

2025년 대구광역시 동구 옴부즈만 운영상황보고서

Daegu Dong-gu Ombudsman of managent state report



발 간 사

대구광역시 동구 옴부즈만은 2019년 7월 출범하여 구민 여러분의 고충을 해결하고, 행정기관 가교 역할을 수행하며 공정하고 신뢰받는 위원회가 되기 위해 노력해 왔습니다.

옴부즈만 제도는 행정소송, 행정심판과는 달리 구민의 경제적 부담 없이 높은 접근성과 신속한 업무처리로 행정의 투명성과 공정성을 제고해 주는 장점이 있으며, 2023년 7월, 2기 동구 옴부즈만이 출범하면서 더욱 활성화되고 있습니다.

지난 2025년 한 해 동안 동구 옴부즈만은 반복·집단 민원에 체계적으로 대응하고, 구민들과 직접 소통하며 합리적인 해결책을 모색하였습니다. 또한, 국민권익위원회와 함께하는 분기별 「혁신포럼」에 참가하여 우수사례 발표와 다양한 고충 민원 해결 사례를 공유하는 등 동구 옴부즈만의 위상 제고과 역량 강화에 적극 노력하였습니다.

2026년에도 동구 옴부즈만은 보다 투명하고 신뢰받는 민원 해결 기구로 자리 잡기 위해 노력하겠습니다. 구민의 작은 소리도 놓치지 않고 경청하며, 원칙과 상식에 기반한 민원 해결과 공정한 조정을 통해 행정의 신뢰를 높이고, 구민과 행정기관 간의 원활한 소통을 지원하여 “따뜻한 공동체 내일이 더 기대되는 동구” 조성을 위해 최선을 다하겠습니다.

끝으로, 한 해 동안 옴부즈만의 활동을 존중하고 협력해 주신 공무원들과 구민 여러분께 깊이 감사드립니다. 앞으로도 더욱 발전하는 옴부즈만이 되도록 최선을 다하겠습니다.

2026년 2월 25일

대구광역시 동구 대표옴부즈만 **장 충 석**

CONTENTS

01 옴부즈만 운영개요

1) 도입배경 및 추진경과	1
2) 옴부즈만 구성 및 운영	3

02 옴부즈만 운영성과

1) 고충민원 접수·처리 현황	11
2) 고충민원 접수내역	17
3) 옴부즈만 활동현황	46

03 주요 처리 사례

1) 제도 개선 표명 사례	49
2) 민원 해결 우수 사례	50

04 부록

1) 부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률	55
2) 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	57
3) 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙...	62

2025년 대구광역시 동구
옴부즈만 운영상황보고서



옴부즈만 운영개요

1

도입배경 및 추진경과

옴부즈만(Ombudsman) 개념

옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 ‘남의 일을 대신해서 해주는 대리인’이라는 뜻으로 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 조사하고, 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권의 보호제도

□ 도입배경

- 행정의 복잡·다변화로 주민의 요구사항이 다양하게 나타나고 있으며, 또한 정당한 행정처분에 대한 민원의 집단화 양상 및 반복적인 민원제기 등 일부민원에 의한 행정력 손실이 크고 행정기관에 대한 주민의 불신과 불만사항은 해소되지 않는 실정으로,
- 중립적인 견지에서 고충민원을 처리(조사, 합의권고 및 조정 역할)함으로써 주민과 행정기관 간 완충 역할 및 상호 신뢰를 높일 수 있으며, 동일·반복 민원으로 인한 행정낭비 방지에도 일조할 수 있는 옴부즈만 제도를 도입

□ 설치근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의의 설치와 운영에 관한 법률 제32조 (시민고충처리위원회의 설치)
- 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

□ 연 혁

- 2018. 10. 18. 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 계획 수립
- 2018. 11. 26. 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 공포
- 2019. 1. 30. 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 공포
- 2019. 7. 1. 대구광역시 동구 옴부즈만 위원 위촉
- 2019. 7. 15. 대구광역시 동구 옴부즈만 출범
- 2020. 3. 18. 2019년 대구광역시 동구 옴부즈만 운영상황 공표
- 2021. 3. 29. 2020년 대구광역시 동구 옴부즈만 운영상황 공표
- 2021. 7. 1. 대구광역시 동구 옴부즈만 위원 재위촉
- 2022. 3. 18. 2021년 대구광역시 동구 옴부즈만 운영상황 공표
- 2023. 3. 16. 2022년 대구광역시 동구 옴부즈만 운영상황 공표
- 2023. 7. 1. 대구광역시 동구 옴부즈만 위원 위촉
- 2024. 3. 20. 2023년 대구광역시 동구 옴부즈만 운영상황 공표
- 2025. 3. 7. 2024년 대구광역시 동구 옴부즈만 운영상황 공표
- 2025. 7. 1. 대구광역시 동구 옴부즈만 위원 재위촉
- 2026. 3. 2025년 대구광역시 동구 옴부즈만 운영상황 공표 예정

2

옴부즈만 구성 및 운영

□ 구성 및 임기

○ 구 성 : 2명

- 대표 옴부즈만 1명, 옴부즈만 1명

- ▶ 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제3조 제1항에 따라 3명 이내 구성

○ 임 기 : 2년(1회에 한하여 연임 가능)

- 궐위에 의해 새로이 위촉된 옴부즈만의 임기는 위촉일로부터 새로이 개시

- ▶ 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제7조 제1항

○ 운영형태 : 매주 월, 수, 금 10:00 ~ 17:00 근무 / 1일 1명 근무

< 옴부즈만의 자격 >

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

※ 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제3조 제2항

□ 읍부즈만 소개

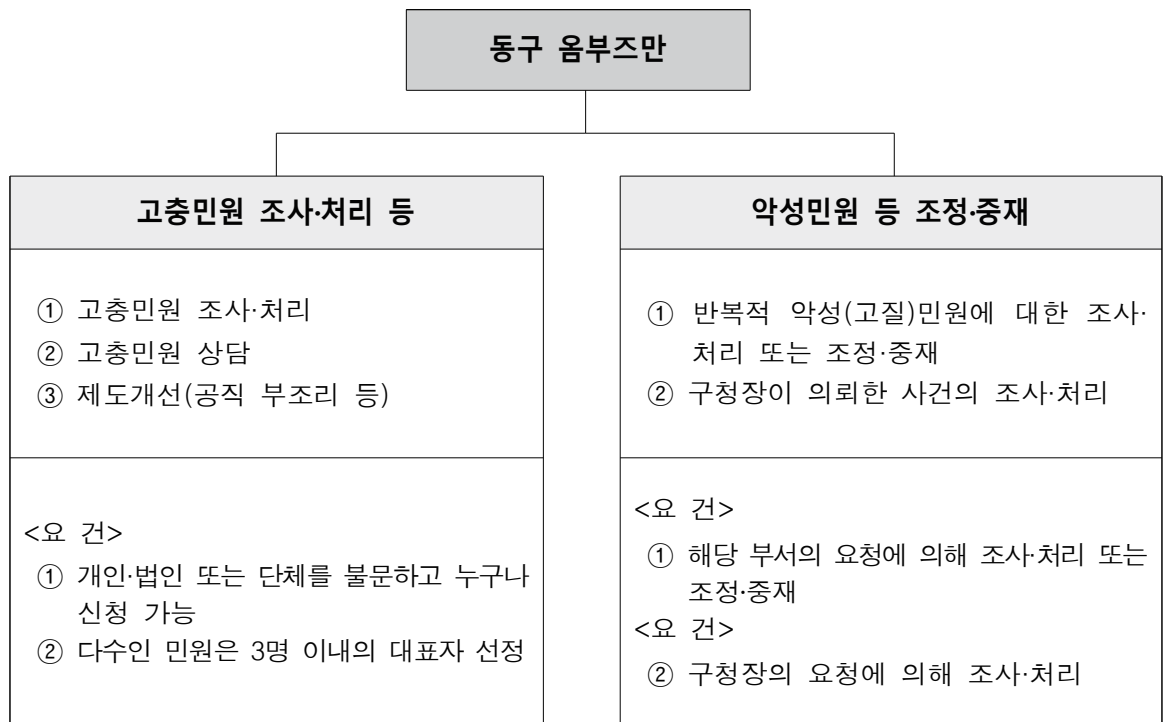
구 분	성 명	주 요 경 력
대 표 읍부즈만	 장 충 석	• 前 대구광역시 동구 경제복지국장 • 前 대구광역시 동구 경제정책과장 • 前 대구광역시 동구 공원녹지과장
읍부즈만	 장 이 희	• 前 대구광역시 도시재창조국 건축주택과장 • 前 대구광역시 건설본부 건축기전부 스포츠시설건설추진단장 • 前 대구광역시 도시재창조국 도시디자인과 역세권개발추진단장

□ 직무 및 권한

- 주민생활 불편사항 및 공직 부조리에 대한 의견제시 또는 제도개선 권고
- 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 민원(고충민원 및 불합리한 제도의 개선 등을 포함)에 대한 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사·처리 또는 조정·중재
- 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 읍부즈만에게 위임·의뢰하는 사안의 조사·처리
 - ▶ 대구광역시 동구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제10조

□ 옴부즈만의 직무 및 권한이 아닌 사항

- 구의회에 관한 사항
- 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구체 절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사·조사가 진행 중인 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
- 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 판단한 사항
 - ▶ 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제10조
 - ▶ 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제4조



□ 옴부즈만 민원처리절차



□ 운영방식

- 상호 독립하여 직무를 수행하되, 다음의 경우에는 재적 옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결
 - 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
 - 중전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
 - 그 밖에 대표 옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항
 - ▶ 대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제11조

〈옴부즈만의 조치(결정) 유형〉

❖ 시정권고

피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우

❖ 의견표명

피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우

❖ 제도개선 권고

법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정 되는 경우

❖ 제도개선 의견표명

법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우로서 의견을 표명할 필요가 있는 경우

❖ 조정

다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우

❖ 합의

조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고

❖ 심의안내

신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우

2025년 대구광역시 동구
옴부즈만 운영상황보고서



옴부즈만 운영성과

1

고충민원 접수·처리 현황

□ 민원 접수 현황

(단위 : 건)

구분 건수	합계	직접 조사	이송	각하
2023	63	54	9	-
2024	110	73	37	-
2025	113	109	2	2

□ 직접조사 처리 현황

(단위 : 건)

연도	합계	의견 표명	시정 권고	합의 조정	제도 개선	기각	심의 안내	진행중
2023	54	8	1	7	-	-	38	-
2024	73	10	-	13	1	2	47	-
2025	109	1	-	5	1	-	102	-

□ 분야별 현황

(단위 : 건)

연도	계	건축 주택	도로 교통	농지	도시	복지	세무	환경	건의	기타
2023	63	17	12	2	6	3	-	3	2	18
2024	110	17	29	5	29	6	-	10	3	11
2025	113	30	15	4	13	10	5	4	-	32

□ 처리내용 요약

연번	접수일	내 용	비고
1	1.13.	기부채납 완료에 따른 지목변경에 대한 민원	
2	1.13.	토지 및 지장물 등 보상금 수령 후 세금에 대한 민원	
3	1.15.	기초생활수급자 지정에 대한 민원	
4	1.15.	○○시장 버스승강장 불법주정차에 대한 민원	
5	1.15.	건축(증축 및 용도변경) 가능여부에 대한 민원	
6	1.24.	집입할 수 있는 농로 개설 등에 대한 민원	
7	1.31.	건설 폐기물 등 단속에 대한 민원	
8	2.3.	개발제한구역 내 진입도로 포장 등에 대한 민원	
9	2.5.	○○지 환경개선사업에 대한 민원	
10	2.5.	군소음피해 보상 등에 대한 민원	
11	2.12.	개발제한구역 행위(용도변경) 제한 완화 건의	
12	2.12.	인도 정비 요청에 대한 민원	
13	2.12.	건물 전면 전선줄 이전 및 정비 요망	
14	2.12.	가설건축물 신고(농막)에 대한 민원	
15	2.12.	배수관로 양측 GIS DB 구축자료에 대한 민원	
16	2.19.	○○구역 조합 정관에 대한 시정 요망	
17	3.5.	○○아파트 내 도로변 옆 가지치기 요구에 대한 민원	
18	3.5.	하수관로 공사에 따른 토지사용승낙서 징구 요청	
19	3.7.	토지분 재산세 부과에 대한 민원	
20	3.7.	개발제한구역(단절토지) 해제에 대한 민원	

연번	접수일	내 용	비고
21	3.12.	장례식장 영업신고에 대한 민원	
22	3.12.	○○공원 내 공공 와이파이 설치 요청	
23	3.19.	도시계획도로 조속한 포장 요망	
24	3.26.	보안등 설치 요청	
25	3.26.	위험 수목 제거 요청	
26	3.26.	○○동 건축허가 신청에 대한 민원	
27	4.2.	건축허가 신청에 따른 보완요구 연기 요청	
28	4.2.	빗물 이용 시설에 대한 민원	
29	4.11.	아이 돌봄 서비스 지원에 대한 민원	
30	4.14.	○○공원 내 수목 전정에 대한 민원	
31	4.21.	주택 뒤 위험 수목 제거 요청	
32	4.21.	안전한 차량 통행 등을 위한 현황도로 보강 요청	
33	4.23.	공한지 주차장 사용에 대한 민원	
34	5.2.	○○동 ○○번지 도로개설에 대한 민원	
35	5.2.	○○동 ○○번지 건축허가에 대한 민원	
36	5.2.	아파트 신축으로 인한 건물 피해보상 요구	
37	5.7.	건축물 용도변경에 대한 민원	
38	5.7.	○○동 ○○번지 건축허가에 대한 민원	
39	5.14.	○○동 ○○번지 옆 구거 안전조치 요청	
40	5.14.	종합부동산세에 대한 민원	
41	5.14.	○○동 하수시설 관련 문의	
42	5.16.	노면 주차 관련 시정 요망	
43	5.21.	오수관거 및 정화조 등에 대한 민원	

연번	접수일	내 용	비고
44	6.2.	○○빗물펌프장 옆 공중화장실 설치 요청	
45	6.2.	○○동 오수관거 설치 공사에 대한 민원	
46	6.2.	냉해 피해 및 보상 등에 대한 민원	
47	6.9.	○○동 ○○번지 옆 피양 시설 설치 요청	
48	6.13.	개인하수처리시설 설치면제에 대한 민원	
49	6.13.	○○재정비 촉진 지구 공사 착공 등에 대한 민원	
50	6.13.	○○동 ○○번지 도로점용허가 등에 대한 민원	
51	6.13.	의료급여 등에 대한 민원	
52	6.16.	과속방지턱 설치에 대한 민원	
53	6.16.	환경 분야 기여 등에 대한 표창 요청	
54	6.20.	○○동 ○○아파트 피해에 대한 보상 요구	
55	6.20.	공공 와이파이 이설 요청	
56	7.2.	원상복구 시정명령 사전통지에 대한 민원	
57	7.2.	가설건축물(농막) 기간연장 신청에 대한 민원	
58	7.2.	건축허가 후 미착공에 대한 민원	
59	7.7.	건축물 해체 신고에 대한 민원	
60	7.9.	운전면허 정기적성검사 갱신에 대한 민원	
61	7.11.	○○동 건축허가 관련 등에 대한 민원	
62	7.16.	건축허가(관광숙박) 가능 등에 대한 민원	
63	7.21.	○○동~△△동 간 도로공사 등에 대한 민원	
64	7.23.	지적재조사조정금 부과 등에 대한 민원	
65	7.23.	불법광고물 조치 등에 대한 민원	
66	8.4.	하수도 원인자부담금 등에 대한 민원	

연번	접수일	내 용	비고
67	8.4.	시와 산문이 있는 상정 조형물 등에 대한 민원	
68	8.4.	○○빌딩 앞 가로수 전지 요청	
69	8.6.	가설건축물(농막) 기간 연장 등에 대한 민원	
70	8.6.	숙박업 영업신고증 재발급에 대한 민원	
71	8.6.	완료된 도로 개설에 대한 지목변경 건의	
72	8.8.	주민세(양도소득세) 체납정리에 대한 민원	
73	8.8.	의료기관 변경허가 신청에 대한 민원	
74	8.11.	기초생활수급자 지원 등에 대한 민원	
75	8.11.	○○동 ○○번지 일원 탱자나무 전지 요청	
76	8.11.	집중호우 대비에 따른 하천 준설 등 요청	
77	8.11	공중화장실 교체에 대한 민원	
78	9.1.	각종 폐기물 적치 등에 대한 민원	
79	9.3.	대체산림자원조성비 환급 등에 대한 민원	
80	9.5.	○○교 주변 장기주차 단속 요구	
81	9.8.	국공유지 불하 등에 대한 민원	
82	9.8.	○○공원 내 고사 수목 조치 민원	
83	9.15.	도로 침해된 건축물에 대한 민원	
84	9.17.	○○동 구거 대부 계약에 대한 민원	
85	9.17.	간선도로 옆 소화전 주변 잡초 제거 요망	
86	9.22.	준공처리에 필요한 감리보고서 미제출에 대한 민원	
87	9.24.	건축물 사용승인 신청에 대한 민원	
88	9.26.	건축물 표시 변경에 대한 민원	
89	10.1.	용도변경 신고 등에 대한 민원	

연번	접수일	내 용	비고
90	10.1.	길고양이 중성화 지원 사업에 대한 민원	
91	10.10.	자연녹지지역 등 요양원 건축 가능에 대한 민원	
92	10.15.	사생활 보호 등에 대한 민원	
93	10.17.	불법 주차 단속 CCTV 설치에 대한 민원	
94	10.17.	진인동 오수관거 설치공사에 대한 민원	
95	10.22.	현웃 지원 요청에 대한 민원	
96	10.24.	4호선 의견 수렴을 위한 설명회 등에 대한 민원	
97	10.27.	불법광고물허가부서 관리에 대한 민원	
98	11.3.	광고물 허가 취소 요청에 대한 민원	
99	11.5.	장례식장 영업신고에 대한 민원	
100	11.5.	도로 준공에 따른 기부채납 등에 대한 민원	
101	11.17.	공원보호구역 해제에 대한 민원	
102	11.19.	농지전용부담금 미납부에 대한 민원	
103	11.19.	상매파크골프장 관리 등에 대한 민원	
104	11.19.	자투리 도로부분 매입에 대한 민원	
105	11.19.	시설물통합정보시스템 등록에 대한 민원	
106	11.24.	산림 인접지역 잡목 등 제거 요청	
107	12.1.	노인일자리 사업 등에 대한 민원	
108	12.1.	매여동 석축공사에 대한 민원	
109	12.3.	신암 선진재건축 관련 청산에 따른 민원	
110	12.3.	매여동 38번지 비닐하우스 철거 요청	
111	12.12.	보전녹지지역 등에 대한 민원	
112	12.22.	행정복지센터 신축현황 등에 대한 민원	
113	12.24.	지목변경등에 대한 민원	

2

고충민원 접수내역

1) 옴부즈만 조사·처리 내역 : 109건

□ 조치(결정) 유형별

(단위 : 건)

합계	의견표명	시정권고	합의·조정	제도개선	기각	심의안내	진행중
109	1	-	5	1	-	102	-

□ 세부 처리내역

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
1	1.13.	기부채납 완료에 따른 지목변경에 대한 민원	-(민원내용)동구 ○○동 ○○번지 일원 도시 계획사업 완료 공고에 따라 건축행위 허가 및 재산권행사등에 제약이 없도록 지목을 도로로 변경 요망 -(처리내용)건설과와 하수도 사용건에 대한 협의를 완료되면 지목변경 신청 예정임을 안내하고, 하수도 관련 토지사용승낙서 징구 관련 토지소유주와 협의 조정	심의안내
2	1.13.	토지 및 지장물 등 보상금 수령 후 세금에 대한 민원	-(민원내용)동구 ○○동 토지 보상 수령 후 양도소득세 등 세금 관련 문의 -(처리내용)세무1과를 통해 세무상담을 진행 하고 동대구세무서 담당자를 연결해 줌	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
3	1.15.	기초생활수급자 지정에 대한 민원	-(민원내용)생활 형편에 어려움이 있는 ○○씨에 대한 국가 지원 혜택을 받을 수 있는 방법에 대한 문의 -(처리내용)생활보장과를 통해 기초생활 수급자 지정 여부에 대한 상담 실시	심의안내
4	1.15.	○○시장 버스승강장 불법주정차에 대한 민원	-(민원내용)○○시장 버스정류장 10m이내 안전사고 예방을 위한 불법주정차 단속 요청과 버스베이 설치를 요청함 -(처리내용)교통과를 통해 불법주정차 단속과 대구시설관리공단을 통해 버스베이 설치 검토를 요청함	심의안내
5	1.15.	건축(증축 및 용도변경) 가능여부에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 노후 건물에 대해 증축 등 용도변경 허가가 불가능한 사유와 건축허가를 한 번 더 검토 요청함 -(처리내용)건설과에 검토 의견 공문을 발송 하고 공유수면법에 의거 증축 불가함을 안내함	심의안내
6	1.24.	집입할 수 있는 농로 개설 등에 대한 민원	-(민원내용)토지사용승낙서를 받기 힘든 토지에 대한 농로 개설 방법 문의 -(처리내용)농로개설 공사 시 토지 사용 승낙서는 반드시 필요함을 안내하며 타 공사 건과 연계하여 검토 예정임을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
7	1.31.	건설 폐기물 등 단속에 대한 민원	-(민원내용)공사폐기물 적재를 청소자원과에 단속되었는데 일시 적재로 선처가 가능 한지 문의 -(처리내용)청소자원과와 협의 결과 건설 폐기물로 판단되어 대구시 민생사법경찰과로 고발 조치함을 안내	심의안내
8	2.3.	개발제한구역 내 진입도로 포장 등에 대한 민원	-(민원내용)○○사에서 포장한 도로에 대해 도시과로부터 원상복구명령을 받은 것에 대해 선처 및 원상복구 없이 해결할 수 있는 방안 문의 -(처리내용)도시과와 협의를 통해 개발제한 구역 내 위법행위에 대해 원상복구 시정 명령 사전통지가 되고 향후 미복구 시 이행강제금 부과 예정임을 안내함	심의안내
9	2.5.	○○지 환경개선사업에 대한 민원	-(민원내용)○○지 환경개선사업때 설치 된 목교가 안전에 문제가 있어보여 철 거 및 재설치를 요청 -(처리내용)도시과와 협의를 통해 ○○지 환경개선사업은 10년 이상 지난 기존 목교 및 시설물을 정비하고 주변환경을 개선하는 사업으로 지역 주민들의 의견을 반영하고 있음을 안내함	심의안내
10	2.5.	군소음피해 보상 등에 대한 민원	-(민원내용)○○아파트는 일부 동만 군소음 대책지역에 포함된 것에 대해 보상기준을 어디서 정하며 나머지 동이 제외된 이유에 대한 문의 -(처리내용)군소음 보상기준은 군소음보상 법에 의거 하여 국방부에서 지역을 지정 고시하고 있음을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
11	2.12.	개발제한구역 행위(용도변경) 제한 완화 건의	-(민원내용)개발제한구역 내 ○○어린이집이 노인복지시설로 용도변경이 안되는것에 대해 개발제한구역 내 행위 제한 완화 제도 개선을 건의 -(처리내용)도시과와 제도개선 건의를 위한 실무회의를 개최하고 해당 검토 의견을 국토교통부와 국민권익위에 제도 개선 요청 사항으로 건의 올림	제도개선 (건의)
12	2.12.	인도 정비 요청에 대한 민원	-(민원내용)지하철 ○○역 인근 인도 부분 보행환경 정비 요청 -(처리내용)건설과에 전달하여 현장 조사 후 긴급 보수 작업을 실시해 인도 침하 부분을 정비 완료함	심의안내
13	2.12.	가설건축물 신고(농막)에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 농막이 가설 건축물 존치 기간 연장 신청을 하지 않아 농막을 철거해야 하는지 문의함 -(처리내용)건축주택과와 민생경제과에 문의 하여 가설건축물존치기간 연장 방법과 농지자격취득증명서 발급 방법을 안내함	심의안내
14	2.12.	배수관로 양측 GIS DB 구축자료에 대한 민원	-(민원내용)건축행위 및 ○○번지 도로개설 공사 관련하여 하수 GIS DB 구축 용역 완료 자료가 건축주 간 의견 차이로 제출 되지 않아 준공에 문제가 생기고 있어 건축주 간 중재를 요청함 -(처리내용)건축주 및 담당공무원 간담회를 개최하고 GIS 구축 용역 향후 추진 일정을 협의하여 양측 합의를 도출함	합의·조정

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
15	2.19.	○○구역 조합 정관에 대한 시정 요망	-(민원내용)○○구역 재개발 조합 대의원 회의에 조합 정관상 조합원이 참관 불가능하다고 된 것에 대한 시정 요청 -(처리내용)건축주택과에 문의하여 구청에서 조합 정관에 관여할 수 없고 갈등이 최소화 되도록 행정 지도 했음을 안내함	심의안내
16	3.5.	○○아파트 내 도로변 옆 가지치기 요구에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 주택이 ○○아파트에 식재된 벗나무와 단풍나무 때문에 배수구를 막아 물이 넘쳐 갈등 상황이 있어 중재 요청 -(처리내용)읍부즈만에서 현장 확인 후 ○○아파트 관리사무소를 방문하여 불편 사항에 대해 상호 간 합의 조정을 함	합의조정
17	3.5.	하수관로 공사에 따른 토지사용승낙서 징구 요청	-(민원내용)○○동 ○○번지에 대한 하수관로 공사와 관련하여 건축주 소유의 토지에 대한 토지사용승낙서 징구 설득을 요청함 -(처리내용)건축주와 협의를 통해 토지사용 승낙서 양식을 전달하고 향후 제출 시 공원녹지과로 전달할 것을 안내함	심의안내
18	3.7.	토지분 재산세 부과에 대한 민원	-(민원내용)본인 소유의 토지에 대한 재산세를 납부해야하는지 문의 -(처리내용)세무1과를 통해 토지분 재산세 부과 기준인 과세기준일을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
19	3.7.	개발제한구역(단절 토지) 해제에 대한 민원	-(민원내용)○○동 일원에 대한 도시관리 계획 영향평가서 열람공고관련 향후 추진 일정 등에 대해 문의 -(처리내용)도시과에 문의하여 도시관리계획 변경 결정안에 대한 내용 및 향후 일정을 민원인에게 전달함	심의안내
20	3.12.	장례식장 영업신고에 대한 민원	-(민원내용)○○병원 공실 공간을 부대시 설로 장례식장 운영이 가능한지 문의 -(처리내용)건축주택과와 가족지원과에 해당 장례식장 영업신고 가능 여부 검토를 의뢰 하고 실무회의를 개최하여 해당 민원을 해결하도록 안내함	심의안내
21	3.12.	○○공원 내 공공 와이파이 설치 요청	-(민원내용)○○공원 내 공공 와이파이 설치를 요청함 -(처리내용)홍보전산과와 협의하여 주변 여건 및 현장 확인 등을 통해 해맞이공원내 최적 위치에 1~2개소 정도 설치하겠다고 안내함	심의안내
22	3.19.	도시계획도로 조속한 포장 요망	-(민원내용)본인 소유 ○○동 대지 중앙에 도시계획도로가 있어 재산권을 침해 받으니 도로 개설을 요구함 -(처리내용)건설과와 협의 결과 해당 구간이 2025년 도시계획도로 우선 계획에 포함되어 있지 않아 예산 집행이 곤란한 실정이며, 도로 일부라도 개설될 수 있도록 노력 하겠다고 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
23	3.26.	보안등 설치 요청	-(민원내용)○○동 진입로에 보안등이 없어 밤길 운전이 위험하고 야간 들짐승이 출몰하니 설치 검토를 요청함 -(처리내용)재무과와 논의하여 한국전력공사와 사전 협의 및 주변 여건 등 현장 확인을 거쳐 보안등 설치하겠다고 안내함	심의안내
24	3.26.	위험 수목 제거 요청	-(민원내용)○○동 산 ○○번지에 전깃줄이 나뭇가지에 걸려 있어 안전사고 위험 요인이니 제거를 요청함 -(처리내용)공원녹지과와 협의하여 현장 확인을 통해 위험 수목 제거에 필요한 예산을 확보 후 하반기 중으로 제거하겠다고 안내함	심의안내
25	3.26.	○○동 건축허가 신청에 대한 민원	-(민원내용)건축허가를 신청하였으나 인근 공공하수도가 없어 불허가 난 상황에서 건축이 진행될 수 있도록 요청함 -(처리내용)건축주택과와 협의를 거쳐 자체 하수 처리시설을 설치하면 가능하다는 의견을 받아 민원인에게 전달함	심의안내
26	4.2.	건축허가 신청에 따른 보완요구 연기 요청	-(민원내용)건축허가가 반려되지 않도록 농지보전부담금 납부기간 연장을 요청 -(처리내용)건축주택과와 협의하여 농지 보전부담금 납부 연장 방법을 전달함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
27	4.2.	빗물 이용 시설에 대한 민원	-(민원내용)빗물이용시설 유지관리 점검 내용 및 점검 주기 등을 안내 요청함 -(처리내용)환경과에 문의하여 빗물이용 시설은 환경부 고시 「물 재이용시설 운영 관리 업무지침」을 검색해서 확인하는 방법을 전달함	심의안내
28	4.11.	아이 돌봄 서비스 지원에 대한 민원	-(민원내용)동구에 아이돌봄서비스지원사업이 있는지와 신청 방법을 문의함 -(처리내용)아이돌봄서비스 지원센터에 전화 또는 방문하여 안내를 받고 신청서를 제 출하면 지원을 받을 수 있다고 안내함	심의안내
29	4.14.	○○공원 내 수목 전정에 대한 민원	-(민원내용)○○공원 내 큰 수목이 건물 간판을 가리고 건물 마당을 낙엽으로 덮어 강전지를 요청함 -(처리내용)공원녹지과와 협의하여 현장 확인 및 주변 여건 등을 확인하여 전정 및 주변 정비를 하반기 중 조치하겠다고 안내함	심의안내
30	4.21.	주택 뒤 위험 수목 제거 요청	-(민원내용)본인 주택 뒤편 소나무 군락지가 산불 또는 폭설로 도복될 우려가 있어 제거를 요청함 -(처리내용)공원녹지과와 협의하여 현장 확인 및 주변 여건 등을 확인하고 위험 우려 소나무 및 주변 잡목을 하반기 중 조치하 겠다고 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
31	4.21.	안전한 차량 통행 등을 위한 현황도로 보강 요청	-(민원내용)○○번지 도로가 경계 측량을 통해 폭이 좁아지게 되어 도로폭을 유지할 수 있도록 보강을 요청함 -(처리내용)건설과와 협의하여 현장 확인 및 주변 상황 등을 확인하고 안전사고 예방 차원에서 금년 중 안전 조치하겠다고 안내함	심의안내
32	4.23.	공한지 주차장 사용에 대한 민원	-(민원내용)공한지 주차장을 제공 중인데 사용 종료 시기가 도래하여 향후 내용 등을 안내 요청함 -(처리내용)교통과와 협의하여 재산세 면제 혜택이 가능함을 안내하고 건축행위는 주차장 사용이 3년이 지나 언제든지 건축행위가 가능함을 안내함	심의안내
33	5.2.	○○동 ○○번지 도로개설에 대한 민원	-(민원내용)○○번지에 도시계획도로 개설을 요청함 -(처리내용)건설과에 문의 결과 당해 예산이 없어 당장 조치는 어렵고 27년까지 도로개설이 되도록 노력하겠다고 안내함	심의안내
34	5.2.	○○동 ○○번지 건축허가에 대한 민원	-(민원내용)본인 소유 토지가 건축허가를 받기 위해 지적 분할이 가능한지와 지적 분할 시 도로 폭을 몇 미터로 해야하는지 상담 요청함 -(처리내용)도시과와 건축주택과에 민원내용을 전달하여 도시계획도로 일몰제 기간과 지적 분할 가능 여부에 대해 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
35	5.7.	○○동 ○○번지 건축허가에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지에 단독주택 또는 휴게음식점 건축이 가능한지 문의 -(처리내용)음부즈만 주최 실무회의(도시과 및 건축사 등)를 개최하고 보전녹지지역 개발행위허가에 대해 검토해 줄 것을 전달함	심의안내
36	5.14.	○○동 ○○번지 옆 구거 안전조치 요청	-(민원내용)○○동 ○○번지 구거에 악취 및 낙상 위험이 있어 안전휰스 등 조치를 요청 -(처리내용)민생경제과와 현장 확인 후 주변 여건 등을 확인하여 하반기 안전휰스를 설치하는 등 안전조치 할 것을 안내함	심의안내
37	5.14.	종합부동산세에 대한 민원	-(민원내용)2024년 종합부동산세가 부과되어 많은 부담이 되니 세금 감액 방안을 문의함 -(처리내용)세무1과에 문의하여 나대지에 건축행위를 통한 질세 방안 등에 대해 안내해 줄 것을 요청함	심의안내
38	5.14.	○○동 하수시설 관련 문의	-(민원내용)건축허가 신청과 관련하여 자체 하수처리시설을 설치하려고 하여 타 번지선 도로에 설치된 하수구 연결 방법을 검토 요청함 -(처리내용)건설과와 협의를 통해 해당 허가 신청대지가 공공하수도보다 지대가 높아 자체 설치가 맞다는 의견을 전달함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
39	5.16.	노면 주차 관련 시정 요망	-(민원내용)○○아파트 서측 소방도로에 개구리주차 단속을 요청함 -(처리내용)교통과와 협의를 통해 소방도로 불법주차와 관련 계도기간이 필요함을 안내하고 단속 현수막 게첨 등을 통해 행정 지도를 하고 한 달 뒤부터 단속을 시작 하겠다고 안내함	심의안내
40	5.21.	오수관거 및 정화조 등에 대한 민원	-(민원내용)정화조 청소 통지가 없는 식당 에 정확한 현황 및 내용을 안내 요청함 -(처리내용)환경과와 협의를 통해 오수관거에 연결되지 않은 화장실 2개소에 대해 개인 하수처리시설 청소 통지서 발급을 안내함	심의안내
41	6.2.	○○빗물펌프장 옆 공중화장실 설치 요청	-(민원내용)○○빗물펌프장 옆 공중화장실 설치를 요청함 -(처리내용)주민참여예산을 통한 예산 신청 방법을 안내하고 추경예산 반영을 통해 주변 환경정비 예정임을 안내함	심의안내
42	6.2.	○○동 오수관거 설치 공사에 대한 민원	-(민원내용)○○동 오수관거 설치 공사와 관련하여 직접 연결 방식 가능여부 문의 -(처리내용)건설과와 현장 여건 등을 검토 하여 간선도로변 오수관거에 직접 연결하 는 공사 방안을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
43	6.2.	냉해 피해 및 보상 등에 대한 민원	-(민원내용)냉해 피해 신고와 관련하여 보상 시기 문의 -(처리내용)민생경제과 문의를 통해 냉해 피해 상황을 농림부 재해보험정책과에 보고 하고 향후 보상 지침에 의거 보상금이 지급될 것을 안내함	심의안내
44	6.9.	○○동 ○○번지 옆 피양 시설 설치 요청	-(민원내용)○○동 ○○번지 옆 피양 시설 설치를 요청함 -(처리내용)건설과와 현장 확인 및 주변 여건 등을 검토한 후 피양 시설 설치 여부를 안내함	심의안내
45	6.13.	개인하수처리시설 설치에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지에 개인하수 처리시설 설치 여부를 문의함 -(처리내용)환경과에 문의하여 개인하수 처리시설 설치 면제 신고서가 접수되면 현장 확인 후 적합 시 수리가 2일 정도 소요됨을 안내함	심의안내
46	6.13.	○○재정비 촉진 지구 공사 착공 등에 대한 민원	-(민원내용)○○재정비 촉진 지구 착공 시기에 대해 문의함 -(처리내용)건축과 문의를 통해 해당 지구가 부동산 경기 침체 등으로 인해 공사가 지연되고 있음을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
47	6.13.	○○동 ○○번지 도로점용허가 등에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 가설건축물에 대해 도로점용허가 기간과 철거 가능 여부를 문의함 -(처리내용)건설과 문의를 통해 도로점용허가 기간 및 점용 사유에 대해 안내하고 불법 농막은 철거하고 허가받은 가설건축물은 설치가 가능함을 설명함	심의안내
48	6.13.	의료급여 등에 대한 민원	-(민원내용)의료급여수급과 관련하여 질병 관리기기 지원 여부에 대해 문의함 -(처리내용)생활보장과를 통해 의료사업 안내 지침에 의거 지원 대상 여부를 보건 복지부에 질의 올려보겠다고 안내함	심의안내
49	6.16.	과속방지턱 설치에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 앞 과속 방지턱 설치를 요청함 -(처리내용)교통과와 협의를 통해 현장 확인 및 주변 여건을 고려하여 적의 장소에 노면표시 과속방지턱을 설치할 것을 안내함	심의안내
50	6.16.	환경 분야 기여 등에 대한 표창 요청	-(민원내용)불우이웃돕기와 자원봉사활동에 적극 참여하고 수백만원 성금을 내는 등 모범적인 모습을 보인 자에게 구청장 표창을 요청함 -(처리내용)복지정책과에 문의하여 공적조서 등을 검토하여 표창이 수여 가능한지 여부를 검토할 것을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
51	6.20.	○○동 ○○아파트 피해에 대한 보상 요구	-(민원내용)○○아파트 옥상에 태양광 불법행위 허가에 대한 철거를 요청함 -(처리내용)건축주택과와 협의하여 해당 민원은 과거부터 지속 반복되던 민원으로 민원인의 의견이 현실적이지 못함을 설득함	심의안내
52	6.20.	공공 와이파이 이설 요청	-(민원내용)공공와이파이를 다수가 이용할 수 있는 장소로 이설을 요청함 -(처리내용)홍보전산과와 협의하여 와이파이 위치조정 테스트 결과 유리 창문으로 인해 전파가 실내로 전달되지 않아 위치 조정이 의미가 없음을 안내함	심의안내
53	7.2.	원상복구 시정명령 사전통지에 대한 민원	-(민원내용)○○수목원에 대한 무단형질 변경 및 불법 건축물 축조 원상복구 시정명령과 관련하여 해결방안을 문의함 -(처리내용)도시과에서 원상복구 시정명령 사전통지가 이미 통보되어 행정조치가 불가피함을 안내하고 향후 원상복구가 안 될 시 관련 법에 의거 고발 및 이행강제금 부과됨을 안내함	심의안내
54	7.2.	가설건축물(농막) 기간연장 신청에 대한 민원	-(민원내용)○○번지 가설건축물에 대해 기간연장 여부를 문의함 -(처리내용)건축주택과와 협의를 통해 불법 건축물이 철거될 시 가설건축물 축조 신고에 따른 기간 연장 수리가 가능함을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
55	7.2.	건축허가 후 미착공에 대한 민원	-(민원내용)산 ○○번지 외 2필지에 대한 건축허가가 3년이 지나 직권 취소 및 개별 건축주가 각자 건축하도록 조치 요청 -(처리내용)건축과 문의를 통해 건축사에 통보하여 건축주 협의가 되지 않을 시 취소원을 제출토록 안내함	심의안내
56	7.7.	건축물 해체 신고에 대한 민원	-(민원내용)○○번지 건축물 해체신고가 접수되었으니 조속히 처리되도록 요청 함 -(처리내용)건축주택과에 문의하여 해당 건에 대해 서류 보완 요구 중임을 안내함	심의안내
57	7.9.	운전면허 정기적성검사 갱신에 대한 민원	-(민원내용)운전면허 적성검사 갱신과 관련하여 인지선별검사를 받을 수 있는 곳을 문의함 -(처리내용)건강증진과를 통해 면허 갱신을 위한 동구 치매안심센터 치매 인지 선별 검사 방법을 안내함	심의안내
58	7.11.	○○동 건축허가 관련 등에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지에 폐기물 처리 업체 사무실로 가설건축물 축조가 가능한지 문의함 -(처리내용)도시과를 통해 지목상 개발행위 허가가 불가능함을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
59	7.16.	건축허가(관광숙박) 가능 등에 대한 민원	-(민원내용)공용시설보호지구에 관광숙박 시설 건축허가를 문의함 -(처리내용)해당 지역이 주요시설 보호구역 (공용시설 보호지구)에 걸쳐 있어 관광 숙박시설 건축허가가 불가능함을 안내함	심의안내
60	7.21.	○○동~△△동 간 도로공사 등에 대한 민원	-(민원내용)○○동~△△동 간 도로공사 중 적치된 마사토로 인해 토사 유출 문제가 발생해 조치를 요청함 -(처리내용)건설과와 협의하고 공사 업체 소장과 회의를 하여 토사 유출 등 문제점 을 해결할 것을 안내함	심의안내
61	7.23.	지적재조사조정금 부과 등에 대한 민원	-(민원내용)지적재조사조정금 부과로 부담을 많이 느끼고 있어 분납 방법을 문의함 -(처리내용)토지정보과 및 세무2과와 협의하여 지적재조사조정금 분납 방법을 안내함	심의안내
62	7.23.	불법광고물 조치 등에 대한 민원	-(민원내용)옥외광고물 간판 양카 틈에서 누수가 생겨 철거 조치를 문의함 -(처리내용)도시과와 현장확인 후 조치 여부 를 판단할 것을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
63	8.4.	하수도 원인자부담금 등에 대한 민원	-(민원내용)○○번지 휴게음식점을 일반 음식점으로 용도변경할 경우 하수도 원인자부담금이 얼마나 부과되는지 문의 -(처리내용)건설과를 통해 해당 건의 하수도 원인자부담금 구체적 금액을 안내함	심의안내
64	8.4.	시와 산문이 있는 상징 조형물 등에 대한 민원	-(민원내용)시와 산문이 있는 상징 조형물 중 일부가 훼손되어 미관을 해쳐 정비를 요청함 -(처리내용)공원녹지과와 협의를 통해 현장 확인 후 훼손 부분 정비 예정임을 안내함	심의안내
65	8.4.	○○빌딩 앞 가로수 전지 요청	-(민원내용)○○빌딩 앞 가로수가 전선줄에 감겨 화재 위험이 있어 전지 작업을 요청함 -(처리내용)공원녹지과와 현장확인 및 주변 여건 등을 확인하여 금년 중 가로수 전지가 될 것을 안내함	심의안내
66	8.6.	가설건축물(농막) 기간 연장 등에 대한 민원	-(민원내용)가설건축물(농막)과 관련하여 불법건축부분 철거 명령 연장 조정을 요청함 -(처리내용)건축주택과와 협의해 협약서를 참고하여 민원인의 편의를 반영해 철거 연장을 일부 수용할 것을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
67	8.6.	숙박업 영업신고증 재발급에 대한 민원	-(민원내용)○○번지 모텔 임차인이 숙박업 영업을 폐업하였으나 영업에 대한 양도양수를 거절하고 있는 상황으로 숙박업 영업신고증을 직권 말소 및 임대인에게 재발급을 요청함 -(처리내용)위생과와 협의하여 민원인 대면 상담을 통해 폐업 신고후 다시 영업 개시할 때 다시 영업 신고 가능함을 안내	심의안내
68	8.6.	완료된 도로 개설에 대한 지목변경 건의	-(민원내용)산○○번지 외 2필지 도로개설과 관련하여 상호합의가 잘되었으니 지목변경(임야→도로)까지 조속히 추진 요청함 -(처리내용)공원녹지과와 협의하여 건의서를 검토하고 조속히(9월 중) 지목변경이 될 수 있도록 통보함	심의안내
69	8.8.	주민세(양도소득세) 체납정리에 대한 민원	-(민원내용)집안 어른의 과거 주민세 체납분에 대해서 결손처분이 언제되는지 확인을 요청함 -(처리내용)세무2과를 통해 압류일 및 체납정리일을 안내함	심의안내
70	8.8.	의료기관 변경허가 신청에 대한 민원	-(민원내용)장례식장 영업신고를 위해 의료기관 변경허가 가능 여부를 문의함 -(처리내용)보건행정과를 통해 의료기관 변경허가는 구비서류(의료기관 병경허가 신청서, 허가증 원본 등)를 지참해 해당 팀으로 접수하면 가능함을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
71	8.11.	기초생활수급자 지원 등에 대한 민원	-(민원내용)출소자에 대한 기초생활수급 또는 긴급복지 지원 가능 여부를 문의함 -(처리내용)생활복지과를 통해 기초생활수급자 지정은 재산 및 금융조회등 2개월 정도 소요된 뒤 지정 여부가 가능함을 안내하고 복지정책과를 통해 긴급복지 지원 여부를 안내함	심의안내
72	8.11.	○○동 ○○번지 일원 탱자나무 전지 요청	-(민원내용)○○동 ○○번지 일원 탱자 나무로 인하여 차량 통행 시야를 방해 하고 흙집을 내어 전지를 요청함 -(처리내용)공원녹지과 및 공산동과 함께 협의하여 산림 기간제 요원 등을 활용하여 전지할 것을 안내함	심의안내
73	8.11.	집중호우 대비에 따른 하천 준설 등 요청	-(민원내용)집중호우를 대비하여 ○○동 일원에 하천 준설을 요청함 -(처리내용)건설과와 협의 및 조사하여 해당 지역 배수구 준설을 시행하고 하수도 보강은 향후 예산 확보 후 시행할 것을 안내함	심의안내
74	8.11	공중화장실 교체에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지에 설치된 푸세식 화장실을 수세식 화장실로 교체하면서 다른 장소로 이설을 요청함 -(처리내용)해당 부지가 국유지임에 따라 공원녹지과에서 한국자산공사에 협조 공문을 발송하여 토지사용승낙 협의 중임을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
75	9.1.	각종 폐기물 적치 등에 대한 민원	-(민원내용)○○동 주변 국공유지 불법 경작 단속과 관련하여 현재까지 폐기물 적치된곳이 있어 도시미관을 저해하니 조치를 요청함 -(처리내용)건설과와 협의하여 주민불편이 해소될 수 있도록 작업업체를 선정하여 조치할 것을 안내함	심의안내
76	9.3.	대체산림자원조성비 환급 등에 대한 민원	-(민원내용)산 ○○번지 외 2필지 건축허가 취소에 따른 대체산림자원조성비 환급을 문의함 -(처리내용)공원녹지과를 통해 검토 결과 해당 건이 대체산림자원조성비 환급 대상이 아님을 안내함	심의안내
77	9.5.	○○교 주변 장기주차 단속 요구	-(민원내용)○○교 주변 불법 장기주차로 안전에 위협을 받으니 강력한 불법주차 단속을 요청함 -(처리내용)교통과를 통해 해당 구간이 지속적인 민원 제기되고 있으며 담당부서에서 계도와 단속을 병행하고 있음을 안내함	심의안내
78	9.8.	국공유지 불하 등에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 개발제한구역 해제와 함께 주차장 조성이 예정되어 있는데 주차장 개설 시기와 국유지 불하가 가능한지 문의함 -(처리내용)주차장 시설 결정은 1년뒤 일몰제로 결정될 예정이며 조성계획은 현재 없고 해당 지역은 불특정 다수가 이용하는 하천으로 불하 계획이 현재로선 검토되지 않음을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
79	9.8.	○○공원 내 고사 수목 조치 민원	-(민원내용)○○공원 내 20그루 이상 고사된 수목을 방치하고 있어 도시미관을 저해하니 조치를 바랍 -(처리내용)도시과를 통해 해당 공원은 도시개발사업으로 추진된 것으로 현재 기부채납이 되지 않아 동구청에서 관리권이 없고 해당 조합에 연락해 조치 협조를 구하였음을 안내함	심의안내
80	9.15.	도로 침해된 건축물에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 공중화장실이 도로부분을 일부 침해하여 불법건축물 논란으로 이해관계인과 갈등이 생겨 해결을 요청함 -(처리내용)건설과와 함께 현장 확인 및 주변 여건 등을 판단하고 측량 결과에 따라 조치 여부 결정할 것을 안내함	심의안내
81	9.17.	○○동 구거 대부 계약에 대한 민원	-(민원내용)○○동 구거 대부 계약과 관련하여 민원이 발생하니 계약기간이 만료되면 재계약이 안되도록 요구함 -(처리내용)민생경제과와 협의하여 대부계약 관련 서류 등을 검토하고 현장 확인 등을 통해 연장 여부를 검토할 것을 안내하고 연장 계약이 최종적으로 없는 것을 안내함	심의안내
82	9.17.	간선도로 옆 소화전 주변 잡초 제거 요망	-(민원내용)○○아파트 옆 소화전 인근에 잡초가 무성하여 도시미관을 저해하니 제거를 요청함 -(처리내용)건설과와 현장확인 후 소화전 주변 잡초 제거 및 소화전 이용 등에 불편이 없도록 조치할 것을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
83	9.22.	준공처리에 필요한 감리보고서 미제출에 대한 민원	-(민원내용)산 ○○번지 외 2필지 도로개설 공사와 관련하여 감리건축사에서 감리 보고서를 조속히 제출할 수 있도록 관련 부서의 적극적인 조치를 요청함 -(처리내용)공원녹지과에서 하자보수보험증서 확보 후 건축주 및 감리건축사에게 여러 차례 감리보고서 제출 독촉 중임을 안내함	심의안내
84	9.24.	건축물 사용승인 신청에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 신축건축물 사용승인 처리를 조속히 요청함 -(처리내용)건축주택과에서 협의부서와 장애인 편의시설 설치 적정 여부, 부지 내외 교통 처리 및 주차장 설치 적정 여부 등에 대한 협의 진행 중임을 안내함	심의안내
85	9.26.	건축물 표시 변경에 대한 민원	-(민원내용)장례식장 영업신고를 위한 건축물 표시 변경 신청 가능 여부를 문의함 -(처리내용)건축주택과를 통해 건축물 표시 변경 신청이 접수되면 관련부서 협의 후 허가가 가능함을 안내하고 옴부즈만에서 관련부서들과 함께 실무 회의를 개최하여 조율함	심의안내
86	10.1.	용도변경 신고 등에 대한 민원	-(민원내용)장례식장 영업신고를 위해 3층 일부를 일반음식점으로 용도변경 신고가 가능한지 문의함 -(처리내용)건축주택과 협의부서(보건소 외 2개 부서)와 협의회가 완료되어 용도변경 신고 수리되었음을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
87	10.1.	길고양이 중성화 지원 사업에 대한 민원	-(민원내용)길고양이 중성화 지원사업이 선착순 신청으로 운영되는 것이 불합리 하니 개선을 요청함 -(처리내용)민생경제과를 통해 2026년 길고양이 중성화 지원사업은 사전 전화 접수를 받아 신청된 자에 대해 추첨 방식으로 운영 개선될 것임을 안내함	심의안내
88	10.10.	자연녹지지역 등 요양원 건축 가능에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 외 1필지가 보전녹지지역, 자연녹지지역인데 요양원 신축이 가능한지 문의함 -(처리내용)건축주택과에서 한필지는 요양원 신축은 가능하나 개발행위허가는 별도 문의가 필요함을 안내하고 나머지 한필지는 보전녹지지역으로 불가함을 안내함	심의안내
89	10.15.	사생활 보호 등에 대한 민원	-(민원내용)주택 인근 카페로 인해 사생활을 침해 받고 있어 해결을 요청함 -(처리내용)건축주택과를 통해 관에서 법적 조치할 근거는 없으나 이웃 간 원만한 협의가 될 수 있도록 상호 제안 및 안내 중임을 설명함	심의안내
90	10.17.	불법 주차 단속 CCTV 설치에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 신축과 관련하여 불법주차 단속 카메라 설치가 건축 허가 조건에 있는만큼 조속한 설치 검토를 요청함 -(처리내용)교통과에서 불법 주차 단속 카메라 설치 조건부 승인하였음을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
91	10.17.	진인동 오수관거 설치공사에 대한 민원	-(민원내용)○○동 오수관거 설치공사에 ○○번지가 누락되어 있어 포함을 요청 함 -(처리내용)건설과에 전달 후 민원내용 검토 하고 감리 등과 논의하여 설치 여부를 안내 예정임을 전달함	심의안내
92	10.22.	현웃 지원 요청에 대한 민원	-(민원내용)최근 출소하여 생계가 힘들고 특히 입을 의류가 없어 지원을 요청함 -(처리내용)신암1동 민간사회안전망과 협의 하여 10월중으로 신암1동에서 지원여부를 결정하여 연락할 것을 안내	심의안내
93	10.24.	4호선 의견 수렴을 위한 설명회 등에 대한 민원	-(민원내용)대구 도시철도 4호선 환경영향 평가서 설명회 개최와 관련하여 공람 기간 및 장소, 주민 의견 제출 방법을 안내 요 청함 -(처리내용)환경과를 통해 대구 동구청 홈 페이지에 게시되어 있는 공고문, 노선도 등을 민원인에게 전달	심의안내
94	10.27.	불법광고물허가 부서 관리에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 광고물이 불법 으로 송출되고 있어 주민들이 피해받고 있음에도 허가 취소가 되고 있지 않아 소 관 부서 관리 감독을 요청함 -(처리내용)읍부즈만 주관 고충민원 해결 실무회의를 도시과 및 민원인과 2회 개최하고 원만히 해결될 수 있도록 안내함	합의·조정

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
95	11.3.	광고물 허가 취소 요청에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 광고물이 불법 으로 송출되고 있고 주민들이 피해를 호소 함에도 조치가 없어 관리 감독을 요청함 -(처리내용)실무회의를 2회 개최하고 현장 방문 미팅 등을 진행하며 해결방안을 논의 하였으며 도시과에서도 법률 자문 등 해 결 방법을 강구 중임을 안내함	합의·조정
96	11.5.	장례식장 영업신고에 대한 민원	-(민원내용)의료시설을 건축물 표시변경을 통해 장례식장으로 영업 가능한지 문의 함 -(처리내용)가족지원과를 통해 장례식장 영업 신고 제출 서류를 접수하면 현장 확인 등 검토 절차를 거칠 것을 안내함	심의안내
97	11.5.	도로 준공에 따른 기부채납 등에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 도로공사 완료 후 준공검사를 시행하고 기부채납조건을 이행하였음에도 기부채납이 이행되지 않아 신속히 이행하여 지목변경을 요청함 -(처리내용)공원녹지과와 토지정보과 협의 를 통해 지목변경이 완료되었음을 안내함	심의안내
98	11.19.	농지전용부담금 미납부에 대한 민원	-(민원내용)건축허가 조건으로 납부하여야 하는 농지전용부담금을 미납시 건축허가가 취소되는지, 아니면 취하서를 제출하면 취하되는지 문의함 -(처리내용)건축과를 통해 취하서를 제출하면 취하가 됨을 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
99	11.19.	○○파크골프장 관리 등에 대한 민원	-(민원내용)○○파크골프장 일반이용자에 대한 이용자 및 관리자(기간제 근로자) 관리 교육 요청 -(처리내용)옴부즈만 현장방문 및 체육진흥과 면담을 통해 파크골프 지도사 자격증 취득자 우선 선발(안)에 대해 의견 표명	의견표명
100	11.19.	자투리 도로 부분 매입에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지를 불하 받아 건물 신축을 하고싶은데 가능한 방법 검토 요청 -(처리내용)건설과와 협의 결과 정부 자산 매각 불가 관련 대통령 지시 사항을 민원인에게 안내함	심의안내
101	11.19.	시설물통합정보 시스템 등록에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지가 시설물통합 정보관리시스템 등록대상 시설물임에도 국토안전관리원에서 처리되지 않아 동구청 건축주택과에 독촉을 받고 있어 해결을 요청함 -(처리내용)건축주택과를 통해 국토안전 관리원에 협조 공문을 발송하고 금년중으로 등록 완료 될 것을 통보받음	심의안내
102	11.24.	산림 인접지역 잡목 등 제거 요청	-(민원내용)○○동 산 ○○번지 임야에 잡목이 도로쪽으로 자라 산불 피해 위험이 있어 제거를 요청함 -(처리내용)공원녹지과와 협의하여 산불 주의 기간 전에 잡목 제거 예정임을 안내	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
103	12.1.	노인일자리 사업 등에 대한 민원	-(민원내용)2026 노인일자리사업 신청 자격, 방법 등에 대해서 사업 안내를 요청함 -(처리내용)가족지원과를 통해 노인일자리 사업 공고문 및 개요를 안내함	심의안내
104	12.1.	○○동 석축공사에 대한 민원	-(민원내용)2025 호우피해 긴급복구사업과 관련하여 ○○동 석축공사가 가게 진입로를 막아 미나리 출하기간 손님 진출입을 막아 식당운영에 차질이 생겨 공사 기간 조정을 요청함 -(처리내용)공원녹지과와 협의하여 공사 시간을 조정해 가게 운영 피해를 최소화 함	심의안내
105	12.3.	재건축 관련 청산에 따른 민원	-(민원내용)○○ 지구 재건축과 관련해 조합 해산 총회시 용역업체 용역비 지급이 되지 않아 해결을 요청함 -(처리내용)건축주택과와 협의 결과 조합 운영비는 민사적 영역으로 관에서 해결이 어렵지만 민원 서류를 담당부서에 접수시 구청에서 조정이 가능한 부분을 검토해보 겠다고 안내함	심의안내
106	12.3.	○○동 ○○번지 비닐하우스 철거 요청	-(민원내용)○○동 ○○번지 불법 비닐 하우스가 임야에 인접해있어 산불 피 해 위험이 있어 철거를 요청함 -(처리내용)도시과를 통해 사유지인 해당지역 산주에게 협조공문을 발송해 자진 철거를 유도하겠다고 안내함	심의안내

연 번	접수일	민원제목	민원내용 및 처리내용	처리결과
107	12.12.	보전녹지지역 등에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지 외 1필지가 보전녹지지역인데 주민들이 이용할 수 있는 캠핑장 조성이 가능한지 문의 -(처리내용)공원녹지와 문의를 통해 해당 부지가 보존녹지지역으로 개발행위허가 불가한 지역임을 안내함	심의안내
108	12.22.	행정복지센터 신축현황 등에 대한 민원	-(민원내용)철강 분야 경기 침체로 많이 힘든 상황이라 동구청에서 발주하는 행정복지센터 신축 공사 현황을 알 수 있는지 문의함 -(처리내용)건축주택과를 통해 신축 예정인 행정복지센터의 착공일을 안내함	심의안내
109	12.24.	지목변경 등에 대한 민원	-(민원내용)○○동 ○○번지가 지목은 답이나 실제로는 전으로 사용하고 있어 지목변경이 가능한지 문의함 -(처리내용)토지정보과를 통해 개발제한구역 지침에 의거 농지 간 상호변경이 불가능함을 안내함	심의안내

2) 이송 및 각하 처리내역 : 4건

연번	접수일	민원제목	민원내용	비고
1	2.12.	건물 전면 전선줄 이전 및 정비요망	-(민원내용)민원인 소유 건축물 전면에 전선주가 있어 안전 사고위험과 재산권 피해가 있어 이설을 요청함 -(처리내용)한국전력공사 동대구지사 소관으로 공문을 발송해 이송함	이송 (한국전력공사 동대구 지사)
2	5.2.	아파트 신축 으로 인한 건물 피해 보상 요구	-(민원내용)서구 ○○아파트 신축으로 본인 소유 모텔 지하 부분 누수가 발생하여 보상 민원을 서구청에 제기하였으나 해결되지 않아 도움을 요청함 -(처리내용)동구 옴부즈만에서 해결할 수 없음을 안내하고 서구 관련 부서에 연락 방법을 전달함	각하
3	5.7.	건축물 용도 변경에 대한 민원	-(민원내용)서구 ○○동 소재 빌딩에 헬스장을 요양원으로 용도 변경하고자 하여 옴부즈만의 도움을 받아 서구청 관련부서에 용도변경 여부 검토를 요청함 -(처리내용)동구 옴부즈만에서 해결할 수 없음을 안내하고 서구 관련 부서에 연락 방법을 전달함	각하
4	11.17.	공원보호 구역 해제에 대한 민원	-(민원내용)팔공산국립공원 지정에 맞춰 공원보호 구역에서 제외된 지역을 자연환경보전지역에서 자연녹지지역으로 용도 변경을 요청함 -(처리내용)대구시 산림녹지과 및 도시계획과에 민원 내용을 이송하고 검토 의뢰함	이송 (대구시청 산림녹지과, 도시계획과)

3

옴부즈만 활동 현황



【시민고충처리위원회 워크숍 및 역량강화 교육 참석】



【시민고충처리위원회 혁신 포럼 참석】

2025년 대구광역시 동구
옴부즈만 운영상황보고서



주요 처리 사례

1

제도 개선 표명 사례

○○파크골프장 관리 방법 개선 요청

□ 민원내용

- ▶ ○○파크골프장과 임시주차장 조성에 많은 동호인들과 인근 주민들이 감사해하고 있음.

하지만 ○○파크골프장의 쾌적한 이용을 위해 일반 이용자들에 대한 에티켓 교육과 골프장 관리자(기간제 근로자) 직원 교육이 필요함

□ 조치사항 및 읍부즈만 검토 의견

▶ 조치사항

- 담당부서(동구청 체육진흥과)에서 파크골프장 이용자 및 관리자에 대한 교육 강화를 실시함
- 또한 더 나은 골프장 운영을 위해 우수 관리 시·군·구 벤치마킹을 검토 중에 있음

▶ 검토의견

- 읍부즈만실에서 해당 파크골프장 현장을 직접 방문하고 이용객들의 현장 의견을 청취 수렴하였음 (2025.11.19. 15:00)
- 동구 읍부즈만은 2026년부터 ○○파크골프장 관리 강화와 주민 편의 증진을 위해 파크골프장 관리 기간제 근로자 채용 시에 “파크골프장 지도사 자격증”을 취득한 자를 우선 선발하는 규정 검토를 의견표명 함

팔공산 노후 화장실 개체

□ 민원내용

- ▶ 팔공산국립공원 승격에 따라 팔공산 일원 이동식 노후 화장실 관리 업무가 지자체로 이관되면서 기존 시설 노후화 및 관리 미흡 개선 요구 민원이 지속·반복 제기됨
- ▶ 특히 ○○ 주차장 내 재래식 화장실은 심한 악취 발생으로 등산객 및 인근 주민들의 불편 민원이 많음
- ▶ 이에 동구청 공원녹지과에서 노후 재래식 화장실 개체 공사를 추진 하였으나, 인근 토지소유주가 본인 토지에 건축 허가 계획이 있어 공사 위치 조정 민원을 제기함

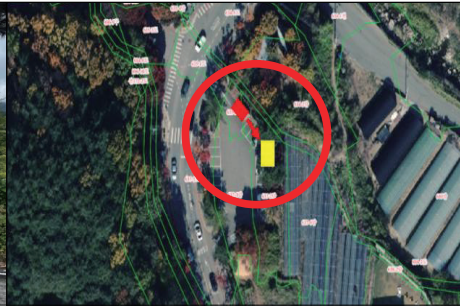
□ 민원 해결 주요 활동

- ▶ 민원 조정을 위한 읍부즈만 대책 회의 개최
 - 일 시 : 2025.9.10.(수) 10:00
 - 참 석 자 : 읍부즈만 위원, 공원녹지과 산림휴양 팀장 및 담당자 등
 - 주요내용 : 인접 토지 건축 계획과 상충 우려에 따라 화장실 위치 조정
- ▶ 민원인 현장 미팅 및 위치 조정
 - 민원인과 현장 조정을 통해 화장실 설치 위치를 사유지에서 국유지로 조정
 - 한국자산관리공사 국유재산 사용 검토 및 대부 신청 : '25. 8.~10.
 - 국유재산 대부료 협의 완료 : '25. 10.

- 현장 미팅 및 위치 조정 사진



현장 확인



위치 조정

▶ 민원 해결 및 화장실 개방

- 전기 및 부대공사 시행 후 화장실 개방 : '26. 1.



□ 기대효과

- ▶ 노후 비위생적인 재래식 화장실을 개선함으로써 팔공산을 이용하는 구민 및 방문객에게 쾌적한 시설 제공
- ▶ 옴부즈만의 조정 중재 역할 수행으로 민원을 해결하고 보다 합리적인 대안을 도출하여 고충민원 해소

2025년 대구광역시 동구
옴부즈만 운영상황보고서



부 록

부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 (시행 2025. 1. 21.)

제3장 시민고충처리위원회

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

② 시민고충처리위원회는 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. 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

제33조(시민고충처리위원회 위원 자격요건 등) ① 시민고충처리위원회 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
- ② 시민고충처리위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.
- ④ 결원된 시민고충처리위원회 위원의 후임으로 위촉된 시민고충처리위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제34조(활동비 지원) 시민고충처리위원회가 설치된 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회가 제32조제2항의 업무를 처리하는데 필요한 경비를 지원하여야 한다.

제35조(위원회에 관한 규정의 준용) 제15조, 제16조제3항, 제17조, 제18조, 제25조 및 제83조의2제1항은 시민고충처리위원회에 관하여 이를 준용한다. <개정 2019. 4. 16.>

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

② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

제37조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 시민고충처리위원회는 매년 그 시민고충처리위원회의 운영상황을 지방자치단체의 장과 지방의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 시민고충처리위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 지방자치단체의 장과 지방의회에 특별보고를 할 수 있다.

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



대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 (시행 2025. 10. 30.)

(제정) 2018.11.26 조례 제1248호

(일부개정) 2025.10.30 조례 제1714호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지에 따라 대구광역시 동구 옴부즈만을 구성·운영하여 고충민원의 처리와 이에 관련된 불합리한 행정제도를 개선함으로써 구민의 권익보호 및 행정의 적정성을 확보함은 물론 상호 신뢰하는 공직 및 사회풍토의 조성에 이바지함을 그 목적으로 한다. <개정 2020.6.1.>

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “옴부즈만”이란 대구광역시 동구(이하 “구”라 한다) 및 소속기관 등의 부패취약분야에 대한 감시와 고충민원의 처리 및 이와 관련된 제도개선을 위하여 대구광역시 동구청장(이하 “구청장”이라 한다)이 위촉한 사람을 말한다.
2. “고충민원”이란 구 및 소속기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다. 이하 같다) 및 불합리한 행정제도로 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
3. “소속기관 등”이란 「지방자치법」에 따른 보조기관, 소속행정기관, 하부행정기관 및 법령 등에 따라 그 권한을 가지고 있거나 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말한다.
4. “시민사회단체”란 「비영리민간단체 지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록된 단체를 말한다.

제2장 옴부즈만 구성·운영 등

제3조(옴부즈만 구성) ① 옴부즈만은 3명 이내로 구성하되, 그 권한에 속하는 직무를 독립적으로 수행한다.

② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 대구광역시 동구의회(이하 “구의회”라 한다)의 동의를 받아 구청장이 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 있었던 사람

4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사·법무사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

제4조(대표옴부즈만 등) ① 대표옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선하며, 옴부즈만을 대표한다.
 ② 부옴부즈만은 대표옴부즈만이 지명한다.
 ③ 대표옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부옴부즈만이 그 직무를 대행한다.

제5조(결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다.

1. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
2. 「정당법」 제23조에 따라 정당에 입당한 당원
3. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람
- ② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때는 당연히 퇴직된다.

제6조(겸직금지) 옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다

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

제7조(임기 및 신분보장) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하며, 한 차례만 연임할 수 있다. 다만, 옴부즈만이 궐위된 때에는 새로운 옴부즈만을 위촉할 수 있으며, 이 경우 임기는 새로 개시된다.

- ② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사와 다르게 해촉되지 아니한다.
1. 제5조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 제6조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
3. 제10조제1항에 규정된 옴부즈만의 직무를 이행하지 못 하였을 경우
4. 심신상의 장애, 품위손상 등으로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우

제8조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 된다.

제9조(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 공동 권리자 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 관하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항
5. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 심의·의결의 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에 해당 옴부즈만에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제10조(직무) ① 옴부즈만의 직무는 다음 각 호와 같다.

1. 주민생활 불편사항 및 공직 부조리에 대한 의견제시 또는 제도개선 권고
2. 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 민원(고충민원 및 불합리한 제도의 개선 등을 포함)에 대한 조사·처리
3. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사·처리 또는 조정·중재
4. 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 위임·의뢰하는 사안의 조사·처리
- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무로 보지 아니한다.
1. 구의회에 관한 사항
2. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
3. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
4. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사·조사가 진행 중인 사항
5. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
6. 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 판단한 사항

제11조(회의 운영) 옴부즈만은 상호 독립하여 직무를 수행하되, 다음 각 호의 경우에는 재적 옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
2. 중전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
3. 그 밖에 대표옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제12조(고충민원의 신청) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

- ② 고충민원을 신청하는 자는 다음 각 호의 사항을 기재하여 제출하여야 한다.
1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지 및 이유와 고충민원의 사실내용
3. 인·허가 등의 신청내용 및 시기, 관련 처분 등(사실행위를 포함)의 시기와 그 내용

4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 민원인과의 관계
5. 소송 및 다른 법령상 불복 구제절차의 신청 유무
6. 다수인 민원의 경우 3명 이내의 대표자 선정 및 그 대표자의 인적사항

제13조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사정이 없으면 7일 이내에 조사에 착수하고 1개월 이내에 조사를 종료하여야 한다.

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

1. 고충민원 신청인이 고충민원 신청의 원인이 된 사실과 직·간접적 이해관계를 가지지 아니할 때
2. 고충민원의 원인이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 조사할 수 있다.
3. 허위 또는 그 밖에 조사하는 것이 부적절하지 않다고 판단될 때

제14조(고충민원 조사 방법) ① 옴부즈만은 고충민원을 조사할 경우에는 구의 관련 부서에 그 취지를 통보한다.

② 옴부즈만은 고충민원 조사를 위하여 필요하다고 인정하면 관계인 또는 관련 대상기관에 대하여 질문하고 현황을 청취할 수 있으며, 그 밖의 조사에 필요한 자료제출 등의 협조를 요청할 수 있다.

③ 옴부즈만은 직접 조사·처리하기에 부적절하다고 판단된 고충민원은 이를 관련 부서에 넘기어 처리하게 할 수 있다.

제15조(의견제출 기회 부여) ① 옴부즈만은 소속행정기관 등의 장에게 시정 또는 제도개선 권고할 하기 전에 소속행정기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

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

제16조(합의권고 및 조정) 옴부즈만은 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 합의를 권고하거나 조정을 할 수 있다.

제17조(시정·권고 또는 의견표명) 옴부즈만은 직무와 관련한 조사 결과 필요하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 구청장 또는 소속기관의 장에게 시정 또는 감사 요구, 권고, 제도개선을 위한 의견을 표명할 수 있다.

제18조(고충민원 신청인에 대한 통지) ① 제13조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우와 고충민원 처리기간이 1개월 이상 걸릴 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충신청인에게 조속히 통지하여야 한다. <개정 2020.6.1.>

② 제13조제1항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 3일 이내에 고충신청인에게 그 사실을 통지하여야 한다.

③ 고충민원의 조사가 완료된 경우에는 그 결과를 3일 이내에 고충신청인에게 통지하여야 한다.

제19조(운영상황의 보고 및 공표) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 하며, 이 경우 「개인정보 보호법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 구청장과 구의회에 특별보고를 할 수 있다.

제4장 옴부즈만의 지원 등

제20조(조치결과의 통지 등) 구청장 또는 소속기관의 장은 제16조에 따른 옴부즈만의 시정·권고 등을 통지받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 그 내용을 성실하게 이행하고, 통지받은 날부터 1개월 이내에 그 조치결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

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

제22조(시행규칙) 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙<조례 제1248호 2018.11.26.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<조례 제1313호 2020.6.1.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<조례 제1714호, 2025.10.30.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.



대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 (시행 2020. 6. 1.)

(제정) 2019.01.30 규칙 제823호

(일부개정) 2020.06.01 규칙 제845호

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

제2조(적용 범위) 옴부즈만이 다음 각 호의 기관에 대하여 실시하는 조사·처리에 관하여 다른 법령·조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규칙이 정하는 바에 따른다.

1. 대구광역시 동구 (이하 “구”라 한다) 본청과 직속기관
2. 관할 사업소와 동 행정복지센터

제3조(대표옴부즈만) ① 대표옴부즈만은 옴부즈만을 대표하고, 옴부즈만 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

② 대표옴부즈만은 옴부즈만의 직무 및 그 밖에 운영에 필요한 사항 등에 관하여 다른 옴부즈만과 협의하여 결정한다.

③ 대표옴부즈만은 매년 12월 말까지의 옴부즈만 활동실적을 2개월 이내에 대구광역시 동구청장(이하 “구청장”이라 한다)에게 제출하여야 한다.

제4조(직무 및 권한이 아닌 경우) 「대구광역시 동구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제10조제2항제6호의 “옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 판단한 사항”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
2. 대구광역시 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 종결된 사항. 다만, 종결된 사항일지라도 새로운 사항이 발견되거나 중요한 사항이 감사에서 누락된 경우에는 제외한다.
3. 그 밖에 옴부즈만이 고충민원으로 처리함이 부적절하다고 인정하는 사항

제5조(공무원 의제 및 보안대책) ① 옴부즈만은 직무와 관련하여 「형법」 및 그 밖의 법률에 따른 벌칙의 적용에 있어서 공무원으로 본다.

② 옴부즈만은 별지 제1호서식의 보안서약서를 작성하여야 한다.

제6조(고충민원 신청서 등) 조례 제12조제2항에 따른 고충민원 신청은 별지 제2호서식의 고충민원 신청서에 따르며, 옴부즈만은 고충민원 신청의 접수와 처리상황을 별지 제3호서식의 고충민원 접수처리부에 기록·관리하여야 한다.

제7조(신분증의 제시) 옴부즈만이 조례 제13조제1항에 따라 조사를 실시할 경우 그 신분을 표시하는 별지 제4호서식의 신분증명서를 관계인에게 제시하여야 한다.

제8조(정당한 사유) 조례 제13조제2항제2호에서 규정하는 “정당한 사유가 있는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 천재지변으로 신청기간이 지났을 경우
2. 고충민원에 관계되는 사실이 계속되고 있을 경우

제9조(조사실시 통보 및 자료요구) ① 조례 제14조제1항에 따라 옴부즈만이 고충민원을 조사할 경우에는 관계 부서에 별지 제5호서식의 고충민원조사통보서에 따라 그 사실을 통보하여야 한다.

② 조례 제14조제2항에 따라 옴부즈만은 관계 부서에 다음 각 호의 자료를 요구할 수 있다.

1. 관계서류의 원본이나 사본 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

③ 제2항에 따른 자료요구를 받은 관계 부서에서는 이에 적극 협조하여야 한다.

제10조(시정·권고 또는 의견표명) 조례 제17조에 따른 시정 또는 감사요구, 권고, 의견표명에 대한 통지는 별지 제6호서식에 따른다.

제11조(문서관리) ① 옴부즈만은 관계 부서에 요구한 자료 등 문서의 보안관리를 위해 옴부즈만 사무실에 비밀문서 보관함을 둔다.

② 옴부즈만이 고충민원 조사 등을 완료한 경우 관계 부서에서 제출받은 서류는 감사실에 이관하여 관리토록 한다. 다만, 관계 부서에서 제출한 문서가 원본일 경우에는 조사완료 후 7일 이내에 반환하여야 한다.

제12조(고충민원 신청인에게 통지) ① 조례 제18조제1항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제7호서식에 따르고, 고충민원 처리기간이 1개월 이상 걸릴 경우에는 별지 제8호서식에 따라 고충민원 신청인에게 통지하여야 한다. <개정 2020.6.1.>

② 조례 제18조제2항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 유선 등을 통하여 고충민원 신청인에게 통지하여야 한다.

③ 조례 제18조제3항에 따라 고충민원 조사를 완료한 경우에는 그 결과를 별지 제9호서식에 따라 고충민원 신청인에게 통지하여야 한다.

제13조(반복·단순 고충민원의 처리) ① 옴부즈만은 고충민원 신청인이 동일한 내용의 민원을 정당한 이유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리 할 수 있다.

② 옴부즈만은 접수된 고충민원 내용이 단순한 사항인 경우에는 관계부서에 이관하여 처리하게 할 수 있다.

제14조(운영상황의 공표) 조례 제19조제1항에 따라 옴부즈만은 매년 12월 말까지의 다음

각 호를 포함한 운영상황에 대하여 다음해 3월 말까지 구 공보에 공표한다.

1. 고충민원의 접수 및 처리사항
2. 옴부즈만의 시정·감사요구·권고 또는 의견표명 내용
3. 옴부즈만의 시정·감사요구·권고 또는 의견표명에 대한 주요 불수용 현황
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제15조(조치결과 통보) 구청장 또는 소속기관의 장은 조례 제20조에 따른 시정·권고 등을 통보받은 경우, 통보받은 날부터 1개월 이내에 그 조치결과를 별지 제10호 서식에 따라 옴부즈만에게 제출하여야 한다.

제16조(수당지급) 조례 제21조에 따라 지급하는 옴부즈만 활동수당은 예산의 범위 내에서 지급한다.

제17조(공인) ① 옴부즈만 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.

② 제1항의 사항은 「대구광역시 동구 공인 조례」를 준용한다.

제18조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 것 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 구청장이 따로 정할 수 있다.

부칙 <규칙 제823호, 2019.1.30.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <규칙 제845호, 2020.6.1.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.



주민들의 권익보호구제와 과충민원 해결을 위한-

대구광역시 동구 옴부즈만



대구광역시동구 옴부즈만

41185 대구광역시 동구 아양로 207 동구청 5층 옴부즈만실

(월, 수, 금 10:00~17:00 운영)

Tel. 053-662-4351~4353 Fax. 053-662-2139