

2025년 행정옴부즈만위원회 운영보고



광주광역시
(감사위원회)

목 차

I. 개 관

1. 제도소개	2
2. 주요연혁	3
3. 위원 현황	4

II. 위원회 구성 · 운영

1. 구성 및 기능	6
2. 운영방법	8

III. 위원회 활동실적

1. 2025년 회의 개최현황	13
2. 주요내용	14
3. 고충민원 처리 현황	15

IV. 참고자료

1. 행정옴부즈만위원회 의결 내용	19
2. 관련법령(자치법규)	28

I. 개 관

1. 제도소개
2. 주요연혁
3. 위원 현황

□ 정 의

- 행정옴부즈만 : 광주광역시 및 그 소속기관에 대한 위법·부당한 행정처분이나 오랫동안 해소되지 않은 고충민원을 시민의 입장에서 객관적으로 판단·조사하고 해결하는 민원조사관

◆ 옴부즈만(Ombudsman) 제도

옴부즈만 제도는 행정기관의 결정이나 작위 또는 부작위로 인한 국민의 고충을 처리하는 사람으로서 행정청의 권력남용, 불공정한 권한 행사 또는 실정에 대항하여 국민을 보호하고, 행정기관의 업무가 국민에게 보다 개방되게 하며, 행정기관이 국민에 대한 책임성을 강화시키는 역할을 담당하는 제도로써 1809년 스웨덴을 시작으로 영국, 프랑스, 독일, 미국, 캐나다, 일본 등 100여개 국가에서 운영하고 있음

* 옴부즈만은 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해주는 대리인(agent)라는 의미

□ 도입배경

- 광주광역시는 불합리한 행정제도를 개선하고 고충 민원을 해결함으로써 시민 권익을 보호하고 행정의 신뢰도와 공정성 제고를 위해 2021년 7월 23일 「광주광역시 행정옴부즈만 구성 및 운영조례」를 제정하고 2022년 1월 6일 행정옴부즈만을 위촉·운영함

2021	04.27. 행정옴부즈만위원회 구성 및 운영조례 제정계획 수립
	07.23. 광주광역시 행정옴부즈만위원회 구성 및 운영조례 제정
	11.26. 행정옴부즈만위원회 구성계획 수립
2022	01.06. 광주광역시 행정옴부즈만 구성·운영
	01.14. 행정옴부즈만위원회 구성 및 운영조례 시행규칙 제정
	11.03. 국민권익위원회 고충처리위원회 역량강화 교육 참석
2023	05.03. 시민고충처리위원회 역량강화 교육 참석
	11.05. 권익위원회 전국협의회 참석
2024	05.03. 국민권익위원회 시민고충처리위원회 역량강화 교육 참석
	06.21. 권익위원회 전국협의회 참석
	12.12. 호남권 시민고충처리위원회 협의회 참석
2025	09.11. 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석
	11.13. 호남권 시민고충처리위원회 협의회 참석
	12.17. 시민고충처리위원회 역량강화 교육 참석

3

위원 현황



- 성 명: 양 승 규(1955년생)
- 학 력: 전남대학교 법학과
- 경 력
 - 現 광주광역시 감사위원회위원
 - 前 광주광역시 서·북·광산경찰서장

상임(공모)



- 성 명: 박 남 균(1962년생)
- 학 력: 호남대학교 토목환경공학과(석사)
- 경 력
 - 現 광주광역시 상수도사업본부 용연정수사업소장
 - 前 광주광역시 상수도사업본부 시설관리소장

시 추천



- 성 명: 신 광 식(1965년생)
- 학 력: 전남대학교 법학과
- 경 력
 - 現 신광식법률사무소 변호사
 - 現 광주광역시 자치경찰위원회위원

시 추천



- 성 명: 김 은 규(1956년생)
- 학 력: 조선대학교(화학공학 학사)
- 경 력
 - 前 광주광역시 서구 주민생활, 복지환경국장
 - 前 광주광역시 인사, 조직, 도로, 버스행정담당

시의회 추천



- 성 명: 심 상 봉(1957년생)
- 학 력: 조선대학교(건축학사)
- 경 력
 - 現 광주대학교 건축공학과 겸임교수
 - 前 광주건축사회 회장

시의회 추천



- 성 명: 김 해 룡(1955년생)
- 학 력: 전남대학교 대학원(행정학 석사)
- 경 력
 - 現 광주서구화정동 주민자치위원
 - 前 광주광역시청공무원(서기관)

시민사회
단체추천

- 성 명: 양 금 숙(1957년생)
- 학 력: 조선대학교 대학원(경영학 박사)
- 경 력
 - 現 양금숙 세무회계사 사무소
 - 現 광주시민사회단체총연합 상임공동대표

시민사회
단체추천

Ⅱ. 위원회 구성·운영

1. 구성 및 기능
2. 운영방법

□ 개 요

□ 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 ~ 제38조
- 「광주광역시 행정옴부즈만위원회 구성 및 운영 조례」

□ 위원회 구성

- (출범) 2022. 1. 6. ~
- (구성) 7명 (상임 1, 비상임 6)
 - 상임옴부즈만(위원장), 위원회 사무 총괄
 - 자격요건을 갖춘 자 중에 의회의 동의를 받아 시장이 임명(위촉)
- (회의) 월 1회 정례회 원칙, 필요시 임시회 소집
- (임기) 4년, 단임 (2022. 1. 6. ~ 2026. 1. 5.)

< 옴부즈만 자격요건 >

- ◆ 대학·공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
 - ◆ 판사·검사·변호사, 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
 - ◆ 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 가지고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
 - ◆ 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
- ※ (결격사유) 지방공무원 임용 결격사유에 해당하는 사람, 정당에 입당한 당원, 공직선거법에 실시하는 선거에 후보로 등록된 사람

□ 기 능

- 고충민원의 조사와 처리
- 위원회 스스로 발의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
- 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명, 제도 개선 권고 등
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등
- 위원회에서 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
- 위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
- 위원회의 활동과 관련한 법인·단체 또는 개인과의 협력 및 지원
- 그 밖에 위원회에서 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

□ 업무체계

사 무 국	■ 고충민원 접수 ■ ombudsman위원회 조사·운영 등 지원
상임ombudsman	■ 고충민원 상담 및 안내 ■ 자체조사 처리 및 민원회신 등 결정·통보 ■ 위원회 상정 안건 검토 및 회의 주관
ombudsman위원회	■ 위원회 상정 안건 심의·결정 - 고충민원의 합의·조정, 시정권고, 의견표명, 제도개선 권고 등 ■ 고충민원 결과 및 행정제도 개선 실태조사·평가 ■ ombudsman 활동 교육 및 홍보

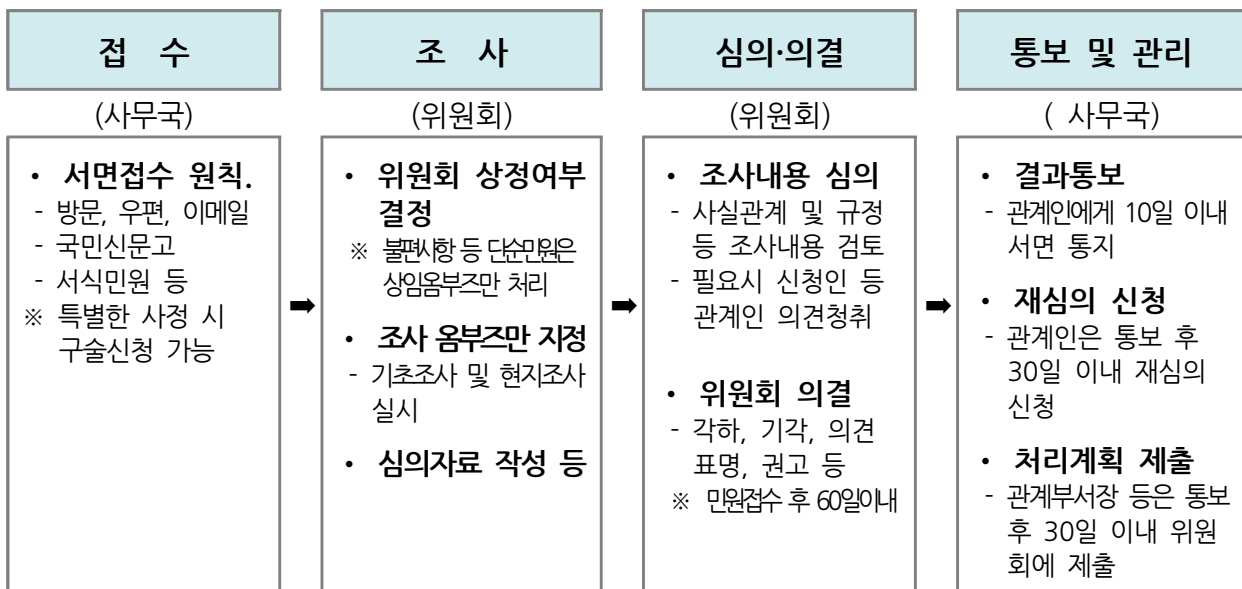
□ 고충민원 대상

「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조

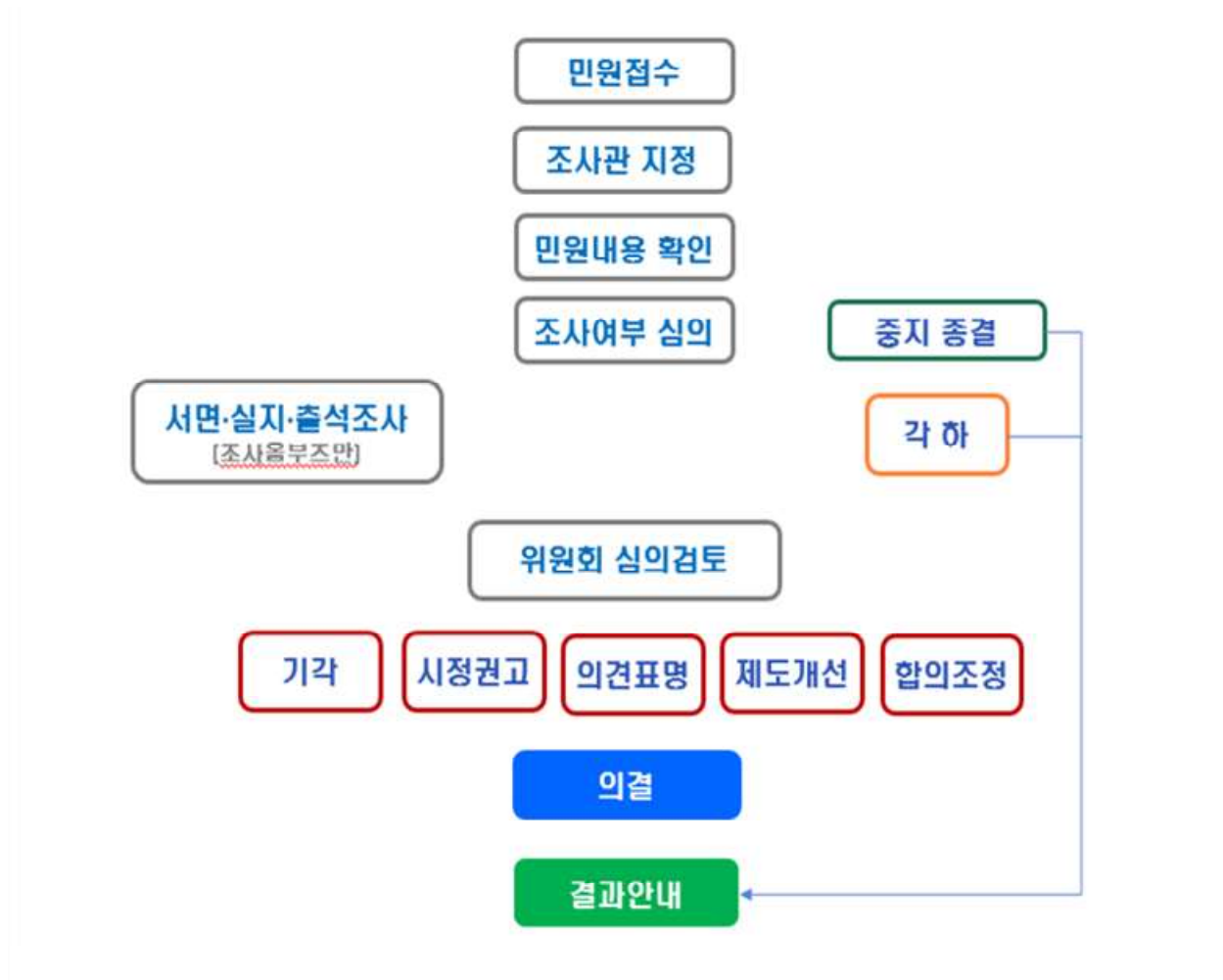
행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

- 공동 이해관계인이 다수인 민원, 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 민원, 시민 안전을 위협하거나 재산권 침해가 심하다고 판단되는 민원
- 빈발·반복적이고 불합리한 법령과 행정규칙에서 유발된 민원
- 감사위원회에 2회 이상 민원 제기·회신한 민원 중 위원회에 상정이 필요하다고 판단된 민원
- 상급기관(권익위, 감사원, 행안부 등)에서 이송한 민원 중 사무국에서 판단하여 채택된 민원
- 기타 위원회(사무국 포함)에서 판단하여 채택한 고충민원 등

□ 민원 처리절차



□ 민원처리 체계도



□ 조사 대상기관

- 시 본청, 직속기관, 사업소, 광주경제자유구역청
- 시에서 자치구 위임한 사무의 경우 자치구 본청 및 소속기관
- 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 시에서 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관

☐ 조사 예외

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 수사 및 형 집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항이거나 감사원이 처분을 요구한 사항
- 사인간의 권리관계·개인의 사생활에 관한 사항, 기관의 소속 직원에 대한 인사행정 행위에 관한 사항, 관할권이 벗어나는 사항
- 그 밖에 위원회가 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

☐ 민원처리 기간

- 접수일로부터 60일 이내 처리, 보완 등이 필요하다고 인정되는 경우에는 그 기간을 30일 이내 연장

☐ 의결 및 사후조치

☐ 의결

- 재적위원 과반수 출석 개의, 출석위원 과반수 찬성으로 의결

☐ 결정통지

- 의결된 날부터 10일 이내에 서면으로 신청인과 관계 부서의 장 등 관계인에게 통지

□ 재심의

- 관계기관 등의 장은 위원회의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보하여야 하며, 이 경우 위원회는 해당 사안을 재심의 할 수 있음
- 재심의 요청 이유 인정하는 경우 재조사 결과에 따라 재심의여부를 결정하여 위원회 회의에 부치거나 신청인, 관계 부서의 장 등 관계인에게 조사 결과 통지

□ 처리계획 통지

- 관계기관 등의 장은 위원회의 의견표명 등 결정통지를 접수받은 날로부터 30일 이내에 처리계획 제출
- 위원회는 신청인에게 통지

□ 결과공개

- 회의는 비공개 원칙, 다만, 위원회에서 의결한 경우는 공개
- 의결 결과는 공개

다만, 「민원 처리에 관한 법률」 제7조 및 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조 제1항 각호에 따른 공개 사항과 공개될 경우 회의의 의사 결정 또는 감사·조사·업무수행에 현저한 지장을 초래할 우려가 있다고 인정되어 위원회에서 비공개하도록 의결한 경우는 비공개

Ⅲ. 위원회 활동실적

1. 2025년 회의개최 현황
2. 주요내용
3. 고충민원 처리 현황

1

2025년 회의개최 현황 (총 12회/정례회 9, 소회의 3)

연번	개최일	안 건	비고
1	01-20	2025년 행정옴부즈만위원회 운영계획안	본회의
2	02-24	도시철도2호선 건설관련 민원처리계획(안) 도로임시조명시설관리제도개선처리계획(안)	본회의
3	03-24	도시철도 2호선 건설관련 민원처리 조사내용 보고 도로임시조명시설관리제도개선처리결정(안)	본회의
4	04-02	도시철도 2호선 건설관련 민원처리 현장 조사	소회의
5	04-28	도시철도 2호선 건설관련 민원처리 조사내용 보고	본회의
6	05-26	불법주정차 단속 CCTV 운영기준 개선요구 처리계획안	본회의
7	06-23	도시철도 2호선 건설관련 민원처리계획(안)	소회의
8	06-30	도시철도2호선 건설관련 민원해소방안 결정(안) 불법주정차단속CCTV운영기준개선조사내용보고	본회의
9	07-28	불법주정차 단속 CCTV 운영기준 개선 결정(안)	본회의
10	08-25	공공체육시설 사용료 감면기준 개선요구 처리계획(안)	본회의
11	12-10	공공체육시설 사용료 감면기준 개선 조사내용 보고	소회의
12	12-22	공공체육시설 사용료 감면기준 개선 결정	본회의

2

주요내용

연번	민원명	주요내용 및 처리결과
1	도시철도 2호선 건설공사 관련 민원 해소방안 (위원회 자체발굴)	○도시철도 2호선 건설공사 추진 시 다수의 민원이 발생하며 공사구간 인근 노후주택의 경우 지반침하, 균열 등의 피해가 발생이 예상되므로 보상 및 민원예방을 위한 방안 마련이 필요하다는 신청인의 주장은 이유 있으므로 “민원해소 전문가 기술지원 제도”를 지속 운영하고, 제도 홍보할 것을 의견표명 ⇒ (도시철도건설본부) 의견(일부)수용
2	광주광역시 도로 임시조명 시설 관리제도 개선 (위원회 자체발굴)	○도로기능 유지를 위해 사업시행자가 임시 설치한 임시조명시설에 대해 본조명 시설 원상복구 시까지 유지·관리의무를 부여하도록 「시 도로전기시설물 설치 및 관리규정」 개정할 것을 의견표명 ⇒ (도로과) 의견수용
3	불법주정차 단속 CCTV 운영기준 개선 (위원회 자체발굴)	○불법주정차 단속 CCTV 운영시간, 기준은 탄력적으로 설정하되, 민원예방 및 단속행정 신뢰성 확보를 위해 CCTV 운영시간, 촬영범위(구간) 등이 기재된 운영정보 안내판 현행화할 것을 의견표명 ⇒ (자치구 교통지도부서) 의견수용
4	공공체육시설 이용료 감면 기준 개선 (위원회 자체발굴)	○소유자별로 다르게 규정되어 있는 관내 공공체육시설 이용료 감면 기준을 일원화 필요할 것을 의견표명 ⇒ (시, 자치구 체육시설부서) 의견수용

3

고충민원 처리 현황

□ 민원처리 현황

○ 연도별 민원처리 현황

(단위 : 건)

2022			2023			2024			2025		
소계	위원회 심의	전결 처리	소계	위원회 심의	전결 처리	소계	위원회 심의	전결 처리	소계	위원회 심의	전결 처리
162	11	151	296	9	287	125	5	120	186	4	182

○ 연도별 읍부즈만위원회 심의결과 및 수용현황

(단위 : 건)

구 분	계	심의결과			수용현황		비고
		의견표명	감사의뢰	각하	의견수용	불수용	
2025	4	4	-	-	4	-	
2024	5	4	-	1	4	-	
2023	9	5	-	4	5	-	
2022	11	3	1	7	3	1	

○ 2025년 상임읍부즈만 전결처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	처리구분		비고
		처리완료	기타 종결처리*	
합계	182	139	43	
국민신문고	141	106	35	
서식민원	24	20	4	
청렴포털	17	13	4	

* (기타 종결처리) 수사재판사항, 반복민원종결, 취하, 이송 등 / 진행중

□ 주요 전결처리 사항

연번	민원요지	회신요지
1	적법한 확인절차 없이 상수도 사용자 변경	요금 업무처리 지침 상 분리고지 이후 절차가 명확하지 아니하여 상수도본부에 관련 지침 개정 요청함
2	직인 누락하여 발송한 ○○구 직원 징계요청	공무원 징계사유에는 해당되지 않으나, 향후 동일사안 발생방지를 위해 해당부서에 주의를 요구함
3	감사담당 공무원이 법 규정을 위반하여 처리하였을 경우 처리절차	광역자치단체의 지도·감독권한이 있는 행정안전부에 징계 및 재감사 요청에 대해 문의하도록 안내함.
4	공동 규격으로 재작성 요청 등 공정한 입찰이 되도록 진정 민원	공정한 규격 검토를 위하여 심의위원회를 구성고, 일부 불수용 의견에 대하여 재검토 요청함.
5	시내버스 운행중 사고 철저한 조사	너트풀림으로 인한 사고임을 확인함. 과태료 부과는 복구청 소관사무임을 안내함.
6	가로수사업 승인신고서 접수절차의 적법성 조사 요구	절차를 준수하지 않은 기관에 향후 재발방지를 위한 '주의'촉구함.
7	도로 점용 적법여부 문의	위법·부당한 사실을 발견하지 못하였음을 안내함.
8	○○청 도로점용 허가 부적정	관련자에 대해 신분상 조치한 사실이 있음을 안내함.
9	지하철 2호선 공사로 인한 건물 균열 피해 및 소극행정 조사 요청	지하안전법에 따라 지하안전평가서를 작성, 공사 시행중. 현재 계측치가 안전범위 내에 있음.
10	확정일자 업무소홀 공무원 징계요청	○○청 감사담당관실에서 행정상 주의 및 향후 재발방지를 위한 교육을 실시함.
11	법령 위반사항 관리감독 소홀 광산구청 감사담당관에 대한 감사 요청	위반사항을 발견하지 못함.
12	법령 미준수 사항 광산구청 감사계획에 반영 요청	향후 시 연간감사계획에 맞춰 ○○구청의 업무전반에 대한 감사를 실시할 계획임
13	광주온(ON) 설문조사 실시 공무원 정치적 중립 위반여부 조사	정치 행위로 보기에는 어려움. 정치적 편향성이 느껴질 수 있는 사안에 대해서는 주의토록 담당부서에 통보하였음.
14	○○대로 과일 노점상 단속요청	○○청에서 계도 위주 점검을 실시하고 있음.
15	주택가 노상적치물 단속 관련 답변 문의 및 주차불편 해소방안 마련	도로 적치물에 대한 지속적인 현장 확인 및 주민 홍보를 추진 중임.
16	민원의 반복적 이송 및 감사회피	「민원처리에 관한 법률」에 따라 현재 동구 감사부서에서 답변을 검토중임.
17	건축물분양법 위반행위(분양사업자가 계약 체결 전 청약금 수령) 신고	계약금을 반드시 일시에 전액 수령해야 한다는 제한 규정은 명시되어 있지 않음.
18	도로 무단점용 강제철거 편파행정 조사 요청	인근의 다른 무단적치물에 대해서도 동일하게 단속한 사실이 확인됨.

연번	민원요지	회신요지
19	조합원 자격이 없는 자에게 출자금 납입 행정명령 적법여부 조사	주무관청이 잔여 출자금 납부 시정명령 처분이 위법하다고 보기는 어려움.
20	미지급된 통상임금 정산(차액)분 지급 요구	소송에 참여하지 않은 민원인에 대하여 통상임금 지급 의무가 있다고 보기 어려움.
21	민원을 기한 내에 처리하지 아니한 담당 공무원에 대한 조치 요청	중간답변 형식으로 처리기간 연장을 알린것만으로 민원인의 동의를 받았다고 보기 어려움. 담당 공무원 '주의'촉구함.
22	사회적기업이 구매실적 인정 부적정	사회적기업제품 구매실적은 시스템상 자동추출되는 방식으로 입력하고 있어 정확한 확인이 어려움.
23	노점상 단속요청 민원의 반복민원 종결처리 문제제기	○○청에서는 안전 등을 고려하여 말바우 시장 일대 지도중심의 현장활동을 수회 추진함.
24	아이폰 사용자도 광주버스 앱을 사용할 수 있도록 조치	IP를 확인할 수 없는 사용자에게 대하여 접속을 제한하는 것은 시스템 보안상 불가피한 조치임
25	불법구조변경 및 소음기준 초과 이론 자동차 신고	해당 차량은 승인받은 범위 내에서 구조변경이 이루어졌음을 확인함.
26	불법 주정차 단속 및 불법적치물 정비 요청	지속적으로 순찰을 하고 있으며,위반사항에 대하여 정비명령 등의 조치를 하고 있음
27	법인택시 위법행위 신고(명의이용, 운수비용전가)	증거로 제출한 녹취록만으로는 운행비용 전가여부를 확인하기 어려움
28	입찰관련 적격심사 증빙서류 진위여부 확인요청	서류의 기재사항이 사실과 다름이 없음을 확인함. 허위·위변조 확인하지 못함.
29	○○공사로 인한 피해에 대한 감사관 현장 감사 등 요청	해당 건물은 연도변 조사 또는 정밀안전진단 대상이 아님. ○공사로 인한 피해도 인정되기 어려움.
30	○○ 공사구간 내 안전관리(교통사고 예방) 의무 위반 신고	작업 종료 후 개인 교통수단을 이용하여 이동하는 근로자의 동선까지 안전관리 의무가 미친다고 보기 어려움.
31	버스전용차로 위반 신고민원 불수용에 대한 불만민원	경찰청 등 다른 기관에서도 위반자의 방어권 보장을 위해 1~5일 가량의 신고기한을 정하고 있음.
32	행정심판위원회에 제출한 증거서류가 심리 과정에서 누락	재결서상 ○○에 대한 언급이 있는 것에 비춰봤을 때 증거자료가 누락되지 아니한 것으로 보임.
33	무연분묘 행정처분 요청을 거부한 구청에 대한 문제제기	토지소유자의 승낙 없이 설치된 사설묘지는 토지소유자가 구청장의 허가를 받아 개장하는 방식으로 조치해야 할 사안임.
34	직원 근태 감사 불수용에 대한 이의제기	감사에 착수여부는 감사기관의 재량 영역임. 시설관리 목적 CCTV를 근태감사에 활용하는 것은 개인정보침해 소지
35	○○ 위수탁계약 해지 요구	판결 확정 이후 계약해지 검토 필요. 계약해지로 인해 발생하는 일시적인 의료공백 등을 감안 필요

IV. 참고자료

1. 행정옴부즈만위원회 의결내용
2. 관련법령 (자치법규)

□ 광주광역시 도로 임시조명시설 관리제도 개선

□ 피신청인 : 광주광역시장(도로과장)

□ 신청이유

- 「광주광역시 도로조명시설물 설치 및 관리조례」에 기존의 도로조명시설물 등을 철거하는 경우 도로 기능유지를 위해 사업시행자에게 임시 조명시설을 의무적으로 설치하도록 규정되어 있으나, 설치 이후 철거 및 이설 등 관리조항은 규정되어 있지 않으므로 기존 조명시설의 원상복구 시까지 임시조명시설을 설치한 사업시행자에게 임시조명시설의 유지 관리의무를 부여함이 필요함.

□ 피신청인 의견

- 「광주광역시 도로전기시설물 설치 및 관리규정」에 임시조명시설을 설치하는 경우 그 도로기능의 유지를 위해 임시조명시설을 설치한 사업시행자에게 설치부터 철거 시까지 유지 및 관리의무를 부여하는 조항을 신설하여 규정을 개정하는 것에 동의함.

□ 사실관계

- 광주광역시는 사업시행으로 인해 기존의 도로 조명시설을 철거하는 경우 도로기능에 지장이 없게 사업시행자로 하여금 임시 조명시설을 설치하도록 「광주광역시 도로조명시설 설치 및 관리조례」에 규정하고 있음.

- 사업시행 등을 위해 도로점용 및 도로 조명시설을 철거한 사업시행자는 기존의 조명시설이 원상복구될 때까지 임시조명시설을 유지·관리하여 도로 기능에 지장이 없도록 하여야 함.
- 그러나 관리청이 설치한 조명시설이 아닌 사업시행자가 설치하는 임시조명시설에 대해서는 그 설치 및 철거, 유지관리에 대한 관리청의 승인 규정이 존재하지 아니함.
- 따라서 사업시행자가 임시조명시설을 설치한 이후 관리청에 그 적합여부에 대해 확인·승인을 받고 이후 철거시까지 유지관리에 관한 의무조항을 도로 전기(조명)시설 관리를 위해 제정한 「광주광역시 도로조명시설 설치 및 관리조례」 및 「광주광역시 도로전기시설물 설치 및 관리규정」에 신설하여 도로기능을 유지관리함이 필요함.

□ 판단

- 사업시행을 위해 기존의 도로조명시설을 철거한 경우 도로기능유지를 위한 임시조명시설의 설치, 유지관리 및 철거에 대하여 「광주광역시 도로전기시설물 설치 및 관리규정」에 관련조항을 신설하여 임시조명시설을 유지·관리하는 것이 필요함.

□ 결론

- 광주광역시 도로 임시조명시설의 관리제도 개선에 대한 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 인정되므로 「광주광역시 행정옴부즈만위원회 구성 및 운영 조례」 제19조 제3항에 따라 피신청인에게 의견표명 하기로 의결함.

☐ 도시철도 2호선 건설공사 관련 민원해소 방안

☐ 피신청인 : 광주광역시장(도시철도건설본부장)

☐ 신청이유

- 도시철도 2호선 건설공사 추진 시 다수의 민원이 있으며, 공사구간 인근 노후주택에는 지반침하, 균열 등의 피해가 발생하여 원상복구 가능한 보상 및 지속되는 공사로 인한 민원 예방을 위한 방안 마련이 필요함.

☐ 피신청인 의견

- 민원을 제기한 해당 주택(8개소)를 대상으로 공사 완공 이전인 2023년 12월 손해사정을 실시하여 기여도 및 보상금액을 산정하였음. 보상금액에 합의가 어려운 경우에 필요한 환경분쟁조정제도 신청을 민원인에 안내 하였으며, 조정제도 이외의 별도의 보상은 열악한 재정여건 상 어려운 상황임.
- 도시철도 2호선 2단계(7~14공구) 공사가 본격적으로 시작되는 만큼 공사주변 노후주택에 대해 민원 예방을 위해 특별관리를 시공사 등에 협조요청한 바 있으며, 공사기간 ‘민원해소 전문가 기술지원 제도’를 지속 운영하여 민원예방을 위해 노력하겠음.

☐ 사실관계

- 「지하안전관리에 관한 특별법」 제15조(지하안전평가서의 작성 및 협의 요청 등)에 따라 국토부의 승인을 받은 지하안전평가서 상

계측기 설치범위는 1.2H(H:최대굴착깊이)를 표준으로 하며, 대상 지역의 점토 범위 내에 30년 이상 노후 건물이 존재할 경우 추가 설치하도록 제시됨에 따라, 본 민원을 제기한 주택건물에도 경사계와 균열계를 추가 설치하고, 지속적으로 계측결과를 관리하고 있으며, 계측결과는 관리기준치 이내로 관리되고 있음.

- 계약예규 공사계약 일반조건에 따르면 추정가격 200억 원 이상인 공사의 경우 계약목적물 및 제3자 배상책임을 담보하는 손해보험을 가입하도록 규정되어 있어 시공사가 가입한 손해보험에 따라 피해를 보상할 계획으로 손해사정을 실시하였으며, 보상금액에 합의가 어려운 경우 「환경분쟁조정법」에 따른 환경분쟁조정제도를 통해 지하철 공사와 주택균열 등 피해 사이의 인과유무, 손해배상 등의 범위 등을 조정할 수 있고, 이는 재판의 화해와 동일한 효력을 가지므로 조정결과에 불복할 경우 민사소송 등 관련법에 따른 보상절차가 마련되어 있음.

- 도시철도건설본부에서는 도시철도 2호선 공사 시 발생하는 각종 민원사항에 대해 분야별 전문가 자문을 통한 효율적인 민원처리를 위한 ‘민원해소 전문가 기술지원팀’을 2024년 2월 구성하여 2024년 연말까지 운영한 바 있으나 제도의 홍보 부족 등으로 2024년 운영실적은 단 6회이며, 2025년에는 운영하지 않고 있음.

□ 판단

- 향후 도시철도 2호선 2단계 공사가 본격적으로 시작되면 피해보상 요청 민원이 다수 발생할 것으로 예상되므로 민원해소 전문가

기술지원 제도를 적극 활용하여 민원을 효율적으로 대응하고 예방할 필요가 있음.

□ 결론

- 도시철도 2호선 건설공사와 관련한 민원 발생 예방을 위한 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 인정되므로 「광주광역시 행정옴부즈만위원회 구성 및 운영 조례」 제19조 제3항에 따라 피신청인에게 의견표명 하기로 의결함.

□ 불법주정차 단속 CCTV 운영기준 개선

□ 피신청인 : 광주광역시 5개 구청장 (교통지도·단속 부서장)

□ 신청이유

- 5개 구청에서 설치·운영중인 불법주정차 단속 CCTV의 운영시간이 각 자치구 및 구역별로(일반·어린이보호·홀짝제) 다르게 설정되어 있는데 CCTV 안내판에 기재된 운영(단속) 정보와 실제 단속기준이 상이하여 혼란을 일으킬 수 있으므로 운영정보의 현행화가 필요함.

□ 피신청인 의견

- 불법주정차 과태료 부과와 같은 단속행정 영역에서는 주민들에게 보다 정확한 단속정보 안내가 필요하므로 단속정보를 현행화하고 주민안내를 추진하는 것에 동의함.

□ 사실관계

- 광주광역시 5개 구청장은 아래와 같이 관내에 불법주정차 단속 CCTV를 설치·운영하고 있고, CCTV의 운영시간은 자치구별·단속 구역별 여건에 따라 08시 전후부터 20시 전후까지 각각 다르게 설정되어 있음.

[표] 불법주정차 단속 CCTV 설치·운영 현황

합계	동구	서구	남구	북구	광산구
584	50	140	76	153	165

- 5개 구청은 개인정보보호법에 따라 CCTV의 설치목적 및 장소, 촬영 범위 및 시간 등이 기재된 안내판을 현장에 부착하였는데 확인 결과 안내판에 기재된 CCTV 촬영 시간과 실제 운영시간이 상이한 사례가 다수 확인 됨.

□ 판단

- 불법주정차 단속 CCTV 운영시간이나 기준은 자치구, 단속 구역 별로 교통여건에 따라 탄력적으로 설정하되 단속정보의 정확한 안내를 통해 민원을 예방하고 행정의 신뢰성을 확보해야 할 필요가 있다고 판단됨.

□ 결론

- 광주광역시 불법주정차 단속 CCTV 운영기준 개선에 대한 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 인정되므로 「광주광역시 행정옴부즈만위원회 구성 및 운영 조례」 제19조 제3항에 따라 피신청인에게 주문과 같이 의견표명 하기로 의결함.

☐ 공공체육시설 이용료 감면기준 개선

☐ 피신청인 : 광주광역시 5개 구청장 (공공체육시설 관리부서장)

☐ 신청이유

- 광주광역시 및 5개 자치구에서 소유·운영중인 공공체육시설의 이용료 감면범위(대상)가 시설 소유자별로 다르게 규정되어 있어 이용자 사이의 형평성 확보 및 혜택 제공이 필요한 특정 요보호 계층의 감면 누락 해소를 위해 관련 자치법규의 이용료 감면 조항 정비가 필요함.

☐ 피신청인 의견

구분	검 토 의 건	비 고
광주시	● 병역명문가 감면 시행 예정('26년 상반기) ● 저소득 한부모 감면여부 장기검토	
동구	● '26년 상반기 내 조례 개정 반영	
서구	● 향후 조례 개정시 반영 검토	
남구	● 향후 조례 개정시 반영 검토	
북구	● '26년 상반기 내 조례 개정 반영	
광산구	● 향후 조례 개정시 반영 검토	

☐ 사실관계

- 광주광역시 및 5개 자치구에서 운영하고 있는 공공체육시설의 이용료 감면대상 범위가 시설 소유자별로 각각 다르게 규정되어 있는 사실이 확인됨.

[표] 시설 소유자별 이용료 감면현황 (감면○, 미감면×)

대상	광주시	동구	서구	남구	북구	광산구
학교밖청소년	○	○	○	×	○	○
자원봉사증	○	×	×	×	×	○
헌혈확인증	○	×	×	×	×	×
장기기증자	○	○	×	×	○	○
학교체육활동	○	○	○	×	○	○
병역명문가	×	×	○	○	×	○
저소득 한부모	×	×	○	×	×	○

□ 판단

- 관내 지역간 이용자 사이의 형평성 확보 및 혜택 제공이 필요한 특정 요보호 계층의 감면 누락 해소를 위해 각 자치단체의 공공체육시설 운영 관련 자치법규의 이용료 감면 조항을 정비 할 필요 있다고 판단됨.

□ 결론

- 공공체육시설 이용료 감면기준 개선 개선에 대한 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 인정되므로 「광주광역시 행정옴부즈만위원회 구성 및 운영 조례」 제19조 제3항에 따라 피신청인에게 주문과 같이 의견표명 하기로 의결함.

광주광역시 행정옴부즈만위원회 구성 및 운영조례

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조에 따라 광주광역시 행정옴부즈만위원회의 구성 및 운영에 필요한 사항을 정하여 불합리한 행정제도를 개선하고 고충민원을 해결함으로써 시민의 기본적인 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 행정의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제5호에 따른 고충민원을 말한다.
2. “신청인”이란 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 민원인으로 이 조례에 따라 설치된 광주광역시 행정옴부즈만위원회에 고충민원을 신청한 개인 또는 법인·단체를 말한다.
3. “시민사회단체”란 「비영리민간단체지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록한 단체를 말한다.

제2장 행정옴부즈만 위원회

제3조(위원회의 설치 및 기능) ① 광주광역시시장(이하 “시장”이라 한다)은 법 제32조에 따라 광주광역시 행정옴부즈만위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

② 위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 조사와 처리
2. 위원회 스스로 발의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
3. 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명, 제도개선 권고 등

4. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등
5. 위원회에서 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
6. 위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
7. 위원회의 활동과 관련한 법인·단체 또는 개인과의 협력 및 지원
8. 그 밖에 위원회에서 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

제4조(위원회의 구성 등) ① 위원회는 7명 이내의 ombudsman으로 구성하고, 상임ombudsman 1명과 비상임ombudsman 6명으로 한다.

② 상임ombudsman은 제3항의 자격을 갖춘 사람 중에서 위원회 사무에 대하여 전문성을 갖추었다고 인정하는 사람을 임기제로 채용하고, 의회의 동의를 받아 시장이 임명한다.

③ 비상임ombudsman은 다음 각 호의 사람 중에서 의회의 동의를 받아 시장이 위촉한다.

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

④ ombudsman의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 시장은 새로운 ombudsman을 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 ombudsman의 임기는 새로이 시작한다.

⑤ 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

제5조(상임ombudsman 임무 등) ① 상임ombudsman은 위원회의 사무를 총괄하며, 위원장으로서 위원회를 대표한다.

② 상임ombudsman이 부득이한 사유로 위원장을 수행할 수 없을 때에는 ombudsman 중 선임자 순서로 위원장을 대행하고 재직기간이 같은 ombudsman이 2명 이상인 경우에는 연장자가 위원장을 대행한다.

③ 제2항에 따른 부득이한 사유란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 궐위된 경우
2. 「의료법」에 따른 의료기관에 60일 이상 계속하여 입원한 경우

제6조(옴부즈만의 해촉) 시장은 옴부즈만에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 때에는 해당 옴부즈만을 해촉(解囑)할 수 있다.

1. 본인의 사임 의사가 있을 때
2. 제11조제1항 각 호의 어느 하나에 해당함에도 불구하고 회피하지 아니한 경우
3. 질병 등 그 밖의 사유로 직무를 수행하기 어렵다고 판단된 때

제7조(위원회의 회의 등) ① 위원회의 회의는 매월 한 차례 개최하는 것을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 때에는 개최하지 않을 수 있으며, 필요한 경우에는 위원장이 임시회의를 소집할 수 있다.

② 위원회의 회의는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 재적옴부즈만 과반수의 출석으로 회의를 개의(開議)하고, 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고, 제도개선 권고의 결정, 감사 요구에 관한 사항
2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
3. 그 밖에 위원장이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

③ 제11조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 옴부즈만은 제2항에 따른 재적 옴부즈만 수 계산에서 제외한다.

④ 회의에 출석하거나 공무상 출장을 가는 옴부즈만에게는 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제8조(조사기관의 범위) 위원회는 다음 각 호의 기관에 대하여 조사할 수 있는 권한을 가진다.

1. 시 본청, 직속기관, 사업소, 광주경제자유구역청
2. 시에서 자치구 위임한 사무의 경우 자치구 본청 및 소속기관
3. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
4. 시에서 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관

제9조(옴부즈만의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 위원

회의 옴부즈만이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 「정당법」 제23조에 따라 정당에 입당한 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보로 등록된 사람

제10조(옴부즈만의 겸직금지) 위원회의 옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 법 제2조제2호에 따른 행정기관 등과 대통령령으로 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임원·직원

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

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 옴부즈만이 해당 사안의 신청인과 「민법」 제777조에 따른 친족 관계에 있거나 있었던 경우
3. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
4. 옴부즈만이 되기 전에 해당 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항
5. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우

② 해당 안건의 당사자는 옴부즈만에게 공정한 심의를 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 위원회에 기피신청을 할 수 있고, 위원회는 의결로 이를 결정한다. 이 경우 기피 신청의 대상인 옴부즈만은 그 의결에 참여하지 못한다.

③ 위원회의 옴부즈만은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 스스로 해당 안건의 심의를 회피할 수 있고, 제2항의 사유에 해당하는 경우 해당 안건의 심의를 회피하여야 한다.

제12조(전문가 자문) ① 위원회는 직무수행과 관련하여 전문적, 기술적 사항에 대한 자문을 위해 전문가를 초빙하여 의견을 청취할 수 있다.

② 제1항에 따라 전문가에게 자문하여 그 의견을 받은 경우 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제13조(비밀유지 의무) 위원회의 음부즈만으로 있거나 있었던 사람과 자문에 참여했던 전문가는 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제3장 고충민원 조사·처리

제14조(고충민원의 신청과 접수) ① 위원회에 고충민원을 신청하려는 사람은 법 제39조제2항 각 호의 사항을 기재하여 서면(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.

② 위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 규정이 있는 경우를 제외하고 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 안 된다. 다만, 위원회가 고충민원의 서류를 보류·거부 또는 되돌려 보내는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

③ 위원회와 국민권익위원회에 중복으로 제기한 고충민원에 대해서는 상호 협의하여 처리한다.

제15조(고충민원의 이첩) ① 위원회는 접수된 고충민원 중에서 관계 행정기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 관계 행정기관 등에 이첩할 수 있다. 이 경우 이첩(수임, 수탁)기관의 장은 위원회에 처리결과를 통보하여야 한다.

② 위원회는 제1항에 따라 고충민원을 이첩한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명확하게 적어 신청인에게 통보하여야 한다.

제16조(고충민원의 조사 등) 위원회는 접수된 고충민원에 대하여 특별한 사유가 없는 한 그 접수일로부터 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 법 제59조 제1항제1호에 따른 사항을 확인하기 위한 보완 등이 필요하다고 인정되는 경우에는 그 기간을 30일 이내에서 연장할 수 있다.

제17조(고충민원의 예외) 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하

나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 처리하지 아니할 수 있다. 이 경우 그 사유를 해당 민원인에게 통지하여야 한다.

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. 수사 및 형 집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항이거나 감사원이 처분을 요구한 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 제8조에서 정한 관할권의 범위에서 벗어나는 사항
7. 그 밖에 위원회가 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

제18조(반복 고충민원 등의 처리) 위원회는 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 경우에는 종결처리 할 수 있다.

제19조(결과 조치) ① 위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대해 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

② 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관 등의 장(이하 “관계기관 등의 장”이라 한다)에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

③ 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계기관 등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

④ 위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계기관 등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제20조(처리결과와 의 통보) ① 제19조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계기관 등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계기관 등의 장이 그 권고나 의견을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 위원회에 문서로 통보하여야 한다.

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

제21조(직권 조사 등) ① 위원회는 필요하다고 인정되는 경우에는 제8조에 따른 기관을 대상으로 직권으로 조사를 할 수 있다.

② 위원회에서 직권으로 조사한 경우에는 시장 및 시의회에 특별보고서를 제출하여야 한다.

제22조(재심의) 관계기관 등의 장은 위원회의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보하여야 하며, 이 경우 위원회는 해당 사안을 재심의할 수 있다.

제23조(감사의 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정에서 관계기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 감사위원회 및 관계기관 등의 장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제4장 사무국

제24조(사무국의 설치 등) ① 시장은 법 제36조제1항에 따라 위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다.

② 시장은 법 제36조제2항에 따라 사무국장 1명과 그 밖에 필요한 직원을 임명한다.

③ 위원회는 그 업무 수행을 위하여 필요한 경우에는 시 소속 공무원의 근무를 요청할 수 있다.

제25조(운영지원) 시장은 법 제34조에 따라 위원회의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원한다.

제26조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

광주광역시 행정옴부즈만위원회 구성 및 운영조례 시행규칙

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「광주광역시 행정옴부즈만위원회 구성 및 운영 조례」에서 위임한 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 행정옴부즈만위원회 운영 및 관리

제2조(위원회 회의소집) ① 「광주광역시 행정옴부즈만위원회 구성 및 운영 조례」(이하 “조례”라 한다) 제7조에 따른 위원회를 개최하는 때에는 회의개최일 5일 전까지 그 소집을 알리되, 일시·장소 및 의안의 제목을 표기한 서면으로 알려야 한다.

② 제1항에 따라 서면으로 알리는 것이 어려운 긴급한 회의의 경우에는 전화·구두 및 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

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

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

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

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

제4조(위원회 회의 보고사항) 위원회 사무국장(이하 “사무국장”이라 한다)은 다음 각 호의 사항을 위원회 회의에 보고안건으로 상정하여야 한다.

1. 위원회의 연간 운영계획

2. 옴부즈만의 위촉 또는 위촉 해제에 관한 사항
3. 위원회 관련 조례·규칙의 제정, 개정과 폐지에 관한 사항
4. 고충민원의 접수·처리 과정에서 각하 또는 이첩한 사항
5. 고충민원의 조사·처리 과정에서 성립한 화해, 조정 등 중요사항
6. 위원회가 의결한 고충민원의 사후 처리결과
7. 고충민원 처리의 실태조사와 자체평가 계획 및 결과
8. 그 밖에 위원회 회의에 보고할 필요가 인정되는 사항

제5조(의안 작성·배부 등) ① 사무국장은 위원회 회의에 상정할 의안을 작성하여 상임옴부즈만에게 보고하고, 회의개최일 3일 전까지 모든 옴부즈만에게 배부하여야 한다. 다만, 긴급한 의안의 경우에는 그러하지 아니하다.

② 사무국장은 제1항에 따른 의안을 별지 제1호서식의 의안대장에 기록·관리하여야 한다.

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

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

③ 상임옴부즈만이 필요하다고 인정하는 때에는 관련 부서의 공무원·신청인·이해관계인·참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

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

⑤ 그 밖에 위원회 회의의 진행에 필요한 사무는 사무국장이 수행한다.

제7조(의결서 작성) ① 위원회는 의결내용이 시정권고, 의견표명, 기각, 각하에 해당하는 경우에는 별지 제2호 서식에 따른 의결서를 작성하고, 제도개선권고에 해당하는 경우에는 별지 제3호서식에 따른 의결서를 작성한다.

② 위원회의 의결에 참여한 옴부즈만은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

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

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

제9조(결정의 통지) ① 위원회의 결정내용을 알릴 때에는 의결된 날부터 10일 이내에 별지 제4호서식의 민원처리결과 통보서에 의결서를 첨부한 서면으로 신청인과 관계 부서의 장 등 관계인에게 알려야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

② 위원회는 제1항에 따른 결정·통지 전에 관계 부서의 장에게 권고의 이행, 제도개선 등 처리에 필요한 기간 등의 의견을 사전에 제출받을 수 있다.

제10조(재심의) ① 위원회가 조례 제22조에 따라 관계 기관 등의 장으로부터 재심의를 요청받아 이유 있다고 인정하는 경우에는 지체 없이 관계 부서의 장 또는 수임·수탁기관의 장, 신청인, 그 밖의 이해관계인에게 그 사실을 알리고, 재조사하여야 한다.

② 상임옴부즈만은 제1항에 따른 재조사 결과에 따라 재심의 대상 여부를 결정하여 다음 각 호의 구분에 따라 처리할 수 있다.

1. 재심의 대상 : 위원회 회의에 부침
2. 재심의 비대상 : 관계 부서의 장 또는 수임·수탁기관의 장, 신청인, 그 밖의 이해관계인에게 조사결과를 통지

제11조(감사의 의뢰) 조례 제23조에 따라 감사를 의뢰할 경우에는 별지 제5호서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 첨부하여야 한다.

제3장 고충민원의 접수·조사

제12조(신청 및 접수) ① 위원회에 고충민원을 신청하려는 개인이나 법인 또는 단체(이하 “신청인”이라 한다)는 별지 제6호서식의 고충민원 신청서를 방문·우편·팩시밀리 또는 인터넷 등의 방법으로 제출할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 구술로 고충민원을 신청하는 때에는 접수 공무원이 신청서를 작성하고, 신청인에게 그 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 기명

날인(무인)하게 하여야 한다.

③ 위원회는 신청서의 보완이 필요하면 문서·구술·전화·팩시밀리 또는 인터넷 등으로 그 보완을 요청할 수 있다. 다만, 심의·의결에 중대한 영향을 미치는 자료 등은 문서로 하여야 한다.

④ 위원회는 고충민원을 접수한 때에는 별지 제7호서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하여야 하고, 신청인이 원하면 별지 제8호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관기관에 이첩하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

제13조(신청의 대리 등) ① 고충민원의 신청은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 신청할 수 있다. 이 경우 대리인의 자격을 증명하는 서류를 첨부한 별지 제9호서식의 대리인 선임허가 신청서를 제출하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계존비속 또는 형제자매
2. 신청인이 법인인 경우 그 임원 또는 직원
3. 변호사
4. 다른 법률에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자
5. 위원회의 허가를 받은 자

② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 별지 제10호서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

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

제15조(고충민원의 조사통보) 위원회에 접수된 고충민원에 대한 조사를 실시할 때에는 별지 제11호서식의 고충민원 조사통보서를 신청인과 조례 제8조에 따른 관할 기관의 관련 부서에 송부할 수 있다.

제16조(고충민원의 조사) ① 위원회는 접수한 고충민원에 대해서 지체 없이 필요한 조사를 해야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 않거나 중지할 수 있다.

1. 제17조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 2. 고충민원의 내용이 명백히 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
 3. 신청인이 고충민원을 취하한 경우
 4. 그 밖에 고충민원에 해당하지 않아 위원회가 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우
- ② 위원회는 조사를 시작한 후에도 제1항 각 호에 해당하는 사유 등 조사를 계속할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 이를 중지할 수 있다.
- ③ 위원회는 접수한 고충민원에 대해서 조사를 하지 않거나 조사를 중지한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 알려야 한다.
- ④ 위원회는 접수한 고충민원 대해서 옴부즈만 또는 사무국장으로 하여금 사전 조사를 하게 할 수 있다.
- ⑤ 위원회는 접수한 고충민원이 단순 일반민원으로 판단될 경우 상임옴부즈만으로 하여금 「민원 처리에 관한 법률」 등에 따라 처리 하게 할 수 있다.

제17조(고충민원 각하 등) ① 위원회는 접수한 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 각하하거나 관계 기관에 이송할 수 있다. 다만, 위원회의 심의가 필요한 경우에는 위원회 의결로써 각하해야 한다.

1. 고도의 정치적 판단이 필요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 국회·법원·헌법재판소·선거관리위원회·감사원·지방의회에 관한 사항
3. 수사 및 형 집행에 관한 사항으로서 그 해당 기관에서 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
4. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복·구제절차가 진행 중인 사항
5. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
6. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
7. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
8. 행정기관 등의 인사행정에 관한 사항

9. 그 밖에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 관한 사항

② 위원회는 제1항에 따라 고충민원을 각하 또는 이송한 경우에는 지체 없이 그 사유를 분명하게 밝혀 신청인에게 알려야 한다. 이 경우 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치 방법을 안내할 수 있다.

③ 관계 부서의 장은 위원회가 조사를 시작한 고충민원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항임을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실을 위원회에 알려야 한다.

제18조(조사기간 연장) 위원회가 조례 제16조 단서에 따라 기간을 연장한 경우에는 신청인 등에게 지체 없이 연장사유와 처리예정기한을 별지 제12호 서식의 고충민원 처리기간 연장 안내에 따라 알려주어야 한다.

제19조(조사의 방법) ① 위원회는 제16조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관계 부서 등에 설명 요구 또는 관계 자료·서류 등의 제출 요구
2. 관계 부서 직원, 신청인, 이해관계인, 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 현지조사 또는 감정의 의뢰

② 관계 부서의 장, 신청인, 이해관계인, 참고인 등 관계인은 위원회의 요구나 조사에 협조해야 한다.

③ 위원회는 조사받는 사람에게 관계 법령에 따라 불리한 내용의 진술을 거부할 수 있음을 알리고 방문·서면(공문 포함) 등 합법적인 방법으로 조사해야 한다.

④ 위원회는 조사받는 사람이 미성년자 등의 경우에는 대리인 등의 참석하에 조사해야 한다.

⑤ 상임옴부즈만은 집단시위 등으로 조사가 어려운 경우 관할 경찰서장에게 질서유지와 위원회 위원 및 직원의 보호를 요청할 수 있다.

제20조(반복 고충민원 등의 처리) ① 위원회는 같은 내용의 고충민원 처리결과를 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 같은 사람이 고충민원을 신

청한 경우에는 종결처리하고, 비슷한 내용의 고충민원을 다른 사람이 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결처리 할 수 있다.

② 위원회는 성명·주소 등이 분명하지 않은 자가 신청한 고충민원은 종결처리 할 수 있다.

제21조(합의) ① 위원회는 신청인과 피신청인(이하 “당사자”라 한다) 간의 합의가 성립된 경우(조정에 따른 합의가 이루어진 경우를 포함한다)에는 별지 제13호서식의 합의서를 작성하여 당사자에게 서명 또는 기명날인하게 한 후 위원회가 이를 확인한다.

② 당사자 간 합의가 이루어진 경우에는 고충민원이 종결된 것으로 본다.

제22조(조정) ① 위원회는 여러 사람이 관계되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원인 경우에는 신속하고 공정한 해결을 위하여 당사자의 신청 또는 직권으로 조정을 할 수 있다.

② 위원회는 제1항의 조정을 위한 회의를 개최할 수 있으며 위원장 또는 위원이 주관한다.

③ 위원회는 제2항에 따른 회의의 원활한 진행을 위하여 고충민원의 신청인과 책임 있는 관계 부서의 직원에게 출석을 요구할 수 있다.

④ 조정은 당사자가 합의한 사항을 별지 제14호서식의 조정서에 작성한 후 서명 또는 기명날인하고 위원회가 이를 확인함으로써 성립한다.

제23조(수당과 여비) 「광주광역시 각종위원회 구성 및 운영 등에 관한 조례」에 따라 공무원이 아닌 위원회 위원 등에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안전 심사, 고충민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

제4장 사무국 구성 및 운영

제24조(사무국) ① 시장은 법 제36조제1항에 따라 위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다. 다만, 사무기구가 설치되기 전까지는 감사위원회에서 업무를 수행한다

② 시장은 제1항에 따라 사무국장 1명과 그 밖에 필요한 직원을 두되, 사무

국장은 상임옴부즈만의 지휘를 받아 위원회 소관사무를 관장한다.

③ 제1항의 단서조항의 경우에는 감사위원회 팀장이 제2항에 따른 사무국장의 역할을 수행한다.

제25조(사무국의 업무) 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

제5장 보칙

제26조(위원회 사무의 전결) 위원회의 능률적인 업무처리를 위하여 위원회 권한에 속하는 사무 중 일부를 전결 처리할 수 있으며, 사무전결처리에 관한 사항은 별표와 같다.

제27조(기록의 관리) ① 위원회의 모든 기록물은 「공공기록물관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

제28조(문서 및 관인) 공문서의 작성 및 그 밖의 행정업무 처리는 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」(이하 “영”이라 한다)에 따르며, 영 제33조 제2항에 따라 위원회는 청인과 직인을 사용한다.

제29조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등에 의한 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제30조(정보의 보호) 위원회는 고충민원 처리과정에서 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무 외의 목적에 사용하여서는 아니 된다.

「부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」

제32조(행정옴부즈만위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 행정옴부즈만위원회를 둘 수 있다.

② 행정옴부즈만위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
4. 행정옴부즈만위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 행정옴부즈만위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 행정옴부즈만위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 행정옴부즈만위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 행정옴부즈만위원회에 위탁된 사항

제33조(행정옴부즈만위원회 위원의 자격요건 등) ① 행정옴부즈만위원회 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 지방자치단체의 장이 지방의회의 동의를 거쳐 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자

4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자

5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자

제36조(사무기구) ① 지방자치단체의 장은 행정옴부즈만위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둔다.

② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

제38조(행정옴부즈만위원회의 조직 및 운영에 관한 사항) 이 법에 규정된 사항 외에 행정옴부즈만위원회의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.