

- 2023년 -
광주시 시민옴부즈만
운영상황 보고서

2024. 2.

광주시 시민옴부즈만

옴부즈만 발간사

2023년은 광주시 시민옴부즈만이 2021. 12월 출범한 이후 제도 활성화를 위해 첫발을 내딛은 해로, 광주시 시민옴부즈만은 시민들의 고충을 공감하고 해결하며 시민들의 권리향상을 위해 노력했던 한해였습니다.

특히, 다양한 분야의 식견을 가진 3인의 광주시 시민옴부즈만은 행정에 대한 시민들의 크고 작은 고충들을 중립적인 입장에서 조사하고 시정 권고, 의견표명 등 시민들을 대신하여 불합리한 행정을 개선하며, 민관 또는 시민간의 분쟁이 있을 시 조정과 합의를 통한 원만한 해결방안을 제시하는 등 제역할을 다하기 위해 노력하였습니다.

수도권 동남부의 중심도시로서 급속하게 성장하고 있는 광주시는 높아진 시민의식과 커져가는 행정에 대한 욕구 속에서 시민들의 고충도 더욱 증가하고 다양해지고 있어, 시민과 행정기관 사이에 발생하는 문제와 분쟁 등을 조정·중재하며 행정의 투명성과 신뢰성을 확보하는 옴부즈만의 역할은 점점 더 중요해지고 있습니다.

이에 광주시 옴부즈만은 깊은 사명감을 가지고 광주시민들의 입장을 공감하고 더욱 고민하며, 광주시민들의 삶의 질 향상을 위해 작은 소리에도 귀기울이고 발빠르게 민원을 해결하는 시민옴부즈만이 되기 위해 최선을 다하겠습니다.

광주시 시민옴부즈만의 활동과 운영을 위해 협조를 아끼지 않으시는
광주시장님과 공무원 여러분, 광주시의회 의장님과 시의원님들의 노고에
감사드리며, 「2023년 광주시 시민옴부즈만 운영상황」을 시장과 시의회에
보고하고 이를 시민에게 공표합니다.

2024년 2월

광주시 대표옴부즈만 최호종

목 차

I. 음부즈만의 구성 및 운영	3
1. 도입배경	3
2. 운영근거	4
3. 추진경과	4
4. 광주시 시민음부즈만 소개	4
5. 고충민원 처리절차	7
II. 음부즈만 운영성과	11
1. 총 평	11
2. 2023년 고충민원 현황	11
3. 주요 민원처리 사례	13
4. 기타 활동내용	29
III. 관련규정	33
1. 광주시 시민음부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	33
2. 광주시 시민음부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 ...	41

I. 옴부즈만의 구성 및 운영

1. 도입배경
2. 운영근거
3. 추진경과
4. 광주시 시민옴부즈만 소개
5. 고충민원 처리절차

옴부즈만의 구성 및 운영

옴부즈만(Ombudsman)이란?

스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해주는 대리인(Agent)으로 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람을 말함

1. 도입배경

- 옴부즈만 제도는 1809년 스웨덴에서 최초로 시행된 이후, 핀란드, 프랑스, 영국, 호주 등 전세계 100여개 국가에서 채택하고 있으며, 우리나라에서는 국민의 고충을 공무원이 아닌 제3자의 시각에서 공정하게 조사·처리하기 위해 1994. 4월 국민고충처리위원회를 설립하였고, 효율적인 운영을 위하여 2008. 2월 국민고충처리위원회·국가청렴위원회·국무총리행정심판위원회를 통합하여 국민권익위원회를 설치, 현재에 이르게 되었음. 이후 국민권익위원회에서는 고충민원의 자율적·자주적 해결풍토를 조성하기 위하여 옴부즈만의 설치를 적극 권장하고 있으며, 매년 실시하는 고충민원 처리실태 확인조사를 통해 옴부즈만의 제도화 정도를 평가하고 있음.
- 광주시가 수도권 동남부 중심도시로서 급속하게 성장함에 따라 시민들의 행정서비스에 대한 욕구와 기대는 높아지고 있음에도 불구하고 이를 뒷받침 할 수 있는 제도적 장치는 부족한 실정임. 이에 광주시는 위법·부당한 행정으로부터 시민의 기본적 권익을 보호하고 행정의 적정성에 이바지할 수 있는 옴부즈만 제도를 도입하여 3인의 합의제로 광주시 시민옴부즈만을 운영하고 있음.

2. 운영근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

3. 추진경과

- 2015. 1. : 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제정
- 2016. 2. : 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제정
- 2020. 9. : 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 전부개정
- 2021. 7. : 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 전부개정
- 2021. 12. : 광주시 시민옴부즈만 위촉
- 2022. 4. : 제1회 광주시 시민옴부즈만 위원회 개최
- 2022. 10. : 시민옴부즈만 활성화를 위한 2023년 운영계획 수립

4. 광주시 시민옴부즈만 소개

- 구성 및 운영
 - 인 원 : 3명 (시의회 동의를 받아 시장이 위촉)
 - 임 기 : 4년 (단임)
 - 운 영 : 필요시 수시회의
 - 처리기한 : 60일
 - 결정요건 : 재적위원 과반수 출석으로 개의, 출석위원 과반수 찬성으로 의결

- 위원현황 (임기 : 2021. 12. 17. ~ 2025. 12. 16.)

옴부즈만		주요경력	비 고
	최호종	前)고용노동부 행정사무관	대표 옴부즈만
	장재훈	前)육군제1179부대 중령	부 옴부즈만
	임종호	前)성남시청 행정서기관	옴부즈만

○ 주요기능

- 권익구제 : 위법·부당한 행정처분이나 불합리한 제도 등에 의한 권익침해를 신속하게 처리함으로써 시민의 권익구제
- 갈등해소 : 불합리한 행정처분은 시정·상호 협의하도록 유도하여 행정기관과 시민 사이의 갈등 해소
- 민원상담 : 민원 처리절차 등에 대한 안내 또는 상담 서비스를 제공하여 사회적 약자에 대한 안전장치 기능

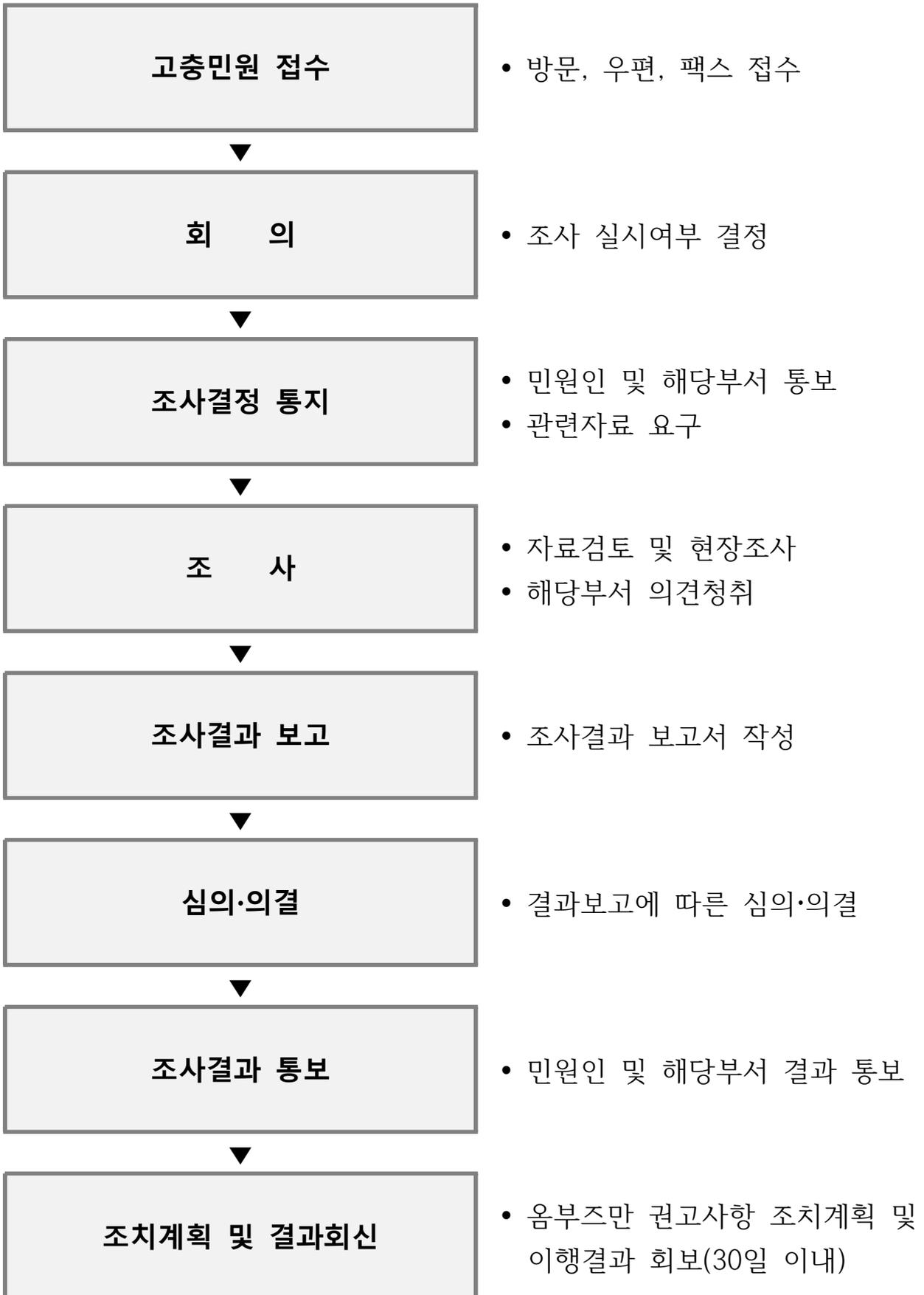
○ 직무 및 권한

- 광주시 및 그 소속기관에 관한 고충민원 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사·처리
- 고충민원에 대한 시정권고 또는 의견표명
- 위법·부당한 업무처리에 대한 감사의뢰

○ 음부즈만의 결정유형

구 분	내 용
시정권고	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선 하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
의견표명	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당 하지는 않으나, 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선	법령 이외의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
합의권고	고충민원의 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하여 합의하는 경우
조 정	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 큰 고충 민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
기 각	신청인의 요구가 타당하지 아니하여 이를 받아들이지 않는 경우
각 하	고충민원의 요건을 갖추지 않은 경우
이 첩	다른 기관 또는 관련부서에 이첩하는 경우
안 내	다른절차 및 제도 등에 대하여 안내하는 경우

5. 고충민원 처리절차



Ⅱ. ombudsman 운영성과

1. 총 평
2. 2023년 고충민원 현황
3. 주요 민원처리 사례
4. 기타 활동내용

옴부즈만 운영성과

고충민원이란?

행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

1. 총 평

옴부즈만 활성화 첫해인 2023년은 시민의 고충민원을 해결하기 위한 시민옴부즈만 제도의 자리를 잡아가는 시기로, 광주시 시민옴부즈만은 직접 민원상담, 현장조사, 자료조사, 의견제시 등을 통해 2023년 한해 동안 총 6건의 민원을 처리하였으며, 객관적이고 중립적인 입장에서의 고충민원 조사를 통한 의견 제시로 시민의 권익 구제 및 집행부 공무원의 적극행정 유도로 행정과 민간이 윈-윈 할 수 있는 방안을 제시함.

또한 국민권익위원회 전국협의회, 도-시군 옴부즈만 워크숍 등 상급기관 및 타 지자체와의 적극적인 교류활동을 통해 옴부즈만으로서의 역량 강화에 힘쓰고 광주시 시민옴부즈만 운영 활성화를 위해 노력하였음.

2. 2023년 고충민원 현황

○ 고충민원 처리 현황

합계	시정권고	의견표명	제도개선 권고	합의·조정	이송	상담해결
6	-	3	1	-	1	1

○ 민원 유형별 현황

합계	일반행정	세무행정	보건복지	환경녹지	도로교통	도시건축
6	-	-	-	-	1	5

○ 민원 접수 경로별 현황

합계	방문	우편	팩스	상급기관 이송	직권발의
6	2	-	1	2	1

○ 민원 처리 세부내역

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	처리결과
1	2023.3.6.	(주)나OO	도 시 민원과	불법공작물 축조에 대한 원상복구 민원 처리결과 미이행	기각 및 의견표명
2	2023.4.13.	조OO	도 시 민원과	개발행위허가 신청 반려에 따른 이의제기	의견표명
3	2023.6.9.	이OO	재 산 관리과	불법 점·사용중인 구거 사용자의 원상회복 명령	이 첩
4	2023.6.9.	전OO	오포1동	도유지 무단점용 변상금 부과 및 점용 부분 측량 통보	상담완료
5	2023.6.28.	권OO	지 역 개발과	수해복구공사 요청 제외건에 대한 이의제기	의견표명
6	2023.12.26.	직권 발의	교통과	거주가우선주차장 운영 관련 일부 개선	제도개선 권고

3. 주요 민원처리 사례

① 불법공작물 원상복구 미이행 목인에 대한 조사 요청

○ 민원내용

신청인은 ○○○○ ○○○ 대표로 광주시 ○○○ ○○○-○(○○○○○○○○○○○○○-○번지)에서 사업체를 운영하고 있으며, 인접한 경기도 광주시 ○○○ ○○○ ○○-○번지(이하 “이 사건 토지”라 한다) 사유지 내 불법 공작물에 대하여 원상복구를 요청하는 민원을 2022. 7. 11. 제기하였으나 민원처리 결과가 6개월이 지나도 이행되지 않고 있으며 담당 공무원의 목인 및 방조가 우려된다는, 이에 대한 조사와 이 사건 토지의 불법 공작물 철거(원상복구)를 요청하는 민원을 옴부즈만으로 제기함.

○ 피신청인 의견

가. 이 사건 토지 내 불법행위에 대하여 2022. 7월 민원 제기 시 담당 공무원이 현장 확인한 결과, 불법으로 공작물(석축)을 쌓은 것이 확인되어 행위자(이 사건 토지 소유자 및 건축주)에게 처분사전통지하고 원상복구 명령 통지를 예고하였으며, 이어서 공사중지 명령 및 불법행위 원상복구 통지하고 행위자로 하여금 원상복구계획을 제출하고 자진 원상복구하도록 명령을 내렸으며, 이행되지 않을 경우 사법기관 고발, 이행강제금 부과 등 행정 조치할 계획이었음.

나. 이후, 행위자는 2022. 8월 인감증명서를 첨부한 조치계획서를 제출하고 원상복구할 것을 약속함과 동시에 이 사건 토지와 인접한 이 사건 신청인 소유의 ○○○ ○○○ ○○-○번지 및 ○○-○번지 도로에 대한 통행권 소송 중이고 1차 승소 후 상대방(이 사건 민원인) 항소로 인하여 원상복구가 지연되고 있으나 소송이 끝나는 대로 원상복구 할 예정이라는 의견을 제출함.

다. 또한 통행권 소송으로 원상복구가 지연됨에 따라 2022. 4. 5. 건축(증축)허가에 대하여 증축허가 이행이 불가하여 2022. 11. 28. 건축(증축)허가를 취소하였으며, 현장 확인 결과 이 사건 토지의 경사도 및 인접 토지와 의 거리, 석축 축조시기 등을 고려할 때 원상복구를 위해서는 통행권 소송 중인 ○○○ ○○○ ○○-○번지 및 ○○-○번지 도로를 이용해야 사고 없이 안전하게 복구할 수 있을 것으로 판단되므로, 현재 진행 중인 이 사건 신청인과 행위자 간 통행권 소송 결과가 나오고 나서 원상복구 조치가 이행될 수 있을 것으로 보임,

<회의사진>



○ 판단내용

가. 신청인이 이 사건 토지 내 불법 공작물의 원상복구를 요청한 민원은 조사결과 법원에 사인 간 통행권 소송이 진행 중이고, 소송 목적이 이 사건 토지 내 불법 공작물의 원상복구를 위한 것은 아니지만 통행권 소송 대상 토지인 ○○○ ○○-○ 및 ○○-○번지는 불법 공작물 원상복구를 위한 공사의 진출입로로 필요한 도로로서 이 사건과 매우 밀접한 관계이므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」

제43조제1항제5조 및 「광주시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제19조제1항제2호에 따라 이 사건 토지 내 불법 공작물의 원상복구를 요청한 사항은 “각하” 사유에 해당함.

나. 다만, 이 사건 토지의 불법 공작물 원상복구 목인에 대한 사항은 사실 관계를 확인·검토할 필요가 있어 신청인의 민원 제기에 따른 확인 결과, 피신청인은 이 사건 토지의 불법 공작물에 대하여 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」제56조에 의거한 개발행위허가 및 「건축법」제83조 및 동법 시행규칙 제41조에 의거한 공작물축조신고를 득하지 않고 공작물 (무게 150톤 초과, 부피 150 세제곱미터 초과, 수평투영면적 150 제곱미터 초과한 석축)을 무단 축조한 것에 대하여 「행정절차법」제21조에 의거 처분의 사전통지를 하였으며 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제133조에 의거 이 사건 토지의 창고부지 증설공사 중단 및 불법 공작물에 대한 원상복구를 명령하고 미이행시 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 규정에 따른 행정절차 후 조치할 계획임을 통지하는 등 관련 규정에서 정한 절차에 따라 적법하게 조치한 것으로 판단됨.

또한, 이 사건 행위자가 조치계획서를 통해 자진 원상복구하겠다고 밝혔으나 안전한 원상복구를 위한 출입로(○○○ ○○○ ○○-○번지 및 ○○-○번지 도로)가 통행권 소송 중이어서 즉시 원상복구가 이행될 수 없다고 제출한 의견이 인정되므로 원상복구에 대해서는 소송 결과에 따라 행정조치를 취할 필요가 있음. 단, 불법 공작물이 2008년경 축조된 것으로 확인된 바, 개발행위허가 및 공작물 축조신고 수리, 불법 행위에 대한 단속 권한이 있는 피신청인에게 관련 법령에 따른 행정 조치 및 관리 책임을 소홀히 하지 않도록 주의를 촉구할 필요가 있음.

라. 또한 불법으로 공작물이 설치되었고 이 사건 신청인도 안전에 우려를 하는 바 불법 공작물에 대한 전문가의 안전진단을 실시할 필요가 있고, 공작물이 설치된 현장은 경사가 심하고 원상복구 시 토사 붕괴 등 안전사고 발생이 우려되므로 안전진단 시기에 대한 전문가의 의견을 반영할 필요가 있음.

아울러, 개발행위의 내용, 인접 토지에 미치는 영향, 원상복구에 따라 안전 및 환경문제 발생 여부, 기타 민원 발생 등을 종합적으로 고려하여 불법 행위에 대한 원상복구 여부를 재판단할 필요성도 내재 되어 있으며, 불법 행위에 대한 원상회복의 실익이 없다고 판단하는 경우에는 관련법 저촉여부를 검토한 후 제한적인 범위에서 사후에라도 개발행위허가 및 공작물 축조 신청을 받아 처리할 수 있는 방안이 있는지 검토할 필요가 있음.

○ 결 론

신청인이 주장하는 이 사건 토지 내 불법 공작물 원상복구에 대한 담당 공무원의 묵인 및 방조 의심 정황은 이유 없음으로 기각하고, 피신청인은 불법행위에 대한 행정조치 및 안전사고 등의 문제가 발생되지 않도록 주의를 기울일 것을 의견표명함.

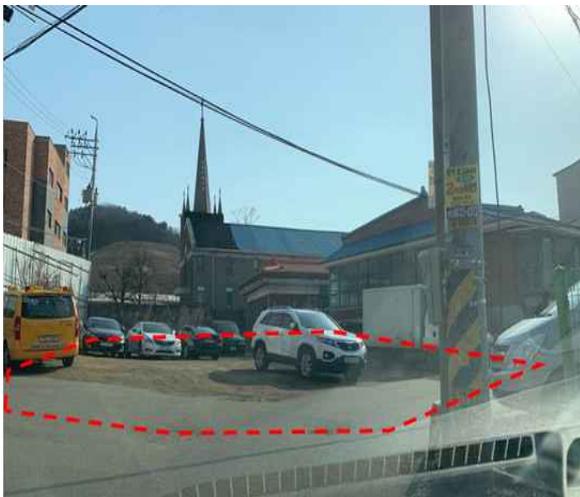
② 개발행위(변경)허가 신청 반려에 따른 이의제기

○ 민원내용

신청인은 광주시 ○○○ ○○○-○번지 외 2필지(이하 ‘이 사건 해당부지’라 한다.) 상에 당초 제1종근린생활시설(소매점) 및 도시형 다세대주택 부지조성 목적으로 개발행위허가(건축, 농지전용 협의 완료)를 득하였으나, 신청인의 사정으로 자동차 관련시설(주차장) 부지조성 목적으로 사업을 변경하고자 개발행위 변경허가를 신청하였음. 신청인의 변경된 개발행위신청서에 현재 사용되고 있는 현황도로 유지 또는 확보에 대한 내용 등의 보완 필요성이 있어 ○○과, ○○○○과(○○○○팀) 등은 신청인에게 보완해 줄 것을 통보하였으나 신청인은 피신청인의 보완요구 사항에 대해 보완자료를 제출하지 않아 피신청인은 개발행위(변경)허가신청서를 관련 법에 따라 반려하였음.

이에 신청인은 주무부서와 협의부서에 보완사항에 대한 관련법을 제시해 달라고 요청하였으나 이해할 만한 답변을 받지 못하였다며, 법과 절차에 따라 합당하게 보완을 요구한 것인지 의문이 들어 고충민원을 제기함.

<현장사진>



○ 피신청인 의견

가. 이 사건 해당부지는 당초 신청인이 제1종근린생활시설(소매점) 및 도시형 다세대주택 부지조성 목적으로 개발행위허가(건축, 농지전용협의완료 / '21. 12. 29.)를 득하였으나, 자동차관련시설(주차장) 부지조성 목적으로 사업을 변경하고자 개발행위 변경허가를 신청('23. 1. 25.)하였으며, ○○과 및 ○○○○과(○○○○팀)의 보완사항이 있어 신청인에게 보완 통지('23. 2. 6.)하였음.

나. 피신청인 협의 부서 중 ○○과 소관 보완내용은 '진출입도로 개설 관련 서류 제출(진입도로의 길이·폭 표기, 도로의 굴곡 각도와 각각의 길이 표기, 건축선 확보 및 국공유지인 경우 사전인허가 관련 내용표기), 현재 도로로 사용되는 부분은 주차장의 부지에서 제외'라는 내용으로 보완 통지를 하였음.

다. 또한, 피신청인 협의 부서 중 ○○○○과 ○○○○팀 소관 보완내용은 '농지전용 목적 실현을 위한 기존 마을 현황도로 폐쇄에 따른 인근지역 피해 방지 대책 재수립' 내용으로 보완통지를 하였음.

라. 피신청인측에서 보완통지를 하게 된 주된 이유는,

첫째, 농지전용심사는 농지의 전용이 농지개량시설 또는 도로의 폐지·변경을 수반하는 경우 예상되는 피해 및 피해방지계획의 적절성을 심사하고 있으며, 해당 농지는 농로(현황도로)로써 폐지 및 변경 시 그로인한 인근 지역의 피해방지대책을 필수로 파악하여야 하기 때문이며,

둘째, 신청인의 토지가 포함된 현황도로를 필지 분할과 지목 변경 없이 구두의 동의나 각서만으로 해당 필지에 대한 허가를 승인한다면 추후 개발목적의 지목으로 통합 변경 후 현황도로의 폐지가 우려되기 때문임.

즉, 현황도로를 서류상 분필과 지목 변경 없이 그대로 허가를 내준다면 추후 신청인이 대지 등 다른 지목을 함께 변경을 하였을 때 현황도로 까지 잠식될 우려가 있다고 판단함.

○ 판단내용

가. 신청인이 이 사건 개발행위(변경)허가 신청 반려에 따른 이의제기를 요청한 민원건은 조사결과 신청인과 피신청인 간에 보완사항에 대한 이해도가 서로 상이해 발생 된 것으로 판단됨. 따라서 옴부즈만 입회 하에 당사자 간의 상호 의견을 제시하고 이해를 얻은 부분들로서 다시 정리하면, ① 차량통행에 문제가 없도록 선형에 맞게 도로 폭 4m이상 도로를 확보 ② 한전주, 통신전주, 소화전의 지장물은 신청인과 관계기관이 협의하여 이전 여부를 결정하고, 그 여부에 따라 신청인의 토지가 현황 도로로 편입되는 부분 조정 가능 ③ 신청인의 주차장 허가 재신청시 관리동 건축물은 허가신청서에 미반영 ④ 주차장 및 도로 부지를 명확히 분할하여 지목 변경 등으로 조정 및 개발행위허가 신청서(재신청)를 제출 하도록 함.

나. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제44조 및 「광주시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제20조제1항에 따라 이 사건 개발행위(변경)허가 신청 반려에 따른 이의제기 요청한 사항은 ‘합의의 권고’ 사유에 해당됨.

다. 다만, ‘합의의 권고’ 라는 의미가 둘 이상의 당사자의 의사가 일치되었다는 의미가 아니며, 이 경우에는 피신청인 측에서 업무의 진행을 법률과 방침 등을 통해 이 사건을 처리하는 과정 속에서 신청인의 기본적 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 신뢰를 확보하는 차원에서 접근했다고

볼 수 있음. 옴부즈만이 신청인에게 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하였고 피신청인이 신청인에게 문제의 합의 사항에 대해 설명하여 해결을 유도하는 과정속에서 피신청인이 일명 ‘부패·공익신고 대상자’, ‘소극적 행정’, ‘갑질 행위’ 에 해당되지 아니하며, 이는 신청인의 고충민원을 해결하기 위한 피신청인의 적절한 조치인 적극적인 행정사항에 포함된다고 볼 수 있음.

○ 결 론

이 사건 개발행위(변경)허가 신청 반려에 따른 이의제기를 한 신청인의 주장에 대해 피신청인의 설명요구, 관련자료·서류 등의 제출요구, 신청인 출석 및 의견진술 등의 요구, 조사사항과 관계있는 장소 등에 대한 현장 조사 및 마지막으로 의견제출 기회의 부여로 미리 이해관계인에게 의견을 제출할 기회를 주었으며, 그 결과를 보면 앞서 설명한 대로 신청인은 후속 행정조치를 이행할 필요가 있다고 판단되므로, 피신청인은 신청인이 개발행위(변경)허가 신청 시, 지역주민의 도로 통행에 피해가 없도록 도로 선형에 맞게 폭 4m이상 도로를 확보하고 도로부지를 명확히 분할 및 지목 변경하는 등 합의한 바와 같이 사업계획을 수립하는 경우에 관련 법령에 따라 적법한 절차로 처리할 것을 의견표명함.

③ 수해복구공사 요청 제외 건에 대한 이의제기

○ 민원내용

신청인은 2022년 8월경 호우로 인하여 일부 유실된 ○○○ ○○○ ○○○-○번지(구거)의 수해복구를 요청하는 민원을 신청하였으나, 2022년 ○○○ 행정복지센터에서 응급조치가 되었으며, 광주시에서 금번 수해 복구 사업의 별도 추진이 필요하지 않다는 답변을 받았음. 이후 신청인은 ○○○ 이장과 만났으나, 신청인이 이장에게 우선적으로 요청하지 않아 금번 복구에서 제외되었다고 주장하고 있음.

<현장사진>



○ 피신청인 의견

가. ○○○ ○○○ ○○○-○번지(신청인의 주택)와 인접한 ○○○ ○○○ -○번지 구거는 2022년 8월경 호우 당시 일부 구간이 유실되어 광주시 ○○○에서 돌쌓기로 응급복구를 진행하였으며, 신청인은 해당 구간이 일부 훼손되었다고 주장하며 추진되고 있는 다른 공사와 같이 복구해 줄 것을 요구하였음.

나. 추가 공사는 기존 구거의 통수단면 축소로 우수 소통에 영향이 있을 것으로 판단되며, 지난해 응급조치가 이루어져 현황 여건상 별도의 공사 진행이 어려운 실정이라고 신청인에게 통보하였음.

다. 신청인은 현 경사면에서 신청인 토지(주택) 쪽으로 들어서 시공하는 것을 반대하는 의견을 제시하였으며, 당시 ○○○ ○○○ ○○○번지 일원 수해복구공사와 신청인의 주장하는 구거와는 일체 연관성이 없는 사항임.

라. 신청인의 요구사항을 재확인한 결과, 응급복구와 같이 단순 돌쌓기가 아닌 다른 수해복구 사업과 같이 시공하여 줄 것을 요청하는 사항으로, 신청인 요구와 같이 시공할 경우, 기존 구거의 단면이 축소되는 등 우수 소통에 문제가 있다 판단되어 별도의 조치가 필요하지 않다고 판단하였던 것임.

○ 판단내용

신청인이 ○○○ ○○○ ○○○-○번지의 수해복구 요청 건 이의제기에 대한 민원 건은 조사결과 신청인과 피신청인 간에 요구사항 및 보완사항에 대한 이해도가 서로 상이하야 발생된 것으로 판단됨. 따라서 옴부즈만들이 신청인과 관계자들의 이야기를 종합하여 당사자 간의 상호 의견을 제시하고 이해를 얻은 부분들로 다시 정리하면,

첫째, 기존 구거의 원활한 우수 소통을 위하여 현재의 구거 법면에서 신청인 소유 토지 방향으로 후퇴(구거 부지 내)하여 돌쌓기를 계획하여야 하고, 공사 장비 등의 진출입을 위해서는 ○○○ ○○○ ○○○-○번지 토지를 통과하여야 하는바, 해당 토지주의 토지사용 승낙이 필요하며, 둘째, 현재 구거정비(수해복구 포함)를 위한 가용예산이 없는 실정이므로,

추경예산 등 별도의 사업비를 확보하여 2024년 광주시 구거 정비에 예산 반영하여 정비계획에 의거 심의 이후 빠른 정비가 되도록 노력하겠다는 의견을 제시함.

○ 결 론

신청인이 주장하는 이 사건 수해복구공사 요청 제외 건에 대한 사항이 일부 이유 있음이 인정되고, 피신청인측에서 2024년 예산확보 시 정비계획에 의거 규정에 맞게 처리할 수 있다는 의견을 제시한바, 피신청인은 신청인의 주택(○○○ ○○○ ○○○-○) 옆 구거(○○○ ○○○ ○○○-○)에 대하여 안정성이 확보될 수 있도록 대책을 마련할 것을 촉구함.

④ 거주자우선주차장 운영 관련 일부 개선과 창의적 시스템 구축 [직권발의]

○ 현 황

가. 광주시에서는 「주차장법」 및 「광주시 주차장 설치 및 관리 조례」에 의거 인구가 밀집된 주거지역의 주차 문제를 해결하고 시민들의 주차 편의와 도시 교통 효율성을 개선하기 위하여 거주자우선주차장을 운영하고 있음. 그러나 거주자우선주차장 배정자 이외의 차량에 대한 주차 금지 안내 및 홍보에도 불구하고 부정주차 발생하고 있고 부정주차 차량에 대하여 사전 예고 없이 가산금을 부과하여 민원이 발생하고 있는바, 단속 기준상 미비한 부분에 대한 개선이 필요한 상황이며 이를 보완할 수 있는 방안을 마련하고자 함.

나. <민원사례> b는 거주자우선주차장에 주차를 하고 가산금 2만원을 부과 받음. 일반적으로 불법주차를 하는 경우, 전화 또는 문자 등으로 차량의 이동을 명하는 사전예고가 이루어지는 데에 비해, 이번에는 사전예고가 없었고 아무런 방어권을 부여하지 않고 가산금을 부과하는 것은 부당하다는 취지로 이의신청을 하였으나, A시는 관계법령에 의거 부정주차 차량에 대하여 이동을 명하거나 견인조치 후 견인 사용료를 징수할 수 있으며, 다만, 여건상 견인이 어려운 경우에는 노상주차장 2급지의 1일 주차요금과 그 주차요금의 4배에 해당하는 가산금을 징수할 수 있으므로 가산금부과 조치는 타당하다는 입장임.

다. 해당 조례상 ‘이동을 명하거나~(중간생략)~가산금을 징수할 수 있다’라고 규정하고 있으므로 가산금 부과 전에 반드시 이동 명령이 선행되어야 하는 것은 아니더라도, 이동을 명할 수 있는 내용을 규정하고 있고 부정 주차를 한 행위자에게 스스로 이동 주차할 기회를 줌으로써 가산금 부과 또는 견인 조치에 대한 일종의 방어권을 가지게 할 수 있는 내용이라고

볼 수 있다. 또 실제 단속 운영 기준을 보면, 단속직원에 의해 부정 주차가 발견되는 경우와 거주자우선주차장 배정자에 의해 부정 주차가 발견되는 경우의 조치 방법을 달리 운영하고 있는데 이 점도 민원이 발생할 가능성이 있으므로 개선이 필요한 상황임.

○ 문 제 점

광주시에서는 「주차장법」 및 「광주시 주차장 설치 및 관리 조례」에 의거 거주자우선주차장을 운영하고 있으며, 운영관리에 대하여 일부 개선을 검토할 필요가 있음.

가. 광주시로부터 운영관리를 위탁받은 광주시도시관리공사는 거주자우선주차장에 대하여 1일 5~6회 상시 순찰을 실시하여 부정주차 차량에 대한 계도 및 단속 등 주차장 운영관리를 하고 있으나, 부정주차 차량에 대해 사전예고 없이 가산금을 부여하는 등 일원화되지 않은 자체 부정주차 차량 단속기준을 적용하는 것은 민원을 발생시킬 소지가 있음.

- 1) 부정주차 차량이 단속직원에 의해 발견 될 시, 1회 유선통화 또는 문자 계도조치 후 10분~20분 경과 후 미 이동하는 경우 가산금 부과
- 2) 부정주차 차량이 배정자에 의해 발견 될 시, 배정자에 의해 민원 접수 후 단속직원이 현장에서 차량을 확인하고 배정자 입회하에 즉시 가산금 부과

나. 또한, 24시간 상시 단속이 아니라 단속직원에 의한 1일 5~6회 순찰에 따라 단속 취약시간 및 지역이 발생하므로 부정주차 차량에 대한 신속한 단속이 어렵고 직원 피로도 증가될 것이라 예상됨.

- 1) 광주시 거주자우선주차 현황을 살펴보면 6개소(126면)이며, 전일제(주간/야간/주·야간)로 운영되고 있으나, 실질적으로 24시간 운영은 어려운 상황이며,

2) 산재되어 있는 거주자우선주차장과 주·야간을 운영하고 관리해야 하는 취약점이 내재되어 있음.

○ 개선방안

거주자우선주차장 부정주차 차량에 대한 단속 기준의 일원화와 순찰 및 단속직원에 대한 시스템적 변화를 위해서 몇 가지 방안을 권고하고자 함.

가. 우선, 거주자우선주차장 부정주차 차량에 대한 단속 기준을 단속직원에 의한 발견시와 배정자에 의한 발견 시를 동일한 기준으로 적용하여 부정주차 차량 발견 및 신고 접수 시 유선통화 또는 문자발송, 방송알림 등 계도 조치하고 10분~20분 경과 후 2회 발견 시 견인 조치 또는 가산금 부과하는 것으로 일원화 함으로써 부정주차 행위자에게 사전 예고 하고 이동주차의 기회를 주는 것이 가산금 부과에 따른 민원 발생을 줄이는데 일부 도움이 될 것으로 판단됨.

나. 다만, 거주자우선주차장 배정자가 배정받은 시간대에 부정주차 및 상기 단속조치로 인하여 일시 사용하지 못하는 사항에 대하여는 거주자우선주차장 배정계약 체결 시, ‘배정받은 주차구역에 부정주차 차량이 발생할 경우 부정주차 행위자에게 사전 예고 후 가산금을 부과한다’는 내용을 명시하여 부정주차 단속에 대한 배정자의 사전 이해를 도모하고 단속 문화를 변화해 나갈 필요가 있음.

다. 거주자우선주차장 간 거리 및 24시간 연속 순찰의 어려움 등에 따라 거주자우선주차장의 효과적인 운영목적을 달성하기 위해서는 거주자우선주차장에 ‘부정주차 알림 CCTV 및 방송시스템’을 구축함으로써 주차 환경 개선 및 주민편익을 증진 할 수 있을 것으로 판단되며 일부 시스템 구축이 필요함.

- 1) 24시간 운영되는 상황실의 근무자가 거주자우선주차장 6개소에 대해 모니터링을 실시하고, 등록되어 있지 않은 차량(미배정 차량)이 부정주차 할 경우 부정주차 알림 경고가 상황실 근무자에게 전달되고, 해당 주차장의 방송시스템으로 알림 전달되는 시스템 구축이 필요(추가적으로 문자, 전화ARS)하며, 주차단속 직원이 직접 현장에 출동하지 않아도 됨
- 2) 부정주차 차량 발견 즉시 현장 알림시스템(부정주차 차량에 대한 방송 및 문자, 전화ARS 등)으로 1차 계도조치 한 후 10분경과 이후에도 부정주차 되어있을 경우 2차 부정주차로 확인하고 주차단속 직원이 현장 출동하여 가산금을 부과하는 시스템이 구축되면 단속 직원의 수시 순찰이 불필요하며, 비상 상황 발생 시 출동조치 등으로 비상 업무에 집중이 가능할 것이며, 취약시간 및 취약장소 등에 빠른 조치가 가능할 것임
- 3) 또한, 현재 운영 중인 주·정차 단속 서비스(단속알림서비스)에 가입·등록된 차량에 대해서 위반 차량에 대해 문자 서비스를 제공하고 있는 장점을 살려 거주자우선주차장에도 부정주차 차량에 대해 문자 서비스를 제공해 주면 부정주차에 대한 경각심이 고취될 것이며, 아울러 전화ARS를 제공함으로써 문자 서비스로 놓치기 쉬운 부분을 한 번 더 확인시켜 주어 이의제기 등의 민원이 줄어들 것으로 판단됨
- 4) 뿐만 아니라, CCTV 운영의 시너지 효과로 상시 모니터링으로 인한 안전사고 예방 및 사회경제적 비용 경감 등 정책효과가 있을 것으로 판단되며, 실제 현장에서 제대로 작동할 수 있는 제도와 시스템을 마련하는 것이 중요함

라. 불법주정차 단속시스템 개선 필요

<부천시 사례 : 주정차 단속 알림 서비스 통합가입 도우미>

1) 불법주정차 시스템을 보면

불법주정차 차량 식별 ⇨ 모니터링 실시 ⇨ 2분 뒤 이동여부 점검
⇨ 이후 8분 뒤에도 움직임이 없으면 사진촬영 ⇨ 과태료 부과

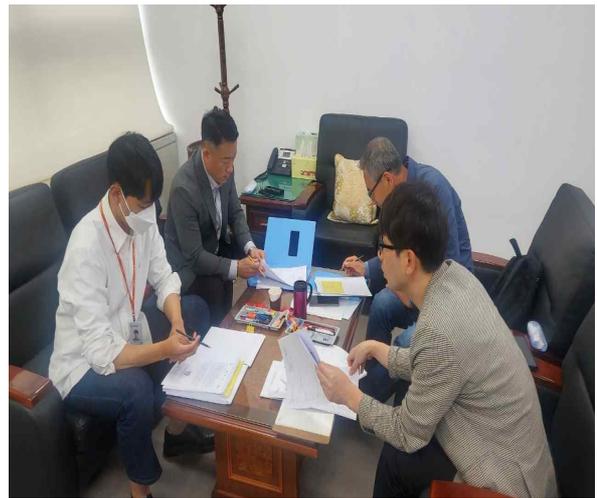
2) 주차단속 알림서비스는 현재 전국 160여 곳의 지자체에서 시행중이며,
1차 단속 후 2분 뒤 단속 사실을 휴대전화 문자로 전송

⇨ 부천시의 경우 추가적으로 ARS 음성 전화 서비스 추가 도입

3) ARS 음성 전화로 주정차 금지 구역에 주정차 되어 있다고 음성메세지 전달

⇨ 문자 메시지 단점 보완, 전화가 걸려오면 발신자가 '주정차단속'
이라고 표시됨.(예. 031-625-9040 부천시주정차단속으로 표시)

<회의사진>



○ 결 론

위와 같이 개선방안 마련 등의 필요성이 있다고 판단되므로, 광주시장 (교통과)은 거주자우선주차장 부정주차 차량에 대한 단속기준을 일원화 시키고, 24시간 운영을 할 수 있는 시스템 구축 등 광주시의 구 도심지역 주택가 주차환경 개선 및 주민편익 증진을 위한 적극적인 노력을 권고함.

4. 기타 활동내용

① 경기도와 함께하는 옴부즈만 만나는 날 참여

- (일시/장소) 2023. 11. 23.(목) / 경기광주역 ○○아파트
- (참 석 자) 도 옴부즈만(주재), 광주시 옴부즈만, ○○공사 등
- (주요내용) 고충민원 제기에 따른 현장 간담회 및 고충민원 상담

가. 현장간담회 : 승강기의 잦은 고장에 따른 민원 제기

- 민원내용

- ○○공사가 시행하고 ○○건설이 시공한 아파트 승강기의 잦은 고장 (2달간 11건 이상) 발생으로 생명과 안전에 직결되는 승강기에 대한 조치 요청

- 피신청인 검토의견

- 사용승인 전·후 하자책임은 민간참여 공공주택사업 사업협약서에 따라 시공사에 있으며, 승강기 민원에 대한 재발방지 및 예방조치를 위해 시공사와 협력하여 단지관리에 만전을 기하도록 하겠음

- 승강기 제조·유지관리업체 검토의견

- 지속적인 모니터링 결과 브레이크 교체(2023.8.) 이후 고장이 발생 하지 않아 정상 운행중인 상황으로 승강기 교체는 필요하지 않다고 판단됨

- 판단내용 : 현재 경기도 옴부즈만 검토중

나. 고충민원 접수·상담 : 4건



Ⅲ. 관련규정

1. 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
2. 광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2015.01.07 조례 제 628호
(일부개정) 2015.03.02 조례 제 641호 광주시 행정기구 및 정원 조례
(일부개정) 2017.06.01 조례 제 879호 광주시 행정기구 및 정원 조례
(전부개정) 2020.09.29 조례 제1206호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 및 제38조에 따라 광주시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하여 불합리한 행정제도를 개선함으로써 시민의 기본적 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 시민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "고충민원"이란 광주시(이하 "시"라 한다) 및 그 소속기관(법령에 따라 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. "광주시 시민옴부즈만(이하 "옴부즈만"이라 한다)"이란 시 및 그 소속기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 위촉된 사람을 말한다.
3. "신청인"이란 이 조례에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.

제2장 옴부즈만의 기능·구성 등

제3조(기능) 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 시민이 신청한 고충민원의 조사·처리
2. 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명, 제도개선 권고 등 처리

3. 광주시장(이하 "시장"이라 한다) 및 광주시의회(이하 "시의회"라 한다)가 다수인 민원, 공공갈등민원, 복합민원 등 고충민원과 관련하여 ombudsman에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
4. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
5. ombudsman이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
6. 그 밖에 ombudsman이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

제4조(구성) ① ombudsman의 정수는 3명 이내로 한다.

- ② ombudsman은 시장 소속하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.
- ③ ombudsman은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시의회의 동의를 받아 시장이 위촉한다.
 1. 대학이나 공인된 연구기관에서 조교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
 3. 5급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사·감정평가사 등의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회 단체로부터 추천을 받은 사람
- ④ ombudsman의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ⑤ ombudsman의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 시장은 지체 없이 새로운 ombudsman을 시의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 ombudsman의 임기는 새로이 개시된다.

제5조(대표ombudsman) ① 대표ombudsman은 ombudsman 중에서 호선(互選)으로 선출하며, ombudsman을 대표한다.

- ② 부ombudsman은 대표ombudsman이 지명한다.
- ③ 대표ombudsman이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부ombudsman이 그 직무를 대행한다.

제6조(ombudsman추천위원회 설치·운영) ① ombudsman의 추천을 위하여 ombudsman추천위원회(이하 "추천위원회"라 한다)를 둔다.

- ② 추천위원회는 위원장을 포함한 7명 이내의 위원으로 성별을 고려하여 구성하고 다음 각 호에 해당하는 사람을 시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는

자동으로 해산된 것으로 본다.

1. 부시장
 2. 인사업무 및 인·허가업무 담당 국장
 3. 광주시의회 의원
 4. 광주시 인사위원회 외부위원
 5. 변호사, 대학교수, 시민단체로부터 추천을 받은 사람
- ③ 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고 부위원장은 위원 중에서 호선하며 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 오부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.
- ④ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에게 예산의 범위에서 「광주시 위원회 실비 변상 조례」에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제7조(관할) 오부즈만의 관할은 다음 각 호와 같다.

1. 시 본청 및 그 소속행정기관
2. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무 위탁기관

제8조(오부즈만의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 오부즈만이 될 수 없다.

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

제9조(겸직금지) 오부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제17조제2호 및 같은 법 시행령 제14조에 따른 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제10조(직무상 독립과 신분보장) ① 오부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다.

② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사와 다르게 위촉 해제되지 아니한다.

1. 제8조나 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 심신상의 이유로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우

제11조(옴부즈만의 제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 옴부즈만이 해당 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
3. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
4. 옴부즈만이 되기 전에 해당 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
5. 옴부즈만이 해당 사안에 대하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우

② 옴부즈만은 제1항에 따른 제척사유가 있거나 심의·의결의 공정성을 기대하기 어려운 사유가 있는 경우 관계인의 기피신청에 따라 심의·의결에서 제외될 수 있다.

③ 옴부즈만은 제척 또는 기피사유에 해당하는 경우 스스로 심의·의결을 회피할 수 있다.

제12조(전문가 자문) ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 청취할 수 있다.

② 제1항에 따라 전문가의 자문을 받은 경우 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제13조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제14조(고충민원의 신청) 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

제15조(고충민원의 접수) ① 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 사람은 다음

각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)

2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용

3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

② ombudsman은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, ombudsman이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

③ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

제16조(고충민원의 이첩) ① ombudsman은 접수된 고충민원 중에서 관계소속기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 관계소속기관 등에 이첩할 수 있다. 이 경우 이첩 받은 관계 소속기관 등의 장은 ombudsman에게 처리결과를 통보하여야 한다.

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

제17조(고충민원의 조사)

① ombudsman은 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 안에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제19조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우

2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우

3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.

4. 그 밖에 ombudsman이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

제18조(조사의 방법) ① ombudsman은 제17조에 따라 조사를 할 때에 필요하면 다음

각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 관계 소속기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
2. 관계 소속기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 관계 소속기관 등이 소유 또는 관리하고 있는 장소·시설 등에 대한 실지조사
4. 감정의 의뢰
 - ② 옴부즈만 및 사무국의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여야 한다.
 - ③ 관계 소속기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제19조(고충민원의 각하 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
 2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 3. 감사원이 처분을 요구한 사항
 4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
 5. 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
 6. 제7조에서 정한 관할의 범위에서 벗어나는 사항
 7. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항
- ② 옴부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 대하여 안내할 수 있다.

제20조(합의의 권고) ① 옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

② 합의와 관련한 구체적 방법·절차 등 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제21조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 소속

기관 등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안은 관계 소속기관 등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제22조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제23조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제21조 또는 제22조에 따라 관계 소속기관 등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 그 소속기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

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

제24조(결정의 통지) 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 소속기관 등의 장에게 통지하여야 한다.

제25조(처리결과와 통보 등) ① 옴부즈만으로부터 제21조 또는 제22조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 소속기관 등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 관계 소속기관 등의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.

③ 옴부즈만은 제1항 또는 제2항에 따른 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.

제26조(감사의 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제27조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제21조 또는 제22조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제4장 옴부즈만에 대한 협조·지원

제28조(사무기구) 시장은 옴부즈만에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 기구를 둘 수 있다.

제29조(인력 및 예산지원) 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무수행을 위하여 필요한 인력 및 예산을 지원할 수 있다.

제30조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

(제정) 2016.02.01 규칙 제 312호
(일부개정) 2020.01.03 규칙 제 411호 광주시 자치법규 일제정비 일괄개정규칙
(전부개정) 2021.07.15 규칙 제 446호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 옴부즈만의 운영 및 관리

제2조(옴부즈만 회의소집) ① 「광주시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 "조례"라 한다) 제5조제1항에 따른 대표옴부즈만이 광주시 시민옴부즈만(이하 "옴부즈만"이라고 한다) 회의를 개최하는 때에는 회의 개최일 5일 전까지 그 소집을 알리되, 일시·장소 및 의안의 제목을 표기한 서면으로 알려야 한다.
② 제1항에 따라 서면으로 알리는 것이 어려운 긴급한 회의의 경우에는 회의 개최일 전일까지 소집할 수 있고, 서면에 갈음하여 전화·구두 및 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

제3조(옴부즈만의 기피·회피) ① 조례 제11조제2항에 따라 기피를 신청하려는 관계인은 대표옴부즈만에게 그 사유를 명시하여 서면으로 의결일 전일까지 기피 신청할 수 있으며, 옴부즈만 회의의 의결로 결정한다. 이 경우 기피 신청 대상인 옴부즈만은 그 의결에 참여하지 못한다.
② 제1항에 따라 기피 신청 대상이 되는 옴부즈만은 지체 없이 기피 신청에 대한 의견서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.
③ 옴부즈만이 조례 제11조제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 회피사유서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.
④ 제1항에 따라 기피 의결되거나, 제3항에 따라 회피한 옴부즈만은 해당 안건의 심의·의결 재적의원 수의 계산에서 제외된다.

제4조(의안 작성 등) ① 사무기구의 장은 옴부즈만 회의에 상정할 의안을 작성하여 대표옴부즈만에게 보고하여야 한다.

② 사무기구의 장은 제1항에 따라 작성한 의안을 별지 제1호서식의 의안 대장에 기록·관리하여야 한다.

제5조(회의) ① 대표옴부즈만은 회의의 의장이 된다.

② 의안의 제안 설명은 사무기구의 장이 하되, 필요한 경우에는 조사에 참여한 옴부즈만 또는 사무기구 직원이 보충하여 설명할 수 있다.

③ 대표옴부즈만이 필요하다고 인정하는 때에는 관계 소속기관 등의 공무원 또는 직원·신청인·이해관계인·참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면 자료를 제출하게 할 수 있다.

④ 회의는 상정 안건이 있을 경우 개최하는 것을 원칙으로 하며, 대표옴부즈만이 필요하다고 인정할 때에는 임시회의로 개최할 수 있다. 다만, 재적 옴부즈만이 1명일 경우에는 개최하지 않는다.

⑤ 회의의 의결은 재적 옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 출석 옴부즈만이 2명일 경우에는 전원의 찬성으로 의결한다.

제6조(의결서 작성) ① 옴부즈만 회의에서 시정권고, 의견표명, 기각을 의결한 경우에는 별지 제2호서식에 따른 의결서를 작성하고, 제도개선 권고를 의결한 경우에는 별지 제3호서식에 따른 의결서를 작성하여야 한다.

② 옴부즈만 회의의 심의·의결에 참여한 옴부즈만은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

제7조(회의록 작성) 사무기구의 장은 다음 각 호의 사항이 포함된 회의록을 기록·관리하여야 한다.

1. 옴부즈만 회의의 일시·장소
2. 참석 옴부즈만 및 배석자
3. 옴부즈만에 상정된 의안 및 심의 결과

제3장 고충민원의 접수·조사

제8조(신청 및 접수) ① 조례 제14조에 따라 고충민원을 신청하려는 개인·법인

또는 단체는 별지 제4호서식의 고충민원 신청서를 방문·우편·인터넷 등의 방법으로 읍부즈만에게 제출하여야 한다.

② 읍부즈만은 제1항의 신청인이 구술로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수 공무원으로 하여금 신청서를 작성하게 하고, 신청인이 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 기명날인(손도장을 포함한다)을 받도록 하여야 한다.

③ 읍부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재 하고, 신청인이 원하면 별지 제6호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체없이 이송하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

제9조(신청서의 보완) ① 읍부즈만은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② 읍부즈만은 제1항에도 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.

제10조(신청의 대리 등) ① 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 대리인은 별지 제7호서식의 대리인 선임 허가 신청서와 대리인의 자격을 증명하는 서류를 함께 제출하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계존비속 또는 형제자매
2. 신청인이 법인인 경우 그 임원 또는 직원
3. 다른 법률에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자

② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 대표자를 선정하여 별지 제8호서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

제11조(신청의 취하) 신청인(대리인과 대표자를 포함한다. 이하 같다)은 신청한 고충민원을 읍부즈만의 결정 전까지 서면으로 취하할 수 있다. 이 경우 읍부즈만은 해당 고충민원에 대한 조사를 중지한다.

제12조(조사기간 연장) 읍부즈만이 조례 제17조제1항 단서에 따라 고충민원 처리 기간을 연장한 경우에는 신청인에게 지체없이 연장 사유와 처리예정 기한을 서면

으로 알려야 한다.

제13조(정당한 사유 등) ① 조례 제17조제2항제3호 단서에서 “정당한 사유가 있는 경우”란 다음의 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

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

② 제1항에 따른 정당한 사유는 시민의 권리와 이익을 보호한다는 취지에 해당하는 범위 내에서만 인정되어야 한다.

제14조(조사의 방법) 옴부즈만 및 사무기구의 직원(이하 “옴부즈만 등”이라 한다)은 조사받는 사람에게 관계 법령 및 조례의 규정과 불리한 내용의 진술을 거부할 수 있음을 알리고 방문·서면(공문 포함)·구술·녹취의 방법으로 조사하여야 한다.

제15조(반복 고충민원 등의 처리) ① 옴부즈만은 동일한 내용의 고충민원에 대하여 처리결과를 2회 이상 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 동일한 자가 고충민원을 신청한 경우에는 종결 처리하고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 자가 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결 처리할 수 있다.

② 옴부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원은 종결 처리할 수 있다.

제16조(사무기구의 고충민원처리) ① 옴부즈만은 고충민원 중 광주시(이하 “시”라 한다) 감사 담당 부서의 장이 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 고충민원은 사무기구의 장에게 처리하게 할 수 있다.

② 제1항에 따라 사무기구의 장이 처리할 수 있는 고충민원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 민원으로서, 사무기구의 장은 이를 「민원 처리에 관한 법률」을 준용하여 처리하여야 한다.

1. 단순 불편 사항 해소에 관한 민원
2. 관계 소속기관 등의 공무원 또는 직원 불친절 등에 관한 민원
3. 긴급하게 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 민원
4. 그 밖에 시민의 권익을 침해할 가능성이 없는 민원으로서 경미한 민원

③ 사무기구의 장은 제2항에 따른 고충민원을 처리하는 과정에서 옴부즈만의 심의·의결이 필요하다고 판단되는 고충민원에 대하여는 대표옴부즈만에게 보고

하고 옴부즈만 회의에 상정할 수 있다.

제17조(합의) ① 옴부즈만은 조례 제20조에 따라 합의를 권고한 사항에 대해서 신청인과 피신청인 (이하 "당사자"라 한다) 간의 합의가 성립된 경우에는 별지 제9호서식의 합의서를 작성하여 당사자에게 서명 또는 날인하게 한 후 이를 확인한다.

② 당사자 간의 합의가 성립된 경우에는 고충민원이 종결된 것으로 본다.

제18조(조사결과의 보고 등) ① 옴부즈만 등이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제10호서식의 고충민원 조사 결과보고서를 작성하여 대표 옴부즈만에게 보고하여야 한다.

② 대표옴부즈만은 고충민원 조사 결과보고서 내용을 검토하여 옴부즈만 회의에 상정하여야 한다. 다만, 옴부즈만 회의에 상정하기 부적당하다고 인정되는 경우에는 이첩 등의 방법으로 종결 처리한 후 옴부즈만 회의에 보고할 수 있다.

제19조(수당과 여비) 시장은 옴부즈만에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안건 심사, 민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

제20조(신분증명서) ① 시장은 옴부즈만 등에게 별지 제11호서식의 신분 증명서를 발급하고, 옴부즈만 등이 신분증명서를 분실·훼손한 경우에는 사유서를 제출 받고 재발급할 수 있으며, 옴부즈만 위촉이 해제 된 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여 폐기 처분하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 신분증명서의 발급, 재발급 및 폐기 사항을 별지 제12호서식의 신분증명서 발급대장에 기록·유지하여야 한다.

제21조(처리결과의 통보) ① 관계 소속기관 등의 장은 조례 제21조에 따른 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의할 수 있다.

② 관계 소속기관 등의 장은 옴부즈만의 권고 또는 의견과 다른 방법으로 고충민원을 해소하였거나 해소하려는 경우에는 이를 옴부즈만에 통보하여야 한다.

제22조(결정의 통지) 대표옴부즈만은 조례 제24조에 따라 옴부즈만의 결정내용을 알릴 때에는 이를 서면으로 하여야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는

인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

제23조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 조례 제26조에 따라 시에 감사를 의뢰할 때에는 별지 제13호서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 제출하여야 한다.

제24조(권고 등 이행실태의 확인·점검) ① 옴부즈만은 조례 제27조에 따라 권고 등의 이행실태를 다음 각 호의 방법으로 확인·점검할 수 있다. 이 경우 관계 소속기관 등의 장은 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 소속기관 등의 공무원 또는 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 옴부즈만이 확인·점검에 필요하다고 인정하는 방법

② 옴부즈만은 제1항에 따라 이행실태 점검 결과 관계 소속기관 등의 장이 정당한 사유 없이 권고 등을 이행하지 아니할 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제4장 사무국 운영 등

제25조(사무기구) ① 시장은 조례 제28조에 따른 사무기구에 사무기구의 장과 그 밖에 필요한 직원을 둘 수 있다.

② 제1항에 따른 사무기구의 장은 시 감사 담당 부서의 장으로 한다.

제26조(사무기구의 업무) 사무기구는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·상담·접수 및 민원 조사·처리 지원
2. 옴부즈만 결정사항의 시행 및 사후관리
3. 옴부즈만 회의록 작성 및 기록 보존
4. 고충민원 편람·서식 등의 보관
5. 그 밖에 옴부즈만 운영에 필요한 업무

제27조(옴부즈만 사무의 전결) 옴부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 옴부즈만의 권한에 속하는 사무 중 일부는 별표에 따라 대표옴부즈만 또는 사무기구의 장이 전결 처리한다.

제28조(기록의 관리) ① 옴부즈만의 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에

따라 관리하되, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원 문서의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

1. 의결서, 조정서, 합의서 : 준영구

2. 심의·의결 관련 문서 : 5년

3. 일반문서 : 3년

제29조(공인) ① ombudsman 운영과 관련하여 발송하거나 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용한다.

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

제30조(비밀유지 서약) ombudsman 등은 조례 제13조에 따라 비밀유지 의무를 준수할 것을 약속하는 서약서를 별지 제14호 서식에 따라 작성한다.

제31조(운영세칙) 이 규칙에서 정한 사항 외에 ombudsman의 운영에 필요한 사항은 ombudsman 회의의 의결을 통해 대표ombudsman이 정할 수 있다.

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.