

2014

민원옴부즈만 운영보고서



안양시 민원옴부즈만

낮고 겸손하게 시민과 함께하는
안양시 제3기 민원옴부즈만 위원회



**안양시민의
고충민원을
귀 담아
듣겠습니다.**

- 억울함이 없는 시정
- 불편함이 없는 시정
- 차별이 없는 시정
- 혈세 낭비 없는 시정을 위해 노력하겠습니다.

이 보고서는 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제23조(운영상황의 통보 등)의 규정에 따라 2014년도 활동 실적을 시에 통보하고, 의회에 보고하기 위하여 작성된 것입니다.

차 례

I. 민원옴부즈만 개관

1. 도입배경 /
2. 연혁 /
3. 조직 /
4. 기능 /
5. 주요권한 /
6. 고충민원 신청 제외대상 /
7. 고충민원 처리절차 /

II. 고충민원처리 실적

1. 고충민원처리 현황 /
2. **민원옴부즈만위원회** 운영 실적 /

III. 고충민원 처리사례

1. 아파트 입주자대표회의 및 관리주체 지도감독 /
2. 아파트 모집공고문 행정착오 정정요구 /
3. 이행강제금 부과처분 취소 /
4. 보조금 지원 사업비 반납요구 이의신청 /
5. 주택가 환경피해 호소민원 /
6. 집중 폭우시 하수 역류로 인한 생활불편 /
7. 다가구 주택내 폐형광등과 건전지 수거함 설치 요구 /

IV. 상담민원 처리사례

1. 택시 승강장 이전 /
2. 버스정류소 안내표지판 노선도 방향표시 오기 /
3. 운전자 시야를 방해하는 주차안내소 이전 /
4. 도서관 구내식당 이용불편 /

V. 민원옴부즈만 홈페이지 처리현황

VI. 주요 추진사항

1. 고충민원 담당자 교육 /
2. 민원옴부즈만 활동사진 /

VII. 관련규정 /

1. 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 /
2. 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 /

I . 민원옴부즈만 개관

1 도입배경

- 옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 「남의 일을 대신해서 해주는 대리인(agent)」이라는 뜻이며, 지금은 「국민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람」으로 정의하고 있다.
- 옴부즈만 제도는 1809년 스웨덴에서 최초로 시행된 이후 핀란드, 덴마크, 뉴질랜드, 영국, 캐나다, 미국, 일본, 말레이시아, 탄자니아, 가나, 과테말라, 엘살바도르 등 전 세계 100여개 국가에서 채택하고 있다.
- 우리나라는 행정에 대한 국민의 고충민원을 공무원이 아닌 국민의 시각에서 간편하고 신속하게 조사·처리하기 위해 1994년 4월 국민고충처리위원회를 설립하였고, 2008.2.9 권익구제 창구를 통합하여 효율적인 권익보호를 실현하기 위하여 국민고충처리위원회, 국가청렴위원회, 행정심판위원회를 통합, 국민권익위원회를 설치하고 현재에 이르고 있다.
- 우리시는 1995.12.27 「안양시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」를 제정하고, 1996.1.23 시민고충처리위원회를 구성하여 고충민원을 상담·조정하는 한편 이를 권고 또는 개선하도록 하여 시민의 편익증진에 노력하였습니다.
- 갈수록 다양하고 복잡해지는 민원을 시민의 입장에서 처리하기에는 기존의 행정구제 제도로는 한계가 있다고 판단하여 시민의 권리와 이익을 적극적으로 보호 하고자 옴부즈만 제도를 도입하게 되었다.

2

연 혁

- 2008.09.30 : 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제정
- 2008.12.04 : 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2009.01.29 : 제1대 민원옴부즈만 위촉
- 2009.02.02 : 생활안전과 민원옴부즈만팀 신설
- 2010.02.26 : 민원옴부즈만 활동 유공기관 대통령 표창
- 2010.10.07 : 민원옴부즈만팀 직제 편제(생활안전과 → 자치행정과)
- 2011.04.04 : 제2대 민원옴부즈만 위촉
- 2011.09.20 : 민원옴부즈만팀 직제 편제(자치행정과 → 감사실)
- 2012.11.23 : 고충민원처리 우수기관 인증(국민권익위원회)
- 2013.02.27 : 민원옴부즈만 부문 국민신문고 대상(대통령 표창)
- 2013.04.04 : 제3대 민원옴부즈만 위촉

3

조 직

가. 민원옴부즈만

1) 지 위

- 민원옴부즈만은 무보수·비전임직으로 하여 시장 소속으로 하되 그 권한에 속하는 업무는 독립적으로 수행한다.

2) 자격 및 위촉

- 민원옴부즈만의 정수는 1인으로 하고, 「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 사람으로서 인격과 덕망을 겸비하고, 사회적 신망이 두터우며, 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 사람 중에서 시정조정위원회의 의결을 거쳐 시장이 위촉한다.

☞ 「지방공무원법」 제31조 ⇒ 피성년후견인 또는 피한정후견인, 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람, 금고 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 5년이 지나지 아니한 사람 등

3) 겸직 등의 금지 및 비밀유지 의무

- 민원옴부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장, 정당과 관련된 직위 및 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없으며, 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며 그 직을 사임한 후에도 같다.

4) 임 기

- 임기는 2년으로 하되, 1회 연임할 수 있다.

나. 민원옴부즈만 위원회

1) 구 성

- 민원옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위해 민원옴부즈만 위원회를 구성한다.
- 민원옴부즈만 위원회는 위원장을 포함한 전문가 10인 이내의 위원으로 구성하고, 위원장은 민원옴부즈만이 되고 부위원장은 위원장이 지명한다.

2) 구성인원

계	전공무원	종교인	변호사	세무사	건축사	기업인	사회단체
9	2	1	1	1	1	1	2

3) 운 영

- 위원의 임기는 2년으로 하되, 1회 연임할 수 있으며, 보궐 위원의 임기는 전임자의 남은 기간으로 한다.
- 위원회의 정기회의는 매년 6월과 12월에 개최하고, 임시회의는 위

원장이 필요하다고 인정할 때에 개최할 수 있다. 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개최하고, 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다.

- 위원회는 의안 심의를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 이해관계인, 관계공무원, 관계기관의 직원, 전문가의 의견을 청취할 수 있다.

다. 사무기구

- 민원옴부즈만에 관한 사무기구는 감사실 소속으로 두고, 사무의 운용은 민원옴부즈만이 관할한다. 2명(6급 1, 7급 1)의 공무원이 민원옴부즈만의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌하고 있으며, 또한 전문조사원을 둘 경우에 그 인원은 2명 이내로 「지방공무원법」 제31조의 규정에 따른 결격사유가 없는 자 중에서 민원옴부즈만이 추천하여 시장이 임명한다.

4

기 능

가. 위법·부당한 처분 등에 대한 시정권고 및 의견표명

- 시민행정관인 민원옴부즈만이 안양시 소속기관의 위법·부당한 처분이나 소극적인 행정행위 또는 불합리한 제도 등으로 인하여 시민의 권리를 침해 하거나, 시민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 고충민원을 처리한다.
- 고충민원 조사결과 행정기관의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정 할 만한 상당한 이유가 있는 경우 관계부서에 시정을 권고하고, 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 관계부서에 의견을 표명한다.

나. 불합리한 행정제도에 대한 개선권고 및 의견표명

- 민원옴부즈만은 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 운영

의 개선이 필요하다고 판단되는 경우 관계부서에 개선을 권고하거나 의견표명을 함으로써 동일한 민원의 재발방지를 위한 사전 예방적 기능을 수행한다.

다. 각종 생활민원의 상담·안내

- 민원옴부즈만은 민원처리 기능 외에도 안양시의 종합민원행정기구로서 법령·제도·절차·처리기관(또는 처리부서) 등 민원사무에 관한 각종 문의에 대하여 안내 또는 상담 등 시민을 위한 봉사기능도 병행하여 수행한다.

5

주요권한

가. 자료제출 등 요구권

- 민원옴부즈만은 고충 등의 조사에 필요가 있다고 인정할 때에는 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취 또는 자료·서류 등의 제출을 요청할 수 있다.

나. 조치결과 통보 요구권

- 민원옴부즈만이 고충민원 조사결과 위법·부당한 처분 등에 대한 시정권고나 불합리한 행정제도의 개선에 관한 권고 또는 의견표명을 한 때에는 관계부서에 조치결과를 요구할 수 있다.

6

고충민원 신청 제외대상

- 고충민원 신청대상은 안양시 및 그 산하기관으로부터 행정권한의 위임·위탁 받은 법인·단체 또는 기관이나 개인으로부터 받은 모든 행정행위에 대하여 민원옴부즈만에게 신청할 수 있으나, 아래에 해당하는 사항은 민원옴부즈만의 직무에 속하지 아니한다.

- ▶ 국가사무 및 중앙행정기관에 관한 사항
- ▶ 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- ▶ 행정심판, 소송, 헌법재판소의 심판, 헌법소원이나 감사원 심사청구, 그 밖의 다른 법령에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
- ▶ 법령의 규정에 따라 화해, 알선, 조정, 중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- ▶ 공무원 또는 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- ▶ 민원옴부즈만이 고충민원으로 처리함이 부적절하다고 인정하는 사항 등

7

고충민원 처리절차

가. 상담 및 신청

- 누구든지 본인 또는 대리인을 통하여 서면이나 우편, 전화, 안양시 홈페이지, FAX 등을 통하여 민원을 신청할 수 있다.

나. 사실조사

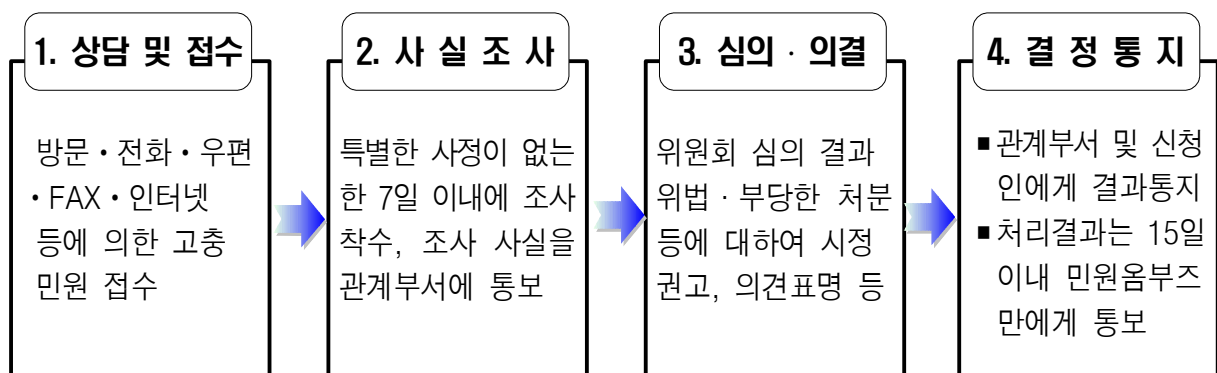
- 민원옴부즈만은 접수된 고충민원을 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 조사에 착수하고 30일 이내에 조사를 종료한다.
- 고충내용이 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제11조제2항에서 정한 고충민원 제외대상에 해당될 때, 고충신청인이 고충신청 원인이 된 사실과 이해관계를 가지지 아니할 때, 허위 또는 그 밖에 조사하는 것 이 적당하지 아니하다고 인정될 때에는 조사를 아니할 수 있다.
- 고충민원을 조사하지 아니할 경우와 고충처리기간이 30일 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 고충신청인에게 지체 없이 통보한다.

다. 심의·의결

- 조사가 완료되면 민원옴부즈만 위원회에서 심의한 후 행정처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 시정 권고를 의결하며, 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우에는 의견표명을 의결한다.
- 또한 법령·조례·정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 제도 개선의 권고 또는 의견표명을 의결한다.

라. 결정의 통지 및 처리결과의 통보

- 민원옴부즈만 위원회에서 심의·의결한 결과는 고충신청인에게 지체 없이 통지하여야 하고, 권고 또는 의견표명을 받은 관계부서에서는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이를 존중하여야 하며, 15일 이내에 그 처리결과를 민원옴부즈만에게 통보하여야 한다.



Ⅱ. 고충민원 처리실적

1 고충민원처리 현황

- 2014년도에 총 208건(2012년 268건, 2013년 224건)의 고충민원을 접수·처리하였으며, 전년대비 7.1%가 감소하였다.

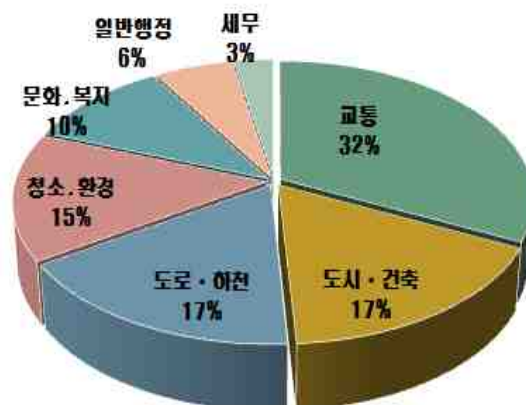
가. 분야별 접수현황

- 총 208건 중 교통 분야가 가장 높아서 67건 32%를 차지하고, 도시·건축분야 17%인 35건, 도로·하천분야 17%인 35건, 청소·환경 분야가 15%인 31건, 문화·복지 분야가 10%인 22건 일반행정분야가 6%인 12건 등 접수되었다.

<표 1> 분야별 접수현황

구 분	건 수	비 고
계	208	
교 통	67	
도 시 · 건 축	35	
도 로 · 하 천	35	
청 소 · 환 경	31	
문 화 · 복 지	22	
일 반 행 정	12	
세 무	6	

<그림 1> 분야별 접수현황



《 고충민원 특성 》

● 버스·택시의 무정차, 승차거부, 난폭운전 등 대중교통 이용 불편과 불법 주정차, 불법 영업행위, 불법 현수막, 불법 건축물, 불법 쓰레기에 대한 단속요구, 공사장 소음 등 생활민원이 많았음.

▶ 2014년(208건) : 교통 32% > 도시건축 17%, 도로하천 17% > 청소환경 15%

▶ 2013년(224건) : 교통 25% > 도시건축 21% > 청소환경 17% > 도로하천 13%

▶ 2012년(268건) : 도시건축 25% > 교통 23% > 일반행정 17% > 도로하천 13%

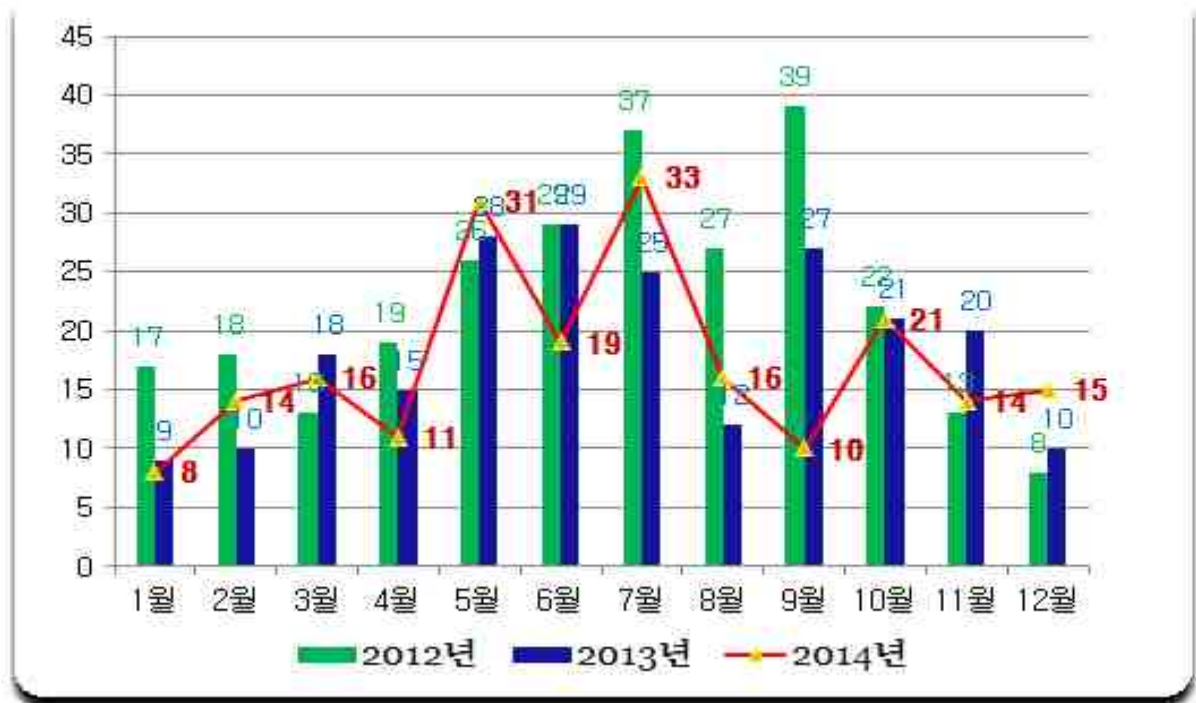
나. 월별 접수현황

○ 월별 접수현황을 보면 20건 이상 되는 달이 3개월, 10건 이상 20건 미만인 달이 8개월로 나타났으며, 월평균 17.3건이 접수되었다.

<표 2> 월별 접수현황

(단위 : 건)

월별	계	교 통	도시·건축	도로·하천	청소·환경	문화·복지	일반행정	세 무
계	208	67	35	35	31	22	12	6
1월	8	4	2	2				
2월	14	6	3	1	2	1	1	
3월	16	4	1	6	2	2	1	
4월	11	4			1	3	2	1
5월	31	8	5	4	5	6	1	2
6월	19	5	5	1	3	2	2	1
7월	33	8	9	4	6	5		1
8월	16	2		8	4		2	
9월	10	6	1	1	1			1
10월	21	11		4	3	3		
11월	14	3	5	2	2		2	
12월	15	6	4	2	2		1	



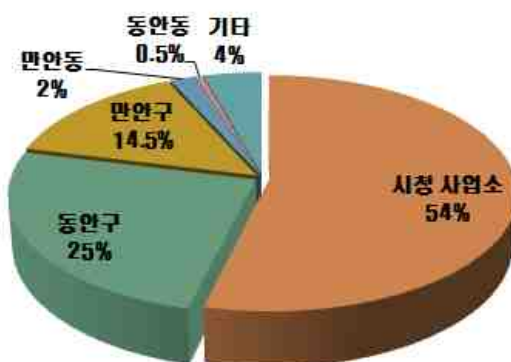
다. 기관별 접수현황

- 기관별 접수현황을 보면 본청·사업소 소관이 전체의 54%인 112건, 동안구 소관이 25%인 52건, 만안구 소관이 14.5%인 30건, 만안동·동안동 소관이 2.5%인 5건, 시설관리공단 등 기타가 4%인 9건 순으로 나타났다.

<표 3> 기관별 접수현황

구 분	건 수	비 고
계	208	
본청·사업소	112	
동 안 구	52	
만 안 구	30	
만 안 동	4	
동 안 동	1	
기 타	9	시설관리공단 등

<그림 3> 기관별 접수현황



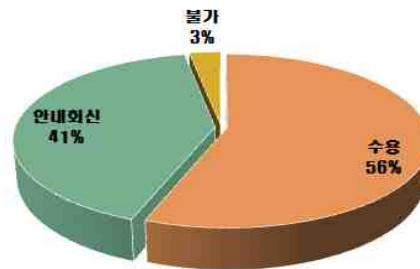
라. 유형별 처리현황

○ 2014도에 접수된 208건에 대한 처리유형을 살펴보면 관계부서에서 수용 된 것이 116건, 안내 86건, 불가통보가 6건이었다.

<표 4> 유형별 처리현황

구 분	건 수
계	208
수 용	116
안 내	86
불 가 통 보	6

<그림 4> 유형별 처리현황



2

민원옴부즈만위원회 운영 실적

가. 위원회 구성현황

위원회명	위원장	위원수	설 치 근 거	운영실적 (회/건)
안양시민원옴부즈만 위원회	황지연	9명 (남5,여4)	안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례	6/1

나. 위원 명단

직 위	성 명	임 기
위 원 장	황 지 연	2013. 4. 4 ~ 2015. 4. 3
부위원장	송 기 홍	2013. 4. 14 ~ 2015. 4. 13
위 원	박 상 현	"
"	조 남 일	"
"	한 계 선	"
"	박 경 애	"
"	최 영 선	"
"	임 경 혜	"
"	강 예 순	"

다. 운영실적

운영일자	안 건	처 리 결 과
2014. 2. 25	2013년 민원옴부즈만 운영보고서 검토	-
2014. 3. 25	아파트 입주자대표회의 및 관리주체 지도감독 민원 검토	입주자대표회의에서 감사 지적사항을 논의하여 민원을 해소하도록 의견표명
2014. 5. 27	민원옴부즈만 운영내실화 추진계획 검토	-
2014. 6. 30	2014년 상반기 민원옴부즈만 운영상황 보고	-
2014. 7. 28	2014 하반기 민원옴부즈만 운영계획 논의	-
2014. 12. 18	2014년 하반기 민원옴부즈만 운영상황 보고	

Ⅲ. 고충민원 처리사례

1 아파트 입주자대표회의 및 관리주체 지도감독

□ 민원내용

- ○○○아파트 운영에 관한 정기 및 수시 감사를 실시하고, 감사결과를 입주자대표회의 회장 및 관리사무소장에게 제출하였으나 일부만 시정하고 나머지는 방치하여 감사한 의미가 없으므로 입주자대표회의와 관리주체에 대한 시정과 재발방지를 위해 엄격한 지도감독 요구

□ 처리결과

- 주택법 시행령 별표5 장기 수선계획 수립기준에 따라 세부 항목별로 조정토록 시정 지시한 사항은 그 결과를 제출하도록 촉구하였으며, 미제출시에는 주택법에 의한 과태료 처분 대상임을 예고하였음.
- 입주자대표회의와 관리주체에게 관리자 및 운영자로서 공동주택을 안전하고 효율적으로 관리하여 입주민의 권익보호에 성실하게 직무를 다할 것을 촉구 하였음.

□ 민원내용

- 아파트 입주자 모집공고에 따라 계약을 체결 하였고, 주택법시행령 개정으로 전매 제한기간이 1년에서 6개월로 단축될 것을 기대 하였으나, 주택법 제2조 규정에 따라 산업단지 내 공공택지이므로 전매 제한기간이 1년으로 변경사항이 없다는 통보를 받음.
- 공공택지라면 주택법 제38조의2-택지비 등의 분양가 공개와 분양가 산정 및 입주자 모집공고 내용대로 민간택지 전환 등 합당한 조치 요구 하였음.

□ 처리결과

- 사업주체가 착오로 아파트 입주자 모집공고에 민간택지로 명시한 것을 담당공무원이 관련법에 따라 공공택지로 정정하지 않고 승인함으로써 민원이 발생 하였음.
- 아파트 분양과 관련 공공택지 및 민간택지 일 경우의 분양가를 각각 산정·공개하고, 분양관련 추진경위 및 입주자 모집공고 내용대로 민간택지로 전환하고, 그동안 피분양자들이 제기한 민원에 대한 답변을 포함한 안내문을 발송 하도록 『의견표명』 하였음.

□ 민원내용

- 1985년경 안양시 만안구 ○○동 옥상에 약 16㎡의 가건물을 건립하여 사무실로 사용하여 오다가 2011년 항공촬영에 위법건축물 적발되어 자진정비 명령에 따라 2012. 12. 18일 기한 내 완전 철거 하였음에도 2013.1.7. 이행강제금을 부과한 것은 부당함.

□ 처리결과

- 「건축법」 제79조에 따라 위반건축물 자진정비명령을 3차에 걸쳐 한 후 이행강제금 부과시 위반 건축물 철거 여부를 현장 확인하지 않았음.
- 민원인이 2012.12.18. 철거를 완료하고 전화로 현장 확인을 요청 하였다고 주장하나 담당부서에서 전화 받은 사실이 확인할 근거가 없음.
- 민원인이 2012.12.15.부터 2012.12.18.까지 철거했다는 사실확인서와 인감증명서를 제출한 것을 참작하면 이 처분을 취소하는 것이 바람직 하다고 판단되어 신청인에게 부과된 이행강제금 2,560천원의 부과처분을 취소할 것을 『의견표명』 하였음.

4

보조금 지원 사업비 반납요구 이의신청

□ 민원내용

- 보조금을 받아 사업을 시행 하였으나 사업초기에 받은 정산기준 지침이 아닌 사업후 새로운 정산기준을 제시하여 사업비 일부금액을 반납하라는 것은 부당한 처분임.

□ 처리결과

- 사업운영 지침을 정확히 숙지하지 못하고 잘못 답변한 것을 근거로 지침에 명백히 명시되어 있는 사항을 지키지 않은 것은 민원인에게도 일정부분 책임이 있음.
- 문화체육관광부 사업운영지침이 아닌 시 보조금 관리지침을 안내 함으로써 민원인이 본의 아니게 보조금을 잘못 집행한 측면이 있으므로 중복 지출한 사업비에 대한 반납 대신 구제 수단을 강구해 줄 것을 『의견표명』 하였음.

5

주택가 환경피해 호소민원

□ 민원내용

- 15년째 살고 있는 아파트 인근의 공장에서 비산먼지와 냄새가 나고 심야의 공장 가동소리로 고통 받고 있어 회사측에 시정을 요청 하였으나 공장을 지방으로 이전 한다고 해서 참고 살아왔음.
- 공장 이전이 결정 되었다면 이전계획과 이전 할 때까지의 회사측 환경개선 방법과 24시간 가동하는 공장에 대한 시의 관리감독, 유해환경에 대한 사후 관리방안을 요구 하였음.

□ 처리결과

- ○○공장은 알루미늄 호일을 제조하는 사업장으로 알루미늄을 얇게 압축하는 공정에서 바람 방향과 기압에 따라 인근 주택지에 특유의 냄새가 감지되고 있음.
- 악취 저감을 위한 적극적인 대책 강구와 관심을 촉구 하고, 전문 기술진단을 실시하여 악취 저감시설을 추가 운영과 악취 유발 물질에 대한 정밀 오염도 검사 및 주기적으로 오염도 검사를 실시하도록 함.
- 공장 이전이 완료되는 2014년 12월까지 악취저감 개선을 위하여 생산시설 주말 가동을 억제하고, 악취 저감시설(탈취제 분사시설)을 24시간으로 연장 가동하여 주민피해가 최소화 되도록 지도 점검을 실시 하도록 의견표명 하였음.

6

집중 폭우시 하수 역류로 인한 생활불편

□ 민원내용

- 5년 넘게 거주하고 있는데 최근 집 근처에 있었던 도로공사와 관계가 있는지 잠깐 내린 폭우에 하수관이 역류하여 방·계단 등이 모두 잠겨서 청소해도 악취로 불편을 초래하고 있으니, 원인 규명과 조치 요구

□ 처리결과

- 인근에 매설된 우·오수관 노후 및 접합 불량으로 원활한 배수흐름을 유도하지 못하였고, 갑작스런 집중호우로 인하여 하수가 역류되어 피해가 발생 되었으며, 피해가구에 대한 조치와 노후된 우·오수관을 교체하여 침수피해가 재발되지 않게 조치하도록 함.

□ 민원내용

- 아파트 단지는 폐형광등과 건전지 분리수거가 잘 되고 있는데 빌라단지는 수거함이 없으니, 생활쓰레기 수거하는 장소에 폐형광등과 건전지 수거함 설치를 요구함.

□ 처리결과

- 폐형광등 및 폐건전지수거함을 단독주택 지역에 설치하여 운영해 보았으나, 상습적인 생활쓰레기 무단투기가 발생하여 설치를 지양하고 있으나, 현장을 확인한 바, 다른 지역과 달리 차량과 통행인이 많지 않고 막다른 도로로 “무단투기지역화” 될 소지가 적어 시범적으로 「폐형광등 및 폐건전지수거함」을 설치한 후 주민 만족도에 따라 확대여부를 결정토록 의견표명 하였음.

IV. 상담민원 처리사례

1 택시 승강장 이전

□ 민원내용

- 아파트 단지 앞 버스 정류장에는 택시 승강장도 있어 택시가 정류장 앞에 줄을 서서 승객을 기다리고 있다보니, 출·퇴근시간에 너무 길어서 아파트 단지로 출입하는 차량을 방해하여 사고의 위험이 있음.
- 택시정류장을 아파트 단지 ○○○동 앞 도로가 복잡하지 않고 도로로 나갈 수 있는 후문도 있으니 이전을 요구함.

□ 처리결과

- 아파트 앞 택시 승강장에는 택시 이용자가 입주민이 많아 존치할 필요성이 있고, 승강장 뒤에 정차하는 택시들로 인하여 아파트 출입 차량의 통행에 지장이 없도록 법인, 개인택시 조합에 안내공문을 발송하여 구역 내 정차를 준수하도록 담당부서에 수시로 단속 하도록 담당부서에 의견표명함.

2

버스정류소 안내표지판 노선도 방향표시 오기

□ 민원내용

- 평촌 먹거리촌 버스정류장의 버스노선 안내표지판에 버스 진행방향 표시가 실제 진행방향과 반대로 표기되어 있음.
- 버스정류소의 현재위치 - 범계역 - 이마트, 비산사거리 라고 표시된 버스노선 안내표지판을 보고 비산사거리 방향으로 가려고 한참 기다려 마을버스에 승차하고 기사에게 비산사거리로 가는지 확인하니 건너가서 타라고 안내함.

□ 처리결과

- 현장확인 결과 학원가 주변 도시디자인 개선사업 일환으로 최근 버스 정류장을 교체하는 과정에서 오기 부착된 것으로 확인 하였으니, 담당부서에 즉시 수정하도록 의견표명함.

3

운전자 시야를 방해하는 주차안내소 이전

□ 민원내용

- ○○동은 대로에 공용주차 구간이 지정되어 있어서 주차장을 편리하게 잘 이용하고 있으나, 이곳은 편도 5차선 도로로 차량이 많을 뿐 아니라 속도도 빠르는데 운전자 시야를 주차안내소가 가리게 되어 사고위험이 있으니, 이전해 주었으면 함.

□ 처리결과

- 주차안내소의 위치를 보도 쪽으로 조금 이동하면 ○○대로 운행할 때 시야가 좀 더 확보될 수 있어 담당부서에 이전하도록 의견표명함.

4

도서관 구내식당 이용 불편

□ 민원내용

- 도서관에 구내 식당과 매점은 외부 위탁업체를 통해 운영하지만 식당에서 외부 음식물 반입을 금지 하다보니, 도시락 등을 먹을 수 있는 장소가 없음.
- 구내 식당도 시민의 세금으로 만들어진 장소이니, 공공 자산인 도서관 식당에서 음식을 사 먹거나 혹은 자신이 가져온 음식을 먹을 권리가 있어야 함.

□ 처리결과

- 도서관의 구내 식당은 위탁업체와 임대계약으로 운영하고 있으며, 도시락을 지참하는 민원인을 위한 별도의 편의시설이 없어 불편함을 겪고 있음.
- 구내 식당내 외부음식 반입금지는 위탁업체의 영업에 관한 사항으로 시에서 일방적으로 강요할 수 있는 부분은 아니지만 별도의 편의시설 설치보다는 도시락을 가지고 오는 이용자는 식당을 이용할 수 있도록 위탁업체와 협의하도록 의견 표명함.

V. 민원옴부즈만 홈페이지 처리현황

번호	민원요지	민원옴부즈만 검토결과
1	마을버스 ○○번 기사의 위험하고 난폭한 운전과 도로교통법 미준수에 대한 조치 요구	대중교통과 이첩
2	○○시장에서 장사하는 노점으로 화재 발생시 소방차통행이 불가하고, 외벽을 허물고 상가를 만들어 장사를 하고 있으니 이에 대한 시정 요구	고용경제과 동안구 건축교통과 이첩
3	○○번 버스 기사의 난폭 운전과 신호 위반에 대한 조치 요구	대중교통과 이첩
4	○○아울렛 인근 도로유실로 앞바퀴가 빠져 휠이 파손되는 등 차량이 파손되었으니 이에 대한 조치 요구	동안구 건설과 이첩
5	학생용 마을버스는 어린이집 차량운행을 못하게 되어 있으나, 몇 년 동안 통제도 받지 않고 유가보조금으로 불법운행하고 불법경광등도 부착하고 있으니 단속 요구	감사실 이첩
6	토지등기부의 소유비율과 건축물 소유비율 정정 요구	감사실 이첩
7	25인승 버스 운전자인데 ○○아파트 담장으로 넘어온 가시나무로 인해 차량에 흠집이 생기니 전지작업 요구	동안구 교통녹지과 이첩
8	○○지구 변경인가 승인 관련하여 변경인가 제출일자, 법적처리 기한, 지연되고 있다고 들었는데 그 사유는?	도시정비과 이첩
9	○○아파트 주변은 오후부터 이중주차가 너무 심하여 차량 통행이 어려운 바 불법주정차 단속 요구	동안구 교통녹지과 이첩
10	작년 자동차검사를 제 때에 못하여 압류통지서를 받았음. 담당부서에서 수차례 납부독촉을 하였고, 납부되지 않아서 법적 절차에 의거 압류예고 통지를 하였다는데 우편물을 받은 적이 없는 바 이에 대한 확인 요구	시민봉사과 이첩
11	어린 아이들 셋을 데리고 ○○버스를 탔는데, 아이들이 자리에 앉기도 전에 버스가 출발하고 내릴 때도 미리 문 앞에 나와서 준비하지 않는다며 화를 냄. 버스 회사에 대한 시정 요구	대중교통과 이첩
12	○○도서관사거리 주정차 단속구간 지정과 ○○아파트 주변 이면도로 일방통행 지정 건의	교통정책과 동안구 교통녹지과 이첩

번호	민원요지	민원음부즈만 검토결과
13	○○아파트 입주자회에서 시행한 방수공사 관련 부조리 가능성을 제기하며 확인 요구	주택과 이첩
14	○○학교 잔디구장 부적절 사용에 대한 개선 요구	경기도교육청 이송
15	○○번 버스 무정차 통과 후 이어서 오던 버스도 무정차 통과와 기미가 보여 도로 위로 나가 적극적인 표시를 하여 탑승함. 무정차 버스에 대한 조치 요구	대중교통과 이첩
16	안양 ○○재개발 권리자로 ○○천 문제 진행 상황과 향후 계획 문의	하천관리과 이첩
17	○○상가 앞 인도는 직장인의 출퇴근과 학생들의 통학로임. 이곳에 불법 주차된 차량으로 통행이 불편하고 위험하니 상시 단속과 대형차량의 진출입으로 파손된 인도 보수 요구	만안구 교통녹지과 만안구 건설과 이첩
18	○○번 마을버스가 지나가는 정류장에 대부분 의자가 설치되어 있는데, ○○아파트 앞에만 없으니 설치 요구	대중교통과 이첩
19	○○번 버스 요금 미환불로 인한 시정 요구	대중교통과 이첩
20	○○지구 착공계 제출 여부와 착공일자, 준공일자 문의	도시정비과 이첩
21	○○마트는 길거리에 통행이 불편할 정도로 인도를 점거하여 영업하고 있고, 배달차량의 불법주차가 심각하니 단속 요구	만안구 건설과 이첩
22	○○마을 단지 사이 보도블록 교체와 보수, 주말 새벽 가로수 작업 소음이 심하니 이에 대한 시정 요구	동안구 건설과 동안구 교통녹지과 이첩
23	○○아파트 곳곳에 가로등이 꺼져 있으니 보수 요구	만안구 건설과 이첩
24	○○번지 공사장 소음, 먼지 등으로 집에 있을 수가 없어 두 차례나 민원을 제기했으나 처리되지 않고 있으니 이에 대한 조치 요구	만안구 환경위생과 이첩
25	○○버스 승차 중 버스기사의 부주의로 팔을 다쳤음. 운수업체와 기사에 대한 강력한 시정조치와 치료비 청구 방법 문의	대중교통과 이첩
26	○○병원 앞 도로 양 옆으로 불법 주차 차량들로 교통혼잡이 심하여 피해를 입고 있는 바 단속 요구	동안구 교통녹지과 이첩
27	2013년 재산세 1, 2차분 취소 요구	감사실 이첩

번호	민원요지	민원음부즈만 검토결과
28	○○공원에 애견 목줄을 하고 배변봉지를 가지고 갔는데도 출입을 제한함. 관련 부서에 애견 출입에 대하여 상담하고자 하나 부서끼리 서로 책임을 미루며 정확한 답변을 하지 않고 있는 바, 이에 대한 조치 요구	녹지과 이첩
29	온 국민이 세월호 희생자들로 가슴 아파하고 한마음으로 위로하며 희생자 가족들에게 상처가 되지 않도록 노력하고 있는데, ○○전자는 오픈을 한다며 안양, 군포 할 것 없이 대형트럭을 몰고 다니며 시끄럽게 홍보하고 있으니 이에 대한 단속 요구	동안구 건축교통과 이첩
30	○○번 버스 기사 난폭운전과 폭언에 대한 시정 요구	대중교통과 이첩
31	○○뷔페는 공용면적 및 통로, 옥상 등에 불법 건축물을 증축하여 불법 영업을 하고 있으니 이에 대한 단속 요구	동안구 건축교통과 이첩
32	○○빌라에 음식물 쓰레기 수거 통이 없으니 설치 요구	청소행정과 이첩
33	○○상가 1층 부동산 출입문에 광고판을 부착하여 통행로를 막고 있어 불편하니, 이에 대한 단속 요구	동안구 건축교통과 이첩
34	○○빌라 앞에 생활폐기물이 오랫동안 방치되어 동네가 지저분하니, 더 이상 생활폐기물을 버리지 않도록 홍보와 관리 요구	관양1동 이첩
35	종합소득세를 내지 못할 형편인지라 세무서에 소득세 정정 신고를 하지 않았음. 그러던 중 주민세 통보를 받았는데 이 소득세에 대한 주민세는 수정되어야 하며 일시납부가 어려우니 분납 가능한지 문의	동안구 세무과 이첩
36	○○번길 불법주정차 차량 단속과 길거리에 고물을 모아 쌓아 놓고 있으니 이에 대한 조치 요구	동안구 교통녹지과 이첩
37	고희연에서 행사 진행하는 분들이 계약된 돈 이외 추가요금은 없다고 하였는데 본 행사에 들어가니 계약과 달리 돈을 요구했음. 이에 대한 조치 요구	만안구 환경위생과 이첩
38	○○ 버스정류장 인근 튀어나온 맨홀에 어머니가 넘어지는 사고가 발생함. 사고 직후 119에 실려 가셨고 경찰에서도 나와 구청에 보도블록 때문에 사고가 발생했으니 처리해 달라고 민원을 넣어 주었음. 그런데 사람이 다쳤는데도 관련부서에서 아무런 연락이 없으니 이에 대한 조치 요구	만안구 건설과 이첩

번호	민원요지	민원옴부즈만 검토결과
39	리모델링 한지 얼마 되지 않은 ○○육교 엘리베이터와 지하보도는 관리가 미흡하여 언제 청소를 했는지 지하 보도 바닥과 구석에는 먼지가 쌓여 있고 악취가 나며 안쪽에 오물이 있음. 수억 원을 들여 시설을 하였으면 시민이 보다 쾌적한 환경에서 이용할 수 있도록 관리 요구	안양5동 이첩
40	○○학원가는 저녁6시 이후만 되면 인도쪽 도로 2차선을 학원버스들이 무단으로 점령하여 상습적으로 정체되고 있으니 이에 대한 단속 요구	동안구 교통녹지과 이첩
41	○○공원 X게임장은 동호회에서 단체로 이용을 하고 있어서 아이들이 이용하지 못함. 시민을 위한 공간이 사적인 용도로 전용되었으니 조치 요구	녹지과 이첩
42	○○빌라 가게는 술집인지, 음식점인지 모르겠음. 불법적으로 운영되고 있는 건 아닌지 확인 요구	만안구 건축교통과 이첩
43	○○버스는 정류장에 버스를 세워놓고 승객이 차에 있는 데도 기사가 차에서 내려 어딘가 다녀오고 대기하고 있는 앞차에 승차하도록 강요하니 조치 요구	대중교통과 이첩
44	○○중학교 앞에 불법주정차 단속도 하고 과태료도 부과된다고 쓰여 있으나, 이 내용이 실천되고 있는지 의문임. 학교 정문·후문, 주변에 많은 차 들이 항상 세워져 있어 학생들의 안전을 위협하고 있으니 이에 대한 단속 요구	동안구 교통녹지과 이첩
45	○○공원 근처에 라이브 카페식 유흥점이 있는데, 흔히들 생각하는 라이브카페가 아닌 맥주집인데 작은 무대와 노래방기기를 설치해 놓고 취객들이 술 먹고 노래를 부르는데 소음이 심하니 이에 대한 단속 요구	만안구 환경위생과 이첩
46	○○아파트 입구에 원룸이 공사 중임. 아파트 재건축시 아파트 정문, 후문 주변 도로, 공원조성용 부지 등 주변 시민들의 편의를 위해 많은 부지를 기부하였음. 그런데 아파트 전용도로 옆에 짓고 있는 원룸은 아파트 전용도로 옆으로 바로 나오고 들어가게 설계되어 건축중이니 이에 대한 조치 요구	주택과 이첩

번호	민원요지	민원음부즈만 검토결과
47	종합운동장에서 군부대 앞 도로에 밤낮으로 대형트럭과 버스들이 주차하고 있어서 불편하고 캄캄한 늦은 저녁에도 대형차들 때문에 시야를 가려서 불안함. 주민들이 안전하게 다닐 수 있게 조치 요구	대중교통과 동안구 교통녹지과 이첩
48	○○초등학교 근처 중앙 차도 부분과 ○○동 주민센터 건너편 인도 파손 및 노면 불량하니 보수 요구	동안구 건설과 이첩
49	영업용 번호판 환원 요구	감사실 이첩
50	2012년에 간판 연장신고시 특별구역지 지정으로 허가되지 않는다 하여 전면간판은 LED로 교체하고 돌출은 허가 나지 않는다 하여 자진동의하에 구청에서 철거함. 그런데 2013년에 특별구역 지정이 철회 되었다고 함, 일관성 없는 행정으로 피해 받았으니 이에 대한 구제책을 마련하여 간판 보상	만안구 건축교통과 이첩
51	○○초등학교 주변에 인도 공사를 하고 있는데, 학생들 통학로를 덤프트럭이 아무런 안전조치도 없이 다니고 있음. 1,500여명의 학생들이 다니는 곳이며, 토요일엔 방과 후 프로그램이 오후 4시까지 있어 아이들이 빈번하게 다니고 있는데, 아이들의 안전을 무시한 행태이니 공사 중단 요구	동안구 교통녹지과 이첩
52	○○아파트와 공원벤치가 너무 가까워 각종 소음으로 잠도 못자고 창문도 열지 못하고 있음. 리모델링 공사 시 주민에게 피해가지 않도록 요청하였는데도 시정되지 않고 오히려 기존보다 공원 벤치가 더욱 가깝게 설치되어 피해가 우려되니 설계 재검토 요구	녹지과 이첩
53	타인의 통장 인출로 지방세 자동이체를 신청할 때는 통장주의 허가가 필요하겠지만 해지할 때도 통장주의 신분증이나 통장주의 허가가 필요한 것은 이해가 되지 않으니, 이에 대한 시정 요구	동안구 세무과 이첩
54	버스 무정차에 대하여 시에 수차례 민원을 올렸으나 복사, 붙여넣기식 답변만 등록될 뿐 실질적인 개선이 이루어지지 않고 있음. 주로 과천에서 버스를 이용하고 있는데, 과천에는 안양 버스 이외에 군포, 서울 버스들이 통과하는데 유독 안양 버스가 무정차가 심함. 서울 버스의 경우에는 최근 수년간 탑승 의지를 밝히는 손짓을 할 경우 한 번도 무정차로 통과한 적이 없으나 안양 버스의 경우에는 일주일에 한 번씩 무정차를 겪을 정도로 심각함. 이에 대한 시정 요구	대중교통과 이첩

번호	민원요지	민원음부즈만 검토결과
55	집 앞 감시카메라 설치가 중단된 후 땅속에 묻어둔 바닥 기초가 아직 철거 되지 않아 그대로 방치되어 차량이 주차할 때 바퀴가 찢어질 우려가 있으니 철거 요구	교통정책과 이첩
56	○○마을에는 소방서 부지라는 경고판에 있음에도 불구하고 경작을 하고 있으니 이에 대한 조치 요구	경기도 소방재난본부 이송
57	○○공원에서 열리는 잦은 행사 소음으로 고통 받고 있음. 공원은 시의 축제장소가 아니라 조용히 산책하며 쉬고 싶은 주민들의 공간임. 일 년에 두어 번 정도 라면 시끄럽더라도 넘어 갈 수도 있지만 이렇게 빈번히 소음으로 고통을 당해야 한다면 그건 올바른 행정 이 아니므로 이에 대한 시정 요구	문화관광과 이첩
58	박달사거리에서 안양공고방향으로 좌회전시 도로에 좌회전 표시가 1개만 되어있고 좌회전 대기시 차량 밑에 가려져 뒷 차량에 혼선을 주어 교통사고의 원인이 되니 그 후방에 좌회전표시를 더 그려 줄 것을 요구	교통정책과 이첩
59	아이돌보미 이용자로 매년 반복되는 예산부족 문제와 서로에게 책임을 떠미는 여가부와 지자체로 인해 매년 마음 졸이고 있음. 걱정 없이 이용할 수 있는 사업으로 운영해 줄 것을 요구	가족여성과 이첩
60	○○오피스텔 신축 공사장 주변 도로와 건물에 침하와 균열이 가고 있음. 시에서는 공사 중지 명령을 내리고 안전관리 지시를 했다고 하는데, 현장에서는 공사하는 소리가 나고 있으니 철저한 지도 감독 요구	건축과 이첩
61	○○버스 무정차 신고로 당시 버스를 잡으려 뛰어가는 상황에서 버스 앞 유리로도 확인 가능한 상황임에도 불구하고 그냥 지나감. 이에 대한 시정 요구	대중교통과 이첩
62	○○건설 골재 파쇄하는 과정에서 연중 소음, 진동, 분진으로 인한 피해를 당하니 현장 확인 후 조치 요구	동안구 환경위생과 이첩
63	○○초등학교와 ○○아파트 사이 횡단보도에 신호등이 없어서 위험하니, 신호등 설치 요구	안양동안경찰서 이송
64	○○빌라 주민으로 집 앞 유흥주점들이 새벽3~4시까지 노상에다 자리를 펼쳐놓고 장사를 하니 잠을 잘 수가 없으며, 빌라 어두운 골목에 노상방뇨와 청소년 흡연 등 문제가 심각하니 이에 대한 단속 요구	동안구 환경위생과 이첩
65	○○오피스텔에 전세로 살고 있는데, 두 룸이라 관리비가 많이 나올 것 이라는 생각은 하는데 관리비가 난방비를 제외하고도 적게는 29만원 후반, 많게는 31만원 가까이 나옴. 여름이면 적게 나오고 겨울이면 많이 나오는 패턴도 없이 무작정 동일하게 30만원 정도로 나오는데 이 금액이 제대로 산출된 것인지 확인 요구	건축과 이첩

번호	민원요지	민원옴부즈만 검토결과
66	○○게이트볼장 타 게이트장에 비해 열악하고, 여름철 지열이 안 돼 운동하기 힘들니 잔디구장으로 교체 요구	체육생활과 이첩
67	○○버스 기사 난폭운전에 대한 조치 요구	대중교통과 이첩
68	상수도 배관교체 공사로 인해 차량이 훼손되었으니, 이에 대한 보상 요구	수도시설과 이첩
69	수원 방면으로 가는 ○○버스정류장 소음이 심하니, 소음 방지벽 설치나 버스정류장 이전 요구	대중교통과 이첩
70	○○빌라 앞에 있는 하수구 맨홀이 금방이라고 아래로 빠질 듯 위험하니 조치 요구	동안구 건설과 이첩
71	○○아파트 단지 입구에 최근 거동이 힘들신 분들을 위해 차도와 인도의 경계석을 낮추는 공사를 하였는데, 경계석을 낮춘 부분이 너무 넓어서 차량들이 인도에 불법주차를 하고 있으니 이에 대한 단속 요구	동안구 건설과 이첩
72	○○아파트 후문부터 수원쪽 방향 진출시 오른쪽에서 있는 불법주정차 차량으로 인해 교통사고 위험이 높음. 이에 대한 단속 요구	동안구 교통녹지과 이첩
73	○○육교 철거로 인한 도로공사중인데 버스 정류장이 안내 표지도 없이 다른 곳으로 옮겨졌으니 시정 요구	대중교통과 이첩
74	○○동 시외버스정류장에 간이화장실 설치 요구	대중교통과 이첩
75	○○건설에서 발생하는 소음, 진동, 분진 및 매연 등 심각한 환경오염으로 주변 피해가 극심하니 사업장 이전 및 긴급 중지 등 대안 제시 요구	하천관리과 동안구 환경위생과 이첩
76	○○학원가 사거리 버스정류장에서 올라오는 담배연기 때문에 문을 열 수가 없고, 베란다에 옷을 널어놓아도 냄새가 배어남. 이에 대한 조치 요구	동안보건과 이첩
77	○○동 안양천 주변은 사업용 밤샘차량 주차문제가 심각하니 단속 요구	대중교통과 이첩
78	○○도로면과 배수로와의 고저차가 심하여 차량통행에 불편이 많으니 보수 요구	동안구 건설과 이첩
79	○○역 1번 출구 택시정류장에 대기 택시들이 줄 지어 수십 미터씩 정차하여, 인근 주민들 차량출입이 불편하고 사고의 위험이 높으니 단속 요구	만안구 교통녹지과 이첩
80	○○동 주택 밀집지역 인근 노상에 파라솔을 설치해 놓고 영업을 하고 있으니, 이에 대한 단속 요구	만안구 건설과 이첩
81	○○동 가게 앞 도로를 점거한 마루(데크)와 포장마차 등 불법건축물 철거 요구	만안구 건축교통과 이첩

번호	민원요지	민원옴부즈만 검토결과
82	GS파워 뒤 도로변에 ○○버스가 주차되어 출근시 우회 전하기 어려우니, 이에 대한 단속 요구	동안구 교통녹지과 이첩
83	○○동 신축건물 인근 보도는 수개월 전부터 파헤쳐져 있고 안전표지판이나 안내표지판 하나도 설치하지 않아 보행자에게 불편을 주고 있으니, 이에 대한 조치 요구	만안구 건설과 이첩
84	○○중고등학교 등곳길에 불법주차 차량 때문에 아침마다 혼잡하니, 주정차 단속 등 대책 마련 요구	만안구 교통녹지과 이첩
85	최근 위반건축물 자진정비 최고통지서를 받았는데, 1층 주택에 대하여 10년이 넘게 국가로부터 주택용으로 세금을 부과 받고 성실하게 세금을 납부해온 주민입장에서는 토지대장상의 사무실이라는 기재만으로 세입자를 강제퇴거 시키라는 처분은 문제가 있음. 구청에 문의해보았으나, 건축법과 세정법은 다르기 때문에 행정에는 법적으로 하자가 없다는 말만 반복하고 있음. 이러한 행정 처리에 대한 제고 요청	만안구 건축교통과 이첩
86	○○동 주차장 출입구에서 사고가 빈번히 발생하고 있으니 불법주정차 단속과 근본적인 대책 마련 요구	동안구 교통녹지과 이첩
87	○○동에서 창업을 준비 중인데, 건물 앞 부지(차도, 인도 제외)에서 옥외영업이 가능한지 문의	동안구 환경위생과 이첩
88	늦은 퇴근시 주차 할 곳이 없음. 주차난이 심각하여 이중주차는 물론이고 주차할 수 있는 작은 공간조차 뺄뺄하게 주차되어 차량 이동도 어려우니, 서울처럼 지정주차제 운영 건의	교통정책과 이첩
89	수도군단 앞 체육공원에서 주말마다 모형항공기를 날리는데, 소음 문제가 심각하니 이에 대한 조치 요구	체육생활과 이첩
90	○○동 부근 불법 주차된 대형차량들로 교통사고 위험이 높으니, 불법주정차 금지 현수막 설치와 단속 요구	동안구 교통녹지과 이첩
91	○○로 진입로에 3열로 불법 주차된 차량들로 차량교행이 안 되고 있으니 이에 대한 단속요구	동안구 교통녹지과 이첩
92	○○아파트 단지 외곽 둘레 길에 통신사 중계기가 설치되어 있음. 중계기 설치위치는 산(공원)인데 시에서 허가를 내주었다고 하니 이에 대한 조치 요구	녹지과 이첩
93	○○공원을 자주 이용하는데, 1년 전부터 공원주차장을 특정 렌터카 업체가 주차장으로 사용하고 있음. 특히 쉬는 날이면 그 업체차량이 독점 주차하여 다른 차량들은 주차가 어려우니 이에 대한 시정 요구	녹지과 이첩

번호	민원요지	민원음부즈만 검토결과
94	신기사거리 교차로 꼬리 물기 차량들로 호계체육관 방향으로 가는 차들이 파란불 입에도 불구하고 사거리를 건널 수 없음. 수원에서 안양방향으로 가는 신호등을 교차로 앞으로 당겨주던지, 파란불 켜지는 시간을 조절하여 너무 많은 차들이 파란불에 직진을 하다가 교차로 중간에 서게 되는 일이 없도록 단속하여 교통 흐름이 원활해 질 수 있도록 조치 요구	안양동안경찰서 이송
95	○○지구 재개발로 인해 인근 아파트에 거주하는 주민들과 초등학생들은 대형차량에 위협을 받고 있어서 차량 우회를 요청하였으나 아직까지 처리되지 않고 있고, 아파트 맞은편 도로에 화물차, 버스들이 불법주차로 한 차선을 차지하여 차량통행이 어려우니 이에 대한 시정과 단속 요구	도시정비과 동안구 교통녹지과 이첩
96	LG 연구소 정문 ~ 국제유통단지 도로변 주차구획공간에 거주자로 추정되는 개인의 불법점거로 주차공간이 협소해졌으니, 이에 대한 단속 요구	동안구 건설과 이첩
97	경수대로쪽 인도로 자전거를 타고 가다 불쑥 튀어나온 부분에 균형을 잃고 넘어지면서 옆에 있던 철조망에 얼굴을 부딪치고 안경도 망가지고 자전거 앞바퀴도 손상되었음. 현장 확인 후 인도 보수 요구	동안구 건설과 이첩
98	○○마을에 살고 있는데 쓰레기 문제가 심각하고 특히 ○○냉면 앞에 있는 공터는 음식물 쓰레기부터 잡쓰레기까지 지저분하니, 이에 대한 조치 요구	관양1동 이첩
99	택시들이 버스정류장을 점유하고 있어서 교통이 마비되고 승객도 불편하고 위험한 상황을 많이 겪고 있음. 몇 일전에 정류장에서 정차중인 택시와 접촉사고가 있었음. 이에 대한 개선 요구	대중교통과 동안구 교통녹지과 이첩
100	○○택시를 타고 현금이 없어서 카드결제를 하려고 하니 현금을 달라고 하며 기사가 화를 냄. 이에 대한 조치 요구	대중교통과 이첩
101	○○아파트 상가 앞쪽 대로변에 불법 밤샘 주차하는 5톤 대형이삿짐센터 차량이 있음. 불법주차로 교통정체는 물론 아파트 진출입차량에 불편함을 끼치고 사고 위험도 높으니 즉각적인 단속 요구	대중교통과 이첩
102	○○동 주변은 전봇대마다 아파트 개발을 하겠다는 시행업자들이 무분별하게 현수막을 걸어놓았으니 이에 대한 단속 요구	만안구 건축교통과 이첩

번호	민원요지	민원옴부즈만 검토결과
103	○○동 건물 앞쪽에 그려져 있는 주차라인에 주차를 하면 안 되는 것인지, 건물에서 가게 하시는 분들이 주차하지 말라고 주차금지를 써놓거나 장애물을 세워놓은 가게들이 많은데 합법적인 것인지 확인 요구	교통정책과 동안구 건설과 이첩
104	환경보호를 위한 몇 가지 제안으로 첫 번째, 환경에 나쁜 영향을 미치는 폐건전지수거함이 부족하여 가끔 일반쓰레기 혹은 재활용(금속류)에 버릴 수밖에 없는데 폐건전지수거함을 더 많이 설치해 주었으면 함. 두 번째, 등하굣길에 보면 많은 공회전 차량을 볼 수 있는데 환경에 나쁜 매연이 나오니 공회전금지 표지판 설치 요청, 세 번째, 폐식용유를 이용해 비누를 만드는 방법이 간단하니 제작법 홍보 요청	청소행정과 이첩
105	○○동 주변은 쓰레기 무단투기와 분리수거가 잘 되지 않고 있으니 이에 대한 주민 계도와 단속 요구	만안구 환경위생과 이첩
106	○○역 앞에 외벽공사 중인 빌딩은 크레인 작업을 하면서 어떤 안내문이나 안전장치가 없으니, 이에 대한 시정 요구	건축과 이첩
107	○○복지관 앞에서 버스를 타려고 손 신호를 보냈는데도 버스가 그냥 지나감. 이에 대한 시정 요구	대중교통과 이첩
108	○○아파트 단지에서 범계역 가는 길목에 낙엽이 많아 서 너무나 미끄러우니 이에 대한 조치 요구	범계동 이첩
109	○○성당 뒤쪽에 버스가 몇 달 전부터 불법주차하고 있어, 단속을 요청하였으나 시정되지 않고 있음. 이에 대한 조치 요구	동안구 교통녹지과 이첩
110	○○초등학교 인근에 버스들이 주차를 장시간 해두고 있음. 스쿨존임에도 큰 차량이 대로변에 주차를 하여 학생들의 시야가 가리고 있는 등 교통사고 위험이 높으니, 이곳에 단속 카메라 설치 요구	만안구 교통녹지과 이첩
111	신축된 ○○빌라 진입로에 주차된 차로 입주민들이 불편을 겪고 있으니, 주차라인 삭제와 주 출입구 근처에 차단봉 설치 요구	교통정책과 만안구 건설과 이첩

VI 주요 추진사항

1 고충민원 담당자 교육

□ 목 적

- 고충민원의 특성 이해·성격·처리절차, 민원인과의 공감을 위한 커뮤니케이션 기법 등 다양한 교육을 통해 고충민원에 대한 이해제고 및 전문성 향상 도모

□ 기본방침

- 고충민원 관련 전문강사를 초청 교육 실시
- 고충민원 교육을 통한 고충민원 해결 역량 증진
- 다양한 고충민원 해결의 전문성 확보

□ 교육 운영

- 교육시간 : 8시간(4회)
- 장 소 : 시청 회의실
- 교육인원 : 민원담당 공무원 339명
- 세부내용

과 정 명	일 자	내 용	인원	강 사
옴부즈만	6. 26	옴부즈만과 공직자의 자세	77	박 세 기 (前 국민권익위원회 민원조사기획과장)
커뮤니 케이션	7. 25	고객만족 커뮤니케이션	70	고 정 연 (H&컨설팅 이사)
고충민원	8. 26	고충민원 처리사례와 조정기법	99	김 종 재 (국민권익위원회 전문위원)
커뮤니 케이션	9. 30	고충민원 커뮤니케이션 향상과정	93	정 진 경 (CNC연구소 대표)

□ **관련사진**



▲ 2014. 6. 26.(목) / ombudsman과 공직자의 자세



▲ 2014. 7. 25.(금) / 고객만족 커뮤니케이션



▲ 2014. 8. 26.(화) / 고충민원 처리사례와 조정기법



▲ 2014. 9. 30.(화) / 고충민원 커뮤니케이션 향상과정



▲ 민원옴부즈만위원회 회의 (2014. 2. 25)



▲ 민원옴부즈만위원회 회의 (2014. 3. 25)



▲ 민원옴부즈만위원회 회의 (2014. 6. 30)



▲ 민원옴부즈만위원회 회의 (2014. 12. 18)

Ⅷ 관 련 규 정

1 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례

제정 2008. 9. 30 조례 제2109호

개정 2010. 10. 7 조례 제2277호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례)

일부개정 2011. 9. 20 조례 제2347호

일부개정 2014. 11. 14 조례 제2574호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례)

제1장 총칙

제1조(목적) 시민에 의한 행정 감시제도인 옴부즈만제도를 도입하여 시민 행정관인 민원옴부즈만이 안양시 소속 행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 시민의 권리와 이익을 보호하는 것을 목적으로 한다.

제2조(용어의 뜻) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원인”이란 행정 기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인 또는 단체를 말한다.
2. “고충민원”이란 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 행정행위 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.

제2장 책무

제3조(민원옴부즈만의 책무) ① 민원옴부즈만은 시민의 권리이익의 옹호자

로서 공평하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 한다.

② 민원옴부즈만은 그 직무수행에 있어서 안양시(이하 “시”라 한다)와 유기적인 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행에 노력하여야 한다.

③ 민원옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적을 위하여 이용하여서는 아니 된다.

제4조(시의 기관책무) ① 시는 민원옴부즈만의 직무수행과 관련하여 그 독립성을 존중하여야 한다.

② 시는 민원옴부즈만의 직무수행과 관련하여 적극적인 협조를 하여야 한다.

제5조(시민의 책무) 시민은 이 조례의 목적을 달성하기 위하여 이 제도의 적정하고도 원활한 운영에 노력하여야 한다.

제3장 민원옴부즈만의 구성 등

제6조(설치 및 지위) 민원옴부즈만은 무보수·비전임직으로 하여 시장의 소속으로 하되 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행하는 지위를 가진다.

제7조(구성 및 자격) ① 민원옴부즈만의 정수는 1명으로 한다.

② 민원옴부즈만은 「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 자로서 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 자 중에서 시정조정위원회의 의결을 거쳐 시장이 위촉한다.

③ 민원옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회 연임할 수 있다.

④ 민원옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 민원옴부즈만 위원회를 구성한다.

⑤ 민원옴부즈만 위원회는 위원장을 포함한 전문가 10인 이내의 위원으로 구성한다.

⑥ 위원장은 민원옴부즈만이 되고 부위원장은 위원장이 지명한다.

⑦ 민원옴부즈만과 위원회 위원은 수당, 여비 또는 그 밖에 필요한 경비를 규칙에서 정하는 바에 따라 지급 받을 수 있다.

제8조(겸직 등의 금지) ① 민원옴부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.

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

제9조(비밀유지 의무) 민원옴부즈만은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며 그 직을 사임한 후에도 같다.

제10조(해촉) 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하였을 경우에는 시장조정위원회의 의결을 거쳐 민원옴부즈만을 해촉할 수 있다.

1. 본인이 사임을 원하였을 경우
2. 금고이상의 형을 받았을 경우
3. 그 밖에 정상적인 직무수행이 불가능하다고 판단될 경우

제4장 민원옴부즈만의 관할 및 기능

제11조(관할) ① 민원옴부즈만의 직무관할은 시 및 그 산하기관으로부터 행정권한의 위임·위탁을 받은 법인·단체 또는 기관이나 개인으로 한다.

② 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각 호에 해당하는 사항은 옴부즈만의 관할에 속하지 아니한다.

1. 국가사무 및 중앙 행정 기관에 관한 사항
2. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
3. 행정심판, 소송, 헌법 재판소의 심판, 헌법 소원이나 감사원의 심사 청구, 그 밖의 다른 법령에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
4. 법령의 규정에 따라 화해, 알선, 조정, 중재 등 당사자간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
5. 판결, 결정, 재결, 화해, 조정, 중재 등으로 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사위원회에서 의결된 사항

6. 공무원 또는 직원에 관한 인사 행정상의 행위에 관한 사항
 7. 민원옴부즈만이 고충민원으로 처리함이 부적절하다고 인정하는 사항 등
- 제12조(기능) 민원옴부즈만의 기능은 다음 각 호와 같다.
1. 집단민원에 대한 중재·조정
 2. 고충민원에 관한 조사 및 처리
 3. 스스로 발의한 사안의 조사
 4. 제2호와 제3호의 조사결과 위법·부당한 처분 등에 대한 시정 권고
 5. 불합리한 행정제도의 개선에 관한 권고 또는 의견표명
 6. 제4호 및 제5호의 시정권고에 대한 관계 행정기관의 조치결과 통보 요구

제5장 고충의 처리 등

제13조(고충의 신청) 시민은 시의 사무집행에 관한 사항 및 해당 업무에 관한 직원의 행위에 대하여 민원옴부즈만에게 고충을 신청할 수 있다.

제14조(고충의 신청절차) ① 고충을 신청하고자 하는 자는 민원옴부즈만에 대하여 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면에 의할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 고충을 신청하고자 하는 자의 성명 및 주소(법인·단체는 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지 및 대표자의 성명)
2. 고충의 신청목적 및 사실이 있었던 일시
3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

② 고충의 신청은 대리인에 의하여도 할 수 있다.

제15조(고충의 조사 등) ① 민원옴부즈만은 고충을 접수한 때부터 특별한 사정이 없으면 7일 이내에 조사에 착수하고 30일 이내에 조사를 종료한다.

② 제1항의 규정에 따른 고충이 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정될 경우에는 그 고충을 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제11조제2항 각 호의 규정에 해당될 때
2. 고충을 신청한 자(이하 “고충신청인”이라 한다)가 고충신청 원인이 된 사실과 이해관계를 가지지 아니할 때
3. 고충 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 때 (정당한 사유가 있는 경우에는 신청할 수 있다)
4. 허위 또는 그 밖에 정당한 이유가 없다고 인정될 때
5. 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니 하다고 인정될 때

③ 민원옴부즈만은 제2항의 규정에 따라 고충을 조사하지 아니 할 경우와 고충처리기간이 30일 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다.

제16조(시의의 통보) ① 민원옴부즈만은 신청된 고충 또는 스스로 발의한 사안(이하 “고충 등”이라 한다)을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보하여야 한다.

② 민원옴부즈만은 고충 등의 조사를 위하여 필요가 있다고 인정할 때에는 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취할 수 있으며, 실제조사를 위하여 협조를 요청할 수 있다.

③ 제2항의 협조 요청을 받은 자는 천재지변 등 특별한 사정이 없으면 이에 응하여야 한다.

제17조(고충신청인에의 통지) 민원옴부즈만은 고충민원의 조사 결과에 대하여 고충신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다.

제18조(권고 또는 의견표명) ① 민원옴부즈만은 고충 등의 조사결과, 필요하다고 인정할 때에는 시의 관계부서에 대하여 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.

② 민원옴부즈만은 고충 등의 조사결과, 필요하다고 인정할 때에는 시의 관계부서에 대하여 제도의 개선을 요구하기 위한 의견을 표명할 수 있다.

제19조(권고 또는 의견표명의 존중) 제18조의 규정에 따른 권고 또는 의견표명을 받은 시의 관계부서는 해당 권고 또는 의견표명을 존중하여야 한다.

제20조(조치결과 등 요구) ① 민원옴부즈만은 제18조의 규정에 따라 권고

또는 의견표명을 한 때에는 시의 관계부서는 15일 이내에 조치결과를 민원옴부즈만에게 통보하여야 한다.

② 민원옴부즈만은 제1항의 규정에 따라 서면통보가 있는 때에는 제17조의 규정에 따라 고충신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다.

제21조(공표) ① 민원옴부즈만은 제18조의 규정에 따른 권고, 의견표명 또는 제20조제2항의 규정에 의한 통보내용을 공표할 수 있다.

② 민원옴부즈만은 제1항의 규정에 따라 권고, 의견표명 또는 통보내용을 공표함에 있어서는 개인정보 등의 보호에 대하여 최대한의 배려를 하여야 한다.

제22조(사무기구) ① 민원옴부즈만에 관한 사무기구는 자치행정과에 두고 옴부즈만에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 공무원을 둔다. <개정 2010. 10. 7 조례 제2277호, 2011. 9. 20 조례 제2347호, 2014. 11. 14 조례 제2574호>

② 민원옴부즈만의 직무수행을 위한 조사 및 업무보조를 위하여 전문조사원을 둘 수 있다.

③ 제1항 및 제2항의 규정에 따른 사무기구 및 전문조사원에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제23조(운영상황의 통보 등) 민원옴부즈만은 매년 이 조례의 운영상황에 대하여 시에 통보하고 의회에 보고하여야 한다.

제24조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 폐지) 이 조례 시행과 동시에 「안양시시민고충처리위원회설치및운영에관한조례」는 폐지한다.

부칙 <2010. 10. 7 조례 제2277호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2011. 9. 20 조례 제2347호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2014. 11. 14 조례 제2574호, 안양시 행정기구 및 공무원
정원 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 2015년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑫ 까지 생략

⑬ 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제22조제1항 중 “감사실”을 “자치행정과”로 한다.

⑭ 및 ⑮ 생략

제정 2008. 12. 4 규칙 제1245호
 일부개정 2010. 10. 7 규칙 제1282호(안양시행장규및공무원장원조제시행규칙)
 일부개정 2011. 9. 20 규칙 제1309호(안양시행장규및공무원장원조제시행규칙)
 일부개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호
 일부개정 2015. 2. 27 규칙 제1417호(안양시행장규및공무원장원조제시행규칙)

제1조(목적) 이 규칙은 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(민원옴부즈만의 자격 등) ① 민원옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 안양시장(이하 “시장”이라 한다)이 위촉한다.
 <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

1. 대학 또는 대학교에서 부교수 이상의 직에 있거나 있었던 사람
2. 변호사의 자격이 있는 사람
3. 국가 또는 지방공무원으로 20년 이상 근무한 경력이 있는 사람
4. 안양시의회 의원이나 안양시지역구의 경기도의회 의원으로 재임한 경력이 있는 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
6. 행정, 교육, 건축, 세무, 회계에 관한 전문적인 지식과 학식이 풍부한 사람

② 시장은 민원옴부즈만을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.

제3조(민원옴부즈만 위원회의 운영) ① 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제7조제4항에 따른 민원옴부즈만 위원회(이하 “위원회”라 한다) 위원은 제2조제1항 각 호의 자격이 있는 사람으로 위촉하고 별지 제2호서식의 위촉장을 교부한다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

② 위원회 임기는 2년으로 하되, 한 번만 연임할 수 있으며, 보궐 위원회 임기는 전임자의 남은 기간으로 한다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

③ 위원회의 정기회의는 매년 6월과 12월에 개최하고, 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정할 때에 적정 인원으로 개최할 수 있다.

④ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 시작하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

제4조(의견청취) 위원회는 의안 심의를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 이해관계인, 관계 공무원, 관계 기관의 직원, 전문가의 의견을 청취할 수 있다.

제5조(수당 등) 조례 제7조제7항에 따른 민원옴부즈만과 위원회 위원이 지급받을 수 있는 수당, 여비 및 그 밖에 필요한 경비는 다음 각 호와 같다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

1. 민원옴부즈만: 예산의 범위에서 활동 수당 및 급식비
2. 위원회 위원: 「안양시 위원회 실비변상 조례」에서 정하는 바에 따른 일비와 여비

제6조(고충신청서 등) 조례 제14조제1항에 따른 고충신청은 별지 제3호서식의 고충신청서에 따르며, 민원옴부즈만은 고충신청의 접수 및 처리상황을 별지 제4호서식의 고충사항처리부에 기록·관리 하여야 한다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

제7조(정당한 사유 등) 조례 제15조제2항제3호에서 규정하는 정당한 사유가 있는 경우란 다음의 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 천재지변으로 신청기간이 지났을 때
2. 고충에 관계되는 사실이 계속되고 있을 때
3. 그 밖에 민원옴부즈만이 정당한 사유가 있다고 인정할 때

제8조(고충조사 제외 통보 등) 조례 제15조제3항에 따라 고충을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제5호서식의 고충조사 제외 통보서를, 고충조사가 30일 이상 소요되는 경우에는 별지 제6호서식의 고충처리 지연 통보서를 고충신청인에게 보내야 한다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

제9조(조사실시의 통보 등) 조례 제16조제1항에 따른 고충 등을 조사할 경우에는 안양시(이하 “시”라 한다)의 관련부서에 별지 제7호서식의 고충조사 통보서에 따라 그 사실을 미리 알려야 하며, 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제8호서식의 증명서를 관계인에게 제시하여야 한다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

제10조(고충조사 결과의 통보) 조례 제17조에 따른 고충민원의 조사결과 통보는 별지 제9호서식의 고충조사 결과 통보서에 따른다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

제11조(권고·의견표명) 조례 제18조에 따른 권고 또는 의견표명은 별지 제10호서식의 고충처리(권고·의견표명)서에 따른다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

제12조(조치결과 통보) 조례 제20조제2항에 따른 조치결과 통보는 별지 제11호서식의 고충 조치 통보서에 따른다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

제13조(권고·의견표명 등의 공표방법) 조례 제21조에 따른 권고·의견표명 또는 통보내용을 공표할 경우에는 시보에 게재하고 시 홈페이지에 게시하여야 한다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

제14조(전문조사원 임면 등) ① 조례 제22조제2항에 따라 전문조사원을 둘 경우에 그 인원은 2명 이내로 한다.

② 전문조사원은 「지방공무원법」 제31조에 따른 결격사유가 없는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 자격이 있는 사람 중에서 민원옴부즈만이 추천하여 시장이 임명한다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

1. 연구·기술 분야의 석사학위를 취득한 사람
2. 연구·기술 분야의 학사학위를 취득한 후 3년 이상 해당분야에 근무한 경력이 있는 사람
3. 「국가기술자격법」에 따른 기사1급 자격증을 소지하고 있는 사람
4. 「국가기술자격법」에 따른 기사2급 자격증을 소지한 후 4년 이상 해당분야에 근무한 경력이 있는 사람
5. 「국가기술자격법」에 따른 기능사1급 자격증을 소지한 후 6년 이상 해

당분야에 근무한 경력이 있는 사람

6. 6급 이상 또는 이에 해당하는 공무원으로 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람

③ 전문조사원은 민원옴부즈만의 업무와 관련하여 전문적인 조사·연구 보고 또는 해당분야의 고충처리에 따른 조사 등의 절차를 수행한다.

④ 전문조사원의 임기는 2년으로 하되, 연임할 수 있다.

⑤ 전문조사원의 임면, 보수, 복무에 관한 사항은 「지방공무원법」 및 「안양시 지방공무원 복무 조례」를 준용한다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

제15조(사무기구 설치 등) 조례 제22조제3항에 따른 사무기구에 관한 사항은 다음 각 호와 같다. <개정 2010. 10. 7 규칙 제1282호, 2011. 9. 20 규칙 제1309호, 2014. 10. 21 규칙 제1405호, 2015. 2. 27 규칙 제1417호>

1. 사무기구는 자치행정과 소속으로 두고 사무의 운용은 민원옴부즈만이 관할한다.

2. 사무기구에는 적정인원의 공무원을 둘 수 있다.

3. 사무기구 직원은 민원옴부즈만의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

제16조(공인의 각인 등) ① 민원옴부즈만의 명의로 시행하는 문서에 사용하기 위하여 별도의 공인을 각인하여 사용하되, 그 규격은 「안양시 공인 조례」 별표 1 제2호나목에 해당하는 규격으로 한다.

② 제1항에서 규정하지 아니한 민원옴부즈만 공인에 관한 사항은 「안양시 공인 조례」 및 「안양시 공인 조례 시행규칙」을 준용한다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

제17조(운영상황의 통보 등) 조례 제23조에 따른 운영상황의 통보와 보고는 매년 12월 31일까지 다음 각 호의 사항을 포함하여 다음 연도 2월 말일까지 해야 한다. <개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호>

1. 고충 신청 및 조사 건수

2. 민원옴부즈만의 발의에 기초한 조사 건수

3. 권고·의견표명 및 시정조치 건수

4. 그 밖에 필요한 사항

부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2010. 10. 7 규칙 제1282호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2010. 10. 7 규칙 제1282호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례
시행규칙>

제1조(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 규칙의 개정) ① 및 ② 생략

③ 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부를 다음과 같이 개정한다.

제15조제1호 중 “생활안전과”를 “자치행정과”로 한다.

④ 생략

부칙 <2011. 9. 20 규칙 제1309호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례
시행규칙>

①(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

②(다른 규칙의 개정) 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」
일부를 다음과 같이 개정한다.

제15조제1호 중 “자치행정과”를 “감사실”로 한다.

부칙 <2014. 10. 21 규칙 제1405호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.