

2018 용인시
옴부즈만
운영상황
보고서



발간사

2018년도 ombudsman 운영상황 보고서를 발간하며...

시민의 권익을 보호하고, 시민의 입장에서 민원을 공정하게 해결하기 위하여
2018년 5월 4일 출범한 용인시 ombudsman 위원회가 운영을 시작한지
어느덧 10개월째를 맞이하였습니다.

이에 용인시 ombudsman이 시민과 행정의 소통장구로서 그 역할을 제대로
수행하고 있는지 되돌아보며, 첫 번째 운영상황 보고서를 발간하게 된 것을
매우 뜻깊게 생각합니다.

지속적인 홍보 노력에도 불구하고 여전히 많은 시민분들이 ombudsman 제도를
생소하게 느끼시는 것이 사실입니다. 그러나 ombudsman은 각 분야의 전문가가
행정기관의 위법·부당한 처분에 대해 제3자의 입장에서 고충민원을 조사·
판단하여 시민들의 권리를 구제하고, 불합리한 행정제도와 행정행위를 바로
잡아 행정의 자기시정을 유도하여 시민들의 권리를 찾아줄 수 있는 반드시
필요한 제도라고 생각합니다.

이에 2019년에는 더 많은 시민들이 용인시 ombudsman 제도를 널리 이용할 수 있도록
다양한 홍보를 실시하고, 보다 만족도 높은 민원처리를 위해 현장을 직접 방문하여
시민의 작은 소리도 경청하고 불편을 해결하기 위해 더욱 적극적으로 노력하겠습니다.

아울러, 지난 한 해 동안 시민들의 고충해소를 위해 적극 활동해주신
옴부즈만 위원들과 옴부즈만 홍보활동 및 운영을 위한 지원에 힘써 주신
백군기 시장님과 용인시청 공무원들에게도 마음 깊이 감사드립니다.

앞으로도 저희 용인시 옴부즈만은 시민여러분의 목소리에 귀 기울이고 공감하여
공정하게 고충민원을 해소하고, 시민들의 만족도 향상과 용인시 시정발전에 일조하는
위원회로 거듭나도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

2019년 3월

용인시 대표 옴부즈만 이 용 관

※ 「 2018년 용인시 옴부즈만 운영보고서 」 에는 지난 1년 간의
용인시 옴부즈만의 운영성과와 고충민원 처리결과 등을 담아
용인시 및 시의회에 보고하고 공포할 계획임을 알려드립니다.

목 차

I. 옴부즈만의 구성 및 운영

1. 도입배경 -----	7
2. 구성 및 운영근거 -----	7
3. 추진경과 -----	7
4. 용인시 옴부즈만 소개 -----	8
5. 용인시 옴부즈만의 구성 및 운영 -----	9
6. 고충민원 처리절차 -----	11

II. 옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 접수·처리현황 -----	13
2. 옴부즈만 활동현황 -----	17
3. 옴부즈만 제도홍보 -----	22
4. 보도자료 -----	26

III. 주요 처리사례

1. 도로개설관련 도로선형 변경요청 등 -----	28
2. ○○골 교차로 차선축소 불합리 -----	31
3. 답사육으로 인한 소음피해 조치요구 -----	33
4. 농지전용 제한 부적정 -----	35
5. 부동산등기용 등록번호 등록사항 변경 부적정 -----	37
6. ○○지구 내 불법 주·정차 단속 관련 업무처리 미흡 -----	39
7. 인·허가 시 허가자가 개설하는 도로에 대한 관리방안 (제도개선) -----	41

IV. 관련규정

1. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 -----	45
2. 용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 -----	47
3. 용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 -----	53

I. 옴부즈만의 구성 및 운영

1. 도입배경
2. 구성 및 운영근거
3. 추진경과
4. 용인시 옴부즈만 소개
5. 용인시 옴부즈만의 구성 및 운영
6. 고충민원 처리절차

I. 옴부즈만의 구성 및 운영

□ 옴부즈만(Ombudsman) 제도

옴부즈만 제도는 행정기관의 결정이나 작위(作爲) 또는 부작위(不作爲)로 인한 국민의 고충을 처리하는 사람으로서 행정청의 권력남용, 불공정한 권한 행사 또는 실정에 대하여 국민을 보호하고, 행정기관의 업무가 국민에게 보다 개방되게 하며, 행정기관이 국민에 대한 책임성을 강화시키는 역할을 담당하는 제도로써 1809년 스웨덴을 시작으로 영국, 프랑스, 독일, 미국, 캐나다, 일본 등 100여개 국가에서 운영하고 있습니다.

※ ‘옴부즈만’ 은 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(agent)이라는 의미입니다.

1. 도입배경

우리시는 인구의 급증으로 다양하고 복잡한 행정수요에 직면하고 있으며, 이에 상응하게 고충민원이 증가하고 있는 추세로 시민의 권리침해 구제 및 고충민원에 대한 합리적인 대응을 위해 전문적, 중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정기관 양자 간의 갈등을 완화하고 상호 신뢰를 제공하는 옴부즈만 제도를 도입

2. 구성 및 운영근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

3. 추진경과

- 2017. 08. 07. : 「용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 공포
- 2017. 09. 29. : 용인시 옴부즈만 운영 검토 보고
- 2017. 12. 18. : 「용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 공포
- 2018. 01. 23. : 용인시 옴부즈만 구성 및 위촉계획 수립
- 2018. 03. 26. : 용인시 옴부즈만 선정심의위원회 개최
- 2018. 04. 30. : 용인시 옴부즈만 선정에 따른 의회 동의 및 위촉 동의안 가결
- 2018. 05. 04. : 용인시 옴부즈만 위촉

4. 용인시 읍부즈만 소개

- 제1기 읍부즈만 : 2018. 05. 04. ~ 2022. 05. 03. (4년 단임)

용인시 읍부즈만			주요경력 및 재직현황
성명	분야	자격	
이 용 관	행정 복지	前 공무원 (2급)	- 前 군포시 부시장 - 前 여주군 부군수 - 現 용인시 대표 읍부즈만
문 병 무	건설 토목 환경	기술사	- 現 국제힐하우스(주) 부사장 - 건설안전기술사(2007) - 도로 및 공항기술사(2012) - 現 용인시 부대표 읍부즈만
김 도 균	문화 체육 관광	교 수	- 경희대학교 체육대학원 주임교수 - 스포츠경영학 박사 - 스포츠산업협회 회장
서 호 영	세무 회계	세무사	- 現 세무법인 가은 대표세무사 - 국세청 근무(1995~2006) - 세무사(2006)
박 용 수	주택 건축	건축사	- 現 (주)건축사사무소예도 대표이사 - 건축사(1995)
인 성 복	법률	변호사	- 現 인성복 법률사무소 대표 - 변호사(2005)
정 지 애	갈등조정	변호사	- 現 용인시 법무담당관 소송수행팀장 - 변호사(2015)

5. 용인시 옴부즈만의 구성 및 운영

○ 구성 및 운영

- 인 원 : 7명 (시의회 동의 후 시장이 위촉)
 - 전직공무원, 교수, 세무사, 기술사, 건축사, 변호사

《 용인시 옴부즈만의 자격(조례 제4조) 》

- ▶ 대학 또는 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
- ▶ 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
- ▶ 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자.
- ▶ 건축사, 세무사, 공인회계사, 기술사, 변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자

- 임 기 : 4년 (단임)
- 신 분 : 비상임 명예직
- 운 영 : 월 1회 정례회의, 필요시 수시회의
- 처리기간 : 60일 (부득이한 경우, 30일 이내에서 연장 가능)

○ 주요기능

- 행정 통제 기능
 - 위법·부당한 처분에 대하여 해당기관에 시정권고, 행정 감시
- 갈등해결을 위한 조정
 - 주민과 행정기관, 이해관계집단 간 갈등을 중립적인 입장에서 조정
- 행정 개혁
 - 위법·부당한 행정관행, 불합리한 제도에 대해 의견표명, 시정권고
- 시민의 권익보호
 - 시민의 권익이 침해당하지 않도록 권익을 대변하는 기능수행

○ 직무 및 권한

- 시 및 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
- 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명

- 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우, 이에 대한 권고 또는 의견표명
- ombudsman이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가

○ ombudsman 관할 범위

- 용인시 본청 및 그 소속 행정기관
- 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출자·출연기관
- 용인시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관

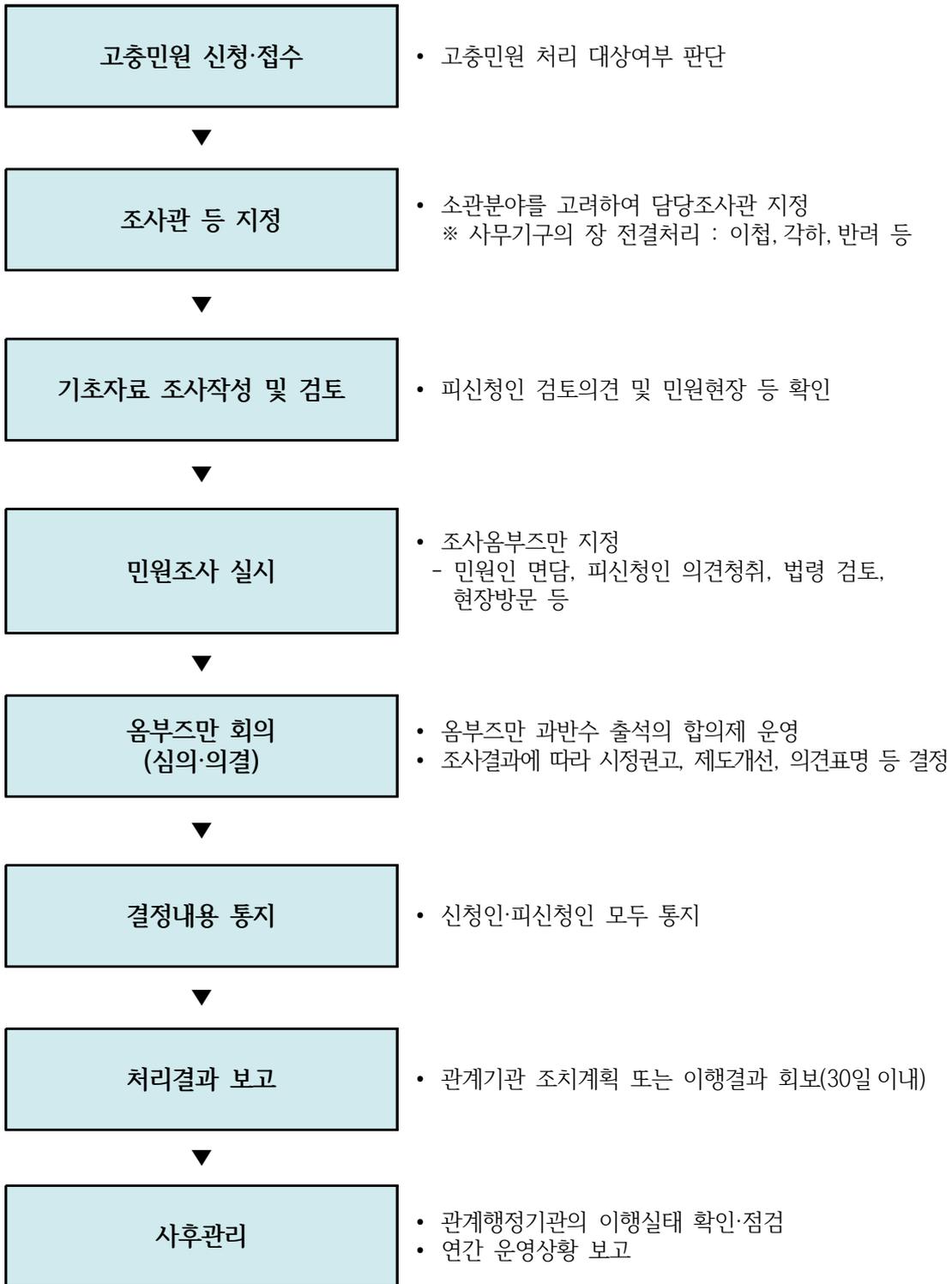
《 민원처리 예외대상(조례 제20조) 》

- ▶ 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제 절차가 진행 중인 사항
- ▶ 감사원이 처분을 요구한 사항
- ▶ 사인 간의 권리 관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- ▶ 고충 민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- ▶ 고충 민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 지났을 경우 (다만, 정당한 사유가 있는 경우 제외)
- ▶ 그 밖에 ombudsman이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

《 ombudsman의 조치(결정)유형 》

- ▶ 시정권고 : 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
- ▶ 의견표명 : 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않은 신청인의 주장이 이유가 있다고 인정되는 경우
- ▶ 조 정 : 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우
- ▶ 합 의 : 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고
- ▶ 심의안내 : 다른 절차 및 제도 등에 대하여 안내를 하는 경우
- ▶ 제도개선 권고 : 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우

6. 고충민원 처리절차



Ⅱ. 옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 접수·처리현황

2. 옴부즈만 활동현황

3. 옴부즈만 제도홍보

4. 보도자료

II. 옴부즈만 운영성과

□ 고충민원이란..?

행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정 제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

1. 고충민원 접수·처리현황

가. 접수민원

- 2018년 5월 4일 옴부즈만 출범 이후, 총 16건의 고충민원을 접수하여 5건은 처리완료, 11건은 담당부서로 이송하였으며, 접수된 민원은 분야별로 도로교통, 도시건축, 일반행정 및 환경녹지 순으로 많았음.

• 접수 및 처리결과

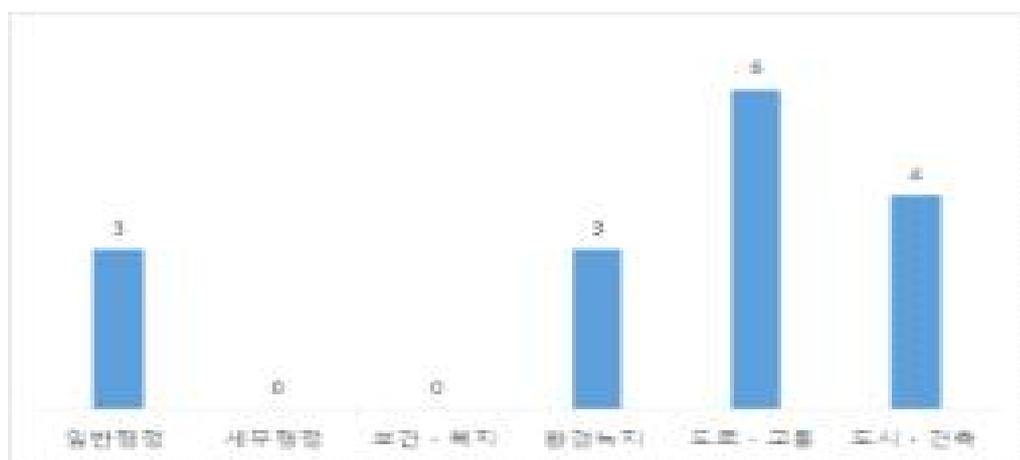
[단위 : 건]

민원접수			옴부즈만 및 사무국 처리			
계	경기도 이첩	자체	계	처리	각하	이송
16	4	12	16	5	-	11

• 민원분야

[단위 : 건]

계	일반행정	세무행정	보건·복지	환경녹지	도로·교통	도시·건축
16	3	-	-	3	6	4



나. 상담민원

- 총 23건의 상담민원 중 1건의 방문상담 및 22건의 전화상담을 처리하였으며, 민원분야 별로 일반행정 및 도로교통, 도시건축, 환경녹지 순으로 많았음.

• 접수방식

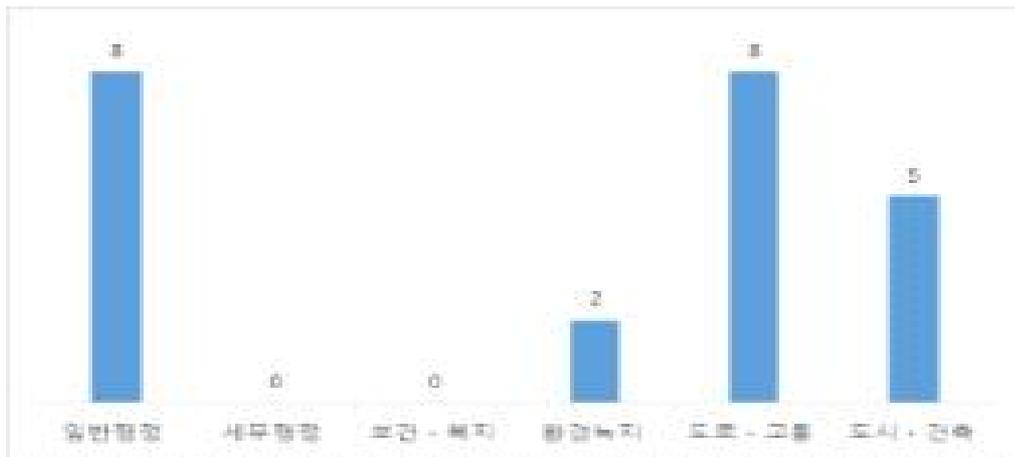
[단위 : 건]

계	방문상담		전화상담
	옴부즈만	사무국	
23	-	1	22

• 민원분야

[단위 : 건]

계	일반행정	세무행정	보건·복지	환경녹지	도로·교통	도시·건축
23	8	-	-	2	8	5



• 상담민원 처리사례

연번	민원요지	처리결과
1	OO구 OO동 소재 오피스텔 비계 안정망 없이 공사시행 안전우려	담당부서에 사실관계 확인 후 조치토록 안내
2	OO구청 □□과, △△△△과 등에 업무 처리를 문의 하였으나 적극적으로 민원 대처를 하지 않음	OO구청 ◇◇◇◇과에 민원사항을 전달하여 개선토록 요청
3	OO읍 □□리 △△△-△ 구거부지 공사로 빗물이 제대로 내려가지 않아 공장 침수 피해 발생	담당부서에 사실관계 확인 후 조치토록 안내
4	OO면 □□리 △△제2물류센터에 새벽에 출입하는 냉동탑차로 인해 소음 및 전조등 피해	담당부서에 사실관계 확인 후 조치토록 안내
5	OO △△지구 건설현장 소음 피해	담당부서에 사실관계 확인 후 조치토록 안내
6	OO구 □□동 소재 노후 하수관로 공사로 가로등이 작동하지 않아 조치 요청	담당부서에 신속하게 조치토록 안내
7	모현면 초부리 농장 옆으로 길이 없어 비포장도로 공사추진 건의	담당부서에 현장 확인 후 조치토록 안내
8	OO여객 □□구 ◇◇동 차고지 인접 거주자로서 차고지 내 차량의 소음 및 공회전으로 불편	담당부서에 민원사항을 전달하여 불편 사항이 최소화되도록 안내
9	OO구 □□동 ◇◇도서관 청소용역 근무자의 태도 불성실	담당부서에 민원사항을 전달하여 민원 응대 태도 개선토록 조치
10	OOOO과 직원 불친절	담당자에게 유선으로 민원응대 태도 개선토록 주의조치
11	화물차량을 주차하고 OO구 □□병원에 입원하는 동안 주정차 과태료 2건이 부과되어 이의신청했으나 감경하지 않음	위법사항에 대한 과태료의 이의신청은 불법 주·정차과태료 심의위원회에서 감경하지 않은 사항임을 안내
12	담당부서에 OO읍 □□로 △△△의 토사 및 비산먼지 발생에 대해 민원 제기 하였으나 아무런 조치가 없음	담당부서에 민원사항을 전달하여 불편 사항이 최소화되도록 안내

연번	민원요지	처리결과
13	□□□□회관에서 수영장을 이용하고 있는데 3일전 사우나실과 온탕운영을 중지함에 따른 시정요구	담당부서 확인결과, 현재 폭염으로 온탕 열이 수영장 물 온도에 영향을 미쳐 수질이 탁하고 녹조우려가 있어 부득이 중지함을 안내
14	○○동 □□□□△단지 완충녹지 전정을 요청하였으나 미 조치	해당 전정업체에서 현장 방문하여 전정처리 하였음을 안내
15	○○구 □□면 ◇◇리 공원공사로 인해 비가 오면 흙탕물이 인도, 도로에 흘러 조치를 요청하였으나 이루어지지 않음	해당 담당부서 담당자와 면담하고 조치할 예정임을 안내
16	○○구청 당직실로 □□테니스장 인근 불법 주·정차를 요구하였으나 개선되지 않고 담당자 민원응대 태도 불성실	담당부서 팀장에게 전달하여 민원응대 태도에 대해 주의토록 하고 불법 주·정차 문제가 개선되도록 안내
17	○○구청 인근 부설 주차장에 주차요원이 설 수 있는 공간을 마련해 달라고 요청 하였으나 아무런 회신이 없음.	담당부서에 해당 민원사항에 대하여 신속하게 조치토록 협조 요청
18	○○면 가설건축물 축조로 인근 지역에 피해가 발생할 것으로 예상되어 조치 요구	담당부서 확인결과, 당초 접수되었던 신고는 반려하였으며, 이후 수정하여 협의진행 중에 있음을 안내
19	차량 공매 시, 공고 기간 중에는 물건을 확인 가능하도록 하여야 하나, 현재 입찰 기간 중에만 확인 가능하도록 되어 있는 것은 부적정함.	담당부서에 민원사항을 전달하여 개선토록 요청
20	○○면 □□리 아스콘공장의 새벽운영에 따라 소음 및 기름냄새로 인해 피해 조치를 요청하였으나, 담당부서의 답변이 없음.	담당부서에 민원사항을 전달하여 불편 사항이 최소화되도록 안내
21	○○도서관 기증장서 관리 직원의 불성실한 답변과 태도를 지적	담당자에게 유선으로 민원응대 태도 개선토록 주의 조치
22	아동수당 소득조사 관련하여 민원인의 개인정보를 유출한 사실이 있는지 확인 요청	담당부서에 사실관계 확인 후, 유출 사실이 없음을 민원인에게 회신
23	□□□□□□공사에서 시행중인 국지도 △△호선 도로개설공사 관련하여 회차로 및 진입로 개설 등을 요청	해당기관으로 이첩하여 민원사항을 처리할 수 있도록 조치할 예정임을 안내

2. 옴부즈만 활동현황

가. 회의개최

- 2018. 05. 28. : 제1차 정례회의 / 시청 정책토론실 (16:00 ~ 18:00)
- 2018. 06. 25. : 제2차 정례회의 / 시청 파트너스룸 (17:00 ~ 18:00)
- 2018. 09. 28. : 제3차 정례회의 / 시청 정책토론실 (11:00 ~ 12:00)
- 2018. 12. 18. : 제4차 정례회의 / 시청 정책토론실 (11:00 ~ 12:00)

나. 지방옴부즈만 교류

- 2018. 10. 11. ~ 10. 12. : (권익위 주관) 지방옴부즈만 워크숍 참석
 - 개최장소 : 천안시 우정공무원 교육원
 - 행사내용 : 고충민원 처리 사례 발표, 지방옴부즈만 애로사항 공유 및 의견수렴 등
- 2018. 11. 28. : 전국지방옴부즈만협의회 총회 참석
 - 개최장소 : 국민권익위원회 서울종합민원사무소
 - 행사내용 : 회장의 임기종료에 따른 연임 여부 및 회장선출 등

다. 옴부즈만 운영기반 구축

- 2018. 02. 06. : 용인시 옴부즈만 온라인서비스 창구(홈페이지) 개설



【 2018. 05. 04. 옴부즈만 위촉식 】



【 2018. 05. 28. 제1차 정례회의 】



【 2018. 06. 25. 제2차 정례회의 】



【 2018. 06. 25. 옴부즈만 청렴서약 】



【 2018. 09. 28. 제3차 정례회의 】



【 2018. 12. 18. 제4차 정례회의 】



【 2018. 10. 11. 지방음부즈만 워크숍】



【 2018. 11. 28. 전국지방음부즈만협의회 총회】

3. 용인시 음부즈만 제도 홍보

가. 용인시 홈페이지 내 전용창구

- 주 소 : 용인시 홈페이지 (www.yongin.go.kr) > 시민참여 > 시민신고센터 > 음부즈만
- 내 용 : 음부즈만 소개, 음부즈만 운영, 고충민원 신청



나. 온라인 홍보

- 용인시 홈페이지 홍보배너 표출
- 용인시 블로그 홍보
- SNS(페이스북) 홍보



【홈페이지 홍보배너 표출】



별첨하기 어려운 고충민원서
용인시 옴부즈만에게 맡겨주세요!

민원인이 어려운 고충민원서 보내셨나요?
그제 후회로 잠을 못이 드시고 용인시 옴부즈만에게 맡겨주세요!
사전에 알았더라면 벌써 시정요구 용인시 옴부즈만에게 맡겨달라게 했을걸텐데!

고충민원은 용인시 옴부즈만에게 맡겨주세요!

시정요구 민원서 [용인시 옴부즈만]에 보내주세요!

- **옴부즈만이 뭐예요?**
시민의 권리나 이익이 침해되었을 때 이를 조사하여 시정요구에 따라 시정요구 취지를 구제하는 민원조사부
- **신청방법**
▶ 신청방법 : 직접방문, 우편, 용인시 홈페이지 방문
▶ 처리기간 : 60일(부득이한 경우 연장 가능)
▶ 문의 : 031-2211-1111 (평일 9시~18시) / 031-2211-1112 (휴일 9시~18시) / 031-2211-1113

옴부즈만이란?

용인시에 그 조속근편이 되면, 무엇이든 민원일수록 민원이 시정요구 민원서로 보내주시면 민원 처리기간을 단축시켜 줄 수 있습니다. 민원 처리기간을 단축시켜 줄 수 있습니다. 민원 처리기간을 단축시켜 줄 수 있습니다.

【용인시 블로그 홍보】

고충민원, 이제 속으로 광풍-없지 말고
용인시 옴부즈만, 에게 맡겨주세요!(은은)

자세히 보기 : <http://yonginsidlog.kr/2014/3/6/15291>
#용인시 #용인시옴부즈만 #민원취급

고충민원은 용인시 옴부즈만에게 맡겨주세요!

시정요구 민원서 [용인시 옴부즈만]에 보내주세요!

- **옴부즈만이 뭐예요?**
시민의 권리나 이익이 침해되었을 때 이를 조사하여 시정요구에 따라 시정요구 취지를 구제하는 민원조사부
- **신청방법**
▶ 신청방법 : 직접방문, 우편, 용인시 홈페이지 방문
▶ 처리기간 : 60일(부득이한 경우 연장 가능)
▶ 문의 : 031-2211-1111 (평일 9시~18시) / 031-2211-1112 (휴일 9시~18시) / 031-2211-1113

용인시 옴부즈만

한국어 · English · Bahasa Indonesia

개인정보처리방침
AirChoices Inc.
Facebook © 2014

【SNS(페이스북) 홍보】

다. 오프라인 홍보(각종 홍보자료 배포·게시)

- 버스정류소 및 시청 엘리베이터 영상게시판 홍보이미지 표출
- 용인소식지 「희망톡」
- X-배너, 포스터 게시 및 리플렛 배포
- 통리장회의 홍보자료 배포



【버스정류소 및 영상게시판 홍보】



【용인소식지 홍보】



【 X-배너, 포스터 게시 】



【리플렛 제작】

**해결하기 어려운 고충민원은
용인시 읍부즈반에게 맡겨주세요**
시민의 입장에서 전문가의 시각으로 용인시 읍부즈반이 해결합니다!

■ 읍부즈반이란?
용인시와 그 소속기관의 위법, 부당한 행정행위로 인하여 시민의 권리나 이익이 침해되었을 때 제3의 중립적 입장에서 이를 조사하여 시정하게 함으로써 침해받은 권익을 구제하는 민원조사관

■ 처리절차

신청 및 접수	⇒	조사 실시	⇒	읍부즈반 처리	⇒	최선 및 관계기관 통지	⇒	결과공표 및 사후관리
---------	---	-------	---	---------	---	--------------	---	-------------

■ 신청방법

○ 신청방법 : 직접방문, 우편, 모사전송, 용인시 홈페이지
○ 처리기간 : 60일(특별이한 경우 연장 가능)

■ 신청서 서식 다운로드 : 용인시청 홈페이지 > 시민참여 > 시민민원센터 > 읍부즈반

Tel : 031-324-2103, 2104, 2969

【통리장회의 홍보자료】

4. 보도자료

용인시 옴부즈만 첫 위촉 시민권익 보호 박차

- 열린 행정으로 시민 신뢰 바탕 바람직한 지역발전 모색
- 행정, 문화, 건설, 건축, 세무, 법률 등 분야별 전문가 7명



용인시 옴부즈만 위촉식

일시 : 2018. 05. 04. 11:00 | 장소 : 시장실

용인시는 권익 침해로 인한 시민의 고통을 해소하기 위해 4일 정찬민 시장실에서 7명의 첫 옴부즈만을 위촉하고 본격적으로 옴부즈만(Ombudsman) 제도를 운영한다고 밝혔다.

이는 열린 행정으로 시민의 신뢰를 확보하고 이를 통해 모두가 공감하는 바람직한 지역발전을 구현하기 위한 것이다.

스웨덴어로 대리인이나 변호인을 뜻하는 옴부즈만은 행정기관의 위법·부당한 행정행위로 시민의 권리나 이익이 침해되었을 때 중립적이고 객관적인 제3자의 입장에서 조사해 시정하게 함으로써 침해받은 시민의 권익을 보호·구제하는 민원조사관을 말한다.

시는 인구 100만 대도시 진입에 맞춰 지난해 7월 '용인시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례'를 제정하는데 이어 12월 예시행규칙을 제정하고, 시의회 동의를 거쳐 이날 첫 용인시 옴부즈만을 위촉했다.

이들 용인시 옴부즈만은 대학교수와 세무사, 건축사, 변호사 등 행정·복지, 문화체육관광, 세무·회계, 건설·토목·환경, 주택·건축, 법률, 갈등조정 등 각 분야의 전문가들이다.

위촉식에서 7명의 옴부즈만은 "시민의 고통을 해결하기 위해 현장을 직접 방문하고 최대한 시민의 입장에서 다양한 고통민원을 공정하게 처리함으로써 행정기관과 시민의 가교 역할을 하는데 최선을 다할 것"이라고 밝혔다.

정찬민 시장은 "인구 100만의 거대도시로 급성장한 우리 시는 다양하고 복잡한 행정수요가 발생하고 있다"면서 "용인시 옴부즈만이 시민들의 고통해소를 위한 제도적 장치로 큰 역할을 해주기 바란다"고 말했다.

7명의 옴부즈만은 앞으로 4년의 임기 동안 조사, 합의를 조정, 시정권고, 의견표명, 감사의뢰 권한 등을 갖고 시민의 고통민원을 처리하게 된다. 또 시민의 기본적 권리를 보호하기 위해 불합리한 행정제도를 개선하는 역할도 하게 된다.

옴부즈만들 통해 고통민원을 해소하려는 시민법안 단체는 용인시 홈페이지의 '시민참여>시민신고센터'에서 고통민원 신청서를 작성해 직접 홈페이지에서 신청하거나 방문, 우편을 통해 서면으로 신청하면 된다.

Ⅲ. 주요 처리사례

1. 도로개설 관련 도로선형 변경요청 등
2. ○○골 교차로 차선축소 불합리
3. 닭사육으로 인한 소음피해 조치요구
4. 농지전용 제한 부적정
5. 부동산등기용 등록번호 등록사항 변경 부적정
6. ○○지구 내 불법 주·정차 단속 관련 업무처리 미흡
7. 인·허가 시 허가자가 개설하는 도로에 대한 관리방안 (제도개선)

Ⅲ. 주요 처리사례

1. 도로개설 관련 도로선형 변경요청 등

○ 민원내용

- 신청인은 ○○구 □□면 ◇◇리 △△△-△번지 본인 소유 토지 앞 빈집 1채를 피하기 위하여 곡선으로 도로선형을 결정하였고, 이로 인해 거주하고 있는 주택 바로 앞까지 토지가 수용됨에 따라 안전사고 우려 등 정상적인 생활이 어려움을 호소하며, 곡선 도로 보다 직선으로 도로가 개설될 경우 차량사고 위험도 줄일 수 있다고 주장하며 도로선형 변경을 요청.

○ 피신청인의 의견

- 담당부서에서는 시도 △△호선 도로선형 결정 시 주민설명회를 통한 의견수렴, 기존 현황 도로 및 국유지 현황, 지장물 저촉여부 등 현지 여건 등을 감안하여 도로선형을 결정 하였으며, 토지 중 58%에 대한 보상완료 및 42%의 미 보상 토지에 대해 경기도 토지 수용위원회에 수용재결을 신청한 상황으로, 현시점 도로선형 조정은 어려움.

○ 사실관계

- 사업진행 경위
 - 2016.03. : 실시설계용역 착수
 - 2016.09. : 주민설명회 개최
 - 2016.10. : 도로구역 결정 신청
 - 2016.12. : 주민의견 청취
 - 2016.12. : 도로구역결정 고시
 - 2016.12. ~ 2017.03. : 토지분할 및 현황측량
 - 2017.07. : 도로구역 변경결정 고시
 - 2017.08. : 보상계획공고
 - 2017.10. ~ 2017.11. : 손실보상 협의
 - 2018.01. : 수용 재결 신청



- 담당부서에서는 주민통행 불편을 해소하고자 ○○구 □□면 ◇◇리 시도△△호선을 추진 하였으며, 도로선형 결정 시 주민설명회를 통한 의견수렴, 기존 현황도로 및 국유지 현황, 지장물 저촉여부 등 현지 여건 등을 감안하여 도로선형을 결정하였음.
- 신청인은 주민설명회 및 주민의견 청취 시 별도의 의견 제출이 없다가 2017년 말 손실 보상 협의요청에 따른 이의신청으로 주차 공간 감소 등 피해를 고려한 보상금 증액 요구하였으나, 담당부서에서 수용이 어렵다는 의견 회신 후 도로선형 조정(직선화)을 요청한 사항.

○ 판 단

- 도로선형 조정(직선화)의 경우 도로시설기준 적용에 따른 안정성 확보와 기하구조적으로 일부토지가 아닌 전체 도로선형을 기준으로 편입되는 토지 및 지장물에 대한 검토가 이루어져야 하는 사항으로, 현재 편입되는 토지 중 58%에 대한 보상완료 및 42%의 미 보상 토지에 대해 2018. 1월 경기도 토지수용위원회에 수용재결을 신청한 사항으로, 현시점 도로선형 조정은 어려울 것으로 판단됨.



※ 보상현황(노란색: 미 보상 토지 / 녹색: 공유토지(일부보상) / 빨간색: 보상 토지 / 파란색: 국유지)

- 다만, 담당부서에서는 신청인의 민원사항을 감안하여 인도설치 등 사업계획을 변경한 사항으로, 도로개설로 인해 안전사고 우려 등 위험하다는 신청인 의견에 대해서는 도로개설시 건축물 간 실제 이격 거리 등을 재확인하여 추가적인 안전시설물 설치 등에 대한 검토는 필요할 것으로 판단됨.

○ 결 론

- 상기와 같은 이유로 신청인이 요구하는 도로선형 조정은 어려우나 도로개설시 건축물과 도로 간 이격 거리, 도로선형 및 구배 등으로 안전사고가 우려된다는 신청인의 의견에 대하여 담당부서로 하여금 도로개설시 안전시설물 설치 검토 요청.

2. ○○골 교차로 차선축소 불합리

○ 민원내용

- 신청인은 ○○골 교차로 수지방향에 급한 오르막길에 저속차량을 위하여 차선을 더 확보하여야 함에도 기존 2차선을 1차선으로 축소 변경하여 출·퇴근시 차량정체가 심각하므로 시정조치 요구.

○ 피신청인의 의견

- 신청인이 주장하는 ○○골 교차로 도로의 경우, 동백에서 수지방향 연결로(1개 차선) 외 2015년 ○○구 □□동 △△△-△번지 일원 교육연구시설(◇◇◇ 연구소) 진·출입로 설치 목적의 도로점용허가에 따라 수허가자가 2016년 1개 차로를 추가로 설치된 사항으로 차선을 축소한 사항이 아님.

○ 사실관계

- 도로현황



- ○○골 ~ 연수원간도로(광고방향)에서 신갈 ~ 수지간도로(수지방향) 연결로는 2008년 2차로로 개설되었으나, 2012년 ○○골 교차로 ~ 광고방향 도로개설 및 광고에서 수지방향 연결차로 설치에 따라 2차로에서 1차로로 조정된 사항이며, ○○골 도로의 경우 동백에서 수지방향 연결로(1개 차선) 외 2015년 ○○구 □□동 △△△-△번지 일원 교육연구시설(◇◇◇ 연구소) 진·출입로 설치 목적의 도로점용허가에 따라 수허가자가 2016년 1개 차로를 추가로 설치한 사항임.
- ○○골 도로에 설치되었던 차선규제봉의 경우, 도로점용허가 신청 시 목적이 다른 차로 (1개차선 수지방향 우회전차로, 1개차선 연구시설 진입도로)의 통행차량을 분리하기 위해 설치하는 것으로 2018년 6월 차선규제봉을 설치했던 사항이나, 현재 민원제기 등으로 차선규제봉은 일시 철거한 상태임.

○ 판 단

- 차선규제봉을 철거하여 동백에서 수지방향으로 진행하는 차량이 차로를 오인하여 교육연구시설 진·출입로를 이용할 경우 수지방향으로 진입할 수 없게 되는 문제와 통행불편 등의 문제점이 예상됨에 따라 차선규제봉 설치에 대해서는 관계기관 협의 등을 통해 재검토가 필요할 것으로 판단됨.
- 아울러, 신청인이 요구하는 1차로 추가확보의 경우 담당부서에서는 ○○곡 터널 등 주변여건으로 추가확보는 어렵다는 의견이나, 해당지역은 구성 GTX역사와 연계한 체계적이고 계획적인 개발을 위해 개발행위제한 고시 등 용인플랫폼시티건설사업이 검토 중에 있는 사항으로, 사업추진 시 주변교통여건 및 개발계획 등을 감안하여 종합적인 검토가 필요할 것으로 판단됨.

○ 결 론

- 담당부서(○○구청 □□□□과)에 민원사항(차선규제봉 철거) 및 차선규제봉 설치에 따른 문제점과 관계기관 협의의견 등을 종합적으로 검토하여 민원해소 방안이 마련될 수 있도록 요청
- 차로 추가 확보에 대해서는 용인플랫폼시티 개발계획 수립 시 민원사항이 검토될 수 있도록 담당부서(◇◇◇◇과)에 요청.

3. 닭사육으로 인한 소음피해 조치요구

○ 민원내용

- 신청인은 ○○구 □□동 △△△-△번지에 거주하면서 인근 음식점에서 사육하는 닭 울음소리로 인해 수년 동안 고충을 받고 있는 상황으로 ○○구청에 민원을 제기하였으나, 강제할 방법이 없다는 원론적인 답변만을 하고 있어 이에 대한 조치요구.

○ 피신청인의 의견

- 담당부서에서는 민원이 제기된 지역은 주거 밀집지역이며 가축사육제한구역으로 지정된 지역으로, 신청인의 닭 사육으로 인한 소음피해 민원이 제기됨에 따라 해당 음식점을 현장 확인결과 10마리 이하(현장 확인시 6마리)의 닭을 사육하고 있어 관련법규에 따라 가축사육을 제한할 수 없음.

○ 사실관계

- 가축사육시설 위치



- 『가축분뇨의 관리 및 이용에 관한 법률』 제8조(가축사육의 제한 등) 규정에 따라 시장은 지역주민의 생활환경 보전 또는 상수원 수질보전을 위하여 가축사육의 제한이 필요하다고 인정되는 지역에 대해 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 바에 따라 일정한 구역을 지정·고시하여 가축의 사육을 제한할 수 있도록 하고 있음.

- 『용인시 가축분뇨의 관리 및 이용에 관한 조례』 제2조의2(가축사육의 제한구역 등) 규정에 따르면 가축사육제한구역에 해당하더라도 농업용 또는 농가의 부업용으로 사육하는 3마리 이하의 소·돼지·말·사슴, 5마리의 개·양, 10마리 이하의 닭·오리를 사육할 수 있도록 하고 있음.
- 민원이 제기된 지역은 주거 밀집지역이며 가축사육제한구역으로 지정된 지역으로, 닭 사육으로 인한 소음피해 민원이 제기됨에 따라 담당부서에서는 해당 음식점을 현장 확인하였고, 현장 확인결과 10마리 이하(현장 확인 시 6마리)의 닭을 사육하고 있어 관련법규에 따라 가축사육을 제한할 수 없어 음식점 관계인에게 인근피해 사실을 알리고 소음방지토록 권고함.
- 아울러, 담당부서는 재차 신청인으로부터 동일민원이 제기됨에 따라 해당 음식점에 피해사실을 알리고, 소음 발생을 최소화하여 주민피해가 발생하지 않도록 권고 조치 하였다는 사실을 신청인에게 안내하였으며, 해당 음식점에 반려동물 적정 사육·관리 안내문을 발송하여 주민들의 고충을 고려하여 사육장을 이전하거나 차단막 또는 가림막을 설치하여 닭 소음을 최대한 줄일 수 있도록 조치하는 등 민원해소를 위해 노력했던 사항임.

○ 결 론

- 상기와 같은 이유로 신청인이 요구하는 인근 음식점의 닭 사육은 해당 법령상 제한할 수는 없으나 추가적인 닭 사육으로 민원이 제기될 경우 지도·점검 및 주민불편사항 등의 안내하는 등 지속적인 관심과 민원해소를 위해 노력해줄 것을 요청.

☞ 해당 음식점에서는 사육하던 닭을 모두 처분함

4. 농지전용 제한 부적정

○ 민원내용

- 신청인은 ○○구 □□면 ◇◇리 △△△△-△△번지의 1필지를 농업인 주택 및 체험관을 건축하고자 농지전용 가능 여부에 대해 담당부서(○○구청 □□□□□□과)에 내방하여 상담한 결과, 농지전용이 제한됨을 답변받자 담당부서의 잘못된 법령해석 및 소극행정으로 농업정책 후퇴 등에 대해 이의를 제기.

○ 피신청인의 의견

- 「농지법」 제34조(농지의 전용허가.협의)에 따른 농지의 전용은 같은 법 시행령 제33조(농지전용허가의 심사)의 심사기준에 따라 종합적으로 검토하고, 보전가치가 있는 우량농지의 경우 농지 전용허가를 제한하고 있음.

○ 사실관계

- ○○구 □□면 ◇◇리 일원 농업진흥구역도



- 신청인은 조성하고자 하는 농업인 주택 및 체험관은 「농지법 시행령」 제33조에 의거, 농업진흥구역에서 할 수 있는 행위에 해당.
- 사건토지인 해당 ○○구 □□면 ◇◇리 농지 2필지는 1996년 경지정리가 완료되어 농지가 연속적으로 분포되어 있는 위치로, 남북으로 긴 형상의 농업진흥구역 내 우량농지임.

○ 판 단

- 「농지법」이 농지의 소유·이용 및 보전 등에 필요한 사항을 정함으로써 농지의 효율적인 이용·관리 등과 함께 국토의 환경보전에 이바지함을 그 목적으로 하면서, 농지가 국민의 식량공급과 국토환경보전의 기반으로서 소중히 보전 되어야 함은 물론 공공복리에 적합하게 관리되어야 하고, 그에 관한 권리의 행사에는 필요한 제한과 의무가 따른다는 것을 농지에 관한 기본이념으로 설정하고 있는 점과 구 농지법 시행령(1999. 4. 19. 대통령령 제16254호로 개정되기 이전의 것)에서 농지전용허가에 대한 심사기준에도 농어촌생활환경에 미치는 영향 등을 고려하도록 하고 있으며,
- 대법원[대법원 2000. 5. 12. 선고 98두15382 판결] 판례를 살펴보면 농지전용행위에 대하여 허가관청은 구 농지법시행령이 정한 위의 심사기준에 부적합한 경우는 물론 대상 농지의 현상과 위치 및 주위의 상황 등을 종합적으로 고려하여 국토 및 자연의 유지와 환경의 보전 등 중대한 공익상 필요가 있다고 인정되는 경우에는 이를 불허할 수 있다고 판시.
- 농지전용허가의 심사기준은 그 허가요건이 “농지를 계속하여 보전할 필요성이 크지 아니할 것”, “농업경영과 농어촌생활환경의 유지에 피해가 없을 것” 등과 같이 불확정 개념으로 규정되어 있어 그 허가요건에 해당하는지를 판단하는 데에 행정청의 재량권이 부여되어 있으며, 담당부서에서는 상기 사건 토지가 농업생산기반시설이 잘 정비되어 있는 집단화된 농지의 축에 위치한 보전가치가 있는 우량 농지로 판단하고, 농지전용 시 인근 농지의 연쇄적 전용 등 농지잠식과 농지 축 절단이 우려되어 해당 농지전용이 제한된다는 의견으로,
- 담당부서에서는 농민과 농업의 발전 및 농가소득 증대에 힘써야하는 의무도 있는 반면에, 농지는 국민에게 식량을 공급하고 국토 환경을 보전하는 데에 필요한 기반 시설로, 농업과 국민경제의 조화로운 발전에 영향을 미치는 한정된 귀중한 자원이므로 이를 소중히 보전해야하는 의무 또한 있으므로, 이러한 이유를 볼 때 우량농지의 보전에 미래농업 발전보다 그 의미가 가볍다고 볼 수 없다고 판단한 재량행위가 위법·부당하다고 판단하기 어려움.

○ 결 론

- 대법원 판례와 「농지법」 관련 규정을 종합하여 살펴본 바, 농지의 전용에 관한 허가 여부는 공익성과 합목적성에 따라 할 수 있는 재량행위에 속하는 바 담당부서로 이송

5. 부동산등기용 등록번호 등록사항 변경 부적정

○ 민원내용

- 신청인은 담당부서에서 2015년 부동산등기용 등록번호 등록사항(등록명칭) 변경 시 등록번호화일 변경신청서에 변경사항을 증명하는 서류가 첨부되지 않았고, 소유권이전 등기사항은 등기명의인표시의 변경등기가 아니므로 부동산등기용 등록번호 등록사항 변경이 부적정하다고 고충민원을 제기.

○ 피신청인의 의견

- 담당부서에서는 ○○○○법원 △△△△□△△△△△ 확정판결에 따라 명의신탁해지를 원인으로 “용인시 ○○구 □□면 ◇◇리 △△번지”의 등기명의인(소유권)이 변경되었으며, 소유권이전 된 해당 토지의 등기부등본과 등록번호화일 변경신청서를 확인하여 2015년 등록 명칭을 등록 변경한 사항임.

○ 판 단

- 「법인 아닌 사단·재단 및 외국인의 부동산등기용 등록번호 부여절차에 관한 규정」 제7조의2에 따르면 등록번호를 부여받은 사단이나 재단의 대표자 또는 관리인이 등록번호 화일에 등록된 사항을 변경하고자 하는 때에는 등기명의인표시의 변경등기를 필한 후 당해 등록번호를 부여한 시장 또는 군수에게 등록번호 화일 변경신청서를 제출하여야 하며,
- 같은 규정 시행규칙 제5조에 따르면 등록번호화일 변경신청서에는 변경사항을 증명하는 서류를 첨부하여 등록번호 화일 변경신청서를 제출하여야 하는 사항으로 등기명의인표시 변경등기는 등기명의인의 표시(성명, 주소 등)가 변경되어 등기부상 표시와 일치하지 않는 경우 그 표시를 일치시키기 위하여 하는 등기를 말하는 것으로,
- ○○○○법원 △△△△□△△△△△ 확정판결에 따라 명의신탁해지를 원인으로 “용인시 ○○구 □□면 ◇◇리 △△번지”의 등기명의인(소유권)이 변경되었으며, 담당부서에서는 소유권이전 된 해당 토지의 등기부등본과 등록번호화일 변경신청서를 확인하여 소유권이전 된 해당 토지의 등기부등본과 등록번호화일 변경신청서를 확인하여 등록 명칭을 등록 변경한 사항으로 담당부서에서 위법·부당하다고 보기 어려움.

○ 결 론

- 상기와 같은 이유로 신청인이 요구하는 부동산등기용 등록번호 등록사항 변경이 어려움을 회신

6. ○○지구 내 불법 주.정차 단속 관련 업무처리 미흡

○ 민원내용

- ○○지구내 불법 주.정차로 인한 안전사고 우려가 높으나 담당부서의 단속이 미흡하고, 2018년 1월 고정식 CCTV 설치 요청 민원 제기 시 설치를 추진 중이라고 답변하였으나, 현재까지 설치가 되지 않아 2018년 10월 재차 민원을 제기하니 현재까지 설치 계획이 없고 2019년도 예산에 반영될지도 결정되지 않은 사항이라고 함.
- 이에 ○○지구내 불법 주.정차 해결을 위한 담당부서의 업무처리 적정 여부에 대한 조사를 요청.

○ 피신청인의 의견

- 2018. 05. 18. ○○지구 교통안전시설물이 우리시에 인수됨에 따라 약 2개월간 불법 주.정차 단속 계도 및 홍보기간을 거친 후 2018. 07. 16.부터 차량 탑재형 이동식 CCTV로 1일 2차례 이상 ○○지구 불법 주.정차 단속 및 계도를 실시하였으며, 홍보 현수막(30개)을 게시하여 불법 주.정차 근절을 위해 홍보를 실시하였음.
- 아울러, 신청인이 고정식 CCTV 설치를 요청한 구간(○○동 △△△(□□□□□앞 사거리))은 2017. 07. 07.에 개최한 2018년 고정식 CCTV신규설치 지역 선정 회의 시 신규설치 후보지로 결정되었으나, 2018년도 본예산 편성 시 삭감되어 설치하지 못하였으며, 이에 2019년도 본예산에 예산편성을 요구한 바, 예산이 편성될 시 2019년 상반기 중 설치할 예정임.

○ 판 단

- ○○지구는 세대수에 비해 이면도로 폭이 좁고, 상가 건물 내 주차장 면수가 부족하며, ○○지구 내 주차타워 부족 등으로 인하여 불법 주.정차차량이 많아 민원이 다수 발생하고 있는 지역으로,
- 담당부서(○○구청 □□□□과)에서는 2018. 07. 16.부터 불법 주.정차 단속을 실시하고 있으며, 해당 지역은 1일 2차례 이상 단속 및 계도를 실시하고 있는 것으로 확인된 사항임.

- 아울러, 불법 주.정차 단속 고정식 CCTV 설치와 관련하여 담당부서에서 해당 지역을 고정식 CCTV 신규 설치 지역으로 선정하였으나, 2018년도에 예산을 확보하지 못한 것으로 확인되었으며, 현재, 2019년도 본예산으로 세출예산 편성을 요구한 상태로, 예산편성 확보 시 2019년 상반기 중 설치할 예정인바,

※ ○○지구 내 고정식 CCTV 신규 설치예정 후보지



- 주정차 단속현황 및 CCTV 설치 관련 진행상황을 고려할 때, ○○지구 내 불법 주.정차 문제를 해결하기 위한 담당부서의 업무처리가 부적정 하였다고 판단하기 어려움.

○ 결 론

- ○○지구 내 주.정차 단속 민원이 지속적으로 제기되고 있는 바, 불법 주.정차 단속 및 계도 등에 더욱 철저를 기하여 올바른 주차문화 확립 및 주민불편사항이 해소할 수 있도록 하고, 해당지역의 고정식 CCTV 설치의 시급성을 감안하여 조속히 설치 될 수 있도록 협조요청.

7. 인·허가 시 허가자가 개설하는 도로에 대한 관리방안 (제도개선)

○ 문제점 및 검토배경

- 우리시는 그동안의 각종 개발규제 완화 정책으로 인해 건축 및 개발행위허가 신청이 매년 크게 증가되고 있음.
- 기존 건축 및 개발행위허가 시 설치된 도로·지하매설 시설물은 개발자 및 다수의 분양자에게 귀속 되고 있는 실정이며,
- 이에 따라 기존 개발지의 도로 등 기반시설을 이용하여 인·허가 신청이 있을 경우 도로 소유자의 사용동의를 요구하고 있으며,
- 이때, 도로 소유(관리)자의 과도한 금전 요구 및 인접지역 추가 개발 반대 등 도로사용 미동의로 인·허가 진행시 고충민원이 빈번히 발생되고 있는 실정임.
- 따라서 우리시에서는 각종 인·허가시 설치되는 기반시설에 대해 기부채납을 받는 방안에 대한 검토가 필요한 실정이며, 기부채납 받을 경우 예상되는 문제점(시설물 유지관리) 등을 사전검토가 필요함.

○ 기반시설 기부채납을 위한 개선 방안

- 기부채납이란?
 - 지방자치단체 이외의 자가 소유권을 무상으로 지방자치단체에 이전하여 지방자치단체가 이를 취득하는 것

< 공유재산 기부채납(공유재산법령 등) >

- (대 상) 공유재산법 제4조제1항 각호(부동산 등), 공유재산으로 편입(증가)되는 재산
- (제 외) 관리가 곤란한 재산, 필요하지 않은 재산, 조건이 수반된 재산
(무상사용수익을 전제로 하는 기부채납 등은 가능), 사권이 설정된 재산

- 인·허가 시 개설되는 기반시설에 대한 기부채납 및 유지관리 기준 마련

관련 분야	기부채납 · 유지관리 개선(안)
인·허가 행정사항 (기부채납 및 유지관리)	<ul style="list-style-type: none"> • 재산 관리 및 시설물 유지관리(도로, 상·하수도) 부서와 기부채납 및 유지관리 가능 여부에 대한 사전 협의 및 준공 협의
기부채납 대상 결정	<ul style="list-style-type: none"> • 대상 규모에 대한 기준 마련 <ul style="list-style-type: none"> ☞ 세대수, 건축 면적, 건축법 상 도로지정 공고 수반 등 • 자발(자율)적인 기부채납 유도 (단지 내 도로 등은 제외) <ul style="list-style-type: none"> ☞ 특히, 건축허가는 법규상 요건이 충족되면 반드시 허가를 내줘야 하는 기속행위이므로 기부채납을 강제 불가 ☞ 도로시설물 및 제설 등 유지관리 용이함, 분쟁 최소화 등 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 사업준공 후 개발자가 아닌 소유자가 해당도로 관리 ▷ 분양 후 도로관리 주체 또는 협의체가 없을 경우 도로관리 어려움 ▷ 대지만 매각, 도로지분 미매각으로 관리주체 불명확 • 향후 설치 될 기반시설을 이용하여 추가적인 개발이 예상되는 구간 등
기부채납 대상 시설기준 등	<ul style="list-style-type: none"> • 도로의 구조·시설 기준에 관한 규칙 등 관련 규정에 적합하게 설계·시공 검토 <ul style="list-style-type: none"> ☞ 향후 유지관리 위해, 최소 도로 폭 6m 이상 검토 <ul style="list-style-type: none"> - 도로와 관련된 도로시설물(가로등 포함) 포함하여 기부채납 - 건축(주택) 인·허가 준공 이전 기부채납 대상 도로 先 시공 - 당초 계획된 도로와 개설이 상이 할 때 기부채납 불가 등 • 수도법, 하수도법 및 도시조례 등에 적합하게 설계·시공 요구 <ul style="list-style-type: none"> ☞ 개인(수용가) 관리하는 지하매설물 제외
대상 결정 (유지관리)	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 인·허가 되어 공용이 이용하는 도로에 대해서는 점차 확대 검토 <ul style="list-style-type: none"> ☞ 신규 인·허가 시 기부채납 검토 되는 도로에 대해 先 시행 ☞ 기존 설치된 도로시설물은 점차 확대 검토 (범위 및 대상에 대한 기준[가이드라인] 별도 마련 필요) • 도로 유지관리비용 점차 확대 검토 <ul style="list-style-type: none"> ∴ 이용주민 전체(용인시민) 생활불편 해소
전담 조직 (기부채납 및 유지관리)	<ul style="list-style-type: none"> • 기부채납 대상에 대한 시설 기준에 적합한 설계 및 시공을 위한 전담 조직(대행기관) 구성 검토 • 유지관리 시설물 확대에 따른 조직 및 비용 확대 검토 • 도로시설물 및 제설 등 유지관리 조직 확대 적극 검토 시 가능

○ 기대효과

- 인.허가 시 도로사용에 대한 다툼을 최소화하여 공동체 의식을 저해하는 요인 제거
- 시간적 및 행정적 낭비 요인 제거 등 효율적인 업무처리로 행정 신뢰도 향상
- 기부채납 된 기반시설 관리(유지보수, 제설 등) 및 주민 다수가 이용토록 하여 주민편익 제공
- 기부채납 된 기반시설 토지소유권 확보 및 행정재산으로 관리함에 따라 향후 주변지역 개발에 따른 기반시설 확장 용이함

○ 권고사항

- 『인.허가 시 허가자가 개설하는 도로에 대한 관리방안』의 개선방안에 따라 인.허가 시 개설 되는 기반시설에 대한 기부채납 기준 마련
- 기부채납 기반 시설물의 유지관리를 위한 개선 방안 마련

IV. 관련규정

1. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
2. 용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
3. 용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

IV. 관련규정

부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률

(일부개정) 2016.3.29. 법률 제14145호

제3장 시민고충처리위원회

제32조(시민고충처리위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정 제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있다.

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우에 대한 권고 또는 의견표명
4. 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

제33조(시민고충처리위원회 위원의 자격요건 등) ① 시민고충처리위원회 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 지방자치단체의 장이 지방의회의 동의를 거쳐 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
 3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자
- ② 시민고충처리위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.
- ④ 결원된 시민고충처리위원회 위원의 후임으로 위촉된 시민고충처리위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제34조(활동비 지원) 시민고충처리위원회가 설치된 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회가 제32조 제2항의 업무를 처리하는데 필요한 경비를 지원하여야 한다.

제35조(위원회에 관한 규정의 준용) 제15조, 제16조제3항, 제17조, 제18조, 제25조 및 제31조는 시민고충처리위원회에 관하여 이를 준용한다.

제36조(사무기구) ① 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둔다.

② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

제37조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 시민고충처리위원회는 매년 그 시민고충처리위원회의 운영상황을 지방자치단체의 장과 지방의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 시민고충처리위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 지방자치단체의 장과 지방의회에 특별보고를 할 수 있다.

제38조(시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관한 사항) 이 법에 규정된 사항 외에 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2017.8.7. 조례 제1672호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 용인시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정하여 주민의 권익 보호·증진과 지역사회의 발전 도모를 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “소속기관등”이란 용인시(이하 “시”라 한다) 본청 및 그 소속행정기관, 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출자·출연기관, 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관을 말한다.
2. “옴부즈만”이란 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선 등을 위하여 제4조에 따라 위촉된 사람을 말한다.
3. “고충민원”이란 소속기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
4. “신청인”이란 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
5. “사무기구”란 옴부즈만의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.

제2장 옴부즈만 기능·구성 등

제3조(기능) 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 민원(고충민원 및 불합리한 제도의 개선 등을 포함)에 대한 조사·처리
2. 용인시장(이하 “시장”이라 한다) 및 용인시의회(이하 “의회”라 한다)가 옴부즈만에게 위임·의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
3. 주민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
4. 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
5. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 활동

제4조(구성) ① 옴부즈만의 정수는 7명 이내로 한다.

② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시장이 의회의 동의를 거쳐 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람

4. 건축사.세무사.공인회계사.기술사.변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
- ③ 옴부즈만의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ④ 옴부즈만의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에 시장은 지체 없이 새로운 옴부즈만을 위촉하여야 한다. 이 경우 후임 옴부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

제5조(대표옴부즈만) ① 대표옴부즈만과 부대표옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선하며, 대표옴부즈만은 옴부즈만을 대표한다.

② 대표옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부대표 옴부즈만이 그 직무를 대행한다.

제6조(회의 및 의결) ① 회의는 매월 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 때에는 개최하지 아니할 수 있으며, 필요한 경우에는 대표옴부즈만이 임시회의를 소집할 수 있다.

② 회의는 재적 옴부즈만 과반수 출석으로 개의(開議)하고 출석옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.

제7조(관할) 옴부즈만의 관할은 다음 각 호와 같다.

1. 시 분청 및 그 소속행정기관
2. 시가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업, 출자기관, 출연기관
3. 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

제8조(옴부즈만의 결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직된다.

제9조(옴부즈만의 겸직금지) 옴부즈만은 임기 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 행정기관등과 같은 법 시행령 제14조에서 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제10조(직무상 독립과 신분보장) ① 옴부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다.

② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 위촉 해제되지 아니한다.

1. 제8조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
2. 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 때

3. 심신상의 장애, 품위손상 등으로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때

제11조(옴부즈만의 제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 당해 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
 2. 옴부즈만이 당해 사안의 신청인과 「민법」 제777조의 친족관계에 있거나 있었던 경우
 3. 옴부즈만이 당해 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
 4. 옴부즈만이 되기 전에 당해 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
 5. 옴부즈만이 당해 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여 하였던 경우
- ② 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에는 당해 옴부즈만에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제12조(지방의회 동의) 시장은 옴부즈만에 적합한 사람을 선정하여 의회에 위촉 동의안을 제출하여야 한다.

제13조(전문가 자문) 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 청취할 수 있다.

제14조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제15조(고충민원의 신청) 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

제16조(고충민원의 접수) ① 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 이를 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

② 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는

아니 된다. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제17조(고충민원의 이첩) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원 중 관계 소속기관등 에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 관계 소속기관등에 이첩 할 수 있다. 이 경우 이첩받은 관계 소속기관등의 장은 옴부즈만에게 처리결과를 통보하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 이첩한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내 할 수 있다.

제18조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 안에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제20조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 명백히 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

제19조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제18조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 관계 소속기관등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
2. 관계 소속기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 관계 소속기관등이 소유 또는 관리하고 있는 장소·시설 등에 대한 실지조사
4. 감정의 의뢰

② 옴부즈만 및 사무기구의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

③ 관계 소속기관등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제20조(고충민원의 각하 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항

3. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
 4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
 5. 제7조에서 정한 관할권의 범위에서 벗어나는 사항
 6. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항
- ② 옴부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

제21조(합의의 권고) 옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

- 제22조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사 결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 소속기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.
- ② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 소속기관등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제23조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

- 제24조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제22조 또는 제23조에 따라 관계 소속기관 등의 장에게 시정권고, 의견표명 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 관계 소속기관등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.
- ② 관계 소속기관등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제25조(결정의 통지) 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 소속기관 등의 장에게 통지하여야 한다.

- 제26조(처리결과 등의 통보 등) ① 옴부즈만으로부터 제22조 또는 제23조에 따른 권고 또는 의견을 받은 소속기관등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.
- ② 옴부즈만은 제1항에 따라 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.

제27조(감사의 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관등의 직원이 고의 또는 중대한

과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제28조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제22조 또는 제23조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제4장 사무기구 및 운영 등

제29조(사무기구) 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둘 수 있다.

제30조(운영지원) ① 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

② 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원할 수 있다. 이 경우 시장은 옴부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

③ 옴부즈만이 업무수행을 위해 자문을 받은 경우에는 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제31조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 하며, 이 경우 「개인정보보호법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 의회에 특별보고를 할 수 있다.

제32조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

(제정) 2017. 12. 18 규칙 제896호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」에서 위임한 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(위촉 방법) ① 용인시장(이하 “시장”이라 한다)은 「용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제4조에 따라 옴부즈만을 구성하려는 때에는 공개모집의 방법으로 하거나 추천을 받은 자 중에서 옴부즈만을 선정하여 용인시의회의 동의를 받아 위촉한다.

② 제1항에 따라 옴부즈만 위촉 대상자를 추천 받으려는 경우에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관이나 자로부터 추천받을 수 있다.

1. 용인시의회
2. 변호사협회
3. 용인시(이하 “시”라 한다) 소재 대학의 총장
4. 인사업무 담당 실·국장 또는 옴부즈만 담당 부서의 장

제3조(회의소집) 조례 제6조제1항에 따라 대표옴부즈만은 회의를 소집하려는 경우에는 회의 개최일 5일 전까지 옴부즈만에게 서면으로 알려야 한다. 다만, 긴급하게 소집하여야 하거나 부득이한 사유가 있는 경우에는 회의 개최일 전일까지 소집할 수 있고, 서면에 갈음하여 전화·구두 및 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

제4조(옴부즈만의 기피·회피) ① 조례 제11조제2항에 따라 기피를 신청하려는 이해당사자는 대표옴부즈만에게 그 사유를 명시하여 서면으로 의결일 전일까지 기피 신청할 수 있으며, 옴부즈만 회의의 의결로 결정한다. 이 경우 기피 신청 대상인 옴부즈만은 그 의결에 참여하지 못한다.

② 제1항에 따라 기피 신청 대상이 되는 옴부즈만은 지체 없이 기피 신청에 대한 의견서를 대표 옴부즈만에게 제출하여야 한다.

③ 옴부즈만이 조례 제11조제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 회피사유서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.

④ 제1항에 따라 기피 의결되거나 제3항에 따라 회피한 옴부즈만은 해당 안건의 심의·의결 재적 의원 수의 계산에서 제외된다.

제5조(옴부즈만 회의 보고사항) 사무기구의 장은 다음 각 호의 사항을 옴부즈만 회의에 보고하여야 한다.

1. 옴부즈만의 연간 운영계획

2. 옴부즈만의 위촉 또는 위촉 해제에 관한 사항
3. 옴부즈만 관련 조례·규칙의 제정, 개정과 폐지에 관한 사항
4. 조례 제31조에 따른 옴부즈만 운영상황의 보고 및 공표에 관한 사항
5. 사무기구의 장이 처리한 고충민원에 관한 사항
6. 그 밖에 옴부즈만 회의에 보고할 필요가 인정되는 사항

제6조(의안 작성 등) ① 사무기구의 장은 옴부즈만 회의에 상정할 의안을 작성하여 대표옴부즈만에게 보고하여야 한다.

② 사무기구의 장은 제1항에 따라 작성한 의안을 별지 제1호서식의 의안대장에 기록·관리하여야 한다.

제7조(회의의 진행) ① 대표옴부즈만은 회의의 의장이 된다.

② 의안의 제안 설명은 사무기구의 장이 하되, 필요한 경우에는 조사에 참여한 옴부즈만 또는 사무기구 직원이 보충하여 설명할 수 있다.

③ 대표옴부즈만이 필요하다고 인정하는 때에는 관계 소속기관등의 공무원 또는 직원·신청인·이해관계인·참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

제8조(의결서 작성) ① 옴부즈만 회의에서 시정권고, 의견표명, 기각을 의결한 경우에는 별지 제2호서식에 따른 의결서를 작성하고, 제도개선 권고를 의결한 경우에는 별지 제3호서식에 따른 의결서를 작성하여야 한다.

② 옴부즈만 회의의 심의·의결에 참여한 옴부즈만은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

제9조(회의록 작성) 사무기구의 장은 다음 각 호의 사항이 포함된 회의록을 기록·관리하여야 한다.

1. 옴부즈만 회의의 일시·장소
2. 참석 옴부즈만 및 배석자
3. 옴부즈만에 상정된 의안 및 심의 결과
4. 그 밖의 주요 논의사항

제10조(신청 및 접수) ① 조례 제15조에 따라 고충민원을 신청하려는 개인·법인 또는 단체는 별지 제4호서식의 고충민원 신청서를 방문·우편·팩시밀리 또는 인터넷 등의 방법으로 옴부즈만에게 제출하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항의 신청인이 구술로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수공무원으로 하여금 신청서를 작성하게 하고, 신청인이 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 기명날인(손도장을 포함한다)을 받도록 하여야 한다.

③ 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하고, 신청인이 원하면 별지 제6호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충

민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 이송하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

제11조(신청서의 보완) ① ombudsman은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② ombudsman은 제1항에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.

③ ombudsman은 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고, 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다.

제12조(신청의 대리 등) ① 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 대리인은 별지 제7호서식의 대리인 선임 허가 신청서와 대리인의 자격을 증명하는 서류를 함께 제출하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계존비속 또는 형제자매
2. 신청인이 법인인 경우 그 임원 또는 직원
3. 다른 법률에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자

② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 대표자를 선정하여 별지 제8호서식의 서류를 제출하여야 한다.

제13조(신청의 취하) 신청인(대리인과 대표자를 포함한다. 이하 같다)은 신청한 고충민원을 ombudsman의 결정 전까지 서면으로 취하할 수 있다. 이 경우 ombudsman은 해당 고충민원에 대한 조사를 중지한다.

제14조(조사기간 연장) ombudsman이 조례 제18조제1항 단서에 따라 고충민원 처리기간을 연장한 경우에는 신청인에게 지체 없이 연장 사유와 처리예정 기한을 서면으로 알려야 한다.

제15조(정당한 사유 등) ① 조례 제18조제2항제3호 단서에서 “정당한 사유가 있는 경우”란 다음의 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 고충에 관계되는 사실을 1년이 경과한 후 인지한 때
2. 천재지변 등으로 신청기간을 경과한 때
3. 고충의 원인이 되는 사실이 계속되고 있을 때

② 제1항에서 규정하는 정당한 사유가 있는 경우를 판단하는 경우에는 주민의 권리와 이익을 보호한다는 취지를 유념하여야 한다.

제16조(조사의 방법) ombudsman 및 사무기구의 직원(이하 “ombudsman등”이라 한다)은 조사받는 사람에게 관계 법령 및 조례의 규정과 불리한 내용의 진술을 거부할 수 있음을 알리고 방문·서면(공문 포함)·구술·녹취의 방법으로 조사하여야 한다.

제17조(반복 고충민원 등의 처리) ① 옴부즈만은 동일한 내용의 고충민원에 대하여 처리결과를 2회 이상 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 동일한 자가 고충민원을 신청한 경우에는 종결 처리하고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 자가 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결 처리할 수 있다.

② 옴부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원은 종결 처리할 수 있다.

제18조(사무기구의 고충민원처리) ① 옴부즈만은 고충민원 중 시 감사 담당 부서의 장이 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 고충민원은 사무기구의 장에게 처리하게 할 수 있다.

② 제1항에 따라 사무기구의 장이 처리할 수 있는 고충민원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원으로서, 사무기구의 장은 이를 「민원 처리에 관한 법률」을 준용하여 처리하여야 한다.

1. 단순 불편사항 해소에 관한 민원
2. 관계 소속기관등의 공무원 또는 직원 불친절 등에 관한 민원
3. 긴급하게 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 민원
4. 그 밖에 시민의 권익을 침해할 가능성이 없는 민원으로서 경미한 민원

③ 사무기구의 장은 제2항에 따른 고충민원을 처리하는 과정에서 옴부즈만의 심의·의결이 필요하다고 판단되는 고충민원에 대하여는 대표옴부즈만에게 보고하고 옴부즈만 회의에 상정할 수 있다.

제19조(합의) ① 옴부즈만은 조례 제21조에 따라 합의를 권고한 사항에 대해서 신청인과 피신청인(이하 “당사자”라 한다) 간의 합의가 성립된 경우에는 별지 제9호서식의 합의를 작성하여 당사자에게 서명 또는 날인하게 한 후 이를 확인한다.

② 당사자 간의 합의가 성립된 경우에는 고충민원이 종결된 것으로 본다.

제20조(조사결과의 보고 등) ① 옴부즈만등이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제10호서식의 고충민원 조사 결과보고서를 작성하여 대표옴부즈만에게 보고하여야 한다.

② 대표옴부즈만은 고충민원 조사 결과보고서 내용을 검토하여 옴부즈만 회의에 상정하여야 한다. 다만, 옴부즈만 회의에 상정하기 부적당하다고 인정되는 경우에는 이첩 등의 방법으로 종결 처리한 후 옴부즈만 회의에 보고할 수 있다.

제21조(수당과 여비) 시장은 옴부즈만에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안건 심사, 민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

제22조(신분증명서) ① 시장은 옴부즈만등에게 별지 제11호서식의 신분증명서를 발급하고, 옴부즈만등이 신분증명서를 분실·훼손한 경우에는 사유서를 제출받고 재발급할 수 있으며, 옴부즈만이 위촉해제 된 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여 폐기처분하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 신분증명서의 발급, 재발급 및 폐기 사항을 별지 제12호서식의 신분증명서 발급대장에 기록·유지하여야 한다.

제23조(처리결과와 통보) ① 관계 소속기관등의 장은 조례 제22조에 따른 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의할 수 있다.

② 관계 소속기관등의 장은 옴부즈만의 권고 또는 의견과 다른 방법으로 고충민원을 해소하였거나 해소하려는 경우에는 이를 옴부즈만에 통보하여야 한다.

제24조(결정의 통지) 대표옴부즈만은 조례 제25조에 따라 옴부즈만의 결정내용을 알릴 때에는 이를 서면으로 하여야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

제25조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 조례 제27조에 따라 시에 감사를 의뢰할 때에는 별지 제13호 서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 제출하여야 한다.

제26조(권고 등 이행실태의 확인·점검) ① 옴부즈만은 조례 제28조에 따라 권고 등의 이행 실태를 다음 각 호의 방법으로 확인·점검할 수 있다. 이 경우 관계 소속기관등의 장은 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 소속기관등의 공무원 또는 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 옴부즈만이 확인·점검에 필요하다고 인정하는 방법

② 옴부즈만은 제1항에 따라 이행실태 점검 결과 관계 소속기관등의 장이 정당한 사유 없이 권고 등을 이행하지 아니할 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제27조(사무기구) ① 시장은 조례 제29조에 따른 사무기구에 사무기구의 장과 그 밖에 필요한 직원을 둘 수 있다.

② 제1항에 따른 사무기구의 장은 시 감사 담당 부서의 장으로 한다.

제28조(사무기구의 업무) 사무기구는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·상담·접수 및 민원 조사·처리 지원
2. 옴부즈만 결정사항의 시행 및 사후관리
3. 옴부즈만 회의록 작성 및 기록 보존
4. 고충민원 편람·서식 등의 보관
5. 그 밖에 옴부즈만 운영에 필요한 업무

제29조(운영상황 보고) 조례 제31조제1항에 따라 옴부즈만이 시장과 용인시의회에 보고하고 공표하여야 하는 사항은 다음 각 호의 사항으로 한다.

1. 고충민원의 접수 및 처리 현황

2. 옴부즈만이 권고하거나 의견을 표명한 내용
3. 관계 소속기관등의 처리결과(미처리 사유 포함)
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제30조(옴부즈만 사무의 전결) 옴부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 옴부즈만의 권한에 속하는 사무 중 일부는 별표에 따라 대표옴부즈만 또는 사무기구의 장이 전결처리 한다.

제31조(기록의 관리) ① 옴부즈만의 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원 문서의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

1. 의결서, 조정서, 합의서 : 준영구
2. 심의·의결 관련 문서 : 5년
3. 일반문서 : 3년

제32조(문서 및 관인) 옴부즈만은 공문서의 작성 및 그 밖의 행정업무 처리에 관하여 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」에 따르고, 같은 규정 제33조제2항에 따라 청인(廳印)을 가진다.

제33조(비밀유지 서약) 옴부즈만등은 조례 제14조에 따라 비밀유지 의무를 준수할 것을 약속하는 서약서를 작성한다.

제34조(운영세칙) 이 규칙에서 정한 사항 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 옴부즈만 회의의 의결을 통해 대표옴부즈만이 정할 수 있다.

부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

[별 표]

용인시 옴부즈만 사무전결처리에 관한 사항(제30조 관련)

사무명	사무전결	
	사무기구의 장	대표옴부즈만
1. 민원의 접수 가. 일반적인 사항 나. 대리인, 대표자 선정 다. 신청의 보완·취하 라. 관계 부서 이첩	○ ○ ○ ○	
2. 민원의 조사 가. 조사 옴부즈만 결정 나. 반복민원의 처리·종결 다. 고충민원의 각하 라. 조사결과 보고 마. 신분증명서 발급 바. 사무기구의 고충민원 처리(규칙 제18조 관련)	○ ○ ○ ○ ○	○ ○
3. 옴부즈만 운영 등 가. 회의소집 나. 의안 작성·배부 다. 의결서 작성 라. 회의록 작성 마. 결정의 통지 바. 재심의 여부결정 사. 그 밖에 옴부즈만 운영에 관한 경미한 사항	○ ○ ○ ○ ○	○ ○
4. 권고 및 이행실태 확인 점검 가. 확인점검 계획수립 시행 나. 실태조사 및 평가 시행 다. 감사의 의뢰		○ ○ ○
5. 사무국 운영 가. 운영상황 보고(조례 제31조 관련)서 작성 나. 관인 및 기록물 관리 다. 정보공개 등 그 밖에 사무국 운영에 관한 사항	○ ○	○

[별지 제2호서식]

용인시 ombudsman 의결서

민원표시 민원번호, 민원제목
신청인 (신청인 주소)
피신청인
주문
신청취지
이유 별지와 같다.

20

대표ombudsman (서명)
ombudsman (서명)

(별지)

이유

1. 신청원인
2. 피신청인 등 주장
3. 사실 관계
4. 판단
5. 결론

[별지 제3호서식]

용인시 옴부즈만 의결서

제목

소관기관

결정사항

이유 별지와 같다.

20

대표옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

(별지)

이유

1. 현황
2. 관계법령
3. 문제점
4. 개선방안

○

고충민원 신청서

1. 신청인	성명(또는 법인·단체명칭)	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
2. 대표자 또는 대리인	성명	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
	신청인과의 관계	
3. 피신청인	기관명	
	주소	
4. 민원 제목		
5. 민원 내용		
6. 그 밖의 참고사항	가. 소송 또는 다른 불복구제절차의 신청유무 :	
	나. 증거·참고자료, 그 밖의 조사방법에 관한 의견 :	
20 . . .		
신청인		(서명 또는 인)
이 신청서는 신청인(대리인)이 구술하는 내용을 듣고 작성한 것입니다.		
작성자 직급		성명 (서명 또는 인)

※ 유의하실 사항

- ① 민원내용 작성란이 부족한 경우에는 별지에 계속 작성하여 주십시오.
- ② 지면이 여러 장일 때에는 신청인과 작성자가 간인을 하여 주십시오.
- ③ 신청인이 단체·기관이거나 다수인일 경우 대표자란을 작성하여 주십시오.
- ④ ‘피신청인’란은 신청인이 요구하는 처분 등과 관련된 기관을 작성하 주십시오.
- ⑤ 신청인이 5명 이상인 경우 연명부 원본을 제출하여 주십시오.
- ⑥ 신청민원과 관련한 증명서류를 첨부하여 주십시오.

[별지 제6호서식]

고충민원 접수증				
접수번호		민원제목		
신청인	성명(또는 법인·단체 명칭)		주소	
대표자 (대리인)	성명		주소	
접수자	직급		성명	(서명 또는 인)
<p>위와 같이 고충민원 신청서를 접수하였습니다.</p> <p style="margin-top: 100px;">20</p> <p style="margin-top: 20px;">용인시 읍부즈만</p> <p style="margin-top: 50px;">※ 민원접수와 관련된 문의사항은 031-324-XXXX에 문의하여 주십시오.</p>				

대리인 선임허가 신청서		
1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
3. 대리인의 인적사항	성명	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
4. 대리인을 선임하는 이유		
5. 신청인과 대리인과의 관계		
6. 대리인의 자격		
<p style="text-align: center;">「용인시 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제12조제1항에 따라 위와 같이 대리인을 선임하오니 허가하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center;">20</p> <p style="text-align: right;">신청인 : (서명 또는 인)</p> <p style="text-align: center;">용인시 대표읍부즈만 귀하</p>		
비고	<p>1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다.</p> <p>2. “1. 민원번호”에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다.</p> <p>3. 자격 증명서류를 첨부하셔야 합니다.</p>	

대표자 선정 통지서		
1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
3. 선정된 대표자의 인적사항	성명	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
<p style="text-align: center;">「용인시 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제12조제2항에 따라 위와 같이 대표자를 선정하였기에 통지합니다.</p> <p style="text-align: center;">20</p> <p style="text-align: right;">신청인 : (서명 또는 인)</p> <p style="text-align: center;">용인시 대표읍부즈만 귀하</p>		
비고	1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. “1. 민원번호”에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다.	

[별지 제10호서식]

담당직원	팀장	사무기구의 장	조사옴부즈만

대표옴부즈만

고충민원 조사 결과보고			
민원표시	민원번호 민원제목		
신청인	○○○	주소	
피신청인	○○○	접수일	20

1. 신청취지
2. 피신청인의 주장
3. 사실 관계
4. 조사옴부즈만의 의견
5. 제도개선 필요여부
 - 제도개선 필요 의견 없음
6. 법률구조 필요여부
 - 법률구조 필요 의견 없음

위 고충민원에 대한 조사결과를 위와 같이 보고합니다.

20

조사옴부즈만 ○○○ (인)

- ※ 관계법령, 출장 결과보고서, 출석조사서 등 붙임
- ※ 다수인 관련 민원인 경우 시장에게 별도 보고

[별지 제11호서식]

신 분 증 명 서

(앞면)

60mm × 90mm

제 호	신 분 증 명 서	3cm × 4cm 사 진
성명 :		
생년월일 :		
위 사람은 「용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제4조에 따라 위촉된 용인시 옴부즈만임을 증명합니다.		
년 월 일		
용인시장		직인

(뒷면)

<p>◎ 우리 시에서는 「용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」에 따라 용인시 옴부즈만을 운영하고 있습니다.</p> <p>◎ 옴부즈만이란 행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 시민의 권리와 이익을 보호하는 제도입니다.</p> <p>◎ 이 증을 제시하면 용인시 소속 공무원은 물론 시민들께서도 조사활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.</p>
--

※ 인쇄용지 : 특급 190g/m

신 분 증 명 서

(앞면)

60mm × 90mm

제 호	신 분 증 명 서	3cm × 4cm 사 진
성명 :		
생년월일 :		
위 사람은 용인시 옴부즈만 사무기구에서 근무하는 조사관임을 증명합니다.		
년 월 일		
용인시장		직인

(뒷면)

◎ 우리 시에서는 「용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」에 따라 용인시 옴부즈만을 운영하고 있습니다.

◎ 옴부즈만이란 행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 시민의 권리와 이익을 보호하는 제도입니다.

◎ 이 증을 제시하면 용인시 소속 공무원은 물론 시민들께서도 조사활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.

※ 인쇄용지 : 특급 190g/m

[별지 제13호서식]

담당직원	팀장	사무기구의 장	조사옴부즈만

대표옴부즈만

감사의뢰 등 검토보고			
민원표시	민원번호, 민원제목		
신청인	○○○	피신청인	
감사대상 기관			
감사의뢰 사항 (위법·부당한 사실)			
참고사항			
검토결과	<p>위 감사의뢰 등에 대한 검토결과를 위와 같이 보고합니다.</p> <p>20 . . .</p> <p>조사옴부즈만 ○○○ (인)</p>		
조치의견	<input type="checkbox"/> 감사의뢰 <input type="checkbox"/> 감독기관 통보		

참 고 자 료

□ 음부즈만 유관기관 현황

- 국민권익위원회 민원조사기획과
Tel 044-200-7320 Fax 044-200-7928
- 경기도 조사담당관실 음부즈만지원팀
Tel 031-8008-4910~11 Fax 031-8008-2789

□ 경기도내 지방음부즈만 현황

구 분	전화번호	팩스번호
수 원 시 시민인권보호관	031-228-2617	031-228-3935
성 남 시 시민음부즈만	031-729-2146	031-729-2099
화 성 시 시민음부즈만	031-369-3704	031-369-1575
부 천 시 시민음부즈만	032-625-2444	032-625-2169
안 양 시 민원음부즈만	031-8045-2694	031-8045-6511
남양주시 음부즈만	031-590-2775	031-590-2079
시 흥 시 시민호민관	031-310-2047	031-310-3009
안 성 시 시민음부즈만	031-678-2113	031-678-2109

2018년
용인시 옴부즈만
운영상황 보고서

발행일 2019년 3월

발행처 용인시청 감사관 청렴조사팀

(17019) 경기도 용인시 처인구 중부대로 1199(삼가동)

Tel 031-324-2103 Fax 031-324-2079

※ 이 책은 「저작권법」에 따라 보호를 받는 저작물이므로 무단전제와 복제를 금합니다.
이 책의 전부 또는 일부 내용을 사용하려면 사전에 저작권자의 서면동의를 받아야 합니다.