



2025년 동작구 읍부즈만 운영성과 보고서

2026. 1.

동 작 구
읍부즈만

목 차

I. 동작구 ombudsman 개요

1. 도입배경 및 추진경과	1
2. 구성 및 운영	4
3. 직무 및 권한	5
4. 고충민원 처리절차	6
5. 고충민원 결정유형	7

II. ombudsman 운영성과

1. 고충민원 처리실적	9
2. 고충민원 처리내역	9
3. 주요 처리 사례	12
4. 기타 활동 사례	22

부록. 관련법령 및 신청 서식	24
------------------------	----

인 사 말

존경하는 동작구민 여러분, 그리고 동작구청 관계자 제위
병오년 새해 복 많이 받으시기 바랍니다.

2019년 9월, 구민의 권익 보호와 행정의 신뢰 증진이라는 사명 아래 3인의 위원으로 첫걸음을 댔던 동작구 옴부즈만은 출범 이래, 구민 여러분의 가장 가까운 곳에서 억울함에 귀 기울이고 불편함에 공감하며, 행정과 구민을 잇는 든든한 소통의 다리가 되고자 쉼 없이 달려왔고, 현재에도 월 10회 상주 상담을 통해 언제든지 찾아오실 수 있도록 문을 활짝 열어두었습니다. 작년 말 이전한 신청사에서는 별도의 옴부즈만실이 확보되어 보다 효율적이고 편안한 상담이 가능하게 되었습니다.

동작구 옴부즈만은 작년 2025년 한 해, 20여 건 이상의 고충민원을 통해 구민 여러분의 절실한 목소리를 직접 접하였고, 부서 자문 처리 과정에서도 담당 옴부즈만 위원의 적극적인 검토 후에 더 나은 행정을 위한 지혜를 나뉘게 되었습니다. 책상에서 서류 검토 및 회의하는 것만으로 부족하면, 문제의 현장으로 직접 달려가 여러분의 말씀을 듣고 함께 해결의 실마리를 찾아 보았습니다. 한 분 한 분의 사연에 깊이 공감하기 위한 조사 후에는, 상세한 의결서로 그 결과를 공유드리고자 나뉘게 최선을 다하였습니다. 이에 5인의 전문위원이 함께 협력하여 진행하는 더욱 견고한 제도로 성장하였다고 조심스럽게 자부하기도 합니다.

행정 과정에서 겪는 어려움이나 불합리한 점이 있다면 주저하지 마시고 언제든지 옴부즈만의 문을 두드려 주십시오. 여러분의 소중한 목소리 하나하나가 더 나은 동작구를 만드는 소중한 밑거름이 될 것입니다. 동작구 옴부즈만을 구민 여러분께서 언제든지 기댈 수 있는 든든한 언덕으로 이용하여 주시고, 저희들도 초심을 잃지 않고, 오직 구민의 편에서 공정성과 책임감으로 행정과 구민 사이의 신뢰를 더욱 굳건히 쌓아가는 가교 역할을 수행하고자 합니다.

그 동안 동작구 옴부즈만에 보내주신 깊은 신뢰와 따뜻한 격려를 체험한 바, 구민 여러분은 물론, 원활한 업무 수행에 적극 협조해주신 구청 및 관계자 여러분께도 진심으로 감사드립니다.

2026년 1월

동작구 옴부즈만 일동

I . 동작구 옴부즈만 개요

1. 도입배경 및 추진경과
2. 구성 및 운영
3. 직무 및 권한
4. 고충민원 처리절차
5. 고충민원 결정 유형

1. 도입배경 및 연혁

가. 도입배경

- 옴부즈만(Ombudsman)은 스웨덴, 핀란드, 덴마크, 노르웨이 등 북유럽을 중심으로 시작되어 발전된 제도로, ‘국민의 대리인으로서 행정에 대한 국민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하고 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 국민과 행정기관 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람’를 말한다.
- 우리나라에서는 국민의 고충을 공무원이 아닌 제3자의 시각에서 공정하게 조사·처리하기 위해 1994년 한국형 옴부즈만 기구인 ‘국민고충처리위원회’가 출범하였고 2005년에는 「(舊)국민고충처리위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 지방자치단체 옴부즈만인 시민고충처리위원회의 법적 근거를 마련하였고, 현재는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 설치 근거, 자격요건 등이 규정되어 있다.
- 2008년 국민고충처리위원회, 국가청렴위원회, 행정심판위원회를 통합하여 ‘국민권익위원회’를 설치한 후 국민권익위원회에서는 고충 민원의 자율적·자주적 해결풍토를 조성하기 위하여 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 설치를 적극 권장하고 있으며 현재 100개 지방자치단체(광역시·기초)가 시민고충처리위원회 제도를 도입·운영하고 있다. (2025년 8월 기준)
- 동작구에서는 2019년 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조에 따라 시민고충처리위원회를 설치하고, 구민들에게 더 가깝게 다가가기 위하여 구민들에게 익숙한 명칭인 ‘옴부즈만’을 사용하여 동작구 옴부즈만(시민고충처리위원회) 제도를 운영하고 있다.

나. 운영근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 서울특별시 동작구 옴부즈만(시민고충처리위원회) 설치 및 운영에 관한 조례
- 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

2. 연혁

- 동작구는 2017년 12월 21일 「서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」를 제정하여 2019년 9월 공개모집 절차를 통해 옴부즈만 3인을 위촉하여 동작구 옴부즈만을 출범하였으며, 동작구 옴부즈만 제도 시행을 위한 준비 단계로서 옴부즈만 위원 상호 간 그리고 관련 부서와의 협조를 통해 옴부즈만 제도의 안정적 출범을 위해 노력한 시기였다.
- 2020년에는 동작구 옴부즈만 2인을 추가 위촉되어 총 5인의 옴부즈만이 유기적으로 협력하여 고충민원 해결을 위해 노력한 시기였으며, 동작구청 홈페이지에 옴부즈만 고충민원 접수창구를 개설하여 고충 민원인의 옴부즈만 접근이 더욱 용이해졌다. 이로써 동작구 옴부즈만의 활동이 증가하였고, 옴부즈만 운영 관련 조례 개정과 시행규칙을 제정하여 옴부즈만 제도 실행에 필요한 사항을 보완하였다.
- 2024년 건축 및 고충 민원 분야의 전문 옴부즈만을 신규 위촉한 이래 보다 전문적이고 다양한 시각에서 고충 민원 해결 방법을 모색 중이며, 동작구 옴부즈만은 구민의 권익구제를 위해 동작구청과 그 소속기관에 관한 구민의 고충 민원을 처리하고, 나아가 불합리한 행정제도를 개선하는 업무를 독립된 입장에서 수행하기 위해 최선을 다하고 있다.

3. 추진경과

○ 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제정	: 2017. 12. 21.
○ 동작구 옴부즈만 구성 및 운영계획 수립	: 2019. 7. 29.
○ 동작구 옴부즈만 모집 공고	: 2019. 7. 30. ~ 8. 8.
○ 옴부즈만 선정 심사위원회 개최	: 2019. 8. 20.
○ 제294회 동작구의회 옴부즈만 위촉 동의안 의결	: 2019. 9. 5.
○ 동작구 옴부즈만 3인 위촉	: 2019. 9. 20.
○ 동작구 옴부즈만 확대계획 수립	: 2020. 2. 5.
○ 동작구 옴부즈만 추가 모집 공고	: 2020. 2. 7. ~ 2. 17.
○ 옴부즈만 선정 심사위원회 개최	: 2020. 4. 9.
○ 제299회 동작구의회 옴부즈만 위촉 동의안 의결	: 2020. 5. 28.
○ 동작구 옴부즈만 2인 추가 위촉	: 2020. 6. 1.
○ 동작구 2대 대표 옴부즈만 호선(김태환→김경목)	: 2020. 10. 1.
○ 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 일부개정	: 2020. 11. 5.
○ 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제정	: 2020. 11. 5.
○ 2020년 민원서비스 종합평가 최우수기관 선정	: 2021. 1. 8.
○ 동작구 3대 대표 옴부즈만 호선(김경목→최주필)	: 2021. 10. 1.
○ 2021년 민원서비스 종합평가 우수기관 선정	: 2022. 1. 14.
○ 최주필 대표옴부즈만 ‘옴부즈만 운영 우수 유공자’ 대통령 표창 수상	: 2022. 2. 25.
○ 동작구 옴부즈만 2인 임기만료에 따른 재위촉	: 2022. 6. 1.
○ 동작구 4대 대표 옴부즈만 호선(최주필→김정수)	: 2022. 10. 1.
○ 2022년 민원서비스 종합평가 우수기관 선정	: 2023. 2. 13.
○ 동작구 옴부즈만 2인 임기만료 및 1인 추가에 따른 모집 공고	: 2023. 6. 12. ~ 6. 23.
○ 옴부즈만 선정 심사위원회 개최	: 2023. 7. 14.
○ 제329회 동작구의회 옴부즈만 위촉 동의안 의결	: 2023. 9. 8.
○ 동작구 옴부즈만 3인 위촉	: 2023. 10. 4.
○ 동작구 옴부즈만 2인 임기만료에 따른 모집 공고	: 2024. 2. 13. ~ 2. 23.
○ 2023년 민원서비스 종합평가 최우수기관 선정	: 2024. 2. 14.
○ 2023년 동작구 옴부즈만 운영성과 보고	: 2024. 2. 15.
○ 옴부즈만 선정 심사위원회 개최	: 2024. 4. 8.
○ 제334회 동작구의회 옴부즈만 위촉 동의안 의결	: 2024. 5. 13.
○ 동작구 5대 대표 옴부즈만 호선(김정수→이정일)	: 2024. 5. 31.
○ 동작구 옴부즈만 2인 신규 위촉	: 2024. 6. 3.
○ 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 일부개정	: 2024. 12. 21.
○ 2024년 민원서비스 종합평가 우수기관 선정	: 2025. 2. 3.

1. 동작구 ombudsman 구성

- 지 위 : ombudsman 독립적 직무수행
- 임 기 : 4년 (단임제)
- 선 발 : 공개모집 및 추천(서류 및 면접심사) → 구의회 동의 → 구청장 위촉
- 운영형태 : 합의제
- 위원구성현황

성 명	주요 경력	위촉기간
이정일 ombudsman (대표 ombudsman)	· 現) 대성국제법률사무소 변호사 · 前) 대법원 국선변호인	2023. 10. 4. ~ 2027. 10. 3.
김진아 ombudsman	· 現) 법무법인 루츠 변호사	2023. 10. 4. ~ 2027. 10. 3.
최천호 ombudsman	· 現) 세무법인 백현 안양지점 세무사	2023. 10. 4. ~ 2027. 10. 3.
손승우 ombudsman	· 現) 건축사사무소 아뜰리에 은 · 現) 동작구 민원상담 건축사	2024. 6. 3. ~ 2028. 6. 2.
박문수 ombudsman	· 前) 서울시, 국민권익위원회 근무	2024. 6. 3. ~ 2028. 6. 2.

- 운영시간 : ombudsman 5명이 개인별 월 2일 순환 근무, 근무일 조정하여 탄력적 근무 (근무시간 9~12시)
- 운영장소 : 동작구청 6층 동작구 ombudsman실 (☎02-820-1032)

2. 자격요건 [조례 제3조제3항]

- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격 5년 이상 경력자
- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 경력자
- 사회적 신망이 높고 행정 식견 및 경험자로서 시민사회단체 추천자

1. 직무 관할[조례 제6조]

- 구 및 그 소속행정기관
- 구가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

2. 주요 직무 및 권한[조례 제5조]

- 고충민원의 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의 조정 등 처리
- 읍부즈만 스스로 인지한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
- 구정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치 권고
- 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
- 국민권익위원회 등 국내외 기구·기관들과의 교류·협력
- 구청장이 필요하다고 판단하여 읍부즈만에게 의뢰한 사건의 조사·처리

● 민원처리의 예외 대상(조례 제5조, 제13조)

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따른 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 구 직원에 관한 인사 행정상의 행위에 관한 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
- 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년 경과(정당한 사유 있는 경우 제외)
- 서울특별시 및 중앙정부에 진정 또는 고충민원 신청을 하여 이미 결정된 사항
- 읍부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

4

고충민원 업무처리 절차

① 고충민원 신청

- 구 홈페이지 신청 및 방문·우편을 통한 신청서 제출

■ 고충민원 신청방법

- ▶ 고충민원은 본인 또는 대리인을 통하여 신청 가능
- ▶ 「서울특별시 동작구 ombudsman 설치 및 운영에 관한 조례」 제12조제2항 각 호의 내용을 기재하여 신청

② 처리 결정

- 접수된 고충민원의 조사 또는 종결 여부 결정

■ 담당ombudsman 지정

- ▶ 조사 심의 결정 시 고충민원 처리 담당 ombudsman 지정
- ▶ 조례 제5조, 제13조제2항에 따라 조사 배제사항 여부 검토

③ 조사 실시

- 조사 착수일로부터 60일 이내 처리, 30일 연장 가능

■ 조사 개시 통보

- ▶ 조사 착수일로부터 7일 이내 조사 사실 통보 (ombudsman→민원인)
- ▶ 고충민원 통보 및 자료 요구·의견 청취 (ombudsman→관련부서)
- ▶ 관련부서 및 이해관계인 의견 청취, 현장 조사 등

④ 심의·의결

- 정례 회의를 통해 민원 사항에 대한 결정

■ 조사결과 처리

- ▶ 조사 완료되면 정례회의 시 전원합의를 통해 의결서 확정
- ▶ 시정권고, 의견포명, 제도개선권고 등

⑤ 조사결과 통지

- 처리결과 통보

■ 조사결과 통보

- ▶ 관련부서 조치결과 및 권고 사항 통보
 - 해당 부서는 30일 이내 조치결과 ombudsman에게 통보
- ▶ 민원인에게 조사결과 통지 (7일이내)

5

고충민원에 대한 결정 유형

시정권고	- 처분 등이 위법 부당하다고 인정할만한 상당한 이유가 있는 경우
의견 표명	- 처분 등이 위법 부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선 권고 제도개선 의견 표명	- 법령, 제도, 정책 등의 개선이 필요한 경우
합의 / 조정 해결	- 위원회의 대안 제시와 조율을 통해 이해당사자 간 합의에 이른 경우
기각	- 신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
이송	- 처리 기관이 달라 해당 관계 행정기관 등에 이송
각하	- 신청요건을 구비하지 아니하였거나 부적합한 경우 - 「서울특별시 동작구 옴부즈만 설치 및 운영에 관한 조례」 제5조 제2항에 해당하는 경우

II. 옴부즈만 운영 성과

1. 고충민원 처리 실적
2. 고충민원 처리 내역
3. 주요 처리 사례
4. 기타 활동 사례

1 고충민원 처리 실적

1. 민원 접수 및 처리 현황

(단위 : 건)

계	시정 권고	의견 표명	제도개선 권고	조정중재 합의	기각	각하	부서 연계	부서 자문
42	0	0	0	0	1	1	25	15

2. 민원 분야별 현황

(단위 : 건)

계	일반행정	주택건축	가로공원	보건복지	도로교통	도시환경
42	16	9	1	5	9	2

2 고충민원 처리 내역

1. 주요 처리 결과

연번	민원요지	처리결과	조치유형
1	도로점용로 부과 취소 신청	도로점용로 부과에 대한 이의 신청으로 객관적 입증자료 확인 결과 도로점용로 부과에 위법 내지 부당한 사정을 발견하지 못했으며 측량에 오류가 있다는 민원인이 주장하는 내용 등이 확인 불가하여 기각	기각
2	공인중개업자와 임대인 간 분쟁 시 중개업자에 대한 처분요구신청	공인중개사법은 국민 개개인의 이익 구제를 목적으로 하는 것이 아니라는 점에 비추어 개인이 감독 행정청에 감독 권한 행사를 요구할 구체적인 법규상 또는 조리상의 신청권을 가지지 않는다고 본 판례에 따라 민사상 구제절차 안내	자문
3	결혼정보업체의 회원 정보 기망행위에 대한 행정처분 요구 신청	신청인이 주장하는 내용에 대하여 조사결과 위법행위를 확인할 수 없었고 이를 입증하는 객관적인 증거를 제시하지 못하였으므로 신청인의 주장은 이유 없음으로 사료됨	자문

2. 고충민원 처리 내역

연번	분야	내용	소관부서	처리결과
1	일반행정	공유재산상사용료 부과에 대한 이의제기	도로관리과	기각
2	보건위생	안내데스크 설치 위치 변경 요청	일자리정책과	각하
3	도로교통	주차단속 불만 민원	주차관리과	부서연계
4	일반행정	반복 민원 사유 질의	보건행정과	부서연계
5	일반행정	불친절 공무원 불만	사회보장과	부서연계
6	도로교통	고장 신호등 보수 요구	교통행정과	부서연계
7	일반행정	민원처리 불만 민원	후석동주민센터	부서연계
8	공원녹지	유해 야생동물 먹이 주기 금지 요청	공원녹지과	부서연계
9	도시환경	소음 민원	환경과	부서연계
10	도로교통	주차단속 불만 민원	주차관리과	부서연계
11	도시환경	규격 외 옥외광고물 신고	건설행정과	부서연계
12	도로교통	반사거울 수리 요청	교통행정과	부서연계
13	주택건축	공동주택 단지 내 놀이터 관리 요청	주택지원과	부서연계
14	보건위생	약사법 위반 사항에 대한 행정처분 결과 요청	보건의약과	부서연계
15	보건위생	길고양이 관련 민원	감염병관리과	부서연계
16	보건위생	길고양이 관련 민원 (2)	감염병관리과	부서연계
17	도로교통	거주자 우선 주차구역 관련 민원	주차관리과	부서연계
18	주택건축	건축물 무단 용도변경 신고	건축과	부서연계
19	일반행정	동기 전통놀이 한마당 행사 관련 불만	영유아보육과	부서연계
20	도로교통	마을버스 노선 신설 요청	교통행정과	부서연계
21	도로교통	일방통행 도로 차량 단속 요청	동작경찰서	부서연계
22	도로교통	도로포장 후 하수관로 공사 적절성 문의	치수과	부서연계
23	주택건축	이웃 주택과 토지 경계 분쟁	건축과	부서연계

연번	분야	내용	소관부서	처리결과
24	주택건축	상도동 체육시설 공사 진행 문의	핵심정책추진단	부서연계
25	보건위생 도로교통	사당동 0번지 골목 흡연 및 불법주차 단속 요청	보건행정과, 주차관리과	부서연계
26	보건위생	교습소 앞 흡연	보건행정과, 건강증진과	부서연계
27	도로교통	보행 안전구역 및 도로 열선 설치 요청	교통행정과, 도로관리과	부서연계
28	일반행정	결혼정보업체 회원정보 기망행위에 대한 행정처분 가능 여부	아동여성과	부서지문
29	주택건축	무단증축 위반 건축물 관련 건축법 자문	감사담당관	부서지문
30	일반행정	반복민원 종결처리 관련 반복민원의 판단 기준 자문	감사담당관	부서지문
31	주택건축	임대사업자 말소 관련 민간임대주택법 해석	감사담당관	부서지문
32	일반행정	법인 중과제외 업종 확인 시 매출을 증빙하는 세금계산서 진위 여부	재산세과	부서지문
33	일반행정	비인격적 대우 관련 갑질 여부 판단 시 고려사항에 대한 지문	감사담당관	부서지문
34	일반행정	민원조정위원회 관련 조례 조문 해석 및 절차상 하자 여부 판단	감사담당관	부서지문
35	일반행정	청년신혼부부 전세 임대주택 보일러 고장에 따른 수리비 요청에 대한 법적 대응 및 책임 유무	아동여성과	부서지문
36	일반행정	민원조정위원회 서면회의 관련 민원인 참석권 자문	감사담당관	부서지문
37	주택건축	임대사업자 말소에 따른 간편장부의 객관성 및 효력여부	감사담당관	부서지문
38	주택건축	부동산 중개업자임대인 간 분쟁 관련 행정처분 등 의무 여부	감사담당관	부서지문
39	일반행정	특이 반복 민원인의 요구사항에 대한 행정청의 수용 범위	감사담당관	부서지문
40	일반행정	장애인복지관에서 산발된 복지수당을 근로소득으로 해야 하는 지 여부	장애인복지과	부서지문
41	주택건축	오피스텔 발코니 공사 소관 부서	감사담당관	부서지문
42	일반행정	지방계약법 시행령 제25조, 제30조 관련 수의계약 진행 시 관내 업체 우선 선정	예산회계과	부서지문

◆ 00동 000-000번지 도로점용료 부과 취소 민원

▶ 민원개요

- 동작구청이 도로점용료를 부과(쟁점 건물이 시 소유 도로 약 23㎡를 점유)한 건물은 해당 도로가 조성되기 전부터 존재했으므로 도로점용료 부과는 부당하므로 취소 요청함

▶ 사실관계

- 2023. 08. 08. 민원인 000 해당 토지 매매취득
 - 건물정보 : 공부상 건축면적 82.64㎡, 000 등 3명 소유, 상가주택
 - 토지정보 : 지목 '대지' 54㎡
 - 도로정보 : 00동 000-000, 건물의 점유면적 23㎡
- 2023. 09. 05. 민원인은 도로점용 사실이 없다며 이의 제기
- 2023. 09. 13. 민원인 입회 하 재측량 실시 (한국국토정보공사 실시)
- 2023. 10. 16. 측량결과 23㎡ 점유 사실 재확인
- 2024. 06. 03. 도로점용료 부과 (1,018,400원)
- 2025. 02. 21. 도로점용료 환급 요청 민원 제기
- 2025. 03. 04. 도로점용료 부과 (1,120,200원)
- 2025. 03. 05. 점용료 부과 부당하다며 민원 제기
- 2025. 06. 04. 읍부즈만 고충 민원 제기

▶ 신청인 주장

- 건축물대장상 적법한 건물이며, 현장에서 육안으로 도로 점유 사실을 확인할 수 없음
- 위 건물의 건축허가 당시 건물이 시 소유의 토지를 점유하고 있다는 사

정이 존재한다면 허가 자체가 나지 않았을 것이고, 증거자료로 제출한 폐쇄지적도 등에 따라 도로가 건물 완공 이후에 건설되었으므로 점용료 부과는 부당하다고 주장함.

- 1976년 건물 대지의 토지대장 면적을 40평이 아닌 12평으로 잘못 기재함

▶ 관련부서 (재산관리과) 의견

- 도로사용료는 점용 건물의 준공 시기, 위반 건축물 여부, 건물 지번 토지의 공부상 면적 이력 등과 상관없이 해당 건축물이 도로를 점유한 사실이 측량결과를 통해 확인되면 관련 법에 의거 점유면적, 기간 등에 따라 부과되며, 건물이 도로보다 먼저 생겼다고 해서 면제되지 않음. (도로법 제66조)
- 증거자료로 제출한 지적도는 토지의 필지별 경계, 지번 등을 표시하고 있으나 건축물의 점유 여부를 나타내는 문서가 아님.
- 점유 현황 및 면적은 육안으로 확인이 어렵고 측량으로만 가능하며 지적현황 측량성과도를 통해 확인할 수 있음.
- 측량결과 건물의 도로 점유는 사실이며, 점용료 면제 사유에도 해당하지 않음.(도로법 제68조)
- 해당 건물에 대한 도로사용료는 지난 2001. 9. 24.부터 현재까지 25년간 꾸준히 부과된 것으로, 민원인이 소유하기 전부터 건물 소유자들은 점용료를 납부해 왔음.
- 1976년 토지대장 면적 오기 내용 확인 안 됨.

▶ 판단 및 결론

- 토지대장 오기 작성 주장 : 본 위원은 면담 시 민원인에게 토지대장이 잘못 기재되었다는 사실을 입증할 수 있는 객관적 서면 자료(40평으로 기재된 토지대장 내지는 건축 당시 건축허가 서류 등)를 제출해 줄 수 있는지 확인했으나 이는 불가능하다는 답변을 청취하였음. 추가로, 당초

40평, 즉 제곱미터 기준으로 약 132㎡인 토지가 현재 53㎡로 변경되었다면 당초 면적 기준으로 절반 이상이 인접된 다른 토지에 원인 없이 병합되었다는 것인데 이 위치를 지적도에서 특정하여 줄 수 있는지 확인 요청하였으나 이 또한 모른다는 답변을 청취하였음. 민원인이 제출한 폐쇄지적도에는 쟁점 토지 지번000-000이 확인되나, 이는 현행 지적도상의 000-000와 모양과 면적에서 유의미한 차이를 보이지 않는 점을 고려하면 민원인의 주장은 그 객관적 근거가 부족하다고 판단됨.

- **지적측량에 대한 오류 주장** : 민원인은 동작구청에서 점용료를 부과한 시 소유의 토지 23㎡가 민원인의 소유라고 주장하고 있음. 그 근거는 시 소유의 도로가 민원인 소유의 건물보다 나중에 생긴 점, 그 과정에서 담당 공무원의 착오로 000-000 토지 일부가 도로에 편입된 것으로 추정된다는 점, 또한 그 과정에서 민원인에게 불리하게 지적측량이 이뤄진 점을 근거로 제시하고 있음. 지적측량 관련하여 동작구청의 민원처리 내역을 살펴보면, 2023년 9월 민원인 입회하에 한국국토정보공사에서 재측량을 실시하고 점유 사실을 재확인하였는데, 지적측량에 있어 민원인이 주장하는 오류 내지는 일방적으로 불리한 사정이 발생할 가능성은 낮다고 판단됨.
- **기타 사항** : 민원인은 현행 건축물대장상 대지면적이 0㎡로 기재되어 있는데 이 역시 국가의 관리 소홀로 인해 당초 40평인 필지를 현행과 같이 축소 기재하게 된 근거라고 주장하고 있음. 건축사 000위원의 실무경험상 오래된 건축물의 경우 위와 같이 공부가 작성되는 경우가 흔히 있으므로 위 사실을 기준으로 민원인의 주장을 인정할 근거는 없다고 판단됨.
- **검토 및 판단 결과** : 당 읍부즈만 위원회는 편의주의적 행정으로 민원인이 피해를 입거나 적법한 행정이라도 민원인의 입장에서 그 의무 이행을 기대하기 어려운 객관적 사정이 존재한다면 마땅히 민원인의 입장을

적극 고려하여 구제 조치를 하여야 할 것임. 민원인은 2023년 8월 쟁점 부동산을 매매 원인으로 취득하였고, 매도인과 부동산 중개인에게 위 점유 사실을 들었다고 진술하여 부동산의 법적 하자를 알면서도 취득한 것으로 확인됨. 이러한 사실은 매도인과의 매매계약 조건에 반영되었을 것으로 추정되며, 특히, 매도인의 경우 매도 이전까지 오랜 기간 점유 사용료를 납부 하였던 바, 쟁점 건물의 건축 당시 아무런 이해관계가 없던 민원인을 구제할 객관적 사정이 보이지 않음. 또한, 우리나라 법제상 등기부등본 등 공부의 공신력은 없다 하더라도 추정력은 인정되므로 민원인이 공부와 반대되는 객관적 사정을 제시하지 않고 단순 추정을 근거로 점용료 부과에 부당함을 주장하는 것을 인용할 수 없다고 판단됨.

▶ 의결결과 : 기 각

◆ 부동산 중개업자-임대인 간 분쟁이 행정처분 대상인지 여부

▶ 민원개요

- 임대인과 부동산 공인중개사 분쟁 시 행정청에 공인중개사에 대한 행정 처분 요청 가능 여부

▶ 사실관계

2025. 03. 공실 상태의 임차주택에 대한 임대차계약 가계약 체결 (가계약체결 동기 : 중개인에 의하면 임차인이 신속한 입주를 희망한다고 함¹⁾)
2025. 03. 18. 임대차계약 본계약서 작성, 잔금지급일을 2025. 5. 30로 작성²⁾
2025. 03. ~ 약 2개월간 임차인의 입주가 이루어지지 않음
2025. 05. 07. 임차인이 입주하지 않는 것에 대하여 민원인이 항의하자³⁾, 중개인이 중도금 명목으로 5천만원을 수령할 것을 종용함.
2025. 05. 08. 중개인이 중도금 명목의 5천만원 수령을 재차 종용하면서 임차인 측이 해당 금원을 지급한다는 취지로 언급함⁴⁾.
2025. 05. 13. 민원인이 임차인에게 직접 확인한 결과 임차인은 본계약서에 작성된 일자보다 먼저 입주하겠다고 한 적이 없고, 중도금 명목의 금전도 중개인 측에서 임의로 처리한 것이라고 함

-
- 1) 임차인이 현재 거주 중인 주택의 임대차계약기간의 만료일이 2025. 5. 말경이나 민원인의 주택에 되도록 빨리 입주할 것이라고 하여 민원인은 2025. 5. 말 이전에 임대차가 개시될 것으로 생각하고 가계약을 체결하였다는 주장임.
- 2) 중개인이 ‘임차인이 현 거주 주택이 정리되는대로 입주할 것이나 날짜가 확정되지 않았다’는 취지의 이야기를 하였으므로 민원인이 잔금지급일을 2025. 5. 30로 작성하는데 동의함.
- 3) 제출된 중개인-민원인 간 2025. 5. 7. 문자메세지 내역에 의하면 민원인은 임차인의 입주가 예상보다 늦어 집에 따라 임대차보증금 잔금의 수령도 지체되므로 금융(이자)비용에 대한 부담을 호소하였고, 중개인이 5천만원이라도 수령할 것을 설득함.
- 4) 제출된 중개인-민원인 간 2025. 5. 8. 문자메세지 내역에 의하면 중개인이 ‘임차인 측이 중도금 명목의 5천만원을 지급한다는 취지’로 언급하였음이 명확하게 확인됨.

▶ 신청인 주장

- 임대인인 신청인은 부동산 공인중개사가 임대인에게 임차인의 입주일에 대한 그릇된 정보를 제공했다며 공인중개사법 제33조 제1항 제4호(해당 중개대상물의 거래상의 중요사항에 관하여 거짓된 언행 그 밖의 방법으로 중개의뢰인의 판단을 흐리게 하는 행위)에 해당하는 금지행위이므로 이에 따른 행정처분을 요구함

▶ 관련부서 [부동산정보과] 의견

- 임대차 관련 분쟁은 민사적으로 해결하여야 하며, 구청 소관사항이 아님. 해당 중개업소에 대하여는 지도·점검을 실시하였고 중개 과정에서 발생한 피해의 경우 서울시 전월세 종합지원센터, 대한법률구조공단 또는 변호사 등 법률전문가의 도움을 받을 수 있다는 사실을 안내함.

▶ 판단

- 임차인의 실제 입주일에 관한 정보는 부동산 거래 중개대상물에 관한 중요사항이고, 중개인이 중개대상물을 확보하려는 의도로 임차인의 진정한 의사와 다르게 임대차 계약기간이 빨리 개시될 것처럼 임대인에게 말하였다면 공인중개사법 제33조 제1항 제4호에 해당할 여지가 있음.
- 다만 이러한 경우에도 중개인의 거짓 언행, 정보 제공을 입증할 증거가 확인되어야 할 것인데 민원인이 제출한 문자메세지 내역 등만으로는 행정처분의 근거로 삼을 수 없음.
- 한편 감독 행정청의 공인중개사에 대한 행정처분 부과 의무에 대하여 서울행정법원은 공인중개사법이 국민 개개인의 이익 구제를 목적으로 하는 것이 아니하다는 점에 비추어 개인이 감독 행정청에 감독 권한의 행사를 요구할 구체적인 법규상 또는 조리상 신청권을 가지지 않는다고

판시한 바 있음(서울행정법원 2017. 7. 7. 선고 2017구합1612 판결).

- 자격정지 등의 행정처분은 처분대상자에게 불이익한 처분이므로 사실관계 확인과 증거수집에 있어 위법의 소지가 없어야 하는 바, 민원인의 민원내용과 제출한 증거만으로는 중개인의 행위가 위법하다고 판단하기 어려우므로 담당 부서의 답변은 법령의 범위 내에서 한 적절한 민원 응대라고 사료됨
- 더불어 중개인의 행위로 민원인에게 손해가 발생하였다고 하더라도 이는 개인적 차원에서 법적 구체절차 진행할 사안임.

◆ 결혼 중개업체의 기망행위에 대한 영업정지 행정처분 요구

▶ 민원개요

- 신청인은 000결혼중개업체(당시 대표 000)와 1년 5명을 소개받고 첫 소개 시 한 명을 추가해서 동시에 2명을 만나보고 더 좋은 사람을 선택할 수 있게 해주겠다고 약속을 받고 계약하였으나 업체에서 이중 교제는 규정에 맞지 않는다고 계약 내용을 지키지 않고 실제로 소개받은 사람도 소개 전에 이야기했던 부분과 다름을 이유로 행정처분을 요구함.

▶ 사실관계

- 2022. 1월 000결혼중개업체와 계약하여 두 명의 여성을 만났으나 성혼 미성사되어 계약 종료
- 2022. 6월 위 업체와 재계약하여 두 명의 여성을 만났으나 성혼 미성사로 계약 종료
- 2023. 03. 18. 000결혼중개업체 000→□□□으로 대표 변경
- 2024. 06. 04. 000결혼중개업체 □□□→△△△으로 대표 변경
- 2024. 09. 10. 신청인의 민원 제기(유선)
- 2024. 09. 10. (동작구청) 해당업체 현장조사 실시
- 2024. 10. 21. (동작구청) 해당업체 문답조사 실시

▶ 신청인 주장

- 첫 소개 시 1명을 더 소개해서 동시에 2명을 만나보고 더 좋은 사람을 선택할 수 있게 해준다고 하였음에도 거절한 점과 첫 소개 여성의 키, 자녀와의 동거 여부, 임대주택 평수에 관해 차이가 있는 점을 들어 업체가 거짓 정보를 제공했다고 주장함.

▶ 관련부서 [영유아보육과] 의견

- 피신청인은 이 회사의 위법사항을 확인하기 위해 현장 조사를 실시하였으나 민원인이 제출한 자료와 조사결과 내용의 다수가 일치하지 않았음.
- 거짓된 정보 제공 금지 의무 위반에 대한 행정처분은 신청인이 제시한 카톡, 녹취내용 보다 객관적인 자료 검토 시 가능함.

▶ 판단

- 신청인은 이 업체의 전 대표와 결혼중개계약서(이하 “계약서”라 한다)를 정상적으로 작성한 점, 이 업체의 전 대표가 제공한 여성회원의 신상정보 제공 시기는 적어도 민원인과 상대방의 만남 이전에 이루어졌음에도 이의를 제기하지 않았으며(만남 전 구체적인 선호 사항에 대한 상호 의견 공유) 전 대표가 소개한 여성회원들과의 만남이 정상적으로 이루어졌음
- 소관부서는 이 법 시행규칙 제3조에 의거 결혼중개업의 양수·양도 신고 또는 합병으로 인한 변경신고 또는 변경등록 시 ①양도인이 행정처분을 받은 사실 또는 행정처분 절차가 진행 중인 사실 등을 양수인에게 알렸음을 확인하는 서류를 제출하도록 하고 있고 ②담당공무원은 행정처분 내용 고지 확인서의 최근 1년 이내에 양도인이 받은 행정처분, 행정처분 절차, 진행 상황을 행정처분 대장과 대조하여 일치 여부를 확인하도록 하여 양수인이 위와 같은 사실을 모르고 영업을 양수하는 일이 없도록 방지하고 있는 점, 또한 ③소관부서에서는 이 법 제4조의2 제1항, 시행규칙 제6조의2에 따라 매월 15일까지 전월 말을 기준으로 결혼중개업체의 최근 3년 이내 영업정지 이상의 행정처분 및 과태료 처분에 관한 처분 일자, 처분내용을 인터넷 홈페이지에 공시하도록 되어있고 ④이 법 제21조(행정처분의 승계 등)에서는 결혼중개업자는 종전의 결혼중개업자에 대하여 행한 제18조제1항에 따른 행정처분의 효과를 승계한다고 되어있어 이 업체의 전 대표에게 양도 당시 위법한 행위로 행정처분

또는 절차 등이 이루어 진적이 없다는 점 등을 종합적으로 살펴보면 민원인이 주장하는 이 업체 전전 대표의 위법행위에 대한 행정처분이 없는 상태에서 이 업체의 전 대표가 양도하였고 이후 또 한 번의 대표가 변경되어 현 대표에게 양수되어 운영되고 있는 이 업체의 현 대표에게 민원인의 주장만으로는 행정처분을 하는 데에는 그 근거가 부족함

- 이 업체에서 여성 아르바이트생을 고용하여 결혼할 것처럼 하다 결혼하지 않는 방식으로 영업했다는 사실을 알았다며 행정처분을 주장에 대해서는 민원인이 주장을 입증하는 근거를 제시하지 않은 채 막연하게 여성 아르바이트생을 고용하여 이 업체의 계약자들에게 기망행위(欺妄行爲)를 했다는 주장에 대해 확인 결과 위법 여부를 확인할 수 없었고 또한 민원인 주장만으로는 위법으로 판단하여 수용하기 어려움
- 그렇다면, 민원인이 주장하는 이 업체의 전 대표의 위법 사항에 대해 양도·양수 시에는 위법사항이 적발되어 행정처분 또는 절차가 진행이 없는 상태에서 처분하기는 어렵다 할 것이며, 또한 여성 아르바이트생을 채용하여 기망행위를 하였다고 행정처분을 요구하는 민원인의 주장은 이유 없다고 사료됨

4

기타 활동 사례

1. 정례회의 개최

▶ 정례회의 : 월 1회 (2025년 12회 개최)

▶ 기 능

- 고충민원 조사 여부 및 담당 읍부즈만 지정
- 주요 반복민원 검토, 구정 주요 현안 공유
- 관련 부서 및 민원인 의견 청취, 현장 조사 등

▶ 활동사진

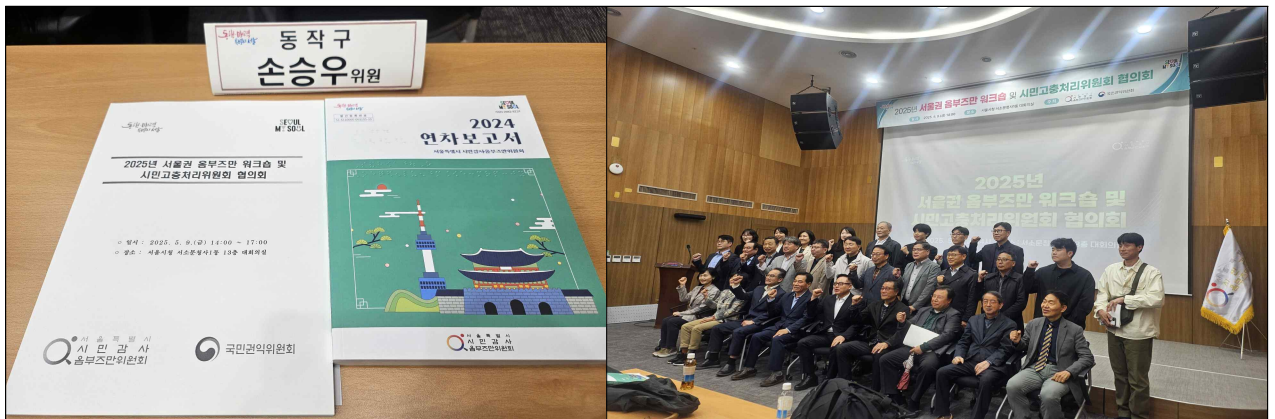


2. 서울권 읍부즈만 워크숍 및 시민고충처리위원회 협의회 참석

▶ 일 시 : 2025. 5. 9. (금)

▶ 내 용

- 고충민원 조사·처리 교육을 통한 지자체 자체적인 권익구제 역량 증진 지원
- 고충민원 처리제도 및 대응기법, 조사결과 보고서 작성 방법 교육



3. 2025년 제2회, 제4회 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석

▶ 일 시 : 2025. 6. 11. [수], 2025. 12. 4. [목]

▶ 내 용

- 고충민원 우수 처리 사례 공유, 시민고충처리위원회 활성화 방안 토의
- 고충민원 역량 강화 워크숍



4. 서울권 옴부즈만 토론회 참석

▶ 일 시 : 2025. 11. 18. [화]

▶ 내 용

- 옴부즈만 결정의 실효성 제고 방안 발표, 시민불편 해소 협력 방안 모색
- 일부 자치구의 감사권고 처분 미이행 사례에 대한 권고 이행력 확보방안 토론



부록. 관련법령 및 서식

서울특별시 동작구 옴부즈만(시민고충처리위원회) 설치 및 운영에 관한 조례

[시행 2024.12.12] [일부개정 2024.12.12. 조례 1921호]

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 및 제38조에 따라 서울특별시 동작구 옴부즈만(시민고충처리위원회) 설치 및 운영에 필요한 사항을 규정하여 위법·부당한 행정처분 등으로부터 서울특별시 동작구민의 기본적 권익을 보호하고 행정기관과 구민 간의 갈등을 완화하여 상호 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다. <개정 2020.11.5., 2024.12.12.>

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2024.12.12.>

1. “고충민원”이란 민원사항 중 서울특별시 동작구 옴부즈만(시민고충처리위원회)를 말하며, 이하 “옴부즈만”이라 한다)의 직무와 권한을 수행할 수 있는 대상기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 서울특별시 동작구민(이하 “구민”이라 한다)의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다. <개정 2020.11.5., 2024.12.12.>
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “시민사회단체”란 「비영리민간단체 지원법」에 따라 주무장관 또는 시·도지사에게 등록을 한 비영리민간단체를 말한다.

제3조(옴부즈만의 구성 등) ① 옴부즈만은 서울특별시 동작구청장(이하 “구청장”이라 한다) 소속에 두되, 직무수행과 관련하여 독립성을 보장한다. <개정 2020.11.5.>

② 옴부즈만은 5명 이내로 성별을 고려하여 구성하고, 그 중 1명을 대표 옴부즈만으로 호선한다. <개정 2024.12.12.>

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 공개모집 및 추천에 의해 서울특별시 동작구의회(이하 “구의회”라 한다)의 동의를 얻어 구청장이 위촉한다.

1. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
2. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람 <개정 2024.12.12.>
3. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람 <개정 2024.12.12.>
4. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람 <개정 2024.12.12.>
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체

로부터 추천을 받은 사람

제4조(임기 및 신분보장) ① 옴부즈만의 임기는 4년으로 하되 연임할 수 없다. <개정 2020.11.5., 2024.12.12.>

② 옴부즈만의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 하며, 후임으로 위촉된 위원의 임기는 새로이 개시된다. <개정 2020.11.5.> <전문 개정 2024.12.12.>

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉하지 아니한다.

1. 업무를 게을리하거나 업무수행 능력이 부족한 경우 <개정 2020.11.5.>
2. 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우 <개정 2020.11.5.>
3. 제8조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는데도 불구하고 회피하지 아니한 경우 <개정 2020.11.5.>
4. 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 <개정 2020.11.5.>
5. 제10조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 [호 신설 2020.11.5.]
6. 심신장애, 직무태만, 품위손상 등 옴부즈만 직책을 계속 할 수 없는 사유가 발생한 경우 [호 신설 2020.11.5.]

제5조(직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다

1. 제12조에 따라 신청된 고충민원의 조사·처리
 2. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의 조정 등 처리
 3. 옴부즈만 스스로 인지한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
 4. 구정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치 권고
 5. 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
 6. 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
 7. 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사건의 조사·처리
- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 하지 아니한다. <개정 2020.11.5.>
1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 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. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
 4. 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
 5. 구 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
 6. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항

7. 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

제6조(직무 관할) 옴부즈만이 제5조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

1. 구 및 그 소속행정기관
2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

제7조(옴부즈만 상호간의 관계) 옴부즈만은 합의제로 운영하되, 상호 독립하여 직무를 수행하며 상호협의를 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.

제8조(제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.

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

② 이해당사자는 옴부즈만에게 공정성을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당옴부즈만에 대하여 기피신청을 할 수 있다.

③ 옴부즈만은 제척 또는 기피사유에 해당하는 경우 스스로 그 사항의 조사·처리 과정을 회피할 수 있다.

제9조(옴부즈만의 결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 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

② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직한다.

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

1. 국회의원, 지방의회의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 행정기관등과 같은 법 시행령 제14조에서 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제11조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니된다.

제12조(고충민원의 신청 등) ① 고충민원은 본인 또는 대리인을 통하여 신청할 수 있다.

② 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면(「전

자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 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 또는 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 신청인과의 관계
5. 대표자가 선정된 경우 그 대표자의 인적사항

③ 읍부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

제13조(고충민원의 조사) ① 읍부즈만은 고충민원을 접수하면 특별한 사정이 없으면 7일 이내에 조사에 착수하여 60일 이내에 종결해야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 종결이 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

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

1. 제5조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 서울특별시 및 중앙정부에 진정 또는 고충민원 신청을 하여 이미 결정된 사항
5. 그 밖에 읍부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우

③ 제1항에 따라 고충민원 조사에 착수한 경우에는 7일 이내에 신청인에게 그 사실을 통지하여야 하며 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 신청인에게 조속히 통지하여야 한다.

④ 읍부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청인, 관계기관, 관계부서의 장 및 감사부서의 장에게 문서로 통지하여야 한다.

제14조(조사의 방법) ① 읍부즈만은 제13조에 따라 조사할 때 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다. <개정 2024.12.12.>

1. 구 및 관계 행정기관 등에 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
2. 구 및 관계 행정기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 구 및 관계 행정기관 등의 장소·시설 등에

대한 실지조사

4. 감정의 의뢰

② 옴부즈만은 접수된 고충민원을 옴부즈만이 직접 조사하기 부적절하다고 판단하는 경우 이를 구 및 관계 행정기관 등에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에 지체없이 이를 통보하여야 한다.

③ 구 및 관계 행정기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제15조(시정권고 및 의견표명) ① 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 구청장에게 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 구청장에게 제도의 개선을 요구하기 위한 의견을 표명할 수 있다.

제16조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제15조에 따라 구청장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 구청장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 제6조 각 호에 따른 직무관할 대상기관의 직원, 신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제17조(처리결과의 통보 등) ① 옴부즈만으로부터 제15조에 따른 권고 또는 의견을 받은 구청장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 구청장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.

제18조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제19조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제15조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제20조(운영상황의 보고 및 공표) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 제1항에 따라 공표할 경우 「개인정보 보호법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 등에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야 한다. <개정 2020.11.5.>

제21조(운영지원) 구청장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위에서 필요한 인력과 수당 등을 지원할 수 있다.

제22조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙(2017.12.21.)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙(2020.11.5.)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙(2024.12.12.)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

「서울특별시 동작구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

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

제2조(대표 읍부즈만) ① 「서울특별시 동작구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제3조제2항에 따른 대표 읍부즈만은 읍부즈만의 조직을 대표하고, 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

② 대표 읍부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 대표 읍부즈만이 미리 지정한 읍부즈만이 그 직무를 대신한다.

제3조(보안서약) 읍부즈만으로 위촉된 사람은 별지 제1호서식의 보안서약서를 작성하여야 한다.

제4조(고충민원 신청·접수) ① 조례 제12조제1항에 따른 고충민원 신청은 별지 제2호서식에 따르며, 읍부즈만이 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호서식의 고충민원 접수 처리부에 기록·관리하여야 한다.

② 읍부즈만에게 접수된 고충민원의 내용이 단순한 사항인 경우에는 관계부서에 이관하여 처리하게 할 수 있다.

③ 조례 제13조제3항에 따라 신청인에게 조사에 착수한 사실을 통지하는 경우, 서면이나 유선 등으로 할 수 있다.

제5조(신청서의 보완) ① 읍부즈만은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 접수일로부터 3일 이내에 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 읍부즈만은 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.

③ 읍부즈만은 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다.

제6조(신청의 취하) 신청인은 읍부즈만의 조사결과 통지 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제7조(신분증의 제시) 읍부즈만이 조례 제14조제1항에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별표의 읍부즈만 신분증명서를 관계인에게 제시하여야 한다.

제8조(처리기간의 연장 및 조사완료 통지) ① 조례 제13조제1항에 따라 처리기간을 연장하는 경우에는 별지 제4호서식에 따라 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장 사유와 처리 예정기간을 통지하여야 한다.

② 읍부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 별지 제5호서식에 따라 그 결과를 완

료일로부터 7일 이내에 통지하여야 한다.

제9조(반복 고충민원의 처리) 옴부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 반복하여 신청한 경우 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안은 종결처리 할 수 있다.

제10조(시정권고 및 의견표명의 방법) 조례 제16조에 따른 시정권고 또는 의견표명은 다음 각 호의 사항을 분명하게 밝혀 서면으로 하여야 한다. 1. 고충민원의 내용 2. 관련 법령·제도·정책의 현황 및 문제점 3. 시정·제도개선 권고, 의견 표명 내용 4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제11조(운영상황의 공표) 옴부즈만은 조례 제20조에 따라 매년 12월 말일까지의 옴부즈만 운영상황을 다음해 2월 말일까지 서울특별시 동작구청장과 서울특별시 동작구의회에 보고하고 이를 구보에 공표한다.

제12조(공인) ① 옴부즈만은 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.

② 제1항의 공인은 「서울특별시 동작구 공인 조례」를 준용한다.

제13조(운영세칙) 이 규칙 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 구청장이 따로 정할 수 있다.

부 칙(2020.11.5.)

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

[별지 제2호서식] 고충민원 신청서

고충민원 신청서				처리기간
				60일
접 수 번 호		제 호	접수년월일	
신청인	성 명		생 년 월 일	
	주 소		연 락 처 (전 화 번 호)	
민 원 제 목				
민 원 내 용		- 고충민원 신청의 취지 및 이유 - 원인이 된 사실내용 - 고충민원 신청과 관련된 집행기관의 부서명 및 직원명		
기타참고사항		· 소송 또는 다른 불복 구제절차의 신청 유무 : · 다른 기관에 고충민원을 신청한 경우 기관의 명칭 및 신청내용 :		
「서울특별시 동작구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제12조제1항에 따라 위와 같이 신청합니다.				
년 월 일 신청인 (서명 또는 날인) 서울특별시 동작구 읍부즈만 귀중				