

내일의 중산 변화의 은평

2022. 은평구 음부즈만
운 영 보 고 서



은평구 음부즈만

|| 목 차 ||

I . 옴부즈만 운영 개요

1. 도입배경과 추진경과	1
2. 옴부즈만 구성현황	3
3. 옴부즈만 직무 및 권한	4
4. 고충민원 처리절차	5

II . 옴부즈만 운영 결과

1. 운영개요	6
2. 운영결과	6
3. 고충민원 조사 처리	7
4. 옴부즈만 역량강화 활동현황	13

III . 참고자료

1. 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	14
2. 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	21

I. 옴부즈만 운영개요

1. 도입배경과 추진경과

가. 도입배경

- 옴부즈만은 “대표자, 대리인”이란 뜻으로 위법·부당한 행정기관의 처분에 대한 감시, 감찰 또는 고충을 처리하는 비사법적 시민권익 보호제도로, 1809년 스웨덴에서 처음 발족되어 현재 많은 국가가 도입·운영하고 있음
- 은평구는 구민 참여활동 제도화, 구민 권익 향상, 구민 입장의 고충민원 처리, 구 행정의 정시성·투명성 확립을 위해 은평구 옴부즈만 제도를 운영하고 있음

나. 운영근거

- 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」
- 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

다. 추진경과

- 2015. 08. 06. 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
- 2016. 06. 16. 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2016. 06. 17. ~ 27. 은평구 옴부즈만 공개모집
- 2016. 09. 07. 제242회 은평구의회 옴부즈만 위촉 동의안 가결
- 2016. 09. 21. 제1기 은평구 옴부즈만 3인 위촉 및 제1차 정기회의 개최
- 2017. 04. 11. 은평구 · 서대문구 옴부즈만 간담회 개최
- 2017. 05. 17. ~ 18. 국민권익위원회 국내 옴부즈만 역량강화 워크숍 참석
- 2017. 12. 13. 마포구 주관 옴부즈만 간담회 참석
- 2018. 03. 06. 2016년 ~ 2017년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2018. 07. 19. ~ 25. 은평구 옴부즈만 공개모집 (1명)

- 2018. 09. 06. 제2기 은평구 옴부즈만 신규위촉 동의안 상정
- 2018. 09. 21. 제2기 은평구 옴부즈만 위촉(재위촉 2명)
- 2018. 11. 15. 제2기 은평구 옴부즈만 신규위촉(1명)
- 2019. 03. 19. 2018년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2019. 04. 17. 2019년 상반기 전국옴부즈만 협의회 총회 참석
- 2019. 07. 19. 2019년 하반기 전국옴부즈만 협의회 총회 참석
- 2019. 08. 29. 고충민원 역량 강화 워크숍 참석
- 2019. 09. 25. 찾아가는 이동신문고 운영 참석
- 2019. 09. 25. 서울 서북권 옴부즈만 위원회 간담회 참석
- 2019. 10. 13. 2019년 고충민원 처리실태 평가 심사위원 참석
- 2019. 10. 31. 전국 지방옴부즈만 협의회 참석
- 2020. 03. 04. 2019년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2020. 07. 23. ~ 08. 05. 은평구 옴부즈만 공개모집 (2명)
- 2020. 08. 10. 제3기 은평구 옴부즈만 신규위촉 동의안 상정
- 2020. 09. 21. 제3기 은평구 옴부즈만 재위촉(1명)
- 2020. 09. 24. 제3기 은평구 옴부즈만 신규위촉(2명)
- 2021. 02. 23. 2020년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2022. 02. 28. 2021년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2022. 09. 21. 제4기 은평구 옴부즈만 재위촉(2명)
- 2022. 10. 14. ~ 10. 18 은평구 옴부즈만 공개모집(1명)
- 2022. 11. 14. 제4기 은평구 옴부즈만 신규위촉 동의안 상정
- 2023. 01. 01. 제4기 은평구 옴부즈만 신규위촉(1명)

2. 옴부즈만 구성 현황

가. 임기 및 구성

- 인 원 : 3명 이내
- 신 분 : 비상임
- 임 기 : 2년 (1회에 한해 연임 가능)
- 지 위 : 구청장 소속으로 독립적 직무 수행
- 위촉방법 : 공개모집 및 추천에 의해 구의회 동의 받아 위촉
- 주요업무 : 고충민원의 조사 · 처리
- 근무 현황
 - 장 소 : 본관3층 옴부즈만실
 - 운영방식 : 합의제
 - 근무시간 : 월 1회 옴부즈만 정례회의 개최

나. 자격요건

- 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야의 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직으로 재직하거나 재직한 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 4급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

다. 옴부즈만 소개(위촉현황)

연번	성 명	주요경력	비고
1	정 만 섭	-現 서울남부지방법원 민사조정위원	
2	장 호 영	-現 강남종합 법무법인 변호사	
3	정 일 윤	-現 서울중앙지방법원 민사조정위원	

3. 읍부즈만 직무 및 권한

가. 직무 및 권한

- 고충민원의 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사, 협의, 조정 등 처리
- 구청장이 필요하다고 판단하여 읍부즈만에게 의뢰한 민원의 조사·처리
- 조사를 위해 필요하다고 인정되면 관계인 또는 관련기관에 조사에 필요한 질문·현황 청취·협조 등 요청 가능
- 조사처리 결과에 대한 시정권고 및 의견 표명
- 조사 과정에서 개선이 필요하거나 위법·부당하게 처리한 사실이 발견된 경우 제도개선 권고 및 감사 의뢰

〈읍부즈만 조치 유형〉

◆ 시정 요구

행정기관의 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우

◆ 권고 및 의견표명

행정기관의 처분 등이 위법·부당하다고 볼 수는 없으나 정책 및 제도, 현 실태의 개선이 필요하다고 인정되는 사실에 대해 합리적인 개선을 권고하거나, 합리적인 개선에 대한 의견을 표명하는 행위

◆ 제도개선 권고

조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우

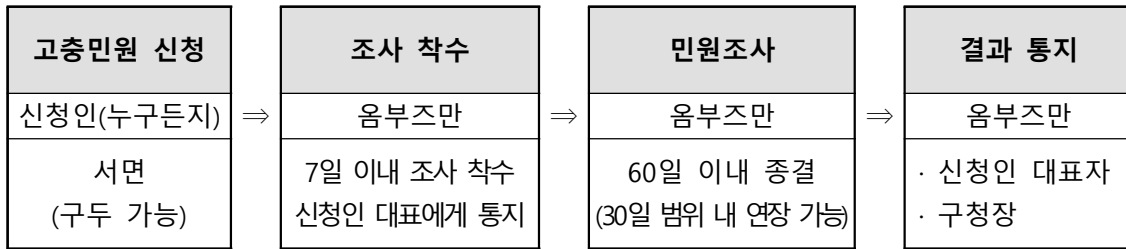
◆ 감사 의뢰

조사·처리 과정에서 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실이 발견된 경우

나. 읍부즈만 직무 및 권한이 아닌 사항

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 구의회에 관한 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
- 읍부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

4. 고충민원 처리절차



가. 고충민원 신청

- 누구든지 방문, 우편 등의 방법으로 옴부즈만에게 서면으로 신청, 특별한 사유가 있는 경우 구두로 신청
- 시행규칙 별지 제2호서식(신청서)에 신청인의 이름과 주소, 신청의 취지
· 이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용 등을 기재

나. 조사 착수

- 고충민원을 접수하면 7일 이내에 조사에 착수하여 신청인 대표에게 통지, 구의 관련 부서에도 그 취지를 통보

다. 민원조사

- 민원조사는 60일 이내에 종결해야 하나, 부득이한 사유가 있는 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간 연장 가능
- 조사를 위해 필요하다고 인정되면 관계인 또는 관련 대상기관에 질문현황 청취 및 조사에 필요한 협조 요청 가능

라. 결과 통지

- 조사 완료 시 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청인 대표 및 구청장에게 문서로 통지
- 해당부서에 조사처리 결과에 대한 시정권고 및 의견 표명, 제도개선 권고 및 감사 의뢰 등 조치 결과 통보

마. 조치결과 통보

- 옴부즈만의 통지를 받은 부서는 특별한 사유가 없으면 그 내용을 성실하게 이행하고 1개월 이내 옴부즈만에게 조치결과 통보

Ⅱ. 옴부즈만 운영결과

1. 운영개요

- 운영기간 : 2022. 1월 ~ 12월
- 운영인원 : 옴부즈만 3명
- 운영장소 : 본관3층 옴부즈만실
- 주요업무 : 고충민원 조사 · 처리
- 운영시간 : 월 1회 회의 및 고충민원 관련 검토 처리

2. 운영결과

- 운영횟수 : 총12회(정기회의)
- 운영실적

처리결과 민원분야	계	시정 권고	의견표명	불인용 (이해설득)	기타 (각하,철회 등)
계	58	-	2	-	56
도로교통	13	-	1	-	12
주택건축	5	-	-	-	5
환경공원	21	-	-	-	21
보건복지	4	-	-	-	4
도시계획	8	-	1	-	7
토목치수	3	-	-	-	3
일반행정	-	-	-	-	-
기타 (문화,경제 등)	4	-	-	-	4

3. 고충민원 조사처리

1

노상 적치물 정비단속 요청

가. 민원개요

- 1) 접수 일자 : 2022. 5. 26.
- 2) 민원 내용

□□시장 수산물판매업소 앞에 판매를 위한 적치물을 인도에 쌓아놓고 있어 인도 통행시 매우 불편하여 단속을 재차 요청하였으며, 구청에서는 단속 지역이 아니라고 하는 이유를 문의 요청

나. 부서의견

1) 관련법령

- 「도로법」 제61조(도로의 점용허가)

- ① 공작물·물건, 그 밖의 시설을 신설·개축·변경 또는 제거하거나 그 밖의 사유로 도로(도로구역을 포함한다. 이하 이 장에서 같다)를 점용하려는 자는 도로관리청의 허가를 받아야 한다. 허가받은 기간을 연장하거나 허가받은 사항을 변경(허가받은 사항 외에 도로 구조나 교통안전에 위험이 되는 물건을 새로 설치하는 행위를 포함한다)하려는 때에도 같다.
- ② 제1항에 따라 허가를 받아 도로를 점용할 수 있는 공작물·물건, 그 밖의 시설의 종류와 허가의 기준 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ③ 도로관리청은 같은 도로(토지를 점용하는 경우로 한정하며, 입체적 도로구역을 포함한다)에 제1항에 따른 허가를 신청한 자가 둘 이상인 경우에는 일반경쟁에 부치는 방식으로 도로의 점용 허가를 받을 자를 선정할 수 있다.
- ④ 제3항에 따라 일반경쟁에 부치는 방식으로 도로점용허가를 받을 자를 선정할 수 있는 경우의 기준, 도로의 점용 허가를 받을 자의 선정 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

- 「도로의 구조·시설에 관한 규칙」 제16조(보도)

- ③ 보도의 유효폭은 보행자의 통행량과 주변 토지 이용 상황을 고려하여 결정하되, 최소 2미터 이상으로 하여야 한다. 다만, 지방지역의 도로와 도시지역의 국지도로는 지형상 불가피하거나 기존 도로의 증설·개설 시 불가피하다고 인정되는 경우에는 1.5미터 이상으로 할 수 있다.

2) 부서(도시경관과)의견

- 해당지역에 대한 현장 방문하여 보도폭 측정결과 「도로의 구조·시설에 관한 규칙」 제16조 제3항에 규정하고 있는 유효한 도로폭(2m)이상임을 확인 하였음.
- 서울시 적치물 정비 가이드라인에 따라 자율정비선(질서유지선)을 설치·운영 중에 있으며, 최소 유효 보도 폭(2m)이 확보될 경우 자율정비선의 점유를 허용하고 있음

다. 조사결과

1) 조사경위

- 2022. 5. 26. : 은평구 옴부즈만 상정(접수경로 응답소 일반)
- 2022. 5. 26. : 관계부서(도시경관과) 담당과 유선통화, 부서의견 수렴
- 2022. 5. 30. : 최종의견 표명

2) 대상지 현황

- 위 치 : ○○동 □□시장 수산물판매업소 앞

3) 판 단

- 2014년 서울시는 25개 자치구에 적치물 정비 가이드라인을 배포하여 소규모 점포 밀집지역 및 거리가게가 있는 지역에 자율정비선 (질서유지선)을 설치·운영하도록 하였고, 이에 각 자치구는 관할 내 시장, 상가 등에 자율정비선을 설치 운영 중에 있음.
- 해당 지역인 □□시장 또한 자율정비선을 설치 운영 중인 곳이며, 보도 폭 또한 자율정비선에서부터 2m이상으로 「도로의 구조·시설에 관한 규칙」 제16조 제3항에 규정하고 있는 유효한 도로폭(2m)이상으로 확보되어 자율정비선의 점유를 허용하고 있음
- 도시경관과에서는 시장상인과 보행자와의 불편 사항을 최소화 하기 위하여 상인들이 자율정비선을 반드시 지켜줄 것과 자율정비선을 침범하여 도로를 점유한 적치물에 대하여는 지속적인 단속이 필요할 것이며, 또한 일자리경제과 및 도로과에서는 민원대상 영업장에서 보도에 자주 물을 뿌려 보행자의 통행에 미끄럼 발생 등 안전에 큰 문제가 있을 수 있으므로 해당 상인(영업장)에 대해 자제토록 안내공문을 발송하는 등 조치를 취해 줄 것을 요구하여야 할 것임.

라. 조치의견 : 의견표명

구 관계부서(도시경관과)에서는 상점 적치물로 인한 보도 이용 보행자의 불편 사항을 최소화하기 위하여 상인들이 자율정비선을 반드시 지켜 줄 것과 자율정비선을 침범한 보도 점유 적치물에 대하여 지속적인 단속을 실시하고, 또한 일자리경제과 및 도로과에서는 민원대상 영업장에서 보도에 자주 물을 뿌려 보행자의 통행에 미끄럼 발생 등 안전에 큰 문제가 있을 수 있으므로 해당 상인(영업장)에 대해 자제토록 안내공문을 발송하는 등 조치를 취해 줄 것을 의견 표명함

2

안내표지판 보수요청

가. 민원개요

- 1) 접수 일자 : 2022. 5. 26
- 2) 민원 내용

지하철 6호선 □□□역 ●번출구로 나오면 자전거거치대 앞에 □□ □역 ●~●번 출구 방향 지시 도로표지판이 있는데 글씨가 흐리고 잘 안 보여 표지판 정비를 요청

나. 부서의견

- 1) 교통행정과
 - 해당 표지판은 지하철 출구 방향 안내 표지판으로 서울교통공사 소관 업무 사항임
- 2) 서울교통공사 주장
 - 서울교통공사에서 설치하지 않은 역사 외부 안내표지임
- 3) 서울시 도로사업소 주장
 - 도로사업소에서는 교통안전표지만 관리하고 그 외 안내표지판은 관리를 안함

다. 조사결과

1) 조사경위

- 2022. 5. 26. : 은평구 옴부즈만 상정(접수경로 응답소 일반)
- 2022. 5. 26. : 민원지역 현장 방문 시설물 조사
- 2022. 5. 30. : 최종의견 표명

2) 대상지 현황

- 위 치 : 지하철 6호선 □□□역 ●번 출구 자전거 거치대 앞

3) 판 단

- 해당 표지판은 지하철 출구 방향 안내 표지판으로 표지 내용상 서울교통공사 소관 업무 사항이나
- 서울교통공사 문의 및 현장 확인 결과 서울교통공사에서 설치하지 않은 외부 구역 안내표지판으로 확인됨
- 또한 현장 확인 시 해당 안내표지판 설치 장소가 지하철 옆 자전거 주차 구역인 자전거 거치대 뒤편에 설치되어 있어, 표지판의 철거 또는 정비 등 시설물 관리 주체는 은평구 교통행정과 보행자전거팀에서 전담하여야 할 것으로 판단됨

라. 조치의견 : 의견표명

해당 표지판은 지하철 출구 방향 안내 표지판으로 표지 내용상 서울교통공사 소관 사항으로 보이나 현장 확인 등을 통하여 안내표지판 설치 장소가 자전거 주차구역인 거치대 뒤편에 설치되어 있고, 자전거 이용 주민들의 편의를 위해 설치된 표지판으로 자전거 거치대 뒤편을 관리하는 은평구 교통행정과에서 신속한 정비 및 전담 관리하도록 의견 표명한다.

3 기타 민원처리(이첩, 취하 등)

연번	민원요지	관련부서
1	아파트 단지내 통행로에 개인 적치물 단속 요청	주거재생과
2	●●로△길 △-△△ 앞 공유지 골목길 쇠말뚝 제거 요청	도시경관과
3	○○역 △번 출구 만남의 광장 파손 의자 정비 요청	공원녹지과
4	○○동 셔틀 서비스 계속 이용 요청	교통행정과
5	○○동 건축공사에 따른 공사물건 적치로 차량 출차 불편	건축과
6	□□□공영주차장 이용 문의 답변 요청	은평구 시설관리공단
7	●●로△길 △△ 아파트 공사현장 불편	환경과
8	○○동 △-△ 증축공사 크레인 인도 점령 차량 통행 불편	건축과
9	●●로 △△△ 인도 위에 판매하는 노점 적치물 단속	도시경관과
10	●●로△△길 △△ 앞 하수구 맨홀 정비 요청	치수과
11	음수대 고장 수리 요청	공원녹지과
12	●●로△△가길 △△ 앞 보안등 고장 신고	도로과
13	●●로△△길 △△ 앞 도로변 가로수에 벌레가 많아 방역 요청	공원녹지과
14	●●로△△길 △-△ 앞 흡연단속 요청	건강증진과
15	●●△로 △△ ■■■■■■■■ 정문 앞 하수도 역류 점검 요청	치수과
16	●●로 △△△ 앞 인도가 움푹 꺼졌으니 조치 요청	도로과
17	●●△로 △△-△△ 도로 잡초 제거 요청	도로과
18	●●로 △△△-△ 주변 쓰레기 수거 요청	자원순환과
19	○○동 △△-△ 공사 소음 단속 요청	환경과
20	○○동 △△-△△ 담벼락에 적치물 단속 요청	도시정비과
21	마을버스 ●●△-△번 증차 요청	교통행정과
22	도로 점거 상행위로 도로 통행 불편	도시경관과
23	■■■■ 산책로 통행 불편 민원 제기	치수과
24	○○동 △△△-△△ 공사 소음 단속 요청	환경과
25	○○동 △△△-△△ 앞 보도블록 보수요청	자원순환과
26	○○동 산 △△-△ ■■■아파트 후문 통행길 바닥 보수 요청	공원녹지과

연번	민원요지	관련부서
27	폭우에 따른 토사 제거 청소 요청	주거재생과
28	●●로△길 △△-△ 건축공사 현장 소음	교통행정과
29	●●로 △△ 오르막길, 담장 넝쿨 잡풀 제거	공원녹지과
30	●●로 △△길 △ 노상적치물 단속	도시경관과
31	●●로 △△△△ 주변 일대 방역	보건의료과
32	●●로△길 △-△△ 인근 공사장 비산먼지 발생 민원	환경과
33	●●로 △△△-△ 부근 가로수 처리 요청	공원녹지과
34	●●●로 △△△ 좌측 잡초 제거 민원	공원녹지과
35	●●로 △△△-△△ 앞 흡연단속 민원	건강증진과
36	●●로△△앞 음식물쓰레기 수거 안되어 민원요청	자원순환과
37	●●△로 △△-△△ ■■중학교 앞 부러진 가로수 조치	공원녹지과
38	●●로△△길 △-△ CCTV 설치 요청	스마트정보과
39	●●로△길 △△-△△ 방부목 정비요청	공원녹지과
40	●●로△△길 △△-△△ 앞 폐지 적치 정비 요청	자원순환과
41	●●로 △△△ 앞 도로 움푹 들어간 곳 정비	도로과
42	시청, 구청지원 지원 가족사진 무료 촬영 단속요청	한국소비자원
43	●● 체육공원 흡연, 공초 투기 관리 요청	공원녹지과
44	●●로△△길 △△-△ 공사장 소음 피해	환경과
45	●●로△길 △-△△ 에 설치된 반사경 교체 요청	도로과
46	●●로△△길 △△ 아파트 담벼락에 있는 벤치 위치 변경 요청	도로과
47	●●●로 △△길 △△-△△ 옆 공사장 차량통행으로 도로파손	도로과
48	●●●●로 △△길 △△앞 전봇대 주소 안내표지 교체요청	서부경찰서
49	○○동 △△-△△ 공사현장용 발전기 냄새와 연기발생 지도 요청	건축과
50	●●로△△길 △△-△ 분리수거 요청	자원순환과
51	○○동 ●●역 ■■■■■커뮤니티센터 등 마스크 미착용	주거재생과
52	핸드폰가게 앞 인도 적치물 단속 요청	도시경관과
53	●●로△△에서 ■■중학교 들어가는 초입 보안등 설치요청	도로과
54	●●로△△길 △-△ 옆 화장품 가게 앞 봉어빵 노점상 단속요청	도시경관과
55	●●로△△길 △△ 앞 삼거리 반사경 정비 요청	도로과
56	○○동 ■■■ 숲길 조성 일정 문의	공원녹지과

4. 옴부즈만 역량강화 활동현황

가. 제3차 권익위원회 전국협의회 참석

- 일 시 : 2022. 7. 20.(수) 14:00~16:00
- 장 소 : 중소기업중앙회 지하1층 KBIZ홀(서울 영등포구 여의도동)
- 참석위원 : 박석태 위원장
- 내 용
 - 「권익위원회 전국협의회」 선출직 부의장 선출
 - 시민고충처리위 활성화 관련 정책 추진상황 설명
 - 시민고충처리위 정책·제도에 관한 의견 및 애로사항 수렴 등

나. 서울·인천권 시민고충처리위원회 협의회 참석

- 일 시 : 2022. 11. 24.(목) 14:00~16:00
- 장 소 : 중소기업DMC타워 대회의실(3층)※서울 마포구 상암로189
- 참석위원 : 정만섭 위원장
- 내 용
 - [발표] 우수 민원 처리 사례 등 공유
 - [자유토론] 옴부즈만 역량 강화 방안 및 질의응답 등

III. 참고 자료

1

서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

제1장 총칙

제1조(목적)

이 조례는 구정의 감시기능을 강화하고 위법·부당한 행정처분 등으로부터 서울특별시 은평구민의 권리와 이익을 보호하기 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조에 따라 서울특별시 은평구 옴부즈만을 구성하고, 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

[전문개정 2022. 7. 7.]

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

<개정 2022. 7. 7.>

1. "신청인"이란 이 조례에 따라 서울특별시 은평구 옴부즈만(이하 "옴부즈만"이라 한다)에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
2. "고충민원"이란 민원사항 중 서울특별시 은평구(이하 "구"라 한다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 서울특별시 은평구민의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
3. "시민사회단체"란 「비영리민간단체 지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록된 비영리민간단체를 말한다.

제2장 옴부즈만의 구성·직무 등

제3조(옴부즈만 구성 등) ① 옴부즈만은 서울특별시 은평구청장(이하 "구청장"이라 한다) 소속 하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

<개정 2022. 7. 7.>

- ② 옴부즈만은 3명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 옴부즈만으로 호선한다.
- ③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 공개모집 및 추천에 의해 서울특별시 은평구의회(이하 "구의회"라 한다)의 동의를 받아 위촉한다.

1. 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야의 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직으로 재직하거나 재직한 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 4급 이상 공무원의 직에 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 시민 사회단체로부터 추천을 받은 사람

제4조(임기 및 신분보장) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

② 옴부즈만이 궐위된 때에는 새로운 옴부즈만을 위촉할 수 있으며, 이 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 전임위원의 임기의 남은 기간으로 한다.

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 않는다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 업무를 게을리하거나 업무수행 능력이 부족한 경우
2. 형사사건으로 기소된 경우
3. 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
4. 제10조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
5. 그 밖에 옴부즈만 직책을 계속할 수 없는 사유가 발생한 경우

제5조(직무 및 고충민원의 이송 등) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제13조제1항에 따라 신청된 고충민원의 조사·처리
2. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
3. 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사건의 조사·처리

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관등에 이송할 수 있다. 다만, 관계 행정기관등에 이송하는 것이 적절하지 않다고 인정하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
 2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 3. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
 4. 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
 5. 구의회에 관한 사항
 6. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
 7. 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항
- ③ 옴부즈만은 제2항에 따라 고충민원을 이송 또는 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보해야 한다. 이 경우 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다. <신설 2022. 7. 7.>

[제목개정 2022. 7. 7.]

제6조(회의) ① 옴부즈만은 직무범위를 각기 달리하여 독립하여 업무를 수행 하되, 다음 각 호의 경우에는 재적옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
 2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
 3. 그 밖에 대표옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항
- ② 제4조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 옴부즈만은 제6조제1항에 따른 재적옴부즈만 수의 계산에 있어서 이를 제외한다.
- ③ 그 밖에 회의의 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.<개정 2022. 7. 7.>

제7조(직무관할) 옴부즈만이 제5조의 직무를 수행할 수 있는 대상기관은 다음 각 호와 같다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 구 및 그 소속행정기관
2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업 및 출연기관
3. 구의 사무위탁기관(구의 위탁사무에 한정함)

제8조(옴부즈만 상호간의 관계) 옴부즈만은 합의제로 운영하되, 상호 독립하여 직무를 수행하며 상호협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없 으면 이에 협조하여야 한다.

제9조(제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.

1. 본인과 직접적인 이해관계가 있는 사항
2. 본인과 친족관계가 있거나 있었던 사람과 관계되는 사항
3. 본인이 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항

② 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 옴부즈만에 대해 기피신청을 할 수 있다.

③ 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 직무활동에서 스스로 회피할 수 있다.

제10조(옴부즈만의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다. <개정 2022. 7. 7.>

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

제11조(겸직금지) 옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 행정기관 등과 특별한 이해관계가 있는 개인, 법인 또는 단체의 임·직원

제12조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 된다.

<개정 2022. 7. 7.>

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제13조(고충민원의 신청) ① 누구든지 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

<개정 2022. 7. 7.>

② 옴부즈만에게 고충민원을 신청하고자 하는 경우에는 다음의 사항을 기재하여 서면「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청해야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용
- ③ 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 안 된다. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보해야 한다.
- ④ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제14조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수하면 특별한 사정이 없으면 7일 이내에 조사에 착수하여 60일 이내에 종결해야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 종결이 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 옴부즈만은 제1항에도 불구하고 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 않을 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 제5조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 삭제 <2022. 7. 7.>
4. 정당한 사유 없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우
5. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우

③ 제14조제1항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 7일 이내에 고충신청인에게 그 사실을 통지해야 하며 제14조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 않을 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충신청인에게 조속히 통지해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

④ 옴부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일부터 7일 이내에 신청인 및 구청장에게 문서로 통지해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제15조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 고충민원을 조사할 경우에는 구의 관련 부서에 그 취지를 통보한다.

② 옴부즈만은 제14조제1항에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 제7조 각 호에 따른 직무관할 대상기관(이하 “구 및 그 소속기관 등”이라 한다)에 대하여 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
 2. 구 및 그 소속기관 등의 직원·민원인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사내용과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사
 4. 감정의 의뢰
- ③ 삭제 <2022. 7. 7.>
- ④ 구청장 및 그 소속기관의 장은 제2항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조해야 한다.

제16조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 타당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대해서는 구청장에게 의견을 표명할 수 있다.
<개정 2022. 7. 7.>

제17조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제18조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제16조 또는 제17조에 따라 구청장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 구청장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

- ② 제7조 각 호에 따른 직무관할 대상기관의 직원, 신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제19조(처리결과와 통보 등) 구청장은 제16조 및 제17조에 따른 옴부즈만의 시정권고 등을 통지받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 그 내용을 성실하게 이행하고 통지받은 날부터 1개월 이내에 조치결과를 옴부즈만에게 통보해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제20조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제21조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제16조 또는 제17조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제22조(운영상황의 보고 및 공표) 옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제4장 옴부즈만의 직무 협조·운영지원 등

제23조(운영지원) 구청장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위에서 인력 및 수당 등을 지원할 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

제24조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.
<개정 2022. 7. 7.>

부칙(2015. 8. 6)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<제1515호, 2022. 7. 7.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

2

서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

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

제2조(대표 옴부즈만) ① 대표 옴부즈만은 옴부즈만을 대표하고, 옴부즈만의 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

② 대표 옴부즈만이 일시적으로 그 직무를 수행할 수 없을 때에는 대표 옴부즈만이 미리 지정한 옴부즈만이 그 직무를 대신한다.

제3조(보안서약서 작성) 옴부즈만은 별지 제1호서식의 보안서약서를 작성해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제4조(신분증의 제시) 옴부즈만이 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제14조제1항에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별표의 옴부즈만증을 관계인에게 제시해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제5조(고충민원 신청·접수) 조례 제13조제1항에 따른 고충민원 신청은 별지 제2호서식에 따르며, 옴부즈만이 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호서식의 고충민원 접수 처리부에 기록·관리해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제6조(조사실시 통보 및 자료요구) ① 옴부즈만이 조례 제14조제1항에 따라 고충민원 조사를 시작할 때에는 서울특별시 은평구의 관련 부서에 별지 제4호서식을 통보해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

② 조례 제15조제4항에 따라 옴부즈만은 관련 부서에 다음 각 호의 자료를 요구할 수 있다.

1. 관계서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계공무원의 출석 및 진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

③ 제2항에 따른 자료요구를 받은 관련 부서에서는 이에 응해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제7조(고충민원 신청인에게 통지) ① 옴부즈만이 조례 제14조제3항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 유선 등의 방법으로 고충민원 신청인에게 통지해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

② 조례 제14조제2항에 따라 옴부즈만이 고충민원을 조사하지 않을 경우에는 별지 제5호서식을 고충민원 신청인에게 통지해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제8조(기간 연장 및 조사 완료 통지) ① 조례 제14조제1항 단서에 따라 처리 기간이 연장되는 경우에는 별지 제6호서식을 고충민원 신청인 및 서울특별시 은평구청장(이하 "구청장"이라 한다)에게 통지해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

② 옴부즈만이 조례 제14조제4항에 따른 고충민원 조사를 완료한 경우에는 별지 제7호서식을 고충민원 신청인 및 구청장에게 통지해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

제9조(권고 및 의견 표명 방법) 조례 제16조 또는 제17조에 따른 시정·제도 개선의 권고 및 의견의 표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 해야 한다. <개정 2022. 7. 7.>

1. 고충민원의 내용
2. 관련 법령·제도·정책·처분 등의 현황 및 문제점
3. 시정·제도개선 권고 및 의견 표명 내용
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제10조(조치결과 통보) 구청장은 조례 제19조에 따라 별지 제8호서식을 옴부즈만에게 제출하여야 한다.

제11조(문서관리) ① 옴부즈만은 관련 부서에 요구한 자료 등 문서의 보안 관리를 위해 감사청렴담당관에 문서 보관함을 둔다. <개정 2022. 12. 29.>

② 옴부즈만이 고충민원 조사를 완료한 경우 관련 부서에서 제출받은 서류는 감사청렴담당관에서 관리토록 한다. 다만, 관련 부서에서 제출한 문서가 원본일 경우에는 조사완료 후 7일 이내에 관련 부서로 반환해야 한다. <개정 2022. 7. 7., 2022. 12. 29.>

제12조(운영사항의 공표) 조례 제22조에 따라 ombudsman은 매년 12월 31일까지 다음 각 호를 포함한 운영사항을 다음 해 3월 31일까지 구보에 공표한다.
<개정 2022. 7. 7.>

1. 고충민원의 접수 및 처리사항
2. ombudsman의 시정·권고 또는 의견표명 내용
3. ombudsman의 시정·권고 또는 의견표명에 대한 주요 불수용 현황
4. 그 밖에 ombudsman이 필요하다고 인정하는 사항

제13조(수당지급) 조례 제23조에 따라 지급하는 ombudsman 활동수당은 예산의 범위에서 지급한다.

제14조(공인) ① ombudsman 운영과 관련하여 별지 제4호서식부터 제7호서식에 따라 발송하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다. <개정 2022. 7. 7.>

② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「서울특별시 은평구 공인 조례」를 적용한다.

제15조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 것 외에 ombudsman의 운영에 필요한 사항은 구청장이 따로 정할 수 있다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙<제886호, 2022. 7. 7.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙<제903호, 2022. 12. 29.>(서울특별시 은평구 행정기구 설치 조례 시행규칙)
제1조(시행일) 이 규칙은 2023년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 규칙의 개정) ①부터 ③까지 생략

④ 서울특별시 은평구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제11조 제1항 및 같은 조 제2항 중 "감사담당관"을 "감사청렴담당관"으로 한다.

⑤부터 ⑯까지 생략

제3조 생략