
과천시 시민고충처리위원회(시민옴부즈만)
2024년 성과보고서



과 천 시
(적극행정담당관)

시민옴부즈만 활동성과 및 2025년 운영계획

1 개요

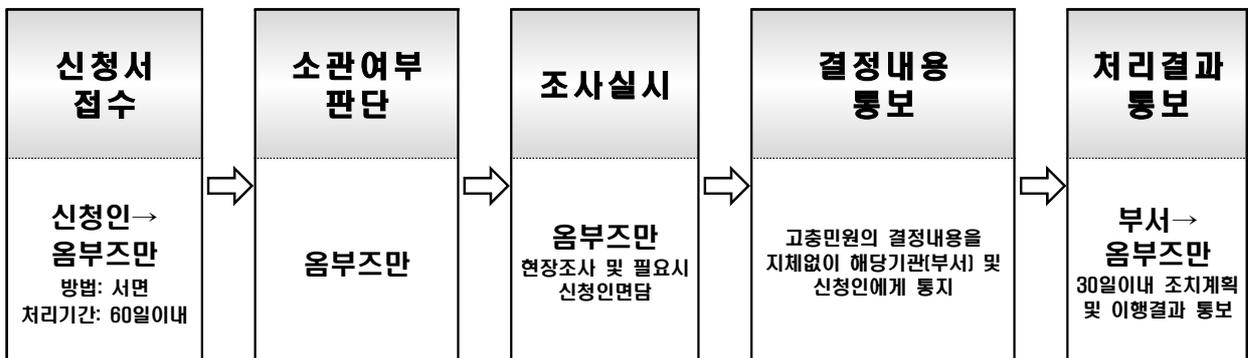
□ 추진 근거

- 2023.6.23. 「과천시 시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
- 2023.11.1. 과천시 옴부즈만(시민고충처리위원회) 구성 및 운영계획 수립

□ 운영 개요

- 목 적 : 시민의 고충사항을 시민과 함께 시민의 입장에서 접근하고 해결함으로써 시민 만족도를 높이고 시민의 권익을 보호
- 역 할
 - 시민이 신청한 고충민원의 조사 및 처리
 - 고충민원과 관련된 시정권고, 조정, 의견표명
 - 고충민원 처리과정에서 행정제도 및 그 제도의 운용에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
 - 민원사항에 대한 안내, 상담 및 민원처리 지원 등

○ 시민옴부즈만 처리 절차



□ 시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 위촉 현황

- (임기) 4년
- (인원) 2명

4급이상 공무원	변호사
함정규 (대표 옴부즈만)	이봉기 (부대표 옴부즈만)

□ 운영 실적

연도	계	진행중	보류	비고
계	2	1	1	
2024년	2	1	1	

□ 활동 현황

- (2024.1.23.) 위촉장 전달
- (2024.2.19.) 민원처리 양식 작성 등 회의
- (2024.2.23.) 시민옴부즈만 시 홈페이지 개설
- (2024.4.15.) 홍보자료 및 부서 상담 일정 건의
- (2024.5.7.) 홍보자료 배포
- (2024.9.30.) 길고양이 급식소 관련 민원인 면담
- (2024.8.12.) 시민옴부즈만 정기회의
- (2024.9.10.) '24년 제2회 시민고충처리위원회 역량강화 교육 및 워크숍 참여
- (2024.9.30.) 길고양이 급식소 관련 민원인 면담
- (2024.10.28.) 대표옴부즈만 선정
- (2024.11.7.) 과천 르센토데시앙 관리규약 관련 담당자 면담
- (2024.11.13.) 과천 르센토데시앙 관리규약 관련 민원인 면담

□ 시민옴부즈만 운영 현황

- 옴부즈만은 시민이 신청한 고충민원, 옴부즈만 스스로 발의한 고충과 관련된 사안, 다수인민원·공공갈등민원·복합민원의 고충민원 등을 조사·처리하여 시정을 권고하거나 의견을 표명하고 관련 행정제도에 대하여 개선을 권고하며 고충민원을 조정·중재함
- 2023년 제정된 조례로 시민옴부즈만은 2024년 1월 1일부터 위촉되어 시민과 행정 사이에서 독립적이고 전문적이며 중립적인 시각의 시민조사관으로 그 역할을 다함
- 2023년 공개모집을 통해 4급이상 공무원과 변호사로 2인 구성 위촉하여 전문성 있는 위원들이 다양한 의견을 제시하고, 2024년 체계적인 활동을 위한 업무 절차를 정비하고 양식보완, 대표옴부즈만 선정, 홍보물 배부 등 관련 역할을 하였고, 2건의 고충민원에 대해 조사·처리하였음

1. 시민고충처리위원회 역량강화 교육 및 워크숍 참여

- 악성민원 실태 및 대응방안, 고충민원 처리제도 및 대응기법, 우수 운영 사례 공유 등

2. 행정의 변화를 도모

- 옴부즈만은 행정처분에 문제를 제기하는 민원인의 주장을 조사하여 위법·부당한 처분이라고 판단되는 경우 해당 기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 시민의 입장에서 행정을 감시·통제함
- 법적·행정적 소송절차보다 비용을 절약하게 됨으로써 소외된 계층에 대한 사회적 안전장치로서의 기능 수행, 한번 결정된 선례에 대해 이를 지속하려는 행정의 관성을 깨뜨려 위법·부당한 행정관행을 개선되도록 자극
- 옴부즈만의 권고에 대해 적극행정 면책규정 적용, 공무원 감사의 부담감을 덜어줌

3. 전문성 제고

- 지방행정과 법률 등에 관하여 뛰어난 식견을 가진 우수한 인력을 위촉하여 전문적인 서비스를 시민에게 제공

4. 주요 개선 사례

- 공동주택관리규약에 대해 입주자대표회의와 과천시 간 합리적인 해결책 도모

□ 운영 기본방향

- 참여 확대 : 다양한 매체를 통한 홍보를 강화하여 시민들의 참여율 제고
- 전문성 강화 : 국민권익위원회 및 경기도에서 주관하는 교육에 주기적으로 참석하여 전문성 강화
- 성과 공유 : 워크숍 참여 및 옴부즈만 운영보고서 공유를 통해 사례 학습

□ 주요 추진계획

1. 홍보 강화를 통한 참여 확대

가. 홍보 매체 다양화

- 온라인 및 오프라인을 통한 다양한 홍보활동 추진
- 이해하기 쉬운 리플릿을 제작하여 민원실, 주민센터에 배포

나. 직접 안내

- 지속적·반복적으로 제기되는 민원에 대해 옴부즈만 제도를 안내하고, 권고하여 시민의 참여를 높임

2. 행정의 효율화

가. 지속적·반복적 고충민원은 특이민원으로 변질될 우려가 있기에, 선제적인 옴부즈만 투입을 통해 행정 낭비를 최소화 하고 행정의 효율화를 촉진시킴

나. 평가 및 피드백 체계 도입

- 옴부즈만 활동 평가
- 우수 옴부즈만 포상 및 활동 장려

3. 적극행정을 지원

- 규정을 협의적으로 해석하여 적용하는 행정 관행을 타파
- 옴부즈만의 의견표명에 대하여는 적극행정 면책규정을 적용하여, 적극행정을 도모함

5

시민옴부즈만 활동 내역

□ 총괄

단위: 건

연도	계	진행중	보류	비고
계	2	1	1	
2024년	2	1	1	

□ 세부내역

(24)1. 과천 르센토 데시앙 관리규약 개정 관련 민원

민원 관련 내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원 발생 배경 <ul style="list-style-type: none"> - 과천 르센토 데시앙(S5)은 관리규약 개정을 과천시에 신고하였으나, 도시정비과는 일부 조항이 상위법을 위반하였다는 이유로 문제가 되는 조항을 제외하고 부분 수리함. - 이에 과천 르센토 데시앙 입주자대표회의는 부분수리가 아닌 전체 수리를 요청 ○ 민원 관련 일자별 추진 경위 <ul style="list-style-type: none"> - 2024. 8. 28. : 1차 보완 요청 - 2024. 11. 7. : 과천 르센토데시앙 관리규약 관련 담당자 면담 - 2024. 11. 13. : 과천 르센토데시앙 관리규약 관련 민원인 면담 - 2024. 11. 20. : 수리 제외 조항을 명기하여 공고하도록 행정지도 - 2024. 12. 9. : 과천 르센토데시앙 관리규약 민원 관련 의견제출 요청 (옴부즈만 → 도시정비과)
부서의견 (도시정비과)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상위법령(공동주택관리법, 개인정보 보호법)에 어긋나는 관리규약은 수리되더라도 효력이 없으며, 수리가 '불가하다'는 입장 ○ 수리가 제외된 조항만으로도 아파트의 운영에 문제가 없다는 입장임
조치 계획	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관련 부서 의견수렴 후 의견표명 및 제도개선 권고 예정

(24)2. 길고양이 관련 민원

<p>민원 관련 사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원 발생 배경 <ul style="list-style-type: none"> - 기후환경과 동물보호팀 길고양이 급식소 설치 사업과 관련하여 민원인은 문원체육공원 내 길고양이 급식소 설치(점용)를 요청하였으며, 우리 부서에서는 관련법 검토결과 설치가 불가할 것으로 답변하였으나 민원인은 이 답변에 대한 불만 제기 ○ 민원 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 문원체육공원 내 길고양이 급식소 설치 요청 ○ 민원 관련 일자별 추진 경위 <ul style="list-style-type: none"> - 2024.02.03. : 문원체육공원 내 길고양이 겨울집과 급식소 점용허가 요청 민원 - 2024.02.19. : 민원인과 현장 확인 - 2024.02.21. : 길고양이 급식소 설치 주체인 기후환경과에서 문원체육공원 내 길고양이 급식소 설치가 가능한지에 대한 질의 공문 시행 (기후환경과→문화체육과) - 2024.02.26. : 문원체육공원 내 길고양이 급식소 설치 불가 답변 제출 (문화체육과→기후환경과) - 2024.02.27. : 동물보호 조례에 대한 해석 질의 민원 - 2024.02.28. : 문원체육공원 내 길고양이 겨울집과 급식소 점용허가 요청에 대한 민원 답변 시행 - 2024.02.28. : 동물보호 조례에 대한 해석 질의 민원 - 2024.03.07. : 관련 조례(기후환경과) 및 법령(문화체육과)에 대하여 상급기관에 질의하겠다는 민원 답변 시행 - 2024.03.12. : 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법률」 질의(문화체육과→경기도) - 2024.04.09. : 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법률」 질의 회신(유선) 결과 국토교통부 또한 우리부서와 같이 체육공원 내 길고양이 급식소는 설치 불가하다는 의견임 (국토교통부→문화체육과) - ~ 현재 : 캣맘은 현재까지 길고양이 급식소 설치 요청 민원을 제기하고 있으며 그 외 다른 사항들로도 민원을 넣고 있음
<p>부서의견 (문화체육과)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ '21년 및 '22년 문원체육공원 내 급식소 설치 협조 및 승인의 사실 여부는 '23년부터 문원체육공원을 관리하게 된 우리 부서에서는 확인할 수 없음 ○ 문원체육공원은 체육공원 특성상 사람의 통행이 잦아 길고양이 급식소 설치가 어려운 상황이며 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법률」에서도 설치 가능 기준을 찾을 수 없음
<p>조치 결과</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원인의 행정심판 절차 진행 중에 있어 보류하기로 함.

(제정) 2023.06.23 조례 제1902호

[적극행정담당관]

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지의 규정에 따라 시민의 고충민원과 시정요구 등을 처리하고 이와 관련된 불합리한 행정제도를 개선함으로써 시민의 기본적 권익을 보호하고 부패방지과 열린행정을 통해 시민의 신뢰를 확보하기 위해 과천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 소속기관등의 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. “소속기관등”이란 과천시(이하 “시”라 한다) 본청 및 그 소속행정기관(직속기관, 사업소 등을 포함한다), 시가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출자·출연기관과 시로부터 사무를 위탁받아 운영하는 법인·단체 또는 기관·개인을 말한다.
3. “신청인”이란 이 조례에 따라 시 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
4. “과천시 시민옴부즈만”(이하 “옴부즈만”이라 한다)이란 소속기관등에 대한 고충민원의 처리 및 부패방지과 이에 관련된 제도개선을 위하여 제4조에 따라 위촉된 사람을 말한다.
5. “사무국”이란 옴부즈만의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.
6. “시민사회단체”란 「비영리민간단체 지원법」제4조에 따라 행정기관에 등록된 단체를 말한다.

제2장 옴부즈만의 직무·권한·구성 등

제3조(직무 및 권한) 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다.

1. 시민이 신청한 고충민원의 조사·처리

2. 다수인민원, 공공갈등민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명, 제도개선 권고 등 처리
3. 과천시장(이하 “시장”이라 한다) 및 과천시의회(이하 “시의회”라 한다)가 다수인민원, 공공갈등민원, 복합민원 등 고충민원과 관련하여 ombudsman에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
4. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
5. 시장 및 시의회에 ombudsman 운영에 대한 연례보고서 제출
6. ombudsman이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
7. 그 밖에 ombudsman이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

제4조(구성) ① ombudsman의 정수는 5명 이내로 한다.

② ombudsman은 시장 소속으로 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

③ ombudsman은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시 의회의 동의를 받아 시장이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 4급 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 사람으로서 시민사회단체로부터 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 부대표ombudsman은 대표ombudsman이 지명한다.

③ 대표ombudsman이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부대표ombudsman이 그 직무를 대행한다.

제6조(회의) ① 회의는 2개월마다 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 때에는

개최하지 않을 수 있으며, 필요한 경우에는 대표옴부즈만이 임시회의를 소집할 수 있다.

② 회의는 다음 각 호에 대하여 재적 옴부즈만 과반수의 출석으로 열고 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
2. 종전의 의결 결과를 변경할 필요가 있는 사항
3. 그 밖에 대표옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

③ 그 밖에 회의의 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제7조(관할) 옴부즈만의 관할은 다음 각 호와 같다.

1. 시 본청 및 소속기관
2. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관

제8조(옴부즈만의 결격사유) ① 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. 「정당법」에 따른 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

② 옴부즈만이 제1항의 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 해촉된다.

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

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제2조제2호에 따른 행정기관등과 같은 법 시행령 제14조에 따른 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제10조(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.

제11조(옴부즈만 추천위원회 구성·운영) ① 시장은 옴부즈만의 선임을 위하여 옴부즈만 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

② 추천위원회는 위원장을 포함하여 7인 이내로 구성하고 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산한다.

③ 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고, 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시장이 위촉한다.

1. 인사업무 담당국장
2. 시의회가 추천을 받은 시의원
3. 시에 거주하는 사람으로 변호사협회의 추천을 받은 변호사
4. 시에 거주하는 사람으로 전국교수협회의 추천 또는 대학의 총장으로부터 추천을 받은 교수
5. 시의 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
6. 그 밖에 추천위원회에서 의결을 통해 지역의 협회, 시민사회단체, 학계, 법조계 등에서 추가로 위촉하는 경우

④ 추천위원회의 위원은 옴부즈만 후보를 복수로 추천할 수 있으며, 추천위원회는 추천받은 후보자 중에서 회의를 통해 옴부즈만을 결정한다.

⑤ 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 둘 수 있으며, 간사는 옴부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.

⑥ 추천위원회 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 열고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑦ 추천위원회 위원에 대하여는 위원으로 활동하는 데 필요한 수당 등 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제12조(옴부즈만 위촉 및 해촉) ① 시장은 옴부즈만 추천위원회에서 추천한 사람 중에서 명망과 학식 등을 고려하여 시의회에 위촉동의안을 제출하여야 한다.

② 시장은 그 임기가 만료되지 않은 옴부즈만을 해촉할 경우에는 시의회 의장의 동의를 받아야 한다.

제13조(전문가 자문) ① ombudsman은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 전문가의 자문을 구할 수 있다.

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

제14조(비밀유지 의무) ombudsman으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안된다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제15조(고충민원의 신청) 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) ombudsman에게 고충민원을 신청할 수 있다.

제16조(고충민원의 접수) ① ombudsman에게 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.

제17조(동일한 고충민원의 상호 통보) ① ombudsman은 신청인이 동일한 고충민원을 국민권익위원회와 ombudsman에게 각각 신청한 경우 지체 없이 그 사실을 상호 통보하여야 하며, 이 경우 상호 협력하여 고충민원을 처리하거나 제20조에 따라 이송하여야 한다.

제18조(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 제1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체

없이 신청인에게 통지하여야 한다.

③ 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제20조제1항 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 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

제19조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제18조에 따라 조사를 할 때에 필요하면 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 소속기관등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출 요구
2. 소속기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 소속기관등의 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 내보여야 한다.

③ 소속기관등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제20조(고충민원의 이송 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관 등에 이송하거나 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
4. 감사원의 감사가 착수된 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
5. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
6. 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
7. 제7조에서 정한 관할의 범위에서 벗어나는 사항
8. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

② 옴부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 이송 또는 각하한 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.

③ 시장은 ombudsman의 조사가 착수된 고충민원이 제1항제1호부터 제8호까지 어느 하나에 해당하는 사항임을 알게 된 경우에는 지체없이 그 사실을 ombudsman에 통보하여야 한다.

제21조(합의의 권고) ① ombudsman은 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.

제22조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① ombudsman은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 소속기관등의 장에게 적절한 시정을 권고하여야 한다.

② ombudsman은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안은 소속기관등의 장에게 의견을 표명하여야 한다.

제23조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) ombudsman은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 소속기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명하여야 한다.

제24조(의견제출 기회의 부여) ① ombudsman은 제22조 또는 제23조에 따라 소속기관등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 소속기관등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 소속기관등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 ombudsman이 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제25조(결정의 통지) ombudsman은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 소속기관등의 장에게 통지하여야 한다.

제26조(처리결과와 통보 등) ① ombudsman으로부터 제22조 또는 제23조에 따른 권고 또는 의견을 받은 소속기관등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 ombudsman에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 소속기관등의 장이 그 권고내용을 이행하지 않는 경우에는 그 이유를 ombudsman에게 문서로 통보하여야 한다.

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

제27조(재심의) 소속기관등의 장은 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

제28조(감사의 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정에서 소속기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰하여야 한다.

제29조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제22조 또는 제23조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제30조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 시의회에 특별보고를 할 수 있다.

제4장 사무국의 구성 및 운영

제31조(사무국) ① 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둘 수 있다.

② 사무국에는 사무국장 1명을 두되, 사무국장은 대표옴부즈만의 지휘를 받아 옴부즈만의 소관 사무를 관장한다.

③ 옴부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 시 소속 공무원의 근무를 요청할 수 있다.

④ 그 밖에 사무국 운영에 필요한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

제32조(운영지원) 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하고 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원한다. 이 경우 시장은 옴부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

부 칙<조례 제1902호, 2023. 6. 23.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.



과천시 시민고충처리위원회 성과보고서

발행 : 2025년 3월

발행처 : 과천시청 적극행정담당관 (02-3677-2072)