

2020년
경기도 옴부즈만
운영상황보고서



Ombuds
Man

Contents

Ombuds
Man

01

개관

- 06 제1절 추진배경
- 07 제2절 ombudsman 현황

02

구성 및 운영

- 10 제1절 구성 및 기능
- 13 제2절 운영

03

운영성과

- 22 제1절 고충민원 처리 현황
- 32 제2절 홍보현황 및 활동모습

04

주요 처리사례

- 42 제1절 시정권고
- 56 제2절 의견표명
- 59 제3절 제도개선권고
- 85 제4절 심의안내

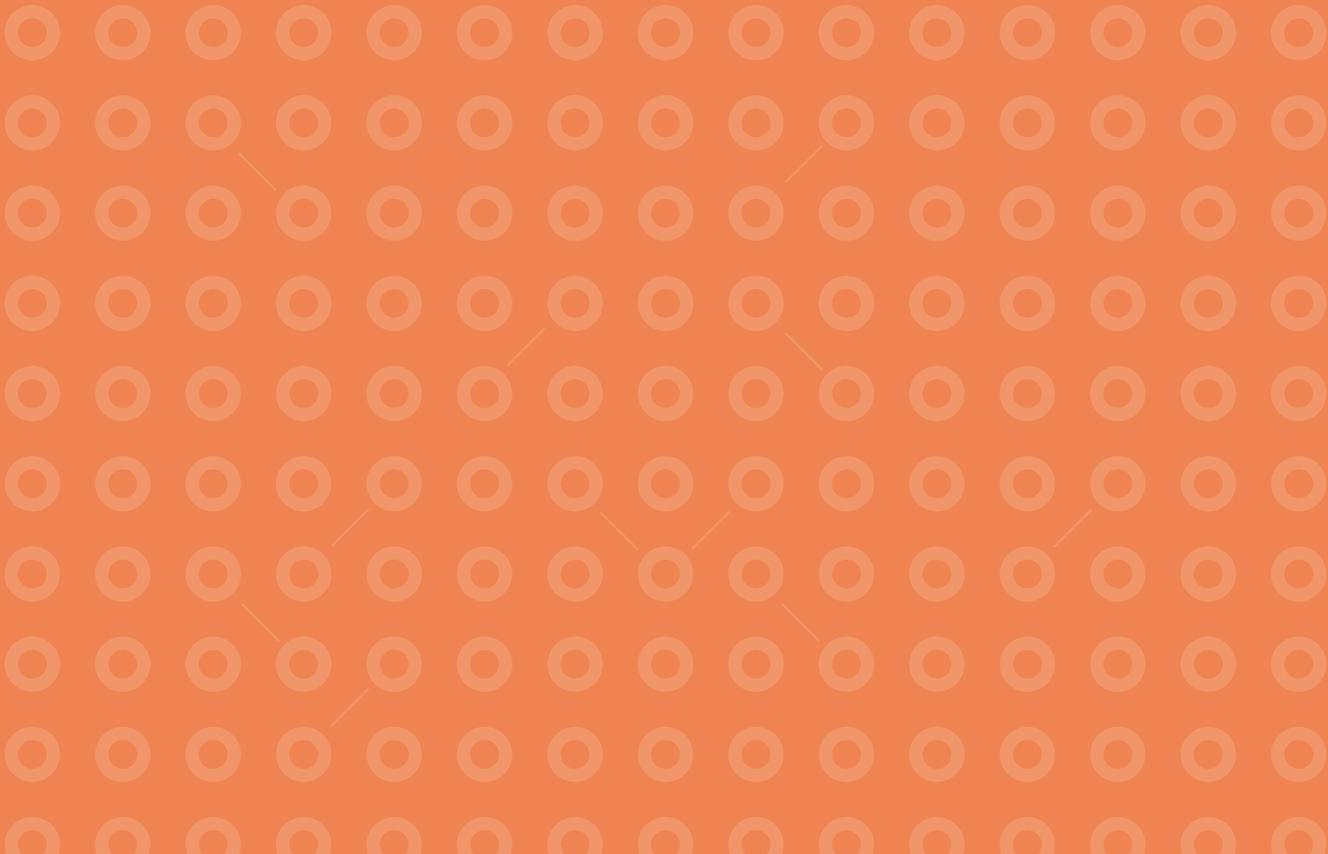
05

부록

- 90 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 100 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙



Ombuds
Man



개관

제1절 추진배경

제2절 옴부즈만 현황



추진배경

복지국가 지향과 지방자치 활성화에 따른 행정권 강화와 행정재량의 복잡·다양화 현상은 전 세계적 추세로, 이에 따른 국민의 권리침해 우려 역시 증대되고 있는 것이 현실이다. 그러나 기존의 전통적 입법·사법적 권리구제 수단으로는 새로운 행정문제와 다양한 고충민원들을 해결하는 것에 한계가 있는 것이 사실이다. 따라서 기존의 전통적 권리구제 수단을 보완하기 위한 새로운 제도적 장치의 필요성이 대두되었다.

1809년 스웨덴 의회에서 처음 창설된 옴부즈만 제도는 위법부당한 행정행위로 인하여 국민의 권리나 이익이 침해되었을 때 정부나 의회에 의해 임명된 대리인이 국민을 대신하여 이를 신속히 조사하여 시정케 함으로써 민원을 해결하여 주는 제도를 뜻한다.

옴부즈만 제도는 국민을 대신하여 행정부를 통제하며, 국민과 행정기관과의 분쟁을 조정·중재하여 국민의 권리를 구제하며, 법규의 잘못된 해석과 적용을 하는 행정기관에게 시정권고하고, 행정정보의 공개를 확대하며, 행정개혁을 촉진하여 법이 규제하지 못하는 사각지대의 갈등을 해소하는 역할을 한다.

| 옴부즈만(Ombudsman)이란? |

■ 고대 스웨덴어 *ombudsman**에서 유래

어떤 사람이 다른 사람에게 손해를 가한 경우, 법원에 의해 결정된 배상금을 손해를 입힌 자로부터 받아서 손해를 입은 자에게 공평하고 공정하게 이를 나누어주는 역할을 한 사람이라는 의미

현재는, “국민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 중립적인 입장에서 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람”을 의미

경기도는 다변화하는 행정수요와 다양한 행정문제에 효과적으로 대응하고, 행정의 투명성 및 책임성을 확보하고자 2013년 11월 11일 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」를 공포하고 2015년 1월 17일 1기 옴부즈만을 시작으로 2019년 3월 13일 3기 옴부즈만 위원을 위촉함으로써 경기도 옴부즈만 제도를 도입·운영하고 있다.

옴부즈만 현황



오창익 | 대표 옴부즈만

- 현) 인권연대 사무국장
- 전) 전주교정의구현사제단 사무국장



이희진 | 부 옴부즈만

- 현) 한국갈등해결센터 이사
- 현) 여성노동법률지원센터 부대표



유정표 | 사무국장

- 현) 로펌 고우 변호사
- 전) 서울지방변호사회 사무총장



김승조

- 전) 국민권익위원회 재정경제심판과장
- 전) 국민권익위원회 사회제도개선과장



김영선

- 현) 김영선 법률사무소 대표
- 현) 한국여성변호사회 이사



김영식

- 현) 한국경제조사연구원 원장
- 전) 양평 부군수



송윤정

- 현) 법무법인 마당
- 전) 수원세무서 국제심사위원



이영균

- 현) 가천대학교 법과대학 학장
- 현) 대검찰청 검찰수사심의위원



이용옥

- 현) 수원지법 민사조정위원
- 전) 용인사랑 라이온스클럽 회장

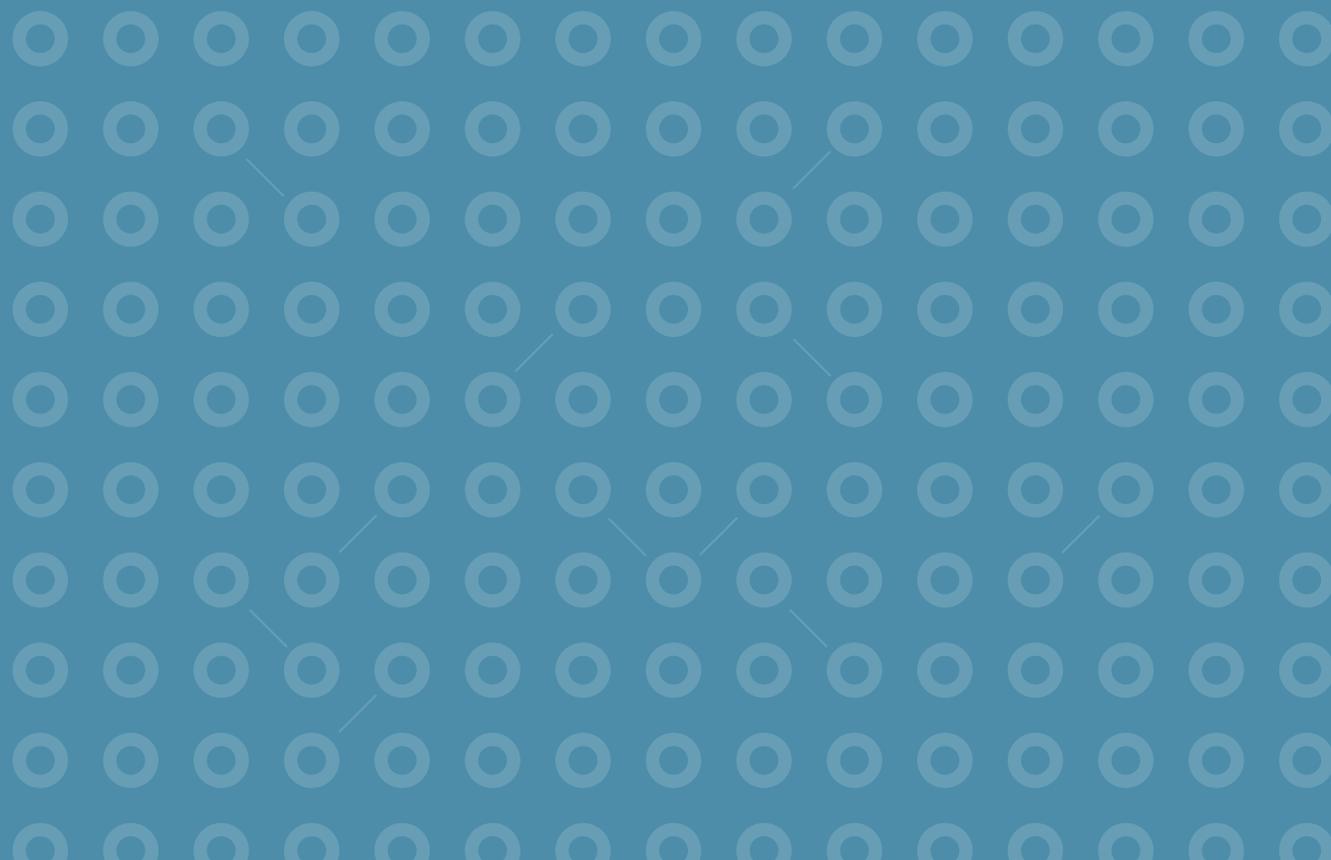


채승묵

- 현) 수원대학교 교수(연극영화학)
- 전) 문화다양성포럼 공동대표



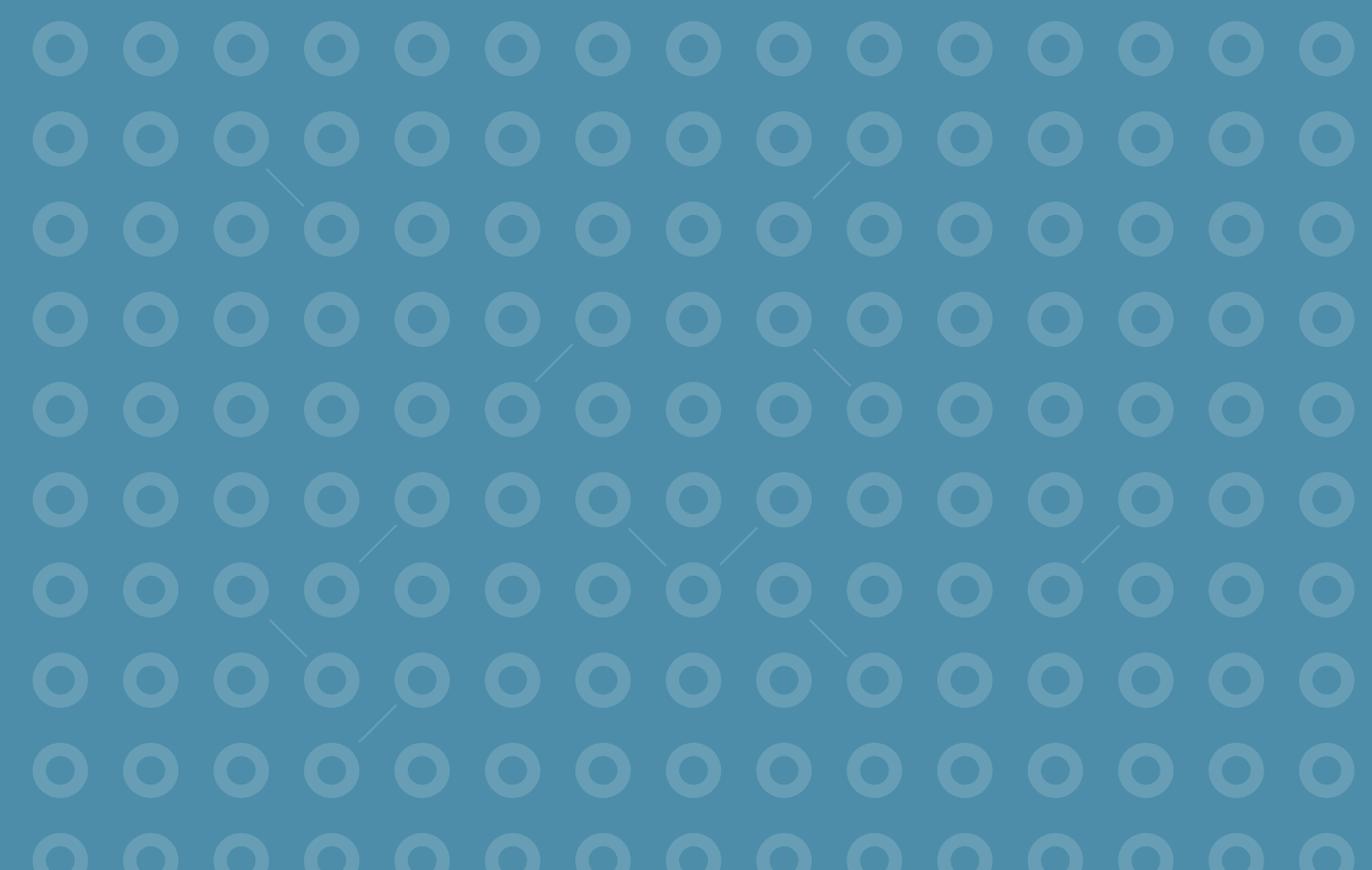
Ombuds
Man



구성 및 운영

제1절 구성 및 기능

제2절 운영



구성 및 기능

옴부즈만의 구성

경기도 옴부즈만(이하 “옴부즈만”)은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 내지 제37조 및 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」에 근거하여 설치되었다.

옴부즈만은 도지사 소속 하의 행정부형 옴부즈만이며, 복수의 옴부즈만이 심의의결하는 합의제 형태로 운영된다. 옴부즈만 위원은 임기 2년의 비상임 위촉직으로, 1회에 한하여 연임 가능하다.

옴부즈만의 선임을 위하여 “옴부즈만 추천위원회”를 구성·운영한다. 추천위원회는 위원장을 포함하여 10명 이내로 구성하고 추천이 끝난 후 자동으로 해산된다. 위원장은 행정1부지사이며, 위원은 고충민원 업무 담당 국장·변호사·교수·시민사회단체 등에서 추천을 받은 사람으로 구성된다. 추천위원회의 위원은 옴부즈만 후보자를 복수로 추천할 수 있으며, 추천받은 후보자 중에서 회의를 통해 옴부즈만을 결정한다. 추천위원회 회의는 재적의원 과반수의 출석으로 열고, 출석의원 과반수의 찬성으로 의결한다.

옴부즈만은 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률 등에 관하여 뛰어난 식견을 가진 사람 중에서 도의회의 동의를 받아 도지사가 위촉한다. 옴부즈만의 자격요건 및 결격사유는 아래와 같다.

| 자격요건 |

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사·감정평가사 등의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

| 결격사유 |

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 「정당법」 제23조에 따라 정당에 입당한 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록된 사람

옴부즈만은 도 본청 및 소속기관, 도에서 시·군에 위임한 사무의 경우 시·군 본청 및 소속기관, 도에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 도에서 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관의 처분 등에 대하여 관할권을 가진다.

옴부즈만의 기능

옴부즈만은 주민이 신청한 고충민원, 옴부즈만 스스로 발의한 고충과 관련된 사안, 다수인민원·공공갈등민원·복합민원 등의 고충민원 등을 조사·처리하여 시정을 권고하거나 의견을 표명하고 관련 행정제도에 대하여 개선을 권고하며 고충민원을 조정·중재한다. 그 외에도 도지사 및 도의회에 옴부즈만 운영 및 직권조사에 대하여 보고하고, 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가를 실시하며, 옴부즈만의 활동과 관련된 단체 등과 협력하고 지원하는 등의 직무를 수행한다. 옴부즈만은 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장받으며, 각 옴부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다.

옴부즈만은 행정처분에 문제를 제기하는 민원인의 주장을 조사하여 위법·부당한 처분이라고 판단되는 경우 해당 기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 국민의 입장에서 행정을 감사·통제하고, 법적·행정적 소송절차보다 비용이나 시간을 절약하게 됨으로써 소외된 계층에 대한 사회적 안전장치로서의 기능을 수행한다. 또한 한 번 결정되면 그 결정을 선행로 삼아 이를 지속하려는 행정의 관성을 깨뜨려 위법·부당한 행정관행을 개선되도록 자극하며, 특별한 권력에 의존하지 않고 옴부즈만의 특성인 '부드러운 법률(soft law)'의 적용을 통해 행정의 변화를 도모한다.

사무국

도지사는 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둘 수 있다. 2019년 3월 13일 사무국을 설치하였고, 3기 옴부즈만으로 위촉(2019.3.13.)된 옴부즈만 중 1인이 사무국장으로서 활동하여, 최초 고충민원 접수부터 안건의 상정에 이르기까지 실질적으로 옴부즈만의 관할에 놓이게 되어 옴부즈만 활동의 독립성 및 자율성을 확보하였다. 사무국 업무는 조사담당관실 옴부즈만지원팀에서 수행하고 있으며, 인력은 총 4명이다. 사무국은 고충민원의 안내·상담·접수 및 민원 조사처리 지원, 옴부즈만 결정사항의 시행 및 사후관리, 옴부즈만 회의의 회의록 작성 및 기록 보존, 고충민원 편람·서식 등의 보관, 그 밖의 옴부즈만 운영에 필요한 업무를 수행한다.

고충민원의 정의

| 고충민원이란 |

행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

- 「부패방지 및 국민권익위의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호

고충민원의 대상이 되는 행위는 행정청이 행하는 구체적 사실에 관한 집행행위, 외부에 대하여 직접적인 법적 효과를 발생하는 행위, 공권력적 행위, 공권력 행사의 거부, 기타 이에 준하는 행정작용 뿐 아니라 행정처분은 아니지만 그것이 위법·부당하여 민원인의 권리·이익을 침해하거나 불편·부담이 되는 행정청의 비권력적 사실행위가 해당한다. 또한 행정청이 당사자의 신청에 대하여 상당한 기간(법에 규정된 민원사무처리기간) 내에 일정한 처분을 하여야 할 법률상의 의무가 있는데도 불구하고 이를 하지 않는 부작위나 소극적인 행정행위, 민원인의 권리나 이익을 침해하거나 불편·부담을 주는 불합리한 행정제도·법령 및 행정기관의 시책 등도 이에 포함된다.

고충민원은 사안이 개별적이고 다양하며 예외적으로 발생하기 때문에 일정한 구비 서류나 절차·처분요건 등을 규정하기 어렵고, 내용·절차가 복잡하여 전문성 및 여러 행정기관의 협조와 조정이 요구되며, 해결에 장시간이 소요된다는 특성이 있다.

고충민원의 신청

고충민원은 국내에 거주하는 외국인을 포함하여 개인·법인·단체 누구든지 신청 할 수 있다. 옴부즈만에 고충민원을 신청하고자 하는 개인·법인·단체는 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름), 신청의 취지·이유와

고충민원 신청의 원인이 된 사실내용 등을 기재하여 옴부즈만 사무국에 직접 방문 또는 우편, 전자우편, 팩스 등의 방법으로 민원을 접수한다.

- 직접 방문 및 우편접수
 - 경기도 수원시 팔달구 효원로 1, 경기도청 조사담당관실 옴부즈만운영지원팀 (우 16444)
- 전자메일 : ombudsman@gg.go.kr
- 팩스 : 031-8008-2789

고충민원 처리

 고충민원의 신청 접수	<ul style="list-style-type: none"> ● 고충민원 처리 대상 여부 판단
	
 조사관 등 지정	<ul style="list-style-type: none"> ● 소관분야를 고려하여 담당조사관 지정 ※ 사무국장 전결 처리 : 이첩, 각하, 반려 등
	
 기초자료 조사 작성 및 검토	<ul style="list-style-type: none"> ● 피신청인 검토의견 및 민원현장 등 확인
	
 민원조사 실시	<ul style="list-style-type: none"> ● 조사옴부즈만 지정 - 민원인 면담, 피신청인 의견청취, 법령 검토, 현장 방문 등
	
 옴부즈만 회의(심의·의결)	<ul style="list-style-type: none"> ● 옴부즈만 과반수 출석의 합의제 운영 ● 조사 결과에 따라 시정권고, 제도개선, 의견표명 등 결정
	
 결정내용 통지	<ul style="list-style-type: none"> ● 10일 이내에 신청인·피신청인 모두 통지
	
 처리결과 통보	<ul style="list-style-type: none"> ● 30일 이내 관계기관 조치계획 또는 이행결과 회보
	
 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> ● 관계행정기관의 이행실태 확인·점검

처리방침의 결정

옴부즈만에 고충민원이 접수되면, 먼저 접수된 민원을 검토하여 옴부즈만에서 조사·심의할 사안인지의 여부를 판단하게 된다.

옴부즈만은 접수된 민원이 옴부즈만의 관할권 밖에 있는 경우에는 관계 부서로 이첩할 수 있으며, 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 경우나 사인 간의 권리관계 등에 관한 사항인 경우에는 각하할 수 있다.

| 각하대상 민원 |

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행중인 사항
3. 수사 및 형 집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항이거나 감사원이 처분을 요구한 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 도 또는 수임·수탁기관의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 제7조에서 정한 관할권의 범위에서 벗어나는 사항
7. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

민원의 이첩과 종결

옴부즈만은 접수된 고충민원이 관계 행정기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 경우에는, 이를 관계행정기관 등에 이첩할 수 있다. 이 때 옴부즈만은 지체없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 하며, 이첩하는 행정기관에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하도록 요청한다.

옴부즈만은 동일한 내용의 고충민원 처리결과를 2회 이상 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 같은 사람이 고충민원을 신청한 경우에는 종결처리하고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 사람이 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결처리할 수 있다. 또한 민원인의 성명·주소 등이 분명하지 않은 고충민원 역시 종결처리할 수 있다.

민원 처리 기간

옴부즈만의 고충민원 조사·처리 기간은 60일이며, 부득이한 사유로 60일 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

고충민원의 처리기간 계산 시, 초일은 산입하고 공휴일은 산입하지 않는다.

그 외에도 신청서 보완·문서 이송·대표자 선정·의견 청취·감정 및 자문 등에 소요되는 기간은 처리기간 산정에서 제외된다.

민원조사

옴부즈만의 조사는 당사자의 주장 내용과 사실관계 및 법률관계를 명확히 하는 데에 중점을 두고 실시한다.

옴부즈만은 민원의 조사·심의를 위하여 신청인과 피신청인, 관련 기관 등으로부터 민원발생·처리경위, 처리의견·계획, 기타 현황자료 등에 관하여 자료 등을 제출받고, 피신청인·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석을 통한 의견을 청취할 수 있으며, 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사 및 감정 의뢰 등을 할 수 있다. 또한 옴부즈만은 접수된 민원 이외에도 필요하다고 인정되는 경우에는 그 관할범위에 있는 기관을 대상으로 직권으로 조사를 할 수 있다.

합의와 조정

옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대하여 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고(권유)할 수 있다. 합의 권고 또는 당사자 간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의를 작성하여 신청인과 피신청인이 확인한 후 서명 또는 기명 날인하고 합의에 참여한 사무국장이나 조사관이 서명 또는 기명날인한 후 옴부즈만이 확인함으로써 합의가 성립된다.

옴부즈만은 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충 민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우 당사자의 신청에 의하여 또는 직권으로 조정할 수 있다. 조정은 민법상 화해와 같은 효력이 있다.

옴부즈만 회의

옴부즈만 회의는 매월 1회 개최함을 원칙으로 한다. 정례회에서는 접수된 고충민원에 대한 조사방향을 정하고, 필요한 경우 조사옴부즈만을 지정하여 민원에 대하여 심층적인 조사를 실시할 수 있게 하며, 조사한 민원에 대하여 심의·의결한다.

심의·의결

옴부즈만 회의에서는 조사·심의하기로 한 민원을 안건으로 상정하여 처리한다. 옴부즈만은 안건 민원에 대하여 재적위원 과반수의 출석 및 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하며, 시정 권고, 의견표명, 제도개선권고·제도개선의견표명, 심의안내 등의 내용으로 결정한다.

| 결정내용 |

- **시정권고**
 - 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
- **의견표명**
 - 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
- **제도개선권고, 제도개선의견표명**
 - 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
- **조정**
 - 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우
- **합의**
 - 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고
- **심의안내**
 - 신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우

처리결과 통지

옴부즈만은 민원의 결정 내용을 지체없이 신청인과 피신청인에게 통지한다. 결정 내용이 권고나 의견표명인 경우에는 의견에 참가한 옴부즈만의 서명 또는 날인을 받아 의견서의 형태로 통지하며, 결정 내용이 권고·의견표명 외의 경우에는 안내 회신문의 형태로 통지한다. 옴부즈만으로부터 권고 또는 의견을 받은 단체장은 이를 존중하여야 한다. 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 하며, 권고를 받은 피신청인이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보한다.

재심의

피신청인은 옴부즈만이 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있

는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의할 수 있다.

옴부즈만이 피신청인으로부터 재심을 요청받아 이유있다고 인정하는 경우에는 지체없이 신청인 및 이해관계인에게 그 사실을 알리고, 재조사하여야 한다. 대표옴부즈만은 재조사 결과에 따라 재심의 대상 여부를 결정하여 처리한다.

사후관리

옴부즈만은 고충민원 처리결과의 실효성 확보 및 옴부즈만 기관의 대국민 신뢰성 제고를 위하여, 시정을 권고하거나 의견을 표명한 사안에 대하여 체계적이고 효율적인 사후관리를 실시한다.

옴부즈만은 피신청인의 시정조치 및 권고 등에 대한 처리결과 통보 내용을 확인하고 그 이행 실태를 정기적으로 확인 점검한다.

감사의뢰

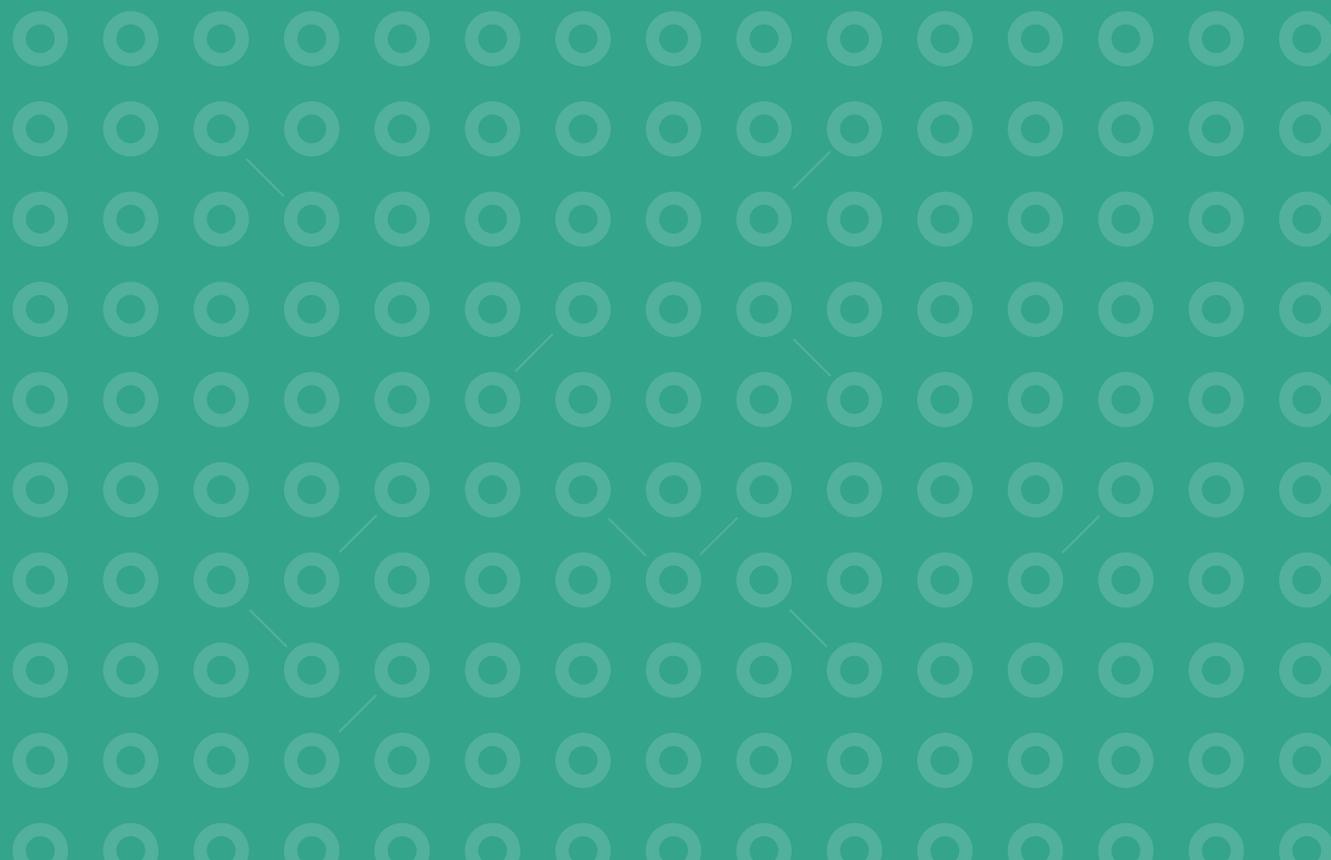
옴부즈만은 고충민원의 조사처리과정에서 피신청인 및 관계 행정기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 해당 기관에 감사를 의뢰할 수 있다.

운영상황의 보고 및 공표

옴부즈만은 고충민원의 접수 및 처리 현황, 옴부즈만이 권고하거나 의견을 표명한 내용, 관련 부서의 처리결과(미처리 사유 포함), 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항 등을 포함하여 매년 운영상황을 도지사와 도의회에 보고하고 이를 공표한다. 이 외에도 필요하다고 인정하는 경우에는 도지사와 도의회에 특별보고를 할 수 있다.



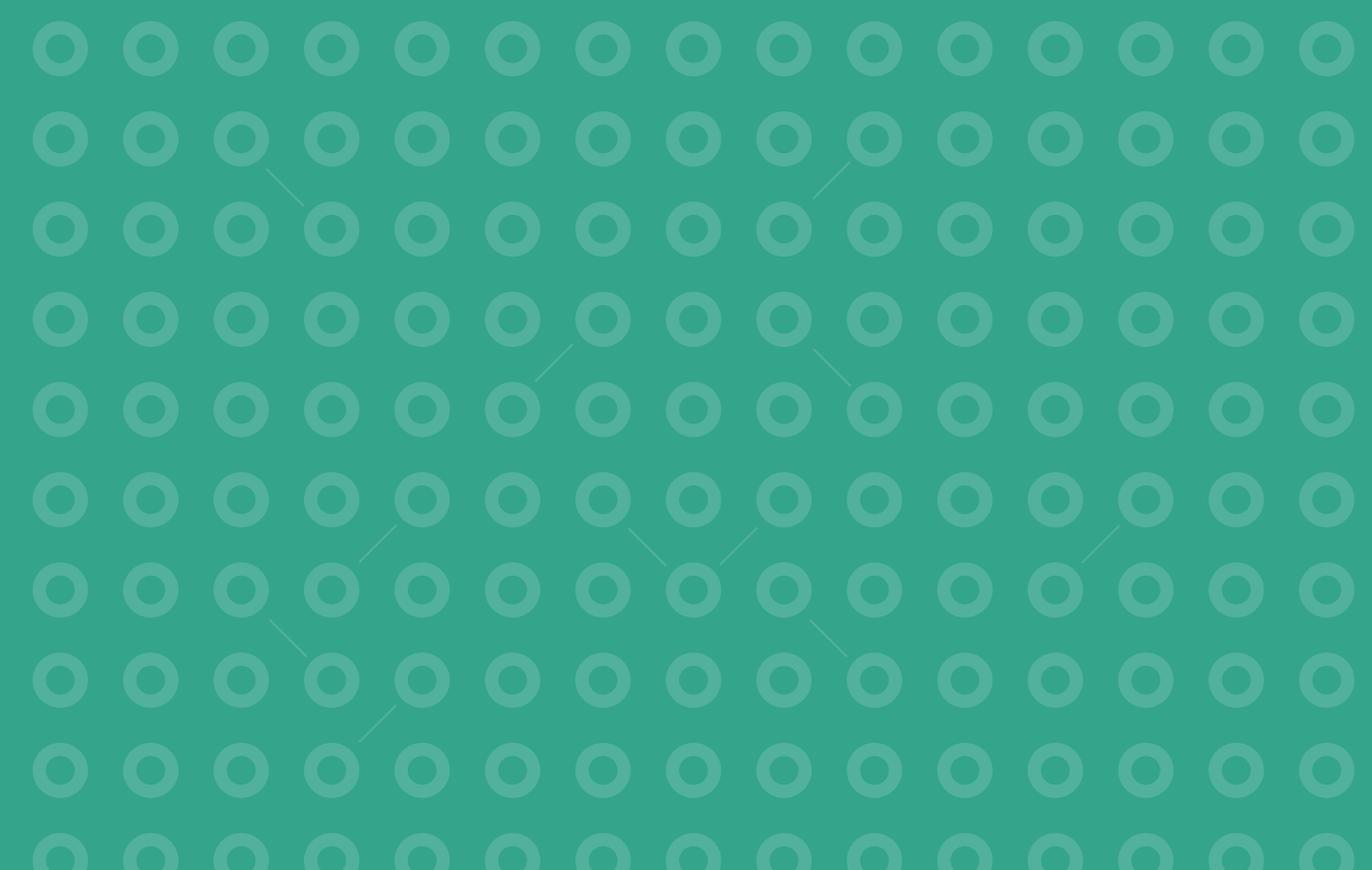
Ombuds
Man



운영성과

제1절 고충민원 처리 현황

제2절 홍보현황 및 활동모습



고충민원 처리 현황

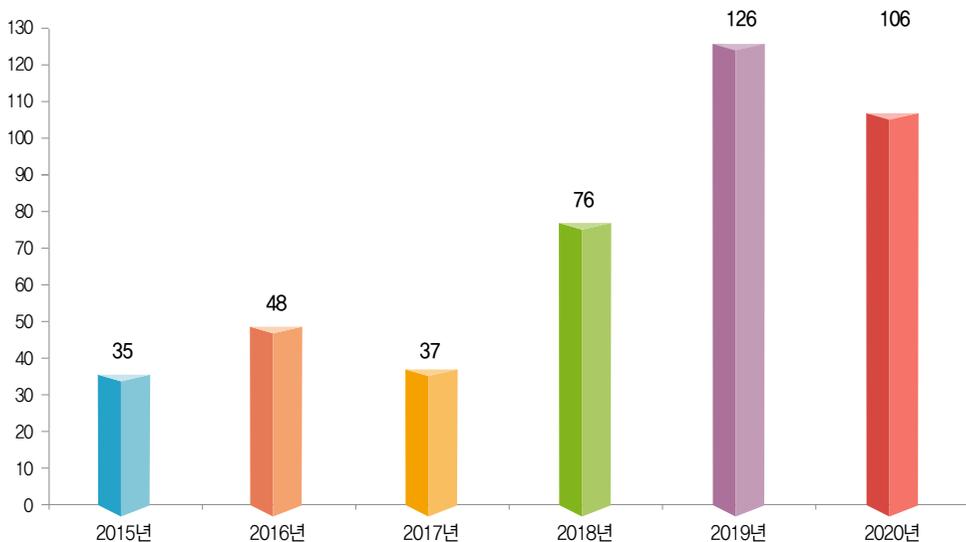
총괄

경기도 옴부즈만은 2015년 1월 27일 출범 이후 2020년 12월 31일에 이르기까지 총 428건의 민원을 조사·처리하였다.

옴부즈만은 출범 첫 해인 2015년 35건의 민원을 처리한 것을 비롯하여, 2016년 48건, 2017년 37건, 2018년 76건, 2019년의 126건, 2020년 106건의 민원을 처리하였다.

[2015년~2020년 옴부즈만 연도별 처리 결과 현황]

계	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
428	35	48	37	76	126	106



옴부즈만 조사·심의 민원은 118건으로, 제도개선권고 24건, 시정권고 10건, 의견표명 35건, 조정 2건, 심의안내 47건이었다. 사무국 처리 민원은 310건으로 해결 27건, 취하 7건, 각하 83건, 이송이 193건이었다.

[2015년~2020년 옴부즈만 처리 결과 현황]

계	옴부즈만 심의(118건)					사무국 종결(310건)			
	제도개선권고	시정권고	의견표명	조정	심의안내	해결	취하	각하	이송
428	24	10	35	2	47	27	7	83	193

옴부즈만에서 제도개선권고 및 시정권고, 의견표명한 민원은 총 69건으로, 이 중 피신청인이 수용한 민원은 59건이다.

옴부즈만의 심의 결과에 대한 집행부의 총 수용률은 85%로, 제도개선권고 민원은 24건 중 23건이 수용되어 96%의 수용률을, 시정권고 민원은 10건 중 전체 10건 모두 수용되어 100%의 수용률을, 의견표명 민원은 35건 중 26건이 수용되어 74%의 수용률을 기록하였다.

[2015년~2020년 옴부즈만 처리 결과 수용 현황]

결정사항	계	제도개선권고	시정권고	의견표명
계	69	24	10	35
수용	59	23	10	26
불수용	10	1	-	9



2020년

경기도 옴부즈만은 2020년 한 해 동안 옴부즈만 조사·심의 민원 20건과 사무국 처리 민원 86건을 합하여 총 106건의 고충민원을 조사·처리하였다.

분야별로는 일반행정 분야 민원이 35건으로 가장 많았으며, 그 외 기타 분야 25건, 도시건축 분야 19건, 도로교통 분야 12건, 사회복지 분야 11건, 지방재정 분야 4건 순이었다.

[2020년 옴부즈만 분야별 처리 결과 현황]

계	일반행정	지방재정	사회복지	도시건축	도로교통	기타
106	35	4	11	19	12	25



옴부즈만 조사·심의 민원은 20건으로 제도개선권고 8건, 시정권고 4건, 의견표명 1건, 조정 0건, 심의안내 7건이었으며, 사무국 처리 민원은 86건으로 해결 21건, 취하 0건, 각하 23건, 이송 42건이었다.

[2020년 옴부즈만 처리 결과 현황]

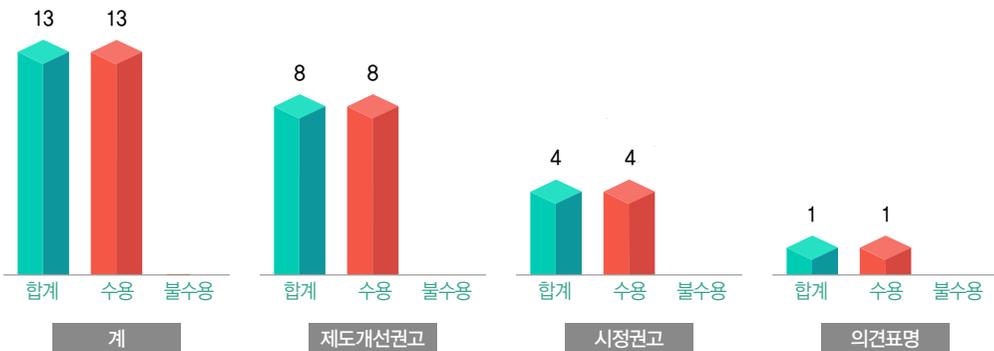
계	옴부즈만 심의(20건)					사무국 처리(86건)			
	제도개선 권고	시정 권고	의견 표명	조정	심의 안내	해결	취하	각하	이송
106	8	4	1	0	7	21	0	23	42

2020년 옴부즈만에서 제도개선권고 및 시정권고, 의견표명한 민원 총 13건 중 피신청인이 수용한 민원은 13건이었으며, 불수용한 민원은 0건이었다.

피신청인이 옴부즈만의 권고 및 의견을 수용하여 개선된 주요 사례로는 '경기도 산후지원금 지급제도 개선 요청', '아동보호전문기관 확대 운영 권고', '경기 극저신용대출 지원대상 자격 완화 요청' 등이 있다.

[2020년 옴부즈만 처리 결과 수용 현황]

결정사항	계	제도개선권고	시정권고	의견표명
합계	13	8	4	1
수용	13	8	4	1
불수용	-	-	-	-



[2020년 옴부즈만 민원 처리 내역]

연번	민원명	소관부서/기관	처리결과	비고
1	경기도 공공기관 홈페이지 운영 현황 조사	공공기관	완료	해결
2	경기도 공공기관, 장애인 표준사업장 생상품 구매 확대	경기도 및 공공기관	완료	시정권고
3	교통약자 이동편의 증진 계획 개선 권고	경기도	완료	해결
4	육아종합지원센터 직원 근로계약 개선 요청	경기도	완료	제도개선 권고
5	행복카셰어 운영 관련 진정	경기도	완료	심의안내
6	도서관 공사 관리감독 미흡	성남시	이송	성남시 소관
7	개발제한구역 해제 요청	경기도, 안산시	완료	해결
8	화물자동차 운수사업 관련 위반행위 신고 및 포상금 지급 조례 실효성 확보 요구	경기도	완료	시정권고
9	화물자동차 불법주정차 단속 요청	용인시	이송	용인시 소관
10	여주 아동 양육시설 부정행위 조사 요청	여주시	이송	여주시 소관
11	우수자원봉사증 공영주차장 할인 혜택 확대 요청	경기도, 경기도 자원봉사센터	완료	제도개선 권고
12	재개발정비구역 변경 지정 내지 사육 존치 요청	안양시	이송	안양시 소관
13	공장 제조장 등 인허가 업무 개선	경기도	완료	시정권고
14	공사비 대금 지급 청구	평택시	이송	평택시 소관
15	관 중심 소극행정 개선	경기도, 용인시	완료	각하
16	태양광발전시설로 인한 피해구제 요청	연천군	완료	각하
17	환경 친화적 자동차충전시설 충전구역 단속 요청	경기도, 성남시	완료	해결
18	경기도 다자녀 지원 제도 개선	경기도	완료	제도개선 권고

연번	민원명	소관부서/기관	처리결과	비고
19	공사현장 불법 옥외광고물 처리 요청	고양시	이송	고양시 소관
20	관 중심 소극행정 개선 관련 재조사 요청	경기도, 용인시	완료	각하
21	경기신용보증재단 보증심사 부당	경기신용보증재단	완료	심의안내
22	행정업무처리 실수로 인한 피해 구제 요청	경기아트센터	완료	해결
23	토사로 인한 배수로 차단 문제 해결 요청	평택시	이송	평택시 소관
24	불법건축물 판단기준 지자체별 상이 부적정	수원시	이송	수원시 소관
25	재난기본소득 수령대상자 확대요청	경기도	완료	해결
26	경기문화재단 임대료 감면 요청	경기문화재단	완료	심의안내
27	G마크 인증 갱신 부적합 판정에 대한 이의신청	경기도	완료	해결
28	주거급여 신청 결과 요청	부천시	이송	부천시 소관
29	재난기본소득 수령 대상자 확대 요청	경기도	완료	해결
30	성남시 근생빌라 원상복구에 대한 고충	성남시	완료	해결
31	고양시 재개발사업시행인가 거부처분에 대한 이의신청	고양시	이송	고양시 소관
32	평택 전입신고처리 오류 정정 요청	평택시	이송	평택시 소관
33	평택아파트 중도금 대출 실행 은행 방문 반대	평택시	이송	평택시 소관
34	경기도청 불친절 상담사 교육 요청	경기도	완료	해결
35	경기도 재난기본소득 지급 요청	경기도	이송	안전기획과 소관
36	경기도 재난기본소득 지급 대상 질의	경기도	이송	안전기획과 소관

연번	민원명	소관부서/기관	처리결과	비고
37	성남시 근생빌라 원상복구 및 이행강제금 부과 부당	성남시	이송	성남시 소관
38	재난기본소득 제외 대상자 구제 요청	경기도	이송	안전기획과 소관
39	재난기본소득 사용방법 문의	경기도	완료	해결
40	비리 유치원 및 교육청의 대응시스템 실패 개선 요청	경기도 교육청	완료	각하
41	경기도 산후조리비 제도개선 요청	경기도	완료	제도개선 권고
42	불법건축물 관련 답변에 대한 이의제기	성남시	완료	해결
43	경기지역화폐 사용가맹점 개선 요청	경기도, 안성시	완료	각하
44	388번 버스 임시차고지 이전 미해결 및 담당자 조사 요청	김포시	완료	해결
45	재난기본소득 지급 지연 문의	경기도	이송	안전기획과 소관
46	경기도 극저신용대출 지원 대상 개선 요청	경기도	완료	시정권고
47	신용보증재단 일방적 업무처리와 고압적 고객응대 불만	경기신용보증재단	완료	심의안내
48	재난기본소득 지급 건의	안성시	이송	안성시 소관
49	아파트 계약갱신 관련 행정시스템 개선 요청	한국토지주택공사	완료	각하
50	주택임대사업자 임대료 증액에 대한 과태료 부과 부당	의정부시	이송	의정부시 소관
51	저소득층 한시생활지원금 시설수급자 직접 지급 요청	보건복지부	완료	각하
52	허위 자동차 성능, 상태 점검 업체 조치 요청	시흥시	이송	시흥시 소관
53	외국인 불법택시영업에 대한 조사 요청	화성시	이송	화성시 소관
54	재산권 침해에 대한 구제 방법 요청	개인	완료	각하

연번	민원명	소관부서/기관	처리결과	비고
55	경기도 재난기본소득 이의신청	경기도	완료	각하
56	코로나19 관련 적극행정 건의	경기도	완료	해결
57	여주 도시계획도로변경계획에 대한 민원제기	여주시	이송	여주시 소관
58	도시개발사업 추진 부적정에 따른 민원제기	평택시	이송	평택시 소관
59	화성시 청계동 공영 노상주차장 설치 공사 재개 요청	화성시	이송	화성시 소관
60	고양시 자동차정비업체 지도감독 요청	고양시	이송	고양시 소관
61	코로나 19로 인한 납품책임 면제 요청	경기도	완료	심의안내
62	경기도 해외입국자 자가격리시설 운영 여부 확인	경기도	완료	해결
63	소하천 구역 내 옹벽설치 및 건축허가의 적법여부, 소하천 홍수대책 수립 및 불법사항 시정조치	이천시	이송	이천시 소관
64	불법 용도변경원상복구 중 과도한 행정요구 신고	성남시	이송	성남시 소관
65	노인 학대 관련 판정기준 및 절차 개선	경기도	완료	제도개선 권고
66	경기 8407번 버스 운행 재개 요청	경기도, 고양시, 안산시	완료	해결
67	사단법인 설립인가취소 요청	서울특별시	완료	각하
68	고양 식사지구 소음민원 제기	고양시	이송	고양시 소관
69	국토부의 해석과 다른 공동주택관리규약 개정 요청	경기도	완료	해결
70	부천시 공유재산 토지 매각 신청	부천시	이송	부천시 소관
71	정당한 부동산 중개를 위한 지도 감독 요청	평택시	이송	평택시 소관
72	실내체육시설 코로나 방역 적극 지도점검 요청	경기도	완료	해결

연번	민원명	소관부서/기관	처리결과	비고
73	광명 고용센터 민원처리 불만	고용노동부	완료	각하
74	오류 송금에 따른 지방세 반환 청구	화성시	완료	각하
75	입찰 담합 건에 의한 계약업체의 피해	경기도, 동물위생시험소	완료	해결
76	마을버스 노선 변경에 관한 건의사항	화성시	이송	화성시 소관
77	코로나 사태 대응으로 인한 입주사 외부인원 출입금지 규정에 대한 불공정	경기도, 경기콘텐츠진흥원	이송	진흥원 소관
78	하천에 편입된 토지에 대한 정당한 보상 요청	의정부시	완료	해결
79	페이퍼컴퍼니 단속 과정 부당	경기도	완료	각하
80	회의영상 공개에 따른 개인정보 침해 구제 요청	여주시	완료	각하
81	광주시 허가 관련 불만 민원	광주시	이송	광주시 소관
82	위법한 건축허가 직권취소 및 철거 요청	남양주시	이송	남양주시 소관
83	기술개발사업 제재 및 사업비 환수조치 부당	경기도	완료	심의안내
84	기흥IC 정체 해소 요청	용인시	이송	용인시 소관
85	372번 지방도 전차도로 확장공사 민원	경기도, 연천군	완료	의견표명
86, 87	인권침해 및 근로자 해고 위협 고충민원	노인복지과	완료	각하
88	취득세 지연으로 인한 가산세 납부 관련 민원	세정과	완료	각하
89	경기도 교통약자를 위한 특별교통수단 정책 개선	경기도	완료	제도개선 권고
90	근로감독관의 불친절 태도에 대한 문제 제기	고용노동부	완료	각하
91	경기도 아동보호전문기관 확대 운영 권고	경기도	완료	제도개선 권고

연번	민원명	소관부서/기관	처리결과	비고
92	경기행복주택 주차료 개선 요청	경기주택 도시공사	완료	심의안내
93	주거급여 담당 공무원 불친절 민원	부천시	이송	부천시 소관
94	남양주시 건축허가 직권취소 및 철거 재요청	남양주시	완료	해결
95	의정부시 트럭 확성기 소음 민원	의정부경찰서	완료	각하
96	부천시 건축법 해석에 따른 이의제기	부천시	이송	부천시 소관
97	횡단보도 교통사고로 인한 수술비 분쟁	건강보험 평가원 등	완료	각하
98	안산시 건물 주차장 물건 적치 해소 요청	안산시	이송	안산시 소관
99	가평군 부기등기 없는 부설주차장 부지 원상복구 통보에 따른 조사 요청	가평군	이송	가평군 소관
100	소상공인 새희망자금 미지급에 따른 이의신청	소상공인 시장진흥공단	완료	각하
101	공무원 업무과실로 오부과한 재산세 환급 요청	김포시	이송	김포시 소관
102	경기도 일반용역 적격심사 세부기준 개정	경기도	완료	제도개선 권고
103	전기요금 미납에 따른 단전 관련 민원	한국전력공사	완료	각하
104	광주시 나눔의 집 감사 인력 파견 요청	경기도	이송	노인복지과 소관
105	주택 소유지분에 따른 거주 기준 마련 요청	한국토지 주택공사 등	완료	각하
106	CCTV 설치 관련 장착 이유 설명 및 탈거 요청	안양시	이송	안양시 소관

홍보현황 및 활동모습

옴부즈만은 주요 추진 활동에 대한 도민들의 공감대를 확보하고 이해를 제고하기 위해 온라인 및 오프라인을 통한 다양한 홍보활동을 추진하였다. 대표적으로, 경기도 옴부즈만 공식 SNS를 개설하여 옴부즈만 제도를 소개하고 고충민원 처리절차 등을 안내하였다. 경기도 공식 블로그 및 SNS에도 글과 영상 등의 홍보콘텐츠를 게시하였고, 시·군 홈페이지에 배너 게시, G-Bus TV 동영상 홍보를 통한 온라인 및 영상 홍보를 활발히 진행하였다. 또한, 도 및 시·군 민원실에 홍보물 배포, 지역 언론 등을 통한 홍보 등 다양한 매체를 활용한 홍보활동을 추진하였다.

경기도 옴부즈만 홈페이지

새로운 경기 > 공정한 세상



경기도 옴부즈만

옴부즈만 소개 옴부즈만 운영 고충민원 신청방법 처리결과

경기도 옴부즈만 안내

경기도옴부즈만이란
경기도 및 그 소속기관에 대한
위법·부당한 행정처분이나 오명등만
해소되지 않은 고충민원을 도민의
입장에서 객관적으로 판단·조사하고
해결하는 민원조사관입니다.

옴부즈만의 업무
도 및 그 소속기관에 관한 고충민원의
조사와 처리
고충민원과 관련된 사항광고 또는
의견표명

[희망을 나눕니다. 경기도 옴부즈만]
경기도 옴부즈만 SNS 채널

경기도 홈페이지



경기도 대표 블로그

짜깍힌 고충민원의 해결사! 경기도 옴부즈만

경기도 2시간 전 URL 복사 + 이웃추가



“복잡하고 어려워요!”

경기도 공식 SNS(페이스북)


경기도청
 6월 9일 오후 3:15 · 🌐

👤 : "하남에 살고있는 주부도 인정"
 👤 : "평택에 살고있는 청년 농부도 인정"

#경기도_옴부즈만!

부당한 행정처분부터
 다양한 불편사항까지
 2달 이내로 해결드립니다!

경기도청 옴부즈만 사무국 방문
 또는 우편, 이메일로도 신청 가능!
 👍 신청방법 🌐 <https://vo.la/oSu5>

경기도 공식 SNS(트위터)

경기도청 조사담당관 @9xLyLr2C2TfoqZT · 2020년 9월 28일 ...
 《제63차 경기도옴부즈만 정례회 개최》
 9.17(목) 제 63차 경기도 옴부즈만 정례회를 개최하여 '경기도 교통약자를 위한 특별교통수단 정책 개선' 등 2개 안건을 심의하였습니다.
 앞으로도 도민의 권익 보호를 위해 최선을 다하겠습니다~!



📍 경기도 옴부즈만 공식 SNS (트위터, 페이스북)



경기도 옴부즈만

@9XSliitfcmKVbN5s

e메일 : ombudsman@gg.go.kr

📍 수원시 팔달구 효원로1, 제2별관 404호(사무국) 🌐 gg.go.kr/ombudsman

📅 가입일: 2020년 11월

2 팔로우 중 7 팔로워

경기도 옴부즈만

2020년 11월 12일 · 🌐

《경기도 옴부즈만》

- 신청대상 : 권리·이익 침해를 받은 경기도민 누구나
- 관할기관 : 경기도 본청 및 소속기관, 공기업 및 출연기관
- 대상업무 : 경기도 사무에 대한 고충 민원/ 도에서 시·군에 위임한 사무에 대한 고충 민원/ 옴부즈만 회의에서 조사·처리하기로 결정한 민원
※ 시·군 고유사무 제외
- 우편신청 : 16444 경기도 수원시 팔달구 효원로 1, 제2별관 4층 경기도옴부즈만 사무국 (연락가능한 전화번호 기재 요망)
- 방문상담 : 평일 9~18시 사무국 방문
- 전자신청 : ombudsman@gg.go.kr
- 홈페이지 : <https://www.gg.go.kr/ombudsman>

홍보영상 제작



리플릿 제작

**전문가로 구성된
옴부즈만이
도민의 힘이
되어 줍니다!**



도민이라면 누구나 언제든지 옴부즈만에게 도움을 요청할 수 있습니다. 법적인 문제가 없는 행정이라도 도민의 편의를 위해 개선해 드릴 수 있습니다.

옴부즈만의 구성

옴부즈만은 전문가로 구성됩니다!

변호사, 교수, 사회단체, 전직공무원 등



구성원 **10**명
임기 **2**년

대상기관

- 경기도 본청 및 소속기관
- 경기도에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관

대상업무

- 경기도 사무에 대한 고충 민원
- 도에서 시·군에 위임한 사무에 대한 고충 민원
- 옴부즈만 회의에서 조사·처리하기로 결정한 민원
- ※ 시·군 고유사무 제외

**민원은 어떻게
신청하나요?**



민원 신청방법



인터넷신청

www.gg.go.kr/ombudsman



우편신청

16444 경기도 수원시 팔달구 효원로 1
제2별관 4층 경기도 옴부즈만 사무국
※ 연락 가능한 전화번호를 꼭 기재해주시기 바랍니다.



직접방문

경기도 옴부즈만 사무국을 직접
방문하여 민원을 신청할 수 있습니다.
민원접수 시간 : 평일 09:00~18:00



신청서 서식 온라인 다운로드

www.gg.go.kr/ombudsman

G-Bus TV



언론보도

생생의 시장경제를 지키는

브리핑경제

경기도 옴부즈만, 공공기관의 장애인 표준사업장 생산품 구매 확대 권고

이성재 기자

최종 기사일력 2020-01-19 09:09

경기도 공공기관의 장애인 표준사업장 생산품 구매를 확대해야 한다는 경기도 옴부즈만의 시청 권고 결정이 나왔다.

경기도 옴부즈만은 지난 16일 제57차 정례회를 열고 직권으로 발의한 '도 공공기관, 장애인 표준사업장 생산품 구매확대' 사항에 대해 구매 실태조사 실시, 공공기관의 의무구매 제도에 대한 인식개선 및 실적에 따른 평가반영 등을 통해 장애인 표준사업장 생산품의 구매확대가 이뤄질 수 있도록 권고했다.

도 옴부즈만은 "장애인 고용촉진 및 직업재활법에서 보장하고 있는 사회적 약자를 위한 정신은 경기도 공공기관이 앞장서서 시행해야 할 사항이며, 우선구매제도에 대한 공공기관의 인식개선과 이에 대한 홍보 및 구매비율 준수에 따른 평가 강화 등이 필요하다"고 의결했다.

장애인 표준사업장 생산품 의무구매 제도는 취입이 어려운 장애인들을 고용하는 사업장 생산품에 대한 우선구매 지원을 통해 장애인 일자리 제공 기회를 확대하는 제도다.

「장애인고용촉진 및 직업재활법」 등의 규정에 따르면 공공기관의 장은 물품 또는 용역 구매 시 장애인표준사업장 생산품을 우선 구매하도록 하고 있고, 구매 목표 비율은 1000분의 3으로 하고 있다.

경기도 옴부즈만이 도내 20여개 공공기관에 대해 장애인 생산품 구매실적을 확인한 결과, 2018년도 기준 의무구매율 평균은 0.29%로 관련 규정에 따른 구매목표 비율 0.3%에 미달했다. 구매실적이 없거나 미달된 공공기관도 10여 곳에 달하는 것으로 확인됐다.

경기도 옴부즈만은 관련 의결사항을 해당부서에 전달할 예정이며, 해당부서는 30일 이내에 옴부즈만 의결사항의 수용 여부를 통보해야 한다.

옴부즈만은 행정기관의 처분 또는 행정제도로 인해 권리와 이익이 침해되거나 불만·부담을 겪는 개인·법인 등이 신청할 수 있으며, 법률적인 문제가 없는 행정분야도 개선이 필요한 경우 대상이 된다.

제3기 경기도 옴부즈만 활동모습

경기도 옴부즈만 정례회

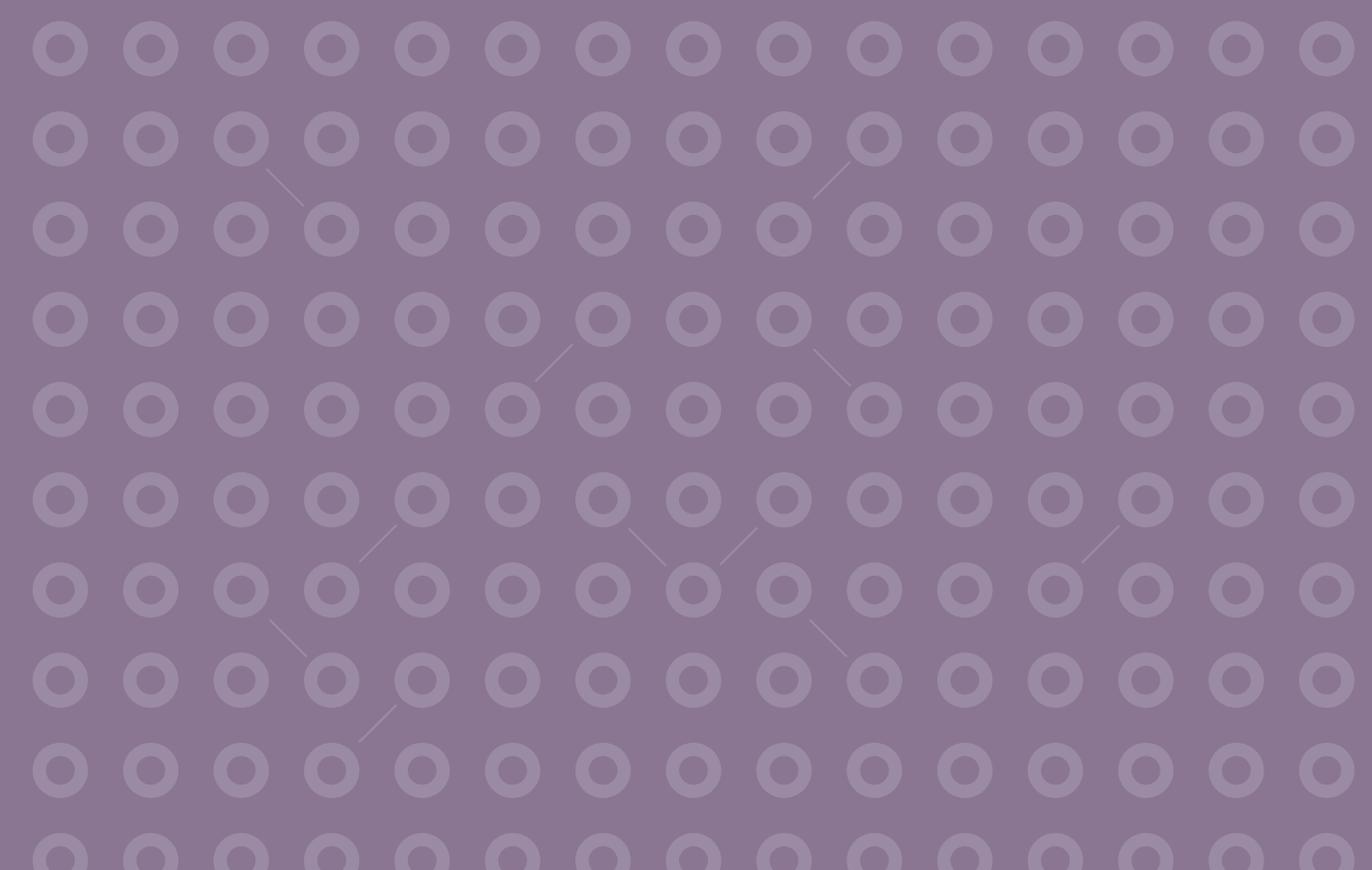


현장조사





Ombuds
Man



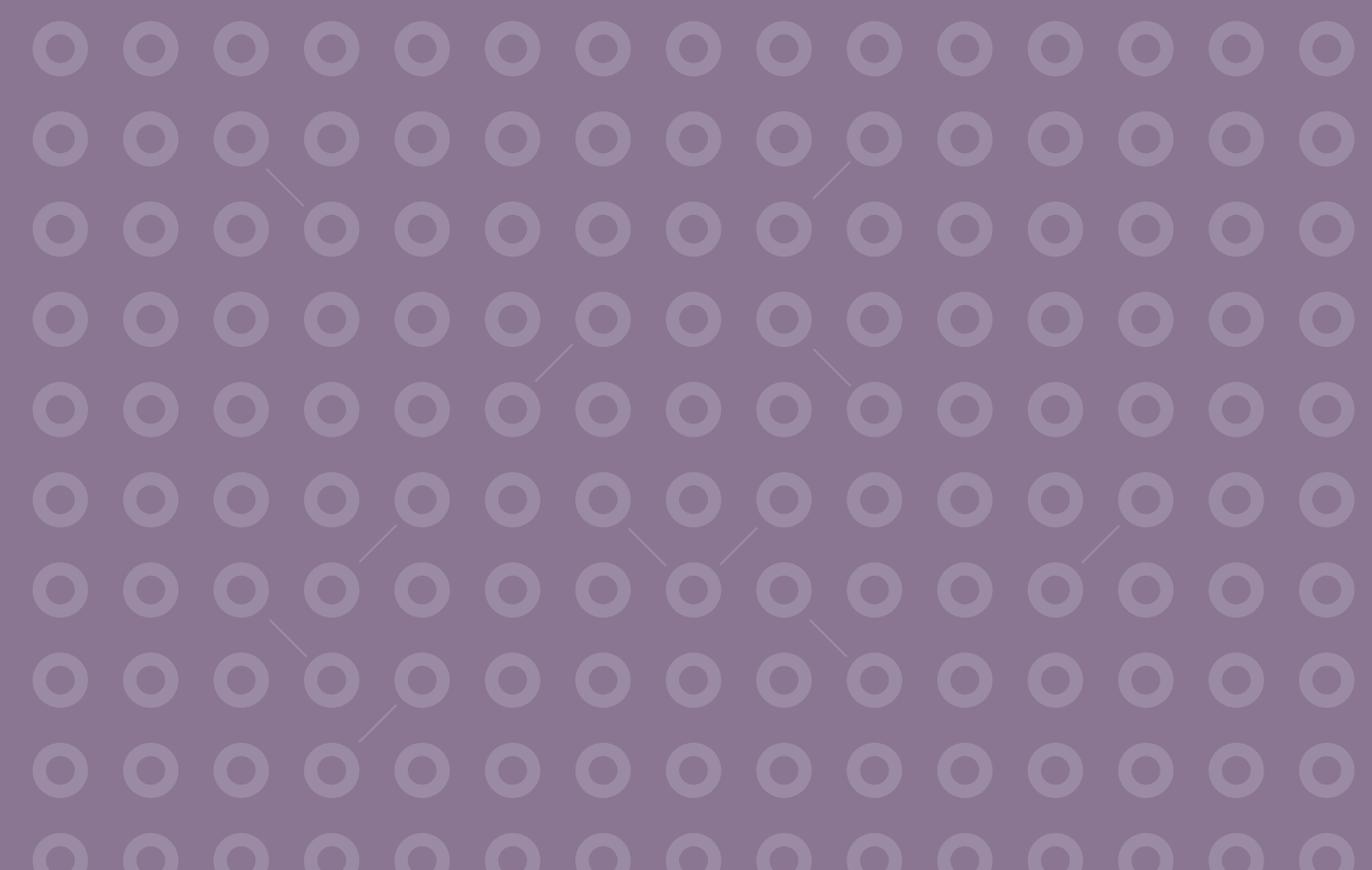
주요 처리사례

제1절 시정권고

제2절 의견표명

제3절 제도개선권고

제4절 심의안내



시정권고

경기도 공공기관, 장애인 표준사업장 생산품 구매 확대

피신청인

경기도(장애인복지과, 공공기관담당관)

제안원인

「장애인 고용촉진 및 직업재활법」 제22조의3항에 “중소기업제품 구매촉진 및 판로지원에 관한 법률 제2조 제2호에 따라 공공기관의 장은 물품·용역에 관한 계약을 체결하는 경우에는 장애인 표준사업장에서 생산한 물품과 제공하는 용역을 우선 구매하여야 한다” 로 규정하고 있음.

장애인 표준사업장 생산품 우선구매제도는 장애인을 다수 고용하고 있는 장애인 표준사업장의 생산품에 대해 우선구매를 지원함으로써 장애인 표준사업장의 경제적 안정화를 지원하고 이를 통해 장애인의 안정된 일자리 제공을 도모하고자 하는 제도임.

이와 관련, 경기도 공공기관의 장애인 표준사업장 생산품 구매 현황을 확인하여 장애인 표준사업장 생산품 우선구매제도의 개선·발전 방향을 마련하고자 함.

현황 및 문제점

장애인 표준사업장 생산품 우선구매제도는 장애인 표준사업장에서 생산하는 물품과 용역의 우선구매를 촉진하여 판로개척을 통한 경쟁력 강화 및 장애인에게 안정된 일자리를 제공하고자 장애인 표준사업장 생산품에 대해 공공기관에서 총 구매액의 0.3%를 구매하도록 의무화하고 있음.

「장애인 고용촉진 및 직업재활법 시행령」 상, 공공기관의 장은 고용노동부장관에게 매년 2월 말일 까지 장애인표준사업장 제품의 해당연도 구매계획 및 전년도 구매실적을 제출하고, 4월 30일까지 고용노동부 홈페이지에 게시하도록 되어 있음.

확인결과, 「장애인 고용촉진 및 직업재활법」을 통해 우선구매를 의무화하고 있고, 공공기관

경영평가 지표에도 구매실적을 반영하여 평가하고 있음에도 경기도 산하 공공기관 24개중 10개 기관에서 구매 실적이 전혀 없거나 저조하여 의무구매율인 0.3%에 미달되고 있음.

* 경기도 공공기관 장애인 표준사업장 생산품 구매 실적(2018년)

(단위 : 천원)

연번	기관명	기관 총 구매액			표준사업장 생산품 구매액			구매율
		물품	용역	소계	물품	용역	소계	
합 계		158,482,227	155,676,113	314,158,340	837,102	64,271	901,373	0.29
1	경기도시공사	127,322,510	72,219,009	199,541,519	50,745	11,960	62,705	0.03
2	경기관광공사	1,865,320	6,122,285	7,987,605	64,740	46,440	111,180	1.39
3	경기평택항만공사	428,742	1,933,805	2,362,547	16,803	0	16,803	0.71
4	경기콘텐츠진흥원	1,578,245	16,455,679	18,033,924	7,910	0	7,910	0.04
5	경기문화재단	6,989,933	11,998,501	18,988,434	184,762	1,031	185,793	0.98
6	경기도체육회	52,500	0	52,500	660	0	660	1.26
7	경기도장애인체육회	58,178	0	58,178	8,942	0	8,942	15.37
8	경기신용보증재단	774,355	4,746,754	5,521,109	67,006	0	67,006	1.21
9	경기도청소년수련원	678,656	817,190	1,495,846	3,924	990	4,914	0.33
10	경기도수원월드컵경기장관리재단	1,330	1,975	3,305	0	0	0	0.00
11	경기도문화의전당	2,025,093	2,251,509	4,276,602	0	0	0	0.00
12	킨텍스	689,000	9,070,226	9,759,226	663	0	663	0.01
13	경기도가족여성연구원	107,560	341,533	449,093	90	0	90	0.02
14	경기도의료원	4,151,872	3,880,987	8,032,859	67,674	0	67,674	0.84
15	한국도자재단	222,869	1,161,464	1,384,333	0	0	0	0.00
16	경기도경제과학진흥원	5,754,153	11,829,808	17,583,961	57,349	3,850	61,199	0.35
17	경기복지재단	24,972	13,347	38,319	2,680	0	2,680	6.99
18	경기평생교육진흥원	231,646	8,597,287	8,828,933	0	0	0	0.00
19	경기연구원	682,500	0	682,500	4,200	0	4,200	0.62
20	경기대진테크노파크	253,950	0	253,950	10,980	0	10,980	4.32
21	경기도일자리재단	2,579,397	0	2,579,397	269,585	0	269,585	10.45
22	경기농식품유통진흥원	19,095	0	19,095	8,597	0	8,597	45.02
23	경기테크노파크	1,278,097	4,234,754	5,512,851	9,792	0	9,792	0.18
24	차세대융합기술연구원	712,254	0	712,254	0	0	0	0.00

판 단

공공기관에서는 장애인 표준사업장 제품을 우선구매 할 수 있도록 구매계획 수립 시 전년도 실적보다 향상된 구매계획이 반영되도록 각 기관의 내부 계약 지침·규정에 우선 구매관련 사항을 반영하고 자체교육, 주기적인 모니터링을 실시하여 구매율을 향상시킬 필요가 있음.

연 1회 이상 실시하여야 하는 '장애인식개선 교육' 등에 장애인 표준사업장 현황과 생산품 목록·구매 절차·특정업체 편중 지양 등의 사항이 포함된 장애인 표준사업장 생산품 우선구매 제도에 관한 내용을 반영하고, 안내문 배포 및 우선구매촉진에 기여한 기관을 선정하여 표창을 수여하는 방안 등도 검토할 필요가 있음.

또한, 기관의 인식 개선 및 관심도 제고를 위하여 현재 공공기관 경영평가 평가지표 중 장애인 표준사업장 생산품 구매실적이 의무 구매율(0.3%) 이상은 0.5점, 미만은 0점으로 정량 평가가 이루어지고 있는 사항을 배점 상향 조정 및 목표 대비 초과 달성 기관 가점 부여, 미달 기관 감점 등의 평가 지표 개선 방안도 검토할 필요가 있다고 판단됨.

결 론

장애인 표준사업장 생산품 우선 구매가 확대될 수 있도록 공공기관 구매 담당자 교육과 주기적인 모니터링 실시 및 공공기관 경영평가 지표 개선 등의 방안을 마련할 것을 권고함.

| 조치결과 - 수용 |

- 공공기관 장애인표준사업장 우선구매 비율을 0.3%→0.6% 상향조정('20.1.1 시행)
- 장애인표준사업장 우선구매 실적 우수 공공기관을 선정하여 유공 표창 수여함.
- 공공기관 장애인인식개선 교육 시 우선구매 필요성 강조 및 구매 독려함.

화물자동차 위반행위 신고 포상금 지급 개선

피신청인

경기도(물류항만과장)

신청원인

「화물자동차 운수사업법」에 운수사업법 위반행위에 대하여 신고시 포상금 규정을 두고 있으며, 같은 법 시행령에서는 시도지사가 포상금 지급 여부 결정 및 포상금을 지급하여야 하는 것으로 규정하고 있음.

「경기도 화물자동차 운수사업 관련 위반행위 신고 및 포상금 지급 조례」에서는 운수사업법 위반행위 신고에 대하여 시장·군수가 포상금을 지급할 수 있도록 규정하고 있으나 경기도 내 4개시(안성, 안산, 오산, 화성) 만이 조례 제정됨.

신청인은 서울특별시처럼 도지사가 직접 포상금을 지급하거나(신고서 접수 등 시·군에 위임) 시·군에서 포상금 관련 규정이 제대로 이행될 수 있도록 조치 요망.

피신청인 검토의견

「경기도 화물자동차 운수사업 관련 위반행위 신고 및 포상금 지급 조례」가 개정(2020.1.13.)됨에 따라 포상금 지급대상 추가(고장 및 사고차량 등 화물의 운송과 관련하여 자동차관리사업자와 부정한 금품을 주고받는 행위) 및 포상금 지급액을 100만원 범위내로 상향*하였으며, 예산의 범위 안에서 매년 2월 말일까지 시·군의 전년도 포상금 지급 실적을 제출받아 포상금 지급액의 50% 범위에서 보조할 계획임.

이해관계가 얽혀있는 내부고발자가 운수사업 위반행위에 대하여 익명으로 신고를 하였으나 신고포상금을 미신청하는 경우가 많고, 불법행위를 입증할 수 있는 증거자료 부족으로 포상금 지급실적은 미미하며 시·군에서는 재정부담, 예산확보 애로, 신고남발에 대한 부작용 등의 문제로 예산편성에 소극적임. 시·군에서 예산편성이 될 수 있도록 적극 조치할 계획임.

* 화물자동차 운수사업법 위반행위별 신고포상금 지급 기준

위반 행위별	포상금액(원)	
	기 존	변 경
1. 자가용 화물자동차 유상운송 행위 (법 제56조)	100,000	100만원 범위에서 사군 자율지급
2. 운송사업자의 직접운송 의무 위반행위 (법 제11조의2제3항)	150,000	
3. 운송주선사업자의 준수사항 위반행위 (법 제26조제1항 또는 제2항)	150,000	
4. 거짓이나 부정한 방법으로 보조금을 지급받은 행위 (법 제43조제2항)	회수금액의 10% 최고 20만원	
5. 고장 및 사고차량 등 화물의 운송과 관련하여 자동차관리사업자와 부정한 금품을 주고받는 행위(법 제11조제4항 및 제12조제1항제4호 위반행위)	200,000	

사실관계

■ 「화물자동차 운수사업법」 위반 신고제도

- 신고대상 : 「경기도 화물자동차 운수사업 관련 위반행위 신고 및 포상금 지급 조례」 제3조에 따른 화물자동차 운수사업법 위반행위

* 「화물자동차 운수사업법」에 따른 위반행위

구분	내용
화물 운송	- 자가용 화물자동차의 소유자 또는 사용자가 허가 없이 유상으로 화물운송용으로 제공하거나 임대하는 경우
	- 다른 운송사업자로부터 화물운송을 위탁받은 운송사업자가 소속된 차량으로 직접 화물을 운송하지 않은 경우
	- 운송주선사업자가 자기의 명의로 운송계약을 체결한 화물에 대하여, 계약금액 중 일부를 다른 운송주선사업자와 재계약하여 운송하는 경우
	- 운송사업자 및 운수종사자가 고장 및 사고차량 등 화물운송과 관련하여 자동차 관리사업자와 부정한 금품을 주고 받는 경우
유류	- 유류에 부과되는 각종 세액 등의 인상액에 상당하는 보조금을 거짓이나 부정한 방법으로 지급받는 경우

※ 포상금을 지급하지 않는 경우(화물자동차 운수사업법 시행령 제13조의2 제2항)

- ① 신고 또는 고발이 있은 후 같은 위반행위에 대하여 같은 내용의 신고 또는 고발을 한 경우
 - ② 신고 또는 고발한 사항에 대해 이미 재판절차가 진행중인 경우
 - ③ 관계 법령을 위반하여 신고 또는 고발을 한 경우
 - ④ 동일한 사람의 신고에 대한 포상금액은 연간 100만원을 초과하여 지급한 경우
- 포상금 지급액 : 100만원의 범위에서 시군에서 자율적으로 지급

■ 도지사는 시군의 전년도 포상금 지급 실적을 제출받아 해당 시군의 전년도 포상금 지급액의 50퍼센트 범위에서 보조 (현재까지 보조실적 없음)

※ 당초 위반행위별 포상금 지급액을 조례에 규정하였으나 '20.1.13. 개정

■ 시군별 현황

* 조례제정(4개 시군) 및 예산편성(3개 시군) 현황

구분	조례 유무	예산액 (단위:천원)				지급 실적	포상금 지급대상
		2017	2018	2019	2020		
안산	○	-	1,500	1,500	1,500	×	안산시민에 한함
화성	○	-	-	20,000	20,000	○	누구든지 신고 가능
오산	○	7,500	7,500	7,500	7,500	×	
안성	○	3,000	3,000	3,000	3,000	×	
성남	×	2,000	2,000	2,000	-	○	
남양주	×	3,000	3,000	3,000	3,000	○	
포천	×	1,000	1,000	1,000	1,000	×	

* 상세 지급실적

(단위 : 천원)

시군	2017		2018		2019		계	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
계	5	500	18	1,800	28	2,600	51	4,900
화성	-	-	-	-	4	200	4	200
성남	2	200	2	200	1	100	5	500
남양주	3	300	16	1,600	23	2,300	42	4,200

판 단

「화물자동차 운수사업법」 위반행위 신고에 대한 포상금 지급은 경기도 관내 31개 시·군 중 7개 시·군에서 이루어지고 있으며, 포상금 미신청, 불법행위 입증자료 부족 등의 문제로 포상금 지급실적은 저조함.

「화물자동차 운수사업법」은 「공익신고자 보호법」¹⁾ 제2조에서 규정하고 있는 공익침해행위에 해당하는 법률이므로, 위반행위 신고에 대한 포상금 예산을 편성하지 않은 시·군의 신고 건에 대하여는 경기도 공익제보 핫라인 신고를 통하여 포상금을 지급받을 수 있도록 안내할 필요성이 있으며, 경기도에 포상금 지급을 신청하는 민원에 대해서는 경기도지사가 「공익신고자 보호법」에 의거하여 포상금을 지급할 수 있도록 하고, 「화물자동차 운수사업법」 위반행위에 대한 행정처분은 시·군에서 이루어지고 있는 점을 감안할 때 시·군에 포상금 지급 예산을 편성하도록 권고할 필요가 있음.

| 경기도 공익제보 핫라인 |

■ 핫라인 신고대상

- 공익침해 행위
국민의 건강과 안전, 환경, 소비자의 이익, 공정한 경쟁 및 이에 준하는 공공의 이익을 침해하는 행위로서 284개 법률의 벌칙에 해당하거나 행정처분의 대상이 되는 행위
 - 공직자 부패행위
공직자가 지위 또는 권한을 남용하거나 법령을 위반하여 자기 또는 제3자의 이익을 도모하는 행위
 - 공직자 갑질행위
도민, 계약상대방, 인허가 신청자 등을 상대함에 있어 예산이나 사업집행권, 인허가 권 등을 빌미로 권한을 남용하여 부당한 지시 또는 사적 심부를 등 사적노무 제공 요구를 요구하는 행위
- ※ 경기도지사의 사무 및 도지사가 시장·군수에게 위임한 사무에 관하여 처리가능

1) 공익을 침해하는 행위를 신고한 사람 등을 보호하고 지원함으로써 국민 생활의 안정과 투명하고 깨끗한 사회풍토 확립에 이바지함을 목적으로 신고자를 누설할 경우 3년 이하의 징역이나 3천만원 이하의 벌금을 부과하는 것을 주요 내용으로 함.

결론

화물운수사업 불법행위 근절과 운송질서 등의 확립을 위한 「화물자동차 운수사업법」 위반행위에 대한 신고 포상금 제도가 실효성을 확보할 수 있도록 타 지자체 사례 등을 참고하여 포상금 지급의 표준지침 마련, 시군 예산편성 권고 및 공익신고 포상금제도 홍보 강화 등의 방안을 마련할 것을 권고함.

| 조치결과 - 수용 |

- 위반행위 신고에 대한 포상금 예산을 편성하지 않은 시군의 신고 건에 대하여는 경기도 공익제보 핫라인 신고를 통하여 포상금을 지급 받을 수 있도록 안내하고 나아가 포상금 지급 관련 시군 조례 제정 및 예산편성 요청함.

공장·제조장 등의 환경관련 인허가 업무 개선

피신청인

경기도(환경안전관리과)

제안원인

현재 대기오염으로 인한 환경위해를 예방하기 위해 「대기환경보전법」에서 배출시설의 설치 허가 및 신고와 이에 따른 방지시설의 설치를 규정하고 있고, 산업재해 예방과 쾌적한 작업환경 조성을 위해 「산업안전보건법」에서는 일정기준 해당 시, 유해위험방지계획서를 제출하도록 하고 있으며 위반 시 과태료 등의 행정처분을 규정하고 있음.

제조장·공장 등의 작업장 내 환기 등을 위한 배출시설 설치 시 지자체에 배출시설 설치허가 및 가동개시 신고를 하고도, 산업안전보건법상의 유해위험방지계획서에 대한 사항을 안내 받지 못하여 과태료 등의 행정처분을 받은 사례가 발생하고 있음. 이에 관련업무의 현황과 문제점을 살펴 개선방향을 마련할 필요가 있음.

사실관계

■ 업무개요

- 배출시설 업무
 - 관련근거 : 「대기환경보전법」
 - 주관/실무 : 환경부 / 지자체
 - 주요내용 : 배출시설의 설치허가 및 신고, 방지시설의 설치 및 가동개시 신고 등
- 유해위험방지 업무
 - 관련근거 : 「산업안전보건법」
 - 주관/실무 : 고용노동부 / 산업안전공단
 - 주요내용 : 주요설비를 설치이전하거나 구조부분을 변경하는 사항으로, 금속가공 가구제조 등 13개 대상 업종 (전기계약 용량이 300kw 이상) 모든 업종의 사업장에서 가스증기분진의 발산원을 제거하기 위해 설치하는 환기설비 및 건조설비 등

■ 문제점

공장·제조장 등의 신규허가 시 상기 관련법령 등이 대다수 적용되어 있으나, 기존 설치된 곳에 배출시설을 설치 또는 구조 변경하는 경우 유해위험방지계획서에 대한 사항을 인지하지 못하여 지자체의 배출시설 가동개시 신고 등을 득하고도 과태료를 부과 받는 경우가 발생하고 있음.

이는 각 법령을 담당하는 부서가 달라 발생하는 사항으로, 유해위험방지계획서는 고용노동부의 위탁을 받은 산업안전보건공단, 배출시설 업무는 환경부와 경기도의 위탁을 받은 시·군이 실무를 담당하고 있으며, 이에 따른 신규허가 시 인·허가부서, 추가설치 시 환경부서가 주로 업무를 수행하고 있음.

■ 참고사항

도 환경안전관리에서는 유해위험방지계획서 관련 산업안전보건공단과의 업무협조 요청 및 관련 민원 접수사실이 없다고 확인함.

산업안전보건공단에서는 시·군의 인·허가 부서 등에는 업무협조 공문을 통해 관련 사실 안내를 요청한 사실이 있으나, 시·군의 대다수 환경부서에서는 이와 같은 사항을 인지하지 못하고 있는 것으로 확인됨.

판 단

대기질로 인한 환경 문제가 도민의 평온한 삶을 위협하는 상황에서 「대기환경보전법」과 「산업안전보건법」에서 정하고 있는 각각의 인·허가 제도는 그 취지 등을 살펴볼 때 중복규제라고 쉽게 단정하기 어려움.

산업안전보건공단에서는 제조장·공장 등의 신규 인·허가 등을 담당하는 대행업체와 일선 시·군의 건축·공업·허가 부서 등에 유해위험방지계획서의 제출을 안내하고 있으나, 기존 설치된 곳에 배출시설 등을 설치하는 경우 시·군 환경부서 등이 주관이 되어 업무를 처리하고 있으며, 이 경우 해당 환경부서는 이에 대한 사항을 인지하지 못하고 있으며, 이에 따른 민원이 발생하고 있는 것으로 확인됨.

일정 규모 이상의 업체 등은 신규·변경 허가 신청 시 대행업체 등을 통해 관련 법령을 검토하여 적절하게 대응하고 있으나, 영세업체 등의 경우 각각의 행정기관을 상대로 필요한 행정절차 등을 안내받지 못하여 과태료 등의 행정처분을 받고 있는 것으로 확인되는바 이와 같은 업무처리에 있어 도의 지도감독을 포함한 개선이 필요하다고 판단됨.

결 론

공장·제조장 등의 환경관련 인·허가 업무 처리 시 신청자인 경기도민이 관련 법령에 근거한 시설을 설치하여 환경관련 문제의 소지가 없이 안전하게 운영될 수 있도록 담당 기관등과의 협조를 통한 민원안내 등의 업무 개선책을 마련 할 것을 권고함.

| 조치결과 - 수용 |

- 배출시설 설치를 허가(변경허가)하거나 신고(변경신고) 수리할 때 대상사업장이 '산업안전보건법'에서 정한 '유해위험방지계획서를 안전보건공단에 제출'해야 함을 안내하겠음.

경기 극저 신용대출 지원대상 자격 완화 요청

피신청인

경기도(복지정책과)

신청원인

신청인은 경기도에서 추진하고 있는 '경기 극저신용대출' 지원대상(신용등급 7등급 이하의 경기도민)에 부합한다고 생각하여 대출을 신청하였으나, 은행 신용평가 7등급 및 나이스평가정보 6등급이라는 이유로 대출이 거부됨.

어디에도 신용등급 평가기관이 '나이스(NICE)'만 해당한다는 안내가 없었으며, 신용평가 기관이 여러 곳을 감안하면 한 곳의 등급을 기준으로 지원하는 것은 형평성에 문제가 있음.

따라서 은행 신용평가 7등급 및 국민건강보험 납부액이 월3만원 미만인 자도 지원하는 등 지원대상을 확대하고 본인을 구제해줄 것을 신청함.

피신청인 검토의견

개인신용조회사업은 금융위원회의 '신용조회업' 허가를 받은 업체만 가능하며, 대표적인 신용평가사는 NICE평가정보, 코리아크레딧뷰로(KCB) 등이 있으며 신용평가사는 상환이력 정보, 현재부채수준, 신용거래기간, 신용형태정보 등을 각각 일정 비중으로 활용하여 평가하고 있음.

개별 은행의 신용평가는 은행 자체자료인 거래내역, 카드연체, 거래패턴 등 비공개정보로 이루어지며 외부에 공개된 기준이 없으므로 개별적인 은행신용등급보다는 신용평가사의 신용등급을 기준으로 하는 것이 보편적이라고 판단됨.

나이스평가정보는 2017년 시장점유율이 약 60%로 신용정보 1위업체이므로 나이스평가정보를 기준 기관으로 선정한 것이며, 보도자료 및 경기복지플랫폼 안내자료 등을 통하여 신용정보사가 '나이스평가정보'임을 안내하였음.

경기 극저신용대출은 올해 처음 시행된 시범사업으로, 코로나19에 따라 신속하게 추진된 사항으로 내년 사업 추진시 코리아크레딧뷰 등 나이스평가정보 이외에 다른 신용정보사 등급

도입을 검토하겠음.

사실관계

■ 경기 극저신용대출

- 대 상 : 신용등급 7등급 이하의 만 19세 이상 경기도민
 ※ '나이스지키미' 신용등급 조회 기준
- 예산액 : 530억 원
- 내 용 : 긴급 생계자금 소액대출(1인 1회)

자금용도	대출금액	이자율	대출기간
긴급 생계자금	50만원, 300만원	연 1%	5년 만기/일시상환

- 긴급대출 : (50만원, 무심사대출 약 2일 소요), 일반대출(300만원, 심사 후 대출 약 10일 소요) (※ 50만원 / 300만원 둘 중 1회만 신청 가능)
- 신청방법 : 온라인신청(경기복지플랫폼 / 경기극저신용대출) 및 주민센터 방문

판 단

경기 극저 신용대출은 코로나19로 생계가 힘든 경기도민을 돕기 위해 1% 저금리로 생계비를 대출해 주는 사업으로 신용등급 7등급 이하의 경기도민이 신청할 수 있음.

피신청인은 보도자료 및 경기복지플랫폼 안내자료 등을 통하여 신용등급 조회기준이 '나이스 지키미'만 해당이 된다는 점을 안내하였지만, 일부 보도자료에만 신용등급 조회기준이 명시되었고 대다수의 언론보도 및 홍보자료에 세부 안내사항이 없었던 사실을 확인함.

NICE평가정보의 시장점유율이 높다 하더라도 신용조회업 허가를 받은 타 업체의 평가정보를 기준으로 하지 않는 것은 형평성의 문제가 있음.

결 론

신용등급이 낮은 도민을 대상으로 한시적인 긴급 생계 자금을 지원하는 「극저신용대출」 사업을 추진함에 있어 지원대상 기준 평가기관을 'NICE평가정보'에 국한하지 말고 타 신용조회 업체까지 포함하여 금융복지 지원 대상을 확대할 것을 권고함.

| 조치결과 - 수용 |



- 향후 사업계획 수립 시 극저신용대출 지원대상 요건인 신용등급에 대한 객관적인 기준을 위해 NICE평가정보 외에도 다른 기관을 검토하겠음.

의견표명

지방도000호선 군현연도로 정비공사에 따른 가옥 수용 요청

피신청인

경기도건설본부(북부도로과)

신청원인

피신청인은 지방도○○○호선 일부를 개량하여 전차 통행 시 중앙선을 넘지 않도록 도로를 확장하는 공사(이하 '이 사건 도로정비공사'라 한다)를 계획하고 있는데, 이 과정에서 신청인의 가옥과 도로가 매우 근접하게 설계되었음.

신청인은 ○○군 ○○면 ○○로○○○○ 소재 가옥(이하 '이 사건 건축물'이라 한다) 거주자로, 군 장비 등 통행이 빈번한 곳에서 이 사건의 도로정비공사로 신청인의 가옥과 도로와의 거리가 더욱 가까워져 생명의 위협을 느끼고 있다면서 피신청인에게 가옥 수용 보상을 요구하였으나, 공사구역 내에 포함되는 구역이 아니므로 수용 보상대상이 아니라는 답변을 받아 고충민원을 신청함.

피신청인 검토의견

신청인의 민원은 이 사건 도로정비공사 시행에 따른 것으로 공사 시 도로와의 거리가 1미터 내외가 되는데, 신청인의 가옥은 사업구역에 포함되지 않으나 일부가 접도구역에 포함됨. 원칙적으로 지장물 보상은 도로구역 내에 위치한 시설 철거가 불가피할 시 실시하는 것으로 해당 가옥은 도로구역 외에 위치하여 본 사업 추진에 지장이 없는 시설이므로 보상의 무가 없음.

신청인은 가옥 소유권자이나 토지 소유권자는 아니며, 접도구역 내에 있는 가옥 보상을 요구하는 것으로 토지 매수 민원이 아니므로 접도구역에 있는 토지의 매수청구를 규정하고 있는 「도로법」 제41조를 적용할 수 있는 사안도 아니며, 인근 유사조건의 주민들이 동일하게 보상 요구 시 예산 부족 등의 문제가 발생함.

신청인의 불편에는 공감하지만 현실적으로는 수용 보상보다 설계변경을 통하여 불편을 최소화하는 것이 타당하다고 판단되므로 사업 준공 시까지 지속적으로 신청인과 협의를 추진할 계획임.

사실관계

신청인과 피신청인이 제출한 문서와 제반 관련 자료에 의하면 다음 사실을 인정할 수 있다. 이 사건 건축물의 소재지는 ○○군 ○○면 ○○로○○○○(○○리 ○○○-○번지)로, 신청인은 건축물만을 소유하고 있고, 토지 소유자는 아님.

이 사건 도로정비공사는 전차와 군 장비 통행이 빈번한 도로 일부를 선형 개량하고자 시행하는 공사로, 곡선반경을 확대하고 도로 폭을 개량하는 과정에서 이 사건 건축물 측으로 도로가 근접하도록 설계됨. 이 사건 건축물은 일부가 접도구역으로 지정되어 있으며, 현재 도로와의 이격거리는 약 4내지 5미터인데 확장공사 시 1미터 내외로 근접하게 됨.

판 단

먼저 접도구역 내 토지 및 정착물의 매수 청구 부분에 대하여 살펴본다.

「도로법」 제41조제1항에 따르면, 접도구역에 있는 토지의 소유자는 해당 토지가 종래의 용도대로 사용할 수 없어 그 효용이 현저하게 감소한 경우 또는 접도구역의 지정으로 해당 토지의 사용 및 수익이 사실상 불가능한 경우 도로관리청에 해당 토지의 매수를 청구할 수 있다고 되어 있으나, 이 사건 건축물이 위치한 토지의 소유자는 다른 사람이며 토지 매수 청구를 한 사실이 없으므로 토지소유자가 도로관리청에 일정한 조건 아래 접도구역에 있는 토지의 매수 청구를 할 수 있음은 별론으로 하고, 현재로서는 「도로법」 제41조 적용은 어려울 것으로 보임.

한편 「도로법」 제44조제1항에 따르면, 도로관리청은 접도구역을 지정한 목적을 달성하기 위하여 필요하면 접도구역에 있는 토지 및 그 정착물의 소유자와 협의하여 해당 토지 및 그 정착물을 매수할 수 있음. 이는 도로관리청이 신청인의 적격성, 접도구역 사용목적 및 공익상의 영향 등을 참작하여 수용을 할 것인지의 여부를 결정하는 재량행위라고 할 것임. 이 때 정착물은 건축물을 포함하는 개념이며 위 조항이 반드시 토지의 수용을 전제로 한다고 제한하고 있지 않다면 해당 공사로 인하여 생명과 안전이 심각하게 침해받는 신청인의 불편을 해소하기 위해 이 사건 건축물의 수용을 최우선으로 고려해야 할 것으로 판단됨.

이 사건 도로정비공사로 인해 발생할 신청인의 피해에 대하여 살펴본다.

이 사건 건축물은 일부가 접도구역으로 지정되어 있는데, 접도구역은 교통에 대한 위험 방지 등을 위하여 필요하면 지정한다는 점에서 신청인은 이미 교통으로 인한 위험 가능성이 있는 공간에서 거주하고 있다 할 것이고,

현재 이 사건 건축물과 도로와의 이격거리는 약 4미터 내지 5미터인데 설계대로 공사할 경우 1미터 내외로 근접하게 되어, 야간통행량이 많은 전차도로의 특성을 감안할 때 소음과 진동으로 인해 신청인의 주거환경이 크게 열악해지고 사고 위험성이 더욱 높아지는 등 신청인이 피해를 감내하기에는 가혹한 측면이 있음.

따라서 피신청인은 신청인의 안정적인 주거권 보장과 삶의 질 유지를 위해 이 사건 건축물의 수용 보상을 포함하여 가능한 대안 중 가장 적극적인 노력을 해야 한다고 판단됨. 다만, 현행 법체계와의 충돌이나 사업의 안정적 시행에 지장이 있는 등 현저한 문제가 있는 경우에는 5미터 이상의 이격거리를 확보하고 안전시설물을 충분히 설치하는 등 실효성 있는 대책을 강구해야 함.

결론

피신청인은 신청인의 가옥 수용 보상을 최우선으로 고려하되, 차선책으로 설계변경을 통해 5미터 이상의 이격거리 확보 및 안전시설물 설치 등 도로정비공사에 따른 피해를 최소화하는 방안을 강구하도록 의견을 표명함.

| 조치결과 - 수용 |

- 옴부즈만 의견을 수용하여 도로구역에 저촉되는 가옥 일부는 협의보상 추진예정.
- 설계변경을 통해 최대한 이격거리 확보하고 안전시설물 설치하겠음.

제도개선권고

육아종합지원센터 직원 근로 계약 개선 요청

피신청인

경기도(보육정책과)

신청원인

신청인은 육아종합지원센터에서 근무를 희망하는 자로, 면접 전 여러 지역의 센터에 문의해본 결과 시립어린이집 등에서 일한 보육경력을 일부만 인정하거나 아예 인정하지 않고 있음을 알게 됨.

관련 규정인 '보건복지부 2019 보육사업안내' 에도 보육경력을 호봉에 인정하라고 하고 있으나, 직원의 경력 호봉을 정확히 산정하지 않고 근로계약을 맺는 것은 불합리함.

또한, 보육전문요원의 경우 관련 규정에서 “일반직 공무원 8급의 보수 및 수당에 상당하도록 함” 이라고 명시되어 있음에도 이를 지키지 않고 있는 센터 등에 대해서 개선을 요청하는 민원임.

피신청인 검토의견

보건복지부 보육사업안내에 따라 육아종합지원센터장 및 직원의 센터 근무경력 및 호봉산정의 인정범위는 「2019년도 어린이집 보육교직원 근무경력」 기준 및 관련업무 경력에 따름.

보육경력 인정 및 호봉반영은 보육사업 안내 지침에 따라 경력 및 호봉의 전부 인정 및 반영으로 처우 개선이 바람직 할 것으로 검토됨.

육아종합지원센터 지도·감독 권한은 해당 설치 시·군 재량행위이나 향후 육아종합지원센터 직원의 처우가 개선되도록 행정지도 하겠음.

사실관계

■ 육아종합지원센터 직원 근무경력 및 호봉산정의 인정 범위(보건복지부 '2019 보육사업 안내')

- 호봉확정 시 인정되는 호봉인정 근무경력은 아래 경력에 한함.
 1. 「영유아보육법」 제정 전 새마을유아원, 탁아시설에 근무한 경력
 2. 어린이집 보육교직원으로 근무한 경력
 3. 육아종합지원센터에 근무한 경력(대체교사 경력 포함)
 4. 2005년 1월 30일 이후 보육교사 자격을 가지고 방과후 과정을 운영하는 유치원에 근무한 경력
 5. 군 복무경력(병적증명서 상 실제 복무한 경력, 최대 3년)

■ 육아종합지원센터 직원 인건비 기준(보건복지부 '2019 보육사업안내')

- 예산의 범위 내에서 지급하되, 일반직 공무원 8급의 보수 및 수당에 상당하도록 함.
 1. 시간외 근무수당 등은 근로관계법령을 준수
 2. 각 센터의 운영규정 등에 따른 직책수당, 특수시책 수행 등에 따른 특별수당, 성과급 등도 예산의 범위 내에서 추가지급 가능

■ 경기도 및 각 시·군 육아종합지원센터에서는 직원 근로 계약 체결 시, 보육사업 안내 지침에 따라 일반직 공무원 8급의 보수 및 수당을 지급 하고 있으나, 보육 경력은 호봉에 미인정하거나 일부만 인정하는 등 호봉산정의 인정범위가 각 센터별로 상이함.

판 단

호봉산정은 직원의 경력과 전문성에 대한 인정이라는 측면에서 중요성을 갖지만, 전액 지자체의 예산으로 운영하고 있는 시·군 육아종합지원센터의 재정 상, 호봉과 연계된 인건비 상승으로 인해 직원 채용 시, 센터 예산 및 자체 기준에 따라 근무희망자와의 협의를 통해 호봉을 낮추어 근로 계약을 체결하는 등 보육 경력을 전부 호봉에 인정하기에는 어려움이 있는 상황으로 판단됨.

또한, 높은 인건비 부담으로 인해 상대적으로 경력이 적은 직원이 채용될 우려도 잠재되어 있어 이로 인해 보육 서비스의 질이 낮아지게 된다면 그 피해는 아동 및 부모가 받게 되므로, 피

신청인의 의견처럼 시·군 육아종합지원센터 직원의 경력 및 호봉 산정 범위 등에 대해 행정지도를 실시하여 직원의 처우가 개선되도록 할 필요성이 있음.

그리고, 육아종합지원센터의 근로 계약이 근본적으로 개선될 수 있도록 경기도 및 시·군 육아종합지원센터의 임금 수준 격차 및 호봉 산정 현황 등을 파악하기 위한 실태조사를 실시하여 재정상황에 따른 센터별 격차가 최소화 될 수 있도록 경기도 자체 가이드라인을 만드는 방안을 검토할 필요가 있으며, 시·군 육아종합지원센터 운영비 등의 지원을 중앙부처에 건의하는 등 보완책을 마련할 필요가 있다고 판단됨.

결론

육아종합지원센터 직원 근로 계약 개선을 위하여 임금 수준 격차 및 호봉 산정 현황 파악을 위한 실태조사를 실시하여 경기도 자체 가이드라인 제정 및 시·군 육아종합지원센터 지원을 위한 중앙부처 건의 등의 보완책을 마련할 것을 권고함.

| 조치결과 - 수용 |

- 육아종합지원센터 센터별 임금 수준 실태 조사를 하였고 이를 바탕으로 임금지급 기준 및 호봉테이블 등 경기도 자체 가이드라인을 마련하여 행정지도를 실시하였음.
- 옴부즈만 의견을 수용하여 중앙부처에 시·군 육아종합지원센터 운영비 지원 등을 건의함.

경기도 우수자원봉사자증 공영주차장 할인 혜택 확대 요청

피신청인

경기도(자치행정과), 경기도자원봉사센터

신청원인

신청인은 경기도 자원봉사센터에서 발급하는 '경기도 우수자원봉사자증(VIP)'을 소지한 안산 시민으로서, 도우수자원봉사자증으로 받을 수 있는 혜택 중, 공영주차장 할인은 안산시에는 적용되지 않아 혜택을 받지 못하고 있음. 우수자원봉사자증이라는 명분을 살려서 안산지역에서도 공영주차장 할인을 받을 수 있도록 혜택 확대를 요청하는 민원임.

피신청인 검토의견

가. 경기도 자치행정과

- 우수자원봉사자증은 도센터 및 시·군센터에서 발급하며, 시·군센터에서 발급한 증에 대한 혜택은 시·군마다 상이
- 현재 도센터에서 발급한 우수자원봉사자증을 보유한 자에 대한 혜택
 - 도센터 협약 가맹점 53개소 및 시·군센터 통합추진 24개 시·군 1,750개 가맹점 할인 혜택
 - 11개 시·군 지역 공영주차장 할인 혜택
 - : 가평, 광주, 군포, 김포, 남양주, 안성, 오산, 광명, 동두천, 부천, 이천
 - 13개 시·군 해당 지역 자원봉사센터에서 발행한 우수자원봉사자증만 할인혜택
 - : 고양, 구리, 수원, 시흥, 안산, 여주, 용인, 의왕, 의정부, 파주, 포천, 하남, 화성
- 우수 자원봉사자증 발급 이원체계(도센터 또는 시·군센터)로 우수자원봉사자에 대한 혜택이 상이함에 따른 혼란 야기하고 있으며, 시·군별 「주차장 설치 및 관리 조례」 및

공영주차장 관리 주체에 따라 공영주차장 주차요금 감면기준 상이함. 도·시·군 자원봉사 담당부서 및 자원봉사센터 간 상호 협의를 통해 우수자원봉사자증 발급 주체 또는 우수자원봉사자 인정기준 및 우수자원봉사자에 대한 혜택 일원화 필요함.

나. 경기도자원봉사센터

■ 공영주차장 요금 감면 혜택

- 2016년 당시 가평, 광주, 군포, 김포, 남양주, 안성, 오산 7개 지역의 공영주차장에서 '경기도 우수자원봉사자증'으로 요금 감면 혜택을 받을 수 있었으나, 2020년 현재는 광명, 동두천, 부천, 이천 4개 지역이 추가되어 총 11개 지역의 공영주차장에서 요금 감면을 받을 수 있음.
- 고양, 구리, 수원, 시흥, 안산, 여주, 용인, 의왕, 의정부, 파주, 포천, 하남, 화성 13개 지역 공영주차장의 경우는 해당 시 자원봉사센터에서 발행한 우수자원봉사자증으로만 요금 감면을 받을 수 있음.

- '경기도 우수자원봉사자증'으로 도내 전 시·군에서 공영주차장 할인 혜택을 받지 못하는 사유는 각 지방자치단체나 공공기관이 운영하고 있는 공영주차장은 공단을 통해 직접 운영하는 '직영주차장'과 수탁업체를 통하여 운영하는 '민간위탁주차장'으로 나누어지는 등 운영 주체가 다름.

- 또한, 지자체별 '주차장 설치 및 관리 조례'에 따라 주차요금 감면 혜택 기준이 상이하 여 모든 공영주차장에서 '경기도 우수자원봉사자증'에 대한 할인 혜택을 적용하기에는 어려움이 있음.

- 더 많은 지역으로 할인 혜택을 확대하기 위해서는 관련부서의 협조를 통한 시·군 조례 개정이 필요할 것으로 사료되며, 할인가맹점 통합사업을 통해 자원봉사자들에게 폭 넓은 할인 혜택을 드릴 수 있도록 노력하겠음.

사실관계

- 경기도 자원봉사센터에서는 「경기도 자원봉사활동 지원 조례」 제17조 2항에 의거하여,

직전연도 연 100시간 이상 또는 누적시간 5,000시간 이상 자원봉사자에게 '우수자원봉사자증'을 발급하고 있음.

■ 경기도 우수자원봉사자증 현황

- 혜택 : 경기도우수자원봉사자 해당 주요시설 및 할인가맹점 이용 시 무료입장 또는 요금 할인혜택 적용
- 사용(유효)기간
 - 일반증(당해년 7월1일 ~ 다음년 6월30일(1년간) / 직전년도 100시간 이상)
 - VIP증(당해년 7월1일 ~ 무기한 / 누적 5,000시간 이상)
 - 발급방법 : 1365포털 등록거주지로 우편 발송(별도신청 불요)
 - 발송시기 : 매년 6월 발송(2020년 자원봉사증은 2020년 6월 발송 예정)
 - 도내 31개 시·군의 자체 우수자원봉사자 인증(자체 우수자원봉사자증·카드 발급) 및 공영주차장 주차료 감면 현황에 대한 확인 결과, 27개 시·군(하남, 양평, 과천, 가평 제외)에서 자체적으로 우수 자원봉사자를 인증하는 우수자원봉사자증 및 카드 등을 발급하고 있음.

■ 부천시 등 15개 시·군에서는 道센터 우수자원봉사자증으로도 공영주차장 요금을 감면 받을 수 있으나,

- 15개 시·군 : 부천, 남양주, 안양, 김포, 광명, 광주, 군포, 이천, 오산, 하남, 구리, 안성, 동두천, 과천, 가평
- 자체 우수자원봉사자증을 발급하지 않지만 道센터 발급 우수자원봉사자증을 인정하고 있는 이천, 하남, 가평 등 3개 시·군 포함

■ 수원시 등 14개 시·군(성남, 연천 포함)에서는 자체적으로 발급하는 우수자원봉사자증·카드 및 별도 쿠폰 등으로만 요금 감면이 가능(道 우수자원봉사자증 불인정)하였고, 2개 시·군(양주, 양평)에서는 우수자원봉사자에게 요금 감면 혜택이 없음.

- * 성남 : 월20시간 또는 월3회 이상 봉사실적 충족하는 자가 신청 시 '봉사차량 확인증'을 발급하여 50% 감면
- 연천 : 직전연도 100시간 이상 봉사자에 한하여 10시간 당 1장, 최대 30장 나눔 주차쿠폰 발급(1장 30분 무료)

판 단

공영주차장은 각 시·군에서 자체적으로 운영을 하고 있고, 요금 감면과 관련한 사항도 '주차장 설치 및 관리 조례' 등에 따라 기준이 정해져 있으며, 우수자원봉사자에 대한 인정 기준도 시·군별로 상이하여 경기도 우수자원봉사자에 대한 공영주차장 요금 감면 혜택을 일괄적으로 즉시 적용하기에는 어려움이 있을 것임.

다만, 경기도 우수자원봉사자증에는 봉사자의 주소지가 기재되어 있고, 경기도의 인정기준은 각 시·군의 기준을 상회하고 있으므로 도-시·군간의 협의 등을 통하여 우선적으로는 봉사자 본인 주소지의 공영주차장을 이용할 경우에는 경기도 우수자원봉사증에 대한 요금 감면 혜택이 적용될 수 있는 방안을 검토하고, 단계적으로 경기도 전체로 확대할 필요가 있다고 판단됨.

또한, 자원봉사자의 봉사시간은 '1365 자원봉사포털'을 통해 통합·관리되고 있으나, 자원봉사자증의 발급기준, 발급시기, 유효기간 등은 발급하는 주체에 따라 상이하고 시·군별로 혜택의 정도가 다른 것은 바람직하지 않은 바, 공영주차장 요금 할인 및 할인가맹점 혜택 등 자원봉사 활성화 정책의 실태 점검 등을 통해 우수자원 봉사자 인정 기준·혜택의 일원화에 대한 검토가 필요할 것으로 생각됨.

결 론

시·군 및 시·군 자원봉사센터와 협의를 통해 경기도 우수자원봉사자증에 대한 공영주차장 요금 감면 혜택이 경기도 전체 시·군으로 확대 될 수 있는 방안을 마련하고, 자원봉사 운영 실태 점검을 통하여 우수자원봉사자 인정기준과 혜택을 일원화 할 것을 권고함.

| 조치결과 - 수용 |

- 옴부즈만 의견을 수용하여 12개 시·군센터 실무자와 회의를 진행함.
- 공영주차장 요금감면 혜택에 대한 인정 기준이 각 지자체마다 상이하여 즉시 모든 시군에 감면혜택을 적용하기는 어렵지만 점차 지역이 확대 될 수 있도록 노력하겠음.

경기도 다자녀 지원 제도 개선

피신청인

경기도(인구정책담당관)

제안원인

현재 유래 없이 빠른 속도로 진행되고 있는 인구구조 변화와 저출산에 따른 인구 규모의 감소에 따른 심각성이 나타나고 있으며, 젊은 세대들이 결혼을 포기하고 자녀 낳기를 기피하는 상황에서 사회경제적 여건을 개선할 필요가 있음.

2005년 「저출산·고령사회 기본법」이 만들어지고 저출산고령사회위원회가 출범하였으며, 경기도에서는 2019년에 인구정책담당관실을 신설하여 이러한 문제에 대응하고 있음. 이에 저출산 대책의 일환으로 추진 중인 道 다자녀 지원 사업의 현황 등을 파악하여 개선방향을 마련할 필요가 있다고 판단됨.

사실관계

■ 다자녀 지원 관련 현황 : 개별법령에 따름

- 공공주택 특별법 : 다자녀 가구에 우선공급을 규정하고 있으며, 자녀수에 따라 점수를 차등 부여함(다자녀는 3명 이상 규정)
- 주택공급에 관한 규칙 : 미성년 3명 이상을 다자녀로 규정(태아 포함)
- 지방세특례제한법 : 18세 미만의 자녀 3명 이상을 다자녀로 규정
- 취업 후 학자금 상환 특별법 : 사업에 3명 이상을 다자녀로 규정

* 경기도 다자녀 지원 혜택

연번	혜택	道 조례명	다자녀
1	행정체험 우선선발	대학생 행정체험연수 운영 조례	3명 이상
2	복지시설 이용료 감면	근로자 복지증진과 복지시설지원에 관한 조례	저출산 조례 2명 이상
3	학자금 이자 우선지원	대학생 학자금 대출이자 지원에 관한 조례	3명 이상
4	관람료 등 면제	남한산성 세계유산센터 운영에 관한 조례	3명 이상
5	워킹맘 주거공간 개선	경력단절 여성등의 경제활동 촉진에 관한 조례	2명 이상
6	가맹점 할인 (아이플러스카드)		저출산 조례 2명 이상

■ 문제점

다자녀라는 표현은 언론 등에서 자주 사용되었지만 다자녀와 관련된 기본 법령이 있지 않아, 중앙부처 사업의 경우에도 지원 혜택이 부서별로 차이가 발생하고 있음.

- 경복궁 관람료(문화재청) : 다자녀 기준 2인 이상/ 막내가 만13세 이하
- 국립수목원 관람료(산림청) : 다자녀 기준은 3인 이상/ 막내가 12세 미만
- 전기요금 할인(산업통상자원부) : 다자녀 기준은 3인 이상
- 보금자리론 한도(금융위원회) : 다자녀 기준은 3인 이상
- 道의 경우에도 기본 조례가 있으나 일부 조례에서 규정하고 있는 다자녀 기준이 달라 사업 수혜 대상자 차이가 발생하고 있음.

■ 참고사항

경기도에서는 「경기도 저출산고령사회 대응과 지속발전을 위한 조례」개정(2018.3.20.)으로 2명이상을 다자녀로 인정하고 있으며, 시·군에서도 다자녀 혜택을 2자녀 이상으로 적용하기 위해 자체 조례·지침 등 개정하는 추세임.

다자녀 관련 사업은 재정 여건을 감안해 각 사업별 수요, 자원 등의 특성에 맞춘 지원방안을 마련하여 신중하게 접근하고 단계적·순차적으로 제도를 개선해나가야 하며, 심각한 저출산 문제를 해결하기 위해서는 다자녀가 아닌 자녀를 한 명만 낳아도 양육이나 생활에 어려움이 없도록 체계적 지원이 필요함.

판 단

저출산 및 고령사회 대처를 위해 다양한 정책이 개발 시행되어야 할 필요가 있으며, 또한 이는 수혜를 입게 되는 도민의 혼란이 최소화 될 수 있도록 통일된 기준에 따라 사업이 추진될 필요가 있음.

다자녀 가정에 대한 다양한 정책을 동일한 기준으로 수립하기 위해서는 다자녀의 개념과 기준이 법에 명시되어야 하고, 다자녀의 기준을 2명으로 할 필요가 있지만, 사업 시행 시 재정이 수반되는 사항으로 이에 대한 검토가 필요하다고 판단됨.

道에서는 「경기도 저출산고령사회 대응과 지속발전을 위한 조례」 개정을 통해 다자녀의 기준을 2명으로 규정하고 있으나, 일부 조례에서는 道 사업임에도 특별한 이유 없이 다자녀 기준을 달리 규정하여 적용하고 있는바 이에 대한 개선권고가 필요함.

결 론

「저출산·고령사회 대응과 지속발전을 위한 조례」에 근거하여 경기도에서 시행하는 다자녀 지원 사업의 다자녀 기준을 2명으로 통일하여 추진하는 방안 마련과, 다자녀에 대한 통일된 개념 확립을 위해 중앙부처에 관련 법령 개정을 건의할 것을 권고함. 또한 중·장기적으로는 자녀를 한명만 낳아도 양육에 어려움이 없도록 체계적인 지원을 방안 마련하여 추진할 것을 권고함.

| 조치결과 - 수용 |

- 중앙부처(저출산고령사회위원회)에 다자녀 관련법령 개정을 건의함.
- 道 및 시·군에 다자녀 지원사업의 다자녀 기준을 2명으로 통일하여 추진토록 공문 발송함.

경기도 산후지원금 지급 제도 개선 요청

피신청인

경기도(건강증진과)

신청원인

신청인은 2019. 5월 경기도로 전입한 자로 2019. 5월 출산함에 따라 경기도 산후조리비 지급을 신청하였으나 「경기도 산후조리비 지원 조례」에 따라 출생일을 기준으로 1년 전부터 계속하여 도에 주민등록을 두고 있지 않아 산후조리비 지급이 거부되었음. 타 지자체 사례를 참고하여 출산 후 1년 주민등록을 두는 경우도 산후조리비를 지급하도록 제도 개선을 요청함.

피신청인 검토의견

경기도에서는 산후조리에 따른 경제적 부담 경감 및 산모, 신생아의 건강증진을 도모하고자 2019년부터 「경기도 산후조리비 지원 조례」를 제정하여 산후조리비 지원사업을 추진하고 있으며, 같은 조례 제5조에 따라 영아 출생일을 기준으로 경기도에 1년 전부터 계속하여 거주한 영아의 부 또는 모를 지원 대상으로 하고 있음.

민원내용에 따르면 신청인은 2019. 5. 3. 경기도 전입, 2019. 5. 21. 출산하여 영아 출생일을 기준으로 경기도 계속 거주기간이 1년 미만으로 지원대상이 아니나, 출산일 기준 경기도에 주민등록상 주소를 두고 있으면 산후조리비 지급이 가능하도록 조례 개정을 검토 중에 있음.

사실관계

■ 경기도 산후조리비 지원 제도

- 추진배경 : 출산가정의 경제적 부담 완화 및 아이낳기 좋은 환경조성으로 저출산 극복 도모
- 지원대상 : 영아의 출생일을 기준으로 1년 전부터 계속하여 도에 주민등록을 두고 신청일 현재 실제 거주하고 있으며, 출생 후 12개월이 지나지 않은 영아의 부 또는 모 (1년 산정기준에 출산일 미포함)

- ※ 부부 중 한명은 대한민국 국적(주민등록) 소지자여하며, 혼인관계가 아닌 경우라면 양육자(부 또는 모)의 자격 확인하여 지원
- 지원규모 : 약 72,000명 (2019년 기준)
- 사업예산 : 296억 원(도비70%, 시군비 30%)
- 지원내용 : 출생아 1인당 50만원(지역화폐) 지원
 - ※ 출생아 수에 따라 50만원의 배수로 지급(쌍둥이 100만원 등)
- 신청기간 : 출산 예정일 30일 이전 ~ 출생일 기준 12개월 이내
- 신청방법 : 주소지 관할 주민센터에 방문신청

판 단

경기도에서 지급하는 산후조리비는 도비 70%, 시·군비 30%로 지급되고 있으며, 출산 전 1년 동안 경기도에 거주한 경우에 한하여 지급하고 있음. 경기도 내 시·군에서는 경기도 산후조리비와 별개로 출산장려금을 지급하고 있으며, 대다수시·군에서는 출산 전 해당 시·군에 일정기간 거주하지 않았더라도 출산 후 일정기간을 거주하면 출산장려금을 지급하고 있음.

출산지원금의 취지가 경기도 출산가정의 경제적 부담 완화 및 저출산 극복을 도모하기 위함임을 고려할 때 출산 후 경기도에 거주하는 경우도 지원금을 지급할 필요가 있으며, 한단계 더 나아가 거주기간 제한 없이 출산시점에 경기도민일 경우 산후조리비를 지급하는 것이 타당하다고 판단됨.

결 론

출산가정의 경제적 부담완화 및 저출산 극복을 도모하기 위한 산후조리비 지원 대상(출생일 기준 1년 전부터 경기도에 주민등록을 두는 경우)을 확대하여 출산시점에 경기도민인 경우까지 산후조리비를 지급할 것을 권고함.

| 조치결과 - 수용 |

- 경기도 옴부즈만 심의 결과를 반영하여 「경기도 산후조리비 지원조례」를 개정(2020.07.15.)하여 지원 대상 거주기간(1년) 요건을 폐지함.

노인 학대 관련 판정효력 강화 및 행정처분 법령 개선

피신청인

경기도(노인복지과)

제안원인

저출산 및 노인인구 증가에 따른 경기도 전체인구수 대비 노인인구수는 12.5% 정도로 고령화 사회(7%)에서 고령사회(14%)로 진입하고 있으며, 급속한 인구 고령화와 가족구조 변화 등으로 대부분의 노인인구는 자가 생활을 하거나 요양원과 같은 장기요양기관에서 생활하고 있음.

노인인구 증가와 핵가족화에 따른 가족 간 갈등, 경제적 빈곤, 노인학대, 우울, 자살 등 노인에 대한 피해사례가 매년 증가하고 있는게 현실인 바, 이중 노인학대 예방을 위한 경기도의 주요 정책을 살펴보고 장기요양기관에서 발생한 노인학대 판정절차와 장기요양기관의 행정처분 시 문제점 등을 확인하여 개선방향을 마련해 보고자 함.

사실관계

■ 2020 경기도 노인학대예방 및 보호 시행계획

- 사업목표 : 지역사회 노인학대 예방 및 학대피해자 보호 강화
- 추진방향
 - 노인인권 존중의 사회분위기 조성 확산
 - 노인보호체계 강화를 통한 노인학대 사례 신속대응 체계 유지
 - 노인보호전문기관 전문성 강화

- 주요사업

추진방향	세부 추진과제
<ul style="list-style-type: none"> ■ 노인인권 존중 사회분위기 조성 	<ul style="list-style-type: none"> ● 아동·청소년 효행교육 등 노인인권 교육 추진 - 아동·청소년 및 신고의무자 대상 예방교육 실시 ● 다양한 매체를 활용한 노인학대예방 인식개선 추진 - 캠페인, 이동상담, BIS 등을 통한 홍보 추진 ● 「노인학대 예방의 날」 행사 추진 - 노인인권보호 유공자 표창 등 행사 추진
<ul style="list-style-type: none"> ■ 노인학대사례 신속 대응체계 유지 	<ul style="list-style-type: none"> ● 지역사회 협력·연계체계 구축 - 노인학대 통합 컨퍼런스 등 운영 ● 경기도노인보호전문기관 '사무국' 설치 추진 - 공동업무 및 사례판정 통합 매뉴얼 등 지원
<ul style="list-style-type: none"> ■ 기관 전문성 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ● 기관 특화사업 추진을 통한 전문성 제고 - 기관별·지역별 특성을 고려한 노인학대사업 추진

- 노인학대 상담 현황

(2019. 12월말 기준. 단위 : 명)

구분	전체인구	65세 이상 노인인구	학대 건 수
경기도	13,329,666	1,651,341(12.5%)	917

※ 2018년 전국 학대건수 5,188건(경기도 901건 → 서울 522건 → 인천 436건 순)

■ 노인보호전문기관의 현장조사와 사례판정 효력

노인장기요양시설에서 노인학대가 발생할 경우 노인보호전문기관은 '업무수행지침'에 따라 현장조사(응급 12시간, 비응급 72시간 이내)를 실시하고 사례판정 결과를 해당 시설을 관리·감독하는 시군에 통보함.

시군에서 노인보호전문기관의 사례판정 결과를 참고하여 행정처분(영업정지 등) 및 지도감독을 실시하나, 사례판정서 상에 '노인학대 사례판정서는 행정처분 시 판정을 돕기 위한 자료로 행정처분을 위한 절대적 기준이 아님'이라는 내용이 포함되어 있음.

■ 문제점

노인학대 사례에 대한 판정은 매우 민감한 사항으로, 시군에서는 학대여부에 대해 전문적으로 판단할 수 없기 때문에 노인보호전문기관의 사례판정 내용을 따를 수밖에 없는게 현실이며, 노인보호전문기관의 판정대로 시군에서 행정처분을 하게 되더라도 요양시설에서는 행정심판 및 소송절차를 진행하게 되고, 시군에서 참고할 자체 지침이나 학대판정에 대한 명확한 기준이 없다보니 패소하여 행정처분이 취소되기도 함.

또한 「노인장기요양보험법」 제37조제1항제6호와 관련하여 장기요양기관의 지정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지 시 장기요양기관의 종사자 등이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우라고 명시하고 있으며, “다만, 장기요양기관의 장이 그 행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우는 제외한다.” 라고 단서규정이 있지만 ‘상당한 주의와 감독을 게을리 하지 않았는지’의 여부를 판단하기 위한 기준이 없어 행정처분 시 시군에서 판단하기가 어려움.

판 단

도 노인복지과는 「경기도 노인학대 예방 및 보호에 관한 조례」에 근거하여 매년 노인학대 예방 및 보호 계획을 수립하여 다양한 사업을 추진하고 있으나, 노인학대가 현저하게 줄지 못하고 있는 것을 엄중하게 보고 보다 적극적인 추진이 있어야 할 것임.

노인보호전문기관의 학대 신고에 대한 현장조사와 사례판정서의 효력에 한계가 있음을 이해 하지만, 시군의 행정처분 시 판정을 돕기 위한 자료로서 「행정처분을 위한 절대적 기준이 아 니라는 ‘업무수행지침’ 상의 내용」은 기관의 설립 취지를 고려할 때 노인보호전문기관의 전문성을 스스로 인정하지 못하는 것이며 책임을 회피하려는 것으로 오인되는 바, 업무수행지침의 개정을 통한 사례판정서의 효력을 강화하고, 현장조사 시 노인보호전문기관의 전문성 확보와 이를 뒷받침 할 제도적 장치마련 등 노력이 필요함.

또한 시군에서 노인학대가 발생한 기관의 행정처분 시 학대 판정에 대한 기준을 자체 지침이나 판단이 아닌 모든 시군에서 공통으로 활용할 수 있는 기준이 시급히 마련되어야 할 것임.

아울러 「노인장기요양보험법」 제37조제1항제6호에서 “다만, 장기요양기관의 장이 그 행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우는 제외 한다.” 라는 단서규정의 추상적인 내용은 구체적인 사례발굴과 지침 마련 등 중앙부처의 관련 법령에 대한 보완이 필요할 것임.

결론

매년 노인학대 예방 및 보호계획을 수립하여 추진하고 있으나 노인학대가 현저하게 줄지 못하는 상황을 엄중하게 보고 보다 적극적인 사업추진이 필요하며, 노인보호전문기관의 학대행위 판정을 위한 전문성 확보와 이를 뒷받침 할 제도적 장치 마련 등 지침 개정 건의를 권고함. 또한, 법령의 추상적인 내용은 구체적인 사례발굴과 지침 마련이 필요하므로 중앙부처에 관련 규정 보완을 요청하고, 중·장기적으로 노인인권보호관 도입, 독립노인요양원 설립 추진, 노인인권 증진 조례 제정 등 경기도 차원의 적극적인 노력을 권고함.

| 조치결과 - 수용 |

- 노인보호전문기관 업무수행 지침 개정을 통한 사례판정서 효력을 강화하고 및 노인장기요양보험법 제37조 제1항 제6호의 추상적인 내용을 개선하기 위하여 '20. 10월 중앙부처 등에 공문 발송함.

경기도 교통약자를 위한 특별교통수단 정책 개선

피신청인

경기도(택시교통과)

제안원인

「교통약자의 이동편의 증진법」에 따라 지방자치단체는 교통약자²⁾가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 교통수단 정책을 수립하고 시행하여야 하며, 이에 따라 시·군에서는 특별교통수단³⁾을 운영 중에 있음.

경기도 내 시·군간 특별교통수단의 이용대상자⁴⁾ 이용요금, 운행시간, 운행범위 등 운영에 대한 기준이 상이하여 서비스개선 등 표준화에 대한 필요성이 대두되어 이에 대한 개선방향을 마련해 보고자 함.

사실관계

■ 경기도 특별교통수단 운영현황

- 운행주체 : 시장·군수
- 법정대수 : 753대 (장애정도가 심한 보행상 장애인 150명당 1대)
- 운행대수 : 1,101대 (법정대수 대비 146%)
- 운영방식 : 시·군별 시설관리공단 및 장애인협회 등 위탁운영
- 이용대상 : 「교통약자의 이동편의 증진법」에 따른 교통약자(장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람)
 - 「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 장애의 정도가 심한 장애인으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람

2) 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람

3) 교통약자의 이동을 지원하기 위하여 휠체어 탑승 설비 등을 장착한 차량

4) 「교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙」 제 6 조 (특별교통수단 이용대상자 등) 에 3 항에 의하여 지방자치단체 조례로 정한 이용대상자

- 65세 이상의 사람으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람
 - 위 교통약자에 준하는 사람으로서 지방자치단체의 조례로 정하는 사람
 - 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자
- 운영기준(이용요금, 대상자 등) : 각 시·군별 조례로 규정되어 있어 상이함

■ 도지사의 책무 및 예산지원

- 도지사 책무
 - 교통약자 이동편의 증진 지원계획 수립(5년 단위 / 아래사항 포함)

1. 도내 시군의 교통약자이동편의시설 설치·관리 지원에 관한 사항 및 시·군 간 균형적지원에 관한 사항
2. 특별교통수단 도입·확충 지원에 관한 사항
3. 광역이동지원센터 운영* 등 특별교통수단의 광역적 이용을 위한 협력체계 구축 방안
 - * 주요기능 : 특별교통수단 이용자와 해당 시·군 이동지원센터 간의 연계, 광역이동지원센터 운영 관련 시·군 간의 정보 협력 및 지원, 운영사항 홍보 및 홈페이지 운영관리 등
4. 법 제25조제2항에 따른 시·군 실태조사 결과에 대한 비교 분석
5. 시·군 이동지원센터의 운영 및 평가
6. 여객시설에 대한 교통약자 이용실태조사 및 개선사항
7. 버스 및 특별교통수단 운전자에 대한 장애인 인권 및 인식개선 교육
8. 교통약자를 위한 도로 및 버스정류장 등 시설물 정비에 관한 사항
9. 시각·청각장애인을 위한 이동편의 정보제공 및 개선계획
10. 교통약자 관광객을 위한 교통수단 제공계획
11. 교통약자 이동편의 증진을 위한 사업의 우선순위에 관한 사항
12. 노후화 등으로 교체되는 특별교통수단의 공급에 관한 사항
13. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정되는 사항

- 2020년 예산지원

- 특별교통수단 도입지원 24억 원 ※ 도입예정대수 : 122대
- 특별교통수단 운영지원 150억 원

■ 문제점

31개 시군별로 운영하는 특별교통수단의 이용대상자, 이용요금, 운행범위, 운행시간이 각각 다르다보니 이는 교통약자가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 교통체계를 구축함으로써 교통약자의 사회 참여와 복지 증진에 이바지함을 목적하는 취지에 반함.

또한, 경기도는 교통약자의 이동편의 증진법 제16조 제3항 및 경기도 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례 제17조의 의거하여 특별교통수단의 효율적인 운영과 지역간 이동권 보장을 위하여 시군의 이동지원센터 기능을 연결시키는 광역이동지원센터를 설치 및 운영할 수 있으나, 추가 인력과 많은 예산이 필요하여 아직까지 미설치하였음.

※ 8개 광역자치단체(道) 중에서 경기도와 충청북도만 미설치

현재 경기도는 7억원을 들여 광역이동지원시스템을 고도화하여 운영하고 있으나, 31개 시군별 이동지원센터로 연결하는 단순한 기능만 하고 있으며 광역 이용가이드를 보면 광역접수(목적지가 타 시군일 경우)는 지하철연계로 운영 된다고 안내하고 있어 지하철을 이용할 수 없는 교통약자의 경우 효과가 없음.

※ 광역 이용가이드 경우 남양주, 평택만 이용 가능

판 단

교통약자를 위한 특별교통수단을 시군별로 운영하고 있어 운행지역, 요금, 이용대상자 등이 일률적이지 못해 시군간 도민서비스 격차가 발생하고 있으며, 이용자들의 운영 표준화에 대한 지속적 요구가 있음.

특히 임산부의 경우 특별교통수단 이용대상자로 지정함에 있어 시군별로 기준이 다르고(이용 불가, 대중교통수단이용이 불가한 진단서 필요한 경우, 산모수첩소지자, 단순 임산부 등) 일부 시군에서 운행범위를 치료목적일 경우에만 타 시군으로 한정하거나, 운행시간에 제한을 두는 것은 교통약자의 이동에 대한 기본권을 침해하는 사항으로 보여짐.

이에 특별교통수단의 운영은 기초지방자치단체의 고유사무라고 할지라도 광역자치단체인 경기도에서 관내 시군을 대상으로 이용대상자, 이용요금, 운행범위, 운행시간 등 기본적인 사항을 통일할 필요성이 있음.

이를 해결하기 위해서는 광역이동지원센터 설치가 시급한 사항으로 소관 부서의 적극적인 노력과 경기도지사의 관심과 지원이 필요함.

결론

교통약자를 위한 특별교통수단이 31개 시·군별로 각각 다른 기준으로 운행됨에 따라 이용자들의 불편함이 발생하고 시·군간 특별교통수단 서비스 이용 격차로 인해 상대적인 박탈감을 느끼고 있음을 심각하게 인지하여, 이를 해결하기 위한 광역이동지원센터의 설치에 필요한 경기도 차원의 적극적인 노력을 권고함.

| 조치결과 - 수용 |

- 민선7기 도정 공약(특별교통수단 '22년까지 1,116대 확보)을 조기 이행 할 것임.
- 2021년까지 특별교통수단 수도권 광역통합운영 시행을 위한 세부계획 수립 중으로 옴부즈만 의견을 반영하겠음.

경기도 아동보호전문기관 확대 운영 권고

피신청인

경기도(아동돌봄과)

제안원인

「아동복지법」 및 「경기도 아동보호 및 복지 증진에 관한 조례」에 따라 지방자치단체는 학대 아동의 발견, 보호, 치료에 대한 신속한 처리와 아동학대 예방 및 보호를 위한 사업 추진하고 있으며 이를 위해 아동보호전문기관을 설치하여 운영하고 있음.

경기도는 14개소의 아동보호전문기관을 설치 및 운영 하고 있으나 아동수 및 아동학대 의심 신고 건수 대비 아동보호전문기관이 절대적으로 부족한 상황으로 지금까지 설치 된 아동보호 전문기관의 설치 현황 및 아동학대 발생 현황 등을 살펴보고 개선방향을 마련해 보고자 함.

사실관계

■ 아동보호전문기관 설치 현황('19.12.31. 기준)

- 설치근거 : 아동복지법 제45조(아동보호전문기관 설치 등)

경기도 아동보호 및 복지 증진에 관한 조례 제5조의4

- 설치현황 : 도내 14개소, 5개소 제외한 9개소는 권역(2~5개 시군) 관할

연번	기관명	관할시군	연번	기관명	관할시군
1	경기도	과천, 군포, 의왕	8	시흥	시흥
2	경기북부	의정부, 포천, 양주, 동두천, 연천	9	경기화성	화성, 오산
3	수원시	수원	10	안양시	안양
4	경기용인	용인, 이천, 여주	11	경기평택	평택, 안성
5	경기성남	성남, 하남, 광주, 양평	12	광명시	광명
6	경기부천	부천, 김포	13	경기고양	고양, 파주
7	안산시	안산	14	경기남양주	남양주, 가평, 구리

* 아동학대 발생 현황('19.12.31. 기준)

구분	2017년	2018년	2019년
의심신고	7,073건	8,387건	9,932건(18.4% ↑)
학대판정	5,081건	6,081건	7,574건(24.6% ↑)

※ 경기도는 전국 아동학대의 25.6%차지, 전년대비 24.7% 증가(전국은 20.1%)

* 전국 대비 경기도 아동수 및 아동학대 의심신고 건수 현황

구분	전국	경기도	도 종사자
개소수	68	14(20.6%)	14개소 / 종사자 총 262명
아동인구	793만명	222만명(28.0%)	(개소당 13~23명)

※ 아동보호전문기관 1개소 당 평균 담당아동 인구 : 전국 12만명, 경기도는 16만명

■ 문제점

아동학대에 대한 도민인식 제고 등으로 매년 학대의심 신고는 늘어나고 있으며, 이에 따른 학대 판정건수도 급증하고 있음. 2019년말 기준 경기도 아동인구는 전국 대비 28%인 222만명이 있으며, 아동학대 발생건수는 전국 발생 건 중 25.6%인 7,574건이 발생하였음.

경기도는 아동학대 발생 시 신고접수, 응급보호 및 상담, 치료 역할을하는 아동보호전문기관을 14개소를 운영하고 있으나, 1개소에서 관리하는 평균 아동수는 16만명으로 전국 평균 12만명 대비 33%가 많으며, 9개 아동보호전문기관은 2~5개 시군에서의 아동을 통합으로 관리하고 있어 과중한 업무와 학대 발생 시 필요한 집중 관리를 하기에 어려움이 있음.

특히 경기북부 아동보호전문기관의 경우 사정은 더 열악하여 경기북부(의정부, 포천, 양주, 동두천, 연천), 경기고양(고양, 파주), 경기남양주(남양주, 가평, 구리) 등 3개소에서 10개 시군을 관리하고 있어 아동보호전문기관의 신규 확대 설치가 시급한 상황임.

또한 아동보호전문기관을 굿네이버스 등 비영리법인에 위탁하여 운영하고 있으나 아동인권 전문기관으로 인정하기 어렵고, 시군에서 위탁 운영 시 비영리법인 수요가 부족함.

판 단

경기도는 전국 아동인구의 28%를 차지하고 있으나, 아동보호전문기관의 경우 불과 14개소, 근무인력 262명을 운영하고 있으며 평균 1개소 당 16만명, 근무인력 1명 당 610명의 아동을 관리하고 있어 아동학대에 따른 피해아동이나 피해 의심아동 신고에 대한 집중관리 등 여력이 크게 부족한 실정이며, 수원, 안산, 시흥, 안양, 광명 등 5개 시를 제외한 아동보호전문기관은 1개소에서 2~5개 시군을 통합으로 관리하고 있어 시설이용 시 접근성 및 수혜자의 편의성이 떨어질 수밖에 없음.

이에 아동돌봄과에서도 단일 시군별로 아동보호전문기관을 설치하기 위해 노력하고 있지만, 2021년 1개소(의왕)만 추가 설치 될 예정으로 아동학대 및 방임으로 피해를 받고 있는 아동을 지원하기에는 부족하며, 특히 북부지역 아동을 위한 기관의 설치 확대는 시급한 사항임.

또한 아동보호전문기관을 위탁하여 운영하고 비영리법인이 아동인권 및 보호에 관한 전문성이 있는지, 직원의 자격기준이 적정한지 등 안심하고 위탁할 수 있도록 철저한 관리 감독이 필요하며, 시군에서 위탁 시 비영리법인의 수요 부족으로 운영에 어려움이 있는 바, 道에서 직영으로 운영하는 방안 마련 등 적극적인 노력이 필요함.

결 론

부족한 아동보호전문기관의 설치 확대 및 북부지역 아동에 대한 접근성과 수혜자의 편의성 향상을 위한 적극적인 노력을 권고하며, 현재 위탁 운영하는 아동보호전문기관에 대한 철저한 관리 감독을 촉구함. 또한 중장기적으로 아동보호전문기관을 道 공공기관이 운영하는 방안 에 대한 적극적인 검토를 권고함.

| 조치결과 - 수용 |

- 2021년 아동보호전문기관 5개소 신규 설치 예정임(14개소 → 19개소로 확대)
- 북부지역에 2개소(구리, 파주) 아동보호전문기관 2021년 하반기 설치 예정임.

경기도 일반용역 적격심사 세부기준 개정

피신청인

경기도(회계과)

제안원인

지방자치단체는 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 있어 계약목적 달성에 차질이 없도록 하기 위해 불성실하거나 불공정한 행위를 한 업체는 해당 사실(계약불이행, 하도급위반, 계약 미체결, 입찰담합, 허위서류제출, 뇌물제공, 사기부정행위 등의 부정행위)이 있을 후 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」(이하 '지방계약법'이라 한다) 제31조에 따라 지체 없이 1개월 이상 2년 이하 범위에서 입찰참가 자격을 제한하고 있음.

위와 같이 부정당업자 제재를 받은 자는 제재 기간이 종료된 후에도 2년간 경쟁 입찰을 함에 있어 「경기도 일반용역 적격심사 세부기준」에 따라 적격심사 시 신인도 평가에서 2.0점의 감점을 받음.

문제점

경기도는 지방계약법 시행령 제42조제4항에 따라 경기도 및 그 관할구역 안에 있는 소속 행정기관 및 시·군을 포함하여 일반용역계약에 적용할 적격심사 세부기준을 정하고 있음.

위 세부기준의 신인도 평가기준을 보면 이미 부정당업자 제재가 만료된 자에 대하여 최근 2년 이내 부정당업자 제재를 받았다는 이유로 2점의 감점을 주도록 정하고 있어, 부정당업자 제재가 만료된 업체가 2년이 지나지 않아 입찰에서 1순위 적격심사 대상이 될 경우 최종 낙찰자 선정에서 탈락되는 불이익을 받을 수 있으며, 이는 정상적인 경제활동에 지장을 주며 이중처벌에 준하는 제재로 작용하고 있음.

판 단

경기도는 지방계약법에 따라 계약 중 공사, 물품, 기술용역, 학술용역은 행안부장관이 정한 「지방자치단체 입찰 및 계약집행기준」의 세부기준을 따르고, 행안부의 세부기준이 없는 일반용역은 「경기도 일반용역 적격심사 세부기준」을 적용하고 있음. 경기도 일반용역 적격심사 항목은 크게 이행실적, 경영상태, 신인도, 지역참여도, 입찰가격으로 나누어지는데, 최근 2년 이내 부정당업자 제재를 받은 경우 신인도 평가에서 2.0점의 감점을 주도록 되어 있음.

위와 같이 지방계약법에 따라 입찰자격제한 2년을 받은 부정당업자에 대하여 신인도 평가 시 감점을 주도록 한 것은 관계 법령에 따른 개별적 위임체계를 벗어나지 않은 것으로 보이고, 입찰 자체를 제한하는 것이 아니라 과거의 부정당업자 제재 이력을 현재의 신인도 평가에서 고려하도록 한 것이므로 위법하다고 볼 수는 없음.

그러나 정부는 2019. 12. 기획재정부 계약예규를 개정하면서 신인도 평가항목에서 부정당업자 제재 부분을 삭제하였고, 조달청은 2020. 7. 9. 「조달청 일반용역 적격심사 세부기준」의 적용을 받는 경쟁 입찰에 있어서 세부기준을 개정하여 같은 항목을 삭제하였으며, 광역자치단체 중 9개(서울·광주·제주·충북·전북·전남·경북·경남·강원) 시·도에서 신인도 평가 시 부정당업자 제재 항목을 정하고 있지 않는 등 최근 신인도 심사항목에서 부정당업자 제재를 폐지하는 추세임. 또한 신인도 평가기준에서의 배점이 작지 않다는 점, 제재기간 이외 2년 간 실질적으로 입찰참가 제한을 하는 것과 같은 효과가 존재할 수 있다는 점에서 과잉처벌로 볼 여지가 있음.

따라서 부정당업자로 입찰참가제한을 받았다고 하더라도 그 제재기한이 만료된 후에는 추가적인 불이익 없이 정상적인 경제활동을 할 수 있게 함으로써 기업의 원활한 경영을 통한 국민 경제의 활성화라는 긍정적 측면까지 고려하면 아래와 같이 「경기도 일반용역 적격심사 세부기준」을 개정함이 타당하다고 판단됨.

* 신·구조문대비표

현행			개정		
[별표 2] ([별표 1-1부터 별표 1-5]관련)			[별표 2] ([별표 1-1부터 별표 1-5]관련)		
4. 신인도 평가기준			4. 신인도 평가기준		
타. 신인도 심사항목 및 평가점수			타. 신인도 심사항목 및 평가점수		
심사항목	평가요소	평가점수 (점)	심사항목	평가요소	평가점수 (점)
타.부정당업자 제재	최근 2년 이내 부정당업자 제재를 받은 자	△2.0	(삭제)		

결론

부정당업자 제재를 받은 자가 입찰참가 자격제한 기간 종료 후에도 2년간 「경기도 일반용역 적격심사 세부기준」에 따라 신인도 평가 시 감점을 받는 것은 이중처벌에 준하는 과도한 제재로 보일 수 있으므로 세부기준을 개정하여 심사항목 중 부정당업자 제재 부분을 폐지하도록 제도개선 권고함.

| 조치결과 - 수용 |

- 「경기도 일반용역 적격심사 세부기준」 항목 중 신인도 심사항목 배점에서 부정당업자 제재 감점(2점) 요소에 대하여 향후 개정 시 검토하겠음.

심의안내

경기행복주택 주차비 개선 요청

피신청인

경기주택도시공사

신청원인

신청인은 ○○○ 경기행복주택(이하 '이 사건 주택'이라 한다)의 임차인으로 세대 내 차량 2대를 소유하고 있고, 피신청인은 이 사건 주택의 임대사업자임.

이 사건 주택의 월 주차비는 당초 첫 번째 차량은 무료, 두 번째 차량은 월 2만 원이었는데, 피신청인이 2020. 11. 1.자로 주차관리규정을 개정하여 첫 번째 차량은 무료, 두 번째 차량은 월 5만원으로 인상(이하 '이 사건 처분'이라 한다)함. 이에 신청인은 주차비 인상이 부당하다며 기존 금액으로 감액을 요청함.

피신청인 검토의견

피신청인은 행복주택 등 임대아파트를 임대·운영하는 공공기관으로서 이 사건 주택의 경우 비싼 관리비, 부족한 주차 공간, 고가 및 타인명의 등의 차량 등록·주차와 관련한 입주민의 민원이 제기되고 부정적인 언론보도가 있어 관리비 경감, 주차관리 개선방안의 마련이 필요한 상황으로, 해당 행복주택의 관리사무소, 임차인대표회의와의 협의를 통해 주차관리규정 개정안을 만들었으며, 입주민 모바일 투표를 진행하여 과반수의 동의를 얻어 2020. 11. 1. 자로 개정된 주차관리방안을 추진하고 있음.

개정된 규정에 따라 추가로 징수된 주차요금(약 1,600만 원 예상)으로 세대 당 관리비 약 17,000원이 절감될 것으로 기대하고 있으며, 본 주차관리규정을 타 경기행복주택에도 확대 적용할 계획임. 다만, 주차요금 조정 관련하여 입주민 다수의 의견이 임차인대표회의를 통해 접수될 경우 해당 요청사항에 대하여 적극 검토할 것임.

사실관계

신청인과 피신청인이 제출한 문서와 제반 관련 자료에 의하면 다음 사실을 인정할 수 있음.

- 이 사건 주택은 총 970세대의 규모로, 주차장은 아파트 내 865면, 상가등은 87면을 보유하고 있으며 2020년 9월말 기준 934세대가 입주한 상태.
- 피신청인은 2020년 9월 피신청인, 관리사무소, 임차인대표회의와의 협의를 통해 세대 내 두 번째 등록차량의 주차비를 기존 2만 원에서 5만 원으로 인상하는 내용을 포함하는 주차관리규정 개정안을 만들.
- 위 개정안은 2020년 10월 12일 임차인대표회의 회의에서 의결, 같은 달 16일 피신청인의 승인을 거친 후, 같은 달 26일부터 28일까지 3일간 입주민 모바일 투표를 통해 주민 의견 조사가 진행되었고, 투표 결과 입주민 934세대 중 696세대가 투표에 참여하여 동의 516세대, 부동의 180세대로 임차인 과반수의 동의를 얻어 2020년 11월 1일자로 개정 시행 중.

판 단

「공공주택 특별법」 제50조제1항에 따르면 주택의 관리, 임차인대표회의 및 분쟁조정위원회 등에 관하여는 「민간임대주택에 관한 특별법」 제51조, 제52조 및 제55조를 대통령령으로 정하는 바에 따라 준용하도록 되어 있고, 「민간임대주택에 관한 특별법」 제52조제4항 및 같은 법 시행령 제42조제4항에 따르면 임대사업자는 민간임대주택 관리규약의 제정 및 개정, 주택의 유지·보수·관리 등에 필요한 사항을 임차인대표회의와 협의하여야 한다고 규정하고 있음. 또한 「임대주택 관리규약」 제64조에 따르면 관리주체 및 임차인대표회의는 규약의 개정에 대하여 임대사업자와 협의하여야 하고, 개정안은 임차인 과반수의 서면 동의로 효력을 갖는다고 되어 있음.

이 사건 주택의 주차등록기준 및 주차관리규정을 변경하려면 관리규약의 개정이 필요한데, 관리규약의 개정 경위를 살펴보면 임대사업자인 피신청인과 관리주체인 관리사무소, 임차인대표회의가 개정안에 대하여 협의를 하였고, 임차인(입주민)에 대하여 모바일 투표를 통해 의견 조사를 한 결과 과반수의 동의를 얻었으므로 이 사건 처분은 위법하지 않고 절차상 하자도 없음. 따라서 신청인 등 이 사건 주택의 임차인들이 2020년 11월 1일자로 효력이 발생한 주차관리규정을 다시 개정하도록 요구하려면 「임대주택 관리규약」 제64조제2항제3호에 따라 임차인 10분의 1 이상의 연서로 개정을 요구하여야 할 것임.

또한 주차비 인상분이 과도한지에 대하여 살펴보면, 신청인이 추가적으로 부담하게 되는 주차

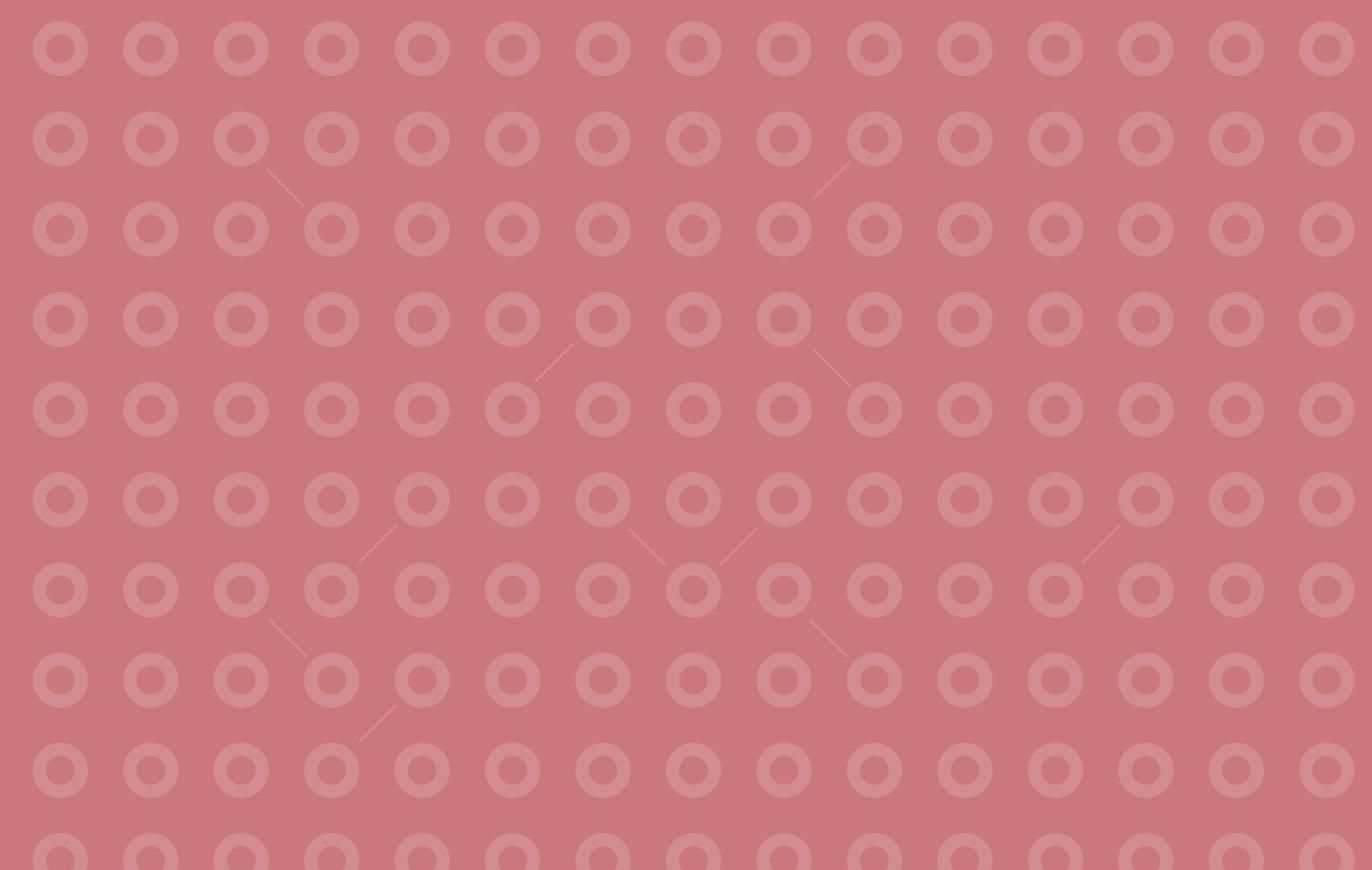
비는 월 3만 원인데, 피신청인은 이 사건 처분으로 얻게 되는 수익으로 신청인을 포함한 임차인 세대 당 관리비를 약 17,000원씩 낮춰줄 예정이라는 점에서 실질적으로 주차비 인상분이 과도한 것으로 보이지 않음. 따라서 피신청인이 관련 규정에 따라 적법한 절차를 거쳐 한 이 사건 처분은 형식상 내용상 위법 또는 부당하지 아니한 것으로 판단됨.

결 론

신청인의 신청을 기각함.



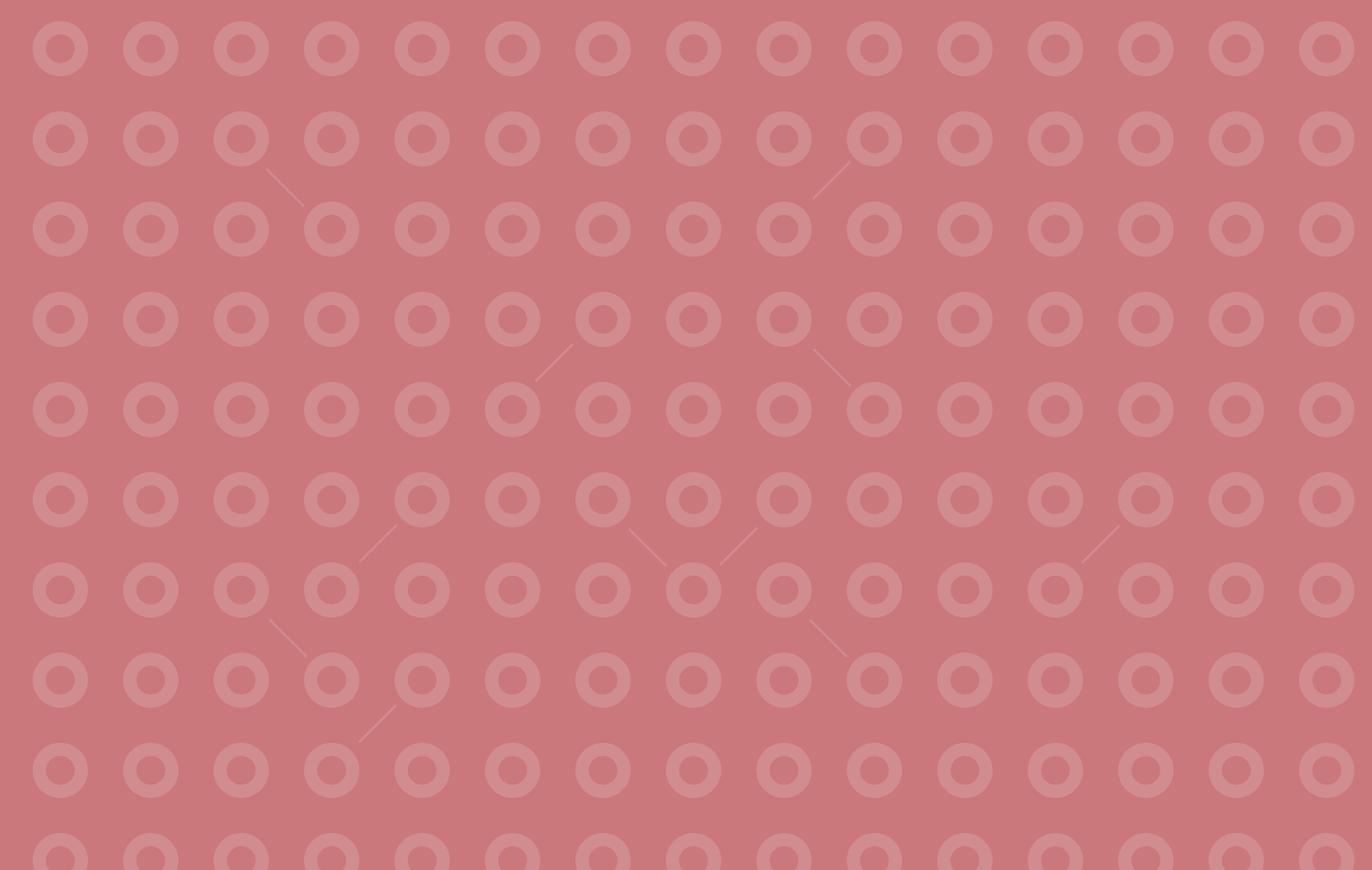
Ombuds
Man



부 록

경기도 옴부즈만 구성 및
운영에 관한 조례

경기도 옴부즈만 구성 및
운영에 관한 조례 시행규칙



경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제32조부터 제38조까지에 따라 경기도 옴부즈만의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정하여 불합리한 행정제도를 개선함으로써 주민의 기본적 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 주민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “고충민원”이란 경기도(이하 “도”라 한다) 및 법령에 따라 권한을 위임 또는 위탁받은 법인단체 또는 그 기관이나 개인(이하 “수임·수탁기관”이라 한다)의 위법부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 도 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “옴부즈만”이란 도 및 그 소속기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “권익위법”이라 한다) 제32조에 따라 도에 설치한 경기도고충처리위원회와 그 위원회에 위촉된 사람을 말한다.
4. “사무국”이란 옴부즈만의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.
5. “시민사회단체”란 「비영리민간단체지원법」제4조에 따라 행정기관에 등록된 단체를 말한다.
6. “국가옴부즈만”이란 국민권익위원회에 선임되어 있는 옴부즈만을 말한다.
7. “관계행정기관등”이란 제1호의 고충민원 발생기관과 관계중앙행정기관 및 그 소속기관을 말한다.

제2장 옴부즈만 기능·구성 등

제3조(기능) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 주민이 신청한 고충민원의 조사·처리

2. 읍부즈만 스스로 발의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
3. 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명, 제도개선 권고 등 처리
4. 도지사 및 경기도의회(이하 “도의회”라 한다)가 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련하여 읍부즈만에게 의뢰하는 사안에 대한 조사처리
5. 관할 시·군·구에 위임한 사무에 대한 고충민원과 관련한 사안에 대한 조사처리
6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
7. 도지사 및 도의회에 읍부즈만 운영에 대한 연례보고서 제출
8. 직권조사를 한 경우 도지사 및 도의회에 특별보고서 제출
9. 읍부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
10. 읍부즈만의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
11. 읍부즈만의 활동과 관련된 개인법인 또는 단체와의 협력 및 지원
12. 그 밖에 읍부즈만이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사처리

제4조(구성) ① 읍부즈만의 정수는 10명으로 한다.

- ② 읍부즈만은 도지사 소속하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.
- ③ 읍부즈만은 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률 등에 관하여 뛰어난 식견을 가진 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 도의회의 동의를 받아 도지사가 위촉한다.
 1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람 <개정 2015.1.14.>
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람 <개정 2015.1.14.>
 3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사·감정평가사 등의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람 <개정 2015.1.14.>
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
- ④ 읍부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다. <개정 2015.1.14.>
- ⑤ 읍부즈만이 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 도지사는 새로운 읍부즈만을 도의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 읍부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

제5조(대표읍부즈만) ① 대표읍부즈만은 읍부즈만 중에서 호선(互選)으로 선출하며, 읍부즈만을 대표한다.

② 부읍부즈만은 대표읍부즈만이 지명한다.

③ 대표읍부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부읍부즈만이 그 직무를 대행한다.

제6조(회의) ① 회의는 매월 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 때에는 개최 하지 아니할 수 있으며, 필요한 경우에는 대표읍부즈만이 임시회의를 소집할 수 있다.

② 읍부즈만은 직무범위를 각기 달리하여 독립하여 업무를 수행하되, 다음 각 호의 경우에는 재적 위원 과반수의 출석으로 열고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의퇴의 결정에 관한 사항

2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항 <개정 2015.1.14>

3. 그 밖에 대표읍부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

③ 제11조에 따라 심의의결에 관여하지 못한 읍부즈만은 제6조제2항에 따른 재적 위원수의 계산에서 제외한다.

④ 그 밖에 회의의 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제7조(관할권) 읍부즈만은 다음 각 호에 대하여 관할권을 가진다.

1. 도 분청 및 소속기관

2. 도에서 시군에 위임한 사무의 경우 시군 분청 및 소속기관

3. 도에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관

4. 도에서 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관

제8조(읍부즈만의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 읍부즈만이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람

2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람

3. 「정당법」 제23조에 따라 정당에 입당한 당원

4. 「공직선거법에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

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

1. 국회의원 또는 지방의회 의원

2. 권익위법 제2조제2호에 따른 행정기관등과 대통령령으로 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인
이나 법인 또는 단체의 임직원

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

② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사와 다르게 위촉 해
제되지 아니한다.

1. 제8조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
3. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우
4. 제11조제1항부터 제3항까지에 따라 제척기피회피의 사유가 있음에도 불구하고 심의에 참여하여
심의의 공정성을 해친 경우

제11조(옴부즈만의 제척기피회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심
의의결에서 제척된다.

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안에 관하여 당사자 이거나 공동권리자
또는 공동의무자인 경우
 2. 옴부즈만이 해당 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
 3. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
 4. 옴부즈만이 되기 전에 해당 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
 5. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 옴부즈만은 제1항에 따른 제척사유가 있거나 심의의결의 공정을 기대하기 어려운 사유가 있는
경우 관계인의 기피신청에 따라 심의의결에서 제외될 수 있다.
- ③ 옴부즈만은 제척 또는 기피사유에 해당하는 경우 스스로 심의의결을 회피할 수 있다.

제12조(옴부즈만 추천위원회 구성·운영) ① 도지사는 옴부즈만의 선임을 위하여 옴부즈만 추천위
원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

② 추천위원회는 위원장을 포함하여 10명 이내로 구성하고, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으
로 해산한다.

③ 추천위원회의 위원장은 행정(1)부지사가 되고, 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
도지사가 임명 또는 위촉한다.

1. 고충민원 업무 담당 국장

2. 도에 거주하는 사람으로 변호사협회의 추천을 받은 변호사
3. 도에 거주하는 사람으로 전국교수협회의 추천 또는 지역 대학의 총장 으로부터 추천을 받은 교수
4. 도의 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
5. 그 밖에 추천위원회에서 의결을 통해 지역의 협회, 시민사회단체, 학계, 법조계 등에서 추가로 위촉하는 경우
 - ④ 추천위원회의 위원은 읍부즈만 후보자를 복수로 추천할 수 있으며, 추천 위원회는 추천받은 후보자 중에서 회의를 통해 읍부즈만을 결정한다.
 - ⑤ 추천위원회 회의는 재적의원 과반수의 출석으로 열고, 출석의원 과반수의 찬성으로 의결한다.
 - ⑥ 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 읍부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.
 - ⑦ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에게는 예산의 범위에서「경기도 위원회 실비변상 조례」가 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제13조(전문가 자문) ① 읍부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 청취할 수 있다.

- ② 제항에 따라 전문가의 자문을 받은 경우 읍부즈만은 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

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

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제15조(고충민원의 신청) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 읍부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

- ② 제항에 따라 읍부즈만과 국가읍부즈만에게 중복으로 제기한 고충민원에 대해서는 상호 협의하여 처리한다.

제16조(고충민원의 접수) ① 읍부즈만에게 고충민원을 신청하려는 사람은 다음 각 호의 사항을 모

두 작성하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항
 - ② 읍부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 읍부즈만이 고충민원 서류를 보류거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.
 - ③ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제17조(고충민원의 이첩) ① 읍부즈만은 접수된 고충민원 중에서 관계행정기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 관계행정기관 등에 이첩할 수 있다. 이 경우 수임수탁기관의 장은 읍부즈만에게 처리결과를 통보하여야 한다.

- ② 읍부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 이첩한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 읍부즈만이 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.
- ③ 제15조제2항에 따라 읍부즈만과 국가읍부즈만에 대하여 동일한 고충민원을 신청한 경우에는 상호간 지체 없이 이를 통보하여야 한다. 이 경우 상호 협력 하에 고충민원을 처리하여야 한다.

제18조(고충민원의 조사) ① 읍부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 안에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.
 1. 제21조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
 3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
 4. 그 밖에 읍부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

제19조(조사의 방법) ① 읍부즈만은 제8조에 따라 조사를 할 때에 필요하면 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 도 또는 수임·수탁기관에 대한 설명 요구 또는 관련자료서류 등의 제출요구
 2. 도 또는 수임·수탁기관의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사사항과 관계 있다고 인정되는 도 또는 수임·수탁기관의 장소·시설 등에 대한 실지조사
 4. 감정의 의뢰
- ② 읍부즈만 사무국의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여야 한다.
- ③ 도 또는 수임·수탁기관의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제20조(직권에 의한 조사) ① 읍부즈만은 필요하다고 인정되는 경우에는 그 관할범위에 있는 기관을 대상으로 직권으로 조사를 할 수 있다.

- ② 읍부즈만이 직권으로 조사한 경우에는 도지사 및 도의회에 특별보고서를 제출하여야 한다.

제21조(고충민원의 각하 등) ① 읍부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
 2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행중인 사항
 3. 수사 및 형 집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항이거나 감사원이 처분을 요구한 사항
 4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
 5. 도 또는 수임·수탁기관의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
 6. 제7조에서 정한 관할권의 범위에서 벗어나는 사항 <개정 2015.1.14>
 7. 그 밖에 읍부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항
- ② 읍부즈만은 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.

제22조(합의의 권고) ① 읍부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위

하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

② 합의와 관련한 구체적 방법·절차 등 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제23조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 읍부즈만은 고충민원에 대한 조사 결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 도지사 또는 수임·수탁기관의 장(이하 "단체장"이라 한다)에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 읍부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 단체장에게 의견을 표명할 수 있다.

제24조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 읍부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례·그밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 단체장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제25조(의견제출 기회의 부여) ① 읍부즈만은 제22조 또는 제23조에 따라 단체장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 단체장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 도 또는 수임·수탁기관의 직원·신청인 또는 이해관계인은 읍부즈만이 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제26조(결정의 통지) 읍부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체없이 신청인 및 단체장에게 통지하여야 한다.

제27조(처리결과와 통보 등) ① 읍부즈만으로부터 제23조 또는 제24조에 따른 권고 또는 의견을 받은 단체장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 읍부즈만에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 단체장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 읍부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.

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

제28조(재심의) 단체장은 읍부즈만이 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경

등이 있는 경우에는 그 이유를 읍부즈만에게 통보하여야 하며, 이 경우 읍부즈만은 해당 사안을 재 심의할 수 있다.

제29조(감사의 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정에서 도 또는 수임·수탁기관의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 해당 기관에 감사를 의뢰할 수 있다.

제30조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 읍부즈만은 제23조 또는 제24조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제31조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 읍부즈만은 매년 운영상황을 도지사과 도의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 읍부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 도지사과 도의회에 특별보고를 할 수 있다.

제32조(국가읍부즈만과의 관계) ① 고충민원을 처리할 때에 읍부즈만과 국가읍부즈만은 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 상호간 이에 협조하여야 한다.

② 읍부즈만은 다수민원, 공공갈등 민원, 복합민원 또는 중앙차원의 법·정책제도 등에 관한 사안 중 국가읍부즈만의 협력이 필요하다고 인정되는 사안에 대해서는 국가읍부즈만의 조력을 받을 수 있다.

제4장 사무국 구성 및 운영

제33조(사무국) ① 도지사는 읍부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다.

② 사무국에는 사무국장 1명을 두되, 사무국장은 대표읍부즈만의 지휘를 받아 읍부즈만의 소관사무를 관장한다.

③ 읍부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 도 소속 공무원의 근무를 요청할 수 있다.

④ 도지사는 제3항에 따른 근무자의 인사·처우 등에 우대조치를 마련하여야 한다.

제34조(운영지원) ① 도지사는 읍부즈만의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원한다.

② 도지사는 읍부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원한다. 이 경우 도지사는 읍부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

③ 읍부즈만은 업무수행을 위해 자문을 받은 경우에는 해당 자문위원에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제35조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙 <2013.11.11.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2015.1.14.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규칙은「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」에서 위임한 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 옴부즈만 운영 및 관리

제2조(옴부즈만 회의소집) ①「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제6조에 따른 옴부즈만 회의를 개최하는 때에는 회의개최일 5일 전까지 그 소집을 알리되, 일시·장소 및 의안의 제목을 표기한 서면으로 알려야 한다.

② 제1항에 따라 서면으로 알리는 것이 어려운 긴급한 회의의 경우에는 전화·구두 및 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

제3조(옴부즈만의 기피·회피) ① 조례 제11조제2항에 따라 기피를 신청하려는 관계인은 대표옴부즈만에게 그 사유를 명시하여 서면으로 의결 전일까지 신청할 수 있으며, 옴부즈만은 의결로 이를 결정한다. 이 경우 기피신청의 대상인 옴부즈만은 그 의결에 참여하지 못한다.

② 제1항에 따라 기피신청 대상이 되는 옴부즈만은 지체 없이 기피신청에 대한 의견서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.

③ 옴부즈만이 조례 제11조제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 회피사유서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.

④ 기피 또는 회피로 회의의 심의·의결에서 제외되는 옴부즈만은 재적의원 수의 계산에서 제외한다.

제4조(옴부즈만 회의 보고사항) 옴부즈만 사무국장은 다음 각 호의 사항을 옴부즈만 회의에 보고안건으로 상정하여야 한다.

1. 옴부즈만의 연간 운영계획

2. 옴부즈만의 위촉 또는 위촉 해제에 관한 사항
3. 옴부즈만 관련 조례·규칙의 제정, 개정과 폐지에 관한 사항
4. 조례 제31조에 규정된 옴부즈만 운영상황의 보고 및 공표
5. 고충민원의 접수·처리 과정에서 각하 또는 이첩한 사항
6. 고충민원의 조사·처리 과정에서 성립한 화해, 조정 등 중요사항
7. 옴부즈만이 의결한 고충민원의 사후 처리결과
8. 고충민원 처리의 실태조사와 자체평가 계획 및 결과
9. 그 밖에 옴부즈만 회의에 보고할 필요가 인정되는 사항

제5조(의안 작성배부 등) ① 사무국장은 옴부즈만 회의에 상정할 의안을 작성하여 대표옴부즈만에게 보고하고, 회의개최일 4일 전까지 모든 옴부즈만에게 배부하여야 한다. 다만, 긴급한 의안의 경우에는 그러하지 아니하다.

② 사무국장은 의안을 별지 제1호서식의 의안대장에 기록·관리하여야 한다.

제6조(회의의 진행) ① 옴부즈만 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결의 순으로 진행한다.

② 의안의 제안 설명은 사무국장이 하되, 필요한 경우에는 조사에 참여한 옴부즈만 또는 사무국 직원이 보충하여 설명할 수 있다.

③ 대표옴부즈만이 필요하다고 인정하는 때에는 관련부서의 공무원·신청인·이해관계인·참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

④ 제3항의 경우에는 관련부서·신청인·이해관계인·참고인에게 그 사실을 미리 알려야 한다.

⑤ 그 밖에 옴부즈만 회의의 진행에 필요한 사무는 사무국장이 수행한다.

제7조(의결서 작성) ① 옴부즈만은 의결내용이 시정권고, 의견표명, 기각, 각하에 해당하는 경우에는 별지 제2호서식에 따른 의결서를 작성하고, 제도개선권고에 해당하는 경우에는 별지 제3호서식에 따른 의결서를 작성한다.

② 옴부즈만의 의결에 참여한 옴부즈만은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

제8조(회의록의 작성) 사무국장은 다음 각 호의 사항을 기록·관리하여야 한다.

1. 옴부즈만 회의의 일시·장소 및 공개 여부
2. 참석 옴부즈만 및 배석자
3. 옴부즈만에 상정된 의안 및 심의 결과

4. 그 밖의 주요 논의사항

제9조(결정의 통지) ① 조례 제26조에 따라 읍부즈만의 결정내용을 알릴 때에는 의결된 날부터 10일 이내에 별지 제4호서식의 민원처리결과 통보서에 의결서를 첨부한 서면으로 신청인과 관계 부서의 장 등 관계인에게 알려야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 결정·통지 전에 관계 부서의 장에게 권고의 이행, 제도 개선 등 처리에 필요한 기간 등의 의견을 사전에 제출받을 수 있다.

제10조(재심의) ① 읍부즈만이 조례 제28조에 따라 관계부서의 장 또는 수임·수탁기관의 장으로부터 재심을 요청받아 이유 있다고 인정하는 경우에는 지체 없이 관계부서의 장 또는 수임·수탁기관의 장, 신청인, 그 밖의 이해관계인에게 그 사실을 알리고, 재조사하여야 한다.

② 대표읍부즈만은 제1항에 따른 재조사 결과에 따라 재심의 대상 여부를 결정하여 다음 각 호의 구분에 따라 처리할 수 있다.

1. 재심의 대상 : 읍부즈만 회의에 부침
2. 재심의 비대상 : 관계부서의 장 또는 수임·수탁기관의 장, 신청인, 그 밖의 이해관계인에게 조사결과를 통지

제11조(감사의 의뢰) 조례 제29조에 따라 감사를 의뢰할 경우에는 별지 제5호 서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 첨부하여야 한다.

제12조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 읍부즈만은 조례 제30조에 따라 권고 등의 이행실태를 관련부서의 장에게 다음 각 호의 방법으로 확인·점검할 수 있다. 이 경우 관련부서의 장은 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 읍부즈만이 확인·점검에 필요하다고 인정하는 방법

제3장 고충민원의 접수·조사

제13조(신청 및 접수) ① 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 개인이나 법인 또는 단체(이하 “신청인”이라 한다)는 별지 제6호서식의 고충민원 신청서를 방문·우편·팩시밀리 또는 인터넷 등의 방법으로 제출할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 구술로 고충민원을 신청하는 때에는 접수 공무원이 신청서를 작성하고, 신청인에게 그 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 기명날인(무인)하게 하여야 한다.

③ 옴부즈만은 신청서의 보완이 필요하면 문서·구술·전화·팩시밀리 또는 인터넷 등으로 그 보완을 요청할 수 있다. 다만, 심의·의결에 중대한 영향을 미치는 자료 등은 문서로 하여야 한다.

④ 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 별지 제7호서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하여야 하고, 신청인이 원하면 별지 제8호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관기관에 이첩하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

제14조(신청의 대리 등) ① 고충민원의 신청은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 신청할 수 있다. 이 경우 대리인의 자격을 증명하는 서류를 첨부한 별지 제9호서식의 대리인 선임허가 신청서를 제출하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계존비속 또는 형제자매
2. 신청인이 법인인 경우 그 임원 또는 직원
3. 변호사
4. 다른 법률에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자
5. 옴부즈만의 허가를 받은 자

② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 별지 제10호서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

제15조(신청의 취하) 신청인(대리인과 대표자를 포함한다. 이하 같다)은 옴부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제16조(고충민원의 조사통보) 옴부즈만이 접수된 고충민원에 대한 조사를 실시할 때에는 별지 제11호서식의 고충민원 조사통보서를 신청인과 조례 제7조에 따른 관할기관의 관련부서에 송부하여야 한다.

제17조(조사기간 연장) 옴부즈만이 조례 제18조제1항 단서에 따라 기간을 연장한 경우에는 신청인 등에게 지체 없이 연장사유와 처리예정기한을 별지 제12호서식의 고충민원 처리기간 연장 안내에 따라 알려주어야 한다.

제18조(조사의 방법) ① 옴부즈만 또는 사무국 직원(이하 “옴부즈만등”이라 한다)이 조례 제19조제1항에 따라 조사를 하는 때에는 별지 제13호서식의 신분증명서를 관계인에게 보여주어야 한다.
 ② 옴부즈만등은 조사받는 사람에게 관계법령 및 조례의 규정과 불리한 내용의 진술을 거부할 수 있음을 알리고 방문·서면(공문 포함)·구술·녹취의 방법으로 조사하여야 한다.
 ③ 옴부즈만등은 피조사자가 여성인 경우에는 성년의 여성 입회하에 조사를 하고, 미성년자인 경우에는 대리인의 입회하에 조사하여야 한다.
 ④ 대표옴부즈만은 집단시위 등으로 조사가 어려운 경우에는 관할 경찰서장에게 질서유지와 옴부즈만등의 보호를 요청할 수 있다.

제19조(조사의 중지 등) ① 옴부즈만은 제16조부터 제18조까지의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 아니하거나, 중지할 수 있다.

1. 조례 제21조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 2. 고충민원의 내용이 명백히 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
 3. 신청인이 고충민원을 취하한 경우
 4. 그 밖에 고충민원에 해당하지 아니하여 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정되는 경우
- ② 제1항의 경우에는 관련부서와 신청인에게 조사의 중지 등의 사유를 명시한 서면으로 즉시 알려야 한다.

제20조(반복 고충민원 등의 처리) ① 옴부즈만은 동일한 내용의 고충민원 처리결과를 2회 이상 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 같은 사람이 고충민원을 신청한 경우에는 종결처리하고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 사람이 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결처리할 수 있다.

② 옴부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원은 종결처리 할 수 있다.

제21조(합의) ① 옴부즈만이 조례 제22조제1항에 따라 합의를 권고한 사항에 대해서 신청인과 피신청인(이하 “당사자”라 한다)간의 합의가 성립된 경우(자발적으로 합의가 성립된 경우를 포함한

다)에는 별지 제14호서식의 합의서를 작성하여 당사자에게 서명 또는 날인하게 한 후 옴부즈만이 이를 확인한다.

② 당사자간 합의가 성립된 경우에는 민원이 종결된 것으로 본다.

제22조(조사결과와 보고 등) ① 옴부즈만등이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제15호서식의 고충민원 조사 결과보고서를 작성하여 대표옴부즈만에게 보고하여야 한다.

② 대표옴부즈만은 고충민원 조사 결과보고서 내용을 검토하여 옴부즈만 회의에 부쳐야 한다. 다만, 옴부즈만 회의에 부치기에 부적당하다고 인정되는 경우에는 이첩 등의 방법으로 종결처리한 후 옴부즈만 회의에 보고할 수 있다.

③ 제2항에도 불구하고 고충민원 조사 결과에 관하여 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그 규정에 따른다.

제23조(수당과 여비) 「경기도 위원회 실비변상 조례」에 따라 공무원이 아닌 옴부즈만 등에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안전 심사, 민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

제24조(신분증명서) ① 경기도지사는 옴부즈만 및 사무국 직원에게 별지 제13호 서식의 신분증명서를 발급하고, 별지 제16호서식의 신분증명서 발급대장에 그 사실을 기록유지하여야 한다.

② 경기도지사는 옴부즈만이 신분증명서를 분실·훼손한 때에는 사유서를 제출받고 재발급할 수 있으며, 옴부즈만 신분을 상실한 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여야 한다.

제4장 사무국 운영

제25조(사무국의 업무) 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·상담·접수 및 민원 조사·처리 지원
2. 옴부즈만 결정사항의 시행 및 사후관리
3. 옴부즈만 회의의 회의록 작성 및 기록 보존
4. 고충민원 편람·서식 등의 보관
5. 그 밖에 옴부즈만 운영에 필요한 업무

제26조(운영상황 보고) 조례 제31조제1항에 따른 읍부즈만 운영상황의 보고는 다음 각 호의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

1. 고충민원의 접수 및 처리 현황
2. 읍부즈만이 권고하거나 의견을 표명한 내용
3. 관련부서의 처리결과(미처리 사유 포함)
4. 그 밖에 읍부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제27조(사무국장) ① 조례 제33조제2항에 따른 사무국장은 지방일반임기제공무원 4급상당으로 한다.

② 도지사는 제1항에도 불구하고 읍부즈만 활동 지원부서의 장 또는 읍부즈만이 사무국장을 겸임하게 할 수 있다.

③ 도지사는 제2항에 따라 읍부즈만이 사무국장을 겸임하는 경우에 지방행정4급에 상당하는 지방일반임기제공무원의 보수에 준하여 활동비를 지급할 수 있다.

[전문개정 2018.10.18.]

제5장 보 칙

제28조(읍부즈만 사무의 전결) 읍부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 읍부즈만의 권한에 속하는 사무 중 일부는 별표에 따라 대표읍부즈만 또는 사무국장이 전결처리 한다.

제29조(기록의 관리) ① 읍부즈만의 모든 기록물은「공공기록물관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

제30조(문서 및 관인) 공문서의 작성 및 그 밖의 행정업무 처리는 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」(이하 “영”이라 한다)에 따르며, 영 제33조제2항에 따라 읍부즈만은 청인과 직인을 사용한다.

제31조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등에 의한 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제32조(정보의 보호) 옴부즈만등은 고충민원 처리과정에서 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무 외의 목적에 사용하여서는 아니 된다.

제33조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 옴부즈만 회의의 의결을 거쳐 대표옴부즈만이 정할 수 있다.

부칙 <2014.5.7.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2018.10.18.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

○ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별표]

경기도 옴부즈만 사무의 전결처리에 관한 사항(제28조 관련)

사무명	사무전결	
	사무국장	대표옴부즈만
1. 민원의 접수 가. 일반적인 사항(단순 대리인 선임 포함) 나. 집단 민원 등의 대리인, 대표자 선정 다. 신청의 보완·취하 라. 관계 부서 이첩	○ ○ ○	○
2. 민원의 조사 가. 조사 옴부즈만 결정 나. 조사의 중지·중단 다. 반복민원의 처리·종결 라. 고충민원의 각하(의결대상 제외) 마. 옴부즈만 상정 전 합의 바. 옴부즈만 상정 전 조정 사. 조사결과 보고 아. 신분증명서 발급	○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○
3. 옴부즈만 운영 등 가. 회의소집 나. 의안 작성·배부 다. 의결서 작성 라. 의결서 경정 마. 회의록 작성 바. 결정의 통지 사. 재심 여부의 결정 아. 그 밖에 옴부즈만 운영에 관한 경미한 사항	○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○
4. 권고 및 이행실태 확인 점검 가. 확인점검 계획수립 시행 나. 실태조사 및 평가 시행 다. 감사의 의뢰		○ ○ ○
5. 사무국 운영 가. 운영상황 보고서 작성 나. 파견직원 관리 다. 관인 및 기록물 관리 라. 정보공개 등 그 밖에 사무국 운영에 관한 사항	○ ○ ○	○

○ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제2호서식]

경기도 옴부즈만 의결서

민원표시 민원번호, 민원제목

신청인 (신청인 주소)

피신청인

주문

신청취지

이유 별지와 같다.

20 . . .

대표옴부즈만	(서명)
옴부즈만	(서명)

(별지)

이유

1. 신청원인
2. 피신청인 등 주장
3. 사실 관계
4. 판단
5. 결론

○ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제3호서식]

경기도 옴부즈만 의결서

제목

소관기관

결정사항

이유 별지와 같다.

20

대표옴부즈만	(서명)
옴부즈만	(서명)

(별지)

이유

1. 현황
2. 관계법령
3. 문제점
4. 개선방안

○

※ 신 · 구조문대비표

나. 신청인 통지용

경기도 옴부즈만

수신

제목 민원처리결과 통보

1. 귀하께서 우리 옴부즈만에 제출한 고충민원(민원번호, 민원제목)에 대하여 우리 옴부즈만에서는 붙임 의결서와 같이 피신청인에게 시정을 권고(의견을 표명)하기로 의결하였습니다.

2. 옴부즈만의 권고(의견)를 통보받은 피신청인(기관)은 통보받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과(또는 처리계획)를 우리 옴부즈만에 통보하도록 하였습니다.

3. 다만, 피신청인이 옴부즈만의 권고대로 조치할 수 없는 특별한 사정을 통보할 경우에는 이를 다시 심의할 수 있음을 알려드립니다.

붙임 : 의결서 1부. 끝

경기도 대표옴부즈만 인

직원

팀장

사무국장

협조자

시행 처리과-일련번호 (시행일자)

접수

우 16444 경기 수원시 팔달구 효원로 1(매산로3가)

/ www.0000.go.kr

전화 () 전송 () / 사무국 직원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분

○ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제5호서식]

담당직원	팀장	사무국장	조사옴부즈만	대표옴부즈만

감사의뢰 등 검토보고서	
민원표시	민원번호, 민원제목
신청인	피신청인
감사대상 기관	
감사의뢰 사항 (위법·부당한 사실)	
참고사항	
검토결과	<p>위 감사의뢰 등에 대한 검토결과를 위와 같이 보고합니다.</p> <p>20 . . .</p> <p>조사옴부즈만 (인)</p>
조치 의견	<input type="checkbox"/> 감사의뢰 <input type="checkbox"/> 감독기관 통보

○ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제6호서식]

고충민원 신청서

1. 신청인	성명(또는 법인·단체명칭)	
	주 소	
	전 화 번 호	(휴대전화)
2. 대표자 또는 대리인	성 명	
	주 소	
	전 화 번 호	(휴대전화)
	신청인과의 관계	
3. 피신청인	기 관 명	
	주 소	
4. 민원 제목		
5. 민원 내용		
6. 그 밖의 참고사항	가. 소송 또는 다른 불복구제절차의 신청유무 :	
	나. 증거·참고자료, 그 밖의 조사방법에 관한 의견 :	

20

신청인 (서명 또는 인)

이 신청서는 신청인(대리인)이 구술하는 내용을 듣고 작성한 것입니다.

작성자 직급 성명 (서명 또는 인)

※ 유의하실 사항

- ① 민원내용 작성란이 부족한 경우에는 별지에 계속 작성하여 주십시오.
- ② 지면이 여러 장일 때에는 신청인과 작성자가 간인을 하여 주십시오.
- ③ 신청인이 단체·기관이거나 다수인일 경우 대표자란을 작성하여 주십시오.
- ④ '피신청인' 란은 신청인이 요구하는 처분 등과 관련된 기관을 작성하여 주십시오.
- ⑤ 신청인이 5명 이상인 경우 연명부 원본을 제출하여 주십시오.
- ⑥ 신청민원과 관련한 증명서류를 첨부하여 주십시오.

○ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제8호서식]

고충민원 접수증				
접수번호		민원제목		
신청인	성명(또는 법인· 단체명칭)		주소	
대표자 (대리인)	성명		주소	
접수자	직급		성명	(서명 또는 인)

위와 같이 고충민원 신청서를 접수하였습니다.

경기도 옴부즈만

※ 민원접수와 관련된 문의사항은 031-8008-XXXX에 문의하여 주십시오.

○ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제9호서식]

대리인 선임허가 신청서

1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주 소	
	전 화 번 호	(휴대전화)
3. 대리인의 인적사항	성 명	
	주 소	
	전 화 번 호	(휴대전화)
4. 대리인을 선임하는 이유		
5. 신청인과 대리인과의 관계		
6. 대리인의 자격		

「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제14조제1항에 따라 위와 같이 대리인을 선임하오니 허가하여 주시기 바랍니다.

20

신청인 : (서명 또는 인)

경기도 대표옴부즈만 귀하

비 교	<ol style="list-style-type: none"> 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. “1. 민원번호”에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다. 자격 증명서류를 첨부하셔야 합니다.
--------	---

○ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제10호서식]

대표자 선정 통지서		
1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주 소	
	전화번호	(휴대전화)
3. 선정된 대표자의 인적사항	성 명	
	주 소	
	전화번호	(휴대전화)

「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제14조제2항에 따라 위와 같이 대표자를 선정하였기에 통지합니다.

20

신청인 : (서명 또는 인)

경기도 대표옴부즈만 귀하

비 교	1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. “1. 민원번호에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다.
--------	---

○ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제13호서식]

신분증명서

(앞면)

제 호	신분증명서	3cm×4cm 사 진
성 명 :		
생년월일 :		
위 사람은 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제4조에 따라 위촉된 경기도 옴부즈만임을 증명합니다		
년 월 일		
경기도지사		직인

(뒷면)

◎ 우리 도에서는 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」에 따라 경기도 옴부즈만을 운영하고 있습니다.

◎ 옴부즈만이란 행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 도민의 권리와 이익을 보호하는 제도입니다.

◎ 이 증을 제시하면 경기도 소속 공무원은 물론 도민들께서도 조사활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.

신분증명서

(앞면)

제 호	신분증명서	3cm×4cm 사 진
성 명 :		
생년월일 :		
위 사람은 경기도 옴부즈만 사무국에 근무하는 조사관임을 증명합니다		
년 월 일	경기도지사	직인

(뒷면)

◎ 우리 도에서는 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」에 따라 경기도 옴부즈만을 운영하고 있습니다.

◎ 옴부즈만이란 행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 도민의 권리와 이익을 보호하는 제도입니다.

◎ 이 증을 제시하면 경기도 소속 공무원은 물론 도민들께서도 조사활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.

○ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제14호서식]

합의서	
민원표시	(민원번호, 민원제목)
합의일시	20 :
합의장소	

합의내용

위와 같이 합의가 성립되었음을 확인함

20

신청인		성명	(서명 또는 인)
피신청인(대상기관)		성명	(서명 또는 인)
경기도 옴부즈만	직위(직급)	성명	(서명 또는 인)

○ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제15호서식]

담당직원	팀장	사무국장	조사옴부즈만	대표옴부즈만

고충민원 조사 결과보고서			
민원표시	민원번호, 민원제목		
신청인		주소	
피신청인		접수일	20

1. 신청취지
2. 피신청인의 주장
3. 사실 관계
4. 조사옴부즈만의 의견
5. 제도개선 필요여부
 - 제도개선 필요 의견 없음
6. 법률구조 필요여부
 - 법률구조 필요 의견 없음

위 고충민원에 대한 조사결과를 위와 같이 보고합니다.

20

조사옴부즈만 (인)

- ※ 관계법령, 출장 결과보고서, 출석조사서 등 붙임
- ※ 다수인 관련 민원인 경우 도지사에게 별도 보고

2020년

경기도 옴부즈만 운영상황보고서

발행일 2021. 2.

발행처 경기도 옴부즈만

기획 경기도 옴부즈만 사무국

주소 경기도 수원시 팔달구 효원로 1, 경기도청

전화 031-8008-4910~4911, 2908

홈페이지 www.gg.go.kr/ombudsman