

안양시민의 고충민원을 귀 담아 들겠습니다.

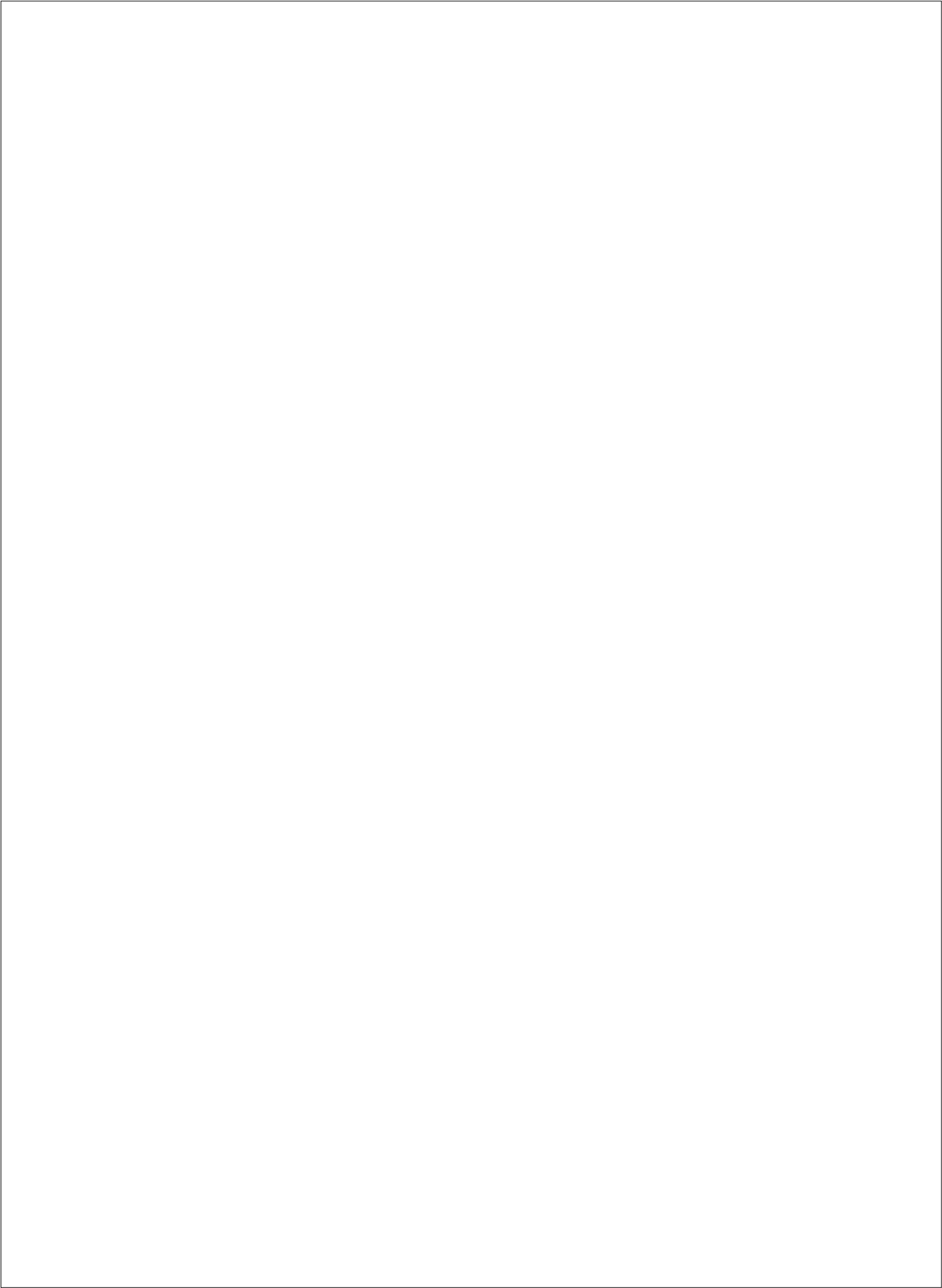
www.anyang.go.kr

2016

민원옴부즈만운 영 보고서



안양시 민원옴부즈만



● ● ● ● ● ●

민원옴부즈만 운영보고서를 발간하며....



2009년 초대 민원옴부즈만으로 위촉되었을 때, 옴부즈만은 시민뿐만 아니라 공무원들에게도 낯설었으며, 저 또한 시민행정관이라는 타이틀이나 확신보다는 부담감이 더 컸습니다. 하지만 시민의 편에 서서 목소리를 내 달라는 이필운 시장님의 권유와 시민들의 따뜻한 대변자로서 잘못된 행정으로 억울한 시민이 없는 안양을 만들겠다는 다짐으로 노력을 기울여 왔습니다.

첫 발의 노력이 밑거름이 되어 2015년 제4대 민원옴부즈만을 다시 맡게 되었으며, 위촉장을 받은 것이 었그제 같은데 벌써 2년의 시간이 지나갔습니다.

옴부즈만을 찾아오는 시민들과 상담을 하면서 불신과 불만이 마음속에 겹겹이 쌓여 반복적으로 민원을 제기하는 경우를 여러 번 보았습니다.

법으로나 제도상으로 안 되는 줄 알면서도 지속적으로 해결을 요구하면서 자신들의 입장을 이해해 달라는 하소연에 옴부즈만은 그분들의 입장에서 그날의 목소리를 듣고 그분들의 대변자로 행정기관과의 가교 역할 뿐만 아니라 법규나 제도권에서 해결이 불가능하더라도 최선의 해결 방안이 무엇인지를 고심해야 했습니다.

처음에는 초대 때 보다 잘해야겠다는 욕심과 안양시민의 고충민원을 반드시 해결해야 한다는 책임감이 커지며 밤잠을 설치기도 하였습니다. 하지만, 저는 곧 깨달음을 얻었습니다. ‘등잔 밑이 어둡다’는 속담처럼 해답이 아주 가까이에 있었습니다. 문제 해결의 실마리는 바로 시민들과 공직자 사이의 소통과 공감, 역지사지의 마음이었습니다. 시민과 공무원이 함께 웃는 그 순간 민원이 해소되면서 진정한 소통이 이루어졌습니다.

민원옴부즈만은 누가 옳고 그른지를 판단하는 사람이 아니라, 대립과 갈등 속에서 서로가 상대방의 의견을 존중하면서 최선의 해소 방안을 찾아가도록 길을 안내해야 합니다. 시민들이 옴부즈만을 신뢰하고 옴부즈만의 문을 두드리며 옴부즈만 판단을 존중해 주는 것이 저에게는 큰 보람이며 행복이었습니다.

이렇게 옴부즈만 활동을 하다보니 금년도에 개최된 “제5회 국민권익의 날 기념식”에서 옴부즈만 부문 대통령상을 수상하는 영예를 안았습니다. 그러나 이 상은 제가 대표로 받은 것이지 이 상의 주인공은 안양시민과 시민들의 불편과 애로를 나의 일처럼 여기는 마음으로 민원을 처리했던 공직자들 그리고 고충민원 해소 방안 강구를 위해 현장을 누비셨던 민원옴부즈만위원회 김한조 부위원장을 비롯한 위원들입니다.

민원을 해결하는 데 가장 중요한 것은 공감과 열정이라고 생각합니다. 옴부즈만이 안양시의 모든 민원을 다 해결할 수는 없겠지만 최소한 그런 민원이 왜 발생했는지 어떻게 하면 가장 합리적으로 문제를 해소해 나가야할지 끊임없이 고민하며 시민의 권익을 보호하는데 더 앞장서는 봉사자가 되도록 더욱 노력하겠습니다.

안양시 민원옴부즈만 송 영 순



차 례

I. 민원옴부즈만 운영개요

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

1. 민원 접수 및 처리 현황 / 17
2. 주요 민원처리 사례 / 33
3. 민원옴부즈만위원회 활동 / 74
4. 국민권익위원회와 협조 활동 / 80

III. 민원옴부즈만 운영성과

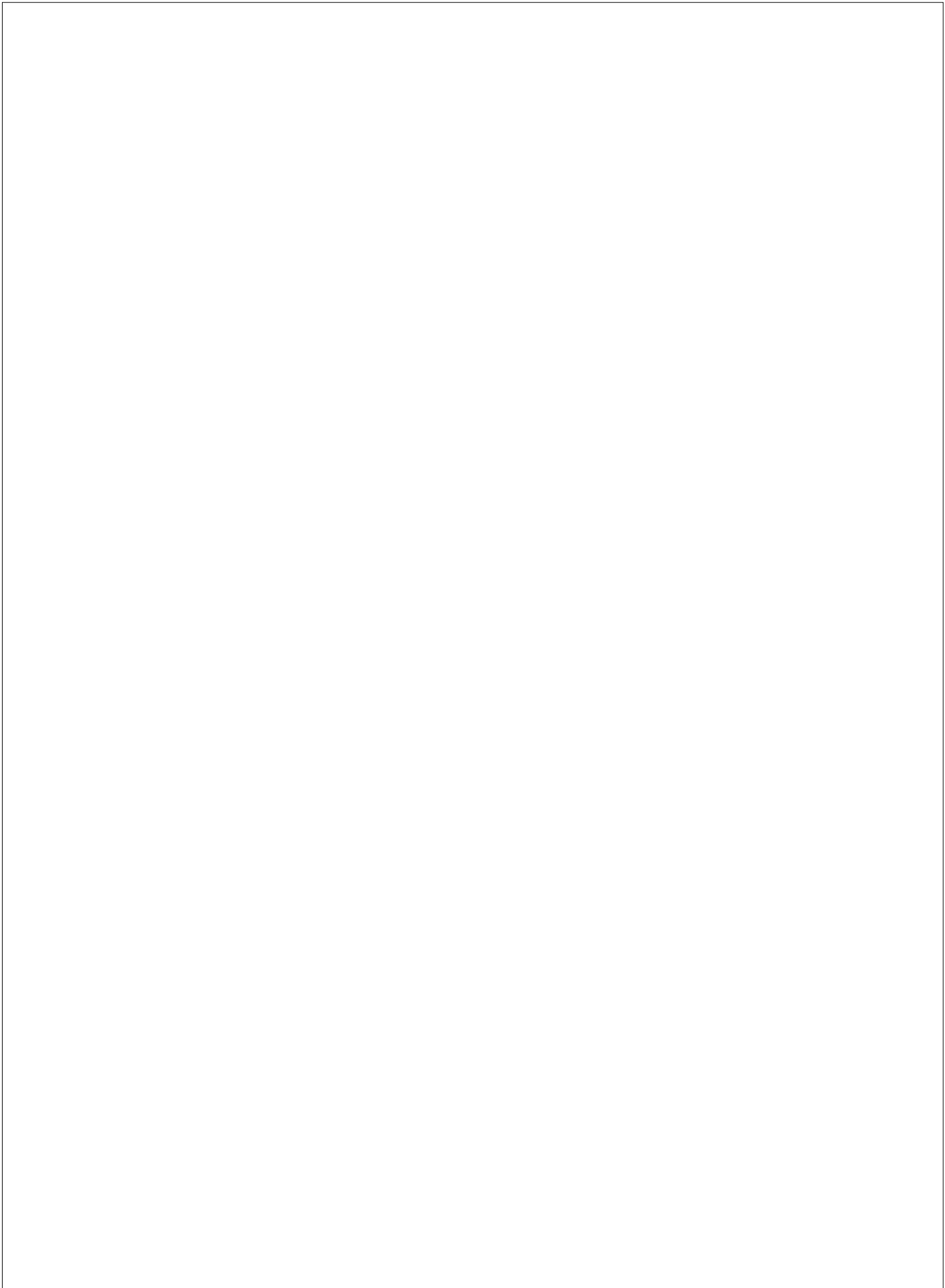
1. 언론보도 / 87
2. '제5회 국민권익의 날' 옴부즈만 부문 대통령표창 수상 / 98

IV. 부 록

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 / 101

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 / 107



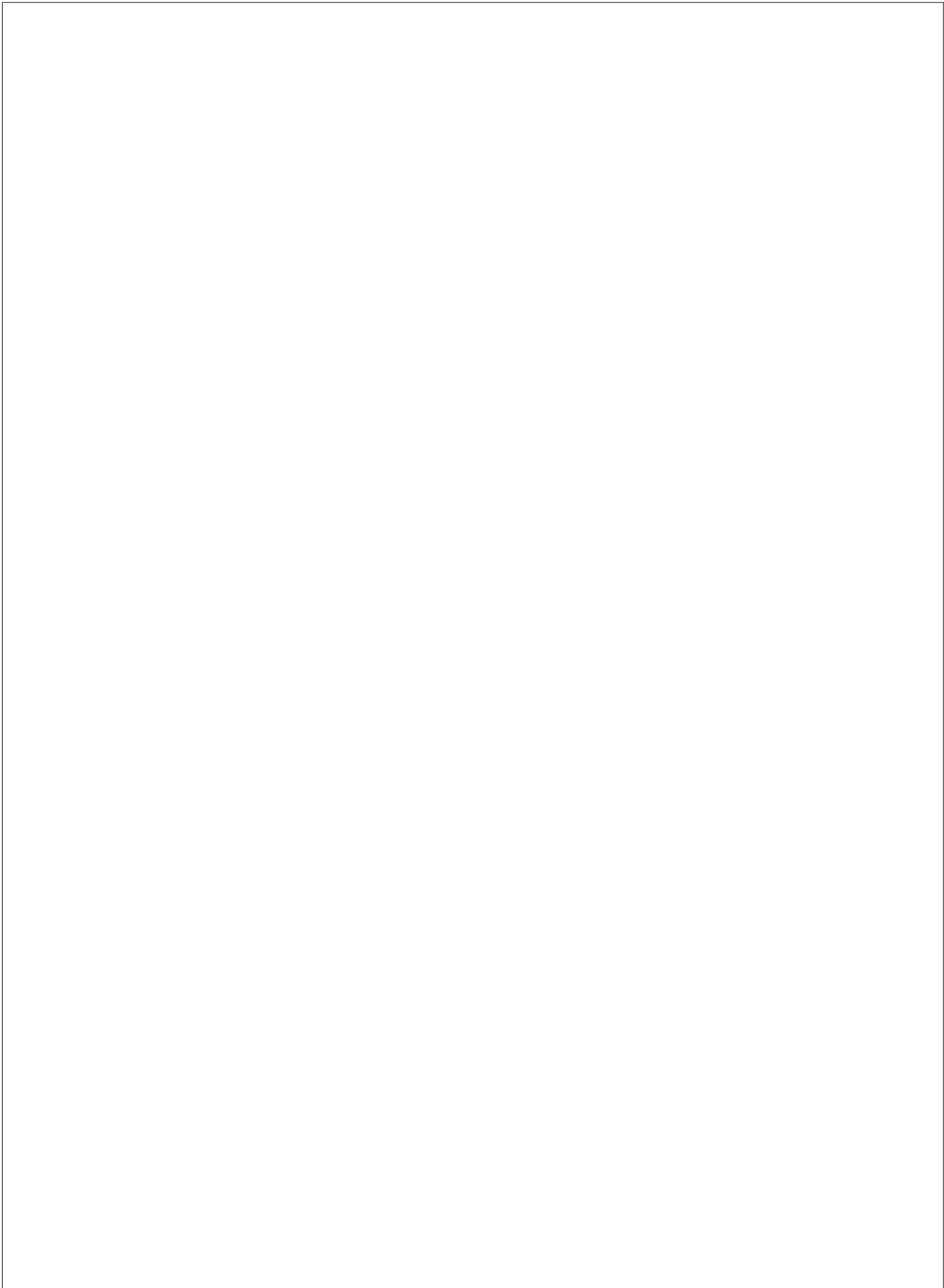




1. 음부즈만 도입배경
2. 주요 연혁
3. 조직 구성 / 기능 및 권한 / 민원 처리 방향
4. 고충민원 신청 제외대상
5. 고충민원 처리절차

1. 음부즈만 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 설치하여 현재에 이르고 있다.

우리시에서는 1996년 1월 23일 시민고충처리위원회를 구성하여 시민의 불편, 불만, 불안사항 해소에 노력하였다. 민주주의의 다수결 원칙으로 마련된 현행 법규나 제도에서 보호받지 못하는 소수와, 행정조직이나 제도권에서 수용하기 어려운 고충민원 해소, 권익보호, 행정통제, 갈등의 중재 역할을 시민의 입장에서 해결하고자 민원옴부즈만 제도를 도입하여 2008년 9월 30일 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」를 제정하여 이 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 송영순 위촉
- 2009. 2. 2 : 생활안전과 민원옴부즈만팀 신설
- 2010. 2.26 : 제2회 국민신문고대상 옴부즈만부문 대통령 기관표창
- 2010.10. 7 : 민원옴부즈만팀 직제 편제(생활안전과 → 자치행정과)
- 2011. 2.25 : 제3회 국민신문고대상 옴부즈만부문 권익위원장 표창(송영순)
- 2011. 4. 4 : 제2대 민원옴부즈만 황지연 위촉
- 2011. 9.20 : 민원옴부즈만팀 직제 편제(자치행정과 → 감사실)
- 2012.11.23. : 고충민원처리 우수기관 인증(국민권익위원회)
- 2013. 2.27 : 제5회 국민신문고대상 옴부즈만부문 대통령 기관표창
- 2013. 4. 4 : 제3대 민원옴부즈만 황지연 위촉
- 2015. 1. 1 : 민원옴부즈만팀 직제 편제(감사실 → 자치행정과)
- 2015. 2. 6 : 제4대 민원옴부즈만 송영순 위촉
- 2016. 2.26 : 2015년도 고충민원 처리실태 확인조사 평가 국무총리 기관표창
- 2017. 2. 6 : 제5대 민원옴부즈만 송영순 위촉
- 2017. 2.27 : 제5회 국민권익의 날 기념식 옴부즈만부문 대통령 표창(송영순)

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.

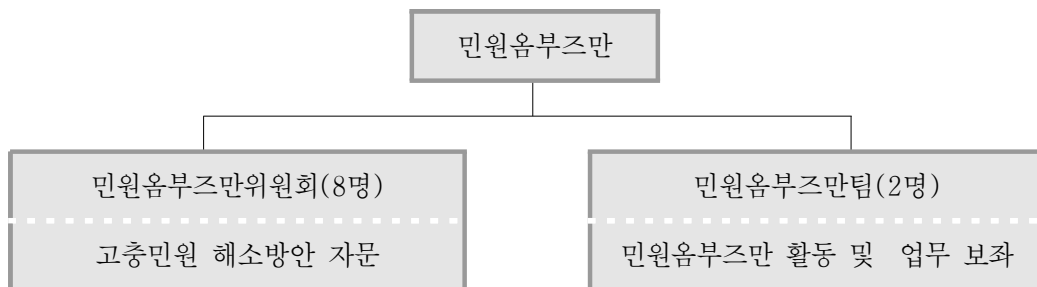
2) 민원옴부즈만위원회

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 개최하고, 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		
	계	행정	법률	건축	세무	도시 계획	도로 교통	계	6급	7급
인원	9	4	1	1	1	1	1	2	1	1

민원옴부즈만위원회 위 / 원 / 명 / 단



위원장 송 영 순
초대 안양시 민원옴부즈만
前 (주)동양하우징 대표이사



부위원장 김 한 조
前 안양지식산업진흥원장
前 안양시 행정지원국장



위원 주 홍 돈
(주)건축사사무소 마당 대표이사



위원 최 창 수
세무법인 다솔 대표이사



위원 이 중 명
(주)선진엔지니어링 전무이사



위원 김 용 범
(주)수성엔지니어링 전무



위원 정 문 숙
한빛ENC 대표이사



위원 이 덕 형
(주)L&B 대표이사



위원 강 영 화
변호사
안양시 생활법률상담관

나. 기능 및 권한

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

고충민원에 대해 조사가 필요하다고 인정될 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 법률」에 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.

현실적으로 시민 모두가 만족하는 행정을 구현할 수는 없겠지만 민원인들의 하소연을 듣고 공감하며 머리를 맞대고 해결 방법을 찾아가면서 사람 중심의 희망과 활기 넘치는 안양을 만드는 것이 민원옴부즈만의 운영 방향이며, 제2의 안양부흥의 밑거름이 될 것이다.

4 고충민원 신청 제외대상

고충민원 신청대상은 안양시 및 그 산하기관으로부터 행정권한의 위임·위탁을 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 사항 등

5 고충민원 처리절차

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

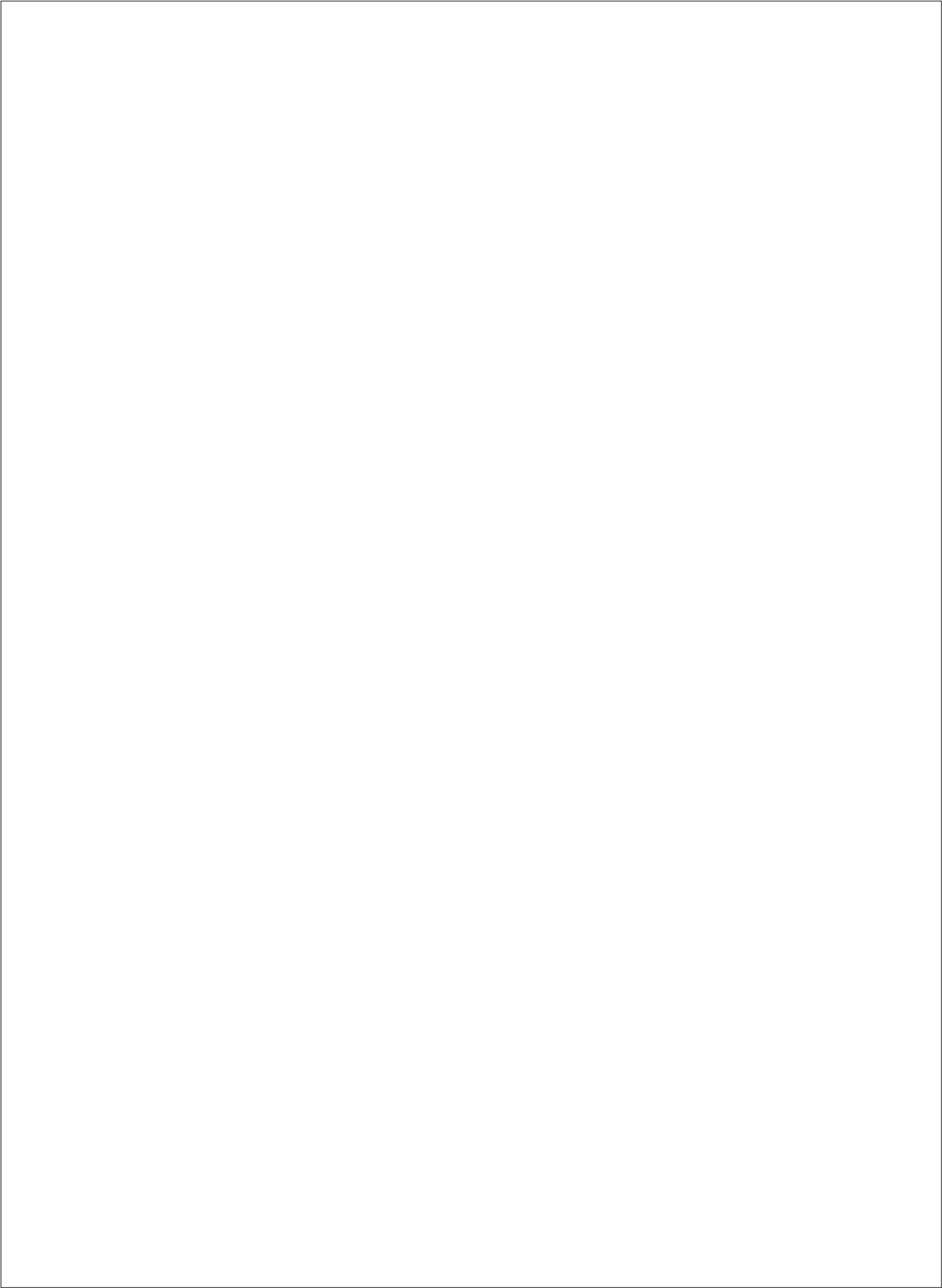
담당부서에서는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이를 존중 하여야 하며, 15일 이내에 그 처리결과를 민원옴부즈만에게 통보하여야 한다.



1. 민원 접수 및 처리 현황
2. 주요 민원처리 사례
3. 민원옴부즈만위원회 활동
4. 국민권익위원회와 협조 체계

1. 민원 접수 및 처리 현황
2. 주요 민원처리 사례
3. 민원옴부즈만위원회 활동
4. 국민권익위원회와 협조 체계





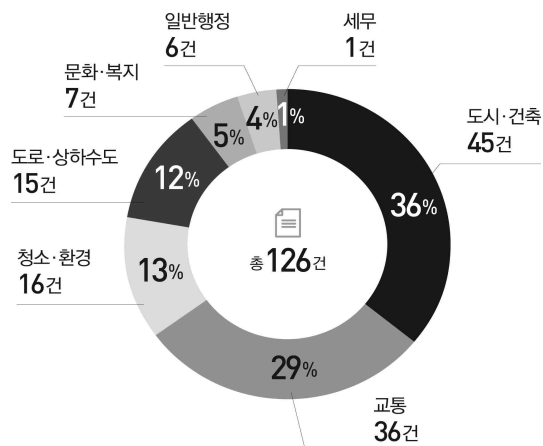
1 민원 접수 및 처리 현황

가. 민원접수 현황

- 2016년 민원옴부즈만에 접수된 민원은 총 126건으로 도시·건축 분야가 45건 36%로 가장 많았으며, 다음은 교통 분야로 36건 29%를 차지하였으며, 청소·환경 분야가 16건 13%, 도로·상하수도 분야가 12%인 15건, 문화·복지 분야가 7건 5%, 일반행정 분야가 6건 4% 등이 접수되었다.

< 분야별 접수현황 >

구 분	건 수
계	126
도시·건축	45
교통	36
청소·환경	16
도로·상하수도	15
문화·복지	7
일반행정	6
세무	1



- 민원옴부즈만이 조사·확인하여 처리한 고충민원은 13건이며, 민원옴부즈만 홈페이지를 통해 접수된 민원 113건은 불법사항에 대한 단속 등을 요구하는 생활민원으로 담당부서에 이송하여 처리하였다.
- 전년 대비 민원이 31%(2015년 184건) 감소하였는데 그 원인은 옴부즈만 이외에도 매주 화요일 운영하는 열린시장실, 시장에게 바란다, 열린 콜센터, 안양시에 바란다, 국민신문고, 생활불편 스마트폰신고 등 다양한 온·오프라인 경로로 민원 신청이 가능한 이유로 볼 수 있다.
- 분야별로 민원 내용을 살펴보면 다음과 같다.

- ▶ 도시·건축 부문 : 건축 공사현장 소음·먼지 등 피해 신고, 공동주택 관리, 불법 건축물 및 불법 광고물 단속 요구
- ▶ 교통 부문 : 불법 주정차 단속 요구, 대중교통 이용 불편, 버스정류장 위치 조정 건의, 거주자 우선주차제 실시 요구
- ▶ 문화·복지 부문 : 어린이집 관리, 보육료 지원, 도서관 이용 불편 신고, 흡연 지도 단속 요구
- ▶ 청소·환경 부문 : 쓰레기 분리 수거, 공동주택 재활용품 처리, 하천 수질 개선 공사 관련 민원
- ▶ 도로·상하수도 부문 : 보도 정비, 노점 단속 요구, 가로등 및 가로수 정비
- ▶ 일반행정 부문 : 불친절한 민원 응대
- ▶ 세무 부문 : 압류절차 전 사전예고 요구

○ 월별 접수현황을 보면 평균 11건이며, 민원접수 건수가 가장 많은 달은 7월로 20건이었으며, 그 다음은 5월로 18건이 접수되었다. 주요 민원 내용은 공사현장에서 발생하는 소음과 먼지 등 피해 신고와 불법 주정차와 불법현수막 단속 요구, 버스의 무정차, 버스와 택시 기사 불친절 등 대중교통 이용 불편신고가 증가한 것이 원인이었다.

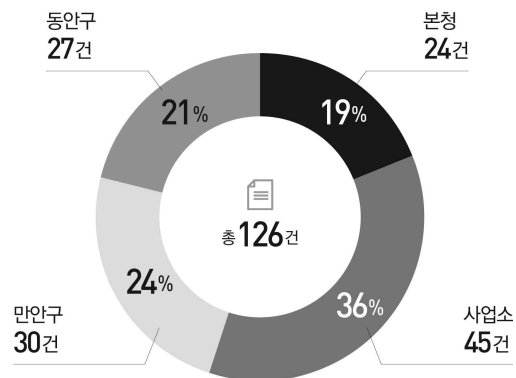
〈 월별 접수 건수 〉

월별	계	도시 건축	교 통	청소 환경	도로 상하수도	문화 복지	일반행정	세 무
계	126	45	36	16	15	7	6	1
1월	5	2	2	1	0	0	0	0
2월	6	3	2	0	1	0	0	0
3월	11	3	1	3	1	2	1	0
4월	8	3	1	1	1	2	0	0
5월	18	7	6	3	1	0	1	0
6월	12	4	2	1	5	0	0	0
7월	20	7	7	3	2	0	1	0
8월	10	1	4	3	1	0	1	0
9월	14	4	8	1	0	1	0	0
10월	12	7	1	0	2	0	1	1
11월	5	3	0	0	1	1	0	0
12월	5	1	2	0	0	1	1	0

- 기관별 접수현황을 보면 본청이 19%인 24건, 교통 등 사업소 소관이 36%로 45건, 만안구 24% 30건, 동안구 21%인 27건으로 나타났다. 본청과 양 구청의 접수건수는 큰 차이가 없으나, 사업소의 접수건수가 많은 이유는 도로교통사업소 소속의 대중교통과, 교통정책과, 도로과에 접수된 민원이 27건으로 전체민원의 21%로 큰 비중을 차지하기 때문이다.

〈 기관별 접수현황 〉

구 분	건 수
계	126
사업소	45
만안구	30
동안구	27
본청	24

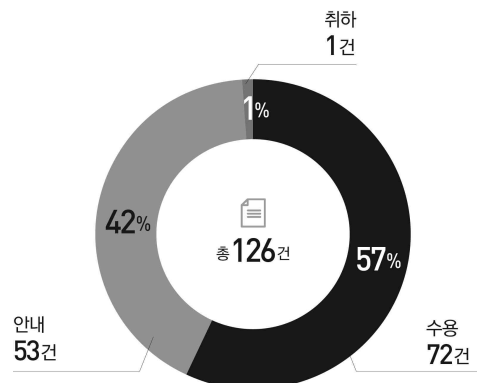


나. 민원처리 결과

- 민원 처리유형을 살펴보면 불법 노점, 불법 옥외 광고물, 불법 주정차 민원 등 72건은 단속과 계도 조치 등 수용하였으며, 건축 인허가와 노후 수도관 교체 문의 등 53건에 대하여는 안내하였으며, 건축허가 관련 민원은 고충민원 확인 조사 중 이해당사자간 합의로 취하하였다.

〈 처리결과 〉

구 분	건 수
계	126
수 용	72
안 내	53
취 하	1



다. 고충민원 : 민원옴부즈만 조사 처리

연번	민원내용	민원옴부즈만 처리결과
1	개발제한구역 무허가 건축물 관리대장 회복 요구	시 건축위원회의 건축사 자문을 받아 관리대장 회복 여부 결정(의견표명)
2	건축법 위반 건물 체육시설업 신고수리 요구	관계 법령에 신고 체육시설업에 대한 제한규정이 없으므로 신고 수리를 거부할 수 없음(의견표명)
3	공원 부지 내 사찰 부속건물(화장실, 창고) 점유부지 경계로 조정 요구, 시에서 매설한 우수관 사용료 요구	화장실과 창고로 점유하고 있는 공원 해제 등 경계 조정, 후면 점유 공원부지는 건물을 사용하는데 불편이 최소화 되도록 현 상태에서 통행로 확보, 시에서 매설한 우수관은 인근 필지의 건축 계획이 수립 되면 협의하여 이설검토(의견표명)
4	백화점 식품관 편법 영업행태 개선 요구	대규모점포(쇼핑센터)의 대형마트와 유사한 매장규모 및 영업방식에 대해 중소유통업의 상생발전과 지역상권 활성화를 위해 의무휴업을 정한 유통산업발전법 제12조의2 취지에 맞도록 관련 법 개정 또는 제도 개선 건의(의견표명)
5	사도 소유자 동의 없이 차량 진출입로 사용하도록 한 건축허가 부당	확인·조사 중 민원인과 건축주가 합의하여 민원 취하
6	임차인이 불법 건축물 철거를 거부하여 원상복구가 불가능 하므로 시에서 강제철거하고 건물 소유자에게 부과한 강제이행금 철회 요구	행정대집행은 공익을 해 할 것으로 인정될 때 행정청에서 강제 철거하는 조치로 불법 증축 건물의 원상복구 책임을 두고 민원인과 임차인의 다툼은 명도소송 등으로 해결(의견표명)
7	건축법상 도로기준 부적합한 건축허가 부당	주변 건축현황과 항공 사진을 보면 현황 도로(통과)로 인정하여 건축허가 되었으나, 관리 소홀로 무허가 건물이 도로 일부를 점유하여 통행불편 및 인접 필지 건축허가시 민원 발생이 예상되니, 4m이상 도로폭 확보 필요(의견표명)

연번	민원내용	민원옴부즈만 처리결과
8	드라이빙 트루시설이 “도시공원 및 녹지 등에 관한 법률”에 위반되어 원상회복 통보를 받았으나, 철도녹지의 기능을 상실한 지역으로 행정대집행은 과한 처분	완충녹지는 그 기능이 일부 쇠퇴되었다고 판단되지만 도시계획시설을 특정지역만 공공개발 없이 변경 또는 해제는 현실적으로 불가능 하므로 완충녹지와 드라이브 트루 시설 기능을 할 수 있도록 잔디블럭 등을 설치하여 사용하는 방안 검토(의견표명)
9	○○○사거리-○○역 방향 도로 우측 차선으로 자전거 주행 중 ○○건물 부설주차장으로 진입하던 차를 피하려다 전복사고 발생 50m 전방의 측대로 시야확보가 어려운 곳에 도로점용허가를 내 준 진입로의 불법여부 조사 요구	주차장 진입로 도로점용허가와 부설주차장은 관련 도로법이나 주차장법 위반사항 없음. 안양시도시계획 조례 제37조 제2항의 건축후퇴선 구역에 주차선 삭제, 보도 불법주차 단속, 경사보도 구간을 차도로 진입하지 않고 “자전거·보행자 겸용도로” 설치 (의견표명)
10	○○로 ~ ○○초등학교 앞 구간 일방통행과 노면 주차장 설치 요구	해당 구간을 일방통행으로 변경할 경우 학교에서 나오는 대형차량이 우회전 또는 좌회전하여 통행하기 어렵고, 도로가 협소하여 노면 주차장 설치도 불가 어린이보호구역 등을 감안하면 일방통행 변경과 노면주차장 설치의 수용하기 어려움 (의견표명)
11	노후한 ○○주택은 여건상 재건축 추진이 어려우니, 주택 부지와 ○○○지구 도로 개설 부지 대토를 요구	대토요구 부지에 ○○○지구 도로 개설 공사 후 잔여지가 발생하므로 ○○주택이 도로가 접촉하지 않고 잔여지가 남을 수 있도록 약간의 도로 선형을 변경하여 향후 재건축이 이루어지면 잔여지를 매각하는 방안 검토(의견표명)
12	1974.5.8. 준공된 이후 주택 3개동이 현존하나 건축물관리대장에 2개동이 있는 것으로 오기되어 있으니 정정 요구	건축물대장에 기재된 건물 면적과 현존 건물 면적이 상이하여 비교 확인이 어려우며, 1974.5.8. 준공 당시부터 건물 위치가 오기되었다는 근거자료를 확인 할 수 없음(의견표명)
13	도매시장 시설물을 낙찰 받았는데, 농약 판매 문제로 임대 계약 거부	입찰공고에 입점가능 업종 명시는 입찰참가 자격의 제한이 아니며, ‘반드시 하여야 한다’라는 의미로 해석할 수 없으므로 농약을 제외한 씨앗농자재 판매 가능. 다만, 시민 불편이 예상되므로 농약까지 판매토록 권고(의견표명)

라. 일반민원 : 불법사항 단속 요구 등 생활민원으로 관련부서 처리

번호	민원내용	관련부서 처리결과
1	종합운동장 주변 주차 단속 요구	현장 출동하여 불법 주정차 단속 실시
2	시민제안 불채택 사유 문의	○○역 버스정류장 분리 운영은 시에서 지속적인 모니터링으로 문제점을 인지하고 개선대책을 종합적으로 검토한 사안임.
3	쓰레기 치우는 업체에서 비닐을 따로 수거 하지 않아 일반쓰레기에 버리게 하고 스티로폼도 가져가지 않으니 조치 요구	분리배출 요령에 의거 배출한 비닐류와 스티로폼은 시에서 수거. 1회용 압착스티로폼은 일반쓰레기로 분리 종량제봉투에 담아 배출 안내
4	아파트 배관공사 연기 요구	공동주택 관리규약 및 입주자 대표회의 결정 등을 통해 시행하는 자체 사업으로 시에서 강제할 수 있는 사항은 아니지만, 겨울철 배관공사로 인한 주민 불편 최소화 시키도록 지도
5	피해자를 우롱하는 파렴치한 공사현장 신고	안전교육을 실시하고 위험안내표시 설치
6	사고위험이 높은 버스의 불법 주정차 신고	운수회사 계도, 불법 주정차 근절을 위하여 지속적인 단속 실시
7	주차선 내 무단적치물 방치	현장 방문시 무단적치물을 확인할 수 없었으나, 주차라인 안쪽 무단적치는 위법으로 향후 적발시 행정절차에 따라 조치
8	마을버스 불편 신고	해당 버스기사의 의견과 운행정보 등을 검토하여 위반사항 발견 시 규정에 따라 행정처분
9	인도 확장공사 자연림 훼손 문제	기존 8m 도로를 15m로 확장하는 공사로 사면 일부 절취와 수목 벌목 불가피. 산림훼손이 최소화 되도록 시행
10	이웃집 정화조로 인한 피해	생활하수와 건수로 추정되는 물이 균열된 담장 틈을 통하여 생활 불편 초래, 상호간 협의하여 개선공사 조치

번호	민 원 내 용	관련부서 처리결과
11	○○천 수질개선공사 소음피해	공사 과정에서 하천 내에 방치된 사토가 유수 흐름에 지장을 준 것으로 사토 처리와 하상정리 조치
12	○○도서관 공사 관련하여 소음과 안전문제	주말 이른 아침 공사는 자체토록 하고 안전교육 강화, 낙하물방지망 수직보호망에 대하여는 산업 안전보건기준에 관한 규칙 제14조 규정 기준에 따라 조치
13	어린이집 지원비 문의	당초 누리과정차액보육료사업은 평가인증유무와 관계없이 보육료차액을 100% 지원할 계획이었으나, 보건복지부 협의결과 평가인증 통과한 어린이집으로 지원을 제한하라는 권고에 따라 불가피하게 평가인증 유무에 따라 지원액 변경
14	○○천 공사 소음 관련	인근 초등학생들 등하교 안전을 위해 개학 이전에 하천 보행로 공사를 마무리하고자 부득이 휴일 공사 시행, 향후 주말공사 지양
15	○○아파트 공사 관련	공사로 인한 건물 균열은 시공사에 안전진단전문 기관으로 하여금 계측관리토록 하고, 토목분야 기술자와 협의하여 추가 피해가 발생하지 않도록 대책 강구
16	장애인 보호시설 확충 요구	현재 주간보호센터 2개소 운영하고 있으며, 주간보호센터는 장애인복지사업 지침 및 시설운영규정에 따라 평일에는 오전 9시부터 오후 6시까지 운영. 하반기 ○○주간보호센터 확장과 연계하여 위탁시설과 이용시간 조정 등 협의
17	도로공사현장 소음피해 시정요구	방음시설을 보강하고 소음 발생장비 사용자제 등 소음발생을 최소화 하도록 주의 촉구. 현장에서는 지하층 건축구조물 공사 완료되는 즉시 미설치된 방음벽 설치
18	○○도서관 관리에 대하여	안내실 근무자 미흡한 대처와 상급 기관과의 업무연계 프로세스에 대하여는 혼선이 재발하지 않도록 교육 실시. 상황별 표준매뉴얼 수립, 옥상 휴게실 수시 순찰과 열람 지도 실시

번호	민원내용	관련부서 처리결과
19	○○오피스텔 준공일자 문의	골조공사 완료 후 내부 마감공사와 기타 부대공사가 남아 있으며, 4월 중순 사용승인 신청 예정
20	좌회전 차선 변경	도로의 원활한 교통흐름을 위하여 좌회전 차선을 현행 1개에서 2개로 변경
21	학원가 뒤쪽 흡연 문제	간접흡연 피해 예방 활동, 금연클리닉 방문 유도 하고, 심야에는 자율방범대에서 청소년 흡연 지도단속 실시
22	마을버스 운전기사 불친절 신고	운수업체에 친절서비스 교육을 실시하도록 조치
23	신축 건물 창문 위치 및 크기 문제	창문에 차면시설을 설치하도록 하고, 건축 관계자에게 민원 불편사항 최소화하도록 조치
24	○○역 주변 불법광고물 철거 요구	수거 조치하고 지속적으로 단속 실시
25	상가 건물 차량 출입구 위험 신고	블라드는 상가 유지관리 작업차량 진출입을 위해 설치된 시설물로 상가연합회에 차량 진출입에 대해 철저히 관리하도록 행정지도
26	방치쓰레기 신고	쓰레기 배출방법 안내 현수막을 게첨하고 주변의 쓰레기 발생 장소에 홍보지 배부
27	CCTV 설치	방법 CCTV는 현장조사와 관련기관 협의, 예산 등 고려하여 추진여부 검토
28	개인택시 불친절 횡포 신고	당시 상황에 대한 의견진술과 관련자료 등 검토 위반사항 발견 시 규정에 맞는 행정처분 실시
29	렌터카 소유 차량 운행정지 신청 관련 문의	국토교통부 「자동차관리법시행규칙」 개정관련 업무 처리절차에 의하면 운행정지명령 대상 확인 및 절차이행은 사용본거지 관할 행정관청 소관으로, 렌터카 차량 운행정지신청에 대해서는 국토교통부 질의답변 회신

번호	민원내용	관련부서 처리결과
30	나뭇가지 처리 후 뒤처리	나뭇가지 부산물 정리 조치, 수목전지작업 병해충 방제 실시
31	민원 처리 담당자 불친절	정확하고 친절한 민원 응대 교육 실시
32	집 앞 공사장 위험요소 조치 요구	공사장 주변 우범화 방지를 위하여 퇴근시 출입구를 폐쇄토록 조치하고, 도로변 물건적치와 자재 절단으로 인한 통행 불편 해소
33	○○오피스텔 준공 관련	공사 완료되어 사용승인 신청된 사항으로 사용승인 제출서류와 일부 미비사항에 대한 보완 진행 중
34	버스정류장 위치 조정	○○초교 주변 주택 단지 주민의 불편 해소를 위해 2개소에 표지판을 신설하고, 아파트 후문 2개소에 정류장 표지판 신설. 정류장 이전은 추후 검토
35	불법광고물 상시단속은 홍보용?	○○역 주변상가에 대해서 지도 단속하였으며, 해당 업소에 대해서는 계고 조치
36	수도공사업체 고발	시에서는 노후부식된 옥내 급수관에서 녹물이 나와 수도물 사용에 불편을 겪고 있는 주택에 대해 급수관 개량공사비 일부 지원. 시공업체의 선정은 주택소유자가 직접 선정하며 시공업체와 소유자간의 계약으로 이루어지며 소유자 관리·감독 하에 추진. ○○○○공사는 시의 직영업체가 아니며, 해당 업체에 허위 광고하지 않도록 조치
37	무질서한 불법주차 신고	○○○공원 주변 사거리 이중주차 등 불법 주차 차량 수시 단속과 계도
38	○○○역 부근 보도 침하	1번 출구 육교 앞 보도침하 보수 조치
39	불법적 도로와 도로파손으로 인한 자전거사고 배상 요청	안양동 ○○○-○ 진출입로는 도로법 제61조 제1항 및 같은 법 시행령 제54조 제3항에 의거 2002년 도로점용허가를 받은 시설로, 도로 파손 확인되어 영조물 배상공제신청 안내

번호	민원내용	관련부서 처리결과
40	마을버스 배차시간 및 노선문제	운수회사에 해당 지역 노선 미운행에 대하여 동일 사례발생 시 엄중 행정조치 경고, 버스이용 불편 최소화를 위해 지속적인 취약노선 모니터링으로 운수업체를 행정지도 하고 있으며, 운수업체 민원발생 다수 운수종사자는 불이익 처분 조치
41	교통 혼잡으로 인한 위험한 인도	○○아파트 정문 앞 이면도로를 현장 확인한바 좌측에는 폭 2.5m 주차면으로 나머지 5.5m는 양방향주행차선으로 이용하고 있는 도로이며 보도설치는 국토교통부의 보도 설치 및 관리지침 등 관련규정에 의해 최소 보도폭은 1.5m이상으로 설치하여야 하나 차로 폭이 협소하여 현행 도로이용 상 보도설치는 어려움. 군부대에서 아파트 맞은편 석수동 일원에 공동주택(관사) 등의 설치를 위한 지구단위계획구역 추진 중에 있어 해당 계획과 병행하여 주변 미개설된 20m 도로 개설과 보도설치가 검토 될 수 있도록 협의
42	가로수 전지 부탁	가로수는 녹음 제공, 방음 등 시민의 안전을 목적으로 식재되는 수목. 나뭇가지에 간판이 가린다고 해서 가지치기를 할 수 없으며, 보행이 불편한 가지에 대해선 전지작업 기실시
43	쓰레기 분리수거 업체 문의	안양시 폐기물 관리에 관한 조례 제9조(폐기물 수집·운반·처리의 대행) 제1항에 의거 폐기물 처리업자에게 대행구역을 지정하여 대행처리 할 수 있도록 하여, 11개 폐기물 수거 대행업체를 선정 담당구역(동)을 지정하여 일반폐기물 재활용품 음식물류폐기물 대형폐기물을 수거
44	분리수거업체 수입원 문의	안양시 폐기물 관리에 관한 조례 제9조(폐기물 수집·운반·처리의 대행) 제2항에 의거 계약을 체결한 폐기물처리업자에게 폐기물의 수집·운반 또는 처리에 소요되는 적정 비용을 해당 폐기물 처리업자에게 지급. 아파트와 계약한 재활용품 분리수거업체에 대해서는 시에서 지원하는 보조금은 없으며, 업체스스로 영업활용을 통한 매출액이 수입원

번호	민원내용	관련부서 처리결과
45	분리수거업체가 임의로 수거불가 항목을 정할 수 있는 근거규정은 무엇인지?	수거대행업체에서 임의로 수거 불가품목을 정할 수는 없으나, 올바르게 배출되지 않은 쓰레기는 대행업체에서 수거하지 않을 수 있음. 시에서는 아파트 등 공동주택의 재활용품은 「안양시 폐기물 관리에 관한 조례 시행규칙 제5조(폐기물의 배출방법 등)」에 따라 수집주체(아파트)가 민간 수집업체에 판매하거나 재활용품분리 수거용기에 배출하도록 하고 있으며, 「같은 조례 제22조(폐기물의 배출방법 등)」에 따라 분리 배출된 재활용품에 대해서는 시에서 수거. 최근 유가하락으로 아파트에서 자체 계약한 민간수집업체가 수거하지 않는 일부 품목(비닐류, 스티로폼)에 대해 시에 수거 요청을 하는 경우, 분리배출(이물질 및 부착물 제거 등) 요령에 의거 올바르게 배출한 비닐류와 스티로폼은 시에서 수거
46	○○○건물 공사 관련 피해신고	저소음저진동 공법 사용토록 행정지도, 소음 분진 관련 재산 침해와 건강상 피해보상은 환경분쟁조정위원회(☎ 031-8008-3536) 또는 민사소송에 의한 손해배상청구 안내
47	지하도 엘리베이터 공사로 인한 영업 손실	지하보도 개선공사는 시설물 노후에 따른 주민불편 해소와 통학로 개선을 통한 교육환경을 개선하기 위해 추진. 공사가 통행인이 많은 상가와 버스정류장 주변에서 이루어짐에 따라 작업으로 인한 주민불편이 발생. 공정관리에 철저를 기하여 영업 불편을 최소화하고 통행 불편 조속히 해결
48	종합운동장 확성기 소음피해	흙 경기시 발생하는 확성기 소음 등을 최소화하겠으나, 프로경기 특성상 많은 관중과 서포터즈들이 외치는 함성과 응원으로 인해 발생하는 불가피한 소음에 대해서는 양해 부탁
49	밤샘 화물차 불법 주정차 강력 단속 요청	사업용 차량 차고지의 밤샘주차 단속시간(00:00~04:00)에 현장 확인 지도·단속

번호	민원내용	관련부서 처리결과
50	신축 담장 균열	건축물 사용승인은 건축허가에 대한 확인행위로 신축건물이 건축법 등 관련 법규에 적합하였다면 불가피하게 처리 할 수밖에 없는 사안으로 민원을 이유로 사용승인 보류는 불가능. 담장 설치에 따른 균열 보수 및 당사자 간 협의 중 다툼 등에 관하여서는 이해당사자간 민·형사적으로 법률적 판단에 의해 해결해야 할 사안으로 대한법률구조공단 상담 안내(국변없이 132)
51	근린상가 신축공사장 불법현수막 정리요망	현지 출장하여 정비, 평일뿐만 아니라 주말, 공휴일에도 지속적 단속 실시
52	○○○ 사거리 교통관련	○○역 주변에 전철, 버스, 택시, 승용차 등 다양한 교통수단이 집중되어 버스 이용객의 안전성 저해하고 교통 혼잡 급증으로 이용불편 개선요구 제기. 대중교통 체계를 모니터링하고 다양한 대안을 검토한 결과 버스 이용객의 환승거리는 다소 증가하나 이용객의 안전 확보와 교통 혼잡을 저감시키기 위해 버스유형(시내, 마을)에 따라 정류장 분리·운영 추진
53	택시 정류장 이전 요구	○○백화점 앞 택시 승강대는 주변 여건상 택시 이용자가 많은 지역으로 존치 필요. 택시의 버스 정류장 침범 등 불법행위 단속 강화
54	민원 상담 직원 불친절	친절한 민원 응대 교육 실시
55	○○도서관 사거리 불법 주정차 단속 요구	평일 주간(09:00~18:00), 야간(18:00~22:00), 주말(09:00~18:00)에도 계도 단속 실시. 단속 강화로 시민 불편 해소
56	불법 옥외 간판 철거 요청	○○빌딩 옥외광고물은 청소년에게 유해한 불법 광고물로 행정조치
57	버스 정류장 표지판 설치 요구	현재 보행로 정비공사 마무리 단계로 완료되는 즉시 정류장표지판 설치예정

번호	민 원 내 용	관련부서 처리결과
58	긴급재난문자에 따른 캠핑장 사 용료 반환 검토 요청	당일 50데크 중 21개 데크가 입장. 국민안전처에서 21시 20분경 발송한 문자는 긴급 재난 발생 대피 안내가 아니라 안전주의보였으며 캠핑장 내 계곡 은 CCTV와 근무자들이 상시 감시체제로 관리
59	거주자 주차문의	주택가 및 상업지역의 부족한 주차공간을 해소하 고자 노력하고 있으나, 모든 주차수요를 충족하 기 어려움. 타사에서 운영하는 거주자 우선 주차 제 확인 결과, 주차면 배정에 대한 형평성·공정 성 문제 등 여러 가지 문제가 있는 바, 추후 시 여건과 주민 의견수렴을 거쳐 검토
60	○○로 통행 불편	현장을 방문하여, 통행에 불편을 주는 부동산 간 판 등 정비
61	신축 주민센터 인도 빠른 정비	이용에 불편이 없도록 도로공사 완료
62	○○○아파트 앞 도로 불법주정차	주야간 불법주·정차 단속과 더불어 2016.2.1.부터 버스장착형 무인단속시스템 도입
63	○○택배 야간작업소음 단속요구	차량 진출입과 작업시 소음을 저감시키도록 현지 지도
64	공원 소독 일정 공개	공원별로 기상여건과 발생해충 상황에 따라 방제 일정이 상이하여 공지하기는 어려우나, 연간 방 제일정은 홈페이지 공지
65	산 소독 일정 공개	최근 기온 상승과 적은 강수량 등의 다양한 환경 적 요인으로 돌발해충 등 각종 산림병해충 발생 면적과 밀도가 대폭 증가하여 조기방제 및 피해 최소화를 위하여 관내 등산로 가로수 참지공원에 대한 방제작업 실시. 가로수 참지공원 내 수목 에 대해서는 5~6월 수간주사작업 실시하나 각종 돌발해충 및 산림병해충에 대해서는 상황에 따라 탄력적으로 실시하여 정기적인 방제일정 공지 어 려움. 방제 작업시 친환경 저독성 약품을 사용하 고 있고 방제차량 철저히 관리

번호	민 원 내 용	관련부서 처리결과
66	○○공사 소음 피해	현장책임자에게 철근자재를 던져 발생하는 소음을 주의하도록 지도, 소음이 지속될 경우 소음도를 측정 후 결과에 따라 행정조치 계획. 소음·진동관리법상 작업시간의 강제 규제가 곤란한 실정이나 주민 생활권 침해를 최소화 하기 위해 정온한 주거 생활환경이 요구되는 새벽 시간대와 공휴일에는 작업을 자제하도록 권고
67	○○번 버스 불편신고	운수업체에 해당 운전자를 주의 조치토록 하고, 노약자 등 교통약자에 대한 세심한 주의를 기울이도록 교육 실시
68	아파트 2층 엘리베이터 사용	공동주택 자체적으로 결정하여 운영할 사안이나, 장애인, 노약자 및 임산부 등을 감안하여 검토해 줄 것을 행정안내
69	건축 인허가 관련 문의	주차장법 시행령 제7조, 안양시 주차장조례 제16조에 따라 해당부지의 경계선으로부터 인근에 설치하는 부설주차장의 경계선까지의 직선거리가 300미터 이내인 경우 부설주차장 인근설치 허용. 이에 따른 절차로 주차장법 시행령 별표1 비고3호에 의거 부설주차장 인근 설치할 부지의 소유권을 취득하고 지목을 주차장용지로 변경
70	어린이집 보험	어린이집 가입 보험에 대한 지도점검 실시하여 퇴직적립금 및 감각비 운영 적정 관리
71	○○○사거리 교통소통 개선 건의	교통량을 면밀히 검토하여 직진 신호시간 연장 등 개선 조치
72	○○슈퍼 입점 관련	○○지구는 정비계획에서 정한 지구단위계획상 1·2종 근생시설(바닥면적 1천 제곱미터 미만 판매용 소매점)이 입지 가능
73	○○아파트 입주에 따른 교통 문제	○○지구 내 버스는 2개 노선 32대, 관악대로 1개 노선이 범계·안양·명학역 경유, 관악대로 11개 노선 266대 운행

번호	민 원 내 용	관련부서 처리결과
74	○○교-○○아파트 대형차량 불법 주차	대형차량(화물자동차특수차등)의 차고지 외 밤샘주차 8.30(화) 9.2(금) 9.3(토) 9.6(화) 9.13(화) 새벽시간에 지도·단속 실시
75	○○아파트 주변 불법주차	이동식CCTV로 지도·단속
76	시내버스정류장을 옮겨온 후로 소음공해...	버스정류장에 위치한 아파트 보행 출입구를 버스정류장과 이격하도록 변경 공사 예정. 버스소음은 업체에 통보하여 급제동 급출발이 최소화되도록 운전자 교육 강화. 정류장 전후 과속방지턱은 대형차량 횡단시 덜컹거리는 소음이 가중되므로 설치 불가
77	횡단보도 불법 주차로, 유모차는 차도로 다녀야 함.	일부 차량들의 무질서한 주차차로 안전사고 발생과 시민 불편 초래. 횡단보도 및 인도 불법주차는 즉시 이동조치
78	자동차세 미납으로 인한 사전예고를 시행 요청	지방세법 제133조(채납처분)의 “독촉절차 없이 즉시 채납처분을 할 수 있다”는 규정에도 불구하고 압류 전 독촉고지서를 보내어 납부 안내하고 있으며, 이메일로 받는 전자고지나 자동이체 안양시ARS(1544-6844) 및 가상계좌 등 다양한 방법을 통해 납부 할 수 있도록 편의 제공. 압류 전 핸드폰 사전연락은 개인정보 보호법 제3조(개인정보 보호 원칙) 등 법률적 문제뿐만 아니라 잦은 번호변경 등으로 시행 어려움
79	○○○ 도로 공사 관련 소음 등 시정요구	임야 등을 절취하여 도로 개설하는 구간으로 임야부분 터파기 및 한전주 이설 등으로 소음분진 발생. 방음시설 조속히 설치
80	테니스장 라커룸 민원	아파트 단지 내 부대시설의 증축은 「공동주택관리법」 제35조(행위허가의 기준 등) 및 같은법 시행령 제35조「별표3」기준에 의거 전체 입주자 3분의2 이상의 동의를 받아 행위허가를 득하여야 하는 사항

번호	민 원 내 용	관련부서 처리결과
81	학원가 가로수가 너무 기울었어요.	현장 확인하여 지주목으로 보강 조치
82	○○동 가로등 좀 확인해주세요!	램프 노후화로 인한 미점등으로 보수 조치
83	아파트 준공검사 서류를 열람 신청	「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제10조에 의거 정보공개 청구 안내
84	아파트진입로 침수 도로 개선 요청	일부 도로 구간이 낮은 것을 현장 확인. 우천시 현장을 재방문하여 정확한 원인을 파악하여 빗물받이 신설과 포장 정비 조치
85	강제이행금 부과	복층형 빌라인 4, 5층의 베란다는 당초 건축허가 시 일조확보를 위해 이격시킨 공간으로 지붕 및 창문 설치 등의 증축 불가
86	공공예술프로젝트 실망	행사를 진행한 작가들은 피지컬컴퓨팅(Physical Computing)과 프로그래밍(Coding)을 활용한 워크숍과 전시 경험이 풍부한 작가들이나, 영어를 한국어로 통역하여 진행되다보니 정확한 내용 전달 문제 발생. 향후 프로그램 기획시 유의
87	시 행정에 대한 감사요청	국토교통부, 경기도, 시 고문변호사 법률자문, 시 공동주택관리 전문감사관의 감사 등 자문과 회신문을 근거로 행정지도 및 관리규약 개정 신고에 대한 보완, 시정명령 통보
88	버스기사로 인해 사고 위협	해당 운전자에게 진로방해 등에 대한 사유서와 더불어 주의 조치 요청. 안전운전과 도로교통법 준수에 대한 특별교육 실시
89	교육비 환불 요청	안양시평생교육원 운영에 관한 조례 제12조 (수강료 면제) 2항에 의하여 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」에 따라 국가유공자(유족 포함)는 1과목의 수강료 면제하고 있으니, 5.18민주유공자는 국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률 제4조(적용 대상 국가유공자)에 해당되지 않아 수강료 환불 및 면제 처리 불가

2 주요 민원처리 사례

개발제한구역내 건축물 관리대장 회복요구

○ 민원내용

- 무허가 건축물 관리대장 작성 당시(1977.1.30.) 담당부서에서 개발제한구역내 비산동 산 00번지를 비산동 산△△번지로 오기하여 그 후 폐쇄됨으로 회복을 요구

○ 사실관계 확인

- 개발제한구역내 건축물 관리대장
 - 위 치 : 동안구 비산동 산△△번지
 - 지역지구 : 개발제한구역
 - 소 유 자 : A
 - 면 적 : 대지 30평/건물 34.45㎡(10평)
 - 용 도 : 주택(1동)
- 개발제한구역내 건축물 관리대장 회복 요구
 - 위 치 : 동안구 비산동 산00번지
 - 지역지구 : 개발제한구역
 - 소 유 자 : B
 - 용 도 : 주택(취득일 2005.6.2.)

○ 관련법규

- 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 시행령」 제24조
- 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 시행규칙」 제12조, 제13조

○ 추진경위

- 2005.6.20. : 무허가 건물 매매계약(매도자 A → 매수자 B)
- 2013.5. 3. : GB 무허가 건물 건축물관리대장 회복 요구

- 2013.5.13. : 각종 세금 납부 사유만으로 GB건축물관리대장 회복불가 통보
- 2013.9. 5. : 행정소송(1심) 제기(수원지법2013구합6856)
- 2014.5.23. : 1심판결(각하)
 - ※ 무허가건물을 건축물관리대장에 등재 요구를 거부한 회신은 항고 소송의 대상이 되는 거부 처분에 해당한다고 볼 수 없음.
- 2014. 6.27. : 행정소송(2심) 제기(서울고법2014누54327)
- 2014.12.12. : 2심판결(항소기각)
- 2015. 5.18. : 경기도 사전컨설팅 감사결과
 - ※ 사실관계 확인이 불분명하여 건축물관리대장 회복 곤란

○ 확인·조사결과

- 담당부서에서 비산동 산△△번지 개발제한구역 건물관리대장에 A 소유로 작성(1977.1.30.) 하였으며, 그 이후 실태조사 과정에서 지번 오기 또는 건물이 일반지역 비산동 XX번지와 개발제한구역내 비산동 산00번지와 걸쳐 있어 건물 전체가 일반지역에 있다고 판단하여 관리대장을 폐쇄한 것으로 추정됨.
 - ※ 폐쇄된 관리대장에 일반지역이라고 기재되어 있음.
- 개발제한구역내 비산동 산00번지와 일반지역 비산동 XX번지는 인접한 필지로 1997.1.~2003.3.까지 시행한 지구 주거환경 개선사업 당시 1998.3.6.일 한국토지공사에서 보상을 위해 실태조사한 물건조서(건물 도면)와 협의 보상금 지불내역서에 A 소유자 명의로 일반지역 비산동 XX번지에 있는 건물(1998.6.1.)과 토지(1998.7.2.)에 대해 보상금을 지불한 사실이 있어 비산동 산00번지와 XX번지에 걸쳐서 건물이 존재하고 있었음을 확인할 수 있음.
- 또한 폐쇄된 비산동 산△△번지 관리대장의 건물 소유자 A와 가족관계에 있는 자가 한국토지공사의 보상받은 사실이 없는 것으로 확인할 수 있음.
- 담당부서에서는 2004년 촬영한 항공사진을 판독결과 비산동 XX번지에 있던 건축물 일부가 철거되고, 개발제한구역 비산동 산00번지에 건물 일부가 있었다는 사실은 인정하지만 현재 건물은 2006년~2009년 철거하고 다시 건축하여 관리대장 회복은 불가하다는 입장과 민원인은 보수만 하였다는 상반된

주장을 확인하려면 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법」 시행규칙 제12조에 규정한 “허가 또는 신고 없이 할 수 있는 경미한 행위”에 해당하는지를 가릴 수 있는 판단을 요함.

○ 판단

- 1977.1.30.일 작성 하였다가 이후 폐쇄된 개발제한구역 비산동 산△△번지 건물 관리대장은 한국토지공사의 보상자료와 여러가지 정황으로 볼 때 비산동 산00번지 건물을 오기한 것으로 추정되지만, 신축 또는 수선 여부는 전문적이고 기술적인 확인이 필요함.
- 건물의 기둥과 형태는 남아 있다고 볼 수 있으나 지붕을 개량 하면서 벽체를 올려 쌓은 것 등은 신축 또는 수선에 해당하는지의 판단을 위해 이해관계가 없는 시(市) 건축위원회의 건축사의 자문을 받아 관리대장의 회복여부를 결정하는 방안을 의견 표명함.

○ 처리결과 : 동안구청(건축과)

- 시 건축위원회 위원중 건축사(3명)를 추천받아 현장 확인·조사후 자문의견을 참고하여 건축물관리대장 등재여부를 결정.



건축법 위반 건물 체육시설업 신고거부

○ 민원내용

- 2012년경 체육시설업(스크린골프장) 신고를 받으려 하였으나 관련법규에 맞지 않아 신고할 수 없었으며, 2016년 체육시설업 신고를 재 문의한 결과 관련법규가 개정되어 가능하지만 불법증축 건물(흡연구역 2평정도)이 있어 체육시설업 신고를 받을 수 없다고 함.

○ 사실관계 확인

■ 건축물현황

- 위 치 : 만안구 안양동 00-0번지
- 건축면적 : 336.31㎡
- 연 면 적 : 861.59㎡(지하1, 지상3)
- 용도지역 : 제1종 일반주거지역
- 건물용도 : 제1·2종근린생활시설
- 위반 건축물 : 1층 2㎡, 3층 16㎡ - 2011.12.9.일 건축물대장 등재

○ 관련법규

- 「체육시설의 설치 및 이용에 관한 법률」 제10조, 제20조
- 「체육시설의 설치 및 이용에 관한 법률시행령」 제20조
- 「건축법」 제19조, 제79조, 「건축법시행령」 제14조
- 「안양시도시계획조례」 제28조
- 「지방세기본법」 제65조, 「행정절차법」 제40조

○ 확인·조사결과

- 안양동 00-0번지 스크린 골프연습장은 체육시설업 신고를 하지 않고 운영하여 2011.3.24. 「체육시설의 설치 및 이용에 관한 법」 위반으로 담당부서에서 사법기관에 고발조치 하였으며, 「안양시 도시계획 조례」 제28조에 의거 제1종 일반주거지역에서 제2종 근린생활시설(골프연습장)은 용도지역에 적합하지 않아 2011. 4월 체육시설업 신고 수리를 거부 하였고,

- 2011. 9. 27. 「안양시 도시계획 조례」 개정으로 제1종 일반주거지역에서 건축할 수 있는 건축물의 범위에 제2종 근린생활시설중 실내 스크린 골프연습장은 제한이 없으며, “삼성천지구 도시관리계획”의 불허용도에 해당되지 않아 체육시설업 신고가 가능하게 되었지만 불법 증축으로 신고 수리를 거부하여 민원이 발생하였음.
- 관허사업 제한은 「건축법」 제79조제2항에 위반 건축물이 있는 경우 행정절차법상 신고에 대해 명시적인 제한 규정이 없으며, 「체육시설의 설치 및 이용에 관한 법」에도 신고 체육시설업은 제한 규정이 없음.
- 체육시설업 신고는 형식적 요건 외에 다른 요건을 요하지 아니하고, 행정적 편의를 위해 통지하는 자체완결적 신고와 다르게 행정청에 통지한 사실을 유효한 것으로 판단하여 수리 해야만 법적 효과가 발생하는 행위요건적 신고라고 할 수 있으며, 실질적 심사를 통해 수리 혹은 수리거부의 표시행위를 결정하여 처분성이 있으므로 항고소송의 대상이 됨.
- 현재 00 스크린 골프장으로 사용하고 있는 안양동 00-0번지 건물 3층은 건축물관리대장에 용도가 커피숍으로 신고되어 있지만 「건축법」 제19조제3항 및 「건축법시행령」 제14조제4항에 제1종 근린생활시설과 제2종 근린생활시설 상호 간의 용도변경은 같은 건축물에 해당 용도로 쓰는 바닥면적의 합계가 500제곱미터 미만이므로 허가나 신고(기재변경 등) 없이 사용이 가능함.
- 00 스크린 골프장에서 불법으로 증축한 흡연실·휴게실·주방 등 16㎡를 편의시설로 사용하고 있어 민원인이 체육시설업 신고면적에 포함 한다면 불법 건축물에서 영업하도록 허용할 수 없으므로 신고 수리 거부는 합당한 사유가 됨.

〈흡연실, 휴게실〉



- 하지만, 흡연실·휴게실 등이 체육시설업(스크린 골프장) 신고에 반드시 갖추어야 할 필요시설이 아니고, 건축허가를 받은 건물면적으로 체육시설업 신고를 한다면 불법 증축 부분이 있다고 해서 수리 거부는 부당하며, 스크린 골프장 이용자가 불법 증축한 흡연실을 이용한다고 해서 「체육시설의 설치 및 이용에 관한 법」을 위반 하였다고 볼 수도 없으므로 「건축법」에 의한 이행강제금 부과 및 원상복구 또는 「국민건강진흥법」에 따라 위반사항에 대해서 별도로 조치를 해야 한다고 판단됨.

○ 판단

- 안양동 00-0번지 00 스크린 골프연습장의 불법 증축한 흡연실과 주방이 체육시설업 신고면적에 포함되지 않았다면 체육시설업 신고수리를 거부 할 사유가 될 수 없다는 의견을 표명함.

○ 처리결과 : 만안구청(복지문화과)

- 체육시설업(스크린골프장) 영업 신고면적에 불법 증축부분이 포함되지 않는다면 신고수리 하겠음.



○○사 점유 시유지 불하 등 요구 민원

○ 민원내용

- 석수동 00번지(종교부지)와 석수동 XX번지(공원부지)의 경계에 걸쳐 있는 부속건물(화장실, 창고)의 점유부지를 후면 사방 석축, 측면 구거를 경계로 조정하여 불하해 주거나 대부할 경우 예술공원에서 유입되는 우수를 처리하기 위해 석수동 00번지 매설한 우수관 사용료와 상계처리 요구
- 대부해 사용해오던 요사채 후면 석수동 XX번지 공원부지(1,862.5㎡)를 회수할 경우 진입로 조성비, 사방공사비, 구거점용료 등 지급 요구
- ※ 석수동 XX번지 점유토지는 1968.6.12일 경기도지사로부터 개간 허가를 받아 사방공사, 석축시공, 수목을 식재하였음.

○ 사실관계 확인

■ 예술공원 부지

- 위 치 : 만안구 석수동 XX번지
- 면 적 : 9,913.8㎡
- 지 목 : 임야
- 토지이용 : 자연녹지지역,
도시공원, 개발제한구역



■ 점유 시유지

- 위 치 : 만안구 석수동 XX
- 대 부 자 : 재단법인 OO회(종교단체)
- 대부면적 및 용도
 - 용화전 뒤편 임야 : 1,862.5㎡, 잔디를 식재하여 녹지로 사용
 - 화장실 및 창고 점유 : 119.6㎡
- 대부기간 : 1967년 ~ 2014년(종료)
- 개간허가 : 경기도지사(1968.6.12)
 - ※ 사방공사, 석축시공, 수목식재 시행 주장

■ 우수관 매설 및 옹벽설치

- 위 치 : 만안구 석수동 00번지
- 토지 소유자 : 재단법인 OO회
- 공사규모 : 우수관 D=1,000mm, L=134m / 옹벽 H=1.5m, L=41m

○ 관련법규

- 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령」 제25조
- 「공유재산 및 물품관리법 시행령」 제38조
- 「안양시 공유재산 관리 조례」 제39조
- 도시·군 관리계획 수립지침(국토교통부 훈령 제551호)

○ 확인·조사결과

■ 도시계획시설 결정 및 주거환경 개선사업

- 석수동 00번지 일원은 1971.7.30.일 건설부 고시 447호 의거 개발제한구역 지정, 1973.7.12.일 도시계획시설(공원) 지정 되었으며, 1993.3월 ~ 2004.12월 까지 삼성천마을 주거환경 개선사업을 공동주택개발 방식과 현지개량방식으로 시행하였음.

■ 합리한 토지 경계 확정

- 종교부지 석수동 00번지의 묘사채 부속건물(화장실·창고)이 공원부지 석수동 XX번지(119.6㎡)에 점유하고 있음. 삼성천마을 주거환경개선사업 토지 구획정리시 부속건물 후면에 사방사업으로 조성한 축대와 측면 구거를 경계로 확정하였다면 민원이 발생하지 않았을 것으로 판단되며, 건물이 두 필지에 걸쳐 있으므로 점유 부분의 공원부지를 공원용지에서 해제하고 건물 소유자가 매수 할 수 있도록 검토 필요.
- 또한 천불원에서 용화전에 접근하려면 OO회 소유의 토지 급경사면에 계단을 설치하여 접근하기가 어려워 현장 여건상 석수동 XX번지 공원부지로 우회하여 접근 할 수 있도록 토지 구획정리가 필요 하다고 판단됨.
- 1967년~2014년까지 공원부지를 대부하여 사용하고 있는 용화전후면 석수동 XX번지(임야 1,862.5㎡)는 종교활동에 반드시 필요한 부지라고는 볼 수 없으나 석수동 00번지(종교용지)와 토지 경계 부분에 있는 용화전 건물이

1981.5.4.일 건축 되었고, 1996.12.30.일 삼성천마을 주거환경 개선사업지구로 지정된 점을 감안하면 토지구획정리시 용화전 건물의 처마끝선에서 산지쪽으로 후퇴하여 경계획정이 검토되었어야 한다고 판단됨.

■ 우수관 매설 사유지 대한 사용료 등 요구

- 시에서 석수동 00번지에 흙관매설 및 옹벽을 시공하였다는 민원회신하였음.
- 삼성천마을 주거환경 개선사업의 구획정리를 위해 현황측량한 도면에 하천으로 표시되어 있으며, 하천부지를 포함하여 불하했다는 민원 해소와 안양예술공원 산지에서 내려오는 우수가 삼성천으로 유입되도록 시에서 옹벽과 우수관 매설공사를 시행하였음.
- 우수관이 석수동 00번지 내에 매설되어 있다고 00사에서 관리 하라는 것은 부당하며, 인접 나대지의 건축이 추진되면 지속적인 민원발생의 소지가 있으므로 필지를 분할하여 매입하여 관리하는 방안 검토가 요구됨.

○ 판단

- 00사의 화장실과 창고로 점유하고 있는 공원부지에서 해제하여 사용할 수 있도록 조정하고, 00원에서 용화전 진입로와 용화전 후면 점유 공원부지는 건물을 이용 하는데 불편이 최소화 되도록 현 상태에서 통행로를 확보하여 사용할 수 있도록 하거나, 산지 쪽으로 일부 후퇴하여 공원 및 토지 경계를 조정하는 방안과
- 산지에서 내려오는 우수가 삼성천으로 유입 되도록 석수동 00번지(00사 소유) 내 시에서 매설한 우수관은 인근 필지에 건축계획이 수립되면 협의하여 이설하는 방안에 대해 검토 할 것을 의견으로 표명함.

○ 처리결과 : 안양시(공원관리과)

- 화장실과 창고로 점유하고 있는 공원부지는 도시계획시설 변경 결정 신청하면 공원해제를 검토하고, 용화전 건물 출입은 현 상태에서 자유롭게 출입하도록 하겠음.

00백화점 식품관 대형마트 영업행태 개선 요구

○ 민원내용

- 00백화점에서 식품관을 지하와 구름다리로 연결된 문화홀 1층 등 2개소에
서 영업을 하고 있는데, 대형마트의 월 2회 휴무일을 피하기 위해 편법적으
로 운영하는 것으로 제도 개선 및 시정을 요구함.
- 00백화점에서 상품권 행사나 구매 사은행사를 하면서 지하 식품관에서 구
매금액은 포함하여 주지만 별도의 문화홀 1층 식품관에서 구매금액은 포함
시켜 주지 않고 있음.
- 지하 식품관은 00백화점 할인, 문화홀 1층 식품관은 대형마트(00마트) 할
인을 적용하고 있음.

○ 사실관계 확인

■ 식품관(마트) 운영 현황

구 분	면적(m ²)		품목(종)		비고
	식품관	마 트	고급형	중·저가형	
백화점동(지하)	5,782.83	826	600		직영
문화홀(1층)	2,909.09	2,909.09		1,000	별도사업자 등록

※ 백화점 지하 식품관에는 소형 음식판매 코너 포함.

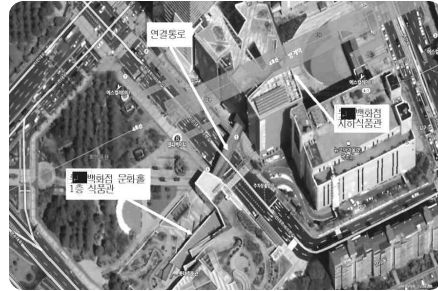
○ 관련법규

- 「유통산업발전법」 제2조, 제12조의2
- 「유통산업발전법시행령」 제3조, 제12조의2
- 「안양시 전통 상업보존구역 지정 및 대규모·준대규모점포의 등록제한 등에
관한 조례」 제15조의2
- 「식품위생법시행령」 제21조, 제25조

○ 확인·조사결과

■ 대규모점포(쇼핑센터)내 “OO식품관” 운영

- OO백화점은 「유통산업발전법」 제2조 3호 및 「동법 시행령」 제3조 제1항에 의거 대규모점포(쇼핑센터)로 등록 하였으며, 「식품위생법 시행령」 제21조 식품판매업 중 기타식품판매업으로 OO백화점 지하식품관(5,782.83㎡)과 문화홀 건물에 OO식품관(2,909.09㎡)으로 2개소에 영업신고를 하였음.



- 「유통산업발전법시행령」 제3조에 2 이상의 인접되어 있는 건물간의거리가 50미터 이내이고, 통행 할 수 있는 지상통로가 설치되어 있는 경우 하나의 대규모점포 기능을 할 수 있는 것으로 규정하고 있음.

■ OO식품관의 대형마트 영업형태

- 문화홀 1층 식품관은 기타 식품판매업으로 신고한 매장규모가 2,909㎡이고, 대형마트의 매장면적 3,000㎡ 이상에 해당되지 않아 의무휴업이 아닌 자율휴업 대상임.
- OO백화점에서 상품권 행사나 구매 사은행사에 지하 식품관의 구매한 금액은 포함하고, 문화홀 식품관에서 구매한 금액은 제외하고 OO마트 쿠폰을 사용하게 하는 점, 안내방송 이나 홍보 안내문에 “OO마트” 라는 표기나 점원이 OO마트라고 인정하고 있는 점 등은 대규모점포에서 대형마트 영업형태로 운영하고 있다고 판단됨.

※ 2016.3.3일 KBS1 뉴스광장 취재 보도

■ 건전한 유통질서 확립 및 중소기업의 상생 발전

- 대형마트의 월 2회 의무적 휴업은 건전한 유통질서 확립, 근로자의 건강권 및 대규모점포등과 중소기업의 상생발전을 위하여 「유통산업발전법」 제12조의2에 근거를 두고 시행하고 있음.
- OO백화점 문화홀 식품관에서는 고객에게 더 큰 혜택을 주고 매출을 향상시킬 수 있도록 OO마트에서 시행하는 프로모션을 일부 적용 받을 수 있도록

록 하는 마케팅 전략의 일환이라고 하나 대규모점포로 등록한 OO백화점 지하 식품관의 구매금액은 백화점 할인이나 사은행사에 포함하여 주고, 문화홀 식품관에서 구매한 금액은 OO마트의 프로모션을 적용하여 OO마트 쿠폰사용 및 안내·홍보 등은 이용자에게 혼란을 일으키게 할 수 있으며, OO마트의 프로모션을 적용한 영업형태는 현행법에서 제한하고 있는 대형마트의 월 2회 의무휴업을 피하기 위한 운영방식이라는 의혹을 살만한 이 유가 됨.

○ 판단

- 고객에게 더 큰 혜택을 주기 위한 OO마트의 프로모션을 일부 적용 받을 수 있는 마케팅이라고 하나 시민에게 얼마나 더 큰 혜택이 돌아가는지에 대해 가늠하기 어렵고, 건전한 유통질서 확립을 위해서는 행정청의 지도·감독이 요구되며,
- 대규모점포에서 대형마트와 유사한 매장규모 및 영업방식에 대해 중소유통업의 상생발전과 지역상권 활성화를 위해 의무휴업을 정한 「유통산업발전법」 제12조의2 취지에 맞도록 관련법 보완 또는 제도개선을 건의 하도록 의견을 표명함.

○ 처리결과 : 안양시(고용경제과)

- OO식품관 시정 사항
 - 안내 방송, 홈페이지 등 OO마트로 오인할 수 있는 표기 변경
 - 직원교육 및 일관성 있는 사은행사 실시
- 산업통상자원부에 제도개선 건의

사도 소유자 동의 없는 건축허가 부당

○ 민원내용

- 안양동 00번지와 안양동 01번지 토지소유자가 매입하여 개설한 사도(3필지)를 동의 없이 차량 진출입로로 사용하도록 안양동 03번지에 건축허가 한 것은 부당함.
- 당초 안양동 04번지 도로(8m)변으로 차량진입로 설계 하였는데, 건축미관심의 위원회와 관련부서에서 변경하도록 하였다고 건축주가 주장함.

○ 사실관계 확인

■ 건축현황

- 위 치 : 만안구 안양동 03번지
- 건축규모 : 534.48㎡(5층)
- 용 도 : 제1종 근린생활
(소매점) 및 다세대(8호)
- 건축허가일 : 2016.2.16



○ 관련법규

- 「건축법」 제2조, 제46조, 부칙 제4조
- 「사도법」 제7조, 제9조, 제10조, 제15조, 제16조
- 「사도법시행령」 제4조, 제5조

○ 확인·조사결과

■ 건축허가시 사도 소유자의 동의 여부

- 안양동 03번지 필지는 전면 6m, 측면 4m(사도)에 접해있으며 건축허가를 받아 다세대주택 및 근린생활시설을 신축하고 있음.
- 안양동 03번지 토지는 전면에 안양동 04번지 6m 도로와 측면 안양동 3필지 4m 도로(사도)에 접해 있으며 「건축법」 제2조제1항제11호의 건축허가 또는 신고시 시장이 지정한 도로로 이에 접한 다른 대지의 건축허가시 그 도로 소유자나 이해관계인의 동의가 필요하지는 않으나 당사자 간 그 사용 수익 등에 대해서는 민법 관계법령에 따라 요구할 수 있음.

■ “안양아트시티21 건축자문단” 자문내용

- 안양아트시티21 건축자문단의 1차 심의시(2015.12.24.) 제출한 건축도면에는 전면 6m 도로를 이용하여 주차장을 출입하도록 계획되었으며, 필지 모서리가각정 리, 창호 등 건물에 대한 자문을 받았음.
- 2차 심의시(2016.1.8.) 제출한 건축도면에는 각각정리와 측면 4m 사도를 이용하여 1면의 주차장을 출입하도록 변경 하였으며 관련부서와 협의하여 주차계획을 합리적으로 조정 하도록 자문하였음.

■ 건축허가시 주차계획 변경

- 2016.2.16일 건축허가 건축도면에 측면 4m 사도를 이용하여 주차장 6면을 출입하도록 변경되어 민원이 발생하게 되었음.

○ 판단

- 안양동 03번지 건축허가는 「건축법」 제2조제1항제11호의 시장이 지정한 도로로 인접 대지의 건축허가시 사도 소유자의 동의는 필요하지 않지만 사도 소유자가 사용료는 요구 할 수 있음.
- 안양동 01번지 토지 소유자인 민원인과 안양동 00번지 소유자가 차량진입을 위해 안양동 3필지의 토지를 매입하여 사도를 개설한 만큼 통행불편이 없도록 안양동 03번지 신축 건물의 주차장 출입구를 변경하는 방안에 대해 검토가 필요하다고 판단됨.

○ 처리결과

- 조사 확인중 건축주가 사도를 사용하지 않고, 주차장 진입도로 변경

안양동 000-00번지 위반 건축물 강제이행금 부과 취소

○ 민원내용

- 만안구 안양로 00번길 건물에 임차인이 2평정도 불법건축물을 축조하여 3년째 강제이행금을 납부하고 있으며, 임차인에게 원상복구를 요구하였으나 거부하여 임차인을 상대로 철거요구 소송까지 제기 하였지만 임대중이라는 이유로 패소하였음.
- 임차인이 불법건축물 철거를 거부하여 원상복구가 불가능 하므로 구청에서 직접 강제철거, 강제이행금 부과 철회, 건축물관리대장에 위법사항 기록 삭제를 요청함.

○ 사실관계 확인

■ 건축물현황

- 위치 : 안양동 000-00번지
- 건축 연면적 : 416.9㎡
(지하1, 지상3)
- 건물용도 : 근린생활, 단독주택
- 소 유 자 : 000 등 5명
- 위반건축물 : 1층 15㎡ 경량판넬
- 2012.3.27. 건축물대장 등재



○ 관련법규

- 「건축법」 제79조, 제80조
- 「건축물대장의 기재 및 관리 등에 관한 규칙」 제8조
- 행정대집행법 제2조, 제7조

○ 확인·조사결과

- 임차인에게 원상복구 청구 소송 패소
 - 민원인이 수원지방법원에 2014. 5월 임차인을 상대로 불법 증축한 건물(15

m²)을 원상복구 청구하는 소송을 제기 하였으나 패소하였음.

- 동 건물은 민원인의 부모가 각 1/2지분을 소유한 건물로 1998.8.1. 부친이 사망함에 따라 소유 1/2지분이 배우자와 자녀에게 상속 되었다가 2002.9.18. 일 모친도 사망하여 2010.11.5.일 상속등기를 하였음.
- 임차계약은 2009.8.25.일 모친 명의로 민원인의 형이 체결 하였고, 그 후에도 묵시적으로 갱신되었으며 형의 동의하에 15m² 조립식 건물을 증축하였음.
- 형이 모친 사망이후 2002.9.8.일부터 현재까지 동 부동산에 관한 처분 권한을 행사하여 왔고, 민원인은 권한행사에 아무런 이의를 제기한 바 없는 점과 민원인이 동의하지 않았더라도 임차인의 행위가 위법하다고 인정할 만한 증거가 없다는 법원의 판단임.

■ 위반 건축물 이행강제금 부과 취소 요구

- 「건축법」 제79조의 위반 건축물은 제80조에 따라 최초의 시정명령이 있었던 날을 기준으로 하여 1년에 2회 이내의 범위에서 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 횟수만큼 그 시정명령이 이행될 때까지 반복하여 이행강제금을 부과하도록 규정되어 있으며, 2012.9.6.일 민원인이 경기도행정심판위원회에 이행강제금 부과처분 취소 청구에서도 기각 되었음.

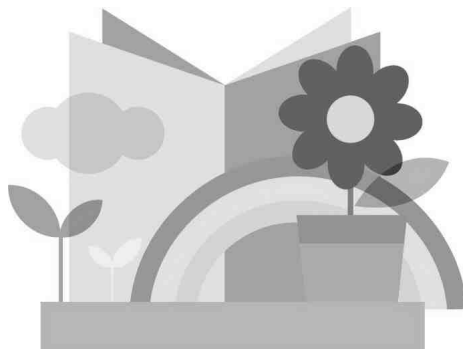
※ 2012.3.14.일 경기도행정심판위원회에 “이행강제금 및 취득세 부과” 처분을 취소 요구하는 행정심판에서 임차인은 2007년 임대차 계약 당시 가설 건축물이 슬레이트 지붕과 벽돌담으로 세워져 있었다고 주장하고, 민원인은 임차인이 2011.6월경 무단 증축한 것이라는 주장에 대해 현장사진을 살펴보면 청구인의 주장은 받아들이기 어렵다는 이유로 기각 결정

■ 구청에 불법건축물 강제철거 요구

- 불법 건축물 행정대집행은 공익을 해할 것으로 인정될 때 행정청 또는 제3자에게 강제철거 하고, 그 비용은 의무자에게 부담하게 하는 처분으로 대집행을 하는 것이 적합한지 신중하게 판단하여 재산상 손실 및 비용부담이 최소화 되도록 하여야 함.
- 따라서 기존건물의 거주 여부 및 철거로 인한 안전 및 유해 여부, 강제철거 과정에서 기존 건축물의 훼손으로 인한 피해 등을 감안하여 이행강제금 부과와 자진철거 하도록 처리하고 있음.

○ 판단

- 건물소유자인 민원인에게 부과한 위반 건축물에 대한 이행강제금 부과취소를 제소한 경기도행정심판위원회에서 기각 되었고, 임차인을 상대로 이행강제금 납부 및 원상복구를 청구한 소송에서도 기각된 민원으로 「안양시 민원옴부즈만 운영조례」 제11조에 따라 민원옴부즈만이 관할하는 고충민원에 해당되지 않음.
- 「건축법」 위반 건축물에 대한 행정대집행은 공익을 해 할 것으로 인정될 때 행정청에서 강제 철거하는 조치로 무허가 증축 건물의 원상복구 책임을 두고 민원인과 임차인의 다툼은 명도소송 등으로 해결 하여야 한다고 판단됨.



건축법상 도로기준 부적합한 건축허가 부당

○ 민원내용

- 만안구 석수동 00번지 건축허가는 「건축법시행령」 제3조의3, 2의 표에 따라 6m의 진입도로를 확보하지 않았음.
- 관통 도로일 경우 4m이상의 진입 도로를 확보하여야 하고, 막다른 도로일 경우 「건축법」 제2조제1항 “나” 목 건축허가 또는 신고시에 구청장이 그 위치를 지정하여 공고한 도로이며, 측척 지적도상 GPS프로그램 및 실측 결과 도로 폭이 3.2m ~ 3.6m임.

○ 사실관계 확인

■ 건축허가 현황

- 용도지역 : 제2종일반주거지역, 개발제한구역(제척)
- 용도 : 공동주택(도시형생활주택-단지형 15세대)
- 대지면적 : 548.00㎡(도로후퇴면적-15㎡, G.B제척-115㎡)
- 건축규모 : 건축면적 260.875㎡/연면적 655.325㎡(지상5층)

○ 관련법규

- 「건축법」 제2조, 부칙 제4조, 「건축법시행령」 제3조의3
- 「건축법시행규칙」 제26조의4

○ 확인·조사결과

- 막다른 도로의 너비와 길이에 대해 「건축법시행령」 제3조의3제2호 규정은 1992.6.1.일부터 시행된 것으로 이전에는 「건축법」 제2조15호(현행 제2조11호) 보행 및 자동차통행이 가능한 4m이상 도로로 나뉘어 “건축허가시 시장이 그 위치를 지정한 도로” 라고 정의 하였으나, 1999.5.9.일 건축법 제2조11호에 나뉘어 “건축허가 또는 신고시 시장이 그 위치를 지정·공고한 도로” 로 개정 시행하면서 부칙 제4조(기존의 도로에 관한 경과조치) “종전의 규정에 의하여 지정된 도로는 제2조제1항제11호 나뉘어 개정 규정에 의하여 지정·공고된 것으로 본다.” 라고 경과 규정을 두었음.

※ 1992.6.1일 이전 건축법 제2조(용어의 정의)

15. "도로"라 함은 보행 및 자동차통행이 가능한 폭 4미터이상의 도로(지형적 조건 또는 지역의 특수성으로 인하여 자동차 통행이 불가능한 도로와 막다른 도로의 경우에는 대통령령으로 정하는 구조 및 폭의 도로)로서 다음에 계기하는 것의 하나에 해당하는 도로 또는 그 예정도로를 말한다.

나. 건축허가시 시장(서울특별시·직할시장을 포함한다. 이하 같다) 또는 군수가 그 위치를 지정한 도로

- 도로대장은 「건축법시행규칙」 제26조의 4에 따라 1994.7.21.일 부터 관리하고 있으며, 1994.7.21일 이전에는 도로대장을 관리하지 않았으므로 「건축법」 제2조제11호 나목 개정 시행이전 1999.5.9.일 이전에 규정한 건축허가시 폭 4미터이상의 도로는 “시장이 그 위치를 지정한 도로” 라고 “계기하는 도로 또는 그 예정도로” 라고 규정 하였으나 “계기(倂記)와 지정(指定)”의 방법에 대해 구체적으로 명시하지 않았으므로 해석을 두고 이견이 있을 수 있어 다툼이 소지가 있음.

- 경수대로 1200번길(도로폭 8~10m)에서 석수동 00번지를 지나 01번지까지는 지적도상 4m 이상 도로이고, 나머지 구간은 폭 1m 정도 통로로 경수대로 1200번길로 이어져 있음.



■ 주변지역의 건축현황

- 석수동 00번지(79.3.5) 주변지역 건축허가는 1977.4.25.~1990.12.1. 기간으로 석수동 00번지 재건축 허가한 2016.3.16.일 이전부터 건축허가시 「건축법」 제2조의 너비 4m이상 도로로 시에서 인정하였다고 판단됨.

○ 판단

- 석수동 00번지 건축허가는 1999.5.9.일 개정 시행된 「건축법」 제2조제 11호 나목의 규정에 따라 허가처리 되었다고 판단 됨.
- 다만 석수동 XX번지를 거쳐 경수대로 1200번길과 연결되는 지정도로는 그동안 관리 소홀로 무허가 건물이 도로 일부를 점유하여 통행불편 및 인접 필지 건축허가시 또 다른 민원 발생이 예상되니, 4m이상 도로 폭을 확보하는 방안이 필요하다는 의견을 표명함.

○ 처리결과 : 만안구청(교통건축과)

- 석수동 XX번지 건축 행위시 경수대로 1200번길과 연결되는 지정도로 폭 (4m) 확보 하도록 하겠음.



00카페 완충녹지 원상회복 행정처분

○ 민원내용

- 석수동 0-0번지 00카페 드라이빙 트루 시설이 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법률」에 위반되어 원상회복 행정명령을 받고, 자진정비 처리기한을 초과하여 시에서 00일까지 원상회복을 이행하지 않을 때에는 행정대집행을 할 계획이라고 함.
- 석수역~안양대교까지 90%이상의 업체들이 완충녹지와 경관녹지에 해당되며, 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법률시행령」 제25조제3호에 변경 또는 해제에 관한 기준을 보면 “가. 녹지가 훼손되어 자연환경의 보전 기능이 현저히 떨어진 지역을 대상으로 해제 할 것. 나. 도도시민의 여가 휴식공간으로서 기능을 상실한 지역을 대상으로 해제 할 것”에 해당 되는 지역이라고 판단되며, 주민의 안전과 공익에 위해를 가할 시설물도 없으니, 행정대집행은 너무 과한 처분임.

○ 사실관계 확인

■ 00카페

- 위치 : 석수동 00-0번지
- 대지면적 : 468㎡
- 건물규모 : 270.88㎡(2층)
- 건물용도 : 근린생활시설

■ 완충녹지 지역

- 위치 : 석수동 01-1번지
- 면적 : 2,399㎡
- 도시계획시설결정 : 1973년
- 위반사항 : 완충녹지에 드라이브 트루를 불법으로 설치하여 영업



<완충녹지에 설치한 드라이브 트루(건물 후면)>

■ 석수역 주변 철제상가 도시개발사업

- 사업기간 : 2016. 7. ~ 2018. 6.
- 위치 : 석수동 368-3번지 일원
(지하차도~서울시계)
- 면적 : 15,500㎡/32필지
※ 토지소유자 : 12명
(사유지 9, 국공유지 3)
- 건축물 : 21개동
(허가-7, 무허가-14)
- 용도지역 : 제1종 일반주거 및
자연녹지(완충녹지)
※ 제1종 주거 12%, 자연녹지 88%
- 사업방식 : 도시개발사업 (환지방식)



○ 관련법규

- 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법」 제24조, 제25조, 제38조, 제38조의2, 제53조
- 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법시행령」 제5조, 제25조
- 「국토의 계획 및 이용에 관한 법」 제47조, 제48조
- 장기미집행도시·군계획시설해제가이드라인(2014.12.30 국토교통부)

○ 확인·조사결과

■ 완충녹지의 지정 및 관리

- 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법 시행령」 제5조 제1호에 완충녹지는 “대기오염, 소음, 진동, 악취, 그 밖에 이에 준하는 공해와 각종 사고나 자연재해, 그 밖에 이에 준하는 재해 등의 방지를 위하여 설치하는 녹지”로 석수동 철도주변으로 이에 해당 됨.
- 석수동 철도주변 일대 철제상가 일대 완충녹지는 1973년도 도시계획시설로 지정하여 관리하고 있으며, 정부의 규제개혁 차원에서 도시계획시설로 결정된 후 10년이 지나도록 집행이 되지 않고 있는 장기미집행 도시·군계획시설에 대해 여건변화를 감안하여 현 시점에서 불합리하거나 집행가능성이 없는 시설에 대해 해제하거나 조정하도록 한 국토교통부의 “장기미집행 도시·군계획시설 해제 가이드라인”에 따라 2020.7.1. 이후에 실효 대상임.

■ 완충녹지 토지형질변경 및 공작물 설치

- 2015.5.6.일 OO카페 건물 준공검사시에는 완충녹지에는 불법사항이 없었으나 이후에 드라이브 트루시설을 설치하였음.
- 완충녹지 점용허가 등 적법한 절차이행 없이 토지형질변경(아스콘포장) 및 공작물 설치한 사실을 적발하여 2016.3.21.일 원상회복을 위한 행정처분을 사전통지 하였고, 민원인은 2016.5월중에 자진정비 하겠다고 문서로 관련부서에 통보하였음.
- 2차 행정예고로 2016.6.22.일한 자진정비를 이행하지 않을 때에는 행정대집행 하겠다고 사전통지 하였으나 자진정비를 미루고 있으며, 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법률 시행령」 제25조제3호에 녹지가 훼손되어 자연환경의 보전 기능이 현저히 떨어지고 도시 시민의 여가 휴식공간으로서 기능을 상실하여 해제 대상이라 행정집행은 과한 처분이라는 주장하고 있음.

■ 석수역 주변 철제상가 도시개발사업

- 서울과 안양의 시 경계에 있는 석수동 368-3번지 등 32필지(15,500㎡)는 소규모 철제상가를 비롯해 건축물 21개동(허가 7, 무허가 14)이 도시미관을 저해하고 있는 지역으로 2016.7월 정비계획을 수립하여 도시개발사업 시행을 추진하고 있음.

○ 판단

- 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법」에 “대기오염, 소음, 진동, 악취, 그 밖에 이에 준하는 공해와 각종 사고나 자연재해, 그 밖에 이에 준하는 재해 등의 방지를 위하여 완충녹지”를 설치하도록 규정하고 있으며, 지목이 대지의 경우에는 매수 청구를 받은 시장이 그 토지를 매수하지 아니하기로 결정하거나 매수 결정을 통지한 날부터 2년이 지날 때까지 그 토지를 매수하지 아니하는 경우 점용허가를 받아 건축물 또는 공작물을 설치할 수 있지만 석수동 민원지번은 지목이 전으로 해당되지 않으며 토지형질 변경 및 공작물 설치를 엄격히 제한하고 있음.
- 석수동 철로변 완충녹지는 그 기능이 일부 쇠퇴 되었다고 볼 수 있으나, 특정지역만 공공개발 없이 도시계획시설을 변경 또는 해제는 현실적으로 불가능 하다고 판단 됨.
- 따라서 원상회복 후 완충녹지와 드라이브 트루 시설 기능을 할 수 있도록 잔디블럭 등을 설치하여 사용하고, 향후 “석수역 주변 철제상가 도시개발 사업” 정비계획이 확정되거나 “장기 미집행 도시계획이 실효되는 2020.7.1. 일 이후”에 설치하는 것이 타당하다는 의견을 표명함.

○ 처리결과 : 안양시(녹지과)

- 녹지 훼손을 최소화 하고 드라이브 트루 기능을 할 수 있는 잔디블럭 설치하도록 조치하겠음.

부설주차장 출차로 인한 자전거 전복사고

○ 민원내용

- 2016.5.25. 성결대사거리에서 금정역 방향 도로우측 차선으로 자전거를 타고 가던중 00건물 부설주차장으로 진입하던 봉고차를 피하려다 전복사고를 당함.
- 50m 전방의 축대로 인한 시야확보가 어려운 곳에 도로점용 허가를 내준 진입로의 불법적 성격 조사 요구

○ 사실관계 확인

■ 도로점용 허가 및 부설주차장 현황

- 도로 점용허가 : 점용면적 25㎡ / 최초 점용허가일 2002.4.26.
- 부설주차장 현황

구 분	신축허가	증축허가
대 지 면 적	323.1㎡	445.6㎡
건축연면적	1,172.35㎡(지하1, 지상5)	1,528.31㎡(지상6)
주 차 장	기계식 5면(지하 1층)	3면(지상 1층)
사용승인일	1995.2.17.	2002.10.22.

○ 관련법규

- 「도로교통법」 제13조의2, 「도로법」 제61조, 제62조,
- 「도로법시행령」 제54조, 제58조
- 「도로의 구조·시설 기준에 관한 규칙」 제15조
- 「자전거 이용 활성화에 관한 법률」 제2조, 제3조
- 자전거 이용시설 설치 및 관리지침(행정자치부)
- 「주차장법」 제2조, 제19조, 제19조의4
- 「안양시도시계획조례」 제37조

○ 확인·조사결과

■ 민원인의 자전거 통행 사고경위

- 민원인은 2016.5.25. 21:40분경 성결대사거리에서 안양동 00 건물 방향으로 자전거 운행중 00교회앞 경사보도 구간에는 자전거도로가 설치되지 않아 차도로(3차선) 진입하여 운행중 안양동 00 건물 주차장에서 도로로 나오는 차량과 추돌을 피하기 위해 자전거 핸들을 우측으로 급하게 조작하면서 1m 진행 후 도로가 패인 곳에 걸려 전복되었고 이로 인해 어깨골절로 인한 수술과 6개월 치료를 요하는 상해를 입음.
- 민원인은 경사보도 구간에는 자전거도로가 설치되지 않아 차도로 진입 할 수밖에 없었고, 경사보도로 인해 자전거 운전자의 전방 시야확보가 어려워 안양동 00건물 주차장에서 도로로 진입하는 차량을 예상 할 수 없어 사고가 발생했다는 주장이며, 경사보도가 끝나는 지점에 도로점용허가(주차장 진입로)가 문제성이 있다는 주장임.

■ 공공시설물 관리 소홀로 인한 손해배상

- 도로시설물 관리 소홀로 발생한 사고에 대한 손해배상은 지방자치단체에서 가입한 공제보험이나 국가를 상대로 손해배상 청구소송을 통해서 배상 받을 수 있으나 고의 또는 과실에 대한 책임은 당사자가 입증 하여야 함.

■ 건축물 부설주차장 법규 위반 검토

- 안양동 00번지 근린생활시설 건축물은 1994.4.29. 신축허가를 받아 지하 1층에 기계식 부설주차장 5면을 설치하였으며, 2002.5.21. 인접한 다세대주택에 증축허가를 받아 1층에 부설주차장 3면을 추가로 확보 하였음.



- 먼저 신축한 지하1층 기계식 주차장과 나중에 증축한 지상 1층 건물내 부설주차장은 진입로를 달리하여 진입 할 수밖에 없으나 건축후퇴선 부분에 임의로 주차면수 4면을 확보하여 사용하는 것은 「안양시도시계획조례」 제37

조 제2항에 “미관도로 건축후퇴선 부분에는 개방감 확보, 출입의 용이 및 미관이 향상될 수 있도록 「건축법 시행령」 제118조에 따른 공작물·담장·계단·주차장·화단·데크(난간을 포함한다)·고정의자 및 건축물 환기설비, 그 밖의 이와 유사한 시설물의 설치를 하여서는 안 된다”는 규정에 위반되나 「건축법」에 저촉되는 사항은 아니라고 함.

■ 주차장 진입로 도로점용 허가

- 2002.10월 증축한 지상1층 주차장 진입로는 2002.4.26. 만안구청에서 도로점용허가를 받아 사용하고 있으며, 「도로법」 제61조 및 동법 시행령 제54조에서 정한 도로 점용허가기준에 위반사항은 없다고 판단되고 「도로법」 제62조에 점용허가를 받은 자는 “안전표지를 설치하는 등 보행자 안전사고를 방지하기 위한 대책을 마련하여야 한다”라는 규정에 따라 주차장 진입로 입구에는 안내 입간판을 설치하였음.

■ 자전거 통행 및 자전거도로 설치 기준

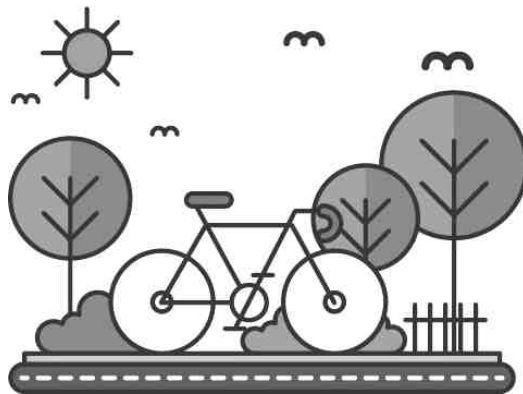
- 자전거는 「자전거 이용활성화에 관한 법」 제2조에 바퀴가 둘 이상인 차로 정의하고 있으며, 통행방법은 도로교통법 제13조의2에 자전거 도로가 따로 있는 곳에서는 자전거도로로 통행하여야 하고 자전거도로가 설치되지 아니한 곳에서는 도로 우측 가장자리에 붙어서 통행하도록 규정하고 있음.
- 자전거 도로는 「자전거 이용활성화에 관한 법」 제3조에 자전거 전용도로, 자전거·보행자 겸용도로, 자전거 전용차로, 자전거 우선도로로 구분하여 “자전거 이용시설 설치 및 관리지침(행정자치부)”에 따라 설치하고 있음.

○ 판단

- 안양동 00 건물의 도로점용허가 및 부설주차장은 관련법에 위반된 사항은 없다고 판단되나 「안양시 도시계획 조례」에서 제한하고 있는 건축 후퇴선 부분에 주차 선을 그어 주차장으로 사용하고 있고, 보도에 불법 주차로 인하여 보행 불편 및 자전거 통행에 지장을 초래하고 있으니, 주차선 삭제 및 불법주차 단속과 자전거도로가 연결되지 않은 경사보도 구간(00교회~안양동 00번지)을 차도로 진입하지 않고 “자전거·보행자 겸용도로”를 안전하게 이용 할 수 있도록 자전거도로 설치가 필요하다는 의견을 표명 함.

○ 처리결과 : 안양시 도로과, 만안구 건축과

- 경사보도 구간(00교회~안양동 00번지)에 자전거·보행자 겸용도로 라인 설치 예정
- 건축 후퇴선 부분에 주차라인 삭제와 보도상 불법주정차는 지속적으로 단속



관양초 앞 양방통행 개선 요구

○ 민원내용

- 관평로~관양초등학교 앞(40m) 구간은 양방통행이고, 관양초 앞에서 관평로 336번길과 일동로 122번길 방향은 일방통행으로 양방통행로를 이용하는 차량은 학교에서 나가는 차량 외에는 통행 할 수 없고, 관양초에서 나가는 차량도 일방통행 일동로 122번길로 통행 할 수 있도록 하면 되므로 관양초학교~관평로 구간의 일방통행 및 ○○빌라쪽에 주차할 수 있도록 개선 요구
- 관양초 앞 건너편에 반사경은 비추어지는 방향이 일방통행인데 어떠한 용도로 설치 한 것인지, 불분명하여 예산낭비 요인이 있음.

○ 판단

- 관평로~관양초 앞 까지는 당초 양방통행으로 변경된 사항은 없으며 다만, “일방통행” 으로 노면에 잘못 표시되었던 것을 2015.7.20일 “양방통행” 정비하면서 “일방통행” 표기를 관양초~관평로 336번길 방향으로 위치를 변경하게 되었음



※ 일방통행 : 관양초에서 일동로 122번길과 관평로 336번길

- 관평로~관양초앞 구간을 일방통행으로 변경할 경우 관양초에서 나오는 차량(중·대형)이 우회전(일동로 122번길) 또는 좌회전(관평로 336번길)하여 통행하기 어려우며, ○○빌라 쪽으로 노면 주차장을 설치하기에 도로가 협소하고 교통 혼잡이 우려됨.
- 정문 맞은편 반사경은 정문앞 통행 차량의 사각지대를 해소하고, 학교에서 나오는 차량과 일동로 122번길 또는 관평로 336번길 방향에서 등·하교 어린이의 돌발 행동으로 인한 추돌 교통사고를 예방하기 학교측과 녹색어머니회의 건의로 운전자 시야 확보를 위해 2015. 4월 설치하였음.
- 현장 여건과 어린이보호구역 등을 감안하면 관평로~관양초 앞 까지 일방통행 변경 및 노면 주차장 설치의 수용하기 어렵다는 판단임.

00주택 재건축 부지 대토 요구

○ 민원내용

- 1981년도 건축한 00주택은 노후되어 재건축을 추진하고 있으나 주변 여건으로 보아 현 위치에 재건축이 어려우니, △△주택 부지와 새마을지구 도로 개설 부지 일부를 대토하여 거주민의 고충을 해결하여 주기 바람.

○ 사실관계 확인

■ △△주택 현황

- 용 도 : 주택
- 대지 및 건축 면적 : 4개동 8세대(2층) / 준공일 : 1981.6.2.

지 번	부지면적	건축면적	층수	건축연면적
계	389㎡			
000-7	86㎡	54.88㎡	2	98.65㎡
000-8	101㎡	54.88㎡	2	98.65㎡
000-9	101㎡	54.88㎡	2	98.65㎡
000-10	101㎡	54.88㎡	2	98.65㎡

■ 대토요구 도로개설 부지

- 위치 : 안양동 00번지 등 4필지
- 부지면적 : △△주택 전면 도로 개설 부지와 일정 면적 대토



■ 새마을지구 도로개설 공사

- 위치 및 사업 규모
(1단계) 도로개설 L = 719m,
B = 10~15m(금융@~양지초교)
(2단계) 도로확장 L=115m, B=8→15m (양지초교~효성@)
- 사 업 비 : 27,000백만원(공사비 7,000백만원/ 보상비 20,000만원)
- 사업기간 : 2015. 3. ~ 2018. 12. ※ 현공정 20%

○ 확인·조사결과

- OO주택 주변은 000지구 주거환경개선사업이 2014년 해제된 지역으로 열악한 기반시설 개선을 위해 주민협의체와 협의하여 도로개설 공사를 2016.5.7.일 착공하였음.
- OO주택은 1981.6.2일 총 20개동(40세대)으로 건축 되었으며, 주민 의견이 모아지지 않아 새마을지구 도로개설 부지 인접 6개동 중 4개동만 재건축을 추진하고 있고, 2개동은 도로개설 부지에 포함되었음.
- OO주택 등 4필지(389㎡) 4개동만으로 재건축을 추진하고 있으나, 000-00번지 라인과 동간 거리가 근접하여 여건상 어려우니 전면 도로개설부지(4필지)와 대토하여 위치를 변경하여 재건축 할 수 있도록 요구하고 있음.
- 도로개설공사가 2016. 7월에 착공하여 2018년 12월 준공을 목표로 시공 중에 있으며, OO주택 4개동만 도로부지와 대토하여 재건축 할 경우 도로 선형 변경에 따른 절차 이행 등 공사 지연으로 인한 불편, OO주택 000-13~19번지 라인과 인근 00빌라 주민의 반발 민원발생이 예상됨.

○ 판단

- 000지구 주거환경개선사업을 추진하다가 해제된 지역으로 주변 여건으로 보아 OO주택 전체 20개동(40세대)이 재건축을 추진하여야 원활하게 사업이 추진 될 수 있으나 전체의 재건축이 어렵다면 최소한 건물사이 거리가 근접한 2개 라인 13개동이 같이 재건축이 추진되어야 민원 발생이 최소화 됨.
- 따라서 OO주택 4개동만을 대상으로 도로개설 부지(4필지)를 대토하여 재건축 추진은 근접 안양동 000번지 라인과 인근 00빌라 주민의 강력한 반발 민원이 예상되므로 수용하기 어렵다는 판단임.

비산동 00-0번지 건축물관리대장 정정요구

○ 민원내용

- 비산동 00-0번지, 토지 450평에 주택3동(24.4㎡, 25.19㎡, 40.96㎡)이 1974.5.8 일 준공된 이후 현존하고 있으나 건축물관리대장에 2개동이 있는 것으로 오기되어 정정 민원을 제기 하였지만 증거서류(건축물대장 1995.11.16, 건축 00000-000)를 분실하여 이를 인정하지 않음.
- 현존하는 주택3동을 확인하여 토지를 분할 할 수 있도록 건축물대장 정정을 요구함.

○ 사실관계 확인

■ 건축물관리대장 등재 현황

- 비산동 00-0번지
 - 건축규모 : 2개동(24.40㎡, 25.19㎡)
 - 준 공 일 : 1975.5.8(허가일 : 1971.10.23)
 - 소 유 자 : 이OO
- 비산동 00-1번지
 - 부지면적 : 298㎡(공시지가 1,233천원/㎡)
 - 건축규모 : 2개동(40.96㎡, 95.11㎡)
 - 준 공 일 : 1974.5.8(허가일 1972.4.8)
- 소 유 자 : 김OO(40.96㎡), 이OO(95.11㎡)

■ 토지대장 현황

구 분	비산동 00-0번지	비산동 00-1번지
지역지구	자연녹지지역, 지구단위계획구역, 초등학교	
지 목	임야	대지
면 적	1,488㎡(공시지가 1,208천원/㎡)	298㎡(공시지가 1,233천원/㎡)
소 유 자	이OO, 조OO, 조O△	이OO, 조OO, 조O△, 김OO

■ 임곡 O지구 주택 재개발사업

- 위 치 : 동안구 비산1동 000-0번지 일원
- 면 적 : 133,418㎡
- 세 대 수 : 2,229세대(조합원 1,461인)
- 건축계획 : 2,637세대(분양 2,505세대/임대 132세대)
- 건폐율/용적률 : 20.36%/248.18%
 - ※ 학교용지 : 13,681㎡(실 가용면적 10,425㎡)
- 동수/층수/주차대수 : 21개동 / 최고 29층 / 3,133대
- 추진일정
 - 2006. 8. 7. : 정비예정구역 지정 고시
 - 2009. 12. 30. : 정비계획수립 및 정비구역지정 고시
 - 2015. 9. 22. : 사업시행인가 고시(안고 2015-115호)
 - 2016. 11. : 관리처분계획인가 고시
 - 2017. 4. : 이주 및 철거

○ 관련법규

- 「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률」 제81조
- 「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률 시행령」 제67조
- 「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률 시행규칙」 제84조
- 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제56조
- 「산지관리법」 제14조
- 「안양시도시계획조례」 제49조

○ 확인·조사결과

■ 민원토지의 주변 상황과 민원제기 배경

- 비산동 00-0번지 1,488㎡(임야)는 2006.8.7. 정비예정구역으로 고시되어 임곡 O지구주택재개발사업지구의 학교용지로 2016.11월 관리처분계획 인가 고시에 이어 2017.4월 까지 이주 및 철거 할 계획임.
- 개별공시지가액이 토지면적 450평의 개별공시지가 총액만 약 18억원(2015년 약400만원/평)으로 재개발 조합의 자산평가액 약 4억원은 인정할 수 없어 대지로 지목변경을 신청 하였으나 반려 되었고 다시 경기도에 행정심판을

청구하여 기각 결정을 받음.

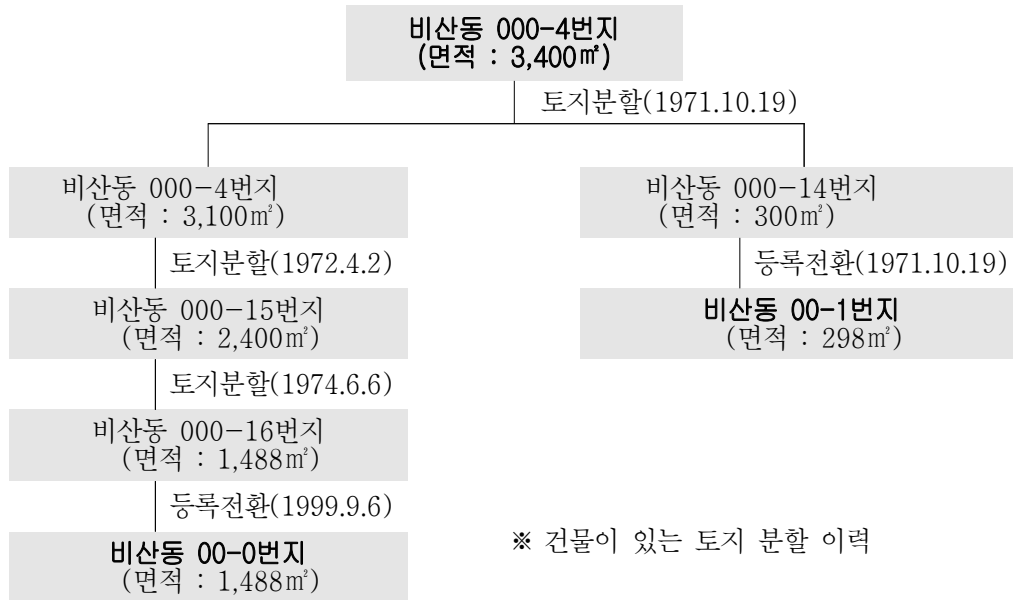
- 현재 비산동 00-1번지에 1개동, 비산동 00-0번지에 건물 3개동이 소재해 있으며, 1995.11.16일 건축물대장을 정정 하기 하면서 첨부한 비산동 00-1번지 건물현황도에 1개동만으로 표시되어 있고, 1974년 항공사진에 비산동 00-0번지에 3개동이 있었음을 확인 할 수 있으니, 현황과 동일하게 건축물 대장의 정정을 요구함.

■ 건물 소유권 변동

구 분	95.11m ²					24.40m ²			
	건축물대장		소유권		비 고	건축물대장		소유권	
	등재일	소유자	이전일	소유자		등재일	소유자	이전일	소유자
비산동 00-0	72.2.29	조00 조01 조02	05.4.4	이00	95.11.16 지번변경 00-1	72.2.29	조00 조01 조02	05.4.4	이00

구 분	40.96m ²					25.19m ²			
	건축물대장		소유권		비 고	건축물대장		소유권	
	등재일	소유자	이전일	소유자		등재일	소유자	이전일	소유자
비산동 00-1	72.6.22	김00	-	-	95.11.16 지번변경 00-0	72.2.29	조00 조01 조02	05.4.4	이00

■ 토지분할 및 지번 변경



■ 건축허가시 비산동 000-0번지에 3개동 건물 존재 여부

- 1972년 작성한 건축물대장을 보면 비산동 산000-4(현 00-1)번지상 40.96㎡, 25.19㎡ 2개동 및 인접한 비산동 000-0번지는 95.11㎡, 24.40㎡ 2개동으로 등재되어 있음.
- 1995.11.16. 건축물대장의 정정 이기 하면서 비산동 000-1번지에 소재 한 2개동 중 1개동(25.19㎡)을 000-0번지로, 비산동 000-0번지 소재한 2개동 중 1개동(95.11㎡)은 비산동 000-1번지로 정정 이동하여 新 건축물대장에도 2개 필지에 2개동씩 등재되어 있으나, 현황도면은 비산동 000-1번지 1개동(95.11㎡)과 비산동 000-0번지 2개동(24.40㎡, 25.19㎡)으로 표시되어 첨부되었음.

※ 건축 0000-000(1995.11.16) 호에 의거 번지 정정 : 관련서류 부존재
비산동 000-00번지 2개동 건물을 불법으로 증축·연결하여 1개동으로 현황도면 작성한 것으로 추정(만안구 건축과)

- 현재 김OO이 거주하는 비산동 000-0번지 건물(95.11㎡)은 1972. 2.29.일 건축물대장에 동일 번지로 등재 하였다가 1995.11.16. 이유는 알 수 없지만 정정 신청에 의하여 비산동 000-1번지로 정정하고, 비산동 000-1번지 건물은 비산동 000-0번지로 변경되었으며, 1974년 항공사진에 비산동 000-0번지에 3개동 건물중 1개동은 불법 건축물이라는 주장임.



■ 건축물허가대장의 부지면적 관련 행정심판 결정내용

- 비산동 산000-4번지 구 건축물대장 관련공문(95.11.16)에 의거 폐기, 세멘벽돌 세멘와가 주택(28.77평, 허가번호 623호, 허가일자 1971. 10.23. 준공일자 1974.5.8.)과 세멘블럭 세멘와가 주택(7.38평, 허가번호 623호, 허가일자 1971. 11. 4.)이 등재되어 있고, 대장상 별도로 부지면적 표기란이 없음.
- 비산동 산000-16번지 일반건축물대장(대장번호 95-11-21)에 대지면적 1,488㎡, 연면적 49.59㎡, 건축물 현황(가동 일층 24.40㎡ 주택, 나동 일층 25.19㎡ 주택)이 기재되어 있고, 변동사항 기재란에 ‘95.11.16. 관련공문(95.11.16.)호에 의거 정정 이기, 산000-4번지의 주택 24.40㎡가 산000-16로, 000-14번지 주택 25.19㎡가 산000-16으로 정정’ 이라고 기재되어 있음.
- 「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률」 제81조에 의하면 토지소유자는 지목변경을 할 토지가 있으면 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 사유가 발생한 날부터 60일 이내에 지적소관청에 지목변경을 신청하여야 하며, 같은 법 시행령 제67조제1항에 의하면 법 제81조에 따라 지목변경을 신청 할 수 있는 경우는 「국토의계획및이용에관한법률」 등 관계법령에 따른 토지의 형질변경 등의 공사가 준공 된 경우, 토지나 건축물의 용도가 변경된 경우, 법 제86조에 따른 도시개발사업 등의 원활한 추진을 위하여 사업시행자가 공사 준공 전에 토지의 합병을 신청하는 경우임.
- 같은 법 시행령 제67조제2항 및 같은 법 시행규칙 제84조에 의하면 토지소유자

는 지목변경 사유를 적은 신청서에 ‘관계법령에 따라 토지의 형질변경 등의 공사가 준공되었음을 증명하는 서류의 사본’이나 ‘토지 또는 건축물의 용도가 변경되었음을 증명하는 서류의 사본’ 등을 첨부하여 지적소관청에 제출하여야 하는데, 개발행위허가·농지전용허가·보전산지전용허가 등 지목변경과 관련된 규제를 받지 아니하는 토지의 지목변경은 서류의 첨부를 생략할 수 있음.

- 토지소유자가 지목변경을 하려면 「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률」에 따라 ‘관계법령에 따라 토지의 형질변경 등의 공사가 준공되었음을 증명하는 서류의 사본’이나 ‘토지 또는 건축물의 용도가 변경되었음을 증명하는 서류의 사본’ 등이 첨부되어 토지의 형질변경 등의 공사가 준공되었거나 토지·건축물의 용도가 변경되었음이 확인이 되어야 하는바, 임야로 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 및 「산지관리법」에 따라 개발행위허가와 산지전용허가를 받아서 토지형질 변경과정을 거쳐야 ‘임야’에서 ‘대지’로 지목변경이 가능하나 이러한 허가를 받은 사항이 없이 건축물대장에 실제와 다르게 주택 3동이 아닌 2동이 등재되어 있다거나 공시지가액이 평당 400만원이라는 점만으로는 관련법령상 지목변경 요건을 충족하지 못함.
- 건축물대장(95년도)상 대지면적에 토지의 전체 면적인 1,488㎡로 기재되어 있으므로 이 사건 토지 전체가 대지로 인정되어야 한다고 주장하나, 1971년(1971.10. 23. 및 1971. 11. 4.) 건축허가시 토지(당시 비산리 산000-4)의 전체 면적은 3단1무(930평, 3,074㎡)였던 점, 1971년 건축허가대장상 ‘부지면적’에 전체 면적이 아닌 295㎡가 기재된 점으로 볼 때 1995년 이후 건축물대장상 대지면적(1,488㎡)은 토지가 여러 차례 분할과정을 거친 후의 지번 면적이 그대로 기재된 것으로 보여지므로 청구인들의 주장은 받아들이기 어려움.
- 토지 전체에 대해 개발행위허가, 산지전용허가 등을 받은바가 없고 1971년도 건축허가 당시 남아 있는 자료는 부지면적이 295㎡로 기재된 허가대장 밖에 없는 상황에서 건축허가대장에 따라 형질변경 면적이 295㎡로서 토지 전체 면적(1,488㎡)에 대한 형질변경 등 공사가 준공되지 않은 사항으로 전체면적에 대한 지목변경은 불가하다며 지목변경 신청 반려한 처분에 위법사유나 재량권의 일탈·남용이 있었다고는 볼 수 없어 심판청구는 이유 없다고 인정되므로 기각함.

○ 판단

- 비산동 000-0번지와 000-1번지 건축물대장에 기재된 건물 면적과 현존 건물 면적이 상이하고, 건축물대장에 비산동 000-0번지 40.96㎡ 건물이 소유자가 실제 거주하고 있는 비산동 000-0번지의 현존 건물이라는 민원인의 주장을 인정할 만한 근거자료가 부족하다는 의견을 표명함.



도매시장 점포 임대계약 거부

○ 민원내용

- 2016.10월 도매시장 시설물 입찰공고에 입점 가능한 업종을 농약·씨앗·농자재판매업으로 공고하여 2016.10.00.일 관리동 000호를 낙찰 받았음.
- 입찰참가자격에 농약을 반드시 판매를 해야 한다는 제한을 두지 않아 허가를 받아야 하는 농약을 제외하고 씨앗·농자재를 판매하고자 함.
- 2016.11.00일까지 계약 하도록 통보 받았으나, 농약판매는 입찰참가 조건이니 반드시 충족해야 한다며 점포계약을 거부하고 있음.

○ 사실관계 확인

■ 점포현황

위 치	점용면적	계약방법
관리동 000호	76.5㎡	공개경쟁입찰 (1997년 도매시장 개장시 부터 수의계약)

○ 관련법규

- 법령에 있어서, 가운뎃점(·)과 반점(,)의 차이(법제 2008.9)
- 「행정효율과 협업촉진에 관한 규정」 제7조
- 「국어기본법」 제3조
- 「농약관리법」 제3조, 제3조의2
- 「농약관리법시행규칙」 제4조

○ 확인·조사결과

- 2006년 법령입안심사기준 및 국립국어원의 가운뎃점(·) 사용
 - 법제처 법령입안심사기준에 “가운뎃점(·)은 열거된 여러 단위가 대등하거나 밀접한 관계임을 나타낸다” 는 의미로 쉼표로 열거된 어구가 다시 여러 단위로 나누어질 때, 특정한 의미를 가지는 낱을 나타내는 숫자, 같은 계열의 단어 사이에 쓰고 있음.

■ 법규에서 가운뎃점(·)에 대한 고찰

- 『건축법 제79조 제2항에 허가권자는 제1항에 따라 허가나 승인이 취소된 건축물 또는 제1항에 따른 시정명령을 받고 이행하지 아니한 건축물에 대하여는 다른 법령에 따른 영업이나 그 밖의 행위를 허가·면허·인가·등록·지정 등을 하지 아니하도록 요청할 수 있다』와 『지방세법 제65조 제1항에 지방자치단체의 장은 납세자가 대통령령으로 정하는 사유 없이 지방세를 체납하면 허가·인가·면허·등록 및 대통령령으로 정하는 신고와 그 갹신(이하 “허가등“이라 한다)이 필요한 사업의 주무관청에 그 납세자에게 그 허가등을 하지 아니할 것을 요구할 수 있다』라는 법문을 살펴보면 위반 건축물에 대해 시정명령을 받았거나 지방세를 체납하고, 관허사업(허가·면허·인가·등록·지정)을 신청하면 어느 하나에 해당할 경우 제한 할 수 있다는 법규정임.

■ 입찰공고문에 입찰참가자격 제한 및 입점가능 업종

- 도매시장 시설물 사용허가 입찰공고문을 살펴보면 입찰참가자자격에 “공고일 현재 주민등록등본상 안양시에 주소를 두거나 또는 안양시에 사업장 소재지를 둔 개인, 개인사업자·법인사업자”로 제한하였고, 입찰대상 재산 관리동 00호는 농약·씨앗·농자재 판매업을 입점가능 업종으로 명시하였음.
- 농약판매업 입점이 필수 조건이라면 입찰참가자격에 농약판매업 등록자 또는 낙찰 후 계약 전까지 농약판매업 등록하도록 하여야 하나 입찰하는 대상 재산에 입점 가능한 업종으로만 공고하였음.
- 입찰 공고문에 “안양시 사업장 소재지를 둔 개인, 개인·법인 사업자”라는 입찰참가자격을 보더라도 개인사업자 이거나 법인사업자 하나의 조건만 충족하면 가능하고, 개인과 법인 모두 사업자격을 갖추어야 한다는 의미가 아니므로 입점가능 업종도 농약·씨앗·농자재 판매업으로 명시한 것은 그 중 한 가지 업종만 해당되어도 입점이 가능하다고 해석됨.

○ 판단

- 도매시장 시설물 사용허가 입찰공고 대상재산에 ‘입점가능 업종’ 명시는 입찰참가자격의 제한이 아니며, ‘반드시 하여야 한다’라는 의미로 해석 될 수

없을 뿐 만 아니라 도매시장에서 반드시 농약판매업이 입점해야 할 특별한 사유가 없으므로 관리동 00호에서 농약을 제외한 씨앗·농자재 판매도 가능하다는 판단 임.

- 다만, 농약·씨앗·농자재 판매는 연관된 업종으로 오랫동안 관리동 00호에서 판매해 낙찰자가 농약판매를 제외하면 도매시장을 이용하는 시민의 불편이 예상되므로 농약·씨앗·농자재를 모두 판매 할 수 있도록 권고 할 것을 의견으로 표명함.



3 민원옴부즈만위원회 활동

가. 고충민원 처리

민원인이 신청하였거나 민원옴부즈만 자체적으로 선정한 고충민원 13건을 조사하여 의견표명 12건, 취하 1건을 처리하였으며, 민원옴부즈만이 의견표명한 12건 중 7건은 수용하였으며 2건은 담당부서에서 검토하여 반영하도록 하였으며, 3건은 현실적으로 어려움을 민원인에게 통보하였음.

위원회의 자문과 심의를 거쳐 처리한 13건의 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 노력하였다.

나. 민원옴부즈만위원회 회의 개최

민원옴부즈만위원은 법률, 세무, 도시, 교통 건축 등 분야별 전문위원 9명으로 구성하였으며 정기회의 2회, 임시회의 8회를 개최하여 13건에 대한 고충민원 해소방안에 대한 자문을 받았다.



제67차 민원옴부즈만 위원회(1.22)



제68차 민원옴부즈만 위원회(2.25)



제69차 민원옴부즈만 위원회(3.18)



제70차 민원옴부즈만 위원회(5.20)



제71차 민원옴부즈만 위원회(7.29)



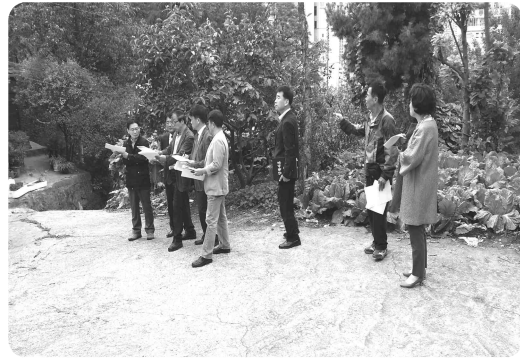
제72차 민원옴부즈만 위원회(9.23)

다. 고충민원 현장 확인·조사

민원옴부즈만위원들은 고충민원 현장을 방문하여 확인·조사를 실시하였으며, 법규나 제도적으로 수용하기 어려운 민원에 대해서는 민원인에게 이해 할 수 있도록 설명하고 대안을 제시하였다.



재건축 부지 대토 요구



건축물대장 정정 요구



주차장 진입로 확인



드라이빙 트루시설 현장



도로기준 적합여부 확인



시유지 불하 요구

라. 열린시장실 민원상담

민원옴부즈만은 매주 화요일 열린시장실에 22회 참석하여 126건의 민원에 대해 470명과 상담하였으며, 상담과정에서 고충민원이라고 판단되는 민원에 대해서는 민원옴부즈만이 심도 있게 조사하여 담당부서에 시정권고나 의견을 표명하였다.

모든 민원을 해결해 줄 수는 없지만 시민의 답답한 심정을 헤아려 주고, 고민하면서 대안을 찾아보는 소통의 공간이라는 평가를 받았다.

(단위: 건)

계	고용 경제	안전 행정 교육	복지 문화	위생 보건	도시 주택 건축	환경 청소 공원	도로 교통	상· 하수도	기타
126	12	6	17	3	51	12	19	2	4



2016. 4. 26.



2016. 6. 7.



2016. 7. 19.



2016. 9. 6.

마. 고충민원 해소를 위한 간담

1. 일 시 : 2016. 12. 15.(목)
2. 장 소 : 열린시장실
3. 참석자 : 9명
 - 시장, 도시재생과장, 원도심정비팀장
 - 민원옴부즈만, 민원인
4. 내 용
 - 냉천주거환경개선지구 상담



바. 옴부즈만 운영 우수 지자체 견학

(제 1 차)

1. 일 시 : 2016. 4. 28.(목)
2. 장 소 : 충북 제천시, 강원도 영월군
3. 참석자 : 민원옴부즈만 등 12명
4. 내 용 : 옴부즈만 운영 현황 및 수범사례 파악
 - 제천시 시민고충처리위원회 및 시민시장실 견학
 - ▶ 고충처리위원회 운영 실태 및 성과
 - ▶ 사무국의 운영 및 역할
 - ▶ 시민시장실 운영실태 등
 - 자매도시 영월군 방문
 - ▶ 제50회 단종문화제 관람



제천시청



시민고충처리위원회, 시민시장실

(제 2 차)

1. 일 시 : 2016. 6. 16.(목)
2. 장 소 : 경남 거제시청(시민고충처리담당관실)
3. 참석자 : 원옴부즈만 등 8명
4. 내 용 : 열린시장실 및 시민신문고 운영 실태 파악



거제시청



시민고충처리담당관 면담

(제 3 차)

1. 일 시 : 2016. 7. 22.(금)
2. 장 소 : 서대문구청
3. 참석자 : 민원옴부즈만 등 3명
4. 내 용 : 시민감사옴부즈만 및 이동신문고 운영 현황 파악



서대문구청



이동신문고

4 국민권익위원회와 협조 활동

가. 고충민원 조정 및 중재

(제 1 차)

1. 일 시 : 2016. 4. 28. (목)
2. 장 소 : 국민권익위원회 고충처리국장실
3. 참석자 : 민원옴부즈만, 고충처리국장
4. 내 용 : 경기남부법무타운 조성 촉구 집단민원

(제 2 차)

1. 일 시 : 2016. 5. 23.(월)
2. 장 소 : 접견실
3. 참석자 : 시장, 민원옴부즈만, 권익위 고충처리국장
4. 내 용 : 경기남부법무타운 조성 촉구 집단민원

(제 3 차)

1. 일 시 : 2016. 7. 1.(금) 14:30
2. 장 소 : 안양창조경제융합센터 회의실
3. 참석자 : 12명
 - 안양시 : 민원옴부즈만, 도시주택국장, 자치행정과장, 도시계획팀장, 안양시 범시민 경기남부법무타운 조성촉구 및 안양교도소 재건축 반대 추진위원회
 - 권익위 : 고충처리국장, 행정문화교육과장, 특별조사팀장, 담당조사관
 - 의왕시 : 도시계획팀장, 의왕시 법무타운 유치 추진위원장
4. 내 용 : 남부법무타운 조성 및 안양교도소 재건축 반대 등 민원해소 방안 마련

(제 4 차)

1. 일 시 : 2016. 11. 17.(목) 17:00

2. 장 소 : 접견실
3. 참석자 : 6명
 - 안양시 : 시장, 기획경제국장, 안전행정국장, 도시주택국장
 - 권익위 : 행정문화교육과장, 민원조사기획과장
4. 내 용 : 남부법무타운 조성 및 안양교도소 재건축 반대 등 고충원 조사결과

나. 고충민원 해소를 위한 간부공무원 역량강화 교육 실시

1. 일 시 : 2016. 5. 23.(월) 14:00
2. 장 소 : 시청 회의실
3. 대 상 : 6급 이상 140명
4. 내 용 : 고충민원의 이해 및 처리 방법, 글로벌 시대 공직의 본질과 공직자의 역할
5. 강 사 : 국민권익위원회 고충처리국장 김의환



다. 국민권익위원회 이동신문고 운영

1. 일 시 : 2016. 10. 20.(목) 10:00~17:30
2. 장 소 : 시청 회의실
3. 내 용 : 15개 분야 상담 조사관이 고충민원 상담·처리
 - 주택·건축, 교통·도로, 세무, 복지·노동, 도시, 산업·환경, 법률, 국방, 경찰, 소방, 보건 등 모든 행정분야
4. 참여기관 : 4개 기관(안양, 군포, 과천, 시흥)
5. 운영결과 : 55명 방문, 26건 고충민원 상담



라. 지방옴부즈만 실무협의회 참석

1. 일 시 : 2016. 6. 24.(금) 10:30
2. 장 소 : 국민권익위원회 서울종합민원사무소
3. 참석자 : 30명
 - 위원회 : 민원조사기획과장 등 3명
 - 지자체 : 안양시 등 실무자 27명
4. 내 용
 - 기관 간 소통·협력 방안
 - 2016년 옴부즈만 전문교육 운영
 - 지방옴부즈만 표준 조례안 개정
 - 2017년 평창 아시아옴부즈만협회(AOA) 컨퍼런스 홍보
5. 주 관 : 국민권익위원회

마. 특별민원 워크숍 참석

1. 일 시 : 2016. 10. 12.(수) 13:00
2. 장 소 : 천안 우정공무원교육원 대회의실
3. 참석자 : 민원옴부즈만팀장
4. 내 용 : 특별민원 응대 요령
5. 주 관 : 국민권익위원회

바. 지방옴부즈만 업무협력 워크숍 참석

1. 일 시 : 2016. 10. 13.(목) 14:00
2. 장 소 : 천안 우정공무원교육원 대회의실
3. 참석자 : 17명
 - 위원회 : 고충처리국장 등 2명
 - 지방옴부즈만 : 안양시 등 15명
4. 내 용 : 옴부즈만 운영 활성화 방안
5. 주 관 : 국민권익위원회



사. 지방옴부즈만 협의회 구성

(제 1 차)

1. 일 시 : 2016. 2. 29.(월) 11:30
2. 장 소 : 국민권익위원회 서울종합민원사무소 심의실
3. 참석자 : 7명
 - 위원회 : 고충처리국장 등 3명
 - 지방옴부즈만 : 안양시, 마포구, 서대문구, 시흥시
4. 내 용
 - 지방옴부즈만 협의회 구성·운영 방안 모색

(제 2 차)

1. 일 시 : 2016. 7. 15.(금) 11:00
2. 장 소 : 국민권익위원회 서울종합민원사무소 심의실
3. 참석자 : 8명
3. 참석자 : 7명
 - 위원회 : 고충처리국장, 민원조사기획과장, 이동신문고 팀장
3. 참석자 : 7명
 - 지방옴부즈만 : 안양시, 서대문구, 마포구, 시흥시

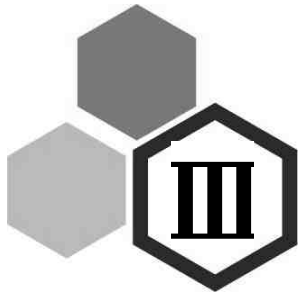
4. 내 용

- 권익위-옴부즈만 간 협력사례 발표
- 지방옴부즈만 표준 조례안 개정
- 옴부즈만 활성화 방안 의견수렴

(제 3 차)

1. 일 시 : 2016. 12. 8.(목) 10:00
2. 장 소 : 국민권익위원회 서울종합민원사무소 심의실
3. 참석자 : 27명
3. 참석자 : 7명
 - 위원회 : 고충처리국장, 민원조사기획과장
 - 지방옴부즈만 : 안양시 등 25명
4. 내 용
 - 지방옴부즈만협의회 운영 규정 및 운영진 구성



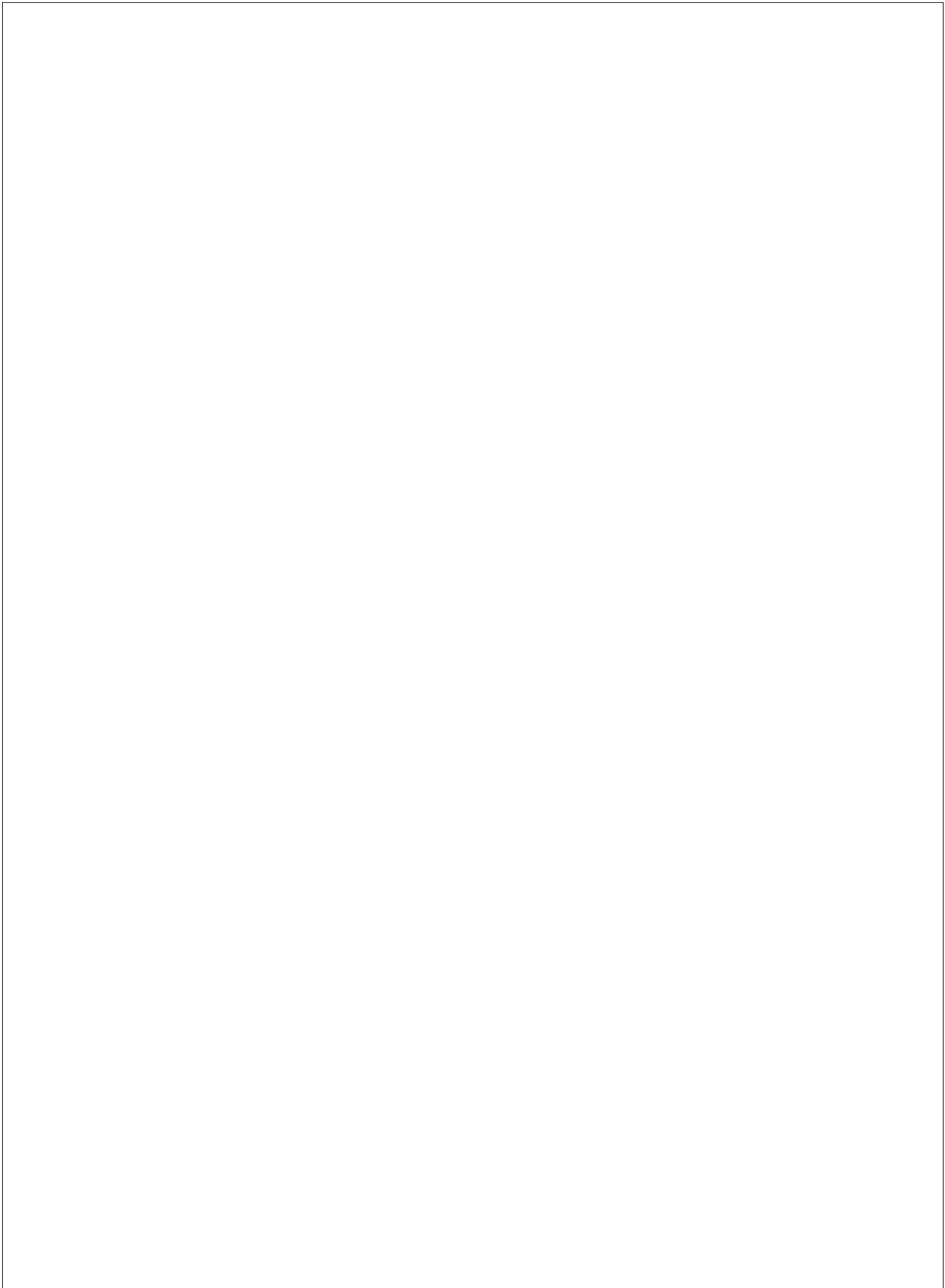


민원옴부즈만 운영성과

1. 언론보도

2. ‘제5회 국민권익의 날’ 옴부즈만 부문
대통령표창 수상





1 언론보도

중부매일

2016년 5월 2

일

경기 안양시 옴부즈맨, 제천 시민고충처리위원회 견학



경기도 안양시 민원옴부즈만위원회(위원장 송영순)가 지난달 29일 제천시민고충처리위원회를 찾았다.

[중부매일] 경기도 안양시 민원옴부즈만위원회(위원장 송영순)가 지난달 29일 제천시민고충처리위원회를 찾았다.

이날 송 위원장 등 위원과 민원옴부즈만 팀장 등 12명의 방문단은 우수기관으로 뽑힌 제천시민고충처리위원회를 둘러보고 시민시장실 운영실태를 파악했다.

제천시민고충처리위원회(위원장 권영택)는 올해 추진계획과 지난해 성과 등을 설명하고 두 기관과 도시의 상호교류를 약속했다.

이보환/제천

안양광역시신문

2016년 7월 15

일

안양교도소 이전, 모호한 중앙부처 태도가 지역 갈등 부추겨

“교도소 이전하려면 500억 달라” “교도소 옮기면 의왕에 500억 주겠다”

최근 지역신문들은 ‘500억’이라는 단어를 하나같이 제목으로 뽑았다. 그것은 안양교도소를 이전하는 데 의왕시장은 “500억을 달라” 했고, 안양시장은 “이전된다면 500억을 줄 용의가 있다”는 보도 내용이다. 하지만 그 기사의 진원지를 더듬어 보면 핵심은 ‘500억’에 있지 않다.

김성제 의왕시장은 지난 5일 민선 7기 2주년 기념 기자간담회를 가졌고, 민선2기 공약 설명 끝에 한 기자가 “시장님께서 예전에 법무타운 하게 되면 안양에서 500억을 줘야 한다고 하셨는데 그에 대해 말씀해 달라”고 했다.

이에 대해 김 시장은 “법무타운이라는 건 지방에서 지자체끼리 아무리 이야기해 봐야 아무 소용 없는 거다. 지금은 500억 준다 만다가 중요한 것이 아니라 국책사업으로 선정되는 게 문제다. 만약 개발이 원안대로 진행되어 안양교도소부지가 개발된다면 4조 원의 경제유발 효과가 있다. 의왕은 도로와 공원, 복지관 짓는데 1000억 정도 들기 때문에 교통문답 차원에서 안양시에서 500억이 아니라 그 이상을 주어도 나쁘지 않다고 생각한다”고 답했다.

이 내용이 “안양시, 교도소 이전하려면 500억 달라”는 제목으로 언론에 보도되자 안양시는 긴급 회의를 소집하고 시의회와 500억에 대해 상의했다. 그 결과 “교도소가 이전된다면 500억을 의왕시에 줄 수도 있다”는 쪽으로 가닥이 정리됐고, 그것을 또 각 언론에서 “교소도 이전하면 의왕에 500억 주겠다”고 대서특필했다.

이 사건은 해프닝 같지만 안양시의 교도소 이전 열망을 대변해 준다. 같은 지자체라도 시민들의 눈치를 살피느라 태도가 미적지근한 의왕과는 달리 안양은 매우 적극적이다. 안양교도소 이전이 500억으로 깔끔히 정리된다면 얼마나 좋을까. 하지만 안양교도소 이전은 안양시와 의왕시만의 합의로 이루어질 문제만은 아니다. 중앙정부가 적극 나서야 할 사안이다.

안양시는 지난해부터 법무부 앞에서 수차례 대규모 시위를 벌였으며, 서명운동을 전개해 법무부에 서명부를 전달하기도 했다. 의왕시도 경기남부 법무타운 조성 관련 시민 여론조사를 실시했다. 결과는 70% 이상의 찬성으로 나타났다. 하지만 법무부는 30% 의왕시민들의 반대를 핑계 삼아 안양교도소 재건축을 진행하겠다고 버티고 있다.

의왕시도 처음에는 법무타운 조성에 적극적이었으나 추진반대위원회에서 김성제 시장 소환운동까지 벌이자 적극적이던 입장에서 한발 물러서는 분위기다.

이와는 달리 안양에서는 지난 7월 1일 안양옴부즈만(위원장 송영순)이 국민권익위원회와 안양에서의 회합을 주선하고 안양과 의왕, 기재부와 법무부 사이의 중재를 요청했다. 또 7월 4일에는 이종걸(더민주), 이석현(더민주), 심재철(새누리) 등 안양지역 국회의원들이 법무부를 방문, 김현웅 법무부장관을 면담하고 안양교도소 이전 계획안에 대한 법무부의 최종 수락을 서둘러 줄 것을 요청했다.

안양교도소 이전은 기획재정부가 창조경제의 일환으로 추진한 사업이다. 기재부는 지난해 4월 안양시 호계동 458번지 일대 안양교도소를 의왕시 왕곡동 산 101번지 일원으로 이전하고 이곳에 서울구치소·서울소년문류심사원·서울소년원 등과 함께 사법·법무시설 및 관련 공무원의 주거단지가 포함된 법무타운을 조성하겠다고 밝혔다. 이 같은 계획은 교도소 이전이라는 지역 숙원과 맞아떨어져 지역 최대 이슈가 됐다.

그러나 중앙부처간의 베격거림과 주민들의 '님비' 현상으로 시간은 한없이 지체되고 있다. 중앙부처는 시민들의 바람을 외면하지 말고 지자체와 협력을 통해 빠른 시일 안에 교도소 이전을 추진해야 한다는 것이 안양권 시민들의 공통된 여론이다.

김영화 기자



안양광역시신문

2016년 9월 23

일

누가 뭐래도 소통이 우선!



▲이필운 시장이 '열린시장실'에서 송영순 옴부즈만 위원장과 함께 민원인들의 이야기를 듣고 있다.

“열린시장실을 매주 여는 것이 부담스럽기는 합니다. 공무원들도 힘이 들겠지요. 그래도 하소연 할 곳 없는 민원인들이 직접 시장이나 담당공무원을 만나 자신들의 입장을 이야기할 수 있는 자리라는 데 의미가 있지 않을까요. 시장이라도 속 시원히 해결해 드리지 못하는 민원에 대해서는 안타까울 뿐입니다. 열린시장실을 통해 좋은 제안을 해주시는 분들도 계셔서 보람을 느낍니다.”

지난 22일(목) 열린 제225회 안양시의회 임시회 정맹숙 의원(더민주)의 시정질문에서 이필운 시장은 이렇게 답했다. 이것은 솔직한 대답일 것이다.

이필운 시장은 취임 초부터 “시민이 1번”이라는 시정철학으로 문턱이 낮은 시장실, ‘진심토크’라는 시민과 직접 대화하는 소통 방법을 지켜오고 있다.

시정의 중심이 시민이고 시민들의 생각을 반영하려면 서로 소통해야 한다. 이런 소통 방법으로 이필운 시장은 직접 대화 방법을 택했다. ‘진심토크’, ‘열린시장실’, ‘기업체현장방문’, ‘기업소통Day’, ‘원탁토론회’, ‘새모람데이’, ‘초심의 하루’, ‘경제투어’ 등의 소통방식은 이필운 시장만의 새로운 스타일이다.

이필운 시장은 취임 초부터 현장에서 시민의 목소리를 직접 듣는 시정을 추구하고 있다. 각계각층 시민·단체들과 수시로 대화해 그들의 다양한 목소리를 정책에 반영하며, 아픈 곳을 긁어주는 안양스타일의 소통법으로 시민과 호흡하고 있는 것이다.

이런 소통 방식은 시민들에게 시정참여의 기회를 제공하고 시민들의 목소리를 겸허하게 받아들여 신뢰받은 행정을 펴는데도 도움을 준다. 특히 올해 초(2월 1일) 선포한 '제2의 안양부흥'의 성공을 위해서도 진정성 있는 시정 철학의 공유와 소통은 꼭 필요하다.

역대 어느 시장보다 소통에 주력하고 있는 이필운 안양시장. 민원해결사로 정착한 진심토크는 지난 2014년 8월 취임 이후 지금까지 25회에 걸쳐 진행됐다. 진심토크에서 건의한 사항 중 민원 해결률은 81%에 육박한다.

진심토크와 함께 매주 화요일 진행되는 '열린시장실'은 안양스타일 소통법의 대표적인 것이다. 보통 시민들이 시장 얼굴 한번 보기가 어려운데 이 시장은 누구라도 시장을 만날 수 있는 자리를 마련한 것이다. 열린시장실은 지난해 3월 3일 청사 1층에 새롭게 문을 연 이후 9월 6일 현재까지 51회에 걸쳐 1천242명이 시장을 만났으며, 민원, 건의, 제안 등 380건의 요구사항이 접수됐다.

이 시장은 안양시 최초 옴부즈만 제도를 신설한 시장답게 열린시장실이 열리는 날 옴부즈만(위원장 송영순)을 꼭 참석하게 해 함께 민원을 들어줌으로써 시민들에게 더욱 신뢰를 받고 있다.

김영화 기자

국제뉴스

2016년 10월 6

일

이필운 안양시장 “신문고 통해 시민 애로 고충 해소돼야”

(안양=국제뉴스) 박생규 기자 = 경기 안양시가 오는 20일 오전 10시부터 오후 4시 까지 시청 4층 회의실에서 '국민권익위원회 이동신문고'를 운영 한다고 6일 밝혔다.

'이동신문고'란 국민권익위원회의 분야별 전문 조사관, 법률 전문가 등 상담원이 시민의 애로 및 고충 사항을 직접 듣고 상담하는 것이다.

이와 함께 해결 방안을 찾는 민원상담 제도로 현장에서 중재, 합의 등을 통해 민원을 해소하는 국민 소통 창구이다.

특히 행정기관, 공공기관 및 지자체에 관련한 행정분야, 부패신고, 행정심판, 제도권에서 지원하기 어려운 복지 사각지대 주민을 위한 맞춤형 상담, 소비자 피해 구제, 민·형사·호적·상속 등 생활법률, 토지 지적 분쟁, 일자리 알선, 노동관계 등 전반적인 상담을 할 수 있다.

이날 이동신문고는 안양시민 뿐만 아니라 인근의 과천·군포·시흥시 주민들도 참여해 고충민원을 상담할 수 있다.

민원상담을 원하는 시민은 사전에 시홈페이지 게시된 '이동신문고 상담예약 신청서'를 작성해 시(자치행정과 민원옴부즈만실)에 제출하거나 당일 현장에서 직접 신청·접수해 상담 가능하다.

이필운 안양시장은 "이번 국민권익위원회 '현장방문 이동신문고' 운영을 통해 시민의 애로 및 고충 해소에 많은 도움이 될 수 있을 것으로 기대한다"고 말했다.

연합뉴스

2016년 10월 20

일

안양서 '국민권익위 이동신문고'... 민원 28건 쇄도



(안양=연합뉴스) 강진욱 기자 = "국가지정문화재 지구로 묶이면서 모든 개발행위가 제한됐는데도 왜 국세와 지방세는 똑같이 내야 합니까?"

"재개발에 찬성했는데 감정평가액이 너무 적게 나왔어요, 손해 보고 나가란 말인가요?" "서울 폐기물업체가 왜 안양으로 다닙니까? 주변에 사는 주민들 피해는 누가 보상하죠?"

20일 오전 10시부터 오후 4시까지 안양시청 4층 회의실에서 열린 '국민권익위원회 이동신문고' 풍경이다.

권익위는 이날 이동신문고를 위해 이미 한 달 전 안양과 군포, 시흥, 과천 4개 시를 통해 해당 지역 주민들에게 이동신문고 개최 일정을 공지했고, 이날 총 28건 약 70명 가량의 민원인이 안양시청을 찾았다. 안양과 군포 주민들이 대부분이었다.

국민권익위 이동신문고의 장점은 '원-스톱 서비스'이다.

권익위가 행정문화교육·복지노동·산업농림·주택건축·도시수자원·교통도로 등 각 분야별 전문 조사관을 파견해 시민의 애로와 고충을 직접 듣고 상담하며, 필요하면 관계기관 담당자들을 불러 현장에서 중재, 합의 등을 통해 민원을 해소시켜 준다.

이날도 안양시청과 서울 금천구청, 고용노동부, 대한법률구조공단, 한국사회복지협의회, 한국소비자원, 한국국토정보공사 등 여러 기관에서 담당자들이 출동했다.

김성훈 국민권익위 이동신문고팀장은 "각 기관 및 지자체 관계자들이 국민권익위 조사관들과 머리를 맞대고 여러 시간 동안 민원 해결책을 강구함으로써 민원 해결을 위한 실행력을 높이고 있다"면서 "현장에서 직접 관계기관 또는 지자체간 이해관계를 조정하고 합의에 이르도록 하며, 협약이 더 필요한 부분은 관계 부서간 협의 일정을 정한다"고 말했다.

이날 접수된 문화재지구 지정에 따른 세무 민원은 "제도 개선을 검토"하는 선에서 해법이 제시됐다.

권익위 세무 관련 조사관은 "이 민원은 이미 문화재청과 행자부, 안양시청 등 여러 기관에 접수됐던 것으로, 현행법상으로는 세금을 깎아줄 방도가 없다"고 말했다. 다만 세무 관련법을 개정할 여지가 있는지를 검토하기로 한 것이다.

서울 폐기물업체 관련 민원 역시 당장 해법을 찾기는 불가능해 서울 금천구청 해당 부서와의 추가 협의를 거쳐 해법을 강구하는 쪽으로 결론이 났다.

안양시청 자치행정과 민원옴부즈만실 관계자는 "국민권익위원회가 2003년부터 운영하고 있는 이동신문고는 행정기관이나 공공기관 또는 지자체 관련 행정 민원은 물론 호적 문제나 상속 등 생활법률, 토지 지적 분쟁, 노동관계 등 전반적인 상담을 통해 지역 주민들의 행정신뢰도를 높이고 있다"고 말했다.

경기일보

2017년 2월 28

일

송영순 안양시 민원옴부즈만, 옴부즈만 운영 분야 대통령 표창 수상 쾌거



안양시는 지난 27일 세종청사에서 개최된 제5회 국민권익의 날 기념식에서 송영순 민원옴부즈만이 옴부즈만 운영 분야 대통령 표창을 수상했다고 28일 밝혔다.

송영순 민원옴부즈만은 지난 2009년 초대 안양시 민원옴부즈만으로 시민들과 공무원에게 생소했던 민원옴부즈만 제도를 조기 정착시키는데 기여했다.

이후에도 제4·5대 안양시 민원옴부즈만으로 활동 중인 송영순 민원옴부즈만은 경기남부법무타운 조성 촉구, 박달동 혐오시설인 도축장과 골재처리장 이전협약 체결을 위해 조정과 중재 역할을 충실히 수행했다.

또한 2015년부터 매주 화요일 열린시장실에 참여하여 행정기관의 소극적인 행정행위나 애매모호하거나 불합리한 행정제도로 주민의 권익을 침해하는 민원에 대해서 시민을 대변해서 적극적으로 해소방안을 제시했다.

송영순 민원옴부즈만은 “우리 모두가 함께 노력한 결과이며 앞으로도 시민이 행복한 더 좋은 안양을 만들기 위해 힘쓰겠다”고 수상 소감을 밝혔다.

안양=양희모기자

안양광역시신문

2017년 2월 28

일

안양시, 송영순 민원옴부즈만 대통령 표창 수상



안양시(시장 이필운)는 27일 세종청사에서 개최된 제5회 국민권익의 날 기념식에서 송영순 민원옴부즈만이 옴부즈만 운영 분야 대통령 표창을 수상했다고 밝혔다.

송영순 민원옴부즈만은 2009년 초대 안양시 민원옴부즈만으로 시민들과 공무원에게 생소했던 민원옴부즈만 제도를 조기 정착시키는데 기여했다.

초대, 제4, 5대 안양시 민원옴부즈만으로 활동중인 송영순 민원옴부즈만은 경기남부법무타운 조성 촉구, 박달동 혐오시설인 도축장과 골재처리장 이전 협약 체결을 위해 조정과 중재 역할을 충실히 수행했다.

또한 2015년부터 매주 화요일 열린시장실에 참여하여 행정기관의 소극적인 행정행위나 애매모호하거나 불합리한 행정제도로 주민의 권익을 침해하는 민원에 대해서 시민을 대변해서 적극적으로 해소방안을 제시하는 등 탁월한 민원해결 능력을 보여줬다.

송 옴부즈만은 그 간의 공로를 인정받아 대통령표창 수상의 영광을 안게 되었으며, 지난 2011년에도 제3회 국민신문고 대상에서 옴부즈만 부문 국민권익위 위원장상을 수상한 바 있다.

송영순 민원옴부즈만은 “우리 모두가 함께 노력한 결과이며 앞으로도 시민이 행복한 더 좋은 안양을 만들기 위해 힘쓰겠다” 고 수상 소감을 밝혔다.

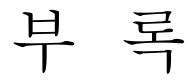
이필운 안양시장장은 “시민의 대변자로 법규나 제도권에서 해결이 불가능한 민원을 해결하기 위해 노력한 결과” 라며 수상을 격려했다.

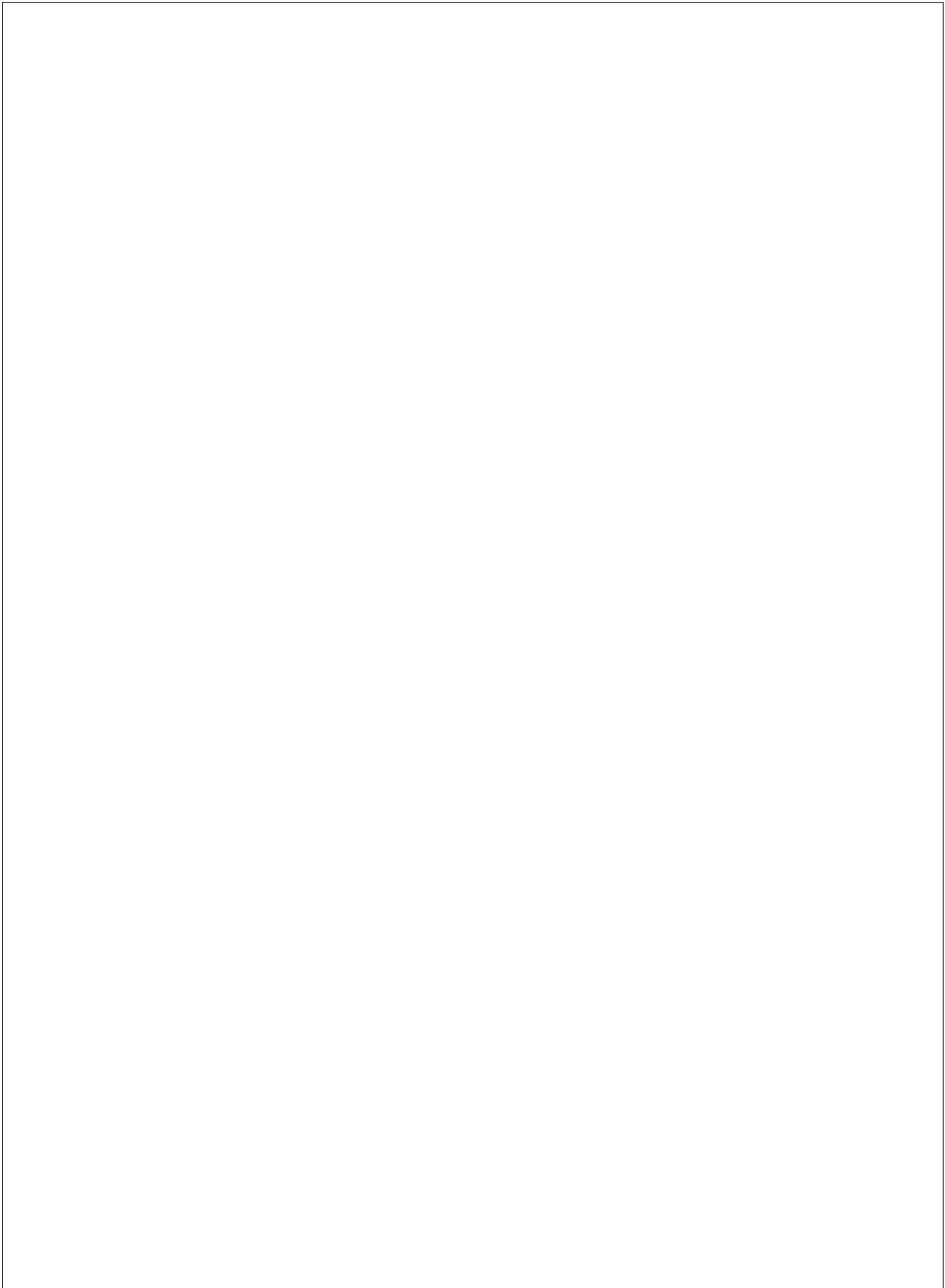
김영화 기자

2 '제5회 국민권익의 날' 옴부즈만 부문 대통령표창 수상

- 일 시 : 2017. 2. 27.(월)
- 장 소 : 세종컨벤션센터 국제회의장
- 수 상 자 : 안양시 민원옴부즈만 송영순
- 분 야 : 옴부즈만 부문
- 주 관 : 국민권익위원회







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 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 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) 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 고충 처리기간이 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 통보하여

야 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 존중) 제18조의 규정에 따른 권고 또는 의견표명을 받은 시의 관계부서는 해당 권고 또는 의견표명을 존중하여야 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 제20조제2항의 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 조

례 제2277호, 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 「안양시시민고충처리위원회설치 및운영에관한조례」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 시민사회 단체로부터 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〉

③위원회의 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 이해 관계인, 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) 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 제2호나목에 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
다음과 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 일
부를 다음과 같이 개정한다.

제15조제1호 중 “감사실” 을 “자치행정과” 로 한다.

② 생략