

기분좋은 변화 행복화성

2020

시민옴부즈만 운영보고서



화성시 시민옴부즈만
Hwaseong



목 차



I. 총 평	3
1. 시민옴부즈만 인사말	5
2. 2020년 시민옴부즈만 운영 현황	6
3. 2021년 시민옴부즈만 운영 방향	8
II. 옴부즈만 제도 소개	9
1. 옴부즈만 개념	11
2. 옴부즈만 제도의 필요성	11
3. 옴부즈만 기능과 특징, 효용성	13
III. 시민옴부즈만 구성 및 운영개요	15
1. 도입배경과 추진경과	17
2. 시민옴부즈만 소개	18
3. 시민옴부즈만 운영 일반	20
4. 고충민원 처리절차	21
IV. 시민옴부즈만 운영성과	25
1. 고충민원 처리 현황	27
2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황	28
3. 기타 민원처리 현황(이첩·각하·상담처리 등)	34

V. 고충민원 주요 처리사례	47
1. 과다납부된 재산세 및 지방교육세 환급 요청	49
2. 마을버스 연장운행 건의	50
3. 불법건축 시정명령 처분통지 부당	53
4. 하수도 원인자부담금 과오납금 환급 요청	55
5. 개발행위 관련 현황도로 이용 불편	62
6. 주민의견 무시하는 도로정비 불만	65
7. 사유지 등록전환 과정 중 면적이 줄어든 것에 대한 문제제기	66
8. 폐기물관리법 위반 조치명령 이행을 위한 타인의 진출입로 폐쇄행위 제거 요청	69
9. 근린생활시설 인허가 지연 불만	72
10. 도로대장 작성 요망	75
11. 사유지를 침범한 도로 복구 요청	78
12. 부당한 업무지연으로 인한 취득세 가산금 부과 문제	79
13. 화성시 하수도요금 관련 부당한 산정 문제	86
14. 세무행정(재산세 부과내역 신청) 불편 해소요청	94
VI. 부 록	97
1. 홍보활동	99
2. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례	104
3. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	111
4. 화성시 시민옴부즈만 운영세칙	115

I

총 평

1. 시민옴부즈만 인사말
2. 2020년 시민옴부즈만 운영 현황
3. 2021년 시민옴부즈만 운영 방향

I. 총 평

1. 시민옴부즈만 인사말

행정의 그 권한은 날로 증대될 뿐만 아니라 전문화되어가고 있으며 다양하고 복잡한 성질을 갖고 있어 시민들이 쉽게 알지 못하는 분야와 폭이 점점 넓어짐에 따라 시민의 권리침해 가능성이 증대되고 있으므로, 화성시 시민옴부즈만은 이를 조금이나마 해소하기 위하여 2015년도에 개소하여 5년여 동안 시민의 대리인으로서 조정의 역할을 감당하고 있다고 감히 말씀드립니다.

그러나 지난해에는 그 어느 때도 경험해보지 못한 코로나19로 인하여 사람과의 만남도 자유롭지 못하고 경제적 어려움 등으로 인하여 시민의 울분과 분노가 많았던 시기로, 고성과 억지로 본인의 주장만이 맞다는 민원인이 있는가하면 눈물로 경제적 어려움을 해소연하는 각양각색의 민원이 많아 그 어느 때 보다도 어려운 한해가 아니었나 생각합니다.

이러한 가운데서도 시민옴부즈만은 동부출장소와 동탄출장소에 옴부즈만 출장상담실을 개설하여 매주 월요일마다 시민들에게 더 가까이 찾아가서 시민들의 어려움을 경청하고 상담할 수 있는 시스템을 구축하였으며, 국민권익위원회 이동신문고 운영 시 함께 협력하여 우리 시민들의 고충을 적극 수렴하고 해소하여 민원을 즉시 해결할 수 있도록 하는 등,

지난 한 해 동안 300여건의 민원을 상담처리하였고, 제도적으로 개선이 필요한 사항에 대해서는 조례 개정 등을 권고하여 시민들이 행정에 불신을 갖지 않도록 노력하며 화성시 행정발전을 위하여 최선을 다하였습니다.

앞으로 시민옴부즈만은 시민들의 고충민원을 시민의 입장에서 해결해 나아가는 한편, 행정의 불편·부당한 사례를 선제적으로 발굴하여 개선해 나아가는 등 시민들이 만족하는 일류 화성의 행정이 확립될 수 있도록 가교역할을 충실히 수행할 것을 약속드립니다.

2021. 1.

화성시 시민옴부즈만 일동

2. 2020년 시민옴부즈만 운영 현황

2020년 민원처리는 아래와 같이 총 329건으로, 그중 일반 상담민원 처리 143건을 제외한 총 186건을 민원접수 처리하였는데 2019년도 민원접수 처리한 178건보다 8건이 증가하였고, 직접조사 건은 61건이었으며, 생활불편 해소 요구 등 해당부서에서 신속한 처리가 필요한 민원 117건은 해당 부서에서 처리하는 것이 효율적이라 판단하여 이첩 처리하였고, 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 열거된 직무관할 범위를 벗어나는 사항 및 사인 간의 권리관계 등 8건은 각하하였다. 또한, 접수방식별 현황을 살펴보면 총 186건 중 방문 접수 122건, 인터넷 접수 48건, 팩스 접수 13건, 우편 접수 3건순이었다.

○ 민원접수 처리 및 일반 상담민원 처리현황

총계	민원접수 처리				일반 상담민원 처리		
	계	직접조사	이첩	각하	계	상담안내	상담해소
329	186	61	117	8	143	52	91

○ 접수 방식별 현황

총계	방문	인터넷	우편	팩스
186	122	48	13	3

○ 직접조사 민원 처리현황

조사건수	처리현황		처리완료 내역								
	완료	진행	조사완료 (계)	취하	기각	심의 종결	심의 해소	합의 (조정)	의견 표명	시정 권고	제도 개선
61	58	3	58	3	1	28	15	2	5	3	1

직접조사 민원 61건은 인허가 및 기타 다양한 분야가 주를 이루었고, 2020년 12월말 기준 처리 완료된 58건 중 26건이 시정권고, 의견표명, 제도개선, 합의, 심의해소 등으로 인용처리 되었는바,

주요 처리사례를 살펴보면, 근린생활시설을 신축함에 있어 오폐수 관련 민원이 발생한다는 핑계로 관계부서에서 준공을 해주지 않고 있으나 기존에 허가된 사항대로 신축을 완료하였으니 빠른 준공처리를 해달라는 민원은 배출수의 수질을 농업용수 기준(PH 6~8.5, BOD 8mg/L) 이하로 배출하는 조건으로 준공처리하도록 하고, 본 민원이 허가관련 민원뿐 아니라 배수호가 없어 기존 주민의 하수가 용수로로 배출되는 점을 감안하여 조속한 시일 내에 하수관로를 타 하수관로로 연결할 것을 의견표명하였으며,

불법건축물에 대한 시정명령이 해당 토지만을 취득한 자에게 처분된 것은 부당하다며 제기한 민원에 대해서 조사한 결과, 민원 제기사항과 같이 해당 토지의 소유권만을 취득한 자에게 불법건축 시정 명령을 하는 것은 부당하며 위반건축물의 소유자인 건축주가 현재 해당 건축물을 점유하고 있으므로 「건축법」 제79조에 따라 해당 건축물의 점유자에게 행정처분을 하도록 시정 권고하였다.

그리고 종중이 소유한 임야에 대해 2015년부터 2019년까지의 재산세를 종과세한 것은 불합리하다는 민원에 대하여 조사한 결과, 해당 토지가 명의신탁해지를 원인으로 종중에 1990년 5월 31일 이전부터 소유권이 있었으며, 「지방세법」 제106조제1항제3호 나목 및 같은 법 시행령 제102조제2항 제4호에 따른 종중이 소유하고 있는 임야에 해당하여 분리과세 대상토지로 적용하는 것이 타당하므로 초과 납부한 세액에 대하여 해당부서에서 「지방세기본법」 제60조에 따라 환급하기로 하여 합의를 도출하였다.

또한 하수도 원인자부담금의 오수량이 잘못 산정되었으니 그에 맞는 과오납분을 환급해달라는 민원에 대해서는 해당부서에서 「화성시 하수도 사용조례」 제25조와 「지방세기본법」 제90조에서 규정하고 있는 이의신청 기간인 90일이 경과하였으므로 이의신청 자격에 해당되지 않기 때문에 원인자부담금을 환급할 의무가 없다고 소명하였으나, 「화성시 하수도 사용조례」 제26조의 소멸시효는 「지방재정법」 제82조에 따라 5년으로 규정하고 있으므로 소멸시효가 도과되지 않았고, 환경부 원인자부담금 Q & A 단행본 자료 또한 기존 건축물을 철거하고 신축하는 경우에는 하수도 원인자부담금 부과대상 오수발생량 산정 시 기존 건축물에서 발생된 오수량은 제외하고 부과하여야 한다고 규정하고 있으므로 기존 건축물에 대한 오수량을 공제 후 차액을 환급하라는 의견을 표명하였다.

이렇듯 우리 시민옴부즈만은 고충민원 처리 시 시민의 입장에서 그 원인을 파악하여 행정기관의 부적절한 관행 및 담당공무원의 소극적인 법령해석 관련 문제점을 도출하고 이를 시정하기 위해 노력하였다. 물론 일부 민원은 그 내용이 타당하지 않고 무리한 주장인 경우도 있었고, 다수 이해관계인의 입장이 달라 중재가 어려운 경우도 있었지만 대체로 민원인들은 시민옴부즈만 제도에 대해 긍정적인 인식을 보였다. 이는 시민옴부즈만이 민원인이 고충민원에 대한 대리인으로서의 충실한 역할을 이행하여 시민권의 향상에 기여하고 있음에 의심의 여지가 없다고 할 것이다.

끝으로, 기존에 옴부즈만을 운영하고 있는 시군들에게는 물론이거니와 최근 들어 옴부즈만 제도를 도입하고자 하는 시군들에게 있어서 우리 시의 시민옴부즈만 운영 체제는 매우 모범적인 사례로서 그 위상을 드높이고 있는바, 금년 들어 이천시, 당진시, 평택시에서 우리 시 옴부즈만 운영현황 및 방법 등에 대해 벤치마킹 한 바 있고 국민권익위원회에서 주관한 조암시장 이동신문고에 참여하여 국민권익위원회와 함께 지역주민들의 고충민원을 상담하는 등 그 입지를 계속해서 다져나가는 데에 많은 노력을 기울이고 있다.

3. 2021년 시민옴부즈만 운영 방향

2020년은 코로나19 사태에 따라 가히 활동적인 제약으로 인해 시민옴부즈만의 설립취지와 그 의지를 시민들에게 널리 알리는 데에는 어려움이 많은 한해였다.

앞서의 인사말에 이어서 향후 지금과 같은 사회현상이 정상화가 되기를 간절히 소망함과 동시에, 상황이 타개될 경우 한동안 이루어지지 못했던 각종 정부 및 사회단체 활동, 행사 등이 치러질 가능성을 미리 염두에 두고, 이에 발맞추어 그간 늦출 수밖에 없었던 홍보활동에 전념을 다하는 한편, 찾아가는 옴부즈만을 확대 운영하여 고충민원에 대한 조정 및 중재역할과 현실감 있는 해결방안을 모색하여 시민과 행정기관이 모두 만족하는 시민옴부즈만으로 발전해나갈 수 있는 계기를 마련하고자 한다.

Ⅱ

옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만 개념
2. 옴부즈만 제도의 필요성
3. 옴부즈만 기능과 특징, 효용성

Ⅱ. 옴부즈만 제도 소개

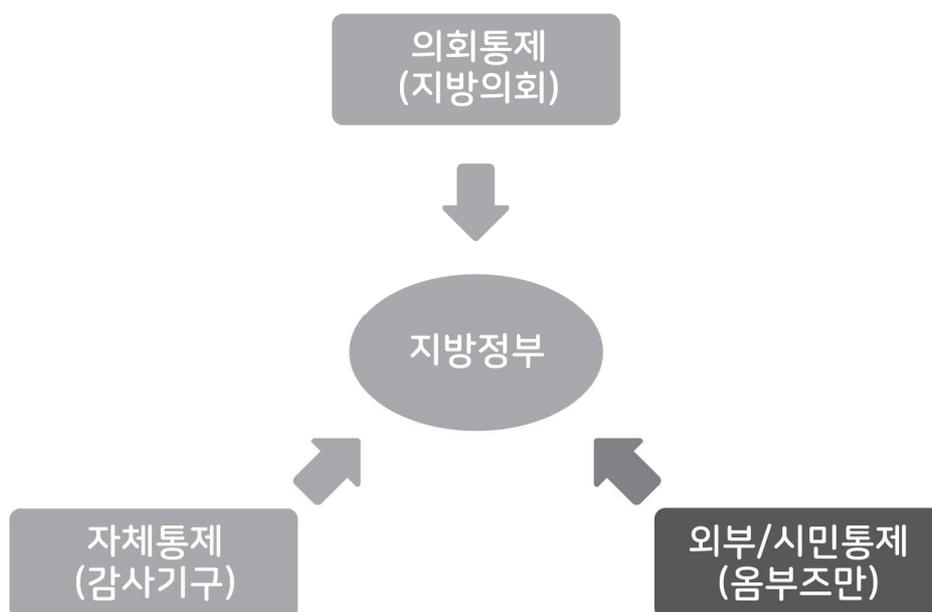
1. 옴부즈만 개념

옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(Agent)이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권의 보호제도임.

2. 옴부즈만 제도의 필요성

(1) 행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화

복지국가 지향에 따른 행정권 강화 현상은 행정재량권의 확대를 초래하여 행정기관에 의한 국민의 권리침해 가능성이 증대하고 있고 이에 반해 상대적으로 입법부나 사법부는 행정의 전문성 및 정보가 부족하고, 정당·압력단체(pressure group) 등은 상대적으로 권한과 기능이 약화되어 행정통제 및 견제 기능 미흡하며, 특히 행정재량의 영역은 복잡·다양하여 의회에서 다루기에는 지나치게 개별적이며, 사법제도로 다루기에는 추상성을 띠고 있어 통제가 필요함.



(2) 기존 권익침해 구제제도의 한계

옴부즈만제도는, 기존 사법적 구제수단의 경우 사후통제 수단으로 소송비용이 많이 들고, 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡하여 이용에 어려움이 있으며 이에 따라 행정의 시민권익 침해 현상이 증가하면서 이의신청, 행정심판, 행정소송 등 기존의 권리구제 기능을 보완하기 위한 제도적 장치임.

구 분	옴부즈만	행정심판	행정소송
목 적	위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정제도로 불편·부담을 받은 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정 감독	행정작용에 의하여 침해된 시민의 권익구제
성 격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
기 간	제한 없음	행정처분후 90일 이내	최소소송은 처분이 있음을 안날로부터 90일 이내, 처분이 있는 날로부터 1년 이내
범 위	위법·부당한 처분(사실행위) 부작위, 불편·부담 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무 (재량권 일탈·남용 포함)
접근성	접근성 높음	행정소송보다는 접근이 용이	접근성이 매우 어려움
비 용	무료	행정소송보다는 경제적 부담은 적은 편	경제적 부담이 높음

(3) 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보

지방옴부즈만이 지자체 관할 내의 고충민원에 대해 전문적·중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하고, 행정의 자기시정 기회를 제공함으로써 시민과 행정 간 완충 역할 및 상호 신뢰를 제고하는데 있어서 유용한 장치로 기능할 수 있으며, 특히 법규만능주의, 소극적 행정처리 등으로 인해 발생하는 민원을 지자체가 신속히 시정 처리함으로써 민원인의 심리적·경제적 비용을 최소화할 수 있음.

(4) 고객중심의 행정가치 대두

과거 공공서비스의 제공은 주로 국가 통치행위의 일부로 간주되어 왔으나, 국가도 공공재 제공의 한 주체이며 국민은 ‘공공 서비스 소비자’라는 시각이 대두하고 있으며, 이러한 고객중심의 행정가치는 국민인 고객을 위해 최선을 다하겠다는 약속으로 이어져, 이를 위한 고객 현장제도가 널리 확산·보급됨.

3. 옴부즈만 기능과 특징, 효용성

(1) 옴부즈만의 기능

① 행정통제 기능

옴부즈만은 행정처분에 문제가 있다는 민원인의 주장에 대해 이를 조사하여 위법·부당한 처분이라고 판단되는 경우 해당기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제함.

② 갈등해결을 위한 조정기능

옴부즈만은 행정과 시민의 중간적 입장에서 조정역할을 함으로써 사법구제 제도의 한계로 인해 양자 간 해결할 수 없는 분쟁과 갈등을 해결하는 기제로서의 역할을 수행하고 또한, 비용의 부담 없이 위법·부당한 행정에 대한 조사 해결이 가능하기 때문에 소외된 계층에 대한 안전장치로서의 기능을 수행하는 측면도 있음.

③ 행정개혁 기능

행정의 속성상 한번 결정되면 그 결정 내용을 선례로 삼아 이를 계속 지속하려는 관성을 가지고 있어 행정기관 스스로 개선이 어려우며, 옴부즈만은 이러한 관성을 깨트리 위법·부당한 행정 관행이 개선되도록 자극을 줄 수 있어 행정개혁을 이루는 데, 중요한 수단으로 작용하고 특히, 의견표명·시정권고 등의 형태로 나타나는 “부드러운 법률(soft law)”의 적용을 통해 타 행정기관이 행정처분 등을 할 때에 처리기준이 될 수 있으며, 감사를 의식한 소극적 행정행태를 바로잡는 순기능이 있음.

④ 행정정보의 공개 기능

옴부즈만은 제기된 민원을 조사하는 과정에서 관계 행정기관으로 하여금 자료를 제출받을 수 있으며, 정보공개 요청 시 신청인에게 열람·복사하여 줄 수 있는 등 국민의 알권리를 충족시킴.

⑤ 민주적·정치적 대변(代辯) 기능

계층·부문·지역·집단 간 이해관계에 따라 다양한 입장과 견해를 가질 수 있고, 이해가 상충될 경우 행정기관은 대체로 힘 있는 다수를 대표하는 결정을 하게 됨. 이러한 과정에서 소수집단, 소외 및 취약계층은 행정기관의 결정에 의해 권익을 침해당할 가능성이 높아지므로 사회적 약자의 권익이 침해당하지 않도록 옴부즈만은 이들의 권익을 대변하는 기능을 수행.

(2) 옴부즈만의 특징

- 옴부즈만은 행정부 및 입법부로부터의 독립과 정치적 중립성을 가짐.
- 옴부즈만은 법률·행정 등의 분야에 전문지식이 뛰어난 인격자 중에서 선출함.
- 옴부즈만은 행정기관의 처분과 달라 행정작용을 직접 취소하거나 변경할 수 있는 권한을 가지고 있지 않으며, 단지 취소 및 변경을 관계기관에 요청 또는 권고할 수 있음.
- 행정소송, 행정심판 등에 비해 신속하게 처리할 수 있는 접근 용이성을 가지고 있음.
- 민원을 소송절차를 거치지 않고 처리하기 때문에 대개 무료임.
- 옴부즈만은 연차보고서를 작성하여 공개함.
- 대부분 개인의 고충민원 처리와 관계됨.

(3) 옴부즈만의 효용성

- 지방단위에서 행정을 구현하는 데 있어서 옴부즈만의 존재만으로도 옴부즈만이 없을 때보다도 더 신중한 행정행위를 할 것이 예상됨.
- 지방의회는 행정절차와 실무를 감독하고 개선하는데 더욱 용이하게 되어 이를 더 관찰하고 개선할 수 있음.
- 옴부즈만은 행정행위로부터 기인하는 대중의 불만과 어려움을 감소시키며, 시민이 오해하고 있는 부분에 대해서는 중립적인 입장에서 이해를 도울 수 있음.
- 시민들이 자신들의 생활 속에서 상당부분 관계를 맺고 있는 관료에 대한 두려움, 부정적 인식을 감소키는 효과가 있음.
- 특히 지방자치 단체가 자기 사무에 대한 고충을 자체적으로 처리하게 되어 지역차원의 자율적 해결을 유도해 내고, 이로 인해 중앙으로부터 독립되어 지방자치단체의 자율성을 확보할 수 있는 여건을 마련할 수 있음.



Ⅲ

시민옴부즈만 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진경과
2. 시민옴부즈만 소개
3. 시민옴부즈만 운영 일반
4. 고충민원 처리절차

Ⅲ. 시민옴부즈만 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진경과

(1) 도입배경

- 우리 시는 급속한 개발과 인구유입으로 100만을 바라보는 대도시로 성장하고 있으며 이에 따른 복잡하고 다양한 고충민원이 지속적으로 증가함에 따라 기존의 행정구제 제도만으로 시민의 욕구를 충족시키기에는 어려움이 발생하고 있는 상황으로 이에 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 제3자의 중립적 입장에서 해결하기 위한 방안으로, 시 직제와는 별개의 독립적 조직으로 업무를 수행할 수 있는 옴부즈만 제도를 도입·추진하여 시민의 권익을 보호하고 행정의 투명성과 신뢰성을 강화하고자 함.

(2) 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」
- 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」
- 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」
- 「화성시 시민옴부즈만 운영세칙」

(3) 추진경과

- 2013.08.19. : 화성시 시민옴부즈만 설치 기본방안 수립
- 2013.12.31. : 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」제정·공포
- 2014.06.27. : 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」제정·공포
- 2015.02.27. : 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」일부개정·공포
- 2015.03.11. : 화성시 시민옴부즈만 구성 및 운영계획 수립
- 2015.03.12. : 시민옴부즈만 공개모집 공고
- 2015.04.17. : 옴부즈만 추천위원회를 통한 시의회 동의대상자(위촉예정자) 선정
- 2015.05.20. : 시의회 옴부즈만 위촉 동의안 통과
- 2015.05.26. : 제1기 시민옴부즈만 위촉
- 2015.06.01. : 시민옴부즈만 개소
- 2017.01.09. : 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」일부개정·공포
- 2017.06.01. : 제2기 시민옴부즈만 재위촉(3명)
- 2017.10.30. : 시민옴부즈만 추가 위촉(2명)
- 2019.05.31. : 제3기 시민옴부즈만 위촉(3명)

2. 시민옴부즈만 소개

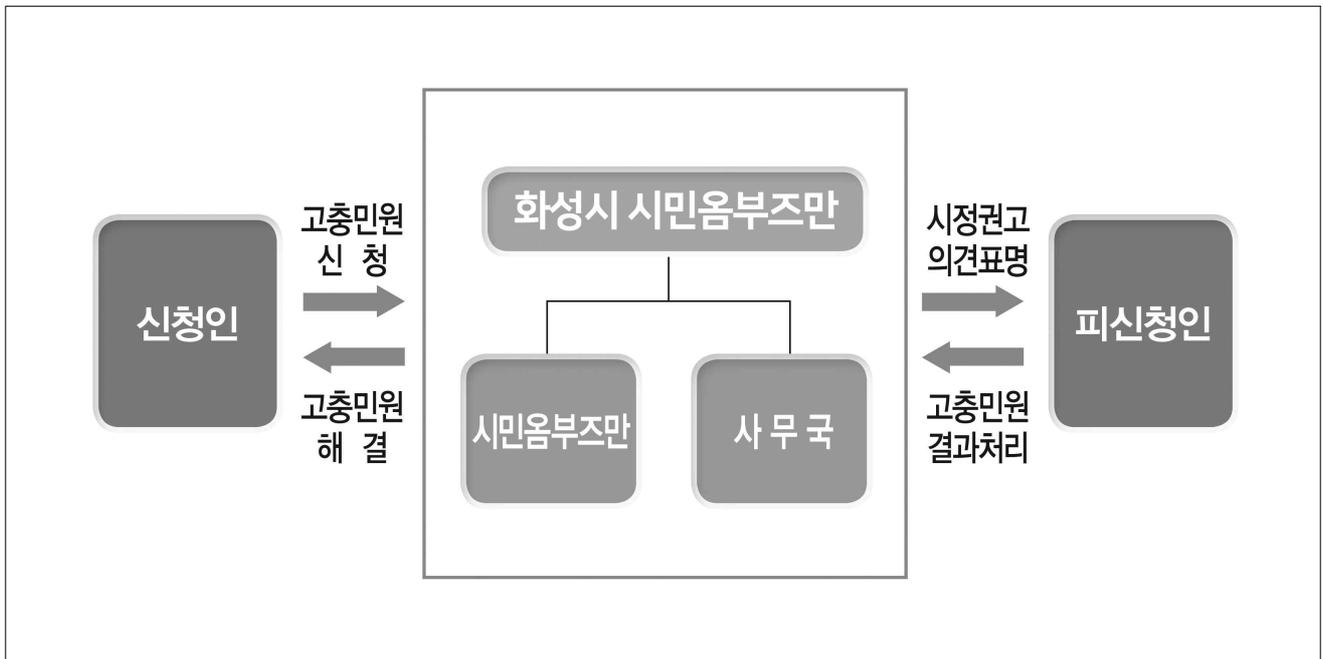
(1) 시민옴부즈만 구성개요

- 시민옴부즈만 수 : 3명
- 임 기 : 2년(1회 연임가능)
- 직 무 : 고충민원 상담 및 조사처리, 불합리한 행정제도 개선 등

(2) 시민옴부즈만 구성현황

옴 부 즈 만	주 요 경 력	위 측 기 간	
<p>박 종 선 (대 표)</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 前 화성시의회 의장 	<p>2019. 06. 01. ~ 2021. 05. 31.</p>
<p>이 선 주</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 前 화성시의회 시의원 	<p>2019. 06. 01. ~ 2021. 05. 31.</p>
<p>윤 태 원</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 前 화성시 공무원 ▪ 前 화성시 문화재단 사무국장 	<p>2019. 06. 01. ~ 2021. 05. 31.</p>

(3) 시민옴부즈만 운영체계



- 고충민원 신청·접수, 조사여부 결정, 조사 실시, 심의의결을 통한 결정, 조치결과 통보 등의 단계로 구분되며 처리기간은 60일이며 60일의 범위 내에서 연장할 수 있음.
- 민원인이 고충민원을 신청하여 접수되면, 시민옴부즈만 운영회의를 통하여 직접조사 여부를 결정하고 담당옴부즈만을 선정하여 담당옴부즈만이 조사를 개시함.
- 조사가 완료되면 심의의결 절차를 거쳐서 시정권고·의견표명 등을 피신청인에게 통보하여 고충민원을 해결함.

※ 사무국장은 대표 시민옴부즈만이 겸임함.

3. 시민옴부즈만 운영 일반

(1) 시민옴부즈만의 자격

- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있었던 자
- 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 사회단체로부터 추천을 받은 자

(2) 시민옴부즈만의 임기 및 구성

- 2년 (1회 연임 가능)
- 옴부즈만의 정수는 5명 이내로 하며, 화성시의회 동의 후 시장이 위촉

(3) 시민옴부즈만의 직무

- 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 민원(고충민원 및 불합리한 제도의 개선 등을 포함)에 대한 조사·처리
- 지방자치단체의 장 및 지방의회가 옴부즈만에게 위임·의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
- 주민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
- 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
- 기타 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 활동

(4) 시민옴부즈만 직무관할

- 시 분청 및 그 소속행정기관
- 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관

(5) 시민옴부즈만의 권한

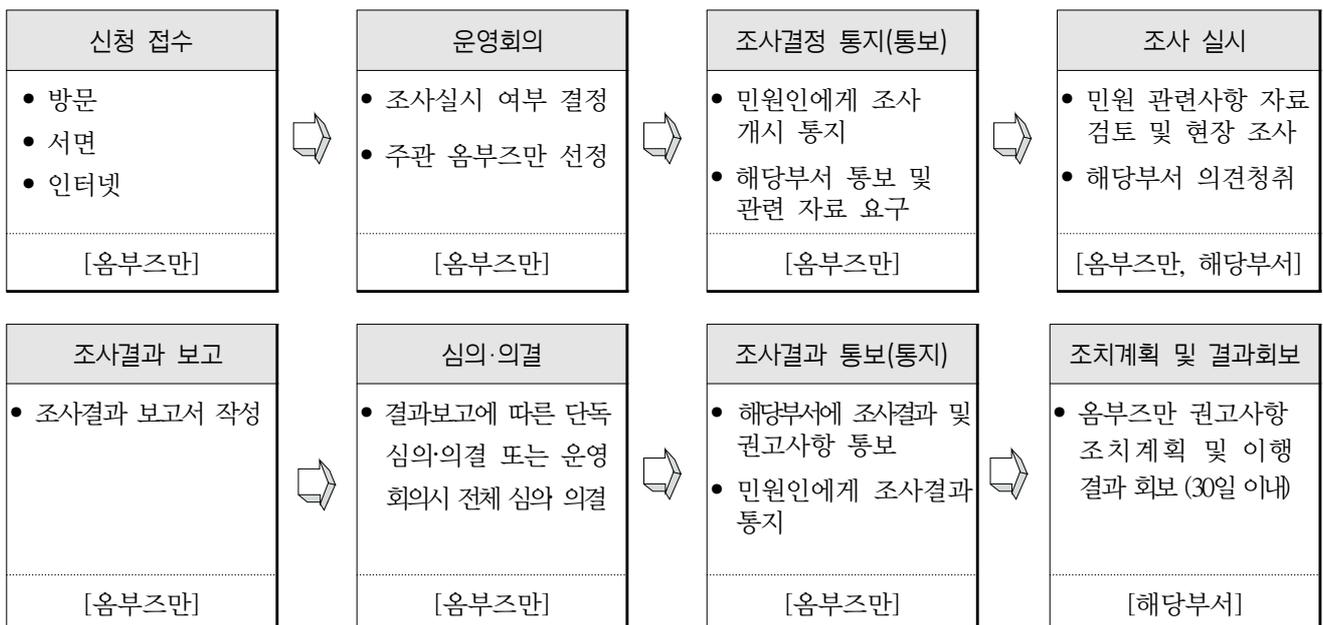
- 관계 소속기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출 요구
- 조사내용에 대한 시정권고 또는 의견표명
- 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실이 발견된 경우 감사의뢰

4. 고충민원 처리절차

(1) 고충민원의 개념

구 분	일반적 정의	구체적 정의
내 용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말함 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행정기관 등의 위법·부당한 처분(사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구 ○ 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당공무원의 처리 지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청 ○ 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정 요구 ○ 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구

(2) 고충민원 처리절차



(3) 고충민원 신청방법

- 직접방문, 우편 및 팩스 : 화성시 남양읍 시청로 159, 시민옴부즈만실(본관 3층)
(팩스 031-5189-1788)
- 인터넷 신청 : 고충민원 게시판에서 신청 가능
(www.hscity.net : 홈 > 시민참여 > 시민옴부즈만 > 고충민원 신청)



[※ 화성시 대표홈페이지 고충민원 신청 게시판 화면]

- 문의전화 : 031-5189-3198, 3730, 3728, 3704

(4) 고충민원 제외(이첩·각하) 대상

- 단순 일반민원 사항
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이 처분을 요구한 사항
- 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 옴부즈만 직무관할 범위에서 벗어나는 사항
- 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항

(5) 고충민원 처리결과 유형

구 분	직접조사 여부	내 용
시 정 권 고	여	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
의 건 표 명	여	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제 도 개 선	여	법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
조 정	여	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 당사자의 신청 또는 직원에 의하여 조정
합 의	여	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고 또는 당사자 간의 자발적인 합의 성립된 경우
기 각	여	신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
심 의 해 소	여	신청인의 요구사항이 비교적 경미한 것으로 신속히 해결방안을 안내하여 해소되거나 피신청인이 자발적으로 시정하여 해소된 경우
심 의 종 결	여	신청인의 요구사항 관련 행정기관에서 수용하기가 어렵거나 뚜렷한 해결방안 제시 또는 관계인과 조정·중재가 불가하여 조사 진행이 어려운 경우
이 첩	부	관계 행정기관 등에 이첩하는 경우
각 하	부	「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」제22조에 열거된 사항에 해당하여 각하하는 경우
상 담 안 내	부	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서로 안내 또는 관련 부서 담당자 연계처리 하는 경우
상 담 해 소	부	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서 담당자 의견청취 및 관계 법령 확인을 통해 민원내용을 즉시 해소하는 경우

IV

시민옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 처리현황
2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황
3. 기타 민원처리 현황

IV. 시민옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 처리 현황

(1) 민원 접수 및 일반 상담민원 처리현황

총계	민원접수 처리				일반 상담민원 처리		
	계	직접조사	이첩	각하	계	상담안내	상담해소
329	186	61	117	8	143	52	91

(2) 접수 방식별 현황

총계	방문	인터넷	우편	팩스
186	122	48	13	3

(3) 월별 접수현황

총계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
186	19	22	22	19	15	15	12	17	12	11	17	5

(4) 민원 분야별 접수현황

총계	도로 교통	환경	불법 행위	도시 계획	세무 회계	복지 교육	인허가	보건 위생	기타
186	34	19	21	8	7	4	47	4	42

(5) 직접조사 민원 처리현황

조사건수	처리현황		처리완료 내역								
	완료	진행	조사완료 (계)	취하	기각	심의 종결	심의 해소	합의 (조정)	의견 표명	시정 권고	제도 개선
61	58	3	58	3	1	28	15	2	5	3	1

2. 읍부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
1	사유도로 무단사용 및 허가 부당	불특정다수가 사용할 수 있는 관습상 도로에 해당하여 별도의 사용동의는 필요하지 아니한 사항으로 심의종결함.	완료 (심의종결)
2	사유재산에 무단 아스팔트공사 부당	피신청인 주관으로 민원신청인, 이해관계자, 시공사와 현장에서 협의를 하여 원만하게 합의하였으므로 심의해소함.	완료 (심의해소)
3	폐기물관리법위반 조치명령 이행을 위한 타인의 진출입로 폐쇄행위 제거 요청	진출입로 개방 결과에 따라 조치명령 예정이며 신청인이 직접 매립한 토사에 한하여 조치명령을 제한하여 달라는 요구 건에 대해서는 실질적으로 분리 이행이 어렵고 법원 판결이 공범으로 명시되어 있어 분리조치명령 할 수 없으므로 일부 심의해소함.	완료 (심의해소)
4	반환된 토지에 대한 정비 요청	현장에서 조정하려 하였으나 받아들여지지 않고 정보공개 신청 후 다시 종합적인 검토를 하겠다고 하는 등 피신청인의 행정처리에 하자가 있다고 볼 수 없어 민원을 각하하고 종결처리 함.	완료 (심의종결)
5	토지 매수 요청	비법정도로에 대한 보상근거가 법적으로 마련되어있지 않으므로 수용 불가한 사항으로서 심의종결 함.	완료 (심의종결)
6	토지 측량 불만	조사 중 신청인이 취하서를 제출하여 종결함.	완료 (취하)
7	근린생활시설 인허가 지연 불만	배출수의 수질을 농업용수 기준(PH 6~8.5, BOD 8mg/L) 이하로 배출하는 조건으로 준공처리 하도록 하고 조속한 시일 내에 하수관로를 타 하수관로로 연결할 것을 의견 표명함.	완료 (의견표명)
8	아파트 비리 확인 요청	공동주택관리법을 근거로 입주자 등은 소통 및 화합증진을 위하여 필요한 활동을 자율적으로 실시할 수 있고, 이를 위하여 필요한 조직을 구성하여 운영할 수 있는바 관리 규약을 준수하여 공동주택관리법 시행령에 따라 관리 주체가 공동주택관리를 공정하고 명확하게 처리하여 입주자와 사용자 등 이해관계자에게 유용한 정보를 제공할 것을 주문하고 2018. 7. 3. 자로 화성시 기획감사 결과 과태료 500만원 부과에 대해 이의를 제기하여 재판이 진행 중에 있으므로 화성시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 의거 민원을 조사 중 각하함.	완료 (심의종결)
9	불법인허가 및 재산피해 호소	신청인의 주장을 확인한 결과 피신청인의 주장에는 이의가 없으며, 차후 신청인이 수허가자의 개발행위공사로 인한 불편을 최소화할 수 있도록 해당부서에서는 신속히 필요한 조치를 하도록 하고 심의종결함.	완료 (심의종결)
10	농업경영체 등록 누락으로 인한 보상 요청	신청인의 요구대로 농작물을 수매 추진키로 함.	완료 (심의해소)
11	도로포장 관련 민원해소 요청	마을 초입의 사도 일부구간에 대한 토지사용승낙이 되지 않아, 토지사용승낙이 완료된 구간을 먼저 추진하였고, 마을 초입구간과 구거에 대하여 토지사용승낙이 완료된 후 주민 숙원사업으로 신청 시 조속한 시일 내에 예산확보, 공사발주 등 행정절차를 진행하기로 하고 심의종결함.	완료 (심의종결)

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
12	불법건축 시정명령 처분통지 부당	신청인은 토지의 소유권만을 취득한 것이고 신청인 토지에 있는 위반건축물의 소유자인 건축주가 해당건축물을 점유하고 있으므로, 건축법 제79조에 따라 해당건축물의 점유자(건축주 등)에게 행정처분하도록 시정권고함.	완료 (시정권고)
13	도로대장 작성 요망	도로법 제56조 규정에 의거 도로대장을 조속한 시일 내에 작성 및 보존할 것을 시정권고함.	완료 (시정권고)
14	화성시○○○○○○센터 운영 불만	피신청인이 제출한 자료와 조사 결과 불법이나 부적정한 사항은 없지만 산하기관 운영을 적정하고 투명하게 관리 감독해줄 것을 주문하고 심의종결함.	완료 (심의종결)
15	토지 오피수 오염 문제	신청인의 토지로 유입되고 있는 인근의 생활하수 처리를 위하여, 다세대주택의 소유자와 단독주택 소유자들의 동의와 협조를 이끌어내어 연결계획을 검토하기로 하였으며, 도시계획도로는 장기미집행시설로서 2019. 10. 31. 폐지된 구간으로 도시계획도로 개설대상에 해당되지 않음을 설명하며 심의 종결함.	완료 (심의종결)
16	사유지를 침범한 도로 복구 요청	해당부서에서 추후 예산 확보하여 재정비하기로 한 사항에 대하여 합의함.	완료 (합의)
17	과다납부된 재산세 및 지방교육세 환급 요청	지방세법 제106조 및 같은 법 시행령 제102조에 따른 중증이 소유하고 있는 임야에 해당하여 분리과세 대상 토지로 적용하는 것이 타당하므로 초과납부한 재산세를 지방세기본법 제60조에 따라 환급하기로 하고 합의 처리함.	완료 (합의)
18	하수도 원인자부담금 과오납금 환급 요청 (□□동)	□□동 ○○○-○번지 외 1필지의 토지구획정리사업은 □□도시계획구역 일반주거지역이나 도시기반시설이 미흡하여 노후주택이 산재되어 있어 계획적인 개발을 통하여 토지의 효율적 이용과 주택난 해소 및 지역균형 개발을 도모함을 목적으로 환지방식으로 시행된 사업지구로, 당시 화성군에서 하수도 원인자부담금 납부 사실이 없으며, 토지구획정리사업 준공 이후 건축물을 신축하면서 기존건축물에서 발생하는 오수발생량이 일정부분 이상 발생하는 건물을 건축함에 따라 피신청인이 원인자 부담금을 부과한 사안으로 하수도 원인자 부담금은 환급대상이 아니라는 행정처리에는 하자가 있다고 볼 수 없음.	완료 (심의종결)
19	하수도 원인자부담금 과오납금 환급 요청 (□□면)	화성시 하수도 사용조례 제25조 규정에 의거 그 처분의 통지를 받은 날부터 90일 이내에 시장에게 이의신청할 수 있도록 규정하고 있으나, 신청인이 하수도 원인자부담금을 과오납금 환급을 90일 이상 경과한 이후에 신청하여 이의 신청자격이 없다고 한 행정적인 절차에 하자는 없으나, 화성시 하수도사용조례 제26조에 징수금에 대한 소멸시효는 지방재정법 제82조에 따라 5년이므로 기존(말소) 건축물에 대한 오수발생량을 정확하게 재산정하여 그 차액은 환급하여야 함.	완료 (의견표명)

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
20	하수도 원인가부담금 과오납금 환급 요청 (□□읍)	화성시 하수도 사용조례 제25조 규정에 의거 그 처분의 통지를 받은 날부터 90일 이내에 시장에게 이의신청할 수 있도록 규정하고 있으나, 신청인이 하수도 원인가부담금을 과오납금 환급을 90일 이상 경과한 이후에 신청하여 이의 신청자격이 없다고 한 행정적인 절차에 하자는 없으나, 화성시 하수도사용조례 제26조에 징수금에 대한 소멸시효는 지방재정법 제82조에 따라 5년이므로 기존(말소) 건축물에 대한 오수발생량을 정확하게 재산정하여 그 차액은 환급 하여야 함.	완료 (의견표명)
21	토지 근저당권 해지 요청	주민소득지원사업 용자금 채무액이 완납이 확인되어 2020.3.16. 근저당권이 해지됨.	완료 (심의해소)
22	시도○○호선 제방도로인 부체도로 변경 요청	당해 도로의 교통수요 예측 및 분석은 도시교통정비촉진법 및 교통영향분석 개선대책 수립지침 등 관련법 및 지침에 따라 화성시가 처리한 행정처리가 위법 부당해서 흠결이 있다고 보기 어려우므로 심의종결함.	완료 (심의종결)
23	1. 우수관로 이설 요청 2. 무단도로점용에 대한 보상 요청 3. 현황도로에 건축허가를 하여 생긴 손해보상 요청	신청인의 임야 방향으로 설치된 우수관은 당초 허가사항과 상이한 사항으로 신청인의 민원으로 인하여 해당 공장에서 발생하는 우수관로가 인근 구거로 직접 유입되도록 배수로 정비작업을 완료하여 심의종결하고 인근 공장 등에서 방류 되는 우수가 구거로의 유입이 원활하도록 해당부서는 현장을 확인하여 조속히 구거정비를 할 수 있도록 조치 요망	완료 (심의종결)
24	보행자 펜스 설치 요청	신청인의 요구대로 예산확보 후 보행자 펜스를 설치할 계획이므로 심의해소함.	완료 (심의해소)
25	부당하게 민원처리 하는 공무원 처분 요청	조사 중 신청인이 취하서를 제출하여 종결함.	완료 (취하)
26	사유지에 매설된 상수도관과 시멘트포장 제거 요청	상수도관은 이설공사작업을 완료하였으나 비법정도로 지정에 관한 사항도 현실에 맞게 조례로 정하는 등의 제도적 보완이 필요하고 향후 신청인은 토지의 개발 등 장래비용 관점에서도 지역주민과 합의가 필요한 사항이며, 향후 주민 숙원사업 등으로 원만하게 해결할 수 있도록 협의하고 이 건 종결함.	완료 (심의종결)
27	공장설립 관련 소음대책이 없는 허가에 대한 민원	화성시 감사관에서 처리 중에 있는 민원으로 시민음부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조 규정에 의거 음부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하여 조사 중 각하함.	완료 (심의종결)
28	불법매립 의심 민원	국토의 계획 및 이용에 관한 법률에서 성토의 횡수나 기간에 대하여는 별도의 규정을 두고 있지 않으며 수차례 성토한 결과 2m를 초과하였다고 하여 바로 개발행위허가 대상 이라고 볼 수 없으며 현지여건 및 사실관계 등을 파악하여 판단하여야 하며, 과거 항공사진을 살펴본바 2018년 개발 행위허가를 득하기 전까지 영농활동을 한 것으로 추정되며 과거 현황을 파악할 수 있는 자료 확보가 어려워 불법행위에 대한 증거확인이 불가능하므로 이에 대한 행정조치가 부적합하다고 볼 수 없으므로 심의종결함.	완료 (심의종결)

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
29	고발 등의 절차상 문제 및 불친절 문제	이 건 민원은 산림불법행위에 대한 단속업무를 위하여 필요한 인적사항을 문의한 것인지 고압적으로 정보제공을 강요하지 않았으며 산지관리법 제14조 위반사항 및 같은 법 제53조 규정에 따른 처벌 대상으로 불법내용 조사 후 검찰청에 사건송치 후 관련법에 따라 적의 조치된 사항으로 판단되며, 벌금 300만원에 대해 이의를 제기하여 불복구제 절차가 진행 중에 있으므로 민원을 조사 중 각하함.	완료 (심의종결)
30	도로보상 협의 지연 문제	신청인은 원활한 손실보상 등 협의를 위하여 피신청인 및 보상위탁실행(한국감정원)에 우편물을 받을 수 있는 주소지를 파악할 수 있도록 협조하여야 하므로 우편물 수령 즉시 지급하도록 협조 요청하고 종결처리함.	완료 (심의종결)
31	구거 불법매립 건	농림축수산물식품부 소관 국유재산을 무단점유한 사항에 대하여 국유재산법 제72조에 따라 2020. 4. 28.자로 변상금을 부과하였으며, 유수의 흐름 및 국유재산관리에 지장이 없으므로 원상복구명령을 하지 않았으며, 관련 부서의 자료와 현장을 확인한 결과 피신청인의 변상금 징수와 결정이 위법 부당하다고 볼 수 없으므로 민원을 심의종결 처리함.	완료 (심의종결)
32	부당한 업무지연으로 인한 취득세 가산금 부과 문제	지목변경일 이전에 사용하는 부분에 대해서는 그 사실상의 사용일인 건축물 사용승인일이 취득 시기이므로 취득세의 가산세부과는 행정적 하자가 있다고 할 수 없으나, 온라인(세움터)에서 신청한 지적공부 정리가 실행되지 않았으므로 지적공부 정리를 원인으로 납부한 수수료를 환불받을 수 있도록 조치하고, 건축법 제22조 제2항에 따른 사용승인을 하는 경우 제4항 각호의 어느 하나에 해당하는 내용이 포함되어 있으면 제5항 규정에 의거 부서 간 협의를 철저히 할 것을 시정권고함.	완료 (시정권고)
33	소규모 공동주택 보조금 지원사업 부실 불만	본 민원은 화성시에서 지원한 공동주택 지원사업으로 시행 한 공사와는 무관한 사항으로 판단되며 동 빌라의 층간 누수되는 사안에 대하여는 당사자 간 처리해야할 사안으로 심의종결함.	완료 (심의종결)
34	구거 불법매립 건	국유재산법 시행규칙 제49조제1항에 따라 사용허가 또는 대부 등을 받지 아니하고 점유 및 사용하고 있는 국유재산에 대하여 변상금을 사전통지 후 부과한 사실이 인정되며 국유 재산법 시행령 제13조제6항에 의거 국유 재산관리에 지장이 없으므로 원상복구 명령을 하지 않았으나 관련부서의 자료와 현장방문을 통하여 확인한 결과 피신청인의 변상금 징수와 결정이 위법부당하다고 볼 수 없으므로 민원을 심의 종결 처리함.	완료 (심의종결)
35	화성시 하수도요금 관련 부당한 산정 문제	수도급수조례 및 하수도 사용 조례상 상하수도의 요금 부과 시 업종별(가정용, 일반용 등) 정의가 불명확하므로 조례 개정 등을 통하여 개선하도록 제도개선 권고함.	완료 (제도개선)

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
36	개발행위 관련 현황도로 이용 불편	주관부서(도로관리과)에서 검토하였고, 국도○○호선의 가파른 도로사면 및 현장 여건 등 사유지 편입이 불가피한 사항으로 민원신청인 등이 주변 사유지의 토지사용승낙서 징구 후 사업건의 시 도로관리과에서 사업의 타당성 등 종합적인 검토로 추진 가능하니, 관련부서인 기업지원과, 허가민원2과, □□읍, 수원국토관리청 등 긴밀한 업무 협조로 조속한 시일 내에 추진할 수 있도록 하여야 함.	완료 (심의해소)
37	현황도로 개선 요청	추후 예산을 확보한 후 도로정비를 추진할 계획이므로 종결 처리함.	완료 (심의해소)
38	불법 건축물 신고	확인결과 설계도서와 일치하고 적법하게 시공되었으며, 사용승인(2019. 12. 20.) 이전에 사전 입주한 사실이 없음을 확인하였으므로 심의종결 처리함.	완료 (심의종결)
39	임야 개발행위 불허가처분에 따른 불만	조사 중 신청인이 취하서를 제출하여 종결함.	완료 (취하)
40	폐기물관리법 위반 행정처분 부당	법원에서 소송진행 중인 사안으로 화성시 시민음부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조제1항 규정에 의거 조사 중 각하함.	완료 (심의종결)
41	민원처리 불이행	업무처리의 사실관계를 통보하고 담당부서에 직원교육 등 만전을 기할 것을 주문하며 심의해소 처리함.	완료 (심의해소)
42	마을버스 연장운행 건의	민원요청구간이 도보영향권 내 사항이며 ○○읍에서 ○○리를 연계하는 노선으로 다수의 지역에서 경로변경을 요청중이며, 노선굴곡, 운행시간 과다로 민원을 수용하기 어렵다고 하나, 이용자의 편의도모를 위하여 관계법령에 따라 적법하게 운영을 해야 할 것이고 시간을 지연시키고 또 다른 민원을 야기한다면 신청인들의 최소한의 요구인 출퇴근 시간(07시~09시)을 제외한 시간에 일일 4회 정도 만이라도 운영을 하는 것이 바람직하다고 의견을 표명함.	완료 (의견표명)
43	행정정보공개 불만 및 민원인에 대한 불친절	신청인의 고충민원에 대하여 공무원의 친절응대 및 이미지 향상을 위하여 친절 의무교육을 강화함.	완료 (심의종결)
44	불법 건축물 신고	관련부서의 자료와 담당직원과의 재검토를 하였고 토지를 소유한 상대방 회사로 직접 문의한 결과 불법을 확인할 수 없었으며 피신청인이 위법부당하지 않아 심의종결 처리함.	완료 (심의종결)
45	세무행정(재산세 부과내역 신청) 불편 해소요청	지방세 부과 시 납세자가 고지서 발송 전 산출근거로 요구 하는 경우에는 고지서와 과세내역서를 납세자에게 송부 하기로 하였고, 재산세 부과 고지 후 과세내역을 요구 하는 경우에는 납세자 본인의 권리행사에 필요한 경우에는 별도의 신청서 없이 신분 확인 후 신속하게 정보를 제공 하기로 함.	완료 (심의해소)
46	담당공무원 응대 불친절	민원을 처리함에 있어 신청인이 불친절을 느끼지 않도록 세심한 배려가 필요하며, 향후 민원인에 대한 친절도 향상을 위해 매월 전 직원 친절교육을 실시하도록 하고 심의종결함.	완료 (심의종결)
47	불법식당 운영에 대한 조치 요망	농지불법 및 불법 건축물, 불법 광고물 설치에 대해 원상 회복 명령 조치하였으며, 불법 음식점 운영에 대하여는 고발 조치하였음을 알리고 심의해소함.	완료 (심의해소)

연번	민원요지	처리결과	완료 여부
48	전기화물차 배정 공고 요청	담당부서의 자료를 근거로 하여 신청인에게 현 상황을 설명 후 종결처리함.	완료 (심의종결)
49	주민의견 무시하는 도로정비 불만	민원에 따른 조치계획에 따라 공사용 가도 및 보행자 통행로를 확보하도록 하고 보행자 통행로에 안전시설물을 설치하였으며, 사업시행 현장관리자에게 안전관리 철저를 요청하고 심의해소함.	완료 (심의해소)
50	무단 도로점용 제보	무단점용자에게 원상복구 명령 통보하여 심의해소.	완료 (심의해소)
51	구거 지면 콘크리트 불법 타설 및 오수관로 설치 문제	신청인이 제기한 민원에 대하여 관련부서의 자료를 제출받아 조사한 결과 국유지 구거에 대한 점용과 지상에 콘크리트 시설물을 파쇄하여 오수관로를 매설하는 피신청인의 행위가 위법 또는 부당하지 않으므로 민원을 심의종결처리함.	완료 (심의종결)
52	하수도 원인가부담금 과오납 환급 요청	조사결과 해당 건축물을 신축함에 따라 피신청인이 원인가 부담금을 원인가에게 부과한 사안으로써 민원신청에는 이유가 없으므로 이를 종결함.	완료 (심의종결)
53	임야 불법매립 및 컨테이너 조치 요망	불법 매립 및 보강토 설치지역은 개발행위허가로서 이상이 없으며, 불법 컨테이너는 원상복구 완료함.	완료 (심의해소)
54	도시계획도로에 대한 계획선만 존재하고 진행되지 않는 문제 제기	신청인의 주장이 상당한 이유(재산권 침해)가 있다고 인정되며 피신청인은 업무협조를 통하여 주민불편 사항이 최소화 될 수 있도록 예산확보 및 지구단위계획 재정비를 통하여 토지이용을 합리화하고 당해구역을 체계적으로 개발 관리하여 해당 지역이 수도권의 관광명소로 자리매김할 수 있도록 피신청인에게 의견을 표명함.	완료 (의견표명)
55	사유지 등록전환 과정 중 면적이 줄어든 것에 대한 문제제기	민원 신청 토지는 신청인과 토지 소유자가 상이하므로 조사하기 합당하지 아니하여 조사 중 각하함.	완료 (심의종결)
56	불법 도장공사 조치 요망	현장 확인결과 도장 관련 위반사항 및 특이사항이 없으며 신청인도 이해한 사항으로 종결처리함.	완료 (심의해소)
57	사유지 등록전환 과정 중 면적이 줄어든 것에 대한 문제제기	신청인은 기 납부세액 환급대상자에 해당하지 않아, 지방세기본법 제86조에 의거 관련된 과세정보를 제공할 수 없다는 피신청인의 의견에는 이의가 없고, 대상 토지의 등록사항 정정 후 지방세기본법 제62조에 따라 환급하여야 하므로 심의해소함.	완료 (심의해소)
58	도로 위의 펜스 철거 요청	-	조사 중
59	지목변경 및 세금 이중부과 불인정	이 건은 건축물 사용승인(2020. 2. 21.) 이후 2020. 3. 2. 신청인의 대리인 법무사가 지목변경에 대한 취득세 신고서를 화성시에 접수하여, 화성시에서는 토지의 지목변경에 따른 취득세는 토지의 지목이 사실상 변경된 때를 기준으로 신청인의 신청에 의거 부과하여 정상적으로 부과되었고 아울러 지목변경으로 인한 취득세는 이중 부과 사실이 없으므로 기각 통보함.	완료 (기각)
60	불법행위에 대한 원상복구 요청	-	조사 중
61	도로보수 요청	-	조사 중

3. 기타 민원처리 현황 (이첩·각하·상담처리 등)

(1) 이첩처리 민원 현황

연번	민원제목	처리사항	담당부서
1	녹장 업무처리 불편	이첩	건축과
2	농작물 수매 요청	이첩	농업정책과
3	화성○○○지구 이주주택지 허용 세대수 증대 요청	이첩	지역개발과 토지주택공사 화성사업본부
4	불법건축 시정명령처분 통지 부당	이첩	동부출장소 건축산업과
5	자원화 관련 사회적기업 전반적 감사 요청	이첩	자원순환과
6	○○○○단위노동조합 지도감독 요청	이첩	일자리정책과
7	사유재산 무단침범 해소 요망	이첩	허가민원1과
8	기존현황도로를 중심선을 기준으로 확폭 요청 및 토지수용을 못해준다는 답변에 대한 해명 요청	이첩	도시재생과
9	이장선거 불법행위 및 진정민원서류 접수거부에 대한 불만	이첩	자치행정과
10	화성시 관내 코로나바이러스 현황 상시공개 요청	이첩	보건행정과
11	시내버스 또는 마을버스 노선 신설요청	이첩	대중교통과
12	축산 분뇨처리 악취 및 오염 문제	이첩	환경지도과 수질관리과
13	2020 ○○○○○○○○ 정기총회 무효 주장	이첩	안전정책과
14	○○○○○번 버스노선 변경 검토요청	이첩	대중교통과
15	사업부지 관련 지목변경 신청 요청	이첩	허가민원1과 토지정보과
16	용도폐지된 공유재산 매각불가 통보 부당	이첩	건설과 회계과
17	계단 설치 요청	이첩	동부출장소 교통건설과
18	농지 무단침범에 따른 원상복구 요청	이첩	건설과

연번	민원제목	처리사항	담당부서
19	개발부담금 부과 부당	이첩	동부출장소 시민봉사과
20	가로등 교체 요청	이첩	팔탄면
21	토지 개발행위허가 요청	이첩	허가민원1과 서신면 도로관리과
22	새벽집회에 따른 소음 등 고충	이첩	화성동탄경찰서 환경지도과
23	구거 옆 농로에 차량진입 가능하도록 평탄화 요청	이첩	마도면 도로관리과
24	코로나 긴급재난문자 간소화 발송 요청	이첩	안전정책과
25	코로나 관련 관공서 출입 시 마스크 미착용자에 대한 처사 개선	이첩	봉담읍
26	쓰레기 무단투기로 인한 토양오염 문제	이첩	동탄출장소 복지위생과
27	○○아파트 옆 ○○산 산책로 통제 해제요청	이첩	체육진흥과
28	개발행위허가 취소 요청	이첩	허가민원1과 건설과
29	○○공원 보행자 경사로 개선요청	이첩	지역개발과
30	환경개선부담금 업무담당자들의 계속되는 부재로 인한 상담지연과 코로나 관련 거주지 방역 불만	이첩	기후환경과 새솔동
31	무단 전입신고를 접수하는 행태 신고 및 주민등록 직권말소 요청	이첩	남양읍
32	1. ○○ 도로 혼잡 시정 요청 2. ○○ 아파트 주출입구 변경 요청	이첩	도시정책과 지역개발과 도로과
33	○○단지에서 ○○공원으로 연결되는 진입로 수정 요청	이첩	지역개발과
34	상가 신축 공사 관련 민원	이첩	건축과
35	하수관 역류 및 공사장 세륜장 미설치로 인한 비산먼지 발생 시정 요청	이첩	허가민원1과 환경지도과
36	진입도로가 좁음에도 허가된 사항 시정 요망	이첩	허가민원1과
37	바지선 사용수익허가 관련 불만	이첩	해양수산과
38	임야 개발행위 반대	이첩	허가민원1과
39	도로선 구분 명확화 요청	이첩	건설과

연번	민원제목	처리사항	담당부서
40	무인경비 용역 계약에 대한 민원	이첩	회계과
41	○○아파트 주차 민원	이첩	동부출장소 교통건설과 교통행정과
42	공장 건축사용승인 허가에 대한 민원	이첩	허가민원2과
43	화성시 지역화폐 인센티브에 대한 불만	이첩	소상공인과
44	2020년 ○○○○○○ 입주기업 공모 건 재공모 요청	이첩	사회적경제과
45	건축허가 지연처리에 대한 대책 마련 요청	이첩	건축과
46	재난기본소득 및 긴급재난지원금 사용처 불만	이첩	소상공인과
47	민원실 공무원 근무태도 지적	이첩	민원봉사과
48	주택임대사업자 과태료 부과 불만	이첩	주택과
49	주택임대사업자 과태료 부과 불만	이첩	주택과
50	집 근처 100m 이내에 축사 허가 문제	이첩	건축과 수질관리과
51	건축현장 사유지 침범 문제	이첩	건축과
52	도로확장공사로 인해 진입도로가 소멸되었으므로 해결 요청	이첩	지역개발과
53	화성시 개발행위허가 운영지침 개정 건의	이첩	허가민원1과
54	조속한 개발행위허가 요청	이첩	허가민원2과
55	불법건축물로 인한 통행불편사항 해소 요청	이첩	건축과
56	e버스 운영 재개 요청	이첩	버스혁신과
57	쓰레기 무단투기 문제	이첩	팔탄면
58	시도○○호선 확장공사에 따른 토지보상가액 불만	이첩	도로과
59	하천점용허가 녹장처리에 따른 개발행위지연 불만	이첩	남양읍
60	국민신문고에 민원제기를 여러 번 해도 해결되지 않는 문제	이첩	교통지도과 관광진흥과 해양수산과 위생과

연번	민원제목	처리사항	담당부서
61	4차 소상공인 긴급생계비 지원대상 재심사 요청	이첩	소상공인과
62	공사현장 위반사항 시정요청	이첩	주택과
63	전기차 충전을 위한 주민센터 야간 개방 요청	이첩	동탄1동
64	완충녹지에 길고양이 급식소 설치 건	이첩	산림녹지과 축산과
65	중증장애인 거주시설 확충 요망	이첩	장애인복지과
66	개인의 생계중단 위기 및 회사 매출 급감에 따른 폐업 위기	이첩	행정지원과 지역개발과
67	사유지인 도로를 차단함에 따른 장애인 통행권 제한 문제	이첩	도로관리과
68	방법용 cctv 설치 요청	이첩	스마트시티과
69	위험도로 개선 요청	이첩	도로관리과
70	반사경 설치요청 및 신호등 고장 신고	이첩	항남읍 교통행정과
71	일방적인 시의 의견으로 인한 피해	이첩	행정지원과
72	건폐율 적용 관련 부당	이첩	도시정책과
73	개발행위 및 건축 부당 신고	이첩	허가민원1과 하수과 산림녹지과 도로관리과
74	체육시설부지 내 국공장 설립 요구	이첩	체육진흥과 지역개발과
75	공유지 분할 요청	이첩	건설과
76	재생토사 문제 및 과거 구제역으로 인한 돼지 매립으로 지하수오염 조치 요망	이첩	환경지도과 수질관리과 축산과
77	비행기 소음, 코로나19, 불법주차, 버스정류장 문제 제기	이첩	군공항이전대응담당관 동부출장소 총무과 동부출장소 교통건설과
78	통로암거의 높이 문제제기	이첩	건설과
79	농지 미경작에 따른 해충피해 조치요망	이첩	농업정책과 감염병관리과
80	불법주차 단속 요청	이첩	동탄출장소 교통건설과
81	빌라 내 악취 해결요청	이첩	매송면 하수과

연번	민원제목	처리사항	담당부서
82	취득세 감면분 추징 선처 요청	이첩	세정2과
83	하천 점용료 과다 부과	이첩	동부출장소 교통건설과
84	□□1지구 및 2지구 약취 문제	이첩	환경지도과 축산과
85	블루베리 가공 제조장 허가 문제	이첩	동부출장소 복지위생과
86	사유도로에 무단공사 조치 요망	이첩	맑은물시설과 하수과 신재생에너지과
87	요식업 관련 행정처분 부당	이첩	해양수산과
88	불법산림훼손 및 개발행위에 따른 하수관 문제 해결 요망	이첩	산림녹지과 허가민원1과
89	버스 배차간격 조정 요청	이첩	버스혁신과
90	공장 준공 이후 녹지훼손 및 방음벽 무단철거로 인한 주변 소음 및 비산먼지 문제	이첩	환경지도과 건축과
91	거리 쓰레기 문제	이첩	동탄1동 동탄출장소 복지위생과
92	버스 배차간격 조정 요청	이첩	버스혁신과
93	잘못된 개발행위로 인한 개인농사 피해	이첩	건설과 허가민원1과
94	창고 건설 부지에 건축폐기물 매립 문제	이첩	허가민원2과 환경지도과
95	주말 및 휴일 공사소음 문제	이첩	환경지도과 허가민원2과 산림녹지과
96	○○마을 산책로 조명 개선 요청	이첩	동탄출장소 교통건설과
97	도로높이 조정요청	이첩	팔탄면
98	건축허가 관련 개발행위 명의변경 처리불가에 대한 불만	이첩	감사관
99	체육시설예약 사이트 관련 불편	이첩	화성도시공사
100	다리 보수 또는 확장 요청	이첩	동부출장소 교통건설과
101	사유지인 임야에 대한 진입로 복구 요청	이첩	서울지방 국토관리청
102	○○○○조합 정상화 요청	이첩	사회적경제과

연번	민원제목	처리사항	담당부서
103	농촌주택개량사업 대출 부당	이첩	NH농협은행
104	불법 토석채취 문제	이첩	산림녹지과 허가민원1과
105	○○장터 입점자 선정 부당	이첩	해양수산과
106	공장 진입로 차단 문제	이첩	건설과
107	주차 관련 민원	이첩	교통지도과
108	○○장터 입주자 선정 부당 시정요망	이첩	해양수산과
109	담배소매인 지정규제 완화 및 소매인 지정을 받기위한 임시시설 설치행위 근절 방안 요청	이첩	소상공인과 동탄출장소 건축산업과
110	담배조합비 근절 및 담배판매대금 납부 근절	이첩	소상공인과
111	사유지와 인접한 국유지 간의 다중적인 문제	이첩	건설과 매송면 환경지도과
112	장애인 활동지원사로 인한 피해보상 요청	이첩	장애인복지과
113	불법건축 및 소음문제 해결요청	이첩	환경지도과 건축과
114	아파트 신축공사로 인한 통행 불편	이첩	주택과
115	진입로 확보 요청	이첩	건설과
116	소하천 정비계획에 대한 이의제기	이첩	도시정책과 건설과
117	사유지와 인접한 국유지 간의 다중적인 문제	이첩	건설과 매송면

(2) 각하처리 민원 현황

연번	민원 제목	처리사항	각 하 사유
1	도로 원상 복구 요청	각하	화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제 22조제1항에 의거 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항으로서 각하함.
2	서해선 복선전철 이관시설물 사전 점검 및 관리이행방안 수립 요청	각하	화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제 22조제1항 규정에 의거 직무 관할의 범위에서 벗어나는 사항으로서 각하함.
3	도로점용허가부지 중복허가 및 매각결정 진실 규명	각하	감사원에서 조사 중인 사항으로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조제1항 규정에 의거 각하함.
4	○○○○○○센터 ○○○○기금에 다가구주택 세입자도 지원대상자로 포함 촉구	각하	기타 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항으로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 의거 각하함.
5	형법 제370조를 위반하면서까지 허가를 내준 이유에 대한 불만	각하	기타 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항으로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 의거 각하함.
6	양계장 진출입로를 현황도로로 보아 내준 개발행위허가 취소 요청 및 담당자 징계요구	각하	화성시 감사관에서 이미 조사하여 담당부서에서 이를 진행하고 있는 사안으로서 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 의거 각하함.
7	부적정한 민원응대에 대한 신고	각하	이미 화성시 감사관에서 조사 중인 사항으로 각하 처리함.
8	공장 진입로 차단 문제	각하	본 민원은 사인 간의 권리관계에 해당하므로 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 제22조에 의거 각하함.

(3) 접수 외 상담처리 현황

연번	민원요지	처리유형	내 용
1	인허가 불가에 대한 불만	상담안내	
2	재산세 과다부과 불만	상담해소	
3	토지측량에 대한 불만	상담해소	
4	고발조치에 대한 불만	상담해소	
5	지적도상 농로의 일부가 신소유자의 부지로 되어있으니 도로이전 요청	상담안내	
6	입주자대표위원회 간 분쟁 불만	상담안내	
7	주택임대사업자 과태료 처분 부당	상담해소	
8	석면해체작업 감리인 지정신고를 못한 불만	상담해소	
9	매립으로 인한 배수 막힘으로 농업 지장 호소	상담안내	
10	하천 교량도로 회복 요청	상담안내	
11	환경개선부담금 납부절차 안내 요청	상담안내	
12	통행 방해에 관한 문의	상담해소	
13	건물 신축 관련 문의	상담안내	
14	도로 회전구간 개선 요청	상담해소	
15	금연스티커 발급 절차 불편	상담해소	
16	도로 신호체계 불만	상담안내	
17	불법건축 시정명령 불만	상담해소	
18	지방소득세 환급금 배우자 인계 요청	상담해소	
19	공장 펜스를 제거하고 보강토 작업하는 데에 필요한 절차 문의	상담해소	
20	압류해제일자 변경 요청	상담해소	
21	종계장 바닥공사 중 중단된 상태의 취득세 감면 요청	상담해소	
22	1. 옆집의 나무 제거 요청 2. 마을안길 아스콘 재포장 요청 3. 버스정류장 설치 요청	상담안내	
23	사업장 내 함석울타리 설치 요청	상담해소	
24	공장부지 토지소유주 연락처 및 주소 확인 요청	상담해소	
25	사유지 침범 해소 요청	상담해소	
26	건설현장 불법 민원에 대한 공무원 응대 불만	상담해소	
27	아파트 누수피해 신고	상담안내	
28	불법건축물 시정명령 부당	상담해소	

연번	민원요지	처리유형	내 용
29	매매를 완료한 토지에 대한 지방소득세 납부 불성실로 인한 민원	상담해소	
30	개발행위 관련 청문절차 없는 취소 부당	상담해소	
31	지방세 감면 취소 및 가산세 부과 부당	상담해소	
32	공사현장 안전 문제 및 자동차전용도로 무단차단 문제	상담안내	
33	불법천막으로 인한 영업지장 피해 호소	상담안내	
34	양도소득세 과다 부과 불만	상담해소	
35	쓰러진 나무로 인한 피해	상담안내	
36	관정 사용 요구	상담안내	
37	비산먼지 신고	상담해소	
38	불법매립 원상복구 미이행에 따른 보증보험금 청구 취소 요청	상담해소	
39	사유지에 대한 도로포장 등 복구 요망	상담해소	
40	코로나 예방차원에서 퇴근 또는 하교 후 즉시 귀가 조치 요망	상담안내	
41	건축 준공 지연	상담해소	
42	신축공사 중단 처분에 따른 문제제기	상담안내	
43	긴급복지 생계비 지원 신청 부당	상담해소	
44	코로나19 관련 소상공인 지원사업 지침 개정 요망	상담해소	
45	토지수용 보상가액 불만	상담해소	
46	상속신고 관련 지방세 기한연장 신청	상담안내	
47	○○읍 ○○ 혼잡 및 ○○아파트 주출입구 변경 요청	상담안내	
48	펜스의 일부가 사유지를 침범	상담해소	
49	사유지 무단벌목 신고	상담해소	
50	본인소유 진입도로에 통행금지 요구 및 차단벽 설치 요청	상담안내	
51	수도계량기 세대별 분리 설치 요구	상담안내	
52	흡관 파손 복구 요청	상담해소	
53	조속한 터널 개통 요망	상담해소	
54	부동산 매매 사기 의심	상담해소	
55	입주자대표위원회 불성원에 따른 경비 및 청소계약 방법 문의	상담해소	
56	○○○○○ 기사 불친절 불만	상담해소	
57	공장부지 진입로 개설 요청	상담해소	
58	미준공 도로에 대한 점용허가 요청	상담해소	

연번	민원요지	처리유형	내 용
59	사유지의 경계에 경계석 또는 옹벽 설치 요망	상담해소	
60	소상공인 지원사업 누락자 지원요청	상담해소	
61	소하천 다리(도로) 높이 조정 요망	상담해소	
62	보행자 그늘막 설치 요청	상담해소	
63	경계측량 표시 문제	상담해소	
64	장애인과 공동명의로 등록된 차량을 주민등록 분리하여 취득세 및 가산세 부과된 것은 부당	상담해소	
65	건축물 면적 수정부분 상담	상담해소	
66	OO뱅크 지원 관련 비리 의심	상담안내	
67	불법 쓰레기 투기 신고	상담안내	
68	실질적으로 차량이 없음에도 환경개선부담금 부과 부당	상담해소	
69	체납액으로 인한 전기차 배정 취소 통보 부당	상담해소	
70	녹지부분 불법행위에 대한 민원	상담안내	
71	부당이익금반환청구소송 대응방법 질의	상담해소	
72	횡단보도 설치 요망	상담안내	
73	마을 진입도로 재포장 관련 주민동의 문제	상담해소	
74	알코올 중독으로 인해 일상생활 영위가 어려움에 따른 구제수단 요청	상담안내	
75	단지 내 도로 구축 요청	상담안내	
76	부동산중개업 관련 불법건축물 철거 문의	상담안내	
77	축사 철거 후 노후화된 지붕재 등이 바람에 날려 농산물 피해가 우려됨	상담해소	
78	제3자가 마을이장 선출 등에 관여하는 문제	상담안내	
79	도로포장 요청	상담안내	
80	전입신고 필요서류 문의	상담안내	
81	거주지 인근 휴경지에 모기가 많고 뱀이 나오니 조치요청	상담해소	
82	부당한 퇴사 강요 문제	상담안내	
83	초등학교 사거리 앞 교통신호기 변경 요청	상담안내	
84	불법증축 이행강제금 선처요망	상담해소	
85	건축 준공지연 불만	상담해소	
86	콘크리트 타설을 이유로 축사 양성화 불가통지 불만	상담해소	
87	주상복합단지내 노인정 건립지원이 가능한지 여부 문의	상담해소	
88	선산을 찾을 수 있는 방법 문의	상담해소	

연번	민원요지	처리유형	내 용
89	1. 재산세 고지서의 물건소재지에 관한 질문 2. 선산의 조상묘지 훼손에 관한 질문	상담해소	
90	구거 불법매립에 대하여 변상금 부과처분을 받은 상태로 구거 임대 가능한지 여부 문의	상담해소	
91	사유지 도로(현황도로)로 출입하는 지점에 신호등 설치 부당	상담해소	
92	배수관 토사유출 및 유숙 문제	상담해소	
93	사업계획 승인 지연 불만	상담해소	
94	경기도 공무원 시험 합격자명단 확인 요망	상담해소	
95	치매건강 방문관리 선생님 교체에 대한 불만	상담안내	
96	배수관 토사유출 문제	상담안내	
97	폭우로 인한 산사태 조치 요망	상담안내	
98	사유지가 도로로 편입되면서 생기는 차단에 따른 진출입 불편	상담해소	
99	장기미집행으로 취소된 도시계획도로 보상 요구	상담안내	
100	내실 있는 항공방제 요청	상담해소	
101	개발행위허가 부지의 옹벽 붕괴로 인한 보상 가능 여부 질의 및 부실공사를 들어 업체를 상대로 소송 가능 여부 질의	상담해소	
102	불법폐기물 적치 신고	상담안내	
103	개발행위허가지 토사유출로 인한 피해 조치 요청	상담해소	
104	건축물대장 기재내용 불일치 수정요망	상담안내	
105	식품가공업 허가 시 의무적 기계설비 구비 부당	상담안내	
106	자동차 폐차말소 불가에 따른 불만	상담해소	
107	배수시설 미비로 인한 개인사유지 토사 유출 문제 및 아카시아 나무로 인한 지붕 피해	상담안내	
108	아파트 관리규약 준수 소홀 및 근처 임야개발로 인한 안전문제	상담안내	
109	여항시설 무상사용 수익신고 사용조건 위반에 따른 공문시행 요망	상담해소	
110	지구단위계획 경계로 인해 유흥주점허가 불가에 따른 불만	상담해소	
111	건물 보수공사 지연 불만	상담안내	
112	토지를 무단 침범하여 하우스를 건조하여 사는 자에 대한 행정처분 문의	상담안내	
113	공원 내 주차난 해소 요청	상담안내	
114	본인의 폐기물사업장에 타인이 폐기물을 적치하였는데도 본인에게 과태료를 부과하는 것은 부당	상담해소	
115	일반주거지역으로 책정 시 누락된 지역을 주거지역으로 편입 요청	상담해소	
116	정화조 청소 관련 협소한 진입도로에 대한 조치 가능 여부 문의	상담해소	

연번	민원요지	처리유형	내 용
117	육아수당 신청 관련 담당공무원 업무행태 문제제기	상담해소	
118	공유재산 무단사용 부과통지 및 매각불가 통보에 대한 불만	상담안내	
119	불법 민박업 시정명령에 대한 구제방법 문의 및 캠핑카 영업 문의	상담해소	
120	지적장애등급자가 다리를 다친 데에 대한 복지제공 가능 여부 문의 및 담당자 불친절 신고	상담안내	
121	불법 통행방해 불편 민원	상담안내	
122	주택조합 세무조사 추정 부당	상담해소	
123	버스정류장 이전 설치가 되어야 진입도로로서 허가해준다는 요구 부당	상담안내	
124	1. 등산로 정비요청 2. 동탄출장소 민원실에 설치되어 있는 민원인 전용복합기 칼라인쇄 요청	상담안내	
125	건축폐기물 중 재활용쓰레기가 분리가 안 되어 배출되는 문제	상담해소	
126	가로등 전구 교체 요청	상담해소	
127	사용임대 없는 염소 사육으로 인한 피해	상담해소	
128	무단벌채 시정명령에 대한 복구의무 여부	상담해소	
129	공장설립허가 취소사실을 뒤늦게 안 것에 대한 구제방법 문의	상담해소	
130	발달장애 재활 바우처 기관 선정 확대 요청	상담안내	
131	개인 토지를 침범한 자의 연락처 제공 요망	상담해소	
132	국유림 훼손 관련 민원 처리 요청	상담해소	
133	옆 주택의 아스콘 공사로 인한 우수 문제	상담안내	
134	본인 소유의 토지가 도로로 사용되는 부분 매각 요청	상담해소	
135	흡관 매설에 따른 인감증명서 첨부 여부 문의	상담해소	
136	하수관로 교체 요망	상담해소	
137	대리운전기사 문제 신고	상담해소	
138	불법매립으로 인한 고발 및 이행강제금 부당	상담해소	
139	맹지인 임야가 매각도 잘 되지 않고 세금만 많이 부과되는 문제	상담해소	
140	시유지인 도로를 무단 사용하는 것에 대한 신고	상담안내	
141	○○리 ○○빌라 계단에 물건적치로 인한 위험 신고	상담해소	
142	토지매입자가 사망하여 소유권이전을 하지 못하고 있는 불편 호소	상담해소	
143	도시계획도로로 지정된 사유지를 매각하지 못하는 문제	상담해소	

V

고충민원 주요 처리사례

1. 과다납부된 재산세 및 지방교육세 환급 요청
2. 마을버스 연장운행 건의
3. 불법건축 시정명령 처분통지 부당
4. 하수도 원인자부담금 과오납금 환급 요청
5. 개발행위 관련 현황도로 이용 불편
6. 주민의견 무시하는 도로정비 불만
7. 사유지 등록전환 과정 중 면적이 줄어든 것에 대한 문제제기
8. 폐기물관리법 위반 조치명령 이행을 위한 타인의 진출입로 폐쇄행위 제거 요청
9. 근린생활시설 인허가 지연 불만
10. 도로대장 작성 요망
11. 사유지를 침범한 도로 복구 요청
12. 부당한 업무지연으로 인한 취득세 가산금 부과 문제
13. 화성시 하수도요금 관련 부당한 산정 문제
14. 세무행정(재산세 부과내역 신청) 불편 해소요청

2. 마을버스 연장운행 건의

1 민원요지

현재 ○○-○번 마을버스는 □□읍~△△리를 연계하는 노선인데 ●●리, ◎◎리 등 지역에서 경로변경, 노선굴곡, 운행시간 과다를 이유로 운송 업체와 협의결과 ■■■■■■ ■■■■ 정문까지의 노선 변경이 부동의 되었다고 통보받았으나 이는 행정편의주의이며 부당함.

2 조사내용

▶ 신청 취지

- 현재 ○○-○번 마을버스는 □□읍 ~ △△리를 연계하는 노선인데 ●●리, ◎◎리 등 지역에서 경로변경, 노선굴곡, 운행시간 과다를 이유로 운송업체와 협의결과 ■■■■■■ ■■■■ 정문까지의 노선변경이 부동의 되었다고 통보받았으나 이는 행정편의주의이며 부당하니 시정 해주기를 요청함.

▶ 피신청인의 주장 (버스혁신과)

- 피신청인(화성시 버스혁신과)은 경기도 노선버스는 시에서 운영을 하는 것이 아닌 민간사업자가 노선을 운영하는 것으로 「여객자동차 운수사업법」제4조에 의거하여 사업자가 사업계획을 변경(노선신설, 연장, 증차 등)하고자 인가를 신청하면 그에 대한 제반사항을 검토하여 인가하고 있음.
- 노선변경의 경우 운수회사의 사업계획이 우선적으로 필요함. 이를 위해 지속적으로 민원발생 상황전달, 인근지역 입주계획 및 도로개설사항, 타 노선 연계성을 토대로 운수회사와 사업계획을 협의하고 있으나 사업계획을 관에서 강제이행토록 할 수 있는 권한이 없음.
- 또한, 민원요청 구간은 도보영향권내(500m) 사항이며 기존에 이용승객들의 버스이동시간 및 배차 대기 시간이 지연됨으로 불편민원이 야기되어 검토결과 ○○-○번 마을버스의 노선 변경은 불가할 것으로 판단됨.

▶ 사실관계 및 법률관계

(사실관계)

- “여객자동차 운수사업”이란 여객자동차 운송사업, 자동차 대여사업, 여객자동차터미널사업 및 여객자동차운송가맹사업을 말한다.
- “여객자동차 운송사업”이란 다른 사람의 수요에 의하여 자동차를 사용하여 유상으로 여객을 운송하는 사업을 말한다.

- 마을버스운송사업 : 주로 시·군·구의 단일행정구역에서 기점·종점의 특수성이나 사용되는 자동차의 특수성 등으로 인하여 다른 노선 여객자동차 운송사업자가 운행하기 어려운 구간을 대상으로 국토교통부령으로 정하는 기준에 따라 운행계통을 정하고 국토교통부령으로 정하는 자동차를 사용하여 여객을 운송하는 사업.
- 운송업체의 사정과 이용객의 민원이 야기된다면 출퇴근 시간을 제외한 한가한 시간대로 일일 네 번을 운행해주는 방안에 대해서 고민해주길 바람.
- 2020. 8. 24. 10시 30분 □□사거리에서 출발하는 ○○-○번의 승차 인원을 확인한 결과 총 승차인원 7명 중 6명이 ■■■■■■ ■■■■을 가기위해 ◇◇리 입구에서 하차하는 것을 확인하였는바 (주)◆◆◆◆◆까지 운행하는 것이 타당하다고 할 것임.
- 화성시는 오는 11월 버스공영제를 시행하면서 ‘아동·청소년 무상 교통’과 지속 가능한 교통을 실현한다고 공표하였음.

(법률관계)

「여객자동차 운수사업법」 제23조(여객자동차운송사업의 개선명령 등)

- 국토교통부장관 또는 시·도지사(제10호의 경우 대통령령으로 정하는 운송사업에 대하여는 시장·군수를 말한다)는 여객을 원활히 운송하고 서비스를 개선하기 위하여 필요하다고 인정하면 운송사업자에게 다음 각 호의 사항을 명할 수 있다.
 1. 사업계획의 변경
 2. 노선의 연장·단축 또는 변경
- 국토교통부장관 또는 시·도지사는 천재지변 등의 사유로 노선 여객자동차나 도시철도 등의 운행이 곤란한 지역이나 노선에 긴급하게 수송력 공급을 증대시킬 필요가 있으면 운송사업자에게 노선의 연장·변경, 임시노선의 운행 등 대체교통수단으로서 여객자동차의 운행을 명할 수 있다.
- 국토교통부장관, 시·도지사 또는 시장·군수는 운송사업자가 제1항제10호(벽지노선이나 수익성이 없는 노선의 운행)의 개선명령과 제2항의 운행명령을 이행하면서 손실을 입은 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 손실을 보상하여야 한다.
- 또한 여객자동차 운수사업법 제85조제22호에 개선명령 또는 운행명령을 이행하지 아니한 경우 면허·허가·인가 또는 등록을 취소하거나 6개월 이내에 기간을 정하여 사업의 전부 또는 일부를 정지하도록 명하거나 노선폐지 또는 감차 등이 따르는 사업계획 변경을 명할 수 있음.
- 「여객자동차 운수사업법」 제23조에서 시장·군수는 여객을 원활히 운송하고 서비스를 개선하기 위하여 필요하다고 인정되면 운수사업자에게 노선의 연장·단축 또는 변경을 명할 수 있다고 명시되어있음.

③ 조사결과

▶ 판단

- 피신청인이 주장하는 노선변경의 경우 운수회사의 사업자가 사업계획을 변경하고자 인가를 신청하면 그에 대한 제반사항을 검토하여 인가하고 있다 하는데 “여객자동차운송사업”이란 다른 사람의 수요에 응하여 자동차를 사용하여 유상으로 여객을 운송하는 사업이란 취지에 걸맞지 않을뿐더러,
- 인가대수 2대와 운행횟수가 10회에 한하고 편도운행거리(19.8km) 마을버스에 보조금을 1~6월 조기 집행내역이 82,232,000원인데 1년 보조금 약 1억 6천만원 정도의 보조금을 지급하면서 시민의 필요로 한 민원에 대해서는 피신청인(버스혁신과)은 강제 이행할 수 있는 권한이 없어서 노선변경이 어렵다면 적법한 절차에 따라 보조금이 지급되고 있는지 의문이 가며, 또한 시민을 위한 행정이라 보기 어렵고,
- 「여객자동차 운수업법」 제23조 (여객자동차운송사업의 개선명령 등) 규정에 의하면 여객을 원활히 운송하고 서비스를 개선하기 위하여 필요하다고 인정하면 운송사업자에게 사업계획의 변경 노선의 연장·단축 또는 변경을 명할 수 있도록 규정하고 있는바 피신청인의 노선변경이 불가하다고 판단한 의견은 이유가 없다.
- 화성시는 오는 11월 버스공영제를 시행한다는데 ‘아동·청소년 무상 교통’과 지속 가능한 교통을 실현한다는 취지에 맞게 시민에게 환영받는 대중교통 서비스가 제공되어야 할 것임.

▶ 결론 (의견표명)

피신청인(버스혁신과)은 민원요청 구간이 도보 영향권 내(500m)사항이며 □□읍에서 △△리를 연계하는 노선으로 다수의 지역에서 경로변경을 요청 중이며, 노선굴곡, 운행시간 과다로 민원을 수용하기 어렵다고하나 이용자의 편의 도모를 위하여 관계 법령에 따라 적법하게 운영을 해야 할 것이고 시간을 지연시키고 또 다른 민원을 야기한다면 신청인들의 최소한의 요구인 출퇴근 시간(07시 ~ 09시)을 제외한 시간에 일일 4회 정도 만이라도 운영을 하는 것이 바람직하다고 의견을 표명함.

3. 불법건축 시정명령 처분통지 부당

① 민원요지

본 건 불법건축물은 전 소유자 A가 건축한 건물이고, 신청인의 배우자 B는 경매로 토지만 취득했고 현재 A를 상대로 비닐하우스 등 불법건축물 철거 소송에 대한 판결을 받은 사항이 있으므로, 본 건 시정명령 처분통지는 A에게 하는 것이 마땅함.

② 조사내용

▶ 피신청인의 입장 (동부출장소 건축산업과)

- 그간 진행사항
 - 2019.07.16.: 경매에 따른 소유권 이전 (B와 제3자 공동명의)
 - 2019.12.27.: 타인 토지 불법건축물 단속요청 (국민신문고, 신청인)
 - 2020.01.08.: 건축법 위반사항 시정명령처분 사전통지
 - 2020.01.16.: 의견서 제출 (B)
 - 2020.01.17.: 의견서에 대한 회신
 - 2020.02.12.: 건축법 위반사항 시정명령 통보
- 해당 토지가 경매를 통해 현 소유주에게 토지소유권이 이전되었고, 해당 번지에는 비닐하우스를 비롯하여 건축신고를 하지 받지 않고 무단으로 지어진 경량철구조의 건축물이 있는데, 불법 건축물에 대한 단속민원이 접수되어 현 토지 소유주에게 위반건축물에 대한 행정처분이 진행되고 있음.
- 토지 소유주는 토지만 경락받았다고 주장하나 위반건축물은 경락받기 이전부터 설치되어 있었고, 현 소유주가 토지 및 토지상의 건축물을 관리할 책임이 있다고 판단하였으며, 현 토지 소유자에게 건축법(위반 건축물 등에 관한 조치)에 따라 원상복구 시정명령 처분을 해야 한다고 판단하였음.

▶ 사실관계 및 법률관계

- 신청인의 배우자 B는 토지의 소유권을 수원지법 2018○○▲▲▲▲▲호 부동산 강제경매 사건에서 낙찰 받아 2019. 7. 16. 매각대금을 완납함으로써 소유권을 취득한 것이고,
- 신청인의 배우자 토지에 비닐하우스와 무단으로 지어진 경량철구조물이 있는데, 불법 건축물에 대한 단속요청을 국민신문고에(신청인) 신고 접수하였다.
- 피신청인(동부출장소 건축산업과)에서 위반건축물에 대하여 「건축법」제14조 위반규정(건축신고) 무단증축에 대한 위반사항으로 「건축법」제111조(벌칙)에 따라 농지전용 불법건축물로, 신청인의 배우자 등(B와 제3자)에게 2020. 1. 8. 건축법 위반사항 시정명령처분의 2020. 2. 11. 의견제출 사전통지를 하였고,

- 2020. 2. 12. “건축법 위반사항”(건축산업과-3973) 문서로써 「건축법」을 위반한 사항에 대하여 동법 제79조(위반건축물 등에 대한 조치 등)제1항 규정에 의하여 자진 철거하도록 시정명령 통보를 하였다.
- 이에 신청인의 배우자 B는 토지만 경락받은 본인에 대한 불법건축물 및 하우스 철거명령은 부당하다고 판결문(수원지법 2019●●△△△△△△)과 전 소유주 A와 임차인 C의 임대차 계약서를 첨부하여 2020. 1. 16. 시정명령 처분은 전 소유주 A에게 하여야 하며 전 소유주는 소유권을 상실한 후에도 아무런 권원 없이 토지와 불법건축물을 점유·사용하고 있으므로, 신청인은 이에 대해서는 소유권 및 행정처분에 대한 책임이 없다고 주장하며 의견서를 제출 하였다.
- 피신청인(건축산업과)이 처분한 사실에 대하여 2020. 2. 19. 토지만 경락받은 신청인의 배우자에 대한 불법건축물 및 하우스 철거명령은 부당하며, 판결문(수원지법 2019●●△△△△△△)과 전 소유주 A와 임차인 C의 임대차 계약서, 피신청인이 처분한 사실관계 등을 첨부하여 옴부즈만에게 접수하였다.
- 신청인의 배우자는 토지의 소유권을 취득한 것으로 해당 토지에 지어진 건축물을 관리할 책임이 있으므로 「건축법」제79조(위반 건축물 등에 대한 조치 등)에 대한 시정명령 처분은 인정되나, 현재 무허가나 미등기 건축물에 거주하며 불법건축물을 점유·사용하고 있으므로, 피신청인은 「건축법」제79조(위반 건축물 등에 대한 조치 등)에 따라 해당 건축물의 점유자(건축주 등)에게 행정처분을 하여야 한다.

③ 조사결과

▶ 결론 (시정권고)

신청인의 배우자는 토지의 소유권만을 취득한 것이고, 현재 해당 토지에 있는 위반건축물의 소유자인 건축주 A가 해당건축물을 점유하고 있으므로, 피신청인(건축산업과장)은 건축법 제79조(위반 건축물 등에 대한 조치 등)에 따라 해당건축물의 점유자(A 등)에게 행정처분을 하도록 주문과 같이 시정권고한다.

4. 하수도 원인자부담금 과오납금 환급 요청

① 민원요지

□□면 △△리 ○○-○○번지의 오수량 산정이 잘못되었으니 하수도원인자 부담금의 과오납금을 환급해주길 바람.

② 조사내용

▶ 피신청인의 입장

- □□면 △△리 ○○-○○번지 외 3필지의 신청인은 당시 배수설비 변경신고서 제출 시 해당 필지 내 기존 건축물에 대한 건축물대장을 일부 제출하여 오수량을 공제 받아 원인자부담금 (88,013,250원)을 납부하면서 배수설비 준공을 하였다.
- 이후 신청인은 기존건축물이 더 있었던 점을 근거로 원인자 부담금 환급 요청한 사항에 대하여 「지방자치법」제140조 및 「지방세기본법」제90조에 의거 90일 이내에 이의신청을 하지 않았고, 해당 필지 내 기존건축물에 대한 말소건축물대장을 현재 추가로 제출했으나 90일이 지나 이의신청에 효력이 없어 환급할 의무가 없다고 판단함.
- 법률자문을 의뢰한바 최종적으로 원인자 부담금 환급의 의무가 없다고 판단하였고, 처분에 대해 이의가 있을 경우 「행정소송법」제20조의 규정에 따라 처분 등이 있음을 안 날부터 90일 이내, 처분 등이 있는 날부터 1년 이내에 행정소송을 제기할 수 있음.

▶ 법률관계 및 사실관계 (법률관계)

- ⇒ 하수도법 제61조(원인자부담금 등) ① 공공하수도 관리청은 건축물 등을 신축·증축하거나 용도 변경하여 오수가 대통령령으로 정하는 양 이상 증가되는 경우 해당 건축물 등의 소유자 (건축 또는 건설 중인 경우에는 건축주 또는 건설주체를 말한다)에게 공공하수도 개축비용의 전부 또는 일부를 부담시킬 수 있다. <개정 2013. 7. 16.>
- ② 공공하수도 관리청은 대통령령이 정하는 타공사 또는 공공하수도의 신설·증설 등을 수반하는 개발행위(이하 “타행위”라 한다)로 인하여 필요하게 된 공공하수도에 관한 공사에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 타공사 또는 타행위의 비용을 부담하여야 할 자에게 부담시키거나 필요한 공사를 시행하게 할 수 있다. <개정 2011. 11. 14.>
- ③ 제1항 및 제2항의 규정에 따른 원인자부담금의 산정기준·징수방법 그 밖의 필요한 사항은 당해 지방자치단체의 조례로 정한다.
- ④ 제1항 및 제2항에 따라 징수한 원인자부담금은 공공하수도의 신설, 증설, 이설, 개축 및 개수 등 공사에 드는 비용으로만 사용할 수 있다. <신설 2011. 11. 14.>

- ⇒ **하수도법 제62조(타공사의 비용부담)** ① 제14조제1항의 규정에 따라 시행하는 타공사에 소요되는 비용은 제24조의 규정에 따른 허가에 특별한 조건이 있는 경우를 제외하고는 타공사의 원인을 발생하게 한 한도 안에서 공공하수도에 관한 비용을 부담하여야 할 자가 그 전부 또는 일부를 부담하여야 한다.
- ② 제61조제2항의 규정은 제1항의 규정에 따른 타공사의 원인이 되는 공공하수도의 공사가 타공사 또는 타행위로 인하여 필요하게 된 경우에 관하여 이를 준용한다.
- ⇒ **하수도법 시행령 제35조(원인자부담금 등)** ① 법 제61조제1항에서 “대통령령으로 정하는 양 이상 증가되는 경우”란 하루에 10세제곱미터 이상 증가되는 경우를 말한다. <개정 2014. 7. 16.>
- ⇒ **지방자치법 제138조(분담금)** 지방자치단체는 그 재산 또는 공공시설의 설치로 주민의 일부가 특히 이익을 받으면 이익을 받는 자로부터 그 이익의 범위에서 분담금을 징수할 수 있다.
- ⇒ **지방자치법 제139조(사용료의 징수조례 등)** ① 사용료·수수료 또는 분담금의 징수에 관한 사항은 조례로 정한다. 다만, 국가가 지방자치단체나 그 기관에 위임한 사무와 자치사무의 수수료 중 전국적으로 통일할 필요가 있는 수수료에 관한 사항은 다른 법령의 규정에도 불구하고 대통령령으로 정하는 표준금액으로 징수하되, 지방자치단체가 다른 금액으로 징수하고자 하는 경우에는 표준금액의 100분의 50의 범위에서 조례로 가감 조정하여 징수할 수 있다. <개정 2012. 3. 21.>
- ⇒ **지방자치법 제140조(사용료 등의 부과·징수, 이의신청)** ① 사용료·수수료 또는 분담금은 공평한 방법으로 부과하거나 징수하여야 한다.
- ② 사용료·수수료 또는 분담금의 징수는 지방세 징수의 예에 따른다.
- ③ 사용료·수수료 또는 분담금의 부과나 징수에 대하여 이의가 있는 자는 그 처분을 통지받은 날부터 90일 이내에 그 지방자치단체의 장에게 이의신청할 수 있다.
- ④ 지방자치단체의 장은 제3항의 이의신청을 받은 날부터 60일 이내에 이를 결정하여 알려야 한다.
- ⑤ 사용료·수수료 또는 분담금의 부과나 징수에 대하여 행정소송을 제기하려면 제4항에 따른 결정을 통지받은 날부터 90일 이내에 처분청을 당사자로 하여 소를 제기하여야 한다.
- ⑥ 제4항에 따른 결정기간 내에 결정의 통지를 받지 못하면 제5항에도 불구하고 그 결정기간이 지난날부터 90일 이내에 소를 제기할 수 있다.
- ⑦ 제3항과 제4항에 따른 이의신청의 방법과 절차 등에 관하여는 「지방세기본법」 제90조와 제94조부터 제100조까지의 규정을 준용한다. <개정 2010. 3. 31., 2016. 12. 27.>

⇒ **지방세기본법 제90조(이의신청)** 이의신청을 하려면 그 처분이 있는 것을 안 날(처분의 통지를 받았을 때에는 그 통지를 받은 날)부터 **90일 이내**에 대통령령으로 정하는 바에 따라 불복의 사유를 적어 특별시세·광역시세·도세[도세 중 특정부동산에 대한 지역자원시설세 및 시·군세에 부가하여 징수하는 지방교육세와 특별시세·광역시세 중 특별시분 재산세, 특정부동산에 대한 지역자원시설세 및 구세(군세 및 특별시분 재산세를 포함한다)에 부가하여 징수하는 지방교육세는 제외한다]의 경우에는 시·도지사에게, 특별자치시세·특별자치도세의 경우에는 특별자치시장·특별자치도지사에게, 시·군·구세[도세 중 특정부동산에 대한 지역자원시설세 및 시·군세에 부가하여 징수하는 지방교육세와 특별시세·광역시세 중 특별시분 재산세, 특정부동산에 대한 지역자원시설세 및 구세(군세 및 특별시분 재산세를 포함한다)에 부가하여 징수하는 지방교육세를 포함한다]의 경우에는 시장·군수·구청장에게 **이의신청**을 하여야 한다.

⇒ **지방세기본법 제91조(심사청구 및 심판청구)** ① 이의신청을 거친 후에 심사청구 또는 심판청구를 할 때에는 이의신청에 대한 결정 통지를 받은 날부터 90일 이내에 하여야 한다. 이 경우 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사 및 특별자치도지사의 결정에 대해서는 조세심판원장에게 심판 청구를, 시장·군수·구청장의 결정에 대해서는 시·도지사에게 심사청구를 하거나 조세심판원장에게 심판청구를 한다.

② 제96조에 따른 결정기간에 이의신청에 대한 결정 통지를 받지 못한 경우에는 제1항에도 불구하고 결정 통지를 받기 전이라도 그 결정기간이 지난 날부터 심사청구 또는 심판청구를 할 수 있다.

③ 이의신청을 거치지 아니하고 바로 심사청구 또는 심판청구를 할 때에는 그 처분이 있는 것을 안 날(처분의 통지를 받았을 때에는 통지받은 날)부터 **90일 이내**에 특별시세·광역시세·도세[도세 중 특정부동산에 대한 지역자원시설세 및 시·군세에 부가하여 징수하는 지방교육세와 특별시세·광역시세 중 특별시분 재산세, 특정부동산에 대한 지역자원시설세 및 구세(군세 및 특별시분 재산세를 포함한다)에 부가하여 징수하는 지방교육세는 제외한다] 및 특별자치시세·특별자치도세의 경우에는 조세심판원장에게 심판청구를, 시·군·구세[도세 중 특정부동산에 대한 지역자원시설세 및 시·군세에 부가하여 징수하는 지방교육세와 특별시세·광역시세 중 특별시분 재산세, 특정부동산에 대한 지역자원시설세 및 구세(군세 및 특별시분 재산세를 포함한다)에 부가하여 징수하는 지방교육세를 포함한다]의 경우에는 시·도지사에게 심사청구를 하거나 조세심판원장에게 심판청구를 하여야 한다.

⇒ **화성시 하수도 사용조례 제20조(개별건축물 등에 대한 원인자부담금)** ① 법 제61조제1항에 따른 원인자부담금의 산정기준·징수방법 등은 다음 각 호와 같이 한다. (개정 2013. 4. 23, 2014. 12. 31.)

1. 오수발생량은 영 제24조제5항에 따라 고시한 오수발생량 산정기준을 적용한다.
 2. 원인자부담금 부과대상 오수발생량은 다음과 같이 산정한다.
 - 가. 신축·증축·용도변경 등 각각의 행정행위로 인한 오수발생량이 10m³/일 이상인 경우 전체 오수발생량
 - 나. 수회에 걸쳐 이루어지는 신축·증축·용도변경 등의 행정행위로 오수발생량이 10m³/일 이상인 경우 10m³/일을 초과하는 양

※ 원인자부담금 부과대상 오수량 산정 예 : 별표 4
 3. 건축물 등의 오수발생량은 해당 건축물 전체를 기준으로 산정하는 것을 원칙으로 하며, 불가피한 경우 건축물 소유자 별로 산정할 수 있다.
 4. 오수발생량 1m³/일에 대한 원인자부담금 단위단가는 별표 5의 산정방식에 따라 산정한 금액을 초과하지 않는 범위 내에서 시보 또는 일간신문 등에 공고하여야 한다.
 5. 원인자부담금의 금액은 제2호에 따라 산정한 원인자부담금 부과대상 오수발생량 (m³/일)에 제4호에 따라 공고한 단위단가(원/m³/일)를 곱하여 산정한다.
 6. 원인자부담금의 징수방법 및 시기 등은 다음과 같이 한다.
 - 가. 부과 시기는 건축물의 신축, 증축, 개축·재축 등의 경우에는 인·허가 후 배수설비 설치 (변경)신고 시 부과하고, 건축물 용도변경 등의 경우에는 인·허가시 부과한다.
 - 나. 징수(납부)시기는 건축 준공 전으로 하되, 건축물 용도변경 등의 경우에는 허가(신고) 승인 전으로 한다.
 - ② 제22조의 타행위에 대한 원인자부담금을 징수한 지역 또는 원인이자가 타행위 지역에서 발생하는 하수를 적정처리 할 수 있는 공공하수처리시설을 설치한 경우에는 해당 지역 내 건축물의 신축증축 및 용도변경 등에 대해서는 원인자부담금을 부과하지 아니한다. (개정 2013. 4. 23.)
 - ③ 원인자부담금 부과예정인 건축물 등을 건축하기 위해 설치되는 가설건축물의 오수발생량이 건축예정인 건축물 등으로 인해 새로이 배출되거나 증가되는 오수량을 넘지 않을 경우에는 해당 가설건축물에 대한 원인자부담금을 부과하지 아니한다.
 - ④ 제3항에서 규정한 가설건축물 외의 경우에는 존치기간을 고려하여 원인자부담금을 감면 또는 면제할 수 있다.
- ⇒ **화성시 하수도 사용조례 제21조(타공사에 대한 원인자부담금)** ① 법 제61조제2항에 따른 타 공사에 대한 원인자 부담금은 해당 공사에 필요한 비용의 전부를 타공사의 시행자가 부담하여야 한다. (개정 2013. 4. 23, 2014. 12. 31.)
- ② 제1항에 따른 원인자부담금은 타공사를 하는 자와 공공하수도 관리청이 협의하여 산정한다. (개정 2013. 4. 23.)
 - ③ 공공하수도 관리청은 제2항에 따른 협의가 성립되지 않을 경우 타공사를 하는 자에게 법 제16조에 따른 허가를 받아 필요한 공사를 시행하도록 할 수 있다. (개정 2013. 4. 23.)

⇒ **화성시 하수도 사용조례 제22조(타행위에 대한 원인자부담금)** ① 법 제61조제2항에 따른 타행위에 대한 원인자부담금은 타행위에 의해 발생하는 하수량을 처리할 수 있는 공공하수처리시설 설치비용과 해당 지역에서 발생하는 하수를 공공하수도로 연결시키기 위한 하수관로 설치비용의 전액을 사업시행자에게 부과한다. (개정 2013. 4. 23, 2016. 9. 9.)

② 제1항의 규정에도 불구하고 타행위로 인하여 발생하는 하수량 전체를 처리하기 위한 공공하수처리시설과 하수관로를 타 행위 사업시행자가 직접 설치하는 경우 원인자부담금을 부과하지 아니한다. (개정 2013. 4. 23, 2016. 9. 9.)

③ 제1항에 따라 공공하수처리시설 설치비용은 다음 각 호와 같이 산정한 하수발생량에 단위단가 (원/m³/일)를 곱하여 산정한다. (개정 2013. 4. 23, 2014. 12. 31.)

1. 하수발생량 산정

가. 하수발생량은 타행위의 준공연도에 해당하는 시 하수도정비기본계획의 하수발생량 원단위 (타행위의 준공연도가 하수도정비기본계획 목표연도의 중간일 경우, 직선보간법으로 산정한다)를 기준으로 산정한다.

나. 가목에 의한 하수발생량 산정시 타행위 지역 안의 기존 건축물에서 발생하는 하수량은 제외한다.

2. 하수발생량에 대한 원인자부담금 단위단가는 제20조제1항제4호에서 규정하고 있는 별표 5에 따라 산정한다. 다만, 공공하수처리시설을 신설하는 경우 원인자부담금 단위단가는 해당 신설되는 하수처리시설의 건설비용을 근거로 한 단위단가를 적용하는 것을 원칙으로 한다.

④ 제1항에 따른 하수관로 설치비용은 타행위의 부지경계에서 기존 공공하수관로까지 하수를 유입시키기 위한 하수관로 설치에 드는 전체비용으로 하며, 기존 공공하수관로의 용량이 부족한 경우 용량확대 등을 위한 비용을 추가로 부과·징수할 수 있다.

(개정 2013. 4. 23, 2014. 12. 31, 2016. 9. 9.)

⑤ 원인자부담금은 타 행위 개발계획 승인시 부과하는 것을 원칙으로 하되 타 행위 사업시행자가 부과시기 조정을 요청할 경우 조정 요청 사유 등을 검토하여 적합하다고 인정 될 경우 부과시기를 조정할 수 있다. (신설 2013. 4. 23.)

⑥ 원인자부담금은 준공 전 완납하는 것을 원칙으로 하며 분할납부에 대한 세부사항은 시행규칙으로 정한다. (신설 2013. 4. 23.)

⑦ 하수 발생량 변경 등 원인자부담금 변경사유가 발생하면 즉시 원인자부담금 변경부과하며 납부한 원인자부담금은 공공하수처리 시설 및 하수관로 설치 완료 후 실제사용된 공사비로 정산한다. (신설 2013. 4. 23, 개정 2014. 12. 31, 2016. 9. 9.)

⇒ **화성시 하수도 사용조례 제25조(이의신청)** ① 사용료 등의 부과징수에 대하여 이의가 있는 자는 그 처분의 통지를 받은 날부터 90일 이내에 시장에게 이의신청할 수 있으며, 이의를 받은 날부터 60일 이내에 이에 대한 결정을 하고 통지하여야 한다. (개정 2016. 9. 9, 2019. 10. 18.)

② 제1항에 따른 이의신청의 방법과 처리절차 등에 관하여는 「지방세기본법」에 따른다. (개정 2012. 11. 15, 2013. 4. 23, 2019. 10. 18.)

⇒ **화성시 하수도 사용조례 제26조(소멸시효)** ① 하수도 사용료 및 수수료, 그 외 징수금에 대한 소멸시효는 「지방재정법」제82조에 따라 5년으로 한다. [본조신설 2019. 10. 18.]

⇒ **화성시 하수도 사용조례 시행규칙**

제17조(원인자부담금의 납기와 징수방법) ① 조례 제20조부터 제22조에 따른 원인자부담금의 납기와 납부방법에 대하여는 다음 각 호에 따른다. (개정 2011. 5. 19.)

1. 조례 제20조제1항제6호에 해당하는 경우는 다음 각 목과 같다.

가. 원인자부담금 부과대상이 되는 사업·시설물·건축물 등의 인·허가 후 배수설비설치(변경)신고 시 부과한다.

나. 건축물대장상의 용도 및 표시변경의 경우에는 배수설비설치 (변경)신고 시 원인자 부담금을 부과징수한다.

2. 조례 제21조제2항에 해당하는 경우에는 행위 전에 전액 납부하여야 한다.

3. 조례 제22조에 해당하는 경우는 다음 각 목과 같다.

가. 사업기간이 1년 미만인 사업은 인·허가 후 착공 전에 전액 납부하여야 한다.

나. 사업기간이 1년 이상인 사업은 원인자부담금 총액을 기준으로 별표 2에 따라 분할하여 납부할 수 있다. 다만, 시설물의 완공시기가 앞당겨질 경우에는 준공일 이전에 전액 납부하여야 한다.

다. 삭제 (2011. 5. 19.)

② 납부통지서는 별지 제9호 서식에 따르며, 납부기한은 통지한 날부터 30일 이내로 한다. (개정 2011. 5. 19, 2019. 11. 26.)

제20조(이의신청) ①~④항 생략

⑤ 과오납금 환급이자 및 기산일에 대하여는 「지방세기본법」을 따른다. (개정 2010. 12. 23, 2019. 11. 26.) [제목개정 2019. 11. 26.]

(사실관계)

○ 신청인은 2016. 1. 15. □□면 △△리 ○○-○○번지 외 2필지 상의 건축물 철거(전체) 신고한 후 2016. 2. □□면 △△리 ◎◎-◎◎번지 외 4필지 대지 2,258㎡에 판매시설 및 단독주택(다가구) 2,535.07㎡의 건축변경허가를 득하고 2016. 8. 19. 배수설비설치신고(변경)하였고, 이에 피신청인은 2016. 8. 23. 원인자부담금 88,013,250원을 부과하면서 의견제출 통지를 하였다.

- 이에 신청인은 2016. 8. 23. 이의를 제기하지 않겠다는 의견을 제출하여 피신청인은 2016. 8. 24. 징수결의하였고 신청인은 2016. 8. 24 하수도원인자부담금(88,013,250원)을 납부한 후 2016. 9. 7. 배수설비 준공 검사 신청하여 2016. 9. 9. 준공 처리하였다.
- 신청인은 당시 배수설비 변경신고서 제출 시 해당 필지 내 기존 건축물에 대해 말소 건축물대장을 제출하여 오수량을 공제받았으나, 추가로 말소 건축물대장을 제출하여 원인자부담금 환급 요청을 하였으나, 피신청인은 「지방자치법」 제140조 및 「지방세기본법」 제90조에 의거 90일 이내에 이의 신청을 하지 않아 말소건축물대장을 추가로 제출하더라도 이의신청에는 효력이 없다고 답변하였으나 신청인은 「화성시 하수도 사용조례」 제26조(소멸시효)규정에 의거 징수금에 대한 소멸시효는 「지방재정법」 제82조에 따라 5년이므로 소멸시효가 도과되지 않았다는 이유로 시민옴부즈만에 고충민원 신청을 하였다.

③ 조사결과

▶ 판단

신청인은 □□면 △△리 ○○-○○번지 외 2필지 내 일부 구 건축물대장을 제출하여 해당되는 부분의 차액이 감액된 하수도 원인자부담금 부과에 따른 의견제출 요구 시 이의를 제기하지 않고 원인자부담금을 납부하였다. 또한 「지방세기본법」 제90조(이의신청) 및 「화성시 하수도사용조례」 제25조(이의신청)규정에 의거 처분통지를 받은 날부터 90일 이내에 이의 신청을 하여야 하였으나 기간이 경과된 후 이의신청을 한 부분에 대하여 피신청인의 지급의무가 없음을 통보한 행정행위는 하자가 있다고 볼 수 없다. 다만, 이의신청 기간 90일이 경과되었다 하더라도 「화성시 하수도 사용조례」 제26조(소멸시효)규정에 징수금에 대한 소멸시효는 「지방재정법」 제82조에 따라 5년으로 한다고 규정하고 있어 소멸시효가 경과되지 않았다면 원인자부담금의 차액을 환급하여 주는 것이 바람직하다고 판단된다.

▶ 결론 (의견표명)

피신청인은 신청인이 기존 철거된 건축물에 대한 하수도 원인자부담금을 공제한 금액을 환급해 달라는 요구에 대하여 「화성시 하수도 사용조례」 제25조(이의신청), 「지방세기본법」 제90조(이의신청) 규정한 90일 이상 경과하였으므로 이의신청 자격에 해당되지 않기 때문에 원인자 부담금 환급을 지급할 의무가 없다고 할 수는 있으나, 「화성시 하수도 사용조례」 제26조 (소멸시효) 규정의 소멸시효는 「지방재정법」 제82조에 따라 5년으로 규정하고 있어, 소멸시효가 도과되지 않았고 환경부 원인자부담금 Q & A 단행본 자료에는 기존 건축물을 철거하고 신축 하는 경우 하수도 원인자 부담금 부과대상 오수발생량 산정 시 기존 건축물에서 발생된 오수량은 제외하고 원인자 부담금을 감액하여 부과하여야 한다고 규정하고 있으므로 기존 건축물에 대한 오수량을 공제 후 차액에 대하여 환급하여 주는 것이 바람직하다는 의견을 표명한다.

5. 개발행위 관련 현황도로 이용 불편

① 민원요지

타인의 사유지 개발행위로 인하여 현황도로가 차단됨에 따라 인근 제조장 등이 막대한 손실을 입고 있으므로 해결해주길 바람.

② 조사내용

▶ 피신청인의 입장

(허가민원2과)

- 개발행위허가 관련 진행사항
 - 민원발생 개발행위 허가부지는 제2종 근생(제조업소) 목적의 사업 부지로 이용하기 위해 대체도로 확보하는 조건으로 2018년 5월 30일 허가를 득하였으며,
 - 현황도로(민원 대상 사유지)를 이용 중인 기존개발행위를 득한 ■■■읍 ▲▲리 ●●●-● 일원의 제조장과 사인 간의 문제로 인해 현재 수허가자는 현황도로를 차단한 상태이고 도로 이용이 불가능한 사항이며 개발행위허가 기간만료 도래에 따른 개발행위 허가연장 신청을 하였음.
- 개발행위허가 관련 해결방안
 - 허가를 취소하여 현황도로로 원상회복을 명령할 수 있으나, 산지관리법에 대한 복구만 이행하고 현황도로를 폐쇄할 수 있으며 2m 이하의 현황도로로 원상회복될 것으로 예상되는바, 허가기간 연장을 통해 계획된 대체도로(4m)를 조성하는 것이 민원인의 이익에 부합되므로 행정에서 허가기간을 연장하여 대체도로 4m 확보 계획을 계속 유지 및 관리함이 타당하며,
 - 우리 시 기업지원과에서 수원국토관리사무소와 협의를 통해 진행하는 소규모 기업환경개선 사업으로 대체도로를 신규 개설하는 경우 개발행위허가에 대해 적극 협조하겠음.

(기업지원과)

- 그간 추진현황
 - 2019. 3. 5. 소규모 기업환경개선사업 추진(기업지원과 ⇒ ■■■읍 재배정)
기존공장 불편해소를 위해 공장 진입로 아스콘포장, 구조물 보강, 배수로 정비 등 지원
 - 2019. 3. 15. 수원국토관리사무소 협의 회신
현황도로를 존치하도록 개발행위허가 사항으로 별도 부체도로 검토 곤란
 - 2019. 4. 5. 수원국토관리사무소 방문 사전협의
도로사용은 비관리청 도로공사 승인 필요하나, 사전에 완충녹지 사용협의 필요
 - 2019. 10. 31. 장기미집행 도시계획시설 결정(변경)등에 따른 완충녹지 해제

(도로관리과)

- 민원 대상 사유지 개발행위허가로 인한 현황도로 단절에 대한 대책을 구하는 사항으로 국도 ㉠㉠호선의 단절된 부체도로로 인한 인근 기업 및 주민의 애로사항에 대한 대책 및 부체도로의 연속을 위한 부체도로 개설 검토결과,
- 국도 ㉠㉠호선의 가파른 도로사면 및 현장 여건 등 사유지 편입이 불가피한 사항으로 사유지의 토지승낙서 징구 시 사업검토 가능한 사항임.
- 토지사용승낙서 징구 후 사업 건의 시 사업의 타당성, 주변에 미치는 영향 등 종합적인 검토 및 우선순위에 따라 사업대상지 선정 후 사업추진 예정임.

▶ 사실관계 및 법률관계

(사실관계)

- 신청인은 ■■■읍 ▲▲리 공단에서 기업을 운영하면서 공단 진출입도로로 이용 중인 현황도로 민원 대상 사유지의 개발행위로 인한 도로 폐쇄에 따른 이용 불편으로 2018. 12.부터 국민신문고를 통한 지속적인 민원으로, 당시 화성시장(도로과장)은 사유토지 내의 현황도로 또는 관습상 도로의 소유권행사와 그에 따른 제약은 민형법에 따라야 하며 행정법(도로법)상 행정처분 대상이 아니며 인근공장으로의 진입 위한 대체도로 개설을 위해서는 해당 구간의 편입 사유지의 토지사용승낙이 필요함.
- 민원 대상 사유지는 개발행위를 득한 부지로 해당 허가지 공사로 인해 통행이 차단된 현황 도로는 공사 완료 후 현황도로 존치, 대체도로를 확보하는 조건으로 허가된 사항이다.
- 현황도로인 민원 대상 사유지를 이용 중인 기존개발행위를 득한 ■■■읍 ▲▲리 ●●●-● 일원의 제조장과 사인 간의 문제로 인하여, 현재 수허가자는 현황도로를 차단한 상태로 도로 이용이 불가한 사항이고 개발행위허가 기간만료 도래에 따른 개발행위허가 연장 신청을 하여, 현재 민원 대상 사유지로의 통행이 불가하므로,
- 대체도로를 신규 개설하는 경우 국도 ㉠㉠호선의 가파른 도로사면 및 현장 여건 등 사유지 편입이 불가피한 사항으로 사유지의 토지승낙서 징구 후 사업의 건의 시 사업의 타당성, 주변에 미치는 영향 등 종합적인 검토 및 우선순위에 따라 사업대상지 선정 후 사업추진 예정이며 다른 마을안길로의 연결로 통행이 가능할 것임.

(법률관계)

- 「화성시 기업지원 및 기업활동 촉진 등에 관한 조례」제1조(목적)와 「화성시 기업 에스오에스(SOS) 운영에 관한 조례」제1조(목적), 제7조(기업애로 발굴·처리)에 의거 기업하기 좋은 화성시의 기업활동 촉진으로 진입로의 환경개선사업으로 ▲▲리 공단으로의 진출입이 원활하게 할 뿐만 아니라, 인근 어린이집 아이들 등하교시나 주민들의 안전문제와도 직접적인 영향을 미치므로,

- 국도 ㉔㉔호선과의 연결지 □□읍 △△리 ○○○-○번지 일원의 완충녹지가 2019. 10. 31.에 해제되었고 가파른 도로사면 및 현장 여건 등 사유지 편입이 불가피한 사항으로 사유지의 토지승낙서 징구 후 사업건의 시 도로관리과에서 사업의 타당성 등 종합적인 검토로 추진 가능함.

3] 조사결과

▶ 판단

- 민원 대상 사유지는 현황도로로 이용 중이나, 개발행위 허가를 득하여 현재는 차단된 상태로 ▲▲리 공단으로 진출입에 어려움이 가중되는바, 「화성시 기업지원 및 기업활동 촉진 등에 관한 조례」 제1조(목적)와 「화성시 기업 에스오에스(SOS) 운영에 관한 조례」 제1조(목적), 제7조(기업 애로 발굴·처리)에 의거 진입로의 부체도로의 신규개설은 주민의 안전과 ▲▲리 공단으로의 진출입이 원활하게 할 뿐만 아니라,
- 기업하기 좋은 화성시 관내 기업의 기업활동에 저해되는 ▲▲리 공단 진출입의 애로사항을 검토하여 신규도로개설의 당위성이 충분하다 할 수 있다. 민원신청인의 2년간 지속된 민원에도 불구하고 부서 간 떠넘기기식 검토의견만 있었고,
- 인근 어린이집 아이들 등하교시 이용하는 도로로서 주민들의 안전문제와도 직접적인 영향을 미치므로 국도 ㉔㉔호선과의 연결지 □□읍 △△리 ○○○-○번지 일원의 완충녹지가 2019. 10. 31.에 해제되었고 도로관리부서나 해당부서에서는 수원국토관리사무소, 개발행위 허가 부서와의 협력으로 이용이 편리하고 안전한 도로관리가 필요함.

▶ 결론 (심의해소)

주관부서(도로관리과)에서 검토하였고, 국도 ㉔㉔호선의 가파른 도로사면 및 현장 여건 등 사유지 편입이 불가피한 사항으로 민원신청인 등이 사유지의 토지승낙서 징구 후 사업건의 시 도로관리과에서 사업의 타당성 등 종합적인 검토 후, 관련부서인 기업지원과, 허가민원2과, □□읍, 수원국토관리청 등 긴밀한 업무협조로 조속한 시일 내에 추진하기로 하였기에 심의종결 처리함.

6. 주민의견 무시하는 도로정비 불만

① 민원요지

소하천 교량의 난간을 주민들과의 사전협의도 없이 함부로 철거하여 추락사고 위험 등 안전의 문제가 있음에도 시공사는 차일피일하는 입장이므로 현명한 처리를 부탁드립니다.

② 조사내용

▶ 피신청인의 주장

- 도시정책과장(도시시설팀장)

〈사업개요〉

가. 사업명: □□지구 도시계획시설(□□천) 개수공사

나. 사업기간: 2022. 3. 30.까지

다. 사업시행자: (주)○○○

라. 실시계획인가일: 화성시 고시 제2020-87호(2020.2.28.)

※ 소하천공사 시행허가 의제처리

마. 민원에 따른 조치계획에 따라 공사용 가도 및 보행자 통행로 확보하여 보행자 통행로에 안전 시설물을 설치하였고, 사업시행자인 (주)○○○ 현장관리자에게 안전관리 철저 요청.

▶ 사실관계

- □□천 도시계획시설공사 □□9교 공사와 관련 안전시설물 설치계획에 따른 (주)○○○ 교량 철거예정에 따른 안내문(공사 관계자 외 출입금지) 설치하였고 인근 ◆◆ 유치원에서 코로나에 따른 임시 휴원으로 '길없음' 표식 설치하였음.
- □□9교 공사 예정 공정표에 따라 9월 말일까지 설계완료 및 가도설치하고 교량철거 후 지장물 이설(상수도, 우수관) 교량기초 공사와 함께 12월 말까지 교량공사 완료 예정임.
- 보행자 통행로인 교량 좌우측에 안전시설물(난간대) 설치 완료.

③ 조사결과

▶ 판단 및 결론 (심의해소)

신청인이 해당 교량의 안전난간 철거로 인한 추락사고 위험 등 보행자의 위험이 노출되어있어 안전문제를 개선 요구한 사항에 대하여는 민원에 따른 조치계획에 따라 공사용 가도 및 보행자 통행로를 확보하도록 하고 보행자 통행로에 안전시설물을 설치하였고, 사업시행자인 (주)○○○ 현장관리자가 안전관리를 철저히 하도록 하였기에 이 건 심의해소함.

7. 사유지 등록전환 과정 중 면적이 줄어든 것에 대한 문제제기

① 민원요지

신청인 소유의 산지를 등록전환하는 과정에서 면적이 너무 많이 감소하였으므로 고충을 신청하며, 기납부한 세금에 대한 환불을 요청함.

② 조사내용

▶ 피신청인의 주장

○ 토지정보과장

- 해당 산지는 지적공부 등록에 오류 사항이 발견되어 관련 자료를 검토한 바, 위 토지는 일제강점기 시절 임야조사 사업 당시 경계 면적이 착오로 등록된 사항이 확인되었기에 경계 및 면적이 정정되어야 할 사항으로,
- 「공간 정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률」제84조 규정에 의거 2020. 9. 25.자로 “등록사항 정정 대상토지(경계, 면적)”로 등록하고 통보하였음.
- 위 토지 등록사항 정정대상으로 「공간 정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률 시행령」제93조에 따라 토지 소유자의 신청으로 정리가 되는 것으로 등록사항 정정 대상 토지 등록 이후 토지 소유자의 신청이 없어 현재는 변동사항이 없는 상태임.
- 등록사항정정이 해결되면 민원신청 내용과 같이 면적이 줄어드는 상황임. (감276m³, 약83평)

○ 세정1과장

- 해당 산지 1,587m³(이하 “쟁점 토지”라 한다)에 대하여 과거부터 「지방세법」제4조(부동산 등의 시가표준액)제1항의 「부동산 가격공시에 관한 법률」에 따라 공시된 가액에 재산세(토지)세액을 부과해 왔음.

→ 검토의견

가. “쟁점 토지”에 대하여 「지방세법」제4조에 따라 「부동산 가격 공시에 관한 법률」에 의거 공시된 가액에 재산세(토지) 세액을 부과해왔으며, 해당 쟁점토지의 공시된 가액이 해당 부서에서 조정이 되어 과세관청에서 과다·부과한 것이 확인된다면, 「지방세기본법」제58조(부과취소 및 변경)에 따라 그 처분을 취소하거나 변경하여야 한다.

나. 다만, 이는 「지방세기본법」제38조제1항제3호에 의하면 지방세는 부과할 수 있는 날부터 5년이 만료되는 날까지 부과하지 아니한 경우에는 부과할 수 없도록 제척기간을 정하고 있고, 같은 법 제64조제1항에서 지방세 환급금과 지방세관급가산금에 관한 납세자의 권리는 행사할 수 있는 때부터 5년 간 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다고 규정하고 있어,

- 다. 「지방세기본법」 제62조(지방세환급가산금) 제1항제1호에 따른 납부일로부터 5년이 경과된 재산세는 환급대상이 될 수 없으며,
- 라. 또한 해당 신청인은 ‘쟁점 토지’에 대한 기 납부 세액 환급대상자에 해당하지 않아, 「지방세기본법」 제86조(비밀유지)에 의거 관련된 ‘과세정보’를 제공할 수 없음.

▶ **법률관계**

가. **지방세법**

- **제4조(부동산 등의 시가표준액)** ① 이 법에서 적용하는 토지 및 주택에 대한 시가표준액은 「부동산 가격공시에 관한 법률」에 따라 공시된 가액(價額)으로 한다. 다만, 개별공시지가 또는 개별주택 가격이 공시되지 아니한 경우에는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수 또는 구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)이 같은 법에 따라 국토교통부장관이 제공한 토지가격 비준표 또는 주택가격 비준표를 사용하여 산정한 가액으로 하고, 공동주택가격이 공시되지 아니한 경우에는 대통령령으로 정하는 기준에 따라 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수 또는 구청장이 산정한 가액으로 한다. <개정 2013. 3. 23., 2016. 1. 19., 2016. 12. 27.>

나. **지방세기본법**

- **제38조(부과의 제척기간)** ① 지방세는 대통령령으로 정하는 바에 따라 부과할 수 있는 날부터 다음 각 호에서 정하는 기간이 만료되는 날까지 부과하지 아니한 경우에는 부과할 수 없다.
 3. 그 밖의 경우: 5년
- **제58조(부과취소 및 변경)** 지방자치단체의 장은 지방자치단체의 징수금의 부과·징수가 위법·부당한 것임을 확인하면 즉시 그 처분을 취소하거나 변경하여야 한다.
- **제62조(지방세환급가산금)** ① 지방자치단체의 장은 지방세환급금을 제60조에 따라 총당하거나 지급할 때에는 다음 각 호의 구분에 따른 날의 다음 날부터 총당하는 날 또는 지급결정을 하는 날까지의 기간과 금융회사의 예금이자율 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 비율에 따라 계산한 금액(이하 "지방세환급가산금"이라 한다)을 지방세환급금에 가산하여야 한다. <개정 2017. 12. 26., 2019. 12. 31.>
 1. 착오납부, 이중납부 또는 납부 후 그 납부의 기초가 된 신고 또는 부과를 경정하거나 취소함으로써 인한 지방세 환급금의 경우에는 그 납부일.
- **제64조(지방세환급금의 소멸시효)** ① 지방세환급금과 지방세환급가산금에 관한 납세자의 권리는 행사할 수 있는 때부터 5년간 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.
 - ② 제1항의 소멸시효에 관하여는 이 법 또는 지방세관계법에 별도의 규정이 있는 것을 제외하고는 「민법」을 따른다. 이 경우 지방세환급금 또는 지방세환급가산금과 관련된 과세처분의 취소 또는 무효확인 청구의 소 등 행정소송을 청구한 경우 그 시효의 중단에 관하여는 「민법」 제168조제1호에 따른 청구를 한 것으로 본다.

- 제86조(비밀유지) ① 세무공무원은 납세자가 이 법 또는 지방세관계법에서 정한 납세의무를 이행하기 위하여 제출한 자료나 지방세의 부과 또는 징수를 목적으로 업무상 취득한 자료 등 (이하 “과세정보”라 한다)을 다른 사람에게 제공 또는 누설하거나 목적 외의 용도로 사용해서는 아니 된다.

다. 지방세기본법 시행령

- 제19조(부과 제척기간의 기산일) ① 법 제38조제1항 각 호 외의 부분 본문에 따른 지방세를 부과할 수 있는 날은 다음 각 호의 구분에 따른다.

2. 제1호에 따른 지방세 외의 지방세의 경우: 해당 지방세의 납세의무 성립일

③ 조사결과

▶ 판단 및 결과 (심의해소)

- 세정1과는 쟁점 토지 1,587m³ 대하여 과거부터 「지방세법」제4조(부동산 등의 시가표준액) 제1항의 「부동산 가격공시에 관한 법률」에 따라 공시된 가액에 재산세(토지)세액을 부과해 왔고,
- 토지정보과는 지정공부상 오류 사항이 발견되어 관련자료 검토 후 「공간 정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률」제84조 규정에 의거 2020. 9. 25.자로 “등록사항정정 대상토지(경계, 면적)”로 등록하고 통보하였으며,
- 위 토지 등록사항 정정대상으로 「공간 정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률 시행령」제93조에 따라 토지 소유자의 신청으로 정리가 되는 것으로 등록사항 정정 대상 토지 등록 이후 토지 소유자의 신청이 없어 현재는 변동사항이 없는 상태이다.
- 신청인은 쟁점 토지에 대한 기납부 세액 환급대상자에 해당하지 않아, 「지방세기본법」제86조(비밀유지)에 의거 관련된 ‘과세정보’를 제공할 수 없다는 피 신청인의 의견에는 이의가 없고, 등록사항 정정 후 「지방세기본법」제62조에 따라 환급하여야 하므로 심의 해소함.

8. 폐기물관리법 위반 조치명령 이행을 위한 타인의 진출입로 폐쇄행위 제거 요청

1 민원요지

□□읍 △△리 ○○○-○ 외 2필지에 본인이 행한 폐기물관리법 위반행위에 대해 유죄판결을 받고 원상회복을 행하려고 했으나, ◆◆◆◆(주) 등이 진출입로를 폐쇄하여 이행이 불가능한 상태이며, 본인이 직접 매립한 '토사'에 한하여만 조치명령을 제한하여 주길 바람.

2 조사내용

▶ 피신청인의 주장

(허가민원2과)

- 개발행위허가기간 만료, 건축허가 취소 후부터 「국토의 계획 및 이용에 관한법률」 제56조 및 「산지관리법」 제51조의 규정에 의거 복구명령 등 행정절차 진행 중인 사항임.
- 「폐기물관리법」 등 저촉사항 없어 복구설계 승인하여 해당필지 내 산지복구 중인 사항으로 고의로 복구를 위한 진출입로를 폐쇄한 사실은 없음.
- 진출입로 폐쇄관련 제기된 민원은 「폐기물관리법」에 의한 해당지역 원상복구 명령 시 조치가 원활히 이루어질 수 있도록 담당부서 협의 결과에 따라 필요시 적극 협조하겠음.

(환경지도과)

- 폐기물관리법 위반 조치명령 이행을 위한 조치명령은 해당자에게 협조공문 발송 후 진출입로 개방 결과에 따라 행위자에게 조치명령 통보 예정
- 조치명령 제한요구는 법원에서 공범으로 판결 받은 사항으로 민원인의 주장을 받아들일 수 없음.

▶ 사실관계

(진정민원관련 현황)

- 2016. 9. 22. 신청인은 화성시청 자원순환과에 ◇◇◇의 불법매립 슬러지 원상복구 행정조치를 요망하는 민원을 제기하였다.
- 2016. 9. 28. 화성시에서는 성토현장 굴착작업을 하여 △△리 산○○○번지의 4개소에서 무기성 오니 매립을 확인하였으며 ◇◇◇으로부터 폐기물관리법 위반 확인서를 징구하였고 ☆☆☆의 의뢰에 의하여 매립하였다고 진술하였다.
- 2016. 10. 11. 피신청인은 화성서부경찰서 수사과에 폐기물매립행위자는 확실하나 이를 요청 또는 의뢰한 자가 불분명하여 폐기물관리법 위반관련으로 수사의뢰하였다.

(복구관련 현황)

- 신청인은 2018. 7. 25 신청인은 ♠♠리 산○○-○(임), ○○○-○(임)번지 5,447㎡를 급경사지 재해방지를 위한 성토 목적으로 개발행위허가를 득하였다.
- 신청인은 2019. 5. 16. ♠♠리 산○○-○, ○○○-○번지 일원 토양오염 우려기준 초과한 성토재를 반입하여 2019. 7. 11. 피신청인은 신청인에게 폐기물관리법 위반자 행정처분(조치명령) 통보하였다.
- 2019. 8. 19. 피신청인은 신청인이 신청한 폐기물 조치명령 처리기간 연장요청 건에 대하여 검토한 결과 진출입로 폐쇄로 조치명령 이행이 불가하여 조치명령기간을 2019. 8. 12.에서 2019. 9. 20.로 변경통보하였다.
- 2019. 9. 30. 피신청인은 신청인이 신청한 폐기물 조치명령 처리기간 연장 요청 건에 대하여 검토한 결과 진출입로 폐쇄로 조치명령 이행이 불가하여 조치명령기간을 2019. 9. 20.에서 2019. 10. 30.로 변경 통보하였다.
- 2019. 11. 5. 피신청인은 신청인이 신청한 폐기물 조치명령 처리기간 연장 요청 건에 대하여 검토한 결과 진출입로 폐쇄로 조치명령 이행이 불가하여 조치명령기간을 2019. 10. 30.에서 2019. 12. 10.까지로 변경 통보하였다.

(법원 판결문)

- 2016. 11. 24. 수원지방법원 2016▷▷▶▶▶▶ 국토의 계획 및 이용에 관한법률 위반사건에 대하여 □□읍 △△리 ○○○-○ 외 2필지 소재 임야에 신청인과 ◇◇◇이 공모하여 무기성 오니와 토사를 매립하여 성토함으로써 형질 변경한 범죄사실로 인하여 신청인에게 벌금 400만원이 부과되었다.
- 이에 불복하여 신청인은 항소하였으나 국토의 계획 및 이용에 관한법률위반, 폐기물관리법위반으로 벌금 400만원을 부과 받아 2018. 7. 5. 상고하였으나 2018. 8. 31. 기각되었다.

③ 조사결과

▶ 판단

- 신청인이 요청한 불법매립지 원상복구관련 조치명령을 이행하고자할 경우에는 통행로가 개방되어야 가능하므로 피신청인이 통행로 차단업체에 개방을 협조 요청하고 진출입로 개방결과에 따라 행위자에게 조치명령 통보예정이며,
- 신청인이 직접 매립한 토사에 대해서만 조치명령을 제한 요구한 사항은 기히 법원으로부터 신청인과 ◇◇◇이 공모한 사건으로 판결되었고 현실적으로 분리하여 복구가 어려우므로 분리처분이 어렵다.

▶ 결론 (일부 심의해소)

폐기물관리법 위반 조치명령이행을 위해서는 진출입로가 개방되어야 가능하므로 신청인의 요구대로 개방결과에 따라 조치명령 통보 예정으로 심의해소되었으나, 직접매립한 부분에 대해서만 조치명령 요구는 법원판결이 공범으로 명시되었고, 현실적으로 분리 이행이 어려워 본 건을 대리인에게 알려주고 종결함.

9. 근린생활시설 인허가 지연 불만

1 민원요지

근린생활시설을 신축하는 데에 있어 오페수 관련 민원이 발생한다는 핑계로 준공을 해주지 않고 있으나, 허가된 사항대로 신축을 완료하였으니 2020년 1월 31일까지 준공을 해주길 바람.

2 조사내용

▶ 피신청인의 주장 (허가민원2과)

- 현 최종 배수구는 농업생산기반시설 및 사유지인 농경지로 우·오수가 유입됨에 따라 인근 경작자 농작물 피해 민원이 제기되는바,
- 향후 우·오수 농경지 유입으로 인한 민원을 예방하고자 현 □□면 △△리 ●●●-●번지 앞 기존 맨홀부터 산●●●-●번지 기존 맨홀까지 하수관로 연결(약 120m)하는 계획으로 관련 부서 협의하고자 함.
- 배수로 문제 해소 등 준공 승인될 수 있도록 지도 점검 및 관리 철저

▶ 사실관계 및 법률검토

(허가사항)

- 2006. 7. 4. 산지전용허가(◇◇◇)
 - 위치 및 면적: □□면 △△리 산♣♣번지 1,490㎡
 - 목적: 근생(사무소)
- 2006. 8. 24. 산지전용변경허가 = 근생(사무소, 소매점), 면적 2,661㎡
- 2010. 12. 29. 산지전용변경허가 = 면적 2,675㎡,
- 2015. 1. 14. 산지전용변경허가 = 소유자변경 ●●●●(주)
- 2015. 5. 14. 산지전용변경 허가 = 면적 2,920㎡
- 2016. 12. 12. 산지전용 신청인변경 = ●●●●●(주)
- 2019. 10. 31. 복구설계 및 산지전용변경신고 = 건축계획 변경

(민원발생 및 처리사항)

- 2017. 2. 5. 한국농어촌공사 화성·수원지사는 □□면 거주 ☆☆☆로부터 “■●음 ▲▲리 ◆◆◆◆번지” 30여 미터의 용배수구가 있는데 인근에 공장 및 식당에서 오페수가 유입되고 있으니 조치 요망한다는 민원을 3번째 접수받아 화성시와 협의 중에 있음을 알리고 협의를 완료되면 추가로 답변하기로 하고 종료 통보하였다.

- 2015. 10. 12. 농어촌공사 수원·화성지사는 화성시에 개발행위허가 승인부지의 배수로를 이설하여 줄 것을 요청하였다.
- 화성시는 허가민원1과-9389(2015. 4. 16)호로 □□면 △△리 ○○○-○번지 개발행위 관련 △△리 ▼▼▼번지 구거를 사용할 수 있도록 농어촌공사 수원·화성지사에 협의 요청하였으나 농어촌공사 수원·화성지사는 2015. 4. 27. □□면 △△리 ▼▼▼번지 구거로의 우·오수 유입 불가함을 통보하였다.
- 신청인은 2015. 5. 14. 산지전용 변경허가 시 배수관을 □□면 □□리 산♥♥♥-♥번지 (도로) 기존맨홀에 연결하는 배수처리계획을 수립하여 허가를 득하였다.
- 앞으로 이번 산지전용 허가지(○○○-○ 일원)인 ●●●●●(주) 뿐 아니라, 인근 식당 및 주유소, ♠♠♠♠, ♣♣♣♣(주) 등에서 나오는 우·오수가 기존 우수맨홀을 거쳐 ■■읍 ▲▲리 ◆◆◆◆번지 일원 농업생산시설(용수로)로 유입되어,
- 농어촌공사 수원·화성지사는 화성시에 2019. 12. 26. 시민 민원에 근거하여 □□면 △△리 ○○○-●, ○○○-○번지에서 배출되는 우·오수가 용수로로 유입되지 않도록 공문으로 요청하였다.
- 2020. 2. 14. 읍부즈만 주관 회의 및 합동 현장 출장 결과 인허가 준공은 배출수질을 농업용수 기준 8ppm이하로 배출하는 조건으로 처리하고, 하수과에서는 □□면 △△리 ●●●-●번지 앞 현재 농업 용수로로 배수되는 맨홀에서 동소 ●●●-□(임) 기존 하수맨홀로 하수관로 연결하기로 협의하고, 신청인도 8ppm이하로 배출하기로 구두협의 하였다.

(법률관계)

- 농업용수는 「환경정책기본법」제12조 및 동법 시행령 제2조 규정에 의한 기준인 PH 6~8.5, BOD 8mg/L 이하임.

3] 조사결과

▶ 판단

- 신청인이 허가신청 내역대로 준공 신청한 것은 하자가 없다고 할 것이며 이를 민원이 있다는 이유로 피신청인이 미준공 처리하는 것에 대하여 신청인이 이의를 제기하는 것에 대하여 이유가 없다.
- 또한 신청내역대로 준공처리할 경우 배수가 농업용수로 배출될 경우 농작물 피해가 우려된다.
- 그러므로 피신청인(허가민원2과)은 배출수의 수질을 농업용수 기준 이하로 배출하는 조건으로 준공처리하고, 하수과에서는 조속한 시일 내에 예산 확보 후 하수관로 연결사업 시행하는 조건으로 처리하는 것이 바람직할 것이다.

▶ 결론 (의견표명)

피신청인(허가민원2과)은 배출수의 수질을 농업용수 기준(PH 6~8.5, BOD 8mg/L) 이하로 배출하는 조건으로 준공처리하고, 하수과에서는 본 민원이 허가관련 민원뿐 아니라 배수로가 없어 기존 주민의 하수가 용수로로 배출되는 점을 감안하여 □□면 △△리 ●●●-●번지 앞 현재 농업 용수로로 배수되는 맨홀에서 동소 ●●●-■(임) 기존 하수맨홀로 하수관로 연결사업을 시행하도록 의견을 제시한다.

10. 도로대장 작성 요망

① 민원요지

도로법에는 도로대장을 작성·보관하여야 하도록 되어있는데 아직까지 도로대장이 없으므로, 안전을 위한 가장 좋은, 가장 중요한 것이므로 도로대장을 작성하되 설계도면을 비롯하여 수많은 자료를 정리하는 것 등은 용역 등 일자리 창출이 될 것이므로 적극 활용 요망

② 조사내용

▶ 피신청인의 주장 (도로관리과)

- 최근 준공되는 도로에 대하여는 인계인수 시 도로대장을 첨부하여 권리를 이양받고 있다.
- 기존도로에 대한 도로대장 작성은 현재 시에서 관리하고 있는 도로의 노선과 연장이 방대하여 막대한 예산 및 행정력이 수반됨에 따라 중장기적 계획을 수립(작성)하여야 함.
- 도로대장 작성대상 노선 수 및 도로대장 작성된 노선 수(도로별로 작성)와 미작성 도로대장의 구체적인 작성대책 및 의견을 요구한 사항에 대하여,
 - 도로대장 작성대상 노선 수는 시도○호선등 약 42개 노선임.
 - 도로대장 작성된 노선 수는 확인 불가함.
 - 미작성 도로대장 작성은 현재 시에서 관리하고 있는 도로(시도 및 농어촌도로, 도시계획도로)의 노선과 연장이 방대하여 막대한 예산 및 행정력이 수반됨에 따라 중장기적인 계획을 수립을 수립 중이며 1개 노선에 대하여 시범사업 추진 검토 중(6월 내 계획 중)임.

▶ 사실관계 및 법률관계

⇒ 도로법 제23조(도로관리청) ① 도로관리청은 다음 각 호의 구분에 따른다.

1. 제11조 및 제12조에 따른 고속국도와 일반국도: 국토교통부장관
 2. 제15조 제2항에 따른 국가지원지방도(이하 "국가지원지방도"라 한다): 도지사·특별자치도지사(특별시, 광역시 또는 특별자치시 관할구역에 있는 구간은 해당 특별시장, 광역시장 또는 특별자치시장)
 3. 그 밖의 도로: 해당 도로 노선을 지정한 행정청
- ② 제1항에도 불구하고 특별시·광역시·특별자치시·특별자치도 또는 시의 관할구역에 있는 일반국도(우회국도 및 지정국도는 제외한다. 이하 이 조에서 같다)와 지방도는 각각 다음 각 호의 구분에 따라 해당 시·도지사 또는 시장이 도로관리청이 된다.
1. 특별시·광역시·특별자치시·특별자치도 관할구역의 동(洞) 지역에 있는 일반국도: 해당 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사

2. 특별자치시 관할구역의 동 지역에 있는 지방도: 해당 특별자치시장

3. 시 관할구역의 동 지역에 있는 일반국도 및 지방도: 해당 시장

⇒ **도로법 제56조(도로대장)** ① 도로관리청은 소관도로에 대한 도로대장을 작성하여 보관하여야 한다.

② 제1항에 따른 도로대장의 작성, 기재사항, 보관, 그 밖에 필요한 사항은 국토교통부령으로 정한다.

⇒ **도로법 시행규칙 제24조(도로대장)** ① 도로관리청은 도로의 종류, 노선번호 및 노선명을 단위로 각 도로마다 법 제56조제1항에 따른 도로대장(이하 “도로대장”이라 한다)을 별지 제22호 서식에 따라 작성하여야 한다.

② 도로대장은 다음 각 호의 사항을 포함한다.

1. 주요시설물 제원
2. 기하구조조서
3. 토공 및 배수조서
4. 안전시설조서
5. 부대시설조서
6. 도로구역, 접도구역 및 도로점용 등의 사항에 관한 조서

③ 도로관리청은 지적정보 등이 표시된 다음 각 호의 도면을 도로대장과 함께 관리하여야 한다.

1. 준공도면(제32조 제1항 각 호의사항이 포함된 도면을 말한다)
2. 지형도면(지적이 표시된 지형도에 도로구역 및 접도구역 등을 명시한 도면을 말한다)

④ 도로관리청은 다음 각 호의 구분에 따라 도로대장을 보관하여야 한다.

1. 부책으로 된 도로대장 : 도로대장 보관상자에 넣어 보관
2. 카드로 된 도로대장 : 100장 단위로 바인더에 넣어 보관

⑤ 도로관리청은 도로대장(정보처리시스템을 통하여 기록·저장한 경우를 포함한다)을 영구히 보존하여야 한다.

○ 도로대장은 도로제원, 구조 및 교량, 터널, 육교 및 지하도 등의 내역과 지하시설물 등 도로관련 제반 사항이 등재되어 관리되어야 하는 중요한 자료로 도로개설과 동시에 작성 관리했어야 했으나 미작성되어 있다.

○ 피신청인은 도로대장 작성 대상 노선 수 및 도로대장을 작성한 노선수를 정확히 파악하지 못하고 있다.

③ 조사결과

▶ 판단

피신청인은 소관도로에 대한 도로대장을 「도로법」 제56조 규정에 의거 작성 영구히 보존하도록 되어 있으나 아직까지 대상 노선수를 파악하지 못하고 있는 실정인바 조속한 시일 내에 노선수를 파악하고 도로대장을 작성 보관하여야 한다.

▶ 결론 (시정권고)

피신청인은 조속한 시일 내에 도로대장을 작성 보관하도록 주문과 같이 시정권고한다.

11. 사유지를 침범한 도로 복구 요청

① 민원요지

도시계획도로가 사유지인 대지를 침범하였으므로 바로잡아주길 원함.

② 조사내용

▶ 피신청인의 주장 (도로관리과)

- 사유지를 침범하였다는 도시계획도로는 2003. 8월 □□면 △△리 ●●●-●번지에서 분할 후 2003. 9월 화성시로 소유권 이전(△△리 ●●●-●)되어 2005. 10월 도로가 개설된 것으로 판단된다.
- 신청인의 □□면 △△리 ●●●-●번지 축조된 건축물은 도시계획도로 개설 후 2010. 4월 착공 및 2010. 7월 사용승인을 득하였다.
- 건축허가 및 건축물 준공 시 제출된 도면에 의하면 도시계획도로가 대지를 침범하였다는 점을 확인 할 수 없으며 신청인의 주장을 확인하기 위하여서는 한국국토정보공사에서 시행한 경계 복원측량 성과도 또는 지적현황측량 성과도가 첨부자료로 제출 되었을 시 검토할 사항으로 판단된다.

▶ 사실관계

- 신청지인 소로○류는 경기도 고시 제1978-숫숫숫호(78. 3. 24)로 노폭 10m로 도시계획시설 결정 고시되었다.
- 본 도시계획도로는 피신청인의 주장대로 2005년도에 도로 개설된 것으로 추정되는데 당시 ●●●-●번지 사유지가 포함된 5m 도로로 포장되어 현재까지 유지되고 있다.
- 피신청인은 신청인의 민원을 제출하여 2020. 4. 현황 측량결과 도시계획도로가 □□면 △△리 ●●●-●번지 사유지가 침범된 것을 확인하였다.
- 아울러 피신청인은 추후 예산을 편성하여 현재 도시계획도로가 일부 점유하고 있는 사유지를 환원하고 도로를 재정비하기로 하였다.

③ 조사결과

▶ 판단 및 결론 (합의)

신청인은 피신청인이 제시한 예산 확보 후 재정비하기로 한 사항에 대하여 합의하였기에 종결 처리하는 것이 타당하다고 판단한다.

12. 부당한 업무지연으로 인한 취득세 가산금 부과 문제

① 민원요지

당초 건축준공 이후에 세움터에 토지이동신청(처리예정일 2018. 11. 29.)을 하였으나 처리되지 않아서 2020. 3. 9. 지목변경신청을 한 이후 취득세 납부독려가 나와 납부하려 하였으나 납기가 지났다는 이유로 가산세와 가산금을 납부하라고 하니 이는 부당함.

② 조사내용

▶ 피신청인의 주장

(건축과)

- 민원인은 건축물 사용 승인 시 지적공부의 변동사항 등록신청을 하기 위하여 세움터에 토지 이동신청서를 첨부하였고 일괄처리사항에 지적공부 변동사항 등록신청을 체크 후 수수료를 납부하였다. 이에 따라 사용승인 처리 시 토지정보과로 토지이동 신청서를 첨부하여 공문을 송부하고 토지이동조치를 알렸으나 이에 대한 조치가 이루어지지 않았으며 이러한 사항에 대해 해당부서의 조치가 필요하다고 사료됨.
- 아울러 취득세 납부 등 민원인에게 명확한 전달을 위해 사용승인 처리 시 공문내용을 일부 수정하여 원만한 민원조치를 하고자 노력하고 있음.

(세정2과)

- 신청인은 2018. 11. 28. 건물의 신축으로 인해 토지의 지목이 사실상 변경됨으로써 그 가액이 증가하여 취득세 납세 의무가 적법하게 성립되어 토지의 지목변경일(2018. 11. 28.)로부터 60일 이내에 취득세 등을 신고 납부하여야 하나 이를 이행하지 아니하였고, 비록 행정상의 착오로 토지대장상의 지목변경이 처리되지 않았다 하더라도 사실상의 지목변경일 (2018. 11. 28.)이 취득일이라는 사실에는 변함이 없으며 신청인이 지목을 변경함에 따라 취득세 등을 신고 납부하여야 한다는 사실을 알지 못하였다 하더라도 취득세 신고 납부에 대한 책임은 납세 의무자인 신청인에게 있다 할 것이며, 또한 처분청이 사전안내를 하지 못하였다 하더라도 이는 단지 납세자의 편의를 위한 행정서비스의 일환으로 제공하는 부수행위라고 할 것인바, 가산세 부과 처분이 부당하다는 신청인의 주장은 받아들이기 어렵다. 따라서 신청인이 지목변경 취득세를 신고납부하지 아니하여 납부하여야 할 세액에 무신고 가산세와 납부불성실 가산세를 합한 금액을 세액으로 하여 보통징수의 방법으로 부과 고지한 처분은 정당하다.

(토지정보과)

- 건축부서에서는 건축물 사용검사신청 시 지목변경 신청서제출 확인 후 사용승인 처리하되 지목 변경부서의 확인사항 검토 후 사용승인 처리하면서 지적부서에 통보하고 지적부서에서는 사용승인 통보즉시 지목변경 처리절차 이행 후 지체 없이 등기축탁.

▶ 관계법령 및 사실관계

(법률관계)

- ⇒ **건축법 제22조(건축물의 사용승인)** ① 건축주가 제11조·제14조 또는 제20조제1항에 따라 허가를 받았거나 신고를 한 건축물의 건축공사를 완료[하나의 대지에 둘 이상의 건축물을 건축하는 경우 동(棟)별 공사를 완료한 경우를 포함한다]한 후 그 건축물을 사용하려면 제25조 제6항에 따라 공사 감리자가 작성한 감리완료보고서(같은 조 제1항에 따른 공사 감리자를 지정한 경우만 해당된다)와 국토교통부령으로 정하는 공사완료도서를 첨부하여 허가권자에게 사용승인을 신청하여야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2016. 2. 3.>
- ② 허가권자는 제1항에 따른 사용승인신청을 받은 경우 국토교통부령으로 정하는 기간에 다음 각 호의 사항에 대한 검사를 실시하고, 검사에 합격된 건축물에 대하여는 사용승인서를 내주어야 한다. 다만, 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 건축물은 사용승인을 위한 검사를 실시하지 아니하고 사용승인서를 내줄 수 있다. <개정 2013. 3. 23.>
1. 사용승인을 신청한 건축물이 이 법에 따라 허가 또는 신고한 설계도서대로 시공되었는지의 여부
 2. 감리완료보고서, 공사완료도서 등의 서류 및 도서가 적합하게 작성되었는지의 여부
- ③ 건축주는 제2항에 따라 사용승인을 받은 후가 아니면 건축물을 사용하거나 사용하게 할 수 없다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2013. 3. 23.>
1. 허가권자가 제2항에 따른 기간 내에 사용승인서를 교부하지 아니한 경우
 2. 사용승인서를 교부받기 전에 공사가 완료된 부분이 건폐율, 용적률, 설비, 피난·방화 등 국토교통부령으로 정하는 기준에 적합한 경우로서 기간을 정하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 임시로 사용의 승인을 한 경우
- ④ **건축주가 제2항에 따른 사용승인을 받은 경우에는 다음 각 호에 따른 사용승인·준공검사 또는 등록신청 등을 받거나 한 것으로 보며, 공장건축물의 경우에는 「산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률」제14조의2에 따라 관련 법률의 검사 등을 받은 것으로 본다.** <개정 2009. 1. 30., 2009. 6. 9., 2011. 4. 14., 2011. 5. 30., 2014. 1. 14., 2014. 6. 3., 2017. 1. 17., 2018. 3. 27.>

1. 「하수도법」 제27조에 따른 배수설비(排水設備)의 준공검사 및 같은 법 제37조에 따른 개인 하수처리시설의 준공검사
2. 「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률」 제64조에 따른 지적공부(地籍公簿)의 변동사항 등록신청
3. 「승강기 안전관리법」 제28조에 따른 승강기 설치검사
4. 「에너지이용 합리화법」 제39조에 따른 보일러 설치검사
5. 「전기사업법」 제63조에 따른 전기설비의 사용전검사
6. 「정보통신공사업법」 제36조에 따른 정보통신공사의 사용전검사
7. 「도로법」 제62조제2항에 따른 도로점용 공사의 준공확인
8. 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제62조에 따른 개발 행위의 준공검사
9. 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제98조에 따른 도시·군계획시설사업의 준공검사
10. 「물환경보전법」 제37조에 따른 수질오염물질 배출시설의 가동개시의 신고
11. 「대기환경보전법」 제30조에 따른 대기오염물질 배출시설의 가동개시의 신고
12. 삭제 <2009. 6. 9.>

⑤ 허가권자는 제2항에 따른 사용승인을 하는 경우 제4항 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용이 포함되어 있으면 관계 행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다.

⑥ 특별시장 또는 광역시장은 제2항에 따라 사용승인을 한 경우 지체 없이 그 사실을 군수 또는 구청장에게 알려서 건축물대장에 적게 하여야 한다. 이 경우 건축물대장에는 설계자, 대통령령으로 정하는 주요 공사의 시공자, 공사감리자를 적어야 한다.

⇒ **건축법 시행규칙 제16조(사용승인신청)** ①법 제22조제1항(법 제19조제5항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따라 건축물의 사용승인을 받으려는 자는 별지 제17호서식의 (임시)사용승인 신청서에 다음 각 호의 구분에 따른 도서를 첨부하여 허가권자에게 제출하여야 한다. <개정 2006. 5. 12., 2008. 12. 11., 2010. 8. 5., 2012. 5. 23., 2016. 7. 20., 2017. 1. 20., 2018. 11. 29.>

1. 법 제25조제1항에 따른 공사감리자를 지정한 경우 : 공사감리완료보고서
2. 법 제11조, 제14조 또는 제16조에 따라 허가·변경허가를 받았거나 신고·변경신고를 한 도서에 변경이 있는 경우 : 설계변경사항이 반영된 최종 공사완료도서
3. 법 제14조제1항에 따른 신고를 하여 건축한 건축물 : 배치 및 평면이 표시된 현황도면
4. 삭제 <2018. 11. 29.>
5. 법 제22조제4항 각 호에 따른 사용승인·준공검사 또는 등록신청 등을 받거나 하기 위하여 해당 법령에서 제출하도록 의무화하고 있는 신청서 및 첨부서류(해당 사항이 있는 경우로 한정한다)

③ 허가권자는 제1항에 따른 사용승인신청을 받은 경우에는 법 제22조제2항에 따라 그 신청서를 받은 날부터 7일 이내에 사용승인을 위한 현장검사를 실시하여야 하며, 현장검사에 합격된 건축물에 대하여는 별지 제18호서식의 사용승인서를 신청인에게 발급하여야 한다. <개정 2006. 5. 12., 2008. 12. 11., 2018. 11. 29.> [전문개정 1999. 5. 11.]

⇒ **공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률 제64조(토지의 조사·등록 등)** ① 국토교통부장관은 모든 토지에 대하여 필지별로 소재·지번·지목·면적·경계 또는 좌표 등을 조사·측량하여 지적공부에 등록하여야 한다. <개정 2013. 3. 23.>

② 지적공부에 등록하는 지번·지목·면적·경계 또는 좌표는 토지의 이동이 있을 때 토지 소유자(법인이 아닌 사단이나 재단의 경우에는 그 대표자나 관리인을 말한다. 이하 같다)의 신청을 받아 지적소관청이 결정한다. 다만, 신청이 없으면 지적소관청이 직권으로 조사·측량하여 결정할 수 있다.

③ 제2항 단서에 따른 조사·측량의 절차 등에 필요한 사항은 국토교통부령으로 정한다. <개정 2013. 3. 23.>

⇒ **지방세법 제20조(신고 및 납부)** ① 취득세 과세물건을 취득한 자는 그 취득한 날(「부동산 거래신고 등에 관한 법률」제10조제1항에 따른 토지거래계약에 관한 허가구역에 있는 토지를 취득하는 경우로서 같은 법 제11조에 따른 토지거래계약에 관한 허가를 받기 전에 거래대금을 완납한 경우에는 그 허가일이나 허가구역의 지정 해제일 또는 축소일을 말한다)부터 60일[상속으로 인한 경우는 상속개시일이 속하는 달의 말일부터, 실종으로 인한 경우는 실종선고일이 속하는 달의 말일부터 각각 6개월(외국에 주소를 둔 상속인이 있는 경우에는 각각 9개월)] 이내에 그 과세표준에 제11조부터 제15조까지의 세율을 적용하여 산출한 세액을 대통령령으로 정하는 바에 따라 신고하고 납부하여야 한다. <개정 2011. 12. 31., 2014. 1. 1., 2016. 1. 19., 2016. 12. 27.>

⇒ **지방세법 제21조(부족세액의 추징 및 가산세)** ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제10조부터 제15조까지의 규정에 따라 산출한 세액(이하 이 장에서 "산출세액"이라 한다) 또는 그 부족세액에 「지방세기본법」제53조부터 제55조까지의 규정에 따라 산출한 가산세를 합한 금액을 세액으로 하여 보통징수의 방법으로 징수한다. <개정 2013. 1. 1., 2016. 12. 27., 2019. 12. 31.>

1. 취득세 납세의무자가 제20조에 따른 신고 또는 납부의무를 다하지 아니한 경우
2. 제10조제5항부터 제7항까지의 규정에 따른 과세표준이 확인된 경우

⇒ 지방세법 시행령 제20조(취득의 시기 등) ⑩ 토지의 지목변경에 따른 취득은 토지의 지목이 사실상 변경된 날과 공부상 변경된 날 중 빠른 날을 취득일로 본다. 다만, 토지의 지목변경일 이전에 사용하는 부분에 대해서는 그 사실상의 사용일을 취득일로 본다.

⇒ 지방세기본법 제53조(무신고가산세) ① 납세의무자가 법정신고기한까지 과세표준 신고를 하지 아니한 경우에는 그 신고로 납부하여야 할 세액(이 법과 지방세관계법에 따른 가산세와 가산하여 납부하여야 할 이자 상당 가산액이 있는 경우 그 금액은 제외하며, 이하 “무신고 납부세액”이라 한다)의 100분의 20에 상당하는 금액을 가산세로 부과한다. <개정 2018. 12. 24.>

② 제1항에도 불구하고 사기나 그 밖의 부정한 행위로 법정신고기한까지 과세표준 신고를 하지 아니한 경우에는 무신고납부세액의 100분의 40에 상당하는 금액을 가산세로 부과한다. <개정 2018. 12. 24.>

③ 제1항 및 제2항에 따른 가산세의 계산 및 그 밖에 가산세 부과 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

⇒ 지방세기본법 제55조(납부불성실·환급불성실가산세) ① 납세의무자가 지방세관계법에 따른 납부기한까지 지방세를 납부하지 아니하거나 납부하여야 할 세액보다 적게 납부(이하 “과소납부”라 한다)한 경우 또는 환급받아야 할 세액보다 많이 환급(이하 “초과환급”이라 한다)받은 경우에는 다음 각 호의 계산식에 따라 산출한 금액을 합한 금액을 가산세로 부과한다. 이 경우 가산세는 납부하지 아니한 세액, 과소납부분(납부하여야 할 금액에 미달하는 금액을 말한다. 이하 같다) 세액 또는 초과환급분(환급받아야 할 세액을 초과하는 금액을 말한다. 이하 같다) 세액의 100분의 75에 해당하는 금액을 한도로 한다. <개정 2017. 12. 26., 2018. 12. 24.>

1. 납부하지 아니한 세액 또는 과소납부분 세액(지방세관계법에 따라 가산하여 납부하여야 할 이자 상당 가산액이 있는 경우 그 금액을 더한다) × 납부기한의 다음 날부터 자진 납부일 또는 부과결정일까지의 기간 × 금융회사 등이 연체대출금에 대하여 적용하는 이자율 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 이자율

⇒ 지방세기본법 시행령 제34조(납부불성실가산세·환급불성실가산세 등에 대한 이자율) 법 제55조 제1항제1호·제2호 및 제56조제2호의 계산식에서 “대통령령으로 정하는 이자율”이란 각각 1일 1십만분의 25를 말한다. <개정 2017. 12. 29, 2018. 12. 31>

⇒ 공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률 제64조(토지의 조사·등록 등) ① 국토교통부장관은 모든 토지에 대하여 필지별로 소재·지번·지목·면적·경계 또는 좌표 등을 조사·측량하여 지적공부에 등록하여야 한다. <개정 2013. 3. 23.>

② 지적공부에 등록하는 지번·지목·면적·경계 또는 좌표는 토지의 이동이 있을 때 토지 소유자(법인이 아닌 사단이나 재단의 경우에는 그 대표자나 관리인을 말한다. 이하 같다)의 신청을 받아 지적소관청이 결정한다. 다만, 신청이 없으면 지적소관청이 직권으로 조사·측량하여 결정할 수 있다.

⇒ 공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률 제79조(분할 신청) ① 토지소유자는 토지를 분할하려면 대통령령으로 정하는 바에 따라 지적소관청에 분할을 신청하여야 한다.

② 토지소유자는 지적공부에 등록된 1필지의 일부가 형질변경 등으로 용도가 변경된 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 용도가 변경된 날부터 60일 이내에 지적소관청에 토지의 분할을 신청하여야 한다.

⇒ 공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률 제81조(지목변경 신청) 토지소유자는 지목변경을 할 토지가 있으면 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 사유가 발생한 날부터 60일 이내에 지적소관청에 지목변경을 신청하여야 한다.

(사실관계)

- 신청인은 2017. 2. 21. 민원 대상 부지 987㎡에 단독주택 392.09㎡의 건축변경허가를 득하고 2018. 11. 28. 건축물 사용승인을 득하였으며, 2018. 12. 17 건축물에 대한 취득세를 신고 납입하였으나 토지의 지목변경에 따른 취득세는 납부하지 않았다.
- 피신청인(세정2과장)은 「2019. 지방세 부과징수 합동조사」에서 신청인의 지목변경에 따른 취득세 미납이 확인되어 2020. 1. 6. 본세 3,752,170원에 무신고 가산세와 납부불성실 가산세 포함 4,752,350원을 부과하였으나 미송달되어 2020. 2. 7. 공시송달로 인하여 2020. 2. 21일자로 송달의 효력이 있는 사건이다.
- 신청인은 2018. 11. 28. 세움터 상에서 지적공부 변경사항의 등록신청을 하였으나 행정부서의 행정착오로 지목변경 처리가 되지 않아 재신청하여 2020. 3. 9. 지목변경 처리 후 취득세를 납부하려 하였으나 무신고가산세와 납부불성실 가산세가 부과되어 부당하므로 본세만 납부하도록 요구하고 있으나,
- 취득세의 경우 「지방세법 시행령」제20조(취득의 시기 등)제10항 “토지의 지목변경에 따른 취득은 토지의 지목이 사실상 변경된 날과 공부상 변경된 날 중 빠른 날을 취득일로 본다. 다만, 토지의 지목변경일 이전에 사용하는 부분에 대해서는 그 사실상의 사용일을 취득일로 본다.”로 규정되어 있으므로 토지 지목변경에 대한 취득의 시기는 건축물의 준공일인 2018. 11. 28.로 볼 수 있다.
- 한편 건축물 사용승인 시 지목변경 처리과정에서 처리부서장 간의 협의가 소홀하였다. 「건축법」제22조(건축물의 사용승인)제5항 규정에 “허가권자는 제2항에 따라 사용승인을 하는 경우

제4항 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용이 포함되어 있으면 관계 행정기관의 장이 미리 협의하여야 한다.”로 규정되어 있고, 「건축법」제22조(건축물의 사용승인)제4항 규정에는 사용승인을 받은 경우에는 다음 각 호에 따른 사용승인 준공검사 또는 등록신청 등을 받거나 한 것으로 규정되어 있으며 동항 제2호에는 「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률」제64조에 따른 지적공부의 변동사항 등록신청도 포함되어 있는데도 불구하고 피신청인(건축과장)은 온라인(세움터)에서 신청한 지적공부의 변동사항 등록신청을 처리함에 있어 「토지정보과」에 “붙임과 같이 토지이동 신청서를 검토 후 토지이동이 이루어 질 수 있도록 조치하여 주시기 바란다.”는 공문만 발송함으로써 세움터 상에서 지적공부변동사항의 등록 신청유무에 대한 사항을 통보한 바가 없어 처리되지 않았다.

- 아울러 세움터에서 신청한 토지이동신청서가 처리되지 않았으므로 수수료는 환불하여야 한다.

③ 조사결과

▶ 판 단

- 토지의 지목변경에 따른 취득세의 취득 시기는 지방세법 시행령 제20조제10항 규정에 의거 지목변경일 이전에 사용하는 부분에 대해서는 그 사실상의 사용일인 건축물 사용승인일(2018. 11. 28.)이므로 화성시장(세정2과장)의 취득세의 무신고가산세와 납부불성실 가산세를 부과한 처분에 행정적 하자가 있다고 할 수 없다.
- 다만 신청인이 세움터에서 지목변경신청을 하였으나 처리되지 못하고 있는 것에 대하여는 「건축법」제22조 규정을 엄수하여 사용승인 전에 처리부서장(건축과장, 토지정보과장)간 충분한 협의가 이루어지지 않아 처리되지 못하였는바 신청인에게 수수료를 환불을 받을 수 있도록 조치하고 앞으로는 온라인상에서 신청된 일괄 처리사항의 처리가 누락되는 일이 없어야 하겠다.

▶ 결론 (시정권고)

- 토지지목변경에 따른 취득세의 취득시기는 사실상의 사용일인 건축물 사용승인일(2018. 11. 28.)이므로 피신청인(세정2과장)의 취득세 부과 시 무신고가산세와 납부불성실 가산세 부과는 이유 없음을 신청인에게 알리고,
- 피신청인(건축과장)은 「건축법」제22조제2항에 따른 사용승인을 하는 경우 제4항 각호의 어느 하나에 해당하는 내용이 포함되어 있으면 제5항 규정에 의거 관계 행정기관장과 미리 협의하도록 되어 있으나, 신청인이 세움터에서 신청한 지적공부 변동사항의 등록신청이 누락되어 미처리 되었는바 신청인에게 수수료를 환불을 받을 수 있도록 조치하고 금후 관계 행정부서장과의 협의를 철저히 하여 온라인(세움터) 상에서 신청한 민원처리가 누락되는 일이 없도록 할 것을 시정 권고한다.

13. 화성시 하수도요금 관련 부당한 산정 문제

① 민원요지

상수도요금보다 하수도요금이 1.9배나 많이 나오는 사유가 궁금하며 인근 시에 알아본 결과 타 시는 상수요금과 하수요금이 비슷하게 부과되는 상황이라 이에 민원을 제기함.

② 조사내용

▶ 피신청인의 주장

(하수과)

- 공공하수도 사용료 업종은 가정용, 일반용, 대중탕용으로 구분되며,
- 해당 건물은 건축물대장 상 주 용도가 “생활형숙박시설”이며 현재 사용하고 있는 용도대로 부과업종을 일반용으로 부과함.

(맑은물운영과)

- 「화성시 수도급수조례」제24조제1항 관련업종 구분표에 의거 일반용 업종 적용
- 현장 확인결과 주로 가사용으로 사용하고 있어 동 조례 제26조에 의거 전입 41세대는 가구분할 적용하여 1세대 당 12m³씩 가정용으로 요금적용

▶ 법률관계 및 사실관계

(하수도 관련 법률관계)

- ⇒ 「하수도법」제65조(사용료 등) ① 공공하수도 관리청은 공공하수도를 점용 또는 사용하는 자로부터 점용료 또는 사용료를 징수할 수 있다. 이 경우 점용료 또는 사용료의 징수에 관하여는 대통령령으로 정하는 기준에 따라 해당 지방자치단체의 조례로 정한다. <개정 2020. 5. 26.>
- ② 제1항의 규정에 따른 수입금은 공공하수도에 관한용도 외에는 이를 사용할 수 없다. 다만, 개인하수도의 악취로 인하여 공공하수도의 효율적인 관리 및 생활환경에 미치는 영향이 크다고 인정되는 경우로서 조례로 그 사용용도를 구체적으로 정하는 경우에는 개인하수도에 관한 용도에 사용할 수 있다. <개정 2016. 1. 27.>
- ③ 제1항의 규정에 따른 사용료는 제15조의 규정에 따른 사용개시의 공고를 한 후가 아니면 이를 징수할 수 없다.
- ④ 공공하수도 관리청은 제1항에 따른 사용료가 정하여지면 1개월 이내에 공공하수도 처리 월가, 부과단가, 재원부족액, 충당계획 및 전년도 집행실적을 공고하여야 한다.

⇒ 「하수도법 시행령」제36조(점용료 및 사용료) ① 공공하수도 관리청은 법 제65조 제1항에 따라 점용료를 정하는 경우 공공하수도의 점용으로 점용자가 받는 이익의 범위에서 그 점용기간, 점용장소, 점용방법 및 점용형태를 고려하여 점용료를 정하여야 한다.

② 공공하수도 관리청은 「하수도법」제65조제1항에 따라 사용료를 정하는 경우 공공하수도의 사용에 대하여 공공하수도의 유지관리비, 감가상각비와 시설을 위한 차입금의 이자 및 그 밖에 사업의 계속성을 유지하기 위하여 필요한 비용을 합산한 금액의 범위에서 사용자가 공공하수도에 내보내는 하수의 양, 하수의 질 및 사용 형태를 고려하여 사용료를 정하여야 한다.

⇒ 「화성시 하수도 사용조례」제13조(공공하수도 사용료) ① 법 제65조에 따른 공공하수도 사용료(이하 “사용료”라 한다)는 공공하수처리시설을 이용하여 하수를 처리하는 사용자를 대상으로 부과·징수한다. (개정 2013. 4. 23, 2019. 10. 18)

② 사용료는 별표 1의 공공하수도 사용료는 “업종별요금표”에 따라 부과·징수한다. (개정 2013. 4. 23, 2016. 11. 16)

③ 「수질 및 수생태계 보전에 관한 법률」제32조제8항에 따라 별도 배출허용기준이 고시된 지역의 경우 시장은 “별표1”에 의한 사용료 외에 “별표2”에 따른 수질하수도사용료를 추가로 징수할 수 있다. (개정 2013. 4. 23)

⇒ 「화성시 하수도 사용조례」제14조(사용료의 납기와 징수방법) ① 사용료는 상수도 급수사용료와 납기를 같이하며, 수도요금고지서에 함께 고지하여 동시에 징수한다.

② 제1항에 불구하고 시장이 필요하다고 인정할 때에는 방법을 따로 정하여 사용료를 징수할 수 있다.

③ 제6조에 따라 공공하수도를 일시 사용하는 경우의 사용료는 신고신청서에 추산하여 선납토록 하여야 하며, 그 사용을 완료하였을 때에는 정산하여 환불 또는 추가 징수한다. 다만, 공공하수도의 사용신고기간이 2개월을 초과할 경우에는 2개월마다 2월분에 해당하는 사용료를 추산하여 선납토록 하여야 한다. (개정 2013. 4. 23, 2014. 12. 31)

④ 제1항에 따라 사용료를 징수할 경우 시의 수도사용료 징수업무처리부서에 위탁하여 징수하고, 위탁경비부담금은 위탁자와 수탁자의 협의에 의하여 부담한다.

⑤ 계측기의 고장으로 인하여 사용료부과가 불가능한 경우 부과당월기준 이전 3월분을 평균하여 부과·징수한다.

[별표 1]

공공하수도 사용료 업종별요금표 (제13조제2항 관련)

구분 업종	단계별	구 간 (월 사용량, m ³)	m ³ 당 가격(원)		
			2019년 1월 사용량 부과분부터 적용	2020년 1월 사용량 부과분부터 적용	2021년 1월 사용량 부과분부터 적용
가 정 용	1	1 ~ 20	460	560	650
	2	21 ~ 30	590	710	830
	3	31 이상	720	870	1,010
일 반 용	1	50 이하	760	920	1,070
	2	51 ~ 100	930	1,120	1,300
	3	101 ~ 300	1,060	1,280	1,490
	4	301 ~ 500	1,150	1,380	1,610
	5	501 이상	1,270	1,530	1,780
대 중 탕 용	1	1,000 이하	760	920	1,070
	2	1,001~1,500	930	1,120	1,300
	3	1,501 이상	1,060	1,280	1,490
산 업 용		1~	760	920	1,070

- 주 1. 단일시설 내에서 하수가 복합적으로 발생하는 때에는 분리가 가능한 경우를 제외하고 주된 하수가 발생하는 업종으로 구분하며, 주된 하수가 불분명할 경우 하수도사용 요율이 높은 업종의 요율을 적용한다.
2. 산업용 업종의 경우 지하수 사용량만 적용한다.
3. 「초·중등 교육법」제2조 각 호의 학교에 대하여는 사용량 단계에 구분 없이 일반용 1단계 요금을 적용한다.

(상수도관련 법률관계)

- ⇒ 「수도법」 제38조(공급규정) ① 일반수도사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 수돗물의 요금, 급수설비에 관한 공사의 비용부담, 그 밖에 수돗물의 공급 조건에 관한 규정을 정하여 수돗물의 공급을 시작하기 전까지 인가신청의 승인을 받아야 하고, 승인을 받은 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 다만, 수도사업자가 지방자치단체이면 그 “지방자치단체의 조례”로 정한다.
- ② 제1항 본문에 따른 일반수도사업자 및 인가신청은 수돗물의 공급 조건에 관한 규정을 정하거나 승인할 때에 그 수도의 설치에 든 비용을 전액 수돗물의 요금으로 회수할 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 일반수도사업자는 수돗물의 요금이 정하여지면 3개월 이내에 수도요금 생산원가, 요금부과 단가, 재원부족액, 부족 예산 총당 계획 등을 환경부령으로 정하는 바에 따라 공고하여야 한다. 다만, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 공공기관인 일반수도사업자는 같은 법 제11조·제12조에 따른다. <신설 2013. 12. 30.>

⇒ 「지방공기업법」 제22조(요금) ① 지방자치단체는 지방직영기업의 급부에 대하여 조례로 정하는 바에 따라 요금을 징수할 수 있다.

② 제1항에 따른 요금은 적정하여야 하고, 지역 간 요금수준의 형평을 도모하여야 하며, 급부의 원가를 보상하면서 기업으로서 계속성을 유지할 수 있도록 결정되어야 한다.

③ 제1항에 따른 요금의 산정방식은 영업비용, 자본비용 등을 고려하여 대통령령으로 정한다.

⇒ 「지방자치법」 제136조(사용료) 지방자치단체는 공공시설의 이용 또는 재산의 사용에 대하여 사용료를 징수할 수 있다.

⇒ 「지방자치법」 제137조(수수료) ① 지방자치단체는 그 지방자치단체의 사무가 특정인을 위한 것이면 그 사무에 대하여 수수료를 징수할 수 있다.

② 지방자치단체는 국가나 다른 지방자치단체의 위임사무가 특정인을 위한 것이면 그 사무에 대하여 수수료를 징수할 수 있다.

③ 제2항에 따른 수수료는 그 지방자치단체의 수입으로 한다. 다만, 법령에 달리 정하여진 경우에는 그러하지 아니하다.

⇒ 「지방자치법」 제139조(사용료의 징수조례 등) ① 사용료·수수료 또는 분담금의 징수에 관한 사항은 조례로 정한다. 다만, 국가가 지방자치단체나 그 기관에 위임한 사무와 자치사무의 수수료 중 전국적으로 통일할 필요가 있는 수수료에 관한 사항은 다른 법령의 규정에도 불구하고 대통령령으로 정하는 표준금액으로 징수하되, 지방자치단체가 다른 금액으로 징수하고자 하는 경우에는 표준금액의 100분의 50의 범위에서 조례로 가감 조정하여 징수할 수 있다.

⇒ 「화성시 수도급수조례」 제23조(수도사용요금) ① 요금은 “별표1”의 수도사용료 업종별요금표에 따르며, “별표2”의 구경별 정액요금과 업종별 사용요금의 합계액으로 한다.

② 제3조 단서에 따른 요금은 시장이 관계기관과 따로 협의하여 조정할 수 있다.

③ 급수중지 또는 정수처분 중에 있는 급수전은 구경별 기본요금을 부과하지 아니한다.

⇒ 「화성시 수도급수조례」 제24조(업종의 구분) ① 효율적용을 위한 업종구분은 별표 3의 업종별 구분표에 따른다. 다만, 업종구분이 불명료하거나 업종적용이 부적당하다고 인정되는 경우에는 시장이 따로 조정할 수 있다.

② 업종을 달리하는 용도의 급수를 1개의 수도계량기로써 계량하는 경우에 있어서는 업종구분은 높은 효율의 업종을 적용한다. 다만, 높은 효율의 업종으로 적용함이 심히 불합리하다고 인정되는 경우에 시장이 따로 정하여 조정할 수 있다.

⇒ 「화성시 수도급수조례」제25조(요금의 조정) ① 시장은 매월 정례일에 계량한 사용수량에 따라 해당 월분의 요금을 조정하며, 수도요금은 월액으로 계산하되, 사용일수가 1개월 미만인 경우에도 1개월로 본다.

② 제1항에도 불구하고 시장이 필요하다고 인정할 경우에는 격월 또는 수시 사용량을 일괄 계량하여 각각 해당 월분의 요금을 산정할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 규정한 정례일에 사용수량의 계량을 부득이하게 이행할 수 없을 경우에는 늦어도 정례일 전후 5일 이내에 실시하여야 한다.

⇒ 「화성시 수도급수조례」제26조(사용수량의 인정) ① 사용수량은 수도계량기에 의하여 계량한다. 다만, 다음 각호의 어느 하나에 해당할 경우에는 시장이 인정하는 사용수량에 따른다.

1. 수도계량기에 이상이 있을 경우
2. 사용수량이 불명확할 경우
3. 세대별 계량기를 설치할 경우
4. 그 밖에 인정 계량이 불가피할 경우

② 단일계량기로 2가구 이상이 **가정용 수돗물을 사용하는 경우에는** 사실상 거주하고 주민등록 신고가 되어 있는 가구 수로 나눈 평균량에 따라 산정한다.

③ 세대구성이 되지 아니한 기숙사, 사회복지수용시설 등의 사용량은 거주하는 방수로 나눈 평균량에 따라 산정한다.

④ 단일수도계량기로 가정용과 다른 업종을 같이 사용하는 경우에는 제24조 제2항에도 불구하고 총사용량 중 가구당 월 12세제곱미터까지는 가정용으로 우선 적용하고, 잔여량은 다른 업종으로 적용한다. (개정 2015. 8. 12)

(사실관계)

○ 신청인은 연면적 1,543.67㎡에 61실의 객실을 갖춘 “생활형 숙박시설”을 건축하여 운영 중이다.

□ 상수도 요금

○ 상수도요금은 「지방자치법」제139조(사용료의 징수조례 등) 제1항에서 “사용료·수수료 또는 분담금의 징수에 관한 사항은 조례로 정한다.”라고 규정하고 있고, 「지방자치법」제22조(요금) 제1항에서 “지방자치단체는 지방직영기업의 급부에 대하여 조례로 정하는 바에 따라 요금을 징수 할 수 있다”라고 규정하고 제3항에는 “요금의 산정방식은 영업비용, 자본비용 등을 고려하여 대통령령으로 정한다.”라고 규정하고 있어 화성시는 「수도급수조례」를 제정하여 운영하고 있다.

- 화성시는 상수도요금에 대하여는 「수도급수조례」 제23조(수도사용요금)제1항에서 “별표 1”의 수도사용료, 업종별 요금표에 따르며 “라고 규정하고 있고” 별표2 “의”구경별 정액요금과 업종별 사용요금의 합계액으로 한다.”라고 규정되어 있으며 “별표1”에서는 업종별 요금표만 명시되어 있다.
- 「화성시 수도급수조례」 제24조(업종의 구분)제1항에서는 효율적용을 위한 업종구분은 “별표3”의 업종 구분에 따른다. 라고 규정하고 있고 “다만 업종구분이 불분명하거나 업종 적용이 부적당하다고 인정되는 경우에는 시장이 따로 정 할 수 있다.”라고 규정되어 있으며, “별표3”의 업종별 구분표에서는 “제1항”에 전용 및 공용급수장치에 의한 가사용 급수”라고만 규정되어 있어 “가정용” 및 “일반용”에 대한 용어정의가 되어 있지 않다.
- 제2항에서는 업종을 달리하는 용도의 급수를 1개의 수도계량기로써 계량하는 경우에 있어서는 업종구분은 높은 효율의 업종을 적용하되 불합리한 경우에 시장이 따로 정하여 조정할 수 있도록 규정하고 있다.
- 피신청인(맑은물운영과)은 「수도급수조례」 제26조(사용수량의 인정)제2항의 “단일 계량기로 2가구 이상이 가정용으로 사용하는 경우에는 사실상 거주하고 주민등록신고가 되어있는 가구 수로 나는 평균량을 산정한다.”라고 규정하고 있고 제4항에서 단일 계량기로 2가구 이상의 가정용 수도물을 사용하는 경우에는 제24조 제2항에도 불구하고 총사용량중 가구당 월 12m³까지는 가정용으로 우선 적용하고 잔여량은 다른 업종으로 적용한다. 또한 동 조례 시행규칙 제16조제5항과 관련 “제11호”가구분할신고서 서식의 “유의사항”1번에도 가정용 상수도에만 적용하도록 명시되어 있어 어떤 것이 “가정용”인지에 대한 명확한 기준이 없는 상태에서 본 규정을 적용하여 총사용량중 가구당 월 12m³까지는 가정용 상수도요금을 부과하였다.

□ 하수도 요금

- 「하수도법」 제65조(사용료 등)제1항 공공하수도관리청은 공공하수도를 사용료로 징수 할 수 있다. “이 경우 징수에 관하여는 대통령령으로 정하는 기준에 따라 해당 자치단체의 조례로 정한다.”라고 규정하고 있어 화성시에서는 화성시 「하수도사용조례」로 정하여 운영하고 있다.
- 하수도 사용료에 대하여는 「하수도법시행령」 제36조(점용료 및 사용료)규정에서 하수도의 사용료를 정하는 경우 공공하수도에 대하여 공공하수도의 유지관리비, 감가상각비와 시설을 위한 차입금의 이자 및 그 밖의 사업의 계속성을 유지하기 위하여 필요한 비용을 합산한 금액의 범위에서 사용자가 공공하수도에 내보내는 하수의 양, 하수의 질 및 사용형태를 고려하여 사용료를 정하도록 규정하고 있어 지자체의 여건에 따라 달리 정할 수 있도록 되어 있고,
- 화성시의 경우 2019년 하수도 특별회계 결산결과 하수도 결함액이 410억원 적자에 따른 어려움을 겪고 있다.

- 공공하수도 사용료는 「화성시하수도사용조례」 제13조제2항 “별표1”의 사용료는 업종별요금 표에 따라 부과하도록 규정되어 있으나 업종은 가정용, 일반용, 대중탕용, 산업용으로 구분되어 있으나 업종별 정의는 규정되어 있지 않다.
 - 「화성시하수도사용조례시행규칙」 제13조(공공하수도 사용료의 산정) ⑤조례 제13조제2항에 따라 하수도 사용료(이하 “사용료”라 한다)를 징수함에 있어 하수도 사용업종 구분표의 가정용에 한정하여 1주택(단독주택, 공동주택의 분양 단위)에서 단일 계량기로 급수되는 급수량을 2가구 이상이 공동 사용할 경우에는 사용가구별 요금을 산출하고 이를 합산한 금액을 총 사용량에 대한 사용료로 한다. 이 경우 사용가구는 “주민등록이 등재되어 있는 실제 거주자 가구를 말한다.”라고만 규정하고 있다.
 - 이와 같이 가정용에 한정하여 1주택(단독주택, 공동주택의 분양 단위)의 규정에 해당되지 않고 용도가 겸업이라도 숙박시설로 분류되므로 “생활형숙박시설”은 가정용에 해당되지 않아 일반시설로 적용 하수도 사용료를 부과하였다.
- 결론적으로 본 민원은 상수도사용료는 가구 분할을 규정을 준용하여 총사용량중 가구당 월 12m³까지는 가정용으로 부과하였고, 하수도는 일반용으로 부과하면서 발생하게 되었다.

③ 조사결과

▶ 판단

(상수도 요금 관련)

- “생활형숙박시설”에 대한 상·하수도 요금 부과 시 상수도 요금은 가구분할로 가정용으로 부과하였고, 하수도는 일반용 업종 적용 부과한 사실에 대하여 피신청인의 처분에 대하여는 현재의 조례상 하자가 있다고 보기는 어렵다.
- 다만 상수도의 경우 「화성시 수도급수조례」 제24조(업종의 구분)제1항에서는 효율적용을 위한 업종구분은 “별표3”의 업종 구분에 따른다. 라고 규정하고 있고 “다만 업종구분이 불분명하거나 업종적용이 부적당하다고 인정되는 경우에는 시장이 따로 정할 수 있다.” 라고 규정되어 있으며, “별표3”의 업종별 구분표에서는 “제1항에 전용 및 공용급수장치에 의한 가사용 급수”라고만 규정되어 있어 “가정용”이 어떤 것인지에 대한 규정이 없다.
- 「수도급수조례」 제26조(사용수량의 인정)제2항의 “단일 계량기로 2가구 이상이 가정용으로 사용하는 경우에는 사실상 거주하고 주민등록신고가 되어있는 가구수로 나는 평균량을 산정한다.”로 규정하고 있고 “제4항에서 단일 계량기로 2가구 이상의 가정용 수도물을 사용하는 경우에는 제24조제2항에도 불구하고 총사용량 중 가구당 월 12m³까지는 가정용으로 우선 적용하고 잔여량은 다른 업종으로 적용한다.”라고 규정하고 있는데 가정용으로 사용하는 경우가 “건축물 용도에 관계없이 사실상 거주하고 주민등록신고가 되어있는 가구를 가정용”으로 보는지에 대한 정확한 정의가 필요하다 할 것이다.

(하수도 요금 관련)

- 「화성시 하수도사용조례」제13조(공공하수도 사용료의 산정) 제5항에 “사용업종 구분표의 가정용에 한정하여 1주택(단독주택, 공동주택의 분양 단위)”로 규정하고 있고,
- 「조례 시행규칙」제13조(공공하수도 사용료) ① 법 제65조에 따른 공공하수도 사용료(이하 “사용료”라 한다)는 공공하수처리시설을 이용하여 하수를 처리하는 사용자를 대상으로 부과·징수한다. ② 사용료는 「하수도사용조례」13조의2 “별표 1”의 “공공하수도 사용료 업종별 요금표에 따라 부과징수한다.”라고 규정하고 있어 업종은 가정용, 일반용, 대중탕용, 산업용으로 구분하고 있으며,
- 「동 조례」 “별표1”의 “주1”에서는 “단일시설 내에서 하수가 복합적으로 발생하는 때에는 분리가 가능한 경우를 제외하고 주된 하수가 발생하는 업종으로 구분하며, 주된 하수가 불분명할 경우 하수도 사용료 요율이 높은 업종의 요율을 적용한다.”라고 규정하고 있어 무엇보다도 먼저 업종별 정의가 선행되어야 할 것이다.

▶ 결론 (제도개선)

피신청인(맑은물운영과장, 하수과장)은 상·하수도의 요금부과를 위한 업종별(가정용, 일반용 등) 명확한 정의가 없으므로 조례개정 등 제도개선 권고한다.

14. 세무행정(재산세 부과내역 신청) 불편 해소요청

① 민원요지

세금부과 시 납세자가 요구하기 전에 부과내역을 납세자에게 고지하는 것이 의무라고 생각하는데 화성시의 경우 재산세를 납부하려고 하여 부과내역을 확인하려면 “지방세 제증명 발급신청서”를 작성 제출을 요구하는데 이는 불합리하다고 판단되어 이러한 절차를 개선 요구함.

② 조사내용

▶ 피신청인의 주장 (동탄출장소 세무과)

- 하나의 납세 고지서로 둘 이상의 과세대상을 동시에 고지하는 경우에는 세액의 산출근거를 생략할 수 있기에 납세자가 산출근거의 열람을 신청하는 경우에는 지체 없이 열람할 수 있도록 하고 있으므로 납세자가 고지서 발송 전 산출근거를 요구하는 경우에는 고지서와 과세내역서를 납세자에게 우편송부 하고자 한다.
- 재산세 부과 고지 후 과세내역을 요구하는 경우에는 납세자 본인의 권리행사에 필요한 경우에는 별도의 신청서 없이 신분 확인 후 신속하게 정보를 제공하고자 한다.

▶ 법률관계

⇒ 지방세 징수법 제12조(납세의 고지 등) ① 지방자치단체의 장은 지방세를 징수하려면 납세자에게 그 지방세의 과세연도·세목·세액 및 그 산출근거·납부기한과 납부장소를 구체적으로 밝힌 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 고지하여야 한다.

② 지방자치단체의 장은 체납액 중 지방세와 가산금만을 완납한 납세자에게 체납처분비를 징수할 때에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 문서로 고지하여야 한다.

⇒ 지방세 징수법 제13조(납세고지서의 발급시기) 납세고지서의 발급시기는 다음 각 호의 구분에 따른다.

1. 납부기한이 일정한 경우: 납기가 시작되기 5일 전
2. 납부기한이 일정하지 아니한 경우: 부과결정을 한 때
3. 법령에 따라 기간을 정하여 징수유예 등을 한 경우: 그 기간이 만료한 날의 다음 날

⇒ 지방세 징수법 제14조(납부기한의 지정) 지방자치단체의 장은 지방자치단체의 징수금의 납부 기한을 납세 또는 납부의 고지를 하는 날부터 30일 이내로 지정할 수 있다.

⇒ 지방세 징수법 시행령 제20조(납세의 고지) 법 제12조에 따른 납세의 고지는 다음 각 호의 사항을 적은 납세고지서 또는 납부통지서로 하여야 한다.

1. 납부할 지방세의 과세연도·세목·세액 및 납부기한
2. 세액의 산출근거와 납부장소. 다만, 하나의 납세고지서 또는 납부통지서로 둘 이상의 과세대상을 동시에 고지하는 경우에는 세액의 산출근거를 생략할 수 있으며, 이 경우 납세자가 세액 산출근거의 열람을 신청하는 때에는 세무공무원은 지체 없이 열람할 수 있도록 하여야 한다.

▶ 사실관계

- 피신청인은 2020년 재산세(건축물)를 부과함에 있어 2020. 7. 6. 징수 결정하여 2020. 7. 31. 납기로 부과고지하였고 신청인의 소속법인은 2020. 7. 14.에 정기분고지서를 등기 수령하였다.
- 이후 해당 법인의 직원이 재산세 과세내역서를 요구하여 신청인은 제증명 발급신청서 및 관련 서류를 제출받아 2020. 7. 15. 과세내역서를 발급하였고 이를 확인한 신청인은 부과내역 중 누락된 건물이 발견되어 피신청인에게 정정 요구하여 정정 후 과세내역서를 발급하였다.
- 피신청인은 「지방세징수법」제12조(납세의 고지 등)제1항 규정에 의거 지방세를 징수하려면 납세자에게 그 지방세의 과세연도, 세목, 세액 및 산출근거, 납부기한과 납부장소를 구체적으로 밝힌 문서를 고지하도록 되어 있으나, 「지방세징수법 시행령」제20조(납세의 고지)제2호의 규정에 의거 하나의 납세고지서 또는 납부통지서로 둘 이상의 과세대상을 동시에 고지하는 경우에는 세액의 산출근거를 생략할 수 있도록 되어(이 경우 납세자가 산출근거의 열람을 신청하는 때에는 지체 없이 열람할 수 있도록 규정) 있어 이를 근거로 산출내역을 생략하고 재산세를 부과하였다.
- 피신청인은 신청인이 과세내역을 요구하였으나 법인의 대표가 아니므로 「지방세기본법」제86조(비밀유지) 및 같은 법 제87조(납세자 권리행사에 필요한 정보의 제공)규정과 지방세 납세증명서 등 발급 매뉴얼(2017. 5. 23. 행정자치부)에 의거 제증명 발급신청서, 위임장, 법인인감계, 위임받으려는 자의 신분증을 요구한 후 과세내역을 발급하였다.
- 피신청인은 신청인이 납부내역을 요청하였으나 지방세 납세증명서 등 발급 매뉴얼(2017. 5. 23. 행정자치부)에 의한 제증명발급신청서는 징구하지 않고 내역을 제공하여야 했다.
- 그러나 피신청인은 앞으로 과세내역 요구 시에는 제증명 발급신청서 없이 신분확인 후 발급 해주기로 하였다.

③ 조사결과

▶ 판단

- 「지방세징수법」제12조(납세의 고지 등)제1항 규정에 의거 지방세를 징수하려면 납세자에게 그 지방세의 과세연도, 세목, 세액 및 산출근거, 납부기한과 납부장소를 구체적으로 밝힌 문서를 고지하도록 되어 있으나, 「지방세징수법 시행령」제20조(납세의 고지)제2호의 규정에 의거 하나의 납세고지서 또는 납부통지서로 둘이상의 과세대상을 동시에 고지하는 경우에는 세액의 산출근거를 생략할 수 있도록 되어 있어 과세내역 없이 부과한 재산세 부과에 대한 피신청인의 행정처리에 하자가 있다고 볼 수 없으나, 납부 전에 납부내역 요구 시에 제증명 발급신청서를 요구한 부분은 하자가 있다할 것이다.
- 그러므로 피신청인은 민원편의 도모를 위하여 피신청인은 사전에 납세자가 고지서 발송 전 산출근거를 요구하는 경우에는 고지서와 과세내역서를 납세자에게 우편송부하기로 하였으며,
- 재산세 부과 고지 후 과세내역을 요구하는 경우에는 납세자 본인의 권리행사에 필요한 경우에는 별도의 신청서 없이 신분 확인 후 신속하게 정보를 제공하기로 하였다.

▶ 결론 (심의해소)

피신청인은 납세자가 고지서 발송 전 산출근거를 요구하는 경우에는 고지서와 과세내역서를 납세자에게 송부하기로 하였고, 재산세 부과 고지 후 과세내역을 요구하는 경우에는 별도의 신청서 없이 신분 확인 후 신속하게 정보를 제공하기로 하였으므로 심의해소 처리한다.

1. 홍보활동
2. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례
3. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙
4. 화성시 시민옴부즈만 운영세칙

VI. 부 록

1. 홍보활동

(1) 홍보용 리플렛 배부(2020년 4월)

기분좋은 변화
행복화성

www.hscity.go.kr

화성시 시민옴부즈만 고충민원 주요처리 사례 ...

개발제한구역 내 위법행위에 대한 원상복구가 완료 되었음에도 다시 시정명령을 하는 것은 부당함

무단성토 및 개전행위가 자진 시정된 후 토지의 형상에는 아무 변동이 없음에도 다시 원상복구하라고 시정명령한 것은 부당하므로 시정명령을 취소할 것을 시정 권고하여 민원을 해결함.

마을공동정비사업으로 정비된 구거를 통하여 오수가 배수되어 배수로 옆 민원인 능지가 오염되고 있으니 해결요청

신청인이 대안 방안(도로부지에 배수관로 매설)을 수용하여 민원을 해결함.

◆리 마을 앞 교차로 및 신호등 설치요청

2020년 제1차 교통안전심의회에 재상정하여 가결시 시설물 설치하기로 하고 민원을 해결함.

오시는 길

18274 화성시 남양읍 시청로 159 (화성시청)
Tel. 031-5189-3198, 3730, 3728, 3704
Fax. 031-5189-1788

화성시 시민옴부즈만

시민의 고충을 해결해 드리겠습니다!

옴부즈만의 기능

- 시민권리 구제 기능
- 행정의 민주적 통제 기능
- 불합리한 제도의 개선 기능
- 행정개혁 기능
- 갈등해결을 위한 조정 기능

화성시 시민옴부즈만
Hwaseong

(2) 시민옴부즈만 동부권(동부출장소, 동탄출장소) 확대운영 실시(2020년 6월 ~ 현재)



(3) 화성시 시민옴부즈만 운영현황을 벤치마킹하기 위한 타시군의 방문 ①
(2020년 6월 25일, 이천시)



(4) 개발제한구역 논의를 위한 지방옴부즈만회의 참석(시흥시 주관, 2020년 7월 10일)



(5) 화성시 시민옴부즈만 운영현황을 벤치마킹하기 위한 타시군의 방문 ②
(2020년 8월 12일, 당진시)



(6) 화성시 시민옴부즈만 운영현황을 벤치마킹하기 위한 타시군의 방문 ③
(2020년 10월 16일, 평택시)



(7) 국민권익위원회 주관 시골장터 이동신문고 운영 협조활동
(2020년 11월 19일, 우정읍 조암시장)



2. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례

제정 2013. 12. 31 조례 제 895호
일부개정 2015. 2. 27 조례 제 981호
일부개정 2017. 1. 9 조례 제1186호

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정하여 주민의 권익 보호·증진과 지역사회의 발전 도모를 목적으로 한다. [전문개정 2017. 1. 9]

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “시민옴부즈만”(이하 “옴부즈만”이라 한다)이란 소속기관 등에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제32조와 제33조에 따라 위촉된 자를 말한다.
2. “소속기관 등”이란 화성시(이하 “시”라 한다) 본청 및 그 소속행정기관, 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관을 말한다.
3. “고충민원”이란 소속기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
4. “사회단체”란 영리가 아닌 공익활동을 수행하는 것을 주 목적으로 하는 법인 또는 단체를 말한다.
5. “신청인”이란 옴부즈만에 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.

제 2 장 옴부즈만의 구성 등

제3조(구성 등) ① 옴부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다. (개정 2017. 1. 9)

- ② 옴부즈만의 정수는 5명 이내로 하되, 위촉 시 성별을 고려하여야 한다. (개정 2015. 2. 27, 2017. 1. 9)
- ③ 옴부즈만은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 시장이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 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 사회단체로부터 추천을 받은 자

④ 시장은 제3항에 따라 옴부즈만을 위촉하고자 할 때에는 화성시의회(이하 “의회”라 한다)의 동의를 받아야 한다.

제4조(옴부즈만의 결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 옴부즈만이 될 수 없다. (개정 2017. 1. 9)

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

② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직된다. (신설 2017. 1. 9)

제5조(임기 및 신분보장) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다. (개정 2015. 2. 27)

② 옴부즈만이 궐위된 때에는 시장은 지체 없이 새로운 옴부즈만을 의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시 된다.

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 위촉해제 되지 아니한다.

1. 제4조의 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
2. 제11조에 따른 겸직금지의무에 위반한 때
3. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때

제6조(직무) 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다. 옴부즈만이 다수인 경우에는 각기 관할을 정한 범위에서 독립적으로 직무를 수행한다.

1. 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 민원(고충민원 및 불합리한 제도의 개선 등을 포함)에 대한 조사·처리
2. 지방자치단체의 장 및 지방의회가 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

[전문개정 2017. 1. 9]

제7조(옴부즈만의 책무) ① 옴부즈만은 고충민원의 처리에 있어 공정하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 한다.

② 옴부즈만은 그 직무수행에 있어서 시와 유기적인 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행에 노력하여야 한다.

③ 옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적을 위하여 이용하여서는 아니 된다.

제8조(대표옴부즈만) ① 옴부즈만이 다수인 경우에 대표옴부즈만과 부대표옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선으로 선출하며, 대표옴부즈만은 옴부즈만을 대표한다.

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

[전문개정 2017. 1. 9]

제9조(회의) ① 회의는 매주 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 경우에는 개최하지 아니하며, 대표옴부즈만이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다. 다만, 재적옴부즈만이 1명일 경우에는 개최하지 아니한다.

② 회의는 다음 사항을 심의·의결한다. (개정 2017. 1. 9)

1. 의견표명, 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
3. 그 밖에 대표옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

③ 회의의 심의·의결은 재적옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 출석옴부즈만이 2명일 경우에는 전원 찬성으로 의결한다.

제10조(직무 관할) 옴부즈만이 제6조의 직무를 수행할 수 있는 대상기관은 다음과 같다.

1. 시 본청 및 그 소속행정기관
2. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관

제11조(검직금지) 옴부즈만은 재직 중 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제17조 각 호의 직을 겸할 수 없다.

제11조의2(제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

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

② 옴부즈만 심의·의결의 이해당사자는 옴부즈만에게 공정성을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에는 기피신청을 할 수 있다.

③ 옴부즈만은 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제12조(옴부즈만추천위원회 구성·운영) ① 시장은 옴부즈만의 선임을 위하여 화성시 옴부즈만추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

② 추천위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함하여 7명 이내로 구성하며, 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고, 부위원장은 옴부즈만 담당 부서장이 된다. (개정 2017. 1. 9)

③ 시장은 의회 의장으로부터 추천을 받은 의회 의원 2명을 포함하여 다음 각 호의 자를 위촉하되 성별을 고려하여야 하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산한다.

1. 지역에 거주하는 자로 변호사협회 등의 추천을 받은 변호사
2. 지역 대학의 총장 또는 학장으로부터 추천을 받은 교수
3. 지역의 사회단체로부터 추천을 받은 자

④ 추천위원회 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 옴부즈만 추천대상자를 의결하며, 복수로 추천도 가능하다.

⑤ 추천위원회 위원에 대하여는 위원으로 활동하는데 필요한 수당 등 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제13조(옴부즈만 상호간의 관계) 옴부즈만은 직무범위를 각기 달리하여 상호 독립하여 직무를 수행하되, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우에는 정당한 사유가 없는 한 이에 협조하여야 한다.

제14조(자문기구) ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문기구를 둘 수 있다.

② 제1항에 따라 업무수행을 위해 자문을 받은 경우에는 해당 자문위원에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제15조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 자는 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제16조(벌칙적용에 있어서 공무원 의제) 옴부즈만은 직무와 관련하여 「형법」 및 그 밖의 법률에 따른 벌칙의 적용에 있어서 이를 공무원으로 본다.

제 3 장 고충민원의 처리

제17조(고충민원의 신청과 접수) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 옴부즈만에 고충민원을 신청할 수 있다.

② 옴부즈만에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
3. 소송 및 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 신청인과의 관계
5. 대표자가 선정된 경우 그 대표자의 인적사항

③ 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니된다.

제18조(고충민원의 이송 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원 중에서 관계 소속기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 관계 소속기관 등에 이송할 수 있다. 이 경우 관계 소속기관 등의 장은 그 처리결과를 옴부즈만과 신청인에게 통보하여야 한다.

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

제19조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원이 접수된 경우에는 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 조사·처리하여야 한다. 다만 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

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

1. 제22조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우

2. 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 신청인이 구체적 증거나 사실을 제시하지 않고 일방적인 주장만 할 경우
4. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

제20조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제19조에 따라 조사를 함에 있어서 필요한 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관계 소속기관 등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
2. 관계 소속기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소와 시설 등에 대한 실지조사
4. 감정의 의뢰

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

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

제21조 삭제 (2017. 1. 9)

제22조(고충민원의 각하 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다. (개정 2017. 1. 9)

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원이 처분을 요구한 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 제10조에서 정한 직무 관할의 범위에서 벗어나는 사항
6. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항

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

제23조(합의권고 및 조정) 옴부즈만은 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 합의를 권고하거나 조정을 할 수 있다.

제24조(시정의 권고와 의견표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 관계 소속기관 등의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 관계 소속기관 등의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 소속기관 등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제25조(제도개선의 권고와 의견표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 및 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 제도개선에 대한 의견을 표명할 수 있다.

제26조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제24조 또는 제25조에 따라 관계 소속기관 등의 장에게 시정

또는 제도개선의 권고를 하기 전에 그 소속기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

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

제27조(결정의 통지) 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 소속기관 등의 장에게 통지하여야 한다.

제28조(처리결과와 통보 등) ① 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 소속기관 등의 장은 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에 통보하여야 하며, 그 권고 또는 의견내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 첨부하여 통보하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따른 관계 소속기관 등의 장으로부터 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.

제29조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제30조(권고 등 이행실태의 확인과 점검) 옴부즈만은 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견의 이행 실태를 확인하고 점검할 수 있다.

제31조(운영상황의 보고와 공표 등) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 지방자치단체의 장과 지방의회에 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. (개정 2017. 1. 9)

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

제32조(국민권익위원회와의 관계) ① 고충민원을 처리하는데 있어서 옴부즈만과 국민권익위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 상호간 이에 협조하여야 한다.

② 옴부즈만은 다수민원, 공공갈등 민원, 복합민원 또는 중앙차원의 법·정책·제도 등에 관한 사안 중 국민권익위원회의 협력이 필요하다고 인정되는 사안에 대해서는 국민권익위원회의 조력을 받을 수 있다.

제 4 장 사무국의 구성과 운영

제33조(사무국) ① 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다.

② 사무국에는 사무국장 1명을 두되, 사무국장은 대표옴부즈만이 겸직하고 사무국의 소관 사무를 관장한다.

③ 옴부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 시장에게 공무원의 파견을 요청할 수 있다.

④ 고충민원의 전문적 조사를 위해 예산의 범위에서 전문조사관을 둘 수 있다.

⑤ 시장은 제3항 및 제4항에 따라 파견 또는 채용된 자에 대하여 인사·처우 등에 있어서 우대조치를 강구하여야 한다.

제34조(운영지원) ① 시장은 옴부즈만의 활동과 사무국 운영 등에 필요한 경비를 예산의 범위에서 지원한다.

② 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원하여야 한다.

제35조(시행규칙) 이 조례 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 (2015. 2. 27 조례 제981호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 (2017. 1. 9 조례 제1186호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

3. 화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

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

제2조(회의의 진행) ① 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제9조에 따른 회의는 대표옴부즈만이 소집하며, 그 의장이 된다.

② 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결의 순으로 진행하며, 회의의 진행에 필요한 간사의 사무는 파견 공무원이 수행한다.

③ 의안의 제안 설명은 조사에 참여한 옴부즈만이 한다.

④ 옴부즈만이 필요하다고 판단하는 경우에는 관계 소속기관 등의 직원, 신청인 또는 이해관계인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

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

제3조(의결서의 경정) ① 옴부즈만은 제2조제5항에 따른 의결서 작성 이후 명백히 잘못된 계산·표시, 그 밖에 이와 유사한 오류가 있는 것이 발견된 때에는 확인을 거쳐 경정할 수 있다.

② 제1항에 따라 의결서 경정이 있는 때에는 의결서의 원본에 경정된 사항을 첨부하여야 한다.

제4조(옴부즈만의 기피·회피) ① 조례 제11조의2제2항에 따라 기피신청을 하고자하는 경우에는 옴부즈만에게 신청하여야 한다.

② 제1항의 기피신청을 받은 옴부즈만은 지체 없이 기피신청에 대한 의견서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.

③ 제1항에 따른 기피신청에 대한 결정은 대표옴부즈만이 한다.

④ 옴부즈만이 조례 제11조의2제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 대표옴부즈만에게 신청하여야 한다.

제5조(자문위원회) ① 조례 제14조에 따라 자문기구로서 화성시 시민옴부즈만자문위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

② 위원회는 위원장을 포함한 20명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 위원장은 대표옴부즈만이 되며, 위원은 행정에 관하여 전문적인 기술과 경험이 풍부한 자로 위촉하되, 어느 한 쪽 성(性)이 100분의 60 이상 넘지 않도록 노력하여야 한다.

④ 위원의 임기는 2년으로 하고, 1회에 한하여 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 옴부즈만이 필요하다고 인정하여 자문을 구하는 사항

- ⑦ 옴부즈만은 위원회의 효율적 운영을 위하여 필요한 때에는 5명 이내의 소위원회를 운영할 수 있다.
- ⑧ 회의 내용에 관한 사항은 회의록을 작성하고 비치하여야 한다.
- ⑨ 위원으로 있거나 있었던 자는 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제6조(고충민원의 신청과 접수 등) ① 조례 제17조제2항에 따라 옴부즈만에 고충민원을 신청하려는 자는 별지 제1호서식의 고충민원신청서를 제출하여야 한다.

- ② 조례 제17조제2항 단서에 따라 구두로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수자가 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.
- ③ 옴부즈만이 고충민원을 접수한 때에는 별지 제2호서식의 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 별지 제3호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다.

제7조(신청서의 보완) ① 옴부즈만은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.
- ③ 옴부즈만은 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다.

제8조(신청의 취하) 신청인은 옴부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제9조(반복 고충민원 등의 처리) ① 옴부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결 처리할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원에 대하여는 이를 종결 처리할 수 있다.

제10조(합의 권고 및 조정) ① 조례 제23조에 따른 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 별지 제4호서식의 합의서 또는 별지 제5호서식의 조정서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 옴부즈만이 이를 확인한다.

- ② 옴부즈만은 조정을 위하여 조정회의를 개최할 수 있으며, 조정회의는 옴부즈만이 주재한다.
- ③ 옴부즈만은 조정회의의 원활한 진행을 위하여 고충민원의 신청인과 관계 부서 등의 직원에게 출석을 요구할 수 있으며, 신청인의 요청이 있거나 효율적인 조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등으로 하여금 조정회의에 참석 및 의견진술을 요청할 수 있다.
- ④ 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 신청인 및 관계 소속기관 등의 장에게 고충민원의 결정내용을 따로 통지하지 아니할 수 있다.

제11조(권고 및 의견표명의 방법) ① 조례 제24조에 따른 시정의 권고와 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 고충민원의 내용
2. 시정의 권고 또는 의견표명의 내용
3. 관계 소속기관 등의 회신기한 등 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

- ② 조례 제25조에 따른 제도개선의 권고와 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.
1. 관련 법령·제도·시책 등의 현황 및 문제점
 2. 제도개선의 권고 또는 의견표명의 내용
 3. 관계 소속기관 등의 회신기한 등 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제12조(처리결과와 통보 등) ① 관계 소속기관 등의 장은 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

② 관계 소속기관 등의 장은 옴부즈만의 권고 또는 의견과 다른 방법으로 고충민원을 해소한 경우 또는 해소할 수 있는 경우에는 이를 옴부즈만에 통보하여야 한다.

제13조(이행실태의 확인과 점검을 위한 자료제출 요청 등) ① 옴부즈만은 조례 제30조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인과 점검을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 점검대상이 되는 관계 소속기관 등에 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 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 조치
- ② 제1항에 따른 요청을 받은 관계 소속기관 등은 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제14조(운영상황의 보고 및 공표) 조례 제31조에 따른 옴부즈만 운영상황에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
2. 고충민원과 관련하여 옴부즈만이 권고 또는 의견을 표명한 사항
3. 고충민원과 관련하여 옴부즈만의 권고 또는 의견에 대하여 관계 소속기관 등이 수용하지 아니한 사항
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제15조(사무국의 업무) ① 조례 제33조제1항에 따른 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·접수 및 민원 조사·처리 지원
2. 옴부즈만 결정사항의 시행 및 사후관리
3. 옴부즈만 회의록 작성 및 기록 보존
4. 고충민원 편람·서식 등의 비치
5. 그밖에 옴부즈만 운영에 필요한 사무

② 옴부즈만 운영 사무의 효율적인 업무처리를 위하여 사무국장이 부재 또는 직무를 수행할 수 없을 때에는 다른 옴부즈만이 대행할 수 있다.

제16조(공무원 등의 파견) ① 조례 제33조제3항에 따라 파견을 요청받은 시장은 고충민원의 처리에 적합한 공무원 또는 직원을 선발하여 파견하여야 한다.

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

제17조(활동비 지원) 옴부즈만에게 지급하는 활동비의 지급기준은 4급 상당 공무원 연봉의 50퍼센트 수준으로 지급한다.

제18조(공인) ① 옴부즈만 운영과 관련하여 발송하거나 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용한다.

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

제19조(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

제20조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제21조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 시장이 따로 정할 수 있다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

※ 별지 서식은 생략

4. 화성시 시민옴부즈만 운영세칙

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 세칙은 화성시 시민옴부즈만의 운영전반에 필요한 세부 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 세칙에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “활동비”란 옴부즈만의 직무수행을 지원하기 위해 매월 지급하는 경비를 말한다.
2. “활동비월액”이란 활동비를 산정하기 위한 기초로써 4급 상당 공무원 평균 연봉의 2분의 1을 12로 나눈 금액을 말한다.
3. “활동기간”이란 옴부즈만이 위촉된 날부터 임기만료 또는 해촉된 날까지의 기간을 말한다.

제 2 장 근무 규정

제3조(기본자세) ① 옴부즈만은 주민 전체의 봉사자로서 직무를 민주적이고 능률적으로 수행하기 위하여 창의와 성실로써 맡은 바 책임을 다하여야 한다.

② 옴부즈만은 공과 사를 명백히 분별하고, 주민의 권리를 존중하며, 친절하고 신속·정확하게 모든 업무를 처리하여야 한다.

제4조(근무일 및 근무시간) ① 옴부즈만의 1주간 근무시간은 20시간으로 하며, 평일 근무를 원칙으로 한다.

② 옴부즈만의 1일 근무시간은「지방공무원 복무규정」제2조에 따른 공무원의 근무시간(09:00 ~ 18:00) 내에서 지정하며, 점심시간은 12시부터 13시까지로 한다.

③ 옴부즈만의 근무일 및 근무시간 지정은 고충민원 상담 및 처리에 차질이 없도록 대표옴부즈만이 별도로 정한다. 다만, 운영회의가 개최되는 월요일에는 합동근무를 원칙으로 한다.

제5조(근무상황부의 관리) ① 옴부즈만의 근무기록을 위하여 별지 제1호서식의 근무상황부를 개인별로 비치하여야 한다.

② 근무상황부는 사무국에서 관리한다.

제6조(신분증 제시) 옴부즈만은 「화성시 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제19조에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제12호서식의 신분증을 관계인에게 제시하여야 한다.

제7조(출장) ① 옴부즈만은 출장 중에는 해당 공무수행을 위하여 전력을 다하여야 하며, 사사로운 일을 위하여 시간을 소비하여서는 아니 된다.

② 옴부즈만 근무일(근무시간)에 다른 옴부즈만이 부재중인 경우 출장을 지양하고 고충민원 상담 및 처리에 주력해야 한다.

③ 옴부즈만이 관내·관외출장을 할 때에는 근무상황부에 기록한다.

제8조(서류보관 등) 옴부즈만은 퇴근하는 때에는 문서 및 물품을 잠금장치가 된 지정 서류함에 보관하여야 한다.

제9조(사무의 인계인수) ① 옴부즈만이 임기만료 또는 해촉으로 인하여 그 직무를 담당할 수 없게 된 경우에는 후임자에게 그 사무를 인계하여야 한다.

② 사무의 인계인수는「화성시 사무인계인수 규칙」을 준용한다.

제10조(연락체계의 유지) ① 옴부즈만은 근무시간이 아닌 때에도 항상 소재 파악이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.

② 옴부즈만의 연락체계 유지를 위하여 주소, 전화번호 등의 변경이 있을 때에는 이를 즉시 사무국에 알려야 한다.

제11조(대표옴부즈만 선임기간) 조례 제8조에 따라 호선된 대표 옴부즈만의 선임기간은 1년으로 한다.

제 3 장 고충민원의 처리

제12조(고충민원 상담과 신청) ① 옴부즈만은 고충민원 상담시 별지 제2호서식의 상담일지를 작성해야 한다.

② 고충민원 신청은 방문·우편·모사전송 또는 인터넷 등으로 신청할 수 있다.

③ 조례 제17조제2항 단서의 “서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 신청인이 문맹이나 문서 이해능력의 부족 등으로 스스로 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우

2. 신청인이 고령·질병·장애 등으로 인하여 직접 문서를 작성하는 것이 어렵다고 인정되는 경우

제13조(다수인 관련 민원) “다수인”이란 5명 이상을 말한다. 다만, 다수인 관련 민원의 신청인은 연명부를 원본으로 제출하여야 한다.

제14조(고충민원의 접수) ① 고충민원을 접수한 때에는 그 순서에 따라 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 소관기관에 이송하고 그 사실을 신청인에게 통보하여야 한다.

② 신청인이 서로 다른 2 이상의 고충민원을 동시에 신청한 때에는 이를 고충민원별로 분할하여 접수할 수 있다. 이 경우 신청인에게 분할 접수 사실을 통보하여야 한다.

제15조(신청서의 보완) ① 옴부즈만은 「화성시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」(이하 “시행규칙”이라 한다) 제7조제1항 및 제2항에 따라 신청서의 보완을 요청할 경우에는 문서·구술·전화·모사전송 또는 인터넷으로 요청할 수 있다. 다만, 보완에 상당한 기간이 소요되거나 판단에 중대한 영향을 미치는 자료 등은 문서로 하여야 한다.

② 신청인이 2회에 걸쳐 보완을 하지 아니하여 시행규칙 제7조제3항에 따라 종결처리 한 때에는 신청인에게 그 사실을 통보하여야 한다.

제16조(고충민원기록표) 고충민원을 접수한 옴부즈만은 민원내용을 신속히 파악하여 별지 제3호서식의 고충민원기록표를 작성해야 한다.

제17조(신청인의 권리) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사여부를 결정한 후에는 신청인에게 그 사실을 통보하여야 한다.

② 신청인이 요청하는 경우 옴부즈만은 민원의 조사에 대한 상황을 알려주어야 한다.

③ 고충민원에 대한 조사 후에 옴부즈만은 고충민원에 대한 처리결과를 신청인에게 통지하여야 한다.

제18조(신청의 취하) ① 옴부즈만은 시행규칙 제8조에 따라 신청인이 고충민원 신청을 취하하는 경우에는 별지 제4호서식의 고충민원 취하서를 제출하도록 하며 그 고충민원을 종결 처리하여야 한다. 다만, 신청인이 서면으로 취하할 수 없는 특별한 사정이 있다고 인정되는 경우에는 옴부즈만이 그 내용을 확인한 후 이를 기록으로 남겨 처리할 수 있다.

② 신청인이 고충민원을 취하하여 고충민원서류의 반환을 요청한 경우에는 이를 신청인에게 반환하여야 한다. 이 경우 그 사본을 고충민원기록표와 함께 편철하여야 한다.

제19조(처리의 원칙) ① 진행 중인 2 이상의 민원이 같은 내용일 경우 이를 병합하여 처리할 수 있다.

② 옴부즈만은 관계 행정기관 등이 고충민원 처리과정에 직접 참가하지 아니하는 경우에는 소속직원을 고충민원 업무 수행자로 지정하여 통보하도록 요청할 수 있다.

제20조(국민권익위원회와의 협조) 옴부즈만은 조례 제17조제1항에 따라 신청인이 국민권익위원회와 옴부즈만에 동일한 고충민원을 신청한 사실을 안 즉시 국민권익위원회에 그 사실을 통보하고 당해 고충민원의 조사·처리 방침을 협의하여야 한다.

제21조(조사의 종결 등) ① 조례 제19조제2항제4호에서 “옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우”란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 옴부즈만에서 각하한 민원을 그 사유의 해소없이 다시 제기한 경우
2. 옴부즈만에서 이미 처리한 민원과 동일한 민원이 다른 기관으로부터 이송·이첩된 경우
3. 신청인과 직접적 이해관계가 없는 경우
4. 법령의 해석이나 행정절차 등의 관한 질의
5. 조례 제2조제3호에 따른 고충민원에 해당하지 아니하는 경우

② 옴부즈만은 고충민원이 다음 각호의 어느 하나에 해당한다고 인정되는 경우에는 조사 없이 종결하거나 그 민원사항에 대하여 안내할 수 있다.

1. 제1항 각 호에 해당되는 경우
2. 시행규칙 제7조제3항에 해당되는 경우
3. 시행규칙 제9조에 해당되는 경우

③ 옴부즈만은 제2항과 같이 처리할 경우 신청인에게 그 사실을 문서로 통지하여야 한다. 다만 제2항 제3호의 경우에는 그러하지 아니할 수 있다.

제22조(처리기간의 연장) ① 조례 제19조제1항 단서에서 “부득이한 사유”라 함은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 조례 제20조제1항제4호에 따라 감정의 의뢰가 필요한 경우
2. 신청인이 처리기간의 연장을 요청한 경우
3. 그 밖에 처리기간의 연장이 불가피하다고 인정하는 경우

② 옴부즈만은 조례 제19조제1항에 따라 고충민원의 처리기간을 연장하고자 하는 경우에는 별지 제11호 서식의 검토보고서를 작성하여 운영회의 심의 후 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리예정 기한을 문서로 통지하여야 한다.

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

제23조(처리기간의 계산) 조례 제19조제1항에 따른 고충민원 처리기간의 계산은 「민원사무처리에 관한 법률」 제6조의 규정에 따른다.

제24조(조사방법) ① 고충민원의 조사는 조례 제20조제1항의 각 호에 의하되, 당사자 주장내용, 사실관계 및 법률관계를 명확히 하는데 중점을 두고 실시해야 한다.

② 옴부즈만은 고충민원의 조사에 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관 등에게 고충민원 신청서의 사본을 송달하고 설명 또는 관련 자료·서류 등의 제출을 요구할 수 있다.

③ 옴부즈만은 제2항에 따라 설명 또는 자료제출을 요구받은 관계 행정기관 등이 설명 또는 자료제출을 지연하거나 불응하는 경우에는 고충민원의 신속한 처리를 위하여 독촉을 할 수 있다.

④ 조례 제20조제1항제4호에 따른 감정의 의뢰는 감정인 또는 감정기관, 감정기간, 감정의 목적 및 내용 등을 기재한 서면으로 하여야 한다.

제25조(출석조사) 옴부즈만은 조례 제20조제1항에 따른 출석 및 의견진술 등을 요구하는 경우에는 당사자의 성명, 요구의 취지, 출석일시와 장소 등을 미리 문서로 통지하여야 한다. 다만, 사안이 긴급하거나 그 밖에 부득이한 경우에는 전화로 할 수 있다.

제26조(실지조사) ① 옴부즈만은 조례 제20조제1항에 따른 실지조사를 하거나 현지에서 신청인 등의 진술을 들을 경우에는 관계 행정기관 또는 신청인 등에 대하여 조사 또는 방문의 취지·내용·일시·장소 등을 미리 문서로 통지하여야 한다. 다만, 사안이 긴급하거나 그 밖에 부득이한 경우에는 전화로 할 수 있다.

② 옴부즈만이 관계 행정기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 진술 내용을 서면으로 작성하는 경우에는 진술자의 서명 또는 기명날인을 받아야 한다. 다만, 진술자가 서명 또는 기명날인을 거부하는 경우에는 그 사실 및 사유를 기재하여야 한다.

제27조(합의 및 조정) ① 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대하여 당사자간 합의서가 제출되거나 관계 행정기관 등이 신청인의 민원을 사실상 수용한 경우에도 합의가 성립된 것으로 볼 수 있다.

② 옴부즈만은 시행규칙 제10조에 따른 합의서 또는 조정서를 작성할 경우에는 신청인과 관계 행정기관 등으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하고, 합의에 참여한 옴부즈만인 서명 또는 기명날인하여야 한다.

③ 옴부즈만은 합의 또는 조정이 성립된 사안에 대한 이행결과를 확인하고 사후관리카드에 입력하여야 한다.

제28조(조사결과 보고) 옴부즈만은 고충민원에 대한 필요한 조사를 완료한 후, 별지 제5호서식의 조사결과 보고서를 작성한다.

제29조(결정의 통지 등) ① 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 3일 이내에 신청인과 관계 행정기관에 이를 통지해야 한다.

② 처리결과 통지는 문서로 하며 신청인이 원할 경우 인터넷·팩스도 가능하다.

③ 옴부즈만은 결정내용이 권고 또는 의견표명인 경우 의결서를 첨부하여 통지해야 한다.

제30조(재심의) ① 관계 행정기관에서 옴부즈만의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정을 통보하거나 재심을 요청한 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

② 옴부즈만은 검토보고서를 작성한 후 운영회의에서 심의·의결한다.

③ 재심의 결정내용에 대하여 관계 소속기관에서 다시 재심을 요구하는 경우 대표옴부즈만 결재로 중지·종결 처리한다.

제31조(처리결과 이행실태 사후관리) ① 옴부즈만은 권고하거나 의견을 표명한 사안에 대하여 관계 행정기관에서 통보한 처리결과를 확인하고 사후관리카드에 이를 기재하여야 한다.

② 옴부즈만은 매월 처리결과 이행실태 확인·점검하고 필요시 이행촉구 등 사후관리에 철저를 기하여야 한다.

제32조(운영상황의 보고와 공표 등) ① 옴부즈만은 조례 제31조제1항에 의거 매년 12월말까지의 고충민원 처리사항 및 운영결과를 집계하여 다음 연도 2월말까지 시장과 의회에 보고하여야 한다.

② 제1항에 따라 보고한 운영상황은 공고하여야 한다.

제 4 장 운영회의

제33조(운영회의 개최) 고충민원 조사여부 결정 및 결정사항 심의·의결을 위하여 운영회의를 매주 월요일에 개최한다.

제34조(조사여부 결정) ① 고충민원을 접수한 후 7일 이내에 운영회의 심의를 거쳐 조사여부를 결정한다.

② 고충민원 내용이 운영세칙 제20조 제1항 내지 제2항 각호에 해당되는 경우 조사없이 종결처리하고 이를 신청인에게 문서로 통지한다.

제35조(주관 옴부즈만의 지정) ① 조사심의를 필요한 고충민원에 대하여 이를 처리할 옴부즈만을 지정하여야 한다.

② 주관 옴부즈만은 지체없이 신청인에게 서면으로 옴부즈만의 소속·성명·연락처를 기재하고 조사실시를 통지해야 한다.

제36조(심의의결) ① 옴부즈만은 고충민원 조사결과에 대하여 결정사항을 심의·의결한다.

② 심의·의결 직후 별지 제6호서식의 의결서와 별지 제7호서식의 회의록에 의결에 참가한 옴부즈만의 서명 또는 날인을 받는다.

③ 옴부즈만은 심의·의결된 고충민원 결정사항을 신청인과 관계 행정기관에 별지 제8호 및 제9호 서식의 의결서를 통지해야 한다.

④ 옴부즈만은 재심의 사안에 대하여도 의결서를 작성하고 신청인과 관계 행정기관에 의결내용을 통보해야 한다.

제 5 장 자문위원회

제37조(자문위원 위촉) 조례 시행규칙 제5조에 따라 자문위원으로 다음 각 호의 1에 해당하는 사람을 옴부즈만이 위촉한다.

1. 도시계획, 건축, 토목, 환경, 교통 등의 관련분야 대학교수
2. 도시계획, 건축, 토목, 환경, 교통 등의 관련분야 기술사 또는 건축사 등으로 해당 직종에서 5년 이상 실무경험이 있는 자
3. 그 밖에 고충민원 처리 관련 전문지식과 실무경험이 풍부하다고 옴부즈만이 인정하는 자

제38조(위촉해제) 옴부즈만은 다음 각 호 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우에는 자문위원을 위촉 해제할 수 있다.

1. 임기만료 또는 사임의사가 있는 경우
2. 자문위원회 참석 또는 개별자문 실적이 현저히 부진한 경우
3. 장기 치료를 요하는 질병 또는 품위손상 등의 사유로 직무를 수행하는데 부적당하다고 인정될 경우

제39조(회의소집) ① 조례 시행규칙 제5조 제6항에 의거 심의할 안건이 있는 경우 대표 옴부즈만이 회의를 소집한다.

② 회의를 소집하고자 하는 경우에는 회의 개최일 7일전까지 회의일시, 장소 및 안건을 각 위원에게 통지하여야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 부득이한 경우에는 그러하지 아니한다.

제40조(개별자문) 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 자문위원에게 개별자문을 받을 수 있다.

1. 특정 분야에 국한된 사항으로 자문위원회 개최가 불필요한 경우
2. 기타 위원장이 개별자문이 필요하다고 인정하는 경우

제41조(수당 등 지급) 자문위원회에 참석하거나 개별자문을 수행한 자문위원에 대해서는 예산의 범위 내에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제 6 장 사무국 운영지원

제42조(활동비 지급기준) ① 시행규칙 제17조 및 「화성시 시민옴부즈만 운영 세칙」 제3조 제2호의 “4급 상당 공무원 연봉”은 「공무원보수규정」 제35조에 따른 별표 33 중 4급(상당) 공무원 연봉한계액의 평균 금액의 2분의 1을 적용한다.

② 옴부즈만의 활동비는 활동비월액에 따라 지급하며, 월 실제 근무시간이 80시간 미만인 경우 별표1에 따른 산식에 의거 지급한다.

제43조(활동비 지급기관) 옴부즈만의 활동비는 화성시에서 지급한다.

제44조(활동비 지급방법) ① 옴부즈만의 활동비는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 요구불예금으로 지급하는 것을 원칙으로 한다.

② 활동비는 본인에게 직접 지급하되, 출장, 항해, 그 밖의 부득이한 사유로 본인에게 직접 지급할 수 없을 때에는 본인이 직접 지정하는 사람에게 지급할 수 있다.

제45조(활동비 지급일) ① 활동비의 지급일은 매월 5일로 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 화성시장(이하 “시장”이라 한다)의 승인을 받아 지급일을 달리 정할 수 있다.

② 지급일이 토요일이거나 공휴일이면 그 전 날 지급한다.

③ 위촉해제된 경우에는 제1항에도 불구하고 위촉해제일에 활동비를 지급할 수 있다.

제46조(관리대장) ① 시행규칙 제18조에 의거 관련 대장을 비치하여야 한다.

② 시행규칙 제19조에 의거 관련 대장을 비치하여야 한다.

제47조(사무결재의 기준) ① 옴부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 옴부즈만의 권한에 속하는 사무에 대한 결재기준은 별표2와 같다.

부 칙

이 세칙은 옴부즈만 운영회의의 의결을 받은 날부터 시행한다.

[별표 1]

활동비 산식

※ 월 실제 근무시간이 80시간 미만인 경우

<p>■ 활동비 월액 × (월 실제 근무시간 / 80 시간)</p>

[별표 2]

사무결재 기준

단위사무	사무 처리내용	기안자		결재자
		주무관	주 관 시민옴부즈만	사무국장 (대표 시민옴부즈만)
고충민원 처리	일반민원인 경우 관계 행정기관 이첩	○		○ (1인결재)
	고충민원 신청의 보완 취하		○	○ (1인결재)
	조사가 불필요한 민원인 경우, 조사의 중지·종결 (각하, 이송, 이첩)	○		○
	조사실시 통지		○	○ (1인결재)
	출석 및 실지조사 관련 참석요청		○	○ (1인결재)
	처리기간 연장		○	○ (1인결재)
	이해당사자간 조정 또는 합의		○	○ (1인결재)
	필요시 자문위원회 개최		○	○ (1인결재)
	고충민원 기각		○	○ (1인결재)
	고충민원 조사결과 결정사항 통지 (시정권고, 의견표명, 제도개선 등)		○	○ (1인결재)
	재심의 결정사항 통지		○	○ (1인결재)
	처리결과 이행실태 관리	○		○
	감사의뢰		○	○ (1인결재)
	운영상황 보고서 작성		○	○
	사무국 운영지원	옴부즈만 근무상황 관리	○	
사무국 운영에 관한 사항		○		○

※ 별지 서식은 생략

