

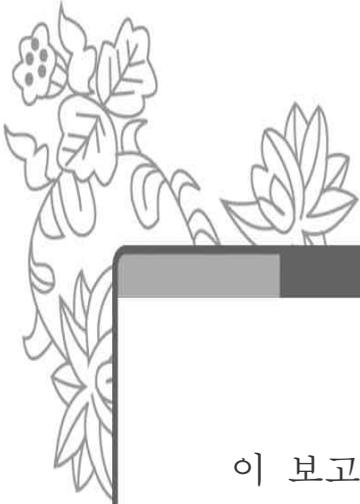
소통과 공정 다시 뛰는 양산



2023 운영보고서



양산시 Ом부즈만



이 보고서는

「양산시 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제14조의 규정에 따라 연간 운영 상황을 양산시장과 양산시의회에 제출하고 시민에게 공표하기 위하여 작성되었습니다.

양산시 읍부즈만

|| 목 차 ||

I. 운영 개요	1
1. 도입배경 및 추진경과	2
2. 양산시 음부즈만 구성·운영	3
3. 양산시 음부즈만 소개	6
4. 고충민원 처리절차	7
II. 2023년도 운영 성과	9
1. 고충민원 접수·처리 현황	11
2. 양산시 음부즈만 활동 및 홍보	12
III. 2023년도 민원처리내역	15
IV. 부록	19
1. 양산시 음부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 ...	19
2. 양산시 음부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 ...	27

I . 운영 개요

- 1. 도입배경 및 추진경과**
- 2. 양산시 ombudsman 구성·운영**
- 3. 양산시 ombudsman 소개**
- 4. 고충민원 처리절차**

I. 운영개요

1 도입배경 및 추진경과

□ 도입배경

- 옴부즈만이란 양산시 및 그 소속기관에 대한 위법 부당한 행정 처분이나 오랫동안 해소되지 않은 고충민원을 해결하는 민원조사관으로
- 고충민원을 관료적 시각에서 벗어나 시민의 입장에서 생각하고 객관적이고 공정하게 처리함으로써 시민의 권리와 이익을 보호하고
- 불합리한 행정제도에 대해 근본적인 개선방안을 마련하여 시민의 권익이 침해 받지 않도록 옴부즈만 제도를 도입

□ 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조
- 「양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」

□ 추진경과

- 2015. 7. 17. : 양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 공포
- 2015. 7. 17. : 양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 공포
- 2015. 12. 17. : 1기 옴부즈만 위촉 동의안 의회 의결
- 2016. 1. 27. : 1기 옴부즈만 출범
- 2020. 3. 6. : 2기 옴부즈만 위촉 동의안 의회 의결
- 2020. 3. 18. : 2기 옴부즈만 위촉

□ 옴부즈만 구성·운영

- 구 성 : 3명(전직공무원, 도시계획기술사, 건축사)
- 임 기 : 4년(연임 불가), 비상임 명예직
- 소 속 : 시장 소속(직무수행 독립성 보장)
- 상호관계 : 각기 독립하여 직무 수행하되 합의제로 운영

< 옴부즈만의 조치(결정) 유형 >

- **시정권고**: 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
- **의견표명**: 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않은 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
- **제도개선 권고**: 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
- **제도개선 의견표명**: 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우로서 의견을 표명할 필요가 있는 경우
- **조정**: 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충 민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우
- **합의**: 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고
- **심의 안내**: 다른 절차 및 제도 등에 대하여 안내를 하는 경우

□ 주요기능

- 행정통제 기능
 - 행정처분에 문제가 있다는 민원인의 주장에 대해 이를 조사하여 위법 부당한 처분이라고 판단되는 경우 해당기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제
- 갈등해결을 위한 조정기능
 - 법적 행정적 소송절차를 거치지 않고 신속하고 객관적인 갈등 해결을 위한 수단
 - 비용의 부담 없이 위법 부당한 행정에 대한 조사해결이 가능하기 때문에 소외된 계층에 대한 사회적 안전장치로서의 기능 수행
- 행정개혁 기능
 - 행정의 속성상 한번 결정되면 그 결정 내용을 선례로 삼아 이를 계속 지속하려는 관성을 깨뜨려 위법 부당한 행정관행을 개선하도록 자극
 - 특별한 권력에 의존하지 않고 옴부즈만 특성인 '부드러운 법률 (soft law)'의 적용을 통해 행정의 변화 도모

□ 옴부즈만의 직무 및 권한

- 시 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
- 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
- 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
- 고충민원의 처리과정에서 직원의 고의 또는 중대한 과실로 위법 부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 감사 의뢰
- 시장 및 시의회에 옴부즈만 운영에 대한 연례보고서 제출

□ 관할권

- 시 본청 및 소속기관 직속기관 사업소 등 포함
- 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- 시의 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관

< 민원처리 예외 대상 >

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 수사 및 형 집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항이거나 감사원이 처분을 요구한 사항
- 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 도 또는 수임·수탁기관의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 관할권의 범위에서 벗어나는 사항
- 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

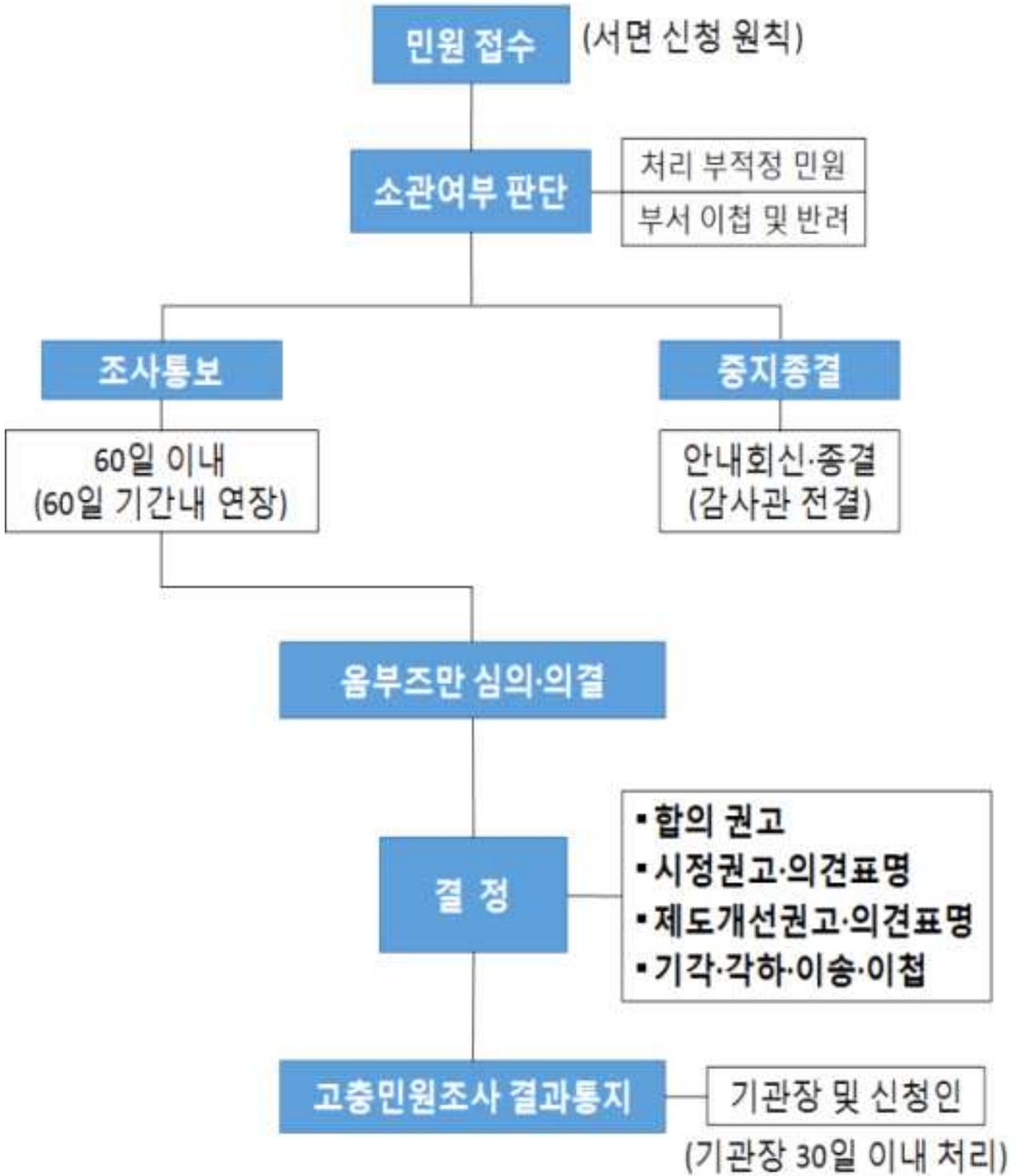
3

양산시 옴부즈만 소개

성 명	주요경력	
	<p>김 영 철 (대표옴부즈만)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전) 양산시 일자리경제과장 ○ 전) 양산시 교통과장
	<p>서 경 희 (부옴부즈만)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현) 주, 나우컨설턴트 상무이사 ○ 현) 양산시도시계획위원
	<p>지 수 현</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현) 도형건축사사무소 대표 ○ 전) 양산시 건축사협회장

4

고충민원 처리절차



II. 2023년도 운영 성과

- 1. 고충민원 접수·처리 현황**
- 2. 양산시 ombudsman 활동 및 홍보**

Ⅱ. 2023년도 운영성과

1. 옴부즈만 민원 접수·처리 현황

□ 총괄

- 2016년 1월 27일 옴부즈만 출범 이후 8년간 총 513건의 민원을 접수·처리함.
- 2023년도 민원접수 건수는 총 10건이었으며 옴부즈만 심의를 통하여 의견 표명 1건, 나머지 민원은 옴부즈만 심의사항이 아닌 생활불편 신고로 담당 부서로 이첩하여 민원 처리 완료함.

□ 민원 접수·처리 현황

구분	합계	옴부즈만 심의				이첩	반려	각하
		시정권고	의견표명	제도개선권고	제도개선의견표명			
계	513	1	2	1	2	493	11	
2016	7				1	6		
2017	17					16	1	
2018	17			1		16		
2019	128	1				126	1	
2020	195				1	187	7	
2021	74		2			70	2	
2022	65					63	2	
2023	10		1			9		

□ 민원 분야별 현황

구분	계	일반청	재정·차리	도교통	도시건축	사회복지	기타
계	513	166	14	180	109	25	19
2016	7	1	-	4	1	-	1
2017	17	1	-	8	5	1	2
2018	17	7	2	6	1	1	
2019	128	38	3	45	38	4	
2020	195	57	4	66	52	16	
2021	74	33	3	33	3	2	
2022	65	28	1	14	7	1	14
2023	10	1	1	4	2		2

2

양산시 옴부즈만 활동 및 홍보

양산시 옴부즈만 활동



울산·경남 시민고충처리위원회 협의회 참석(2023.2.3.)

양산시 옴부즈만 홈페이지 운영

○ 옴부즈만 홈페이지 운영으로 On-Line 민원 접수 및 홍보

- 주소 : 양산시 홈페이지 > 소통·참여 > 옴부즈만 신고센터
- 내용 : 옴부즈만 소개, 옴부즈만 운영, 고충민원 신청방법, 인터넷 민원신청

○ 옴부즈만 홈페이지 메인 사진

소통·참여

- 신고센터
- 청렴양산
- 시민통합위원회
- 온라인설문
- 옴부즈만 신고센터**
- 옴부즈만 신고
- 옴부즈만 제도란
 - 옴부즈만 소개
 - 옴부즈만 운영
 - 옴부즈만 신청방법
- 자료실
- 계안안내
- 주민참여예산
- 자유게시판
- 청찬합시다
- 법무서비스
- 학술연구용역
- 시민투표 및 토론광

옴부즈만 소개

소통·참여 > 옴부즈만 신고센터 > 옴부즈만 제도란 > 옴부즈만 소개

고충민원처리 옴부즈만이란?

양산시 및 그 소속기관에 대한 위반·부당한 행정처분이나 오랫동안 해소되지 않은 고충민원을 시민의 입장에서 객관적으로 판단·조사하고 해결하는 민원조사관입니다.

※ 양산시 옴부즈만이 고질·반복·복합민원을 시민의 입장에서 직접 처리

옴부즈만(Ombudsman) 유래

옴부즈만 제도는 행정기관의 결정이나 작위(作爲) 또는 부작위(不作爲)로 인한 국민의 고충을 처리하는 사람으로서 행정청의 권력남용, 불공정한 권한 행사 또는 실정에 대하여 국민을 보호하고, 행정기관의 업무가 국민에게 보다 개방되게 하여, 행정기관이 국민에 대한 책임성을 강화시키는 역할을 담당하는 제도로서 1809년 스웨덴을 시작으로 영국, 프랑스, 독일, 미국, 캐나다, 일본 등 100여개 국가에서 운영하고 있습니다.

※ 옴부즈만은 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(agent)이라는 의미입니다.

구성

구성인원

- 3명
- 전직공무원, 도시계획기술사, 건축사

직	성명	주요경력
대표 옴부즈만	김영철	☞ 양산시 일자리경제과장
부 옴부즈만	서경희	☞ (주)나우건설인터트 상무이사
옴부즈만	지수현	☞ 도림건축사사무소 대표

☐ 보도자료 및 이·통장회의 홍보

BUSAN.com

양산시, "고충 민원 읍부즈만 이용하세요"

시 읍부즈만, 경남도 내에서 유일하게 2016년 설치된 이후 지난해까지 503건 신청

[연락처] 기차 kg90@busan.com

[전화] 055-392-2109



시민 고충 처리를 위해 운영 중인 읍부즈만 활성화에 나서는 양산시, 양산시 계급

"고충 민원 양산시 읍부즈만에 맡겨주세요"

경남 양산시 기차 고충 처리를 위해 운영 중인 읍부즈만 활성화에 나선다. 양산시 읍부즈만은 양산시와 그 소속기관에 대한 위법·부당한 행정처분이나 오징물안 해소되지 않은 고충 민원을 해결하는 민원 조사기관을 말한다. 전직 공무원과 도시계획기술사, 건축사로 구성된 것으로, 임기는 4년이다.

시는 2016년 1월 개 1기 읍부즈만을 위해 운영에 들어갔다. 2019년 3월부터는 2기 읍부즈만에 귀속해 활동 중이다. 읍부즈만은 지난해 고충 민원 65건을 신청 받는 등 2016년부터 지난해 말까지 총 503건에 이르는 민원을 처리했다. 이 중 민원 사실이 위법·부당하다고 인정된 것은 6건이었다.

고충 민원 신청 방법은 시 홈페이지 또는 직접 방문하거나 문면책으로 신청하면 된다. 차비, 통차는 접수 시 대상 여부를 판단한 뒤 대상이 되면 민원 조사를 실시한다. 이후 읍부즈만 회의를 개최하고, 처리결과를 통보하게 된다. 민원 처리 기간은 최대 60일이다.

오상호 양산시 감사담당관은 "경남도 내에서 유일하게 시민고충 처리를 위해 읍부즈만을 설치 운영 중"이라며 "올해는 읍부즈만을 활성화해 시민들의 고충 민원과 권익 보호 해결사책을 할 수 있도록 노력하겠다"고 말했다.

고충민원, 양산시 읍부즈만에 맡겨보세요

[연락처] 기차 kg90@busan.com

[전화] 055-392-2109



"2023년 양산시민 적극적인 고충민원 해결사로 발돋움"

(양산=경남뉴스투데이) 양산시는 위법·부당하거나 소극적인 행정처분 및 불합리한 행정처분으로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 불만 또는 부담을 주는 사항에 대해 공무원이 아닌 읍부즈만이 제3차 중립적 입장에서 상반하고 처리하는 시민고충처리위원회를 운영하고 있다.

양산시 읍부즈만은 지난 2016년 1월 운영하여 2020년 3월부터 전직공무원, 도시계획기술사, 건축사로 구성된 2기 읍부즈만이 위촉되어 활동 중으로 고충 민원 해소를 위하여 적극 나서고 있다.

고충민원 신청 방법은 양산시 홈페이지(소통·참여·고충민원 읍부즈만 신고센터), 직접방문(양산시청 감사담당관실 청렴윤리팀), 우편, 팩스(055-392-2109)로 신청하면 된다.

고충민원 처리절차는 고충민원 접수(고충민원 대상여부 판단 등) → 민원조사(피신청인 및 이해관계인 의견청취, 법령검토, 관련기관 의견 수렴, 현장확인 등) → 읍부즈만 회의 개최(시정권고, 의견표명, 제도개선, 감사의뢰 등) → 처리결과 통보 순으로 진행되며, 민원 처리기간은 최대 60일이다.

나동면 시장장은 "경남도 내에서 유일하게 시민고충 처리를 위해 설치·운영 중인 양산시 읍부즈만이 2023년에는 더욱 더 활성화되어 양산시민의 고충민원 해결 및 권익 보호를 위한 해결사로 자리잡기를 바란다"고 말했다.

[연락처] 기차 kg90@busan.com

저작권 © 경남뉴스투데이, 무단 전재 및 재배포 금지

2023.1.20. 부산일보



HOME > 지역 > 양산

양산시 고충민원, 양산시 읍부즈만에 맡겨보세요

☞ 차진행기자 | | 승인 2023.01.24 17:03 | 7면

2023년 양산시민 적극적인 고충민원 해결사로 발돋움

양산시는 위법 및 부당하거나 소극적인 행정처분 및 불합리한 행정처분으로 시민의 권리를 침해하거나 불만 또는 부담을 주는 사항을 처리하는 읍부즈만을 운영하고 있다.

양산시는 지난 2016년에 출범한 읍부즈만은 공무원이 아닌 민간인(전직공무원, 도시계획기술사, 건축사)으로 구성되어 있으며 시민들의 고충 민원 해결을 위해 적극 나서고 있다고 24일 밝혔다.

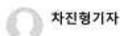
고충민원 신청 방법은 양산시 홈페이지(소통·참여·고충민원 읍부즈만 신고센터), 직접방문(양산시청 감사담당관실 청렴윤리팀), 우편, 팩스(055-392-2109)로 하면 된다.

처리절차는 고충민원이 접수(고충민원 대상여부 판단 등)되면 민원조사(피신청인 및 이해관계인 의견청취, 법령검토, 관련기관 의견 수렴, 현장확인 등)를 시행하고 읍부즈만 회의를 개최해(시정권고, 의견표명, 제도개선, 감사의뢰 등) 처리결과를 통보한다.

처리기간은 최대 60일이다.

나동면 시장은 "경남도 내에서 유일하게 시민고충 처리를 위해 설치·운영 중인 양산시 읍부즈만이 2023년에는 더욱 더 활성화되어 양산시민의 고충민원 해결 및 권익 보호를 위한 해결사로 자리잡기를 바란다"고 말했다. 차진행기자

저작권자 © 경남도민신문 무단 전재 및 재배포 금지



2023.1.24. 경남도민신문

2023.1.20. 경남뉴스투데이

감사담당관

1 고충민원처리 「양산시 읍부즈만 제도」 안내

○ 읍부즈만 민원이란 :

행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 행정행위 및 불합리한 행정처분으로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불만·부담을 주는 사항에 관한 민원

*** 일반적인 생활 불편 민원이나 단순 민원 : 국민신문고 이용**

□ 읍부즈만의 주요 기능

- ☞ 행정 통제 기능
위법·부당한 처분에 대하여 해당기관에 시정권고, 행정감시
- ☞ 갈등 해결을 위한 조정
주민과 행정기관, 이해관계집단 간 갈등을 중립적인 입장에서 조정
- ☞ 행정 개혁
위법·부당한 행정관행, 불합리한 제도에 대해 의견표명, 시정권고

○ 신청인 : 행정기관의 처분 또는 행정처분으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불만·부담을 겪는 개인·법인·단체

○ 신청방법 : 직접 방문, 우편, 팩스, 시 홈페이지(읍부즈만신고센터)
- 우편 : 경상남도 양산시 중앙로 39, 양산시청 감사담당관실 청렴윤리팀
- 팩스 : 055-392-2109

○ 문의처 : 양산시 감사담당관실 청렴윤리팀(055-392-3191)

2월 1차 이·통장회의 홍보자료

III. 2023년도 민원처리내역

○ 2023년 민원처리현황

연 번	접 수			처 리 (검토·답변)	
	접수일	신청자	제 목(신청내용)	처 리 내 용	협조
1	23.02.24	이○○○	건축허가 승인 부지에 대한 진입도로 확보 요청	마을 내 현황도로로 사용되던 개인사유지(상북면 석계리 908번지)에 가설건축물의 부대시설로 판단되는 담장 설치로 차량진·출입이 불가함에 따라, 641번지에 차량진·출입이 가능할 수 있도록 908번지 토지소유자 등 당사자간 원만한 협의중재로 민원인의 불편사항을 최소화할 수 있는 방안을 강구토록 의견 표명	원스톱 허가과 균형 개발과
2	23.02.28	최○○○	공공근로 채용 조건에 대해	공공근로 접수 당시 실업급여 수급자라도 공공근로사업 참여 신청 접수는 가능하며, 공공근로사업 시작일 이전에 마지막 실업급여를 수급한 경우라면 다른 배제 사유가 없는 한 채용될 수 있으나, 공공근로사업은 보다 많은 국민들에게 직접일자사업 참여 기회를 제공하기 위해 반복 참여에 대한 제한을 두고 있어, 반복참여 제한기간이 지난 이후에 공공근로사업 참여가 가능함	일자리 경제과
3	23.03.07	홍○○○	황제행정	향후 공고 및 재공고시 접수 방법에 우편접수도 가능하도록 할 예정이며, 제기하신 민원인의 불편을 최소화하기 위하여 다양한 접수방안을 검토하겠음.	자 원 순환과
4	23.3.29	주○○○	양산천 자전거 도로 재포장 고려 요청	양산천 자전거 도로 일부구간에 대해 점검을 실시한후 노후구간에 대해 유지보수조치하도록 하겠으며, 하천내 자전거도로의 경우 친환경 소재를 사용하도록 함으로 인해 아스팔트 대체재인 투수콘 등이 사용됨.	도로과
5	23.5.11	남○○○	자동차 전용도로 주변 담벼락 파손위험 민원	자동차전용도로(국도7호선)은 현재 우리 시에서 관리하고 있으나, 민원제기된 담벼락 및 웬스는 사유지내 시설물의 사고예방관련으로 해당시설물의 관리자가 처리해야 할 것으로 판단됨.	도 시 관리과
6	23.5.28	이○○○	불법거주 처벌 및 이행강제금 부과 요청건	하천법, 농지법 위반사항에 대해 현재 현장 확인 후 조치 중에 있으며, 건축법위반에 따른 이행강제금 부과 및 미수납건에 대해 계고 및 재부과 예정임.	건축과 하천과 농정과

연 번	접 수			처 리 (검토·답변)	
	접수일	신청자	제 목(신청내용)	처 리 내 용	협조
7	23.6.30	김○○	소주동 335-4번지에 대한 문의	소주동 335-4번지 일원은 천성리버타운 진입도로로 당초 사업시행자의 부도로 양산시에 기부채납(무상귀속)이 이루어지지 않았으나, 사실상 양산시가 점유, 관리하고 있으며, 추후, 도로 점용하기 위하여서는 점용허가를 받아야 하며, 점용허가 없이 해당도로를 점유할 시 행정처분을 받을수 있음	도로과 도시관리과
8	23.8.17	김○○	길거리 흡연	현장 방문을 통하여 사업장 직원을 대상으로 간접흡연으로 인한 시민들의 불편을 안내하였고, 영업장 이용객에게도 보도 등 실외에서의 흡연을 자제해 줄 것 요청 및 흡연을 유도할 수 있는 실외 의자를 없애도록 하였고, 음식점 입구에 금연스티커를 부착하였으며 흡연으로 인한 민원이 재발하는 일이 없도록 철저한 관리 당부	건강증진과
9	23.9.8	우○○	폐자전거 수거	현재 다수 민원 발생 구간 및 지하철 역 인근 자전거 보관대 등 공공의 이용도가 높은 시설 위주로 상시 순찰을 실시하고 있으며, 방치자전거 확인시 자진 철거 계고 조치하며, 10일 이상 경과후에도 이동 조치되지 않을 경우 방치자전거를 강제 수거하고 있음	도로과
10	23.10.13	김○○	잔여농지 농로개설 요청 건	농로 개설을 요구하는 명동 185-3, 215-2, 185-2, 185-1번지의 농지의 진입로는 연결한 사유지를 활용하여 진입하는 형태로 이용하고 있으며, 금회사업으로 인하여 진입로가 차단되는 경우 대체 진입로(농로)설치를 위한 설계반영은 가능하나, 현재 공부상 도로에 접하지 않은 토지(맹지)로서, 해당 농지 진입을 위해 추가적인 토지를 매입(보상)하여 농로를 개설 하는 것은 반영하기 어려운 실정임. 추후 농로 개설이 필요한 잔여농지 소유자들의 토지무상사용에 대한 동의가 완료 될 경우 농로 개설을 위한 공사시행이 가능함	역점사업추진단

IV. 부 록

1 양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2015.07.17 조례 제1129호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 따라 불합리한 행정제도 등으로부터 시민의 권익을 보호하고 투명하고 청렴한 행정을 도모하기 위하여 양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "고충민원"이란 민원사항 중 양산시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관(이하 "시 등" 이라 한다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항을 말한다.
2. "민원인"이란 이 조례에 따라 양산시 옴부즈만(이하 "옴부즈만"이라 한다)에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. "공공사업"이란 시 등에서 시행하는 시설공사, 건설기술용역, 물품구매 등을 말한다.
4. "청렴계약"이란 공공사업의 입찰, 계약체결 및 이행과정에 참여하는 업체와 발주기관 당사자 간에 뇌물 등을 주고받을 경우에는 계약 및 관련법령에 따라 제재를 받겠다는 특수조건 계약을 체결하여 상호 이행하는 것을 말한다.

제2장 옴부즈만 구성·직무 등

제3조(구성) ① 옴부즈만은 양산시장(이하 "시장"이라 한다)의 소속으로 두되, 직무수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

② 옴부즈만은 5명 이내로 구성하며, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시의회의 동의를 받아 시장이 위촉하되, 성별의 균형을 고려하여야 한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 전임강사 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사, 검사, 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 5급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
4. 건축사, 세무사, 공인회계사, 기술사, 변리사의 자격이 있는 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

제4조(임기) ① 옴부즈만의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

② 옴부즈만이 결원이 생겼을 때에는 새로운 옴부즈만을 위촉할 수 있으며, 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

제5조(신분보장) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.

1. 제11조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 제12조에 해당하는 경우
3. 심신상의 장애로 직무수행이 곤란하게 된 경우
4. 금고이상의 형을 받거나, 그 밖에 사회적 물의를 일으킨 경우

제6조(직무) 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 시민이 신청한 고충민원의 조사·처리
2. 옴부즈만 스스로 발의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
3. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사, 합의 및 조정 등 처리
4. 행정제도 및 그 운영에 개선이 필요한 경우에 대한 권고
5. 공공사업에 대한 발주·입찰·낙찰·계약체결·계약이행 과정에서 관련 서류의 열람, 현장 확인 등을 통한 청렴계약 감시·평가

제7조(관할) 옴부즈만이 직무를 수행 할 수 있는 기관은 다음 각 호와 같다.

1. 시 및 그 소속행정기관
2. 시가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관

제8조(옴부즈만 회의 및 대표옴부즈만) ① 옴부즈만 회의는 월1회 개최를 원칙으로 하나, 안건이 없을 때는 개최하지 아니 할 수 있으며, 대표옴부즈만이 필요하다고 인정할 때는 수시로 개최할 수 있다.

② 옴부즈만 회의는 재적 옴부즈만 과반수 출석으로 열고, 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.

③ 대표옴부즈만은 호선으로 선출하고, 대표옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 대표옴부즈만이 지명한 부옴부즈만이 그 직무를 대행한다.

제9조(옴부즈만의 상호관계) 옴부즈만은 각기 독립하여 직무를 수행하되, 합의제로 운영한다.

제10조(제척·회피·기피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 해당 직무활동에서 제척된다.

1. 친족관계 또는 이해관계가 있는 경우
 2. 법률상 특수 관계에 있는 경우
- ② 옴부즈만의 공정한 감시 및 평가, 고충민원의 처리를 기대하기 어려운 사항이 있는 경우 회피·기피 신청을 할 수 있다.
- ③ 제1항 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우 옴부즈만은 스스로 회피할 수 있다.

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

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」제31조(결격사유)에 해당하는 사람
3. 정당의 당원

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

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

제13조(책무 및 비밀유지 의무) 옴부즈만은 시민의 권리이익의 옹호자로서 공평하고 적절하게 그 직무를 수행하여야 하며, 직무상 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 되며, 그 직을 사임한 후에도 또한 같다.

제14조(공표) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

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

제3장 고충민원의 처리 등

제15조(신청·접수·이첩) ① 민원인은 시 등의 사무처리 및 집행과 관련하여 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

② 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 사람은 다음 각 호의 사항을 모두 작성하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
3. 인·허가 등의 신청내용 및 시기, 관련 처분 등의 내용
4. 소송 및 다른 법령상 구제절차의 신청여부
5. 대리인 신청의 경우 대리인의 인적사항과 민원인과의 관계

③ 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 자치법규에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

④ 옴부즈만은 직접 조사처리하기에 부적절하다고 판단되는 고충민원의 경우에는 관련 부서에 이첩하여 처리하게 할 수 있다.

제16조(반려) 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 반려할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 등 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항

3. 수사기관에서 수사 또는 조사가 진행 중인 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
5. 시 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 제7조의 관할권의 범위에서 벗어나는 사항
7. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

제17조(조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 안에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

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

1. 제16조의 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우
4. 정당한 사유없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우

제18조(조사의 통보 등) ① 옴부즈만은 고충민원을 조사할 경우에는 시의 관련 부서에 그 취지를 통보하여야 한다.

② 옴부즈만은 제17조에 따라 조사를 할 때에는 다음 각 호의 사항을 요구할 수 있다.

1. 관계직원에 대한 설명요구 또는 관련자료의 열람 및 제출요구
2. 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계가 있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사

③ 시 등의 장은 제2항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제19조(합의의 권고) 옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대해 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

제20조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 시 등의 장에게 적절한 시정을 권고 할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 시 등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제21조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 시 등의 장에게 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제22조(결정의 통지) 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체없이 민원인 및 시 등의 장에게 통지하여야 한다.

제23조(처리결과통보 등) ① 시 등의 장은 제20조 또는 제21조에 따라 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

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

제24조(감사의 의뢰) 고충민원의 조사처리과정에서 시 등에 소속된 직원의 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제25조(이행실태의 확인·점검 등) 옴부즈만은 제20조 및 제21조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제4장 공공사업 청렴계약 감시 및 평가

제26조(감시·평가 대상) 옴부즈만이 감시·평가하는 대상은 다음 각 호와 같다.

1. 공공사업에 대한 발주·입찰·낙찰·계약체결·계약이행 과정에서 관련 서류의 열람, 현장확인 등을 통한 청렴계약 이행여부 및 합목적성 확인
2. 인·허가, 지도단속, 검사 등 시 등이 우월적인 지위에서 행하는 업무에 대한 감시
3. 직무수행과정에서 발견한 부조리 관련사항의 시정이나 감사요구
4. 청렴도 향상을 위한 제안 및 자문

제5장 운영지원 등

제27조(운영지원) 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무수행을 위하여 예산의 범위에서 인력 및 수당 등을 지원할 수 있다.

제28조(의견제출의 기회부여) 대상기관의 공무원, 민원인, 이해관계인은 옴부즈만에게 감사청구사항 또는 고충민원사항에 대하여 그 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출 할 수 있다.

제29조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙(2015.7.17. 조례 제1129호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

(제정) 2015.07.17 규칙 제580호

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

제2조(대표옴부즈만) 대표옴부즈만은 옴부즈만을 대표하고, 옴부즈만 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

제3조(고충민원의 신청) 조례 제15조에 따른 고충민원의 신청은 별지 제1호서식에 따르며, 옴부즈만이 고충민원을 접수했을 경우에는 별지 제2호서식에 따라 기록·관리하여야 한다.

제4조(시정·권고·의견표명) 조례 제20조 또는 제21조 대한 통보는 별지 제4호서식에 따른다.

제5조(민원인에게 통지) ① 조례 제17조제1항에 따라 조사를 개시한 경우에는 유선 등을 통하여 민원인에게 통지할 수 있다.

② 다음 각 호에 해당하는 경우에는 지체 없이 서면 통지하여야 한다.

1. 조례 제17조제1항에 따라 처리기간의 연장이 필요한 경우
2. 조례 제17조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우

③ 조례 제22조에 따른 민원인에 대한 통지는 별지 제6호서식에 따른다.

제6조(신분증의 제시) 옴부즈만은 조례 제18조에 따라 조사를 실시할 경우 별지 제9호의 옴부즈만증을 관계인에게 제시하여야 한다.

제7조(보안서약) 옴부즈만으로 위촉된 사람은 별지 제8호서식의 보안 서약서를 작성하여야 한다.

제8조(공인) ① 옴부즈만의 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용 할 수 있다.

② 제1항의 공인에 관한 사항은 「양산시 공인조례」를 준용한다.

제9조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 것 외의 옴부즈만 운영에 필요한 사항은 시장이 따로 정할 수 있다.

부칙(2015.7.17. 규칙 제580호)

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

합 의 서

1. 민원번호

2. 민원제목

3. 합의일시

4. 합의장소

5. 합의내용

20
위와같이 합의가 성립되었음을 확인함.

신청인	성명	(서명 또는 인)
피신청인	성명	(서명 또는 인)
양산시옴부즈만	성명	(서명 또는 인)

양산시 음부즈만

의결

민원표시(민원번호 및 제목)

신청인 성명
주소

피신청인

주문

신청취지

이유

의결일

음부즈만

(별지)

이 유

1. 신청원인
2. 피신청인의 주장
3. 사실관계
4. 판단
5. 결론

고 충 민 원 조 사 통 보 서

제 호
년 월 일

부서명

음부즈만 (인)

대표음부즈만 (인)

「양산시 음부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제18조에 따라
귀 부서 소관사항에 대하여 다음과 같이 조사함을 통보하오니
협조하여 주시기 바랍니다.

조사의 취지	
조사일시	
조사내용	
비 고	

고충민원조사결과통지서

제 호
년 월 일

귀하
옴부즈만 (인)
대표옴부즈만 (인)

「양산시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제22조와 같은 조례 시행규칙 제5조제3항에 따라 년 월 일자로 귀하께서 신청하신 고충민원의 조사결과를 다음과 같이 통지합니다.

고충민원 제목	
조사 결과	
조치 내용	

[별지 제7호서식]

사 후 관 리 카 드

연 번	민원 번호	접수 일	제목	신청인				처리부서				처리결과 확인	
				성 명	주소	전화 번호	핸드 폰	처리 과	담당 자	전화 번호	조치계획 (수용,불수용, 검토중)	처리결과 (이행,미이행 처리중)	비 고

보안서약서

본인은 20 . . . 경상남도 양산시 음부즈만으로
위촉됨에 있어 다음 사항을 준수할 것을 서약합니다.

1. 본인은 양산시 음부즈만으로 직무수행 중 알게 된 비밀을 누설하거나 사적 이익을 목적으로 이용하지 아니한다.
2. 본인은 양산시 음부즈만 직을 사임한 이후에도 취득한 모든 비밀사항을 일체 누설하지 않을 것을 서약한다.
3. 본인이 기밀을 누설한 때에는 관련 법규에 따라 민·형사상의 책임을 질 것을 서약한다.

년 월 일

서약자 성명 : (서명 또는 인)

양산시장 귀하

[별지 제9호서식]

(앞 쪽)

<p>사 진 2.5cm × 3.5cm</p> <p>(탈모, 상반신으로 뒤 그림 없이 6개월 이내 촬영한 것)</p>
<p>홍 길 동 Hong, Gil-Dong</p>
<p>양 산 시</p>

(뒤 쪽)

<p>음부즈만증</p> <p>성 명 : 생년월일 : 위 사람은 경상남도 양산시 음부즈만임을 증명함.</p> <p style="text-align: right;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">양 산 시 장 직인</p>
<p>◎ 양산시에서는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 따라 양산시 음부즈만 체도를 운영하고 있습니다.</p> <p>◎ 이 증을 제시하면 양산시 산하 전 공무원 및 직원은 물론 일반 시민들께서도 조사활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다. ☎ 055-392-3191</p>

양산시 읍부즈만
2023 운영 보고서

2024. 1월 발행
발행 : 양산시 청렴윤리팀
(055-392-3191)
