 부과 경위 확인 및 잔여지 매수 관련 절차 안내	상담안내	LH
47	○○역 공사로 인한 통행 불편 해소 요구 및 단계별 공사 일정(복공판 설치 등) 안내	상담안내	동탄 교통건설과
48	사유지 도로 사용료 요구 등 사인 간의 분쟁에 대한 법률 상담 서비스 이용 안내	상담안내	-
49	공원 해제 후 재산세 추징에 따른 자연경관지구 내 가능한 개발 행위 범위 문의 및 안내	상담안내	도시정책관, 산림휴양과
50	○○이음터 도서관 운영 시간 연장 및 주차 요금 체계 개선 요청	상담안내	도서관정책과, 평생교육과
51	○○면 □□리 농막 가설건축물 축조 신고 절차 및 성장관리계획 지침 적용 기준 안내	상담안내	도시정책관
52	○○읍 □□리 경작로 내 통행 방해 수목 제거 요청 및 관계기관(자산관리공사) 협의 진행	상담해소	건설과 행정재산관리팀
53	이장 임명 절차 간소화 및 주민 선출 방식 도입 등 관련 규칙 개정 검토 요청	상담해소	소통자치과
54	지자체별 폭설 피해 보상금 산정 기준 차이에 대한 설명 및 피해 면적 비율에 따른 지급 기준 안내	상담해소	농업정책과
55	자연경관지구 및 공익용 산지 내 개발 행위 제한 사항 확인 및 도시관리계획 재정비 일정 안내	상담안내	도시정책관 산림휴양과 허가민원1과
56	폭설 및 낙뢰 피해 시설물에 대한 재난지원금 지급 대상 여부 확인 및 무허가 시설 지원 불가 안내	상담안내	농업정책과
57	인근 농지 성토 작업으로 인한 배수 불량 피해 방지 대책 및 시정 조치 요구	상담안내	도시정책관
58	○○리 일대 배수관로 설치 도면 정보공개 청구에 따른 처리 기한 및 절차 안내	상담안내	허가민원2과
59	농기계 임대 사업 시 왕복 운반비 지원 확대 요청 및 향후 예산 편성 계획 안내	상담해소	과학농업과

연번	민원요지	처리유형	비고 (관련부서)
60	주말 체험 영농 목적의 농지 취득 자격 조건 완화 건의 및 관련 법령 개정 건의 예정 안내	상담해소	농업정책과
61	폐건전지 수거함 규격화 및 수거 체계 효율화를 위한 수거 방안 정비 요청	상담안내	자원순환과
62	레미콘 차량 수리비 과다 청구 불만에 따른 관련 기관 안내 및 상담 지원	상담안내	소비자고발센터
63	○○리 일대 도로변 방치 쓰레기 수거 및 무단 투기 금지 홍보물 설치 요청	상담해소	팔탄면
64	○○리 일원 급경사지 암석 낙석 방지망 노후화에 따른 안전 점검 및 정비 요청	상담해소	남양읍 안전정책과
65	인근 농지 성토 작업으로 인한 배수로 미정비 및 농지 피해 방지 대책 요구	상담해소	도시정책관
66	교통사고 발생 구역 내 안전 시설물(반사경 등) 미비에 따른 과실 비율 상담 및 관계 기관 안내	상담안내	화성시 서부경찰서 교통사고처리반
67	○○읍 □□리 공장 진출입로 확보를 위한 완충녹지 점용 허가 및 도로 변경 검토 요청	상담안내	산림휴양과
68	1988년 이전 구축된 무허가 건축물에 대한 농지보전부담금 납부 및 추인 허가 가능 여부 문의	상담안내	허가민원2과
69	영농폐기물의 적시 수거 및 마을 내 공동 집하장 추가 설치 확대 요청	상담안내	자원순환과 농업정책과
70	○○읍 □□리 소재 사유지 내 노인회관 사용에 따른 사용료 보상 및 분쟁 해결 요청	상담안내	재산관리팀
71	○○면 일대 도시계획도로(소로 등) 개설 공사 진행 현황 확인 및 조속한 추진 요청	상담안내	도로과
72	지역 예술 단체 공연 활동 지원 및 지방보조금 신청 절차에 관한 상세 안내 요청	상담안내	문화예술과
73	○○읍 □□리 개발제한구역 및 자연녹지 내 건축 가능 여부 및 부지 활용 계획 문의	상담안내	허가민원1과, 도시정책과
74	○○지구 공업지역 내 사업장 환경 오염 모니터링을 위한 환경 전광판 설치 요청	상담해소	도시정책관
75	○○로 인근 대형 화물차량 통행으로 인한 불편 해소 및 도로 개설 계획 확인 요청	상담안내	도로과

연번	민원요지	처리유형	비고 (관련부서)
76	○○읍 □□리 일원 야간 보행 안전을 위한 노후 보안등 점검 및 추가 설치 요청	상담해소	봉담읍
77	○○면 □□리 도로 및 공사장 인근 배수로 파손 복구, 상수도 매립 구간 재포장 요청	상담안내	서신면, 도로관리과
78	과거 화성군 시절 설정된 근저당권 말소 요청 및 보상 절차를 통한 해지 방안 안내	상담해소	도로과
79	○○산 일대 대규모 벌목 후 방치된 사면의 토사 유출 및 낙석 피해 예방 대책 요구	상담해소	산림휴양과
80	○○읍 소재 임야 매입 후 전원생활 및 집필 활동 목적의 토지 활용 가능 여부 사전 검토 요청	상담안내	-
81	○○읍 □□리 일원 농지 취득을 위한 농지취득자격증명서 발급 기간 단축 및 조속한 처리 요청	상담안내	우정읍
82	상가 내 무단 설치된 가설건축물 불법 신고에 따른 사후 조치 방안 및 영업 허가 범위 안내	상담해소	건축산업과 환경위생과
83	주거지 인근 위험 수목 제거 지원 사업 탈락 사유 확인 및 건물 파손 우려 등 제외 기준 안내	상담해소	산림휴양과
84	○○면 □□리 일원 일반주거지역 내 노상 주차장 조성 가능 여부 및 인허가 절차 문의	상담안내	허가민원1과
85	지역 내 다함께돌봄센터 운영 방식(위탁 등) 현황 및 향후 추가 확충 계획 안내	상담안내	아동친화과
86	타 지역 거주자의 농지 취득 시 농지위원회 심의 예외 적용 기준 및 연접 지역 해석 결과 안내	상담해소	우정읍
87	○○읍 □□리 일원 개발행위허가 제한 구역 지정 사유 확인 및 관련 고시 내용 안내	상담해소	도시정책관
88	신규 음식점 발생 연기 및 냄새 관련 생활 악취 방지 시설 설치 기준 및 관리 방안 문의	상담안내	환경지도과
89	공동주택 감사 결과에 따른 과태료 부과 대상 (입주자대표회의 등) 정정 가능 여부 확인 및 안내	상담해소	공동주택과
90	마을 안길 사유지 구간 점유에 따른 통행 불편 해소 및 시 차원의 행정 지도 요청	상담해소	-
91	○○복합문화센터 도서관 이전 계획 및 기존 공간의 시민 편의 공간 재조성 방안 안내	상담안내	문화예술과 도서관정책과
92	○○읍 □□리 일원 수해 복구 조림 지역 내 사유 재산권 행사를 위한 보조금 반환 절차 안내	상담해소	산림휴양과

연번	민원요지	처리유형	비고 (관련부서)
93	○○면 □□리 소재 비법정도로(소로 등) 토지 보상 시기 확인 및 도로 개설 계획 안내	상담해소	도로과
94	길고양이 보호 및 관리 관련 동물보호법상 조치 대상 제외 기준 및 관리 방침 안내	상담안내	동물보호과
95	○○읍 □□리 일원 무단 방치 차량에 대한 행정 조치 및 견인 처리 요청	상담해소	차량등록과
96	등산로 내 쓰러진 나무 제거 및 노선 정비를 위한 사유지 소유자 동의 절차 안내	상담해소	산림휴양과
97	○○사업 구간 내 임시 제방의 통수량 부족에 따른 침수 예방 대책 및 현장 점검 강화 요청	상담해소	매송면
98	○○리 일대 개발제한구역 내 불법 성토 의혹 조사 및 침수 피해 예방을 위한 배수로 정비 요청	상담안내	도시정책관
99	○○읍 □□리 일원 도로 포트홀 및 노면 불량 구간에 대한 보수 일정 확인 및 정비 요청	상담해소	도로관리과
100	교량 진입로 내 파손된 펜스 및 표지판 정비와 교통사고 예방을 위한 방호벽 교체 설치 요청	상담해소	마도면
101	영농부산물 불법 소각 방지를 위한 파쇄 지원단 확대 운영 및 현장 지원 요청	상담안내	과학농업과
102	지형에 적합한 범용 콤바인 등 농기계 임대 사업 기종 확대 및 보급 검토 요청	상담해소	과학농업과
103	○○지구 개발사업 관련 신설 도로와 기존 마을안길 간 접속 및 진출입로 반영 요청	상담해소	도시개발과
104	건축물대장 기재 사항 오류 정정을 위한 직권 정정 절차 안내 및 행정 간소화 요청	상담해소	건축정책과
105	○○공원 테니스장 내 휴게 공간 리모델링 및 파손된 수전 시설 보수 요청	상담해소	체육진흥과 화성도시공사 체육시설1부
106	○○동 일원 의류수거함 인근 화재 위험 요소 (도시가스 시설 등) 제거 및 관리 강화 요청	상담해소	동부 교통건설과
107	도로변 미관 저해 및 통행 방해 덩굴식물에 대한 정기적인 제거 및 예찰 요청	상담해소	산림휴양과
108	○○리 일원 교량 및 도로 연결 지점의 철근 노출 부위 안전 점검 및 보수 요청	상담해소	도로관리과 비봉면산업팀
109	○○주민자치센터 내 특정 교육 프로그램 개설 요청 및 센터 운영 회의 심의 절차 안내	상담안내	봉담읍 주민자치센터

연번	민원요지	처리유형	비고 (관련부서)
110	○○면 사거리 일대 도로 확장 및 교통 환경 개선을 위한 편도 구간 개선 건의	상담안내	도로과
111	주택 신축 시 주변 경관을 고려한 옹벽 설치 등 개발행위허가 기준 강화 요청	상담안내	허가민원2과
112	필지 합병에 따른 취득세 부과 기준 안내 및 세액 부담 완화를 위한 분할 납부 방법 안내	상담해소	지적과 세정과
113	주민 동의 없이 무단 설치된 의류수거함에 대한 전수 조사 및 자진 철거 유도 요청	상담해소	향남읍
114	○○리 도로 공사 구간 인근 옹벽 구조물 전도 위험에 대한 긴급 안전 조치 요청	상담안내	도로과
115	인근 사업장 청소 장비(송풍기) 소음으로 인한 생활 불편 해소 및 행정 지도 요청	상담해소	환경지도과
116	노후 건축물 옥상 비가림 시설 설치에 따른 이행강제금 감경 요청 및 안전성 확보 방안 안내	상담안내	건축관리과
117	○○읍 □□리 일원 노후하거나 부정확한 도로 표지판 정비 및 안내 체계 개선 요청	상담안내	도로관리과
118	○○리 일원 건축 현장 안전 펜스 파손 구간에 대한 보수 및 현장 안전 관리 강화 요청	상담해소	건축정책과
119	○○리 소재 시유지 매각 시 마을 안길 포함에 따른 통행 불편 우려 및 대책 마련 요청	상담안내	매송면, 도로과
120	옥상 비가림 시설 관련 이행강제금 부과 유예 신청 절차 및 국민권익위원회 민원 접수 안내	상담안내	건축관리과
121	○○회전교차로의 대형 차량 진입에 따른 시설물 파손 및 기능 저하 방지를 위한 기하구조 개선 요청	상담해소	교통정책과
122	○○항 연결도로 확포장 공사 구간 내 불법 유턴 방지 및 주민 안전을 위한 중앙선 절선 등 시설 보강 요청	상담해소	도로과
123	○○리 일원 보도블록 파손 보수 요청 및 보도 관리 체계의 제도적 개선 건의	상담해소	도로관리과
124	○○리 주택 부지 조성 공사 현장의 설계 위반 (무단 옹벽 축조)에 대한 행정 조치 및 안전 점검 요청	상담안내	허가민원2과
125	○○리 내 자동차 정비소 건립을 위한 용도 변경 신청 절차의 조속한 처리 요청	상담안내	허가민원1과
126	관내 오수관 매립 불량으로 인한 오수 역류 현상 해결 및 긴급 복구 요청	상담해소	하수과

연번	민원요지	처리유형	비고 (관련부서)
127	○○면 □□리 일원 지적 불부합지 정리를 통한 등록전환 업무의 조속한 처리 요청	상담해소	토지정보과
128	특정 광역버스 노선(○○번)의 높은 재차율에 따른 증차 검토 및 이용 불편 해소 요청	상담안내	대중교통과
129	○○로 일대 대형 폐기물 수거 차량의 불법 주정차로 인한 악취 및 사고 위험 대책 요구	상담해소	주차물류과
130	집합건물 캐노피 설치 시 구분소유자 결의 요건 완화 등 제도 개선 및 상급 기관 건의 요청	상담해소	건축신고팀
131	건축물대장 신고가 누락된 무허가 건축물의 대장 생성 및 관련 행정 절차의 조속한 처리 요청	상담해소	건축신고팀
132	○○리 일원 절개지 균열에 따른 낙석 및 붕괴 위험 점검과 위법 사항 조치 요청	상담안내	허가민원1과
133	토지 형질 변경 및 옹벽 공사 시 지질 기술사 검토 보고서 제출 시기 일원화 등 행정 개선 요청	상담해소	허가민원1과
134	소나무 재선충병 방제 확인서 처리 기간 단축을 통한 납품 계약 이행 지연 방지 건의	상담해소	산림휴양과
135	○○역 인근 집수정 스틸그레이팅 유격 발생에 따른 보행 안전 사고 예방 및 정비 요청	상담해소	동부 교통건설과
136	○○리 일원 공원 내 수목 전정, 벤치 설치 등 시설 재정비 및 관리 요청	상담해소	산림휴양과
137	○○동 대형마트 인근 고사한 가로수(벚나무) 교체 및 환경 정비 요청	상담해소	산림휴양과
138	○○리 토지 재산세 부과 관련 등기상 소유권 정리 및 소송 절차 안내	상담안내	징수과
139	○○동 일대 낙후 지역의 기반 시설 확충 및 복지·공공시설 증설 요청	상담안내	동부 총무과
140	체육시설 건립 등을 위한 ○○산 자연경관 훼손 반대 및 기존 시설 활용도 제고 요청	상담안내	동부 총무과
141	○○리 소규모 급수 시설 수질 검사 지연에 따른 신속한 조치 및 시 차원의 위생 관리 강화 요청	상담안내	비봉면
142	지역 내 길고양이 개체 수 조절 및 추가 번식 방지를 위한 중성화 수술(TNR) 지원 요청	상담안내	동물보호과
143	○○면 일대 도로변 영업 차량의 무단 주차 및 적치물로 인한 교통사고 예방 대책 마련 요청	상담해소	서신면

연번	민원요지	처리유형	비고 (관련부서)
144	시도 ○○호선 구간 가로수 병충해 방제 및 보행 불편 해소를 위한 도로변 제초 작업 요청	상담해소	산림휴양과
145	○○면 소재 소방도로 가로등 오작동 수리 및 농작물 피해 방지를 위한 조명 방향 조정 요청	상담해소	서신면
146	○○지하차도와 사거리 구간 파손된 보도블록 보수 및 배수로 재정비 등 환경 개선 요청	상담안내	동탄 교통건설과
147	○○읍 □□리 일원 절개지 균열에 따른 낙석 위험 점검 및 재해 위험도 평가에 따른 안전 시설 확충 요청	상담안내	허가민원과
148	불법 장사 시설 이전 명령 미이행에 따른 이행강제금 부과 처분의 적절성 여부 상담 및 법령 안내	상담안내	위생정책과
149	○○면 □□리 일원 사유지 등기부등본과 토지대장 불일치 해소를 위한 등기 촉탁 업무 지원 요청	상담해소	토지정보과
150	○○면 소재 노인정 인근 가로수 뿌리로 인한 보도블록 파손 및 상해 사고 배상 방안 문의	상담해소	도로관리과
151	○○복합문화센터 내 열람실 공간의 사무 공간 변경에 따른 주민 의견 수렴 및 공간 재배치 안내	상담안내	도서관정책과
152	○○리 소재 파손된 가드레일 등 도로 안전 시설물에 대한 신속한 현장 복구 및 정비 요청	상담해소	마도면
153	무단 방치된 전동 킥보드로 인한 차량 파손 시 국가배상 신청 절차 및 배상 대상 여부 문의	상담안내	교통정책과
154	지역 특산미인 ○○미의 홍보 활성화 및 로컬푸드 매장과 연계한 직배송 시스템 도입 건의	상담안내	농식품유통과
155	○○리 일원 쓰레기 매립장 설치 반대 민원 접수 및 담당 부서 면담 요청	상담안내	자원순환과
156	개식용종식법 시행에 따른 관련 업계 피해 보상 여부 확인 및 전업 지원 프로그램 안내	상담안내	동탄출장소 복지위생과
157	민원 안내 컬러링 도입 및 지역 특산물 배송 시스템 고도화 등 시정 발전을 위한 의견 제언	상담안내	정보통신과, 농업정책과
158	묘지 관련 이행강제금 부과 시 법령 적용 착오에 대한 이의 제기 및 행정 구제 절차 안내	상담안내	위생정책과
159	○○읍 □□리 일원 쓰러진 채 방치된 도로 반사경 정비 및 야간 시야 확보 요청	상담해소	장안면
160	○○리 소재 상가 앞 불법 적치물로 인한 차량 통행 방해 해소 및 철거 요청	상담해소	우정읍

연번	민원요지	처리유형	비고 (관련부서)
161	○○동 일원 노후 담장 붕괴 위험에 따른 안전 조치 요구 및 소유자 관리 지도 요청	상담해소	동부 건축산업과
162	○○면 주택 누수로 인한 수도 요금 과다 발생에 따른 감면 신청 절차 및 기준 안내	상담해소	맑은물운영과
163	○○국민체육센터 수영 프로그램 중급반 폐지 방침 철회 및 정상 운영 요청	상담해소	체육진흥과
164	○○면 소재 파손된 교통섬 방치로 인한 차량 파손 배상 (영조물 배상) 및 신속한 정비 요청	상담해소	도로관리과
165	○○선(능동역 인근) 출입구 추가 설치 타당성 검토 요청 및 향후 행정 절차 안내	상담안내	철도전략과
166	관내 교량 추락 방지 헬스 노후화 및 파손 구간에 대한 안전 표지 설치 및 보수 공사 요청	상담안내	도로관리과
167	시장 인근 방치 전동 킥보드 관련 사고 처리 및 담당 공무원 대응에 대한 이의 제기 및 관리 현황 정보 공개 요청	상담안내	교통정책과

제5장 고충민원 주요 처리사례

5

1. 마을 진입로 교통안전시설 설치(좌회전 허용) 재검토 요청
2. 과속방지턱 설치 요청 및 도로 안전시설 개선 요청
3. 육군 51사단 사격장 내 안전시설물 설치 요청
4. 상가 앞 도로 중앙펜스 철거 요청
5. ◇◇고등학교 앞 보도 파손 보수 요청
6. 하천 추락방지 안전펜스 파손 및 안전사고 우려 신고
7. 교통신호체계 개선(비보호 좌회전) 요청
8. 기아자동차로 82호선 전면 도로포장 요청
9. 마을진입로 피양지(차량 교행 공간) 설치 요청
10. 경작로 내 무단 식재 수목 제거 요청
11. 도로변 방치 쓰레기 수거 및 조치 요청
12. 인근 농지 성토 작업으로 인한 피해 방지 요구
13. 보행 구간 보안등 설치 및 정비 요청
14. 포트홀 관리 현황 문의 및 도로 긴급 복구 요청
15. 교량 진입로 안전시설물 파손 신고 및 안전조치 요청
16. 여울공원 테니스장 휴게공간 및 급수시설 개선 요청
17. 도로 무단 점유 불법 의류수거함 철거 요청
18. 동부대로 2지하차도 램프구간 도로보수 요청
19. 우수관 및 스틸그레이팅 파손 보수 요청

✓ 고충민원 주요 처리사례

마을 진입로 교통안전시설 설치(좌회전 허용) 재검토 요청

민원요지

서신면 백미리 ○○-○번지 마을 진입로의 **좌회전 불가**로 인해 주민들의 통행 불편이 극심하므로, 기 부결된 교통안전심의에 대한 **재검토**와 **중앙선 절선 및 신호등 설치**를 강력히 요청함.

☞ 상담내용

- 해당 도로는 15가구가 사용하는 유일한 진입로이나, 좌회전이 금지되어 있어 차량 진입 시 **약 5.7km (궁평항)를 우회**해야 하는 실정임.
- 지난 2025년 10월 경찰서 교통안전심의에서 한 차례 부결되었으나, 우회 구간인 궁평항 내에서도 회차(U-turn) 공간이 마땅치 않아 **현실적인 대안 마련**이 시급함을 피력함.
- 주민 불편 해소와 교통 편의를 위해 관할 부서(도로과)가 경찰서에 **재심의**를 요청해 줄 것을 건의함.

① 상담결과

- 담당 부서(안전건설국 도로과)는 민원인의 불편 사항에 적극 공감하여, 타당성 검토 후 관할 경찰서에 **교통안전시설 심의 재상정**을 요청함.
- 심의 결과 가결되어, 2025. 12. 15. 도로과로부터 조치 완료 공문을 수신함.
- 요청 사항인 중앙선 절선(좌회전 허용) 및 경보등 설치 **공사가 모두 완료**되어 주민들의 통행 불편 민원이 해소(종결)됨.



조치 후

✓ 고충민원 주요 처리사례

과속방지턱 설치 요청 및 도로 안전시설 개선 요청

민원요지

민원인은 △△면 □□3거리 인근 도로에 설치된 기존 착시형 방지턱의 기능 상실과 교통사고 위험을 지적하며, 보행자 통행 안전 확보를 위해 **횡단보도형 방지턱 2개소 설치**를 요청함.

☞ 상담내용

- △△면 □□3거리에서 ○○리 방향 약 500m 지점(특정 마트 앞) 도로는 현재 노란색과 흰색 사선의 **착시형 방지턱이 설치되어 있으나, 심각하게 퇴색**되어 차량 감속 효과가 없고 보행자 안전이 위협받고 있음.
- 해당 지역은 주거 밀집 지역임과 동시에 인근 공장 지대로 인해 **대형 화물차량과 출퇴근 차량의 왕래가 빈번**하여 교통사고가 자주 발생하는 구간임.
- 이에 민원인은 단순한 도색 보수로는 사고 예방에 한계가 있음을 강조하며, 주민들의 통행 안전을 위해 실질적인 감속 시설인 **횡단보도형 방지턱 2개소의 신규 설치**를 강력히 건의함.

① 상담결과

- 민원인의 요청사항을 경청한 후, 소관 부서인 도로관리과 도로구조물팀에 해당 도로의 위험성과 방지턱 교체의 필요성을 전달하여 **조속한 해결을 위한 협조**를 요청함.
- 민원인이 담당 부서와 구체적인 현장 상황을 논의할 수 있도록 담당 주무관과의 면담을 안내하고, 관련 부서로의 이관 조치를 통해 민원 처리를 종결함.



조치 완료

✓ 고충민원 주요 처리사례

육군 51사단 사격장 내 안전시설물 설치 요청 민원

민원요지

봉담읍 △△리 ○○번지 소재 육군 51사단 사격장 인근에 대규모 아파트 단지가 입주하였으나, 등산로와 인접한 사격장에 안전시설이 미비하여 **경고표지판 및 보호구조물 등 안전 대책 마련**을 요청함.

☞ 상담내용

- 1982년부터 운영 중인 봉담읍 △△리 ○○번지 소재 사격장은 사단 내 유일한 소총 실거리 사격장이나, 약 1km 거리에 4,000여 세대가 2024년 7월부터 입주하여 안전 우려가 제기됨.
- 해당 사격장은 태행산, 삼봉산과 연결된 시내산(270m)에 위치하여 다수의 등산로가 존재함에도 불구하고, 내부 방호벽이나 외부 경계 울타리 등 인명피해 방지를 위한 시설이 전무함을 지적함.
- 이에 따라 주민과 등산객의 안전을 위해 사격장 내외부에 **방호벽, 경계 울타리, 경고표지판** 등의 안전시설물을 조속히 설치해 줄 것을 강력히 요구함.

① 상담결과

- 화성시 산림휴양과는 주민 통행이 잦은 운동쉼터, 전망대, 갈림길 등 4개소에 위험 감소를 위한 임시 **현수막을 우선 설치함**.
- 육군 51사단은 조속한 시일 내에 **경고표지판을 설치하기로 협의함**.
- 향후 예산 확보 및 중기계획에 의거하여 **경계울타리, 방음·방호벽 등 영구적인 안전시설물을 설치할 예정임**에 따라 상담을 해소함.



조치 완료

✓ 고충민원 주요 처리사례

상가 앞 도로 중앙펜스 철거 요청

민원요지

오산동 △△번지 소재 건물 상가 운영자로, 인근 타 건물과 달리 해당 건물 앞 도로에만 중앙펜스가 설치되어 있어 차량 진출입에 어려움이 있으므로 이를 철거해 줄 것을 요청함.

☞ 상담내용

- 민원인은 주변(라스플로레스, 예미지 등) 상가 도로는 양방향 진출입이 가능하나, 본인 상가 앞은 펜스로 인해 **일방통행만 가능**하여 차량이 먼 거리를 우회(U-Turn)해야 함을 지적함.
- 이로 인해 상가를 찾는 고객들이 주차장 이용 시 큰 불편을 겪고 있으므로, 맞은편 공영주차장 사이 도로의 **중앙펜스**를 조속히 철거하여 불편을 해소해 줄 것을 건의함.

① 상담결과

- 당 부서인 교통건설과에 문의한 결과, 화성동탄경찰서 교통안전심의위원회 심의를 거쳐 2026년 상반기 중 중앙선 절선이 예정되어 있음을 확인함.
- 계획대로 절선 및 펜스 철거가 진행되면 차량 진출입 불편이 해소될 것임을 민원인에게 안내하고 상담을 종결함.

✓ 고충민원 주요 처리사례

◇◇고등학교 앞 보도 파손 보수 요청

민원요지

◇◇고등학교 주차장 진입로 앞 보도의 시멘트 바닥이 움푹 패여 있어, 보행자 안전사고 예방을 위해 조속한 보수 공사를 요청함.

☎ 상담내용

- 민원인은 해당 장소가 학생들과 주민들의 통행이 잦은 곳임에도 불구하고, 도보 시멘트 패임 현상으로 인해 **보행 중 걸려 넘어지는 사고**가 빈번함을 신고함.
- 특히 1년 전에는 아이가 넘어져 입술이 찢어지고 흉터가 남는 등 실제 인명 피해가 발생했음을 강조하며, 형식적인 답변이 아닌 **실질적인 현장 보수**를 요구함.
- 해당 지역은 **어린이보호구역**으로서 학생들의 통행 안전 확보가 시급하므로 담당 부서의 즉각적인 점검 및 조치를 건의함.

① 상담결과

- 소관 부서인 동탄출장소 교통건설과에서 현장을 확인한 결과, 민원이 제기된 반송동 ○○번지 일원의 **횡단보도 측구 파손**이 확인됨.
- 해당 구간에 대하여 **즉각적인 보수 조치**를 완료하여 보행자 통행 불편 및 안전사고 위험 요인을 제거함.
- 향후 동탄권 어린이보호구역 내 노후 횡단보도 측구에 대하여 지속적인 점검 및 보수를 실시할 예정임을 안내하고 민원을 해소함.



조치 전



조치 후

✓ 고충민원 주요 처리사례

하천 추락방지 안전펜스 파손 및 안전사고 우려 신고

민원요지

남양읍 ◇◇리 ○○번지 소재 지방하천의 **추락방지 안전펜스 파손**으로 인한 안전사고 우려 신고 및 즉각적인 보수를 요청함.

☎ 상담내용

- 해당 지역 지방하천에 설치된 안전펜스(가로 4m)가 불상의 충격으로 파손된 채 방치되어 있어 현장 위험성을 제기함.
- 도로와 하천 바닥의 **높이 차가 약 1.8m**에 달해, 보행자나 차량 추락 시 **대형 안전사고**로 이어질 수 있음을 강조하며 조속한 조치를 요구함.

① 상담결과

- 민원 내용을 청취한 후 국민안전신문고에 접수하여 공식적인 처리 절차를 진행함.
- 관할 경찰서(남양파출소)에 **사고예방 순찰활동 협조**를 구하고, 시청 **도로관리과**에 해당 사실을 통보함.
- 담당 부서를 통해 **즉각적인 보수 조치**가 이루어질 수 있도록 연계하여 상담을 종결함.



조치 전



조치 후

✓ 고충민원 주요 처리사례

교통신호체계 개선(비보호 좌회전) 요청

민원요지

우정읍 3.1만세로(조암농협~장안초등학교) 도로 확포장 공사 완료 구간의 비보호 좌회전 미허용으로 인한 통행 불편 해소 및 신호체계 개선을 요청함.

☞ 상담내용

- 해당 구간(약 700m) 내 신호등이 정상 운영 중이나, 맞은편 직진 및 **좌회전 통행량이 적음**에도 비보호 좌회전 표시가 없어 불필요한 신호 대기과 경제적·시간적 낭비가 발생.
- 운전자의 자율적인 양보와 배려 운전이 가능한 지역적 특성을 고려하여, 조속한 시일 내에 **비보호 좌회전**이 가능하도록 개선해 줄 것을 건의함.

① 상담결과

- 담당 부서(교통정책과) 검토 및 관할 경찰서 협의 결과, 해당 지점(조암리 ○○-○○)은 양방향 직진 시 **보행신호가 일부 중첩**되어 보행자 사고 우려가 큰 것으로 확인함.
- 현행 신호체계 유지 시에는 **비보호 좌회전 불가** 판정을 받았으며, 향후 **신호체계 변경**(양방향 직진→진입좌회전→진출좌회전→동시보행신호)이 선행되어야 설치가 타당하다는 결과를 안내함.

✓ 고충민원 주요 처리사례

기아자동차로 82호선 전면 도로포장 요청

민원요지

기아1차 아파트~조암 구간을 매일 운행하는 운전자로서, 국도82호선(봉화교차로~조암3거리)의 심각한 도로 파손으로 인한 차량 손상 우려 및 주행 불편을 호소하며 해당 구간의 전면 재포장을 요청함.

☞ 상담내용

- 민원인은 해당 도로를 매일 이용하고 있으나, 봉화교차로에서 조암3거리까지의 노면 상태가 울퉁불퉁하고 파임 현상이 심각하여 **차량이 망가질 정도의 충격**을 받고 있음을 지적함.
- 잦은 임시 보수보다는 주민들의 안전한 통행을 위해 파손된 구간 전체에 대한 **왕복 전면 포장 공사**를 조속한 시일 내에 시행해 줄 것을 강력히 요구함.

① 상담결과

- 담당 부서인 도로관리과 및 하수과에 확인한 결과, 동절기 공사 시 발생한 **땅 부풀림 현상**으로 인해 도로 다짐 공사에 어려움이 있어 마무리가 지연되었음을 설명함.
- 주민 불편을 최소화하기 위해 **가스관 공사 구간**(사곡4거리~조암3거리)은 **3월 말까지**, **하수관 공사 구간**은 **4월 말까지** 도로 복구 및 포장 조치를 완료하겠다고 안내한 후 민원을 종결함.

✓ 고충민원 주요 처리사례

마을진입로 피양지(차량 교행 공간) 설치 요청

민원요지

민원인은 △△읍 ○○리 마을진입로가 공장 밀집으로 통행량이 급증했으나 피양지가 없어, 교통사고 위험 및 통행 갈등이 심각하므로 조속한 설치를 요청함.

☞ 상담내용

- 해당 마을은 인근 지역 개발로 40여 개 공장이 소재하여 차량 통행이 매우 많으나, 도로 폭이 좁고 피양지가 없어 노약자 및 초보 운전자가 큰 어려움을 겪고 있음.
- 특히 농번기에는 대형 농기계와 출퇴근 차량, 화물차 간 교행 불가능으로 분쟁이 빈번하게 발생하고 있음을 지적함.
- 원활한 차량 흐름을 위해 ○○-○번지, △△-△번지와 인접한 구거를 활용하여 피양지 2개소 (L=10m, B=2.5~3.0m)를 설치해 줄 것을 건의함.

① 상담결과

- 최초 도로관리과에 요청되었으나 건설과로 이관되었으며, 최종적으로 △△읍에서 예산을 확보하여 주관하기로 결정됨.
- 피양지 1개소는 주민숙원사업으로, 나머지 1개소는 건설과 예산 재배정을 통해 진행하기로 협의를 완료함.
- 현재 2개소 모두 설계 진행 중이며, 2월 말에서 3월 초 사이에 공사를 발주할 예정임을 안내하고 민원을 종결함.

✓ 고충민원 주요 처리사례

경작로 내 무단 식재 수목 제거 요청

민원요지

우정읍 운평리 △△번지 및 한각리 △△번지 일원 농축산식품부 소유의 공부상 도로(폭 약 4.0m)에 무단으로 식재된 소나무로 인해 차량 및 농기계 통행이 불가능하므로, 이를 제거 또는 이식해 줄 것을 요청함.

☞ 상담내용

- 해당 도로는 과거부터 우마차와 대형 농기계 통행이 가능한 넓은 농로였으나, 4~5년 전부터 누군가 도로 부지에 소나무를 식재하여 현재 통행에 큰 어려움을 겪고 있음을 신고함.
- 민원인은 인근 국유재산(재정경제부 소유, 운평리 △△번지) 임대인이 도로 경계를 침범하여 나무를 심은 것으로 추정하며, 이로 인해 농업 경영에 막대한 지장이 초래되고 있음을 지적함.
- 이에 따라 협소해진 구간의 나무를 조속히 제거하여, 주민들과 농기계가 원활히 통행할 수 있도록 원상 복구해 줄 것을 강력히 건의함.

① 상담결과

- 담당 부서인 건설과 행정재산관리팀에서 현장 확인을 실시한 후, 해당 구역에 '국유지 내 무단점유 금지' 안내 간판을 설치함.
- 무단 식재 행위자를 특정하기 위해, 인접 필지(운평리 △△번지) 관리 기관인 한국자산관리공사(KAMCO)에 대부 계약 관련 자료 및 협조를 요청(2차 공문 발송)함.
- 현재 정확한 행위자 파악을 위해 조사 중에 있으며, 향후 행위자가 확인되는 대로 관련 행정 절차에 따라 조치할 예정임을 안내하고 민원을 종결함.

✓ 고충민원 주요 처리사례

도로변 방치 쓰레기 수거 및 조치 요청

민원요지

민원인은 △△면 ○○리 공장 인근 현황 도로에 불특정 다수가 투기한 쓰레기가 방치되어 있어, 미관 저해 및 악취 피해를 호소하며 조치를 요청함.

☞ 상담내용

- 민원인이 운영하는 공장 정면(△△면 ○○리 산△△-△ 일원) 현황 도로변에 쓰레기가 방치된 사실을 확인함.
- 불특정 다수가 마구 버린 쓰레기로 인해 주변 미관이 심각하게 훼손되고 썩은 냄새가 발생하는 등 환경 오염 문제를 지적함.

① 상담결과

- 담당 부서인 △△면 복지팀에서 현장을 확인한 후, 방치된 쓰레기를 즉시 수거 처리함.
- 재발 방지를 위해 "쓰레기 무단투기 절대금지" 현수막을 게첨하였으며, 조치 결과를 안내하고 민원을 종결함.



조치 전



조치 후

✓ 고충민원 주요 처리사례

인근 농지 성토 작업으로 인한 피해 방지 요구

민원요지

민원인은 △△면 ○○리 인접 농지의 성토 작업으로 인해 진입로 파손, 배수 불량, 경계 불분명 등 피해를 입고 있어, 영농에 차질이 없도록 시정조치 및 대책 마련을 요청함.

☞ 상담내용

- 민원인은 인접 토지(△△면 ○○리 ○○-○)에서 진행 중인 개발제한구역 내 성토 작업(답→전)으로 인해 본인 소유 농지(○○-○)의 **진입로와 구거가 파손**되었다고 주장함.
- 현재 사람의 통행이 불가능할 뿐만 아니라, 배수 파이프가 무단 제거되고 논두렁 경계가 불분명해지는 등 영농 활동에 심각한 지장이 초래됨을 호소함.
- 이에 성토 작업의 행위신고 내역 준수 여부를 확인하고, 배수 시설 정비 등 조속한 피해 방지 대책을 요구함.

① 상담결과

- 담당 부서(도시정책관)와 옴부즈만 위원들이 **두 차례 현장 확인(25.4.22. / 4.28.)**을 실시하여 배수로 미정비, 경계 불분명, 기존 배수관 무단 방치 사실을 명확히 확인함.
- 확인 결과를 토대로 담당 부서는 행위자에게 강력한 시정조치를 요구하였으며, **영농에 차질이 없도록** 조속히 조치할 것을 주문함.
- 다만, 민원 상담 과정에서 **사인 간의 권리관계**는 고충민원 제외 대상임을 안내하고, 행정 지도 권한 내에서 적극 처리함.

✓ 고충민원 주요 처리사례

보행 구간 보안등 설치 및 정비 요청

민원요지

민원인은 △△읍 ○○리 일대 보행 구간이 야간에 매우 어두워 안전사고가 우려되므로, 해당 부서의 신속한 **보안등 설치 및 정비**를 요청함.

☞ 상담내용

- 민원인은 △△읍 ○○리 ○○-○번지에서 ○○-○번지 사이의 보행로를 지날 때, 조명 시설 부족으로 시야 확보가 어려워 통행에 큰 불편을 겪고 있다고 호소함.
- 특히 늦은 시간대 귀가 시 **범죄 및 낙상 사고** 등 안전에 대한 불안감이 크므로, 현장 확인을 통해 **고장 난 시설의 보수**나 추가 조치가 시급함을 강조함.
- 주민들이 안심하고 다닐 수 있도록 관할 부서에서 빠른 점검을 실시하고, 밝고 안전한 보행 환경을 조성해 줄 것을 강력히 희망함.

① 상담결과

- 민원 내용을 접수한 즉시 소관 부서인 △△읍 건설팀으로 이첩하여, 긴급 현장 점검 및 정비를 요청함.
- 담당 부서의 현장 점검 결과, 해당 구간의 조도 개선이 필요함을 확인하고 **보안등 5개소**에 대한 전반적인 정비 작업을 실시함.
- 노후되거나 고장 난 **보안등기구 3대, 점멸기 3대, 케이블 30m**를 긴급 교체하였으며, 야간 점등 상태가 양호함을 최종 확인하고 민원을 종결함.



조치 중



조치 후

✓ 고충민원 주요 처리사례

포트홀 관리 현황 문의 및 도로 긴급 복구 요청

민원요지

향남읍 △△리 ○○-○번지 일대 도로의 심각한 포트홀 및 크랙으로 인한 통행 불편과 사고 위험을 우려하며, 이에 대한 긴급 복구 및 시의 관리 현황을 문의함.

☞ 상담내용

- 해당 도로는 **대형차 및 작업차량의 통행량**이 많은 구간으로, 도로 파손 위험이 상존하는 곳임을 지적함.
- 첨부된 현장 사진과 같이 도로 곳곳에 **포트홀과 균열이 심하게 발생**하여, 방치 시 차량 파손 및 안전사고의 원인이 될 수 있으므로 빠른 조치를 요구함.

① 상담결과

- 화성시는 **AI 솔루션(ARA장치)**이 장착된 공공버스·택시를 통해 도로 파손을 실시간 식별하고, **시민 제보와 병행**하여 신속 대응 체계를 운영 중임.
- 민원인이 신고한 향남읍 ○○-○번지 일대 도로는 현장 확인 후, 장마 기간이 지난 적정 시기에 보수 작업을 진행할 예정임을 안내함.



조치 전



조치 후

✓ 고충민원 주요 처리사례

교량 진입로 안전시설물 파손 신고 및 안전조치 요청

민원요지

마도면 △△리 ○○번지 소재 교량 진입로에 설치된 안전펜스 및 공사 안내 표지판이 파손되어 있어, 차량 사고 발생 시 추가적인 피해 위험이 크다며 조속한 안전 조치를 요청함.

☞ 상담내용

- 민원인은 교량 진입로의 안전 시설물이 파손된 채 방치되어 있어, 운전자의 시인성 확보가 어렵고 **대형 사고로 이어질 우려**가 있음을 지적함.
- 단순한 파손 복구를 넘어, 차량 통행의 안전을 확실히 담보할 수 있도록 **현장 점검** 및 실효성 있는 **시설물 보강**을 강력히 요구함.

① 상담결과

- 주무 부서인 마도면 산업팀에서 즉시 **현장을 방문**하여 파손된 시설물의 상태와 도로 여건을 확인함.
- 현장 점검 결과, 기존의 파손된 펜스와 표지판은 안전 확보에 미흡하다고 판단하여 **전면 철거**하고, 내구성이 뛰어난 **콘크리트 방호벽으로 교체** 시공함.
- 방호벽 설치를 통해 **교통사고 발생 및 추락 위험 요인을 제거**하였으며, 안전한 도로 환경이 조성됨에 따라 상담이 종결됨.



조치 전



조치 후

✓ 고충민원 주요 처리사례

여울공원 테니스장 휴게공간 및 급수시설 개선 요청

민원요지

여울공원 테니스장 내 그늘막(컨테이너)과 수도 시설이 장기간 폐쇄되어 폭염 속 이용객의 안전사고가 우려된다며, 이에 대한 조속한 개방 및 정상화를 요청함.

☞ 상담내용

- 과거 정수기와 휴게 공간으로 쓰이던 **컨테이너가 2년째 잠겨 있고**, 수도 시설마저 물이 나오지 않아 이용객들이 더위를 식힐 공간과 식수가 전무한 실정임을 토로함.
- 인근 반려견 놀이터는 음수대와 그늘막이 정상 운영되고 있음을 지적하며, 시민 편의를 외면하는 소극적 행정 처리에 대해 강력히 항의하고 즉각적인 조치를 요구함.

① 상담결과

- 해당 컨테이너는 현재 청소장비 보관 용도로 사용 중이나, 시민들의 불편 해소를 위해 **9월 중 휴게공간으로 리모델링 공사를 진행할 계획**임을 안내함. (8월은 예약 완료로 공사 불가)
- 단수된 **수전(수도) 시설** 또한 리모델링 공사와 병행하여 전면 정비할 예정이며, 시민들이 쾌적하게 시설을 이용할 수 있도록 **편의 환경을 개선**하겠다고 답변함.

✓ 고충민원 주요 처리사례

도로 무단 점유 불법 의류수거함 철거 요청

민원요지

병점동 ○○-○번지 일대에 무단 설치된 의류수거함이 도시가스 시설 인근에 위치하여 화재 위험이 크고, 관리 부실로 인한 미관 저해 문제가 심각하다며 조속한 철거를 요청함.

☞ 상담내용

- 해당 수거함은 **개인 사유지 및 도로를 침범**하여 설치되었으며, 바로 뒤편에 **도시가스 분배함**과 **대형 실외기가** 있어 화재 발생 시 대형 사고로 번질 위험이 큼.
- 특히 해당 구역은 흡연이 잦은 곳으로 **1개월 전 실제 화재**가 발생해 소방차가 출동한 이력이 있으며, 수거되지 않고 쌓여있는 의류들이 인화 물질이 될 수 있어 **안전상 시급한 조치**를 요구함.

① 상담결과

- 담당자가 현장을 확인하고 수거함에 기재된 관리자에게 연락하여 **자진 이동을 계고**하려 했으나 연결되지 않음.
- 이에 소관 부서인 동부 교통건설과로 사안을 이관하여, 관련 절차에 따라 **강제 철거 등 행정 조치**를 진행하도록 요청함.



조치 전



조치 후

✓ 고충민원 주요 처리사례

동부대로 2지하차도 램프구간 도로보수 요청

민원요지

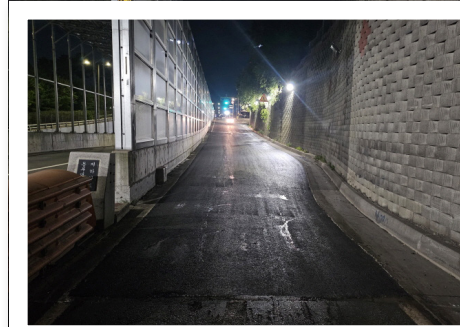
동부대로 지하차도에서 동탄 방향으로 진입하는 **램프 구간**의 **도로 파손(포트홀)** 상태가 심각하여 사고 위험이 높으므로, 현장 조사 및 **조속한 보수 조치**를 요청함.

☞ 상담내용

- 민원인은 오산시 거주자로 출퇴근 시 이용하는 동부대로 지하차도 출구(동탄 진입로)의 **도로 포장 상태 불량**을 지속적으로 체감함.
- 과거 포트홀로 인한 **차량 파손(범퍼 및 타이어) 피해 사례**가 있다며, 최근 심해진 도로 파손 상태에 대해 운행 중 극심한 불안감을 호소함.
- 시민들의 교통안전을 위해 파손이 심한 오르막길 구간에 대한 **현장 확인 및 긴급 보수 공사**를 강력히 건의함.

① 상담결과

- 동탄출장소 교통건설과 확인 결과, 민원 대상지는 **‘동부대로 도로 재포장 공사’** 구간에 포함되어 이미 **재포장 공사가 완료**되었음을 안내함.
- 동부대로 내 **파손이 심한 부분에 대해서는 우선적으로 공사**를 마쳐 통행 불편을 해소하였음을 설명함.
- 향후 해당 구간에 대해 지속적인 예찰을 실시하고, 파손 발생 시 긴급 보수를 통해 안전 확보에 만전을 기하겠다고 답변함.



조치 중



조치 후

✓ 고충민원 주요 처리사례

우수관 및 스틸그레이팅 파손 보수 요청

민원요지

- 화성시가 주관한 ‘서해마루 유스호스텔’ 건립 공사 중 중장비 진입으로 자신 소유의 우수관 및 스틸그레이팅이 파손되었으나, 준공 이후 시공사의 조치가 없음을 지적하며 피해 시설물의 원상복구와 책임 규명을 요청함.

☞ 상담내용

- 서신면 백미리 ○○번지 일대 공사 현장의 중장비 통행으로 기설치된 우수관 및 스틸그레이팅이 파손되었으나, 시공사는 준공 완료(2025. 5. 14.)를 이유로 민원 처리를 거부하는 상황임.
- 민원인은 미해결 민원이 존재함에도 준공 처리가 된 점에 대해 강하게 항의하며, 담당 공무원의 책임 있는 조치와 파손된 사유 재산의 복구를 촉구함.
- 담당 부서(공공건축과) 현장 확인 결과, 배수로 물 고임 및 시설물 파손이 확인되었으나 시공사를 통한 강제 이행이 현실적으로 어려운 실정임.

❗ 상담결과

- 시공사의 조치 불가 입장과 지속적인 민원 지연을 해결하기 위해, 안전건설국 도로관리과에 업무 협조를 요청함.
- 사유 재산 피해를 방지할 수 없어, 도로보수팀 주관으로 공사 잔액 등을 활용해 파손된 우수관 및 스틸그레이팅의 보수 공사를 직접 시행함.
- 부서 간 협업을 통해 장기 미해결 민원을 원상복구 조치하였으므로, 위원회 상정 및 의결을 거쳐 심의 해소(종결) 처리함.



옴부즈만 현장점검



공사 사진

제6장 부록



1. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례
2. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙
3. 화성시 시민옴부즈만 운영세칙

01 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2013.12.31 조례 제 895호
(일부개정) 2015.02.27 조례 제 981호
(일부개정) 2017.01.09 조례 제1186호
(일부개정) 2022.01.06 조례 제1866호
(일부개정) 2022.08.12 조례 제1945호
(일부개정) 2024.11.13 조례 제2319호

제1장 총칙

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

[전문개정 2022. 8. 12]

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다. (개정 2022. 8. 12)

1. “시민옴부즈만”(이하 “옴부즈만”이라 한다)이란 소속기관등에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 제3조에 따라 위촉된 자를 말한다.
2. “소속기관등”이란 화성시(이하 “시”라 한다) 본청 및 그 소속행정기관, 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관을 말한다.
3. “고충민원”이란 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.
4. “사회단체”란 영리가 아닌 공익활동을 수행하는 것을 주 목적으로 하는 법인 또는 단체를 말한다.
5. “신청인”이란 옴부즈만에 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.

제2장 옴부즈만의 구성 등

제3조(구성 등) ① 옴부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다. (개정 2017. 1. 9)

- ② 옴부즈만의 정수는 5명 이내로 하되, 위촉 시 성별을 고려하여야 한다. (개정 2015. 2. 27, 2017. 1. 9)

- ③ 옴부즈만은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 시장이 위촉한다. (개정 2022. 1. 6)
1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있었던 자
 3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
 4. 5급 또는 5급상당 이상 공무원의 직에서 4년 이상 동일한 분야의 실무경력이 있는 자
 5. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
 6. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 사회단체로부터 추천을 받은 자
- ④ 시장은 제3항에 따라 옴부즈만을 위촉하고자 할 때에는 화성시의회(이하 “의회”라 한다)의 동의를 받아야 한다.

제4조(옴부즈만의 결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 옴부즈만이 될 수 없다 (개정 2017. 1. 9)

1. 대한민국 국민이 아닌 자
 2. 「지방공무원법」제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 자
 3. 정당의 당원
 4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 자
- ② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직된다. (신설 2017. 1. 9)

제5조(임기 및 신분보장) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다. (개정 2015. 2. 27)

- ② 옴부즈만이 궐위된 때에는 시장은 지체 없이 새로운 옴부즈만을 의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시 된다.
- ③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 위촉해제되지 아니한다.
1. 제4조의 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
 2. 제11조에 따른 겸직금지의무에 위반한 때
 3. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때

제6조(직무) 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다. 옴부즈만이 다수인 경우에는 각기관할을 정한 범위에서 독립적으로 직무를 수행한다. (개정 2022. 1. 6)

1. 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 민원(고충민원 및 불합리한 제도의 개선 등을 포함)에 대한 조사·처리

2. 시장 또는 의회가 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
- [전문개정 2017. 1. 9]

제7조(옴부즈만의 책무) ① 옴부즈만은 고충민원의 처리에 있어 공정하고도 적절하게 그직무를 수행하여야 한다.

- ② 옴부즈만은 그 직무수행에 있어서 시와 유기적인 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행에 노력하여야 한다.
- ③ 옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적을 위하여 이용하여서는 아니 된다.

제8조(대표옴부즈만) ① 옴부즈만이 다수인 경우에 대표옴부즈만과 부대표옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선으로 선출하며, 대표옴부즈만은 옴부즈만을 대표한다.

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

[전문개정 2017. 1. 9]

제9조(회의) ① 회의는 매주 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 경우에는 개최하지 아니하며, 대표옴부즈만이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다. 다만, 재적 옴부즈만이 1명일 경우에는 개최하지 아니한다.

- ② 회의는 다음 사항을 심의·의결한다. (개정 2017. 1. 9)
 1. 의견표명, 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
 2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
 3. 그 밖에 대표옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항
- ③ 회의의 심의·의결은 재적옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 출석옴부즈만이 2명일 경우에는 전원 찬성으로 의결한다.

제10조(직무 관할) 옴부즈만이 제6조의 직무를 수행할 수 있는 대상기관은 다음과 같다.

1. 시 본청 및 그 소속행정기관
2. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관

제11조(겸직금지) 옴부즈만은 재직 중 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제17조 각 호의 직을 겸할 수 없다.

제11조의2(제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 당해 사안에 관하여 당사자이거나 공동 권리자 또는 공동의무자인 경우
 2. 옴부즈만이 당해 사안의 신청인과 친족 관계에 있거나 있었던 경우
 3. 옴부즈만이 당해 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
 4. 옴부즈만이 되기 전에 당해 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
 5. 옴부즈만이 당해 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여한 경우
- ② 옴부즈만 심의·의결의 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에는 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만은 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제12조(옴부즈만추천위원회 구성·운영) ① 시장은 옴부즈만의 선임을 위하여 화성시 옴부즈만 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

- ② 추천위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함하여 7명 이내로 구성하며, 추천위원회의 위원장은 옴부즈만 담당 부시장이 되고, 부위원장은 옴부즈만 담당 부서장이 된다. (개정 2017. 1. 9, 2024. 11. 13)
- ③ 시장은 의회 의장으로부터 추천을 받은 의회 의원 2명을 포함하여 다음 각 호의 자를 위촉하되 성별을 고려하여야 하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산한다.
 1. 지역에 거주하는 자로 변호사협회 등의 추천을 받은 변호사
 2. 지역 대학의 총장 또는 학장으로부터 추천을 받은 교수
 3. 지역의 사회단체로부터 추천을 받은 자
- ④ 추천위원회 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 옴부즈만 추천 대상자를 의결하며, 복수로 추천도 가능하다.
- ⑤ 추천위원회 위원에 대하여는 위원으로 활동하는데 필요한 수당 등 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제13조(옴부즈만 상호간의 관계) 옴부즈만은 직무범위를 각기 달리하여 상호 독립하여 직무를 수행하되, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우에는 정당한 사유가 없는 한 이에 협조하여야 한다.

제14조(자문기구) ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문기구를 둘 수 있다.

- ② 제1항에 따라 업무수행을 위해 자문을 받은 경우에는 해당 자문위원에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제15조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 자는 직무수행과 관련하여 알게된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제16조(벌칙적용에 있어서 공무원 의제) 옴부즈만은 직무와 관련하여 「형법」 및 그 밖의 법률에 따른 벌칙의 적용에 있어서 이를 공무원으로 본다.

제3장 고충민원의 처리

제17조(고충민원의 신청과 접수) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 옴부즈만에 고충민원을 신청할 수 있다.

② 옴부즈만에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 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. 소송 및 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 신청인과의 관계
5. 대표자가 선정된 경우 그 대표자의 인적사항

③ 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.

제18조(고충민원의 이송 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원 중에서 관계 소속기관등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 관계 소속기관등에 이송할 수 있다. 이 경우 관계 소속기관등의 장은 그 처리결과를 옴부즈만과 신청인에게 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.

제19조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원이 접수된 경우에는 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 조사·처리하여야 한다. 다만 부득이한 사유로 기간 내에 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. 제22조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우

3. 신청인이 구체적 증거나 사실을 제시하지 않고 일방적인 주장만 할 경우
4. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

제20조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제19조에 따라 조사를 함에 있어서 필요한 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관계 소속기관등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
2. 관계 소속기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소와 시설 등에 대한 실지조사
4. 감정의 의뢰

② 옴부즈만이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

③ 관계 소속기관등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조 하여야 한다.

제21조 삭제 (2017. 1. 9)

제22조(고충민원의 각하 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다. (개정 2017. 1. 9)

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. 제10조에서 정한 직무 관할의 범위에서 벗어나는 사항
 6. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 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 관하여 안내할 수 있다.

제23조(합의권고 및 조정) 옴부즈만은 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 합의를 권고하거나 조정을 할 수 있다.

제24조(시정의 권고와 의견표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 관계 소속기관등의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 소속기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 관계 소속기관등의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 소속기관등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제25조(제도개선의 권고와 의견표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 및 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 제도개선에 대한 의견을 표명할 수 있다.

제26조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제24조 또는 제25조에 따라 관계 소속기관등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 그 소속기관등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

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

제27조(결정의 통지) 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 소속기관등의 장에게 통지하여야 한다.

제28조(처리결과와 통보 등) ① 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 소속기관등의 장은 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에 통보하여야 하며, 그 권고 또는 의견내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 첨부하여 통보하여야 한다.

- ② 옴부즈만은 제1항에 따른 관계 소속기관등의 장으로부터 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.

제29조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제30조(권고 등 이행실태의 확인과 점검) 옴부즈만은 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인하고 점검할 수 있다.

제31조(운영상황의 보고와 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. (개정 2017. 1. 9, 2022. 1. 6)

- ② 옴부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 의회에 특별 보고를 할 수 있다.

제32조(국민권익위원회와의 관계) ① 고충민원을 처리하는데 있어서 옴부즈만과 국민권익위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 상호간 이에 협조하여야 한다.

- ② 옴부즈만은 다수민원, 공공갈등 민원, 복합민원 또는 중앙차원의 법·정책·제도 등에 관한 사안 중 국민권익위원회의 협력이 필요하다고 인정되는 사안에 대해서는 국민권익위원회의 조력을 받을 수 있다.

제4장 사무국의 구성과 운영

제33조(사무국) ① 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다.

- ② 사무국에는 사무국장 1명을 두되, 사무국장은 대표옴부즈만이 겸직하고 사무국의 소관 사무를 관장한다.
- ③ 옴부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 시장에게 공무원의 파견을 요청할 수 있다.
- ④ 고충민원의 전문적 조사를 위해 예산의 범위에서 전문조사관을 둘 수 있다.
- ⑤ 시장은 제3항 및 제4항에 따라 파견 또는 채용된 자에 대하여 인사·처우 등에 있어서 우대조치를 강구하여야 한다.

제34조(운영지원) ① 시장은 옴부즈만의 활동과 사무국 운영 등에 필요한 경비를 예산의 범위에서 지원한다.

- ② 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원하여야 한다.

제35조(시행규칙) 이 조례 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 (2015. 2. 27 조례 제981호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 (2017. 1. 9 조례 제1186호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 (2022. 1. 6 조례 제1866호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 (2022. 8. 12 조례 제1945호)
이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 (2024. 11. 13 조례 제2319호, 행정기구 및 정원 조례)

제1조(시행일) 이 조례는 2025년 1월 1일부터 시행한다.

제2조 생략

제3조(다른 조례의 개정) ① 부터 ④9 까지 생략

⑤0 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제12조제2항 중 “부시장”을 “옴부즈만 담당 부시장”으로 한다.

51 부터 87 까지 생략

02 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

(제정) 2014.06.27 규칙 제393호
(일부개정) 2021.06.12 규칙 제647호

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

제2조(회의의 진행) ① 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제9조에 따른 회의는 대표옴부즈만이 소집하며, 그 의장이 된다.

② 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결의 순으로 진행하며, 회의의 진행에 필요한 간사의 사무는 파견 공무원이 수행한다.

③ 의안의 제안 설명은 조사에 참여한 옴부즈만이 한다.

④ 옴부즈만이 필요하다고 판단하는 경우에는 관계 소속기관등의 직원, 신청인 또는 이해관계인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

⑤ 회의내용에 관한 사항은 회의록으로 작성하고 비치하여야 하며, 고충민원의 심의를 의결한 경우에는 의결서를 작성하여야 한다.

제3조(의결서의 경정) ① 옴부즈만은 제2조제5항에 따른 의결서 작성 이후 명백히 잘못된 계산·표시, 그 밖에 이와 유사한 오류가 있는 것이 발견된 때에는 확인을 거쳐 경정할 수 있다.

② 제1항에 따라 의결서 경정이 있는 때에는 의결서의 원본에 경정된 사항을 첨부하여야 한다.

제4조(옴부즈만의 기피·회피) ① 조례 제11조의2제2항에 따라 기피신청을 하고자하는 경우에는 옴부즈만에게 신청하여야 한다.

② 제1항의 기피신청을 받은 옴부즈만은 지체 없이 기피신청에 대한 의견서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.

③ 제1항에 따른 기피신청에 대한 결정은 대표옴부즈만이 한다.

④ 옴부즈만이 조례 제11조의2제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 대표옴부즈만에게 신청하여야 한다.

제5조(자문위원회) ① 조례 제14조에 따라 자문기구로서 화성시 시민옴부즈만자문위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

- ② 위원회는 위원장을 포함한 20명 이내의 위원으로 구성한다.
- ③ 위원장은 대표옴부즈만이 되며, 위원은 행정에 관하여 전문적인 기술과 경험이 풍부한 자로 위촉하되, 어느 한 쪽 성(性)이 100분의 60 이상 넘지 않도록 노력하여야 한다.
- ④ 위원의 임기는 2년으로 하고, 1회에 한하여 연임할 수 있으며, 보궐 위원의 임기는 전임 위원 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 5명 이내의 소위원회를 운영할 수 있다.
- ⑧ 회의 내용에 관한 사항은 회의록을 작성하고 비치하여야 한다.
- ⑨ 위원으로 있거나 있었던 자는 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제6조(고충민원의 신청과 접수 등) ① 조례 제17조제2항에 따라 옴부즈만에 고충민원을 신청하려는 자는 별지 제1호서식의 고충민원신청서를 제출하여야 한다.

- ② 조례 제17조제2항 단서에 따라 구두로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수자가 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.
- ③ 옴부즈만이 고충민원을 접수한 때에는 별지 제2호서식의 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 별지 제3호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다.

제7조(신청서의 보완) ① 옴부즈만은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.
- ③ 옴부즈만은 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다.

제8조(신청의 취하) 신청인은 옴부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취할 수 있다.

제9조(반복 고충민원 등의 처리) ① 옴부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결 처리할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원에 대하여는 이를 종결 처리할 수 있다.

제10조(합의 권고 및 조정) ① 조례 제23조에 따른 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 별지 제4호서식의 합의서 또는 별지 제5호서식의 조정서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 옴부즈만이 이를 확인한다.

- ② 옴부즈만은 조정을 위하여 조정회의를 개최할 수 있으며, 조정회의는 옴부즈만이 주재한다.
- ③ 옴부즈만은 조정회의의 원활한 진행을 위하여 고충민원의 신청인과 관계 부서 등의 직원에게 출석을 요구할 수 있으며, 신청인의 요청이 있거나 효율적인 조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등으로 하여금 조정회의에 참석 및 의견진술을 요청할 수 있다.
- ④ 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 신청인 및 관계 소속기관등의 장에게 고충민원의 결정 내용을 따로 통지하지 아니할 수 있다.

제11조(권고 및 의견표명의 방법) ① 조례 제24조에 따른 시정의 권고와 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

- 1. 고충민원의 내용
 - 2. 시정의 권고 또는 의견표명의 내용
 - 3. 관계 소속기관등의 회신기한 등 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항
- ② 조례 제25조에 따른 제도개선의 권고와 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.
- 1. 관련 법령·제도·시책 등의 현황 및 문제점
 - 2. 제도개선의 권고 또는 의견표명의 내용
 - 3. 관계 소속기관등의 회신기한 등 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제12조(처리결과와 통보 등) ① 관계 소속기관등의 장은 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

- ② 관계 소속기관등의 장은 옴부즈만의 권고 또는 의견과 다른 방법으로 고충민원을 해소한 경우 또는 해소할 수 있는 경우에는 이를 옴부즈만에 통보하여야 한다.

제13조(이행실태의 확인과 점검을 위한 자료제출 요청 등) ① 옴부즈만은 조례 제30조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인과 점검을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 점검

대상이 되는 관계 소속기관등에 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 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 조치

② 제1항에 따른 요청을 받은 관계 소속기관등은 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제14조(운영상황의 보고 및 공표) 조례 제31조에 따른 옴부즈만 운영상황에는 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 아니한 사항
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제15조(사무국의 업무) ① 조례 제33조제1항에 따른 사무국은 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

② 옴부즈만 운영 사무의 효율적인 업무처리를 위하여 사무국장이 부재 또는 직무를 수행할 수 없을 때에는 다른 옴부즈만이 대행할 수 있다.

제16조(공무원 등의 파견) ① 조례 제33조제3항에 따라 파견을 요청받은 시장은 고충 민원의 처리에 적합한 공무원 또는 직원을 선발하여 파견하여야 한다.

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

제17조(활동비 지원) 옴부즈만에게 지급하는 활동비의 지급기준은 5급 상당 공무원 연봉의 50 퍼센트 수준으로 지급한다. (개정 2021. 6. 12)

제18조(공인) ① 옴부즈만 운영과 관련하여 발송하거나 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용한다.

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

제19조(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

제20조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제21조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 시장이 따로 정할 수 있다.

부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 (2021. 6. 12 규칙 제647호)

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

02 화성시 시민옴부즈만 운영세칙

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 세칙은 화성시 시민옴부즈만의 운영전반에 필요한 세부 사항을 규정함을 목적으로한다.

제2조(정의) 이 세칙에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “활동비”란 옴부즈만의 직무수행을 지원하기 위해 매월 지급하는 경비를 말한다.
2. “활동비월액”이란 활동비를 산정하기 위한 기초로써 5급 상당 공무원 평균 연봉의 2분의 1을 12로 나눈 금액을 말한다.
3. “활동기간”이란 옴부즈만이 위촉된 날부터 임기만료 또는 해촉된 날까지의 기간을 말한다.

제 2 장 근무 규정

제3조(기본자세) ① 옴부즈만은 주민 전체의 봉사자로서 직무를 민주적이고 능률적으로 수행하기 위하여 창의와 성실로써 맡은 바 책임을 다하여야 한다.
② 옴부즈만은 공과 사를 명백히 분별하고, 주민의 권리를 존중하며, 친절하고 신속·정확하게 모든 업무를 처리하여야 한다.

제4조(근무일 및 근무시간) ① 옴부즈만의 월 근무시간은 80시간으로 하며, 평일 근무를 원칙으로 한다.

- ② 옴부즈만의 1일 근무시간은「지방공무원 복무규정」제2조에 따른 공무원의 근무시간(09:00 ~ 18:00) 내에서 지정하며, 점심시간은 12시부터 13시까지로 한다.
- ③ 옴부즈만의 근무일 및 근무시간 지정은 고충민원 상담 및 처리에 차질이 없도록 대표옴부즈만이 별도로 정한다. 다만, 운영회의가 개최되는 월요일에는 합동근무를 원칙으로 한다.

제5조(근무상황부의 관리) ① 옴부즈만의 근무기록을 위하여 별지 제1호서식의 근무상황부를 개인별로 비치하여야 한다.

- ② 근무상황부는 사무국에서 관리한다.

제6조(신분증 제시) 옴부즈만은「화성시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제19조에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제12호서식의 신분증을 관계인에게 제시하여야 한다.

제7조(출장) ① 옴부즈만은 출장 중에는 해당 공무수행을 위하여 전력을 다하여야 하며, 사사로운 일을 위하여 시간을 소비하여서는 아니 된다.

- ② 옴부즈만 근무일(근무시간)에 다른 옴부즈만이 부재중인 경우 출장을 지양하고 고충민원 상담 및 처리에 주력해야 한다.
- ③ 옴부즈만이 관내·관외출장을 할 때에는 근무상황부에 기록한다.

제8조(서류보관 등) 옴부즈만은 퇴근하는 때에는 문서 및 물품을 잠금장치가 된 지정 서류함에 보관하여야 한다.

제9조(사무의 인계인수) ① 옴부즈만이 임기만료 또는 해촉으로 인하여 그 직무를 담당할 수 없게 된 경우에는 후임자에게 그 사무를 인계하여야 한다.

- ② 사무의 인계인수는「화성시 사무인계인수 규칙」을 준용한다.

제10조(연락체계의 유지) ① 옴부즈만은 근무시간이 아닌 때에도 항상 소재 파악이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.

- ② 옴부즈만의 연락체계 유지를 위하여 주소, 전화번호 등의 변경이 있을 때에는 이를 즉시 사무국에 알려야 한다.

제11조(대표옴부즈만 선임기간) 조례 제8조에 따라 호선된 대표 옴부즈만의 선임기간은 1년으로 한다.

제 3 장 고충민원의 처리

제12조(고충민원 상담과 신청) ① 옴부즈만은 고충민원 상담시 별지 제2호서식의 상담일지를 작성해야 한다.

- ② 고충민원 신청은 방문·우편·모사전송 또는 인터넷 등으로 신청할 수 있다.
- ③ 조례 제17조제2항 단서의 “서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.
 1. 신청인이 문맹이나 문서 이해능력의 부족 등으로 스스로 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우
 2. 신청인이 고령·질병·장애 등으로 인하여 직접 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우

제13조(다수인 관련 민원) “다수인”이란 5명 이상을 말한다. 다만, 다수인 관련 민원의 신청인은 연명부를 원본으로 제출하여야 한다.

제14조(고충민원의 접수) ① 고충민원을 접수한 때에는 그 순서에 따라 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 소관기관에 이송하고 그 사실을 신청인에게 통보하여야 한다.

② 신청인이 서로 다른 2 이상의 고충민원을 동시에 신청한 때에는 이를 고충민원별로 분할하여 접수할 수 있다. 이 경우 신청인에게 분할 접수 사실을 통보하여야 한다.

제15조(신청서의 보완) ① 옴부즈만은 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」(이하 “시행규칙”이라 한다) 제7조제1항 및 제2항에 따라 신청서의 보완을 요청할 경우에는 문서·구술·전화·모사전송 또는 인터넷으로 요청할 수 있다. 다만, 보완에 상당한 기간이 소요되거나 판단에 중대한 영향을 미치는 자료 등은 문서로 하여야 한다.

② 신청인이 2회에 걸쳐 보완을 하지 아니하여 시행규칙 제7조제3항에 따라 종결처리한 때에는 신청인에게 그 사실을 통보하여야 한다.

제16조(고충민원기록표) 고충민원을 접수한 옴부즈만은 민원내용을 신속히 파악하여 별지 제3호서식의 고충민원기록표를 작성해야 한다.

제17조(신청인의 권리) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사여부를 결정한 후에는 신청인에게 그 사실을 통보하여야 한다.

② 신청인이 요청하는 경우 옴부즈만은 민원의 조사에 대한 상황을 알려주어야 한다.

③ 고충민원에 대한 조사 후에 옴부즈만은 고충민원에 대한 처리결과를 신청인에게 통지하여야 한다.

제18조(신청의 취하) ① 옴부즈만은 시행규칙 제8조에 따라 신청인이 고충민원 신청을 취하하는 경우에는 별지 제4호서식의 고충민원 취하서를 제출하도록 하며 그 고충민원을 종결 처리하여야 한다. 다만, 신청인이 서면으로 취하할 수 없는 특별한 사정이 있다고 인정되는 경우에는 옴부즈만이 그 내용을 확인한 후 이를 기록으로 남겨 처리할 수 있다.

② 신청인이 고충민원을 취하하여 고충민원서류의 반환을 요청한 경우에는 이를 신청인에게 반환하여야 한다. 이 경우 그 사본을 고충민원기록표와 함께 편철하여야 한다.

제19조(처리의 원칙) ① 진행 중인 2 이상의 민원이 같은 내용일 경우 이를 병합하여 처리할 수 있다.

② 옴부즈만은 관계 행정기관 등이 고충민원 처리과정에 직접 참가하지 아니하는 경우에는 소속직원을 고충민원 업무 수행자로 지정하여 통보하도록 요청할 수 있다.

제20조(국민권익위원회와의 협조) 옴부즈만은 조례 제17조제1항에 따라 신청인이 국민권익

위원회와 옴부즈만에 동일한 고충민원을 신청한 사실을 안 즉시 국민권익위원회에 그 사실을 통보하고 당해 고충민원의 조사·처리방침을 협의하여야 한다.

제21조(조사의 종결 등) ① 조례 제19조제2항제4호에서 “옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우”란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 옴부즈만에서 각하한 민원을 그 사유의 해소없이 다시 제기한 경우
2. 옴부즈만에서 이미 처리한 민원과 동일한 민원이 다른 기관으로부터 이송·이첩된 경우
3. 신청인과 직접적 이해관계가 없는 경우
4. 법령의 해석이나 행정절차 등의 관한 질의
5. 조례 제2조제3호에 따른 고충민원에 해당하지 아니하는 경우

② 옴부즈만은 고충민원이 다음 각호의 어느 하나에 해당한다고 인정되는 경우에는 조사없이 종결하거나 그 민원사항에 대하여 안내할 수 있다.

1. 제1항 각 호에 해당되는 경우
2. 시행규칙 제7조제3항에 해당되는 경우
3. 시행규칙 제9조에 해당되는 경우

③ 옴부즈만은 제2항과 같이 처리할 경우 신청인에게 그 사실을 문서로 통지하여야 한다. 다만 제2항제3호의 경우에는 그러하지 아니할 수 있다.

제22조(처리기간의 연장) ① 조례 제19조제1항 단서에서 “부득이한 사유”라 함은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 조례 제20조제1항제4호에 따라 감정의 의뢰가 필요한 경우
2. 신청인이 처리기간의 연장을 요청한 경우
3. 그 밖에 처리기간의 연장이 불가피하다고 인정하는 경우

② 옴부즈만은 조례 제19조제1항에 따라 고충민원의 처리기간을 연장하고자 하는 경우에는 별지 제11호서식의 검토보고서를 작성하여 운영회의 심의 후 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 문서로 통지하여야 한다.

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

제23조(처리기간의 계산) 조례 제19조제1항에 따른 고충민원 처리기간의 계산은 「민원사무처리에 관한 법률」제6조의 규정에 따른다.

제24조(조사방법) ① 고충민원의 조사는 조례 제20조제1항의 각 호에 의하되, 당사자 주장내용, 사실관계 및 법률관계를 명확히 하는데 중점을 두고 실시해야 한다.

② 옴부즈만은 고충민원의 조사에 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관 등에게 고충민원 신청서의 사본을 송달하고 설명 또는 관련 자료·서류 등의 제출을 요구할 수 있다.

- ③ 옴부즈만은 제2항에 따라 설명 또는 자료제출을 요구받은 관계 행정기관 등이 설명 또는 자료제출을 지연하거나 불응하는 경우에는 고충민원의 신속한 처리를 위하여 독촉을 할 수 있다.
- ④ 조례 제20조제1항제4호에 따른 감정의 의뢰는 감정인 또는 감정기관, 감정기간, 감정의 목적 및 내용 등을 기재한 서면으로 하여야 한다.

제25조(출석조사) 옴부즈만은 조례 제20조제1항에 따른 출석 및 의견진술 등을 요구하는 경우에는 당사자의 성명, 요구의 취지, 출석일시와 장소 등을 미리 문서로 통지하여야 한다. 다만, 사안이 긴급하거나 그 밖에 부득이한 경우에는 전화로 할 수 있다.

- 제26조(실지조사)** ① 옴부즈만은 조례 제20조제1항에 따른 실지조사를 하거나 현지에서 신청인 등의 진술을 들을 경우에는 관계 행정기관 또는 신청인 등에 대하여 조사 또는 방문의 취지 내용·일시 장소 등을 미리 문서로 통지하여야 한다. 다만, 사안이 긴급하거나 그 밖에 부득이한 경우에는 전화로 할 수 있다.
- ② 옴부즈만이 관계 행정기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 진술 내용을 서면으로 작성하는 경우에는 진술자의 서명 또는 기명날인을 받아야 한다. 다만, 진술자가 서명 또는 기명날인을 거부하는 경우에는 그 사실 및 사유를 기재하여야 한다.

- 제27조(합의 및 조정)** ① 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대하여 당사자간 합의서가 제출되거나 관계 행정기관 등이 신청인의 민원을 사실상 수용한 경우에도 합의가 성립된 것으로 볼 수 있다.
- ② 옴부즈만은 시행규칙 제10조에 따른 합의서 또는 조정서를 작성할 경우에는 신청인과 관계 행정기관 등으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하고, 합의에 참여한 옴부즈만인 서명 또는 기명날인하여야 한다.
- ③ 옴부즈만은 합의 또는 조정이 성립된 사안에 대한 이행결과를 확인하고 사후관리카드에 입력하여야 한다.

제28조(조사결과 보고) 옴부즈만은 고충민원에 대한 필요한 조사를 완료한 후, 별지 제5호서식의 조사결과보고서를 작성한다.

- 제29조(결정의 통지 등)** ① 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 3일 이내에 신청인과 관계 행정기관에 이를 통지해야 한다.
- ② 처리결과 통지는 문서로 하며 신청인이 원할 경우 인터넷·팩스도 가능하다.
- ③ 옴부즈만은 결정내용이 권고 또는 의견표명인 경우 의견서를 첨부하여 통지해야 한다.

제30조(재심의) ① 관계 행정기관에서 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고

판단되는 특별한 사정을 통보하거나 재심의를 요청한 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 검토보고서를 작성한 후 운영회의에서 심의·의결한다.
- ③ 재심의 결정내용에 대하여 관계 소속기관에서 다시 재심의를 요구하는 경우 대표옴부즈만 결재로 중지·종결 처리한다.

- 제31조(처리결과 이행실태 사후관리)** ① 옴부즈만은 권고하거나 의견을 표명한 사안에 대하여 관계 행정기관에서 통보한 처리결과를 확인하고 사후관리카드에 이를 기재하여야 한다.
- ② 옴부즈만은 매월 처리결과 이행실태 확인·점검하고 필요시 이행촉구 등 사후관리에 철저를 기하여야 한다.

- 제32조(운영상황의 보고와 공표 등)** ① 옴부즈만은 조례 제31조제1항에 의거 매년 12월말까지의 고충민원 처리사항 및 운영결과를 집계하여 다음 연도 2월말까지 시장과 의회에 보고하여야 한다.
- ② 제1항에 따라 보고한 운영상황은 공고하여야 한다.

제 4 장 운영회의

제33조(운영회의 개최) 고충민원 조사여부 결정 및 결정사항 심의·의결을 위하여 운영회의를 매주 월요일에 개최한다.

- 제34조(조사여부 결정)** ① 고충민원을 접수한 후 7일 이내에 운영회의 심의를 거쳐 조사여부를 결정한다.
- ② 고충민원 내용이 운영세칙 제20조 제1항 내지 제2항 각호에 해당되는 경우 조사없이 종결처리하고 이를 신청인에게 문서로 통지한다.

- 제35조(주관 옴부즈만의 지정)** ① 조사심의를 필요한 고충민원에 대하여 이를 처리할 옴부즈만을 지정하여야 한다.
- ② 주관 옴부즈만은 지체없이 신청인에게 서면으로 옴부즈만의 소속·성명·연락처를 기재하고 조사실시를 통지해야 한다.

- 제36조(심의·의결)** ① 옴부즈만은 고충민원 조사결과에 대하여 결정사항을 심의·의결한다.
- ② 심의·의결 직후 별지 제6호서식의 의결서와 별지 제7호서식의 회의록에 의결에 참가한 옴부즈만의 서명 또는 날인을 받는다.
- ③ 옴부즈만은 심의·의결된 고충민원 결정사항을 신청인과 관계 행정기관에 별지 제8호 및 제9호 서식의 의결서를 통지해야 한다.

- ④ 옴부즈만은 재심의 사안에 대하여도 의결서를 작성하고 신청인과 관계 행정기관에 의결 내용을 통보해야 한다.

제 5 장 자문위원회

제37조(자문위원 위촉) 조례 시행규칙 제5조에 따라 자문위원으로 다음 각 호의 1에 해당하는 사람을 옴부즈만이 위촉한다.

1. 도시계획, 건축, 토목, 환경, 교통 등의 관련분야 대학교수
2. 도시계획, 건축, 토목, 환경, 교통 등의 관련분야 기술사 또는 건축사 등으로 해당 직종에서 5년 이상 실무경험이 있는 자
3. 그 밖에 고충민원 처리 관련 전문지식과 실무경험이 풍부하다고 옴부즈만이 인정하는 자

제38조(위촉해제) 옴부즈만은 다음 각 호 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우에는 자문위원을 위촉 해제할 수 있다.

1. 임기만료 또는 사임의사가 있는 경우
2. 자문위원회 참석 또는 개별자문 실적이 현저히 부진한 경우
3. 장기 치료를 요하는 질병 또는 품위손상 등의 사유로 직무를 수행하는데 부적당하다고 인정될 경우

제39조(회의소집) ① 조례 시행규칙 제5조 제6항에 의거 심의할 안건이 있는 경우 대표 옴부즈만이 회의를 소집한다.

- ② 회의를 소집하고자 하는 경우에는 회의 개최일 7일전까지 회의일시, 장소 및 안건을 각 위원에게 통지하여야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 부득이한 경우에는 그러하지 아니한다.

제40조(개별자문) 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 자문위원에게 개별자문을 받을 수 있다.

1. 특정 분야에 국한된 사항으로 자문위원회 개최가 불필요한 경우
2. 기타 위원장이 개별자문이 필요하다고 인정하는 경우

제41조(수당 등 지급) 자문위원회에 참석하거나 개별자문을 수행한 자문위원에 대해서는 예산의 범위 내에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제 6 장 사무국 운영지원

제42조(활동비 지급기준) ① 시행규칙 제17조 및 「화성시 시민옴부즈만 운영 세칙」 제2조 제2호의 “5급 상당 공무원 연봉”은 「공무원보수규정」 제35조에 따른 별표 33 중 5급(상당) 공무원 연봉한계액의 평균 금액의 2분의 1을 적용한다.

- ② 옴부즈만의 활동비는 활동비월액에 따라 지급하며, 월 실제 근무시간이 80시간 미만인 경우 별표1에 따른 산식에 의거 지급한다.

제43조(활동비 지급기관) 옴부즈만의 활동비는 화성시에서 지급한다.

제44조(활동비 지급방법) ① 옴부즈만의 활동비는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 요구불예금으로 지급하는 것을 원칙으로 한다.

- ② 활동비는 본인에게 직접 지급하되, 출장, 항해, 그 밖의 부득이한 사유로 본인에게 직접 지급할 수 없을 때에는 본인이 직접 지정하는 사람에게 지급할 수 있다.

제45조(활동비 지급일) ① 활동비의 지급일은 매월 5일로 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 화성시장(이하 “시장”이라 한다)의 승인을 받아 지급일을 달리 정할 수 있다.

- ② 지급일이 토요일이거나 공휴일이면 그 전 날 지급한다.

- ③ 위촉해제된 경우에는 제1항에도 불구하고 위촉해제일에 활동비를 지급할 수 있다.

제46조(관리대장) ① 시행규칙 제18조에 의거 관련 대장을 비치하여야 한다.

- ② 시행규칙 제19조에 의거 관련 대장을 비치하여야 한다.

제47조(사무결재의 기준) ① 옴부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 옴부즈만의 권한에 속하는 사무에 대한 결재기준은 별표2와 같다.

부칙

이 세칙은 옴부즈만 운영회의의 의결을 받은 날부터 시행한다.

[별표 1]

활동비 산식

※ 월 실제 근무시간이 80시간 미만인 경우

■ 활동비 월액 × (월 실제 근무시간 / 80 시간)

[별표 2]

사무결재 기준

단위사무	사무 처리내용	기안자		결재자
		주무관	주 관 시민 옴부즈만	사무국장 (대표 시민옴부즈만)
고충민원 처리	일반민원인 경우 관계 행정기관 이첩	○		○
			○	(1인결재)
	고충민원 신청의 보완 취하		○	(1인결재)
	조사가 불필요한 민원인 경우, 조사의 중지·종결 (각하, 이송, 이첩)	○		○
			○	(1인결재)
	조사실시 통지		○	(1인결재)
	출석 및 실지조사 관련 참석요청		○	(1인결재)
	처리기간 연장		○	(1인결재)
	이해당사자간 조정 또는 합의		○	(1인결재)
	필요시 자문위원회 개최		○	(1인결재)
	고충민원 기각		○	(1인결재)
	고충민원 조사결과 결정사항 통지 (시정권고, 의견표명, 제도개선 등)		○	(1인결재)
			○	(1인결재)
	재심의 결정사항 통지		○	(1인결재)
	처리결과 이행실태 관리	○		○
사무국 운영지원	감사의뢰		○	(1인결재)
	운영상황 보고서 작성		○	○
	옴부즈만 근무상황 관리	○		○
	사무국 운영에 관한 사항	○		○

※ 별지 서식은 생략