

하나된 **성남**,
시민이 시장입니다

2021년 성남시 시민옴부즈만 운영상황 보고서



성남시 시민옴부즈만

시민 원조만
나타만

성남시민의 권익을 지켜낸다.



사회안전망을 통해 삶이 팍팍해진 시민들에게 희망을

‘오미크론’ 변이가 확산되며 코로나19 긴 터널의 끝은 가늠하기가 더욱 어려워지고 있습니다. 코로나19는 3년째 우리의 일상을 위협하고 이로 인해 불평등은 심화하고 있으며, 개인들은 심리적으로 경제적으로 위축되어 왔습니다. 아직도 코로나 위기가 우리를 옥죄고 있지만 2022년에는 일상이 회복되기를 간절히 희망해봅니다

성남시는 신년 시정브리핑을 통해 “떠오른 배는 거센 바람을 타고 만리의 거센물결을 헤쳐나간다는 ‘승풍파랑(乘風破浪)’의 의미를 새기며 시민의 더 나은 삶을 위해 힘차게 도약해 나간다”고 밝혔습니다. 사회안전망을 통해 삶이 팍팍해진 시민들에게 희망을 전하는 소식들이 넘쳐나기를 기대합니다.

성남시 옴부즈만도 적극적인 민원해결을 위해 여러 가지를 시도한 해였습니다. 코로나로 방문이 꺼려지는 비대면 시기에 맞추어 그간 메일이나 우편 등으로 받던 시스템에 더해 홈페이지를 통해 온라인으로도 접수를 받은 결과 전년대비 민원 접수건수는 90%정도 증가하였습니다.

또한, 2021년에는 다른 해에 비해 의견표명의 비율이 많이 늘었습니다. 의견표명 등을 통해 행정부서의 적극적 수용을 요청한 경우입니다. 옴부즈만은 행정기관이 위법하지는 않지만 민원인의 주장이 이유가 있는 경우 의견표명을 통해 적극적인 민원해결이 가능하도록 제도를 운영하고 있습니다. 행정소송 등 사법구제 제도를 통하지 않고 행정기관이 자체 시정토록 함으로써 불필요한 소송비용과 노력을 절감하는 시민을 위한 제도입니다.



국민권익위원회는 2020.6.19. '고충민원에 대해 권익위원회 시정권고, 의견표명에 따라 조치한 경우 자체감사 면책'되도록 각 지방자치단체에 적극행정 면책규정 마련을 요청하였고, 「부패방지권익위법」 제46조, 제47조 및 제50조에 따른 시정권고, 의견표명을 이행한 경우에는 적극행정면책의 요건을 충족한 것으로 간주한다고 규정되어 있습니다. 따라서 적극행정 면책규정을 시민을 위한 제도로 적극 활용하고자 합니다.

시민과 행정기관 간 완충역할을 하는 옴부즈만 제도는 그 중요도가 더 커지고 있습니다. 지자체 설치기준 2020년 49개였던 옴부즈만(시민고충처리위원회)은 2021년 10월 62개로 확대 설치되었고, 2021년 3월 국민권익위원회 위원장과 각 지방자치단체 대표옴부즈만(시민고충처리위원회)으로 구성된 「국민권익위원회 전국협의회」를 설립하여 국가와 지방의 협력, 지원을 강화해 나가기로 하는 등 어느 때 보다도 발전적으로 상호 논의해 나가고 있습니다.

국민권익위가 운영하는 신문고에는 1년에 1000만건이 넘는 민원이 쏟아지고 있습니다. 무엇보다 지방옴부즈만(시민고충처리위원회)이 국민신문고를 통해 들어온 지역의 고충민원을 접수·처리할 수 있는 민원처리시스템의 근본적 혁신이 필요한 시점입니다.

위기 속에서도 서로에게 희망이 되는 소식들이 이곳저곳으로 전해지기를 소망하며 임인년은 호랑이의 용맹한 자세로 전환의 시기를 잘 건널 수 있기를 고대합니다.

2022. 2.

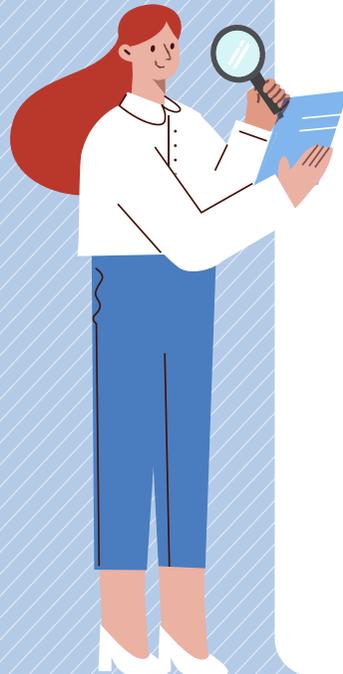
성남시 시민옴부즈만 김경희, 오희성

2021년 운영상황 보고서

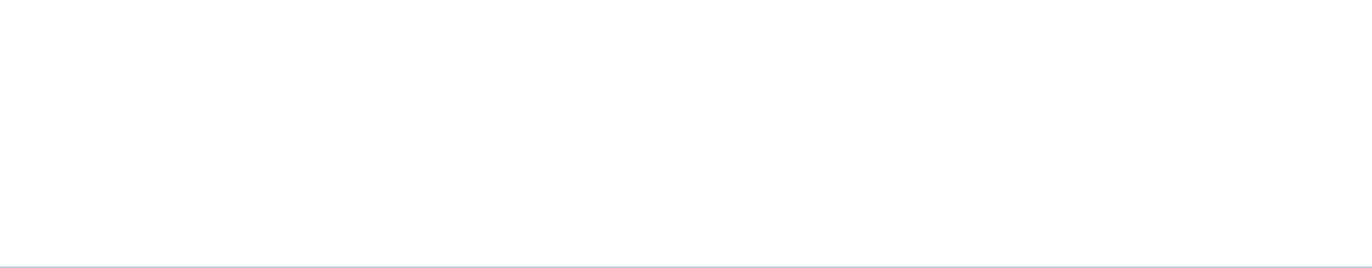


선남시 시민올부즈만 운영상황 보고서

목 차



01. 운영개요	8
① 도입배경 및 추진경과	8
② 시민옴부즈만 소개	9
③ 고충민원 처리 절차	10
02. 운영현황	14
① 고충민원 접수·처리 현황	14
② 시민옴부즈만 홍보 현황	17
③ 시민옴부즈만 활동 현황	19
④ 시민옴부즈만 자문위원회 구성·운영	22
03. 주요 고충민원 처리 사례	24
① 시정권고 사례	24
② 의견표명 사례	26
③ 조정·중재 사례	44
④ 조사안내 사례	51
⑤ 기각 사례	67
⑥ 취하 사례	69
04. 참고자료	72
① 성남시 시민옴부즈만 자문위원 현황	72
② 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례	73
③ 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙	79



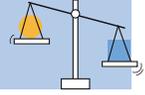
성남시 시민옴부즈만

01

운영개요

- 1 도입배경 및 추진경과
- 2 시민옴부즈만 소개
- 3 고충민원 처리 절차





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

○ 추진경과

2014. 09. 29.	시민옴부즈만 제도 운영 계획 수립
2015. 07. 27.	성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제정
2015. 09. 27.	성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 시행규칙 제정
2015. 10. 23.	성남시의회 시민옴부즈만 임명동의안 가결
2015. 11. 02.	성남시 초대 시민옴부즈만(윤석인) 위촉
2015. 12. 01.	성남시 시민옴부즈만실 개소
2015. 12. 14.	성남시 시민옴부즈만 자문위원 위촉
2017. 02. 07.	성남시 시민옴부즈만 1년 평가 세미나 개최
2017. 10. 30.	성남시 의회 시민옴부즈만 연임 임명동의안 가결
2017. 11. 02.	성남시 2대 시민옴부즈만(윤석인) 위촉
2017. 12. 11.	성남시 시민옴부즈만 자문위원 위촉
2019. 09. 16.	성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 일부개정

2019. 11. 04.	성남시 의회 시민옴부즈만(3대) 임명동의안 가결
2019. 11. 11.	성남시 3대 시민옴부즈만(김경희, 오희성) 위촉
2019. 11. 18.	성남시 시민옴부즈만 자문위원 위촉
2019. 12. 02.	성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙 일부개정
2021. 12. 18.	성남시 시민옴부즈만 자문위원 위촉

② 시민옴부즈만 소개

- **구 성:** 2명 ※ 시민옴부즈만 독립적인 업무 수행
- **임 기:** 4년(단임)
- **근무형태:** 주20시간(비상근)

구분	월요일 (10:00~17:00)	화요일 (10:00~17:00)	수요일 (09:00~18:00)	목요일 (10:00~17:00)	금요일 (10:00~17:00)
김경희 시민옴부즈만	상담	상담	상담	-	-
오희성 시민옴부즈만	-	-	상담	상담	상담

- **사무지원:** 2명(행정 1, 시설 1)
- **성남시 제3대 시민옴부즈만**



시민옴부즈만 김경희

- 임 기: 2019.11.11. ~ 2023.11.10.
- 주요경력: 前서울특별시 시민감사옴부즈만



시민옴부즈만 오희성

- 임 기: 2019.11.11. ~ 2023.11.10.
- 주요경력: 前성남시 공무원

③ 고충민원 처리 절차

○ 고충민원 정의

성남시의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

○ 고충민원 처리절차



○ 고충민원 신청

- 직접방문: 성남시청 시민옴부즈만실(동관 9층)
- 온 라 인: 성남시청 홈페이지
시민참여 → 시민옴부즈만 → 고충민원신청
(<https://www.seongnam.go.kr/city/1000603/10467/contents.do>)
- 이 메 일: 성남시청 홈페이지 접속
시민참여 → 시민옴부즈만 → 고충민원처리안내 → 고충민원 신청서 서식다운
(ddols20@hanmail.net / ohs7795@naver.com)
- 전화상담: 031-729-2120, 2180, 2145~2146
- 팩 스: 031-729-2147 ※ 처리기한: 접수한 날로부터 30일(부득이한 경우 연장 가능)

○ 시민옴부즈만 직무의 범위 및 권한

- ☑ 성남시 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
- ☑ 옴부즈만 스스로 인지한 사안의 채택조사, 집단민원 중재·조정 및 감사청구
- ☑ 시정에 대한 감시, 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구토록 권고
- ☑ 제도 개선 등을 요구하기 위한 의견표명
- ☑ 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
- ☑ 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재

○ 고충민원 제외 대상

- ☑ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조 제1항에 관한 사항
- ☑ 시의회에 관한 사항
- ☑ 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개 할 수 없는 정보에 관한 사항
- ☑ 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
- ☑ 중앙부처 및 경기도에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
- ☑ 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행중인 사항
- ☑ 옴부즈만에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항

○ 옴부즈만의 결정 유형

시정권고	고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할만한 상당한 이유가 있는 경우
의견표명	고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여 단체장에게 의견을 표명
조 정	다수인이 관련되거나 사회적 파급 효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우
중 재	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고
제도개선 시정권고 제도개선 의견표명	고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요한 경우 단체장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고
조사안내	신청인의 민원과 관련한 행정절차 또는 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우
각하 및 기각	옴부즈만의 직무 및 권한 밖의 고충민원 및 신청요건이 갖추어지지 않았거나 청구내용이 정당하지 않은 경우
이 송	접수된 고충민원이 관련부서(기관)에서 처리하는 것이 타당한 경우

운영현황

- 1 고충민원 접수·처리 현황
- 2 시민옴부즈만 홍보 현황
- 3 시민옴부즈만 활동 현황
- 4 시민옴부즈만 자문위원회 구성·운영

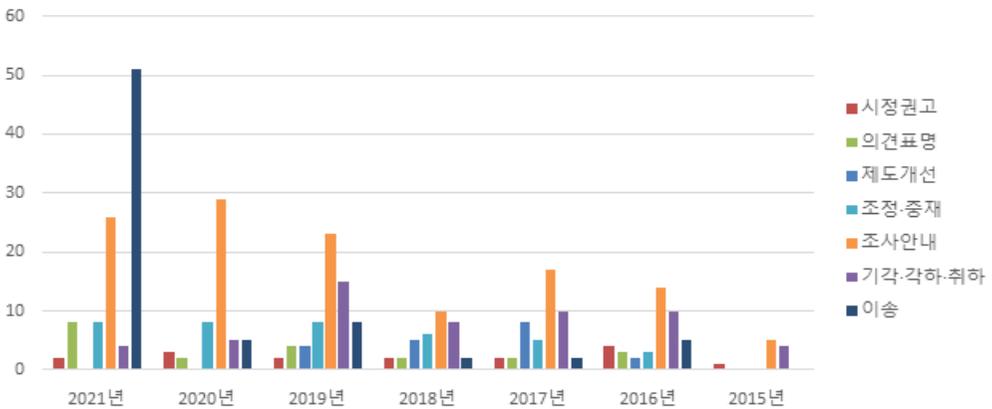




① 고충민원 접수·처리 현황(2015년 12월~2021년)

○ 민원처리 현황

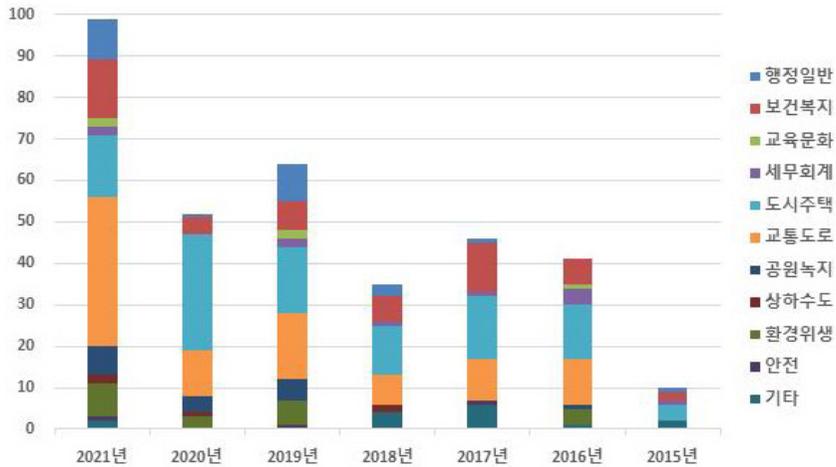
구분	계	시정권고	의견표명	제도개선	조정·중재	조사안내	기각 (각하취하)	이송
합계	347	16	21	19	38	124	56	73
2021년	99	2	8	0	8	26	1(3)	51
2020년	52	3	2	0	8	29	3(2)	5
2019년	64	2	4	4	8	23	9(6)	8
2018년	35	2	2	5	6	10	8	2
2017년	46	2	2	8	5	17	10	2
2016년	41	4	3	2	3	14	10	5
2015년	10	1	0	0	0	5	4	0



▶ 2021년 시민옴부즈만의 고충민원 조사결과 조치한 시정권고 2건중 2건 수용, 의견표명 8건중 5건을 수용하였으며, 부서에서 바로 처리하면 효율적인 민원 51건을 이송함.

○ 민원 유형별 현황

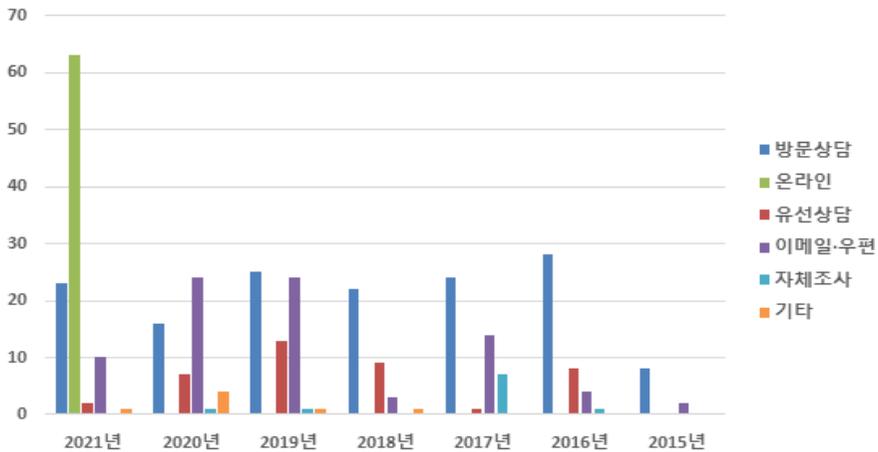
구분	계	행정 일반	보건 복지	교육 문화	세무 회계	도시 주택	교통 도로	공원 녹지	상하 수도	환경 위생	안전	기타
합계	347	25	51	5	11	103	91	17	5	21	3	15
2021년	99	10	14	2	2	15	36	7	2	8	1	2
2020년	52	1	4	0	0	28	11	4	1	3	0	0
2019년	64	9	7	2	2	16	16	5	0	6	1	0
2018년	35	3	6	0	1	12	7	0	2	0	0	4
2017년	46	1	12	0	1	15	10	0	0	0	1	6
2016년	41	0	6	1	4	13	11	1	0	4	0	1
2015년	10	1	2	0	1	4	0	0	0	0	0	2



- ▶ 시민옴부즈만에 2021년 한 해 동안 총 99건의 고충민원이 접수되었으며, 분야별로 교통 및 도로관련 분야와 인허가 관련 도시주택 분야 민원이 51건(52%)으로 대부분을 차지하였으며, 그 외 보건복지, 행정일반, 환경위생 순으로 다양한 분야의 민원이 접수되었음.

○ 민원접수 현황

구분	계	방문상담	온라인	유선상담	이메일·우편	자체조사	기타
합계	347	146	63	40	81	10	7
2021년	99	23	63	2	10	0	1
2020년	52	16	0	7	24	1	4
2019년	64	25	0	13	24	1	1
2018년	35	22	0	9	3	0	1
2017년	46	24	0	1	14	7	0
2016년	41	28	0	8	4	1	0
2015년	10	8	0	0	2	0	0

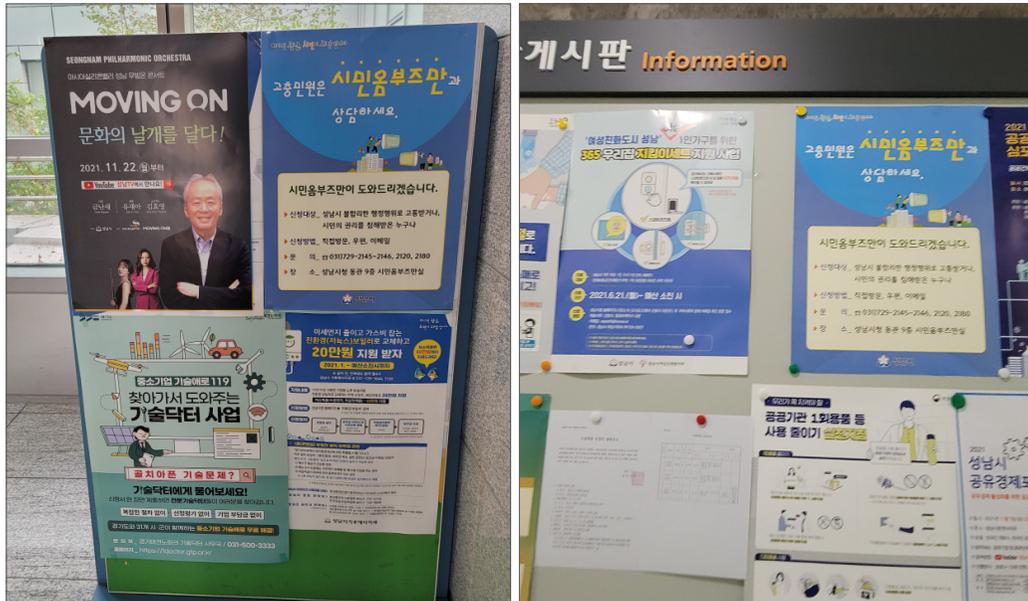


▶ 2021년 3월부터 성남시 홈페이지를 통한 온라인 고충민원 접수 창구 운영

② 시민옴부즈만 홍보 현황

비전성남 게재	전단지 제작·배포
<p>알아두면 좋아요</p> <p>비전성남 기사입력 2021/10/25 (11:05) 본문듣기</p> <p>고충민원은 성남시 시민옴부즈만과 상담하세요</p>  <p>● 옴부즈만(Ombudsman)?</p> <p>시민의 대리인으로서 행정에 대한 시민의 고충을 접수해 중립적인 입장에서 이를 조사하고 필요한 경우로서 시민과 행정기관 사이에서 발생하는 문제를 공정하게 해결하기 위해 성남시가 위촉한 외부 전문가</p> <p>● 고충민원 신청</p> <ul style="list-style-type: none"> - 신청대상: 성남시 및 소속기관의 행정처분이 불합리해 불이익을 받고 있는 시민 누구나 - 방문신청(우편접수): 성남시 중원구 성남대로 997(여수동) 성남시청 동관 9층, 시민옴부즈만실 ※ 고충민원신청서 서식 다운로드(성남시청 홈페이지) → 시민참여 → 시민옴부즈만 → 고충민원처리안내) - 온라인 접수: 성남시청 홈페이지(시민참여) → 시민옴부즈만 → 고충민원신청 - 이메일 접수 <p>시민옴부즈만 김경희(ddols20@hanmail.net) 시민옴부즈만 오희성(ohs7795@naver.com)</p> <p>● 상담문의 031-729-2120, 2180, 2145, 2146</p>	<p>하나된 성남, 상생의 치안이 시장입니다</p> <p>성남시 시민옴부즈만</p> <p>고충민원, 성남시 시민옴부즈만과 상담하세요!!</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>시민옴부즈만</p> <ul style="list-style-type: none"> 시민권익 보호 행정 혁신 고충민원 해결 </div> <div style="width: 45%;"> <p>고충민원이란?</p> <p>행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(부처분 포함) 및 불합리한 행정처분으로 인하여 시민의 권익을 침해하거나 시민에게 불리한 또는 부당한 주는 사항에 관한 민원입니다.</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%;"> <p>성남시 시민 누구나</p>  </div> <div style="width: 45%;"> <p>고충민원 신청대상</p> <ul style="list-style-type: none"> - 성남시 및 소속기관의 행정처분이 불합리하여 불이익을 받고 있는 시민 누구나 </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 30%;"> <p>방문</p>  </div> <div style="width: 30%;"> <p>메일</p>  </div> <div style="width: 30%;"> <p>우편</p>  </div> </div> <p>고충민원 신청방법</p> <ul style="list-style-type: none"> - 방문신청: 시민옴부즈만실(성남시청 동관9층) - 온라인: 성남시청 홈페이지 (시민참여 → 시민옴부즈만 → 고충민원신청) - 이메일 <p>성남시 시민옴부즈만 상담처: ddols20@hanmail.net 시민옴부즈만 오희성: ohs7795@naver.com 우편주소: 성남시청 동관구 성남대로 997(여수동) 성남시청 시민옴부즈만실 상담전화: 031-729-2120, 2180, 2145-2146</p> <p style="text-align: center;"></p>

포스터 배포·게재



소형책자 제작·배부

하나된 성남.
치매이 시가지 아니다

**고충민원은
성남시 시민옴부즈만과
상담하세요!!**

성남시 시민옴부즈만

1 **성남시 시민옴부즈만**

옴부즈맨(Ombudsman)이란?
시민의 대안으로서 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하고 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 사이에서 발생하는 문제를 공명하게 해결하기 위해 장담사가 유추된 외부전문가

성남시 시민옴부즈만(독립기구)은 업무 수행

- 시민옴부즈만: 2명
- 임기: 4년
- 직무: 고충민원 상담/조사, 불합리한 행정제도 개선
- 법적근거: 성남시 시민옴부즈만 설치 운영에 관한 조례

성남시 시민옴부즈만이 하는 일

- 성남시 및 그 소속기관에 대한 고충민원 조사와 처리
- 고충민원 관련 사항보고 및 의견표명
- 고충민원 관련 행정제도 개선 등을 요구하기 위한 의견표명

2 **성남시 시민옴부즈만**

고충민원이란?
행정기관의 행위 및 행위·부당하거나 소극적인 처분(부당·위법·정당) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불만 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

고충민원 신청

- 신청대상: 성남시 및 소속기관의 행정처분이 불합리하여 불이익을 받고 있는 시민 누구나
- 방문신청(우편방문)
- 성남시 옴부즈만 상담실(997(주소) 성남시청 5층 508호, 시민옴부즈만실) 또는 고충민원상담사 시사 디온로드 성남시청5층508호-시민옴부즈만- 시민옴부즈만(고충민원처리안내)
- 온라인 접수: 상담신청 홈페이지
- 시민옴부즈만-시민옴부즈만-고충민원신청
- 이메일 접수
- 시민옴부즈만 상담실: dd6ak20@hammal.net
- 시민옴부즈만 연락처: oh7799@naver.com
- 상담문의: 031-729-2120, 2180, 2145-2146

성남시 시민옴부즈만

- 시민권익 보호
- 행정 혁신
- 고충민원 해결

성남시 시민 옴부즈만

방문 | 대면 | 우편

3 **성남시 시민옴부즈만**

고충민원 처리절차

- 고충민원 상담: 시민옴부즈만과 상담(방문, 이메일, 우편)
- 고충민원 신청: 상담 후 신청접수
- 민원 분류: 내용검토 및 단원민원 부서 이첩
- 조사여부 결정: 신청인, 피신청인(기관)에 조사계시 통보
- 조사 실시: 접수 후 30일(내 조사 완료(영장 가능))
- 조사결과 확정: 조사결과 심의의결
- 조사결과 통지: 신청인, 피신청인(기관)에 통지

4 **성남시 시민옴부즈만**

행정심판·소송과 다른점

구분	고충민원(옴부즈만)	행정심판	행정소송
목적	위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정제도로 불만·부담을 받은 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정구제	행정작용에 의하여 침해된 시민의 권익구제
성격	비명송제	명송제도	명송제도
기간	행정처분이 있음을 알지 못하다 90일 이내, 처분이 있는 날부터 180일 이내	행정처분이 있음을 알지 못하다 90일 이내, 처분이 있는 날로부터 180일 이내	처분 소송은 처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내, 처분이 있는 날로부터 180일 이내
접근성	접근성 높음 (방문, 서면, 우편, 이메일 등)	행정소송보다 접근성 높음	접근성이 매우 어려움
비용	무료	무료	경제적 부담이 있음
범위	위법 부당한 처분(사실행위, 부처위, 불행, 부당 등 포괄적) 행정의 행위·부당행위, 공권력의 행사, 불행사	행정의 행위·부당행위, 공권력의 행사, 불행사	행정의 처분상 유위(재판관)의 행위·상용(포괄)

5 **성남시 시민옴부즈만**

고충민원 처리사례

사례1 토지이용계획 확인원에 명시된 '불법' 일몰이 훼손토지 삭제 요청

민원요지

성남시 ○○구 ○○○ 000-00번지에 대하여 토지이용계획 확인원에 명시된 '불법 일몰 훼손토지' 문구 삭제를 요청하였으나 ○○구 ○○○○ 00 및 성남시 ○○○○구 등에서 신청 관련법, 조례 시행규칙 등을 예로 들면서 서로 관련이 없어 삭제해 줄 수 없다고 하여 15년째 재산상의 불이익을 받고 있음.

조사결과

○ 해당 조사결과와 신청인이 고의 또는 과실로 인하여 훼손되었다고 보기 어렵고, 고충민원 2차례에 걸쳐 수직을 삭제하는 등 행정처분을 하여도 노력 하였으며, 또한 15년에 기간 동안 자연 발생적으로 성장할 수 있음도 상당 하다고 보아 토지이용계획 확인원 상에 사실 명시한 불법 일몰이 훼손 토지 '삭제'필요성을 인정할 것을 "시정보고"함.

◆ 기타 홍보 내역

- 각 동 유관단체 회의 시 홍보자료 배포
- 버스정보시스템(BIS) 및 VMS전광판 송출
- SNS, 홈페이지 홍보

③ 시민옴부즈만 활동 현황

○ 국민권익위원회 전국협의회 참석

◆ 2021년 제1차 권익위원회 전국협의회



- 일시: 2021.3.18.(목) 14:30~16:30
- 장소: 한국프레스센터 18층 외신기자 클럽

◆ 2021년 제2차 권익위원회 전국협의회



- 일시: 2021.12.1.(수) 14:00~16:30
- 장소: 정부세종청사 13동 대회의실

○ 고충민원 담당공무원 의견 청취 및 협의



▶ 공원편입 제외 요청 고충민원



▶ OO동 도로지정 공고 고충민원

○ 고충민원 현장 확인



▶ ○○시장 입주권 요청



▶ ○○동 하수공사로 인한 피해복구 요청



▶ ○○동 불법훼손임야 관련 민원



▶ ○○동 도로정비 민원



▶ ○○동 농막신고 민원



▶ ○○동 도로 민원

4 시민옴부즈만 자문위원회 구성·운영

○ 시민옴부즈만 자문위원회

- 인 원: 11명(시민옴부즈만 2, 자문위원 9)
- 임 기: 2년, 1회연임 가능
- 분야별 구성 현황

분야	행정·법률	도시계획	건축	환경	교통	토목	사회복지
9명	2명	1명	2명	1명	1명	1명	1명

- 운영방법: 연6회 및 수시 개최(긴급안전)
- 주요역할
 - 시민옴부즈만 활동 공유 및 고충민원 해결방안 토론 및 안전 심의
 - 시민옴부즈만의 직무수행에 있어 전문적·기술적 사항에 대한 자문

○ 2021년 성남시 시민옴부즈만 자문위원회 활동

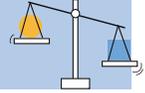
- 제1회 시민옴부즈만 자문위원회 ▶ 코로나19로 서면회의 개최
- 제2회 시민옴부즈만 자문위원회 회의 및 자문위원 위촉
 - 일 시: 2021.12.22.(수) 14:00~15:30
 - 장 소: 성남시청 산성누리
 - 참 석: 시민옴부즈만 공동위원장 2명, 자문위원 6명 등



주요 고충민원 처리 사례

- 1 시정권고 사례
- 2 의견표명 사례
- 3 조정·중재 사례
- 4 조사안내 사례
- 5 기각 사례
- 6 취하 사례





1 시정권고 사례

○○구 ○○○○복지센터의 소극 행정에 대한 민원 - 시정권고

○ 민원요지

- ○○구 ○○○○복지센터의 소극 행정

○ 신청인 주장

- 신청인은 올해 상반기 우울증으로 ○○구 ○○○○복지센터에 도움을 요청하여 1시간 넘게 인터뷰를 진행하였음. 10월 경 다시한번 도움받기 위하여 전화예약 하였으나 해당기관에서 확인 문자도 주지 않는 등 소극적으로 응대하여 민원 제기

○ 피신청인 주장

- 민원인이 2021.10.21. 내소일정을 잡는 과정에 상반기 1차 상담시 일방적으로 종결되어 등록이 이루어지지 않은 사실과 5개월이 지난 상황에 대상자의 현재의 상태에 대한 재평가가 필요한 상태임을 안내함.
- 2차 상담 신청시 통화 내용의 경우 단순 예약전화로 간주하여 별도의 상담기록지 없음

○ 사실관계 및 판단

- 신청인은 2021.4.26. ○○○○복지센터에 전화(초기상담)하여 의료치료비 지원 등에 대해 상담을 실시하고 이후 여러차례 전화연락 및 면접상담을 실시한 것으로 확인 되며, ○○○○복지센터 상담 중 ○○관련 문제가 관찰되어 ○○○○센터로 연계하여 진행하던 중 신청인이 등록관리를 원하지 않아 사례 종결됨.

- 2021.10.21. ○○○○센터에 전화하여 기존 상담받았던 사실을 알리며, 또다시 서비스를 받고자 상담예약을 하였으며 상담일 당일에는 개인사정으로 방문하지 못한 것으로 확인되며, ○○○○센터는 상담예약을 하고 상담일에 방문하지 못한 신청인에게 예약 안내 문자나 전화 확인 등 어떠한 조치도 취하지 않음.
- ○○○○센터는 신청인이 지속 사례관리되지 않은 상태로 시일이 경과(5개월)하여 일반상담(초기상담)으로 예약되었으며, 초기상담 시 상담 예약 안내(전화, 문자 등)를 하지 않은 것은 일반적인 상담예약 절차를 따른 것이라고 하나 이는 적절치 않은 것으로 보임.

○ 처리결과

- ○○○○센터는 초기상담 시 상담 예약 안내(전화, 문자 등)를 하지 않은 것은 일반적인 상담예약 절차를 따른 것이라고 하지만 ○○○○센터 사무편람(12페이지)에 따르면 정신건강 관리사업의 목적을 **정신건강의 어려움을 겪고있는 대상자의 발굴 및 등록관리를 통한 지역사회에서의 사회적응력, 삶의 질 향상으로 규정하고** 있는 바, 서비스를 다시 지원받고자 전화로 상담신청을 한 신청인이 상담일에 방문하지 않았음에도 확인 전화도 하지 않은 것은 사업의 목적에도 맞지 않은 것으로 판단됨.
- ○○○○센터는 상담예약 절차를 재검토하여 상담신청 시 상담이 누락되지 않도록 상담예약 확인은 물론 방문약속이 지켜지지 않을 시에도 확인 절차를 진행하도록 매뉴얼화 할 것을 ‘시정권고’함.

2 의견표명 사례



공원편입 제외 요청 - 의견표명

○ 민원요지

- 동근린공원(가칭) 조성사업에 편입된 토지 제외 요청

○ 신청인 주장

- 동근린공원(가칭) 조성사업에 편입된 토지인 ○동 000-0번지 및 ○동 000-0번지를 제척하여 줄 것을 요청하며 특히, ○동 000-0번지는 ○동 000-0번지(음식점)의 정원과 진입도로 일부 사용중인 바, ○동 000-0지(음식점) 진출입 차량 회전반경을 확보할 수 있도록 ○동 000-0번지만은 공원부지에서 제척해줄 것을 요청

○ 피신청인 주장

- 신청인이 토지 및 건축물을 소유한 시기(2011년) 이전인 1972년부터 결정된 공원(○○도시자연공원)으로 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제48조에 따라 2020.6.30.까지 도시계획 시설사업이 시행되지 않을 경우 2020.7.1. 실효되는 공원으로 「장기미집행 도시군계획시설 해제 가이드라인」에 따라 2020 성남시 공원녹지기본계획(변경)을 수립하고, 도시관리계획 결정(변경), 실시 계획 고시 등 행정절차를 진행하여 ○동근린공원 조성사업을 추진하고 있으며, 장기미집행시설의 실효를 대비하기 위하여 상기 절차를 진행해 오며 따라 해당 필지에 대하여 도시계획시설(공원) 제척 계획은 없음.

■ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만이 현장을 확인해 본바 편입 필지는 모두 3개 필지이며, 경계 측량 지점(말뚝)이 이미 설치되어 있었음.
 - ○동 000-0번지는 건물(상가)이 있는 지번으로 편입 필지가 아니며, 건물 모서리 끝단이 ○○근린공원 조성사업 경계가 되며, 건물에 차량이 진출입하기 위해서는 ○동 000-0번지(전)를 경유해서 일부를 진출입도로 사용중임.

- ○동 000-0번지는 편입필지로 지목이 “전”임에도 불구하고 일부 지목에 맞지 않게 정자와 테이블 및 나무들이 식재되어 있었음.
- ○동 000-0번지는 편입필지로 지목이 “전”이며 지목에 맞게 사용중
- ○동 000-0번지는 편입필지로 지목이 “도”이며 지목에 맞게 사용중

- 시민옴부즈만은 부서 의견 청취를 위한 회의를 개최하였으며, 피신청인은 ○동근린공원 편입필지 제척 관련 민원이 다수 있으며, 형평성 측면에서 편입필지 제척은 어려우나, 경기도 사전컨설팅 감사, 적극행정위원회 심의를 의뢰할 예정이라는 의견이었으며, 시민옴부즈만은 공원조성사업의 어려움은 공감하나 신청인의 입장에서 재검토 해줄 것을 요청함.

○ 처리결과

- 시민옴부즈만이 신청인과의 현장면담과 피신청인의 제출자료를 확인한 바, 다음과 같은 이유로 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 판단됨
 - ① 1972년에 결정된 도시계획시설(공원)결정 필지의 상황과 약 50여년이 지난 현재의 상황이 다르다는 점
 - ② 2020.4.13. 성남 도시계획시설(공원) 사업 공고문에 편입된 필지 중 ○동근린공원에 편입된 ○동 000-0번지(도)가 2021.2.10. ○○과에 발송한 ○동근린공원(가칭) 내 편입토지 등 협의보상 요청 내역에는 “보상유예”로 보상여부가 결정되지 않았다는 점
 - ※ 편입토지로 수용될 경우 000-0번지 건물은 맹지가 됨
 - ③ 항공사진상 2002년 신축 당시부터 현재와 유사하게 ○동 000-0지를 사용하고 있는 것으로 보이는 점.



▶ 2021년 현재 항공사진



▶ 2002년 건물신축당시 항공사진

④ ○동 000-0번지는 최외측지역으로 제척되더라도 성남시에서 계획하고 있는 ○동 근린공원 조성의 단절이 안된다는 점

- 또한, ○동 000-0번지 필지가 편입되는 경우 ○동 000-0번지 필지의 형상이 기형적인 토지로 남게 되며, ○동 000-0번지 토지는 ○○공원 최외측 지역으로써 현재 공원 조성계획 상 녹지로 계획되어 있고 현 조경 등의 이용 실태가 유지될 수 있으므로 신청인의 영업적 손실과 재산권 침해를 최소화하고 공유재산의 효율적 관리를 도모하기 위하여 공원부지에서 제척하는 것이 타당하다고 판단되므로 본 고충민원 해소를 위한 제척 방안을 적극적으로 재검토하여 줄 것을 **‘의견표명’**함.





○○○동 000-00번지 지목변경 및 매입 요청 - 의견표명

○ 민원요지

- ○○○동 000와 000-00 소유자로, ○○○동 000-00번지가 도시계획 도로로 지정됨에 따라 도로기능을 상실하여 본인의 건물이 맹지가 되었으므로 000-00번지를 원 도로로 지목 재변경 또는 매입을 원함.

○ 신청인 주장

- ○○○동 000-00번지가 원래는 도로였는데 시에서 대지로 지목변경하여 본인의 소유지가 맹지가 되었으니 추후 증축이나 매매 시 이로 인한 불이익이 없도록 지목을 원래대로 변경해 주시길 건의드리며, 매입 시 경제적으로 어려우니 상환제를 도입해 주었으면 함.

○ 피신청인 주장

- ○○○동 000-00번지는 도로였으나 성남시 고시 제1997-000호와 관련하여 ○○○동 000-00번지가 도시계획 도로로 지정되면서 도로의 기능을 상실 하여 지목이 대지로 변경됨.
- 해당 필지를 매입하기 위해서는 먼저 행정재산을 매매가 가능한 일반재산으로 변경하는 용도폐지(공유재산 및 물품관리법 시행령 제8조) 및 공유재산심의회(공유재산 및 물품관리법 제16조, 성남시 공유재산 관리조례 제4조)가 선행 되어야 하며, 부서 자체 판단이 아닌 여러 부서의 협의가 필요한 부분이니 민원인이 신청하면 행정절차에 의거 검토하겠습니다.

○ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만이 ○○○동 000-00번지 지목변경 사유 등을 살펴본바 신청인이 건축허가(2000.9.)를 받을 당시 ○○○○○지구는 주거환경개선 지구로 1997년 11월 고시가 되어 1998년 5월 착공, 공사 진행 중이었음. 또한, 성남시로 소유권 이전 시

“도시저소득 주민의 주거환경 개선을 위한 임시조치법 제11조”에 의거 성남시로 국공유지 무상양여 시 주거환경개선 계획이 고시된 날로부터 종전의 용도가 폐지된 것으로 보며, 지방재정법상 지방자치단체장은 도로, 하천, 제방, 구거 등 공공용 재산이 공공용으로 사용되지 아니할 때 용도를 폐지하게 되어 있어 ○○○동 000-00번지의 지목변경은 적법한 행정절차로 볼 수 있음.

- 또한, 신청인이 ○○○동 000-00번지를 매입하지 못하여도 ○○○동 000, 000-00번지 건물의 증축이 가능한지를 검토하였으나 현행법상 건축을 위한 도로는 도시계획도로이거나 도로지정 공고가 되어야 하나, 도로지정 공고 시 필요한 이해관계인의 동의 또한 불가하다는 부서 의견을 받음.
- 이에, 신청인이 ○○과에 행정재산인 ○○○동 000-00번지에 대하여 매각이 가능한 일반재산으로 변경 가능하도록 용도폐지 신청을 하는 것이 선행되어야 할 것으로 사료되며, 매입 시 상환제 요구는 일반재산의 매각대금 납부 시에 해당되는 사항으로 신청인의 경우 공유재산법 제37조에 의거 요건이 되지 않음.

○ 처리결과

- 신청인이 해당 필지를 매입하기 위해서는 먼저 행정재산을 매매가 가능한 일반재산으로 변경하는 용도폐지 및 공유재산심의회가 선행이 되어야 가능한 사항임.
- ○○○동 000-00번지의 지목변경이 관계 법령에 의한 정당한 행정절차였다 하더라도 신청인 소유의 토지가 수십 년간 맹지가 되어 재산상의 손실이 크다고 볼 수 있으며, 위 토지의 형상 및 위치를 볼 때 신청인의 소유 토지와 합필함이 맞는다고 판단되어 관련 부서 협의 시 신청인이 매입할 수 있는 방안을 적극적으로 검토하여 줄 것을 ‘의견표명’함.



건축 인허가 수리 요청 - 의견표명

○ 민원요지

- ○○구 ○○동 000-0번지 건축 인허가 수리 요청

○ 신청인 주장

- ○○구 ○○동 000-00번지 건축 보완사항 중 도로관계 재검토에 대한 사항은 부당하며 건축 허가를 수리 요청함.

○ 피신청인 주장

- 신청지는 「개발제한구역법」의 적용을 받는 개발제한구역에 해당되며, ○○동 000-0번지 건축 인허가 시 도로에 대하여는 2002년 경기도 사전심사를 거쳐 허가된 ○○○○○원은 허가 당시 「건축법」 제45조 규정에 따른 도로 지정 절차는 없었으나, 도시계획도로와 연결되는 현황도로로 검토 및 허가된 사항으로 확인되며, 도로가 설치되지 아니한 지역에서 원칙적으로 건축물의 건축을 금지한 점을 고려할 때 신청지는 「건축법」 제44조 규정의 예외를 적용하는 것은 부당함.

○ 사실관계 및 판단

- 본 고충민원의 쟁점사항은 개발제한구역내 건축물 이축과 관련하여 고충민원 대상지 앞 도로(○○○공사 소유)를 건축법에 따른 도로인정 여부로 관계법령 발췌내용 및 연혁을 살펴보면

건축법(개정 전) (시행 1973.7.1.)	건축법(개정 후) (시행 1976.2.1.)
<p>제2조 (용어의 정의)</p> <p>15. 도로라 함은 폭 4미터이상의 도로와 다음에 계기하는 것의 하나에 해당하는 예정도로로서 폭 4미터이상의 것을 말한다. 폭 4미터미만의 도로로서 시장(서울特別市長·釜山市長을 포함한다. 이하 같다)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 군수가 지정한 도로도 또한 같다. <p>가. 도시계획법·도로법 기타 관계법령의 규정에 의하여 신설 또는 변경에 관한 고시가 되었거나 시장·군수가 지정한 도로</p> <p>나. 건축허가를 할 때에 시장·군수가 그 위치를 지정한 도로</p>	<p>제2조 (용어의 정의)</p> <p>15. “도로”라 함은 보행 및 자동차통행이 가능한 폭 4미터이상의 도로(막다른 道路 에 있어서는 大統領令으로 정하는 構造 및 幅의 道路)로서 다음에 계기하는 것의 하나에 해당하는 도로 또는 그 예정도로를 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 가. 도시계획법·도로법·사도법 기타 관계법령의 규정에 의하여 신설 또는 변경에 관한 고시가 된 것 나. 건축허가시 시장(서울特別市長·釜山市長을 포함한다. 이하 같다)·군수가 그 위치를 지정한 도로 <p>부칙 <제2852호, 1975.12.31.></p> <p>② (기존도로에 대한 경과조치) 이 법 시행당시 종전의 규정에 의한 도로로서 제2조제15호의 규정에 적합하지 아니한 것은 동규정에 불구하고 이를 도로로 본다.</p>

- 상기 우측법령은 1976.2.1. 개정된 건축법으로 부칙 2조에서 이 법 시행 당시 종전의 규정에 의한 도로로서 제2조 제15호의 규정에 적합하지 아니한 것은 동 규정에도 불구하고 이를 도로로 본다라는 규정이며, 좌측법령은 이 법 시행 당시 종전의 규정(1973.7.1. 시행)으로 건축법 제2조 제15호에서 도로를 ① 폭 4m이상의 도로와 ② 고시 또는 지정된 도로로 규정하고 있음
- 법령 개정의 가장 큰 차이점은 1976.2.1. 건축법령이 개정되기 이전 폭 4m 이상의 도로는 별도의 타 법령에 따른 고시나 시장·군수가 지정하지 않더라도 개정된 법령 부칙 제2조에 따라 도로로 본다는 내용으로 판단됨.
- 고충민원 대상지 주변 도로에 대하여 구)건축법 시행일(1976.2.1.) 이전인 1975.8.23. 국토지리정보원 촬영된 항공사진과 2021.2.23. 촬영된 항공사진을 비교한 결과 고충민원 대상지의 도로는 두 항공사진 상으로 유사한 형태로 보이며, 1975년 항공사진 우측 상단에 건축물이 현재까지 있는 것으로 보아 구)건축법 시행일 이전에 이미 주민들의 통행로로 이용되고 있었을 것으로 판단됨.(항공사진 참고) 다만, 1975.8.23. 촬영된

항공사진은 대법원 판례의 전제인 그 폭이 4m 이상인지 확인할 수가 없어 건축법상 도로에 해당된다 확정 지을 수 없음.



▶ 1975.8.23. 항공사진



▶ 2021.2.23. 항공사진

- 000-0번지가 건축허가를 득하여 사용중인 사실은 “폭 4m 이상의 도로는 폭 4m 미만의 도로와는 달리 시장·군수가 도로로 지정하지 않은 사실상의 도로라 하더라도 건축법상 도로에 해당한다할 것이니, 사실상의 도로가 그 폭이 4m 이상으로서 구)건축법 시행일(1976.2.1.)전에 이미 주민들의 통행로로 이용되고 있었다면 이는 건축법상 도로에 해당된다” 판단하여 허가된 것이라고 합리적인 추론이 가능함.

○ 처리결과

- 고충민원 대상지 앞 도로는 구)건축법 시행일(1976.2.1.) 이전인 1975.8.23. 국토지리정보원에서 촬영된 항공사진을 근거로 항공사진 우측상단 건축물이 현재까지 존재하고 있는 점을 보면 구)건축법 시행일 이전에 이미 주민들의 통행로로 이용되고 있었을 것으로 판단되며,
- 본 항공사진(1975.8.23.)만으로는 폭 4m 이상의 도로인지 여부를 알수는 없지만, 고충민원 대상지와 동일한 ○○동 000-0번지 앞 도로가 타 법령에 따른 고시나 시장·군수가 지정한 도로가 아님에도 불구하고 건축허가를 득하여 사용하였다는 것은 그 폭이 4m 이상으로서 건축법상 도로로 판단하여 허가된 것으로 보이는 바, 고충민원 대상지 앞 도로 또한 건축법상 도로로 판단하는 것이 합리적이라 사료되어 피신청인(○○구 ○○과)은 재검토할 것을 ‘의견표명’함.



○ 민원요지

- ○○구 ○○동 00-0번지 외 2필지 건축허가 관련 건축법상 도로 지정 공고 요청

○ 신청인 주장

- ○○구 ○○동 00-0번지 외 2필지 건축허가를 위해 건축법상 도로 지정 동의서 (토지주:○○○○원)를 받고자 국유재산사용허가신청을 하였으나, ○○구 ○○과는 해당 구간이 도시계획시설로 고시되어 차후 건축물을 짓게 되면 문제가 될 수 있다며 동의서를 못받게 방해함.

○ 피신청인 주장

- ○○○○원 재산관리 담당자와 유선통화 및 방문 문답 시 대상 토지의 현황에 대해 확인된 정보를 전달한 사항일 뿐이며, 도시계획시설의 중복결정 등에 대한 이행가능 여부의 확인이 선행되어야 함.
- 이해관계인의 동의여부 확인 및 지정하고자 하는 토지가 도시계획시설의 공공청사로써 저촉되어 있음에 따라 업무소관 부서의 이행 가능여부를 확인하여 도로지정 여부를 검토할 예정임

○ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 고충민원에 대한 사실관계 확인을 위해 자료를 요청하여 살펴본 결과 본 고충민원의 쟁점사항은 다음과 같이 두가지임.

- 1) 「건축법」 제45조에 따른 도로의 위치 지정·공고시 「도시·군계획시설의 결정·구조 및 설치기준에 관한 규칙」 제3조의 도시·군계획시설의 중복결정 대상인지 여부를 다음과 같이 검토
 - 「도시·군계획시설의 결정·구조 및 설치기준에 관한 규칙」 제3조의 도시·군 계획시설의 중복결정 대상인지 여부에 대하여 ○○○○과에 의견조회를 한 결과 “도시계획시설의 종류에는 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제2조 제6호에 따라

53개 시설이 있으며, 도시계획시설 중복결정은 「도시·군계획시설의 결정·구조 및 설치기준에 관한 규칙」 제3조에 따라 둘 이상의 도시계획시설을 같은 토지에 함께 결정하는 것”이라고 회신하였고, ○○○○과에서 회신된 내용의 법령을 살펴보면 「건축법」에 따라 지정·공고된 도로(이하“건축법상 도로”라 한다)는 도시계획시설이 아니며, 성남시에서 지정·공고한 건축법상 도로는 ○○○○과에서 관리중인 도시계획원도에 표시되고 있지 않음.

- 상기를 이유로 도시계획시설 중복결정 대상이 아닌바 선행할 필요가 없으며, 건축법에 따라 건축허가 가능여부를 검토하는 것이 타당하다 사료됨.

2) 신청인은 피신청인이 동의서를 못받게 방해하고 있다는 주장에 대하여 피신청인은 현황 설명을 하기 위한 설명일 뿐이라고 하나, 관계 법령을 살펴보면 건축법 제45조 제1항에는 “허가권자는 제2조 제1항 제11호 나목에 따라 도로의 위치를 지정·공고하려면 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 그 도로에 대한 이해관계인의 동의를 받아야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 이해관계인의 동의를 받지 아니하고 건축위원회 심의를 거쳐 도로를 지정할 수 있다”고 규정하고 있음.

- 이해관계인의 동의를 받아야 하는 주체는 허가권자인 피신청인(○○구 ○○과) 이지 신청인이 아님이 명백하므로 피신청인(○○구 ○○과)이 이해관계인의 동의를 받아야 할 것으로 판단됨.

○ 처리결과

- 본 고충민원은 건축허가를 위한 절차를 이행중에 있는 단계로 최종 건축 허가 가능여부를 알 수는 없으나, 첫번째 건축법에 명시된 내용과 같이 도로의 위치를 지정·공고하려면 신청인이 아닌 허가권자인 피신청인(○○구 ○○과)이 이해관계자의 동의를 받아야 함으로 향후 신청인이 도로 지정·공고 신청이 있을 경우 허가권자인 피신청인(○○구 ○○과)이 이해관계자의 동의 절차를 이행해야 할 것과, 두번째 피신청인(○○구 ○○과)의 답변인 도시계획시설 중복결정 선행에 대하여는 확인 결과 건축법에 따라 도로의 위치를 지정·공고 도로는 도시계획시설이 아닌 바, 도시계획시설 중복결정 대상이 아니므로 도시계획시설 중복결정이 선행될 필요가 없기에 건축법에 따른 허가 절차를 이행할 것을 ‘의견표명’함



○○구 약국 허가 불허에 따른 민원 - 의견표명

○ 민원요지

- ○○구 ○○프라자 내에서 층수를 변경하여 약국을 개설하고자 하였으나 ○○○호가 약사법 제20조 제5항 제3호(의료기관의 시설분할), 제4호(전용복도)에 해당하여 개설이 어렵다는 보건소 답변에 납득할 수 없음.

○ 신청인 주장

- 신청인이 임대할 ○○○호는 의료기기판매업소에서 10년간 임대하여 사무용품 보관장으로 사용하였으며, ○○○호는 현재 옷가게를 운영중임. 피신청인은 옷가게를 위장업소로 생각하고 있으며 ○○○호를 임대하여 사용했던 의료기기판매업소가 병원내 일부를 임대하여 사용했다는 이유로 병원의 일부로 판단하여 약국 개설 장소로 부적합하다는 의견과 옷가게와 인력사무실이 있음에도 전용복도라 주장하고 있음. 또한 2020년 약국 개설 등록 수리된 3층의 약국은 안과에서 분할되었음에도 2년간 의료기관이 아닌 다른 곳에서 사용했기에 약국 허가가 가능하다는 것은 같은 행정청에서 공정하지 않은 처분이라고 생각함.

○ 피신청인 주장

- 해당 장소를 의료기기판매업소에서 창고로 사용한 것이지, 이는 타업종이 임대한 것으로 볼 수 없기에 공실로 판단하였고, 월세계약서 검토 결과 의료기기판매업소 대표자가 ○○○호 및 ○○○호를 계약하였다는 것을 명확하게 확인할 수 없었으며, 의료기기판매업자와 면담 시 의료기기판매업소가 축소 신고를 하였기에 해당 장소에 의료기기판매업 관련 물품을 보관할 수 없어 기타 사무용품, 서류 등을 보관하였다는 진술 등을 고려하여 최종적인 판단을 내린 것임.

○ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 “○○구 ○○약국 소재지 이전 허가” 관련 현장확인 및 신청인과 2차례 면담, 피신청인과 약국허가 관련 의견 청취하였으며, 약국 개설 등록 관련하여 약사법 제20조 제5항 제3호 및 제4호 규정 법률 검토함.

※ 관련법령(약사법 제20조제5항 제3호, 제4호)

⑤ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개설등록을 받지 아니한다.

3. 의료기관의 시설 또는 부지의 일부를 분할·변경 또는 개수(改修)하여 약국을 개설하는 경우
4. 의료기관과 약국 사이에 전용(專用) 복도·계단·승강기 또는 구름다리 등의 통로가 설치되어 있거나 이를 설치하는 경우

- 의료기기판매업소에서 ○○○호를 임대하여 물류보관창고로 이용하였다는 것은 사실로 확인되며, ‘의료기관의 시설의 일부를 직접 분할하여 약국을 개설’ 하는 것을 제한하는 약사법 제20조 제5항 제3호에 해당한다고 보기 어려울 것으로 판단됨.
- 분할 시기 및 의료기기판매업소 입점 시기를 고려할 때 의료기기판매업소는 의료기관의 일부로 보기 어렵고 약국 개설 예정지는 의료기관이 아닌 의료기기판매업소에서 분할된 것으로 보아야 함이 타당하다고 사료됨.
- 또한, 음부즈만이 현장확인 시 인력사무실을 이용하는 사람들이 많았고 옷가게도 영업을 하고 있는 것을 확인한 바, 약사법 제20조 제5항 제4호에 의한 전용복도 규정으로 볼 근거는 미약하여 약국 개설에 제한을 두는 사유에 해당하지 않는 것으로 판단됨.



▶ ○○○호 - ○○여성복



▶ ○○○호 ○○인력사무실

○ 처리결과

- 약국 개설 등록 문의한 장소가 과거 의료기관에서 분할된 장소라 할지라도 분리된 이후 10년 이상의 상당한 기간이 경과한 점, 건축물대장이나 실제 현황상 의료기관과 분리·독립되어 있다는 점, 전용복도로 볼 근거가 부족한 점 등으로 보아 약사법의 제한사유를 확장하여 해석하는 것으로 판단되므로 ○○구보건소는 약국 개설 등록에 대하여 재검토할 것을 ‘의견표명’함.



○○시장 입주권 부여 요청 - 의견표명

○ 민원요지

- 정상적이며 합법적으로 영업한 영업장에 상가입주권을 주지 않는 것은 부당하므로
○○시장 입주권 부여 요청

○ 신청인 주장

- 실질적인 영업을 하지 않고 입주 대상이 아니거나 불법 노점상에겐 입주권을 주면서 2008년부터 사업자등록을 내고 세금을 납부하며 정상적으로 영업을 하였는데 2015년 영업여부 실태조사에 빠졌다고 입주권을 부여하지 않는 것은 도저히 납득할 수 없음.

○ 피신청인 주장

- 신청인이 사업자등록 및 각종 세금을 납부하고 있으나, 2015년부터 최근까지 10차례 이상의 현장조사 결과 해당 상호의 영업점포가 없었고 통신판매업으로만 영업활동을 하고 있으며 현장 방문 시 과거부터 영업행위를 해온 점포로 보기 어려움. 따라서 현장조사 결과에 신청인이 주장하는 점포의 영업사실이 조사된 바가 없어 ○○공설시장 입점대상으로 부적절함.

○ 사실관계 및 판단

- 신청인은 2007.6. 국유지 위의 상가 건물을 매입하여 2008년부터 현재까지 재산세 (건축물)를 납부하고 있으며, 2008.7.부터 현재까지 ○○회원(도소매)으로 사업자등록을 내고 매년 세무서에 사업장현황신고를 하고, 2010년 추가로 통신판매업 신고를 하여 영업을 하고 있으며, 2020년 소상공인지원공단에서 지원하는 소상공인 새희망자금지원도 받은 것을 확인함.
- ○○시장은 2015.7. ~ 8.중 사업시행사에서 사업실태조사 용역을 실시하였으며, 2015년 시행한 사업실태조사서를 기준으로 10여 차례의 현장조사를 실시하여 그 결과로 영업행위를 지속해온 상인들에게 임시시장으로 들어가는 대상자로 선정하였고, 신청인의

점포는 조사에 빠져있어 과거부터 영업행위를 해온 것으로 볼 수 없다고 판단하여 대상자에서 제외되었음을 확인함.

- 피신청인은 실태조사 당시 신청인의 점포는 펜스가 설치되어 영업하지 않는다고 판단한 업체의 주장을 그대로 받아들였으나, 실태조사 당시 펜스가 설치되어 있었다면 안전을 위해 영업을 중단했을 수도 있었을 텐데(옴부즈만 현장 확인시 신청인의 상가로 들어가는 양쪽 통로에 무너짐 방지 기둥이 설치되어 있었음) 펜스 설치 사진이나 영업을 하지 않았다는 객관적인 증빙자료도 없이 제외시킨 점은 부적정하며, 그 이후 조사는 2015년 실시한 실태조사서를 기준으로 실시한 것으로 보아 조사에서 누락되었을 가능성도 배제할 수 없다고 판단됨.



▶ ○○회원 들어가는 입구



▶ ○○회원 앞 통로

○ 처리결과

- 피신청인(○○○○과)은 입주권 부여 대상에 대한 상세한 기준 없이 2015년에 실시한 실태조사에만 의존하고 있으며 실태조사에서도 점유자들에게 사전 안내나 공지가 없었던 점, 신청인이 영업을 하지 않았다는 객관적인 증빙자료 없이 입주권 부여 대상에서 제외시켰다는 점은 무리가 있어 보이므로 신청인의 입주권자격 부여에 대하여 재검토할 것을 ‘의견표명’함.



○○동 사회적기업 사무실 입주 선정 결과의 문제점 개선 요청 - 의견표명

○ 민원요지

- ○○동 도시재생활성화 지역내 사회적기업 입주공간은 청년창업 및 도시재생지역 활성화를 위해 성남시가 직접 제공하는 주택 등을 활용하여 만든 공간으로, 공고 주체 기관의 위원이나 임원이 있는 기관이 입주기관으로 선정되는 등 객관적으로 공정성이 결여됨.

○ 신청인 주장

- ○○동 사회적기업 사무실 입주 모집 공고와 입주 기관 선정은 공고 주체 기관의 임원이 입주 기관으로 선정되는 등 모집공고 과정 및 절차가 투명하고 공정하게 운영되지 않아 객관적으로 공정성이 결여 되었다고 판단됨.

○ 피신청인 주장

- 공고주체 기관은 ‘○○○○마을관리추진위원회’와 별개의 기관인 운영 지원단체 ‘○○○○○○ 사회적협동조합’이며, 위·수탁 협약서에도 모집관련 업무는 운영지원단체가 전담하도록 명기되어 있음.
- 마을관리추진위원장은 도시재생주민협의체 위원으로 마을관리추진위 설립 활동 외 지역 내 협동조합이나 마을기업 활동에 참여한 바가 없음.

○ 사실관계 및 판단

- ○○○○마을관리추진위원회는 주민주도 도시재생사업을 하기 위해 조직한 단체로 “마을관리협동조합”의 예비적 성격이며 국토교통부 조합설립 인가가 나면 마을관리협동조합으로 전환 예정
- ○○○○○○사회적협동조합, 사회적기업 ○○○○○○는 위탁시설 운영지원 단체로 마을관리협동조합 설립인가 및 임대주택 관리 등 마을관리추진위원회가 사업역량을 확보할 때까지 운영관리를 공동위탁하여 입주자의 선정 및 관리 업무를 전담하며,

마을관리협동조합 인가 이후 운영·관리를 마을관리협동조합에 인계하여 자립할 수 있도록 지원역할 담당

- 마을관리추진위원회에는 도시재생 주민협의체, 지역 내 협동조합, 마을기업을 운영중인 활동가 등 다양한 주체가 참여해야 하며, 사회적기업 사무실 공간은 환경이 열악한 구도심 주택가에 위치하여, 단순한 사무공간이 아닌 주민주도의 도시재생사업 참여를 유도하기 위한 공간이라는 특수성이 있는 곳으로 보임.
- 사무실 입주자 선정심사위원 구성은 주민이 주도적으로 주거지를 유지·관리 하는 취지 하에 성남시 도시재생지원센터장 등 4명이 심사하였고, 3개소 사무실 입주자 모집에 4개 단체가 입주신청 함.

○ 처리결과

- ○○○○마을관리추진위원회는 주민주도 도시재생사업 지속을 위해 성남시가 설립지원하여 조직한 단체로 도시재생 주민협의체, 지역 내 협동조합, 마을 기업을 운영중인 활동가 등 다양한 주체가 참여하고 있으며, 성남시 ○○동 사회적기업 사무실 공간은 단순한 사무공간이 아닌 주민주도의 도시재생 사업 참여를 유도하기 위한 공간이라는 특수성이 있는 바, 마을관리추진위원회에 속한 단체가 도시재생사업 참여를 위해 사무실 입주에 지원한 것은 문제가 없다고 판단됨.
- 탈락한 단체는 해당 공간을 상시적으로 사용하는 것이 아닌 주 2회 필요시 사용하는 것으로 사업계획을 발표하였고, 선정 시 1~2개월내에 사무실 주소지를 이전 해야 하는 조건을 이행할 수 있는지에 대한 심사위원의 추가 질문 시 명확한 답변을 하지 않은 것으로 조사되었으며 그로 인하여 심사과정에 문제가 있다고 볼 근거가 없음.
- 다만, 사무실 공간을 운영하고 관리하는 주체이며 마을관리추진위원회에 속한 단체가 도시재생 참여를 위해 사무실 입주에 지원할 수밖에 없는 특수성을 고려할 때, 마을관리추진위원장이 심사위원으로 참여한 것은 오해의 소지를 줄 여지가 있으므로 추후 입주자 선정 시 심사의 공정성 및 객관성 등을 제고하여 심사위원을 선정할 것을 ‘의견표명’함.



○○동 산 00-0번지 불법훼손에 대한 부당함 건의 - 의견표명

○ 민원요지

- ○○동 산00-0번지 불법임야훼손 토지에 나무들이 원상태로 복구되어 더 이상 불법임야훼손 토지라고 할 수 없으므로 이에 대한 재고요청

○ 신청인 주장

- ○○동 산00-0번지 토지를 2007년 법원경매를 통하여 매수한 후 2008년 불법임야 훼손과 관련하여 경찰조사를 받았으나 무혐의 처분을 받음.
- 신청인은 무혐의 처분을 받았으나 불법임야훼손 사항은 확인되어 2007년 10월경 해당 토지는 사고임지로 지정되었고 십수년이 지난 현재 나무들이 자연적으로 회복이 된 상태로 토지이용계획확인서 상 불법임야훼손 토지에 대한 재고 요청

○ 피신청인 주장

- 2008년 불법훼손사항 발생 이후 십수년이 지나 일부 자연적으로 복구된 사항은 인정되나, 2008년 사고임지 지정 당시 당초 훼손수량에 대한 구체적인 사항이 기록되어 있지 않으므로 「성남시 도시계획 조례 시행규칙 제2조」에 따른 원상복구의 기준이 모호하며, 해당토지는 특별한 원상복구 절차가 이행되지는 않았으나 자연적으로 원상회복된 사실이 인정됨.
- 해당토지 내 입목축적($98.38m^3$)은 성남시 평균 입목축적($142.48m^3$)과 비교했을 때 미달되나 입목본수기준에는 충족되어짐에 따라 해당 사고임지 내 원상회복에 대한 기준을 어떻게 규정할지에 대한 검토가 필요함.

○ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만이 고충민원 현장을 확인해 본 결과 현장은 자연적으로 임야내 치수(어린나무)들이 자라나 복구가 진행된 상태였고, 사고임지가 자연적으로 회복되었으나 회복된 기준이 명확하지 않으며, 대부분이 치수(어린나무)들로 입목본수도 조사는 부합하나 성남시 평균축적에는 미달한 상태임.

- 해당 토지의 토지이용계획확인서상에 불법임야훼손토지로 사실 명시하게 된 근거 법령인 성남시 도시계획조례 시행규칙 제2조(불법훼손된 임목 등의 사실명시 및 삭제)에 따르면 산림관리 및 개발행위허가 관리 단속부서에서는 고의 또는 불법으로 임목이 훼손되었거나 지형이 변경되어 원상회복이 이루어지지 않았거나 또는 원상회복이 이루어진 토지에 대하여는 토지이용계획 발급부서에 그 사실을 통보하여야 하며, 그 사실을 통보받은 부서에서는 토지이용계획확인서에 그 사실을 명시 또는 명시된 사실을 삭제하여야 한다고 규정함.
- 신청인은 불법으로 임목을 훼손한 사실이 없다고 주장하고, ○○경찰서조사(2008.9.10.)에서도 행위자를 특정할 수 없어 내사 종결된 건으로 고의 또는 불법으로 임목이 훼손되었다고 보기는 어려우나,
- “성남시 불법훼손임지 내 불법 임목벌채에 대한 원상복구지침”에 따르면 불법벌채된 수목에 대한 원상복구는 조림용 수종으로 흉고직경 6cm이상으로 훼손 임목 재적의 150%이상을 식재하도록 하고, 식재 후 2년간 사후관리를 통하여 식재본수 활착률이 90% 이상 산지임이 확인되어야 복구할 수 있으나 해당 토지는 자연적으로 회복된 치수(어린나무)들만 확인이 가능하였음.
- 해당 불법임야훼손토지에는 자연적으로 치수들이 자라나기는 하였으나 원상복구를 위하여 수목을 식재하거나 사후관리 등 별도로 신청인이 노력한 부분은 확인되지 않음

○ 처리결과

- 해당 불법임야훼손토지에는 자연발생적으로 치수들이 자라나 산림조사서 상 임목본수도는 15,017로 기준치인 10,221을 만족하나 임목 축적이 성남시 평균인 142.48 m^3 보다 현저히 적은 98.38 m^3 로 확인되었고, 신청인 또한 원상복구를 위해 수목을 식재하는 등의 별도의 노력을 하지 않은 바,
- 관리부서인 ○○구 ○○○○과는 신청인에게 “성남시 불법훼손임지 내 불법 임목벌채에 대한 원상복구지침”에 따라 비어있는 구간에 수목을 식재하고, 사후관리를 진행한 이후 토지이용계획 확인서 상에 사실명시한 불법임야훼손토지 ‘삭제’ 절차를 진행할 것을 ‘의견표명’함.

3 조정·중재 사례



건축물 이행강제금 감액 요청 - 조정·중재

○ 민원요지

- 위반건축물 처분사전통지서와 관련하여 이행강제금 산출시 150% 가중된 금액은 적절하지 않으니 가중한 금액에 대해 감액(150% → 100%)요청

○ 신청인 주장

- 집을 구입했을 때부터 지하 1층은 주택이었으며, 현재 거주하고 있는 세입자들이 열악한 상황 등을 이유로 이주를 거부하는 상황임. 150% 가중된 이행강제금 금액은 적절하지 않으니 감액(150%→100%) 요청

○ 피신청인 주장

- 건축법 제80조 제2항 및 건축법 시행령 제115조의3 제2항과 관련, 허가권자는 영리 목적을 위한 위반이나 상습적 위반 등 대통령령으로 정하는 경우에 제1항에 따른 금액을 100분의 100의 범위에서 가중할 수 있으므로 50% 가중되어 150% 금액이 산출된 것임.
- 하지만 민원인의 주장대로 위반행위 후 소유권이 변경된 경우라면 같은 법 제 80조의2 제1항 제2호 및 령 제115조의4 제1항 및 제2항에 따라 2분의 1의 범위에서 대통령령으로 정하는 비율을 감경할 수 있으므로, 위반행위 후 소유권이 변경되었음을 입증할 수 있는 서류를 제출하면 감경 규정에 해당하는지 검토하겠음.

○ 사실관계 및 판단

- 신청인은 지하층(1호, 2호)에 대한 불법 용도변경을 인정하면서 해당 건축물을 구입 당시부터 지하층은 주택으로 사용중이었으며, 이행강제금 산출내역에서 가중부분에 대하여 100%가 아닌 150% 가중은 부적절하다고 주장하여 피신청인이 산출한 이행강제금과 관계된 관계법령인 건축법을 살펴본 결과 영리목적을 위한 위반으로 가중됨이 확인됨.

건축법(연혁)	
2015.8.11. 개정 (2016.2.12. 시행)	2019.4.23. 개정 (2019.10.24. 시행)-현행과같음
<p>제80조(이행강제금)</p> <p>① <생략></p> <p>② 허가권자는 영리목적을 위한 위반이나 상습적 위반 등 대통령령으로 정하는 경우에 제1항에 따른 금액을 100분의 50의 범위에서 가중할 수 있다. <신설 2015. 8. 11.></p> <p>③ ~ ⑦ <생략></p>	<p>제80조(이행강제금)</p> <p>① <생략></p> <p>② 허가권자는 영리목적을 위한 위반이나 상습적 위반 등 대통령령으로 정하는 경우에 제1항에 따른 금액을 100분의 100의 범위에서 가중할 수 있다. <신설 2015. 8. 11., 2019. 4. 23.></p> <p>③ ~ ⑦ <생략></p>
<p>개정이유</p> <p>「건축법」에 따른 위반사항에 대하여 이행강제금이 부과되고 있으나 위반으로 인한 경제적 이익이 이행강제금 보다 많은 경우 이행강제금 부과에도 불구하고 위반사항을 시정하지 아니하는 경우가 발생하고 있음.</p> <p>이러한 이행강제금 제도 운영의 현실적 문제점을 시정하고자 이행강제금 요율을 대통령령으로 정하는 경우에 경감하거나 가중하도록 하여 합리적으로 산정하고자 하는 것임.</p>	<p>개정이유</p> <p>영리 목적을 위한 위반이나 상습적 위반에 대한 이행강제금의 가중 범위를 상향조정</p>

- 이와 연계하여 건축법 시행령 제115조의 3(이행강제금의 탄력적 운영) 제2호 단서에 따라 위반행위 후 소유권이 변경된 경우는 건축법 제80조 제2호(가중)에서 제외됨을 확인하고 신청인에게 증빙자료를 요구하여, 신청인은 한국전력공사에서 발급한 고객종합정보내역을 제출하였고, 제출된 종합정보내역에 의하면 지층1호의 용도는 “01 주거용”으로 개설일이 1990.8.5., 지층2호도 “01 주거용”으로 개설일이 1990.7.11.임을 확인함.
- 이에 시민옴부즈만은 한국전력공사에 연락하여 고객 종합정보내역 상 용도에는 주거용 외에 다른 것이 있는지 문의한 결과 ①주거용(거주용) ②상업용(비거주용) ③교육용(학교 등) ④농사용(농사용)으로 나뉜다는 것을 유선 확인하였음.

- 건축물대장과 비교하여 살펴보면 지층1호는 대피소 및 보일러실, 지층2호는 근린생활시설(사무실)임에도 한국전력공사에서 발급한 자료는 모두 “주거용”으로 신청인에게 구입당시 지하층 전기 사용량 2년치를 요구
- 신청인이 제출한 자료에 의거하여 피신청인 부서(○○구 ○○과)로 다음과 같은 조정·중재(안)을 제시하였음.

조정·중재(안)

- ▶ 신청인이 해당 건축물을 구입(2006년)하기 이전부터 한국전력공사에서 발급한 고객 종합정보내역에 의하면 주거용 용도로 공급받았다는 자료와 구입당시 전기 사용량 자료를 설명하고
- ▶ 피신청부서에서 산출한 이행강제금의 가중과 관련하여 건축법 시행령 제115조의3(이행강제금의 탄력적 운영) 제2조 단서조항에 해당되는지 여부를 묻고 해당 될 경우 산출된 이행강제금에서 가중을 제외할것

- 피신청부서는 전기 사용량 자료는 몇kwh를 사용했어야 거주한 것으로 인정할지 명확하지 않고 명문화 되어 있지 않으나, 시민옴부즈만이 제시한 조정·중재(안)에 대하여 검토한 결과 ‘위반행위 후 소유권이 변경된 경우에 해당’된다고 판단하여 산출된 이행강제금 가중 적용여부를 제외할 것이며, 신청인이 시민옴부즈만 고충민원 신청내용과 동일하게 작성하여 ○○구 ○○과로 의견제출서를 제출할 것을 요구하여 신청인에게 안내함.

○ 처리결과

- 건축법 시행령 제115조의 3(이행강제금의 탄력적 운영) 제2호 단서에 따라 위반행위 후 소유권이 변경된 경우는 건축법 제80조 제2호(가중)에서 제외됨을 확인하고 신청인께서 제출한 증빙자료에 대하여 ○○구 ○○과에서 검토결과 ‘위반행위 후 소유권이 변경된 경우’에 해당됨으로 이행 강제금 가중은 제외할 것이라고 조정·중재(안)을 수용하여 ‘조정·중재’로 종결 처리함.



배수시설 및 주차장 정비 요청 - 조정·중재

○ 민원요지

- 배수시설 및 주차장 정비 요청

○ 신청인 주장

- 집중호우시 빗물이 집중되어 배수시설이 있으나 용량이 부족하여 도로 뿐만아니라 개인사유지(주차장)가 침수되는 일이 반복되어 개인사유지(주차장) 보도블럭이 침하됐으니 정비용청

○ 피신청인 주장

- 도로 측구에 빗물받이를 2021년 상반기 중으로 추가 설치하여 원활하게 빗물이 배수될 수 있도록 할 계획임

○ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 고충민원에 대한 사실관계 확인을 위해 ○○구청 ○○과에 자료를 요청하여 살펴본 결과, 고충민원 대상지는 지형상 강우 시 물이 고일 수밖에 없는 구조로 되어 있었으며, 기 설치된 빗물받이도 가장 저지대가 아닌 곳에 설치되어 있었음.
- 신청인은 도로가 일부 침하되었고 집중호우시 기설치된 빗물받이 뚜껑 위까지 물이 차는 등 개인사유지(주차장)까지 침수되는 실정이라고 주장하고 있으며 피신청인도 현장확인 결과 가장 낮은 지점 측구에 우수가 원활하게 배수될 수 있도록 빗물받이 1개를 추가(400*1000mm) 설치하겠다는 답변을 함.
- 시민옴부즈만은 피신청인의 의견과 같이 빗물받이 추가 설치는 필요한 것으로 판단되나, 기존 빗물받이 연결배관을 살펴본 결과 빗물받이 연결배관이 도로의 매설된 우수관과 직각으로 연결되어 있는 점을 확인하였음.

- 통상적으로 유량이 적을 때에는 빗물받이 배관과 우수관을 직각 연결할 경우 원활히 배수되나, 고층민원 대상지의 경우는 빗물받이 뚜껑 위까지 빗물이 고일 정도면 배수가 원활하지 않을 것이라는 판단을 하고, 신청인과 피신청인을 2021.3.19.현장에서 만나 다음과 같은 조정·중재(안)을 제시함.

조정·중재(안)

- ▶ 집중호우시에는 유량이 많아 관경이 큰 우수관의 유속의 힘이 강하여 상대적으로 관경이 작은 빗물받이 연결배관의 유속의 힘이 약해 배수가 안될 수 있으니
- ▶ 빗물받이 추가 설치시 우수관과의 연결배관을 경사(45°)로 연결하고, 뿐만아니라 기존 직각으로 연결된 빗물받이도 우수관과의 연결배관을 경사(45°)로 연결하여 관경이 작은 빗물받이 연결배관도 보다원활하게 배수될 수 있도록 하고
- ▶ 현장여건이 가능하다면(굴착 후 지하매설물 등 확인필요) 연결배관 관경을 기존보다 확장하여 설치하도록 제시

○ 처리결과

- ○○구청 ○○과에서 기존 연결배관 철거공사 시 우수관이 파손될 수 있고, 기존 빗물받이 연결배관이 배수기능이 상실하였다고 보기 어려우므로, 직각으로 연결된 기존 빗물받이 연결배관을 준치하면서 기존 빗물받이와 신규 빗물받이를 연결배관으로 연결하고 신규 빗물받이 추가설치 시 우수관과 연결배관을 경사(45°)로 연결하면서 관경을 확장(D200 → D250)하는 것으로 의견을 제시하였고 신청인도 이를 수용하였기에 본 고층민원을 ‘조정·중재’로 종결함.



장애인주차구역 단속 관련 확인 - 조정·중재

○ 민원요지

- 장애인 주차구역에 주차 한 사실이 없음에도 과태료가 부과되었으니 확인 요청

○ 신청인 주장

- 2021.4.15. ○○동 000번지 장애인주차구역에서 단속되어 과태료가 부과되었음. 본인은 해당일에 주차한 사실이 없어 ○○구청 ○○○○과에 단속장소를 확인한 후 해당 장소의 CCTV를 확인하였으나 신고된 시간에 주차된 차량은 없었음. 또한 구청 담당자가 확인후 연락을 주기로 하였으나 연락을 주지 않고 있음.

○ 피신청인 주장

- 안전신문고 앱을 통해 신고된 사항으로, 신청인이 장애인주차구역에 주차를 하지는 않았으나 운전석 앞바퀴가 장애인주차구역 라인을 밟고 있었음.

○ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 장애인주차구역에 주차한 사실이 없는데 과태료가 부과되었다는 민원사항에 대하여 검토한 바,
 - 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 제17조(장애인전용주차구역 등) 제4항 누구든지 제2항에 따른 장애인 전용주차구역 주차 표지가 붙어있지 아니한 자동차를 장애인전용주차 구역에 주차하여서는 아니된다. 장애인전용주차구역 주차표지가 붙어 있는 자동차에 보행에 장애 있는 사람이 타지 아니한 경우에도 같다.
 - 제27조(과태료) 제3항에 의하면, 제17조 제4항을 위반하여 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 자동차를 장애인전용주차구역에 주차한 사람에게는 20만원 이하의 과태료를 부과한다. 라고 규정되어 있음.
 - 2020년부터 사회약자를 위해 마련된 주차 공간에 대한 단속기준이 강화되어 장애인 주차표지 스티커가 부착되어 있어야 하고 스티커가 부착되어 있다고 하여도 보행장애가 있는 사람이 동반하지 않을 경우 과태료 10만원이 부과됨. 또한 고의로 주차 공간에 물건을 놓거나 이중 주차로 주차 공간을 사용할 수 없는 경우에는 50만원의 과태료가 부과될 수 있음.



▶ 적발 장소 장애인 주차구역



▶ 안전신문고 위반사진



▶ CCTV 현장확인



▶ CCTV 현장확인

- ○○차량은 신고된 당일과 전·후 주차 상태를 아파트 CCTV를 통해 확인한 결과 평소 장애인주차구역에 주차하지 않는다고 주장하는 신청인의 말에 일리가 있다고 판단되나 안전신문고 앱을 통해 신고된 위반사진은 앞 바퀴가 장애인주차구역 라인선을 밟은 것으로 확인되었음.
- 또한, 구청 담당자의 유선 통화가 지연된 것은 안전신문고 앱으로 신고된 위반사진에 음영이 있어 정확한 판독이 어려워 현장 출장을 통해 정확한 안내를 하고자 했던 사항이었음.

○ 처리결과

- 신청인의 차량이 장애인주차구역에 주차한 사실은 없지만, 안전신문고를 통해 신고된 위반 사진을 보면 장애인주차구역 라인을 앞바퀴가 밟은 것이 확인되었음. 그러나 고의적으로 주차 했다고는 볼 수 없어 과태료 부과를 취소하고 계도를 통해 사회적 약자를 위해 마련된 주차구역 인근 주차 시 주의를 기울여 줄 것을 당부하도록 요청하였고, 담당부서에서 수용하여 본 고충민원에 대하여 '조정·중재'로 종결함.

4 조사안내 사례



○○대로 000번길(국방부) 도시계획도로 지정요청 - 조사안내

○ 민원요지

- ○○대로 000번길(국방부) 도시계획도로 지정요청

○ 신청인 주장

- ○○구 ○○동 소재 ○○대로 000번길은 국방부 소유의 군사도로였으나 ○○로 개설로 인해 실효성이 없어졌고, 차량통행량 증가 및 보도 미설치에 따른 안전사고 위험성 등 있어 ○○구에서 도시계획도로로 편입하여 효율적인 관리(차량 통행 안전장치 CCTV 설치, 보도설치, 나무전지 등)를 요청함.

○ 피신청인 주장

- ○○대로 000번길의 도시계획도로 지정은 ○○○연구소에서 본 도로를 성남시에 기부채납 등의 행정절차가 선행되어야 가능하며, 현재 ○○○연구소와 협의 중에 있으므로 협의결과에 따라 조치하겠음.

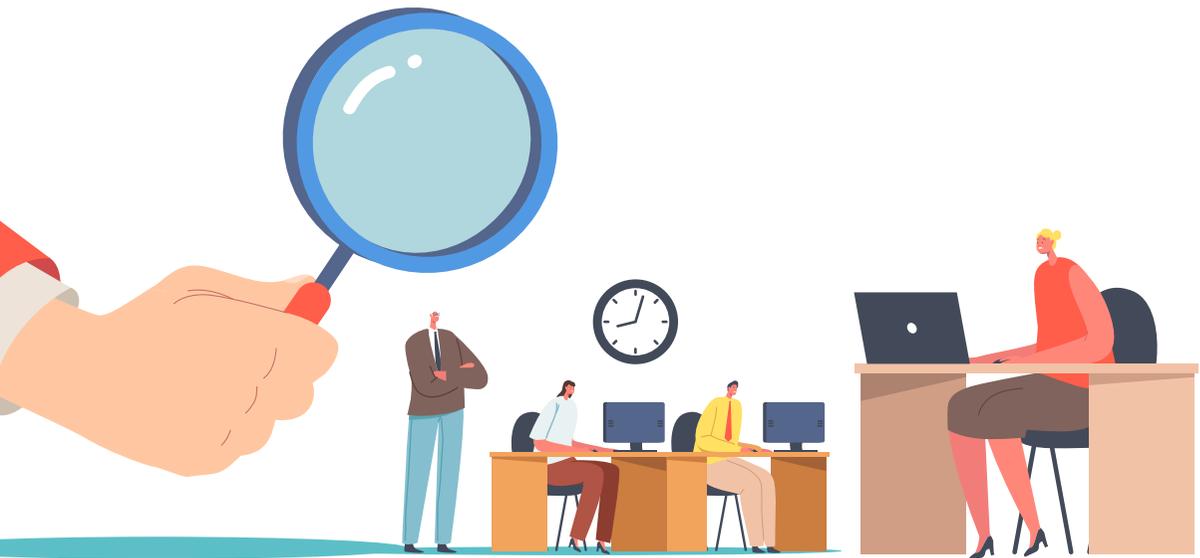
○ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 2021.4.28. 현장을 확인하였으며, 고충민원에 대하여 사실관계 확인을 위해 피신청인(○○구 ○○○○○과)에 자료를 요청하여 살펴본 결과
- 도시·군관리계획 결정 주요절차에 따르면 신청인이 요청한 ○○대로 ○○○번길을 도시계획도로로 지정하기 위해서 선행되어야 하는 사항은 피신청인(○○구 ○○○○○과)이 관리부서가 된 후 도시계획도로 결정 절차를 이행할 수 있으며, 피신청인(○○구 ○○○○○과)은 현재 관리부서인 ○○○연구소로 도시계획도로 결정을 위해 협의 공문을 발송함.

- 시민옴부즈만은 2021.5.14. ○○○연구소로 유선통화하여 피신청인(○○구 ○○○○○과)이 발송한 공문에 대한 검토방향을 문의하자 군사도로 폐쇄를 위해 기획재정부로 소유권 이전절차를 진행 중에 있으며, 일부는 기획재정부로 소유권이 이전되었고, 잔여필지에 대하여도 소유권 이전 절차를 진행 중이라 답변하였음.

○ 처리결과

- 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」에 따르면 도시계획도로로 지정하기 위해서는 “도시관리계획 결정 신청(관리부서→○○○○과) → 도시관리계획 결정(변경) 입안 → 주민의견 청취 → 지방의회 의견청취 → 도시계획위원 심의 → 도시관리계획 결정 및 고시 → 지형도면 고시” 등의 행정절차를 이행하여야 함.
- 피신청인(○○구 ○○○○○과)은 현재의 관리부서인 국방부 뿐만아니라 그 외 관리부서(산림청 및 기획재정부 등)와도 협의토록 피신청인에게 통보하였고, 현재는 도시·군관리계획(도시계획도로) 결정 절차 이행을 위해 선행되어야 하는 관리부서의 전환을 협의 중에 있는 단계임을 안내하면서 고충민원에 대하여는 ‘조사안내’로 종결함.





기존 건축물의 법정도로 지정 목sal - 조사안내

○ 민원요지

- ○○구 ○○동 000번지 도로지정 공고 요청

○ 신청인 주장

- ○○구 ○○동 000번지(2008년 사용승인) 앞 도로에 대하여 도로굴착허가를 신청했으나 법정도로가 아니어서 도로굴착허가를 할 수 없다는 의견으로 건축물 사용승인 당시 ○○구 ○○과에서 도로지정공고를 누락한 것이므로 도로지정 요청
- ○○구 ○○과로부터 도로지정 공고 서류제출 문서를 받았으나 세입자와의 의견이 맞지않아 제출하지 못하였고 2021.2.3. 도로지정공고 관련서류를 준비하여 ○○구 ○○과에 방문하여 접수하였으나 10여일 후 ○○구 ○○과에서는 경기도 질의할 것이라고 하여 신청 취하 후 고충민원 접수

○ 피신청인 주장

- 도로지정을 하려면 관련 서류가 제출되어야 하고, 관련법령과 협의부서의 의견조회 등 도로지정 가능여부에 대한 확인 절차가 필요함을 안내하던 중 발생한 사항으로 국민권익위원회(2015년)의 의결에 따라 도로지정 관련 서류 접수 시 건축법 검토 및 관련부서 협의 절차를 거쳐 도로지정 요구사항을 처리할 예정임.

○ 사실관계 및 판단

- 2015년 11월 국민권익위원회에서 의견표명에 대한 판단내용을 요약하면,
 - 피신청인(○○구 ○○과) 의 2002.6.10. “건축허가조사 및 검사조서”와 2008.5.1.“사용승인조사 및 검사조서”에 따르면 건축허가 이전부터 도로로 이용되고 있음이 확인되고, 피신청인(○○구 ○○과)도 건축법상 도로로 인정하고 있으므로 건축허가 시 도로 지정·공고를 했어야했는데 이행하지 않은 것으로 보완하는 것이 타당한 점

- 도로 지정·공고 토지 모두 경기도 또는 국·공유지이고, 지목도 〇〇〇-〇번지를 제외하면 도로이며, 지목이 구거인 〇〇〇-〇번지에 대해서는“시설물의 변경 및 특정인에게 점용되지 않는 한 도로지정이 가능”함을 회신하였으므로 도로 지정·공고에 문제가 없는 것으로 판단되는 점
- 도로 지정·공고 토지 중 일부가 토지이용계획상 광장, 주간선도로, 송유관과 저촉된다고 주장하나, 현재 도로로 사용 중인 부분은 광장, 주간선도로와 직접 저촉되지 않는 것으로 판단되고, 송유관은 지하에 매설되어 있으므로 도로 지정·공고와 직접적인 관련이 없는 점 등을 고려할 때 도로로 지정·공고 하는 것이 바람직하다고 판단된다 의결한 바 있으며, 국민권익위원회의 의결내용을 근거로 하여 피신청인이 신청인에게 도로지정 공고를 위한 관련서류를 제출하도록 문서를 발송하였음.
- 피신청인(〇〇구 〇〇과)도 고충민원 조사개시 통보서에 따른 회신문에서 국민권익위원회(2015년)의 의결에 따라 도로지정 관련 서류 접수 시 건축법 검토 및 관련부서 협의 절차를 거쳐 도로지정 요구사항을 처리할 예정이라 회신하였음.

○ 처리결과

- 신청인이 요청한 〇〇구 〇〇동 000번지 일원 도로 지정·공고와 관련하여 피신청인(〇〇구 〇〇과)도 2015년 국민권익위원회로부터 의결(의결내용 : 〇〇구 〇〇동 000번지 외 6필지에 대하여 「건축법」 제2조 제1항 제11호 나목에 따라 도로로 지정·공고할 것을 의견표명 한다)된 내용에 따라 도로지정 관련 서류 접수시 건축법 검토 및 관련부서의 협의 절차를 거쳐 도로지정 요구사항을 처리할 예정이라고 회신된 바, 신청인은 도로 지정 공고를 위한 관련서류를 제출하고, 자세한 사항은 허가권자인 피신청인(〇〇구 〇〇과)에게 문의토록 안내하면서 고충민원에 대하여 ‘조사안내’로 종결함.



민원의견 미처리에 관한 민원 - 조사안내

○ 민원요지

- 정비사업 배제 요청에 대한 민원을 제기하였으나 민원 미회신

○ 신청인 주장

- 2020.6.18. ○○○동 ○○○○정비사업 ○블럭 건물주 대지 50%이상 반대 및 배제 요청을 내용증명 민원을 제출하였으나 질문내용에 대한 답변은 배제되었고, 2020.7.24. ○○○ 사무실에서 ○○○○과 직원 배석한 상태에서 면담 시에도 질문내용에 대한 답변이 없었으며, 2021.3.18. ○○○○과로 배제요청 관련 내용증명을 발송하였지만, 민원서류 접수처리 14일이내 서면답변이 없었으므로 명백한 위반사항으로 “공무원 행동강령위반”에 따라 처벌 요청

○ 피신청인 주장

- 2020.6.18. 민원사항에 대하여는 ○○○○정비사업은 「빈집 및 소규모주택정비에 관한 특별법」에 따라 민간이 추진하는 사업임을 안내(2020.6.30.)하였고, 2020.7.24. 면담시에는 기 회신한 민원 답변 참고 안내
- 2021.3.18. 민원사항에 대하여는 기존 민원과 동일 내용으로 1명이 추가된 사항으로 해당 민원 접수 시 유사 내용의 민원이 다수 접수되어 회신여부에 대한 착오 발생하였으나, 미회신된 내용에 대하여는 회신할 계획임.

○ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만이 조사결과 신청인은 (2차)민원에 대하여 2021.3.18. 내용증명으로 피신청인(○○○○과)에게 발송하였으며, 피신청인(○○○○과)은 발송된 (2차)민원에 대하여 2021.3.19. 피신청인 부서에서 접수하였고, 신청인이 시민옴부즈만실에 접수한 2021.5.26.까지 (2차)민원에 대하여 회신하지 않은 사실을 확인함.

- 2021.5.26. 접수된 고충민원에 대하여 조사가 실시되는 기간 중 피신청인(○○○○과)은 2021.6.8. 신청인에게 (2차)민원에 대한 회신하였음을 확인함.
- 관계법령에 따라 (2차)민원의 처리기한은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」제14조 제1호에 따라 처리기한은 14일 이내이고, 「민원 처리에 관한 법률」제2항에 따라 민원처리기간이 6일 이상으로 공휴일은 산입하지 아니하여 산정한 결과 접수일은 2021.3.19., 처리기한 2021.4.7.이며, 실제 민원처리 한 날은 2021.6.8.로 민원처리를 68일 지연한 사실이 있음.

○ 처리결과

- 신청인의 요청사항인 (2차)민원에 대한 미 회신에 따른 처벌 요구에 대하여는 시민옴부즈만의 직무가 아니므로 감사관으로 조사결과를 통보하였고, 고충민원에 대하여는 ‘조사안내’로 종결함.





농막 신고 관련 민원 - 조사안내

○ 민원요지

- 농막신고 수리

○ 신청인 주장

- ○○구 ○○동 ○○○번지 불법사항이 적발(○○○○탐)되어 원상복구를 하면 신축 신고가 가능하다 하여 원상복구를 하였는데 신축신고를 하려고 하니 다른팀에서 농지원부를 제출하라고 하여, 농지원부 관련 ○○○○과에 문의하였으나 농지면적이 적어 발급이 안된다고 하니 적법하게 신고(면적 9㎡)하여 사용할 수 있는 농막 신청을 받아주길 바랍.

○ 피신청인 주장

[○○구 ○○○○과]

- 「농지법 시행령」 제70조 제1항(농지원부의 작성)에 따라 민원인 소유 또는 임차농지에서의 경작면적 부족 사유로 농지원부 작성 및 발급대상이 아님.

[○○구 ○○○○과]

- 농막(창고)은 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법」 시행령에 따라 「농지법」 규정에 의한 농막으로서 농작업에 필요한 농자재 및 농기계 보관, 수확 농산물 간이 처리 또는 농작업 중 일시 휴식을 위하여 설치하는 시설이며, 연면적 20㎡이하로 주거 목적이 아닌 경우로 한정하여 허용이 가능하며, 당해 규정에 의한 농막은 개발제한구역에서 농림업에 종사하는 자만이 설치할 수 있도록 규정되어 있음.

○ 사실관계 및 판단

- 신청인의 경우 허가권자의 허가를 받아 개발제한구역 내에서 농막을 설치하려면 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법」 시행령 제13조에 따른 농림업 또는 수산업에 종사하는 자이어야 하며, 농림업에 종사하는 자를 증빙하는 서류는 농지원부로

판단되며, 농지원부는 「농지법」 제49조 제1항 및 같은 법 시행령 제70조 제1항에 따라 1천제곱미터 이상의 농지에 농작물을 경작 또는 재배하는 자이어야 함.

- 그런데, 신청인이 고충민원 신청시 제출한 농지의 면적은 307제곱미터이며, 2021.6.24. 현장확인 및 면담과정에서 고충민원 신청이후 추가 농작물을 경작하는 면적이 늘어나 총 850제곱미터라고 구두 답변하였으나, 농지 면적이 850제곱미터라고 하더라도 농지법에서 규정하고 있는 1천제곱미터 이하인바 농지원부 작성 대상에는 못미침.



○ 처리결과

- 신청인의 경우 농막(창고)을 설치하려면 추가적으로 농지 면적을 확보하여 농지원부를 발급받아 가설건축물 축조 행위허가 신청을 하거나, 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 시행규칙」 제12조(허가 또는 신고 없이 할 수 있는 경미한 행위)에 따라 농업용 비닐하우스에 탈의실 또는 농기구보관실, 난방용 기계실, 농작물의 신선도를 유지할 위한 냉장시설 등의 용도로 30제곱미터 이하의 임시시설로 이용함이 타당하다고 판단되어 본 고충민원에 대해 ‘조사안내’로 종결함.



과태료 처분 철회 요청 - 조사안내

○ 민원요지

- ○○구 ○○동 ○○○ 임대주택 매매와 관련하여 임대 의무 기간 중 처분하여 부과받은 과태료에 대하여 과태료 감경이 아닌 철회 요청

○ 신청인 주장

- 임대주택 매매계약 체결 전 ○○○○과 직원과 통화하여 임대 의무 기간 중 주택임대사업자 등록말소 및 임대 의무기간 내 매각을 하는 경우 과태료를 내지 않는 방법 또는 적게 내는 방법에 대해 문의하자 과태료를 내지 않는 방법은 없고 무조건 내야한다는 안내를 받음. 공무원의 안내를 신뢰하며 임대사업자 등록을 말소하지 않은 상태에서 임대주택을 매각하여 과태료 처분을 받았음.
- 자진 말소 후 매매를 하였다면 과태료가 부과되지 않는다는 사실을 알고 과태료 부과에 대한 의견 제출을 통해 감경(50%) 결정받았으나 이는 담당 공무원의 잘못된 안내로 인해 과태료 처분을 받게 된 것으로 매우 위법 부당하니 과태료 처분을 취소 요구 함.

○ 피신청인 주장

- 임대사업자는 임대 의무기간 동안 민간임대주택을 계속 임대하여야 하며 그 기간이 지나지 아니하면 이를 양도할 수 없으나, 장기일반민간임대주택 중 매입임대아파트에 대하여 임차인의 동의서(임대차 계약 있는 경우)를 첨부하여 자진말소 신청이 가능하도록 2020.8.18. 「민간임대주택에 관한 특별법」이 개정됨.
- 또한, 민원인이 주장하는 유선 상담내용을 정확히 알 수 없고, 임차인의 동의를 얻어 신청할 수 있는 등록말소 요건에 대한 충족 여부 확인도 어려우므로 임대 의무기간 위반에 따른 과태료를 부과한 사항은 타당한 처분이라 판단됨.

○ 사실관계 및 판단

- 민간임대주택에 관한 특별법 개정에 따른 자진말소 등에 대한 사항 2020.7.10. 부동산정부대책 관련으로 언론보도 등을 통해 이미 임대사업자에게 알려진 내용이며 렌트홈(임대등록시스템)상에도 등록말소에 대한 보도자료가 공개되어 쉽게 해당 내용을 접할 수 있음
- 자진말소의 경우 체결된 임차인의 동의를 득한 후 신청할 수 있는 사항으로 임차인의 동의 여부 등 등록말소 요건에 대한 충족 여부 확인이 어려우며, 임대 의무기간 내 임의매각의 경우 과태료가 부과되는 것은 신청인이 인지한 후 매매 절차를 진행하여 임대사업자 등록 말소전에 소유권이 변경되었으므로 임대 의무기간 위반에 따른 과태료를 부과한 사항은 타당한 것으로 보임.
- 피신청인이 신청인에게 민간임대주택에 관한 특별법 제43조 제4항을 위반하여 같은법 제67조 제1항 제2호에 의거 과태료 부과 처분은 타당하다고 사료됨.

○ 처리결과

- 신청인에게 유선 상담 시 안내한 ○○○○과 직원 및 상담내용을 파악할 수 없으며, 조사결과 신청인의 경우 민간임대주택에 관한 특별법 제43조 제4항을 위반한 사항으로 같은법 제67조 제1항 제2호에 따라 과태료 부과 대상으로 판단되므로 신청인의 과태료 부과 처분 취소요청은 수용이 어려움.
- 다만, 신청인에게 부과된 과태료는 민간임대주택에 관한 특별법 시행령 제55조 [별표3] 과태료의 부과기준에 따라 과태료를 50% 감경 결정하였으며, 신청인이 기한 내 과태료를 자진납부 할 경우 질서위반행위규제법 제18조 및 같은법 시행령 제5조에 따라 부과된 과태료의 20% 감경이 가능함을 신청인에게 설명하고 본 고충민원에 대해 ‘조사안내’로 종결함.



하수공사로 인한 지하실 피해 복구 요청 - 조사안내

○ 민원요지

- 지난 8월 시행된 하수관로 정비공사 이후 집 지하실에 물이 차올라 금전적 손실 등의 피해를 입었고 현재도 계속 물이 나오고 있어 고충이 있으니 원인을 찾아 해결해주시기를 요청

○ 신청인 주장

- ○○동 ○○○○에 거주 중인 주민으로, 지난 8월 3일 신청인 집 앞에 시행된 하수관로 정비공사 이후 집 지하실에 물난리가 발생하였음.
- 하수관로 정비공사 이후 집 지하실에서 발생한 물난리로 지하에 거주 중이던 세입자들을 이사비용을 들여 내보냈고 8월 3일부터 10월 13일까지 지하실에 고인 물을 지속적으로 퍼냈으며, 사비를 들여 물을 퍼내는 자동펌프를 설치하는 등의 금전적·정신적 피해를 입음. 공사를 시행한 부서에서 책임지고 더 이상은 물이 나오지 않게 해주기를 요청

○ 피신청인 주장

- 건물 내부로 유입되는 유입수에서 악취 등 하수 냄새가 전혀 나지 않으며, 신청인집 앞 2개소에 대해 굴착하여 확인한 결과 이상 없었음. 하수맨홀 내 하수관로(신청인 집 방향)를 차단하는 등 신청인이 요청한 사항에 대해 조치하였으나 지속적으로 물이 유입되는 것에 대해 건물 내부적인 요인도 간과할 수 없음을 안내

○ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만은 2021.10.29. 1차로 신청인 집을 방문한 결과 지하실에 누수흔적 등을 발견하였고 창고에 자동펌프가 설치되어 지하실 방 안으로 새롭게 유입되는 물은 없음을 확인
- 또한 신청인이 주장하는 위 민원사항에 대하여 공사부서에 추진 경위를 확인해 본 바,
 - 2021. 8. 3. : ○○초등학교 정문 앞 하수관로 정비공사 추진
 - 2021. 8. 5. : ○○동 ○○○○번지 앞까지 공사 추진

- 2021. 8. 6. : 지하층(창고) 바닥에서 새벽부터 물이 나온다고 세입자가 신고(시공사에 확인 요청), ○○구 누수복구반에서 공공상수관로 누수 확인(이상없음)
- 2021. 8. 9. : 하수맨홀 내 하수관로 임시 차단
- 2021. 8. . : 민원인 집 하수구에 적색 물감 투입하여 하수 흐름 체크(2회)
- 2021. 8. 28.: 하수관로 정비공사 구간 2개소 굴착 확인 및 하수맨홀 내 하수관로 시멘트로 차단

• 위 추진 경위와 같이 ○○○과에서는 이를 해결하고자 다양한 확인 작업을 하였음에도 불구하고 지속적으로 물이 유입되는 것에 대해 공사로 인한 외부적인 요인보다 건물 내부적인 요인도 간과할 수 없는 상황임을 신청인에게 설명하고, 설비업체를 통해 점검, 수리를 권유함.

• 시민옴부즈만이 2021.11.4. 신청인, ○○○과 담당주무관, 하수관로 정비공사 현장소장 및 누수탐사 담당주무관 등의 입회하에 2차로 현장을 점검해 본 결과, 건물의 모든 수도관을 차단하였음에도 건물의 수도 계량기가 미세하게 돌아가고 있어 건물 내부에서 누수가 발생하고 있음을 확인함.



○ 처리결과

• 신청인 및 관계자들의 입회 하에 성남시 누수탐사반이 건물 누수탐사를 진행해 본 결과, 건물 내부에서 누수가 발생하고 있음을 확인하여 신청인에게 설비업체를 통해 자체적으로 건물 내 누수 위치 및 원인을 파악 하고 수리를 해야 함을 설명하고 본 고충 민원에 대해 ‘조사안내’로 종결함.



○ 민원요지

- ○○○○ 앞 ○○○로의 교통섬 버스정류장과 관련하여 인근 주민들이 여러 불편사항을 시에 전달하였으나 개선이 되지 않아 민원을 제기함.

○ 신청인 주장

- 교통섬 버스정류장과 관련하여 여러 불편사항이 있음.
 - 교통섬 정류장 복단에 추가 신호등 설치 무산
 - ○○○로 진출입로 차선 확대 확인되지 않음.
 - ○○○로에서 ○○방향으로 진출하는 우회경로 신설을 위한 인근사거리 유턴신호 추가설치 무산
 - ○○중학교에서 ○○방향 진출차량과 ○○○로 진입차량, 교통섬 남단 진입 버스 간 교통혼잡 발생에 대한 고려가 전혀 없음.
 - 교통섬 설치로 인한 사각지대가 존재하나 ○○○로에서 ○○방향으로 진입 시 사고위험 노출에 대한 추가대책 없음. 대책안으로 ○○로 우회도로 제기
 - 공사 진행 이전에 교통섬 공사 관련 인근 주민 의견청취의 정확한 경위과 결과가 불투명함.
 - 현 공사현장 안전조치가 미흡함.

○ 사실관계 및 판단

- 시민옴부즈만이 확인한 결과, ○○○○과에서는 민원사항을 해결하고자 다양한 검토 및 협의를 진행하였고 그 결과 아래 내용이 보완되었음.
 - 교통섬 정류장 복단에 삼색 신호등 설치 완료하여 점멸신호로 운영 중
 - 주민설명회의 시 ○○○로 진출부 차로확장을 개선안으로 제시하여 당초3m에서 6m이상 확보하여 시공완료
 - 교통섬 정류장으로 인한 혼잡한 상황이 발생하는 것은 사실이나 신설 교통섬 버스 정류장으로 이전 시 ○○지구 진입차로 차량과 노선버스 차량 간의 상충은 해소될 것으로 보임.

- 법정계획 수립 이후 고시, 공람 절차를 추진하였으며 기본 및 실시설계 수립 진행 중 코로나19로 주민설명회 대면개최가 어려움에 따라 서면 의견조회를 실시(2020. 9. 8.) 하였으며, 공사 시행 중 주민설명회를 3차례 진행한 것으로 확인됨.
- 공사로 인한 보완대책에 대하여 관계기관(○○○○경찰서)과 협의를 진행 중이며, 향후 모니터링을 통해 문제점 토출 시 지속적으로 보완 예정
- 반면 ○○○○사거리 남측 유턴차로 설치와 교통신호기 신설은 불가함을 회신
 - ○○○○사거리 남측 유턴차로 설치(좌회전차로 병행)를 ○○○○경찰서에 요청하였으나 교통사고 위험 가중, 주요 간선축 연동 단절우려 등 충분한 타당성결여로 현 교통체계 유지를 회신받음.
 - 교통신호기 신설에 대하여 ○○○○경찰서와 협의결과 신호설치는 ○○○로 주도로 교통량 처리에 악영향 여지가 있는 등 간선도로 기능 및 주요교차로 소통기능에 부작용이 예상된다는 결론 도출

○ 처리결과

- 본 공사는 교통사고가 잦은 지점에 교통섬식 버스정류장과 별도의 진입 및 진출차로를 설치하여 교통안전 개선을 도모하고 동시에 노선버스 운행현황과 이용수요에 맞는 버스정류장 용량을 확보할 수 있는 공사로서 공사로 인한 주민들의 불편을 최소화하기 위하여 ○○시장사거리 남측 유턴차로 설치검토 및 교통신호기 신설 등 협의를 진행하였으나 ○○○○경찰서에서 불가의견을 회신한 상태로, ○○○○경찰서는 도시 전체 교통체계 효율화를 목표로 신호를 운영하고 있으므로 이를 받아들여야 할 것으로 보임.
- 추후 ○○지구 입주민들을 위한 좌회전 합류대기차로 확보, 우선 점멸신호 운영(향후 신호등 설치 전제) 등 불편을 최소화하기 위한 방안으로 ○○○○경찰서, ○○○○○○공단 등 관계기관과 지속적인 협의가 추진 중임이 확인되어 본 고충 민원에 대해 ‘조사안내’로 종결함.



사용료 부당청구 - 조사안내

○ 민원요지

- 부당하게 청구된 사용료 인하 요구

○ 신청인 주장

- ○○제○공영주차장 근린생활시설 상점2호 및 3호의 2019년 재계약 사용료부터 2021. 6월 입점한 상점1호의 사용료 산정기준으로 사용료 인하 요구. 상점 1호의 면적은 상점 2호, 3호 보다 두배 이상 큰데도 사용료가 저렴하게 부과됨. ○○○○공사에서 법령 개정에도 불구하고 정확한 근거없이 사용료를 청구함.

○ 피신청인 주장

- 상점2, 3호의 공유재산 입찰은 최고가 낙찰방식으로 계약이 이루어졌으며 자문결과 사법적 계약상 위법의 소지가 없고 관련 법상 조정을 해줄 근거가 타당하지 않으므로 낙찰가를 조정하는 것은 어려움. 부과된 사용료에 대해서 재산평가액 변동률이 조정 가능한 점을 고려하여 민원인의 요구사항에 대해 수용 가능하며, 공유재산 및 물품관리법에 의거하여 갱신계약 시 사용료는 갱신 직전의 사용료 기준으로 사용료가 산정되어지므로 재계약부터 상점1호 면적 비례하여 사용료를 인하해 줄 수는 없음.

○ 사실관계 및 판단

- ○○제○공영주차장 근린생활시설 상점1호는 2021. 6월에 지방자치단체 공유재산운영기준 및 성남시 공유재산 관리조례에 의거 시가표준액의 재산가격으로 산출된 대부료로 공개입찰에 의한 최고가 낙찰방식에 따라 계약함.
- 상점2호, 3호는 2015년 11월 공유재산 및 물품관리법 시행령에 의거 감정평가액의 재산가격으로 산출된 대부료로 공개입찰에 의한 최고가 낙찰방식에 따라 5년 계약 후 2020년 11월에 갱신계약 체결함.

- 관련 법령에는 사용료(대부료)에 대한 산정기준은 2013년 6월에 감정평가액에서 시가표준액으로 개정된 사실은 있으나, 입찰예정가에 대한 산정방식은 법령에 별도로 정해놓은 기준은 없음.
- 피신청인은 법률검토 결과를 반영하여 감정평가액으로 산정한 사용료에 대하여 시가표준액을 적용하여 2~6차년도 사용료를 감액하였고, 7차년도 사용료에서 감액분을 반영하여 재부과함.
- 옴부즈만은 신청인에게 피신청인이 시가표준액을 적용하여 사용료를 감액하였으므로 신청인과 피신청인이 합의·조정하는 의견을 제시하였으나 신청인이 거부함.

○ 처리결과

- 공유재산 사용수익허가는 입찰을 원칙으로 하는 바, 입찰 당시 예정가액은 입찰공고 당시 공표된 예정가액으로 민원인이 직접 낙찰받아 계약하였으므로 사용료를 1호점(2021.6. 낙찰가기준)의 면적대비로 조정해달라는 신청인의 요구는 피신청인 입장에서는 수용하기 어려울 것으로 판단하여,
- 옴부즈만은 신청인에게 피신청인이 시가표준액을 적용하여 사용료를 감액하였으므로 신청인과 피신청인이 합의하는 의견을 제시하였고, 공사에서 감면 부과한 금액을 납부하면 연체료 없이 납부기한을 변경하여 재고지할 수 있음을 안내하였으나 신청인이 거부함에 따라 ‘조사안내’로 종결함.

5 기각 사례



토지세 부과 절차의 건 - 기각

○ 민원요지

- 법원 판례에 따라 계쟁지분에 대하여 등기절차 완료 후 세금 부과 요청

○ 신청인주장

- 집합건물 구분소유권과 관련하여 성남시에서 개발사 소유의 등기를 공매처분 하였고, 공매를 취득한 지분(계쟁지분)을 ○○○ 등 4인이 소유권 취득
- ○○○ 등 4인은 구분소유자들과 지료 사용료 소송을 진행하였고 소송결과 공매로 취득한 지분(계쟁지분) 원인무효라는 대법원 판결에 따라, 성남시에서 계쟁지분에 대하여 구분소유자들에게 안분 후 세금(토지세)를 부과하는 것이 타당하니 등기절차 이행 요청

○ 피신청인주장

[○○과 - 세금관련부서]

- 「지방세법」 제107조 제1항에 따라 재산세 과세 기준일 현재 재산을 사실상 소유하고 있는 자는 재산세를 납부할 의무가 있다고 규정하고 있으며, 「집합건물의 소유 및 권리에 관한 법률」 제20조 제1항에는 구분소유자의 대지사용권은 그가 가지는 전유부분의 처분에 따른다고 규정하고 제2항에 따라 구분소유자는 그가 가지는 전유부분과 분리하여 대지사용권을 처분 할 수 없다고 규정하고 있음.
- 집합건물의 경우 대지사용권은 등기 여하에 불구하고 전유부분과 법률적 운명을 같이 하게 되어 건축물(전유부분)을 취득한 자가 그 대지사용권을 함께 취득하게 되는 것이라는 점에서 건축물을 취득하면서 그 부속 토지인 이 건 토지도 함께 취득하였다 할 것이므로, 토지의 사실상 소유자인 청구법인에 대하여 건축물 전유면적의 소유비율로 대지지분을 안분하여 과소부과된 재산세(토지분) 2016년 ~ 2019년에 대하여 과세예고 후 재산세 부과처분은 적법함.

【○○○○과 - 공매관련부서】

- 「지방세징수법」 제71조에 따라 압류한 물건을 대통령령이 정하는 바에 따라 공매하고, 직접 공매하기에 적당하지 아니하다고 인정 할 때에는 한국자산관리공사에 공매를 대행하게 할 수 있으며, 같은법 시행령 제70조에 따라 공매 대행의 사실을 체납자, 납세담보물 소유자, 공유자, 전세권·질권·저당권 또는 그 밖의 권리를 가진 자 등에게 통하여야 한다고 규정하고 있음.
- ○○개발(주)이 지방세를 체납함에 따라 2001.1.5. ○○개발(주) 지분 전부를 압류하였고, 2012.3.5. 한국자산관리공사에 의뢰하였으며, 2012.4.5. 체납자 등(권리를 가진 자 등)에게 공매대행사실을 통지하였음.
- 「지방세징수법」에서 규정하고 있는 적법한 체납처분의 절차를 따른 것이며, 추후 낙찰자와 건물 소유자간의 대법원 소송 판결로 인해 공매로 인한 취득이 원인무효가 된 것은 ○○개발(주) 명의의 등기가 「집합건물법」 제20조 제2항 분리처분금지에 반하는 것으로서 원인무효의 등기라는 것이 판명됨에 따라 낙찰자들의 등기 또한 무효가 된 것이지 공매절차에 하자가 있었다는 것을 의미하는 것이 아니라 판단됨.

○ 민원검토내용 및 처리결과

- 시민옴부즈만은 ○○과 및 ○○○○과와 면담을 실시하여 각 부서에 대한 의견을 청취하였으며, 그 의견은 기 회신된 내용과 동일하였으며, 이에, 시민옴부즈만은 소유권 정리시까지 세금부과 징수 유예 가능여부를 묻자 관내 다른 세금부과 징수사항들과 형평성 문제가 생기며, 지방세법상 재산세 과세 기준일 현재 재산을 사실상 소유하고 있는 자는 재산세를 납부한 의무가 있다고 규정하고 있으니 징수 유예할 이유가 없다고 답변함.
- 고충민원의 쟁점사항은 계쟁지분에 대한 소유권 안분의 주체가 누구인지 여부일 것으로 판단하여 법률자문위원 2명에게 자문한 결과,
 - 대법원 판결만으로는 소유권이전등기의 말소등기 신청을 할 수 없을 것으로 판단되며, 등기의무자와 등기관리자가 합의하여 말소 등기를 신청하거나 등기의 말소를 내용으로 하는 판결문이 존재하여야 하므로 **“계쟁지분의 소유자라고 주장하는 자”가 별도의 소유권이 전등기 말소 소송에서 승소한 후 말소등기를 경료하여야 할 것으로 판단됨.**

- 다만, ○○○ 등 4인이 말소등기에 대하여 합의할 경우 합의에 기초하여 말소등기를 청구할 수 있겠지만 현실적으로는 그 가능성은 높지 않을 것으로 예상되며, 등기업무는 사법부 소속 등기소의 업무이므로 성남시가 직권으로 등기를 변경할 권한이 없을 뿐만 아니라 성남시는 관여할 수 있는 부분이 없고, 구분소유자들이 책임하에 진행하여야 함.

- 재산세(토지)부과에 대하여는 「지방세기본법」 제107조 제1항에서 재산세 과세기준일 현재 재산을 사실상 소유하고 있는 자는 재산세를 납부할 의무가 있다고 규정하고 있으며 “사실상 소유자”란 공부상 등재 여부를 불문하고 재산에 대한 실질적인 소유권을 가진 자를 말하고(대법원 2016.12.29. 판결참고) 이에 “사실상 소유자”에게 건축물 전유면적 소유비율로 대지지분을 안분하여 부과된 2016년 ~ 2020년 재산세(토지) 부과는 정당하다고 판단되어 ‘기각’ 처리함.

⑥ 취하 사례

연번	민원제목	처리결과
1	소비자 권리무시 및 사업자 책무 불이행에 관련한 민원	취하
2	방역수칙위반	취하
3	○○동 ○○-○번지 도로정비	취하



참고자료

- ① 성남시 시민옴부즈만 자문위원 현황
- ② 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례
- ③ 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한
조례 시행규칙





성남시 시민옴부즈만 자문위원 현황

직위	성명	소속	자문분야
공동위원장	김경희	성남시 시민옴부즈만	
공동위원장	오희성	성남시 시민옴부즈만	
위 원	채영호	법무법인(유)원 변호사	법률
위 원	우양태	법무법인 선우 변호사	법률
위 원	정상훈	가천대학교 도시계획학과 교수	도시계획
위 원	전승훈	가천대학교 조경학부 교수	환경
위 원	김채만	경기연구원 연구위원	교통
위 원	손경애	해민건축사사무소 대표	건축
위 원	임흥식	엘플랜건축사사무소 대표	건축
위 원	김창복	(주)서영엔지니어링 부사장	토목
위 원	남천우	상대원1동복지회관 관장	사회복지



성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례

(제정) 2015.07.27 조례 제2890호

(일부개정) 2018.04.30 조례 제3169호 성남시 조례 용어 등 일괄개정 조례에 따름

(일부개정) 2019.07.15 조례 제3291호 성남시 각종 위원회

설치 및 운영에 관한 조례 부칙에 따름

(일부개정) 2019.09.16 조례 제3405호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지에 따라 성남시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하고 불합리한 행정제도를 개선하여 시민의 권익을 보호하고, 시민의 다양한 요구가 시정에 반영되도록 하여 시민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.〈일부개정 2019. 09. 16.〉

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “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.〈중전 제3호에서 이동 2019.09.16.〉
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 시민옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.〈보호개정 2019.09.16.〉
3. “시민옴부즈만”이란 성남시 및 그 소속기관, 출연기관에 대한 고충민원의 처리와 이와 관련된 제도개선을 위하여 제5조에 따라 위촉된 사람을 말한다.〈본호신설 2019.09.16.〉

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

② 시민옴부즈만은 그 직무수행에서 시와 유기적인 연계를 도모하고 직무를 원활히 수행하도록 노력하여야 한다.〈일부개정 2019. 09. 16.〉

③ 시민옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적으로 이용하여서는 아니 된다.

제4조(시의 책무) 시는 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 그 독립성을 존중하고 적극 협조하여야 한다.〈일부개정 2019.09.16.〉

제2장 시민옴부즈만 조직 등

제5조(시민옴부즈만의 구성 등) ① 옴부즈만의 정수는 2명으로 한다.〈일부개정 2019.09.16.〉

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

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

③ 옴부즈만의 임기는 4년으로 한다.〈본항개정 2019.09.16.〉

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

⑤ 제4항에 따른 위원회의 조직과 운영에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

⑥ 위원회의 위원에게 「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 따라 수당과 여비 등을 지급할 수 있다.〈일부개정 2019.07.15, 2019.09.16.〉

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

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

1. 부시장 및 인사업무 담당 실·국장〈일부개정 2018.04.30.〉
2. 성남시의회의 의원 2명
3. 성남시 인사위원회 외부위원 1명
4. 변호사, 대학교수, 사회단체 대표 중 2명

③ 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고 부위원장은 위원 중에서 호선하며 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 옴부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.〈일부개정 2019.09.16.〉

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

⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에게 예산의 범위에서 「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.〈일부개정 2019.07.15, 2019.09.16.〉

제7조(직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다.

1. 신청인의 고충민원 조사·처리<본호개정 2019.09.16.>
2. 옴부즈만 스스로 인지한 사안의 채택조사, 집단민원 중재·조정 및 감사청구<일부개정 2019.09.16.>
3. 시정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고
4. 제도개선 등을 요구하기 위한 의견표명<일부개정 2019.09.16.>
5. 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재

② 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 예외로 한다.<일부개정 2019.09.16.>

1. 시의회에 관한 사항
2. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
3. 옴부즈만에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항
4. 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
5. 도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
6. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
7. 옴부즈만과 친족관계에 있거나 있었던 사람과 관련되는 사항
8. 옴부즈만이 해당 사안에 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항<일부개정 2019.09.16.>

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

제8조(직무 관할) 옴부즈만이 제7조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.<일부개정 2019.09.16.>

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

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

1. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제15조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우<일부개정 2019.09.16.>
2. 신체·정신상의 이상으로 직무를 수행할 수 없을 경우
3. 제10조에 따른 겸직 금지 의무에 위반한 경우<일부개정 2019.09.16.>

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

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

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

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

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

제3장 고충민원의 처리 등

제13조(고충민원의 신청) 고충민원은 시와 소속기관, 시에서 권한을 위임받은 법인·단체·기관이 행한 행위에 대하여 누구든지 옴부즈만에게 신청할 수 있다.〈일부개정 2019.09.16.〉

제14조(고충민원의 신청절차) ① 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 옴부즈만에게 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.〈일부개정 2019.09.16.〉

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

② 고충민원의 신청은 대리인이 할 수 있다.

제15조(고충민원의 조사 등) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 조사에 착수하여야 한다.〈일부개정 2019.09.16.〉

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

1. 제7조제2항에 해당될 경우〈본호개정 2019.09.16.〉
2. 신청인이 고충민원 신청 원인이 된 사실과 이해관계가 없는 경우〈본호개정 2019.09.16.〉
3. 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과한 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 예외로 한다.〈일부개정 2019.09.16.〉

4. 고충민원이 허위이거나 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니하다고 인정될 경우<일부 개정 2019.09.16.>

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

제16조(시에 통보) <본조제목개정 2019.09.16.>

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

② 옴부즈만은 고충민원 등의 조사를 위하여 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취하거나 실제조사에 필요한 협조를 요청할 수 있으며, 감사관에게 서면으로 감사를 청구할 수 있다.<일부개정 2019.09.16.>

제17조(고충민원 조사결과 통지) <본조제목개정 2019.09.16.> 옴부즈만은 고충민원의 조사결과 및 조치내용을 신청인과 시에 지체 없이 통지하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

제18조(권고 또는 의견표명) ① 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 성남시장 또는 수임·수탁기관의 장(이하 “단체장”이라 한다)에게 시정을 권고할 수 있고, 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 단체장에게 의견을 표명할 수 있다.<본항개정 2019.09.16.>

② 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우 단체장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.<본항개정 2019.09.16.>

제19조(권고 또는 의견표명의 존중) 옴부즈만에게 제18조에 따른 권고 또는 의견을 받은 단체장은 이를 존중하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

제20조(조치결과 등 요구) ① 옴부즈만은 제18조에 따라 권고 또는 의견표명을 한 경우 시에 그 조치결과의 통보를 요구할 수 있다.<일부개정 2019.09.16.>

② 제1항에 따라 조치결과를 요구받은 경우 시는 15일 이내에 옴부즈만에게 통보하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

③ <삭제 2019.09.16.>

제21조(공표) ① 옴부즈만은 제18조에 따른 권고, 의견표명 내용과 제20조제2항에 따른 통보내용을 공표할 수 있다.<일부개정 2019.09.16.>

② 옴부즈만은 제1항에 따른 공표 시 인적사항 등 개인정보에 관한 사항을 보호하여야 한다.<일부개정 2019.09.16.>

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 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.<본조개정 2019.09.16.>

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

부칙<제정 2015.07.27 조례 제2890호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<일부개정 2018.04.30. 조례 제3169호 성남시 조례 용어 등 일괄개정 조례>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<일부개정 2019.07.15. 조례 제3291호 성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 폐지) (생략)

제3조(경과조치) (생략)

제4조(다른 조례의 개정) [1] ~ [3] (생략)

[4] 「성남시 시민읍부즈만 설치·운영에 관한 조례」일부를 다음과 같이 개정한다.

제5조제6항 중 “「성남시각종위원회실비변상조례」”를 “「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」”로 한다.

제6조제5항 중 “「성남시각종위원회 실비변상조례」”를 “「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」”로 한다.

[5] ~ [116] (생략)

부칙<일부개정 2019.09.16. 조례 제3405호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙

(제 정) 2015.09.07 규칙 제1795호

(일부개정) 2019.12.02 규칙 제1924호

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 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.〈일부개정 2019.12.02.〉

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 10분의 6을 넘지 않도록 노력하여야 한다.〈일부개정 2019.12.02.〉

② 옴부즈만 2명이 공동위원장이 되고, 부위원장은 공동위원장이 지명한다.〈일부개정 2019.12.02.〉

③ 공동위원장은 다음 각 호의 하나에 해당하는 사람을 위원으로 위촉하고 별지 제2호서식의 위촉장을 교부하여야 한다.〈일부개정 2019.12.02.〉

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 한 차례만 연임할 수 있으며, 보궐 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.〈일부개정 2019.12.02.〉

⑤ 위원회의 회의는 격월로 개최함을 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다.〈일부개정 2019.12.02.〉

⑥ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.〈일부개정 2019.12.02.〉

제4조(자문위원회의 기능) 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.<일부개정 2019.12.02.>

1. 고충민원 중 전문적인 지식을 필요로 하는 사항
2. 운영상황보고서
3. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항<일부개정 2019.12.02.>

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

② 위원은 관계인의 요청에 따라 심의에서 제외될 수 있다.

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

제6조(위원의 해촉) <본조제목개정 2019.12.02.> 위원장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당 하는 경우에는 위원을 해촉할 수 있으며, 그 사유를 위원들에게 알려야 한다.<일부개정 2019.12.02.>

1. 장기간의 치료를 요하는 질병이나 6개월 이상의 장기출타 등으로 직무를 수행하기 어려운 경우<일부개정 2019.12.02.>
2. 위원이 심의안건과 이해관계가 있음을 감추고 심의에 참여한 경우
3. 위원이 위원회 업무를 통하여 알게 된 비밀을 누설하거나, 위원회의 정보를 이용하여 사적 이익을 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 옴부즈만이 고충민원을 접수한 때에는 별지 제4호서식의 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다.

제10조(신청서의 보완) ① 옴부즈만은 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 인정할 때에는 시민의 권리와 이익을 보호한다는 취지를 유념하여야 한다.<일부개정 2019.12.02.>

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 고충민원처리지연통보서로써 통보하여야 한다.

제14조(반복·단순 고충민원의 처리) ① 읍부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에는 이후 신청되는 사안에 대하여는 종결처리 할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>

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

③ 읍부즈만은 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 신분증 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 옴부즈만은 조사 증거나 조사가 완료된 고충민원의 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>

② 제1항에 따라 당사자 간 합의가 이루어진 경우나 당사자 간 자발적인 합의가 이루어진 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 옴부즈만이 이를 확인 한다.<일부개정 2019.12.02.>

제19조(권고, 의견표명 등의 통지) ① 조례 제18조에 따른 권고 또는 의견표명은 별지 제11호서식의 고충민원처리 권고(의견표명)서에 따라 해당기관에 통지한다.<중전 제목의 부분에서 이동 2019.12.02.>

② 시는 조례 제20조제2항에 따라 조치결과를 요구받은 경우에는 시장의 결재를 받아 옴부즈만에게 통보하여야 한다.<본항신설 2019.12.02.>

제20조(권고, 의견표명의 재심의) 시는 조례 제18조에 따른 권고 또는 의견 표명대로 조치하기가 곤란할 경우에는 옴부즈만에게 그 사유를 기재 하여 문서로 통보한다. 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>

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

제22조(이행실태의 확인·점검을 위한 자료제출 요청) ① 옴부즈만은 조례 제18조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요한 경우에는 점검대상이 되는 시 및 소속기관에 다음 각 호의 사항을 요청 할 수 있다.<일부개정 2019.12.02.>

1. 관계서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 조치<일부개정 2019.12.02.>

② 제1항에 따른 요청을 받은 시 및 소속기관은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.<일부개정 2019.12.02.>

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 옴부즈만이 관할한다.〈일부개정 2019.12.02.〉
2. 사무기구에는 2명 이상 3명 이하의 공무원을 둘 수 있다.〈일부개정 2019.12.02.〉
3. 사무기구 직원은 옴부즈만의 활동 및 그에 관한 사무를 지원한다.〈일부개정 2019.12.02.〉

제25조(공인의 사용) ① 옴부즈만이 발송·교부하는 문서에 사용하기 위하여 별도의 공인을 사용한다.〈일부개정 2019.12.02.〉

- ② 옴부즈만 공인의 각인 및 사용은 「성남시 공인 조례」와 「성남시 공인 조례 시행규칙」을 따른다.

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.

부칙<일부개정 2019.12.02. 규칙 제1924호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

고충민원 접수증				
접수번호		민원제목		
신청인				
피신청인				
접수자	직위 (직급)		성명	(서명 또는 인)
<p style="font-size: 1.2em; margin: 20px 0;">위와 같이 고충민원 신청서를 접수하였음을 확인합니다.</p> <p style="font-size: 1.5em; margin: 40px 0;">년 월 일</p> <p style="font-size: 1.2em; margin: 40px 0;">성남시 시민옴부즈만 (인)</p>				

고충민원조사 통보서	
접수번호	
신청인	
<p>성남시장귀하</p> <p style="text-align: center;">「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 제16조제1항에 따라 귀 부서 소관 사항에 대하여 다음과 같이 조사함을 통보하오니 협조하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">성남시 시민옴부즈만 (인)</p>	
제 목	
조사기간	
조사목적, 내용, 자료 제출 등	
소관부서	관·국·소·구 과

고충민원조사 결과 통지서	
접수번호	
신청인	
<p>「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 제17조에 따라 년 월 일자로 귀하께서 신청하신 고충민원에 대하여 다음과 같이 조치하였음을 통지합니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">성남시 시민옴부즈만 (인)</p>	
민원제목	
민원내용	
조사결과 (조치내용)	

고충민원처리 권고(의견표명)서	
접수번호	
신청인	
<p>성남시장 귀하</p> <p style="text-align: center;">「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」 제18조에 따라 년 월 일자로 접수된 고충사항에 대하여 조사한 결과, 다음과 같이 권고(의견표명) 하오니 같은 조례 제20조에 따라 15일 이내에 조치 결과를 통보하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일 성남시 시민옴부즈만 (인)</p>	
민원제목	
조사결과	
권고, 의견표명의 목적 및 내용	
소관부서	관·국·소·구 과



2021년

성남시 시민옴부즈만
운영상황 보고서



성남시 시민옴부즈만