

사람이 먼저인 화성!

2017

시민옴부즈만 운영보고서



The Way to Better Living

같이 열리는 화성시 시민옴부즈만



목 차



I . 총 평	3
1. 시민옴부즈만 인사말	5
2. 2016년 시민옴부즈만 활동 개요	6
3. 2017년 시민옴부즈만 운영방향	8
 II . 옴부즈만 제도 소개	9
1. 옴부즈만 개념	11
2. 옴부즈만 제도의 필요성	11
3. 옴부즈만 기능과 특징, 효용성	13
 III . 시민옴부즈만 구성 및 운영개요	15
1. 도입배경과 추진경과	17
2. 시민옴부즈만 소개	18
3. 시민옴부즈만 운영 일반	20
4. 고충민원 처리절차	21
 IV . 시민옴부즈만 운영성과	25
1. 고충민원 처리 현황	27
2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황	28
3. 기타 민원처리 현황(이첩·각하·상담처리 등)	31

V. 시민옴부즈만 고충민원 주요 처리사례	37
1. 장애등급 판정지연에 통보에 따른 장애혜택 소급 적용 요청	39
2. 가로등(보안등) 보수 업무 개선 요구	41
3. 전곡해양산업단지 폐수처리비용 과다 시정요구	43
4. 상속에 따른 자동차세 부과 부담	47
5. 건축물대장 표시변경 처리 요구	49
6. 결손처분된 자동차세 재부과 부담	51
7. 농지전용 변경허가(명의변경) 요청	53
8. 향남 배수지 잔여지 매수 요청	56
9. 주민센터 편익시설 정비 요청	58
10. 토지분할 및 지목 변경 요청	60
11. 과속방지턱 설치기준에 맞게 재설치 요청	61
12. 공사로 농로에 쌓아둔 흙무덤 제거 요청	63
13. 배수로 공사 시정 요청	64
14. 향남읍 동오리 동오첨단산업단지 진입로 재포장 요구	65
15. 건축허가시 무리한 주차장법을 적용한 불합리 시정 요구	67
16. 도로점용허가 및 공장설립승인 적정여부 확인 요청	69
17. 세인트캐슬 구분 등기 요청	72
18. 화물자동차 관련 체납액 탕감 방안 마련 요청	76
VI. 부 록	79
1. 홍보활동	81
2. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례	86
3. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	93
4. 화성시 시민옴부즈만 운영세칙	97

I

총 평

1. 시민옴부즈만 인사말
2. 2017년 시민옴부즈만 활동개요
3. 2017년 시민옴부즈만 운영방향

I. 총 평

1. 시민옴부즈만 인사말

화성시 시민옴부즈만은 2015년 6월 1일 개소하여 이제는 출범 4년차로 양적 성장은 물론 질적 향상의 중대 기로에 서 있다.

지난해는 급격한 도시발전과 인구 유입등으로 고충민원의 수요가 증가함에 따라 기존 3명으로 운영되던 시민옴부즈만 체제에 2명을 추가 위촉하여 확대 운영의 틀을 마련하고 “시민의 열린 소통창구로의 정착”을 목표로 활동했던 지난해의 부족했던 활동을 되돌아보고 출범 4년차인 올해에는 “시민옴부즈만 운영 활성화”를 목표로 고충민원의 적극적인 해소와 불합리한 행정제도를 개선하여 시민의 고충을 찾아 해결하는 데 중점을 두겠습니다.

지난 1년간의 시민옴부즈만 활동성과를 되돌아보면, 시민옴부즈만은 총143건의 민원을 직접 상담하여 그 중 74건을 즉시 상담 해소 등으로 처리하였고, 나머지 69건은 고충민원으로 접수하여 그 중 31건을 직접 조사·처리하였으며, 나머지 도로, 교통 등 생활불편 민원 29건은 해당부서에서 바로 처리하는 것이 바람직하다고 판단되어 담당부서로 이첩하여 처리하도록 하였습니다. 직접 조사한 31건 중 2017.12말 현재 조사가 완료된 20건의 처리현황을 보면, 의견표명 1건 심의해소 10건, 심의종결 8건, 취하1건으로 인용률은 55%로 나타나고 있습니다.

2018년에는 ‘시민옴부즈만 운영 활성화’를 위한 단계로 설정하고 고충민원에 대한 시민옴부즈만의 직접조사율을 높이고 시정권고·의견표명에 대한 수용률을 제고하여 실질적으로 시민의 고충을 해소하고 동부출장소(동부권)로 시민옴부즈만실 확대 운영 및 찾아가는 시민옴부즈만 시범운영을 통해 생활 밀착형 민원해소와 시민들에게 실질적 민원 해결에 도움을 드릴 것을 약속드리며 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제31조에 따라 2017년 시민옴부즈만 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 시민에게 공표합니다.

2018. 2. .

화성시 시민옴부즈만 일동

2. 2017년 시민옴부즈만 활동 개요

인구 100만 대도시로의 발전을 목표로 빠르게 성장하고 있는 우리시는 각종 개발수요 증가 및 인구유입으로 복잡다기한 고충민원이 지속적으로 늘어나고 있다. 이에 제3자의 중립적 입장에서 시민과 행정기관 사이에 발생하는 문제를 해결하기 위해 2015년 6월 시민옴부즈만이 출범하게 되었다.

제1기 시민옴부즈만은 3명은 감사원 공공감사국 부이사관을 역임한 박종풍 위원이 대표 시민옴부즈만을 맡아 중추적인 역할을 하고 있으며, 화성시의회 의장 출신인 김진환 위원과 화성서부경찰서 경무과장을 역임한 조중익 위원은 우리시 지역사정에 밝고 대시민 소통능력에 강점이 있어 시민과 행정기관 사이에서 중재자 역할을 했고, 1회 연임되어 옴부즈만은 보다 안정적인 운영을 할 수 있게 되었다.

또한, 2017.10.30. 2명의 옴부즈만이 추가 위촉(강성구, 김시관)하고 시민옴부즈만의 전문성을 강화하여 고충민원과 애로사항을 시민의 입장에서 객관적으로 판단·처리하여 진정한 우리시 시민 소통의 창구로 위상을 견고히 하여 열린 행정의 최일선 창구로 재도약 계기를 마련하였다.

한편, 운영 3년차인 2017년은 시민의 열린 소통창구로서의 확고한 정착을 목표로 고충민원 해결에 매진하여 직접조사율과 인용률을 높이는데 중점을 두었고 나름의 질적 향상을 이루어 냈다. 이는 민원처리과정에서 공무원에게 부정적인 인식을 가졌던 시민들에게 공정한 처리에 대한 기대감을 줄 수 있고 행정기관에는 고질적인 관료주의의 한계에 벗어나 자기시정의 기회를 제공하여 장기적으로는 시민의 권익보호와 우리시 행정의 투명성 및 신뢰성을 제고할 수 있는 기반을 다졌다.



상반기 운영실적 간담회(2017.07.24.)



운영회의(2017.11.27.)

2017년 접수 처리한 민원은 총 69건으로 아래 표에서 보는 바와 같이 내용이 단순하고 생활불편 해소 요구 등 해당부서에서 신속한 처리가 필요한 민원(29건)은 이첩 처리하였고, 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 열거된 직무관할 범위를 벗어나는 사항 및 사인간의 권리관계 등 관련 민원(9건)은 각하 하였으며, 나머지 31건을 시민옴부즈만이 직접 조사 처리하였다. 또한 접수방식별 현황을 살펴보면 방문 접수(32건), 인터넷 접수(30건), 우편 접수(5건), 팩스 접수(2건) 순이었다.

○ 민원 접수 및 접수외 상담처리 현황

접수(계)	직접조사	이첩	각하	접수 외 상담처리(계)	상담안내	상담해소	총 계
69	31	29	9	74	60	14	143

○ 접수 방식별 현황

총계	방문	인터넷	우편	팩스
69	32	30	5	2

○ 직접조사 결정 민원 처리현황

직접조사 (계)	완료	진행	조사완료 (계)	취하	심의 종결	심의 해소	합의 (조정)	의견 표명	시정 권고
31	20	11	20	1	8	10	-	1	-

직접조사 민원은 주로 인허가, 도로교통 분야가 많았고 전체 31건 중 11건이 의견표명, 심의해소 등으로 인용처리 되었으며, 그 중 전곡해양 일반산업단지에 분양 입주한 폐수종말처리시설 오픈수 부담금(1㎡당 5,000원씩부과)을 합리적인 방식으로 조정해달라는 민원에 대해 부담금을 (1㎡당 2,000원)으로 낮추도록 의견표명 하였고, 향남읍 동오 첨단산업단지 진입도로 채포장 요구건과 500㎡미만의 간이수영장으로의 용도변경에 대하여 용도변경이 아닌 표시변경으로 처리 요구 건 그리고 장안면 어은 교차로에서 기아자동차 정문 사이에 있는 19개 과속방지턱을 설치기준에 맞게 재설치 해달라는 요구 등을 심의과정에서 집행부서에서 민원요구를 수용하여 민원 해소 처리하였다.

고충민원 처리 시 시민의 입장에서 그 원인을 파악하여 행정기관의 부적절한 관행 및 담당공무원의 소극적인 법령해석 관련 문제점을 도출하고 이를 시정하기 위해 노력을 다하였다. 물론 일부 민원은 그 내용이 타당하지 않고 무리한 주장인 경우도 있었고, 다수 이해관계인의 입장이 달라

중재가 어려운 경우도 있었지만 대체로 민원인들은 시민옴부즈만 제도에 대해 긍정적인 인식을 보였다. 이는 시민옴부즈만이 행정통제의 한 축으로서 그 존재만으로도 시민권의 향상에 기여하고 있음을 나타낸다고 할 것이다.

끝으로 우리시는 타시군에 비해 옴부즈만 제도를 선도적으로 도입·운영하고 있어 안성시, 여수시 등에서 우리시 옴부즈만 운영현황 및 방법 등에 대해 벤치마킹 한 바 있고 국민권익위원회 주관 지방옴부즈만 협의회에 가입하고 지속적인 워크숍 참석을 통한 지방옴부즈만 제도발전, 정착 및 확산에 나름의 노력을 하였다.



우리시 옴부즈만 벤치마킹-안성시 방문(2017.09.20.)



지방옴부즈만 협의회 워크숍 참석(2017.11.30.)

3. 2018년 시민옴부즈만 운영방향

2017년은 시민의 열린 소통창구로의 정착을 위한 노력의 한해였다면 2018년에는 시민옴부즈만 활동의 실질적 운영성과 확보와 질적향상을 도모하고 고충민원을 공정하게 처리하여 행정의 민주화에 기여할 수 있는 행정통제의 한 축으로 확고히 자리매김할 수 있는 한 해가 되도록 노력하고자 한다.

이에 2017년은 시민옴부즈만 운영 활성화를 위한 단계로 설정하고 고충민원에 대한 시민옴부즈만 시정권고·의견표명에 대한 수용률을 제고하여 실질적으로 시민의 고충을 해소하고 ‘찾아가는 시민옴부즈만’ 실시 및 적극적인 홍보 등을 전개하여 시민 및 집행부서 직원행부서 직원의 옴부즈만에 대한 인지도를 넓혀 나가고 국민권익위 주관 지방옴부즈만 협의회 활동도 적극적으로 참여하여 화성시 시민옴부즈만이 한층 더 진화발전해 나갈 수 있는 계기를 마련하고자 한다.

Ⅱ

옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만 개념
2. 옴부즈만 제도의 필요성
3. 옴부즈만 기능과 특징, 효용성

II. 옴부즈만 제도 소개

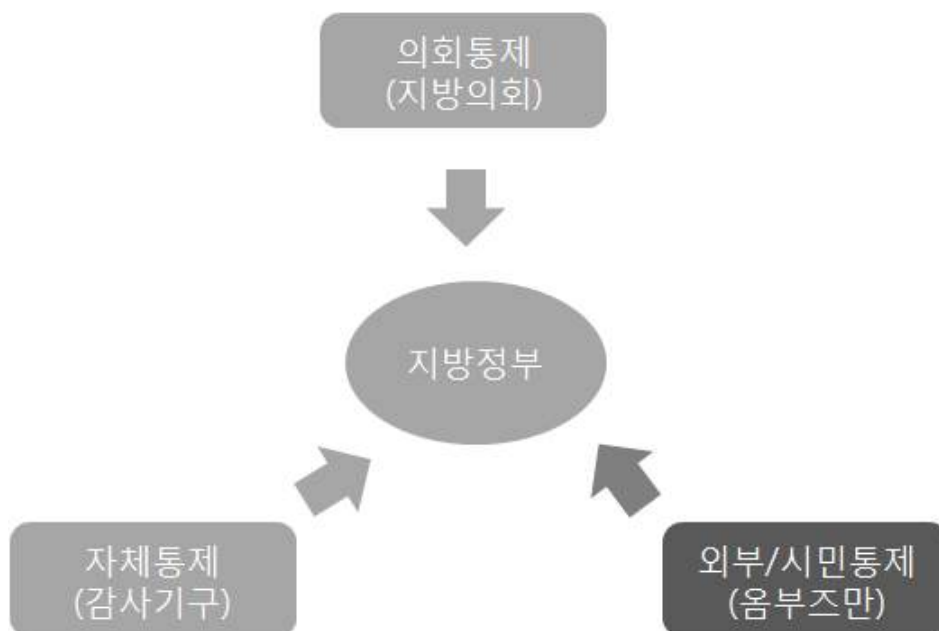
1. 옴부즈만 개념

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 양자 간에 발생하는 문제를 간이 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권의 보호제도임.

2. 옴부즈만 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 시민권익 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 안 날로부터 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 행정가치는 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 기체로서의 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 깨트리 위법·부당한 행정관행이 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 때 처리기준이 될 수 있으며, 감사를 의식한 소극적 행정태도를 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.
- 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 행정행위를 할 것이 예상됨.
- 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.



Ⅲ

구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진경과
2. 시민옴부즈만 소개
3. 시민옴부즈만 운영 일반
4. 고충민원 처리절차

Ⅲ. 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진경과

(1) 도입배경

- 우리시는 급속한 개발과 인구유입으로 100만을 바라보는 대도시로 성장하고 있으며 이에 따른 복잡하고 다양한 고충민원이 지속적으로 증가함에 따라 기존의 행정구제 제도만으로 시민의 욕구를 충족시키기에는 어려움이 발생하고 있는 상황으로 이에 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 제3자의 중립적 입장에서 해결하기 위한 방안으로, 시 직제와는 별개의 독립적 조직으로 업무를 수행할 수 있는 옴부즈만 제도를 도입·추진하여 시민의 권익을 보호하고 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 옴부즈만 위촉 동의안 통과
- 2015.05.26. : 제1기 시민옴부즈만 위촉
- 2015.06.01. : 시민옴부즈만 개소
- 2017.01.09. : 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 일부개정·공포
- 2017.02.28. : 제2기 시민옴부즈만 재위촉(3명)
- 2017.10.30. : 시민옴부즈만 추가 위촉(2명)

2. 시민옴부즈만 소개

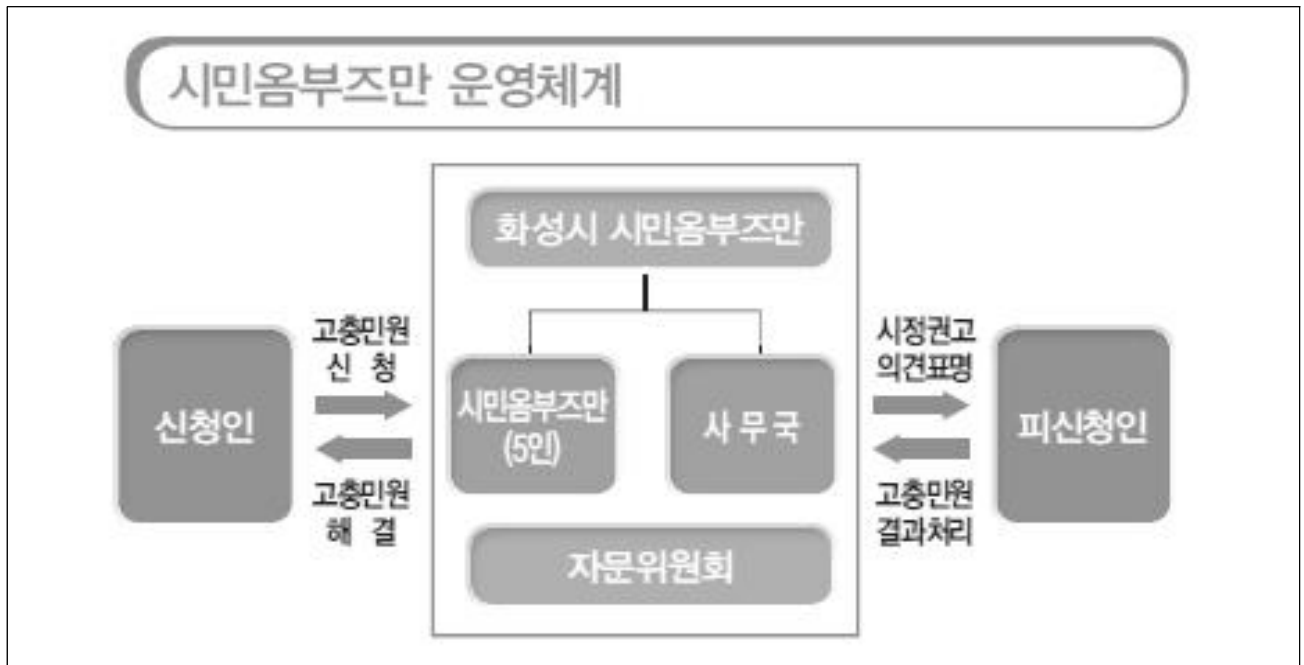
(1) 시민옴부즈만 구성개요

- 시민옴부즈만 수 : 5명
- 임 기 : 2년(1회 연임가능)
- 직 무 : 고충민원 상담 및 조사처리, 불합리한 행정제도 개선 등

(2) 시민옴부즈만 구성현황

옴부즈만		주요경력	위촉기간
박종풍 (대 표)		■ 감사원 공공감사국 등 고위감사공무원 ■ 재단법인 국가관세정보망 연합회 상임감사	2017.06.01. ~ 2019.05.31.
김진환		■ 화성시의회 부의장 ■ 화성시의회 의장	2017.06.01. ~ 2019.05.31.
조중익		■ 화성서부경찰서 경무과장 ■ 화성동부경찰서 동탄, 안용 지구대장	2017.06.01. ~ 2019.05.31.
강성구		■ MBC 보도국장 및 사장 ■ 前 국회의원	2017.11.01. ~ 2019.10.31.
김시관		■ 감사원 사회문화감사국 등 고위감사공무원 ■ 흥국화재보험 상임감사, 고문	2017.11.01. ~ 2019.10.31.

(3) 시민옴부즈만 운영체계



※ 사무국장은 대표 시민옴부즈만이 겸임하며, 감사관실 직원1명이 사무원으로 옴부즈만 운영지원

3. 시민옴부즈만 운영 일반

(1) 시민옴부즈만의 자격

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

(2) 시민옴부즈만의 임기 및 구성

- 2년 (1회 연임 가능)
- 옴부즈만의 정수는 5명 이내로 하며, 화성시 시의회 동의 후 시장이 위촉

(3) 시민옴부즈만의 직무

- 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 민원(고충민원 및 불합리한 제도의 개선 등을 포함)에 대한 조사·처리
- 지방자치단체의 장 및 지방의회가 옴부즈만에게 위임·의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
- 주민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
- 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
- 기타 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 활동

(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

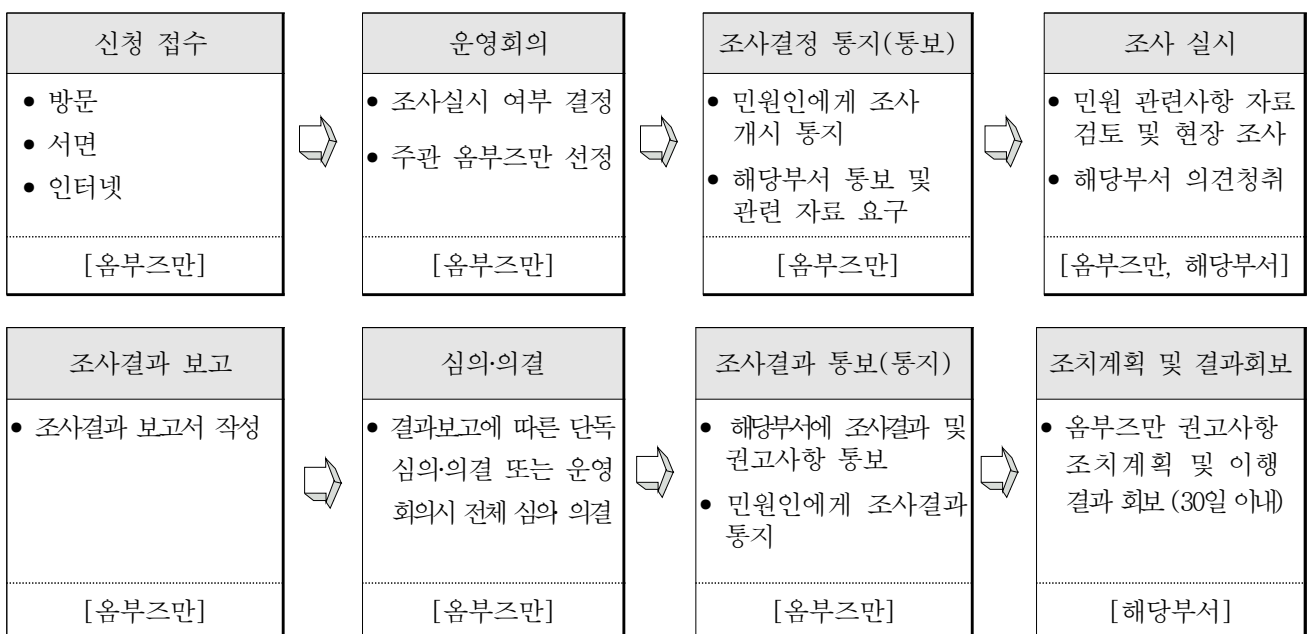
- 관계 소속기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출 요구
- 조사내용에 대한 시정권고 또는 의견표명
- 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실이 발견된 경우 감사의뢰

4. 고충민원 처리절차

(1) 고충민원의 개념

구 분	일반적 정의	구체적 정의
내 용	○ 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	○ 행정기관 등의 위법, 부당한 처분 (사실행위를 포함 한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리.이익이 침해 되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구 ○ 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당공무원의 처리 지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 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

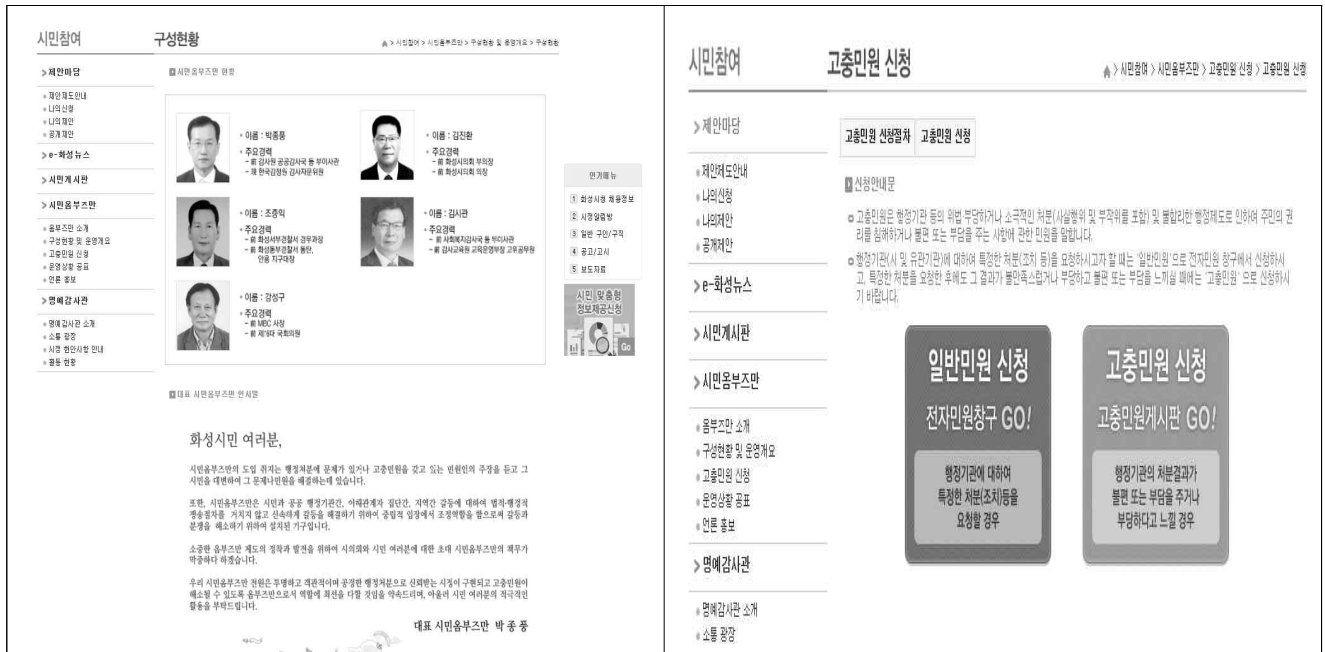


(3) 고충민원 신청방법

○ 직접방문, 모사전송 및 우편 : 화성시 남양읍 시청로 159 시민옴부즈만실(본관 3층)

○ 인터넷 신청 : 고충민원 게시판에서 신청 가능

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



[※ 시 홈페이지 고충민원 신청 게시판 화면]

○ 문의전화 : 031-369-3704, 3227 (팩스 031-369-1788)

(4) 고충민원 제외(이첩·각하) 대상

○ 단순 일반민원 사항

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

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

○ 감사원이 처분을 요구한 사항

○ 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항

○ 옴부즈만 직무관할 범위에서 벗어나는 사항

○ 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항

(5) 고충민원 처리결과 유형

구 분	직접조사 여부	내 용
시 정 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
의 견 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
심 의 해 소	여	신청인의 요구사항이 비교적 경미한 것으로 신속히 해결방안을 안내하여 해소되거나 피신청인이 자발적으로 시정하여 해소된 경우
심 의 종 결	여	신청인의 요구사항 관련 행정기관에서 수용하기가 어렵거나 뚜렷한 해결방안 제시 또는 관계인과 조정·중재가 불가하여 조사 진행이 어려운 경우
이 첩	부	관계 행정기관 등에 이첩하는 경우
각 하	부	「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」제22조에 열거된 사항에 해당하여 각하하는 경우
상 담 안 내	부	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서로 안내 또는 관련 부서 담당자 연계처리 하는 경우
상 담 해 소	부	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서 담당자 의견청취 및 관계 법령 확인을 통해 민원내용을 즉시 해소하는 경우

IV

시민옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 처리현황
2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황
3. 기타 민원처리 현황

IV. 시민옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 처리 현황

(1) 민원 접수 및 접수외 상담처리 현황

접수(계)	직접조사	이첩	각하	접수 외 상담처리(계)	상담안내	상담해소	총 계
69	31	29	9	74	60	14	143

(2) 접수 방식별 현황

총계	방문	인터넷	우편	팩스
69	32	30	5	2

(3) 월별 접수현황

총계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
69	3	7	5	7	4	6	7	6	2	8	6	8

(4) 민원 분야별 접수현황

총계	일반	도로 교통	환경	보건 위생	도시 계획	세무 회계	복지 교육	인허가	기타
69	16	20	2	2	1	7	1	20	-

(5) 직접조사 결정 민원 처리현황

직접조사 (계)	완료	진행	조사완료 (계)	취하	심의 종결	심의 해소	합의 (조정)	의견 표명	시정 권고
31	20	11	20	1	8	10	-	1	-

2. 읍부즈만 직첩조사 결정 민원 처리현황

연번	민원요지	처리결과	주 관 읍부즈만	완료 여부
1	장애등급 판정결과 지연 통보로 인한 관련 장애 혜택 소급적용 요청	통보처리기한이 규정에 명시되어 있지 않고 통보에 소요된 기간이 지연여부인지 판단하기 곤란하여 민원 종결함.	조중익	완료 (심의종결)
2	가로등(보안등) 보수 관련 업무개선 요청	보수업체 선정 및 계약을 회계연도 개시 전 완료하고 업무공백이 생기지 않게 처리하여 민원 해소함	김진환	완료 (심의해소)
3	전곡해양 일반산업단지 폐수종말처리시설 오페수 처리비용 과다에 따른 합리적 산정요청	입주초기 공단 폐수 처리 운영비 전체를 일부 초기 입주자에게 부담시키는 과중함과 불공평으로 인하여 기업활동이 중단되는 일이 없도록 오페수 처리비용을 안분 부담하고 톤/당 비용도 인하하도록 의견 표명함	박종풍	완료 (의견표명)
4	상속에 따른 자동차세 부과 부담	지방세법 제125조 제2항에 따라 과세기준일 현재 상속이 개시된 자동차로써 사실상의 소유자 명의로 이전등록을 하지 아니한 경우로 상속에 따른 자동차세 부과는 정당하므로 이를 기각하고 민원 종결함.	조중익	완료 (심의종결)
5	납부연기 허가기간 만료 후 부과된 개발부담금 (체납가산금)이 부당하니 시정 요구	개발부담금 납부연기 허가 통보시 허가내용에 연납 허가일이 명시되어 있고 첨부된 납부고지서에도 납부기한이 명시되어 있는 등 기통지된 사항으로, 민원 내용이 사실과 다르기에 민원종결 함	김진환	완료 (심의종결)
6	500㎡미만의 간이수영장의 건축물대장 변경시 표시변경이 정당한데도 용도변경을 요청하는 담당부서에 시정 요구	국토부 질의회신 및 신청인이 요구를 인정하여 건축물대장을 용도변경이 아닌 표시변경으로 처리되어 민원 해소 됨	김진환	완료 (심의해소)
7	결손처분된 자동차세 부과는 부당	해당 차량의 자동차는 압류설정되었고 차령초과말소 및 기타사유로 결손처분에 해당되지 않아 화성시의 결손부할 및 체납처분은 정당하므로 이를 기각하고 민원종결 함	조중익	완료 (심의종결)
8	농지전용 변경허가(명의변경) 요청	해당 토지 매도 당시부터 현재까지 20년이상 동일주소에서 주소변경없이 살고 있는 등 민원인의 신고 내용이 사실과 다르고 명의변경에 필요한 모든 내용을 알려주었는데도 민원인은 명의변경에 신청에 필요한 서류를 제출하지 않고 있는 상황으로 신청인이 원하면 언제라도 방문하여 명의변경에 필요한 서류를 제출할 수 있는 주소를 찾아내 알려 주었기 때문에 민원 해소로 간주하고 종결함.	박종풍	완료 (심의해소)
9	향남 배수지 잔여부지 매수 요청	2006년 향남배수지 신설공사 시 잔여지로 남아 당시 잔여지 매수청구를 하였으나 예산 등 부족으로 매수불가며, 현재 향남 도이 배수지의 증설계획이 없어 매수 불가함으로 심의 종결함	김진환	완료 (심의종결)

연번	민원요지	처리결과	주 관 읍부조만	완료 여부
10	동 주민센터 편익시설 내 컴퓨터, 프린터 등이 노후되고 고장나서 이용하기 불편하니 개선이 필요하며, 방법 cctv 설치 요청	2016년부터 문제를 제기한 방법 cctv 설치 2017년 예산에 반영하여 6월말 준공하였고 주민센터 내 전산장비는 교체하여 민원 해소 됨	조중익	완료 (심의해소)
11	토지 분할 및 지목변경 요청	신청인이 첨부한 현황측량성과도가 토지정보과 담당자의 현황 측량성과도와 일치되지 않아, 지적 업무처리규정 제23조 규정에 따라 신청인의 측량 성과도에 따른 지번분할 및 지목변경은 불가하여 민원종결 처리함	박종풍	완료 (심의종결)
12	과속방지턱을 설치기준에 맞게 재설치 및 정비 요청	신청인이 요구한 구간(장안면 어은 교차로~기아자동차 정문)의 과속방지턱 19개에 대하여 설치기준에 맞게 재설치하고 규격에 맞지 않은 것은 절삭 후 재설치하여 민원 해소 됨	김진환	완료 (심의해소)
13	농로 차단 방지 요청	비봉-매송간 민자고속도로(비봉면 양노리) 시공자인 화성도시고속도로주식회사에서 농로 통행에 불편을 주었던 흙무덤을 제거하여 민원해소 됨	조중익	완료 (심의해소)
14	배수로 공사 시정 요청	매송면에서 배수로 공사(U관 설치) 중 일부지역에 배수가 안 된다는 민원에 대하여, 해당 배수로에 천공(2개소)조치 완료 후 민원 해소 됨	박종풍	완료 (심의해소)
15	향남읍 동오 첨단산업단지 내 도로 재포장 요구	기업지원과에서 소규모기업환경개선사업(사업비 130백만원) 예산지원으로 민원 해소 됨	김진환	완료 (심의해소)
16	주차장법에 따른 건축인허가시 기존 인허가와 다르게 주차장법을 적용한 근거 요청	‘17.06.30. 건축허가 신청도면을 수정하여 건축허가 득하여 민원해결 됨	박종풍	완료 (심의해소)
17	도로점용허가 및 공장설립 승인 적정여부	인접 토지주의 공장 진출입로에 도로점용허가 준공 당시 감속차로 없이 준공되었는데 이에 대한 적법 여부 검토결과, 감속차로는 도로법 제52조에 따른 국도, 지방도, 시도 4차선 이상의 도로에 적용되고 시도3호선인 2차로에는 적용 되지 않아 적법한 것으로 판단되어 민원 종결함	조중익	완료 (심의종결)
18	세인트캐슬 구분등기를 위한 단독형 집합 주택으로 변경 요청	국토교통부 질의회신 결과, 건축물대장 전환에 따른 구분등기는 어렵고 감사원 감사결과, 국토교통부 및 법무부 유권 해석이 달라 협의가 지남하여 민원 종결 함	김진환	완료 (심의종결)
19	화물 자동차 관련 자동차세(환경부담금 등) 체납액 탕감방안 요청	신청인에게 주소지 관할 구청(서울시 성동구)에서 차량 멸실인정 신청서를 발급받아 차량 압류해제 신청하는 탕감방법을 안내하여 민원 해소함	박종풍	완료 (심의해소)
20	인접부지상에 공장부지 조성 공사로 인한 피해방지 요청	신청인이 2017.11.20. 취하원을 제출하여 이를 수리함.	김시관	완료 (취하)

연번	민원요지	처리결과	주 관 읍부즈만	완료 여부
21	불법 개발행위로 인한 인접지 주민의 피해 구제 요청	신청인에게 피해 방지 및 안전망 설치 공사와 원상회복을 위한 토사제거 작업, 부지 평탄화 작업 등 진척된 공사 경과 등을 설명하고 민원 종결함	박종풍	진행중 (심의해소)
22	노인복지시설(요양원) 건립 반대	마을주민과 건축주 간 합의되어 민원 종결함	조중익	진행중 (합의)
23	잔여지 매수 요청	잔여지 매수 신청은 사업의 공사완료일까지 신청 하여야 했으나 상당기간 경과하여 매수시효가 완료되었으므로 심의 종결함	강성구	진행중 (심의종결)
24	황골천 정비사업 보상가 산정 재요청	편입토지수용에 따른 손실보상금 협의계약서 내용데 로 쌍방 협의하고 보상금을 수령하여 민원 종결함	김진환	진행중 (심의종결)
25	시유지 불하 가능여부 및 대부료 감면 요청	시가보다 높은 공유재산(농가 총수입금액의 1/10이 아닌 소득금액의 1/10로) 농사용 임대료를 낮추도록 제도개선 의견표명 함	박종풍	진행중 (의견표명)
26	화성도시공사의 하자있는 공매건에 대한 감사 및 중재 요청	직접조사 처리 중 신청인의 소유권이 제3자에게 이전되어 심의대상이 소멸되었으므로 각하함	김시관	진행중 (각하)
27	자동차 정비 자격이 없는 부실정비로 인한 차량손해 및 행정처분 요구	무자격자의 정비행위 및 해당업체의 부실정비 행위 는 사실과 다른 것으로 소명되었고 자동차정비업자 의 준수행위 위반사실에 대하여 과태료 및 주의·경 고처분하여 민원 종결함	조중익	진행중 (심의해소)
28	황골천(소하천) 정비공사 보상금 지급에 따른 재산정 요구	-	김진환	진행중
29	도로 중앙선 내 시선유도봉 설치 요청	담당부서에서 2017년 2월 사업발주시 설치해주시로 하여 민원 종결함	강성구	진행중 (심의해소)
30	지방도 309호선 구간 좌회전 교차로 신설요구	지방도 309호선 확포장 공사는 한국토지주택공사가 경기도의 허가를 받아 시공중인 사항으로 화성시에 서 진입교차로 설치민원을 적극 검토하도록 시행청 인 한국토지주택공사에 이송·검토요청하여 업무처 리가 적절하게 처리된 것으로 판단하여 민원종결 함	박종풍	진행중 (심의해소)
31	공인중개사 이전신고 반려 처분 시정요구	-	김시관	진행중

3. 기타 민원처리 현황 (이첩·각하·상담처리 등)

(1) 이첩처리 민원 현황

연번	민원제목	처리사항	담당부서
1	외국인 관련 민원서류 발급 담당 직원 재훈련 요청	이첩	진안동
2	동 주민센터 편익시설 이용불편 사항 해결 요청	이첩	기배동
3	버스정보시스템(BIS) 설치 요청	이첩	교통정책과
4	자동차 과태료 미납에 따른 사전 고지 서비스 개선요청	이첩	건설교통과
5	도로구역 밖의 잔여토지 매각 요청	이첩	건설과
6	그린벨트내 불법축사시설 증축으로 인한 피해 구제 요청	이첩	도시정책과 수질관리과
7	맑은물사업소 행정행위 시정 요청	이첩	맑은물사업소 (운영과,시설과)
8	도로 진입로 확보 요청	이첩	도로과
9	주정차 단속 과태료 통보 방법 시정 요청	이첩	건설교통과
10	LH의 무단 축대 구축 관련 철거 요청	이첩	한국토지주택공사
11	용도지역(산림보호 구역) 변경 요청	이첩	산림녹지과
12	인도 편익시설 정비 요청	이첩	도로과 봉담읍
13	야시장 운영 철거 및 단속요청	이첩	장애인복지과 지역개발과
14	LH의 무단 축대 구축 관련 철거 재요청	이첩	한국토지주택공사

연번	민원제목	처리사항	담당부서
15	취득세 고지서 발부제도 개선 요청	이첩	세정2과
16	토지소유주 권리가 침해되지 않도록 보호 요청	이첩	허가민원1과
17	배양초등학교 앞 도로 진흙 제거 요청	이첩	건설교통과
18	주민세(재산분) 업무처리 불만	이첩	세정1과
19	하수도관 확장 및 배수펌핑시설 설치 요청	이첩	하수과
20	봉담의 현안 시정 요구(봉담2지구 학교수용계획, 봉담요구소 회차로 진출입로 개설 등)	이첩	화성오산교육지원청 경기고속도로
21	납골당(개) 설치 반대	이첩	축산과
22	동탄2 포스코 골조공사 공정 확인 요청	이첩	주택과
23	정화조 청소 요청	이첩	하수과
24	버스 배차간격 현실적 운영 및 추가 배차 요청	이첩	대중교통과
25	M4403 차량 증편 요청	이첩	대중교통과
26	주차장 입구 진출입로 차선변경 요청	이첩	교통정책과
27	도로 보수공사 및 중앙분리선 설치 요청	이첩	도로과
28	분뇨처리시설 해결책 방안 요구	이첩	하수과
29	주정차 단속 관련 협조 요청	이첩	대중교통과

(2) 각하처리 민원 현황

연번	민원제목	처리사항	각하사유
1	화성 코리요콜 사무장 해임 건의	각하	화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제10조에 따른 직무관할 범위를 벗어나는 사항으로 각하 처리함
2	상운의료재단 옆 건물 임차를 통한 진료실 사용검토 요청	각하	질의에 대한 화성시 답변에 대한 검토요청으로 구체적 행정처분이 존재하지 않아 각하 처리함
3	레미콘 공장 허가의 적정 여부	각하	해당부서에 관련법에 따라 적법하게 처리한 것으로 판단하여 각하 처리함
4	지목변경 요청	각하	사인 간 해결할 사항으로 판단하여 각하 처리함
5	토지소유주 권리침해에 대한 정확한 답변요구	각하	사인 간 해결할 사항으로 판단하여 각하 처리함
6	공장 매매시 부당한 계약으로 인한 피해 구제 요청	각하	다른 법률에 따른 불복구제절차 진행중인 사항으로 각하 처리함
7	공장 매매시 부당한 계약으로 인한 사실 조회 요청	각하	다른 법률에 따른 불복구제절차 진행중인 사항으로 각하 처리함
8	9년전 주차 위반 과태료 납부 이의 제기	각하	다른 법률에 따른 불복구제절차 진행중인 사항으로 각하 처리함
9	도로파손 미보수로 인한 타이어 교체 비용 및 차량수리비 요청	각하	화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제10조에 따른 직무관할 범위를 벗어나는 사항으로 각하 처리함

(3) 접수 외 상담처리 현황

연번	민원요지	처리유형	내 용
1	유기견 보호 관련 시지원 사업에 문의	상담안내	축산과 연계 처리
2	동탄1신도시 택지내 주차전용 건축물에 대한 불합리한 규제 해소 문의	상담안내	도시정책과 연계 처리
3	양감 요당지구 산업단지 내 분양필지 일괄 공부정리 요청	상담안내	도시정책과, 토지정보과 연계 처리
4	음식점 영업 폐업신고 관련 문의	상담안내	위생과 연계 처리
5	장기미집행 시설 해제 요청	상담안내	도시정책과, 도로과 연계 처리
6	준거지역지역에 단독주택 불가 통보 민원 문의	상담안내	지역개발과 연계 처리
7	동 주민센터 문화교실 운영 관련 불만 민원	상담안내	자치행정과 연계 처리
8	LH 국민임대아파트 퇴거 명령 관련 문의	상담안내	LH 소관사항임을 안내
9	인접토지 개발행위허가 시 토지사용승락 여부 확인 문의	상담안내	허가민원1과 연계 처리
10	민원처리 관련 직원 불친절 시정 요구	상담해소	상담과정에서 민원인에 대한 이해와 설득으로 불만 해소
11	공장신축으로 인한 일조권 피해 방지 요청 문의	상담안내	건축과 연계 처리
12	개발행위로 인한 농지 피해 방지 요청 문의	상담해소	담당부서에서 농지피해방지를 위한 필요한 조치를 요청하여 민원 해소
13	장기미집행 도시계획 시설에 대한 실제 시행시기 문의	상담안내	도로과 연계 처리
14	도로 편입으로 인한 잔여지 개발 가능여부 문의	상담안내	도시정책과 연계 처리
15	개발행위로 인한 인접농지 배수피해 해결 요청	상담안내	허가민원1과 연계 처리
16	자동차 정비자격 없는 사람의 정비부실로 인한 피해 문의	상담안내	대중교통과 연계 처리
17	그린벨트 내 실외체육시설(승마장) 인허가 문의	상담안내	도시정책과 연계 처리
18	불법 성토로 인한 피해 문의	상담안내	산림녹지과 연계 처리
19	서신 궁평 백미리 간 해안도로 추진계획 문의	상담안내	도로과 연계 처리
20	공유수면 점용기간 만료 후 대부료 부과 시정 문의	상담해소	건설과 연계 처리 후 민원 해소
21	질병으로 인한 개인택시 면허 반납 후 취업 문의	상담해소	대중교통과 연계 처리
22	기존 공장용지의 면적 확장시 건축승인 조건인 표고높이의 제한규정 해제 요청 문의	상담안내	허가민원2과 연계 처리
23	개인 토지 소하천 정비구역에 편입여부 문의	상담안내	건설과 연계 처리
24	장안면 사곡리 도로 정비 요청	상담안내	도로과 연계 처리

연번	민원요지	처리유형	내 용
25	전곡산업단지 조성으로 인한 피해 구제 요청	상담안내	노인복지과, 복지정책과 연계 처리
26	시유지 매수 방법 문의	상담안내	회계과 연계 처리
27	주민세(재산분) 가산세 문의	상담안내	세무과 연계 처리
28	전곡항 영업 문의	상담안내	해양수산과 연계 처리
29	중소기업 취득세 소멸시효 관련 문의	상담안내	세정2과 연계 처리
30	공장설립 승인시 허가조건 문의	상담안내	허가민원3과 연계 처리
31	망자 명의의 토지 정정 요청	상담해소	토지대장 정리시 동명이인으로 잘못 기재되어 직권말소 하여 민원 해소
32	대기배출시설 설치기준 문의	상담안내	환경지도과 연계 처리
33	아파트 공사 현장 소음 피해 문의	상담안내	환경지도과 연계 처리
34	도로확장 공사 후 인도에 모래를 쌓아 불편 문의	상담안내	환경지도과 연계 처리
35	옥외 광고물 설치 문의	상담안내	도시계획상임기획단 연계 처리
36	주정차 위반 과태료 고지서 수령 문의	상담안내	건설교통과 연계 처리
37	공장설립허가시 농지전용부담금 문의	상담안내	허가민원2과 연계 처리
38	쓰레기 봉투 가격 문의	상담안내	자원순환과 연계 처리
39	장애인 주차구역 단속 문의	상담안내	장애인복지과 연계 처리
40	문화재 지정구역 내 토지 협의 매수 문의	상담안내	문화예술과 연계 처리
41	아파트 공사장 소음 및 비산먼지 단속 요청	상담안내	환경지도과 연계 처리
42	의료보험자격 문의	상담안내	국민건강보험공단(화성지사) 소관사항임을 안내
43	건축허가 시스템 정비 문의	상담안내	건축과 연계 처리
44	소하천 정비공사 보상금 지급 관련 문의	상담안내	건설과 연계 처리
45	그린벨트 내 농지 영농 문의	상담안내	도시정책과 연계 처리
46	도로 확장시 택지 사이 녹지를 훼손한 이유 문의	상담안내	건설교통과
47	궁평항 장애인 주차구역 관련 민원	상담안내	해양수산과, 장애인복지과 연계 처리
48	양계장 관련 인허가 처리 내역 문의	상담안내	축산과, 허가민원1과 연계 처리
49	청소년 고용금지 업소 및 단속규정 문의	상담안내	여성가족과 연계 처리
50	축산시설허가로 인한 주민불편 민원 문의	상담안내	건축과 연계 처리

연번	민원요지	처리유형	내 용
51	차량 폐차 후 말소등록이 안된 차량에 과태료 부과 부당 문의	상담안내	차량등록사업소 연계 처리
52	영구 임대주택 자격여부 문의	상담안내	복지정책과 연계 처리
53	공장설립허가 신청 지연 및 도로지정 문의	상담안내	허가민원2과 연계 처리
54	양도세 관련 상담 문의	상담안내	세정과 연계 처리
55	건축물 허가 관련 상담 문의	상담안내	건축과 연계 처리
56	공공근로자 배정 문의	상담해소	장애인복지과, 경제정책과 연계 처리
57	목줄 달린 개를 끌고 다니다 개에 물려 피해보상 문의	상담안내	화성서부경찰서로 안내
58	공장 신축으로 인한 일조권, 조망권 침해 문의	상담안내	건축과 연계 처리
59	과속 방지턱 설치 관련 문의	상담안내	건설교통과 연계 처리
60	토지 매입시 우선순위 문의	상담안내	문화예술과 연계 처리
61	항공방제 후 농작물 피해 요청 문의	상담안내	농정과 연계 처리
62	농지처분명령 관련 문의	상담해소	농정과 연계 처리
63	교통안전시설물에 부딪혀 상처를 입어 상담 문의	상담해소	상담과정에서 민원인에 대한 이해와 설득으로 불만 해소
64	수로에 휴관 설치 요청 문의	상담안내	건설과 연계 처리
65	도시계획도로 개설시 남은 잔여지 매수요청 문의	상담안내	건설과 연계 처리
66	이행강제금 체납관련 문의	상담안내	징수와 연계 처리
67	궁평항 남방파제 차량 출입 요청 문의	상담해소	해양수산과 연계 처리
68	하천부지 점용허가 관련 문의	상담안내	남양읍 연계 처리
69	마을안길 포장 문의	상담안내	장안면 연계 처리
70	화량진성 문화재발굴 보상관련 문의	상담안내	문화예술과 연계 처리
71	비봉-매송 고속도로 양노1교량 사용가능여부 문의	상담안내	화성도로공사 안내
72	공장부지조성시 무리한 축대 공사로 인한 피해 문의	상담안내	허가민원1과 연계 처리
73	동탄2신도시 내 공원조성 상담 문의	상담안내	공원과 연계 처리
74	환경개선부담금 관련 이의신청 제기 민원	상담안내	기후환경과 연계 처리

V

고충민원 주요 처리사례

V. 고충민원 주요 처리사례

1. 장애등급 판정지연 통보로 인한 장애혜택 소급 적용 요청

① 민원요지

주관 옴부즈만	장애등급 판정 지연통보로 인한 관련 장애혜택 소급적용 및 추가 지원
조 중 의	

② 조사내용

□ 신청 취지

신청인의 모친(양○○, 장애2급, 남양읍 장전리 ●●●)이 2016.09.06. 2급 장애등급 판정을 받았는데 남양읍사무소에서 판정결과를 등기가 아닌 일반 우편으로 동월 19일 통보하여 이의 사실을 늦게 알게 되어 이로 인해 각종 장애 혜택이 늦어져 손해를 보았으니 판정을 받은 2016.09.06.기준으로 소급 적용하여 손해보전 요구 및 추가적으로 혜택을 받을 수 있는 사항이 있으면 안내해 달라고 요청.

□ 피신청인의 주장

화성시 남양읍에서는 위 신청인의 모친이 2016.08.18. 장애심사신청을 하여 국민연금공단으로부터 동년 09.06일 2급 판정을 받았으며, 국민연금공단에서 행복e음(사회보장정보시스템)에 등재된 장애인 양○○을 이후 동월 19일 확인 일반우편으로 발송 통지한 바 있으나, 장애인 심사규정 제12조에 의거 통보 방법에 대한 구체적인 규정은 없다고 주장.

□ 사실관계

(1) 신청인의 모친(양○○)은 2016.08.18. 남양읍에 장애인 심사신청을 하여 동년 09.06일 국민연금공단에서 장애등급 2급을 받았으며, 국민연금공단에서 행복e음(사회보장정보시스템)에 등재한 후 남양읍에서는 장애등급심사규정 제12조②항(장애등급을 확인한 후 지체 없이 서면으로 통지하여야 한다)에 의거 수시로(2~3일소요) 행복e음(사회보장정보시스템)을 확인, 지체 없이 신청인에게 서면으로 통지하여야 하나 10여일이 지난 동월19일에 민원인의 요구에 의해 확인 후 통보함.

- (2) 민원인이 장애등급 받은 10여일 지나 알게 되어 각종 장애 혜택이 늦어져 손해를 보았으니 판정을 받은 09월06일 기준으로 소급적용 손해보전을 요구한바, 남양읍 주장대로 수시로(2~3일소요) 행복e음(사회보장정보시스템)을 확인하여, 즉시 통지한다 하더라도 10여일 늦게 확인 통보하여 시차발생으로 인한 손해를 적시하면
- TV수신료는 당월 29일 감면신청으로 9월분부터 할인받아 불이익 발생액이 없고,
 - 전기요금은 월 최대 8,000원이 감면되어 신청일로부터 일할 계산 적용하면 약3,000원의 손해가 발생하였으며,
 - 이동통신요금은 장애인의 기본요금 중 기본료 35% 감면되며, 신청일로부터 일할 계산 적용됨(이동통신요금 확인필요).
- (3) 기타 장애인활동보조서비스, 장애수당, 장애연금 및 그 외의 장애인 복지서비스는 소득에 따라 차등 적용됨으로 장애인 양○○의 기존 소득조사표에 따르면 기준소득 초과로 장애수당, 장애연금 등 복지급여에 대한 수혜대상은 아님.

③ 조사결과

□ 판 단

위와 같이 피 신청인이 지연 통보로 인한 손해를 보았다는 주장에 대해 확인한바 그 손해가 미미할 뿐만 아니라 통보처리 기한이 규정에 명시되어 있지 아니하여 통보에 소요된 10여일 소요기간이 지연인지 여부를 판단하기 곤란하여 담당공무원의 늦장처리로 인한 손해를 보았다는 민원인의 주장을 수용하기 어렵다고 판단됨

□ 결 론 (심의종결)

신청인의 신청취지와 피 신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대, 위와 같이 남양읍 민원담당자의 신속한 업무처리 미흡으로 인한 장애 혜택이 늦어져 손해를 입었다고 보기는 어렵고, 향후 남양읍에서 민원인에게 추가적인 장애 혜택을 받을 수 있는 사항 등을 안내토록 하였으므로 본 민원을 기각 종결하고자 함 .

2. 가로등(보안등) 보수 업무 개선 요구

① 민원요지

주관 읍부즈만	동탄신도시 내 가로등(보안등) 시설보수업체 선정에 따른 공백기간
김 진 환	동안 시설보수에 대한 업무개선 요구

② 조사내용

□ 신청 취지

동탄신도시 내 한림대병원과 열병합발전소 간 가로등(보안등) 시설관리 요구 민원

- 상지구간 가로등(보안등) 17본 시설보수 요구
- 시설보수업체 선정에 따른 공백기간동안 시설보수에 대한 업무개선 요구

□ 피신청인의 주장

- (1) 한림대 병원과 열병합 발전소 도로구간 가로등 17본이 설치되어 있으며 가로(보안)등 유지보수 계약기간이 매년 12월까지 이므로 1월부터 재계약 및 보수 착수 전까지의 공백이 발생하고 있는 사항으로 화성시 계약심사업무처리규칙 제5조에 따라 계약심사 받은 후 입찰을 통하여 업체가 선정되고 보수 발주함
- (2) 현재 당도로 구간 보수여부에 대하여 해당구간의 가로등은 17본중 16본이 차단기와 램프 고장을 보수완료 하였으며 1본은 자재구입 후 조만간 보수할 계획이며,
- (3) 공백기 업무개선에 대하여 업체 선정에 따른 공백으로 인한 주민들의 불편함을 최소화하기 위하여 금년도부터 회계 연도 전에 업체 계약을 완료하여 연초부터 공백 없이 유지보수를 진행 하여 도로환경 개선과 주민편익을 증진 하고자함.

□ 사실관계

- (1) 민원제기(1월18일)이후 17본 중 12본은 즉시 보수처리 하였고 5본에 대하여는 민원요구 이후 자재구입 하여 보수처리 하였으나 1본에 대하여는 자재구입즉시 보수할 계획이며,
- (2) 피 신청인은(화성시 동부출장소) 앞으로는 공백 기간 최소화를 위한 업무개선으로 회계 연도 개시 전에 업체선정 계약하여1월~2월 공백 없이 시설 유지보수를 하겠다함.

③ 조사결과

□ 판 단

민원인이 제기한 가로등(보안등)보수현황을 현지 확인한 결과, 2월7일 20:00현재 정상적으로 시설보수 하였고(17본 중 16본을 차단기 및 램프교체) 1본은 자재 구입 되는대로 보수할 예정이며, 금년도의 경우 회계연도 개시 전 업체계약을 하겠다고 함으로 민원이 해소되어 종결 사항으로 판단됨.

□ 결 론 (심의해소)

신청인의 신청취지 및 피 신청인의 주장 사실관계 등을 종합해보면
가로등(보안등) 시설유지 및 보수처리 하였으며 연초 공백기에 따른 업무를 회계연도 개시 전 계약체결로 개선하기로 하였으므로 본 민원을 종결함.

3. 전곡해양산업단지 폐수처리비용 과다 시정요구

① 민원요지

주관 옴부즈만	서신면 전곡리 전곡 해양일반산업단지 내 폐수종말처리시설 오폐수
박 종 풍	부담금이 과다하니 합리적인 방식으로 산정 요구

② 조사내용

□ 신청취지

화성시 서신면 전곡리 전곡 해양일반산업단지에 입주한 신청인(○○○●●○○)은 최근 폐수종말처리시설 오폐수부담금('16년10월~12월분) 31,198,500원을 부과 받은 바, 당초 분양 시 이의 부과에 대한 공지 사실이 없었고, 산정방식도 불합리하고 과중하니 합리적으로 조정 요망.

□ 피신청인의 주장

- (1) 화성시 지방산업단지 폐수종말처리시설 운영 및 비용부담조례 제17조(유지관리비의 부담) 및 시행규칙에 따라 실비용을 부과함이 원칙(보조 및 감면 규정 없음)
- (2) 2016년 12월말기준 전곡폐수종말처리시설은 유입률 12.5%, 톤당 처리단가 6,014원 이나 입주초기임을 감안하여 이를 5,000원(톤당 처리단가)으로 경감 부과함
- (3) 관내 장안폐수종말처리시설의 처리비용 과다에 따른 비용보조관련 민원이 있었으나, 법적 근거가 없어 미 지원(화성시)
- (4) 향후 폐수 유입량 증가 시 이에 맞추어 비용 인하 예정('17년 1월부터 4,000원/톤 으로 인하).

□ 사실 및 법률관계

- (1) 삼성의료고무(주)는 '16년10월~12월 위 전곡해양산단 처리시설 총 분담금 부과액 68,744,500원 중 31,198,500원을 부과 받아 부담(45.38%)함.
- (2) 위 회사가 정상 가동할 경우, 폐수처리비로 1일/200톤,100만원,1달/5,000톤, 2,500만원(톤당5,000원씩 계산 시),1년3억 원(2,500만원*12개월)의 추가 부담금이 발생 하는데, 이전 전인 안산공장에서는 무상으로 부과가 없었음.
- (3) 위와 같이 매년 3억 원씩 부과될 경우, 위 회사 매출액의 8%상당이 폐수처리부담금 으로 부담하게 되고 우리나라 중소기업 평균영업이익율(6%)을 초과하고 있어, 계속 생존이 어려운 실정이라고 함.

- (4) 2015년 폐수종말처리시설 운영현황 조사결과[자료 출처:환경부(한강유역환경청)]
에 의하면,

시군	처리장 명	산업단지 명	폐수 유입률	톤당운영단가	실 입주율
인천시	인천 검단	검단일반산업단지	55.9%	1,206원	57.01%
포천시	포천 양문	포천양문섬유산업단지	75.9%	965원	90.43%
평택시	평택 송탄	송탄산업단지 등	61.8%	661원	100.00%
파주시	파주LCD	탄현영세중소기업전용 국가산업단지	78.5%	295원	99.61%
화성시	화성 마도	화성마도일반산업단지	54.6%	1,169원	96.13%
화성시	화성 발안	화성발안일반산업단지	58.9%	1,353원	97.57%
김포시	김포 양촌	김포양촌산업단지	55.8%	1,916원	89.37%
연천군	연천청산대전	문막농공단지	62.5%	1,488원	100.00%

폐수 유입률이 50%이상인 단지의 경우, 위 표와 같이 톤당 처리비가 295원~1,916원으로
나타나고, 평균 톤당 운영단가는 1,162원으로 나타남.

- (5) 한편, 강원도 동해시 북평산업단지의 경우, 강원도와 동해시에서 폐수처리비용 50%를
지원하고, 강릉시의 경우, 주문진 농공산단 폐수처리비용과 관련하여 시 예산 지원
근거 조례(50%범위내에서 지원)를 만들었고, 충북 괴산군 등에서는 투자유치를
위해 해당 공장 오,폐수 처리비용의 50%범위 내에서 최고 3억 원까지 지원한다는
조례를 제정, 지원하고 있음.
- (6) 화성시의 경우, 기업 유치를 위한 폐수처리비 지원 조례 등은 제정하여 운영하지
않고 있고 위 공단 분양계약서 및 화성시 지방산업단지 폐수종말처리시설 운영 및
비용부담조례 제17조(유지관리비의 부담) 및 시행규칙에 따라 부담금 부과는 그 부과
근거를 갖고 있음.
- (7) 위 부과금 톤당 처리비5,000원이 공정하게 산정하여 부과한 금액인지 여부를 검토
하기 위하여 전체 처리비 중 고정비/변동비 등 분석 자료를 요구했으나, 화성도시공사
에서 미제출 함. 산정된 톤당 처리비5,000원의 내역을 살펴본 결과, 이는 고정비/변동비
구분 없이 전체 총 소요경비를 유입률12.5%, 현, 공단입주자(20%미만)에게
100%를 배분시키는 방식으로 산정하고 있어, 초기 공단입주자에게 불리하게 산정 됨.

이것은 마치 신축 아파트 초기 입주율이 12.5%인데, 전체 아파트 관리운영비를 그 초기 12.5% 입주민에게 100% 배분한 것과 마찬가지로 임. 미 입주자에게 소요되는 비용은 사업시행자인 화성도시공사가 일정부분 떠안든가 아니면 추후 입주율이 올라간 후에 배분하는 것이 공정한 배분방식일 것임.

약품비, 전력비 등 변동비는 현재 입주업체에게 100% 안분 배분하더라도 고정비는 최소한 절반 정도는 화성시나 관리주체인 화성도시공사가 떠안거나 떠안기가 곤란할 경우, 일단 떠안았다가 대부분의 업체가 입주한 이후에 그 떠안은 비용을 전체 입주업체에 안분하여 부담시켜야 초기 입주자가 불리해지는 불합리한 현상이 발생하지 않을 것으로 판단되는데, 그렇게 하지 않아서 민원이 야기 됨.

이러한 취지를 화성도시공사도 잘 인식하고 있기에 '15년 9월 기준, 유입률1.9%, 처리단가(월/톤,42,293원)일 때와 '16년9월 기준, 유입률6.5%,처리단가(월/톤,11,581원)일때 그리고 '16년12월 기준,유입률12.5%,처리단가(월/톤,6,014원)일 때에 똑같이 톤당 처리비로 5,000원씩을 '16년12월에 최초로 부과하였다가 '17년 1월부터 톤당 처리비를 4,000원씩 낮춰 부과하고 있고, 앞으로도 폐수 유입량 증가에 맞춰 처리비를 내리는 방안을 마련할 계획을 갖고 있음.

- (8) 폐수종말처리시설전곡사업소 운영사인 한●●●●(070-4486-○○○○,선임기사(이●●))와 전화통화에 의해 확인한 바에 의하면, '17년 8월 기준 유입률은 약23%, 일일처리량은 약350톤으로 '16년 12월 기준 유입률12.5%보다 84% 증가한 것으로 나타나고 있음.

따라서, 현재 처리비도 '16년12월 유입률 12.5%일 때의 톤당6,014원보다 훨씬 줄어든 톤당3,268원(6,014원*12.5/23)에 이를 것으로 추정 됨. 한편, 2016.10. 화성도시공사가 발주한 전곡해양 일반산업단지 폐수종말처리시설 “비상가동 유지관리 용역”원가계산 검토 자료를 분석하여, 전체 운영비를 고정비와 변동비로 구분하여 산정한 결과, 변동비 비율은 전체 운영비의 32.08%인 것으로 나타나고 있어, 이를 감안하면, 현 입주자 부담은 더욱 낮아져야(톤당 처리비 3,268원의 32.08%인 1,048원 상당) 타당할 것으로 추정됨.

③ 조사결과

□ 판 단

위의 표 2015년 폐수종말처리시설 운영현황 조사결과 에서 보는 바와 같이 폐수유입률이 50%이상인 위 인천 검단 처리장 등 8군데의 톤당 처리비가 295원~1,916원이고, 평균 톤당 운영단가는 1,162원으로 가장 높은 처리비용의 경우에도 톤당 처리비용이 2,000원을 초과하지 않고, '16년12월 기준, 전곡해양산업단지 폐수 처리장 유입률12.5%, 처리단가, 월/톤당6,014원의 실적치를 기준으로 '17년8월 현재 유입률 23%, 일일처리량 약350톤을 적용하여 환산하면, 처리단가는 톤당 약3,268원까지 하락하고 그 변동비는 32.08% (1,048원 상당) 일 것으로 추정되기 때문에, 초기 입주자가 그 부담을 100% 떠안은 불리함이 없도록 톤/당 처리단가를 2,000원이하로 유지하는 것이 바람직할 것으로 판단됨. 한편, 그 차액(공사가 부담한 비용)은 사업시행자인 화성도시공사가 초기 비용으로 떠안든가, 그것이 곤란할 경우, 그 비용을 선납 비용처리한 후, 자산으로 인식하여 후기(입주율, 유입률 50% 이상 시) 입주자에게 안분 부담시키는 방안을 강구하여, 공단 선입주자가 후 입주자보다 불리해지지 않는, 공평하고 타당한 부과 방식을 강구할 필요가 있을 것으로 판단됨.

□ 결 론(의견표명)

초기 입주업체인 (주)●●●●●가 과중한 부담금을 부담하고 있는 사실과 피 신청인인 사업시행자 화성도시공사의 전곡해양산업단지 폐수종말처리시설 적자운영 등을 감안하여 위 단지 초기 입주자(유입률12.5%)가 입주초기에 공단 폐수 처리 운영비 전체(고정비, 변동비 100% 전액)를 부담하는 과중함과 불공평으로 인하여 기업 활동이 중단되는 일이 없도록 후기 입주자(입주율50%이상)와의 형평을 기하기 위해 폐수 처리비를 안분 부담할 수 있도록 하는 방안을 강구함과 동시에 위 운영비 원가계산 자료상의 변동비 비율 (32%)과 '17년 8월 기준 증가된 유입률(23%) 등을 감안하여 현재의 폐수처리부담금(톤/당 4,000원)을 톤/당 2,000원 이하로 인하하는 방안을 강구하는 것이 바람직하다는 의견을 표명함.

4. 상속에 따른 자동차세 부과 부담

① 민원요지

주관 옴부즈만	부친의 사망에 따른 상속으로 인하여 실질적인 차량소유자가 아닌 신청인
조 증 의	에게 자동차세 부과는 부담함

② 조사내용

□ 신청취지

부친의 사망에 따른 상속으로 인하여 부친 명의의 차량(35모 ●●●●)관련 자동차세를 친자식인 신청인의 누나 배영희에게 부과 하였는바, 실질적인 차량소유자는 타인이 소유하고 있어 명의 변경, 등록말소 방법 등 행정절차의 안내가 필요하며, 자동차세 부과는 부담함.

□ 피신청인의 주장

35모 ●●●● 차량은 2004. 08. 27 민원인의 부 ○○○ 명의로 최초 등록되어 소유하다가 부(●○●) 사망이후 민원인의 누나 배○○에게 상속되었는바, 자동차세 287,160원 (2015년~2016, 4회)이 부과되어 현재까지 체납되어 있음.

□ 사실관계

- (1) 민원인의 35모 ●●●● 차량은 2004. 08. 27 민원인의 父 ○○○ 명의로 최초 등록되어 소유하다가 父 사망이후 민원인의 누나 ●●●에게 2015.06.05. 상속되었으며,
- (2) 위 차량에 대한 자동차세 부과는 「지방세법」 제125조 제2항에서 과세기준일 현재 상속이 개시된 자동차로서 사실상의 소유자 명의로 이전등록을 하지 아니한 경우에는 다음 각 호의 순위에 따라 자동차세를 납부할 의무를 진다고 규정하면서 그 제1호는 「민법」 상 상속지분이 가장 높은 자를, 그 제2호는 연장자를 규정하고 있음.
- (3) 또한, 자동차세는 자동차의 소유사실을 과세요건으로 하여 부과되는 조세로 「자동차관리법」 제5조의 규정상 자동차의 소유여부는 자동차등록원부상의 등록여부로 결정되는 것이며, 자동차등록원부상 소유자로 등록된 자가 실제 소유자가 아니라는 사정만으로는 자동차세의 납부 의무를 면하지 못하는 것이므로 그 운행이익을 향유하지

못하고 있다고 하더라도 자동차세의 납세의무가 있다 할 것임(대법원 1999.3.23. 선고 98도3278 판결)

(4) 실질적인 현 소유자에게 명의 이전 방법

먼저 사망자 명의의 기본증명서, 가족관계증명서, 상속포기동의서, 상속포기인도장날인, 상속포기인 신분증사본, 상속인 취득세납부, 상속인에게 이전등록위반범칙금 부과, 압류3건 해제 후 상속이전등록 한 후 현재 타고 다니는 사람과 상속인이 양도증명서 작성하여 당사자간 거래로 이전등록 가능.

(5) 폐차방법

- 압류3건 해제 후 사망자 명의의 기본증명서, 가족관계증명서, 상속포기동의서, 상속포기인도장날인, 상속포기인 신분증사본, 상속인에게 말소기간경과 과태료 부과, 폐차장의 폐차인수증명서 첨부하여 말소등록 가능하며,
- 압류3건 해제 안하는 경우에는 구비서류 및 과태료부과는 동일하며, 폐차장의 입고 사실증명서를 첨부하여 환가가치 차령초과 접수하고 2개월 후에 말소등록 가능(이 경우에는 압류 촉탁한 기관에서는 상속인의 다른 재산에 대체압류를 함).

(6) 기타 강제처분 절차 및 방법

납세자가 독촉장을 받고 지정된 기한까지 징수금을 완납하지 아니할 때는 지방세기본법 91조의 규정에 의거 체납처분에 의한 재산(차량 등)압류 절차 진행.

③ 조사결과

□ 판 단

위와 같이 사실관계 등을 살펴보면 신청인의 누나 ○○○에게 상속으로 인한 자동차세 부과는 적법하다고 판단되며, 신청인이 요구한 실질적인 소유자에게 명의변경, 등록말소 방법 등 행정절차의 안내가 필요하다고 판단됨,

□ 결 론 (심의종결)

신청인의 신청취지와 피 신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살펴건대, 위와 같이 피 신청인의 자동차세 부과는 적법하며, 신청인이 요구한 실질적인 소유자에게 명의변경, 등록말소 방법 등 행정절차를 신청인에게 안내하고 본 민원을 종결하고자 함

5. 건축물대장 표시변경(500㎡미만의 간이수영장) 처리 요구

① 민원요지

주관 읍부즈만	500㎡미만의 간이수영장으로의 용도변경에 대하여 용도변경이 아닌
김 진 환	표시변경으로 처리 요구

② 조사내용

□ 신청 취지

건축물 대장 기재변경(표시변경 또는 용도변경) 체육시설로 표시변경을 요구하였으나 화성시는 용도변경을 요구하여 민원을 제기함.

□ 피신청인의 주장

- (1) 향남읍 평리 ○●번지 지하1층 제2종 근린생활시설의 표시변경을 요구하고 있으나 표시변경이 아닌 용도변경을 해야 하는 내용으로 2017.03.15. 신청인에게 설명한 바 있으나
- (2) 신청인이 주장하는 내용과 2017.03.17.국토교통부의 질의회신(용도변경이 아닌 표시변경이 타당)을 받은 이후 건축허가 내용과 이용목적 및 활용형태 등 현황을 살펴 처리하고자 함.

□ 사실관계

- (1) 국토교통부 질의, 회신 내용과 같이 500제곱미터 미만의 간이수영장은 실내 제2종 근린생활시설로 볼 수 있기 때문에 건축물에 대한 용도변경이 아닌 표시변경 처리가 가능하며
- (2) 질의의 수영장이 국제경기종목 등으로 채택된 경기를 위한 주된 시설이 아닌 일반적인 간이수영장으로서 상기의 테니스장,체력단련장,에어로빅장,볼링장,당구장,실내 낚시터,골프연습장,놀이형시설 등과 이용목적 및 활용형태가 비슷하고 같은 건축물에 해당 용도로 쓰는 바닥면적의 합계가 500제곱미터 미만인 경우에는 제2종 근린생활 시설로 볼수 있을 것으로 사료되나 보다 구체적인 사항은 건축물 현황, 설계도면,

건축허가내용, 이용목적 및 활용형태 등 현지 현황과 건축법령(건축조례포함) 및 관계법령을 종합적으로 검토하여 허가권자가 판단할 사항이므로, 당해 지역의 시장, 군수, 구청장 에게 문의하도록 답변

③ 조사결과

□ 판 단

- (1) 당초 (2017.03.15.)건축법 시행령 [별표1] 기준 개정 <2017.02.03.> 용도별 건축물의 종류(제3조의5관련)를 보면 어린이 수영장을 포함한 수영장은 제2종 근린생활시설에 해당 되지 않고, 운동시설 가항에 따라 1종 및 2종 근린생활시설에 해당되지 않으며 다항에 따라 수영장은 운동시설에 해당 되므로 용도변경에 해당한다 라고 피신청인(건축과)은 주장 하였으나,
- (2) 2017.03.17.국토 교통부의 질의 회신에 국제경기 종목 등으로 채택된 경기를 위한 주된 시설이 아닌 일반적인 간이 수영장으로 바닥 면적이 500제곱미터 미만인 경우에는 제2종 근린시설로 볼수 있으나 구체적 현황과 관계법령을 종합적으로 검토하여 허가권자가 판단할 사항이라 회신한 바 있고
- (3) 2017.03.23. 화성시 건축과에서 건축물 용도변경이 아닌 표시변경으로 처리하여 민원이 해소됨.

변 경 내 용	
변경 前	변경 後
- 지하1층 ■ 제2종 근린생활시설 546.93㎡	- 지하 1층 ■ 제2종 근린생활시설(간이수영장) 422.08㎡ ■ 제2종 근린생활시설(사무소) 124.85㎡
비고	※ 건축물대장 용도(표시)변경 처리[건축과-15633(2017.03.23.)]

□ 결 론 (심의해소)

피 신청인이 국토 교통부 질의 및 회신 내용과 민원인의 요구를 수용하여 용도변경이 아닌 표시변경으로 처리되어 민원이 해소 됨.

6. 결손처분된 자동차세 재부과 부당

1 민원요지

주관 읍부즈만	아들 명의로 소유하고 있던 자동차세가 결손처분된 걸로 알고 있었으나
조 중 익	압류예고 통지를 받고 결손처분한 자동차세를 재부과하는 것은 부당하니 시정 요청

2 조사내용

□ 신청 취지

아들(김○○)명의로 소유하고 있던 자동차(경기1즈●●●●●)에 대한 자동차세가 결손처분 되었으나, 2017.03.06.기준일로 “자동차세 외29건”의 세목으로 화성시 징수과로부터 압류예고 통지를 받게 되었는데, 행정절차법의 신의성실의 원칙에 따라 과거 지방세 세목별 과세 증명서(자동차세, 2000년~2008년 6월)에 결손으로 표기되어 자동차세를 납부하지 않아도 된다고 생각하였으나, 행정청(화성시청)이 결손 처분한 자동차세를 공제하고 부과해야 하는데 다시 회복하여 부과하는 것은 부당함.

□ 피신청인의 주장

경기1즈○○○○○ 차량관련 자동차세 결손처분의 경우 징수권 시효완성(시효소멸)에 의한 결손 처분이 아닌 이상 납세의무가 소멸된 것이 아니며, 화성시청 및 수원지방법원여주지원 등에서 지방세체납 등의 이유로 20회(1994.06.23.~2011.11.22.)압류설정 되었고, 이후 차령초과말소 및 기타 사유로 2015.02.17. 해제되었으므로 지방세기본법 제40조 제1항 제4호에 의거 압류에 의한 징수권의 시효가 중단된 차량으로 징수권 소멸시효 완성 전까지는 체납관련 안내문, 고지서 발송 등 체납처분 활동은 적법함.

□ 사실관계

- (1) 결손처분이란 이미 확정된 지방세 채권이 일정한 사유의 발생, 존재로 인하여 징수할 수 없는 경우 및 징수권의 소멸시효 완성된 경우 과세자권자가 스스로 지방세의 징수절차를 중지 및 유보하거나 또는 납세의무의 소멸을 확인하는 처분임.
- (2) 지방세기본법 제96조(결손처분) 및 같은 법 시행령 제84조에 의하면 지방자치단체(처분청)장은 납세자에게 “체납처분이 종결되고 체납액에 충당된 배분금액이 그 체납액보다 적을 때, 체납처분을 중지하였을 때, 지방세징수권의 소멸시효가 완성되었을 때, 체납자가 행방불명이

거나 재산이 없어 징수할 수 없다고 인정될 때에는 결손처분을 할 수 있다”라고 규정되어 있으며,

또한, 지방자치단체(처분청)의 장은 “결손처분을 한 후 압류할 수 있는 다른 재산을 발견하였을 때에는 지체 없이 그 처분을 취소하고 체납처분을 하여야 한다. 다만 징수권의 소멸시효가 완성된 때에는 그러하지 아니한다.”라고 규정되어 있음.

- (3) 경기1즈○○○○ 차량은 화성시청 및 수원지방법원여주지원 등에서 지방세체납 등의 이유로 20회(1994.06.23.~2011.11.22.)압류설정 되어, 소멸시효 완성으로 인한 결손처분에 해당되지 않은 것임으로 2017.03.06. 결손처분의 취소 및 체납처분은 정당한 것으로 보임.

③ 조사결과

□ 판 단

위와 같이 결손처분 후 다시 체납처분한 경기1즈○○○○ 자동차세의 경우, 화성시청 및 수원지방법원여주지원등에서 지방세 체납 등의 이유로 20회(1994.06.23.~2011.11.22.)압류 설정되었고, 이후 2015.02.17. 차령초과말소 및 기타 사유로 압류해제 한 후 2017.03.06. 화성시청의 결손부활 및 체납처분은 적법한 것으로 판단됨.

□ 결 론(심의종결)

신청인의 신청취지와 피 신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대,
위와 같이 피 신청인의 자동차세 체납처분은 적법 타당하므로 신청인에게 위의내용을 안내하고 본 민원을 기각 종결하고자 함.

7. 농지전용 변경허가(명의변경) 요청

① 민원요지

주관 옴부즈만	농지전용 허가 받아 명의변경 신청된(우정읍 이화리 ●●●●번지)
박 종 풍	명의변경 처리 요구

② 조사내용

□ 신청 취지

1995.12.04. 이○○이 농지전용허가를 받아,1996.7.12.이●●에게 명의변경 신청된(우정읍 이화리 ●●●●번지 외 1필지)가 명의변경 처리되지 않았으니, 확인하여 이●● 명의로 변경처리해 줄 것을 요구함

□ 피신청인의 주장

- (1) 위 이화리 ●●●●번지 일원(1,617제곱미터)에 근생(음식점) 목적의 농지전용허가(수허가자:●● (부담금8,235,910원/ 납부)된 상태임
- (2) 이●●가 농지전용명의변경허가(안)을 제출하였으나, 농지전용허가(협의)대장 및 농지전용부담금관리시스템 상에 최초 허가자 이●● 명의로 등록되어 있고, 이●●에서 이●● 명의로 변경 허가된 증빙이 존재하지 않아, 명의변경허가 해 주기가 곤란.
- (3) 기 제출된 이●● 명의의 변경허가(안)만으로 변경허가를 득한 것이 확인되지 않음으로, 신규로 변경내역을 입증할 수 있는 양도양수서 등을 첨부하는 방식으로 처리하거나
- (4) 소유권 변동에 따라 종전 수 허가자가 허가의 성립요건인 소유권 및 사용권을 갖고 있지 않은 사실을 증명하여, 농지법 제55조 따라 청문절차 거쳐, 당초 전용허가 취소 및 신규 허가하는 방식으로 처리
(수 허가자에 대한 농지전용부담금 823만원 환급 및 신규 허가자에 대한 농지전용 부담금 3,284만원 새로 부과)함이 타당.

□ 사실관계

- (1) 당초 민원 신청인 이○●가 읍부즈만실에 민원 접수시 말하기를, 당초 허가자 이○●이 거주지에 살지도 않고, 행방불명되어, 이○● 거주지에 몇 번이나 찾아 갔으나 이○●을 만나지 못해, 사실상 명의변경은 되었으나, 이에 필요한 서류(양도 양수서 등)를 구비하지 못해 처리가 되지 않았으니 그냥 추가 구비서류 없이 명의 변경을 해 달라는 요구.
- (2) 화성시 담당과 에서는 명의변경이 완료된 증빙이 없다는 이유로 위 2항 (3),(4) 중 하나를 택하여 처리하기를 원함.
- (3) 담당 읍부즈만이 담당과로 하여금 수 허가자의 인적사항을 파악할 수 있으니, 현 주소지를 조회하여, 사실여부를 파악한 후, 처리하는 의견을 제시하였으나, 담당과 에서는 개인정보보호법을 이유로 거부.
- (4) 따라서, 민원인의 말이 사실인지 확인하여 처리하고자, 2017.04.28. 읍부즈만이 직접 주민등록전산망과 주택전산망을 조회, 위 이○○의 거주지(서울시 ○●○ ○●●)와 주택 소유지를 파악하고, 2017.05.04.주소지 소재 동 사무소(02-2155-○●●○) 및 거주 아파트 관리사무소(02-591-○●○)에 전화 통화하여, 이■■ 거주 사실을 확인하고, 위 이■■ 본인과 통화 함.
- (5) 위 이■■과의 통화에서 이■■은 위 이■■가 방문하면, 만나서 협조하겠다는 의사 표시를 함.
- (6) 위 이○●는 위 이■■이 행방불명이라 이○○의 소재지만 알려주면, 사례로 수 백만원이라도 주겠다는 등 아쉬운 소리를 하더니, 막상 그걸 알려주자, 이제 와서는 고맙기는커녕, 가 보지도 않고, 거기에 살지 않는다는 등 억지를 부리며, 당초 토지매도인과 그 당시 토지를 중개한 중개인이 위 이■■에게 가야 한다는 등 농사일이 바빠서 당분간 못 가겠다는 등 떠 소리만 하면서 차일피일 미루고 있는 상황 임.

③ 조사결과

□ 판 단

- (1) 위와 같은 사실을 종합적으로 고려하여 판단컨대,
당초 허가 받은 자(이○○)가 행방불명되었다는 이유로 위 이■■가 20년전 농지전용
허가명의 변경(안)대로 명의 변경해 달라는 민원에 대하여 당초 수 허가자의 현 거주지
및 행방불명 여부를 파악해 본 결과,
- (2) 해당 토지 매도 당시부터 현재까지 20년 이상 동일 주소지에서 주소 변경 없이 살고
있는 등 민원인의 신고 내용이 사실과 다르고, 이와 같은 거주 사실을 알려 주는 등
명의변경에 필요한 모든 내용을 알려 주었는데도 민원인은 명의변경 신청에 필요한
서류를 내지 않아 명의 변경이 되지 않은 사항으로
- (3) 앞으로 본인이 원하기만 하면 언제라도 위 이○○을 방문하여 명의변경 서류를 제출할
수 있는 상황을 찾아내 주었기 때문에 민원이 해결 된 것으로 간주하고 종결처리 함.

□ 결 론 (심의해소)

민원인에게 종결 사유를 설명하고 민원 종결 함

8. 향남 배수지 잔여지 매수 요청

① 민원요지

주관 옴부즈만	향남 배수지 잔여지에 대한 매수요청
김 진 환	

② 조사내용

□ 신청 취지

향남읍 도이리 ㉠㉡㉢-㉣㉣번지(660평) 2006년 향남(도이)배수지 신설공사시 잔여지 매수요구 했으나 예산부족으로 매수불가 통보 받았으나 잔여지 이용 불편으로 재매수 요청.

□ 피신청인의 주장

위 향남읍 도이리 ㉠㉡㉢-㉣㉣번지 향남(도이)배수지 잔여지에 대한 매수 요청에 대한 화성시(맑은물 사업소)입장은 향후 향남(도이)배수지 증설계획이 없어 동 토지의 매수 계획이 없음.

□ 사실관계

- (1) 2006년 향남신도시 개발로 인하여 민원인 소유 토지가 팔탄북부 우회도로(지방국토관리청) 상수도 배수지시설(화성시)과 향남지구외도로 개설사업(토지공사)으로 민원인 소유 토지 총3,030평중 1,868평이 공익사업용지로 편입되었으며 잔여지 1,161평은 사방으로 흩어져 부정형토지이며 자연녹지로서 인접토지가 공원과 완충녹지시설결정으로 맹지가 되었고 토지이용이 불가하여 잔여지 매입을 관계기관(화성시, 토지공사, 지방국토관리청)에 요구한바, 예산부족 등으로 매수 불가능한 실정임.
- (2) 본 민원 잔여지(660평)는 향남(도이)배수지 신설공사 사업계획이 변경되어 잔여지 매입이 불가함을 회신(2006.12.22.)한바 있고, 향남(도이)배수지 확장계획이 있으면 향남읍 도이리 ㉠㉡㉢-㉣㉣ 매수하기를 요구하고 있는 바
- (3) 2017년 5월 현재 화성시(맑은물사업소 시설과)에서는 향남(도이)배수지 확장계획이 없으므로 매수계획이 없음.

③ 조사결과

□ 판 단

신청인이 요구한 잔여지(향남읍 도이리 ㉠㉡㉢-㉣㉤번지)에 대하여 화성시(맑은물 사업소 시설과)의 입장은 향남(도이)배수지의 증설계획이 없어 동 토지를 매수할 계획이 없으므로 본 민원은 향후 향남(도이)배수지 증설계획이 있을시 매수가 가능할 것으로 판단됨.

□ 결 론 (심의종결)

위와 같이 신청인과 피 신청인의 입장으로 볼 때 향후 향남(도이)배수지 증설계획이 있어야 본 민원이 해소될 것으로 판단되므로 위내용을 신청인에게 안내하고 본 민원을 기각 종결하고자 함.

9. 주민센터 편익시설 정비 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	기안동 신미주후레쉬빌 앞 cctv 설치요청 및 주민센터 편익시설 정비 요청
조 중 익	

② 조사내용

□ 신청 취지

- (1) 화성시 기배동 신미주 후레쉬빌 앞이 쓰레기장처럼 변해가고 탈선장소가 될 수 있으니 cctv 설치요망
- (2) 기배동 주민센터 편익시설 내 컴퓨터 및 프린터가 낡고 망가져서 불편을 겪고 있으며 컴퓨터는 2대에서 1대로 줄고, 기존에 있던 프린터기는 2달이 지나도 없어 불편하니 이의 시정 요구

□ 피신청인의 주장

- (1) 화성시 안전정책과에서 민원인이 신미주 후레쉬빌 ○○○동 일대 방범CCTV 설치 요청 건은 신미주아파트 인근지역으로 시민 및 차량의 이동이 많은 방범취약지역으로 범죄 예방을 위한 방범CCTV설치가 필요한 곳으로 2017년 설치사업에 반영, 5월말 준공 예정으로 추진 중에 있으며,
- (2) 화성시 기배동에서는 기배동 주민 센터 내 편익시설에서 사용 중인 컴퓨터는 동부출 장소에서 운영하는 민원인 편의용 컴퓨터로, 주민센터 별로 2대씩 배치하던 것을 보안 프로그램 라이선스 문제로 현재는 1대씩 운영중에 있고, 민원인의 요청에 따라 현재 사용중인 컴퓨터의 모니터를 와이드 형으로 교체하여 사용 중에 있으며, 기존에 편익 시설 내에 설치되었던 프린터기는 내부행정용으로 사용하던 것을 민원서식 출력용으로 사용하였으나, 잦은 고장으로 인해 수리비가 과도하게 발생하여 현재 불용처분 예정으로 향후, 민원인이 필요한 서식 등을 상시 민원실에 비치하여 시민의 불편을 최소화 할 계획임.

□ 사실관계

- (1) 민원인이 신미주 후레쉬빌 ○○○동 일대 방범CCTV 설치요청 건은 신미주아파트 인근 지역으로 시민 및 차량의 이동이 많은 방범취약지역으로 범죄예방을 위한 방범CCTV 설치가 필요한 곳으로, 안전정책과에서 2016년도에 방범CCTV설치사업에 반영 설치코저 추진하였으나 미설치된 지역으로, 다시 2017년 설치사업에 반영 5월말 준공예정으로 추진 중에 있고,
- (2) 기배동 주민 센터 내 편익시설에서 사용 중인 컴퓨터는 동부출장소에서 운영하는 민원인 편의용 컴퓨터로, 주민 센터 별로 2대씩 배치하던 것을 보안프로그램 라이선스 문제로 현재는 각 동 주민 센터별로 1대씩 운영 중에 있고, 민원인의 요청에 따라 2017.02.22. 현재사용중인 컴퓨터의 모니터를 와이드 형으로 교체하여 사용 중에 있으며,
- (3) 같은 장소에 설치되었던 프린터기는 다른 동에는 없고 기배동 주민 센터에서만 사용했던 것으로, 기배동에서 내부행정용으로 사용하던 것을 민원서식 출력용으로 주민 센터에 배치 사용하여 왔으나 잦은 고장으로 불용처분하기 위하여 2017. 2월경 철수함

③ 조사결과

□ 판단

- (1) 2016년도부터 문제를 제기한 방범CCTV 설치 요청건은 2017년도 설치예산에 반영 5월말 준공예정으로 추진중에 있고,
- (2) 기배동 주민 센터 내에 편익시설인 컴퓨터가 2대에서 1대로 축소된 건에 대하여는 동부출장소에서 보안문제로 향후 계획에 따라 증설유무를 검토해야 할 것으로 보이며,
- (3) 같은 장소의 프린터기가 잦은 고장으로 불편하다는 건은 기배동사무소에서 민원서식에 필요한 용도로 사용하기 위하여 주민 센터에 배치했던 것으로 프린터기를 불용처분기로 한 내부 사정과 필요한 서식을 상시 비치하여 시민 불편을 최소화 한다는 내용을 기배동사무소에서 민원인에게 안내 설명이 필요한 사항으로 판단됨.

□ 결론 (심의해소)

위와 같이 방범CCTV 설치 및 주민 센터 편익시설 이용 불편 건은 신청인에게 안내하고 민원 종결함.

10. 토지 분할 및 지목 변경 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	매송면 원리 ●●●-○번지 농지법 시행이전 건축물 부지로 농지전용
박 중 풍	부담금 없이 지번 분할 및 지목변경 요청

② 조사내용

□ 신청 취지

매송면 원리 ○○○-●번지는 농지법 시행이전 건축물 부지로 농지전용부담금 없이 지번 분할 및 지목변경 요청.

□ 피신청인의 주장

- (1) 건축과 : 건축법상 지번 분할 및 지목변경에 이권 없음.
- (2) 허가민원1과 : 1973년 이전 건축된 건물인 바, 농지법 시행 이전임으로 농지전용부담금 없이 농지전용 가능.
- (3) 토지정보과 : 지번 분할 및 지목변경을 위해 신청인이 첨부한 현황측량성과도가 지적 업무처리규정 제23조에 따른 현황 측량성과도와 일치되지 않아, 현황대로 측량성과를 결정하도록 한 위 규정에 따라 신청인의 측량 성과도에 따른 지번분할 및 지목변경은 곤란

□ 사실관계

신청인이 지번분할 및 지목변경을 위해 첨부한 측량성과도와 토지정보과에서 현황대로 측량한 성과도가 상호 불일치하여 지적업무처리규정 제23조에 따라 신청인이 첨부한 측량 성과도에 의한 지번분할 및 지목변경은 불가 함.

③ 조사결과

□ 판 단

위 규정에 따라 신청인의 측량 성과도에 따른 지번분할 및 지목변경은 곤란할 것으로 판단 되어 본 민원을 종결함.

□ 결 론 (심의종결)

민원인에게 종결 사유를 설명하고 심의종결 처리 함

11. 과속방지턱 설치기준에 맞게 재설치 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	화성시 장안면 어은교차로~기아자동차 구간내 과속방지턱이 19개 있는데 설치기준에 맞게 재설치 요청
김 진 환	

② 조사내용

□ 신청 취지

장안면 어은교차로~기아자동차(11km)과속방지턱이 19개 설치되어 있는데 설치규정인 폭 3.6미터 높이 10cm에 맞지 않게 설치하여 불편함을 느껴 민원 제기함.

□ 피신청인의 주장

화성시(건설교통국 교통정책과, 도로과)는 민원내용에 대하여 과속방지턱설치에 대한 실측조사후 유지관리 및 정비계획을 회신한바 있음(1차답변일:2017.03.16. 2차답변일: 2017.03.28.)그 이후 과속방지턱 규격에 맞도록 재설치와 관리에 노력하고 있음.

□ 사실관계

민원인이 주장하는 장안어은교차로에서 기아자동차정문(11km)까지 과속방지턱이 설치 규정 및 기준에 맞게 설치되었는지 또한 유지관리가 필요함을 민원 제기함에 따라 화성시 (교통정책과)에서 (2017.03.27. 교통정책과에서 도로과로 업무이관) 상기구간을 현지 확인하여 민원이 해소될 수 있도록 구간 과속방지턱 설치 및 재정비토록 공사발주(2017. .04.25.)하였으며 시설공사 후 (화성시 도로과, 시설업체와 함께 현지방문 확인함) 시설 기준에 부적합한 2개소(우정읍 화산리 ●●●, 우정읍 석천리 ●●●)은 규격에 맞도록 절삭 후 재시공하도록 조치하고 도색 규정에 맞게 설치하도록 조치함.

③ 조사결과

□ 판 단

(1) 신청인이 요구한 장안면 어은리~우정읍 기아자동차 구간 과속방지턱 민원에 대하여 사고발생률이 높은지역과 30km이하의 속도가 필요한 곳을 화성시와 화성서부경찰서

에서 심도 있는 협의 결정에 따라 과속방지턱을 설치하였으며 설치규정에 반하는 곳이 없음을 현지 방문을 통하여 확인함.

- (2) 또한, 기존 과속방지턱 규격 부적합(낮음)민원 제기로 규격에 부합하도록 절삭후 재설치 하였으나 높다는 민원이 있어 현장확인 결과 대부분 규격에 적합하도록 설치하였고 2개소(우정읍 화산리 ●●●, 우정읍 석천리 ●●●)는 높게 설치되어 조속한 시일내에 재설치하도록 시정 조치(도로과) 하였고 색상 또한 흰색과 노랑색의 반사성 도료를 이용하여 규정에 맞게 설치하였음

□ 결 론 (심의해소)

위와 같이 화성시(도로과)에서 현장 실측이후 규격에 부합되게 재설치하였으므로 위 민원을 종결하고자 함.

12. 공사로 농로에 쌓아둔 흙무덤 제거 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	비송~매송간 도로 공사시 농로에 쌓아 둔 흙무덤 제거 요청
조 증 익	

② 조사내용

□ 신청 취지

화성시 비봉면 양노리 ●●●번지 주변에 비봉~매송간 화성도시고속도로를 (주)○○엔지니어링에서 공사를 하면서 농로에 흙무덤을 쌓아 놔 통행이 어려우니 시정조치 요망

□ 피신청인의 주장

화성시 도로과에서는 비봉~매송간 도시고속도로 건설공사를 하면서 위 농로에 흙무덤을 쌓아 통행이 어렵다는 민원사항을 화성도시고속도로 건설공사 측에 즉시 시정토록 요구함

□ 사실관계

화성시 비봉면 양노리 ●●●번지 주변 농로에 비봉~매송간 화성도시고속도로 건설공사로 인하여 토사가 쌓여 통행이 어렵다는 민원사항을 화성시 도로과에서 시공사인 화성도시고속도로 주식회사에 시정토록 요구, 2017.05.12. 흙무덤을 제거하여 통행에 문제가 없도록 조치되어 해결되었음.

③ 조사결과

□ 판단 및 결론(심의해소)

위와 같이 농로에 쌓아 두었던 흙무덤 제거로 민원사항이 해결되었으므로 위의 내용을 민원인에게 안내하고 심의 종결 하고자 함.

13. 배수로 공사 시정 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	매송면에서 발주·시행한 배수로 공사 시정 요청
박 종 풍	

② 조사내용

□ 신청 취지

매송면에서 발주시행한 공사(U관 설치)로 인해 민원인 소유 토지(매송면 야목리 ●●●-○
○)에 배수가 안되니, 잘 되도록 공사 시정 요망

□ 피신청인의 주장

위 민원 접수와 관련하여, 읍부즈만실 직원과 매송면 산업팀 담당자간 전화 협의 결과,
매송면에서 5월26일까지 배수로 물빠짐 천공 2개소를 설치하여 배수가 잘 되도록 민원
을 해결하겠다는 답변을 받음

□ 사실관계

2017.05.30. 매송면장으로부터 위 민원 배수로 공사 시정 요청과 관련하여 배수로 천공
2개소를 완료하였으며, 이후 배수관로 설치는 민원인이 직접 조치하기로 협의(자재 지급
완료)한 바 민원해소 됨.

③ 조사결과

□ 판단 및 결론(심의해소)

2017.05.30. 배수로 천공 2개소를 완료하여 민원 해소되었음으로 민원 종결처리 함

14. 향남읍 동오리 동오첨단산업단지 진입로 재포장 요구

① 민원요지

주관 읍부즈만	향남읍 동오●●(□-▣번지) 동오첨단산업단지 진입로 재포장 요구
김 진 환	

② 조사내용

□ 신청 취지

화성시 향남읍 동오●●(□-▣번지) 동오첨단산업단지 진입로 재포장 요구.

□ 피신청인의 주장

화성시 향남읍에서는 법정도로 외 개인이 소유한 도로를 도로 파손으로 재포장 요구시 개개인의 동의서가 첨부되어야 가능하지만, 기업애로사항으로 동의서 없이 화성시 기업지원과에 지원 요청할 계획임.

□ 사실관계

- (1) 신청인이 주장하는 동오○○(동오 첨단산업단지)재포장 요구에 따라 그 내용을 살펴본바, 최초 단지조성시 기반시설 설치계획(2002,04,03)을 접수, 이후 기반시설 설치계획이 고시(2002.07.26.) 되고, 사업시행사는 산업단지 조성허가시 기반시설 도로 설치 후 기부채납조건을 완료 하여야하나 일부 분양이후 부도로 인하여 사업자가 행방불명되어 그동안 입주업체들의 협조로 도로보수 하여왔으나 업체들의 어려운 경제사정으로 화성시에 도로 재포장을 요구한바, 도로지분자 동의를 요구하여 행방불명된 사업자의 지분 때문에 100프로 동의를 구하지 못하여 2002년 기반시설설치 고시내용과 승인조건을 제시하며 기업들의 애로사항으로 재포장 민원을 요구한 상태임
- (2) 현지방문을 통하여 기업유치 및 정착상황과 도로유지관리 상태를 살펴본바, 입주 기업은 대●●○○●●외 30여개소가 가동되고 있으며 도로상황은 물류차량과 이동차량이 많은 관계로 재포장이 필요할 것으로 판단됨.

- (3) 향남읍 ●●○○ 재포장관련 하여 2017.05.31. 향남읍에서 소규모 기업환경 개선사업으로 사업계획서와 함께 화성시 기업지원과에 요청한 상태이며 기업지원과에서 이를 반영하여 2017.06.09.(사업비:130백만원) 도로를 재포장하기로 함.

③ 조사결과

□ 판 단

신청인이 요구하는 향남읍 ●●○○ 재포장사업은 향남읍에서 2017.05.31.기업환경개선사업지원으로 사업계획서를 첨부하여 적극 반영하여줄 것을 요청한바 기업지원과에서 현장조사를 통하여기반시설 정비와 기업운영 효율성제고로 지역경제 활성화 등 기업애로사항 해결을 위하여 2017.06.19.예산재배정 승인받아 집행예정임.

□ 결 론 (심의해소)

신청인의 취지와 피신청인 향남읍의 사업계획등 사실관계를 살펴본 바, 소규모 기업환경 개선사업(동오 첨단산업단지)일환으로 도로 재포장을 적극 요청하여 화성시 기업지원과에서는 기제출한 사업계획서와 현장조사를 통하여 기업애로 해소일환으로 재포장 예산이 반영되었으므로 위 민원을 종결하고자함.

15. 건축허가시 무리한 주차장법을 적용 불합리 시정 요구

① 민원요지

주관 읍부즈만	건축허가시 점용 허가받을 도로를 차도로 보지 않고 6미터 이격 후 주차장을 확보하라고 기존 관례에 다르게 주차장법 적용한 보완요청
박 중 풍	시정 요구

② 조사내용

□ 신청 취지

2017.04.27. 화성시 병점동 ●●●-●의 1필지 상에 건축허가신청을 하고, 2017.05.10. 동부출장소 건설교통과에서 보완 요청한 바, 점용 허가받을 도로를 차도로 보지 않고, 6미터 이격 후 주차장을 확보하라 하고, 5개 이상 연속된 주차 블록에는 2.5미터 이격 후 다른 주차 부지를 확보하라는 등 기존 관례와 다르게 무리한 요구를 하며 허가를 내주지 않고 있으니 속히 법령과 관례에 따라 허가 처리 바람.

□ 피신청인의 주장

주차장법 시행규칙 제11조제5항에 의거 주차형식에 적합한 차로 너비 확보요망(보도와 차도의 구분이 없는 너비 12미터미만의 도로만 도로를 부설주차장 차로로 사용 가능, 보도와 차도의 구분이 있는 12미터 이상 도로는 직각 주차형식만 가능)

또한, 시행규칙 제11조5항1호,4호에 의거, 세로로 연접 배치된 5대 이하의 주차단위구획과 나머지 구획과의 사이에는 최소 차로 너비 2.5미터 이상 확보하고 이와 같은 사유로 보완 요망.

□ 사실관계

주차장법 등 검토 결과, 동부출장소 건설교통과 해석이 전반적으로 타당하며, 즉 법령에는 없지만, 업무편람에 세로로 연접 배치된 5대 이하 주차단위구획과 나머지 주차단위구획과는 최소 차로 너비 2.5미터 확보하도록 규정 됨.

다만, 보도차도 구분 없는 12미터미만 도로만 도로를 부설주차장 차로로 사용가능하다 (즉, 차도보도 구분 있는 12미터 미만 도로에는 도로를 부설주차장 차로로 사용이 불가능하다는 반대 해석)는 해석은 이를 반대 해석하거나 그 반대해석을 보호할 법익이 없음으로 관례대로 민원인 입장에서 해석(도로를 부설주차장 차로로 사용가능)하는 것이 타당함. 그렇지 않으면 법규 빙자 형 부조리가 될 소지가 있음

한편, 이와 같은 상황으로 서류를 보완하여 우선 건축 허가를 신청하여, 허가 받아 사업을 추진하고, 필요시 유권해석을 받아 설계변경 고려함이 타당함

2017년6월15일, 관계 부서, 민원인, 옴부즈만 등이 모여 최종 합의하고, 건물 층수를 줄이는 등 보완하여 같은 해 6.30. 건축허가를 득함.

③ 조사결과

□ 판 단

위와 같은 조정한 대로 건축허가 신청을 보완(건물 층수를 줄이는 등 주차장 부지를 법령에 맞게 확보)하고, 재신청하여 2017.06.30. 건축 허가가 났기 때문에 민원이 해결된 것으로 간주하고 종결처리 함이 타당.

□ 결 론 (심의해소)

건축허가가 2017.06.30. 났으므로 민원 해결(조정 심의 해소)된 것으로 보고, 민원 종결 함

16. 도로점용허가 및 공장설립 승인 적정여부 확인 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	도로점용허가 및 공장설립 승인과정에서 허가관청의 적정여부 확인 요청
조 증 익	

② 조사내용

□ 신청 취지

- (1) 화성시 비봉면 양노리 ●●●-●번지가 신청인의 토지인데 그중 일부분인 9㎡를 인접 토지주가 공장진출입로 공사를 하면서 무단으로 아스콘포장을 하여 사용하였고,
- (2) 신청인이 같은 번지 남측부분 국유지 1,096㎡를 비봉면으로부터 2012.11.30. 도로점용허가를 받았는데, 인접 토지주가 무단으로 횡단보도를 설치하고 인접토지의 개발행위 준공당시 2차선 도로에서 허가지 진입로에 감속차선이 없이도 준공되었는데 허가관청은 이러한 사실을 알면서 준공을 해주었는지 여부 및 당시 담당공무원이 특혜 제공 여부

□ 피신청인의 주장

- (1) 위 (1)항에 대하여 화성시 비봉면 양노리 ●●●-●번지 신청인 소유 토지 일부 9㎡를 인접토지주(김○●외2인)가 개발행위허가 및 도로점용허가 이후 2015.10.22. 부터 무단으로 아스콘포장을 한 것에 대하여 2017.04.26. 허가민원1과에서 원상복구 명령허가민원1과-17376호] 을 내려 2017.05월초 원상복구 되었고,
- (2) 위 (2)항에 대하여 비봉면에서는 신청인의 도로점용허가(2012.11.30)지에 인접 토지주 (김○●외2인)가 횡단보도 및 감속차로를 동의 없이 불법으로 설치 사용하고 있어 2017.05.15.원상복구 계고 통보 후 2017.06.02. 원상복구완료 함.

③ 조사결과

□ 사실 및 법률관계

- (1) 신청인은 신청인의 소유지인 화성시 비봉면 양노리 ●●●-●번지 남측부분 국유지 1,096㎡를 근린생활시설 진출입로 목적으로 2012.11.30.도로점용허가를 받았고, 이후 현재까지 도로점용허가에 따른 공사를 하지 않고 도로점용허가만 받은 상태에서, 인접토지주가 2013.11월경 비봉면 양노리 ●●●-●번지 일원에 대한 개발행위허가를 받아, 이후 2015.10.22.도로점용허가 및 준공 공사완료 때 신청인의 소유 토지 일부 9㎡를 무단으로 아스콘포장을 한 것에 대하여 허가민원1과에서 2017.04.26. 원상복구명령 [허가민원1과-17376호] 을 내려 2017.05월초 원상복구 되었고,
- (2) 또한, 인접토지주(김○●외2인)가 화성시 비봉면 양노리 707-1번지 외 4필지 일원을 개발하면서 공장진출입로에 따른 도로점용허가 1,128㎡를 2015.10.02. 득한 후 2015.10.21. 도로점용공사 준공확인 신청 때에 인접부지인 신청인의 도로점용허가지 일부분에 횡단보도 및 감속차로(감속구간 L=20m, 감속테이퍼 L=10m)를 완료한 상태에서 준공확인을 신청하였고 비봉면에서는 도로점용공사 완료확인 출장 복명하여 2015.10.22.준공처리함.
- (3) 이후 신청인의 도로점용허가(2012.11.30)지에 인접 토지주(김○●외2인)가 횡단보도 및 감속차로를 동의 없이 설치 사용하고 있어 비봉면에서 2017.05.15.원상복구 계고 통보 후 2017.06.02. 원상복구완료 되었고, 또한 인접토지주의 공장진출입로에 도로점용허가 준공 당시 감속차로 없이도 준공되었는데 이에 대한 적법여부를 검토한바 감속차로는 도로법 제52조(도로와 다른 시설의 연결)에 따른 국도, 지방도, 시도 4차선이상의 도로에 적용되고 시도 3호선인 2차로에는 적용 되지 않음.

□ 판단 및 결론(심의종결)

신청인의 신청취지와 피 신청인의 주장 그리고 사실관계 등을 살피건대,

신청취지 (1)항에 대하여는 인접토지주가 신청인의 토지 일부 9㎡를 무단으로 아스콘 포장한 사항은 화성시 허가민원1과의 2017.04.26.원상복구명령으로 원상복구 되어 별 문제가 없고, 신청취지 (2)항에 대하여는 신청인의 도로점용허가지에 인접토지주(김○●외 2인)가 횡단보도 및 감속차로를 동의 없이 설치 사용하고 있어 비봉면에서 원상복구 계고(2017.05.15.)통보 후 복구완료(2017.06.02.)되었으며, 또한 인접토지주의 공장진출입로에 도로점용허가 준공당시 감속차로 없이도 준공되었는데 이에 대한 적법여부를 검토한바 감속차로는 도로법제52조(도로와 다른 시설의 연결)에 따른 국도, 지방도, 시도 4차선이상의 도로에 적용되고 시도3호선인 2차로에는 적용이 되지 않아 적법한 것으로 판단되며, 비봉면의 특혜가 있었는지 여부에 대하여는 판단하기 곤란하므로 위의 내용을 비봉면과 신청인에게 안내하고 본 민원을 종결하고자 함.

17. 세인트캐슬 구분 등기 요청

① 민원요지

주관 읍부즈만	동탄 ○○○○○○ 타운하우스 108가구 중 6가구만(일반건축물⇒집합건축물)구분등기가 안되는 것은 형평에 맞지 않으니 이의 해결을 요청
김 진 환	

② 조사내용

□ 신청 취지

화성시 동탄 ○○○○○○ 타운하우스 108가구 중 6가구만(일반건축물⇒집합건축물)구분등기가 안되어 동부출장소 도시건축과에 구분등기 신청한바 처리 불가로 민원제기.

□ 피신청인의 주장

- (1) 화성시 동부출장소 도시건축과의 건축물대장 전환(일반건축물⇒집합건축물) 불가사유는 국토교통부 녹색건축과 1739(2017.03.24.)호에서 「다가구주택 등 건축법 시행령 별표1 제1호에 따른 단독주택은 해당 주택부분을 2이상의 전유부로 나눌수 없다.」 라고 관원질의 회신이 있어 집합건축물 전환은 불가함(관원질의 회신 첨부)
- (2) 집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률에 따라 주택부분을 2이상으로 구분소유하려는 경우에는 해당 건축물을 건축법 등 관계법령에 적합하게 공동주택의 용도로 변경하여야 함.
- (3) 신청인의 5인은 108가구 중 6가구로 건축물대장 전환신청을 하였으나 국토교통부 관원질의 회신 내용에 따라 해당 건축물을 건축법 등 관계법령에 적합하게 공동주택의 용도로 변경 하여야 단독주택 건축물의 대장전환이 가능하다 하나 공동주택의 용도로 변경 신청하여도 건축물이 축조된 상태이며 관계법령에 해당되는 조건에 적합할 수 없으며 불록형 단독주택용지가 용도변경이 불가로 신청인의 요구는 불가 함.

□ 사실관계

- (1) 108가구중 102가구 ○○○○○○ 건축물대장전환 추진경위
 - 2014.09.03. : 주택법에 따른 사용검사(단독주택/일반건축물대장생성)
 - 2016.04.15. : 건축물대장 전환관련 간담회개최

※ 참 석 자 : ○○○○○ 입주자대표 외 3인/ 건축산업과장 외 2인

※ 회의결과 : 일반건축물대장을 구분소유가 가능한 집합건축물 대장으로 전환할수 있도록 관련법규 검토를 추진할 예정이나 현재 불법단속팀에서 ○○○○○에 대한 불법 증개축 사항을 정리한 후 건축물대장 전환(집합건축물)신청을 검토처리 추진계획임

- 2016.05.11. : 위반건축물 적발

- 2016.06.17.~2017.07.28. : 위반건축물 철거및종결(6가구제외)

- 2016.06.22. : 건축물대장 전환신청(102가구)

- 2016.07.21. : 화성시청 지역개발과 협의

※ 협의내용 : (허가가능)단독형집합주택은 동탄(1)지구단위 시행지침 제2편제3장 제2조제1항에 의거 허용가능하며 가구수 및 세대수증감 등 변동사항 없으므로 저촉없음.

- 2016.07.24.~07.28. : 건축물대장전환(집합건축물)신청수리(102가구).

(2) 집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률(집합건물법)

- 제1조(건물의 구분소유)1동의 건물중 구조상 구분된 여러개의 부분이 독립된 건물로서 사용 될 수 있을 때에는 그 각 부분은 이 법에서 정하는 바에 따라 각 각 소유권의 목적으로 할 수 있다

(3) 집합건물법에서 규정하는 집합건물의 의미에 대한 법제처 회신,

- 일물일권주의(一物一權主義)에 따라 하나의 물건에 대해서는 하나의 소유권이 성립하는 것이 원칙이므로 1동의 건물은 하나의 소유권의 대상이되나 집합건물법은 1동의 건물의 각 부분이 구조상,이용상 독립성을 갖추고 있는 때에는 그 부분에 대해서 소유권(구분소유권)의 목적이 될 수 있음을 규정하고 있는 것입니다(제1조).따라서, 집합건물법의 적용을 받는 집합건물은 구분소유관계가 성립되어 있는 1동의 건물을 말합니다.

- 다만, 건물이 구분소유권의 목적이 될 수 있는 객관적 요건을 갖추고 있더라도 그 건물이 당연히 집합건물이 되는 것이 아니라,그 건물을 구분소유권의 객체로 하려는 의사표시(구분행위)가 있어야 합니다.

- 일반적으로 집합건물이란 위의 객관적 요건을 갖춘 후 집합건축물대장에 등록되고, 부동산등기부에 집합건물로 등기된 건물을 말합니다, 또한 집합건물법 제1조에서는 그 용도에 대해서는 특별히 제한하지 않으므로 연립주택, 아파트, 상가, 오피스텔 등 용도와 종류를 불문합니다.

- 동탄(1)○○○○○ 하우스 108가구 중 102가구(반송동 191번지)는 건물 평면도를 보면 구조상, 이용상, 독립성을 갖추고 있고 ,건축물 소유자가 구분소유권을 객체로 하려는 의사표시(구분행위)[건축물대장전환신청]가 있었기에 일반건축물대장에서

집합건축물대장으로 건축물대장전환을 수리한 사항임.

- (4) 동탄 지구단위지침 제1장제11조제3항 단위 블록의 수용세대수는 화성 동탄 택지개발 계획 및 지구단위결정조서에 규정된 내용을 초과할수 없으며 필지 분할을 할 경우 분할된 필지 세대수 합은 당초 부지별 계획세대수를 초과할 수 없다. <표8참조>

<표8>블럭형 단독주택의 규모, 세대수

구분	블럭번호		규모 유형	대지 면적(m ²)	수용 세대	하용 가구수	인구수 (인)	평균 규모(m ²)	비고
기정	R12-1	R12-1-1	660m ² 이하	14,253.0	43	108	214	140	
변경	R12-1	R12-1-1	660m ² 이하	14,253.0	108	108	214	214	

③ 조사결과

□ 판 단

- (1) 블록형 단독주택용지에서의 단독형 집합주택은 건축법에 따른 건축물의 용도구분이 아니다. 라는 국토교통부의 답변내용과 다가구주택 등 단독주택은 해당 주택부분을 2이상의 전유부로 나눌 수 없으며 2이상으로 구분소유하려는 경우 관계법령에 적합하게 공동주택의 용도로 변경한 후 가능하다.라는 국토교통부의 답변으로 반려된 사실과 108가구 중 102가구 건축물대장의 전환과정을 살펴본바 국토교통부와 법제처의 집합건물의 의의 및 집합건축물법 해석사례집 등을 검토하여 102가구 등록전환 한 사실 등 의견이 상이하여 양 부처에 관원질의토록 감사원으로부터의 주문에 따라 건축과에서 아래 내용과 같이(2017.11.02.) 질의의뢰 하였음.

(2) 질의의뢰 내용

- 갑설 : 단독형 집합주택은 건축법에 따른 건축물의 용도 구분이 아니며, 단독주택은 해당 주택부분을 2이상의 전유부로 나눌수 없음, 집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률에 따라 주택부분을 2이상으로 구분소유하려는 경우에는 해당건축물을 건축법 등 관계 법령에 적합하게 공동주택의 용도로 변경한 후에 가능함.
- 을설 : 1동의 건물의 각 부분이 구조상 이용상 독립성을 갖추고 있는 때에는 그 부분에 대하여 소유권의 목적이 될수 있으며, 집합건물법 제1조에 그 용도에 대하여 특별이 규정하고 있지 않으므로 단독주택도 집합건축물로 전환이 가능함.

(3) 위 질의에 대한 회신내용(2017.12.01.)은 국토교통부 녹색건축과-1739 (2017.3.24.) 호로 관원질의 회신된 동일한 사항으로 다가구주택 등 건축법 시행령 별표1 제1호에 따른 단독주택에 해당하는 경우에는 해당주택부분을 2이상의 전유부로 나눌 수 없으며, 다만 「집합건물의 소유 및 관리에 관한법률」에 따라 주택부분을 2이상으로 구분소유 하려는 경우에는 해당 건축물을 건축법 등 관계법령에 적합하게 공동주택의 용도로 변경한 후에 건축물대장 전환이 가능할 것으로 판단된다고 답변함.

□ 결 론 (심의종결)

신청인과 피 신청인의 주장 사실관계 등을 살피건데 해당민원은 건축물대장 전환에 따른 구분등기 협의가 어렵고, 국토교통부 관원질의 등 답변 내용으로 보아 본 민원이 해소되기 어려울 것으로 판단되어 위 내용을 신청인에게 안내하고 본 민원을 종결 하고자 함.

18. 화물자동차 관련 체납액 탕감 방안 마련 요청

① 민원요지

주관 옴부즈만	화물자동차 관련 자동차세 체납 및 환경개선부담금이 연체되어 생활고에
박 종 풍	시달리고 있으니 이에 대한 탕감책이나 해결책 마련 요구

② 조사내용

□ 신청 취지

화물 자동차(경기71즈■㉔㉔㉔㉔)관련 자동차세 체납 및 환경개선부담금이 연체되어 생활고에 시달리고 있으니, 이에 대한 탕감책이나 해결책 마련 요구

□ 피신청인의 주장

- (1) 신청인 차량(경기71즈■㉔㉔㉔㉔)관련 자동차세 365,730원 등이 체납되어, 현재 화성시청에 의해 압류 중임.
- (2) 차량등록사업소 차량등록말소담당 김점순(3309)주무관에 의하면, 주소지 관할 구청(서울시 성동구청)에서 멸실 차량멸실 인정 신청서를 발급 신청하면, 멸실 인정서를 발급 받을 수 있고, 그 서류를 발급받아 와야 압류를 해제 할 수 있다고 함. 압류 담당인 징수와 장상기(6351)주무관도 같은 취지로 확인.

□ 사실관계

- (1) 신청인 차량(경기71즈■㉔㉔㉔㉔)은 1990년식으로 '94년 10월 21일 신청인이 190만원에 매입하여 약 2개월 운행하다가 행방불명되어, 그 후 23년간 운행하지 못한 사실이 확인 되고, 현재 화성시에 의해 자동차 등록대장상으로만 압류된 상태
- (2) 화성시 차량등록사업소 차량 말소 담당 김점순 주무관 및 징수와 압류담당 장상기 주무관 등에 확인한 결과에 의하면, 민원인 본인이 주소지 관할 차량등록관청에 멸실 인정을 신청할 경우에는 멸실 인정 사실 확인서 발급이 가능(주소지 관할 성동구청 교통행정과 구○○ 주무관(02-2286-5689,5114)확인(12월4일10시26분) 통화)하다고 하고, 그 확인서는 본인만이 발급을 신청할 수 있다고 하며 또한 그것이 발급될 경우, 화성시의

자동차 압류 해제도 가능하다고 답변하기 때문에 위와 같은 사실을 민원인에게 알려주고 곧바로 이행하도록 전화하였으나 전화를 계속 받지 않음.

- (3) 그래서 그 내용을 문자로 작성하여 민원인에게 문자로 알려 주자 민원인이 별목 작업 중에 있어 전화를 못 받아 죄송하다고 하면서, 알려 준 방법대로 하겠다고, 고맙다는 문자 답변이 옴(2017.12.04. 12시 43분. 010-4889-●○●●)

[3] 조사결과

□ 판 단

위와 같이 압류차량 및 체납세액에 대한 해결 방안을 민원인에게 제시하였고, 민원인은 그 방법을 이해하고, 옴부즈만이 알려준 대로 차량 멸실 신청서를 주소지 관할 구청에 제출 해서 발급받아, 차량 압류를 말소하겠다고 민원인의 회신을 문자로 받았고, 또한 그 신청은 본인만이 할 수 있으므로 위 민원은 해소된 것으로 판단 됨.

□ 결 론 (심의해소)

민원인에게 주소지 관할 구청에서 차량 멸실 인정 신청서를 발급받아, 차량 압류 해제 신청 방법 등을 알려주어, 민원인으로부터 알려준 대로 하겠다는 회신이 왔으므로, 민원이 해결 (심의 해소)된 것으로 간주하고 민원 종결 처리 함.

VI

부 록

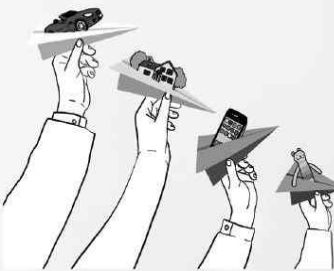
VI. 부 록

1. 홍보활동

(1) 홍보 리플렛 배부(2017년 3월)

기존 행정구제 제도와 비교

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




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

화성시 시민옴부즈만

www.hscity.go.kr

시민의 권익을 함께결함께 드리겠습니다!

사람이 먼저인 화성!

옴부즈만의 기능

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



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

[홈](#)
 [화성시 날씨정보](#)
 [화성시 대기환경정보](#)
 [공직 / 선거 비리신고 자제해보기](#)
 [모바일 홈페이지](#)
[ENGLISH](#)
[中國語](#)
[日本語](#)
[화면크기](#)

같이 열거는 화성시 사람이 먼저인 화성

[국립현대미술관](#)

[회원가입](#)
[로그인](#)

[검색](#)

[시민참여](#)
[전자민원](#)
[화성시소개](#)
[행정정보](#)
[문화관광](#)
[사회적 공동체](#)
[분야별정보](#)
[정보공개](#)
[전체메뉴 보기](#)

같이 열거는 화성시

시민 옴부즈만

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

[시민참여포럼](#) > [주요활동](#) > [자세히보기](#)

시정알림방	보도자료	주간시정	입법예고	입찰안내	광고/고시	채용정보
● 화성시 여성 일자리 만남의 날 개최 알림 ▶ ● 2017년 전국학 코리야 돌봄이장 개장 안내 ▶ ● 화성시 건강가정지원센터 프로그램 안내 ▶ ● 모두누움센터 4주 단기특강 수강생 모집 알림 ▶ ● 제2회 발발발 화성시민 워크숍 신청자 모집 ▶						2017.06.21 2017.06.20 2017.06.20 2017.06.16 2017.06.16

안녕하세요 채인석입니다.

- 인사말
- 시청방식
- 공약사업
- 열린시장 게시판
- Live인식C
- 채인석 핫-라인 (주최공직자 신고)

자주 찾는 정보

직권초청

공배너

민원상담신청

초적도

자치분구

민원조사 및 서식

화성시 날씨정보

화성시 대기환경정보

화성시 TV

[바로가기](#)

Blog

f

포토갤러리

e-Book

시민소통 C.R.M. 신청

[바로가기](#)

재무다바라길

2017-06-21(수)
3:23 ~ 12:25
15:32 ~ 0:42

2017 주민참여예산 시민제안사업 공모

[제안마감일]
2017. 07. 20.(목) 18:00

[제안방법]

1. 읍·면·동사무소
2. <http://money.hwasong.go.kr>
3. 팩스 (031-369-1622)

[문의전화] 화성시청 예산법무과(031-369-6295)

화성시 시민참여예산사업

2017-06-09

화성시, 아시아 최대 유소년 야구장 화성드림파크 9월 개장

2017-06-09

화성시, 관내 장애인단체 민간비뮈터 사무실까지 지원

2017-06-09

관련사이트 Link site

+ 사업소
[GO](#)

+ 부서별 홈페이지

+ 읍/면/동사무소
[GO](#)

BANNER ZONE

[화성시 후원기관과 대외](#)

[화성시 문화관광](#)

[화성시 시민참여예산](#)

화성시 시민참여예산사업

2017-06-21(수)
3:23 ~ 12:25
15:32 ~ 0:42

아메일무단수집거부

개인정보처리방침

시정오시는길

작품전시회후보

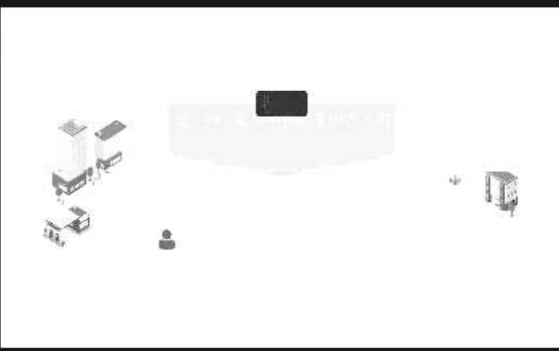
뷰어프로그램 다운로드

원격지원서비스

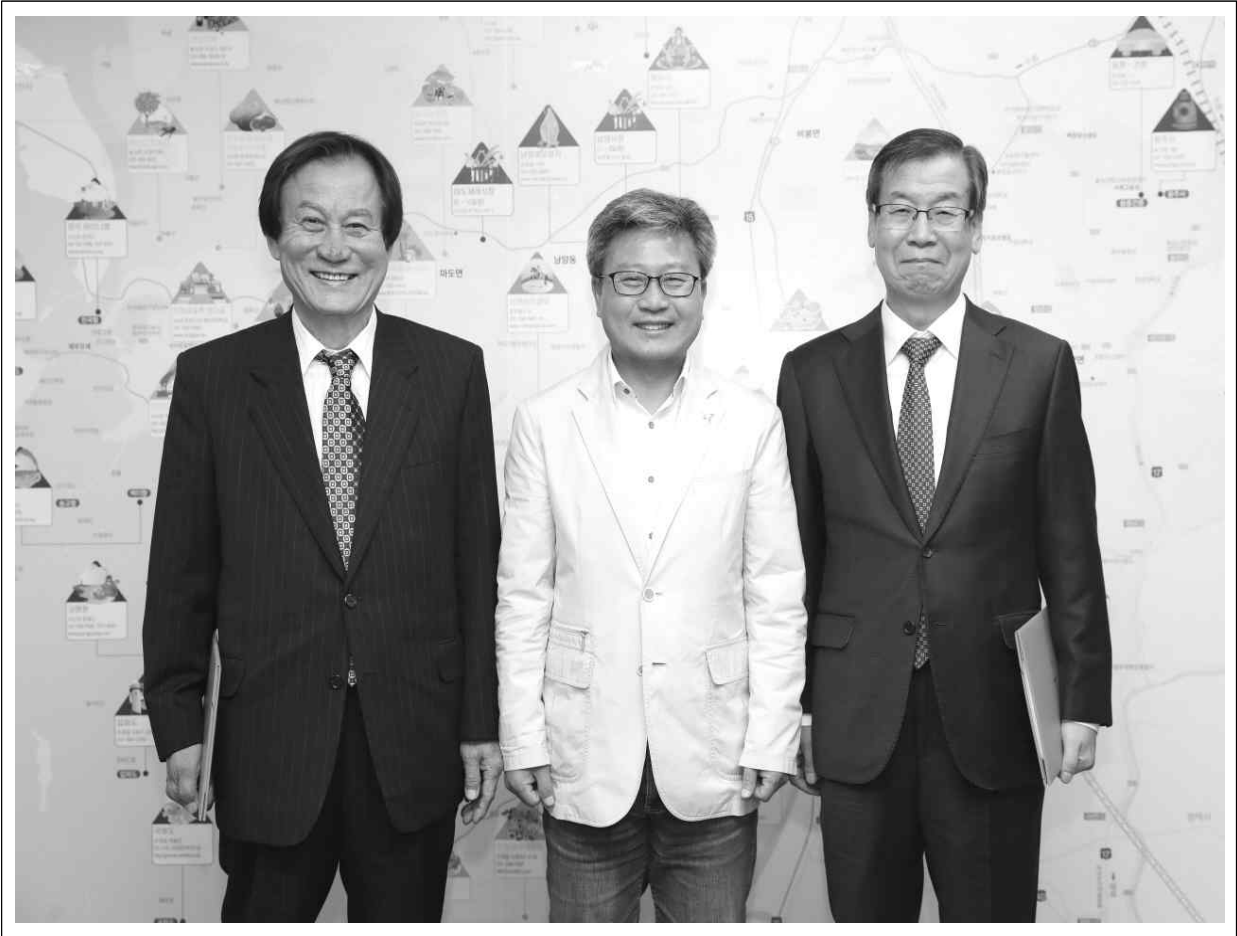
(우)18274 경기도 화성시 남양읍 시청로 159-층 1577-4200 Copyright (c) 2006 by hwasong city all rights reserved. 본 홈페이지는 게시된 이메일 주소의 자동수집을 거부하며 이를 위반할 시 정보통신망법에 의해 처벌됨을 유념하시기 바랍니다.

말모기는 전화 1636 화성시청

(3) 버스정류장 BIS 홍보 이미지 표출(2017. 6월/11월)

150 일반버스	 분 min	운행준비중 현위치
 조작 및 사용방법 · 상,하,좌,우(방향키) : 노선 검색 표출 및 이동합니다. · 선택키 : 검색하고자 하는 노선 선택시 사용합니다. · 취소/ESC : 노선 및 검색 후 이전화면으로 복귀합니다. 조회기 부분에 교통카드를 대시면 잔액이 표시됩니다.	화성시시민옴부즈만  시민의 고충을 능가결함 드리겠습니다 고충민원 신청안내 방문: 화성시장 시민옴부즈만실(1층) 전화문의: 031-369-3101, 3221	
제주도 바닷길 통행시간 MBN : 대통령 "하반기부터 공무원 '블라인드 채용'...오로지 실력으로 공		

(4) 옴부즈만 위촉 (2017.10.30.)



(5) 타시군 우리시 읍부즈만 벤치마킹 (안성시 직원 방문 : 2017.09.20.)



2. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례

제정 2013. 12. 31 조례 제 895호
일부개정 2015. 2. 27 조례 제 981호
일부개정 2017. 1. 9 조례 제1186호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정하여 주민의 권익 보호·증진과 지역사회의 발전 도모를 목적으로 한다. [전문개정 2017. 1. 9]

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “시민옴부즈만”(이하 “옴부즈만”이라 한다)이란 소속기관등에 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 소속기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
4. “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.

제2장 옴부즈만의 구성 등

제3조(구성 등) ① 옴부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다. (개정 2017. 1. 9)

② 옴부즈만의 정수는 5명 이내로 하되, 위촉 시 성별을 고려하여야 한다. (개정 2015. 2. 27, 2017. 1. 9)

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) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 옴부즈만이 될 수 없다. (개정 2017. 1. 9)

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

② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직된다. (신설 2017. 1. 9)

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

1. 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 민원(고충민원 및 불합리한 제도의 개선 등을 포함)에 대한 조사·처리
2. 지방자치단체의 장 및 지방의회가 옴부즈만에게 위임·의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
3. 주민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
4. 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
5. 기타 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 활동

[전문개정 2017. 1. 9]

제7조(옴부즈만의 책무) ① 옴부즈만은 고충민원의 처리에 있어 공정하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 한다.

② 옴부즈만은 그 직무수행에 있어서 시와 유기적인 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행에 노력하여야 한다.

③ 옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적을 위하여 이용하여서는 아니 된다.

제8조(대표옴부즈만) ① 옴부즈만이 다수인 경우에 대표옴부즈만과 부대표옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선으로 선출하며, 대표옴부즈만은 옴부즈만을 대표한다.

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

[전문개정 2017. 1. 9]

제9조(회의) ① 회의는 매주 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 경우에는 개최하지 아니하며,

대표옴부즈만이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다. 다만, 재적옴부즈만이 1명일 경우에는 개최하지 아니한다.

② 회의는 다음 사항을 심의·의결한다. (개정 2017. 1. 9)

1. 의견표명, 시정권고, 제도개선 권고, 감사의회의 결정에 관한 사항
2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
3. 그 밖에 대표옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

③ 회의의 심의·의결은 재적옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 출석옴부즈만이 2명일 경우에는 전원 찬성으로 의결한다.

제10조(직무 관할) 옴부즈만이 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) 옴부즈만은 재직 중 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제17조 각 호의 직을 겸할 수 없다.

제11조의2(제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 당해 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
 2. 옴부즈만이 당해 사안의 신청인과 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 옴부즈만 담당 부서장이 된다. (개정 2017. 1. 9)
- 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 알게된 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.

제3장 고충민원의 처리

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

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

제18조(고충민원의 이송 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원 중에서 관계 소속기관등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 관계 소속기관등에 이송할 수 있다. 이 경우 관계 소속기관등의 장은 그 처리결과를 옴부즈만과 신청인에게 통보하여야 한다.

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

제19조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 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 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

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

1. 관계 소속기관등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
 2. 관계 소속기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소와 시설 등에 대한 실지조사
 4. 감정의 의뢰
- ② 옴부즈만이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.
- ③ 관계 소속기관등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제21조 삭제 (2017. 1. 9)

제22조(고충민원의 각하 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다. (개정 2017. 1. 9)

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. 제10조에서 정한 직무 관할의 범위에서 벗어나는 사항
 6. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항
- ② 옴부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

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

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

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

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

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

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

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

제28조(처리결과와 통보 등) ① 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 소속기관등의 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 소속기관등의 장으로부터 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.

제29조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관등의 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 지방자치단체의 장과 지방의회에 보고하고 이를 공표하여야 하며, 이 경우 「개인정보보호법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야 한다.
(개정 2017. 1. 9)

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.

제4장 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 우대조치를 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.

부 칙 (2017. 1. 9 조례 제1186호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

3. 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 소속기관 등에 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. 옴부즈만 결정사항의 시행 및 사후관리

3. 옴부즈만 회의록 작성 및 기록 보존

4. 고충민원 편람·서식 등의 비치

5. 그밖에 옴부즈만 운영에 필요한 사무

② 옴부즈만 운영 사무의 효율적인 업무처리를 위하여 사무국장이 부재 또는 직무를 수행할 수 없을 때에는 다른 옴부즈만이 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, 옴부즈만에 1년 이상 근무한 경우에는 경력가점을 부여하는 등 평정 시 우대할 수 있다.

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

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

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

제19조(기록의 관리) ① 옴부즈만의 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 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 시장이 따로 정할 수 있다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

※ 별지 서식은 생략

4. 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) 제 19조에 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 옴부즈만은 「화성시 시민옴부즈만의 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 옴부즈만은 민원내용을 신속히 파악하여 별지 제3호서식의

고충민원기록표를 작성해야 한다.

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

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

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

제18조(신청의 취하) ① 옴부즈만은 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 옴부즈만이 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 옴부즈만은 관계 행정기관 등이 고충민원 처리과정에 직접 참가하지 아니하는 경우에는 소속직원을 고충민원 업무 수행자로 지정하여 통보하도록 요청할 수 있다.

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

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

1. 옴부즈만에서 각하한 민원을 그 사유의 해소없이 다시 제기한 경우
2. 옴부즈만에서 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 제11호 서식의 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 재심의 할 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(심의·의결) 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 옴부즈만이 회의를 소집한다.

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

제40조(개별자문) 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 자문위원에게 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 자문위원에 대해서는 예산의 범위 내에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제 6 장 사무국 운영지원

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

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

제43조(활동비 지급기관) 옴부즈만의 활동비는 화성시에서 지급한다.

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

② 활동비는 본인에게 직접 지급하되, 출장, 항해, 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 화성 시장(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 옴부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 옴부즈만의 권한에 속하는 사무에 대한 결재기준은 별표2와 같다.

부 칙

이 세칙은 옴부즈만 운영회의의 의결을 받은 날부터 시행한다.

[별표 1]

활동비 산식

※ 월 실제 근무시간이 80시간 미만인 경우

활동비 월액 × (월 실제 근무시간 / 80 시간)
--

[별표 2]

사무결재 기준

단위사무	사무 처리내용	기안자		결재자
		주무관	주 관 시민옴부즈 만	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

