

2013년

운영상황 보고서

2014. 3.

시흥시 시민호민관

발 간 사

시민호민관 제도가 도입된 지 어느덧 1년이 지났습니다. 당초 목적대로 시민의 권익을 보호하고 시민의 다양한 요구가 시정에 반영되는 참여행정의 통로 역할을 수행했는지 자문해 봅니다. 솔직히 아쉬움이 많습니다. ‘시민’은 빠진 채 ‘호민관’만 남은 건 아닌지 두렵기도 합니다. 마침 조례가 정한 ‘업무 보고’ 시점이 도래하였기에 이를 계기 삼아 시민호민관의 지난 시간들을 정리하고 다시금 각오를 다지고자 이 책자를 발간합니다.

시민호민관은 제도 도입 원년 목표로 ‘제도 기반구축’을 제시한 바 있습니다. 호민관 업무에 대한 시민들의 인지도와 접근성을 높이는 것을 주된 과제로 삼고 지속적인 홍보 활동과 홈페이지 구축 작업 등을 전개했습니다. 그 결과, ‘고충민원처리 프로세스’ 구축에는 나름 성공했다는 평을 받았습니다.

이렇게 구축된 고충민원처리 프로세스를 통해 차곡차곡 성공사례를 축적하는 것이야말로 시민호민관이 제도로써 자리매김 할 수 있는 기본 전제입니다. 다행히도 상당한 정도의 고충민원 해결 사례를 축적할 수 있었습니다. 작지만 호민관 직접 발의를 통한 제도개선 성공 사례도 만들어냈습니다. 그러나 여전히 만족할만한 수준은 아닙니다. 분발이 필요합니다.

호민관의 캐치프레이즈는 ‘억울함이 없는 시흥, 시민이 주인 되는 시정’입니다. ‘시민의 편에서 시흥을 보고, 많이 듣고 발로 뛰겠다’는 약속도 드렸습니다. 돌이켜보건대, 많이 부족했습니다. 따라서 올해는 제도가 성숙 단계에 진입할 수 있도록 최선의 노력을 경주할 각오입니다. 고충민원을 넘어 건설적 시민 제안이 일상화 되는, 이러한 제안이 시정 변화를 이끌어내는 선 순환적 참여행정이 구현되도록 하겠습니다.

이러한 우리의 의지를 담아 ‘시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례’ 제23조의 규정에 따라 2013년 운영 상황을 시장과 시의회에 보고하며, 이를 시민에게 공표합니다.

2014. 3.

시흥시 시민호민관

목 차

■ 시민호민관 설치 및 운영	7
I. 시민호민관 제도 소개	9
1. 도입 배경	
2. 개요	
3. 설치(운영) 형태 구분	
4. 주요 기능 및 직무	
5. 사무기구 설치	
II. 시민자문단 구성 및 운영	14
1. 필요성(목적)	
2. 기능	
3. 구성	
III. 시민편의 지원제도 통합 운영	15
1. 필요성	
2. 통합사무 현황	
IV. 고충민원 접수·처리 현황	17
1. 개요	
2. 고충민원 처리 현황	
3. 분야별 접수 현황	
4. 월별 접수 현황	
V. 고충민원 접수·처리 사례	20
1. 교통·환경 분야	
2. 건설·건축 분야	
3. 행정·세무 분야	
4. 복지·기타 분야	

VI. 민원상담 현황·사례	64
1. 현황	
2. 사례	
VII. 자체발의 현황·사례	73
1. 현황	
2. 사례	
■ 제도 홍보	83
I. 홍보 전단 제작	85
II. 홍보 유인물 제작	86
III. 홈페이지 구축	87
IV. 언론보도	90
■ 시민호민관 제도 발전방안(제언)	97
■ 부록	101
I. 연혁	103
II. 시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례	104
III. 시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례 시행규칙	110

시민호민관 설치 및 운영

I. 시민호민관 제도 소개

II. 시민자문단 구성 및 운영

III. 시민편익 지원제도 통합 운영

IV. 고충민원 접수·처리 현황

V. 고충민원 접수·처리 사례

VI. 민원상담 현황·사례

VII. 자체발의 현황·사례

■ 시민호민관 설치 및 운영

I. 시민호민관 제도 소개

1. 도입 배경

1) 지방자치시대의 신뢰받는 행정구현 일환

- 시흥시의 성장과 더불어 시민이 기대하는 행정서비스에 대한 욕구가 증가함에도 시민의 고충을 해소해 주는 제도적 장치는 부족한 실정이었습니다.
- 시대적 흐름에 따라 하드웨어적인 행정 집행에서 벗어나 시민의 눈높이를 맞추며 지방자치의 책임과 의무를 견인하는 시민의 후견인 또는 대변자가 필요하다는 요구가 높아졌습니다.
- 행정의 민주화, 능률화를 지향하는 민선5기 시정 방침 중 ‘투명하고 깨끗하며 일 잘하는 가치시정’을 구현하는 일환에서 검토되었습니다.

2) 중앙정부의 설치 권고

- 행정단위의 자주적·자율적 민원 해결 풍토를 조성하도록 국민권익위원회가 고충민원 처리 전담기구 제도화를 권고하였습니다.
- 호민관(옴부즈만) 제도의 활성화(확산)를 위해 국민권익위원회에서는 고충민원 처리 전담기구의 제도화와 민원 처리의 적정성 및 효과성을 제고하기 위하여 매년 고충민원 처리실태 평가를 실시하고 있습니다.

2. 개요

1) 명 칭 : 시흥시 시민호민관(고충상담관)

2) 신 분 : 위촉직(민간인)

3) 인 원 : 1명(독임제)

4) 임 기 : 2년(2013. 03. 08. ~ 2015. 03. 07.) ※ 1회에 한해 연임 가능

5) 보 수 : 개방형 직위에 임용되는 4호 계약직 공무원 연봉 하한액에 준하는 급여 및 각종 수당 지급

6) 근 무 : 상시 근무(지방공무원 복무규정 준용)

3. 설치(운영) 형태 구분

- 1) 소속(설치기관)에 따른 형태 ☞ 행정부형 ombudsman
- 2) 업무관할 범위에 따른 형태 ☞ 일반 ombudsman
- 3) 목적과 기능에 따른 형태 ☞ 행정감시형 ombudsman
- 4) 의사결정 방식에 따른 형태 ☞ 호민관 개인의 의사결정에 의한 독임형 ombudsman ※ 독임제의 단점 보완을 위해 '시민자문단' 구성·운영

4. 주요 기능 및 직무

1) 주요 기능

- 권익 구제 : 위법·부당한 행정처분과 부작위·불합리한 제도 등에 의한 권익 침해를 신속·간편하게 처리함으로써 시민의 권익 구제
- 갈등 해소 : 불합리한 행정처분을 시정하게 하며, 상호 협의를 유도함으로써 시와 주민 간 갈등 해소
- 불합리한 제도 개선 : 고충민원 조사 및 분석을 통해 행정서비스의 문제점을 시정 권고하거나 의견을 표명함으로써 불합리한 제도 개선
- 민원 안내 및 상담 : 적절한 민원처리 절차 등의 안내 또는 상담

2) 직무 관할 범위

- 시 및 시의 소속기관
- 시가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- 시로부터 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

3) 직무 및 권한

- 직무
 - 시민이 제출한 고충민원의 조사와 처리
 - 스스로 발의에 의한 사안의 채택 및 조사
 - 시정 감시 및 비위의 시정(是正) 등에 대한 조치강구 권고
 - 제도 개선을 요구하기 위한 의견표명
 - 시민자문단(소위원회) 구성 및 운영
 - 시 및 시의회에 운영상황 보고(1회/년)
 - 시민편익지원 사무통합 운영 등을 통한 민원 안내, 상담

- 권한

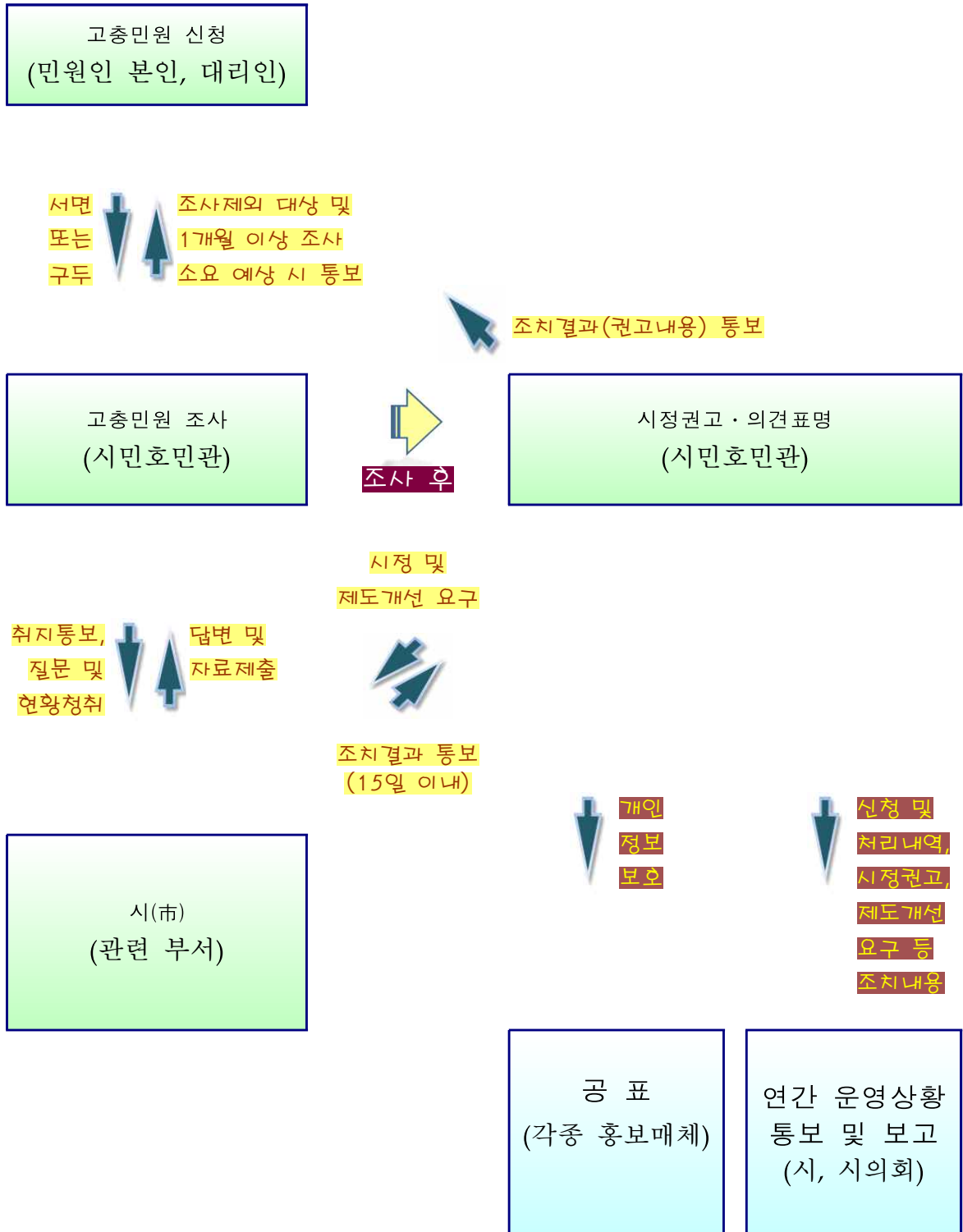
- 자료제출 등 요구권
- 조치결과 통보 요구권
- 시정권고 등에 대한 내용 공표권
- 집단민원 등에 대한 조정·중재권

※ 민원과 고충민원 : 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항을 전부 민원이라고 하며, 이러한 민원 중 행정기관 등의 위법, 부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정체도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항을 고충민원이라고 함.

4) 처리 제외 대상

- 시의회에 관한 사항
- 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
- 국가사무 및 중앙행정기관에 관한 사항
- 경기도 및 중앙부처에 민원을 접수하여 이미 결정된 사항
- 수사 및 감사 중이거나 이에 따라 종결 처분된 사항
- 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
- 법령의 규정에 따라 화해, 알선, 조정 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 행정심판, 소송, 헌법재판소의 심판, 헌법소원이나 감사원 심사청구, 그 밖의 다른 법령에 따라 불복 구제절차가 진행 중인 사항
- 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 호민관 본인의 친족관계에 있거나 있었던 자와 관련되는 사항
- 호민관 행위와 관련된 사항
- 호민관이 당해 사안에 관하여 법률상 특수 관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항
- 호민관 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항
- 공무원 또는 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 고충민원이 허위에 의한 것이나 또는 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 않다고 인정된 사항

※ 고충민원 처리 흐름도



5. 사무기구 설치

1) 필요성

- 국민권익위원회는 시민고충처리위원회 설치 시 위원회 사무 지원을 위해 사무기구 설치를 권고하고 있습니다.
- 시민호민관도 시민고충처리위원회와 동일한 역할을 수행하기 때문에 적정 직무 수행을 위해서는 행정적 지원이 필요합니다.
- 특히 호민관의 고충민원 처리 집중성 및 처리결과 수용률 제고를 위해서는 호민관과 시의 완충(중간자) 역할을 담당할 조직이 필요합니다.

2) 업무범위 : 호민관의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌합니다.

3) 조직 : 3인 규모의 팀 구성(6급 1명, 8급 2명)

4) 소속 : 감사담당관

※ 호민관과 비슷한 제도를 운영 중인 여타 지자체의 공통사항입니다.

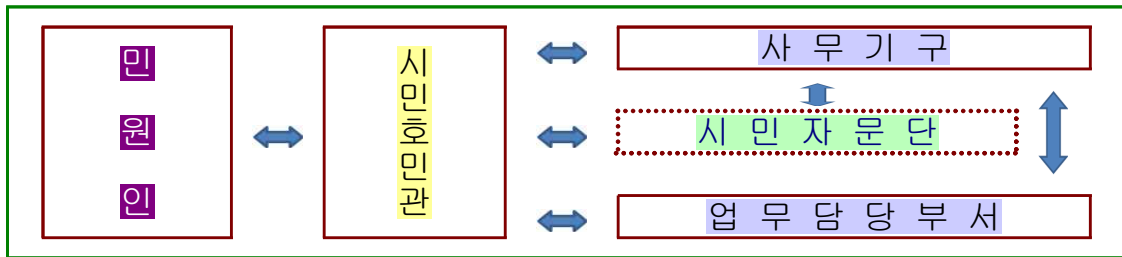


II. 시민자문단 구성 및 운영

1. 필요성(목적)

호민관 직무 수행의 공평성을 기하고 시민의 신뢰를 확보하기 위한 방안으로 도입되었습니다.

[호민관제 운영 체계도]



2. 기능

- 1) 고충민원 중 전문적·기술적 지식을 요하는 사항을 자문합니다.
- 2) 운영상황 보고서(안)를 검토합니다.
- 3) 호민관이 필요하다고 인정하는 사항 등을 자문합니다.

3. 구성

- 1) 인원 : 20명(호민관 포함), 전문가(60%) 및 시민사회단체 인사(40%) 위촉
- 2) 임기 : 2년(1회에 한해 연임 가능)

[자문단 정기회의 개최 : 2013.7.11.]



Ⅲ. 시민편익 지원제도 통합 운영

1. 필요성

1) 주무부서가 각기 달라 이용 시민의 불편이 증가하고 있던 차에 마침 호민관 제도가 출범함에 따라 시민 편의성을 제고하고 호민관 제도의 안정적 정착을 도모하는 차원에서 호민관으로 하여금 각종 시민편익 지원제도를 통합·운영토록 하였습니다.

2) 민원상담 관련제도를 하나의 통합된 유기적 관계(기능적 보완)로 운영함으로써 상담결과(내용)의 유기적 정보 교환이 가능해져 민원 발생이 예방되고 고충민원 발생 시 최적의 해결방안 제시가 가능할 것으로 보입니다.

2. 통합사무 현황

1) 시민무료법률상담실

- 운영취지 : 경제적 어려움을 겪고 있는 시흥시민과 관내 중소기업 등의 권익을 보호하기 위해 안산변호사회와 법무사회의 지원을 받아 시민무료법률지원단을 구성하여 운영하고 있습니다.

- 운영근거 : 「시흥시 무료법률상담실 설치 및 운영 조례」

- 법률상담관(시장이 위촉) 현황

○ 변호사 8명(고정), 법무사 8명(순환)

○ 임기 2년(연임 가능)

[상담일정 및 상담내용]

구 분		운영시간	법률상담관	내 용
월	오전	10:00~12:00	변호사	민사, 가사, 형사 등 생활법률상담
	오후	14:00~16:00		
화		14:00~16:00	법무사	부동산매매, 등기, 임대차계약 등

[2013년 운영 실적]

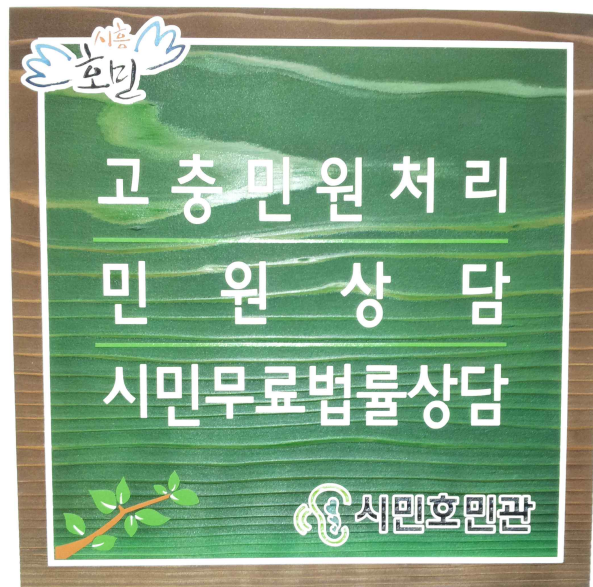
(단위 : 명)

계	성별		구분				
	남	여	민사	형사	가사	형사	복합
339	126	213	209	16	72	22	20

2) 민원상담실

- 운영 취지 : 시민편의를 제고하기 위해 행정상담관 1인을 위촉하여 각종 행정정보를 종합적으로 제공하고 각종 민원사항을 상담하도록 하고 있습니다.
- 운영근거 : 「시흥시 행정종합민원상담실 설치 및 운영 조례」
- 행정상담관(시장이 위촉) 현황
 - 퇴직 공무원 1명(고정)
 - 임기 2년(연임 가능)
- 2013년 상담 건수 : 548건

3) 민원조정위원회 : 호민관이 민간위원으로 참여



IV. 고충민원 접수·처리 현황

1. 개요

1) 총 32건(신청서 제출 건에 한정)의 고충민원 중 12건에 대하여 제도개선 등의 의견을 표명하였으나 이 중 9건만이 수용됐습니다.

- 수용률이 75%에 불과합니다. 이마저도 부분 수용의 경우를 합한 수치입니다. 거부의 사유를 적시하지 않거나 법적 논거와 수치 제시 대신 주관적 판단을 기술하는 경우가 많으며, 의도적 오독이라고 해석할 수밖에 없는 경우도 있습니다. 호민관의 의견을 인정할 경우 불이익을 받을 것이라는 막연한 불안감이 작용한 탓도 있는 것으로 보입니다.

- 제도 도입 취지에 대한 일선 공무원들의 이해를 높이는 작업이 필요하며, 최초 민원 담당자가 고충민원까지 담당하는 구조적 문제에 대한 해결책도 마련되어야 할 것입니다.

2) 의견표명 중 일부 건은 시정권고 사안이었지만 호민관 제도 도입 초기인 점을 감안하여 의견표명 선에서 마무리하였습니다. 제도 도입 2년차인 2014년부터는 비록 명시적으로 행정처분이 위법하지 않더라도 시민의 권리 침해가 명백한 경우에는 보다 적극적으로 시정을 권고할 계획입니다.

3) 전체 고충민원의 40%에 해당하는 13건이 조사제외 처리되었습니다.

- 조례에 따라 처리 제외해야 하는 고충민원의 범위가 너무 광범위한 데 기인한 것이지만, ‘개발제한구역’ 관련 민원과 같이 고충이 명백함에도 법률 개정 사안이라 조사를 제외할 수밖에 없는 경우가 많았습니다.

- 법률(혹은 시행령) 개정이 필요한 사안에 대해서는 시 당국과의 공조를 통해 문제를 해결하는, 이른바 ‘일하는 방식’의 전환을 고민할 시점입니다.

2. 고충민원 처리 유형

1) 조사제외 : 사실관계 검토 결과, 조례에 따라 조사를 제외하는 경우

2) 사전해결 : 호민관의 의견표명 이전 호민관의 중재에 따라 해결되는 경우

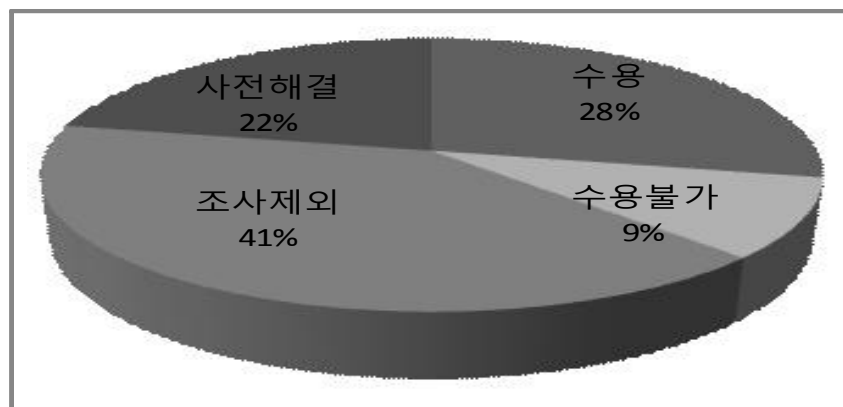
3) 의견표명 : 조사 결과, 제도개선이 필요하다고 인정되는 경우

4) 시정권고 : 조사 결과, 시정 등의 조치가 필요하다고 인정되는 경우

※ 고충민원은 ‘시민호민관운영에관한조례’에 따라 공식 접수된 민원으로 한정

[표1] 고충민원 처리 현황

접수 건수	고충민원 처리 현황					
	의견 표명			시정 권고	조사 제외	사전 해결
	계	수용	수용 불가			
32	12	9	3	-	13	7



3. 분야별 접수 현황

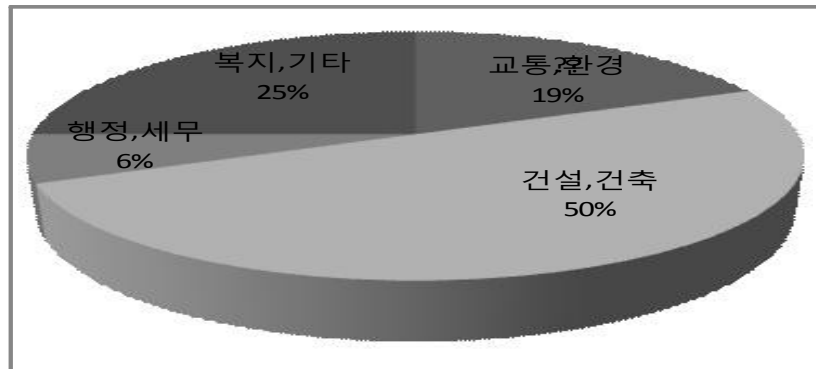
1) 건설·건축분야의 고충민원 비율이 50%로 압도적으로 높습니다. 개발제한구역이 많은 지역적 특성 때문으로 보입니다. 국가사무(법률 개정) 관련 고충민원의 경우 조사제외토록 한 조례 때문에 조사제외 비율 또한 현저히 높습니다.

2) 분야별 현황은 다음과 같습니다.

- 교통·환경 분야 : 6건(의견표명5-수용4, 조사제외1)
- 건설·건축 분야 : 16건(의견표명3-수용2, 조사제외9, 사전해결4)
- 행정·세무 분야 : 2건(조사제외2)
- 복지·기타 분야 : 8건(의견표명4-수용3, 조사제외1, 사전해결3)

[표2]

분야별	계	교통·환경	건설·건축	행정·세무	복지·기타
건수	32	6	16	2	8
구성비(%)	100	19	50	6	25

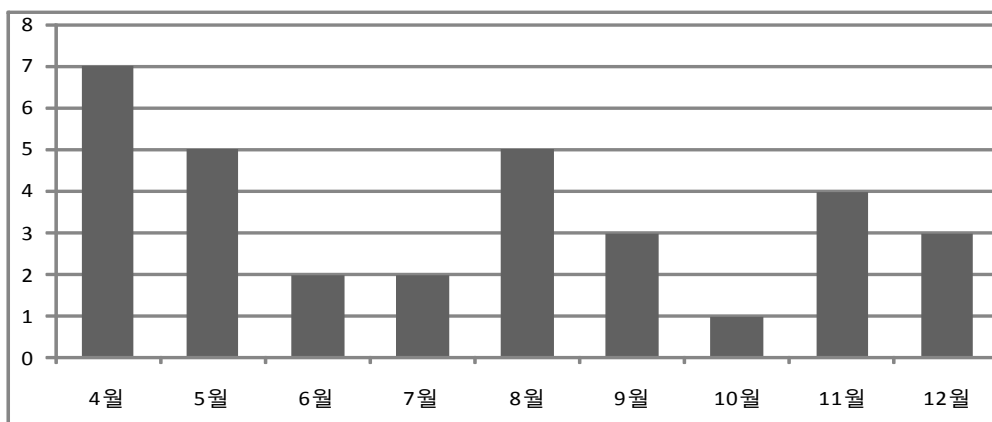


4. 월별 접수 현황

1) 호민관실 개소 시점, 개소 100일 시점 등 호민관 관련 보도가 나간 이후에 민원이 증가하는 경향을 보였습니다. 홍보의 중요성을 잘 보여주는 자료라 할 것입니다.

2) 월별 현황은 다음과 같습니다.

월	4	5	6	7	8	9	10	11	12	합계
건수	7	5	2	2	5	3	1	4	3	32



V. 고충민원 접수·처리 사례

1. 교통·환경 분야

1) 상수도 원인자부담금 부과 기준 변경 요구 (상수도과) - 의견표명 -

● 민원 요지

민원인은 신축 중에 있는 도시형생활주택에 대해 부과된 상수도 원인자부담금(이하, 부담금)이 과다하다며 이의 시정을 요구하였습니다.

● 의견표명 취지

- 수도법 제71조는 ‘수도사업자가 수도공사를 하는 비용 발생의 원인을 제공한 자(주택 단지·산업시설 등 수도물을 많이 쓰는 시설을 설치하여 수도시설의 신설이나 증설 등의 원인을 제공한 자를 포함) 또는 수도시설을 손괴하는 사업이나 행위를 한 원인자에게 그 수도공사·수도시설의 유지나 손괴 예방을 위하여 필요한 비용의 전부 또는 일부를 부담하게 할 수 있다’고 규정하고 있으며, 동법 시행령 제65조에는 ‘비용의 산출에 필요한 세부기준은 해당 지방자치단체의 조례로 정하도록(수도법 시행령 제65조)’ 되어 있습니다.
- 이에 따라 시흥시는 2006년 3월에 기 제정된 ‘시흥시 수도시설 원인자부담금 및 손괴자부담금 징수 조례’를 환경부의 표준 조례(안)를 기초로 하여 2010년 5월 ‘시흥시 상수도 원인자부담금 산정·징수 등에 관한 조례(이하, 조례)로 전면 개정한 바 있습니다.
- 시흥시는 민원인이 현재 건축 중에 있는 총 195세대 규모의 도시형 생활주택(원룸형)이 조례 [별표1]에 명시된 660㎡ 초과 공동주택에 해당한다고 판단, 지난 2012년 11월 조례 제5조 1항 1호 및 3항, 제6조 1항 및 [별표 1] 1호에 의거 약 2억 상당의 부담금을 부과하였습니다.
- 부담금 부과(행정처분)는 조례 제5조 1항 1호 및 3항, 제6조 1항 및 [별표1]의 1호에 따른(부과기준, 세대 당 2.8인 적용) 적법한 조치였습니다.
- 부담금 부과 대상 주택의 형태가 전 세대(195세대) 공히 4평 남짓한 원룸으로 구성된 도시형생활주택**(주택법 제2조 및 동법 시행령 제3조)임에도 세대 당 거주 인원을 2.8인으로 간주하여 부담금을 부과한 것은 과도한 처분이라는 민원인의 주장 또한 타당하다 사료됩니다.
- 그러나 현행 조례가 부담금 징수 기준을 명확히 규정하고 있어 동 조례의 적극적 해석을 통한 구제는 사실상 불가능한 상황입니다.

- 따라서, 부과 기준이 지나치게 단순화 되어 있어 주택 형태와 규모에 따른 실제 거주 인원의 차이를 적절히 반영하지 못함으로써 부과금 부과 자체의 정당성마저 훼손할 가능성이 높고 ‘비용 발생에 상응하는 부담’이라는 부담금 부과 기본 원칙에도 부합하지 않는 현 조례를 주택 형태와 규모(전용면적)에 따라 부담금을 차등 부과하는 방향으로 개정하는 것이 타당한 대안이라 사료됩니다.

** 늘어나는 1~2인 가구와 서민의 주거 안정을 위하여 필요한 곳에 신속하고 저렴하게 주택을 공급할 수 있도록 정부가 각종 주택건설 기준과 부대시설 등의 설치 기준을 적용하지 않거나 완화하는 내용으로 지난 2009년 주택법이 개정되면서 도입된 주거 형태로서 ‘국토의 계획 및 이용에 관한 법률’에서 정한 도시지역에서만 건축할 수 있고 기반시설이 부족하여 난개발이 우려되는 비도시지역은 해당되지 않으며, 세대 당 주거 전용면적이 85㎡ 이하인 국민주택 규모의 300세대 미만으로 구성됩니다. 이는 다시 단지형 연립주택과 원룸형의 2종류로 구분되는데, 원룸형은 세대별 주거 전용면적이 12㎡ 이상 50㎡ 이하인 주거 형태로서 세대별로 독립된 주거가 가능하도록 욕실과 부엌을 설치하되 욕실을 제외한 부분을 하나의 공간으로 구성하여야 하며, 세대를 지하층에 설치하는 것은 금지 됩니다.

● 의견표명 내용(1차)

[세대 당 인원 기준 하향 조정]

- 원룸형 주택과 소규모 평수의 공동주택이 밀집해 있는 시흥시 정왕동의 가구당 평균 거주 인원이 약 1.6인 수준이고, 서울시를 포함한 타 지자체의 원룸형 임대아파트(전용, 15~17㎡) 입주조건으로 1인 가구가 명시되어 있는 점 등을 감안하여 원룸형 도시형생활주택과 같이 전용 면적이 12~50㎡인 세대에 한해 현행 세대 당 2.8인 기준을 1~1.6인 수준으로 하향 조정할 것을 주문합니다.

** 금번 민원인에게 부과된 부담금은 조례 [별표1] 3호에 따라 ‘수도계량기구경별’ 기준으로 부과(부친, 안산 등)하는 것으로 가정했을 때(64만원(25mm)× 195세대)의 2배에 이르는 거액이며, 민원인에게 부과된 부담금은 고스란히 주택의 입주자에게 분양 대금으로 전가되어 상대적으로 서민인 입주자들의 부담이 확대될 것이라는 점 등 또한 산정 및 부과 기준의 적정성을 판단함에 있어 고려해야 할 요소라 판단됩니다.

[소급적용 명문화]

- 시흥시 법무책임관(변호사)에게 구두 질의한 결과 당사자에게 유리한 방향이라면 소급 입법도 가능하다는 답변이 있었던 바, 조례 제5조 1항 및 3항, 제6조 1항 및 [별표1]에 의한 부담금에 한해 적용을 소급하는 내용을 명시함으로써 본 민원 건을 포함해 조례 개정 전에 발생한 부담금을 환급할 것을 주문합니다.

** 현재까지 시흥시가 고시한 상수도 원인자부담금은 총 38건에 400억이 넘는 규모이며, 이중 본건을 포함하여 총 5건(566세대)만이 도시형생활주택에 해당하고 부과 금액은 5억 3천만 원 정도입니다. 세대 당 인원을 1인으로 하향하여 이를 소급 적용할 경우 시흥시가 부담해야 할 환급액은 3억 5천만 원(민원인의 미납액 1억 4천만 원을 감안할 경우 실제 환급 규모는 2억 원 가량임) 수준인바 현재 시흥시 수도특별회계의 잉여금 규모를 감안할 경우 시흥시가 감당할 수 있을 것으로 판단됩니다.

● 의견표명 내용(재심의)

- 시민호민관의 의견표명(제2013-1) 중 ‘조례 개정 시 기 수납된 원인자부담금을 소급하여 환급해 줄 것을 주문한’ 부분에 대해 ‘절차적 하자과 원인자부담금 귀속주체의 불명확 등 새로운 분쟁과 혼란이 예상되어’ 소급환급 불가하다는 의견이 제출(상수도과-5510) 되었습니다.

- 그러나 소급 입법에 대한 판단(유권해석)을 우선 구한 후 그 결과에 따라 ‘분쟁과 혼란’의 문제를 논의하는 것이 순서라 판단됩니다.

- 법제처에 질의한 결과, 법령내용에 대한 유권해석이 아닌 ‘소급 입법’ 여부에 관한 사항은 자치단체장 혹은 시의회의장 만이 제기할 수 있다고 회신(유선)받은 바 있습니다.(권한이 없는 시민호민관은 질의할 수 없음)

- 부과의 적법성이 분명하다 할지라도 현 조례의 부과 기준이 현실성을 결여하고 있다는 점 또한 명백하다 할 것이며, 민원인의 권익 구제가 이루어지지 않는 조례 개정은 시민호민관의 의견표명 실효성을 반감시키는 결과를 초래할 것인 바, 소급입법이 가능하다는 전제로 소급에 따라 예상되어지는 여러 문제(‘분쟁과 혼란’)는 또 다른 정책수단이나 제도 등을 통해 해결하는 보다 전향적인 조치가 이루어지기를 요청합니다.

- 소급입법 여부에 관한 유권해석을 법제처에 질의하기를 주문합니다.

- 유권해석의 결과 소급입법이 가능할 경우, ‘기 수납된 원인자부담금을 소급하여 환급하는’ 내용을 개정 조례에 반영하여 주기를 재차 주문합니다.

● 처리결과

- 주무부서인 수도과로부터 현실적 여건을 반영하는 방향으로 조례 개정을 검토하겠다는 의사와 함께 “조례로 종전 원인자부담금에 대한 환급 규정을 두는 것은 원인자부담금 비용 산출 기준에 관한 것이라고 보기는 어려우므로 상위 법령의 위임 범위를 넘는 것으로 보인다”는 법제처 의견과 환급 조치 시 행정의 법적 안정성을 침해할 우려가 있고 부담금 납부자인 사업주에게 환급 시 실질적 형평에도 맞지 않는다는 점 등을 고려하여 환급 규정을 두는 것은 불가하다는 입장이 전해져 이를 민원인에게 통지하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.
- 이후 시민호민관 의견이 반영된 시흥시 상수도 원인자부담금 산정정수 등에 관한 조례가 2013년 12월 12일자로 개정되었습니다.

2) 시 소유 부지에 대한 차량 출입 제한 요구 (미래지원과, 교통정책과) - 의견표명 -

● 민원 요지

민원인은 지난 97년 시흥시로부터 토지(월곶동 〇〇〇〇-〇〇)를 매입하여 동 지상에 주차장을 건립·운영하고 있으나 “동 주차장 인근 공터에 시흥시가 무료로 주차장을 설치함에 따라 상당한 규모의 경제적 손실을 입고 있는 상태에서 최근 동 주차장 인근에 또 다시 시흥시 소유의 대규모 무료 주차장이 들어서게 되어 주차장 운영이 불가능한 상태에 놓이게 됐다”며 토지 불하 당사자인 시흥시의 보다 적극적인 개입과 해결방안 제시를 요구하는 고충민원을 신청하였습니다.

● 의견표명 취지

- 주차장법은 ‘주차장의 설치·정비 및 관리에 필요한 사항을 규정함으로써 자동차 교통을 원활하게 하여 공중(公衆)의 편의를 도모함을 목적으로’ 제정되었으며, 이를 위해 해당 지역 시장에게 ‘실태조사’와 ‘주차환경 개선지구의 지정’ ‘주차장 설비기준 등의 제정’ ‘과태료 및 이행강제금의 부과’, ‘노상주차장의 설치 및 관리’ 등의 권한을 부여하고 있습니다.
- “택지개발사업, 산업단지개발사업, 도시재개발사업, 도시철도건설사업, 그 밖에 단지 조성 등을 목적으로 하는 사업을 시행할 때에는 일정 규모 이상의 노외주차장을 설치” 하도록 하는 규정에 따라 시흥시는 월곶지구를 설계함에 있어 ‘토지’를 주차장 용지로 지정하고 민원인에게 동 ‘토지’를 노외주차장 부지로 매각, 이의 사용을 승낙한 바 있습니다.

- 주차장법 제7조는, “시장은 노상주차장을 대신하는 노외주차장의 설치 등으로 인하여 노상주차장이 필요 없게 된 경우에는 지체 없이 해당 노상주차장을 폐지하도록” 규정하고 있습니다. 한편 주차장법 제21조는, “국가 또는 지방자치단체는 노외주차장의 설치를 촉진하기 위하여 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 대통령령으로 정하는(설치비용의 2분의1) 바에 따라 노외주차장의 설치에 관한 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있도록” 규정하고 있습니다.

☞ 상기와 같은 여러 규정으로 볼 때 주차장 설치 및 관리에 있어 시장의 권한과 책임이 막중하다 할 것입니다. 또한 예상과 달리 월곶지구의 상권이 활성화 되지 못하고 있는 상황에서 인근 상인들의 애로를 해결하는 차원에서 무료 노외주차장을 설치하고 불법주정차 단속을 소극적으로 전개한 행위는 시의 불가피한 선택이라 할 것입니다. 그러나 선의의 목적이 인정된다 하더라도 기왕 설치된 민간 노외주차장 영업에 부정적(비록 결과적이지만) 영향을 주는 행위까지 정당화될 수는 없다 할 것입니다. 따라서 지역상권 활성화와 시민의 정당한 영업권 보호라는 두 개의 목표가 양립할 수 있도록 적절한 정책을 시행하는 것 또한 시흥시의 중요한 역할이며 책임입니다.

- 기계위락단지(○○○○) 부지에 설치된 놀이시설 등의 주요 지장물은 철거되었으나 콘크리트 바닥이 노출되어 있는 등 아직까지 완전한 원상회복이 이루어지지 않은 상태이며, 당초 주차장으로 사용되던 곳(200면)을 포함하여 약 7천 평에 달하는 부지가 완전 개방되어 실제로 무료 주차장으로 사용되고 있음을 확인하였습니다.

- “○○○○와의 지장물 철거에 대한 소송이 마무리 되지 않아 콘크리트 등의 철거가 마무리 될 때까지는 공식적으로 무료주차장을 운영할 수는 없다”는 것이 시흥시의 공식 입장인 것으로 보이지만, ○○○○ 부지와 인접한 상가 건물에 경륜 및 경정사업소가 위치하고 있어 동 사업소의 개장 시간대에는 주변 인근이 불법주정차로 몸살을 앓았으나 ○○○○ 부지가 개방된 이후에는 불법주정차 문제가 많이 해소된 것으로 보입니다.

- 한편, ○○○○ 부지는 상업용지로 매각이 진행 중에 있으나 지지부진한 상태이며 동 부지를 주민편의시설로 개방할 것을 요구하는 지역 여론 또한 만만치 않은 것으로 탐문되었습니다.

☞ ○○○○ 부지는 현재 매각 진행 중인 시 소유 토지로서 원칙적으로 출입이 통제되어야 합니다. 이는 시 소유 재산에 대한 선량한 관리자로서의 의무이기도 하거니와 만약 통제가 이루어지지 않을 경우 불법 적치물 증가와 쓰레기 투기 등 슬럼화 가능성이 예상되기 때문입니다. 물론, 공익적 목적에

따른 다른 용도로의 전용은 가능합니다. 그러나 지역 주민의 요구에 부응하기 위해 불가피하게 동 부지를 사실상의 무료 주차장으로 개방하는 이른바 ‘공익적 목적’ 때문이라 하더라도, 이로 인해 선의의 피해자(민원인 주차장 영업의 위축)가 생겼다면 부지 개방 정책은 원점에서 재검토하는 것이 마땅하다 할 것입니다. 더구나 동 부지의 주 사용자(주차)가 경륜 및 경정 사업소 이용자인 점을 감안할 때 부지 무료개방정책에 선의의(정당한 절차를 밟아 유료 주차장을 운영하고 있는) 피해자를 방기할 만큼의 공익적 가치가 있다고 보기에는 무리가 있다 할 것입니다. 따라서 “불법(주정차)을 편법으로 대응하기”보다 “출입 통제로 인해 예상되는 불법주정차 문제는 단속을 통해 적극 대응한다.”는 원칙적 자세를 견지하는 것이 시의 본연의 역할이라 생각합니다.

● 의견표명 내용

[제1안, ○○○○ 부지 출입 통제]

- 현장 실사와 주변 탐문 결과, 민원인은 적법한 절차에 따라 시 소유 토지를 불하받아 주차장을 설치한 노외주차장 사업자로서 ‘시의 무료주차장 설치’라는 정책의 결과 영업상 피해를 입은 점이 인정됩니다.
- 주차장법은 “시장은 노상주차장을 대신하는 노외주차장의 설치 등으로 인하여 노상주차장이 필요 없게 된 경우에는 지체 없이 해당 노상주차장을 폐지하여야” 하며, “시장은 노외주차장의 설치를 촉진하기 위하여 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 대통령령으로 정하는(설치비용의 2분의1) 바에 따라 노외주차장의 설치에 관한 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다”고 규정하고 있습니다. 이러한 점에 근거해 볼 때 시에 대한 민원인의 ‘적법한 법 집행’ 요구는 정당하다 할 것입니다.
- 다만, 무료주차장 폐지와 불법주정차 단속 강화는 지역상권 활성화라는 대의에 배치될 뿐 아니라 또 다른 집단민원을 야기할 가능성이 크며 민원인 역시 이러한 현실을 인정하여 ○○○○ 부지의 출입 통제만을 요구하고 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때 본 고충민원의 유일한 해결책은 ‘○○○○○ 부지의 출입을 통제하는 것’이라 판단됩니다. 시흥시의 적의 조치를 주문하는 바입니다.

[제2안, 공영주차장으로의 전환]

- 지역민의 반발로 ‘○○○○○ 부지 출입 통제’가 여의치 않다고 판단할 경우

미래지원과장은 “○○○○ 부지의 매각이 성사되는 시점까지 한시적으로 민원인 소유 노외주차장을 시가 공영주차장으로 직접 운영하는 방안”을 가지고 교통정책과장과 상의하기를 바랍니다.

- 이 경우, 공영주차장 설치에 따른 관련 법규 검토 및 필요 예산의 확보, 그리고 제반 조건(임차료 수준, 기간, 위탁 관리 등)의 결정 등을 위해 교통정책과 주관으로 미래지원과가 참여하는 실무기구를 구성해 조속히 구체적인 논의에 착수하기를 희망합니다.

● 처리결과

- ○○○○ 부지 중 기존 주차장으로 개방되었던 약 7,500평방미터에 대해서는 공유재산 매각 시까지 현행대로 주차장으로 개방하되, 잔여 부지에는 차량이 출입할 수 없도록 조속한 시일 내에 조치(출입 통제 시설을 설치 등) 하겠다는 의견을 전달받고 이를 민원인에게 통보하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

- 해당 부서의 조치 결과는 시민호민관의 의견표명 중 일부만을 수용한 것이지만 반대 민원 등을 고려해 내린 교육지책의 성격이 있다 판단하여 상기와 같이 종결 처리하였으나, 여전히 민원인은 ○○○○ 부지 전체의 전면 출입제한을 요구하며 다른 경로를 통해 고충을 제기하고 있는 실정입니다.

3) 가축사육 제한구역 내 축사의 농수산물 창고로 전환 요구 (환경정책과) - 의견표명 -

● 민원 요지

민원인은 축사를 창고로 용도 변경하기 위해 시흥시 관련 부서(건축과 및 환경정책과)를 방문하였으나 용도 변경이 어렵다는 답변을 들었다면서, 가축사육 제한지역(이하, ‘제한지역’)에 속해 있다는 이유로 최근 용도 변경을 받은 인접 토지의 예를 들며 제한지역에서 빠졌을 뿐 사실상 토지 이용실태 등이 같은 본인 축사에 대해서도 농산물 창고로의 용도 변경을 허가해 달라는 민원을 신청하였습니다.

● 의견표명 취지

- 2010년에 제정된 시흥시 개발제한구역 행위허가 기준조례(이하, ‘개발제한조례’) 제4조에 따르면 “축사를 신축하려 할 경우 주거지역 및 집단취락지구 경계와 직선거리 100미터 이내, 공동주택 및 학교로부터 직선거리 300미터 이상 이격할 것”을 입지조건으로 강제하고 있습니다. ‘개발제한조례’에서

거리 제한을 둔 이유는 축사와 같은 동식물 사육시설이 주거지역 인근에 위치할 경우 환경오염 등에 따른 민원이 예상되어 이를 방지하기 위한 것으로 보입니다. 물론 쾌적한 환경이야말로 주거지역이 갖추어야 할 기본조건임은 두말할 필요도 없을 것입니다.

- ‘가축분뇨조례’는 ‘개발제한조례’ 제정보다 약 1년 빠른 2009년에 공포되었습니다. ‘개발제한조례’에 따른 축사 허가 입지 조건과 ‘가축분뇨조례’에 따른 ‘제한지역’ 입지 조건이 상이하게 된 배경입니다. 현장을 방문해 보니, 민원인 소유 축사는 주거지역에서 100미터 이내에 위치하고 있었습니다. 비록 신축의 경우에 해당하지만 축사 허가 기준으로 주거지역으로부터의 일정 거리 이격을 강제한 ‘개발제한조례’의 제정 취지를 감안한다면 민원인 소유 축사는 현 위치에 자리할 수 없다는 것이 호민관의 판단입니다.

- 위와 같이, 축사에 대한 입지 조건이 서로 다른 2개의 조례에서 각기 다르게 적용되고 있습니다. 이제는 ‘개발제한조례’에서 이격 거리 기준을 없애든지 ‘가축분뇨조례’에 동 이격 거리 기준을 추가하든지 결론을 내려야 할 것으로 사료됩니다. 조례 내용 상충에 따른 혼선을 미연에 방지하는 의미에서도 필요한 조치라 생각합니다. 다만, ‘제한지역’을 지정함에 있어 ‘가축분뇨조례’의 상위법인 ‘가축분뇨법’이 “주거밀집지역”을 전제하고 있는 점 등을 감안하면 ‘가축분뇨조례’에 이격 거리 조항을 추가하는 것이 합리적 판단으로 보입니다.

- 민원인 소유 토지나 인접한 토지는 모두 지목이 같은 목장용지이며 자연녹지지역에 위치하고 있습니다. 주거지역과의 이격 거리(목측으로 판단할 때 수십 미터에 불과) 또한 비슷하였습니다. 토지의 형상이나 토지이용현황 등에 있어서도 하등 차이가 없음을 확인하였습니다. 명목상 축사와 창고로 나뉘어져 있을 뿐 실제 형태는 모두 창고 형태의 건축물이 자리하고 있습니다.

- 유일한 차이라면 ○○○-○번지의 극히 일부가 주거지역(제1종지구단위구역)에 포함되어 있다는 점입니다. 그러나 주거지역 편입 여부에 따른 결과는 판이하게 다릅니다. 한 쪽은 ‘가축분뇨조례’에 따른 주거지역이라 축사를 창고로 용도 변경할 수 있는 반면, 주거지역과 인접했을 뿐 주거지역에 편입되지 않은 다른 쪽은 창고로의 용도 변경이 불가능합니다.

- 기계적 형평성을 주장하려는 것이 아닙니다. 합리성에 기반을 둔 형평성을 얘기하려는 것입니다. 주거지역이라는 인위적 선에 따라 ‘제한지역’을 설정하는 현행 방식이야말로 오히려 합리성을 결여했다고 생각합니다. 실체가 같은 데 대우(처분)가 다를 수 없습니다. 합리성에 따른 형평성의 복원이 필요합니다.

● 의견표명 내용(1차)

- ‘가축분뇨조례’ 제3조에 따라, 주거지역에 위치하지 않은 계수동 ○○○번지 지상의 축사에 대해 농수산물 창고로의 용도 변경을 허가할 수 없다는 해당과(환경정책과)의 견해는 적법합니다.
- ‘지목과 용도지역이 같고 주거지역과의 이격 거리에 있어서도 차이가 없을 뿐 아니라 토지의 형상이나 토지이용현황 등에 있어서도 하등 차이가 없는 상황인 점을 감안하여 현행 축사를 창고로 용도변경해 줄 것’을 요구하는 민원인의 주장 또한 합리적이라 생각합니다.
- 다만, 축사를 창고로 용도 변경하기 위해서는 가축사육구역 편입이 필수적인 상황에서 동 구역 지정 기준을 규정하고 있는 ‘가축분뇨조례’의 개정 없이는 본건 고충민원 해결은 불가능합니다.
- ‘가축분뇨법’은 가축사육제한구역을 설정함에 있어 “주거 밀집지역”을 전제하고 있으며, 축사에 대한 신규 허가 조건을 명시한 ‘개발제한조례’ 또한 그 기준으로 주거지역 등과의 이격 거리를 두고 있는 점 등을 감안할 때 ‘가축분뇨조례’에 동 이격 거리를 추가할 필요성은 충분합니다.
- 따라서 조례 간 기준의 불일치로 인해 야기될 수 있는 혼선을 방지하고 본 고충민원을 해결하기 위해 ‘가축분뇨조례’를 개정(‘개발제한조례’ 제4조에 규정된 ‘주거지역 등의 이격 거리’ 기준을 추가)할 것을 주문합니다.

● 의견표명 내용(재심의)

- 시민호민관은 ‘시흥시 가축분뇨의 관리 및 이용에 관한 조례(이하, 가축분뇨조례)’에 명시된 가축사육 제한지역 변경을 주문한 바 있습니다. 이에 대해 시흥시는 ‘고충민원 답변서’를 통해 가축분뇨조례 개정 의사가 없음을 밝혔습니다. 이는 조례 간 상충에 따른 혼선을 해소하고 행정처분의 형평성을 담보하기 위한 조치의 일환으로 제기된 시민호민관의 의견표명이 전혀 반영되지 않은 실망스러운 결과라 할 것입니다.
- 금번 시흥시의 답변을 수용할 수 없습니다. 거부의 사유가 분명치 않기 때문입니다. 조례 개정이 상위법에 저촉된다거나 법적 안정성을 해친다거나 혹은 새로운 문제가 야기될 것이라든가 하는 논거가 제시되지 않았습니니다. 논거를 뒷받침하는 구체적 내용(수치, 범위 등)도 없습니다.
- “관련 법령을 고치지 않고 조례 개정만으로 본 고충민원을 해결하는 방법은 가축분뇨조례에서 정하고 있는 가축사육 제한지역을 변경하는 길 뿐인

바, 조례 간 기준의 불일치로 인해 야기될 수 있는 혼선을 방지하고 본 고충민원을 해결하기 위해 ‘가축분뇨조례’를 개정(‘개발제한조례’ 제4조에 규정된 ‘주거지역 등의 이격 거리’ 기준을 추가)할 것”을 주문하는 호민관의 입장은 여전히 유효합니다. 시흥시의 보다 전향적인 검토와 조치를 부탁드립니다.



● 처리결과

- 시민호민관의 ‘시흥시 가축분뇨의 관리 및 이용에 관한 조례’ 개정을 통한 고충민원 해결 주문에 대하여 주무 부서인 환경정책과는 1) 주거지역에서의 일정 이격 거리를 규정하고 있는 ‘시흥시 개발제한구역 행위허가 기준 조례’는 신축 축사에 대한 적용 기준으로서 ‘시흥시 가축분뇨의 관리 및 이용에 관한 조례’와의 기준 상충에 따른 혼선의 사례가 없었으며, 2) 축사로서의 이용 목적이 상실되면 기존 건축물은 용도 폐기하는 것이 자연녹지지역 지정 취지에 부합한다 할 것인 바 자연녹지지역에 속해 있는 민원인 축사를 용도 변경할 수 있도록 조례를 개정하는 것은 자연녹지 지역의 근본 취지에 반할 뿐 아니라, 3) 조례 개정을 통해 건축물을 용도 변경하는 것은 또 다른 특혜성 시비가 있을 수 있으며, 4) 용도 변경하더라도 농수산물 저장창고로 밖에 사용할 수 없음에도 용도 변경된 축사 대부분이 공장으로 사용되고 있는 현실에서 이를 양성화 하는 것은 또 다른 위법을 양산하는 결과를 초래할 것이라는 점 등을 들어 수용 거부 의사를 밝혔습니다.
- 주무부서의 입장에 변화가 없는 상태에서 더 이상의 절차 진행은 무의미하다 판단하고 위 내용을 민원인에게 통보함으로써 본 고충민원을 종결하였습니다.

4) 주정차 위반 단속 부당 (클린도시과) - 조사 제외 -

● 민원 요지

민원인은 시흥시 대야동 구 세무서 사거리 인근에 위치한 교회 앞에서 약 두 달 간에 걸쳐 CCTV를 통해 총 10건의 주정차위반 단속을 당하였습니다. 같은 주정차 금지지역이라도 CCTV 촬영 가능 구역에 있는 차량은 단속을 하고 그 이외 지역은 공영주차장이 건설 중이라는 이유로 실제 단속을 하지 않는 등 1)형평성에 문제가 있으며, 이사로 인해 통지서를 수령하지 못해 2) 위반 사실을 인지하지 못한 채 주정차위반을 계속하게 되었다면서 주정차위반에 따른 과태료 총액을 줄여달라는 고충민원을 신청하였습니다.



● 처리 결과

- 관련부서(클린도시과) 확인 결과, 교회 앞 사거리에는 고정형 CCTV가 설치되어 연중 상시 단속이 이루어지고 있었습니다.
- 전입신고일 이후에 발생한 단속에 대해서는 사전통지서를 전입신고지로 발송하였으며, 신고일 이전 단속되어 구주소로 발송한 통지서는 반송되어 6월초에 신고지로 재 발송하였을 뿐 아니라 우편물이 반송되어 수령하지 못했다는 민원인의 의견을 반영하여 최초 사전 통지한 금액으로 7월 24일 재 발송한 사실을 해당 과에서 확인하였습니다.
- 선처(과태료 감액) 이외에는 달리 감액을 강제하거나 요구할 근거를 찾지 못해, ‘시민호민관 운영에 관한 조례’ 제14조 2항 5호(‘그밖에 조사하는 것이 타당하지 아니하다고 인정 될 때’)에 의거 ‘조사제외’ 할 수밖에 없음을 통지하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

5) 폐기물 불법 이적 관련 행정처분 구두예고의 부당함 호소 (청소행정과) - 의견표명 -

● 민원 요지

폐기물 수집·운반업을 영위하고 있는 민원인은 시흥시로부터 ‘폐기물을 불법적으로 이적했다’는 이유로 1개월의 영업정지 예고 처분을 받았으나, 동 불법 ‘이적’은 퇴직자의 일방적 진술일 뿐 과거 이와 관련해 어떠한 단속도 받지 않았기 때문에 이를 근거로 내려진 영업정지 예고 처분은 부당하다며 이의 해결을 요구하는 고충민원을 신청하였습니다.

● 의견표명 취지

- 민원인은 영업정지 예고 처분의 근거로 제시된 000의 진술에 대해 “일방적 진술이고 시간과 장소도 특정되지 않아 이를 근거로 내려진 처분은 부당하다”고 주장하며 본 고충민원을 통해 원만한 해결책이 나오지 않을 경우 법적 구제수단에 호소할 수밖에 없음을 밝히고 있습니다.

- 이른바 ‘소명서’에 대해서도 민원인은 “억울한 심경을 표현하기 위해 일반적 관행을 설명하는 차원에서 호소문의 성격으로 작성해 본 것으로서 전달의 필요성이 없다 판단해 이를 즉각 회수하였으며, 담당 공무원이 요구해 서명도 없는 사본을 건넨 것일 뿐”이라 주장하고 있어 설사 그 내용이 ‘이적’ 사실을 ‘사실상 인정한 것’이라 하더라도 처분의 근거 자료로서 법적 효력이 있는가에 대한 다툼의 여지는 여전히 있어 보입니다.

- 비록 본 행정처분이 절차적으로는 적법하다 할지라도 일반적인 처분과는 다르게 현장 적발이 아닌 진술에만 의존해 내린 것이기 때문에 그 법적 정당성은 완전치 않다는 것이 호민관의 판단입니다.

- 올 한 해만 해도 시흥시에서 폐기물 수집운반업(업체 수 : 118개소) 관련 불법 행위에 대해 총 26건의 행정처분이 있었을 정도로 위반 행위가 많음에도 민원인은 폐기물 수집·운반업을 시작한 지 약 9년이 지나는 동안 단 한 차례도 법률 위반에 따른 처분 등을 받지 않았습니다. 이른바 ‘모범 업체’입니다.

- 민원인은 최근 중간 재활용업으로 사업을 확장할 계획으로 중간 재활용업을 영위하고 있는 업체를 인수하는 계약을 체결하고 동 인수를 위해 현재 정부의 정책자금을 신청한 상태인 바, 본 영업정지 처분이 확정될 경우 정책자금을 활용할 수 없게 되어 심각한 경영 위기를 겪게 될 것으로 보입니다. 위반이 사실이라 하더라도 그 행위에 따른 처벌의 결과가 기업의 존폐를 결정할 정도라면 재고되어야 한다는 것이 호민관의 판단입니다.

● 의견표명 내용

민원인은 최근 새로운 중간 재활용업 진출을 위해 사실상 인수 작업을 끝내 예고된 대로 행정처분을 받을 경우 막대한 경제적 손실이 예상되며, 설립 후 이제까지 어떠한 위반 행위도 없었다는 점과 본 행정처분이 진술에 의존해 내려진 매우 이례적인 행정처분으로서 향후 적법성에 대한 논란의 여지가 있다는 점 등을 감안하여 폐기물관리법 시행규칙 제83조 2항 1호에 명시된 ‘위반의 정도가 경미할 경우 2분의 1 범위에서 그 행정처분을 가볍게 할 수 있다’는 규정에 따라 현재 예고되어 있는 영업정지 1개월의 처분을 감경해 줄 것을 요청합니다.

● 처리 결과

호민관의 의견표명(행정처분 감경)에 대해 해당부서인 청소행정과에서 “동업체의 의견 제출서를 검토한 결과 행정처분 및 과태료 부과에 어려움이 있어, 향후 사업장폐기물 무단투기 관련 수원지방검찰청에 고발된 000의 처분 결과에 따라 행정처분할 예정”이라는 의견을 통보해오에 따라 이를 민원인에게 통지하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

2. 건설·건축 분야

1) 개발제한구역 내 불법주차장 문제 (건축과) - 조사 제외 -

● 민원 요지

물왕저수지 인근에서 일반음식점을 운영하고 있는 민원인은 ‘불법 설치된 주차장의 원상복구 시정명령과 이행강제금 부과 예정통보’에 대해 부과 기준의 비현실성을 지적하며 관련 제도의 개정과 단속 유예 등을 요구하는 고충민원을 신청하였습니다.

● 처리 결과

- 개발제한구역의 지정에 관한 특별조치법에 ‘행위 금지’와 ‘처분 규정’이 명시적으로 적시되어 있는 한, 허가나 신고 없이 설치된 민원인의 주차장에 대해 시흥시가 내린 원상회복 시정명령과 이행강제금 부과 예고 통지는 적법한 처분입니다.

- 또한 민원인이 요청한 ‘별도합산과세 대상 토지 인정을 사유로 음식점 부속토지에 별도 주차장을 설치할 수 있는지를 검토해 달라’는 부분 역시 법적

근거를 찾을 수 없는 상태인바 민원인의 고충을 해결할 현실적 방안은 없습니다.

- 따라서 ‘시민호민관 운영에 관한 조례’ 제7조 2항 10호(‘국가사무 및 중앙행정기관에 관한 사항’) 및 제14조 2항 5호(‘그밖에 조사하는 것이 타당하지 아니하다고 인정될 때’) 의거 ‘조사제외’ 통지하였습니다.

- 아울러, 향후 개발제한법 시행령 개정이 이루어질 경우 관계 당국에 ‘부속주차장 면적 현실화’ 등이 반영되도록 필요한 활동을 전개할 것을 약속했는데, 다행히도 얼마 지나지 않아 국토교통부에서 부설주차장 허가 면적을 기존 200평방미터에서 300평방미터로 완화하는 내용의 개발제한법 시행령 개정안을 입법예고 하였습니다.

2) 개발제한구역 내 마사(승마장) 건축 허가 요구 (건축과) - 사전 해결 -

● 민원 요지

민원인은 개발제한구역(지목-목장지, 자연녹지지역)에 체육시설인 승마장을 설치하기 위해 관련 허가를 득하는 과정에서 “실제 목장용지로 사용하고 있지 않기 때문에 현행 임야로 볼 수밖에 없어 체육시설 설치 어렵다며 허가를 신청할 경우 반려 하겠다”는 담당 공무원의 말을 들었다면서 공무원의 일방적 판단이 아닌 납득 가능한 법적 근거를 제시하고 허가에 문제가 없다고 판단될 경우 동 허가 절차를 신속히 진행해 달라는 고충민원을 신청하였습니다.

● 처리 결과

- 관련 부서(건축과)에 고충민원 조사통보서를 발송하여 개발제한구역 내 체육시설(마사) 건축 허가 관련 법률 규정 등 관련 자료 제출을 요구하였습니다.

- 이후 건축과로부터 필요 자료를 제공 받아 관련 문건 등을 검토한 끝에 ‘정당한 허가 신청을 반려할 이유가 없으니 즉각 허가 절차를 진행하라’는 내용의 의견표명을 준비하였으나 당초 사업계획을 일부 축소할 경우 체육시설(승마장) 설치를 허가하겠다는 건축과의 입장 변화가 있어 이를 민원인에게 전달하는 등 당사자 간 합의를 중재하였습니다.

- 이에 민원인이 사업계획을 축소하여 허가 절차를 진행하기로 함에 따라 ‘고충민원조사결과통지서’를 민원인에게 발송하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

3) 건축법 위반(불법 새시 설치)에 따른 이행강제금 부과 부담 (건축과) - 의견표명 -

● 민원 요지

정왕동에 주택을 소유하고 있는 민원인은 건축법 위반(3, 4층에 불법 새시 설치)에 따른 이행강제금 부과 예고 및 고발 예고 통지가 형평성을 상실한 부당한 단속의 결과라 주장하며 불법의 사유가 민원인의 주택 매입 시점(2002년) 이전에 발생한 점과 인근 군서마을 일대 주택이 비슷한 불법을 저지르고 있는 현실 등을 들어 행정처분의 취소를 요구하는 고충민원을 신청하였습니다.

● 의견표명 취지

- 민원인 소유 주택은 현재 기준으로는 불법 건축물이 분명하지만 관련 법규가 이미 완화되었는바, 바뀐 규정에 따라 불법 여부에 대한 판단을 새롭게 할 필요가 있어 보입니다. 특히 불법 구조변경(발코니 새시 설치)은 2005년 12월 주택법 시행령 개정 시 합법화(양성화) 되었습니다. 따라서 민원인 소유 주택에 기 설치된 발코니 새시는 달리 신고나 허가 절차가 필요 없는 합법적 건축물이라 할 것인바, 민원인 소유 주택에 대한 불법 여부는 오로지 건축법에 규정된 ‘일조권 제한’에 한정됩니다.

- 민원인은 현 주택을 구입할 당시에 이미 새시가 설치되어 있었고 자신의 불법 행위는 없었다고 주장하지만 동 주택이 과거 건축법에 따른 ‘일조권 제한’을 지키기 위해 계단식으로 건축되었고 준공 승인을 받은 후 3,4층에 발코니 새시를 설치하여 현재까지 동 공간이 창고 등으로 이용되고 있는 점 등을 미루어 볼 때 건축법에 규정된 ‘일조권 제한’을 어긴 불법 건축물인 점은 분명하다 할 것입니다.

- 다만, ‘일조권 제한’ 역시 지난 2012년 12월 완화되어 동 개정 건축법 시행령을 따를 경우 민원인 소유 주택의 불법 사실은 3,4층 발코니 전체가 아닌 4층으로 제한(3층은 바뀐 기준인 9미터 높이에 해당)될 것으로 보입니다.

- 발코니 구조변경은 경과조치를 통해 건축법시행령 개정(2005.12) 이전에 신고(허가)된 건축물이라도 추가적인 신고(허가) 절차 없이 모두 합법화 됐는데 반해 일조권 완화는(2012.12) 관련 조례 개정 이후에 신고(허가)된 건축물에 한해 적용한다고 규정하고 있어, 완화된 일조권 규정에 따라 불법 구조물(발코니 새시)을 합법적 구조물로 인정받으려 할 경우에는 신고 절차 진행 시 발코니 새시 철거 여부가 쟁점이 될 수 있을 것으로 판단됩니다.

- 따라서 민원인 소유 주택의 불법 구조변경에 대한 행정처분(이행강제금 부과 및 고발)에 앞서 동 불법을 규정하는 관련 법규(건축법시행령)가 최근

완화되어 불법 사실 자체가 소멸되거나(발코니 새시 설치 양성화 조치) 불법의 내용이 변경된(‘일조권 제한’의 완화로 인해 불법 내용이 축소됨) 상황 등을 종합적으로 다시 검토할 필요가 있어 보입니다.

- 민원인은 본인 소유 주택에서 불과 30여 미터 떨어진 곳에 위치한 시흥시 소유 건물(○○○센터) 조차도 불법 새시가 설치되어 있으며, 인근 대부분 건물 역시도 민원인 주택과 비슷한 형태로 불법 새시가 설치되어 있다면서 단속의 형평성을 지적하고 있습니다.

- 더구나 민원인 주택이 위치한 이주민 단지는 제2종 일반주거지역으로서 4층 규모의 단독주택(다가구주택) 단지로 설계되었지만 외국인 노동자를 중심으로 하는 노동 인력의 대규모 유입에 따라 당초 허가내용과 다르게 주택이 불법 개조(가구 수 확대)되는 등 동 주거지역이 슬럼화 되고 있으며 새시 설치 정도는 불법의 아주 작은 부분에 불과할 정도로 다양한 불법 건축물이 온존하고 있는 실정입니다.

- 이처럼 시화지구 설계 후 15년 이상이 경과하여 불법에 대한 시민들의 죄의식이 점차 흐트해지는 상황에서 불법 건축물에 대한 단속이라는 미시적 대응에만 치중하다간 불법의 개선은 고사하고 결과적으로 주민 상호 간 불신을 조장하게 되어 자칫 민원의 폭증과 공동체 붕괴라는 심각한 국면을 초래할 가능성이 있다고 할 것입니다.

● 의견표명 내용

- 시흥시 건축조례가 조만간 개정되어 ‘일조권 제한’이 완화될 경우 민원인을 포함한 다수의 시민들이 현행 불법 구조물을 합법적 구조물로 인정받기 위한 시도(신고 등)를 할 것으로 예상되는바, 동 신고의 법적 의미를 사전적으로 해석 받는 일은 매우 시급하다 할 것입니다.

- 따라서 ‘발코니 새시의 원상회복 조치 후 바뀐 기준에 따라 신고를 해야 하는 것인지 아니면 기존 불법상태를 유지하면서 신고만으로 합법적 건축물로 인정받을 수 있는지’에 대한 국토교통부의 유권해석이 나올 때까지 민원인에 대한 이행강제금 부과 통보를 유예하고, 동 유권해석 결과 등을 보고 바뀐 규정에 따라 불법 여부에 대한 판단을 새롭게 해줄 것을 주문합니다.

- 국토의 계획 및 이용에 관한 법률(이하, 국계법) 제52조 제3항은 “지구단위계획구역에서는 「건축법」 제61조를 대통령령으로 정하는 범위에서 지구단위계획으로 정하는 바에 따라 완화하여 적용할 수 있다”고 규정하고 있으나 입법 불비(법에는 관련 규정이 있으나 시행령에는 없음)로 인해 시행령 개정 없이는 현 시점에서의 즉각적 반영(지구단위 계획 변경)은 어려운(시 변호사

견해) 실정입니다.

- 지구단위계획에 ‘일조권 제한’ 완화 내용을 담는 것이 본 고충민원을 해결할 수 있는 근본적 대책이라 할 것인바 동 완화의 근거 규정을 마련하는 일은 문제해결의 출발일 뿐 아니라 집단민원을 사전적으로 예방할 수 있는 매우 시급하고도 중요한 부분이라 할 것입니다.

- 따라서 1)국계법 근거 규정 2)‘일조권 제한’ 완화 추세 3)현 시화지구의 건축물 설치 실태 등에 의거 국계법시행령 개정을 국토교통부 등에 건의할 필요가 있어 보입니다. 동 개정 건의를 추진함에 있어 유관 부서(도시정책과)와의 긴밀한 협의를 주문합니다.

● 처리 결과

- 시흥시 건축조례 제31조 제1항(일조 등의 확보를 위한 건축물의 높이 제한)이 건축법 시행령 제86조 ‘일조권 제한’ 완화 규정을 적용하여 ‘높이 4미터 이하의 경우에는 1미터, 8미터 이하의 경우에는 2미터, 초과하는 부분은 초과 높이의 2분의 1’에서 ‘높이 9미터 이하의 경우에는 1.5미터, 9미터를 초과하는 부분은 동 초과높이의 2분의 1’로 2013년 7월 26일자로 개정되었습니다.

- 담당 부서인 건축과는 호민관이 의견을 표명한 사항에 대해서는 만족할 만한 답변을 제시하지 않으면서도 이행강제금만큼은 개정된 조례 규정을 적용하여 4층에(당초 3,4층) 대해서만 부과하기로 결정하였는바, 이를 민원인에게 통보하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

4) 폐업에 따른 이행강제금 부과 유예 요구 (건축과) - 조사 제외 -

● 민원 요지

정왕동에서 제조업(○○목재)을 영위하고 있는 민원인은 개발제한구역 내 행위 제한 규정을 위반하여 시흥시로부터 원상회복 명령과 이행강제금 부과 예고 통지를 받고 원상회복 등을 추진했으나 이행이 여의치 않아 사업 자체를 접기로(폐업신고) 하였으니 폐업에 따른 절차를 수행하기 위해 상당한 시일이 소요됨을 감안하여 이행강제금 부과 처분을 두 달간 유예해 줄 것을 요청하였습니다.

● 처리 결과

- 민원인의 고충민원과 관련된 시 행정처분(원상회복 명령 및 이행강제금

부과 예고 통지)의 적법성을 검토한 결과, 시는 개발제한 구역 내 행위 위반에 대한 행정처분을 함에 있어 1년여에 이르는 ‘상당한 기간’ 동안 동 처분을 유예하는 등 법이 정한 절차 및 기준을 충실히 이행했음을 확인하였습니다.

- 다만, 처분의 이행을 위해 기존 사업을 폐업하는 등 민원인의 원상회복 노력이 있었음을 근거로 추가적인 유예를 요청했으나 “동 사유를 들어 또 다시 유예 처분을 내리는 것은 법이 정한 재량의 범위를 벗어난 것”이라는 시의 답변이 있었는바, 이를 반박할 논거를 찾지 못하였습니다.

- 적법하게 행해진 시의 처분에 대해 ‘재량’과 ‘선처’ 외에는 다른 방안이 없어 부득이 민원인에게 ‘시민호민관 운영에 관한 조례’ 제14조 2항 5호(‘그밖에 조사하는 것이 타당하지 아니하다고 인정될 때’) 의거 ‘조사제외’ 할 수밖에 없음을 통지하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

5) 공익(자전거도로 신설) 이촉 허가 요구 (도로과, 건축과) - 조사 제외 -

● 민원 요지

미산동에 건물을 소유하고 있는 민원인은, 지난 2012년부터 안전한 보행환경 조성사업(이하, 조성사업)으로 시흥시에서 추진 중인 보도 및 자전거 도로 신설로 인해 교통사고 발생과 영업 손실이 예상된다면서 동 건물을 자신의 비용으로 자진 철거할 테니 이촉을 허용해 달라는 민원을 신청하였습니다.

● 처리 결과

- 현장을 조사하고 해당과(도로과 및 건축과)로부터 자료를 제출받아 검토한 결과, 시의 조성사업은 ‘공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률(이하, 보상법)’ 제4조 2호에 따른 ‘공익사업’에 해당하지 않아 ‘개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법(이하, 개특법)’ 시행령 별표1호에 따른 이촉(공익 이촉)은 현실적으로 어려우며 공사가 마무리 되어 가고 있는 현 시점에서 시의 조성사업을 ‘공익사업’으로 변경하여 공익 이촉을 가능하게 할 현실적 방안 또한 없습니다.

- 더구나 개특법 제12조 제1항 2호 규정에 의거 지금이라도 이촉(취락지구로의 이촉, 일반이촉)이 가능한 상황에서 민원인의 고충을 해소하기 위해 시흥시에게 공익사업을 통한 이촉만을 요구하는 것도 다소 무리가 있어 보입니다.

- 위와 같은 상황을 종합적으로 판단하여 민원인에게 ‘시민호민관 운영에 관한 조례’ 제14조 2항 5호(‘그밖에 조사하는 것이 타당하지 아니하다고 인정될 때’) 의거 조사 제외함을 통보하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

6) 개발행위 제한에 따른 피해 보상 요구 (도시정책과) - 조사 제외 -

● 민원 요지

민원인은 본인 소유 토지가 속해 있는 지역이 매화 산업단지 개발과 관련한 배후 주거지역으로 지정(개발행위 제한구역)됨에 따라 5년여 동안 사실상 매매 행위가 제한되어 상당한 재산상의 손해를 입었다며 시흥시의 적절한 보상 등을 요구하는 민원을 신청하였습니다.

● 처리 결과

- 관련 부서(도시정책과)로부터 제출받은 자료를 검토하고 서면 조사 등을 진행한 결과, 시흥시의 행정처분(개발행위허가 제한지역 고시)은 국토의 계획 및 이용에 관한 법률과 동법 시행령, 그리고 도시기본계획 수립지침 등이 정하고 있는 절차 및 기준을 적법하게 따른 것이었습니다. 아울러 재산상 손실에 대한 보상을 요구하는 민원인의 고충을 해결하기 위해 관련 근거 규정 등을 조사했으나 마땅한 방안을 찾지 못하였습니다.

- 따라서 만족스럽지 못한 부분에 대해서는 다른 법적 구제수단(소송 등)을 이용하도록 안내하고 ‘시민호민관 운영에 관한 조례’ 제14조 2항 5호(‘그밖에 조사하는 것이 타당하지 아니하다고 인정될 때’) 의거 ‘조사제외’ 할 수밖에 없음을 통지함으로써 본 고충민원을 종결하였습니다.

- 다만 시흥시가 지역경기 활성화와 민원해소 차원에서 올 7~8월 경 매화 산업단지 사업승인 고시와 병행하여 매화지구(산단 및 배후주거단지) 전체에 대한 개발행위허가 제한지역 해제를 추진한다고 알려와 이를 민원인에게 안내하였습니다.

7) 농업용 관리사 철거 요구 부당 (건축과) - 사전 해결 -

● 민원 요지

민원인은 목감동에서 농사를 짓고 있는 농민으로서 18평방미터 규모의 농업용 관리사(컨테이너)를 설치, 운영하고 있습니다. 최근 동 관리사가 ‘개발제

한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법’ 제12조를 위반한 불법건축물로 판정되어 이의 철거를 요구하는 ‘시정명령 처분 사전통지’가 발부된 상태입니다. 민원인은 ‘농지원부를 가지고 있는 점’과 ‘도로가 있는 경우 관리사 설치 가능하다’는 과거 시흥시의 답변을 근거로 들며 동 사전통지 취소를 요구하는 민원을 제기하였습니다.

● 조사 내용

- 농업용 관리사 설치는 관련법에 따른 허가사항으로서 허가 없이 설치, 운영 중인 민원인의 관리사는 명백히 불법 건축물입니다.
- 또한, 현행 법률에 따르면 농업용 관리사는 허가 기준에 맞을 경우 관련 절차를 통해 합법적으로 설치할 수 있습니다.

● 처리 결과

- “불법상태를 우선 해소한 후 허가절차를 밟아 합법적으로 관리사를 설치, 운영하라”는 요구였음에도 민원인이 과거 ‘불허 처분’ 전례에 비취 또 불허될 것을 우려하여 고충민원을 신청한 것입니다. 현황 및 향후 절차 등에 대해 명확한 설명이 없었던 시흥시의 대응에도 문제가 있었습니다.
- 건축과(녹지민원팀)에서 허가 신청 시 긍정적으로 검토하겠다는 입장을 밝힘에 따라 원상회복 조치를 취한 후 관련 허가 절차를 진행하도록 안내하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

8) 집단취락지구 제척에 따른 피해 보상 요구 (도시정책과, 건축과) - 사전 해결 -

● 민원 요지

민원인은 개발제한구역에서 건축허가를 받아(2007.12.) 주택을 건축하였으나 자신의 주택이 속한 지역이 취락지구로 확정됐다는 보도(2009.6.28)를 접한 후 발부 받은(2009.7.1) 토지이용계획 확인서에 ‘집단취락지구’로 등재되어 있는 사실을 확인하고 2009년 9월 30일 동 주택을 음식점으로 용도 변경하는 절차를 진행하던 중 시흥시로부터 “당초 토지이용계획 확인서 상 ‘집단취락지구’ 등재는 전산 오류에 따른 오기일 뿐 동 지번이 ‘대로급 이상 도로로 단절된 지역은 구역계에서 제척한다.’는 사유로 집단취락지구에서 제척되어 용도변경이 불가하다”는 입장을 전달받은 바 있습니다. 이에 민원인은 시흥시가 토지이용계획 확인서를 착오로 등재하여 건축 준공 후 음식점으로 용도변경을 하지 못하여 막대한 피해를 입었으니 취락지구로 지정하거나 증축

및 용도변경이 가능하도록 조치해 달라는 민원을 신청하였습니다.

● 조사 내용

- 시민호민관은 관련부서(도시정책과, 건축과)에 1)토지이용계획 확인서 자료 등재 시기, 절차 및 의미 2)토지이용계획 확인서 상 ‘집단취락지구’ 등재로 변경된 과정 3)미산 1지구 취락지구 입안 및 제척 과정 4)개발제한구역 내 집단취락지구 지정 및 건축물 용도변경과 관련 법규 및 지침 등의 자료를 제출토록 요구하고 관련 자료를 검토하였습니다.

- 조사 결과, “시흥시가 잘못된 토지이용계획 확인서를 발급하였다는 사실만으로 시흥시에게 민원인의 토지가 ‘집단취락지구’에서 제척된 결정을 번복하거나 증축허가 및 음식점 영업허가를 하여달라고 요구하기는 곤란하다”는 국민권익위원회의 기 고충민원 회신 내용을 뒤집을 만한 논거를 찾지 못하였습니다.

- 이러한 판단의 근거는, 1)개발제한구역 내 이축에 따른 민원인의 건물(주택)에 대한 허가과정에 법적 하자가 없었으며 2)민원인 소유 토지가 취락지구에서 제척된 사유(대로급 이상 도로로 인한 구역 단절)를 확인하였다는 국민권익위원회의 의견을 뒤집을 만한 새로운 증거를 발견하지 못하였으며 3)최근 시흥시에서 개발제한구역 해제를 위한 용역을 추진하고 있어 만약 동용역 결과 민원인 소유 토지가 개발제한구역에서 해제될 경우 민원인의 고충 또한 해소될 수 있을 것이라는 점 등에 있습니다.

● 처리 결과

- 일반적으로 이축은 취락지구에 하는 것이 원칙임에도 관련 법률 경과규정에 의거 당시 취락지구가 없던 시흥시의 경우 취락지구 예정지 및 인접지에 이축을 허용하였던 것인바 이러한 맥락에서 민원인이 ‘이축된 자신의 건물(주택)이 속한 지역이 반드시 취락지구로 지정될 것’으로 믿은 것은 합리적 추론입니다. 더구나 행정문서(토지이용계획 확인서)에 취락지구가 표기되어 있는 것을 발견한 상황에서 민원인이 취락지구 지정을 확신한 것은 자연스런 수순입니다. 따라서 용도변경 허가 신청 시 뒤늦게 전산오류에 따른 등재오기가 발견되고 이로 인해 용도변경 허가가 거부되는 일련의 과정을 겪으면서 민원인이 억울함을 느낄 수밖에 없었을 것입니다.

- 그러나 고충의 원인이랄 수 있는 시의 일련의 행정처분에서 어떠한 위법도 발견하지 못한 상황에서 관련 부서에 시민호민관의 의견표명(또는 시정권고)을 개진할 수는 없어 민원인의 결과적 고충을 관련 부서에 전달함으로써

최근 시흥시에서 추진되고 있는 개발제한구역 해제를 위한 용역 과정에 민원인 소유 토지가 속한 지역이 배려될 수 있도록 해달라는 의견을 전달하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

9) 장애인○○○○센터 경사로 설치 요구 (도로과) - 의견표명 -

● 민원 요지

시흥시 장애인○○○○센터는 센터가 소재한 건물에 휠체어 진입이 어려워 중증장애인들이 이용하기 불편하므로 경사로를 설치해 달라는 민원을 수차례 제기하였으나 동 건물 소유주가 조치할 사안이라는 답변만 들었다면서 이의 해결을 요구하는 고충 민원을 신청하였습니다.



● 의견표명 취지

- 현장실사 결과, “건물 부지에 설치된 계단으로 인해 주 이용객인 장애인들이 휠체어로 인접 횡단보도에 접근하기 어려우니(차도로 역주행 하거나 원거리의 우회 보도를 이용할 수밖에 없음) 보도의 관리 책임을 가지고 있는 시흥시가 이를 시정하라”는 센터의 주장은 타당해 보입니다. 따라서 수차례 민원 제기에도 시가 마땅한 해결책을 제시하지 않은 점(소극적 처분)은 잘못입니다.

- 1)‘시흥시 보행권 확보와 보행환경 개선에 관한 기본 조례’(이하, 보행환경조례)와 보행안전 및 편의증진에 관한 법률(이하, 보행안전법)에 따른 경우 보행환경 기본계획 수립과 보행 약자와 유모차 등의 이동편의를 위한 보도 개선 의무가 시장에게 있는 점, 2)‘장애인 노인 임산부 등의 편의증진 보장

에 관한 법률’(이하, 편의증진법), 보행안전법, 보행환경조례 등이 건물 시설주의 편의시설(경사로 등) 설치 시 또는 보행환경 개선사업 시행 시 지자체의 재정지원을 규정하고 있는 점, 3) 도로의 구조·시설 기준에 관한 규칙에서 보행자의 안전과 자동차 등의 원활한 통행을 위한 보도 설치 의무를 지자체에 부과하고 있는 점 등을 종합할 때, 보행 약자의 보행에 장애를 주고 있는 현 OOOO 앞 보도의 개선 주체는 시흥시가 분명합니다.

● 의견표명 내용

[경사로 설치, 제1안]

- 설치비용과 이동 편의성을 고려할 때 본 민원 해결을 위한 최선의 방안은 횡단보도 인접 부분에 경사로를 설치하는 것입니다. 그러나 통행 제한의 원인인 계단이 사유지에 위치하고 있는 한 시설주의 동의 없이는 경사로 설치가 불가능하며 설사 설치비용을 시가 부담하더라도 동의 문제는 여전히 남습니다.
- 따라서 ‘시설주가 조치할 사안’으로 보는 도로과의 입장은 일면 타당하지만 만약 ‘시설주만이 조치할 사안’으로 보는 태도라면 잘못입니다. 더구나 보행 제한은 장애인만의 문제라기보다 임산부와 노약자를 포함한 모든 보행약자의 문제이기 때문에 시설주가 아니라 시흥시가 책임지고 풀어야 하는 문제라는 인식의 전환이 무엇보다 중요합니다.
- 비록 시설주가 편의증진법에 따른 형식적 의무를 준수(주출입구에 경사로기 설치)하였다 하더라도 동법 제3조의 ‘편의시설 설치 시 최단 거리 이동 원칙’ 규정을 적용하면 시설주에게 추가 경사로 설치를 요구할 수도 있을 것 이란 점도 고려할 필요가 있어 보입니다.
- 시의 관리 및 감독 권한(제6조, 10조, 22조, 23조)을 보다 적극적으로 행사하여 추가 경사로 설치에 대해 시설주와 협의를 진행할 것을 주문합니다. 아울러 법률이 정하고 있는 재정 지원 방안 등을 함께 제시함으로써 설치 가능성을 높여 주기를 기대합니다.

[기존 보도의 확장, 제2안]

- 여러 이유로 제1안이 어려울 경우, 시설물(기둥) 등으로 인해 휠체어 및 유모차 통행이 사실상 불가능한 현행 보도(주출입구에서 횡단보도에 이르는 폭 1미터 내외의 보도)를 확장함으로써 본 고충민원을 해결하도록 주문합니다.
- 이 경우 상당한 정도의 예산과 관계 기관과의 협의가 필요할 것으로 보이는 바 이로 인해 당장의 확장이 불가능할 경우에는 민원인에게 확장 시기와

절차 등을 소상히 알림으로써 행정의 신뢰를 확보하시기를 바랍니다. 시흥시의 적의 조치를 바랍니다.

● 처리 결과

호민관의 의견표명(제1안) 대로 건물 소유주와 협의하여 경사로 설치를 추진할 예정이라는 주무부서(도로과)의 조치결과 통보가 있어 이를 민원인에게 통보하고 본 고충민원을 종결하였습니다.

10) 사유지에 조성된 현황도로의 이설 요구 (도로과) - 의견표명 -

● 민원 요지

민원인은 자신의 토지가 오랜 기간 마을진입로(현황도로)로 사용됨에 따라 재산권을 침해당했다며 본인 토지에 인접한 국가 소유의 지적 공부상 도로로 현황도로를 이설할 것과 본인 토지에 설치되어 있는 포장 등을 철거하여 당초 지목인 농지로 사용할 수 있도록 허가해 줄 것을 요구하는 고충민원을 신청하였습니다.

● 의견표명 취지

- 사유지 내 현황도로의 통행을 둘러싸고 벌어지는 분쟁은 현황도로를 통하지 않고는 통행이 불가능한 상황에서 통행에 대한 대가를 요구하는 현황도로 소유주와 맹지에 건물을 짓기 위해 필수적인 토지사용승낙을 요구하는 건축주 사이에서 주로 발생하며 통행을 둘러싸고 물리적 충돌이 빚어지기도 합니다. 그러나 본건은 현황도로에 인접하여 지적 공부상 도로가 존재(통행을 근본적으로 방해할 만한 지장물도 없으며 일부 구간은 포장까지 된 상태로서 길이 50미터(너비 3미터) 정도의 추가 포장만 실시하면 대체 도로 완성 가능)하기 때문에 민원인이 현황도로를 폐쇄할 경우 현실적으로 차량 통행은 곤란하겠지만 통행 자체가 불가능한 상황은 아니라는 점에서 일반적인 분쟁과 성격을 달리한다 할 것입니다. 즉 통행권 보장이라는 명분으로 사적 소유권을 제한할 수 있는 근거가 미약하다는 것이 호민관의 판단입니다.

- 현장 실사 결과, 현황도로는 시흥시에서 부천시 소사로 넘어가는 지방도로(소사로)와 맞닿아 있으며 차량 통행이 빈번한 것으로 확인되었습니다. 따라서 민원인이 밝힌 대로 현황도로 위 포장을 철거하고 통행을 막을 경우 차량 통행을 둘러싸고 주민 간 혹은 시흥시를 상대로 한 갈등과 민원이 분출될 가능성이 농후해 보입니다. 본건은 주민과의 대화 등을 통해 이미 세 차

례(2010년 12월, 2011년 7월 및 12월)에 걸쳐 접수된 바 있는 고질 민원으로서 “경제적 위기를 겪고 있는 상황에서 철거를 통한 사유권 확보 외에는 다른 대안이 없다”는 민원인의 주장이 사실이라면 시흥시의 적절한 조치가 없는 한 현황도로 폐쇄와 이에 따른 집단민원 발생은 피할 수 없을 것이라 판단됩니다.

- 시흥시는 2011년 말에 이루어진 ‘동 주민과의 대화’에서 제기된 민원인의 건의를 해결할 목적으로 지난 2012년 4월 총 2천만 원 상당의 예산을 편성하여 민원인 소유 토지에 대한 도로정비공사(길이 130미터에 이르는 현황도로 포장 철거 및 길이 60미터의 대체도로 아스콘 포장) 계획을 성안한 바 있습니다. 그러나 경계 측량 결과, 옹벽 재설치 및 공사 물량 증가로 공사비가 당초(2천만 원)보다 3배 이상 증가될 것으로 예상되어 공사 계획이 중단되었습니다. 예산문제와 공사 관련 제반 규정에 따른 불가피한 조치였겠지만, 성안 단계가 아닌 집행단계에서 그것도 측량 결과에 따른 공사비 증가를 이유로 공사 자체가 중단된 점은 쉽게 납득하기 어려운 대목입니다. 더구나 민원인의 오랜 숙원을 당장이라도 해결할 것처럼 사실상 공사에 돌입했던 시흥시가 돌연 입장을 번복하면서 그 사유를 제대로 설명하지도 않고 양해를 구하지 않은 것으로 보여 사후 대처 또한 문제가 있었다고 판단됩니다.

● 의견표명 내용

- 비록 주민숙원사업의 일환이었다고는 하나, 사유지 내 현황도로를 포장하면서 소유자 동의를 받지 않고(시흥시는 동의 여부를 확인할 서류가 없다고 밝히고 있으나, 이는 동의를 한 적이 없다는 민원인 주장을 탄핵하지 못합니다) 시행한 것은 시흥시의 명백한 잘못입니다.

- 현황도로 포장에 대해 설사 동의를 받았다고 하더라도 현황도로에 바로 인접하여 국가 소유의 지적 공부상 도로가 존재하는 상황이라면 ‘공적 목적(통행권)을 위한 사적소유권 제한’ 주장은 더 이상 정당화 될 수 없습니다.

- 다만, 사유지 내 현황도로가 많아 본건 민원 결과에 따라 유사 민원이 폭증할 경우 예산문제를 감당할 수 없기 때문에 선뜻 현황도로 이설을 시행하기 어렵다는 시흥시의 주장은 타당한 측면이 있습니다. 그러나 이 역시도 시흥시가 민원인의 현황도로 이설 요구를 수용하기 위해 구체적 실행 계획을 입안했었다는 대목에 이르러서는 그 주장의 신뢰성 또한 현저하게 떨어진다 할 것입니다. 민원은 보편적 특성과 개별적 특수성을 함께 가지고 있습니다. 비슷하지만 다르고, 설사 같다 하더라도 민원으로 인식하는 정도가 차이 나기도 합니다. 제도개선을 통해 모든 사람들이 동일한 혜택을 받게 하는 것도

중요하지만, 불가피할 경우 ‘우선순위’를 따를 수밖에 없기도 합니다. 민원 결과에 따른 ‘후폭풍’을 고민하기 보단 민원인의 고통을 읽고 이를 해결코자 하는 시흥시의 ‘전향적 자세’를 촉구하는 이유입니다. ‘현황도로 이설공사를 즉각 시행할 것’을 주문합니다. 시흥시의 적의 조치를 바랍니다.

● 처리 결과

- 호민관의 의견표명에 대해 해당 부서인 도로과는 “유사한 개인 사유지 현황도로가 우리시에 너무 많다. 사업의 긴급성, 수혜도, 시 재정여건 등을 종합적으로 고려한 결과 현황도로 이설은 어렵다”는 답변을 보내와 담당 부서를 직접 만나 재심의를 구두 요청하기까지 하였으나 “당초 입장에 변함이 없다”는 답변만 되풀이 하였습니다.
- 위와 같이 시민호민관의 의견표명조차 거부되는 상황이라면 소송 등과 같은 다른 법적 구제 수단을 이용하는 것 이외에는 다른 방도가 없다는 점을 민원인에게 설명하고 본 고충민원을 종결하였습니다.

11) 인접 주택 신축공사로 인한 피해 호소 (주택과) - 조사 제외 -

● 민원 요지

모텔을 운영하고 있는 민원인은 인접 도시형생활주택 신축 공사로 인해 재산상 피해를 입고 있으니 ‘동 건축을 허가했을 뿐 아니라 적법하게 공사가 진행되고 있는지를 관리 감독할 책임이 있는’ 시흥시의 적극적인 중재 및 행정지도를 요구하는 고충민원을 신청하였습니다.

● 처리 결과

- 본 고충민원은 본질적으로 ‘사인 간의 분쟁’으로서 ‘시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례’ 제7조 2항 11호는 호민관의 직무와 권한에서 ‘사인 간의 권리관계’를 배제하고 있습니다.
- 그러나 민원인의 고충 자체는 분명한 현실인 바 이를 해결하기 위해 주택과 담당자와 상담을 진행하여 “빠른 시일 내에 중재에 나서겠다.”는 답변을 들었습니다.
- 이러한 점을 민원인에게 설명하고 ‘조사 제외 통지서’를 발송하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

12) 도로예정 부지 지정 철회 (도로과, 도시정책과) - 조사 제외 -

● 민원 요지

민원인은 본인 소유 토지가 도시계획시설(도로)로 지정(1993년 3월 31일)된 이후 사업이 장기간 미 집행됨에 따라 재산권 행사를 못하고 있다며 이의 해결을 요구하는 고충민원을 신청하였습니다.

● 조사 내용

- 시흥시 관련부서(도로과, 도시정책과)를 대상으로 사실관계 등을 조사하고 관련 법률 등을 검토한 결과, 민원인 소유 토지는 도시계획법 제12조(현행 ‘국토의 계획 및 이용에 관한 법률’ 제30조에 규정) 규정에 의거 도시계획시설로 지정된 이후 현재까지 약 20년 동안 장기 미집행 상태에 있는바 소유권 제한에 따른 민원인의 고충은 인정되었습니다.

- 고충의 해결을 위해서는 1)도시계획시설사업이 조기에 추진되어 토지가 수용되거나, 2)법률에 의거 장기 미집행 시설 부지에 대한 매수 청구권을 행사하거나, 3)도시계획시설 결정 자체가 실효되거나 하는 방안 등이 필요합니다.

- 그러나 1)39호선 국도 확장사업은 아직까지 구체적 사업 시행 시점이 정해지지 않아 ‘조기 추진에 따른 토지 수용’은 현재 시점에서는 난망이며, 2) ‘매수 청구권’은 대지에 한한다는 관련 법규(국토의 계획 및 이용에 관한 법률 제47조 1항)에 따라 지목이 ‘전’인 민원인 토지는 구체 대상이 아니며, 3)도시계획시설 결정의 실효 시점(국토의 계획 및 이용에 관한 법률 제48조 1항)도 2020년 7월 1일이기 때문에 최소한 6년 이상의 시간이 소요되어 당장의 해결책이라 할 수 없습니다.

● 처리 결과

위 조사결과에서 보는 바와 같이 고충의 현실적 해결 방안이 마땅치 않고, 행정 행위(도시계획시설 결정 및 사업 시행 지연) 자체가 위법성을 가지고 있지 않으며, 경기도 결정 고시에 따른 도시계획시설(도로)로서 시흥시의 독자적 판단만으로 사업을 시행하거나 해제할 수 있는 사안도 아니기 때문에 더 이상의 고충 해결절차의 진행은 무의미하다 판단하여 민원인에게 ‘조사제외’를 통보하고 본 고충민원을 종결하였습니다.

13) 건물 신축 불허 처분 부당 (건축과) - 조사 제외 -

● 민원 요지

대야동에 토지(지목 : 대지)를 소유하고 있는 민원인은 건물을 신축하기 위해 관련 절차를 진행하던 중, 동 토지가 소유자가 다른 인접 건물의 주차장으로 이미 허가되어 있다는 이유로 건축 행위가 불가능하다는 답변을 들었습니다. 민원인 소유 토지 위에 건축물이 없고 건물 등기부등본도 존재하지 않은 상황에서 구입 당시 나대지로 확신할 수밖에 없었던 점과 통상 건축 허가 시에 지번의 합필이 이루어져야 함에도 시흥시가 이를 확인하지 않아 본 사태가 발생했다는 점 등을 들어 본인 의사대로 동 토지 위에 건축을 할 수 있도록 해 달라는 고충민원을 신청하였습니다.

● 처리 결과

- 민원인의 당초 주장과는 달리 건물이 들어서 있는 3필지는 건물 신축 당시 (1988년)에도 소유자가 모두 달랐지만 건물이 신축되는 토지의 소유자가 모두 동의하였기에 시흥시는 적법한 절차를 통해 건축 행위를 허가하였습니다.
- 따라서 시흥시의 ‘지번 합필 확인(감독 등) 의무 미이행’을 근거로 제기된 본 고충민원은 그 근거를 상실하였습니다.
- 또한 본 고충민원은 본질적으로 ‘사인 간의 분쟁’입니다. ‘시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례’ 제7조 2항 11호는 호민관의 직무와 권한에서 ‘사인간의 권리관계’를 배제하고 있습니다.
- 따라서 민원인에게 ‘시민호민관 운영에 관한 조례’ 제14조 2항에 의거 조사 제외할 수밖에 없음을 통지하고 본 고충민원을 종결하였습니다.

14) 도로 편입에 따른 토지 보상 지연 (도로과) - 사전 해결 -

● 민원 요지

민원인은 미등기 상태에 있던 선친 소유 논곡동 소재 토지(도로)를 되찾아 소유권 보존 등기를 마친 후 이미 도로로 편입된 동 토지를 보상해 줄 것을 시흥시에 요구하였으나 6개월 정도면 보상이 이루어질 것이라는 당초 약속과 달리 보상 시기가 계속 지연되고 있다면서 이의 조속한 해결을 요구하였습니다.

● 조사 내용

- 민원의 주무부서인 도로과는, 토지매수 신청 관련한 유선 상담 시 보상 시점과 시흥시의 상황 그리고 보상 우선순위 등을 설명함에 있어 민원인의 상황을 충분히 헤아리지 못하고 불성실하게 답변함으로써 고충을 야기했다는 점을 인정하였습니다.
- 아울러, 민원인의 토지는 전부가 도로에 편입되어 있기 때문에 용지 보상 자체는 당연히 이루어질 것이라는 점을 확인해 주었으며 가능한 빠른 시점에 보상이 이루어지도록 노력하겠다고 약속하였습니다.
- 다만, 내년도 용지 보상 예산이 대폭 삭감된 상태에서 즉각적인 보상은 현실적으로 어렵다고 밝혔습니다.

● 처리 결과

비록 구두라 하더라도 보상의 약속 시점이 이미 지났으며 보상의 시급성과 필요성 또한 충분히 인정된다는 점을 들어 가능한 빠른 시점에 보상이 이루어질 수 있도록 조치하라는 호민관의 요구를 받아들여 2014년도 상반기 내에는 가급적 보상이 이루어지도록 최선의 노력을 기울이겠다는 주무부서의 약속이 있었는바, 이를 민원인에게 통보하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

15) 개발제한구역 내 형질변경(포장) 허가 요구 (건축과) - 조사 제외 -

● 민원 요지

고물상을 운영하고 있는 민원인은 개발제한구역 내 본인 소유 토지(잡종지)에 재활용 폐기물을 적치하기 위해 관련 허가 절차를 밟던 중 동 토지가 흙바닥인 관계로 차량 이동 시 먼지 등이 발생하여 민원 발생이 예상되니 본인 비용으로 포장을 할 수 있도록 허가해 달라는 요청을 하였으나 시흥시가 이를 불허하자 고충 민원을 신청하였습니다.

● 처리 결과

- ‘국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령’ 제51조 제1항 제3호는 토지의 형질변경을 “절토·성토·정지·포장 등의 방법으로 토지의 형상을 변경하는 행위와 공유수면의 매립”으로 규정하고 있는 바, 민원인이 요구하고 있는 ‘포장’은 형질변경에 해당합니다.
- 한편 ‘개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 시행령’ 제14조는

‘건축물의 건축을 수반하지 아니하는 토지의 형질변경의 범위’를 규정하면서 동 조에서 규정하고 있는 형질변경 이외에는 개발제한구역 내에서의 형질변경을 금하고 있습니다. 이에 따를 경우, “물건적치를 위한 형질변경”은 불가능합니다.

- 또한, 최근(2013.12.6) 시흥시는 본 민원 내용의 수용 가능 여부를 판단하기 위해 국토교통부에 유권해석을 의뢰하여 “불가” 의견을 통보받은 바 있습니다.

- 따라서, 민원인의 ‘포장’ 의사가 비록 선의에 의한 것이라 하더라도 특별법에 명시적으로 ‘물건적치를 위한 형질변경’을 금하고 있는 한 이를 불허한 시흥시의 처분은 정당합니다.

- 민원인에게 이러한 사실을 설명하고 ‘시민호민관 운영에 관한 조례’ 제14조 2항 5호(“그밖에 조사하는 것이 타당하지 아니하다고 인정 될 때”)에 의거 조사 제외함을 통지하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

16) 도로 파손에 따른 차량 파손 (도로과) -조사 제외 -

● 민원 요지

민원인은 시흥시 소재 도로를 주행하던 중 도로 파손(포트홀)으로 인해 차량이 파손되어 이를 수리해 줄 것을 요청하였으나, 시흥시는 국가배상 절차를 안내할 뿐 직접 구제하지 않는다며 이의 시정을 요구하였습니다.

● 조사 내용

- 국가배상법(제5조 1항)에 따르면 도로, 하천 기타 공공의 영조물의 설치 또는 관리의 하자로 인해 타인에게 손해를 입혔을 때에는 국가 또는 지방자치단체는 그 손해를 배상하여야 합니다.

- 한편, 손해배상을 청구하기 위해서는 먼저 손해가 발생하여야 함은 물론 그 손해와 손해가 발생하게 된 원인과의 인과관계를 인정할 수 있어야 하는데, 현장 조사 및 민원인이 제출한 영상 등으로 볼 때 1) 사고 당시가 야간으로서 통상 주의로는 도로의 파손 여부를 쉽게 발견할 수 없었으며 2) 2인이 동시에 사고를 당했기 때문에 도로 파손과 차량 손해의 인과관계는 인정됩니다.

- 시흥시는 법적 의무사항이 아님에도 관리 책임이 있는 관내 도로에 보험을 들어 위와 같은 자동차 사고 등에 대비하고 있지만 예산 등의 현실적 조건 탓에 주요 간선도로를 제외한 소규모 도로에 대해서는 보험에 가입하지

않고 있으며, 본 사고 도로 역시 보험에 가입되어 있지 않은 것으로 확인되었습니다.

● 처리 결과

- 1)인근 주요 도로 역시 미보험 도로에서의 사고 등에 대해 국가배상절차를 안내하는 것 외에 직접 구제를 시행하지 않고 있으며, 2)배상액 산정에 있어 기술적 어려움이 있고, 3)손해 유형에 따라 배상 비율(손해액 대비 배상액 비율)에 차이가 많고, 4)직접 구제 결과에 대한 2차 민원이 예상된다는 점 등을 감안할 때, 직접 구제 대신 국가배상절차를 안내한 시흥시의 판단은 정당하다 판단됩니다.

- 이를 민원인에게 설명하고 ‘시민호민관 운영에 관한 조례’ 제14조 2항 5호(“그밖에 조사하는 것이 타당하지 아니하다고 인정 될 때”) 의거 조사 제외함을 통지하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

3. 행정·세무 분야

1) 지방세 체납액 납부 유예 요구 (세정과) - 조사 제외 -

● 민원 요지

주택경기 장기 침체 등의 사유로 기 부과된 지방세를 장기간 체납하고 있는 민원인은 사업의 성공을 위해 지난 2009년 시흥시로부터 기 승인된 주택건설 사업계획을 일부 변경하고자 동 계획의 변경 승인을 시흥시에 요청하는 과정에서 ‘지방세 체납이 해소되지 않는 한 관허사업을 제한할 수밖에 없다’는 입장을 통보받고 체납 지방세의 분납 및 관허 제한 유예를 요구하는 고충민원을 신청하였습니다.

● 조사 내용

- 시흥시 세정과에서 취한 관허사업 제한 통보 및 동 요청에 따른 주택과의 주택건설사업 계획(변경) 승인 신청반려 통보는 지방세기본법 제65조에 따른 적법한 행위로서 담당 공무원의 권한을 넘은 위법(불법) 혹은 소극적(부작위 포함) 행정처분이라 할 수 없습니다.

- 또한 시흥시 세정과는 지난 2009년 및 2011년에 두 차례에 걸쳐 지방세 체납을 이유로 민원인에 대한 관허사업 제한을 주택과에 통보한 사실이 있으며, 주택과는 민원인의 어려움을 감안하여 근 4년의 기간 동안 관허 제한

을 실제적으로 취하지 않았음을 확인하였습니다.

● 처리 결과

본 고충민원의 원인이라 할 수 있는 시흥시 세정과의 관허제한 요청이 이미 4년 전에 이루어져 ‘시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례’ 제14조 2항 3호에 명시된 ‘고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날로부터 1년이 경과하였을 때’에 해당되어 고충민원 절차 진행 자체가 어렵고 체납 지방세의 분납 요구 또한 관허사업 제한과는 다른 차원의 문제로서 적법한 절차를 통해 유예를 신청하고 그 결과를 본 후 다른 법적 절차를 통해 구제 여부를 다투면 될 일이라 판단되어 이를 민원인에게 안내하고 조사제외를 통지하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

2) 영세사업장 및 비정규 노동자 지원센터 건립 등 요구 - 조사 제외 -

● 민원 요지

시흥지역 노동문제(현안)에 대한 정책적 대안을 모색하는 시화○○○○연구소 이사장으로서 현재 시흥시 시민호민관 자문위원으로 활동하고 있는 민원인은, 시흥시에 약 17만 명에 이르는 노동자가 있음에도 이를 담당할 시 공무원 인력이 1명에 불과해 노사관계 지원 등에 관한 업무에 차질이 빚어지고 있음을 지적하고 시흥시청 기업지원과 내 노사협력계 조직을 확대할 것과 영세사업장 및 비정규노동자 지원센터의 조속한 건립을 촉구하는 민원을 신청하였습니다.

● 처리 결과

- 민원인의 요구는 고도의 정책적 혹은 정무적 판단이 필요한 영역으로서 ‘시민호민관 운영에 관한 조례’에서 정하고 있는 ‘고충민원’으로 해석하기에는 여러 가지 문제가 있어 보입니다. 부당한 행정처분에 따른 권익구제라기 보다는 정책 제안의 성격이 짙습니다.

- 더구나 시흥시의회에서 센터 건립을 위한 조례까지 이미 통과된 상태에서 당장 호민관의 개입(시정권고 혹은 제도개선 의견표명)의 현실적 명분 또한 작다고 판단되어 민원인에게 ‘시민호민관 운영에 관한 조례’ 제14조 2항 5호(“그밖에 조사하는 것이 타당하지 아니하다고 인정될 때”) 의거 ‘조사제외’할 수밖에 없음을 통지하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

4. 복지·기타 분야

1) 정왕동 휴게음식점의 일반음식점으로의 전환 요구 (도시정책과) - 의견표명 -

● 민원 요지

시화지구(정왕동) 단독주택지 내에서 휴게음식점을 운영하고 있는 상인들의 연합체인 정왕동 ○○연합회(이하 ‘연합회’)는 주류를 판매할 수 없는 휴게음식점으로 영업신고 되었음에도 국가기관인 시흥세무서로부터는 주류 판매번호를 부여받음으로써 약 20년 동안 불법 상태에 놓이게 되어 정신적, 물적 피해를 입었다면서, 지구단위계획의 조속한 변경을 통해 현 휴게음식점을 일반음식점으로 전환할 수 있는 제도적 장치를 마련해 달라는 고충민원을 신청하였습니다.

● 의견표명 취지

- 국토의 계획 및 이용에 관한 법률(이하, 국계법), 식품위생법 및 하위 법령에 의거 주류 판매가 불가능한 휴게음식점만을 허용한 시흥시의 행정처분은 적법하다 할 것이며 현행 영업신고 절차 등을 감안할 때 휴게음식점에서 주류를 판매할 수 없다는 점을 영업점주가 사전 인지하고 있으리라 추론하는 것 또한 정당하다 할 것인바, 불법 영업 행위(휴게음식점에서의 주류 판매)에 대해 영업정지 등의 행정처분을 내린 것은 적법하다 할 것입니다.

- ‘지구단위계획 변경에 대한 주민 제안을 반려한 처분은 위법하다’는 법원 판결에 대해 시민본위행정 구현 차원에서 항소를 포기하고 사실상 주민 제안을 받아들여 지구단위계획 변경을 위한 용역에 착수한 점은 매우 시의적절한 결정이라 할 것입니다.

- 시화지구를 설계하면서 당초 목표했던(특히 주거지역) 바를 달성하기 위해서는 현실 변화에 따른 적극적 행정 행위가 필요했음에도 외국인 노동자를 중심으로 하는 노동 인력의 대규모 유입에 따라 동 주거지역이 급속히 슬럼화(단독주택지역의 경우, 사실상 적법한 형태(1층 상가, 2층 2가구, 3층 1가구)는 찾아 볼 수 없고 한 건물에 10여 가구가 실제 거주하는 형편)되어 가는 과정에 시의 적절한 대처 혹은 개입이 미흡했다고 판단됩니다.

- 국계법에 따른 용도지역으로 판단할 경우, 시화지구 내 단독주택지는 제1종 혹은 2종 일반주거지역, 더 심하게는 준주거지역으로 분류될 정도로 일반음식점(실제적 의미)을 포함한 제2종 근린생활시설이 광범위하게 분포하고 있는 실정입니다.

☞ 행정수요 폭증에 따른 불가피한 측면은 인정되나 불법을 장기간 방치한 점만은 명백한 잘못임

- 시흥세무서는, 동 휴게음식점 사업자에게 오랜 기간('97~'10)에 걸쳐 주류 판매 신고번호를 부여하다가 민원 발생이 점증한 시점에 이르러 '사업자의 주류 판매허가 신청 잘못'에 따른 것이라 주장(2010년 7월, 시흥시장 명의 공문)하며 동 휴게음식점에 부여된 주류 판매 번호 부여의 일괄 취소를 단행한 사실이 있는바, 1)사업자등록증 교부를 위해 제출해야 하는 서류에 영업 신고증이 포함되어 있고, 2)동 신고증 상 '영업의 형태'로 휴게음식점이 명기되어 있으며, 3)주류 판매 번호 부여가 일괄 중단된 2010년을 전후하여 사업자등록증 상 '종목'이 '한식' 등에서 '휴게음식'으로 변경된 점 등을 감안할 때 사업자등록증 교부 주체인 세무서가 '주류 판매 가능 여부'를 판단하지 않은 것은 명백히 행정 절차적 실수입니다.

- 따라서 세무서의 주류 판매 번호 부여를 근거로 휴게음식점 사업자들이 주류 판매에 나선 행위는 비록 사업자의 불법 영업 인지 가능성이 충분하다 할지라도 서로 다른 행정기관(국가 및 지자체)이 상이한 판단을 내린 상황에서 자신에게 유리한 해석을 따른 것인바, 행정적 혼선에 대한 행정기관의 책임보다 사업자의 불법 행위에 대해 더 과중한 책임을 지우는 것은 과도한 측면이 있습니다.

- 국제법을 따를 경우 제1종 일반주거지역(용도지역)에서는 제1종 및 2종 근린생활시설(일반음식점 영업 가능)이 가능함에도 시화지구를 설계하면서 B블록에 대해서는 제2종 근린생활시설이 제한되는 제1종 일반주거지역으로 지정하였습니다.

☞ 제2종 근린생활시설인 일반음식점을 허용하는 것이 오히려 더 자연스러운 상황

- 한편, 국제법에서는 주거지역(용도지역)에서 영업 가능한 업종을 정함에 있어 종(제1종 혹은 2종 근린생활시설) 내에서의 업종을 구분 제한하는 경우가 없습니다.

☞ 단란주점이나 안마시술소 등과 같은 유흥업종을 제외하고 매우 이례적인 상황

- 지난 2009년 지구단위계획 변경 시 B블록에 입점 가능한 제2종 근린생활시설을 결정하면서 적용된 교통 및 환경 기준은 그 절차적 정당성과 별개로 현실 적합성에 문제가 있습니다.

☞ 오랜 시간 휴게음식점이 실질적인 일반음식점으로 운영되어 온 상황에서 주차 상황이 더 악화되리라 예상하는 것은 과도함

- 일반음식점 허용 시 B블록 인근에 위치한 군서마을(이주단지) 일반음식점 사업자의 역 민원이 예상된다는 주장이 있으나, 인근 사업자의 신고에 의한

단속의 경우가 이제껏 확인된 바 없다는 점을 감안하면 다소 과장된 측면이 있습니다.

- 단속 중단 등의 방법으로 휴게음식점을 사실상 일반음식점으로 운영할 수 있게 하는 방법도 고려해 볼 수 있으나 상위법에 단속 근거를 명확히 규정하고 있어 임의적 행정행위가 불가능한 상황입니다.

☞ 대안부재 상황, 지구단위계획 변경이 고충해결의 유일한 해결책

- 따라서 교통 및 환경 문제는 시화지구 전체 문제로서 향후 전면적 도시 재설계라는 관점에서 검토되어야 할 장기과제로 남겨두고 일반음식점을 허용하는 방향으로 지구단위계획을 변경함으로써 현실과 실제의 부조화에 따른 B블록의 고질적(집단적) 고충을 해결하는 것이 보다 시급하다 판단됩니다.

● 의견표명 내용

- 비록 시흥시의 행정처분이 적법했다 하더라도 B블록 휴게음식점의 불법 행위 원인이 상당 부분 주류 판매를 허용한 세무 당국에 있는 점 또한 명백하고 이를 근거로 장기간 지속된 불법 상태의 해소를 요구하는 연합회의 주장에도 타당한 측면이 있다고 판단되는바, 신속한 절차 진행을 통해 지구단위계획을 변경(B블록에 일반음식점 영업을 허용)함으로써 잠재적 불법 상태가 조속히 불식되기를 희망합니다.

- 동 계획 변경에 필요한 절차를 진행함에 있어 해당 기관(위원회)에 본 시민호민관 의견을 전달할 것을 주문합니다.

● 처리 결과

주무 부서로부터, 2014년 7월을 목표로 지역주민의 종합적인 의견과 여건 변화 등을 고려한 합리적인 토지이용계획이 되도록 국토계획법 규정에 따라 기초조사, 입안, 관계기관 협의, 의견청취, 도시계획위원회 심의 등의 절차를 통하여 지구단위계획 재정비(변경)를 수립할 예정인바 향후 도시계획위원회 심의 시 호민관 의견을 전달토록 하겠다는 답변을 전달받고 이를 민원인에게 통보하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

2) 가정어린이집 설립 허가 요구 (가족여성과) - 의견표명 -

● 민원 요지

가정어린이집을 운영하고자 하는 민원인은 “2012년 6월경 시로부터 가정어린이집 허가 가능성을 듣고 설립 절차를 추진하였으나 시의 모호한 입장의

로 인해 오랜 시간 담보상태를 면치 못했으며 최근에 이르러서는 수급 계획 자체가 없다는 얘기마저 들었다”면서 당초 시가 약속한 지역(○○아파트 ○동)에서의 가정어린이집 설립을 조속히 추진해 줄 것을 요청하였습니다.

● 의견표명 취지

- 민원인의 주장 뿐 아니라 여러 정황 증거를 종합해 볼 때 어린이집 신규 인가를 위해 신청인이 오랜 시간 노력을 경주했음이 분명하다 할 것인바, 비록 담당자의 잦은 교체(현 담당자에 따르면 작년 6월부터 8월 사이 주무관이 3번 바뀌었다고 함)로 인한 불가피한 측면이 이해된다 하더라도 ‘신규 인가 신청을 위한 상담 요청을 받을 경우 해당 지자체는 이에 적극적으로 협조해야 한다.’는 법 규정을 시흥시가 성실히 이행하지 않은 점은 분명해 보입니다.

- 2012년도 수급계획에 신규 인가를 위한 별도의 세부 절차가 명시되어 있지 않아 이 경우 신규 인가는 일반적 인가절차를 따라야 하나 ‘신규 인가를 위한 상담’ 시점(작년 6월경, 민원인 주장)에 인가절차를 구체적으로 안내하지 않은 채 ‘가능하다’고 답변한 후 아무런 구체적 조치를 하지 않음으로써 행정의 신뢰를 떨어뜨린 사실이 인정되며, 민원인이 동 지역에 신규 신청 의사를 이미 밝힌 사실이 명백함에도 별다른 사전(혹은 사후라도) 설명도 없이 ○○○을 인가(동년 8월 28일)함으로써 인가 과정의 의혹을 야기한 점 또한 명백하다 할 것입니다.

- 영유아보육법 제11조 및 같은 법 시행령 제19조 2항에 따르면 ‘시장은 보육계획을 5년마다 수립하고 매년 2월말까지 연도별 시행계획을 수립하여야 한다.’고 규정하고 있음에도 시흥시의 경우 5월 14일 현재까지도 2013년도 시행계획을 마련하지 못함에 따라 시 보육정책에 대한 불신의 빌미를 제공하고 있습니다.

- 특히, 시흥시의 2012년도 시행계획에는 법에 명시된 ‘어린이집 설치 및 수급에 관한 사항’ 중 신규 설치(인가)의 구체적 기준 및 절차가 담겨 있지 않아 결과에 대한 승복이 이루어지지 않고 의혹만 제기되는 결과를 낳은 것으로 보입니다.

● 의견표명 내용

- 영유아보육법에 따라 보육계획 및 연도별 시행계획을 수립함에 있어 그 기한(매 2월말)을 준수함으로써 행정의 예측가능성을 제고할 것을 주문합니다.
- 동 보육계획(연도별 시행계획 포함) 수립 시 신규 인가기준 및 절차를 구

체적으로 명기함으로써 행정의 투명성을 확보하시기 바랍니다.

- 민원인이 첫 상담을 했다는 작년 6월부터 ○○○ 인가 시점인 8월말까지 진행된 일련의 과정에 대해 자체 조사하고 그 결과를 민원인에게 상세히 설명함으로써 인가와 관련된 고충을 적극적으로 해소하기 바랍니다.

● 처리결과

주무부서인 가족여성과는 1)2014년도부터는 연도별 수급계획을 준수함으로써 행정의 예측 가능성을 제고하고 2) 2013년도부터는 증원 및 신규 인가기준을 구체적으로 명기하여 일정기간 공고 후 객관적인 지표에 따라 우선순위를 정하여 어린이집을 인가하도록 기준을 변경할 것이며 3) 인가과정에 대한 자체조사 결과 ‘신규 인가가 불가하다’는 답변을 민원인에게 설명하겠다는 의견을 전달해 왔는바, 이를 민원인에게 통보하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

3) 처분대상 농지 결정 통지에 대한 처분 유예 요구 (생명농업기술센터) - 조사 제외 -

● 민원 요지

민원인은 본인 소유 농지(지목, 전)를 농업경영에 이용하지 않아 시흥시로부터 지난 2012년 5월 7일 농지법 제 10조 등에 의거 ‘처분대상 농지 결정’을 통지받은 바 있습니다. 이후 처분 유예 신청을 위해 농지로의 원상회복을 추진하였으나 임차인의 계약 해지(퇴거) 거부로 시흥시의 처분 결정을 이행하기 곤란한 상황임을 호소하며 시흥시의 적극적 개입(행정대집행 또는 임차인 대상 계고장 발부 등)을 요구하는 고충민원을 신청하였습니다.

● 조사 내용

- 민원인 소유 토지는 농지법의 적용을 받는 농지로서 지난 2011년 농지실태조사 결과 ‘정당한 사유 없이 자기의 농업경영에 이용하지 않은 농지’로 판명 받고 청문 등의 절차를 거쳐 농지법 제10조 및 제55조 규정에 의거 ‘처분대상농지’로 결정되어 처분의무기간 내 처분을 통지받은 상태입니다.

- 농지법에 따르면 처분의무기간 내 처분대상농지 처분을 하지 않을 경우 6개월 이내 처분명령(농지법 제11조)이 내려지고, 동 명령이 이행되지 않을 경우 이행강제금(농지법 제62조, 토지가액의 100분의 20)이 부과됩니다.

- 한편 농지법은 처분의무 이행 당사자 및 이행강제금 부과 대상으로 토지소유자를 적시(농지법 제10조)하고 있습니다.

● 처리 결과

- 민원인의 고충민원과 관련된 시 행정처분(농지처분의무 통지)의 적법성을 검토했으나 잘못(위법, 불법, 부작위 등)을 발견하지 못했으며, 민원인이 요청한 ‘토지 임차인에 대한 행정처분(계고장 발송, 이행강제금 부과 등)’ 또한 관련 법규인 농지법에 대상자가 ‘소유자’로 특정되어 있어 시가 받아들일 수 없는 사항이라 판단됩니다.

- 이러한 사실을 민원인에게 설명하고 ‘시민호민관 운영에 관한 조례’ 제7조 2항 11호(‘사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항’) 및 제14조 2항 5호(‘그밖에 조사하는 것이 타당하지 아니하다고 인정될 때’) 의거 조사 제외함을 통지하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

4) 무한돌봄사업 수급 요구 (주민생활과) - 사전 해결 -

● 민원 요지

민원인은 가게 주 소득자인 부인의 부상과 갑작스런 실직으로 인해 생계가 곤란하게 되어 시흥시의 긴급 구제를 신청하였으나 지원이 가능하다는 당초 애기와 달리 지원 불가를 통보 받았으며 이의 조속한 해결을 요청하는 고충민원을 신청하였습니다.

● 조사 내용

- 정부는 긴급복지지원법에 따라 ‘위기상황에 처했으나 현행법과 제도상 지원을 받을 수 없는 가정’에 대해 ‘긴급지원 사업’을 시행하고 있으며, 경기도와 시흥시는 ‘무한 돌봄 사업’을 전개하고 있습니다.

- ‘긴급지원사업’과 ‘무한돌봄사업’은 동시에 신청할 수 없고 지원 자격으로 재산과 소득 그리고 금융기준을 각각 두고 있으나, 민원인의 경우 ‘300만 원 이하’인 금융기준을 충족하지 못해(담당 공무원의 계산 착오로 최초 상담 시 지원 가능하다는 답변을 했던 것으로 보임) 지원을 할 수 없다 통보한 것으로 확인되었습니다.

- 최초 상담 시에는 선정기준 중 ‘최저생계비 120% 이하의 빈곤 가구가 위기에 처할 우려가 있을 경우’를 적용하여 월 60만원 2회 지원을 검토했으나, 당 시민호민관이 조사를 진행하면서 지원 규모가 더 큰 ‘실직’의 사유를 적용할 수 있음을 확인하였습니다.

● 처리 결과

상담 과정에서 생긴 혼선에 대해 민원인에게 자초지종을 설명하고 시정에 대한 시민의 불만을 보다 적극적으로 해소할 것을 주문한 호민관의 의견을 받아들여 주무부서가 ‘실직’에 따른 긴급지원을 결정함에 따라 이를 민원인에게 통보하고 본 고충민원을 종결하였습니다.

5) 안현동 배수로로 인한 농지 피해 복구 요구 (도로과) - 의견표명 -

● 민원 요지

민원인은 인근 수로를 통해 흐르던 상류의 물이 끊어진 물길로 인해 본인 농지로 유입됨에 따라 깊은 수로가 생겨 집중호우 시 피해가 예상된다며 사유지를 관통하고 있는 현황 수로에 대한 대책을 마련해 줄 것을 시흥시에 수차례 민원 제기하였으나 ‘개거시설을 설치해주겠다’고만 할 뿐 자신이 요구하고 있는 수로관 매설이나 토지 수용은 받아들이지 않고 있다면서 시흥시의 보다 적극적인 권익구제를 요구하는 고충민원을 신청하였습니다.

● 의견표명 취지

- 시흥시는 지난 2011년 12월 21일 자 민원인의 최초 민원 제기에 대한 답변에서 “상류로부터 도로 옆 수로를 통해 횡단수로(흙관)를 통해 자연히 형성된 현행수로로 연결되어 민원인 토지로 유입되어 ... 집중호우로 인한 유실이 발생한 것으로 판단되며 ... 수로에 대해 우회할 수 있는 방안으로 도로부지를 이용하여 시설할 경우 유량 등에 문제가 발생할 수 있으니 현행수로에 수로관을 매설할 수 있도록 협조해 줄 것”을 민원인에게 요청한 바 있습니다.

- 단절된 수로의 연결책임이 누구에게 있는가 하는 문제와는 별개로 도로 옆 수로의 단절이(외부 환경으로 인해) 현행수로 생성에 영향을 미쳤으니 그 해결책 또한 시가(공적 영역이) 마련하겠다고 밝힌 것으로 보이는 바 이 대목에서 본연의 ‘책무’를 다하려는 시의 적극적 자세가 읽힙니다. 이는 원인과 책임의 범위를 다투는 대신 ‘적절한 배수로 확보를 통해 재해를 예방하려는’ 것으로 민원에 대한 바람직한 접근 태도라 할 것입니다.

- 시흥시는 최초 민원 제기 시 “수로관 설치”를 제안한 바 있습니다. 비록 민원인이 재산상 피해를 들어 도로 옆에 수로를 개설할 것을 요구함으로써 동 제안을 거부했지만 이러한 행위가 시흥시의 공적 약속 자체를 무효화 할 수 없다는 것이 호민관의 판단입니다. 시흥시는 지난 2012년 5월과 6월에

있을 두 번의 동일 민원의 답변에서 대체 구거부지 부재와 강수량 폭증에 대비한 ‘대규모 배수로 설치’ 필요성으로 인해 인근 도로부지에도 수로를 개설하는 것은 곤란하지만, 1)수로관은 집중호우 시 강수량 폭증을 감당하기에는 적절한 수로 형태가 아니며, 2)매설 이후 누수 등의 문제가 발생할 경우 또 다른 민원이 제기될 가능성이 높으며, 3)개거시설에 비해 설치비용이 많이 든다는 등의 사유를 들어 ‘수로관’ 대신 ‘개거시설’ 설치를 제안하였습니다. 수로 형태가 ‘수로관’에서 ‘개거’로 바뀐 것입니다.

- 한편 작년 7월에는 감사담당관의 답변을 통해 “민원인 피해 처리와 사업비 과다 문제를 해소하기 위해 개거시설을 설치하는 것으로 협의를 진행하였으나, 우수 유입에 대한 근본 대책 마련을 위해 안현동 000번지 일원 도로부지에 우수 박스를 설치하는 것을 검토 중에 있는바 경계측량과 실시설계가 완료되어 사업 추진에 문제가 없다고 결정되면 즉시 사업을 추진하겠습니다.”는 전혀 새로운 해법을 제시하였습니다. 그러나 이 방안에 대해서는 시흥시 내부에서조차 추가 논의가 이루어지지 않은 것으로 보입니다. 시흥시의 공식 입장이었는지도 불분명한 상황입니다.

● 의견표명 내용

- 정황과 증언 등을 종합해 볼 때 민원인 소유 농지 내에 생성된 현황 수로는 여러 요인들이 복합되어 나타난 결과로 보입니다. 이로 인해 집중호우 시 민원인의 재산권 피해가 예상되는 점만은 분명한 사실이니만큼 최소한 재해 예방 차원에서라도 시의 적극적 구제가 필요합니다.

- 더구나 민원인 소유 토지 인근에 위치한 농지에 대해 시흥시가 형질변경을 허가함으로써 물길이 바뀌었다는 민원인의 주장에 타당한 측면(성토에 따른 높이 증가, 배수로 부재)이 있는 만큼 시흥시의 보다 전향적인 자세가 요구됩니다.

- 당초 약속과 달리 ‘수로관’ 대신 ‘개거’ 설치를 제안한 점은 아쉬운 대목이지만 시흥시가 지난 2년여 동안 일관되게 피해 구제 의사를 밝힌 점은 높이 평가할 만합니다. 최근 민원인이 시흥시의 기존 수로관 설치 제안을 수용하겠다는 입장으로 선회한 만큼 ‘개거’만을 고집하는 것 보다 과거의 ‘약속’인 ‘수로관’ 설치를 전향적으로 검토할 것을 주문합니다. 시흥시의 적의 조치를 바랍니다.

● 처리 결과

- 시흥시의 ‘책무’와 ‘약속’을 근거로 ‘수로관’ 설치를 전향적으로 검토할 것

을 주문하였으나, 시흥시(도로과)는 “관수로(폐합)를 설치할 경우 우기 시 주변 농경지 피해 등 추가적인 문제가 예상되기 때문에 개수로(개방) 설치가 타당하다”는 논리를 전개하며 호민관 의견의 수용 거부 의사를 밝혔습니다.

- 동 조치결과 통보서를 접수한 후, 호민관은 시흥시 시민호민관 자문위원(토목시공 기술사)과 함께 현장을 재차 방문하여 시흥시의 입장에 대한 기술 검토를 시행하였습니다. 자문위원은, “인근 지형으로 볼 때 상당한 크기의 관수로를 설치하여야만 우기 시에 제 기능을 할 수 있을 것으로 보이나 이 경우에도 1)관수로의 지상 노출이 불가피하기 때문에 현행 수로를 농지로 사용하고자 하는 민원인의 바람을 충족시킬 수 없으며, 2)빨라지는 유속으로 인해 토사 유입이 불가피해져 관수로가 막힐 가능성이 농후하며, 3)농지 표면을 통해 유입되는 빗물 등으로 인해 추가적인 수로 발생이 예상되는 등의 문제가 발생할 가능성이 매우 높다”는 견해를 피력하였습니다.

- 이에 호민관은 위 시흥시의 답변과 전문가의 견해를 종합하여 ‘민원인의 요청대로 관수로 설치를 계속해서 주장할 명분과 실익이 없다’는 결론에 도달하였습니다. 현 상황에서는 시의 방침대로 ‘개수로 설치’를 받아들이거나 소송 등과 같은 다른 법적 구제 수단을 이용하는 것 이외에는 다른 방도가 없다고 판단되어 이를 민원인에게 통보하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

6) 주변 토지 성토에 따른 농업 피해 대책 요구 (건축과) - 사전 해결 -

● 민원 요지

민원인은 본인 소유 농지보다 높게 주변이 성토됨으로써 집중호우 시 배수 문제로 인한 피해가 예상되어 성토 행위에 대한 관리 및 감독권을 가지고 있는 시흥시의 개입을 요청하였으나 만족할 만한 답을 듣지 못했다면서 이의 조속한 해결을 요구하였습니다.

● 조사 내용

- 시흥시 관련부서를 대상으로 사실관계 등을 조사하고 관련 법률 등을 검토한 결과, 국토의 계획 및 이용에 관한 법률(이하, 국토법) 시행령 제53조 및 개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법(이하, 개특법) 제12조 4항과 동법 시행규칙 별표4 등에 따르면 ‘영농을 위하여 높이 50센티미터 미만으로 성토하는 행위’는 ‘허가 또는 신고 없이 할 수 있는 경미한 행위’에 해당합니다.

- 따라서 실제 성토 높이가 50센티미터 이하인 이상 시흥시에게 별도의 개입(원상복구 명령 등과 같은 행정처분)을 요구할 수는 없습니다.
- 다만, 현장방문 과정에서 “성토 행위가 올 봄부터 몇 차례에 걸쳐 이루어졌다”는 민원인의 새로운 진술이 있었는바 이에 대한 별도의 조사는 필요할 것으로 보입니다. 만약 ‘최근 1년간 성토한 높이를 합산한 것’이 50센티미터를 넘길 경우 시흥시의 개입이 가능하기 때문입니다.

● 처리 결과

- 관련 법률에 의거 본 사안을 사인간의 분쟁으로 판단하고 원만한 합의를 주문한 시흥시의 판단은 원칙적으로 옳지만, 합법적인 성토라 하더라도 민원인의 피해가 분명한(예상되는) 이상 시흥시의 보다 적극적인 법률 해석과 이를 통한 권익구제의 당위성은 충분하다 할 것입니다.
- 마침 성토가 ‘편법’으로 이루어졌다는 민원인의 새로운 주장이 제기되었는바, 관련 부서에게 재조사와 적극적 중재를 주문하였습니다.
- 이러한 사실을 민원인에게 설명한 후 향후 진행될 재조사 결과를 보고 고충민원 재신청 여부를 결정하도록 안내하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

7) 부실 배수로 공사로 인해 야기된 부상에 대한 보상 요구 (생명농업기술센터) - 의견표명 -

● 민원 요지

민원인은 본인 소유 농지 인근에 위치한 배수로의 부실 공사로 인해 생긴 웅덩이에 빠져 부상을 당한 후 이의 설치 및 관리 주체인 시흥시의 배상을 요구하는 민원을 제기했으나 의료비 외에는 지급할 수 없다는 답변을 들었다며 이의 해결을 요구하는 고충 민원을 신청하였습니다.



● 의견표명 취지

- 증언 및 조사를 통해 볼 때 1)배수로 설치 및 관리 주체가 시흥시이며 2)하자가 실재하며 3)하자로 인해 피해가 발생했다는 점 또한 명백한 바, 국가배상법에 따른 시흥시의 손해 배상 책임은 분명해 보입니다.
- 국가배상법에 따른 손해배상의 경우 소송을 통하거나 배상심의회에 배상을 신청함으로써 피해를 구제받을 수 있지만 이 경우 최소 4주 이상의 오랜 시간과 많은 비용이 발생할 것으로 예상됩니다. 그러나 민원인의 경우에는 74세의 고령의 나이에도 불구하고 아파트 경비 일을 통해 생계를 꾸리고 있던 상황에서 금번 부상으로 인해 최근 경비 일을 그만둠에 따라 백만 원 남짓의 월급마저 받을 수 없게 됐을 정도로 형편이 어려운 실정입니다. 시간과 비용이 많이 드는 법적 구제절차를 따르기에는 민원인의 현재 상황이 심각합니다. 시의 긴급구제 제도를 통해서라도 생계 지원 필요성이 인정되는 경우지만 지원 자격 등의 문제로 이마저도 여의치 않습니다. 피해 구제를 서둘러야 할 이유가 충분합니다.
- 민원인은 국가배상법 제3조 2항에 명시된 손해배상 기준인 요양비와 휴업배상금 그리고 장해배상금 중에서 치료에 들어간 실비와 휴업배상만을 요구하는 등 합리적 자세를 견지하고 있습니다. 배상금에 대한 최종 합의가 필요하지만 현재까지 민원인이 요구하는 배상액 수준이 매우 낮아 시흥시의 판단에 따라 배상금을 지급하더라도 규모와 기준 등의 적정성을 대외에 소명하는 데에 별 문제가 없을 것으로 사료됩니다. 만약 민원인이 소송 등의 법적 구제절차를 밟을 경우 시흥시는 이보다 많은 배상금을 지급해야 할지 모른다는 점도 감안할 필요가 있어 보입니다.

● 의견표명 내용

1)민원인의 부상에 대한 시흥시의 손해배상 책임이 인정되며, 2)부상으로 인해 최근 민원인이 실직하였고 이로 인해 생계가 곤란해지는 등 피해 구제가 시급하며, 3)배상금 요구 수준도 상회 통념에 비해 과도하지 않은 바, 배상금을 지급하겠다는 원칙 아래 배상금 지급 규모 등에 대해 민원인과 협의를 시작할 것을 주문합니다. 시흥시의 보다 전향적이고 시의적절한 대처를 기대합니다.

● 처리 결과

위와 같은 호민관의 의견표명에 대해 “민원인과 협의를 진행하겠다.”는 주무부서(생명농업기술센터)의 조치결과 통보가 있어 이를 민원인에게 통보하는

것으로 본 고충민원을 종결하였습니다. 이후 민원인은 본인이 요구한 피해보상금을 2013년 10월 19일에 수령하였습니다.

8) 노인요양시설 인허가 관련 (사회복지과) - 사전 해결 -

● 민원 요지

실버홈 ○○점을 운영하고 있는 민원인은 동 노인요양시설을 이전하기 위해 허가 절차를 진행하였으나 담당 공무원이 초기 상담 시에 서류 및 법적 기준 일체를 제대로 알려주지 않아 관련 서류를 보완하느라 허가가 지연되어 불필요한 건물 임대료 및 관리비가 발생하는 등 경제적 손해를 입었다며 담당자의 일방적이고 무원칙한 업무처리에 대해 불만을 토로하는 고충민원을 신청하였습니다.

● 처리 결과

- 민원인의 고충을 해결하기 위해 사회복지과 담당자와 상담을 진행한 결과, 적법하게 서류 보완이 이루어지면 조속히 처리하겠다는 약속을 받았습니다. 그 후 사회복지과 담당자가 현장 및 민원인을 방문하여 본 민원을 원만히 해결하였음을 호민관에게 회신하였습니다.
- 따라서 민원인에게 ‘시민호민관 운영에 관한 조례’ 제14조 2항 5호(‘그밖에 조사하는 것이 타당하지 아니하다고 인정 될 때’) 의거 조사 제외함을 통지하는 것으로 본 고충민원을 종결하였습니다.

VI. 민원상담 현황 · 사례

1. 현황

상담 건수	민원상담 처리 현황			
	즉시 해결	부서 이첩	조사 제외	단순 상담
140	7	3	3	127

※ 조사제외 : 다른 법률에 따른 구제절차 진행 중인 사안, 법률 개정이 필요한 사안, 적법한 행정처분 등 총 3건

2. 사례

1) 불법 공사로 인한 농사 피해 호소 (건축과) - 조사 제외 -

● 민원 요지

산현동에서 밭농사를 짓고 있는 민원인은 인근 토지 소유주의 불법공사로 인해 웅덩이가 생겨 물길이 막힘에 따라 농사에 피해를 입자 시에 이를 불법 공사로 신고했으나 “현행법(개발제한법)을 위반하지 않아 행정처분을 내릴 수 없다”는 답변만 들었다며 불법 공사의 중지와 원상회복 명령 등을 내려줄 것을 요구하였습니다.

● 처리결과

본 사안은 이미 형사상 고발이 이루어진 상태이기 때문에 시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례에 따라 시민호민관이 개입할 수 없음을 설명하고 향후 형사 고발에도 불구하고 문제가 해결되지 않을 경우 정식으로 고충민원을 신청할 것을 안내하였습니다.

2) 비현실적인 공시지가 책정으로 인한 피해 호소 (민원지적과) - 부서 이첩 -

● 민원 요지

정왕동에서 유흥음식점을 운영하고 있는 민원인은 동 유흥음식점의 실제 거래가격에 비해 너무 높은 공시지가가 책정되어 과도한 세금을 부담하고 있으니 이를 시정해 줄 것을 요구하였습니다.

● 처리결과

공시지가 결정 시 이의신청 절차 등이 있음을 설명하고, 우선 이를 활용한 후 문제가 해결되지 않았을 시에 정식으로 고충민원 접수할 것을 안내하였습니다.

3) 보도블록 교체 (도로과) - 즉시 해결 -

● 민원 요지

민원인은 시흥경찰서 경계에 위치한 지하수 근처 보도블록이 노후화되어 물을 실어 나르기 위한 카트 진입이 어렵다며 조속히 보도블록을 교체해 줄 것을 요청하였습니다.

● 처리결과

“이용자 대부분이 노약자이기 때문에 조속한 교체가 필요할 것 같다”는 호민관의 의견에 대해 “현장을 방문하여 현황을 파악하고 해결방안을 강구하겠다”는 주무부서의 답변이 있어 이를 민원인에게 통보하였습니다.

4) 금이동 소재 불법 건축물 신고 (건축과) - 부서 이첩 -

● 민원 요지

금이동에 살고 있는 민원인은 비닐하우스를 불법 개조하여 운영 중인 인근 식당으로 인해 고통(폐수와 악취)을 당하고 있어 이의 단속을 요구하는 민원을 수차례 했음에도 불구하고 여전히 개선되지 않고 있음을 지적하며 신속한 처리를 요구하였습니다.

● 처리결과

민원인이 단속을 담당하는 공무원의 비리 연루 가능성까지 거론하고 있는 점 등을 감안하여 고충민원 신청에 앞서 감사담당관의 조사가 선행되어야 할 것으로 판단이 되어 우선 감사담당관실로 안내하였고 처리결과 확인 후 고충민원을 신청할 것을 안내하였습니다.

5) 건물 증축을 위한 신고서류 반려 처분 부당 (주택과) - 즉시 해결 -

● 민원 요지

정왕동에 상업용 건물(2층)을 소유하고 있는 B씨는 1층 일부를 주택으로 용도 변경하고 2층을 일부 증축하기 위해 건축 신고 서류를 제출했으나, 시흥시가(주택과) 본인 소유 인근 토지(지목: 대지, 도시계획 도로)에 대해 도로대장을 작성(동의서 제출)할 것을 요구하며 동 신고 서류를 반려했다면서 시의 부당한 처분을 시정해 줄 것을 요구하였습니다.

● 처리결과

- 민원인의 건물은 당초 단일 필지였던 토지(대지)가 건축(신축)허가 조건으로 현재와 같이 3필지(주택부분, 도로부분, 자투리)로 분할된 상태로서 신고대상인 주택이 소재하고 있는 토지와 도시계획상 도로가 명백히 분필되어 있는 상황에서 주택 증축에 대한 신고 접수 조건으로 인접 토지를 도로대장에 등재하는 것을 요구하는 것은 행정 편의적 발생에 따른 행정권 남용이라는 입장을 개진하였으나, 주택과는 ‘개발행위에 따른 진출입로 처리지침’에 따라 과도한 사유권 행사(통행 제한 등)를 사전 예방하는 차원에서 건축 증축 신고를 계기삼아 도로대장에 등재하고 도로사용 동의서를 징구코자 하는 것이고 2011년 이후부터는 모든 신축 건물에 대해 동 도로대장 등재 및 동의서를 징구하고 있음을 설명하면서 현행 지목인 대지를 도로로 변경하지 않으면서 행정의 목적을 달성하려는 불가피한 방안임을 이해해 줄 것을 요청하였습니다.

- 이에 호민관은, 도시계획 도로의 실제성은 도로대장 등재 여부와 무관하다는 점과 건축 신고를 하지 않았다면 등재를 요구하지도 않았을 것이라는 점, 그리고 도로대장 등재로 인해 자산 가치 하락을 우려하는 시민의 고충에 일리가 있다는 점, 건축과 무관한 토지에 대해 도로대장 등재를 요구하는 것은 행정 편의적 발생이라는 지적에서 자유로울 수 없을 뿐 아니라 처분의 근거가 될 수 있는 처리지침 또한 상위법의 위임 범위를 벗어난 측면이 있어 보인다는 점 등을 들어 동 도로대장 등재 조건을 철회할 것을 주문하였습니다. 이러한 호민관의 중재를 시가 받아들임으로써 민원이 종결되었습니다.

6) 양어장에서 낚시터로 용도변경 요청 (건축과) - 즉시 해결 -

● 민원 요지

C씨는 본인이 운영해 오던 방산동 소재(개발제한구역에 위치) 기존 양어장을 낚시터로 용도 변경하는 절차를 진행하던 중 “민원인이 거주하고 있던 양어장 관리사는 용도변경 요건인 거주용 ‘정식건물’에 해당하지 않아 용도

변경이 어렵다”는 의견을 들었습니다. 이에 민원인은 ‘5년 이상 거주자의 요건’과 관련하여 “관리사에 주민등록을 하고 거주한 기간도 개발제한구역에서 거주한 기간에 해당되는지”를 국토교통부에 질의하여 받은 회신 내용을 가지고 담당부서를 재차 방문하였으나 “관리용 건축물의 경우 비록 관리인의 숙식 등의 용도로 허용하고 있다 하더라도 주된 용도를 주거용으로 볼 수 없다”는 논리로 여전히 용도변경에 소극적 태도를 보이자 호민관을 방문하였습니다.

● 처리결과

정식 고충민원 접수에 앞서 관련부서인 건축과로부터 “‘개발제한구역에서의 5년 이상 거주자’의 의미는 허가 신청일 현재 개발제한구역에서 5년 이상 계속 거주하고 있는 자를 뜻하는 바, 주민등록법상 적법하게 주민등록이 등재되어 있다면 개발제한구역 내에 거주한 것으로 인정받을 수 있다”라는 국토교통부 유권해석을 전향적으로 인용하겠다는 의견이 전달되어 민원인에게 용도변경 허가 절차를 다시 밟을 것을 안내함으로써 민원을 종결하였습니다.

7) 긴급지원 안내 (주민생활과) - 즉시 해결 -

● 민원 요지

컨테이너에서 수년간 거주하고 있는 민원인이 경제적 어려움을 호소하며 호민관을 찾았습니다. 수년전 회사의 부도로 모든 재산을 잃고 가족들과 헤어져 생활하고 있는 탓에 주민등록상 주소지와 현 주소지가 일치하지 않아 모든 지원이 어렵다고만 한다면 이의 해결을 요청하였습니다.

● 처리결과

- 해당부서(주민생활과)는 “이제껏 임시조치로 라면 등 생필품 지원을 해왔지만 주소지가 타시로 되어 있어 수급 자격이 필요한 제도적 지원은 어렵다”는 입장을 밝혔습니다.

- 긴급복지지원법 제6조에 ‘대상자의 거주지가 분명하지 아니한 경우에도 지원이 가능하다’고 적시하고 있으니 지원 여부를 전향적으로 검토해달라는 호민관의 의견을 받아들여 담당 공무원이 긴급지원 가능여부를 검토하기 위해 현장을 방문하여 민원인과 상담한 후 구비서류 제출을 안내함에 따라 민원을 종결하였습니다.

8) 공공근로 참여 요청 (경제정책과) - 부서 이첩 -

● 민원 요지

경제적 어려움을(실제 부양 능력이 없는 자식과 동거하고 있으나 월 10만원 가량의 노령연금 외에는 소득이 전무한 상태이며 교통사고 합의금 조로 재산을 탕진해 실제 재산도 미미한 수준임) 해결하기 위해 공공근로를 신청했으나 재산이 많다는 이유로 거꾸 탈락했다며 이의 해결을 요청하는 민원입니다.

● 처리결과

- 공공근로는 재산이 135백만 원 이하인 자로서 몇 가지 조건을 충족해야만 참여가 가능합니다. 그런데 민원인의 재산은 50백만 원에 불과하기 때문에 (140백만 원 상당의 소형 아파트를 소유하고 있지만 90백만 원 전세를 주고 본인은 자녀 집에 살고 있음) 재산 기준을 충족함에도 경기도에서 마련한 공공근로 지침에는 재산에 대한 명확한 규정이 없어 시흥시는 공공근로 자격을 판단함에 있어 안행부 전산망에서 확인되는 부동산 가격만을 고집하고 있는 실정입니다.

- 호민관 조례에 의할 경우 경기도 관련 업무는 조사제외 사유에 해당하고 민원인 역시 고충민원을 신청하지 않아 조사를 통한 본격적인 호민관 의견 표명 대신 관련 부서에 ‘경기도에 재산 기준에 대해 질의하는 등 민원인의 고충을 해결하기 위한 보다 적극적인 행위’를 주문하는 선에서 본 건을 마무리하였습니다.

- 이후 민원인은 호민관을 다시 방문하여 “부동산을 소유하고 있는 한 구제 수단이 없다. 그러나 형식적 요건을 갖추면 공공근로에 참여할 수 있도록 하겠다.”는 답변을 해당 부서로부터 들었다며 아파트를 팔기로 했으니 지속적인 관심을 부탁한다는 말씀을 전하였습니다. 은행권에서 시행중인 역모기지 제도를 통해 부동산 소유 문제를 풀 수도 있을 것 같아 은행 방문을 통한 상담도 권해드렸습니다.

9) 공인중개사 불법행위 조사 및 징계 요청 (민원지적과) - 즉시 해결 -

● 민원 요지

- 민원인은 가족 소유 부동산(5인이 각각 1/5 소유)을 처분하기 위해 매매 계약을 체결했으나 계약금 2억과 중도금 일부를 수령한 상태에서 잔금 납부

일인 작년 7월말까지 매수인이 당해 잔금을 입금하지 않아 지금까지 매매계약을 종료하지 못하고 있습니다.

- 그러던 중 최근 매매계약이 해제됐다는 사실을 알게 됐습니다. 그러나 동해제에 대해 자신이 동의한 바 없기 때문에 중개인 임의로(사문서 위조를 통해) 해제를 신청한 것이 분명하다 주장하고 있습니다.

- 불법적 방법에 의해 거래계약이 해제됨에 따라 재산상의 피해를 입었으니 공인중개사의 업무 등을 관리 감독할 의무가 있는 시흥시가 사실관계를 조사하여 위법 사실이 발견될 경우 관련법에 따라 징계해 줄 것을 요구하였습니다.

- 주무부서 담당자와의 상담과정에서 ‘전자 신청의 경우 관련 서류 진위 여부를 확인할 의무가 없다’는 답변을 들었다면서 호민관이 직접 개입하여 해결해 줄 것을 요청(공식적인 고충민원 신청 없이)하였습니다.

● 처리결과

- ‘공인중개사의 업무 및 부동산 거래신고에 관한 법률’에 따르면 시장은 공인중개사 업무에 대한 관리 및 감독권을 가지고 있으며, 동법 시행규칙 제 17조 9항 및 10항은 ‘중개업자가 전자 문서로 거래계약 해제 등을 신고하는 경우에는 부동산 거래계약 해제 등 신고 시에 거래 당사자의 서명 날인을 받아두어야 하며 신고 관청은 그 내용을 확인한 후 신고필증을 교부하여야 한다.’고 규정하고 있습니다.

- 위와 같은 법률에 의거 담당 공무원이 “전자 신고를 통한 해제 신고의 경우 관련 서류의 진위 여부까지 확인할 의무는 없다”고 주장하는 것은 일면 타당한 측면이 있으나 민원인이 해제 동의 자체를 부인하고 있는 상황이니 만큼 “중개인으로 하여금 사실관계를 소명토록 조치했으면 한다.”는 입장을 전달하였습니다.

- 이러한 호민관의 주문에 대해 관련 부서가 동의함에 따라 동 사실을 민원인에게 통보하는 것으로 본 민원을 종결하였습니다.

10) 불법건축물 원상회복 명령 처분 부당 (건축과) - 조사 제외 -

● 민원 요지

- 민원인은 현재 본인 소유의 소형 주택(다세대)에서 거주하고 있습니다. 분양 당시 건축주로부터 공지 부분에 건축되어 있던 창고의 사용 권한을 받아 오랜 시간 전용으로 사용해 왔으나, 금년에 시흥시로부터 ‘동 창고가 불법

건축물이기 때문에 원상회복하라’는 명령을 받은 후 이를 이행치 않아 약 20만원 상당의 이행강제금을 납부한 바 있습니다.

- 최근 또 다시 ‘금년 12월 20일까지 불법 상태를 해소하지 않는다면 이행강제금을 부과하겠다.’는 내용의 원상회복 예고 통지를 받았습니다.

- 분양 당시부터 사실상 본인 소유 창고로 사용해 왔으며, 이행강제금 부과가 이루어진 지 1년도 지나지 않아 또 부과하는 것은 지나친 처사라는 점 등을 들어 원상회복 명령의 철회를 요구하였습니다.

● 처리결과

- 현장 실사를 통해, 민원인 거주 다세대 주택에 창고가 위치하고 있으며 민원인이 이를 전용하고 있다는 사실 그리고 동 창고는 시로부터 허가 또는 신고를 받지 않은 불법 건축물이라는 점을 확인하였습니다.

- 내년 초부터 시행되는 불법 건축물 양성화 조치에 동 창고도 해당되는 지를 확인했으나, ‘공지에 위치한 창고는 불가하다’는 결론에 도달하였습니다.

- 상기의 내용을 민원인에게 설명하고, “민원 해결이 곤란함”을 통보하는 것으로 본 건을 마무리하였습니다.

11) 취득세(자동차) 감면 신청기한 초과로 인한 감면 거부 부당 (세정과) - 즉시 해결 -

● 민원 요지

- 민원인은 올해 7월 자동차를 신규 구입하고 취득세를 납부한 바 있습니다. 그 후 취득세 다자녀 양육자 감면 혜택 사실을 알고 지방세 감면 신청을 하기 위해 세정과를 방문하였으나 법에서 정한 신청 기한인 60일이 경과하여 감면 혜택을 받지 못한다는 말을 듣자 호민관에게 억울함을 호소하였습니다.

● 처리결과

- 세정과는, 감면에 대한 사항은 신청주의로서 민원인에게 사전 안내할 의무가 없고 하루에도 수많은 민원인이 방문하기 때문에 일일이 감면 혜택을 알려주기 힘든 상황이라고 밝혔습니다.

- 지방세특례제한법 제22조의2 제1항은 ‘18세 미만의 자녀 3명 이상을 양육하는 자가 양육을 목적으로 취득하는 자동차’에 대해서는 취득세를 면제(최대 140만원 경감)한다고 규정하고 있지만 동법 제98조 및 동법 시행령 제47조는 감면 대상을 취득한날로부터 60일 이내 신청하여야 한다고 규정하고 있는바 위 법률만을 따를 경우 신청 기한을 넘긴 민원인은 감면 혜택을

받지 못합니다.

- 그러나 지방세기본법 제51조는 ‘3년 이내’에 경정 청구를 통해 기한을 넘긴 감면 혜택을 청구할 수 있도록 규정하고 있어 관련법의 일부만을 보고 감면을 거부한 시흥시의 판단은 잘못이라고 호민관은 판단하였습니다.

- 다행스럽게도 이러한 호민관의 주장에 대해 세정과가 수긍하고, 경정 신청을 통해 감면 혜택을 부여하겠다는 입장을 전해 왔는데 이를 민원인에게 통보하는 것으로 본 건을 마무리하였습니다.

12) 과태료(장애인전용주차구역 주차 위반) 납부 방법 개선 (사회복지과) - 즉시 해결 -

● 민원 요지

민원인은 ‘장애인전용주차구역 내 주차 위반’에 대해 과태료(10만원, 기한 내 납부 8만원) 부과 통지를 받고 동 과태료를 납부코자 하였으나 은행을 직접 방문하지 않고서는 납부가 불가능하다는 사실을 알게 되었습니다. 이에 민원인은 인근에 은행이 없는 곳에서 일을 하고 있는 자신과 같은 시민을 위해 가상계좌 등을 통해서도 납부할 수 있게 해달라고 요구하였습니다.

● 처리결과

- 시흥시에서 발부되는 각종 세금 고지서 등은 가상계좌를 통한 납부가 가능하지만 장애인전용주차구역 주차위반 관련 업무는 주무부서인 사회복지과에서 단속 및 집행의 과정을 독자적으로 수행함에 따라 은행 직접납부 외에는 다른 방식이 불가능한 실정입니다.

- 장애인전용주차구역 주차위반에 대한 단속 방식(주체, 행위 등)의 제도개선 여지가 충분하지만 당장 다음 주로 예정되어 있는 과태료 납부 기한을 감안할 때 민원인의 고충을 해결하기 위한 임시적 조치가 불가피하다 판단하였습니다.

- 마침 주무부서 담당자와의 상담과정에서 일시적으로나마 ‘은행계좌를 통한 과태료 납부’를 가능하게 조치하겠다는 약속을 받아 이를 민원인에게 설명하도록 조치(이후, 주무관으로부터 민원에게 설명하고 동의를 받았다는 통보를 받음)하는 것으로 본 민원을 종결하였습니다.

13) 시가표준액을 과세표준으로 한 부동산 취득세 부과 부당 (세정과) - 조사 제외 -

● 민원 요지

민원인은 부동산을 구입하고 등기를 완료한 상태에서 취득세를 납부코자 하였으나 법무사를 통해 기 알고 있던 취득세보다 많은 금액이 부과되자 호민관을 찾아 억울함을 호소하였습니다.

● 처리결과

- 세정과는, 법인 명의로 구입한 부동산은 시가표준액이 아닌 실 거래가액을 기준으로 취득세가 부과되지만 부동산 매도자인 ○○조합은 법인격이 없는 민법상 조합으로서 비법인사단의 성격을 가지고 있기 때문에 금번 부동산 거래는 개인 간 거래로 볼 수밖에 없어 부득이 시가표준액을 기준으로 취득세를 부과했다고 설명하였습니다.

- 지방세법(제10조 제5항 제3호)은 “...법인장부에 의하여 취득가격이 입증되는 취득”은 사실상 취득가격을 과세표준으로 한다고 규정하고 있으며, 동법 시행령 제18조 제3항 제2호에서는 위 법인장부를 “법인이 작성한 원장·보조장·출납전표·결산서”로 규정하고 있습니다.

- 부동산 매도자인 ○○조합은 부동산 등기법 및 ‘법인 아닌 사단, 재단 및 외국인의 부동산 등기용 등록번호 부여 절차에 관한 규정’에 따라 시흥시로부터 등록번호를 부여받아 소유권 보존등기를 하였을 뿐 민법상 조합으로서 법인 등록을 하지 않은 비법인 사단의 성격을 가지고 있기 때문에 지방세법에서 규정하고 있는 법인으로 볼 수 없다는 것이 전문가의 일치된 견해입니다.

- 따라서 ○○조합으로부터 부동산을 취득한 행위를 개인 간 거래로 봐 시가표준액을 과세표준으로 하여 취득세를 부과한 시흥시의 처분은 정당하다고 판단되어 동 사실을 민원인에게 통보하는 것으로 본 건을 마무리하였습니다. 아울러 이제껏 실 거래가액을 과세표준으로 하여 잘못 부과된 유사 사례(14건)에 대해서도 취득세를 추가 징수하겠다는 세정과의 입장도 민원인에게 전달하였습니다. 부과의 적법성을 떠나 행정의 일관성이라는 측면에서 볼 때는 아쉬움이 남는 대목이라 할 것입니다.

VII. 자체발의 현황 · 사례

1. 현황

발의 건수	자체발의 처리 현황				
	조사 후 자체 종결	의견표명			
		계	수용	부분수용	수용불가
5	2	3	1	1	1

※ 조사 후 자체 종결(민원처리서 미발송) 내역

- 입찰제도(계약 자격 기준 및 절차) 개선 : 국가 및 도 사무로 판명
- 임금채불 방지를 위한 제도개선 : 일부 시행중에 있었으며 현실적 여건도 감안

2. 사례

1) 시흥시청 구내식당 음식 요금 일원화 (행정과) - 의견 표명 -

● 발의 요지

시흥시청 직장금고(이하, 금고)가 운영하고 있는 구내식당의 음식 요금이 이원화 되어 있어 공무원에 비해 더 비싼 요금을 내고 있는 시민들의 불만이 예상되며, 비록 금고의 출자자가 시흥시 공무원이라 하더라도 시흥시의 물적, 인적 지원이 구내식당 운영의 결정적 요소인 상황에서 납세자인 일반시민에게 요금을 불리하게 적용하는 것은 명분상으로도 문제가 있습니다.

● 의견표명 취지

- ‘시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례’에 따른 ‘호민관 직무와 권한을 수행할 수 있는 대상기관’을 판단함에 있어 시흥시의 ‘실제적 관련성’이 핵심적 기준이라고 할 것인바, 시흥시로부터 상당한 경제적 지원을 받고 있으며 비록 소수일망정 일반시민이 이용하고 있는 시흥시청 구내식당의 주체인 금고를 대상으로 동 식당의 이용방식의 변경을 주문하는 것은 조례가 정한 호민관의 직무 및 권한에 속한다고 할 것입니다.

- 금고에 대한 시흥시의 지원 근거 규정이 명확하지 않아 시흥시 공무원에 대한 복지 지원 자체가 자칫 시민을 배제한 특권으로 폄훼될 가능성이 큰바, 행정의 투명성을 높이고 시민 본위 행정의 구현 차원에서 구내식당을 포

함한 직원 후생제도 전반에 대한 지원규정을 마련할 필요가 있습니다.

- 특히 구내식당의 경우, 원가의 상당부분을 차지하는 임대료 및 인건비를 전액 시흥시가 부담하고 있는 상황에서 거의 반수에 이르는 이용객(무기 계약직원, 공익 및 공공근로, 일반시민)이 금고 비회원임에도 일반시민에 한해서만 차별적 요금을 적용하고 있는 것은 문제라 할 것입니다.

- 일반시민에게 적용되는 요금을 3000원으로 인하할 경우 금고는 작년 기준으로 연평균 약 7백만 원($29 \times 1000 \times 240$ 일) 정도의 이익 감소를 겪게 될 것이나 현 금고의 이익 규모를 감안할 때 충분히 감당할만한 수준이라 판단되며, 필요할 경우 시흥시 추가 지원 등을 통해 인하 여력을 확보할 수도 있을 것입니다.

- 가격 인하로 일반시민 이용객이 증가할 경우 인근 상권이 피해를 볼 것이라는 우려가 제기될 수 있겠으나, 인근식당과 구내식당의 고객층이 명백히 다르고 현 구내식당 일반 이용객 숫자 또한 현저히 낮은(하루 평균 29명) 상태에서 가격 인하로 인해 주변 식당을 이용하던 시민들이 구내식당으로 몰려들어 주변 식당에 피해를 줄 것이라는 추정은 다소 과도한 측면이 있으며, 오히려 시청 인근에 거주하는 영세민이나 노인과 같은 사회적 약자들이 구내식당 이용을 확대함으로써 시청에 대한 시민들의 평판이 높아지는 긍정적 효과를 예상하는 편이 보다 타당한 분석이라 할 것입니다.

● 의견표명 내용(1차)

- 지방공무원법 제77조는 ‘지방자치단체의 장은 공무원의 근무 능력을 높이기 위하여 보건·휴양·안전·후생, 그 밖에 필요한 사항에 대한 기준을 설정하고 이를 실시하여야 한다.’고 명시하고 있는 바, 현재 직장금고가 맡고 있는 매점 및 구내식당 운영을 포함한 여러 후생 제도 등에 대한 운영 원칙 및 지원 근거를 담은 규정(지침 등)을 마련할 것을 주문합니다.

- 동 규정 마련과 함께 일반시민에게 적용되고 있는 구내식당 요금이 시청 직원 수준(중식 기준, 3000원)으로 인하되도록 구내식당 운영 주체인 금고와 상의할 것과, 금고의 요청이 있을 경우 동 인하에 따른 손실액을 보전하는 방법에 대해 협의할 것을 주문합니다.

● 의견표명(재심의)

- 호민관의 시흥시청 구내식당 요금체계 개편에 대한 의견표명에 대해 시흥시는 ‘시민호민관 의견표명에 대한 답변서’를 제출하면서 ‘구내식당 운영 등에 필요한 세부 기준 마련’ 및 ‘시흥시청 직장금고 이사회 개최를 통한 이용

요금 인하 여부 결정'을 약속하였습니다.

- 그러나 의견표명이 이루어진 지 2개월이 경과한 시점에 이르러서는 '직장금고 이사회에서 구내식당 이용요금 인하 안건이 부결됐다'는 내용의 답변서를 제출하였습니다. 이는 시흥시로 하여금 구내식당 운영에 대한 실제적 관리 및 감독 권한을 적극적으로 행사하여 이용요금 체계를 개선하기를 바랐던 시민호민관의 의견표명 의도와 상치되는 결과라 할 것입니다.

- 시민이 주인이 되는 참여행정의 구현이라는 차원에서 볼 때 일반시민에 대해 불리하게 적용되고 있는 현 시청 구내식당 이용요금 체계는 그 자체로 개편의 당위성이 충분한 것이라고 생각합니다. 더구나 이사회 논의 과정에서 '이용요금 인하에 따른 손실보전 등에 대해 직장금고와 협의할 것'을 주문한 호민관의 당초 의견표명이 제대로 반영되지 않은 측면도 있어 보입니다.

- 시흥시청 직장금고 이사회를 재소집하여 '일반인에 대한 시청 구내식당 요금 인하' 안건을 재심의 하여 주길 바라며, 이용요금 인하에 따른 여러 구체적인 수치를 가지고 보다 심도 있는 검토가 다시 이루어지기를 바랍니다. 시흥시의 보다 적극적인 개입과 직장금고와의 성실한 '협약'을 주문합니다.

● 처리결과

이에 해당 부서(행정과)가 직장금고 임시이사회에 반대를 들어 호민관의 의견표명을 거듭 거부함에 따라 더 이상의 절차 진행을 하지 못하고 종결할 수밖에 없었습니다.

2) 기초생활보장기금조례(학자금융자기준) 제도 개선 (사회복지과) - 의견 표명 -

● 발의 요지

- 한국장학재단에서는 대학생들 대상으로 한 국가장학금 지급과 학자금 등 (생활비 포함)에 대한 융자사업을 전개하면서 장학금의 경우 학업성적으로 평균 B학점을, 융자는 C학점을 요구하고 있습니다. 이에 대해 “생활비를 벌어야 하는 저소득층 학생들이 공부에만 전념하는 다른 학생들에 비해 학업성적이 떨어질 수밖에 없음에도 지원 기준으로 과도한 학업성적을 요구함에 따라 상당수의 저소득층 자녀들이 혜택을 받지 못한다”는 비판이 제기되고 있습니다. 경제적 약자에 대한 지원이라는 원래 목적이 훼손되고 있다는 지적입니다.

- 시흥시도 '기초생활 보장기금 설치 및 운영 조례'를 통해 관내 기초수급자 및 차상위 계층 대학생 자녀들에 대한 학자금 융자사업을 전개하고 있지만

조례 개정(2008.7.23) 이후 변화된 현실을 반영하지 못한 채 현재까지도 학업성적 기준을 B학점으로 유지하고 있습니다. 한국장학재단에 비해 금리조건이 유리(무이자 vs 연 3% 내외 금리)함에도 시흥시의 학자금 융자 지원 규모가 미미한 이유는 바로 이와 같은 까다로운 융자기준 때문이라 생각합니다. ‘생활이 어려운 저소득층 가구에 대한 자활을 돕는다.’는 상위법(국민기초생활보장법) 취지에 맞게 어려운 처지에 놓인 저소득층 자녀들에게 실질적인 도움이 될 수 있도록 관련 제도를 개선할 필요성이 있다고 생각합니다.

● 의견표명 취지

- 시흥시기초생활보장기금(이하, 기금)은 특별회계로 관리되고 있으며, 사회복지과에서 마련한 세입·세출 계획(시의회 동의)에 따라 ‘조례’에서 정한 사업을 추진하고 있습니다. 올해 기준 세출 예산은 자활사업 육성지원(지역자활센터에 대한 보조금 지급, 6천만 원)과 자활 및 저소득층 융자지원(자활공동체 융자 7천만 원, 저소득층 융자 3천만 원) 등에 약 1억 6천만 원이 책정되었으며, 대학생 학자금 대출은 저소득층 융자 예산인 3천만 원 범위 내에서 이루어집니다.
- 최근 5년 동안 기금을 통해 학자금 융자를 받은 저소득 대학생 자녀는 총 4인에 불과하며 융자 총액 또한 천백만 원으로서 매우 미미한 실적입니다. 연 1회에도 미치지 못하는 학자금 융자 건수를 볼 때, 최소한 현재 기준으로 ‘저소득층 자녀에 대한 학자금 융자를 통해 해당 가구의 자활을 돕고자 하는 기금의 목적은 유명무실해졌다’라고 판단합니다.
- 관련 자료의 미비로 인해 실제 융자 대상 자녀 중 몇 퍼센트가 기금을 이용하고 있는지는 계량하기 어려우나 수천 가구에 이르는 기금 수혜 대상(기초생활수급자 및 차상위 계층) 규모를 감안할 때 학자금 대출 수요 대비 실제 기금 이용률은 한 자릿수에도 미치지 못하리라는 것이 호민관의 판단입니다.
- 매년 기금의 본예산으로 자활 및 저소득층 융자지원 사업에 약 2억이 배정되고 그중 50% 정도가 저소득층 대상 융자입니다. 최근 시흥시의 정책이 저소득층에 대한 단순 생활비 융자 대신 자활사업에 대한 지원(융자)으로 그 무게중심이 이동하고 있어 저소득층에 대한 융자로 배정된 1억은 사실상 대학생 학자금 지원(융자)을 염두에 둔 것이라 할 것입니다. 그러나 실상은, 학자금 융자를 위해 본예산으로 배정된 1억 조차도 추경에서 3천만 원으로 축소되고 그 추경의 10%에도 미치지 못하는 금액(3백만 원)만이 집행되고 있습니다.

- 이처럼 학자금 대출이 저조한 이유는 까다로운 대출기준 때문입니다. 그중에서도 높은 학점기준과 상환조건 그리고 재정보증이 핵심입니다. 3백만 원이라는 소액으로는 어차피 전체 학자금을 충당할 수 없으며 국가장학제도를 통해 상당한 규모의 지원을 받을 수 있는 상황에서는 시흥시가 기금을 통해 제공하는 지원(융자)은 보조적 수단일 수밖에 없습니다. 따라서 국가장학제도에 비해 열위에 있는 학점기준과 상환조건 그리고 재정보증을 변경한다면 무이자 이점이 부각돼 학자금 보조수단의 역할을 충분히 수행할 수 있으리라 생각합니다.

- 일반적으로 학업 우수자에게 주어지는 장학금의 경우에는 학업 성적이 주요 기준이 되겠지만 기금을 통한 학자금 대출의 주요 목적이 ‘경제적 약자에 대한 지원과 이를 통한 자활 도모’에 있는 이상 학점기준은 없어야 합니다. 생활비를 벌어야 하는 저소득층 학생들이 공부에만 전념하는 다른 학생들에 비해 학업성적이 떨어질 수밖에 없다는 주장에 주목할 필요가 있습니다. 더구나 저소득 대학생 자녀 학자금 융자 조건에서 학점기준을 아예 삭제한 지자체도 있으며, 국가장학제도를 통한 융자조건 조차도 시흥시보다 완화된 기준을 두고 있다는 점은 고려할 대목입니다.

- 최근 대학생 취업률이 지속적으로 하락하고 있어 사회 문제화 되고 있습니다. 대학을 졸업하고 바로 취직하기 힘든 세상이 되었습니다. 정부가 학자금 융자 사업을 시행하면서 대출금 상환 시점을 취업 이후로 바꾼 것도 이런 사회적 상황에 따른 것이라 할 것입니다. 시흥시의 학자금 융자제도 역시 이러한 사회적 상황을 반영할 필요가 있어 보입니다. 현행 재학기간까지의 거치 조건으로는 대출금 상환을 어렵게 할 가능성이 농후하기 때문입니다.

- 이른바 연대보증제도는 그 시대적 소명을 다하고 있습니다. 대출채권의 안정적 회수가 일차적 과제인 금융권에서조차 연대보증제도를 폐기하고 있습니다. 더구나 300만원이라는 소액대출에 대해 그것도 재정보증인을 구하기 어려운 경제적 약자에게 재정보증을 요구하는 것은 시대착오적 발상입니다.

● 의견표명 내용 (1차)

- ‘조례’에 명시된 기금의 사업 내용 중 저소득 대학생 자녀에 대한 학자금 융자는 사실상 그 기능이 정지된 상태입니다. 대상 학생이 없어서가 아니라 까다로운 조건 탓에 무이자라는 좋은 조건에도 불구하고 대출 신청 자체가 없는 것입니다. 저소득 계층의 자활을 도모코자 도입된 기금의 설립 취지에

호응하기 위해서라도 사문화되다시피 한 현행 학자금 용자기준을 시급히 개정해야 합니다. ‘조례’ 개정으로 용자제도의 효율성이 제고되길 기대합니다.

- 그 구체적 방안으로 1)현행 B학점인 학업성적 기준을 아예 없애거나 최소한 C학점으로 하향 조정할 것, 2)현행 졸업 잔여기간 거치 3년 분할 상환 조건을 취업 시까지 거치 3년 분할 상환으로 바꿀 것, 3)현행 재산세 1만원 이상 납부한 1인의 재정보증 조항을 삭제할 것 등을 주문합니다. 시흥시의 적의 조치를 바랍니다.

● 의견표명 내용(재심의)

시민호민관의 의견표명에 대해 시흥시는 ‘조치결과 통보서’를 통해 다음과 같은 사유로 기초생활기금조례 개정 의사가 없음을 밝혔는바, 그 논거를 반박하고자 합니다.

1) “기초생활보장기금은 학자금대여를 우선적으로 지원하는 기금이 아님”

☞ 올해 기준, 기금의 본예산으로 자활 및 저소득층 용자지원 사업에 배정된 2억 중 50% 정도가 저소득층 대상 용자였습니다. 최근 추경에서는 자활사업 육성지원(지역자활센터에 대한 보조금 지급, 6천만 원)과 자활 및 저소득층 용자지원(자활공동체 용자 7천만 원, 저소득층 용자 3천만 원) 등에 약 1억 6천만 원을 책정하는 것으로 변경되었으며 대학생 학자금 대출은 저소득층 용자 예산인 3천만 원 범위 내에서 이루어질 예정입니다. 그러나 대학생 학자금 대출은 1년에 한 건(3백만 원) 집행하기 어려울 정도로 부진합니다. 그 원인에 대한 문제 제기가 호민관 주문(의견표명)의 핵심입니다. “우선적으로 지원하는 기금”이라 주장한 바 없음을 밝힙니다.

2) “... B학점은 까다로운 조건이라 할 수 없으며, 저소득층이기에 학업성적이 떨어진다고 단정하는 것은 편견에 불과함”

☞ 국가장학금 선발 기준에 대해 “생활비를 벌어야 하는 저소득층 학생들이 공부에만 전념하는 다른 학생들에 비해 학업성적이 떨어질 수밖에 없음에도 지원 기준으로 과도한 학업성적을 요구함에 따라 상당수의 저소득층 자녀들이 혜택을 받지 못한다는 비판이 제기되고 있다”고 언급한 바 있습니다. “... 떨어진다고 단정”하지 않았음에도 이를 근거삼아 “편견”을 주장하는 것은 유감입니다. B학점이 단순히 “까다로운” 조건이기 때문에 변경을 주장한 것이 아닙니다. 학점기준의 적정성 여부가 쟁점이 아니라는 말입니다. 국가장학금(무상 지원)에서조차 문제시 되고 있는 학점 기준을 저소득층 자녀에 대한 용자사업(상환 의무)에 적용하는 현 제도의 발상 자체가 문제라는 뜻입니다.

다. 다시 한 번 강조하지만 학점 기준 ‘폐지’가 호민관 주장의 원안입니다. 다만, 기준 폐지가 가져올 불필요한 논란을 차단하는 것이 학자금 제도의 실효성 증대라는 제도개선 취지에 부합한다고 판단하였기 때문에 현행 한국장학재단의 C학점 기준을 원용하자는 차선택을 제시한 것입니다. 따라서 “까다로운 조건이 아니다”라고 주장하려면 ‘도대체 왜 학자금 융자사업이 부진을 면치 못하고 있는지’에 대한 답을 제시해야 할 것입니다. 원인 분석과 함께 그 해결책을 요구합니다.

3) “취업이 졸업 후 바로 되는 것도 아니고, 취업기간이 정해진 것이 아니라 현실적으로 취업 시 상황은 불가능함”

☞ “취업이 졸업 후 바로 되는 것도 아니기” 때문에 ‘자활’에 방점이 있는 융자사업의 본래 취지에 맞게 실제적인 상황능력이 생기는 시점까지 거치기간을 연장할 것을 주문한 것입니다. 호민관의 주장은 현행 한국장학재단의 학자금 대출 기준을 참조한 것임을 다시 한 번 강조합니다.

4) “기금은 회수하여야 할 금원이고…최소조건으로 재산세 1만원으로 정한 것임”

☞ 부실 증가에 따른 기금 재원 고갈의 우려는 타당합니다. 다만, ‘보증인 기준 폐지’는, 저소득층의 경우 재산세 기준을 충족하는 보증인을 세우는 것 자체가 어려운 과제이며 보증인 철폐가 최근의 추세인 점을 고려한 의견임을 지적하고자 합니다.

- “... 단지 학자금 때문에 조례를 개정하는 것은 불합리 하다 판단했음”을 조례 개정 주문 거부 사유로 들고 있지만, 제도의 효율성을 높여 경제적 약자에 대한 지원이라는 기금의 설치 목적을 달성하는 것보다 더 시급하고 중요한 조례 개정의 이유는 없다고 생각합니다.

- 저소득 계층의 자활을 도모코자 도입된 기금의 설립 취지에 호응하기 위해서라도 현행 학자금 융자기준을 개정할 것을 주문하는 호민관 입장에는 변함이 없습니다. 시흥시의 보다 전향적인 검토와 조치를 다시 한 번 촉구합니다.

● 처리결과

사회복지과로부터 기존 ‘기초생활보장기금 설치 및 운영 조례’에 나와 있는 학자금 융자조건 중 1)학업성적 기준은 조항 삭제 또는 C학점으로 하향 조정하고 2)상환조건은 졸업 후 몇 년으로(일정기간) 거치기간을 정하는 방향으로 조례를 개정하겠다는 답변을 받고 본 제도개선 발의 건을 종결하였습니다.

3) 주차단속 방식 개선 (클린도시과) - 의견표명 -

● 발의 요지

- 주정차 위반 단속에 대한 민원이 끊이지 않습니다. ‘왜 나만’과 같은 형평성 시비가 대부분이지만, 적절한 주차 공간을 제공하지 못한 시의 책임과 단속 방식에 대한 불만도 제기되고 있는 실정입니다.
- 형평성 문제는 주정차 위반이라는 행위 자체가 실재하는 한 이를 이유로 단속 자체를 시비할 수 없으며 주차시설의 미비 문제는 예산과 관련된 사안으로서 호민관의 개입은 적절치 않습니다. 다만, 단속 방식의 문제는 제도개선의 여지가 있다고 생각합니다.
- 주정차 단속은 PDA 단말기를 이용한 단속 담당공무원의 도보 단속과 고정식 CCTV 카메라를 통한 단속, 이동식 CCTV 카메라를 통한 단속 등 세 가지 방식으로 이루어지는데, 도보 단속의 경우 위반 사실에 대한 예고 통지가 현장에서 즉시 이루어져 위반자가 단속 사실을 바로 인지할 수 있는 반면 카메라에 의한 단속의 경우에는 단속 사실의 인지까지 상당한 시일이 걸려 최초 예고 통지를 받을 때까지 동일 지역에서 반복적으로 단속을 당하는 사례가 발생하고 있는 바, 이의 제도적 개선이 필요할 것으로 보입니다.

● 의견표명 취지

- 주정차 단속의 목적은 교통흐름의 개선과 교통사고 예방에 있다고 생각합니다. 처벌이 목적이 아니라는 뜻입니다. 계도를 통해 위반의 재발을 막는 것이 무엇보다 중요하다 할 것입니다.
- 그런데 계도를 통한 재발 방지라는 목적을 달성하기 위해서는 절차의 투명성이 중요합니다. 단속(계도) 절차의 첫 출발점이라 할 수 있는 고지의 중요성을 강조하는 이유입니다.
- 이런 의미에서 고지가 생략된 CCTV를 통한 단속은 문제가 있습니다. 근본적으로 승복을 가로막는 제도라고 생각하기 때문입니다. 물론 형평성 시비를 해결하는 데에 있어서는 CCTV 방식이 도보 단속에 비해 효과가 있는 제도입니다. 다만, 카메라 설치 여부를 충분히 확인할 수 있는 고정식과 달리 이동식은 운전자가 단속 현장에 있지 않는 한 사실상 단속 사실을 알 수 없는(비록 단속 전 방송 등을 통한 사전 계고가 이루어진다고 해도) 단점이 있는 바 이의 제도개선은 필요합니다.
- 단속이 반복될 때 민원이 발생합니다. 더구나 단속을 인지하지 못한 경우라면 단순 민원을 넘어 행정에 대한 불신으로까지 발전하게 될 가능성이 높

아지게 됩니다. 극단적이지만, 이동식의 경우에는 단속 통지를 받아보는 순간까지 운전자가 인지하지도 못한 상황에서 수차례 반복적으로 단속을 당할 수도 있습니다. 고지만 이루어진다면 최소한 위와 같은 상황만은 피할 수 있을 것입니다. 단속(처분)에 대한 승복을 높여 민원도 줄어든 것입니다.

- 단속 수요의 폭증은 필연적으로 CCTV 카메라를 통한 단속을 요구 합니다. 시간 대비 단속의 효율성을 높일 수 있는 거의 유일한 방식이기 때문입니다. 그러나 고지 제도가 도입되면 단속 업무량이 증가하여 단속 수요에 적극 대처하기 곤란한 문제가 생길 수 있습니다. 그러나 이 경우에도 단속됐음을 단순히 알리는 표지를 제작하여 단속 대상 차량에 부착하는 방법 등을 강구한다면 위와 같은 업무 효율 저하를 최소화 할 수 있을 것이라 생각합니다.

● 의견표명 내용(1차)

- 이동식 CCTV 카메라를 통한 주정차 단속 시 단속 사실을 현장에서 고지할 것을 주문합니다.
- 단속 대상 차량에 표지(단속 사실과 예고통지 발송계획 등을 담은)를 부착하는 등의 구체적 방안이 강구되어야 할 것입니다.

● 의견표명 내용(재심의)

‘이동식 CCTV 카메라를 통한 주정차 단속 시 단속 사실을 현장에서 고지할 것’을 주문한 호민관의 의견표명에 대해 시흥시는 “고지하는 방법의 선행이 어렵다”며 수용을 거부하였습니다. 제시된 거부 사유에 대한 호민관의 생각은 다음과 같습니다.

- “현행 법률을 따를 경우, 고지 없이 차량 CCTV를 통한 단속이 가능하다”고 하는 주장은 호민관이 최초 의견표명 시에 이미 밝힌 내용입니다. 동 규정으로 인해 ‘불고지’가 적법한 단속 방식이 됐지만, 그렇다고 ‘고지 방식’을 도입할 수 없다는 뜻은 아니라고 생각합니다.

☞ 도로교통법 시행령 제88조 2항은, ‘시장은 도로교통법 제32조부터 제34조까지의 규정을 위반한 경우에 과태료를 부과하려는 때에는 과태료부과 대상차 표지를 붙인 후 그 표지가 붙은 차를 촬영한 사진증거 또는 무인단속 장비에 의한 사진증거 등의 충분한 증거자료를 갖추고, 증거자료에 관련번호를 부여하여 보존 하여야 한다.’고 적시하고 있어 CCTV 카메라에 의한 단속의 경우 단속 사실을 현장에서 고지할 필요는 없습니다.

- 불법 주정차로 인해 불편을 느끼는 다수 시민들의 ‘권익 보호’가 무엇보다

중요하지만 ‘불법임을 모르고 단속당하는’ 소수 시민들의 ‘권익’ 또한 보호받아 마땅합니다. 다수의 권익을 침해하지 않는 범위 내에서 소수의 권익을 보호하는 방법을 찾아야 하는 의무는 시흥시에 있습니다. 따라서 시흥시가 밝힌 대로 ‘업무적인 특성’ 탓에 ‘고지 방법의 선행이 어렵다’는 주장이 설득력을 가지려면 ‘지역적 특성과 단속인력 배분의 어려움’을 객관적으로 소명하여야 할 것입니다. 그러나 ‘단속인력 부족’ 문제를 해결하는 방안으로 ‘정형화된’ 형태의 단속 표지 제작과 고지 방안을 호민관이 이미 제안하였음에도 시흥시는 위 호민관의 ‘대안 제시’에 대한 거부 사유를 제시하지 않았습니다.

- 따라서 이동식 CCTV 카메라를 통한 주정차 단속 시 단속 사실을 현장에서 고지할 것을 주문하는 호민관 입장에는 변함이 없는바, 단속 대상 차량에 표지(단속 사실과 예고통지 발송계획 등을 담은)를 부착하는 등의 구체적 방안을 강구하여 시행될 수 있도록 시흥시의 적의 조치를 다시 한 번 촉구합니다.

● 처리결과

제도개선의 어려움을 들어 해당부서에서 거듭 수용을 거부함에 따라 더 이상의 절차 진행을 하지 못하고 종결할 수밖에 없었습니다.



제도 홍보

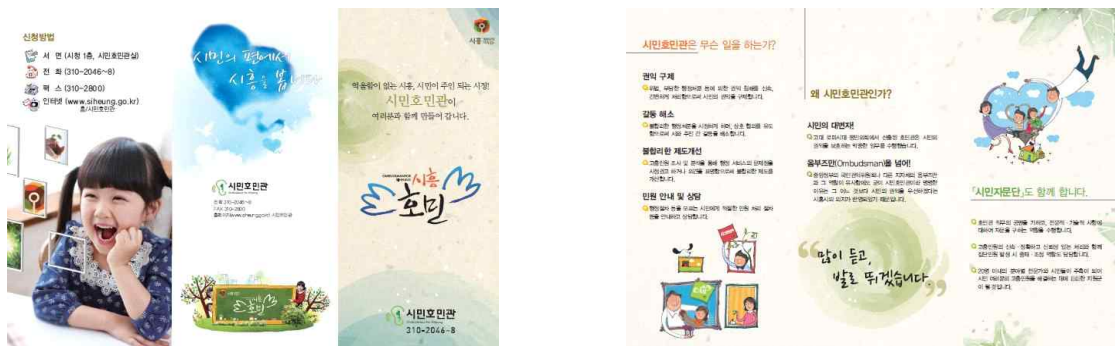
- I. 홍보 전단 제작
- II. 홍보 유인물 제작
- III. 홈페이지 구축
- IV. 언론보도

■ 제도 홍보

I. 홍보 전단 제작

종류	제작수량(매)	규격	소요예산(천원)
1차 리플렛 (2013.4.)	2,000	A4	440
2차 리플렛 (2013.11.)	3,000	A4	594

<1차 리플렛>



[앞면]

[뒷면]

<2차 리플렛>



[앞면]

[뒷면]

II. 홍보 유인물 제작

1. 배포처 : 15개 동주민센터



2. 유인물 문안

억울하십니까?

시민호민관이 풀어드리겠습니다.

시흥시를 포함한 유관 행정기관으로부터 억울한 일을 당한 시흥시민을 대신하여 행정 당국의 부당한 처분을 조사하고 시정을 강구하도록 권고하는 등의 역할을 수행합니다. 올 4월 시민호민관 제도가 본격 시행된 이후 100건이 넘는 일반민원과 30여건에 이르는 고충민원을 처리하였습니다.

시민호민관이 달려가겠습니다.

각종 인허가 과정에서 억울한 일을 당하셨습니까? 느장 행정 탓에 피해를 입으셨습니까? 비현실적인 제도로 인해 고통을 받고 계시지는 않습니까? 시민호민관은 시민들의 억울한 사연이 있는 곳이라면 언제 어디라도 달려갑니다. 많이 듣고 발로 뛰는 호민관, 시민의 다양한 요구가 시정에 반영되는 소통과 참여의 호민 행정이 이루어지도록 최선의 노력을 경주하겠습니다.

시민호민관 사무실은 항상 열려 있습니다.

시민호민관 사무실은 시청에 있습니다. 3명의 공무원이 시민호민관을 돕고 있습니다. 방문이 어려우신 분들은 전화(310-2046), 팩스(310-2800), 이메일(hominkwan@korea.kr) 등을 통해서도 억울한 사연을 신청하실 수 있습니다.

시흥시 시민호민관
(www.siheung.go.kr/hominkwan)

Ⅲ. 홈페이지 구축 (www.siheung.go.kr/hominkwan)

1. 주요 특징

- 독립 사이트(시흥시청 홈페이지와 연동)
- 개인정보를 제외한 모든 정보 공개 원칙 주력
- 고충민원 접수 기능 삭제 : 개인신용정보 보호 차원

2. 페이지 구성

[고충민원 처리절차]-[고충민원 신청]-[처리사례]-[시민호민관 자료]-
[호민관 소개]-[관련 사이트]

3. 주요 내용 - 『호민관 이야기』

“시흥시에는 시민의 권익을 보호하기 위한 특별한 기관이 있습니다.”

시흥시를 포함한 시 유관 행정기관으로부터 억울한 일을 당한 시흥 시민들을 대신하여 행정 당국의 부당한 처분을 조사하고 시정을 강구하도록 권고하는 등 ‘시민의 편에서 시흥을 바라보는’ 시민호민관이 바로 그것입니다. 호민관은 로마시대 평민의회에서 선출된 시민의 대변자를 가리키는 말이라고 합니다. 시흥시는 시민들의 고충민원을 처리하는 기관의 이름으로 일반적으로 많이 사용되는 옴부즈만(Ombudsman)이라는 용어 대신 ‘시민호민관’을 선택하였습니다. 이는 시민의 입장에서 시정을 바라볼 때 비로소 시민의 권익이 보호될 수 있다는 확고한 믿음의 소산이며, 이를 구체적으로 실천하겠다는 의지의 천명이라 하겠습니다.

문민정부 3년차인 1995년에 들어와서 주민의 직접선거로 지방자치단체와 지방의회가 구성됐으니, 벌써 20여년의 세월이 흘렀습니다. 그사이 나라의 경제규모는 비약적으로 커졌습니다. 중앙정부 뿐 아니라 자치단체가 제공하는 행정 서비스의 양 또한 엄청난 규모로 확대되었습니다. 그러나 그 어떤 정부도 국민과 시민의 행정에 대한 기하급수적 수요를 만족시키지 못하고 있습니다. 행정에 대한 수요와 공급의 불일치, 간극의 확대야 말로 중앙정부와 자치단체가 안고 있는 공통의 숙제입니다. 이러한 배경 속에서, 시민들의 기본 권익을 보호하는 효율적인 행정통제 방식으로 이른바 ‘옴부즈만 제도’가 떠오르게 된 것입니다.

“시흥시는 그 어떤 곳보다 빠르게 성장하고 있는 도시입니다.”

그만큼 행정서비스에 대한 시민의 욕구는 커지고 있지만 실제 행정 서비스는 이에 못 미치는 실정입니다. 따라서 시정에 대한 시민의 욕구와 불만을 효과적으로 대변할 수 있는 독립적 기구의 설립 필요성이 제기되는 것은 어쩌면 필연적이라 하겠습니다. 이러한 배경 속에서 탄생한 것이 시흥시 시민호민관 제도입니다. 시흥시와 시의회는 약 2년여에 걸친 연구와 토론을 거쳐 마침내 2012년 10월에 이르러 ‘시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례’를 통과시켰습니다. 2013년 1월에는 관련 규칙이 제정되었으며 동년 3월 8일에는 임유 초대시민관이 위촉되고 같은 해 4월 3일 드디어 호민관 업무가 시작되었습니다.

“시민호민관은 사실 조사, 부서 의견조회, 시민자문단 자문 등의 과정을 거쳐 접수된 고충민원을 처리합니다.”

시민이 위법한 행정처분이나 시대에 맞지 않는 법규로 인해 피해를 당했을 경우, 서면이나 전화·팩스·인터넷 등을 활용해 언제 어디서나 편리하게 이러한 고충민원을 제기할 수 있도록 하였습니다. 조사 결과 행정 당국의 불법, 위법, 부작위 등과 같은 부당한 행정처분이 발견되면 이의 시정을 권고하고 제도개선이 필요하다 판단될 경우에는 개선을 요구하는 의견표명을 하게 됩니다. 다수의 이해관계인이 관련된 집단민원의 경우에는 조정·중재의 과정도 거치게 됩니다. 시민호민관이 내린 결정의 내용과 무관하게 신청인에게 그 결과를 통보하는 절차는 신속하게 이루어질 것입니다. 시민호민관의 결정은 비록 행정소송이나 행정심판 그리고 행정감사 보다는 법적 강제력은 약하지만 시흥시로부터 지원받은 사무기구를 통해 행정 당국과의 보다 긴밀하고 적극적 소통으로 행정 당국으로부터의 직무상 독립을 유지하면서도 문제 해결의 가능성은 여타 법적 구제 수단에 비해 월등히 높을 것으로 판단합니다.

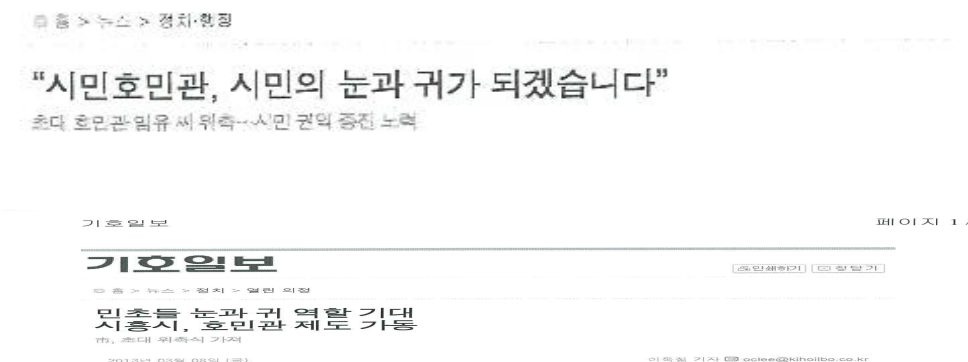
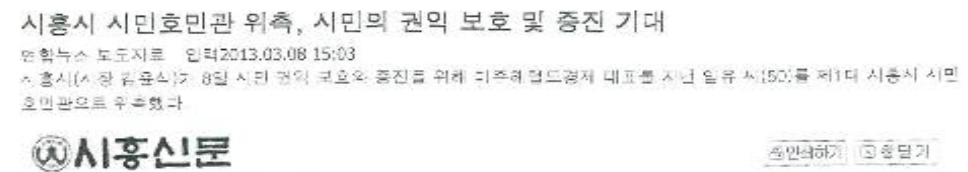
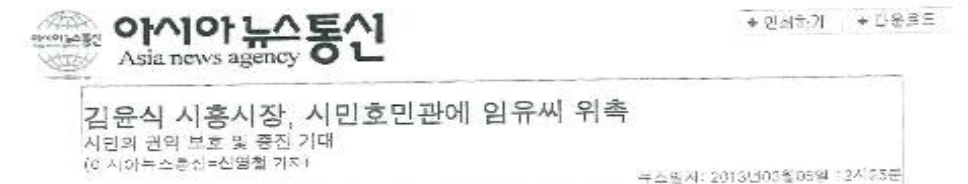
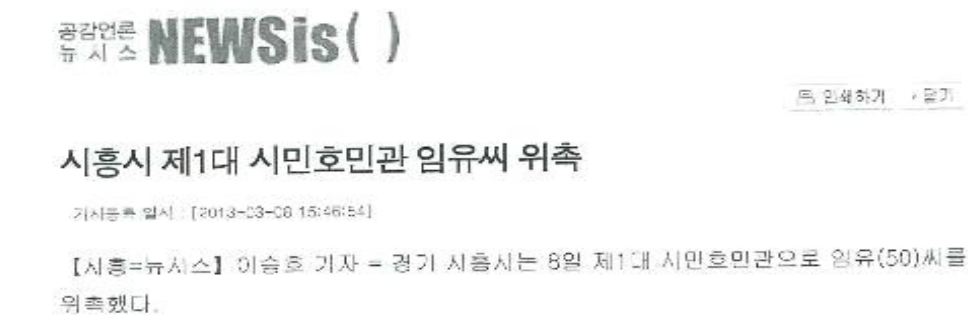
“시민호민관은 시민의 편에서 시흥을 함께 바라보는 자세로 억울함을 호소하는 시민이 있는 곳이라면 그 어디라도 달려갈 것입니다. 많이 듣고 발로 뛰는 호민관, 시민의 다양한 요구가 시정에 반영되는 소통과 참여의 호민 행정이 이루어지도록 최선의 노력을 다하겠습니다.”

4. 메인 페이지 캡처



IV. 언론보도

1. 시민호민관 위촉



2. 시민호민관 사무실 개소

기호일보

2013년 04월 03일 수요일 004면 종합

시흥시민 권익보호·시정건의 ‘날개’

별 전문가들로 20명 규모의 시민
자문단도 설치·운영하게 된다.
#시민브리핑룸 ‘시민관’ 문 열어
시민브리핑룸 ‘시민관’은 시

기호일보

2013년 04월 03일 수요일
013면 사람

알림 ▶시흥시 시민호민관 및 시민관 개소식=3일
(수) 오전 10시 호민관실 시민관.▶제116회 경
기드 여하위장기 토보커 6개 시·군 게이트볼대

京仁每日

2013년 04월 03일 수요일 008면 지역

시흥시, 시민 권익보호 ‘시민호민관’ 3일 개소

단체 또는 그 기관이나 개인 등
이다. 시민호민관은 고충 민원
중 전문적, 기술적 지식을 요하

내일신문

2013년 04월 03일 수요일 006면 자치행정

시흥시 ‘시민호민관’ ‘시민관’ 운영

시민일보

2013년 04월 03일 수요일 012면 전국

“시흥시민 편에서 눈과 귀를 연다”

시민호민관·시민관 오늘 오픈... 권익구제·제도 불합리 개선 온힘

한겨레

2013년 04월 03일 수요일 012면 수도권

시흥시 ‘시민 호민관실’ 오늘 출범

민간인 뽑아 업무 독립성 보장
시청 상주하며 민원조정·중재

“시민의 편에서 시흥을 봅니다”

3일 문을 여는 경기 시흥시 ‘시민 호민관실’의
슬로건이다. 시민 호민관은 시민의 고충과 민원
을 듣고 이를 조사해 해당 부서에 시정을 권고
할 뿐 아니라 집단민원 조정과 중재권 등을 갖
는다. 민간인 신분이지만 업무의 독립성을 보장
받는다. ‘호민관’은 고대 로마시대 패미의 인자

따라 움부즈맨을 두고 있는 곳은 서울시와 경기
부천·안양시 등 전국 13곳에 이른다. 하지만 이
들 13곳은 고충처리위원들이 비상근인 반면, 시
흥시는 호민관이 시청에서 상근을 하게 된다.

공개 채용을 통해 시흥시 초대 호민관이 된 임
유(49)씨는 국민의 정부와 참여정부 때 청와대에
서 제도개선비서관 등으로 일했다. 그는 “하소연
할 곳 없는 시민들의 편에서 이야기를 듣고 해결
하기 위해 적극 노력하겠다”고 말했다.

시흥시는 또 호민관실 옆에 시민들이 자신의
목소리를 낼 수 있는 시민브리핑룸인 ‘시민관’

경기일보

2013년 04월 04일 목요일
017면 사람들



시흥시민 권익보호 앞장

시민호민관·시민관 개소식

석해 개소를 축하했다.

한편, 시민호민관은 전문가를 투입, 행정
의 위법 또는 부당한 행위 등을 판단해 신
속하게 해결해 주는 역할을 맡게된다. 또
시민관은 시정에 대한 질문, 제언, 주장, 요
구사항 등을 호소할 수 있다.

시흥=이성남기자 sunlee@kyeonggi.com

경인일보

2013년 04월 04일 목요일
005면 자치/의정

기자실 폐쇄 2년만에 ‘시민관’ 부활

시흥시, 발언 녹화·중계

호민관실도 함께 문열어

국 홈페이지를 비롯한 다양한 매체를
통해 시민들에게 공개할 방침이다. 시
는 또 시민관에서 시민들이 제시하는
모든 내용을 관련 부서 및 기관에 전달

3. 시민자문단 위촉



시흥시 시민호민관 자문위원 위촉식 열려

분야별 전문가 및 시민대표로 구성

박재천 기자

| 등록 : 2013-04-26 11:21

| 수정 : 1970-01-01 09:00

시민의 힘으로 만들어가는 지역 인터넷언론 ■■■ 시흥시민뉴스 ■■■

소통과 공유의 인터넷언론

시흥시민뉴스

시흥시, 시민호민관 자문위원 위촉

분야별 전문가 및 시민대표로 구성

시흥시민뉴스 shpeople@shpeople.net

친환경 인터넷 신문



시민호민관 자문위원 위촉 '분야별 전문가 및 시민대표로 구성'

이계은 기자 (기사일력: 2013/04/26 12:26)

시흥시(시장 김윤식) 시민호민관 자문위원이 지난 25일 위촉됐다.

공간언론
뉴스 NEWSsis()

인쇄하기 닫기

시흥시, 시민호민관 자문위원 13명 위촉

기사등록 일시 : [2013-04-27 10:11:22]

시흥시민호민관 자문위원 위촉 '분야별 전문가 및 시민대표로 구성'

연합뉴스 보도자료 입력2013.04.26 11:37

시흥시(시장 김윤식) 시민호민관 자문위원이 지난 25일 위촉됐다.

4. 고충민원 처리결과 발표(사무실 개소 100일에 즈음하여)

기호일보

Page 1 of 1

기호일보

로그인/회원가입

홈 > 뉴스 > 정치 > 열린 의정

민원처리 252건... 하반기 기대감

시흥시 '시민호민관 사무실 개소 100일' 추진성과

2013년 07월 10일 (수)

이옥철 기자 ☎ oolee@kihoilbo.co.kr

친환경 인터넷 신문



시흥시 시민호민관, "시민들의 적극적 이용 당부"

경기타임스

로그인/회원가입

홈 > 뉴스 > 뉴스 > 사회2

시흥시, 민원해결 '호민관'100일 민원해결 252건 접수

[C소] 2013년 07월 09일 (화) 14:32:07

정대영 기자 ☎ nong87@hanmail.net

공감언론 뉴시스 NEWSis()

로그인/회원가입

시흥시 호민관 출범 100일만에 252건 민원 접수

기사등록 일시 : [2013-07-09 18:56:20]

시흥시 시민호민관 100일 만에 235건 업무 처리

뉴스일자: 2013년07월09일 22시46분

[시흥=일요신문] 송기평 기자 = 시흥시 시민호민관이 문을 연지 100일 만에 무려 235건의 업무를 처리한 것으로 나타났다.

시흥시 시민호민관, 고충민원 처리결과 발표

연합뉴스 보도자료 입력2013.07.09 14:36
사무실 개소 100일에 즈음하여

news1

시흥시 `시민호민관' 순항...출범 100일 252건 접수

연합뉴스

로그인/회원가입

시흥시 민원해결 '호민관' 출범 100일...252건 접수

5. 각종 인터뷰

- 공공정책(2013.08)



- 뉴스드림(2013.06)

"시민의 이야기 듣고 그들의 마음 전할 것"

[인터뷰] 임유 시흥시 호민관

기사입력 2013.06.10 12:17:24 | 최종수정 2013.06.10 12:17:24 | 홍성인 기자 | news@newsdream.co.kr



지난 3월8일 시흥시 호민관으로 위촉된 임유(50) 호민관.

- 뷰티풀 시흥(2013.05)



- 오마이뉴스(2013.04)

인쇄 - 오마이뉴스

페이지 1 / 5

기사 프린트 페이지

"독임제 상근 읍부즈만은 시흥시가 전국 최초"

[인터뷰] 임유 시흥시 초대 시민호민관

13.04.05 14:04 | 최종 업데이트 13.04.05 14:04 | 류재준 (njyus9)



▲ 임유 시흥시 초대 시민호민관

☞ 류재준

시흥시가 2013년을 맞아 야심차게 준비한 게 두 가지 있다. '시민호민관'과 시민브리핑룸 '시민관'이다. 우정국 시흥시 공보정책담당관은 이 둘을 놓고 '좌 호민관, 우 시민관'이라고 표현하기도 했다. 시흥시를 좌우 양쪽에서 받칠 수 있는 존재라는 것으로, 그만큼 심혈을 기울여 준비했다는 의미로 풀이된다.

시민호민관은 로마시대의 '호민관'에서 이름을 차용한 것으로 시민들의 민원이나 고충을 듣고 해결해준다는 의미가 담겨 있다. 시흥시는 부당한 행정처분 등의 불이익

- 코리아트리뷴(2013.03)

임유 시흥시 초대 시민 호민관

트리뷴이 트리뷴(호민관)을 만나다

독임제 상근 옴부즈만은 시흥시가 전국 최초

'시민 호민관' 1호가 탄생하여 코리아 트리뷴이 방문했다. 그동안 '기업 호민관' 제도가 있었지만 1대 기업호민관 이민화 호민관의 불명예스런 사퇴에서 보듯이 그 이름이 유명무실하였기에 이번에 시흥시가 새롭게 시민 호민관의 가치를 걸고 의욕적으로 제 1대 시흥시 시민 호민관을 위촉한 것이 관심을 끌고 있다. 시흥시는 지난 2011년부터 시민호민관 제도 도입을 준비해왔으며, 2012년 '시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례'가 시흥시의회를 통과했고, 지난 1월 9일에 시행규칙이 제정되면서 본격적으로 출범, 지난 3월 8일 위촉식을 가졌다. 특히 임유 호민관의 경력이 남달라 주목할 필요가 있다.

시민호민관 제도 발전방향

■ 시민호민관 제도 발전방안 (제언)

1. 상황 진단

1) 호민관 제도의 ‘형식적’ 안착

- 홈페이지 구축과 사무기구 설치가 마무리(2013.7.1) 되었습니다.
- 접수, 조사, 의견표명, 통보에 이르는 일상적인 고충민원 처리시스템이 작동하고 있습니다.

2) 양적 성장 담보

- 고충민원 신청 건수가 월 평균 4건에 불과할 정도로 시민의 참여가 저조합니다. 비슷한 제도를 운영하고 있는 타 지자체에 비해 절대 수치는 작지 않으나 사무기구 운용 규모 및 투입 예산을 고려할 경우 만족할만한 수준은 아닙니다.
- 홍보 부족 등의 이유로 보이지만 사무실을 개소한 지 1년이 지났음에도 시민호민관 제도에 대한 시민들의 인지도가 오르지 않고 있는 실정입니다.
- 참여행정 구현의 주요한 통로로서의 역할을 수행할 수 있을 것인가 아니면 또 하나의 민원 창구로서의 기능에 머물 것인가를 결정하는 주요한 갈림길에 놓여 있다고 생각합니다.

3) 제도 운용상 문제점 노출

- 소통 부재 : 시 정부와의 커뮤니케이션이 원활하지 못합니다. 공무원들이 시민호민관 제도의 성격과 의미를 제대로 숙지하지 못한 상태에서 업무 과중 등에 따른 피로감이 가중되자 시민호민관 주문 사항을 간접이나 불필요한 잡무 정도로 오인하기 때문으로 판단됩니다.
- 수용률 하락 : ‘시민의 권익보호와 참여행정 구축’이라는 시민호민관 도입 취지가 무색해질 정도로 고충민원에 대한 시민호민관의 의견표명이 거부되는 사례가 빈번해지고 있습니다. 당초 민원처리 부서가 동일한 프로세스를 통해 호민관의 의견표명에 대해서까지 답하는 구조 때문으로 보입니다.
- 시민자문단 역할 미미 : 고충처리 시스템을 정착시키는 데 몰두하다 보니 자문단을 효과적으로 운용하지 못했습니다. 자문의 범위를 복합 또는 집단민원의 경우로만 한정된 호민관의 판단 착오 탓입니다. 심의 기능을 명문화하지 못한 제도의 미비도 한 원인입니다.

2. 개선 방안

1) 인지도 제고

- 제도에 대한 시민의 인지도를 높이는 데는 홍보가 중요합니다. 다양한 형태의 홍보 방안을 마련할 필요가 있습니다. 시흥시가 가지고 있는 홍보 채널(전광판 등)을 활용하고 각종 주민 자치단체나 동주민센터 등과의 유기적 관계를 구축하여 지속적인 홍보에 주력해야 할 것입니다.
- 고충민원의 해결 사례를 축적함으로써 이른바 ‘입소문’을 내는 것이 인지도 제고에 핵심적 방안임은 두말할 필요가 없습니다.

2) 내부 소통 강화

- 직원을 대상으로 하는 정기적인 호민관 제도 교육이 필요합니다.
- ‘시장님 말씀’ 등의 방법을 통한 지속적인 관심이 필요합니다.
- 적절한 보상체계 마련을 고민할 시점입니다.

3) 고충처리시스템 개선

- 민원과 고충민원 모두에 대해 주무부서가 전결권을 갖는 지금의 (민원)업무처리 시스템을 정무적 판단과 관심이 더해지는 방식으로 바꾸어야 합니다.
- 의견표명 답변서를 작성함에 있어 ‘시장 보고 의무화’ 등을 제안합니다.

4) 시민 참여 방식 도입

- 호민관 의사결정에 있어 자문을 필수적 절차로 삼는 운용 방식의 전환이 필요합니다. 올 2/4분기부터 실행에 옮길 생각입니다.
- 자문의 실효성을 높이는 방향으로 시민자문단 제도의 개선이 필요합니다.
- 시민배심원 제도 도입에 대한 검토를 시작할 시점입니다.

부 록

I. 연혁

II. 시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례

III. 시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례 시행규칙

■ 부록

I. 연혁

- 2012.10.5. 시민호민관 조례 제정
- 2013. 3.8. 시민호민관 위촉
- 2013. 4.3. 시민호민관 사무실 개소
- 2013.4.25. 시민자문단 위촉(1차)
- 2013. 7.1. 사무기구 구성 완료(7급, 8급, 무기계약직 각 1인)
- 2013.7.11. 개소 100일 언론 브리핑
- 2013.7.11. 시민자문단 위촉 완료
- 2013. 3.1. 사무기구 인사이동(6급 1인, 8급 2인)
- 2014.3.10. 운영상황보고서 발간을 위한 시민자문단 회의 개최
- 2014.3.21. 2013년도 운영상황보고서 발간(예정)

II. 시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례(제정 2012. 10. 5 조례 제1280호)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 시흥시 시민호민관(고충상담관)을 운영하는데 필요한 사항을 규정함으로써 위법·부당한 행정처분 등으로부터 시민의 권익을 보호하고, 시민의 다양한 요구가 시정에 반영되는 참여행정이 이루어 질 수 있도록 함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원인”이란 시흥시(이하 “시”라 한다)에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
2. “민원”이란 민원인이 시에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항을 말한다.
3. “고충민원”이란 민원 중 시민호민관(고충상담관)이 직무와 권한을 수행할 수 있는 대상기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다. 이하 같다) 및 불합리한 행정체도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항을 말한다.
4. “시민사회단체”란 「비영리민간단체지원법」 제4조에 따라 주무장관 또는 시·도지사에게 등록을 한 비영리민간단체를 말한다.
5. “시민편익 지원사무”란 시민에게 행정·법률·세무 등 각종 분야에 대한 정보 제공과 상담 등을 통해 시민의 편의를 지원하는 사무를 말한다.

제2장 시민호민관(고충상담관)

제3조(시민호민관의 설치 등) ① 시장은 시민의 권익을 보호하고, 시민참여 행정이 이루어 질 수 있도록 하기 위하여 시민호민관(고충상담관)(이하 “호민관”이라 한다)을 설치할 수 있다.

② 호민관의 정수는 1명으로 한다.

③ 호민관은 지방공무원법 제31조의 결격사유가 없는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시흥시호민관선정위원회가 선정하고, 시장이 위촉한다.

1. 대학이나 공인 연구기관에서 부교수 이상으로 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 소지하고 해당 직종에

서 5년 이상 있거나 있었던 사람

5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경력이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

④ 호민관은 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대한 자문 등을 구하기 위하여 시민자문단(이하 “자문단”이라 한다)을 구성하여 운영할 수 있다.

⑤ 자문단의 구성과 운영에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

⑥ 제4항에 따른 자문단의 자문위원에게는 「시흥시위원회실비변상조례」에 따라 예산의 범위에서 수당 및 여비 등을 지급할 수 있다.

제4조(시흥시호민관선정위원회 설치·운영) ① 호민관의 선정을 위하여 시흥시 호민관선정위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다. 다만, 위원회는 호민관의 선정이 끝난 후 자동 해산되며, 이 경우 위원은 해촉된 것으로 본다.

② 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함하여 7명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 위원회의 위원장은 부시장이 되고, 부위원장은 인사업무 담당국장이 된다.

④ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시장이 위촉한다. 이 경우 어느 한 성(여성 혹은 남성)이 100분의 60을 초과하지 않도록 한다.

1. 시의회의장으로부터 추천을 받은 시의회의원 2명

2. 변호사, 대학교수, 시민사회단체대표 각 1명

⑤ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두며, 간사는 호민관업무 담당부서의 장이 된다.

⑥ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑦ 위원회의 회의에 참석하는 위원에게는 「시흥시위원회실비변상조례」에 따라 예산의 범위에서 수당 및 여비 등을 지급할 수 있다.

제5조(직무의 독립성) 호민관은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행하며, 시는 호민관의 직무수행과 관련하여 적극적으로 협조 하여야 한다.

제6조(임기 및 보수 등) ① 호민관의 임기는 2년으로 하며, 한 차례만 연임할 수 있다.

② 호민관의 복무에 관한 사항은 「시흥시 지방공무원 복무 조례」를 준용하고, 보수는 예산의 범위에서 개방형직위에 임용되는 4호 계약직공무원 연봉 하한액 및 각종 수당 등을 지급한다.

제7조(직무와 권한) ① 호민관의 직무와 권한은 다음과 같다.

1. 시민이 제출한 고충민원에 대한 조사 및 처리
2. 스스로 발의한 사안의 채택·조사
3. 시정에 대한 감시와 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고
4. 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
5. 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
6. 제3호부터 제5호까지의 시정권고에 대한 관계 행정기관의 조치결과 통보 요구

7. 반복적이고 고질적인 민원과 집단민원에 대한 조정·중재
8. 자문단 운영 및 정책사항 총괄
9. 민원 안내·상담

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 호민관의 직무와 권한으로 하지 아니한다.

1. 시의회에 관한 사항
2. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조제1항에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
3. 호민관에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무에 관한 사항
4. 호민관의 행위에 관한 사항
5. 수사 및 감사 중이거나 이에 따라 종결 처분된 사항
6. 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
7. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따라 구제 절차가 진행 중인 사항
8. 법령에 따라 화해, 알선, 조정 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
9. 경기도 및 중앙부처에 민원을 접수하여 이미 결정된 사항
10. 국가사무 및 중앙행정기관에 관한 사항
11. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
12. 시 소속 공무원 또는 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
13. 호민관이 해당 사안에 대하여 법률상 특수 관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항
14. 호민관 본인의 친족관계에 있거나 있었던 사람과 관련되는 사항

③ 호민관은 제2항제13호 및 제14호에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 조사·처리 과정을 회피할 수 있다.

제8조(직무 관할) 호민관이 제7조의 직무와 권한을 수행할 수 있는 대상기관은 다음과 같다.

1. 시 및 시 소속기관

2. 시가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시로부터 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인
제9조(해촉) 시장은 호민관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해촉할 수 있다. 다만, 제5호 및 제6호에 해당하는 경우에는 제4조에 따른 위원회를 구성하여, 위원회의 의결을 거쳐야 한다.

1. 본인이 사임한 경우
2. 질병 등으로 인하여 2개월 이상 직무를 수행할 수 없는 경우
3. 금고 이상의 형의 선고를 받은 경우
4. 제11조의 검직 등의 금지를 위반한 경우
5. 제10조의 책무 및 비밀유지 의무를 위반한 경우
6. 그 밖에 사회적 물의를 일으키거나, 직무를 소홀히 한 경우

제10조(책무 및 비밀유지 의무) ① 호민관은 시민의 권익 보호자로서 공평하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 한다.

② 호민관은 직무상 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적을 위하여 사용해서는 아니 되고 해촉된 경우에도 또한 같다.

제11조(검직 등의 금지) ① 호민관은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.

② 호민관은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없다.

제3장 고충민원의 처리 등

제12조(고충민원의 신청) 시민은 호민관에게 고충민원을 신청할 수 있다.

제13조(고충민원의 신청절차) ① 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 호민관에게 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 고충민원을 신청하고자 하는 사람의 성명 및 주소(법인과 그 밖의 단체는 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지 및 대표자의 성명)
2. 고충민원의 신청목적 및 고충민원에 해당하는 원인 또는 사실이 있었던 일시
3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

② 고충민원은 본인 또는 대리인이 신청할 수 있다.

제14조(고충민원의 조사 등) ① 호민관은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 7일 이내에 조사에 착수하여야 한다.

② 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당

고충민원을 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제7조제2항 각 호의 어느 하나에 해당될 때
2. 고충민원을 신청한 자가 고충민원 신청 원인이 된 사실과 이해관계를 가지지 아니할 때
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 때. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 신청할 수 있다.
4. 거짓이거나 고충민원의 신청에 정당한 이유가 없다고 인정될 때
5. 그 밖에 조사하는 것이 타당하지 아니하다고 인정될 때

③ 호민관은 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우와 고충민원 처리기간이 1개월 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충민원 신청인에게 조속히 통보하여야 한다.

제15조(시의의 통보) ① 호민관은 접수된 고충민원 또는 스스로 발의하여 채택된 사안(이하 “고충사항”이라 한다)을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보하여야 한다.

② 호민관은 고충사항의 조사를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관계자 또는 관련부서에 자료를 요청하고 의견을 청취할 수 있으며, 조사를 위하여 협조를 요청할 수 있다.

③ 제2항에 따라 협조 요청을 받은 자는 천재지변 등 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제16조(권고 또는 의견표명) 호민관은 고충사항의 조사 결과 필요하다고 인정할 때에는 시에 시정 등의 조치를 권고하거나 제도 개선을 위한 의견을 표명할 수 있다.

제17조(권고 또는 의견표명의 존중) 시는 제16조에 따른 권고 또는 의견표명을 받은 경우에는 해당 권고 또는 의견표명을 존중하여야 한다.

제18조(조치결과 등 요구) ① 호민관은 제16조에 따라 권고 또는 의견표명을 한 때에는 시에 대하여 그 조치결과의 통보를 요구할 수 있다.

② 제1항에 따라 조치결과를 요구받은 시는 15일 이내에 조치결과를 호민관에게 통보하여야 한다.

제19조(고충민원 조치결과 통지) 호민관은 제18조제2항에 따라 시에서 통보받은 고충민원의 조치결과에 대하여 고충민원을 신청한 자에게 지체 없이 통보하여야 한다.

제20조(공표) ① 호민관은 제16조에 따른 권고 또는 의견표명과 제19조에 따른 통보내용을 공표할 수 있다.

② 호민관은 제1항에 따라 공표하는 경우에는 인적사항 등 개인정보에 관한

사항을 보호하여야 한다.

제4장 호민관에 대한 협조·지원

제21조(사무기구) ① 시장은 호민관에 관한 사무를 처리하기 위하여 사무기구를 설치할 수 있으며, 사무기구 설치에 관한 사항은 「시흥시 행정기구 설치조례」를 따른다.

② 사무기구에는 호민관에 관한 사무를 처리하기 위한 공무원과 호민관의 직무수행을 위한 조사 및 업무보조를 위한 전문조사원을 둘 수 있다.

③ 제1항과 제2항에 따른 사무기구 및 전문조사원에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제22조(인력·예산지원) 시장은 호민관의 효율적인 업무수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원할 수 있다.

제23조(운영상황의 보고 등) 호민관은 매년 이 조례에 따른 호민관의 운영상황에 대하여 시장과 시의회에 보고하여야 한다.

제24조(포상) 시장은 시의 발전에 기여한 호민관 및 자문단의 자문위원에 대해서는 「시흥시포상조례」에 따라 포상을 할 수 있다.

제5장 민원 관련 제도 참여 및 운영

제25조(민원조정위원회 참여) 호민관은 「시흥시 민원사무처리 규정」에 따라 설치·운영하는 시 민원조정위원회에 민원 관련 외부전문가 위원으로 위촉되어 참여한다.

제26조(민원상담 운영) 호민관은 제7조제1항제9호에 따른 민원 안내·상담을 위하여 시에서 시행하고 있는 시민편익지원 사무를 통합하여 운영할 수 있다.

제27조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

Ⅲ. 시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례 시행규칙(제정 2013.1.9 규칙 제754호)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「시흥시 시민호민관(고충상담관) 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 시민호민관

제2조(명칭 병용) 시민호민관 운영에 대한 시민의 이해를 돕기 위해 “고충상담관”이란 명칭을 함께 사용 할 수 있다.

제3조(위촉장 교부) 시장은 시민호민관(이하 “호민관”이라 한다)을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.

제4조(공무원 의제 및 보안대책) ① 호민관은 직무와 관련하여 「형법」 및 그 밖의 법률에 따른 벌칙의 적용에 있어서 이를 공무원으로 본다.

② 호민관은 「시흥시 시민호민관(고충상담관) 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제10조제2항에 따라 별지 제2호서식의 보안서약서를 작성 하여야 한다.

제5조(이해관계에 있는 기업 등) 조례 제11조제2항에 “시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체”란 시와 계약관계에 있는 기업체 또는 단체로서 시의 예산 집행으로 수익을 얻는 기업체 또는 단체를 말한다.

제6조(시민자문단의 구성·운영) ① 조례 제3조제4항에 따른 시민자문단(이하 “자문단”이라 한다)은 단장을 포함한 20명 이내의 자문위원(이하 “위원”이라 한다)으로 구성한다. 이 경우 어느 한 성(여성 혹은 남성)이 100분의 60을 초과하지 않도록 한다.

② 단장은 호민관이 된다.

③ 위원은 행정 등에 관하여 전문적 지식과 학식이 풍부한 사람으로 호민관이 위촉하고 별지 제3호서식의 위촉장을 교부하여야 한다.

④ 위원의 임기는 2년으로 하고 한 차례만 연임할 수 있으며, 보궐위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.

⑤ 자문단의 회의는 연 2회 개최함을 원칙으로 한다. 다만, 단장이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다.

제7조(자문단의 기능) 자문단은 다음 각 호의 사항을 기능으로 한다.

1. 고충민원 중 전문적인 지식을 필요로 하는 사항 자문

2. 운영상황보고서(안) 검토

3. 그 밖에 호민관이 필요하다고 인정하는 사항 자문 등

제8조(소자문단) ① 호민관은 자문단의 효율적 운영을 위하여 소자문단을 운영할 수 있다.

② 소자문단은 단장을 포함하여 9명 이내로 구성한다.

③ 단장은 호민관이 된다.

제9조(의견청취) ① 단장은 제6조와 제8조에 따른 자문단 등에 이해관계인, 관계 공무원, 관계 기관의 직원 등을 출석시켜 의견을 청취할 수 있다.

② 제1항의 경우 별지 제4호서식의 의견청취 및 출석통지서에 따라 회의 개최 7일 전까지 출석을 요구하여야 한다. 다만, 긴급한 경우 또는 당사자가 동의하는 경우 등 단장이 필요하다고 인정하는 경우에는 전자문서 또는 구술로 요구할 수 있다.

제3장 고충민원의 처리 등

제10조(고충민원신청서 등) ① 조례 제13조제1항에 따른 고충민원신청은 별지 제5호서식의 고충민원신청서에 따르며 호민관은 고충민원 신청의 접수 및 처리상황을 별지 제6호서식의 고충민원사항처리부에 기록·관리 하여야 한다.

② 고충민원처리 관련 기록물의 관리 및 보관은 「시흥시 기록관 운영 규칙」을 준용한다.

제11조(고충민원의 대표자 선정) ① 다수의 신청인이 공동으로 고충민원을 신청하는 경우에는 신청인 중 3명 이하의 대표자를 선정할 수 있다.

② 신청인이 제1항에 따른 대표자를 선정하지 아니한 경우 호민관이 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 대표자를 선정할 것을 권고할 수 있다.

③ 선정된 대표자는 각기 다른 신청인들을 위하여 그 사안에 관한 모든 행위를 할 수 있다. 다만, 고충민원의 취하는 다른 신청인 전부의 동의를 얻은 사실을 서면으로 소명하여야 한다.

④ 대표자가 선정된 때에는 다른 신청인들은 그 대표자를 통하여서만 그 사안에 관한 행위를 할 수 있다.

⑤ 대표자를 선정한 신청인들은 필요하다고 인정하는 때에는 대표자를 해임하거나 변경할 수 있다. 이 경우 신청인들은 그 사실을 지체 없이 호민관에게 통지하여야 한다.

제12조(정당한 사유 등) ① 조례 제14조제2항제3호 단서의 “정당한 사유”란 다

음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 고충에 관계되는 사실이 1년이 경과한 후 처음으로 알려진 때
2. 천재지변 등에 의하여 신청기간을 경과한 때
3. 고충에 관계되는 사실이 계속되고 있을 때

② 제1항에 따른 정당한 사유의 인정은 시민의 권리와 이익을 보호한다는 취지에서 운영되어야 한다.

제13조(신청서의 보완) ① 호민관은 고충민원신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 접수일로부터 3일 이내에 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

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

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

제14조(신청의 취하) 신청인은 호민관의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제15조(신청인의 의무) ① 조례 제14조에 따라 호민관이 고충민원의 조사를 할 경우 고충민원의 신청인은 사실관계를 충분히 진술하고 적절한 증거를 제시할 협력의무를 갖는다.

② 고충민원 신청인이 제1항의 협력의무를 이행하지 않고 반복적으로 일방적인 주장만 할 경우에는 조례 제14조제2항제5호에 해당하는 것으로 보아 고충민원을 조사하지 아니할 수 있다.

제16조(고충민원의 처리기간) 호민관은 접수된 고충민원을 접수일부터 30일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 고충민원처리를 위해 필요하다고 인정되는 기간만큼 그 처리 기간을 연장할 수 있다.

제17조(고충민원조사 제외 등 통지) 조례 제14조제3항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제7호서식의 고충민원조사제외통지서를, 고충민원조사가 30일 이상 소요될 경우에는 별지 제8호서식의 고충민원처리지연통지서에 따라 통지하여야 한다.

제18조(반복·단순 고충민원의 처리) ① 호민관은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결처리 할 수 있다.

② 호민관은 고충민원 내용이 단순한 사항인 경우에는 시의 관계부서에서 처리하게 할 수 있다.

제19조(조사실시의 통보) 조례 제15조제1항에 따라 고충사항에 대하여 조사할 경우에는 시의 해당부서에 별지 제9호서식의 고충민원조사통보서에 따라 그 사실을 통보하여야 한다.

제20조(신분증의 휴대 등) ① 호민관이 조례 제15조제2항에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제10호서식의 증명서를 휴대하여 관계인 등에게 제시하여야 한다.

② 제1항에 따른 증명서를 발급하는 때에는 발급대장을 비치·등재하여야 하며, 호민관이 그 신분을 상실한 경우에는 이를 즉시 회수하여야 한다.

제21조(고충민원조사결과의 통보) 고충민원의 조사가 완료된 때에는 고충민원 신청인에게 조사결과를 별지 제11호서식의 고충민원조사결과통지서에 의해 통지하여야 한다.

제22조(합의 권고 및 조정 절차) ① 호민관은 조사 중이거나 조사가 완료된 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

② 제1항에 따라 당사자 간 합의가 성립된 경우나 당사자 간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 호민관이 이를 확인한다.

제23조(권고, 의견표명) 조례 제16조에 따른 권고 또는 의견표명은 별지 제12호서식의 고충민원처리(권고·의견표명)서에 따른다.

제24조(권고, 의견표명의 재심의) 시는 조례 제16조에 따른 권고 또는 의견표명대로 조치하기가 곤란할 경우에는 호민관에게 그 사유를 기재하여 문서로 통보한다. 이 경우 호민관은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

제25조(시정 등 조치의 통보) ① 조례 제18조제2항에 따른 시정 등의 조치결과의 통보는 별지 제13호서식의 권고(의견표명)조치(검토)결과통보서에 따른다.

② 호민관은 제1항에 따라 통보받은 조치결과를 고충민원 신청인에게 별지 제14호서식의 고충민원조사결과 조치통지서에 의하여 통지한다.

제26조(이행실태의 확인·점검을 위한 자료제출 요청) ① 호민관은 조례 제16조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요한 경우에는 점검 대상이 되는 시 및 소속기관에 다음 각 호의 사항을 요청할 수 있다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 호민관이 필요하다고 인정하는 조치

② 제1항에 따른 요청을 받은 시 및 소속기관은 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제27조(권고, 의견표명 등의 공표) 조례 제20조에 따른 권고, 의견표명 또는 통보내용의 공표는 공고에 따른다.

제4장 호민관에 대한 협조·지원

제28조(사무기구 운영 등) 조례 제21조제1항에 따른 사무기구는 다음 각 호와 같다.

1. 사무기구에 근무하는 공무원의 직급 및 인원은 「시흥시 지방공무원 정원 조례」에 따른다.

2. 사무기구 직원은 호민관의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

제29조(전문조사원 채용 등) ① 조례 제21조제2항의 전문조사원은 3명 이내로 하되 호민관의 업무와 관련된 전문적인 조사·연구보고 또는 해당분야의 고충민원 처리에 따른 조사 등의 절차를 수행한다.

② 전문조사원은 지방계약직공무원으로 채용한다.

제30조(공인의 사용) ① 호민관제도 운영과 관련하여 각종 문서, 위촉장, 통보서 등에 별도의 공인을 각인하여 사용한다.

② 제1항에 따른 호민관 공인의 각인 및 사용은 「시흥시 공인 조례」 및 「시흥시 공인 조례 시행규칙」을 준용한다.

제31조(운영상황의 보고) ① 조례 제23조에 따른 운영상황의 보고는 매년 12월 말까지의 고충민원 처리사항, 자문단 운영 결과, 그 밖의 사항을 집계하여 다음 연도 3월 말까지 보고하여야 한다.

② 제1항에 따라 보고한 운영상황은 공고하여야 한다.

제32조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 것 외에 호민관의 운영에 필요한 사항은 시장이 따로 정할 수 있다.

부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.