

사람이 먼저인 화성!

2015

시민옴부즈만 운영보고서



The Way to Better Living

길이 열리는 화성시 시민옴부즈만

목 차

제1부 총 평	3
1. 시민옴부즈만 인사말	5
2. 2015년 시민옴부즈만 활동 개요	6
3. 2016년 시민옴부즈만 운영방향	8
제2부 옴부즈만 제도 소개	9
1. 옴부즈만 개념	11
2. 옴부즈만 제도의 필요성	11
3. 옴부즈만 기능과 특징, 효용성	13
제3부 시민옴부즈만 구성 및 운영개요	15
1. 도입배경과 추진경과	17
2. 시민옴부즈만 소개	18
3. 시민옴부즈만 운영 일반	19
4. 고충민원 처리절차	20
제4부 시민옴부즈만 운영성과	23
1. 고충민원 처리 현황	25
2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황	26
3. 기타 민원처리 현황 (이첩·각하·상담처리 등)	30
제5부 시민옴부즈만 고충민원 주요 처리사례	37
1. 도시계획도로 취소 및 소하천 정비계획 재수립 등	39
2. 용도지역 변경 요청	42
3. 주곡리 산업단지 개발 관련 현황도로 폐쇄에 따른 대체도로 개설 요청	45
4. 인접 주택건축에 따른 일조권 침해방지 조치 등 요청	47
5. 인접 개발행위허가부지 공사부실로 인한 피해방지 요청	48

목 차

6. 관습상 도로이용 및 안전망 설치 요구	50
7. 도로점용료 과다부과	53
8. 개발행위허가에 따른 도로 관련 민원	55
9. 농지전용비 부과 취소 요청	57
10. 장애인 주차구역 주차증 발급 요청	59
11. 축제기간 푸드트럭 식권 미정산 시정 요청	61
12. 자동차 등록 위반 과태료 부과처분에 대한 이의제기	62
13. 공장신축 건축물 사용승인(장안면 석포리 441-1, 3번지) 촉구	64
14. 군 통신 이설공사 공사대금 청구	66
15. 창업지원 중소기업 취득세 감면 요구	68
16. 도로 확장에 따른 영업 및 지장물 보상 요구	71
17. 인접토지 건축허가(제조장)에 따른 도로이용에 대한 이의제기	78
18. 건축법 위반 이행강제금 부과처분에 대한 부당함을 항의하며 이의 환급 요구	79
19. 공인중개사 부동산 중개과실 관련 행정조치 요청	83
20. 공장 입지(서신면 흥법리 131-15번지 일원)에 따른 환경적 피해 방지 요청	86
제6부 부 록	89
1. 언론보도 등 홍보사항	91
2. 화성시 시민옴부즈만 시민만족도 설문조사 결과분석	99
3. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례	105
4. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	113
5. 화성시 시민옴부즈만 운영세칙	117

제 1 부

총 평

제1부 총 평

1. 시민옴부즈만 인사말

화성시민의 큰 기대 속에서 2015년 6월 1일 출범한 화성시 시민옴부즈만이 설립된 지 어느덧 7개월이 지나 창립 원년을 보내고 새로운 해를 맞이하게 되었습니다.

‘제도 기반 구축’을 목표로 활동했던 지난 원년의 다소 아쉬웠던 활동을 되돌아보고 반성하며 출범 2년차를 맞아 ‘옴부즈만 제도 정착 및 성숙단계로의 진입’을 목표로 고충민원의 적극적 해소는 물론 불합리한 행정제도를 미리 찾아내 개선하여 민주적 시정 분위기를 조성해 나가는 데 더욱 더 노력하여야 할 것으로 생각합니다.

도입초기인 지난 7개월을 되돌아보면, 시민옴부즈만은 총124건의 민원을 직접 상담하여 49건을 즉시 상담 해소 등으로 처리하였고, 나머지 75건은 고충민원으로 접수하여 그 중 24건을 직접 조사, 처리하였으며, 청소, 수도 등 생활민원으로 해당부서에서 바로 처리하는 것이 바람직하다고 판단되는 40건은 해당부서로 이첩하여 처리하도록 하였습니다. 직접 조사한 24건 중 2015.12.31. 현재 조사가 완료된 22건 중 시정권고 1건, 의견표명 1건, 조정·합의 6건 등 8건은 시민고충이 해소, 처리되었으며 의견표명이나 시정권고 사항의 경우 집행부서의 수용률이 100%로 비록 처리 건수는 미미할지라도 바람직한 방향으로 가고 있다고 판단됩니다.

2016년에는 ‘옴부즈만 제도 정착 및 성숙단계로의 진입’을 목표로 사무실에서 민원을 기다리기 보다는 현장을 찾아 고충민원을 해결하는 면밀한 현장조사와 긍정적이고 적극적이며 시민 친화적 법 해석 및 판단으로 ‘신뢰받는 옴부즈만, 억울함이 없고 열린 시민이 주인 되는 시정’이 구현되도록 혼신의 노력을 다 하겠다는 약속을 화성시민께 드리며 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제31조에 따라 2015년도 시민옴부즈만 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 시민에게 공표합니다.

2015. 2. .

화성시 시민옴부즈만 일동

2. 2015년 시민옴부즈만 활동 개요

우리는 급속한 도시개발, 시민들의 권리의식 향상 등으로 고충민원이 지속적으로 증가하고 있으며, 기존 권익구제 제도의 한계를 극복하고 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 제3의 중립적인 입장에서 민원을 해소할 수 있는 통로가 필요하게 되었다.

이에 화성시 직제와는 별개로 독립적인 업무수행을 할 수 있는 시민옴부즈만 제도를 도입하기 위하여 2013년 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례를 제정하였고 2014년 동 조례 시행규칙을 제정하는 등 시민옴부즈만 운영을 위한 제도적 기반을 마련하였으며 금년 3월에 공개모집을 통해 3명을 선발하여 지난 5월 20일 시의회에서 위촉동의안이 통과되어 6월 1일 시민옴부즈만이 본격적으로 출범하게 되었다.

제1기 시민옴부즈만은 3명(박종풍 위원, 김진환 위원, 조중익 위원)이 위촉 구성되어 임기는 2년(1회에 한해 연임가능)으로 대표옴부즈만(박종풍 위원)이 사무국장을 겸임하고, 감사담당관 총괄팀 직원 1명이 사무원으로 시민옴부즈만 운영지원 업무를 담당하고 있다.

또한, 시민옴부즈만은 주20시간 근무를 하며 매주 월요일 운영회의를 통하여 주간 접수된 민원에 대하여 조사결정 여부 및 주관 옴부즈만을 선정하고 민원접수 후 처리기간 60일 이내 조사를 완료하여 조사결과에 대한 심의·의결을 하게 된다.



시민옴부즈만 위촉식 (2015.5.26.)



시민옴부즈만 개소식 (2015.6.1.)

본격적인 운영에 앞서 지방옴부즈만 선도기관인 구로구 옴부즈맨을 벤치마킹하여 옴부즈만 운영현황 및 민원처리 노하우 등을 공유하였고 언론보도, 리플렛 배부 및 BIS 표출 등 대시민 홍보를 전개하였다.

2015년 접수된 민원은 총 75건으로 그 중 내용이 단순하고 생활불편 해소 요구 등 해당부서에서 신속한 처리가 필요한 민원(40건)은 이첩 처리하였고 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 해당하는 행정소송이 진행 중인 사항 등 민원(11건)은 각하 하였으며, 나머지 24건을 시민옴부즈만이 직접 조사하였다. 접수방식별 현황을 살펴보면 방문 접수(57건), 인터넷 접수(12건), 팩스 접수(5건) 순으로 많았다.

직접조사 24건 중 8건이 인용처리 되었으며 특히 영농을 위한 도로통행권 보장 및 안전펜스 설치 요청, 토지보상 지급 요청 등 2건의 의견표명·시정권고를 하였고 도로점용료 과다 부과분 해소 요청, 군통신 공사 관련 공사대금 하도급업체 직불 요청 등 6건에 대해서는 관련이해당사자간 조정·합의 처리를 하였다.

아울러 금년은 옴부즈만 제도 도입의 원년으로 아직은 시민과 행정기관 내부에 인식부족이 일부 존재하는 것처럼 보인다. 하지만 다른 지방자치단체와 비교할 때, 빠르게 정착되고 있는 편에 속하며 성남시, 상주시 등에서 우리시를 방문하여 시민옴부즈만 운영방법에 대해 벤치마킹을 하여 다른 지방자치단체 지방옴부즈만 제도 확산에도 기여하였다.

끝으로 옴부즈만 존재 자체만으로도 민원처리 과정에서 공무원에 대한 부정적 인식을 갖고 있는 시민들에게 공정한 처리에 대한 기대감을 줄 수 있고 행정기관의 고질적인 관료주의의 한계에 벗어나 자기시정의 기회를 제공하여 장기적으로는 시민의 권익보호와 우리시 행정의 투명성 및 신뢰성을 제고할 수 있는 기반을 다졌다.



구로구 옴부즈맨 벤치마킹 (2015.5.28.)



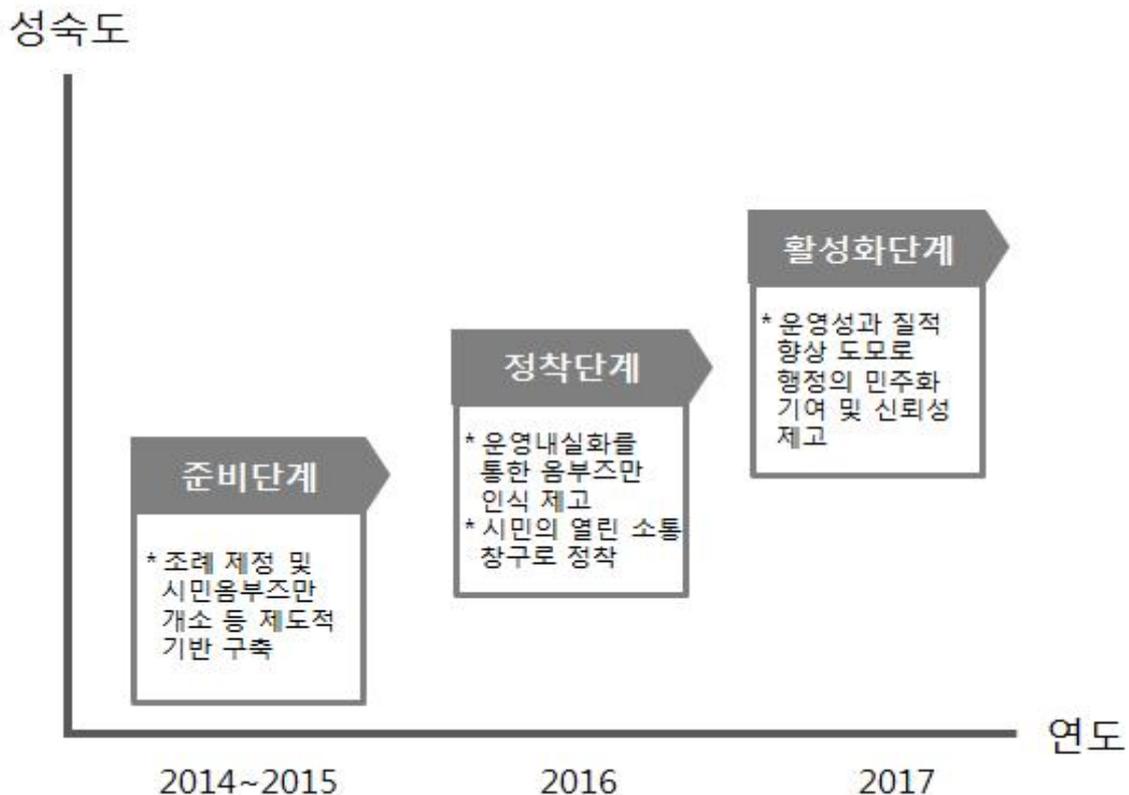
민원처리 관련 담당부서 의견청취

3. 2016년 시민옴부즈만 운영방향

2015년은 시민옴부즈만이 첫 도입되어 제도적 기반 구축의 한해였다면, 2016년에는 아직 개념과 활동의 범위에 대해 시민과 행정내부에서는 생소한 만큼 운영의 내실화를 기하여 시민에게 적극적으로 다가갈 수 있도록 노력하고 제도적 취지에 부합할 수 있도록 제3자의 중립적인 시각에서 고충민원을 공정하게 처리하여 행정의 민주화에 기여하고 명실상부한 시민의 소통 창구로 자리매김할 수 있는 한 해가 되도록 노력하고자 한다.

이에 2016년은 옴부즈만 제도의 안정적 정착화를 위한 단계로 규정하고 고충민원에 대한 시민 옴부즈만 시정권고·의견표명에 대한 수용률을 제고하여 실질적으로 시민의 고충을 해소하고 ‘찾아가는 시민옴부즈만’ 실시 및 적극적인 홍보 등을 전개하여 시민 및 행정 내부의 옴부즈만에 대한 인지도를 넓혀 나가고 국민권익위 주관 지자체 옴부즈만 네트워크도 적극적으로 참여하여 화성시 시민옴부즈만이 한층 더 발전해 나갈 수 있는 계기를 마련하고자 한다.

※ 화성시 시민옴부즈만 운영방향 로드맵



제 2 부

옴부즈만 제도 소개

제2부 ombudsman 제도 소개

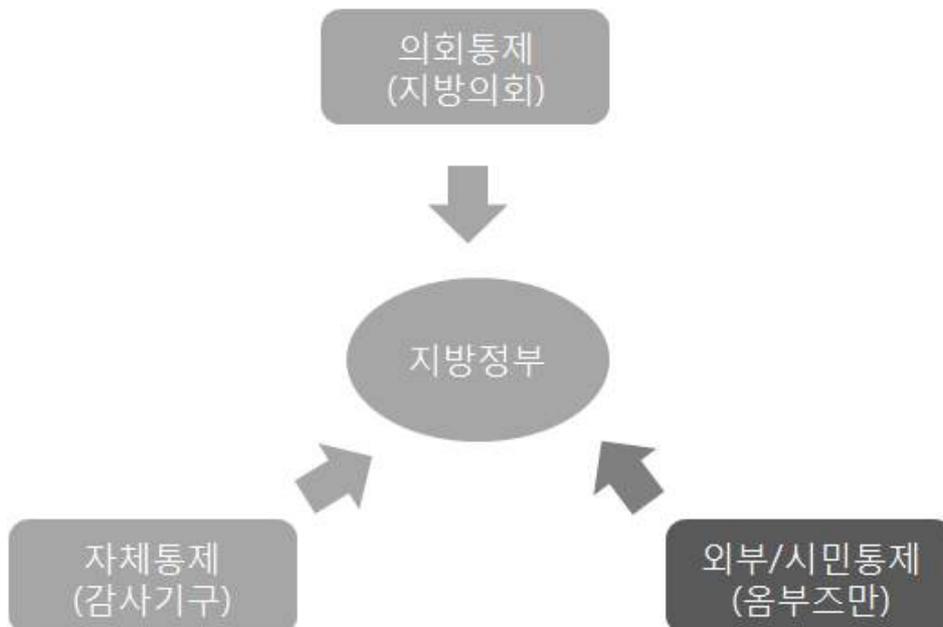
1. ombudsman 개념

ombudsman(Ombudsman)이란 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(Agent)이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 간이 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권의 보호제도를 말함

2. ombudsman 제도의 필요성

(1) 행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화

복지국가 지향에 따른 행정권 강화 현상은 행정재량권의 확대를 초래하여 행정기관에 의한 국민의 권리침해 가능성이 증대하고 있고 이에 반해 상대적으로 입법부나 사법부는 행정의 전문성 및 정보가 부족하고, 정당·압력단체(pressure group) 등은 상대적으로 권한과 기능이 약화되어 행정통제 및 견제 기능 미흡하며, 특히 행정재량의 영역은 복잡·다양하여 의회에서 다루기에는 지나치게 개별적이며, 사법제도로 다루기에는 추상성을 띠고 있어 통제가 필요함



(2) 기존 권익침해 구제제도의 한계

사법적 구제수단의 경우 사후통제 수단으로 소송비용이 많이 들고, 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡하여 이용에 어려움이 있으며 이에 따라 행정의 시민권의 침해 현상이 증가하면서 이의신청, 행정심판, 행정소송 등 기존의 권리구제 기능을 보완하기 위한 제도적 장치임

구 분	옴부즈만	행정심판	행정소송
목 적	위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정제도로 불편·부담을 받은 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의하여 침해된 시민의 권익구제
성 격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
기 간	제한 없음	행정처분후 90일 이내	취소소송은 처분이 있음을 안날로부터 90일 이내, 처분이 있는 날로부터 1년 이내
범 위	위법·부당한 처분(사실행위) 부작위, 불편·부담 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무 (재량권 일탈·남용 포함)
접근성	접근성 높음	행정소송보다는 접근이 용이	접근성이 매우 어려움
비 용	무료	행정소송보다는 경제적 부담은 적은 편	경제적 부담이 높음

(3) 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보

지방옴부즈만이 지자체 관할 내의 고충민원에 대해 전문적·중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하고, 행정의 자기시정 기회를 제공함으로써 시민과 행정 간 완충 역할 및 상호 신뢰를 제고하는데 있어서 유용한 장치로 기능할 수 있으며, 특히 법규만능주의, 소극적 행정처리 등으로 인해 발생하는 민원을 지자체가 신속히 시정 처리함으로써 민원인의 심리적·경제적 비용을 최소화할 수 있음

(4) 고객중심의 행정가치 대두

과거 공공서비스의 제공은 주로 국가 통치행위의 일부로 간주되어 왔으나, 국가도 공공재 제공의 한 주체이며 국민은 ‘공공 서비스 소비자’라는 시각이 대두하고 있으며, 이러한 고객중심의 행정 가치는 국민인 고객을 위해 최선을 다하겠다는 약속으로 이어져, 이를 위한 고객 현장제도가 널리 확산·보급됨

3. 옴부즈만 기능과 특징, 효용성

(1) 옴부즈만의 기능

① 행정통제 기능

옴부즈만은 행정처분에 문제가 있다는 민원인의 주장에 대해 이를 조사하여 위법·부당한 처분이라고 판단되는 경우 해당기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제

② 갈등해결을 위한 조정기능

옴부즈만은 행정과 시민의 중간적 입장에서 조정역할을 함으로써 사법구제 제도의 한계로 인해 양자 간 해결할 수 없는 분쟁과 갈등을 해결하는 기제로서의 역할을 수행하고 또한, 비용의 부담 없이 위법·부당한 행정에 대한 조사 해결이 가능하기 때문에 소외된 계층에 대한 안전장치로서의 기능을 수행하는 측면도 있음

③ 행정개혁 기능

행정의 속성상 한번 결정되면 그 결정 내용을 선례로 삼아 이를 계속 지속하려는 관성을 가지고 있어 행정기관 스스로 개선이 어려우며, 옴부즈만은 이러한 관성을 깨트리려 위법·부당한 행정 관행이 개선되도록 자극을 줄 수 있어 행정개혁을 이루는 데, 중요한 수단으로 작용하고 특히, 의견표명·시정권고 등의 형태로 나타나는 “부드러운 법률(soft law)”의 적용을 통해 타 행정기관이 행정처분 등을 할 때에 처리기준이 될 수 있으며, 감사를 의식한 소극적 행정 행태를 바로잡는 순기능이 있음

④ 행정정보의 공개 기능

옴부즈만은 제기된 민원을 조사하는 과정에서 관계 행정기관으로 하여금 자료를 제출받을 수 있으며, 정보공개 요청 시 신청인에게 열람·복사하여 줄 수 있는 등 국민의 알권리를 충족시킴

⑤ 민주적·정치적 대변(代辯) 기능

계층·부문·지역·집단 간 이해관계에 따라 다양한 입장과 견해를 가질 수 있고, 이해가 상충될 경우 행정기관은 대체로 힘 있는 다수를 대표하는 결정을 하게 됨 이러한 과정에서 소수집단, 소외 및 취약계층은 행정기관의 결정에 의해 권익을 침해당할 가능성이 높아지므로 사회적 약자의 권익이 침해당하지 않도록 옴부즈만은 이들의 권익을 대변하는 기능을 수행

(2) 옴부즈만의 특징

- 옴부즈만은 행정부 및 입법부로부터의 독립과 정치적 중립성을 가짐
- 옴부즈만은 법률·행정 등의 분야에 전문지식이 뛰어난 인격자 중에서 선출
- 옴부즈만에게 고발할 수 있는 행위는 명백한 불법행위로부터 부당행위, 부작위, 과실, 신청에 대한 무응답, 응답의 지연 등 다양
- 옴부즈만은 행정기관의 처분과 달라 행정작용을 직접 취소하거나 변경할 수 있는 권한을 가지고 있지 않으며, 단지 취소 및 변경을 관계기관에 요청 또는 권고할 수 있음
- 행정소송, 행정심판 등에 비해 신속하게 처리할 수 있는 접근 용이성을 가지고 있음
- 민원을 소송절차를 거치지 않고 처리하기 때문에 대개 무료
- 옴부즈만은 연차보고서를 작성하여 공개
- 대부분 개인의 고충민원 처리와 관계됨

(3) 옴부즈만의 효용성

- 지방단위에서 행정을 구현하는 데 있어서 옴부즈만의 존재만으로도 옴부즈만이 없을 때보다도 더 신중한 행정적 행위를 할 것임
- 지방의회는 행정절차와 실무를 감독하고 개선하는데 더욱 용이하게 되어 이를 더 관찰하고 개선할 수 있음
- 옴부즈만은 행정행위로부터 기인하는 대중의 불만과 어려움을 감소시키며, 시민이 오해하고 있는 부분에 대해서는 중립적인 입장에서 이해를 도울 수 있음
- 시민들이 자신들의 생활 속에서 상당부분 관계를 맺고 있는 관료에 대한 두려움, 부정적 인식을 감소키는 효과가 있음
- 특히 지방자치 단체가 자기 사무에 대한 고충을 자체적으로 처리하게 되어 지역차원의 자율적 해결을 유도해 내고, 이로 인해 중앙으로부터 독립되어 지방자치단체의 자율성을 확보할 수 있는 여건을 마련할 수 있음



제 3 부

시민옴부즈만 구성 및 운영개요

제3부 시민옴부즈만 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진경과

(1) 도입배경

- 우리시는 급속한 개발과 인구유입으로 100만을 바라보는 대도시로 성장하고 있으며 이에 따른 복잡하고 다양한 고층민원이 지속적으로 증가함에 따라 기존의 행정구제 제도만으로 시민의 욕구를 충족시키기에는 어려움이 발생하고 있는 상황으로 이에 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 제3의 중립적 입장에서 해결하기 위한 방안으로, 시 직제와는 별개의 독립적 조직으로 업무를 수행할 수 있는 옴부즈만 제도를 도입·추진하여 시민의 권익보호를 제고하고 행정의 투명성과 신뢰성을 강화하고자 함

(2) 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」
- 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」
- 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」
- 「화성시 시민옴부즈만 운영세칙」

(3) 추진경과

- 2013.08.19. : 화성시 시민옴부즈만 설치 기본방안 수립
- 2013.12.31. : 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제정·공포
- 2014.06.27. : 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정·공포
- 2015.02.27. : 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 일부개정·공포
- 2015.03.11. : 화성시 시민옴부즈만 구성 및 운영계획 수립
- 2015.03.12. : 시민옴부즈만 공개모집 공고
- 2015.04.17. : 옴부즈만 추천위원회를 통한 시의회 동의대상자(위촉예정자) 선정
- 2015.05.20. : 시의회 동의안 통과
- 2015.05.26. : 제1기 시민옴부즈만 위촉
- 2015.06.01. : 시민옴부즈만 개소

2. 시민옴부즈만 소개

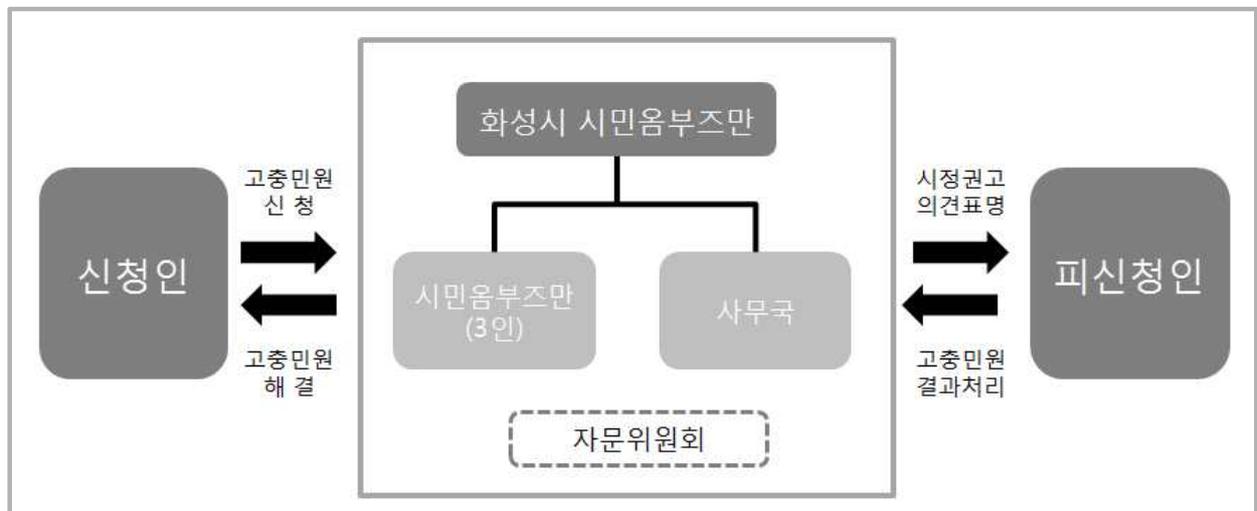
(1) 시민옴부즈만 구성개요

- 시민옴부즈만 수 : 3명
- 임가·신분 : 2년(1회에 한해 연임가능), 비상임 명예직
- 직 무 : 고충민원 상담 및 조사처리, 불합리한 행정제도 개선 등

(2) 시민옴부즈만 1기 구성현황

옴부즈만		주요경력	위촉기간
박종풍		<ul style="list-style-type: none"> ○ 감사원 공공감사국 등 부이사관 ○ 재단법인 국가관세정보망 연합회 상임감사 	2015.06.01. ~ 2017.05.31.
김진환		<ul style="list-style-type: none"> ○ 화성시의회 부의장 ○ 화성시의회 의장 	2015.06.01. ~ 2017.05.31.
조종익		<ul style="list-style-type: none"> ○ 화성서부경찰서 경무과장 ○ 화성동부경찰서 동탄, 안용 지구대장 	2015.06.01. ~ 2017.05.31.

(3) 시민옴부즈만 운영체계



3. 시민옴부즈만 운영 일반

(1) 시민옴부즈만의 자격

- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있었던 사람
- 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 사회단체로부터 추천을 받은 사람

(2) 시민옴부즈만의 임기 및 구성

- 2년 (1회에 한해 연임 가능)
- 옴부즈만의 정수는 3명 이내로 하며, 화성시 시의회 동의 후 시장이 위촉

(3) 시민옴부즈만의 직무

- 주민의 신청에 따른 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
- 옴부즈만 스스로의 발의에 의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
- 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
- 관계 소속기관 등의 장이 옴부즈만에 의뢰하는 사안에 대한 조사와 처리
- 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
- 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
- 옴부즈만의 활동과 관련한 교육 및 홍보
- 옴부즈만의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
- 옴부즈만의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
- 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사와 처리

(4) 시민옴부즈만 직무관할

- 시 본청 및 그 소속행정기관
- 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관

(5) 시민옴부즈만의 권한

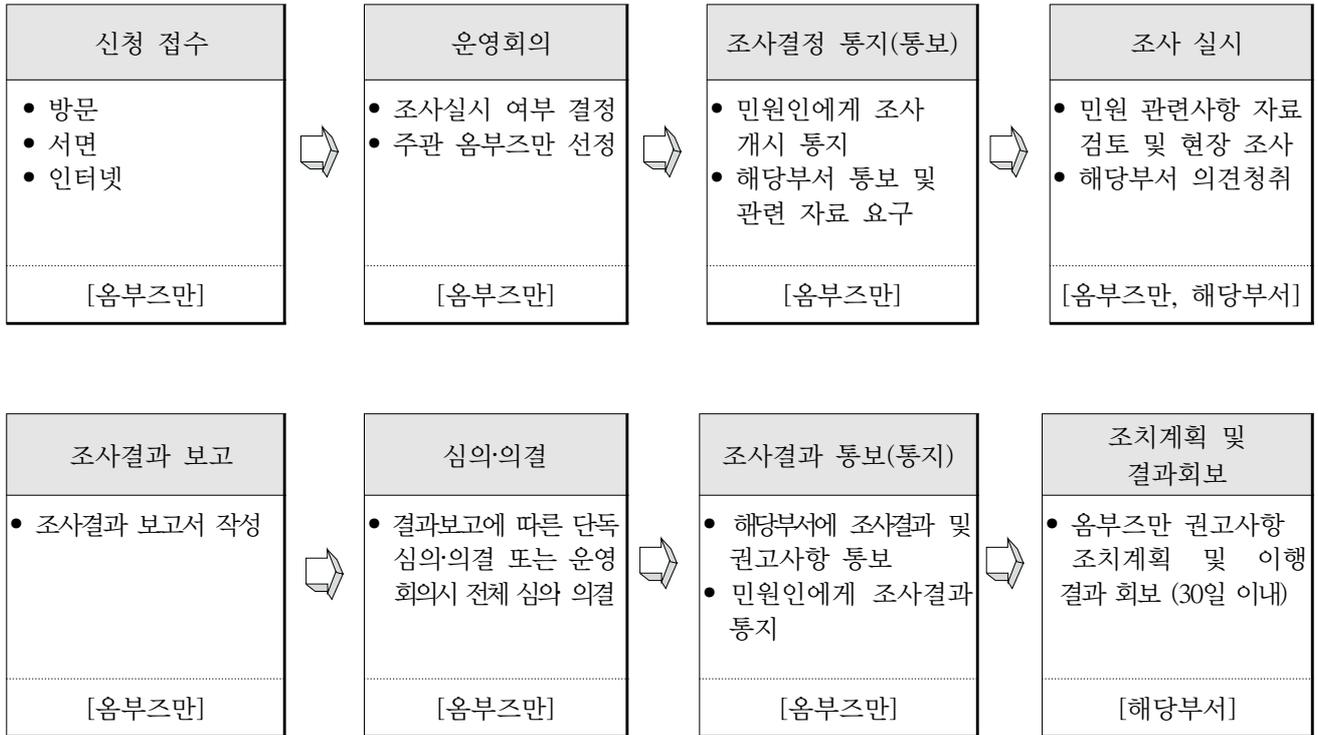
- 관계 소속기관 등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출 등 조사권
- 조사내용에 대한 시정권고 또는 의견표명
- 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실이 발견된 경우 감사의뢰

4. 고충민원 처리절차

(1) 고충민원의 개념

구 분	일반적 정의	구체적 정의
내 용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행정기관 등의 위법· 부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말함 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행정기관 등의 위법· 부당한 처분 (사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구 ○ 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 공무원의 처리 지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정 행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청 ○ 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리· 이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정 요구 ○ 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구

(2) 고충민원 처리절차



(3) 고충민원 신청방법

○ 직접방문, 모사전송 및 우편 : 화성시 남양읍 시청로 159 1층 시민옴부즈만실

○ 인터넷 신청 : 고충민원 게시판에서 신청 가능

(www.hscity.net : 홈 > 시민참여 > 시민옴부즈만 > 고충민원 신청)

[※ 시 홈페이지 고충민원 신청 게시판 화면]

○ 문의전화 : 031-369-3196 (팩스 031-369-1788)

(4) 고충민원 제외대상

- 일반 단순민원 사항
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이 처분을 요구한 사항
- 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 관계 소속기관 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 옴부즈만 직무관할 범위에서 벗어나는 사항
- 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항

(5) 고충민원 처리 유형

구 분	직접조사 여부	내 용
시정 권 고	여	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
의견 표 명	여	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제 도 개 선	여	법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
조 정	여	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 당사자의 신청 또는 직원에 의하여 조정
합 의	여	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고 또는 당사자 간의 자발적인 합의 성립된 경우
기 각	여	신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
심의 안내	여	신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우 또는 민원인이 오해하고 있는 사항을 충분한 이해 설득을 통해 납득시키는 경우
이 첩	부	관계 행정기관 등에 이첩하는 경우
각 하	부	각하하는 경우
상담 안내	부	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서로 안내 또는 관련 부서 담당자 연계처리 하는 경우
상담 해소	부	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서 담당자 의견청취 및 관계 법령 확인을 통해 민원내용을 즉시 해소하는 경우

제 4 부

시민옴부즈만 운영성과

제4부 시민옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 처리 현황

(1) 민원 접수 및 상담처리 현황

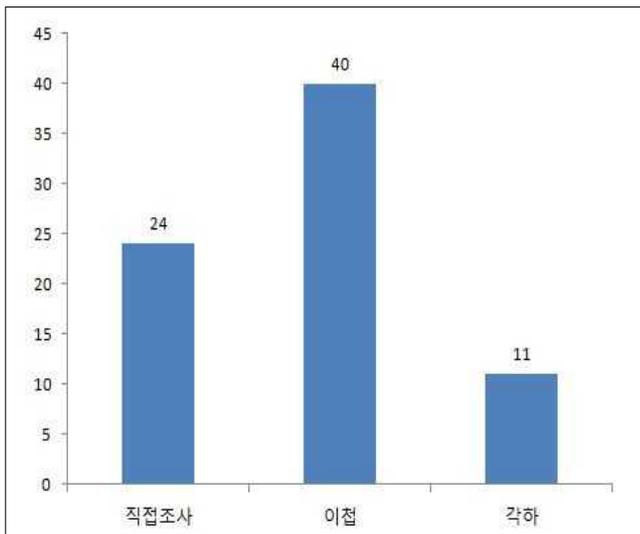
(단위 : 건)

접수(계)	직접조사	이첩	각하	접수 외 상담처리(계)	상담안내	상담해소	총 계
75	24	40	11	49	45	4	124

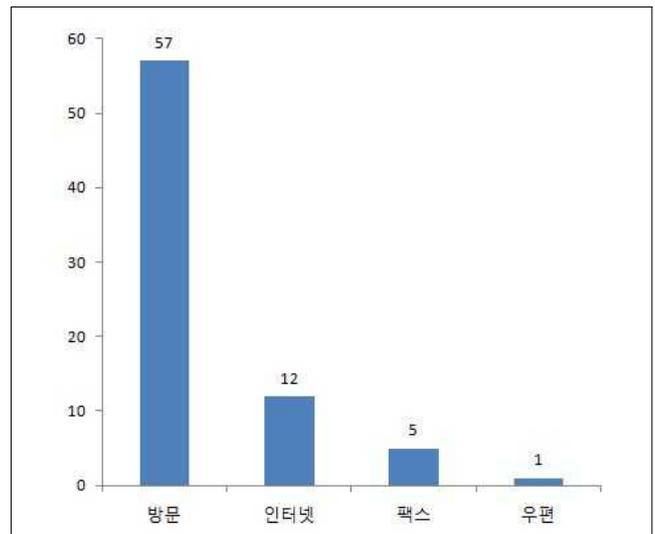
(2) 접수 방식별 현황

(단위 : 건)

총계	방문	인터넷	우편	팩스
75	57	12	1	5



민원접수 처리현황



접수방식별 현황

(3) 직접조사 결정 민원 분야별 접수현황

(단위 : 건)

총계	도시 계획	도로 교통	환경	위생	안전	세무 회계	복지 교육	인허 가	공원 체육	불법 행위	상하 수도	일반
24	2	2	1	-	-	2	1	8	-	1	1	6

(4) 직접조사 결정 민원 처리현황

(단위 : 건)

직접조사 (계)	완료	진행	조사완료 (계)	취하	기각 (심의안내)	합의 (조정)	의견표명	시정권고
24	22	2	22	2	12	6	1	1

(5) 옴부즈만 시정권고 · 의견표명에 대한 관련부서 수용여부 현황

연번	민원내용	시정권고(의견표명)	관련부서 회신사항	수용여부	관련부서
1	신청인: 김길수 화성시 남양읍 북양리 176-2번지에서 밤나무 농사를 해왔는데, 주변 골프장이 생기면서 기존 관습상 현황 도로가 폐쇄되어 이에 따른 도로통행 보장 및 골프장 비구 방지 안전펜스 설치 요구	【의견표명】 골프장 허가조건에 따른 주위 토지 통행권 보장 및 체육시설의 설치 및 이용에 관한 법률 제24조 및 동시행규칙 제23조에 따라 안전펜스 보강 조치할 것을 의견 표명	<ul style="list-style-type: none"> 사전 출입통보를 해주면 카트를 이용 골프장내 도로를 이용 해당 농지 출입 허용 골프장 비구 방지 안전펜스 추가 설치완료 (2015.9.7.~9.11.) 	수용	도시정책과 체육청소년과
	신청인: 임병채 화훼용 비닐하우스 등 편입 지장물에 대해 화성시에서 당초와 다르게 자진철거 대상으로 보상불가를 통보하여 이에 대한 부당함을 호소하며 조속한 보상 요청	【시정권고】 시도69호선 도로 확포장 공사 구역에 편입된 화성시 비봉면 삼화리 1212-2번지 소재 비닐하우스 등 지장물 및 영업 보상할 것을 시정권고	시도69호선 도로확포장공사관련 화성시 비봉면 삼화리 1212-2번지 소재 편입 지장물(비닐하우스 등)에 대해 32,740,000원 지급 처리 다만, 영업보상은 관련법에 저촉되어 지급 불가	수용	건설과

2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황

(1) 옴부즈만 위원별 처리현황

(단위 : 건)

위원별	직접조사 처리 현황			조사완료 민원 결과처리 유형					
	합계	완료	진행	합계	취하	기각 (심의안내)	합의 (조정)	의견 표명	시정 권고
총 계	24	22	2	22	2	12	6	1	1
박 종 풍	9	8	1	8	1	2	4	-	1
김 진 환	7	7	-	7	1	3	2	1	-
조 중 익	8	7	1	7	-	7	-	-	-

(2) 직접조사 결정 민원 세부현황

연번	접수 일자	접수 유형	신청인	민원내용	처리결과	주 관 옴부즈만	완료 여부
1	6.3.	방문	김명배	봉담읍 와우리 115번지 일원 도시계획 도로 취소 및 소화천 정비계획 재수립 요청	피 신청인의 행위에 위법부당 사항 등 불합리한 점을 발견할 수 없어 이를 신청인에게 설명 안내하여 민원 종결함	박종풍	완료 (심의안내)
2	6.5.	방문	한상운	민원인 소유토지(양감면 용소리 835-1 등) 용도지역 변경요청 (생산관리-> 계획관리)	도시관리 계획기준에 따라 입안대상에서 제외되어 이 민원토지에만 특별한 사정을 고려할 여건에 해당되지 않아 차기 도시관리계획 재정비시 재신청 가능함을 안내하여 민원 종결함	김진환	완료 (심의안내)
3	6.8.	인터넷	임선규	우정읍 주곡리 산111-1 일원에 산업단지 개발로 인한 현황도로 폐쇄조치에 따른 대체도로 개설 요청	신청인의 대체도로 개설요구 건은 현장에서 신청인 등에게 다른 현황도로 이용이 가능하므로 대체도로 개설이 불가함을 설명 안내하여 민원 종결함	조중익	완료 (심의안내)
4	6.12.	방문	김영일	인접 주택건축으로 인한 일조권 등 침해 방지 요청	신축중인 주택의 테라스 높이가 현재 3,200미리로 이미 시공 되었는데, 그 중 1,200미리를 깎아내는 것으로 합의하여 민원 해결함	박종풍	완료 (합의)
5	6.22.	방문	이주영	개발행위허가부지 (안녕동 188-244번지의 4필지) 공사부실로 인한 누수피해 방지 요청	피신청인의 위법·부당한 행위를 발견할 수 없고, 사인간의 문제로 기각 종결처리 함	조중익	완료 (기각)
6	6.23.	방문	김길수	골프장 조성에 따른 기존 현황도로 폐쇄로 인한 통행권 보장 및 안전펜스 설치 요청	신청인의 기존 주위토지 통행권 보장 및 안전펜스 보강 등 조치를 취할 것을 피신청인에게 의견 표명함	김진환	완료 (의견표명)
7	6.30.	방문	박용복	우정읍 화수리 847-32번지에 기존 공장을 활용한 공장등록 관련 불합리한 기준 적용 부당	공장설립 승인신청 취하에 따른 본 민원 취하신청 수리	박종풍	완료 (취하)
8	7.17.	방문	이창재	도로점용료 과다부과 시정 요구	신청인 요구대로 도로점용료 180,100원을 감액하는 것으로 합의하여 민원 해결함	박종풍	완료 (합의)
9	7.28.	방문	유환종 외 2인	향남읍 길성길 166-28에 위치한 공장(천보정밀) 개발시 당초 개발행위허가시 제출한 도로 확보계획(도로폭 확장, 피양지 설치) 미이행을 지적하며 이의 해결 요청	폭 4미터의 진입도로가 있어 통행할 수 있고, 피양지는 허가당시 권고사항으로 현재 도로 통행에 문제가 없다고 판단하여 이를 신청인에게 설명 안내하고 민원 종결함	조중익	완료 (심의안내)
10	8.10.	방문	김미연 등 2인	우정읍 매항리 67-14번지에 공장설립승인에 따른 농지전용비 부당청구에 대해 부과취소 요청	당초 2건 각각 41,742,540원 부과하였으나, 한건은 전액 취소, 다른 한건은 9,463,680원으로 감액 변경 하는 것으로 조정하여 민원 해결함	박종풍	완료 (조정)

연번	접수 일자	접수 유형	신청인	민원내용	처리결과	주 관 옴부즈만	완료 여부
11	8.25.	인터넷	이수경	장애인 주차구역 주차증 발급 관련 부당한 행정처리 해결 요청	신청인에게 장애인 주차구역 주차불가 표지를 발급한 것은 자의적인 해석 없이 장애인복지사업 지침에 따라 행하여진 것으로 위법·부당한 점은 없다고 판단하여 기각종결 처리함	김진환	완료 (기각)
12	8.26.	팩스	라비코리아(주)	화성해양페스티벌 기간 내 주관 기획사가 푸드트럭 식권 346장에 대한 미정산 및 부당한 식권단가 인하 요구 해결 요청	미정산된 금액을 화성시 문화재단에서 지급하였기에 민원해소가 되었음을 신청인에게 안내하고 민원 종결함	조종익	완료 (심의안내)
13	9.15.	방문	이정숙	자동차등록 위반 과태료 부과처분에 대한 이의제기	신청인의 말소등록을 입증할만한 증거자료가 불충분하여 피신청인의 위법 부당한 행위를 발견할 수 없음. 다만 질서위반행위규제법 제20조 (이의제기)에 의거 60일 이내에 이의제기를 신청할 수 있다는 내용 등을 민원인에게 설명하고 위 민원을 종결하고자 함	조종익	완료 (심의안내)
14	9.15.	방문	이범재	장안면 석포리 441-1번지 일원 공장 건축준공(사용승인) 처리 촉구	공장부지내 정화조 우수처리는 『장안면 석포5리 보도설치 공사』 완공시 배수로에 인입처리 하는 것으로 하며, 완공 전까지는 우수 펌핑 처리토록 하며, 우수처리에 대해서는 자연배수에 방류를 하되, 배수로 연결지점에 시멘트 바닥처리를 하는 것으로 상호 합의하였기에 민원 종결함	김진환	완료 (합의)
15	9.16.	방문	남기연	군통신 공사 관련 하도급업체에 대한 공사대금 직불 지급 해결 요청	직접 인건비 상당액 계 24,300,000원은 하도급업체인 에스케이네트웍스서비스(주)에 직접 지급하고, 나머지 금액 계35,884,000원은 공탁하여 해결하는 것으로 상호 합의하여 종결 처리함	박종풍	완료 (합의)
16	10.7.	방문	이종석	창업지원 기업(중소기업) 취득세 면제 요청	신청인이 주장하는 취득세 감면요건인 토지 취득 후 2년 이내에 사용하지 않은 사유가 정당한 지 여부를 확인한 결과, 신청인이 제시한 소송자료 등으로는 정당한 사유에 해당된다고 볼 여지가 없어 기각하기로 하고 민원 종결 처리함	박종풍	완료 (기각)
17	10.7.	방문	임병채	도로 확장으로 인한 영업 및 지장물 보상 요구	피신청인에게 화성시 비봉면 삼화리 일원 시도 69호선 도로 확포장 공사구역에 편입된 같은리 1212-3(신 번지, 구 1212-2번지)소재 비닐하우스 등 지장물에 대하여 지장물 보상 및 영업보상비를 지급할 것을 시정권고	박종풍	완료 (시정권고)

연번	접수 일자	접수 유형	신청인	민원내용	처리결과	주 관 옴부즈만	완료 여부
18	10.14.	방문	이재욱	상수도 급수공사 관련 과도한 공사비용 발생 및 누수로 인해 과다 청구된 수도요금 환급 등 시정 요청	본인의 원에 의해 취하원 제출 (2015.10.27.)	김진환	완료 (취하)
19	10.15.	방문	한 준	인접토지 건축(제조장) 허가에 따른 도로이용에 대한 이익제기	피신청인의 위법, 부당한 행위를 발견할 수 없고, 민원인에게 인근 토지 개발 행위 도로 조건인 현황도로 확보에 대해 관련법상 저촉 없음을 민원인에게 설명하고 위 민원을 종결함	조중익	완료 (심의안내)
20	10.20.	팩스	윤희자	건축법 위반 이행강제금 부과 처분에 대한 부당함을 항의하며 이의 환급 요구	신청인은 당초 허가사항 대로 건축하지 않을 가능성 내지 위법 건축행위에 묵시적으로 동의한 것으로 보이며, 해당 건축물에 대해 위법사항을 시정할 수 있는 법률상, 사실상 지위에 있는 자에 해당되며 따라서 위 민원 관련 피신청인의 이행강제금 부과처분은 위법·부당하지 않은 것으로 판단되어 민원 종결함	김진환	완료 (기각)
21	10.29.	방문	이민경	공인중개사 부동산 중개과실 관련 행정조치 요청	피신청인이 해당공인중개사가 공인중개사법을 위반하지 않았다는 해당부서의 판단은 정당하다고 보여지며 또한 신청인이 해당 아파트내 하자로 제시한 증거자료를 검토한바, 세면대밀수도파손, 벽면균열 누수, 곰팡이 등의 하자는 관련 공인중개사가 일반적인 주의의무를 다하여 확인할 수 있는 정도의 하자에 해당되지 않는다고 판단되어 민원 종결함	조중익	완료 (심의안내)
22	12.01.	방문	이명제	우정읍 화산리 1201-19번지 일원 산지 복구설계 승인신청 관련 부당한 보완사항 시정 요청	-	박종풍	진행중
23	12.18.	방문	홍재선	서신면 흥법리 일원(131-15번지 등) 공장 입지에 따른 환경적 피해 (소음, 분진 등) 방지 요청	기후환경과에서 현장조사 결과, 소음, 냄새 등에 대해 위반사항을 확인할 수 없다고 하나 실제 마을주민들이 체감적으로 생활불편을 겪고 있다고 판단되고 특히, 소음문제 해소를 위해 관련업체(창건 등 2개업체)에서 방음 시설을 설치하는 것으로 상호 합의하여 민원 종결 처리함	김진환	완료 (합의)
24	12.28.	방문	주숙례	신청인 아들이 사망했고 아들이 소유했던 자동차 소재도 파악할 수 없는 상태임에도 계속 부과되는 자동차세에 대한 감면 요청	-	조중익	진행중

3. 기타 민원처리 현황 (이첩·각하·상담처리 등)

(1) 이첩처리 민원 현황

연번	민원제목	처리사항	담당부서
1	도로공사 설계도 정보공개 요청	이첩	자치행정과
2	마을 수로공사로 설치된 개거에 덮개 설치 요청	이첩	비봉면
3	병점1동 2통 경로당 신설(전세계약) 지연에 따른 민원	이첩	희망복지과
4	이주자택지 공급대상자로부터 상속시 비과세 대상여부 확인 요청	이첩	세정과
5	마을회관 건립을 위해 농림부 소유 토지 용도폐지 요청	이첩	건설과
6	소하천구역 편입토지 조속한 보상 또는 제척 요청	이첩	건설과
7	농지 이행강제금 부과 관련 불합리한 행정 처리로 인한 경제적 손해방지 요청	이첩	농정과
8	부당한 공사정지 명령 취소신청 및 고발조치 유보	이첩	허가민원1과
9	허가업종 위반여부 확인 요청	이첩	허가민원1과
10	동탄2신도시 이주자택지 404블록 상가주택 도로 앞 펜스 철거 요청	이첩	도로과
11	동탄 파크골프장 이용료 징수 부당 및 시설물 관리 위임 요청	이첩	체육청소년과
12	동탄1동장 규탄서	이첩	자치행정과
13	하천부지 불법점용으로 인한 경계지의 유실위험 해결 요청	이첩	허가민원1과
14	동탄 은혜교회 주변 큰길에 차량 주정차 단속 요청	이첩	건설교통과
15	인근 공장 소음과 악취에 대한 불편 호소	이첩	기후환경과
16	비지정문화재 지정촉구 및 주택단지 개발허용 요청	이첩	문화예술과
17	통장해임 취소 요청	이첩	동탄1동
18	인접 공장 하수도 관로 매설로 인한 사유재산권 침해 해결 요청	이첩	허가민원1과
19	동탄1신도시 불력형 단독주택(세인트) 구분등기 허용 및 기타 화성시의 잘못된 행정 처리에 대한 성실한 답변 요청	이첩	도시정책과, 세무과, 주택경관과

연번	민원제목	처리사항	담당부서
20	공장(삼원공업)에서 암모니아 가스 배출 및 유독물질 불법 제조 신고 및 건축물 위법여부 확인 요청	이첩	기후환경과, 건축과
21	인접 개발행위허가에 따른 조성공사로 인한 수목훼손 등 피해발생	이첩	허가민원2과
22	직원 불친절 지적	이첩	대중교통과
23	공장허가시 진출입로 및 가설건축물 허가관계 확인요청	이첩	허가민원2과, 건축과
24	상수도 공사 후 주택 흔들림 해결 요청 (매송우체국)	이첩	맑은물시설과
25	하피랜드 시설이용 관련 안전관리 의무사항 확인 요청	이첩	안전정책과
26	공장허가에 따른 배수로 계획 부적정 지적 및 확인 요청	이첩	허가민원1과
27	도면 및 현장 무시한 사용승인 및 민원도 무시한 행정 시정 요청	이첩	허가민원1과
28	세인트캐슬 블록형 단독주택 구분등기 요청	이첩	주택경관과
29	공장신축에 따른 배수피해 방지 요청	이첩	허가민원1과
30	매송면 원평리 체육공원 조성사업에 따른 진입로 확보대책 요구	이첩	공원과
31	불법현수막으로 인한 사고의 후처리 미흡에 관한 건	이첩	향남읍
32	민원처리 업무의 공정성 결여 지적	이첩	세무과
33	개발행위허가에 따른 임야절개지 피해방지 요청	이첩	허가민원1과
34	현황하천(구거) 이동 요구	이첩	건설과
35	구거농지의 원상회복과 대체농로 개설 촉구	이첩	건설과
36	건축물 철거 관련 민원	이첩	해양수산과
37	학교용지 내 그린벨트 해제 및 교육시설 인허가(강당신축) 요청	이첩	도시정책과
38	용도지역 변경 관련 도시관리계획 재정비 요청	이첩	도시정책과
39	하천부지 무단점유 시정 요구	이첩	건설과
40	현황도로 이설 요청	이첩	서신면

(2) 각하처리 민원 현황

연번	민원제목	처리사항	각하사유
1	동서간선도로 공사 관련 배수로 계획 변경 요청	각하	내공사 소관 사항으로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리
2	봉담읍 덕리 산34번지 일원 용도지역 변경 (농림지역 → 계획관리 지역) 요청	각하	관계 부서에 확인결과, 용도지역 변경이 관련 법률에 저촉되어 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하여 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리
3	개발행위 허가시 도로, 배수로 사용 관련 지자체 내부규정 변경에 따른 공동 이해관계자간 분쟁 발생 및 이의해결 요청	각하	사인간의 권리관계에 해당하는 사항으로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리
4	음식물류 폐기물 처리업 허가 요구	각하	당해 허가신청이 부존재하여 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하여 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리
5	화성시 진안동 552-2번지 일원 도로점용 기간연장 반려처분에 대한 이의 제기	각하	화성시에 이의신청 진행 중인 사항으로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리
6	화성시 진안동 552-2번지 일원 도로점용 기간연장 반려처분에 대한 이의 제기	각하	도로법상 도로 구역외 지역으로 도로점용 허가대상이 아님이 명백하므로 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하여 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리
7	개발행위허가로 인한 사유재산권 침해 해결 요청	각하	신청인 소유의 현황도로로 진출입하는 것이 아니므로 신청인의 주장은 타당하지 않아 옴부즈만이 조사하기에 합당치 않은 사안으로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리
8	동탄2신도시 아파트내 통신불량 문제 해결 요구	각하	사인간의 권리관계에 해당하는 사항으로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리
9	불법건축물 양성화 관련 과태료 분납 요청	각하	성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 것으로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조 및 동조례 시행규칙 제9조에 따라 각하 처리
10	건축허가 조속한 처리 요구	각하	건축허가가 아닌 개발행위 변경허가 신청 중으로 신청인이 사실관계를 오인하고 있어 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리
11	과태료 부과처분 취소 요청	각하	방치폐기물 보관 부적정에 대한 과태료 부과처분이 불합리하다고 볼 수 없어 화성시 시민 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리

(3) 접수 외 상담처리 현황

연번	민원요지	처리유형	내 용
1	도로 관련 단순 문의	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
2	기초생활수급자 관련 문의	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
3	공사로 인한 소음 관련 문의	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
4	남양 도시개발구역 환지 필지 내 공유지분 관련 분쟁	상담안내	사인간 공유지분 분쟁으로 사인간 협의에 의해서 해결해야 할 사안임을 안내함
5	그린벨트 구역내 토지에 옛 주택 철거 관련 문의	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
6	이장 자격시비 관련 상대 민원인 인적사항 공개 요청	상담안내	민원인 개인정보 공개 불가함을 안내
7	건축물대장 존재여부 확인 요청	상담해소	무허가 건축물이므로 건축물 대장 부존재를 확인하였고 민원인이 잘못 인지하고 있던 사항을 충분히 설명하여 해소함.
8	임야 불법행위 신고	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
9	인근 공장 폐수로 인한 농지 피해방지 요청	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
10	상가에서 영업외 지역내 테이블 영업 요청	상담해소	위생과 강원목 텃장 동석하에 민원인에게 영업외 지역내 테이블 영업은 불법행위임을 안내하여 이해를 구함
11	개발행위허가에 따른 진입도로 개설시 인접부지 불법 침범에 따른 원상복구 요청	상담안내	허가민원1과에 행정지도 또는 불법형질변경에 따른 고발 요청 또는 민사소송에 의거 처리토록 안내
12	상수도 급수공사 관련 타인 토지를 사용동의 없이 설치한 것에 대한 항의	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
13	굴착허가 관련 심의 시점이 신속하지 못함을 항의	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
14	우정읍 석천리 산30번지내 소유주 동의없이 도로확장을 한 것에 대한 항의	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
15	우정읍 이화리 513, 514 번지에 기존 통행로를 성토하여 주변 마을주민 통행 방해하고 있어 이의 해결 요청	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
16	봉담택지내 건축용도 관련 업무시설에 오피스텔 포함 여부 관련 민원	상담안내	관련 법 및 고시사항을 통해 자체 안내

연번	민원요지	처리유형	내 용
17	변경허가(명의변경)를 하고자 하는데, 당초 수허가자 허가증을 구비하지 못해 이로 인해 변경허가를 받을 수 없음을 항의	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
18	민원인 집 주변 공장에 출퇴근하는 차량 등에 의해 소음 등 피해를 호소하여 이의 해결 요청	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
19	농지 성토로 인한 피해방지 요청	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
20	농기계 수리점에서 발생하는 소음관련 민원	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
21	인근 개발행위허가부지 옹벽설치에 따른 피해방지 요청	상담안내	사인간의 해결해야할 사항임을 안내
22	불법건축물 신고	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
23	개발행위허가 관련 민원	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
24	빌라사이 철근으로 영성하게 만든 담장으로 인한 피해 우려 호소	상담안내	경찰서 신고처리 사항임을 안내
25	재산세 과다부과에 따른 항의	상담안내	재산세 부과와 민원인의 부채와는 연관성이 없는 사항임을 안내
26	그린벨트내 수십년간 사용해온 주택에 대해 공부상 불일치 (GB관리대상상 참고)로 인해 주택 불인정에 대한 항의	상담안내	대법원에서 패소한 것으로 Ом부즈만 조사 제외대상 임을 안내
27	사인간 채무관계 사항	상담안내	경찰서 신고처리 사항임을 안내
28	개발행위허가 관련 제출 도면확인 요구	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
29	주택 목적의 개발행위를 위한 사유지에 도로사용 관계 확인 요청	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
30	신청인 소유 농지 인접 주택건축에 따른 농지 진출입 불편 해소 요청	상담안내	건축과 직원과 함께 사인간 문제로 설명 안내
31	건축허가 조속처리 요구	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
32	공장부지 조성공사에 따른 비산먼지 해결 요청	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
33	공장인허가 관련 개정법령에 대한 문의	상담안내	관련법 조항 및 해당부서 담당자 연계 처리
34	남양읍 장덕리 일원 마을안길 포장 요구	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리

연번	민원요지	처리유형	내 용
35	하천 점용허가 취소 관련 이의제기	상담안내	국민권익위 민원 제기 중인 사항으로 각하처리 대상임을 안내
36	팔탄면 울암리 지구단위계획 구역 관련 문의	상담안내	해당 부서에 민원 제기 중으로 해당부서 안내
37	정남면 백리 348-11 번지 일원 도로 이용 관련 문의	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
38	교통시설물 이설 요청	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
39	불법건축물 관련 원상회복 범위 관련 문의	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
40	국유재산 사용료 관련 문의	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
41	마을안길 포장 관련 컨테이너 이설 요청	상담해소	해당컨테이너 소유자 사망으로 인해 이설 관련 동의를 불가하므로 도로포장 공사시 인근 국유지 공터에 일시적 이설 가능함을 안내
42	불법건축물 이행강제금 사전고지 관련 문의	상담안내	의견제출기한(12.26.)내 의견제출이 필요한 사항임을 설명하고 해당부서로 안내
43	토지 보상내역 공개 문의	상담안내	정보공개 관련 사항으로 자치행정과로 안내 처리
44	비산먼지 피해방지 요청	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
45	농지 취득세 관련 업무담당자 불친절한 업무 태도 지적	상담해소	옴부즈만 중재 하에 해당부서(세정과) 관련 팀장과 업무담당자의 사과로 민원해소
46	하천 무단점용 관련 문의	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
47	항남읍 상신리 서봉로 49번지에 소재한 일신빌라 진출입 관련 LH공사에서 추진 중인 교차로 계획 변경 요청	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
48	동탄 내택지 지구내 사회복지시설 용도 택지 관련 어린이집 설립 문의	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리
49	남양읍에 소재한 명문어린이집 관련 부적정한 보조금 집행에 대한 행정적 조치 요청	상담안내	해당부서 담당자 연계 처리

제 5 부
시민옴부즈만 고충민원
주요 처리사례

제5부 시민옴부즈만 고충민원 주요 처리사례

1. 도시계획도로 취소 및 소하천 정비계획 재수립 등

① 민원요지

주관 옴부즈만	화성시 봉담읍 와우리 115 번지 일원에 예정된 도시계획 도로계획(안) 취소
박 종 풍	및 소하천 정비계획 조정 요구

② 조사내용

□ 신청 취지

- (1) 화성시 봉담읍 와우리115, 115-1, 117번지상 계획된 도로는 불필요한 도로계획이니 취소를 원함(현재 모든 필지가 현황도로에 접하고 있는데 별도 도시계획 도로를 계획한 것은 부당한 보복성 도로계획임)
- (2) 소하천 정비계획수립시 현행 하천부지 현황 및 형상에 부합되지 않게 4미터 축대와 대지로 형성된 높은 지역으로 소하천 정비계획선을 확정하는 것은 불합리하니, 소하천 정비계획 조정(변경) 요망
- (3) 116-4번지 현황 도로를 인정하지 않은 사유?
- (4) 도로계획시 주민의견 수렴하지 않은 사유?

□ 피신청인의 주장

- (1) (4) 위 지역 도로 계획은 2014.10.20.도시관리계획(재정비)(안)에 따르면 위 지역을 자연녹지 지역에서 일반주거지역으로 용도변경하기 위하여 주거지역내 도로확보 및 맹지 최소화를 위해 도로입안 증으로 주민의견열람 및 현재 관계기관 협의 중
- (2) 2014.3.21.재수립한 화성시 소하천정비종합계획(재수립)에 위 민원인의 주장을 반영하여 하천부지 형상에 맞게 4미터 축대 및 민원인 부지를 건들리지 않는 범위내로 재정비 됨. 그런데, 과거 하천계획선이 토지이용계획원에 그대로 남아 되어 있어 민원인이 오해한 것으로 판단 됨
민원인 대지는 1595제곱미터중 약 6제곱미터만 소하천계획선에 저촉되나 이것 또한 세부 시행계획 수립 시 최종 결정될 것임

□ 사실관계

위 봉담읍 와우리 115,115-1,117번지 일대는 2013.4.3. 화성시에서 용역하여 자연녹지지역에서 일반주거지역으로 도시관리계획 변경(재정비)중으로 해당 필지에 도시계획 도로(봉담소로2-49호선, 폭8m, 연장374m)가 계획 중임

2015.4.3.도시 관리 계획 결정(변경)(안) 주민의견 재 열람. 2014. 4.14.시 의회 의견 재청취, 2015.9.도시계획위원회 심의, 2015.10. 도시관리계획 결정 및 고시 예정

한편, 화성시 소하천정비종합계획(재수립)(2014.3.21)에 의하면, 위 115번지 등 필지는 2014. 10.28. 수립한 화성시 고시 제2004-253호. 소하천 정비 종합계획에 하천부지에 포함되는 것으로 되어 있었으나

위 재 정비계획 수립시 위 필지와 제방부분을 하천계획부지에서 배제시켜 현재 소하천 계획에는 위 필지가 거의 대부분 하천부지로 계획되어 있지 않아(6제곱미터만 포함됨) 위 민원은 해소됨

다만, 민원인이 이와 같은 사실을 모르고 있고, 당초 하천 계획선이 토지계획이용도에 남아 있어 오해한 것임. 현황 도로에 의해 맹지가 없는데도 보복성 도로 계획이라는 주장에 대하여는 위 도로를 계획하지 않을 경우, 도시계획도로상 11개 필지가 맹지로 나타나고, 주거지역으로 변경에 따른 간선도로의 원활한 교통흐름을 도모하기 위하여 이면도로를 개설할 필요가 있음

③ 조사결과

□ 판 단

신청인의 신청취지와 피 신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대

- (1) 위 봉담읍 와우리 115번지 일대는 자연녹지지역에서 일반주거지역으로 용도지역을 변경하는 화성시 도시관리계획 변경의 일환으로 녹지지역에서 주거지역으로 변경에 따른 도로확보, 맹지 해소 및 간선도로 교통흐름 확보 등을 위해 도로 등 기반시설 확충 및 용도지역별 도로율 확보를 위해 도로계획은 필요한 것으로 판단 됨
또한, 위 토지가 누구의 소유인지 모르는 상태에서 도로를 계획했다는 담당자 진술, 그리고 도로가 같은 일정한 간격으로 계획된 사실 등에 비추어 볼 때 특정인에게 불이익을 주기 위해 불합리한 도로를 계획한 것이라고 보기 곤란함
- (2) 화성시 소하천정비계획은 민원인이 2004년도 하천정비계획서 상의 하천 부분이 민원인 대지를 침범하는 것으로 알고 민원을 제기하였으나, 2014년 소하천계획을 재정비하면서 민원인 대지가 하천구역에서 배제되어 소하천구역에 편입되지 않도록 변경하였음

다만 민원인 토지 1,595제곱미터중 약6제곱미터만 하천에 포함되는 것으로 계획되어 있으나 이견 극히 일부분이고 이 또한 세부시행계획 수립시 어떻게 변경될지 알 수 없으므로 이것 역시 전혀 문제될 것이 없음

(3) 도시 계획 입안시 주민의견 미 청취 주장에 대하여는 화성시에서 도시계획 입안시 2014. 10.20. 주민의견 열람했고, 2015.4.3. 주민 의견 재 열람. 2015.4.14. 시의회 의견 재청취한 것으로 나타남

(4) 현황도로를 도로로 인정하거나 인정하지 않는 문제에 대하여는 현황은 수시로 변경될 수도 있어 도시계획 도로 계획 수립시 현황 도로가 있다고 해서 필요한 곳에 도시 계획도로를 계획하지 않을 수는 없을 것으로 판단됨

이와 같은 (1)부터 (4)까지의 내용을 민원인에게 유선으로 설명한 바, 민원인이 그 내용을 납득하여 민원이 거의 대부분이 해소 됨

만약 불만족스런 부분이 있다면 추후 도시계획이 결정되면 경기도 등 상급관서에 행정 심판 청구 등을 할 수 있는 구제절차에 대하여도 안내 함

□ 결 론 (심의안내)

민원 조사 결과, 피 신청인의 도로계획 및 소하천 정비 계획 등 행위에 위법부당 사항 등 불합리한 점을 발견할 수 없고, 민원인에게 위 민원조사결과를 설명한 바, 이를 이해하고 납득하여, 민원이 해소 되었으므로 위 민원을 종결 처리하고자 함

2. 용도지역 변경 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	화성시 양감면 용소리 827번지 외 5필지에 대해 용도지역을 생산관리지역에서 계획관리 지역으로 변경 요청
김진환	

② 조사내용

□ 신청 취지

화성시 양감면 용소리 825번지 외 5필지 관련 관리지역 세분화 작업시 기준과 규정이 무엇이었는지 궁금하며, 왜 본토지가 계획관리지역이 아닌 생산관리지역으로 되어야만 했는지에 대해 그 원인을 규명해 주고 지금이라도 용도지역을 변경해달라고 요청

□ 피신청인의 주장

- (1) 용도지역의 지정은 필지의 개념이 아닌 공간구조의 형성, 주거환경의 보호 및 경관 등과의 상호 관련성을 고려하는 한편, 토지의 이용실태 등을 종합적으로 고려하여 지정하는 계획임
- (2) 대상지역의 경우 화성시 관리지역 최초 세분(2008.06.04.)시 관련법령(국토계획법, 도시관리계획 수립지침) 및 토지적성평가 결과 등에 따라 '생산관리지역'으로 지정된 지역임

<p>※ 도시관리계획 수립지침 3-1-6-5</p> <ul style="list-style-type: none"> - 일단의 토지를 효율적으로 이용·관리·보전할 수 있도록 가급적 형태를 정형화 - 1·2등급 토지의 면적이 50%를 초과하는 경우 보전 또는 생산관리지역으로 지정 - 4·5등급 토지의 면적이 50%를 초과하는 경우 계획관리지역으로 지정 <p>※ 대상지 : 토지적성평가 결과 2등급</p>

- (3) 용도지역 변경에 대한 금번 도시관리계획(재정비)의 계획기준은 소규모·점적 용도지역 및 부정형 용도지역 지정을 지양하고자 계획관리지역과 연접된 1만㎡ 미만의 적법 훼손지의 경우 입안대상에 제외하였음
- (4) 대상지의 경우 공동주택(기숙사) 및 단독주택으로 건축신고를 득한 1만㎡ 미만 지역으로 금번 도시관리계획(재정비) 계획기준에 부합하지 않으며, 도시관리계획 측면에서 소규모·점적 용도지역 및 부정형 용도지역 지정은 지양하고 있는 바, 용도지역 변경 대상으로 볼 수 없는 여건임

(5) 다만, 향후 관련법령 및 주변지역 여건의 변화, 적합한 개발사업의 진행 여부 등 종합적인 사항을 고려하여 차기 도시관리계획 재정비시 판단하고자 함

□ 사실관계

(1) 민원인이 용도지역을 생산관리지역에서 계획관리지역으로 변경 요청하는 대상 토지는 아래표와 같이 화성시 양감면 용소리 827번지 외 5필지로 총 면적은 6,572㎡ 임

대상지	면적(㎡)	최초 건축허가(신고) 사항		용도지역	비 고
		용 도	허가일		
합 계	6,572				
양감면 용소리 827	585	-	-	생산관리	-
양감면 용소리 835-1	730	공동주택 (기숙사)	2014.9.4.	생산관리	개발행위허가 (2014.8.21.)
양감면 용소리 835-29	522	도로	2014.9.4.	생산관리	
양감면 용소리 835-30	3,042	-	-	생산관리	-
양감면 용소리 835-31	853	단독주택	2014.9.25.	생산관리	개발행위허가 (2014.8.26.)
양감면 용소리 835-32	840	단독주택	2014.10.1.	생산관리	

(2) 현장조사 결과, 위 민원인 토지 주위에 용소리 마을 및 공장이 다수 입지해 있는 지역(용도 지역 : 계획관리)과 밀집화된 농지구역(용도지역 : 생산관리, 농림지역) 사이에 존재해 있으며 특히 농지구역과는 현황도로와 신청인 토지간 고저차 등으로 단절이 된 형상임

(3) 위 민원인 토지는 화성시 관리지역 최초 세분화(2008.06.04.)시 국토의 계획 및 이용에 관한 법률, 도시관리계획 수립지침 및 토지적성결과 등에 따라 생산관리지역으로 지정이 되었음을 확인함

(4) 금번 도시관리계획(재정비) 계획기준에 의하면 보전·생산관리지역에서 계획관리지역으로 용도변경을 하려면, 1) 타법률에 따라 허가된 적법훼손지(건축허가·신고 및 부지 정지 공사가 진행된 지역에 한함)로서 보전가치가 상실된 지역 2) 일단의 적법훼손지 규모가 3만㎡ 이상인 지역 3) 계획관리지역과 연접된 경우 1만㎡ 이상의 적법훼손지에 해당되어야 함

③ 조사결과

□ 판 단

- (1) 민원대상 토지(양감면 용소리 827번지 외5필지 6,572㎡)는 화성시 관리지역 최초 세분화(2008.06.04.)시 국토의 계획 및 이용에 관한 법률, 도시관리계획수립지침(3-1-6-5) 및 토지적성결과 등에 따라 생산관리지역으로 결정·고시 되었으며,
- (2) 용도지역 변경은 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 제36조에 따라 도시관리계획에 의해 결정되며, 도시관리계획은 동법 제29조에 의거 도지사가 직접 또는 시장·군수가 신청에 의해 결정한다고 되어 있어, 이는 개별 토지소유자 등에게 도시계획 변경신청권을 부여하고 있지 아니할 뿐만 아니라 도시계획과 같이 장기적이고 종합성이 요구되며 전문적·기술적 판단에 기초하여 수립되는 행정계획은 계획이 확정된 후 사정의 변경이 있다 하여 주민에게 일일이 계획의 변경을 청구할 권리를 인정해 주기가 어려운 것으로 판단되며,
- (3) 이에 피신청인은 도시관리계획(재정비) 계획기준에 따라 위 민원토지에 대하여 계획 관리 지역과 연결된 1만㎡ 미만의 적법훼손지에 해당되어 입안대상에서 제외하였음을 일관되게 고수하여 왔고 다른 용도지역 변경요청 민원과의 형평성 등을 감안했을 때, 이 민원 토지에만 특별한 사정을 고려해 줄 수 있는 여건에 해당되지 않는다고 사료됨

□ 결 론: (심의안내)

민원조사 결과에 따라 해당 민원인에게 용도지역 변경 관련하여 피신청인의 위법·부당한 사항이 없음을 설명하고 위 민원을 종결처리 함

3. 주곡리 산업단지 개발 관련 현황도로 폐쇄에 따른 대체도로 개설 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	현황도로 폐쇄에 따른 대체도로 개설 및 우정읍 주곡리 796-33번지 도로에 대한 원활한 통행 요구
조 증 익	

② 조사내용

□ 신청취지

- (1) 화성시 우정읍 주곡리 산111-1번지 일대에 일반산업단지 개발이 시행되면서 20여년 전 부터 사용하던 현황도로가 주민과 협의도 없이 일방적으로 폐쇄된데 따른 대체도로 개설 요망
- (2) 위 번지 진입로상 주곡리 796-18번지상 건축 준공으로 도로일부가 상실되고, 현재 통행하고 있는 주곡리 796-33번지는 사도라며 통행하려면 2천만원의 통행료를 요구

위와 같이 신청인의 마을 주민들이 농지 및 양계장 등에 원활하게 출입 할 수 있도록 주곡리 387-52(임)에 대체도로를 개설해 주고, 또한, 현황도로 진입로에 위치한 796-18번지 소재 공장 준공으로 일부 현황도로가 좁아져서 통행이 불편하니 796-33번지 도로 통행이 원활히 될 수 있도록 요청

□ 피신청인의 주장

- (1) 화성시 지역경제과에서는 위 주곡리 111-1번지 일대가 일반산업단지 승인으로 개발되면서 단지내 현황 도로는 부지에 편입되어 존치하지 않고, 지역주민 및 주변 경작자의 통행에 불편이 없도록 사업부지 경계를 따라 현황도로를 사용 가능하도록 사업부지에서 제척하였음
- (2) 화성시 도로과에서는 단지내 현황도로 폐쇄에 따른 대체도로 개설건(주곡리 387-52 임야)에 대하여 폐쇄된 현황도로는 도로법에 적용을 받는 법정도로가 아니며, 현재 사용하고 있는 현황도로 뿐만 아니라 기존 우회도로인 주곡리 383-11(도)가 존재하고 있어 대체 도로 개설이 불가하다는 입장임

□ 사실관계

- (1) 산업단지 측에서는 현황도로가 좁아진 부분(커브)에 대하여는 경작자의 차량 등이 원활하게 통행할 수 있도록 현황도로를 확보해 주고 있고,

- (2) 현황도로 진입로 주곡리 796-18소재 공장 준공에 따른 일부현황도로가 좁아진 부분과 2천만원 요구 건에 관해 확인한 바 공장준공으로 일부현황도로가 다소 좁아진 것을 확인할 수 있었으며, 공장주 (주)내외엔지니어링 측에서는 2천만원 요구는 사실이 아니며, 일부 주민에게 농담식으로 통행료를 약간 요구했다는 것임
- (3) 허가민원1과에서는 2014. 8. 25. 준공 승인한 주곡리 796-18번지 소재 공장 준공시 주곡리 796-33번지 도로를 확보토록 승인함

③ 조사결과

□ 판 단

신청인의 신청취지와 피신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대,

- (1) 위 우정읍 주곡리 산111-1번지 일대 산업단지 개발에 따른 단지내 현황도로 폐쇄에 따른 대체도로 개설 요구 건에 관하여는 단지 승인시 단지경계를 중심으로 현재 이용하고 있는 현황도로를 제척하여 기존 마을 주민과 경작자의 통행이 불편이 없도록 현황도로를 확보하고 있고,
- (2) 현황도로 진입로 공장준공(796-18)으로 일부도로가 좁아지거나 산업단지개발로 현황도로 (커브)가 좁아졌다는 부분에 대하여는 산업단지 개발 측에서 불편이 없도록 현황 도로 (커브)를 확보해 주고 있어 통행불편이 어느 정도 해소 될 것으로 보이며, 공장 준공으로 현황도로가 다소 좁아지거나 불편한 부분은 공장 측과 원만한 협의와 피신청인의 적극적인 지도, 감독이 필요할 것으로 판단됨

□ 결 론 (심의안내)

민원조사 결과, 신청인의 대체도로 개설요구 건은 현장에서 신청인 등에게 기존 현황도로 이용이 가능함으로 대체도로 개설이 불가함을 설명하고 위 민원을 종결하고자 함

4. 인접 주택건축에 따른 일조권 침해방지 조치 등 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	화성시 팔탄면 기천리 49-3번지에 신축중인 주택으로 인한 인접 주택 일조권 침해방지 요청
박 종 풍	

② 조사내용

□ 신청취지

인접주택 주택신축으로 팔탄면 기천리 49-8번지에 소재한 주택의 일조권, 조망권 등이 침해되니 테라스 슬라브 철거 등 일조권 보장 요구

□ 피신청인의 주장

건축법상 신축중인 주택(화성시 팔탄면 기천리 49-3번지상)의 건축허가 및 시공 상의 위법 부당사항이 발견되지 아니하여 달리 어찌할 도리가 없음

□ 사실관계

- 신축중인 주택이 건축법상 이격거리 등 준수사항 준수 함
- 설계도 상 테라스는 난간으로 작성되어 있으나 옹벽으로 시공함. 경미한 변경사항으로 준공시 일괄 변경승인 받으면 하자 없음
- 그러나 적법하다손치더라도 현실적으로 일조권, 조망권 등 침해가 될 수 있을 것으로 보임

③ 조사결과

□ 판 단

건축법상 적법한 건축허가라 할지라도 현실적으로 일조권, 조망권 등을 침해할 수 있으니 양자가 소송으로 가기 전에 서로 양보하고 절충하여 원만한 합의가 이루어지는 것이 합리적이라고 판단하여 합의 유도 함

□ 결 론 (합의)

합의를 유도한 결과, 기 시공된 주택의 테라스 높이 3,200밀리 가운데 1,200밀리를 철거하는 것으로 양자(건축주와 민원인)가 합의하였기에 이와 같은 조사결과를 통지하고 위 민원을 종결 처리하고자 함

5. 인접 개발행위허가부지 공사부실로 인한 피해방지 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	개발행위허가에 따른 조성공사로 인한 인접 빌라주택에 누수피해 방지 요청
조 증 익	

② 조사내용

□ 신청 취지

화성시 안녕동 188-244번지 신축공사로 인한 청구빌라 하수가 누수되어 인접 산장빌라 담으로 누수되고 있어 누수되는 부분을 찾아서 보수해 달라고 요청

□ 피신청인의 주장

위 안녕동 188-244번지 신축공사로 인한 청구빌라 하수가 누수되어 산장빌라 담으로 누수되고 있다는 주장에 대해서 허가민원2과에 확인한 바, 청구빌라 하수는 준공 당시 산장빌라 쪽으로 흐르지 않고 산장빌라 반대쪽인 위 도로로 시공되어 흐르며, 민원인이 주장하는 하수는 청구빌라 우수라 함

□ 사실관계

신청인이 주장하는 청구빌라 하수는 허가민원2과에서 확인한바 산장빌라 쪽이 아닌 반대쪽으로 흐르도록 시공 준공되었고, 다만 신청인이 누수된다는 하수관은 청구빌라 쪽에서 신축공사장을 통과 인접 심정보 건물과 산장빌라 경계 담 밑으로 연결하는 주름관으로 신축현장을 통과 하고 있었는데 시공사 측에서 이 주름관 찢어진 부분을 그대로 시공 그사이로 시멘트물 등이 들어가 하수관을 막혔다는 신청인의 주장이 있어 이를 확인코저 허가민원2과 서성진 팀장을 통해 시공사측이 시행하는 내시경 공법으로 확인코저 하였으나 시공사측 등이 응하지 않아 더 이상 확인하기 어려운 실정임

③ 조사결과

□ 판 단

신청인의 신청취지와 피신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대, 위 안녕동 188-244번지 신축공사로 인한 청구빌라에서 하수가 누수되어 산장빌라 담 쪽으로 누수된다는 주장에 대하여 확인코저 하였으나 시공사측 등이 이에 응하지 않아 사인간의 문제로 판단됨

□ 결 론 (기 각)

민원조사 결과, 피신청인의 위법, 부당한 행위는 발견할 수 없고, 신청인이 막혔다는 주름관을 확인하고자 시공사측과 조정 확인하려 하였으나, 시공사측이 이에 응하지 않아 더 이상 확인할 수 없어 사인간의 문제로 신청인에게 설명하고 위 민원을 종결하고자 함

6. 관습상 도로이용 및 안전망 설치 요구

① 민원요지

주관 읍부즈만	기존 이용하던 관습상 현황도로 폐쇄에 따른 도로통행 보장 및 골프장 비구를 방지할 수 있는 안전펜스 설치 요청
김진환	

② 조사내용

□ 신청 취지

- (1) 화성시 남양읍 북양리 176-2번지에 죽목벌채 허가(2006.2.13.)를 받아 밤나무를 식재했고, 임목관리 및 밤나무 영농을 위하여 관습상 농로를 이용하던 중 2007.6.에 상기 지번 주변에 골프장 조성공사로 인하여 기존에 이용하던 관습상 농로가 폐쇄되어 임목관리 및 밤나무 영농에 막대한 지장이 초래되어 이에 따른 대책으로 농기계 출입로 개설 및 현재 진입이 가능한 골프장내 도로를 이용할 수 있도록 요구
- (2) 민원 신청인 토지 내 골프공 비구로 인한 위험성을 해소할 수 있는 안전망 설치 요구

□ 피신청인의 주장

- (1) 신청인과 화성골프클럽 측과의 원만한 협의를 구하는 한편, 민원인 입장에서 골프장 측에 권고 등 이행촉구를 하였으나 행정조치는 어려움
- (2) 동 민원은 2007년부터 민원제기 되어 왔으며 주변토지 소유자 화성골프클럽에서는 보행은 가능하나 차량통행은 불가하고 농자재운반은 당클럽에서 협조하여 운반하겠다하여 민원이 해소되지 않고 있는 실정
- (3) 관습상도로는 법적도로가 아닌 사유지로서 쌍방이 원만한 협의나 소송으로 해결할 사항으로 행정관청에서 처리할 사항이 아니므로 민원해결이 어려움

□ 사실관계

- (1) 현장조사 결과, 위 남양읍 북양리 176-2번지(16,884 m²)에 밤나무 단지는 영농에 필요한 잡목·잡초제거 작업, 병충해방제 작업, 묘목성장 발육 및 밑거름 작업, 수확기에 임산물 수확작업 등 정상적인 영농을 위해 최소한의 농기계 및 농자재 운반차량 통행이 필요하다고 보여지며,

- (2) 또한, 신청인은 골프장신설 조성공사 전부터 기존 관습상 도로를 이용하여 영농에 종사해 왔으며, 해당 토지는 지형여건상 현 골프장내 도로를 통하지 아니하고는 접근할 수 없는 맹지인 것으로 판단되고
- (3) 당초 2007.04.12. 위 남양읍 북양리 172번지 외 41필지(199,801㎡)에 화성골프클럽(리더스 클럽 대중9홀) 체육시설 사업계획승인 및 행위허가(2007.06.15.)시 기존 관습상 농로의 폐쇄로 인해 신청인의 토지가 고립될 수 있음을 피신청인은 충분히 인지하고
- (4) 위 부지 41필지에 건축법 제16조에 따른 건축허가(2008.07.22.)시 허가조건(11호)에 “인근 토지주 등이 사업부지내 포함된 기존 현황도로 등을 이용하여 토지에 진출입하고 있었을 경우 동 시설 설치로 인한 출입이 불가능하지 않도록 하여야 합니다.”라는 조건을 부과한 사실이 있고
- (5) 민법 제219조 제1항에 따르면 “어느 토지와 공로사이에 그 토지의 용도에 필요한 통로가 없는 경우에 그 토지소유자는 주위의 토지를 통행 또는 통로로 하지 아니하면 공로에 출입할 수 없거나 과도한 비용을 요하는 때에는 그 주위의 토지를 통행할 수 있고 필요한 경우에는 통로를 개설할 수 있다. 그러나 이로 인한 손해가 가장 적은 장소와 방법을 선택하여야 한다.” 라고 하여 주위토지 통행권 보장을 명시하고 있음
- (6) 아울러, 골프공 비구로 인한 위험성을 해소할 수 있는 안전망 설치 요구에 대해서는 안전망 추가 설치가 필요한 상태임

③ 조사결과

□ 판단

- (1) 현장조사 및 화성시 지리정보시스템 항공사진(2006년)을 통해 확인한 바, 해당 신청인 토지의 지형여건은 전형적인 맹지의 형상이며, 기존 관습상 현황도로 이외에는 달리 통행로가 없었고
- (2) 2015.08. 현재도 골프장 조성으로 인해 생긴 진출입로(카트길 포함)가 신청인이 영농을 위한 필요한 작업 등을 수행하기 위해 농기계 및 차량 등을 통한 해당 토지로 접근할 수 있는 사실상 유일한 통행로인 바,
- (3) 당초 2007년 피신청인의 골프클럽 허가시 부여한 허가조건(주위토지 통행권 보장)을 위 골프클럽에서 지키지 않음으로 인하여 신청인이 이용하던 관습상 농로가 폐쇄됨에 따라 민법 제219조 제1항에 따른 주위 토지 통행권이 훼손된 것으로 판단됨

- (4) 또한, 신청인 토지에 골프장 비구를 방지하기 위한 안전망의 설치 요구는 체육시설의 설치·이용에 관한 법률 제24조(안전·위생기준) 및 동 시행규칙 제23조 별표6 「위생·안전기준」 제1항 제2호에 따라 해당 골프클럽으로 하여금 주변에 피해가 발생되지 않도록 피신청인은 기 제출된 안전망 설치계획에 따라 필요한 조치(지도·감독)를 하여할 것으로 판단됨

□ 결 론 (의견표명)

- (1) 그러므로, 2007.06.15. 및 2008.07.22. 피 신청인의 위 골프장 행위허가 등으로 인해 농로(관습상도로)가 훼손되고 동 허가시 부여한 조건(인근 토지주 등이 사업부지내 기존 현황도로 등을 이용하여 출입 가능하도록 하여야 함)을 위 골프클럽 측에서 이행하지 아니하여 야기된 신청인의 골프장내 도로이용권, 즉 주위토지 통행권(민법 제219조 제1항)을 요구하는 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되므로 신청인의 기존 주위 토지통행권 등이 보장되도록 허가사항을 관리할 것을 피 신청인에게 의견 표명하기로 한다.
- (2) 골프장 주변 영농인에게 골프공 비구로 인한 피해대책으로 안전망 설치 요구 또한 상당한 이유가 있다고 인정되므로 피 신청인은 체육시설의 설치 및 이용에 관한 법률 제24조(안전·위생기준) 및 동 시행규칙 제23조 별표6 「위생·안전기준」 제1항 제2호에 따라 위 골프장에 안전 펜스망 보강 등 조치를 취할 것을 의견 표명하기로 한다.

④ 해당부서 조치결과 (수용)

- (1) 체육시설의 설치 및 이용에 관한 법률 제24조(안전·위생기준) 및 동 시행규칙 제23조 별표6 「위생·안전기준」 제1항 제2호에 따라 화성골프클럽에 안전 펜스망 보강 등 조치를 요구하여 안전펜스 설치(2015.09.11.) 완료 [체육청소년과]
- (2) 위 골프클럽에서는 신청인이 사전에 출입통보를 해주면 당사 카트를 이용하여 안전하게 출입이 가능하게 하여 주위 토지통행권 보장이 될 수 있도록 하겠다고 통보 [도시정책과]

7. 도로점용료 과다부과

① 민원요지

주관 읍부즈만	도로 점용면적 축소에 따른 도로 점용료 감액 부과 요청
박 종 풍	

② 조사내용

□ 신청 취지

화성시 남양읍 남양리 672-4번지외 1필지 도로 52제곱미터에 대한 도로 점용료가 인도 공사로 인해 도로 점용면적이 줄어들었는데, 예전과 같이 부과되어 수정 신청하였는데도, 다시 예전과 같이 부과되어 감액을 원함

□ 피신청인의 주장

- (1) 2012년 도로확장공사로 인하여 줄어든 점용부분에 대하여 2014년 측량결과를 제출하여 변경허가 신청하여 면적 변경(당초 52제곱미터 → 변경 41제곱미터)되어 2015년 점용료를 축소된 면적만큼 부과함
- (2) 도로과에서 기 부과된 2014년 점용료는 과 부과된 점이 인정되어 일부 감액할 필요 인정됨

□ 사실관계

- (1) 위 남양읍 남양리 672-4번지외 1필지 도로는 2012년 인도확장공사로 신청인의 도로 점용면적이 당초 52제곱미터에서 41제곱미터로 축소됨. 다만, 그 사실을 2014년 12월 측량결과를 신청인이 제출함에 따라 확정되었기 때문에 그 이전을 기준으로 부과된 2014년 점용료 962,080원은 축소 면적 분(11제곱미터, 180,100원)만큼 감액하여 고지할 필요가 있음
- (2) 2015.7.27. 남양읍에서 감액 결정 필요하다는 공문 읍부즈만실 접수 확인
- (3) 2015.8.18. 남양읍에서 감액 결의서(180,100원) 읍부즈만실 접수 확인

③ 조사결과

□ 판 단

신청인의 신청취지와 피 신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대, 위 남양읍 남양리 674-4번지 외 1필지에 대한 도로 점용료 감액 부과 건에 대하여는 신청인 및 피신청인 모두 줄어든 점용면적(11제곱미터)에 대한 점용료 감액(180,100원)에 동의하고 있기 때문에 합의 종결 처리코자 함

□ 결 론 (합의)

신청인 요구대로 도로점용료 180,100원이 감액되었기 합의해결로 위 민원을 종결 처리하고자 함

8. 개발행위허가에 따른 도로 관련 민원

① 민원요지

주관 옴부즈만	공장(천보정밀) 조성을 위한 개발행위허가 관련 도로 등에 대한 허가조건 준수 여부 조사 및 도로통행 방해 해결 요청
조 증 익	

② 조사내용

□ 신청 취지

- (1) 화성시 향남읍 오산-발안간 도로(82번지방도, 발안길)에서부터 길성길 천보정밀로 진입하는 도로가 2007년 천보정밀 부지 개발 시에 제출한 계획대로 확장 및 피양지 등 허가조건대로 이행여부
- (2) 위 길성길 천보정밀 건축허가시 허가조건(도로화 부지 178-3번지, 611제곱미터)대로 이행하도록 조치 및 178-3번지 도로를 천보정밀 공장주가 사유지임을 주장하며 훼손하여 길성리 주민 및 인근 토지주 들의 통행을 방해하고 있어 이에 시정요망

□ 피신청인의 주장

- (1) 화성시 허가민원2과에서는 2007년 위 길성리 천보정밀 개발허가 당시에는 진입도로 폭은 4미터 등으로 허가조건에 문제가 없었고, 피양지는 권고사항이지 법적효력이 없는 사항이라 하며,
- (2) 위 같은 178-3번지(전)는 천보정밀공장 건축허가시 공공용(도로)으로 사용토록 조건 부여 되어 준공된 토지로 지목 변경 진행 중에 있음

□ 사실관계

- (1) 2007년 길성리 천보정밀이 개발되면서 허가조건 당시 진입도로 폭이 4미터 등으로 특별한 문제가 없었고, 피양지는 허가당시에 있었으나 현재는 없는 상태로 차량 통행이 다소 불편할 수도 있으나 통행에는 특별한 문제점을 발견할 수 없고,
- (2) 위 178-3번지(전)는 천보정밀 공장 허가시 공공용(도로)으로 사용토록 조건부여 되어 준공된 토지로 지목변경중임을 확인하였고, 동번지 일부도로를 천보정밀공장주가 파손하여 통행을 방해했다는 신청인의 주장에 대하여는 현장 확인한 바, 도로 끝부분을 일부 훼손하였으나 인근 현황도로로 통행하는 데는 문제가 없었음

③ 조사결과

□ 판 단

신청인의 신청취지와 피신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대,

- (1) 위 길성리 천보정밀이 2007년 개발되면서 허가조건에 진입도로확보 및 피양지가 있었으며, 현재도 폭 4미터의 진입도로가 있어 통행할 수 있고, 피양지는 허가당시 권고사항으로 법적 효력이 없어 이를 제제할 수 없으며,
- (2) 위 178-3번지(전)는 2012년 천보정밀 공장허가 시 허가지내 도로부지로 분할 및 지목 변경 하도록 조건부여 되어 지목 변경 중에 있고, 동번지 일부 파손부분은 인근 현황 도로로 진입 하는데 문제가 없는 것으로 판단됨

□ 결 론 (심의안내)

민원조사 결과, 신청인의 진입도로확보, 피양지 등 허가조건, 178-3번지 도로로 지목변경 건 등은 현장에서 신청인 등에게 설명하고 위 민원을 종결하고자 함

9. 농지전용비 부과 취소 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	실제 농지로 활용한 면적에 상응하는 농지전용부담금 변경 부과 요청
박 종 풍	

② 조사내용

□ 신청 취지

화성시 우정읍 매향리 67-14번지 상의 공장설립 승인으로 부과된 농지전용부담금 (금 42,601,440원, 2건) 부과의 취소를 요청

□ 피신청인의 주장

위 매향리 67-14번지는 지목이 유지이고, 유지는 농사관련 시설로 농지로 보고 있으며, 과거 3년간 농사지는 흔적이 항공사진에 나타나므로 농지전용부담금 부과대상으로 보고 농지전용 부담금을 부과하였음

□ 사실관계

- (1) 위 매향리 67-14번지는 지목이 유지이나 농사용 유지가 아니고, 폐 염전에 바닷물을 공급 하기 위한 유지인데, 1990년대 초에 염전이 폐쇄 조치되어 방치되다가 2004~2005년도에 매립되어 현재는 나대지 상태로 방치되고 있는 실정임
- (2) 최근 3개년도(2014년, 2013년, 2012년 등) 항공사진 판독결과, 위 필지 중 일부 면적 (약 636제곱미터)에서 최근 3년 연속 경작한 흔적이 나타남

③ 조사결과

□ 판단

신청인의 신청취지와 피신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대,

- (1) 위 매향리 67-14번지는 지목은 유지이나 농사용 유지가 아닌 염전용 유지이기때문에 농사 관련 시설로 보기 어려움

- (2) 그런데도 위 유지를 농사용 시설로 보고, 농지전용 부담금을 부과한 것은 부당한 것으로 보임
- (3) 다만, 위 유지가 주변 염전이 폐업되어 2004~5년도에 매립되었기 때문에 나대지로 남아 있는 상태에서 누군가가 최근 3년간 위 필지 일부에 대하여 농사를 짓는 것이 항공사진에 의하여 관측되므로 실제 농사짓는 면적(약636제곱미터)을 제대로 다시 실측, 조사하여 실제 경작면적에 대하여만 농지전용 부담금을 부과하고 나머지 면적(약1800여평)에 대하여는 부담금을 취소하는 것이 타당할 것으로 사료됨

이와 같은 (1)부터 (3)까지의 내용에 대하여 신청인 및 피신청인을 2015년 8월 11일 오후즈만실로 불러 설명한 바, 양자가 그 내용을 납득하고 그 의견에 따르기로 합의, 조정 하였음

□ 결론 (합의)

위 민원을 합의 종결로 처리하고자 함

10. 장애인 주차구역 주차증 발급 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	신청인의 아들이 보행장애 진단서를 발급받았는데도 불구하고 장애인 주차구역 주차가능 표지를 발급하지 않아 이의 부당함을 호소하고 해결을 요청
김진환	

② 조사내용

□ 신청 취지

- (1) 신청인의 아들은 상완신경총 손상으로 양팔이 20cm정도 차이가 있어 이로 인해 보행장애가 있고 대학병원 담당의로부터 보행장애 진단서를 발급받았는데도 불구하고 봉담읍 담당자는 자기 재량껏 판단하여 장애인 주차구역 주차가능 표지를 발급해주지 않고 있으며, 또한, 해당 담당자가 진단서 발급안내를 잘못하여 장애진단서가 아닌 일반진단서를 발급받아 발급 비용으로 6만원을 지출하게 되어 이의 부당함을 호소함

□ 피신청인의 주장

- (1) 2015.07.09. 장애인복지사업 지침(p116 보행상 장애유무에 따른 표지 발급)에 따라 장애인 주차구역 주차불가 표지를 신청인에게 정상적으로 발급하였음
- (2) 2015.08.13. 14시경 신청인이 안산고대병원에서 진단서 발급에 대해 문의를 하여 장애인 주차구역 주차가능 판단을 위해서는 장애진단서 발급이 필요함을 안내하였으나 당일 16시 30분경 일반진단서와 치료기관 소견서를 제출하며 주차가능 표지 발급을 요구하였음
- (3) 이에 피신청인이 신청인과 병원에 동행하여 장애진단서 발급 협조를 해드리겠다고 했으나 이를 거부하며 폭언과 욕설을 퍼붓고 제출한 진단서를 꾸겨버리고 진단서 발급비용 6만원을 요구하여 사비로 드리겠다고 하였음
- (4) 또한, 시청 희망복지과에 신청인이 제출한 진단서에 대해 유선확인 의뢰결과, 상지기능장애 이고 독립보행이 가능함으로 주차 불가함을 안내 받았고 보건복지부 129센터에도 문의한 바, 장애진단서외 일반진단서는 주차가능 판단 불가함을 확인하여 줌
- (5) 하지만 신청인은 이를 납득하지 못하고 주차가능 표지를 요구하며 소란을 피우다 결국 2015.08.13. 21시 30분경 주차불가 표지를 수령하여 집으로 귀가하였음

□ 사실관계

- (1) 장애인복지사업 지침(p116 보행상 장애유무에 따른 표지 발급)에 따른 장애등급 판정 기준의 장애유형별 보행상 장애 표준 기준표에는 상지기능 장애는 장애인 주차구역 주차 가능에 해당하지 않으며,
- (2) 이 민원 신청인이 제출한 진단서는 고려대학교 의료원 안산병원에서 2015.08.13.에 발급된 일반진단서이고 신청인의 아들의 병명은 우측 상완신경총 손상으로 상지기능 장애에 해당되며 치료 의견에도 독립보행이 가능하다고 명시되어 있음
- (3) 2015.09.01. 봉담읍 해당 담당자는 신청인이 지출한 일반진단서 발급비용 6만원을 사비로 신청인의 계좌로 입금함

※ 장애인복지사업 지침(p116 보행상 장애유무에 따른 표지발급)

장애등급판정기준(보건복지부 고시 제2013-174호, '13.11.27)의 『장애유형별 보행 장애 표준기준표』에 해당되는 경우에는 「주차가능 표지」를, 해당하지 않는 경우에는 「주차불가 표지」를 발급하되, 그 외의 장애유형 및 등급에 대하여는 장애진단서의 “진단의사소견”란에 보행상 장애가 있다는 사유가 구체적으로 명시되어 있을 경우에는 「주차가능」 표지를, 해당하지 않는 경우는 「주차불가」 표지를 발급한다.

③ 조사결과

□ 판단

- (1) 신청인의 신청취지와 피신청인의 주장, 사실관계 등을 살피건대, 신청인이 제출한 진단서 치료의견에는 독립보행이 가능하다고 하였고 해당 병원에 동행하여 장애진단서 발급 협조 제의를 신청인이 거부하였던 점, 2015.09.01. 시민옴부즈만이 신청인과 유선통화에서 주차 가능 표지를 수령하지 못한 것보다도 피신청인이 진단서 발급안내를 잘못하였다는 점에 화가 난다고 발언을 한 것을 고려해 볼 때, 피신청인이 신청인에게 주차불가 표지를 발급한 것은 자의적인 해석없이 장애인복지사업 지침에 따라 행하여진 것으로 위법·부당한 점은 없다고 판단되며,
- (2) 진단서 발급안내를 잘못하여 신청인이 불필요한 일반진단서 발급비용을 지출하게 한 점에 대해서는 양측의 주장이 엇갈리나 지속적인 민원제기에 시달린 봉담읍 해당 담당자가 신청인의 어려운 경제적 사정을 감안하여 발급비용 6만원을 2015.09.01.에 별도 사비로 지급하였기에 위 민원은 종결함이 타당함

□ 결론 (기각)

위 민원은 기각 종결로 처리코자 함

11. 축제기간 푸드트럭 식권 미정산 시정 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	화성해양페스티벌 행사기간에 발행된 푸드트럭 식권대금 미정산으로 조속히 대금지급을 해달라고 요청
조 증 익	

② 조사내용

□ 신청 취지

화성해양페스티벌 기간(7/30~8/2)에 기획사 아이콘스토리는 행사장내 발행한 푸드트럭 식권 2,422,000원이 미정산 되었으니 빠른 시일 내 대금 지급 요청

□ 피신청인의 주장

화성시 관광진흥과에서는 화성시 문화재단에서 행사자금이 나가면 미정산된 금원을 정산할 수 있으니 위 민원은 해결될 것이라 함

□ 사실관계

위 미정산 금액을 화성시 문화재단에서 추석 전 자금을 지출하여 해결됨

③ 조사결과

□ 판 단

신청인의 신청취지와 피신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대, 행사장내 푸드트럭 식권 미정산 금액을 추석 전 해결되었음

□ 결 론(심의안내)

민원조사결과, 신청인의 주장과 같이 미정산된 금원을 화성시 문화재단에서의 자금지출로 위 민원이 해결되었기에 신청인에게 설명하고 위 민원을 종결하고자 함

12. 자동차 등록 위반 과태료 부과처분에 대한 이의제기

① 민원요지

주관 옴부즈만	폐차장을 통해 자동차 말소등록을 했는데, 이의 처리가 제대로 반영되지 않았고 오히려 등록위반에 따른 과태료를 부과한 것은 부당하니 이의 시정 요구
조 증 익	

② 조사내용

□ 신청 취지

경기86나7144 포터차량 말소등록을 평택소재 대원폐차장에 입고시켜 폐차한 후 폐차장에서 2010. 1. 5. 화성시 차량등록사업소로 폐차하였다는 서류를 보냈는데 화성시 차량등록사업소에서는 당시 서류를 받은 것도 없고, 또한 폐차를 한 후 1개월 이내에 말소등록을 하지 않았다는 이유로 40만원의 과태료를 부과한 것은 부당

□ 피신청인의 주장

화성시 차량등록사업소에서는 위 차량에 대하여 민원인이 2009. 11. 17. 차량등록사업소를 방문하여 차령초과접수를 하였는데 당시 말소등록세 및 수수료를 수납해야 하는데 수납한 근거가 없고, 이후 2015. 9. 3 민원인이 차량등록사업소를 방문하여 2010. 1. 4. 평택소재 대원 폐차장에서 폐차되었다는 확인서를 근거로 말소 등록하여 자동차관리법 제31조에 의거 1개월 이내에 말소등록을 하지 않아 40만원의 과태료를 부과하였다는 것임

□ 사실관계

위 민원인 차량은 2007. 8. 6 평택시 소재 대원폐차장에 입고되어 2009. 11. 17 화성시 차량등록사업소에 차령초과접수를 하여 이후 2010. 1. 4 폐차인수증명서를 대원폐차장에서 발행하였고, 이튿날 2010. 1. 5 대원폐차장에서 폐차인수증을 화성시 차량등록사업소에 우편으로 평택시 법원구내에 있는 우체국을 통해 발송하여 대원폐차장측의 우편발송대장에 기재되어 있으며, 이를 확인코저 평택시 법원구내 우체국에 확인한 바 등기우편 발송근거는 1년 이상 보관하지 않는다는 진술로 확인키 어려웠으며,

우편 발송된 서류를 확인하기 위하여 화성시 차량등록사업소에서 확인한 바, 당시 서류를 우편으로 받았다는 근거가 없어 확인할 수 없었고, 또한 민원인이 차량등록사업소에서 2건의 세금을 납부하여 말소등록을 했다는 주장이 있어 확인한바 2009. 11. 17. 차령초과접수 당일

1건의 주민세를 납부한 사실 외에는 없고, 본인이 보관한 영수증도 없어 더 이상 말소등록세를 납부했다고 증명할 수 없었음

③ 조사결과

□ 판 단

민원인의 신청취지와 피신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대,

자동차 말소등록은 자동차관리법 제31조에 의거 소유주가 등록관청에 폐차한 날로부터 1개월 이내에 신청함과 동시에 말소등록세를 납부하여야 하는데 민원인은 대원폐차장에서 차량등록 사업소에 폐차인수증을 보내어 말소등록된 것으로 판단하고 있으나 이를 입증할만한 증거 자료가 불충분하고, 또한 2009. 11. 17. 2건의 말소등록세를 납부했다는 근거도 확인할 수 없어 화성시 차량등록업소의 과태료 부과는 정당하다고 판단됨

□ 결 론 (심의안내)

민원조사결과, 피신청인의 위법, 부당한 행위 발견할 수 없고, 민원인에게 과태료부과에 대한 이의가 있을 때는 질서위반행위규제법 제20조(이의제기)에 의거 60일 이내에 해당 차량등록 사업소에 이의제기를 신청할 수 있다는 내용 등을 민원인에게 설명하고 위 민원을 종결 하고자 함

13. 공장신축 건축물 사용승인(장안면 석포리 441-1, 3번지) 촉구

① 민원요지

주관 읍부즈만	배수처리에 대한 주변 민원제기로 인하여 건축물 사용승인 처리가 지연되어 이를 시정하고 조속한 처리 요청
김진환	

② 조사내용

□ 신청 취지

화성시 장안면 석포리 441-1, 3번지에 공장설립승인(2014.11.17.)과 건축허가(2015.04.02.)를 득하였고 준공처리를 위해 2015.08.27.에 화성시 건축과에 건축물 사용승인 신청을 하였으나 배수처리 관련 인근 농지 소유자들이 우수시 범람 등 피해가 예상된다며 민원을 제기하여 이에 해당부서에서는 민원해결 없이는 사용승인을 해줄 수 없다고 하니 이의 부당함을 호소하며 조속히 사용승인 처리를 해줄 것을 촉구함

□ 피신청인의 주장

- (1) 위 민원토지에 공장신축에 따른 배수처리 관련 인근 농지(팔탄면 서근리 산57-1, 서근리 36-2번지 등) 소유자들이 배수사용 동의를 요구하는 민원을 제기하고 있는 상황이며
- (2) 지목이 구거나 하천 등이 아닌 다수의 농지(지목이 전, 답 등)에 형성된 자연적인 형태의 배수로로 개인 재산권 침해에 따른 다툼의 소지가 있는 만큼 이를 방지하기 위해서
- (3) 현재 추진 중에 있는 장안면 석포리 5리 보도설치공사 완공 전까지 임시 우수 집수정을 설치하여 배수처리를 하고 위 보도설치공사 완공시 매설되는 배수관에 인입처리를 하는 것으로 배수계획을 보완하면 건축물 사용승인 처리 가능함

□ 사실관계

- (1) 건축법 제22조(건축물의 사용승인) 제2항에 따라 허가권자는 제1항에 따른 사용 승인신청을 받은 경우 국토교통부령으로 정하는 기간에 첫째, 사용승인을 신청한 건축물이 이 법에 따라 허가 또는 신고한 설계도서대로 시공되었는지의 여부 대한 검사를 실시하고, 둘째, 감리완료 보고서, 공사완료도서 등의 서류 및 도서가 적합하게 작성되었는지의 여부 등을 검사하여 합격된 건축물에 대하여 사용승인서를 내주어야 한다고 명시되어 있음

- (2) 현장조사 및 화성시 위성영상 시스템 조회 결과, 위 민원 토지에 공장신축으로 인한 우·오수 처리는 팔탄면 서근리 산57-1 번지 일원에 자연적으로 형성된 관습상 배수로에 방류되는 것으로 계획되어 있음
- (3) 2015.10.06. 도로과 가로정비팀 이명우 주무관을 방문하여 현재 장안면 석포리 372번지 일원에서 추진 중인 장안면 석포5리 보도설치공사에 배수관 매설계획이 있음을 확인함

<ul style="list-style-type: none"> ■ 장안면 석포5리 보도설치 공사 <ul style="list-style-type: none"> - 사업위치 : 장안면 석포리 372번지 일원 - 사업기간 : 2015.03.30. ~ 2015.05.28. - 사업량 : 보도포장 A=1,008㎡ - 진행상황 : 현재 사업구간내 편입된 지장물(한전주,통신주) 이설 완료시까지 공사 일시중지 상태임

③ 조사결과

□ 판 단

- (1) 기존 자연적으로 형성된 관습상 배수로(팔탄면 서근리 산57-1번지 일원)에 해당 공장부지 내 발생하는 우수 및 오수(정화조처리) 방류시 인근 농지 등에 피해를 줄 수 있다는 상대 민원은 현시점에서 정확한 측정(수질오염 검사, 홍수시 범람 발생 등) 없이는 판단할 수 없으며,
- (2) 또한, 피신청인은 건축법 제22조 제2항에 따라 사용승인 신청에 대한 검사 시 저촉사항이 없으면 합격처리를 하여 사용승인서를 마땅히 내주어야 하는 것으로 상대민원으로 인한 피신청인의 건축물 사용승인 처리 지연은 부당한 것으로 사료되며,
- (3) 다만, 피신청인의 주장과 같이 장안면 석포5리 보도설치공사 완공 전까지는 우수에 대해서는 펌핑작업을 통해 외부반출 처리하고 우수에 대해서는 기존 관습상 배수로에 방류 처리하는 것으로 양 당사자간 중재를 통한 합의 해결로 처리하는 것이 타당함

□ 결 론 (합 의)

신청인과 피신청인의 의견을 조율한 바, 다음과 같이 합의하여 위 민원을 종결 처리하고자 함

※ 합의내용

- 상기 공장부지내 정화조 우수처리는 『장안면 석포5리 보도설치 공사』 완공시 배수로에 인입 처리 하는 것으로 하며, 완공 전까지는 우수 펌핑 처리토록 하고
- 또한, 우수처리에 대해서는 자연배수로에 방류를 하되, 우수시 도로훼손 방지를 위해 배수로 연결지점에 시멘트 바닥처리를 하기로 함

14. 군 통신 이설 공사 공사대금 청구

① 민원요지

주관 읍부즈만	화성시가 발주한 군 통신이설 공사 관련 도급사에 대한 제3자의 채권압류로 인해 공사대금을 못 받게 생겼으니 이를 해결해 달라고 요청
박 종 풍	

② 조사내용

□ 신청 취지

2015년 7월 도급사(한성건설)와 계약을 맺고 8월에 화성시가 발주한 군 통신이설 공사를 마쳤는데, 도급사에 대한 제3자의 채권압류로 화성시에서는 그 공사 대금을 공탁처리 한다고 하여 공사대금을 못 받게 생겼으니 이를 받을 수 있게 도와달라고 민원 제기

□ 피신청인의 주장

화성시와 원도급 계약을 맺은 한성건설(주)에 대한 채권압류가 2015년 2월경이고, 한성건설(주)과 에스케이 네트워크서비스(주)와 하도급 계약을 맺고, 화성시청과 하도급 대금 직불합의서(금액 56,760,000 / VAT별도)를 작성한 날짜가 2015.7.8.이고 공사는 8월에 완료하여, 압류가 먼저이기 때문에 공사대금을 지급할 수 없어 공탁 할 수밖에 없는 실정이며 공탁 후에 위 하도급 업체가 얼마만큼 찾아갈 수 있는지는 미지수임

□ 사실관계

- (1) 에스케이네트워크 서비스(주)와 화성시 원도급업체인 한성건설(주)는 2015.7.8. 하도급 계약체결(금액: 62,436,000원)
- (2) 동시에 같은 날 하도급대금 직불(직접지급) 합의를 발주자인 화성시 재무관 이영순과 수급인인 한성건설(주) 김재덕 그리고 하수급인 에스케이네트워크 서비스(주) 서보국 3인이 작성함
- (3) 2015. 9. 준공보고서가 작성되고 준공사진척, 시험성적서, 자재검수확인서, 준공검사서 등이 작성 완료됨

③ 조사결과

□ 판 단

신청인의 신청취지와 피신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대

- (1) 화성시청과 한성건설(주)와의 원도급계약서, 에스케이네트웍스 서비스(주)와 한성건설, 화성시청 3자간의 하도급대금 직불합의서, 준공보고서, 준공사진첩, 시험성적서 등이 구비되어 있는 것으로 보아, 공사는 정상적으로 이행된 것으로 판단됨
- (2) 그런데 위 공사대금에 대하여 제3자 채권압류가 2015년 2월이므로 위 하도급 채권만 우선하여 지급할 수 없고 공탁해야 한다는 시 회계과 주장은 일단 타당해 보임
- (3) 그럴 경우, 위 하도급업자가 찾아갈 채권금액은 불투명한 상태임. 다른 채권 압류액을 알 수 없고 안분 배당되기 때문임. 따라서 위 하도급업체에게 조금이라도 유리하게 대금을 빨리 우선적으로 지급하기 위해서는 압류대상에서 제외되고 우선 지급할 수 있는 직접 인건비 계 24,300,000원만을 우선 발라내서 지급하게 하는 것이 유리하고, 나머지 금액 계 38,884,000원에 대하여는 공탁하여 안분배당으로 찾아갈 수 있도록 하는 것이 최선의 방법일 것으로 사료되어 그와 같은 방안을 제시한 바,
- (4) 신청인 및 피신청인이 위 조정방안에 따르겠다고 동의하여 2015년 10월 12일 옴부즈만실에서 별도 합의서를 작성하고 합의, 조정하였음

□ 결론 (합의)

위 민원을 합의 종결로 처리하고자 함

15. 창업지원 중소기업 취득세 감면 요구

① 민원요지

주관 읍부즈만	화성시의 인허가 절차가 늦어져 공장건축 관련 2년 이내 착공을 하지 못하였는데, 이로 인해 취득세 감면액을 추징하는 것은 부당한 처사이니 이의 취소 요청
박 종 풍	

② 조사내용

□ 신청 취지

화성시 우정읍 화산리 133-2외 1필지 토지 2,787제곱미터를 매입하여 창업벤처기업으로 공장을 건축하려고 하는데, 2년 이내 착공을 하지 않았다는 이유로 취득세 감면 받은 것을 추징하겠다고 하는데, 현재 공장설립 승인에 따른 변경신청 과정에 있고, 공장건축 착공이 늦어진 것이 화성시의 인허가가 늦어져서 그렇게 된 것이기 때문에 취득세 부과를 취소해 달라는 요청

□ 피신청인의 주장

- (1) 납세자 등 : (주)경기소둔열처리. 우정읍 화산리 133-2,133-6 토지 2,787제곱미터
- (2) 취득일자 : 2013.9.10.
- (3) 감면사유 : 구)조세특례제한법 제6조 및 제120조에 의거 창업중소기업이 창업일로부터 4년 내 취득하는 사업용 재산으로 취득세 감면
- (4) 감면 유예기간 종료 통보 등 : 취득 후 2년 내 직접 사용할 목적으로 취득하여 취득세를 감면하였으나 감면 만료일인 '15.9.9.까지 직접 취득토지를 사용하지 않아 추징대상임을 유선 안내 및 2015.10.12.까지 신고 납부하지 않으면, 가산세20%의 불이익 있음을 통보함

□ 사실관계

- (1) 본 건 사업용 토지 취득일자, 구 조세특례제한법에 제 120조에 의한 취득세를 감면받은 내용 (감면세액 : 취득세 등 31,027,000원) 등에는 다툼이 없고, 다만 취득일로부터 2년 이내에 그 토지를 사용하지 않은 것에 대하여 사용하지 않은 “정당한 사유”가 있느냐? 없느냐? 가 관건임. 즉 사용하지 않은 건 분명한 데, 그 사유가 정당하냐? 아니냐? 에 따라 취득세 추징 여부를 결정되는 것 임
- (2) 위 업체는 본 토지를 취득하기 전인 2012.9.18. 본 토지상에 공장설립 승인을 신청하여 2013.1. 화성시로부터 공장설립 승인을 받음

- (3) 그 후 이렇다 할 별다른 직접 사용 행위가 없다가 2015.7.30. 공장설립 변경 신청서를 화성시에 제출하여 현재 화성시 허가민원1과 에서 검토 중임
- (4) 그 기간 사이인 2013.12.12. 인접 농지(화산리 125번지, 답, 2122제곱미터)소유자인 배필순이 주위 토지 통행권 확인의 소를 주식회사 가경스틸쇼트도장(화성시 우정읍 화산리 135외 1 필지 대표이사 최강경)에 제기함. 소 청구취지는 화산리 136 공장용지 2,619제곱미터 중 45제곱미터부분에 대한 주위 토지통행권이 있음을 확인한다. 라는 내용과 손해배상을 구하는 소송임
- (5) 2014.8.10. 위 배필순은 주위토지통행권 확인소송은 취하하고 손해배상 10,473,906원액 지급하라는 소송만 제기하는 등 소를 변경 함
- (6) 1심 판결은 2014.11.26. 주위 토지 통행권 확인이 인정 안 되고, 손해배상청구액도 기각 됨
- (7) 2심 판결은 2015.7.1. 1심 판결이 정당하므로 모두 기각 됨

③ 조사결과

□ 판 단

신청인의 신청취지와 피 신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대,

- (1) 이 건 화성시 우정읍 화산리 133-2, 133-6, 2필지 2,787제곱미터를 2013.9.10.에 (주)경기 소둔열처리(대표 최유신)가 취득하였고, 그 과정에서 취득세 등 31,027,000원을 위 구)조세특례제한법 제120조에 따라 감면받은 사실에는 서로 다툼이 없다.
- (2) 또한 2012. 9.18. 공장설립 승인 신청하여 2013.1. 공장설립 승인이 난 위 토지에 대하여 2015.7.30. 공장설립 변경신청서를 제출한 것으로 보아, 취득일로부터 2년 이내에 그 재산을 해당 사업에 직접 사용하지 아니한 사실 역시 다툼은 없어 보임
- (3) 다만 2년 이내에 직접 사용하지 않은 사유로 민원인은 위 주위 토지 이용권 확인 소송 등 때문에 사용할 수 없었다고 주장하고, 화성시에서 공장변경 승인신청을 하라는 등 인허가를 제 때 해 주지 않았기 때문에 위 법에서 정한 감면사유인 “정당한 사유”에 해당된다고 주장하고 있어, 그 주장이 정당한 사유에 해당되는 지 여부를 가리는 관건이라 할 것임
- (4) 그 사유가 정당하다면 추징대상에서 제외된다고 할 것인 바, 일반적으로 “정당한 사유”란 법령에 의한 금지 또는 제한, 천재지변 등 당해 사업자가 자기 마음대로 할 수 없는 외부적인 사유를 말하고, 당해 사업에 직접 사용하려는 사업자의 내부적 사정은 인정되지 않는 것이 일반적인 추세로 보이나, 설사 사업자의 내부적 사정을 인정하는 경우에도 역시 사업자는 당해 토지를 고유 업무에 사용하기 위한 진지하고도 지속적인(2년간 계속) 노력이 다 해진 사실이 객관적으로 입증되어야 할 것으로 보임

(5) 그런데, 본 사건에서는 위 사실관계에서 기술한 바와 같이 2013.1. 공장설립 승인을 받고, 2015.7.30. 변경승인을 신청한 것 이외에는 위 토지취득일로부터 2년에 되는 2015.9.9. 사이에 당해 토지를 고유목적에 사용하기 위한 진지한 노력이나 흔적들이 별로 보이지 않을 뿐만 아니라

민원인은 그 이유가 2013.12.12. 주위토지통행권확인 소송 때문에 위 토지를 사용할 수 없어서 사용하지 않았다고 말하면서 그것이 곧 정당한 사유에 해당된다고 주장하고 있으나,

그 소장을 살펴보면, 인접농지 소유자인 원고 배필순은 화산리 125번지 답2,122제곱미터 소유자로 피고(주식회사 가경스틸쇼트도장 대표이사 최강경)가 같은리 136번지 공장용지 2,619제곱미터를 2010.11.11. 취득하여 사용한 토지 중 45제곱미터에 대한 주의토지통행권 확인 등 청구의 소를 당초 제기했다가, 2014.8.10. 소 청구 원인을 변경하여 주위토지통행권 주장은 포기하고 손해배상만 청구하였다가 1심,2심에서 다 패소한 것으로 되어 있는 바,

위 취득세 감면 대상 토지인 같은리 133-2번지 전 2,787제곱미터(소유자 : (주)경기소둔열처리, 대표이사 ; 최유신)와는 위치, 지번, 면적, 소유자, 취득일자, 지목 등이 모두 달라 예초에 당초 목적에 사용하지 않은 정당한 사유와는 동떨어진 내용이고, 만에 하나, 같은 토지인데 지번이 변경된 동일한 토지라고 가정을 할지라도, 소송 중인 위 토지에 대하여 원고 등 주변토지소유자들로부터 사용중지 가처분 신청 등이 들어와 받아드려진 것도 없으며,

또한 소송 중인 2014.8.10. 주위토지통행권 주장을 원고가 포기하는 것으로 소를 변경하였기 때문에 위 토지를 사용하는데 위 소송이 아무런 지장을 주지 않았는데도

위 토지를 취득일로부터 2년이 지난 2015.9.9.까지 직접 사용하지 않은 이유가 변지와 위치 및 소유자가 다른 소송 및 화성시의 건축허가 지연 등의 이유를 대는 것은 타당하지 않아 정당한 사유로 인정하기 곤란 함

□ 결 론 (기 각)

이건 민원신청인이 주장하는 취득세 감면요건인 토지 취득 후 2년 이내에 사용하지 않은 사유가 정당한 지 여부를 확인한 결과, 신청인이 제시한 소송자료 등으로는 정당한 사유에 해당된다고 볼 여지가 없어 기각하기로 하고, 만약 민원인이 억울한 면이 있다면, 이의신청, 심사청구나 심판청구의 절차를 이용할 수 있음을 설명하고 위 민원을 종결하고자 함

16. 도로 확장에 따른 영업 및 지장물 보상 요구

① 민원요지

주관 읍부즈만	화성시 비봉면 삼화리 1212-2번지에 도로확장 공사 관련 당초 2013.1.9.에 토지 등의 손실보상 협의 요청을 신청인에게 통보하였음에도 이제 와서 불법 건축물로 인한 문제로 인해 보상협의를 할 수 없다고 하는 것은 부당하니 조속히 보상 문제를 해결해 달라고 요청
박 종 풍	

② 조사내용

□ 신청 취지

신청인은 화성시 비봉면 삼화리 1212-2번지 상에서 화훼용 비닐하우스에서 화분, 생화 등을 판매하는 자로서 위 비닐하우스 등 지장물이 도로 확장 공사로 인해 철거 예정이니 손실보상에 응하라는 공문을 2013.1.9. 등 수차에 걸쳐 받아 왔는데, 2015.5월 뜬금없이 해당 건축물은 자진철거 대상이므로 한 푼도 보상해 줄 수 없으니 자진 퇴거하라고 보상을 거절하는 것은 부당하니 조속히 보상해 달라.

□ 피신청인의 주장

지장물 보상 관련: 당초 보상하려 했으나 결론적으로 보상 불가(관련 근거 2009.8.21.국토부 토지정책과-3869) 원상복구 명령중이거나 행정 대집행된 비닐하우스가 보상대상인지 여부? 개발제한구역 지정 및 관리에 관한 특별조치법 위반으로 시정계고(원상복구명령) 중인 지장물 (비닐하우스)의 경우, 지장물 소유자가 협의 보상기간 내 보상 협의에 응할 시 해당 물건의 이전, 철거가 시행되지 않았다면 보상금 지급 대상이 되는 지 여부? 에서 공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률 제75조 제1항의 규정에 의하면 건축물 등 기타 토지에 정착한 물건에 대하여는 이전에 필요한 비용으로 보상하되, 건축물 등의 이전이 어렵거나 그 이전으로 인하여 건축물 등을 종래의 목적대로 사용할 수 없게 되는 등의 경우에는 당해 물건의 가격으로 보상하도록 되어 있으나, 지장물이 관계법령에 위배되어 철거되는 경우에는 공익사업으로 인한 손실로 볼 수 없음으로 보상대상에 해당되지 아니한다고 보며, 개별적인 사례에 대하여는 사업시행자가 사실관계 등을 종합적으로 조사, 검토하여 판단하시기 바람. 이라는 유권 해석.(관련근거 2011.10.13.국토부 토지정책과-4883) 공익사업과 관계없이 해당건축물 등이 관계법령을 위반하여 철거 및 원상회복 명령이 있는 경우에는 공익사업으로 인한 손실이라고 보기 어려우므로 보상대상이 아니라고 봄. 이라는 유권해석

위 토지 내 지장물은 화성시 고시(2012.7.18.) 이전인 2007.11.12.(건축법 위반에 따른 이행 강제금 부과 통지)에 의거 자진 원상복구(철거)토록 관계법령 위반하여 원상회복 명령이 있는 경우에 해당하여 개별법에 의한 행정대집행 대상임으로 보상불가

영업보상 관련 : 당초 보상하려 했으나, 결론적으로 보상 불가(관련근거 2009.2.17. 국토부 토지정책과-706)

타인의 토지를 임차한 후 토지위에 무허가 건축물을 설치하여 사업인정고시 1년 전부터 영업을 하고 있는 경우

공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률 시행규칙 제45조에 의하면 법 제77조 영업 손실을 보상하여야 하는 영업은 다음 각 호에 해당하는 영업으로 사업인정 고시일 등 전 부터 적법한 장소(무허가건축물 등, 불법 형질 변경 토지 그 밖에 다른 법령에서 물건을 쌓아놓는 행위가 금지되는 장소가 아닌 곳을 말한다)에서 인적, 물적 시설을 갖추고 계속적으로 행하는 영업

다만, 무허가건축물에서 임차인이 영업하는 경우에는 그 임차인이 사업인정고시 1년 이전부터 부가가치세법 제5조에 따른 사업자등록을 하고 영업(제1호)을 행함에 있어서 관계법령에 의한 허가, 면허, 신고 등을 필요로 하는 경우에는 사업인정고시일등 전에 허가 등을 받아 그 내용대로 행하고 있는 영업으로 규정

따라서 당 토지 내에 무허가 건축물 소유주가 행하는 영업, 불법형질변경 토지 등 적법하지 않는 장소에서 행하는 영업임으로 영업보상의 대상에 해당되지 않음

□ 사실관계

사업인정고시 및 변경 고시 : 화성시 고시 제2012-172호(2012.7.18.) 도시관리계획(도로) 결정(변경), 지형도면승인 및 사업시행자 지정

실시계획인가 고시 및 화성시 고시 제 2012-318호 도로구역 결정(변경) 고시 (2012.12.11.)
노선번호 : 시도 69호선 도로 확포장 공사(당초 사업기간:12.7.18 ~ 16.6.30)

사업 개요 : 총연장 5.1km, 중요 경과지: 비봉면 삼화리. 사업비:630억(공사비 500억, 보상비 130억), 공사착공:2013.6. 현 공정율: 공사 58%, 보상 99%. 준공예정: 2016.12.

보상 계획 공고 : 2012.8.2.공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률 제68조 제1항, 제2항 및 시행령 제 28조의규정에 의거 2인 이상 감정평가법인에 의하여 산정된 금액 (산술 평균). 보상 협의 : 2012.12.5. 도로 확포장공사 토지 등의 손실보상 협의 요청(1차), 재협의 요청(2013.1.12.)

감정평가액 및 보상 협의 요청 금액(2013.1.12.) : 위 삼화리 전 1212-2 번지(지목:전) 상 비닐하우스 4건 515제곱미터 16,180,666원, 화분 15,500,000원, 관정 1,300,000원, 컨테이너 600,000원 계 33,580,666원

보상 협의 제외(불가) 통보(2015.4.9.건설과) : 시도69호선 도로확포장 공사 사업구간 내 삼화리 1212-2 외 지장물에 대하여 보상 관련 공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률 제61조에 의거 보상코자 하였으나 신청인의 건물이 건축법 위반에 따른 자진 원상 복구(철거)대상 건물로 보상 불가 통보 -관련근거-

- * 위 질의회신. 2011.10.13.토지정책과-4883. (공익사업에 관계없이 해당 건축물 등이 관계 법령을 위반하여 철거 및 원상회복 명령이 있는 경우에는 공익사업으로 인한 손실이라고 보기 어려움으로 보상대상 아님)
- * 대법원판례. 2001.4.13. 선고2000두6411: 주거용건물이 아닌 위법 건축물의 경우 철거 등 원상복구 명령으로 수용이전부터 철거될 수 밖에 없어 사회통념상 거래의 대상이 될 여지도 없는 경우에는 예외적으로 수용보상대상이 되지 아니 함

지장물 강제 집행 통지(2015.8.20.도로과) : 삼화리 위 1212-3 지번(협의 분할로 1212-2에서 1212-3으로 지번변경)에 대한 토지 보상(2012.12.31. 보상금 115,119,660원)은 완료하였으나 지장물이 이전되지 않아 2015.9.14.까지 자진 이전 요망, 불응시 민사집행법 등 관계법령에 따라 강제집행 예정

인도단행 가처분 신청(2015.9.30.도로과에서 수원지방법원) : 토지소유권에 기한 방해배제 청구권. 내용 : 신청인 임병채는 화성시장에게 토지를 인도하고 지장물에서 퇴거하라(소송 대리인 법무법인 이래 담당변호사 박현석)

건축법 위반에 따른 이행강제금 부과(임병채) 통지 : (2007.11.12.) 면적:270제곱미터, 용도: 화훼 판매, 구조 : 파이프조, 위반 법규 : 건축법 제8조. 관련법규 건축법 제69조의 2.부과금액 12,015,000원. 컨테이너:1,278,000원 및 자진 원상 복구 요구

위 1212-2 지번 토지 임차인 겸 비닐하우스 등 지장물 소유(점유)자 임병채 사업자 등록 현황 : 2006.6.8.(수원세무서, 사업장소재지 : 경기도 화성시 비봉면 삼화리 1212-2, 업태 : 소매, 종목 : 생화. 상호 : 푸른 농원 직판장. 사업자 등록번호 : 124-92-39621)

위 1212-2 지번 토지 534제곱미터 임차 계약서(계약기간 : 2011.5.10.부터 60개월) : 위 신청인과 전, 토지소유자 방종식(사망.2011.12.30.) 간 2011.5.3. 계약 체결 내용 : 1년간 임차료600만원(계약기간을 36개월에서 60개월로 고치는 등 미심적은 내용 있음)

2015.11.6.현재 상황 : 신청인은 위 지번 상 에서 숙식하며 화훼 재배 및 화분 판매 영업중 이며, 2012년 중 판매액 366,994천원, 이익금 72,555천원 이란 장부 사본을 제시하며 주장하 나, 증빙 없어 그 신빙성 의심스러움

③ 조사결과

□ 판 단

공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률 제 77조 제 1항은 “영업을 폐지하거나 휴업함에 따른 영업손실에 대하여는 영업이익과 시설의 이전비용 등을 참작하여 보상하여야 한다.” 라고 규정하고 있고,

위 법 시행규칙 제45조는 “법 제77조 제1항에 따라 영업 손실을 보상하여야 하는 영업은 다음 각 호에 해당하는 영업으로 한다. 사업인정고시일 등 전 부터 적법한 장소(무허가건축물 등, 불법 형질 변경 토지 그 밖에 다른 법령에서 물건을 쌓아놓는 행위가 금지되는 장소가 아닌 곳을 말한다)에서 인적, 물적 시설을 갖추고 계속적으로 행하는 영업. 다만, 무허가건축물 등에서 임차인이 영업하는 경우에는 그 임차인이 사업인정고시 1년 이전부터 부가가치세법 제8조에 따른 사업자등록을 하고 행하고 있는 영업을 말한다. 2. 영업을 행함에 있어서 관계 법령에 의한 허가 등을 필요로 하는 경우에는 사업인정고시일등 전에 허가 등을 받아 그 내용대로 행하고 있는 영업”으로 되어 있는 바

이는 적정 보상을 받는 토지나 유휴지(적법) 또는 무허가 건물과 달리 보상에서 제외되는 무허가건물 등에서의 선의 임차인의 영업 손실을 보상하도록 임차영업인의 손실보상을 특별히 보장하려는 것이 위 법 입법 취지로 보이고, 위 신청인 역시 위 토지 (전)1212-2를 임차하여 불법 형질 변경 없이 농사용 비닐하우스를 설치, 화훼 재배 및 판매를 하는 토지 임차 영업인 임으로 위 법에서 정한 무허가 건축물 등에서 임차인의 영업을 보상을 해 주도록 규정한 보상 규정에 적합한 것으로 보임

또한 그 임차인으로서 갖추어야 할 다른 조건 즉, 사업인정고시 1년 이전부터 사업자등록 (2006.6.8.)후 2015.11.현재까지 일단 영업하고 있는 사실 등이 인정 됨

한편, 위 화훼 재배용 비닐하우스를 무허가 건축물에 해당하는 것으로 보고, 건축법 제8조 위반혐의로 이행강제금 부과(2007.11.12.) 통지한 건에 대하여

“개발제한 구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법” 제12조(개발제한구역에서의 행위 제한) 제4항은 “제1항 단서 와 제3항에도 불구하고 국토교통부령으로 정하는 경미한 행위는 허가 를 받지 아니하거나 신고를 하지 아니하고 할 수 있다”라고 규정하고,

동법 시행규칙 제12조(허가 또는 신고 없이 할 수 있는 경미한 행위)는 법 제12조 제4항에서 “국토교통부령으로 정하는 경미한 행위”란 별표 4에 따른 행위를 말한다. 라고 규정하고 있으며,

동법 시행규칙 별표 4. 제1호 사 목에 “채소, 연초, 버섯의 재배와 원예를 위한 것으로서 다음의 요건 [1)구조상 골조 부분만 목재, 철제, PVC 등의 재료를 사용하고 그 밖의 부분은 비닐로 설치하여야하며, 유리 또는 강화 플라스틱이 아니어야한다. 다만 출입문의 경우는 투명한 유리 또는 강화 플라스틱 등 이와 유사한 재료를 사용할 수 있다. 2)화훼직판장 등 판매전용시설은 제외하며 비닐하우스를 설치하여도 녹지가 훼손되지 아니하는 농지에 설치하여야한다. 3) 기초는 가로, 세로 및 높이가 각각 40센티미터 이하인 규모에 한하여 콘크리트 타설할 수 있으며 바닥은 콘크리트 타설을 하지 아니한 비영구적인 임시가설물(보도블록이나 부직포 등 이와 유사한 것을 말한다)이어야 한다]을 모두 갖춘 비닐하우스 (이하 “농업용 비닐하우스”라 한다)를 설치(가설 및 건축을 포함한다)하는 행위” 를, 동호 너 목은 “농업용 비닐하우스 및 온실에서 생산되는 화훼 등을 판매하기 위하여 벽체 없이 33제곱미터 이하의 화분진열시설을 설치하는 행위”을 허가나 신고 없이 할 수 있는 행위로 규정하고 있어

이 건 현재 상황에서는 화훼 재배용 비닐하우스 및 화분진열시설 등 지장물은 당초 설치시 건축 신고나 허가가 필요 없어 보여, 당초 이행 강제금 부과처분의 적정성 자체가 미심쩍어, 관계 법령을 위반하여 철거 및 원상회복 명령이 있는 경우에 해당된다.고 보기도 곤란하고, 주거용건물이 아닌 위법 건축물의 경우 철거 등 원상복구 명령으로 수용이전부터 철거될 수 밖에 없어 사회통념상 거래의 대상이 될 여지도 없는 경우에 해당된다.고 보기에도 곤란한 면이 있음

신청인의 진술에 의하면, 신청인은 보상 협의 요청 시(2012.12.5. 및 2013.1.12.) 위 지번 상 비닐하우스 등 지장물에 대한 보상협의를 화성시의 손실보상 협의 요청 즉, 민법상 청약과 감정가액에 대하여 신청인이 특별한 불만을 표시하지 않아, 그 가액대로 보상받기로 신청인의 승낙이 이루어진 상태(구두 계약이 성립된 것으로 보임)라 하고,

다만, 영업손실에 대한 보상협의를 경우, 화성시청은 그 임차인의 영업손실에 대한 보상 상한액인 1천만 원을 초과할 수 없다 하고, 신청인은 다른 영업장은 1억 원의 영업보상을 받았느니, 7천만 원을 받았다고 하니, 그와 유사한 영업보상액을 요구하여 그 영업보상에 대하여만 합의가 이루어지지 않았다고 주장

그런데, 이와 같은 상황에서 약 8년 전인 2007년 11월 단 한 차례의 건축법 위반 이행 강제금 부과 및 자진 원상 복구 안내 등 적정성이 미심한 행정처분이 있었다는 이유로 2012.12.이래 수차례 보상대상이라고 통보하여 3년이 지나 영업보상을 제외한 다른 보상 협의는 잠정적으로

마무리된 시점인 2015.5. 뜬금없이 그 과징금 부과처분이 마치 현재 자진 철거 진행 중인 것으로 보아, 보상 불가로 당초 협의보상 입장을 번복하여 보상 없이 그냥 철거(민사집행법에 의한 강제집행)하기로 한 것은

실사 위 이행 강제금 부과 및 자진 원상복구 명령과 이에 따른 보상협의 제외(불가)가 적법하다손 치더라도 화성시가 그 적법성을 희생하여서라도 신청인의 신뢰이익을 보호해야 하는 행정관청으로서의 신의성실의무가 있으므로 신의칙(금반언 원칙)을 지켜야 하기 때문에 이에 위배될 소지가 큰 것으로 판단 됨

또한, 판례(서울행정법원 1999.2.24.선고 98구617 판결(손실보상금변경재결처분취소)에 의하더라도 사업인정고시 전부터 존재하고 있었던 무허가 건축물이 토지수용법상 손실보상의 대상이 되는지 여부에 관하여 건축법 등 관련 법령에 위반하여 신축된 건물에 관하여도 현행 법상 소유권 기타 재산권의 성립을 인정하고 있으며 당해 부지의 수용에 의하여 발생하는 지장물의 보상범위에 관하여 토지수용법은 허가를 받아 건축한 건물과 무허가 건물의 경우를 구별하고 있지 아니하고,

지장물인 건물의 손실보상액 산정에 있어서도 무허가건물을 제외한다는 명문의 규정이 없으므로 허가, 불허가를 구별하고 있다고 볼 수 없음에도 특별한 법률상 근거 없이 무허가건물이라는 이유로 이에 관한 보상을 부정하는 것은 허용될 수 없고,

행정청의 철거명령 등 조치를 가지고 불법건축물의 제거를 할 수 있으므로 어차피 철거명령 및 행정대집행에 의하여 철거될 가능성이 있는 무허가 건축물은 보상대상이 될 수 없다는 주장은 통상 토지수용의 경우 기업자가 행정청의 지위를 겸하고 있어서 스스로 이러한 행정청의 권한을 가질 수 있는 경우에는 가능할 수도 있지만 기업자 스스로 건축법상의 철거명령이나 행정대집행을 할 수 없는 지위에 있는 경우가 있고 이러한 경우에는 기업자는 행정청의 권한 발동이 없으면 철거를 할 수 없으며 행정 대집행 법 제 2조 소정의 요건으로부터 보면 행정 철거 대집행은 최종적인 강제조치수단으로서 불법건축물이라 하여 항상 모든 경우 대집행절차를 취할 수 있다고 단정할 수 없으므로

이러한 경우에는 토지수용법에 의한 보상을 통하지 않을 수 없을 것이고, 건축법의 관계규정에 의한 철거명령 등 행정청의 조치와는 관계없이 오로지 토지수용법의 규정에 의하여 토지가 수용되는 결과로서 당해 건물이 지장물로서 이점이 필요하게 된 경우에는 토지 수용에 관한 관계 법령 자체의 규정에 따라 보상하여야 할 것이고, 건축법 등의 관계규정 등을 근거로 토지수용법에 의한 보상을 제한할 수 없다. 라고 되어 있어,

건축법위반 과징금 부과 등(자진철거명령 포함) 조치 후 8년간 이 법 위반 조치가 없었는데 (중단된 것으로 추정 됨), 도로개설에 따른 보상 때문에 갑자기 그 조치가 진행 중인 것으로 판단하여, 보상에서 제외하는 것은 위 토지임차인(농업용 비닐하우스(무허가건축물은 아닌 듯) 소유자, 신청인)에게 너무 가혹한 측면이 있음

본 건과 유사한 전(田)에 농사(화훼)용 비닐하우스 설치는 수도권 근교 개발제한구역 내에서 흔히 볼 수 있는 사항인데, 그것을 개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별 조치법 또는 건축법 위반 이유로 행정 대집행법에 따라 원상복구 할 경우, 위 판례와 같이 위법 논란의 소지가 있고, 또한 그 전(田)은 이미 녹지(田)가 아닌 도로용지로 고시되어 당초 대집행 목적 (전으로 원상 복구하여 녹지 보전)을 달성할 수 없으므로 건축법 또는 개발제한법에 의한 행정대집행 보다 토지수용법상 보상으로 해결하는 것이 타당할 것으로 판단 됨

□ 결 론 (시정권고)

그러므로 위와 같은 여건과 상황을 감안할 때, 이 민원 지장물 및 영업에 대한 손실 보상을 요구하는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있다고 인정되므로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제24조 2항의 규정에 따라 피신청인에게 지장물 등을 보상하도록 시정을 권고하기로 하여 주문과 같이 의결한다

④ 해당부서 조치결과 (수용)

(1) 화성시 시민옴부즈만 권고의견 일부수용 [건설과]

- 지장물 보상 수용(비닐하우스 등 32,740,000원 지급, 단, 컨테이너 제외)
- 관련법에 저촉되어 영업보상 불가

17. 인접토지 건축허가(제조장)에 따른 도로이용에 대한 이의제기

① 민원요지

주관 읍부즈만	화성시 남양읍 북양리 376번지에 제2종 근린생활시설(제조장) 목적의 개발행위 허가 관련 진입도로 조건(도로폭 4m이상) 준수 여부 확인 요청
조 증 익	

② 조사내용

□ 신청 취지

화성시 남양읍 북양리 376번지 개발행위허가는 제2종 근린생활시설로서 진입도로가 현황 도로를 전제로 한 것인데 시청건축과 회신공문에 의하면 4미터미만 도로로 가능한 건축물은 제1종근린생활시설 및 단독주택인데 같은 번지 건축물은 제2종 근린생활시설이므로 도로 조건이 4미터 이상 이어야 하는데, 이에 이의를 제기

□ 피신청인의 주장

화성시 허가민원1과에서는 위 같은 번지 제2종 근린생활시설 제조업소 도로조건은 4미터 이상으로 되어있고, 현황도로는 4미터를 확보하고 있어 개발행위 조건에 적합하여 허가됨

□ 사실관계

위 민원인이 제기한 남양읍 376번지는 전 이었던 것을 제조업소로 개발행위 하였는데 개발 행위 허가조건중 도로는 제2종 근린생활시설은 4미터를 확보되어야 하는바(개발행위 허가 지침3-3-2-1도로), 본 제조업소는 제2종 근린생활시설로 허가된 업소로 진입도로 조건인 현황도로(붙임 : 토목준공도면)를 확인한바 4미터로 확인되어 허가조건에 적합함

③ 조사결과

□ 판 단

민원인의 신청취지와 피신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대,

개발행위허가지침에 의거 위 번지 제2종근린생활시설 제조업소 진입도로는 현황도로로서 4미터를 확보하고 있어 민원인이 주장하는 허가조건에 적합하지 않는다고 판단하기 어려워 본 허가행위는 정당하다고 판단됨

□ 결론 (심의안내)

민원조사 결과, 피신청인의 위법, 부당한 행위 발견할 수 없고, 민원인에게 인근토지 개발행위 도로조건인 현황도로 확보 등 개발허가조건에 적합한 내용 등을 민원인에게 설명하고 위 민원을 종결하고자 함

18. 건축법 위반 이행강제금 부과처분에 대한 부당함을 항의하며 이의 환급 요구

① 민원요지

주관 읍부즈만	건축물 불법행위자가 아닌 토지소유자에게 부과한 이행강제금 부과 처분은 부당하니 기납부한 이행강제금 환급 요청
김진환	

② 조사내용

□ 신청 취지

신청인은 2014.4.30. 화성시 서신면 장외리 530-5번지상 불법건축물에 대한 건축법 위반 고발사건에 대하여 본인을 수원지방 검찰청에서 불기소 처분한 것을 근거로 자신은 나대지 상태로 위 토지를 임대하였을 뿐 실제 공장용도의 불법건축물을 짓고 사용한 것은 임차인(공용선)이며, 불법행위자인 임차인이 벌금형(300만원)도 받았기에 이행 강제금 부과 대상자는 임차인(공용선)이 되어야 마땅하나 토지 소유자인 신청인(윤희자)에게 이행강제금 부과 처분은 부당하므로 기납부한 이행강제금(금 6,179,640원)을 돌려달라고 주장함

□ 피신청인의 주장

- 가. 건축주(윤희자)는 화성시 서신면 장외리 530-5번지상의 건축물에 관하여 불법 건축물로 시정명령(1차-2013.11.22. 2차-2014.01.03.)과 이행강제금 부과처분 및 사전통지(2014.02.10.) 하였으며 이를 이행하지 않아 2014.03.17.에 이행강제금 부과 처분한 사항임
- 나. 건축물 소유자가 위법상태에 직접 관여한 바 없다 하더라도 건축법 제79조(위반 건축물 등에 대한 조치 등) 규정에 따라 소유자에게 시정명령 및 이행강제금을 부과할 수 있으며,
- 다. 사법기관에서 무혐의 처분을 받았다 하더라도 건축법상 위반사항에 대한 행정처분까지 취소되는 것은 아니다. 라고 주장함

□ 사실관계

- 가. 화성시 공문 건축과-12744(2014.3.17.) 및 건축과-12745(2014.3.17.)호에 따르면, 신청인은 2004. 07.19. 화성시청으로부터 본인 소유의 화성시 서신면 장외리 530-5번지에 건축허가(건축면적 640 m²)를 받았고, 이후 변경허가를 받지 않은 상태에서 공장(건축면적 895.6m²)을 건축하여 화성시로부터 건축법 제16조(허가와 신고사항의 변경) 규정을 위반하여 동법 제80조 및 제110조 규정에 따른 이행강제금 부과 및 사법기관에 고발되었음

나. 또한, 신청인은 2011.01.10.에 임차인(공용선)과 임대차계약을 맺고 임차기간은 2011.03.11. 부터 2014.03.10. 까지 36개월로 되어 있으며, 특약사항으로 다음 4가지 내용이 있음

※ 특약사항

- (1) 임차인은 본 토지내 임대만료시 산업폐기물 기타 원상복구한다.
- (2) 임대인은 토지 행정조치 및 매매 거래시 쌍방으로 협의 논의한다.
- (3) 임대료는 주변시세에 준한다.
- (4) 임차인은 행정조치 비용을 책임진다.

다. 한편, 신청인과 2차례 면담 및 피의사건 처분결과 통지서(2014.04.30.) 및 불기소 이유 통지(수원지방검찰청 2014 형제26425)를 통해 아래의 사실을 확인하였음

- (1) 신청인은 건축물이 없는 나대지 상태의 토지를 임차인(공용선)에게 임대를 하였던 것이고 임차인이 사업상(사업체: 준마플랜트) 필요에 의해 허가 내용과 달리 임의대로 건축하였고,
- (2) 이로 인해, 산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률위반(사건번호:2013 008229)으로 경찰 조사를 받아 벌금300만원이 부과되어 처벌받은 사실이 있음
- (3) 신청인은 불법 건축물에 직접 관여한 것은 아니기에 무혐의 처분을 받았고 건축과에서 적발조치를 한 시점에 해당건축물이 불법에 해당됨을 인지하였다고 주장함
- (4) 다만, 면담과정에서 신청인(윤희자)은 임차인(공용선)이 당초 건축허가 내용대로 건축물을 짓고 사업을 하는 것으로 상호 협의가 있었고 건축설계 사무소까지 소개를 시켜주었는데 불구하고 임차인이 이를 이행하지 않았다고 주장함

③ 조사결과

□ 판 단

민원인의 신청취지와 피신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대,

가. 본 민원의 핵심 쟁점은 신청인이 불법건축물에 직접 관여한 바가 없다고 주장하는 나대지 상태의 토지소유자인데, 이를 건축법 제79조제1항에 따른 “건축주 등”에 포함하여 실제 불법 행위자(임차인)아닌 신청인에게 이행강제금을 부과한 것이 법리적으로 맞는지 여부에 가리는데 있음

나. 화성시 고문변호사(법무법인 제이피, 조복행법률사무소)에 법률자문을 의뢰한 바, 자문결과는 아래와 같음

구 분	자문의견 (주요내용 인용)
조복행 법률사무소	<p>대법원 2010.10.14.선고 2010두 13340 판결에 따르면, 건축주 명의를 가진 자가 실제 건축주가 아니라 하더라도 명의도용된 사정이 없는 이상 시정명령의 상대방이 될 수 있다는 취지입니다. 이에 덧붙여 시정명령 내에 시정명령을 이행하지 아니하면 이행강제금 또한 부과할 수 있다는 취지입니다. 위와 같은 대법원 취지에 비추어 보면 신청인을 상대로 시정명령 및 이행강제금 부과는 가능하다 할 것임</p>
법무법인 제이피	<ul style="list-style-type: none"> ■ 건축법 제79조 제1항을 보면 이행강제금 부과대상자가 될 수 있는 건축주 등에 포섭될 수 있는 자는 건축법상에 규정되어 있는 그 건축물의 건축주, 공사시공자, 현장관리인, 소유자, 관리자 또는 점유자라고 할 것인데, 신청인의 경우 건축물의 건축주 또는 소유자라고 할 수 있어 이행강제금을 부과하는 처분을 한 것은 형식상 문제가 없다고 할 것이며, ■ 현재 신청인의 주소지로 되어 있는 곳이 본건 토지 인근으로 보이는 바, 실제 임차인의 건축 행위를 확인 가능한 곳에서 생활하고 있었는지 여부, 임차인의 공장건축 당시 신청인이 이미 득하여 두었던 건축허가의 이용 여부 그리고 임차인이 신축한 공장을 근린생활 시설로 사용 승인 받는 과정에서 기존 공장을 이용하여 사용승인을 받은 것이라면 기존 공장의 가치를 어떻게 인정한 것인지 여부에 대한 확인이나 신청인의 소명을 들어보고 이 과정에서 신청인이 주장하고 있는 바와 같이 전혀 인지하지 못한 상황에서 새로운 건축에 소요되는 비용을 신청인이 전부 지출한 것이라면 신청인에게 이행강제금을 부과한 것은 부당한 처분이라고 보아야 할 것이지만 그렇지 않고 신청인이 임차인의 공장 신축을 인지할 가능성이 있고 임차인의 건축한 공장을 이용하여 이에 대한 비용을 지불하지 않았거나 지출하였다고 하더라도 가치에 상응하지 않은 비용이 지출되었다면, 이행강제금이 신청인의 허가받은 대로 건축하지 않고 이에 대한 변경허가 신고를 하지 않음에 따른 집행벌 성격을 가지고 있음에 비추어 때, 신청인에 대한 이행강제금 부과는 정당하고 적법한 처분으로 볼 수 있다고 판단됨

다. 아울러 이행강제금 부과 관련 다툼에 대한 대법원 2010.10.14.선고 2010두13340 판결 요지는 아래와 같음

“ 건축법의 관계 규정상 건축허가 혹은 건축신고 시 관할 행정청에 명의상 건축주가 실제 건축주인지 여부에 관한 실질적 심사권이 있다고 보기 어렵고, 또 명목상 건축주라도 그것이 명의대여라면, 당해 위반 건축물에 대한 직접 원인행위자는 아니라 하더라도 명의대여자로서 책임을 부담하여야 하는 점, 만약 이와 같이 보지 않을 경우 건축주는 자신이 명목상 건축주에 불과하다고 주장하여 책임회피의 수단으로 악용할 가능성이 있고, 또 건축주 명의대여가 조장되어 행정법 관계를 불명확하게 하고 법적 안정성을 저해하는 요소로 작용할 수 있는 점 등을 종합적으로 고려하여 보면, 위반 건축물에 대해 건축주 명의를 갖는 자는 명의가 도용되었다는 등의 특별한 사정이 있지 않은 한 건축법 제79조 제1항의 건축주에 해당한다고 보아야 한다. ”

- 라. 상기 법률자문 의견을 종합해 보면, 화성시장(건축과)이 신청인(윤희자)을 건축법 제79조 제1항에 따른 “건축주 등”으로 판단하여 시정명령을 내리고 이행강제금을 부과한 것은 형식상 문제가 없는 것으로 판단되며
- 마. 해당건축물이 불법인지 여부는 추후 불법행위 단속시점에서 인지하였다고 주장하나 신청인은 임대차 계약시점에서 임차인이 당초 허가받은 내용(제1종 근린생활시설)대로 건축물을 짓고 사업을 하는 것으로 상호 협의하였고 건축설계 사무소까지 소개시켜 주었다고 진술하고 있어, 그 주장에 신빙성이 부족하고
- 바. 임대차 계약서상 특약사항에도 “임대만료시 산업폐기물 기타 원상 복구한다” 내용을 명시하고 있어, 임차인이 제조과정을 통해 부산물이 나오는 사업을 할 것임을 알고 있었고 이에 따른 제조공장이 필요했을 것이므로 당초 허가목적(제1종 근린생활시설)에 위배된다는 사실을 신청인도 모르지 않았을 것이며, 더욱이 신청인의 주소지가 사업장 인근에 위치(1.8 km내 위치)하고 사업장은 면사무소 소재지로 통하는 대로변에서 뻗어 보이는 곳에 위치하고 있기에 공장으로 운영되는 상황을 묵인했을 가능성을 배제할 수 없을 것으로 판단됨
- 사. 종합해 보면, 신청인은 당초 허가사항 대로 건축하지 않을 가능성 내지 위법 건축행위에 묵시적으로 동의한 것으로 보이며, 해당 건축물에 대해 위법사항을 시정할 수 있는 법률상, 사실상 지위에 있는 자에 해당되며 따라서 위 민원 관련 피신청인의 이행강제금 부과처분은 위법·부당하지 않은 것으로 판단됨

□ 결론 (기각)

민원조사 결과, 피 신청인의 위법·부당한 행위를 발견할 수 없어 피신청인의 환급의무는 없는 것으로 판단되어 민원인에게 위와 같은 내용을 설명하고 다만, 기 납부된 이행 강제금에 대해서는 임차인과 민사적으로 해결할 수 있는 방안에 대하여 안내하고 위 민원을 종결하고자 함

19. 공인중개사 부동산 중개과실 관련 행정조치 요청

1 민원요지

주관 읍부즈만	부동산 중개대상물 관련 공인중개사 중개과실에 대해 공인중개사법에 따른 행정처분 등의 조치를 요청
조 증 익	

2 조사내용

□ 신청 취지

신청인은 화성시 병점동 858번지 신창2차아파트 205동 2203호 매매계약 당시 공인중개사가 중개대상물 확인 설명서 상 ⑩수도파손여부, ⑪벽면(균열, 누수) 및 도배상태에 하자없음으로 작성하여 잔금일에 확인해보니 균열, 누수 등의 하자가 발견되어 공인중개사의 성실, 정확하게 설명 및 고지를 하여야 함에도 이를 위반하여 공인중개사법을 위반하였고, 또한 해당 감독 관청인 화성시청 동부출장소 시민봉사과에서는 공인중개사의 위법사항이 있으면 해당 공인 중개사에 대한 행정처분 등 필요한 조치를 하여야 함에도 위와 같이 위법사항을 적법하게 업무를 처리 한 것처럼 조사하여 아무런 조치도 취하지 않았으며, 또한 이로 인해 신청인이 권익을 침해받았으니 이에 대한 시정을 요망

□ 피신청인의 주장

화성시 동부출장소 시민봉사과에서는 위 신청인의 부동산 매매계약서 당시 작성한 중개 대상물 확인·설명서 [I] (주거용 건축물) 작성방법을 공인중개사법 시행규칙 별지 제20서식 (중개대상물의 확인·설명서 작성방법) 세부항목 9호 ⑩내부·외부의 시설물 상태(건축물), ⑪벽면 및 도배상태 ⑫환경조건까지는 중개대상물에 대하여 개업공인중개사가 매도(임대) 의뢰인에게 자료를 요구하여 확인한 사항을 적는다 라고 규정되어 있어 해당 공인중개사가 확인, 설명서 상 ⑩수도파손여부, ⑪벽면(균열, 누수) 및 도배상태는 당시 거주 중이던 매도인 에게 하자사항을 문의하여 작성하였다고 진술하였는바, 해당 공인중개사가 동 확인, 설명 작성 방법을 위반하였다고 볼 수 없다고 주장하고 있음

□ 사실관계

가. 개업공인중개사가 위 신청인의 부동산 매매계약서 당시 작성한 중개대상물 확인·설명서 [I] (주거용 건축물) 작성방법을 공인중개사법 시행규칙 별지 제20호서식(중개대상물의

확인·설명서 작성방법) 세부항목 9호 ⑩내부·외부의 시설물 상태(건축물), ⑪벽면 및 도배상태 ⑫환경조건까지는 중개대상물에 대하여 개업공인중개사가 매도(임대) 의뢰인에게 자료를 요구하여 확인한 사항을 적는다 라고 규정되어 있음

나. 신청인이 주장한 개업공인중개사 세부 확인사항에 ⑩수도파손 없음, ⑪벽면 균열 없음, 도배 보통임 이라고 기재, 사실과 상이하게 기재하여 공인중개사법을 위반하였다고 주장하고 있음

다. 논점은 해당공인중개사가 중개대상물의 대한 확인·설명 사항 중 내·외부의 시설물 상태, 벽면 및 도배상태, 환경조건에 대한 사항을 매도인에게 자료를 요구하여 확인한 사항에 대하여 공인중개사가 직접 중개대상물을 확인해야 할 의무가 있는지에 대하여 국토교통부에 질의한 바

[질의요지]

중개대상물의 대한 확인·설명 사항 중 내·외부의 시설물 상태, 벽면 및 도배상태, 환경조건에 대한 사항을 개업공인중개사가 매도인에게 확인하여 확인·설명서를 작성한 경우 개업공인중개사가 이에 대해 직접 조사·확인하여야 할 의무가 있는지 여부

2015. 12. 7. 국토교통부 회신에 의하면

가. 공인중개사법 제25조제1항에 따르면 개업공인중개사는 중개를 의뢰 받은 경우에는 중개가 완성되기 전에 법령에 규정된 사항을 당해 중개대상물에 관한 권리를 취득하고자 하는 중개의뢰인에게 성실·정확하게 설명하고, 설명의 근거자료를 제시하여야 한다고 규정하고, 이를 위반한 경우 같은 법 제51조제2항 제1호의2에 따른 과태료 처분 대상이 될 수 있다.

나. 위 질의의 경우

중개대상물에 대한 확인·설명 사항 중 내·외부의 시설물 상태, 벽면 및 도배상태, 환경조건에 대한 사항은 개업공인중개사가 매도의뢰인에게 자료를 요구하여 확인한 사항을 기재하도록 하고 있으므로, 이에 대해 개업공인중개사가 직접 조사·확인하여야 할 의무는 없다. 다만 개업공인중개사가 일반적인 주의의무를 기울일 경우 위 사항에 대해 확인가능 할 정도의 상태였다면 이에 대한 확인·설명 의무는 있다고 보여지므로 행정처분과 관련한 사항은 해당기관에서 사실관계를 확인 판단해 처리하여야 한다고 회신

③ 조사결과

□ 판 단

신청인의 신청취지와 피 신청인의 주장 그리고 사실관계 및 국토교통부 질의·회신내용을 살피건대,

위와 같이 피 신청인이 해당공인중개사가 확인·설명서 작성방법을 위반하지 않았다고 판단 처리한 사항에 대하여 국토교통부 회신 내용과 같이 개업공인중개사가 직접 조사·확인하여야 할 의무는 없다 라고 회신한 내용과 부합하여 피 신청인이 해당공인중개사가 공인중개사법을 위반하지 않았다는 해당부서의 판단은 정당하다고 보여지며, 또한 신청인이 해당 아파트내 하자로 제시한 증거자료를 검토한 바, 세면대 밑 수도파손, 벽면균열 누수, 곰팡이 등의 하자는 관련 공인중개사가 일반적인 주의의무를 다하여 확인할 수 있는 정도의 하자에 해당되지 않는다고 판단됨

□ 결론 (심의안내)

민원조사결과, 해당공인중개사가 확인·설명서 작성방법을 위반하였다고 볼 수 없고, 피 신청인의 위법, 부당한 행위를 발견할 수 없어 민원인에게 위와 같은 내용을 설명하고 위 민원을 종결하고자 함

20. 공장 입지(서신면 홍법리 131-15번지 일원)에 따른 환경적 피해 방지 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	화성시 서신면 홍법리 마을 주변 공장입지에 다른 환경적 피해(소음, 진동 및 냄새 등) 해결 요청
김진환	

② 조사내용

□ 신청 취지

화성시 서신면 홍법리 마을 주변 공장 입지(익성플랜트 등 2개 업체)에 따른 소음, 진동 및 냄새 등으로 마을 주민들이 고통을 겪고 있어 이에 해당업체가 소음방지 시설 및 주변 환경 개선 등의 피해방지 조치를 취하도록 해달라고 요청

□ 피신청인의 주장

가. 서신면 홍법리 이장 홍재선의 39인이 소음, 분진 및 냄새 등으로 민원제기(2015.11.13.) 하여 2015.11.26.에 해당업체에 방문하여 현장 조사한 바, 아래와 같다.

□ 익성플랜트(주) : 화성시 서신면 홍법리 250-6번지외 2필지

- 해당 업체는 금속조립 구조재, 열간압연 및 압출제품 제조업을 하는 사업장임
- 약 취 : 도장시설에 대기배출시설을 운영하고 있으나, 점검 시 도장작업을 하지 않아 배출구에서 약취포집은 하지 않음
- 비산먼지 : 해당사업장은 비산먼지 발생사업 신고(구조금속제품 제조업)를 득하여 사업진행하면서 건축물 내부에서 잘단 및 용접작업 진행하고 있으며, 최근 사업장 바닥 아스콘 포장 및 청소차량 구매하여 바닥청소 조치를 하고 있으며, 위반사항 발견하지 못함
- 소음측정 : 송풍기 50HP 가동시키고 사업장 부지경계에서 소음측정결과 기준이내

구 분	측정값				대상소음	기준값	결과
	1차	2차	암소음	보 정			
측정값(dB)	57.7	59.4	-	-	59.4	60	허용기준 이내

□ (주)창건 : 화성시 서신면 흥법리 131-15번지

- 해당 업체는 건설자재를 생산하는 사업장임
- 비산먼지 및 소음 : 비산먼지 발생사업 신고(구조금속제품 제조업)를 득하여 사업진행 하면서 건축물 내부에서 절단작업을 진행하고 있으며 소음·진동 배출시설 신고규모 미만으로 운영하며 바닥에 가공된 철자재가 떨어지는 소음이 발생
- 소음측정 : 공장 작업진행 중 가까운 피해 대상지점에서 소음측정결과 기준이내 46.4dB(A)으로 생활 소음 측정기준(65dB(A)) 이내로 측정됨

나. 현장 확인 결과, 위반사항을 확인할 수 없었으나 지속적으로 민원이 제기되고 있는 상
으로 이 건에 대해 지속적으로 지도 점검할 계획임

□ 사실관계

가. 2015.12.29. 익성플랜트(주)를 방문하여 현장조사를 한 바, 해당업체는 서신면 흥법리
산업단지에 위치한 대형 철구조물 제작업체로 도장작업시 발생하는 냄새와 송풍기 등의
소음이 발생되고 있고 특히 여름철에 창문을 열어 두는 관계로 해당 마을에 피해가 있을
것으로 예상되며

나. 또한, 주변단지 내 유사업종의 업체가 다수 입주해 있어 관련 진출입 대형차량이 많은 것
으로 보아 이에 따른 비산먼지 및 대형 철구조물 이동시 발생하는 소음 등이 발생할 수
있는 환경임을 확인함

다. 아울러 2016.01.04. (주)창건의 사업장도 방문하여 해당 업체가 흥법리 마을 위 산자락에
위치한 건축자재 제조업체임을 확인하였고 파이프 절단 작업에 따른 쇠의 부딪침 소리가
산울림 되어 소음측정치가 기준이내라 하더라도 마을 사람들에게는 생활 불편을 겪을 수
있는 정도의 피해가 발생됨

③ 조사결과

□ 판 단

가. 피신청인의 상기 업체에 대한 현장조사 결과 측정기준 이내로 위반사항에 해당하지 않는
다고 하나 실제 마을주민들은 체감적으로 소음, 냄새 등으로 생활불편을 겪고 있는 상황
으로 실질적으로 소음, 냄새 등을 줄일 수 있는 방안을 마련하여 관련 이해당사자간 원만한
합의를 통해 해결토록 하는 것이 타당하다고 판단됨

나. 이에 이해관계인인 서신면 홍법리 이장(홍재선)과 신청인, 피신청인, 익성플랜트(주), (주)창건 등이 함께 모여 견해차를 해소하고 민원해결을 위한 합의를 도출코자 2016.01.08.(금) 10:00에 시민옴부즈만실에서 회의를 개최하여 “결론”에서 기술한 바와 같이 합의에 이르게 되었음

□ 결론 (합의)

2016.01.08.10:00~11:30에 신청인(서신면 홍법리 이장 등 마을주민 3명), (주)창건 및 익성플랜트(주) 관계자, 기후환경과 대기관리팀장 등 관련 이해당사자가 상기 민원사항에 대해 논의하고 합의서 내용과 같이 (주)창건은 (1) 소음을 줄이기 위해 사업장 문 닫는 것을 철저히 이행 (2) 제풍을 경계선에 쌓아 방음벽 조성 (3)낙하소음 감소를 위해 낙하높이 1개를 0.5m로 줄임. 익성플랜트(주)는 (1)송풍에 방음시설 설치 (2) 철제빔 상하차시 방지패드 설치. 기타 (1) 홍법 산업단지는 3월중 협의체 구성, 홍법리 마을과 상생협력 노력한다. 라고 합의 하였으므로 본 민원을 종결하고자 함

제 6 부

부 록

제6부 부 록

1. 언론보도 등 홍보사항

(1) 시민옴부즈만 위촉식 (2015.05.26.)

경인일보

2015년 05월 28일 (목)
20면 지역

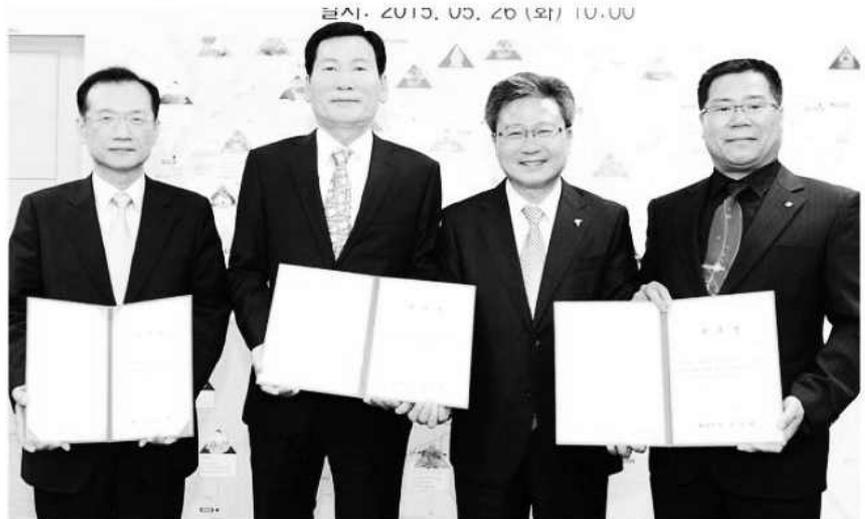
빵빵한 옴부즈맨 ‘깐깐한 감시’

화성시, 심사 거쳐 3명 위촉
시의장·경찰·감사원 출신
불합리 행정 민원고충 해결

화성시는 지난 26일 시민옴부즈맨 3명을 위촉하고 6월 1일부터 옴부즈맨 제도를 본격 운영한다고 밝혔다.

지난 3월 공개모집을 통해 10명의 지원자 중 서류심사와 면접심사, 시의회 동의를 거쳐 김진환(63) 전 화성시의회 의장, 박종풍(62) 전 감사원 부이사관, 조중익(62) 전 화성서부 경찰서 경무과장 등 3명을 위촉했다.

김 전 의장은 국제사이버대학교 출신으로 화성시의회 행정자치위원회 위원장, 화성시의회 부의장 등을 역임했으며 박 전 부이사관은 육사출신으로 지난 1982년 감사원에 들어와 특별조사본부를 거쳐 공직감찰본부 고위공무원으로 퇴직했다. 조 전 경무과장은 조선대공업전문학교를 나와 화성경찰서 태안·봉담 지구대장, 화성서부경찰서 경무과장 등을 역임한 경찰 출신이다.



채인석(왼쪽에서 세번째) 화성시장이 위촉식을 가진 뒤 시민 옴부즈맨들과 기념촬영하고 있다. /화성시 제공

위촉된 시민옴부즈맨은 앞으로 2년간 시와 산하기관, 시의 사무위탁받은 법인·단체 및 기관에 대한 위법·부당하거나 소극적인 처분, 불합리한 행정제도로 인해 발생한 고충 민원을 조사하고 해결하게 된다. 또한 시민과 행정기관 사이에서 중립적으로 고충 민원을 해소하며, 시민의 권익을 보호하고 행정의 투명성과 신뢰성을 높이는 역할을 하게 된다.

채인석 시장은 위촉장을 수여하며 “동탄신도시건설 등 급속한 인구 유입과 도시발전으로 인구 100만 도시

로 성장해 가는 만큼 복잡하고 다양한 고충 민원이 증가하고 있다”며 “신속하고 공정하게 해소·처리할 수 있도록 시민옴부즈맨의 적극적인 활동을 기대한다”고 말했다.

시민옴부즈맨의 도움이 필요한 시민은 화성시청 시민옴부즈맨실(화성시청 본관 1층)을 직접 방문하거나 신청서와 관련 서류를 첨부해 우편 및 팩스, 또는 인터넷으로 신청하면 된다. 자세한 사항은 전화(031-369-3704, 3227)로 문의하면 안내 받을 수 있다.

화성/김학석기자 marskim@kyeongin.com

화성시, 내달 1일부터 시민옴부즈만 본격 운영

(아시아뉴스통신=한기만 기자)



26일 채인석 화성시장이 시민옴부즈만으로 위촉된 시민에게 위촉장을 수여하고 있다.(사진제공=화성시장)

경기 화성시는 26일 시민옴부즈만 3명을 위촉하고 6월 1일부터 옴부즈만 제도를 본격 운영한다.

시는 지난 3월 공개모집을 통해 10명의 지원자 중 서류심사와 면접심사, 시의회 동의를 거쳐 최종 박종풍, 김진환, 조종익씨 등 3명을 위촉했다.

위촉된 시민옴부즈만은 앞으로 2년간 시와 산하기관, 시의 사무를 위탁받은 법인·단체 및기관에 대한 위법·부당하거나 소극적인 처분, 불합리한 행정제도로 인해 발생한 고충민원을 조사하고 해결하게 된다.

또한 시민과 행정기관 사이에서 중립적으로 고충민원을 해소하며, 시민의 권익을 보호하고 행정의 투명성과 신뢰성을 높이는 역할을 하게 된다.

채인석 화성시장은 위촉장을 수여하며 "동탄신도시 등 급속한 인구 유입과 도시 발전으로 인구 100만 도시로 성장해 가는 만큼 복잡하고 다양한 고충민원이 증가하고 있다"며 "신속하고 공정하게 해소·처리할 수 있도록 시민옴부즈만의 적극적인 활동을 기대한다"고 말했다.

시민옴부즈만의 도움이 필요한 시민은 화성시청 시민옴부즈만실(화성시청 본관 1층)을 직접 방문하거나 신청서와 관련 서류를 첨부해 우편 및 Fax, 또는 인터넷으로 신청하면 된다.

자세한 사항은 전화(031-369-3704,3227)로 문의하면 안내 받을 수 있다.

화성시, 시민옴부즈만 사무실 개소



시민옴부즈만 개소식 0

시는 지난 1일 시청 본관 1층에서 채인석(우측3번째) 시장, 서재일 시의회 부의장 등 관계자들과 함께 ‘화성시 시민옴부즈만’ 사무실을 개소했다.

화성/아시아투데이 김주홍 기자 = 화성시는 지난 1일 시청 본관 1층에 ‘화성시 시민옴부즈만’ 사무실을 개소했다.

서재일 화성시의회의 부의장 및 시의원 등 20여 명이 참석한 가운데 열린 개소식에서 채인석 시장은 축사에서 “시민들의 고충민원을 적극 해소해 권익침해를 최소화하고 행정의 자기시정의 기회를 제공해 우리 시가 더 크게 도약할 수 있는 계기가 되기를 바란다”고 말했다.

‘화성시 시민옴부즈만’은 지난 3월 공개모집을 통해 지원한 10명에 대한 서류심사와 면접심사, 시의회 동의를 거쳐 지난달 26일 3명이 위촉됐다. 앞으로 2년간 시와 산하기관을 비롯해 시의 사무를 위탁받은 법인 단체, 기관의 위법 부당하거나 소극적인 처분, 불합리한 행정제도로 인해 발생한 고충민원 등을 조사하고 해결하게 된다.

시민옴부즈만의 도움이 필요한 경우 화성시청(시민옴부즈만)을 직접 방문하거나 신청서와 관련 서류를 첨부해 우편 및 팩스, 또는 인터넷 등으로 신청할 수 있다. 자세한 내용은 전화(031-369-3704, 3227)로 문의하면 안내 받을 수 있다.

ju0047@naver.com

(3) 홍보 리플렛 배포

기존 행정구제 제도와의 비교

구분	옴부즈만	행정심판	행정소송
목적	위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정 제도로 불편·부담을 받은 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의하여 침해된 국민의 권익구제
성격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
기간	제한없음	행정처분후 90일 이내	취소소송은 처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내 처분이 있는 날로부터 1년 이내
범위	위법·부당한 처분(사실행위) 부자유, 불만, 부담 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무 (사량권 위법·남용 포함)
접근성	접근성 높음	행정소송보다는 접근이 용이	접근성이 매우 어려움
비용	무료	행정소송보다는 경제적 부담은 적은 편	경제적 부담이 높음

445-702 화성시 남양읍 시청로 159 (화성시청)
Tel. 031-369-3227, 3704 / Fax. 031-369-1788

The Way to Better Living
같이 열리는 **화성시 시민옴부즈만**

www.hscity.go.kr

화성시 시민옴부즈만

시민의 고충을 해결해 드리겠습니다!

사랑이 먼저인 화성!

옴부즈만의 기능

- 시민권리 구제 기능
- 행정의 민주적 통제 기능
- 불합리한 제도의 개선 기능
- 행정개혁 기능
- 갈등해결을 위한 조정 기능

사랑이 먼저인 화성!

억울함이 없는 화성!

시민옴부즈만이 여러분 가까이 있습니다!

- 위법·부당한 처분으로 인한 민원
- 소극적인 처분(사실행위 및 부자유 포함)으로 인한 민원
- 불합리한 행정제도로 주민의 권리를 침해하는 민원
- 불합리한 행정제도로 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

“ 시민옴부즈만이 풀어드리겠습니다! 시민옴부즈만실은 항상 열려 있습니다! ”

시민옴부즈만 소개

옴부즈만이란 무엇인가요?
옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(Agent)이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자간에 발생하는 문제를 간이 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권익 보호제도입니다.

화성시 시민옴부즈만 구성·운영

- 구성개요
- 시민옴부즈만 수 : 3명
- 임기 및 신분 : 2년(회차에 한해 연임가능) 비상임 명예직
- 직 무
 - 고충민원 상담 및 조사 처리
 - 불합리한 행정제도 개선
- 법적근거 : 화성시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 시민옴부즈만은 사직제와 별개로 직무를 독립적으로 수행

고충민원 해결

고충민원이란 무엇인가요?
행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부자유를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

고충민원 신청

- 신청방법
- 방문, 모사전송 및 우편 : 화성시 남양읍 시청로 159 본관 1층 시민옴부즈만실
- 인터넷 : 시민옴부즈만 게시판에서 신청 가능
 - 주소 : www.hscity.go.kr
 - 위치 : 출) 시민참여) 시민옴부즈만) 고충민원 신청
- 전화문의 : 031-369-3227, 3704 (팩스 031-369-1788)

시민옴부즈만 운영체계

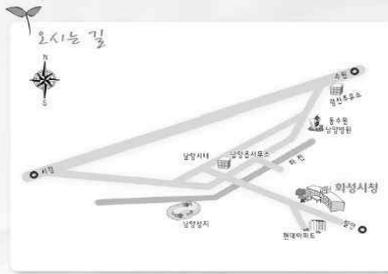
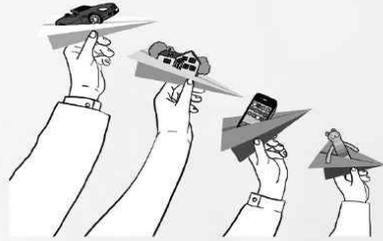
처리절차

1 고충민원 신청	방문, 모사전송, 우편 및 인터넷 등으로 신청
2 민원분류	기재사항 및 내용검토, 단순민원 부서 이첩
3 조사여부 결정	운영회의에서 조사여부 및 주관 옴부즈만 선정, 신청인과 피신청인에 조사개시 통보
4 조사 실시	특별한 사유가 없는 한, 접수 후 60일 이내 조사 완료
5 조사결과 확정	운영회의에서 조사결과 심의·의결
6 조사결과 통지	신청인, 관계기관에 3일 이내 통지

2015. 06. 1차 배부 (2,000매)

기존 행정구제 제도와의 비교

구분	옴부즈만	행정심판	행정소송
목적	위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정 제도로 불만·부담을 받은 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의하여 침해된 국민의 권익구제
성격	비정송제도	정송제도	정송제도
기간	제한없음	행정처분후 90일 이내	취소소송은 처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내 처분이 있는 날로부터 1년 이내
범위	위법·부당한 처분(사실행위 부작위, 불면 부당 등 포괄적)	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무 (어란권, 알탈, 난용 포함)
접근성	접근성 높음	행정소송보다는 접근이 용이	접근성이 매우 어려움
비용	무료	행정소송보다는 경제적 부담은 적은 편	경제적 부담이 높음



18274 화성시 남양읍 시침로 159 (화성시청)
Tel. 031-369-3227/3704 / Fax. 031-369-1788

화성시 시민옴부즈만



시민의
관용을
함께결함
드리겠습니다!

사람이 먼저인 화성!

옴부즈만의 기능

- 시민권의 구제 기능
- 행정의 민주적 통제 기능
- 불합리한 제도의 개선 기능
- 행정개혁 기능
- 갈등해결을 위한 조정 기능



The Way to Better Living
같이 열리는 화성시 시민옴부즈만



사람이 먼저인 화성
억울함이 없는 화성

66

화성시민의 고통을 귀담아 들겠습니다!
시민옴부즈만이 풀어드리겠습니다!
시민옴부즈만실은 항상 열려 있습니다!



시민옴부즈만 소개

옴부즈만이란 무엇인가요?

옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(Agent)이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고통을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자간에 발생하는 문제를 건이 신속하게 해결하기 위해 임명된 시립 또는 비사법적 시민권익 보호제도입니다.

옴부즈만의 주요 특징

- 중립성**
행정 및 일반공무원의 독립과 행정 중립성을 가집니다.
- 포괄성**
광범위한 범위에 있는 모든 부당한, 과잉, 부당한, 자의 등 권력행위에 조사할 수 있습니다.
- 요청·권고**
행정작용 직접 취소, 변경하는 권한이 없으며, 관계기관에 시정을 권고하거나 의견을 표명할 수 있습니다.
- 접근용이성**
행정소송 행정심판 등에 비해 신속하게 처리할 수 있는 장인 용이성을 가지고 있습니다.

해결되지 않은 문제로 가슴이 답답하십니까?
반복적인 고통민원, 아직도 해결 안되셨나요?
화성시의 위법·부당한 행정처리로 인해 불편하거나 억울한 일이 있으십니까?

개발행위허가, 도로점용허가 등 각종 인허가 신청 관련 불허가·반려처분 시 그 사유에 위법·부당이 있는 경우
농지전용부담금, 과태료 및 취득세 부과 등에 위법·부당이 있는 경우
무허가 건물 철거 등 행정의 일방적 의사결정에 의해 권익침해를 당한 경우

고충민원 해결

고충민원이란 무엇인가요?

행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 (사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 불면 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

고충민원 신청

- 신청방법
 - 방문: 모사전송 및 우편: 화성시 남양읍 시침로 159 분관 1층 시민옴부즈만실
 - 인터넷: 시민옴부즈만 케시핀에서 신청 가능
 - ☞ 주소: www.hscity.go.kr
 - ☞ 위치: 홈 > 시민참여 > 시민옴부즈만 > 고충민원 신청
 - 전화문의: 031-369-3227, 3704 (팩스 031-369-1788)

처리 절차

1	고충민원 신청	방문, 모사전송, 우편 및 인터넷 등으로 신청
2	민원분류	기재사항 및 내용검토, 단순민원 부서 이첩
3	조사여부 결정	운영회의에서 조사여부 및 주관 옴부즈만 선정 신청인과 피신청인에게 조사개시 통보
4	조사실시	특별한 사유가 없는 한 접수 후 60일 이내 조사 완료
5	조사결과 확정	운영회의에서 조사결과 및 심의의결
6	조사결과 통지	신청인 관계기관에 3월 이내 통지

2015. 12. 2차 배부 (1,900매)

(4) 시 홈페이지 홍보배너 및 BIS 표출

The Way to Better Living
같이 열리는 **화성시**

HOME | 회원가입 | 로그인 | 비밀번호 | ENGLISH | 中國語 | 日本語

시민참여 전자민원 화성시소개 행정정보 문화관광 분야별정보 정보공개

화성시
시/민/옴/부/즈/만
시민의 고충을
해결해 드리겠습니다
자세히보기 >>

옴부즈만은 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위한 시민권의 보호제도입니다.

시정알림방	보도자료	주간시정	입법예고	입찰안내	공고/고시	채용정보
<ul style="list-style-type: none"> 도시관리계획(용도지역 지구단위계획구역 지구단위계획) 결정(변경) 고시[반월5지구] 지방세 환급금 청구권 소멸시효 공시송달 공고 담배소매인 행정처분[영업정지] 공고 도로지정공고[남양읍 무송리 383-15번지 상] 전문건설업 등록사항(갱신)신고 수리 공고[(주)국제종합조경 외 2] 						<ul style="list-style-type: none"> 2015.12.01 2015.12.01 2015.12.01 2015.12.01 2015.12.01

화성시 중독관리통합지원센터, 건강안 인터넷 사용 알리기 사업...
2015-12-01

화성시, 안산21세기병원과 '희망의 다리'의료지원 업무협약 체결
2015-11-30

행정심판 온라인으로 청구하세요
온라인 행정심판 청구 바로가기

Blog | Twitter | Facebook | 포토갤러리 | e-Book

화성시의회 | 동부출장소 | 항공사진웹서비스 | 민원24바로가기 | 부패·공익신고 | 교육포털

실문조사 | 제부도바닷길

현재 진행중인 실문조사가 없습니다.

2015-12-02(수)
9:01 ~ 19:39
22:28 ~ ~

관련사이트 Link site | + 사업소 | GO | + 부서별 홈페이지 | GO | + 읍/면/동사무소 | GO | + 화성시 패밀리 사이트 | GO

화성시시민옴부즈만

시민의 고충을
해결해
드리겠습니다!

고충민원 신청안내
방문: 화성시청 시민옴부즈만실(1층)
전화문의: 031-369-3704, 3227

(6) 화성소식지를 통한 시민옴부즈만 홍보



고충민원 해결 위한 '시민 옴부즈만' 운영

화성시에서는 고충민원 해결을 위해 시민 옴부즈만을 운영하고 있다.

옴부즈만이란 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해주는 대리인이라는 뜻이다. 정부나 의회에 의해 임명된 관리로서, 시민들에 의해 제기된 각종 민원을 수사하고 해결해주는 사람을 말한다.

시민 옴부즈만은 시와 산하기관, 시의 사무를 위탁 받은 법인·단체·기관의 위법 부당한 행정처분이나 불합리한 제도로 인해 발생한 고충민원을 조사하고 해결한다. 또 시민과 행정기관 사이에서 중립적으로 고충민원을 해소하며, 시민의 권익을 보호하고 행정의 투명성과 신뢰성을 높이는 역할을 한다.

시민 옴부즈만의 기능

- 시민권리 구제 기능
- 행정의 민주적 통제 기능
- 불합리한 제도의 개선 기능
- 행정개혁 기능
- 갈등해결을 위한 조정 기능

운영장소 화성시청 본관3층 시민옴부즈만실

신청방법 방문, 우편, Fax(369-1788)를 통해 신청서를 접수하거나 화성시 홈페이지 시민옴부즈만 게시판에서 신청 가능
고충민원 처리기한 60일

문의 화성시 시민옴부즈만실 031-369-3704, 3227

육아가 재밌어지는 아이러브맘카페 프로그램

영유아기 자녀 양육을 돕기 위해 다양한 서비스를 지원하는 향남 아이러브맘카페에서는 아이와 부모가 함께 즐길 수 있는 세례 프로그램을 준비했다. 수업신청은 인터넷을 통해 프로그램 해당 요일과 시간을 체크하면 이용할 수 있다.

아이러브맘카페에서는 보육전문요원이 상주하는 가운데 놀이 프로그램, 육아상담, 다양한 보육정보 등을 제공하고 있다. 이곳은 만 5세 이하 자녀를 둔 화성시민 누구나 이용할 수 있으며, 비용은 무료이다.

장 소 자유놀이실

이용신청 인터넷 접수(<http://www.hsicare.or.kr>) 선착순 마감

대설대비 국민행동요령

가정에서는

- 내 집 앞, 내 정포 앞 도로의 눈은 내가 치운다.
- 내 집 주변 빙판길에는 염화칼슘이나 모래 등을 뿌려서 미끄럼 사고를 예방한다.
- 어린이와 노약자는 외출을 삼간다.
- 차량, 대문, 지붕, 옥상 위에 쌓인 눈을 치운다.
- 낡은 가옥은 안전 점검을 하여 붕괴 사고를 예방한다.
- 고립 지역은 비상연락체계를 유지한다.

농촌산간에서는

- 붕괴가 우려되는 농작물 재배시설은 빙판대 보강 또는 비닐 찢기 등으로 보호한다.
(※ 눈이 20cm 정도 쌓이면 전깃줄이 끊어지고, 소나무 가지가 부러진다.)
- 비닐 찢기 작업 시 안전사고에 특히 유의한다.
- 비닐하우스에 찬 차광막 등은 사전에 제거하여 피해를 줄인다.
- 직물을 재배하지 않는 빈 비닐하우스는 비닐을 걷어낸다.
- 고립 지역은 비상연락체계를 유지한다.

해안에서는

- 각종 선박 등을 대피, 입출항을 통제하고 결박 조치를 한다.
- 수상 중·양식 시설은 어류 등이 동사하지 않도록 보존조치 한다.
- 주민, 낚시꾼, 행락객 등 해안 접근을 막는다.
- 해안도로 운행을 될 수 있으면 자제하고 안전장구 부착 후 통행 한다.

보행자는

- 가급적 외출을 자제한다.
- 외출 시에는 미끄러지지 않도록 바닥이 넓은 운동화나 등산화

2. 화성시 시민옴부즈만 시민만족도 설문조사 결과분석

(1) 설문조사 실시 개요

- 조 사 명 : 2015 화성시 시민옴부즈만 시민만족도 설문조사
- 조사목적
 - 시민옴부즈만 접수민원에 대한 고충민원 처리결과 만족도 및 대시민 인지도 파악
 - 제도 도입의 원년으로 운영상 보완점을 도출하고 이를 개선하여 차년도 시민옴부즈만 운영 내실화를 위한 기초자료로 활용
- 조사대상 : 시민옴부즈만에 민원을 접수한 민원 신청인 (2015.12.15.기준)
- 표 본 수 : 63 명 (총 조사대상 73명 중 주소가 불분명한 자 제외)
- 응 답 수 : 33 명 (※ 응답율 : 52.4 %)
- 조사기간 : 2015.12.21. ~ 2016.01.08.
- 조사주관 : 자체조사
- 조사방법 : 우편/팩스 및 전화조사 병행
- 설문지 구성

구 분	질 문 항 목
기본 인적사항 확인	Q1. 귀하의 성별은 ? Q2. 귀하의 연령은 ? Q3. 귀하의 거주지역은 ?
시민옴부즈만에 대한 대시민 인지도 파악	Q4. 귀하께서는 고충민원 신청 전 옴부즈만이 무엇을 하는 사람인지 알고 계셨습니까 ? Q5. 귀하께서는 화성시 시민옴부즈만을 어느 경로를 통해 방문하시게 되었습니까 ?
시민옴부즈만에 대한 만족도 및 기대수준 파악	Q6. 귀하께서 신청하신 고충민원에 대하여 시민옴부즈만의 처리결과 유형은 어떠한 것입니까 ? Q7. 귀하께서 신청하신 고충민원 관련 시민옴부즈만의 민원 처리결과에 만족하십니까 ? Q8. 귀하께서는 시민옴부즈만 제도 도입이 향후 시민권익 향상에 기여하리라 생각하십니까 ? Q9. 화성시 시민옴부즈만에 대하여 소중한 의견이 있으시면 자유롭게 말씀해 주세요 ?

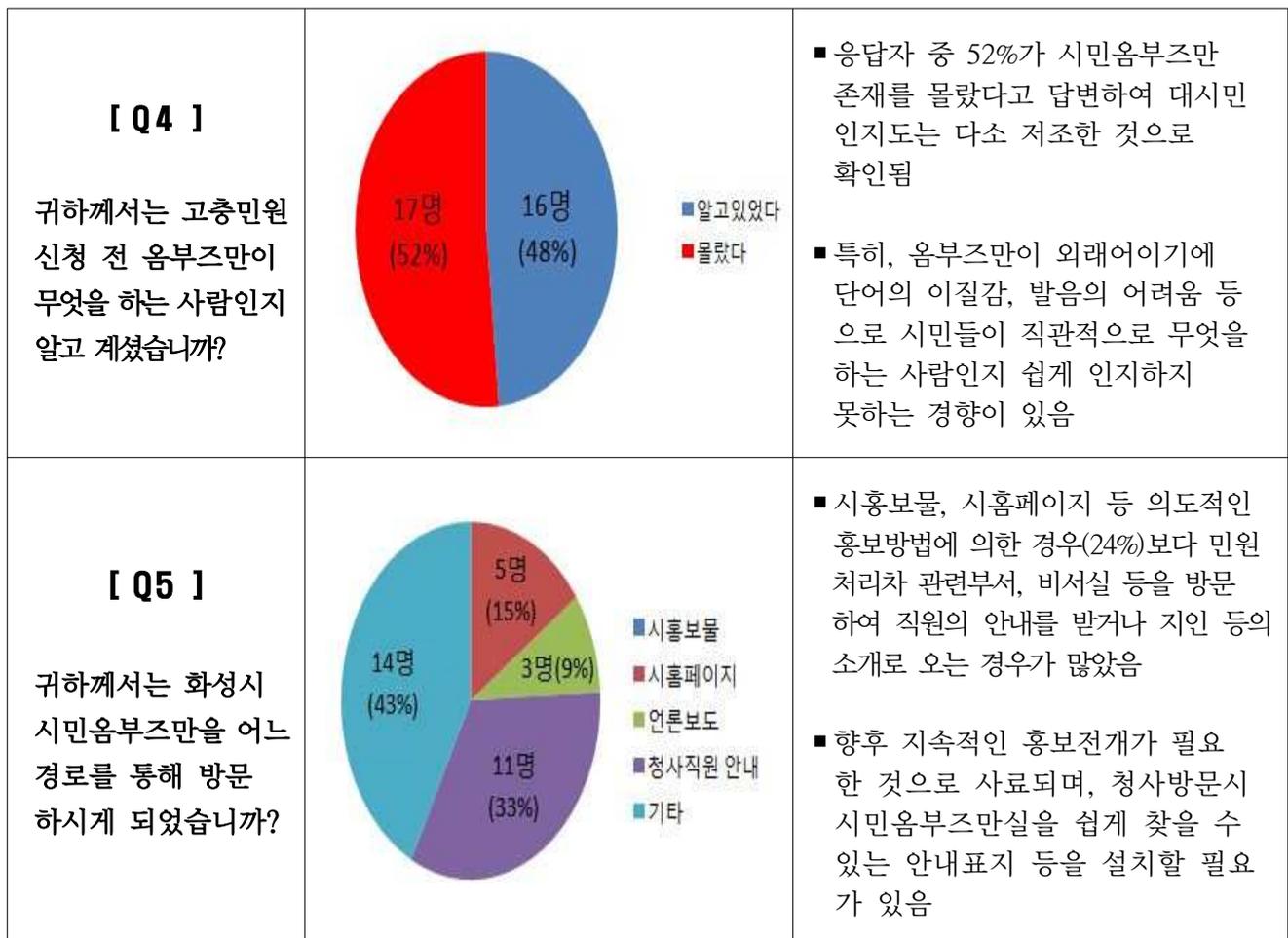
(2) 설문조사 결과 분석

□ 설문참여자 일반적 특성



□ 설문결과 분석

① 시민옴부즈만 인지도



② 시민옴부즈만 고충민원 처리결과 만족도

<p>[Q6]</p> <p>귀하께서 신청하신 고충민원에 대하여 시민옴부즈만의 처리결과 유형은 어떠한 것입니까?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 각하 ■ 이첩/취하 ■ 기각/심의안내 ■ 합의/조정 ■ 의견표명/시정권고 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이첩·각하 유형의 응답비율이 64%이고 직접조사 유형의 응답비율은 36%로 이첩 처리된 신청인의 응답 건수가 저조한 것으로 나타남 ※ 2015년 민원처리 현황 <ul style="list-style-type: none"> - 직접조사 : 24건 (32%) - 이 첩 : 40건 (53%) - 각 하 : 11건 (15%)
<p>[Q7]</p> <p>귀하께서 신청하신 고충민원 관련 시민옴부즈만의 민원 처리결과에 만족하십니까?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 매우 그렇다 ■ 대체로 그렇다 ■ 보통이다 ■ 대체로 아니다 ■ 전혀 아니다 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 고충민원 처리결과에 대한 만족비율은 27%, 불만족 비율은 58%로 시민옴부즈만의 민원처리결과에 부정적인 반응을 보이고 있음 ■ 불만족으로 응답한 민원 처리결과유형은 각하 및 이첩, 기각 처리 민원이 대다수인 것으로 나타남

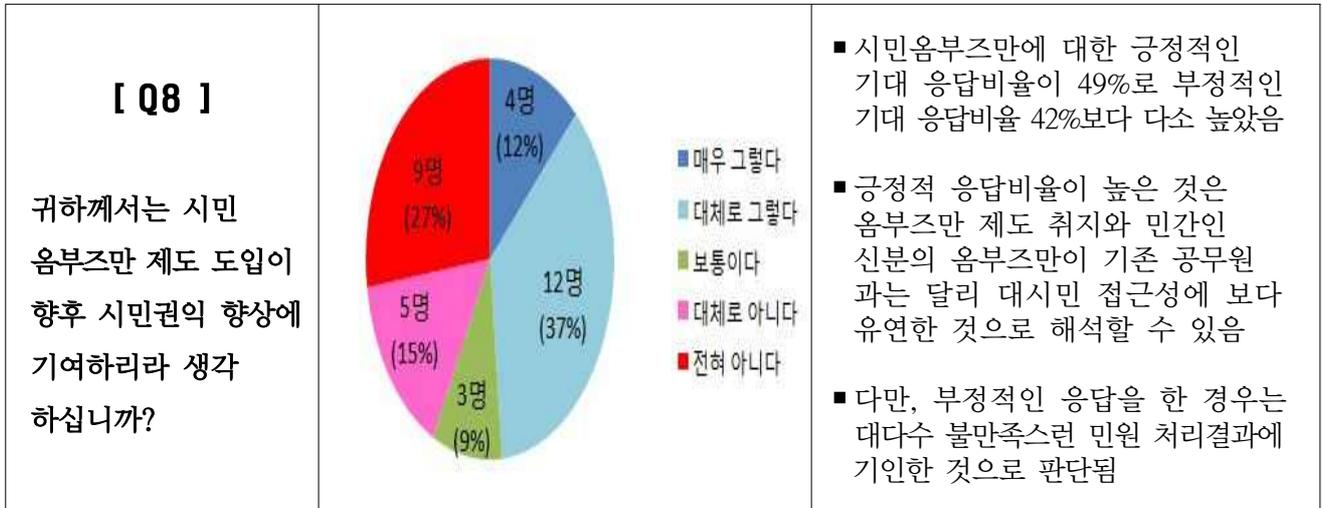
③ 처리결과 유형별 만족도 비교분석

구 분		각하	이첩 · 취하	기각 · 심의안내	합의 · 조정	의견표명 · 시정권고
만 족 (27%)	소 계	-	4명	2명	3명	-
	9명					
보 통 (15%)	소 계	2명	1명	-	2명	-
	5명					
불만족 (58%)	소 계	2명	12명	4명	-	1명
	19명					

※ 만족(매우 그렇다, 대체로 그렇다), 보통(보통이다), 불만족(대체로 아니다, 전혀 아니다)

■ 대체로 처리유형별로 만족여부 형태가 양극화된 모습이나 특이하게 의견표명 처리된 유형(1명)에서 불만족이 나와 신청인의 기대수준에 부합하지 못하였던 것으로 판단되며 반면, 이첩, 심의안내 등 불인용된 경우라 하더라도 6명이 만족한다고 응답하여 이는 상담 및 조사과정에서 옴부즈만이 중립적인 입장에서 신청인에게 충분한 이해설득을 위한 노력을 다한 결과라 사료됨

④ 시민옴부즈만 역할 기대수준



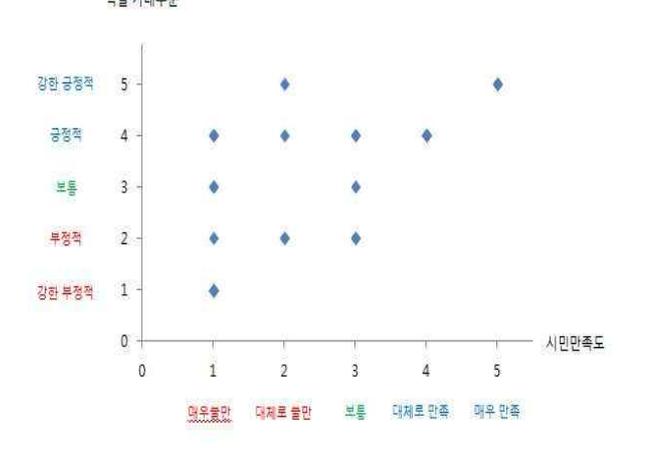
⑤ 처리결과 유형별 기대수준 비교분석

구 분		각하	이첩 · 취하	기각 · 심의안내	합의 · 조정	의견표명 · 시정권고
긍정적 (49%)	소 계	1명	8명	3명	3명	1명
	16명					
보 통 (9%)	소 계	-	1명	1명	1명	-
	3명					
부정적 (42%)	소 계	3명	8명	2명	1명	-
	14명					

* 만족(매우 그렇다, 대체로 그렇다), 보통(보통이다), 불만족(대체로 아니다, 전혀 아니다)

- 처리결과에 따라 편향된 형태를 보여주고 있으나 각하, 이첩 및 기각 처리된 유형에서도 12명이 긍정적 기대를 갖고 있는 것으로 확인하였음
- 이는 옴부즈만 제도 취지에 공감하고 특히, 시민옴부즈만과 상담과정에서 기존 공무원이 대응했던 것과는 차별화된 모습에 참신했다는 반응을 보여 향후 시민옴부즈만의 활약에 큰 기대를 갖고 있었음을 확인함

⑥ 시민만족도 및 역할 기대수준에 대한 5점척도 평균분포 및 상관분석

<p style="text-align: center;">시민만족도 및 기대수준에 대한 평균 분포</p> 	<p style="text-align: center;">시민만족도 및 기대수준간 상관분석</p> 
<ul style="list-style-type: none"> ■ 시민만족도 평균(2.33)보다 시민옴부즈만 역할 기대수준 평균(2.91)이 다소 높게 나타남 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시민만족도-기대수준 간 상관계수는 P=0.69 로 강한 양의 상관관계로 나타나 이는 만족도가 높을수록 시민옴부즈만 역할에 긍정적 기대를 갖게 됨을 통계 수치적으로 확인함

⑦ 시민옴부즈만에 대한 자유의견 분석 [Q9]

주요 의견	
<p style="text-align: center;">【 긍정적 의견 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 불합리한 규제 등을 많이 해결해 주시기 바랍니다. ■ 친절하고 신속한 처리에 감사드립니다. 민원이첩 이후에도 결과에 대해 결과에 대해 끝까지 알려주시면 좋을 것 같습니다. ■ 시청에 이런 기관이 있을 줄 몰랐는데, 이번 기회에 알게 되어 좋았습니다. 공무원을 감찰하는 기관이 생겨서 다행입니다. ■ 처음엔 어떤 방법으로 민원 신청을 해야할 지 잘 몰라서 답답했는데, 청사직원의 안내로 옴부즈만과 상담한 결과, 자세히 설명해 주셔서 많은 도움을 받았습니다. ■ 중소기업인의 한사람으로 시민에 대한 업무 협조가 많은 도움이 되고 있으며, 앞으로 더더욱 시민을 위한 옴부즈만이 되었으면 합니다. 	<p style="text-align: center;">【 부정적 의견 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 민원처리결과에 불만족하며, 향후엔 정확한 처리 희망 ■ 시민옴부즈만이 억울한 시민들을 위한 신문고 역할을 해야 하는데, 아직까지는 미흡하여 역량 있는 분들로 구성하여 실질적으로 시민의 고충을 해결해 주셔야 합니다. ■ 시민이 힘이 없어서 찾아가는 것인데, 상대 힘 있는 회사 입장을 대변한 것 같아 없는 것만 못하다. 향후에는 공정한 처리를 부탁드립니다. ■ 민원 처리결과에 대해 회신이 없었고 시원하게 해결 해주지 못하는 것 같다. ■ 이첩 처리되어 해당과 답변을 받아보았는데, 실망이다. 시민옴부즈만은 왜 존재하여야 되는가? ■ 각 분야의 전문인을 도입해 주세요.

(3) 시사점 및 개선방안

□ 시사점

- 시민옴부즈만에 대한 대시민 인지도는 저조한 편이며 특히, 외래어 표기상의 한계로 다소 낯설게 느끼는 경향이 있고 홍보 리플렛, 홈페이지 홍보배너 및 BIS 표출 등 의도적인 홍보 형태가 아닌 민원처리차 청사 방문시 직원의 안내 또는 지인의 소개로 오는 경우가 많았음
- 시민옴부즈만이 처리한 고충민원 처리결과에 대한 시민만족도는 처리유형에 따라 극명한 편향을 보였고 만족비율(35%)보다 불만족 비율(47%)이 높았고 5점 척도 평균은 2.33으로 ‘대체로 아니다(2점)’와 ‘보통이다(3점)’사이에 분포하는 것으로 나타났음. 이는 제도 도입 초기에 따른 미숙한 운영과 민원 분류시 직접조사 비율이 다소 낮은 점과 이첩·기각처리 민원에 대한 처리결과 불만에 기인한 것이며 한편으로는 일부 시민들은 시민옴부즈만의 전문성 부재를 지적하기도 하였음
- 아울러, 향후 시민권익 향상에 대한 기대수준에 대한 5점 척도 평균은 2.91로 만족도 평균 보다는 다소 높은 편으로 이는 시민옴부즈만 제도 취지와 역할에 긍정적으로 공감하는 것 같고 민원 상담과정에서 시민옴부즈만이 기존 공무원이 대응했던 방법과는 차별화된 모습을 보여줌으로써 향후 시민들의 시민옴부즈만에 대한 신뢰는 견고해질 것으로 예상됨

□ 개선방안

- 對시민 인지도 제고를 위하여 시민옴부즈만 홍보방법 관련 기존 형태(홍보리플렛, 시 홈페이지 등)와 더불어 다변화가 필요한 상황으로 시민들의 청사 방문 시 시민옴부즈만실을 쉽게 찾을 수 있게 안내표지 또는 홍보용 X배너를 설치하거나 장기적으로는 사무실 위치 변경도 고려해 볼 수 있으며 또한, “찾아가는 시민옴부즈만”을 계획하여 주요 읍면동에 출장을 가는 방법 등을 통해 대시민 접점의 기회를 확대하는 것이 필요함
- 민원 상담 또는 민원 분류 과정에서 단순생활민원은 신속히 해당부서에 연계 처리토록 하고 이첩민원 결과에 대해서도 사후관리를 하여 재차 민원제기 건은 직접조사로 처리할 필요성 있음
- 또한, 직접조사 비율을 현수준(32%)보다 향상시켜 인용되는 건수를 높여야 하며 기각 처리 되는 민원에 대해서도 시민옴부즈만이 그에 대한 명확한 사유제시와 제3의 대안을 제시해 주는 등 충분한 이해설득 과정을 거치도록 함
- 민원처리 과정에서 법리적·기술적 부분에 대해서는 전문성 결여에 대한 보완으로 화성시 고문 변호사 법률자문 활용 및 시민옴부즈만 자문위원회 구성·운영 등을 통해 대응하고 관계 부서와 긴밀한 소통 및 옴부즈만 상호간 유기적인 공조가 이루어 질 수 있는 분위기 조성 필요

3. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례

제정 2013. 12. 31 조례 제895호
일부개정 2015. 2. 27 조례 제981호

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 화성시 시민옴부즈만을 설치하여 고충민원의 처리와 이와 관련된 불합리한 행정제도를 개선함으로써 주민의 기본적 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 주민의 신뢰를 확보하기 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지에 따라 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “시민옴부즈만”(이하 “옴부즈만”이라 한다)이란 소속기관 등에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조와 제33조에 따라 위촉된 자를 말한다.
2. “소속기관등”이란 화성시(이하 “시”라 한다) 본청 및 그 소속행정기관, 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관을 말한다.
3. “고충민원”이란 소속기관 등의 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. “사회단체”란 영리가 아닌 공익활동을 수행하는 것을 주 목적으로 하는 법인 또는 단체를 말한다.
5. “신청인”이란 옴부즈만에 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.

제 2 장 옴부즈만의 구성 등

제3조(구성 등) ① 옴부즈만은 화성시장(이하 “시장”이라 한다) 소속하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

② 옴부즈만의 정수는 3명 이내로 하되, 위촉 시 성별을 고려하여야 한다. (개정 2015. 2. 27)

③ 옴부즈만은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 시장이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 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 사회단체로부터 추천을 받은 자
- ④ 시장은 제3항에 따라 옴부즈만을 위촉하고자 할 때에는 화성시의회(이하 “의회”라 한다)의 동의를 받아야 한다.

제4조(옴부즈만의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 옴부즈만이 될 수 없다.

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

제5조(임기 및 신분보장) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다. (개정 2015. 2. 27)

② 옴부즈만이 궐위된 때에는 시장은 지체 없이 새로운 옴부즈만을 의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시 된다.

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 위촉해제되지 아니한다.

1. 제4조의 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
2. 제11조에 따른 겸직금지의무에 위반한 때
3. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때

제6조(직무) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다. 옴부즈만이 다수인 경우에는 각기 관할을 정한 범위에서 독립적으로 직무를 수행한다.

1. 주민의 신청에 따른 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정 권고 또는 의견표명
2. 옴부즈만 스스로의 발의에 의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
3. 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우에 대한 권고 또는 의견표명
4. 관계 소속기관 등의 장이 옴부즈만에 의뢰하는 사안에 대한 조사와 처리
5. 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
6. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원

7. ombudsman의 활동과 관련한 교육 및 홍보
8. ombudsman의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
9. ombudsman의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
10. 그 밖에 ombudsman이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사와 처리

제7조(ombudsman의 책무) ① ombudsman은 고충민원의 처리에 있어 공정하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 한다.

- ② ombudsman은 그 직무수행에 있어서 시와 유기적인 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행에 노력하여야 한다.
- ③ ombudsman은 그 직위를 정치적 목적을 위하여 이용하여서는 아니 된다.

제8조(대표ombudsman) ① 대표ombudsman은 ombudsman이 호선으로 선출하며, ombudsman을 대표한다.

- ② 부ombudsman은 대표ombudsman이 지명한다.
- ③ 대표ombudsman이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부ombudsman이 그 직무를 대행한다.

제9조(회의) ① 회의는 매주 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 경우에는 개최하지 아니하며, 대표ombudsman이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다. 다만, 재적ombudsman이 1명일 경우에는 개최하지 아니한다.

- ② 회의는 다음 사항을 심의·의결한다.
 1. 시정 권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
 2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
 3. 그 밖에 대표 ombudsman이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항
- ③ 회의의 심의·의결은 재적ombudsman 과반수의 출석으로 개의하고 출석 ombudsman 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 출석ombudsman이 2명일 경우에는 전원 찬성으로 의결한다.

제10조(직무 관할) ombudsman이 제6조의 직무를 수행할 수 있는 대상기관은 다음과 같다.

1. 시 본청 및 그 소속행정기관
2. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관

제11조(겸직금지) ombudsman은 재직 중 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제17조 각 호의 직을 겸할 수 없다.

제11조의2(제척기파회피) ① ombudsman은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. ombudsman 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 당해 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. ombudsman이 당해 사안의 신청인과 친족 관계에 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 관여한 경우
- ② 옴부즈만 심의·의결의 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에는 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만은 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제12조(옴부즈만추천위원회 구성·운영) ① 시장은 옴부즈만의 선임을 위하여 화성시 옴부즈만추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

- ② 추천위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함하여 7명 이내로 구성하며, 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고, 부위원장은 인사업무 담당국장이 된다.
- ③ 시장은 의회 의장으로부터 추천을 받은 의회 의원 2명을 포함하여 다음 각 호의 자를 위촉하되 성별을 고려하여야 하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산한다.
- 1. 지역에 거주하는 자로 변호사협회 등의 추천을 받은 변호사
 - 2. 지역 대학의 총장 또는 학장으로부터 추천을 받은 교수
 - 3. 지역의 사회단체로부터 추천을 받은 자
- ④ 추천위원회 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 옴부즈만 추천 대상자를 의결하며, 복수로 추천도 가능하다.
- ⑤ 추천위원회 위원에 대하여는 위원으로 활동하는데 필요한 수당 등 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제13조(옴부즈만 상호간의 관계) 옴부즈만은 직무범위를 각기 달리하여 상호 독립하여 직무를 수행하되, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우에는 정당한 사유가 없는 한 이에 협조하여야 한다.

제14조(자문기구) ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문기구를 둘 수 있다.

- ② 제1항에 따라 업무수행을 위해 자문을 받은 경우에는 해당 자문위원에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제15조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 자는 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제16조(벌칙적용에 있어서 공무원 의제) 옴부즈만은 직무와 관련하여 「형법」 및 그 밖의 법률에 따른 벌칙의 적용에 있어서 이를 공무원으로 본다.

제 3 장 고충민원의 처리

제17조(고충민원의 신청과 접수) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) ombudsman에 고충민원을 신청할 수 있다.

② ombudsman에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 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. 소송 및 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 신청인과의 관계
5. 대표자가 선정된 경우 그 대표자의 인적사항

③ ombudsman은 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.

제18조(고충민원의 이송 등) ① ombudsman은 접수된 고충민원 중에서 관계 소속기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 관계 소속기관 등에 이송할 수 있다. 이 경우 관계 소속기관 등의 장은 그 처리결과를 ombudsman과 신청인에게 통보하여야 한다.

② ombudsman은 제1항에 따라 고충민원을 이송한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 ombudsman이 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

제19조(고충민원의 조사) ① ombudsman은 고충민원이 접수된 경우에는 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 조사·처리하여야 한다. 다만 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

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

1. 제22조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 신청인이 구체적 증거나 사실을 제시하지 않고 일방적인 주장만 할 경우
4. 그 밖에 ombudsman이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

제20조(조사의 방법) ① ombudsman은 제19조에 따라 조사를 함에 있어서 필요한 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관계 소속기관 등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구

2. 관계 소속기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구

3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소와 시설 등에 대한 실지조사

4. 감정의 의뢰

② ombudsman이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

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

제21조(직권에 의한 조사) ① ombudsman은 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관등을 대상으로 직권으로 조사를 할 수 있다.

② ombudsman이 직권으로 조사한 경우에는 시장 및 의회에 특별보고서를 제출하여야 한다.

제22조(고충민원의 각하 등) ① ombudsman은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항

2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항

3. 감사원이 처분을 요구한 사항

4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항

5. 관계 소속기관 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항

6. 제10조에서 정한 직무 관할의 범위에서 벗어나는 사항

7. 그 밖에 ombudsman이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항

② ombudsman은 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.

제23조(합의권고 및 조정) ombudsman은 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 합의를 권고하거나 조정을 할 수 있다.

제24조(시정의 권고와 의견표명) ① ombudsman은 고충민원에 대한 조사결과 관계 소속기관 등의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② ombudsman은 관계 소속기관 등의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 소속기관 등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제25조(제도개선의 권고와 의견표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 및 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 제도개선에 대한 의견을 표명할 수 있다.

제26조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제24조 또는 제25조에 따라 관계 소속기관 등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 그 소속기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 관계 소속기관 등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제27조(결정의 통지) 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 소속기관 등의 장에게 통지하여야 한다.

제28조(처리결과와 통보 등) ① 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 소속기관 등의 장은 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에 통보하여야 하며, 그 권고 또는 의견내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 첨부하여 통보하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따른 관계 소속기관 등의 장으로부터 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.

제29조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제30조(권고 등 이행실태의 확인과 점검) 옴부즈만은 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인하고 점검할 수 있다.

제31조(운영상황의 보고와 공표 등) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

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

제32조(국민권익위원회와의 관계) ① 고충민원을 처리하는데 있어서 옴부즈만과 국민권익위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 상호간 이에 협조하여야 한다.

② 옴부즈만은 다수민원, 공공갈등 민원, 복합민원 또는 중앙차원의 법·정책·제도 등에 관한 사안 중 국민권익위원회의 협력이 필요하다고 인정되는 사안에 대해서는 국민권익위원회의 조력을 받을 수 있다.

제 4 장 사무국의 구성과 운영

제33조(사무국) ① 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다.

② 사무국에는 사무국장 1명을 두되, 사무국장은 대표옴부즈만이 겸직하고 사무국의 소관 사무를 관장한다.

③ 옴부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 시장에게 공무원의 파견을 요청할 수 있다.

④ 고충민원의 전문적 조사를 위해 예산의 범위에서 전문조사관을 둘 수 있다.

⑤ 시장은 제3항 및 제4항에 따라 파견 또는 채용된 자에 대하여 인사·처우 등에 있어서 우대 조치를 강구하여야 한다.

제34조(운영지원) ① 시장은 옴부즈만의 활동과 사무국 운영 등에 필요한 경비를 예산의 범위에서 지원한다.

② 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원하여야 한다.

제35조(시행규칙) 이 조례 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 (2015. 2. 27 조례 제981호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

4. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

제1조(목적) 이 규칙은 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(회의의 진행) ① 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제9조에 따른 회의는 대표옴부즈만이 소집하며, 그 의장이 된다.

② 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결의 순으로 진행하며, 회의의 진행에 필요한 간사의 사무는 파견 공무원이 수행한다.

③ 의안의 제안 설명은 조사에 참여한 옴부즈만이 한다.

④ 옴부즈만이 필요하다고 판단하는 경우에는 관계 소속기관 등의 직원, 신청인 또는 이해관계인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

⑤ 회의내용에 관한 사항은 회의록으로 작성하고 비치하여야 하며, 고충민원의 심의를 의결한 경우에는 의결서를 작성하여야 한다.

제3조(의결서의 경정) ① 옴부즈만은 제2조제5항에 따른 의결서 작성 이후 명백히 잘못된 계산·표시, 그 밖에 이와 유사한 오류가 있는 것이 발견된 때에는 확인을 거쳐 경정할 수 있다.

② 제1항에 따라 의결서 경정이 있는 때에는 의결서의 원본에 경정된 사항을 첨부하여야 한다.

제4조(옴부즈만의 기피·회피) ① 조례 제11조의2제2항에 따라 기피신청을 하고자하는 경우에는 옴부즈만에게 신청하여야 한다.

② 제1항의 기피신청을 받은 옴부즈만은 지체 없이 기피신청에 대한 의견서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.

③ 제1항에 따른 기피신청에 대한 결정은 대표옴부즈만이 한다.

④ 옴부즈만이 조례 제11조의2제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 대표옴부즈만에게 신청하여야 한다.

제5조(자문위원회) ① 조례 제14조에 따라 자문기구로서 화성시 시민옴부즈만자문위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

② 위원회는 위원장을 포함한 20명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 위원장은 대표옴부즈만이 되며, 위원은 행정에 관하여 전문적인 기술과 경험이 풍부한 자로 위촉하되, 어느 한 쪽 성(性)이 100분의 60 이상 넘지 않도록 노력하여야 한다.

④ 위원의 임기는 2년으로 하고, 1회에 한하여 연임할 수 있으며, 보궐 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.

⑤ 위원회의 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑥ 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 고충민원 중 전문적 지식을 요하는 사항
 2. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하여 자문을 구하는 사항
- ⑦ 옴부즈만은 위원회의 효율적 운영을 위하여 필요한 때에는 5명 이내의 소위원회를 운영할 수 있다.
 - ⑧ 회의 내용에 관한 사항은 회의록을 작성하고 비치하여야 한다.
 - ⑨ 위원으로 있거나 있었던 자는 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제6조(고충민원의 신청과 접수 등) ① 조례 제17조제2항에 따라 옴부즈만에 고충민원을 신청하려는 자는 별지 제1호서식의 고충민원신청서를 제출하여야 한다.

- ② 조례 제17조제2항 단서에 따라 구두로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수자가 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.
- ③ 옴부즈만이 고충민원을 접수한 때에는 별지 제2호서식의 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 별지 제3호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다.

제7조(신청서의 보완) ① 옴부즈만은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 제1항에 따른 요청에도 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.

제8조(신청의 취하) 신청인은 옴부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제9조(반복 고충민원 등의 처리) ① 옴부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결 처리할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원에 대하여는 이를 종결 처리할 수 있다.

제10조(합의 권고 및 조정) ① 조례 제23조에 따른 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 별지 제4호서식의 합의서 또는 별지 제5호서식의 조정서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 옴부즈만이 이를 확인한다.

- ② 옴부즈만은 조정을 위하여 조정회의를 개최할 수 있으며, 조정회의는 옴부즈만이 주재한다.
- ③ 옴부즈만은 조정회의의 원활한 진행을 위하여 고충민원의 신청인과 관계 부서 등의 직원에게 출석을 요구할 수 있으며, 신청인의 요청이 있거나 효율적인 조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등으로 하여금 조정회의에 참석 및 의견진술을 요청할 수 있다.

④ 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 신청인 및 관계 소속기관 등의 장에게 고충민원의 결정내용을 따로 통지하지 아니할 수 있다.

제11조(권고 및 의견표명의 방법) ① 조례 제24조에 따른 시정의 권고와 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 고충민원의 내용
 2. 시정의 권고 또는 의견표명의 내용
 3. 관계 소속기관 등의 회신기한 등 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항
- ② 조례 제25조에 따른 제도개선의 권고와 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 관련 법령·제도·시책 등의 현황 및 문제점
2. 제도개선의 권고 또는 의견표명의 내용
3. 관계 소속기관 등의 회신기한 등 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제12조(처리결과와 통보 등) ① 관계 소속기관 등의 장은 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

② 관계 소속기관 등의 장은 옴부즈만의 권고 또는 의견과 다른 방법으로 고충민원을 해소한 경우 또는 해소할 수 있는 경우에는 이를 옴부즈만에 통보하여야 한다.

제13조(이행실태의 확인과 점검을 위한 자료제출 요청 등) ① 옴부즈만은 조례 제30조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인과 점검을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 점검대상이 되는 관계 소속기관등에 대하여 다음 각 호의 사항을 요청할 수 있다.

1. 관계 서류의 제출
 2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
 3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
 4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 조치
- ② 제1항에 따른 요청을 받은 관계 소속기관 등은 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제14조(운영상황의 보고 및 공표) 조례 제31조에 따른 옴부즈만 운영상황에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
2. 고충민원과 관련하여 옴부즈만이 권고 또는 의견을 표명한 사항
3. 고충민원과 관련하여 옴부즈만의 권고 또는 의견에 대하여 관계 소속기관 등이 수용하지 아니한 사항
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제15조(사무국의 업무) ① 조례 제33조제1항에 따른 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·접수 및 민원 조사·처리 지원
 2. ombudsman 결정사항의 시행 및 사후관리
 3. ombudsman 회의록 작성 및 기록 보존
 4. 고충민원 편람·서식 등의 비치
 5. 그밖에 ombudsman 운영에 필요한 사무
- ② ombudsman 운영 사무의 효율적인 업무처리를 위하여 사무국장이 부재 또는 직무를 수행할 수 없을 때에는 다른 ombudsman이 대행할 수 있다.

제16조(공무원 등의 파견) ① 조례 제33조제3항에 따라 파견을 요청받은 시장은 고충민원의 처리에 적합한 공무원 또는 직원을 선발하여 파견하여야 한다.

- ② 시장은 파견 후 복귀한 공무원 또는 직원에 대하여는 보직부여 등에 있어서 우대조치를 강구하여야 하며, ombudsman에 1년 이상 근무한 경우에는 경력가점을 부여하는 등 평정 시 우대할 수 있다.

제17조(활동비 지원) ombudsman에게 지급하는 활동비의 지급기준은 4급 상당 공무원 연봉의 50퍼센트 수준으로 지급한다.

제18조(공인) ① ombudsman 운영과 관련하여 발송하거나 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용한다.

- ② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「화성시 공인 조례」를 준용한다.

제19조(기록의 관리) ① ombudsman의 모든 기록물은 「공공기록물관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충처리 민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

- ② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

제20조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제21조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 ombudsman의 운영에 필요한 사항은 시장이 따로 정할 수 있다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다. (2014. 6. 27. 조례시행규칙 제393호)

※ 별지 서식은 생략

5. 화성시 시민옴부즈만 운영세칙

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 세칙은 화성시 시민옴부즈만의 운영전반에 필요한 세부 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 세칙에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “활동비”란 옴부즈만의 직무수행을 지원하기 위해 매월 지급하는 경비를 말한다.
2. “활동비월액”이란 활동비를 산정하기 위한 기초로써 4급 상당 공무원 평균 연봉의 2분의 1을 12로 나눈 금액을 말한다.
3. “활동기간”이란 옴부즈만이 위촉된 날부터 임기만료 또는 해촉된 날까지의 기간을 말한다.

제 2 장 근무 규정

제3조(기본자세) ① 옴부즈만은 주민 전체의 봉사자로서 직무를 민주적이고 능률적으로 수행하기 위하여 창의와 성실로써 맡은 바 책임을 다하여야 한다.

② 옴부즈만은 공과 사를 명백히 분별하고, 주민의 권리를 존중하며, 친절하고 신속·정확하게 모든 업무를 처리하여야 한다.

제4조(근무일 및 근무시간) ① 옴부즈만의 1주간 근무시간은 20시간으로 하며, 평일 근무를 원칙으로 한다.

② 옴부즈만의 1일 근무시간은 「지방공무원 복무규정」 제2조에 따른 공무원의 근무시간(09:00 ~ 18:00) 내에서 지정하며, 점심시간은 12시부터 13시까지로 한다.

③ 옴부즈만의 근무일 및 근무시간 지정은 고충민원 상담 및 처리에 차질이 없도록 대표옴부즈만이 별도로 정한다. 다만, 운영회의가 개최되는 월요일에는 합동근무를 원칙으로 한다.

제5조(근무상황부의 관리) ① 옴부즈만의 근무기록을 위하여 별지 제1호서식의 근무상황부를 개인별로 비치하여야 한다.

② 근무상황부는 사무국에서 관리한다.

제6조(신분증 제시) 옴부즈만은 「화성시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제19조에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제12호서식의 신분증을 관계인에게 제시하여야 한다.

제7조(출장) ① 옴부즈만은 출장 중에는 해당 공무수행을 위하여 전력을 다하여야 하며, 사사로운 일을 위하여 시간을 소비하여서는 아니 된다.

② 옴부즈만 근무일(근무시간)에 다른 옴부즈만이 부재중인 경우 출장을 지양하고 고충민원 상담 및 처리에 주력해야 한다.

③ 옴부즈만이 관내·관외출장을 할 때에는 근무상황부에 기록한다.

제8조(서류보관 등) 옴부즈만은 퇴근하는 때에는 문서 및 물품을 잠금장치가 된 지정 서류함에 보관하여야 한다.

제9조(사무의 인계인수) ① 옴부즈만이 임기만료 또는 해촉으로 인하여 그 직무를 담당할 수 없게 된 경우에는 후임자에게 그 사무를 인계하여야 한다.

② 사무의 인계인수는 「화성시 사무인계인수 규칙」을 준용한다.

제10조(연락체계의 유지) ① 옴부즈만은 근무시간이 아닌 때에도 항상 소재 파악이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.

② 옴부즈만의 연락체계 유지를 위하여 주소, 전화번호 등의 변경이 있을 때에는 이를 즉시 사무국에 알려야 한다.

제11조(대표옴부즈만 선임기간) 조례 제8조에 따라 호선된 대표 옴부즈만의 선임기간은 1년으로 한다.

제 3 장 고충민원의 처리

제12조(고충민원 상담과 신청) ① 옴부즈만은 고충민원 상담시 별지 제2호서식의 상담일지를 작성해야 한다.

② 고충민원 신청은 방문·우편·모사전송 또는 인터넷 등으로 신청할 수 있다.

③ 조례 제17조제2항 단서의 “서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 신청인이 문맹이나 문서 이해능력의 부족 등으로 스스로 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우
2. 신청인이 고령·질병·장애 등으로 인하여 직접 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우

제13조(다수인 관련 민원) “다수인”이란 5명 이상을 말한다. 다만, 다수인 관련 민원의 신청인은 연명부를 원본으로 제출하여야 한다.

제14조(고충민원의 접수) ① 고충민원을 접수한 때에는 그 순서에 따라 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 소관기관에 이송하고 그 사실을 신청인에게 통보하여야 한다.

② 신청인이 서로 다른 2 이상의 고충민원을 동시에 신청한 때에는 이를 고충민원별로 분할하여

접수할 수 있다. 이 경우 신청인에게 분할 접수 사실을 통보하여야 한다.

제15조(신청서의 보완) ① 읍부즈만은 「화성시 시민읍부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」(이하 “시행규칙”이라 한다) 제7조제1항 및 제2항에 따라 신청서의 보완을 요청할 경우에는 문서·구술·전화·모사전송 또는 인터넷으로 요청할 수 있다. 다만, 보완에 상당한 기간이 소요되거나 판단에 중대한 영향을 미치는 자료 등은 문서로 하여야 한다.

② 신청인이 2회에 걸쳐 보완을 하지 아니하여 시행규칙 제7조제3항에 따라 종결처리 한 때에는 신청인에게 그 사실을 통보하여야 한다.

제16조(고충민원기록표) 고충민원을 접수한 읍부즈만은 민원내용을 신속히 파악하여 별지 제3호서식의 고충민원기록표를 작성해야 한다.

제17조(신청인의 권리) ① 읍부즈만은 고충민원에 대한 조사여부를 결정한 후에는 신청인에게 그 사실을 통보하여야 한다.

② 신청인이 요청하는 경우 읍부즈만은 민원의 조사에 대한 상황을 알려주어야 한다.

③ 고충민원에 대한 조사 후에 읍부즈만은 고충민원에 대한 처리결과를 신청인에게 통지하여야 한다.

제18조(신청의 취하) ① 읍부즈만은 시행규칙 제8조에 따라 신청인이 고충민원 신청을 취하하는 경우에는 별지 제4호서식의 고충민원 취하서를 제출하도록 하며 그 고충민원을 종결 처리하여야 한다. 다만, 신청인이 서면으로 취하할 수 없는 특별한 사정이 있다고 인정되는 경우에는 읍부즈만이 그 내용을 확인한 후 이를 기록으로 남겨 처리할 수 있다.

② 신청인이 고충민원을 취하하여 고충민원서류의 반환을 요청한 경우에는 이를 신청인에게 반환하여야 한다. 이 경우 그 사본을 고충민원기록표와 함께 편철하여야 한다.

제19조(처리의 원칙) ① 진행 중인 2 이상의 민원이 같은 내용일 경우 이를 병합하여 처리할 수 있다.

② 읍부즈만은 관계 행정기관 등이 고충민원 처리과정에 직접 참가하지 아니하는 경우에는 소속직원을 고충민원 업무 수행자로 지정하여 통보하도록 요청할 수 있다.

제20조(국민권익위원회와의 협조) 읍부즈만은 조례 제17조제1항에 따라 신청인이 국민권익위원회와 읍부즈만에 동일한 고충민원을 신청한 사실을 안 즉시 국민권익위원회에 그 사실을 통보하고 당해 고충민원의 조사·처리방침을 협의하여야 한다.

제21조(조사의 종결 등) ① 조례 제19조제2항제4호에서 “읍부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우”란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 읍부즈만에서 각하한 민원을 그 사유의 해소없이 다시 제기한 경우
2. 읍부즈만에서 이미 처리한 민원과 동일한 민원이 다른 기관으로부터 이송·이첩된 경우
3. 신청인과 직접적 이해관계가 없는 경우
4. 법령의 해석이나 행정절차 등의 관한 질의
5. 조례 제2조제3호에 따른 고충민원에 해당하지 아니하는 경우

② 옴부즈만은 고충민원이 다음 각호의 어느 하나에 해당한다고 인정되는 경우에는 조사없이 종결하거나 그 민원사항에 대하여 안내할 수 있다.

1. 제1항 각 호에 해당되는 경우
2. 시행규칙 제7조제3항에 해당되는 경우
3. 시행규칙 제9조에 해당되는 경우

③ 옴부즈만은 제2항과 같이 처리할 경우 신청인에게 그 사실을 문서로 통지하여야 한다. 다만 제2항제3호의 경우에는 그러하지 아니할 수 있다.

제22조(처리기간의 연장) ① 조례 제19조제1항 단서에서 “부득이한 사유”라 함은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 조례 제20조제1항제4호에 따라 감정의 의뢰가 필요한 경우
2. 신청인이 처리기간의 연장을 요청한 경우
3. 그 밖에 처리기간의 연장이 불가피하다고 인정하는 경우

② 옴부즈만은 조례 제19조제1항에 따라 고충민원의 처리기간을 연장하고자 하는 경우에는 별지 제11호서식의 검토보고서를 작성하여 운영회의 심의 후 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 문서로 통지하여야 한다.

③ 제1항에 따른 고충민원의 처리기간에 삽입하지 아니하는 기간에 대하여는 「행정절차법 시행령」제11조를 준용한다.

제23조(처리기간의 계산) 조례 제19조제1항에 따른 고충민원 처리기간의 계산은 「민원사무처리에 관한 법률」제6조의 규정에 따른다.

제24조(조사방법) ① 고충민원의 조사는 조례 제20조제1항의 각 호에 의하되, 당사자 주장내용, 사실관계 및 법률관계를 명확히 하는데 중점을 두고 실시해야 한다.

② 옴부즈만은 고충민원의 조사에 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관 등에게 고충민원 신청서의 사본을 송달하고 설명 또는 관련 자료·서류 등의 제출을 요구할 수 있다.

③ 옴부즈만은 제2항에 따라 설명 또는 자료제출을 요구받은 관계 행정기관 등이 설명 또는 자료제출을 지연하거나 불응하는 경우에는 고충민원의 신속한 처리를 위하여 독촉을 할 수 있다.

④ 조례 제20조제1항제4호에 따른 감정의 의뢰는 감정인 또는 감정기관, 감정기간, 감정의 목적 및 내용 등을 기재한 서면으로 하여야 한다.

제25조(출석조사) 옴부즈만은 조례 제20조제1항에 따른 출석 및 의견진술 등을 요구하는 경우에는 당사자의 성명, 요구의 취지, 출석일시와 장소 등을 미리 문서로 통지하여야 한다. 다만, 사안이 긴급하거나 그 밖에 부득이한 경우에는 전화로 할 수 있다.

제26조(실지조사) ① 옴부즈만은 조례 제20조제1항에 따른 실지조사를 하거나 현지에서 신청인 등의 진술을 들을 경우에는 관계 행정기관 또는 신청인 등에 대하여 조사 또는 방문의 취지·내용·일시·장소 등을 미리 문서로 통지하여야 한다. 다만, 사안이 긴급하거나 그 밖에 부득이한

경우에는 전화로 할 수 있다.

② 옴부즈만이 관계 행정기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 진술 내용을 서면으로 작성하는 경우에는 진술자의 서명 또는 기명날인을 받아야 한다. 다만, 진술자가 서명 또는 기명날인을 거부하는 경우에는 그 사실 및 사유를 기재하여야 한다.

제27조(합의 및 조정) ① 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대하여 당사자간 합의서가 제출되거나 관계 행정기관 등이 신청인의 민원을 사실상 수용한 경우에도 합의가 성립된 것으로 볼 수 있다.

② 옴부즈만은 시행규칙 제10조에 따른 합의서 또는 조정서를 작성할 경우에는 신청인과 관계 행정기관 등으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하고, 합의에 참여한 옴부즈만인 서명 또는 기명날인하여야 한다.

③ 옴부즈만은 합의 또는 조정이 성립된 사안에 대한 이행결과를 확인하고 사후관리카드에 입력하여야 한다.

제28조(조사결과 보고) 옴부즈만은 고충민원에 대한 필요한 조사를 완료한 후, 별지 제5호서식의 조사결과보고서를 작성한다.

제29조(결정의 통지 등) ① 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 3일 이내에 신청인과 관계 행정기관에 이를 통지해야 한다.

② 처리결과 통지는 문서로 하며 신청인이 원할 경우 인터넷·팩스도 가능하다.

③ 옴부즈만은 결정내용이 권고 또는 의견표명인 경우 의결서를 첨부하여 통지해야 한다.

제30조(재심의) ① 관계 행정기관에서 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정을 통보하거나 재심의를 요청한 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의할 수 있다.

② 옴부즈만은 검토보고서를 작성한 후 운영회의에서 심의·의결한다.

③ 재심의 결정내용에 대하여 관계 소속기관에서 다시 재심의를 요구하는 경우 대표옴부즈만 결재로 중지·종결 처리한다.

제31조(처리결과 이행실태 사후관리) ① 옴부즈만은 권고하거나 의견을 표명한 사안에 대하여 관계 행정기관에서 통보한 처리결과를 확인하고 사후관리카드에 이를 기재하여야 한다.

② 옴부즈만은 매월 처리결과 이행실태 확인·점검하고 필요시 이행촉구 등 사후관리에 철저를 기하여야 한다.

제32조(운영상황의 보고와 공표 등) ① 옴부즈만은 조례 제31조제1항에 의거 매년 12월말까지의 고충민원 처리사항 및 운영결과를 집계하여 다음 연도 2월말까지 시장과 의회에 보고하여야 한다.

② 제1항에 따라 보고한 운영상황은 공고하여야 한다.

제 4 장 운영회의

제33조(운영회의 개최) 고충민원 조사여부 결정 및 결정사항 심의·의결을 위하여 운영회의를 매주 월요일에 개최한다.

제34조(조사여부 결정) ① 고충민원을 접수한 후 7일 이내에 운영회의 심의를 거쳐 조사여부를 결정한다.

② 고충민원 내용이 운영세칙 제20조 제1항 내지 제2항 각호에 해당되는 경우 조사없이 종결처리하고 이를 신청인에게 문서로 통지한다.

제35조(주관 옴부즈만의 지정) ① 조사심의를 필요한 고충민원에 대하여 이를 처리할 옴부즈만을 지정하여야 한다.

② 주관 옴부즈만은 지체없이 신청인에게 서면으로 옴부즈만의 소속·성명·연락처를 기재하고 조사실시를 통지해야 한다.

제36조(심의의결) ① 옴부즈만은 고충민원 조사결과에 대하여 결정사항을 심의·의결한다.

② 심의·의결 직후 별지 제6호서식의 의결서와 별지 제7호서식의 회의록에 의결에 참가한 옴부즈만의 서명 또는 날인을 받는다.

③ 옴부즈만은 심의·의결된 고충민원 결정사항을 신청인과 관계 행정기관에 별지 제8호 및 제9호 서식의 의결서를 통지해야 한다.

④ 옴부즈만은 재심의 사안에 대하여도 의결서를 작성하고 신청인과 관계 행정기관에 의결내용을 통보해야 한다.

제 5 장 자문위원회

제37조(자문위원 위촉) 조례 시행규칙 제5조에 따라 자문위원으로 다음 각 호의 1에 해당하는 사람을 옴부즈만이 위촉한다.

1. 도시계획, 건축, 토목, 환경, 교통 등의 관련분야 대학교수
2. 도시계획, 건축, 토목, 환경, 교통 등의 관련분야 기술사 또는 건축사 등으로 해당 직종에서 5년 이상 실무경험이 있는 자
3. 그 밖에 고충민원 처리 관련 전문지식과 실무경험이 풍부하다고 옴부즈만이 인정하는 자

제38조(위촉해제) 옴부즈만은 다음 각 호 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우에는 자문위원을 위촉 해제할 수 있다.

1. 임기만료 또는 사임의사가 있는 경우
2. 자문위원회 참석 또는 개별자문 실적이 현저히 부진한 경우

3. 장기 치료를 요하는 질병 또는 품위손상 등의 사유로 직무를 수행하는데 부적당하다고 인정될 경우

제39조(회의소집) ① 조례 시행규칙 제5조 제6항에 의거 심의할 안건이 있는 경우 대표 읍부즈만이 회의를 소집한다.

② 회의를 소집하고자 하는 경우에는 회의 개최일 7일전까지 회의일시, 장소 및 안건을 각 위원에게 통지하여야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 부득이한 경우에는 그러하지 아니한다.

제40조(개별자문) 읍부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 자문위원회에게 개별자문을 받을 수 있다.

1. 특정 분야에 국한된 사항으로 자문위원회 개최가 불필요한 경우
2. 기타 위원장이 개별자문이 필요하다고 인정하는 경우

제41조(수당 등 지급) 자문위원회에 참석하거나 개별자문을 수행한 자문위원회에 대해서는 예산의 범위 내에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제 6 장 사무국 운영지원

제42조(활동비 지급기준) ① 시행규칙 제17조 및 「화성시 시민읍부즈만 운영 세칙」 제3조 제2호의 “4급 상당 공무원 연봉”은 「공무원보수규정」 제35조에 따른 별표 33 중 4급(상당) 공무원 연봉 한계액의 평균 금액의 2분의 1을 적용한다.

② 읍부즈만의 활동비는 활동비월액에 따라 지급하며, 월 실제 근무시간이 80시간 미만인 경우 별표1에 따른 산식에 의거 지급한다.

제43조(활동비 지급기관) 읍부즈만의 활동비는 화성시에서 지급한다.

제44조(활동비 지급방법) ① 읍부즈만의 활동비는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 요구불예금으로 지급하는 것을 원칙으로 한다.

② 활동비는 본인에게 직접 지급하되, 출장, 향해, 그 밖의 부득이한 사유로 본인에게 직접 지급할 수 없을 때에는 본인이 직접 지정하는 사람에게 지급할 수 있다.

제45조(활동비 지급일) ① 활동비의 지급일은 매월 5일로 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 화성시장(이하 “시장”이라 한다)의 승인을 받아 지급일을 달리 정할 수 있다.

② 지급일이 토요일이거나 공휴일이면 그 전 날 지급한다.

③ 위촉해제된 경우에는 제1항에도 불구하고 위촉해제일에 활동비를 지급할 수 있다.

제46조(관리대장) ① 시행규칙 제18조에 의거 관련 대장을 비치하여야 한다.

② 시행규칙 제19조에 의거 관련 대장을 비치하여야 한다.

제47조(사무결재의 기준) ① 읍부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 읍부즈만의 권한에 속하는

사무에 대한 결재기준은 별표2와 같다.

부 칙 (2015. 6. 22.)

이 세칙은 ombudsman 운영회의의 의결을 받은 날부터 시행한다.

[별표 1]

활동비 산식

※ 월 실제 근무시간이 80시간 미만인 경우

<p>■ 활동비 월액 × (월 실제 근무시간 / 80 시간)</p>

[별표 2]

사무결재 기준

단위사무	사무 처리내용	기안자		결재자
		주무관	주 관 시민옴부즈만	사무국장 (대표 시민옴부즈만)
고충민원 처리	일반민원인 경우 관계 행정기관 이첩	○		○ (1인결재)
	고충민원 신청의 보완 취하		○	○ (1인결재)
	조사가 불필요한 민원인 경우, 조사의 중지·종결 (각하, 이송, 이첩)	○		○
	조사실시 통지		○	○ (1인결재)
	출석 및 실지조사 관련 참석요청		○	○ (1인결재)
	처리기간 연장		○	○ (1인결재)
	이해당사자간 조정 또는 합의		○	○ (1인결재)
	필요시 자문위원회 개최		○	○ (1인결재)
	고충민원 기각		○	○ (1인결재)
	고충민원 조사결과 결정사항 통지 (시정권고, 의견표명, 제도개선 등)		○	○ (1인결재)
	재심의 결정사항 통지		○	○ (1인결재)
	처리결과 이행실태 관리	○	○	○ (1인결재)
	감사의뢰		○	○ (1인결재)
	운영상황 보고서 작성		○	○
	사무국 운영지원	옴부즈만 근무상황 관리	○	
사무국 운영에 관한 사항		○		○

※ 별지 서식은 생략