2019 용인시 옴부즈만

운영상황 보고서

용인시
YONGIN CITY

발간사

2019년도
옴부즈만 운영상황 보고서를 발간하며...

시민의 권익을 보호하고, 시민의 입장에서 민원을 공정하게 해결하기 위하여 2018년 5월 4일 출범한 용인시 옴부즈만 위원회가 운영을 시작한 지 어느덧 2년을 마무리할 시간입니다.

돌이켜보건대, 지속적인 홍보 노력에도 불구하고 여전히 많은 시민분들이 옴부즈만 제도를 생소하게 느끼시는 것이 사실입니다.

용인시 옴부즈만이 시민과 행정의 소통 창구로서 그 역할을 제대로 수행하고 있는지 되돌아보며, 두 번째 운영상황 보고서를 발간하게 된 것을 매우 뜻깊게 생각합니다.

한 분 한 분 시민의 억울함을 해소하겠다는 초심으로 최선을 다한 한 해였다고 자부하며, 2019년 한 해 동안 시민의 입장이 되어 온 성과물인 「2019 용인시 옴부즈만 운영상황 보고서」에 담아 시민 여러분 앞에 내놓게 되어 떨리고 무거운 마음입니다.

옴부즈만의 결정사항에 대한 강제력이 미약하고 관할권 또한 제한되어 있기 때문에 시민의 기대에 충분히 부응할 수 없는 아쉬움도 있지만, 옴부즈만은 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 제도입니다.

이에 2020년에는 더 많은 시민들이 용인시 옴부즈만 제도를 널리 이용할 수 있도록 민원부서 방문을 통한 맞춤형 홍보를 실시하고, 보다 만족도 높은 민원처리를 위해 현장을 직접 방문하고 최대한 민원인의 입장에서 다양한 민원을 공정하게 처리함으로써 시민의 권익을 보호하기 위해 끊임없이 노력할 것입니다.

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.

2020년 3월

용인시 대표 옴부즈만 이 용 관

「 2019년 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 5
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
7. 옴부즈만 vs 청렴시민감사관 제도 비교 12

Ⅱ. 옴부즈만 운영성과 13
1. 고충민원 접수 · 처리현황 15
2. 옴부즈만 활동현황 16
3. 옴부즈만 제도홍보 22

Ⅲ. 주요 처리사례 27
1. 용인시 주택과의 주택조합관리 소홀 29
2. 용인시 건축허가 수리 부당 32
3. 일반산업단지 조성관련, 전체면적 매입 또는 대체도로 개설 요청 35

Ⅳ. 관련규정 41
1. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 43
2. 용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 45
3. 용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 51

Ⅰ. 옴부즈만의 구성 및 운영

01 도입배경

02 구성 및 운영근거

03 추진경과

04 용인시 옴부즈만 소개

05 용인시 옴부즈만의 구성 및 운영

06 고충민원 처리절차

07 옴부즈만 vs 청렴시민감사관 제도 비교

Ⅰ. 옴부즈만의 구성 및 운영

□ 옴부즈만(Ombudsman)
스웨덴어로 '남의 일을 대신해서 해주는 대리인 · 대표자 · 변호인 · 후견인' 이라는 뜻으로, 시민의 대리인으로서 행정에 대한 시민의 고충을 중립적인 입장에서 조사하고 그 결과에 따라 시정권고, 의견표명, 합의권고, 조정 · 중재함으로써 시민과 행정기관 사이에 발생하는 문제를 해결하기 위하여 위촉된 자를 뜻합니다.

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
- 2019. 03. 02. : 2018년 용인시 옴부즈만 운영상황 보고서 제작・배포

4. 용인시 옴부즈만 소개

• 제1기 옴부즈만 : 2018. 05. 04. ~ 2022. 05. 03. (4년 단임)

용인시 옴부즈만			주요경력 및 재직현황
성명	분야	자격	
이 용 관	행정 복지	前 공무원 (2급)	- 前 군포시 부시장 - 前 여주군 부군수 - 現 용인시 대표 옴부즈만
문 병 무	건설 토목 환경	기술사	- 現 국제힐하우스㈜ 부사장 - 건설안전기술사(2007) - 도로 및 공항기술사(2012) - 現 용인시 부대표 옴부즈만
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 ㈜건축사사무소예도 대표이사 - 건축사(1995)
안 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
- 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가

○ 옴부즈만 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 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

≪ 옴부즈만의 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

고충민원 신청·접수	• 고충민원 처리 대상여부 판단
▼	
조사관 등 지정	• 소관분야를 고려하여 담당조사관 지정 ※ 사무기구의 장 전결처리 : 이첩, 각하, 반려 등
▼	
기초자료 조사작성 및 검토	• 피신청인 검토의견 및 민원현장 등 확인
▼	
민원조사 실시	• 조사옴부즈만 지정 - 민원인 면담, 피신청인 의견청취, 법령 검토, 현장방문 등
▼	
옴부즈만 회의 (심의·의결)	• 옴부즈만 과반수 출석의 합의제 운영 • 조사결과에 따라 시정권고, 제도개선, 의견표명 등 결정
▼	
결정내용 통지	• 신청인·피신청인 모두 통지
▼	
처리결과 보고	• 관계기관 조치계획 또는 이행결과 회보(30일 이내)
▼	
사후관리	• 관계행정기관의 이행실태 확인·점검 • 연간 운영상황 보고

7. 옴부즈만 vs 청렴시민감사관 제도 비교

구분	옴부즈만	청렴시민감사관	갈등관리심의위원회 (시민소통관)
정의	용인시와 그 소속기관의 **위법, 부당한 행정행위로 인하여 시민의 권리나 이익이 침해**되었을 때 **제3의 중립적 입장에서 이를 조사하여 시정하게 함**으로써 침해받은 권익을 구제하는 민원조사관	시민이 **행정감사 수행과정에 직접 참여**함으로써 **시정의 감시 기능을 강화하고 행정의 청렴성과 공정성, 신뢰성을 제고**하기 위한 제도	공공갈등 예방·해결을 위한 계획 수립, 해결 수단 발굴과 갈등관리 관련 자치법규 정비 등에 대한 심의와 자문을 위한 기구
관련규정	부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 및 시행규칙	용인시 청렴시민감사관 운영 조례	용인시 갈등 예방과 해결에 관한 조례
필요성	- 다양하고 복잡한 행정수요에 따라 고충민원 증가 - 시민의 권리침해 구제 및 고충민원에 대한 합리적인 대응을 위해 **전문적, 중립적 시각에서 판단**하여 **시민과 행정기관 양자간의 갈등을 완화**하고 상호 신뢰 제공	감사에 일반 및 전문시민 참여를 유도하여 **감사의 객관성과 공정성을 확보**	**공공정책**을 수립하거나 추진할 때 발생할 수 있는 갈등을 **예방하고 원만하게 해결**하기 위한 자문 및 심의의결 기구
구성	총 7명 (행정·복지1, 건설·토목·환경1, 세무·회계1, 문화·체육·관광1, 주택·건축1, 법률1, 갈등조정1)	총 18명 (일반분야 11명, 전문분야 7명)	총15명 (시의원1, 변호사2, 갈등관리5, 도시계획1, 건축1, 교통1, 환경1, 시민단체2, 감정평가1)
자격요건	① 대학 또는 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	일반 : 용인시에 주소를 등록하고 2년 이상 거주하고 다음 항목 중 하나에 해당되는 사람 ① 시의회 추천을 받은 사람 ② 사회적 신망이 높은 사람 ③ 부패척결, 혁신을 통한 지역사회 발전에 사명감이 높은 사람 전문 : 전문적인 지식과 경험이 있으며 다음 항목 중 하나에 해당되는 사람 ① 해당 전문분야 전공대학교수 ② 변호사, 공인회계사, 변리사, 기술사, 건축사, 감정평가사, 세무사, 노무사 ③ 전문분야에 기사이상의 자격증을 소지하고 해당분야에서 3년 이상 실무경력이 있는 사람	① 용인시의회에서 추천하는 시의원 ② 갈등관리 관련 분야 대학교수 ③ 변호사, 건축사, 세무사, 노무사, 기술사 등 관련 분야 전문가 ④ 그 밖에 언론계 또는 시민사회단체 등에서 갈등 예방 및 조정·해결에 관한 풍부한 경험과 식견을 갖춘 사람
권한	- 시 및 소속기관에 관한 **고충민원의 조사와 처리** - 고충민원과 관련된 **시정권고 또는 의견표명** - 고충민원의 처리과정에서 관련 행정·제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요한 경우 **권고 또는 의견표명** - 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 **실태조사와 평가**	종합·부분감사 및 현장 실지감사 시 감사에 관련하여 참여 및 의견제시, 자체감사 처분사항에 대한 자문	용인시의 공공갈등에 관련된 사항을 심의하거나 자문 - 갈등 예방·해결을 위한 종합계획 수립 - 갈등 해결 수단의 발굴 - 갈등관리 관련 자치법규 등의 정비 - 갈등영향분석에 관한 사항 - 갈등조정협의회의 구성·운영
업무범위	**고충 + 인권/권익**	**청렴/감사**	**갈등관리**

Ⅱ. 옴부즈만 운영성과

01 고충민원 접수 · 처리현황

02 옴부즈만 활동현황

03 옴부즈만 제도홍보

Ⅱ. 옴부즈만 운영성과

□ 고충민원이란..?
행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

1. 고충민원 접수·처리현황

가. 접수민원

- 2019년 용인시 옴부즈만 활동 결과, 총 16건의 고충민원을 접수하여 3건은 처리완료, 12건은 담당부서로 이송하였으며, 1건은 각하처리 되었음. 분야별로 접수된 민원은 도로교통, 도시건축, 일반행정 및 환경녹지 순으로 많았음.

- 접수 및 처리결과

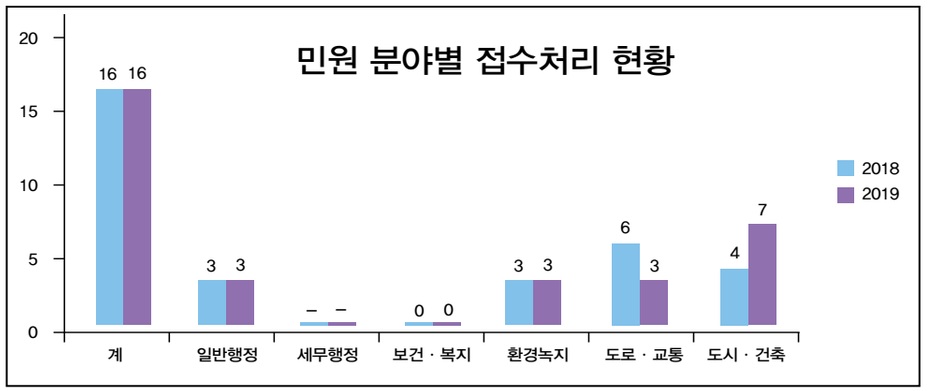
[단위 : 건]

연도	계	민원접수		옴부즈만 및 사무국 처리			
		경기도 이첩	자체	계	처리	각하	이송
2018	16	4	12	16	5	-	11
2019	16	5	11	16	3	1	12

- 민원분야

[단위 : 건]

연도	계	일반행정	세무행정	보건·복지	환경녹지	도로·교통	도시·건축
2018	16	3	-	-	3	6	4
2019	16	3	-	-	3	3	7



2. 옴부즈만 활동현황

가. 용인시 옴부즈만 정례회의 개최

연번	개최일자	회의내용	개최장소
1	2019.02.25	1. · 2018년 용인시 옴부즈만 운영 상황 보고서 검토	정책토론실
2	2019.06.27	1. · 옴부즈만 청렴 실천 결의 2. · 옴부즈만 운영 활성화 방안	파트너스룸
3	2019.09.27	1. · 고충민원 접수·처리현황 보고 2. · 옴부즈만 민원처리 절차 개선	파트너스룸
4	2019.11.27	1. · 고충민원 접수·처리현황 보고 2. · 고충민원 조사 자료 심의	파트너스룸
5	2019.12.17	1. · 고충민원 접수·처리현황 보고 2. · 2019년 옴부즈만 활동 내역 등	파트너스룸

나. 지방옴부즈만 교류

- 2019. 4. 17. : 전국지방옴부즈만협의회 총회 참석(이용관 대표 옴부즈만)
  - 개최장소 : 국민권익위원회 서울종합민원사무소
  - 행사내용 : 전국 지방옴부즈만 간 정보공유, 소통 등 교류·협력 활동 지원을 통해 지방옴부즈만 기능 강화 및 활성화 유도

- 2019. 4. 24. ~ 4. 25. : (권익위 주관) 지방옴부즈만 워크숍 참석 (문병무 부대표 옴부즈만)
  - 개최장소 : 르윈호텔(전주 한옥마을 소재)
  - 행사내용 : 옴부즈만 제도의 이해 및 고충민원 처리기법 등

- 2019. 8. 29. ~ 8. 30. : (권익위 주관) 지방옴부즈만 워크숍 참석 (이용관 대표 옴부즈만)
  - 개최장소 : 천안시 우정공무원 교육원
  - 행사내용 : 고충민원 처리 사례 발표, 지방옴부즈만 애로사항 공유 및 의견수렴 등

- 2019. 10. 13. ~ 10.25. : 고충민원 처리 실태 평가 심사위원 참석 (문병무 부대표 옴부즈만)
  - 개최장소 : 국민권익위원회 서울종합민원사무소
  - 평가내용 : 지방옴부즈만 역량강화를 위한 고충민원 처리 실태 평가 (천안·아산시 외 9개 시·군·구)

【 2019. 02. 25. 제1차 정례회의 】

【 2019. 06. 27. 제2차 정례회의 】

【 2019. 06. 27. 옴부즈만 청렴서약 】

【 2019. 09. 27. 제3차 정례회의】

【 2019. 11. 27. 제4차 정례회의 】

【 2019. 12. 17. 제5차 정례회의 】

【 2019. 4. 24. 지방옴부즈만 워크숍】

【 2019. 4. 17. 전국지방옴부즈만협의회 총회】

【 2019. 8. 29. 지방옴부즈만 워크숍】

【 2019. 10. 13. 고충민원 처리 실태 평가 심사】

3. 용인시 옴부즈만 제도 홍보

가. 용인시 홈페이지 내 전용창구

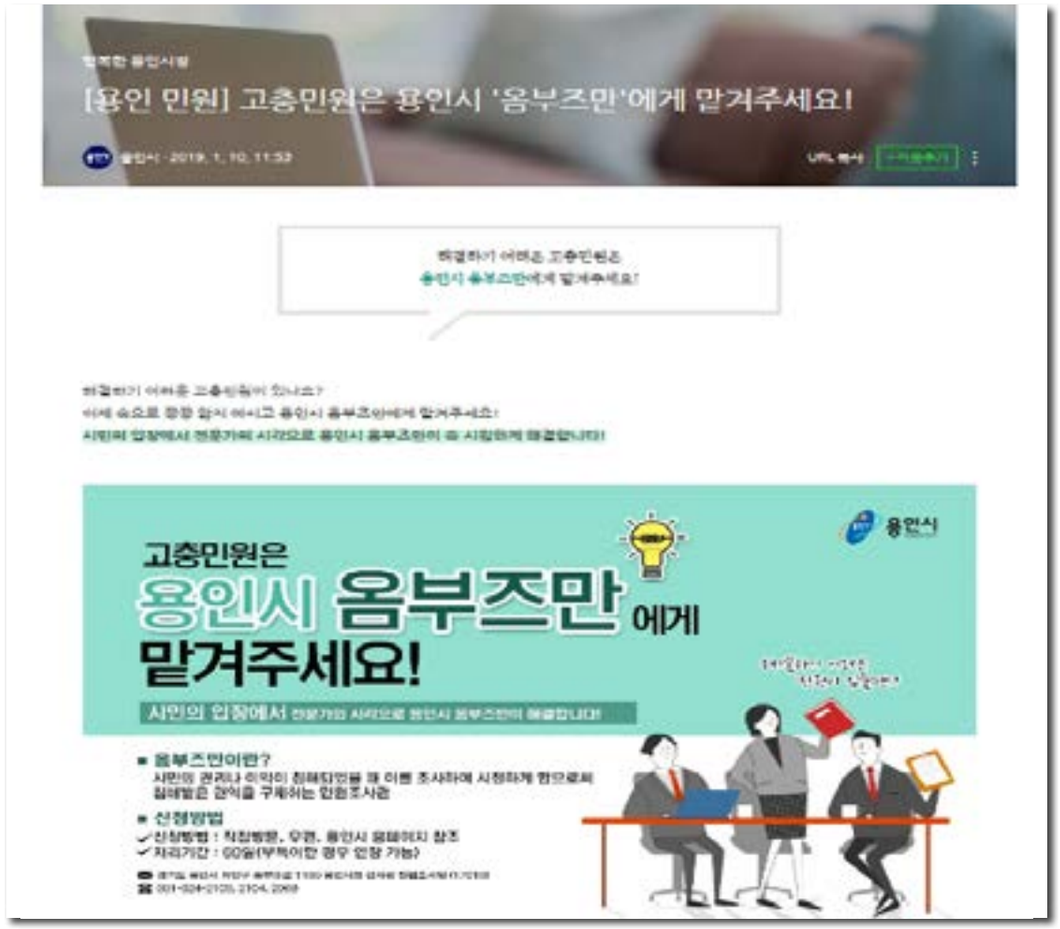
- 주 소 : 용인시 홈페이지 (www.yongin.go.kr) > 시민참여 > 시민신고센터 > 옴부즈만
- 내 용 : 옴부즈만 소개, 옴부즈만 운영, 고충민원 신청

나. 온라인 홍보

- 용인시 및 각 구청 홈페이지 홍보 배너 표출
- 용인시 블로그 홍보
- SNS(페이스북) 홍보

【용인시청 홈페이지 홍보배너 표출】

【각 구청 홈페이지 홍보배너 표출】



【용인시 블로그 홍보】

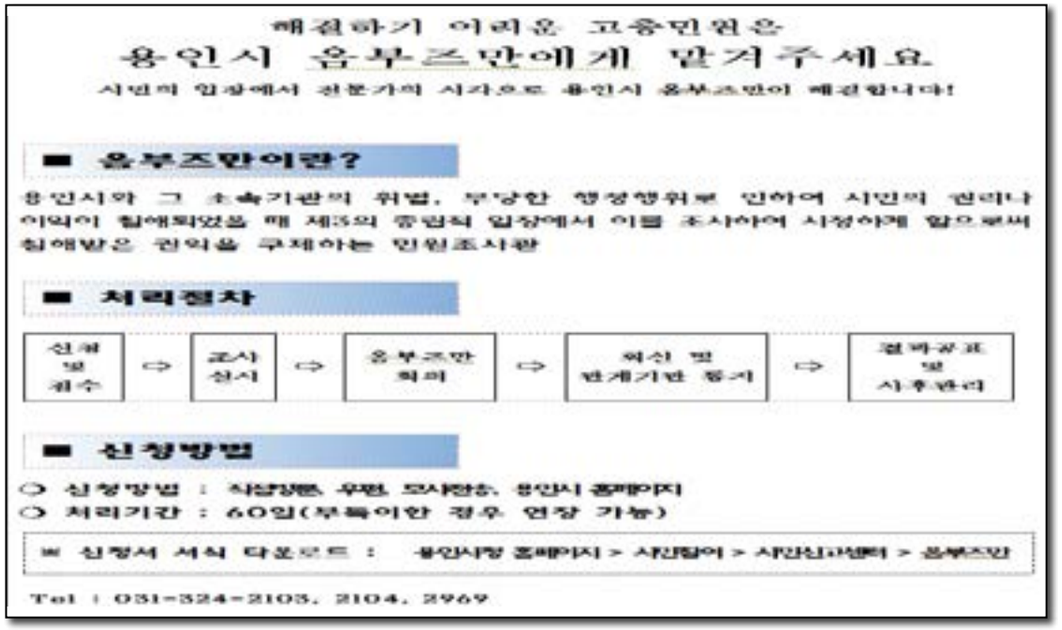
【SNS(페이스북) 홍보】

다. 오프라인 홍보(각종 홍보자료 배포·게시)

- 버스정류소 및 시청 엘리베이터 영상게시판 홍보이미지 표출
- 옴부즈만 포스터 게시 및 리플렛 배포
- 통리장 연합회의 대면 홍보 및 자료 배포

【용인소식지 홍보】

【용인시 통리장 연합회의시 대면 홍보】



【통리장회의 홍보자료】

【리플렛 제작】

Ⅲ. 주요 처리사례

01 용인시 주택과의 주택조합 관리 업무 소홀

02 용인시 건축허가 수리 부당

03 일반산업단지 조성 관련, 전체 면적 매입 또는 대체도로 개설 요청(의견표명)

Ⅲ. 주요 처리사례

1. 용인시 주택과의 주택조합 관리 업무 소홀

○ 민원내용

- 지역주택조합은 주택법 제12조에 따라 주택조합사업의 시행에 관련한 서류 및 자료를 공개하여야 할 의무가 있으며, 이를 위반할 경우 주택과에서는 관련 법령에 따라 조치토록 되어 있으나 이를 소홀히 하였음.

○ 피신청인의 의견

- 주택의 '공급'이라 함은 「주택법」제54조에 따라 사업주체(「건축법」제11조에 따른 건축허가를 받아 주택 외의 시설과 주택을 동일 건축물로 하여 제15조제1항에 따른 호수 이상으로 건설·공급하는 건축주와 제49조에 따라 사용검사를 받은 주택을 사업주체로부터 일괄하여 양수받은 자를 포함)가 주택법령에 따라 주택을 건설·공급하는 것으로, 여기서 말하는 '사업주체'는 같은 법 제15조에 따른 주택건설사업계획 또는 대지조성사업계획의 승인을 받아 그 사업을 시행하는 자를 말하는바, 해당 조합의 조합원 모집 행위는 주택의 공급 행위에 해당되지 아니하며,

- 신청인이 주장하는 허위.과장 광고에 대한 사실 판단 및 조치에 대하여는「표시.광고의 공정화에 관한 법률」의 소관부서인 공정거래위원회로 안내하였으며, 향후 해당 지역주택조합에 대해 주택법령을 근거로 관리·감독을 하고자 함

○ 사실관계

- 사업진행 경위
  - 2015. 01. 19. : 지역주택조합추진위원회(임의단체)의 조합원 모집
  - 2015. 08월 : (가칭)◉◉◈◈지역주택조합 추진위원회 조합원 모집
    민원인의 배우자 조합원 가입계약 체결
  - 2016. 05. 18. : 지역주택조합설립인가 (대표자 : ○○○)
  - 2016. 08. 26. : 지역주택조합 조합원 추가 모집 승인

- 2017. 06. 03. : 주택법 개정·시행으로 조합원 모집신고 의무화(신설)
- 2017. 12. 18. : 지역주택조합 변경인가
- 2018. 04. 30. : 주택건설사업계획승인 [사업주체 : ◉◉◈◈지역주택조합 외 1]
- 2018. 12. 24. : 민원회신 및 행정지도 [정보공개 관련]
- 2018. 12. 27. : 민원회신 [조합규약 연명 관련]
- 2019. 01. 14. : 민원회신 [지역주택조합 가입계약시 허위·과장광고]
- 2019. 01. 21. : 민원회신 [지역주택조합 설립 전 조합원 알선행위]

• ◉◉◈◈지역주택조합 개요

사업위치	○구 □동 △△△번지 일원(□지구 지구단위계획구역 예정지)		
주 용 도	공동주택(아파트) 및 부대·복리시설		
대지면적	84,993㎡	연 면 적	250,115.69㎡
세 대 수	△,△△△세대	규 모	21개동(지하2층,지상30층)
조합원수	△,△△△명	예정세대수	△,△△△세대

○ 판단

<지역주택조합 정보공개 의무 위반에 대한 담당부서의 업무처리 소홀에 대하여>

• 민원인이 제출한 민원서류에 주택조합이 현재 어떤 자료를 공개하고 있지 않은지 명시하지 않았으나, 담당부서에 제출되었던 민원서류를 유추하여 보면 조합원 명부 등 조합 관련 자료의 공개가 이루어지지 않는 사항에 대해 민원을 제기하였던 사항으로 판단되며,

• 확인결과, 담당부서에서는 ◉◉◈◈지역주택조합에 「주택법」 제12조의 관련 자료의 공개 규정을 준수하여 조합원간 분쟁이 발생되지 않도록 하고, 주택법령 및 조합규약에 따라 조합 운영할 것을 행정지도 하였으며, 해당 지역주택조합에서는 「주택법」제12조 규정에 따른 인터넷카페 공개와 정보공개청구서 접수를 통하여 열람·복사 실시 및 업무에 만전을 기하겠다는 의견을 제출받은 사항으로, 담당부서가 위법·부당하게 업무처리 하였다고 판단하기에는 어려움이 있음.

<조합규약동의서를 제출받아 조합설립인가를 내주었다는 사항에 대하여>

• 민원인은 조합설립인가 시에, 조합원 전원이 자필로 연명한 조합규약을 제출토록 규정하고 있으나, 담당부서에서는 임의대로 조합규약동의서로 갈음하여 처리하였다는 민원사항으로,

• 확인결과, 담당부서에서는 ◉◉◈◈지역주택조합에서 주택조합 가입계약서에 조합규약 및 동의서를 첨부하여 조합원이 조합규약에 대한 내용을 숙지하고 동의토록 하였으며, 해당 동의서에는 조합원의 성명, 주소, 주민등록번호를 기재토록 하고, 추가로 본인의 인감 날인을 통해 조합규약의 동의 여부에 대한 의사를 표시·확인하도록 되어있으며, 아울러 해당 조합의 창립총회 시 조합규약에 대한 동의 안건이 상정되어 원안 가결된 사항으로, 관련 규정 취지, 법률자문 등을 종합하여 검토한 결과, 해당 구비서류의 실질적 요건에 적합하다고 판단한 사항으로, 실질적인 흠결이 있다고 판단하기에는 어려움이 있음.

<허위·과장광고로 조합원 불법 모집한 사항의 미조치에 대하여>

• 주택의 “공급”이라 함은 「주택법」제54조(주택의 공급)에 따라 사업주체가 주택법령에 따라 주택을 건설·공급하는 것으로, “사업주체”는 같은 법 제15조에 따른 주택건설사업계획 또는 대지조성사업계획의 승인을 받아 그 사업을 시행하는 자를 말하는 바, 주택건설사업계획승인 전 해당 조합의 조합원 모집 행위는 주택의 공급 행위에 해당하지 않으며,

• 민원인이 주장하는 허위.과장 광고에 대한 사실 판단 및 조치에 대하여는 「표시.광고의 공정화에 관한 법률」의 소관부서인 공정거래위원회를 안내한 사항으로, 담당부서가 위법·부당하게 업무를 처리하였다고 판단하기에 어려움이 있음.

○ 결 론

• 주택법령에 따른 구비서류를 명확히 제출받아 향후 동일한 민원사항이 재발하지 않도록 담당부서에 “주의”조치 및 민원인의 불편사항이 발생하지 않도록 해당 지역 주택 조합에 관심을 갖고 관계법령에 따른 관리·감독 업무에 철저를 기하여 줄 것을 통보

2. 용인시 건축허가 수리 부당

○ 민원내용

- ○구 □면 ◇리 △△△-△번지 진입로가 건축법 상 도로가 아님에도 토지소유자의 도로 사용승낙 없이 건축허가 된 경위 및 담당부서의 업무처리 부적정 조사 요청

○ 피신청인의 의견

- 담당부서에서는 민원인이 부적합 또는 동의 등을 주장하는 해당 도로는 당초 건축물의 건축을 위하여 개설된 도로이며, 이 도로를 사용함에 있어 그 당시의 토지소유자에게 동의를 필한 후 개발행위 및 건축허가가 진행되었던 것임.

- 그리고 민원인도 이러한 상황을 인지한 상태에서 그 도로를 매입한 것으로 추정되고 이 도로를 통해 이미 개발행위허가를 받고 준공이 난 부지에 대하여 건축허가를 거부하는 것은 건축허가를 전제로 개발행위허가를 받은 민원인에 대한 행정의 신뢰성이나 기존에 상기 도로를 사용하여 이미 건축허가를 받은 부지와의 형평성에 어긋날 것으로, 현 상황에서 해당 도로를 이용하는 것은 「건축법」 제44조제1항제1호에 따른 '건축물의 출입에 지장이 없다고 인정되는 경우'에 해당하며, 그에 따라 건축허가를 처리함이 합리적이라 사료됨

○ 사실관계 및 판단

- 건축허가/개발행위허가 현황

구분	지번	허가일	준공일	비고
개발행위허가	◇리 △△△-△번지 일대	1997.08.07.	1999.10.20.	신청면적 : 5,980㎡ (도로편입면적 : 1,470㎡)
건축허가	◇리 △△△-△△번지	**1997.12.04.**	**1999.11.12.**	
건축허가	◇리 △△△-△번지	-	2001.07.12.	**민원인 주택**
건축허가	◇리 △△△-△△번지	2003.08.25.	2004.02.13.	
건축허가	◇리 △△△-△번지	2008.11.10.	2009.04.27.	
건축허가	◇리 △△△-△△번지	2018.03.15.	2018.08.02.	개발행위 의제(공작물)

- 담당부서(처인구청 건축허가2과)에서는 건축물의 종류와 규모, 주변현황이나 도로 여건 등을 고려하여 「건축법」제44조(허가 당시 제33조) 제1항 제1호에 따른 "건축물의 출입에 지장이 없다고 인정되는 경우"로 판단하여 □면 ◇리 △△△-△△번지 상의 건축허가(허가일 1997.12. 4. 준공일 1999. 11. 12.) 처리되었으며, 해당 대지인 민원인의 건축물 및 그 외의 건축물 또한 동일하게 법령을 적용하여 건축허가(준공일 2001. 7. 12.) 처리 되었으며,

- 민원인의 요구대로 도로 사용승낙이 없을 경우 건축허가를 거부하는 것은 건축허가를 전제로 개발행위허가를 받은 민원인에 대한 행정의 신뢰성이나 기존에 상기 도로를 사용하여 이미 건축허가를 받은 부지와의 형평성에 어긋난다는 의견임.

- 대법원 판례(대법원 2003.12.26., 2003두6382)에 따르면 「건축법」에서 건축물의 접도의무를 규정한 취지는, 건축물의 이용자로 하여금 교통 상·피난 상·방화 상·위생 상 안전한 상태를 유지·보존하게하기 위하여 건축물의 대지와 도로와의 관계를 특별히 규제하여 도로에 접하지 아니하는 토지에는 건축물을 건축하는 행위를 허용하지 않으려는 데에 있다 할 것이므로, "당해 건축물의 출입에 지장이 없다고 인정되는 경우"에 해당하는지 여부는 건축허가 대상 건축물의 종류와 규모, 대지가 접하고 있는 시설물의 종류 등 구체적인 사정을 고려하여 개별적으로 판단하여야 한다고 판시하고 있으며,

- 대법원 판례(대법원 2009.06.11., 2009다8802)에 따르면 토지소유자가 일단의 택지를 조성·분양하면서 개설한 도로는 다른 특단의 사정이 없는 한 그 토지의 매수인을 비롯하여 그

택지를 내왕하는 모든 사람에 대하여 그 도로를 통행할 수 있는 권한을 부여한 것이라고 볼 것이어서, 토지 소유자는 그 토지에 대한 독점적이고 배타적인 사용수익권을 행사할 수 없다고 판시하고 있어,

- 개발행위 당시 토지소유자가 일단의 부지를 조성하면서 개설한 단지 내 도로에 대해 “당해 건축물의 출입에 지장이 없다고 인정되는 경우”로 보아 건축허가 처리한 사항에 대해, 담당부서가 위법.부당하게 업무처리 하였다고 보기 어려움.

- 아울러, 이와 유사민원을 경기도 사전 컨설팅 결과를 확인하여 본 바, 개발당시 토지소유자가 단지 내 도로를 개설하고 택지분양을 하였다면 이미 공용도로로서 토지소유자는 도로사용과 관련한 사용수익권을 포기한 것으로 간주된다고 보아야 할 것으로 판단된다는 의견임.

- 대법원 판례(2009다8802)에 따라 이 사안의 진입도로가 개인소유의 도로(사실상의 사도)로써 미다스 전원마을에 대한 개발행위 당시 토지소유자가 단지 내 도로를 개설하고 택지분양을 하였다면, 개설된 단지 내 도로는 주택법 제2조 제13조 및 제14호의 규정에 의하여 단지 내 부대시설이라 할 것이므로 이미 공용도로로써 토지 소유자는 도로사용과 관련한 사용수익권을 포기한 것으로 간주된다고 보아야 할 것임.

○ 결　론

- 개발행위 당시 토지소유자가 일단의 부지를 조성하면서 개설한 단지 내 도로에 대해 “당해 건축물의 출입에 지장이 없다고 인정되는 경우”로 보아 건축허가 처리한 사항에 대해, 담당부서가 위법.부당하게 업무처리 하였다고 보기 어려움.

3. 일반산업단지 조성 관련, 전체 면적 매입 또는 대체도로 개설 요청

○ 민원내용

- ○구 □면 ◇◇일반산업단지 조성 관련, ◇◇일반산업단지 계획으로 □면 ◇리 △△△-△번지가 맹지화 됨
  - ◇리 △△△-△번지 전체 면적을 매입하거나 대체도로 개설 요청

○ 피신청인의 의견

가. 사업시행자 의견 [대표사 ㈜◆◆◆◆]

「용인 ◇◇ 일반산업단지계획」 승인 고시(2019.7.01.)에는 신청인 토지(□면 ◇리 △△△-△번지)의 전체 면적(3,005㎡) 중 일부 면적(1,541㎡)만 산업단지에 편입되도록 계획되어 있으나, 산업단지 계획과는 관계없이 전체 토지를 매입하는 것을 토지주와 협의하겠다는 내용으로 조치계획서를 제출(2019.11.15.)하였음.

나. 소관기관 의견

산업단지 외 지역의 개발을 위한 도로(도시계획도로) 결정은 산업단지 조성 취지에 불부합 함에 따라, 사업시행자에게 민원인 소유 토지의 전체 매입 또는 부지 제척 등에 대한 검토를 요청하였으며, 사업시행자는 산업단지 계획과는 관계없이 신청인 토지(□면 ◇리 △△△-△번지) 전체 면적을 매입하는 것을 토지주와 협의하겠다고 조치계획서 제출(2019.11.15.)하였음.

○ 사실관계

- 산업단지 개요

구 분	내 용	비 고
위 치	○구 □면 ◇리 △△△-△번지 일원	자연보전권역
면 적	56,021㎡ (산업 46,431㎡ / 지원 1,529㎡ / 공공 8,061㎡ / 단지 외 2,717㎡)	
사업기간	2015년 ~ 2019년	
사업비	230억원 (용지비 138억, 조성비 43억, 기타 49억)	
유치업종	기타 기계 및 장비 제조업(C29)	
시행자	㈜◆◆◆◆, ㈜◆◆, ㈜◆◆◆	직접개발
사업방식	민간개발방식(실수요 100%)	

<위치도(◇리 △△△-△번지)>

가. 이 민원 토지는 「용인 ◇◇ 일반산업단지계획 승인 고시(2019.7.1.)」전에는 국도◉호선에 연결된 현황도로(도로폭 약5미터)에 접하여 농지(전)로 사용되고 있었으며, 동 토지는 2010.9.13. 소유권이 이전(현재 소유자 : ▣)되어 현재에 이르고 있음.

토지소재지			지번	지목	면적(㎡)			비고
구	면	리			전체	편입	잔여	
○구	□면	◇리	△△△-△	전	3,005	1,541	1,464	

나. 사업시행자는 □면 ◇리 △△△-△번지 일원에 실수요기업에 안정적인 산업용지 공급을 통한 고용창출과 지역경제 활성화를 목적으로, 일반산업단지 조성에 대한 투자의향서를 소관기관에 제출(2015.6.22.)하였고, 국토교통부 소관 산업입지정책심의회 심의에 따라 2016년도 산업단지 지정계획에 반영되어 경기도 고시(2016.4.6.)되었음.

다. 이에 사업시행자는 소관기관에 산업단지계획 승인을 신청(2016.7.4.)하였고, 소관 기관은 주민 등의 의견청취를 위해 「주민 공람 및 합동설명회 개최 공고」및 관계기관 협의를 진행(2016.7.6.)하였으며, 경기도 소관 지방산업단지계획심의회 심의(1차 2017.9.20./2차 2018.6.20.)를 득한 후, 자연보전권역 내 공업용지조성사업 면적이 6만 제곱미터 이하로서, 자연보전권역의 행위 제한 완화 대상에 해당됨에 따라 국토교통부 소관 수도권정비위원회 심의(2018.10.24.)를 득하였음.

라. 이후 「용인 ◇◇ 일반산업단지계획」 승인을 위해 중앙토지수용위원회에 사업인정 의견청취 협의를 실시(2018.11.06.)하면서 사업인정에 이해관계가 있는 자의 의견 청취를 위한 협의 또한 실시(2018.11.08.)하였던 바, 이 건 민원인으로부터는 이의신청서(잔여 토지에 대한 대책요청)가 제출(2018.11.20.)되었고, 중앙토지수용위원회에서는 수용필요성의 미충족[토지취득 또는 사용동의 비율 68.4%(내부기준 75%미달)] 등의 사유로 사업인정에 대해 부적정하다는 의견이 회신(2018.11.22.)되었음.

마. 사업시행자는 이건 민원인 토지에 대하여 매매를 하겠다(매매가격 협의 진행 중이라고 기재함)는 내용과 토지취득·사용 비율이 상향(당초 68.4%→변경 85.6%)된 내용의 조치계획서를 소관기관에 제출(2019.4.23.)하였고, 조치계획서에 대하여 중앙토지수용위원회에 의견청취 재협의를 요청(2019.4.24.)한 결과, 조건부 적정 의견으로 회신(2019.5.23.)되었으며, 이후 「용인 ◇◇ 일반산업단지계획」이 승인 고시(2019.7.1.) 되었음.

< 중토위 의견 19.05.23. >

- 결론(조건부 적정)
  - 토지 강제수용*은 아래 예시한 경우에 해당할 때 한하여 보충적·최후적으로 이루어져야하고,
    - ***(예시) 사망자, 주소 불명자, 종중 토지, 터무니없는 보상가 요구 등**
  - 불가피하게 토지가 수용되는 토지소유자들에게는 해당 사업의 내용, 자신의 토지가 수용될 것이라는 사실, 보상에 대한 내용 등을 개별적으로 정확히 통지하여 사업을 시행하기 바람.

바. 한편, 신청인은 보상계획 열람 공고(2019.10.14.) 이후 용인시에 옴부즈만 민원을 제출(2019.10.17.)하면서 소관기관에 이의신청서를 제출(2019.10.22./ 2019.11.07.)하였고, 사업시행자는 이의신청에 대하여 산업단지 계획과는 관계없이 전체 토지를 매입하는 것을 토지주와 협의하겠다는 내용으로 조치계획서를 제출(2019.11.15.)하였음.

○ 판단

가. 관계 법령 등

1) 「산업입지 및 개발에 관한 법률」제20조(사업인정)제1항은, "사업시행자는 제19조에 따라 토지등을 수용하거나 사용하려면 대통령령으로 정하는 바에 따라 국토교통부장관의 사업인정을 받아야 한다."고 규정하고 있고, 동법 22조(토지수용)제1항은, "사업시행자는 산업단지개발사업에 필요한 토지.건물 또는 토지에 정착한 물건과 이에 관한 소유권 외의 권리, 광업권, 어업권, 물의 사용에 관한 권리를 수용하거나 사용할 수 있다." 라고 규정하고 있고, 동조 제5항에서는 "제1항에 따른 수용 또는 사용에 관하여는 이 법에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률(이하"토지

보상법」을 준용한다.” 라고 규정하고 있음.

2) 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률(약칭:토지보상법)」제74조(잔여지 등의 매수 및 수용 청구)제1항은, “동일한 소유자에게 속하는 일단의 토지의 일부가 협의에 의하여 매수되거나 수용됨으로 인하여 잔여지를 종래의 목적에 사용하는 것이 현저히 곤란할 때에는 해당 토지소유자는 사업시행자에게 잔여지를 매수하여 줄 것을 청구할 수 있으며, 사업인정 이후에는 관할 토지수용위원회에 수용을 청구할 수 있다. 이 경우 수용의 청구는 매수에 관한 협의가 성립되지 아니한 경우에만 할 수 있으며, 그 사업의 공사완료일까지 하여야 한다.” 라고 규정하고 있음.

3) 아울러, 「토지보상법 시행령」제39조(잔여지의 판단)제1항은, “법 제74조제1항에 따라 잔여지가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 토지소유자는 사업시행자 또는 관할 토지수용위원회에 잔여지를 매수하거나 수용하여 줄 것을 청구할 수 있다. 1.대지로서 면적이 너무 작거나 부정형 등의 사유로 건축물을 건축할 수 없거나 건축물의 건축이 현저히 곤란한 경우 2.농지로서 농기계의 진입과 회전이 곤란할 정도로 폭이 좁고 길게 남거나 부정형 등의 사유로 영농이 현저히 곤란한 경우 3.공익사업의 시행으로 교통이 두절되어 사용이나 경작이 불가능하게 된 경우 4.제1호부터 제3호까지에서 규정한 사항과 유사한 정도로 잔여지를 종래의 목적대로 사용하는 것이 현저히 곤란하다고 인정하는 경우” 라고 규정하고 있음.

4) 또한, 「토지보상법 시행규칙」제59조(공익사업시행지구밖의 대지 등에 대한 보상)는, “공익사업시행지구밖의 대지(조성된 대지를 말한다).건축물.분묘 도는 농지가 공익사업의 시행으로 인하여 산지나 하천 등에 둘러싸여 교통이 두절되거나 경작이 불가능하게 된 경우에는 그 소유자의 청구에 의하여 이를 공익사업시행지구에 편입되는 것으로 보아 보상하여야 한다. 다만, 그 보상비가 도로 또는 도선시설의 설치비용을 초과하는 경우에는 도로 또는 도선시설을 설치함으로써 보상에 갈음할 수 있다.” 라고 규정하고 있음.

나. 판단 내용

이 민원 토지를 전체 매수하거나 대체 진입도로를 개설해 달라는 신청에 대해 살펴보면, ① 「용인 ◇◇ 일반산업단지계획」 승인 고시(2019.7.1.)와 관련, 사업인정에 이해관계가 있는 자의 의견 청취를 위한 협의를 실시(2018.11.08.)하면서, 이건 민원인 토지에 대하여 매매를 하겠다(매매가격 협의 진행 중이라고 기재함)는 내용의 조치계획서를 소관기관에 제출(2019.4.23.)한 점, ② 보상계획 열람 공고(2019.10.14.) 이후 용인시에 옴부즈만 민원을 제출(2019.10.17.)하면서 소관기관에 이의신청서를 제출(2019.10.22./2019.11.07.)하였고, 사업시행자는 이의신청에 대하여 산업단지 계획과는 관계없이 전체 토지를 매입하는 것을 토지주와 협의하겠다는 내용으로 조치계획서를 제출(2019.11.15.)한 점, ③ 실제로 민원인 토지가 당초 현황도로(도로폭 약5미터)에 접해있었으나, 「용인 ◇◇ 일반산업단지 조성사업」에 편입되지 않는 잔여지가 발생하여 그 잔여지가 교통이 두절되는 경우에 해당되는 점 등을 종합적으로 고려할 때 잔여지에 대하여 협의매수 또는 대체 도로 설치를 검토해야 하는 사항으로 판단됨.

○ 결론

이 민원 토지의 전체 매수나 대체 도로 설치를 구하는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있다고 인정되므로 「용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제23조에 따라 미래산업추진단 산단입지과에 의견을 표명하기로 하여 의결함.

〈 조치결과(수용) 〉

- 보상액 산정 이후 ◇리 △△△-△번지 상의 토지 전체 매입 협의 예정
- 보상 추진시 사업시행자가 제출한(토지 전체 매입) 조치계획에 부합하게 보상이 이루어 질 수 있도록 지속적 관리 감독 실시하겠음.

Ⅳ. 관련규정

01 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률

02 용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

03 용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

Ⅳ. 관련규정

부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률

(일부개정) 2019.12.10. 법률 제16827호

제3장 시민고충처리위원회

제32조(시민고충처리위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 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 경우 이에 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 본청 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(처리결과의 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 대표옴부즈만에게 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 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 이송하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

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

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

③ 옴부즈만은 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 선임허가 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 옴부즈만의 결정 전까지 서면으로 취하할 수 있다. 이 경우 옴부즈만은 해당 고충민원에 대한 조사를 중지한다.

제14조(조사기간 연장) 옴부즈만이 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) 옴부즈만 및 사무기구의 직원(이하 "옴부즈만등"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 합의서를 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(처리결과의 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 제13호서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 제출하여야 한다.

제26조(권고 등 이행실태의 확인·점검) ① 옴부즈만은 조례 제28조에 따라 권고 등의 이행실태를 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 제1호서식]

의 안 대 장

의안 번호	회의 차수	상정 연월일	민원 분야	의안명	의결 연월일	의결 결과	비고

[별지 제2호서식]

용인시 옴부즈만 의결서

민원표시 민원번호, 민원제목

신청인 (신청인 주소)

피신청인

주문

신청취지

이유 별지와 같다.

20 . . .

대표옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (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)

옴부즈만　　(서명)

옴부즈만　　(서명)

옴부즈만　　(서명)

옴부즈만　　(서명)

옴부즈만　　(서명)

옴부즈만　　(서명)

옴부즈만　　(서명)

(별지)

이유

1. 현황
2. 관계법령
3. 문제점
4. 개선방안

○

[별지 제4호서식]

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 제5호서식]

고 충 민 원 접 수 처 리 부

접수번호	접수					처리				비고
	접수일	신청인(대리인)	주소(연락처)	민원명	피신청인	조사자	처리일(의결일)	처리내용	처리결과 통보일	

[별지 제6호서식]

고충민원 접수증

접수번호		민원제목	
신청인	성명(또는 법인·단체 명칭)		주소
대표자(대리인)	성명		주소
접수자	직급		성명 (서명 또는 인)

위와 같이 고충민원 신청서를 접수하였습니다.

20 . . .

용인시 옴부즈만

※ 민원접수와 관련된 문의사항은 031-324-XXXX에 문의하여 주십시오.

[별지 제7호서식]

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		

「용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제12조제1항에 따라 위와 같이 대리인을 선임하오니 허가하여 주시기 바랍니다.

20 . . .

신청인 : (서명 또는 인)

용인시 대표옴부즈만 귀하

비교	1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. “1. 민원번호”에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다. 3. 자격 증명서류를 첨부하셔야 합니다.

[별지 제8호서식]

대표자 선정 통지서

1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
3. 선정된 대표자의 인적사항	성명	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)

「용인시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제12조제2항에 따라 위와 같이 대표자를 선정하였기에 통지합니다.

20 . . .

신청인 : (서명 또는 인)

용인시 대표옴부즈만 귀하

비교	1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. “1. 민원번호”에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다.

[별지 제9호서식]

합의서	
민원표시	(민원번호, 민원제목)
합의일시	20 . . . :
합의장소	

합의내용

위와 같이 합의가 성립되었음을 확인함

20 . . .

신청인 성명 (서명 또는 인)

피신청인(대상기관) 성명 (서명 또는 인)

용인시 옴부즈만 직위(직급) 성명 (서명 또는 인)

[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)

◎ 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

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 제12호서식]

신분증명서 발급대장

결재란			증명서 번호	발급 연월일	성명	생년 월일	위촉 기간	신규 재발급	회수 여부	재발급 사유	일시 회수	반환
담당자	팀장	사무 기구의 장										

[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	위 감사의뢰 등에 대한 검토결과를 위와 같이 보고합니다. 20 . . . 조사옴부즈만 ○○○ (인)		
조치의견	□ 감사의뢰 □ 감독기관 통보		

참 고 자 료

❑ 옴부즈만 유관기관 현황

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

❑ 경기도내 지방옴부즈만 현황

구　분	전화번호	팩스번호
경 기 도　옴부즈만	031-8008-3643	031-8008-2059
수 원 시　시민인권보호관	031-228-2617	031-228-3935
성 남 시　시민옴부즈만	031-729-2146	031-729-2099
화 성 시　시민옴부즈만	031-5189-3704	031-5189-1788
부 천 시　시민옴부즈만	032-625-2444	032-625-2169
안 양 시　민원옴부즈만	031-8045-2694	031-8045-5479
남양주시　옴부즈만	031-590-2775	031-590-2079
시 흥 시　시민호민관	031-310-2048	031-310-2820
안 성 시　시민옴부즈만	031-678-2113	031-678-2109
여 주 시　시민의소리위원회	031-887-2825	031-887-2829

2019년
용인시 옴부즈만
운영상황 보고서

발행일 2020년 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.