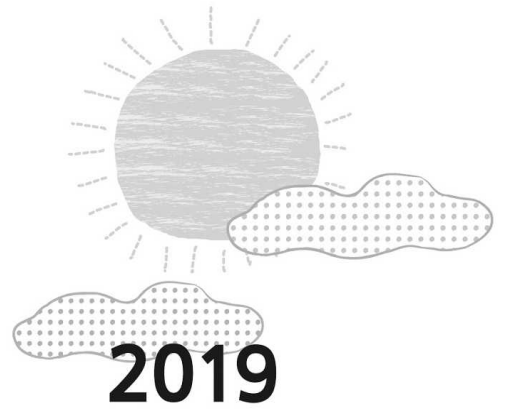


기분좋은 변화 행복화성



시민옴부즈만 운영보고서



화성시 시민옴부즈만
Hwaseong





목 차



I. 총 평	3
1. 시민옴부즈만 인사말	5
2. 2019년 시민옴부즈만 운영 현황	6
3. 2020년 시민옴부즈만 운영 방향	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)	34

V. 고충민원 주요 처리사례 45

1. 부당한 자연장지 조성신고 취소 요구 47
2. 개인택시운송사업 사무처리규정 개정 부당 50
3. 토지 주인의 사용동의 없는 배수관 설치 부당 55
4. 주민지원기금 대상자 선정 요망 57
5. 아파트 지하실 건축폐기물 방치 및 경비실입구 우수관에서 오수유입 확인요청 59
6. 국유지 제방 포장 요청 61
7. 건축물 이행강제금 부과 이의 신청 64
8. 건물 신축에 따른 조망권 피해 방지 요청 67
9. 태양광 발전소 설치 반대 69
10. 잔여지(잔여건축물) 매수 요청 72
11. 마을공동정비사업 정비 구거를 통한 오수로 인한 농지 오염 74
12. ○○○○복지관 관리자 불만 76
13. 도로점용료 환급 요청 79
14. 소각냄새로 인한 불편사항 조치 80
15. 개인택시운송사업 사무처리규정 시정권고 철회 요청 81
16. ○○리 마을 앞 교차로 및 신호등 설치 요청 85

VI. 부 록 87

1. 홍보활동 89
2. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 94
3. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 101
4. 화성시 시민옴부즈만 운영세칙 105

I | 총 평

1. 시민옴부즈만 인사말
2. 2019년 시민옴부즈만 운영 현황
3. 2020년 시민옴부즈만 운영 방향

I. 총 평

1. 시민옴부즈만 인사말

화성시 시민옴부즈만은 2015년 6월 1일 개소하여 이제는 출범 5년차로 그간 양적·질적 향상을 도모하였으며, 시민에게 더욱 다가가고 있습니다.

2019년은 시민옴부즈만의 고충민원 처리 및 활동사항을 시민들에게 적극적으로 알리기 위해 많은 노력을 기울인 한해라고 할 수 있습니다. 6월에 열린 “제11회 화성 뱃놀이 축제”에서 부스 운영을 통하여 시민옴부즈만의 역할을 알리고, 7월에는 대표 시민옴부즈만이 “적극행정 추진방안 교육”을 시청 대강당에서 강의하였으며, 12월에 SRT 동탄역에서 “고충민원처리 홍보활동”을 추진하는 등,

출범 6년차인 올해에는 “시민옴부즈만 운영 활성화”를 목표로 고충민원의 적극적인 발굴과 해소 그리고 불합리한 행정제도를 개선하여 시민의 고충을 먼저 다가가 해결하는 데에 중점을 두겠습니다.

지난 1년간의 시민옴부즈만의 활동성과를 보면, 총 297건의 민원을 직접 상담하여 그 중 119건을 즉시 상담 해소 등으로 처리하였고, 나머지 178건은 고충민원으로 접수하여 그 중 68건을 직접 조사·처리하였으며, 나머지 도로, 교통 등 생활불편 민원 104건은 해당부서에서 바로 처리하는 것이 바람직하다고 판단되어 담당부서로 이첩하여 처리하도록 하였습니다. 직접 조사한 68건 중 2020년 1월말 현재 조사가 완료된 67건의 처리현황을 보면, 의견표명 2건, 시정권고 5건, 심의해소 15건, 심의종결 42건, 취하 2건으로 인용률(의견표명~심의해소)은 34%로 나타나고 있습니다.

2020년에는 실질적으로 시민의 고충을 해소하고 찾아가는 시민옴부즈만을 확대 운영하여 생활 밀착형 민원해소와 시민들의 불만족 민원에 대한 고충을 덜어드릴 것을 약속드립니다.

2020. 2. .

화성시 시민옴부즈만 일동

2. 2019년 시민옴부즈만 운영 현황

2019년 민원처리는 아래와 같이 총 297건으로, 그중 일반 상담민원 처리 119건을 제외한 총 178건을 민원접수 처리하였는데 2018년도 민원접수 처리한 113건보다 65건이 증가하였고, 직접조사 건수도 68건으로 2018년도의 53건에 비하여 15건이 증가하였으며, 생활불편해소 요구 등 해당부서에서 신속한 처리가 필요한 민원 104건은 해당 부서에서 처리하는 것이 효율적이라 판단하여 이첩 처리 하였고, 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 열거된 직무관할 범위를 벗어나는 사항 및 사인 간의 권리관계 등 6건은 각하하였다.

○ 민원접수 처리 및 일반 상담민원 처리현황

총계	민원접수 처리				일반 상담민원 처리		
	계	직접조사	이첩	각하	계	상담안내	상담해소
297	178	68	104	6	119	83	36

또한, 접수방식별 현황을 살펴보면 총 178건 중 방문 접수 110건, 인터넷 접수 59건, 우편 접수 6건, 팩스 접수 3건순이었다.

○ 접수 방식별 현황

총계	방문	인터넷	우편	팩스
178	110	59	6	3

○ 직접조사 민원 처리현황

조사건수	처리현황		처리완료 내역						
	완료	진행	조사완료 (계)	취하	심의 종결	심의 해소	합의 (조정)	의견 표명	시정 권고
68	67	1	67	2	42	15	1	2	5

직접조사 민원 68건은 주로 도로교통, 인허가 분야가 많았고 2020년 1월말 기준 완료된 67건 중 23건이 시정권고, 의견표명, 심의해소 등으로 인용처리 되었는바,

양감면 신왕리 내 민원인의 토지와 주택이 인접한 곳에 종종 자연장지를 조성하도록 신고수리 하여 피해를 보고 있어 수리내역을 취소를 원한다고 한 민원은 장사법 제16조 및 같은 법 시행령 제21조의 규정에 따라 자연장지는 표지규격 등이 법령의 규격대로 설치되어야 하며, 표지와 편의

시설 외의 시설은 모두 철거하여야 한다고 판단하여 설치기준에 맞도록 시정하거나 철거하도록 행정조치할 것을 시정권고한 건에 대해서 해당부서가 수용하였으며,

주식회사 ○○○○는 2종(도장공사업, 시설물유지관리업) 전문건설업 면허를 보유한 업체인데 시설물유지관리업에 대한 영업정지처분기간 중에 도장공사업 면허로 기안동 소재 ○○○아파트의 재도장공사 낙찰자로 선정되어 공사를 하였으나, 화성시에서 영업정지 중에 있는 자는 경쟁 입찰에 참여할 수 없다는 사유로 아파트 입주자대표회의에 과태료 부과처분을 하여 주식회사 ○○○○는 아파트 입주자대표회의로부터 공사비를 받지 못하고 있으므로 시정을 요청하는 민원에 대해서는, 입주자대표회의가 공동주택관리법 제25조를 위반하지 않았으며, 같은 법 제102조제3항제2호에 해당하지 않으므로 과태료부과처분을 취소할 것을 시정권고하였다.

그리고 우정읍 주곡리 내 토지를 소유주의 사용동의 없이 배수관을 설치한 것이 부당하다고 제기된 민원에 대해서는 농어촌정비법 제23조 및 농업기반시설 사용허가 지침 제10조에 따라 사용허가(시설토지사용 임대차계약)를 하였고, 민원인 소유지는 공사의 시설토지사용 임대차 계약과 무관한 토지라는 주장은 타당하지 않고 당초 배수관이 통과하는 구간인 신청인 소유 토지로, 소유권을 확보한 후 사업을 시행하여야 한다고 의견 표명하였다.

또한 남양읍 북양리 내 민원인이 매년 도로점용허가를 받아 사용하고 있는데 수허가자의 동의도 없이 횡단보도를 설치한 사안에 대해서 기존 점용료를 환급해달라고 제기한 민원에 대해서는 민원인의 주장대로 도로점용 면적이 축소됨에 따라 축소된 부분에 대해서만 도로점용료를 부과하고 과오납 부분에 대해서는 환급하도록 해당부서와 민원인 간의 합의를 도출하였다.

고충민원 처리 시 시민의 입장에서 그 원인을 파악하여 행정기관의 부적절한 관행 및 담당공무원의 소극적인 법령해석 관련 문제점을 도출하고 이를 시정하기 위해 노력하였다. 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 민원인이 고충민원에 대한 대리인으로서의 충실한 역할을 이행하여 시민 권익 향상에 기여하고 있음을 나타낸다고 할 것이다.

끝으로, 우리 시는 타시군에 비해 옴부즈만 제도를 선도적으로 도입·운영하고 있어 원주시, 청주시 등에서 우리 시 옴부즈만 운영현황 및 방법 등에 대해 벤치마킹 한 바 있고 국민권익위원회 주관 지방옴부즈만 협의회에 가입하고 지속적인 워크숍 참석을 통한 지방옴부즈만 제도발전, 정착 및 확산에 노력을 하고 있다.

3. 2020년 시민옴부즈만 운영 방향

2019년은 시민의 열린 소통창구로의 정착을 위한 노력의 한해였다면 2020년에는 시민옴부즈만 활동의 실질적 운영성과 확보와 질적 향상을 도모하고 고충민원을 공정하게 처리하여 행정의 민주화에 기여할 수 있는 행정통제의 한 축으로 확고히 자리매김할 수 있는 한 해가 되도록 노력하고자 한다.

이에 2020년도를 시민옴부즈만 운영 활성화를 목표로 설정하고 고충민원에 대한 조정, 중재 역할과 사각지대에 놓여 풀리지 않는 문제를 여러가지 현실적인 대안과 심도있는 해결방안을 모색하는데 중점을 두어 실질적으로 시민의 고충을 해소하고 ‘찾아가는 시민옴부즈만’ 확대 실시 및 적극적인 홍보 등을 전개하여 시민 및 집행부서 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 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

옴부즈만제도는, 기존 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 행정 감독	행정작용에 의하여 침해된 시민의 권익구제
성 격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
기 간	제한 없음	행정처분후 90일 이내	최소소송은 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 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 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 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 때에 처리기준이 될 수 있으며, 감사를 의식한 소극적 행정행태를 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.



Ⅱ | 시민옴부즈만 구성 및 운영개요

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

Ⅲ. 시민옴부즈만 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진경과

(1) 도입배경

- 우리 시는 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)
- 2019.05.31. : 제3기 시민옴부즈만 위촉(3명)

2. 시민옴부즈만 소개

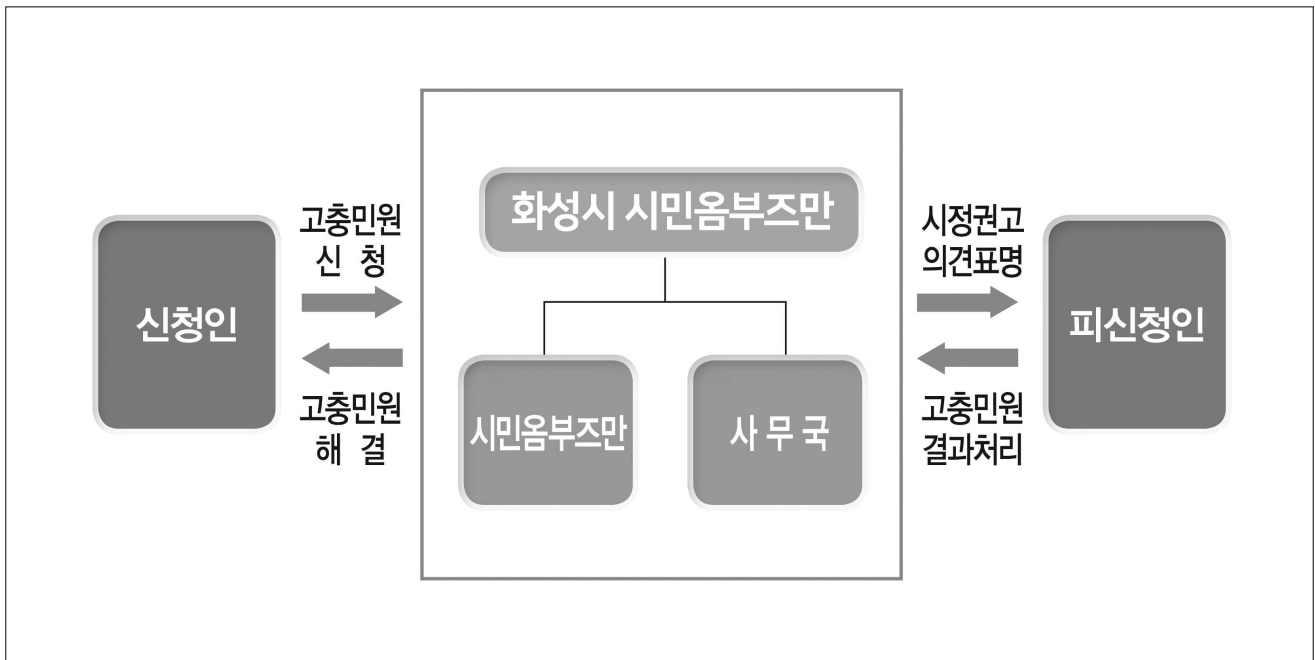
(1) 시민옴부즈만 구성개요

- 시민옴부즈만 수 : 3명
- 임 기 : 2년(1회 연임가능)
- 직 무 : 고충민원 상담 및 조사처리, 불합리한 행정제도 개선 등

(2) 시민옴부즈만 구성현황

옴 부 즈 만		주 요 경 력	위 축 기 간
박 종 선 (대 표)		■ 前 화성시의회 의장	2019. 06. 01. ~ 2021. 05. 31.
이 선 주		■ 前 화성시의회 시의원	2019. 06. 01. ~ 2021. 05. 31.
윤 태 원		■ 前 화성시 공무원 ■ 前 화성시 문화재단 사무국장	2019. 06. 01. ~ 2021. 05. 31.

(3) 시민옴부즈만 운영체계



- 고충민원 신청·접수, 조사여부 결정, 조사 실시, 심의·의결을 통한 결정, 조치결과 통보 등의 단계로 구분되며 처리기간은 60일이며 60일의 범위 내에서 연장할 수 있음.
- 민원인이 고충민원을 신청하여 접수되면, 시민옴부즈만 운영회의를 통하여 직접조사 여부를 결정하고 담당옴부즈만을 선정하여 담당옴부즈만이 조사를 시작함.
- 조사가 완료되면 심의·의결 절차를 거쳐서 시정권고·의견표명 등을 피신청인에게 통보하여 고충민원을 해결함.

※ 사무국장은 대표 시민옴부즈만이 겸임함.

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

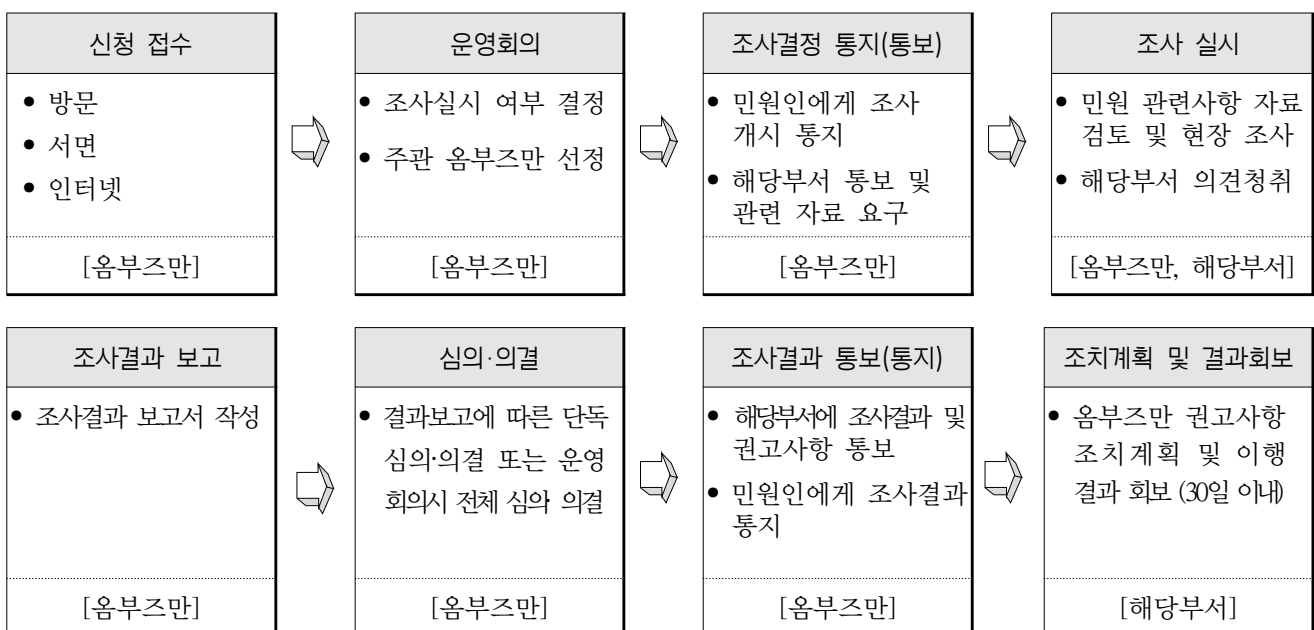
- 관계 소속기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출 요구
- 조사내용에 대한 시정권고 또는 의견표명
- 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실이 발견된 경우 감사의뢰

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)

The image displays two side-by-side screenshots of the Hwaseong City Citizen Ombudsman website. The left screenshot shows the 'Citizen Participation' (시민참여) page, featuring a sidebar menu with options like 'Citizen Ombudsman' (시민옴부즈만) and 'Citizen Participation' (시민참여). The main content area is titled 'Current Status and Operation' (구성현황 및 운영개요) and includes a section for 'Citizen Ombudsman' (시민옴부즈만) with a list of members and their roles. The right screenshot shows the 'Citizen Ombudsman Application' (고충민원 신청) page, which has a sidebar menu and a main content area titled 'Citizen Ombudsman Application' (고충민원 신청). This page includes a section for 'Citizen Ombudsman Application' (고충민원 신청) with a list of application methods and a section for 'Citizen Ombudsman Application' (고충민원 신청) with a list of application methods.

[※ 시 홈페이지 고충민원 신청 게시판 화면]

- 문의전화 : 031-5189-3704, 3227 (팩스 031-5189-1788)

(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 건 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 일반 상담민원 처리현황

총계	민원접수 처리				일반 상담민원 처리		
	계	직접조사	이첩	각하	계	상담안내	상담해소
297	178	68	104	6	119	83	36

(2) 접수 방식별 현황

총계	방문	인터넷	우편	팩스
178	110	59	6	3

(3) 월별 접수현황

총계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
178	7	10	17	16	13	19	16	16	12	19	13	20

(4) 민원 분야별 접수현황

총계	도로 교통	환경	불법 행위	도시 계획	세무 회계	복지 교육	인허가	보건 위생	기타
178	33	28	9	10	3	5	54	-	36

(5) 직접조사 민원 처리현황

조사건수	처리현황		처리완료 내역						
계	완료	진행	조사완료 (계)	취하	심의 종결	심의 해소	합의 (조정)	의견 표명	시정 권고
68	67	1	67	2	42	15	1	2	5

2. 읍부즈만 직점조사 결정 민원 처리현황

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
1	아파트 지하실 건축폐기물 방치 및 경비실 입구 우수관 오수유입 확인 요청	건축폐기물을 치우고 우수관에 오수 유입이 되지 않도록 조치 완료하여 민원이 해소됨	완료 (심의해소)
2	국유지 제방 포장 요청(국유재산사용허가)	신청인의 애로사항을 피 신청인(건설과)이 수락하여 민원이 해소됨	완료 (심의해소)
3	기존 양계장 가설건축물 양성화 신청	신청인이 제출한 서류는 가축분뇨 배출시설 설치 허가(신고) 신청서가 아닌 무허가 축사 적법화 이행계획서로 판단된다고 남양읍이 주장하는바 서로 주장하는 바가 다르고 신고서를 제출하였다는 신청인의 주장을 입증할 만한 증거나 자료 없어 민원을 종결함	완료 (심의종결)
4	부당한 자연장지 조성신고 취소 요구	자연장지가 표지규격 등이 법령에 맞지 아니하거나 설치해서는 안 될 시설물이 설치되어 있으므로 장사업 제16조제7항등의 규정에 따라 설치기준에 맞도록 시정하거나 표지와 편의시설 외의 시설은 모두 철거하도록 행정조치 할 것을 시정권고함	완료 (시정권고)
5	상가 앞 불법 건축물 철거 요청	민원제기 공동주택단지 내 분리수거장은 공동주택관리법 제35조의 규정 위반에 따라 관리주체에 시정명령 통보 후 원상복구 하였으며, 이후 해당 공동주택 입주자의 동의 절차를 거쳐 행위허가를 득하고 사용검사를 필한 시설물인바 해당사항 설명하고 민원을 종결함	완료 (심의종결)
6	건축물 이행강제금 부과 이의신청	불법건축물 4건 중 3건은 원상복구완료로 종결하였으며, 1건은 처마밑 캐노피 및 판넬 시설에 대하여 판넬 부분을 철거하였기에 적용요율 감하여 이행강제금을 부과한바 민원이 해소됨	완료 (심의해소)
7	건물 신축에 따른 조망권 피해 방지 요청	건축주가 건물 최고높이를 9.8m에서 8.8m로 낮추어 건축하겠다고 한바 신청인의 민원이 일부 해소됨	완료 (심의해소)
8	생활하수 및 정화조 오수 피해방지 요청	방류수수질검사결과가 수질기준을 초과하지 않고 현장 확인 결과 피신청인이 오수를 방류하지 않고 있으며, 현재는 냄새가 나지 않는 등 신청인의 민원이 해소됨	완료 (심의종결)
9	도로 통행방해 해결 요청	조사 중 소송 진행으로 종결함(각하)	완료 (심의종결)
10	건축물대장 용도변경 환원 신청	민원제기 지역은 건축물 관리대장 상 공장에서 묘지관련시설(동물화장시설)로 표시변경한 때에는 농림지역이면서 산지관리법상 임업용 산지이었으나, 임업용산지 해제에 따라 국토법시행령 제71조제1항 및 화성시 도시계획조례 제28조제1호 별표20(농림지역 안에서 건축할 수 있는 건축물) 상 공장으로서의 표시변경은 불가한바 민원 종결함	완료 (심의종결)

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
11	북카페 리모델링 공사비 영수증 및 은행내역서 공개요청	민원인이 요청한 재료비 영수증 및 은행내역서는 보조사업자가 갖고 있지 않은 것으로 보여 공개가 불가능할 것으로 판단되어 민원을 종결함	완료 (심의종결)
12	개인사유지 내 생활하수 유입 부적정	신청인의 토지는 신청인이 취득하기 이전인 1981년 이전부터 물이 높은 곳에서 낮은 곳으로 흐르는 자연발생적 구거로서 화성시에서는 신청인의 신청에 의한 우수관로 설치사업을 당해 연도 예산범위 내에서 우선순위에 따라 대상지를 선정하여 추진하고 있으므로 이를 신청인에게 설명하고 민원을 종결함	완료 (심의종결)
13	공동주택 테라스 무단증축 적법여부 확인	관련법령과 국토부 질의회신 등으로 보아 위반건축물에 해당하는 것으로 판단되며 유사한 사례에 대한 결정례(2018-65번도)도 있는바 민원을 종결함	완료 (심의종결)
14	개발행위 준공 처리 보류 요청	피신청인에게 지속적인 행정지도를 통하여 신청인에게 피해가 발생하지 않도록 하고, 원상복구 및 보상관계는 사인 간에 문제인바 이를 신청인에게 알리고 민원을 종결함	완료 (심의종결)
15	개인택시 운송사업 면허 사무처리 규정 일부개정안에 경과규정 삽입 요구	개인택시면허 조건인 성실의무 이행기간에 대하여 "이 규정 시행 전 성실의 의무를 이행하였거나 이행중인 운전자는 종전의 규정('5년 이상')에 따른다는 경과규정을 두는 등 정당한 절차에 따라 합리적으로 화성시 개인택시운송사업면허 사무처리규정을 개정할 것을 시정권고 함	완료 (시정권고)
16	우정 도시계획도로 사업 이의제기	해당 부서에서 종합적으로 검토한 후 공사를 재착수하겠다는 답변에 따라 민원을 종결함	완료 (심의종결)
17	조속한 개발행위준공 처리 요구	2019.05.30. 준공완료 처리 되었으므로 민원을 종결함	완료 (심의해소)
18	개발제한구역 내 불법벌채 시정 명령 이의	무단벌채 및 대지화는 개발제한구역 지정 및 관리에 관한 특별조치법 제12조 위반으로 동법 제30조의2 제1항 및 제30조 제1항의 규정에 따른 이행강제금 부과 대상인바 그 위반행위를 전 소유자가 하였는지 또는 현 소유자가 하였는지에 관계없이 현 소유자가 그 위반행위를 시정할 책임이 있으므로 현 소유자가 원상회복 미이행에 따른 이행강제금을 납부함이 정당한바 민원을 종결함	완료 (심의종결)
19	빌라 허가 시 부당	조사중, 민원인 행정소송 제기로 각하함	완료 (심의종결)
20	태양광 발전소 설치 반대	개발행위 수허가자와 합의하여 민원이 해소됨	완료 (심의해소)
21	잔여지(잔여건축물) 매수 요청	민원인의 요구대로 조치 완료하여 민원이 해소됨	완료 (심의해소)

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
22	상수도관 매설에 따른 이의 제기	『수도법』 제60조의2 및 부칙 제2조에서 기매설된 시설물의 경우에는 보상규정이 적용될 수 없음은 명확하여 보상불가하며 이설의 경우 국 공유지 내 공사시행 가능한 범위에 한하여 이설이 가능하다는 점을 신청인에게 설명하고 민원을 종결함	완료 (심의종결)
23	보호수 가지 처리 요청	보호수 관리 책임자인 마을 이장과 피신청인은 보호수 주변을 수시로 예찰하여 보호수의 고사지 등이 비닐 하우스에 피해를 주지 않도록 조치하고 민원을 종결함	완료 (심의종결)
24	개인택시 운송사업자 사무처리 규정 개정 부당	개인택시면허 조건인 성실의무 이행간에 대하여 "이 규정 시행 전 성실의 의무를 이행하였거나 이행중인 운전자는 종전의 규정(5년이상)에 따른다는 경과규정을 두는 등 정당한 절차에 따라 합리적으로 화성시 개인택시 운송사업면허 사무처리규정을 개정할 것을 시정권고 함	완료 (시정권고)
25	○○ ○○○○○아파트 하자 보수 민원	법원 확정판결을 확인한 민원으로 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제22조의 규정에 따라 조사 중 각하	완료 (심의종결)
26	개발제한구역 지정 해제 및 태양광발전시설 진행 가능하도록 조치요청	시민옴부즈만의 직무관할 범위를 벗어 난 고충민원이므로 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제22조제1항제5호의 규정에 따라 조사 중 각하	완료 (심의종결)
27	마을공동정비사업으로 정비된 구거를 통하여 오수가 배수되어 배수로 옆 민원인 농지가 오염되고 있으니 해결요청	신청인이 행정기관의 해결방안(도로부지에 배수관로 매설) 을 수용하여 민원을 종결함	완료 (심의해소)
28	토지주 사용승락 없는 배수관 설치는 부당하니 해결요청	한국농어촌공사로 하여금 배수관로 토지 소유권을 확보하도록 의견표명	완료 (의견표명)
29	건축물표시변경 신청 반려처분 부당	경기도 행정심판위원회에서 기각된 사건으로 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제22조 규정에 의거하여 조사 중 각하	완료 (심의종결)
30	도로 점용허가 신청반려 이의제기	도로점용허가를 득하는 조건부로 개발행위 허가가 수리된 사항으로 당초 민원제기 부지는 도로점용허가가 불가한 사항이었음에도 신청인이 목적사업과 진입 도로를 변경해서 허가를 득한 것이므로 민원을 종결함	완료 (심의종결)
31	○○○○복지관 관리 불만	복지관 책임자의 설명과 조건을 신청인이 수용하여 민원이 해소됨	완료 (심의해소)
32	사유지 내 하수관로 및 맨홀 설치로 인한 피해 구제 요청	경계측량결과 신청인의 토지와 이건 민원현장은 아무런 관계가 없음을 신청인에게 확인시켜 민원을 종결처리함	완료 (심의종결)
33	도로점용허가 및 공장 진출입 불법 통행 피해 구제 요청	법원 재판중인 사안으로 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제22조제1항제5호의 규정에 따라 조사 중 각하	완료 (심의종결)

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
34	사도 소유자 동의 없이 인허가 처리 부당	진출입로 부지 조성목적으로 개발행위허가 받아 준공된 도로는 공공용으로 사용되어야 하며 이 도로를 진출입로로 하여 허가한 개발행위허가 및 건축허가의 잘못을 찾을 수 없으므로 민원을 종결함	완료 (심의종결)
35	취득세 과다 부과에 따른 재산정 요청	확인결과 적법하게 산정된 것이므로 민원인에게 설명 후 민원을 종결함	완료 (심의종결)
36	벽돌 공장 소음진동으로 공장 이전요구	공장이전을 요구하고 있으나 생활소음 규제기준을 초과하지 않고 공장을 이전시킬만한 불법을 확인할 수 없으며 현 운영에 대하여 신청인이 수용하여 민원을 종결함	완료 (심의종결)
37	공장 파쇄기 소음단속 요청	사업장 주변 현장을 확인한바 방음벽 및 내부 흡음제 설치를 하는 등 생활소음을 줄이고자 노력한 정황이 인정되며, 생활소음 규제기준을 초과하지 않는 소음 피해는 환경 분쟁 조정법에 의거 분쟁조정 접수 및 절차에 따라 해결될 수 있음을 안내한 후 민원을 종결함	완료 (심의종결)
38	사업자 선정지침 위반에 따른 과태료 부과 이의제기	아파트 입주자대표회의가 공동주택관리법 제25조(관리비 등의 집행을 위한 사업자 선정)를 위반하였다고 볼 수 없고 같은 법 제102조(과태료) 제3항 제2호에 해당하지도 아니하므로 아파트입주자대표회의에 부과한 과태료부과처분을 취소할 것을 시정권고함	완료 (시정권고)
39	장기미집행 도시계획도로 환매 요청	「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제 47조에 따라 장기 미집행 도시계획시설 부지의 매수 청구에 의해 취득한 것으로 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」 제91조에서 정한 환매 대상이 아니므로 민원인에게 설명 후 종결함	완료 (심의종결)
40	개발행위 변경허가 불허 부당	취하원 제출에 따라 조사 중 취하	완료 (취하)
41	마을안길 도로개설 요청	주민의견청취와 도시계획위원회 심의절차를 거친바 피신청인에게 하자가 있다고 볼 수 없음을 민원인에게 설명 후 민원을 종결함	완료 (심의종결)
42	마을 주변 레미콘 공장 신축 반대	레미콘 공장 설치가 확정되지 않아 음부즈만이 승인의 적부를 판단하는 것은 적절하지 않아 민원 종결 처리함	완료 (심의종결)
43	민원인이 사용수익 허가받은 환경부 소유 토지에 매설된 하수관로 이설요청	“제조장 개발행위 허가 당시 신청인이 사용허가 받은 우수관로 사용구간에 대해 환경부로부터 사용허가를 득하는 조건으로 허가하여야한다”라고 시정권고	완료 (시정권고)
44	개발행위허가 취소 요청	피 신청인의 행정조치에 대하여 허가를 취소해야 할 만한 흠결이 있다고 볼 수 없음에 따라 민원인에게 설명 후 종결함	완료 (심의종결)
45	도로점용료 환급 요청	도로점용 면적이 축소됨에 따라 도로점용 변경허가를 통보하고 축소된 부분에 대하여만 점용료를 부과하고 과오납 부분에 대해 환급조치(환급금액 197,700원) 하여 민원 합의 처리함	완료 (합의)

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
46	매립공사로 인한 피해대책 요청	법규 등에 위배됨을 발견할 수 없고 절차상 하자가 있음을 찾을 수 없으므로 민원을 종결함	완료 (심의종결)
47	개인정보유출 의심 신고	민원인의 인적사항 정보유출이 없음을 민원인도 이해하였으므로 민원을 종결함	완료 (심의종결)
48	소각냄새로 인한 불편사항 조치	대기환경보전법 위반사항에 대하여 과태료 및 행정처분 조치하여 민원 해소함	완료 (심의해소)
49	농림지역 해제 요청	해제요건에 부합하지 않고 관련법규 위반이나 행정 처리에 하자가 있다가 보기 어려움에 따라 민원을 종결함	완료 (심의종결)
50	도로 확포장 건의	도로확포장에 편입되는 토지소유자의 사용동의를 받을 수 있는지 여부, 편입토지에 대한 보상을 나중에 해도 되는지 여부 등에 대하여 신청인에게 책임있는 답변을 요청하였으나 답변 미제출로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제7조 규정에 따라 민원을 종결함	완료 (심의종결)
51	개발행위허가 도시계획심의 대상여부 확인 요청	신청인이 취하서 제출로 민원을 종결함	완료 (취하)
52	○○○○○○○○○ 주민지원기금 대상자 선정 문제제기	다가구주택 세입자라도 기준일 현재 1년 이상 주민등록이 되어있고 실제거주하고 있다면 ○○○○○○○○○ 주민지원기금 지원대상자에 포함되어야 함을 의견표명함	완료 (의견표명)
53	도로점용(연결)불허가 처분 부당	진출입로를 연결할 경우 교통흐름에 지장이 있고 교통 안전사고 발생의 우려가 있으므로 피신청인의 행정 처리에 하자가 있다고 보기 어려운바 민원을 종결함	완료 (심의종결)
54	세금 과다 납부에 따른 지목변경 요청	경기도행정심판위원회 민원 제기한 사항으로 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제22조 규정에 의거하여 조사 중 각하	완료 (심의종결)
55	불법건축물 이행강제금 부과 취소 요청	처분상 하자 없음에 따라 민원을 종결함	완료 (심의종결)
56	배수처리시설 설치 요청	토지주택공사에서 기존 구거를 이용하여 유수가 되고 있는 상황이고 유량 저감조치를 한 상태에서 세굴 발생 시 세굴방지 공사 등의 안전조치를 하겠다는 의견이므로 종결 처리함	완료 (심의종결)
57	개인택시운송사업 사무처리규정 시정권고 철회 요청	시민옴부즈만-259(2019.10.14.)의 시정권고를 취소하고 본건 각하함	완료 (심의해소)
58	민원처리기한 경과 조치 요청	개인정보보호법, 민원처리에 관한 법률에 위배되지 않아 민원을 종결함	완료 (심의종결)
59	도로 사용동의 없는 개발행위 시정 요청	공유물 관리에 관한 사항은 공유자 지분의 과반수로 결정하도록 규정되어 행정 처리에 하자가 없음에 따라 민원을 종결함	완료 (심의종결)

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
60	○○석산의 토석채취 시정 요청	감사원 감사 개시에 의한 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제22조 규정에 의거하여 조사 중 각하	완료 (심의종결)
61	○○○○단지 내 불법건축물 및 불법독지전용 시정 요청	불법사항에 대하여 원상복구명령 및 고발조치하여 민원이 해소됨	완료 (심의해소)
62	○○지하차도 - 언덕2교 구간 농사용 진입로 개설 요청	안전사고위험으로 인해 개설불가하며 해당 도로구역 내 점용신청은 향남읍사무소로 신청가능하며, 주민 불편사항을 반영하여 교통안전심의회에 상정하여 가결 시 조속히 해결해주기로 하고 민원을 종결함	완료 (심의종결)
63	○○리 마을 앞 교차로 및 신호등 설치요청	2020년 제1차 교통안전심의회에 재상정하여 가결 시 시설물 설치하기로 하고 심의해소	완료 (심의해소)
64	팔탄면 ○○○ 불법원룸 조치 요망	민원인과 현장 방문하고 설계도면, 감리자 의견, 사용승인도서, 출장복명서 등을 확인 결과 불법을 확인할 수 없어 민원 종결함	완료 (심의종결)
65	불법건축물 과태료 부과 및 원상복구명령 요청	민원인의 요청대로 불법건축물에 대하여 사전통보하고 이의신청을 하도록 조치하고 종결함	완료 (심의해소)
66	개인택시면허사무처리규정 중 장애인규정 불만	진행 중	진행 중
67	○○아파트 신축공사로 인한 인근상권 영업지장 불만	인근 주민들에게 피해가 가지 않도록 교통신호수의 배치 등 공사차량 관리에 만전을 기하도록 통보 조치하였고, 불법주정차 차량을 이동단속팀이 수시로 순찰하며 단속할 예정임을 안내하고 민원을 종결함	완료 (심의종결)
68	토지 근저당권 말소 촉구	국민주택융자금 채무액 완납이 확인되어 화성등기소 장에게 근저당권말소등기를 신청하였으므로 민원을 종결함	완료 (심의해소)

3. 기타 민원처리 현황 (이첩·각하·상담처리 등)

(1) 이첩처리 민원 현황

연번	민원제목	처리사항	담당부서
1	전신주 이전 설치 요청	이첩	건설과
2	버스 증차 요청	이첩	대중교통과
3	출입구 신호기 및 가감속 차선 설치 요청	이첩	도로과
4	건설폐기물 불법 적치 단속요청	이첩	환경지도과
5	공장 파쇄기 소음 단속	이첩	환경지도과
6	○○2지구 이주자택지 경계석 조성 요청	이첩	지역개발과
7	버스 정류장 이전 설치 요청	이첩	대중교통과
8	서신 염전보전구역 해제 요청	이첩	허가민원1과
9	주차장부지 내 불법 건축물 및 영업행위 단속 요청	이첩	동탄출장소 건축산업과
10	개발행위 적법 절차 확인 요청	이첩	허가민원1과
11	중앙선 절삭 및 비보호 좌회전 요청	이첩	교통행정과
12	동탄중앙이음터 바닥 타일 하자 시정 조치	이첩	교육협력과
13	동탄출장소 무인발급기 설치 요청	이첩	동탄출장소 민원총무과
14	버스 증차 요청	이첩	대중교통과
15	기업설립 지원혜택 문의	이첩	기업지원과
16	화성시 추모공원 일제정비 불합리	이첩	노인복지과
17	불법건축물(영업행위) 단속 요청	이첩	동탄출장소 건축산업과
18	화성시 자연장지 시정명령	이첩	노인복지과

연번	민원제목	처리사항	담당부서
19	상수도 관로 개설 요청	이첩	맑은물운영과
20	사유지 무단 도로포장 원상복구 요청	이첩	봉담읍
21	쓰레기 무단 투기 단속 요청	이첩	동탄출장소 복지위생과
22	비봉 추모공원 직원 불친절 등	이첩	화성도시공사
23	유엔아이센터 수영장 이용 개선요청	이첩	여성가족과
24	정보공개 이의신청에 대한 심의회 결정사항 미통지 불만	이첩	주택과
25	아파트 테라스 캐노피 설치 위반 부당	이첩	동탄출장소 건축산업과
26	도로포장 시 아스팔트 포장 건의	이첩	지역개발과
27	도로소음 피해 방지 요청	이첩	지역개발과
28	화성종합경기타운 실내금연 대책요청	이첩	화성도시공사
29	○○면 ○○리 공장폐수 확인 요청	이첩	수질관리과
30	토지 오수처리 요청	이첩	하수과
31	도로 무단점거 단속 요청	이첩	동탄출장소 건축산업과
32	우수관 공사로 인한 피해 방지 요청	이첩	비봉면
33	화성나래 장애인차량 개선 요청	이첩	화성시 교통약자 지원센터
34	채용면접 시정요망	이첩	농업기술센터
35	말 농장 냄새 확인 요청	이첩	축산과
36	개발행위허가지 개발을 위한 착공신고 및 도로점용허가 요청	이첩	도로과
37	예산낭비 도로보수 신고	이첩	동탄출장소 건축산업과
38	동탄 ○○○○○○단지 인근 상가공사로 인한 피해방지 요청	이첩	동탄출장소 건축산업과 환경지도과

연번	민원제목	처리사항	담당부서
39	불법 소각 신고 불만	이첩	서신면
40	버스 승강장 이전 요청	이첩	대중교통과
41	건축물 용도변경 상담 불만	이첩	건축과
42	예당고등학교 사거리 교통혼잡 이유	이첩	대중교통과
43	○○○○아파트 앞 교통신호등 간격 조정 및 그늘막 설치 요청	이첩	지역개발과
44	건설폐기물 및 지정폐기물 단속 요청	이첩	환경지도과
45	농수로에 물이 터져 사고 있으니 조치 요청	이첩	건설과
46	반석초등학교 사거리 교통 혼잡 개선 요청	이첩	교통행정과
47	골프 연습장 설치로 인한 피해방지 요청	이첩	건축과 산림녹지과 도로과
48	의자 설치 요청	이첩	지역개발과
49	화학약품 공장 악취로 인한 피해	이첩	환경지도과
50	건축허가 시 진입로 사용관련 질의	이첩	건축과 허가민원2과
51	동탄복합문화센터 수영장 운영 개선요청	이첩	화성시문화재단 문화예술과
52	소음, 분진, 페인트 작업으로 인한 피해	이첩	환경지도과
53	아파트 공사로 인한 피해방지 대책 요청	이첩	환경지도과 주택과
54	동물장묘업 등록 신청 처리기한 연장 부당	이첩	축산과
55	광역버스 배차간격 조정 요청	이첩	대중교통과
56	화성 ○○○○지구 지역주택조합 사업승인 문제제기	이첩	주택과
57	도서관 상호대차 제도 개선 요청	이첩	지역개발과
58	동물장묘업 등록 연장사유에 대한 이의신청	이첩	축산과
59	아파트단지 내 상가 진출입로 개설요청	이첩	도로과

연번	민원제목	처리사항	담당부서
60	가로등 전등 교체 요청	이첩	정남면
61	생계형 소상공인 보호대책 요청	이첩	소상공인과
62	폐기물처리 적정여부 확인 요청	이첩	환경지도과
63	주말공사장 작업 시정 요청	이첩	환경지도과
64	버스 배차간격 조정 요청	이첩	대중교통과
65	보조지원사업의 부당사용 조사요청	이첩	해양수산과
66	불법주정차 단속 요청	이첩	대중교통과
67	놀이터 주변 운동기구 설치 요청	이첩	공원관리과
68	풋살장 및 테니스장 헬스 설치 요청	이첩	체육진흥과
69	교차로 신호체계 개선요청	이첩	도시안전과
70	횡단보도 보행시 안전조치 요청	이첩	교통행정과
71	산책로 개설 요청	이첩	공원과
72	다람산 공원 관리 요청	이첩	체육진흥과
73	불법광고물 조치 요청	이첩	동탄출장소 건축산업과
74	포장지 지원사업 조사 요청	이첩	농식품유통과
75	건축공사로 인한 피해 조치 요청	이첩	건축과
76	버스 무정차 피해 조치 요청	이첩	대중교통과
77	불법제조 분체공장 폐쇄 요청	이첩	허가민원1과
78	공익신고자에 대한 공개망신시정요청	이첩	동탄출장소 교통건설과
79	위해(오염) 가축시설장 제보	이첩	환경지도과 축산과
80	화성시 무기계약직 근로자 채용 시정	이첩	인사과
81	계단철거 및 상가옆 통로개설 요청	이첩	주택과
82	공무원 불친절 시정 요청	이첩	동탄출장소 건축산업과

연번	민원제목	처리사항	담당부서
83	○○리 산○○번지 일원 인허가 요청	이첩	허가민원2과
84	비보호 좌회전 신호 허용 요청	이첩	동탄출장소 교통건설과
85	○○○○○○회 급여청구 요청	이첩	복지정책과
86	○○면 ○○리 불법 건축 신고	이첩	건축과
87	평생학습과 담당자 교체 요구	이첩	평생학습과
88	매송도시계획도로 ○○호선 외 2개소 사업 노선변경요청	이첩	도로과
89	무단증축 시정명령에 대한 철회 요청	이첩	동부출장소 건축산업과
90	○○면 ○○리 어린이 놀이터 내 운동기구 설치 재요청 진정	이첩	감사관
91	아파트 내 장애인주차구역위반과태료 부과 부적정	이첩	장애인복지과
92	동탄북합문화센터 운영업체선정 공개입찰 요청	이첩	문화예술과
93	화성시-시흥시 버스노선 노선신설 검토요청	이첩	대중교통과
94	환경사업소, 주택과, 차량등록사업소 민원처리 불만	이첩	환경지도과 주택과 차량등록사업소
95	세정2과 직원 불친절 민원응대 불만	이첩	세정2과
96	농지처분명령 이행강제금 부과 부당	이첩	농업정책과
97	화성시 동탄광역환승로 도로 개통 요청	이첩	한국 토지주택공사
98	화성시 동탄감배산로 과속방지턱 문제	이첩	한국 토지주택공사
99	토지보상 관련 개별공시지가 및 토지수용액 불만	이첩	도로과 동부출장소 시민봉사과
100	토지보상 관련 잔여지 매수 요청	이첩	도로과
101	봉담중심상가 공영주차타운 공사 불만	이첩	시설공사와 교통지도과
102	토지 지목 및 토지이용계획 변경 요청	이첩	도시정책과
103	건축공사 관련 피해 호소	이첩	건축과 환경지도과
104	폐차장 신설공사의 기성 공사대금 미지급으로 인한 민원	이첩	건축과

(2) 각하처리 민원 현황

연번	민원제목	처리사항	각하사유
1	주정차 단속방법 개선요청	각하	옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않아 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리함
2	무인단속카메라 설치 불만	각하	직무관할 범위를 벗어나는 사항으로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제10조에 따라 각하 처리함
3	화성시 동부출장소 정보 비공개 결정 부당	각하	다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중이므로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리함
4	우정 도시계획도로 보상관련 토지소유자가 추천하는 감정평가업자 선정 요청	각하	옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않아 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리함
5	고물상 작업소음으로 인한 소음, 진동 피해 처리요청	각하	민원인이 사인 간 권리관계를 주장하여 판단 결과 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 따라 각하 처리함
6	핸드폰 통신 상태 불량 개선 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	개발행위허가 취소 업무	상담안내	허가민원2과 연계처리
2	신용보증기금 대출업무	상담해소	자체 상담처리
3	○○봉사단체 지원 요청	상담안내	자체 상담처리
4	개발제한구역 내 행위허가 문의	상담해소	자체 상담처리
5	용도지역 변경 문의	상담안내	자체 상담처리
6	주택 일조권 문의	상담안내	자체 상담처리
7	정보공개 비공개 사유 문의	상담안내	농정과 연계처리
8	동물 화장실 입지 문의	상담안내	축산과 연계처리
9	○○리 교량 설치	상담안내	자체 상담처리
10	건축신고 협의	상담안내	건축과 연계처리
11	토지경계 관련 상담	상담해소	자체 상담처리
12	체납세 관련 문의	상담안내	자체 상담처리
13	○○면 ○○리 청소용역 문의	상담해소	자체 상담처리
14	도시관리계획 문의	상담안내	자체 상담처리
15	복지지원 대상 고충 상담	상담안내	자체 상담처리
16	상수도 누수 신고	상담해소	자체 상담처리
17	공사현장 피해 상담	상담안내	자체 상담처리
18	과태료 처분 이의 제기	상담해소	자체 상담처리
19	건축법 위반 이행강제금 부과 불만	상담안내	자체 상담처리
20	도로 공사 중 폐보도블록 무단투기 관련 상담	상담안내	자체 상담처리
21	그린벨트 내 쓰레기 방치	상담안내	자체 상담처리
22	아파트단지 내 입주자대표위원 자격 상담	상담안내	자체 상담처리
23	건축물대장 정정 상담	상담안내	자체 상담처리
24	화성시 ○○연맹 지원 상담	상담안내	자체 상담처리
25	복지 긴급지원 관련 상담	상담안내	자체 상담처리
26	공사장 비산먼지 문의	상담안내	자체 상담처리
27	상수도 급수 신청 문의	상담안내	자체 상담처리
28	대기배출시설 관련 상담	상담안내	자체 상담처리
29	직원 업무태도 불만	상담안내	자체 상담처리
30	공사 비산먼지 문의	상담안내	자체 상담처리

연번	민원요지	처리유형	내 용
31	공공임대주택 문의	상담안내	자체 상담처리
32	생활 악취 관련 상담	상담안내	자체 상담처리
33	도시계획도로 개설 반대	상담안내	자체 상담처리
34	여권분실 관련 문의	상담안내	자체 상담처리
35	사유재산 갈등 문의	상담안내	자체 상담처리
36	주거급여 미지급 문의	상담안내	자체 상담처리
37	산림 무단 채벌 문의	상담안내	자체 상담처리
38	주민 추천 감정평가사 문의	상담안내	자체 상담처리
39	○○○○ 비리 의심 문의	상담안내	자체 상담처리
40	도로개설 잔여지 문의	상담해소	자체 상담처리
41	자연장지 설치관련 갈등	상담안내	자체 상담처리
42	개인택시 사업면허기준 변경 문의	상담안내	자체 상담처리
43	농가주택 오수처리 관련 문의	상담안내	하수와 연계처리
44	○○정보통신 비리 관련 문의	상담안내	정보통신과 연계처리
45	임금체불 관련 문의	상담해소	허가민원2과 연계처리
46	공장부지 조성에 따른 옹벽설치	상담안내	자체 상담처리
47	건축 미준공 사유 문의	상담안내	건축과 연계처리
48	건축물 이행강제금 상담	상담안내	건축과 연계처리
49	콘크리트 폐기물 미신고 처리 상담	상담안내	환경지도과 연계처리
50	배수관 관로 설치 문의	상담안내	자체 상담처리
51	작은 도서관 지원 문의	상담안내	자체 상담처리
52	요양원 하수로 인한 악취	상담해소	자체 상담처리
53	건축허가 문의	상담안내	자체 상담처리
54	도로 진입도로 문의	상담안내	자체 상담처리
55	건설현장 비리 문의	상담안내	자체 상담처리
56	사유재산 사용료 청구 가능 여부	상담안내	자체 상담처리
57	법률상담 유감, 채권압류 여부	상담안내	자체 상담처리
58	영업정지 처분 중지 요구	상담해소	자체 상담처리
59	직원 불친절 불만	상담해소	자체 상담처리
60	사무실 주차 불만	상담안내	자체 상담처리
61	지분등기 시 소유권 편입여부	상담안내	자체 상담처리

연번	민원요지	처리유형	내 용
62	건축인허가 상담	상담안내	자체 상담처리
63	임금체불 해소요망	상담안내	자체 상담처리
64	도로개설 불합리	상담안내	자체 상담처리
65	건축물대장 관련 상담	상담안내	자체 상담처리
66	체불임금 지급 상담	상담해소	자체 상담처리
67	진입도로 사용 관련 질의	상담안내	자체 상담처리
68	도로기부채납 문의	상담안내	자체 상담처리
69	이장 선거 불공정	상담해소	자체 상담처리
70	주택신축허가 관련 상담	상담해소	자체 상담처리
71	공장이전 설치	상담해소	자체 상담처리
72	자전거도로 위험관련 상담	상담안내	자체 상담처리
73	이장 선거과정 불만	상담안내	자체 상담처리
74	주정차 단속 불만	상담안내	자체 상담처리
75	햇살드리 브랜드 인증 상담	상담안내	자체 상담처리
76	가로등 소등 관련 상담	상담해소	자체 상담처리
77	상수관 공사 시 피해 불만	상담해소	자체 상담처리
78	주차 위반 과태료 부당	상담해소	자체 상담처리
79	우수관 역류 관련 상담	상담해소	자체 상담처리
80	배수로 철거 요청	상담해소	자체 상담처리
81	공장설립승인 관련 공사중지 상담	상담해소	자체 상담처리
82	사도 관련 상담	상담해소	자체 상담처리
83	재산세(토지분) 관련 상담	상담해소	자체 상담처리
84	시민불편사항 건의	상담해소	자체 상담처리
85	무허가 공장 고발 상담	상담해소	자체 상담처리
86	하수관로 설치 시 사유지 편입 최소화 요구	상담안내	자체 상담처리
87	한전 지중화 공사로 인한 피해	상담안내	자체 상담처리
88	용도변경 문의	상담안내	자체 상담처리
89	건축물 구조 진단 문의	상담안내	자체 상담처리
90	개별공시지가 이의신청	상담안내	자체 상담처리
91	차량 소유지분이 있으면 기초생활수급자격 박탈되는 것에 불만	상담안내	복지정책과 연계처리
92	○○○○○○센터 지원 요망	상담안내	자원순환과 연계처리

연번	민원요지	처리유형	내 용
93	다가구 주택 세입자도 ○○○○○○센터 주민지원기금 지원 재요구	상담안내	자원순환과 연계처리
94	개발계획 심의위원 정보공개 청구	상담안내	도시정책과 연계처리
95	공무원 폭행 사건 상담	상담안내	자체 상담처리
96	건축증축 관련 화장실 철거 거부	상담해소	자체 상담처리
97	○○1통 택지개발 반대 요청	상담해소	자체 상담처리
98	수도요금 할인 요청	상담안내	맑은물운영과 연계처리
99	○○리 산○○번지 제조업소 부지 개발행위 불허가 관련	상담해소	허가민원2과 연계처리
100	○○면 ○○리 하천정비사업 중 계단높이 조정 요청	상담안내	건설과 연계처리
101	○○리 ○○번지 다세대주택부지 진입로 개설공사 시 당초계획과 다른 공사를 함	상담해소	허가민원1과 연계처리
102	○○리~야구장 후문간 신설도로 개설 공사 시정 요청	상담안내	맑은물시설과 연계처리
103	농지 임차권 변경 요청	상담안내	회계과 연계처리
104	고물상 불법점유 의혹 확인	상담안내	자체 상담처리
105	개인택시면허사무처리규정 개정시 장애인분야도 성실의무 적용해야함	상담안내	자체 상담처리
106	아파트 위층에서 소음, 진동이 심하고 화장실에 물이 샘	상담안내	관리사무소와 협의하여 처리
107	개인 사유지의 화성시 건축물 철거요청	상담안내	기후환경과, 회계과 연계처리
108	향남읍 평원공원 주변 가로수 가지치기 요청	상담해소	산림녹지과 연계처리
109	동탄2 ○○○○ 공사현장 위반사항 시정요청 및 해당민원관련 공무원 불친절	상담해소	환경지도과 연계처리
110	환경민원 관련 환경사업소 주무관 소극행정	상담해소	환경지도과 연계처리
111	개발행위 관련 토양 및 지하수 오염 신고	상담해소	맑은물운영과, 허가민원2과, 환경지도과 연계처리
112	○○○○복지관 임금 체불 부당	상담해소	노인복지과 연계처리
113	토지분할측량 불만	상담해소	토지정보과, 허가민원1과 연계처리
114	개발행위허가 절토 불만	상담안내	허가민원1과 연계처리
115	산지전용만료에 기한 재개발행위허가 절차 불만	상담안내	허가민원2과 연계처리
116	도로점용허가 변경신청 불가에 대한 불만	상담해소	도로과 연계처리
117	도로 확포장 공사 요청	상담안내	자체 상담처리
118	양도소득세 부과 부적정	상담안내	자체 상담처리
119	유기견 관련 보조금 문의	상담안내	축산과 연계처리

v | 고충민원 주요 처리사례

V. 고충민원 주요 처리사례

1. 부당한 자연장지 조성신고 취소 요구

① 민원요지

민원 신청인의 토지와 주택에 인접한 곳에 종종 자연장지를 조성하도록 신고수리하여 피해를 보고 있으므로 취소해주길 바람.

② 조사내용

▶ 신청 취지

- 화성시 양감면 신왕리 ○○○(대지)과 ○○○(전)을 소유하고 있는데 신청인의 토지와 주택이 인접한 곳에 종종 자연장지를 조성하도록 신고 수리하여 피해를 보고 있으니 취소해 주기 바람
- 자연장지는 거리제한을 두지 않고 있으나, 이견 묘지는 봉분, 상석, 화병 등이 있고, 표지면적도 법령에서 정한 규격 이상으로 되어 있으므로 겹으로 보기에 「장사 등에 관한 법률」(이하 “장사법”이라 한다)에서 규정한 일반 사설묘지와 다를 바 없으며, 사설묘지는 주택 등과의 이격거리를 200m 이상으로 엄격하게 제한하고 있으나 이 묘지는 신청인의 주택과 불과 120cm만 떨어져 있음.

▶ 피신청인의 입장

- 자연장지는 사전신고 사항으로 별도의 준공절차가 필요하지 아니하므로 자연장지를 제대로 조성하였는지 여부를 별도로 확인한 사실은 없음.
- 「장사법」제10조에서 명시적으로 제시하고 있는 자연장의 방법 및 기준은, 지면으로부터 30센티미터 이상의 깊이에 화장한 유골의 골분(骨粉)을 묻되 용기를 사용하지 아니하는 경우에는 흙과 섞어서 묻어야 하며 화장한 유골의 골분, 흙, 용기 외의 유품(遺品) 등을 함께 묻어서는 아니 되고 용기의 재질은 「자원의 절약과 재활용촉진에 관한 법률」 제2조제16호에 따른 생분해성수지제품이나 전분 등 천연소재로서 생화학적으로 분해가 가능한 것이라고만 규정하고 있음.
- 명시된 벌칙규정을 찾을 수 없으나 보건복지부, 장례문화원 등에 질의한 후 처리하겠음.

▶ 사실관계

○ 자연장지 조성 신고

피신청인은 2017. 1. 20. ○○○○○○○○○○○○○○○○○종중(이하 “이건 종중”이라고 함) 으로부터 화성시 양감면 신왕리 ○○○번지에 자연장지조성 신고서를 접수한 후, 민원실무 심의를 거쳐 2017. 2. 16. 자연장지조성 신고증명서를 발급하였다.

- 자연장지로 신고 된 신왕리 ○○○번지는 「국토의계획 및 이용에 관한 법률」에 따른 계획관리지역이고 지목은 묘지이므로 묘지를 조성할 수 있는 토지이다.

○ 고충민원 제기

- 2018. 11. 29. 신청인의 남편이 거주지 인접토지에 조성된 묘지에 대한 하가절차 및 정당성에 이의를 제기하였고
- 2019. 1. 2. 신청인은 피신청인에게 동 시설은 자연장지가 아닌 사설묘지(분묘)이므로 허가 취소하여 달라는 민원을 제기하였으며
- 2019. 2. 12. 위 내용과 유사한 내용의 민원을 시민옴부즈만에게 제출하였다.

○ 관계기관 질의 답변

피신청인(노인복지과)이 2019. 1. 3. ‘종중자연장지에 깔비(와석)를 조성 후 그 위에 표지석을 설치하였고, 50cm 이하 높이의 완만한 봉분형태의 자연장이 조성되어 있는바, 자연장인지 분묘인지 명확한 기준을 명시해 주기 바란다’는 요지로 보건복지부와 장례문화원에 질의한 데 대하여

- 보건복지부는 2019. 1. 18. ‘외형이나 주변시설물 등이 묘지와 다를 바 없다면 자연장이라고 할 수 없을 것’이라고 답변하였고
- 장례문화원의 자문위원 2명은 2019. 3. 5. ‘법령에서 분묘는 시신이나 유골을 매장하는 시설로 정의하고 있는 반면 자연장지에는 어떠한 시설도 설치할 수 없고 단지 고인표지를 설치하도록 하고 있는 점을 고려할 때 자연장지를 묘지형태로 조성했을 경우 분묘로 볼 수 있으며 이전명령과 이행강제금 부과 등의 행정처분도 가능’ 하다는 의견을 제출하였다.

○ 자연장지 관련 민원검토 보고 및 개수명령 사전통지

- 2019. 3. 25. 피신청인은 종중 자연장지 민원 관련 검토보고서를 작성하여 내부결재를 받았는바, 봉분 및 화병, 상석 등 고인표지 이외의 석물을 철거대상이라고 판단하였다.
- 2019. 4. 2. 피신청인은 이건종중에게 봉분 및 화병, 상석, 안치도, 비석 등 고인표지 이외의 석물이 종중자연장지 설치기준에 위반된다고 개수명령을 사전통지하였다.

○ 이건 종중의 시정의견서 제출

2019. 4. 8. 이 건 종중의 ○○○은 2019. 8월 이전까지 ‘봉분을 평장으로 조성하고 각종 석물과 비석을 모두 치울 것이며 시에서 요구하는 법대로 시행하겠다’는 의견서를 제출하였다.

③ 조사결과

▶ 판 단

이건 종중의 자연장지는 표지규격 등이 법령의 규격대로 설치되어야 하며, 장사법 제16조 제7항의 규정에 따라 표지와 편의시설 외의 시설은 모두 철거하여야 한다고 판단한다.

▶ 결 론 (시정권고)

신청인의 신청취지와 피신청인의 주장, 사실관계 및 법률관계, 그리고 관계기관의 의견 등을 종합하여 살펴 건데, 이건 종중의 자연장에 대하여 설치기준에 맞도록 시정하거나 철거하도록 행정 조치할 것을 시정 권고한다.

2. 개인택시운송사업 사무처리규정 개정 부당

① 민원요지

화성시에서 추진하고 있는 개인택시 운송사업면허 사무처리규정 개정안 중 성실의무를 이행한 운전자의 운전경력기준을 5년에서 8년으로 개정함에 있어 규정 시행전 성실의무를 이행하였거나 이행중인 운전자는 현행 규정(5년이상)에 따라 보호될 수 있도록 개정을 요청함

② 조사내용

▶ 신청 취지

- 화성시장은(이하 “피신청인”이라고 한다) 「화성시 개인택시운송사업면허 사무처리규정」(이하 “개인택시면허규정”이라 한다.)의 개정을 추진하고 있음.
- 개정(안) 중 성실의무를 이행한 운전자의 운전경력기준을 5년에서 8년으로 개정하려고 하는 바, 본인 등 5년 여 전 화성시 관내로 유입된 운전자(이하 “신청인 등”이라 한다)의 막대한 피해가 예상되므로
 - 오산시처럼 부칙에 경과규정을 두어 성실의무를 이행하였거나 이행중인 운전자는 현행규정(5년이상)에 의하여 보호받을 수 있도록 조치요망
- ※ 고충민원을 심의 중인 2019. 5. 15. 피신청인은 경과규정을 두지 않고 개인택시면허규정을 개정하였음

▶ 피신청인의 주장

- 2018. 12. 14. 223명의 운수종사자로부터 지역에서 장기간 성실하게 근무한 사람이 보호받을 수 있도록 성실의무이행기간을 5년에서 10년으로 즉시 개정하여 달라는 민원이 접수되었음.
- 개정 사무처리규정(안)에 대한 다수민원이 제기되어 개인택시면허 당사자인 관내 ○○○주식회사 외 2개 법인택시 운수종사자 대표와의 협의과정을 거쳐 합의한을 도출하여 이를 근거로 개정을 추진하였음.
- 운수업체간 합의과정이 있을 경우 규정의 재개정을 검토할 수 있음.

▶ 사실관계

[2014년 운수협동조합 법인택시 신규인가 경위]

○ 통합 사업구역 및 택시총량제 심의 통과

1989. 1. 1. 오산시가 화성군에서 분리되기 전부터 양 지방자치단체는 택시사업구역을 통합하여 운영하여 왔고, 2012. 9. 18. 경기도 택시총량제 심의를 통과하면서 화성시에 284대의 택시를 증차하는 것으로 결정되었다.

○ 일반택시 운송사업 신규 면허방침 결정

2013. 8. 22. 피신청인은 택시 1대당 537명을 담당하여 경기도평균 337명의 1.6배에 이르고, 일반택시 비율도 18.1%로 경기도평균 29.2%에 많이 미치지 못하며, 면적과 인구여건이 비슷한 남양주의 택시업체 6개에 비해 화성시는 2개 업체에 불과할 뿐만 아니라 수원시보다 면적은 5.6배나 넓으나 택시숫자는 수원시의 21%밖에 되지 않아 시민들의 택시부족에 대한 체감도가 훨씬 크기 때문에

일반택시부족을 해소하며 경쟁유도를 통한 서비스를 향상시킬 필요성을 인식하고 택시운영의 효율성과 공공성을 도모한다는 기본방침을 정하여 일반경쟁공모를 통하여 일반택시운송사업체를 추가로 면허하기로 결정하였다.

○ 운수협동조합에 대한 신규 운송사업면허 및 외부 운전자 관내 유입

신규면허를 위한 각종 심사과정을 거쳐 2014. 1. 10. 화성시공고 제2013-2364로 화성시 ○○○○○번지 소재 ○○○조합(이사장 ○○○)을 신규 일반택시운송사업면허 대상으로 최종선정하고 같은 해 1. 27. 최초면허하여 일반택시 45대를 배정하였다. 이로 인하여 교대근무제를 감안하면 90여 명의 운전자가 화성시 외부에서 화성시 관내로 이동하게 되었다.

○ 2014 신규 법인택시업체 인가에 대한 화성시 입장 홍보

피신청인(대중교통과)은 2014. 3. 19.(22:41:23) 홈페이지 시정알림방에 ‘신규 법인택시업체 인가가 필요합니다’라는 제목으로, ‘법인택시 종사자들이 개인택시면허를 받기 위해 10년 이상 무사고로 열악한 근로환경을 버티며 고생하였으나, 시민불편해소와 택시면허대기자의 어려움을 동시에 감안하여 택시총량으로 확보된 증차물량 중 최소한의 물량으로 법인업체 설립을 추진하고 있다’는 취지를 알리며 개인택시면허 대기자에 대한 화성시의 입장을 표명하고 이해를 구하였다.

[2019년 개인택시규정 개정 경위]

○ 화성·오산 개인택시 운송사업 통합면허 발급 합의

2018. 1. 25. 택시사업구역을 통합운영하고 있는 화성시와 오산시 간에 택시배분비율과 개인택시규정 개정방향에 대하여 협약서를 체결

- 택시배분비율에 대하여는 제3차 택시총량제는 오산30% : 화성70%, 제4차 총량제는 오산25% : 화성75%의 비율로 하고, 제5차 택시총량제부터는 양 지자체간 통합면허를 발급하는 것으로
- 개인택시규정 개정방향에 대하여 제5차 택시총량제 지침 적용 전까지 개정하며, 이후 통합적용 가능한 개인택시규정을 일치화하는 것으로 합의
- 피신청인의 협약서 서명 운수종사자

- 화성시 : ○○○ 노조위원장 ○○○, ○○○ 노조위원장 ○○○,
○○○ 발전위원회 위원 ○○○
- 오산시 : ○○○ 노조위원장 ○○○, ○○○ 변영희장 ○○○
○○○ 노조위원장 ○○○

○ 화성·오산 개인택시규정 개정안 실무협의

2018. 9. 21. 오산·화성 택시업무관계자 사이에 개인택시면허규정 개정안을 협의하면서
①사업구역 안에서의 운전경력기준 ②표창가산에 따른 상위순위 적용사항 및 표창인정기간 ③교통봉사시간 무사고 가산경력인정 및 무사고운전경력 추가가산 ④운전경력 산정방식 ⑤시장표창 추천대상 봉사기준자격 등 동일한 사업구역 안에서 개인택시면허발급을 위한 제반 조건에 합의하였으나

- ‘성실의무를 이행하기 위한 사업구역 안에서의 운전경력’(이하 “성실의무”라 한다)에 대한 경과규정에 대하여 오산시는 시행일에 즉시 시행할 것을 주장하였고, 화성시는 2013. 11. 15. 설립되어 5년 상당이 경과된 운수협동조합의 특수상황을 고려하고 신뢰보호를 위하여 경과규정의 수립이 필요하다는 의견을 제시하였으나 합의에 이르지 못하였다.

○ 성실의무규정 즉시 시행으로 관내장기근속자 우대요구 민원접수(300명)

2018. 12. 14. 화성시 관내 법인택시회사에서 10년 이상 근무해 온 운전자 300명으로부터

- 2010년 제2차 총량제가 시행되면서부터 오산시 소재 법인택시회사에 근무하면서 화성시에 거주하는 운전자에게 화성시 몫의 개인택시면허가 발급되어 화성시 관내 장기근속자가 희생되었고,

- 2014년 ○○○조합 법인택시의 설립으로 45개의 개인택시면허가 사라졌을 뿐만 아니라
- 90여명의 관외지역 장기무사고경력자가 유입되어 개인택시면허 받기가 더욱 어려워졌으므로
- “성실의무이행기간을 5년에서 10년으로 즉시 개정하여 화성시 관내 법인택시업체의 장기근속자를 보호하여 달라”는 요지의 민원이 접수되었다.

○ 성실의무이행기간에 관한 경과규정으로 외부유입자 보호요구 민원접수(56명)

- 2018. 12. 24. 신청인 등 56명으로부터 관외 무사고운전경력으로 관내로 진입한 지 5년 이하인 운전자는 5년의 성실의무를 이행하면 무사고운전경력에 따라 개인택시면허를 취득할 수 있다는 신뢰와 믿음을 가지고 택시운전에 종사하여 왔으므로
- “신뢰보호의 원칙에 따라 성실의무의 요건이 충족된 사람은 당연히 보호받아야 하고 성실의무를 이행 중에 있는 사람도 경과규정을 두어 보호하여야 마땅하다”는 요지의 민원이 접수되었다.

○ 성실의무이행기간에 관한 대표자 합의, 번복, 재합의 과정

- 2018. 12. 26. 피신청인은 상반되는 민원에 대하여 별도의 대표 선발절차를 거치게 하지 않고, ○○○ 2명(노조위원장 ○○○, 노조 부조합장 ○○○), ○○○ 2명(노조위원장 ○○○, 노조사무장 ○○○), ○○○○ 3명(발전위원장 ○○○, 조합원대표 ○○○, 단위노조위원장 ○○○) 등 7명과 성실의무이행 기간을 5년에서 10년으로 개정하되 당해 연도 4. 1.부터 다음 연도 3. 31.까지의 시행일을 기준하여 2019년도는 6년, 2020년도는 7년, 2021년도는 8년, 2022년도는 9년, 2023년도는 10년으로 하기로 합의하였다.
- 그러나 2018. 12. 28. 위 합의사항에 서명한 자의 대표성을 문제 삼아 무효임을 주장하는 89명의 민원이 접수되어 무효화되었고
- 2019. 1. 9. 피신청인은 대표의 변경에 관한 절차 없이, ○○○ 노조위원장 ○○○, ○○○ 노조위원장 ○○○, ○○○○ 발전위원장 ○○○ 등 3명과 성실의무이행기간을 2019년 시행일 ~ 2022. 3. 31.까지는 8년, 2022. 4. 1. ~ 2024. 12. 31.까지는 9년, 2025. 1. 1.부터는 10년을 적용하는 것으로 합의하였다.

○ 행정예고 및 반대의견 접수(84명)

2019. 3. 29. ~ 4. 18.까지 개인택시면허규정 개정(안)을 행정예고하였는데 그 내용은 2019. 1. 9. 3명과 합의한 내용과 동일하다. 이에 신청인 등 반대자 84명은 신뢰보호원칙에 따라 보호받을 수 있도록 오산시의 개인택시규정과 같이 “성실의무이행기간의 요건을 충족한 자와 이행 중에 있는 자는 규정개정에도 불구하고 종전(5년) 규정에 따른다”는 경과조치를 부칙조항에 제정할 것을 요구하는 의견을 제출하였으나 피신청인은 받아들이지 않았다.

○ 개인택시규정 개정(우선순위 및 성실의무 규정)

오산시와 화성시는 규제개혁심의회위원회 등의 심의를 거쳐 각각 2019. 3. 5. 및 2019. 5. 15. 개인택시규정을 개정하여 개인택시면허 발급 우선순위를 정하였는바,

‘택시 10년 이상 무사고운전자 중 성실의무를 이행한 운전자’를 1순위로

‘택시 9년 이상 무사고운전자 중 성실의무를 이행한 운전자’를 2순위로

‘택시 8년 이상 무사고운전자 중 성실의무를 이행한 운전자’를 3순위로 정하였다.

- 성실의무에 관한 경과조치에 관한 개정규정 상이

다만, 오산시와 화성시는 ‘성실의무’의 이행기간에 대하여, 면허신청공고일로부터 역산하여 ‘과거 8년 이상’의 규정은 같으나, 2018. 9. 21.의 실무협의결과와는 반대로, 오산시는 2019. 3. 5. 부칙에 “이 규정 시행 전 성실의 의무를 이행하였거나 이행 중인 운전자는 종전의 규정(‘5년 이상’)에 따른다”고 하는 성실의무이행기간에 관한 경과조치를 두었고

- 화성시는 경과조치 없이 즉시 8년 이상으로 시행하되 2022. 4. 1.부터는 ‘과거 9년 이상’으로, 2025. 1. 1.부터는 ‘과거 10년 이상’으로 적용한다고 개정하였다.

③ 조사결과

▶ 결론 : 시정권고

신청인의 신청취지, 피신청인의 주장, 관계법령 및 대법원판례와 법률자문결과, 2014년 신규법인택시인가 경위, 2019년 「개인택시운송사업면허 사무처리규정」 개정경위 등을 종합적으로 살펴 본 바,

- 개인택시면허규정의 개정과정에 일관성과 타당성이 있다고 할 수 없고,
 - 같은 사업구역 내 성실의무에 관한 경과규정을 서로 다르게 두어 면허발급 행정업무가 왜곡되거나 현저한 불합리가 우려되며
 - 2014년 공익적 판단으로 외부로부터 유입된 법인택시운전자의 손해가 클 것으로 예상되고
 - 성실의무이행기간에 관한 경과규정을 두지 않은 것은 신뢰보호원칙에 위배되므로
- ⇒ 성실의무 이행기간에 대하여 오산시와 동일하게 “이 규정 시행 전 성실의 의무를 이행하였거나 이행 중인 운전자는 종전의 규정(‘5년 이상’)에 따른다”는 경과규정을 두는 등 정당한 절차에 따라 합리적으로 「화성시 개인택시운송사업면허 사무처리규정」을 개정할 것을 시정권고한다.

3. 토지 주인의 사용동의 없는 배수관 설치 부당

① 민원요지

한국농어촌공사에서 신청인의 토지를 사용승낙없이 배수관을 설치한 것은 부당하니 해결 요청

② 조사내용

▶ 신청취지

- 피신청인이 개발행위허가를 하면서 한국농어촌공사에 사용권만 사전에 승낙 받고 배수관로 구간 내에 있는 신청인의 사유지(우정읍 주곡리 ○○○번지)는 사용승낙 없이 배수관을 설치한 것은 부당하니 해결 요청

▶ 피신청인의 입장

- 신청인 소유지와 연접한 배수관 매설부지는 농어촌공사 소관 농업생산기반시설로 「농어촌정비법」 제23조(농업생산기반시설의 사용허가)규정에 따라 관리기관인 한국농어촌공사에서 배수관 설치 가능 여부를 판단할 사항이고 사유지 내 배수관 설치하는 사인간 진행된 사항으로 우리시에서는 현황을 알 수 없음.

▶ 사실 및 법률관계

- 농어촌공사에서는 농업기반시설(구거)인 화성시 우정읍 주곡리 ○○○번지와 ○○○번지에 대하여 농어촌정비법 제23조 및 농업기반시설 사용허가 지침 제10조에 따라 사용허가(시설 토지사용 임대차계약)을 하였다.
- 신청인 소유지인 주곡리 ○○○번지(임야)는 위의 화성시 주곡리 ○○○번지와 ○○○번지 사이에 위치한 토지로서 공사 당시 소유권을 확보 후 사업을 시행하였어야 하나 이를 이행하지 않았다.
- 농어촌공사는 배수관 매설부지인 우정읍 주곡리 ○○○번지와 ○○○번지 구거 사이에 위치한 신청인 소유지인 주곡리 ○○○번지를 우회하는 것이 가능한지에 대한 여부를 문의한 음부즈만의 요구에 대해서는 검토 후 가능여부를 결정할 수 있다고 회신함.

③ 조사결과

▶ 판단

- 농어촌공사에서는 농업기반시설(구거)인 ‘화성시 우정읍 주곡리 ○○○번지와 ○○○번지에 대하여 농어촌정비법 제23조 및 농업기반시설 사용허가 지침 제10조에 따라 사용허가(시설 토지사용 임대차계약)을 하였고, 민원인 소유지인 주곡리 ○○○번지(임야)는 공사의 시설 토지사용 임대차계약과 무관한 토지라는 주장은 타당하지 않고, 당초 배수관이 통과하는 구간인 신청인 소유 토지로 소유권을 확보한 후 사업을 시행하여야 하였다.

▶ 결론 : 의견표명

- 배수관로 통과 구간인 신청인 소유지 주곡리 ○○○번지(임야)는 개설 당시 매입 등의 방식으로 소유권을 확보한 후 사업을 시행하였어야 하는 사안으로, 피신청인은 한국농어촌공사로 하여금 주곡리 ○○○번지(임야) 배수관로 토지 소유권을 확보하도록 의견을 표명한다.

4. 주민지원기금 대상자 선정 요망

① 민원요지

○○○○○○센터 주민지원기금 지원대상자에 다가구주택 세입자도 지원대상자에 포함되어야 하나 현재 배제되고 있으므로 불합리함.

② 조사내용

▶ 신청 취지

화성그린환경센터 주민지원기금 지원대상자 선정규정 제3조 자격 요건에 의거 다가구주택 세입자도 지원대상자에 포함되어야 함에도 현재 배제되고 있어 다가구 주택 세입자도 지원대상에 포함 지원하여야 한다.

▶ 피신청인의 입장

화성그린환경센터 주민지원기금 지원대상자 선정은 「폐기물처리시설 설치촉진 및 주변지역 지원 등에 관한 법률」 제17조의2(지원협의체의 구성기준 및 기능 등)에 따라 구성된 주민지원협의체에서 정해놓은 내부규정(주민지원협의체 정관, 선정규정, 세부규정)에 의하여 주민지원협의체에서 선정하고 있고 지원대상자 선정과 관련하여 자격 요건 등에 대하여 논의가 진행 중이다.

▶ 사실 및 법률관계

- 「폐기물처리시설 설치촉진 및 주변 지역 등에 관한 법률(이하 “폐촉법”이라한다.) 시행령」 제27조(주변영향지역 지원 등) 제1항에는 가구별 지원 규모 및 지원사업의 종류 및 규모는 지원협의체와 협의 하에 결정하도록 되어있다.
- 「폐촉법 시행령」 제27조 제2항에서는 폐기물 설치시설 설치기관이 간접영향권안의 주민에 대하여 가구별로 지원하는 것이 필요하다고 인정하면 지방자치단체 조례로 정하는 바에 따라 가구별로 지원할 수 있다.
- 「화성시 폐기물처리시설 설치 촉진·운영 및 주변 지역 지원 등에 관한 조례」 제22조(주변영향지역의지원 등)제2항에서 기금은 직접영향권내 주민에게 가구별로 지원 할 수 있으며 간접영향권내 주민에게 공동사업 형태로 지원함을 원칙으로 하되 공동사업 형태로 지원 할 수 없거나 시장이 지원협의체와 협의하여 결정한 경우에는 가구별로 지원 할 수 있도록 규정하고 있다.

- 화성그린환경센터 주민지원협위체 자체 규정인 「주민지원기금 지원대상자 선정규정(2019. 1. 10. 개정)」 제3조(자격요건) 제1호는 기준일 현재 주변영향지역에 1년 이상 주민등록이 되어 있으며 실제 거주하고 전세자도 가능하도록 규정하고 있고
- 「주민지원기금 지원대상자 선정규정」 제3조(자격요건) 제2호는 1년 이상 주거목적의 주택을 소유하거나 임차하고 있는 사람으로 규정하고 있고, 제3호는 1세대 세대주로 규정하고 있다.
- 피 신청인은 2019. 9. 17. 화성시청 예산법무과 ○○○ 법률자문관에게 자문을 의뢰한 결과 다가구주택의 경우 건축물 대장상 다가구 주택으로 구분 표기되어 각각 세대주의 등록이 가능하고 실질적으로 거주 및 독립적인 공간이라면 정관의 기금대상자 자격이 있는 것으로 자문하고 있다.

③ 조사결과

▶ 판 단

- 주민지원기금 지원대상자 선정규정 제3조(자격요건) 기준일 현재 1년 이상 주민등록이 되어 있고 실제 거주하는 전세자와 임차인도 지원가능하다고 규정하고 있으며 1세대 세대주로 규정하고 있고
- 화성시 법률자문관의 자문결과도 실질적으로 거주하고 있다면 기금지원대상자격이 있다고 자문하고 있는바 신청인의 주장이 이유가 있다고 인정된다.

▶ 결 론 : 의견표명

- “다가구주택 세입자라도 기준일 현재 1년이상 주민등록이 되어있고 실제거주하고 있다면 화성그린환경센터 주민지원기금 지원대상자에 포함하여야 한다”고 의견표명한다.

5. 아파트 지하실 건축폐기물 방치 및 경비실 입구 우수관에서 오수유입 확인 요청

① 민원요지

남양 ○○○○○ 아파트 지하실 피트 내부건축 폐기물 방치 및 아파트 후문 경비실 입구 소방도로 우수관에서 오수유입으로 보이는 생활폐수가 흐르니 조치 요청

② 조사내용

▶ 신청 취지

남양읍 ○○○○○ 아파트 지하실 피트 내부건축 폐기물 방치 및 아파트 후문 경비실 입구 소방도로 우수관에서 오수유입으로 보이는 생활폐수가 흐르니 시정 요청

▶ 피신청인의 입장

- 남양 ○○○○○ 아파트 지하실 피트 내부 건축 폐기물 방치 및 아파트 후문 경비실 입구 소방도로 우수관에서 오수 유입으로 보이는 생활폐수가 흐른다는 진정에 대한 조치는,
 - 공동주택관리법 제63조(관리주체의 업무)에 의거 관리주체가 조치하여야 할 사항으로 2018.12.28. 관리주체에게 조치할 것을 통지함.
 - 또한 앞으로도 동일 불편 사항이 재발하지 않도록 관리에 철저를 기하도록 요청함.

▶ 사실관계

- 남양 ○○○○○ 아파트 지하실 피트 내부에 시공 시에 발생한 건축 폐기물을 쌓아놓은 것을 완공 후 방치한 것으로 시청 주택과의 시정 조치 통보 후 건축물 폐기물 폐기 조치함.
- 동 아파트 후문 경비실 입구 소방도로 우수관에서 오수 유입으로 보이는 생활폐수가 흐른다는 사실에 대하여도 시청의 시정 조치 통보를 받은 후에 관리주체가 오수 유입이 되지 않도록 시정 조치.

③ 조사결과

▶ 판 단

남양읍 ○○○○○ 아파트 지하실 피트 내부건축 폐기물 방치 및 아파트 후문 경비실 입구 소방도로 우수관에서 오수유입으로 보이는 생활폐수가 흐르니 시정 요청한 민원인에 대하여

- 시청 주택과 및 하수과에서 공동주택관리법 제63조(관리주체의 업무)에 의거 관리주체가 시정 조치할 사항으로 관리주체로 하여금 시정하도록 201812.28. 지시하여 관리주체에서 시정하였기에 민원인에게 이를 통지하고, 종결 처리함이 타당.

▶ 결 론 : 심의해소

폐기물이 치워지고 우수관에 오수 유입이 되지 않도록 조치 완료 하였기에 그 취지를 민원인에게 회신하고 종결 처리 함.

6. 국유지 제방 포장 요청

① 민원요지

우정읍 운평리 ○○○번지를 농로로 이용할 수 있도록 국유재산사용허가를 요구함

② 조사내용

▶ 신청 취지

화성시 우정읍 운평리 ○○○(지목:제방, 소유자:건설부)번지를 농로로 이용할 수 있도록 국유재산사용허가를 요구하는 민원.

▶ 피신청인의 주장

- 화성시(건설과 행정재산 관리팀)는 우정읍 운평리 ○○○번지 국유재산 사용허가신청(접수번호:970099. 2018.10.17.)에 대하여 현장 확인 결과, 신청지내 불법으로 잡석포설(○○○) 및 농업용 지하수와 양수기설치 등 불법시설물이 존재하므로 원상복구 등 선행조치 후, 사용허가 처리코자 반려 통보 하였고, 인근 토지 주인(○○○)의 양수기(농업용 지하수)시설에 대하여는 「국유재산법」 제74조(불법시설물의 철거)규정에 의거 원상복구(2018.11.15.)를 통보함.
- 우정읍은 민원인의 토지 ○○○번지 일대 농지가 해당 제방을 통하여 농경지 진출입을 요구하고 있고 인근 토지 주와의 토지점유 등의 문제로 상호간에 마찰이 있어 진입로 포장에 문제가 발생되어 현황을 파악한 결과, 건설과 에서 행정처분과 지적 불일치 등이 완료되면 검토가 가능할 것으로 판단됨.

▶ 사실관계

- 가. 신청인은 우정읍 운평리 ○○○번지 일대에 농지를 소유하고 있고 농업에 종사 목적으로 운평리 ○○○번지(건설부소유 제방)를 농기계 진출입이 가능 하도록 농로로이용하고자 재 활용 골재 포설한 관계로 이웃 농경지 소유자(○○○)와의 갈등으로 인하여 신청인은 국유재산 사용허가를 신청(접수번호:970099)하였는데, 신청지 내에 골재포설 및 양수기(농업용 지하수) 시설 등으로 불법시설물이 존재하므로(2018.10.17.) 불법사항조치 후 재신청 하라는 통보를 받아 국유지내 불법 골재포설 한 것을 원상복구와 국유재산 무단점유 변상금

(11,590원)을 2018.01.30. 완납하여 행정처분이 완료 되었고, 농기계가 통행할 수 있도록 국유재산 사용허가를 2019.2.17. 재신청한 상태임.

나. 신청인의 토지 이웃 토지 주(○○○)는 불법시설물(양수기, 농업용 지하수)설치 등을 원상복구 하였으며, 국유재산(화성시 운평리 ○○○번지) 무단점용 변상금(1,005,390원) 2018.01.30. 완납하여 행정처분 완료됨.

다. 국유재산 무단점용 변상금 부과내역

- 납부자 : ○○○(우정읍 운평리 ○○○번지)

점유기간	공시지가	점유면적 (㎡)	요율	점유일수	사용료 (원)	변상금요율	합계 (원)
2018.10.17.~2018.11.12.	4,650	58.328	0.15	26	9,660	1.2	11,590

- 납부자 : ○○○(우정읍 운평리 ○○○번지)

점유기간	공시지가	점유면적 (㎡)	요율	점유일수	사용료 (원)	변상금요율	합계 (원)
2018.01.01.~2018.11.12.	2,945	463.46	0.1	315	117,792	1.2	141,350
2017.01.01.~2017.12.31.	4,167	463.46	0.1	365	193,124	1.2	231,749
2016.01.01.~2016.12.31.	4,102	463.46	0.1	365	185,940	1.2	223,128
2015.01.01.~2015.12.31.	3,893	463.46	0.1	365	180,425	1.2	216,510
2014.01.01.~2014.12.31.	3,146	463.46	0.1	365	145,805	1.2	174,965
2013.11.13.~2013.12.31.	2,322	463.46	0.1	50	14,742	1.2	17,690
변상금 총액							1,005,390

라. 신청인이 국유재산(화성시 우정읍 운평리 ○○○, 지목: 제방)국유재산 사용허가(접수번호: 970099, 2018.10.17.) 신청지내에 불법행위(재활용 골재 및 농업용 지하수 양수기시설)를 원상복구 완료하고, 우정읍사무소에 농로로 이용할 수 있도록 농로포장을 요구(2019.1.14.)하였으나, 국유재산사용허가와 농로 이용관계 등 농로포장에 따른 행정적 절차가 진행되어야 하므로 검토가(주민숙원사업) 필요하다 하고 있으며, 신청인은 입춘이 지나고 농사철이 다가오는 요즘 농사가 걱정되어 농기계가 진입할 수 있도록 국유재산 사용허가를 촉구하고 있는 실정임.

③ 조사결과

▶ 판 단

- 현장조사 및 화성시 지리정보시스템 항공사진(2018년)을 확인한바 해당 신청인 토지의 지형여건은 전형적인 맹지의 형상이며, 기존 현황도로 이외에는 달리 통행로가 없고, 개인소유 토지로서 이용 한계가 있으며, 국유재산 사용허가를 통하여 농기계가 출입하고자 불법행위와 불법시설물 등이 원상복구 및 무단점용에 따른 행정처분이 완료됨에 따라 2019.3.14. 국유재산 사용허가가 되었으므로 민원이 해소된 것으로 판단됨.

▶ 결 론 : 심의해소

피 신청인은 2018.10.17.(접수번호:970099)당초 국유재산사용허가 신청한 것에 대하여 2019.3.14. 국유재산 사용허가를 하였으므로 민원이 해소되어 이를 신청인에게 알리고 종결함.

7. 건축물 이행강제금 부과 이의 신청

① 민원요지

우정읍 국화리 ○○에 불법건축물(원두막, 민박, 조립식 판넬, 창고 등) 단속으로 원상복구 시정명령이 통보되어 자진철거를 하였음에도 이행강제금을 부과하는 것은 부당하니 시정 요청함

② 조사내용

▶ 신청 취지

화성시 우정읍 국화리 ○○번지 불법건축물 원상복구 명령에 자진철거 한 이후 이행강제금을 부과한 것은 부당함.

▶ 피신청인의 주장

- 화성시 건축과 건축지도 팀이 주장하는바와 지도단속에 따른 내용을 살펴보면 화성시 우정읍 국화리 ○○번지에 불법건축물에 대하여 아래와 같이 주장하고 있다.
 - 2017.7.3. 건축법 제79조(위반건축물 등에 대한조치)규정에 의거 시정명령 사전 통보
 - 2017.8.2. 건축법 위반 건축물 1차 시정명령 통보.
 - 2017.9.8. 건축법 위반 건축물 2차 시정명령 통보.
 - 2017.10.20. 건축법 이행강제금 부과 처분의 사전통지.
 - 2018.3.7. 건축법위반 건축물 시정여부 확인을 위한 현장 확인 출장 다녀옴.
 - 2018.3.9. 건축법 이행강제금 부과 처분의 사전통지 정정.
 - 2018.8.14. 건축법 이행강제금 부과 통보.
 - 2018.9.6. 건축법위반 건축물 시정여부 확인.
 - 2019.1.2. 건축법 이행강제금 오부과에 따른 감액 결정.
- 우정읍 국화리 ○○번지 내에 불법건축물위반 4건 중 3건은 원상복구완료로 종결하였으며, 1건은 처마 밑 캐노피 및 판넬 시설에 대하여 판넬 부분을 철거하였기에 감액하여 이행강제금을 부과함.

▶ 사실관계

가. 신청인은 화성시 우정읍 국화리 ○○번지 내에 2018. 3. 7. 불법건축물에 대한 단속으로(목재 및 조립식 판넬4건)건축법을 위반한 사항에 대하여,

- 2017.9.18. 건축물에 대한 재산세납입영수증첨부 하여 의견서를 건축과에 발송함.
- 2018.3.27. 불법단속 된 4건 중 원두막 시설은 ○○○ 본인이 아님을 의견서에 명시하여 제출, 해당 없음이 확인되었음.
- 2018.9.3. 불법건축물 3건에 대하여 2018.3.14. 원상복구 하고 건축과에 통보하였음.

나. 피 신청인(건축과)은 불법건축물 위반사항 시정여부를 현장방문 하여 확인함.

- 1번 원두막 시설은 행위자 변경(○○○→○○○)으로 신청인은 해당 없음이 확인됨.
- 2번 조립식 판넬(33.0㎡) 무단신축 건축물 원상복구 완료.
- 3번 조립식 판넬(16.5㎡) 무단신축 건축물 원상복구 완료.
- 4번 처마 밑 캐노피 및 판넬시설(50.0㎡)중 판넬을 철거하였고, 철 파이프구조로 처마 밑 차양시설로 정정하여 이행강제금 총5,887,000원에서 5,870,500원을 감액한 16,500원을 부과하기로 함.

※ 위반건축물 현황

구분	용도	구조	연면적(㎡)	위반규정	위반내용	벌칙
1	숙박시설	목재	25	건축법제14조	무단신축	2,642,500원
2	숙박시설	조립식판넬	16.5	건축법제14조	무단신축	1,039,500원
3	숙박시설	조립식판넬	50.0	건축법제14조	무단신축	2,205,000원

이행강제금 합계 : 5,887,000원

※ 위반건축물 이행강제금 부과 현황

구분	용도	구조	연면적(㎡)	위반규정	이행강제금	정정금액	비고
1	숙박시설	목재	25	건축법제14조	2,642,500원	0원	종결 (행위자변경)
2	숙박시설	조립식 판넬	16.5	건축법제14조	1,039,500원	0원	종결
3	차양시설	철 파이프	50.0	건축법제14조	2,205,000원	16,500원	미조치 (구조정정)

이행강제금 합계 : 5,887,000원 → 16,500원

다. 위 사실관계 확인 등 현장 방문하여 살펴본바, 본 건물 처마에 조립식 판넬이 아닌 차양시설 구조로서 인근지역의 이행 강제금 부과 내용과 같이 0.03% 적용요율로 부과.

③ 조사결과

▶ 판 단

화성시(건축과)에서 불법건축물 단속에 따른 시정명령 사전 통보에 이어 이행강제금 부과 까지 3건 중 2건은 원상복구 완료 하였고, 나머지 1건은 처마 밑 차양 시설로서 인근 지역에 적용한 바와 같이 이행강제 금 부과기준에 의한 적용요율 0.03% 적용하여 부과한 것은 정당 하고 신청인의 주장과 일치함.

▶ 결 론 : 심의해소

피신청인은 위 단속사항에 대하여 원상복구 완료하였고, 처마 밑 차양시설에 대하여 신청인 의 요구대로 적용요율 0.03%를(16,500원) 적용하여 부과 하였으므로 민원이 해소되어 이에 대한 내용을 신청인 에게 알리고 종결함.

8. 건물 신축에 따른 조망권 피해 방지 요청

① 민원요지

민원인의 집 앞에 3층 높이의 건물을 신축한다고 하는데, 건폐율이 20%인데도 불구하고 민원인의 대지경계선에서 1m만 이격하여 건물을 지을 시 일조권 등의 침해가 크므로 해결해 주길 바람.

② 조사내용

▶ 신청취지

신청인의 집 앞인 화성시 송산동 ○○○번지에 소매업 건축허가를 받아 3층(9.8m)높이의 건물을 짓는다는데 건폐율이 20%인데도 민원인의 대지경계선에서 1m만 이격하여 건물을 지으면 일조권 등의 피해가 크니 이격거리를 더 띄우고 건물높이를 낮추어 달라.

▶ 피신청인의 주장

- 가. 동부출장소 건축산업과에서는 2019. 2월 화성시 송산동 ○○○번지에(자연녹지 661㎡, 건축면적 131.20㎡) 건축물높이 9.8m로 1종근린생활시설(소매점) 건축허가.
- 나. 신청인이 주장하는 일조권 및 대지경계선에서의 이격거리는 건축법 제61조제1항(일조 등의 확보를 위한 건축물의 높이제한)은 전용주거지역과 일반주거지역 안에서 건축하는 건축물에 적용하고, 화성시 건축조례 별표4(대지안의 공지 기준)에 의거 제1종근린생활시설(소매점)의 건축물이 건축선으로부터 띄어야 하는 거리는 1미터 이상, 인접대지경계선으로부터 띄어야 하는 거리는 0.5미터 이상이다.

▶ 사실관계

- 가. 신청인은 2007년부터 화성시 송산동 ○○○번지에 1층으로 주택을 건축하여 현재까지 거주하고 있다.

나. 신청인의 집 앞 자연녹지지역 ○○○번지에(부지 661㎡, 건축면적 131.20㎡) 건축물높이 9.8m로 1종근린생활시설(소매점) 건축허가를 받아 건축 중에 있으며, 민원제기 이후 동부출장소 건축산업과에서는 건축주에게 위 민원사항을 알려주어 건축주는 허가받은 건물최고 높이 9.8m중에서 1미터 높이를 낮추어 8.8m로 건축 중에 있으며, 대지경계선으로부터 0.6미터 띄어 건축 중에 있음.

▶ 법률관계

가. 건축법 제61조제1항(일조 등의 확보를 위한 건축물의 높이제한)은 전용주거지역과 일반주거지역 안에서 건축하는 건축물에 적용하고,

나. 화성시 건축조례 제36조에 따른 별표4(대지안의 공지 기준)에 의거 건축선으로부터 건축물까지 띄어야 하는 거리는 1미터이상, 인접대지경계선으로부터 건축물까지 띄어야 하는 거리는 0.5미터 이상임.

③ 조사결과

▶ 판단

일조권은 건축법 제61조제1항(일조 등의 확보를 위한 건축물의 높이제한)에서 전용주거지역과 일반주거지역 안에서 건축하는 건축물에 적용하고, 대지안의 공지기준은 화성시 건축조례 제36조에 의거 제1종근린생활시설(소매점)의 건축물이 건축선으로부터 띄어야 하는 거리는 1미터 이상, 인접대지경계선으로부터 띄어야 하는 거리는 0.5미터 이상으로 건축법 및 화성시 건축조례의 규정에 따른 문제점을 발견할 수 없으나, 민원제기 후 건축주가 건물최고높이를 9.8m에서 8.8m로 낮추어 건축하겠다고 하고 있어 신청인의 불만을 일부 해소하고 있는 것으로 판단됨.

▶ 결론 : 심의해소

위와 같이 신청취지, 피신청인의 주장, 사실관계 및 법률관계 등을 살피건 데, 신청인이 주장하는 일조권 및 건축선·인접대지경계선으로부터 띄어야 하는 거리는 건축법 및 화성시 건축조례의 규정에 의거 적법·타당하고, 민원 사항 중 일부 해소되었으므로 이를 신청인에게 설명하고 본 민원을 종결함.

9. 태양광 발전소 설치 반대

① 민원요지

장안면 사랑리 ○○○번지 등에 토지소유자가 마을주민의 동의 없이 태양광 발전소를 설치하고 있으니 허가취소 및 진행을 중지해주길 바람

② 조사내용

▶ 신청 취지

- 장안면 사랑리 ○○○번지 외 1,880평의 토지소유자 ○○○가 마을주민(이하 “신청인 등”이라 함)의 동의 없이 태양광발전소를 설치하고 있으니 화성시장(이하 “피신청인”이라 한다)은 허가취소 및 태양광발전소 진행을 중지해주시길 바람

▶ 피신청인의 주장

- 장안면 사랑리 ○○○번지 일원 계획관리지역 6,209㎡에 대하여 농지전용협의, 도시계획위원회 심의를 거쳐 적법절차에 따라 허가하였음.
- 위 도시계획위원회에서 「태양광 발전시설 입지 가이드라인(2017. 3. 산업통상자원부)」에 따른 주택과 이격거리(주민동의)등에 관하여 권고하였고, 개발행위허가 신청자는 “인근에 거주하는 원주민으로서 지역주민과 원활하게 잘 지내고 있으며 민원발생시 본인이 책임지고 처리하겠다.”고 하였음

▶ 사실관계 및 법률검토

- 신·재생 에너지 정책
정부는 태양에너지 등 대체에너지의 기술개발을 종합적으로 추진하기 위하여 1987. 12. 4. 「대체에너지개발촉진법(법률 제3990호)」을 제정하였고, 2004. 12. 31. 「신에너지 및 재생에너지 개발·이용·보급 촉진법(법률 제14670호)」으로 전면 개정하여 신·재생에너지의 기술개발 및 이용·보급을 촉진하기로 하였다.

○ 태양광 발전시설 입지 가이드라인

- 2016. 12. 8. 감사원에서는 국토부장관에게 주변여건 등을 고려하지 아니하고 도로 등과의 이격거리만을 기준으로 태양광 등 신·재생에너지 발전시설 인·허가를 원천적으로 제한하는 일이 없도록 지방자치단체의 개발행위허가운영지침 등을 검토하여 불합리한 이격거리기준을 정비하는 방안을 마련하라고 통보하였다.
- 2017. 3. 9. 산업통상자원부장관은 전문가유관기관 합동으로 태양광 발전시설의 유해성(빛반사, 주변 온도상승, 전자파 발생 등)을 조사한 결과, 이격거리를 두어야 할 과학적 근거가 없는 것으로 분석하고, 태양광 발전시설 이격거리에 대한 규제가 개선되도록 “태양광 발전시설 입지 가이드라인”을 지방자치단체에 송부하였다.
- 2017. 3. 13. 국토교통부장관도 같은 취지로 개발행위허가 기준 등의 업무에 위 가이드라인을 참고하도록 하였고, 2017. 3. 15. 경기도에서도 위 가이드라인을 각 시·군에 송부하였다.

○ 발전사업허가기준

산업통상자원부는 2018. 8. 13. 「전기사업법」 제7조 및 같은 법 시행령 제4조 등의 규정에 따라 산업통상자원부고시 제2018-160호로 「발전사업세부허가기준, 전기요금산정기준, 전력량계허용오차 및 전력계통운영업무에 관한 고시」를 마련하였다.

- 위 기준에 따르면 재무능력, 기술능력, 사업이행능력, 우선순위 심사기준, ‘사업의 양수, 법인의 분할·합병, 실질적 경영권 확보를 위한 주식취득 등에 대한 인가 심사기준’ 등을 심사하여 허가하도록 규정하고 있다.

○ 발전사업허가

경기도지사는 2018. 8. 3. 경기도 화성시 장안면 갯골길 〇〇〇번지 거주 〇〇〇에게 「전기사업법」 제7조 및 같은 법 시행규칙 제6조의 규정에 따라 화성시 장안면 사랑리 〇〇〇번지 일원에 설비용량 648.24kw의 태양광발전소를 설치하도록 허가하였다(등록번호 경기 제2018-245호),

○ 개발행위허가

피신청인(허가민원2과)은 2019년도 제2회 도시계획심의를 거친 후 2019. 4. 18. 경기도 화성시 장안면 갯골길 〇〇〇번지 거주 〇〇〇에게 화성시 장안면 사랑리 〇〇〇번지 일원 6,209㎡에 대하여 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제56조 제1항의 규정에 따라 태양광발전시설 부지조성 목적의 개발행위를 허가하였다.(허가번호 2019-2088호)

③ 조사결과

▶ 판 단

태양광발전사업관련 법령, 태양광 발전시설 입지 가이드라인, 발전사업허가기준 등에 위배됨을 발견할 수 없고, 개발행위허가 등에 하자가 있음을 찾을 수 없다.

그리고 2019. 7. 23. 신청인 등은 개발행위허가 수허가자인 ○○○와 발전시설 부지조성공사의 공사중지를 해제하고 향후 추가적인 이의를 제기하지 않기로 합의하였다.

▶ 결 론 : 심의해소

신청인 등의 신청취지와 관련법령 및 행정절차 등을 살펴 본 바, 법규 등에 위배됨이 없고 절차상 하자가 없으나 개발행위 수허가자와 합의하여 민원이 해소되었으므로 민원심의를 종결 처리함.

10. 잔여지(잔여건축물) 매수 요청

① 민원요지

신청인의 토지와 건물이 매향리 연결도로 확포장공사에 편입되어 주택으로서의 기능을 상실
하므로 매수해주길 바람

② 조사내용

▶ 신청취지

신청인의 토지 우정읍 매향리 ○○○번지는 화성시에서 시행하는 매향리 연결도로 확포장 공사
(시도○○호선)에 편입되어 주차공간이 없고 고추건조장 설치부지가 부족하고 도로와 접하여
위험하니 주택을 포함한 잔여부지전체를 매수 또는 주차장 2면, 고추건조장 설치부지 확보 요망.

▶ 피신청인의 주장

- 가. 도로과에서는 전체면적 274㎡중 도로로 30㎡만 편입되어 잔여면적 전체매입은 불가함.
- 나. 기존 잔여지에 차량 2대 주차 및 고추건조장 이전은 가능할 것으로 판단됨

▶ 사실관계

- 가. 2016. 12. 28 보상계획열람 · 공고(사업시행자:화성시장, 보상업무수탁기관:한국감정원)
및 신문공고하였고,
- 나. 2017. 3. 24 한국감정원에서 보상사업부-6157(2017. 3. 24)호로 손실보상 협의요청1차 공문
발송 후 보상사업처-15726(2018. 7. 4)호 5차에 걸쳐 통보하였으며 2019. 5. 20 수원지법에
공탁조치 하였음
- 다. 신청인은 2019. 4. 25 한국감정원으로부터 보상1676-2016-1-3492019. 4. 25)호로 잔여지
매수 불가통보를 받은 후 2019. 4. 26 화성시장에게 중앙토지수용위원회에서 잔여 건축물
보상이 이루어질 수 있도록 적극 선처해줄 것을 요청하는 탄원서를 제출하였으며
- 라. 2019. 5. 28 잔여지 매수 또는 주차장 및 건조장이전부지 확보해줄 것을 요구하는 고충민원
서를 읍부즈만에 신청하여 아래와 같이 현장방문조사 하였음.

○ 현지확인 결과

- 일 시 : 2019. 6. 10(월) 11:00
- 확 인 자 : 윤태원, 화성도시공사 ○○○
- 확인결과 : 편입토지 대부분이 인도 및 자전거 도로에 편입되므로 주택과 편입 경계지 사이 차량2대 주차가능하고 건조장 이전 가능하며, 진입로를 경사면으로 하여 차량진입이 가능하다는 내용을 본인에게 설명하여 본인 수용

③ 조사결과

▶ 판단

신청인은 화성시에서 시행하는 매향리 연결도로(시도○○호선)에 편입되는 민원인 소유토지 우정읍 매향리 ○○○번지는 전체면적 274㎡중 도로로 30㎡가 편입되어 잔여면적 전체매입 또는 잔여지에 차량 2대 주차 및 고추건조장 이전이 가능하도록 요구하고 있어 현지 확인결과 민원인 편입 토지는 설계상 인도와 자전거도로설치 예정지로서 도로부지 경계에서 주택사이에 2대의 주차가 가능하고 건조장 이전설치도 가능하다는 내용을 본인에게 설명하고 본인이 이의 없음으로 종결 처리함이 타당하다고 사료됨

▶ 결론 : 심의 해소

위와 같이 신청인이 본인소유 토지의 도로 편입에 따라 전체 토지 매입 또는 주차장과 건조장 이전가능 하도록 2가지 요구 중 1가지를 해결해 줄 것을 요구하였으나 잔여지 매수는 불가하고 주차 및 건조장 부지가 확보가능하다고 본인에게 설명하고 민원인이 수용한 사안으로 본 민원을 심의해소 종결 처리함.

11. 마을공동정비사업 정비 구거를 통한 오수로 인해 농지오염

① 민원요지

구거에서 오수가 유출되어 민원인의 농지가 오염되고 있으니 배수로를 변경해서 설치 해주길 바람

② 조사내용

▶ 신청취지

화성시 남양읍 수화리 ○○○번지는 건축허가 시 배수관을 ○○○번지로 매설하도록 되어있었는데 계획대로 매설되지 않고 ○○○번지로 연결되어 본인땅으로 유입되므로 당초계획대로 설치하고, ○○○번지에서 ○○○번지의 큰 배수관은 개인(○○○)이 매설한 것이므로 제거하고 직선으로 배수될 수 있도록 조치요망.

▶ 피신청인의 주장(도시정책과, 허가민원1과, 하수과, 남양읍장)

가. 도시정책과 의견은 개발제한구역 내 토지의 형질변경의 경우 허가 또는 신고의 대상이지만 마을공동사업으로 구거를 정비할 경우 이는 개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 시행규칙 [별표4] 의 3호 나목의 규정에 의거 허가 또는 신고없이 할 수 있는 행위

나. 허가민원1과, 하수과, 남양읍 의견은 수화리 ○○○번지 허가도면상 배수로는 ○○번지 매설이 아닌 기존 배수로로 연결하도록 되어있어 신청인의 주장은 사실이 아니며 기존배수로는 사유지인 동소○○○번지와 ○○○번지 상단부위를 통과하여 배수되고 있었으나 동 농지가 매립을 하게 되어 동 지번 하단부위 도로부지로 배수되다보니 일부하수가 동소○○○번지, ○○○번지로 오염되게 된 사실임.

다. 피신청인(도시정책과, 허가민원1과, 하수과, 남양읍)은 동소 ○○○번지와 ○○○번지 도로부지로 흙관을 매설하여 배수로를 설치하는 것이 타당하다는 의견임.

▶ 사실관계

- 가. 신청인이 주장하는 ○○○번지의 개발행위 허가 및 건축허가서 하수계획 확인결과 배수로를 ○○○번지 ○○○ 소유자 땅으로 설치할 계획이라는 신청인의 주장은 사실이 아니며 피신청인 주장과 같이 기존배수로로 연결 되도록 되어있고
- 나. 2019. 6. 25 현장 확인결과 신청인이 주장하고 있는 ○○○번지에서 ○○○번지의 큰 배수관은 개인(○○○)이 매설한 것이 아니고 하수과에서 시비로 설치한 사업으로 제거할 경우 도로파손 및 하수유출로 피해가 우려되어 제거는 어려운 사항이며
- 다. 또한 신청인이 주장하는 대로 ○○○번지에서 ○○○번지의 배수관에 연결하여 하단부로 직접 배수할 경우 하단부위에서 또다시 개인 농지로 하수가 유입되어 피해가 우려됨
- 라. 따라서 피신청인의 주장과 같이 도로부지로 연결하여 기존에 정비된 하수로에 연결되면 피해가 없으므로 남양읍에서 측량 후 공공사업으로 추진할 경우 문제 없을 것으로 사료되나 신청인이 강하게 반대하고 있는 상황임.
- 마. 그러나 2019. 6. 26 (16:00시경) 읍부즈만을 신청인이 재방문하여 신청인의 주장대로 조속히 해결해 줄 것을 요구하였으나 종합적으로 검토해볼 때 신청인이 주장하는 대로 할 경우 또 다른 피해가 우려되므로 피신청인의 주장대로 기존 도로부지에 배수관로를 매설하는 것이 효과적이라고 충분히 설명하여 신청인이 이에 동의하고 수용하기로 하였음

③ 조사결과

▶ 판단

신청인이 당초 본인의 주장을 철회하고 피신청인의 주장대로 남양읍 수화리 ○○○번지와 ○○○번지 사이의 도로부지로 흠관을 매설하여 배수로를 설치하는 것에 이의 없음을 표명하였고 또한 그렇게 처리하는 것이 최적의 방법이라는 피신청인의 주장과 남양읍도 공공사업비로 측량후 흠관을 매설하여 하수로를 설치하기로 동의 하였으므로 종결 처리함.

▶ 결론 : 심의 해소

위와 같이 신청인이 본인의 주장을 철회하고 피신청인의 주장과 같이 도로부지에 흠관을 매설하여 배수로를 설치하는 것에 동의한 사안으로 본 민원을 심의해소 종결 처리함.

12. ○○○○복지관 관리자 불만

① 민원요지

신청인들은 독거노인 관리사로 근무를 하던 중간관리자의 협박과 불친절한 응대로 직장생활이 힘들어 퇴사하게 됨

② 조사내용

▶ 신청취지

- 신청인 외 2명은 독거노인관리사로 근무했는데, ○○○○복지관의 중간관리자 횡포로 마음의 상처를 입고 그만 두었음. 독거노인생활관리사들의 근무환경이 개선되기를 희망함.

▶ 피신청인의 주장

- 중간관리자 및 서비스 관리자의 인력관리, 운영 시스템 및 행정지도 시 오해 발생함.
 - 생활관리사는 매주 1회 화요일(10:00~12:00) 집합교육을 실시하고 있으며 노인돌봄서비스 사업에 대한 전달교육을 포함하여 공지사항과 각종교육(법적의무교육 및 소양교육)을 실시하고 있고, 주요 공통 문제점 등에 대한 시정 및 개선사항 전달에서 원칙을 강조하고 전달함에 있어 많은 관리사들이 집중을 안하여 중간관리자와 서비스관리자가 다소 단호한 언어 등을 사용하여 오해를 받는 경우가 있어 상호 소통할 수 있는 분위기를 만들어가고자 노력하고 있음.
 - 민원의 대상인 중간관리자와 서비스관리자에 대하여 면담 등을 통한 폭언과 인신공격에 대한 사실관계 등을 확인하지 못하였으나, 관리자의 업무 폭주로 인하여 생활관리사의 개인별 성향과 애로사항을 공감하지 못해 오해가 생긴 것으로 앞으로 민원과 관련한 구체적인 사례발생시 사실관계와 원인을 파악하고 직원들의 근무환경 개선과 심리적인 안정을 도모하여 독거어르신들에게 최상의 복지 서비스를 제공하는 환경을 조성하는데 최선을 다하고자 함.

- 잦은 독거노인 생활관리사의 입퇴사로 자격을 갖춘 생활관리사 인력수급에 어려움이 발생하고 있다. 특히 소재지 인근 배치와 기존 인력과 신규 인력간의 마찰이 빈번하게 발생하고 있어, 이에 관리지역을 감안한 관리대상 어르신수의 조정과 ○○지역 생활관리사 인원을 확충하기로 함.
- 생활관리사 근무환경 및 개선방안
 - 현재 생활관리사 근무체계는 주1회 출근, 자율적 주25시간 근무제로 돌봄대상 어르신의 복지서비스의 제공에 필요한 의사 전달체계 강화 및 각 생활 관리사들의 서비스 제공에 필요한 생활관리사들의 서비스 제공에 대한 점검 및 슈퍼비전 제공에 한계가 있어 소속감 및 전달체계를 강화할 예정임.
 - 생활관리사를 관리하는 서비스관리자는 계약직 신분으로 주 40시간 상근 근무하며, 생활관리사 또한 계약직 신분으로 주25시간, 주1회 출근, 재택근무 형태로 8월부터는 동탄권역과 분리하여 주2회 출근으로 점차 전환 예정임.
 - 민원관련 중간관리자와 서비스관리자가 다소 단호한 언어나 강한 어투 등을 사용하여 오해를 받는 경우가 있어, 현재 중간관리자는 인사이동을 하였고, 서비스관리자는 본인 때문에 발생되었나싶어 잠도 못이루고 있고 스트레스가 누적되어 힘들어하며 주1회 실시하는 교육에 참석하지 않고 사무실 근무로 자숙하고 있음
 - 생활관리사의 처우현황은 경기도내 인근 시군구와 비교할 경우 타 시군에 비해 적극적으로 편성되어 있음

▶ 사실관계 및 관계법령

- 민원인(○○○)은 ○○면 독거노인생활 관리사를 3년 정도 했고, 중간관리자와 서비스관리자의 자질문제와 생활관리사들에 대한 인신공격으로 마음의 상처를 입어 사표를 제출하였으나 복직하고 싶어 함.
- 민원인(○○○)은 만 4년을 근무하였으나 이중취업문제로 진위 파악도 없이 노인돌봄실에서 취조하듯 폭언 등 환수될 수 있다는 말을 하며 인신공격을 하여 사과는 받았지만 원거리 지역을 배정한다는 말을 듣고 힘든 상황에 마음을 다쳐 사표를 제출함.
- 민원인(○○○)은 7년간 근무하였고 생활관리사들 간에 사사로운 감정으로 인해 오해가 생겼으나 관리자는 중재 역할은 안하고 상대의 일방적인 말만 듣고 인격무시와 모멸감을 느껴 퇴직함.

- 노인복지법 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원)에 따른 독거노인생활관리사 업무는 관내 독거노인에 대한 주기적 안전 확인 및 정서적인 지원으로 대상은 소득수준이 기초연금수급자 이하로 돌봄이 필요한 만 65세 이상 실제 독거노인으로 생활관리사를 통해 가정방문 (주1회), 유선(주2회) 등으로 주기적 안전 확인과 생활교육, 서비스 연계 등을 지원하는 서비스임.

③ 조사결과

▶ 판 단

- 중간관리자의 역량강화 교육은 정기적으로 이루어지고 있으며, 독거노인 생활관리사는 주 1회(화요일) 출근하여 집합교육을 실시하고 있고, 노인돌봄서비스 사업에 대한 전달교육을 포함하여 공지사향과 법적의무교육 및 소양교육을 실시하고 있음.
- 민원인과 수차례 통화와 세 번의 방문으로 상담하고 ○○○○복지관의 관장 및 중간관리자, 서비스 관리자와 면담하여 사실관계 여부를 확인하였고, 해당부서(노인복지과)에서는 위탁기관에 대한 관리감독을 더욱 철저히 해야 할 것 임.
- 또한 위탁기관 (○○○○복지관장)은 중간관리자나 서비스관리자의 언행을 조심하여 마찰이 생기지 않도록 하고 생활관리사들의 불만을 해소하여 어르신들에게 서비스의 질 향상에 기여할 수 있도록 근무환경을 개선해야 함.

▶ 결 론 : 심의해소

- 신청인(○○○)이 옴부즈만에 방문하여 ○○○○복지관 책임자의 설명으로 신청인이 이해하고 수용하여 민원이 해소됨.

13. 도로점용료 환급 요청

① 민원요지

도로점용허가를 받아 매년 사용하고 있는데 기허가자의 사용동의도 없이 횡단보도를 설치했으니 기존 점용료를 환급해주길 바람

② 조사내용

▶ 신청 취지

남양읍 북양리 ○○○번지 앞 도로점용허가를 받아 도로점용료를 매년 내면서 사용하고 있는데 기허가자 사용동의 없이 횡단보도를 설치했으니 기존 점용료를 환급해 주고 상가 앞 케이블(선)이 위험하니 조치 요청.

▶ 피신청인의 주장

신청인이 민원을 제기한 남양읍 북양리 ○○○번지와 ○○○번지 일원 도로점용허가부지에 대해 한국토지주택공사 화성사업본부에서 교통영향 평가에 따라 보행자의 안전을 위해 횡단보도를 설치하였으며, 이에 따라 신청인의 점용면적이 축소($113\text{m}^2 \rightarrow 63\text{m}^2$)된 관계로 환급조치가 가능하게 되었음. (환급금액 : 197,700원)

또한 상가 앞 케이블 선 마감 요청 건에 대해서는 마감처리가 완료되지 않은 케이블 선과 전선에 대하여는 한국전력공사 화성지사 및 통신사(KT, LG, SK)에 민원사항을 통보하여 신청인의 요구대로 민원이 해결될 수 있도록 요청함.

▶ 사실관계

신청인의 이 민원은 기 도로점용허가를 받은 지점에 도로점용 변경허가를 득하지 않고 횡단보도를 설치하여 신청인으로 하여금 도로점용료를 과오납하게 한 사실이 인정된다. 또한 상가 앞에 케이블선과 전선은 시민의 안전을 위하여 관계 기관에 민원사항을 통보함.

③ 조사결과

▶ 판단 및 결론 : 합의

이건 민원은 신청인의 주장대로 도로점용 면적이 축소됨에 따라 도로점용 변경허가를 통보하고 축소($113\text{m}^2 \rightarrow 63\text{m}^2$)된 부분에 대해 점용료를 부과하고 과오납 부분에 대해서 환급조치를 하면서 이 건의 민원을 종료함.

14. 소각냄새로 인한 불편사항 조치

① 민원요지

송산면 ○○리 ○○○○ 버스정류장 뒤쪽에서 폐기물을 소각하고 있으므로 조치 요청

② 조사내용

▶ 신청취지

송산면 ○○리 ○○○○ 버스정류장 뒤쪽에(추정) 폐기물 소각으로 인한 불편사항 조치 요청.

▶ 피신청인의 주장

- 민원 발생에 따라 송산면 ○○로 ○○○ 소재 해당 사업장을 점검한 결과, 『대기환경보전법』 제31조 제1항 제3호 규정을 위반한 사항을 확인하였음.
- 『대기환경보전법』 규정에 따라 해당사업장을 대상으로 2019. 09. 02. 감경 과태료 (160만원) 를 부과하였으며, 2019. 09. 25. 행정처분(경고) 조치하였음.

▶ 사실 및 법률관계

- 신청인의 민원 요청에 따라 해당 사업장을 점검한 결과, 『대기환경보전법』 제31조(배출시설과 방지시설의 운영) 제1항 제3호 (부식이나 마모로 인하여 오염물질이 새나가는 배출 시설이나 방지시설을 정당한 사유 없이 방치하는 행위) 규정을 위반한 사실을 확인함.

③ 조사결과

▶ 판단 및 결론 : 심의 해소

신청인의 이 건 민원은 피 신청인(환경지도과)의 현장점검을 통하여 『대기환경보전법』 제31조 제1항 제3호 규정을 위반한 사실을 확인하고 과태료 부과와 행정처분(경고) 조치하였으며 지속적인 지도와 단속할 것을 신청인에게 설명하고 민원을 심의 해소함.

15. 개인택시운송사업 사무처리규정 시정권고 철회 요청

① 민원요지

시민옴부즈만에서 기통보한 “개인택시운송사업 사무처리규정”에 대한 시정권고사항이 불합리하므로 철회를 요청함

② 조사내용

▶ 신청취지

- 화성시장은(이하 “피신청인”이라고 한다) 「화성시 개인택시운송사업 면허 사무처리규정」(이하 “개인택시면허규정”이라 한다.)의 개정을 추진하던 중.
- 개정(안) 중 성실의무를 이행한 운전자의 운전경력기준을 5년에서 8년으로 개정하려고 하는 바, 본인 등 5년 여 전 화성시 관내로 유입된 운전자(이하 “신청인 등”이라 한다)의 막대한 피해가 예상되므로
 - 오산시처럼 부칙에 경과규정을 두어 성실의무를 이행하였거나 이행중인 운전자는 현행규정(5년 이상)에 의하여 보호받을 수 있도록 조치요망
- ※ 고충민원을 심의 중인 2019. 5. 15. 피신청인은 경과규정을 두지 않고 개인택시면허규정을 개정하였음.

▶ 재심의 취지

시민옴부즈만에서는 행정심판에 계류 중인 사건은 각하할 수 있고 시정권고를 하기 전에 그 소속기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 했으나 이를 이행하지 않았기에 피신청인(화성시장, 교통행정과)은 재심의 요청함.

▶ 이 유

- 신청인은 2019. 07. 16일 경기도 행정심판 위원회에 행정심판을 청구하고 화성시 시민옴부즈만에 민원을 신청 하였다.

- 2019. 10.14일 시민옴부즈만은 피신청인에게 시정권고를 하였고 2019. 10. 14일 경기도행정심판위원회(2019 경기행심 1229)에서 심리 재결된 청구사건에서 각하되었음.
- 화성시 개인택시 운송사업면허 사무처리규정 취소청구사건(2019 경기행심 1502)에서 심판 청구요건을 갖추지 못한 부적합한 청구이므로 각하되었음.
- 화성시 개인택시 운송사업면허 사무처리규정 무효 확인청구(2019. 경기행심 1560)에서 심판 청구 요건을 갖추지 못한 부적법한 청구이므로 각하되었음.

▶ 당사자 주장 요지

가. 신청인 주장

- 신청인은 개인택시 면허 취득을 위하여 개정 전 화성시 사무처리규정 (화성시에서 5년 근무 시 외부경력을 합산하여 개인택시 면허를 발급한다는 규정)을 보고 2015년 3월 경 화성시 소재 택시회사에 입사하여 성실근무를 이행하고 있다.
- 그 이후 대표성이 없는 이해당사자(○○○○ 노조대표 1인, ○○○○ 노조대표 1인, ○○○ 비노조원 1인)를 시청 관계자들이 택시업종의 대표자로 승인하고 수차례 회합하여 2019. 01. 09에 협약서를 작성하여 2019. 5. 15 이의제기를 무시하고 사무처리 규정을 개정 【성실의무를 이행한 운전자란 개인택시 운송사업 면허신청 공고일부터 5년에서 과거 8년 이상 2022년 4. 1부터는 과거9년 이상으로 하고 2025. 1. 1 부터는 과거 10년 이상으로 한다】 하였다.
- 피신청인의 사무처리 규정 개정권한에 대해서는 이의가 없으나 그 적용에 관하여 유예기간을 두지 않고 강행처리 규정으로 게시한바, 이로 인해 인근 시 경력자들의 불이익이 분명하고 이는 개인의 재산권 및 권리침해로 피해가 심각하기 때문에 강행규정은 취소되어야 한다.
- 또한 시민옴부즈만에서 중재 및 검토하여 의결한 사항이 번복되어서는 안 된다.
- 위와 같은 이유로 피신청인의 주장을 받아들일 수 없다.

나. 피신청인 주장

- 여객자동차운수사업법 제4조 제1항, 제75조, 같은 법 시행령 제3조, 제37조 및 같은 법 시행규칙 제3조 제1항에 따라 국토교통부장관은 경기도지사에게 경기도 개인택시운송사업 면허의 권한을 위임 하였고, 경기도지사는 화성시장에게 위 위임받은 권한 중 화성시 개인택시운송사업 면허에 관한 권한을 재위임 하였는바 피신청인은 개인택시 운송사업 면허에 관한 권한을 갖는 행정청으로 관계규정에 의거 적법하게 면허기준을 개정하였다.

- 신청인의 주장대로 오산시와 동일하게 사무처리 규정을 개정할 것을 주장하는 것은 지역실정과 면허수급 상황을 고려하지 않은 채 본인의 주장을 관철하기 위한 행정심판 청구에 불과하다.
- 화성시는 개인택시 운송사업 면허 발급을 위한 면허기준을 정하여야 하는 행정청으로 사무처리 규정을 개정함(성실의무를 5년에서 8년으로)에 있어 화성시 소속 운수종사자간의 극단적 의견대립이 지속되는 상황에서 법인 운수종사자 대표자 간의 합의를 도출하여 급변하고 있는 화성시 지역 특수성과 현재의 실정을 충분히 고려하여 면허발급 요건인 성실의무 규정을 적법한 절차에 의하여 개정 하였다.
- 또한 「화성시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제22조 규정에 의거 각하 해야할 사항이고 동 조례 제26조 규정에 의거하여 제도개선의 권고를 하기 전에 그 소속기관의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 의견을 제출할 기회를 주어야 했는데 이행하지 않았으므로 피신청인(화성시장, 교통행정과)은 재심의 요청을 하였다.
- 2019. 10. 14일 화성시 시민옴부즈만 시정권고 결정 통보에 대하여, 2019. 08. 12일 현재 행정심판이 계류 중으로 「화성시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한조례」 제22조(고충민원의 각하 등)에 규정에 의거 각하 요청 하였다.

③ 조사결과

▶ 사실 및 법률관계

- 화성시 개인택시 운송사업 면허 사무처리 규정 무효 확인 청구사건 (2019 경기 행심 1229)은 제28회 경기도행정심판위원회(2019. 10. 14)에서 심리 재결된 청구사건에서 각하되었음.
- 화성시 시민옴부즈만에서 2019. 10. 14 소속기관등의 장과 신청인 또는 이해관계인의 의견수렴 후 시정권고를 하여야 했으나 이행하지 않고 “시정권고”를 의결하였음.
- 화성시 개인택시 운송사업면허 사무처리 규정 취소청구사건 (2019 경기 행심 1502)은 경기도행정심판위원회(2019. 11. 11)에서 심판청구 요건을 갖추지 못한 부적법한 청구이므로 각하되었음.
- 화성시 개인택시 운송사업면허 사무처리규정 무효확인 청구 (2019 경기행심 1560)는 경기도행정심판위원회(2019. 11. 25)에서 이 사건 심판청구는 심판청구 요건을 갖추지 못한 부적법한 청구이므로 각하되었음.

- 화성시 「시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제22조(고충민원의각하 등)규정에 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 경우에는 그 고충민원을 “각하”할 수 있다고 명시되어있다.
- 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제26조(의견제출 기회의 부여)에서 시정의 권고와 제도개선의 권고 의견표명을 하기 전에 그 소속기관등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다고 명시하고 있으나 기회부여 없이 시정권고 하였다.
- 이에 따라 시민옴부즈만에서는 2019. 11. 11일 재심의 개시 통보를 하였다.
- 2019. 11. 18.일 시민옴부즈만 - 317 (2019. 10. 14)호의 재심의에 따른 의견을 제출해 줄 것을 통보 하였다.
 - 이에 신청인등 10여명의 연명으로 (2019. 11. 25) 옴부즈만에서 의결한 사항이 번복 되어서는 안 된다는 의견을 접수 하였다.

▶ 결 론 : 심의 해소

- 행정심판이 계류중일 경우에는 「화성시 시민 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제22조 규정에 의거 각하 할 수 있다고 규정하고 있으나 행정심판이 계류 중인 사건에 대하여 시민옴부즈만에서는 시정권고 하였다.
- 동 조례 26조 규정에 의거 시정권고 이전에 그 소속기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출 할 기회를 주어야 하였으나 이를 이행하지 않았다.
- 행정심판에서 각하된 동일 사안에 대하여 시민옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단한다. 따라서 피신청인의 재심의 요청이 불합리 혹은 부당하여 위법이 있다고 볼 수 없으므로 화성시 시민옴부즈만-259(2019. 10. 14)호로 피신청인에게 한 시정권고는 이를 취소하고 본 안건을 각하 한다.

16. ○○리 마을 앞 교차로 및 신호등 설치 요청

1 민원요지

○○리 마을 앞 2차선 도로가 준공됨과 동시에 담당자가 주민요구대로 교차로를 설치해주기로 약속하였으나 이를 이행하지 않음.

2 조사내용

▶ 신청취지

- △△△△지구 외곽도로 계획 시 ○○읍 ○○리 마을 앞 2차선 도로를 2017년 7월경 화성시청 및 LH담당자와 주민 간담회의시 도로준공과 동시에 화성시에서는 주민 요구대로 교차로 및 신호등을 설치하기로 약속하였으나 2019년 도로가 준공되어 화성시로 이관되었는데도 주민 요구사항을 이행해 주지 않아 주민불편이 많으므로 시정요망

▶ 피 신청인의 주장

(교통행정과)

- 해당민원이 피신청인에게 접수된 사항이 없으며 교통안전 시설물 설치지원 시에는 경찰서의 교통안전심의 위원회안건 상정 후 가결 시 설계 후 시설물 설치.

(도 로 과)

- 2019년 제3차 교통안전심의회에서 부결된 사항이나 도로개설로 인한 교통로단절의견 및 주민 불편사항을 최대한 반영하여 2020 제1차 교통안전 심의회에 재상정하여 가결 시 조속한 시일 내에 예산확보 및 공사발주 등 행정절차를 완료하여 공사하도록 하겠다.

(지역개발과)

- 2016년도 교통영향분석 개선대책 요청하였으나 반영되지 않았고 2019. 6. 교통안전시설 심의에서 교차로 간격, 지하차도이격거리 최소기준 부적합등 사유로 부결되어 마을 앞 교차로 설치가 오히려 사고 위험이 있다는 심의기관의견으로 사업 추진이 지난하다.

▶ 사실 및 법률관계

- 2016.10.10. : △△△△지구 광역교통개선대책 수립(대로3-5호선)
- 2017.10.10. : △△△△지구 교통영향평가 협의완료(소로1-12호선)
- 2012.12.26. : 도시계획시설 결정(소로1-12호선)
- 2014. 4.18. : 대로3-5호선 및 소로1-12호선 개설관련 불편해소 민원 제기
- 2014. 4.18. : 도시계획시설 실시계획인가(소로1-12호선)
- 2014.10. 1. : 대로3-5호선 및 소로1-12호선관련 자문협조 및 의견조회
(화성서부경찰서, 도로교통공단, 건설과, 도시정책과, 교통정책과)
- 2014.10.28. : 사업계획변경관련 주민설명회 개최(대로3-5호선, 소로1-12호선)
- 2016. 1. : 교통영향 분석개선대책(변경)심의 요청 - 안전사고 위험이 있어 미반영
- 2019. 6. 3. : 교차로신설 교통안전시설 심의안전상정요청 (지역개발과→화성서부경찰서)
- 2019. 7.26. : 교차로신설 교통안전시설 심의결과 (부결)
- 2019.12. 3. : 017. 7. 화성시 및 LH담당자가 주민회의에서 준공과 동시에 화성시에서
○○리 마을 앞 2차선도로 상에 교차로 설치 약속하였으나 이행하지 않아
불편초래하고 있다는 민원을 옴부즈만에 제출.
- 2019.12. : 현장 확인결과 시민들이 불법 횡단하여 위험이 있고, 농번기 영농 시 농기계
장거리 우회로 어려움이 있음.

③ 조사결과

▶ 판단

- 화성시 및 LH담당자가 주민회의에서 준공과 동시에 화성시에서 ○○리 마을 앞 2차선도로
상에 교차로 설치 약속하였으나 교차로신설 교통안전시설 심의에서 부결된 사항이나
- 기존주민의 편의는 고려하지 않고 LH 사업편의로 도로를 장거리에 이격하여 설치하고 주민
및 농기계를 우회하도록 도로를 개설하였다고 판단된다.
- 이에 시민들은 마을에서 소로1-12호선으로 통행하고자 할 때 도로가 단절되어 불법 횡단으
로 인한 위험이 있고, 농번기 영농 시 농기계 장거리 우회로 어려움이 있어 교차로신설, 교통
안전시설 재심의 요구하여 가결 시 시설물 설치한다는 피신청인의 의견에 이의가 없다.

▶ 결 론(심의해소)

- 2020년 제1차 교통안전심의회에 재상정하여 가결 시 시설물 설치기로 하여 본 안전은 심의
해소 하고 종결 처리 함.

VI | 부 록

VI. 부 록

1. 홍보활동

(1) 홍보 리플렛 배부(2019년 2월)

기존 행정구제 제도와 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	쟁송제도	쟁송제도
기간	제한없음	행정처분후 90일 이내	취소소송은 처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내, 처분이 있는 날로부터 1년 이내
범위	위법·부당한 처분(사실행위) 부작위 불행·부당 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무 (지량권 일탈·남용 포함)
접근성	접근성 높음	행정소송보다는 접근이 용이	접근성이 매우 어려움
비용	무료	행정소송보다는 경제적 부담은 적은 편	경제적 부담이 높음

옴부즈만의 기능

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

18274 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!

(2) 제11회 화성벚놀이축제, 동탄역 SRT 승강장 홍보활동(2019년 6월, 12월)



화성시 시민옴부즈만



시민의
고충을
함께결함께
드려받습니다!

고충민원 신청안내
방문: 화성시청 시민옴부즈만실
전화문의: 031-369-3704, 3227

(4) 시청 월례조회 중 “적극행정 추진방안” 강의(2019년 7월)



(5) 타시군 우리 시 옴부즈만 벤치마킹(2019. 11. 8.: 원주시, 2019. 11. 13.: 청주시)



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

제 1 장 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 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 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.

제 2 장 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(경직금지) 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 추천대상자를 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.

제 3 장 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 통보 하여야 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·사실 행위·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 기회의 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.

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 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 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. 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 읍부즈만 운영과 관련하여 발송하거나 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용한다.

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

제19조(기록의 관리) ① 읍부즈만의 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 읍부즈만의 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) 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 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 제2항 제3호의 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 조사결과 보고서를 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 재심을 요청한 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

② 옴부즈만은 검토보고서를 작성한 후 운영회의에서 심의의결한다.

③ 재심의 결정내용에 대하여 관계 소속기관에서 다시 재심을 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 읍무즈만이 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 읍무즈만이 인정하는 자

제38조(위촉해제) 읍무즈만은 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 읍무즈만이 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) 읍무즈만은 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 시민읍무즈만 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 읍무즈만의 활동비는 활동비월액에 따라 지급하며, 월 실제 근무시간이 80시간 미만인 경우 별표1에 따른 산식에 의거 지급한다.

제43조(활동비 지급기관) 읍무즈만의 활동비는 화성시에서 지급한다.

제44조(활동비 지급방법) ① 읍무즈만의 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 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 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 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

