

2018년 운영상황 보고서



성남시 시민옴부즈만

시민옴부즈만 제도의 정착과 발전을 위하여

성남시가 시민옴부즈만(고충처리위원회) 제도를 도입해 시행한 지 벌써 3년이 지났다. 2015년 11월 초대 시민옴부즈만으로 위촉돼 3년간 고충민원들을 처리하며 느낀 점들, 이런저런 이유로 어중간하게 시작한 현행 성남시 시민옴부즈만 제도의 개선 필요성과 진행 경과, 앞으로의 과제 등을 간략히 정리해본다.

성남시 시민옴부즈만 제도는 2010년 민선 5기 지방선거에서 당선한 이재명 시장의 주요 공약사항이었으나 당시 시의회 내부 이견으로 무산되었다. 이 시장은 2014년 재선에 성공한 뒤 다시 제도 도입을 추진하였고, 1년여의 검토와 협상 끝에 2015년 7월 관련 조례를 제정하는 데 성공하였다. 이어 조례가 정한 대로 초대 시민옴부즈만을 공모하고 동관 8층 감사관실 옆에 사무실을 마련하는 등 준비 절차를 거쳐 12월1일 현판식을 열고 비로소 시행에 들어갔다.

성남시 관계자들에 따르면, 일부 시의원들은 2015년에도 제도 도입에 강하게 반대하였으나, 감사관 등 실무자들의 지속적인 설득을 수용해 일단 도입하되 ‘최소한의 실험’ 수준에 한정하는 것으로 절충했다고 한다. 실무적으로는 화성시의 시민옴부즈만 제도를 벤치마킹하였다. 그러나 1주일에 20시간씩 근무하는 반(半)상임 시민옴부즈만(4급 대우) 3명으로 구성된 화성시와 달리, 성남시는 ‘반상임 1명’ (5급 대우)으로 옴부즈만의 수를 줄이고 감사청구권을 삭제하는 등 권한도 축소했다. 참고로, 화성시는 2014년 시민옴부즈만 제도를 도입할 때부터 시장비서실 소통담당관이 맡고 있던 고충민원 업무를 모두 시민옴부즈만에게 이관했으며, 2018년 현재 ‘반상임 5명’으로 조직을 확대 운영하고 있다.

시민옴부즈만 위촉과 ‘십계명’

성남시 초대 시민옴부즈만으로서 첫째 과제는 스스로 옴부즈만 제도를 올바르게 이해하고, 관계 공무원 및 시민들과 이해 수준을 공유하는 것이었다. 11월2일 시장으로부터 위촉장을 받은 직후 화성시를 방문해 운영 현황과 조언부터 들었다. 그리고 현판식을 열기 전까지 국민권익위원회가 제작한 <지방옴부즈만 운영 가이드라인>을 열독

하고, <옴부즈만 결정사례집>을 쪽 살피보았다. 서울 서대문구와 시흥시 등 모범적으로 지방옴부즈만 제도를 잘 운영해온 기초자치단체들의 연도별 <운영상황 보고서>도 전달받아 참조했다. 시민옴부즈만 홍보 리플렛을 2000부 제작해 배포하고, 변호사, 건축사, 세무사 등 각계 전문가들을 모시고 ‘자문위원회’를 구성했다. 또 시민옴부즈만으로서 지켜야 할 행동지침이라고도 할 수 있는 ‘시민옴부즈만 십계명’을 만들어 사무실에 게시했다.

“01. 경청, 또 경청하라. 02. 민원인과 언쟁하거나 싸우지 말라. 03. 정직하고 진지하게 민원인을 대하라. 04. 민원인의 의견에 공감하고 민원인 입장에서 판단하라. 05. 어떤 민원도 소관부서 따지지 말고 일단 접수, 상담하라. 06. 현장에 답이 있다. 고충 민원은 현장조사를 꼭 시행하라. 07. 사실관계를 정확하게 조사, 파악하라. 08. 민원 처리 진행 절차를 상세하게 안내하라. 09. 반드시 해결해주겠다고 말하는 등 ‘오버’하지 말라. 10. 조사결과 통지서는 이해하기 쉽게 작성하라.”

시민 홍보와 교육

현판식 직후부터 <비전성남> 등에 소개된 옴부즈만 인터뷰 기사를 읽고 민원인들이 찾아오기 시작했지만, 옴부즈만 제도에 대한 시민들의 인지도가 매우 낮은 점을 감안하면 좀 더 적극적인 시민 홍보와 교육이 필요했다. 이에 2016년 봄 리플렛을 추가로 5000부 더 제작해 구청별, 동별로 배포하는 한편 △성남시청 홈페이지와 버스정류장 안내전광판 홍보 △성남시 주민자치위원 워크숍(300명)과 3개구별 통장 워크숍(600명)에서의 3차례 교육과 홍보 △<아름방송> <경기일보> 등 언론매체 출연 홍보 등을 통해 지방옴부즈만 제도를 시민들에게 알리기 위해 다각도로 노력하였다.

또 부천시의 실천사례를 참고해 매달 동별로 순회하는 ‘찾아가는 시민옴부즈만’ 프로그램을 기획하였다. 그러나 반상임 1인 체제로는 역부족이었다. 분당구 이매1동부터 시작한다는 계획 아래, 당시 분당구청장을 방문해 협조를 구하고 이매1동장 등과 준비회의를 열기도 했으나 고민만 거듭하다 결국 포기했다. 부천시 시민옴부즈만도 “공을 들인 만큼 성과가 나지 않더라”며 신중하게 판단하라고 조언했다. 이에 50개 동사무소에 협조공문과 자료를 보내 시민옴부즈만 제도에 대해 적극 홍보해줄 것을 요청하는 쪽으로 방향을 바꾸었다. 동주민센터 게시판에 포스터를 부착하고, 동장이 주관 내지 참여하는 통장협의회, 주민자치위원회, 새마을지도자협의회, 방위협의회 등

유관단체 회의 때 대신 홍보해줄 것을 요청했다. 그리고 그 현황을 회신공문으로 받아 관리했다.

다행히 2016년에는 국민권익위원회 고충처리국과 일부 자치단체 읍부즈만들을 중심으로 ‘전국지방읍부즈만협의회’ 결성을 위한 움직임이 있었고, 연말에는 전국협의회가 구성되었다. 그 덕에 서울 구로구와 시흥시, 부천시, 안양시, 화성시 등 ‘선배’ 읍부즈만들로부터 좋은 경험과 실천사례들을 소개받고, 이를 성남시에 어떻게 적용할 수 있는지 검토할 수 있었다.

고충민원 중심의 운영 ... 작은 민원 해결도 큰 보람

이재명 시장은 애초 시민읍부즈만 위촉장을 주면서 시청 공보과 SNS홍보팀, 자치행정과 갈등조정TF 등과 잘 협의하고 협력하면 좋겠다는 말씀을 하였다. 당연한 지침이라고 생각해 이들 팀과 두어 차례 식사를 함께하면서 도움을 청하고 상호 협력방안에 대해서도 논의하였다. 그러나 성과는 미미했다. ‘상호 협력’에 원칙적으로는 공감하지만, 각각 맡은 일의 성격과 프로세스가 다르다보니 상담일지나 목록 등 기초자료를 공유하는 일조차 쉽지 않았다.

결국 시민읍부즈만은 ‘고충민원’ 중심으로 운영해나갈 수밖에 없었다. 참고로, 2016~17년 안양시 시민읍부즈만은 ‘시장과의 열린 대화마당’을 주관하는 방식으로 집단민원과 고질민원을 해결하는 일에 주력하였다. 그러나 성남시에서 집단민원은 시장비서실과 갈등조정TF가 주로 담당하였다. 몇 차례 집단민원성 고충민원을 들고 시민읍부즈만을 찾아온 분들이 있었지만, 상담 및 조사과정에서 ‘행정소송 진행 중’이라는 사실 등이 드러나 중단했다. 예컨대, 피크닉 파크 부지에서 시설채소를 경작하는 주민들이 제기한 집단성 고충민원을 놓고, 시민읍부즈만실 자문위원 변호사와 성남시 위촉 자문변호사에게 각각 의견을 받아 검토하던 중, 성남시가 이미 주민들 상대로 소송을 제기한 상태라는 점을 뒤늦게 확인하고 각하 처리하였다.

하지만 시민들의 크고 작은 고충을 듣고 함께 해법을 모색하는 일은 그 자체로 매우 보람 있는 일이었다. 비록 법률과 조례가 정의하는바 고충민원은 아니라 해도, 시민들의 하소연과 바람이 담긴 민원이면 뭐든 다 들어주고, 관계 공무원이나 이해관계자들을 설득해 작은 도움이라도 드리는 일 역시 소중한 보람이었다. 하지만 민원인 개인이나 주변의 이해관계를 토대로 올바르게 옳바르지 않은 주장을 밀어붙이려는 민원인도 적지 않

았다. 담당공무원들이 관계 법령만 기계적으로 적용한 소극행정의 결과가 아닌 것으로 확인되는데도 자신들의 이해에 부합하지 않으면 적극행정을 하지 않는다고 주장하고, 눈에 뵈히 보이는 속셈을 숨긴 채 마치 공무원들이 ‘융통성 없는 행정’을 하는 양 억지주장을 펴는 악성(진상)민원도 있었다.

집단민원은 아니지만 ‘부당한’ (부당하다고 여기는) 행정처분으로 인해 경제적으로 수십억원 규모의 큰 피해를 입었다고 하소연하는 ‘대형’ 고충민원도 더러 있었다. 하지만 상담조사 도중 민원인이 옴부즈만 제도를 믿지 못하겠는지 행정심판이나 행정소송을 다시 제기하는 바람에, 시민옴부즈만 조례의 규정에 따라 상담을 자동 중단하기도 했다.

소극행정 극복을 위한 우회로, 제도개선 권고

공무원들은 관계법령에 충실하다. 소극행정이란 비난을 받더라도 적극행정 시도하다 감사에 걸리는 어리석음을 좀체 범하지 않는다. 따라서 ‘시정 권고’를 해야 할 만큼 명백히 잘못된 행정처분의 결과로 판단되는 고충민원은 그리 많지 않다. 물론 공무원도 작은 실수는 할 수 있고, 그래서 몇 차례 시정 권고를 보내긴 하였다. 그런데 ‘시정’이라는 말의 어감 때문인지 시정 권고를 하면 공무원들의 원망 내지 저항하는 표정이 역력했다. 그래서 2017년 들어 고안해낸 교육지책이랄까 우회로가 ‘제도개선 권고’였다. 행정처분 과정의 실수를 현행 제도상의 하자로 다시 해석해 시정 권고 대신 제도개선 권고라는 표현으로 우회하는 꾀를 낸 것이다. 시민옴부즈만 자문위원들한테는 각자의 전공분야에서 제도개선이 필요한 문제들을 발굴해 기획성(자체 발의) 제도개선 과제로 제안해 달라고 요청했다. 시정 대신 일종의 대안 제시하기로 선회한 것이다.

고충민원에 의한 재한외국인 영주권자들에 대한 산후조리비 지급 제도개선 권고, 의원 개설신고 관련 제도개선 권고, 자체 발의에 의한 ‘성남시 건축조례’ 개정 등 제도개선 권고, ‘성남시 동행 활성화 및 확산에 관한 조례’ 제정 권고, ‘주민참여예산 조례’ 제정 등 제도개선 권고 등은 이렇게 만들어졌다. 기획성 제도개선의 경우 문제를 제기하고 해법을 모색해 제시하되 담당부서의 형편을 감안해 공식 문서로 권고하지는 않은 사례도 있다. 예컨대, 시내버스전광판 안내정보 오류에 관한 문제는 담당부서 면담조사 등을 통해 일부 단말기의 시스템 오류 외에 성남시청 보유 BIS 장

비가 낡고 오래된 것이 핵심 원인임을 발견하고 ‘장비 교체가 시급하다’는 해법을 제시하였고 담당부서도 공감하였으나, 공문으로 제도개선 권고를 하진 않았다.

‘의견표명’이 옴부즈만 제도의 꽃 … 사전감사청구 확산해야

국민권익위원회는 ‘의견표명’을 옴부즈만 제도의 꽃이라고 말한다. 국민권익위의 유권해석에 따르면 의견표명은 첫째, 관계 법령이 모호해, 명백히 하지 말라는 것도 해주라는 것도 아닌 경우에 옴부즈만이 민원인의 형편을 고려해 민원을 들어주라고 권고하는 것이다. 둘째는 관계 법령을 ‘기계적으로 해석’하면 해줄 수 없는 것을 옴부즈만이 ‘민원인의 형편과 전후 맥락을 고려할 때 해주는 것이 옳다’고 판단해 해주라고 권고하는 것이다. 둘째 유형이 의견표명의 핵심이고, 그래서 옴부즈만 제도의 꽃이라는 것이 국민권익위의 설명이다.

둘째 유형의 의견표명은 성남시에선 아직 없었다. 굳이 비슷한 예를 든다면, 수정 구청의 강제부담금 부과 건에 대해 기산일을 민원인의 옛 사진자료를 토대로 변경해 줄 것을 권고한 사례가 있지만, 둘째 유형의 전형은 아니다.

둘째 유형에 대해 일반 공무원들이 쉽게 수용할 수 있을지는 여전히 미지수다. 옴부즈만의 이런 의견표명을 인용했다가 감사에서 지적받으면 어떻게 하느냐는 우려가 있을 것이기 때문이다. 하지만 둘째 유형의 의견표명이 꼭 필요한 경우가 있을 것이기 때문에, 이를 인용해도 감사에서 불이익을 받지 않는 방향으로 관련 제도가 개선되어야 할 것으로 생각한다. 이와 관련해 성남시 감사관실이 제시해온 감사 5원칙의 적극행정 강조, 민선 7기 용인시의 ‘적극행정위원회’ 신설 등을 주목할 필요가 있다.

민선 6기에 경기도가 도입한 ‘사전감사청구제’도 중요한 실험이며 널리 확산해야 한다고 생각한다. 다만 경기도의 사전감사청구제는 행정 담당부서가 시·군감사관을 거쳐 도감사관에게 청구하는 것이어서 가부간 유권해석을 받기까지 상당한 시일이 걸리므로, 앞으로는 시·군감사관이 사전감사와 유권해석을 하도록 위임하고 도감사관은 나중에 그 결과들을 종합 평가하는 방안을 개선책으로 검토할 필요가 있을 것이다.

성남시 시민옴부즈만 제도 개선을 위한 세미나

앞에서 언급한 대로 성남시 시민옴부즈만 제도는 출발부터 ‘반쪽이’였다. 인구 100만명에 반상임 1명으로는 ‘무늬만 옴부즈만’이라는 지적을 피할 수 없을 터이다.

그래서 2015년 12월과 2016년 1년치 활동 결과를 정리해 성남시장과 시의회에 보고 하면서 ‘성남시 시민옴부즈만 1주년 기념세미나’를 기획하였다.

2017년 2월초 열린 기념세미나는 말 그대로 성황을 이루었다. 시의회 의장과 의원들, 부시장과 40여명의 본청 과장들이 참석하였고, 주제발표를 한 국민권익위원회 김의환 고충처리국장과 전국지방옴부즈만협의회 차태환 회장, 성남시의회 이기인 의원(당시 행정기획위원회 위원) 등은 매우 수준 높은 내용으로 우리나라 지방옴부즈만 제도의 현황과 성남시 시민옴부즈만 제도의 문제점, 옴부즈만 제도의 향후 발전과제 등을 제시해주었다.

먼저 차태환 회장은 우리나라 옴부즈만의 현황과 문제점에 대해 설명한 뒤, 옴부즈만의 독립성과 중립성 확보, 보수 등 예우 정상화, 옴부즈만의 자체 발의권(직권조사권) 확보, 각종 분쟁조정 기능과의 역할 분담 등을 시급한 제도개선 과제로 꼽았다. 차 회장은 이어 ‘시민사회단체와 협조체계’를 구축해 시민사회의 문제의식을 적극 활용해야 한다면서 ‘참여거버넌스의 구현’ 형태로서 지방옴부즈만의 역할을 재정립하고 주민들의 시각과 아이디어를 행정 현실에 적극 반영하는 노력을 기울여야 한다고 강조했다.

이기인 의원은 성남시 시민옴부즈만 제도의 연혁과 특징, 실태, 문제점 등을 점검하고 서울특별시 시민감사옴부즈만, 서울시 구로구와 부천시 시민옴부즈만 등과 비교 검토한 뒤, △의회형 옴부즈만 도입 검토(집행부로부터 독립적 지위 확보) △감사 기능 부여와 전속조사권 강화(행정견제 기능 강화) 등을 ‘성남형 옴부즈만 제도의 확립 방안’으로 제시했다. 이 의원 역시 ‘다양한 시민사회의 의견수렴을 통한 행정견제 기능 강화’를 강조했다.

김의환 국민권익위 국장은 ‘지방옴부즈만의 한계 및 활성화 방해요소’로서 △계속되는 감사에 시달리는 공무원들이 옴부즈만의 주요 역할을 감시와 견제로 인식하는 경향 △자치단체장의 관심 여부에 따라 옴부즈만 제도 활성화의 향방이 결정되는 현실 △고충민원 처리에 국한된 업무처리 영역 등을 지적한 뒤, ‘지방옴부즈만의 발전 방안’으로 △지역사회 커뮤니티의 허브가 되어 다양한 프로그램 개발 △시민사회와 함께 방향을 설정하고 다양한 콘텐츠를 개발함으로써 지역전문가의 관심과 지원 유도 △지방옴부즈만 간 네트워크를 통한 자생력 강화와 정책제안 기능 강화 등을 제시했다. 김 국장은 옴부즈만의 중립성과 독립성 확보를 위해 ‘의회 소속’으로 관계 법령을 개정할 필요성 등도 제기했다.

세미나 결과 반영한 시민옴부즈만 제도개선안

시민옴부즈만은 세미나의 결과를 토대로 성남시 시민옴부즈만 제도개선안을 마련하였다. 세미나에서 제시된 발전 방안들을 성남시 현실에 맞게 조정하고 반영하여 앞으로 시민옴부즈만이 제대로 일할 수 있는 여건을 조성하고 그 역량도 강화하자는 취지에서였다. 최고로 모범적이진 않더라도 성남에서도 지방옴부즈만 제도가 본래 취지에 맞게 돌아갈 수 있도록 대안을 마련한 것이다.

먼저 시민옴부즈만의 인원을 보강하는 방안을 제시했다. 현행 ‘1인 반상임’ (주당 20시간) 체제를 최소 2~3인 반상임, 또는 1인 상임 체제로 보강하자는 것이었다. 2017년 당시 전국 226개 자치구·시·군 가운데 옴부즈만 제도를 도입한 곳은 30군데가 채 되지 않았지만, 그래도 1인 반상임 체제로 운영하는 곳은 성남시가 거의 유일했다. 성남시보다 인구나 고충민원 건수가 적은 자치단체들도 2~3인 이상이 반상임으로 근무하였고, 시흥시는 1인이지만 상임 근무하는 체제였다.

둘째, 현행 조례의 시민옴부즈만 권한에 ‘감사청구권’을 추가하는 방안을 제시했다. 이기인 의원이 제시한 전속조사권한이나 직권조사권은 아니지만, 시민옴부즈만이 상담 및 조사과정에서 행사할 수 있는 최소한의 권한으로 감사청구권을 요청한 것이다. 현재 감사청구권조차 없는 지방옴부즈만은 성남시 시민옴부즈만이 거의 유일하다. 참고로, 서울시 구로구 옴부즈만은 ‘직권감사권’까지 갖고 있으며, 평균 1년에 1~2회 이를 실제로 활용하고 있다.

셋째, 시민옴부즈만의 독립성과 중립성 제고를 위해 임기를 ‘4년 단임’으로 하고 부단체장급(최소 국장급) 대우를 하도록 제안했다. 시민옴부즈만의 임기는 다른 자치단체들도 ‘2년 뒤 1회 연임 가능’으로 되어 있는 곳이 많다. 하지만 모법인 ‘부패방지 및 국민권익위원회법’은 제33조 ②항에서 “임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다”고 명확히 규정하고 있다. 서유럽 국가들도 옴부즈만의 임기를 임명권자 임기보다 하루라도 더 길게, 대체로는 ‘6년 단임’으로 보장하고 있다. 2018년 말 현재 지방옴부즈만 제도를 도입한 34개 지방자치단체 가운데 옴부즈만 임기를 ‘4년 단임’으로 하고 있는 곳은 서울 성동구와 익산시, 제천시 등 6곳이다. 시민옴부즈만 대우 문제는 세미나 결과와 국민권익위원회가 제작해 배포한 <지방옴부즈만 운영 가이드라인> 등을 참조해 제안한 것으로 활동비와 관련된 문제제기는 전혀 아니고, 옴부즈만의

독립성과 중립성 보장, 그리고 후술하는 ‘업무의 효율성 제고’를 위한 것이다.

넷째, 시민옴부즈만의 업무 효율성을 높이기 위해 과장 중심의 현행 사무전결 체계를 바꾸는 방안을 제시했다. 시민옴부즈만 관련 업무를 과장 전결로 처리하는 현행 시스템을 시장(최소한 부시장) 결재를 받아 처리하도록 제안한 것이다. 즉, 시민옴부즈만이 고충민원 관련해 현업 부서에 공문으로 자료제출 등 조사 관련 요구를 하거나, 조사 완료 뒤 시정 및 제도개선 권고, 의견표명 등을 공문으로 보내는 경우, 성남시의 회신 공문은 ‘과장 전결’이 아니라 ‘시장(최소한 부시장) 결재’를 받아 송부하도록 바꾸어야 한다는 제안이다. 이는 시흥시에서 도입해 모범적으로 시행하고 있는 제도로, 부서 간 높은 장벽을 극복할 뿐 아니라 옴부즈만의 협상·조정력도 향상시켜 옴부즈만 제도 활성화에 기여하는 핵심 요소로 평가받고 있다.

시민옴부즈만이 고충민원 중심으로 제한된 업무를 하는 데 따른 문제를 포함해 민원 관련부서 간 소통과 협의를 활성화하기 위한 방안도 제시했다. 조례가 정한 시민옴부즈만의 기능 가운데 고충민원은 감사관실 조사2팀과 공보관 SNS홍보팀, 집단민원은 시장비서실과 자치행정과 갈등조정TF 등이 상호 협력해야 하므로, 이들 부서들이 정례회의 등을 통해 서로 소통하며 더 나은 성과를 만들어내야 한다고 제안한 것이다.

청렴계약 관련 직무를 추가할 것인지 여부, 시민옴부즈만을 시의회가 임면 내지 추천하는 방안 등은 중·장기 검토과제로 넘겼다. 서울특별시와 서울 구로구 등 몇몇 자치구에선 시민감사(청렴)옴부즈만이란 이름 아래, 공공사업 발주 관련 부조리를 감시하기 위한 청렴계약 평가 직무도 맡고 있다. 시의회가 옴부즈만 추천권을 가진 곳은 부천시가 유일한데, 시장이 1명, 시의회 의장이 1명을 추천하면 시의회의 임명동의를 거쳐 시장이 임명하는 방식을 취하고 있다.

제도개선안은 아직도 미결 상태로 남아 있다. 2017년 봄 이재명 당시 시장에게 보고하고 조례 개정 등을 추진하기로 하였으나 시의회 일부 의원들이 사전 협의과정에서 강력 반대에 공식적인 논의 테이블에 올리지 않았다. 민선 7기 새 시장 취임 이후에도 더 중요한 현안들이 산적한 탓인지 아직 성과 있는 논의는 진행하지 못하고 있다. 하지만 2019년에는 상당히 의미 있는 진전이 이뤄질 것으로 기대된다.

2019년, 시민옴부즈만 제도 개선과 정착의 해로

2018년에는 고충민원 신청이 예년보다 조금 줄었다. 지방선거가 있는 해여서 시장이 바뀌면 새 시장 취임 뒤 민원 신청이 늘어날 것으로 예상했는데, 결과는 반대였다. 예상이 빗나간 이유는 무엇일까? 여러 이유가 있겠지만, 아무래도 새로 당선한 은수미 시장이 취임 직후 50개 동을 쪽 순회하면서 현장에서 직접 시민들의 민원을 듣고 해결해준 덕분(?) 아닌가 싶다.

시민들 입장에선 시장을 직접 만나 하소연하는 게 민원 해결의 지름길이다. 시장 입장에서든 시민들을 현장에서 만나 민원이나 제안을 청취하는 것이 취임 초기 시정현안을 파악하는 데도 크게 도움이 될 터이다. 그러나 시장 혼자서 모든 민원을 다 듣고 처리해줄 수는 없는 노릇이다. 그래서 조기에 민원 관련 시스템을 정비하는 게 필요하다고 생각한다. 마침 성남시 조직진단 용역이 진행 중이므로, 시민옴부즈만이 제시한 제도개선안도 참고해 올 상반기에는 민원 시스템과 관련해 뭔가 의미 있는 결론이 나올 것으로 기대한다.

‘천리 길도 한 걸음부터’ 라고 한다. 아직 초보 수준이고 미숙한 점이 많지만 성남시 시민옴부즈만 제도가 민선 7기 은수미 시장체제에서 잘 정착하고 더욱 발전해나가길 두손모아 기원한다. 그리고 처음처럼 호시우보(虎視牛步)로 뚜벅뚜벅 정진해나갈 것임을 약속드린다.

2019년 2월 8일

시민옴부즈만 윤석인

목 차

I. 운영개요	15
1. 도입배경 및 추진경과	17
2. 시민옴부즈만 소개	19
3. 고충민원 처리절차	22
II. 2018년 시민옴부즈만 활동 현황	23
1. 고충민원 접수·처리현황	25
2. 시민옴부즈만 홍보현황	28
III. 고충민원 처리 사례	35
1. 제도개선 권고 사례	37
2. 시정권고 사례	54
3. 의견표명 사례	62
4. 기각(각하) 사례	68
5. 조정중재 사례	86
6. 상담안내 사례	99
7. 이송 사례	112
IV. 참고자료	115
1. 성남시 시민옴부즈만 자문위원 현황	117
2. 성남시 시민옴부즈만 설치 및 운영에 관한 조례	118
3. 성남시 시민옴부즈만 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙	125
4. 전국 지방자치단체 옴부즈만 협의회 정관	131

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 통제 기능을 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

- 2017.02.07. 성남시 시민옴부즈만 1년 평가 세미나 개최
- 2017.10.30. 성남시 의회 시민옴부즈만 연임 임명동의안 가결
- 2017.11.02. 성남시 2기 시민옴부즈만(윤석인) 위촉
- 2017.12.11. 성남시 2기 자문위원(8명) 위촉
- 2018.10.15. 성남시 2기 자문위원(2명) 추가 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 : 2명(시민옴부즈만 1명, 시설6급 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, 비위의 시정 등에 대한 조치 강구토록 권고
- 제도 개선 등을 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 정보에 관한 사항
- 읍부즈만에 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 진행중인 사항
- 읍부즈만과 친족관계에 있거나 있었던 사람과 관련되는 사항
- 읍부즈만이 당해 사안에 관하여 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해관계가 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

조정·중재

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

제도개선 의견표명

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

의견표명

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

합의

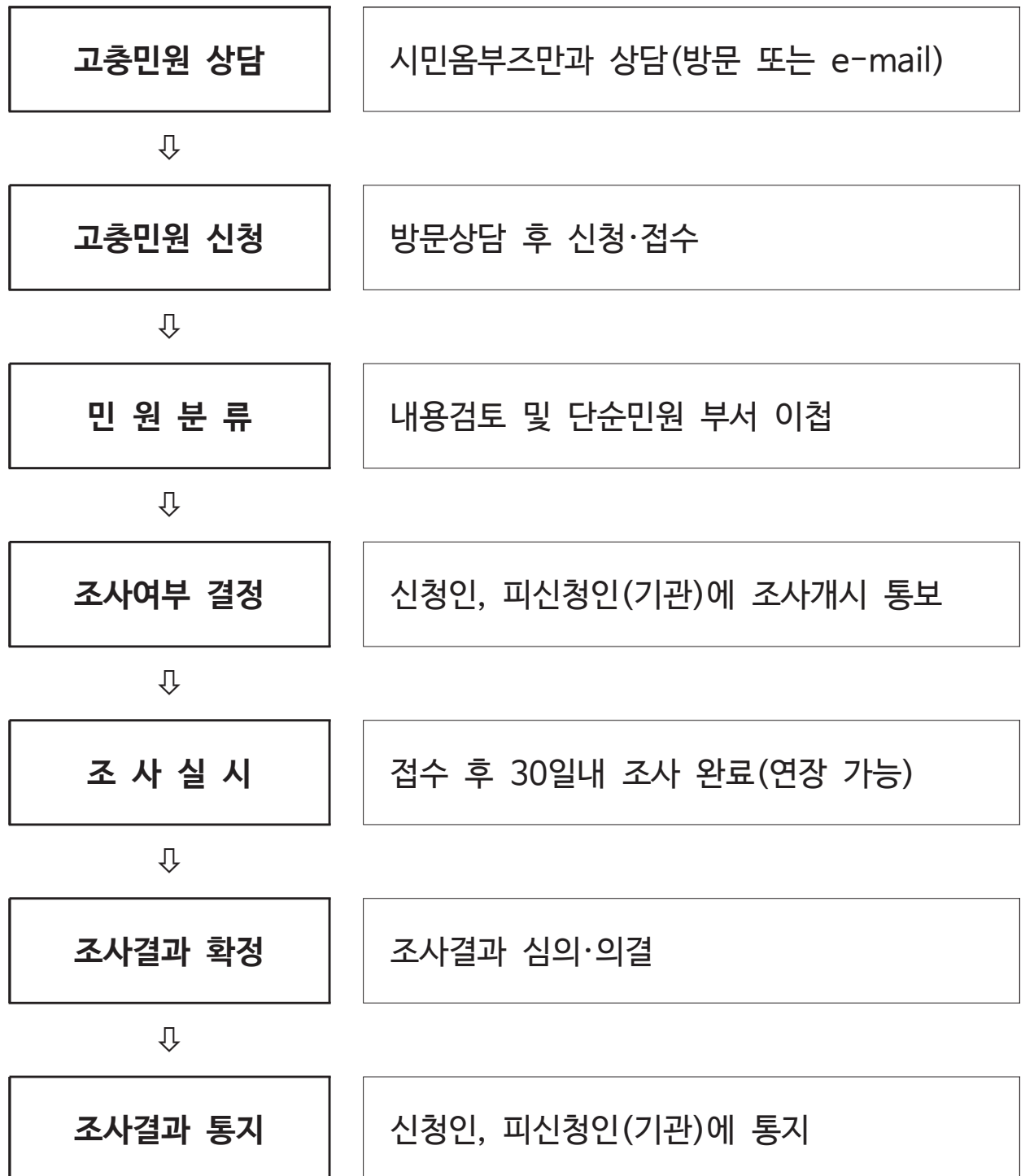
조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원의 공정한 해결의 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고

과하 및 기과

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

3. 고충민원 처리절차

□ 고충민원 처리절차



Ⅱ. 2018년 시민옴부즈만 활동 현황

1. 고충민원 접수 · 처리현황

2. 시민옴부즈만 홍보현황

II

2018년 시민옴부즈만 활동 현황

1. 고충민원 접수 · 처리현황 (2015년 12월 ~ 2018년)

□ 민원처리 현황

구 분	계	제도 개선	시정 권고	의견 표명	기각 (각하)	조정· 중재	상담 안내	이송	비 고
합 계	132	15	9	7	32	14	46	9	-
2018년	35	5	2	2	8	6	10	2	
2017년	46	8	2	2	10	5	17	2	-
2016년	41	2	4	3	10	3	14	5	-
2015년	10	-	1	-	4	-	5	-	-

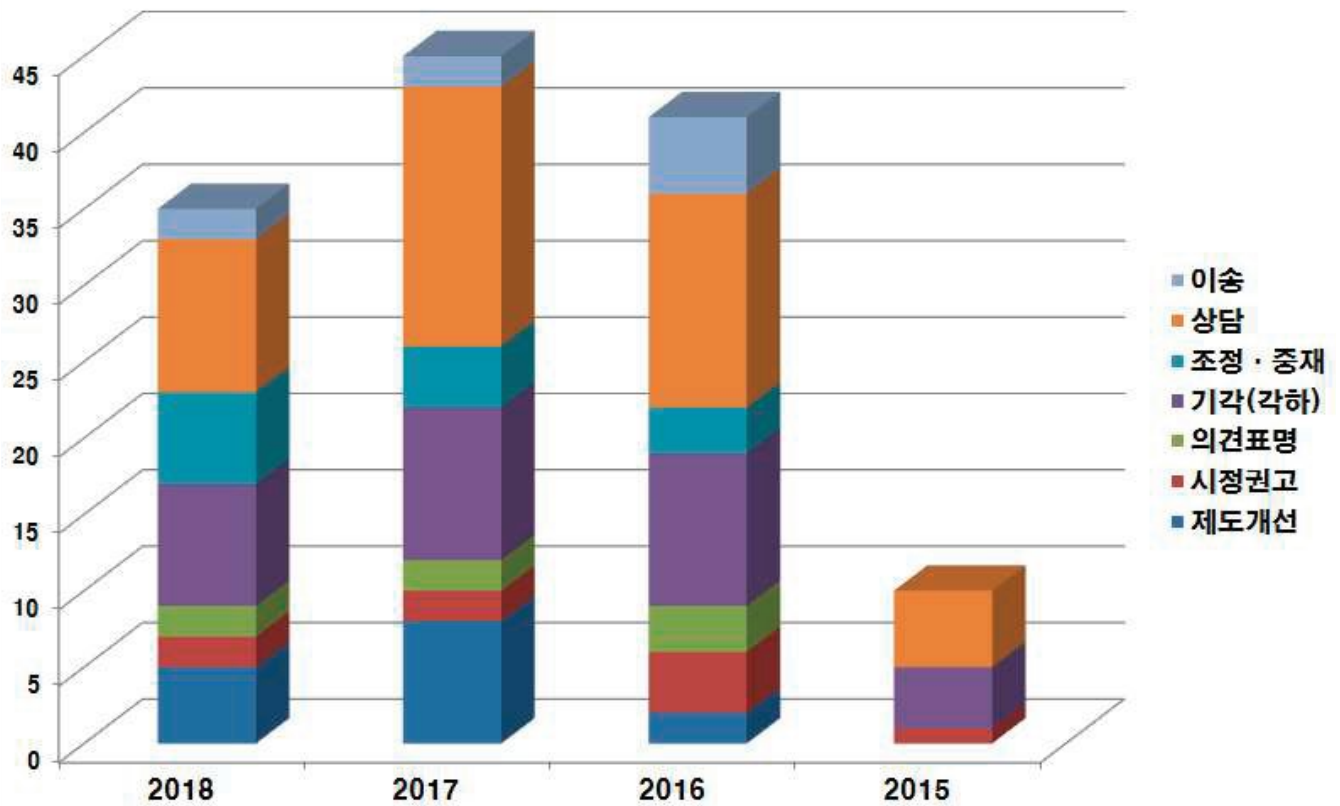
□ 민원 유형별 현황

구 분	계	민원유형										
		행정얼만	보거복지	교육문화	세무회계	도시주택	교통도로	공원독지	상하수도	환경위생	안전	기타
합 계	132	5	26	1	7	44	28	1	2	4	1	13
2018년	35	3	6	-	1	12	7	-	2	-	-	4
2017년	46	1	12	-	1	15	10	-	-	-	1	6
2016년	41	-	6	1	4	13	11	1	-	4	-	1
2015년	10	1	2	-	1	4	-	-	-	-	-	2

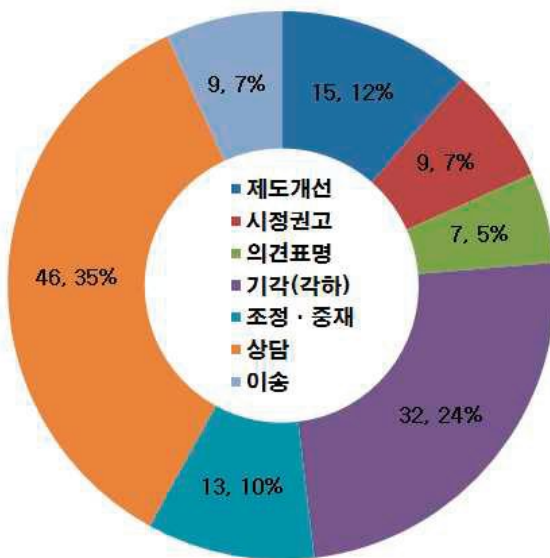
□ 민원접수경로

구 분	계	방문상담	유선상담	이메일,우편	자체	기 타
합 계	132	82	18	23	8	-
2018년	35	22	9	3	-	1
2017년	46	24	1	14	7	-
2016년	41	28	8	4	1	-
2015년	10	8	-	2	-	-

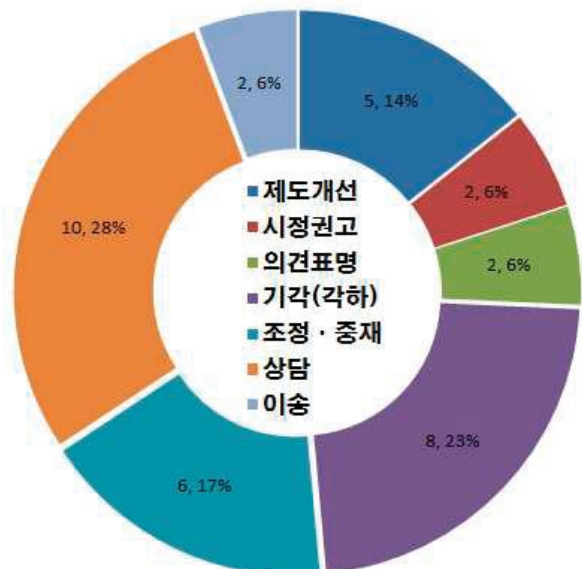
○ 민원처리현황표 (2015년 ~ 2018년)



○ 민원처리 분석표

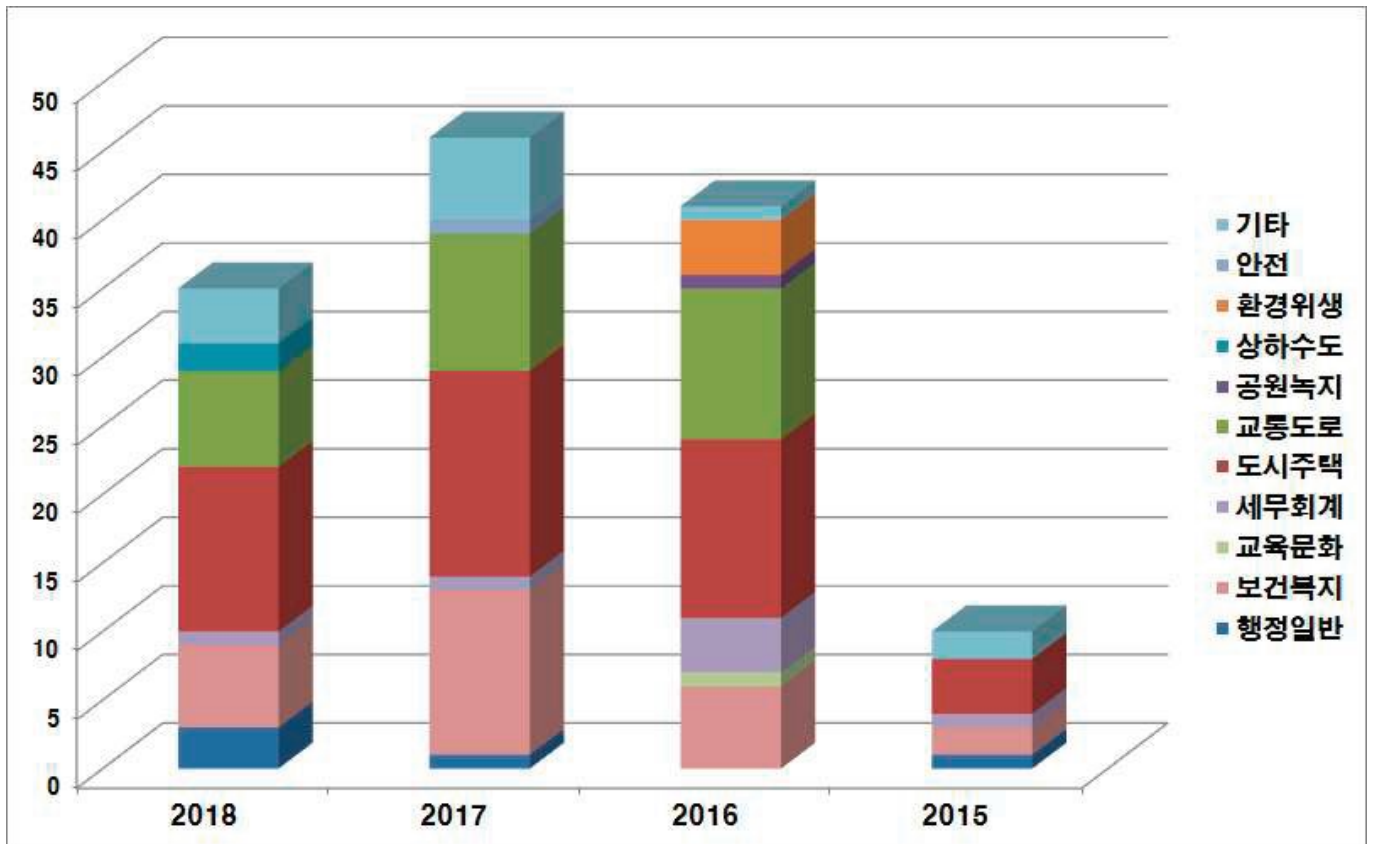


전체누적현황

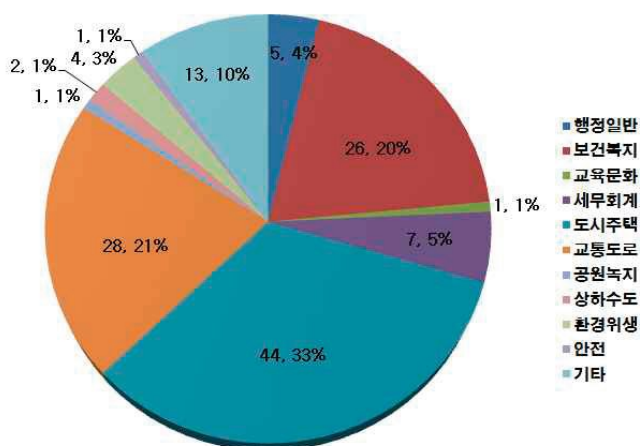


2018년 처리현황

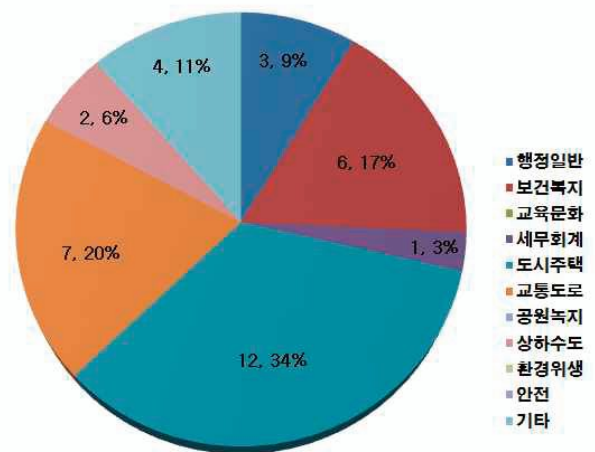
○ 민원유형 (2015년 ~ 2018년)



○ 민원유형 분석



전체누적비율



2018년 유형비율

2. 시민옴부즈만 홍보현황

□ 시 홈페이지 및 버스정류장 안내전광판 홍보

○ 홍보 배너 이미지 표출



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 등관 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 실태조사와 민원사항에 관한 안내 및 상담

시민옴부즈만은 성남시민의 권익을 지킵니다 

□ 시민옴부즈만 홍보 포스터 배부



“
고충민원은 시민옴부즈만과 상담하세요!!
시민옴부즈만
성남시민의 작은 소리에도
귀 기울이겠습니다...
”

♥ 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 등관 8층 시민옴부즈만실 -

시민옴부즈만
성남시

□ 시민옴부즈만 홍보 리플렛 배부

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 권리구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의하여 침해된 시민의 권리 구제
상각	비 정송제도	정송제도	정송제도
신청기한	제한없음	행정처분 후 90일 이내	취소소송은 처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내, 처분이 있은 날로부터 1년 이내
비용	위법·부당한 처분(사실명확) 무작위, 불만, 부담 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무(재판권 일탈, 남용 포함)
집권성	집권 위력	행정소송보다 집권 위력	집권 어려움

시민옴부즈만은 오시는길

▶ 위치
성남시 중원구 성남대로 997(성남시청 동관8층)

▶ 상담 및 문의
☎ 031-729-2145, 2146, 2120
▶ 이메일 상담은 시 홈페이지에서 신청서를 다운받아 작성 후 보내 주시거나 바랍니니다.
■ 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

고충민원은 시민옴부즈만과 상담하세요!!

성남시 시민옴부즈만

성남을 함다라!

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 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 불편 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

□ 성남시 블로그 인터뷰



성남 '시민 옴부즈만'

어떤 민원이든 OK

성남시는 2015년부터
시민들의 고충민원을 상담하고 조사하는
시민옴부즈만을 운영중입니다.

'옴부즈만'이란 스웨덴어로
'남의 일을 대신 해주는 대리인'이란 뜻인데요,
시민과 행정기관 사이에서 발생하는 문제를
공평하게 해결하기 위해 임명된 사람이나
비사법적 시민권의 보호제도를 말합니다.

따라서 옴부즈만은 시민의 대리인으로
행정에 대한 시민의 고충을 접수해
중립적인 입장에서 이를 조사하고,
필요할 경우 해당 행정기관에
시정조치를 권고하는 역할을 하는데요,

성남시의 시민옴부즈만의 성격은 한마디로
'시민의 눈으로 판단하는 시민옴부즈만' 입니다.

성남시는 매월 시정소식지나 안내지를 통해
시정옴
부즈만을 홍보하고 있는데요,
하지만 어떠세요?
옴부즈만에 대한 개념설명도 이미 드렸지만,
'시민옴부즈만'이 어떤 일을 하는지,
내가 어떻게 이용할 수 있는 서비스인지 막연하지 않으신가요?
바로 제 얘긴데요^^
그래서 준비했습니다.

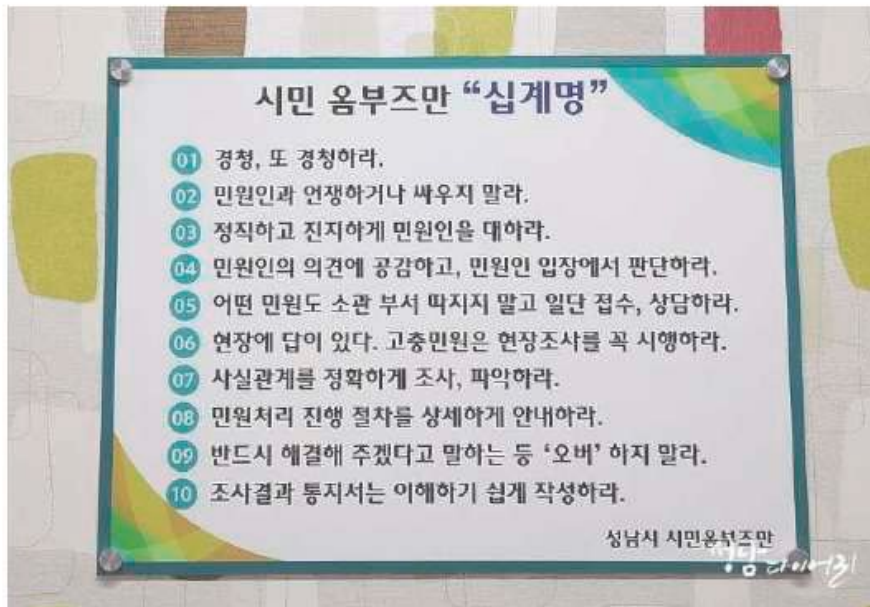
성남시민옴부즈만이 어떤 일을 하는지
사례와 함께 안내해 드리겠습니다~!



현재 시민옴부즈만은 전직 기자로
시민단체에서 활동한 경력이 있는 윤석인 위원장입니다.

옴부즈만 제도를 도입한 때부터 지금까지 시민옴부즈만으로

3년간 약 150 건의 시민고충을
상담하고 조사하셨습니다,
직접 다양한 사례를 설명해 주셨습니다.



시민옴부즈만 사무실엔 윤석인 위원장이
직접 작성한 '시민옴부즈만의 십계명'이 걸려 있는데요,
윤석인 위원장은 "어떤 민원이라도 다 오시오"라고 하신답니다.

시민들이 민원의 성격을 골라가며
부서를 찾는 어려움을 알기 때문인데요,
고충민원이라면 직접 다루고,
아니라면 담당부서로 직접 안내해 드린다고 합니다.

심지어는 관련 규정이 애매해
서로 다른 부서로 돌리는 경우라도
시민옴부즈만을 찾아오시면,
윤석인 위원장이 직접 각 부서나 팀과 회의를 해
민원업무를 처리해 줄 부서를 조정해 주기도 한다는데요,

이쯤되면 무슨 문제든
다 가지고 가고 싶지 않으시나요?! ^^

□ 시민옴부즈만 자문위원회 운영



○ “ 송 위 혁 ” 자문위원 위촉



○ “ 김 영 선 ” 자문위원 위촉



Ⅲ. 고충민원 처리 사례

- 1. 제도개선 사례**
- 2. 시정권고 사례**
- 3. 의견표명 사례**
- 4. 기각(각하) 사례**
- 5. 조정 · 중재 사례**
- 6. 상담안내 사례**
- 7. 이 승 사례**

§ 공동주택 인가조건 변경(분양→임대)의 문제 제기 - 제도개선

■ 민원개요

- 2017년 12월 성남○○지구에서 당초 계획과 달리 민간분양에서 민간임대로 전환한 ○○○건설사의 청약이 진행되었는데, 당초 청약공고와 달리 청약당첨 발표 이후 입주 전까지 명의변경이 가능하다는 새로운 계약조건이 추가되었고, 계약자들은 추후 분양전환가격 책정에 대한 가이드라인도 받지 못했음에도 수백만원에서 많게는 1000만원 이상 웃돈을 요구하는 사례가 등장하고 있다면서, 명의 변경을 미리 공지한다는 것은 모델하우스 인근 뽕다방의 임차권 승계를 부추기는 등의 투기를 조장하는 것이고, 4년 후 분양전환은 건설사 프리미엄을 뒷받침해주는 정책으로밖에 해석할 수 없으므로 계약조건의 환원을 요구하는 내용의 고충민원을 제기함

■ 신청인 주장

- 신청인은 공공기관에서 근무하는 실수요 무주택자이며 부동산업자 아님을 밝히며, 임차권 공모사업자들은 당첨자들에게 당첨 직후 일일이 전화를 걸어 ‘1회에 한하여’ 전매가 가능하다는 새로운 조건을 공지하였는바, 그로인해 임차권에 웃돈이 붙기 시작하였음. 이는 4년 후 분양전환 가격이 크게 오르지 않을까 우려하는 임차권 당첨자들을 더욱 불안하게 하는 조치임. 이러한 불합리와 불확실성을 왜 임차인들이 떠안아야 하는지 이해할 수 없다고 밝힘.

■ 사실관계 확인 및 판단

- 사업주체에 확인한 결과 2017년 12월22일 ‘일반공급’ 당첨자를 발표하고, 12월26~28일 정상계약에 들어갔으나 당첨자 중 (현)정부의 새 DTI 기준으로 인해 중도금 대출이 안되는 분들이 발생하고, 이들이 계약을 취소할 경우 발생하는 위약금 관련해 명의변경을 허용해 달라고 요청하는 일이 발생, 계약 첫날인 12. 26. “1회에 한하여 입주 전까지 명의변경을 허용한다”는 내용의 유선안내를 당첨자들에게 실시하였음.
또한, 12. 28.(목) 잔여세대 월세 마련 추첨 동호지정계약 실시 안내 문자[12.30.(토) 10:30까지 100만원 수표 1매를 지참하고 당일 입장하는 고객에 한해 추첨계약 실시]를

발송하고, 실제로 12. 30. 잔여세대 월세마련 추첨 동호지정계약을 실시하였음.

○ 시민옴부즈만은 2018. 1. 18. 위 변경승인부서(성남시 주택과)가 보내준 자료를 토대로 국토교통부 등 관계자들과 전화 인터뷰를 실시하고, 자문변호사의 법률 자문을 받음.

1) 국토교통부 회신의 핵심내용인 ‘공공주택 업무처리지침’의 제21조2의 제4항 관련, 국토교통부 공공주택정책과는 “회신의 주요 내용은 법령상 허용이 가능하다는 것, 즉 법령에 대한 해석일 뿐이며 허용 여부는 승인권자인 성남시가 종합적으로 판단해 결정할 사안”이라고 밝힘. 또 “성남시 실소유권자들의 민원 다발 가능성 등은 우리가 사업부서가 아니어서 알 수 없고, 그런 우려가 있었다면 질의할 때 미리 우리한테 알려줘야 판단할 수 있는 것”이라고 밝힘. 행복택지기획과도 비슷한 의견을 밝힘.

2) 시민옴부즈만 자문위원(○○○ 변호사)는 이 조항과 관련해 “~ 범위 내에서 이를 허용할 수 있다.”는 조항은 승인(결정)권자의 ‘자유재량’ (편의재량)을 폭넓게 인정하는 조항이므로, ‘허용과 불허 가능성 반반(半半)’ 조항으로 해석해야 맞다고 자문함. 이를 적극 허용해줘야 한다거나 허용해주지 않으면 행정소송의 대상이 되는 것처럼 해석하고 인용하는 것은 적절치 않다는 것임. 아울러 ‘적극 허용’으로 해석해야 하는, 법규재량(기속재량)에 관한 조항은 “특별한 사유가 없는 한 이를 허용해야 한다.”는 형식의 문구로 되어 있는 조항이라고 덧붙임.

○ 시민옴부즈만은 성남시 주택과 주택사업팀장을 면담한 결과, “임대공고를 냈으나 1차 미달하였고, 새 정부에서 퇴직자들이 은행대출을 받을 수 없게 제도가 변경돼 명의 변경을 허용한 것으로 안다. 계약을 취소할 수 없어서 그렇게 한 것이다”라고 설명함. 그러나 은행대출 등의 문제로 계약 취소에 내몰린 사람이 얼마나 되는지 등 실태 파악은 되어 있지 않았음.

담당팀장은 또 “‘민간임대에 관한 특별법’ 규정에 어긋나지 않으므로 행정의 권한은 없다.”고 밝힘. 특히 임대사업자가 스스로 지난해에 임대 변경 ‘승인조건’처럼 내걸었던 이행조건 사항을 바꾸었는데 왜 행정에 사전통보조차 없었는지에 대한 질문에서도 “법적으로 의무가 없다. 승인조건으로 요구한 것도 아니고 시에 약속한 것도 아니다. 행정의 안내사항 수준이다.”는 입장을 밝힘.

○ 이에 성남시 주택과에 공문을 보내 ‘관련자료 일체’를 보내 달라고 요청하였고, 1월 31일 주택과가 제출한 자료를 검토한 바는 아래와 같음.

- ▶ 2017. 6.20. 공공주택 사업계획 승인(국장전결)
- ▶ 2017. 9.12. 성남시, 국토부에 임대분양 변경승인 신청시 지구단위계획 수반 등 질의
- ▶ 2017. 9.20. 국토부 회신, (~ 범위 내에서 지구단위계획 변경 절차 없이 임대 전환 가능)
- ▶ 2017.10.12. 성남고등지구 사업주체, 민간임대로 변경 승인 신청

** 신청서식의 자금 등에서 변경사유는 기재하지 않음.

- ▶ 2017.10.18. 성남시주택과, 관계부서 및 기관에 협의 요청 (시한 10.20.)

** 수신처: 도시계획과장, 도시개발사업단장(도시개발과장), 토지주택공사(PM사업단장)

- ▶ 2017.10.19. 도시계획과 회신, “도시개발과 협의 사안임.”
- ▶ 2017.10.20. 토지주택공사 회신, “민원 발생 등 공공주택사업 신뢰도 저하 우려” (PM 단장 명의)
- ▶ 2017.10.24. 성남시주택과, 국토부(행복택지기획과장)에 질의
- ▶ 2017.10.31. 국토부 행복택지기획과 회신, “~ 지구단위계획 변경을 요구하고 있지는 않음.”
- ▶ 2017.11.01. 주택과, 도시개발과에 협의 촉구 (기한 11.3.)
- ▶ 2017.11.13. 주택과, 변경 승인 (과장 전결 공문)

** 변경승인 조건 및 유의사항,

“귀사에서 제출하신 이행조건 사항에 대해서도 충실히 이행해주시기 바랍니다.”

- ▶ 2017.11.10. 성남고등지구 사업주체 등 공문 및 관련 의견서 비교표 (11.15.) 참조

** 임대료, 성남시와 협의 결정, 인상률은 연 2.5% 이내

임차인 자격, 성남시 1년 이상 거주자 한정

임차인 선정방법, 100% 가점제로 선정, 동일점수시 성남시 장기거주자 우선

투기방지, 양도, 전대 불가 방침. 주소지 이전 의무화 등

분양전환, 성남시와 협의 결정 (감정가격)

- ▶ 2017.11.10. 주택과 담당주무관 검토의견서, “변경 승인함이 타당하다.”
- ▶ 2017.11.21. 성남고등지구 사업주체 등, 주택건설사업계획 변경 신청 (단위세대 내부 기동 변경)

- ▶ 2017.12.11. 주택과, 변경 승인. 내부기동 없애고 주차장 축소, ~ 증가 등

** “관계법령과 승인조건(당초포함) 등 제반 규정을 준수하여 민원 발생하지 않도록” 강조함.

- ▶ 2017.12.12. 착공 신고 및 승인 (담당팀장 전결)

○ 위에서 보듯 주택과의 업무처리는 여러 가지 면에서 납득하기 어려움.

- ① 사업자의 변경 승인 신청 이전에 왜 주택과가 국토부에 먼저 질의하였는지,
- ② 지구단위계획 변경이 필요한지를 왜 주로 질의하였는지 의문이며,
- ③ 사업자가 제출한 변경 승인 신청서에 ‘변경사유’를 기재하지 않았는데, 이는 사전에 주택과 공무원과 사업자 사이에 소통과 논의가 충분히 있었음을 의미하는 것으로 보임
- ④ 도시개발과는 주택과의 ‘협의 요청’에 왜 끝내 응하지 않았는지도 의문이며,

⑤ 주택과는 민원 다발 등으로 공공주택 정책에 대한 신뢰도를 크게 떨어뜨릴 것이라고 내다본 토지주택공사의 ‘협의 의견’은 참고하지 않았는데, 왜 그랬는지 의문임.

○ 관련자료 검토 결과를 토대로 ○○○○ 당시 담당주무관을 면담 조사하며 확인한 사항은 다음과 같음.

- 임대 변경승인 신청서에 변경사유를 적어야 할 법적 의무는 없음
- 도시개발과의 협의 회신이 되지 않은 것은 LH에서 관리하는 부분이므로 도시개발과에서 의견을 제시할 권한이 없는 문제인 것으로 추정함
- LH의 부정적인 협의 의견이 변경승인에 영향을 주지 않은 데 대해선, 협의 의견(분양을 임대로 바꾸면 2년 이상 실수요자들의 민원이 폭증하고, 따라서 공공주택 정책에 대한 신뢰가 크게 저하할 것)은 성남시에서 감당해야 할 민원사항이고, 성남시 주택과가 질의한 내용과 맞지 않는 의견이었기 때문이라고 밝힘
- ○○지구 안에서 분양을 임대로 바꾼 것은 LH에서 시행한 사례가 있고, 인근 ○○시도 분양에서 임대로 바꾼 사례가 있음
- 민간임대특별법 개정이 필요하다고 건의함

○ 2018. 2.7. 주택과의 협의 요청에 응하지 않은 도시개발과 담당과장을 면담함.

- 도시개발과는 공공택지개발 관련 업무를 수행하는 부서로서 공동주택 사업방식(임대 또는 분양)에 대한 제재 권한은 없음
- ○○분양의 경우 투기세력이 몰려 경쟁률이 높았을 가능성도 있음
- 변경 승인이 국토부 승인사항 아니고, 자치단체장 재량 사항이라는 것에 동의함
- 분양을 임대로 변경 승인해주는 것은 문제가 있으므로, 앞으로 신중하게 처리되어야 한다는 데는 동의함
- 다만, 분양이든 임대든, 수요자 관점에서선 각각 나름의 장·단점이 있다고 말함

○ 위와 같은 조사 결과를 토대로 판단하건대

1) ○○블럭의 분양을 임대로 변경승인해준 것은 적절하였다고 보기 어려움.

성남시 주택과 담당주무관의 설명대로 국토부의 법령해석에 관한 회신이 중요했던 것은 사실이지만, 회신의 내용은 승인권자(성남시장)의 자유재량에 따라 변경승인 여부를 판단하면 되는 수준이었으므로, 변경승인을 해줬을 경우 우려되는 점이 무엇인지를 더 중요하게 살펴봤어야 했다고 할 수 있음.

실제로 ‘분양’으로 먼저 공모한 ○○건설의 ○○블럭이 24 대 1로 ‘초기 완판’된 점을 감안하면 **7만~8만명의 성남 시내 무주택 실소유자가** 위 ○○블럭의 분양 공모를 기다리고 있었다고 추정할 수 있는데, ‘임대’로 변경해 실시한 임차인공모에선 ‘미달’운운하듯 호응이 저조하였음. 이는 4년 뒤 분양 전환가격이 크게 오를 수 있다는 우려 때문이었을 것으로 보이는데, 그게 사실이라면 성남시가 실수요자들의 기대를 저버린 행정조치를 한 셈임.

더욱이 분양에서 임대로 변경할 경우, 팀장이나 주무관 설명대로 ‘민간임대에 관한 특별법’에 의거, 승인권자가 관리 내지 행사할 수 있는 권한이 사실상 거의 사라졌다고 하더라도 성남시가 토지주택공사(LH)의 부정적인 협의 의견을 좀 더 비중 있게 검토했더라면 하는 아쉬움이 있음.

2) 일단 임대로 변경승인을 해준 상황에서도 주택과가 수수방관해선 안 되는 것이었음.

사업자는 ‘계약 첫 날에’ 일부 임차인들이 은행대출 등의 어려움을 호소한다는 이유로, 당일에 곧바로 명의 변경이 가능하다는 내용의 전화를 임차인들에게 돌렸다고 함. 이는 사업자 스스로 약속한 ‘승인 이행조건’을 지키지 않았으며 이와 관련해선, 예컨대 이행조건대로 성남시와 긴급히 ‘협의’하여 중도금 대출 등의 이유로 해약 내지 명의 변경이 불가피한 임차인들에 한정해 명의 변경이 가능하다는 안내를 했더라면 하는 아쉬움이 있음. 그리고 시는 이에 대한 해명을 요구했어야 한다고 판단함.

3) 이미 임대로 변경승인 해준 상황이고, 그에 따른 부작용도 현실화한 상황이지만, 그래도 최소한 실태 파악은 계속하면서 부작용을 줄이기 위한 노력을 기울여야 한다고 판단함. 비록 착오가 있었다 하더라도 현 상태에서 최선의 관리를 통해 부작용을 최소화하기 위해서, 그리고 향후 비슷한 방식의 공공개발이 있을 때 같은 실수를 되풀이하지 않기 위해서도 그러할 것임.

■ 처리결과

- 임차인공모 당첨자들에게 사업자쪽이 개별적으로 전화를 걸어 1회에 한해 전매가 가능하다고 안내한 것은 자신들이 임대변경 승인의 조건으로 약속한 ‘임대주택 전대 및 양도 불가’ 방침을 명백히 어긴 것임.
- 따라서 위 신청인이 제기한 고충민원의 요지대로 성남시(주택과)는 ○○지구 ○○블럭에 대한 관리를 강화하여 명의 변경 현황 등 실태를 파악하고, 임차인 명의 변경 등을 최소화할 수 있는 적절한 행정조치를 취하도록 ‘시정 권고’ 함.
- 성남시 등 수도권지역에서 중형 이상 규모의 공동주택을, 분양에서 임대로 변경 승인을 요청하는 것은 공동주택 사업자의 이익을 우선하는 것이므로, 분양으로 사업인가를 받아서 임대로 변경 승인을 요청하는 경우에는 가급적 이를 승인하지 않도록 ‘제도 개선 권고’ 함.
- 추후 이런 일이 재발하지 않도록 하는 차원에서 자유재량에 속하는 상급기관의 회신 내지 유권해석을 마치 중앙부터 등 상급기관의 지시인 양 해석하거나 인용하지 않도록 공무원 교육 등을 시행하도록 권고함.

§ 외국인 영주권자 처우 개선 요구 – 제도개선

■ 민원개요

- 신청인은 성남시에 2003년부터 15년간 지속적으로 거주하며 대학을 졸업하고 취업해 주민세, 부동산취득세 등 각종 세금을 성실하게 납부해온 외국인 영주권자로서, 2018년 3월22일 성남시가 시행하는 복지제도가 대부분 지원 대상을 ‘성남시에 주민등록이 되어 있는 자’로 한정하고, 관련 법령과 조례를 근거로 영주권자인 자신에 대해 외국인이라는 이유로 각종 복지 대상에서 배제하는 것은 형평성의 일반 원칙에 어긋난다며 성남시의 외국인에 대한 복지 제도 개선을 요청하는 내용의 고충민원을 제기함.

■ 신청인 주장

- 외국인 영주권자는 납세의 의무가 있을 뿐 아니라 지방자치 참정권을 가지고 있기 때문에 성남시민과 유사한 수준의 권리를 행사하고 유사한 수준의 의무를 져야 마땅함에도, 대부분의 복지제도에서 배제되고 있음.

또한 외국인 가운데 결혼이민자(다문화가족)에 대해서는 거의 모든 복지 혜택을 제공하고 있으며, 「재한외국인처우기본법」이 영주권자에 대해 결혼이민자와 같은 처우를 하도록 규정하고 있음에도 동 조항이 임의조항이란 이유로 사실상 무시되고 있고, 그러다보니 한국에 잠시 머물다가는 외국인근로자나 난민보다도 못한 처우를 받아 왔음.

- 성남시는 2017년 ‘산후조리비 지원’ 등에서 외국인 영주권자를 대상에 포함시켜 지원하기로 하는 등 다른 도시에 비해선 전향적인 조치를 취하였으나, 여전히 아동수당 등 대부분의 복지정책에서 다른 자치단체와 마찬가지로 지원 대상에서 배제하고 있음.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 “재한외국인 및 외국인 영주권자 처우개선에 관한 검토”를 진행하는 한편, 「성남시 외국인주민 및 다문화가족 지원 조례」의 관리책임부서인 성남시 가족여성과와 협의하였으나 가족여성과는 외국인 영주권자에 대해 복지 지원을 늘려야 한다는 의견에 동의하기 어렵다는 반응을 보였음
- 이에 성남시 행정기획조정실장과 면담해 외국인 영주권자들의 복지 지원에 대한 제도 개선의 필요성과 가족여성과 등 다수 공무원들의 부정적 분위기 등을 설명하고 해결 방안을 모색함. 그 결과 복지 지원 관련 8개 부서에 각각 ‘제도개선 권고’ 의견을 전달하고 답변을 구하는 것이 합리적일 것으로 결론지음.

○ 외국인 영주권자 처우개선에 관한 시민옴부즈만실 검토 사항은 아래와 같음.

▶ 국내 체류 외국인 유형별 복지 수급

: 외국인 체류 자격별 복지수급 정도를 비교해보면 결혼이민자(다문화가족)가 가장 많은 혜택을 받고 있고, 그 다음은 난민, 외국인근로자, 영주권자 순임. 외국인 영주권자가 납세의 의무를 지고 있고 지방자치 참정권을 보유하고 있다는 점을 감안하면 이는 현저히 형평성에 어긋남.

▶ 재한외국인처우기본법

- 동법은 영주권자의 처우에 관해 제13조②항에서 ‘결혼이민자 및 그 자녀의 처우’ 조항인 제12조를 준용하도록 정하고 있음.
- 동법 제12조의 결혼이민자 처우 조항은 “~ 할 수 있다”는 임의규정임. 따라서 제13조가 준용하도록 의무규정처럼 되어 있지만, 임의규정을 준용하는 것이기 때문에 역시 임의규정일 수밖에 없음. 그러나 중앙부처와 지방자치단체들이 결혼이민자(다문화가족)에 대하여는 여러 법률과 각종 제도로서 사실상 내국인에 준하는, 즉 다른 외국인 체류자들보다 월등히 우월한 다수의 복지 지원을 해주고 있는 반면, 영주권자에 대해서는 임의규정이라는 이유를 내세워 매우 소극적인 현실임.

▶ 시민옴부즈만은 예산범위 안에서 복지 지원 대상을 계속 확대해나갈 것을 권고

- 영주권자에게는 지방자치 참정권과 납세의 의무가 있는 점 등 그들이 다른 외국인 체류자들과는 차별되는 법적 지위를 가졌다는 점을 두루 고려한다면, 다양한 복지 지원 대상에서 영주권자를 배제할 이유가 많지 않음.
- 일차적으로는 영주권자 또는 그들의 자녀에게 주어지는 복지혜택 수준을 다문화가족 수준으로 향상시키기 위해 자치법규나 내부운영지침을 개정해 지원 대상을 확대하는 방안을 검토해야 할 것임. 더 나아가 현재로서는 내국인만이 받을 수 있는 복지혜택을 결혼이민자와 영주권자 그리고 외국인 근로자도 받을 수 있도록 개선해나갈 필요가 있음.
- 참고사례로 최근 안산시가 시비로 누리과정 지원대상을 외국인까지 확대한 사례와 2017년 성남시 중원구보건소에서 산후조리비 업무규정을 개정해 외국인 영주권자한테도 산후조리비를 지급할 수 있도록 한 사례를 첨부함.

■ 결 론

○ 시민옴부즈만은 2018. 5. 14. 성남시 행정기획조정실장과 8개 관련 부서(장애인복지과, 노인복지과, 가족여성과, 아동보육과, 교육청소년과, 수정구보건행정과, 중원구보건행정과, 분당구보건행정과)에 각각 공문을 보내 외국인 영주권자들에게도 결혼이민자(다문화가족)에 준하는 복지 지원을 해주도록 ‘제도개선 권고’ 함.

- ▶ 재한외국인처우기본법의 다문화가족에 대한 처우 조항은 임의규정이지만 성남시는 ‘성남시 외국인주민 및 다문화가족 지원 조례’를 근거로 다양한 정책들을 시행하고 있음. 반면 영주권자에 대하여는 재한외국인처우기본법에서 결혼이민자 처우를 준용한다고 규정하고 있고, 성남시 조례도 다양한 지원을 할 수 있도록 정하고 있음에도 이들을 위한 지원은 아직 미미한 수준임. 따라서 영주권자들이 이제부터라도 다문화가족에 준하는 수준으로 각종 지원을 받을 수 있도록 제도를 적극 마련하는 것이 바람직함.

■ 제도개선에 권고에 대한 각 부서의 답변

- ▶ 장애인복지과, 노인복지과, 아동보육과는 각각 장애수당, 기초연금, 아동수당 및 양육수당을 외국국적 영주권자에게 지급할 근거가 없으므로 지원이 불가하다며 ‘불수용’ 입장을 전달해옴.
- ▶ 가족여성과, 수정구·중원구·분당구 보건행정과는 ‘수용’하겠다는 긍정적 답변을 하였지만, 새롭게 외국인 영주권자에게 복지혜택을 늘리는 내용은 포함하고 있지 않음.(현재 시행중인 외국인에 대한 복지 지원을 설명하는 데 그침)
- ▶ 교육청소년과는 현재 시행중인 무상교복지원사업, 대학생 학자금대출 이차지원 등 교육복지 사업은 관련 규정에 의거 주민등록법상 거주사실에 근거하여 내국인에 한해 지원하고 있고, 영주권을 가진 외국인에 대한 지급 근거가 현재로선 없으며 조례개정이 필요한 사항이기 때문에 향후 내국인과의 형평성, 파급효과 등을 종합적으로 검토하여 여러 분야에 대한 일괄 법규 정비 후 시행하는 것이 타당하다는 내용의 ‘일부 수용’ 답변을 보내옴.

- 이에 시민옴부즈만은 행정기획조정실장에게 각 부서의 회신 결과를 전달하고 대책을 물었으며, 행정기획조정실장은 관련 부서 담당공무원들과의 간담회 등을 통해 좀 더 전향적인 지원 방안을 모색해보겠다고 밝힘.

§ 식품불량 민원 불성실 처리의 건 - 제도개선

■ 민원개요

- 위 신청인은 2017년 11.15. ○○마트 성남점에서 ‘언양식 불고기’를 구매해 집에서 요리를 하던 중 맛이 상한 듯한 이상한 냄새가 나서 이마트에 항의하고, 다음날 오전

성남시(지역경제과)를 방문해 신고 겸 민원을 제출하였으나, 성남시가 누장 대응하였을 뿐 아니라 몇 달이 지나도록 본인에게 아무런 결과 설명을 해주지 않았으며 불성실한 행정 처리의 경과가 밝혀지고 같은 잘못이 재발하지 않아야 한다는 요지의 민원을 제기함.

■ 신청인 주장

- 신청인은 2017년 당일 ○○마트 성남점에서 ‘특판’ 중인 ‘언양식불고기’ 1만3570원 어치를 구매한 뒤 집에서 요리를 하던 중 맛이 상한 듯 역한 냄새가 나서 이마트에 항의했으며, 이마트는 반품과 변상을 해주겠다는 답변을 했다고 함.
- 신청인은 ‘식품안전’ 문제는 단순한 반품과 변상으로 끝날 문제가 아니라는 생각이 들어 이마트에 반품하지 않고, 다음날 시 지역경제과(동물자원팀)를 찾아 신고하며 조사와 단속을 요청하였음. 신청인은 특히 담당 주무관(○○○)이 젊어 보여서 “○○마트 같은 곳의 판매원은 노련하므로 경험이 많은 나이 드신 분과 함께 조사를 나가야 할 것” 이라고 당부했다고 함.
- 신청인은 그 뒤 일상으로 돌아갔고 바쁘게 살다보니 위 건을 잊고 있었는데, 올해 2월 쯤 문득 위 건이 궁금해서 담당 주무관에게 연락해본 결과 인사이동을 하여 수정구 산업경제팀에 근무하고 있었다면서 자신이 직접 시청을 방문해 신고한 민원에 대해 이렇게 불성실하게 행정 처리를 할 수 있는냐는 생각에, 그리고 이런 일이 계속되어선 안 되겠다는 생각이 들어서 시민옴부즈만을 찾았다고 밝힘.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 2018.03.28. 성남시 지역경제과 담당팀장을 면담해 사실관계를 확인함.
 - 담당팀장은 인력부족으로 민원접수 후 1주일 뒤 담당주무관 등 2명이 조사를 나갔는데 ‘특판’ 상품은 단기간만 유통하는 것이어서 ‘언양식불고기’는 이미 찾을 수 없었다고 밝힘.
 - 출장복명서 확인내용
 - 민원인이 구매한 언양불고기 행사는 종료되었음.
 - 해당 상품은 즉석식품으로 당일 제조·판매를 하고 있으며 일반 불고기가 아니어서 맛이 다를 수 있다는 게 마트쪽 설명임.(거래내역서 등 위생점검 결과 이상 없음)
- 시민옴부즈만이 축산식품 안전 문제의 중요성 등을 강조하며 단속 실태를 확인함.
 - 담당팀장은 “식육 유통기한은 업자가 자율로 결정하고 책임도 스스로 지게 되어 있는데, 통상 양념불고기가 유통기한이 임박한 오래된 고기일 가능성이 높다”고 밝힘. 즉, 식육판매자 입장에선 유통기한이 지나기 전에 판매하고 싶을 것이고, “정육점 매장

안에서만 하면 규제가 없기 때문에 ‘특판’이란 방식으로 양념해 오래된 고기를 막판 처리하고 있는 게 현실”이라고 밝힘. 또 “언양식불고기라고 팔지만, 양념만 언양에서 가져올 뿐 고기는 언양과 무관할 가능성이 높다”고 말함.

- 식육판매업에 대한 단속은 1년에 3~4회, 즉 두 차례 명절과 김장철, 여름 행락철에 주로 이뤄지는데 인력과 예산 등의 한계로 인해 충분하지 않다고 말함.
- 신청인에게 담당부서의 인력 부족 등 실제 상황과 출장복명서 내용을 설명하고, 관계 공무원의 직장 행정에 대한 조사나 질책보다는 좀 더 근본적인 제도개선이 필요한 것 같다고 설명하였으며, 신청인은 이에 공감한다는 양해 의사를 밝힘.

○ 시민옴부즈만은 ‘축산식품 안전 보장’을 위한 근본적인 제도개선이 더 필요하다고 판단하고, 담당팀장에게 축산물 유통업소 위생감시 실태 등 관련 자료(축산물 취급업소 위생감시 계획과 현황)를 제출하도록 요청함.

그리고 옴부즈만자문위원회 논의를 거쳐 관련 자문위원과 함께 대책을 논의함.

- 자문위원과 논의한 결과, 식품과 축산물, 인·허가와 단속으로 이원화되어 있는 현행 관련 업무를 한 군데로 일원화하는 것이 필요하다는 의견을 도출함.
 - 1안은 3개 구청에 각 1명의 전담인력을 배치(산업경제팀), 축산물 관련 인·허가부터 단속까지 다 맡아서 처리하게 하는 방안
 - 2안은 위생과로 넘겨 식품과 축산물의 관련 업무를 처리하게 하는 방안
(축산물의 위생관리 업무가 2013년 다시 식약처로 이관되었으며, 안양시 의정부시 등은 이를 반영해 축산물 위생관리 업무를 위생과로 이관하였음)
- 위생감시원 증원 필요
 - 현재 성남시 명예축산물위생감시원은 2명인데, 10명까지 증원을 추진하는 게 바람직함.(시 추천, 도 임명)
 - 위생감시원은 정식 공모를 거쳐 선발하고, 충분한 교육을 거친 뒤 정기적으로 단속에 투입함.(관련 조합의 추천을 받아 위촉한 경우 조합원이 아닌 업소만 단속하는 부작용이 있으니 경계할 필요성이 있음)
 - 위생감시원은 정기 단속을 실시하되, 적발과 단속보다 ‘관리와 컨설팅’ 역할에 더 비중을 두어야 함.
- 소비자들에 대한 교육과 홍보를 강화해야 함
 - 종합신고 1399와 각종 인증마크, 이력관리제(QR카드) 확인 요령 등

■ 결 론

○ 시민옴부즈만은 신청인에게 위의 사실관계 조사결과를 유선으로 전달하고, 향후 동일한 사고의 재발 방지가 더 중요한 과제로 판단되므로 이를 위한 ‘제도개선’을 성남시에 권고하겠다고 설명함.

- 2018.05.10 성남시(지역경제과)에 공문을 보내 축산식품(식육) 위생관리 관련 조직의 일원화, 위생감시원 증원, 소비자들에 대한 교육과 홍보 강화 등 3가지를 주요 내용으로 ‘제도개선 권고’ 함.

■ 성남시 지역경제과 회신(일부수용)

- 명예축산물위생감시원을 현행 2명에서 7명으로 증원하며
- 위생감시원은 정기 단속을 실시하되 적발과 단속보다 ‘관리와 컨설팅’ 역할에 비중을 두며
- 축산물판매업 및 소비자들에 대한 ‘교육과 홍보’를 강화할 것임.

■ 2018.06.04. 성남시(행정지원과)에 공문을 보내 축산식품(식육) 위생관리 관련 조직의 일원화 방안에 대해 2가지 안을 제시하며 ‘제도개선 권고’ 함

■ 성남시 행정지원과 회신(일부 수용)

- 업무 주관부서의 향후 추진계획을 파악한 후, 2018년 하반기에 실시되는 행정기구 조직진단 연구용역에 포함하여 타당성 등을 판단한 후 추진하겠음.

§ 성남시 단수 처분에 관한 불만 제기 - 제도개선

■ 신청 요지

- 성남시(수도행정과)가 신청인이 거주하던 분당구 주택에 대한 단수조치(행정처분)를 하면서 신청인에게 처분의 근거와 이유를 전혀 제시하지 않았고,(행정절차법 제23조) 처분에 관한 내용을 미리 통지하지도 않았으며,(동법 제21조) 의견제출의 기회도 주지 않았는데, 성남시의 처분으로 인해 과태료 및 기소유예 처분까지 받았는바, 행정처분이 어떠한 경위로 이뤄졌는지와 행정절차법과 수도법 등 관계법령을 위반한 사항이 없는지 해명할 것을 요구하는 내용의 고충민원을 제기함.

■ 신청인의 주장

- 신청인은 성남시 분당구 판교로000번길 00번지 토지에 ○○○(건축 전 토지소유주)와 함께 주택을 신축한 뒤 2016. 8. 12일 사용승인을 받았으며, 그 무렵부터 건물 2층에서 살았음. 그러던 중 ○○○가 애초 약속과 달리 일방적으로 토지 및 주택 소유권 등기를 처리하여 서로 가압류가처분을 신청하고 민사소송을 제기하였다고 함.

- 양자 간 다툼이 격해지자 ○○○(또는 처 ◇◇◇)는 등기부상 자신이 위 주택의 소유자로 되어 있다는 점을 구실삼아 성남시에 수도 공급을 중단해 달라는 민원을 제기하였고, 성남시는 2016. 11.03. 단수 조치를 실시하였다고 함.
- 단수조치 당시 건물 2층에는 신청인의 가족들이 있었으나, 담당공무원은 단수조치에 앞서 신청인 가족들의 의견을 듣지도 않았고 사전 통지도 하지 않았으며, 단수조치 이후에도 아무런 통지를 하지 않았다고 밝힘.
- 신청인은 일방적인 단수조치로 일상생활이 불가능해졌고 추운 날씨에 보일러 동파 우려도 있어 부득이 2016. 11.04. 사설계량기를 설치·이용하여 수돗물을 사용하였음.
- ○○○은 신청인의 사설계량기 설치에 대하여 성남시에 다시 민원을 제기하였고, 담당 공무원(수도행정과 ◎◎◎주무관)은 신청인에게 연락하여 자초지종을 확인한 뒤 2016. 11.24. 오후 5시경 수도공급을 재개하였다고 함.
- 성남시는 2016. 12.02. 신청인의 사설계량기 설치와 수돗물 부정사용 등의 이유로 과태료 부과처분을 하겠다고 사전 통지하고, 신청인의 사정을 참작해 과태료를 40만원으로 감액하였으며, 신청인은 이를 2016. 12.08. 납부하였음.
- 성남시는 또 2016. 12월경 수도법 위반 혐의로 신청인을 경찰에 고발하였고, 그로 인해 신청인은 분당경찰서에서 조사를 받았으나 수원지검 성남지청에서 기소유예 처분을 받았다고 함.
- 신청인은 ○○○와의 민사소송에서 승소하였으며, 이 판결을 근거로 위 토지 및 건물에 관한 소유권 이전등기까지 마쳤다고 밝힘.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만이 신청인의 제출 자료와 담당공무원(수도행정팀 주사, 담당주무관) 면담 등을 통해 조사·확인한 결과, 단수조치 관련 경위는 아래와 같음.
 - ▶ 2016.11.02. : ◇◇◇(등기부상 건물소유자 ○○○의 처)이 시청(수도행정과)을 방문해 ‘공실, 동파 예방’ 을 이유로 휴전 신청서 제출함
 - ▶ 2016.11.04. : 휴전 수리(요금팀) 및 계량기 수거(계량기팀)
 - ▶ 2016.11.21. : ○○○과 담당주무관 통화

“중국에서 전화하는 것”이라며 “휴전을 했는데, 왜 물이 나오느냐?” 고 문의 겸 항의함. 또한 “불법으로 사람이 거주한다. 무단침입 거주이므로 경찰에 신고해 달라” 고 요구함.(○○○ 전화내용 요지)

◇◇◇이 시청을 방문 ‘폐전 신청서’ 를 제출해 접수함.
 - ▶ 2016.11.24. : 담당주무관, 폐전 관련해 해당 건물을 방문

(담당주무관 진술 : 불법 거주자가 있다는 ○○○의 말이 이상하다고 느껴 누가 거주

자인지 확인하기 위해 방문하였고, 현장에서 위 신청인을 만나 신청인과 ○○○가 민사소송 중이라는 점과 그 경위 등에 대해 설명을 들었다고 함.)

- 담당주무관이 당시 신청인에게 들은 바를 요약하면,
 - ○○○가 위 토지의 원 소유주이며, 자신을 찾아와 위 토지에 주택을 지어 달라, 주택을 지은 뒤 판매해 이익을 반분하자고 두 차례나 요청했으나 거부하였음.
 - 세 번째 요청을 받고 수락해 주택을 지었으며, 소요비용은 대략 7억8천만원. 그런데 ○○○가 애초 약속과 달리 토지와 주택에 대해 본인 이름으로만 일방적으로 ‘등기’ 하였고, 그에 항의하기 위해 신청인이 주택 2층으로 이사해 거주하고 있다는 것임.
- 담당주무관은 신청인이 ‘사제계량기’를 설치해 사용 중인 것을 확인하였음.
 - 담당주무관이 최초 휴전조치 때 이런 사정을 알았다면 휴전하지 않았을 것이라고 이야기하며 사제계량기 사용경위를 묻자, 신청인은 사제계량기 설치의 문제점을 인지하지 못했다고 호소하며 ‘폐전 금지 요청서’를 작성 제출하였다고 함.
 - 이에 담당주무관 등은 시 계량기를 다시 설치하고 직권으로 개전하여 수도물을 사용할 수 있도록 조치했다고 말함.
 - 담당주무관은 위 주택에 대한 직권 개전 이후 ○○○와 ◇◇◇, ◇◇◇의 친모 등으로부터 거친 항의를 계속 받았다고 말함.
 - 2016. 11.21. ○○○가 급수관련 민원을 제기한 후 성남시 수도시설과는 11.24. 신청인이 사제계량기를 설치하여 사용하고 있음을 확인하였고, 이에 성남시는 12.02. 과태료 부과(성남시 수도급수조례 제45조) 및 관할 분당경찰서에 고발(수도법 제83조) 조치를 취함. 담당주무관에 따르면, 사제계량기 설치 등에 대해 ○○○의 민원이 제기되었기 때문에 성남시 입장은 과태료를 부과할 수밖에 없는 상황이었으며, 당시 감사관과 자문변호사에게 자문을 구한 결과 “과태료를 부과하려면 경찰에 먼저 고발 조치를 해야 한다”고 답변해 그대로 실행하였다고 말함. 다만, 과태료는 신청인의 사정 등을 감안해 40만원으로 감액 처분하였다고 함.
 - 수도과의 현 담당주무관과 전임 주무관은 시민옴부즈만 면담과정에서 ‘사설계량기 설치’는 그 동기와 관계없이 무조건 과태료 부과 대상인지 여부에 대해 “○○○는 당시 민원을 제기하며 단수와 단전, △△△의 주민등록(2016.11.18. 전입) 퇴거 등 3가지를 요구했다”며 “민원이 제기된 이상 어쩔 수 없었다”고 답변함.
 - 현 담당주무관 등은 또 ‘휴전·단수’ 등을 신청할 수 있는 권리주체에 대해, “현행 법령상 휴전 등을 신청할 수 있는 권리는 주택 소유권자, 사용자, 주택·건물 관리자 등 3인(법인)에게 있으며, 소유권자가 신청하면 등기부상 소유권자인지 여부를

확인한 뒤 조치하고, 수도사용자나 관리자 등이 신청하면 소유권자의 동의서를 첨부하라고 요구한 뒤 동의서를 첨부해 제출하면 조치한다고 밝힘.

- 현 담당주무관 등은 “소유권자가 휴전 등을 신청했다 하더라도 본 것처럼 다른 사용자가 있을 수 있으므로 주택 현장의 사정을 반드시 먼저 살펴본 뒤 조치해야 할 것 같다”는 시민옴부즈만의 판단에 대해 “성남시에서 주택재개발 등에 따른 폐전 신청은 제법 많았지만, 본 건과 같은 휴전 신청은 사실상 처음이었다”면서 시민옴부즈만의 판단에 공감을 표시함.
- 이에 시민옴부즈만은 휴전·단수 등을 신청할 수 있는 권리자 3인 가운데 ‘주택·건물의 소유권자’의 신청이 있을 경우에도 다른 권리자, 즉 ‘수도사용자나 관리자’ 등이 있는지 먼저 확인하고 사전 동의를 받아오도록 요구하는 것으로 관련 제도 내지 업무 매뉴얼을 개선해 본 건과 같은 일이 재발하지 않도록 하는 게 바람직하다고 판단하였음

■ 결 론

- 성남시(수도행정과)가 위 신청인이 거주하는 토지 및 주택에 대해 소유권자의 민원을 접수하고 휴전 조치를 취한 것은 업무 매뉴얼에 따른 조치로 행정절차법과 수도법 등 관련 법령을 어긴 것이라고 볼 수는 없음.
- 소유권자의 2차 민원(폐전 신청)을 접수한 뒤 담당주무관이 위 주택을 방문해 신청인을 면담하고 신청인의 ‘폐전 금지 요청서’를 접수한 뒤, 곧바로 개전 조치를 취한 것은 적절한 행정조치였다고 판단함.
- 성남시가 신청인의 사제계량기 일시 사용과 관련한 소유권자의 추가 민원을 접수한 뒤 법원에 고발하고 과태료를 부과한 것도 담당 주무관이 감사관실과 성남시 자문변호사의 자문을 거쳐 취한 행정조치로서 현행 법령에 어긋난다고 할 수 없음.
- 다만, 위와 같은 사태의 재발을 방지하기 위해, 휴전·단수 등을 요청할 수 있는 권리를 가진 3인(주택·건물 소유권자, 수도사용자, 주택·건물 관리자)과 관련한 제도(현행 법령 내지 업무 매뉴얼)를 개선해 ‘주택·건물 소유권자’의 휴전·단수 신청이 있을 경우에도 다른 권리자, 즉 ‘수도사용자나 관리자’ 등이 있는지 먼저 확인하고 사전 동의를 받아오도록 요구하는 방안을 강구하도록 “제도개선 권고” 함.

§ 거주자우선주차구역 대상자 추첨 때 장애인 배려 요구 - 제도개선

■ 신청 요지

- 성남시가 거주자우선주차구역 대상자를 선정하기 위해 추첨제도를 운영하고 있는바, 장애인에 대한 배려가 부족하다는 요지의 고충민원을 제기함.

■ 신청인의 주장

- 신청인은 지체장애1급 장애인으로 집 인근 거주자우선주차구역의 한 공간을 배정받아 사용해 왔으나, 성남시 도시개발공사가 시행한 주차공간 재배정 추첨에서 탈락해 주차 공간을 상실하게 되었음.
- 신청인은 재배정 추첨이 대상자의 장애 정도나 거주지 접근성 등을 배제한 상태에서 무작위로 이뤄지게 되어 있는 점을 알고 추첨시행일 전에 도시개발공사를 방문하여 장애인을 배려해줄 것을 요청하였으나 거절당하였으며, 주차 면을 배정받은 뒤 당사자들 간에 협의하여 위치를 바꾸라는 행정편의적인 답변만 들었다고 밝힘.
- 신청인은 주차공간 재배정에 탈락함으로써 부득이 편법주차 또는 불법주차를 할 수밖에 없는 상황이 되었는바, 장애인을 배려하는 방향에서 합리적인 해결방안을 모색해주시기 바란다고 말함.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만이 위 신청인의 민원과 관련하여 자료 조사와 담당공무원(주차관리팀 주무관, 도시개발공사 노외주차관리팀 직원) 면담 등을 통해 확인한 결과, 거주자우선주차구역 재추첨 경위는 아래와 같음.
 - ▶ 2015.10.09. : 성남시 공영주차장 월정기 운영 개선방안 방침 결정(성남시 교통기획과)
 - 성남시 차적 차량 우선배정(전체 80% 배정)
 - 장기사용자의 연장 사용으로 인한 문제점 해소 (2년마다 재추첨)
 - ▶ 2018.06.19. : 성남시 공영주차장 운영 협의(성남시 교통기획과, 성남도시개발공사)
 - ▶ 2018.06.26. : 성남시 공영주차장 월정기권 추첨 추진(안) 결정(성남도시개발공사)
 - ▶ 2018.07.01. : 성남시 공영주차장 월정기권 재추첨 홍보(현수막, 대상자 문자 발송, 홈페이지 게재)
 - ▶ 2018.07.01. ~ 07.31. : 공영주차장 추첨 대상자 선정 작업(성남도시개발공사)
 - ▶ 2018.08 ~ 09. : 재추첨

○ 관련 규정 검토 자료

- 거주자우선주차구역은 「주차장법」 제10조, 「주차장법 시행규칙」 제6조의2, 「성남시주차장 설치 및 관리 조례」 제13조 규정에 따라 지역주민에게 주차공간을 제공하고, 긴급차량 통행을 원활하게 하기 위하여 주택가 이면도로 노상 등에 설치하여 운영하고 있음.
- 거주자우선주차구역은 해당 지역에 주민등록이 있고 실제 거주하는 주민 중 주차장소가 없는 희망자에게 우선 제공하도록 조례에 규정되어 있을 뿐, 그 외 거주자우선주차구역의 운영시간, 운영 방법 등 필요한 사항은 시장이 정하도록 규정되어 있음.
- 거주자우선주차구역 관련 법령에서 ‘장애인 이용과 배려’에 관한 규정이 있는지 확인한바, 조례 시행규칙과 성남도시개발공사의 ‘주차장관리규정’에는 없었음.

○ 행정처리 상황

- 성남시와 도시개발공사가 법령을 위반한 행정 처리를 한 것은 아니며, 현행 제도에서는 신청인에 대해 거주자우선주차구역 공간을 마련해 구제해줄 수 있는 방법은 없다고 판단됨.
- 다만, 국가 및 지방정부는 장애인이 일상생활에서 안전하고 편리하게 시설과 설비를 이용하고 정보에 접근할 수 있도록 조치하여 장애인들의 사회활동 참여와 복지 증진에 기여하여야 함이 타당하다는 점에 비추어볼 때, 거주자우선주차구역의 이용자 선정 과정에 장애인들에 대한 배려 규정이 없는 부분은 아쉬운 대목임.
- 이와 관련, 주차장법시행규칙 제6조의2 제2항은 “거주자우선주차구역의 설치 및 운영에 필요한 사항은 조례로 정하도록” 규정하고 있고, 「성남시주차장 설치 및 관리 조례」 제13조 제3항은 “거주자 전용주차장의 운영시간, 운영 방법 등 필요한 사항은 시장이 정하도록” 규정하고 있으므로, 해당 조례 또는 성남시도시개발공사의 ‘주차장관리규정’에 장애인에 대한 배려를 규정할 수 있을 것으로 판단됨.
- 즉, 장애인 주차 수요를 어느 정도 고려해 ‘우선배정’ 하는 방법, 또는 장애인과 비장애인을 예컨대 3 대 7 정도로 나누어 각각 추천하는 방안 등을 고려할 수 있을 것임. 이를 위해 지역별 장애인 등록차량에 관한 실태조사를 먼저 해야 할 것으로 생각하며, 장애인 주차구역은 이용에 불편함이 없도록 ‘평지’에 설정하여야 할 것으로 판단됨.

■ 결 론

- 성남시(교통기획과)와 성남도시개발공사가 위 신청인이 거주하는 지역에서 행한 거주자우선주차구역 이용대상자 재배정 추천은 거주자우선주차구역 사용의 공평성을 기하기 위한 행정조치로서 현행 법령 및 규정에 어긋나는 점은 없다고 할 것임.

- 다만, 국가와 지방정부가 장애인의 편의와 사회활동 보장 등에서 더 적극적인 행정을 펼쳐야 한다는 점 등을 감안한다면 거주자우선주차구역 관련 법령에 장애인 배려 조항이나 규정이 없는 현실은 매우 아쉽다고 판단되므로, 성남시는 관련 제도(현행 조례 또는 도시개발공사 업무규정)를 개선해 장애인 등 사회약자의 사회활동을 보장할 수 있도록 “제도개선 권고” 함.
- 즉, 장애인 주차수요를 사전 조사하고, 그 결과를 토대로 장애인과 비장애인을 적정 비율(예컨대 3 대 7) 정도로 나누어 각각 자기들끼리 추첨하도록 하는 방안 또는 장애인에게 ‘우선배정’ 하는 방법 등을 고려할 수 있을 것으로 생각함. 또한 장애인 주차구역은 이용에 불편함이 없도록 ‘평지’에 설정하여야 할 것으로 판단됨.

■ 성남시 교통기획과 회신(수용)

- 월정기 추첨제도는 2018년 첫 시행함에 따라 발생하는 부작용 및 주민불편사항에 대하여 2018. 12. 31.까지 의견수렴을 통한 차후 추첨시 반영하고자 함
- 시민옴부즈만 권고내용도 포함시킬 예정임 (장애인 배려조항 신설 및 실제 적용방법 검토 예정)

§ 과년도 퇴직금 미지급 건 - 시정권고

■ 민원개요

- 신청인은 2015년도 성남시와 탄천1구간 화장실 청소용역 계약을 체결한 성남시 재향군인회 용역업체 소속 직원으로서, 상기 위탁계약과 관련 당시 근로자였던 A가 2017년 12월경 성남시 재향군인회를 상대로 2015년도 근로계약에 따른 퇴직금을 정산해 달라고 요청하였으나, 재향군인회는 당시 퇴직충당금이 적립되어 있지 않아 지급할 수 없음을 근로자 A에게 통보하였고 근로자 A는 이에 불응하여 중부지방고용노동청 성남지청에 진정서를 제출하였음. 그 결과 중부지방고용노동청 성남지청으로부터 성남시 재향군인회가 퇴직금을 지급하라는 시정 지시를 받았음.
- 이에 성남시 재향군인회는 2015년 당시 성남시와 체결한 용역계약서에 근로자들에게 지급해야 할 법정 퇴직충당금이 누락되어 있었음을 인지하고, 용역계약 체결 당사자인 성남시(하천관리과)에 대해 미지급 퇴직충당금을 지급하여줄 것을 수차례 요청하였으나 성남시(하천관리과)가 이를 수용하지 못한다는 의견을 제시하였다며 이의 시정을 요구하는 내용의 고충민원을 제기함.

■ 신청인의 주장

- 신청인은 2014년 탄천1구간 청소관리용역계약 체결(14.02.20 ~ 15.02.19) 시에는 퇴직충당금을 지급받아 용역근로자에게 퇴직금을 지급하였으며, 2015년도 탄천 1구간 청소관리용역계약(15.02.20 ~ 15.12.27) 때는 근로계약일수가 1년 미만이므로 퇴직충당금 지급요인이 발생하지 않는 것으로 성남시(하천관리과)가 판단하였는바, 그렇게 발주한 2015년 청소관리용역은 ‘계속근로기간’ 해석에서 오해하고 있는 것이며, 이는 노동관계법을 잘못 해석함으로써 부적절한 행정행위를 행한 것이라고 주장함. 이에 중부지방고용노동청 성남지청의 시정 지시와 같이 당시 용역근로자에게 지급하여야 할 누락된 법정 퇴직금에 대하여 성남시(하천관리과)가 그 금원을 성남시 재향군인회에 지급하여 용역근로자에게 퇴직금을 지급할 수 있도록 시정해야 한다고 요구함.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 민원인이 제출한 관련 자료를 검토하고, 성남시 하천관리과의 당시 및 현재 담당직원과 면담을 통해 관계인을 모두 상담 조사함.
- 2015년 탄천1구간의 화장실관리(청소)용역 계약 실무를 담당했던 하천관리과 직원과 면담한 결과, 2014년과 비교하여 인건비 상승 요인이 발생하였음.
 - 2014.02.20 ~ 15.02.19 : 금 59,416,270원(오천구백사십일만육천이백칠십원)
 - 2015.02.20 ~ 15.12.27 : 금 58,300,000원(오천팔백삼십만원)
- ▶ 2015년에 회계처리규정이 변경되어 1년이 아닌 용역기간을 10개월로 발주함.
- ▶ 근로기간이 1년 미만이라며 퇴직충당금을 원가산정 내역에서 배제함.
- 시민옴부즈만은 이에 민원인이 제출한 관련 서류 및 실무담당자 진술내용을 토대로 관련 규정의 적합 여부를 검토함.
 - 1) 기획재정부, 행정자치부, 고용노동부 합동지침인 ‘용역근로자 근로조건 보호지침’ 규정 준수 여부
 - ▶ 2012. 1월 제정된 ‘용역근로자 근로조건 보호지침’은 공공부문 전체에 대하여 비정규직 고용개선을 위하여 청소·경비·시설물관리 등 단순노무용역에 있어 외주발주시 계약과정을 개선하고 발주기관의 관리·감독을 강화하여 용역근로자의 근로조건을 보호하고자 제정된 업무지침임
 - ▶ 이 지침에 의하면 청소·경비·시설물관리 등 단순노무용역 계약 체결시 고용승계, 고용유지, 근로조건 보호 등을 계약서에 명시하여 계약을 체결토록 규정하고 있으나, 성남시(하천관리과)는 계약서에 고용승계에 대한 사항을 명기하지 않아 위 지침에 위반되는 행정행위를 한 것으로 판단됨.
 - 2) 근로자퇴직급여보장법 제8조 제1항과 관련, 사용자는 계속근로기간 1년에 대하여 30일 분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 퇴직 근로자에게 지급할 수 있도록 규정하고 있음.
 - ▶ 상기 규정의 ‘계속근로’를 판단함에 있어 그 근로계약이 이뤄지게 된 동기와 경위, 기간을 정한 목적, 당사자의 진정한 의사, 동일사업장에서의 근무 여부 등을 종합적으로 검토하여야 함.
 - ▶ 2014년 청소관리용역 완료 후에 2015년 용역을 ‘재계약’ 할 경우 근로계약 전 기간을 계속근로로 인정하여 재계약기간이 1년 미만인 311일이라 할지라도 이를 합산하여 근로기간을 총 22개월로 산정하고, 그에 상응한 퇴직충당금을 원가산출 내역서에 포함하여 근로자퇴직급여보장법 제8조 제1항에 따라 적립하도록 해야 함. 그러나 성남시(하천관리과)는 이를 별도의 근로계약기간으로 판단하여 퇴직충당금을 배제하고 발주 및 계약함으로써 성남시 재향군인회 및 용역근로자들에게 경제적 손실 및 시민불편을 초래하는 행정행위를 한 것으로 판단됨.

■ 결 론

- 성남시(하천관리과)는 앞으로 용역업체를 통해 수행하는 청소용역 발주에서 단순노무자 등 비정규직의 권익 보호를 위한 고용승계, 고용유지, 근로조건 보호, 근무인원 등을 계약 내용에 명기하고 이의 이행 여부를 수시로 확인하는 등 감독업무에 철저를 기하도록 노력할 것을 권고함
- 2015년 탄천1구간 화장실 관리(청소)용역과 관련해 미지급한 퇴직충당금에 대하여 적법한 절차로 예산을 확보하여 위 신청인에게 지급하여 행정의 공신력을 제고 내지 회복하도록 ‘시정 권고’ 함.

§ 공동주택 입주자대표회의 회장 해임 등 절차의 문제 – 시정권고

■ 신청 요지

- 분당구 소재 분양·임대 혼합공동주택단지에서 2018. 2월 입주자대표회의(분양) 회장으로 선출된 신청인이 2018년 08.09. 일부 주민이 요구한 ‘입주자대표회의 회장 재선출’ 안건 상정과 입주자대표회의 의결에 따라 회장직을 상실하였음.
이에 대하여 신청인은 당시 입주자대표회의 회의를 주재한 이사 ○○○이 2017. 11월 동대표 선거 당시 입후보자 등록서류 미비 등 하자로 인해 자격이 없는 자이므로 자격을 박탈하고, 자격이 없는 자가 주재한 회의 결과를 수용한 성남시(공동주택과)의 행정 조치도 무효이므로 이를 시정해 달라는 요지의 고충민원을 제기함.

■ 신청인의 주장

- 신청인은 자신을 입대의 회장에서 해임한 2018. 8. 9. 입대의 회의는 동대표 자격이 없는 이사가 의장을 맡아 진행한 회의이므로, 당시 의결된 회장 해임 및 새 임원 선출은 모두 무효라고 주장함.
- 신청인에 따르면, ○○○이사는 2017년 11월 제4기 입대의 동대표로 선출되었는데, 당시 동대표 입후보자 등록서류 중 ‘(주택 공동등기인의) 위임장 및 인감증명서’를 서류제출 마감일(2017. 11. 13) 안에 제출하지 못하였다고 주장함.(카카오톡 입후보자 대화방의 메시지들을 증거로 제시) 이어 이는 당시 선거관리위원회가 공고한 입후보자 자격 요건을 지키지 못한 것이므로, 선거에서 비록 당선되었다 하더라도 동대표로서 자격을 갖추지 못한 것이며, 따라서 8월9일 입대의 회의는 동대표 자격이 없는 자가

주재한 회의이므로 무효이고, 당시 의결한 새 회장 등 임원 선출도 자연히 무효라고 주장함.

- 신청인은 또 자신이 입대의 회장직 해임 관련해, 2단지 잡초 제거를 위한 예초작업자 공개 입찰에서 선정된 A조경업체의 ‘과다한 비용 견적’ (3000만원+VAT)에 대해 자신이 관리사무소장 등에게 강하게 문제제기하며 반대한 것이 주요 배경이었다고 주장함.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 신청인이 제출한 자료를 검토하는 한편, 위 단지 이해관계자들이 성남시(공동주택과)에 제출해온 여러 민원과 회신, 관련 자료들을 공동주택과로부터 제출받아 검토하고, 아파트 관리사무소장 등과 유선으로 전후 정황을 조사하는 한편 국토교통부 담당과에 전화해 쟁점사항에 대한 유권해석을 받음.

▶ 공공주택특별법 적용 관련 국토교통부 전화 자문

- 상담자 : 국토교통부 주택건설공급 ○○○ 주무관 (044-201-3371)
- 질의1 : 입주자대표회의 동대표 선출에서 입후보자 서류제출 마감일까지 ‘위임장 및 인감증명서’를 제출하지 못한 후보자가 당선돼 당선공고까지 냈다면, 서류 미제출을 사유로 당선을 무효화할 수 있는가?

답변 : 국토교통부는 통상 미제출 서류에 대해 일정 기간을 정해 보완 제출하도록 안내하고 있으며, 만일 보완기간 내에 제출하지 아니하면 당선을 무효화할 수 있다고 안내함. 다만 이에 이의가 있어 상호간에 합의가 되지 아니한다면 법률전문가의 자문을 받아 당선무효화 소송을 진행하도록 안내하고 있음.

- 질의2 : 간접투표제로 입주자대표회의 회장, 감사 등 임원을 선출할 경우에도 입대회의 ‘기타 안건’이 아닌, 정식으로 사전 공고된 부의(의결)안건으로 상정하여 선출해야만 하는가?

답변 : 입대의 회장, 감사 등 임원의 선출은 ‘회의 안건’이 아니라 ‘선거관리위원회 회의 임원선출 공고’에 의해 실시해야 하며, 간접투표의 경우에도 입주자대표회의에서 의결한 후 그 결과를 선관위 공고로 발표하여야 함. 만일 위와 같은 절차에 따라 입주자대표회의 임원이 선출되지 않았다면 그 유효 여부는 우선적으로 선관위가 판단할 사항이며, 선관위의 결정에 불복할 경우 소송에 의해 재판부에서 시시비비 여부를 가려야 할 사항임.

▶ 위 단지의 현안 관련 입주민 내부 갈등 상황 조사

- 단지 인근에 신축 추진 중인 철도역사 관련 피해보상금 분배 방식에 대한 갈등
 - 철도역사 신축(시공사 ○○건설) 피해보상금은 약 #억여원으로 보상액이 사실상 결

정되어 있다고 함. 현재 표면상으로는 이 건을 담당할 변호사 선임 방법, 변호사 수임료 정산방식(잡수입 선 사용 후 보상받아 정산하는 방식에 대한 찬반) 등이 쟁점인 것으로 되어 있으나, 임차인대표회의 회장 등 복수의 관계자 증언에 의하면, #억여원의 배분방식을 놓고 입주민들(부녀회 등) 사이에 내부갈등이 있다고 함. 즉, 신축공사로 인한 소음과 진동 등 피해를 직접, 가장 크게 입을 것으로 예상되는 X동과 A, B, C동에 거주하는 동대표와 부녀회장 등은 ‘공사현장 인접동 주민들에 대한 우선 피해배상 후 1억원 정도 단지 공동·숙원사업 지원’ 방식을 선호하는 반면, 제3기 입대의 회장 ○○○(2016년~2017년), 제4기 초기 회장 ◇◇◇, 두 번째 회장 □□□ 등은 ‘단지 내 균등배분’ 방식이 원칙이라는 의견을 공유하고 있다는 것임. ○○○ 등 3인은 인접 4개동이 아닌 동에 거주하고 있음.

- 2018. 5. 25. 아파트단지 예초(제초)작업 계약업체 용역금액(입찰가) 등으로 인한 갈등
 - 2018. 3. 16. 입대회의에서 ‘단지 예초(제초) 계약업체 선정 공개입찰 건’ 관련해 △△△ 관리사무소장은 2015년과 2016년은 1회 8일 작업으로 각각 273만9000원(부가세 포함), 330만원(부가세 별도)으로 예초작업을 하였으며, 2017년도에는 관리사무소 내 영선반장 1인이 틈틈이 예초작업을 실시하였고 59만7천원을 지급하였다고 보고함. 이어 입대의는 그동안 예초 상태에 대한 주민들의 불만이 있었고 폐목 처리문제도 있다는 이유로 2018년에는 공개 입찰을 통해 예초업체를 선정하기로 결정함.
 - 2018. 5. 25. □□□ 회장이 주재한 입대의는 ○○조경을 예초작업 업체로 선정함. ○○조경이 제시한 입찰가는 2972만원(부가세 별도)이었음.
 - □□□ 회장은 입대의 결정과 계약 이후 뒤늦게 낙찰가격이 너무 비싸다는 점을 발견하고, △△△ 관리사무소장에게 이의를 제기하며 새 업체를 수의계약으로 선정하자고 계속 주장함. 이에 따라 □□□ 회장과 △△△ 소장(+부녀회장) 사이에 갈등이 고조됨. 결국 ○○조경과의 계약은 취소되었으며, 예년처럼 관리사무소 중심으로 저비용으로 예초작업을 진행함.
 - 이와 관련 □□□ 회장은 시민옴부즈만과의 면담에서 “공개입찰 뒤 ○○조경을 예초 업체로 선정한 입대의 회의에서 ○○조경이 제시한 견적서를 제대로 살펴보지 못했다”는 점을 중대 과오로 인정함. 반면 △△△ 소장은 3천만원 규모의 예초작업 견적비용이 예년에 비해 비싸다는 점을 인정하지 않고, 다른 단지들도 다 그렇게 한다고만 주장함.
 - 시민옴부즈만이 살펴본 견적서에 따르면 ‘1회 3일간 매일 17명 투입, 연간 3회 실시’ 하는 것으로 되어 있으며, 이는 ○○조경이 관리사무소에 두 차례 통보한 예초공사 작업일정(1회 2일)과 다른 것임. 또 □□□ 회장은 애초 이런 내용을 몰랐던 것으로 보이는 반면, △△△ 소장은 처음부터 이를 인지하고 있었던 것으로 드러남.

△△△ 소장이 ○○조경에 보낸 ‘계약취소 공문’에 이런 사실이 취소 사유로 적시되어 있기 때문임. 이에 관해선 추후 성남시 공동주택과 감사 등을 통해 기록으로 남겨둬야 할 것으로 판단됨.

- 소결 : 철도역사 공사 관련 보상금 건과 예초업체 선정 건은 단지 내부갈등의 배경이므로 위 신청인은 주로 예초업체 선정 건을 인용하며 관리사무소장과 부녀회장 등의 문제를 제기하였고, 다른 관계자들은 보상금 배분 건이 더 중요한 배경이라고 진술함. 다만, 시민옴부즈만은 단지 내부갈등의 양상과 배경 등에 대해서는 최대한 중립을 유지하며 가부간 판단을 보류하고자 함.

▶ 신청인과 ○○○ 이사의 관계 등

- 신청인과 피신청인(○○○ 이사)이 2017. 11. 13. 주고받은 카톡 내용과 X동 동대표 ▽▽▽ 등이 성남시에 제출한 민원서류 등에 의하면 신청인과 피신청인은 모두 동대표 후보자로서 후보등록 마감일(11월13일)까지 제출해야 할 ‘위임장과 인감증명’ 등 구비서류를 제대로 제출하지 못했으나 동대표로 선출되었고, 2018년 2월 입대회의 때에도 신청인은 회장, 피신청인은 이사로 나란히 선임되었음. 따라서 신청인이 임원(회장) 선출 절차를 제대로 지키지 못했다는 이유로 회장 자격을 상실해야 한다면, 같은 날 회의에서 선임된 피신청인과 다른 감사 2명도 마찬가지로 임원 자격을 상실하는 것이 타당하다고 판단됨.
- 성남시(공동주택과)는 신청인의 회장 자격상실에 대해서는, 입대회의가 2018년 2월 입대회의 소집 전에 정식 부의(의결)안건으로 주민들에게 사전 공고하지 않은 상황에서 당일 ‘기타 안건’으로 상정해 처리하였으므로 절차상 하자가 있어 의결 무효라고 판단하였음. 그리고 피신청인이 주재한 8월9일 입대회의에서 선임한 신임 회장 등 새 입대의 구성 신고를 수리하였음.

이어 피신청인의 동대표 자격 여부에 대해서는 “사실관계 확인이 더 필요하고, 객관적인 입증자료를 확보하면 동대표 자격 여부를 재검토할 수 있다”고 하였음. 신청인이 증거자료로 제출한 ‘카톡 대화방’의 메시지 자료에 대해선, 메시지를 주고받은 날짜가 특정돼 있지 않다는 이유로 증거 능력을 배척하였음. 그러나 시민옴부즈만이 확인한바, 카톡방 대화 날짜들이 특정되어 있음.

○ 시민옴부즈만이 본 건 쟁점들에 대해 국토교통부 담당주무관에게 유선으로 유권해석을 받은 결과에 따르면,

- 먼저 “입대회의 회장, 감사 등 임원의 선출은 입대의 ‘회의 안건’이 아니라 ‘선거관리위원회의 임원선출 공고’에 의해 실시해야 하며, 간접투표의 경우에도 입대의에서 의결한 후 그 결과를 선관위 공고로 발표”해야 함. 또 “만일 위 절차에 따라 입대의 임원이 선출되지 않았을 경우 그 유효 여부는 우선적으로 선관위가 판단할

사항이며, 선관위의 결정에 불복할 경우 소송에 의해 재판부에서 시시비비 여부를 가려야 할 사항”임. 판단의 준거는 다르지만, 신청인은 절차상 하자를 이유로 회장 자격을 상실하는 게 맞다는 답변으로 해석됨.

- 동대표 후보자의 구비서류 미제출과 자격 시비에 대해서는, “통상 미제출된 서류에 대하여 기간을 정해 보완 제출토록 안내하고 있으며, 만일 보완기간 내에 제출하지 아니할 경우 당선을 무효화할 수 있다고 안내한다. 다만 이에 이의가 있어 상호간에 합의가 되지 아니한다면 법률전문가의 자문을 받아 당선무효화 소송을 진행하도록 안내하고 있다”고 답변함. 이해관계자 일방의 소송 제기가 없다면 신청인 및 피신청인 모두 동대표 자격은 유지된다는 의미로 판단됨.
- 요컨대 신청인과 피신청인은 공히 동대표 자격을 유지할 수 있으나, 신청인은 회장 자격을 상실하는 게 맞고, 신청인이 회장 자격을 상실한다면 당시 함께 선임된 감사 2인과 이사도 자격을 상실해야 하는 게 맞음.
- 아울러 피신청인이 이사로서 의장을 맡아 진행한 2018. 8. 9. 입대회의의 새 임원 선출도 절차상 하자로 정당성을 갖지 못한다고 판단됨. 당시 회장 뿐 아니라 모든 임원이 절차상 하자로 자격을 상실해야 하며, 그럴 경우 의장을 맡을 수 있는 사람은 동대표 가운데 연장자라고 할 수 있을 것임. 그런데 피신청인은 연장자가 아님.

■ 결 론

- 선거관리위원회가 임원 선출과정을 주관해야 한다는 국토부 담당주무관의 유권해석과 해당 단지 관리규약 제36조 3호에 의하면, 회장과 감사의 선출 및 해임에 관한 사항은 선거관리위원회의 업무에 해당되므로 정상 절차에 따라 입주자대표회의의 임원이 선출되지 않았을 경우 임원 선출의 유효성 여부는 우선적으로 선관위가 판단해야 할 것임.
- 따라서 성남시(공동주택과)가 해당 단지 선거관리위원회의 판단을 구하는 절차를 생략하고, 신청인의 입대회의 회장 자격만 상실한 것으로 보고 피신청인 주재로 진행한 입대회의에서 선임한 새 임원진 구성 신고를 수리한 것은 문제가 있으므로 이에 ‘시정 권고’ 함.

- 성남시(공동주택과)는 시민옴부즈만의 시정 권고에 따라 위 단지에 공문을 보내는 등 행정조치를 취하였으나, 그 또한 잘못된 방법으로 진행하여 위 단지 입대회의 등이 엉뚱한 공문을 시민옴부즈만에게 보내오는 상황이 발생함. 이에 시민옴부즈만은 2018. 12월 ‘2차 시정 권고’ 공문을 발송함. 2차 시정 권고 내용은 아래와 같음.

■ 문제점 요약

- 시 공동주택과는 시민옴부즈만의 시정 권고가 ‘시 공동주택과의 행정 처리’를 대상으로 하는 것이라는 점을 인지하지 못하는 것으로 판단됨.
 - 10. 25. 위 단지 입대회의와 선관위 앞으로 보낸 공문의 제목은 ‘입주자대표회의 구성(변경) 신고 수리 시정권고 사항 알림’으로 되어 있음.
 - 공문의 내용도 시민옴부즈만의 시정권고 공문 내용을 그대로 인용하는 데 그치고 있으며, 시정권고에 관한 자세한 내용 및 원문내용 공개는 시민옴부즈만으로 문의하길 바란다고 안내하였음.
- 시 공동주택과는 국토교통부의 유권해석과 시민옴부즈만의 시정 권고에 따라, ▶단지 내 선관위의 관리를 받지 않은 입대회의 임원 선출 및 해임은 직선 및 간선 여부를 불문하고 절차상 타당하지 않음을 지적하되, ▶정상 절차에 따르지 않은 경우에도 선관위의 판단이 우선임을 설명하면서 ‘선관위의 판단을 요청’하는 내용의 공문을 보내는 것이 타당한 처리임에도 시정권고 알림을 보낸 뒤 해당단지의 선거관리위원회가 ‘입대회의의 정상적인 회의 진행에 따라 임원을 선출하였으므로 전혀 하자가 없었다’라는 해명자료를 보내자 시정권고 이행 촉구 공문을 다시 발송함
- 해당단지 아파트관리사무소장이 국토부에 서면민원(질의?)을 제출하고 회신을 받은 공문의 내용 등을 인용하며, 500세대 미만 공동주택의 경우 입대회의에서 임원 선출이 가능하며 선관위에서 과반수로 선출하는 게 아니라는 등 초점을 벗어난 내용의 의견을 보내는 것은 시 공동주택과가 적절한 행정지도를 하지 않아 발생되고 있는 일이라고 판단됨
- ○○마을0단지 입주자대표회의가 12. 10. 성남시(시민옴부즈만도 참조)에 발송한 ‘시정권고 촉구 답변’ 공문은 성남시 시민옴부즈만에 대해 ‘절차상 위반’을 운운하며 ‘우려’를 표시한 뒤, 성남시에 대해 ‘시정 권고를 철회’해 달라고 요구하고 있음. 이는 공동주택과가 시정해야 할 것을 해당단지에 떠넘기며 ‘시정권고 촉구’란 제목의 이상한 공문을 발송했기 때문에 발생한 일임
- 공동주택과가 정상적인 행정업무를 진행하였다면, 위 단지 선관위가 입대회의에서 임원을 해임 내지 선출, 공고하는 과정에 아무런 역할을 하지 않은 절차상 하자는 인정하되, 입대회의가 이미 진행한 임원 해임 및 선출 등에 대해 ‘***** 사유로 유효하다고 인정’하거나 ‘##### 사유로 유효하지 않아 불인정’한다는 판단(유권해석)을 공동주택과에 보냈을 것으로 판단됨

■ 2차 시정 권고 내용

- 성남시장(공동주택과)은 위에 지적한 문제점들에 대해 공문을 통해 해명하고, 위 단지에 입대회의에 대해서도 적절한 행정지도를 할 것을 ‘시정 권고’로 요청함.

§ 성남시 장애인주차구역 무인 상시 단속장치 설치 건 - 의견표명

■ 민원개요

- 신청인은 2018. 4. 4. 성남시와 각 구청 홈페이지를 보면 상습 불법 주정차단속 및 장애인주차구역 단속 강화를 요청하는 시민들의 목소리가 높고, 장애인주차구역 단속은 대부분 행정안전부의 ‘생활불편신고 앱’을 통한 직접신고에 의존하다보니 신고자와 피신고자 사이의 갈등과 분쟁이 끊이지 않고 있음에도 불구하고 행정당국의 대처가 미흡하다면서 장애인주차구역에 ‘무인 상시’ 단속장치를 설치·운영하여 시민들 사이의 갈등 상황을 불식해 달라는 요지의 고충민원을 제기함.

■ 신청인의 주장

- 신청인은 장애인전용주차구역 불법 주·정차가 급속히 증가하는 추세이며, 2016년 기준으로 행정안전부의 모바일 앱 ‘생활불편신고’를 통한 신고 38만여 건에 과태료 부과 26만3326건, 과태료 총액 254억600만원이었다고 밝힘.(행안부 자료) 또 주차단속을 재정에 도움이 되는 수익사업이 아니라, ‘시민들 내부갈등 고조’의 관점으로 다시 바라보고 행정당국이 적극 대책을 수립해야 한다고 주장함.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만이 신청인이 제출한 자료를 토대로 성남시 실태를 조사한 결과, 2017년도 기준으로 성남시의 ‘생활불편신고’ 앱을 통해 접수한 장애인전용주차구역 불법주차 신고는 9173건으로 가장 많았음.(전체 신고 대비 장애인신고 비율 38%) 그 다음은 불법주차 신고 8034건, 불법정차 1291건, 불법광고물 1079건, 쓰레기 방치 및 투기 998건, 도로파손 및 공공시설물 신설 510건, 가로등/신호등 218건, 환경오염 131건 등이었음.
- 성남시 장애인복지과와 3개 구청에 유선으로 자료를 조사해 취합한 결과, 2017년도 기준으로 장애인주차구역 불법주차 신고는 총 1만1108건(수정구 1528건, 중원구 1420건, 분당구 8160건)이었으며, 이 가운데 과태료 부과는 총 8264건(수정 1131건, 중원 924건, 분당 6209건)이었음.(별첨 조사자료 참조)
- 이는 위 신청인의 주장대로 장애인전용주차구역의 불법 주·정차가 성남시에서도 매우 심각한 상황에 이르렀음을 입증하는 것으로 판단함.

또 언론 보도내용 등을 조사한 결과, 생활불편신고에 스마트폰 앱을 활용하면서 최근 몇 년간 시민들의 직접신고가 폭증하였으며, 그에 따른 신고자-피신고자 간 갈등도 크게 늘어나고 있는 것으로 확인됨. 신고자가 주차장에서 불법주차 피신고자에게 “당신이 신고했지?” 라며 멧살잡이 봉변을 당하는 사례도 적지 않은 것으로 보도됨. 이는 신고자가 스마트폰으로 불법주차 현장을 촬영하는 모습을 피신고자가 주차장 CCTV나 자신의 차량 블랙박스 등을 통해 어렵지 않게 확인할 수 있기 때문으로 판단됨.

■ 결 론

- 성남시(장애인복지과)와 3개 구청은 성남시민의 장애인전용주차구역 불법 주차가 심각한 상황에 이르렀음을 무겁게 받아들이고, 이를 개선하기 위한 시민의식 계도 캠페인 등을 포함한 종합대책을 조속히 수립해 실행할 것을 “의견표명” 함
- 불법주차 현장을 직접 신고하는 시민들과 피신고자 간 갈등이 폭력사태 등으로 번지는 것을 미연에 방지하기 위한 방안으로, 위 신청자가 제안한 ‘무인 상시’ 단속장치 설치 방안도 함께 검토해 시행할 것을 권고함.
- 이와 관련해선 성남산업진흥재단에서 추진하고 있는 ‘스마트시티 리빙랩’ 프로젝트의 2018년도 사업과제로 위 주제가 최근 선정되었음을 알려드리며, 양 기관이 업무 협의를 통해 더 나은 해법을 마련할 것을 권고함.

§ 도시계획시설(도로) 토지보상의 건 - 의견표명

■ 신청 요지

- 성남시 수정구 수진동 0000-0번지 토지가 도시계획시설(도로)로 지정돼 개인이 오랫동안 재산권 행사를 하지 못한 채 재산세만 납부해온바, 2018년 초 수정구청에 토지매수 요청을 하였으나 ‘매수 불가’ 답변을 받았으며 이를 시정해줄 것을 요구하는 내용의 고충민원을 제기함.

■ 신청인의 주장

- 신청인은 수정구청(건설과)이 위 지번 토지(대지, 18.4㎡)가 도시계획시설 도로로 편입된 사실을 인정하면서도 관련자료 미비 등을 이유로 매수 불가 입장을 밝혔으면서 행정소송을 내려고 준비하다가 그 전 단계로 고충민원을 제기한 것이라고 말함.

- 신청인은 위 지번 대지에 대해 부과한 재산세 목록과 납부내역을 참고자료로 제시하며, 시가 도시계획시설로 지정해 재산권 행사를 못하게 했으므로 당연히 보상 차원의 매수를 해줘야 한다고 주장함.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 위 신청인 면담 직후 관련자료 조사와 담당공무원(수정구 건설과 건설행정팀) 면담, 자료 요구 등을 통해 사실관계를 확인함. 수정구청이 공문으로 보낸 도시계획시설 도로 지정 관련 현황은 아래와 같음.
 - ▶ 1979.11.09. : 도로신설고시 (경기도고시 제1979-455호)
 - ▶ 1988.04.15. : 도로변경(노선명 변경)고시 (경기도고시 제1988-92호)
 - ▶ 1995.04.28. : 도로변경(기종점 변경)고시 (성남시고시 제1995-22호)
 - ▶ 2013.10.14. : 도로변경(일부구간 폭원조정)고시 (성남시고시 제2013-205호)
 - 민원대상지와 관련 없는 구간의 폭원 조정
- 국토계획법 등 관련 법령에 따른 토지보상 절차 등
 - 현행 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」(이하 국토계획법)에 따라 도시계획시설로 지정된 시설은 이 법 제85조에 따라 단계별 집행계획을 수립하고, 제86조에 따라 사업시행자를 선정한 후 제88조에 따라 실시계획인가를 얻어 사업에 착수하게 됨
 - 도시계획시설 내 토지의 수용은 동법 제95조에 따라 이뤄지며, 제96조에 따라 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」(이하 공특법)을 준용하도록 되어 있음
 - 공특법에 따른 토지 보상은 우선 보상 대상을 조사하여 토지조서를 작성하고 보상계획을 수립 공고한 뒤 토지소유자 등 이해관계자와 협의해 매수하는 절차로 이뤄지게 되어 있음. 다만, 협의매수가 되지 않으면 토지수용위원회의 재결을 받아 수용함. 국토계획법 이전의 도시계획법도 위 절차와 유사하게 당시 「토지수용법」에 따라 토지수용을 하도록 규정하고 있었음.
 - 위 지번 토지가 도시계획도로로 지정된 당시의 토지수용법에 따르면, 기업자 또는 기관은 도시계획사업의 토지·물건을 조사하여 토지조서를 작성하고 소유자의 서명날인을 받아 보상하게 되며, 토지권리를 취득하기 위하여 소유자와 협의하되 협의가 되지 않으면 관할 토지수용위원회의 재결을 받아 수용하게 되어 있음.
- 관련부서 제출 자료 검토
 - 수정구 건설과는 위 지번 토지가 도시계획시설(도로) 용지에 포함된 사실은 인정하고 관련 자료를 제출하였으나, 도시계획시설의 실시에 대한 근거(실시계획인가 및 토지보상공고 등)는 찾지 못했다고 밝힘. 이에 당시 도로 공사를 시행했을 것으로 추정되는

성남시청 도로과에 관련 자료를 요청하였으나, 도로과 역시 관련 자료를 찾지 못했다고 밝힘.(구두로만 밝히며 회신 공문은 보내지 않음)

- 수정구 건설과가 보낸 자료에 의하면, 위 지번 토지의 원번지인 수진동 0000번지가 당시 소유자인 ◇◇◇의 신청에 의해 2000년 9월1일 분할된 것으로 확인됨.
- 분할된 토지와 관련한 건축허가를 확인한 바, 수정구 건축과에서 2000년 7~9월 사이에 4건의 건축허가가 있었고 건축허가 사항에 토지분할 계획이 포함되어 있었음. 따라서 위 지번 토지는 이 건축허가 과정에서 건축법 시행령 제119조 규정에 따라 도시계획도로 대상지에 포함된 면적을 떼어내 분할지번 처리된 것으로 추정됨.
- 위 지번 토지는 현재 인근 지번 건축물의 주차장으로 활용되고 있으나, 해당 필지의 건축허가 사항을 보면 위 지번 토지가 도로로 인정된 것으로 추정됨. 위 지번 토지가 도로가 아니면 해당 건축물은 도로에 접하지 않은 맹지가 되어 건축허가를 받을 수 없기 때문임.

또 당시 건축허가 사항에 따르면, 위 지번 토지의 도시계획도로 선을 따라 차량 2대가 평행하게 주차하는 것으로 주차면이 그려져 있으나, 현재는 위 지번을 포함해 차량 4대가 도로와 직각주차하는 것으로 변형되었고, 주차선까지 그려져 있음. 다만, 직각주차 방식으로 주차선을 그은 시점과 시행자는 확인되지 않음.

○ 항공측량사진 검토

- 성남시가 보관중인 항공사진에 따르면, 1960년경에는 해당 도시계획도로가 없었고, 현재 도로에 인접하여 북정동에서 현 이매동을 거쳐 판교로 이어지는 마을길이었던 것으로 보임.
- 1960년 이후에도 이 마을길은 성남의 남북을 잇는 주도로로 이용된 것으로 보이며, 1979년 경기도가 이를 도시계획도로로 지정하였고, 1987~88년 사이에 콘크리트로 포장 정리를 한 뒤 다시 1996~97년에 아스팔트 포장을 한 것으로 보임.
- 위 지번 토지는 1997년 당시까지 도로포장이 되지 않은 채 인접대지로 사용되었으며, 2000년경 건축허가에 따라 대지가 포장되면서 인접도로에 맞닿는 부분까지 포장된 것으로 보임

○ 추정(가설)

- 도시계획 결정 당시 토지보상을 위해 편입토지조서를 작성하였을 것으로 추정되지만 관련 부서가 이를 찾지 못하고 있음. 그런데 위 지번이 2000년 9월 원번지 0000 토지에 대한 건축허가를 받는 과정에서 도시계획도로 편입을 전제로 분할된 점과 그 이전에 몇 차례 도로 포장 및 개선공사가 이뤄진 점 등을 감안하면, 당시 이 지번에 대해서만 보상 협의가 진행되지 않았는지 이해하기 어려움.

- 위 지번 토지는 1979년 도시계획시설(도로)로 결정될 당시 이미 주요 마을길에 인접해 있었으며, 이 도시계획 및 고시에 따라 몇 차례 도로 포장 및 개선공사가 이뤄졌으나, 위 지번만 공사에서 배제된 것으로 추정됨.
- 위 지번 토지의 현 소유주(○○○)가 구 소유주로부터 원번지 0000 토지를 매입해 토지 분할 및 건축허가를 내는 과정에서 위 지번의 면적이 매우 작아 성남시를 상대로 보상 얘기를 꺼내지 않았을 수는 있음. 그래도 성남시가 보상 협의를 제기하지 않은 것은 이해하기 어려움. 다만, 현재로선 그 이유를 확인하기가 쉽지 않음.

○ 수정구(건설과)의 ‘민원회신’에 대한 검토

- 수정구 건설과는 2018년 2월 현 토지 소유주의 도시계획시설용지 매입 청구 민원에 대하여 “종전에 시행된 공익사업의 부지로서 보상금이 지급되지 아니한 토지로, 공익사업이 시행되어 실제 그 사업에 편입된 토지여야 미보상토지로 보상이 가능하므로 도시계획(도로)선에 포함되어 있기는 하나 실제 도로로 편입(설치)되어 있지 않으며 도로로 사용되고 있지 않아 보상이 불가하다”고 ‘민원 회신’함.

민원사항에 대하여 조사한바, 해당 토지는 도시계획도로선 안에 위치하고는 있으나 인접건물에서 주차면으로 사용하고 있는데, 누가 주차선을 그었는지 행위자 파악은 곤란하다는 것으로 해석됨.

- 「국토계획법」 <법률 제6655호, 2002.02.04.> 부칙 제15조 제1항에 “이 법 시행 당시 종전의 도시계획법에 의한 도시계획시설은 이 법에 의한 도시계획시설로 본다.”라고 규정하고 있으므로, 과거에 도시관리계획 도로로 지정하였고 인접부지가 도로로 사용되어온 상황 등으로 볼 때 현재 해당 토지가 보차의 통행에 이용되고 있지 아니하므로 도로가 아니라는 수정구청의 위 회신은 행정청이 스스로 한 행정결정사항을 부인하는 것이 되므로 적절한 답변으로 보기 어렵다고 판단함.
- 「국토계획법」 제47조는 또 도시·군계획시설에 대한 도시·군관리계획의 결정 고시일로부터 10년 이내에 그 도시·군계획시설의 설치에 관한 사업이 시행되지 아니하는 경우(제88조에 따른 실시계획의 인가나 그에 상당하는 절차가 진행된 경우는 제외) 그 도시·군계획시설의 부지로 되어 있는 토지 중 지목(地目)이 대(垓)인 토지(그 토지에 있는 건축물 및 정착물을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)의 소유자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장 또는 군수에게 그 토지의 매수를 청구할 수 있고, 매수 의무자는 특별한 사유가 없는 한 6개월 안에 「토지보상법」에 따라 매수하도록 규정하고 있으며, 매수하지 않기로 결정하는 경우 토지소유자는 동법 제47조 제7항에 따라 지장물을 설치할 수 있도록 하고 있음.
- 위 규정에 따라 성남시가 토지매수를 하지 않는 것으로 결정할 경우 위 지번 토지 소유주는 도시계획시설의 해제 요구를 할 수 있는바, 그 경우 인접 토지는 도로에 접

하지 않은 맹지가 될 수 있으며 도시계획도로의 선형이 지금처럼 고르지 못한 상태로 남는다는 문제를 야기하게 됨

- 요컨대 위 지번 토지는 비록 현재 인접 토지 건축물의 주차장과 연계해 주차면으로 활용되고 있으나 건축허가를 받은 대지의 범위를 벗어난 ‘불법적인’ 부설주차장시설이고, 토지의 폭이 협소하고 면적이 18㎡로 작아 도로 이외의 용도로 활용하기 곤란하다는 점 등을 감안하면 이를 ‘도로’로 보는 것이 타당하다고 판단됨. 또 이 토지를 도로로 수용하지 않으면 인접 건축물이 맹지에 지은 건축물이 되는 등 복잡한 문제들이 발생할 수 있으므로 토지 소유주의 ‘미보상토지 매수 청구’에 응하는 것이 타당할 것으로 판단함.

■ 결 론

- 수정구(건설과)가 위 신청인의 도로매입 청구 민원에 대하여 “도시계획도로이긴 하지만 현재 도로로 사용되고 있지 않아 보상이 불가하다”고 판단해 회신한 것은 적절했다고 보기 어려움.
- 해당 토지에 대해 도시계획 결정 이후 보상 협의가 이뤄지지 아니한 원인 등 경위를 자료로 확인할 수 없는 등 판단하기 어려운 점이 있지만, 현재 인접부지가 도시계획 결정대로 도로로 사용되고 있는 상황과 동 도로의 현재 선형이 위 토지를 포함하지 않아 기형적으로 고르지 않게 된 점 등을 종합적으로 고려할 때 위 지번 토지를 도시계획도로로 인정하고 매수 청구를 받아들이는 것이 타당함.
- 토지소유주에 대한 보상의 근거가 될 도시계획 실시계획인가 및 보상공고 자료 등을 계속 찾으며 기다리게 하거나 ‘소송에 의한 보상’을 유도하는 것은 부적절함.
성남시 도로과와 수정구 건설과 등 행정청이 조사과정에서 실시계획인가 및 보상공고 등을 찾지 못하고 있는바, 해당 행위가 처음부터 없었다고도 추정할 수 있으므로 「국토계획법」 등 관련법에 따라 미집행 도시계획시설용지에 대한 보상 절차를 이행해도 무방할 것으로 판단함.
- 따라서 수정구(건설과)는 위 조사내용과 판단을 참조하여 해당 도시계획시설의 집행 여부를 추가로 확인하고 이행하지 아니한 행정행위가 있는 경우 이를 보완토록 요구하는 추가적인 행정절차를 이행하고, 위 지번 토지에 대해서는 신청인과 원만히 협의하여 매입하도록 조치할 것을 “의견표명” 함.

§ 건물의 공매 취소에 대한 이의제기 및 공매 재개 요청 - 기각

■ 민원개요

- 지방세 체납자인 (주)□□□□가 소유한 성남시 수정구 시흥동 ○○○외 2필지의 고급주택에 대해 성남시(세원관리과)가 압류 및 공매 공고를 하였다가 석연치 않은 이유로 2017년 10월 공매 취소하는 행정조치를 취하여, 위 건물의 토지소유권자인 ○○○○의 채권도 행사할 수 없게 되었다며 위 건물에 대한 공매를 신속히 재개할 것을 독촉하는 내용의 고충민원을 제기함.

■ 신청인 주장

- 신청인에 주장에 따르면, 성남시가 2017.8.16. 공매 공고(한국자산관리공사)한 수정구 시흥동 ○○○외 2필지의 토지소유권자는 ○○○○이며, ○○○○는 □□□□로부터 오랫동안 토지사용료를 받지 못한 일반채권자임.
- 신청인은 성남시가 위 □□□□의 등기부상 이해관계인이 아닌 부적격자(△△△)의 요청을 수용하여 2017년도 재산세 체납액 5200만원 중 불과 400만원만 받고 공매를 연기한 것은 이례적인 특혜라고 주장함. 신청인에 따르면, △△△는 □□□□에 대한 ▽▽증권의 채권(65억)을 2015년 양수받았으나 대금미납 등의 이유로 아직까지 근저당권 이전등기를 하지 못하고 있으므로 진정한 이해관계인이 될 수 없으며, 재산세 5200만원 중 400만원만 받고 2018. 08. 31.까지 10개월 간 조건부 납부를 수용한 것은 이례적인 특혜라는 것임. 특히 △△△가 2017. 12. 12. 위 채권을 ‘○○○○○’에 양도하였는바, 이런 무책임한 사람의 요청을 수용해 공매를 연기한 성남시의 조치는 매우 부적절했다고 주장함.
- 신청인은 또 위 건물에 대해 ○○○○가 건물철거권 확정 판결(성남지원 2015가합0000 건물등철거)을 받았으며, 건물을 철거하면 재산세 체납액을 회수할 수 없다는 사실을 성남시가 모르고 공매 취소 조치를 취했을 리 없다며 의혹을 제기함.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 2018. 03. 02. 세원관리과 담당 주무관 통화, 2018. 03. 07. 담당 체납세 징수1팀장 면담 등을 통해 조사한 결과, □□□□ 소유 건물의 공매 관련 진행상황은 다음과 같음.
 - 2014.10.28. 체납으로 인한 부동산 압류
 - 2017. 3.29. 압류 부동산 공매 의뢰
 - 2017. 8.16. 공매부동산 공매 공고 (한국자산관리공사)
 - 2017. 9.29. 공매부동산 공매 정정 공고 (2017.9.27.일자 판결문 접수, 자산관리공사)
 - 2017.10.16. 근저당권자(△△△) 공매기일 연장 요청.
(400만원 납부 및 2018.8월限 잔액 납부 약속)
 - 2017.10.23. 근저당권자(△△△) 공매 일시중지 요청
 - 2017.10.24. 근저당권자(△△△) 공매 일시중지
 - 2017.10.25. ○○○○가 철거 판결문 제출 ▶ 성남시
 - 2017.11.09. 공매 취소 요청 (성남시 ▶ 자산관리공사)
 - 2017.11.21. 공매 취소
- 세원관리과는 △△△의 400만원 납부 및 공매 일시중지 조치와 관련해, 체납자가 체납 세액의 일부를 납부하고 기한을 정해 완납할 것을 약속하면서 공매 등의 행정조치 중지를 요청하면 시는 일단 이를 받아들이고 있다고 말함.

또한 위 △△△로부터 다시 채권을 양수한 ‘○○○○○’는 2018년 1월부터 ‘매월 500만원 이상’씩 납부하여 10월까지 재산세 체납액을 완납하기로 약정하였으며, 2월 말 현재 이를 지키고 있다고 밝힘.
- 담당팀장은 또 공매를 일시 중지하였다가 아예 취소기로 한 조치와 관련해, 위 건물에 대한 철거 판결을 ○○○○가 받았고, 이를 성남시에 제출했기 때문이라고 말함. ○○○○가 언제든지 철거할 수 있는 건물을 공매했다가 자칫 낙찰받은 사람(법인)에게 손해를 끼치는 일을 할 수는 없었다는 것임.
- 위 신청인은 2018. 03. 08. 성남시 담당팀장의 설명과 관련해 뒤늦게 채권을 양수한 ○○○○○가 약정대로 체납세액을 분납하고 있다면 성남시의 행정조치를 수용할 수 있다고 밝힘. 다만, 2017년의 공매 취소 조치와 관련해선 “법원에 가보면 철거예정인 건물에 대한 공매가 수두룩하다”면서 “성남시 공무원이 왜 ‘자의로’ 공매 취소까지 결정했는지 여전히 의문”이라고 주장함.
- 세원관리과 담당팀장은 2018. 03. 13. ‘철거예정 건물에 대한 공매 취소’ 문제와 관련해 “민간인들끼리 하는 경매에선 그런 일이 다반사로 있을 수 있다”면서 “그러나 행정관청이 의뢰하는 공매와 경매는 다르며, 공매에선 그럴 수 없다”고 말함. 만의 하

나라도 낙찰자에게 손해를 끼칠 수 있는 행정조치를 강행할 수는 없다는 것임. 이에 대해 위 신청인은 아쉬움을 나타내면서도 수용할 수밖에 없겠다는 의견을 밝힘.

■ 조치결과

- 본 건은 민원인의 주장하는 바에 대하여 실과부서에서 민원인에게 법률상의 절차와 민간과 행정기관의 경매절차 차이점을 설명하였고, 민원인이 이해하고 수용하므로 조사를 종결하고 “기각” 처리함.

§ 아파트 관리사무소 잡수입 등 관리 부실의 문제 - 기각

■ 민원개요

- 성남시 수정구 소재 공공임대아파트는 한국토지주택공사(이하 LH)가 2016년 하반기부터 현재까지 ○○○○(주)에 위탁관리하고 있는바, 임차인 △△△ 등 2인은 “관리사무소가 아파트를 허술하게 관리해 임차입주민들에게 여러 가지 피해를 입히고 있으며, 이런 사실을 성남시 공동주택과에 알리고 행정지도를 요청하였으나 제대로 이뤄지고 있지 않다”는 요지의 고충민원을 제기함.
- 신청인은 관리사무소가 ‘잡수입 통장’을 부실(이중계좌, 불투명한 통장관리)하게 관리하고 있으며, 멀티프로그램실을 미화원 휴게실로 불법 사용하다가 수정구청에 적발된 뒤에야 시정 조치하는 등 공동시설물에 대한 관리가 무원칙하고, 바자회(야시장) 저가계약 의혹, 임차인대표회의 감사가 신청한 정보 공개 및 질의사항 13건에 대한 일부 자료 미공개, 관리규약 일부 개정 사항에 대한 입주민 설명 부족 등 다수의 부실관리 사례가 계속 드러나고 있다면서 특히 잡수입 등 회계부분에 대한 외부회계인 감사와 원리원칙에 따른 공동시설물 관리가 이뤄질 수 있도록 성남시가 행정지도를 해달라고 요청함.

■ 신청인의 주장

- 신청인은 위 공공임대아파트를 위탁관리하고 있는 ○○○○(주)가 잡수입 통장 1계좌를 운영하여야 하나 2계좌를 운영하고 있으며, 통장 거래내역도 금원이 관리비 통장으로 부당하게 이체되는 등 공금횡령 의혹이 있다고 주장함.

- 바자회(야시장) 계약이 타 단지와 비교해 너무 적은 금액(연간 3850만원, 부가세 포함)으로 이뤄지는 등 회계관리에 의혹이 많으므로 공인회계사 등 외부감사인에 의한 회계감사가 반드시 필요하다고 주장함.
- 신청인은 또 단지 내 공동시설물 관리가 정치인 등 외부인의 입김과 임차인대표회의의 무원칙한 의사결정 등으로 인해 부적절하게 관리되고 있다면서, 애초 북카페가 들어서야 하는 공간에 복지관이 입주해 노인복지시설처럼 운영되고 있으므로 이를 원리원칙에 따라 시정 조치할 필요가 있다고 주장함.
 신청인들은 특히 단지 내 저소득계층의 자녀들이 방과 후 조용히 공부할 수 있는 도서관 시설의 확충이 절실히 필요함에도 임차인대표회의와 관리사무소가 ‘사단법인 △△△△가 운영 중인 작은도서관’의 공간 확충과 운영 지원 등에 소극적 내지 반대하는 태도로 일관하고 있다고 주장함.
- 신청인은 또 관리사무소가 1박2일 행사로 기획해 실시한 바자회한마당 행사 때 70여개의 판매 부스를 설치하는 데 대해 불과 250만원만 받고 공간을 빌려주었고, 특정업자의 가게 한 곳만 이용할 수 있는 상품권 150만원 어치를 받아 관리사무소 30만원, 임차인대표회의 동대표 각 10만원씩 ‘부당’ 배분해 사용하였으며, 매주 1회 열리는 바자회(야시장)도 연간 3500만원에 헐값으로 계약하는 등 부정한 금품수수 의혹마저 살 만한 부당 행위를 계속해왔다고 주장함.
- 기타 임차인대표회의 회장의 전횡이 심각함에도 동대표 7인의 무조건적인 지지와 관리사무소장의 비호, LH 경기성남권 주거복지센터의 비호 등으로 인해 제재 내지 시정할 수단이 없다면서 임차인대표회의와 관리사무소가 보관중인 미공개 서류를 반드시 공개하여 제반 의사결정의 난맥상 등을 밝혀내야 한다고 주장함.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 위 신청인이 제출한 자료들을 검토하고, 신청인들이 공동주택과에 이미 제기한 민원 관련 자료들도 사본을 전달받아 검토함.[공동주택과-3018(2018.1.15.) 한국토지주택공사 경기지역본부장 경기성남권 주거복지센터-5785(2018.1.19.)]
- 시민옴부즈만은 또 전화 또는 면담을 통해 관계인들을 모두 인터뷰함.
 - ▶ 「공공주택특별법」 적용과 관련해선 국토교통부에 유선 상담함(2018. 5. 1.)
 - 상담 : 국토교통부 주거복지기획과 ○○○ 주무관(044-201-4519)
 - 질의내용 : 공동주택관리법 제4조 제2항 관련, 공공임대주택에 대하여 정의하고 있지 않는 사항은 「공동주택관리법」을 적용하여야 하는지, 즉 「민간임대주택에 관한 특별법」 제51조, 제52조, 제55조와 「공동주택관리법」의 모든 조항을 적용하여야 하는지?
 - 답변내용(2018. 5. 3.) : 「공동주택관리법」 제4조 제2항에 따라 임대주택에 대하여는 「공

동주택관리법」을 적용하며, 다만 「공공주택특별법」 제50조 및 같은 법 시행령 제53조(공공임대주택의 관리)의 규정에 따라 주택의 관리, 임차인대표회의 및 분쟁조정위원회 등에 관하여 「민간임대주택에 관한 특별법」 제51조, 제52조 및 제55조를 준용하며, 같은 법 제51조 제3항에 따른 자체 관리를 위한 시장·군수 또는 구청장의 인가나 관리비와 관련된 회계감사는 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 준용하지 아니한다.

즉, 회계감사에 있어 공공임대사업자(LH)의 경우 관리비와 사용료 등의 징수 및 그 사용명세에 대하여 임대사업자와 임차인간의 다툼이 있을 때에는 「공인회계사법」 제7조제1항에 따라 등록한 공인회계사 또는 같은 법 제23조에 따라 설립된 회계법인(이하 “공인회계사등”이라 한다)으로부터 회계감사를 받도록 한 규정이 적용되지 않음.

▶ ○○단지 관리사무소(관리주체) 및 LH 관계자 1차 면담조사

- 일시 : 2018. 5. 3. 15:00~ 16:50
- 장소 : ○○단지 관리사무실 방문
- 참석자 : LH 경기성남권주거복지센터 및 관리사무소 과장 등 5명
- 주요 상담조사 내용
 - LH 관계자가 회계장부를 조사하였으며 적절히 관리하고 있음을 확인받았다고 밝힘.
 - 작은도서관 확충 및 인테리어공사에 대해선, 임차인대표회의 동대표 중 일부만 찬성했다고 밝힘. 또 공동시설물이라 하더라도 내부 인테리어공사의 재원 마련은 ‘입주계약서상 임차인’이 부담하는 것으로 되어 있으며, 단지 임차인들이 부담하거나 관리사무소가 잡수입 중 일부로 지원할 경우 민원발생 소지가 있음. 이에 따라 본사 지침상 중요사항에 대하여 민원발생 소지를 사전 차단하기 위하여 임차인 과반수의 동의를 득하도록 하여 운영하고 있다고 밝힘.
 - 이에 시민옴부즈만은 작은도서관 공간 확충에 관한 찬반 여부가 쟁점인지, 아니면 확충하는 데 필요한 인테리어 공사비 확보문제가 쟁점인지 거듭 질문하였고, 참석자들은 모두 작은도서관 공간 확충 여부에 대한 결정이 아직 이뤄지지 않았으므로 그 결정이 우선이라고 답변함. 또 임차인대표회의에선 다수가 공간 확충에 반대하는 의견이라고 밝힘.
 - 시민옴부즈만은 또 만일 임차인대표회의가 작은도서관 공간 확충에 찬성하면 인테리어 공사비를 전부 또는 일부라도 LH가 사회공헌자금 등을 활용해 지원할 수 있는지 물었으며, LH 주거복지센터 부장은 “어려울 것”이라고 부정적으로 답변함. 선례가 될 수 있을 것이기 때문이라는 이유에서임.
 - 잡수입 통장 등 복수계좌 의혹과 관련해선 잡수입 통장은 1계좌만 개설하고 있으며, 관리비 부과 때 계좌번호를 잘못 기입하는 바람에 2계좌가 있는 것처럼 오해를 불러일으킨 것이라고 해명함.

- 잡수입 통장과 ○○○○(주)의 관리비 계좌 사이에 5800만원, 8000만원 등 거금이 오간 경위와 관련해선, “○○단지가 2016년 하반기에 입주한 새 단지여서 관리비 통장에 잔고가 부족한 경우 등이 발생하였으며, 잡수입 계좌에서 이체해 먼저 사용한 뒤 관리비 통장에 여유가 생기면 다시 잡수입 통장으로 메꿔 넣은 것” 이라고 해명함.

이에 옴부즈만은 “잡수입 통장에서 ○○○○(주)로 나간 큰돈과 다시 잡수입 통장으로 입금된 돈의 액수가 얼추 비슷하게 맞으면 관리사무소의 해명이 맞을 수 있을 것” 이라고 말하고, 관리비 통장과 잡수입 통장의 2017년도 거래내역을 A4용지에 출력해 자료로 제출해줄 것으로 요청함. (회계담당자는 이날 오후 시민옴부즈만에게 별도로 전화를 걸어 자료의 양이 너무 방대하고 은행 관계자가 난색을 표하므로 잡수입 통장만 복사해 보내면 안 되겠는지 문의하였고, 시민옴부즈만은 잡수입 통장의 거금 수수내역만 확인해도 가능하다고 판단해 이를 수용함.)

▶ 잡수입 통장 거래내역 자료 제출 결과, 입출금 내역 불일치함.

- 관리사무소 회계팀장이 보내온 자료를 검토한 결과, 2017년도에 잡수입 통장과 ○○○○(주) 명의의 관리비 통장 사이에 오간 거금 거래내역은 1월31일 5800만원 등 3차례에 걸쳐 총 1억5600만원 출금, 입금은 1차례 8000만원으로 차액이 무려 7600만원으로 나타남. 이에 시민옴부즈만은 유선으로 해명을 요구하였으나 납득할 만한 답변을 하지 못한다고 판단해 2차 방문조사를하기로 결정함.

- ○○단지 관리사무소 2차 방문조사

- 일시 : 2018. 5. 16(수). 14:00~ 16:00

- 참석자 : 단지 관리사무소장, 임차인대표회의 회장 등 5명

- 잡수입 통장 관련, 회계팀장에 대한 면담 조사내용

- 관리비 통장과 잡수입 통장 사이의 거래에서 차액이 7600만원이나 발생한 이유는 임차인의 관리비 입금이 통상 마감 하루 전 또는 당일 입금되기 때문에 출금 가능 금액을 예측하기 어렵고, 실제로는 잡수입 통장과 관리비 통장을 하나의 시스템으로 운영하고 있으며, 통장이 아닌 회계장부를 기준으로 정리하고 있음. (* 회계팀장은 2016년도와 2017년도 운영성과표를 제시함.)

- 잡수입으로 관리비를 일부 차감해주기로 임차인대표회의가 결정한 액수를 차감하더라도 여전히 차액 3000만원이 발생한다는 시민옴부즈만의 지적에 대하여, 회계장부 기준으로 보면 문제가 없다는 주장을 되풀이함. (** 운영성과표, 즉 손익계산서만 제시하며 설명하다가 관리비 차감 등을 밝힌다며 대차대조표도 가져옴.)

- 이에 시민옴부즈만은 손익계산서와 대차대조표 사본을 추가 자료로 제출받은 뒤 회계사 등 전문가에게 자문을 구하겠다고 밝힘. 이어 “설사 회계팀장의 주장대로 공급유용 등의 문제는 없다고 가정하더라도 일반 비전문가의 눈에는 얼마든지 의

심이 생길 만한 방식으로 잡수입 통장을 관리해온 게 사실” 이라면서 “앞으로는 매년 연말과 임차인대표회의가 잡수입으로 관리비를 차감하는 액수를 정하는 시기 등 납득할 수 있는 시기에만 잡수입 통장에서 관리비 통장으로 큰 자금을 이체하는 등 비전문가들도 쉽게 이해할 수 있는 통장 관리방식을 개발해 사용할 것”을 관리사무소장과 회계팀장에게 당부함.

- 이에 대해 임차인대표회의 부회장은 자신도 시민옴부즈만과 같은 의견이라며 잡수입통장 관리에 있어 입주민 누구나 보고 쉽게 이해할 수 있도록 관리해줄 것을 관리소장에게 요청함. 또 잡수입의 투명한 관리를 위해 연말 결산한 내용과 같이 올해 어느 한 시점(6월)에서 잡수입 통장을 정리해 회계장부와 일치하도록 관리할 것을 관리소장에게 지시함.

- 잡수입 통장 관리 등과 관련해 시민옴부즈만 자문위원(세무사)과 상담함.

- 일시 : 2018. 5. 17(목). 11:00~ 11:40

- 장소 : 자문위원 사무실

- 자문 결과 : 관리사무소가 제출한 자료가 충분하지 않아 잡수입 등의 횡령이나 유용 여부를 판단하기 어려움. 다만, 회계팀장이 관련 자료를 요구하는 대로 계속 제출하고 있는 점, 잡수입과 관리비 통장을 연동해 하나의 회계프로그램으로 통합관리 해왔다고 주장하는 점 등을 통해 추정한다면 거액 횡령 등의 문제는 없을 것으로 생각함.

작은 금액이라도 유용했을 가능성을 염두에 둔다면 관리비 통장 거래내역을 전수조사해야 하는데, 그럴 필요가 있을지 의문임.

그래도 잡수입 통장에서 거금이 나가고 들어온 액수에 큰 차이가 발생한 점 등을 규명할 필요가 있다면, 거액 입출금 시점으로부터 한달치의 해당 관리비 통장 거래내역을 예컨대 100만원 이상만 소팅해서 자료로 제출해 달라고 요구한 뒤 지출내역을 제대로 비교하며 살펴볼 필요가 있을 것임.

- 시민옴부즈만은 5.17. 관리사무소 회계팀장에게 추가 자료 제출을 요구하고, 5.23. 추가 자료를 제출받아 이를 검토함.

- 잡수입 통장의 이체된 금원 일부에 대해 사용내역을 확인한 결과 2017. 1. 31. 농협계좌 잔고는 93,586,221원의 잔고가 있었으며 이체된 금원 5800만원을 합산하면 계좌잔고는 151,586,221원 있었음.

당일 이 금원 151,586,221원 중 98,177,798원을 관리사무소 직원용역비, 청소용역비, 경비용역 대금으로 지출하였으며, 상하수도비(19,784,630원) 및 잡지출 등으로 21,136,180원 지출함.

- 2017. 8. 31. 농협계좌 잔고는 31,154,066원이었으며 잡수입 통장에서 이체된 금원 5000만원을 합산하면 계좌잔고는 81,154,066원. 2017. 9. 5일 이 금원 중 74,846,600원이 전기요금으로 지출된 사실이 있음.

○ 멀티프로그램실(작은도서관과 환경미화원 숙소로 사용하던 공간) 현장답사

- △△△△가 운영하는 작은도서관에는 중학생으로 보이는 청소년 1명이 공부하고 있었으며, 환경미화원들이 휴게시설로 사용하던 공간은 △△△△의 주력사업인 ‘푸드뱅크’ 관련 식품 저장창고로 일부 사용하고 있었음. 건물 입구 내지 현관에는 작은도서관의 안내 데스크가 설치되어 있었는데, 관리사무소는 환경미화원 휴게시설을 철거한 뒤 △△△△ 쪽이 사전협의 없이 자의로 설치한 것이라고 말함.
- 멀티프로그램실 작은도서관 관련 추가 조사내용
 - 관리사무소장 및 임차인대표회의 회장 : 2017년에 사단법인 △△△△가 입주할 때는 작은도서관만 운영하기로 하였으나 사전협의도 없이 무단으로 푸드뱅크 사업을 전개하여 임차인대표회의와 관리사무소가 처음에는 반대함. 그런데 푸드뱅크 사업이 사회약자를 위해 선행을 실천하는 사업이라는 시청과 시의회 관계자들의 조언이 있어서 이를 수용기로 하고, 당시 비어 있던 휘트니스클럽 입구 작은 공간을 휘트니스 사업 개시 전까지만 푸드뱅크 식품 등 물품 저장을 위해 사용하도록 임차인대표회의가 동의해준 사실이 있음. 그 뒤 푸드뱅크 사업 관련해, 멀티프로그램실 안의 미 사용 공간 또는 휘트니스 클럽 공간을 사용할 수 있도록 △△△△가 요청하였으나 거부한 사실이 있음.
 - 북카페가 들어서기로 했던 공간(현재 )은 복지관 주관으로 ○○단지 지원 없이 자체 운영하고 있으며, ○○단지 주민(노인)들을 위한 일자리 창출과 방과후 교실 운영 등으로 입주민들의 신뢰를 얻고 있음. 반면, △△△△는 임차인대표회의나 관리사무실에 도서관 내 에어컨 설치 요구, 푸드뱅크 사업을 위한 물품저장 공간 요구 등을 해오고 있음.

○ 시민옴부즈만은 위 조사결과를 토대로 위 고충민원과 관련해 아래와 같이 판단함.

- 잡수입 통장 계좌는 1개만 운영하고 있으며, 잡수입 통장 관리방식이 복잡해 입주민 등 비전문가들이 보기에 오해의 여지는 있으나 그렇다고 관리사무소장 등이 공금을 유용 내지 횡령했다고 볼 만한 근거를 발견하기도 어려움. 또한 2018. 5. 3. 관리사무소를 방문했을 때 LH 부장이 관리사무소 회계부분에 대한 점검을 실시하였으나 특이사항은 없었다고 밝힌 점도 참고할 필요가 있음.
- 바자회(야시장) 용역계약과 관련해, 국토교통부가 운영하는 공동주택관리정보시스템에 등재된 자료를 확인한 결과, 2016. 4. 30. ~ 2018. 5. 1. 성남시 ◎◎지구에서는 2017. 8. 7. 위 단지가 실시한 공개경쟁입찰 공고 1건만 자료로 확인할 수 있음. 따라서 다른 단지에 비해 적은 금액으로 용역계약을 체결하였다는 신청인의 의혹을 뒷받침할 수 있는 자료는 확인할 수 없다고 판단함.

- 외부감사인 회계감사 요구와 관련해선, 국토교통부의 유권해석대로 “공공임대사업자(LH)의 경우 관리비와 사용료 등의 징수 및 그 사용명세에 대하여 임대사업자와 임차인간의 다툼이 있을 때 공인회계사의 회계감사를 받도록 한 규정이 적용되지 않으므로 관리규약 제 47조(회계감사)에 따라 임차인들의 요구 및 임차인대표회의의 의결에 따라 회계감사가 이루어져야 한다고 판단함.
- 입주민의 공동재산인 주민공동시설물 관리와 관련해선, 북카페 자리에 복지관시설  이 입주하는 과정, 멀티프로그램실에 작은도서관이 입주하는 과정 등이 임차인대표회의 중심의 적절한 의사결정을 통해 이뤄졌으며, 주민편익 증진을 위해 대체로 합리적인 운영 관리를 하고 있다고 판단함.
- 임차인대표회의 또는 관리사무소가 보관중인 서류의 공개와 관련해선, 2018. 05. 18. 신청인이 다시 성남시(공동주택과)에 민원을 제기하였고, 이에 성남시는 단지 관리주체 및 임차인대표회의가 관계법령 및 관리규약에 따라 임차인들이 열람을 요구하면 그에 응하겠다는 취지의 답변을 공동주택과-30151(2018.5.25.)호로 회신한바, 이에 따른 이행여부 등은 향후 성남시의 행정처리 결과를 지켜봄이 타당하다고 판단함.

■ 결 론

- 시민옴부즈만은 성남시 공동주택과와 ○○단지 관리사무소 등이 제출한 자료들을 검토하고, 관리사무소를 2회 방문해 관리사무소장과 과장, 회계팀장 등 실무 간부와 임차인대표회의 회장·부회장, LH 경기성남권 주거복지센터 부장 등 관계자들을 면담 조사하였으며, 작은도서관 1회 방문, 옴부즈만 자문위원 방문상담 등을 통해 두루 조사한 결과, 잡수입 통장 계좌가 2개라거나 임차인대표회의나 관리주체(관리사무소)가 잡수입을 횡령 내지 유용하였다는 신청인의 주장을 입증할 증거는 찾지 못하였음. 연간 바자회 용역을 저가로 체결하였다는 등의 의혹도 근거가 부족하다고 판단함. 이에 성남시(공동주택과)가 외부감사인을 통해 ○○단지 회계감사가 새로 이뤄지도록 행정지도를 하는 것도 적절치 않다고 판단함.

다만, 잡수입과 임차인관리비 통장을 연동해 하나의 회계프로그램으로 운영한다 해도 상호 이체 및 지출 등이 임차인 누가 봐도 이해하기 쉽게 이뤄져야 함에도 그렇지 못했다고 판단해 관리사무소장과 임차인대표자회의 회장 등에게 잡수입 통장 관리방식의 개선을 요청함.

- 주민공동시설물 관리, 특히 복지관(  )과 작은도서관 등의 관리·운영문제는 성남시의 행정지도보다는 임차인들 사이의 상호 존중과 의견조정으로 해결하는 게 바람직한 것으로 판단됨. 이에 시민옴부즈만은 위 고충민원에 대해 “기각” 결정함.

§ 증축형 리모델링의 안전성 미비와 사업승인 취소 요구 - 기각

■ 민원개요

- 분당구 정자동 ○○마을 ○단지의 증축형(수직 및 수평증축) 리모델링 사업이 안전성 등에서 문제가 있어 자칫 대형 참사로 이어질 수 있으므로 리모델링 사업 허가를 취소해야 한다고 판단해 여러 차례 중앙부처와 성남시 등에 민원을 제기하였으나 당국이 이해할 만한 답변을 하지 않는다며 고충민원을 제기함.

■ 신청인의 주장

- 신청인은 ○○마을 ○단지의 증축형 리모델링 사업과 관련해, 건축설계 당시 아파트 증축에 대비한 건물구조 강도를 검토하지 않았으며, 증축형 리모델링을 위해 내력벽(측벽, 경계벽)을 철거하게 되어 있는데, 수직증축으로 인한 하중까지 감안하면 구조적인 안전성을 확인할 수 없다고 주장함.
- 신청인은 성남시의 증축형 리모델링에 대해 국토교통부가 2016년 8월 안정성 등을 이유로 허가하지 않다가 특별한 이유 없이 다시 허가하였다며 ‘인재에 의한 대참사’를 방지하는 차원에서 증축형 리모델링의 사업 승인에 대해서는 허가를 취소하여야 한다고 밝힘.
- 신청인은 또 ○○마을 ○단지의 ‘증축형 리모델링 주택조합’이 비조합원들에 대해서는 조합원총회 등 회의 참석을 거부하고, 사업추진 계획 등 정보를 공개하거나 공유하지 않는다면서 비조합원 주민들에 대한 권리를 찾을 수 있도록 시정 조치해줄 것을 요구함.

■ 사실관계 확인

- 시민옴부즈만은 민원인이 제출한 관련 자료를 검토하고, 성남시 주택과 리모델링지원팀장 등과 상담 조사함. (2018. 6. 18. / 시민옴부즈만 사무실)
 - 추진경위
 - 2014.12월 조합 설립 (72% 동의)
 - 2015.11월 1차 안전진단 실시
 - 2017.11.03. 1차 안전성검
 - 2017.11.22. 건축심의
 - 2018.04.02. 경관심의

- 2018.03.22. 도시계획 심의

- 향후추진사항 : 시공사 선정 및 관리처분 절차 등
- 리모델링 사업을 추진하기 위해서는 입주자대표회의에서 ‘리모델링 제안 및 시행’ 의결 ⇒ 주택조합 설립 인가 ⇒ 시공사 선정 ⇒ 1차 안전진단 ⇒ 도시계획위원회 및 건축위원회 심의 ⇒ 권리변동계획 수립 ⇒ 리모델링 허가 ⇒ 사업계획 승인 ⇒ 매도 청구 ⇒ 이주 및 철거 ⇒ 2차 안전진단 실시 ⇒ 착공 신고 ⇒ 사용검사 ⇒ 조합 해산 등의 절차를 이행하게 되어 있음.
- 구조안전성 검토는 성남시가 시 예산으로 안전진단 업무를 신청하게 되어 있으며, 사업추진의 안전성을 확보하기 위하여 1차 안전진단은 안전진단업체에 의뢰하여 평가등급이 B등급 이상으로 평가되어야 하며, 1차 안전성 검토는 도시계획위원회 및 건축위원회 심의 때 정부투자기관인 한국시설안전공단 또는 한국건설기술연구원에 구조계획상 증축 범위의 적정성을 검토 의뢰하며, 리모델링 허가시 허가 설계도서상 구조안전의 적정성 여부 등에 대하여 2차 안전성 검토를 전문기관에 의뢰하게 되어 있음.
- 또한 이주 및 철거 후 수직증축형 리모델링이 허가된 경우에는 구조안전에 대한 상세 확인을 위하여 2차 안전진단을 실시함.
- 수직증축형 리모델링인 경우 구조안전에 대하여는 총 4회에 걸쳐 안전진단을 실시하도록 관련 규정을 정하고 있음.
- 성남시 주택과는 리모델링 주택조합이 비조합원인 주민들에 대해 사업설명회 배제, 조합원 회의 참관 거부 등 정보 공개 및 공유를 거부하고 있다는 민원사항에 대해, 비조합원 주민들에게도 정보를 공유하고 이들의 의사를 반영할 수 있도록 ○○마을 ○단지 리모델링 주택조합에 대한 행정지도를 할 것이라고 밝힘.

■ 판단 및 결론

- 시민옴부즈만은 성남시(리모델링지원팀)의 설명대로 4회에 걸쳐 안전진단을 실시하는 등 리모델링 건축물의 구조안전성 확보를 위해 노력하고 있는 점 등을 긍정적으로 수용해야 한다고 판단하고, 이런 의견을 위 신청인에게 설명해 이해를 구하는 것이 적절하다고 판단해 ‘리모델링 사업 허가 취소’ 요구에 대해 ‘기각’ 처리함.
- 다만, 신청인의 주장대로 비조합원 주민들에 대한 알 권리 보장이 미흡한 것으로 인정되므로 “성남시가 적절한 행정지도를 통해 시정할 것”을 “의견표명” 함.

- 성남시(주택과)는 시민옴부즈만의 권고를 수용해 2018. 6. 21. ○○마을 ○단지 리모델링 조합주택에 “민원사항에 따른 협조 요청” 공문을 보내 비조합원인 주민들의 조합원회의 참석 내지 참관, 정보공개와 공유 등 알 권리를 보장하도록 행정 지도함.

§ 지구단위계획 구역 재조정 요청 - 기각

■ 신청 요지

- 성남시(도시계획과)의 국지도 23선변 지구단위계획 구역 설정과 관련하여 분당구 동원동 ○○-○번지도 완충녹지 경계선까지 54m가 이격되어 있음에도 인근 토지와 달리 지구단위계획 구역에서 배제한 것은 형평성에 어긋난 조치이므로 지구단위계획 구역에 포함시켜주기 바란다는 요지의 고충민원을 제기함.

■ 신청인의 주장

- 신청인은 본인 소유의 분당구 동원동 ○○-○번지(지목: 대) 토지의 경계선으로부터 완충녹지 경계선까지 54m가 이격되어 있는바, 신청인이 확인한 바에 의하면 국지도 23선변 지구단위계획 구역 설정의 기준선은 고속도로 주변의 경우 ‘완충녹지 경계선으로부터 30m 이격’ 선이므로, 위 대지와 연결된 신청인 소유 ○○-△△번지(지목: 전) 중 경계선 30m까지는 당연히 지구단위계획 구역에 포함되어야 함에도, 성남시가 이 기준을 어기고 ○○-○번지 대지경계선을 기준으로 계획 구역을 결정한 것은 형평성 측면에서 잘못이라고 주장함.
- 동일한 계획 구역에 위치한 분당구 금곡동 ◇◇◇-◇◇번지(지목: 대)의 경우 대지경계선에서 약 15m 더 후퇴한 완충녹지 경계선까지 성남시가 지구단위계획 구역으로 결정 한바, 신청인의 토지 또한 완충녹지 경계선을 근거로 지구단위구역을 재지정해야 옳다고 말함.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만이 성남시 분당구 국지도 23선변 도시관리계획(지구단위계획) 결정 공고를 확인한 결과, 위 신청인이 제기한 동원동 ○○-△번지와 금곡동 ◇◇◇-◇◇번지는 지구단위계획 구역 중 제0구역에 해당되며, 신청인의 주장과 같이 지구단위계획 구역의 선형이 ‘부정형’으로 설정되어 있음을 확인함.
- 2018. 08. 24. 도시계획과 담당주무관과 면담하였으며, 주무관은 신청인이 고충민원을 제기한 제0구역의 지구단위계획 구역 결정과 관련해 아래와 같이 설명함.
 - ▶ 국지도 23선변과 경부고속도로 사이의 제0구역은 현재 공공하수관이 설치되어 있지 않는 등 도시기반시설이 미비한 상황임. 따라서 인근 필지(전·답 등)에 대하여 지구단위계획 구역으로 지정할 경우 건축행위 허가나 신고 신청 때 ‘도시기반시설 미비’를

이유로 반려해야 하는 등 행정 처리에 어려움이 발생할 것으로 예상됨. 즉 지구단위 계획 구역 지정에 따른 고충민원이 발생하게 되고, 이로 인한 행정 낭비가 발생될 것으로 예견됨. 이에 도시계획과는 이를 사전 예방하는 차원에서 ‘대지경계선’으로 구역을 지정한 것임.

또한 금회 지구단위계획 지정 취지는 국지도 23선 주변을 자동차 관련 문화의 거리로 조성하고 기존 건축물의 용도를 세차장, 일반음식점, 일반업무시설, 주유소 등으로 변경해 사용할 수 있도록 용도변경 규정을 완화함으로써, 기존 건축물의 활용도를 늘려 결과적으로 시민들에게 혜택을 주고자 한 것이며, 그런 취지에 의거해 0구역이 부정형으로 이루어지게 되었음.

- ▶ 신청인이 제기한 분당구 금곡동 ◇◇◇-◇◇번지 일원 필지와 의 형평성 문제에 대해서는, 성남시 분당구 국지도 23선변 성남시 도시관리계획(지구단위계획) 결정에 따른 주민공람 기간 중에는 분당구 금곡동 ◇◇◇-◇◇번지 일원 필지의 경우 대지경계선이 아닌 도로구역선을 경계로 하여 지정 공고하였으며, 그 경위는 대지경계를 기준으로 지정할 경우 대지 경계와 도로구역 경계선 사이의 토지가 일부 남게 되므로 그 잔여 토지의 효용성을 살리고자 도로구역 경계선을 기준으로 구역 지정을 한 것이었음. 그런데 공람기간 중 도로구역 경계선에 변경이 발생하였고, 상황 변경을 감안해 더 완화된 선으로 지정하게 되었음.
 - ▶ 현 시점 기준으로 지구단위계획 구역 재조정은 불가능하며, 향후 2020년 완충녹지 경계선의 변경이 있을 것으로 사료되는바, 그 때 가서 공공하수관 설치 여부, 주변 환경 등을 종합 검토하여 지구단위계획 구역 재조정 여부를 검토하는 게 타당할 것으로 보임.
 - ▶ 신청인이 현재 제기하고 있는 고충민원은 도시관리계획 결정에 따른 주민공람 기간 중 이미 의견이 제출되었던 사항이며, 당시 제출된 모든 의견은 도시계획심의위원회의 심의안건으로 상정되어 가부간 결정이 내려졌는바, 위 의견에 대해서는 ‘도시기반 시설 미비와 다른 지구와의 형평성’ 등을 이유로 ‘부결’ 처리된 바 있음.
- 시민옴부즈만이 시 도시계획과의 설명과 관련 자료를 종합 검토한 결과, ‘도시관리 계획’이란 도시문화가 고루 발전하고 시민들이 아름답게 잘 살 수 있도록 토지이용, 교통, 환경, 경관, 안전, 산업, 정보통신, 보건, 복지, 안보, 문화 등을 종합 검토하되 광역도시계획도 반영하여 입안하는 것으로, 자치도시의 중요한 정책결정 및 수행 사항인 것으로 여겨짐. 또 이른바 도시관리계획의 입안과 결정은 광의의 행정에는 해당되지만, 신청인이 고충민원을 제기한 지구단위계획 구역 설정 등은 이를 입안하는 데 필요한 구체적인 행위기준을 법률에서 정하고 있지 않을 뿐더러 입안된 계획(안)을 국토부장관의 승인을 받아 확정하도록 규정하고 있는 점 등을 고려할 때, 위 신청인의 의견을

시와 도시계획위원회가 수용하지 않은 것이 ‘위법·부당한 행정처분’인 것으로 보기에는 무리가 있다고 판단함.

■ 결 론

- 시민옴부즈만은 성남시(도시계획과)가 도시관리계획을 결정하기 위한 시민공람 기간 중 제기한 위 신청인의 의견을 시(도시계획위원회)가 수용하지 않은 행정행위에 대해 ‘위법·부당한 행정처분’이라고 판단하기 어렵다는 점, 도시관리계획의 입안과 결정은 시의 고유한 정책결정이라는 점 등을 토대로 2018. 09. 03. 위 신청인에게 조사 결과를 설명하였으며, 신청인의 이해와 양해를 구해 “기각” 처리함.

§ 임대 재계약 관련 강제퇴거 방지 탄원의 건 - 기각

■ 신청 요지

- 신청인은 자신이 입주해 있는 상가 임대인(건물관리단)의 강제퇴거 등 갑질 횡포를 막아달라는 요지의 고충민원을 제기함.

■ 신청인의 주장

- 신청인은 본인 포함 동업자 3명이 법인 (주)○○○○○○○○○○를 설립하였으며, 2015년 4월부터 성남시 분당구 야탑동 000번지 지하1층에 약 300평을 임차하여 현재까지 □□□□휘트니스센터를 운영하고 있는바, 건물관리단(△△△관리단)이 임차인인 본인을 강제로 퇴거시켜 그로 인한 이익을 편취하려 하고 있다고 주장함.
- 신청인은 2016년부터 임대공간을 적법한 용도로 운영(사용)하기 위해 2개 구역으로 구분하고, 본인과 동업자가 각각 헬스클럽과 휘트니스센터로 나누어 운영하였으며, 2017년 8월경부터 건물관리단이 재계약 갱신을 요구해온바, 휘트니스센터 계약자는 재계약 갱신과정에서 일방적인 거부권을 행사해 재계약이 성립되지 않았고, 부동산명도단행 가처분 소송에서 신청인에게 “상가의 실질적인 채권자인 ◇◇◇ 관리 부동산임대업을 담당하는 기관에 점유권을 인도하라”는 처분을 받았다고 밝힘.
- 신청인이 운용해온 헬스클럽의 재계약 관련해선 계약 갱신을 위해 관리단의 요구사항을 신청인이 모두 수용하고 이를 이행하였으나, 관리단은 월세가액이 너무 저렴하다는 이

유로 재계약을 거부하였고 강제 퇴거를 추진하고 있다고 밝힘. 이와 관련 실제로는 ◇◇◇이 지하1층을 사용할 계획이 있어서 재계약 갱신을 거부한 것으로 보인다고 함.

- 지하1층 건물의 50% 이상을 소유하고 있는 ○○○○산업개발 및 ◇◇◇◇◇는 ◇◇◇◇ 계열의 임대관리법인으로, 두 법인의 대표가 동일하고 건물관리단은 두 임대법인의 도장을 관리하면서 임대차계약 때 날인하고 있는바, 두 임대법인의 실제 존재 여부와 대표이사적 적법성 여부, 그리고 상가건물의 공유지 부분만을 관리하는 관리단이 임차계약과 관련한 협상과 모든 권리를 행사 집행하는 것이 가능한지 여부 등에 대한 조사를 실시하여 상가임대차보호법상 보호받아야 할 임차인의 권리를 보호해 달라고 요구함.

■ 사실조사 및 기각

- 시민옴부즈만은 성남시 분당구 야탑동 000번지 건물관리단을 방문해 관리단장 등과 면담한 결과, 관리단은 신청인을 대상으로 2건의 소송을 제기한바, 1건은 부동산명도 단행 가처분이 종결되어 관리단이 승소하였고, 또 다른 1건인 헬스클럽 명도소송 건은 현재 진행 중인데 조만간 판결이 이뤄질 것이라고 밝힘.
- 헬스클럽의 재계약 갱신과 관련해 ◇◇◇과 관련된 업체의 임차계약 계획 및 문의는 현재까지 없었으며, 재계약 갱신을 거부기로 한 이유는 상가의 임차계약을 맺은 ‘법인’ (지하층 목욕탕, 지상3층 음식점)으로부터 각각 3.5억원과 4억원의 관리비 및 임대료를 받지 못한 선례가 있고, 신청인이 관리단의 요구사항을 다 이행하였다고 하나 관리단이 제시한 기한을 초과하였으며, 초기 동업자 등 신청인의 주변인들 또한 신청인에 대해 ‘신임할 수 없는 사람’ 이라고 평가하고 있기 때문이라고 밝힘. 관리단장 등은 아예 신청인이 경제적 능력, 사회적 신뢰도, 도덕성 등에서 상가 안에서 이미 신뢰를 상실한 상황이라는 점을 강조함.
- 시민옴부즈만은 위 민원이 애초 시민들 사이의 사인(私人) 간 분쟁인 데다, 신청인과 건물관리단 관계자들의 주장이 너무 상이하고, 관련 소송이 2건이나 일어났으며, 특히 신청인과 관리단이 다투는 1건은 지금도 진행 중이어서 시민옴부즈만으로서 조례 규정상 관여할 수 없다는 점 등을 신청인의 변호인에게 설명하고 “기각” 으로 상담 종결함.

§ 이매동 자연녹지지역 취락지구 변경 요청 - 기각

■ 신청 요지

- ‘자연녹지지역’인 분당구 이매동 000번지 일대 ‘○○마을’ 거주자로서, 인근 지역의 도시관리계획이 제1종일반주거지역(이매동 00-0 외), 자연취락지역(이매동 00-0 외), 자연녹지지역(이매동 000 외), 보전녹지지역 등으로 구분되어 있어 이웃주민 간 이질감과 불협화음 발생 등 행복추구권에 좋지 않은 영향을 미치고 있을 뿐 아니라, 같은 자연녹지지역인 서현동 00번지 일대를 성남시가 최근 자연취락지구로 지정한 것과 비교해 현저히 형평성에 어긋나는 것이므로, 이매동 000번지 일원을 자연취락지구로 지정하거나 제1종일반주거지역으로 도시계획상 ‘종상향’ 해주길 원함.

■ 사실관계 및 판단

- 신청인은 2017. 9. 13. 시민옴부즈만실을 방문해 고충민원을 제기했던 H씨의 자녀로, 당시 제출했던 것과 같은 내용의 고충민원을 다시 제기한 것임. 다만, 2017년에는 이매동의 인근 지역들과 비교해 불합리하다며 ‘종상향’을 주로 요구했던 것과 달리, 이번에는 추가로 서현동 자연취락지구 지정과 비교해 이매동 ○○마을도 최소한 우선 ‘자연취락지구’로 지정되어야 한다는 주장을 편 것이 다른 점임.
- 시민옴부즈만은 2018. 9. 19. 이매동 ○○마을과 서현동 자연취락지구 지정의 차이점 등에 대해 의문을 제기하는 위 신청인과 통화한 뒤, 성남시청 실무담당부서인 도시계획과 담당주무관을 면담한바 아래와 같이 설명함.
 - ▶ 2014년경부터 성남시 관내 자연녹지지역 중 주민들이 집단으로 생활하고 있는 지역들에 대하여 전수조사 하였고, 그 결과를 토대로 요건을 갖춘 일부 지역은 자연취락지구로 지정하였음.
 - ▶ 서현동 00번지 일대는 2014~15년 마을주민들이 지속적으로 자연취락지구 지정을 요청하여 검토한바, 2015. 9. 25. 자연취락지구로 결정하였음. 당시 이 마을에는 52호의 건물이 존치해 지정 최소요건인 20호를 충분히 충족하고 있어서 건축물의 노후화 정도는 확인하지도 않고 지정하였음.
 - ▶ 반면, 이매동 ○○마을에는 총 22호의 주택·건물이 있어서 최소요건 20호를 넘기긴 하지만, 2000년 이후 건축된 건물이 17호로 전체의 약 77%에 이룸. 이들 건물은 대부분 양호하게 관리되고 있어서 ‘노후화한 주택의 정비’를 위한 자연취락지구 지정의 목적에는 부적합할 것으로 판단하였음.

- ▶ 신청인은 또 ○○마을 가운데 일부 지번(000-0번지 임야와 000번지 전)을 제외하고 나머지 지번들만으로 호수 밀집도를 높여 지정해 달라고 수정 제안하였으나, 그럴 경우 지구계가 단절되는 문제점이 발생해 부적합하다고 판단함.
- ‘중상향’ 방안에 대해서도 검토한 결과, 이매동 000번지 일대는 시 도시기본계획상 보전용지로 설정되어 도시관리계획상 녹지지역으로 결정된 지역이므로, 다른 녹지지역과의 형평성, 지정목적의 요지, 타 용도지역으로의 변경 필요성과 타당성 등을 검토해 볼 때 현재의 용도지역을 유지하여야 하는 것으로 판단함. 이와 관련해선 녹지지역의 보전용지를 주거 및 상업 등의 시가화용지로 변경하는 것은 도시공간구조에 큰 영향을 미치는 사항으로 인구, 경제, 사회 등 미래지표, 환경 요인 등에 대한 종합 검토와 계획적 개발의 방법으로 도시기본계획에 반영할지 여부를 검토하는 것으로서, 일부 지역의 개별 사안으로 변경할 수는 없다는 2017. 9월 시 도시계획과의 의견을 참고하였음.
- ‘도시관리계획’이란 도시문화가 고루 발전하고 시민들이 아름답게 잘 살 수 있도록 토지 이용, 교통, 환경, 경관, 안전, 산업, 정보통신, 보건, 복지, 안보, 문화 등을 종합 검토하고 광역도시계획을 반영하여 입안하는 것(정책 수립)으로서 경기도지사 및 국토부장관의 승인을 받도록 규정하고 있는 점 등을 고려할 때 성남시가 위 신청인의 의견을 수렴하지 않은 것이 ‘위법·부당한 행정처분’을 한 것으로 보기는 어렵다고 판단함.

■ 결 론

- 시민옴부즈만은 위의 판단 내용을 신청인에게 전달하고 양해를 구해 ‘기각’ 처리하고자 9. 19. 신청인에게 전화하였으나, 신청인은 추가로 자료를 더 준비하고 있다면서 다시 방문할 계획이니 기각 종결하지 말고 기다려 달라고 요청함.

이에 시민옴부즈만은 신청인의 방문을 기다리며 10. 4.부터 11. 1.까지 3차례 더 통화를 하였으나, 신청인은 방문하기로 약속한 날짜들에 아무런 연락도 없이 방문하지 않음. 이에 2018. 11 .01.로 해당 민원을 ‘기각’ 처리함.



§ 수진동 주택 재개발지구 지정과 관리업체 선정 등 - 기각

■ 신청 요지

- 수진동 000번지 주택에 대하여 조속한 시일 내에 재개발, 재건축지구로 지정해줄 것과 누수로 인한 수도요금 부과에 있어 50% 감면이 아닌 100% 감면해주고, 노후화된 건물 관리를 위해 시 또는 구청에서 관리업체를 선정하여 재개발지구 안에서 저렴한 비용으로 건물을 관리할 수 있도록 해달라는 요지의 고충민원을 제기함.

■ 사실관계 및 판단

- 수정구 수진동 000번지 일원을 재개발, 재건축지구로 지정하는 문제에 대하여 도시재생정책과(재생정책팀)에 확인한 결과, 2020년 지정(재개발예정정비구역 지정) 후 미시행된 사업에 대한 계획 조정을 위하여 10년 주기로 도시정비계획을 재수립하도록 규정하고 있는바, 2030년 도시정비계획 수립을 위하여 7, 8월경에 주민 및 관련부서 의견수렴을 걸쳐 수립 여부를 결정하도록 규정하고 있음.
- 수도 누수로 인한 수도요금 부과에서 50% 감면이 아닌 100% 감면해 달라는 요구와 관련하여 확인한 결과, 성남시 수도급수 조례 제39조 제3항에 의하여 누수량의 50%를 감면토록 규정하고 있으며 이는 건물의 유지관리 책임이 건물소유자에게 있음을 확인시키고 철저한 건물관리를 요구토록 한 사항으로서, 100% 감면할 경우 건물주의 관리 태 및 부실이 발생할 수 있는 것으로 확인됨.
- 재개발구역 내 노후화된 건물 관리를 위하여 시 또는 구청에서 관리업체를 선정해 달라는 요구에 대하여 조사한 결과, 시 또는 구청에서 건물관리업체를 선정하면 특혜의 소지가 있으므로 재건축추진위원회 등 관련 민간단체와 협의하여 건물유지 관리업체를 선정해 효율적으로 노후건물을 관리를 하여야 할 것으로 판단함.

■ 결론

- 시민옴부즈만은 성남시(도시재생정책과, 수도행정과)의 의견을 민원인에게 전달하며 이해를 당부하고 ‘기각’ 처리함.

다만, 재개발지구 지정을 원하는 민원 내용은 도시재생정책과에 전달, 이송함.

§ 건축 인허가와 도로구역 변경에 관한 건 - 조정중재

■ 신청 요지

- 신청인은 2018. 2. 12. 현재 분당구 운중동 ○○○번지 일대(자연취락지구)에 대해 공동주택 건축 인·허가를 신청한 자로서, 공동주택 단지 안에 기(既)설정되어 있는 도시계획시설 도로 및 도로법 제25조에 의해 도로구역 결정 고시가 된 도로(미개설)와 관련하여 “신청인의 비용 부담으로 도로를 개설해 성남시에 기부채납하려 한다” 면서 법령에 의한 ‘실시계획 인가’ 및 ‘도로관리청이 아닌 자의 도로공사’가 의제 처리되어야 한다는 요지의 고충민원을 신청함.

■ 신청인 주장

- 신청인은 분당구 운중동 ○○○번지 일대에 공동주택 건축 인·허가를 받기 위해서는 도시계획시설 도로이자 도로법 제25조 규정에 의해 도로구역으로 결정 고시되었으나 개설되지 않은 도로를 위 건축사업자의 비용 부담으로 개설할 수밖에 없고, 시 도시계획과에 도로 개설 실시계획을 제출하여 심사를 받는 방식으로 진행할 경우 시일이 너무 오래 걸리므로, 도로구역 결정 고시에 의거한 ‘도로관리청이 아닌 자의 도로공사’ 방식으로 도로를 개설하고자 하는데, 시 도로과가 법령에 부합하지 않은 이유를 들어 이를 허가하지 않고 있다고 주장함.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 도로과(도로시설팀) 담당주무관을 면담해 문의한 결과, 위 미개설 도로는 현재로선 도로법상 시도(市道)로 보기 어렵다고 밝힘. 경기도의 노선지정 공고를 받지 않은 채 2006년에 도로구역 고시부터 한 행정처리가 잘못되었다는 설명임.
- 주무관은 또 도로구역 내 범면 처리가 중요한 문제라고 함. 신청인이 도시계획시설 도로선으로 건축설계를 하고 이를 승인해 달라고 요청해 분당구 건설2과(건설행정2팀)에 문의했으나 “도로법에 의해 결정 고시한 도로구역 선(범면을 넓게 포함한 선)을 바꿀 수 없다” 라고 반대했다고 함. 이어 도로구역선 바깥으로 건축설계를 해 승인 요청한다면 ‘도로관리청이 아닌 자의 도로공사’ 승인이 가능할 수도 있다고 함.

- 시민옴부즈만은 이에 분당구 건설과 행정2팀장, 시청 도로과 담당주무관을 동시 면담하고 해법을 논의한 바,
- ▶ 쟁점1. 도로법 적용 대상인가?
 - 시청 도로과 주무관은 2006년에 노선 인정 고시를 거치지 않고 도로구역 고시를 했던 점, 2007. 06. 11. 성남시가 도로구역 결정(변경) 고시에서 사업시행기간을 2006. 07 ~ 2008. 12월로 변경하였는데 2008년 12월 이후 10년 동안 사업시행기간 변경 고시를 하지 않고 있는 점 등을 토대로 도로법 적용 대상으로 보는 것은 무리가 있다고 주장함.
 - 반면, 분당구 건설과 행정2팀장은 “기한이 지난 것은 시가 예산을 세워주지 않았기 때문”이라며 “기한이 지났어도 도로구역 소멸은 안 되는 법”이라고 반박함. 이와 관련해 지금이라도 시 도로과가 노선지정 공고를 경기도에 요청해 고시하면 도로구역으로 인정할 수 있겠다는 쪽으로 의견 접근함. 또 실무 주체는 도로과가 맡되, 협의와 자료 협조는 분당구 건설과 행정2팀이 하는 것으로 조정함.
 - ▶ 쟁점2. 도로구역 고시 과정에서 설정한 ‘법면’을 어떻게 할 것인가?
 - 시 도로과는 민원 신청인이 애초 도시계획도로 선에 맞춰 도로공사 및 건축 설계자료를 들고 건축허가 승인 신청을 했으며, 이에 도로구역 설정 및 관리주체인 분당구에 협의 요청을 했더니 “안 된다”는 답변이 왔고, 그래서 민원이 발생했던 것이라고 밝힘.
 - 분당구 건설과 행정2팀장은 이를 인정하고, 도로구역의 법면은 “도로공사 승인 당시 지면이 수평으로 되어 있지 않는 한 절대 없앨 수 없는 것”이라고 강력 주장함. (민원 신청인들도 이를 인정하고 ‘법면을 포함한 도로구역선 바깥’으로 건축을 하겠다는 방침으로 선회했다고 밝힘)
- 그 뒤 도로과장과 다시 면담(담당주무관 배석)한 결과, “도로구역 결정 고시는 2008년 12월 이후 사실상 실효된 것”이라며 “물론 도로구역선이 실효된 것은 아니며, 현재 상태로 비관리청 공사를 하려면 지금이라도 노선지정 공고 절차를 밟아야 한다”고 밝힘.
- 이 경우 경기도에 신청하고 응답하는 절차가 필요해 최소 3개월은 시간이 걸릴 것이지만, 도시계획도로 실시계획 인가를 받는 것과 큰 차이가 없을 것이라고 설명함. 또한 현 도로구역선에 맞춰 도로 및 건축공사를 할 경우, 불필요하게 넓은 법면이 결국 문제가 될 것이라고 우려하며 근본적인 대책이 필요하다는 입장을 피력함.
- 그 뒤 도로과는 과거에 도로구역으로 지정하였으나 2018년 2월 현재 노선지정 공고 및 개설공사를 하지 않은 도로 등 성남 시내 도로구역 관리현황을 전수 조사하기로 하고, 3개 구청에 공문을 보내 도로구역 지정을 계속 유지 또는 폐지할 것인지 등에 관한 실무적 판단과 의견을 달라고 요청함.
 - 시민옴부즈만은 시 도로과의 조치가 타당하다고 판단하고, 이를 위 신청인에게 설명하며 이해를 구하였고, 분당구 건설2과에 위 구간의 ‘도로구역 결정 고시 폐지’에 관한 의견을 도로과의 요구와 서식에 맞춰 신속하게 제출하라고 설득 및 권고함.

○ 건축허가 때 도시계획도로의 실시계획인가를 의제 처리할 수 있는지에 관한 사항

- 시민옴부즈만은 분당구 건축과(건축허가담당주무관)에게 전화를 걸어 위 신청인의 요구대로 위 구간 도시계획도로 등의 건축법 제11조 5항 의제 처리 여부를 분당구 건축과가 단독으로 판단해 안 된다고만 하지 말고, 시 도시계획과로 넘겨 관련부서 협의에 붙이도록 권고함. 그러나 담당주무관은 건축허가 대상이 도시계획시설이 아니라 민간 주택시설이므로 건축물에 진출입도로는 실시계획 인가를 받아야 하며 건축법 제11조 5항에 의한 의제 처리로 실시계획 인가 처리를 할 수는 없다고 밝힘.
- 신청인이 국토교통부 도시정책과를 방문해 문의한바, 담당 사무관은 ‘미개설’ 도시계획 도로가 의제협의 대상이 되느냐 여부를 분당구 건축과가 판단하려 하지 말고 시 도시계획과 등 관련 부서에 의견을 묻는 방식으로 협의하라는 의견을 분당구 건축과에 유선으로 의견 제시함. 이에 분당구 건축과가 도시계획실시계획 인가에 대한 의제 협의를 진행함.
- 시민옴부즈만은 이후에도 진행 경과를 확인한바, 4월초 위 구간 도로구역 결정 고시 폐지의 건에 대해 결재가 났고 2주일의 공람을 거쳐 2018. 04. 24. 폐지 고시가 공식으로 이뤄질 예정인 것으로 확인하였음. 이 경우 분당구 건축과에서 건축 허가가 가능할 것으로 생각해 ‘중재 조정에 의한 합의 처리’가 이뤄진 것으로 판단함.

■ 결론

- 본 고충민원은 애초 ‘도로관리청이 아닌 자의 도로공사’에 관한 도로과 민원으로 접수되었으나, 도로과가 과거의 행정처리 실수(노선지정 고시 누락)를 바로 인정하며 유사 사례 전수조사에 의한 근본적인 대책 마련에 들어감에 따라, 미개설 도시계획도로의 건축법 제11조 5항에 의한 의제 처리 관련 민원으로 내용이 바뀌었음. 또 시 도시계획과와 도로과, 분당구 건축과와 건설2과 등 관련 부서와의 전화 및 대면 협의를 통한 ‘중재 조정’을 거쳐 원만하게 ‘합의 처리’하였으므로 이에 상담 종결함.



§ 제2경인고속도로 일부 구간 배수로 공사 건 - 조정중재

■ 신청 요지

- 신청인은 2018. 03. 19. ‘성남~안양시 구간 고속도로’ (제2경인고속도로 연장구간) 공사와 관련해 우수 및 지반수 배수로 공사가 일부 구간만 설계 시공되어 비가 내릴 경우 자신의 농지 및 주변 토지의 피해가 예상된다는 요지의 고충민원을 제기한 바 있으며, 시민옴부즈만과 수정구청의 조정중재에 따라 제2경인고속도로 해당 구간 시공사(○○건설)가 (주)제2경인고속도로의 관리 아래 위 토지 구간에 대한 배수로 정비 공사를 해주기로 약속한 바 있음. 그러나 6. 20. 현재까지 롯데건설 등이 그 약속을 이행하고 있지 않다고 장마철이 닥치기 전에 배수로 정비 약속의 이행 등 대책을 마련해줄 것을 요청하는 내용의 고충민원을 다시 제기함.

■ 사실관계 조사

- 시민옴부즈만은 2018. 06. 20. 2차 고충민원 접수 직후 수정구청 건설과에 민원이 해소되지 않은 이유를 묻는 한편, 민원이 해소되지 않은 상황에서 제2경인고속도로 연장구간이 ‘준공’ 처리된 경위에 대해 문의함. 이에 대해 수정구청(건설과)은 “도로과에서 준공처리된 것” 이라고 답변함.
- 시민옴부즈만은 지난 3월 수정구청이 중재하여 시공사 및 도로관리위탁업체가 배수로 정비 공사를 해주기로 한 약속을 제대로 지키는지 관리하지 않은 것은 문제가 있으므로 이에 대한 대책을 수립하도록 요청함.
- 시민옴부즈만이 2018. 06. 21. 오전 수정구청 담당주무관에게 유선으로 다시 확인한 결과, 시공사(○○건설) 및 도로위탁관리업체는 지난 3월의 약속과 달리 배수로 정비 공사를 해줄 의사가 전무한 것으로 드러났으며, 수정구청이 스스로 배수로 정비 공사를 7월 중 실시할 예정이라고 밝힘. 또 당일 공사 관련업체와 함께 현장답사를 실시할 예정임을 밝힘.

■ 결론

- 수정구(건설과)에 추진사항에 대하여 민원인과 정보를 공유할 수 있도록 요청함. 그리고 신청인에게 국토교통부 산하기관인 지방국토관리청이 상기 고충민원을 인지하지 못한 상태에서 제2경인고속도로 연장구간에 대해 준공 처리하면서 문제가 꼬인 것임을 안내하고, 수정구청 건설과가 스스로 배수로 정비 공사를 7월 중 실시해줄 예정이라는 점을 안내하고 상담 종결함.

§ 의료법 위반행위 시정 요구 – 조정중재

■ 신청 요지

- 신청인은 2017. 5월경 수정구보건소에서 구강확인 후 진료기록을 받으려다 거부당했으며, 이번에 필요한 확인사항이 있어서 (구강)치아 X-ray 필름 확인을 요청하려고 하는데, 지난해처럼 다시 거부당하지 않도록 미연에 방지하는 차원에서 민원을 제기함.

■ 사실관계 조사 및 조치

- 시민옴부즈만은 2018. 06. 07. 수정구보건소 치과담당의(○○○) 등과 유선으로 위 민원 관련 사실관계를 파악함. 담당의 등에 따르면 위 신청인은 보건소를 방문했을 때 진료 의자에 앉지도 않았으며, 검사든 구강 확인이든 아무런 진료를 받지 않았기 때문에 진료기록도 발부하지 않았다고 밝힘. 보건소 방문 시점에 대해선 지난해 5월이 아니라 2016. 12월이 맞을 것이라고 정정함.
- 담당의는 “우리나라 보건소의 현 상황에선 치과는 진료도 치료도 불가하며, X-ray 촬영도 장비가 없어서 안 된다”면서 “정확히 말하면 진단서가 아닌, 육안으로 확인한 것에 대한 소견서 정도밖에 내줄 수 없다”고 말함. “다른 곳에서 촬영한 X-ray 판독도 굳이 요청하면 해주겠지만, 방사선과가 아니기 때문에 육안으로 보이는 것에 대해서만 설명할 수 있다”고 말함.
- 시민옴부즈만은 6.11. 신청인에게 유선으로 수정구보건소 담당의 등의 의견을 전달하며 조정을 시도함. 언제든지 수정구보건소를 다시 방문하면 육안으로 확인 가능한 수준에 검사를 받고 그에 따른 소견서를 받을 수 있으며, X-ray 판독도 가능하다는 점을 설명함.
- 신청인은 “우리나라 보건소에서 치과는 문진과 시진, 촉진만 가능하다는 것을 이미 잘 알고 있었다”면서 “내가 뭔가 특별한 요구를 한 것도 아닌데 진료를 거부당했기 때문에, 그리고 작년인가 재작년에 시청 홈페이지에 글을 올렸는데도 보건소 공무원들의 자세가 바뀌지 않았기 때문에 시민옴부즈만실을 직접 방문해 고충민원을 신청했던 것”이라며 시민옴부즈만의 조정을 수용한다고 밝힘.
- 신청인은 또 자신이 수정구보건소를 방문했을 때 “담당의 등이 의료복을 입지 않은 채 어린이들에 대한 구강진료(불소도포 추정)를 시행하고 있었는데 거품이 여기저기 튀고 엉망이었다”고 주장함.
- 이에 시민옴부즈만이 수정구보건소에 사실관계를 확인한 결과, 당시 치위생사(공무직)가 진료복을 입지 않았던 것은 사실이라며 이미 시정 조치한 사안이라고 밝힘. 시민옴부즈만은 이에 중재조정으로 상담 마무리함.

§ 버스정류장 앞 사고 관련 영조물 배상 요구 - 조정중재

■ 민원개요

- 신청인은 2018. 2. 27. 분당구 서현동 ‘새마을연수원입구’ 버스정류장에서 버스를 타려고 다가서다가 ‘패여 있는 도로’ 때문에 발을 헛디더 발목을 다쳤으며 지속적인 통증으로 장기간 치료를 받음. 이에 2018. 4월경 분당구청 건설1과(토목1팀)에 사고 관련 영조물 배상을 문의하였으나 “증거가 미비하고 모호한 부분이 있어서 불가할 것”이라는 답변을 받았으며, 이에 불만을 표시하자 담당주무관이 다시 전화하겠다고 약속하고는 2달 동안 아무런 연락이 없었다며 고충민원을 제기함.

■ 신청인의 주장

- 위 신청인은 2018. 2. 27. 오전 09:30경 33-1번 버스로 출근을 하던 중 버스 고장으로 새마을연수원입구 버스정류장에 내렸고, 잠시 후 다시 버스를 타기 위해 정류장 앞 차도에 내려서다가 움푹 파인 곳에 발을 헛디더 발목을 다쳤으며, 엑스레이와 CT, MRI 촬영까지 하고 깁스를 3번이나 하는 등 ‘발목 뼈 골절’로 인해 분당서울대병원에서 오랫동안 치료를 받았다고 말함.
또 6월 초에도 위 병원 관절센터에서 치료하였는데, 담당의사가 “발목을 쓰지 말고 지팡이 짚고 다니라”면서 소염진통제를 처방해 28일치 약을 받았으며, 약물 치료 뒤 다시 관절센터를 찾아 치료를 받아야 하는 상태라고 밝힘.
- 위 신청인은 지인의 소개로 영조물 배상에 관해 알게 되었고, 4월에 분당구청 건설1과 토목1팀을 방문해 ‘도로관리 부실로 인한 사고’로 장기간 치료를 받고 있는 자신의 상황을 설명하고 국가배상법에 따른 배상을 해줄 것을 요구하였으나, 담당주무관으로부터 부정적인 답변을 들었다고 함.
- 또한 담당주무관이 그 뒤 2달 동안 아무런 연락을 하지 않다가 자신이 시민옴부즈만실에 고충민원을 신청한 뒤인 6. 20. 오전에야 사고현장에서 만나자는 연락을 해왔으며, 약속시간에 현장으로 나가보니 주무관이 사고현장 맞은편 버스정류장에서 도로를 살피고 있었다고 밝힘. 이에 자신이 민원을 넣으면서 상세히 설명했음에도 어떻게 현장을 잘못 찾을 수 있느냐고 엄중 항의하자 주무관은 잘못을 인정하며 사과하였다고 함.
- 신청인은 이어 담당주무관이 사고현장을 확인한 뒤 20cm 이상 구멍이 뚫린 곳이어야 배상 가능하며, 인도에서 다치면 가능하지만 차도에서 다치면 처리가 안 되고, 버스가 정차를 잘못해서 일어난 사고이므로 버스회사에 배상을 청구하라는 요지로 말했다고 주장함.

- 신청인은 자신의 사고 당시 정황은 2. 27. 오전 9시30분께 고장 난 버스를 운전하였고 사고 직후 발목을 주물러주고 다른 버스로 인계까지 해준 33-1번 버스 운전기사를 찾아 물어보면 쉽게 확인 가능하다고 주장함.

■ 사실관계 확인 및 조사 결과

- 시민옴부즈만은 민원인이 제기한 민원내용을 검토하고 6. 21. 오후 1시경 사고현장을 방문 조사함.

* 새마을연수원입구 버스정류장 앞 도로를 확인한 결과, 약 1~2cm 깊이로 패여 있었음.



- 시민옴부즈만은 현장 확인 후 분당구청 건설1과 담당주무관과 유선으로 알아본 바, 담당주무관은 위 민원 신청인과 사고현장에서 만나기로 약속한 시간에 맞은편 정류장으로 찾아간 데 대해서는 자신이 민원 내용을 숙지하지 못해 벌어진 것이라고 해명하였으나, 사고현장이 영조물 배상을 해줘야 하는 정도로 부실하지 않았으며 ‘영조물 배상에 관한 매뉴얼’도 그렇게 처리하도록 되어 있어 배상은 불가하다는 의견을 밝힘.
- 시민옴부즈만이 “영조물 배상에 관한 매뉴얼”을 확보하여 확인한바, 그 내용은 매뉴얼이라고 보기 어려운 수준이었음.(참고자료 참조)
- 시민옴부즈만은 사고현장 확인 결과로는 ‘도로 부실관리에 의한 사고’라는 위 신청인의 주장에 전적으로 동의하기는 어렵다고 판단함. 그러나 위 신청인의 주장대로 그 현장에서 사고가 발생한 것이 분명해 보이는 데다 치료도 의외로 장기간 이뤄지고 있는 점 등에 비추어 분당구청 담당주무관의 판단대로 배상이 불가능하다고 단정하는 것도 옳지 않아 보여 국가배상법 등 관계 법령이 정한 대로 분당구청이 민원인의 신청서류를 접수하고 한국지방재정공제회에 전달(신고접수)해 보험회사 전문가들로 하여금 정밀조사하게 하여 그 결과를 따르는 것이 좋겠다고 판단함.
- 시민옴부즈만은 분당구청 건설1과(토목1팀장)에게 위의 판단 결과를 전하고 대책을 협의한바, 토목1팀장은 시민옴부즈만의 판단에 동의함.

■ 결론

- 사고현장에 관한 육안 조사만으로는 위 신청인의 발목뼈 골절이 전적으로 도로 부실관리로 인한 것이라고 판단하기 어려우나 신청인의 진술대로 위 현장에서 사고를 당한 것으로 보이고 그로 인해 장기간 치료를 받고 있는 상황이므로 분당구청 건설1과가 자체 판단해 배상 불가로 단정하지 말고, 국가배상법 등 관계 법령에 따라 민원인의 신청서류를 접수하고 이를 한국지방재정공제회에 접수해 보험회사 전문가들로 하여금 정밀조사를 하도록 한 뒤 그 결과를 따르는 것이 좋겠다고 결정함. 분당구청 건설1과 토목1팀이 이에 동의하고 위 신청인도 수용하므로 이에 ‘조정 중재’로 종결함.
- ▶ 2018. 6. 22. : 분당구 건설1과, “사고발생에 따른 영조물 배상공제 신청” 공문을 한국지방재정공제회에 문서로 발송함.
- ▶ 2018. 6. 27. : 보험회사 현장조사

[참고 자료 : 분당구 영조물 배상 처리 매뉴얼]

<보상자체가 되지 않는 경우>

(1) 도로상의 낙하물, 잔재물 등에 의한 사고

- 대법원 판결에 의거 우발적으로 발생한 낙하물 등에 의한 사고의 경우 지자체에 책임이 없고(이유: 24시간 해당 현장에 대기하고 있을 수 없음 등) 낙하물을 발생시킨 자가 보상을 해야 하는 것이 원칙이므로 사고자에게 해당 사항은 보상대상이 아님을 설명하고 만약 사고자가 인정하지 못할 시 국가배상 신청하라고 알려드릴 것

(2) 도로나 건축 공사로 인해 발생한 사고의 경우

- 해당 공사 시행사 측에서 배상해야 될 사항으로 보상대상이 안됨

(3) 공개공지, 현황도로 등 사유지에서 발생한 사고의 경우

- 해당 부지 소유주가 배상해야 될 사항으로 민사소송대상임

(4) 우수, 결빙에 의한 미끄러짐 사고

- 자연재해로 구조물 하자로 볼 수 없음(단 교량 누수 등으로 교량하부 인도 등에 결빙이 생길 경우에는 보상대상임)

<우리 과 보상대상이 아닌 경우>

(1) 우리가 관리하는 도로가 아닌 경우

- 보행자전용도로, 탄천 도로, 버스정류장 시설물 등->해당부서 연락처 알려줄 것

③ 사고자에게 현장사진 등의 증빙자료를 받아 현장 확인 후 원거리, 중거리, 단거리 및 줄자로 파손부 등을 정밀하게 사진 찍은 후 위치도 및 현장사진 파일(파일위치 참고)을 작성

<영조물 배상 대상의 사고>

(0) 도로 포트홀, 빗물받이 등의 시설물이 도로 안쪽으로 파손되어 놓여진 경우 등 우리가 관리하는 시설물과 도로 상의 하자 등이 대상이나 아래의 세부증빙자료를 제출하는 경우에만 처리 가능

[세부증빙자료]

- 차량사고(아래 자료 중 아무거나 1개가 제출 또는 확인될 시 가능)
 - 블랙박스 영상 제출할 경우
 - 보험사긴급출동내역 제출할 경우

- 경찰서, 소방서에 신고 접수되어 해당 현장에 경찰관이나 소방관이 출동했고 출동한 경찰관 또는 소방관을 통해 사고 확인이 될 경우
- 보행사고
 - 99%가 해당 안됨
 - 단, 보도 파손 깊이가 10cm이상이 되는 경우 볼라드 탈락부의 경우 현장 확인 후 볼라드가 탈락되어있으면 보상 대상임

<국가배상 대상의 사고>

- (0) 도로 포트홀, 빗물받이, 지하차도, 교량 등 우리가 관리하는 시설물이지만 위의 세부증빙자료가 부족하거나 기간이 너무 오래되어 확인이 어려운 경우
- (0) 대부분의 보행사고 역시 국가배상대상
 - ※ 외제차사고의 경우 동호회 등을 통해 영조물배상제도가 알려져 악의적으로 사용할 가능성이 높으므로 블박영상, 보험사현장출동 등 정확한 증빙자료가 없을 경우 국가배상으로 신청하라고 해야함

④ 사고자에게 영조물배상인지 국가배상인지 알려줄 것

<영조물배상일 경우 알려주는 방법>

- 바탕화면상의 사고경위서(차량과 보행사고 2개 한글파일 존재)를 사고자의 이메일 또는 우편(집주소)으로 전달해주고 원본제출 또는 사진이나 스캔해서 이메일로 제출하라고 알려줄 것

<국가배상일 경우 알려주는 방법>

- 먼저 사고자에게 해당사항은 국가배상을 통해 처리해야되는 사항임을 설명해주고, 국가배상은 사고자가 치료 또는 수리 등을 모두 완료한 후 해당 치료비, 수리비 등에 대하여 영수증 사본등을 첨부하여 수원지방법검찰청 측으로 신청하는 것임을 알려주고, 국가배상신청 접수 방법은 신청서와 관련서류들을 동기우편 접수 또는 직접방문하여 접수하면 되며, 절차는 수원지방법검찰청에서 배상심의회를 열고 배상결정을 내려 지자체(우리구)에 통보해주면 배상결정에 따라 지자체(우리구)측에서 배상을 해주는 것이라고 설명해 줄 것
- 바탕화면상의 국가배상신청서 서식(한글파일)과 국가배상신청서 작성요령(한글파일)을 이메일 또는 우편(집주소)으로 전달해줄 것
 - > 이메일로 국가배상서류 전달 시 바탕화면의 국가배상안내메일(한글파일)의 내용을 메일상에 복사하여 붙여넣어 보낼 것

※ 국가배상을 통해 보상해준 건수: 1건->99%가 기각 결정됨

※ 국가배상이란?

국가배상법에 의거 검찰청(수원지방법검찰청)에서 배상결정을 내려주는 것으로 사고가사고자 본인이 직접 방문접수 또는 동기우편으로 접수해야하며, 접수 후 배상심의회에서 배상결정을 내려주면 지자체(우리구)에서 배상결정에 따라 영조물배상보험을 통해 배상 해줌

⑤ 영조물 배상 처리방법

- 사고자로부터 사고경위서 받은후 스캔하여 폴더(파일위치참고)에 저장
- '사고발생에 따른 영조물배상공제 신청' 공문(온나라 문서함 검색) 및 첨부파일(파일위치참고) 작성하여 한국지방재정공제회로 발송
- 한국지방재정공제회에서 보험사인 삼성생명 측으로 공문을 보내 접수되며 이후 사항은 보험사에서 알아서 진행(합의, 합의금액 등 모두 진행)
- 합의가 완료되면 손해사정사측에서 전화가 오고, 합의서, 손해사정내역 등의 서류를 이메일로 보내줌 (꼭 손해사정내역 보내달라고 할 것)

- 합의서에 관인날인(3층 행정지원과)하여 합의서 1장만 스캔 떠서 보험사 이메일로 송부
- 보험사측에서 보내준 “합의서 및 손해사정내역” 비전자문서접수
- “자기부담금지급요청” 공문(온나라 문서함 검색) 작성하여 내부결재 올릴것,
- D드라이브>이상구>영조물>1 배상공제>3.보험금지급에따른자기부담금지급내역서>2015 폴더에 있는 “총괄 자기부담금 지급 내역서(2015)”엑셀 파일에 추가 입력해야함
- “자기부담금지급요청” 공문 내부결재 완료되면 이호조 상에 지출품의 등록할 것
- 이호조 상에 지출품의 등록 시 바탕화면 “e호조영조물배상공제” 사진파일 참고하여 입력하고, 사고자 계좌로 자기부담금(최대10만원) 입금(이호조에 계좌 엑셀로 추가하는 법: 바탕화면 우측상단 “이호조 계좌”엑셀 파일에 해당 항목 작성하고 저장하면 됨)

⑤ 국가배상 처리방법

- 수원지검에서 사실조회 서류 문서가 오면(전자문서와 등기로 보냄) 접수 후, 사실조회 공문 작성하여 보내면 됨
- 사실조회 서류 작성법
 - 원칙은 각 담당자들이 국가배상 사실조회 서류를 작성해서 보내주면 협조에 넣어 기안하여 보내면 됨

§ 선거기간 주민자치프로그램 미운영과 회비 환불 건 - 조정중재

■ 신청 요지

- 신청인은 분당구 구미1동주민센터가 운영하는 자치 프로그램 중 ‘헬스’ (지하1층)에 가입한 회원으로, 구미1동이 지방선거 기간에 주민자치 프로그램을 7~8일간 휴관할 예정임을 알게 되어 구미1동장에게 과거에는 선거기간에도 휴관한 사실이 없었음을 설명하며 야탑1동의 경우 휴관 없이 지속적으로 주민자치 프로그램을 운영할 계획임을 참고해 구미1동도 휴관을 재검토해줄 것을 당부하였는데 구미1동장이 휴관에 대해 재검토하여 휴관 공고 전에 답변을 주겠다고 하였으나 재검토 결과를 통보받지 못하였음
- 이에 휴관기간에 상당하는 만큼 회비 일부를 반환해줄 것을 요청하였으나 구미1동 담당직원으로부터 “선거로 인한 보안과 안전 때문에 주민자치 프로그램을 일시 중지한 것이며 이는 법정사무로 인한 휴관이므로 회비 환불은 불가하다”는 답변을 받았으며 회비 환불 규정을 잘못 해석하고 있는 구미1동의 행정 처리를 시정해줄 것을 요청하는 내용의 고충민원을 제기함.

■ 사실관계 조사

- 시민옴부즈만은 2018. 06. 27. 구미1동 담당공무원에게 민원관련 경위 설명을 요청함.
 - 2018. 5. 3. : 선거로 인해 6월중 주민자치 프로그램 휴강 결정(주민자치위원회 월례회의)
 - 2018. 5. 31. : 주민자치센터 휴관 안내 공지 및 신청인 동장 면담.
(신청인은 헬스장이 지하에 있으므로 휴관 없이 운영해 달라고 요구)
 - ※ 공지 내용 : 제7회 전국동시지방선거 업무 추진으로 인해 2018. 6. 7.(목) ~ 2018. 6. 13.(수)까지 주민자치센터 휴관함을 공지함.
 - 위 신청인, 국민신문고에 민원 제기 : 6. 4. 환불 대상이 아니라는 회신을 받음.
 - 2018. 6월 초와 6. 18. 위 신청인 구미1동 재방문함.
 - 구미1동은 전체 휴강을 결정한 이유 설명함 (보안 및 안전상의 이유, 인력 부족, 전체가 휴강하는 기간에 헬스 강사만 근무할 경우 형평성 위배 등)
 - 위 신청인은 환불 요구함 ⇒ 공무원은 법적사무 수행으로 인한 휴관임을 설명하고 다른 시간에 보강할 계획임을 설명함. 신청인이 근거법령 열람을 원하였으나, 당일엔 사전투표 장비 반납을 위해 출장 준비 중이어서 다음날 오시면 바로 보여드리기로 약속함.
 - 2018. 6. 19. : 관련법령 열람 및 관련 규정 설명
- 시민옴부즈만은 담당공무원에게 주민자치프로그램 수강료 환불 관련 규정인 ‘성남시 주민자치센터 설치 및 운영 조례’ 시행규칙 제3조(휴관)와 제13조(수강료 환불)를 잘 살펴볼 것을 권고하고, 수강료 환불을 위해서는 주민자치위원회의 의견이 중요하므로 주민자치위 의견을 수렴할 것을 권고함. 담당공무원은 7. 5. 주민자치위원회 회의가 열리므로 이 건을 상정해 환불 여부를 결정하겠다고 밝힘.
- 7. 5. 주민자치위원회는 위 신청인이 환불 요청한 4일치(6월 7, 8, 11, 12일) 가운데 11일 하루치만 반환하기로 결정함. 7~8일은 사전투표일, 12일은 투표소 설치일로 법정사무(투표)를 위한 기일로 보는 것이 타당하다고 판단한 것임. 구미1동 담당공무원은 이런 결정사항을 신청인에게 알려주었으나, 신청인은 받아들일 수 없다고 말함.
- 구미1동은 2018. 7. 9. 성남시 자치행정과에 위 시행규칙의 환불 관련 규정에 대한 유권해석을 의뢰함. 시 자치행정과는 “시행규칙 제13조 ‘자치센터의 사정으로 수강이 불가능한 경우에는 환불할 수 있다’ 는 규정에 의거, 6월7일부터 12일까지 실시한 휴관일 중 국경일, 토요일, 법정공휴일을 제외한 4일간의 휴관에 대해서는 환불할 수 있다” 고 해석함.(자치행정과-15686).
- 시민옴부즈만은 2018. 7. 13. 구미1동에 성남시(자치행정과)의 유권해석대로 4일치 수강료를 환불해주는 것이 좋겠다는 의견을 밝혔으며, 구미1동은 2018. 7. 16. 주민자치위원회 회의를 열어 수강료 환불 건을 다시 상정하겠다는 의견을 밝힘. 7. 16. 주민자치위원회는 성남시(자치행정과)의 유권해석에 따라 4일치 수강료를 환불하기로 결정함.

■ 결론

- 시민옴부즈만은 2018. 7. 16. 주민자치위원회에서 신청인의 요구대로 4일치 수강료를 환불하기로 결정하였으므로 환불 절차를 밟을 것을 안내하고 상담 종결함.

§ 등산로 주변 개인주택의 황소만한 개 처리 요구 - 조정중재

■ 신청 요지

- 한국학연구원에서 국사봉으로 올라가는 등산로에 한 개인주택의 개축사가 있고, 그 개축사의 남쪽 끝부분에서 황소만한 개가 1m 위에서 내려다보면서 ‘컹컹’ 짊어서 지난 겨울 아이와 등산을 갔다가 아이가 겁을 먹고 못 지나가겠다고 하여 돌아온 적이 있고 그 뒤 자신도 그 길을 가지 않고 돌아다니게 되어 등산에 불편함이 많으며 행정처분을 요청하는 내용의 민원을 제기함.

신청인은 집주인이 처놓은 철망은 오래되고 조잡해 보여 사고의 위험성이 있다며, 사유지라고 해도 그런 큰 개를 키우려면 철조망을 더 튼튼하게 하든지 아니면 등산객이 보이지 않게 차폐막이라도 치는 배려가 필요하다는 의견을 밝힘.

■ 사실조사 및 조치

- 시민옴부즈만은 분당구 운중동주민센터 행정팀장에게 유선으로 위 민원의 요지를 설명하고 현장 확인 등을 거쳐 해결방안을 마련하는 게 좋겠다는 의견을 전달함.
- 운중동 행정팀장은 “현장에 출장해 확인해보니 개 몇 마리가 짊기는 하는데 무서워 다니지 못할 정도는 아닌 것 같다. 축사 철조망과 등산로도 어느 정도 떨어져 있어서 그리 위험해 보이지는 않다”는 의견을 사진자료와 함께 시민옴부즈만에게 보내옴.
- 시민옴부즈만은 “시민들이 불편하다며 제기한 민원이므로 그래도 집주인을 만나 민원의 요지를 설명하고 가능한 안전조치를 취해 달라고 요청하는 것이 좋을 것 같다”는 의견을 전달함.
- 운중동 행정팀장은 “집주인을 만나 민원의 요지를 전달했다”며 “집주인은 지난 15년 동안 개로 인한 사고는 한 번도 없었다고 답변”했으며, 자신이 보기에 철조망이 탄탄해 위험해 보이지 않는 등 특별한 조치가 필요해 보이지 않는다고 말함.

- 시민옴부즈만은 운중동 행정팀장의 현장조사 결과를 토대로 신청인을 설득하고 상담 종결하려 했으나, 신청인은 “최소한 황소만한 개가 등산객을 내려다볼 수 없도록 철조망 남쪽 일부분이라도 차폐막을 치게 해달라”고 거듭 요청함.
- 이에 시민옴부즈만은 운중동 현장을 방문해 ‘황소만한 개’ 차우차우의 우리 상태 등을 확인하고 저택 경비원과 협의한 결과, 경비원이 저택 관리책임자와 통화해 “4월 말까지 차폐막을 설치하겠다”는 답변을 받아내 ‘조정중재’로 상담 종결함.



§ 중1구역 재개발 거주자 임대아파트 배정 요구 - 안내

■ 신청 요지

- 신청인은 중1구역 재개발지역에 오래 전부터 계속 실제 거주해온 임차인으로 성남 중1구역 재개발사업 관리계획 인가(철거)에 따른 영구임대주택 입주 신청 때(1차, 2차 위례지구) 입주자 자격요건을 충족하지 못해 아쉽게 신청하지 못하였으며, 자격조건 미비로 이주단지 입주는 사실상 포기하고 있던 중 뒤늦게 3차(여수지구) 임대주택 입주 신청이 진행됐었음을 인지하였음.
- 신청인은 3차 신청 때에는 자격조건을 갖추고 있었지만 한국토지주택공사(LH)로부터 3차 신청과 관련 제대로 된 공지를 받은 사실이 없어 공공임대주택을 신청하지 못하였으며, 이는 LH의 행정처리가 부당한 것으로 사료되며 이를 시정하여 선의의 피해자가 없도록 구제해 달라는 요지의 민원을 제기함.

■ 사실관계 조사

- 2018 . 3. 21. 민원을 접수한 뒤 LH 성남중1구역재개발 담당자에게 유선으로 확인한 결과, 현재 민원이 발생하였다고 해서 추가로 공공임대주택 입주신청 민원을 접수할 수 없고 임대 가능한 여분의 임대주택을 관리하고 있지 않으며 2017년 여수지구 임대주택 입주 신청 접수 당시 LH에서는 수차례 걸쳐 중1구역 거주민에게 충분히 사전 고지 및 공고하였다는 답변을 받음.
- 이에 시민옴부즈만은 4. 5. 수정구 수진동 소재 LH 사무실을 방문하여 성남중1구역 담당자와 상담한 결과, 4월초에 추가로 임대주택 입주자 모집 공고를 할 예정이니 신청인이 추후 LH 사무실을 방문하여 향후 추진일정(예정)을 확인해 달라고 답변함.

■ 조치사항

- 시민 옴부즈만은 LH 임대주택 관련 담당자에게 앞으로도 위 신청인에 대하여 적절히 지원해줄 것을 당부하였으며, 신청인에게는 4. 11.(수) LH 수진동 사무실을 방문하여 담당자와 면담해 향후 일정을 확인한 후 추가로 임대주택 입주자 모집 공고 때 입주 신청할하라고 당부하고 “안내”로 종료함.

§ 성호시장 재개발 관련 보상 요구 - 안내

■ 신청 요지

- 신청인(대리인은 딸 ○○○)은 37년 전 성남으로 이주해온 이래 성호시장에서 포장마차를 운영하고 매순 4, 9일에 열리는 모란시장에서 양말장사를 하며 생활해왔는바, 건강상의 이유로 성호시장 재개발 진행과정에 대해 제대로 신경을 쓰지 못하는 사이 자신이 성호시장 상인명단에서 제외되어 보상대상에서도 제외되었음을 최근 확인하였음. 또한 모란시장 이전과정에서 정당한 절차를 거쳐 자리배정을 받았는데 새 모란시장 개장 첫날 시장 관계자들의 통제로 배정받은 자리를 옮겨야 했음. 이에 그 진상을 파악하고 적절한 시정 조치를 취해 달라는 요지의 고충민원을 제기함.

■ 사실관계 조사

- 시민옴부즈만은 2018. 3. 5. 딸의 민원을 접수한 뒤 위 신청인 본인과 직접 통화한 결과, 성호시장 내 대원상가에서 ‘○○○’ 이란 상호로 2001년부터 2015년까지 포장마차를 운영하였는데 건강상의 이유로 물건들을 그대로 포장해둔 상태로 영업을 하지 못하고 재개발을 기다렸으나 아무 연락도 받지 못한 채 명단에서 제외된 사실을 뒤늦게 확인하였다고 함. 이에 고충민원을 제기한 뒤 3. 5. 오전 성남시 도시개발과에도 같은 민원을 제기한 바, 담당주무관이 재개발 사업자에게 전화를 걸어 시정 조치를 요청하였고 사업자측은 긍정적으로 답변하였다고 함. 이에 위 신청인이 직접 성호시장을 방문해 사업자 회사에 관계서류를 작성해 제출하였으며 신청인에게 새 자리 배치는 포기하는 쪽으로 권유해 수용하였으며 신청인은 이사비용 등은 보상받을 수 있게 되었다고 밝힘.
- 새 모란시장 자리 배치는 개장 첫날 폭주한 차량통행 문제로 벌어진 일이며, 애초 제비뽑기를 통해 ‘지면이 평평하고 바람도 적은 곳’ 으로 자리배치를 받았으나 당일 지면도 기울고 바람이 많이 부는 곳으로 자리를 재배치 받았다고 밝힘. 이어 건강상의 이유로 모란시장 장사도 포기하고 손주를 돌볼까 고심 중이라고 밝힘.

■ 조치사항

- 시민옴부즈만은 성남시(도시개발과) 담당주무관과 통화해 위 조사결과가 사실임을 확인하고 앞으로도 위 신청인에게 적절한 지원을 해줄 것을 당부하고 상담 종료함.

§ 소득증가로 인한 기초수급자 생계 급여액 삭감 건 - 안내

■ 신청 요지

- 신청인은 등록장애인이며 국민기초생활수급 대상자로 그동안 생계급여를 받으면서 참여형 일자리에 참여해온바, 최근 참여형 일자리 인건비가 6만원 인상되면서 생계급여가 4만원 가량 삭감돼 지급된 점에 대해 의문을 제기하며 본인의 생계급여 산정이 정확히 이루어진 것인지 검토를 요청하는 내용의 민원을 제기함.

■ 사실관계 조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 2018. 6. 15. 수정구 사회복지과 통합조사관리1팀과 유선으로 민원 관련사항을 확인한바,
 - 생계 급여는 다음 산식과 같이 계산됨.(2018년 국민기초생활보장사업안내 p.225)
[생계급여액 = 생계급여 최저보장수준(대상자 선정기준) - 소득인정액]
 - 소득을 평가할 때 소득평가액은 다음과 같음
[소득평가액 = 실제소득 - 가구특성에 따른 지출요인 - 근로 유인요인 - 그 외 요인]
 - 신청인의 경우, 근로소득이 6만원이 증가하였지만 등록장애인이므로 근로소득 중 30%가 소득액에서 공제됨(근로 유인요인). (2018년 국민기초생활보장사업안내 p.127)
- 신청인의 소득이 6만원 상승했다면 6만원의 30%가 공제된 42,000원을 생계급여액에서 빼고 지급하는 것임을 신청인에게 설명함.
- 한편 정확한 상담을 위해서는 위 민원인의 성명을 전산시스템으로 조회해봐야 하나, 신청인이 담당부서 직원에게 신상이 공개되는 것을 기피하였기에 정확한 금액 산정을 검토하는 것에는 한계가 있었고, 이 부분에 대해서는 신청인도 수긍하여 상담 종결함.

§ 노인장기요양 서비스 대상자 선정 요형 - 안내

■ 신청 요지

- 신청인은 독거노인으로 2008년부터 혈소판감소증을 앓아 지난 10년간 2번의 수술과 월1회 이상 수혈 치료를 하는 등 오랜 투병생활을 하였고 나이가 92세로 고령이기 때

문에 기력이 많이 쇠하였으며, 특히 최근 양쪽 팔목통증까지 심해져 현재 가사를 아무 것도 스스로 감당할 수 없고 식사마저 힘든 상황임. 올해 1월 동네주민한테서 국민건강보험공단 국민장기요양보험 서비스 대상으로 선정되면 주 2~3회 가사도움 서비스를 받을 수 있다는 얘기를 듣고 신청을 하였지만 대상자 자격이 안 된다는 ‘등급외 A’ 판정 공문을 받았으면서 국민건강보험공단의 판정에 대해 재확인하고, 가사 도움을 받을 수 있는 다른 방법이 있는지에 대해 알아봐줄 것을 요청하는 민원을 제기함.

■ 사실조사 및 안내

- 시민옴부즈만이 2018. 5. 28. 위 신청인 방문 직후 국민보험공단 담당자 ○○○(031-729-0250)과 통화하여 확인해본 결과, 신청인은 노인장기요양 서비스 수급대상 자격에 미달하는 것은 맞지만 신청인이 필요로 하는 서비스인 주 2-3회 가사도움 서비스는 등급외 A 판정으로도 받을 수 있으며 주민센터에 신청하면 된다는 답변을 받음.
- 국민보험공단 담당자의 답변을 토대로 신청인이 거주하고 있는 지역인 상대원1동 주민센터 노인복지담당주무관에게 문의해보니 신청인이 공단에서 등급외 A 판정을 받은 공문을 지참하고 주민센터를 방문하면 신청인이 원하는 내용인 노인돌봄서비스를 받을 수 있다는 답변을 받고 구비서류 목록도 안내를 받음. 다만, 신청인은 기초생활수급자가 아니기 때문에 일정한 자기부담액이 있다고 함.
- 시민옴부즈만은 신청인에게 성남시의 노인돌봄서비스와 주민센터 신청방법, 기초생활수급자가 아니어서 자기부담금이 있다는 점 등을 안내하여 신청인으로부터 만족한다는 답변을 얻고 상담 종결함.

§ 인접 부지 ‘신축 토목공사 중지’ 요청 - 안내

■ 신청 요지

- 중원구 성남동 소재 ○○○오피스텔에 인접한 성남동 ○○○번지 외 2필지에서 2017년 말부터 진행하고 있는 토목공사(시공사 ○○○○주식회사)로 인해 ○○○오피스텔의 주차장과 담장 크랙, 프리액션밸브 파손, 지하층 천정 누수 등 피해가 심하다며 성남시(건축과) 등에 피해상황 확인과 원상복구 등 안전대책을 수립할 때까지 위 토목공사를 중지시켜 달라는 내용의 민원을 제기하였으나, 만족할 만한 조치가 이뤄지지 않았고 공사는 지금도 계속돼 피해 상황이 더 늘어나고 있다는 요지의 고충민원을 제기함.

■ 신청인의 주장

- 신청인에 따르면, 2018. 3. 22. 성남동 ○○○○ 외 2필지의 토목공사 관련 민원을 처음 제기하였고, 5. 25. “주차장과 담장 크랙, 프리액션밸브 파손, 지하층 천정 누수가 있음에도 공사를 계속하고 있다”며 공사 중지를 요청하는 민원을 제기하였음. 신청인은 다시 6. 25. “화약발과 암석파쇄 공사가 계속돼 ○○○오피스텔 건물에 파손과 균열이 심하고, 소음 등 세입자들의 주거환경 방해로 인한 경제적 정신적 피해가 예상되므로 공사 중지를 바란다”는 내용의 진정서를 제출함.
- 그 결과 6. 27. 공사현장 회의실에서 신청인과 인접 호텔 ○○○이사, 중원구청 환경과 주무관, 중원경찰서 질서계장 ○○○ 등 3명, ○○토건 ○○○소장과 화약주임 ○○○, 시행사 ◇◇◇◇ 팀장 ○○○이사, ◆◆건설 상무 ○○○ 등이 참여한 가운데 ‘○○○오피스텔 민원 협의’가 이뤄졌음. 이날 협의에서 참석자들은 “◆◆건설과 ○○○오피스텔 양측이 각각 선임한 구조안전진단 업체에 의뢰해 안전진단을 실시하고, 그 결과에 따라 ○○○오피스텔에 대한 보수공사까지 마친 이후에 공사를 재개하기로 약속”하였다고 신청인은 말함.
- 그러나 ◆◆건설쪽의 비협조(계약서 작성과 계약금 지급 등)로 인해 ○○○오피스텔이 선임한 ‘○○○연구소’의 안전진단이 한 달 가까이 지연되고, 뒤늦게 실시한 안전진단의 결과 보고서를 작성하는 중임에도, ◆◆건설쪽은 자신들이 선임한 ‘○○○○안전기술’ 주식회사의 구조안전진단 이후 현장 지표면에 소음방지 시설만 설치한 채 일방적으로 토목공사를 재개하여 균열 등 피해가 더 심각해지고 있음.
- 신청인은 ◆◆건설쪽이 민원협의 사항을 사실상 어겨가며 공사를 강행하여 ○○○오피스텔의 안전에 심각한 위험을 야기했음에도 성남시가 적절한 행정조치를 시행하지 않는 것을 이해할 수 없다고 거듭 주장함.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 성남시 건축과(녹색건축팀)에 그동안의 경위를 확인한 결과, 위 신청인의 민원 및 진정서가 접수되었을 때마다 ◆◆건설쪽에 민원사항을 전달하고 협조 및 시정을 요청하였음. 특히 주무관 등이 현장을 방문해 ○○○오피스텔의 피해 상황을 직접 체크하고, 지난 6. 27. 행정 및 이해관계자 전원의 현장사무실 민원협의를 사실상 주선하였으며, 협의 결과를 ◆◆건설로부터 통보받아 위 신청인에게 전달했다고 밝힘.
- 성남시는 신청인에게 보내는 ‘민원 회신’에서 “향후 안전진단 결과에 따른 처리는 이해당사자간 원만한 협의 및 민사상 절차를 통하여 해결하시기 바라며, 참고로 인접 대지 건축공사로 인한 균열·누수 등 건축과 관련한 다양한 분쟁은 ‘국토교통부 건축

분쟁전문위원회’를 통해 분쟁 조정을 받을 수 있음을 안내” 드렸다고 밝힘. ◆◆건설과 ○○○오피스텔이 각각 선임한 구조안전진단 결과에 대한 양측의 이견이 발생할 경우에 대비한 것으로 판단됨.

- 시민옴부즈만은 8. 13. 국토부 건축분쟁전문위원회의 분쟁 조정과 관련해 ○○○오피스텔 및 ◆◆건설쪽에 확인한 결과, 오피스텔측은 그런 위원회의 존재 사실을 알고 있으나 분쟁 조정을 신청하지는 않았으며, ◆◆건설은 동 위원회에 분쟁 조정을 신청(접수번호 138)하였으며, 8. 31. 건축분쟁위원회에서 10:00시경 현지실사 예정임을 확인했다고 말함. 9월3일 ◆◆건설 현장소장과 다시 통화한 결과, 8. 31. 건축분쟁조정위원회가 건축공사장에 대해 현지실사를 하였으며, 그 결과는 9월 초에 전달될 것이라고 확인해줌.
- 시민옴부즈만은 신청인에게 그동안의 진행사항과 조사결과 등을 설명하였고, 신청인은 9월 초 오피스텔측이 선임한 안전진단업체(○○○연구소)의 안전진단 결과서가 제출되면 건축분쟁조정위원회에 다시 조정신청을 낼 의사가 있다고 밝힘.
- 시민옴부즈만은 중앙부처 관할 위원회의 조정 결과를 존중하는 것이 바람직하다는 판단 아래, 신청인에게 이런 판단을 전달하고 신청인의 동의를 얻어 상담 종결함.

■ 결 론

- 시민옴부즈만은 신청인에게 그동안의 조사결과 등을 설명하였으며, 피신청 ◆◆건설과 신청인 모두 국토교통부 산하기관인 건축분쟁조정위원회에 조정신청을 이미 냈거나 조만간 낼 것이라고 하므로, ‘성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례’ 제7조에 따라 조사를 완료한다고 설명하고, 건축분쟁조정위원회의 조정 결과에 따를 것을 안내한 뒤 상담 종결함.

§ 금광지구 ‘불법시설 임차인’ 주거이전비 지급 요청 - 안내

■ 신청 요지

- 신청인은 성남시 중원구 금광동 0000번지 지하1층 주차장(건축물대장에는 대피소)을 불법으로 개조해 만든 방에서 2007. 3. 16. ~ 2016. 07. 19.까지 거주하였으며, 이 일대가 재개발구역으로 지정되고 관리계획에 따라 위례35단지로 이주하게 되어 이사비용으로 약 67만원을 수령하였음.

- 신청인은 한국토지주택공사(LH)가 작성해 보낸 공문 ‘이사비 및 주거이전비 신청 안내문’에 의하면, 세입자의 경우 “정비구역지정 공람공고일 3월 이전인 2007. 10. 21.(무허가건물인 경우 1년 이전인 2007. 1. 21.)부터 주거용 건물에 실제 거주하다가 본 사업 시행으로 인해 이주개시일(2016. 6. 30.) 이후 사업지구 외로 이주한 세입자”라고 안내하고 있는바, 본인은 2007. 3월경 전입하였으므로 주거이전비를 지급받을 수 있는데도 LH가 이를 지급하지 않고 있으며 성남시도 도움을 주지 않는다는 요지의 고충민원을 제기함.

■ 사실조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 신청인이 주거이전비 대상자가 되는지 여부를 확인하기 위하여 LH 경기성남권주거복지지원센터 담당자에게 확인한 결과, 신청인은 2007. 1. 21. 이후 33㎡ 이하 대피소에 거주한 자여서 이사비용만 지급하였다고 밝힘. 또한 “주거이전비 적용 대상자는 2007. 1. 21. 이전부터 거주한 세대에 한하여 현장여건, 판례, 다른 지구 사례 등 제반사항을 반영하여 적격 여부를 LH가 결정한다”는 답변을 받음.
- 이에 시민옴부즈만은 “주거이전비 대상자에 대한 LH의 ‘안내문’에는 2007. 1. 21. ‘부터’ 거주한 자가 대상자인 것으로 되어 있는바, 1. 21. ‘이전부터’ 거주한 자라고 안내해야 할 것을 잘못 표기한 것으로 보인다”는 의견을 밝혔으나, LH의 위 담당자는 잘못 표기하거나 안내한 게 없다고 주장함.
- ‘공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률’ 시행규칙 제54조 제2항(주거이전비의 보상)에 의하면, 주거이전비 보상대상은 “무허가건축물 등에 입주한 세입자인 경우 사업인정고시일 등이 있는 당시 그 공익사업지구 안에서 1년 이상 거주한 세입자”여야 하는 것으로 규정되어 있음.
- LH가 작성해 보낸 ‘이사비 및 주거이전비 신청 안내문’에 따라 ‘주거이전비 적용 대상자’를 해석하면 신청인처럼 오해할 만한 이유가 충분히 있으나, 관계법령에서는 “사업인정고시일 등이 있는 당시 그 공익사업지구 안에서 1년 이상 거주한 세입자에 한하여” 보상하게 되어 있고, 위 신청인이 1년 미만 거주자임을 인정하고 있는바, 신청인에게 위와 같은 관계법령의 내용을 설명하고 상담 종결함.



§ 가로수 보호판 교체방식 변경 요청 - 안내

■ 신청 요지

- 신청인은 2018. 7. 9. 모란역 2번 출구 인근 가로수 뿌리 부분을 덮고 있는 보호판이 자갈을 접착제로 단단하게 붙여놓은 방식으로 만들어져 나무의 뿌리가 성장하는 것을 방해하고 땅속으로 빗물이 침투하는 것을 어렵게 만들어 나무의 생육에 지장을 줄 우려가 있다며 이 인근의 가로수 보호판을 흙이 노출되는 기존의 보호판 방식으로 교체해 달라는 요지의 민원을 제기함.

■ 사실조사 및 안내

- 시민옴부즈만이 중원구 환경위생과 녹지공원팀 가로수담당주무관에게 유선으로 민원 내용을 전달하고 민원인이 문제로 삼은 가로수 보호판이 나무 생육에 지장을 줄 가능성에 대해 질의하자 담당공무원은 문제가 없다는 답변을 함.
- 시민옴부즈만은 신청인에게 중원구청 담당공무원과 통화한 내용을 전달하였으나 여전히 나무 생육이 우려된다고 하므로, 담당주무관에게 새로운 보호판에 대해 좀 더 자세히 설명해줄 것을 요청함.

담당주무관은 신청인이 문제제기한 보호판은 천연골재를 사용하므로 환경오염과 수분 공급 측면에서 전혀 문제가 없고, 오히려 보호판이 잡초가 자라는 것을 방지하기 때문에 흙이 노출되어 있는 보호판에 비해 영양공급이 더 잘 되며, 나무가 자라면 보호판이 깨지기 때문에 생육에도 지장이 없다고 함. 특히 기존 보호판은 단차가 있어 보행자 통행에 지장을 주었지만 이 보호판은 단차를 없애 인도 통행에도 지장을 주지 않는 장점이 있다고 설명함.

- 시민옴부즈만은 설명을 받은 내용을 토대로 신청인에게 새 보호판에 대하여 재차 설명하였고 신청인이 이를 이해하므로 상담 종결함.

§ 수입 자동차 검사기준 개선 요구- 안내

■ 신청 요지

- 신청인은 지난 8월 자동차종합검사에서 ‘방향지시등 등광색 부적합’ 판정을 받았는데,

2010년 미국산 ‘토요타 시에나’ (8인승 2007년 모델)를 서울세관을 통해 이삿짐 형태로 반입해 운행하였는데, 후미 방향지시등이 ‘붉은색’ 이어서 국내 기준 ‘노란색’ 에 어긋난다는 이유였음.

이에 신청인은 노란색 등으로 바꾸고자 ‘토요타 코리아’ 에 문의하였으나, “고객님 차량에 해당하는 적합한 부품은 아쉽게도 한국 토요타자동차에서는 별도 취급이 어렵다. (2007년 모델의 부품은) 현재 판매중인 시에나 리어램프와의 호환성 역시 아쉽게도 불가능한 것으로 확인하였다. 국내 토요타 공식 서비스센터에서는 개조 서비스는 진행되지 않으므로 외부업체를 통해 조치를 하셔야 할 것으로 사료” 된다는 답변을 받았으면서 한미FTA 체결 이전에 들여온 차량들에 대해서도 방향지시등 개조 없이 그대로 운행할 수 있도록 혜택을 소급적용해 달라는 요지의 민원을 제기함.

■ 사실조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 교통안전공단 산하 성남시자동차검사소에 문의한 결과, 2012년 3월 한미FTA 발효 이후에 미국에서 들여온 차량은 후미등이 붉은색이어도 괜찮지만, 그 이전에 들여온 차량은 노란색으로 램프를 개조해야 한다는 답변을 받음.

그런데 신청인이 토요타 코리아에서 회신을 받은 대로, 국내 공식 서비스센터는 해당 부품을 취급하지 않고 ‘개조’ 서비스도 제공하지 않으니 외부 수리업체를 찾아 알아서 고치라는 것이고, 신청인이 따로 알아본 ‘외부 수리업체의 개조 비용’ 도 수백 만원에 이르는 등 만만치 않은 것으로 드러남. 이와 관련해 성남시자동차검사소 직원도 “개조 가격이 천차만별이니 주의하라” 고 조언함.

- 이에 시민옴부즈만은 국민권익위원회 국민신문고를 통해 국토교통부에 제도개선을 요청하는 민원을 제기하기로 결정하고 10. 10. 민원을 신청함. “한미FTA 체결 내지 발효일을 기준으로 규제를 완화하는 조치를 내렸다면, 그 이전에 들여온 차량들에 대해서도 소급해서 같은 혜택을 적용해주는 것은 어떨지” 요청한 것임. 위 민원과 같은 경우에 해당하는 차량이 많지 않을 것으로 생각되는 데다, 귀국할 때 ‘이삿짐’ 으로 들여오는 바람에 공식 개조하지 못한 것일 뿐이지 일부러 불법을 저지르려 한 것은 아닌 것으로 판단되는 데 비해, 그로 인한 불편이 너무 크다고 판단하였기 때문임.
- 시민옴부즈만이 제기한 민원은 국민권익위를 통해 국토교통부에 접수되었으며, 국토교통부는 10. 22. 이메일로 답변을 보내온바, 아래와 같음.

가. 이삿짐으로 반입하여 수입되는 자동차가 등록·운행되기 위해서는 국내 자동차기준에 적합하여야 하므로 이를 확인하기 위해 신규검사를 실시하고 있으나, 한-미 FTA 협정에 따라 해당 자동차의 원산지가 미국임이 증명되고 미국 자동차기준을 충족하면 국내 자동차기준에도 충족한 것으로 인정하고 있음.

나. 이는 해당 자동차의 신규검사 당시 한-미 FTA 협정 적용 여부를 결정하는 것으로서, 이미 신규검사를 완료하고 등록하여 수차례 정기검사 또는 종합검사를 받은 해당 자동차까지 소급하여 적용하는 것은 기 적법하게 변경한 자동차와의 형평성 등을 고려할 때 적절하지 않은 것으로 검토되므로, 해당 자동차에 대해서는 국내 자동차 기준에 적합하게 조치하여야 함.

- 국토교통부의 답변은 요컨대, 이미 적법하게 수리 개조한 다른 자동차들과의 형평성 등에 비추어 한-미FTA 협정 내용을 소급적용하는 건 어렵다는 것임.

- 시민옴부즈만은 국토교통부의 답변을 신청인에게 전달하고, 성남시자동차검사소가 성남시 산하기관이 아니어서 더 이상 성남시 시민옴부즈만이 도움을 주기는 어렵다는 점을 설명해 양해를 구하고 상담 종결함.

§ 빌라주택 누수 관련 분쟁조정 요구- 안내

■ 신청 요지

- 신청인은 수정구 양지동 ○○빌라 나동 2층 거주자로 빌라 위층에 2016. 8. 23. 이사한 사람들이 시행한 내부수리 중 화장실 공동배관을 잘못 건드렸는지 위층에서 화장실을 사용하면 본인 집의 화장실 사용자 머리 위로 (오)물이 떨어지며, 안방도 위층에서 난방만 가동하면 물 떨어지는 소리가 나고 아침에 보면 천정과 벽에 곰팡이가 피어 있다면서, 그럼에도 위층 거주자는 “화장실 천정 등을 뜯어보되 본인 집에 문제가 없는 것으로 확인되면 출장비, 공사비는 신청인이 부담해야 한다”면서 대책을 마련해주지 않고 있다는 요지의 민원을 제기함.
- 신청인은 또 위층 거주자 ◇◇◇은 현재 LH건설 부장으로 근무하고 있는데, 전형적인 투기꾼으로 보인다면 “집을 팔고 이사 가지 못하게 관련 규정을 강화해야 한다”고 제도개선을 요구함.

■ 사실조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 신청인이 최근 상담을 한 적이 있다는 수정구청 공무원(계량기 교체해주는 분)을 찾아 경위를 확인하고자 신청인이 알려준 전화번호로 탐문했으나 찾지 못함. (신청인이 알려준 번호는 수정구청 ‘세무과’ 였음)

- 시민옴부즈만은 ○○빌라 위층 거주자 ◇◇◇과 통화한 바, ◇◇◇은 2016년과 17년 두 차례나 설비업자를 불러 누수원인을 밝히고자 체크했다고 밝힘. 2016년에는 안방 누수와 관련해 체크했는데, 2층(신청자 집) 안방이 3층 안방보다 더 넓고, 넓은 부분이 기와처럼 되어 있어 누수는 3층과 무관한 것으로 확인했다고 주장함. 2017년에는 3층 세면기에 물을 가득 받은 뒤 흘려보내 2층에 물방울이 떨어지는지 보려고 1시간이나 물을 받고 흘려보냈지만 2층 화장실로 물이 새지 않았다고 말함.

◇◇◇은 또 2017년에도 기술자 출장비 5만원을 자신이 부담했다면서 언제든 2층 화장실 천장 등을 뜯고 누수 원인 등을 체크할 용의가 있지만, 이제는 관련 비용을 2층이 부담해야 한다고 주장함. 그는 2016년 이사할 당시 화장실 타일 위에 새 타일을 덧씌우고 세면기와 변기만 교체했을 뿐 배관 등에는 손을 대지 않았다고 말함.

그는 현재 분양 관련한 일을 하고 있지만 LH 직원은 아니며, 신청인이 계속 LH부장이라고 주장하고 다닌다고 함. 이어 “서울에서 살다가 일이 꼬여 7천만원에 집을 살 수 있는 동네를 찾아 이사한 것이며, 어머니가 한양대병원 간병인 일을 하시기 때문에 1주일에 길어야 2~3일, 1년에 석달 정도밖에 집에서 주무시지 않는데 한밤중에 아래층 사람들이 문을 두드리고 누수 운운하는 바람에 잠을 제대로 주무시지 못해 암이 발병하였다”고 주장함.

- 시민옴부즈만은 신청인이 10. 8. 통화했다는 전화번호(010-xxxx-2270)로 ‘수정구청 수도계량기 교체해주는 분’을 찾아 통화하려 했으나, 해당 번호는 수정구 누수복구반 공용전화로 확인되었으며, 누수복구반 직원 ○○○과 10. 15.일과 10. 19.일 2차례 통화했으나 신청인과 통화했다는 반원을 찾지 못했다고 함. 또 누수복구반은 ‘내부 누수’에 대해선 업무를 보지 않는다고 함.
- 시민옴부즈만은 신청인이 계량기를 교체했다고 말하는 점에 주목해 ‘내부누수 탐사’ 업무를 하는 시 수도시설과(수도정보팀)에 문의하였으며, 담당주무관은 신청인의 주장을 통해 짐작컨대 상수도 수도관에 문제가 있는 게 아니라 하수도관에 문제가 있을 가능성이 크고 수도정보팀은 상수도 업무를 보는 곳으로 하수도관 업무는 보지 않는다고 답변함. 그러나 그는 상수도관 계량기 밸브에 문제가 있을 수 있으므로 신청인과 연락해 상담해보겠다고 밝힘.
- 이에 시민옴부즈만은 성남시 수도시설과(수도정보팀)로 민원을 이송하고, 신청인에게 전화해 이를 알리고 상담 종결함.

§ 기초수급자 구호물품 전달 방식 개선 요청 - 안내

■ 신청 요지

- 신청인은 기초생활수급자로서 정부와 지자체의 여러 지원을 받으며 살고 있는바, 조금 아쉬운 것은 기초수급자의 신분이 공공에 노출되는 일이 종종 있다는 점이라며, 예컨대 ‘쌀’ 지원의 경우 전에는 직접 주민센터에서 수령해 창피했으나 요즘은 배달해줘서 좋은데 가끔 직접 수령해 가라는 통지를 받을 때가 있다고 말함. 신청인은 기왕이면 신분이 공공에 노출되지 않도록 배려해주시기를 바란다는 요지의 민원을 제기함.

■ 사실조사 및 안내

- 시민옴부즈만은 민원 접수 뒤 기초생활수급자 등에게 구호물품들이 어떻게 전달되는지 조사한 결과, 양곡 등 정부·지자체가 지원하는 물품은 택배를 이용하고 수시·비정기로 발생하는 민간인 기부물품은 “미리 관련 택배 예산을 짜놓을 수 없어서” 공무원이 직접 방문해 전달하거나 수급자가 동주민센터를 방문해 가져가도록 조치하고 있음을 확인함. 이에 수시 비정기로 발생한 물품들에 대해서도 전년도 구호물품 접수·배포 실적 등을 토대로 미리 적정한 택배 예산을 편성해 사용할 수는 없는지 문의했으나 어렵다는 실무자 답변을 들음.
- 시민옴부즈만은 11. 19. 신청인에게 전화를 걸어 거주지 확인 겸 상담을 한 결과, 연간 3~4회는 동주민센터를 방문해 물품을 수령하는바, 최대한 수급자 신분이 드러나지 않았으면 좋겠다고 말함.
- 시민옴부즈만은 ◇◇◇ 자문위원(사회복지 전문)과 유선 상담해 대책을 논의한바, 자문위원은 “기초수급자 등의 복지행정에서 가장 중요한 것은 면대면(面對面) 관리” 라면서 “명절 등 업무량이 과다하게 몰리는 때에는 불가피하게 거동 가능한 분에 한해 동주민센터로 찾아와 후원물품을 가져가도록 할 수 있겠지만, 가급적 방문 배달하는 게 맞다” 는 의견을 제시함.

“면대면으로 자주 기초수급자 가정을 방문하고 접촉해야 수급자의 요구사항과 필요사항을 체크할 수 있고, 그에 맞는 후원자나 지원자를 개발해 연결해줄 수 있다. 또 수급자 변동사항이나 장기 부재자, 부정수급자 여부 등도 파악할 수 있다. 후원물품은 수급자를 방문할 수 있는 ‘명분이자 계기’ 이다. 매달 택배로 배달해주는 양곡 외에는 복지팀장 등이 직접 수급자 가정을 방문해 후원물품을 전달하면서 수급자의 상황을 체크해야 한다.

기초수급자 입장에서 보면 공공에 신분노출이 최소화되어야 하는 것은 너무나 당연하다. 그러나 명절 등에 거동 가능한 분들에 한해 동주민센터를 방문해 후원물품을 받아가도록 하는 것을 ‘신분노출’이라고 하는 건 맞지 않다. 복지회관 등을 방문해 후원물품을 가져가라고 했다면 신분노출 우려를 제기할 수 있겠지만 제도적으로 동주민센터를 방문해 기초수급자 신청을 하도록 되어 있기 때문이다. ” (동주민센터 방문은 기초수급자 본인 확인을 위한 필수적인 사항임)

- 시민옴부즈만은 11. 22. 시 복지지원과 복지자원관리팀장을 면담해 문의한 결과, 기초수급자를 직접 방문해 물품을 전달하는 등 면대면 관리가 원칙이라는 점에 동의하면서도 현재의 동주민센터 인력구조로는 면대면 관리가 거의 불가능하다고 밝힘. “현재 성남 시내 35개동에 맞춤형복지팀장을 배치하고 동 명칭도 동행정복지센터로 변경하는 등 신경을 쓰고 있으나, 여전히 사회복지담당 공무원은 동별로 1~2인 수준이어서 청년배당 무한돌봄 긴급지원 등 민원을 처리하는 데도 벅찬 형편이다. 맞춤형팀장을 배치했지만, 이들은 복지사각지대를 발굴해 지원하는 게 주 업무다. 과거에는 연간 3~4회 기초수급자 등의 가정을 방문해 형편을 살펴보고 주민들 얘기를 들으면서 새로운 수급자를 발굴하기도 했지만, 요즘은 민원 처리, 서류업무에 매달려 면대면 관리는 엄두도 내지 못한다.”
- 이에 시민옴부즈만은 성남시에 사회복지직 인력 확대, 동의 사회복지 관련 역할 강화, 이를 위한 중장기 사회복지계획 수립 등 ‘종합적인 제도개선 권고’를 위해 사회복지과 복지기획팀장, 행정지원과 조직관리팀장 등을 잇따라 면담한 결과, 서울시의 ‘찾아가는 동복지서비스’ (찾동)의 성과를 토대로 행정안전부가 착안해 전국 자치단체에 내린 지침을 토대로 2022년까지 각 동의 사회복지 서비스를 대폭 강화하기 위한 인력계획(동별 사회복지직 6명, 간호사 1명 배치)을 수립해 실행하고자 준비하고 있다는 사실을 확인함.

이에 시민옴부즈만은 이런 점들을 신청인에게 설명해 양해를 구한 뒤 상담 종결함.

§ 도로 위 광고물로 인한 통행 불편 해소 요구 - 이송

■ 신청 요지

- 신청인은 2018. 7. 9. 위례신도시 아이페리온 건물 앞 횡단보도 부근 인도 한가운데에 수제맥주 등을 홍보하는 현수막(Y-배너)이 세워져 있고, 건물 벽과 전신주, 비가 내려 축축한 길바닥까지 전단지들이 무질서하게 나뒹굴고 있어서 사람들의 통행에 큰 불편을 주고 있음에도 행정지도나 단속이 이뤄지고 있지 않다(부작위)는 내용의 고충민원을 제기함.

■ 조치내용

- 시민옴부즈만은 수정구청 건축과(광고물관리팀)에 전화를 걸어 민원 내용을 전달하고, 현장 확인과 조속한 시정 조치를 요청함. 담당주무관은 신청인과 연락해 상황을 파악하고 현장에도 나가서 적절한 조치를 취하겠다고 답변함.
- 시민옴부즈만이 확인한 결과, 수정구청 담당주무관은 민원 신청 다음날 아이페리온 건물 앞 현장을 방문했으며, 전단지는 누가 치웠는지 거의 보이지 않았으나 수제맥주 등 홍보물(Y-배너)이 여섯 개 이상 무질서하게 세워져 있음을 확인하고 홍보물을 인도 한쪽으로 치워 사람들의 통행에 불편을 주지 않도록 즉각 조치하였다고 밝힘.
- 시민옴부즈만이 유선으로 신청인에게 확인한 바, 수정구청의 조치에 대체로 만족한다는 뜻을 밝힘.

§ 불법건축물 철거 요청 - 이송

■ 신청 요지

- 신청인은 2017. 9. 15. 분당구청 건축과에 이매동 000 소재 ‘대한예수교장로회 ○○교회’에 대하여 불법건축물을 신고하였으나 현재까지 조치되지 않았을 뿐 아니라 불법

건축물 안에 인화성 물질 등이 있어 화재발생시 재난사고의 위험이 있으므로 조속히 철거해줄 것을 요청하는 내용의 민원을 제기함.

■ 조치내용

- 시민옴부즈만은 민원 접수 직후 분당구청 건축과에 연락해 관련 정황을 파악하고, 분당구 건축과 건축지도팀장 등과 함께 민원이 제기된 교회를 방문해 건물주(교회 목사)를 면담함. 시민옴부즈만은 건물주에게 위 고충민원이 제기된 사실을 통지한 후 위법 건축물을 조속히 철거할 것을 요청하였으며, 이에 건물주는 2018. 6월말까지 철거 이행할 것을 약속함.
- 시민옴부즈만은 고충민원에 대하여 분당구 건축과에 이첩·관리토록 통보하였으며, 위 신청인에게 건물주가 2018. 6월말까지 철거하겠다고 약속했음을 알리고 상담 종료함.



Ⅵ. 참 고 자 료

- 1. 시민옴부즈만 자문위원 현황**
- 2. 성남시시민옴부즈만 설치 및 운영 조례**
- 3. 성남시시민옴부즈만 설치 및 운영 조례 시행규칙**
- 4. 전국 지방자치단체 옴부즈만협의회 정관**

시민옴부즈만 자문위원 명단

구 분	성 명	자문분야	비 고
위원장	윤석인	시민옴부즈만	
위 원	전호상	건축, 토목	
위 원	김경의	환경, 소비자	
위 원	김영선	법률, 민원	
위 원	최병주	세무, 회계	
위 원	박명자	복지, 행정	
위 원	강진갑	역사, 문화	
위 원	오세창	청년, 교육	
위 원	이부원	교통, 주차	
위 원	송위혁	복지, 장애인	
위 원	이재학	행정, 민원	

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 읍부즈만의 직무수행과 관련하여 그 독립성을 존중하고 적극적으로 협조하여야 한다.

제2장 시민읍부즈만 조직 등

- 제5조(시민읍부즈만의 구성 등) ① 읍부즈만의 정수는 1명으로 한다.
- ② 읍부즈만은 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 읍부즈만의 임기는 2년으로 하고, 한 차례만 연임할 수 있다.
- ④ 읍부즈만의 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 「성남시각종위원회설비변상조례」에 따라 수당과 여비등을 지급할 수 있다.

- 제6조(읍부즈만추천위원회 설치·운영) ① 읍부즈만의 추천을 위하여 읍부즈만추천위원회(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. 성남시의회 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 읍부즈만 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 읍부즈만의 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 읍부즈만의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.

1. 시의회에 관한 사항

2. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항

3. 읍부즈만에 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. 읍부즈만과 친족관계에 있거나 있었던 사람과 관련되는 사항

8. 읍부즈만이 당해 사안에 관하여 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해관계가 있

는 사항

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

제8조(직무 관할) 읍부즈만이 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 읍부즈만이 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) 읍부즈만은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며 그 직을 사임한 후에도 같다.

제11조(읍부즈만의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 읍부즈만이 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 읍부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.

② 읍부즈만은 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 읍부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

제14조(고충민원의 신청절차) ① 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 읍부즈만에 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 읍부즈만은 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 읍부즈만은 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 읍부즈만은 고충민원 또는 스스로 인지한 사안(이하 “고충민원 등”이라 한다)을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보하여야 한다.

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

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

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

② 읍부즈만은 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 읍부즈만은 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 읍부즈만에게 통보하여야 한다.

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

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

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

제4장 읍부즈만에 대한 협조·지원

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

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

제24조(운영상황의 보고 등) 읍부즈만은 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.

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 임기

는 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 공정을 기하기 위하여 자기와 직접 이해관계가 있는 안건의 심의에는 참여할 수 없다.

② 위원은 관계인의 요청에 따라 심의에서 제외될 수 있다.

③ 위원은 자신에게 안전심의의 공정을 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 권리

와 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 고충민원조사가 1개월 이상 소요되는 경우에는 별지 제7호서식의 고충민원처리 지연통보서로써 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 신분을 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 성립

된 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 조치하기가 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 점검 대상이 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

전국 지방자치단체 ombudsman 협의회 정관

제정 2017. 3. 9.

개정 2018.11.28.

제1장 총 칙

제1조(명칭) 이 협의회는 전국 지방자치단체 ombudsman 협의회(이하 '협의회'라 한다)라 한다.

제2조(목적) 협의회는 국내·외 ombudsman과의 교류 및 협력을 촉진하고 ombudsman의 역할 확대와 운영 활성화를 도모함으로써 국민의 권익을 보호하고 우리 사회의 공익증진에 이바지함을 목적으로 한다.

제3조(사업) 협의회는 전조의 목적을 달성하기 위하여 다음의 사업을 행한다.

1. 지방자치단체 ombudsman(이하 '지방ombudsman'이라 한다)제도의 확산 및 발전 도모
2. 지방ombudsman 활동에 관한 정보의 공유 및 협력
3. 지방ombudsman제도의 활성화를 위한 컨설팅 및 교육·홍보
4. 국민권익위원회 등 국내·외 기관, 전문가·학술단체·시민단체 등과의 교류 및 협력
5. 지방ombudsman제도에 관한 조사·연구 및 용역
6. 회원 상호간의 학술토론의 개최
7. 협의회 목적 및 활성화를 위한 수익사업
8. 그 밖의 협의회 목적 달성에 필요한 사항

제4조(소재지) 협의회는 본부를 서울특별시에 두고, 국내 필요한 지역에 지부를 둘 수 있다.

제2장 회원

제5조(회원의 종류) ① 협의회 회원의 종류는 정회원과 특별회원·일반회원으로 한다.

② 정회원은 읍부즈만, 호민관, 시민감사관 등 명칭 사용에 관계없이 다음 각 호의 요건을 갖추고 이사회에 가입을 신청한 기관으로 한다.

1. 법률, 조례 또는 규칙 등에 의하여 설치된 기관
2. 고충민원처리 또는 행정감시활동을 하는 기관
3. 지방자치단체장으로부터 독립된 지위를 부여받은 기관

③ 일반회원은 정회원이 아니면서 협의회 목적에 동의하는 자로서 이사회 가입승인을 받은 자로 한다.

④ 정회원 또는 일반회원이 되려는 자는 가입신청서를 협의회에 제출하여야 한다.

⑤ 특별회원은 제2항의 기관 소속의 전직 읍부즈만으로 한다.

제6조(권리 및 의무) ① 모든 회원은 제3조에 따른 사업에 자유로이 참가할 수 있으며, 정관을 준수하여야 한다.

② 정회원은 정관이 정하는 바에 따라 임원의 선거권·피선거권과 의결권을 가진다. 이 경우 각 정회원은 대표 읍부즈만 1인씩을 선임하여 총회에 참석하고, 이 대표를 통하여 권리를 행사한다.

③ 일반회원은 임원의 선거권·피선거권과 의결권이 없으며, 그 외의 모든 사항에 대해서는 정회원과 똑같은 권리를 가진다.

④ 모든 회원은 정관 또는 총회의 의결에 의하여 부과되는 회비 등을 납부하여야 한다.

제7조(회원의 탈퇴 및 상벌) ① 협의회를 탈퇴하고자 하는 회원은 서면으로 탈퇴원을 이사회에 제출한 후 임의 탈퇴할 수 있다. 다만, 이미 납부한 회비는 반환하지 않는다.

② 협의회에 공헌한 회원에게는 포상할 수 있다.

③ 회원으로서의 의무를 성실하게 이행하지 아니하거나 협의회 명예를 훼손한 회원에 대해서는 이사회 의결에 따라 권리를 제한하거나 자격을 박탈할 수 있다.

제3장 임원

제8조(종류) 협의회는 다음 각 호의 임원을 둔다.

1. 회장 1인
2. 부회장 1인
3. 총무 1인
4. 감사 3인 이내
5. 이사 5인 이상 15인 이내(1호~3호를 포함)

제9조(선임) ① 회장은 정회원의 직접 무기명 비밀투표로 선출하되, 총 유효 투표수의 3분의 1 이상을 득표하여야 한다.

② 제1차 투표에서 당선자가 없는 경우에 상위 1, 2위 후보자에 한하여 결선투표를 하고 그 중 다수 득표자를 당선자로 한다.

③ 부회장 및 이사는 회장이 추천한 자 중에서 총회가 선임한다.

④ 감사는 총회에서 정회원의 직접 무기명투표로 선출한다.

⑤ 임기가 만료된 임원의 후임자는 임기만료 1월 전에 선출하며, 궐위된 임원의 후임자는 궐위된 날부터 1월 안에 선출하여야 한다. 다만, 잔임기간이 1년 미만인 때에는 이사회에서 선출한다.

⑥ 임원선임을 위한 투표권은 이를 대리인에 의하여 행사하지 못한다.

제10조(임기) ① 임원의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다. 다만, 소속 기관의 ombudsman 직에서 퇴임하는 경우 퇴임과 동시에 임원의 자격을 상실한다.

② 제9조 제5항에 의하여 보궐된 임원의 임기는 전임자의 잔여기간으로 한다.

③ 임기가 만료된 임원은 후임자가 취임할 때까지 계속하여 그 직무를 행한다.

제11조(직무) ① 회장은 협의회를 대표하고 회무를 통할하며, 총회 및 이사의 의장이 된다.

② 부회장은 회장을 보좌하며, 회장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.

③ 총무는 협의회 제반 사무를 관리한다.

④ 이사는 이사의 구성원으로서 회무에 관한 중요 사항을 심의·의결하고

이사회 또는 회장으로부터 위임받은 회무를 처리한다.

⑤ 감사는 협의회의 재정 및 업무집행상황을 감사하고 그 결과를 총회에 보고한다.

제4장 총 회

제12조(지위 및 구성) 총회는 최고 의결기구로서 회원으로 구성한다.

제13조(종류 및 소집) ① 총회는 정기회와 임시회로 한다.

② 정기회는 매년 2월 중에 회장이 소집한다.

③ 임시회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 회장이 소집한다.

1. 총회 구성원의 3분의 1이상이 회의의 목적사항과 소집의 이유를 기재한 서면을 회장에게 제출하고 총회의 소집을 요구한 때
2. 회장이 이사회의 의결을 거쳐 회의의 목적사항을 정하여 총회의 소집을 요구한 때

④ 제3항의 경우 회장은 그 요구가 있는 날부터 14일 이내에 총회를 소집하여야 한다. 다만, 회장이 그때까지 총회를 소집하지 아니한 때에는 그 소집을 요구한 자가 소집할 수 있다.

⑤ 총회를 소집할 때에는 총회의 일시, 장소, 회의의 목적 사항을 명시하여 개최 7일 전에 통지하여야 한다. 다만, 긴급하다고 인정할 때에는 그 기간을 단축할 수 있고 통신수단일체의 방법으로 통지할 수 있다.

제14조(의결사항) 총회는 다음 각 호의 사항을 의결한다.

1. 협의회 정관의 제정 또는 개정에 관한 사항
2. 사업계획, 예산 및 결산의 승인에 관한 사항
3. 임원의 선임 및 해임에 관한 사항
4. 법령, 정관에 의하여 총회의 의결을 받아야 할 사항
5. 회장이 이사회의 의결을 거쳐 총회에 부의한 사항
6. 협의회의 해산

제15조(의결) ① 총회는 재적회원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석회원 과반수 이상의 찬성으로 의결한다. 가부동수인 때에는 회장이 결정한다.

② 정회원은 대리인으로 하여금 그 의결권을 행사하게 할 수 있다. 이 경우에

는 그 대리인은 대리권을 증명하는 서면을 총회에 제출하여야 한다.

③ 총회의 결의에 관하여 특별한 이해관계가 있는 자는 의결권을 행사하지 못한다.

제16조(회의의 공개와 발언) ① 총회의 회의는 공개한다. 다만, 총회가 달리 의결한 때에는 그러하지 아니하다.

② 총회는 필요하다고 인정할 때에는 임원으로 하여금 총회에 출석하여 발언하게 할 수 있다.

제5장 이사회

제17조(설치 및 구성) ① 협의회회의 회무에 관한 중요 사항을 의결하기 위하여 이사회를 둔다.

② 이사회는 회장, 부회장, 총무 및 이사로 구성한다.

제18조(종류 및 소집) ① 이사회는 정기회와 임시회로 한다.

② 정기회는 매 3개월마다 회장이 소집한다.

③ 임시회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 회장이 소집한다.

1. 이사회 구성원 3분의 1 이상이 회의의 목적사항과 소집의 이유를 기재한 서면을 회장에게 제출하고 이사회의 소집을 요구한 때
2. 회장이 필요하다고 인정한 때

④ 제3항 제1호의 경우 회장은 그 요구가 있는 날부터 7일 이내에 이사회를 소집하여야 한다.

제19조(의결사항) 이사회는 다음 사항을 의결한다.

1. 정관변경에 관한 사항
2. 업무집행에 관한 사항
3. 사업계획 운영에 관한 사항
4. 예산서 및 결산서 작성에 관한 사항
5. 사무국장의 임면 및 사무국의 운영에 관한 사항
6. 정관에 의하여 그 권한에 속하는 사항
7. 총회에서 위임받은 사항
8. 기타 협의회 운영에 중요하다고 인정되는 사항

제20조(준용규정) 제13조 제5항, 제15조 및 제16조 제2항의 규정은 이사회에 준용한다.

제6장 조직

제21조(고문 및 자문위원) ① 협의회의 사업추진과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대한 자문을 위하여 약간인의 자문위원을 둘 수 있다.

② 자문위원은 이사회회의 의결을 거쳐 추대하고 회장이 위촉한다.

제22조(사무국) ① 협의회의 업무를 효율적으로 집행하기 위하여 사무국을 둘 수 있다.

② 사무국의 조직과 운영 등에 관한 세부사항은 이사회에서 별도로 정한다.

제23조(분과위원회) ① 협의회의 목적수행을 위하여 분과위원회를 둘 수 있다.

② 분과위원회의 구성과 운영 등에 관한 세부사항은 이사회에서 별도로 정한다.

제7장 재무 및 회계

제24조(재원) 협의회의 재정은 회원의 정기회비 및 특별회비, 후원금 및 기타 수입으로 한다.

제25조(회계연도) 협의회의 회계연도는 매년 1월 1일에서 12월 31일로 한다.

제26조(사업계획 등) ① 협의회의 사업계획 및 세입세출예산은 매 회계연도 개시 후 2월 이내에 수립·편성하고 이사회회의 의결을 거쳐 총회의 승인을 얻어야 한다.

② 협의회의 사업실적서 및 수입·지출 결산서는 매 회계연도 종료 후 2월 이내에 감사의 감사와 이사회회의 의결을 거쳐 총회에 제출하여야 한다.

제27조(잉여금의 처리) 협의회의 매 회계연도 결산 잉여금은 다음 회계연도에 이월 사용하는 것을 원칙으로 하며, 이사회회의 의결에 의하여 협의회의 목적사업에 사용한다.

제28조(회계감사) 감사는 회계감사를 년 1회 이상 실시한 후 총회에 이를 보고

하여야 한다.

제29조(서류의 비치) 총회의 승인을 받은 회계 관계서류 등은 협의회 사무국에 비치하여야 한다.

제8장 해 산

제30조(해산 사유) 협의회는 다음 각 호의 사유가 있을 때에 해산한다.

1. 설립 목적을 달성하였을 때
2. 설립 목적의 달성이 불가능하다고 판단할 때
3. 기타 설립 취지에 따른 단체 활동을 계속할 수 없는 중대한 사정이 있을 때

제31조(해산 절차) ① 전조의 사유가 발생한 경우 해산은 총회에서 회원 3분의 2 이상의 결의로써 행한다.

② 협의회를 해산할 때에는 재산을 청산하기 위하여 총회에서 청산위원을 선임한다.

제32조(잔여재산의 귀속) 협의회가 해산하는 경우 잔여재산은 총회의 의결에 따라 이를 처분한다.

제33조(의사록 작성, 보존) 총회와 이사회는 의사진행을 기록한 의사록을 작성하여 출석 이사의 기명 날인을 받아 보존한다.

부 칙 < 2017. 3. 9. >

제1조(효력발생) 이 정관은 총회에서 통과되는 즉시 효력을 발생한다.

부 칙 < 2018. 11. 28. >

제1조(효력발생) 이 정관은 총회에서 통과되는 즉시 효력을 발생한다.

