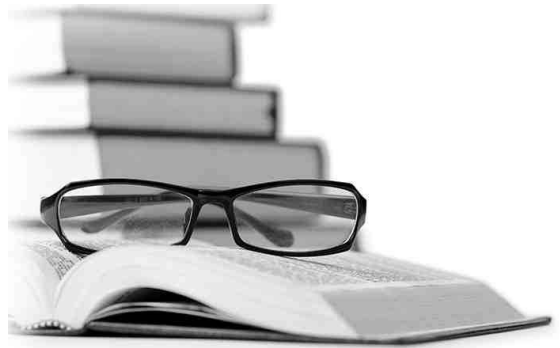




안양시민의 고충민원을 귀담아 듣겠습니다.
www.anyang.go.kr

2015 민원옴부즈만 운영보고서



● ● ● ● ● ● ● ● ● ● 민원옴부즈만 운영보고서를 발간하며

우리시는 고충민원에 대해 1996년부터 시민고충처리위원회에서 상담·조정을 담당하다가 2009년에 옴부즈만 제도를 도입하여 시민의 대리인이 중립적인 입장에서 고충민원을 확인·조사 할 수 있게 되었다.

초대 민원옴부즈만을 역임하면서 생소한 옴부즈만 제도의 필요성을 시민과 공무원에게 알리고 조기에 정착시키고자 우수기관 벤치마킹, 우수사례 연구 등으로 우리시에 알맞는 모델을 만들기 위해 부단한 노력을 기울였다. 지난해 다시 제4대 민원옴부즈만 맡게 되어 감회가 새롭고, 초기의 노력이 밑거름이 되어 행정의 한 부분으로 확고히 자리했다는 자부심을 느낀다.

옴부즈만 제도의 운영의 성과는 2010년과 2013년 국민권익위원회“고충민원 처리실태 평가 확인조사”에서 우수기관으로 선정되어 대통령상을 수상 하였고, 2015년에도 전국 243개 지방자치단체를 대상으로 한 평가에서 최우수기관으로 선정되어 국무총리상을 수상하는 영예를 안았다.

옴부즈만은 고충민원을 해결하면서 여러가지 사회적 기능도 수행하고 있다. 일반 시민이면 누구든지 행정과 무관하게 일상의 생활을 할 수 없을 정도로 밀접하게 연관되어 있지만 관여나 접근이 쉽지 않아 대등한 관계에서 행정이 이루어진다고 볼 수 없다. 일방적인 관계의 행정기관과 시민 사이에서 옴부즈만은 양자의 불평등한 관계를 풀어주는 역할을 담당한다. 또 행정에 대한 통제기능을 통해 집행 및 절차 등을 명확히 하고 책임소재를 분명하게 하는 역할도 담당하고 있다.

또한 민주주의 다수결 원칙으로 마련된 법규나 행정제도가 현대사회에서는 누구에게나 공정·공평 하거나 옳다고는 볼 수 없다. 이러한 법규나 행정제도로 권익을 침해 받는 소수의 시민을 대변해서 옴부즈만은 비강제적이지만 제도권에서 수용할 수 없는 영역까지 다루면서 공익과 개인의 권익보호는 물론 갈등 해결의 기능을 하고 있다. 시민행정관으로서 합리적이고 투명하게 업무를 처리하고 있는지, 너무 소극적인 행정은 아닌지, 시민을 대변해서 행정의 감시자 역할도 하지만 억지성 반복 민원 처리로 행정력 낭비되지 않도록 민원인을 이해·설득하고 조정·중재하는 역할도 하여야 한다.

이러한 옴부즈만 제도의 활성화를 위해서는 행정기관장의 관심과 공직 내부에서 옴부즈만 의견을 존중하는 신뢰가 바탕이 되어야 한다. 또 현실에 맞지 않는 법규나 지침이라도 준수해야 나중에 감사에 부담이 없다는 소극적·관행적인 행정 처리의 개선을 요구하는 민원옴부즈만 의견을 수용해서 나중에 불이익을 받지 않도록 면책이나 정황을 인정받을 수 있는 제도적 보완도 요구된다.

옴부즈만을 찾아오는 민원인과 상담을 하면서 민원처리 과정에서 불신과 불만이 마음속에 겹겹이 쌓여 지속적이고 반복적으로 민원을 제기하는 경우를 여러 번 보았다. 법이나 제도상으로 안 되는 줄 알면서도 지속적으로 해결을 요구하는 민원으로 다른 측면에서 보면 자신들의 입장을 이해해 달라는 하소연이기도 하다. 옴부즈만은 시민의 입장에서 시민의 목소리를 듣고, 시민의 대변자로 행정기관과의 다리 역할 뿐만 아니라 법규나 제도권에서 해결이 불가능 하지만 최선의 해결 방안을 무엇인지를 고심해야 한다.

지난 한 해 고충민원이 발생할 때마다 현장 방문하며 전문·기술적인 자문을 해주신 민원옴부즈만 위원에게 감사를 표하며, 크고 작은 고충민원이 하나씩 해소 될 때마다 민원옴부즈만으로서 보람을 느낀다. 앞으로도 행정기관의 위법·부당하거나 소극적 행정행위, 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리가 침해되지 않도록 민원 옴부즈만의 역할을 다하겠다.

안양시 민원옴부즈만 송 영 순

● ● 차 례

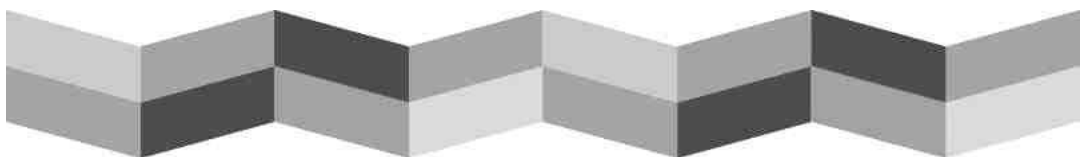


I. 민원옴부즈만 운영개요	7
1. 옴부즈만 도입배경 / 9	
2. 주요 연혁 / 10	
3. 조직 구성 / 기능 및 권한 / 민원 처리 방향 / 10	
4. 고충민원 신청 제외대상 / 14	
5. 고충민원 처리절차 / 14	
II. 민원옴부즈만 운영결과	15
1. 민원 접수 및 처리 현황 / 17	
2. 주요 민원처리 사례 / 30	
3. 민원옴부즈만위원회 활동 / 76	
III. 민원옴부즈만 운영성과 및 홍보	83
1. 고충민원 처리실태 평가결과 / 85	
2. 홍보 및 언론보도 / 86	
IV. 부 록	99
1. 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 및 시행규칙 / 101	
2. 2015 고충민원 처리실태 확인조사 결과 보고서 / 113	



민원옴부즈만 운영개요

1. 옴부즈만 도입배경
2. 주요 연혁
3. 조직 구성/기능 및 권한/민원 처리 방향
4. 고충민원 신청 제외대상
5. 고충민원 처리절차



1 ▶ 옴부즈만 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 설립하여 2008년 2월 9일 권익구제 창구를 통합하고 효율적인 권익보호를 실현하기 위하여 국민고충처리위원회, 국가청렴위원회, 행정심판위원회를 통합, 국민권익위원회를 설치하고 현재에 이르고 있다.

우리시에서는 1996년 1월 23일 시민고충처리위원회를 구성하여 시민의 불편, 불만 사항을 해소에 노력 하였다. 민주주의 다수결 원칙으로 마련된 현행 법규나 제도가 다 옳다고는 볼 수 없으며, 비강제적이지만 행정조직이나 제도권에서 수용 할 수 없는 고충민원 해소, 권익보호, 행정통제, 갈등의 중재 역할을 시민의 입장에서 해결하고자 옴부즈만제도를 도입하여 2008년 9월 30일 「안양시민원옴부즈만 운영에 관한 조례」를 제정하고, 민원옴부즈만 제도를 운영하고 있다.

2 주요 연혁

- 2008. 9.30 : 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제정
- 2008.12. 4 : 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2009. 1.29 : 제1대 민원옴부즈만 위촉(송영순)
- 2009. 2. 2 : 생활안전과 민원옴부즈만팀 신설
- 2010. 2.26 : 2009년도 민원옴부즈만부문 대통령 표창
- 2010.10. 7 : 민원옴부즈만팀 직제 편제(생활안전과 → 자치행정과)
- 2011. 4. 4 : 제2대 민원옴부즈만 위촉(황지연)
- 2011. 9.20 : 민원옴부즈만팀 직제 편제(자치행정과 → 감사실)
- 2012.11.23. : 고충민원처리 우수기관 인증(국민권익위원회)
- 2013. 2.27 : 2012년도 민원옴부즈만부문 대통령 표창
- 2013. 4. 4 : 제3대 민원옴부즈만 위촉(황지연)
- 2015. 1. 1 : 민원옴부즈만팀 직제 편제(감사실 → 자치행정과)
- 2015. 2. 5 : 제4대 민원옴부즈만 위촉(송영순)
- 2016. 2.26 : 2015년도 민원옴부즈만·민원부문 국무총리 표창

3 조직 구성 / 기능 및 권한 / 민원 처리 방향

가. 조직 구성

1) 민원옴부즈만

민원옴부즈만은 무보수·전임직으로 그 권한에 속하는 업무는 독립적으로 수행하며 「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 사람으로서 인격과 덕망을 겸비하고, 사회적 신망이 두터우며, 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 사람 중에서 시정조정위원회의 의결을 거쳐 시장이 위촉한다. 민원옴부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장, 정당과 관련된 직위 및 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없으며, 임기는 2년으로 하되, 1회 연임할 수 있다.

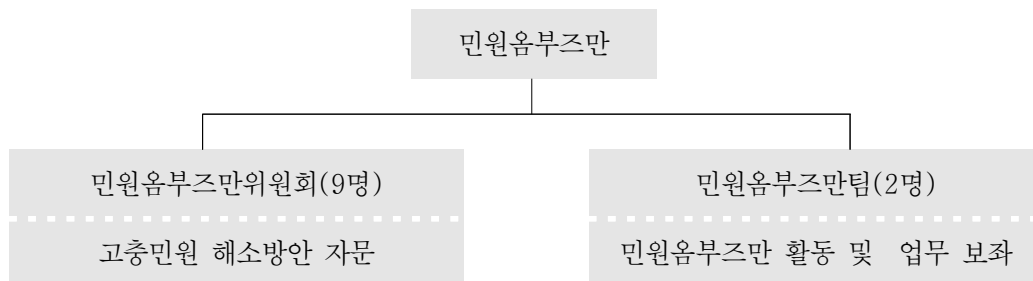
2) 민원옴부즈만위원회

민원옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위해 10인 이내로 민원옴부즈만위원회를 구성하고, 위원의 임기는 2년으로 하되, 1회 연임할 수 있다.

위원회의 정기회의는 매년 6월과 12월에 개최하며, 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정할 때에 개최하며, 의안 심의를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 이해관계인, 관계공무원, 관계기관의 직원, 전문가의 의견을 청취할 수 있다.

관할 사무는 공무원이 민원옴부즈만의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌하고, 전문조사원을 둘 경우에 2명 이내로 「지방공무원법」 제31조의 규정에 따른 결격사유가 없는 자 중에서 민원옴부즈만이 추천하여 시장이 임명한다.

■ 조직 구성



구분	민원옴부즈만위원회							민원옴부즈만팀			비고
	계	행정	건축	세무	도시	도로교통	공동주택	계	6급	7급	
인원	9	4	1	1	1	1	1	2	1	1	

■ 민원옴부즈만위원

직위	성명	위촉기간	주요경력
위원장	송영순	 2015.2. 6 ~ 2017.2. 5	- 초대 안양시 민원옴부즈만 (주)동양하우징 대표이사(전)
부위원장	김한조	 2015.2.27 ~ 2017.2. 5	- 안양지식산업진흥원장(전) - 안양시 행정지원국장(전)
위원	최창수	 2015.2.27 ~ 2017.2. 5	- 세무법인 다솔 대표이사 - 안양시 민원옴부즈만위원(전)
"	주홍돈	 2015.2.27 ~ 2017.2. 5	(주)건축사사무소 마당 대표이사 - 안양시 민원옴부즈만위원(전)
"	정문숙	 2015.2.27 ~ 2017.2. 5	- 안양시 벤처협회부회장 - 안양시 민원옴부즈만위원(전)
"	김용범	 2015.4.23 ~ 2017.2. 5	- 서울시 동작구 도시계획위원 - 선진엔지니어링 전무
"	백윤기	 2015.4.23 ~ 2017.2. 5	- 주택관리공단 주택관리부 과장 - 공동주택 입주자대표회의 운영 교육강사
"	이중명	 2015.7. 9 ~ 2017.2. 5	- 선진엔지니어링 전무이사 - 국토교통부 도로분야 총사업비 심의위원
"	이덕형	 2015.7.9 ~ 2017.2. 5	- 안양지식산업진흥원 입주자대표회장 (주)엘앤비 대표이사

나. 기능 및 권한

안양시 또는 소속기관의 위법·부당한 처분이나 소극적인 행정행위 또는 불합리한 제도 등으로 인하여 시민의 권리를 침해 하거나, 시민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 고충민원을 처리한다.

고충민원에 대해 조사에 필요가 있다고 인정할 때에는 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취 또는 자료·서류 등의 제출을 요청할 수 있으며, 고충민원 조사결과 행정기관의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 관계부서에 시정 권고하고, 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 의견을 표명한다.

다. 민원 처리 방향

행정기관은 민원 처리에 관한 법률에 의거 민원의 종류를 일반민원과 고충민원으로 구분한다. 하지만 시민들이 진정으로 원하는 것은 법에 근거한 민원의 분류가 아니라 민원의 해결이고 해결이 어렵다면 대안을 제시해 줄 것을 요구한다.

옴부즈만은 누가 옳고 그른지를 판단하는 재판관이 아니라 다른 입장, 다른 생각, 다른 의견 속에 있는 시민과 행정기관 사이에서 문제해결 방법을 찾아보고 조율하는 중재자 역할을 하는 것이 옴부즈만이다.

안양시 공직자들도 민원옴부즈만을 행정기관에 대한 업무의 간섭이라고 기피하기 보다는 고충민원 해소에 적극 활용한 결과‘2015 고충민원 처리실태 평가’(국민권익위원회 주관)에서 최우수기관으로 선정되었다.

모든 시민을, 시민이 원하는 모든 것을 100% 만족시킬 수는 없지만 그들의 하소연을 듣고 공감하며 해결 방법을 찾아 머리 맞대고 고민하며 서로 존중하며 사람 중심의 희망과 활기 넘치는 안양을 만드는 것이 옴부즈만의 운영 방향이며, 제2의 안양 부흥의 밑거름이다.

4 고충민원 신청 제외대상

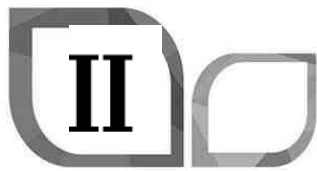
고충민원 신청대상은 안양시 및 그 산하기관으로부터 행정권한의 위임·위탁 받은 법인·단체 또는 기관이나 개인으로부터 받은 모든 행정행위에 대하여 민원옴부즈만에게 신청할 수 있으나, 아래에 해당하는 사항은 민원옴부즈만의 직무에 속하지 아니한다.

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

5 고충민원 처리절차

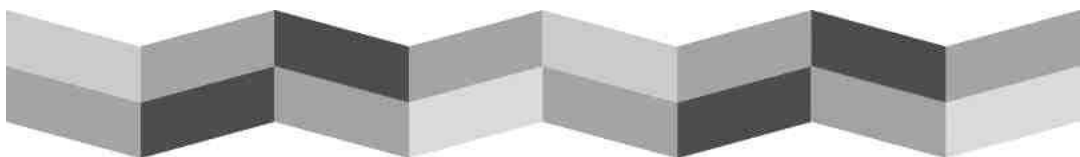
누구든지 본인 또는 대리인을 통하여 서면이나 우편, 전화, 안양시 홈페이지, FAX 등을 통하여 민원을 신청할 수 있다. 접수한 고충민원을 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 조사에 착수하고 30일 이내에 조사를 종료한다. 다만, 고충민원을 조사하지 아니할 경우와 고충처리기간이 30일 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 민원인에게 통보한다. 조사결과 경미한 고충민원은 민원옴부즈만 의견을 담당부서에 통보 하고, 전문적·기술적 사항은 민원옴부즈만위원회의 자문·심의·의결을 거쳐 시정권고, 의견표명, 조정, 합의, 기각 등 의견을 담당부서와 민원인에게 지체 없이 통지하여야 한다.

담당부서에서는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이를 존중 하여야 하며, 15일 이내에 그 처리결과를 민원옴부즈만에게 통보하여야 한다.



민원옴부즈만 운영결과

1. 민원 접수 및 처리 현황
2. 주요 민원처리 사례
3. 민원옴부즈만위원회 활동



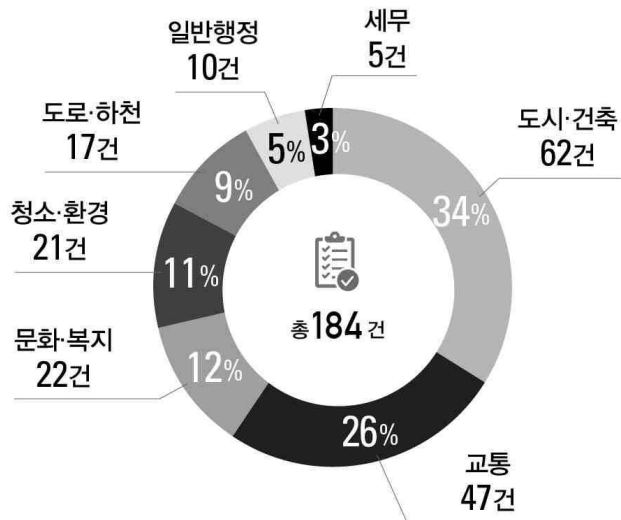
1 민원 접수 및 처리 현황

가. 민원접수 현황

- 총 184건 중 도시·건축분야가 가장 많아서 62건 34%를 차지하고 다음은 교통 분야로 47건 26%를 차지하고, 문화·복지분야가 22건 12%, 청소·환경 분야가 21건 11%인, 도로·하천분야 9%인 17건, 일반행정과 세무분야가 8%인 15건 접수 되었다.

< 분야별 접수현황 >

구 분	건 수
계	184
도시·건축	62
교통	47
문화·복지	22
청소·환경	21
도로·하천	17
일반행정	10
세무	5



분야별 주요 내용

- 도시·건축 부분 : 재개발 계획 및 사업시행자에 대한 집단·반복민원, 공사현장 소음·먼지·일조권 등 피해, 공동주택 관리, 통학로 안전, 불법 유동광고물 단속
 - 교통 부분 : 대중교통 이용 불편신고, 불법 주정차 단속 및 과태료, 공영주차장 무단점유 단속
 - 문화·복지 부분 : 도서관 및 체육시설 이용 불편신고, 금연구역 단속 및 간접흡연 피해
 - 청소·환경 부분 : 악취 및 무단방치 쓰레기 단속, 공원 관리
 - 도로·하천 부분 : 도로확장 공사 피해, 불법 도로경계석 철거
 - 일반행정 부분 : 불친절한 민원 응대 태도, 미숙한 업무처리
 - 세무 부분 : 무허가 주택 취득세 일반세율 적용 부과
- ▶ 2015년(184건) : 도시건축 33% > 교통 25% > 문화복지 12% > 청소환경 11%
 - ▶ 2014년(208건) : 교통 32% > 도시건축 17%, 도로하천 17% > 청소환경 15%
 - ▶ 2013년(224건) : 교통 25% > 도시건축 21% > 청소환경 17% > 도로하천 13%

- 월별 접수현황을 보면 20건 이상 되는 달이 3개월, 10건 이상 20건 미만인 달이 6개월로 나타났으며, 월평균 15.3건이 접수되었다.

〈 월별 접수현황 〉

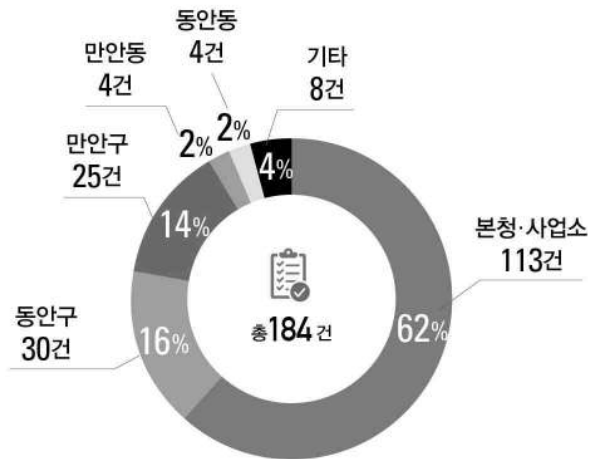
(단위 : 건)

월별	계	도시 건축	교 통	문화 복지	청소 환경	도로 하천	일반행정	세 무
계	184	62	47	22	21	17	10	5
1월	12	4	3	3	1	1		
2월	17	6	5	2	1	2	1	
3월	21	10	4	1	2		2	2
4월	35	21	3	3	2	6		
5월	23	3	7	2	6	2	3	
6월	12	2	5	2	1	2		
7월	14	3	6	2	1		1	1
8월	14	3	2	2	2	3	1	1
9월	12	2	8				2	
10월	9	3	1	1	3			1
11월	7	2	2	2	1			
12월	8	3	1	2	1	1		

- 기관별 접수현황을 보면 본청·사업소 소관이 전체의 61.5%인 113건, 동안구 소관이 16.3%인 30건, 만안구 소관이 13.5%인 25건, 만안동·동안동 소관이 각 2.2%인 4건씩, 경찰서 등 기타가 4.3%인 8건으로 나타났다.

〈 기관별 접수현황 〉

구 분	건 수	비 고
계	184	
본청·사업소	113	
동안구	30	
만안구	25	
만안동	4	
동안동	4	
기타	8	경찰서 등

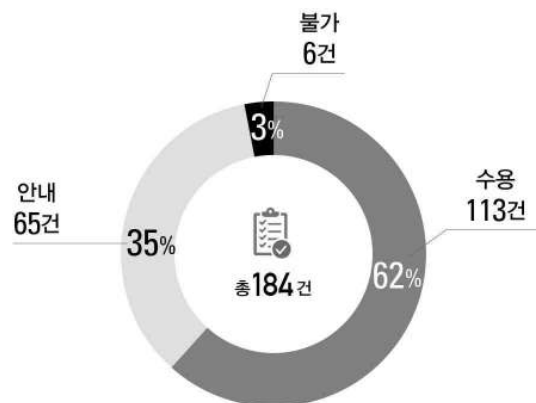


나. 민원처리 결과

- 2015도에 접수된 184건에 대한 처리유형을 살펴보면 관계부서에서 수용된 것이 113건, 안내 65건, 불가통보가 6건이었다.

〈 처리결과 〉

구 분	건 수
계	184
수 용	113
안 내	65
불 가	6



다. 고충민원

연번	민 원 내 용	민원옴부즈만 처리결과
1	도시형생활주택공사 인접주택 피해	수시 안전 점검결과 설명 및 피해에 대해서는 협의하여 보수
2	덕천재개발사업지구 강제이주 피해보상 요구	수원지방법원 안양지원 조정위원회 참석 변론
3	비산복합상가 신축 공사장 인근 피해	공사전후 사전조사 관리와 주민과 협의하여 공신력 있는 안전진단기관 선정
4	정보사 이전 삼봉마을 도로 확장공사 피해	주민의견을 반영할 수 있도록 국방부와 최대한 협의
5	안양1번가 건축물 주인허가, 최저고도제한	도시관리계획 재정비시 최저고도제한의 실효성 검토
6	삼성천주거환경개선사업지구 불하토지내 옹벽보수	사방공사 옹벽의 안전성 설명, 석축은 응급복구 후 건축계획이 수립되면 협의하여 정비
7	버스전용차로 위반차량 과태료 처분 불가	단속 시스템 설치, 버스 전용차로 운용의 실효성 검토
8	불법 도로경계석 설치	불법설치 경계석 철거 및 차선규제봉을 설치하여 안전통행 확보
9	건축허가 공사장 진·출입로 도로점용 불허가	시에서 도로,구조,교통 분야 전문가로 자문단을 구성하여 검토의견 반영
10	예술공원로 미관지구 건축법 위반 건축물 이행강제금 부과	관련법규 국토부 질의 및 상업지역 등의 여건을 감안하여 민원 해소 대안 검토
11	건축물 부설주차장 용도변경 행정처분	불법행위에 대해 시정명령 철회 또는 묵인 요구 민원으로 이유 없음.
12	동편로 경관녹지 포함 도로폭 인정 일조권 건축 제한 배제 요구	주변여건 경관녹지, 임야 등을 고려하여 일조권에 대한 건축제한 배제 완화
13	개발행위제한지역 재산세 및 종합 부동산세 종합합산 부과민원	지방세법 제106조에 종합합산 대상으로 이유 없음
14	공동주택 관리 주민 갈등	현장방문 갈등 완화 중재
15	건축물대장 표시사항 잘못 기재로 인한 재산피해	건축물대장 오기사항 수정후 정정 통지 수용
16	무허가 주택 취득세 일반세율 적용 부과	지침을 지방세법에 우선하여 적용 할 수 없으므로 취득세율 경정부과
17	삼막지구 지구단위계획 주차장용지 지정 해제 요구	지구단위계획의 이행실태 등을 검토하여 시에서 매입후 주차장 조성 또는 해제 검토
18	삼성천마을 주거환경 개선사업지구내 숙박업 용도변경 등 요구	지구단위계획의 허용용도를 완화할 수 있는 방안 검토

라. 일반민원

번호	내 용	비고(관련부서)
1	건물 철거현장에서 발생하는 소음과 비산먼지로 교통 받고 있으니 공사 중단 요구	만안구 환경위생과
2	공영주차장 주차관리원 관리	교통정책과
3	도로에 방치된 금고와 화분 처리	동안구 건설과
4	난독증 지원 시기 문의	교육청소년과
5	인도 입간판 단속	동안구 건축교통과
6	공동주택 난방비 확인	주택과
7	복합건축물 흡연 단속	동안보건과
8	횡단보도 불법주정차 단속	동안구 건축교통과
9	공동주택 관리비 내역 확인방법 문의	주택과
10	도서관 소음 등 불편사항 개선	평촌도서관
11	불법 현수막 단속	만안구 건축교통과
12	택시운전자 불친절	대중교통과
13	가로등 고장 신고	만안구 건설과
14	불법건축물 신고	동안구 건축교통과
15	체육공원 축구장 사용 신청방법 개선	체육생활과
16	신축건물로 인한 주변건물 침하 등 피해	건축과
17	쓰레기 무단투기 단속용 CCTV 설치	교통정책과
18	시내버스 배차간격 미준수 신고	대중교통과
19	신축건물로 인한 일조권 및 사생활 침해	건축과
20	아파트 주변 하수도 냄새 원인파악 요구	동안구 건설과
21	신축건물로 인한 조망권 침해 및 안전문제	건축과
22	운수회사 버스 차고지 문제	대중교통과
23	노인 등 사회약자 쉼터 조성 요구	노인장애인과
24	복지정책에 대한 불충분한 설명	안양9동

번호	내 용	비고(관련부서)
25	학교 주변 불법주정차 단속 요구	대중교통과
26	지구단위계획 문의	도시계획과
27	신호등 설치 요구	안양동안경찰서 이송
28	아파트 어린이놀이터 보수공사	주택과
29	가로수 악취 민원	만안구 건설과
30	학원가 불법현수막 단속 요구	동안구 건축교통과
31	방치 차량 신고	동안구 건축교통과
32	불법주정차 금지구역 지정 부적절	동안구 건축교통과
33	보행자도로 미끄럼사고 피해에 대한 보상 요구	건축과
34	직장운동부에 대한 민원	체육생활과
35	문화누리카드 발급에 대한 부족한 민원안내	안양6동
36	오피스텔 신축공사 준공시기 문의	건축과
37	원천징수세액 문의	국세청 이송
38	신축공사로 인한 주변 건물 피해와 안전문제	만안구 건축교통과
39	안일한 민원 처리	평안동
40	불법 현수막 단속 요구	동안구 건축교통과
41	음악 소음 신고	동안구 환경위생과
42	불법 주정차 택시 단속 요구	대중교통과
43	하수관 공사구간 통행 불편신고	하수과
44	불법 간판 단속 요구	만안구 건축교통과
45	불법 현수막 단속 요구	만안구 건축교통과
46	불법 주정차 단속 요구	만안구 건축교통과
47	자동차 취득등록세 과다부과	세정과
48	잘못된 도로 표지 시정 요구	도로과
49	신축공사장 소음과 비산먼지 등 불편신고	만안구 건축교통과
50	등곳길 위험을 초래하는 분식집 선반 처리 요구	만안구 환경위생과
51	불법 현수막 단속 요구	만안구 건축교통과

번호	내 용	비고(관련부서)
52	보도블록 재정비 요구	동안구 건설과
53	학습 분위기 방해하는 소음, 흡연 등 제재 요구	평촌도서관
54~63	관리처분 위반에 대한 행정지도	도시정비과
64	안양천도로 폐쇄로 통행 불편	도시정비과
65	횡단보도내 사고에 대한 보상 요구	동안구 건설과
66	마을버스 무정차 신고	대중교통과
67	안양천 제방 정비 요구	도시정비과
68~69	관리처분 위반에 대한 행정지도	도시정비과
70	마트 적치물 도로 무단점용 단속요구	동안구 건설과
71	공원 내 흡연 단속 및 놀이터 모래 교체 요구	동안보건과
72	도로 물고임 처리 요구	만안구 건설과
73	도로확장 관련 교통처리계획 문의	도시정비과
74	전통시장 안내도 및 입·출구 안내판 설치 건의	고용경제과
75	공원내 테니스코트 시설개선 요구	체육생활과
76	횡단보도 신호 개선 요구	교통정책과
77	공원내 사고발생에 따른 보상요구	공원관리과
78	무단 도로점유에 따른 불편 신고	만안구 건축교통과
79	연립주택 담장 안전점검 요구	동안구 건축교통과
80	불법 현수막 단속 요구	만안구 건축교통과
81	경유차 매연저감장치 지원 문의	환경보전과
82	공원 잔디밭 관리 요구	공원관리과
83	배수로 사고발생 보상요구	만안구 건설과
84	아파트 수목 이전 및 전지 요구	주택과
85	버스 무정차 신고	대중교통과
86	폐기물처리장 이전소송 패소 문의	청소행정과
87	공원 수목으로 인한 일조권 피해 신고	만안구 건설과
88	어린이보호구역 내 노상주차장 안전문제	교통정책과

번호	내 용	비고(관련부서)
89	제2경인고속도로 공사 소음 및 진동 피해	도로과
90	학원가 주정차 단속대상 차량 문의	동안구 건축교통과
91	운수회사 불법주정차 신고	대중교통과
92	통학로 음식물 쓰레기 수거용기 등 정비 요구	청소행정과
93	시민건강 체조교실 소음 신고	체육생활과
94	초등학교 야간개방 제한조치 해제요구	경기도안양과천 교육지원청 이송
95	지하보도 및 육교 엘리베이터 청소요구	안양5동
96	불쾌한 민원응대 태도	안양7동
97	학교버스 정류장 이전요구	교통정책과
98	취폐 음악소음 신고	동안구 환경위생과
99	농수산물 원산지 표시 위반신고	식품안전과
100	버스 무정차 신고	대중교통과
101	체육공원 가설펜스 조정 요구	체육생활과
102	빌라 건물에 카센터 입점	대중교통과
103	버스이용 불편신고	대중교통과
104	메르스 예방관련 수용장 운영 정지 요구	체육생활과
105	닭 소음 신고	청소행정과
106	정수장 주변 도로 개설 요구	정수과
107	주정차위반 과태료 부과	동안구 건축교통과
108	버스 배차간격 조정요구	대중교통과
109	도매시장 지하 주차장 출입구 보수 요구	농수산물도매시장관리사업소
110	자전거도로 불법 주정차 단속 요구	동안구 건축교통과
111	도로공사 내역 자료 요구	도로과
112	역 주변 상점들 인도 무단점유 단속요구	동안구 건축교통과
113	수영장 수강등록 시스템 개선요구	체육생활과
114	테니스장 이용 신청 시스템 개선요구	체육생활과

번호	내 용	비고(관련부서)
115	단란주점 불법영업 신고	동안구 환경위생과
116	산길 주차 단속요구	만안구 건축교통과
117	동주민센터 민원주차장 주차선 개선요구	관양1동
118	좁은 골목길 무단적치물 신고	동안구 건설과
119	편의점 앞 불법주정차 단속요구	만안구 건축교통과
120	버스 무정차 신고	서울시 이송
121	버스 천정 등기구 커버 추락사고 신고	대중교통과
122	수도요금 문제	수도행정과
123	노상주차장 주차라인 삭제 요구	교통정책과
124	소공원 간접흡연 피해	만안구 건설과
125	카드수수료 불법 추가결제	국세청 이송
126	초등학교 통학로 캐노피 설치 요구	주택과
127	청소년 쉼터에 대한 민원	교육청소년과
128	컴퓨터실 이용 제재에 대한 문제점	평촌도서관
129	방역차 소독 요구	관양1동
130	주택 공사시 의무적으로 국기 꽃이 설치건의	주택과
131	인도 적치물과 쓰레기 정비요구	동안구 건설과
132	노상주차장 적치물 신고	교통정책과
133	가로등 등기구 교체 요구	시설관리공단
134	등기부등본상 지층 용도를 실제 사용목적에 맞게 주거용으로 변경 요청	도시정비과
135	토끼굴 방수 처리 요구	만안구 건설과
136	불법 유턴 단속 CCTV 설치 요구	경찰청 이송
137	불법 주정차 신고	동안구 건축교통과
138	한국농어촌공사 부지 관련 건의	자치행정과
139	불법 주정차 단속 요구	동안구 건축교통과
140	횡단보도 보행시간 연장 요구	교통정책과
141	학원가 불법 주정차 단속 요구	동안구 건축교통과

번호	내 용	비고(관련부서)
142	보육교사 1급 승급교육 문의	경기도 보육정책과 이송
143	지정주차제 시행 건의	교통정책과
144	공영주차장 주차요금 환불 요구	교통정책과
145	마을버스 난폭운전 신고	대중교통과
146	재개발계획 전면 재수정 요구	도시정비과
147	재개발지구 공공도로 폐지 반대	도시정비과
148	입주아파트 이중창 설치 요구	주택과
149	농산물 여부와 제조년월일 표기 관련 문의	식품안전과
150	도로에 적치된 쓰레기 정비 요구	호계2동
151	공영주차장 확인	교통정책과
152	체육공원 연못 정비요구	체육생활과
153	체육공원 청소 요구	체육생활과
154	공원 축제 소음	문화관광과
155	불친절(카드거절) 택시 기사 신고	대중교통과
156	스마트 단지 내 용도변경 문의	기업지원과
157	주요도로변 불법주정차 단속 문제	동안구 건축교통과
158	등산로 훼손 단속 요구	만안구 건설과
159	평생교육원 강사채용 문제	평생교육과
160	공용주차장 불법 점유 신고	동안구 건설과
161	지역아동센터 증원 요구	복지정책과
162	장애인복지관 주차 불편신고	노인장애인과
163	불법 건축물 이행강제금 문의	동안구 건축교통과
164	공사현장 안내판 설치 요구	도로과
165	교회 소음 신고	만안구 환경위생과
166	주민대표회의 운영 규정 준수 및 상주근무 위반 제재	도시정비과

마. 민원 분석

- 2015년도 한 해 동안 민원옴부즈만에 접수된 민원은 총 184건(2013년 224건, 2014년 208건)으로 전년대비 11%가 감소하였다.

민원은 감소하였지만, 민원옴부즈만이 조사·확인하여 처리한 고충민원은 18건(2013년 4건, 2014년 1건)으로 전년 대비 크게 상승하였다.

민원옴부즈만 홈페이지를 통해 접수된 166건은 일반 민원이었다.

- 전년 대비 민원 감소 원인은 옴부즈만 홈페이지 이외에도 열린시장실, 국민신문고, 스마트폰 등 온·오프라인을 포함하여 민원접수가 다양화 되었고, 고충민원은 민원옴부즈만 홈페이지에 접수하고 생활민원은 ‘안양시에 바란다’에 신청하도록 민원접수처를 구분하여 안내한 결과이다.

* 일반민원 : 법정민원, 질의민원, 건의민원, 기타민원

* 고충민원 : 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정체도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

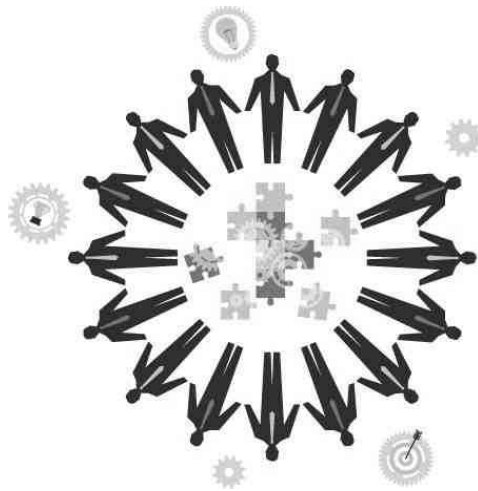
- 고충민원 증가 원인은 2015년 2월 제4기 민원옴부즈만이 위촉되면서 옴부즈만 제도를 고충민원 해소에 적극 활용하도록 홍보하고 시에서 3월부터 운영을 시작한 열린시장실에 민원옴부즈만과 위원들이 참석하여 위법·부당하거나 소극적인 행정행위 및 불합리한 행정체도로 시민의 권리를 침해하거나 불편·부담을 주는 고충민원을 발굴하여 해소하고자 노력한 결과이다.

- 고충민원의 주요 내용은 도로 확장공사 피해, 건축물 최저고도 제한, 삼성천주거환경개선지구 불하토지 옹벽보수, 건축허가 공사장 진·출입로 도로점용 불허가, 건축법 위반 건축물 이행강제금 부과 등 이해관계가 상반된 도시, 주택, 건축민원이 많았다.

고충민원 처리를 위하여 건축, 도시계획, 도로, 교통, 공동주택 등 분야별 전문가 구성된 민원옴부즈만위원회 위원들과 함께 현장 확인·조사를 실시하고 자문회의를 개최하여 고충민원 해소방안을 강구하였다.

- 일반민원의 주요 내용은 건축공사장 소음 및 비산먼지 등 환경민원, 불법 주정차 및 불법 유동광고물 신고, 공영주차장 무단점유 단속, 대중교통 이용 불편 신고 등 생활민원과 공무원의 불친절한 응대와 미숙한 업무처리에 대한 불만족 민원 이었다.

금년도 접수 민원의 특징은 금연에 대한 관심이 높아지면서 흡연 단속, 간접흡연 피해 신고 민원과 세월호 사고 이후로 안전에 대한 관심이 높아지면서 일상생활 속에 내재되어 있는 위험요소를 신고하는 민원이 증가하였다.



2 주요 민원처리 사례

가. 확인·조사 고충민원

최저고도지구 안양동 000-00번지 무허가 건물 추진허가 요구

○ 민원내용

- 1975년도에 만안구 안양동 000-00번지 2층 건물을 건축하였으나, 당시 2층 일부 20평을 건축허가를 득하지 못하여 현재 건축물 추진허가를 득하고자 하나 1995년 시 조례로 4층이상 최저고도지구로 지정되어 현행법에 적합하지 않다고 불허함.
- 1995년 최저고도지구 지정 이전 건축물에 대한 경과조치 등 제도적으로 구제받을 수 있는 방침이 없어 오랜 시간 재산권을 얻지 못하는 고충을 겪고 있음.

○ 사실관계 확인

■ 건축물 현황

- 위 치 : 만안구 안양동 000-00번지
- 대지면적 : 184.8㎡
- 건축면적 : 130.91㎡
- 연 면 적 : 196.4㎡(지상2층)
- 건물용도 : 위락시설(제1,2종근린생활시설)
- 준 공 일 : 1975.6.9

○ 관련법규

- 국토의계획및이용에관한법률 제37조, 제82조
- 국토의계획및이용에관한법률시행령 제74조, 제93조
- 건축법 제6조, 제11조, 제79조
- 건축법시행령 제6조의2
- 안양시 고시 제2007-10호

지구명	지구의 세분	위 치	고도제한	규 모	비고
고도지구	최저고도지구	안양동 일반상업지역내 (대로 1-1호변)	4층이상	L=2,680m B=45~50m	

○ 확인·조사결과

- 건축물 추진허가의 민법상 제도로 불완전한 법률행위를 사후에 보충 하므로써 유효하게 만드는 행위 위반 건축물 추진허가의 경우에는 현행 법령에 적합해야 하며, 당해 건축물을 철거하고 다시 건축하는 실익보다 위반 건축물을 추진하여 얻어지는 실익이 큰 경우와 당해 허가권자가 판단하여 과태료(벌금) 납부후 양성화 시켜주는 제도로 시행하고 있음.
- 1975.6.9일 준공한 안양동 000-00번지 건축물은 1978년경 2층의 일부 증축하였으나 건축허가를 득하지 못한 무허가(위반) 건축물로 건축법에 1985.1.1일부터 시행한 과태료나 1995.1.1일부터 시행한 이행강제금의 부과대상에 해당되지 않아 행정처분을 받지 않음.
- 국토의계획및이용에관한법률시행령 제82조 및 건축법 제6조에 관련법의 제정·개정 사유로 기존 건축물이 이 법에 맞지 아니하게 된 경우로써“기존의 건축물”이라 함은 적법한 허가 절차를 거친 건축물로 한정하여 보고 있는 것이 일관된 유권해석 임.
- 안양동 000-00번지에 증축한 무허가 건물은 관련 법령에서 정한“기존의 건축물”로도 볼 수 없고, 안양시 고시(2007-10호)에 의거 최저고도지구로 지정되어 건축허가(신고)를 득하지 아니하고 건축한 위반 건축물이 현행 건축법령 및 관계법령에 적합한 경우에는 동 위법 행위자에 대한 행정처분 등 필요한 조치가 선행된 후 추진이 가능하지만 관련법규에 위반되어 추진허가는 불가함.

○ 판단

- 1975년 안양동 000-00번지 증축한 무허가 건축물은 현행 관련법규에 위반되어 추진허가는 불가하고, 이지역이 최저고도지구에 상업지역으로 4층이상 신축하고 있어 도시관리계획 재정비시 전체적인 실태조사를 실시하여 90% 넘게 4층 이상으로 건축 되었다면 나머지 10%를 제한하기 위한 최저고도지구 지정의 실효성에 대한 검토가 필요함.
- 따라서 안양시 고시(2007-10호) 최저고도지구 지정은 도시계획 취지에 벗어나지 않는다면 완화 하거나 실효성이 없다면 해제하는 방안을 의견 표명함.

○ 처리결과 : 안양시청(도시계획과)

- 안양시 고시(2007-10호)의 최저고도지구 지정에 대해 2016년 안양도시관리계획 재정비시 종합적으로 검토 하겠음.

무허가 주택 취득세 일반세율 부과 부적정

○ 민원내용

- 2015.3.31일 취득한 무허가 주택의 취득세 부과시 주택세율(1.1%)를 적용하지 않고, 부당하게 일반세율(4.6%)을 적용하여 부과 하였음.

○ 사실관계 확인

■ 건축물 현황

- 위 치 : 만안구 안양동 000-00번지
- 건물면적 : 37.4m²
- 용도지역 : 제1종 일반주거지역
- 취득가액 : 215,000천원
- 취 득 일 : 2015.3.31(재산세과세대장 건축일 69. 1. 1)

■ 취득세 부과내역

- 납부세액 : 취득세 9,890천원
- 적용 세율(액) 비교

구분	일반세율(4.6%)	주택세율(1.1%)	차액	비 고
세액	9,890천원	2,365,000원	7,525,000원	

○ 관련법규

- 주택유상거래 취득세율 운영요령 통보(행자부, 2015.2.23)
- 주택유상거래 취득세율 추가운영요령 통보(행자부, 2015.3.11)
- 지방세법 제11조, 부칙 제2조 및 제11조 <법률 제13427호, 2015.7.24.>

○ 확인·조사결과

- 1967년도에“안양읍도시계획구역확대”이후 건축된 건축물은 모두 건축허가 또는 신고대상이며, 안양동 0000-00번지 무허가 건축물은 1969.1.1일 건축한 것으로 재산세 과세대장에 관리하고 있음.

- 「특정건축물정리예관한특별조치법」에 건축법에 적합하지 아니한 주거용 건축물의 양성화 또는 건축법령에 위반 건축물을 추진허가 득하려면 우선 이행강제금 등 선 조치후에 법적절차를 이행하여야 하지만 1969.1.1일 건축 이후 2015.3.31일 민원인이 취득 할 때 까지 무허가 건축물로 존재 하였음.
- 무허가 건축물은 일반적으로 건축허가제도 이전 강제 철거 대상도 아니고, 법적으로 하자가 없는 건물로 1981.12.31일 현재 무허가 건축물대장에 등재된 건축물이나 재산세 납부 등으로 공부상 1981.12.31일 이전에 건축 하였다는 확증이 있는 건축물로 보고 있으며, 행정자치부의“무허가주택등에대한주택유상거래취득세율적용지침”시달 이전에는 철거 대상도 아니고 법적으로 하자가 없는 부동산으로 재산세 납부 등 공부상 1981.12.31일 이전에 건축 하였다는 확증이 있는 주택 용도의 건축물로 보아 취득세율 1.1%를 부과 하였으나, 2015.2.23일 이후에는 행정자치부의 지침에 따라 4.6%를 적용함.
- 행정자치부의“무허가주택등에대한주택유상거래취득세율적용지침”(2015.2.23)은 무허가 주택 등 공부상 주택이 아니지만 사실상 이용 현황이 주택인 경우 주택 유상 거래 취득세를 적용 여부를 판단함에 있어 자치단체별 실무현황(취득세율 적용)이 달라 통일하기 위한 방안으로 2015.7.24일 지방세법 제11조 개정 전부터 적용하였음.
- 또한 「주택유상거래취득세율추가운영요령통보(2015.3.11)」에 주택유상거래 적용 배제대상 공부상 주택이 아닌 무허가 건물의 범위를 건축법상 신고 및 허가의 대상이 되지 아니하여 이행강제금(1992.6.1일시행, 이전에는 해당 과태료) 부과 대상이 되지 아니하는 주택은 주택유상거래 세율의 적용이 가능하다는 내용으로 건축법에 이행강제금 부과 대상도 아니고, 그 이전에는 과태료 부과 대상도 아니어야 한다는 일반적인 무허가 건물 인정기준에 비해 매우 소극적인 협의(狹義) 지침임.
- 2015.7.24일 지방세법 제11조 개정은 주택거래 활성화 및 서민 주거생활의 안정을 위한 것인데 불법으로 용도 변경하여 주거용으로 사용하고 있다 하더라도 원상 복구 할 대상이므로 주택 유상거래 대상으로 보기 어렵고, 법령을 위반하여 공부와

일치하지 않은 용도로 사용하는 부분까지 세 부담을 완화 할 정책적 필요성이 없으며, 세 부담을 완화할 경우 불법을 조장할 우려가 있으므로 위반건축물 등은 사실상 주택으로 사용하더라도 주택 유상거래세를 적용대상이 되는 주택에서 배제 한다는 취지임.

- 제1종 일반주거지역 안양동 0000-00번지 무허가 건축물은 1969.1.1일 건축한 것으로 재산세 과세대장 등재되어 있고, 재산세를 납부한 정황과 철거전의 사진으로 주택용 건물임을 확인 할 수 있어 개정된 지방세법 부칙(법률 제13427호, 2015.7.24)“제2조에 이 법 시행 후 최초로 납세의무가 성립하는 분부터 적용한다”와“제11조(일반적인 경과조치) 이 법 시행당시 종전의 규정에 따라 부과 또는 감면 하였거나 부과 또는 감면 하여야 할 지방세에 대해서는 종전의 규정을 따른다”라는 규정을 보면 국민에게 부담을 주는 지방세법 제11조개정 이전에 행정자치부의 지침을 먼저 운영하여 2015.3.31일 취득한 안양동 0000- 00번지 무허가 건물에 변경 세율을 적용한 것은 부당함.

○ 판 단

- 안양동 0000-00번지는 일반주거지역으로 무허가 건축물대장을 관리하고 있지 않지만 행정자치부의 「무허가주택등에대한주택유상거래취득세율적용지침(2015.2.23)」 운영 이전에 재산세 과세대장에 1969.1.1일 건축한 것으로 등재 있고, 재산세 납부로 공부상 1981.12.31일 이전에 건축 하였다는 확증이 있는 무허가 건축물임.
- 따라서 「주택유상거래취득세율추가운영요령통보(2015.3.11)」에 건축법에 신고 및 허가의 대상이 되지 아니하여 이행강제금 부과대상이 되지 아니하는 주택은 유상거래 세율의 적용이 가능하고, 지방세법 부칙 및 제2조와 제11조에 따라 행정자치부 지침에 우선하여 주택용 취득세율로 경정 부과하는 것이 타당하다는 의견을 표명함.

○ 처리결과 : 만안구청(세무과)

- 지방세법 제11조 개정 전 주택세율(1.1%) 적용 경정 부과

000(주) 사옥 신축 도로점용(굴착) 불허가

○ 민원내용

- 2014.10.17일 안양동 000-0번지 등 6필지 건축허가에 대하여 도로관리심의회의 조건부 내용을 사전에 관련부서와 구두 협의하고, 도로 점용(굴착)허가를 신청 하였으나 「도로의 시설·기준에 관한 규칙」의 시설기준에 적합하지 않다며 불허가 통보는 부당하니 철회를 요구함.

○ 사실관계 확인

■ 건축개요

- 위 치 : 만안구 안양동 000-0등 6필지
- 대지면적 : 1,237㎡
- 건축면적 : 714㎡
- 연 면 적 : 1,744㎡(3층)
- 용도지역 : 일반상업지역, 자연녹지지역

■ 추진경위

- 2014. 6.18 : 「건축허가 접수
- 2014. 6.20 : 「건축허가 관련 부서 협의
- 2014.10.17 : 건축허가
- 2014.10.26.: 기존 건축물 철거
- 2015. 2.16 : 도로점용(굴착) 허가 신청

○ 관련법규

- 도로법 제36조, 제50조, 제51조, 제61조(도로의 점용 허가)
- 도로법 시행령 제34조, 제35조, 제54조

○ 확인·조사결과

■ 조건부 건축허가

- 2014.6.18일 건축허가를 접수하여 진·출입도로 확보를 위해 2014. 6.25일 도로

관리부서와 협의 하였으나 주접지하차도 여건상 시야 확보가 어려워 차량 충돌의 위험성이 높아 2014.7.10일 도로관리심의회 검토가 필요하다고 통보함.

- 2014.8월 도로관리심의회에서 안양역 방향 직진 차량과 사업지 진·출입 차량의 교통사고 발생(시야 확보방안 마련) 및 옹벽 철거에 따른 구조물의 안전성 우려, 경사구간 도로 신설기준과 교통안전시설물을 설치하도록 심의함.
- 2014.10월 도로관리심의회에서 심의사항을 이행하는 조건부로 건축허가를 2014.10.17일 득하여 2015.2.17일 민원인이“OO로 OO도로확장 공사계획서”를 첨부한 도로굴착 허가를 신청을 하였으나 주접지하차도 연결로 부분에 진·출입로 설치는 도로시설기준에 위배될 뿐 아니라 도로 여건상 매우 위험한 구간이며, 합류부에 변속 차로와 테이퍼 설치가 불가능 하므로 별도의 진·출입로 설치가 필요하다고 판단하여 불허가함.

■ 도로 점용(굴착) 불허가 사유

- 지하차도 램프구간에서 통과 차로(1차선)과 건물 주차장 진입차로(2차선) 등을 확보하기 위해 안전지대를 축소하여 1차로를 신설하여야 하나 지하차도내 S-Curve와 평면곡선길이 40m(설계속도 30km기준)를 보완하는 공사가 필요하며, U-Type 옹벽 30m 철거 공사를 할 경우 지하차도 구조물의 안정성이 우려됨.
- 도로시설기준 제33조 및 제34조, 제35조 및 「도로와 다른 시설의 연결에 관한 규칙」에 의하면 확보하여야 하는 변속차로 등의 연장 106m 정도 추가 확보 필요하며, 주접지하차도는 곡선변경 R=40에 의한 평면 곡선부 차로를 0.5m(3.0m→3.5m) 확장하여야 함.

■ 도로관리심의회의 심의사항을 조건부로 건축허가를 득하여 민원인이 사업지에 진·출입로 확보를 위해서는 도로시설 기준에 적합한 안전대책이 마련되어야 하며, 주접지하차도는 통과하는 길이가 짧고, 만안로와 연결부분의 Curve 곡선이 급하여 교통사고의 위험성이 매우 높은 구간임.

■ 민원인이 도로관리심의회에서 조건부 심의사항을 수용하기 어렵고, 담당부서의 도로굴착(점용) 불허가 판단이 틀리지 않았다면 건축공사를 하기 위해서는 인접 토지 소유주와 협의하여 진·출입로를 사용할 수 방안을 찾아보고 그래도 해결

할 수 없다면 공익을 위해 도로굴착 허가 불허 뿐 만아니라 건축허가 취소도 심각하게 고려하여 해야 함.

○ 판단

- 안양동 000-0번 등 6필지에 건축을 위한 도로굴착(점용)허가 신청에 대해 공공의 안전을 최우선으로 판단한 담당부서와 민원인의 견해가 현격하게 다른 상황에서 도로굴착허가 신청을 불허한 것은 상당한 이유가 있음.
- 따라서 시에서 운영하고 있는 도로, 교통, 건축 전문위원으로 자문단을 구성하여 도로 점용(굴착) 공사서와 현장 여건을 면밀히 검토하고, 사업지 여건상 진·출입로 개설이 어려우면 인근 필지 소유자와 협의하여 진·출입로를 사용하는 방안을 의견으로 표명함.

○ 처리결과 : 만안구청(도로과)

- 도로, 구조, 교통 분야의 전문가의 자문결과“만안로 88도로확장 공사계획”은 지하차도 구조물의 안정성에 이 확보되지 않고, 주변 교통여건이 시야확보 불량 등으로 교통사고가 발생할 위험성이 매우 높다는 의견에 따라“불가”처리함.



삼성천마을 주거환경 개선사업지구 불하 토지내 옹벽 보수

○ 민원내용

삼성천마을 주거환경 개선사업지구 불하 토지내 옹벽을 매수자가 보수하고 건물을 신축하라는 것은 부당함.

○ 사실관계 확인

■ 토지현황

- 위 치 : 만안구 안양동 0000-0번지
- 지 목 : 대지
- 면 적 : 218m² (약 20m²은 옹벽 바깥부분)
- 토지 소유권 변동
 - 1998. 5.21 : 환지예정지 매각(市 → 000)
 - 2005. 6.14 : 매매(000 → △△△)

■ 현장사진



■ 삼성천마을 주거환경개선사업

- 사업기간 : 1999.3월 ~ 2004.12월
- 면 적 : 188,464m²(18,754m²)
- 지정공고일 : 1997.6.18

○ 관련법규

- 도시 및 주거환경정비법 제6조, 제43조
- 도시개발법 제38조
- 사방사업법 제5조, 제6조, 제7조, 제15조, 제23조
- 사방사업법시행령 제12조
- 공유재산매매계약서

○ 확인·조사결과

- 민원의 만안구 안양동 000-0번지 대지는 삼성천마을 주거환경 개선 사업으로 구획정리한 토지를 1998.5.21일“공유재산매매계약”체결하여 10년 분납으로 매각 하였고, 2005.6.14일 민원인이 최초매수자로 부터 취득 하였음.
- 도시개발법제38조에 사업시행자는 환지예정지를 지정하는 경우 등에 있어 건물이나 장애물 등을 이전하거나 제거 할 수 있다는 규정이 있으나 장애물을 제거하고 매각하는 경우 매각금액 상승 등의 요인이 발생할 수 있을 것으로 예상되고, 안양동 0000-0번지 토지 매각대금 결정 과정에서 대지의 효용과 이용가치에 대한 주변 여건이 반영되어 평가 하였을 것으로 추정됨.
- “공유재산매매계약”제12조에 구획정리에 의한 환지예정지에 저촉되는 대지에 대하여는 하등의 책임과 이의를 제기하지 아니하고, 제14조에 재산을 인도한 후에 발생하는 일체의 위험부담에 대해서도 책임을 지지 않는다는 계약조건으로 체결하여 삼성천마을 주거환경개선사업이 종료 후 2005.6.14일 최초 매수자로 부터 매수한 민원인이 건축을 이유로 토지 후면 옹벽에 대한 처리를 안양시에 요구할 수 없다고 할 수 있으나, 옹벽 주변 상황이 종합적으로 검토하여 안전사고 위험요인이 있다면 지역여건을 잘 알고 있는 시와 사방시설의 관리주체인 경기도에게 보수 등의 조치가 필요함.

○ 판단

- 삼성천마을 주거환경개선사업지구 안양동 000-0번지 토지는 안양시와 1998.5.21일 최초 매수자가 체결한“공유재산매매계약서”제12조에“구획정리에 의한 환지 예정지에 저촉되는 대지에 대하여는 하등의 책임과 이의를 제기하지 아니한다”

계약조건으로 삼성천마을 주거환경개선사업이 종료된 후 최초 매수자로 부터 취득한 민원인이 건축하기 위해 토지 후면 옹벽에 대한 처리를 안양시에 요구할 수 없다고 주장하지만 주거환경 개선사업은 시행자가 공공기반시설을 조성하는 것이 통상적이며, 1960년경 축조한 사방시설 콘크리트 옹벽이 민원인의 토지를 일부 점유하였음.

■ 또한 불하토지 진입도로의 경사도를 보면 공공시설기반의 조성이 미흡하고, 측면 완충녹지의 콘크리트 축대는 우기철 우수 유입으로 토사가 유출되어 안전사고 예방을 위한 조치가 필요함.

■ 따라서 토지 후면 사방시설 옹벽은 민원인이 건축하기 위해 위험성이 없다는 안전진단 결과를 이해할 수 있도록 설명하고 옹벽으로 점유한 민원인의 토지 활용, 측면 완충녹지의 축대 보수와 진입도로는 건축계획이 수립되면 관련 이해 당사자와 협의하여 해소 하도록 「시정권고」 함.

○ 처리결과 : 안양시청(도시정비과, 녹지과)

■ 옹벽 안전점검 결과와 철거여부 및 공법 선정 등 현장설명, 토지 측면 완충녹지의 축대는 우기철 이전에 응급복구 하고, 건축시기에 맞추어 사면 정비 하겠음.

삼막마을 지구단위계획 주차장용지 지정 해제 요구

○ 민원내용

석수동 000-0번지는 개발제한구역으로 묶여 30년 동안 재산권 행사를 제약 받다가 2005년도 개발제한구역이 해제되면서 삼막지구 지구단위계획에 토지 일부가 사회 복지시설로 지정 되었고, 2011년도 재정비시 다시 주차장용지로 변경 지정하여 재산권 행사에 불이익을 받고 있음.

○ 사실관계 확인

■ 삼막마을 지구단위계획

- 위 치 : 만안구 석수동 67-3번지 일원
- 면 적 : 98,446m²
- 용도지역 : 제1종 일반주거지역
- 지구단위계획

구 분	내 용
건축물 밀도	건폐율 60%, 용적률 기준 150%, 허용 200%, 최고층수 4층 이하
건축물 용도	○ 단독 및 다가구주택(6가구이하), 다세대주택(8세대이하), 연립주택(8세대이하) ○ 제1종 근린생활시설 ○ 제2종 근린생활시설(제조업소, 단란주점, 안마 시술소, 골프연습장, 고시원 제외)·제2종 근린생활시설 중 일반음식점은 폭10m이상 도로변에 한함

■ 주차장용지 현황

(단위 : m²)

구 분	지목	토지면적	편입면적	소 유 자
계			615	
석수동 000-0	전	1,068	465	000,000
석수동 799-6	도	97	41	국토교통부
석수동 798	구	100	82	국토교통부
석수동 802-3	도	1	1	국토교통부
석수동 000-0	대	1,654	26	000



■ 추진경위

- 2001.12.27 : 개발제한구역해제(집단취락지역)
- 2005. 7.11 : 삼막지구 지구단위계획 수립
- 2011.12. 8 : 삼막지구 지구단위계획 재정비
- 2012. 6.18 : 개발제한구역 추가해제

○ 확인·조사 결과

■ 만안구 석수동 000-0번지는 2001.12.27일 개발제한구역 해제 되었지만 2005년 「삼막지구지구단위계획」 을 수립하면서 1,068㎡중 566㎡를 사회복지시설용지로 지정 되었다가 2011년 삼막지구 지구단위계획을 재정비시 사회복지시설용지 (566㎡)를 해제하면서 다시 465㎡를 주차장용지로 지정하였음.

■ 민원인이 석수동 000-0번지 주차장용지에 자주식 주차장을 설치할 경우 부지면적 465㎡에 바닥면적 279㎡(건폐율 60%)로 진출입로(램프) 확보가 어렵고, 기계식 주차타워 설치는 상업지역에 비해 사업성이 떨어져 질 것으로 보이며 인근지역은 다세대주택(4층 및 8세대이하) 신축시 관계법규에 정한 주차장을 확보해야 하므로 다른 단독 및 다세대가 밀집한 주거지역과 달리 지구단위계획에 주차장용지로 지정된 석수동 000-0번지 등 5필지(615㎡)토지를 市에서 매입하여 공용주차장을 조성해야 할 필요성도 낮다고 판단됨.

■ 당초에 석수동 000-0번지 등 5필지가 도시계획시설(주차장)로 결정 되었으면 장기간 미집행으로 「국토의계획및이용에관한법률」 제48조에 따라 결정 고시일 부터 20년이 경과 될 때까지 당해시설 설치에 관한 사업이 시행되지 아니하는

경우에 도시계획시설 결정의 효력이 상실되지만 지구단위계획에 주차장용지로 지정만 되어 해제 하려면 변경절차를 거쳐야 함.

○ 판단

■ 삼막지구 지구단위계획에 기반시설(도로, 공원, 주차장 등)은 원칙적으로 도시계획 시설로 결정하여 안양시에서 조성해야 하며, 석수동 000-0번지 등 5필지(615㎡)는 제1종 주거지역으로 주변에 다세대주택을 건축할 경우 관계법령에 적정 주차 면수를 확보하여 다른 주거 밀집지역과 달리 주차장 수요가 많지 않을 것으로 판단됨.

■ 따라서 구체적인 이용계획 없이 주차장용지로 장기간 지정하여 개인의 재산권 행사를 과도하게 제한하고 있으므로 향후 삼막지구의 주차장 수요, 교통영향 평가, 지구단위계획의 이행실태 정도를 종합적으로 검토하여 필요하다면 시에서 매입하여 주차장으로 조성하거나 주차장 확보의 필요성이 낮다면 해제를 검토 하도록 의견 표명함.

○ 처리결과 : 안양시장(도시계획과)

■ “삼막지구 지구단위계획”의 주차장 용지 지정 해제를 위해 도시계획 변경에 반영 하겠음.

미관지구 건축법 위반 건축물 이행강제금 정정 부과 요구

○ 민원내용

대수선허가를 위반한 시설물이 담장인데 이행강제금 산출시 건축물 전체의 시가표준액을 기준으로 부과한 것은 부당하니, 건축물 전체가 아닌 담장에 대한 시가표준액을 적용하여 부과 하여야 함.

I. 252. 건축물 담장 위반의 경우 이행강제금 부과금액 산정시 해당 시설물은
(건축기획과-3813, 2008.09.10.)

○ 결의요지

건축물의 담장이 건축선을 위반하였을 경우 이행강제금 부과금액 산정시 건축물 전체 시가표준액을 기준으로 하는 지 아니면 해당 시설물인 담장의 시가표준액을 기준으로 하는 지 여부

○ 회신내용

건축법 시행령 [별표 15] 이행강제금의 산정기준 제4호에 의거 건축선에 적합하지 아니한 건축물의 경우 시가표준액의 100분의 10에 해당하는 금액을 부과 하여야 하는 것으로 질의의 경우 건축선을 위반한 부분이 건축물이 아닌 담장임을 고려할 때 담장의 시가표준액을 기준으로 하여야 할 것임.

II. 미관지구내에서 대수선 위반 건축물 이행강제금 부과 기준
(국민권익위원회, 국민신문고 2015.6.24.)

○ 결의요지

미관지구내에서 진·출입 용도로 도로점용허가를 받고 담장의 일부 형태를 변경(철거) 후 진·출입로로 사용하다가 건축법 대수선 허가 위반으로 이행강제금을 부과 받았음. 이러한 경우 부과금액 산정시 건축물 전체 시가표준액을 기준으로 하는지(건축물 대장상의 본 건물의 외부형태를 변경하지 않고, 담장만 외부형태를 변경)

○ 답변내용

담장이 건축법을 위반하여 건축물과 구조물 등이 분리되어 있는 경우 해당 시설물인 담장을 기준으로 이행강제금을 부과하는 것으로 구체적인 사항은 현지상황을 잘 알고 있고, 조례 및 관계 법령 등을 종합적으로 검토할 수 있는 해당 허가권자에게 문의

○ 사실관계 확인

■ 건물현황

- 위 치 : 만안구 예술공원로 00
- 면 적 : 건축 228.48㎡/연 1,333.42㎡/지상 7층
- 지역지구 : 일반상업지역, 중심지미관지구
- 준 공 일 : 2014.12. 2일

■ 도로점용 허가

- 위 치 : 만안구 예술공원로 00
- 허가기간 : 1996.12.24 ~ 2018.12.31
- 면 적 : 11㎡
- 용 도 : 건물 출입

■ 불법 대수선으로 이행강제금 부과

- 금 액 : 3,542천원
- 사 유 : 미관지구에서 건축물의 외부형태를 무단 변경

○ 관련법규

- 건축법 제2조, 제79조, 제80조, 제83조
- 건축법시행령 제3조의2, 제118조
- 안양시건축조례 제37조

○ 확인·조사결과

- 중심지미관지구의 예술공원로00 000 소유의 2층 건축물(1978.7.7일 준공, 근린 생활시설)과 △△△ 소유의 7층 건축물(2014.12.2일 준공, 숙박시설)이 2개동이 있고, 진·출입 용도의 도로 점용허가는 1996.12.24일부터 00카센타 사용하다가 2009.3.23일 이후 000이 승계하여 도로점용허가 받아 사용하고 있음.
- ▽▽▽건물의 진·출입구 위치는 2013.2.26일 건축심의위원회에서 경수대로 0000번길 방향에 개설하고, 예술공원로 방향은 주변환경을 고려하여 미관지구에 적합하도록 주차장 차폐시설로 미관담장이나 상록을 식재 하도록 하여 2014.12.2일 준공하였고, 그 후 도로점용 허가구역의 미관담장을 무단 변경하여 예술공원로변 출입구로 사용하고 있음.

- 예술공원로00 지역은 중심지미관지구로 건축법시행령 제3조의2제7호에 미관지구에서 건축물의 외부형태(담장을 포함)를 변경하려면 건축허가(대수선)를 득하여야 하는데도 미관담장을 무단 변경하여 출입구로 사용하고 있어 강제이행금 부과와 원상복구를 통보하였음.
- 이행강제금 부과는 건축법 제80조에 따라 건축물신축가격기준액(안양시공고제 2014-1138호/2015년도건축물및기타물건시가표준액결정고시)을 기준으로 적용지수, 경과연수 잔가율, 면적, 가감산특례 사항을 곱하여 시가표준액을 산정한 후 건축법시행령 제115조의2 제2항의 산정기준 「별표 15」 13항의“그 밖에 이 법에 따른 명령이나 처분을 위반한 건축물”로 보아 시가표준액의 100분의 3을 적용함.

$$\begin{array}{c} \text{적용지수} \\ \text{건물신축가격기준액} \end{array} \times \begin{array}{c} \text{구조지수} \end{array} \times \begin{array}{c} \text{용도지수} \end{array} \times \begin{array}{c} \text{위치지수} \end{array} \times \begin{array}{c} \text{경과연수별잔가율} \end{array} \times \text{면적(m}^2\text{)} \times \text{가감산특례} = \text{시가표준액}$$

- 이행강제금 산출을 위한 시가표준액은 건축법시행령 제3조의2 제7호에 따라 담장도 건축물의 외부형태(담장을 포함)에 해당하므로 건축물신축가격기준액(650,000원/m²) 건축비용을 기준으로 산출함.
- 건축법 제80조제1항2호에 이행강제금은 그 건축물에 적용되는 시가표준액에 해당하는 금액의 100분의 10의 범위에서 건축법시행령 제115조의2 제2항의 이행강제금 산정기준 「별표15」를 적용하도록 규정하고 있고, 위반건축물 형태 「3. 유지·관리 상태가 법령 등의 기준에 적합하지 않은 건축물」의 조경의무 면적을 위반했을 경우조경 의무면적에 해당하는 바닥면적의 시가표준액의 100분의 3에 해당하는 금액을 부과하도록 되어 있지만 담장의 경우에는 별도로 규정하고 있지 않음.

■ 또한 안양시건축조례 제37조에 건축법 제80조제1항제1호 및 제2호에 따라 산정된 이행강제금의 2분의 1을 부과할 수 있으나 이는 주거용 건축물로 제한하고 있으며, 부과 횟수는 총 5회로 규정하고 있음.

■ 민원인이 주장하는 국토교통부 질의회신 사례는 건축법시행령 115조의2 제2항의 「별표 15」의 산정기준 「4. 건축선에 적합하지 아니한 건축물」의 경우 유권해석으로 건축법시행령제3조의2 제7호에 따라 미관지구에서 건축물의 외부형태(담장을 포함)를 무단 변경으로 인한 불법 대수선에 적용 된다고 볼 수 없으나, 담장이 건축법을 위반하여 건축물과 구조물 등이 분리되어 있는 경우 해당 시설물인 담장을 기준으로 이행강제금을 부과하는 것이라는 국민권익위원회의 2005.6.24일 본 민원에 대한 답변을 보면 담당부서의 판단과 다를 수 있어 논란에 소지가 있음.

○ 판단

■ 민원인이 국토교통부 질의회신(건축기획과-3813, 2008. 9.10.) 사례를 들어 이행강제금 산출이 부당하다는 주장은 건축법시행령 115조의2 제2항의 「별표 15」의 산정기준 「4. 건축선에 적합하지 아니한 건축물」의 경우 유권해석으로 건축법시행령제3조의2 제7호에 따라 미관지구에서 건축물의 외부형태(담장을 포함)를 무단 변경으로 인한 불법 대수선에 적용 된다고 볼 수 없으나, 본 민원에 대한 2015.6.24일 국민권익위원회(국민신문고) 답변내용을 보면 안양시의 판단과 다를 수 있어 이행강제금 부과를 위한 시가표준액을 산출 할 때 건축물과 담장이 분리되어 있으므로 부과기준에 대한 국토교통부의 정확한 해석이 필요함.

■ 또한 예술공원로00 도로점용허가를 받은 점과 일반상업지구임을 감안하여 과도한 규제로 영업에 불이익을 주고 있지 않은지, 부지형태, 이용상황 등을 고려해 경수산업대로 0000번길 출입구에서 ▽▽▽건물로 접근이 불편하여 이행강제금을 부과한 예술공원로변 출입구를 사용할 수 밖에 없다면 미관지구내 환경을 저해하지 않고 주변 민원도 해소 할 수 있도록 최소한의 출입구 확보와 가릴 수 있는 시설(수목 식재 등)을 설치하여 건축허가 받도록 할 것을 의견표명 함.

○ 처리결과 : 안양시청(건축과)

■ 이행강제금 부과시 시가표준액 산출기준은 국토교통부에 질의하고, 진입로 개설을 위한 대수선 건축허가는 종합적으로 재검토 하겠음.

경관녹지 포함 도로폭 인정 일조권 건축제한 배제

○ 민원내용

관양지구 동편로는 도로폭이 19.7m이지만 주택지역의 도로 반대편에 건축 제한된 경관녹지가 있으니, 20m도로로 인정하여 건축법 제86조제1항의 일조권 제한규정 적용 배제 요구

[국토교통부 건축정책관 건축정책과 2015.6.15]

○ 결의요지

건축법시행령제86조“대지와 대지사이에 20m이상 도로(녹지포함)가 있으면 일조권이 완화되는데, 안양시에서는 대지와 도로, 녹지가 있는 경우 해당사항이 없다고 함.

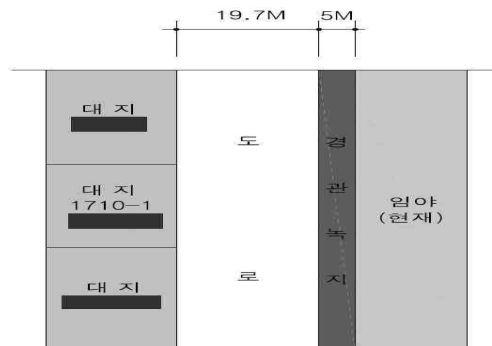
○ 답변내용

건축법시행령제86조제1항에서 도시미관 향상을 위하여 관계법령에 따라 지정한 구역 안의“20m 이상의 도로에 접한 대지 상호간”이란 대지+도로+녹지+대지와 그 반대편에서 보면 대지+녹지+도로+대지의 경우 모두 해당될 것으로 사료됨.

○ 사실관계 확인

■ 현황

- 위 치 : 동안구 동편로 00
- 제1종일반주거지역, 지구단위계획구역



○ 관련법규

- 건축법 제61조
- 건축법시행령 제86조
- 도시·군계획시설의 결정·구조 및 설치기준에관한규칙 제9조

○ 확인·조사결과

- 일조권 확보를 위한 거리제한은 건축법시행령제86조제2항1호 지구단위계획구역 안의 너비 20미터 이상의 도로(자동차·보행자·자전거 전용도로를 포함하며, 도로와 대지 사이에 공공공지, 녹지, 광장, 그 밖에 건축미관에 지장이 없는 도시·군계획시설이 있는 경우 해당 시설을 포함한다)에 접한 대지 상호간에 건축하는 건축물의 경우 제1항의 전용주거지역이나 일반주거지역에서 건축물을 건축할 때 건축법제61조제1항을 적용하지 않음.
- 동편로는“도시·군계획시설의 결정·구조및설치기준에관한규칙제9조”에 따라 중로 2류(폭 15미터 이상 20미터 미만)로 도시계획시설 결정되어 도로폭 18.5m로 설계 하였으나, 자전거도로(1.2m)를 추가설치 도시계획시설 변경으로 도로폭 19.7m로 조성 되었음.
- 도로폭(자전거도로+차도+자전거도로)이 건축법제86조제2항제1호에 규정한 도로 폭 20m이상 도로에 30cm가 부족하여 해당되지 않으나 민원인의 질의“대지와 대지사이에 20m 이상 도로(녹지 포함)가 있으면 일조권이 완화 되는데, 안양시에서는 인정하지 않고 있다는 내용에 대해 국토교통부의 답변은 건축법시행령 제86조 제1항의“20m 이상의 도로에 접한 대지 상호간”이란 대지+도로+녹지+대지의 경우 대지와 대지 사이에 있는 도로+녹지가 20m 이상 되어야 한다는 일반적인 해석으로 볼 수 있으며, 동편로 도로(19.7m)와 인접한 경관녹지(5m)까지 포함하여 도로폭 20m이상 으로 인정해야 한다는 민원인의 주장과는 다르다고 판단됨.
- 일조권 확보를 위해 건축물을 건축하는 경우 인접 대지경계선으로부터 건축조례로 정하는 거리 이상을 띄우도록 한 입법취지는 건강하고 쾌적한 환경에서 생활할 권리 즉 햇볕을 볼 권리를 인정하여 대도시 택지개발에 따른 일조권 관련 분쟁을 해소하기 위한 최소한의 법적 규제 기준이라 할 수 있음.

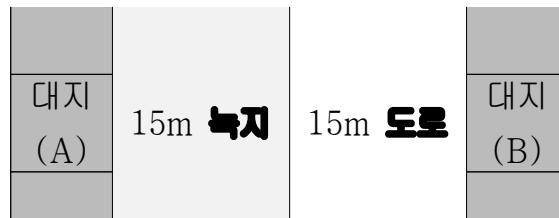
○ 판 단

- 관양동 0000-0번지 등 13필지는 도로(19.7m)를 사이에 두고 대지와 경관녹지 및 임야 형태로 택지를 개발한 주변 여건을 감안하면 건축법제86조제2항제1호에 규정한 도로폭 20m이상에는 조금 미치지 못하지만 일조권 분쟁으로 인한 민원 발생이 예상되지 않아 도로폭 20m이상 이격거리로 인정하여 일조권 관련 건축제한을 완화해 민원을 해소 하도록 의견표명 함.

○ 처리결과 : 동안구청(건축교통과)

- 경기도 건축디자인-12245(2015.7.30)호로“일조권 높이 제한 배제시 접하는 도로 등에 관한 사항”건축법령 관련 운용기준에 인정하도록 시달

○ 건축법제86조 제1항을 적용함에 있어 대지(A), 대지(B) 모두 너비 20m 이상의 도로에 접한 것으로 운영



○○○○○ 신축공사장 인근 아파트 피해

○ 민원내용

■ ○○○○○ 신축공사 배치와 및 제검토 요구

- 2010년도에 3층 건물의 건축부지가 자연녹지에서 상업지역으로 변경된 것은 정상적인 행정절차에 의한 형질변경이 아님.
- 건축위원회 심의과정 공개를 요구 하였는데도 비공개 사항이라며 의혹을 증폭시킴.
- 시공(시행)사에서는 주민의 안위와 재산손실을 무시하고, 공사를 강행하고, 시에서는 방관하고 있음.
- 건축허가 과정에서 주민피해가 예상되는데도 인근 주민 배제

○ 사실관계 확인

■ 도시관리계획 용도지역 변경

- 대상필지

필 지	용도지역	2006년 용도지역		2010년 용도지역 변경
		변경 전	변경 후	
비산동 000-0번지	계	2,082.70m ²		
	제1종일반주거지역	579.7m ²		
	준주거지역	131.6m ²		
	자연녹지지역	—	711.3m ²	304m ²
	일반상업지역	1,292.6m ²	1,292.6m ²	1,699.9m ²
	도시계획선상 광로3류지역	78.80m ²	78.80m ²	78.80m ²
비산동 000-△번지	계	744.40m ²		
	제1종일반주거지역	224.10m ²		
	준주거지역	307.40m ²		
	자연녹지지역	—	531.50m ²	434.40m ²
	일반상업지역	212.90m ²	212.90m ²	310.00m ²

- 행정절차

- － 2010. 4.22 : 2010년 도시계획관리(재정비) 용역 착수
- － 2010.10. 6 : 도시계획관리(용도지역) 결정(변경) 주민 공람 공고
- － 2010.10.21 : 안양시의회 의견 청취
- － 2010.12. 8 : 도시계획위원회 심의
- － 2010.12.22 : 도시관리계획 변경 및 지형도면 승인 고시

■ 건축현황

- 위 치 : 동안구 비산동 000-0번지
- 대지면적 : 2,004㎡
- 건축면적 : 1,335.03㎡(연면적 21,795.3㎡)/지하6층, 지상13층
- 지역·지구 : 일반상업지역, 자연녹지지역, 중심지미관지구
- 용 도 : 근린생활시설, 업무시설



■ 건축심의 과정

- 2007.11.23 : 건축위원회 심의
- 2007.12.14 : 도시계획위원회 자문
- 2008. 2.21 : 건축소위원회 심의(재심)
- 2008.10.16 : 건축위원회 심의(조건부통과)
- 2013. 8.12 : 건축소위원회 심의(조건부 동의)
- 2013.10. 4 : 아트시티 자문 완료

■ 건축허가 과정

- 2013.12.31 : 건축허가 접수
- 2014. 1. 2 : 관련부서 협의
- 2014. 1.17 : 주차계획도 및 개발행위허가 협의 보완
- 2014. 5. 9 : 급수량 및 저수조 설치 용량 보완
- 2014. 5.19 : 하수처리관련 보완 사항 보완
- 2014. 6. 5 : 건축허가

○ 관련법규

- 건축법 제4조의3(건축위원회 회의록의 공개)
- 공공기관의정보공개에관한법 제9조(비공개 대상 정보)

○ 확인·조사결과

■ 도시관리계획 용도지역 변경

- 2006년 도시관리계획 재정비시 준주거지역(비산동 000-0번지 131.6㎡, 비산동 000-△번지 307.4㎡) 및 제1종일반주거지역(비산동 000-0번지 579.7㎡, 비산동 000-△번지 224.1㎡)에서 자연녹지지역으로 변경 하였음.
- 건물이 있는 토지 일부분이 자연녹지지역에 포함되어 토지 소유자의 재산상 피해가 발생 하였고, 2010년에 자연녹지지역(비산동 000-0번지 407.4㎡, 비산동 000-△번지 97.1㎡)를 감하고, 일반상업지역(비산동 000-0번지 407.4㎡, 비산동 000-△번지 97.1㎡)으로 증 하였음.

■ 건축허가 절차 및 과정

- 안양시건축조례제5조 및 제2조, 동조례시행규칙제3조 규정에 따라 2007년 건축심의를 신청하여 2007.11.23일 건축위원회 심의를 시작으로 수차례 재심의를 거쳐 2013.10.4일 아트시티 심의 완료
- 건축법에 10층 이상 16층 미만, 5천㎡ 이상 3만㎡ 미만 건축물의 건축허가는 처리기간이 10일 이지만 2013.12.31일 건축허가서를 접수하여 관련부서(도로, 상하수도 등) 협의와 3차례 보완을 거쳐 2014.6.5일 건축허가 득하여 고의적

인 처리기일 지연 등 법규 위반사항은 없으며, 건축위원회 심의 회의록 공개는 건축법 제4조의 3에 의거 건축위원회 심의를 신청한 사람이 요청한 경우에만 공개 하도록 하여 민원인은 공개 대상이 아님.

■ 주민의 불안감 해소

지하주차장(터파기) 공사는 Top-Down 공법으로 건축허가 과정에서 건축심의위원회 심의를 받았으나 지하 6층(25.8m) 공사의 암반 굴착공사로 인한 7.5m 인접 아파트 주민이 불안해 하고 있는 점을 감안하여 신뢰할 수 있는 전문기관에 아파트 건물에 대한 사전조사 및 지반조사를 실시하여 안전성 확인과 지반 변동과 진동 측정 계측기를 설치하여 관찰, 지하와 지상의 층수를 변경하여 건축하는 방안을 검토해 볼 필요가 있음.

■ 주민설명회 개최

건축허가 전에 법적 의무사항은 아니지만 건축주가 개최하는 주민설명회에 공사현장에 인접한 아파트의 주민 다수가 참여하지 못하고, 전 입주자 대표회장 등 5명의 주민이 참여한 소극적인 주민설명회로 개최하였다는 점에는 아쉬움이 있음.

○ 판 단

■ 건축법에 10층 이상 16층 미만 건축물의 건축허가는 처리기간이 10일이지만 복합적인 민원업무 특성상 관련부서(도로, 상하수도 등) 협의와 3차례 보완을 거쳐 2014.6.5일 건축허가 받았고, 건축위원회 심의 회의록의 공개는 건축법 제4조의 3에 의거 건축위원회 심의를 신청한 사람이 요청한 경우에만 공개하도록 되어 있음.

■ 건축허가 전에 건축심의위원회 심의를 받았지만 25.8m(지하 6층) 암반을 굴착하는 공사로 7.5m 인접 아파트 주민이 불안해하고 있는 점을 감안하여 ①아파트 주민 동의를 받아 전문기관에 의뢰하여 건물에 대한 사전조사를 실시하고 공사 전·중·후 영향을 확인 할 수 있게 관찰
②건축주와 아파트 주민이 신뢰할 수 있는 지반조사 전문기관 의뢰하여 결과를 확인하고 지반 변동과 진동 측정 계측기를 설치하여 안전성을 확보 ③지하와

지상의 층수를 변경(지하 4층 등)하여 건축하는 방안을 검토하는 방안과 건축허가 전에 건축주가 개최하는 주민설명회는 법적 의무사항은 아니지만 공사현장에 인접 주민 다수가 참여하는 적극적인 주민설명회로 개최할 것을 의견표명 함.

○ 처리결과 : 안양시청(건축과)

- 착공전 사전조사를 실시하여 공사 진행과정에서 아파트 건물에 영향을 확인하도록 하고, 입주자대표회의와 시행사가 협의하여 공신력 있는 전문기관에 의뢰하여 안전성 검토 하겠음.



삼성천마을 주거환경 개선사업 지구내 숙박업 용도변경 요구

○ 민원내용

- 삼성천마을 주거환경 개선사업 지구에 포함되어 2001.10.18일 이축허가를 받아 2005.1.1일부터 건축공사를 추진하려 했으나 시에서 카페존을 조성을 추진한다고 건축행위를 제한 하였음.
 - 숙박업을 할 수 있도록 용도변경 요구
 - 건물 활용도를 높일 수 있도록 인접한 사유지 불하 요청
 - 본 건물을 시에서 매입하여 활용

○ 사실관계 확인

■ 건물현황

- 위 치 : 만안구 안양동 0000-0번지
- 대 지 : 610.60㎡
- 건축면적 : 362.76㎡/연 832.95㎡/지상3층
- 지역지구/용도 : 제1종일반주거지역/제2종 근린생활시설
- 준 공 일 : 2008.6.10(건축허가 2007.10.23.)

■ 건축허가 및 토지 소유권 이전

- 000 여관
 - 위 치 : 만안구 안양동 1-41번지
 - 지역지구/용도 : 개발제한구역/숙박업(1967.11.3)
 - 대지 및 건축 면적 : 549㎡/191.65㎡(지상1층)
 - 이축허가
 - 지역지구/용도 : 제1종 일반주거지역/숙박업
 - 대지 및 건축 면적 : 606.7㎡/146.52㎡
 - 허 가 일 : 2001.10.18

● 토지 소유권 이전

- 위 치 : 만안구 안양동 0000-0번지
- 안양시(환지) → 불하자(1999.8.18) → 현소유자(2005.12.29.)

■ 삼성천마을 주거환경 개선사업

- 사업기간 : 1999.3월 ~ 2004.12월
- 면 적 : 188,464m²(18,754m²)
- 사업방법 : 공동주택개발방식, 현지개량방식, 혼용 방식
- 추진경위
 - 1996.12.30 : 주거환경개선지구 지정
 - 2001.12.27 : 개발제한구역 해제 결정고시
 - 2002. 2. 4 : 용도지역 변경결정(자연녹지 → 제1종일반주거)
 - 2004. 5.24 : 지구단위계획결정 고시(경기도 제2004-148호)
 - 2004.12.16 : 주거환경개선사업 준공

○ 관련법규

- 국토의계획 및 이용에 관한 법률시행령 제71조
- 개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 시행령 제24조 및 동법 시행규칙 제13조
- 공유재산 및 물품관리법 제38조 및 동법 시행령 제37조
- 건축법 시행령 제80조
- 국토부 질의회신 사례(전자민원2AA-1108-090656,2011.9.18)

○ 확인·조사 결과

■ 재산피해 및 숙박업 용도변경 요구

- 1996.12.30일 삼성천마을 주거환경개선사업지구로 지정되어“개발제한구역의 지정및관리에관한특별법”제11조에 따라 1999.8.18일 안양시로 부터 불하받은 안양동 0000-0번지 토지에 전소유자에게 2001.10.18일 건축허가(이축)를 하였음.
- 숙박시설로 이축허가를 받아 건축이 가능했지만 2001.12.27일 개발제한구역에서 해제되고, 2002.2.4일 자연녹지에서 제1종일반주거지역으로 용도지역이 변경 되면서“국토의계획및이용에관한법률시행령제71조”에 따라 숙박업 허가는 불가하게 되었음.
- 민원인은 2004.12.6일 삼성천마을주거환경개선사업 준공이후 2005. 12.29일

안양동 0000-0번지 토지를 전소유자로 부터 매수 하였고, 2007.10.23일 건축허가(제2종근린생활시설)를 받아 2008.6.10일 준공 하였음.

- 개발제한 구역내 건축물의 소유자 변경은 가능하지만 이축허가는 개발제한구역내에 생활근거를 가지고 있던 사람이 공익사업 등의 특별한 사유로 인하여 생활근거를 상실한 경우에 한하여 그 사람에게 생활근거를 유지할 수 있도록 하기 위해 이축을 허용하는 것으로 제3자에게 명의변경이 불가하여, 전소유자가 2001.10.18일 안양동 0000-0번지에 숙박업으로 건축허가(이축)를 받은 토지를 2005. 12.29일 민원인이 매수 하였다고 해서 이축허가권이 승계될 수 없고, 2002.2.4일 자연녹지에서 제1종일반주거지역으로 용도지역 변경되어 숙박시설로 허가 받을 수 없음을 사전에 인지하고 토지를 매수하여 근린생활시설로 건축 하였다고 판단됨.

■ 인접 안양동 사유지 매각 요청

건물의 활용도를 높이고자 불하를 요구한 사유지 안양동 0000번지 나대지는 녹지로 관리하고 있으며, 공공공지로 활용성이 없다면 용도폐지후 매각이 가능하다고 판단되나, “공유재산 및 물품관리법제38조”규정에 수익계약 대상이 아니므로 공개경쟁 입찰로 매각 하여야 함.

■ 민원인 건물 매입 요구

공유재산으로 취득하기 위한 사용목적이 없어 현재로서는 매수가 불가함.

○ 판 단

2001.10.18일 전소유자가 안양동 0000-0번지에 숙박업으로 건축허가 (이축)를 받았다고 해서 2005.12.29일 토지를 매수한 민원인에게 이축 허가권이 승계 될 수 없고, 현재 제1종 일반주거지역 이므로 숙박업으로 용도변경도 불가하지만 이 지역 상권 활성화를 위해 안양예술공원의 환경을 저해하지 않는 범위내에서 지구단위계획의 허용용도를 완화하는 방안과 불하 요구한 안양동 0000번지 사유지를 공공공지로 활용성이 없다면 용도폐지후 매각하는 방안을 검토할 것을 의견표명 함.

○ 처리결과 : 안양시청(도시계획과)

삼성천지구단위계획의 허용용도 완화하는 방안 및 공공공지의 활용성을 검토 하겠음.

건축물대장 표시사항 오기로 인한 재산피해

○ 민원내용

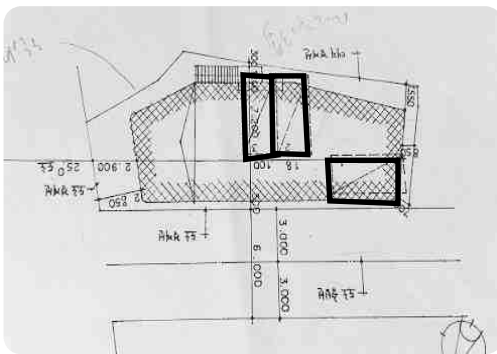
- 2002.10월 동안구 엘에스로 00 건물을 경매로 취득하면서 건축물대장에 주차장 표시란의 오기사항을 사실로 알고 불법 용도변경 부분이 없는 것으로 판단하여 취득 하였으니, 이행강제금을 부과한 것은 부당함.

○ 사실관계 확인

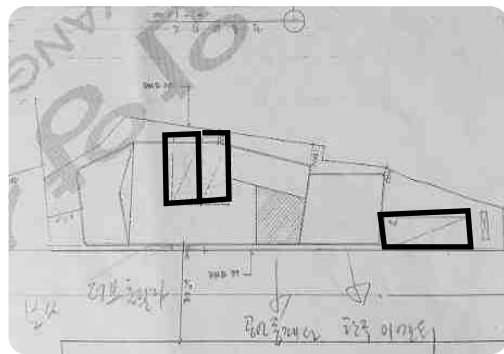
■ 건물현황

- 위 치 : 동안구 엘에스로 00
- 대지면적 : 249m²
- 연 면 적 : 682.33m²(지하1, 지상5)
- 부설주차장 : 3면
 - － 건축물대장 : 옥외 3면(42.13m²)
 - － 주차장 용도변경 도면 : 옥내 2면, 옥외 1면
 - ※ 주차장 용도변경(1995.3.3) : 58.39m² → 16.26m²

■ 주차장 용도변경



용도변경(전)



용도변경(후)



옥내 주차장 용도변경(2대)



옥외 주차장 확보(1대)

○ 관련법규

- 건축물대장의기재및관리등에관한규칙(국토교통부령제218호)제3조, 제18조, 제21조
- 주차장법 제19조의4, 제32조
- 건축법 제79조.

○ 확인·조사결과

- 건축물대장을 살펴보면 1993.10.26일 건축물 준공 당시 건축도면에 옥내 3면으로 설계되어 있으며, 소유주가 1994.6.7일 인근 호계동 000-00번지 토지를 매수하여 1995.3.3일 옥외 주차면수 1면을 확보하고, 옥내 주차장 3면(58.39㎡)중 16.26㎡ 근린생활시설로 용도변경 하였음.
- 건축물대장에 주차장 표시사항에 옥외 3면(42.13㎡/58.39 - 16.2)기재 된 사유는 1995.3.3일 옥내 주차장 1면(16.26㎡) 근린생활시설로 용도변경 하고, 옥외 1면을 확보 하였지만 담당공무원의 업무착오이거나 1999년도부터 시작한 건축물대장 전산화 과정에서 변경사항이 정리되지 않은 것으로 추정됨.
- 1995.3.3일 용도변경 신청사항을 건축물대장(을) 주차장 표시란에 변경 기재하지 않은 잘못으로 공부상 민원인이 착각을 일으키게 한 일부의책임은 있지만 부동산 매매 또는 경매에 참여 하기전에 권리분석 등을 위한 행정기관의 공부(토지대장, 등기부등본, 건축물대장 등)를 참고하여 현장조사를 통해 차이가 있는지 확인은 매수자가 판단해서 취득을 결정하는 매우 중요한 사항임.

- 따라서 건축물대장(을) 주차장 표시가 잘못 기재 되었지만 옥내 부설주차장을 무단용도 변경하여 영업장으로 사용하고 있는 건축물을 취득한 매수자에게 전 소유자의 권리와 의무가 승계 되었으므로 이행강제금을 부과한 행정처분이 부당하다고 볼 수 없음.

○ 판 단

- 1995.3.3일 용도변경 내용을 건축물대장 주차장란에 변경 기재하지 않은 행정 착오의 일부 책임은 있지만 부동산 취득전에 건축물대장(을)의 변동사항이나 현 장확인을 통해 판단이 가능하므로 취득을 결정한 매수자에게 전소유자의 권리와 의무가 승계되어 옥내 부설주차장 불법 용도변경에 따른 이행강제금 부과는 부당하다고 볼 수 없으며, 건축물대장에 주차장 표시가 잘못 기재된 사항에 대해서는 직권으로 정정하고, 그 내용을 민원인에게 통지할 것을“시정권고”함.

○ 처리결과 : 동안구청(건축교통과)

- 건축물관리대장 주차장 표시란에 주차면수 정정후 민원인에게 통보 하였음.



재산세 및 종합부동산세 종합합산 부과 부적정

○ 민원내용

인덕원 주변 개발행위허가제한지역 나대지의 건축제한과 은행담보가치 하락 등 재산권 행사에 제한을 받고 있는데, 재산세 및 종합부동산세를 종합합산으로 과세하는 것은 부당함.

○ 사실관계 확인

■ 인덕원지구 개발행위제한지역

- 위치: 동안구 관양동 141-3번지 일원
- 면적: 191,835.1m²
(국공유지 30%, 사유지 70%)
- 제한대상
 - 건축물의 건축 및 공작물의 설치, 토지형질변경(경작제외), 토석채취, 토지분할, 물건을 쌓아놓는 행위
 - 화원설치 및 수목 식재 등 보상목적 행위
- 개발행위제한기간
 - 당초 2012.2.1 ~ 2015.2.1(3년)
 - 연장 2015.2.2 ~ 2017.2.1(2년)



■ 과세대상

구 분	번 지	지목	면적(m ²)	현용도	과세방법
관양동	000-1	대	870.7	나대지	종합합산
	000-5	대	846.1	나대지	종합합산
	000-6	대	430.6	나대지	종합합산
	000-7	대	1,273.6	나대지	종합합산

○ 관련법규

- 지방세법 제106조(과세대상의 구분 등)
- 지방세법시행령 제102조(분리과세대상 토지의 범위)

○ 확인·조사결과

- 종합부동산세는 보유 부동산에 대한 조세 부과의 형평성을 제고하고 부동산 가격을 안정시켜 지방재정을 균형적으로 발전시키며 건전한 국민경제를 실현하기 위한 목적으로 토지를 많이 가지고 있는 사람에 대해 보유세를 이원화해 1단계로 시·군·구에서는 낮은 세율로 재산세를 과세하되, 주택이나 토지를 일정 규모 이상 가지고 있는 사람에 대해서는 2단계로 높은 세율로 국세인 종합부동산세를 과세하여 고가의 부동산을 다수 소유하고 있는 부동산 과다 보유계층에 대한 높은 금액의 세금 징수를 통해 부동산 과다 소유 및 투기 억제하고자 하는 제도임.

■ “나대지”와“건축물이 있는 토지”종합부동산세 과세

구 분	나대지	건축물 토지
과세방법	종합합산	별도합산
과세기준	전국 토지 공시가 합이 5억 이상 일 경우	전국 토지 공시가 합이 80억 이상 일 경우

● 과세내역

지번	면적 (㎡)	2014년 공시가 (억원)	세금(천원)		세금(천원)	
			나대지(종합합산)		건축물(별도합산)	
			재산세	국세 (중부세)	재산세	국세 (중부세)
000-1	870.7	14	4,458	3,246	2,625	—
000-5	846.1	13	4,239	3,006	2,494	—
000-6	430.6	26	8,792	9,503	6,034	—
000-7	1,273.6					

- 개발행위허가 제한지역은 도시관리계획상 공익을 위해 특히 필요하다고 인정되는 지역에 대한 개발행위의 허가를 제한하기 위해 『국토의계획및이용에관한법률』에 의해 시장이 도시계획위원회의 심의를 거쳐 2012.2.1 ~ 2015.2.1(3년), 2015.2.2 ~ 2017.2.1까지 2년을 연장하여 지정 고시 하였음.
- 개발행위허가제한지역으로 지정되어 은행담보 가치 하락과 건축제한 등 재산권 행사에 제한을 받아 부득이 나대지 상태로 소유하고 있는데도 과한 세금을 납부하고 있으니, 종합합산에서 별도합산으로 과세유형 변경을 요구하는 민원인의 입장은 이해가 되지만 현행 지방세법에 별도합산이나 분리과세 대상에 해당되지 않음.

○ 판 단

- 지방세법제106조에 규정한 분리과세나 별도합산 아닌 종합합산 대상으로 민원인의 주장은 이유가 없다고 판단하여“기각”처리함.



불법 도로 경계석 설치

○ 민원내용

- 관양동 000-0번지 0000앞 경계석 4개를 도로에 설치(그 중 하나는 도로면에 콘크리트로 고정)하여 차량통행에 지장을 초래할 뿐 만 아니라 교통사고를 유발하고 있음.

○ 현장사진



주차금지 도로 경계석

○ 판단

- 건물 1층의 000어린이도서관을 이용하는 어린이들이 통행에 위험이 있어 도로에 불법으로 도로 경계석을 설치하여 차량통행에 지장을 주고, 교통사고를 발생하게 하는 행위는 합당한 이유라고 볼 수 없으니 신속한 철거와 어린이 보호를 위해서 필요하다면 화단 안쪽으로 보행로를 설치하여 안전하게 이용하는 방안을 마련 하도록 「시정권고」 함.

○ 처리결과 : 동안구청(건설과)

- 불법으로 설치한 경계석 철거후 안전봉 설치 하였음.

나. 옴부즈만홈페이지 접수 일반민원

1) 등기부등본상 지층 용도를 실제 사용목적에 맞게 주거용으로 변경 요청

○ 민원내용

○○동은 현재 재개발이 추진 중이며 조합원 분양 신청을 받고 있음. 조합원 종전 주택의 주거전용면적에 따라 감정평가액이 결정되고, 분양 신청을 할 수 있는 주택 수가 결정됨. 지층(반지하)은 현재 주거용으로 사용하고 있으나 등기부등본상에 대피소로 표시되어 있어서 주거전용면적에는 포함되지 않음. 이로 인해 재산권 행사 및 분양 신청에 막대한 피해를 보고 있으니, 지층 용도를 실제 사용목적에 맞게 주거용으로 변경 요청

○ 처리결과

『도시 및 주거환경정비법』 제5조(행위제한 등) 및 같은 법 시행령 제13조의4(행위허가의 대상 등) 제2항 규정에 따라 사업시행자 의견을 확인한 결과 주거용으로서의 용도 변경에 이의가 없다는 의견으로 분양설계에 관한 계획수립 기준 일인 분양신청 마감일 이전까지 관련 부서에 용도변경 신청하여 불이익을 받지 않도록 안내 하였음.

2) 관리처분 위반에 대한 행정지도

○ 민원요지

○○아파트 사업시행자가 현행법과 관리처분에 명기된 사항을 위반한 내부마감재 선호도 조사를 하려고 함. 건설교통부고시 2005-397호 주택공급에 관한 규칙 제8조제8항의 규정에 의한 건본주택건축기준 제4조에는(건본주택내 선택제품 설치등) ①건본주택의 내부에 사용되는 마감자재는 공급하고자 하는 주택과 동일한 품질의 재료로 시공하여야 하며, 다만 생산업체의 부도 등으로 인한 제품의 품귀 등 부득이한 사유가 있는 경우에는 그러지 아니한다고 명시됨.

현재 외부창호 업체가 부도가 난 것도 아니고 품귀현상 등의 부득이한 사유도 없으며 건본주택에 시공된 제품이 아닌 것을 시공할 경우에는 분양사기에 해당하여 소송 등의 분쟁에 휘말릴 수 있으니 시에서 지도 감독바람.

○ 처리결과

사업시행자에게 관리처분계획에 명시된 제품을 포함하여 권리자 선호도조사를 실시하고 조사결과에 따라 창호를 결정하고 견본주택에 설치된 창호보다 상향된 동등이상 품질의 제품을 설치하도록 함.

3) 주민대표회의 운영규정준수 및 상주근무 위반 제재

○ 민원요지

아파트 입주예정자로 입주까지 1년도 남지 않은 시점에서 입주예정자들의 요구/개선/협약사항이 수없이 많이 발생하고 있음. 이에 대해 시행/시공사에서 주민대표회의를 통해 요청하라는 회신을 받아 주민대표회의 사무실과 대표에게 수차례 통화시도를 해 보았으나 연락이 닿지 않음. 또한, 입주예정자들이 어린이 공원주차장을 주변상가용 주차장으로 변경하는 건을 반대하고 있음에도, 주민대표는 입주예정자들의 설문조사조차 없이 전체의견에 반하는 공문을 발송하여 공분을 사고 있음. 이는 명백히 주민대표회의 운영규정준수 및 상주근무 위반에 해당하는 사항임.

[도시 및 주거환경정비법] 제 77조 1항 및 [주민대표회의 운영규정] 제13조, 제16조 및 제17조에 의거 주민대표회의 적극적인 활동 및 상주근무(위원장포함 3명)를 실시하도록 되어 있으나 이를 지키지 않아 주민들은 심각한 사업차질 및 의견미반영에 대한 피해를 입고 있는 바, 시에서 그 책임을 물어 줄 것을 요청

○ 처리결과

○○지구 주민대표회의는 주민자치 의사결정 기구로서 「도시 및 주거환경정비법」 시행령 제37조제5항에 의거 주민대표회의의 위원선출·교체 및 해임, 운영방법, 운영 비용의 조달 그밖에 운영에 관하여 필요한 사항을 주민대표회의가 정하도록 규정하고 있음. 담당부서에서 주민대표회의의 원활한 활동을 위해서 「도시 및 주거환경 정비법」 제77조제1항에 의거 임원중 위원장을 포함한 3인의 상주근무 요구 및 분양에서 청산시 까지 권리자 간 대화와 사업시행자에게 의견 제시 및 사업이 적기에 완료될 수 있도록 행정지도 함.

4) ○○아파트 안방 발코니 이중창 설치요구

○ 민원요지

아파트 입주 예정자로 안방발코니 외부 창호가 다른 집과 달리 단창으로 시공되어 있음. 계약당시 단창으로 시공된다는 어떠한 설명도 들은 바 없었음.

시공사에서는 시행사에서 시키는 대로 시공하였다고 하고, 시행사는 설계도면상 단창이 맞으므로 이중창으로 시공된 집이 오시공 되었다고 하며, 하자가 아니라고 주장함. 어떻게 동일한 아파트단지에서 어떤 세대는 발코니창호가 이중창으로 시공되고 어떤 세대는 단창으로 시공되어, 단위 세대 내에서 창호가 다르게 시공되었는데 사용검사필증을 받을 수 있었는지 이해가 되지 않음.

만약 이중창으로 시공된 세대가 오시공이라면 모두 단창으로 교체하여야 할 것이고, 그렇지 않으면 이중창으로 시공 바람.

○ 처리결과

사업승인 도면은 단창으로 계획되었으므로 실제 시공이 단창보다 품질이나 성능이 우수한 이중창으로 설치되었으므로 사용승인 처리에는 문제가 없으나, 전체 세대에 대하여 이중창을 설치하지 않고 일부세대에 대해서만 이중창을 설치한 부분에 대하여 사업주체측(시공사 및 지역주택조합)에 입주민들과 원만히 협의하도록 함.

5) 통학로 캐노피 설치 요구

○ 민원요지

○○아파트 인허가시 사업승인조건으로 ○○초등학교와 아파트간의 통학로 설치조건으로 승인을 받고 진행하는 것으로 알고 있는데 현재까지 제대로 된 통학로가 설치되지 않고 있음.

○ 처리결과

동 사항은 사업계획승인 내용에 포함되어 있는 사항이 아니며, 캐노피 설치 는 추가비용 발생하여 주민분담금이 증가할 수 있으므로 조합 자체적으로 결정할 사항임을 안내 함.

6) 아파트 어린이놀이터 보수공사

○ 민원요지

○○아파트 모든 놀이터가 부실공사로 폐쇄됨. 아이들이 뛰어 놀 최소한의 공간도 없는데 관리사무소는 공사업체의 문제라서 모른다! 라는 입장임. 관리사무소에서 부착한 안내문에는 놀이터를 리뉴얼 하였는데 공사업체가 국산이 아닌 중국산으로 공사를 해서 문제가 되고 있다는 내용으로 법적분쟁중이라고 함. 하지만 놀이터가 언제 다시 공사를 할 계획이다! 정도는 입주민에게 공개해야 한다고 생각함.

○ 처리결과

단지 내 어린이놀이시설은 정기시설검사 시 불합격되어 이용 금지되었고 시공업체와의 소송으로 법원에서 감정평가를 실시하여 판결을 기다리고 있으며, 손해배상금의 지급에 따라 보수공사를 할 계획임. 담당부서에서 관리주체에게 이와 같은 사정을 주민들이 알기 쉽게 게시하도록 함.

7) 연립주택 담장 안전점검 요구

○ 민원요지

○○빌라 소유주 중 한사람으로, 빌라 담장이 기울어져 올 여름장마에 붕괴 피해가 우려됨. 세대수가 적어 별도 관리자가 없으니, 시에서 안전점검 후 문제가 있다면 담장을 철거해 줄 수 있는지?

○ 처리결과

빌라 외벽과 담장사이에 협소한 공간에 토사를 채우고 조경을 실시하여 토압으로 인하여 담장에 균열과 기울어짐 현상이 발생되고 있음.

동 시설물은 사유재산으로 소유자간 협의를 거쳐 담장을 유지 보수하거나 또는 철거를 통하여 안전성이 확보되어야 하며, 이로 인하여 안전사고 등이 발생하는 경우 소유자측에 책임이 있으니 조속한 시일 내 보수(철거)가 요구됨. 다만, 공동주택의 특성상 보수에 많은 어려움이 예상되는바 담당부서에서 소유자 회의 소집 등 행정적 지원을 제공할 것을 안내함.

8) 빌라 건물에 카센터 입점

○ 민원요지

어렵게 모은 돈과 최대한 대출을 받아서 드디어 한국인이 이루고 싶은 소원 1위 내 집을 마련함. 빌라 1층에 미분양 상가가 있었지만, 크게 걱정 하지 않았는데 최근에 카센터가 들어온다는 사실을 알았음.

위험도 높은 카센터를 생활의 터전인 빌라 1층에 허가를 내 준다는 건 언제 어느 때 화재가 날지 알 수 없는 불안감으로 살아야 한다는 건데.. 앞으로 애기를 낳고 살아갈 일이 캄캄함. 또한 무거운 차를 들었다 내렸다 하면 진동이 계속 될 텐데 나중에 건물에 아무 이상이 없을지도 걱정임. 아무런 법적 하자가 없는 것인지?

○ 처리결과

카센터[자동차관리사업(전문정비업)]는 근린생활시설 중 수리점에 해당되는 시설로서 거주하는 1층 상가는 건축물 용도상 근린생활시설이므로 카센터 입주 가능한 건물임. 자동차관리사업(전문정비업)은 자동차관리법 등에 의한 등록사항으로 법에서 정한 요건을 적법하게 갖추고 등록을 신청한 경우, 관할관청에서는 등록을 반려할 권한이 없으며, 1층 상가에 카센터는 적법한 절차와 현지 확인 등을 통해 등록 수리된 사항임을 안내 함.

9) 불법주정차 금지구역 지정 부적절

○ 민원요지

○○서비스센터 진입로는 불법주정차 문제 해소를 위하여 골목을 주정차구역으로 지정하고 CCTV를 설치했다고 함. 단속되는 빈도가 높다는데 합정단속으로 보임.

○ 처리결과

○○서비스센터 진입로 주변에는 '불법주정차 금지 현수막'을 게첨하여 시민들에게 홍보하고 있으며, 2013년 5월부터 도입한 「주정차문자알림시스템(주정차 카메라 단속 내용을 운전자 휴대폰으로 사전경고 메시지 전송)」을 통해 차량 소유자의 경제적 부담을 덜어주고 예방 위주의 단속을 실시하고 있음을 안내함.

10) 학원가 불법 주정차 단속

○ 민원요지

○○학원가 불법 주정차는 퇴근 시간 교통이 마비될 정도이며 심지어 3열 4열 주차까지 함. 단속 카메라가 있는데도 불법 주정차를 하는 이유는 학원 차들이 돈이 많거나 카메라가 꺼져 있다는 거 아닌지? 학원가 불법 주정차는 단속에서 제외 대상인지?

○ 처리결과

학원가 교통 혼잡 개선을 위해 차선확장 및 유턴차로 2개소를 설치하였으며, 학원가 4개소에 설치된 무인단속카메라를 활용하여 10분 이상 주차한 차량에 대해서는 학원차량에 관계없이 과태료를 부과하고 있으며, 학생들의 이동이 많은 22시 전후로 ○○대로의 원활한 교통소통과 안전사고 예방을 위해 양방향 4~5차로에 한해 주정차를 잠정 허용하고 있음을 안내함.

11) 상가앞 주차라인 제거

○ 민원요지

점포 운영자로 가게 앞 무료 주차라인에 장기주차한 차량들 때문에 애로사항이 있음. 물건 상하차 때문에 차를 이동시켜 달라고 하면 공동주차구역인데 왜 그러냐며 짜증내는 분도 있음. 가능할지는 모르겠지만 월정액을 부과해서 지정차량주차를 하게끔 해주든지 아니면 주차라인을 없애주기 바람.

○ 처리결과

월정 주차료를 내고 특정인만 지정주차 할 수 있도록 하는 제도는 시행하고 있지 않으며, 주차난이 심각한 지역 특성상 주차면 삭제도 어려움. 무질서한 주차 차량들로 인한 주차난 및 교통 혼잡이 심각해 지역상권 활성화에 어려움이 있으므로 이를 해소하고자 담당부서에서 보도 정비, 평일 노상주차장 유료화, 주말 차 없는 거리 시범운영 등을 검토하고 있음을 안내 함.

12) 주정차위반 과태료 부과

○ 민원요지

몇 년 전에 매매한 차량인데 주정차 과태료가 나왔음.

○ 처리결과

구청 주정차조회시스템과 행정자치부 위택스시스템 연동 시 변경사항이 반영되지 않아서 발생한 문제로 착오부과된 전산자료를 삭제하였음을 안내함.

13) 횡단보도 신호 개선

○ 민원요지

횡단보도 보행자신호등 신호 잔여 표시기를 설치 한 이후부터 보행자 누름 버튼이 동작하지 않고 횡단보도를 이용하려면 한참을 기다려도 신호가 바뀌지 않음. 잔여 표시기를 추가 장착하여 편의 제공을 해주시는 것에 대해서는 감사하지만 기존에 있는 기능을 없애거나 횡단보도를 이용하는 주민이 기존에 비해 더 불편함을 느낀다면 있으나마나한 시설이고 불필요한 예산낭비임.

○ 처리결과

보행자 작동신호기는 보행자 스스로 누름 버튼을 눌러 신호를 요청하는 방식으로 보행자가 대기하는 불편을 줄이고 무단횡단을 예방하기 위한 것으로 교통안전 및 편의를 위하여 설치한 것으로 현장을 점검한 결과 보행자 작동 신호기는 정상이었음.

버튼을 누른 다음에 약 30초 후에 보행신호가 점등 되도록 설정한 것은 버튼을 누른 후 바로 횡단신호가 점등되면 급진입 및 예측 출발로 발생하는 교통사고를 방지하기 위한 것임을 안내함.

14) 이면도로 주차금지봉 설치

○ 민원요지

이면도로 진입 코너에 차를 세워둔 암체 운전자들 때문에 새벽 쓰레기 수거차량이 진입하지 못하고 차량 이동에 방해가 되고 있음.

○ 처리결과

안전사고 예방을 위하여 이면도로 차선 규제봉을 설치하였음을 안내함.

15) 안양천 도로 폐쇄로 통행 불편

○ 민원요지

덕천지구 공사로 인한 직접, 간접적 피해가 많음. 최근 공사장 주변의 도로를 폐쇄한다는 현수막을 보고 황당함과 당혹스러움을 감추지 못함. 공사가 들어가면서 웬만한 길들은 모두 차단되고 개천변의 도로만 남아있음.

주민센터쪽으로 아파트형 공장이 있어 그 방향으로 출퇴근하는 사람들도 많이 있고 학교, 병원 및 종교시설도 있음. 그 사람들이 지금보다도 왕복 약2km를 우회해야 하므로 시간도 많이 걸림. 특히 지하도는 언제나 차가 막혀 교통체증을 유발하는 곳이므로 도로 폐쇄로 더 많은 교통체증이 유발될 것임.

18개월간의 공공의 도로를 막는 것은 부당하니, 출퇴근시간 각 한 시간내지 30분만이라도 개방 바람. 아니면 도로폐쇄 예정 반대쪽부분을 일방통행이라도 할 수 있게 개방하여 다른 통로를 설치하여 주기 바람.

○ 처리결과

덕천지구내 안양천서로는 안양천 홍수위에 대비하여 2.5m정도 높게 조성할 계획으로 도로확장(2차선→4차선) 공사가 예정되어 있으며, 공사기간 동안 각종 관로 및 한전주 지중화를 단계별로 추진할 계획임을 안내함.

• 단계별 추진 계획

1단계 : 안양천서로 하천변 구간을 버스 및 일반차량이 일방통행 하도록 하고 초등학교 주변 2차선 양방 통행

2단계 : 하천변 도로확장 공사기간 동안 철로변 일방통행

3단계 : 하천변 도로 접속구간 공사기간 동안 초등학교 주변 2차선 양방 통행

16) 금연 공원 내 흡연단속 및 놀이터 모래 교체 요구

○ 민원요지

진우소공원은 어린이집 산책 구간이며 금연공원인데 담배 피는 사람도 많고 담배꽂초도 많음. 또한, 놀이터 주변에 많은 고양이들이 놀이기구 아래 모래에 배설물을 파묻고 있으니 모래를 없애고 매트로 교체 바람.

○ 처리결과

국민건강증진법에 의거 담배 흡연자들의 금연 실천과 비흡연자의 간접흡연을 예방하기 위한 안양시금연환경조성 및 간접 흡연 피해 방지조례를 제정(2012.9.28) 하였으며, 조례에 의거 금연구역을 지정하고 금연구역으로 지정한 공원에 대해서는 단속을 실시 하겠음.

놀이터 모래는 고무매트나 탄성포장에 비해 충격흡수가 5배 이상 강하고 아이들에게 감수성 및 창의성을 길러줄 수 있는 자재이나 이물질이 섞이기 쉽고 소독이 필요하여 지속적인 관리가 필요한 문제점이 있음.

반면 고무매트의 경우에는 자동차 페타이어를 재활용한 제품으로 이물질을 쉽게 처리할 수 있는 장점은 있으나 내구성이 약하고 한여름에는 강한 열에 고무 냄새가 발생하는 단점이 있으므로 당장 편리를 위해서 모래에서 매트포장으로 교체하기 보다는 두 재질의 장단점을 비교하여 검토할 것임을 안내함.

17) 가로수 약취 민원

○ 민원요지

은행나무에서 은행이 너무 많이 떨어져서 지나갈 때마다 냄새가 심함. 가지 치기를 확실히 해주거나 은행나무 제거 요구

○ 처리결과

가로수는 도로상 시설물로 이식이나 벌목 등 철수는 불가하나 수형과 생육을 고려하여 가지 치기할 것임을 안내 함.

18) 지역아동센터 증원 요구

○ 민원요지

두 자녀를 둔 맞벌이 엄마임. 아이를 봐줄 곳이 없어 지역아동센터에 문의했는데.. 대기자가 너무 많아 내후년에나 입소예정이라고 함. 초등학교 정원이 29명이라는데 너무 적은 인원 아닌지? 여성의 일자리 마련도 중요하지만 일하러 나온 여성들도 맘 편히 일 할 수 있도록 지원 바람.

저소득층을 우선하는 것은 알지만, 이것저것 여건에 다 걸려서 저소득층도 아니고 부유층도 아닌 서민들은 아이 맡길 곳도 없고 일할 여건도 안 되어 걱정임. 7세까지는 어린이집이나 유치원등 보육시설에 맡길 수 있으니 초등 저학년 경우는 맡길 곳이 없음.

○ 처리결과

정부에서는 방과 후 돌봄이 필요한 가정에 돌봄서비스를 제공하여 아동의 안전하고 건강한 성장을 위해 지원하고 있으며 시에는 『지역아동센터』 24개소와 『청소년문화의집』 3개소, 그리고 초등학교 41개소에서 운영하는 『초등돌봄교실』에서 방과 후 돌봄 서비스를 제공하고 있음.

'건강가정지원센터'에서 운영하는 『아이돌봄서비스』를 신청하면 아이돌보미가 파견되어 도움을 받을 수 있음을 안내하고 ○○동 지역아동센터 증원 방안을 검토하겠다고 안내함.



3 민원옴부즈만위원회 활동

가. 민원옴부즈만위원회 회의

민원옴부즈만위원회는 건축, 세무, 도시, 교통, 공동주택 등 분야별 전문위원 9명으로 구성 하였으며 정기회의 2회, 임시회의 6회를 개최하여 10건에 대한 고충 민원 해소방안에 대한 자문을 받았다.



제61차 민원옴부즈만 위원회(3.27)



제62차 민원옴부즈만 위원회(4.23)



제64차 민원옴부즈만 위원회(8.27)



제65차 민원옴부즈만 위원회(10.15)

나. 고충민원 현장 확인·조사

고충민원 현장 10개소의 방문하여 확인·조사 하였으며, 법규나 제도적으로 수용하기 어려운 민원에 대해서는 민원인에게 이해 할 수 있도록 설명하고 대안을 제시하였다.



도로굴착 불허가



오피스텔 신축공사장 피해



건물 부설주차장 용도변경



불하 사유지내 옹벽 보수 요구



복합상가 건축 공사장 피해



위반 건축물 강제이행금 부과



삼막지구 주차장용지 해제요구



주거환경 개선사업지구 건물 용도변경



건축물대장 표시사항 정정요구



무허가 주택의 일반주택 취득세율 적용

다. 고충민원 처리

민원인이 신청하거나 민원옴부즈만이 자체적으로 고충민원으로 선정하여 조사한 18건중 의견표명 및 시정권고 13건, 기각 2건, 중재 1건, 기타 2건을 처리하였으며, 민원옴부즈만의 의견표명 또는 시정권고 한 13건중 수용은 10건, 3건에 대해서는 담당부서에서 검토하여 반영하도록 하였다.

위원회의 자문과 심의를 거쳐 처리한 10건의 고충민원은 대부분 도시·주택·건축·건설 분야의 민원으로 담당자와 현장을 방문하여 전문적·기술적인 검토를 통해 해소방안을 표명하였으며, 양측의 입장이 팽배한 민원에 대해서는 조정과 중재를 통해 갈등 해소에 노력 하였다.

라. 열린시장실 민원상담

2015년에는 3월부터 매주 화요일 열린시장실에서 민원옴부즈만과 전문분야의 위원이 함께 참여해 34회 285건 886명과 민원상담을 하였다. 상담과정에서 고충민원이라고 판단되는 민원에 대해서는 민원옴부즈만이 심도있는 조사하여 담당부서에 시정권고나 의견을 표명 하였다. 모든 민원을 해결해 줄 수는 없지만 시민의 답답한 심정을 헤아려 주고, 고민하면서 대안을 찾아보는 소통의 공간이라는 평가를 받았다.

구분	계	고용 경제	안전 행정 교육	복지 문화	위생 보건	도시 주택 건축	환경 청소 공원	도로 교통	상· 하수도	기타
건수	285	19	18	27	2	159	22	30	4	4



2015. 2. 27



2015. 3. 10



2015. 5. 12



2015. 6. 16



2015. 7. 21



2015. 8. 11

마. 고충민원 해소를 위한 간담회 개최

1. 일 시 : 2015. 4. 30.(목) 10:00~12:00
2. 장 소 : 민원옴부즈만실
3. 참석자 : 5명
 - 민원옴부즈만, 민원인
 - 도시정비과장, 녹지과장
4. 내 용
 - 삼성천 주거환경개선사업지구
 - 옹벽 보수 민원 협의



바. 고충민원 현장 상담 실시

1. 일 시 : 2015. 9. 11.(금) 17:00~18:00
2. 장 소 : 아파트 관리사무소
3. 참석자 : 10명
 - 민원옴부즈만, 민원옴부즈만위원,
 - 민원인
4. 내 용 : 공동주택 민원 해소방안 상담

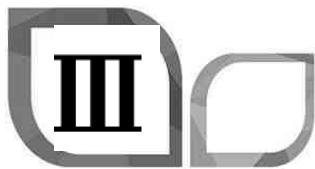


사. 지방옴부즈만 간담회 참석

1. 일 시 : 2015. 10. 14.(수) 15:00~17:00
2. 장 소 : 서울종합민원사무소 회의실
3. 참석자 : 24명
 - 위원회 : 고충처리국장, 민원조사기획과장 등
 - 지방옴부즈만 : 안양시, 서울시, 경기도, 부천시, 시흥시, 제천시, 화성시, 강동구, 강북구, 구로구, 마포구, 서대문구
 - 법제연구원 연구위원
4. 내 용
 - 지방 옴부즈만 활동 현황
 - 지방 옴부즈만 확산 및 운영 활성화 방안 모색
 - 지방 옴부즈만(시민고충처리위원회) 확산 등을 위한 법제개선 방안
 - 위원회와 지방 옴부즈만 협력 구체화를 위한 정례 협의회 설치
5. 주 관 : 국민권익위원회

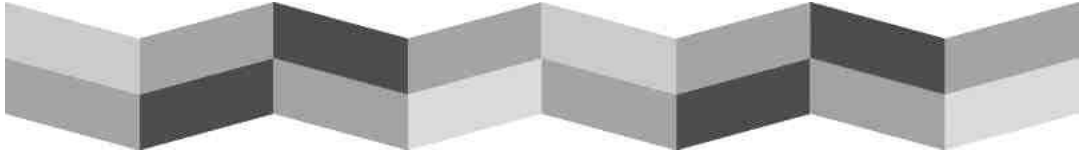
아. 한국법제연구원 민원옴부즈만 방문

1. 일 시 : 2015. 11. 3.(화) 14:00~18:00
2. 장 소 : 민원옴부즈만실
3. 방문자 : 한국법제연구원 부연구위원
4. 내 용 : 옴부즈만제도 활성화를 위한 우수기관 운영사례 파악



민원옴부즈만 운영성과 및 홍보

1. 고충민원 처리실태 평가결과
2. 홍보 및 언론보도



1 고충민원 처리실태 평가결과

- “고충민원 처리실태 확인조사” 최우수 기관 선정
 - 평가대상 : 전국 지방자치단체 243개 기관
 - 평가기간 : 2014. 10. 1 ~ 2015. 9. 30(1년)
 - 표창분야 : 옴부즈만·민원 분야 / 국무총리 표창
 - 평가기관 : 국민권익위원회



2016.2.26. 정부세종컨벤션센터 국제회의장

2 홍보 및 언론보도

가. 민원옴부즈만 제도 홍보

"깨끗한 변화 더좋은 안양"



안 양 시



수신 수신자 참조
(경유)

제목 고충민원 해소에 민원옴부즈만 제도 활용

- 옴부즈만 제도는 주민의 고충처리와 시정요구 등에 대해 조치를 취하도록 권고하며, 불합리한 행정제도를 개선함으로써 기본적 권익을 보호하고 열린행정을 통해 신뢰를 확보 하는데 있습니다.
- 민주주의 다수결 원칙으로 마련된 현행 법규나 제도가 다 옳다고는 볼 수 없으며, 비감제적이지만 이러한 행정조직이나 제도권에서 수용 할 수 없는 영역까지 다루면서 공익과 주민의 권익보호를 위해 민원옴부즈만은 행정통제와 권익구제, 갈등 해결 기능 등의 활동을 하고 있습니다.
- 각 부서에서는 민원옴부즈만 활동이 고충민원에 대한 업무의 간섭이라고 기피하기 보다 적극 활용해서 함께 해소할 수 있도록 협의하여 주시기 바랍니다.

☐ 협의대상 고충민원

- 애매모호 하거나 불합리한 법규(제도)로 수용하기 부담스러운 민원
- 공익을 우선한 민원처리에 대한 이의 민원
- 집단민원과 갈등에 대한 알선·조정·중재 사항 등 .끝.

붙임 : 민원옴부즈만 주요 고충민원 처리내역 1부. 끝.

안 양 시 장

수신자 고, 노, 도, 로01, 로02, 모01, 모02

서명생략

민원옴부즈만 팀장 이철우 협조자 시행 자치행정과-12464 (2015. 9. 2.) 접수 우 14053 경기도 안양시 동안구 시민대로 235 (관양동, 안양시청) / http://www.anyang.go.kr 전화번호 031-8045-2693 팩스번호 031-8045-6511 / sulwolf@korea.kr / 대한민국 공개	자치행정과장 이종균	★안전행정국 전결 2015. 9. 2. 장 이강호
---	--------------------------	---

나. 언론보도

경기신문

2015년 2월 8

일

안양시, 송영순 민원옴부즈만 위촉

“민원인들 불편부당함 해소 주력”



안양시민인 송영순(60·만안구 박달로)씨가 지난 6일 제4대 안양시 민원옴부즈만(이하 옴부즈만)으로 선정돼 위촉장을 받았다.

송 옴부즈만은 오는 2017년 2월5일까지 임기 2년 동안 시민권리 구제와 불합리한 행정제도 개선 및 갈등조정, 고질적 민원해소 등을 위한 역할을 담당하게 된다.

앞서 그는 2009년부터 2011년까지 초대 안양시 민원옴부즈만으로 활동하고 2010년 2월 대통령 표창을 수상한 바 있다.

이날 이필운 시장으로부터 위촉장을 받은 송 옴부즈만은 “항상 민원인들 고충에 귀 기울이면서 불편부당함을 해소하는 데 주력하겠다”고 소감을 전했다.

/안양=장순철기자 jsc@

중부일보

2015년 2월 9

일

송영순 제4대 안양시 민원옴부즈만

안양시는 지난 6일 제4대 안양시 민원옴부즈만으로 안양시민인 송영순(60)씨를 위촉했다고 8일 밝혔다.

송 옴부즈만은 오는 2017년 2월5일까지 임기 2년 동안 시민권리 구제와 불합리한 행정제도 개선 및 갈등조정, 고질적 민원해소 등을 위한 역할을 담당하게 된다. 송 옴부즈만은 앞서 2009년부터 2011년까지 초대 안양시 민원옴부즈만으로 활동했다. 당시 대통령 표창을 수상하는 등 모범적 활동을 인정받았다.

정현 최남춘기자/face001@joongboo.com





안양광역신문

2015년 2월 13

일

“시민의 입장에서 보고 들겠습니다”

송영순 옴부즈만은 지난 6일 이필운 시장으로부터 위촉장을 받고 본격적인 활동에 들어갔다.

송 옴부즈만은 오는 2017년 2월 5일까지 임기 2년 동안 시민권리 구제와 불합리한 행정제도 개선 및 갈등조정, 고질적 민원해소 등을 위한 역할을 담당하게 된다.

송 옴부즈만은 지난 2009년부터 2011년까지 초대 안양시 민원옴부즈만으로 활동했다.

안양시는 시민 권익보호를 위해 어느 지자체보다 먼저 2008년 옴부즈만 조례를 제정하고 제1대 옴부즈만에 송영순 씨를 위촉한 것이다.

옴부즈만은 행정내부를 외부에서 감시하는 제도로 19세기 초 스웨덴에서 시작돼 전 세계 선진국가에서 두루 채택하고 있으며, 공공기관뿐 아니라 민간영역에도 도입이 확산되는 추세다.

이후 제2~3대(2011년~2014년) 안양시 옴부즈만은 다소 침체된 면이 없지 않았으나, 이번 옴부즈만 위촉으로 초기 옴부즈만의 열성과 봉사정신을 되살려 안양시민의 고충해결에 앞장설 것으로 기대된다.

송 옴부즈만은 앞으로 전문가들로 이뤄진 위원회를 구성하고 시민이 제기하는 각종 고충민원을 상담, 해당 행정기관의 위법 부당 처분에 대해 시정권고와 행정제도 개선으로 시민권익을 보호하는 한편, 반복적이고 지속적으로 발생하는 민원에 대해서도 조사를 벌여 중재 및 조정역할을 맡게 된다.

지난 11일 오후, 시청사 1층 ‘열린시장실’과 나란히 붙어 있는 ‘옴부즈만실’에서 새로운 각오를 다지고 있는 송영순 옴부즈만을 만났다.

“4년 만에 다시 옴부즈만으로 돌아오게 돼 감회가 새롭습니다.

초대 옴부즈만 위촉 때보다 어깨가 더 무겁게 느껴집니다.

보시다시피 옴부즈만실이 열린시장실과 공간을 함께하는 만큼 ‘시민이 1번’인 안양이 되도록 시민들의 눈높이에서 민원을 해결하고 갈등을 조정하도록 노력하겠습니다.”

송 음부즈만은 초대 위촉 당시 ‘여성’이라는 것과 관련 업무 경험이 없다는 것 때문에 파격이라는 평가와 함께 업무를 잘 수행할 수 있을까 하는 우려를 자아냈다.

하지만 보란듯이 대통령 표창을 수상할 정도로 능력을 발휘했다.

“민원을 해결하는 데 가장 중요한 것은 ‘시민의 눈높이’로 보고 그들의 입장에서 생각하는 것이 가장 중요합니다.

민원이라고 해서 모든 것을 다 해결해 줄 수는 없겠지만, 최소한 왜 그런 민원이 발생했는지, 어떻게 하면 가장 합리적으로 처리할 수 있는지를 함께 고민해야겠지요.”

그는 처음보다 업무에 대한 경험도 많이 쌓였으니 더 열심히 해보겠노라고 했다.

또 살아가면서 봉사할 수 있는 마지막 기회인만큼 사심 없이 시민의 입장에서 모든 일을 처리하겠다고 했다.

언제 보아도 편안한 미소, 처음 만난 사람도 10년 지기는 되는 듯한 친화력이 그의 비장의 무기, 업무 능력이 아닌가 싶다.

한편, ‘시민이 1번’인 안양을 표방하고 있는 이필운 안양시장은 시민들이 쉽게 시장실을 방문할 수 있도록 올해 초 청사 1층에 ‘열린시장실’과 ‘음부즈만실’을 나란히 설치했으며, 곧 9명의 전문가들로 이루어진 음부즈만 위원회를 구성하고 본격적인 활동에 들어갈 예정이다.

〈김영화 기자〉

경기일보

2015년 2월 27

일

“보고 듣고 생각하며, 63만 안양시민 목소리 대변”

송영순 안양 민원 옴부즈만

양회보 기자 return778@kyeonggi.com ■ 노출승인 2015년 02월 26일 21:07 발행일 2015년 02월 27일 금요일 제 18면

“안양시민의 입장을 대변하는 소통의 가교 역할을 해나가겠습니다”

올해 4대째를 맞는 안양시 민원 옴부즈만에 송영순씨(59)가 위촉돼 화제다.

지난 2월6일 본격적인 활동을 시작한 송 씨는 오는 2017년 2월까지 2년 임기동안 시민의 입장에서 보고 듣고 생각해 안양시 민원 해결사로서의 역할을 톡톡히 해내겠다는 남다른 각오를 보이며 이번 옴부즈만 활동에 임하고 있다.

송 씨는 “반복적이고 고질적인 민원에서부터 불합리한 행정제도 개선까지 시민의 입장에서 조사하고 이를 개선하기 위해 노력한다면 시민의 권익보호도 강화된다는 생각을 하니 양 어깨가 굉장히 무거운 것은 사실”이라고 말했다.



이러한 책임감을 느끼며 송 씨는 시장에게 서슴지 않고 직언(?)도 하는 당찬 모습도 보일뿐 아니라 때로는 해결 불가능한 고질적인 민원에 대해서도 끝까지 시민의 목소리를 경청하는 배려의 모습도 함께 보이고 있다. 일각에서는 송 씨의 이번 위촉은 당연하다는 입장이다.

송 씨는 지난 2008년 제 1대 옴부즈만으로서 이미 그 역량을 인정받았기 때문이다. 당시 여성으로서 역할 수행에 대한 의심의 눈초리를 비롯해 관련 업무 경험이 전무했던 송 씨에 대한 우려의 시각도 많았다.

하지만 그는 보란듯이 자신의 역할을 톡톡히 수행해 나가며 주변에서 제기되는 불신을 불식시켰다. 특히 지난 2010년에는 안양시 옴부즈만 활동 유관기관 대통령표창을 거머쥐는 쾌거를 이뤄내며 자신의 능력을 입증했다.

이번 4대 읍부즈만에 위촉돼 재임성에 성공한 그는 올해 초부터 시민의 접근성을 용이하게 열린 시장실과 읍부즈만실을 나란히 설치하는 등 '시민이 1번'이라는 안양시 캐치프레이즈와 궤를 같이하며 이전보다 더욱 왕성한 활동을 벌인다는 포부를 갖고 있다.

또한 각종 전문 분야와 관련된 고충민원을 신속하고 정확하게 처리하기 위해 곧 9명의 각 분야 전문가들로 구성된 읍부즈만 위원회가 활동을 앞두고 있어 송씨의 업무에 든든한 지원을 예고하고 있다.

이밖에 남성이 가질 수 없는 여성 특유의 섬세함과 온화함으로 안양시 민원인들의 고충해결을 위한 소통 역할에도 큰 도움이 될 것으로 판단된다.

송 씨는 "63만 안양시민의 목소리를 대변하는 중요한 직책을 맡은만큼 견제와 소통의 역할을 잘 수행해 안양시 발전에 조금이나마 힘이 되도록 최선의 노력을 다하겠다"고 밝혔다. 안양=양희모 기자

이번 4대 읍부즈만에 위촉돼 재임성에 성공한 그는 올해 초부터 시민의 접근성을 용이하게 열린 시장실과 읍부즈만실을 나란히 설치하는 등 '시민이 1번'이라는 안양시 캐치프레이즈와 궤를 같이하며 이전보다 더욱 왕성한 활동을 벌인다는 포부를 갖고 있다.

또한 각종 전문 분야와 관련된 고충민원을 신속하고 정확하게 처리하기 위해 곧 9명의 각 분야 전문가들로 구성된 읍부즈만 위원회가 활동을 앞두고 있어 송씨의 업무에 든든한 지원을 예고하고 있다.

이밖에 남성이 가질 수 없는 여성 특유의 섬세함과 온화함으로 안양시 민원인들의 고충해결을 위한 소통 역할에도 큰 도움이 될 것으로 판단된다.

송 씨는 "63만 안양시민의 목소리를 대변하는 중요한 직책을 맡은만큼 견제와 소통의 역할을 잘 수행해 안양시 발전에 조금이나마 힘이 되도록 최선의 노력을 다하겠다"고 밝혔다. 안양=양희모 기자

이번 4대 읍부즈만에 위촉돼 재임성에 성공한 그는 올해 초부터 시민의 접근성을 용이하게 열린 시장실과 읍부즈만실을 나란히 설치하는 등 '시민이 1번'이라는 안양시 캐치프레이즈와 궤를 같이하며 이전보다 더욱 왕성한 활동을 벌인다는 포부를 갖고 있다.

또한 각종 전문 분야와 관련된 고충민원을 신속하고 정확하게 처리하기 위해 곧 9명의 각 분야 전문가들로 구성된 읍부즈만 위원회가 활동을 앞두고 있어 송씨의 업무에 든든한 지원을 예고하고 있다.

이밖에 남성이 가질 수 없는 여성 특유의 섬세함과 온화함으로 안양시 민원인들의 고충해결을 위한 소통 역할에도 큰 도움이 될 것으로 판단된다.

송 씨는 "63만 안양시민의 목소리를 대변하는 중요한 직책을 맡은만큼 견제와 소통의 역할을 잘 수행해 안양시 발전에 조금이나마 힘이 되도록 최선의 노력을 다하겠다"고 밝혔다. 안양=양희모 기자

이번 4대 읍부즈만에 위촉돼 재임성에 성공한 그는 올해 초부터 시민의 접근성을 용이하게 열린 시장실과 읍부즈만실을 나란히 설치하는 등 '시민이 1번'이라는 안양시 캐치프레이즈와 궤를 같이하며 이전보다 더욱 왕성한 활동을 벌인다는 포부를 갖고 있다.

또한 각종 전문 분야와 관련된 고충민원을 신속하고 정확하게 처리하기 위해 곧 9명의 각 분야 전문가들로 구성된 읍부즈만 위원회가 활동을 앞두고 있어 송씨의 업무에 든든한 지원을 예고하고 있다.

이밖에 남성이 가질 수 없는 여성 특유의 섬세함과 온화함으로 안양시 민원인들의 고충해결을 위한 소통 역할에도 큰 도움이 될 것으로 판단된다.

송 씨는 "63만 안양시민의 목소리를 대변하는 중요한 직책을 맡은만큼 견제와 소통의 역할을 잘 수행해 안양시 발전에 조금이나마 힘이 되도록 최선의 노력을 다하겠다"고 밝혔다. 안양=양희모 기자





중부일보

2015년 6월 5

일

송영순 안양시 옴부즈만 "市·시민 이어주는 화합의 다리 될 것"

실무자전문가의견모아공원주차장민원등해결



"누구든지 불만을 말할 권리가 있다."

옴부즈만(대리인, 신고인, 감시자) 제도를 처음 시작한 스웨덴은 이렇게 선언했다. 이제 스웨덴은 세계에서 가장 청렴하고 공정한 나라로 꼽히고 옴부즈만은 가장 선진화된 국민참여기구로서 세계로 퍼져가고 있다. 그래서 스웨덴 사람들은 "우리의 수출품은 볼보(자동차)와 아바(팝송가수) 그리고 옴부즈만이다"라고 자랑한다.

이같은 옴부즈만 제도가 안양에도 정착돼 있다.

지난 2월 제4대 안양시 민원옴부즈만으로 송영순(59) 씨가 위촉됐다. 초대 옴부즈만에 이어 두 번째 위촉이다. 송 옴부즈만은 오는 2017년 2월까지 2년 임기동안 시민의 입장에서 보고, 듣고, 생각해 시민을 대변할 생각이다.

또 시민이 제기하는 각종 고충민원을 상담하고, 행정기관의 위법 부당 처분에 대해 시정권고와 행정제도 개선으로 시민권익을 보호하고 반복민원에 대한 조사와 중재 및 조정역할을 맡게 된다.

"사실 고질적인 민원의 대부분은 마음속의 상처가 치유되지 못해 발생하는 경우가 많다. 그동안 울분과 쌓여가는 허탈감들이 혼합돼 안되는 줄 알면서도 해결을 요구한다. 이는 역으로 자신들의 처지를 이해해달라는 것이다. 이때문에 시민의 입장에서 시민의 목소리를 듣는 사람, 시민의 대리자로 시민과 시와의 다리 역할을 하는 자리인 옴부즈만이 필요하다. 옴부즈만은 분명 해결이 불가능한 줄 알면서도 그 사람들의 이야기를 듣고, 그 사람들의 입장에 서서 최선을 다한다. 그래서 어깨가 무겁다."

하지만 송 옴부즈만이 제1대 옴부즈만으로 위촉됐을 때만 하더라도 우려의 시각이 많았다.

법률지식과 행정경험이 전무한 여성기업인이 지방자치단체의 준사법권(?)을 행사하는 민원옴부즈만으로 위촉된데 대해 오히려 투명하게 들여다 볼 것이란 기대와 함께 과연 제대로 일처리를 할까 우려의 목소리도 적지않다.

"당시 옴부즈만 위촉 연락을 받고 거절했으나 시민의 입장에서 시민의 목소리를 전달하는 역할에 필요한 부분이 있을 것으로 판단해 수락했다. 경력, 행정능력이 중요한 것은 사실이나 앞으로 위촉될 각계 9명의 전문위원의 도움과 경청, 살아오면서 체험한 삶의 경험이 있다. 중요한 것은 조화롭게 조율하는 것과 소통하는 자세라고 봤다."

송 옴부즈만은 시민의 목소리에는 경청하고, 업무분장 경계가 있는 행정력을 한 곳에 모으기 위해 직언도 서슴지 않았다.

이결과 자신의 역할을 톡톡히 수행해 나가며 주변에서 제기되는 불신을 불식시켰다.

특히 2010년에는 안양시 옴부즈만 활동 유관기관 대통령표창을 거머쥐는 쾌거를 이뤄내며 자신의 능력을 입증했다.

제4대 옴부즈만인 올해에는 '시민이 1번'이라는 안양시 캐치프레이즈에 걸맞게 업무를 수행할 계획이다.

별써 실제 해결방안을 찾지 못해 갈등을 빚어온 안양예술공원 일대 주차장 문제를 해결하는 물꼬를 텃다. 그동안 민원인들은 각종 규제와 원칙에 막히고, 관련 업무 중복에 따른 응대가 미흡해 답답함을 겪어왔다. 이에 송 옴부즈만은 관련 부서장과 실무자를 모아 대책마련을 모색하고, 전문가들의 의견을 취합해 방안을 찾았다.

"민원은 분명 행정의 입장에서만 보면 해결 방안이 안보일 수 있다. 그리고 꼭 민원을 해결해야만 좋은 것은 아니다. 안되는 것은 안된다. 다만 우리가 어떤 노력을 했는지가 중요하다. 옴부즈만의 이름과 정신이 훼손되지 않도록 하겠다."

최남춘기자/baikal@joongboo.com

인천일보

2016년 2월 21

일

안양시, 고충민원처리 전국 최우수기관 선정



안양시는 국민권익위의 고충민원처리 전국 최우수기관에 선정됐다고 21일 밝혔다.

국민권익위는 2014년 10월부터 지난해 9월말까지 1년 동안 전국 지방자치단체를 대상으로 서면심사와 현지 확인조사 등 고충민원 처리 실태를 조사했다.

이 결과 시는 민원옴부즈만 제도와 열린 시장실, 찾아가는 진심토크 등 다양한 방식의 소통행정으로 펼쳐 호평을 받았다.

앞서 시는 지난 2010년과 2013년에도 고충민원처리와 관련해 대통령 표창을 수상한 바 있다.

이필운 안양시장은 "시민들의 애로를 풀어주고 보다 편리함을 누리도록 하는 것도 제2의 안양부흥에 기여하는 길"이라며 "앞으로도 시민들의 고충민원해결에 적극 나설 것"이라고 말했다.

/안양=송경식기자 kssong0201@incheonilbo.com

중부일보

2016년 2월 17

일

경기도·안양시, 고충민원처리 '최우수기관' 선정

조사는 지자체의 고충민원 예방과 해소, 관리기반 등 3개 분야 18개 지표에 대해 전문가들의 서면심사와 현지 확인조사로 진행됐다.

조사결과는 95점 이상은 최우수, 85~95점 미만 우수, 75~85점 미만 보통, 65~75점 미만 미흡, 65점 미만 부진 등으로 등급이 매겨져 발표됐다.

경기도의 경우 도와 안양시가 최우수기관으로 선정됐다.

도는 2013년 최우수기관, 2014년 우수기관 선정 이후 2년 만에 다시 최우수기관에 선정됐다.

도내 지자체 중 우수 평가를 받은 곳은 광명, 광주, 구리, 이천, 파주, 평택, 양평군 등이다.

남양주와 수원, 양주, 여주, 의왕, 의정부, 화성, 가평군은 보통이라는 평가를 받았다.

반면 고양과 과천, 동두천, 성남, 시흥, 안성, 용인 등은 미흡하다는 평가를 받았고, 군포와 김포, 부천, 안산, 오산, 포천, 하남, 연천군은 최하점인 부진하다는 평가를 받았다.

전반적인 고충민원의 관리기반이 수준이 낮거나 고충민원 처리에 대한 관심과 노력이 필요한 지자체로 평가된 것이다.

권익위 관계자는 "이번 조사 결과를 바탕으로 지자체의 고충민원 처리역량을 제고할 수 있도록 지방옴부즈만 운영을 내실화하고 기관장의 관심도를 높일 수 있는 방안을 중심으로 기관별 고충민원 처리를 더욱 강화해 나갈 계획"이라고 말했다.

최우수 평가를 받은 경기도 관계자는 "이번 성과에 만족하지 않고 도민의 억울함과 고충을 해결하기 위해 계속 노력하겠다"며 "사전 민원처리실태 점검과, 고충민원관리계획 등을 통해 권리를 침해당하거나 불편·부담을 느끼는 도민이 없도록 최선을 다하겠다"고 말했다.

한편, 전국 17개 광역시·도 및 226개 기초 지자체 중 우수이상 기관이 44개(18.1%), 보통 기관이 53개(21.8%), 미흡이하 기관이 146개(60.1%)로 나타났다.

천의현기자/mydpdya@joongboo.com

이뉴스투데이

2016년 2월 18

일

안양시, 고충민원처리 '최우수기관' 선정

[이뉴스투데이 이배운 기자] 경기도 안양시는 고충민원처리 전국 최우수기관에 선정됐다고 18일 밝혔다.

특히 같은 날 발표된 정부 3.0평가에서도 최우수기관에 이름을 올려 제2의 안양 부흥을 선포한 원년 초부터 명품 안양시정임을 예고하고 있다.

국민권익위원회가 전국 지방자치단체를 대상으로 한 이번 평가는 2014년 10월 1일부터 2015년 9월 30일까지 1년간 고충민원 처리 실태를 조사한 것으로, 고충민원 예방·해소·관리기반 등 3개 분야 18개 지표에 대해 서면심사와 현지 확인조사를 거쳐 결정됐다.

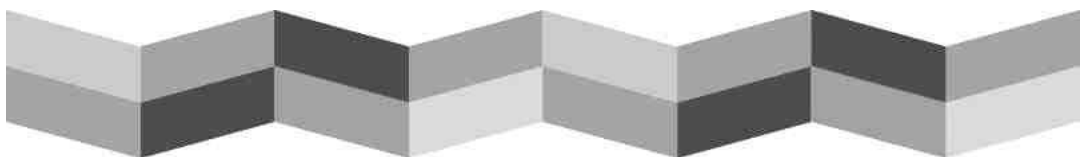
안양시는 민원옴부즈만 제도와 고충민원 처리가 탁월한 것으로 평가결과 나타났다. 특히 지속적으로 운영하고 있는 '열린시장살'과 '찾아가는 진심토크' 등 다양한 방식의 소통행정이 고충민원 해소에 큰 역할을 하고 있는 것으로 시는 분석하고 있다.

안양시는 이번 평가에서 전국 243개 지자체 중 최우수 기관에 선정돼 오는 26일 정부 세종청사(컨벤션센터 국제회의장)에서 열리는 제4회 국민권익의 날 기념식에서 국무총리표창을 수상할 예정이다.



IV 부 록

1. 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 및 시행규칙
2. 2015 고충민원 처리실태 확인조사 결과 보고서



부록 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 시민행정관인 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) ①민원옴부즈만은 시민의 권리이익의 옹호자로서 공평하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 한다.

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

③민원옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적을 위하여 이용하여서는 아니 된다.

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

②시는 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) ①민원옴부즈만의 정수는 1명으로 한다.

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

③민원옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회 연임할 수 있다.

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

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

⑥위원장은 민원옴부즈만이 되고 부위원장은 위원장이 지명한다.

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

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

②민원옴부즈만은 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 시정조정위원회
회의 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) ①민원옴부즈만의 직무관할은 시 및 그 산하기관으로부터 행정권한의
위임·위탁을 받은 법인·단체 또는 기관이나 개인으로 한다.

②제1항의 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 목적
으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
5. 판결, 결정, 재결, 화해, 조정, 중재 등으로 확정된 권리관계에 관한 사항 또
는 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) ①고충을 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

②고충의 신청은 대리인에 의하여도 할 수 있다.

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

②제1항의 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

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

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

한다.

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

③제2항의 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) ①민원옴부즈만은 고충 등의 조사결과, 필요하다고 인정할 때에는 시의 관계부서에 대하여 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.

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

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

제20조(조치결과 등 요구) ①민원옴부즈만은 제18조의 규정에 따라 권고 또는 의견표명을 한 때에는 시의 관계부서는 15일 이내에 조치결과를 민원옴부즈만에게 통보하여야 한다.

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

제21조(공표) ①민원옴부즈만은 제18조의 규정에 따른 권고, 의견표명 또는 제20조 제2항의 규정에 의한 통보내용을 공표할 수 있다.

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

제22조(사무기구) ①민원옴부즈만에 관한 사무기구는 자치행정과에 두고 옴부즈만에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 공무원을 둔다. <개정 2010.10.7 조례 제

2277호, 2011.9.20 조례 제2347호, 2014.11.14 조례 제2574호>

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

③제1항 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 「안양시시민고충처리위원회설치및 운영에관한조례」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) ①부터 ⑫까지 생략

⑬안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제22조제1항 중“감사실”을“자치행정과”로 한다.

⑭및 ⑮생략

안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙

제정 2008. 12. 4 규칙 제1245호
일부개정 2010. 10. 7 규칙 제1282호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례 시행규칙)
일부개정 2011. 9. 20 규칙 제1309호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례 시행규칙)
일부개정 2014. 10. 21 규칙 제1405호
일부개정 2015. 2. 27 규칙 제1417호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례 시행규칙)

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

제2조(민원옴부즈만의 자격 등) ①민원옴부즈만은 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
- ②시장은 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>

②위원의 임기는 2년으로 하되, 한 번만 연임할 수 있으며, 보궐위원의 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.

④위원회의 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 통보 내용을 공표할 경우에는 시보에 게재하고 시 홈페이지에 게시하여야 한다. <개정 2014.10.21 규칙 제1405호>

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

②전문조사원은 「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 해당분야에 근무한 경력이 있는 사람
6. 6급 이상 또는 이에 해당하는 공무원으로 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람

- ③전문조사원은 민원옴부즈만의 업무와 관련하여 전문적인 조사·연구보고 또는 해당분야의 고충처리에 따른 조사 등의 절차를 수행한다.
- ④전문조사원의 임기는 2년으로 하되, 연임할 수 있다.
- ⑤전문조사원의 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) ①민원옴부즈만의 명의로 시행하는 문서에 사용하기 위하여 별도의 공인을 각인하여 사용하되, 그 규격은 「안양시 공인 조례」 별표 1 제2호나 목에 해당하는 규격으로 한다.

②제1항에서 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

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

제15조제1호 중“생활안전과”를“자치행정과”로 한다.

④생략

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 다
음과 같이 개정한다.

제15조제1호 중“자치행정과”를“감사실”로 한다.

부칙 <2014. 10. 21 규칙 제1405호>
이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2015. 2. 27 규칙 제1417호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원
조례 시행규칙>

제1조(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 규칙의 개정) ①안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부를
다음과 같이 개정한다.

제15조제1호 중“감사실”을“자치행정과”로 한다.

② 생략

**「2015년도 고충민원 처리실태 확인조사」
기관별 결과보고서
- 경기도 안양시 -**

2015. 12. 15



국민권익위원회

고충처리·부패방지·행정심판·제도개선

목차

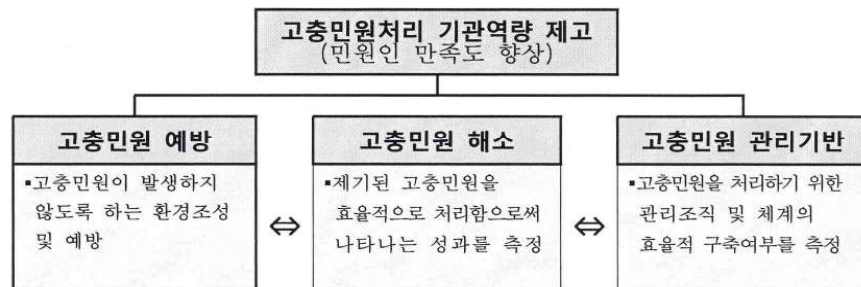
I. 확인조사 개요	117
1. 추진개요 및 경과	117
2. 대상기관 및 내용	118
II. 총평	121
1. 전체 총평	121
2. 경기도 안양시 총평	124
III. 고충민원 처리실태 확인조사 결과	125
1. 종합점수	125
2. 세부지표별 결과	129
3. 상위기관의 특징	133
IV. 민원인 만족도 조사결과	134
1. 종합점수 평가	134
2. 항목별 점수 비교	134

I. 확인조사 개요

1. 추진개요 및 경과

□ 개요

- 공공기관의 고충민원 처리 역량 증진 및 민원도 만족도 제고
- 민원의 집단화 양상·갈등 심화 등에 따른 **고충민원 사전예방체계 구축**



□ 추진 경과

- ('10년) '고충민원 처리실태 확인지표 개발' 연구
 - 각급 행정기관 등에 적용 가능한 고충민원처리 확인지표 개발
 - 고충민원 예방, 해소, 관리기반의 3개 분야 26개 지표로 구성
- ('11년) '고충민원 처리실태 시범조사 및 관리시스템 개발' 연구
 - 중앙행정기관, 광역시·도단체 등 53개 기관을 대상으로 시범조사 실시
- ('12년) '16개 시·도 「고충민원 처리실태 확인조사」 시범운영 실시
 - 조사 편의성을 위해 「고충처리 e-시스템」 개발·운영

- ('13년) 16개 시·도 및 기초자치 시(市) 단위 실시
 - 16개 시·도(본조사) 및 74개 시(시범조사) 단위 대상 실시
- ('14년) 243개 광역시·도 및 기초자치단체 실시
 - 17개 광역시·도, 75개 시(본조사)
 - 69개 구, 82개 군(시범조사)

2. 대상기관 및 내용

□ 대상 기관

- 대상 : 전국 지방자치단체 243개 기관
 - 광역시·도 17개, 시 75개, 구 69개, 군 82개
- 기간 : 2014. 10. 1 ~ 2015. 9. 30 (1년)

□ 성과 분석 방법

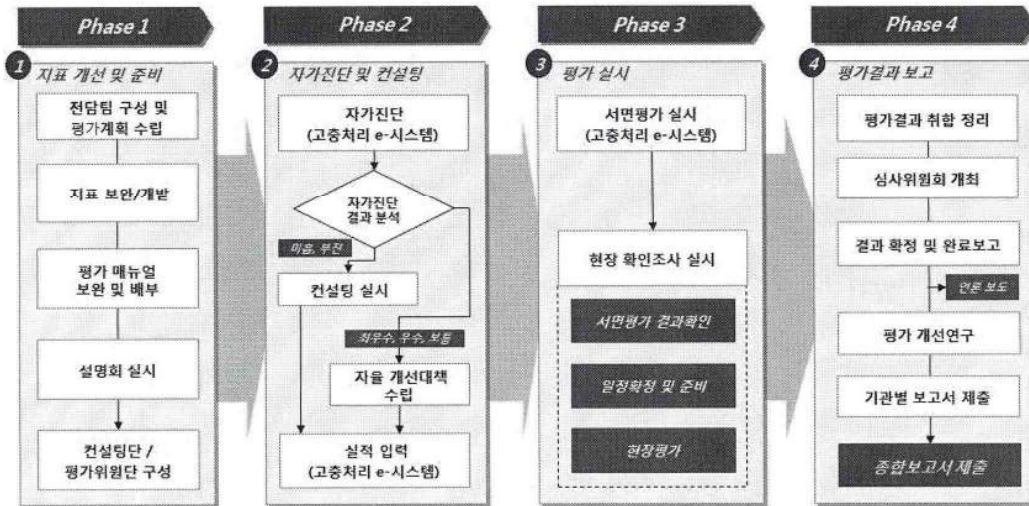
- 지표체계
 - 3개 분야, 8개 조사내용 및 세부 지표로 확인조사 모델을 구성함

고충민원 예방	고충민원 해소	고충민원 관리기반
▶ 고충민원이 발생하지 않도록 하는 환경조성 및 예방	▶ 제기된 고충민원을 효율적으로 처리함으로써 나타나는 성과를 측정	▶ 고충민원을 처리하기 위한 관리조직 및 체계의 효율적 구축여부를 측정

○ 세부지표

분야 (3개)	조사내용 (8개)	확인지표 (18개/ 가점 1개)	광역시·구	군
1. 고충민원 예방 (16점)	1-1. 민원예방 노력도 (16점)	1-1-1. 민원 사전심의제도 등 운영실적(6점)	●	●
		1-1-2. 제도개선 제안·권고 채택률(6점)	●	●
		1-1-3. 제도개선 제안·권고 실시율(4점)	●	●
2. 고충민원 해소 (51점)	2-1. 처리의 신속성 및 충실성 (10점)	2-1-1. 고충민원 처리기간 준수율(5점)	●	●
		2-1-2. 고충민원 해결률(5점)	●	●
	2-2. 처리의 공정성 (9점)	2-2-1. 옴부즈만 등 민원처리 심의체 운영실적(5점)	●	●
		2-2-2. 민원조정위원회 등 활성화(4점)	●	●
	2-3. 집단민원의 해결 (15점)	2-3-1. 집단갈등민원 발생 대비 해결률(5점)	●	●
		2-3-2. 집단갈등민원 해소 노력도(5점)	●	●
		2-3-3. 집단갈등민원 처리 협업도(5점)	●	-
	2-4. 적극적 해결 노력도 (17점)	2-4-1. 권익위 시정권고·의견표명 수용률(6점)	●	●
		2-4-2. 감사부서의 이의신청 등 인용률(6점)	●	●
		2-4-3. 행정심판·행정소송 인용비율(5점)	●	●
3. 관리기반 (33점/ 가점 3점)	3-1. 고충민원 처리기반의 체계구축 (11점)	3-1-1. 고충민원 처리실태 주기적 점검(4점)	●	●
		3-1-2. 옴부즈만 제도화의 정도(7점)	●	△
	3-2. 고충민원 처리역량 (12점)	3-2-1. 고충민원 전문교육과정 운영 및 교육실적(6점)	●	△
		3-2-2. 고충민원에 대한 기관장의 관심도와 지원정도(6점)	●	●
	3-3. 민원인 만족도 (10점)	3-3-1. 민원인 만족도 조사 결과(10점)	●	●
	3-4. 가점 (3점)	3-4. 가점. 고충민원의 수범적 처리(3점)	●	●
점수	100점/ 가점 3점			

○ 확인조사 프로세스



○ 등급 기준

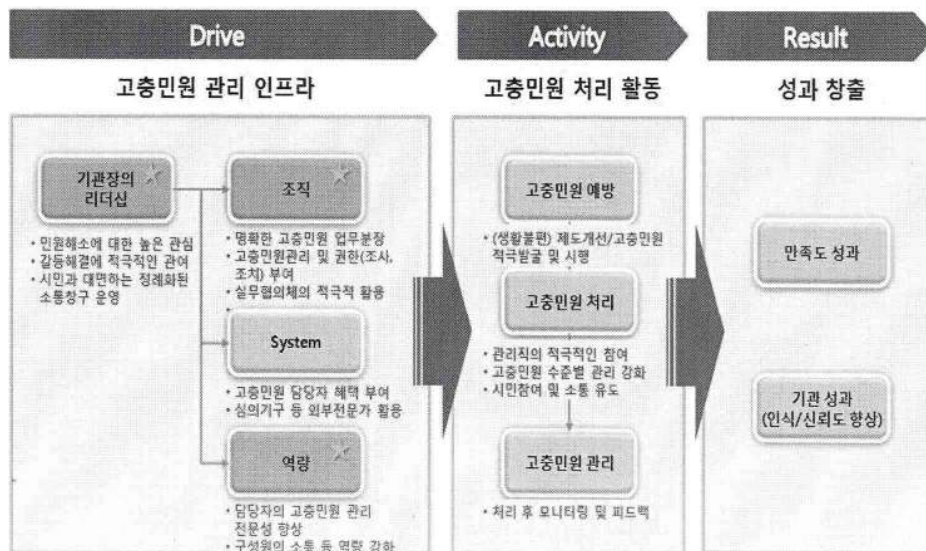
등 급	점 수
최 우 수 (A ++)	95점 이상
우 수 (A +)	85점 이상 ~ 95점 미만
보 통 (A)	75점 이상 ~ 85점 미만
미 흡 (B)	65점 이상 ~ 75점 미만
부 진 (C)	65점 미만

- 등급 확정은 서면 및 현지 확인조사 결과를 토대로 심사위원회를 통하여 가점 또는 감점 부여 여부를 결정하고 최종 확정
- 해당기관의 확인조사 점수가 아주 높더라도 감사원, 권익위 청렴도 평가 등에서 심각한 결함이 인정되는 경우에는 등급을 부여하지 않거나 조정하여 다른 평가와의 불일치 해소

II. 총평

1. 전체 총평

- 고충민원 처리실태 확인조사 결과를 종합할 때, 체계적인 고충민원 처리와 관리를 위해서는 고충민원 관리 인프라 구축과 체계적인 고충민원 처리활동이 함께 수반되어야 함
- 특히 고충민원 관리 인프라의 영향이 크며, 기관장의 리더십, 전담조직 운영 활성화, 고충민원 담당자의 전문성이 영향을 미침
- 고충민원 처리 수준이 우수한 지자체들은 1) 기관장의 리더십, 2) 전담조직 운영 활성화, 3) 고충민원 담당자의 전문성, 4) 고충민원 처리활동에서 아래와 같은 특징들이 나타남



- 기관장 리더십에서는 기관장의 높은 관심도와 집단갈등해결을 위한 적극적인 관여, 시민과 대면하는 정례화된 소통창구 운영 등이 확인

- 전담조직 활성화에서는 고충민원에 관한 명확한 업무분장, 고충민원의 체계적 관리를 위한 조사 및 조치권한 부여, 타 부서와의 적극적인 소통과 협력 유도 등이 확인
- 내부역량 측면에서는 고충민원 담당자의 전문성 정도가 영향을 크게 미치므로 담당자의 전문성 향상을 위한 노력 필요
- 고충민원 처리활동에서는 관리직의 적극적인 관여, 고충민원의 수준별 관리 강화, 적극적인 시민 참여 및 소통 유도 등이 확인됨

□ 이에 따라 각 지자체는 민원처리 제도, 고충민원 처리체계, 고충민원 해결역량을 개선하기 위한 노력이 필요함

① 민원처리 제도

- 민원처리 심의제도 등 민원예방 제도 적극적으로 활용 필요
- 고충민원 관리계획을 통한 체계적인 민원처리 및 해소 필요
 - 고충민원 처리계획을 수립하고 주기적인 실태점검을 통하여 민원유발 감소를 위한 개선책 마련 필요
 - 고충민원 실태점검의 주기적인 기관장 결과보고를 통한 관심도 유발
 - 고충민원 실태점검에 대한 타 실과와의 유기적인 협력체계 마련·운영
 - 위원회의 시정권고 및 제도개선에 대한 전향적인 자세 필요
- 고충민원 관리 조직 및 담당자 전문성 향상을 위한 제도적 기반 마련
 - 민원을 유발한 부서에서 고충민원을 처리하는 문제 개선 필요
 - 고충민원 처리·관리 조직의 고충민원 처리 비중 확대
 - 고충민원 처리·관리 담당자의 전문성 향상을 위한 여건 마련

② 고충민원 처리체계

- 지자체에 접수되는 모든 고충민원의 통합관리 필요
 - 현재는 서신, 방문의 고충민원에 대해서만 새올시스템에서 고충민원으로 분류하여 관리하는 실정임
 - 온라인(홈페이지, 전자민원창구, 신문고 등)으로 접수되는 고충민원에 대해서도 일반인원과 구분하여 고충민원으로 분류, 관리하여야 함
 - 온라인 민원 등 新채널로 접수되는 고충민원에 대한 유형분류 명확화

③ 고충민원 해결역량

- 시민이 체감하는 고충민원처리 역량 제고 필요
 - 기관장의 관심 및 지원정도를 구체화하여 기관장의 관심도를 전할 수 있는 활동 및 프로그램 기획·운영
 - 시민의 공감과 이해를 이끌어낼 수 있는 주기적인 소통 프로그램 기획·운영
- 민원담당 공무원의 고충민원에 대한 인지도 향상을 위한 노력
 - 고충민원에 대한 개념이 정립되지 아니하여 소극적인 민원처리에 따른 불만 야기 및 만족도 저하에 영향
 - 감사부서(또는 전담조직) 주관의 지속적인 고충민원 관련 교육 기획·운영
- 자체만족도 관리 및 역량강화를 위한 실무자 교육 필요
 - 자체 교육 시스템 등을 통한 고충민원 처리방법, 민원인 응대 태도에 대한 전문교육 필요
 - 민원분야별·연령대별 민원특성에 맞는 민원처리 방안 및 만족도 제고 방안을 수립

2. 경기도 안양시 총평

□ 경기도 안양시는 고충민원 처리실태 확인조사 결과 95.1점으로 '최우수' 등급에 있으며, 고충민원 처리 및 관리수준이 매우 우수한 것으로 확인됨

- 전년도 대비 15.8점 상승하였으며 시 단위가 전년대비 평균 2.1점 상승한 것에 비해 매우 높은 상승폭을 보임

① 고충민원 예방분야

- 예방 분야의 경우 제도개선 제안·권고 실시율이 타 지표와 비교하여 상대적으로 미흡한 수준으로 나타나 향후 개선 필요

② 고충민원 해소분야

- 해소 분야에서는 대부분의 항목이 우수한 수준에 있음

③ 고충민원 관리기반 분야

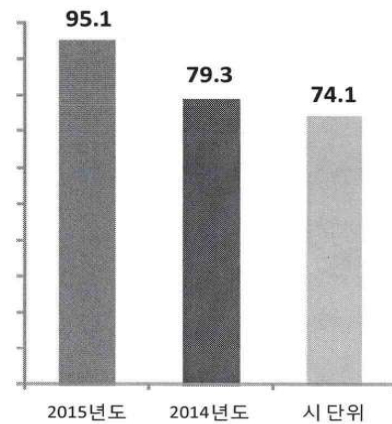
- 관리기반 분야에서는 대부분의 항목이 우수한 수준에 있음

Ⅲ. 고충민원 처리실태 확인조사 결과

1. 종합점수

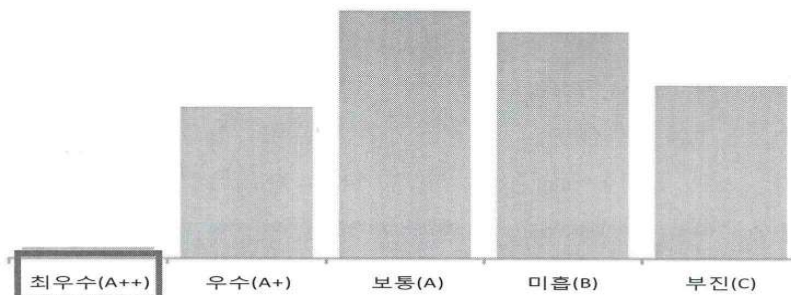
☐ 확인조사 점수

등급	경기도 안양시		시 단위 평균
	2015	2014	
최 우수 (A++)	✓		95.1
우 수 (A+)			88.8
보 통 (A)		✓	81
미 흡 (B)			70.8
부 진 (C)			54.2
점 수	95.1	79.3	74.1
증 감	+15.8		+21.0



- 2015년도 안양시의 점수는 95.1점으로 '최우수'등급임
- 2014년도와 비교하여 15.8점이 상승하였으며 시단위 기초자치단체의 타 기관들과 비교하였을 때 평균보다 높은 점수를 기록

☐ 등급분포도



- 전년 대비 등급 변화

- 시 단위 단체들 중 33개 기관은 상승, 24개 기관은 유지, 18개 기관은 등급이 하락하였으며 안양시는 등급이 상승한 33개 기관에 속해있음
- 안양시는 전년도와 비교하여 2등급 상승함

□ 시 단위 점수 비교

기관명	2015년도	2014년도	전년대비 증감
안양시	95.1	79.3	+15.8
경기도 내 시단위 평균	74.0	73.1	+0.9
시단위 전체 평균	74.1	71.9	+2.2

- 안양시는 고충민원 처리실태 확인 결과 전년대비 15.8점 상승하였으며 시 단위 전체와 비교하여 더 높은 상승폭을 보임

□ 경기도 권역 내 결과 비교

기관명	2015년도	2014년도	전년대비 증감
안양시	95.1	79.3	+15.8
시단위 전체 평균	74.1	71.9	+2.2
경기도 고양시	71.8	67.3	+4.5
경기도 과천시	66.2	66.4	-0.2
경기도 광명시	92.2	70.5	+21.7
경기도 광주시	90.8	86.8	+4.0
경기도 구리시	92.9	80.0	+12.9
경기도 군포시	58.8	71.6	-12.8
경기도 김포시	54.4	77.8	-23.4
경기도 남양주시	80.8	68.5	+12.3
경기도 동두천시	71.6	77.7	-6.1
경기도 부천시	54.1	65.7	-11.6
경기도 성남시	74.9	74.3	+0.6
경기도 수원시	80.4	66.5	+13.9
경기도 시흥시	73.0	74.5	-1.5
경기도 안산시	61.9	77.8	-15.9
경기도 안성시	69.1	70.8	-1.7

「2015년 고충민원 처리실태 확인조사」 기관별 결과보고서

경기도 양주시	77.3	70.2	+7.1
경기도 여주시	80.5	74.9	+5.6
경기도 오산시	50.8	55	-4.2
경기도 용인시	72.1	77.3	-5.2
경기도 의왕시	82.3	70.2	+12.1
경기도 의정부시	84.5	74.3	+10.2
경기도 이천시	88.2	85.8	+2.4
경기도 파주시	86.7	83.4	+3.3
경기도 평택시	93.5	82.3	+11.2
경기도 포천시	42.3	58.3	-16.0
경기도 하남시	49.6	69.1	-19.5
경기도 화성시	75.9	69.2	+6.7

- 경기도 안양시의 고충민원 처리수준은 시 단위 평균보다 상대적으로 매우 우수한 수준에 있음
- 경기도 내 시 단위에서는 안양시가 95.1점으로 가장 우수함

2. 세부지표별 결과

□ 지표별 점수 비교

분 야	구 분	총 점	시 단위 평균	경기도 평균	경기도 안양시
예 방 분야	사전심의제도 운영실적	6.0	3.9	3.8	6.0
	제도개선 제안·권고 채택률	6.0	5.1	5.2	6.0
	제도개선 제안·권고 실시율	4.0	2.6	2.5	3.0
예방분야 총점		16.0	11.6	11.6	15.0
해 소 분야	고충민원처리기간 준수율	5.0	4.1	4.1	4.0
	고충민원 해결률	5.0	3.9	4.0	5.0
	민원처리심의체 운영실적	5.0	4.7	4.7	5.0
	민원조정위원회 등 활성화	4.0	2.3	2.6	4.0
	집단갈등민원 해결률	5.0	3.8	3.4	5.0
	집단갈등민원 해소 노력도	5.0	3.3	3.4	5.0
	집단갈등민원 처리 협업도	5.0	2.4	2.7	5.0
	권익위 시정권고·의견표명 수용률	6.0	4.7	4.7	3.6
	감사부서 이의신청 등 인용률	6.0	5.8	5.6	6.0
	행정심판·행정소송 인용률	5.0	2.6	2.0	4.0
해소분야 총점		51.0	37.6	37.2	46.6
관 리 기 반 분야	고충민원 주기적 점검	4.0	3.2	3.3	4.0
	옴부즈만 제도화 정도	7.0	4.4	4.4	7.0
	고충민원 전문교육과정 운영 및 교육실적	6.0	4.2	4.4	6.0
	기관장의 관심과 지원 정도	6.0	4.7	4.8	6.0
	민원인 만족도	10.0	6.5	6.4	7.5
관리기반 분야 총점		33.0	23.0	23.3	30.5

- 시 단위 평균과 경기도 평균과 비교하여 전 분야가 우수한 수준에 있음
- 예방 분야에서는 제도개선 제안·권고 실시율이 가장 미흡함
- 해소 분야에서는 권익위 시정권고·의견표명 수용률이 가장 미흡함
- 관리기반 분야에서는 민원인 만족도 점수가 가장 미흡함

□ 예방분야

분 야	구 분	총 점	시 단위 평균	경기도 평균	경기도 안양시
예 방 분야	사전심의제도 운영실적	6.0	3.9	3.8	6.0
	제도개선 제안·권고 채택률	6.0	5.1	5.2	6.0
	제도개선 제안·권고 실시율	4.0	2.6	2.5	3.0
예방분야 총점		16.0	11.6	11.6	15.0

- 경기도 안양시는 대부분의 지표가 시 단위 평균 및 경기도 평균보다 우수한 수준에 있음
- 제도개선 제안·권고 실시율은 타 지표와 비교하여 상대적으로 미흡한 수준으로 나타나 향후 개선 필요

□ 해소분야

해 소 분야	구 분	총 점	시 단위 평균	경기도 평균	경기도 안양시
해 소 분야	고충민원 처리기간 준수율	5.0	4.1	4.1	4.0
	고충민원 해결률	5.0	3.9	4.0	5.0
	민원처리심의체 운영실적	5.0	4.7	4.7	5.0
	민원조정위원회 등 활성화	4.0	2.3	2.6	4.0
	집단갈등민원 해결률	5.0	3.8	3.4	5.0
	집단갈등민원 해소 노력도	5.0	3.3	3.4	5.0
	집단갈등민원 처리 협업도	5.0	2.4	2.7	5.0
	권익위 시정권고·의견표명 수용률	6.0	4.7	4.7	3.6
	감사부서 이의신청 등 인용률	6.0	5.8	5.6	6.0
	행정심판·행정소송 인용률	5.0	2.6	2.0	4.0
해소분야 총점		51.0	37.6	37.2	46.6

- 해소분야에 해당하는 대부분의 항목이 매우 우수한 수준에 있음
 - 고충민원 해결률, 민원처리 심의체 운영실적, 민원조정위원회 활성화, 집단갈등민원 해결률, 집단갈등민원 해소 노력도와 처리협업도, 감사부서 이의신청 인용률 등은 매우 우수한 수준에 있음
- 권익위 시정권고·의견표명 수용률은 타 지표와 비교하여 상대적으로 미흡한 수준이나 해당 건이 없어 보통점수만 획득한 결과임

□ 관리기반 분야

분 야	구 분	총 점	시 단위 평균	경기도 평균	경기도 안양시
관리 기반 분야	고충민원 주기적 점검	4.0	3.2	3.3	4.0
	옴부즈만 제도화 정도	7.0	4.4	4.4	7.0
	고충민원 전문교육과정 운영 및 교육실적	6.0	4.2	4.4	6.0
	기관장의 관심과 지원 정도	6.0	4.7	4.8	6.0
	민원인 만족도	10.0	6.5	6.4	7.5
관리기반 분야 총점		33.0	23.0	23.3	30.5

- 경기도 안양시는 시 단위 및 경기도 평균과 비교하여 대부분의 항목이 매우 우수한 수준에 있음
 - 고충민원 주기적 점검, 옴부즈만 제도화 정도, 고충민원 전문교육과정 운영 및 교육실적, 기관장의 관심과 지원 정도 등이 매우 우수
 - 민원인 만족도 점수는 시 단위 및 경기도 평균과 비교하여 우수한 수준에 있음

□ 지표별 실적 비교

○ 정량평가로 실적이 확인될 수 있는 일부 지표에 대하여 실적을 비교함

구 분	단위	시 단위 평균	경기도 평균	경기도 안양시
사전심의제도 운영건수	건수	26.8	33.8	63.0
사전심의제도 심의건수	건수	58.3	103.4	506.0
제도개선 제안·권고 채택률	비율	35.6%	32.4%	32.7%
제도개선 제안·권고 실시율	비율	69.5%	67.6%	77.8%
고충민원 처리기간 준수율	비율	97.6%	97.4%	98.0%
고충민원 해결률	비율	96.9%	97.0%	100.0%
민원처리 심의체 인용률	비율	64.7%	64.3%	69.2%
민원조정위원회 운영건수	건수	2.0	1.8	1.0
민원조정위원회 심의건수	건수	2.2	2.1	1.0
실무심의위원회 운영건수	건수	220.3	348.7	3.0
실무심의위원회 심의건수	건수	2,984.1	7,348.9	5.0
집단갈등민원 해결률	비율	92.3%	90.4%	100.0%
시정권고·의견표명 수용률	비율	87.3%	84.1%	
감사부서 처리율	비율	13.7%	15.4%	6.6%
감사부서 인용률	비율	60.6%	59.1%	46.2%
행정심판·행정소송 인용률	비율	24.1%	28.6%	13.5%

- 사전심의제도의 운영실적, 제도개선 제안·권고 실시율, 고충민원 처리기간 준수율과 해결률, 민원처리 심의체 운영실적, 집단갈등민원 해결률은 시 단위 및 경기도 평균보다 우수
- 민원조정위원회 및 실무심의위원회 운영실적은 시 단위 및 경기도 평균 보다 저조한 수준에 있음
- 감사부서 고충민원 처리율은 시 단위 및 경기도 평균보다 낮은 수준에 있음
- 행정심판·행정소송 인용률은 타 기관 대비 낮음

3. 상위기관의 특징

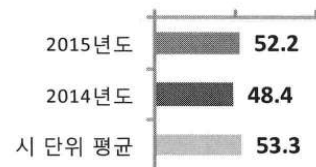
- 상위기관들은 고충민원에 관해서 기관장이 현장을 방문을 실시하는 등 민원인과의 직접 소통을 강조하고 있으며 시민중심의 소통행정을 위해 ‘열린시장실’, ‘시민과의 대화’ 등 다양한 제도를 운영 중임

기관명	구분	특장점
경기도 안양시	기관장 리더십	시민중심의 소통행정을 위해 ‘열린시장실’을 운영하고 있음 열린시장실에서는 자치단체장 및 민원옴부즈만과 전문 민원옴부즈만위원이 함께 참여하여 고충민원을 해소하고 있음 매월 기관장이 직접 기업체 현장방문을 실시 중
	고충민원 전담조직	2009년부터 민원 옴부즈만 제도를 지속적으로 운영하고 있음
	고충민원 처리활동	‘찾아가는 진심토크’과 ‘기업SOS 현장기동반’을 운영하여 고충민원 현장의 목소리를 반영하기 위한 노력을 기울이고 있음 ‘기관 자체 사전 심의제도’를 운영하여 민원 발생을 사전에 예방하고 있음
경기도 평택시	기관장 리더십	‘시민신문고제도’를 운영하여 민원인의 입장에서 대화를 통하여 고충민원을 처리하는데 역량을 집중하고 있음 공공갈등형 집단민원에 대해 시장이 직접 기관을 방문 점검하고 ‘시민과의 대화’ 등 주민설명회를 개최하여 고충민원처리에 앞장서고 있음
	고충민원 전담조직	별도로 독립부서인 ‘감사관실’과 ‘민원조사팀’을 구성 운영하여 민원 서비스 제고 및 고충민원 사전예방, 해소에 적극적인 노력을 기울이고 있음
	고충민원 처리활동	고충민원의 처리활동을 위하여 기관장이 현장을 방문하여 민원인과 직접 소통하는 제도를 운영 중에 있음
경기도 구리시	기관장 리더십	주기적으로 고충민원의 중요성을 공표하고 있으며 기관장이 직접 확인점검을 시행하는 등의 관심을 기울이고 있음 고충민원 담당자에게 인사상 인센티브를 부여하여 민원 해소 격려 및 동기부여를 수행하고 있음
	고충민원 전담조직	외부위원이 다수 포함된 ‘민원상담관제도’를 운영하여 내부 조직만으로 해결하기 힘든 고충민원을 해소하고 있음
	고충민원 처리활동	다수민원의 해결을 위하여 집단갈등 주체가 참여하는 ‘구리에코커뮤니티 정책토론회’와 같은 공청회를 추진하는 등 이해와 공감을 이끌어내기 위한 노력을 기울였으며, 갈등주체와의 간담회 활동을 통하여 고충민원을 해소하고자 노력하고 있음

IV. 민원인 만족도 조사결과

1. 종합점수 평가

구 분	경기도 안양시		시 단위 평균
	2015	2014	
점 수	52.2	48.4	53.3
증 감	+3.8		-1.1



☐ 권역 내 결과 비교

- 경기도 안양시의 민원인 만족도는 52.2점으로 전년 대비 3.8점 상승
- 전년 대비 상승하였으나 시 단위 평균 대비 1.1점이 낮아 민원인 만족도에 대한 개선노력 필요

2. 항목별 점수 비교

☐ 세부항목별 비교

기관명	시 단위 평균	경기도 평균	안양시
종합 만족도	53.3	52.2	52.2 ✓
요소 만족도	55.6	54.6	55.6
민원신청의 용이성	59.5	58.3	59.7
민원처리 과정의 충실도	56.3	55.8	57.5
민원처리 신속성	57.3	56.4	58.3
민원인 소통정도	56.3	55.6	61.0
내용파악의 정확도	55.0	54.6	59.2
진행상황에 대한 고지	51.0	50.2	46.2 ✓
직원 친절도	63.1	62.8	60.7 ✓

민원처리 결과에 대한 태도	51.5	50.1	49.7
처리결과 근거/이유제시	51.3	50.1	52.6
처리결과 문의 태도	56.1	55.0	53.1
민원해결 노력도	48.5	47.1	47.3
처리결과에의 공정성	50.6	48.7	47.5
전반적 만족도	49.5	48.4	46.7

- 경기도 안양시는 시 단위 평균 대비 요소 만족도는 동등한 반면, 전반적 만족도는 미흡
- 요소만족도에서는 '민원신청의 용이성'이 가장 높고, 다음으로 '민원처리 과정의 충실도' > '민원처리 결과에 대한 태도' 순으로 나타남
- 특히 '진행상황에 대한 고지'는 46.2점으로 가장 낮게 나타남

□ 수용 여부 별 비교

구 분	항 목	수용여부					
		시 단위 평균		경기도 평균		안양시	
		수용	불수용	수용	불수용	수용	불수용
종합만족도		71.1	34.8	70.5	35.0	71.5	44.9
지 수	1. 요소 만족도	72.2	38.3	71.7	38.6	74.2	47.0
구성 요소	1)민원 신청의 용이성	72.6	45.8	72.3	45.2	81.9	46.7
	2)민원 처리과정의 충실도	73.0	39.0	72.4	40.1	70.7	52.8
	3)민원 처리결과에 대한 태도	70.8	31.4	70.1	31.0	73.4	38.8
지 수	2. 전반적 만족도	69.3	29.1	68.7	29.3	67.1	41.7

- 경기도 안양시의 수용 여부별 분석 결과, 수용민원이 71.5점으로 불수용민원(44.9점) 대비 높은 수준을 보이고 있음

- 수용민원과 불수용민원간 차이는 26.6점으로 나타남

□ 연령별 비교

구 분	항 목	연령별 비교				
		20대	30대	40대	50대	60대 이상
시 단위 평균	1. 종합 만족도	58.9	53.9	53.0	52.1	52.8
	2. 요소 만족도	60.6	55.7	55.1	54.7	55.6
	3. 전반적 만족도	56.3	51.0	49.7	47.9	48.5
경기도 평균	1. 종합 만족도	57.4	51.1	52.9	49.9	53.3
	2. 요소 만족도	58.5	52.9	54.6	53.0	56.1
	3. 전반적 만족도	55.5	48.2	50.0	44.9	48.8
안양시	1. 종합 만족도	-	50.2	47.3	54.3	57.1
	2. 요소 만족도	-	51.0	53.6	57.0	59.8
	3. 전반적 만족도	-	49.1	37.2	50.0	52.8

- 연령별로는 60대 이상에서 가장 높고, 40대에서 가장 낮은 것으로 분석됨

□ 민원신청방법, 만족/불만족 그룹별 비교

구 분	항 목	민원신청방법		만족/불만족	
		오프라인	온라인	만족	불만족
시 단위 평균	1. 종합 만족도	51.9	54.6	83.8	22.7
	2. 요소 만족도	54.6	56.6	83.1	28.4
	3. 전반적 만족도	47.7	51.4	84.9	13.5
경기도 평균	1. 종합 만족도	51.2	53.6	83.1	22.3
	2. 요소 만족도	54.0	55.5	82.5	27.8
	3. 전반적 만족도	46.8	50.7	84.1	13.3
안양시	1. 종합 만족도	50.2	55.1	82.0	25.4
	2. 요소 만족도	55.2	56.1	82.2	31.3
	3. 전반적 만족도	42.2	53.3	81.8	16.0

- 민원신청방법별로는 온라인 민원이 오프라인 민원 대비 만족수준이 높은 것으로 나타남
- 만족여부별로는 만족이 82.0점, 불만족은 25.4점으로 나타남

□ 경기도 권역 내 결과 비교

기관명	2015년도	2014년도	전년대비 증감
안양시	52.2	48.4	+3.8
경기도 내 시 단위 평균	52.2	53.4	-1.2
고양시	55.2	46.9	+8.3
과천시	61.7	57.9	+3.8
광명시	52.8	49.9	+2.9
광주시	43.9	51.3	-7.4
구리시	78.2	56.9	+21.3
군포시	41.4	55.6	-14.2
김포시	45.5	52.8	-7.3
남양주시	51.9	49.8	+2.1
동두천시	53.0	63.6	-10.6
부천시	52.3	48.0	+4.3
성남시	45.4	54.0	-8.6
수원시	48.4	46.4	+2.0
시흥시	48.3	62.7	-14.4
안산시	50.0	51.2	-1.2
안성시	49.9	49.2	+0.7
양주시	56.5	45.4	+11.1
여주시	51.0	56.2	-5.2
오산시	44.8	66.3	-21.5
용인시	49.0	55.0	-6.0
의왕시	58.5	62.1	-3.6
의정부시	56.3	44.3	+12.0
이천시	57.7	54.3	+3.4
파주시	53.4	60.3	-6.9
평택시	54.5	51.1	+3.4
포천시	57.5	40.1	+17.4
하남시	52.8	56.8	-4.0
화성시	49.9	71.0	-21.1