

2023년

안산시 시민옴부즈만 운영상황보고서



CONTENTS

I

총 평

- 1. 안산시 시민옴부즈만 인사말 06
- 2. 2023년 안산시 시민옴부즈만 활동 개요 08
- 3. 2024년 안산시 시민옴부즈만 운영 방향 10

II

옴부즈만 제도 소개

- 1. 옴부즈만의 개념 14
- 2. 옴부즈만 제도의 필요성 14
- 3. 옴부즈만의 기능 및 특징과 효용성 14
- 4. 옴부즈만 설립·운영의 4대 원칙 15

III

안산시 시민옴부즈만의 구성 및 운영개요

- 1. 도입배경과 추진 경과 18
- 2. 안산시 시민옴부즈만 소개 19
- 3. 안산시 시민옴부즈만 운영 일반 사항 20
- 4. 고충민원 처리 절차 21

IV 안산시 시민옴부즈만 운영 성과

1. 고충민원 처리 현황	26
2. 고충민원 접수·처리 세부현황	26
3. 안산시 고충민원 주요 처리 사례	30
가. 의견표명	30
나. 기 각	54
다. 각 하	61
라. 취 하	64
마. 상담안내	68
바. 담당부서별 자문	74

V 안산시 시민옴부즈만 활동

1. 대내외 활동	82
2. 민원처리현장 활동	87
3. 홍보 활동	92

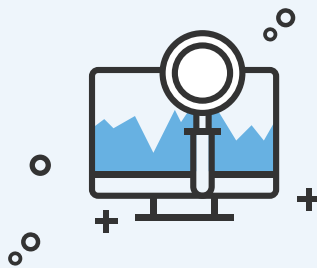
VI 안산시 시민옴부즈만 관련 규정

1. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	100
2. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	104
3. 안산시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정	108
4. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	112
5. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령	117



총 평

1. 안산시 시민옴부즈만 인사말
2. 2023년 안산시 시민옴부즈만 활동 개요
3. 2024년 안산시 시민옴부즈만 운영 방향



I. 총 평



1. 안산시 시민옴부즈만 인사말

안산시는 면적 156.46km²에 인구 72만 5,303명(등록외국인은 5만 2,221명)이 거주하는 거대 도시입니다. 행정조직은 6국 41과, 3개 직속기관, 7개 사업소, 2개 구청 25개 동으로 이루어져 시민들의 생활을 지원하고 있습니다.

지방자치단체의 행정이 갈수록 다양화되고 주민 간 이해관계의 복잡성이 심화되어 행정기관에 대한 시민들의 고충민원이 다양화·복잡화됨에 따라 이를 해결하고, 시민과 행정기관 간의 갈등을 완화하며 시민의 권리를 구제할 수 있는 기능이 더욱 필요하게 되었습니다.

이에 따라 안산시에서는 독립성과 공정성을 중심으로 안산시 또는 시 소속 행정기관의 위법·부당한 행정행위를 조사하여 이를 시정 및 제도 개선하도록 권고함으로써 시민들의 고충민원을 해소하도록 하고자 2020. 7. 1. 안산시 시민옴부즈만을 개소하여 현재 3명의 옴부즈만이 활동하고 있습니다.

2022년 7. 1. 새로이 출범한 민선8기 안산시(시장 이민근)에서는 시민과 함께 자유로운 혁신도시 안산을 만들기 위해 늘 가까운 시민중심 도시, 더 젊은 첨단 혁신도시, 함께 행복한 복지문화 도시, 더 멀리 보는 미래의 교육도시, 쾌적한 교통환경 도시를 건설하여 전국 최고의 행복한 도시를 만들고자 다양한 시정 목표를 추진하고 있어 안산 시민들의 다양한 의견이나 민원 수요가 증가할 것이 예상되므로 이에 다양한 행정경험과 전문성을 갖춘 시민옴부즈만이 시민들의 고충민원에 대해 더욱 적극적이고 능동적으로 대처해 해결해 줄 계획입니다.

안산시 시민옴부즈만에서는 공정하고 객관적인 고충민원 처리를 통해 행정불신 해소에 기여하고 있습니다. 그동안에는 안산시의 위법·부당한 행정처분에 대해 제기된 고충민원을 해당 부서나 감사부서 등 관련 기관에서 처리함으로써 지역민들은 그 결과에 대해 객관성이나 공정성이 부족하다는 불만이 제기되고 있어 이에 시민옴부즈만에서는 제3자의 입장에서 공정하고 객관적이며 투명하게 처리하여 시 행정에 대한 불신 해소는 물론 민원 해결을 위해 노력하고 있습니다. 특히 민원인의 주장들이 매우 합리적이거나 제도적인 개선사항이 필요한 경우에는 관련 부서에 이를 권고함으로써 시에서도 효율적이고 적극적인 업무를 추진하는데 크게 기여하였습니다.

안산시 시민옴부즈만은 대외적으로는 2021. 11. 2. 국민권익위원회와 안산시 시민옴부즈만과의 고충민원처리 협력방안 추진계획에 합의한 이래 지속적으로 안산시 고충민원에 대한 분업처리 방안을 마련하였고, 옴부즈만 전국협의회 주관의 다양한 행사에 참가하여 안산시의 주요 고충처리민원 사례 발표 등을 통해 활발한 활동을 하고 있습니다.

그밖에도 서울시, 경기도, 인천시, 충청권 등의 권역별 옴부즈만과의 상호협력 관계를 발전시키고 안산시 옴부즈만의 활동상을 대외적으로 알리는 등의 노력을 통해 시민옴부즈만활동 우수기관으로 평가받는 등 대외활동도 적극적으로 수행하고 있습니다.

앞으로도 안산시 시민옴부즈만은 시민들의 고충민원에 대한 해결을 통한 권익보호는 물론 안산시가 추진하는 다양한 시정의 목표가 달성될 수 있도록 국민권익위원회 등 중앙부처와 대외적인 협력과 협업관계를 발전시켜 나가고 옴부즈만 위원들의 전문성과 노하우를 바탕으로 집단 민원과제, 미해결 장기 민원 등의 해결과 안산시 업무 담당공무원들과의 적극적인 상담과 협조 등을 통해 전국 최고의 안산시가 되도록 적극 참여할 계획이오니 많은 관심과 격려를 부탁드립니다.

2024. 3.

안산시 시민옴부즈만

2. 2023년도 안산시 시민옴부즈만 활동 개요

가. 민원의 종류

행정기관은「민원 처리에 관한 법률」제2조의 규정에 따라 시민들로부터 법정민원1, 질의민원2, 건의민원3, 기타민원4 등 일반민원을 접수·처리하고 있다.

또한「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제2조의 규정에 따라 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 접수·처리하고 있다.

나. 안산시의 민원 접수·처리 절차

안산시는 시민들의 생활불편사항에 대한 일반민원과 고충민원을 해소하기 위하여 국민신문고(새울상담민원창구)와 안산시 민원상담콜센터, 유기한 민원창구를 개설·운영하고 있다.

국민신문고민원은「민원 처리에 관한 법률」제8조와「전자정부법」제7조의 규정에 따라 감사원, 국민권익위원회, 경기도, 안산시 홈페이지 등 민원신고 창구를 통하여 민원을 접수·처리하고 있다.

안산시 민원상담콜센터는 전화 또는 인터넷 등을 통한 시민으로부터의 문의·신고·건의 등 단순 민원사항에 대하여 신속하고 정확하게 응대하여 주는 종합민원시스템으로 2012. 8. 8.부터 「안산시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 조례」에 따라 연중무휴로 운영5하고 있다.

유기 민원은「민원 처리에 관한 법률」제2조와「안산시 민원 처리 규정」제3조 및 제4조의 규정에 따라 창구 즉결 민원을 제외한 1일 이상의 처리기한이 소요되는 민원(허가·승인·면허·인가·등록·확인 등)으로서 민원사무처리기준표에 규정된 처리기한 내에 접수·처리하고 있다.

1. 법령 등에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허 등을 신청(건축허가신청 등)하거나 장부·대장에 등록·등재를 신청(의약품 특허목록 등재 신청 등)하고, 특정한 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청(인감증명서 발급 등)하는 민원
2. 법령·제도 등 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
3. 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
4. 단순한 행정절차 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원
5. 이용시간: 평일은 08:00~18:00, 주말·공휴일: 09:00~18:00
이용방법: 전화상담(1666-1234, 031-430-8100), SNS상담(<http://twitter.com/ansan-minwon>, <http://www.facebook.com/ansanminwon>)

다. 안산시 시민옴부즈만의 고충민원 접수·처리 절차

안산시는 시민들의 생활불편 사항 해소를 위해 안산시시민옴부즈만 제도를 제정하고 행정전문가, 건축전문가, 기술전문가 등 3명의 시민옴부즈만 위원을 위촉 하여 운영 중에 있다.

안산시 시민옴부즈만에서는 다양한 분야에서 접수되는 고충민원은 민원내용의 사실관계, 현장 확인, 관련부서 의견청취 등의 조사절차를 거쳐야 하므로 처리기간이 접수일로부터 60일이 소요되고 필요시 연장하도록 규정되어 있다.

안산시 시민옴부즈만은 행정처분에 대한 반복적인 민원과, 빠른 시간 내에 처리해야만 그 손해를 방지할 수 있는 시급성이 필요한 민원, 그리고 처리 지연으로 민원인의 이익에 중대한 손해를 끼칠 수 있는 민원 등 지속적으로 제기하는 반복성, 시급성, 중대성이 있는 고충민원을 공정하고 객관적으로 처리함으로써 행정 불신 완화와 민원 해소에 기여하고 있다.

3. 2024년 안산시 시민옴부즈만 운영 방향

안산시 시민옴부즈만은 2020. 7. 1. 구성한 후, 시민들과 안산시 공무원들에 대하여 시민옴부즈만의 필요성과 역할을 홍보하고 시민들에 대한 열린 소통창구로서의 정착에 치중하였다고 볼 수 있습니다.

2023년도에는 시민옴부즈만 운영에 대한 활성화를 그 목표로 설정하여 고충민원 사각지대를 해소하고 그 외연을 넓히는데 중점을 두고 활동해왔습니다.

이를 위하여 각 동별 통장협의회에 직접 참여하여 옴부즈만의 역할 등의 홍보와 함께 현장에서 민원상담 및 행정절차 등에 대한 다양한 상담을 통해 고충민원을 해결하고, 또한 찾아가는 시민옴부즈만을 운영하면서 현장에서의 고충민원 직접 상담과 접수를 발굴하였습니다.

현재 시민옴부즈만 위원 3명으로 시민들의 모든 민원인을 직접 찾아가서 고충민원을 듣고 그 해결방안을 마련하고 해결해 주기에는 시간적으로나 효율성 측면에서 다소 무리가 있었습니다.

이에 따라 안산시 시민옴부즈만은 안산시에 제기되는 다양한 고충민원에 대해 반복적이고 시급성이 있으며 그 피해가 중대하다고 판단되는 고충민원을 우선적으로 상호 협조하여 처리하고 있으며,

2024년도에는 다수의 시민들이 공감할 수 있는 집단민원이나 사회적 이슈가 되는 고충민원 처리에 중점을 두고 운영할 방침이며, 국민권익위원회, 경기도 옴부즈만 등과의 협업을 통한 민원을 발굴하여 해결해주고, 객관적이고 공정성을 확립하기 위해 민원인, 업무 담당부서, 옴부즈만이 함께 참여한 민원배심원제를 적극 활용하고, 또한 적극행정, 현장행정, 공감행정의 기본 원칙을 토대로 더욱 더 민원 처리를 위해 노력할 계획입니다.

더불어 안산시 시민옴부즈만은 국민권익위원회 주관 옴부즈만 전국협의회 활동과 경기도, 인천시 등에서 주관하는 시민옴부즈만활동 회의에도 적극적으로 참여하여 안산시 시민옴부즈만이 대내외적으로 한층 더 시민들과 함께 친화하고 발전되어 가는 계기를 마련하고자 합니다.



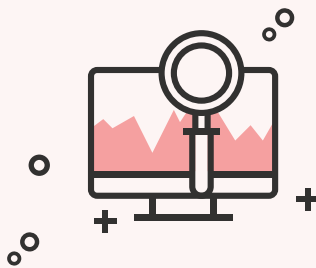
적극행정 현장행정 공감행정



II

옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만의 개념
2. 옴부즈만 제도의 필요성
3. 옴부즈만의 기능 및 특징과 효용성
4. 옴부즈만 설립·운영의 4대 원칙



II. 옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만의 개념

옴부즈만(Ombudsman)이란 시민과 행정기관 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 정부 및 의회에 의해 임명된 자로서, 시민들이 제기한 각종 고충민원을 독립적이고 중립적인 입장에서 조사하고, 필요한 경우 시정권고 및 의견표명, 화해, 조정, 기각, 각하, 이송 등의 조치를 취함으로써 행정불신 완화와 민원 해소에 기여하고 있다.

세계 최초의 옴부즈만(Ombudsman)제도는 1809년 스웨덴 의회 옴부즈만으로 그 당시 옴부즈만(Ombudsman)의 역할은 의회의 대리인(Agent)을 의미하였다.

2. 옴부즈만 제도의 필요성

행정기능이 확대됨에 따라 행정재량의 영역이 복잡·다양화되고 그에 따라 민원 영역도 확대되는 추세이다.

옴부즈만은 민원인 당사자 또는 행정처리 담당자가 아닌 제3자의 시각에서 객관적이고 공정하게 검토하여 합리적인 의견을 제시함으로써 시민의 행정에 대한 불신을 완화하고 행정의 수용성을 증대하는데 기여할 수 있다.

이에 따라 2020년도에는 49개 광역·기초자치단체에서 시민고충민원 처리를 담당하는 옴부즈만 제도를 운영하였으나 2021년 10월 현재에는 8개 광역지방자치단체(서울, 대구, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남)와 54개 기초자치단체(안산, 화성, 성남, 수원 등)에서 시민옴부즈만 제도를 운영하는 등 옴부즈만 제도를 운영하는 지방자치단체가 지속적으로 증가하는 추세이다.

3. 옴부즈만의 기능 및 특징과 효용성

가. 옴부즈만의 기능

■ 민원 상담 및 권익구제 기능

행정기관의 위법·부당한 처분 및 불합리한 행정제도 등으로 인하여 불편을 느끼는 시민이 고충민원(다수인민원, 공공갈등민원, 복합민원 등)을 제기하면 옴부즈만은 적절한 민원처리 절차 등을 안내하거나 그 해소방안을 제시함으로써 민원인의 권익을 구제하고 불편을 해소해 나가는 기능을 수행한다.

■ 행정에 대한 감시 및 통제 기능

옴부즈만은 시민의 입장에서 행정처분이 위법·부당하게 처리되었는지의 여부를 검토하고, 부당한 행정처분 등에 대해서는 시정권고 또는 의견표명 등을 함으로써 시민의 눈으로 행정에 대한 감시 및 통제기능을 수행한다.

■ 갈등조정 기능

옴부즈만은 행정기관과 시민의 중간자적 입장에서 사법적 구제 수단을 통하여 해결하기 어려운 분쟁에 대하여도 비용의 부담 없이 조사 및 조정 기능을 수행함으로써 효율적인 갈등조정 기능과 특히 취약계층에 대한 안전장치로서의 기능을 할 수 있다.

■ 행정개혁 기능

행정업무는 선례를 존중하는 속성이 있어 시대의 변화 등에 따라 불합리한 경우에도 관행이 변화되기 어려우나, 옴부즈만이 시민들의 고충과 관련된 사안을 스스로 발의하고 이를 조사한 후, 시정권고 및 의견표명을 함으로써 위법 또는 부당한 행정관행이 변화될 수 있도록 유도하는 행정개혁 및 제도개선 기능을 할 수 있다.

나. 옴부즈만의 특징

- 옴부즈만은 입법부 및 행정부로부터 독립성과 중립성을 가진다.
- 옴부즈만은 행정, 법률 등에 전문성을 가진 인사 중에서 인격과 덕망을 갖춘 사람을 선임함으로써 그 처리 결과의 전문성을 기대할 수 있다.
- 행정소송, 행정심판 등의 구제절차보다 간편하며, 민원인 입장에서 저비용의 해결 수단으로 취약계층의 접근성이 뛰어나다.

다. 옴부즈만의 효용성

- 옴부즈만은 행정업무에 대한 조제가 깊은 전문가가 시민의 시각에서 행정행위를 검토하여 위법·부당성을 판단하게 되므로, 옴부즈만이 내린 판단에 대하여는 민원인뿐만 아니라 해당 행정기관의 수용성이 상대적으로 높을 수 있다. 따라서 옴부즈만제도는 지역 주민의 권익을 보호할 뿐만 아니라 주민들의 부당한 문제제기로 인한 행정력 낭비를 효율적으로 방지할 수 있다.
- 옴부즈만의 처리 권한은 시정권고 또는 의견표명 등에 그치지만, 그 판단결과가 민원인과 해당 기관에 통보될 뿐만 아니라 연간 처리 실적의 형태로 의회 및 시장에게 보고되므로, 행정기관에서는 처음 처리 단계부터 한층 더 주의를 기울여 신중한 업무처리를 하게 됨으로써 장기적으로는 민원 발생을 감소시킬 것으로 기대할 수 있다.

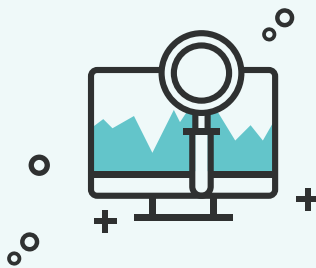
4. 옴부즈만 설립·운영의 4대 원칙

- 독립성(Independence): 기구의 독립, 기능의 독립, 인적 독립
- 공정성(Impartiality): 법, 규칙, 정책 등이 적정한지 여부, 그 결과가 공정한지 여부 확인에 중점을 두어야 함(민원인의 대변자도 아니고, 정부기관의 보호자도 아니다)
- 비밀보호(Confidentiality): 옴부즈만은 통상적인 조사과정에서 이루어진 커뮤니케이션에 대해서는 비밀 보호 의무가 있음
- 신뢰성 있는 절차(Credible Review Process): 옴부즈만은 법, 행정, 정책과 관련된 문제와 이슈를 분석·검토할 수 있는 권한이 있어야 하며 관할권도 명확히 정의되어야 함(연례보고서 발행 등을 통해 선임기관 및 대중에 전년도 활동에 대해 알려야 할 의무가 있음)

III

안산시 시민옴부즈만의 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진 경과
2. 안산시 시민옴부즈만 소개
3. 안산시 시민옴부즈만 운영 일반 사항
4. 고충민원 처리 절차



Ⅲ. 안산시 시민옴부즈만의 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진 경과

가. 도입 배경

안산시는 대민행정 처리 과정에서 시민과 행정기관 사이에서 발생하는 다양한 고충민원과 이해관계자 간의 대립, 사회적 갈등이 증가함에 따라 이를 제3자의 중립적 입장에서 해결할 수 있는 독립적인 조직으로「안산시 시민옴부즈만」을 설치하였다.

나. 추진 경과

2019.11.08.	안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례제정(조례 제2317호)
2020.01.29.	안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 시행규칙제정(규칙 제1248호)
2020.07.01.	안산시 시민옴부즈만 위촉(2명)
2020.10.05.	안산시 시민옴부즈만 1명 추가 위촉
2021.11.10.	안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례개정-위원정수 3인→5인으로 증원(조례 제2569호)
2022.01.05.	안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 개정-위원 자격요건 명확화(조례 제2588호)
2022.04.08.	안산시의회 시민옴부즈만 임명동의
2022.07.01.	안산시 시민옴부즈만위원 3명 신규 위촉
2022.11.16.	안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 시행규칙개정(규칙 제1328호)

2. 안산시 시민옴부즈만 소개

가. 안산시 시민옴부즈만의 역할

안산시 시민옴부즈만은 안산시 또는 안산시 소속 행정기관에서 행한 위법·부당한 행정행위에 대하여 제3자의 중립적 위치에서 조사·판단하고 시정권고 및 제도개선을 통해 시민들의 고충민원을 해결하며, 시민들의 권익이 침해당하지 않도록 돕기 위해 활동하는 사람이다.

나. 안산시 시민옴부즈만 구성

- **위원현원**: 3명(안산시 시민옴부즈만구성 및 운영에 관한 조례 제4조제1항)
- **임 기**: 2년, 1회 연임 가능(위 조례 제4조 제3항)
- **지원인력**: 안산시 소속 공무원 1명(위 조례 제15조)

다. 안산시 시민옴부즈만 현황(2023. 12. 31. 현재)



강 형 석 시민옴부즈만(대표: 2022.7.1.~ 2024.6.30.)

- 전, 국민권익위원회 정부합동민원실장 등(부이사관)
- 현, 국민권익위원회 주관 청렴교육 전문강사
- 현, 동국대학교법학대학원 탐정사 과정 지도교수



최 현 구 시민옴부즈만(부대표: 2022.7.1.~ 2024.6.30.)

- 전, 산업통상자원부,특허청,해양경찰청(기술서기관)
- 전, 콩고민주공화국대한민국대사관 (1등서기관)
- 현, 변리사



윤 성 내 시민옴부즈만(2022.7.1.~2024.6.30.)

- 전, 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회
- 현, 건축사

3. 안산시 시민옴부즈만 운영 일반 사항

가. 운영 근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회 설치 및 운영에 관한 법률」
- 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」
- 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

나. 시민옴부즈만의 기능(조례 제3조)

- 주민들의 권익보호·구제와 관련된 사항과 주민이 신청한 고충민원에 대한 조사·처리 및 이와 관련한 시정권고 또는 의견표명
- 안산시장 및 안산시의회가 고충민원과 관련하여 옴부즈만에게 위임·의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
- 주민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
- 국민권익위원회 등 국내·외 기관들과의 교류·협력
- 기타 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 활동

다. 시민옴부즈만의 직무 대상기관(조례 제2조 제3호)

- 안산시 본청 및 그 소속행정기관
- 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관,
- 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 법인, 단체, 개인

라. 시민옴부즈만의 권한

- 고충민원에 대한 조사·처리 및 이와 관련한 시정권고 또는 의견표명(같은 조례 제3조 제1호)
- 관계 소속기관 등의 직원, 신청인 또는 이해관계인으로부터의 의견 청취, 서면자료 제출 요구(같은 조례 시행규칙 제4조 제4항)

4. 고충민원 처리 절차

가. 고충민원 신청 대상

안산시 및 소속행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 행정처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 대한 민원

※ 고충민원 신청 제외 대상

- 중앙부처 및 경기도에 민원을 제기하여 이미 결정된 사항
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제 절차가 진행 중인 사항
- 수사·재판 및 형집행에 관한 사항 또는 상급기관 감사가 착수된 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 그 밖에 위원회에서 조사하기에 적당하지 않다고 인정하는 사항 등



나. 고충민원 신청방법

- 안산시 시민옴부즈만실에 전화 또는 이메일로 예약을 한 후, 방문하여 상담하거나 고충민원 신청서를 작성하여 우편, 팩스, 이메일로도 제출 가능
 - 방문(우편) : (15335) 경기도 안산시 단원구 화랑로 387, 안산시청 제2별관 1층
안산시 시민옴부즈만 사무실
 - 문 의 전 화: (031)481-2682(대표) / (031)369-1581, 1595, 1936
 - 팩 스: (031)481-3204
 - 이 메 일: ansanombudsman@korea.kr
- 고충민원서 서식은 안산시청 홈페이지에서 내려 받아 사용 할 수 있음
※ 안산시청 홈페이지 ⇒ 민원안내 ⇒ 민원서비스 ⇒ 시민옴부즈만 ⇒ 고충민원처리안내
- 대리인 신청 시 대리인의 자격증명 서류를 첨부한 대리인 선임허가 신청서 제출(서식은 안산시청 홈페이지에서 내려 받아 사용할 수 있음)

다. 고충민원의 처리

- 처리 기간: 고충민원을 접수한 날부터 60일 이내 처리(부득이한 경우 연장 가능)
- 고충민원 처리 절차

고충민원 처리 절차도



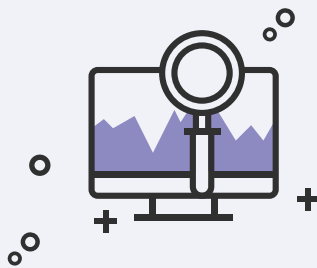
- 고충민원의 조사중지 또는 종결
 - 옴부즈만이 각하한 민원을 그 사유의 해소 없이 다시 제기한 경우
 - 옴부즈만이 이미 처리한 민원과 동일한 민원이 다른 기관으로부터 이송된 경우
 - 신청인과 직접적 이해관계가 없는 경우
 - 법령의 해석이나 행정절차 등에 관한 질의

- 신청서 보완요구에 응하지 않고 신청서의 보완 없이는 처리할 수 없는 경우
- 고충민원의 내용이 거짓이나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- 3회 이상 새로운 내용이나 추가된 자료 없이 반복적으로 민원을 제기한 경우
- 신청인의 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 경우
- 고충민원이 아닌 경우

IV

안산시 시민옴부즈만 운영 성과

1. 고충민원 처리 현황
2. 고충민원 접수·처리 세부현황
3. 안산시 고충민원 주요 처리 사례
 - 가. 의견표명
 - 나. 기 각
 - 다. 각 하
 - 라. 취 하
 - 마. 상담안내
 - 바. 담당부서별 자문



Ⅳ. 안산시 시민옴부즈만 운영 성과

1. 고충민원 처리 현황

안산시 시민옴부즈만은 2023. 1. 1.부터 2023. 12. 31.까지 2023년도는 고충민원 총 61건을 접수하여, 그 중 58건을 처리하였고, 나머지 3건은 처리 중이다.

고충민원 처리 현황

(2023. 12. 31. 기준, 단위: 건)

2023년 접수	처리완료								진행중
	소계	의견 표명	기각	각하	취하 종결	상담 안내	부서 자문	기관 이송	
61	58	6	3	1	5	39	3	1	3

2. 고충민원 접수·처리 세부현황

일련 번호	접수일	분야	제 목	처리결과
1	2023-01-11	재정세무	자동차과태료 부과 통지에 대한 부당성 민원	의견표명
2	2023-02-08	주택건축	○○동의 건축(개발행위)행위 승인에 대한 민원	상담안내
3	2023-02-13	도시환경	안산시 폐기물 불법투기 신고포상금 제도 관련 자문	상담안내
4	2023-03-07	주택건축	불법건축물 이행강제금 부당 부과에 대한 해결 요청	상담안내
5	2023-03-10	주택건축	컨테이너 관련 이행강제금과 재산압류건 해지 요청	취하
6	2023-03-14	주택건축	○○지구 재건축 정비지구 해제 요청	기각
7	2023-04-11	복지노동	G-드림카드 부정수급 환수 요청 관련 등 민원	의견표명
8	2023-04-12	도시환경	하천 주변 산책로 정비 관련 고충민원	의견표명
9	2023-04-12	도시환경	운항 예정 친환경선박에 대한 해결방안 논의	상담안내

일련 번호	접수일	분야	제 목	처리결과
10	2023-04-25	도로교통	불법주차 과태료 부과내역 정보공개 요구 등	기각
11	2023-05-19	복지노동	직장내괴롭힘에 대한 고충민원	기관이송
12	2023-05-22	복지노동	경로당 변경 신고 처리에 대한 민원 처리방안 검토	부서자문
13	2023-05-26	도로교통	도로 불법 주정차 해결 요구 민원	상담안내
14	2023-05-31	도시환경	안산 도선사업을 위한 친환경선박 사업에 대한 논의	상담안내
15	2023-05-31	도로교통	대부도 교통망 등 전반적인 현안에 대한 논의	상담안내
16	2023-06-09	복지노동	통장에 대한 주의조치 관련 옴부즈만 검토 의견	부서자문
17	2023-06-13	도시환경	운항 예정 친환경선박 건조 허가조건 등 검토 의견	상담안내
18	2023-06-14	복지노동	경로당 시설장 선정 관련 부당성 해결 요구	상담안내
19	2023-06-15	도로교통	○○도로 불법주정차 단속에 대한 논의	상담안내
20	2023-06-15	행정문화	아파트 관리사무소 행정처분 미이행에 따른 공무원 징계 요청	상담안내
21	2023-06-19	행정문화	안산시 체육시설 설치요청에 대한 민원	상담안내
22	2023-06-20	복지노동	공무원 부주의에 의한 청년월세 미신청금 지원 요구	상담안내
23	2023-06-21	도시환경	아파트내 불법설치 현수막 철거 요청	상담안내
24	2023-06-27	도시환경	운항 예정 친환경선박 안전감사 진행사항 검토요청	상담안내
25	2023-07-04	행정문화	복합체육센터 건립추진 관련 고충민원	상담안내
26	2023-07-04	행정문화	○○로 상점가의 활성화 대책 및 지원 요구	상담안내
27	2023-07-04	복지노동	조선족 근로자 의료보험 미적용 등에 대한 민원	상담안내
28	2023-07-04	행정문화	결혼이민 비자에 대한 고충 민원	상담안내
29	2023-07-07	도로교통	주차장법 위반 단속공무원의 업무처리 부적정	상담안내
30	2023-07-11	도시환경	하천 주변 배수를 위한 데크 천공 요망	상담안내

일련 번호	접수일	분야	제 목	처리결과
31	2023-07-25	주택건축	건축허가 및 도로점용료 부과에 대한 문제	상담안내
32	2023-07-27	주택건축	○○공사 전세 임대 권리분석 산출계산 이의제기	취하
33	2023-08-03	주택건축	부실시공 민원에 대한 옴부즈만 검토 의견	부서자문
34	2023-08-08	주택건축	건축 가능한 사도개설 관련 민원	상담안내
35	2023-08-16	행정문화	장애인복지시설 폭행 관련 행정조치의 부당성	취하
36	2023-08-28	주택건축	도로점용료 부당 납부 및 도로개설 관련 민원	의견표명
37	2023-09-11	기타	억울한 교통사고에 대한 해결 요망	상담안내
38	2023-09-14	도로교통	주택단지앞 4차선 도로상 신호등 설치 등 요구	의견표명
39	2023-09-26	복지노동	기초생활수급자 신청 반려에 대한 민원	기각
40	2023-10-04	복지노동	일자리센터 직원들의 친절한 응대 요청 민원	상담안내
41	2023-10-10	복지노동	지자체의 자전거 보험, 산재보험 지급 관련 민원	상담안내
42	2023-10-11	재정세무	지방세 체납처분 중지와 압류 해제 요청 민원	취하
43	2023-10-11	기타	인권침해 등의 가해자에 대한 재수사 요구 민원	각하
44	2023-10-11	행정문화	새마을회 정관 변경 관련 민원	상담안내
45	2023-10-11	주택건축	토지 구입 및 등기 이전 관련 민원	상담안내
46	2023-10-16	행정문화	화림선원 앞 도매시장로 청소업무 처리 민원	상담안내
47	2023-10-18	복지노동	복지 분야 완전 수급 요망 민원	상담안내
48	2023-10-20	복지노동	노인요양원의 인권침해 등의 해결 요구 민원	상담안내
49	2023-10-23	도시환경	지역특산물 가공판매장 설치 관련 판매실적 등 보완요청에 대한 민원	의견표명
50	2023-10-27	주택건축	신축건축물 사용 승인 관련 상수도 연결 민원	진행중
51	2023-11-03	행정문화	안산시민을 위한 체육시설 설치 건의 요구	상담안내

일련 번호	접수일	분야	제 목	처리결과
52	2023-11-07	행정문화	안산시 체육시설 설치 요구	상담안내
53	2023-11-08	도시환경	안산 건건천 환경 등의 개선 요구	상담안내
54	2023-11-20	도시환경	오수관 월류로 인한 상가건물 침수 피해	진행중
55	2023-11-27	주택건축	오피스텔 분양 관련 업무절차 및 계약해지에 관한 민원	진행중
56	2023-11-30	도로교통	신규도로 개통에 의한 농지 진출입로 개설 요구 민원	취하
57	2023-11-30	도로교통	도로 불법주차 및 쓰레기 투기 근절 대책 마련 민원	상담안내
58	2023-12-05	도로교통	불법주정차 및 쓰레기투기 해결 요망	상담안내
59	2023-12-28	도시환경	시 소유 소하천에 대한 농사용으로의 임차 요망	상담안내
60	2023-12-28	복지노동	노인복지관내 장기 활용 공간 설치 요구 등	상담안내
61	2023-12-29	기타	금융업을 빙자한 사기범에 대한 처벌 여부	상담안내



3. 안산시 고충민원 주요 처리 사례

가. 의견 표명

【자동차 과태료 부과 통지에 대한 부당성 민원】

일련번호

1

○ 민원 요지

- 자동차 과태료 체납액 납부촉구 부당함.
2009년~2022년 동안 과태료 납부통지 없었고 해당기간 이후 발부된 과태료 납부 통지가 부당함.

○ 신청인의 주장

- 신청인은 2022. 3.경 중고자동차를 금융기관으로부터 대출받아 구매 후 갑자기 소멸된 전 차량에 대한 과태료(체납액 30만원) 통지문이 나왔으며,
- 관련 차량에 대한 멸실신고를 2022. 11.경에 하였으나 2009.부터 2022.경까지 일체의 납부 통지가 없어 납부의무가 끝난 것으로 이해하고 있었으나 고지서가 발부된 것은 부당하며, 현재 경제적인 어려움이 있어 이를 해결해 달라는 고충민원을 제기하였음.

○ 피신청인의 주장

- 「질서 위반 행위 규제법」의 적용을 받는 당해 차량 과태료 부과 건의 경우에는 「질서 위반 행위 규제법 시행령」 제2조의 2에 따른 과태료 감경사유에 해당 되지 않아 과태료 감면이나 감액을 적용할 수는 없다 함.

○ 사실관계 확인

- 안산시 징수과가 「지방세기본법」의 송달절차에 따라 과태료를 부과할 때 납부자의 주민등록상 주소지로 고지서를 등기우편으로 보내고 등기 우편이 반송될 때 「동법 제33조(공시송달)」에 따라 공시송달이 끝나면 서류의 송달이 된 것으로 판단하므로

- 민원인이 고지서를 못받았다는 이유로 납부의무가 소멸되는 것은 아니므로, 안산시 징수과가 체납액에 대한 납부촉구 행위는 행정절차에 따른 적법한 행정처분행위로서 위법하거나 부당하다고 볼 수 없음.
- 안산시 징수과 회신자료를 검토한 바, 2005.4.경 최초 과태료 부과 이후고지서 10회 발송하였으나 2010.2.~2019.7경에는 무재산 결손처리 되어 체납안내문 발송을 제외시킨 사실 등이 확인됨.

○ 조사옴부즈만의 판단

- 신청인은 장시간 고지를 받지 못했고 해당 차량은 1990년 출고차량으로 이후 2009년 분실되어 분실신고도 했다고 하나 확인할 수는 없으나 사업부진 등으로 인한 경제적 어려움을 호소하고 있고, 체납안내문 발송이 장기간 안되어 멸실된 것으로 알고 있었던 점,
- 체납고지서가 미발송된 점 등의 여러 정황을 검토한 결과 해당 차량에 부과된 과태료를 감면 또는 감액 등의 공감 행정 필요성이 있고 장기미발송 체납고지 안내문에 대한 발송 방법 등에 대한 제도개선이 필요하다는 의견을 표명함

【G-드림카드 부정수급 환수요청 관련 민원】

일련번호

7

○ 민원 요지

- 신청인은 G-드림카드를 발급받아 사용중인데 신청인의 자녀가 지역아동센터를 다니면서 G-드림카드를 사용한 것은 정부지원금을 부정수급한 것에 해당되므로 사용금액 전액을 환수해야 한다는 행정조치에 대하여 부당하므로 이를 해결해 달라는 민원 제기

○ 신청인의 주장

- 신청인은 G-드림카드를 복지로서 신청여부를 확인 후에 사이동 행정복지센터에서 문의한 후 발급받아 사용함.
- 신청인의 자녀가 지역아동센터를 다니면서 G-드림카드를 사용할 수 없다며 부정수급이라고 상록구청에서 연락이 왔음.
- 사용금액(971,100원) 전액을 환수해야 한다고 고지서가 왔고 이로 인한 고충민원 제기함.

○ 피신청인 의견

- 아동급식 지원대상자 신청당시 민원인은 조식으로 신청을 요청하였지만 접수할 때 석식으로 접수가 됨. 확인 결과, 환수대상자가 아닌것으로 판단하였음.

○ 사실관계 확인

- 신청인의 G-드림카드 지원금과 지역아동센터 석식지원금, 관련 해당규정 및 지침을 검토한 바, 신청인은 G-드림카드를 이용하여 당일 아침이나 전일 저녁에 해당 구매처에서 조식을 구매한 것으로 보임.(G드림카드 사용내역) 신청인의 자녀는 지역아동센터를 이용하여 석식을 제공받은 것으로 확인하였음.(지역아동센터 사용내역)

- 안산시 아동급식지원에 관해「안산시 아동급식 지원 등에 관한 조례」제5조(지원방법)①항과 ②항에 따라 지원토록 하였음.

○ 조사옴부즈만의 판단

- 「안산시 아동급식 지원 등에 관한 조례」제2조에 따라 급식지원 대상 아동에 대하여 해당 가구의 취사능력, 지역사회의 급식지원 시설 등 아동별 특성에 따라 해당하는 방법으로 급식을 지원할 수 있음. 관련 아동급식 방법과 형태가 다양하고 시기가 여러 가지이므로 이에 따른 상세한 안내 등의 조치를 하도록 의견표명 함

【하천 주변 산책로 정비 관련 고충민원】

일련번호

8

○ 민원 요지

- 안산 상록구 ○○천 주변 산책로 일부 구간에 흙이 덮혀 있고, 데크 산책로는 비가 오면 배수가 안되어 악취가 나고, 일부 하수구는 막혀 있어 하천 정비가 필요하다고 고충민원을 신청하였음.

○ 신청인의 주장

- 상록구 ○○천 주변 산책로 상의 일부 구간에는 진흙 등이 덮혀져 있고, 데크 산책로는 비가 오면 배수가 안되어 악취가 나고, 일부 하수구는 막혀 있어 하천 정비가 필요함.

○ 피신청인의 주장

- ○○과(○○팀)에서는 우수시 원활한 유수 흐름을 위해서 하천 데크에 배수구멍을 기 설치하였음.
- ○○천 주변 하수관로 합류식 지역에 오수관로 매설로 악취의 우려가 있다고 예상된 바, 이에 대해서는 하수과에서 2021. 9.경~ 2025. 6.경 사업기간을 지정하여 30억원의 사업비(수자원출연금)로 오수관로 3.4km를 신설하고, 하천 배수설비 140개소 정비를 추진 완료할 예정이라고 통보함.

○ 사실관계 확인

- 시민 옴부즈만은 사실관계 확인을 위하여 하수과, 건설도로과 소속 담당자와 구두 통화하는 한편 하천법 등 관련 규정을 검토하였고, 2023. 5.9.(금) 14시부터 18시까지 현장 확인을 하였음.
- 해당 하천을 확인 한 바, 주변 산책로 일부 구간에 흙이 덮혀 있고, 데크 산책로는 비가 오면 배수가 안되어 악취가 나고, 일부 하수구는 막혀 있음을 확인하였음.

○○천 점검



오염된 비가림막



오염된 하수구



막힌 하수관



○ 조사옴부즈만의 판단

- 안산시민들의 권익구제 차원에서 상기 사항을 살펴보면, ○○천은 지방하천인 바, 지방하천관리는 하천법에 의거, 지방자치단체에서 관리,유지하고 있음.
- 건설도로과(하천관리팀)에서는 우수시 원활한 유수 흐름을 위해서 하천 데크에 배수구멍을 다수 설치하고, 비가림막의 정화, 막힌 하수관로 개통 등 하천정비를 할 필요가 있다고 판단됨.
- 환경정책과에서 제출한 수질검사 결과를 분석하였으나, 안산시 하천 중에서는 ○○천이 수질결과가 좋아 악취의 원인은 수질 자체에 원인이 없음을 확인하였음.

- 다만, ○○천 주변 하수관로 합류식 지역에 오수관로 매설로 악취의 우려가 있다고 예상된 바, 이에 대해서는 하수과 2021. 9. ~ 2025. 6. 사업기간을 지정하여 30억원의 사업비로 오수관로 3.4km를 신설하고, 하천 배수설비 140개소 정비를 완료하면 악취는 상당부분 줄어들 것으로 판단됨.
- 안산시 시민옴부즈만은 안산시 ○○과 등 유관부서에 대해 하천법 등에 근거, ○○천 악취개선을 위한 현장확인 및 적극 행정을 지속적으로 추진해 나가도록 의견표명 함.

【도로점용료 부당 납부 및 도로개설 관련 민원】

일련번호

36

○ 민원 요지

- 대부북동 〇〇〇번지 토지의 소유주가 3명(민원인 포함)인 해당 토지의 진·출입으로 허가받은 뒤 해당 토지의 도로점용료를 민원인 혼자서 부당하게 납부하였음. 나머지 2명의 부과분을 민원인 혼자서 부당하게 지난 기간 동안 납부함.

○ 신청인의 주장

- 대부북동 〇〇〇번지 토지소유자 3명임. 지분비율에 따라 도로점용료를 부과해야 함에도 민원인 1명에게만 부당하게 해당 토지 도로점용료를 전액 부과됨.
- 대부북동 〇〇〇번지 토지의 소유주가 3명(민원인외 2명)인 해당 토지는 2005년 진출입으로 허가 받은 뒤 2010년~2023년 현재까지 도로점용료를 민원인 혼자서 부당하게 납부함.

○ 피신청인의 주장

- 대부북동 〇〇〇번지는 기존 소유자가 민원인에게 토지를 매매하였고 해당 토지의 도로점용 권리의무승계 신고에 대하여 도로법 제4조(권리의무승계) 및 같은법 시행규칙 제3조 규정에 의거 처리되었음.(단원구청 건설교통과-00000, 2009.05.26.)

○ 사실관계 확인

- 대부북동 〇〇〇번지는 △△번지에서 분할되었고 해당토지 기존 소유자, 토지소유자 등 민원인 총 3명임. 해당 토지의 도로점용 장소는 단원구 대부북동 000번지 앞 도로이고, 점용개소는 면적18㎡, 점용목적은 진·출입으로 확인함.
- 최초 도로점용 신고자 송〇〇은 도로점용 허가 받고 이후 권리의무 승계 신고를 하였고,도로점용 허가(단원구청 건설행정과-〇〇〇,2005.6.30.)를 받았음.

- 권리의무 승계처리(△00-)>△00,단원구청 0000과-00, 2009. 5.26.)함.
- 해당 토지의 도로점용료는 2006년~2009년에는 기존 토지 소유주가 납부하였고 민원인은 권리의무승계처리 이후인 2010년~2022년 납부함.
- 2018년에 담당부서가 단원구청에서 대부해양본부로 변경되었음.

○ 조사옴부즈만의 판단

- 해당 토지 〇〇〇번지의 소유주가 3명이므로 도로점용료를 3명이 지분비율로 나누어 부과해야 함.
- 해당 토지의 최초 신고자가 2005.6.30. 도로점용 신고 후 2009. 5.26. 권리의무승계 처리시 해당 토지 소유자와 지분비율을 확인 후, 지분비율 맞게 도로점용료를 부과해야 함에도 당시 해당 민원인들에게 이에 대한 충분한 안내 설명과 고지가 부족했으므로 해당 토지소유자 지분 확인과 지분별 도로점용료 부과에 대한 의견표명을 함.

○ 민원 요지

- 신청인은 안산시 단원구 ○○길 소재 주택 밀집지역에 거주하고 있는 자로, 많은 주민이 거주하는 주택단지 앞 도로(편도 2차선)상에 횡단보도 2곳이 포함된 삼거리상으로 평소 택시나 일반차량들의 통행이 많은 장소임에도 불구하고, 신호등이나 과속방지용 카메라나 점멸등의 안전시설이 설치되어 있지 않아 통행하는 차량 들의 과속운행 등으로 인해 대형 교통사고 발생 우려되고,
- 특히, 등하교 학생들의 교통사고 우려가 수시로 발생되고 있어 이에 대한 대책으로 신호등이나 과속방지용 카메라 등의 설치가 필요하다는 민원을 제기함.

○ 피신청인의 의견

- 일반적으로 도로상에 설치되는 신호등이나 과속카메라, 도로 절선, 속도제한 표시 등의 교통안전 설치기준과 관련하여 경찰청의 교통안전 심의 등을 거치거나 지자체에서는 교통안전 심의위원회 의결 등을 거쳐 설치 여부를 판단하고 있음.
- 신청인이 제기한 위 주택 밀집단지 앞 삼거리상의 횡단보도에 교통안전을 위해 신호등이나 안전시설 등에 대한 설치요구에 대해서는 민원사항 등의 검토를 거쳐 2023년도 3분기 내에 교통안전 심의 안건으로 상정하여 교통안전시설의 설치 여부 등에 대한 심의를 하겠다는 의견임.

○ 사실관계 확인

- 민원내용에 대하여 현장확인 결과, 왕복 4차선 도로가 삼거리 상에 위치 해 있고, 승용차, 택시나 트럭 등의 교통량이 많고 주변에는 ○○빌라, ○○빌라 등의 주택밀집 지역으로 화정천을 이용하려는 주민들의 횡단보도 이용이 많고, ○○커피 카페와 주택가 사이에 삼거리의 운행차량들 또한 교통사고가 우려 되는 상황이다.
- ○○○행정복지센터 앞쪽에서부터 과속으로 진행하는 차량들로 인해 신호등이 없는 횡단보도를 이용하는데 어려움이 많고 또한 과속차량, 안전운전 등을 위한 점멸등이나 속도제한 카메라, 서행표지 등의 시설이 설치되어 있지 않아 과속하는 차량이 많아 주택가 거주 주민들과 도로 진출입 차량 이용자들의 안전이 매우 심각한 상태로 판단된다.

- 고충민원 현장 상황 사진



(주택단지에서 화정천을 건너는 횡단보도1)



(커피점 방향에서 화정천을 건너는 횡단보도2)

○ 관계법령

- 도로교통법 제3조(신호기 등의 설치 및 관리)

① 특별시장 · 광역시장 · 제주특별자치도지사 또는 시장 · 군수(광역시의 군수는 제외한다.

이하“시장등”이라 한다)는 도로에서의 위험을 방지하고 교통의 안전과 원활한 소통을 확보하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 신호기 및 안전표지(이하“교통안전시설”이라 한다)를 설치·관리하여야 한다. 다만,「유료도로법」제6조에 따른 유료도로에서는 시장등의 지시에 따라 그 도로관리자가 교통안전시설을 설치·관리하여야 한다.

- ② 시장등 및 도로관리자는 제1항에 따라 교통안전시설을 설치·관리할 때에는 제4조에 따른 교통안전시설의 설치·관리기준에 적합하도록 하여야 한다.〈신설 2018. 6. 12.〉
- ③ 도(道)는 제1항에 따라 시장이나 군수가 교통안전시설을 설치·관리하는 데에 드는 비용의 전부 또는 일부를 시(市)나 군(郡)에 보조할 수 있다.〈개정 2018. 6. 12.〉
- ④ 시장등은 대통령령으로 정하는 사유로 도로에 설치된 교통안전시설을 철거하거나 원상회복이 필요한 경우에는 그 사유를 유발한 사람으로 하여금 해당 공사에 드는 비용의 전부 또는 일부를 부담하게 할 수 있다.〈개정 2018. 6. 12.〉
- ⑤ 제4항에 따른 부담금의 부과기준 및 환급에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.〈개정 2018. 6. 12.〉
- ⑥ 시장등은 제4항에 따라 부담금을 납부하여야 하는 사람이 지정된 기간에 이를 납부하지 아니하면 지방세 체납처분의 예에 따라 징수한다.〈개정 2018. 6. 12.〉

○ 조사항목부즈만의 판단

- 안산시 ○○○○국 ○○○○에서 본 민원과 관련하여 교통안전 심의안건으로 상정을 검토하여 신호등 설치나 기타 교통안전시설 등에 대한 설치 여부를 심의할 예정이라는 의견이므로「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제46조 제2항,「안산시시민옴부즈만구성 및 운영에 관한 조례」제15조 등에 따라 신호등과 교통안전시설 설치와 함께 주민들의 교통안전을 위한 제도개선을 적극적으로 조치할 수 있도록 관련 부서에 의견표명을 하고자 함.

【지역특산물판매장 설치 관련 판매실적 등 보완요청에 대한 민원】

일련번호

49

○ 민원 요지

- 신청인은 2021. 7. 16.(민원 제39586) 농산물가공판매장 설치 관련, 구비 서류를 피신청기관에 접수하였으나 피신청기관에서는 지역특산물 가공판매장은 허가신청일 현재 해당 지역 5년 이상 지역특산물의 생산자여야 함에도 허가신청일 기준으로 4년간의 지역특산물 판매자료가 제출되었으나 지역특산물 생산여부에 대하여도 입증되지 않고,
- 또한 피신청인은 신청인이 제출한 농지법에 따른 사업계획서를 검토한 결과, 지역특산물 가공판매장이 필요한 수준의 농작물을 경작하여야 함에도 경작하고 있지 않으며,(판매물량 연평균 75kg, 경작규모 1,174㎡), 지역특산물 생산토지로 신청한 ○○동 136-2번지 소재의 임차용 토지는 농지법상 농지경작 자격(직접생산)이 없으며,
- 신청인은 위와 같은 ○○동 소재 136-1번지, 136-2번지의 임차용 토지에 대해 2015.경 ~ 2019.경까지는 원 토지주(임대인)가 실제로 경작하고 쌀소득보전 직접직불금을 수령 하였기에 5년 이상 지역특산물인 대추를 직접 생산하였다는 사실을 인정할 수 없다는 사유 등으로 지역특산물 가공판매장 설치 요구에 대한 불허 처분 결정을 통지한 것은 억울하다며 민원을 제기함

○ 피신청인의 의견(도시계획과 담당)

〈그동안의 민원처리 경과〉

- 2021. 7. 16. : 행위허가(건축허가) 접수 : 지역특산물 가공판매장
- 2021. 10. 10. : 불허가 통보(1차)
 ☞ 5년이상 지역특산물 생산입증불가, 임대불가능한 경작 자격없는 농지로 신청
- 2022. 11. 22. : 행위허가(건축허가)접수 → 지역특산물 가공판매장
- 2021. 12. 29. : 불허가 통보(2차)
 ☞ 5년이상 지역특산물 생산 입증 불가, 대추나무 미식재 등 수확 여부 확인불가
- 2023. 8. 30. : 행위허가(건축허가)접수 → 지역특산물 가공판매장
- 피신청인은 재량의 범위가 넓은 개발제한구역법의 특성상 법 문구 해석에 있어 신청자의 입장에 유리하게 가능한 것으로 판단함으로 인하여 발생한 민원으로 지역의 특산물을 판매한 실적에 대한 입증이 아니라

농지에서 5년 이상 연속적으로 경작하여 생산한 실적이 입증되는 농업인에게 주어지는 지역특산물 가공판매장이며,

- 또한, 생산한 실적의 입증은 농지부서 의견과 농지대장(농지원부) 및 농업경영체 등록확인서 외 5년 이상의 기간에 신청한 농지에서 재배하였는지 현지 확인 등이 필요하고, 필요한 경우에는 상급 기관 등에 질의나 사전컨설팅 등을 통하여 민원을 해결하고자 한다는 의견임

○ 신청인의 주장

- 신청인은 대추농사를 짓고 있는 농지는 임차농지 약 1,411평 규모, 자신소유 토지 약 614평 규모의 대추나무를 경작하고 그 이외 290평 규모의 농지에는 콩나물 재배시설을 설치하여 임대를 주고 있어 농사를 지을수 없는 농지임.

▲ 임차농지1

- 토지 소재지 : 안산시 ○○동 소재 136-1번지 / 136-2번지
- 임대인 : ○○○
- 임차기간(계약서상) : 2021. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.
(실제 신청인은 2017.경 ~ 2023. 12. 31.까지 임차 후 대추를 재배 함)
- 임차 토지 규모 : 약 880평
- 대추생산량 : 대추성목 150그루에서 약 500kg 생산

※ 2015년~2019년까지 당시 토지소유주 임00이 쌀소득보전직접직불금을 수령하였으며, 2020.경부터는 현 토지주 ○○○로 명의를 변경되었음



▲ 임차농지2

- 토지 소재지 : 안산시 〇〇〇동
- 임대인 : 〇〇〇
- 임차기간 : 2022. 10.경 ~ 2024. 10. 1.경,
- 임차 토지 규모 : 1,755㎡ 약 531평
- 대추생산량 : 대추성목 140그루 식재, 2023년 이후 약 600kg 생산



▲ 신청인이 소유하고 있는 농지

- 토지소재지 : 안산시 ○○동
- 토지규모 : 약 1,311㎡(약 400평 규모)
- 대추생산량 : 2021. 초순경부터 사과대추 약 120그루(임차1농지에서 60그루 이식한 것 포함)를 식재하여 재배중이며, 2023년도 기준으로 약 200kg을 생산하였으며 추후에는 약 400~500kg을 생산할 수 있다고 주장함.



☞ 신청인은 자신 소유의 위 토지에 건평 90평, 주차 등 약 180평 규모의 농산물 가공판매장을 설치하여 생대추 건조, 대추즙, 제과용 찹 등의 가공품을 만들어 판매하기 위해 신청하였음.

◀ 신청인이 대추경작을 위해 추가로 구입한 토지

- 신청인은 ○○○동 소재 136-1, 2의 임차용 1토지의 임차기간이 2023. 12. 31.경까지 정해져 있으나 임대인이 기간 연장에 대해 명확한 의사가 없어 이에 따라 대체 경작용 부지로 안산시 ○○동 259번지 소재에 약 707㎡(약 213평규모)을 2023. 6.경 구입하였다. 위 농지 구입 당시에 벼가 식재되어 있었으나 추후 임차1농지와 임차2농지에 식재 되어 있는 대추나무 일부를 이식하는 등 약 130여그루를 식재 할 예정이며, 추후 수확량은 약 400~500kg의 생산이 예상된다는 주장임.

○ 신청인은 2020년경 생산한 대추를 가공하여 판매할 수 있는 가공시설 제도를 알게 되어 2021. 7.경 위 사업을 추진하기 위해 안산시 ○○동 118-6 소재 자신 소유의 농지 약 1,311㎡(약 397평 규모)상에 180평 규모(건축면적은 건폐율 50%로 약 90평 규모다)의 건조 대추, 대추즙, 제과 및 잼 등의 생산 대추가공을 위한 지역특산물 가공판매장 설치를 하기 위해 안산시 도시계획과에 허가 신청을 하였으며, 안산시 농정과로부터는 건축허가를 승인받는 경우 농지전용허가가 이루어지므로 조건부 승인 사항이므로 별도의 승인은 없었음.

○ 또한 농산물 가공판매장 허가 조건으로는 지역특산물 생산자로 지정이 되어 있어야 하며, 이와 관련하여 5년간의 생산 특산물 판매 이력에 대한 입증과 생산이력이 인정되어야 신청할 수 있고 심사 후 승인을 받을 있도록 규정되어 있음.

○ 신청 민원에 대해 피신청기관에서는 ○○○동 118-6 소재의 자신의 소유농지가 약 400평 규모이나 이곳에 약 180평 규모의 지역특산물 가공시설을 설치하면 실제로는 220평의 규모로 줄어들어 임차농지 등을 포함하더라도 농사를 짓는 전체 농경지의 면적이 1,000㎡이하로 가공시설 허가를 불허한다며 보완요구를 요구하여, 2023. 6.경 ○○동 259번지 소재 토지 약 213평(707㎡)을 약 1억 8,000만원 가량에 구입하였으나 구입한 농지에 대추나무가 미식재 되어 있으므로 판매실적으로 볼 수 없어 반려 조치하여 이에 대해 임차농지2의 토지 약 540평 규모에 2023. 9.경 대추나무 성목 140그루를 구입하여 식재하였음.

※ 신청인은 2022년경 임차농지2에 성목 대추나무 약 140그루를 식재하였으나 관리부실로 고사 되어 2023. 9.경 구입하여 재식재하였다 함.

○ 위와 같이 신청인은 피신청기관에서 요구한 2차례의 보완요구사항을 하였음에도 불구하고 추가하여 임차용 토지에서의 4년간 지역특산물 판매자료는 제출되었으나 지역특산물에 대한 직접 생산여부가 입증되지 않아 재차 보완을 요구한 것과 관련하여

- 신청인은 임차농지1에 대하여 토지 임대인의 요구에 따라 2015년경부터 2020년경까지의 임대 계약서를 미작성하였고, 또한 이에 따라 농지원부 등록도 하지 못하였다. 그로 인해 농업직불금도 원 토지주가 수령 하였기에 실질적인 직접 생산 관련 서류를 제출하지 않았으나, 대추를 직접생산하였다는 실적과 관련하여 입증할 수 있는 증거로 판매실적을 확인할 수 있는 판매 이력 자료 등의 실적이 있으며, 또한 임차농지1에서의 대추생산을 직접하기 위해 농협 등에서 퇴비·농약·농자재 구입 등의 이력을 통해 신청인이 실제로 대추생산을 직접 하였다는 사실관계의 입증자료라고 주장함.

- 신청인은 위와 같은 직접생산 사실을 입증하기 위해서는 위 임차농지1의 원토지 임대인에게 토지 임대차계약서 등을 작성하고 확인하여야 하나 토지주 사망으로 인해 사실 확인이 어려우나 위 임차농지1이 명의 변경되어 2020.경~2023.경까지는 현 임대인으로부터 직접생산이력 확인서를 작성하여 이를 제출하였음

○ 사실관계 확인

○ 신청인이 2021. 7. 16.(민원 제00000) 농산물가공판매장 설치와 관련하여 구비서류를 접수. 이와 관련하여 피신청기관에서는 다음의 불허가(보완요구)사유를 신청인에게 통지하였음.

① 지역특산물 가공판매장은 허가신청일 현재 해당지역 5년 이상 지역특산물의 생산자여야 함에도 허가신청일 기준으로 4년간의 지역특산물 판매자료가 제출되었으나 지역특산물 생산여부에 대하여 입증되지 않았음.

② 농지법에 따른 사업계획서 검토결과, 지역특산물가공판매장이 필요한 수준의 농작물을 경작하고 있지않음(판매물량 연평균75kg, 경작규모 1,174㎡)

③ 지역특산물(대추)생산녹지로 신청한 ○○○동 136-2번지 소재 토지는 행위허가신청자의 경작지가 아니다.(농지법상 신청자는 농지경작 자격이 없음)

④ 사업계획서상 ○○○동 136-1 및 136-2번지는 2015.경 ~ 2019.경까지 당시 토지 소유주인 임00이 실제 경작하여 쌀소득보전 직접직불금을 수령하였으므로 동 토지에서 5년 이상의 대추를 생산하였다는 사실은 인정할 수 없다는 등의 불허가 처분요구 사항을 통지한 사실이 있음.

○ 신청인은 위와 같이 피신청인이 지역특산물 가공판매장 허가 관련하여 불허가 처분과 함께 보완요구 사항에 대하여 다음의 사항을 이행하였음.

① 피신청인은 지역특산물 가공판매장은 허가신청일 현재 해당 지역에서 5년 이상 지역특산물의 생산자여야 함에도 허가신청일 기준으로 4년간의 지역특산물 판매자료가 제출되었고 지역특산물 생산여부에 대하여도 입증되지 않는다고 판단하였음.

- 이와 관련하여 신청인은 2017.경부터 2023년 허가신청 당시인 사업계획서 상의 토지인 ○○○동 136-1번지와 136-2번지의 농지를 임차하여(임차농지1이라 한다) 당시 2년생 대추나무 150그루를 식재하여 매년 약 500kg 상당의 대추를 생산하여 판매하였음.

- 그밖에도 추가로 제출한 2017년부터 2023년도까지 연속하여 7년간의 판매실적 증빙자료인 거래명세표를 제출하였음(대추판매 거래명세표)

- 신청인은 위 임차토지1을 2017년~ 2020년 말까지 농지원부(농지대장)에 등재하지 못한 것은 임차당시 실제 농지소유주(농지임대인 이라 한다)가 허락해주지 않아 등재 할 수 없었으며, 이로 인해 임차토지1에 대한 쌀소득보전직접직불금은 실제 농지임대인이 수령하였으나 실제적인 토지의 사용은 신청인이 계속 경작하였다고 주장함.

☞ **현재 농지소유자들이 임차를 주는 경우 임대인들이 쌀소득보전직접직불금을 자신이수령하기 위해 위 신청인과 같은 형태의 임차농지에 대한 농지원부에 등재하는 것을 반대하는 경우가 많은 것이 현실태라는 주장임**

② 피신청인은 신청인이 농지법에 따른 지역특산물 가공판매장이 필요한 수준의 농작물을 경작하고 있지 않다고 판단하였음(판매물량 연평균 75kg, 경작규모 1,174㎡)

- 이와 관련하여 신청인은 자신이 경작하고 있는 사과대추의 경우에는 주로 소비자들에게 직접적으로 생과로 판매되고 있으며, 나머지 물량에 대해서만 건대추로 가공하여 판매하고 있다. 그러나 건대추 생산비용이 너무 과다하게 들고, 또한 농협이나 농산물유통센터 등을 통한 위탁판매는 수익성이 낮아 주로 농장 현장 판매나 지인들을 통한 직접판매 등이 주를 이루며 현금거래가 대부분으로 판매실적을 입증하기에는 한계가 있다는 주장임.

☞ **2021년부터 신청인은 생산한 대추를 농산물유통센터를 통한 위탁판매로 전환하여 판매를 해오고 있음(증 위탁판매 자료 참조)**

- 또한 특산물가공판매장 약 180평(건물 약 90평)을 신축하고 남는 농지면적이 농업인 자격 기준인 1,000㎡미만이라는 피신청인의 주장을 충족하기 위해 2023. 6.경 ○○○동 259번지 소재 약 707㎡(약 213평) 규모를 1억 8,000만원 상당에 매입하였으나 구입 당시 벼가 식재되어 있어 임차농지1과 2에 식재되어 있는 대추성목 약 130여그루를 이식할 것이며,

- 추후 약 400~500kg의 대추를 생산할 예정이고 농지대장도 발급받아 보완 하였으나 재차 대추나무 재배면적이 적어 추가보완을 요구하며 불허한 사항에 대해 ○○○동 556번지 소재 임차농지2에 충북에서 공수해온 4년생 대추나무성목 약 142그루를 심어 보완요구를 이행한 사실이 있음.

③ 피신청인은 지역특산물(대추) 생산농지로 신청한 ○○○동 136-2번지 소재 농지는 행위허가 신청자(신청인)의 실제 경작지가 아니다 라고 판단하였다.(농지법상 신청자는 농지경작 자격이 없음)

- 이와 관련하여 신청인은 임차한 임차농지1이 최초 임대인의 반대로 농지원부(농지대장)등재를 못하였으며, 임대차계약에 대해서도 중요하게 생각하지 못해 실제 위 농지에서 대추경작을 하였는지 여부에 대한 객관적인 증빙을 하기 어려우나 실제 임차토지1에서 대추농사를 짓기 위해 신청인은 자신이 조합원으로 있는 안산 농협에서 주기적으로 구입한 농자재 구매이력, 매년 비료·가축분·유박 등을 포함하여 약 100여포 상당의 퇴비 구매 이력·농약 등 많은 농자재를 구입하여 위 임차농지1에서 대추경작용으로 사용하였다고 주장함.

④ 피신청인은 사업계획서상 ○○○동 소재 136-1, 136-2번지는 2015.경~ 2019.경까지 당시 토지 소유주인 임00이 실제 경작하여 쌀소득보전 직접직불금을 수령하였기에 신청인이 동 토지에서 5년 이상의 대추를 생산하였다는 사실을 인정할 수 없어 허가의 불원 사유에 해당한다고 판단하였음.

- 이와 관련하여 신청인은 자신이 경작하고 있는 사과대추의 경우에는 주로 소비자들에게 직접적으로 생대추로 판매되고 있으며, 나머지 물량에 대해서만 건대추로 가공하여 판매하고 있다. 그러나 건대추 생산비용이 너무 과다하게 들고, 또한 농협이나 농산물유통센터 등을 통한 위탁판매는 수익성이 낮아 주로 농장에서의 현장 판매나 가까운 지인들을 통한 직접판매 등이 주를 이루었으며 현금거래가 대부분이어서 판매실적을 입증하기에는 한계가 있었다는 주장임.

- 또한 위 임차농지에서의 대추생산여부에 대하여 신청인이 2020. 3. 1. ~ 2023. 11. 20.까지 직접 대추생산과 판매를 하였다는 생산이력의 확인서를 임대인의 확인을 거쳐 추가 제출하는 등 위 ○○○동 136-1, 2 소재의 임차농지1에서의 대추생산을 직접하였다는 주장임.(대추생산이력 확인서)

⑤ 신청인은 위 임대농지 및 본인 소유의 농지 이외에서 2007.경부터 ○○동 366-7번지 소재 약 290평 규모의 밭을 소유하고 있으며, 구입 당시부터 2013.경까지는 채소 농사 등을 해왔으나 2013.경 이후부터는 하우스를 설치하여 창고형태로 설치하고 임대를 주었으나 2016.경 임차인 부주의로 화재가 발생하여 임차를 해지하였고 이에 농지 바닥에 콘크리트를 타설하여 콩나물재배시설을 설치하고 2023. 11.경 현재까지 임대를 주고 있으며 이 토지에서는 처음부터 일체의 농사를 짓지

않아 지역 농협 등에서 구입한 퇴비나 비료 등을 사용할 수 없었다는 진술임(콩나물재배시설로 사용 중인 공장건물 사진 참조)

- ⑥ 신청인은 2021. 1. 1. 안산시로부터 농특산물 인증을 승인받은 사실이 있다. 인증대상은 관내농지(사업장)에서 3년 이상 재배(생산)한 경영체로 인증기간은 2년이며, 2023. 7. 1.재인증 받았으므로 이 규정을 기준으로 하면 최소 5년이상의 생산이력이 증명된 것이라는 의견임.



(임차를 준 버섯재배사 전경)

○ 조사옴부즈만의 의견

- 신청인은 특산물가공판매장 설치를 위해 피신청기관에서 요구한 판매실적과 지역특산물 재배면적에 대한 직접생산 입증 보완요구를 이행하기 위해 ○○동 259번지 소재의 토지(213평, 약 1억 8,000만원)를 구입하여 대추나무 약 130그루를 식재한 점, 신청인은 실제로는 2017.경부터 지역민으로부터 임대농지1을 임차하여 대추생산을 해왔으나 임대인의 요구에 의해 임차농지에 대한 농지원부를 등재하지 못하도록 하고 농업직불금을 임대인이 직접 수령함으로 신청인이 직접 임차농지에서의 대추생산을 하였다는 생산이력을 인정해주지 않고 있으나

○ 이와 관련하여 신청인은 위 임대농지1에서 2017년경부터 대추를 실제 생산하여 판매한 실적을 제출하였고(판매실적 참조), 임대농지2의 농지 약 531평 규모에 대해서는 2023. 1.경 임대인의 동의를 받아 농지대장(농지원부)에 등재하고 직접 경작하고 있음,

- 신청인이 위 임대농지1에서의 직접생산을 입증할 수 있는 증거자료로 2017년경부터 2023년경까지 지역 단위농협 등으로부터 구입한 퇴비·비료·농약·농자재 등을 구매한 자료가 임대농지1에서 사용되어졌다는 객관적인 사실 이외에 다른 농지 등에서 사용하였다고 볼 수 있는 사실을 확인 할 수 없음.

- 신청인은 피신청기관의 보완요구 내용을 충족하기 위해 2023. 12. 31. 계약 기간이 끝나는 임대농지1에 대해 계약연장이 불허시 경작면적 미포함으로 인한 허가 조건 불인정이 우려되어 2023. 6.경 안산시 ○○동 259번지 소재 약 707m2(약 213평 규모)을 추가로 구매한 점 등을 비추어 볼 때 위 임대농지1에서의 대추경작이 5년이상 동안 실제로 이루어져 왔고 이와 관련하여 판매 실적자료 등에 따르면 실제 판매가 객관적으로 이루어졌음.

○ 위와 같이 신청인은 2017.경부터 안산에서 대추농사를 본업으로 하여 오랜기간 동안 대추경작을 해왔으며, 앞으로도 대추경작은 물론이며 생산한 생대추를 건조하거나, 착즙을 만들고, 또한 제빵 등에 활용하기 위한 찜을 가공하는 등의 여러 가지 활용을 거쳐 판매처를 다양하게 확보하는 등 지역상권 발전을 위해서도 대추경작 면적을 계속 확대할 계획이라고 주장하고 있음,

○ 또한 신청인은 피신청기관에서 2차례의 보완요구를 성실히 이행하였으며, 비록 임대인의 반대에 의해 임차농지를 농지원부에 등재하지 못하였고, 이로 인해 농사직불금을 임대인이 실제 수령하여 직접생산 이력을 확인할 수 없으나 임차농지1에서 2020. 3.경부터 2023.11.경까지는 신청인이 대추를 직접 생산하였다는 임대인이 인정한 생산이력 확인서 등을 작성하여 제출한 것을 비추어 볼 때,

- 비록 2017.경~2019.경까지의 직접생산 이력에 대한 객관적인 증빙자료 등을 제출하지 않았다고 하여 신청인이 직접생산을 하지 않았다고 단정하는 것은 다소 무리가 있다고 보여짐

○ 그러므로 위와 같은 당시 신청인의 여러 가지 정황들을 고려하지 않은 채 직접생산의 실적을 확인할 수 있는 객관적인 사실들이 없어 직접생산 실적을 인정할 수 없으므로 보완을 요구한다는 피신청인의 주장에 대하여,

○ 신청인은 피신청인이 그동안 요구한 대추판매 실적 관련 증빙자료 확보, 대추경작 토지 면적 확보를 위해 대추경작 농지를 추가로 매입하는 등 피신청인의 2차례의 보완요구를 성실히 이행하였음에도 불구하고 임대농지1에 대한 2017.경~2019.경 사이에 농지대장예의 등재나 임대차계약서 등의 직접생산 실적을 입증할 수 있는 객관적인 사실관계가 부족한 것은 인정되나 신청인은 2021. 1. 1. 안산시로부터 농특산물 인증을 승인받은 사실이 있음.

※ 인증대상은 관내농지(사업장)에서 3년이상 재배(생산)한 경영체로 하여 인증기간은 2년이라는 사실을 비추어 볼 때, 신청인이 안산시로부터 인증받을 당시 농특산물 재배 이력이 3년 이상이었음을 확인받은 것으로 볼 수 있음.

○ 그럼에도 불구하고 이와 관련하여 신청인이 안산시로부터 농특산물 3년 이상 직접재배(생산)을 인정받은 사실 이외에도 임차농지1에서 대추를 직접생산하고 2020. 3.경~2023. 11.경까지 직접대추를 생산하였다는 생산이력이 있으며, 또한 이를 판매해 왔다는 객관적인 실적자료를 제출하였으며, 그리고 대추생산 경작을 위해 지역 농협 등지에서 구입한 비료·퇴비·농약·농자재 등의 구매 이력이 실질적으로 임차농지1에서 대추경작을 위해 사용되었다고 볼 수 있는 구체적이고 객관적인 자료들로 볼 수 있으므로 신청인이 임차농지1에서 직접생산한 실적으로 보기 어렵다는 피신청인의 보완요구 결정을 인정하기 어려움.

○ 따라서 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조 제2항과 「안산시 시민옴부즈만구성 및 운영에 관한 조례」 제15조 등에 따라 피신청기관에서는 신청인의 타당성 있는 사실 주장과 이에 더해 합리적이고 객관적이며, 구체적으로 제출한 증빙자료들을 종합해 볼 때, 신청인은 임대농지1에서 지역특산물 대추를 직접재배(생산)한 것으로 충분히 볼 수 있다고 판단되므로 이러한 정황들을 충분히 고려하여 보완요구에 대한 재심의를 통해 직접생산 실적의 인정여부를 다시 판단하도록 의견을 표명함.

○ 그리고 위 민원에서와 같이 농산물가공판매장의 설치조건인 5년간 판매실적과 생산실적의 인정여부와 농산물가공 판매장의 설치목적 외에 사용하기 위한 처분이나 매각 등의 부당한 사용 등에 대한 기준에 대해서도 현장상황 등을 고려한 구체적이고 세부적인 내용으로의 개선방안을 마련토록 관련 부서에 의견을 표명하였음.

【○○지구 재건축 정비지구 해제 요청 등】

일련번호

6

○ 민원 요지

- 신청인은 안산 ○○구역 재건축 정비구역 조합원으로서 동 재건축 사업이 불법으로 진행되었으므로 담당자 등이 참석한 3자 확인을 통해 피신청기관에서는 관련 규정 등에 따라 ○○구역 재건축 정비구역에 대한 해제를 요청한다는 민원.

○ 신청인 주장

- 신청인은 안산 ○○지구 재건축 정비구역 조합원으로, 2018. 5.경 재건축조합을 구성하였으나 추진위원장으로 선정된 ○○○은 관리규정을 지키지 않고 또한 임의 총회를 소집하여 안건을 의결하거나 추진위원장 임기를 총회 선출을 거치지 않고 연임하여 이에 대해 직무대행으로 선임되었으나 이도 불법이며,
- 2019년 조합설립 인가 신청을 안산시 주택과에 하면서 조합원 동의 기준이 법적으로 75% 이상으로 이에 94%의 조합원 동의를 거쳐 신청하였으나 이상한 논리인 동별 배분이 안되었다는 이유 등으로 반려되자 이에 2020. 4. 2. 행정소송을 제기하였으나 패소하고 재차 항소하여 계류 중에 있으며,
- 이러한 소송 등에 대해 추진위원장들이 자신들이 조합비를 임의로 사용하기 위한 시간끌기용 이므로 이러한 부정한 추진위에 대해 피신청인은 정상적인 절차에 따라 재건축 정비구역 해제를 하여야 함에도 담당자의 서류 조작에 의해 즉각적인 정비구역 해제를 하지 않고 있어 조속한 정비구역 해제를 요청하며, 업무담당자, 신청인 등이 함께 참여하여 토의 등이 필요하고,
- 그리고 위 민원과 관련하여 현재 소송이 진행 중에 있으나 소송과는 무관하게 피신청인이 재건축 정비구역에 대한 정비구역 해제를 조속히 해달라 함.

○ 피신청인 주장

- 「도시 및 주거환경정비법」 제20조 제1항 제2호 다목에 따라 추진위원회가 추진위원회 승인일부터 2년이 되는 날까지 조합설립 인가를 신청하지 아니하는 경우 정비구역의 지정권자는 정비구역을 해제하여야 하지만, 동법 제6항에 따라 2년의 범위에서 연장하여 정비구역 등을 해제하지 아니할 수 있음.

- 2020. 4. 29. 조합설립인가 신청이 접수되었으나, 같은 해 5. 13.부 취하서를 접수 함에 따라 취하되었음.
- 당시, 2년 이내 조합설립인가 신청 여부와 관계없이, 동법 제20조 제6항 제2호에 따라 정비사업 추진 상황으로 보아 주거환경의 계획적 정비 등을 위하여 정비구역 등의 존치가 필요하다고 인정되어 해제는 하지 않았다는 진술이며,
- 위 사항과 관련하여 법제처의 도시및주거환경정비법 법령해석에서도(법령해석례,22-0699), 정비구역의 지정권자는 정비사업의 추진상황, 자연원인, 추진 가능성 및 추진 주체의 상황 등 관련된 구체적인 사정을 고려하여 정비구역의 해제를 결정하여야 한다고 해석하고 있으며, 정비구역 해제는 의무사항이 아니고 재량행위로 해석하고 있다(법제처 법령해석 참조).
- 또한 위 ○○구역 재건축 정비구역의 해제를 요청하는 민원이 추가 접수된 사실이 없고, 또한 조합 설립인가 거부처분 취소 행정소송에서 조합 설립인가를 위한 탄원서가 접수된 점 등을 비추어 볼 때, ○○구역의 재건축을 원하는 주민들 의견 반영 및 조합 설립인가를 위한 추진위원회의 행정소송의 진행 상황 등을 종합적으로 고려할 때, 현재 정비구역 해제는 곤란할 것으로 판단됨.
- 피신청인은 조합설립인가 거부처분 취소요구의 행정 소송이 끝난 후라도 그동안의 추진상황 등을 고려하여 필요시 정비구역 해제 여부를 검토할 예정이며, 민원 신청인이 주장하고 있는 업무담당, 신청인, 옴부즈만이 참여한 토의(3자대면)에 대해서는 그동안 수회에 걸쳐 진행되었던 사항으로 위 사항에 대하여 반복하여 공동토의를 해달라고 요구하는 주장에 대해서는 참여할 수 없다 함.

○ 사실관계 확인

- 재건축 정비사업 추진 경과
 - 2018. 4. 30. : 추진위원회 구성 승인
 - 2020. 4. 29. : 조합설립 인가 신청(2020. 5. 13. 조합설립인가 신청취하)
 - 2020. 5. 28. : 정비구역 해제 관련 최초 민원 접수
 - 2021. 3. 22. : 민원 회신
 - 2021. 4. 27. : 조합설립 창립총회 개최
 - 2021. 6. 8. : 조합설립 인가 신청
 - 2021. 12. 1. : 조합설립 인가 반려 처분(동별 동의율 미달)
 - 2021. 12. 2. : 조합설립 인가 반려에 따른 행정소송 접수

- 2022. 5. 17. : 민원 회신
 - 2022. 9. 21. : 판결선고(원고패소)
 - 2022. 9. 22. : 항소장 접수
 - 2022. 11. 1. : 현안 점검회의, 갈등과제 보고(담당 과장 등)
 - 2023. 1. 4. ~ 03. 13. : 민원 회신(4회)
 - 2023. 2. 28. : 민원인 면담, 대회의실(담당과장 등)
- 신청인은 위 민원과 관련하여 2022. 8. 10.경 이후부터 현재까지 수회에 걸쳐 주택과 등에 민원을 제기하였음.
- 피신청기관에서는 2020. 4. 29.자 ○○구역의 조합설립 인가신청을 추진위원장 명의로 작성하여 조합설립인가 신청서를 제출한 사실이 확인되었음
- 피신청인은 ○○구역 추진위원회에서 2020. 4. 29. 조합설립인가 신청을 하였으나 같은해 5. 13. 신청을 취하하였다가 2021. 6. 8. 다시 신청을 하였으나 동별 동의율이 미달된다는 이유 등으로 피신청기관으로부터 반려처분을 받자 이에 따른 거부처분 취소 행정소송을 신청하여 진행 중이며, 2022. 9. 21. 원고측의 1심 패소 후 항소심이 진행 중에 있다. 이와 관련하여 피신청기관에서는 위 행정소송이 끝난다 하더라도, 그동안의 추진상황 등을 고려하여 필요시 정비구역 해제 여부를 검토할 예정이라 함.

○ 조사옴부즈만의 판단

- 위 민원에 대한 사실확인 결과, 신청인은 피신청인이 조합 설립인가 신청서류를 허위로 작성해주어 조합설립 인가를 한 것으로 하여 재건축 정비구역의 해제를 하지 아니함.
- 그러나 이와 관련하여 피신청인은 조합 설립인가 신청서를 적법하게 제출받아 절차에 따라 조합설립인가 신청을 접수하였으며, 조합설립인가 신청시 조합원의 동의율 미달로 인해 조합설립인가에 대한 반려처분을 하였고, 이에 조합측에서는 행정소송을 제기한 사실 등을 종합적으로 판단 해 볼 때,
- 신청인은 재건축 담당공무원인 피신청인이 조합설립 인가 신청서류를 임의로 작성하여 조합설립 인가신청을 하도록 도와준 것이므로 이는 명백히 불법이므로 재건축 지정된 정비구역에 대한 해제를 조속히 하여야 한다는 신청인의 주장에 대하여, 담당공무원 등과의 3자 확인 절차 요구 등에 대해서는 담당자의 반대로 이를 강제할 수 없으며, 또한 담당자의 재건축사업 처리과정에서의 위법·부당한 사실을 확인할 수 없었으며, 공문서 허위작성 여부와 관련하여서는 사실확인이나 위·변조 등에 대해서는 확인이 곤란하므로 수사 등을 통해 확인이 필요한 사항임.

- 신청인의 주장만으로 신청서류를 허위 작성 등의 위법·부당한 사실을 확인하기 어려우며 이와 달리하여 혐의를 입증할 새로운 사실이나 구체적인 증거자료 등이 확인되지 않는 한 피신청인의 위법성이나 부당성 등을 확인하기 어려우며, 위 민원과 관련하여 현재 행정소송 항소심이 진행 중에 있어 소송 결정 내용 등에 따라 재건축 사업의 계속 진행이나 중단 여부 등이 결정될 것으로 보임.
- 본 민원과 관련하여 피신청인의 위법성이나 부당성 등을 확인할 수 없고, 또한 현재 행정소송 항소심이 진행 중에 있어「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제43조 등과「안산시시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」제15조 등에 따라 이 민원을 기각 처리 함.

○ 민원 요지

- 신청인은 불법 이중 주차로 교통이 방해되어 쾌적한 도로환경 개선을 위해 신고하였으나 개선되지 않고 지속적으로 불법주차를 하고 있어 이를 시정하기 위해 과태료 부과가 제대로 이루어졌는지 여부를 확인하기 위해 피신청기관에 과태료 처분 관련 자료 등의 정보공개를 신청하였으나 부분 공개 결정하여 이에 대한 이의신청에 대해서도 기각을 결정하여 정보공개의 민원을 요청함.

○ 신청인 주장

- 신청인은 경기도에 거주하고 있는 자로, 신청인은 거주지 주변에 불법으로 이중 주차를 해놓아 교통이 방해되어 신고하였으나 개선되지 않고 지속적으로 불법주차를 하고 있어 이를 시정하기 위해 과태료 부과가 제대로 이루어졌는지 여부를 확인하기 위해 피신청기관에 과태료 처분자, 차량번호, 차종 등의 관련 정보공개를 신청하였음.
- 그러나 피신청기관에서는 과태료 부과를 하면서 각 항목에 포함 되어 있는 성명, 주민등록번호 등은 개인정보로서 공개 될 경우 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보에 해당 되어 비공개 대상이므로 부분공개 결정하여 이에 대한 관련 자료의 정보공개를 요청한다고 주장함.

○ 피신청인 주장

- 신청인이 안전신문고 신고 차량 과태료 부과에 대한 부과 내역에 대한 정보공개를 요청하였으나 이는 해당 정보에 포함되어 있는 성명·주민등록번호 등 「개인정보 보호법」제2조 제1호에 따른 개인정보로서 공개될 경우 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보로 비공개 대상이며,
- 해당 정보에 포함된 성명, 주민등록번호 등 「개인정보보호법」제2조 제1호에 따른 개인정보로서 공개될 경우 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보와 관련하여
- 정보공개법 제9조 제1항 제6호 본문의 규정에 따라 비공개 대상이 되는 정보에는 정보공개법상 이름, 주민등록번호 등 정보의 형식이나 유형을 기준으로 비공개 대상 정보에 해당 하는지 여부를 판단하는 ‘개인식별정보’뿐 아니라 그 외의 정보의 내용을 구체적으로 살펴 개인에 관한 사항의 공개로 인하여

개인의 내밀한 내용의 비밀 등이 알려지게 되고, 그 결과 인격적, 정신적 내면생활에 지장을 초래하거나 자유로운 사생활을 영위할 수 없게 될 위험성이 있는 정보도 포함된다.(대법원 2012. 6. 18. 선고 2011두2361 전원합의체 판결 참조)는 판례 등을 비추어 볼 때,

- 차량번호, 차종 등으로 특징이 된 차량은 개인식별정보가 삭제되어도 다른 정보와 결합하여 해당 차량의 소유자를 알아볼 수 있으므로 해당 정보가 공개되는 경우 비록 그것이 개인식별정보를 제외한 것이라고 할지라도 이 사건들의 불법주차 차량 소유자들의 사회적 명예 등 사생활의 영역에 영향을 줄 가능성이 있다.(2020경기행심 1730 정보공개 의무이행 청구 참조)
- 따라서「행정심판법」제49조에 의거 행정심판위원회의 재결은 피청구인과 그 밖의 관계 행정청을 기속하며, 재결의 공정력(정당한 권한이 있는 기관에 의하여 취소 또는 효력정지 등이 되기 전까지 일응 유효한 것으로 추정받는 효력)으로 인해 현재로서는 행정심판위원회에서 기각 재결한 동일 사항에 대해 수용 처리가 불가하다는 주장임.

○ 사실관계 확인

- 신청인의 정보공개 청구 경과
2023. 4. 6. : 상륙구청 정보공개청구 접수
2023. 4. 17. : 부분공개 통지(부과내역 비공개, 행정심판재결서 첨부)
2023. 4. 17. : 정보공개청구 이의신청 접수
2023. 4. 24. : 기각 결정 통지
- 피신청기관에서는 행정심판법 제49조(재결의 기속력) 심판청구를 인용하는 재결은 피청구인과 그 밖의 관계 행정청을 기속 한다 (행정심판재결서 2020경기행심 1730)를 근거로 하여 부분공개 결정 내용을 통지하였음.
- 이에 신청인은 위 부분공개 결정 통보에 대해 이의신청하였으나 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제18조(이의신청)으로 국가기관 등은 제1항에 따른 이의신청이 있는 경우에는 심의회를 개최하여야 하며, 다만, 심의회의 심의를 이미 거친 사항에 해당 하는 경우에는 심의회를 개최하지 아니할 수 있으며, 개최하지 아니하는 사유를 신청인에게 문서로 통지하였음.

○ 사실확인 결과

- 위 민원에 대한 사실확인 결과, 신청인은 피신청인이 불법주차 신고를 위해 불법주차 신고 되어 과태료를 부과받아 처분된 차량들에 대한 관련 자료의 정보공개를 요구하였으나 개인정보 등의 이유로 부분공개를 결정한 것은 부당하다는 주장이다.
- 그러나 이와 관련하여 피신청인은 해당정보에 포함된 성명, 주민등록번호 등 개인정보보호법 제2조제1호에 따른 개인정보로서 공개될 경우 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보, 대법원 판례(2012. 6. 18. 선고 2011두 2361 전원합의체 판결), 경기도 행정심판위원회(2020경기행심 1730 정보공개 의무이행청구)재결서, 행정심판법 제49조에 등을 근거로 하여 비공개 결정한 사항 등을 종합적으로 판단 해 볼 때,
- 피신청기관에서는 위 관련 근거 등을 바탕으로 행정정보공개심의회에서 결정된 사항이며, 이러한 부분공개 결정 사항에 대해서는 이의신청이나 행정심판, 행정소송 등의 별도로 정해져 있는 구제 절차가 있어 이러한 절차를 통해야 하며, 또한 부분공개 결정 과정에서 피신청기관의 위법함이나 부당성을 확인할 수 없었음
- 따라서 신청인의 주장만으로 피신청기관에서 비공개를 결정한 것에 대한 위법·부당한 사실을 확인하기 어려우므로 본 신청민원에 대해서는 기각처리하는 것이 타당하다고 판단됨.

○ 조사옴부즈만의 판단

- 본 민원 관련하여 부분공개 결정에 대해 이의신청, 행정심판청구, 행정 소송 등의 비공개 결정 사항에 대한 구제 절차가 있어 이를 고지하였고, 또한 피신청인의 위법성이나 부당성 등을 확인할 수 없으므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제43조 제1항 제6호(판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항) 등과 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」제15조 등에 따라 이 민원을 기각처리 함.

【장애인복지시설 폭행관련 행정조치의 부당성】

일련번호

35

○ 민원 요지

- 신청인은 2022. 11.경 안산시 소재 사회복지법인에서 발생한 장애인 학대(폭행)와 관련하여 사고발생 즉시 관련 보고 및 신고 의무이행, 폭행 관련자 수사기관 고발, 인권교육 등 사후조치를 성실히 수행하였음에도 불구하고 피신청인은 이와 관련하여 아무런 조치를 하지 않고 있다가 9개월이 지난 시점에 본건 관련하여 행정조치를 하겠다는 통보를 한 것은 부당하다며 민원을 제기하였음.

○ 피신청인의 주장

- 피신청인은 2022. 11. 23. 발생한 ○○원에 의한 장애인 학대사건(폭행)과 관련하여 2022. 11. 29. 관련부서 등으로부터 학대사건 발생에 대한 사실을 인지하였고, 같은해 12. 2. 업무담당자가 000을 방문하여 사실확인 등을 하였으나 본건 관련하여 관련자에 대한 고발로 수사가 진행 중이었고,
- 경기도 장애인권익옹호기관에서 ○○에 대한 현장방문을 통해 심층면담 등 사실 확인 등을 하였으나 이에 대한 조치결과가 2023. 3. 28. 결정되어 담당부서에 하달되므로 인해 행정조치 여부를 판단하는데 다소 지체되었으며, 또한 2023. 4.경~5.경에는 부서원 전원이 시설점검 등으로 인해 업무공백이 발생하는 등의 사유로 인해 행정조치 여부를 판단하는데 기일이 다소 지체된 것이며, 고의적으로 행정조치 여부를 늦게 판단한 것은 아니라는 담당자의 진술임.

○ 사실관계 확인

- 피신청인은 2023. 8. 23. 현재까지 ○○원에 의한 장애인 학대(폭행)사건 발생과 관련하여 행정조치를 검토 중에 있음
- 장애인 학대(폭행)사건 발생경위
 2022. 11.경 : 장애인 학대(폭행)사건 발생
 2022. 11. 28. : ○○에서 관련 상황보고(○○과)
 2022. 11. 29. : ○○과로부터 폭행 관련 사실 접수

2022. 11. 30. : 수사의뢰(경찰서)
2022. 12. 2. : 현장방문 현장실사(복지과 담당)
2022. 12. 7. : 현장실사 및 심층면담(경기도 장애인 권익옹호 기관)
2022. 12. 21. : 경찰서 조사
2023. 2. 28. : 수사결과 벌금 약식기소(검찰)
2023. 3. 28. : 장애인 권익옹호 기관 조사결과 접수(복지과)
2023. 3. 28. : 행정조치 여부 등에 대한 후속 조치(복지과)

- 관련 법령 규정

- 장애인복지법 제62조 (시설의 개선, 사업의 정지, 폐쇄 등)
- 장애인복지법 시행령 제36조의3 (폐쇄 또는 해임의 요구)
- 장애인복지법 시행규칙 제44조 (시설운영의 중단·재개·폐지 신고 등)
- 복무요원 복무관리 규정 제35조 (복무기관 재지정)

○ 조사옴부즈만의 판단

- 본 민원에 대한 검토 결과, 현재 담당과에서 행정조치 여부를 검토 중에 있는 사항으로 최종적인 행정처분이 이루어지지 않았으며, 이와 관련하여 신청인이 신청 취하서를 제출하여「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제43조 등과「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」제15조 등에 따라 이 민원을 각하(취하종결) 처리함.

○ 민원 요지

- 신청인은 2003년경 교통사고로 장애가 발생하였으며, 사고 당시 입원해 있던 병원앞에서 식당을 운영하던 여사장(실제는 무속인)을 알게 되었으며, 이를 계기로 병문안을 오면서 관계를 맺은 후, 이를 빌미 삼아 협박, 공갈로 자신의 금품을 갈취하고 약 14년 동안 사실혼 관계를 유지하면서 집안 노동이나 생활비 등을 지급해 왔으나 신청인에게 폭행, 폭언 등 수많은 인권을 유린당하고 재산적 피해를 당해 너무나 억울하여 형사고발 하였으나 관련자 등의 허위 진술 등으로 인해 법원에서 벌금 200만원의 약식기소 처분을 받았기에 너무 억울하여 재수사를 요구하기 위해 민원을 신청하였음.

○ 신청인 주장

- 신청인은 2003년경 교통사고 당시 병원앞에서 식당을 운영하던 식당 주인을 알게 되었으며, 이를 계기로 병문안을 오면서 관계를 맺은 후, 이를 빌미 삼아 협박, 공갈로 자신의 금품을 갈취하고 약 14년 동안 사실혼 관계를 유지하면서 집안 노동이나 생활비 등을 지급해 왔으나 신청인에게 폭행, 폭언 등 수많은 인권을 유린당하고 재산적 피해를 당해 너무나 억울하여 관련자를 형사고발 하였으나 허위 진술 등으로 인해 법원에서 벌금 200만원의 약식기소 처분을 받았기에 너무 억울하여 강력한 처벌을 요구하기 위해 민원을 신청하였음.

○ 조사옴부즈만의 판단

- 본 민원 건은 고충민원으로 볼 수 없고, 수사의 당부에 관한 사항으로 재수사절차, 인권유린 등의 구제와 관련한 기관 소개, 피해구제에 따른 민사소송안내, 법률구제기관 등에 대하여 민원인에게 설명하여 이를 수용하였으며,
- 또한, 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조 제1항 제3호(수사 및 형집행에 관한 사항으로 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항) 등과 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제15조 등에 따라 이 민원을 각하처리 함.

【컨테이너 관련 이행강제금과 재산압류건 해지 요청】

일련번호

5

○ 민원요지

- 안산시 단원구 ○○동 소재의 컨테이너에 대한 이행강제금 부과 및 재산압류 통지 등 해제를 요청 및 주장함.

○ 피신청인 의견

- 피신청인(안산시청 ○○과)은 건축법 위반사항 시정명령 처분 사항 통지 등은 적법한 절차에 따른 행정처분으로 진행하였다고 주장함.

○ 사실관계 확인

- 해당 위법 건축물은 무허가로 건축하여 타인의 토지위에 오랜기간 거주하여 왔음이 지적도로 확인되었으므로 토지주인의 요청대로 원상회복 후 신청인의 토지에 정식으로 허가를 내어 건축해야 될 것임.
- 해당 건축물은 건축법 79조의1 및 동법 제80조에 위반되어 적발, 불법 건축물로 확인 후 원상복구처리 또는 이행강제금이 부과되었으며, 상기 행정행위는 적법한 절차에 따른 행정처분으로 진행하였다고 주장함.

○ 조사옴부즈만의 판단

- 상기 사항은 타인의 토지에 위법으로 허가없이 건축하여 장기 거주하는 것은 엄연한 불법사항이어서 신청인의 주장은 이유없고 또한 신청인의 취하 신청에 따라 취하종결 조치하였음.

【○○공사 전세 임대 권리분석 산출 계산 이의제기】

일련번호

32

○ 민원요지

- 안산○○공사에서 전세임대지원 관련하여 권리분석표를 세입자들의 월세까지 보증금으로 환산을 하여 채권으로 계산을 하여 세입자들에게 부담을 가중 시킴.

○ 사실관계 확인

- 시민 옴부즈만은 사실관계 확인을 위하여 전세임대 입주지원 관련 규정을 검토하였고 민원 신청인은 민원신청 당시 전세임대 지원기관이 안산○○공사에서 경기○○공사로 이첩 중에 있고, 이사를 10월 중에 마무리 할 예정이라 자진하여 취하서를 제출함.

○ 조사옴부즈만의 판단

- 안산시 시민옴부즈만은 고충민원신청인이 신청 취하서를 제출하여「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제43조 등과「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」제15조 등에 따라 이 민원을 종결처리함.

○ 민원요지

- 신청인은 세금체납 상태에서 첫 번째 차(차종 : 싼타페)를 구입하여 운행 중 압류를 받고 운행하던 중 2020.02.14. 자진 말소 처리하였고, 그 후 신청인은 1% 지분 소유의 두번째 차량(차종 : SM6)을 2021. 10.20. 명의이전 등록하여 운행하던 중 세금체납 상태에 따른 이유로 압류(2022.11.7.압류 등록)조치 되었음.
- 신청인은 첫 번째 차량(차종 : 싼타페)이 차령 11년 이상으로 환가 가치가 남아 있지 아니한 차량으로 인정되어 체납처분을 중지하는 것을 두 번째차에 적용하여 압류해제를 요청한 것은 부당하여 민원을 제기하였음.

○ 피신청인 주장

- 피신청인은 신청인에게 1% 지분 소유의 두번째 차량(차종 : SM6)에 세금체납을 이유로 압류 (2022.11.7. 압류 등록)조치 한 것은 관련 규정 등에 따라 적법하게 이루어진 것이라는 주장이다.

○ 사실관계 확인

- 시민옴부즈만은 민원내용의 사실관계 확인을 위하여 2023.10 .11.고충민원 신청인과 통화하여 관련사실을 확인함.
- 안산시 옴부즈만은 2023-13호(2023.10.11. 접수)인 고충민원신청에 대하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조와 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제11조의 규정에 따라 피신청기관인 상록구청 담당부서에 자료협조 요청을 하였음.(시민옴부즈만-61, 2023. 10.19.)

○ 조사옴부즈만의 판단

- 상륙구청 담당부서에 자료 협조과정에서 2023.06.20.자로 1% 지분 소유의 신청인의 두번째 차량에 대한 압류가 해제된 사실을 확인하였고, 이에 신청인은 자진하여 고충처리 취하서를 제출하였음.
- 따라서 본 민원건에 대하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조 등과 「안산시시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제15조 등에 따라 이 민원을 종결 처리함.

【○○동의 건축(개발행위)행위 승인에 대한 민원】

일련번호

2

○ 민원 요지

- 민원인은 경기 안산시 ○○동 산223, 1054-3,4, 230-1 등의 토지소유주들로 같은 지역의 ○○동 소재 1080-24, 26, 27, 28번지에서의 건축(개발행위)행위가 이루어지면 자신들의 위 소재지 토지에 오수 등이 유입되어 피해를 볼수 있으므로 건축허가를 취소해달라는 민원을 ○○과에 수차례 제기하여 그 처리결과를 수차례 통지하였음에도 불구하고 지속적으로 민원을 제기하고 있어 이에 대한 시민 옴부즈만의 의견을 요구함.

○ 피신청인 주장

- 이와 관련하여 민원 상황을 볼 때, 민원인들이 자신들 소유토지에 연결 되어 있는 도랑 형태의 자연적인 하수로를 사용해오다가 민원인의 소유 토지 경계부분에 도로를 개설하면서 이와 함께 기존 사용 해오던 자연적인 배수로에 비용을 자부담으로 하여 하수관로를 설치하고 사용 해오고 있는 것임.
- 따라서, 상기 건축행위를 요청한 상가건물에 대한 건축행위를 허가해주면 식당 등의 영업과정에서 배출되는 오수 등이 자신들의 허가 없이 비용을 들여 설치해 놓은 하수관으로 배출되고, 또한 관로가 설치되지 않은 관로 끝부분상의 토지에는 오수로 인해 악취가 나거나 자신들의 토지를 오염 시킬 우려가 있으므로 ○○과에서는 상가건물에 대한 건축허가를 해주지 말라고 주장.

○ 검토 의견

- 위 민원에 대해 관련 부서에서는 민원인이 설치해놓은 하수관로는 국유지 토지와 민원인의 사유지가 각각 포함된 토지이며, 최초 하수관로 설치시 토지와 연한 도로 개설을 하면서 하수관로 설치 허가도 받아 설치한 것으로 이는 민원인들만이 사용하도록 하는 사적 용도의 하수관로 설치 허가를 승인한 것으로 보여지지 않는다. 따라서 오랜 기간 동안 주변에서 유입되는 오수나 우수 등이 자연적으로 흐르던 자연배수로상에 개인 비용을 부담하여 설치해놓은 하수관로이므로 이를 사용하지 못하게 하거나 자신들의 승낙 하에 사용하도록 요구하는 것은 받아들이기 어렵다고 보여지고 이러한 사유를 들어 시에서 건축허가에 대한 불승인을 요구하는 것은 민원의 취지에 맞지 않는다고 보여짐.

- 또한 민원인 주장의 주요내용으로 식당 등에서 배출되는 오수 등이 자신이 설치해놓은 하수로를 통과시 악취가 우려되고 또한 토양오염이 우려되므로 자신들의 허가를 받지않고 사용하지 말 것을 요구하는 내용으로 이는 음식점주와 민원인과의 사인간에 해당되는 사항으로 향후 악취가 우려된다는 이유만으로 국가기관인 안산시에서 이를 무조건 해결해 달라고 요구하는 민원 내용이 민원처리 절차에 타당하지 않으며, 그동안 장기간에 걸쳐 동일한 내용으로 민원을 제기하여 정상적인 허가절차를 거쳐 건축한 건축물에 대해 위 민원을 이유로 불허거나 지연 등의 조치에 대해 부당함으로 판단됨.

○ 조사옴부즈만의 판단

- 그동안 위 민원과 관련하여 관련 부서에서의 민원 조치 사항을 살펴볼때, 위법 부당하다고 볼 수 있는 사실관계를 확인할 수 없다고 판단됨. 그러나 민원인은 시의 조치에 대해 지속적으로 민원을 제기하고 있기에 이와 관련하여 국민권익위원회 주관의 이동신문고에서 상담 등을 받을 수 있도록 하였고, 필요시 시민옴부즈만실에 관련 민원을 제기할 수 있도록 안내하고 상담 종결 하였음.

【운항 예정 친환경선박 현안에 대한 해결방안 논의】

일련번호

9

□ 담당부서 : 해양수산과

○ 상담 요지

- 안산시 대부해양본부 담당부서에서는 운항 선박 안정성 확보를 위하여 충전설비 사용자 규격시험추가실시 및 선박인도 일정 지연에 따른 위탁사업자 선정공고 중단에 대한 현안 사항 설명.
- 따라서, 선박 충전 테스트 및 안전검사 등 일정지연이 불가피함에 따라 현재 공고 중인 관리위탁자 사업자 공고 중단 등의 검토 필요.

○ 조사옴부즈만의 판단

- 전력변환장치 검사 항목 중 충전부에 한하여 사용자 규격시험 완료 후, 충전함으로써 안전성을 확보하고, 일정 지연에 따른 관리위탁자 선정 중단 및 향후 선박인도 일정 확정시 재공고 예정임.
- 이와 관련하여 다소 운항이 지연되더라도 안전성 확보를 우선의 목표로한 후, 선박을 인도하고, 추후에 한국해양교통안전공단 등의 선박검사 및 평택해양경찰서의 유선 허가를 받는 과정에서 철저한 준비가 필요하다는 의견을 제시하고 종결함.

○ 민원 요지

- 민원인은 경기 안산시 상록구 소재 공업단지로 출퇴근 하고 있는 자로 공업단지 사거리에서 경찰서 입구까지의 주 도로의 4차선 도로 좌우측에 지역주민 등의 승용차, 트럭, 건설장비, 봉고차량 등 자동차들이 2차선을 점령하고 있어 마치 중고자동차 시장 같은 상황이며, 도로를 이용하는 운전자들이 차량 지체는 물론 각종 차량 사고 등 안전사고에 노출되어 있어 안산시청 등에 수년 동안 주정차 단속을 요구하는 민원을 제기 하였음에도 불구하고 전혀 시정되지 않고 있어 해당 부서 담당공무원들이 소극적인 행정을 하고 있어 이에 대한 해결을 요구하기 위해 민원을 제기함.

○ 조치사항

- 이와 관련하여 옴부즈만에서는 대중교통과, 차량등록사업소, 상록구청 가로정비과 불법 주정차 단속업무를 담당하는 담당자에게 민원내용을 확인하여 가로정비과에서 현장확인 등의 조치를 하도록 하겠다는 사실을 확인하여 민원인에게 동 사실을 통보하고 지속적인 주차 단속이 되도록 해당 부서에 고지한다는 내용을 통화하였음.

○ 조사옴부즈만의 판단

- 따라서 위 민원에 대해 옴부즈만에서도 주기적으로 주정차 담당부서에 민원 관련사실을 알려주고, 이와 관련된 주정차 금지 등의 경고 표지나,단속카메라 설치 등의 다양한 방법을 강구하여 불법주정차 단속을 할 수 있도록 개선방안을 통지하도록 안내하고 상담종결 하였음.

【경로당 시설장 선정 관련 부당성 해결 요구】

일련번호

18

□ 담당부서 : 노인정책과

○ 민원 요지

- 민원인은 안산 ○○경로당 시설장으로서, 대한○○ 안산시지회의 방만한 운영과 경로당에 대한 지원 등이 없이 독단적으로 지회를 운영하는 것에 불만을 갖고 탈퇴 하였으나 지회에서 탈퇴를 인정하지 않고 지회주관의 경로당 시설장을 선정한 것은 부당하다며 이에 대해 시와 구청에서 이를 해결해 달라는 민원상담을 요구함.

○ 조치 사항

- 이와 관련하여 시민옴부즈만에서는 안건을 정해 회의를 주관하였으며, 이에 민원인이 이해당사자로 안건회의에 참석치 않아 추후 회의를 재소집하는 것으로 결정되었다는 설명과 함께 추후 공정하고 객관적인 기준을 근거로 하여 경로당 시설장에 대한 선거를 실시함에 대한 의견에 민원인도 수긍한다는 의견과 함께 시청이나 구청공무원, 옴부즈만실, 이해당사자 등이 참여하에 누가보더라도 공정하고 투명하게 새로운 경로당 시설장을 선정한다면 그 결과에 대해서는 수용하겠다는 의사표시를 하였으며,
- 추후 시청 담당부서나 시민옴부즈만실에서 이와 관련된 회의를 다시 개최된다면 참석을 하도록 하겠으나 이에 공정하게 참석대상을 정하여 회의를 진행할 수 있도록 요구하였음.

○ 조사옴부즈만의 판단

- 시민옴부즈만실에서는 시 담당부서와 구청 업무담당자와의 회의나 추후 일정 등에 대해 의견을 청취토록 하겠다는 의견을 제시하고 안건 회의 종결 하였음.

○ 민원 요지

- 민원인은 안산에 거주하는 기초생계수급자로, 2022. 10.경 자신 아들이 청년으로 월세를 살고 있어 안산시청에서 운영되고 있는 청년월세 지원제도에 대해 담당부서에 문의하였으나 담당자가 지원 대상이 되지 않는다고 잘못 안내하여 비 대상으로 알고 지내다가, 주변인들이 청년월세 대상자가 해당된다고 하여 2023. 5.초순경 재차 청년월세 지원 담당부서에 전화하여 관련서류를 접수하고 청년월세 지원금을 지원받고 있으나 지원자격이 되었던 지난해에 담당공무원 잘못된 설명으로 지급 받지 못한 월세 지원금을 소급하여 지급해 달라며 시청 해당 공무원에게 민원을 제기하였으나,
- 담당공무원은 잘못 설명한 부분에 대해서는 인정하고 미안하다고 인정하였으나 시간이 경과된 미 지급된 지원금은 지급할 수 없다고 하여 이의를 제기하자 담당공무원은 “법대로 하라, 스트레스 받아 근무를 못하겠다, 내돈으로 지원해주면 되느냐”는 등의 불친절한 언행을 하여 담당공무원의 이러한 행태에 대해 시에서는 아무런 조치를 하지 않아 옴부즈만에서 해결해달라는 민원.

○ 조사옴부즈만의 판단

- 민원 관련하여 민원인은 담당공무원의 행태에 대해 징계 등의 조치가 필요하고 또한, 행정심판을 청구하여 담당공무원이 잘못된 설명으로 미지급 받은 월세지원금을 소급하여 받도록 청구하겠으며 함께 고충민원도 접수한다고 하여 행정심판 청구 절차에 대해서 설명 안내하였고, 필요시 민원을 인정할 수 있는 관련 자료들을 포함하여 고충민원을 신청하면 절차에 따라 처리해 줄 것을 설명하고 상담안내 종결함.

【통장에 대한 주의 조치 관련 읍부즈만 검토 의견】

일련번호

16

□ 자문요청 부서 : 감사관실

1. 통반장의 위해측 관련 규정

○ 안산시 통·반 설치 조례에 따르면,

◆ 제6조(임무) 통·반장은 동장 또는 통장의 지도 감독을 받아 다음 각호의 업무를 수행한다.

가. 주민지도 및 계도

나. 행정시책의 홍보와 주민 요망 사항 보고

다. 통반 주민의 비상연락 훈련

라. 전시 홍보 및 주민계도(전시 한함)

마. 전력자원의 동원과 전시 생필품 배급(전시에 한함)

바. 복지사각지대 발굴, 위기가정, 현장확인, 각종 복지제도 홍보 등 복지업무 지원

사. 그 밖에 법령에 따라 부여된 업무 및 시·도의 행정업무 지원

◆ 제5조의2(통·반장의 위촉 해제 및 재위촉의 제한)

① 동장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생하였을 경우에는 임기 만료 전이라도 통·반장을 위촉 해제할 수 있다.〈개정 2020.5.20.〉

4. 법령 및 이 조례에서 정한 통장의 의무와 업무를 소홀히 하거나 위반한 때

6. 그 밖의 사유로 직무수행이 곤란하다고 인정할 때

◆ 제11조(금품징수의 금지) 통장의 임무고지서(제4조 제1항 관련)상의 통장의 의무에 따르면 통반 경비 충당을 위한 금품 징수 금지

2. 통반장의 지위

○ 통반장은 조례 제5조(통반장의 위촉) 등에 따라 관할 동장이 둘 수 있도록 규정되어 있다.

○ 그러므로 통반장이 수행하는 업무 영역이 조례 등에 의한 근거로 하여 수행되고 있으므로 지역주민들의 공통적인 요구사항인 송전선 설치 반대 요구에 대한 통장의 요구행위가 사적영역으로 보기는 어려우며 또한 통장은 공무원의 지위나 이해충돌방지법상 공무원수행 중인 사인으로도 볼 수 없다.

3. 통장의 행정조치(주의, 경고) 관련

- 조례 제11조(금품징수의 금지) 및 조례 시행규칙 제4조 등에 따라 경비에 대한 각출, 발전기금 요구 등의 행위와
- 조례 제5조의2(통반장의 위촉해제 및 재 위촉의 제한)제1항 제6호(그 밖의 사유로 직무수행이 곤란하다고 인정할 때) 등에 따라 송전선 설치 반대운동에 동참하도록 지역민들에게 강요하는 등의 행위에 해당 된다고 판단해 주의(경고)조치 한 것으로 보여진다.

4. 관련 부서 질의 요지

- 조례 제11조(금품징수의 금지) 등에 따라 통장이 송전선 건설반대 등의 이유로 지역주민들에게 일부 법률 자문이나 소송 등의 비용으로 사용하기 위해 경비 각출이나 마을발전기금을 요구한 행위에 대하여 주의나 경고 조치 등 행정조치를 한 행위에 대하여
 - 통장이 송전선 설치를 반대하기 위해 필요한 변호사의 법률검토 등의 자문을 구하거나 시위 등을 위해 필요한 비용을 마련하기 위해 주민들로부터 각출 받거나 발전기금을 모금한 행위가 조례 제11조 금품징수의 금지행위와 조례시행규칙 제4조(별표2, 2020. 7. 29.)제1항에 따라
 - 통장의 임무고지서에 근거한 통장의 의무 규정에서 정해놓은 경비 총당을 위한 금품 징수금지 행위에 포함된다고 보여지나 이를 근거로 통장의 행위가 조례 제11조와 조례 시행규칙 제4조 등을 위배한 것으로 보는 것은 무리가 있음.
 - 또한 통장이 송전선 건설 반대와 관련한 각출 모금이나 발전기금 모금 등의 행위는 지역주민들이 추구하는 주거 안전권, 재산권 보존, 생존권 보존, 행복추구권 등을 찾기 위해 지역민들의 자발적 내지 통장의 요구로 참여함.
 - 그리고 금품 모금 과정에서 비록 문자나 카톡, 전화 등의 다소 무리하다고 보여질 수 있는 독려 등을 한 행위가 인정 된다 하더라도 이는 지역주민들의 공익적인 목적을 달성하기 위한 행위로 보여지고, 또한 이에 대해 통장의 개인적인 재산상 이득이나 취득을 하고자 한 행위가 확인되지 않는 한 이를 위법하다고 볼 수 없음,
 - 또한 이해충돌방지법 제16조(공무수행 사인의 공무수행과 관련된 행위 제한)에 해당되는지 여부 등에 대해서도 여부에 대해서도 통장의 지위가 공무수행 중인 사인으로 볼 수 없는 것을 볼 때, 조례상의 금품수수행위로 통장의 지위를 해제하는 것은 무리가 있다고 보여짐

- 그러나 위 송전설로 공사 반대 등의 이유로 각출금이나 발전기금 등의 모금을 요구한 행위 등에 대해 통장을 관리하는 동장으로서 통장의 이러한 행위가 더욱 확산되거나 지속되어 지역주민들에게 불편함이 초래되지 않도록 하기 위해 주의나 경고 등의 행정조치에 대해 과하다고 볼 수 없음.

■ 통장의 지역주민들의 송전선로 건설 반대 시위에 참여토록 독려한 행위에 대해 주의나 경고 등 행정조치를 한 행위에 대하여

- ◇◇동장은 통장이 지역민들을 선동하여 송전선로 설치 반대운동을 지속적으로 전개하여 「안산시 통·반 설치조례」 제5조의2 제1항에 근거하여 통장의 의무와 업무를 소홀히 하는 등 규정을 위반한 행위로 보고 이에 대해 주의나 경고의 행정조치를 정상적으로 한 것으로 보여짐.
- 이와 관련하여 송전선로에 반대 시위와 관련하여 지역주민 24가구 중 약 20여 가구가 찬성하는 등 대다수의 주민들이 찬성하였으나 일부 반대의사를 표현한 4가구를 설득하기 위해 문자나 카톡, 전화 등을 통해 찬성을 하도록 한 사실은 있으나 이러한 행위는 통장의 공익적 목적에 따른 행위로 보여지므로 통장의 이러한 행위에 대해 동장의 주의나 경고의 행정조치가 무리하다고 볼 수 없음.
- 따라서 통장이 지역민들을 선동하여 송전선로 설치 반대운동을 지속적으로 전개하는 행위가 「안산시 통·반 설치조례」 제5조의2 제1항 제6호에서 규정하고 있는 통장의 의무와 업무를 소홀히 하여 위반한 행위로 보는 것은 무리가 있다고 보여짐.

5. 읍무즈만 의견

- 통장의 행위가 주민들의 삶의 생활권 보장, 주거권 침해에 대한 보장으로 공익적 목적에 가깝다고 볼 수 있어 자발적인 주민의 의지에 따른 모금 등 통장의 행위는 공익적 목적을 달성하기 위한 행동으로 볼 수 있고,
- 설령 조례상에 규정되어 있는 통반 설치 조례 제11조와 제5조의2 제1항 6호 등에 규정되어 있는 내용의 위반 여부를 고려해 볼 때, 통장의 송전선 공사를 반대하기 위해 지역민들을 상대로 설치 반대 참여 독려 등을 위해 전화, 문자, 카톡을 통한 모금 활동 등이 이루어진 것으로 보여짐.
- 따라서 이러한 통장의 행위는 공익적 목적을 위해 행한 것으로 판단되나 위반 행위가 확대되거나 지속되어 지역민들의 불편을 초래하는 것들을 사전에 차단하기 위해 통장에게 주의나 경고 등의 행정조치를 한 동장의 행위가 규정을 위반하는 등 위법한 조치 행위로 볼 수 없음.

□ 자문요청 부서 : 건축디자인과

1. 검토요청 취지

안산 ○○동 842번지 신축공사와 관련하여 건축주로부터 건축관계자 변경신청 요구와 공사감리자로부터는 부실시공에 대한 민원이 접수되어 이에 대한 대응방안을 마련하기 위한 의견 검토 사항임.

2. 검토 관련 규정

- 건축법 제15조(건축주와의 계약 등), 제16조(허가와 신고사항의 변경)
- 건축법 시행령 제12조, 제20조(현장조사검사 및 확인업무의 대행), 제25조(건축물의 공사감리)
- 건축법시행규칙 제6조(건축허가등의 신청), 제11조(건축관계자변경신고) 제27조(현장조사, 검사 및 확인업무의 대행)
- 공익신고자보호법 제2조(공익신고자대상법률 해당, 건축법), 제6조(공익신고), 제15조(불이익조치 등의 금지)
- 건설산업기본법 제38조의3(보복조치의 금지)
- 안산시 건축조례 제22조(현장조사, 검사 및 확인업무의 대행)

3. 검토 내용

가. 허가사항 변경(파일 근입깊이 변경)시 감리자 동의 여부 등에 대하여

- 위 신축공사와 관련하여 건축법 제16조 및 시행규칙 제6조 제3항 등의 규정에 따르면 허가 사항 변경시(설계변경 등) 신청서에 변경하려는 부분에 대한 변경 전후의 설계도서와 건축허가시 제출하여야 하는 서류 중 변경이 있는 서류를 제출하도록 규정되어 있음.
- 그러나 위 신축공사 관련 토목 공사(파일근입 깊이 변경)는 지형상태 조사 등을 위한 시추주상도 등을 통해 파일근입 깊이를 변경한 사실이 건축법 제16조에서 규정한 설계변경 등에 따른 사전 허가권자의 승인 대상으로 볼 수 없고, 이와 달리하여 위 파일근입 깊이 변경 공사 간에 규정 위반 등의 위법성이 구체적으로 확인되지 않는 한 위반 행위로 보기 어려움.
- 이와 관련하여 제하시험을 통해 안전성을 확인 후 시공한 행위에 대해서 감리자에게 사전동의를 받도록 한 규정은 명시되어 있지 않으나 공법 변경 등의 공사현장에서 공사의 안전성 여부 등에 관한 공사 업무 전반의 내용을 위임받아 그 임무를 수행하는 감리자에게 설계변경 사유가 발생할 때 사전동의를 받는 것은 타당함.

- 위에서 파일근입 깊이 변경 행위가 감리자의 승인을 받도록 규정은 되어있지 않으나 일반적으로 파일근입 깊이가 변경 행위는 건축행위 중 건물의 안전성 등에서의 중요성에 영향을 미칠 수 있다고 보여지므로 이와 관련하여 감리자에서 파일 근입깊이 변경 등과 관련한 사전승인 여부 등에 대해서는 제도 개선 등의 검토가 필요함.

나. 건축관계자(감리자) 변경신고 수리여부에 대하여

- 건축법 시행규칙 제11조에 따라 허가권자는 건축관계자 변경신고서를 받은 때에는 그 기재내용을 확인한 후, 건축관계자 변경신고필증을 신고인에게 교부하도록 규정되어 있음.
- 위 근거에 따라 건축주(시공자)가 민원을 제기한 감리자는 대상으로 건축관계자 변경신고를 한 것으로 판단됨.
- 이와 관련하여 건축법 제25조(건축물의 공사감리)에 따르면 건축주나 공사시공자는 위반사항에 대한 시정이나 재시공을 요청하거나 위반사항을 허가권자에게 보고한 공사감리자에게 이를 이유로 지정취소 등을 금지하도록 규정되어 있음.
- 또한 위 파일근입 깊이에 대해 전문가, 토목분야 감리원 등이 참여 하에 제하시험을 하고 이를 근거로 시공한 것은 문제가 없다고 보여지나 설계도서상과 다르게 공사한 것은 설계 변경 사항이라고 주장하는 민원내용에 대해서는 근거 없는 허위 사실이거나 위법한 내용으로 보기 어려움.
- 그리고 위 설계도서의 기준을 준수하지 않았다고 주장하는 부분에 대해서 설령 제하 시험을 통해 안전성 등을 확인한 후, 시공하였다 하더라도 민원에서 설계도서상의 기준과 달라 이를 위반한 것이라고 주장하는 내용에 대해 음해성이나 위법성 등이 세부적으로 확인되지 않는 한 정상적인 민원내용으로 보여짐.
- 따라서 위 공사와 관련한 건축주 등은 공익신고자보호법상에 누구든지 공익침해 행위가 발생하였거나 발생할 우려가 있다고 인정하는 경우에는 공익신고를 할 수 있으므로 민원내용과 관련된 건축법, 건설산업기본법 등의 공익신고위반 법령으로 판단 할 수 있는 여지가 있으므로 이와 관련하여 공익신고자의 지위에 따른 공익신고자보호법 제15조(불이익조치 등의 금지), 건축법 제15조(건축주와의 계약 등), 건설산업기본법 제38조의3(보복조치의금지)등의 위반여부에 해당될 수 있음.
- 그러므로 위 건축관계자(감리자 변경요구)변경신고서에 대한 수리여부에 대한 충분한 검토가 필요함.

다. 허가 사항 변경전 임의시공에 대하여

- PRD 공법에서 PHC로의 공법 변경 행위는 건축물의 안전에 관한 중요한 기초형식의 변경사항으로 안산시로부터 사전승인을 거친 후 진행한 것으로 규정 위반행위로 볼 수 없다고 판단됨

4. 옴부즈만의 종합의견

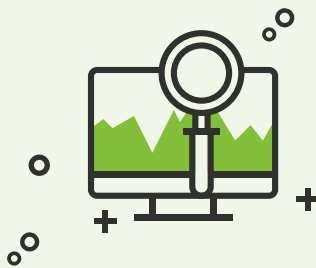
- 신축공사 중 파일근입 깊이 변경에 대하여 이외의 추가적인 위법 사실 등이 확인되지 않는 한 감리자의 사전동의 미실시 부분에 대한 행정조치는 무리가 있다고 판단됨.
- 따라서 건축물의 안전성 등에 대한 중요성이 날로 증대되는 현실을 볼 때, 파일근입 깊이 변경 등의 설계변경 사항이라도 현장 감리자의 사전동의나 검토 등의 제도개선이 필요함.
- 건축관계자 변경 신고에 따른 수리여부에 대해서는 위 사항에 나와 있는 이외에 허위에 의한 민원내용, 위법성, 음행성 등이 포함된 민원이 아닌 이상 건축법 제25조, 공익신고자보호법 제15조, 건설산업기본법 제38조의3 등의 위반 여지가 크므로 이러한 점을 고려하고 법령 등의 충분한 검토를 거쳐 변경 수리 여부에 대해서는 필요함.

2023년 안산시 시민옴부즈만 운영상황보고서



안산시 시민옴부즈만 활동

1. 대내외 활동
2. 민원처리현장 활동
3. 홍보 활동



V. 안산시 시민옴부즈만 활동

1. 대내외 활동



안산시의회 의장 업무 현황 보고, 2023. 08. 22.



안산시 부시장 업무 현황 보고, 2023. 8. 22.



권익위원회 주관, 전국협의회, 2023. 11. 15. 서울포스트 빌딩 대회의실

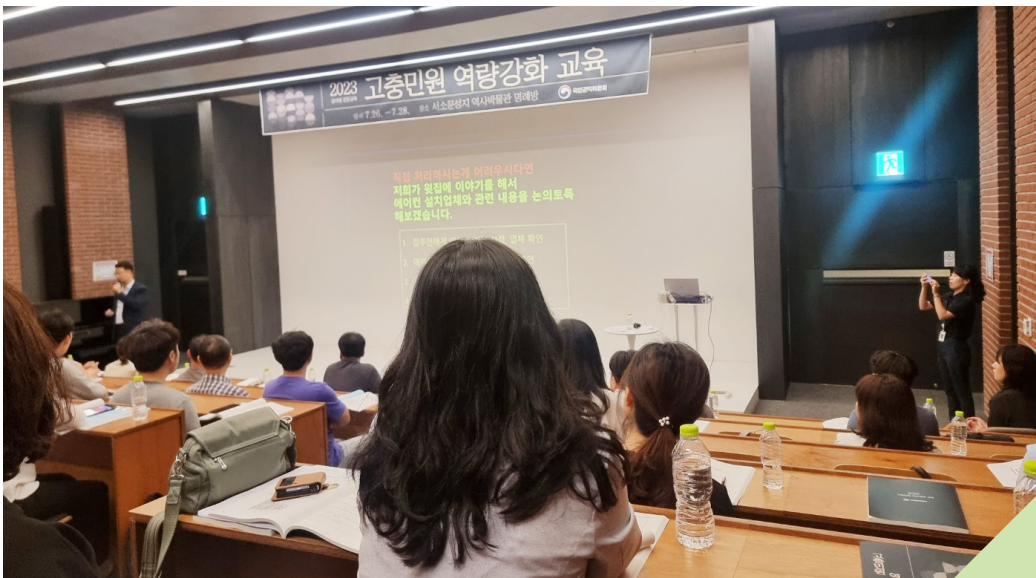


권익위원회 주관, 전국협의회, 2023. 11. 15. 서울포스트 빌딩 대회의실

1. 대내외 활동



국민권익위원회 주관, 시민고충처리위원회 연구포럼 참석, 2023. 9. 12.



국민권익위원회 주관, 고충민원 역량 강화 교육 참석, 2023. 7. 27.



양주시민옴부즈만 기관방문 및 업무협의, 2023. 9. 5. 안산시민옴부즈만실



양주시민옴부즈만 기관방문, 2023. 9. 5. 안산시민옴부즈만실

1. 대내외 활동



경기도 주관, 2023년도 경기도·시·군 옴부즈만 워크숍 참석, 2023. 11. 5.



서울시 주관, 서울·경기 시민고충처리 협의회 및 세미나 참석, 2023. 9. 22.

2. 민원처리현장 활동



찾아가는 경기도시민옴부즈만 - 안산시민옴부즈만, 2023. 10. 23. 안산도시공사



찾아가는 경기도시민옴부즈만 - 안산시민옴부즈만, 2023. 10. 23.

2. 민원처리현장 활동



고충민원 처리 안건 토의, 2023. 02. 07.



시민옴부즈만 주관 노인복지 민원 관련 실무자 회의, 2023. 06. 07.



노인복지 관련 민원 안건 회의 주관, 2023. 06. 13. 안산시청



전기추진선박 운항 관련 회의, 한국해양교통안전공단 인천지사, 2023. 07. 06.

2. 민원처리현장 활동



찾아가는 옴부즈만 고충민원 현장 상담, 2023. 5. 30. 대부도 회의실



신호등 설치 요구 고충민원 관련 현장방문, 2023. 09. 22.



대부도 이행강제금 고충민원 관련 현장방문, 2023. 01. 31.

V. 안산시 시민옴부즈만 활동

3. 홍보 활동



고잔동 통장협의회 방문, 2023. 07. 25.



사동 통장협의회 방문, 2023. 08. 11.



신길동 통장협의회 방문, 2023. 08. 23.



호수동 통장협의회 방문, 2023. 08. 25.

3. 홍보 활동



본오1동 통장협의회 방문, 2023. 09. 07.



해양동 통장협의회 방문, 2023. 09. 08.



월피동 통장협의회 방문, 2023. 09. 13.



이동 통장협의회 방문, 2023. 11. 10.

3. 홍보 활동



사이동 통장협의회 방문, 2023. 11. 23.

궁금증을 해결해 드립니다



궁금증 해결

좋아요 좋습니다

전문가가 직접 답변해 드립니다

VI

안산시 시민옴부즈만 관련 규정

1. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
2. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙
3. 안산시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정
4. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
5. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령



Ⅵ. 관련 규정

1. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2019.11.08 조례 제2317호

(일부개정) 2021.11.10 조례 제2569호

(일부개정) 2022.01.05 조례 제2588호

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지의 규정에 따라 안산시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하여 주민의 권익 보호·증진과 지역사회의 발전 도모를 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 안산시(이하“시”라 한다) 및 그 소속기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “소속기관등”이란 시 분청 및 그 소속행정기관, 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 법인·단체 또는 개인을 말한다.
4. “시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)”이란 시 및 그 소속기관등에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선 등을 위하여 제4조에 따라 위촉된 사람을 말한다.

제3조(기능) 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 주민이 신청한 고충민원에 대한 조사·처리 및 이와 관련한 시정권고 또는 의견표명
2. 안산시장(이하“시장”이라 한다) 및 안산시의회(이하“의회”라 한다)가 고충민원과 관련하여 옴부즈만에게 위임·의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
3. 주민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
4. 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
5. 기타 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 활동

제4조(구성) ① 옴부즈만의 정수는 5명 이내로 한다. <개정 2021.11.10.>

- ② 시장은 제12조에 따라 구성된 옴부즈만 추천위원회를 통해 추천된 사람 중에서 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지역사회 발전과 주민들의 권익보호에 적합한 사람을 선정하여 의회의 동의를 받아 옴부즈만으로 위촉한다.
- ③ 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다.
- ④ 옴부즈만이 궐위된 경우에 시장은 지체 없이 새로운 옴부즈만을 임명 또는 위촉하여야 한다. 이 경우 후임 옴부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

제5조(대표옴부즈만) ① 대표옴부즈만과 부대표 옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선하며, 대표옴부즈만은 옴부즈만을 대표한다.

② 대표옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부대표옴부즈만이 그 직무를 대행한다.

제6조(회의 및 의결) ① 회의는 매주 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 경우에는 개최하지 않으며, 대표옴부즈만이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다. 다만, 재적 옴부즈만이 1명일 경우에는 개최하지 않는다.

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

제7조(직무 대상기관) 옴부즈만의 직무 대상기관은 제2조제3호의 “소속기관등”으로 한다.

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. 정당의 당원
 4. 공직선거법·에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 자
 5. 위촉 공고일 현재 퇴직일로부터 3년 이내인 안산시 퇴직 공무원 <신설 2022.1.5.>
- ② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직된다.

제9조(겸직 금지) ① 옴부즈만은 국회의원, 지방의회 의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다

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

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

② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사와 다르게 해촉되지 않는다.

1. 제8조제1항의 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
2. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때
3. 제9조에 따른 겸직금지의무를 위반한 경우

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

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 해당 사안의 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 사안을 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
 5. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에는 해당 옴부즈만에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제12조(옴부즈만 추천위원회 구성·운영) ① 시장은 옴부즈만의 위촉을 위하여 안산시 시민옴부즈만 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

② 추천위원회는 위원장을 포함하여 7인 이내로 구성하되 어느 한 쪽의 성별이 위촉직 위원 수의 10분의 6을 초과하지 않도록 한다.

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

④ 추천위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산한다.

1. 인사업무 담당국장

2. 안산시의회 의원 <개정 2021.11.10.>

3. 시에 거주하는 사람으로 변호사협회 등의 추천을 받은 변호사

4. 지역 대학의 총장 또는 학장으로부터 추천을 받은 교수

5. 안산지역의 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

⑤ 추천위원회 회의는 재적의원 과반수의 출석으로 개의하고 출석의원 과반수의 찬성으로 옴부즈만 추천 대상자를 의결하며, 복수로 추천도 가능하다.

⑥ 추천위원회 회의에 참석하는 위원에게는 예산의 범위에서 「안산시 소속위원회의 설치 및 운영에 관한 조례」가 정하는 바에 따라 수당과 여비 등을 지급할 수 있다.

제13조(자문기구) ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문기구를 둘 수 있다.

② 제1항에 따른 자문기구의 조직과 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제14조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 된다.

제15조(고충민원의 조사·처리 등) 고충민원의 조사 및 처리 등에 관한 사항은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제39조부터 제54조까지의 규정에 따른다. <신설 2021.11.10.>

제16조(운영지원) ① 시장은 옴부즈만의 활동과 사무국 운영 등에 필요한 경비를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

② 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원할 수 있다. 이 경우 시장은 옴부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

③ 시장은 옴부즈만이 업무수행을 위해 자문을 받은 경우에는 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제17조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 하며, 이 경우 「개인정보보호법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야 한다.

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

제18조(시행규칙) 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙(2019.11.8.) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙(2021.11.10.) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙(2022.1.5.) 제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(적용례) 제8조제1항제5호의 개정규정은 이 조례 시행 이후 안산시 옴부즈만으로 신규위촉(연임은 제외한다)되는 사람부터 적용한다.

2. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

[제정 : 2020.01.29 규칙 제1248호]

[시행 2022. 11. 16.] [경기도안산시규칙 제1328호, 2022. 11. 16. 일부개정]

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

제2조(위촉 방법) ① 안산시장(이하 “시장”이라 한다)이 「안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제4조에 따라 안산시 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)을 위촉한 경우에 시장은 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.

② 시장은 공개모집한 사람과 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관 등에서 추천받은 사람 중에서 옴부즈만 위촉대상자를 선정하여 조례 제12조의 추천위원회 회의에 부치고 추천위원회는 옴부즈만 위촉대상자들 중에서 옴부즈만 추천대상자를 의결한다.

1. 안산시의회
2. 변호사협회
3. 안산시(이하 “시”라 한다) 소재 대학의 총장
4. 시민사회단체
5. 인사업무 담당국장 또는 옴부즈만 담당 부서의 장

제3조(근무일수 및 회의소집) ① 옴부즈만의 근무일수는 주 20시간 기준, 월 80시간으로 한다.〈개정 2022.11.16.〉

② 〈삭제 2022.11.16.〉

③ 대표옴부즈만은 매주 1회 정기회의 개최일을 별도로 정한다.

제4조(회의의 진행) ① 대표옴부즈만은 조례 제6조에 따른 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.

② 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결 순으로 진행하고, 파견 공무원 또는 직원이 간사가 된다.

③ 조사에 참여한 옴부즈만은 소관 의안의 제안 설명을 한다.

④ 대표옴부즈만이 필요하다고 판단하는 경우에는 관계 소속기관등(조례 제2조제3호에 따른 소속기관등을 말한다. 이하 같다)의 직원, 신청인 또는 이해관계인을 회의에 참석하게 하여 의견을 들을 수 있고, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

⑤ 회의내용에 관한 사항은 회의록으로 작성하고 갖추어 놓아야 하며, 고충민원의 심의를 의결한 경우에는 의결서를 작성하여야 한다.

제5조 (의결서의 경정(更正)) ① 대표옴부즈만은 제4조제5항에 따른 의결서에 명백히 잘못된 계산·표시, 그 밖에 이와 유사한 오류가 있는 경우에는 확인을 거쳐 경정(更正)할 수 있다.〈개정 2022.11.16.〉

② 제1항에 따라 의결서를 경정할 때에는 의결서의 원본에 경정된 사항을 첨부하여야 한다.

제6조(옴부즈만의 기피·회피) ① 조례 제11조제2항에 따라 기피신청을 하고자 하는 경우에는 대표옴부즈만에게 신청하여야 한다.

- ② 조례 제11조제2항에 따른 제1항의 기피신청의 대상이 되는 읍부즈만은 지체 없이 기피신청에 대한 의견서를 대표읍부즈만에게 제출하여야 한다. 이 경우에 기피신청에 대한 결정은 대표읍부즈만이 한다.
- ③ 제1항에 따른 기피신청에 대한 결정은 대표읍부즈만이 한다.
- ④ 읍부즈만이 조례 제11조제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 대표읍부즈만에게 신청하여야 한다.
- ⑤ 기피 또는 회피로 회의의 심의·의결에서 제외되는 읍부즈만은 재적의원 수의 계산에서 제외한다.

제7조 삭제

제8조(자문위원회 구성·운영) ① 조례 제13조에 따라 자문기구로서 안산시 시민읍부즈만자문위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

- ② 위원회는 위원장을 포함한 20명 이내의 위원으로 구성하고, 대표읍부즈만이 위원장이 된다.
- ③ 읍부즈만은 행정에 관하여 전문적인 기술과 경험이 풍부한 사람을 위원회의 위원으로 위촉하고 별지 제2호서식의 위촉장을 교부한다.
- ④ 위원회의 위원 임기는 2년으로 하고 한 차례만 연임할 수 있으며, 보궐 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.
- ⑤ 위원회의 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑥ 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.
 1. 고충민원 중 전문적 지식을 요하는 사항
 2. 그 밖에 읍부즈만이 필요하다고 인정하여 자문을 구하는 사항
- ⑦ 읍부즈만은 위원회의 효율적 운영을 위하여 필요한 때에는 위원회의 위원 중에서 6명 이내의 소위원회를 구성·운영할 수 있다.
- ⑧ 회의 내용에 관한 사항은 파견 공무원 또는 직원이 회의록을 작성하고 갖춰 두어야 한다.
- ⑨ 위원회의 위원으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 된다.

제9조(고충민원의 신청과 접수 등) ① 읍부즈만에 고충민원을 신청하려는 사람은 별지 제3호서식의 고충민원신청서를 제출하여야 한다.

- ② 구두로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수자가 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.
- ③ 신청인이 대리인을 선임하여 신청하는 경우에는 해당 대리인은 대리인의 자격을 증명하는 서류를 첨부한 별지 제4호서식의 대리인 선임허가 신청서를 제출하여야 한다.
- ④ 읍부즈만이 고충민원을 접수한 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 관리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 별지 제6호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다.

제10조(고충민원의 대표자 선정) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제36조에 따라 대표자가 선정된 경우 신청인들은 별지 제7호서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.〈개정 2022.11.16〉

제11조(고충민원 조사) ① 읍부즈만에 접수된 고충민원을 접수일부터 60일 이내에 처리하여야 한다.〈신설 2022.11.16〉

- ② 읍부즈만은 고충민원에 대하여 조사할 경우에는 관계 소속기관등에 그 사실을 통보하여야 한다.〈개정 2022.11.16〉

제12조(조사제외 등 통지) ① 읍부즈만은 고충민원을 조사하지 않을 경우에는 별지 제8호서식의 고충민원조사제외통지서를 작성하여 신청인에게 통지하여야 한다.

② 읍부즈만은 제11조제1항에 따라 고충민원조사가 60일 이상 소요될 경우에는 별지 제9호서식의 고충민원처리지연통지서를 작성하여 신청인에게 통지하여야 한다.〈개정 2022.11.16.〉

제13조(신분증의 휴대 등) ① 읍부즈만이 고충민원 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제10호서식의 증명서를 휴대하여 관계인 등에게 제시하여야 한다.

② 제1항에 따른 증명서를 발급하는 때에는 발급대장을 갖추어 두고 등재하여야 하며, 읍부즈만이 그 신분을 상실한 경우에는 이를 즉시 회수하여야 한다.

제14조(조사결과와 보고 등) ① 읍부즈만이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제11호서식의 고충민원조사결과보고서를 작성하여 대표읍부즈만에게 보고하여야 한다.

② 대표읍부즈만은 고충민원조사결과보고서 내용을 검토하여 읍부즈만 회의에 상정하여야 한다.

제15조(결정의 통지) ① 대표읍부즈만은 제14조제2항에서 결정된 내용을 다음과 같이 통지하여야 한다.

1. 고충민원 신청인에게는 고충민원 결정내용을 서면으로 통지하여야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우 전자우편 등 다른 방법으로 통지할 수 있다.
 2. 고충민원 사항과 관련된 시나 그 소속기관 등에는 고충민원 결정내용을 별지 제12호서식의 고충민원조사결과 통지서로 통지하여야 한다.
- ② 시는 같은 조 제1항에 대한 권고 또는 의견을 받은 경우, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 읍부즈만에 통보하여야 한다.〈개정 2022.11.16.〉

제16조(합의 권고 및 조정) 고충민원에 대해 신청인과 피신청인 간에 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 별지 제13호서식의 합의서 또는 별지 제14호서식의 조정서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 읍부즈만이 이를 확인한다.〈개정 2022.11.16.〉

제17조(운영상황의 보고 및 공표) ① 읍부즈만 운영상황의 보고는 매년 12월말까지의 고충민원 처리사항 운영결과를 다음 연도 3월말까지 보고하여야 한다.〈개정 2022.11.16.〉

② 제1항에 따라 고충민원 처리사항 운영결과와 내용에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
2. 고충민원과 관련하여 읍부즈만이 권고 또는 의견을 표명한 사항
3. 고충민원과 관련하여 읍부즈만의 권고 또는 의견에 대하여 관계 소속기관등이 수용하지 않은 사항
4. 그 밖에 읍부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제18조(공무원 등의 파견) ① 조례 제16조제2항에 따라 시장은 고충민원의 처리에 적합한 공무원 또는 직원을 선발하여 파견할 수 있다.〈개정 2022.11.16.〉

② 시장은 파견 후 복귀한 공무원 또는 직원에 대하여는 보직부여 등에 있어서 우대조치를 강구하여야 하며, 읍부즈만에 1년 이상 근무한 경우에는 경력가점을 부여하는 등 평정 시 우대할 수 있다.

제19조(운영지원업무) 제18조에 따라 읍부즈만의 활동 등을 위해 파견된 공무원 또는 직원은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·접수 및 민원 조사·처리 지원
2. 읍부즈만 결정사항의 시행 및 사후관리
3. 읍부즈만 회의록 작성 및 기록 보존

4. 고충민원 편람·서식 등의 비치
5. 그밖에 옴부즈만 운영에 필요한 사무

제20조(활동비 지원) 옴부즈만에게 지급하는 활동비의 지급기준은 5급 상당 공무원 연봉액의 상한액과 하한액을 더한 금액의 2분의 1에서 근무시간을 계산하여 지급한다.

제21조(공인) ① 옴부즈만 운영과 관련하여 발송하거나 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용한다.

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

제22조(기록의 관리) ① 옴부즈만의 모든 기록물은 「공공기록물관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충처리 민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

1. 의결서, 조정서, 합의서: 준영구
2. 심의·의결 관련문서: 5년
3. 일반문서: 3년

제23조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제24조(비밀유지 서약) 옴부즈만등은 조례 제14조에 따라 별지 제15호서식에 보안서약서를 작성한다.〈개정 2022.11.16.〉

제25조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 옴부즈만 회의의 의결을 거쳐 대표옴부즈만이 따로 정할 수 있다.

부칙 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 (2022.11.16.) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

3. 안산시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정

[시행 2023.02.22]

(일부개정) 2023.02.22 훈령 제644호

관리책임부서명 : 감사관

관리책임전화번호 : 481-2078

제1장 총칙

제1조(목적)이 규정은 공무원 등이 그 직무를 성실하고 적극적으로 처리하는 과정에서 부분적인 절차상 하자 등의 부작용이 발생하였더라도 일정 요건을 충족한 경우에는 관련 공무원 등에 대하여 징계 등 불이익한 처분 및 처분요구 등을 하지 아니하거나 감경 처리하는 적극행정 면책제도의 적용대상 및 요건·운영절차 등을 정하고, 「지방공무원법」에 따른 징계사유에 이르지 아니하는 경미한 비위나 잘못에 대하여 안산시 및 소속 행정기관과 하부행정기관 또는 그 소속 공무원 등에게 주의 각성을 촉구하고 경고 등 처분의 근거와 구체적인 기준 및 절차 등을 규정함을 목적으로 한다.〈개정 2016.10.17.〉

제2조(적용범위)이 규정은「지방자치법」및「공공감사에 관한 법률」에 따라 안산시장(이하 “시장”이라 한다)이 실시하는 감사(감찰을 포함한다. 이하 같다)업무 전반에 적용한다.

제3조(정의)이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “적극행정”이란 공무원 등이 국가 또는 공공의 이익을 증진하기 위하여 성실하고 능동적으로 업무를 처리하는 행위를 말한다.
2. “면책”이란 적극행정 과정에서 발생한 절차상 하자 또는 현실과 부합되지 아니한 모든 규정으로 말미암아 발생한 위반사항 등과 관련하여 그 업무를 처리한 공무원 등에 대하여 징계 등의 불이익한 처분 및 처분요구(이하“처분 등”이라 한다) 등을 하지 아니하거나 감경하는 것을 말한다.
3. “불이익 처분 등”이란 「지방공무원법」 및 「안산시 자체감사 규칙」에서 정한 징계와 제14조에 따른 경고·훈계·주의 등의 처분을 말한다.〈개정 2016.10.17.〉
4. “경고 등 처분”이란 「지방공무원법」에 따른 징계사유에 이르지 아니하는 경미한 비위나 잘못에 대하여 안산시 및 그 소속 기관·하부행정기관 또는 그 소속 공무원 등에게 주의 각성을 촉구하기 위한 경고 및 기관경고·훈계·주의 처분을 말한다.〈개정 2016.10.17.〉

제2장 적극행정 면책제도의 운영

제4조(면책대상)이 규정에 따른 면책대상은 안산시 및 그 소속기관·하부행정기관·산하단체에 소속한 공무원 또는 임직원(이하 “공무원 등”이라 한다)으로 한다.

제5조(면책요건)① 감사를 받는 공무원 등이 적극행정 면책을 받기 위해서는 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다.

1. 감사를 받는 공무원 등의 업무 처리가 불합리한 규제의 개선, 공익사업의 추진 등 공공의 이익을 위한 것일 것

2. 감사를 받는 공무원 등이 대상 업무를 적극적으로 처리하였을 것

3.〈삭제 2020.3.18.〉

4. 감사를 받는 공무원 등의 행위에 고의나 중대한 과실이 없을 것

② 감사를 받는 공무원 등이 다음 각 호에서 정한 요건을 모두 충족한 때에는 제1항제4호에서 정한 고의나 중대한 과실이 없는 것으로 추정한다.

1. 감사를 받는 공무원 등과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 없을 것

2.〈삭제 2020.3.18.〉

3.〈삭제 2020.3.18.〉

4.〈삭제 2020.3.18.〉

5. 대상 업무를 처리하면서 절차상의 중대한 하자가 없었을 것〈신설 2020.3.18.〉

③ 공무원이 사전컨설팅 의견대로 업무를 처리한 경우에는 제1항 및 제2항에 따른 면책 요건을 충족한 것으로 추정한다. 다만, 해당 공무원과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 있거나 감사원, 중앙행정기관의 감사기구의 장 또는 지방자치단체의 감사기구의 장이 사전컨설팅을 하는 데 필요한 정보를 충분히 제공하지 않은 경우에는 그렇지 않다.〔본항신설 2020.3.18.〕

④ 공무원이 「지방공무원 적극행정 운영규정」제12조에 따라 지원위원회가 제시한 의견대로 업무를 처리한 경우에는 제1항 및 제2항에 따른 면책 요건을 충족한 것으로 추정한다. 다만, 해당 공무원과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 있거나, 지원위원회가 심의하는 데 필요한 정보를 충분히 제공하지 않은 경우에는 그렇지 않다.〔본항신설 2020.3.18.〕

⑤ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제46조, 제47조 및 제50조에 따른 국민권익위원회의 고충민원 시정권고·의견표명을 이행한 경우에는 제1항 및 제2항에서 정한 적극행정 면책의 요건을 충족한 것으로 본다.〔본항신설 2020.8.26.〕

⑥ 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」제7조 및 「경기도 공무원 등 적극행정 면책 및 경고 등 처분에 관한 규정」제5조에 따라 경기도 옴부즈만의 권고를 이행한 경우에는 제1항 및 제2항에서 정한 적극행정 면책의 요건을 충족한 것으로 추정한다. 다만, 경기도 옴부즈만 권고 이행에 대한 적극행정 면책은 「경기도 사무위임 규칙」 별표1에 따른 시장·군수에게 위임하는 사무에 한한다.〔본항신설 2023.2.22.〕

제6조(면책대상제외) 제5조에도 불구하고 업무처리 과정에서 기본적으로 지켜야 할 의무를 다하지 아니하였거나 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 면책대상에서 제외한다.

1. 금품을 수수한 경우

2. 고의·중과실, 무사안일 및 직무태만의 경우

3. 위법·부당한 민원 수용 등 특혜성 업무처리를 한 경우

4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지의 규정에 준하는 위법·부당한 행위를 한 경우

제7조(면책심의회의 설치 및 운영) ① 시장은 면책 여부를 심사하기 위하여 안산시 면책심의회(이하 “심의회”라 한다)를 둔다.

② 심의회의 회의는 시장이 감사결과에 대한 처분양정을 최종 결정하기 전에 개최하여야 한다. 다만, 소집회의가 원활하지 않을 때에는 서면심의를 할 수 있다.

- ③ 심의회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개최하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하되, 가부동수인 경우에는 부결된 것으로 한다. 다만, 서면심의할 경우에는 재적위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제8조(면책심의회의 구성)① 심의회는 위원장을 포함한 5명 이내의 위원으로 구성한다.〈개정 2016.10.17.〉

② 위원장은 감사관으로 하고, 위원은 안산시 소속 공무원 중 인사·회계·법무 및 심의안전 관련 부서장 중에서 안전 발생 시 구성하고, 해당 심의회가 끝나면 자동 해산된 것으로 본다.〈개정 2016.10.17.〉

③ 심의회의 기록관리 등을 위하여 간사를 두며, 간사는 감사부서 주무팀장으로 한다.〈개정 2017. 9.29.〉

④ 삭제 〈2016.10.16.〉

제9조(면책제도의 안내) 감사를 주관하는 책임자는 감사개시 전 또는 감사가 종료된 때에는 감사대상기관의 장에게 별지 제2호서식에 따라 면책제도에 대하여 안내하여야 한다.〈개정 2016.10.17.〉

제10조(면책심사의 신청)① 감사자 또는 감사부서 책임자는 감사결과 감사대상자에 대하여 면책조치를 할 필요성이 있다고 판단될 때에는 심의회에 면책심사를 신청할 수 있다.〈개정 2016.10.17.〉

② 감사대상자가 면책심사를 받고자 하는 경우에는 소속 기관장의 의견을 첨부하여 시장에게 신청할 수 있다.〈개정 2016.10.17.〉

③ 감사대상기관의 장은 감사를 받은 소속 공무원 중에서 특별히 면책조치가 필요하다고 인정될 경우에는 면책사유에 해당하는 증빙자료를 구비하여 시장에게 면책심사를 신청할 수 있다.〈개정 2016.10.17.〉

④ 제2항 및 제3항에 따른 면책심사의 신청은 해당 감사결과와 처분지시가 이루어지기 전에 별지 제2호서식에 따라 신청하여야 한다.〈개정 2016.10.17.〉

제11조(면책심사의 처리) 감사부서 책임자는 제10조에 따른 면책심사의 신청을 받은 경우에는 별지 제3호서식에 따라 면책심사조서를 작성하여 심의회에 심사를 요구하여야 한다. 〈개정 2016.10.17.〉, 단서삭제〈2016.10.17.〉

제12조(의결사항의 처리)① 심의회에서 의결된 사항은 최종적으로 양정을 결정할 때 최대한 반영하여야 하며, 반영결과를 신청인 또는 신청인의 소속 기관장에게 통보하여야 한다.

② 심의회의 심의결과는 별지 제4호서식에 따라 면책심사의결대장에 기록·관리하여야 한다.

제13조(유의사항)이 규정에 따른 적극행정 면책제도는 감사과정에서 업무수행의 동기 및 목적 등을 세심하게 고려하여 성실하고 적극적으로 일하는 공무원 등에 대한 불이익한 처분 요구를 신중하게 하려는 취지의 제도로써, 심사를 느슨하게 하거나 감사실시를 면제하는 등의 제도로 운영되거나 오해되어서는 아니 된다.

제3장 공무원의 경고 등 처분

제14조(처분대상 및 종류)① 이 규정에 따른 경고 등 처분의 대상은 안산시 및 그 소속 행정기관·하부행정기관(이하 “기관”이라 한다)과 그 소속 공무원 등으로 한다.〈개정 2016.10.17.〉

② 경고는 기관장에게, 훈계·주의는 기관장 이외의 모든 공무원 등에게, 기관경고는 해당기관에 적용하며, 경고와 훈계는 동일한 효력을 가지며, 주의는 훈계에 미치지 아니하는 경미한 과실에 대하여 적용한다.〈개정 2016.10.17.〉

제15조(경고 등 처분의 효력)① 기관장경고 및 기관경고 처분을 받은 기관에 대해서는 특별감사 대상기관으로 지정하여 특별감사를 실시할 수 있다.

- ② 시장은 기관장 또는 그 기관이 경고 받은 횟수를 반영하여 포상 등 수혜적 조치를 함에 있어 불이익을 줄 수 있다.〈제목개정 2016.10.17.〉

제16조(경고 등 처분사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 때에는 경고 등 처분을 할 수 있다.

1. 모든 복무규정 또는 중앙행정기관이나 상급 지방자치단체의 지시·예규 및 규칙 등을 위반한 때
2. 직무를 태만히 하여 업무추진이 부실한 때
3. 대민자세의 불량으로 주민으로부터 빈축을 받은 때
4. 공무원의 품위를 손상하거나 기관의 위신을 실추시킨 때
5. 시효의 완성으로 징계사유가 소멸되어 다른 조치가 곤란한 때
6. 징계책임이 없는 공무원 등 또는 그 공무원 등이 소속한 기관에서 경미한 비위가 발생한 때
7. 기관장이 부당한 지시 또는 정책결정으로 사회적 물의를 일으키거나 주민에게 불이익을 초래한 때
8. 그 밖에 공무원 등 또는 그 공무원 등이 소속한 기관이 책임과 의무를 다하지 않은 때〈제목개정 2016.10.17.〉

제17조(경고 등 처분권자) ① 제14조제2항에 따른 경고 등 처분은 시장이 행하는 것을 원칙으로 한다.

- ② 경고 등 처분의 대상자가 소속기관을 달리하여 임용권한의 범위 밖에 있어 처분을할 수 없게 된 때에는 해당 공무원 등의 임용권자에게 그 사유를 입증할 만한 내용과 사실을 구체적으로 제시하여 이를 통보하여야 한다.〈제목개정 2016.10.17.〉

제18조(경고 등 처분의 방법) 경고 등 처분은 처분권자가 처분대상자 또는 처분기관에 별지 제5호서식에 따른 처분장을 교부하는 것으로 한다.〈제목개정 2016.10.17.〉

제19조(기록의 유지) 시장 및 경고 등 처분을 받은 기관은 별지 제6호서식에 따라 처분 받은 상황을 기록·유지하여야 하고, 이를 인사담당부서에 통보하여야 한다.

부 칙 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙(2014.09.02.) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙(2016.10.17.) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙(2017. 9.29.) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙(2020.3.18.) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙(2020.8.26.) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙(2023.2.22.) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

4. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률(부패방지권익위법)

[시행 2023. 6. 22.] [법률 제19268호, 2023. 3. 21., 일부개정]

국민권익위원회(청렴정책총괄과-부패방지정책), 044-200-7615

국민권익위원회(심사기획과-부패행위신고), 044-200-7694

국민권익위원회(심사기획과-비위면직자등의 취업제한), 044-200-7690

국민권익위원회(보호보상정책과-신고자 보호·보상), 044-200-7753

국민권익위원회(민원조사기획과-고충민원 조사·처리), 044-200-7308

국민권익위원회(민원조사기획과-시민고충처리위원회 운영), 044-200-7318

제3장 시민고충처리위원회

제32조(시민고충처리위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있다.

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
4. 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

제33조(시민고충처리위원회 위원 자격요건 등) ① 시민고충처리위원회 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 지방자치단체의 장이 지방의회의 동의를 거쳐 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자

5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자
- ② 시민고충처리위원회 위원 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.
- ④ 결원된 시민고충처리위원회 위원 후임으로 위촉된 시민고충처리위원회 위원 임기는 새로이 개시된다.

제34조(활동비 지원) 시민고충처리위원회가 설치된 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회가 제32조 제2항의 업무를 처리하는데 필요한 경비를 지원하여야 한다.

제35조(위원회에 관한 규정의 준용) 제15조, 제16조 제3항, 제17조, 제18조, 제25조 및 제83조의2 제1항은 시민고충처리위원회에 관하여 이를 준용한다. <개정 2019. 4. 16.>

제36조(사무기구) ① 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둔다.
② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

제37조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 시민고충처리위원회는 매년 그 시민고충처리위원회의 운영상황을 지방자치단체의 장과 지방의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.
② 시민고충처리위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 지방자치단체의 장과 지방의회에 특별보고를 할 수 있다.

제38조(시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관한 사항) 이 법에 규정된 사항 외에 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

제4장 고충민원의 처리

제39조(고충민원의 신청 및 접수) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 위원회 또는 시민고충처리위원회(이하 이 장에서 “권익위원회”라 한다)에 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 하나의 권익위원회에 대하여 고충민원을 제기한 신청인은 다른 권익위원회에 대하여도 고충민원을 신청할 수 있다.

② 권익위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 다음 각 호의 사항을 기재하여 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 이를 신청하여야 한다. 다만, 문서에 의할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원신청의 원인이 된 사실내용
3. 그 밖에 관계 행정기관의 명칭 등 대통령령으로 정하는 사항
- ③ 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 대리인의 자격은 서면으로 소명하여야 한다.
 1. 신청인의 배우자, 직계 존·비속 또는 형제자매
 2. 신청인인 법인의 임원 또는 직원
 3. 변호사

4. 다른 법률의 규정에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자

5. 제1호부터 제4호까지의 규정 외의 자로서 권익위원회의 허가를 받은 자

- ④ 권익위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 권익위원회가 고충민원서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제40조(동일한 고충민원의 상호 통보) 신청인이 제39조 제1항후단에 따라 동일한 고충민원을 둘 이상의 권익위원회에 각각 신청한 경우 각 권익위원회는 지체 없이 그 사실을 상호 통보하여야 한다. 이 경우 각 권익위원회는 상호 협력하여 고충민원을 처리하거나 제43조에 따라 이송하여야 한다. [전문개정 2019. 4. 16.]

제41조(고충민원의 조사) ① 권익위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 아니할 수 있다.

1. 제43조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항

2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 사항

3. 그 밖에 고충민원에 해당하지 아니하는 경우 등 권익위원회가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 사항

② 권익위원회는 조사를 개시한 후에도 제1항 각 호에 해당하는 사유 등 조사를 계속할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 이를 중지 또는 중단할 수 있다.

③ 권익위원회는 접수된 민원에 관하여 조사를 하지 아니하거나 조사를 중지 또는 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제42조(조사의 방법) ① 권익위원회는 제41조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관계 행정기관 등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구

2. 관계 행정기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구

3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사

4. 감정의 의뢰

② 권익위원회의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

③ 관계 행정기관 등의 장은 제1항에 따른 권익위원회의 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제43조(고충민원의 이송 등) ① 권익위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관 등에 이송할 수 있다. 다만, 관계 행정기관 등에 이송하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다. <개정 2019. 4. 16.>

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항

2. 국회·법원·헌법재판소·선거관리위원회·감사원·지방의회에 관한 사항

3. 수사 및 형집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항

4. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
5. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
6. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
7. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
8. 행정기관등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
9. 그 밖에 관계 행정기관등에서 직접 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항
- ② 권익위원회는 제1항에 따라 고충민원을 이송 또는 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.〈개정 2019. 4. 16.〉
- ③ 행정기관등의 장은 권익위원회의 조사가 착수된 고충민원이 제1항제1호부터 제8호까지의 어느 하나에 해당하는 사항임을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실을 권익위원회에 통보하여야 한다.〈개정 2019. 4. 16.〉
- ④ 제1항제9호에 해당하는 고충민원을 이송받은 행정기관등의 장은 권익위원회가 요청하는 경우에는 권익위원회에 그 고충민원의 처리 결과를 통보하여야 한다.〈신설 2019. 4. 16.〉
- ⑤ 권익위원회는 관계 행정기관등의 장이 권익위원회에서 처리하는 것이 타당하다고 인정하여 이송한 고충민원을 직접 처리할 수 있다. 이 경우 고충민원이 이송된 때 권익위원회에 접수된 것으로 본다.〈신설 2019. 4. 16.〉

[제목개정 2019. 4. 16.]

제44조(합의의 권고) 권익위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

제45조(조정) ① 권익위원회는 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정을 할 수 있다.

② 조정은 당사자가 합의한 사항을 조정서에 기재한 후 당사자가 기명날인하거나 서명하고 권익위원회가 이를 확인함으로써 성립한다.〈개정 2018. 4. 17.〉

③ 제2항에 따른 조정은 「민법」상의 화해와 같은 효력이 있다.

제46조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 권익위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 권익위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 행정기관등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제47조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 권익위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제48조(의견제출 기회의 부여) ① 권익위원회는 제46조또는 제47조에 따라 관계 행정기관등의 장에게 권고 또는 의견표명을 하기 전에 그 행정기관등과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.〈개정 2019. 4. 16.〉

② 관계 행정기관등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 권익위원회가 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제49조(결정의 통지) 권익위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 행정기관등의 장에게 통지하여야 한다.

제50조(처리결과와 통보 등) ① 제46조 또는 제47조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 행정기관등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 권익위원회에 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 관계 행정기관등의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 권익위원회에 문서로 통보하여야 한다.

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

제51조(감사의 의뢰) ① 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 행정기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 위원회는 감사원 또는 관계 행정기관등의 감독기관(감독기관이 없는 경우에는 해당 행정기관등을 말한다. 이하 같다)에, 시·민고충처리위원회는 해당 지방자치단체에 감사를 의뢰할 수 있다. <개정 2022. 1. 4.>

② 감사원, 관계 행정기관등의 감독기관 또는 지방자치단체는 제1항에 따라 감사를 의뢰받은 경우 그 처리결과를 감사를 의뢰한 위원회 또는 시·민고충처리위원회에 통보하여야 한다. <신설 2022. 1. 4.>

제52조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 권익위원회는 제46조 및 제47조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제53조(공표) 권익위원회는 다음 각 호의 사항을 공표할 수 있다. 다만, 다른 법률의 규정에 따라 공표가 제한되거나 개인의 사생활의 비밀이 침해될 우려가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 제46조 및 제47조에 따른 권고 또는 의견표명의 내용
2. 제50조 제1항에 따른 처리결과
3. 제50조 제2항에 따른 권고내용의 불이행사유

제54조(권익위원회 상호간의 관계) ① 위원회 또는 각 시·민고충처리위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 이에 협조하여야 한다.

② 위원회는 시·민고충처리위원회의 활동을 적극 지원하여야 한다.



5. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령

[시행 2023. 6. 22.] [대통령령 제33543호, 2023. 6. 13., 일부개정]

국민권익위원회(청렴정책총괄과-부패방지정책), 044-200-7615

국민권익위원회(심사기획과-부패행위신고), 044-200-7694

국민권익위원회(심사기획과-비위면직자등의 취업제한), 044-200-7690

국민권익위원회(보호보상정책과-신고자 보호·보상), 044-200-7753

국민권익위원회(민원조사기획과-고충민원 조사·처리), 044-200-7308

국민권익위원회(민원조사기획과-시민고충처리위원회 운영), 044-200-7318

제3장 고충민원의 처리

제35조(고충민원의 신청) ① 법 제39조 제2항단서에 따라 구술로 위원회 또는 시민고충처리위원회(이하 이 장에서 “권익위원회”라 한다)에 고충민원을 신청하는 경우에는 접수 공무원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.

② 법 제39조 제2항 제3호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.〈개정 2015. 11. 20., 2016. 11. 29., 2020. 6. 30.〉

1. 관계 행정기관등의 명칭
2. 소송 및 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
3. 다른 권익위원회에 고충민원을 신청한 경우 그 권익위원회의 명칭 및 신청 내용
4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적 사항 및 본인과의 관계
5. 대표자의 인적 사항(대표자가 선정된 경우로 한정한다)
6. 군복무 중(「병역법」에 따라 의무경찰 또는 의무소방원으로 전환복무 중인 경우를 포함한다)이거나「대체역의 편입 및 복무 등에 관한 법률」에 따라 대체복무요원으로 복무 중인 사람이 신청하는 경우 그 신청인의 소속·계급 및 군번

제36조(고충민원의 선정대표자) ① 다수의 신청인이 공동으로 고충민원을 신청하는 경우에는 신청인 중 3명 이하의 대표자를 선정할 수 있다.

- ② 제1항에 따라 신청인이 대표자를 선정하지 아니한 경우 권익위원회가 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 대표자를 선정할 것을 권고할 수 있다.
- ③ 선정대표자는 각기 다른 신청인들을 위하여 그 사안에 관한 모든 행위를 할 수 있다. 다만, 고충민원의 취하는 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 이 경우 동의를 얻은 사실은 이를 서면으로 소명하여야 한다.
- ④ 선정대표자가 선정된 때에는 다른 신청인들은 그 선정대표자를 통하여서만 그 사안에 관한 행위를 할 수 있다.
- ⑤ 대표자를 선정한 신청인들은 필요하다고 인정하는 때에는 선정대표자를 해임하거나 변경할 수 있다. 이 경우 신청인들은 그 사실을 지체 없이 권익위원회에 통지하여야 한다.

제37조(대리인의 허가)① 신청인이법 제39조 제3항 제5호에 따라 대리인을 선임하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 권익위원회에 허가신청을 하여야 한다.

1. 대리인이 될 자의 인적 사항
2. 대리인을 선임하고자 하는 이유
3. 신청인과 대리인과의 관계

② 권익위원회가 제1항에 따른 신청을 받은 경우에는 지체 없이 이를 심사하여 허가여부를 결정하고 그 결과를 신청인에게 통지하여야 한다.

제38조(관계 행정기관등의 정정 등) 권익위원회는 신청인이 관계 행정기관등을 잘못 지정하거나 관계 행정기관등을 추가할 필요가 있는 경우에는 신청인의 신청 또는 직권으로 관계 행정기관등을 정정하거나 추가하여 지정할 수 있다.

제39조(신청서의 보완)① 권익위원회는 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② 권익위원회는 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.

③ 권익위원회는 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 결정으로 이를 종결처리 할 수 있다.

제40조(신청의 취하) 신청인은 권익위원회의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제41조(행정심판 등의 통보)① 관계 행정기관등의 장은 행정심판 등 다른 법령에 의한 불복구제절차에 따라 접수된 민원사안이법 제41조에 따라 권익위원회의 조사가 착수된 고충민원과 동일한 사항임을 알게 된 경우에는 즉시 그 사실을 권익위원회에 통보하여야 한다.

② 권익위원회는 접수한 고충민원이 다른 권익위원회에서 이미 처리된 사안인 경우에는 그 사안을 처리한 권익위원회에 해당 고충민원의 접수 사실을 지체 없이 통보하여야 한다.

③ 제2항에 따라 고충민원의 접수 사실을 통보받은 권익위원회는 해당 고충민원이 접수된 권익위원회에 해당 고충민원의 처리결과 및 처리에 대한 의견을 제출할 수 있다.

제42조(고충민원의 처리기간)① 권익위원회는 접수된 고충민원을 접수일부터 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 권익위원회는 제1항 단서에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 통지하여야 한다.

③ 제1항에 따른 고충민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 대하여는「행정절차법 시행령」 제11조를 준용한다.

제43조(반복 고충민원 등의 처리)① 권익위원회는 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결처리 할 수 있다.

② 권익위원회는 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원에 대하여는 이를 종결처리 할 수 있다.

제44조(조사의 방법)① 권익위원회는법 제42조 제1항 제1호에 따라 관계 행정기관등에 대하여 설명 또는 관련 자료·서류 등의 제출을 요구하는 경우에는 그 취지와 제출일자 및 요구사항 등을 기재한

서면으로 하여야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 단순한 사항에 관한 설명을 요구하는 경우에는 구술 또는 전화·전신·모사전송·인터넷 등의 방법으로 할 수 있다.

② 권익위원회는 제1항에 따라 설명 또는 자료제출을 요구받은 관계 행정기관등이 설명 또는 자료제출을 지연하거나 불응하는 경우에는 고충민원의 신속한 처리를 위하여 독촉장을 발부할 수 있다.

③ 법 제42조 제1항 제4호에 따른 감정의 의뢰는 감정인 또는 감정기관, 감정기간, 감정의 목적 및 내용 등을 기재한 서면으로 하여야 한다.

제45조(출석 및 의견진술 등의 요구) ① 법 제42조 제1항 제2호에 따른 출석 및 의견진술 등을 요구하는 경우에는 당사자의 성명, 요구의 취지, 출석일시와 장소 등을 미리 통지하여야 한다.

② 제1항에 따라 출석 및 의견진술 등의 요구를 받은 당사자가 속한 소속 기관의 장은 당해 당사자에 대하여 출장 또는 공가를 허가하여야 한다.

제46조(소속 직원의 실지조사 등) ① 권익위원회는 법 제42조 제1항 제3호에 따라 권익위원회 소속 직원으로 하여금 실지조사를 하게 하거나 신청인 등의 진술을 듣게 하려는 경우에는 관계 행정기관등 또는 신청인 등에 대하여 조사 또는 방문의 취지·내용·일시·장소 등을 미리 통지하여야 한다. 다만, 국가안전보장에 중대한 영향을 미치는 국가기밀사항이나 마약과 관련된 범죄 등 중대한 범죄의 수사와 관련된 경우에는 실지조사의 일시 및 장소 등에 대하여 관계 행정기관등과 미리 협의할 수 있다.

② 권익위원회의 소속 직원이 제1항에 따른 실지조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 방법에 의한 조사를 할 수 있다. 이 경우 관련 전문가를 동반할 수 있다.

1. 관계 행정기관등의 직원 또는 신청인 등의 진술 청취
2. 관계 행정기관등 또는 신청인 등이 소지하는 문서·장부 그 밖의 자료의 제출 요구
3. 필요한 물건·사람·장소 그 밖의 상황의 확인

제47조(합의 권고 및 조정 절차) ① 법 제44조에 따른 합의 권고로 당사자간 합의가 성립된 경우나 당사자간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 권익위원회가 이를 확인한다.

② 권익위원회는 법 제45조에 따른 조정을 위하여 조정회의를 개최할 수 있다.

③ 조정회의는 권익위원회 위원장 또는 권익위원회 위원이 주재한다.

④ 권익위원회는 조정회의의 원활한 진행을 위하여 고충민원의 신청인과 책임 있는 관계 행정기관등의 직원에게 출석을 요구할 수 있으며, 신청인의 요청이 있거나 효율적인 조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등으로 하여금 조정회의에 출석하여 의견을 진술하게 할 수 있다.

제48조(권고 및 의견표명의 방법) ① 법 제46조에 따른 시정권고 또는 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 고충민원의 내용
 2. 시정권고 또는 의견표명의 내용
 3. 관계 행정기관등의 회신기한 등 권익위원회가 필요하다고 인정하는 사항
- ② 법 제47조에 따른 개선권고 또는 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.
1. 관련 법령·제도·정책의 현황 및 문제점
 2. 개선권고 또는 의견표명의 내용
 3. 관계 행정기관등의 회신기한 등 권익위원회가 필요하다고 인정하는 사항

제49조(의견제출 기회의 부여)① 권익위원회는법 제48조 제1항에 따라 의견제출의 기회를 주는 경우에는 해당 행정기관등과 신청인 또는 이해관계인에게 서면으로 의견을 제출하게 하거나 권익위원회가 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하게 할 수 있다.<신설 2020. 12. 22.>

② 권익위원회는법 제48조 제2항에 따라 의견제출의 기회를 주는 경우에는 회의개최의 일시 및 장소 등에 관한 사항을 해당 관계 행정기관등·신청인 또는 이해관계인에게 미리 통지해야 한다.<개정 2020. 12. 22.>

제50조(처리진행상황 등의 통지 등)① 권익위원회는 신청인으로부터 고충민원을 접수한 경우에는 처리담당자를 지정하고 신청인에게 고충민원이 접수된 사실과 처리담당자의 소속·성명·연락처를 통지하여야 한다.

② 권익위원회는 고충민원을 접수한 후 30일이 경과하거나 신청인의 요청이 있는 경우에는 신청인에게 그 처리진행상황과 처리예정일 등을 통지하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 통지는 전화·전신·모사전송·인터넷 등의 방법으로 할 수 있으며, 신청인이 요청하는 경우에는 지체 없이 문서를 교부하여야 한다.

제51조(처리결과와 통보 등)① 관계 행정기관등의 장은 권익위원회의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 권익위원회에 통보하여야 하며, 이 경우 권익위원회는 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

② 관계 행정기관등의 장은 권익위원회의 권고 또는 의견과 다른 방법으로 고충민원을 해소한 경우 또는 해소할 수 있는 경우에는 이를 권익위원회에 통보하여야 한다.

제52조(이행실태의 확인·점검을 위한 자료제출 요청 등)① 권익위원회는법 제52조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 점검대상이 되는 관계 행정기관등에 대하여 다음 각 호의 사항을 요청할 수 있다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 권익위원회가 필요하다고인정하는조치

② 제2항에 따른 요청을 받은 관계 행정기관등은 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제53조(시민고충처리위원회의 활동 지원)위원회는법 제54조 제2항에 따라 다음 각 호의 방법에 따라 시민고충처리위원회의 활동을 지원한다.

1. 시민고충처리위원회의 설립을 촉진시키기 위한 활동
2. 권익위원회 전국협의회와의 구성 등 권익위원회간의 연계·교류를 위한 활동
3. 시민고충처리위원회의 고충민원 처리와 상담능력 향상을 위한 프로그램의 운영 및 교육 지원

2023년
안산시 시민옴부즈만
운영상황보고서

발행인 안산시 시민옴부즈만

발행일 2024. 3.

주 소 (15335) 경기도 안산시 단원구 화랑로 387,
안산시청 제2별관 1층 안산시 시민옴부즈만 사무실

전 화 031) 481-2682(대표전화)

