

2018 민원옴부즈만 운영보고서



안양시민의 고충민원을 귀 담아 듣겠습니다

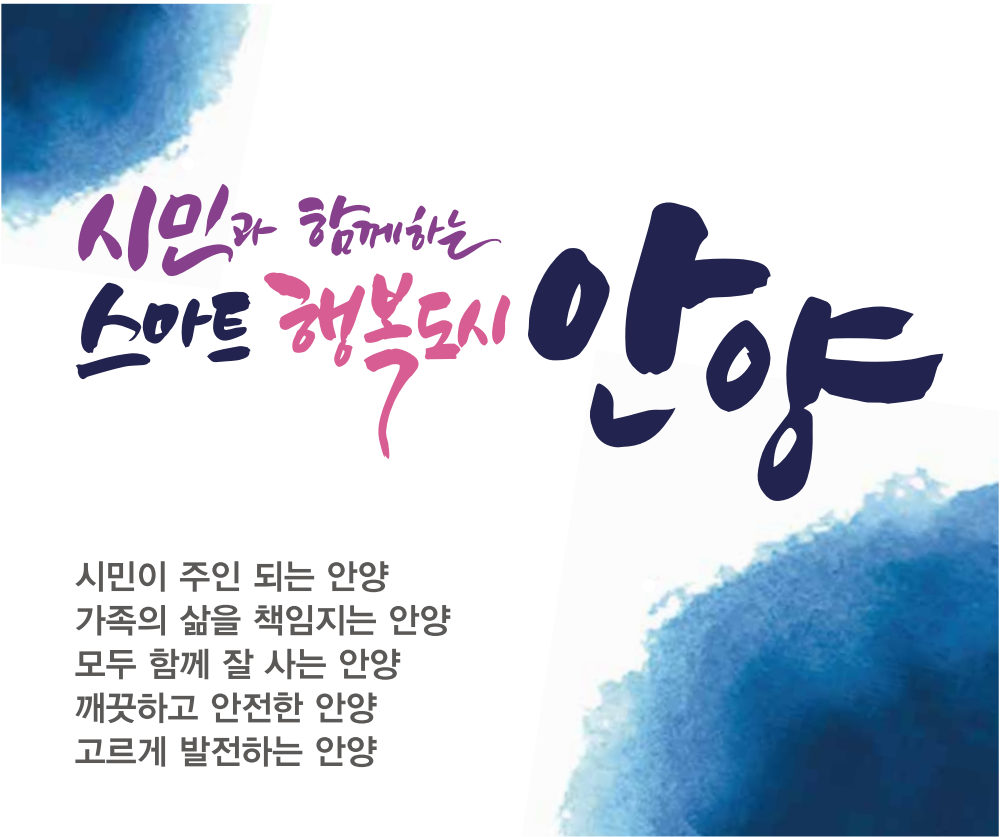
www.anyang.go.kr

2018 민원옴부즈만 운영보고서



안양시민의 고충민원을 귀담아 듣겠습니다

www.anyang.go.kr



시민과 함께하는 스마트 행복도시 안양

시민이 주인 되는 안양
가족의 삶을 책임지는 안양
모두 함께 잘 사는 안양
깨끗하고 안전한 안양
고르게 발전하는 안양

시민과 함께하는

- 안양시민이 시정의 주인이 되어 정책에 참여하고 시민의 의견을 정책에 담아내며,
- 안양시민 누구나 청원 및 정책제안을 통해 시정참여가 가능한 소통의 도시를 지향

스마트(안양)

- 첨단 정보통신기술을 이용해 주요 도시의 공공기능을 네트워크화 한 똑똑한 도시
- 우리시가 지향하는 4차 산업을 바탕으로 하는 스마트시티를 목표로 함.

행복도시 안양

- 언제 어디서나(스마트) 시민 누구나가 건강하고 행복을 느낄 수 있는 도시를 지향

발간사

시민이
만족 할 때 까지

2018년 제6대 민원옴부즈만으로 취임한 것이 었그제 같은데, 벌써 한 해를 마무리하는 운영보고서를 발간하게 되었습니다. 시민의 편에 서서 목소리를 내 달라는 최대호 시장님의 권유와 시민들의 따뜻한 대변자로서 잘못된 행정으로 억울한 시민이 없는 안양을 만들겠다는 다짐을 갖고 최선의 노력을 기울여 왔습니다.

늘 스스로에게 질문을 던져왔습니다. 시민들의 어려움을 나눈다는 것이 무엇 일까? 이는 아쉬움과 절박함을 나누는 과정인 것 같습니다. 공감의 형성되고 문제를 해결해야하는 과정을 함께 하는 것이 소통과 신뢰이며, 그것이 바로 민원 옴부즈만의 역할이라고 생각해봅니다.

민원옴부즈만은 누가 옳고 그른지를 판단하는 사람이 아니라고 생각합니다. 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 행복입니다.



안양시 민원옴부즈만

조남일

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 앞장서는 봉사자가 되도록 더욱 노력하겠습니다.

차 례

I. 민원옴부즈만 운영개요

1. 옴부즈만 도입배경 / 13
2. 주요 연혁 / 14
3. 조직 구성 및 기능 / 15
4. 고충민원 신청 제외대상 / 18
5. 고충민원 처리절차 / 19

II. 민원옴부즈만 운영결과

1. 민원 접수 및 처리 현황 / 23
2. 주요 민원처리 사례 / 36
3. 기타 민원처리 사례 / 65
4. 민원옴부즈만위원회 활동 / 71

III. 민원옴부즈만 홍보

1. 언론보도 / 77
2. 안양시 홈페이지 및 배너 홍보 / 84

IV. 부록

- 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 / 94
- 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 / 99



I

민원옴부즈만 운영개요



1. 옴부즈만 도입배경
2. 주요 연혁
3. 조직 구성 및 기능
4. 고충민원 신청 제외대상
5. 고충민원 처리절차

01

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 5월 20일 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 민원 옴부즈만 운영에 관한 조례」를 제정하여 이 제도를 운영하고 있다.

02

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)
- 2018.10.26** 제6대 민원옴부즈만 조남일 위촉

03

조직 구성 및 기능 가. 조직 구성

1) 민원옴부즈만

- 지 위 : 무보수·비전임직으로 하여 시장 소속으로 하되 그 권한에 속하는 업무는 독립적 수행
- 위 축 : 시장조정위원회 의결을 거쳐 시장이 위촉
- 임 기 : 2년(1회 연임)
- 근 무 : 비상근

2) 민원옴부즈만위원회

- 구 성 : 10명(위원장 포함)
- 위 축 : 민원옴부즈만 위원장
- 임 기 : 2년(1회 연임)
- 운 영 : 정기회의 - 연 2회(6월, 12월) / 임시회의 - 수시



민원옴부즈만 위원회



위원장 조 남 일

안양시민원옴부즈만 위원(2·3기)



부위원장 조 용 덕

전)안양시청소년재단대표이사
한국평생교육 중앙회 회장



위 원 이 은 자

샘물어린이집 원장
지역사회보장협의체 위원



위 원 김 규

안양시 학원 연합회부회장



위 원 이 양 학

만안청소년석수문화의집
운영위원



위 원 조 철 호

포에이그룹 건축사사무소
안양시도시계획·건축위원회



위 원 임 성 룡

법률사무소 집현재(변호사)
안양지원 조정위원(민사 등)



위 원 조 은 희

세무법인위더스(세무사)
전)안양시결산 감사위원



위 원 장 인 구

더베스트 특허법률사무소
(변리사)



위 원 심 현 보

신일유치원 원장
지역사회보장협의체 부회장

조직 구성 및 기능 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 관련 부서에 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.

• 의결종류

시정권고	피신청인의 처분 · 사실행위 · 부작위 등이 위법 · 부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소 · 변경 · 개선하거나 이행하는 등의 적법한 시정이 필요한 경우
의견표명	피신청인의 처분 · 사실행위 · 부작위 등이 위법 · 부당하지 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선권고 · 의견표명	법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
조 정	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충 민원의 신속하고, 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자 또는 담당부서 신청에 의하여 조정
합 의	조사중 이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 협의를 권고
기 각	신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
심의안내	신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우

04

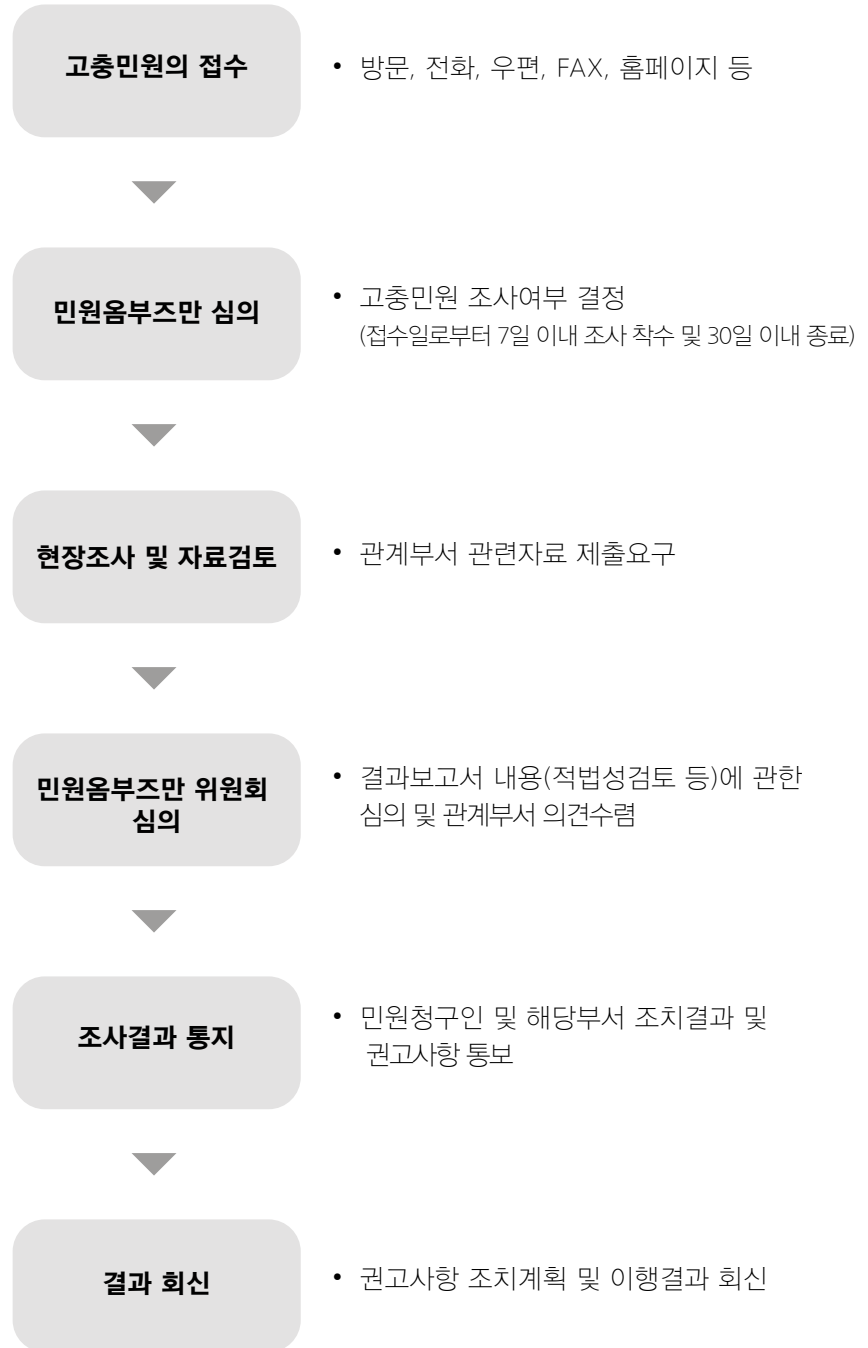
고충민원 신청 제외대상

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.

[민원처리 예외대상 (조례 제11호)]

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 진행중인 사항
4. 법령의 규제에 따라 화해, 일산, 조정, 중재 등 당사자간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행중인 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

05

고충민원
처리절차



민원옴부즈만 운영결과



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

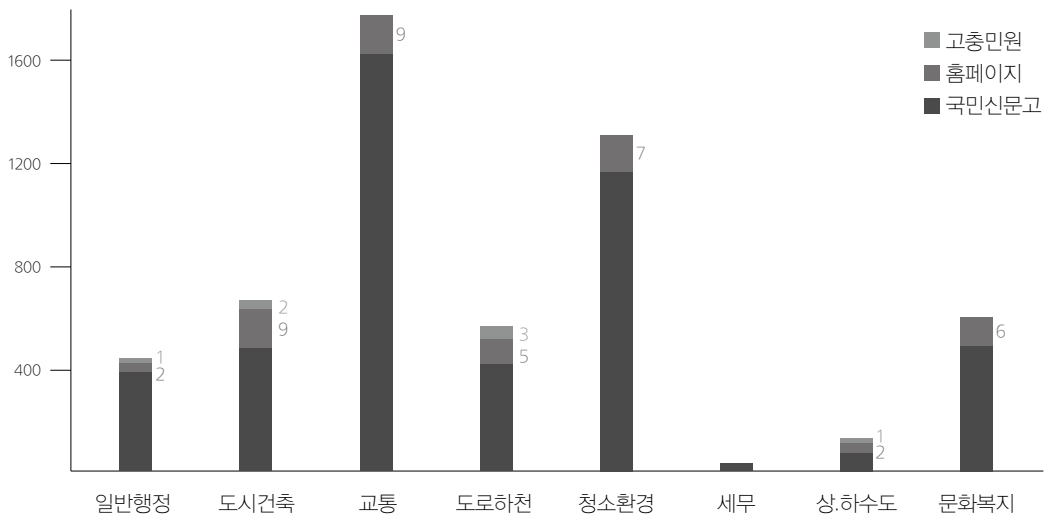
01

민원 접수 및
처리 현황

가. 민원 접수 현황

2018년 민원옴부즈만 접수 민원은 총 4,701건으로 고충민원 7건, 민원옴부즈만 홈페이지 민원 40건, 국민신문고 접수 이송민원 4,654건이며, 분야별로 교통분야 35%, 청소·환경 분야 25%, 문화복지 분야 11%, 도시건축 분야 10%, 도로하천 분야 9%, 일반행정 8%, 상·하수도 및 세무 분야 2%등이 접수 되었다.

구분	계	일반행정	도시건축	교통	도로하천	청소환경	세무	상.하수도	문화복지
계	4,701	398	491	1,617	424	1,180	23	68	500
고충민원	7	1	2		3			1	
홈페이지	40	2	9	9	5	7		2	6
국민신문고	4,654	395	480	1,608	416	1,173	23	65	494



민원 접수 및 처리 현황

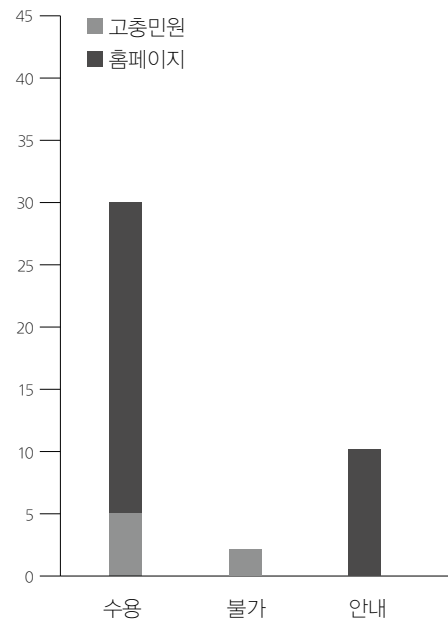
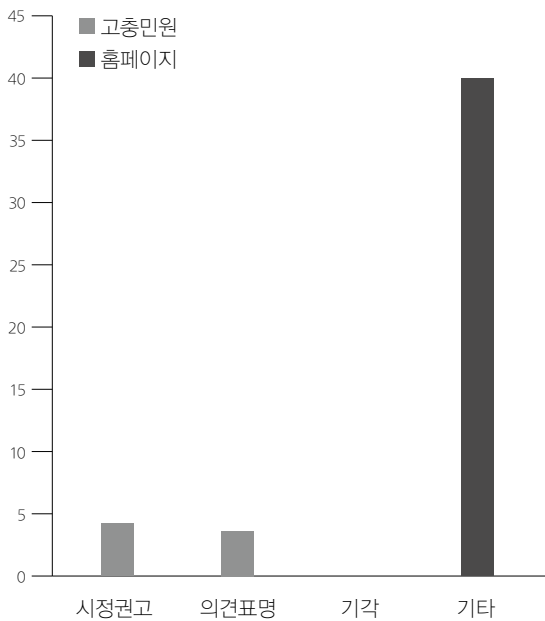
나. 분야별 민원유형

- **(교통관련 민원)** 버스 무정차, 난폭운전, 기사 불친절 등 대중교통 이용 불편에 대한 신고와 불법주정차 단속 요청이 주를 이룸
- **(청소 · 환경)** 건물 신축공사로 인한 소음, 분진 및 아스콘 공장 유해물질 등에 따른 환경관련 민원, 건설 폐기물 방치, 차량운행중 쓰레기 무단투기 민원이 접수됨
- **(문화복지)** 안양시 전역의 공영주차장, 아파트 주차장, 상가건물 부설 주차장에 장애인을 위한 전용주차구역에 비장애인이 불법주차하는 것에 대한 신고, 지역축제 등 문화행사시 소음관련, 주말공연 등으로 인근 거주 주민들의 피해가 접수됨
- **(도시건축)** 주택 재건축 · 재개발 관련 민원, 공동주택 입주자 간의 분쟁 조정 관련, 불법 건축물 및 불법 광고물에 따른 신고
- **(도로 · 하천)** 지하차도 건설 요청과 건설기계 불법주차 및 파손 복구, 도로(인도) 노상적치물 단속, 하천 환경정비 등이 접수
- **(일반행정)** 최초 민원에 대한 불성실한 응대 및 형식적인 답변으로 불친절 민원이 접수됨

민원 접수 및 처리 현황

다. 조사 처리 현황

연도별	계	처 리 결 과					부 서 인 용			
		계	시정권고	의견표명	기각	기타	계	수용	불가	안내
계	47	7	4	3		40	47	34	3	10
고충민원	7	7	4	3			7	5	2	
홈페이지	40					40	40	30		10



민원 접수 및 처리 현황

라. 고충민원 : 민원옴부즈만 조사 처리

연번	민원 내용	처리 결과	부서인용	비고
1	기간제근로자 채용	기간제근로자 채용 시 누구나 공평하다고 인정할 수 있는 심사위원을 구성하도록 하고, 서류심사 및 면접심사 배점표의 항목을 세분화하여 좀 더 투명하게 처리할 수 있도록 시정권고	수용	
2	누수로 인한 수도요금 과다고지	과다하게 고지된 수도요금을 감경(50%)하여 고충민원을 해소하고, 지속적으로 낭비되고 있는 수돗물에 대해 즉각적인 보수조치가 이뤄져야 할 것임 평촌은 1기 신도시로서 우리와 여건이 비슷한 타시와의 실태를 파악하고 향후 발생할 수 있는 유사한 민원에 대해 적극적으로 대처할 수 있도록 관련규정을 정비할 것을 의견표명	수용	
3	집합건축물 전유부 분할	이미 분할(시설)된 건축물에 대하여 집합건축물 전유부 분할하여 고충민원을 해소하고, 추후 이러한 일이 반복되지 않도록 철저히 행정지도 해야 할 것이며, 건축물대장 상의 용도를 정정 조치하여 누구나 알 수 있도록 조치해야 할 것을 시정권고	불가	

민원 접수 및 처리 현황

연번	민원 내용	처리 결과	부서인용	비고
4	주택 재건축 정비사업 구역 외 안양천변 도로	안양천변 도시계획도로는 재건축 예정 단지의 주 진입로에 인접해 있고 시민들이 널리 쓰는 도로이며, 정비구역 밖이라도 사업시행인가 시 부관으로 부담을 지워준 상황임을 감안할 때 적극적으로 지원해야 함 본 사업이 원만히 진행될 수 있도록 사업시행변경인가를 득한 후 시에서는 도로 개설에 따른 토지보상을 추진 재건축조합에서는 도로 확·포장 및 인근 상가 민원도 적극적으로 해결하여 원만히 정비사업을 마무리하기 바람	수용	
5	하천부지 협의매수 및 부당이득금 반환 청구 (00연립 소유자모임)	구분소유자 000에 준하여 차임상당액의 부당이득금 지급을 요청하는 사항은 소송 절차에 따라 구제해야 할 사항으로 안내 매년 수립되는 미지급 용지 보상금 예산을 대폭 확대하도록 경기도에 강력히 요구하여 민원을 최소화 하도록 의견표명	수용	

민원 접수 및 처리 현황

연번	민 원 내 용	처 리 결 과	부서인용	비고
6	삼막1교 통행위험에 따른 보행도로 설치	주민들이 안전하게 보행할 수 있도록 교량 한쪽에 촘촘히 교통안전봉을 설치하고, 노면에 보행로 표시 안내표지판 설치와 함께 중앙선과 횡단 보도 등 노면 도색을 실시하여 쾌적한 교통환경을 조성해야 할 것을 시정권고	수용	
7	관악역 이안아파트~ 삼막마을 먹거리 입구 통행위험에 따른 보행 도로 설치	노상주차장 반대쪽 도로의 일부를 보행 로로 확보할 수 있도록 안전펜스(예:무단 횡단 방지펜스)를 설치하여 주민의 안전한 보행환경을 확보함은 물론 불법 주차도 근절 될 수 있도록 조치할 것을 시정권고	불가	

민원 접수 및 처리 현황

마. 홈페이지 민원 내역

구분	제목	처 리 결 과	비고
1	동사무소 인근 골목길 불법 현수막 제거	- "불법광고물신고" 건은 수목청정지구 추진위원회에서 2018.1.3.~1.26일 까지 만안경찰서에 옥외집회 신고된 사항임	
2	삼성산 등산로 음수대 설치	- 법령 및 주민의견, 환경영향조사 등의 충분한 검토 및 신중한 결정으로 설치	
3	민원합니다 (보호장비)	- 체육시설업에 해당되지 않아 행정적 조치는 어려 움을 알려드리나, 안전사고의 위험을 방지하고자 이용자 들의 보호 장비 착용에 대해 해당시설에 방문하여 관계자에게 협조요청	
4	범계역 주변 주말 불법주차 미단속 사유	- 인근 상가 등 방문 차량들의 불법 주·정차로 지속적인 계도 및 단속 - 현재 봄빛병원과 범계119구조대 옆에는 2개의 무인 단속카메라가 설치 되어 있으며 07:00~22:00까지 정상적으로 단속 실시	
5	근육 주사 후 커다란 덩어리 (멍울)발생과 타병원에서 치료중인 비용과 원장의 막말에 대한 사과	- 해당의로 기관의 진료행위로 인한 간수치 상승, 주사 부위의 멍울 발생, 이에 따른 치료비 보상등은 의료 분쟁 조정 중재원에 민원 요청 안내 - 원장의 막말에 대한 사과는 사실 유무 확인은 어려 움이 있음을 안내	
6	주거민의 사정 고려하지 않는 시행정	- 보행약자의 안전을 위해 최소 구간에 시선유도 봉을 설치 하였으며, 석수3동 주민센터 건립으로 주차면의 축소로 인한 주민 불편 사항은 관련 부서와 협조하여 주차장소 확보 추진	
7	평촌 중앙공원 농구장 조명 조정외 2건 (농구장 조명 조도 낮추기, 조명 운영시간 연장 요청)	- 미관광장에 대한 보안등 노후에 따라 LED등으로 교체 및 빛 확산 방지를 위한 글로브 설치 후 눈부심 및 조도 개선 및 미끄럼 의견을 주신 농구장은 4월 까지 바닥재 신설을 통하여 시설 개선, 운영시간 연장은 인접 주거지역에 미치는 소음 및 빛 영향을 고려할 때 연장이 어려움	

민원 접수 및 처리 현황

구분	제목	처 리 결 과	비고
8	주말 중장비를 동원한 공사 제한 요청	- 주말공사를 자제, 공사로 인한 인접 주민 및 통행인의 불편이 최소화 지도 - 작업행위 분산 및 장비 출력 조정 등 저소음 공법을 추진 - 일요일 공사는 지양하도록 행정지도	
9	택시의 범계역 버스정류장 점거로 인한 안전 사고 위험	- 택시의 불법 정차로 인한 차량 정체와 보행사고 위험 지속적으로 단속 - 택시운전자들의 지도와 교육 실시	
10	농업 용수 공급 혹은 용도 변경 요청	- 개발제한구역 내 저수지 축조는 『개발제한구역 지정 및 관리에 관한 특별조치법』 제12조에 따라 행위허가가 불가한 사항이나, 영농을 위한 지하수 개발은 『같은법 시행규칙』 (별표4) 제1호 터목에 따라 행위허가나 신고없이 가능한 사항으로 시청 하수과에 농업용 지하수개발·이용신고 절차 안내 - 지목변경에 대해서는 『같은법 시행령』 제19조 제10호에 따라 행위 신고가 가능한 사항으로 『같은법 시행규칙』 (별지1호 서식) 에 따라 신청하시면 가능한 사항이나 신청부지에 개발제한구역 관련 법의 위반사항이 없어야 할 것임을 안내	
11	노후배관교체로 인한 온수 공급 중단 공지 정정 요구	- 노후급탕배관 교체 공사는 공동주택의 장기수선 계획에 따라 입주자대표회의 에서 자체적으로 시행하는 공사이며, 시에서는 사업설명회 등을 통하여 입주자대표회의 및 관리주체에 배관교체공사 진행에 따른 주민 불편사항이 최소화 되도록 사전 홍보 및 안내 등을 하도록 당부 - 다만, 급탕배관 교체 공사로 인한 온수기 대여 비용 부담은 공동주택 관계법령 및 관리규약에 정한 바가 없어 임대차 계약 당사자 간에 결정할 사항임을 안내	

민원 접수 및 처리 현황

구분	제목	처 리 결 과	비고
12	삼성산 공중화장실 개선 요청	- 삼막사 공중화장실은 산간 고지대에 위치하여, 비데 의 수시적인 관리 및 수리와 위생 소독에 어려움이 있어 비데 철거	
13	9-3번 버스 차량번호 0000 번 노룩패스	- 교통불편(지정 정류소 하차 거부 등)에 관하여 해당 운수업체에 민원내용을 전달하였으며 해당 운전자 에게 안전운전과 도로교통법 준수사항에 대하여 교육을 실시 하도록 조치	
14	비산초등학교 버스정류장 도보 가로등 고장	- 2018. 6. 8.까지 보수 완료	
15	한달 넘게 방치되고 있는 악취 문제	- 개인배수설비의 노후 · 파손에 따라 누출된 오수임을 확인하여 노후 · 파손 된 개인배수설비에 대한 보수 서면 통보	
16	호원지구 재개발	- 「소음 · 진동관리법」 제21조 및 제23조에 의거 소음 측정 요청 시 피해자의 거주지에서 소음 측정하여 규제기준 이상일 경우 행정 처분 및 과태료 부과 가능하며, - 「대기환경보전법」 제43조 및 같은 법 제58조에 의한 비산먼지 발생을 억제하기 위한 시설의 설치 및 필요한 조치에 관한 기준을 준수 하고 주변 환경관리에 철저를 기하 도록 지속적인 지도점검 및 불법주정차 구역 단속	
17	건축허가와 관련하여	- 인근 필지가 매매되어 건축허가 예정으로 동 필지에 대한 계획을 시에서는 현재로서는 알 수 없는 바, 향후 건축심의 등 구체적인 건축계획이 신청될 경우 귀하의 건의사항을 감안하여 면밀히 검토할 예정임	

민원 접수 및 처리 현황

구분	제목	처 리 결 과	비고
18	평촌중앙공원 주말 공연 소음관련의 건	- 행사 주최 단체에게 계획된 시간 안에 행사를 마치고, 큰 소음이 발생하지 않도록 주의를 주고 현장에서 지도감독	
19	안양3동의 주차전쟁	- 안양공고 부설주차장 야간개방 및 삼덕공원 지하주차장 조성사업을 추진 중에 있으며, 향후 주차환경개선 기본계획 용역 결과에 따라 주차수급을 분석하여 주차장 조성계획에 반영	
20	제17회 안양사이버과학 축제 대회의 불공정한 심사에 대한 사실확인 요청	- 심사위원이 대상자 인적사항을 알 수 없도록 참가 번호를 부여하여 심사하였으며, 참가번호는 학생들이 사전 접수 할 때 추첨함에서 본인이 직접 번호표를 뽑아서 부여하여 수상자가 누구인지 모르는 상태로 채점되어 주최측에 전달되어 시상되었음을 안내	
21	안양예술공원 벽천광장 매주 토 일 공연으로 가게운영에 임차인 매우 심각한 상태	- 야외무대 사용 승인 시 신청인(대표자)에게 야외무대 사용 준수사항(공연시간 및 음향)을 지키도록 안내 하고 있으며, 지켜지지 않을 시는 차후 야외무대 사용을 배제 하는 등의 조치	
22	자동차 과태료 부과 이의신청의 건	- 과태료 부과대상자는 검사기간이 경과한 차량에 대해 통지가 되지 아니함이 인정되어 과태료 부과 건에 대해 취소	
23	호계배드민턴 전용구장 에어컨 설치 건의	- 각 체육시설의 유지관리를 위해서는 많은 예산이 사용 되고 있어 시설마다 에어컨 설치에는 한계가 있음. 폭염으로 인한 체육시설 이용자 피해를 최소화하고자 폭염시간대(12시~17시) 이동 및 사용자제 등 온열 질환이 발생하지 않도록 주의 안내	

민원 접수 및 처리 현황

구분	제목	처 리 결 과	비고
24	많이 답습니다	- 주변도로에 쌓인 토사 등 제거 및 물청소를 실시하고, 골조공사가 완료되었으나 출입 차량으로 인한 비산 먼지 발생 억제를 위하여 출입구 및 주변도로를 이동식 살수시설을 이용하여 상시 살수하도록 행정지도	
25	석수2동 군인아파트 공사장의 소음, 진동, 분진 발생 주민 생활인권 해결	- 비산먼지 및 공사소음을 억제하기 위하여 방음·방진 벽(약 H 4m × L 528m)설치와 자동식 세륜시설 설치 및 운영 - 추가적으로 고압살수기 및 스프링쿨러 가동과 환경 전담인원 배치로 공사장 주변 청소, 살수와 인근 주거지에서 소음발생 수시확인, 오전 8시 이전에는 소음 발생이 큰 특정장비(굴삭기 등)사용을 자제, 일요일 공사는 지양토록 하였음	
26	관악대로 아스팔트 포장한 곳 4차선 많이 부서짐	- 포트홀 보수는 지속적인 강우로 교통사고 예방을 위해 응급 임시포장을 여러차례 하였으며, 2018.9.2.일 보수 완료	
27	갈산둘레길 지압마당에 '흙먼지떨이기' 등 설치 건의	- 지압마당 주변이 학교 및 주택단지로 밀집되어 있어서 흙먼지떨이기 설치 시 소음문제 등 많은 민원 발생 소지가 있어 설치어려움 - 자유공원 둘레길은 노후되어 부식된 목재 계단을 연차적으로 정비할 예정	
28	아파트 재건축 관련	- 조합에 조합원들의 궁금한 사항에 대해 충분한 답변 등 소통할 수 있도록 협조요청 - 조합 감사의 지적사항 미시정 및 조합임원의 임기와 관련하여 도시정비법 제40조를 살펴보면 조합임원의 권리·의무·보수·선임방법·변경 등은 조합 정관으로 정하도록 하고 있어, 도시정비법 및 정관 등에서 정한 내부 규정에 따라 처리하도록 조합에 안내	

민원 접수 및 처리 현황

구분	제목	처 리 결 과	비고
29	중고자동차매매 단지 근처 도로는?	- 매매단지를 점검 후 도로변에 주차시킨 상품용 차량에 대하여 이동토록 조치 하였으며, 지속적인 지도·단속	
30	골목길 및 도로변 불법 현수막 제거 요청	- 해당지역은 만안경찰서에 옥외 집회 신고된 지역이며, 강제 철거할 수가 없음을 안내	
31	호계2동 923-5 000000 옆 소음 민원	- 민원인 주거지 방향으로 방음벽 높이 재조정 (4m→12m)	
32	불법 현수막 철거	- 동 이면도로에 대하여는 해당 동행정복지센터 인력활용 으로 수시로 제거토록 하였으며, 민원지역에 대하여 지도단속을 강화	
33	정화조 관련 질문드립니다	- 여러 세대가 거주하는 건물의 경우 세대간의 협의로 정화조 청소 비용을 부담해야 하며, 협조하지 않는 세대에 대해 법적으로 강제하는 것은 현실적으로 어려움. 서로간의 합의로 처리하는 것이 바람직함을 안내	
34	인근 고용 주차장등 가로등 불빛이 들어 올 수 있도록 조치	- 보안등 보수 요청 건에 대하여 안양시 시설관리공단 (☎389-5300)에서 신속히 보수할 예정임	
35	아니 너무한거 아니예요? (노선운행 감축 및 버스터미널 설치)	- 노선운행감축에 대해 '반대' 의견을 제출 하고 있으나, 종합적 여건을 판단하여 결정하는 사안 - 향후 안양역 부근에 휴게 공간 및 화장실 등 편의시설을 갖춘 이용객 중심의 공영터미널 건립을 추진	

민원 접수 및 처리 현황

구분	제목	처 리 결 과	비고
36	호계체육관 운영시간	- 야간 시간대별 이용현황, 관련단체 및 사용자 등 여러 의견을 수렴하여 결정 - 시설정비의 날은 시민들에게 안전하고 청결한 체육 시설을 제공하기 위함이며, 노후 시설물에 대한 사전 점검과 보수 등을 위하여 월1회 정기휴관	
37	안양9동 OO빌라 뒤 공용주차장 등 가로등 불빛이 들어올수 있도록 조치요청	- 보안등 보수 요청 건에 대하여 신속히 보수	
38	일방통행 표시요청	- 요청한 석천로000번길 OO할인마트와 OO아파트 후문길은 일방통행로가 아니며, 맞은편 안양로532번길이 일방통행로로 당해 도로에는 일방통행 표시 안내판과 바닥 표시 등이 설치되어 있음을 안내	
39	동편마을-사당, 강남, 인덕원역 접근성 향상	- 운수종사자의 충분한 확보 등 운송수준이 개선될 경우 동편마을 교통상황, 이용승객 수요 등을 고려하여 검토	
40	공동주택관리규 약을 위배한 동대표 직무정지 및 홈페이지 적정관리 요청	「공동주택관리법 시행령」 개정안이 '18. 9.11일 공포·시행됨에 따라 500세대 이상의 공동주택에도 중임제한을 완화 적용하고 있어 2회 이상의 선출공고에도 후보자가 없을 경우 중임제한자도 동별대표자 선출이 가능함을 알려 드리며,개인명의로 다음카페를 아파트 홈페이지 형식으로 운용하는 것은 바람직하지 않은 사항으로 관리 사무소에 자체 홈페이지를 제작 관리하도록 행정지도	

02

주요 민원처리
사례

기간제 근로자 채용관련

■ 민원내용

- 00구청(00000)에서 산불감시원 등 채용 시 외부자의 의견이 반영되어 불공정하게 기간제근로자가 선발되었고 민원인 000는 이에 따라 부당하게 탈락되었으니,
- 향후 기간제근로자 선발 때에는 이러한 원인을 사전에 차단할 제도적 장치를 강구하여 투명하게 채용해 주기 바람

■ 기간제근로자(산불감시원 등) 채용 개요

- 채용기간 : 1년간(2018년)
- 모집인원 : 15명(산불감시원 등 4개분야)
- 사 업 비 : 324,180천원 ☞ 1인급여(1월) : 220여만원
- 주요업무
 - 산불방지 및 보호활동, 등산로·약수터 유지관리
 - 산림병해충 예찰 및 돌발해충 방제, 가로수 약제살포 등
- 선발일정
 - 모집공고 : 2017. 12. 11 ~ 12. 15
 - 면접심사 : 2017. 12. 22 ☞ 합격발표 : 2017. 12. 19

■ 사실관계 확인사항

- 점 수 인 원 : 35명 ☞ 선발인원 : 15명
- 심사위원회 : 위원장(담당과장) 1명, 위원(담당팀장 및 직원) 3명

주요 민원처리 사례

기간제 근로자 채용관련

■ 선발기준 : 서류심사(50%) + 면접심사(50%)

- 서류심사 : 관련분야 경력, 운전능력, 교육이수 현황, 자격증, 세대주여부
- 면접심사 : 정신자세, 직무수행 능력, 조직원과의 협동심, 장비사용 능력 등 문답

☞ 배점표 : 별첨

■ 실무부서 의견 (구청 교통녹지과)

- 기간제근로자 채용 시에 내·외부에서 의견이 들어 온 것도 사실이나, 투명한 채용절차를 위해 최선을 다하였고,
- 그럼에도 불구하고 청탁자에 대하여는 오히려 불이익을 주고자 노력하였음

■ 판단

- 2018년도 산불감시원 등 기간제근로자를 채용함에 있어 절차에 따라 공정하게 진행하여 왔다고 하나,
- 심사위원이 내부 공무원(위원장 : 00000과장)으로 구성되어 있어 외부의 청탁 등을 철저히 배제하였다고 하기에는 최근 언론에도 보고된 바와 같이 굵지 않은 시각들을 간과할 수 없음
- 따라서, 향후 기간제근로자 채용 시에는 누구나 공평하다고 인정할 수 있는 심사위원을 구성하도록 하고, 서류심사 및 면접심사 배점표의 항목을 세분화하여 좀 더 투명하게 처리할 수 있도록 시정권고 조치함이 타당

주요 민원처리 사례

기간제 근로자 채용관련

■ 처리결과 (시정권고)

권고내용	당초	변경	향후계획
기간제근로자 면접심사위원 구성	위원장: 담당과장 위원: 담당팀장 및 직원 등	위원장: 외부전문가 위원: 외부전문가	당초 담당과장 및 팀장, 직원들로 구성하여 면접을 실시하였으나 19년 기간제 선발시 녹지 및 산림분야 외부 전문가를 추천받아 전원 외부전문가를 위원장 및 위원으로 구성하여 면접실시
서류심사 배점표 세분화	서류심사:50점 5개항목으로 채점	서류심사:50 10개항목으로 세분화	당초 서류심사시 5개 항목별 최하 5점~ 최고 15점으로 채점하였으나 10개 항목으로 세분화하고 점수의 편차가 크지 않도록 개선하여 공정한 서류심사가 되도록 하겠음.
면접심사 배점표 세분화	면접심사:5점 12개 질문을 통해 면접심사	면접심사:50점 업무의 수행능력, 협동심, 적응능력, 장비 활용능력 등으로 선발	당초 4개의 항목의 평정 요소에 3개의 문제씩 질문하여 1점~5점까지 점수로 선발하였으나 좀 더 세분화하여 12개의 문제가 아닌 20개 내외의 문제(업무수행능력, 기간제 근로자 적응능력, 장비활용능력 등)로 면접심사토록 하겠음.

산림·녹지 기간제근로자 개인별 서류심사 채점표

접수번호 :

성명 :

항 목		선발기준	점수부여
서류 심사 (50점)	산림·녹지·공원 관리분야 종사경력 (15)	산림·녹지·공원관리사업 종사기간	없음(5) 1년 미만(8) 2년 미만(10) 3년 미만(13) 3년 이상(15)
	운전능력 (10)	자동차운전면허증 소지 및 운전가능 여부	면허없음, 운전불가(3) 2종보통면허소지+운전가능(7) 1종보통면허소지+운전가능(10)
	교육이수 (10)	임업기술 훈련기간 기술교육 이수 및 수료기간 ※ 접수한 날로 부터 5년까지 반영	없음(3) 10일 이하(5) 20일 이하(7) 21일 이상(10)
	자격증 등 (10)	조경·산림분야 기술훈련 및 기술교육 이수 기간 ※ 접수한 날로 부터 5년까지 반영	없음(3) 기능사(5) 산업기사(7) 기사(10)
	세대주 여부 등 (5)	세대주 여부 및 부양가족수 ※ 주민등록상 가족에 해당	세대주 아님(1) 세대주+부양가족 2명 이내(3) 세대주+부양가족 3명 이상(5)
점수총계(50)			

심사위원

(인)

산림·녹지 기간제근로자 개인별 서류심사 채점표

접수번호 :

성명 :

항 목		선발기준 점수부여			
서류 심사 (50점)	1. 산림·녹지분야 기간제근로자로서의 정신자세입니다. (15점) ① 산림, 녹지, 공원 기간제근로자에 지원한 동기? ② 산림, 녹지, 공원 기간제근로자의 업무에 대해 어느 정도 알고 있는지 여부? ③ 산악지형이나 도로변에서 벌목 및 가지치기 등 고난도 작업이 많은데 가능한지 여부?	3~15점			
		1 ~ 5			
		1 ~ 5			
		1 ~ 5			
	2. 조경수목 및 산불예방활동 수행능력입니다. (15점) ① 조경수목 (나무, 관목류, 초화류) 식재 방법에 대하여 설명해보세요. ② 산불예방활동 및 산불발생시 대처여부 설명해보세요. ③ 가로수 가지치기 및 잔디깎기 작업을 수행하는데 어떻게 작업하는지 설명해보세요.	3~15점			
		1 ~ 5			
		1 ~ 5			
		1 ~ 5			
	3. 산림·녹지분야 기간제근로자의 협동심, 적응가능성 (10점) ① 조직 내에서 협동심을 기르기 위해 가장 중요한 요소가 무엇인가요? ② 근로자간의 조직력과 팀워크가 중요한데 귀 근로자의 마음가짐은? ③ 혼자하는 작업이 없는 상황에서 팀원들과 불편한 관계를 개선할 수 있는 방법은?	3~10점			
		1 ~ 3			
		1 ~ 3			
		1 ~ 4			
	4. 각종장비 활용능력입니다. (10점) ① 기계톱, 예취기, 전정기 등 기계장비 중 잘하는 장비에 대해 설명해보세요. ② 산불 발생 시 진화장비 기계화시스템을 어떻게 설치하는지 설명하세요. ③ GPS장비나 휴대폰으로 좌표 습득가능 여부, 병해충 시료채취기 장비 설명해보세요.	3~10점			
		1 ~ 4			
		1 ~ 3			
		1 ~ 3			
	계		50점		

심사위원

(인)

주요 민원처리 사례

누수로 인한 수도요금 과다고지 고충 민원

■ 민원내용

- OO OO아파트 입구에 위치한 수도계량기가 300~400m를 지나 OOOO 어린이집으로 수도가 들어오는 과정에서, 누수 등 원인을 알 수 없는 사항으로 과다한 수도요금이 고지되어 심적인 고통을 받고 있음

■ 수도요금 미납현황

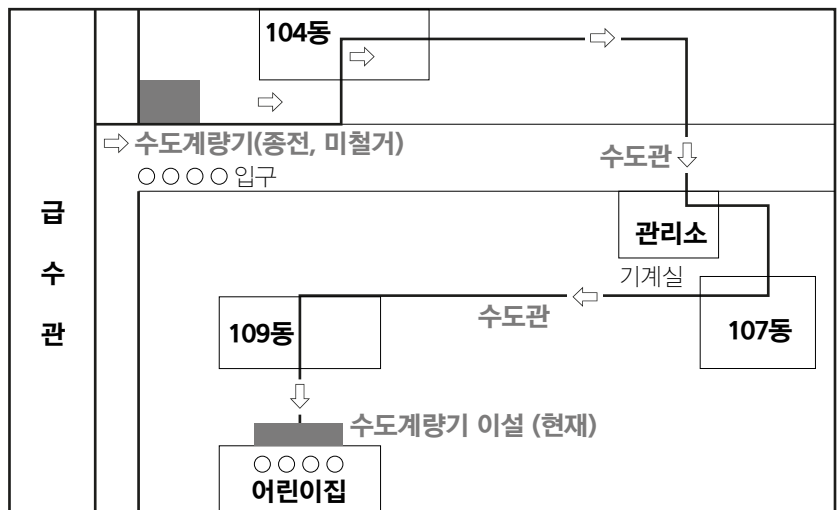
- 미납금액 : 3,969,550원 (월평균 220,530원)
- 미납기간 : `16. 6 ~ `17. 11 (18개월분)

■ 사실관계 확인

- 수도요금 고지 내역
 - `16. 5월까지 : 8~9만원
 - `16. 6 ~ `17. 11 : 약22만원 (누수기간)
 - `17. 12 ~ `18. 1 : 약 2만원

■ 계량기 이설

- 市(수도시설과)에서 계량기를 이설하였고, 이에 따라 수도요금이 급락
 - ☞ 수도계량기 이설
- 이설일시 : 2017. 10. 24
- 이설장소 : 아파트 입구 → 어린이집



주요 민원처리 사례

누수로 인한 수도요금 과다고지 고충 민원

■ 민원경위

- 건립 당시부터 수도계량기 위치가 어린이집으로부터 상당한 거리(300~400m 이상) 떨어져 설치되었고,
- 2016년부터 수도 누수에 따른 민원을 시(수도행정과 등)에 수차례 제기하였으나 수도계량기의 위치가 개인사유지(아파트 단지)내에 위치하여 민원사항을 수용하기에는 어려움이 있었으며,
- 시의원 등과의 지속적인 요구로 시(수도시설과)에서 계량기를 이설한 결과 수도요금이 현저히(20만원대 → 2만원대) 떨어져 체납요금의 과다함을 주장하고 있음

■ 현장 확인사항

- 종전의 수도계량기에서 수용가(어린이집)까지의 수도관은 매우 복잡하게 설치 되어 있어 누수 등을 확인할 수는 없었고,
- 현재의 수도계량기를 잠그고 종전의 수도계량기 확인하였으나 게이지가 빠른 속도로 돌아가고 있어 수도관의 문제점이 있음을 확인함

■ 실무부서 의견 (수도행정과)

- 종전의 수도계량기에 따라 검침되어 부과된 수도요금은 관련규정에 따라 징수하여야 할 수 밖에 없는 사항이며,
- 민원인 000는 18개월에 걸쳐 400여만원의 수도요금이 체납되었고 장기간에 걸쳐 수도배관을 수리하지 않은 점은 관리자로서의 선량한 의무를 다하지 않았다고 판단됨
- 또한, 수도요금의 감면 규정에 따라 절차를 이행하지 않아 감면하기에는 어려움이 있음

※ 안양시 수도급수 조례 시행규칙 제30조(수도요금의 감면)

- 신청시기 : 90일 이내
- 감면범위 : 2회분 50%

주요 민원처리 사례

누수로 인한 수도요금 과다고지 고충 민원

■ 판단

- 수도계량기로 검침된 수도요금은 규정에 따라 부과 징수 하여야하나, 당초 0000아파트 건립당시 市의 적절한 행정지도가 있었다면 오늘의 결과를 초래하지 않았을 것임
- 현장 조사결과 300~400m에 걸쳐 매우 복잡하게 수도관이 설치되어 있어서 민원인이 수도관을 보수하기에는 불가능하였다고 판단되어 체납된 수도 요금의 합리적인 감경으로 민원의 고충을 해소하고
- 또한, 수도계량기를 이설에 따라서 수도관의 문제점이 확인되었으니 지속적으로 수도물이 낭비되고 있는 사황을 감안하여 관련부서에서 조속히 보수 조치 해야 할 것으로 의견표명 함이 타당

■ 체납 수도요금 감경(안)

구 분	감경금액(안)	판단기준	비고
제1안	1,984,770원(50%)	조례시행규칙을 준용하여 전체 누수 기간(18개월)을 적용 감경	현규정:신청시 2개월분 50%
제2안	3,592,590원(90%)	최근(1,2개월)요금 추이 반영하여 감경	
제3안	기타 금액	본래 규정대로 적용 등	

■ 처리결과 (시정권고)

수용가번호	성명	체납액	조치결과	비고
015-601-0101-99	0000	3,941,850	상하수도요금 체납액(3,941,850)중 50% 감면액 1,971,000원을 4회 분할 납부 할 수 있도록 조치함	

주요 민원처리 사례

집합건축물대장 전유부 분할에 따른 고충민원

■ 민원내용

- 00벤처텔은 주용도가 업무시설로서 그 동안 다른 몇몇 입주자들은 00구청의 승인을 받아 건축물대장을 분할하여 호실을 나누어 쓰고 있음
- 민원인000은 사전에 호실 분할에 따른 시설을 하였고 지금은 임차인이 입주해 있는 상태임
- 시설 후에 건축물대장 분할 승인 신청을 하였으나, 00구청(건축과)에서는 00벤처텔이 주용도가 업무시설이긴 하나 오피스텔 등 주거용시설로서 주차장을 확보하지 않으면 집합건축물대장 전유부 분할은 어렵다는 입장임
- 따라서, 집합건축물대장 전유부 분할하지 못한 상태에서 건물임대 등 재산의 사용 수익에 어려움으로 고충을 호소함

■ 사실관계 확인

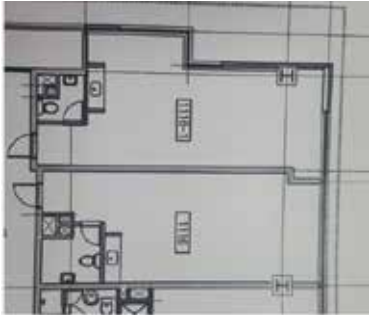
• 건축물 현황

- 건 물 명 : 00벤처텔(00구 00동 XXXX)
- 지역 · 지구 : 중심상업지역(도시설계지구)
- 층 수 : 지상 18층, 지하 6층
- 호수 / 면적 : 1116호 / 87.96㎡
- 집합건축물대장 전유부 분할에 따른 민원 추진경위
- 2017. 7. 2 : 건축사 위임(00건축사)
 - ☞ 위임사항 : 도면작성 및 행정절차
- 2017. 7. 28 ~ 8. 16 : 세대 분할 공사(1116호, 1116-1호)
- 2017. 8. 16 : 집합건축물대장 전유부 분할신청(00구)
- 2017. 8월말 : 신청서 반려

주요 민원처리 사례

집합건축물대장 전유부 분할에 따른 고충민원

■ 현장사진 및 평면도

현장사진	평면도
	

■ OO벤처텔 현황

• 세대수 및 주차대수

구 분		세대수(호수)	준공년도	주차대수
1~3층	근린생활시설	279	2000. 11. 6	263대
4~18층	업무시설(오피스텔)			

■ 그 간의 세대분할 현황

- 기간 : 2014. 5월 ~ 2017. 3월
- 분할 : 12세대

■ 실무부서 의견(구청건축과)

- 「안양시 주차장 설치 및 관리조례」 [별표3] 건축물 부설주차장의 설치 기준에 따라 전체 주차대수가 세대당 또는 호실당 1대에 미달되는 오피스텔은 세대 또는 호실당 주차대수 1대 이상 설치하여야 함
- OO벤처텔은 2017년 8월 현재 「주차장법」 등 관련 규정에 따라 필요한 주차대수가 282대로서, 0000호를 2세대(호)로 분할한다면 총 19대의 부설주차장 부족분이 발생됨
- 따라서, 전유부 분할은 구분소유자 3/4 이상의 동의를 얻어 필요 주차 대수를 충족한 후 진행할 수 있음

주요 민원처리 사례

집합건축물대장 전유부 분할에 따른 고충민원

■ 판단

- OO벤처텔은 건축허가 당시 건축물의 주 용도가 업무시설(오피스텔)이었다고는 하나 현재 건축물대장에 주 용도가 업무시설로만 표기되어 있고 OO OO호는 사무실 용도로 사용하였으며,
- 또한, 그 동안에 처리된 집합건축물대장 전유부 분할(12세대)은 부설주차장의 추가확보 없이 분할되었음을 볼 때 민원인으로서의 종전과 같이 자신의 건축물을 분할하여 사용 및 수익을 기대할 수 있었다고 사료됨
- OO구청(000)에서는 종전에 업무미숙 등으로 전유부 분할 처리된 사항은 있었으나, 관련법 연찬 후 그 간의 업무행태를 바로잡고 현행법에 따라 부설주차장의 충족 없이는 전유부 분할은 불가하다는 의견임
- 따라서, 고충민원과 OO구청(000)과 서로간의 입장차이가 있어 이를 검토·판단하여야 할 사항임

■ 처리결과(시정권고)

- 당초에 건축물대장이 잘못 작성된 사항과 그 동안 전유부 분할해준 사항, 그리고 당해 건축물에 동일한 사항이 발생하지 않도록 행정지도를 미흡하게 처리한 사항이 복합적으로 고충민원을 발생하게 된 원인이라고 사료됨
- 이번 고충민원이 발생한 사항은 주무관청인 OO구청에서도 그 책임을 피할 수 없을 것임.

따라서 이미 분할(시설)된 건축물에 대하여 집합건축물 전유부

분할하여 고충민원을 해소하고 향후, 이러한 일이 반복되지 않도록 철저히 행정지도 해야 할 것이며, 건축물 대장상의 용도를 정정하여 누구나 알 수 있도록 시정 할 것을 권고 함

주요 민원처리 사례

집합건축물대장 전유부 분할에 따른 고충민원

■ 관계법령

- 「건축법 시행령」 별표 1

14. 업무시설

나. 일반업무시설 : 다음 요건을 갖춘 업무시설을 말한다.

- 1) 금융업소, 사무실, 결혼상담소 등 소개업자, 출판사, 신문사, 그밖
이와 비슷한 것으로서 제1종 근린생활시설 및 제2종 근린생활
시설에 해당하지 않는 것
- 2) 오피스텔(업무를 주로하며, 분양하거나 임대하는 구획 중 일부
구획에서 숙박을 할 수 있도록 한 건축물로서 국토교통부장관이
고시하는 기준에 적합한 것을 말한다)

■ 「안양시 주차장 설치 및 관리 조례」 별표 3

건축물 부설주차장의 설치기준

시 설 물	설 치 기 준
5. 다가구주택, 공동주택 (기숙사는 제외한다). 업무시설 중 오피스텔, 도시형 생활주택 중 원룸형 주택	전용면적을 기준으로 85㎡ 이하인 경우 전용 면적의 합계를 기준으로 85㎡당 1대, 전용 면적이 85㎡를 초과하는 경우 전용면적의 합계를 기준 으로 70㎡당 1대로 한다. 다만, 전체 주차대수가 세대당 또는 호실당 1대에 미달되는 경우에는 세대 또는 호실당 1대 이상

■ 주택건설기준 등에 관한 규정

제27조(주차장) ①주택단지에는 다음 각 호의 기준(소수점 이하의 끝수는 이를
한 대로 분다)에 따라 주차장을 설치하여야 한다.

1. 주택단지에는 주택의 전용면적의 합계를 기준으로 하여 다음 표에서 정하는
면적당 대수의 비율로 산정한 주차대수 이상의 주차장을 설치하되, 세대당
주차대수가 1대(세대당 전용면적이 60제곱미터 이하인 경우에는 0.7대)
이상이 되도록 하여야 한다.

주요 민원처리 사례

주택 재건축정비 사업의 정비사업 구역 외 안양천변 도로 관련

■ 민원내용

- 안양천변 도로(소1-0000)는 00아파트지구 정비사업구역 밖의 도로로서 오래전부터 사용하고 있는 도로임
- 구획지정 시 교통영향평가를 받을 시에 도로규모의 변경 없는데도 도로의 사유지 및 국.공유지를 매입하여야 한다는 것은 조합원의 부담이 과다하다고 민원을 제기함

■ 재건축현황

- 위 치 : 만안구 안양2동 00-0번지 일원
- 면 적 : 17,649m² (연면적 55,517.64m²)
- 세 대 수 : 419세대(임대 21세대)
- 층 수 : 지하2층, 지상 24~29층

■ 재건축 추진경위

- 1997. 12. 10 : 조합설립인가(동의율 86%)
- 2007. 09. 27 : 정비계획수립 및 정비구역 지정 고시(경기도)
- 2009. 03. 31 : 사업시행인가
- 2015. 06. 09 : 관리처분인가
- 2016. 08. 26 : 착공

■ 사업시행인가 부관(도로분야)

- 사업주체 : 00아파트 재건축조합
- 인 가 일 : 2009. 3. 31
- 부관(도로분야)
- 규 모 : L=240m, B=12m
- 예상사업비 : 약 15억원(보상6, 공사9)

주요 민원처리 사례

주택 재건축정비 사업의 정비사업 구역 외 안양천변 도로 관련

■ 각자의 입장

• 민원인(조합측)의 입장

- 기존 정비사업구역 내의 기반시설에 대해서도 투입된 공사비가 너무 과다한 상황인데,
- 사업시행인가 조건이지만 정비구역 밖의 기반시설에 대해서도 토지 보상 및 도로개설 공사를 하라는 것은 조합원들의 부담이 과중됨
- 안양천변 도로(소1-0000로)는 기존에 사용되고 있는 도로이나, 사유지 및 국공유지까지 매입하여 市로 기부채납 하기에는 어려움이 있음

• 市 도로과의 입장

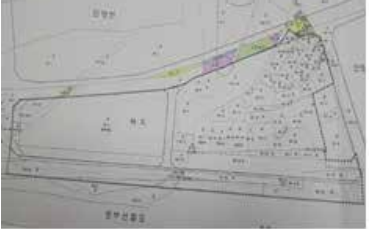
- 당초 사업시행인가 조건 이행
- 市에서는 토지보상을 대행하고, 토지매입비 및 공사비를 조합에서 부담 하여 도로개설공사 시행

• 市 주택과의 입장

- 정비사업 시행과정에서 공공복리를 위해 정비구역 밖에도 설치가 필요한 도시계획도로가 있으나,
- 정비구역 안의 시설만 정비기반시설 설치비용 보조가 가능하다는 국토부의 유권해석으로 지원이 불가(도시정비과 의견)한 실정임

■ 현장 확인 및 실무의견

• 안양천변 도로개설 현장 확인

현장사진	관련도면
	

- 안양천변 고시계획도로 개설공사 현장은 00아파트재건축 현장과 함께 펜스가 설치되어 공사중에 있으며, 이미 일부 경사진 도로를 인상하여 평탄 작업이 완료된 상황임

주요 민원처리 사례

주택 재건축정비 사업의 정비사업 구역 외 안양천변 도로 관련

■ 인근상가 민원

• 관련사진



• 민원내용

- 정비구역에 인접한 상가의 상점부들은 도시계획도로 확장(일방 → 2차선)에 따른 보상을 하여야 하나 낮은 보상가로 반발하고 있으며, 재건축상가 분양時 낮은 가격으로 분양받길 원하고 있음
 - ☞ 분양가를 낮춘다면 조합측 약 6억원 부담 (평당 1,700만원 → 1,000만원)

■ 실무부서 의견(주택과, 도로과장)

- 00아파트 재건축사업은 419세대의 소규모 지구로 4면이 모두 도시계획도로에 도로에 접해 있으며, 정비구역 뿐만 아니라 사업시행인가의 부관에 따라 도시계획도로를 개설(보상 및 포장)하여 市에 기부채납해야 함에 따라 부담이 되고 있으며,
- 인접상가의 민원을 적극적으로 해결하려고 하고 있으나, 민원인들이 요구하는 분양가 경감과 상가면적을 충족하기 위하여서는 추가 토지 매입 등으로 조합원의 부담은 더욱 가중되고 있는 실정임
- 안양천변 도시계획도로는 아파트 주 출입구에 인접해 있다고는 하나, 기존에 사용되고 있는 도로로서 사업시행인가 부관에 따라 개설하여야 함에 따라 사업이 원만히 추진될 수 있도록 행정지원 함이 타당하다고 사료됨

주요 민원처리 사례

주택 재건축정비 사업의 정비사업 구역 외 안양천변 도로 관련

■ 판단

- 안양천변 도시계획도로는 기존에 시민들이 사용하고 있는 도로이고, 주택재건축정비 사업시행인가 때 부관에 따라 무리한 조건부 또는 인가 조건에 따른 사항으로 조합원의 부담이 가중되었음
- 또한 기존에 사용 중인 도로이나 도로용지는 사유지 및 국·공유지로 소유권이 다양하여 이를 소유주로부터 매입하고 도로를 개설하여 다시 市에 기부채납을 해야 하는 실정이고,
- 안일초교 도시계획도로 개설에 따른 인근 상가의 민원을 조합측에서 적극적으로 해결하여 사업을 원만히 추진하고자 하나, 이 또한 부담이 늘어나고 있는 늘어나고 있는 상황임
- 이러한 과정들이 OO아파트의 소규모(419세대) 지구의 조합으로서 감당하기 어려워 오늘의 고충민원이 발생되었다고 사료됨
- 안양천변 도시계획도로는 재건축 예정단지의 主 진입로에 인접해있고 시민들이 널리 쓰는 도로이며, 정비구역 밖이라도 사업시행인가 때 부관으로 부담을 지워준 상황임을 감안할 때 행정적으로 지원하여 원만히 사업이 추진될 수 있도록 해야 할 것임
- 따라서, 조합측에서도 인근상가 민원을 해결하기 위하여는 부담이 가중(요구 사항 수용 시 약 6억원 추산)되고 추가로 비용이 발생됨에 따라 안양천변 도시계획도로 개설에 따른 토지보상(약 6억원)은 市에서 추진하고, 도로 확·포장 공사는 재건축조합에서 시행하여 고충민원을 해결하는 것이 좋을 것으로 판단됨

■ 처리결과(시정권고)

- 안양천변 도시계획도로는 재건축 예정단지의 主 진입로에 인접해 있으나 시민들이 널리 쓰는 도로로서 정비구역 밖이라도 적극적으로 지원해야 함이 타당함
- 따라서, 본 사업이 원만히 진행될 수 있도록 사업시행변경인가를 득한 후, 市에서는 도로개설에 따른 토지보상을 추진하고,
- 재건축조합에서는 도로 확·포장 및 인근 상가민원도 적극적으로 해결하여 원만히 정비사업을 마무리 하기 바람

주요 민원처리 사례

하천부지 협의매수 및 부당이득금 반환 청구의 건

■ 민원내용

- 관양동 000번지(전, 659㎡) 토지는 등기부상 집합건물인 00연립의 대지로서 00연립 구분소유자의 공유지로 되어있으나, 실질적으로 안양시가 하천부지로 점유·관리하고 있음
- 이에, 00연립 구분소유자 전원은 2011년 안양시에 해당토지에 대하여 매수할 것을 청구하였으나, 기타 사유로 현재까지 매수청구 민원이 해결되지 않고 있음
- 또한, 00연립 구분소유자 중 1인 000는 해당 토지에 대한 부당이득금 반환 청구 소를 제기하여 과거 소멸시효 이내인 5년분 및 이후 차임 상당액의 부당이득금을 지급받고 있음
- 따라서, 해당토지에 대한 조속한 매수와 000를 제외한 나머지 11인 구분소유자에 대해서도 000에 준하여 차임상당액의 부당이득금 지급을 요청함

■ 사실관계 확인

- 토지현황
 - 지번(지목) : 관양동 000번지(전)
 - 면 적 : 659㎡
 - 소 유 자 : 000 등 12인(세대)
- 토지사용 실태
 - 토지는 하천둔치 및 학의천에 포함되어 사용되고 있음

■ 그 간의 추진 경위

- 2010. : 부당이득금 반환청구(000)
 - ☞ 과거 5년분 및 현재까지 부당이득금 지급
- 2011. 11. 15 : 관양동 000번지 협의·매수 청구

주요 민원처리 사례

하천부지 협의매수 및 부당이득금 반환 청구의 건

■ 지적도 및 현장위치도



■ 업무구분

- 하천 관리청 : 경기도지사
 - 공용부담 등으로 인한 손실보상 등
- 하천 관리 대행 : 안양시장
 - 경기도 사무위임 조례 등으로 위임

■ 미지급용지 보상 계획(현황)

- 2018. 예산배정 현황

구 분	예 산 액	비 고
경기도(총괄)	100억원	
안 양 시	5억원	5%

주요 민원처리 사례

하천부지 협의매수 및 부당이득금 반환 청구의 건

• 최근 4년간 보상실적

연도별	금액(천원)	건 수	비 고
계	877,034	10	
2014	55,384	2	
2015	521,274	5	
2016	203,624	2	
2017	96,752	1	

• 보상 수요현황(접수별)

접수일	건수	금액(천원)	비 고
계		3,073,171	
'10. 8.12	5	1,862,299	
'10. 9. 1	1	79,739	
'10.11. 5	1	10,620	
'10.12. 1	2	459,732	
'10.12. 3	1	23,376	
'11. 2.17	2	266,194	
'11. 3.18	1	242,476	
'11.11.15	1	158,753	신청자(민원인)

주요 민원처리 사례

하천부지 협의매수 및 부당이득금 반환 청구의 건

■ 부서의견

- 학의천 미지급용지 보상은 하천관리청인 경기도의 예산으로 보상금을 지급하는 사항으로 매년 예산배정액이 많지 않아 빠른 시일 내에 지급하기는 어려운 실정임
- ☞ 현재의 예산 추세로는 약 5년간 소요될 것으로 판단
- 또한, 000에 준하여 차임상당액의 부당이득금 지급을 요청하는 부분은 소송에 의해 지급되는 사항으로 별도로 지급할 수 있는 근거가 없음

■ 판 단

- 민원인이 신청한 관양동 000번지는 하천에 편입된 토지로서 장기간 미지급 용지로 있었으나, 학의천은 관리청이 경기도로서 예산을 배정 받아 보상을 해야 하는 실정이며,
- 매년 우리시로 배정되는 액수가 한정적이고 접수자 순으로 보상을 하다 보니 민원인(안양시 동안구 00연립 소유자모임)에게는 약 5년의 기간이 경과되어야 보상 받을 수 있을 것으로 추산됨
- 그리고, 구분소유자 000에 준하여 차임상당액의 부당이득금 지급을 요청하는 사항도 경기도(시)에서는 지급근거가 없음
- ☞ 종전 구분소유자 000는 소송에 따라 부당이득금 지급
- 따라서, 매년 수립되는 미지급 용지 보상금 예산을 대폭 확대할 수 있도록 경기도에 강력히 요구하여 이에 따른 민원을 최소화 할 것을 의견 표명함이 타당함

주요 민원처리 사례

하천부지 협의매수 및 부당이득금 반환 청구의 건

■ 처리결과(시정권고)

- 지방하천 미지급 용지 보상금 예산을 대폭 확대할 수 있도록 경기도에 강력히 요구하겠음



■ 관계법령(하천법)

• 제76조(공용부담 등으로 인한 손실보상)

- ① 제75조에 따른 처분이나 제한으로 손실을 입은 자가 있거나 하천관리청이 시행하는 하천공사 또는 국토교통부장관이 시행하는 수문조사시설공사로 손실을 입은 자가 있는 때에는 국토교통부장관이 행한 처분이나 공사로 인한 것은 국고에서, 시·도지사가 행한 처분이나 공사로 인한 것은 해당 시·도에서 그 손실을 보상하여야 한다.

<개정 2009. 4. 1., 2013. 3. 23., 2015. 8. 11.>

- ② 국토교통부장관 또는 시·도지사는 제1항에 따른 손실을 보상함에 있어서는 손실을 입은자와 협의하여야 한다.

<개정 2009. 4. 1., 2013. 3. 23.>

주요 민원처리 사례

하천부지 협의매수 및 부당이득금 반환 청구의 건

- ③ 제2항에 따른 협의가 성립되지 아니하거나 협의를 할 수 없는 때에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 관할 토지수용위원회에 재결을 신청할 수 있다.
- ④ 제1항부터 제3항까지에 따라 손실보상을 함에 있어서 이 법에 규정된 것을 제외하고는 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」을 준용한다.

• 제79조(토지의 매수청구)

- ① 하천구역(지방하천의 하천구역을 제외한다)의 결정 또는 변경으로 그 지역 안의 토지를 종래의 용도로 사용할 수 없어 그 효용이 현저하게 감소한 토지 또는 그 토지의 사용 및 수익이 사실상 불가능한 토지(이하“매수 대상토지”라 한다)의 소유자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는자는 하천관리청에 그 토지의 매수를 청구할 수 있다.
 - 1. 하천구역의 결정 당시부터 해당 토지를 계속 소유한다.
 - 2. 토지의 사용·수익이 불가능하게 되기 전에 그 토지를 취득하여 계속 소유한 자
 - 3. 법률 제5893호 하천법개정법률 제2조 제1항 가목 내지 다목에 따른 하천구역을 이 법에 따른 하천구역으로 지정하는 경우에는 이 법 시행일부터 해당 토지를 계속 소유한 자
 - 4. 제1호 또는 제3호의 자로부터 그 토지를 상속받아 계속 소유한 자

주요 민원처리 사례

삼막1교 통행위험에 따른 고충민원

■ 민원내용

- 삼막로 00번길 4, 횡단보도에서 삼막마을 다목적복지관 방향으로 이어지는 약 길이25m · 너비7m의 「삼막1교」
- 민원인 000 및 지역 거주자 · 등산 이용객 등 다수가 이용하고 있으나 안전한 보행도로가 없어 차량과 함께 교차통행을 해야 함
- 특히, 오전 혼잡시간에 등원하는 유치원 및 등교하는 초등학생을 비롯하여 노인들에게 너무나 위험한 상황
- 따라서, 삼막1교를 이용하는 시민들은 항상 사고위험에 노출되어 있음. 통행에 다수가 고충을 호소

■ 사실관계 확인

- 교량현황
 - 삼막로 00번길 입구(석수동 00-0, 000-0)
- 이용현황
 - 이용인원 : 1평균 1,000여명 이상(추정)
 - ※지역 거주자, 등산 이용객 등
 - 삼막1교 현황
 - 진입로부터 끝까지 교차차량 라인(중앙분리) 및 보행도로가 없음
 - 진입로 횡단보도 및 차량정지선 훼손

■ 현장 확인사항

- 확인내용
 - 삼막1교 너비는 약 8m정도로 1m 정도가량의 안전(펜스 · 도로안전봉 · 차선규제봉 등) 보행자 도로를 설치하기에 양호한 조건으로 판단

주요 민원처리 사례

삼막1교 통행위험에 따른 고충민원

■ 현장사진

현장사진



■ 위치도



주요 민원처리 사례

삼막1교 통행위험에 따른 고충민원

■ 실무부서 의견(도로교통사업소 도로과)

- 삼막1교는 1977년 설치된 교량으로 설치 된지 약 41년 경과되어 시설물이 노후되었으나, 교량폭은 8m로 교량난간 제외 시 차로 폭이 7m 정도로 보도 설치는 어려운 실정임
- 상기 교량은 삼막지구 지구단위계획구역내 도로로 도시관리계획상 도로확폭(8→12m) 계획이 수립되어 있는 상태이나, 반대편 도로(삼막로 00번길)와 평면교차계획 수립을 위한 선형변경이 필요하다고 판단
- 따라서 2020년 이후에 지구단위계획 변경결정을 선행한 후 도로개설 및 교량 재가설을 위한 예산을 편성하여 사업추진함이 타당하다고 판단

■ 판 단

- 삼막1교는 8m의 폭(교량난간 제외 시 7m)이고, 도로의 구조·시설 기준에 관한 규칙 제10조(차로) 4항¹⁾에 의하면 차로의 폭은 2.75m이상으로 할 수 있다. 따라서 최소의 차로 폭(5.5m)을 확보하면 양방향 차량이 통행할 수 있으므로, 차선과 구분된 1m이내의 안전(펜스·도로안전봉·차선규제봉 등) 임시 보행도로 설치가 가능할 것으로 판단

■ 처리결과(시정권고)

- 교량 재가설시 보행자의 안전을 확보하는 방안을 추가적으로 검토하겠음

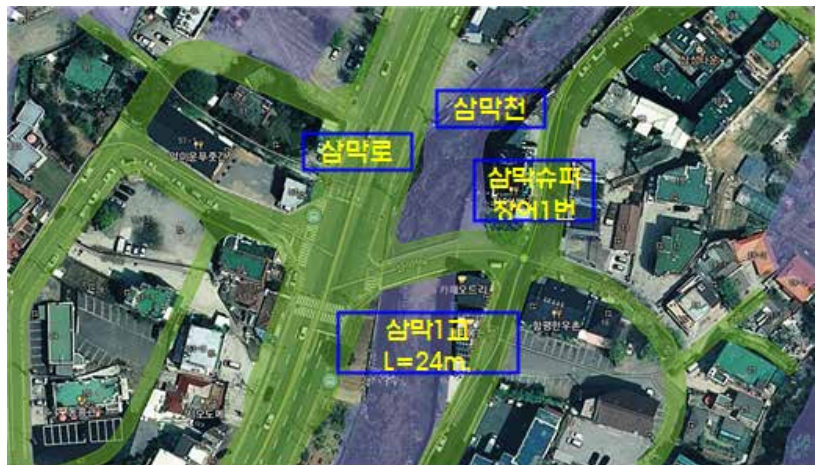
1) 제3항에도 불구하고 통행하는 자동차의 종류·교통량, 그 밖의 교통 특성과 지역 여건 등에 따라 필요한 경우 회전차로의 폭과 설계속도가 시속 40킬로미터 이하인 도시지역 차로의 폭은 2.75m 이상으로 할 수 있다.

주요 민원처리 사례

삼막1교 통행위험에 따른 고충민원

■ 참고 : 위치도 및 지구단위계획

위치도



삼막지구 지구단위계획



주요 민원처리 사례

관악역 이안아파트~삼막마을먹거리입구 통행위험에 따른 고충민원

■ 민원내용

- 경수대로 0000번길, 관악역 이안아파트부터 삼막마을먹거리 입구인 삼막로 까지 이어지는 도로
- 민원인 000 및 관악역 이안아파트 거주자·이용객 등 다수가 도보로 이용하고 있으나, 안전한 보행도로가 없어 차량과 함께 교차통행을 해야 함
- 관악역 이안아파트 끝부터 삼막로(삼막마을먹거리 입구)까지 보행 도로가 없으며, 한쪽에는 주차라인이 있어서 통행을 할 수 없음
- 따라서, 그 도로를 이용하는 시민들은 주차된 차량과 이동하는 차량을 피해 교차 통행을 하고 있으며, 또한 주차라인이 아닌 곳의 상시 불법주정차 차량으로 인해 통행하는 차량도 불편사항을 야기하고 있음. 이에 따른 여러 다수의 고충을 호소

■ 사실관계 확인

- 건축물 현황
- 경수대로 0000번길
- 이용현황
 - 이용인원 : 1평균 500여명 이상(추정)
 - ※관악역 이안아파트 거주자, 이용객 등
- 경수대로 0000번길 현황
- 관악역 이안아파트 끝부터 삼막로 입구까지 보행도로가 없음
- 라인주차 및 불법주정차 차량이 있음

주요 민원처리 사례

관악역 이안아파트~삼막마을먹거리입구 통행위험에 따른 고충민원

■ 현장사진

현장사진



■ 위치도



주요 민원처리 사례

관악역 이안아파트~삼막마을먹거리입구 통행위험에 따른 고충민원

■ 현장 확인사항

- 확인내용
- 민원사항에 따른 현장확인(주변환경, 현 상태 등) 및 직접보행

■ 부서의견(만안구 건설과 / 도로교통사업소 교통정책과)

- 주차라인을 삭제하지 않으면 비상시 소방차량 등 진·출입 공간이 협소하여 보행공간 확보에 어려움이 있음 / 만안구청 도로관리팀
 ☞ 주택가 이면도로(6m)에 주차라인(1.5m) 있어 일방통행만 가능함 주차라인을 삭제하면 디자인 펜스 설치 가능
- 해당지역은 주택가(진주빌라 등) 주차난이 심각한 곳으로 노상주차장 30면을 삭제할 경우 대체할 주차공간이 없어 민원이 가중될 것으로 판단됨 / 교통정책과 주차정책팀

■ 판 단

- 도로관리팀과 주차정책팀의 의견을 종합해보면, 협소한 이면도로 공간과 주변 주택가의 주차난을 고려하여 노상주차장을 삭제하기에는 무리수가 있어 보임
- 하지만 그대로 방치하면 지속적인 불법주정차에 대한 민원제기와 주민 통행 불편 민원이 발생할 수 있음
- 따라서, 노상주차장 반대쪽 이면도로 끝에 한 사람 정도(1m이내)의 이동공간을 확보하여 차선규제봉을 전체적(관악역이안아파트~삼막로)으로 설치한다면, 불법주정차 방지와 체감적으로 안전한 임시 보행도로가 생성될 수 있다고 판단

■ 처리결과(시정권고)

- 이면도로의 차선규제봉 설치의 용도에 맞지 않으므로 설치불가

03

기타 민원처리
사례

석수배드민턴장 이용시설 민원

■ 민원내용

- 석수배드민턴장 체육시설에 빛이 너무 밝아서 내부에서 배드민턴 운동을 하는데 지장을 초래하여 눈이 너무 부심
- 외부 라이트 밑에 그늘막 설치 등의 방법으로 해결요청

■ 현장사진

만안구 석수2동 체육공원 배드민턴장



■ 처리결과

- 노후시설 보강의 일환으로 석수배드민턴장 외부에 라이트 5개씩 10개를 설치, 실제로 야간에 밝은 외부 라이트로 인하여 반대방향의 인원은 라켓을 정확하게 휘두르기 힘든 상황으로 적정 조도 등 불편함이 최소화 되도록 협조요청
- 또한, 그늘막 설치의 외부라이트의 기능을 축소시킴으로, 외부 유리창에 선팅처리를 통하여 라이트를 차단하여 다른 애로사항 없이 배드민턴장을 이용할 수 있도록 조치완료

기타 민원처리 사례

평촌동 중앙공원 매점 앞 CCTV 높이 조절

■ 민원내용

- 평촌중앙공원 매점 앞 CCTV가 너무 낮아서 쓰레기 청소차량 등 높이에 걸려 위험하여 높이 조절이 필요함

■ 현장사진

평촌중앙공원 매점 앞 CCTV



■ 처리결과

- 동안구 시민대로 238 중앙공원내 설치된 방범CCTV 높이 조절사항은 2018년 6월 중 정비공사를 통하여 차량 통행에 불편함이 없도록 조치완료

기타 민원처리 사례

가게앞 배수구 악취 민원

■ 민원내용

- 가게앞에 배수구가 있어 심한 악취와 각종 벌레가 있어 대책요구

■ 현장사진

만안구 안양로 139번길 24



■ 처리결과

- 만안구 안양로 000번길 24 가게 앞 빗물받이에서 심한악취와 각종 벌레가 실내로 유입되어 고통을 받고 있어, 준설 조치 후 악취방지캡을 설치 하도록 조치

기타 민원처리 사례

골목길 보도블록 침하로 인한 이동

■ 민원내용

- 만안구 문예로 13골목, 보도블록 침하로 인하여 이동시 발에 걸리거나 끼이는 현상 발생
- 보도블록 교체 및 수평조치 요망

■ 현장사진

만안구 문예로 13



■ 처리결과

- 만안구 안양동 소재(문예로 13)의 빌라단지 사이 작은 골목을 현장 방문하여 실태 확인 후 민원인과 애로사항(우천 시 침하 등) 상담
- 우천 시 침하 등을 고려하여 침하현장 외에도 주변을 전체적으로 점검하고 보수 완료

기타 민원처리 사례

도로가 너무 어두워 보행에 어려움

■ 민원내용

- 박달동 344 대림한숲타운 아파트위치는 골프장에서 대림아파트까지 걸어가는 대로변이 밤엔 너무 어두워서 도보시 너무 음침하여 무섭고 두려움. 조치요망

■ 현장사진

박달로 344 대로변



■ 처리결과

- 박달동 골프장에서 대림아파트 구간 보도상 가로수가 산림자원법 시행규칙 제24조에 의거 생육상태에 따라 건강성 유지를 위해 수형조절을 하고, 가로등을 가리거나 보행에 지장을 주는 부분에 있어서 상시 관리토록 만안구 건설과에 협조요청 하였음을 안내
- 대림아파트 입구 가로등 설치 완료

기타 민원처리 사례

광고성 장기주차 민원

■ 민원내용

- 관양동 현대아파트 앞쪽 노면주차장에는 항상 산타페는 영업목적으로 장기간 주차, 뒤에있는 코란도 역시 장기주차로 인한 불편
- 000 000어린이 공원사거리 장기주차로 인한 불편

■ 현장사진

000 00아파트 앞 노면주차장

000사거리 00어린이 공원사거리



■ 처리결과

- 동안구 관양동 현대아파트 앞쪽 및 노을어린이 공원사거리 장기주차 민원에 대하여 동안구 건축과 불법차량광고물 확인, 장기주차 민원사항 확인처리

04

민원옴부즈만 위원회 활동

가. 민원옴부즈만위원회 고충민원 안건 처리



2018.12.21. 장기민원 대책회의



2018. 11. 16



2018. 12. 12

민원옴부즈만 위원회 활동

나. 민원옴부즈만위원회 위원 위촉



조용덕 부위원장



이은자 위원



김 규 위원



조철호 위원

민원옴부즈만 위원회 활동

나. 민원옴부즈만위원회 위원 위촉



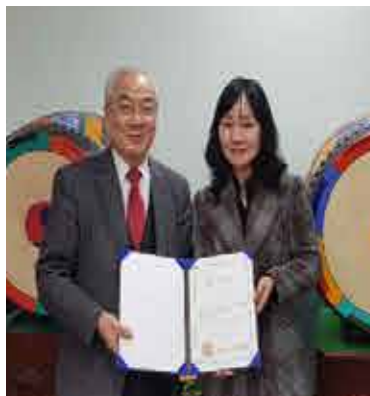
임성룡 위원



장인구 위원



이양학 위원



조은희 위원



심현보 위원



민원옴부즈만 홍보



1. 홍보 및 언론보도
2. 안양시 홈페이지 및 배너 홍보

01

언론보도

중부일보

2018년 10월 28일

안양시, 제6대 민원옴부즈만 조남일씨 위촉

△ 정현 | △ 기사입력 2018.10.28 17:29 | △ 최종수정 2018.10.28 17:30 | △ 댓글 0



최대호 안양시장(오른쪽) 제6대 민원옴부즈만에게 위촉장을 전달하고 있다. 사진=안양시청

안양시는 최근 제6대 민원옴부즈만에 조남일씨를 위촉했다고 28일 밝혔다.

민원옴부즈만은 시민의 고충해소와 불합리한 행정제도 개선을 위해 시민의 목소리에 귀를 기울이는 역할을 담당하며, 임기는 2년이다.

조남일 민원옴부즈만은 2011년부터 2015년까지 민원옴부즈만 위원으로 활동했으며, 안양시 어린이집초대회장·경기도 및 전국어린이집 감사를 비롯해 안양·과천 학교환경정화위원, 안양시 보육정책위원, 동지역사회보장협의체 부림동 위원장 등을 역임했다.

조남일 민원옴부즈만은

‘시민들의 고충을 해소해 시민 모두가 행복한 안양을 만들 수 있도록 시민들과 진정한 소통을 위해 앞장서겠다’고 말했다.

언론보도

경기일보

2018년 10월 31일

조남일 안양시 민원옴부즈만, “안양시민의 고충 해결에 총력 다할 것”

박준상 기자 | 승인 2018.10.31 | 16면



“안양시민의 목소리에 귀 기울이고 그들의 고충을 해결하는 데 최선을 다하겠습니다.”

제6대 안양시 민원옴부즈만으로 위촉된 조남일씨(66)의 포부다.

스웨덴어로 대표자, 대리인, 변호인, 후견인이라는 뜻의 옴부즈만은 위법·부당한 행정처분이나 오랫동안 해소되지 않은 고충 사항을 민원인 입장에서 객관적으로 판단·조사하고 해결하는 민원조사관을 말한다. 안양시는 지난 2009년 1월 제1대 민원옴부즈만을 위촉한 이후 지금까지 시민 권리보호를 위한 옴부즈만 활동을 활발히 진행하고 있다.

지난 26일 위촉된 조 옴부즈만은 2011년부터 2015년까지 민원옴부즈만 위원으로 활동한 경력을 보유하고 있다. 당시 그는 위원으로 활동하면서 다양한 지역 현안 해결에 앞장서왔다는 평가다. 특히 위원 활동 당시 위탁관계를 둘러싸고 갈등을

언론보도

경기일보

2018년 10월 31일

빛고 있던 안양시 도매시장 분쟁을 중재해 갈등을 해소하는데 일조하기도 했다.

조 옴부즈만은 “지역 주민의 권리침해나 고충에 대한 구제절차가 충분하지 않은 상황에서 이러한 옴부즈만 활동은 시민의 민원창구로서 그 역할이 증대하고 있다”고 강조했다.

그는 안양시 어린이집 초대회장 · 경기도 및 전국어린이집 감사를 비롯해 안양 · 과천 학교환경정화위원, 안양시 보육정책위원, 동지역사회보장협의체 부림동 위원장 등을 역임해 다양한 경험을 토대로 한 폭넓은 민원옴부즈만 활동이 가능할 것으로 기대를 모으고 있다.

조남일 옴부즈만은 “과거 위원으로 활동했던 경험을 토대로 이제는 민원옴부즈만으로서 더 큰 책임감을 갖고 민원 해결에 앞장서겠다”며 “안양에 37년을 거주하고 또 옴부즈만 위원으로 활동하면서 시민의 고충과 장기 민원 등을 잘 알고 있다. 시민과 진심 어린 소통으로 시민 모두가 행복한 안양을 만들 수 있도록 온 힘을 다하겠다”고 말했다.

한편, 시는 민원옴부즈만의 직무수행과 관련해 전문적 · 기술적 사항에 대한 자문을 구하고자 민원옴부즈만위원회를 구성 운영하고 있다. 위원장은 민원옴부즈만이며, 위원은 변호사, 교수, 건축사, 세무사 등 각계각층의 민간전문가 9명으로 구성됐다.

안양=한상근 · 박준상기자



박준상 기자

언론보도

우리안양 1월호



시민의 고충

민원옴부즈만이 해결해 드리겠습니다!

조남일 제6대 민원옴부즈만 위원장

‘옴부즈만’이란 스웨덴어로 대표자, 대리인, 변호인, 후견인이라는 뜻이다. 우리시는 2008년 9월 민원옴부즈만 운영에 관한 조례를 제정한 후, 2009년 1월에 민원옴부즈만을 위촉하여 안양시 소속행정기관에 대한 시민의 권리를 보호하기 위한 활동을 시작했다. 지난 10월 26일, 제6대 민원옴부즈만 위원장으로 조남일씨가 위촉됐다.





민원옴부즈만이란?

안양시 소속 행정기관의 위법, 부당한 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해 하거나 시민에게 불편을 주는 고충민원을 조사하여 시정 권고하고 제도개선을 하도록 의견을 표명하는 독립된 행정감찰관입니다.

“언제든지 찾아주세요”

지난 10월 26일 제6대 민원옴부즈만 위원장으로 위촉된 조남일 위원장은 2011년부터 2015년까지 민원옴부즈만 위원으로 활동했다. 조남일 위원장은 안양시 어린이집 초대회장, 경기도 및 전국어린이집 감사를 비롯해 안양·과천 학교환경정화위원, 안양시 보육정책위원, 동지역사회보장협의체 부림동 위원장 등을 역임하며 37년 동안 안양에 거주해왔다. 오랜 시간동안 안양에 거주한 만큼 우리 지역사회에 대한 애정도 깊어 지속적으로 안양시 곳곳에서 봉사를 해왔다.

현재 조 위원장을 필두로 민간전문가로 구성된 9명의 민원옴부즈만 위원들이 시민의 고충을 해소하고 있다. 조 위원장은 “시장님 직속기관인 민원옴부즈만실에는 변리사, 변호사, 건축사 등 다양한 직종의 전문인들이 함께 모여 ‘시민과 함께하는 스마트행복도시 안양’을 위해 시민이 만족할때까지 민원을 처리하자는 마음으로 임하고 있다. 특히, 조 위원장은 민원인들을 직접 대면하는 직원들에게 가장 강조하는 것이 있다며 “속상해하는 시민들을 대할 때 법적인 테두리 안에서만 이야기하려 하지 말고, 최대한 시민의 마음을 헤아려서 공감하고 진심을 다해달라고 당부하고 있습니다.”라고 말했다.

문의 민원옴부즈만팀

031-8045-2693~4

시민 만족 100%를 위하여

현재 한 주에 민원옴부즈만실로 들어오는 민원은 약 50건이다. 시시콜콜한 민원부터 서면으로 들어오는 민원, 큰소리를 내며 불평하는 민원인 등 다양한 민원을 처리하는 직원들에게는 당연히 고충이 따를 수밖에 없다. “다양한 민원인들이 찾아오기 때문에 직원들이 고생을 많이 합니다. 이를 모두 아울러야 하는 저 역시도 어려움이 있죠. 하지만 저희 민원옴부즈만실을 찾아 오신 민원인들을 어떻게든 만족시켜 드릴 수 있도록 최대한의 열과 성을 다해 애쓰고 있습니다.”

시민을 대하는 이러한 마음가짐은 꺼진 불도 다시 보듯, 처리 완료된 민원을 재조사한다는 점에서도 알 수 있다. 조 위원장은 “매주 민원 결과의 만족 여부를 조사하고 있습니다. 불만족이라고 체크한 민원인에게는 제가 직접 전화를 걸어 만족하실 때까지 민원을 재조사하겠다고 설명하기도 합니다. 직원들에게도 불만족한 민원인에게 꼭 전화를 드리라고 당부하고 있고, 시민들에게 좋은 반응을 얻고 있습니다.”라고 설명했다.

마지막으로 조 위원장은 시민들에게 앞으로 민원옴부즈만 운영에 대한 다짐의 말을 전했다. “언제든지 민원옴부즈만실의 문을 두드려 주세요. ‘안양에서 부당한 일을 당했어도 민원옴부즈만실에 가니까 모두 해결이 되더라’라는 소문이 날 수 있도록 민원해결을 위해 끝까지 노력하겠습니다.”



제6대 민원옴부즈만 위원

언론보도

경기일보

2018년 11월 19일

안양시, 민원옴부즈만 위원 8명 위촉

박준상 기자 | 승인 2018.11.19 | 5면



안양시가 제6대 민원옴부즈만 위원을 위촉하고 시민들의 권익보호를 위한 본격적인 활동에 돌입했다.

18일 시에 따르면 조남일 민원옴부즈만은 최근 시장 접견실에서 민원옴부즈만 위원 위촉식을 갖고 변호사, 세무사 등 민간전문가 7명을 위원으로 임명했다.

이날 위촉된 옴부즈만 위원은 임성룡 변호사, 조용덕 안양·군포·의왕·과천흥사단대표, 이은자 샘물어린이집 원장, 조은희 세무사, 조철호 건축사, 장인구 더베스트특허법률사무소 대표변리사, 김규 지혜학원 원장 등이다.

위촉식에서 옴부즈만 위원들은 “시민의 고충을 해결하기 위해 현장을 직접 방문하고 최대한 시민의 입장에서 고충민원을 공정하게 처리해 행정기관과 시민의 가교 역할을 해 나가겠다”고 각오를 밝혔다.

언론보도

경기일보

2018년 10월 31일

조남일 옴부즈맨은 “과거 위원으로 활동했던 경험을 토대로 이제는 민원옴부즈맨으로서 더 큰 책임감을 갖고 민원 해결에 앞장서겠다”며 “안양에 37년을 거주하고 또 옴부즈맨 위원으로 활동하면서 시민의 고충과 장기 민원 등을 잘 알고 있다. 시민과 진심 어린 소통으로 시민 모두가 행복한 안양을 만들 수 있도록 온 힘을 다하겠다”고 말했다.

이날 위촉된 옴부즈맨 위원들은 앞으로 조사, 합의, 조정, 시정권고, 의견표명, 감사의뢰 권한 등을 갖고 시민의 고충민원을 처리하게 된다.

또 시민의 기본적 권리를 보호하기 위해 불합리한 행정제도를 개선하는 역할도 하게 된다.

옴부즈맨을 통해 고충민원을 해소하려는 시민·법인·단체는 안양시 홈페이지에서 고충민원신청서를 작성하거나 방문, 우편을 통해 서면으로 시에 제출하면 된다.

한편 옴부즈맨은 행정기관의 위법·부당한 행정행위로 시민의 권리나 이익이 침해됐을 때 중립적이고 객관적인 입장에서 조사하고 개선하도록 해 시민의 권익을 보호·구제하는 민원조사관을 말한다.

안양=한상근·박준상기자

02

안양시 홈페이지
및 배너 홍보

안양시 홈페이지



민원옴부즈만 소개

안양시민의
고충민원을
귀담아
듣겠습니다

- 역동성이 있는 안양시장
- 불만사항이 없는 안양시장
- 자발이 없는 안양시장
- 열세남매 없는 안양시장을 만들도록 노력하겠습니다.



※ 전화로 문의하셔도 정성껏 대해 답변 드리겠습니다. 031-0045-2093, 2094

민원옴부즈만이란

“민원옴부즈만은 안양시 소속 행정기관의 위법, 부당한 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불만을 주는 고충민원을 조사하여 시정 권고하고 제도개선을 유도해 의견을 표명하는 독립된 행정실정입니다.”

옴부즈만이란 스웨덴어로 ‘대표자, 대리인, 변호인, 후견인’이라는 뜻입니다. 옴부즈만제도는 1809년 스웨덴에서 최초로 창설한 이후 핀란드, 뉴질랜드, 영국, 프랑스, 호주 등 많은 민주국가들이 채택하고 있습니다. 우리나라는 2000년 3월 민원옴부즈만 운영에 관한 조례를 제정하였으며, 2008년 1월에 민원옴부즈만을 유족하여 안양시 소속행정기관에 대한 시민의 권리를 보호하기 위한 활동을 시작하여 지방옴부즈만의 선의적 역할을 수행하고 있습니다.

옴부즈만은 이렇게 운영합니다

- 안양시 민원옴부즈만은 민원소청위원회 역할을 거쳐 시민이 위촉하였으며, 본분은 민간인입니다.
- 무보수, 비간접직으로 하여 시민의 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.
- 독립적인 민원옴부즈만이 위원회 변호사, 교수, 건축사, 세무사 등 각계각층의 민간전문가 9명으로 구성되어 있습니다.
- 옴부즈만 사무기구에 조사 및 업무보조를 위하여 공무원으로 하는 민원조사회를 두었습니다.
- 국회의원, 지방의회의원, 자치단체의 장 또는 장청과 관련된 직위를 겸직할 수 없습니다.
- 직무상 알게된 비밀을 누설하여서는 아니 되며 그 직을 사임한 후에도 같습니다.
- 본인이 사임을 할거나, 금고이상의 형을 받거나, 그밖에 정당한 직무수행이 불가능하다고 판단할 경우를 시장이 해촉합니다.

안양시 홈페이지 및 배너 홍보

민원옴부즈만 운영 안내문



민원옴부즈만 제도 운영

옴부즈만이란?

스웨덴어(Ombudsman)로 대표자, 대리인, 변호인, 후견인이라는 뜻이며, **옴부즈만제도란** 행정기관에 의해 침해받는 각종 국민의 자유와 권리를 제3자의 입장에서 신속·공정하게 조사·처리해 주는 구제제도를 말함.

이용 대상 민원

- 행정기관의 위법·부당한 행정처분 또는, 불합리한 제도에 의하여 권익이 침해되거나 불편부담을 받은 고충 민원
- 반복적으로 발생하는 고질 민원에 대한 공정한 중재·조정

제 외 대 상

- 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

신 청 안 내

- 우편신청 : ((우) 14053) 경기도 안양시 동안구 시민대로(관왕동) 235
안양시청 1층 민원옴부즈만실
- 인터넷 신청 : 안양시홈페이지(www.anyang.go.kr) 민원 옴부즈만
- FAX 신청 : (031) 8045-5479
- 전화문의 : 자치행정과 민원옴부즈만팀 (031) 8045-2693~2694

안양시 홈페이지 및 배너 홍보

민원옴부즈만 홍보 배너 설치

■ 만안구

만안민원봉사과	안양1동	안양2동
		
안내데스크 앞	주민센터 현관	민원실내
안양3동	안양4동	안양5동
		
1층 엘리베이터 앞	1층 민원실 앞	2층 민원실 앞

안양시 홈페이지 및 배너 홍보

민원옴부즈만 홍보 배너 설치

■ 만안구

안양6동	안양7동	안양8동
		
민원실내	민원실 출입문 앞	민원실내
안양9동	석수1동	석수2동
		
민원실내	민원실내	민원실앞

안양시 홈페이지 및 배너 홍보

민원옴부즈만 홍보 배너 설치

■ 만안구

석수3동	박달1동	박달2동
		
민원실 출입문 앞	민원실내	행정복지센터 입구



안양시 홈페이지 및 배너 홍보

민원옴부즈만 홍보 배너 설치

■ 동안구

동안민원봉사과  민원실 내	비산1동  민원실 내	비산2동  민원실 내
비산3동  민원대 책상앞 (소형배너)	부흥동  민원실 내	달안동  민원실 출입문 앞

안양시 홈페이지 및 배너 홍보

민원옴부즈만 홍보 배너 설치

■ 동안구

관양1동	관양2동	부림동
		
민원실 출입문 앞	민원실 출입문 앞	민원실 내
평촌동	평안동	귀인동
		
민원실 출입문 앞	민원실 내	민원실 내

안양시 홈페이지 및 배너 홍보

민원옴부즈만 홍보 배너 설치

■ 동안구

호계1동	호계2동	호계3동
		
민원실 내	민원실 출입문 앞	민원실 출입문 앞
범계동	신촌동	갈산동
		
민원실 출입문 앞	민원실 출입문 맞은편	민원실 내

IV

부록



「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 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 행정 제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.

제2장 책무

제3조(민원옴부즈만의 책무) ① 민원옴부즈만은 시민의 권리와 이익의 옹호자로서 공평하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 한다.

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

③ 민원옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적을 위하여 이용하여서는 아니 된다.

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

② 시는 민원옴부즈만의 직무수행과 관련하여 적극적인 협조를 하여야 한다.

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

안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례

제3장 민원옴부즈만의 구성 등

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

제7조(구성 및 자격) ① 민원옴부즈만의 정수는 1명으로 한다.

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

③ 민원옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회 연임할 수 있다.

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

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

⑥ 위원장은 민원옴부즈만이 되고 부위원장은 위원장이 지명한다.

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

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

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

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

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

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

제4장 민원옴부즈만의 관할 및 기능

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

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

안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례

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

제5장 고충의 처리 등

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

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

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

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

② 제1항의 규정에 따른 고충이 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정될 경우에는

안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례

그 고충을 조사하지 아니할 수 있다.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례

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

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

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

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

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

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

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

부칙

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

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

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

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2011. 9. 20 조례 제2347호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

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

제1조(시행일) 이 조례는 2015년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑫ 까지 생략

⑬ 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제22조제1항 중 “감사실”을 “자치행정과”로 한다.

⑭ 및 ⑮ 생략

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) ① 민원옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 안양시장(이하 “시장”이라 한다)이 위촉한다.

<개정 2014. 10. 21>

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
- ② 시장은 민원옴부즈만을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.

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

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

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

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

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

안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙

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>

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>

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>

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>

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

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

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

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

안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙

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

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

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
- ③ 전문조사원은 민원옴부즈만의 업무와 관련하여 전문적인 조사·연구보고 또는 해당분야의 고충처리에 따른 조사 등의 절차를 수행한다.
- ④ 전문조사원의 임기는 2년으로 하되, 연임할 수 있다.
- ⑤ 전문조사원의 임면, 보수, 복무에 관한 사항은 「지방공무원법」 및 「안양시 지방공무원 복무 조례」를 준용한다. <개정 2014. 10. 21>

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

1. 사무기구는 자치행정과 소속으로 두고 사무의 운용은 민원옴부즈만이 관할한다.
2. 사무기구는 적정인원의 공무원을 둘 수 있다.
3. 사무기구 직원은 민원옴부즈만의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

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

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

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>

안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙

1. 고충 신청 및 조사 건수
2. 민원옴부즈만의 발의에 기초한 조사 건수
3. 권고·의견표명 및 시정조치 건수
4. 그 밖에 필요한 사항

부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2010. 10. 7 규칙 제1282호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

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

제1조(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 규칙의 개정) ① 및 ② 생략

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

제15조제1호 중 “생활안전과”를 “자치행정과”로 한다.

④ 생략

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

①(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

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

제15조제1호 중 “자치행정과”를 “감사실”로 한다.

부칙 <2014. 10. 21 규칙 제1405호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

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

제1조(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

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

제15조제1호 중 “감사실”을 “자치행정과”로 한다.

② 생략

위 촉 장

(주소 또는 직명)

(성명)

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」
제7조제1항에 따라 귀하를 안양시 민원옴부즈만으로 위촉합니다.

년 월 일

안 양 시 장

위 촉 장

(주소 또는 직명)

(성명)

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」
제3조제1항에 따라 귀하를 안양시 민원옴부즈만 위원회의 위원으로 위촉합니다.

년 월 일

안양시 민원옴부즈만

고충신청서

년 월 일

안양시 민원옴부즈만 귀하

우편번호

주소

성명

(생년월일: . . .)

전화번호

(법인 기타의 단체는 사무소 또는 사업소의 소재지,

명칭 또는 대표자의 성명)

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제14조에 따라 다음과 같이 고충을 신청합니다.

고충신청의 취지

고충신청의 사유

고충신청의 원인이 된 사실이 있었던 일시

년 월 일

기타의 제도에 의한
구제절차 진행유무
☐ 유(○ 시민상담 ○ 이의신청 ○ 진정 ○ 청원 ○ 행정심판 ○ 행정소송 ○ 기타)
☐ 무

대리인

주소:

성명:

생년월일:

전화번호:

신청인과의
관계

(접수인)

고충사항 처리부

[illegible]

364mm × 257mm(인쇄용지(특급) 70g/m²)

고충조사 제외 통보서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제15조제3항에 따라
년 월 일자로 귀하께서 신청하였던 고충은 다음의 사유에 따라
조사하지 아니하게 되었으므로 통보하오니 양지하시기 바랍니다.

고충신청의 취지

조사하지 아니하는
이유

고충처리 지연 통보서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제15조제3항에 따라 년 월 일자로
귀하께서 신청하신 고충처리는 다음의 사유로 지연되고 있으니
양해하여 주시기 바라며 조속한 시일 내에 결과를 통보해 드리겠습니다.

고충신청의 취지	
지연되고 있는 사유	

고충조사 통보서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제16조제1항에 따라
귀 부서 소관사항에 대하여 다음과 같이 조사를 실시함을 통보하오니
협조하여 주시기 바랍니다.

고충신청의 취지	
조사 일시	
조사의 내용	
비고	

신분증명서

제 호

3cm × 4cm

사진

성명:

주소:

생년월일:

위 사람은「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」
제9조에 따른 안양시 민원옴부즈만임을 증명함.

년 월 일
안 양 시 장

(전면)

◎ 우리시에서는 민원옴부즈만제도를 도입하여 시행하고 있습니다.

◎ “민원옴부즈만제도”란 시민행정관인 민원옴부즈만이 행정기관이 책임을 다하고 있는 지에 대하여 조사하여, 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 시민의 권리와 이익을 보호하는 제도입니다.

◎ 이 증을 제시하면 안양시 산하 전 공무원은 물론 시민께서도 조사 활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.

년 월 일
안 양 시 장

(후면)

고충조사 결과 통보서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제17조에 따라 년 월 일자로
귀하께서 신청하신 고충의 조사결과를 다음과 같이 통보합니다.

고충신청의 취지	
조사 결과	
조치 내용	

고충처리(권고·의견표명)서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제18조에 따라 년 월 일자로 접수된 ()의 고충사항에 대하여 조사한 결과 다음과 같이 권고·의견표명하오니 같은 조례 제20조의 규정에 따라 15일 이내에 조치 결과를 통보하여주시기 바랍니다.

고충신청의 취지	
권고·의견표명의 취지	
권고·의견표명 연 월 일	
권고·의견표명의 내용	

고충조치 통보서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제20조제2항에 따라 년 월 일자로
귀하께서 신청하신 고충에 대하여 안양시로부터 다음과 같이 조치하였다는
통보가 있으므로 알려 드리오니 양지하시기 바랍니다.

고충신청의 취지

권고의 취지

조치통보의 내용

시민과 함께하는
스마트 행복도시 안양



안양시 민원옴부즈만