

희망찬 변화,
행복도시 광주!

2025년

광주시 시민옴부즈만

운영상황 보고서



목 차

I. 옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만 개념	2
2. 옴부즈만 도입 필요성	2
3. 옴부즈만 기능	3

II. 광주시 옴부즈만 소개

1. 운영근거	6
2. 광주시 옴부즈만 개념	6
3. 광주시 옴부즈만 구성 및 운영	6
4. 추진경과	9

III. 고충민원 신청 및 처리절차

1. 고충민원의 개념	11
2. 고충민원 신청방법	11
3. 고충민원 처리절차	12

IV. 옴부즈만 운영 성과

1. 3년간 고충민원 처리 통계	14
2. 2025년 고충민원 처리 현황	15
3. 기타 활동내용	24

V. 부록

1. 홍보 및 보도자료	27
2. 활동사진	28
3. 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	29
4. 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	37

I. 옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만 개념
2. 옴부즈만 도입 필요성
3. 옴부즈만 기능

옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만의 개념

1-1. 옴부즈만(Ombudsman) 이란?

- 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해주는 대리인(Agent)으로, 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하며 필요한 경우 시정 조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람

1-2. 옴부즈만 제도

- 행정청의 권력남용, 불공정한 권한 행사 또는 실정에 대항하여 국민을 보호하고, 행정부의 업무가 국민에게 보다 개방되게 하며, 정부와 공무원들의 국민에 대한 책임성을 강화시키는 역할을 담당하는 제도

2. 옴부즈만 제도 도입의 필요성

2-1. 행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화 경향

- 행정 재량권 확대로 행정기관에 의한 국민의 권리침해 가능성 증대
- 행정재량 영역은 복잡·다양성으로 인해 사법제도로 다루기에 통제 곤란

2-2. 기존 권익침해 구제제도의 한계

- 사후통제 수단인 사법적 구제수단(행정심판·행정소송)의 기능을 보완하기 위한 제도적 장치 필요

2-3. 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 회복

- 고충민원에 대해 중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정 양자간의 갈등 완화
- 행정의 자기시정 기회 제공으로 시민과 행정 간 완충 역할 및 상호 신뢰 제고

2-4. 고객중심의 행정가치 대두

- 공공서비스 소비자인 국민에 대한 고객 지향적인 행정서비스 개선 노력

3. 옴부즈만 제도의 기능

3-1. 행정의 통제 기능

- 행정청의 처분에 문제가 있다는 민원인의 주장에 대해 이를 조사하여 위법·부당한 처분이라고 판단되는 경우 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제

3-2. 갈등해결을 위한 조정 기능

- 시민과 행정청·이해관계 집단간·지역간 갈등이 증가하고, 갈등의 형태가 복잡·다양화되고 있으나 소송 등 전통적 분쟁해결 수단으로는 갈등 조정에 한계 존재
- 시민과 행정의 중간적 입장에서 조정역할을 함으로써 사법구제 제도의 한계로 인해 양자간 해결할 수 없는 분쟁과 갈등을 해결 하는 기구로서의 역할 수행

3-3. 행정개혁 기능

- 행정 속성상 한번 결정된 내용을 선례로 삼아 이를 계속하려는 관성으로 인해 스스로 개선이 어려움
- 옴부즈만은 이러한 관성을 깨뜨려 위법·부당한 행정 관행이 개선되도록 자극을 주어 행정개혁을 이루는데 중요한 수단으로 작용

3-4. 행정정보의 공개 기능

- 민원조사 과정에서 알게 되는 새로운 정보를 알리는 등 국민의 알권리 충족

3-5. 민주적·정치적 대변 기능

- 힘 있는 다수를 대표하는 결정이 아닌 소수집단, 소외 및 취약 계층 등 사회적 약자의 권익이 침해되지 않도록 권익 대변

Ⅱ. 광주시 옴부즈만 소개

1. 운영근거
2. 개념
3. 광주시 옴부즈만 구성 및 운영
4. 추진경과

광주시 옴부즈만 소개

1. 운영근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

2. 광주시 시민옴부즈만이란?

- 광주시 또는 소속기관의 위법·부당한 행정행위에 대하여 시민의 대리인으로서 행정에 대한 시민의 고충을 접수하고, 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치 및 제도 개선을 권고함으로써 시민과 행정기관 간에 발생하는 문제를 해결하고 시민의 권익을 보호하기 위해 임명된 일반시민으로 구성된 민원 조사관

3. 광주시 옴부즈만 구성 및 운영

- 인 원 : 3명 (시의회 동의를 받아 시장이 위촉)
- 임 기 : 4년 (연임 불가)
- 운 영 : 필요시 수시회의
- 처리기한 : 60일
- 결정요건 : 재적위원 과반수 출석으로 개의, 출석위원 과반수 찬성으로 의결

○ 위원현황

- 1기 (임기 : 2021. 12. 17.~2025. 12. 16.)

옴부즈만		주요경력	비 고
	최 호 종	前)고용노동부 사무관	대표 옴부즈만
	장 재 훈	前)육군제1179부대 중령	부 옴부즈만
	임 종 호	前)성남시청 서기관	옴부즈만

- 2기 (임기 : 2025. 12. 17.~2029. 12. 16.)

옴부즈만		주요경력	비 고
	이 희 성	前)국민권익위원회 서기관	대표 옴부즈만
	황 민 제	변호사	부 옴부즈만
	황 진 연	前)감사원 감사관	옴부즈만

○ 주요기능

- 권익구제 : 위법·부당한 행정처분이나 불합리한 제도 등에 의한 권익침해를 신속하게 처리함으로써 시민의 권익구제
- 갈등해소 : 불합리한 행정처분은 시정·상호 협의하도록 유도하여 행정기관과 시민 사이의 갈등 해소
- 민원상담 : 민원 처리절차 등에 대한 안내 또는 상담 서비스를 제공하여 사회적 약자에 대한 안전장치 기능

○ 직무 및 권한

- 광주시 및 그 소속기관에 관한 고충민원 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사·처리
- 고충민원에 대한 시정권고 또는 의견표명
- 위법·부당한 업무처리에 대한 감사 의뢰

○ 옴부즈만의 결정유형

구 분	내 용
의견표명	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나, 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선 권고	법령 이외의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
기 각	신청인의 요구가 타당하지 아니하여 이를 받아들이지 않는 경우
각 하	고충민원의 요건을 갖추지 않은 경우
취 하	신청인이 제기한 민원에 대해 원에 의하여 취소를 한 경우
이 송	다른 기관 또는 관련부서에 이송하는 경우
상담해결	관련법령 등 민원 상담 후 종결 처리하는 경우

4. 추진경과

- 2015. 1. : 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제정
- 2016. 2. : 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제정
- 2020. 9. : 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 전부개정
- 2021. 7. : 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 전부개정
- 2021. 12. : 광주시 시민옴부즈만(1기) 위촉
- 2022. 4. : 제1회 광주시 시민옴부즈만 위원회 개최
- 2022. 10. : 시민옴부즈만 활성화를 위한 2023년 운영계획 수립
- 2024. 2. : 「2023년 광주시 시민옴부즈만 운영상황 보고서」 발간
- 2025. 2. : 「2024년 광주시 시민옴부즈만 운영상황 보고서」 발간
- 2025. 12. : 광주시 시민옴부즈만(2기) 위촉

Ⅲ. 고충민원 신청 및 처리 절차

1. 고충민원의 개념
2. 고충민원 신청방법
3. 고충민원 처리절차

1. 고충민원의 개념

- 광주시 및 그 소속기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

※ 고충민원 제외 대상(각하 등)

- 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
- 시 직원에 관한 인사 행정상의 행위에 관한 사항
- 광주시 직무관할의 범위에서 벗어나는 사항
- 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

2. 고충민원 신청방법

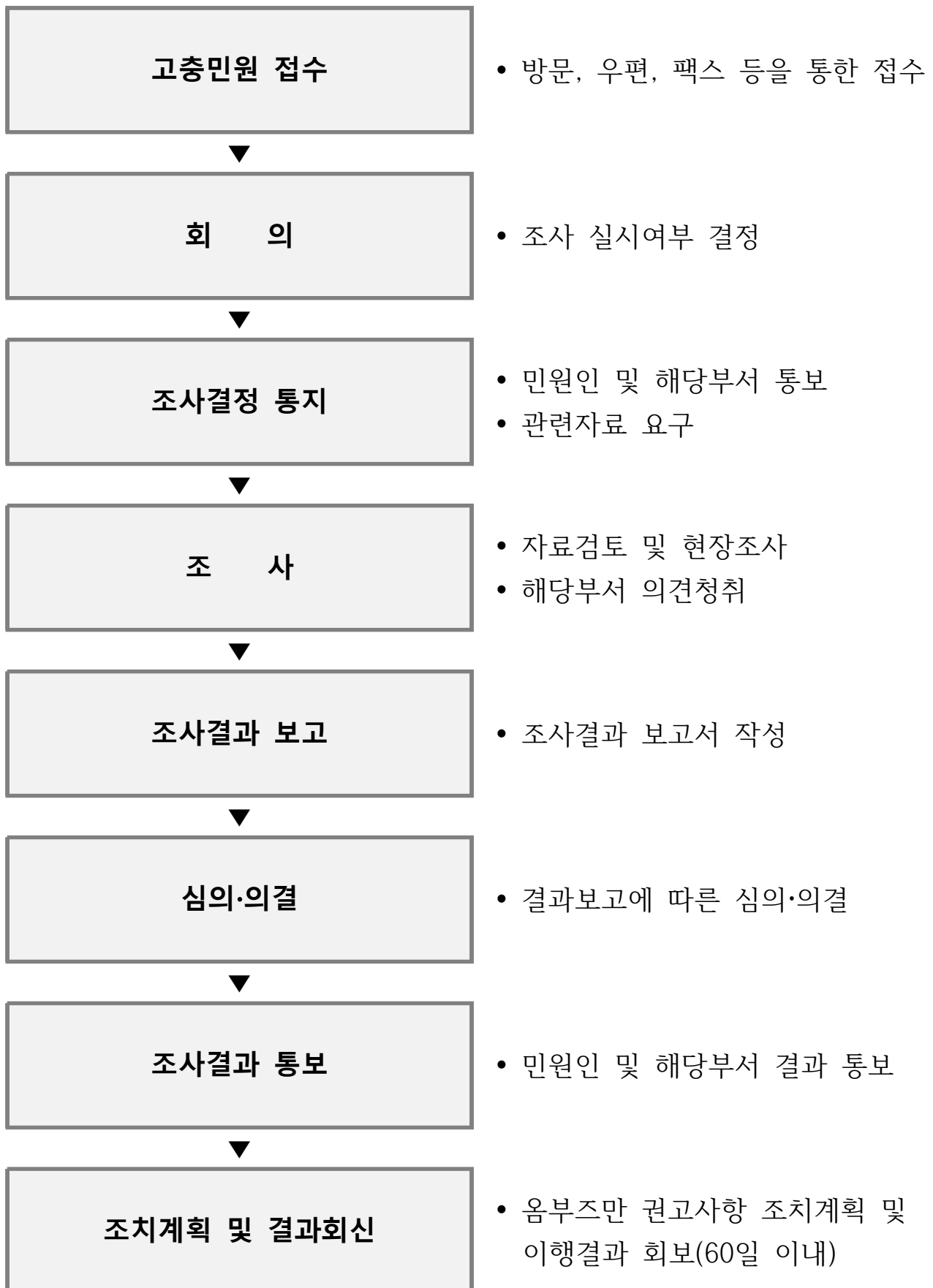
- 고충민원 신청서를 작성하여 방문, 우편, 팩스 등을 통해 서면 신청
 - 방문 : 광주시청 6층 감사담당관
 - 우편 : 광주시 행정타운로 50, 광주시청 감사담당관 청렴조사팀
 - 팩스 : 031-760-1498

※ 문의전화 : 031-760-4406 (광주시청 감사담당관 청렴조사팀)

- 신청서 서식 다운로드 경로

※ 광주시청 홈페이지>민원신청>시민의 소리>광주시 옴부즈만

3. 고충민원 처리절차



IV. 옴부즈만 운영성과

1. 3년간 고충민원 처리 통계
2. 2025년 고충민원 처리 현황
3. 기타 활동내용

옴부즈만 운영성과

1. 3년간 고충민원 처리 통계

1-1. 고충민원 처리 현황

연도	계	의견 표명	제도개선 권고	취하	이송	상답 해결
2023년	6	3	1	-	1	1
2024년	3	2	-	1	-	-
2025년	4	3	1	-	-	-
계	13	8	2	1	1	1

1-2. 민원 유형별 현황

연도	계	일반 행정	세무 행정	보건 복지	환경 녹지	도로 교통	도시 건축
2023년	6	-	-	-	-	1	5
2024년	3	1	-	-	1	1	-
2025년	4	1	-	2	-	1	-
계	13	2	-	2	1	3	5

1-3. 민원 접수 경로별 현황

연도	계	방문	우편	팩스	상급기관 이송	직권발의
2023년	6	2	-	1	2	1
2024년	3	-	-	1	2	-
2025년	4	1	-	1	-	2
계	13	3	-	3	4	3

2. 2025년 고충민원 처리 현황

2-1. 민원 처리 세부내역

연번	접수일	담당부서	민원내용	처리결과
1	2025.5.2.	노인 장애인과 (現노인 복지과)	중대동 자연장지 사용 가능여부 검토 요청	기각 및 의견표명
2	2025.6.10.	노인 복지과	중대동 자연장지 사용 가능여부 재검토 요청	기각 및 의견표명
3	2025.7.2.	곤지암읍	도로점용허가 기간연장 신청 및 가설건축물 존치기간 연장신고 수리 요청	기각 및 의견표명
4	2025.8.28.	신현동	신현 실내배드민턴장 운영 및 관리 소홀 개선 요청	일부 인용 및 제도개선 권고

2-2. 주요 민원처리 사례

2-2-1. 중대동 자연장지 사용 가능여부 검토 요청

○ 민원내용

가. 신청인은 관외주민(○○○도 ○○시 거주)이며, 신청인의 아버지(국가 유공자)는 10년 이상 광주시 ○○동에 주민등록을 하고 거주하다 2024년 11월 신청인의 거주지로 주민등록을 이전함으로써 2025년 3월 사망 당시 관외주민이 되었다. 신청인은 이러한 상황에서 사망한 아버지를 중대동 자연장지(신청인의 조부모와 어머니 안치)에 안치하고자 하였으나,

나. 피신청인(노인장애인과)은 신청인에게 「광주시 장사시설의 설치 및 관리 조례」 및 동 조례 시행규칙에 따라 사망 당시 광주시에 주민등록을 두지 않은 사람은 중대동 자연장지에 안치할 수 없음을 안내하였다.

다. 이에 신청인은 중대동 자연장지 사용을 요청하는 내용의 고충민원을 제기하였다.

○ 피신청인 의견

가. 신청인 아버지는 2024년 11월에 주민등록이 광주시 ○○동에서 신청인 주소지인 ○○○도 ○○시로 이전되어 2025년 3월 사망 당시 주민등록이 광주시로 되어 있지 않았기 때문에 「광주시 장사시설의 설치 및 관리 조례」 및 동 조례 시행규칙에 따른 자연장지 안치 조건에 해당하지 않음을 신청인에게 안내하였다.

나. 아울러 근거 조례의 해석상 논란 불식(사망자의 사망 당시 시점 명확화) 및 자연장지 운영 취지(광주 시민 복리 향상) 등을 고려하여 관련조례 개정을 추진중에 있다.

○ 판단내용

가. 신청인 아버지는 사망당시 광주시에 주민등록이 되어 있지 않았을 뿐만 아니라 관련 조례의 예외규정에도 해당되지 않아 중대동 자연장지 안치 조건을 충족하지 못하므로 해당 민원 신청건은 이유가 없어 ‘기각’ 사유에 해당한다 할 것이다.

나. 한편, 피신청인이 현실에 부합하도록 관련 조례·규칙의 개정을 추진하고 있다하므로 특별한 사정이 없는 한 다음 사항도 반영하도록 한다.

- 1) 조례 제13조제2항제1호의 단서 조항은 특정 공설장사시설의 여건을 반영한 것이라고 하는 바 사망자와 유족의 편의와 한국인의 정서가 반영될 수 있도록 “합장”이 어려울 경우 동일 시설내에서 “단장”이 가능하도록 함

- 2) 국가유공자에 대해서는 예우를 지키기 위해 사망시 공설장사시설에 안치될 수 있도록 함
- 3) 사망자가 생존시 지역발전에 크게 기여했다고 객관적으로 인정되는 경우 통장·이장 등을 포함한 이웃주민 0명 이상의 탄원서를 제출할 시 이를 반영할 수 있도록 함

○ 결 론

가. 신청인이 제기한 민원에 대하여는 신청내용이 현행 법령에 부적합하여 기각한다.

나. 피신청인은 유사 민원 사례가 발생하지 않도록 조속히 조례를 개정할 것을 의견표명한다.

2-2-2. 중대동 자연장지 사용 가능여부 재검토 요청

○ 민원내용

가. 신청인은 관외주민(○○○도 ○○시 거주)으로서, 신청인의 아버지는 국가 유공자이며 지난 10년 이상 광주시 ○○동 주민등록을 두고 거주해왔다. 신청인의 아버지가 2024년 ○○월 질병으로 병원에 입원하게 됨에 따라 신청인은 2025년 1월 아버지의 주민등록을 신청인의 거주지로 이전하였으며, 2025년 3월 아버지의 사망 이후 신청인은 아버지를 중대동 자연장지(신청인의 조부모와 어머니 안치)에 안치하고자 하였다.

나. 이에, 피신청인(노인복지과)은 신청인에게 「광주시 장사시설의 설치 및 관리 조례」 및 동 조례 시행규칙에 따라 사망 당시 광주시에 주민등록을 두지 않은 사람은 중대동 자연장지에 안치할 수 없음을 안내하였다.

다. 이와 관련하여 신청인은 2025. 5. 2. 아버지의 중대동 자연장지 안치 가능 여부를 검토해달라는 고충민원을 최초로 제기하여 시민옴부즈만의

처리 결과를 통보 받았으나, 재결서 상 아버지의 주민등록 이전일 오기 (2024. 11.→2025. 1.)를 이유로 상기 고충민원의 재검토를 요청하였다.

○ 피신청인 의견

가. 신청인 아버지는 2025년 1월 주민등록이 광주시 ○○동에서 신청인 주소지인 ○○○도 ○○시로 이전되어 2025년 3월 사망 당시에는 주민등록이 광주시로 되어 있지 않았기 때문에, 「광주시 장사시설의 설치 및 관리 조례」 및 동 조례 시행규칙에 따라 자연장지(중대동, 신월리) 안치 조건에 해당하지 않음은 변함이 없다.

나. 아울러 피신청인은 상기 조례의 해석상 논란불식(사망자의 사망 당시 시점의 명확화) 및 자연장지 운영 목적과 취지(광주시민 복리 향상) 등을 고려하여 개정을 추진중에 있다.

○ 판단내용

가. 신청인 아버지는 사망 당시 광주시에 주민등록이 되어 있지 않았을 뿐 아니라 관련 조례의 예외규정에도 해당되지 않아 중대동 자연장지 안치 조건을 충족하지 못하므로 이번 민원 신청건은 이유가 없어 ‘기각’ 사유에 해당됨은 변함이 없다.

나. 한편, 피신청인은 관련 조례 및 규칙이 현실에 부합되도록 개정을 추진하고 있다 하므로 유사 민원제기 방지를 위해 특별한 사정이 없는 한 다음 사항을 반영하도록 의견을 표명한다

- 1) 「광주시 장사시설의 설치 및 관리 조례」 제13조제2항제1호의 단서 조항은 중대동 공설 장사시설의 현실적 여건을 고려한 것이라고 하는 바, 사망자와 유족의 편의 및 한국인의 정서가 반영될 수 있도록 “합장”이 어려울 경우에는 동일 장사시설내에서 “단장”이 가능하도록 하고,

2) 국가유공자에 대해서는 예우의 차원과 총절의 고장 광주의 지역정서 등을 감안하여 장사시설 안치 가능 대상에 포함시키도록 함.

○ 결 론

가. 신청인이 다시 제기한 이번 민원에 대해서도 신청내용이 현행법령에 부적합하므로 기각한다.

나. 피신청인은 유사 민원 사례가 발생하지 않도록 조속히 관련법령을 개정할 것을 의견표명한다.

2-2-3. 도로점용허가 기간연장 신청 및 가설건축물 존치기간 연장신고 수리 요청

○ 민원내용

가. 신청인은 광주시 곤지암읍 ○○리 ○○번지(지목 : 도로, ○○번지 선) 490㎡에 대해 도로점용 허가(2018. 10. 10. ~ 2022. 12. 31)를 득한 ○○○[신청인의 어머니, 인근 토지 ○○번지, ○○번지 소유자]로부터 도로점용 허가의 권리의무를 승계허가(제2021-곤지암읍-도로점용-○○호 / 2021. 7. 23.) 받은 후,

* 신청인의 어머니는 본인 소유였던 인근 토지(2필지)를 2021. 6. 11.에 ○○○, ○○○에게 매도하였음

나. 위 지상에 가설건축물(컨테이너 10개동, 지상 2층, 임시창고용도) 축조 신고(제2021-곤지암읍-가설건축물축조신고-○○호 / 2021. 9. 16. ~ 2023. 12. 31.) 수리를 득하고, 컨테이너 10개동(지상 1층)을 가설하여 창고로 이용해오다 도로점용 허가기간(2022. 12. 31.까지) 및 가설건축물 존치기간(2023. 12. 31.까지)이 만료되어 변상금 부과 및 이행 강제금 부과처분 사전통지를 받은 상태이다.

다. 2023. 12. 14. 신청인은 피신청인(곤지암읍)에게 도로점용 허가기간 연장(2023. 1. 1.~2028. 12. 31.) 및 가설건축물 존치기간 연장(2024. 1. 1.~2028. 12. 31.) 신청을 하였으나, 피신청인이 보완(인접 토지 소유자의 동의 등)을 요구한 사항의 미이행을 이유로 반려되자,

라. 도로점용 허가기간 연장 및 가설건축물 존치기간 연장신청을 수리하고, 가설건축물에 대해 부과예정인 이행강제금을 체납 재산세 부과처분으로 변경해 달라는 취지의 고충민원을 제기하였다.

○ 피신청인 의견

가. 신청인이 도로점용 허가를 득할 당시 도로점용자이자 인근 토지 소유자였던 ○○○(신청인의 어머니)로부터 이전 도로점용 권리의무 승계를 받고 가설건축물 축조 신고를 받아 임시 창고로 사용해 온 것은 사실이나,

나. 피신청인은 2021. 6. 11. 인근 토지 소유자가 ○○○(신청인의 어머니)에서 ○○○ 및 ○○○으로 변경된 이후 신청인과 새로운 인근 토지 소유자간의 이해관계가 충돌함에 따라 도로점용허가 기간 연장 및 가설건축물 존치기간 연장 수리를 위해서는 다음과 같은 사유로 보완이 필요하다고 판단하였다.

- 1) 본 도로점용 허가지(○○번지)는 신청인이 당초 도로점용 허가기간 만료(2022. 12. 31.)에도 불구하고 점용허가기간 연장신청을 하지 않아 발생한 국유지 불법사용에 따른 변상금 부과 대상임
- 2) 인접토지인 ○○번지의 소유자가 달라져 점용지 관리가 곤란하고, 이해관계 상충에 따른 민원이 발생하고 있어 신고 수리를 위해서는 인근토지 소유자의 동의가 필요함
- 3) 도로점용 허가기간이 연장되지 않은 국유지(○○번지)상 축조된 가설건축물도 불법인 바, 불법 건축물에 부과하는 이행강제금을 건축물에 부과하는 체납 재산세 부과 처분으로 변경할 수는 없음

다. 따라서 신청인의 도로점용 허가기간 연장 신청 및 위 지상 가설건축물 존치기간 연장신고 수리를 하기 위해서는 국유지 무단 사용에 따른 변상금 완납, 인접 토지 소유자 ○○○의 동의서 제출이 필요함을 안내하였다.

○ 판단내용

가. 신청인의 도로점용 허가기간 연장 및 가설건축물 존치기간 연장 신청 수리 요청과 관련하여, 신청인은 피신청인이 보완 요구한 사항을 이행함으로써 처리될 사항으로 보이며,

나. 가설건축물에 대해 부과 예정인 이행강제금을 체납재산세 부과 처분으로 변경 요청과 관련하여, 본 건 이행강제금은 「건축법」상 건축물 위반사항에 부과하는 것이므로 「지방세법」상 건축물 재산에 부과하는 재산세와는 법적 성격이 전혀 다른 것으로 이행강제금을 체납재산세로 부과로 변경해 달라는 내용은 검토할 여지가 없는 것으로 보인다.

다. 다만, 피신청인은 신청인이 변상금 납부 의지를 가지고 이에 대한 변상금 납부 동의서를 제출한 사실, 도로점용이 인접 토지 출입에 지장을 초래하는지 여부, 가설건축물 존치가 인접 영업 가시권에 중대한 영향을 미치는지 여부를 중립적 관점에서 충분히 검토해 본 민원이 해소되도록 노력해야할 것이다.

○ 결 론

가. 신청인이 제기한 이번 민원에 대해서는 신청 내용이 허가조건(변상금 미납부 및 인접토지 소유자의 동의)에 위배되어 기각한다.

나. 피신청인은 민원사항 해소를 위해 이해관계인 간 갈등 조정을 위해 노력할 것을 의견표명한다.

2-2-4. 신현 실내배드민턴장 운영 및 관리 소홀 개선 요청

○ 민원내용

가. 신현 실내배드민턴장은 공공체육시설로 소유 주체는 광주시이며 책임 주체는 신현동으로서, 현재 광주시 또는 신현동 소속 관리원 없이 수탁자인 ○○클럽(배드민턴 동호회) 회원인 코치 ○○○이 관리인 역할을 수행하고 있으나,

나. 코치 ○○○은 레슨전용 코트(1개)에서 이루어지는 개인 레슨비를 가져가며, 체육관·화장실 등 위생 관리 미흡 및 시설 개방·폐쇄시간 미준수 등 기본적인 시설 관리에 소홀함이 있다. 이에, 신청인은 개인 수익과 관련된 레슨 운영을 투명화하고, 체육관의 청소·위생관리 철저 및 개방·폐쇄 시간 엄수 등 관리 운영을 개선해 줄 것을 요청하였다.

다. 또한, 시설 운영 수탁자인 ○○클럽이 독단적으로 시설을 관리·운영함에 따라 ○○클럽 회원들은 비밀번호를 공유하여 자유롭게 출입하는 반면 일반 지역주민들은 코치 ○○○의 일정에 따라 사용이 제한되고, 총 5개 코트중 3개는 ○○클럽 회원 전용, 1개는 레슨 전용으로 이용되어 일반주민은 1개밖에 사용할 수 없으며, ○○클럽 회원은 입장료(사용료) 없이 무료로 사용하는 반면, 일반주민은 입장료(월 20,000원, 일 1,000원)를 지불해야 하는 등 ○○클럽 회원들에게만 혜택이 편중된 실정이다.

다. 이에, 자유롭게 공정한 체육시설 운영을 위해서 광주시 또는 신현동에서 시설을 직접 운영하거나, 현재 수탁자인 ○○클럽 외에 다른 배드민턴 동호회에서 공동으로 수탁 운영하는 방식으로 개선해 줄 것을 덧붙여 요청하였다.

○ 피신청인 의견

가. 신현 실내배드민턴장은 9년 전에 건립되었으며, 초기 3년간은 광주시에서 관리인을 배치해 직접 운영하였다. 그러나, 예산 부족·관리인의

구인난 등의 문제로 현재 신현동은 ○○클럽과 1년 단위로 위탁 협약을 체결하여, 수탁자인 ○○클럽이 관리·운영을 해오고 있다. 이에, ○○클럽은 신현 실내배드민턴장 운영 위탁 관리 협약에 따라 사용료 징수·민원사항 처리·사고 시 안전 관리 등 업무를 수행하고 있다.

나. 아울러, 신현동에서는 2024년부터 수탁자 선정 과정의 투명성 확보를 위해 신현동 체육시설 관리 및 운영규정을 제정하고, 신현 실내배드민턴장 운영실적을 평가하여 재위탁 여부를 결정해오고 있다. 또한, 2026년 위탁 협약 체결을 앞두고 공정하고 효율적인 신현 실내배드민턴장 관리 운영 방안(운영방식 변경 방안 포함)을 모색중에 있으며, 현장 점검을 통해 관리 운영상 미비점을 발굴하여 개선하고 수탁자 사용료 면제 관련 법률 자문을 실시하는 등 관리 감독을 강화하기 위해 노력한 바가 있다.

○ 판단내용

가. 신현 실내배드민턴장 시설 관리 소홀 개선 요청과 관련하여, 소유주체인 광주시와 책임주체인 신현동은 「광주시 체육시설 관리 및 운영조례」 제3조제1항에 따라 체육시설 규모에 적절한 관리인을 지정·확보·배치하고, 동 조례 제6조제4항에 따라 체육시설 활용실태를 매 분기마다 점검 후 활동도 향상을 위해 노력해야 할 법적 의무가 있다. 또한, 시설 관리인은 공공체육시설을 활용한 사익추구행위(유료 개인 레슨) 금지 및 체육관 청소·위생관리와 개방·폐쇄시간 엄수 등은 수탁자로서 주의 의무를 다해야 할 것으로 보인다.

나. 다음으로 신현 실내배드민턴장 관리 운영방식 변경 요청과 관련하여, 「광주시 체육시설 관리 및 운영조례」 제29조 및 제30조에 따라 필요시 체육시설 위탁 운영이 가능하고, 소속 공무원은 수탁자가 관련 규정을 위반한 경우 계약 해지가 가능하다는 규정 등을 고려해볼 때 운영 방식 결정은 광주시와 신현동이 가지는 고유권한에 해당되므로 옴부즈만 의결 범위 밖에 있다고 보인다.

다. 다만, 수탁자인 ○○클럽이 공공시설인 배드민턴장을 독점 이용하거나, ○○클럽 회원에게만 사용료를 면제하는 것은 「광주시 체육시설 관리 및 운영조례」 제11조, 제13조 규정에 위반되는 것으로 보이며, 신현동은 공정하고 투명한 운영이 가능할 수 있도록 관리 지원 및 감독을 강화하여 향후 유사민원 발생을 방지하기 위해 노력해야 할 것이다.

○ 결 론

가. 신현 실내배드민턴장 시설 관리 소홀 개선 요청에 대하여는 인용한다.

나. 다만, 운영 방식 변경 요청에 대하여는 옴부즈만의 의결범위 밖에 있다고 판단되어 각하한다.

다. 다만, 신현동은 공정하고 투명한 시설 운영을 위해 관리 지원 및 감독을 강화할 것을 권고한다.

3. 기타 활동내용

3-1. 『한번 더 촘촘하게, 시민옴부즈만 검토제도』 운영

- 내 용 : 시(감사담당관 청렴조사팀)의 2차 고충민원 처리결과 전수 검토를 통한 제도개선 필요 사항 등 파악
- 운영기간 : 2025. 11월~12월
- 처리현황 : 총 36건(2025. 8월~11월 중 접수된 2차 고충민원)

3-2. 옴부즈만 제도 홍보 활동

- 시청, 사업소, 읍면동에 홍보 배너 설치 : 2022. 12월~상시
- 시 홈페이지 : 제도 안내 게시판 운영(상시), 제도 안내 팝업 홍보물 게시(1개월), 2024년 운영상황 보고서 게시

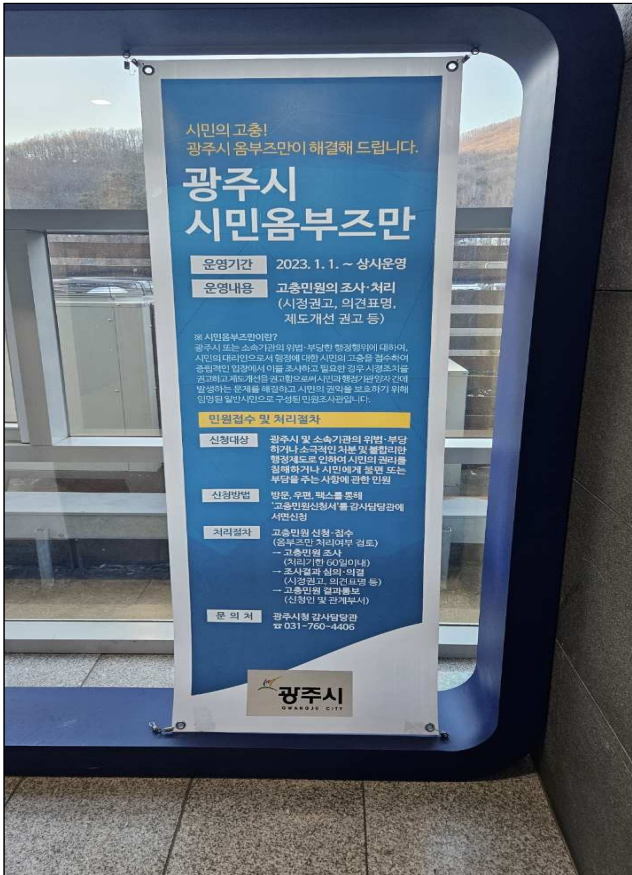
3-3. 옴부즈만 위원 역량강화 교육 참여

연번	일시	교육(회의)명	주관
1	2025. 4. 9.	권익위원회 전국협의회	국민권익위원회
2	2025. 6. 11.	제2회 시민고충처리위원회 연구포럼	국민권익위원회
3	2025. 7. 3.	2025년 고충민원 역량강화 집합교육	국민권익위원회
4	2025. 7. 17.	2025년 도-시군 시민고충처리위원회 교육 및 협업 워크숍	경기도 도민권익위원회

V. 부록

1. 홍보 및 보도자료
2. 활동자료
3. 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
4. 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

홍보 및 보도자료



홍보배너(시청)



홍보배너(읍면동, 사업소 등)

[광주소식](#)
[정보공개](#)
[민원신청](#)
[시민참여](#)
[분야별정보](#)
[광주소개](#)

민원신청

시민의소리

민원상담(신문고)

(구)민원보기

민원처리공개

광주시 옴부즈만

청원신청

종합민원실

민원창구

민원편의제도

종합신청센터

시민옴부즈만 고충민원 신청 및 처리절차 안내

광주시 시민옴부즈만 소개

시민옴부즈만 고충민원 신청 및 처리절차 안내

시민옴부즈만 처리결과

고충민원이란?

광주시 및 그 소속기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

① 일반 단순민원은 국민신문고 [바로가기](#) 를 이용하여 주시기 바랍니다.

고충민원 신청 예외대상

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 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
- 시 직원에 관한 인사 행정상의 행위에 관한 사항
- 광주시 직무관할의 범위에서 벗어난 사항

시 홈페이지 제도안내 및 고충민원 처리사례 게시

활동사진



시민옴부즈만 위원회 개최



제2기 광주시 시민옴부즈만
위촉식

2025년 고충민원 역량강화
집합교육(국권위)

광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2015.01.07 조례 제 628호
(일부개정) 2015.03.02 조례 제 641호 광주시 행정기구 및 정원 조례
(일부개정) 2017.06.01 조례 제 879호 광주시 행정기구 및 정원 조례
(전부개정) 2020.09.29 조례 제1206호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 및 제38조에 따라 광주시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하여 불합리한 행정제도를 개선함으로써 시민의 기본적 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 시민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "고충민원"이란 광주시(이하 "시"라 한다) 및 그 소속기관(법령에 따라 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. "광주시 시민옴부즈만(이하 "옴부즈만"이라 한다)"이란 시 및 그 소속기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 위촉된 사람을 말한다.
3. "신청인"이란 이 조례에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.

제2장 옴부즈만의 기능·구성 등

제3조(기능) 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 시민이 신청한 고충민원의 조사·처리
2. 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명, 제도개선 권고 등 처리

3. 광주시장(이하 "시장"이라 한다) 및 광주시의회(이하 "시의회"라 한다)가 다수인 민원, 공공갈등민원, 복합민원 등 고충민원과 관련하여 옴부즈만에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
4. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
5. 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
6. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

제4조(구성) ① 옴부즈만의 정수는 3명 이내로 한다.

- ② 옴부즈만은 시장 소속하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.
- ③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시의회의 동의를 받아 시장이 위촉한다.
 1. 대학이나 공인된 연구기관에서 조교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
 3. 5급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사·감정평가사 등의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회 단체로부터 추천을 받은 사람
- ④ 옴부즈만의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ⑤ 옴부즈만의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 시장은 지체 없이 새로운 옴부즈만을 시의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

제5조(대표옴부즈만) ① 대표옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선(互選)으로 선출하며, 옴부즈만을 대표한다.

- ② 부옴부즈만은 대표옴부즈만이 지명한다.
- ③ 대표옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부옴부즈만이 그 직무를 대행한다.

제6조(옴부즈만추천위원회 설치·운영) ① 옴부즈만의 추천을 위하여 옴부즈만추천위원회(이하 "추천위원회"라 한다)를 둔다.

- ② 추천위원회는 위원장을 포함한 7명 이내의 위원으로 성별을 고려하여 구성하고 다음 각 호에 해당하는 사람을 시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는

자동으로 해산된 것으로 본다.

1. 부시장
2. 인사업무 및 인·허가업무 담당 국장
3. 광주시의회 의원
4. 광주시 인사위원회 외부위원
5. 변호사, 대학교수, 시민단체로부터 추천을 받은 사람

③ 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고 부위원장은 위원 중에서 호선하며 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 오부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.

④ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에게 예산의 범위에서 「광주시 위원회 실비 변상 조례」에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제7조(관할) 오부즈만의 관할은 다음 각 호와 같다.

1. 시 본청 및 그 소속행정기관
2. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무 수탁기관

제8조(오부즈만의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 오부즈만이 될 수 없다.

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

제9조(겸직금지) 오부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제17조제2호 및 같은 법 시행령 제14조에 따른 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제10조(직무상 독립과 신분보장) ① 오부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다.

② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사와 다르게 위촉 해제되지 아니한다.

1. 제8조나 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 심신상의 이유로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우

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

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 옴부즈만이 해당 사안의 신청인과 친족관계에 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 경우
5. 옴부즈만이 해당 사안에 대하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우

② 옴부즈만은 제1항에 따른 제척사유가 있거나 심의·의결의 공정성을 기대하기 어려운 사유가 있는 경우 관계인의 기피신청에 따라 심의·의결에서 제외될 수 있다.

③ 옴부즈만은 제척 또는 기피사유에 해당하는 경우 스스로 심의·의결을 회피할 수 있다.

제12조(전문가 자문) ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 청취할 수 있다.

② 제1항에 따라 전문가의 자문을 받은 경우 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제13조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제14조(고충민원의 신청) 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

제15조(고충민원의 접수) ① 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 사람은 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. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

② 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. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

③ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

제16조(고충민원의 이첩) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원 중에서 관계소속기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 관계소속기관 등에 이첩할 수 있다. 이 경우 이첩 받은 관계 소속기관 등의 장은 옴부즈만에게 처리결과를 통보하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 이첩한 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.

제17조(고충민원의 조사)

① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 안에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제19조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

제18조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제17조에 따라 조사를 할 때에 필요하면 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 관계 소속기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
2. 관계 소속기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 관계 소속기관 등이 소유 또는 관리하고 있는 장소·시설 등에 대한 실지조사
4. 감정의 의뢰
 - ② 옴부즈만 및 사무국의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여야 한다.
 - ③ 관계 소속기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제19조(고충민원의 각하 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 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. 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 제7조에서 정한 관할의 범위에서 벗어나는 사항
7. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 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 대하여 안내할 수 있다.

제20조(합의의 권고) ① 옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

② 합의와 관련한 구체적 방법·절차 등 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제21조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안은 관계 소속기관 등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제22조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제23조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제21조 또는 제22조에 따라 관계 소속기관 등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 그 소속기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

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

제24조(결정의 통지) 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 소속기관 등의 장에게 통지하여야 한다.

제25조(처리결과와 통보 등) ① 옴부즈만으로부터 제21조 또는 제22조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 소속기관 등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 관계 소속기관 등의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.

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

제26조(감사의 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제27조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제21조 또는 제22조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제4장 옴부즈만에 대한 협조·지원

제28조(사무기구) 시장은 옴부즈만에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 기구를 둘 수 있다.

제29조(인력 및 예산지원) 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무수행을 위하여 필요한 인력 및 예산을 지원할 수 있다.

제30조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

(제정) 2016.02.01 규칙 제 312호
(일부개정) 2020.01.03 규칙 제 411호 광주시 자치법규 일제정비 일괄개정규칙
(전부개정) 2021.07.15 규칙 제 446호

제1장 총칙

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

제2장 옴부즈만의 운영 및 관리

제2조(옴부즈만 회의소집) ① 「광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제5조제1항에 따른 대표옴부즈만이 광주시 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라고 한다) 회의를 개최하는 때에는 회의 개최일 5일 전까지 그 소집을 알리되, 일시·장소 및 의안의 제목을 표기한 서면으로 알려야 한다.
② 제1항에 따라 서면으로 알리는 것이 어려운 긴급한 회의의 경우에는 회의 개최일 전일까지 소집할 수 있고, 서면에 갈음하여 전화·구두 및 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

제3조(옴부즈만의 기피·회피) ① 조례 제11조제2항에 따라 기피를 신청하려는 관계인은 대표옴부즈만에게 그 사유를 명시하여 서면으로 의결일 전일까지 기피 신청할 수 있으며, 옴부즈만 회의의 의결로 결정한다. 이 경우 기피 신청 대상인 옴부즈만은 그 의결에 참여하지 못한다.
② 제1항에 따라 기피 신청 대상이 되는 옴부즈만은 지체 없이 기피 신청에 대한 의견서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.
③ 옴부즈만이 조례 제11조제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 회피사유서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.
④ 제1항에 따라 기피 의결되거나, 제3항에 따라 회피한 옴부즈만은 해당 안건의 심의·의결 재적의원 수의 계산에서 제외된다.

제4조(의안 작성 등) ① 사무기구의 장은 옴부즈만 회의에 상정할 의안을 작성

하여 대표옴부즈만에게 보고하여야 한다.

② 사무기구의 장은 제1항에 따라 작성한 의안을 별지 제1호서식의 의안 대장에 기록·관리하여야 한다.

제5조(회의) ① 대표옴부즈만은 회의의 의장이 된다.

② 의안의 제안 설명은 사무기구의 장이 하되, 필요한 경우에는 조사에 참여한 옴부즈만 또는 사무기구 직원이 보충하여 설명할 수 있다.

③ 대표옴부즈만이 필요하다고 인정하는 때에는 관계 소속기관 등의 공무원 또는 직원·신청인·이해관계인·참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면 자료를 제출하게 할 수 있다.

④ 회의는 상정 안건이 있을 경우 개최하는 것을 원칙으로 하며, 대표옴부즈만이 필요하다고 인정할 때에는 임시회의로 개최할 수 있다. 다만, 재적 옴부즈만이 1명일 경우에는 개최하지 않는다.

⑤ 회의의 의결은 재적 옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 출석 옴부즈만이 2명일 경우에는 전원의 찬성으로 의결한다.

제6조(의결서 작성) ① 옴부즈만 회의에서 시정권고, 의견표명, 기각을 의결한 경우에는 별지 제2호서식에 따른 의결서를 작성하고, 제도개선 권고를 의결한 경우에는 별지 제3호서식에 따른 의결서를 작성하여야 한다.

② 옴부즈만 회의의 심의·의결에 참여한 옴부즈만은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

제7조(회의록 작성) 사무기구의 장은 다음 각 호의 사항이 포함된 회의록을 기록·관리하여야 한다.

1. 옴부즈만 회의의 일시·장소
2. 참석 옴부즈만 및 배석자
3. 옴부즈만에 상정된 의안 및 심의 결과

제3장 고충민원의 접수·조사

제8조(신청 및 접수) ① 조례 제14조에 따라 고충민원을 신청하려는 개인·법인 또는 단체는 별지 제4호서식의 고충민원 신청서를 방문·우편·인터넷 등의 방법

으로 옴부즈만에게 제출하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항의 신청인이 구술로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수 공무원으로 하여금 신청서를 작성하게 하고, 신청인이 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 기명날인(손도장을 포함한다)을 받도록 하여야 한다.

③ 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재 하고, 신청인이 원하면 별지 제6호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체없이 이송하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

제9조(신청서의 보완) ① 옴부즈만은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② 옴부즈만은 제1항에도 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.

제10조(신청의 대리 등) ① 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 대리인은 별지 제7호서식의 대리인 선임 허가 신청서와 대리인의 자격을 증명하는 서류를 함께 제출하여야 한다.

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

② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 대표자를 선정하여 별지 제8호 서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

제11조(신청의 취하) 신청인(대리인과 대표자를 포함한다. 이하 같다)은 신청한 고충민원을 옴부즈만의 결정 전까지 서면으로 취하할 수 있다. 이 경우 옴부즈만은 해당 고충민원에 대한 조사를 중지한다.

제12조(조사기간 연장) 옴부즈만이 조례 제17조제1항 단서에 따라 고충민원 처리 기간을 연장한 경우에는 신청인에게 지체없이 연장 사유와 처리예정 기한을 서면으로 알려야 한다.

제13조(정당한 사유 등) ① 조례 제17조제2항제3호 단서에서 “정당한 사유가 있는 경우”란 다음의 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 고충에 관계되는 사실을 1년이 경과한 후 인지한 때
2. 천재지변 등으로 신청기간을 경과한 때
3. 고충의 원인이 되는 사실이 계속되고 있을 때

② 제1항에 따른 정당한 사유는 시민의 권리와 이익을 보호한다는 취지에 해당하는 범위 내에서만 인정되어야 한다.

제14조(조사의 방법) 읍부즈만 및 사무기구의 직원(이하 “읍부즈만 등”이라 한다)은 조사받는 사람에게 관계 법령 및 조례의 규정과 불리한 내용의 진술을 거부할 수 있음을 알리고 방문·서면(공문 포함)·구술·녹취의 방법으로 조사하여야 한다.

제15조(반복 고충민원 등의 처리) ① 읍부즈만은 동일한 내용의 고충민원에 대하여 처리결과를 2회 이상 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 동일한 자가 고충민원을 신청한 경우에는 종결 처리하고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 자가 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결 처리할 수 있다.
② 읍부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원은 종결 처리할 수 있다.

제16조(사무기구의 고충민원처리) ① 읍부즈만은 고충민원 중 광주시(이하 “시”라 한다) 감사 담당 부서의 장이 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 고충민원은 사무기구의 장에게 처리하게 할 수 있다.

② 제1항에 따라 사무기구의 장이 처리할 수 있는 고충민원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원으로서, 사무기구의 장은 이를 「민원 처리에 관한 법률」을 준용하여 처리하여야 한다.

1. 단순 불편 사항 해소에 관한 민원
2. 관계 소속기관 등의 공무원 또는 직원 불친절 등에 관한 민원
3. 긴급하게 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 민원
4. 그 밖에 시민의 권익을 침해할 가능성이 없는 민원으로서 경미한 민원

③ 사무기구의 장은 제2항에 따른 고충민원을 처리하는 과정에서 읍부즈만의 심의·의결이 필요하다고 판단되는 고충민원에 대하여는 대표읍부즈만에게 보고하고 읍부즈만 회의에 상정할 수 있다.

제17조(합의) ① 옴부즈만은 조례 제20조에 따라 합의를 권고한 사항에 대해서 신청인과 피신청인 (이하 “당사자”라 한다) 간의 합의가 성립된 경우에는 별지 제9호서식의 합의서를 작성하여 당사자에게 서명 또는 날인하게 한 후 이를 확인한다.

② 당사자 간의 합의가 성립된 경우에는 고충민원이 종결된 것으로 본다.

제18조(조사결과와 보고 등) ① 옴부즈만 등이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제10호서식의 고충민원 조사 결과보고서를 작성하여 대표 옴부즈만에게 보고하여야 한다.

② 대표옴부즈만은 고충민원 조사 결과보고서 내용을 검토하여 옴부즈만 회의에 상정하여야 한다. 다만, 옴부즈만 회의에 상정하기 부적당하다고 인정되는 경우에는 이첩 등의 방법으로 종결 처리한 후 옴부즈만 회의에 보고할 수 있다.

제19조(수당과 여비) 시장은 옴부즈만에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안건 심사, 민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

제20조(신분증명서) ① 시장은 옴부즈만 등에게 별지 제11호서식의 신분 증명서를 발급하고, 옴부즈만 등이 신분증명서를 분실·훼손한 경우에는 사유서를 제출 받고 재발급할 수 있으며, 옴부즈만 위촉이 해제 된 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여 폐기 처분하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 신분증명서의 발급, 재발급 및 폐기 사항을 별지 제12호 서식의 신분증명서 발급대장에 기록·유지하여야 한다.

제21조(처리결과와 통보) ① 관계 소속기관 등의 장은 조례 제21조에 따른 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의할 수 있다.

② 관계 소속기관 등의 장은 옴부즈만의 권고 또는 의견과 다른 방법으로 고충민원을 해소하였거나 해소하려는 경우에는 이를 옴부즈만에 통보하여야 한다.

제22조(결정의 통지) 대표옴부즈만은 조례 제24조에 따라 옴부즈만의 결정내용을 알릴 때에는 이를 서면으로 하여야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

제23조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 조례 제26조에 따라 시에 감사를 의뢰할 때에는 별지 제13호서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 제출하여야 한다.

제24조(권고 등 이행실태의 확인·점검) ① 옴부즈만은 조례 제27조에 따라 권고 등의 이행실태를 다음 각 호의 방법으로 확인·점검할 수 있다. 이 경우 관계 소속기관 등의 장은 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 소속기관 등의 공무원 또는 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 옴부즈만이 확인·점검에 필요하다고 인정하는 방법

② 옴부즈만은 제1항에 따라 이행실태 점검 결과 관계 소속기관 등의 장이 정당한 사유 없이 권고 등을 이행하지 아니할 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제4장 사무국 운영 등

제25조(사무기구) ① 시장은 조례 제28조에 따른 사무기구에 사무기구의 장과 그 밖에 필요한 직원을 둘 수 있다.

② 제1항에 따른 사무기구의 장은 시 감사 담당 부서의 장으로 한다.

제26조(사무기구의 업무) 사무기구는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

제27조(옴부즈만 사무의 전결) 옴부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 옴부즈만의 권한에 속하는 사무 중 일부는 별표에 따라 대표옴부즈만 또는 사무기구의 장이 전결 처리한다.

제28조(기록의 관리) ① 옴부즈만의 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원 문서의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

제29조(공인) ① ombudsman 운영과 관련하여 발송하거나 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용한다.

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

제30조(비밀유지 서약) ombudsman 등은 조례 제13조에 따라 비밀유지 의무를 준수할 것을 약속하는 서약서를 별지 제14호 서식에 따라 작성한다.

제31조(운영세칙) 이 규칙에서 정한 사항 외에 ombudsman의 운영에 필요한 사항은 ombudsman 회의의 의결을 통해 대표ombudsman이 정할 수 있다.

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.