

2016년 운영상황 보고서



성남시 시민옴부즈만

보고서를 발간하며

성남시에 시민옴부즈만 제도가 도입되고 초대 시민옴부즈만으로서 활동을 시작한 지 벌써 1년여가 지났습니다. 그동안 시민들의 고충민원을 열심히 듣고 시민들 편에서 합리적인 해법을 찾기 위해 열심히 노력했지만, 되돌아보면 아쉬운 점도 적지 않습니다. 지난 1년여의 활동 내용을 시 조례가 정한 바에 따라 ‘운영상황 보고서’로 정리하면서, 남은 임기 동안에도 더욱 열심히 시민들의 고충민원 해결과 권익 보호를 위해 노력함으로써 성남시 시민옴부즈만 제도의 조기 정착을 위해 최선을 다하겠다는 다짐을 해봅니다.

2015년 12월 성남시 시민옴부즈만이 출범했기 때문에 지난 1년은 시민들에 대한 홍보가 무엇보다 중요하였습니다. 그래서 홍보 리플릿을 2차례에 걸쳐 9,000매 인쇄해 배포하였고, 시청 홈페이지는 물론 버스정류장 안내전광판에도 홍보 배너를 걸었습니다. 50개 동주민센터에 공문을 보내 유관단체 및 주민 상대 홍보를 요청하고, 시 자치행정과가 주관한 동 주민자치위원 및 통장 연례 워크숍에도 3차례 참여해 강의 겸 홍보를 하였습니다. 성남시사회복지협의회 이사회 등 민간·사회단체들의 회의에도 참석해 옴부즈만 제도를 소개하고 적극 활용해 달라고 부탁하였습니다.

홍보활동의 효과 측면에선 시 공보실에서 발간하는 <비전성남> 보도가 가장 좋았다고 생각합니다. <비전성남>은 출범식 때부터 기회 있을 때마다 적극적으로 시민옴부즈만 제도와 활동 내용에 대해 소개해주었으며, <비전성남> 기사를 보고 찾아왔다고 말쑹하는 민원인이 가장 많았습니다. 이 자리를 빌려 감사의 뜻을 전합니다.

그동안 접수한 민원은 총 51건입니다. 이 가운데 심층조사가 필요한 고충민원으로 결정해 접수한 것은 17건이며, 관련자료 검토와 담당부서 공무원 면담, 현장방문 등의 조사과정을 거쳐 6건은 ‘시정권고’, 2건은 ‘의견표명’, 5건은 ‘기각’ 처리하였고, 3건은 12월 말 현재 조사가 진행 중입니다. 나머지 1건은 도로점용료 산정에 관한 민원으로 신청인이 민원을 취하했으나, 시민옴부즈만은 점용료 부과 산식에 일부 불합리한 점이 있다고 판단해 국민권익위원회에 ‘제도개선’ 의견을 제출하였고 국토교통부가 이를 수용해 올해부터 개선 시행하기로 했습니다.

고충민원으로 분류되지만 상대적으로 사안이 가볍다고 판단된 23건은 자료 검토와 담당공무원 상담, 현장조사 등을 거쳐 ‘조정·중재’로 합의 처리하였으며, 사안이 더 단순한 고충민원이나 일반민원 10건은 관련부서에 ‘이첩’하였습니다. 고충민원의 유형별 분류에선 도시주택과 교통도로 분야가 가장 많았습니다.

첫 술에 배부르긴 어렵습니다. 대신 첫 삽을 잘 떠야만 공사 진행이 매끄러울 것입니다. 출범 1년여밖에 안 된 ‘초보’치고는 나름 열심히 노력했고 성과도 있었다고 자평합니다만, 만족스럽지 못한 점, 아쉬운 점도 적지 않았습니다. 홍보 부족 탓이겠지만 고충민원 건수가 예상보다 조금 적었을 뿐 아니라, 한참 조사하다보면 행정심판이나 행정소송을 이미 진행 중인 것으로 확인되는 경우도 있었습니다. 행정심판이나 소송보다 시민옴부즈만에게 고충민원을 제기하는 것이 좀 더 단기간(30일)에 비용 들이지 않고 합리적으로 문제를 해결할 수 있는 방법이라는 점, 행정심판이나 소송이 진행 중인 경우 현행 조례의 규정에 따라 시민옴부즈만은 조사든 중재든 일체 관여할 수 없다는 점 등을 설명하고 모두 ‘기각’ 처리했습니다만, 나름 조사도 하고 해법을 모색하다가 그냥 손을 뺄야 하는 아쉬움이 작지 않았습니다.

시청 8층 사무실에 앉아 시민들, 민원인들을 기다리는 대신, 이동민원실처럼 직접 각 구청과 동주민센터들을 방문해 현장에서 고충민원을 접수·상담하는 방법도 병행하겠다고 생각했습니다만 여러 가지 이유로 여의치 않았습니다. 성남시의회 의원, 언론사 기자들과의 소통도 애초 계획했던 것보다 충분치 못했습니다. 이 모두 새해에는 개선해야 할 과제들입니다.

지난 1년을 성찰하는 자세로 펴내는 이 보고서가 걸음마 단계의 성남시 시민옴부즈만 제도의 향후 발전을 위한 소중한 자료로 활용되기를 기대하면서, 그동안 저희가 잘못된 점들을 발견하시면 즉각 질책과 시정 의견을 보내주시기 바랍니다. 감사합니다.

2017년 1월

성남시 시민옴부즈만 윤석인

목 차

I. 운영개요	1
1. 도입배경 및 추진경과	1
2. 시민옴부즈만 소개	2
3. 고충민원 처리절차	4
II. 2016년 시민옴부즈만 활동 성과	7
1. 고충민원 접수·처리현황	7
2. 시민옴부즈만 홍보현황	9
III. 조사결정 고충민원 처리사례	21
IV. 고충민원 조정·중재 처리사례	67
V. 민원 부서이첩 처리사례	91
VI. 참고자료	103
1. 성남시 시민옴부즈만 지문위원 현황	103
2. 성남시 시민옴부즈만 설치 및 운영에 관한 조례	104
3. 성남시 시민옴부즈만 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙	111

I . 운영개요

1. 도입배경 및 추진경과

2. 시민옴부즈만 소개

3. 고충민원 처리절차

1. 도입배경 및 추진경과

□ 도입배경

성남시와 그 소속기관의 위법·부당한 행정처분이나 행정행위(부작위 포함)와 관련한 고충민원을 조사·처리하는 시민의 대변인으로, 시민의 입장에서 불합리한 행정제도를 개선하고 시정 견제, 감시 통제기능을 수행하여 시민의 권익을 보호하고자 시민옴부즈만 제도 도입

□ 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조
- 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」

□ 추진상황

- 2015.07.03. 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 가결
- 2015.07.17. 시민옴부즈만 공개모집 공고
- 2015.08.13. 시민옴부즈만 추천위원회 개최
- 2015.08.18. 시민옴부즈만 최종후보자 선정
- 2015.10.23. 성남시의회 시민옴부즈만 임명동의안 가결
- 2015.11.02. 성남시 초대 시민옴부즈만 위촉
- 2015.12.01. 성남시 시민옴부즈만실 개소
- 2015.12.14. 성남시 시민옴부즈만 자문위원(5명) 위촉
- 2015.12.23. 성남시 시민옴부즈만 현판식 개최
- 2016.06.13. 성남시 시민옴부즈만 자문위원(2명) 위촉

2. 시민옴부즈만 소개

□ 시민옴부즈만 소개



- 윤 석 인 시민옴부즈만
 - 희망제작소 이사·前소장,
 - 前한겨레신문 경영기획실장·정당팀장·법조팀장
- 임 기 : 2년(1회에 한해 연임 가능)
- 시민옴부즈만은 독립기구로 업무수행

- 조직구성 : 3명(시민옴부즈만 1명, 행정6급 1명, 행정7급 1명)
- 운 영 : 2015. 12. 1 ~ 지속
- 근무(상담)시간 : 월(09:00-16:00), 수(09:00-18:00), 목(09:00-16:00)
- 위 치 : 시청 동관 8층 (시민옴부즈만실)

□ 시민옴부즈만 직무의 범위 및 권한

- 성남시 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
- 스스로 인지한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
- 시정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고
- 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
- 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재
- 민원사항에 관한 안내 및 상담

□ 고충민원 조사제외 대상

- 시의회에 관한 사항
- 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정

보에 관한 사항

- 옴부즈만에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항
- 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
- 도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
- 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
- 옴부즈만과 친족관계에 있거나 있었던 사람과 관련되는 사항
- 옴부즈만이 당해 사안에 관하여 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해 관계가 있는 사항

□ 시민옴부즈만 조치(결정) 유형

시정권고

피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등 적절한 시정이 필요한 경우

의견표명

피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법 부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우

조정·중재

시정권고 또는 의견표명 이전 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위해 필요하다고 인정되는 경우

합의

조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원의 공정한 해결의 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고

제도개선 의견표명

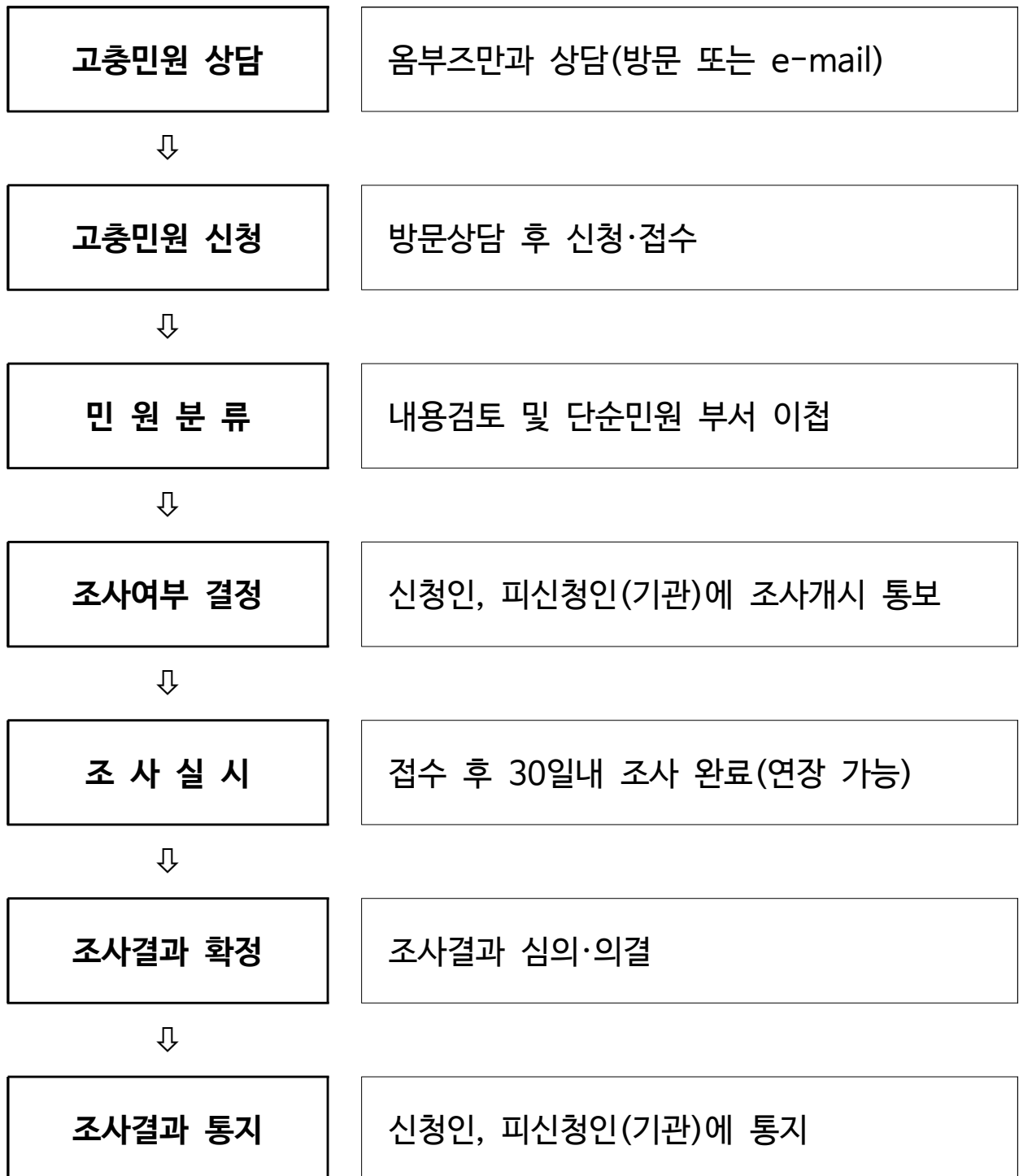
법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우 합리적인 개선을 위한 권고나 의견 표명이 필요한 경우

과하 및 기과

옴부즈만의 직무 및 권한 밖의 고충민원 및 신청요건이 갖추어 지지 않았거나 청구내용이 정당하지 않은 경우

3. 고충민원 처리절차

□ 고충민원 처리절차



Ⅱ. 2016년 시민옴부즈만 활동 성과

1. 고충민원 접수 · 처리현황

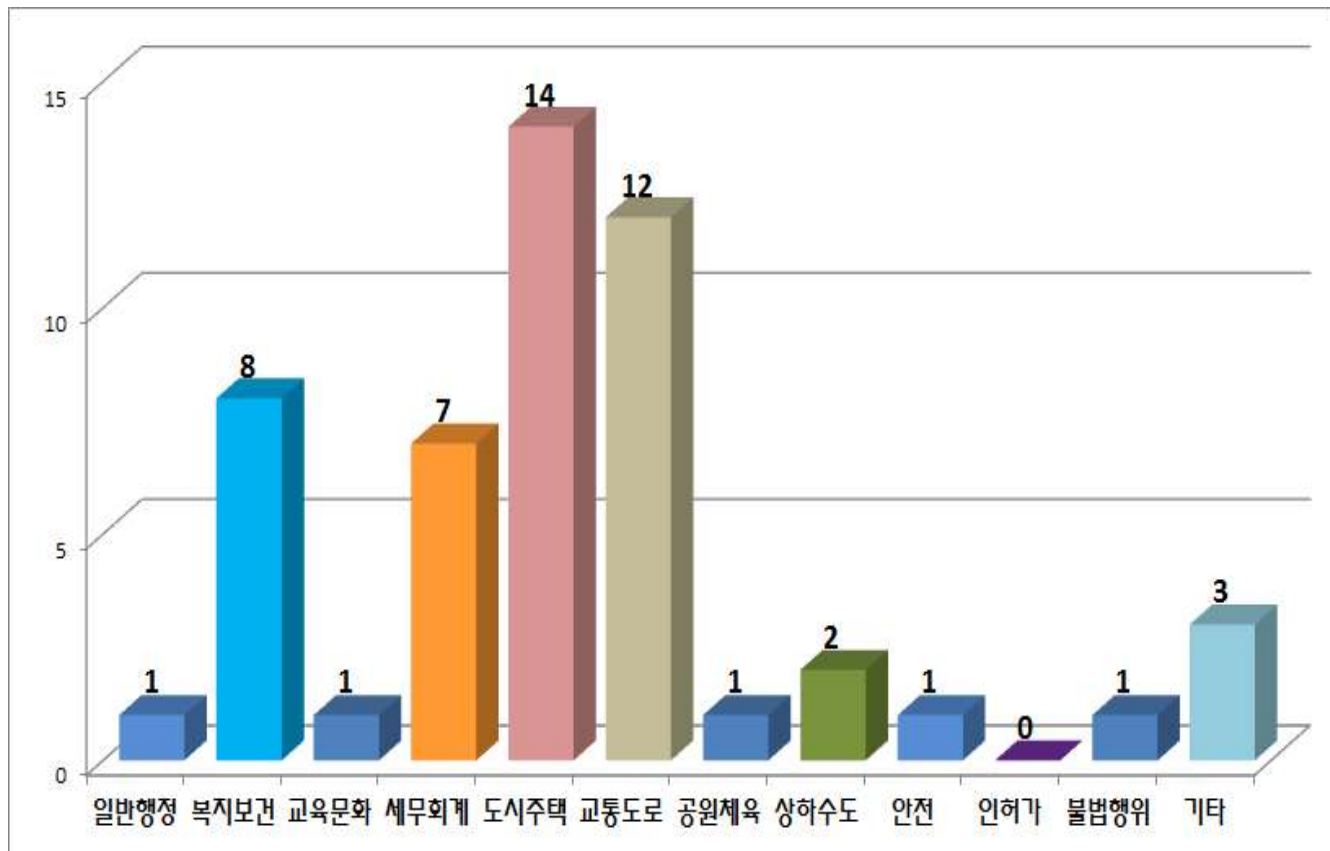
2. 시민옴부즈만 홍보현황

1. 고충민원 접수 · 처리현황

□ 민원접수 현황 (2015년 12월 ~ 2016년)

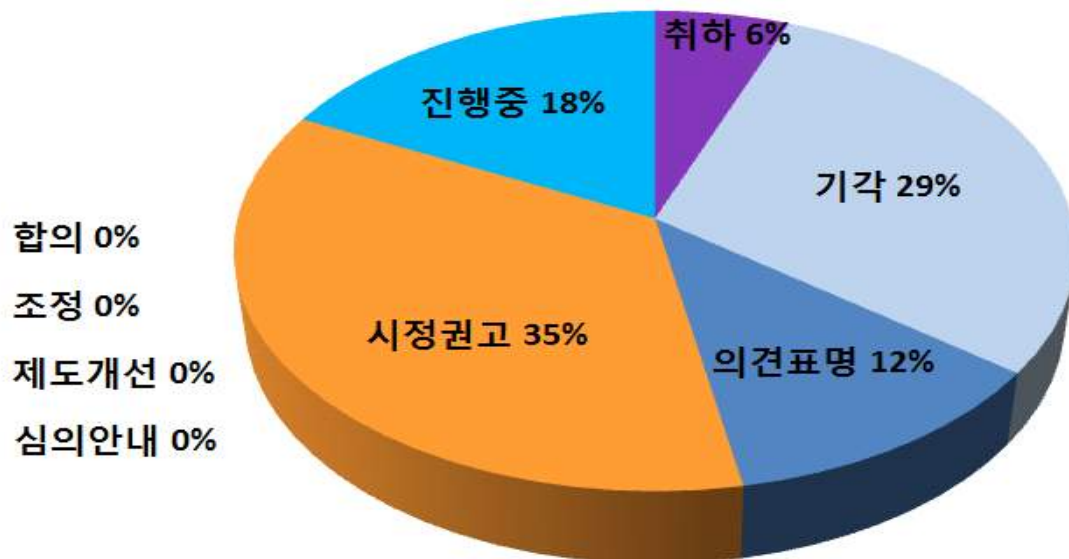
구 분	계	조사결정	조정·중재	각 하	이 첩	제도개선	비 고
합 계	51	17	23	-	10	1	-
2016년	41	16	14	-	10	1	-
2015년	10	1	9	-	-	-	-

□ 민원 유형별 현황

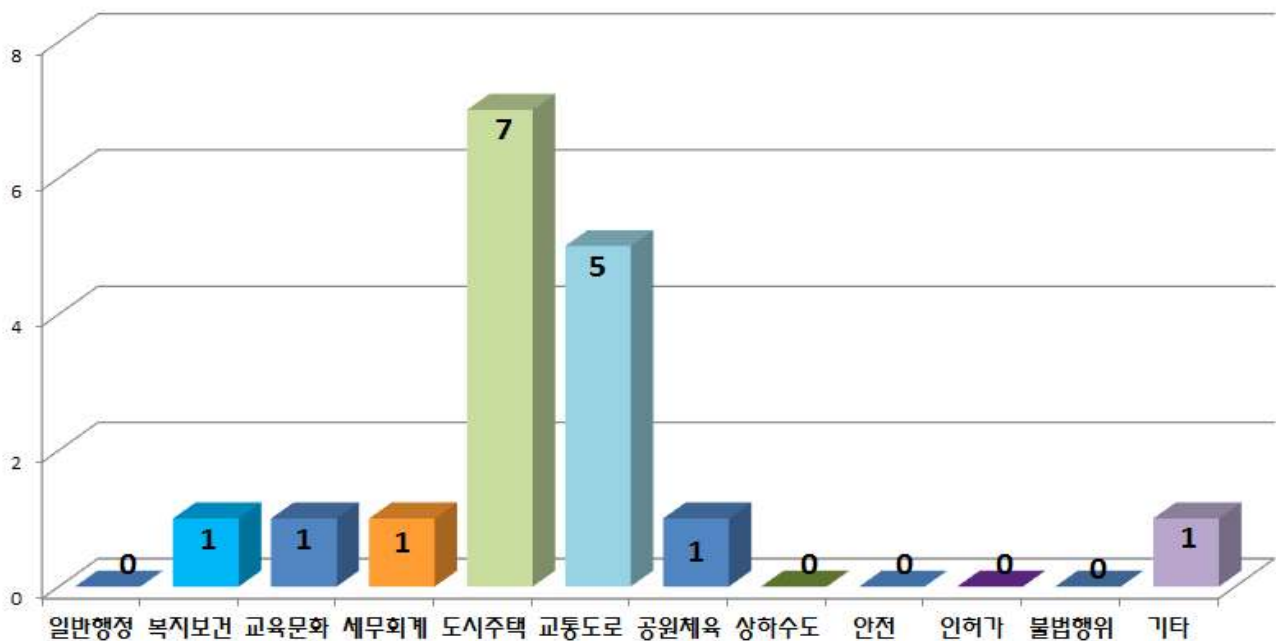


□ 조사결정 고충민원 처리내역

구 분	계	진행중	완 료	완 료 내 역							
				취하	기각	심의 안내	합의	조정	의견 표명	시정 권고	제도 개선
합 계	17	3	14	1	5	-	-	-	2	6	-
2016년	16	3	13	1	5	-	-	-	2	5	-
2015년	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-



□ 조사결정 고충민원 유형별 현황



2. 시민옴부즈만 홍보현황

□ 시민옴부즈만 홍보 리플릿 제작 배부

2015년 11월 제작(2,000매)

옴부즈만의 기능

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

행정 심판·소송과 다른 점

구분	옴부즈만	행정심판	행정소송
목적	위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정 제도로 불편·부담을 주는 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의하여 침해된 시민의 권익 구제
성격	비 강제제도	강제제도	강제제도
신청기한	제한없음	행정처분 후 90일 이내	취소소송은 처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내, 처분이 있는 날로부터 1년 이내
범위	위법·부당한 처분(사실행위) 부작위, 불행, 부담 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 의무(재량행위 제외)
접근성	접근 쉬움	행정소송보다 접근 쉬움	접근 어려움

시민옴부즈만은 오시는 길

▶ 위치
성남시 중원구 성남대로 997(성남시청 동관8층)

▶ 사전예약 및 문의
☎ 031-729-2120, 2145, 2146
민원조사 등으로 부재중일수 있으니 방문전 사전 문의 바랍니다.

▶ 시민옴부즈만 근무일

- 월 (09:00~16:00)
- 수 (09:00~18:00)
- 목 (09:00~16:00)

www.seongnam.go.kr

고충민원은 시민옴부즈만과 상담하세요!!

성남시 시민옴부즈만

성남을 참다라!

시민옴부즈만은 성남시민의 작은 소리에도 귀 기울이겠습니다...

성남시 및 그 소속기관에 관한 고충민원을 중립적으로 상담·조사하고 조사 결과에 따라 시정권고 또는 의견표명을 통해 성남시민의 권익을 지킵니다.

옴부즈만이란?

스웨덴어로 남의 일을 대신해주는 대리인이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하고 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 사이에서 발생하는 문제를 공평하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권익 보호제도

성남시 시민옴부즈만

- 시민옴부즈만 : 1명
- 임 기 : 2년(1회에 한해 연임 가능)
- 직 무 : 고충민원 상담/조사, 불합리한 행정제도 개선
- 법적근거 : 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례
- 시민옴부즈만은 독립기구로 업무수행

시민옴부즈만이 하는 일

- 성남시 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
- 고충민원 관련 시정권고 또는 의견표명
- 고충민원 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
- 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도 개선에 관한 실태조사 민원사항에 관한 안내 및 상담

고충민원이란?

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

고충민원 신청

- 방문신청(시청 동관8층 시민옴부즈만실)
- 사전예약 및 문의(031-729-2120)
- 상담시간
 - 월(09:00~16:00),
 - 수(09:00~18:00), 목(09:00~16:00)
 - ※ 사전 예약하고 방문상담 받으세요 !!!

고충민원 처리절차

고충민원 상담	옴부즈만과 상담(사전예약 가능)
고충민원 신청	방문상담 후 신청·접수
민원분류	내용검토 및 단순민원 부서 이첩
조사여부 결정	신청인, 피신청인(기관)에 조사개시 통보
조사실시	접수후 30일내 조사 완료(연장 가능)
조사결과 확정	조사결과 및 의견·의결
조사결과 통지	신청인, 피신청인(기관)에 통지

2016년 5월 제작(7,000매)

옴부즈만의 기능

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

행정심판·소송과 다른점

구분	옴부즈만	행정심판	행정소송
목적	위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정 제도로 불만·부담을 주는 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의하여 침해된 시민의 권익 구제
상대	비 정속제도	정속제도	정속제도
신청기간	제한없음	행정처분 후 90일 이내	취소소송은 처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내, 처분이 있은 날로부터 1년 이내
범위	위법·부당한 처분(사실행위) 부작위, 불행, 부담 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무(재량권 위법·남용 포함)
접근성	접근 쉬움	행정소송보다 접근 쉬움	접근 어려움

시민옴부즈만실 오시는 길



▶ 위치

성남시 중원구 성남대로 997(성남시청 동관8층)

▶ 상담 및 문의

☎ 031-729-2145, 2146, 2120

▶ 이메일 상담은 시 홈페이지에서 신청서를 다운받아 작성 후 보내 주시기 바랍니다.

■ yunsin@makehope.org

■ asj3032@korea.kr

■ 시 홈페이지 ⇒ 시민참여 ⇒ 시민옴부즈만

⇒ 고충처리민원안내 ⇒ 신청서(다운로드)

▶ 시민옴부즈만 근무일

■ 월 (09:00~16:00) ■ 수 (09:00~18:00)

■ 목 (09:00~16:00)

www.seongnam.go.kr

시민의 권익을
위하는
성남

고충민원은
시민옴부즈만과
상담하세요!!

성남시 시민옴부즈만

성남은
함께합니다!

시민옴부즈만은
성남시민의 작은 소리에도
귀 기울어겠습니다...

성남시 및 그 소속기관에 관한
고충민원을 중립적으로 상담·조사하고
조사 결과에 따라
시정권고 또는 의견표명을 통해
성남시민의 권익을 지킵니다.

옴부즈만이란?

스웨덴어로 남의 일을 대신해주는 대리인이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하고 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 사이에서 발생하는 문제를 공정하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권익 보호제도

성남시 시민옴부즈만

- 시민옴부즈만 : 1명
- 임 기 : 2년(1회에 한해 연임 가능)
- 직 무 : 고충민원 상담/조사, 불합리한 행정제도 개선
- 법적근거 : 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례
- 시민옴부즈만은 독립기구로 업무수행

시민옴부즈만이 하는 일

- 성남시 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
- 고충민원 관련 시장권고 또는 의견표명
- 고충민원 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
- 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도 개선에 관한 실태조사 민원사항에 관한 안내 및 상담

고충민원이란?

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

고충민원 신청

- 신청방법
 - 방문신청(시청 동관 8층 시민옴부즈만실)
 - e-mail(yunsin@makehope.org/asj3032@korea.kr)
- 상담 및 문의(031-729-2145, 2146, 2120)
- 시민옴부즈만 근무일
 - 월(09:00~16:00), 수(09:00~18:00), 목(09:00~16:00)

고충민원 처리절차

고충민원 상담	옴부즈만과 상담(방문상담, e-mail)
↓	
고충민원 신청	상담 후 신청·접수
↓	
민원분류	내용검토 및 단순민원 부서 이첩
↓	
조사여부 결정	신청인, 피신청인(기관)에 조사개시 통보
↓	
조사실시	접수후 30일내 조사 완료(연장 가능)
↓	
조사결과 확정	조사결과 심의·의결
↓	
조사결과 통지	신청인, 피신청인(기관)에 통지

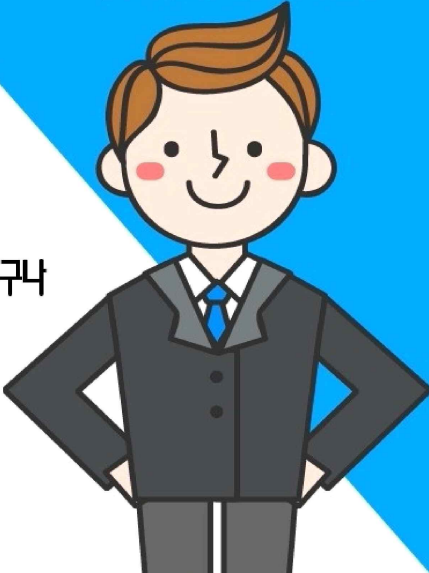
□ 시 홈페이지 및 버스정류장 안내전광판 홍보

○ 홍보 배너 이미지 표출 : 2016. 3월 ~ 12월

성남시청
고충민원
시민옴부즈만과 상담하세요!!

- 상담신청 및 문의
☎ 031·729·2145~6
- 신청대상 : 성남시 행정처분으로 권리·이익을 침해 받은 누구나
- **시민옴부즈만 근무일**
월(09:00~16:00) 수(09:00~18:00) 목(09:00~16:00)
- 성남시청 동관 8층 시민옴부즈만실

시민옴부즈만



□ 동 주민센터 게시판 및 유관단체 회의 홍보

○ 홍보기간 : 2016. 9월 ~ 11월

성남시청
고충민원, 시민옴부즈만과 상담하세요!!!

- 성남시와 산하기관의 위법한 행정처분(부작위 포함)으로 권리·이익을 침해받은 분
- 상담신청 및 문의 : ☎ **031) 729-2145, 2146, 2120**
- 시민옴부즈만 근무일 : **월**(09:00~16:00) **수**(09:00~18:00) **목**(09:00~16:00)
- 성남시청 동관 8층 시민옴부즈만실



○ **시민옴부즈만이 하는 일**

- 성남시와 소속기관의 위법 부당한 행정처분과 행정제도에 관한 고충민원의 조사, 처리
- 고충민원 관련 성남시와 소속기관에 대한 **시정 권고** 또는 **의견표명**
- 고충민원 관련 **행정제도 및 그 운영 개선에 관한 권고** 또는 **의견표명**
- 고충민원의 결과 및 행정제도 개선에 관한 **실태조사**와 **민원사항에 관한 안내** 및 **상담**

시민옴부즈만은 성남시민의 권익을 지킵니다 

○ 동주민센터 홍보현황

동주민센터 시민옴부즈만 홍보현황

연번	동 명	동장협의회	주민자치위원회	새마을지도자	바르게살기	방위협의회	청소년지도	자유총연맹	기타	계시판
1	신 흥 1 동	○	○	○	○	○	○			○
2	신 흥 2 동	○	○	○	○	○				○
3	신 흥 3 동	○	○		○	○		○	○	○
4	태 평 1 동	○	○			○	○			○
5	태 평 2 동	○	○							○
6	태 평 3 동	○	○	○		○			○	○
7	태 평 4 동	○	○	○		○	○	○		○
8	수 진 1 동	○	○	○		○				○
9	수 진 2 동	○	○		○	○	○			○
10	단 대 동	○	○		○	○				○
11	산 성 동	○	○							○
12	양 지 동	○	○	○			○			○
13	북 정 동	○	○	○		○			○	○
14	위 레 동	○	○							○
15	신 촌 동	○	○			○	○			○
16	고 등 동	○	○	○	○	○	○			○
17	시 흥 동	○	○	○		○				○
18	성 남 동	○	○		○	○		○		○
19	중 앙 동	○	○	○		○	○	○	○	○
20	금 광 1 동	○	○	○	○	○		○		○
21	금 광 2 동	○	○	○	○		○	○		○
22	은 행 1 동	○	○	○		○		○		○
23	은 행 2 동	○	○	○		○				○
24	상대원1 동	○		○	○		○			○
25	상대원2 동	○	○		○	○			○	○
26	상대원3 동	○			○			○	○	○
27	하 대 원 동	○	○	○	○	○	○		○	○
28	도 촌 동	○	○		○	○	○	○		○
29	분 당 동	○	○							○
30	수 내 1 동	○	○				○			○
31	수 내 2 동	○	○	○			○			○
32	수 내 3 동	○	○	○						○
33	정 자 동	○	○		○		○	○		○
34	정 자 1 동	○	○	○						○
35	정 자 2 동	○	○				○			○
36	정 자 3 동	○	○	○	○		○			○
37	서 현 1 동	○	○	○		○	○			○
38	서 현 2 동	○	○		○		○			○
39	이 매 1 동	○	○	○	○			○		○
40	이 매 2 동	○		○		○	○	○		○
41	야 탑 1 동	○	○	○	○		○		○	○
42	야 탑 2 동	○	○				○			○
43	야 탑 3 동	○	○							○
44	금 곡 동	○		○	○					○
45	구 미 동	○	○	○					○	○
46	구 미 1 동	○	○	○					○	○
47	판 교 동	○	○	○	○		○			○
48	삼 평 동	○	○	○	○		○			○
49	백 현 동	○	○							○
50	운 중 동	○	○				○			○

□ 시민옴부즈만 제도 및 운영사례 교육 · 홍보

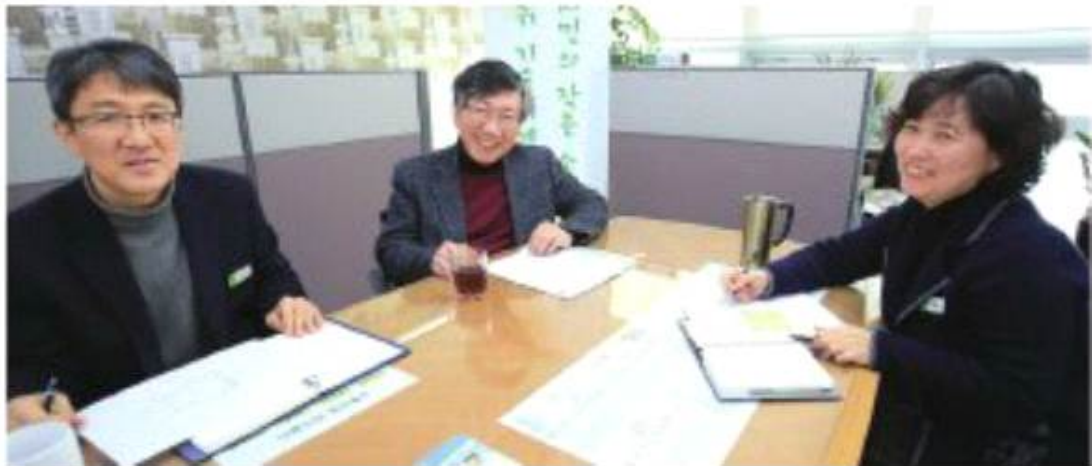
- 2016. 6. 01 : 성남시 주민자치위원 워크숍 (300명)
- 2016. 6. 09 : 수정·중원구 통장 워크숍 (300명)
- 2016. 6. 10 : 분당구 통장 워크숍 (300명)



비전성남 2월호(2016.1.25. 발행)

작은 민원에도 귀 기울인다

시민옴부즈만 고충민원 상담실, 성남시청 동관 8층에 현판 걸어



성남시는 12월 23일 시청 동관 8층 ‘시민옴부즈만’ 고충민원 상담실에서 현판식을 했다.

옴부즈만은 행정행위와 관련한 시민의 고충민원을 행정기관이 아닌 제3자(대리자)가 직접 접수해 중립적 입장에서 조사한 후 관계 기관에 불합리한 행정제도 개선, 민원 조정 권고, 의견 표명 등으로 시민의 권익을 보호하는 제도다.

시민과 행정기관 사이에 발생하는 문제를 공정하게 해결해 행정을 민

주적으로 통제하는 장점이 있다.

성남시 시민옴부즈만은 희망제작소 이사 윤석인(57·사진 중앙) 씨가 임명돼 12월 1일부터 고충민원 상담과 시민 권익보호 업무를 보고 있다.

윤석인 성남시 초대 시민옴부즈만은 “시민옴부즈만은 성남시(행정기관)로부터 독립된 기구”라면서 “시민의 권리가 침해되는 일이 없도록 작은 민원에도 귀 기울이고 중립을 지켜 고충민원을 해결할 것”이라고 말했다.

감사관실 조사2팀 031-729-2146

비전성남 홈페이지(2016.1.25. 발행)

HOME > 뉴스 > **시민행동**

고충민원은 시민옴부즈만과 꼭 상담하시지 말입니다!

기사입력 : 2016/02/26 10:57 | **홍영민** | **비전성남**



▲ **성남시청 8층 시민옴부즈만 상담실**

성남시민으로 살면서 고충민원을 처리해 줄 누군가가 절실히 필요하다는 일당은 시민옴부즈만과 계약을 하고 상담을 해보자. 당선의 입찰에서 총돈이 이야기를 풀어주는 것은 물론, 필요하다면 해당부서의 담당자와 조차하여 해결까지 해주는 전문한 상담자를 만날 수 있을 것이다.

그렇다면 우선 옴부즈만이란 무엇인지 알아보자. 스웨덴어로 남의 일을 대신해주는 대리인이라는 뜻이며 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수해 중립적인 입장에서 이를 조사하고 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 사이에서 발생하는 문제를 공평하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적인 시민권의 보호체이다.



▲ **성남시청 내 시민옴부즈만 개소식** (2015년 12월 23일) ▲ **비전성남**

2015년 12월에 개소식을 가진 이래 성남시의 옴부즈만으로 상담한 사례는 20건이 넘었고 주로 부당한 행정처리, 그 중 건축인 허가와 부당한 행정처리가 주를 이룬다. 앞으로는 더 다양한 민원이 접수되리라 예상된다.

전 한겨레신문 정달법조팀장 및 희망제작소 소장을 역임한 윤석인(62) 초·미 시민 옴부즈만을 만났다. 시민 옴부즈만의 임기는 2년이고 1회에 한해 연임 가능하다. 고충민원상담 및 조사, 불합리한 행정처도 개선이 그의 주된 직무다.



▲ **시민옴부즈만 윤석인** ▲ **비전성남**

“시민, 공무원 모두 옴부즈만을 아직 잘 모른다. 시민은 시민대로 공무원은 공무원대로 이 제도가 어떤 것인지, 어떤 의미가 있는지를, 어떤 도움이 되는지, 서로 알고 알리는 게 좋다. 현재는 성남시에 맞게 어떻게 처리하는 일을 해야 하는지 모르. 발로, 장만하는 게 중요하다고 생각한다. 자리가 잘 잡혀서 공무원 중심의 활동이 가져오는 불합치, 시민에게 불이익을 주는 행정 운영을 개선할 것이다. 작은 데서 시작해 변화가 시작되면 시민을 위한 행정으로 변화 발전할 것이라고 생각한다. 공무원은 알고도 잔악 시민들을 위해 못하는 게 많다. 의식개혁만 한다고 되는 게 아니고 그 행인을 찾아 고치고 시민들의 이야기를 들어보면 실마리가 잡힌다고 생각한다.”

“주로 어떤 민원을 상담하러 와야 하는가”란 질문에 윤 위원장의 답변은 간단했다. “무슨 문제건 어떠한 일 이런 시민의 입장에서 불만이라면 일단 가져오면 우리가 해결해 보도록 노력하겠다. 공무원에게 연계할 수도 있고 우리가 공무원과 협조해 일을 해낼 수도 있다.” 이러한 문제는 일단 불만하면 가져오라는, 진정한 시민을 살리는 윤 위원장의 대답 속에서 시민으로서 움직인 야근을 만난 부동함이 보였다.

위치: 성남시청 8층
 상담시간: 월(09~16:00), 수(09:00~16:00), 목(09:00~16:00)
 시민예약 및 문의 : 031-729-2145~8
 후원주 기자 sunin1225@naver.com

비전성남 8월호 (2016.7.25. 발행)

고충민원 시민옴부즈만과 상담하세요

- 상담신청 및 문의 : 031-729-2145~6
- 신청대상 : 성남시 행정처분으로 권리·이익을 침해 받은 누구나
- 시민옴부즈만 근무일
 - 월요일(09:00~16:00)
 - 수요일(09:00~18:00)
 - 목요일(09:00~16:00)
- 성남시청 동관 8층 시민옴부즈만실



비전성남 12월호 (2016.11.25. 발행)

고충민원은 ‘시민옴부즈만’과 상담해 봅시다!



▲윤석인 초대 시민옴부즈만(왼쪽)과 담당직원

시민옴부즈만이 성남시민들의 고충민원들을 해결하면서 출범 1년 만에 주목을 받고 있다. 성남시민으로 살면서 고충민원을 처리해 줄 누군가가 절실히 필요하다면 일단은 시민옴부즈만과 상담을 해보자. 당신의 입장에서 충분히 이야기를 들어 주는 것은 물론, 필요하다면 해당부서의 담당자와 협의해 고충을 해결해 주는 친절한 상담자를 만날 수 있을 것이다.

우선 ‘옴부즈만’이란 무엇인가? 스웨덴어로 ‘남의 일을 대신해 주는 대리인’이라는 뜻이며 행정에 대한 시민의 고충을 접수해 중립적인 입장에서 이를 조사하고 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 사이에서 발생하는 문제를 공평하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적인 시민권익 보호제도다. 지난해 12월 개소식을 가진 이래 시민옴부즈만에 고충민원으로 상담한 사례는 40건이 넘었고 이중 13건을 고충민원으로 분류, 조사한 뒤 시에 시정 및 제도개선, 권고 조치했으며 나머지 민원도 관제부서 이첩 등을 통해 처리해주는 등 만족할 만한 성과를 내고 있다.

예를 들면 00동에 거주하는 A씨는 인근 농로(국유도로)에 도로포장을 요구하는 민원을 수차례 제기했으나 받아들여지지 않자 시민옴부즈만에 상담을 신청했다. 시민옴부즈만은 곧바로 관련부서 면담 및 현장조사를 통해 주민들의 통행불편과 안전 위험이 상당하며 법령에 특별한 제한 규정이 없음을 확인하고 시에 도로포장을 즉각 시행토록 ‘시정권고’해 농로를 포장하도록 했다.

전 한겨레신문 청담·법조팀장 및 희망제작소 소장을 역임한 윤석인(58) 초대 시민옴부즈만을 만났다. 시민옴부즈만의 임기는 2년이고 1회에 한해 연임 가능하다. 고충민원 상담 및 조사, 불합리한 행정제도 개선이 그의 주된 직무다. 윤 위원장은 시민옴부즈만의 역할에 대해 “관행이 잘못됐거나 법령·조례에 문제가 있으면 제도를 고치는 개선까지 요구해서라도 민원인의 권에서 문제를 해결하도록 노력한다. 작은 것부터 변화가 시작되면 시민을 위한 행정으로 발전할 것이라고 생각한다”고 말했다.

“주로 어떤 민원을 상담하러 와야 하는가”란 질문에 윤 위원장의 답변은 간단했다. “무슨 문제건 어떠한 일이든 시민의 입장에서 불편하다면 일단 가져오면 우리가 해결해 보도록 노력하겠다. 아주 작은 문제라도 경·중을 가리지 않고 최대한 해결하기 위해 애쓰겠다.” 어떠한 문제든 일단 불편하면 가져오라는, 진정 시민을 생각하는 윤 위원장의 대답 속에서 시민으로서 들지 않은 아군을 만난 뿌듯함이 생겼다.

구현주 기자 sunlin225@naver.com

민원 신청메일 : yunsin@makehope.org, as3032@korea.kr
신청서 양식 : 성남시 홈페이지(시민참여→ 시민옴부즈만→ 고충민원처리안내)
위치 : 성남시청 동관 8층
근무시간 : 월(09:00~16:00), 수(09:00~18:00), 목(09:00~16:00)
사전예약 및 문의 : 031-729-2145 ~6

□ 언론 보도

아름방송 ABN뉴스(2016.11.30. 보도)



경기일보 (2016.1.28. 발행)

뉴스 > 지역종합 > 성남시

윤석인 '초대 성남시 시민옴부즈만' "시민 권익보호, 작은 목소리도 담겠습니다"

작년부터 성남시청서 민원 상담 시민행정기관과 문제 해결 분주

강원도 기자 mom1209@kyeonggi.com / 노을영인 2016년 01월 27일 20:24 / 발행일 2016년 01월 28일 목요일 / 제16면

댓글 0

문트 + -

청년은 1985년, 노동운동을 하려고 성남에 왔다. 분당신도시가 건설되기도 전이고, 정말 먹고 살기 힘든 시절의 청년은 누구보다 건강하고 뜨거웠다.

이후 청년은 31년 동안 '성남하숙생'으로 살면서 한겨레신문에서 18년 동안 기자생활을 하고 9년간 희망제작소 이사 및 소장을 하면서 여기저기 살아왔다. '초대 성남시 시민옴부즈만'으로 돌아온 윤석인씨(58) 이야기다.

'시민옴부즈만'(5급 상당)은 고충 민원에 관한 조사 및 처리, 불합리한 행정제도 개선, 집단민원 조정 등을 권고하거나 의견을 표명해 관계기관 및 부서에 조치결과를 알리는 역할을 한다. 엄연히 성남시(행정기관)로부터 독립된 기구다.

성남시는 지난해 7월 '성남시 시민옴부즈만 설치 운영에 관한 조례'를 제정하고, 성남시의회의 임명 등의 절차를 밟고 윤석인씨를 임명했다. 그는 지난해 11월 2일 임명돼 12월 1일부터 고충민원 상담과 시민 권익 보호 업무를 보고 있다.



"한달 넘는 동안 11건의 민원이 접수됐는데 성남시 소식자인 '비전성남'을 보고 시민옴부즈만을 찾아왔다는 분들이 많았어요. 아직까지 예민한 집단민원이나 고질적으로 제기됐던 오랜 민원은 없었는데 우선은 민원인의 이야기를 무조건 경청합니다. 그리고 해당 민원의 이첩을 최소화하는 것을 철칙으로 삼고 있어요."

시민의 권리가 침해되는 일이 없도록 작은 민원에도 귀 기울이고 종잡을 지켜 고충민원을 해결하기 위해 그는 경청하고 또 집중한다. 또 하나의 비밀명기가 있다면 바로 '웃음'이다. 그는 잘 웃는다. 또 환하게 웃는다.

"평소 신영복 선생이 강조했던 낮은 곳에 있는 이들의 시선을 통해 세상을 바라보는 '낮은(하방)연대'를 참 좋아합니다.

가장 낮은 곳에 있는 사람이야말로 세상을 가장 잘 들여다보는 사람일 수밖에 없고, 그렇다면 우리가 지금 고민하고 있는 사회 통합은 가장 낮은 곳에 있는 이들의 자리에 설 때 답을 얻을 수 있다는 신영복 선생의 가르침을 성남에서 실천하고 싶습니다.

낮은 곳, 그리고 약한 자와 연대해 나가는 하방연대를 통해 성남시민들에게 도움이 되고, 지역사회 발전에 기여하고 싶은 마음이지요."

성남에서 30년 넘게 살아온 그는 성남의 역사와 변화, 그리고 성남시민들이 원하는 것이 무엇인지 잘 안다. 그래서 시민과 행정기관 사이에 발생하는 문제를 공정하게 해결해 행정을 민주적으로 이끌기 위해 오늘날 100만 성남시민들을 위해 옴부즈만 사무실 문을 활짝 열어놓고 있다.

고충민원 상담이 필요한 성남시민은 언제든지 성남시청 동관 8층 시민옴부즈만 사무실로 달려가면 된다. 아마 험머리가 희끗희끗하고 환하게 웃고 있는 윤석인 성남시 시민옴부즈만이 기다리고 있을 것이다.

성남=문민석·강현숙기자

국제뉴스(2016.3.31.)

성남시, "고충민원은 시민옴부즈만과 함께"

김종환 기자 | jin7anvsn@gmail.com

출판 2016.03.31 15:47:10



▲ 성남시청 건물 (사진=김종환 기자)

(성남=국제뉴스) 김종환 기자 = 성남시(시장 이재명)는 시민의 권익보호와 권리구제를 위해 지난해 12월 문을 연 시민옴부즈만이 지난 4개월간 총 18건의 고충민원을 접수해 처리하는 등 작은 성과를 내기 시작했다고 밝혔다.

민원 18건은 도시주택과 세무회계 분야가 각각 5건으로 많았으며, 보건복지 4건, 일반행정 1건, 안전 분야 1건, 기타 2건이었다.

시민옴부즈만은 성남시와 산하기관들의 행정 절차상 오류나 위법·부당한 행정행위로 인한 고충민원을 시민의 입장에서 상담하고 조사하여 시정 권고하는 등 시민의 권리를 보호하기 위한 제도로, 조례 제정과 옴부즈만 공모 등의 절차를 거쳐 지난해 12월 문을 열었다.

성남시와 산하기관들의 행정처분으로 인한 고충민원 상담이 필요한 시민은 누구나 성남시청(동관8층 시민옴부즈만)을 방문해 고충민원을 신청하고 상담할 수 있으며, 거동불편 등의 사유가 있을 때에는 이메일(yunsin@makehope.org, asj3032@korea.kr)을 통해서도 민원 신청이 가능하다.

한편 신청서 양식은 성남시 홈페이지(시민참여→시민옴부즈만→고충민원처리 안내)에서 다운로드 받을 수 있으며, 자세한 사항은 전화(031-729-2145, 2146)로 문의하면 안내 받을 수 있다.

아주경제(2016.3.31.)

아주경제 박재천 기자 =성남시(시장 이재명)가 고충민원을 시민 옴부즈만과 함께 해결할 것을 당부하고 나섰다.

성남시 ○○ 등에 거주하는 A씨는 불법건축 등에 대한 고액 이행강제금 납부문제로 고민하다 시민옴부즈만의 도움으로 750여만원 감액과 분납이란 해법을 찾았다.

시민옴부즈만은 지난 2월 초 A씨의 고충민원을 접수한 뒤 B구청 건축과를 찾아 이행강제금 부과 자료를 검토하던 중 불법개조 건축 면적 산출 등에 일부 오류가 있음을 발견해 재조사를 권고했고, B구청 건축과는 재조사 뒤 오류를 인정, 이행강제금을 다시 산출해 750여만원 감액한 것이다.

시민옴부즈만은 또 A씨의 경제사정 등을 감안해 이행강제금 분할납부 방법을 안내하도록 권고했으며, B구청 건축과는 이를 받아들였다.

시는 시민의 권익보호와 권리구제를 위해 지난해 12월 문을 연 시민옴부즈만이 지난 4개월간 총 18건의 고충민원을 접수해 처리하는 등 작은 성과를 내기 시작했다고 밝혔다.

민원 18건은 도시주택과 세무회계 분야가 각각 5건으로 많았으며, 보건복지 4건, 일반행정 1건, 안전분야 1건, 기타 2건이었다.

시민옴부즈만은 성남시와 산하기관들의 행정 절차상 오류나 위법·부당한 행정행위로 인한 고충민원을 시민의 입장에서 상담하고 조사하여 시정 권고하는 등 시민의 권리를 보호하기 위한 제도로, 조례 제정과 옴부즈만 공모 등의 절차를 거쳐 지난해 12월 문을 열었다.

한편 성남시와 산하기관들의 행정처분으로 인한 고충민원 상담이 필요한 시민은 누구나 성남시청(동관8층 시민옴부즈만)을 방문해 고충민원을 신청하고 상담할 수 있으며, 거동불편 등의 사유가 있을 때에는 이메일(yunsin@makehope.org, asj3032@korea.kr)을 통해서도 민원 신청이 가능하다.

▶ 매일 업데이트 최신 만화 100% 무료 [핫포토] 그라비아 색시 화보 무료 보기

박재천 기자 pje0209@ajunews.com

©판권영 일 4개국어 글로벌 경제신문 '아주경제' 무단 전재·재배포 금지

분당신문(2016. 4. 2.)

분당신문 > 환경

성남시, '고충민원' 시민옴부즈만 나선다

분당신문 | 2016.04.02 16:23:39

【분당신문】 성남시 스스도에 거주하는 A씨는 불법건축 등에 대한 고액의 이행강제금 납부문제로 고민하다가 시민옴부즈만의 도움으로 750여만원 감액과 불법이란 해법을 찾았다.

시민옴부즈만은 지난 2월 초 A씨의 고충민원을 접수한 뒤 00구청 건축과를 방문해 이행강제금 부과 자료 검토하러 온 불법개조 건축 면적 산출 등에 일부 오류가 있음을 발견해 재조사를 권고하였고, 00구청 건축과는 재조사 뒤 오류를 인정하고 이행강제금을 다시 산출해 750여만원 감액한 것이다. 시민옴부즈만은 또 A씨의 경제사정 등을 감안해 이행강제금 분할납부 방법을 안내하도록 권고하였으며, 00구청 건축과는 이를 받아들였다.

성남시 ▲▲동에 사는 B씨는 주차장 부지로 추가 편입된 자신의 토지 일부를 되찾을 수 있게 됐다. B씨는 성남시의 2005년 개발제한구역 우선해제에 따른 지구단위계획 수립과정에서 자신의 토지 일부가 주차장 부지로 설정되고 2013년 재정비 과정에서 그 선형이 더욱 불리하게 바뀌었다는 고충민원을 제기하였으며, 시민옴부즈만은 이를 조사하는 과정에서 주차장 부지가 근거 없이 약 100㎡ 넓어진 사실을 확인하고 당장 부서에 원상회복토록 시정 권고한 것이다.

성남시가 시민의 권익보호와 권리구제를 위해 지난해 12월 문을 연 시민옴부즈만이 지난 4개월간 총 18건의 고충민원을 접수해 처리하는 등 작은 성과를 내기 시작했다. 민원 18건 중 도시주책과, 세무회계 분야가 각각 5건으로 많았으며, 보건복지 4건, 일반행정 1건, 안전분야 1건, 기타 2건 등이었다.

시민옴부즈만은 성남시와 산하기관들의 행정 절차상 오류나 위법·부당한 행정행위로 인한 고충민원을 시민의 입장에서 상담하고 조사하여 시정 권고하는 등 시민의 권리를 보호하기 위한 제도로 조례 제정과 옴부즈만 공로 등의 절차를 거쳐 지난해 12월 문을 열었다. 성남시와 산하기관들의 행정처분으로 인한 고충민원 상담이 필요한 시민은 누구나 성남시청(총관8층 시민옴부즈만)을 방문해 고충민원을 신청하고 상담할 수 있으며, 거동불편 등의 사유가 있을 때에는 이메일(yunsin@makehope.org, asj3032@korea.kr)을 통해서도 민원 신청이 가능하다.

신청서 양식은 성남시홈페이지(시민참여→시민옴부즈만→고충민원처리 안내)에서 다운로드 받을 수 있으며, 자세한 사항은 전화(031-729-2145, 2146)로 문의하면 안내 받을 수 있다.

< 저작권자 © 분당신문 무단 전재 및 재배포금지 >
< 보도자료 webmaster@bundangnews.co.kr >

연합뉴스(2016.11.28.)

연합뉴스

성남시 옴부즈맨 도입 1년...43건 상담

기사입력 2016/11/28 16:17 글고

《성남=연합뉴스》이우성 기자 = 경기 성남시 ○○동에 사는 A씨는 지난 5월 시청 8층 시민옴부즈맨실을 찾았다.

‘본인 소유 대지에 2층 주택을 건립하려고 성채 설계를 첨부해 건축허가 신청을 했으나 다락으로 올라가는 직통 계단 설계, 다락에서 실외기 설치공간으로 나가는 출입구 설계 요구 등 법령에도 없는 건축규제로 피해를 보았으며 고충 민원을 제기했다.

이에 시민옴부즈맨은 해당 구청 건축과 시설 확인과 조사, 국토교통부 유권해석 등을 통해 다락에서 실외기 설치공간으로 나가는 출입구 설치가 가능하도록 조정했다.

규제 중심의 소극적 법령 해석으로부터 시민 중심의 적극적인 건축행정으로 유도해 민원을 해결했다.

▲△동에 거주하는 B씨는 통행 불편과 안전 위험 등을 이유로 인근 농로(국유 도로) 포장을 요구하는 민원을 수차례 냈으나 시가 정비계획이 없다는 답변만 반복한다며 고충 민원을 냈다.

성남시는 시민 권익 보호와 권리 구제를 위해 운영하는 시민옴부즈맨이 출범 1년 만에 호응을 받고 있다고 28일 밝혔다.

시민옴부즈맨은 지난해 12월 1일 출범한 이래 도로, 건축, 세무 등 다양한 분야에서 44건의 민원을 접수, 이 가운데 12건을 고충 민원으로 분류해 조사한 뒤 시에 시정 및 제도개선 권고 조치했다. 나머지 민원도 관계 부서에 이첩하는 등 민원 해결에 도움을 줬다.

시민 누구나 고충 민원이 상담이 필요하면 시청 시민옴부즈맨실을 방문하면 된다. (☎:031-729-2145)

gaonnuri@yna.co.kr

<저작권자(©) 연합뉴스, 무단 전재·재배포 금지>2016/11/28 16:17 글고

서울매일(2016.11.29.)

성남, 시민옴부즈만 도입 1년

시민들의 답답한 문제 해결에 좋은 성과 이뤄내

2016년 11월 29일 (화)

취재팀 | shiboo@naver.com

류영성 기자 / 성남시 시민옴부즈만이 출범 1년만에 성남시민들의 크고 작은 고충민원들에 대해 만족할 만한 성과를 이뤘다. 노길들 글고 있다.

지난 5월 시민옴부즈만을 방문한 A씨는 00동 본인소유 대지에 2층 주택을 짓고자 상설설계를 첨부해 건축허가 신청을 했으나 다락으로 올라가는 직통계단 설계, 다락에서 실외기 설치공간으로 나가는 출입구 설계 요구 등 ‘법령에도 없는 건축규제로 피해를 입었다’며 고충민원을 제기했다. 이에 시민옴부즈만은 00구청 건축과에 대한 사실 확인과 조사, 국토교통부 유권해석 등을 통해 다락에서 실외기 설치공간으로 나가는 출입구 설치가 가능하도록 조정하는 등 규제 중심의 소극적 법령 해석으로부터 시민 중심의 적극적인 건축행정으로 유도해 민원을 해결했다.

성남시 ▲▲동에 거주하는 B씨는 이용주인의 통행 불편과 안전 위험 등을 이유로 인근 농로(국유도로)에 대해 도로포장을 요구하는 민원을 수차례 제기했으나 성남시가 정비계획이 없다는 답변만 반복하고 있다며 고충민원을 제기했다. 이에 시민옴부즈만은 곧바로 관련부서 면담 및 현장조사를 통해 주민들의 통행불편과 안전 위험이 상당하며 법령에 특별한 제한 규정이 없음을 확인하고 성남시에 도로포장을 즉각 시행토록 ‘시정 권고’했으며, 성남시는 이를 수용해 곧바로 농로를 포장했다.

시민옴부즈만은 또 지난 10월 도로정용료 부과 관련 도로법 시행령에 일부 문제가 있음을 발견하고 국민권익위원회에 이 조항의 개정을 요구하는 민원을 제기했고, 국토부가 이를 수용하는 성과도 거두었다. 시민옴부즈만은…등 C씨의 도로정용료 관련 고충민원을 조사하는 과정에서 ‘도로정용료 부과 달아 있는 토지가 2필지 이상인 경우에는 각 필지가격의 산출평균가격’을 토지가격으로 한다는 현행 도로법 시행령의 규정이 합리하다고 판단해 이를 ‘각 필지의 면적대로 가중치를 부여한 가중산출평균가격’으로 고쳐야 한다고 국민권익위에 시정할 개정 의견을 제기했고, 국민권익위를 통해 이 의견을 전달받은 국토부가 이를 받아들인 것이다. 국토부 관계자는 이와 관련 내년도 상반기 중에 시행령을 개정·시행할 예정이라고 밝혔다.

시민의 권익보호와 권리구제를 목표로 지난해 12월 1일 출범한 시민옴부즈만은 지난 1년 동안 도로와 건축, 세무 등 다양한 분야에서 총 40여건의 민원을 접수해 이 가운데 13건을 고충민원으로 분류, 조사한 뒤 성남시에 시정 및 제도개선 권고 조치했으며, 나머지 민원도 관계부서 이첩 등을 통해 처리해주는 등 만족할 만한 성과를 내고 있다. 시민옴부즈만은 앞으로도 성남시의 각종 행정행위로 인한 고충민원에 대해 시민의 입장에서 상담하고 조사·처리해 시민의 행정신뢰도 제고 및 권리구제에 최선을 다할 것이라고 포부를 밝히고 있다.

성남시와 산하기관들의 행정처분으로 인한 고충민원 상담이 필요한 시민은 누구나 성남시청(총관 8층 시민옴부즈만실)을 방문해 고충민원을 신청하고 상담할 수 있으며, 이메일(yunsin@makehope.org, asj3032@korea.kr)을 통해서도 민원 신청이 가능하다. 신청서 양식은 성남시홈페이지(시민참여→시민옴부즈만→고충민원처리 안내)에서 다운로드 받을 수 있으며, 자세한 사항은 전화(031-729-2145, 2146)로 문의하면 안내 받을 수 있다.

f 좋아요 0 t 댓글

중부일보(2016.11.29.)

성남시 시민옴부즈만 도입 1년, 각종 민원·고충 해결 호평

기사입력 2016/11/29 15:00

성남시 시민옴부즈만이 출범 1년만에 시민들의 크고 작은 고충 민원에 대한 만족할 만한 성과를 내고 있는 것으로 나타났다.

28일 시민옴부즈만에 따르면 지난 5월 성남시 시민옴부즈만을 방문한 A씨는 본인소유 대지에 2층 주택을 짓고자 상설설계를 첨부해 건축허가 신청을 했으나 다락으로 올라가는 직통계단 설계, 다락에서 실외기 설치공간으로 나가는 출입구 설계 요구 등 ‘법령에도 없는 건축규제로 피해를 입었다’며 시민옴부즈만을 찾았다.

시민옴부즈만은 구청 건축과에 대한 사실 확인과 조사, 국토교통부 유권해석 등을 통해 다락에서 실외기 설치공간으로 나가는 출입구 설치가 가능하도록 조정하는 등 규제 중심의 소극적 법령 해석으로부터 시민 중심의 적극적인 건축행정으로 유도해 민원을 해결했다.

또한 B씨는 이용주인의 통행 불편과 안전 위험 등을 이유로 인근 농로(국유도로)에 대해 도로포장을 수차례 요구했으나 정비계획이 없다는 시의 답변에 시민옴부즈만이 관계부서 면담 및 현장 조사 등을 거쳐 도로포장을 즉각 시행토록 ‘시정 권고’해 농로포장이 이뤄졌다.

지난 10월 도로정용료 부과 관련 도로법 시행령에 일부 문제점을 발견한 시민옴부즈만은 국민권익위에 해당 조항 개정을 요구하는 민원을 제기, 국토부가 이를 수용하는 성과도 거뒀다.

김대성기자/sd1919@joongboo.com

Ⅲ. 조사결정 고충민원 처리사례

1. 지구단위계획 주차장 부지 선형 변경 [시정권고] ⇒ [일부수용]

1. 민원개요

○ 위 신청인이 소유한 성남시 ○○구 ▲▲동 XXX번지 토지(답 834㎡) 중 일부(221㎡)에 대해 성남시는 2005년 6월 ‘개발제한구역 우선해제에 따른 지구단위계획’(●●지구) 수립 때 ‘주차장 부지’로 설정하고, 2013년 1월 이를 재정비해 고시하면서 위 주차장 부지 선형을 변경해 위 토지의 일부(약 100㎡)를 다시 주차장 부지로 추가 편입하였음. 이에 대해 신청인은 지구단위계획 재정비를 앞두고 2011년 실시한 성남시(도시계획과)의 주민의견 수렴 때 ‘의견 제출’을 한 바 없고, 2012년 공람공고도 접한 사실이 없으므로 ‘성남시는 주차장 부지의 선형을 원상 복구해 자신의 토지에 주차장 부지를 추가 편입함에 따른 손해를 해소해 달라’는 요지의 고충민원.

2. 피신청인 주장

○ 성남시(도시계획과)는 2005년 지구단위계획 수립 후 5년이 경과한 시점인 2011년 ●●지구 등의 지구단위계획을 재정비하기로 방침을 정하고 주민의견을 수렴하는 과정에서, 위의 XXX번지 및 인접 XXY-A번지 토지에 대해 설정한 주차장 부지 선형을 변경해 달라는 ‘의견 제출’이 두 차례 있었으며, 이를 근거로 외부 용역회사의 조사·연구 과정에 민원인의 의견을 반영해 달라고 요청하였으며, 그 결과를 공람 및 주민설명회를 통해 충분히 주민들에게 전달하였고, 그에 대한 신청인 등의 이의제기가 없어서 재정비 지구단위계획으로 결정한 것이기 때문에 뒤늦게 원상 복구를 요구하는 것은 온당치 않다고 설명함.

3. 사실관계

○ 2005년 ●●지구 지구단위계획 수립 이후인 2006년 위 신청인은 인접토지(XXY-A번지) 소유주인 ◆◆◆과 함께 민원을 제기해 주차장 선형 변경을 요구하였음. “신청인의 토지 중 129㎡를 주차장 부지에 추가하고 ◆◆◆ 토지 안의 선형을 그만큼 뒤쪽으로 옮겨주는 방식으로 변경해 ◆◆◆ 소유 토지의 활용도를 높여주면, ◆◆◆ 소유 토지 중 도로에 인접

한 삼각형 모양의 129㎡를 신청인에게 대토해준다”는 요지의 ‘신청인과 ◇◇◇의 합의서’를 첨부한 민원이었다고 함.(신청인과 양자의 합의를 중개한 ☆☆부동산 ○○○ 대표의 진술 및 신성토목설계공사가 제작한 첨부 ‘용지도’ 참조) 그러나 성남시는 관계법령의 규정에 따라 2005년 결정 고시한 지구단위계획은 5년 이후에나 변경 가능하다는 이유로 위 민원을 받아들이지 않았음.

○ 2011년 지구단위계획 재정비를 위한 주민의견 수렴 때 위와 동일 내지 비슷한 내용의 ‘의견 제출’이 두 차례 있었던 것으로 성남시 보유 자료에 나타나고 있음. 이에 따르면, 동년 2월8일에는 신청인 ◇◇◇이 7월11일에는 ◇◇◇(대리인)이 민원인으로 ‘의견 제출’을 하였으며, 당시 담당공무원이었던 ■■■(2월)은 ‘토지이용의 효율성 등을 고려하여 주차장 선형 변경’이 필요하다는 취지의 ‘반영’ 의견을, □□□(7월)은 ‘검토할 것’(뒤쪽 부지에 대토가 제공되면 맹지 해소할 수 있음. 주차부서에서 이견이 없을 시 고려 검토)으로 의견을 달아 지구단위계획 재정비 조사 용역회사에 넘긴 것으로 확인됨.

○ 위 신청인은 ◇◇◇, ◇◇◇에 대해 자신은 모르는 사람이며, 당시 주민들의 ‘의견 제출’ 민원이 진행되고 있다는 사실조차 알지 못했다고 주장함. 시민옴부즈만실의 조사 결과, ◇◇◇은 건축업자로서 ◇◇◇과 XXY-A번지 공동소유자인 ◇◇◇의 의뢰로 성남시를 방문해 의견을 제출하였다고 함. ◇◇◇의 의견은 성남시 보유 자료에 따르면 “주차장 선형을 앞쪽부지가 넓어지도록 옮겨주면 뒤쪽 부지에 대토를 제공할 것임. 소유자와 협의가 되어 있음.”임.

○ 조사 결과 납득하기 어려운 사실은 2011년 당시 담당공무원들은 용역회사에 위 민원을 수용해주라는 취지의 담당자 의견을 제시하였음에도 민원을 대리 제기한 ◇◇◇과 인근지역 부동산업자 ○○○ 등은 모두 2011년에도 성남시가 민원을 수용하지 않았다고 기억하고 있다는 점임.

◇◇◇은 12월21일 시민옴부즈만실 조사 과정에서 “민원이 받아들여지면 ◇◇◇ ◇◇◇ 공동소유 토지에 창고 짓는 일을 맡을 요량으로 당시 몇 번이나 성남시를 방문해 민원을 제기했다”며 “그러나 성남시가 끝내 민원을 받아주지 않아서 포기했다”고 말함. ◇◇◇은 “◇◇◇은 평소부터 알고 지내던 ◇◇◇의 소개로 알게 됐다”며, 주로 ◇◇◇의 요청으로 성남시에 민원을 제기한 것으로 말함.

○○○은 같은 날 조사에서 “2006년 민원이 받아들여지지 않은 뒤 ◇◇◇은 위 토지의

60% 정도를 ◆◆◆에게 매각했다”며 “이후 ◆◆◆의 개인 사정이 몹시 어려워졌는데, 2014년에 ◆◆◆이 ◆◆◆과 합의 아래 위 토지를 시세보다 싸게 매각하려고 내놓았다는 소식을 듣고 관련 서류를 떼어 확인하는 과정에서, 민원이 반영돼 지구단위계획이 재정비된 사실을 처음 알았다”고 말했음. ◆◆◆ 등은 이 토지를 2014년 초 시세보다 싼 1㎡당 105만원 남짓에 매각했다고 함.(460평에 약 16억)

○ 성남시(도시계획과)가 시민옴부즈만의 요청으로 제출한 공식 자료(2015.12.21. 기안, ‘성남시 개발제한구역 우선해제지역 지구단위계획 재정비 결정(변경)(안) 조서’)에 따르면, 성남시는 위 신청인의 2006년 민원 및 2011년 주민의견 수렴 과정에서 제시한 담당공무원의 ‘반영’ 및 ‘검토’ 의견과는 달리, 신청인의 토지 중 100㎡ 정도를 주차장 부지에 추가 편입하고 ◆◆◆ 소유 토지의 선형을 뒤쪽으로 조금만 옮겨 주차장 부지의 규모를 총 81㎡ 늘리는 ‘제3의 방식’의 선형 변경을 한 것으로 나타났음.

성남시(도시계획과)의 현 담당팀장은 왜 이런 제3의 방식의 선형 변경을 했는지에 대해 다른 자료가 없어서 설명할 수 없다면서, 주차장 규모를 애초 지구단위계획대로 축소 조정하는 방식으로 위 신청인의 민원을 검토해볼 수 있을 것이라고 답변함.

위 자료에 따르면, 위 신청인은 또 2012년 10월 31일자 공람 공고(성남시 공고 제2012-1215호) 이후 다음달 ▲▲동 1통장과 2통장, 3통장 공동 명의의 ‘주민의견서’에 서명한 것으로 나타나고 있음. 동 주민의견서는 ‘건축물 허용용도 완화 조건 확대’ 등 3개항을 요구하는 것임.

○ 시민옴부즈만실의 민원 현장 확인 결과, ◆◆◆ 소유 토지를 매입한 새 소유주는 대토 예정지를 포함해 비스듬한 모양으로 이미 창고시설을 신축하고, 전체 토지 경계선에 울타리를 친 상태임.

4. 판단

○ 성남시의 ●●지구 지구단위계획 재정비 결과, 위 신청인은 대토를 받지 못한 채 100㎡ 정도의 토지가 주차장 부지로 일방적으로 더 편입되는 불이익을 받았고, ◆◆◆은 주차장 선형이 뒤쪽으로 조금 옮겨지긴 했으나 규모가 작아서 애초 기대에는 못 미치는 수준의 소규모 이익만 보았다고 판단됨.

◆◆◆은 또 2013년 1월 확정 고시된 주차장 부지 선형 변경에 대한 정보 없이 부동산업

체들에 토지 매각을 의뢰하였고, 그 결과 위 신청인에 대한 대토 등에 관해선 논의하지 않은 채 서둘러 싼 가격에 매각한 것으로 추정됨.

○ 위 신청인은 2012년 공람 과정에서 ▲▲동 1.2.3통장 공동 명의의 주민의견서에 서명한 것은 사실이나, 이것만으로 신청인 자신의 2006년 민원과 무관하게 이루어진 ‘주차장 부지 선형 변경’에 대해 공람 당시부터 인지했을 것으로 추정하는 것은 무리인 것으로 판단됨.

5. 조사결론 및 조치 [시정권고]

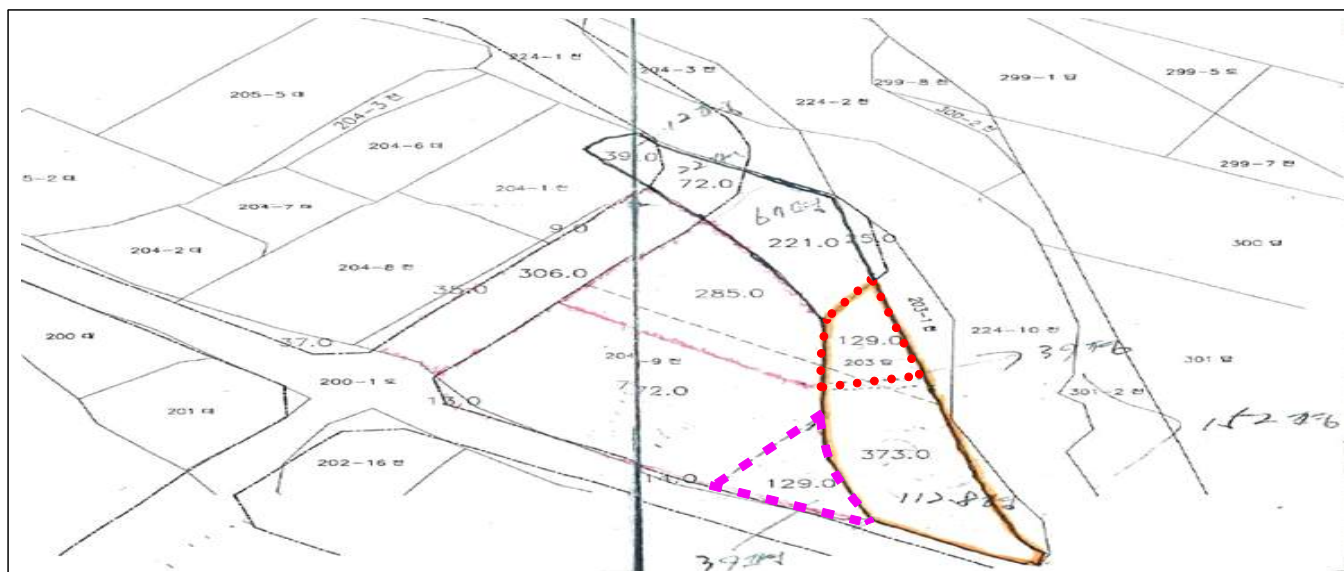
○ 성남시는 위 신청인 외 1인이 제기한 2006년도 민원, 2011년 주민의견 수렴과정에서 담당공무원들이 제시한 ‘의견’과 다른 내용과 방식, 즉 주차장 부지를 81㎡ 늘리는 방식의 선형 변경을 결정해 고시함으로써 위 신청인의 재산권에 상당한 불이익을 주었으므로, 위 신청인의 불이익을 최소화하는 방향으로 위 주차장 부지의 선형을 다시 조정하도록 ‘시정권고’함.

6. 처리 결과

○ 성남시 도시계획과는 2016년 1월 신청인과 주차장 선형 변경에 대해 협의하고 향후 도시관리계획(●●지구단위계획) 변경 추진 시 주차장부지 면적 중 36㎡를 축소 조정하는 방안을 제시하여, 신청인이 이를 수용함.

※ 성남시 고시 제2016-168(2016.9.12.)호 도시관리계획(●●지구단위계획) 결정(변경)에 따라 위 신청인 소유의 주차장 면적 중 36㎡를 감하여 선형 및 면적 변경.

[참고 자료]



2. 불법건축물 이행강제금 부과 부당 [시정권고] ⇒ [수용]

1. 민원개요

○ 위 신청인은 ○○구 ▲▲동 XXX-A번지 약 72평 대지에 지하1층, 지상3층 건물을 2010년 매입한 뒤 기존의 옥탑방을 넓게 개조해 옥상층에 거주하던 중 ○○구청에 의해 지하1층, 지상1층, 지상3층, 옥상층이 불법건축 및 불법 개조물로 적발됨. 1차로 2010년 8월3일 총 2500여만원의 이행강제금이 부과되어 2012년 납부하였음. 그런데 2014.11.24. 일 2차로 이행강제금이 4000만원 가까이 부과되었음. 이사 온 뒤 남편이 사망하였고, 임대 수입 외에는 소득과 수입이 전혀 없는 상황에서 자녀 2명을 부양하고 있는 점을 감안하여 이행강제금을 감면하거나 면제 받을 수 있는 방안이 없는지 선처를 요청하는 고충민원

2. 피신청인 주장

○ 위 신청인은 2010년 위 건물을 매입한 뒤 옥상층에 불법으로 확장공사를 하는 과정에서 주민 신고로 ○○구청 건축과에 적발됨. 위 신청인은 옥상층 불법 건축 외에도, 지하1층, 지상1층과 3층도 임대하기 위한 목적으로 방의 수를 늘려 불법 개조하였음. 이에 ○○구청 건축과는 2010년 8월3일 총 2,500여만원의 1차 이행강제금을 부과하였고, 2014.11.24. 2차로 1차 때보다 1,400여만원이 많은 39,275천원의 이행강제금을 부과하였음. 위 신청인이 2차 이행강제금을 기한 내 납부하지 않아 시청 징수과에서 체납 관리되고 있음.

○ ○○구청(건축과)에 따르면 불법건축물 이행강제금은 통상 2회까지 부과하고 있으며, 한꺼번에 너무 많은 주택에 대해 이행강제금을 부과할 경우 집단민원으로 번질 수도 있어서 시차를 두고 순차적으로 2차 이행강제금을 부과한다고 함. 위 신청인에게 부과된 2차 이행강제금은 법령상 감면 규정에 해당하는 내용이 없다고 밝힘. 다만, 위 신청인처럼 경제적으로 어려움이 있을 경우 ‘분납’하는 것은 가능할 수 있다고 밝힘.

3. 사실관계

○ 사실관계 확인을 위해 2016.2.18(목) 14:00 ○○구청 건축과를 방문해 ▲▲▲담당자와 면담하고 이행강제금 부과 관련 서류들을 검토하였는데, 이 과정에서 옥상층의 불법건축 면적

등 일부 산출내역이 잘못된 것으로 보이는 내용을 발견하여 재조사의 필요성을 언급하였음.
또 2016.2.22.(월) 건축과에 공문을 보내 이행강제금 산출내역에 대해 정확히 재조사하여
결과를 제출토록 통보하였음.

○ ○○구 관내에 위 신청인 소유 건물과 비슷한 불법건축 및 불법개조 건물이 많을 것으로 보고 위 ▲▲▲담당자에게 그 원인과 근본적인 해결책을 물었음. 위 ▲▲▲은 “현행 건축법상 단독주택들이 임대용으로 방수를 늘려 지으려면 주차공간이 그만큼 필요하기 때문에, 방을 적게 만들어 준공검사를 받은 뒤 불법으로 개조해 방을 늘리는 경우가 대부분”이라면서 근본적인 해결책을 찾기는 어렵다고 함.

○ 위 신청인은 불법건축 및 개조의 사실관계에 대해서는 부인하지 않고 있음. 다만, 1차 이행강제금을 어렵게 납부하였는데 어떻게 다시 2차 이행강제금이, 그것도 1,400여만원이나 더 많이 나올 수 있느냐고 하소연하였음.

하지만 위 피신청인(건축과)의 주장대로 이행강제금은 2차에 걸쳐 부과하는 게 맞음. 또 정해진 산식에 따라 계산하므로 2차 이행강제금이 1차보다 늘어나는 게 특별히 잘못된 것은 아니었음.

○ 다만, ○○구청 건축과에서 관련 서류를 검토한 뒤 옥상층 불법건축 면적 등에 대한 재조사를 요청하는 공문을 보낸 것과 관련해 ○○구청은 2016.3.7.(월) 재조사 결과를 통보해옴. 그에 따르면 2차 이행강제금 부과 당시 지상3층과 옥상층의 불법개조·건축면적 및 지하1층, 지상1층, 지상3층의 시가표준액 등을 당시 담당자가 잘못 산정해 750만4000원을 과다 부과하였음. 이에 ○○구청 건축과는 애초 부과금에서 750여만원을 감액한 31,771천원으로 다시 정정해 부과할 방침이라고 밝힘.

4. 판단

○ 본 고충민원은 ○○구청 건축과 담당자의 실수로 인해 신청인의 민원이 아니었다라면 신청인에게 금전상의 큰 손해를 끼칠 수 있었던 민원으로 앞으로 기존 불법사항 조치내역에 대한 전반적인 재조사 및 재검토가 이루어져 담당자의 실수로 인한 민원인의 피해가 없도록 조치해야 할 것으로 판단됨.

5. 조사결론 및 조치 [시정권고]

○ ○○구청은 위 신청인의 고충민원에 대해서는 2차 이행강제금을 다시 정정해 부과할 방침인 것으로 시민옴부즈만실에 사전 통지하였는 바, 그대로 진행하면 될 것임.

다만, 위 신청인의 사례에서 보듯이 이행강제금이 잘못 산정된 유사사례들이 적잖이 존재할 수 있으므로, 전체적으로 “재조사 및 시정조치”하여 비록 불법을 저지른 시민들이라고 해도 불이익과 행정 불신을 초래하는 일이 없도록 조치하기 바람.

○ 위 신청인에게는 이행강제금을 잘못 부과한 데 대해 이해를 구하고, 경제적인 어려움을 감안 향후 “분납처리 등 민원인에게 친절하게 행정처리 절차 등을 안내” 하기 바람.

6. 처리 결과

○ 성남시 분당구는 위 권고대로 민원인의 강제이행금을 다시 조정해 부과하고 경제 형편을 감안해 분납토록 조치함.

3. 바우처 지원금 부실 안내 및 소급 요청 [의견표명]

1. 민원개요

○ 위 신청인은 자녀(4세)가 언어치료를 받아야 한다고 판단해 정부의 바우처 지원을 받고자 거주지 동주민센터에 문의하였으나, 담당 공무원이 안내를 잘못하여 제때 지원을 받지 못했이라며 바우처지원금 소급 지급 등을 요청함.

2. 신청인 주장

○ 위 신청인은 2015년 6월 12일경 전화로 ‘바우처’(아동 언어치료) 지원 사업에 대해 ○○구 ▲▲▲동 주민센터 사회복지담당자에게 문의하였다고 함. 신청인에 따르면, 사회복지담당자는 당시 ‘우리아이 심리지원’ 서비스에 대해 설명하면서 자기 남편의 월 건강보험료 납부액을 묻더니 “월 소득이 바우처지원 자격 기준을 초과해 바우처지원 신청 자체가 불가하다”고 설명했다고 함.

○ 신청인은 다시 12월9일경 서울대병원에서 아이에 대한 장애진단을 받은 뒤 주민센터 사회복지담당자 등과 재확인 통화를 하는 과정에서 다른 바우처지원 사업인 ‘발달재활 서비스’가 있고, 이 서비스는 6세 이하 아동의 경우 신청인의 소득기준에 부합한다는 점, 즉 자신도 제대로 안내를 받았다면 6월부터 지원받을 수 있었다는 사실을 알게 되었다고 함. 이에 신청인은 사회복지담당자가 잘못된 행정정보를 준 데 대해 사회복지담당자와 ▲▲▲동 동장에게 항의하는 한편, 잘못된 안내로 인해 받지 못한 바우처지원금을 소급 지원해 달라고 요청하였음.

○ 그러나 사회복지담당자 등은 지난해 6월 언어치료 바우처지원사업 문의 등에 관한 증빙 및 근거 자료를 준비해오지 않으면 소급 지급이 어렵다고 답변하였고, 신청인은 통화기록 등을 건강보험공단 등 관계기관에 문의하였으나 근거자료 확보에 실패하였음. 이에 신청인은 “바우처지원 신청 자체가 불가하다 해서 신청서를 제출하지 않은 것인데, 이제 와서 근거자료 제출만 거듭 요구하면 되느냐”고 거듭 항의하였다고 함.

○ 신청인은 또 성남시 장애인복지과 담당자 등과의 통화에서 지난해 6월부터 11월까지

는 예산 부족으로 발달재활 지원 신청을 받지 않았다는 사실을 추가로 알게 되었고, 이에 2016년 1월27일경 ▲▲▲동 주민센터를 방문해 “바우처 지원이 재개된 12월부터 1월까지 2달치라도 소급해 달라”고 동장과 담당공무원 등에게 요청한 뒤, 같은 내용의 고충민원을 제기하였음.

3. 피신청인 주장

○ 2016년 2월1일, ▲▲▲동 주민센터 사회복지담당 ◇◇◇는 위 신청인의 주장에 대해 “기억이 나지 않는다”며 신청인과 본인이 통화했다는 날짜와 시간도 알지 못할 뿐 아니라 관련 근거나 기록도 전무하다고 밝힘. 또 자신은 “통상 전화 문의를 받은 경우 통화 일시와 그 요지 등을 작성해 기록을 유지하고 있는데, 위 신청인에 대한 기록은 아무것도 없다”고 말함. 위 신청인과 통화한 사실 자체를 전면 부인하는 것은 아니면서도 “하루에도 수십명의 민원인을 만난다” 면서 ‘기억이 없다’는 취지의 답변을 한 것임.

또 신청인의 소급 지급 요청에 대해서는 “바우처 지원 신청서나 그에 준하는 근거서류가 있으면 보건복지부에 ‘예외지급’ 신청을 할 수 있는데, 그런 게 없어서 난감하다”고 밝힘

○ ▲▲▲동 동장은 “◇◇◇가 공무원 경력 4년차로 아직 업무가 미숙한 데다 사회복지 업무를 혼자 담당하다보니 업무가 과중한 측면이 있다”면서 “소급 지급은 어렵고 담당자의 업무착오에 대한 감사를 통해 징계가 내려지면 그를 토대로 배상을 해줄 수는 있지 않겠느냐”는 의견을 밝힘. 징계와 배상 외에 신청인이 요청한 소급 처리는 예외지급을 위한 근거서류가 명확하지 않으면 어렵다는 점을 강조한 것임.

◆◆◆동장은 또 “사회복지 업무는 담당자 전결로 처리되는 게 많다”면서 “이는 업무시스템 자체가 동장 결재 없이 구·시로 곧바로 전산처리 되는 게 많기 때문”이라고 밝힘.

4. 사실관계

○ 위 신청인은 담당공무원의 잘못된 행정정보 안내로 인해 어린이 언어치료에 대한 정부의 바우처 지원을 받지 못했다고 주장하며 소급 지급 등을 요청하고 있는 반면, ▲▲▲동 담당공무원 ◇◇◇는 “기억이 나지 않으며 민원 관련 자신의 통화기록 파일에도 위 신청인에 관한 내용은 없다”고 주장함. ◆◆◆동장도 사회복지업무 시스템의 특성을 거론하며, 자신은 관련 보고를 최근에야 받은 것으로 주장함.

○ 2016년 2월3일 성남시청 장애인복지과 ●●●주무관과 면담하여, 위 신청인의 경우 관련 근거서류나 기록 등이 없음에도 발달재활 바우처 서비스를 받을 수 있었던 2015년 12월과 2016년 1월치 지원금을 ‘예외지급’으로 소급해 받을 수 있는 방안이 있는지 논의한 바, 바우처 지원 사업은 「서비스를 신청한 이용자가 성남시 지정 기관(24개 기관)에서 서비스를 받고 → 성남시가 발급해준 바우처 카드로 결제하면 → 해당 서비스 기관이 성남시가 지원금을 예탁한 기금에 비용을 신청」하는 방식으로, 특정인에게 지원금을 현금으로 소급해서 지급한다는 것 자체가 불가능하다고 밝힘.

○ 발달재활 서비스의 바우처 카드 발급과 ‘예외지급’ 신청 등에 대해서도 “지원대상이 6세 이하라 하더라도 장애진단서와 구체적인 검사결과지가 있어야 바우처 카드 발급이 가능 하다”며 “서울대병원의 장애진단서가 중요한 게 아니고 성남시가 지정한 서비스 기관의 검사 및 이용기록지가 있어야 한다”고 말함.

5. 판단

○ 본 고충민원의 피신청인인 ▲▲▲동 사회복지담당 ◇◇◇는 위 신청인과 통화한 기억 및 관련 기록 등이 없다고 밝히고 있으나, ◆◆◆동장의 발언 등에 비추어 2015년 6월경 신청인의 전화를 받고 바우처지원사업 중 ‘우리아이 심리지원’ 서비스 중심으로 안내해준 것은 사실인 것으로 보임. 물론 이를 부동의 사실로 확정할 만한 근거가 있는 것은 아님.

하지만 최초 전화상담 이후 통화 근거서류 제출 요구 등 전체 과정에서 담당공무원의 민원 응대에 소홀한 점이 분명히 발견되기 때문에, 향후 이러한 사례가 재발되지 않도록 더욱 주의하여 적극적이고 친절한 일선 민원행정이 이루어지도록 해야 할 것으로 판단됨.

○ 성남시청 장애인복지과 담당공무원 등의 의견을 종합하면, 바우처지원사업은 서비스 신청인이 성남시에 지원을 신청한 뒤 시 지정 서비스기관을 이용하고 바우처 카드로 결제하면 그 비용을 연간 예산의 범위에서 지정 서비스기관에 대지급 해주는 방식이므로, 본 고충 민원처럼 해당 지정기관을 이용하지 않은 경우 이를 소급해 현금으로 개인에게 보상해주는 방식은 가능하지 않은 것으로 판단됨.

6. 조사결론 및 조치 [제도개선 의견표명 등]

○ 일선 민원행정에서 앞으로는 본 건과 같은 일이 재발되지 않도록 제도개선을 할 필요가 있음. 특히 민원인의 문의와 담당 공무원의 답변 내용 등 기초적인 사실관계에 대한 기억이 서로 달라서 시시비비를 가리는 다툼으로 번질 여지를 없애고, ‘바쁘게 처리한 업무’ 또는 ‘단순착오나 실수로 잘못 처리한 업무’라도 리뷰해 재검토하고 보완할 수 있도록 제도화하는 조치가 필요한 것으로 판단됨.

○ 이에 성남시는 은행이나 보험사 등이 전화 상담 때 시행하고 있는 ‘본인동의를 얻어 발언을 녹취하는’ 시스템을 모든 대민업무 부서(및 담당공무원)에 도입하고, 필요한 경우 이 녹취기록이 상급기관에 대한 ‘예외지급’ 신청 등 행정조치 리뷰 및 개선의 근거자료의 하나로 활용할 수 있도록 ‘제도개선’을 할 것을 권고함. 또한 이를 위해 성남시 장애인복지과와 ▲▲▲동은 필요한 상황 보고와 품의 절차를 곧바로 진행해줄 것을 권고함.

○ 여러 복지업무 가운데 ‘어린이 발달재활’ 바우처 서비스 등에 대한 홍보가 특히 미흡하다는 현실을 개선하기 위해 시청 주관부서인 장애인복지과는 관련 서비스에 대한 정확한 행정정보를 담은 홍보물을 제작해 관내 모든 동 주민센터에 보급하길 권고함.

7. 처리 결과

성남시 장애인복지과는 2016.2.18. 동주민센터에 ‘어린이 발달재활’ 바우처서비스 등에 대한 홍보물을 제작하여 배부하고, 전화통화 녹취와 관련하여 시 정보정책과에서 ‘통화녹음 운영수칙 및 사용법’에 대한 홍보를 실시함.

4. 도시정비구역 내 불법건축물 이행강제금 및 추인 [시정권고]

1. 민원개요

○ 위 신청인 교회는 도시정비구역인 △△△△지구에 위치한 교회로, 애초에는 본당 대수선 관련 가설건축물 시설에 관한 고충민원을 제기하려 하였으나 사전협의 및 조사과정에서 포기 의사를 밝히고, ◎◎구청이 이미 적발해 시정조치를 요구한 본당 관련 불법건축물들을 철거하되 본당으로 올라가는 계단실의 넥산(차양막) 시설만 “수십 년 사용해 왔고 건폐율 등에 영향을 미치는 시설도 아니라는 점 등을 감안해 ‘이행강제금 부과’를 전제로 ‘추인’해 달라”는 고충민원을 제기함.

2. 피신청인 주장

○ 위 신청인은 2013년 11월11일 본당 대수선 허가에 따른 공사를 위해 교회부지 안에 창고용도의 가설건축물을 설치하고자 신고하였고, ◎◎구청 건축과 담당자는 현장 확인 실사를 하다가 본당 옆의 남녀화장실, 보일러실, 계단실 넥산(차양막) 등 불법건축물들을 적발함.

또한 창고용도 가설건축물 예정부지에 위 신청인이 이미 H빔 철골구조물을 설치해 놓은 사실을 확인하고, H빔 철골구조물을 설치한 것으로 미루어볼 때 이 가설물이 단순 창고용도가 아니라고 판단함. 이에 위 화장실 등 불법건축물과 H빔 철골구조물을 철거해 원상회복 조치할 것을 요구함.

○ ◎◎구청(건축과)은 위 신청인이 최근 수정 제안한 고충민원과 관련해서도 화장실 등 불법 건축물과 H빔 철골구조물을 철거한다고 결정했다면 ‘환영할 만한 일’이나 실제 집행할지 여부는 지켜봐야 하고, 계단실 넥산도 위와 양 옆 등 3면을 다 막은 시설로서 용적률을 높인 불법 건축물이므로 ‘추인’이 어렵다는 의견을 밝힘. 다만, 시청 도시개발과와 협의해 신청인을 위한 ‘적극행정’을 모색해보겠다고 밝힘.

○ 성남시청 도시개발과는 위 신청인의 수정된 고충민원에 대해 원칙적으로 부정적인 입장을 견지하면서 ◎◎구청이 업무 협의를 요청해오면 ‘정비구역 안에서의 행위허가 기준고시(2012.3.7.)’에 따라 결정하라는 답변을 할 수밖에 없다고 밝힘. 이 고시에 따르면 계단실 넥산을 추인하긴 어려움.

○ 다만, ○○구청과 시청 도시개발과는 공히 ‘위 계단실 넥산의 옆면을 전부 또는 일부라도 철거하면 추인이 가능한가’라는 질문에는 “그리 되면 불법건축물로 분류되지 않을 수 있다”는 의견을 밝힘.

3. 사실관계

○ 위 신청인 교회의 본당 대수선 허가와 가설건축물 신고, 이후 ○○구청의 불법건축물 적발 등의 사실관계는 위 피신청인 ○○구청의 주장과 대체로 일치함. 신청인 쪽도 이에 대해서는 대체로 인정함.

위 신청인은 조사과정에서 본당 대수선을 신속하게 진행할 의지를 보이지 않았으며, H빔 철골구조의 가설건축물도 수선을 위한 창고 용도보다는 청년부 등을 위한 예배시설로 활용하려는 의도가 있었음을 숨기지 않았음.

4. 판단

○ 본 고충민원과 관련해 ○○구청의 가설건축물 및 불법건축물 적발과 관련 행정 조치는 적절했던 것으로 판단됨.

위 신청인 교회가 최근 화장실 등 불법건축물은 물론 가설건축물을 짓기 위해 세워 놓은 H빔 철골구조까지 완전 철거 및 정비를 하겠다고 밝힌 데 대해서도 실행의지가 있다고 판단함. 다만, 위 교회가 이들 불법건축물을 정비하려는 것은 “새롭게 정식으로, 신도수 증가 등에 따른 증축 허가를 신청하고자 하는 것”이므로 ‘계단실 넥산’에 대한 불법 시비의 여지가 남아 있는 한 다른 불법건축물 철거 등을 미룰 가능성이 있다고 판단함.

○ 도시정비구역 내 행위제한 조치에도 불구하고 성남시청이 증축 허가를 내줄 수 있는지에 대해서는 일체 판단이나 의견 제시를 유보함. 다만, “위 계단실 넥산마저 철거하면 교회 본당이 마치 벌거벗은 모양새가 될 것”이라는 위 신청인의 주장 내지 호소는 일리가 있다고 판단됨. 또한 계단실 넥산에 대한 불법 시비로 다른 불법건축물들과 가설철골조의 철거가 늦어지는 것도 바람직하지 않으며, ‘정비구역 안에서의 행위허가 기준고시(2012.3.7.)’만을 근거로 ‘이행강제금 부과 전제 조건의 추인’ 민원을 거부하는 것도 전형적인 소극행정으로서 바람직하지 않다고 판단함.

5. 조사결론 및 조치 [시정권고 · 중재 등]

○ 위 신청인 교회는 본당 대수선 허가를 빌미로 창고 용도의 고정식 H빔 건축물을 지은 뒤 이를 사실상 청년부 등을 위한 별도의 예배시설로 편법 이용하려던 계획을 포기한 것이므로 위 신청인이 최근 2월19일 건축허가 취소에 따른 의견제출시 신청한 대로 교회 본당으로 올라가는 ‘계단실의 넥산’에 대해 이행강제금 부과를 조건으로 추인해주는 ‘적극행정’ 조치를 할 것을 권고함.

이를 위해 필요하면 위 신청인에 대해 “계단실 넥산의 옆면을 일부라도 개방해 불법 시비를 원천 차단해줄 것”을 요청하는 중재에 나설 용의가 있다는 점을 부연함.

6. 처리 결과

○ 위 신청인은 계단실 넥산의 옆면을 일부라도 개방할 수 있게 허용해주면 불법으로 설치한 고정식 H빔을 철거하고 다시 절차를 밟겠다고 약속하였으나, ◎◎구청(건축과)는 민원인이 이미 수차례 비슷한 약속을 하고도 지키지 않았다는 점 등을 들어 넥산 옆면 일부의 개방을 허용할 수 없다고 거듭 주장하면서 시민옴부즈만의 중재 요청을 사실상 거부함. 시민옴부즈만은 다시 민원인에게 불법 H빔 선 철거를 요청하였으나 민원인은 이런저런 이유를 내세우며 차일피일 시간만 보내는 자세를 보여 ‘중재 불성립’으로 종결 처리함.

[참고 사진자료]



5. 개발제한구역내 이축 불허가 처분 부당 [기각]

1. 민원개요

○ 위 신청인 ○○○는 2016.3.4.일자로 ◆◆동 XXXY번지 개발제한구역 내 이축허가 신청을 하였으나 ○○구청은 개발제한구역의 난개발 우려, 하수도 미설치 지역 등의 이유로 불허가 처분하였음. 이에 신청인은 ○○구청의 불허가 조치가 부당하다며 이의신청을 제기함.

2. 신청인 주장

○ 위 신청인은 ◆◆동 XXXY번지 개발제한구역 안에 이미 소규모 근린시설 1동이 있어 ○○구청의 난개발 우려는 납득하기 어렵고, 인접지가 농지로서 도로에 접하지 않은 맹지가 대부분이어서 이축허가 외에는 추가적인 건축행위가 이루어지기 어려운 지역임을 주장하고 있음.

○ 또한 인접지인 ◆◆동 XYYY번지에 법원 판결로 건축 허가가 난 건물의 공사가 진행 중이고, 당시의 법원 판결에 따르면 “난개발이 예상된다는 부분은 그 내용이 극히 추상적이고 막연할 뿐만 아니라 그 같은 점을 인정할 별다른 증거도 없으므로 적법한 처분사유로 볼 수 없다는 부분, 이축 허가가 개발제한구역의 대규모 훼손을 초래한다는 부분에 대하여도 개발제한구역 내로 이축권을 인정하고 있는 개발제한구역법 제12조 제1항 단서 규정에 정면으로 반한다는 부분, 도시계획사업에 지장이 있다는 내용에 대하여 도시기본계획은 도시의 장기적 개발방향과 미래상을 제시하는 도시계획입안의 지침이 되는 정기적 종합적인 개발계획으로서 직접적인 구속력은 없다”고 판시한 부분에 의거, 이축 불허가 처분이 부당하다고 주장함.

3. 사실관계

○ 위 신청인의 주장에 대하여 피신청인인 ○○구는 위 지번을 포함한 탄천 동쪽 천변 도로변개발제한구역 벨트는 아직까지 잘 보존된 GB구역으로 앞으로도 난개발을 막고 중점적으로 적극 보호 및 보전할 가치가 상당한 구역이라고 주장함. 또 위 지번 토지는 하수도가 설치되어 있지 않은 지역이어서 이축 불허가 처분이 적절하다고 밝히고 있음.

○ 위 신청인은 ‘하수도 미설치’ 사유와 관련해, 신청한 토지 옆에 생활하수가 흐르는

하수도가 있고, 또한 개인하수시설을 설치할 수 있다고 반론을 펴고 있음.

4. 판단

○ 본 고충민원의 사실관계 확인을 위하여 2016.4.6(수) ○○구청 건축과 ■■■ 주무관을 면담하고 동행 현장실사를 실시한 결과, ○○구 ▲▲동 XXX번지 일대는 개발제한구역이고 하수처리구역으로 지정되지 않아 하수처리시설이 미설치된 지역이며,

특히 개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 제12조(개발제한구역에서의 행위제한) 1항 2호, 제15조(취락지구에 대한 특례), 시행령 부칙 제3조(취락지구로의 이축에 관한 경과조치)의 내용을 종합 분석한 결과, 위 지번의 토지는 이 특별조치법 제15조에 따라 지정된 ‘개발제한구역 내 집단취락지구’가 아니며 더욱이 시행령 부칙 제3조의 ‘개발제한구역에서 해제된 지역에 접한 토지로의 이축’규정에 해당되지 않는 것으로 판단되며,

○ 법원 판결에 따라 공사가 진행 중이라는 인접 XYYY번지의 건축물도 위 신청인이 건축허가를 받은 뒤 제3자에게 매도한 것으로, 현재 공사가 중단된 데다 정비되지 않은 상태로 방치되고 있어서 ○○구청의 ‘난개발 우려’ 주장에 힘을 실어주고 있음.

특히 개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 제1조(목적)에 의하면 “개발제한구역을 효율적으로 관리하는 데에 필요한 사항을 정함으로써 도시의 무질서한 확산을 방지하고 도시 주변의 자연환경을 보전하여 도시민의 건전한 생활환경을 확보하는 것을 목적으로 한다”고 되어 있는바,

○ 신청인이 신청한 개발제한구역 내 이축허가 신청을 허가해줄 경우 다수의 이축허가 신청 및 개발행위가 이루어져 자칫 무대책 난개발로 이어질 여지가 상당하며, 탄천 동편의 위 지번 일대의 개발제한구역은 보전할 만한 가치가 적다고 할 수 있는 지역이 아니기에 ○○구청의 이축허가 불허가 처분은 부당하지 않은 것으로 판단됨.

5. 조사결론 및 조치 [기각]

○ 위 신청인이 이의신청한 성남시 ○○구 ◆◆◆동 XXXY번지 개발제한구역 내 이축불허가 처분에 대한 이의신청 건은 “기각” 처리함.

[참고 법령]

개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 (약칭: 개발제한구역법)

제1조(목적) 이 법은 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제38조에 따른 개발제한구역의 지정과 개발제한구역에서의 행위 제한, 주민에 대한 지원, 토지 매수, 그 밖에 개발제한구역을 효율적으로 관리하는 데에 필요한 사항을 정함으로써 도시의 무질서한 확산을 방지하고 도시 주변의 자연환경을 보전하여 도시민의 건전한 생활환경을 확보하는 것을 목적으로 한다.

제12조(개발제한구역에서의 행위제한) ① 개발제한구역에서는 건축물의 건축 및 용도변경, 공작물의 설치, 토지의 형질변경, 죽목(竹木)의 벌채, 토지의 분할, 물건을 쌓아놓는 행위 또는 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제2조제11호에 따른 도시·군계획사업(이하 "도시·군계획사업"이라 한다)의 시행을 할 수 없다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하려는 자는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수 또는 구청장(이하 "시장·군수·구청장"이라 한다)의 허가를 받아 그 행위를 할 수 있다. <개정 2009.2.6., 2010.4.15., 2011.4.14., 2011.9.16., 2013.5.28., 2014.1.28., 2015.12.29.>

2. 개발제한구역의 건축물로서 제15조에 따라 지정된 취락지구로의 이축(移築)

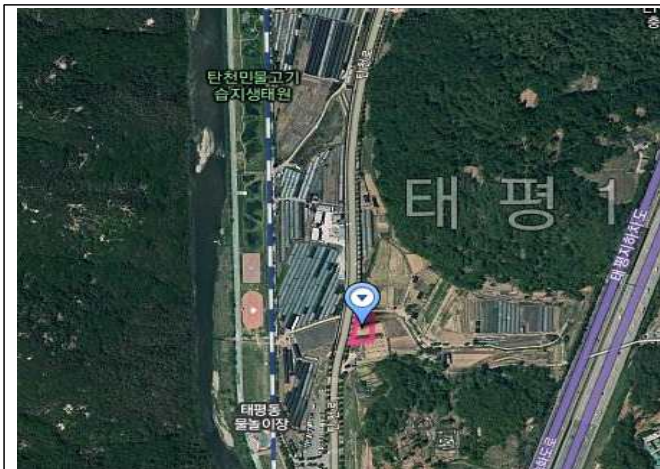
제15조(취락지구에 대한 특례) ① 시·도지사는 개발제한구역에서 주민이 집단적으로 거주하는 취락(제12조제1항제3호에 따른 이주단지를 포함한다)을 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제37조제1항제8호에 따른 취락지구(이하 "취락지구"라 한다)로 지정할 수 있다.

부 칙 <대통령령 제21139호, 2008.11.28.> (개정 2009.8.5.)

제3조(취락지구로의 이축에 관한 경과조치) 시장·군수 또는 구청장은 법 제12조제1항제2호에 따라 취락지구로 이축하는 건축물 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 건축물에 대하여는 취락지구 지정될 때까지 취락지구의 지정기준에 해당하는 취락이나 그 취락 또는 제2조제3항제2호에 해당하여 개발제한구역에서 해제된 지역에 접한 토지로의 이축을 허가할 수 있다. <개정 2009.8.5.>

1. 공익사업의 시행으로 철거되는 건축물

[참고 사진자료]



6. 제안서 평가과정 비밀누설 재발 방지 [시정권고] ⇒ [수용]

1. 민원개요

○ 신청인은 성남▲▲▲▲▲에서 실시한 “지역○○○ ○○○○ ○○○○” 제안서 평가 위원으로 평가 과정에서 핸드폰을 수거하지 않고 평가가 이루어져 내부 진행 상황이 외부로 유출되는 등 공정한 평가가 어려웠으며 앞으로 재발 방지를 요구하는 민원을 신청함.

2. 신청인 주장

○ 위 신청인은 2016. 3. 18 성남▲▲▲▲▲에서 실시한 “지역○○○ ○○○○ ○○○○의 제안서 평가” 심의위원으로 참가하여 제안서 평가를 실시하였으며 총 2개의 제안서 중 1개의 제안서가 성남▲▲▲▲▲에서 명시한 사업제안 내역의 필수 항목이 누락되어 있어 평가중지를 요구하자, 성남▲▲▲▲▲의 ○○○이 성남☆☆☆☆☆☆☆☆의 ◆◆◆와 성남★☆☆☆☆☆☆☆☆의 ◆◆◆에게 제안서 평가 안건과 관련하여 협조해 달라는 문자를 발송하고 전화통화를 시도한 바, 이는 위계에 의한 공무집행 방해에 해당하니 조사하여 시정조치를 바람.

3. 사실관계

○ 본 고충민원의 사실관계 확인을 2016. 4. 7 성남▲▲▲▲▲ ○○○과 제안서 평가 담당 직원을 만나 면담을 실시한 결과, 휴대폰 미수거로 인한 실수가 있었으며 ○○○이 성남☆☆☆☆☆☆☆☆의 ◆◆◆와 성남★☆☆☆☆☆☆☆☆의 ◆◆◆에게 통화를 시도하고 안건과 관련하여 협조해 달라는 문자를 발송한 것에 대하여는 인정하였으며,

신청인이 요구한 “지역○○○ ○○○○ ○○○○의 제안서 평가” 중지를 요구한 건과 관련하여 내부적으로 평가위원 7명이 회의를 거쳐 제안서평가 진행의 찬반에 대한 투표를 실시한 결과 찬성 6, 반대 1로 거수하여 평가를 계속하기로 결정된 사안으로 영향력을 행사하려는 의도는 없었음을 주장함 .

본 제안서 평가와 관련하여 선정된 업체는 없으며 차후 재공고하고 재평가를 실시할 예정임을 확인함

4. 판단

○ 본 고충민원 건에 대하여 조사한 결과 성남▲▲▲▲▲ ○○○이 제안서 평가과정에

서 비밀누설 및 영향력을 행사한 것으로 보이는 결정적 증거는 찾아볼 수 없었으나, 제안서 평가와 제안서 평가 진행을 위한 회의 시간에 통화나 문자발송 등 특정업체 낙찰을 위해 영향력을 행사하는 것으로 오인 할 수 있는 행위가 있었다고 여겨지며, 향후 평가시 중립적이고 객관적인 평가를 위하여 휴대폰 등 통신기기는 반드시 전원을 끄고 수거하여 오해의 소지가 없도록 하여야 할 것으로 판단됨.

5. 조사 결론 및 조치 [시정권고]

○ 성남▲▲▲▲▲▲에 향후 제안서 평가시 제안업체의 관련서류 및 자료가 미비하지 않도록 사전준비에 철저를 기하고, 평가회의 시간에 통화나 문자발송 등 특정업체 낙찰을 위해 영향력을 행사하는 것으로 오해할 수 있는 행위가 일체 없도록 시정 및 주의조치 하였으며

○ 또한 향후 제안서 평가시 중립적이고 객관적인 평가를 위하여 휴대폰등 통신기기는 반드시 전원을 끄고 수거하여 외부 이해관계자와의 정보교류 등을 사전에 차단하도록 “시정권고”하였음.

6. 처리 결과

○ 성남▲▲▲▲▲▲에서는 시민옴부즈만의 권고에 따라 향후 제안서 평가 시 중립적이고 객관적인 평가가 진행될 수 있도록 최선을 다할 것이라고 밝힘.

7. 건축허가 설계보완 요구 부담 [시정권고] ⇒ [일부수용]

1. 민원개요

○ 위 신청인 ◆◆◆은 2016.3.23.일 △△동 YXX-A번지 본인 소유 대지에 2층 주택을 짓고자 상세설계를 첨부해 건축허가를 신청하였음. 그러나 4.26일 다락으로 올라가는 직통계단 삭제, 다락에서 실외기 설치 공간(작은 옥상)으로 나가는 출입구 삭제 등의 요지로, 분당구청 건축과로부터 보완요구서를 접수하였음.(시청 인사로 인해 실무담당자 협의가 원활치 않아 보완 시한을 넘기게 되었고, 5.11일 2차 보완요구서 접수) 이에 법령에도 없는 건축규제로 부담하다며 5.18일 고충민원을 제기함.

○ 또 지붕형태가 경사 형태로 박공형식과 비슷하게 설계되어 있으므로 용적률 인센티브 10%를 받을 수 있음에도 ●●구청 건축과가 이를 반영해주지 않는데 대해 이의 겸 고충민원을 제기함.

2. 신청인 주장

○ 위 신청인은 본인이 설계사로서 첫째, 다락으로 올라가는 실내 직통계단 삭제에 대하여 건축법령에서 별도로 규정하고 있지는 않지만 ‘건축물 외부에서 다락으로 통하는 직통계단’을 설치해 다락이 사실상 독립된 주거의 형태를 갖춘 경우에 한해서만 직통계단이 제한되는 것으로 알고 있으며, 둘째, 다락에서 실외기 설치공간으로 나가는 출입구 삭제와 관련, 이 출입구를 삭제할 경우 117kg 무게의 실외기 2대에 대한 설치 및 유지보수 등 관리가 불가능해지고, 출입구 대신 창문을 통해 관리하라는 것은 안전성을 고려할 때 어불성설이며, 셋째, 성남판교지구단위계획 지침에 의하면 “건축물의 지붕이 경사지붕으로 계획된 경우 박공 또는 모임형식을 권장한다”고 되어 있는바, 이는 박공이나 모임형식의 지붕으로만 계획해야 한다는 뜻이 아님에도 2가지 형식에 해당하지 않는다는 이유로 ‘용적률 10% 인센티브’ 적용을 받을 수 없다고 판정하는 것은 부당하다고 주장함.

○ 법령을 준수하기 위해 ●●구청 건축과 담당자와 사전에 구두협의를 한 뒤 설계도면을 만들었음에도 다락, 출입문, 지붕형태 등에서 법령보다 강화된 기준을 적용해 사용자의 편의성과 안전성을 침해하는 내용의 보완 요구를 하고, 시청 정기인사 등을 이유로 담당자가 신

속하게 협의에 응하지 않아 시간을 지체하게 만들어 설계자이자 건축주로서 금전적 손실도 적지 않다고 항의함.

3. 사실관계

○ 본 고충민원의 사실관계 확인을 위해 5.18일(수) ●●구청 건축과 ◎■■ 건축허가팀장을 면담한바, 우리나라에서 ‘다락’의 일반적인 개념은 “건축물의 지붕 속 공간을 막아 물건의 저장 등을 위하여 사용하는 곳”이라며, 경기도에 질의회신을 통해 받은 공문에 의거해 “세대 외부에 설치된 공동계단 등을 통하여 출입하는 경우 당해 다락은 그 아래층의 여러 가구 또는 세대의 공동부분으로 이용 체계상 다락의 취지에 맞지 않다”는 의견을 피력함.

○ 실외기 설치공간에 대해서는, 이 공간은 규모는 작지만 사실상 이 건축물의 ‘옥상’에 해당하며, 옥상으로 나가는 출입구가 있는 다락이란 개념상 성립 불가능하므로 출입구를 허용할 수 없다고 주장함.

○ 용적률 인센티브 관련해선, 판교지구단위계획 지침에 의거하면 반드시 정확한 박공 또는 모임형식 두 가지 경우에만 용적률 인센티브를 적용할 수 있게 되어 있다고 밝혔음.

○ ●●구청 건축허가팀(◎■■ 팀장)은 또 ‘다락’의 개념 등에 관하여 과거와 다른 다양한 실험적 건축물이 있을 수 있으므로 차제에(5.20일) 국토교통부를 찾아가 정확하게 질의하고 회신을 받을 계획이 있으므로, 국토교통부의 유권해석에 따라 최종 판단을 내릴 방침이라고 밝힘.

○ ◎■■ 팀장은 5.25일 국토교통부 유권해석 등 출장 결과를 토대로, 위 단독주택 설계도상 실내에 설치된 계단을 「건축법시행령」 제34조(직통계단의 설치)에서 규정하고 있는 직통계단으로 볼 수 있고, 따라서 위 신청인이 요청한 다락은 직통계단이 아닌 별도의 계단을 통하여 출입하는 것이 타당하며, 다락에서 실외기 설치 공간(작은 옥상)으로 통하는 출입문은 관리의 편의성과 안전성 등을 감안해 설치 가능하다고 설명함. 용적률 인센티브 관련해선, 현 지침이 박공과 모임형식 두 가지의 경우로 명문화하고 있으므로 탄력적으로 확대 해석해 적용하는 것은 불가능하다고 밝힘. ◎■■ 팀장은 또 ●●구청의 이런 판단과 방침을

위 고충민원 신청인에게 통보해 양해를 얻었다고 밝힘.

○ 시민옴부즈만은 5.25일 ●■■ 팀장의 설명을 듣고 위 고충민원 신청인에게 전화를 걸어 양해 여부를 확인함. 위 신청인은 “전화로 국토부 유권해석 등을 전달받았으며, 본인으로서선 충분히 납득하지는 않지만, 더 이상 협의를 계속해도 ●●구청의 입장이 달라지지 않을 것으로 보여 수용하기로 했다”고 밝힘.

4. 판단

○ ●●구청 건축허가팀(●■■ 팀장)의 적극적인 설명과 국토교통부 출장 등의 노력을 적극적이고 진정성 있는 행정행위로 판단함.

○ 국토부의 유권해석과 용적률 인센티브 관련 지침 등에 의거한 ●●구청의 설계도면 ‘보완 요청’ 수정 및 위 고충민원 신청인의 수용 의사를 ‘옴부즈만의 사실관계 조사 과정의 조정 및 중재 노력’에 의거한 결과로 해석하고, 긍정적으로 판단함.

○ 다만, 다락과 직통계단에 대한 국토교통부의 유권해석이 최근 단독주택들의 다양한 다락 설계 및 건축 추세 등에 비추어 여전히 ‘보수적’이며, 성남시에선 향후 좀 더 전향적인 규정이나 지침을 만들어 폭넓게 해석하고 적용해주는 것이 바람직할 것으로 판단함.

5. 처리결과

○ 위 신청인이 제기한 고충민원의 3개 쟁점 가운데 다락으로 올라가는 실내 직통계단 건, 경사지붕 형태에 따른 용적률 10% 인센티브 적용 건 등 2건은 ‘불수용’, 다락에서 실외기 설치 공간(작은옥상)으로 나가는 출입구 설치 건은 ‘수용’으로 조정한, ●●구청 건축허가팀과 위 신청인의 합의를 존중해 수용함.

○ 다만, 단독주택의 다락과 직통계단 등에 대해선 국토부의 유권해석과 별도로, 성남시가 좀 더 전향적인 규정이나 지침을 제정해 운영할 것을 권고함.

8. 사도(사유도로) 포장 등 관리요청 [의견표명]

1. 민원개요

○ 위 신청인은 ▲▲동 XXXX번지 건물과 토지 소유주로서, 건물 진입도로인 YYYYY번지가 ○○○외 5인의 공동소유로 등재되어 있는 사도이지만 실제로는 다중이 이용하는 공용도로로 사용되고 있으며, 이를 사도라는 이유만으로 성남시가 제대로 관리해주지 않는 것은 문제라며 시가 도로포장 등 관리를 해줄 것을 요청하는 내용의 고충민원을 제기함.

2. 신청인 주장

○ 위 신청인은 ▲▲동 XXXX번지 본인소유 건물로 들어가는 YYYYY번지 진입도로가 오래된 관리부실로 재포장 내지 보수가 절실하게 필요한 상황임에도 이 도로가 ‘○○○외 5인의 공동소유’로 등재되어 있다는 이유로 성남시가 아무런 조치를 취하지 않고 있으나, 소유권자 6인 중 2명만 현재 성남 시내 인근지역에 살고 있고 나머지 4명은 20여년 전 건물을 매도하고 이주한 상태여서 ‘도로부지 소유권자를 직접 만나 진입도로 보수와 관리 등에 관해 협의하고 동의를 받는 것’은 사실상 불가능한 실정이라고 밝힘.

○ 또 도로인접 6개동 건물의 현재 소유자 및 거주자들과 협의하고 비용을 추렴해 도로 보수를 하려고 해도 역시 사유지인 도로부지 소유자와의 사전협의 내지 양해가 없으면 불가능한 상황이라고 밝힘. 그럼에도 성남시는 ‘해당도로는 사유지’라는 이유만을 내세워 6인 소유자의 사전협의 및 동의서를 받아와야만 포장 등 관리를 해줄 수 있다고 밝히고 있다며 대책 마련을 요청함.

3. 사실관계

○ 성남시 도로과는 ▲▲동 YYYYY번지 토지는 지목상 도로이긴 하지만 ○○○외 5인 소유의 사유지이므로 시에서 임의로 도로포장 등 행정행위를 할 수 없다고 밝힘. 다만, 토지소유자 6명의 인감 및 토지사용동의서를 제출하면 현장조사 후 도로포장 등 보수작업을 해줄 수 있다고 밝힘(도로관리팀장).

○ 시 도로과는 또 위 지번의 도로에 대해 ◎◎구청에 확인한 결과, 사도개설 허가를 받

지 않았으므로 도로법 제2조 1호에 따른 사도라고 볼 수 없으며, 건축법상 도로지정 공고된 도로 또는 비법정 도로로 봐야 한다고 밝힘.

건축법상 도로란 “건축법 제2조 1항 11호 나목 규정에 의건 건축허가 또는 신고시에 시장·군수·구청장이 위치를 지정하여 공고한 도로”인데, 위 지번이 애초 건축을 위한 토지였으므로 이에 해당할 가능성이 높고, 이 경우 지자체 소유가 아니고 개인 소유이면 개인 소유자가 관리해야 한다고 밝힘.

○ 시 도로과에 따르면, 현재 성남시청이 관리해야 하는 ‘폭 12m 이상 사도’는 6건이 관리대장에 등재되어 있으나 지번 확인결과 현재 상태는 모두 도로가 아니며, 구청이 관리해야 하는 폭 12m 이하 사도는 관리 대상이 한 건도 없다고 밝힘. 3개 구청에는 사도가 없어 사도관리대장이 없으며, 사도 관리는 소유자가 해야 하므로 민원처리대장 또한 없다는 설명임.

4. 판단

○ 위 신청인이 제기한 고충민원에 대해 성남시 도로과는 위 지번 도로부지 소유자 6명의 인감 및 토지사용동의서를 가져오면 해줄 수 있다고 답변하고 있으나, 위 신청인의 진술대로 현실적으로 공동소유자 6인 중 이미 이주해버린 4명의 소재지를 찾기도 어려울 뿐만 아니라, 설령 찾는다 해도 이들 중 일부가 엉뚱하게 그동안의 도로 사용료를 요구하거나 유상매각 등 소유권에 대한 보상을 요구해 도로부지를 둘러싼 재산권 분쟁이 벌어질 개연성도 있는 것으로 판단됨.

물론 이미 이주한 4명은 건물 매각 당시 도로지분도 함께 매도했어야 함에도 그렇게 하지 않았기 때문에 아직도 등기부상 공동소유자로 남아 있을 가능성이 높은바, 이들이 엉뚱한 요구를 해 분쟁이 일어날 것으로 단정해선 절대 안 된다고 생각함. 또 이들의 현재 거주지 등을 일반 시민이 파악하는 것은 매우 어렵고, 행정당국이 도움을 줘야 가능할 것으로 판단됨.

○ 사도의 경우 도로관리가 잘 안 되고 소유권자를 파악하기 어렵다고 해서 행정관청이 임의로 포장이나 보수를 해주긴 어렵다는 시 도로과의 의견도 충분히 이해가 됨. 도로법 등에 의해 사도의 관리는 소유권자들의 몫인 데다, 행정이 선의로 관리를 해준다 해도 사유재산권 관련 분쟁의 소지가 있을 것이며, 성남시 구시가지의 여건상 유사 동일사례들이 많아서 민원처리의 형평성 문제도 있을 것이기 때문임.

○ 하지만 사도라 하더라도 이미 다중이 이용하는 도로가 된 경우는 물론, 위 지번처럼 사도가 일부 거주민들만 이용하는 경우라 하더라도 지방정부가 관리 내지 최소한 관리현황을 지휘·감독할 필요는 있을 것으로 판단됨. 특히 후자의 경우 관리소홀로 인해 이용자들의 안전이나 도시미관, 위생 등에서 상당한 문제를 유발할 수 있으며, 최악의 경우 우범지대가 될 수도 있을 것이기 때문임.

○ 시 도로과는 위 지번 도로용지는 도로법상 또는 도로법의 준용을 받는 사도는 아니고 건축법상 지정 공고된 도로일 가능성이 높으며, 성남시에는 현재 도로법상 또는 도로법의 준용을 받는 사도는 1건도 등재되어 있지 않다고 밝히고 있으나, 일반 시민들의 눈높이에 맞는 설명으로 이해하기는 어렵다고 판단됨. 시민들 입장에선 위 지번처럼 ‘사유지이고 지목이 도로’이면 사도라고 이해할 것이고, 이를 도로법상 사도와 건축법상 지정 공고된 도로 등으로 구분해 설명하는 것은 개념상 혼선만 가중시킬 것이기 때문임.

5. 조사결론 및 조치 [제도개선 권고]

○ 위 신청인이 요청한 ▲▲동 XXXX번지 건물로 들어가는 진입도로인 YYYYY번지 도로는 공동지분 소유권자들의 사유재산으로서 이들의 동의 없이 성남시가 임의로 포장이나 보수 등을 해주기는 어려운 실정임을 인정하지만, ‘사유재산이라는 이유만으로’ 그 관리 등을 소유권자에게 일임하는 것은 문제가 있음.

도로법상 사도인지 여부와 관계없이 사도라는 이유만으로 관리 내지 관리현황 지휘·감독이 소홀해질 경우 그로 인한 도로 이용자들의 안전과 도시미관, 위생 등에서 상당한 문제가 발생할 수 있고, 상하수도 설비 등 공익을 위해 필요한 최소한의 행정행위조차 할 수 없는 경우도 발생할 수 있기 때문임.

따라서 성남시는 관리·감독 등 적절한 행정조치를 해야 할 것으로 보이는바, 성남시 시민 옴부즈만은 시내 사도현황-도로법상 사도인지 여부와 관계없이- 전수조사와 관리대장 작성, 사도관리지침 내지 조례 제정, 사도 관련 공무원과 시민들에 대한 교육·홍보 강화 등 전면적인 제도개선에 나서줄 것을 권고하는 의견을 표명함.

* 제도개선 세부 의견 “별첨 1” 자료 참조

○ 위 신청인의 YYYYY번지 도로는 사도 관리에 관한 전반적인 제도개선이 이뤄진 후 그에 따라 포장과 보수 등 적극적인 행정조치를 시행해주길 권고함

6. 처리결과

○ 시민옴부즈만은 위의 제도개선 권고의 실행을 위해 3개 구청 시민봉사와 지적관리팀에 의뢰해 ‘지목이 도로이며 소유권자가 개인 및 기관·단체로 되어 있는’ 지번 확인을 요청하고, 구청 시민봉사와 지적관리팀에서 제출한 1590건(수정구 570건, 중원구 595건, 분당구 425건)의 개인소유 도로(지목) 현황을 성남시 도로과에 보내, 이들 개인 소유 도로지번에 대한 전수조사를 요청함. 또한 성남시장과 사전협의해 전수조사를 위해 필요한 경우 ‘외부용역 의뢰’할 수 있도록 조치함.

○ 성남시 도로과는 내부 회의 및 시민옴부즈만과의 두 차례 협의를 거쳐, 우선 50㎡ 이상 규모의 개인 소유 도로들에 대한 전수조사에 먼저 착수하기로 하고, 2016년 12월 그 결과를 시민옴부즈만과 공유함.

* 조사결과 샘플 “별첨2” 자료 참조

또한 향후 “건축법상 지정공고 된 도로에 대해서는 건축행위 완료 이후 일정기간 뒤 성남시에 기부 채납한다는 전제로 허가하는 방안 등으로 관련 규정을 개정”하는 등 전반적인 제도개선 방안을 마련해 다시 그 결과를 시민옴부즈만과 공유하겠다는 의사를 밝힘.

[참고 법령]

도로법

[시행 2016.12.2.] [법률 제14338호, 2016.12.2., 일부개정]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "도로"란 차도, 보도(歩道), 자전거도로, 측도(側道), 터널, 교량, 육교 등 대통령령으로 정하는 시설로 구성된 것으로서 제10조에 열거된 것을 말하며, 도로의 부속물을 포함한다.

건축법

[시행 2016.12.23.] [법률 제13601호, 2015.12.22., 타법개정]

제2조(정의) ① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2009.6.9., 2011.9.16., 2012.1.17., 2013.3.23., 2014.1.14., 2014.5.28., 2014.6.3., 2016.1.19., 2016.2.3.>

11. "도로"란 보행과 자동차 통행이 가능한 너비 4미터 이상의 도로(지형적으로 자동차 통행이 불가능한 경우와 막다른 도로의 경우에는 대통령령으로 정하는 구조와 너비의 도로)로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 도로나 그 예정도로를 말한다.

나. 건축허가 또는 신고 시에 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 한다) 또는 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)이 위치를 지정하여 공고한 도로

도로(사도) 관리의 문제점 및 관리방안

I

개인 소유 도로(지목) 관리의 문제점

○ 개인 소유 도로(지목) 필지 현황

합 계		수정구		중원구		분당구	
필지	면적(㎡)	필지	면적(㎡)	필지	면적(㎡)	필지	면적(㎡)
1,590	176,785.3	570	46,763.9	595	59,779.2	425	70,242.2

○ 사도 관리 현황

- 도로과, ‘사도법’에 따른 관리대상 사도는 현재 없는 것으로 파악하고 있음
- 건축과, ‘건축법상 지정 공고된 도로’에 관한 일부 자료 있으나 불충분

○ 사도 관리의 문제점

- 사도법 적용 사도 및 ‘건축법상 지정 공고된 도로’ 이외의 개인 소유 도로에 대한 관리지침 내지 조례 부재
- 법정도로 외 개인 소유 도로(지목)의 현황자료 부재
- 개인 소유 도로의 관리, 보수 주체는 소유주이나 실효성 있는 관리 어려움
- 소유주의 동의 없이 공익 명분의 일방적 행정행위 및 관리도 제한됨
- 소유주의 관리 미흡 및 부재에 대한 행정지도도 현재로선 전무한 상태임
- 총체적 관리 부재에 따른 시민 안전, 미관, 위생 등에서 상당한 우려 발생
→ 만일의 사태 발생할 경우, 모든 책임은 결국 행정이 져야 할 것임
- 부동산 및 주택매매 시 부속도로 누락 사례도 발생(시민의 재산권 보호 필요)

“별첨 1” [제도개선 의견]

II

시민옴부즈만의 권고

○ 현황 전수조사 및 관리대장 작성

- 사도법이 정한 사도, 건축법상 지정 공고된 도로, 비법정도로, 현황도로 및 지적과 자료에 따른 ‘개인 소유 도로(지목)’에 대한 전수조사 필요
- 전수조사 후 관리대장 작성
 - 도로의 폭, 길이, 소유자, 공유여부, 종류구분(현황도로, 사도 등)
 - 다중이용 또는 막힌 도로 여부, 관리 상태, 지목과 일치 여부 등

⇒ 이를 위해

- 도로과와 건축과, 필요하면 지적과 포함한 임시TF팀 구성 필요
- 외부용역 실시

울산광역시 복구청 사례 참조 (목표 : 건축법상 지정도로로 양성화)

○ 사도관리 지침 내지 조례 제정

- 전수조사 결과 분석 및 사도 유형별 관리 방안 마련
 - 중소규모 빌라단지 구성에 따른 사도 (개인 또는 공동지분 소유)
 - 고속도로 등 ‘도로법’상 도로 위, 또는 인접지역의 개인 소유 도로
 - 과거 농어촌 지역의 현황도로로 사용하다 남은 듯한 개인 소유 도로
 - 공동묘지 인근 등 녹지지역에 존재하는 원인 불명의 개인 소유 도로
 - 10m² 미만의, 부동산 증개축 시 인근도로로 편입된 소규모 도로 지목 등
- 사도 관리지침 내지 조례 제정 필요
 - 사도, 건축법상 지정도로, 비법정도로, 현황도로, 지목만 도로인 사도 등에 관한 명확한 구분 및 정의

“별첨 1” [제도개선 의견]

- 관리가 필요한 개인 소유 사도의 행정지도 및 관리방안 마련
 - 향후 사도 개설이 필요한 경우 기부채납 등 사후관리방안 제시
- 상위법 제·개정이 필요한 경우, 성남시 국회의원 등을 통한 입법화 추진

○ 시민교육 및 홍보 강화

- 사도 관리에 관한 개인 소유주의 권리와 의무 등에 관한 시민교육 실시
 - 비전성남, 홈페이지, 버스전광판, 시정게시판 등을 이용 시민홍보
 - 시·구·동 단체회의 및 주민자치센터 등을 통한 홍보
 - 포스터 및 안내문 제작하여 시·구·동 및 부동산중개업소 등 배포
- 부동산중개인 직무교육도 가능하면 실시 : 시민 재산권 보호 차원
 - 주택 및 부동산 매매 시 부설 사도도 포함해 매매하여야 함을 안내
 - 부설 사도는 소유주가 보수 및 관리함을 안내

[참고 사진]



“별첨 2” [도로과 조사결과 샘플자료]

현황도로 실태조사서

소 재 지	수정구 ○○동 YXX 번지
지 목	도 로
면 적(㎡)	252㎡
소 유 자	◆◆◆

위 성 사 진



현황도로 실태조사서

소 재 지	수정구 ○○동 YYXX-X 번지
지 목	도 로
면 적(㎡)	505㎡
소 유 자	◆◆◆

위 성 사 진



현황도로 실태조사서

소 재 지	중원구 ◆◆동 YYY 번지
지 목	도 로
면 적(㎡)	398.9㎡
소 유 자	◆◆◆

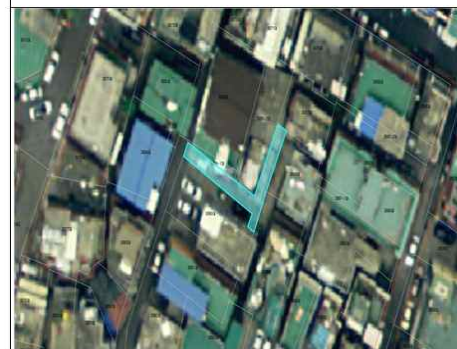
위 성 사 진



현황도로 실태조사서

소 재 지	중원구 ◆◆동 XXXX 번지
지 목	도 로
면 적(㎡)	68.3㎡
소 유 자	○○○ 외 5인

위 성 사 진



현황도로 실태조사서

소 재 지	분당구 ◆◆동 YXX-Y 번지
지 목	도 로
면 적(㎡)	205㎡
소 유 자	○○○

위 성 사 진



현황도로 실태조사서

소 재 지	분당구 ◆◆동 XX-Y 번지
지 목	도 로
면 적(㎡)	245㎡
소 유 자	◆◆◆ 외 8인

위 성 사 진



9. 가스충전소 주변 주유소 신축 거리제한 부당 [기각]

1. 민원개요

○ 위 신청인은 성남시 ◆◆구 ▲▲동 XXX번지 외 4필지 토지소유자의 아들로 ▲▲동 XXX-B번지에 주유소(가스충전소)나 단독주택을 신축하려고 하는데 “인접장소에 위치한 LPG 충전소로부터 48m의 안전거리를 두고 건축해야 한다”는 시청담당자의 답변이 불합리하다며 고충민원을 제기함.

2. 신청인 주장

○ 위 신청인은 성남시가 ‘액화석유가스 사업 허가기준 조례’에 의거, 주유소(가스충전소)는 상관없지만 주유소 등의 관리동 사무실이나 단독주택을 신축할 경우에는 기존 가스충전소로부터 48m 이상의 안전거리를 확보해야 한다고 해석하는 것에 대하여, 위 조례의 ‘안전거리 제한’ 규정은 주유소(가스충전소)를 신규 허가할 때 인근 주택 등 기존 시설물과 거주민의 안전을 보호하기 위한 조항이며, 위 경우처럼 가스충전소 인근에 거꾸로 주유소나 주택 등을 신축하고자 하는 경우에도 이를 적용하는 것은 부당하다고 주장함

3. 사실관계

○ 피신청인인 성남시 지역경제과 담당자와 면담 조사한 결과 ▲▲동 XXX-B번지에 신규로 주유소(가스충전소)를 지을 수 있으나 주유소(가스충전소)의 관리동 및 단독주택 건물은 보호시설 적용을 받기 때문에 기존 가스충전소 충전시설 외면으로부터 48m의 안전거리를 확보해야 한다고 밝힘.

○ 지역경제과는 또 ‘액화석유가스 사업 허가기준 조례’의 안전거리 제한 규정이 주택지 등에 주유소 등을 신설할 경우에만 적용되고 “그 역은 성립하지 않을 수 있다”는 신청인의 의견에 대하여 “공동주택 등을 건설할 때 기존 위험물 저장시설 등으로부터 50m 이상 떨어진 곳에 설치하여야 한다는 의미는, 건설된 공동주택이 있다면 위험물 저장시설 등을 설치하고자 하는 자도 그 공동주택으로부터 50m 이상을 유지하여야 한다는 의미를 포함하는 것으로 보아야 할 것이다”라는 대법원판례(1995.1.12. 선고 94누3216 판결)를 제시함. 즉 위 조례의 안전거리 제한 조항은 ‘그 역의 경우에도 성립한다’는 판례를 제시함.

○ 다만, 주유소(가스충전소) 신축에 따른 사무 관리동 건물은 연면적이 100㎡ 미만이면, 액화석유가스의 안전관리 및 사업법 시행규칙 별표1에 의거한 가설건축물과 「건축법시행령」 별표1 제18호 가목에 따른 건축물로서, 48m 안전거리 확보 규정의 적용을 받지 않아도 된다고 설명함.

4. 판단

○ 신청인의 고충민원에 대해 조사·검토한 바, 성남시 ‘액화석유가스 사업 허가기준 조례’의 안전거리 제한 규정은 상기 대법원 판례를 비추어볼 때 ‘그 역도 성립하는 조항’으로 볼 수 있으므로, 기존의 가스충전소 인근에 주유소 관리동이나 단독주택 등을 신축하는 경우에도 48m의 안전거리를 확보해야 할 것으로 판단됨.

5. 조사결론 및 조치 [기각]

○ 위 신청인의 고충민원은 관련 법규와 규정 등에 따라 수용하기 어려우므로 이를 “기각” 함. 성남시 지역경제과의 설명대로 ◆◆구 ▲▲동 XXX-B번지에 주유소 관리동이나 단독주택 등을 건축할 수 있으나, 인근 가스충전소로부터 48m 이상 이격해야 하며, 다만 주유소 관리동은 연면적이 100㎡ 미만인 경우 거리제한 규정을 적용받지 아니함.

○ 시민옴부즈만은 이 결론에 따라 위 신청인에게 조사결과를 먼저 통보해 이해를 구함.

10. 공동주택 입주자대표회의 정상화 요청 [기각_소송 중]

1. 민원개요

○ 위 신청인은 ▲▲동 ☆☆마을 X단지 X01동 동대표임. 2016.2.2.일 X단지 동대표 8명이 선출된 이후 선거관리위원회를 통하여 입주자대표회의 회장 감사 이사 등 임원을 선출하여야 함에도 동대표들 사이의 갈등 및 아파트관리소장의 독단적 운영 등의 문제로 인하여 현재까지 선출하지 못하고 있는바, 입주자대표회의가 조속히 정상화할 수 있도록 성남시가 행정지도를 강화해주기를 요청하는 고충민원을 제기함.

2. 신청인 주장

○ ▲▲동 ☆☆마을 X단지는 2016.2.2. 동대표 8명을 선출하였으나, X10동대표(◆◆◆) 당선자에 대한 부정선거 시비로 2월25일까지 아파트선거관리위원회 위원 5명이 전원 사퇴하였음. 이후 3월에 선관위를 다시 구성하였고 동대표 모임에서도 입주자대표회의 회장 등 임원 선거를 요구하였으나, 아파트관리소장은 이를 무시하고 자기에게 필요한 사항만 회의에서 처리하는 등 일방적으로 운영함. 특히 3월에 구성된 선관위원들을 관리소장이 소집한 회의에 1회 불참하였다는 이유만으로 6월 중순 전원 해촉하고, 소장 중심으로 다시 새 선관위를 구성한 뒤 입주자대표회의 임원 선출을 위한 절차를 진행하고 있음.

3. 사실관계

○ ▲▲동 ☆☆마을 X단지에서는 2016.2.2.선거관리위원회의 주관 아래 선거를 통하여 8명의 동대표가 선출되었으나, X10동대표 선거에서 낙선한 ○○○(전 입주자대표회의 회장)이 당선자 ◆◆◆의 불법선거운동(투표 당일 선거운동) 의혹을 제기함. 이에 2월25일까지 선관위 위원들이 전원 사퇴하였음. 이 과정에서 아파트관리소장(◆◆◆)은 X단지 선관위원장과 함께 성남시 ●●구선거관리위원회에 문의한 결과를 토대로, ○○○ 전 회장에게 “투표함 개표에 (○○○ 후보도) 동의하고 이미 투표함을 개봉한 뒤이므로 불법선거운동 의혹이 있으면 정식 소송으로 해결할 수밖에 없다고 한다. 일단 법원에 직무정지 가처분 신청을 제기하라”고 권유하였으나 ○○○은 이에 응하지 않았음.

○ ○○○은 2월25일 아파트선관위원 전원이 사퇴한 뒤 3월17일 새롭게 구성한 선관위

에서 ‘◆◆◆ 당선자의 불법선거운동’ 혐의를 인정해 당선을 무효화하고 “차점자인 자신을 동대표 당선자로 확인하였다”고 주장함. 이에 대해 아파트관리소장은 “새롭게 구성된 선관위원 5명이 선관위원장도 선임하지 않은 상태에서 ○○○과 가까운 4명의 위원이 나머지 1명(○○○ 전 입주자대표회의 회장)을 다시 부정선거운동 혐의로 해임하고, 임의의 절차를 거쳐 1명(***)을 보선하였으며, ***을 선관위원장으로 선임해 ○○○의 동대표 당선을 확인하였다”며 “○○○ 위원 해임과 *** 위원 보선, 선관위원장 선임 과정 등의 절차가 모두 규정에 맞지 않는다”고 주장함.

관리소장은 *** 위원을 제외한 5명, 즉 ○○○ 위원을 포함한 5인 선관위원들을 상대로 선관위 회의를 소집하였으나 4인 위원이 이에 응하지 않아 무산되자, 이를 이유로 ‘X단지 입주자 과반수 동의’를 얻어 6월 중순 선관위원 5명을 전원 해촉하고, 7월 통장 추천 등을 통해 새 선관위원회를 다시 구성하였음.

○ ○○○은 입주자대표회의 회장 등 새 임원진이 구성되지 않고, 그 직무를 대행할 이사도 정해지지 않았다는 이유 등으로, 또 본인을 X10동대표로 ‘3월 선관위’가 확인하였다는 이유로 전임 회장인 자신이 임시회장(직무대행)이라고 주장하며 입주자대표회의 인감을 내놓지 않고 있음. 또 아파트관리업체의 위탁기간이 2016.6.30.일자로 만료되었음에도 관리소장이 새 선관위원회를 구성해 임원 선거를 진행하는 등 불법으로 월권을 행사하고 있다면서, 조달청을 통해 새 관리업체 선정에 위한 절차를 진행하였다고 밝히고 있음.

○ 이에 대해 관리소장은 6월말로 임기가 끝났더라도 선량한 관리의무자로서 동대표회의 운영이 정상화되고 차기 관리업체를 선정할 때까지 소장업무를 수행할 수 있는 권한이 있을 뿐 아니라, ▲▲동 ☆☆마을의 경우 ■단지와 △단지가 공동 관리사무소를 운영하고 있는데 △동 입주자대표회의가 자신에 대해 신임 의사를 밝혔다고 해명함. 관리소장은 거꾸로 ○○○이 임시회장 명의를 내세워 조달청을 통해 새 관리업체 선정 절차를 밟는 것 등은 ‘자격 모용’에 해당한다고 주장함.

○ 아파트관리소장과 X10동대표 당선자 ◆◆◆ 등은 이와 관련해 ○○○과 *** 전 선관위원장 등을 자격모용 등의 혐의로 고소하였고, 현재 ●●경찰서가 이에 관해 수사를 진행하고 있는 것으로 확인됨.

※※ 현재 ●●경찰서는 ○○○ 전 회장이 선거결과에 불복하여 입주자대표 인감을 내놓지

않고 있는 것(미인계)에 대하여는 횡령죄로, 입주자대표회장 자격이 없음에도 3월에 위촉한 선관위원 ○○○을 입주자대표회의 ‘임시회장’ 명의로 해촉 및 이를 공고하고 ***을 선관 위 위원장으로 임명한 것에 대하여는 자격모용죄로 수사 중임. 이외에 9기 입주자대표회의 (회장 ○○○)와 10기 입주자대표회의(회장 ○○○) 간 이견으로 10기 입대회가 2014년 5 월 난방배관공사 낙찰을 무효화한 데 대해 당시 낙찰업체 대현이 제기한 소송도 현재 진행 중임(대법원 계류).

4. 판단

○ 위 신청인의 고충민원에 대해 관련자료 검토, 현장 및 관계자 면담조사 등을 시행한 바, 공동주택 단지의 동대표 선거 및 선거관리위원 위·해촉 관련 사항 등에 대하여는 ‘공동주택 관리규약’으로 정해진 절차 등을 충실히 따르는 게 중요하다고 판단하며,

○ 본 고충민원 건은 이미 관련 당사자의 고소·고발로 인해 ●●경찰서가 수사를 진행하고 있는 상황이므로, 사법기관의 수사와 판결을 통해 해결해야 할 것으로 판단됨.

5. 조사 결론 및 조치

○ 위 신청인의 고충민원은 이해당사자 간 분쟁으로 인한 고소·고발로 현재 경찰이 수사 중인 사항으로 확인되었으므로 사법기관의 판단에 따라 해결하여야 할 것으로 판단되며, 성남 시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제7조의 옴부즈만의 직무 및 권한에도 포함되지 않으므로 이를 “기각” 처리함.

6. 처리 결과

○ 성남시 주택과는 시민옴부즈만이 조사과정에서 권유한 바 있는 위 주택단지에 대한 감사를 2016년 11월 예정된 일정대로 시행하였으며, 2017년 초 그 결과 보고서가 나오는 대로 위 단지 동대표회의의 정상화를 위해 필요한 행정조치를 취할 것이라고 밝힘.

11. 건축허가(변경허가 신청) 수리 요청 [기각_행정심판 제기]

1. 민원개요

○ 위 신청인은 ○○○ 외 1인을 건축주로 하여 2015.9.24.일 ●●구청 건축과로부터 지상1층(제1종 근생-소매점) 연면적 389.16㎡ 규모로 건축허가를 득하고 2015.10.30일 ●●구청에 착공신고를 한 ‘◆◆동 XXX-YY외 1필지’(현 지목 임야)를 매입한 소유권자임. 위 신청인은 이후 2016.1.26.일 건축주를 (주)☆☆☆☆☆☆로 변경 신고하고, 2016.6.8.일 지하2층 지상4층(제2종 근생-음식점 자동차영업소 사무소 등) 연면적 5,062㎡ 규모로 하는 건축허가 변경 신청서를 성남시청 건축과에 접수하였으나, 건축과가 “특정시간대 일반음식점 이용 차량으로 인한 주변 교통량 증가 및 차량 진·출입에 따른 차량간 상충 등으로 인한 교통혼잡 등” 관련 법령 부적합을 이유로 변경신청서를 반려하자, 이를 부당하다고 호소하는 고충민원을 제기함

2. 신청인 주장

○ 위 신청인은 건축과의 반려 이유에 대해 “특정시간대 주변 교통량 증가로 인한 교통혼잡 문제가 예상된다고 한 것은 건물 사용승인 이후의 일을 예단하거나 추측한 것일 뿐만 아니라 사건의 본질을 확대 해석한 것이며, 건축면적 산출 재검토 문제(건폐율 20% 초과)도 보완이 완료되어 실제로는 19.91%이므로 건축법상 허용 건폐율을 초과하지 않았고, 주차장 보행인의 통행로 미확보 문제도 주차장법에 의거 보행인의 통행로는 필요한 경우에만 확보하라는 것일 뿐이며, 우수량 산정표 지하1층 용도표기 오기문제도 보완처리 할 수 있는 미미한 사항”이라고 주장 및 해명하고 있음.

3. 사실관계

○ 위 신청인은 2015년 9월 ●●구청이 현 지목이 ‘임야’인 ‘◆◆동 XXX-YY외 1필지’에 대해 제1종 근생(소매점) 건물(연면적 389.16㎡)을 건축하면서 ‘대지’로 형질변경 하는 내용의 개발행위 허가를 내준 이후 이를 매입하였음.

○ 위 신청인은 2016.6.8.일 연면적 5,062㎡ 규모로 건축 규모를 10배 이상 크게 늘리는 내용의 건축허가 변경신청서를 성남시청 건축과에 제출하였음. 연면적 2,000㎡ 이상 건축

허가는 ●●구청이 허가할 수 없기 때문에 성남시청에 허가 신청을 한 것임.

○ 성남시청 건축과는 임야의 형질변경 등 개발행위에 관한 주무부서인 도시계획과 등의 의견을 수렴한 뒤 ‘국토의 계획 및 이용에 관한 법률’ 제58조 및 동법 시행령 제56조(개발 행위기준에 부적합한 내용) 등의 조항에 의거, ‘부적합’ 판단을 내리고 반려하였음.

4. 판단

○ 시민옴부즈만은 위 신청인의 고충민원에 대해 관련자료 검토, 현장 실사, 건축과 및 도시계획과 관계자 면담조사 등을 통해 사실관계를 명확히 한 뒤 중재 가능성을 모색하고자 하였으나, 8월31일 건축과장 등을 면담하기 직전 위 신청인이 성남시(건축과)를 상대로 행정 심판을 청구한 사실을 확인하였음.

○ 또한 ●●구청이 위 지번 토지에 대해 예고한 ‘건축허가 취소’ 조치를 위 행정심판 결과가 나올 때까지 보류하는 결정을 내린 것으로 9월7일 확인함. 따라서 시민옴부즈만은 본 고충민원에 대한 판단을 유보하고자 함.

5. 조사 결론 및 조치 [기각]

○ 위 신청인의 고충민원은 현재 행정심판이 진행 중이므로 그 결과에 따라야 할 사항이며, ‘성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례’ 제7조의 옴부즈만의 직무 및 권한에 포함 되지 않으므로, 초기에 진행하던 중재 노력을 포기하였으며 이에 “권한 없음” 의견을 민원신청인에게 표명하고 ‘기각’으로 종결 처리함.

[참고 법령]

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

[시행 2015.7.27.] [경기도성남시조례 제2890호, 2015.7.27., 제정]

제7조(직무 및 권한)

② 제1항의 규정에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.

6. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항

12. 도로(농로) 정비 요청 [시정권고]

1. 민원개요

○ 신청인은 ○○구 ▲▲동 XX-X번지 국유도로(농로)가 포장되지 않아 주변에서 농사를 짓고 있는 주민들이 통행에 불편하고 특히 비가 내릴 때는 도로가 미끄러워 안전에 위험이 있으므로 도로 포장이 꼭 필요하다는 민원을 신청함.

2. 신청인 주장

○ 신청인은 ○○구 ▲▲동 YY-Y번지에 거주하며 XX-X번지 인근에서 거주 또는 농사를 짓는 여러 주민들과 생활하고 있으며, ▲▲동 XX-X번지 국유도로(농로)에 대하여 이용주민의 통행 불편 및 안전위험(특히 우기시) 등의 사유로 성남시청 도로과에 수차례 도로포장을 요청하는 민원을 제출하였으나, 정비계획이 없다는 답변만 반복하고 있어 이에 시정을 요구하는 고충민원을 제기함.

3. 사실관계

○ ▲▲동 XX-X번지 국유도로(농로) 포장 요청건과 관련 관련부서인 도로과에 도로 포장을 요청하는 고충민원을 통보하고, 도로과에 위 민원과 관련하여 현장 확인 및 정확한 사실 조사 후 그에 따른 조치계획을 2016.9.28일한 통보하도록 공문으로 요청하였음.

○ 도로과에서는 2016.9.28일 공문을 통해 관내 농촌동 지역에 지목 상 도로부지가 미포장 상태로 사용 중인 도로가 여러 곳 있으나 현실적인 여건이나 재정형편상 포장공사를 시행하지 못하는 어려움이 있으며, ▲▲동 XX-X번지 일원 도로부지에 대하여는 영농 불편해소와 인근 등산객 등 통행에 지장이 없도록 민원 해결 방안을 검토 중임을 회신해 옴.

4. 판단

○ 본 고충민원 건에 대하여 조사한 결과 ▲▲동 XX-X번지 농로는 비포장이지만 오래전부터 사용 중인 지적상 현황도로이며, 학생들의 등·하교 길 및 경작을 하는 고령의 농지 소유자들의 통행 길로 이용되고 있으며, 미용실 등 상가를 이용하는 주민들 및 등산객들의 통행로도 이용되어지고 있음.

○ 특히 우기시는 미끄러운 진흙탕 길로 변해 이용 주민들의 불편 및 안전위험이 있어, 도로과에서는 도로를 포장하지 못할 특별한 사유나 관련 법령에 위배됨이 없다면 주민들의 통행위험과 불편 해소차원에서 조속히 포장이 이루어져야 할 것으로 판단됨.

5. 조사결론 및 조치 [시정권고]

○ 시민옴부즈만은 시 도로과에 2016.9.29.공문을 통해 ▲▲동 XX-X번지 국유도로(농로)에 대하여 차량진입의 어려움으로 인한 영농불편 해소, 이용주민 및 등산객의 통행불편 해소, 안전상 위험 등 시민불편 해소를 위하여 조속히 도로포장을 실시하도록 “시정권고” 하였음.

6. 처리결과

○ 도로과에서는 시민옴부즈만의 시정권고를 받아들여 2016.10.19. ▲▲동 XX-X번지 농로에 대하여 포장(쇄석) 완료.

[참고 사진자료]



13. 성남시 환경정책과 부당한 개인정보 제출 요구 [기각]

1. 민원개요

○ 신청인은 성남시 환경정책과가 성남시의회의 행정사무 감사자료 요청이라며 성남●●●●●의 회원 명부를 요청한 것에 대하여, 현행 개인정보보호법을 위반하는 행정이므로 이에 대해 조사해 달라는 고충민원.

2. 신청인 주장

○ 신청인은 성남●●●●●의 회원으로 동 단체는 개인정보 수집 및 이용목적은 CMS 출금이체를 통한 수납으로 한정하고 있으며 목적 외에 사용할 수 없음. 또한 성남시 예산법 무과에서도 지방보조금관리조례의 지방보조금 신청 시 회원명부를 제출하도록 되어 있던 신청 양식을 개인정보법 위반 소지가 있다며 지방보조금 신청 제출서류에서 회원명부를 제외한 바 있음.

○ 상기 내용에 의거 성남시 환경정책과, 성남시의회는 성남●●●●●에 회원명부를 요청할 권한도 없고 성남●●●●●은 제출할 의무도 없으며, 회원명부 제출요구는 개인정보보호법 제18조(개인정보의 목적 외 이용·제공 제한) 위반이므로 성남시의회의 행정사무감사자료 제출 요구일지라도 환경정책과에서 성남●●●●● 회원정보 자료제출 요구는 개인정보보호법을 위반하는 행정이므로 이에 대해 조사를 요청함.

3. 사실관계

○ 신청인의 고충민원에 대해 검토한 결과, 비영리민간단체지원법과 동 시행령 등에 따라 지방정부의 보조금을 받으려 하는 비영리민간단체(사단법인, 임의단체 등)는 광역자치단체에 회원명단을 포함한 신청서를 제출하도록 되어 있음.

○ 성남시 환경정책과에서 보조금 지급 등을 이유로 성남●●●●●에 회원명부 제출을 요구한 것은 사실이지만, 성남시의회의 행정사무감사자료 제출 요구에 의한 것으로, 환경정책과의 독자적 판단에 따라 임의로 요구한 행정행위는 아니라고 밝힘.

4. 판단

○ 정부의 보조금을 받는 비영리민간단체의 명단제출과 관련해 비영리민간단체지원법과 개인정보보호법이 일부 상충하는 대목에 대해 어떻게 유권해석을 내려야 하는지는 논란의 여지가 있을 것으로 판단됨.

○ 또한 본 민원의 경우 시 환경정책과가 임의로 판단해 보조금 수령 단체에 명단제출을 요청한 것이 아니라 시의회에 요구에 따라 요청한 것이고, 통상 시의회에 자료 요구를 시 집행부가 자의로 판단해 수용 내지 수용 거부를 판단하는 게 올바른 것은 아니라는 점 등을 감안할 때, 시의회에 요구에도 불구하고 시 환경정책과가 이를 거부했어야 한다고 시정권고를 하는 것은 논란의 여지가 있을 것으로 판단함.

○ 시 환경정책과의 요청에 위 민원인 소속 단체가 불응하였고, 이에 대해 환경정책과가 다른 행정조치를 취하지 않은 점도 정상참작 요인이라고 판단함.

5. 조사결론 및 조치 [기각 권한없음]

○ 환경정책과의 성남●●●●●● 회원명부 제출요구는 성남시의회 행정사무감사자료 제출 요구에 의한 것으로, 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제7조(직무 및 권한) 제2항 제1호에 의거 “시의회에 관한 사항에 대하여는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 하지 아니 한다”를 근거로 “권한 없음_ 기각”으로 종결 처리함.

[참고 법령]

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

[시행 2015.7.27.] [경기도성남시조례 제2890호, 2015.7.27., 제정]

제7조(직무 및 권한)

② 제1항의 규정에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.

1. 시의회에 관한 사항

14. 도로점용료 부과 관련 제도개선 [국토교통부 수용]

1. 국민권익위원회 제도개선 건의

○ 건의자 : 윤석인 시민옴부즈만(2016. 10. 9. 국민권익위원회 홈페이지/제도개선)

○ 도로점용료 관련 성남시민의 고충민원을 처리하던 중 '도로법 시행령'의 '점용료 산정 기준'이 일부 불합리하다고 판단하여 제도개선을 건의하고자 합니다.

○ 〈도로법 시행령 제69조 제1항 관련 '별표3. 점용료 산정기준'(개정 2015.12.22)〉의 '비고 2'에 따르면, "토지가격은 도로점용 부분과 닿아 있는 토지의... 개별공시지가로 한다. 이 경우 도로점용 부분과 닿아 있는 토지가 2필지 이상인 경우에는 각 필지가격의 산술평균 가격으로 한다."고 규정하고 있는바, 산술평균가격을 단순산술평균이 아닌 '가중산술평균가격'으로 고쳐야 한다고 제안을 드립니다.

○ 성남시 민원의 예를 들면 이렇습니다. 민원인은 2008년부터 자신의 토지(지목 田) 약 900여 평에 조경 식수를 재배하면서, 이 부지에 닿아 있는 도로부지 359㎡의 점용허가를 받아 조경 식수를 더 심었습니다. 점용료는 당시 소유토지의 공시지가인 18만6000원/㎡를 기준으로 산정했습니다.

그러다가 2014년 자신의 토지 중 100평 정도에 주택을 지었는데, 그 해부터 점용료가 엄청나게 증가했습니다. 100평의 지목이 대지로 바뀌면서 대지의 공시지가 147만6천원과 나머지 800평 밭의 공시지가 16만4100원의 '단순산술평균가격'인 82만50원을 기준으로 점용료가 산정되었기 때문입니다.

○ 이 경우 도로와 닿아 있는 2필지의 면적이 크게 차이가 나므로, 단순산술평균가격이 아니라 각 필지의 면적대로 가중치를 부여한 '가중산술평균가격'을 기준으로 점용료를 산정해야 옳다고 생각합니다. 위 경우 대지와 田의 면적비중이 1 대 8이므로, 가중산술평균가격은 30만9867원이며, 이 가격을 기준으로 점용료를 계산하는 게 맞다는 의견입니다.

2. 처리결과(국민권익위원회 답변내용)

1. 안녕하십니까? 먼저 우리 위원회 제도개선과 관련하여 관심을 가지고 의견을 보내주신 귀하께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

2. 귀하께서는 도로점용료 산정과 관련하여 토지가격은 ‘도로점용 부분과 닿아 있는 토지가 2필지 이상인 경우에는 각 필지가격의 산술평균가격으로 한다’는 현 규정을 각 필지의 면적대로 가중치를 부여한 가중산술평균가격으로 변경해달라는 의견을 보내주셨습니다.

3. 이와 관련하여 소관부처인 국토교통부에 내용을 확인한 결과, 제안취지와 유사한 내용으로 시행령 개정을 검토하고 있음을 확인하였습니다. 더 궁금하신 사항은 담당부서인 국토교통부 도로운영과(044-201-3916)로 문의하시면 확인하실 수 있습니다.

※ (현 행) 2필지 이상인 경우에는 각 필지가격의 산술평균가격으로 한다

(검토안) 2필지 이상인 경우에는 각각 닿아 있는 부분의 비율을 반영한 가중평균가격으로 한다.

4. 답변에 대해 추가로 궁금하신 사항이 있으시면 국민권익위원회 경제제도개선과 권나라(044-200-7230, nars28@korea.kr)로 문의하여 주시기 바랍니다. 향후에도 위원회 제도개선 업무에 지속적인 관심을 가져 주시길 부탁드립니다, 항상 귀दै에 행운이 함께 하시길 기원합니다. 감사합니다. 끝.

[참고 법령] 2017.1.1.일자 시행령 개정 완료

도로법 시행령

[시행 2017.1.1.] [대통령령 제27751호, 2016.12.30., 타법개정]

제69조(점용료의 산정기준 및 조정) ① 고속국도 및 일반국도(법 제23조제2항에 따라 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장이 도로관리청이 되는 일반국도는 제외한다. 이하 이 조 및 제71조제7항에서 같다)에서 징수하는 법 제66조제1항에 따른 점용료(이하 "점용료"라 한다)는 별표 3의 점용료 산정기준에 따른다.

[별표 3의 비교]

2. 토지가격은 도로점용 부분과 닿아 있는 토지(도로부지는 제외한다)의 「부동산 가격공시에 관한 법률」에 따른 개별공시지가로 한다. 이 경우 도로점용 부분과 닿아 있는 토지(도로부지는 제외한다)가 2필지 이상인 경우에는 각각 닿아 있는 부분의 비율을 반영한 가중평균가격으로 한다.

Ⅳ. 고충민원 조정 · 중재 처리사례

방법용 CCTV 설치

■ 민원요지

○ 민원인이 거주하는 지역은 초 중 고등학교가 밀집된 지역으로 신축 빌라의 주차장 등에서 청소년의 흡연등 탈선과 범죄의 우려가 있어 방법용 CCTV 설치가 절실하며 설치 방법 등을 문의하는 민원을 신청.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 시 정보정책과에 방법용 CCTV가 설치될 수 있도록 협조를 구했으며 담당부서에는 동주민센터별 CCTV장소선정위원회가 설치되어 대상지를 선정하고,

○ 매년 2월까지 동주민센터로부터 설치요청 신청을 받고 3월중 최종대상지 선정을 위해 현장조사를 실시하고 있으며 4월중 설치 공사가 착공될 예정으로 거주지 동주민센터에 신청 하도록 안내를 요청하였으며

○ 시민옴부즈만은 동주민센터 담당자와 통화하여 CCTV가 설치될 수 있도록 협조를 요청 하고 민원인에게 CCTV 설치 절차와 동주민센터 담당자 전화번호 등을 안내하고 민원종결.

불법건축물 원상복구

■ 민원요지

○ 민원인은 ▲▲동 XXXX번지 지하1층 지상2층 주택의 소유주로 세입자가 거주중인 2층 베란다를 조립식 판넬로 증축하여 보일러실과 창고로 사용하고 있으나, ○○구 건축과로부터 원상복구 하라는 시정명령 공문을 받았으며 건축물대장에 위법건축물로 등재되어 재산권 행사에도 영향을 받고 있어 원상복구 외 합법화 방안에 대한 민원을 신청.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 ○○구 건축과로부터 민원인 주택의 불법증축 관련 자료를 제출받아 검토하고 시민옴부즈만자문위원회 건축분야 자문위원에게 자문을 요청하였으며

○ 자문결과 불법건축물은 현행 법(건축법)상 원상복구 또는 이행강제금 납부 외 대안이 없으며, 국토교통부 특별조치법(특정건축물 정리에 대한 특별조치법)에 따라 2014년 1월부터 1년간 시행되어 불법건축물 양성화 기간이 있었으나 차후 특별조치법 시행은 미정이며, 성남시 단독주택의 불법 증개축 문제는 장기적으로 대책을 강구가 필요가 있음을 안내하고 종결.

[참고 법령]

특정건축물 정리에 관한 특별조치법 (약칭: 특정건축물정리법)

[시행 2014.1.17.] [법률 제11930호, 2013.7.16., 제정]

제2조(정의) ① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "특정건축물"이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 건축물을 말한다.

가. 「건축법」 제11조 또는 제14조에 따라 건축허가를 받거나 건축신고를 하여야 하는 건축물을 건축허가를 받지 아니하거나 건축신고를 하지 아니하고 건축하거나 대수선한 건축물

나. 「건축법」 제11조 또는 제14조에 따라 건축허가를 받거나 건축신고를 하고 건축하거나 대수선한 건축물로서 같은 법 제22조에 따른 사용승인을 받지 못한 건축물

아파트 선거관리위원회 동대표 선정 부당

■ 민원요지

○ 민원인은 ▲▲동 ○○아파트 동대표에 출마하여 과반수 투표에 과반수 찬성이라는 아파트선거관리위원회의 규정에 따라 동대표 선거에 낙선하였으나 과반수 이하가 투표하였다는 이유로 당선이 무효된 것은 부당하다는 민원신청.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 동대표 선출을 위하여 구성된 아파트 선거관리위원회의 규정에 과반수 투표, 과반수 찬성으로 당선이 결정된다고 규정되어 있다면 그 규정에 따라 당선이 무효됨이 타당함을 민원인에게 안내하고, 관련부서인 시 주택과에 아파트 선거관리위원회 규정을 검토하여 불합리한 점은 개선토록 요청하고 민원종결

기초생활수급자 양곡 미수령

■ 민원요지

○ 민원인은 ▲▲동에 거주하는 기초생활수급자로 신청한 양곡을 수령하여야 하나 부재중으로 수령을 못하였으며 추후 배달이 지연되어 동주민센터 담당공무원에게 전화로 알렸으나 배달이 안 되어 민원 신청.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만이 동주민센터 담당자에게 확인 결과 양곡배송을 위해 여러번 방문하였으나 매번 부재중으로 현관 앞에 놓고 가라는 민원인의 요구가 있었으나 분실의 위험이 있어 배달이 늦어진 상황임을 설명함. 이에 시민옴부즈만은 배달하는 분의 연락처를 받아 직접 통화하였으며 당일 배송될 수 있도록 배달하는 분에게 부탁하고 민원인에게 배달하는 분의 연락처와 당일 배송됨을 안내하고 민원종결.

양도소득세 부과 부당

■ 민원요지

○ 민원인은 오피스텔을 소유한 자녀와 한 세대로 6억원 이하의 주택은 양도소득세가 면제된다고 알고 있어 민원인이 10년 이상 소유한 아파트를 매도하였으나 1가구 2주택에 해당된다며 세무서에서 양도소득세를 부과하여 분할 납부 중인데, 자녀 소유의 오피스텔과 민원인의 아파트를 합쳐 4억여원이 안 되는데도 양도소득세를 부과하는 것은 부당하다는 민원을 신청.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 양도소득세는 국세로서 성남시가 아닌 국세청 소관 업무임을 안내하고 시민옴부즈만 자문위원인 ○○○세무사에게 구제방법이 있는지 자문을 요청함. 이에 자문위원은 현행법상 한 세대가 소유한 2주택의 시세총액이 6억원 이하일 경우 중과세 대상은 아니지만 비과세 대상이 될 수도 없다고 답변함, 시민옴부즈만은 민원인에게 자문 결과를 설명하고 자녀 소유의 오피스텔을 매도하게 될 경우 관할 세무서 민원담당자와 미리 상담하는 게 유리하다는 점을 안내하고 민원종결.

일제 강제노동 미수금 수령

■ 민원요지

○민원인의 사망한 부친은 일제 때 강제 동원돼 일본에서 일한 것이 인정되어 대일항쟁기 강제동원피해조사및국외강제동원희생자등지원위원회로부터 위로금을 지급 받았으나, 일본에서 일하고 받지 못한 미수금은 수령하지 못했다며 이를 지급해줄 것을 요청하는 민원을 신청.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 대일항쟁기강제동원피해조사및국외강제동원희생자등지원위원회에 민원인의 민원내용을 전달하고 미수금 지급 여부를 확인한 결과, 미지급된 급여는 일본에서 송부 받은 공탁 자료를 근거로 지급하고 있는바, 민원인의 부친은 공탁된 자료가 없어 지급이 어렵다는 답변을 받고 민원인에게 이를 설명하고 민원종결.

도서관 구내식당 임대료 감액 등 요청

■ 민원요지

○ 민원인은 ○○도서관 구내식당을 임대 받아 운영하고 있으나 ○○도서관 시설물의 부분개관으로 구내식당 이용자가 적어 영업 손실이 발생했으니 부분개관 기간 중 구내식당 임대료 감액 및 임대조건 조정을 요구하는 민원을 신청.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 평생학습원에 민원인 관련 공유재산 사용수익허가 계약 자료 등을 제출받아 검토하고 시민옴부즈만 자문위원회 변호사 등에게 감면 가능 여부를 자문 요청하였음

○ 자문의견 : ○○도서관 구내식당 위탁에 따른 공유재산 유상사용허가서의 사용수익 허가조건을 보면 전체개관을 전제로 한 허가조건이 아니며, 또한 부분개관 시점부터 식당 일부만 사용한 것이 아니고 허가서에 명시된 식당 전체에 대한 공간을 전부 다 사용할 수 있었기 때문에 도서관 부분개관으로 인한 적자운영 관련 임대료 감액 및 임대조건 조정요청은 수용하기 어려움.

○ 시민옴부즈만은 민원인에게 자문 결과를 설명해 이해를 구하고 민원종결.

시립병원 건립 공사로 인한 피해

■ 민원요지

○ 민원인은 구 성남시청 부지에 건립중인 시립병원 공사의 소음 및 진동으로 인하여 인근 주택의 안전 및 주민들의 피해가 심각하다며 주민들의 피해가 없도록 조치를 요구하는 민원을 신청.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 시립병원 공사에 따른 피해 여부를 확인하기 위하여 현장을 방문하여 확인함. 현장 방문일에는 공사로 인한 피해를 확인하기 어려웠으나, 현장에서 공사감독 등에게 공사로 인한 소음과 진동으로 인한 주민 불편이 없도록 노력하고 안전관리에 철저를 기하도록 당부 조치함.

○ 그 뒤 시립병원 공사 관련 소음 및 진동 피해에 대해 이미 소송이 진행 중임을 확인하고, 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제7조(직무 및 권한) 제2항 제6호에 따라 시민옴부즈만의 직무 및 권한으로 조사하지 않으며 소송 결과에 따라 처리되어야 한다는 점, 관련 부서에 안전 관련해 이미 당부한 사항 등을 민원인에게 설명하고 조사를 종결함.

[참고 법령]

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

[시행 2015.7.27.] [경기도성남시조례 제2890호, 2015.7.27., 제정]

제7조(직무 및 권한)

② 제1항의 규정에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.

6. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항

시유지내 지장물 보상 요구

■ 민원요지

○ 민원인은 ○○구 ▲▲동에서 시유지 토지에 대부계약을 체결하고 농사를 지어 왔으나 2015년 성남시가 일방적으로 대부계약을 종료하고 지장물에 대한 보상 없이 원상복구 통보하여 성남시에 지장물에 대한 보상을 요구하는 민원을 신청.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 시 회계과 재산관리팀에 민원인 관련 시유지 대부 자료를 제출 받아 검토하고 시민옴부즈만 자문위원회 법률부분 자문위원(변호사)에게 자문을 요청하였으나, 재산관리팀 시유지 대부 담당자와 대면 조사과정에서 위 민원인과 지장물 보상에 대한 소송이 현재 진행 중임을 확인하고,

○ 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제7조(직무 및 권한) 제2항 제6호에 따라 소송중인 민원은 시민옴부즈만의 직무 및 권한으로 조사하지 않으며 소송 결과에 따라 처리되어야 함을 민원인에게 설명하고 조사를 종결.

[참고 법령]

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

[시행 2015.7.27.] [경기도성남시조례 제2890호, 2015.7.27., 제정]

제7조(직무 및 권한)

② 제1항의 규정에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.

6. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항

신축된 건물의 도로경계선 침범

■ 민원요지

○ 민원인은 ○○구 ▲▲동 XXX번지 신축시 건물이 도로경계선을 침범하여 건축되었으며 신축건물의 4M 도로 맞은편에 거주하는 민원인은 신축건물 주차장을 출입하는 차량으로 인해 피해가 심각하니 주차장 패쇄를 요구하는 민원을 신청함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 시 건축과에 ▲▲동 XXX번지 건축물 사용 승인시 측량 성과도를 요구하여 확인한 결과 민원인이 주장하는 건물의 도로 침범 등 불법사항을 발견하지 못하였음을 민원인에게 설명하였으나 민원인이 계속 피해를 주장하여,

○ 시민옴부즈만은 2016년 1월 19일 민원인이 주장하는 건물 주차장으로 인한 피해를 확인하기 위해 ▲▲동 XXX번지 현장을 방문하여 민원인과 함께 피해사항을 확인하였으나 건물의 도로 침범 등 불법사항을 발견하지 못하고 현장에서 민원종결.

[참고 사진자료]



○○종합사회복지관 이용불편 민원

■ 민원요지

○ 민원인은 ○○종합사회복지관을 이용하고 있는바, 예전에는 복지관이 소유하고 있는 세탁기를 주민들이 이용할 수 있었으나 새로 부임한 복지관 부장이 세탁기를 사용하지 못하게 하는 등 불편하니 시정을 요구해 달라는 민원을 신청함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 민원사항을 확인하기 위해 ○○종합사회복지관을 방문하여 ▲▲▲부장과 면담하고 민원인의 주장에 대한 사실관계를 확인한 결과

○ 2014년 말부터 대형 세탁차량이 월 2~4회 정도 ○○종합사회복지관을 방문하여 신청 접수 순으로 대형 이불빨래 등을 세탁해주고 있으며,

복지관 세탁기는 대·소변을 가리지 못하여 긴급사항이 발생하거나 지역에 거주하는 거동이 불편한 분들이 사용할 수 있도록 이용수칙을 정하여 사용하고 있으며, 가정에 세탁기가 있거나, 개인의 속옷 세탁 등 이용수칙에 위배되는 일을 할 경우 세탁기 사용을 제한하고 있음을 확인하고,

○ 시민옴부즈만은 조사결과를 토대로 민원인에게 대형 세탁차량이 복지관을 방문하면 이용하시도록 당부하고 민원 종결.

제납과태료 부과에 따른 고충민원

■ 민원요지

○ 민원인은 차량 의무보험미가입 및 검사지연 과태료를 납부하라는 안내문을 받아 금년 1월부터 분납하고 있으나 민원인의 차량은 사촌동생이 2008년 교통사고 후 폐차한 것으로 알고 있으며 사촌동생과는 연락이 두절되어 차량은 사실상 멸실 상태이며 현재 경제적으로 어려워 앞으로 부과될 과태료 등의 납부가 부담스럽다며 구제 방법을 요청하는 민원을 신청함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 차량이 오래되고 최근 3년간 의무보험 가입 및 차량검사 내역이 없으며 과태료 및 추정차 단속된 내역이 없는 차량의 경우 자동차등록령 제31조제6항제7호에 의거 멸실된 것으로 인정하여 자동차의 멸실을 신청할 수 있으며 근저당 및 압류 차량도 멸실 신청이 가능하고, 멸실된 차량은 차후 자동차세 및 의무보험미가입 및 검사지연 과태료가 부과되지 않음을 민원인에게 설명하고 민원인이 거주지 차량등록(말소) 담당자 전화번호 및 차량 멸실 처리절차를 안내하고 민원종결.

[참고 법령]

자동차등록령

제31조(말소등록 신청)

⑥ 법 제13조제1항제8호에서 "자동차를 교육·연구의 목적으로 사용하는 등 대통령령으로 정하는 사유에 해당하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다. <개정 2013.3.23.>

7. 시·도지사가 해당 자동차의 차령, 법령위반 사실, 보험가입 유무 등 모든 사정에 비추어 해당 자동차가 멸실된 것으로 인정할 경우

자동차관리법

제13조(말소등록) ① 자동차 소유자(재산관리인 및 상속인을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)는 등록된 자동차가 다음 각 호의 어느 하나의 사유에 해당하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 자동차등록증, 등록번호판 및 봉인을 반납하고 시·도지사에게 말소등록(이하 "말소등록"이라 한다)을 신청하여야 한다. 다만, 제7호 및 제8호의 사유에 해당되는 경우에는 말소등록을 신청할 수 있다

8. 자동차를 교육·연구의 목적으로 사용하는 등 대통령령으로 정하는 사유에 해당하는 경우

등록면허세 부과 안내 관련 고충민원

■ 민원요지

○ 민원인은 2015년 1월경 ○○구청 세무과에서 세금 완납 확인을 받아 ▲▲세무서에 폐업신고 시 관할 폐업신고를 처리 하였으나 2016년 4월 폐업한 업소의 2015년도분 등록면허세 체납 독촉장이 부과되었으며 폐업 신고할 때 세무과를 방문했음에도 2015년도 등록면허세 납부관련 안내를 받지 못하였으므로 2015년도 등록세 부과는 부당하다는 민원을 신청함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 ○○구청 세무과 담당자와 통화하여 사실관계 등을 확인한 결과 등록면허세는 지방세기본법에 따라 매년 1월 1일 기준으로 부과되며 민원인이 폐업신고 관련 세무과를 방문했을 때는 2015년 등록면허세 고지서가 우편으로 발송된 상태였으므로 면허세 부과와 관련한 안내를 하지 않았음을 확인하고,

○ 시민옴부즈만은 앞으로 민원인이 폐업 등으로 지방세 체납유무 확인을 위해 세무과를 방문하면 등록면허세 기준일을 안내하고 즉시 고지서를 발부하여 폐업 후 체납고지서를 받는 일이 없도록 시정요구 하였으며,

○ 시민옴부즈만은 민원인에게 ○○구청 세무과의 업무처리가 미숙하였음을 사과하고 ○○구청 세무과에 등록면허세 부과 기준일 이후 미납된 면허세와 관련한 시정요구 내용을 안내하고 민원종결.

○○ 실버타운 회계감사 및 운영주체 변경

■ 민원요지

○ 민원인은 ○○구 △△동에 위치한 실버타운에 거주하고 있으며 실버타운 관리 업체의 부도로 실버타운 관리가 어려워 입주자대표에서 비상대책위원회를 구성하였으며 입주자대표회가 실버타운 운영의 관리주체가 될 수 있는 방안 및 실버타운 감독 기관인 노인복지과에서 관리업체인 ◆◆◆◆의 회계 감사를 요청하는 고충민원을 제기함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 노인복지과 담당자에게 민원내용을 설명하고 실버타운 관련 자료를 제출 받아 사실관계를 조사한 결과

○ 위 실버타운 관련 민원은 이미 국민권익위원회, 국민신문고 등을 통해 여러 차례 제기된 민원으로 노인복지과에서 노인주거복지시설의 설치(운영) 기준에 대한 관리감독 권한만으로 성남시의 보조금을 받지 않는 실버타운 관리업체(법인)의 회계에 대한 감사는 어려운 현실임을 확인함.

○ 또한 입주자대표의 비상대책위원회에서 운영 위탁을 받기 원하고 있으나 노인복지법 시행령 제20조의2(노인복지주택 운영의 위탁) 규정에 따라 관리(운영)주체가 되기 어려우며 노인복지과에서는 분양형 노인복지주택에 한하여 시설의 운영주체 변경 및 공동주택으로 이용 가능하도록 보건복지부에 특례조치 등 법률 개정을 요구한 상태임을 확인함.

○ 시민옴부즈만은 민원인에게 회계감사의 어려움과 노인복지과에서 보건복지부로 노인복지법 시행령과 관련한 특례조치 등 법률 개정을 요구한 상태임을 설명하고 민원 종결.

[참고 법령]

노인복지법 시행령

제20조의2(노인복지주택 운영의 위탁) 법 제33조의2제6항에 따라 노인복지주택을 설치한 자로부터 해당 노인복지주택의 전부 또는 일부 시설의 운영을 위탁받을 수 있는 자는 다음 각 호의 요건을 모두 갖춘 법인 또는 단체로 한다.

1. 노인복지주택사업을 실시한 경험이 있을 것
2. 노인복지주택의 운영업무를 담당할 전담인력 및 전담조직을 갖추는 것

산후조리비 지원금 관련 고충민원

■ 민원요지

○ 민원인은 출산 후 2개월이 지나 ○○동주민센터에 출생신고를 마치고 성남시 3대 무상복지사업인 산후조리비지원금으로 성남사랑상품권 25만원을 수령하였으나, 며칠 후 ○○동주민센터에서 산후조리비지원금은 아이 출생일로부터 2개월 이내 지급되며 민원인은 출산 후 2개월이 지나 지급대상이 아니라며 착오 지급된 상품권의 반납을 요구하나, 출생 후 2개월이 지나 출생 신고를 했다는 사유로 산후조리비지원금 반납을 요구하는 것은 부당하다는 민원.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 관련 부서인 △△구 보건소 보건행정과(지역보건팀) 담당 주무관에게 민원내용을 설명하고 확인한 바, 산후조리비 지원은『산후조리비 업무처리규정』에 따라 출생일 시점에서 성남시에 1년 이상 거주한 자로서 출생일(출산일 제외)로부터 60일 이내 신청한 자에게 지급하는 것으로, 이에 시민옴부즈만은 △△구 보건소에 산후조리비업무처리규정의 지급기준일을 60일보다 확대하는 방안과 출생신고 지연으로 민원이 발생하지 않도록 적극적인 홍보 방안을 검토하도록 요구하고,

○ 민원인에게 관련부서 조사 내용과 『공공산후조리원의 설치· 운영 및 임산부 지원에 관한 조례』에 따라 임산부와 신생아의 건강을 보호하고자 지급되는 산후조리비지원금은 조례 제2조(용어 정의) 제1항 및 업무처리규정에 따라 출산 60일 이내 여성에게 지급됨을 설명하고 착오 지급된 산후조리비지원금의 반납을 안내하고 민원 종결.

[참고 법령]

성남시 공공산후조리원의 설치· 운영 및 임산부 지원에 관한 조례

제2조(용어 정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.〈본조개정2015.10.12〉

1. “임산부”란 임부와 산모로서 임신 후부터 출산 60일 이내의 여성을 말한다.

국토교통부 소유 도로 복원(확장) 요청 민원

■ 민원요지

○ 민원인 소유의 ○○동 XXX-A(전)번지와 산XX-AA(임야)번지 사이 도로인 ○○동 XXX-B번지는 국유도로(법정도로)이나 도로의 폭이 좁아 이용자가 불편하므로 산XX-AA번지 임야 쪽으로 폭 1m 길이 30m의 도로복원(확장)공사가 필요하며, ○○동 XXX-B는 국토교통부가 소유한 법정도로임에도 관련부서에서 법정도로가 아니라고 주장하고 있으므로 위 XXX-B번지가 법정도로인지 비법정도로인지 확인해줄 것을 요청하는 민원.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만이 현장을 방문하여 확인한 결과 국토교통부 소유 ○○동 XXX-B번지 도로는 인근 자연휴양림으로 연결되는 등산로로 사용 중인 자연 발생적인 도로였으며, 도로법상 도로구역으로 결정 고시되거나 국토의계획및이용에관한법률에 따라 도시계획 도로로 지정되지 않은 토지로서 법정도로가 아닌 “지목상 도로”이며, 국토교통부가 소유한 지목이 도로인 토지라는 이유로 ‘법정도로’라는 민원인의 주장은 수용하기 어렵다고 판단함.

또한 등산로로 이용하기에는 큰 불편이 없어 보여 도로복원(확장)은 불필요해 보인다는 점을 민원인에게 안내하고 종결 처리함.

[참고 사진자료]



건축물 불법개조 원상복구 시정명령 관련 민원

■ 민원요지

○ 민원인 ○○동 XX아파트 상가에서 상가동 관리단과 지하1층 상가의 임대차 계약을 체결하고 영업장을 운영하는 임차인으로 ○○구청 건축과에서 불법건축물로 신고 되었으니 ‘원상복구’하라는 시정명령 공문을 받았으나, 상가동 건물이 신축된 후 20년 이상 사용하고 유지되어 오던 시설물로 신뢰 보호의 원칙에 입각하여 재산권은 보호되어야 하므로 원상복구 및 이행강제금 부과는 부당하다는 민원.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 ○○동 XX아파트 상가동을 방문하여 민원인 및 상가 관리단 등과 면담하고 현장을 확인한 결과, 임차하여 사용 중인 상가는 건축 당시 지하2층으로 내려가는 계단이었으나 철판 등으로 막아 상가로 개조하여 사용해온 곳임을 확인하였으며, 상가건물 내 다른 유희공간을 찾아 이전 영업할 만한 장소를 찾아 봤으나 여의치 않음.

○ 20년 이상 사용하고 유지되어온 시설물이라 하더라도 불법건축물로 확인되고 이를 신고한 주민이 있다면 현행 건축법상 사인의 재산권으로 보호받기 어려우며 원상복구 및 이행강제금 부과가 불가피하다는 점을 민원인에게 안내하고 종결.

○○노인복지관 업무처리 지연 민원

■ 민원요지

○ 민원인 ○○구 ▲▲동 XXX번지에 거주하는 ◆◆◆할머니(92세)를 돌봐드리는 자원봉사자로 2016년 7월 중 ○○노인복지관에 ◆◆◆할머니를 모시고 가서 에너지효율개선(보일러교체)사업 대상자로 할머니를 접수하였고, 2016년 8월에 담당자가 할머니 댁을 방문하여 보일러 상태를 확인하고 보일러를 교체해주기로 약속하였으나, 9월 중 복지관에 교체시기를 문의하니 10월 가능하다고 답변하고 10월에 다시 전화하니 “신청자가 많아 언제 교체할지 모른다”는 답변을 받았으며 사업일정 안내 등의 업무 소홀을 시정해 달라는 민원을 제기함.

■ 조사 및 처리결과

○ 시민옴부즈만은 ○○노인복지관 지역복지팀 담당자에게 민원사항을 설명하고 사업시행 일정 등을 확인한 결과,

○ ○○노인복지관에서 접수한 에너지 효율개선(보일러 교체) 사업은 ‘한국에너지재단’에서 실시하는 사업으로 노인복지관은 대상자를 접수하여 재단에 전달하였고 사업시행자인 한국에너지재단에서 시공업체인 열관리시공협회 성남지부에 대상자를 통보하여 11월부터 보일러 교체가 이루어지는 사업으로 확인하였으며,

○ 민원인에게 사업시행 일정을 자세하고 친절하게 답변하지 못한 것은 담당자의 출장이 잦아 다른 업무를 담당하는 직원이 전화 응대를 하는 과정에서 정확하게 답변하지 못한 것임을 확인함.

○ 시민옴부즈만은 민원인에 조사내용을 설명하고 ○○노인복지관에서 ◆◆◆할머니가 고령임을 감안하여 최대한 빨리 보일러가 교체될 수 있도록 열관리시공협회 성남지부에 조치한 결과를 전달하고 민원 종료.

재개발지역 세입자 주거이전비 보상 요구

■ 민원요지

○ 민원인은 2009년 10월 5일부터 ○○구 △△동 XXXX번지 지하에 거주하다 재개발 이주계획에 따라 이사비와 주거이전비를 지급 받을 수 있다고 하여 이사를 하였음. 그런데 LH공사가 보상비를 지급하면서 민원인이 거주하던 지하 방이 건축물대장에 보일러실 및 대피소로 등재되어 있으므로 거주기간과 상관없이 주거이전비는 지급되지 않고 이사비만 지급한다고 통보하였다며 억울함과 대책을 호소하는 민원을 제기함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 성남시 도시개발과 재개발 관련 업무담당자에게 성남2단계 주택재개발사업 손실보상기준 내역을 제출받아 검토하였으며, LH공사 보상 담당자와 유선으로 본 민원의 내용을 전달함.

○ 시민옴부즈만은 민원인에게 성남2단계 주택재개발사업의 손실보상 기준인 공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률 시행규칙(약칭: 토지보상법 시행규칙) 제54조(주거이전비의 보상) 제2항에 따라 무허가건물 세입자는 성남2단계 주택재개발사업의 공람공고일(2008.1.21) 이전부터 1년 이상 거주하여야 주거이전비와 이주비 지급이 가능하며, 공람공고일 1년 전인 2007년 1월 20일 이후 전입한 민원인의 경우에는 안타깝지만 주거이전비 지급대상에서 제외됨을 설명하고 민원 종결.

[참고 법령]

공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률 시행규칙(약칭: 토지보상법 시행규칙)

제54조(주거이전비의 보상)

②공익사업의 시행으로 인하여 이주하게 되는 주거용 건축물의 세입자(법 제78조제1항에 따른 이주대책대상자인 세입자는 제외한다)로서 사업인정고시일등 당시 또는 공익사업을 위한 관계법령에 의한 고시 등이 있는 당시 해당 공익사업시행지구안에서 3개월 이상 거주한 자에 대하여는 가구원수에 따라 4개월분의 주거이전비를 보상하여야 한다. 다만, 무허가건축물등에 입주한 세입자로서 사업인정고시일등 당시 또는 공익사업을 위한 관계법령에 의한 고시 등이 있는 당시 그 공익사업지구 안에서 1년 이상 거주한 세입자에 대하여는 본문에 따라 주거이전비를 보상하여야 한다. <개정 2007.4.12., 2016.1.6.>

거주자우선주차 구역 주간주차 민원

■ 민원요지

○ ○○구 △△동은 주차난이 심각한 지역으로 지역주민의 주차편의를 위하여 이면 도로 중 일부를 거주자우선주차 구역으로 사용하고 있으며 XX앞 사거리에서 ◆◆◆학교로 가는 구역은 야간(19:00 ~ 익일 08:00)에만 거주자우선주차가 허용된 것으로 알고 있는데 주간에 오토바이 등 물건을 적치하여 다른 차량의 주차를 방해하고 있어 주간에 주차가 필요한 주민의 피해가 심각하므로 단속을 해달라고 요청하는 민원.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 관리부서인 성남도시개발공사 거주자우선주차 업무 담당에게 민원사항에 대해 전달하고 사실관계를 확인한 결과

○ 거주자우선주차장은 교통 환경개선 및 주·야간 주차권을 보호(보장)함으로써 주택가 주차질서를 확립하고자 실시하고 있으며 운영시간은 지역에 특성에 따라 주간제(08:00 ~ 19:00), 야간제(19:00~익일 08:00), 전일제(24시간)로 운영하고 있으며 위 민원과 관련된 △△동 지역은 야간 주차만 허용된 지역으로 확인하고,

○ 시민옴부즈만은 거주자우선주차 지역의 주차장 이용실태 현황을 조사하여 허가 된 시간외 물건 등을 적치하여 다른 차량의 주차를 방해하는 일이 없도록 빠른 시일 내 시정하도록 권고 함.

○ 성남도시개발공사 담당자는 2016년 12월 28일 현장을 방문하여 야간에 거주자우선주차장을 이용하는 계약자와 상담을 실시하여 주간에 다른 차량의 주차방해 행위에 대하여 계도하고 거주자우선주차 구역 내 불법적치물 등은 철거하였음을 통보 함

○ 시민옴부즈만은 도시개발공사의 현장방문 조치 결과를 유선으로 전달하고 민원 종결

[참고 사진자료]



불법 소각행위 단속 및 시정조치 요구

■ 민원요지

○ 민원인이 거주하는 ○○구 △△동 빌라 인근 컨테이너(창고) 및 ◆◆사(사찰) 등지로 추정되는 곳에서 불법 소각행위가 이루어지고 있으니 불법 소각행위에 대하여 단속 및 시정을 요구하는 민원

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 관리부서인 ○○구 청소행정과 청소행정팀 담당자에게 민원사항을 전달하고 근원지를 파악하여 불법 소각행위가 근절될 수 있도록 현장에 출장하여 단속을 요청하였으며

○ ○○구 청소행정과에서 현장 확인 결과 컨테이너(창고) 및 ◆◆사(사찰) 주변에서는 소각행위 흔적을 발견하지 못하였으며, 인근 공장 안쪽에 소각흔적이 있어 확인서를 징구하고 소각행위의 위험성을 알리는 등 계도하였음을 통보하여 시민옴부즈만은 ○○구 청소행정과의 조치 결과를 민원인에게 전달하고 민원 종결

성남시 발주 조사용역 하도급 대금 미지급

■ 민원요지

○ 주식회사 △△에서는 성남시 ○○○○○○ ○○조사 용역을 수주 받아 성남시로부터 선급금과 기성금을 지난 9월말까지 35%이상 지급 받았으나, 하도급 업체인 ☆☆☆☆☆에 대하여 하도급 대금을 미지급한 상태임.

○ 하도급 업체인 ☆☆☆☆☆는 성남시 ○○○○○○ ○○조사 용역을 위해 지난 8월부터 11월까지 2억여원의 현금을 선투자했으나 하도급 대금 미지급으로 자금관리에 심각한 위협과 차질을 빚고 있다며 조속한 시일 내 대금 지급이 이뤄지도록 조치해 달라는 고충민원

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 용역 발주 부서인 성남시 ◆◆◆◆◆과 담당자에게 본 민원사항을 전달하고 사실관계 확인 후 조속한 시일 안에 하도급 대금이 지급될 수 있도록 중재를 요청하였으며,

○ 성남시 ◆◆◆◆◆과는 주식회사 △△에 조속히 대금지급 절차 등을 이행할 것과 12월 초까지 하도급 대금 지급을 완료할 것을 권고하였고,

○ 시민옴부즈만은 민원인에게 ◆◆◆◆◆과의 조치결과를 안내하고 12월 초까지 하도급 대금이 지급되지 않으면 시민옴부즈만으로 연락하도록 안내하였으며, 2016.11.30. 민원인으로부터 하도급 대금이 입금되었음을 확인하고 민원종결.

영조물 배상보험 처리 요구

■ 민원요지

○ 위 신청인은 ◆◆역 광장 앞에서 버스정류장 쪽으로 가던 중 6cm정도의 턱이 있어 발목을 헛디뎠다 ●●구청 도로관리과에 영조물 배상보험에 의한 보상을 신청을 하였으나, 담당자가 CCTV가 설치되어 있지 않아 확인이 안 되고 시설물의 하자도 없다는 이유로 보험처리가 되지 않는다고 하는 것에 대하여 납득할 수 없으니 정확히 조사하여 보험처리가 될 수 있도록 요청함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 ○○구청 도로관리과(토목팀) 담당자에게 민원내용을 알리고 조사한 결과 영조물 배상보험 신청은 도로파손 등의 시설물 하자가 원인이 되어야 하나 민원인이 주장하는 6cm 정도의 턱은 도로파손 등 시설물 하자가 아니라 ◆◆역광장 시설물의 턱으로서 시설물 하자로 볼 수 없으며, 따라서 영조물 배상보험 신청 대상에 포함되지 않음을 확인하고

○ 시민옴부즈만은 영조물 배상보험과 별도의 국가배상 신청제도가 있음을 안내하고 민원 종결

[참고 사진자료]



V. 민원 부서이첩 처리사례

노인복지관 건립에 따른 피해

■ 민원요지

○ 민원인은 ▲▲동 ○○오피스텔 소유주로 오피스텔 옆에 신축중인 XX노인복지관 건립 공사로 인하여 일조권, 조망권, 소음 등의 피해를 보고 있다며 구제를 요청하는 민원을 신청함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 성남시 시설공사와 담당 팀장과 오피스텔 소유주 4분의 면담을 시민옴부즈만실에서 주선하였으며,

○ 시설공사와는 XX노인복지관 건립에 따른 피해와 오피스텔 소유주의 요구사항 등에 대해 논의하고 향후 소유주들과 일정 등을 협의하여 공사현장을 방문하고 주민의견을 수렴하는 등 주민의 피해가 최소화할 수 있도록 조치할 계획임을 충분히 설명함. 민원인들도 이에 공감하므로 시민옴부즈만은 시설공사과로 민원을 이첩하고 종결.

[참고 사진자료]



요양병원 이용에 따른 불법행위 조치 요구

■ 민원요지

○ 민원인의 어머니(93세)는 4년 전 고관절을 다쳐 걷지 못하며 현재 ▲▲동 소재 ○○ 요양병원에 입원치료를 받고 있는 상태임. 민원인은 이 요양병원 간병인이 어머니에게 약을 드릴 때 식사 후 물과 함께 드실 수 있도록 하여야 함에도 약을 뺑아서 밥을 말은 국에 넣어 드렸으며, 1회용 기저귀도 청결하지 못하게 재활용하여 사용하는 등 위법사항이 있다며 조사 및 조치를 요구하는 민원을 신청함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 관리감독기관인 △△구보건소 보건행정과 담당팀장에게 민원사항을 설명하고 상기 민원에 대하여 실태조사 및 처리결과를 신청인에게 통보하도록 이첩함

○ △△구 보건소 조치결과

- ○○○요양병원에 대하여 현장을 방문하여 실태조사를 실시하였으며, 그 결과 약을 뺑아 국에 넣어 드렸다는 부분에 대하여는 민원인의 어머니가 약을 깨물어 드시기 때문에 약을 잘 드실 수 있도록 숟가락에 타서 드린 것으로 확인되었고,
- 1회용 기저귀를 재활용한다는 건에 대하여는 간병인이 물티슈를 사용한 후 일회용 기저귀의 남은 깨끗한 부분 일부를 사용한 것으로, 위법사항은 발견되지 않았음을 통보해옴

○ 시민옴부즈만이 민원인에게 보건소 담당자의 현장방문 실태조사 결과를 유선으로 전달 하자, 민원인은 본 고충민원과 관련해 본인과 병원 사이에 오해가 있었음을 인정하는 등 민원이 잘 해결되었음을 확인하고 종결 처리함

쓰레기 불법투기 단속 민원

■ 민원요지

○ 민원인은 △△구 ▲▲동에 거주하며 쓰레기를 종량제 규격봉투에 담아 수거 장소에 버리고 출근하였으나, 누군가 봉투에 담긴 쓰레기를 무단으로 투기하고 종량제봉투를 가져갔으며, 전후 사정을 모르는 구청의 불법투기단속반은 그렇게 무단 투기된 쓰레기에서 가족의 개인정보를 확인하고 쓰레기 불법투기로 적발하여 과태료 부과대상으로 통보하였다며 “만약 불법투기를 했다면 개인정보가 포함된 쓰레기를 그냥 버렸겠느냐”며 억울함을 호소하는 민원을 신청함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 △△구청 환경위생과 담당자에게 민원사항을 설명하고 상기 민원에 대하여 실태조사 및 처리결과를 신청인에게 통보하도록 이첩하였으며,

○ △△구청 환경위생과 조치결과

- △△구청 환경위생과 청소행정팀에서는 단속반원과 함께 본 민원사항에 대하여 심의한 결과 민원인이 거주하는 △△구 ▲▲동 지역에서 종량제봉투 안의 내용물을 꺼내 버리고 봉투를 가져가는 사람이 있다는 민원이 다수 있었고,
- 본 민원의 경우 불법투기 된 내용물 중 개인정보가 다수 포함되어 있고 정황상 불법투기 한 것으로 보기 어렵다는 심의결과에 따라 본 민원을 과태료 부과대상에서 제외한다는 결과를 통보해옴.

○ 시민옴부즈만은 △△구청 환경위생과의 조치결과를 민원인에게 전달하고 민원 종결.

사설묘지 관리비 부과 적정성

■ 민원요지

○ 민원인은 ○○구 ▲▲동에 위치한 사설묘지 업체와 사용 계약을 체결하고 봉안시설을 분양받아 사용 중으로 사설묘지 내 봉안시설로 가는 도로의 콘크리트가 파손되어 보수를 여러 차례 요구하였으나 이행하지 않은 상태이며, 분묘봉안시설 조성사업 실시계획인가 관리규정에 의거 봉안시설 관리비 부과의 적정성 여부를 검토하여 시정조치 등 행정명령을 해달라는 민원을 신청함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 관리부서인 푸른도시사업소 공원과 담당자에게 민원사항을 설명하고 상기 민원에 대하여 분묘봉안시설 조성사업 실시계획인가 관리규정에 의거 봉안시설 관리비 부과의 적정성여부 검토하고 결과를 민원인에게 통보하도록 이첩하였으며,

○ 공원과 조치결과

- 시 공원은 2016년 인가한 해당 사설묘지의 실시 계획은 시설의 개선을 조건부로 인가하였으며 사설묘지 내 도로의 보수 등 조건부 이행을 포함하여 준공검사를 실시할 예정이며, 실시계획인가에 의거 설치되고 준공된 도시계획시설의 이용과 관리는 시에서 법적으로 강제할 수 없음을 민원인에게 회시하고 그 결과를 통보해옴.

○ 시민옴부즈만은 푸른도시사업소 공원과 담당자의 조치 결과를 민원인에게 유선으로 전달하고 『장사 등에 관한 법률』 제24조의1항에 따라 사설봉안시설의 관리비는 신고 사항으로 행정계도의 어려움을 안내하고 민원 종결.

[참고 법령]

장사 등에 관한 법률

제24조(법인묘지 등의 사용료·관리비의 신고) ① 법인묘지·사설화장시설·사설봉안시설 또는 사설자연장지를 설치·조성 또는 관리하는 자는 그 법인묘지·사설화장시설·사설봉안시설 또는 사설자연장지의 사용료 및 관리비를 정하면 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 관할 시장 등에게 신고하여야 한다. 신고한 사항을 변경한 때에도 또한 같다.

임대아파트 하자보수 관련 고충민원

■ 민원요지

○ 민원인은 ○○구 ▲▲동에 위치한 임대아파트에 거주하고 있으며 아파트 외벽 도색 공사 중 관리사무소로부터 본인 집 화장실 외벽에서 누수가 있다는 통보를 받아 자비로 화장실 보수공사를 실시하다가 공사 인부로부터 화장실 외벽 누수는 당초 아파트 건설 당시 하자가 있어 배관이 파손된 것으로 확인하고 보수비를 건설사에 청구하였으나 하자보수기간이 만료되었다는 이유로 지급을 거부당하였다며 건설사가 보수비를 지급하도록 조치를 요구하는 민원을 신청.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 민원인에게 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제8조(직무관할)에 따라 시민옴부즈만의 직무 관할의 한계를 설명하고 공동주택 관리부서로 민원을 이첩하고 안내하였으며, 공동주택 관리부서인 주택과 민원조정팀 담당자에게 본 민원이 원만히 해결될 수 있도록 아파트 건설사와 민원인과의 중재를 요청하고 민원종결.

[참고 법령]

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

[시행 2015.7.27.] [경기도성남시조례 제2890호, 2015.7.27., 제정]

제8조(직무 관할) 옴부즈만이 제6조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

1. 시 및 그 소속행정기관
2. 시가 출자·출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무 위탁기관

주정차 단속 관련 민원

■ 민원요지

○ 민원인은 ○○구 ▲▲우체국 앞에 본인의 차량을 주차하였으나 해당 지역은 우체국 사유지로 통행에 불편이 없어 주정차위반 단속 대상이 아님에도 단속되어 부당하다는 민원을 신청함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 사실관계 확인을 위해 ○○구 경제교통과 담당자와 통화하여 민원내용을 설명하고 주정차위반 단속처리 자료의 제출을 요청하였으며,

○ 시민옴부즈만은 주정차위반 단속처리 자료를 검토한 결과 민원인이 본 민원과 관련하여 ○○구 경제교통과에 단속이 부당하다는 의견진술서를 이미 제출하였고, 경제교통과가 질서위반행위규제법에 의하여 의견진술심의위원회를 개최해 심의한 결과 해당 차량은 ▲▲우체국 정문 앞 일방통행로 도로에 걸친 불법주차로 결정되어 과태료를 부과한 민원으로,

○ ○○구 경제교통과는 또 민원인에게 의견진술심의위원회의 심의결과를 통보하면서 이에 불복할 경우 이의신청서를 제출하면 비송사건 절차법에 따라 법원으로 이송돼 처리됨을 안내하였음을 확인함.

○ 시민옴부즈만은 ○○구 경제교통과 담당자에게 이의신청 처리절차 등을 민원인에게 다시 안내하도록 민원을 이첩하고, 민원인에게 조사결과 내용을 전달하고 과태료 고지서를 받은 날로부터 60일 이내에 이의신청서(제출방법은 의견진술과 같음)를 제출하여 비송사건 절차법에 따라 법원의 판결을 구하도록 안내하고 민원종결.

편의점 앞 도로보수 및 보상 민원

■ 민원요지

○ 민원인은 편의점에 물건을 납품하는 1톤 트럭 기사로 ▲▲건물 XXX편의점으로 물건을 들고 가다 흡연구역 앞의 도로가 움푹 파여 있는 줄 모르고 발을 헛디뎠다 넘어져 인대가 늘어나 깁스를 한 상태로 같은 장소에서 다치는 사람이 없도록 보수가 필요하며 그동안 일을 하지 못한 데 대한 보상을 받을 수 있는지를 묻는 민원을 신청함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 사실관계 확인을 위해 관련 부서인 ○○구 도로관리과 담당자와 통화하여 민원내용을 설명하고, 영조물 책임배상 보험처리 가능여부 확인 및 처리결과를 민원인과 옴부즈만실에 통보하도록 이첩처리.

○ ○○구 도로관리과의 현장 확인 결과 민원인이 다친 장소는 ▲▲건물 소유의 사유부지로 구청에서 영조물책임배상 보험으로 보상처리 할 수 없으며, 건물소유주에게 연락하여 처리하도록 안내하였음을 통보해 옴

○ 시민옴부즈만은 민원인에게 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제8조(직무 관할)에 의거 성남시와 그 소속 기관에 한하여 민원조사 및 시정권고 할 수 있음을 안내하고 보상 문제가 원만히 해결되길 바라는 마음을 전달하고 민원종결.

환경개선부담금 부과관련 민원

■ 민원요지

○ 민원인은 ○○구 환경위생과로부터 2001년분 및 2002년분 환경개선부담금 독촉고지서를 받았으나, 해당 차량은 2002년에 이미 매각한 상태이고 지난 15년간 환경개선부담금 납부독촉고지서를 받은 기억이 없으며, 또한 구청에서 본인이 소유한 다른 차량에 대차 압류를 했다면 차량 매도 때 본인이 환경개선부담금 미납을 인지하고 납부하였을 터인데도 압류를 하지 않다가 이제 와서 뒤늦게 독촉고지서를 보내는 것은 부당하다는 고충민원을 신청함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 사실관계 확인을 위해 관련 부서인 ○○구 환경위생과 담당자에게 민원내용을 설명하고, 민원인의 미납된 환경개선부담금 관련해 대차압류 여부를 조회하여 환경개선비용부담법 제20조(강제징수 등) 및 지방세기본법 제96조(결손처분)에 의거 결손처리 여부를 확인해줄 것과 그 처리결과를 민원인과 옴부즈만실에 통보하도록 이첩처리.

○ ○○구 환경위생과는 민원인 소유 차량의 대차압류 여부를 조회한 결과 환경개선비용부담법 제20조(강제징수 등) 및 지방세기본법 제96조(결손처분)에 의거 결손 처리할 수 있음을 통보하였으며,

○ 시민옴부즈만은 환경위생과 담당자에게 신속하게 결손 처리하고 처리상황을 민원인에게 안내하도록 조치하였으며, 민원인에게 진행상황을 유선으로 설명하고 민원 종결.

[참고 법령]

지방세기본법

[시행 2016.11.30.] [법률 제14197호, 2016.5.29., 타법개정]
제96조(결손처분) ① 지방자치단체의 장은 납세자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있을 때에는 결손처분을 할 수 있다.

3. 지방세징수권의 소멸시효가 완성되었을 때

빌라단지 정화조 누수에 따른 불편 민원

■ 민원요지

○ 민원인은 ○○구 △△동에 위치한 ◆◆빌라 XXX동 지층에 거주중이며 수년 전부터 XXA동과 XXB동 정화조가 누수되어 축대를 타고 지층인 민원인의 집 벽으로 스며들어 생활에 어려움이 있어 XXA동과 XXB동 거주 주민들에게 보수를 요청하였으나 개선되지 않는다며 시민옴부즈만실을 방문함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 민원인에게 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제8조(직무관할)에 따라 시민옴부즈만의 직무 관할의 한계를 설명하고 사인간의 이해관계 등은 중재할 수 없으나, 정화조 관리부서인 수질복원과에서 민원인 댁을 방문하여 정화조 누수가 맞는지 확인한 후 민원인에 안내하도록 민원 이첩을 설명하고,

○ 시민옴부즈만은 정화조 관리 부서인 맑은물관리사업소 수질복원과 오수관리팀 담당자에게 유선으로 민원내용을 설명하고 현장에 방문하여 정화조 누수 등의 확인을 요청하였으며,

○ 수질복원과에서는 현장을 방문하여 정화조 누수를 확인하였으며 확인 결과 하수가 축대를 타고 누수됨을 확인하고 민원인에게 안내하였으며 ○○구청 건설과 소하천관리팀 담당자에게 민원내용을 전달하였음을 통보함.

○ ○○구청 건설과 소하천관리팀에서는 민원을 통보 받은 날 저녁 현장을 방문하여 주민대표 등과 면담을 실시하여 빠른 시일 내 보수 공사가 진행될 수 있도록 조치하였으며,

○ 시민옴부즈만은 소하천관리팀에 보수공사가 완료될 때까지 지속적으로 관리할 것을 당부하고 민원인에게 수질복원과 및 ○○구 건설과의 조치내용을 유선으로 설명하고 민원 종결.

영업장 옆 건물 신축공사 소음으로 인한 영업손실 보상

■ 민원요지

○ 민원인은 ○○구 ▲▲동에서 영업을 하고 있으며 영업장 옆 건물(6층) 신축공사 소음으로 본인 가게 및 지하 다방의 영업을 하지 않아 소음에 따른 영업 손실의 보상을 요구하는 민원을 신청함.

■ 처리결과

○ 시민옴부즈만은 민원인에게 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제8조(직무관할)에 따라 시민옴부즈만의 직무 관할의 한계를 설명하고 사인간의 피해보상 등은 중재할 수 없으나, ○○구청 환경위생과에서 현장을 방문하여 소음을 측정한 후 생활소음 규제기준 등을 민원인에게 안내하도록 민원 이첩을 설명하고 ○○구청 환경위생과에 담당자에게 민원사항을 이첩하고 본 민원을 종결.

[참고 법령]

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

[시행 2015.7.27.] [경기도성남시조례 제2890호, 2015.7.27., 제정]

제8조(직무 관할) 옴부즈만이 제6조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

1. 시 및 그 소속행정기관
2. 시가 출자·출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무 위탁기관

VI. 참 고 자 료

1. 시민옴부즈만 자문위원회 명단

구 분	성 명	소 속	비 고
위원장	윤석인	시민옴부즈만	
위 원	전○○	○○○○○○○○연구소 대 표	건축(토목)
위 원	김○○	○○○○○○○○ ○○○○ ○○ ○○ 대표	환경 · 소비자
위 원	박○○	(주)○○○○○○○ 대표이사	교통
위 원	배○○	법무법인 ○○ 변호사	민원
위 원	최○○	○○지역 세무사회 회장 (○○ 대표세무사)	세무
위 원	박○○	전)○○동장	사회복지
위 원	이○○	공무원	건축

2. 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

[시행 2015.7.27.] [경기도성남시조례 제2890호, 2015.7.27., 제정]

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제32조, 제38조에 근거하여 성남시 시민옴부즈만을 운영하는데 필요한 사항을 규정함으로써 위법·부당한 행정처분 등으로부터 시민의 권익을 보호하고, 시민의 다양한 요구가 시정에 반영되도록 함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원인”이란 성남시(이하 “시”라 한다)에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
2. “민원”이란 민원인이 시에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항을 말한다.
3. “고충민원”이란 민원사항 중 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관의 위법·부당한 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다. 이하 같다) 및 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.

제3조(시민옴부즈만의 책무) ① 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)은 시민의 권리와 이익의 옹호자로서 공정하고 적정하게 그 직무를 수행하여야 한다.

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

③ 시민옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적으로 이용하여서는 아니 된다.

제4조(시의 책무) 시는 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 그 독립성을 존중하고 적극적으로 협조하여야 한다.

제2장 시민옴부즈만 조직 등

제5조(시민옴부즈만의 구성 등) ① 옴부즈만의 정수는 1명으로 한다.

② 옴부즈만은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 다음 각 호의 사람 중에서 시의회의 동의를 얻어 성남시장(이하 “시장”이라 한다)이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상응하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사 직에 있거나 있었던 사람
3. 5급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람

③ 옴부즈만의 임기는 2년으로 하고, 한 차례만 연임할 수 있다.

④ 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대한 자문을 하기 위하여 자문위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

⑤ 제4항에 따른 위원회의 조직과 운영에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

⑥ 위원회의 위원에 대하여는「성남시각종위원회실비변상조례」에 따라 수당과 여비 등을 지급할 수 있다.

제6조(옴부즈만추천위원회 설치·운영) ① 옴부즈만의 추천을 위하여 옴부즈만추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

② 추천위원회는 위원장을 포함한 7명 이내의 위원으로 구성하고 다음 각 호에 해당하는 사람을 시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산된 것으로 본다.

1. 부시장 및 인사업무담당국장
2. 성남시의회의 의원 2명
3. 성남시 인사위원회 외부위원 1명
4. 변호사, 대학교수, 사회단체 대표 중 2명

③ 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고 부위원장은 위원 중에서 호선하며 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 옴부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.

④ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에 대하여 예산의 범위에서 「성남시각종위원회 실비변상조례」가 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제7조(직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다.

1. 시민이 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관이 행한 행위로 민원을 제출한 사항에 대한 조사 및 처리
2. 스스로 인지한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
3. 시정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고
4. 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
5. 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재

② 제1항의 규정에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.

1. 시의회에 관한 사항
2. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
3. 옴부즈만에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항
4. 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
5. 도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
6. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
7. 옴부즈만과 친족관계에 있거나 있었던 사람과 관련되는 사항
8. 옴부즈만이 당해 사안에 관하여 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항

③ 옴부즈만 본인이 제2항제7호 또는 제8호의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 조사·처리 과정을 회피할 수 있다.

제8조(직무 관할) 옴부즈만이 제6조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

1. 시 및 그 소속행정기관
2. 시가 출자·출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무 위탁기관

제9조(직무상 독립과 신분보장) 시장은 옴부즈만이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 면직 또는 해촉 할 수 없다.

1. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제15조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
2. 신체·정신상의 이상으로 직무를 수행할 수 없을 경우
3. 제10조에 따른 겸직금지의무에 위반한 경우

제10조(비밀유지 의무) 옴부즈만은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며 그 직을 사임한 후에도 같다.

제11조(옴부즈만의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다.

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

제12조(겸직 등의 금지) ① 옴부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.

② 옴부즈만은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없다.

제3장 고충민원의 처리 등

제13조(고충민원의 신청) 시민은 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관이 행한 행위에 대하여 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

제14조(고충민원의 신청절차) ① 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 옴부즈만에 대하여 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 고충민원을 신청하고자 하는 사람의 성명 및 주소(법인 그 밖의 단체에 있어서는 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지 및 대표자의 성명)
 2. 고충의 신청목적 및 사실이 있었던 일시
 3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항
- ② 고충민원의 신청은 대리인이 할 수 있다.

제15조(고충민원의 조사 등) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 조사에 착수하여야 한다.

② 제1항에 따른 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정될 경우에는 해당 고충민원을 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제6조제2항에 해당될 때
2. 고충민원을 신청한 사람이 고충민원신청 원인이 된 사실과 이해관계를 가지지 아니할 때
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 때. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
4. 고충민원이 허위에 의한 것이거나 또는 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니하다고 인정될 때

③ 옴부즈만은 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우와 고충민원 처리기간이 1개월 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충민원을 신청한 사람에게 조속히 통보하여야 한다.

제16조(시에의 통보) ① 옴부즈만은 고충민원 또는 스스로 인지한 사안(이하 “고충민원 등”이라 한다)을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보하여야 한다.

② 옴부즈만은 고충민원 등의 조사를 위하여 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취할 수 있으며, 실제조사를 위하여 협조를 요청할 수 있다.

제17조(고충민원 신청인에의 통지) 옴부즈만은 시에서 통보받은 고충민원의 조사결과를 고충민원 신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다.

제18조(권고 또는 의견표명) ① 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 시에 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 시에 제도의 개선을 요구하기 위한 의견을 표명할 수 있다.

제19조(권고 또는 의견표명의 존중) 시는 제16조에 따른 권고 또는 의견표명을 받은 경우에는 해당 권고 또는 의견표명을 존중하여야 한다.

제20조(조치결과 등 요구) ① 옴부즈만은 제16조에 따라 권고 또는 의견표명을 한 때에는 시에 대하여 그 조치결과의 통보를 요구할 수 있다.

② 제1항에 따라 조치결과를 요구받은 경우에 시는 15일 이내에 조치결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

③ 옴부즈만은 제2항에 따라 서면통보가 있는 때에는 제15조에 따라 고충민원 신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다.

제21조(공표) ① 옴부즈만은 제16조에 따른 권고, 의견표명 또는 제18조제3항에 따른 통보내용을 공표할 수 있다.

② 옴부즈만은 제1항에 따라 권고, 의견표명 또는 통보내용을 공표함에 있어서는 인적사항 등 개인정보에 관한 사항을 보호하여야 한다.

제4장 옴부즈만에 대한 협조·지원

제22조(사무기구) 시장은 옴부즈만에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 기구를 둘 수 있다.

제23조(인력 및 예산지원) 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무수행을 위하여 필요한 인력 및 예산을 지원할 수 있다.

제24조(운영상황의 보고 등) 옴부즈만은 매년 이 조례의 운영상황에 대하여 시에 통보하고 의회에 보고하여야 한다.

제25조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙 〈 제정 2015.07.27 조례 제2890호〉

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

3. 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙

[시행 2015.9.7.] [경기도성남시규칙 제1795호, 2015.9.7. 제정]

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 시민옴부즈만의 운영

제2조(시민옴부즈만) 성남시장(이하 “시장”이라 한다)은 시민옴부즈만을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.

제3조(자문위원회의 구성·운영) ① 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제5조제4항에 따른 자문위원회(이하 “위원회”라 한다)는 위원장을 포함한 11명 이내의 위원으로 구성하되, 위원 중 어느 한쪽의 성(性)이 6/10을 넘지 않도록 노력하여야 한다.

② 위원장은 시민옴부즈만이 되고, 부위원장은 위원장이 지명한다.

③ 위원은 다음 각 호의 하나에 해당하는 사람을 위촉하고 별지 제2호서식의 위촉장을 교부하여야 한다.

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 사람
3. 그 밖에 고충민원 처리관련 전문지식과 실무경험이 풍부하다고 옴부즈만이 인정하는 사람
- ④ 위원의 임기는 2년으로 하되 1회에 한하여 연임할 수 있으며, 보궐 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.

⑤ 위원회의 회의는 분기 1회 개최함을 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 필요하다고 인정할

때에는 수시로 개최할 수 있다.

⑥ 위원회의 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제4조(자문위원회의 기능) 자문위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 고충민원 중 전문적인 지식을 필요로 하는 사항
2. 운영상황보고서
3. 그 밖에 시민옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제5조(위원의 제척·기피·회피 등) ① 위원은 심의의 공정성을 기하기 위하여 자기와 직접 이해관계가 있는 안건의 심의에는 참여할 수 없다.

② 위원은 관계인의 요청에 따라 심의에서 제외될 수 있다.

③ 위원은 자신에게 안건심의의 공정성을 기할 수 없는 사유가 있는 경우 심의를 회피할 수 있다.

제6조(위원의 위촉해제) 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 임기 전이라도 위원을 위촉해제 할 수 있으며, 그 사유를 위원들에게 알려야 한다.

1. 장기간의 치료를 요하는 질병이나 6개월 이상의 장기출타 등으로 직무를 수행하기 어려울 때
2. 위원이 심의안건과 이해관계가 있음을 감추고 심의에 참여한 경우
3. 위원이 위원회 업무를 통하여 알게 된 비밀을 누설하거나, 위원회의 정보를 이용하여 사적이익을 추구한 경우

제7조(의견청취) 위원장은 제4조의 심의사항에 관하여 위원회에 이해관계인, 관계 공무원, 관계 기관의 직원 또는 전문가를 출석시켜 의견을 청취할 수 있다.

제8조(이해관계에 있는 기업 등) 조례 제12조제2항에 따른 "시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체"란 성남시(이하 "시"라 한다)의 보조금을 받거나 시와 도급 등 계속적 유상계약의 관계에 있는 기업체 또는 단체를 말한다.

제3장 고충민원 처리 등

제9조(고충민원 신청서 등) ① 조례 제13조에 따른 고충민원 신청은 별지 제3호서식의 고충민원 신청서를 제출하여야 한다.

② 조례 제14조제1항 단서에 따라 구두로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수자가 신청서를 작성하여 신청인이 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.

③ 읍부즈만이 고충민원을 접수한 때에는 별지 제4호서식의 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다.

제10조(신청서의 보완) ① 읍부즈만은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② 읍부즈만은 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.

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

제11조(신청의 취하) 신청인은 읍부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제12조(정당한 사유 등) ① 조례 제15조제2항제3호에 단서의 정당한 사유가 있는 경우란 다음의 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

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

② 제1항에서 규정하는 정당한 사유가 있는 경우를 인정함에 있어서는 시민의 권리와 이익을 보호한다는 취지를 유념하여야 한다.

제13조(고충민원조사 제외 등 통보) 조례 제15조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제6호서식의 고충민원조사 제외통보서로써, 같은 조 제3항에 따라 고충민원조

사가 1개월 이상 소요되는 경우에는 별지 제7호서식의 고충민원처리지연통보서로써 통보하여야 한다.

제14조(반복·단순 고충민원의 처리) ① 시민옴부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에는 이후 신청되는 사안에 대하여는 종결처리 할 수 있다.

② 시민옴부즈만은 고충민원 내용이 단순한 사항인 경우에는 시의 관계 부서에서 처리하게 할 수 있다.

③ 옴부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 아니한 사람이 신청한 고충민원에 대하여는 이를 종결 처리할 수 있다.

제15조(고충민원조사 실시의 통보) 조례 제16조제1항에 따른 고충민원 등을 조사할 경우에는 시의 소관부서에 별지 제8호서식의 고충민원조사 통보서에 따라 통보하여야 한다.

제16조(신분증의 휴대 등) 조례 제16조제2항에 따라 고충민원조사를 실시할 경우에는 신분증을 표시하는 별지 제9호서식의 증명서를 휴대하여 관계인 등에게 제시하여야 한다.

제17조(고충민원조사 결과의 통보) 조례 제17조에 따른 고충민원 신청인에 대한 통보는 별지 제10호서식의 고충민원조사결과 통보서에 따른다.

제18조(합의 권고 및 조정절차) ① 시민옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 완료된 고충민원의 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

② 제1항에 따라 당사자 간 합의가 성립된 경우나 당사자 간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 시민옴부즈만이 이를 확인 한다

제19조(권고, 의견표명 등의 통지) 조례 제18조에 따른 권고 또는 의견표명은 별지 제11호서식의 고충민원처리 권고(의견표명)서에 따라 해당기관에 통지한다.

제20조(권고, 의견표명의 재심의) 시는 조례 제18조에 따른 권고 또는 의견 표명대로 조치

하기가 곤란할 경우에는 시민옴부즈만에게 그 사유를 기재 하여 문서로 통보한다. 이 경우 시민옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

제21조(시정 등 조치의 통보) 조례 제20조제2항에 따른 시정 등의 조치의 통보는 별지 제12호서식의 고충민원 권고(의견표명) 조치결과 통보서에 따른다.

제22조(이행실태의확인·점검을 위한 자료제출 요청) ① 시민옴부즈만은 조례 제18조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요 한 경우 에는 점검대상이 되는 시 및 소속기관에 다음 각호의 사항을 요청 할 수 있다.

1. 관계서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 시민옴부즈만이 필요하다고 인정하는 조치

② 제1항에 따른 요청을 받은 시 및 소속기관은 정당한 사유가 없는 한 이 에 응하여야 한다.

제23조(권고, 의견표명 등의 공표 방법) 조례 제21조에 따른 권고, 의견표명 또는 통보내용의 공표는 시보와 시 홈페이지에 공고함으로써 한다.

제4장 시민옴부즈만에 대한 협조·지원

제24조(사무기구 설치 등) 조례 제22조에 따른 사무기구는 다음 각 호와 같다.

1. 사무기구는 감사관 소속으로 두고 사무의 운용은 시민옴부즈만이 관할한다.
2. 사무기구에는 2 ~ 3명의 공무원을 둘 수 있다.
3. 사무기구 직원은 시민옴부즈만의 활동 및 그에 관한 사무를 지원한다.

제25조(공인의 사용) ① 시민옴부즈만이 발송·교부하는 문서에 사용하기 위하여 별도의 공인을 각인하여 사용한다.

② 제1항에 따른 옴부즈만 공인의 각인 및 사용은 「성남시 공인 조례」 및 「성남시 공인 조례

시행규칙」을 준용한다.

제26조(운영상황의 보고) ① 조례 제24조에 따른 운영상황의 보고는 매년 12월말까지의
고충민원 처리사항 운영 결과를 다음 연도 2월말까지 보고하여야 한다.

② 제1항에 따라 보고한 운영상황은 제23조의 방법으로 공고하여야 한다.

부칙 〈 제정 2015. 9. 7. 규칙 제1795호〉

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

별지 제1호서식. 위촉장(안)

별지 제2호서식. 위촉장

별지 제3호서식. 고충민원 신청서

별지 제4호서식. 고충민원사항처리부

별지 제5호서식. 고충민원 접수증

별지 제6호서식. 고충민원조사 제외 통지서

별지 제7호서식. 고충민원처리 지연 통지서

별지 제8호서식. 고충민원조사 통보서

별지 제9호서식. 신분증명서

별지 제10호서식. 고충민원조사 결과 통지서

별지 제11호서식. 고충민원처리 권고(의견표명)서

별지 제12호서식. 고충민원 권고(의견표명) 조치결과 통보서

제 호

위 촉 장(안)

주 소

성 명

귀하를 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에
관한 조례 시행규칙」 제2조에 따라 성남시
시민옴부즈만으로 위촉합니다.

년 월 일

성남시장 ○ ○ ○ 직인

제 호

위 축 장

소 속
성 명

귀하를 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에
관한 조례 시행규칙」 제3조제1항에 따라 성남시
시민옴부즈만 자문위원회 위원으로 위촉합니다.

년 월 일

성남시 시민옴부즈만 직인

〈별지 제4호서식〉

고 충 민 원 사 항 처 리 보

접 수					제 목 (내용요약)	조 치 결 과					
번호	월일	신 청 인				소관부서 접수				조치결과	
		성 명	주 소	연락처		월일	부서명	직	성 명	월일	조치내용(

〈별지 제5호서식〉

고충민원 접수증				
접수번호			민원제목	
신 청 인				
피신청인				
접 수 자	직 위 (직 급)		성 명	(서명 또는 인)
위와 같이 고충민원 신청서를 접수하였음을 확인합니다. 년 월 일 성남시 시민옴부즈만 (인)				

210mm×297mm(일반용지 60g/m²(재활용품))

고충민원조사 제외 통지서	
접수번호	
신 청 인	
「성남시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제13조에 따라 년 월 일자로 귀하께서 신청하신 고충민원에 있어서는, 다음의 이유에 따라 조사하지 아니하게 되었으므로 통지하오니 이해하여 주시기 바랍니다. 년 월 일 성남시 시민옴부즈만 (인)	
제 목	
내 용	
조사하지 않는 이유	

고충민원처리 지연 통지서	
접수번호	
신 청 인	
「성남시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제13조에 따라 년 월 일자로 귀하께서 신청하신 고충민원 사항은, 다음의 이유로 지연되고 있으니 이해하여 주시기 바라며, 조속한 시일 내에 결과를 통지해 드리겠습니다. 년 월 일 성남시 시민옴부즈만 (인)	
제 목	
내 용	
지연처리 이 유	

고충민원조사 통보서	
접수번호	
신 청 인	
성남시장귀하 「성남시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제16조제1항에 따라 귀 부서 소관 사항에 대하여 다음과 같이 조사함을 통보하오니 협조하여 주시기 바랍니다. 년 월 일 성남시 시민옴부즈만 (인)	
제 목	
조사기간	
조사목적, 내용, 자료 제출 등	
소관부서	관 · 국 · 소 · 구 과

(앞 쪽)

제 호
신 분 증 명 서
사 진 3cm × 4cm (탈모, 상반신으로 뒤 그림 없이 6개월 이내 촬영한 것)
성 명
성 남 시

60mm × 90mm(PVC(비닐) 980.4g/m²)

(뒤 쪽)

신 분 증
성 명 :
생년월일 :
위 사람은 「성남시 시민민움부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 제16조의 규정에 의한 성남시 시민움부즈만 임을 증명 함.
년 월 일
성 남 시 장 직인
◎ 우리시에서는 「부패방지 및 국민권익위원회의 운영에 관한 법률」에 의거 성남시 시민움부즈만 제도를 운영 하고 있습니다.
◎ 이 증을 제시하면 성남시 산하 전 공무원은 물론 일반 주민들께서도 조사활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.

고충민원조사 결과 통지서	
접수번호	
신 청 인	
「성남시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제17조에 따라 년 월 일자로 귀하께서 신청하신 고충민원에 대하여 다음과 같이 조치 하였음을 통지합니다. 년 월 일 성남시 시민옴부즈만 (인)	
민원제목	
민원내용	
조사결과 (조치내용)	

고충민원처리 권고(의견표명)서	
접수번호	
신 청 인	
성남시장 귀하 「성남시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제18조에 따라 년 월 일자로 접수된 고충사항에 대하여 조사한 결과, 다음과 같이 권고 (의견표명) 하오니 같은 조례 제20조에 따라 15일 이내에 조치 결과를 통보하여 주시기 바랍니다. 년 월 일 성남시 시민옴부즈만 (인)	
민원제목	
조사결과	
권고, 의견표명의 목적 및 내용	
소관부서	관 · 국 · 소 · 구 과

