

안양시민의 고충을 귀 담아 듣겠습니다.

www.anyang.go.kr

2017

민원옴부즈만 운영보고서



안양시 민원옴부즈만

● ● ● ● ● ●

민원옴부즈만 운영보고서를 발간하며....

우리시는 민원옴부즈만이 2009년 처음 시작되어 어느덧 10주년을 앞두고 있는 지금 되돌아보면 많은 우여곡절이 있었다고 생각 됩니다.

처음엔 의욕을 많이 갖고 시작하였으나 복잡하게 얽혀 있는 고충민원을 어떻게 해결할까 고민으로 잠을 설친 날도 많았으며 갖은 노력 끝에 민원이 해결되었을 때는 정말로 기쁘고 보람되었던 기억이 납니다.

이제 민원옴부즈만 제도가 확고한 자리매김을 하였으며 민원인뿐만 아니라 공무원 들도 고충민원의 해법을 찾아 자주 방문하여 논의하곤 합니다.

아마도 이러한 일들이 민원옴부즈만의 순기능이며 상생하는 좋은 제도 아닌가 생각됩니다.

2017년 5대 민원옴부즈만에 다시 위촉되어 직을 수행하는 지금도 민원인들이 관공서에 대한 불신과 불만으로 문을 두드리고 있습니다.

현행 규정으로는 안 되는 줄 알면서도 지속적으로 해결을 요구하고 자신만의 입장을 이해해 달라고 하소연 하면서 찾아오는 민원을 자주 대하곤 합니다.

처음부터 끝까지 민원인의 의견을 경청하고 범규나 제도권에서 해결이 불가능 하더라도 최선의 해결 방안을 찾아 고민에 고민을 더하고 있습니다.

또한 각박한 요즘의 세태에 개인적인 불만까지도 다 털어 놓으면서 속풀이하고 가는 민원들을 볼 때, 마음 한구석이 안타깝기 그지없지만 이렇게 불만까지도 쏟아냄으로서 다소 마음에 위안을 찾아 돌아가는 것을 보면서 사명감을 느끼기도 합니다.

민원옴부즈만은 불합리한 또는 소극적 행정행위 때문에 권익을 침해받는 소수의 시민을 대변해서 시정권고 또는 제도권에서 수용할 수 없는 영역까지 다루면서 공익과 개인의 권리 보호에 앞장서고 있습니다.

그리고 시민행정관으로서 합리적이고 투명하게 업무를 처리하고 있는지, 소극적인 행정으로 시민의 권익을 침해하고 있는지 등 시민을 대변해서 행정의 감시자 역할도 하고 있으며 억지성 반복민원에 따른 행정력이 낭비되지 않도록 설득하고 조정·중재 역할도 수행하고 있습니다.

민원옴부즈만 제도가 활성화되기까지 기관장의 관심과 공직내부에서 의견을 존중하는 신뢰가 전제되어야 하나 우리시는 전폭적인 지지로 고충민원 처리에 많은 성과를 내고 있습니다.

이러한 열정들이 모여 국민권익위원회와 행정안전부에서 주관한 평가에 『2017년 민원처리 최우수기관』으로 선정되는 영예를 안았으며 이는 안양시가 민원처리를 적극적으로 추진하여 다른 지자체보다 살기 좋은 도시임이 증명되었습니다.

끝으로 매번 고충민원 현장을 마다하지 않고 방문하여 전문적인 고견을 아끼지 않은 민원옴부즈만 위원님들 노고에 감사드리고 끊임없이 고민하면서 시민의 권익 향상에 앞장서는 민원옴부즈만의 역할을 다하겠습니다.

안양시 민원옴부즈만 송 영 순

차 례

I. 민원옴부즈만 운영개요

1. 옴부즈만 도입배경	11
2. 주요 연혁	12
3. 조직 구성 / 기능 및 권한 / 민원 처리 방향	13
4. 고충민원 신청 제외대상	17
5. 고충민원 처리절차	17

II. 민원옴부즈만 운영결과

1. 민원 접수 및 처리 현황	21
2. 주요 민원처리 사례	33
3. 민원옴부즈만위원회 활동	71
4. 국민권익위원회와 협조 활동	75

III. 민원옴부즈만 운영성과

홍보 및 언론보도	83
-----------------	----

IV. 부 록

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」	95
「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」	101



I. 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 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)
- 2018. 1.31 : 2017년 고충민원 처리실태 확인조사 평가 ‘우수’ 등급(국민권익위원회)

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.

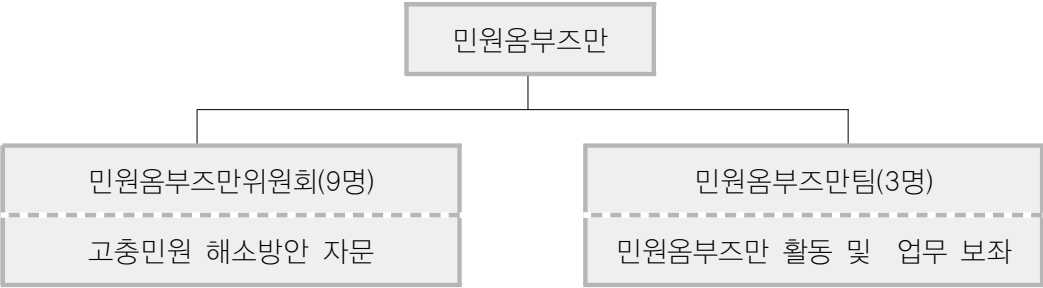
2) 민원옴부즈만위원회

민원옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항의 자문을 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	도시 안전	도로 교통	계	6급	7급
인원	10	4	1	1	1	1	1	1	3	1	2



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



위원 **심 우 배**
(주)어스 대표

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 ‘2017 고충민원 처리실태 평가’(행정안전부 및 국민권익위원회 공동주관)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 안양 부흥의 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.



Ⅱ. 민원옴부즈만 운영결과

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

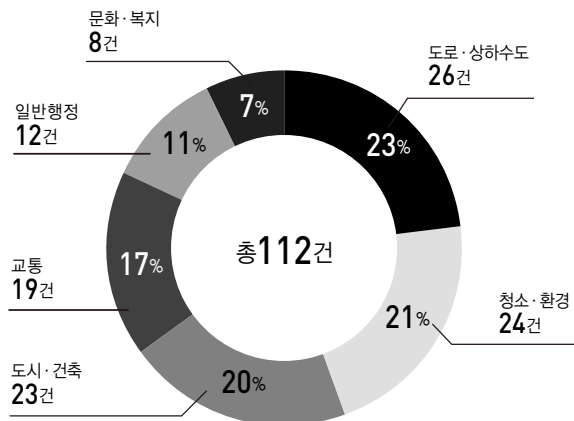
1 민원 접수 및 처리 현황

가. 민원접수 현황

- 2017년 민원옴부즈만에 접수된 민원은 총 112건으로 도로·상하수도 민원이 26건 23%로 가장 많았고, 청소·환경 분야가 24건 21%, 도시·건축 분야 23건 20%, 교통 분야 19건 17%, 일반행정 분야 12건 11%, 문화·복지 분야가 8건 7% 등이 접수되었다.

〈 분야별 접수현황 〉

구 분	건 수
계	112
도로·상하수도	26
청소·환경	24
도시·건축	23
교 통	19
일반행정	12
문화·복지	8



- 민원옴부즈만이 조사·확인하여 처리한 고충민원은 14건이며, 민원옴부즈만 홈페이지를 통해 접수된 민원 98건은 불법사항에 대한 단속 등을 요구하는 생활민원으로 담당부서에 이송하여 처리하였다.
- 전년 대비 민원이 11%(2016년 126건) 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.

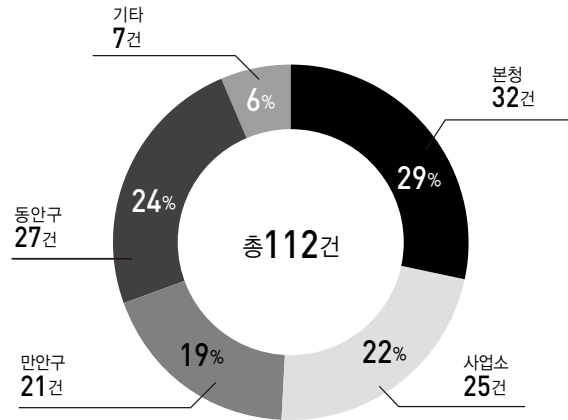
○ 분야별로 민원 내용을 살펴보면 다음과 같다.

- ▶ 도로·상하수도 부문 : 불법 노점상 단속, 도로맨홀 소음, 작은 사거리 로터리 이름 표기 등
- ▶ 청소·환경 부문 : 공사현장 소음·먼지 등 피해 신고, 생활 소음, 쓰레기 분리수거, 공동주택 재활용품 처리, 하천 수질 개선공사 관련 민원
- ▶ 도시·건축 부문 : 재건축·재개발 사업승인에 따른 민원, 공동주택 관리 및 불법 구조 변경, 불법 광고물 단속 요구 등
- ▶ 교통 부문 : 불법 주정차 단속 요구, 버스정류장 설치, 차없는 거리 일시 중지 요구, 버스 차량 내부 환기 등
- ▶ 일반행정 부문 : 기간제근로자 채용관련, 수련관 이용 수업료 관련사항
- ▶ 복지·문화 부문 : 공원내 운동기구 정비, 도서관 이용 불편 신고, 유기견 단속 및 반려견 놀이터 설치 등
- ▶ 이송민원 : 신호등 설치, 역사 내 엘리베이터 설치, 도시가스 분배기 이전 등

○ 기관별 접수현황을 보면 본청이 32건 29%, 교통 등 사업소 소관이 25건 22%, 만안구 21건 19%, 동안구 27건 24%, 이송민원은 경찰청 등 7건 6%로 나타났다. 본청의 경우 재개발·재건축·공동주택 관련 민원으로 건축과, 도시정비과, 주택과 민원, 교통 등 사업소 관련 민원으로는 공원 이용에 관련된 민원으로 공원관리과, 대중교통 불편사항, 하천 관련 민원이 접수 되었으며, 양 구청은 도로 관련으로 건설과, 분진 및 소음 관련으로 환경위생과 민원이 많이 접수 되었다.

〈 기관별 접수현황 〉

구 분	건 수
계	112
본 청	32
사업소	25
만안구	21
동안구	27
기 타	7



- 월별 접수현황을 보면 평균 9건이며, 민원접수 건수가 가장 많은 달은 9월로 16건, 11월 16건이었으며, 그 다음은 8월로 13건이 접수되었다. 주요 민원 내용은 건축으로 인한 생활불편 신고와 불법 주·정차, 불법 노점상 단속 요구, 대중교통 이용 불편신고, 반려견 놀이터 설치 관련 민원 등이 접수 되었다.

〈 월별 접수 건수 〉

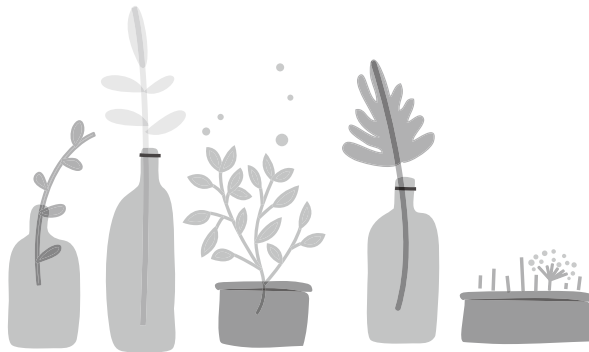
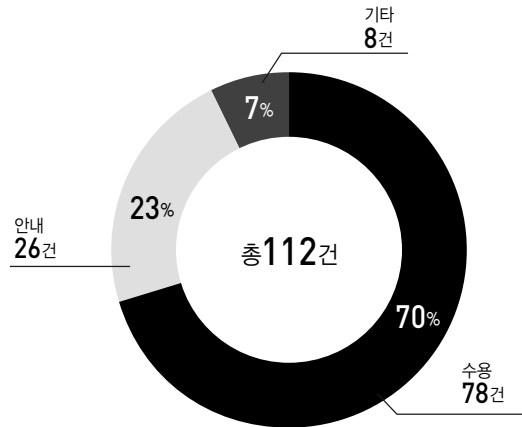
월별	계	도로 상하수도	청소 환경	도시 건축	교통	일반 행정	문화 복지
계	112	26	24	23	19	12	8
1월	2	1			1		
2월	7	3	2	2			
3월	9	3	1	1		4	
4월	12	3	3	2		3	1
5월	5	1		2	1		1
6월	8	2	2	1	3		
7월	5		3	1			1
8월	13	3	3	2	2	1	2
9월	16	6	5	3		1	1
10월	7	1	1	3	1		1
11월	16	2	1	4	7	1	1
12월	12	1	3	2	4	2	

나. 민원처리 결과

- 민원처리유형을 살펴보면 공사현장 생활불편, 불법 주·정차, 불법 노점상 등은 단속과 계도 조치로 78건을 수용하였으며, 공동주택 관련 등 안내 26건, 조사 제외 및 이송민원 8건이 처리되었다.

〈 처리결과 〉

구 분	건 수
계	112
수 용	78
안 내	26
기 타	8



다. 고충민원 : 민원옴부즈만 조사 처리

연번	민원내용	민원옴부즈만 처리결과
1	박달동 ○○○-○○번지 앞 우수맨홀 이설요청	우수맨홀은 침수피해 발생 예방을 위해 설치된 시설물로 인근 주민들의 안전을 위해 현 상태로 존치하는 것이 타당 (의견표명)
2	안양시에는 공사기간을 알리는 ‘공사 사전 알림 현수막’ 설치 지침이 있다고 하는데, 신고하지 않고 공사현장에 현수막을 설치한 곳이 대부분으로 건축 법에 의거 건축허가 표지판을 설치 하는데, 현수막을 설치하는 지침이 필요한지?	‘공사 사전 알림 현수막’ 은 2016. 6월 부터 건축물의 철거 또는 착공시 사전에 주민들에게 공사 내용을 알림으로써 주민 불편과 피해를 최소화하고자 설치하고 있음. 관련법에 안전사고 예방 등을 위하여 표시 설치하는 비영리 목적의 광고물은 허가·신고 배제사항으로 불법현수막이 아님을 안내함.
3	근생주택에서 주차장에 건축물(주방, 창고)을 무단 축조하였기에 원상복구가 필요하나, 영세상인들이 어려운 경기 여건 등을 이유로 주차장 단속완화를 요구	이행강제금 부과를 “주차장 외의 용도로 사용하는 경우”와 “본래의 기능을 유지 하지 아니하는 경우”로 구분하여 적용 하도록 의견표명, 위법한 유사사례 방지를 위해 단속전에 형평성에 맞는 단속기준과 처벌규정을 마련 하여 주민의 피해가 최소화 되도록 제도 개선 권고
4	기간제근로자 채용에 따른 건강진단서 제출 및 반환 요청 및 선발배점기준표 시정요구	공개모집 시 서류심사 후 1차 합격자에 한해 건강진단서 제출토록 하고 배점 기준표도 이에 부합되는 내용으로 개선 신체 검사서는 비용이 수반 되므로 원본 반환 요청 시 사본을 보관 후 반환토록 의견표명
5	○○지구 재개발 사업시행인가를 시에서 잘못 내주었다고 주장하며 인가 취소 후 원상회복 요구	○○지구 재개발사업은 주민들과 사업 시행자인 조합간 사업시행계획 무효확인 및 총회결의 무효확인 소송 진행중 (조사제외)

연번	민원내용	민원옴부즈만 처리결과
6	농수산물도매시장 정육으로 허가 받은 ○○○축산에서 계란판매 불가 처분 부당	부서간 계란판매에 대한 상반된 입장에 대해 「공유재산 및 물품관리법」에 따른 농수산물도매시장 시설물 사용허가 제한 요건이 「축산물위생관리법」의 영업신고 보다 우선 적용하는 것이 타당함. 향후 관련법에 근거한 입찰공고문을 철저히 작성하여 불필요한 민원과 오해의 소지를 없애고, 관련 부서간 협조체계 구축 (의견표명)
7	○○레미콘 공장 소음 피해	공장현장(도로변 등)에 모뎀 등을 설치하여 사무실 등에서 소음측정을 상시 확인할 수 있도록 시스템을 구축 민원과 관련된 대응사업에 대해서는 사업 전후로 데이터를 관리하여 민원인에게 행정의 신뢰도를 제고하고, 미세먼지 피해도 심각한 바 비산먼지 발생 측정도 하여 민원인에게 통보 및 수시 관리(의견표명)
8	○○○역 주변 유흥가 불법광고물 단속요구	불법주정차 단속과 같이 사진 등 증거를 확보하면 과태료 처분이 가능하다고 판단되며, 불법적인 에어라이트 광고 근절을 위해 시민신고보상제를 실시 (의견표명)
9	○○아파트 재건축 청산위원회가 구성되었으니 청산절차가 조속히 이루어 질 수 있도록 행정지도 요청	행정적으로 ○○아파트 재건축 준공 신청 서류와 조합해산 신청서류를 재검토하여 절차상 문제가 없었는지 철저히 확인하여 민원인에게 안내해주길 권고, 공공기관에서 법률의 규정없이 청산명령을 행하는 것은 바람직 하지 아니함 (의견 표명).
10	버스승강대 설치	안양시 만안로243-1 안양역(롯데백화점) 맞은편 버스정류장은 9개의 버스노선이 지나가고 다른 정류장에 비해 많은 시민들이 이용하는 정류장이나 변변한 버스승강대가 없어 시민들이 우천 시 및 혹한기에 불편을 겪고 있음 현 위치에서 다소 위치를 변경하여 버스 승강대를 설치하여 민원해소 및 시민편의를 제공(시정 권고)

연도	민원내용	민원옴부즈만 처리결과
11	빌라 단지내 조정면적 무단훼손	만안구 냉천로 ○○○번길○○번지(○○○빌라)의 단지내 조정면적 무단훼손 관련 민원은 이웃 주민들이 화단을 무단 훼손하여 통행로를 만들었고 이에따라 인근 주민들이 민원인의 집 앞에서 노상방뇨, 흡연등으로 민원발생 단지내 조정면적 무단훼손은 건축법제 42조를 위반한 사항으로 민원인과 인근 주민과의 관계를 고려하면서 원만히 원상복구 조치(시정 권고)
12	보차도 분리웬스 철거	시민대로 ○○○번길 ○○○○타위에 위치한 보차도 분리 웬스는 불법주정차와 무단횡단 방지를 위해 교통개선대책 이행 사항으로 설치된 시설이나, 건물을 이용하는 주민 상인 및 관련업 조사자등 다수의 이용자들이 불편 불법주정차 부분은 단속 CCTV의 각도를 조절하여 단속반경을 확대할 것과 무단횡단은 근거리에 횡단보도가 있으므로 무단횡단의 경우가 거의 없을 것으로 판단되어 보차도 분리 웬스를 철거(시정 권고)
13	비산○동 주변지구 재건축 상가세입자 민원	당초 시에서 지구지정 시 개발형태에 대한 세밀한 검토가 필요했던 사항 시 예산(수입)을 민원 해결의 재원으로 사용한다면 향후, 타 지구의 보상문제에도 선례를 남길 수 있어 매우 신중한 사항이나 상가세입자의 영업권에 대한 보상 또한 간과할 수 없는 사항(의견표명)
14	중앙공원과 미관광장 사이에 위치한 『차 없는 거리』 일시 중지 요구	동절기 이용률이 적고 차량통행의 불편과 민원인의 식당을 이용하는 시민들의 편의를 위하여 동절기(12월~2월)에는 운영을 일시 중지하는 것이 좋을 것이나 안양의 대표적인 차 없는 거리로 상징성을 감안하여 절차를 밝아 충분히 홍보기간을 거친 후 2018 동절기부터 추진(시정 권고)

라. 일반민원 : 가로등 정비 등 생활민원으로 관련부서 처리

번호	민원내용	비고(관련부서)
1	안양서 중학교 가는 길목의 가로등이 꺼져있어요.	만안구 건설과
2	불법주차로 휠체어 전동차등 통행불편	만안구 교통녹지과
3	불법현수막	건축과
4	석수2동 284-1 앞 도로 정리 부탁드립니다	도로과
5	석수2동 284-1 앞 도로 정리 부탁드립니다	만안구 건설과
6	호원초등학교 주변지구 주택재개발정비사업 관련	도시정비과
7	호원초등학교 주변지구 주택재개발정비사업 관련	동안구 환경위생과
8	미용사의 실력 미숙으로 인해 잘못 자른 머리 피해보상	만안구 환경위생과
9	비산 ○○○○○ 단지 내 불법 노점상 <한국 야쿠르트>	주택과
10	비산 ○○○○○ 삼성래미안 단지 내 불법 노점상 <한국 야쿠르트>	동안구 건설과
11	○○○ 주민센터 ○○○○○○ 분실사고	달안동
12	○○○ 주민센터 시니어클럽 카페 심사숙고 부탁드립니다.	동안구 행정지원과
13	○○○ 주민센터 시니어클럽 카페개설 반대합니다.	동안구 행정지원과
14	○○수련관 수업료 환불관련	교육청소년과
15	비산동 안양중앙초등학교 뒷길에 새로 설치한 설치물 정말 흉합니다.	하천관리과
16	○○○○ 우퍼 진동 소음	동안구 환경위생과
17	도로 불법시설물로 인한 차량파손 배상요청	동안구 건설과
18	자유공원 내 체육시설 바닥 원상복구 요구	공원관리과
19	A cube에 대한 두 가지 민원	기업지원과
20	○○○ 전시장 부족	문화관광과

번호	민원내용	비고(관련부서)
21	아래 우퍼소음 켜던 사람입니다.	동안구 환경위생과
22	주유소 건축으로 인한 생활불편을 처리해 주십시오.	만안구 건축과
23	○○○ 재건축 감정평가 이해불가	도시정비과
24	육교 엘리베이터 속도	동안구 건설과
25	골목에 아스팔트 및 입구 배수가 안돼요!	동안구 건설과
26	불법주차 단속	만안구 교통녹지과
27	롯데백화점 뒤 공사현장 소음	주택과
28	자유공원 테니스장 관리 감독	체육생활과
29	○○○○○○○역 재건축정비사업으로 생활이 힘듭니다	의왕시
30	관악산 산림욕장(청심약수터 방향)	동안구 교통녹지과
31	거주자 우선주차에 관하여	교통정책과
32	민원	만안구 건설과
33	하수구 다시 해주세요.	동안구 건설과
34	아침 등교길 불법주정차 지속적 단속 요구	만안구 교통녹지과
35	민원신청	동안구 환경위생과
36	자유공원 반려견 놀이터 설치 요청	공원관리과
37	소음 때문에 잠을 못자요	동안구 환경위생과
38	게이트볼장 청소 요청	하천관리과
39	관악산 국기봉의 위험한 바위 안전 위치로 이동 건의	녹지과
40	어린이 도서관 대출회원 가입	평촌도서관

번호	민 원 내 용	비 고(관련부서)
41	아파트 승강기 사용료 과다부과 관련	주택과
42	아파트 전용부분의 내력벽 철거하고 공용부분인 점검구설치 관련	주택과
43	청소년 수련관의 차별	교육청소년과
44	공공주차공간의 사유화	만안구 교통녹지과
45	공공주차공간의 사유화	만안구 건설과
46	삼막사 유기견 단속	식품안전과
47	석수역 역사내 엘리베이터 또는 에스컬레이터 설치 요청	철도청
48	관양동 ○○○○○ 웬스 문제점	동안구 건설과
49	범계초 옆 목련공원내 운동기구 정비	공원관리과
50	범계초 옆 목련공원내 운동기구 정비	동안구 건설과
51	안양예술공원 벽천광장 뒤 터널 우범지대	공원관리과
52	안양예술공원 벽천광장 뒤 터널 우범지대	하천관리과
53	○○○ 동사무소 인근지역 불법 현수막 제거 요청 및 설치자 과태료 부과등 제재 요청의견	만안구 건축과
54	○○○ 동사무소인근 골목길 불법현수막 제거 요청	만안구 건축과
55	병목안 공원 매연 반복	만안구 환경위생과
56	수도계량기 이전 설치	수도시설과
57	도시가스 분배기 이전 설치	삼천리도시가스
58	일요일 소음	도로과
59	안전한 시민체조교실 운영	체육생활과
60	보도블럭 경사면 개선요청	만안구 건설과

번호	민 원 내 용	비 고(관련부서)
61	쾌적한 길 거리	동안구 건설과
62	쾌적한 길 거리	동안구 환경위생과
63	농수산물도매시장 출입문 정문 표기 요망	농수산물도매센터
64	작은 사거리 로터리 이름 표기 요망	도로과
65	소음 문제	도로과
66	아파트 옥상 사용 및 단속관련	주택과
67	도로 맨홀 소음민원	만안구 건설과
68	청계공원 묘지 입구 주변 관리	노인장애인과
69	주택관리업자 및 사업자 선정지침 위반	주택과
70	안양9동 수압천	하천관리과
71	관양동 ○○○○-○○번지 인근 주행중 차량 파손에 따른 민원	건축과
72	○○○○ 재개발에 따른 거주자 위생과 안전	도시정비과
73	호원초등학교 주변 개발정비	동안구 환경위생과
74	중앙공원no 목줄 개들 단속 필요합니다	공원관리과
75	석수2동 연현마을 제일산업 오전 레미콘차량으로 인한 혼잡	경찰청
76	범계역 버스정류장	대중교통과
77	아파트 불법구조변경 및 부실시공 조치요청	주택과
78	학교 후문 앞 통학로 교통안전 시설물 설치 요청	경찰청
79	신호등 설치 요청	경찰청
80	불법주정차 단속	동안구 교통녹지과

번호	민 원 내 용	비 고(관련부서)
81	학교 후문 앞 통	교통정책과
82	학교 후문 앞 통	동안구 건설과
83	안양문화예술재단 ○○○○ 경질에 관한 건	문화관광과
84	○○○ 동사무소 인근지역 불법 현수막 제거요청 및 불법설치자 과태료 부과요청	만안구 건축과
85	병목안 문화공원 관련	공원관리과
86	학의로 ○○ △△아파트 관리사무소 운영 이상 문의	주택과
87	마을버스 ○번 기사님	대중교통과
88	건축을 할 경우 주민에게 불편을 초래하면 어떻게 해야 하나요	건축과
89	○○○ 하수관 공사 지연 및 공사가 제대로 되고 있는건지	하수과
90	시민대로 디지털엠펙이어 빌딩 ○○○ 매장 앞 상습 불법주차	동안구 교통녹지과
91	○○○ 주민센터의 민원인에 대한 부당한 대응자세를 고쳐주시기 바랍니다	○○○
92	○○○ 동사무소 인근 골목길 불법현수막 제거 요청	만안구 건축과
93	벽돌공장 분진과 불법주차로 ○○고등학교 피해	만안구 환경위생과
94	벽돌공장 분진과 불법주차로 ○○고등학교 피해	만안구 교통녹지과
95	버스 차량 내부 환기	대중교통과
96	아동급식카드 담당직원 불친절 갑질	감사관
97	수촌 버스정류장 비둘기 퇴치 요청합니다	관양1동
98	수촌 버스정류장 비둘기 퇴치 요청합니다	한국전력공사

2 주요 민원처리 사례

박달동 000-00번지 앞 우수맨홀 이설요청

○ 민원내용

- 박달동 000-△△번지 우수 맨홀박스가 000-○○번지 다가구에 인접하여 이사 등 차량 진출입에 불편을 초래하고 있으니, 박달동 000-▲▲▲번지 방향으로 약 2m 정도 후퇴하여 이설 요구.

○ 사실관계 확인

- 하수 맨홀박스

위 치	규 모	용 도	설치일
박달동 000-○○	B1.2m×H2.5m×L5m	집중호우시 산지에서 유입되는 우수 및 토사로 인한 주택 침수 피해 예방	2012.6

○ 추진경위

- 2011. 7.26 : 침수 피해 발생(박달동 000-●● 00빌라 등 3세대)
- 2012. 6 : 우수 맨홀박스 설치
- 2015. 7.21 : 다가구 주택 준공(박달동 000-○○, 5세대)
- 2016. 8. : 맨홀박스 이설요청
⇒ 박달동 000-○○ 다가구 주택의 이사 등 출입에 지장을 초래함.
- 2016. 9. : 맨홀박스 이설 반대(00빌라)
⇒ 00빌라 주민동의 없이 이설 불가

○ 확인·조사결과

- 집중호우시 산지에서 유입되는 우수와 토사 등 부유물로 인한 침수 피해를 예방하고자 박달동 000-○○번지 앞에 우수관을 설치(2012. 6월) 하였으나
- 2015. 7. 21. 동 다가구 주택이 신축 준공(박달동 000-○○, 5세대)됨에 따라 건축물 소유주가 차량통행 불편 초래를 이유로 이설을 요구함.

■ 위치도 및 현장사진



○ 판 단

- 박달동 ○○○-△△번지 막다른 도로 끝에 설치한 공공시설로 현장 여건을 보아 박달동 ○○○-▲▲▲번지로 후퇴하여 이설하면 박달동 ○○○-○○번지 다가구 주택 및 ○○○-●●번지 금호빌라 주민의 차량 통행에 불편 요인이 해소 될 것으로 보이나, ○○빌라 주민이 이설공사에 따른 생활불편이 예상 되어 반대하고 있는 실정임.
- 맨홀 높이가 2.5M로 높은 사유는 여름철 집중 호우 등으로 인하여 우수 및 토사로 인한 주택 침수 피해를 예방하기 위하여 설치한 시설로 이설하는 경우에는 집중호우 등의 유수량 판단 예측이 어려운 상황에서 우수관로 길이, 높이 등을 재조사하여 다시 설계 변경하여 시공하여야 하며,
- 현재 설치된 우수관 위치는 시 소유의 토지이나 뒤로 후퇴하는 경우 사유지를 포함하게 되어 토지주와 보상협의 등 많은 예산이 소요될 것으로 판단됨.
- 또한, 동 다가구 주택의 건축물을 확인한 결과 산쪽의 창문은 크기가 작아 대형 가구 등의 운반통로로는 적당치 않아 사다리차 사용이 어렵다 판단되며,
- 다만 반대편 박달동 ○○○-▲▲▲번지 방향으로는 사다리차 이용공간이 확보되어 있어 이사시에는 번거롭지만 입주민의 양해를 구하여 사다리차 이용 이사가 가능할 것으로도 보임.
- 따라서 동 우수 맨홀박스 설치의 주목적이 침수피해 발생 예방을 위하여 설치된 시설물로 인근 주민의 안전 등을 위하여 현상태로 존치하는 것이 타당하다는 의견을 표명함.

공사장 현수막 설치 지침 필요사유는

○ 민원내용

- 안양시에는 공사기간을 알리는 ‘공사 사전 알림 현수막’ 설치 지침이 있다고 하는데, 신고하지 않고 공사현장에 현수막을 설치한 곳이 대부분임.
- 건축법에 의거 건축 허가 표지판을 설치하는데, 현수막을 설치하는 지침이 필요한지?

○ 확인·조사결과

- 안양시의 ‘공사 사전 알림 현수막’은 2016. 6월부터 건축물의 철거 또는 착공 시 사전에 인근 주민들에게 공사 내용을 알림으로써 주민 불편과 피해를 최소화하고자 설치하고 있음.
- 관련법에 안전사고 예방 등을 위하여 표시 설치하는 비영리 목적의 광고물은 허가·신고 배제 사항으로 불법 현수막이 아님을 안내함.

위법한 부설주차장 고충민원 자문요청

○ 민원내용

- 동안 건축과-3380(2017. 2. 15)호로 「주차장법」 제19조의 4의 규정에 따라 부설주차장 점검 결과 적발된 일부 근린생활 주택에서 주차장에 건축물을 무단 축조하였기 원상복구를 하여야 하나, ○○○ 세입 상인들의 위법한 부설주차장 고충민원 호소에 대하여 자문을 요청함.

○ 자문요청 내용(문제점)

- 위법행위로 적발된 건축주·영세상인(세입자)은 주차장의 필요성을 인정 하지만 원상복구에 따른 영업손실 및 이행강제금에 대한 경제적 압박을 느끼면서, 최근 어려운 경기여건을 이유로 주차장 단속완화 요구.

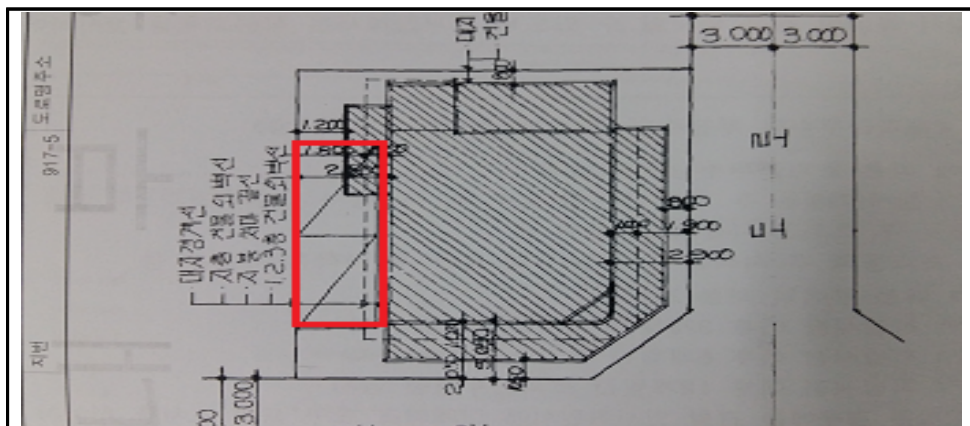
- 또한 부지내 타 위치에 주차공간이 있는 경우에는 부설주차장 위치변경을 요청함으로 이에 대한 합리적 검토 및 대안강구.
- 공영주차장 조성시에 1대당 9천만원~1억2천만원이 소요되는 실정이므로, 용도변경된 부설주차장의 신속한 원상복구로 도시주차난 해소에 기여하고 타 지역으로 위법 확산 예방이 필요함.
- 현재 원상복구 및 이행강제금 부과 등 정상추진되고 있으나 ○○○ ○○○-○ 문제가 되어 위원회 안전으로 자문을 구함.

○ 사실관계 확인

- 건축물 현황(지하1층, 지상 3층)
 - ▶ 지하 노래방, 1층 호프집, 2층 2가구, 3층 1가구, 부설주차장(옥외2면)
- 위법 내용 : 용도변경 1면(지하출구 증축), 기능미유지(물건적치)
 - ▶ 점검일자 : 2016. 9. 23.(지하층 노래방, 1층 호프집 각 1면씩 사용)

업 종	위 치	위반내용	임대계약 회 수	임 대 기 간
노래방	지하1층	출입구	4번째	2년경과(임대일 2015.1월)
호프집	지상1층	물건적치	2번째	10월경과(임대일 2016.4월)

- ▶ 행정처분 : 2017. 1. 26.한(2차 시정명령), 2017. 2. 28.(이행강제금 부과 예고)
- 향후 계획 : 2017. 4월중 이행강제금 부과
- 도 면



○ 확인·조사결과

- 부설주차장 위법행위 처리에 대하여
 - ▶ 주차장법 제19조의4 제3항 부설주차장 본래의 기능을 유지하지 않는 경우, “소유자 및 관리책임이 있는 자에게 지체 없이 원상회복을 명하여야 한다”라고 하며, 그 명령을 따르지 않을 경우 「행정대집행법」에 따라 원상회복을 대집행 할 수 있음.
 - ▶ 「주차장법」 제29조(벌칙)에 의거 최고 3년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금(관계기관의 고발)
 - ▶ 부설주차장을 다른 용도로 사용하는 경우 「건축법」 제79조 제1항에 따른 위반건축물로 보고 다른 법령에 따른 영업이나 그 밖의 행위를 허가하지 않도록 함.
 - ▶ 「주차장법」 제32조에 따라 이행강제금을 부과할 수 있으며, 부과하기 전에 상당기간 계고기간을 정하여 문서로써 계고해야 하고 1년에 2회이내 원상회복이 이행될 때까지 총 5회 이내로 부과하고 있음.
 - ▶ 또한, 주차장법 위반행위는 「주차장법」 제19조의4(부설주차장의 용도변경) 제4항 규정에 의거 「건축법」 제79조 제1항에 따른 위반건축물로 보아 같은 조 제2항을 적용토록 하고 있으며, 또한 시정명령을 이행하지 않은 경우 허가, 면허 인가 등을 하지 못하도록 요청할 수 있도록 규정하고 있음.
- 부설주차장 위치변경 처리에 대하여
 - ▶ 위법행위가 없는 경우에 한하여, 「주차장법」 제19의4 제1항에 의거 위치변경을 원하는 경우 구청장이 주차장의 이용에 지장이 없다고 인정하는 경우 「건축물대장의 기재 및 관리 등에 관한 규칙」 제18조(건축물대장의 표시사항 변경) 절차를 통하여 위치를 변경할 수 있음.
- ○○○○ ○○○-○○번지 위법 부설주차장 시정명령에 대하여
 - ▶ 건물주는 주차장의 필요성 등 위법행위에 대하여 인정하면서 원상회복에 대한 의지는 있으나, 다만 세입자들이 임대기간이 남아 있고 원상회복 시 영업손실이 크다는 이유로 건물주에게 반발하고 있어 건물주가 이행강제금 부과에 대한 경제적 압박을 느끼고 있는 실정으로 이행강제금 감액요구 및 부설주차장 위치변경을 요청하는 등 합리적 대안을 요구 하고 있음.

○ 판 단

- ○○○ ○○○-○번지 부설주차장 위법사항 적발과 관련하여 건물주 및 세입자가 여러번 바뀐 경우로 위법한 부설주차장 2면 중 전면의 1면은 지하 노래방 출입구로 용도변경을 하여 “주차장 외의 용도로 사용하는 경우”이며, 후면은 유희공간 발생으로 “본래의 기능을 유지하지 아니하는 경우” 임.
- 또한, 「주차장법」에는 5회까지 단속토록 되어 있는데 1회 부과 후 「건축법」을 적용하여 관리하는 것은 형평성에 어긋난다 할 것이며, 동 지역이 20여년 전에 신축된 오래된 건물이 대부분으로 점점 강화되는 「주차장법」을 충족될 수는 없다 판단됨으로 금번 사안이 선례로 남을 수 있어 향후 단속시 같은 경우로 간주되는 경우에 동일하게 적용될 수는 없다고 사료됨.
- 이행강제금 부과는 위법한 부설주차장 전면의 1면은 지하노래방 출입구로 용도변경을 하여 “주차장 외의 용도로 사용하는 경우”로 위반주차구획의 설치비용의 “20퍼센트”를 적용하고, 후면은 유희공간 발생으로 “본래의 기능을 유지하지 아니하는 경우”로 간주되어 “10퍼센트”로 적용하도록 의견을 표명하며,
- 위법한 유사사례 발생시 동일하게 적용될 수는 없다 판단됨으로 「주차장법」에 따른 이행강제금 적용기준인 “공시지가 기준”을 「건축법」에 의한 “신축가격 기준액”으로 적용 처벌하는 등 단속전에 형평성에 맞는 단속기준과 처벌규정을 마련하는 등 주민의 피해가 최소화 되도록 제도 개선을 권고함.

○ 처리결과

- 건축법을 적용하여 이행강제금 처분시 위법예방과 압박 효과가 현저히 떨어지므로 위반 사항이 해소되지 않고 증가될 것이며, 법질서를 잘 지키는 선의의 주민들 또한 불법유혹에 빠질 가능성이 많아 부설주차장 잠식이 우려되는 문제점이 있어,
- 건축법에 의한 행정처분을 유보하고 보다 효율적인 행정지도와 단속을 병행하겠음

기간제근로자 채용에 따른 건강진단서 제출 반환 요청 및 선발배점기준표 시정요구

○ 민원내용

- 공채 공고를 하고 신규 채용은 하지 않고 전 근무자를 99% 채용 하면서 공채 공고를 하는지 이해 할수 없고, 그 자리가 비어 있으면 그 인원수 만큼 채용 공고를 하면 되는것 아닌지?
- 민원인은 기간제 채용에 불합격 되었음. 채용인원 14명인데 이미 전 근무자들은 보나마나 100% 합격자이고 나머지 30명은 불합격자가 되는 현실이 너무 비참함.
- ○○○○ 기간제 채용과 관련 심사기준 불만, 건강진단서 반환 거부에 따른 보관상태 확인 요청

○ 확인·조사결과

- 채용 경위
 - ▶ 2017. 1. 25 : 공개 채용공고(14명/만안 5, 동안 9)
 - ▶ 2017. 2. 20 : 면접시험(접수자 46명 중 44명 응시)
 - ▶ 주요 면접내용 : 말하기 태도, 외부 건강상태, 근무시 각오, 00상식, 핸드폰 사진 전송 능력 평가 등
 - ▶ 2017. 2. 24 : 최종합격자 발표(개별통보)
- 모집공고문
 - ▶ 접수 제출서류가 4종(사업신청서, 주민등록등본, 건강진단서, 자격증)이나
 - ▶ 공무원 채용시에도 합격자 등록시에 검사결과를 제출토록하고 있으며
 - ▶ 더욱이 최근 국민권익위원회에서는 공무원 채용 신체검사를 국민건강보험 건강검진으로 대체하거나, 유사한 내용의 검사를 추가비용을 별도로 받지 않도록 하는 방안 검토를 제시하고 있음.
- 모집 절차
 - ▶ 통상적으로 필기시험이 없는 경우 공고 후 서류심사를 통하여 1차합격자 발표, 2차 면접, 최종 합격자 순으로 진행되고 있으나,

- ▶ 서류신청 접수 후 면접시험으로 최종합격자를 결정함으로써 신청자 전원이 건강진단서를 제출하게 되었음.

■ 선발 배점기준표 분야

- ▶ ○○○○ 채용에 있어서 통상적으로 적당한 배점기준표라고 인정되기는 하나
- ▶ “건강상태” 분야의 배점 부분이 있어 “합격여부를 판가름하는데 중요한 건강진단서 사전 진구는 불가피하였다” 할 수도 있다 판단됨.

■ 제출된 건강진단서 원본 반환

- ▶ 채용탈락자가 건강진단서 반환을 요청하였으나 “서류를 5년간 보관하여야 한다” 며 불가하다고 답변하였는데 모집 공고문의 유의사항 기항에 “제출된 서류는 일체 반환하지 아니하며” 라고 기 공지한 사항으로 정당한 행위라고 인정됨.
- ▶ 다만, 신체검사서는 4~5만원 정도의 비용이 수반되는 사항으로 공고 시 신체검사서에 한해 원본을 일정기간(7일 등) 이내 반환을 요청하면 사본을 보관하고 반환해 줄 수 있는 방안검토가 필요하다 판단됨.

■ 전 근무자의 재채용

- ▶ 채용접수자가 총 46명으로 면접 시 2명이 불참하여 44명이 응시하였음.
- ▶ 최종 합격자 14명중 전 근무자 합격은 3명(21.4%)이었으며, 그 후 합격자 중 2명이 포기하면서 차순위자인 전 근무자 1명이 충원되어 전 근무자는 4명(28.5%)으로 이는 민원인이 주장하는 전 근무자를 99%로 채용하였다는 주장과는 상이함.

■ 포기자로 인한 차순위자 채용

- ▶ 현재(3. 14.) 최종 합격자 발표 후 포기자는 총 6명으로 차점자로 충원을 하고 있으며 이후 추가 포기자 발생시에도 금년도는 응시자 중 차점자로 충원할 계획임.

○ 판 단

■ 건강진단서 제출 및 배점기준표

- ▶ 통상적으로 필기시험이 없는 경우 공고 후 서류심사를 통하여 1차합격자 발표, 2차 면접, 최종 합격자 순으로 진행되고 있으나, ○○○○ 기간제 직원을 채용하면서 서류신청 접수 후 면접시험으로 최종합격자를 결정함으로써 채용

- 기간은 단축할 수는 있었으나 신청자 전원이 건강진단서를 제출하게 되었으며,
- ▶ 또한 면접 시험시 배점기준표에 “건강상태” 분야의 배점부분이 있어 그 합격여부를 판단하는데 중요한 건강진단서를 서류 접수 시 징구해야 했어야 하는 사항이라고 판단되나,
 - ▶ 이는 신청자의 입장에서 보면 행정편의로 생각될 수도 있는 사항으로 차후는 공개모집 시 서류심사 후에 1차 합격자에 한해 건강진단서를 제출토록 하고 배점기준표도 이에 부합되는 내용으로 제도개선의 검토가 필요함.

■ 제출된 건강진단서 원본 반환

- ▶ 신체검사서는 4~5만원 정도의 비용이 수반되는 사항으로 공고 시 신체 검사서에 한해 원본을 일정기한 이내 반환을 요청하면 사본을 보관하고 반환해 줄 수 있는 방안검토가 필요하다 판단됨.
- ▶ 더욱이 최근 국민권익위원회에서는 공무원 채용 신체검사를 국민건강보험 건강검진으로 대체하거나, 유사한 내용의 검사를 추가비용을 별도로 받지 않도록 하는 방안 검토를 제시하고 있는바 이 제도 도입 여부에 대해서도 의견을 표명함.

○ 처리결과

- 기간제근로자 채용 시 제출되는 건강검진서에 대하여는 우리 부서의 근무 특정상 매우 중요한 사안이나 건강검진서의 비용이 많이 소요되는 점을 감안 하여 2018년도 기간제근로자 채용 시부터 국민건강보험공단의 건강검진서로 대체할 수 있도록 하겠으며, 본인 원할 경우 원본은 반환하고 사본으로 대체토록 조정, 아울러 기존의 기간제근로자 채용과 관련한 접수자에 대하여 1차 서류심사 시 제출하였던 건강검진서는 1차 서류심사 합격자 또는 2차 면접 대상자로 하여금 건강검진서를 제출하도록 하겠음.
- 기간제근로자 채용에 있어 선발배점기준표 시정 요구에 대하여 기간제근로자 채용 기준은 담당부서의 근무 특성을 고려하여 공정성과, 형평성을 우선하고 있으며 현재의 기준표를 면밀히 검토하여 미비사항에 대하여 수정 보완토록 하겠음.

00지구 재개발 사업시행 인가 취소 후 원상회복 요구

○ 민원내용

- 시장님이 중립을 지켜야 하는데, 조합편을 들어 직무를 해태함.
- 시장님이 도장 찍어서 사업시행인가를 잘못 내주었으니 취소하고 원상회복
- 법원 소송 중일 때에는 허가를 내주어서는 안 됨.
- 민원옴부즈만이 본인의 민원을 시장님께 전달하고, 본인에게 회신요구

○ 민원옴부즈만 면담내용

오늘 열린시장실 면담 분위기가 어수선하여 말을 하지 않았음. 시장님 옆에 계신 옴부즈만 말을 들어보니 갭이 많음.

민원인 본인도 전에는 재개발제도를 잘 몰랐음. 이론은 그럴싸한데, 실제로 들어가 보니 중산층을 몰락시키는 문제가 있음. 시장님께서 재개발 조합을 주민이 창출했다고 말씀하시는데, 시에서 옳은 방법과 절차를 거쳐야 한다.

재개발은 조합설립인가, 사업시행인가(정족수 총원의 1/2), 관리처분인가 이렇게 3단계를 거침.

사업시행인가의 경우 시에 감독권이 있고, 사망자도 포함되고 본인은 서명을 하지 않았음에도 서명 되어 있고, 우편물 수령이 불가한 도로부지 주소가 포함되는 등 문제가 있으니 사업시행인가를 내주지 말라고 하였음. 시에서는 법원의 판결을 가져오라고 요구한 후 시행인가를 내 주었음. 그런데, 지금 와서 시장님은 나도 모르겠다하며 조합편을 들음. 시장님은 벗어날 구멍만 찾고 민원옴부즈만도 시장님편만 들고 있으며 맥을 잡지 못함.

관리처분인가의 경우 재개발지역 내 집이 조합으로 넘어가는 기준점이 되면, 이때가 되면 내 집이 내 것이 아님. 예를 들어 100원 짜리의 경우 60원만 받고 40원은 못 받음. 감정평가는 100원 짜리를 60원 밖에 안 줌. 시장님은 소송 중인 것은 법원에 알아보라 하며, 주민들이 조합을 구성해서 하는 것이니 시장에게 얘기하지 말라고 함.

○ 판 단

- 주택재개발정비사업은 정비구역 내 토지 등 소유자들이 조합을 설립하여 추진하는 민간사업 임.
- ○○지구 주택재개발정비사업은 『도시및주거환경정비법』에 따라 2015. 7. 23일 사업시행인가, 2016. 1. 15일 사업시행변경인가 및 2017. 2. 27일 관리처분계획인가 되어 사업을 추진하고 있음.
- 관리처분계획인가는 『도시 및 주거환경정비법』 제49조에 따라 2017. 2. 27일 인가처리된 사항임.
- 사업시행인가 및 관리처분계획인가와 관련된 사업시행계획 무효확인 및 총회 결의무효확인 소송은 현재 진행중인 사항으로 ○○지구 주택재개발정비사업은 사업시행인가 및 관리처분계획인가와 관련하여 주민들과 사업시행자인 조합간 사업시행계획무효확인 및 총회결의무효확인 소송이 진행 중인 사항이므로 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제11조 제2항에 의거 민원옴부즈만의 관할에 속하지 아니함으로 조사제외



농수산물 도매시장 내 000 축산(000) 계란 판매 불가 부담

○ 민원내용

- 2016. 11월 농수산물도매시장 관리동 000호 점포를 266,000천원에 낙찰 받고, 2017. 2월 정육 도·소매업으로 허가받아서 현재까지 정육·계란·계육을 판매하고 있음.
- △△△호 000치킨에서 관리동에서는 ‘계육, 계란 도·소매’로 허가 받은 본인들 점포만 계란을 판매할 수 있다며 000호에서 계란을 팔지 못하게 해달라고 도매시장에 민원을 제기하였으며, 도매시장관리사무소에서는 △△△호 주장대로 계란을 팔지 말라는 입장이나,
- 계란은 허가나 제한 없이 판매할 수 있는 품목이며, 시청 식품안전과에서 ‘식용란수집필증’을 발급받아 영업하고 있음. 따라서 도매시장에서 계란을 팔지 말라는 요구는 부당함.

○ 사실관계 확인

- 농수산물도매시장 관리동 점포 현황

구분	상 호 명	000호 000축산	△△△호 000치킨
농수산물도매시장	대 표	000, 000	000, 000
	면 적	233.02㎡	233.02㎡
	사용료납찰가	266,000,000원	75,330,000원
	사용목적	정육 도·소매업	계육, 계란 도·소매
	판매품목	소고기, 돼지고기, 생닭, 계란	계육, 계란
	허가기간	2017. 2. 24. ~ 2022. 2. 23.	2017. 3. 6. ~ 2022. 3. 5.
	입찰공고일자	2016. 10. 31.	2016. 10. 10.
식품안전과	영업의종류	축산물판매업	축산물판매업
	품목등의종류	식육판매업, 식용란수집판매업	식육판매업, 식용란수집판매업
	식용란수집 판매영업신고	2017. 3. 2. 영업신고 변경 (소재지 이전, 상호변경)	2017. 3. 2. 영업신고

■ 민원 발생 경위

- ▶ 민원인은 1997년 농수산물도매시장 개장이후 관리동 △△△호에서 ○○○치킨을 운영하며 계란을 판매해 왔으나, 도매시장에서 2016년 11월 「공유재산 및 물품관리법」에 의거 상가 임대 ‘수의계약’을 ‘공개경쟁입찰’로 전환하면서 낙찰 받지 못하였음.(낙찰가 7,500만원)
- ▶ 이에 민원인은 “정육 도·소매업”으로 정해진 관리동 000호를 높은 가격(266백만원)으로 낙찰을 받은 후 시청 식품안전과에 ‘식용란 수집판매 영업신고 사항 변경’ 신청을 하고 2017. 3. 2.부터 소고기, 돼지고기, 생닭과 함께 계란을 판매하고 있는 중에,
- ▶ △△△호를 낙찰 받은 ○○○치킨에서 “관리동에서 계란 판매는 계육 및 계란 도·소매업으로 허가받은 본인들만 가능하다”며, 정육 도·소매업으로 허가받은 ○○○호 ○○○축산에서는 계란을 팔지 못하게 해달라고 도매시장 관리사무소에 민원을 제기함.
- ▶ 민원인은 작년 연말 농수산물도매시장이 수의계약에서 공개입찰로 전환할 때 본인이 △△△호를 ‘계육 및 계란 도·소매’로 용도를 한정하여 입찰토록 요청한 장본인이자면서, 계란은 판매점 신고만으로 판매 가능한 품목으로 동네슈퍼, 정육점 등에서 팔 수 있으며 농수산물 내에서도 아홉 개 내외 점포에서 판매 하고 있는데도 계란을 판매하지 말라는 △△△호와 농수산물 도매시장 입장을 받아들일 수 없다며,
- ▶ 2017. 3. 16. 민원옴부즈만을 방문하여, ○○○치킨에서 열린시장실 등 민원을 여러 곳에 제기하여 시 관리자들은 △△△호의 입장을 두둔하며 △△△호만 계란을 판매하라고 해서 본인도 가만히 있을 수 없다며 민원 신청 방법을 문의하고, 2017. 3. 20. 시청 민원실과 민원옴부즈만에 진정서 제출

- 영업 매출의 30%를 차지하는 계란의 판매중단은 가게 경영을 포기하라는 말임.
- △△△호 ○○○치킨의 취급업종 ‘계육 및 계란’의 의미는 소고기, 돼지고기를 취급하지 않겠다는 종목 축소의 의미이지, 독점적 계란 판매 권리를 의미하는 것은 아니며, △△△호와 다른 정육점 점포의 낙찰가 차이는 취급종목의 폭을 나타냄.
- 시장 내 관리동, 관련상가, 직판점에 수많은 점포가 같은 업종 같은 품목을 자유롭게 팔고 있음. 때로는 상인간 다툼도 있지만, 관리사무소가 유통질서를 바로잡은 적은 없으며, 상인들간 스스로 자연스럽게 질서를 잡아감.

- ▶ 2017. 3. 23. 도매시장의 ○○○치킨 진정서에 대한 행정지도 회신에 대해 민원인은 법적으로 아무런 문제가 없는데 시장 유통질서를 운운하는 회신 공문을 언론에 유포하겠다고 강력하게 반발
- ▶ 2017. 4. 4. 민원인 민원옴부즈만에 도매시장 행정지도 취소 및 이로 인한 영업 손실 손해배상 청구 가능 의견서 제출

- 입찰공고상 용도인 정육도소매는 축산물 판매업의 대표종목 표기, 축산물 위생관리법상 축산물에는 식육과 식용란을 포함하고 있으므로 식육을 판매하는 정육점에서 생닭과 계란의 판매를 제한할 수 없음.
- 2016. 10. 31일자 입찰공고에는 관리동 ○○○호만 단독으로 공고되었고, 그 입찰공고 상 생닭과 계란의 판매를 제한한다는 의미를 유추할 수 있는 문구가 전혀 없음.
- 기존 ○○○호 ○○축산에서도 생닭과 오리를 판매하였고, 그 이전 농협 매장에서는 생닭뿐만 아니라 계란도 판매함. 관리동에 정육점이 4개나 있는데도 최근 신규로 정육을 내주었으므로, 도매시장의 상권중복 방지 시장유통질서 확립 언급은 모순임.
- 현재 농수산물시장 임대점포 상인간의 불신, 공무집행에 대한 불만 등 여러 문제가 산재함. 근본원인은 상인에만 있는 것이 아니고 불합리한 행정으로 야기된 부분이 더 많다고 생각함.

■ 관련법규

- ▶ 「공유재산 및 물품관리법」 제20조(사용·수익허가), 제27조(행정재산의 관리위탁)
- ▶ 「축산물위생관리법」 제2조(정의), 제21조(영업의 종류 및 시설기준), 제24조(영업의 신고), 시행령 제21조(영업의 세부 종류와 범위), 시행규칙 제36조(신고사항의 변경 등의 신고)
- ▶ 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법」 제6조(계약의 원칙)

○ 판 단

- 도매시장 정육으로 허가받은 ○○○축산에서 계란 판매 불가 부당 신청 민원에 대해서 민원인은 정육 도소매업 점포로 ○○○호를 낙찰 받아 도매시장과 허가 계약을 체결한 바, 허가 조건대로 정육을 판매하여야 할 것이며 도매시장의 계란과 계육 판매를 금하는 행정지도를 따르는 것이 타당하다고 판단됨.
- 농수산물도매시장과 식품안전과의 계란 판매에 대한 상반된 입장에 대해서는 「공유재산 및 물품관리법」에 따른 농수산물도매시장 시설물 사용허가에 대한 제한요건이 「축산물위생관리법」의 영업 신고보다 우선하는 것이 타당하다고 판단되며,
- 농수산물도매시장은 관련법에 근거한 입찰공고문을 철저히 작성하여 불필요한 민원과 오해의 소지를 없애고 또한 시설물 허가부서로서 식품안전과 등 영업 신고 및 인허가 관련 부서와 협조체계를 구축하여 총괄적인 관리지침을 마련하여 민원발생을 사전에 예방하고 행정의 신뢰성을 확립해야 할 필요성이 있다고 ‘의견표명’ 함.

○ 처리결과

- 농수산물도매시장내 축산물 판매업 인·허가 신청 시 다른 계약내용이나 법률 규정에 따라 신고행위가 제한될 수 있음을 안내 하도록 하겠음.



00레미콘 비산먼지 및 소음 피해

○ 민원내용

- 2015년부터 00레미콘 맞은편 학의천 주택가에 살고 있으며, 레미콘 공장 소음에 대해 계속 민원을 제기하고 있으나 해결되지 않음.
- 겨울에는 그나마 덜하지만 더운 여름 문을 닫을 수도 없고 0000 공장장을 만났지만 개선되지 않고 새벽 2시 ~ 3시에도 공장을 가동하고, 5월 연휴기간 중에도 가동하여 소음이 발생하는 등 피해가 계속 심각해지고 있음.
- 공장장도 우호적이고, 구청 담당자들도 열심히 하고는 있지만, 회사는 과태료를 부과하더라도 두려워하지 않고 몇 년 동안 소음 문제가 해결되지는 않고 있으니 옴부즈만이 고충을 해결주길 바랍.

○ 공장등록 현황(동안구 학의로000)

회사명	업종	가동 개시일	시설규모			배출 규모	지목/ 용도지역
			공장부지	제조시설	부대시설		
(주)00 레미콘 0000 공장	레미콘 제조업	2015.6.17. (허가일) 1994.1.2.	12,289㎡	949.1㎡	1,562.5㎡	대기 5종 수질 5종	공장용지/ 도시지역, 공업지역, 일반공업지역

○ 현장 위치도



○ 구청 민원접수 및 단속실적

- 2015. 7월 민원인 레미콘 사업장 하천 건너편 전입, 소음에 대한 민원제기
 - ▶ 일요일, 공휴일 및 이른 시간대에 작업 금지요청
 - ▶ 후문으로 출입하는 차량 경적 소음으로 인한 피해 등

기 간	접 수 건 수			비 고
	총	인터넷	전화	
계	17회	7	10	
2015. 7월~	7	3	4	소음측정 1회 ⇒ 규제기준 이내
2016년	4	1	3	
2017년~현재	6	3	3	

○ 그동안 추진실적

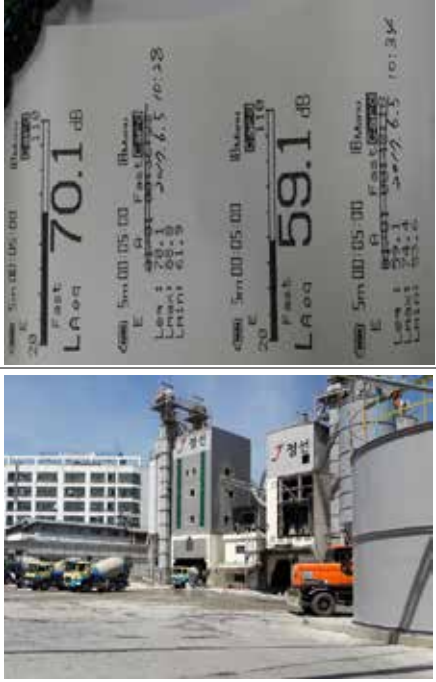
- 2015. 12월 레미콘회사 후문출입구 방음벽 보강 설치
- 일요일 출입 대형차량의 소음을 최소화하기 위해 후문 통제 정문 출입유도
- 스피커 사용자제, 운전자 교육 등을 통해 소음 발생 최소화 행정지도

○ 관련법규

- 「소음·진동관리법」 제8조(배출시설의 설치 신고 및 허가 등), 제14조(배출 허용기준의 준수 의무), 제15조(개선명령), 제16조(조업정지명령 등), [별표 2]
- 「소음·진동관리법 시행령」 제2조(배출시설의 설치허가 등)
- 「소음·진동관리법 시행규칙」 [별표 5], [별표 21]
- 「대기환경보전법」 제43조(비산먼지의 규제), 제91조(벌칙), 제92조(벌칙), 제95조(양벌규정)
- 「대기환경보전법 시행령」 제38조(비산먼지발생사업)
- 「대기환경보전법 시행규칙」 제61조(비산먼지발생사업), 제62조(비산먼지발생 사업의 신고등), [별표 15], [별표 16], [별표 17]

○ 확인·조사결과

- 공장 가동일 : 평일, 토요일, 공휴일(일요일과 명절 연휴 휴무)
- 가동시간 : 금년 1. 1.부터 8.5제 시행(오전 8시 출근해서 오후 5시 퇴근)
 - ※ 위반시 차량 1대당 2백만원 벌금(협회)
- 공장 인수당시 생산량 증설시설을 기업지원과에 요청하였다 하였으나 증빙 서류는 확인할 수 없었음.
- 2015년부터 구청 현장 지도점검 현황
 - ▶ 점검횟수 : 15회(민원인 요청 4회, 타 민원 및 자체 점검 11회)
 - ▶ 조치결과 : 행정지도 ※ 과태료 부과 등 행정처분은 없었음
- 민원옴부즈만 의뢰 소음측정 결과(2017. 6. 5.(월)) : 2개소

소음측정 현장 및 결과 ▶ 일시 : 6. 5.(월) 10:00 ~ ▶ 참석 : 5명 (위원장, 대기환경팀장 등 3, 공장실무자) ▶ 내용 : 공장운영 상태 소음측장 ▶ 측정결과 ◦ 공장 후문 앞(10:28) : 70.1 dB - 최대 88.8 ~ 최소 61.9 dB ◦ 민원인 주택 앞(10:34) : 59.1 dB - 최대 74.4 ~ 최소 53.6 dB ※ 배출허용기준 ◦ 낮(06:00 ~ 18:00) 70dB 이하 ◦ 저녁(18:00 ~ 24:00) 65dB 이하 ◦ 밤(24:00 ~ 06:00) 60dB 이하	
--	---

- 사업장 방음벽 설치(옹벽 4m, 방음벽 4m) 市 건축자문단 경관자문 요청
 - ▶ 자문결과(2017. 5. 2.) : 조건부동의
 - 콘크리트 옹벽 부분은 유로폼 거푸집 철거 후 면갈이 실행, 에폭시 시공
 - 줄눈은 4M SPAN으로 상부 흡음판 2M와 줄눈을 맞춰 정밀 시공
 - 기존 하부 그래픽은 삭제
 - ▶ 공작물 축조신고(5.18.) 중 : 동안 건축과
- 현재 스프링클러 4개소에서 5개소로 1개소 신설계획에 있음.

○ 판 단

- 소음측정의 단속기준을 5분간 측정치로 하는 것은 소음피해를 입는 민원인의 입장에서는 억울할 수 있다 판단됨으로 측정시간 단축 등 제도개선이 필요하다 판단되며
- 소음측정 시 고용주가 의도적으로 정확한 측정을 회피하기 위하여 공장 가동을 임의로 할 수 있음으로 공장 현장(도로변 등)에 모뎀 등을 설치하여 사무실 등에서 소음측정을 상시 확인할 수 있도록 시스템을 구축하고
- 방음벽 설치공사 등 업체에서 민원대책으로 하는 사업에 대해서는 시행전후 효과의 목표치를 정하게 한 후, 완공 시 전후를 비교하여 민원인에게 통보하는 등 민원과 관련된 대응사업에 대해서는 사업 전후로 데이터(숫자)로 관리하여 민원인에게 행정의 신뢰도를 제고하고
- 미세먼지 피해도 심각한 바 비산먼지 발생 측정도 하여 민원인에게 통보 및 수시로 관리하기를 의견 표명함.

○ 처리결과

- 소음의 측정 및 평가기준은 『환경분야 시험·검사 등에 관한 법률』 제6조제1항 제2호에 의거 환경오염공정시험기준을 준수하여야 하며 객관성과 신뢰성을 확보하기 위하여 최소 5분 이상 측정하도록 되어 있음.
- 「소음·진동관리법」 제47조에 의한 보고 및 검사 등은 관계 공무원이 해당 시설 또는 사업장 등에 출입해서 확인하도록 되어 있어 민원인이 언제라도 요구한 시간에 불시 소음측정 등을 실시할 수 있음. 또한 소음 측정시스템 구축에 있어서는 별도의 법으로 정하여 의무적으로 정하기 전까지는 사업장에서 자율적 구축은 어렵다고 사료됨.
- 현재 ○○레미콘에서 설치하는 방음벽은 한국건설생활환경 시험연구원에서 인정한 시험성적서를 받은 제품으로 시공 중이며 방음벽 설치 전 소음과 추후 방음벽 설치 완료 후 소음도를 측정하여 개선사항 등을 민원인에게 통보 예정.
- 미세먼지에 있어서는 경기도보건환경연구원에 이동식 먼지 측정을 요청하여 작업 전후 발생 수치를 비교·검토하여 실질적인 피해 예상정도에 따라 사업장 관리 계획.

000역 주변 유흥가 불법 광고물 단속 요구

○ 민원내용

- 000 주변 학교들이 많아 학생들도 많은데, 낮 뜨거운 불법광고물 문제가 심각함.
- 민원인은 사실은 확인해봐야겠지만 단속부서의 과태료 부과 실적도 없다고 주장하며, 000 유흥가 주변 불법광고물에 대한 단속을 요구함.

○ 관련법규

- 옥외광고물 등의 관리와 옥외광고산업 진흥에 관한 법률 제3조(광고물등의 허가 및 신고), 제4조(광고물등의 금지 또한 제한 등), 제5조(금지광고물등), 제10조의2(행정대집행의 특례), 제10조의3(이행강제금)

○ 연도별 야간단속 실적(2015. ~ 2017. 5. 30)

(단위 : 회/개)

구 분	총 야간단속	000 야간단속	000 에어라이트수거	비 고
총계	61	19	100	
2015년	14	5	55	
2016년	38	10	32	
2017년	9	4	13	

○ 판 단

- 000역 주변은 유흥가 불법광고물 단속요구 민원에 대하여 구청에서 행정지도 및 단속을 실시하고는 있으나 불법광고물이 근절되지 않음으로 단속을 요구함.
- 불법적인 에어라이트 광고의 근절을 위해 시민신고보상제를 실시하기를 의견표명함.

○ 처리결과

- 000역 주변은 야간단속을 강화하여 불법광고물 게고, 행정대집행(수거), 과태료 부과 등 불법유통광고물의 지속적인 단속 강화.
- 2003년부터 불법유통광고물 시민수거보상제를 실시하고 있어 시민수거보상제에 에어라이트를 추가하는 것에 대하여는 시 관련부서와 협의하도록 하겠으며, 단순히 불법광고물 신고만으로 보상금을 지급하는 것은 시민수거보상제와 형평성 문제가 있음.

000아파트 재건축 관련 민원

○ 민원내용

- ○○아파트 재건축 조합이 2015. 5.19. 해산하고 청산위원회가 구성되었으나 청산 절차가 이행되지 않고 있으니 조속히 이루어질 수 있도록 행정지도 요청

〈문 제 점〉

- 조합이 해산되고 청산인이 선임되었으나 청산절차를 이행하지 않고 있어 민원인은 조속히 청산할수 있도록 市의 행정명령을 요청하였다.
- 조합의 청산에 관하여는 「도시 및 주거환경 정비법」 제27조에 민법 중 사단 법인에 관한 규정을 준용하도록 정하고 있음.
※ 2009.11.19.일 당시의 채권의 추심 및 채무의 변제를 위하여 청산 필요주장

○ 사업현황

- 위 치 : 동안구 비산동 ○○○ 외 2필지
- 세 대 수 : 774세대 ※ 조건 : 세대수와 동일한 1:1 재건축
- 사업추진 경위
 - ▶ 2003. 6.30. : 사업계획 승인
 - ▶ 2007. 2.15. : 공사 착공
 - ▶ 2009.11.19. : 공사 준공
- 조합설립인가 및 해산 현황

조 합 명	설 립 일	해산인가	청 산 일	조합원수	비고
○○아파트 재건축 정비사업 조합	2002.1.8.	2015.11.4.	미 정	774명	

- 사업추진 근거법 : 구)주택건설촉진법

○ 민원인의 요구사항

■ 질의 1 - 조합원의 자격

▶ 조합규약에 조합원의 자격은 구분소유권자로 재건축에 동의한 자로 한다고 되어있는데 건물은 2006. 11. 27. 이미 멸실되었기 때문에 강제 경매된 민원인 소유지분에 대하여 경락자는 종전 건축물을 제공한자가 아니고, 또한 민원인은 종전 건축물만 제공되고 토지는 소유권이 변경되었으며, 경락자와 민원인 간에 합의가 없다면 양자 모두 조합원 자격이 없다 판단되는데 경락자를 조합원으로 변경 승인한 것이 타당한지 ?

■ 질의 2 - 청산요청 자격이 있는지 ?

▶ 현금청산이 이루어지지 않아 준공승인 당시에 조합원으로 등재되어 준공승인이 되었음. 조합해산 전에 현금청산을 하였으나 준공당시의 조합원은 그 자격을 계속 유지한다고 하였는데 그대로 유지되는 것인지 ? 또한 조합해산시 총회결의로 “청산대상자를 조합해산 결의 당시 조합원으로 한다” 고 하였는데 준공이후 현금청산자들이 조합해산 후의 청산 요청을 주장할 수 있는지 ?

■ 질의 3 - 현금청산금

▶ 현금청산자(강제경매자)는 실제 입주도 하지 못하고 권리만 가지고 있다가 실입주자가 분양받았는데 분담금과 금융비용을 공제해야 하는지?

청 산 금 액 현 황

(단위 : 천원)

조합원	종전 평형	신축 평형	평균평가액	분담금	금융비용	청산금액	비고
이○○	44	49	508,400	201,317	12,281	294,801	현금청산자
윤○○	44	49	511,500	220,758	12,247	278,494	강제경매자

※ 입주자는 최소 평균평가액 이상으로 매입했을 것으로 기대됨.

■ 질의 4 - 신탁 해제 기한은 ?

▶ 현재 토지가 신탁되어 있는데 소유자가 ○○○○재건축조합 송○○ 외 822로 되어 있는데 실제 세대는 774세대이고 상가는 10개도 안되는데 토지가 822로 묶여 있다는 것은 현금청산자들도 포함되었다고 볼 수도 있는데 토지신탁이 언제까지 해제 되어야 하는 것인지 ?

■ 질의 5 - 청산 독려

▶ 재건축사업 및 조합이 해산되고 청산인이 선임은 되었는데 지방자치단체에서 청산인에게 도시정비법에 의한 청산명령 등 행정행위가 가능한지?

○ 조사결과 요약

- ○○아파트 재건축 조합은 구「주택건설촉진법」에 따라 2002. 1. 8. 조합설립 인가를 받았으며, 2003. 6. 30. 사업계획 승인을 받고 2009. 11. 19. 준공인가함.
- 조합은 정관에 따라 관리처분 총회 의결을 받아 분양신청을 하지 않은 자에 대하여 동·호수를 임의 배정하였으며, 민원인 등은 준공시까지 분양신청 및 계약을 체결하지 않음.
- 분양계약을 하지 않은 민원인 등은 당초에 2005. 4. 3.기준 감정평가한 금액으로 조합에 현금청산을 요구하였으나 조합은 준공승인시까지 조합원으로 끌고 오면서 현금청산을 받아들이지 않았음.(민원인 주장)
- 조합에서는 철거에 따른 미이주 조합원에 대하여 2005. 7. 13. 공사 지연으로 인한 손해배상 청구소송을 제기하여, 법원은 민원인 등이 각자 3억원을 조합에 지급하라는 판결을 하였으며, 조합은 민원인 등에 대해 손해배상금액 각각 2천만원을 가압류하고, 민원인 소유지분을 강제경매하여 경락자에게 소유권이 이전됨(2010. 5. 19.)
- 조합에서 2009.9.26. 임시총회 개최결과에 따라 2009. 8. 19. 기준 감정평가금액에서 분담금을 공제한 금액으로 경매당한 4명을 제외한 19명에 대하여 조합은 2009. 11. 12. 수원지방법원 안양지원에 공탁하고 다음날인 2009. 11. 13. 조합원 명의 일부 변경하는 내용의 조합설립변경인가를 안양시에 신청하였으며, 2009. 11. 19. 같은 날 조합설립변경 인가와 삼익아파트 재건축사업 준공 인가를 받음.
- 조합이 현금청산자 명의로 소유권보존등기 후 이를 처분하는 것을 막기 위해 수원지법에 부동산에 관한 가처분금지가처분을 신청하였으며 법원은 2010. 1. 21. 각 부동산에 대하여 처분금지가처분 결정하였으며, 민원인 등은 2010. 5. 28. 수원지방법원 안양지원에 “소유권보존등기 말소 이행”의 소를 제기하였음.
- 또한 2012. 1. 11. 조합설립변경인가 처분 불복 행정심판을 청구하였으나 경기도 행정심판 청구 위원회에서 기각함.
※ 조합원 변경사항은 조합과 조합원과의 다툼의 대상이지 시와는 무관하다고 기각
- 조합규약 제8조제1항의 조합원의 자격은 구분소유권자로 재건축에 동의한 자이어야 하는데, 건물은 2006. 11. 27. 이미 멸실되어서 경락자는 종전 건축물을 제공한자가 아니고, 또한 민원인은 종전 건축물만 제공되고 토지는 소유권이 변경되었으며, 경락자와 민원인 간에 합의가 없다면 양자 모두 조합원 자격이 없다 판단되는데 경락자에게 조합원을 변경 승인한 것은 부당하여 “조합설립 인가 변경 및 사용승인처분 취소”의 소를 제기하였으나 2013. 4. 15. 수원지방법원에서는 기각.
- 조합은 2015. 5. 19. 조합총회에서 해산결의하고 2015. 10. 28. 해산인가 신청하여 2015. 11. 4.일 해산인가 처리 되었고 2015. 12. 15일 등기(해산)완료 함.

○ 추진경위 및 사실확인

- 2002. 1. 8. : ○○아파트 재건축조합 설립인가
- 2002. 4.20. : 시공자 선정 총회(주식회사 ○○건설 선정)
- 2002.10. 5. : 조합설립 변경인가(조합장 변경 : ○○○→△△△)
- 2003. 6.30. : 사업계획 승인
- 2003.10.25. : 임시총회(조합장 선출)
- 2003.12. 1. : 민원인 부동산 양수(○동 ○○○호), 조합원 자격 취득.
- 2004.10. 1.~2005.1.31 : 신탁 등기 및 이주기간
- 2005. 3. 7.~3.19 : 1차, 2005. 3. 21.~4. 2. : 2차 분양신청 기간
- 2005. 4.10 : 동·호수 추첨 총회
- 2005. 7.13 : 조합 → 이주기간 만료 후(2005. 1. 31.) 소유주택 미인도 조합원을 상대로 손해배상 청구 소송 제기
- 2007. 2.15 : 공사 착공
- 2007. 5.14~5.25 : 1차, 2007. 5. 29.~6. 1. : 2차 분양계약 체결 기간
- 2009. 9.26 : 임시총회 개최
- 2009.11.12 : 조합 - 수원지법 안양지원에 청산금 공탁(19가구)
- 2009.11.13 : 조합원 명의 일부 변경하는 내용의 조합설립변경인가 신청
※ 조합에서 민원인을 제외하고 경락자를 포함시킴.
- 2009.11.19 : 조합설립변경 인가
- 2009.11.19 : ○○아파트 재건축사업 준공인가
- 2010. 5.28 : 민원인 등 “소유권 보존등기 말소이행” 소 제기 - 패소
※ 대법원 판결선고 2012. 8. 31.
- 2012. 1.11 : 민원인 조합설립변경 인가 처분(2009. 11. 19.) 불복 행정심판청구
※ 경기도행정심판위원회 청구 각하(2012. 7. 27.)
- 2012. 1.21 : 민원인 행정소송 제기(조합설립인가 변경 및 사용승인처분 취소)
- 2013. 4.10. : 법원 행정소송 각하(2012구합11851)
- 2015. 5.19. : 조합총회 결의(해산)
- 2015.11. 4. : 해산인가(해산인가 신청 : 2015. 10. 28)
- 2015.12.15. : 등기(해산)
- 2012.11. 8. : 민원인 등이 시에 질의회신 답변내용

질 의 내 용	답 변 내 용 (2012. 11. 8.)
•현금청산 대상자들을 포함하여 준공 승인 처리한 근거	▶ 조합명의로 신탁이 되고, 현금청산에 대한 공탁이 되었다 라도 소유권이 조합으로 이전되었다고 볼수 없고, 현금청산 또한 이루어지지 않아 조합원으로 인정하여 준공처리 되었음.
•현금청산 대상자의 향후 처리계획	▶ 사업시행자(조합)와 현금청산대상자 간에 진행중인 민사 소송결과에 따라 처리되어야 할 사안으로 판단됨.

○ 관련규정

■ 「도시 및 주거환경 정비법」

제20조(정관의 작성 및 변경) ①조합은 다음 각호의 사항이 포함된 정관을 작성하여야 한다. <개정 2012.2.1.>

1. 조합의 명칭 및 주소
2. 조합원의 자격에 관한 사항
3. 조합원의 제명·탈퇴 및 교체에 관한 사항
4. 정비사업 예정구역의 위치 및 면적
5. 제21조의 규정에 의한 조합의 임원(이하 “조합임원”이라 한다)의 수 및 업무의 범위
6. 조합임원의 권리·의무·보수·선임방법·변경 및 해임에 관한 사항
7. 대의원의 수, 의결방법, 선임방법 및 선임절차
8. 조합의 비용부담 및 조합의 회계
9. 정비사업의 시행연도 및 시행방법
10. 총회의 소집절차·시기 및 의결방법
11. 총회의 개최 및 조합원의 총회소집요구에 관한 사항
- 11의2. 제47조제2항에 따른 이자 지급에 관한 사항
12. 정비사업비의 부담시기 및 절차
13. 정비사업이 종결된 때의 청산절차
14. 청산금의 징수·지급의 방법 및 절차
15. 시공자·설계자의 선정 및 계약서에 포함될 내용
16. 정관의 변경절차
17. 그 밖에 정비사업의 추진 및 조합의 운영을 위하여 필요한 사항으로서 대통령령이 정하는 사항

②국토교통부장관은 제1항 각호의 내용이 포함된 표준정관을 작성하여 보급할 수 있다. <개정 2008.2.29., 2013.3.23.>

③조합이 정관을 변경하고자 하는 경우에는 제16조제1항부터 제3항까지에도 불구하고 총회를 개최하여 조합원 과반수(제1항제2호 내지 제4호·제8호·제12호 또는 제15호의 경우에는 3분의 2이상을 말한다)의 동의를 얻어 시장·군수의 인가를 받아야 한다. 다만, 대통령령이 정하는 경미한 사항을 변경하고자 하는 때에는 이 법 또는 정관으로 정하는 방법에 따라 변경하고 시장·군수에게 신고하여야 한다. <개정 2005.3.18., 2009.2.6.>

제27조(민법의 준용) 조합에 관하여는 이 법에 규정된 것을 제외하고는 민법중 사단법인에 관한 규정을 준용한다.

■ 「도시 및 주거환경 정비법 시행령」

제31조(조합정관에 정할 사항) 법 제20조제1항제17호에서 “대통령령이 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다. <개정 2005.5.18., 2008.12.17., 2009.8.11.>

1. 정비사업의 종류 및 명칭
2. 임원의 임기, 업무의 분담 및 대행 등에 관한 사항
3. 대의원회의의 구성, 개회와 기능, 의결권의 행사방법 그 밖에 회의의 운영에 관한 사항
4. 법 제8조제1항 내지 제3항의 규정에 의한 정비사업의 공동시행에 관한 사항
5. 정비사업전문관리업자에 관한 사항
6. 정비사업의 시행에 따른 회계 및 계약에 관한 사항
7. 정비기반시설 및 공동이용시설의 부담에 관한 개략적인 사항
8. 공고·공람 및 통지의 방법
9. 토지 및 건축물 등에 관한 권리의 평가방법에 관한 사항
10. 법 제48조제1항의 규정에 의한 관리처분계획(이하 “관리처분계획”이라 한다) 및 청산(분할징수 또는 납입에 관한 사항을 포함한다)에 관한 사항
11. 사업시행계획서의 변경에 관한 사항
12. 조합의 합병 또는 해산에 관한 사항
13. 임대주택의 건설 및 처분에 관한 사항
14. 총회의 의결을 거쳐야 할 사항의 범위
15. 조합원의 권리·의무에 관한 사항
16. 조합직원의 채용 및 임원중 상근임원의 지정에 관한 사항과 직원 및 상근 임원의 보수에 관한 사항
17. 그 밖에 시·도 조례로 정하는 사항

제35조(대의원회의가 대행할 수 없는 사항) 법 제25조제2항에서 “대통령령이 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다. <개정 2005.5.18., 2008.12.17., 2010.7.15., 2016.2.29.>

1. 법 제24조제3항제1호·제2호·제5호 내지 제7호 및 제10호의 사항
2. 법 제24조제3항제8호 및 이 영 제34조제1항제2호의 사항. 다만, 정관이 정하는 바에 따라 임기중 궐위된 자(조합장은 제외한다)를 보궐선임하는 경우를 제외한다.
3. 제34조제1항제1호·제3호 및 제4호의 사항. 다만, 사업완료로 인한 해산의 경우는 제외한다.
4. 법 제24조제4항의 규정에 의하여 총회에 상정하여야 하는 사항

○ 판 단

- ○○아파트 재건축 청산위원회가 구성되었으니 청산절차가 조속히 이루어질 수 있도록 행정지도 요청
- 행정적으로 ○○아파트 재건축 준공 신청 서류와 조합해산 신청서류를 다시 한번 재검토하여 절차상 문제나 미흡한 점이 없었는지 등에 대해 철저히 확인 하셔서 민원인에게 안내해 주시길 권고하며,
- 특히, 지자체에서 청산인에게 청산을 독려하는 것은 “조합과 청산인들 사이의 사적인 분쟁이므로 민사소송을 통해서 해결하여야 할 사항” 으로 공공기관에서 법률의 규정없이 임의로 청산명령을 행하는 것은 바람직하지 아니함을 의견 표명함.

버스승강대 설치

○ 민원내용

- 안양역 건너편에 다수의 버스노선이 사용하는 버스정류장이고, 또한 다른 정류장에 비해 많은 시민이 사용하고 있으나, 변변한 버스정류대(셸터)가 없어서 우천 시 및 혹서기에 불편을 겪고 있음.

○ 현 황

- 위 치 : 안양시 만안로243-1 (안양역 롯데백화점 맞은편)
- 이용현황
 - ▶ 노선버스 : 9개노선(일반 6, 마을 2, 직행1)
 - ※ 일반(11번, 12번 2번, 6번, 6-3번, 81번), 마을(2번, 9번), 직행(8848번)
 - ▶ 이용인원 : 1평균 700명 이상(추정)

○ 사실관계 확인

- 버스정류장 현황

위 치	정류장 설치 현황	현재 상황	비고
만안로243-1	표지판1개소 버스안내시스템 1개소	버스승강대가 설치되어 있지 않아 눈·비 또는 햇빛을 가릴 시설이 없음	

■ 현장 사진



■ 위치도



■ 민원제기 : 4차레(국민신문고3, 고충민원1)

- ▶ 2016. 10. 6 : 버스정류장을 설치해 주세요
 ☞ 답변 : 인도폭이 협소하여 적절한 위치를 검토하여 추진하겠습니다.
- ▶ 2017. 1. 6 : 민원 건 추진여부 확인
- ▶ 2017. 6. 23 : 민원 건 추진여부 확인(2차)
- ▶ 2017. 10. 23 : 고충민원 접수

■ 현장 확인사항

- ▶ 출장일시 : 2017. 10. 24
- ▶ 출 장 자 : 4명(대중교통과장, 교통정책팀장, 담당자, 민원옴부즈만팀장)
- ▶ 확인내용
 - 현 위치(신흥모터사)에서는 영업상 차량의 진·출입의 곤란으로 설치를 강력히 반대하는 입장이어서 현 위치에서 버스승강장 설치하는 것은 어려우나
 - 커피이야기(상점) 앞으로 이전·설치를 고려하여 상점주에 의견을 청취한 바, 긍정적인 의견이며 또한, 인도 폭은 약 5㎡로 버스승강장을 설치하기에는 비교적 양호한 조건임.

○ 판 단

- 안양시 만안로243-1 안양역(롯데백화점) 맞은편 버스정류장은 9개의 버스노선이 지나가고 다른 정류장에 비해 많은 시민들이 이용하는 정류장이나 변변한 버스승강대(셸터)가 없어 시민들이 우천 시 및 혹서기에 많은 불편을 겪고 있음.
- 또한, 2016. 10월부터 현재까지 4차례의 민원에도 불구하고 현재까지 아무런 조치를 하지 않았다는 것은 소극적 행정행위로 볼 수밖에 없음.
- 현 위치에서 다소 위치를 변경하여 버스승강대를 설치하여 민원 해소 및 시민편의를 제공할 수 있도록 시정 조치 권고함.

○ 처리결과

- 버스정류장(셸터형) 설치는 인근상가 등의 의견수렴을 거쳐 시민편의를 제공할 수 있도록 2018년에 적정한 위치에 설치할 계획.

빌라 단지내 조경면적 무단 훼손

○ 민원내용

- 빌라(○○○)단지는 총 16가구가 살고 있으며, 본인(○○○)은 ○○○호에 살고 있는 주민임.
- 이웃 주민들이 화단을 훼손하여 통행로를 만들었고, 이에 따라 타 주민들까지 1층에 위치한 본인의 베란다 앞에서 흡연, 애견산책, 방뇨 등으로 불편을 겪고 있는 상황임.

○ 현 황

- 위 치 : 안양시 ○○로 ○○번길 ○○(○○○ 빌라)
- 세대현황 : 16세대(4층)
- 연 면 적 : 3,915.31㎡
- 사용승인 : 2012. 10. 21

○ 사실관계 확인

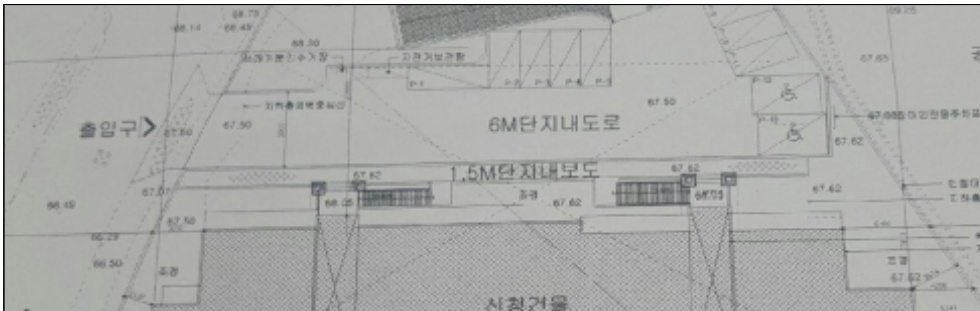
위 치	건축 현황	조경부분 훼손현황	비고
○○로 ○○번길	• 대지면적: 2,539㎡ • 건축면적: 761.97㎡ • 용도지역: 자연녹지지역	• 조경면적: 415㎡ • 훼손면적: 15㎡	

○ 현장 사진 및 위치도

■ 현장 사진



■ 도면(당초 허가)



○ 추진경위

- 2017. 10. 22 : 민원접수(유선)
- 2017. 10. 23 : 현장확인
- 2017. 10. 27 : 민원취하(유선)

○ 현장 확인사항

- 출장일시 : 2017. 10. 23
- 출 장 자 : 2명(민원옴부즈만팀장, 건축과 담당자)

■ 확인내용

- ▶ ○○○빌라는 만안구 ○○○약수터 하부에 위치한 16세대 빌라이며, 민원인(○○○)이 위치한 ○○○호는 화단에 인접하여 있음.
- ▶ 또한, 화단은 건축허가 시 조성된 화단면적(415㎡)의 일부(약15㎡)를 훼손하여 산책로로 활용되고 있으나, 인근 주민들의 애견 산책, 방뇨, 흡연 등으로 고통받고 있음.
- ▶ 이에 따라 민원인이 화단을 복구하였으나, 이웃 주민이 다시 화단을 훼손 등을 반복하여 서로 간의 감정이 상해 있는 상황임.

○ 판 단

- ○○로 ○○번길 ○○번지(○○○빌라)의 단지내 조경면적 무단훼손 관련 민원은 이웃 주민들이 화단을 무단 훼손하여 통행로를 만들었고 이에 따라 인근 주민들이 민원인의 집 앞에서 노상방뇨, 흡연 등으로 민원이 발생됨.
- 이에 따라 관련공무원이 현장 출장하여 조사한 바, 건축물의 조경면적이 무단 훼손한 사항을 발견하였고,
- 이러한 과정 중에 민원인이 민원을 취하 하였다고는 하나, 불법사항을 묵인하기 어려움.
- 단지내 조경면적 무단훼손은 건축법 제42조를 위반한 사항으로 민원인과 인근 주민과의 관계를 고려하면서 원상복구 조치될 수 있도록 시정조치 권고함.

○ 처리결과

- ○○○빌라 단지내 조경면적 훼손에 대하여 원상복구토록 행정명령 하였으며, 복구조치 완료.

보차도 분리웬스 철거

○ 민원내용

- 시민대로 〇〇〇번길 〇〇〇〇타워 앞 보차도 분리웬스가 설치되어 있어, 건물 1층에 위치한 상가에 물건 납품하는 상인과 상가를 이용하는 시민들이 웬스를 넘어다니는 일이 빈발하여 안전사고의 위험이 있음.
- 다량의 물건을 납품하는 차량은 웬스 끝을 돌아 인도로 차량을 진입하여 보행자의 불편과 함께 인도의 파손까지 초래하고 있음.
- 사실상 웬스를 넘어다니는 빈발지점에서 인근(40여M 지점)에 횡단보도가 설치되어 있고 무단횡단의 소지가 없는 위치이니 철거하여 주기 바라며, 철거가 어렵다면 중간에 일부를 제거하여 상가 및 주민 편의 기대

○ 현장상황

- 위 치 : 시민대로 〇〇〇번길 〇〇〇〇타워 앞
- 웬스연장 : 약 90M
 - ☞ 웬스 중앙지점에 불법주정차 감시카메라가 설치되어 있음.

○ 사실관계 확인

- 보차도 분리웬스 설치(2016. 3. 25) - 〇〇〇〇타워 사용승인
 - ☞ 건축허가 시 市 市 교통정책과의 협의의견에 따라 건축주가 설치함.
- 「안양시에 바란다」 민원 접수(2016. 9. 2)
 - ▶ 민원내용
 - 평촌 〇〇〇〇〇〇단지 내 〇〇〇〇타워 점포 앞 웬스 철거 요청
 - ▶ 교통정책과 의견
 - 〇〇〇〇타워 앞 보차도 분리웬스는 건축위원회(건축·교통) 통합심의 시 해당 도로구간이 평촌 〇〇〇〇〇〇산업단지의 주 진입도로인 점을 고려하여 불법주정차에 따른 교통해소대책과 〇〇〇〇타워 앞 보행자 증가에 따른 무단횡단 방지를 위해 교통개선대책 이행사항으로 설치된 시설임.
 - 웬스 철거 시 불법주정차로 인한 차량소통에 지장을 초래할 수 있고 보행자의 무단횡단이 빈번하여 사고발생 위험으로 존치가 필요함.

○ 현장 확인사항

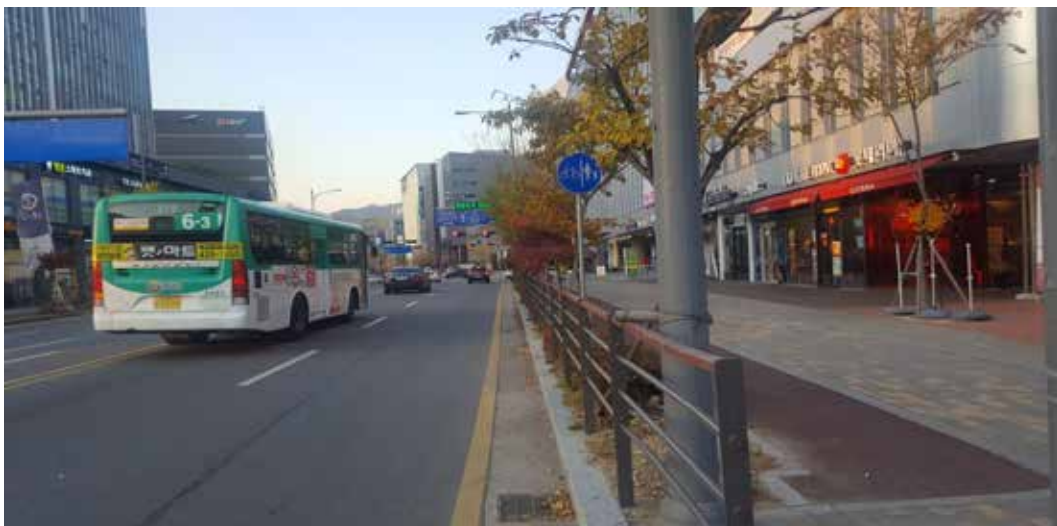
- 일 시 : 2017. 11. 16(목) 17:00 ~18:00
- 현장출장 : 3명(동안구 도로관리팀장, 담당자, 민원옴부즈만팀장)
- 확인내용
 - ▶ 보차도 분리웬스 설치 현장 등 주변상황 확인

《관련자료》

▣ 위치도



▣ 시민대로 〇〇〇번길(〇〇〇〇타워)



■ 맞은편 건물



○ 판 단

- 시민대로 〇〇〇번길 〇〇〇〇타워에 위치한 보차도 분리웬스는 불법주정차와 무단횡단 방지를 위해 교통개선대책 이행사항으로 설치된 시설이나,
- 건물을 이용하는 주민, 상인 및 관련업 종사자 등 다수의 이용자들은 분리웬스로 인하여 불편을 겪고 있는 상황으로 민원이 발생함.
- 불법주정차 부분에 대하여는 단속 CCTV의 각도를 조절하여 단속 반경을 확대할 것과 무단횡단에 대하여는 근거리에도 횡단보도가 있으므로 무단횡단의 경우가 거의 없을 것으로 판단되어 보차도 분리 웬스를 철거하여 민원 해소할 것을 시정 권고함.

○ 처리결과

- 주민 불편사항을 반영하여 보차도 분리웬스(3경간) 부분 철거 및 보도 설치.

『차 없는 거리』 일시중지 요구

○ 민원내용

- 평촌대로 212번길에 위치한 「차 없는 거리」는 매주 토·일요일 운영하고 있으나 동절기에는 이용하는 시민도 없고, 차량을 이용하는 시민들도 도로 폐쇄에 따른 불편을 겪고 있음.
- 그리고, 본인 식당(○○○○뷔페)에 차량 진·출입로는 2개소가 설치되어 있으나, 토·일요일에는 「차 없는 거리」 운영으로 1개소는 사용할 수 없어 이용객 교통에 많은 지장을 주고 있음.
- 따라서, 상대적으로 시민 이용이 거의 없는 동절기에는 원활한 교통 흐름과 본인 식당의 영업을 위해 일부시간을 조정해 줄 것을 요청함.

○ 차 없는 거리 운영상황

- 운영일시
 - ▶ 시작 : 토요일(12:00)
 - ▶ 종료 : 일요일(20:00)
- 위 치 : 시민대로 212번길 (중앙공원과 미관광장 차 없는 거리)
- 도로연장 : 약 230M(왕복 4차선)
- 이 용
 - ▶ 알뜰 나눔장터 운영 : 4월 ~ 11월초(매주 토요일 12:00 ~ 18:00)
 - ▶ 그 외 일반시민 자유롭게 이용

○ 사실관계 확인

- 「차 없는 거리」 운영 추진계획(2000. 6.) - 교통행정과 발의
 - ▶ 운영기간 : 4월 ~ 10월(7개월간)
 - ※ 현재 연중운영으로 변동된 사항은 확인 불가
- 「차 없는 거리」 운영에 따른 총괄 관리부서가 없어 민원 사각지대 발생
 - ▶ 바리케이트 개폐 : 공원관리과
 - ▶ 알뜰나눔장터 운영 : 청소행정과
 - ▶ 불법 노점상 단속 : 동안구 건설과

- 「차 없는 거리」 변경은 절차와 홍보를 감안하여 일정기간 소요(약 3개월)
 - ▶ 관계부서 사전협의
 - ▶ 교통안전시설물 심의 및 고시(동안경찰서)

○ 현장 확인사항

- ○○○○북페의 전면 출입구에서 교차로까지는 거리가 짧아서(약 30M) 차량에 몰린다면 진출입이 다소 불편할 것으로 판단됨.
- 또한, 현재(동절기 토·일요일)에 「차 없는 거리」를 이용하는 시민은 거의 없었으며, 「차 없는 거리」 안쪽에 위치한 출입구는 바리케이트로 막혀 있어서 사용하지 않고 있음.

○ 위치도



○ 관련사진

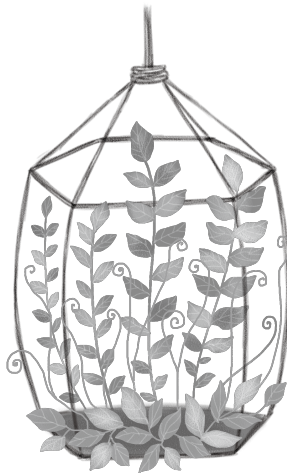


○ 판 단

- 중앙공원과 미관광장 사이에 위치한 「차 없는 거리」는 동절기에는 이용하는 시민도 없고, 민원인(○○○○) 식당 이용시민 뿐만 아니라 차량을 이용하는 시민들도 도로 차단에 따라 우회해야 하는 등 불편을 겪고 있어 민원이 발생함.
- 동절기 이용률이 적고 차량통행의 불편과 민원인(○○○○)의 식당을 이용하는 시민들의 편의를 위하여 동절기(12월 ~ 2월)에는 운영을 일시 중지하는 것이 좋을 것이나,
- 안양의 대표적인 차 없는 거리로서의 상징성을 감안하여 절차를 밟아 충분히 홍보기간을 거친 후 2018 동절기부터 추진함이 좋을 것으로 시정 권고함.

○ 처리결과

- 동절기 「차 없는 거리」 운영중단은 2018년 동절기부터 시행할 수 있도록 관계기관 협의, 주민홍보 등 절차를 추진하겠음.



3 민원옴부즈만위원회 활동

가. 고충민원 처리

민원인이 신청하였거나 민원옴부즈만 자체적으로 선정한 고충민원 14건을 조사하여 의견표명 7건, 시정권고 5건, 기타 2건을 처리하였으며, 민원옴부즈만이 의견표명 및 시정권고 12건 중 8건이 수용되었으며, 6건은 안내와 조사제외대상임을 민원인에게 통보하였음.

위원회의 자문과 심의를 거쳐 처리한 14건의 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

민원옴부즈만위원회는 법률, 세무, 도시, 교통 건축 등 분야별 전문위원 9명으로 구성하였으며 정기회의 2회, 임시회의 7회를 개최하여 14건에 대한 고충민원 해소방안에 대한 자문을 하였다.



제76차 민원옴부즈만 위원회(3.10)



제77차 민원옴부즈만 위원회(5.19)



제78차 민원옴부즈만 위원회(7.14)



제80차 민원옴부즈만 위원회(11.17)



하반기 정기회의 민원옴부즈만 위원회(12.07)



제81차 민원옴부즈만 위원회(12.12)

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.



우수맨홀 이설요청



주차장 단속완화 요구



00레미콘 공장 소음 피해



버스 승강대 설치



보차도 횡스철거



차 없는 거리 일시 중지 요구

라. 열린시장실 민원상담

민원옴부즈만은 매주 화요일 열린시장실에 18회 참석하여 108건의 민원에 대해 380명과 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
108	2	4	9	0	65	10	13	1	4



2017. 2. 14.



2017. 2. 28.



2017. 5. 23.



2017. 9. 12.

4 국민권익위원회와 협조 활동

가. 안양 새물공원 조성 관련 집단 고충민원 조정

1. 갈등개요

- 박달하수처리장 지하화사업 관련하여 하수처리장 상부에 야구장 등 체육공원 설치를 추진하였으나 광명시에서는 상부를 야구장 등 체육공원으로 조성 할 경우 인근 지역주민들의 소음 등의 피해를 우려하여 녹지공원으로 조성 요구

○ 안양 새물공원 전경



○ 안양시 체육공원 추진계획(야구장 설치)



2. 쟁점 및 양측의 주장

- 안양시 : 안양시 야구동호인은 약 5천명이나 야구장이 1개 밖에 없어 확충 요구가 지속적으로 있었고, 타 지역에 야구장 부지 확보가 어려운 상황으로 박달하수처리장 상부에 설치 불가피
- 광명시 : 야구장 조성은 소음 등 주민 피해가 우려되니 제외하는 것이 타당

3. 추진내역

- 2017. 3. 27 : 국민권익위원회 민원 접수(광명역세권 입주예정자 연합회 488명)
※ 소음 등의 피해가 우려되니 녹지공원으로 조성
- 2017. 4. 26 : 안양 새물공원 조성사업 고충민원 회의(1층 열린시장실)
(국민권익위원회 도시수자원 민원과장 경기도 지역정책과장 안양시 하수과장 광명시 미래전략실장 등 참석)



- 2017. 5. 22 : 현장 조정회의(권익위원장, 안양시장, 광명시장, 경기도 행정1부지사, 민원 신청인 대표 2명 등)



4. 해소내용 : 조정·합의서 작성

조 정 서	
민 원 표 시	2BA-1703-184576, 안양 새물공원 야구장 등 체육공원화 반대
조 정 일 시	2017. 5. 22(월), 15:00
조 정 장 소	안양시환경사업소 상황실
신 청 인	광명역세권 입주예정자 연합회 조선주 외 487명
피 신 청 인	안양시장
관계 기관 1	광명시장
관계 기관 2	경기도지사
국민권익위원회	위원장
1. 민원 내용 신청인은 광명역세권 입주예정자로서, 안양시와 광명시가 KTX 광명역 주변에 공동으로 추진 중인 새물공원(박달하수처리장 지하화 사업) 지상부를 야구장 등 체육공원으로 할 경우 소음 등의 피해가 우려되니 녹지공원으로 조성해 달라 2. 피신청인 입장 (안양시장) 안양시 야구동호인은 약 5천명이나 야구장이 1개 밖에 없어 확충 요구가 지속적으로 있었고, 타 지역에 야구장 부지 확보가 어려운 상황이므로 현재 조성중인 새물공원 지상부에 야구장 설치는 불가피함 3. 관계기관 입장 가. 관계기관 1 (광명시장) 새물공원 지상부에 계획에 없던 야구장 조성은 소음 등 주민 피해가 우려되니 제외하는 것이 타당 나. 관계기관 2 (경기도지사) 안양시와 광명시가 협의하여 '수도권 개발제한구역 관리계획' 변경을 신청하면 타당성 검토 후 처리	

4. 조정·합의 내용

- 가. 피신청인(안양시장)은 광명시장과 2017. 6월말까지 협의한 후, 새물공원 지상부의 야구장을 최초 계획된 축구장(단, 조명시설은 제외)으로 대체 설치하는 체육시설 조성계획을 마련하여, '수도권 개발제한구역 관리계획'의 경미한 사항 변경 신청과 행위허가를 위한 법적절차를 추진한다.
- 나. 관계기관1(광명시장)은 안양시장의 '수도권 개발제한구역 관리계획'에 대한 경미한 사항 변경 신청과 행위허가 사항에 대해 동의 및 협조한다.
- 다. 관계기관2(경기도지사)는 안양시장의 '수도권 개발제한구역 관리계획'의 경미한 사항 변경 신청에 대해 조속히 검토하여 처리한다.
- 라. 신청인들은 위 합의사항에 더 이상 이의를 제기하지 않고, 새물공원 조성사업이 원활히 추진될 수 있도록 적극 협력한다.

5. 성립 및 효력

- 가. 신청인과 피신청인 및 관계기관은 위 조정 내용을 성실히 이행할 것을 약속하고, 국민권익위원회는 위와 같이 조정이 성립되었음을 확인한다.
- 나. 본 조정·합의 내용은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제45조에 따라 민법상 화해와 같은 효력이 있으므로 당사자 일방은 상대방에 대한 이행청구권이 있다.

신청인대표	경기도 안양시 동안구 달안로 78, 611동 906호	유영주	유영주
	경기도 광명시 소하로 9, 511동 702호	이정득	이정득
피신청인	안양시장	이필운	이필운
관계기관1	광명시장	양기대	양기대
관계기관2	경기도 행정1부지사	이재율	이재율
국민권익위원회	위원장	성영훈	성영훈

나. 『국내 옴부즈만 역량 강화 워크숍』 참석

1. 일 시 : 2017. 5. 18(금) 13:30~16:00
2. 장 소 : 평창 알펜시아, 컨벤션센터 2층 그랜드 볼룸
3. 참 석 : 송영순 옴부즈만
4. 내 용 : 국내 옴부즈만 운영 사례 발표 및 옴부즈만 제도 발전 방향 토론
 - 안양시장(이필운) : 격려사(옴부즈만의 가치와 중요성)
 - 옴부즈만(송영순) : 옴부즈만 제도 발전방향 토론

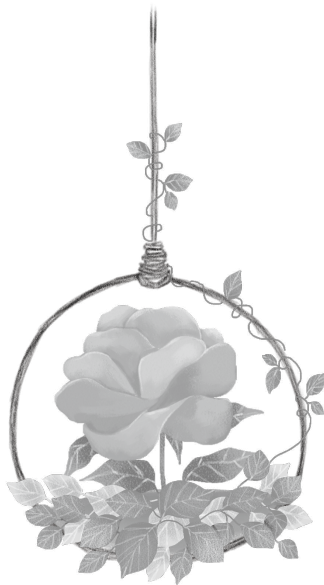


다. 2017년 고충민원 및 옴부즈만 전문교육 과정

1. 일 시: 2017. 11. 29.(수)
2. 장 소: 우정공무원 교육원(천안시 소재)
3. 참석자: 고충 민원처리 담당자 9명
4. 내 용
 - 특별(악성·고질)민원 대응요령, 고객만족 소통 기법
 - 민원 제도 및 법령 소개, 국내 옴부즈만 제도의 이해
 - 옴부즈만 기관 운영 사례 및 권익위 민원처리 사례 공유 등

라. 『지방옴부즈만 협의회 워크숍』 참석

1. 일 시: 2017. 11. 30(목)
2. 장 소: 우정공무원 교육원(천안시 소재)
3. 참 석: 송영순 옴부즈만
4. 내 용: 옴부즈만 활성화와 위상 제고를 위한 방안 등





Ⅲ. 민원옴부즈만 운영성과

홍보 및 언론보도

1 안양시 홈페이지

시민참여

규제개혁119

시민의 소리

안양시에 바란다

민원옴부즈만

민원옴부즈만 소개

옴부즈만 민원 처리결과

옴부즈만 민원 신청

옴부즈만 거제 사례

옴부즈만 자료실

청년정책

시정현장평가단

온라인신청

주민참여예산제

설문조사

인문마당

민원옴부즈만 소개



안양시민의
고충민원을
귀담아
듣겠습니다

- ▶ 역운량이 없는 안양시정
- ▶ 불편함이 없는 안양시정
- ▶ 차별이 없는 안양시정
- ▶ 현재 남게 없는 안양시정을 만듦으로 노력하겠습니다.

안양시 민원옴부즈만



※ 전화로 문의하셔도 정성을 다해 답변 드리겠습니다. 031-802-2830, 2834

민원옴부즈만이란

“민원옴부즈만은 안양시 소속 행정기관의 위법, 부당한 처분 및 불합리한 행정처분으로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편을 주는 고충민원을 조사하여 시정 권고하고 제도개선을 하도록 의견을 표명하는 독립된 행정감찰기관입니다.”

옴부즈만이란 스웨덴어로 『대표자, 대리인, 변호인, 후견인』이라는 뜻입니다.

옴부즈만제도는 1809년 스웨덴에서 최초로 창설한 이후 핀란드, 뉴질랜드, 영국, 프랑스, 호주 등 전진 민주국가들이 채택하고 있습니다.

우리는 2008년 9월 민원옴부즈만 운영에 관한 조례를 제정하였으며, 2008년 1월에 민원옴부즈만을 위촉하여 안양시 소속행정기관에 대한 시민의 권리를 보호하기 위한 활동을 시작하여 지방옴부즈만의 선도적 역할을 수행하고 있습니다.

옴부즈만은 이렇게 운영합니다

- 안양시 민원옴부즈만은 1명으로 시정조정위원회 의결을 거쳐 시장이 위촉하였으며, 신분은 민간인입니다.
- 무보수, 비전임직으로 하여 시장의 소속으로 하되 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행하는 지위를 가집니다.
- 임기는 2년으로 하되, 1회 연임할 수 있습니다.
- 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 민원옴부즈만 위원회를 구성 운영하고 있습니다.
- 위원장은 민원옴부즈만이며 위원은 변호사, 교수, 건축사, 세무사 등 각계각층의 민간전문가 9명으로 구성하였습니다.
- 옴부즈만 사무기구에 조사 및 업무보조를 위하여 공무원으로 하는 전문조사원 2명을 두었습니다.
- 국회의원, 지방의회의원, 자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없습니다.
- 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며 그 직을 사임한 후에도 같습니다.
- 본인이 사임을 원하거나, 금고이상의 형을 받거나, 그밖에 정상적인 직무수행이 불가능하다고 판단된 경우에 사직이 해촉합니다.

2 언론 보도

경인일보

2017년 02월 07일

시민 고충 해소·갈등 중재 '민원 돋보기'

안양시, 송영순 '민원옴부즈맨' 재위촉... 혐오시설 협상·권익보호 정평

김충찬 기자 발행일 2017-02-07 제11면



안양시는 제5대 민원옴부즈맨에 송영순(사진 오른쪽) 민원옴부즈맨을 재위촉했다고 6일 밝혔다.

송 민원옴부즈맨은 오는 2019년 2월 5일까지 2년간 시민의 권리 구제와 불합리한 행정제도 개선 및 갈등 민원에 대한 중재·조정 역할을 담당하게 된다.

2009년 초대 안양시 민원옴부즈맨으로 활동한 송영순 씨는 지난 2015년 2월 제4대 민원옴부즈맨으로 재위촉된 이후 그동안 지역 주민의 고충민원인 경기남부법무타운 조성 촉구, 박달동의 혐오시설인 도축장과 환경 및 교통 혼잡을 초래하고 있는 골재처리장 이전협약 체결을 위한 중재활동 등을 수행했다.

또 매주 화요일마다 진행된 열린 시장실에서 시민들의 고충 민원을 상담하고 해소방안을 제시하는 등 고충 민원 해소와 시민의 권익보호에 기여한 공을 인정받아 제5대 민원옴부즈맨으로 재위촉 됐다.

송영순 민원옴부즈맨은 "시민과 공무원이 함께 웃을 수 있도록 진정한 소통을 위해 앞장서겠다"고 말했다.

경기일보

2017년 2월 28일

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 골재처리장이전협약 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=양휘모기자

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

김영화 기자

인천일보

2017년 03월 21일

"시민 - 행정기관 가교역 최선"



1·4·5대 위촉 ... 제도 정착 큰 성과도축장·폐기물업체 이전 협약 보람

“지난 2년은 옴부즈만으로의 정착을 위해 일했지만, 앞으로의 2년은 옴부즈만으로서 시의 품격을 높이는데 최선을 다하겠습니다”

지난 2009년 초대에 이어 2015년 제4대, 지난 2월 제5대 민원옴부즈만으로 재위촉된 그녀는 그동안 여성이 지닌 섬세함과 자상함, 그리고 부드러움으로 시의 옴부즈만 제도가 정착되는데 크나큰 성과를 거뒀다.

시가 2010년과 2013년 국민신문고 대상에서 대통령 기관표창, 지난해 국민권익위원회의 고충민원처리실태 평가에서 국무총리 기관표창, 지난달 27일 제5회 국민권익의 날 기념식에서 옴부즈만 운영분야 대통령 표창을 받게 된 것은 그가 있었기에 가능했다는 안팎의 평가를 받고 있다.

지난해에는 과천시와 부천시, 남양주시, 경북 상주시와 구미시 등에서 옴부즈만 운영방법 등을 배우기 위해 찾아왔으며, 그도 자만하지 않고 옴부즈만 우수기관으로 평가받고 있는 충북 제천시, 경남 거제시를 방문해

고충민원 처리역량 강화와 전문성 향상을 위한 사례를 배워오는 열정을 보이기도 했다. 사실 그가 2009년 초대 옴부즈만으로 위촉되기 까지 순탄하지 않았다.

여성기업인이긴 하지만 행정경험이나 법률지식이 없는데다가 공무원이나 시민들에게도 생소한 분야라 과연 제대로 역할을 해낼 수 있을까 적잖은 우려의 목소리가 있었기 때문이다.

그는 “당시 위촉연락을 받고 거절했었으나 시민의 편에 서서 목소리를 내 달라는 이필운 시장의 권유와 옴부즈만이라는 산을 천천히 올라가 보겠다는 다짐으로 수락했다”며 “부족한 부분은 변호사, 건축사 등 전문가로 구성된 위원들의 자문을 받고 있다”고 말했다.

그리고 한 가정의 주부와 시민의 한 사람으로 겪었던 애로사항과 사업을 하며 겪었던 수많은 어려움과 다양한 사람들을 만났던 경험 또한 큰 도움이 되고 있다고 덧붙였다.

그는 40년 넘게 악취와 소음 등 열악한 환경으로 박달동 주민들에게 큰 고통을 주었던 도축장과 폐기물처리업체 이전을 시와 업체 사이에서 조정하고 중재해 2025년까지 이전하기로 협약한 성과를 큰 보람으로 꼽고 있다.

송 씨는 “민원처리과정에서 불신과 불만이 마음속에 겹겹이 쌓여 지속적이고 반복적으로 민원을 제기하는 경우를 여러 번 봤다”며 “앞으로 대립과 갈등 속에 있는 민원이 서로의 의견을 존중하면서 최선의 해소방안을 찾아갈 수 있도록 고심하고 또 고심하겠다”고 미소를 지었다.

/안양=송경식 기자 kssong0201@

정책브리핑

2017년 05월 15일

정책브리핑 KOREA.KR

정책뉴스 기획&특집 칼럼&피플 브리핑 정책플러스 일자리정보 아카이브 정책기자단 위클리공감

브리핑을 볼 정책대브리핑 국무회의 브리핑 e브리핑 사실은 이렇게입니다 보도자료

📍 '2018 남북정상회담' 열리는 판문점은 어떤 곳?

“아시아 옴부즈만 화합과 논의의 장” 제15차 아시아옴부즈만협회 총회 및 ‘2017 평창 글로벌 옴부즈만 컨퍼런스’ 열려

국민권익위원회 · 2017.05.15

4 국내 옴부즈만 역량강화 워크숍 개요

- 일시 / 장소 : 5.18(목) 13:30~16:00 알펜시아 컨벤션센터 그랜드볼룸1
- 참석자 : 지방·청렴 옴부즈만과 제도 운영 담당자 및 권익위 조사관 등 약 260명
- 연계 행사
 - 컨퍼런스 개최식, 1~3세션 참석(5.17(수)~18(목))
 - 동계올림픽시설 견학·강릉 문화 탐방 (5.17(수) 15:00~19:00)
- 세부 일정
 - 1330~1350 개회
 - 차태환 지방옴부즈만 협의회장, 이세도 공공기관청렴옴부즈만 협의회장, 육동한 강원발전연구원장, 이필운 안양시장
 - 1350~1430 사례발표
 - 송창섭 부천시 옴부즈만, 조은경 국민연금공단 청렴옴부즈만
 - 1440~1510 발제
 - 김대건 강원대학교 교수
 - 1510~1600 패널토론 및 질의응답
 - 김대건 강원대 교수, 이수복 마포구 옴부즈만, 송영순 안양시 옴부즈만, 김정호 부산시교육청 청렴옴부즈만, 이현규 한국동서발전 청렴옴부즈만
 - 패널토론 및 질의응답(안양시 옴부즈만 송영순)



안양시, 2017년 민원서비스 종합평가 전국 최우수기관 선정



안양시(시장 이필운)는 행정안전부와 국민권익위원회가 주관한 2017년 민원서비스 종합평가에서 최우수 기관으로 선정됐다고 밝혔다.

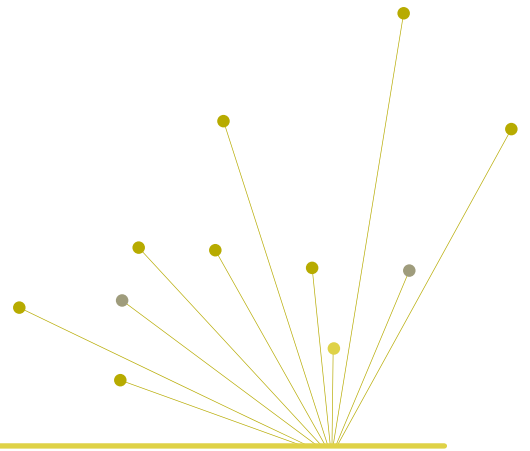
이번 평가는 전국 기초자치단체를 포함한 전국 302개 행정기관을 대상으로 민원행정 관리기반, 민원행정 운영 및 활동, 민원처리 성과 등 3개 분야 23개 지표로 구성됐다. 서면평가와 현장실사를 병행했으며, 분야별 점수를 합산해 평가등급을 부여했다.

시는 이번 평가에서 민원행정 및 제도개선, 민원행정 운영 및 활동분야, 고충 민원처리, 민원처리 단축율 등 전 분야에서 높은 점수를 받았다. 특히 모든 민원실에 사회적 배려계층을 위한 점자업무안내책자, 보청기 및 확대경을 비치한 점에서 좋은 평가를 받았다.

이필운 안양시장장은 앞으로도 “시민 모두가 만족할 수 있는 최상의 민원서비스 제공을 위해 노력하고 소통을 통해 시민과 함께하는 시정을 펼쳐나가겠다”고 말했다.

한편 안양시는 행정자치부가 주관한 2016년 민원행정 및 행정제도 유공 기관표창을 수상한 바 있다.

IV. 부 록



안양시 민원옴부즈만 운영에 관한
조례 및 시행규칙

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, 지방자치단체 의장 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 시정조정위원회의 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 행정 권한의 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 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 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 조례 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 제227호, 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, 보궐 위원의 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 제10호 서식의 고충처리(권고·의견표명)서에 따른다.
<개정 2014.10.21 규칙 제1405호>

제12조(조치결과 통보) 조례 제20조제2항에 따른 조치결과 통보는 별지 제11호 서식의 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 해당 분야에 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
일부를 다음과 같이 개정한다.

제15조제1호 중 “감사실”을 “자치행정과”로 한다.

② 생략

