

‘ 시민의 권익보호를 위한 ’

2020 이천시 시민옴부즈만 운영상황 보고서

이천시 시민옴부즈만

목 차

I. 옴부즈만 제도 소개

- 1. 옴부즈만 제도 개념 2p
- 2. 옴부즈만 기능 및 권한 2p
- 3. 옴부즈만 고충민원 처리절차 4p

II. 옴부즈만 운영성과

- 1. 옴부즈만 제도 도입배경 6p
- 2. 이천시 옴부즈만 소개 7p
- 3. 2020년도 고충민원 접수·처리현황 9p
- 4. 옴부즈만 활동실적 11p

III. 주요 처리사례

- 1. 농업생산기반시설 사용허가 부당 14p

IV. 관련규정

- 1. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 17p
- 2. 이천시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 19p
- 3. 이천시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 26p

I . 옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만 제도 개념
2. 옴부즈만 기능과 권한
3. 옴부즈만 고충민원 처리절차

1. 옴부즈만 제도 개념

■ 옴부즈만 (Ombudsman)

스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(Agent)이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하고, 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람을 뜻함

2. 옴부즈만 기능 및 권한

□ 주요기능

- ① 이천시 및 그 산하기관의 위법·부당한 처분이나 소극적인 행정행위 또는 불합리한 행정제도 등으로 인하여 시민의 권리를 침해하거나, 시민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 고충민원을 처리하여 소극적 행정행태를 바로잡고 시민과 행정 간 완충역할 및 상호 신뢰를 제고하는데 있어서 유용한 장치로 기능
- ② 기존 사법적 구제수단의 경우, 소송비용이 많이 들고 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡하여 이용에 어려움이 있으나, 옴부즈만 제도의 경우 경제적 부담이 없으며 접근성이 용이한 등 시민들의 권리구제 기능을 보완

□ 직무 및 권한

- 고충민원에 대해 조사가 필요하다고 인정될 때에는 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 관련자료 등의 제출을 요청할 수 있으며, 고충민원 조사결과 행정기관의 처분·사실행위가 위법·부당하거나 부작위 등을 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계부서에 시정을 권고할 수 있으며, 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 의견을 표명하는 등의 권한이 있음

□ 옴부즈만 제도 · 행정심판 · 행정소송 비교

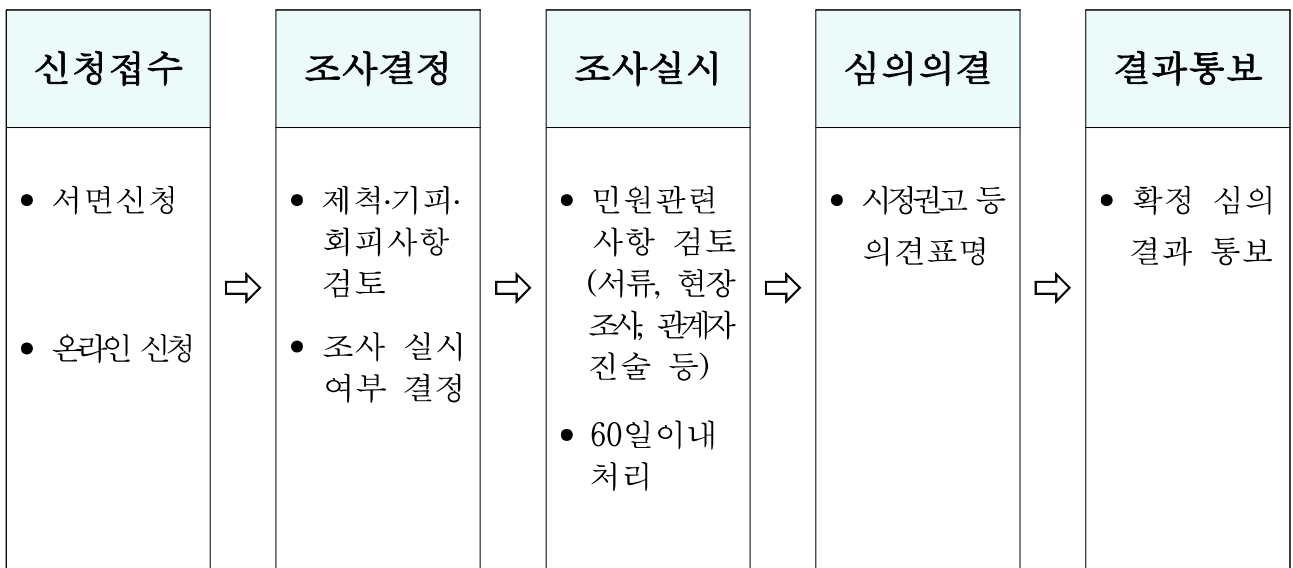
구 분	옴부즈만 제도	행정심판	행정소송
목 적	위법·부당하거나 소극적 행위 또는 불합리한 행정제도로 국민에게 불편·부담을 주는 행위에 대한 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의해 침해된 경우 권익구제
성 격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
처 리	옴부즈만	행정심판위원회	법 원
기 간	신청원인이 된 사실이 발생한 날로부터 1년	행정처분 후 90일 이내	처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내, 처분이 있는 날로부터 1년 이내
범 위	위법·부당한 처분 (사실행위), 부작위 및 불편·부담 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무
접근성	접근이 용이	보 통	매우 어려움
비 용	무 료	행 정 소 송 보 다 는 경제적 부담은 적은 편	경제적 부담이 높음
구속력	언론공표, 시의회 보고 등 간접적 강제력	기속력 (행정청에 대한 구속력)	기판력 (법원, 행정청, 국민에 대한 구속력)

3. 고충민원 처리절차

■ 고충민원 이란 ?

행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 뜻함

□ 고충민원 처리절차



□ 고충민원 처리 제외(각하)대상

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. 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 읍부즈만의 직무관할의 범위에서 벗어나는 사항
7. 그 밖에 읍부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

II. **옴부즈만 운영 성과**

1. 옴부즈만 제도 도입배경
2. 이천시 옴부즈만 소개
3. 2020년도 고충민원 접수·처리현황
4. 옴부즈만 활동실적

1. 읍부즈만 제도 도입배경

■ 읍부즈만 제도 도입배경

- 복잡하고 다양한 고충민원의 지속적인 증가와 시민의 권리의식 상승에 따라 행정심판, 행정소송 등 기존의 권익구제 제도만으로 민원해결에 대한 높은 기대수준을 가진 시민의 욕구를 충족시키기 어려운 실정으로,
- 시민과 소속기관을 포함한 이천시 간에 발생하는 문제를 전문적·중립적 입장에서 조사하고 신속하게 해결하여 시민의 소중한 권익을 보호하고 신뢰를 확보하기 위해 시민읍부즈만 제도를 도입

□ 운영근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 이천시 시민읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 이천시 시민읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

□ 추진경과

- 2019.01.25. 이천시 시민읍부즈만 제도 운영 계획 수립
- 2019.11.14. 「이천시 시민읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
- 2020.03.10. 「이천시 시민읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2020.01.21. 이천시 시민읍부즈만 모집공고
- 2020.03.02. 면접심사
- 2020.05.01. 의회 동의안 가결
- 2020.06.19. 이천시 시민읍부즈만 위촉(3명), 업무 개시

2. 이천시 옴부즈만 소개

☐ 옴부즈만 위원

시민옴부즈만		주요 경력	자 격
박 중 풍 (대표 옴부즈만)		전) 감사원 감사교육 과장 전) 감사원 감찰정보단 과장 (부이사관) 전) 화성시 시민옴부즈만	전직 공무원
송 수 근 (부대표 옴부즈만)		전) (주) 쿠크스 사장 전) 한국관광대 외식경영과 교수	교 수
박 대 근		전) 경북 경산시 총무과 전) 국민권익위원회 국민 신문고과 전) 국민권익위원회 산업 농림환경과(서기관)	전직 공무원

☐ 옴부즈만 운영 일반

- 인 원 : 3명
- 근무방식
 - 고충민원 상담실 운영 (매주 월·수·금, 13시 ~ 16시)
 - 월 1회 정례회의 (필요시 수시회의)
- 위촉기간 : 4년 단임 (‘20.6월 ~ ‘24.5월)
- 처리기간 : 60일 (부득이한 경우 60일 이내에서 연장가능)

□ **옴부즈만의 자격요건**

- 대학이나 공인된 연구기관에서 조교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 5급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

□ **옴부즈만 조치(결정) 유형**

시정권고 행정기관의 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우, 관계기관에 시정을 권고	의견표명 행정기관의 처분 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여 관계기관에 의견을 표명
제도개선 조례 그 밖의 정책제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우 관계기관에 이에 대한 합리적인 개선을 권고	합의권고 조사중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고
감사의뢰 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우	기각 및 각하 신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우

3. 2020년도 고충민원 접수 · 처리현황

☐ 접수경로별 민원접수 현황

계	방 문	우 편	팩 스	인터넷	유 선
7	3	-	-	4	-

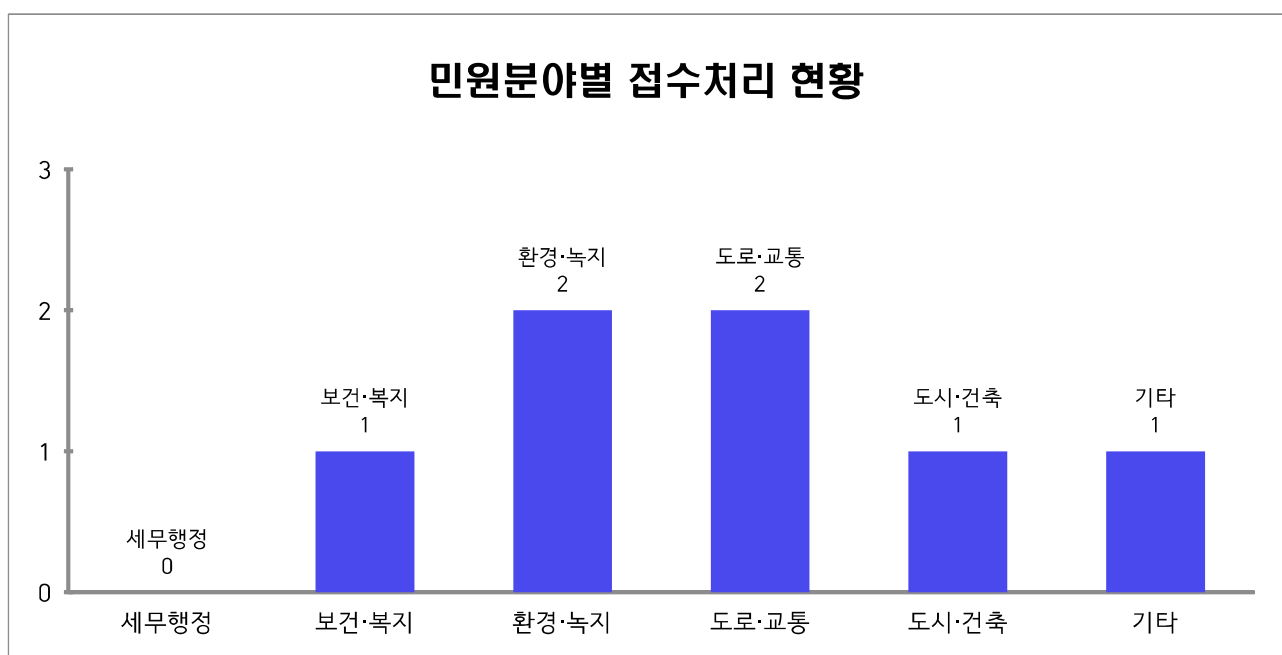
☐ 민원처리 현황

계	시정권고	합의권고	제도개선	상담 · 안내	이 첩
7	-	1	-	2	4

☐ 민원분야

계	일반행정	세무행정	보건 · 복지	환경 · 녹지	도로 · 교통	도시 · 건축	기 타
7	-	-	1	2	2	1	1

[차트] 민원분야별 접수처리 현황



□ 민원접수 및 처리 내역

연 번	신청인	민원내용	처리유형	비 고
1	이OO	사인간 분쟁으로 인하여 민원인이 기존에 사용하던 현황도로가 폐쇄되어 통행에 어려움을 겪고 있는 바, 대체도로의 개설을 요구	[상담·안내] 민원인에게 읍부즈만 고충 민원 접수를 안내하였으나, 일반민원접수를 희망하여 일반민원 접수절차 안내	미접수
2	이OO	개발행위허가로 인하여 기존 현황도로를 이용할 수 없게 되었는데, 우회도로의 개설 또는 개발행위허가 취소 등을 요청	[상담·안내] 민원인에게 읍부즈만 고충 민원 접수를 안내하였으나, 일반민원접수를 희망하여 일반민원 접수절차 안내	미접수
3	이OO	민원인 거주지 인근 주택 공사로 인하여 주말까지도 소음과 먼지 등으로 피해를 보고 있음에 민원 해소를 위하여 조치하여줄 것을 요구	[이 첩] 생활불편민원으로 판단되어 민원인에게 담당부서를 안내 드리고 민원 이첩	
4	정OO	농업생산기반시설(구거) 사용허가가 부당하게 처리되어 피해를 겪고 있음에 원상복구, 사용허가 취소 등을 요청	[합의권고] 신청인·이해관계인간 구거 부지 사용면적을 조정하고, 피신청인에게 농업생산기반 시설 사용허가 기간이 만료 될 시 조정된 사용면적대로 농업생산기반시설 사용허가 처리할 수 있도록 합의권고	수 용
5	신OO	버스기사의 불친절한 태도로 인하여 버스를 탑승하지 못 하고 불편함을 겪었으며 불친절한 태도 등에 대한 시정요청	[이 첩] 생활불편민원으로 판단되어 민원인에게 담당부서를 안내 드리고 민원 이첩	
6	장OO	마스크를 착용하지 아니하고 보행 하는 사람들이 많으며, 이에 대한 단속요청	[이 첩] 코로나 19 단속을 강화하여 달라는 건의민원으로 판단 되어 민원인에게 담당부서를 안내드리고 민원 이첩	
7	이OO	부정부패사건 조사 요청	[이 첩] 감사부서 민원 이첩	

4. 읍부즈만 활동실적

□ 읍부즈만 위촉

■ 읍부즈만 위촉식 (2020.6.19.)



□ 읍부즈만 정례회 개최



□ 타시·군 벤치마킹



□ 홍보활동 (전단지, SNS, 시청홈페이지 등)

홍보 전단지 배부	시청 전광판 게시

시청홈페이지 홍보 · 안내	이천시 블로그 홍보	이천시 페이스북 홍보

□ 민원현장 출장 · 확인



Ⅲ. 고충민원 주요 처리사례

1. 농업생산기반시설 사용허가 부당 [\[합의권고\]](#)

1. 농업생산기반시설 사용허가 부당 ----- **[합의권고]**

☐ 민원요지

- 신청인은, 이해관계인이 민원 관련 구거부지(농업생산기반시설)의 사용허가를 득하기 이전부터 경작을 위해 해당 구거를 사용하고 있었으나,
- 피신청인이 이해관계인에게 농업생산기반시설 사용허가 처리하여 더 이상 해당 구거를 사용할 수 없게 되었음에 농업생산기반시설 사용허가의 부당함을 제기

☐ 신청취지

- 신청인은 약 40여년 전부터 민원 관련 구거를 사용하고 있었으나, 농업생산기반시설 사용허가 시 인접 토지 소유주 등의 의사를 확인하지 아니하고 농업생산기반시설 사용허가 처리하였음에 부당함을 호소하며 원상복구·사용허가 취소 등을 요청

☐ 피신청인 주장

- 「국유재산법」 제7조제2항에 따르면, 행정재산은 시효취득의 대상이 되지 않기 때문에 신청인이 이 민원 구거에 대한 점유권을 주장하는 것은 부당하고, 오히려 이 민원 구거는 이해관계인의 토지와 인접해 있고, 신청인 토지와는 관련이 없고, 적법한 사용허가였기 때문에 사용허가 취소는 불가함

☐ 의결결과 : **합의권고**

- 신청인과 이해관계인의 민원관련부지 사용면적을 조정하고, 피신청인은 이해관계인의 민원관련부지 사용허가의 기간이 만료될 시 조정된 면적으로 각각 농업생산기반시설을 사용허가 하도록 “합의권고” 하여 종결처리함

□ 판단 및 결론

- 민원관련 구거부지는 지적도상 이해관계인의 농지에 인접하고 있어 농업생산기반시설 사용허가 처리되었으나,
- 신청인은 해당부지를 40여년간 점유·사용하고 있었음을 주장하며 인접토지 소유주의 의사를 확인하지 아니한 사용허가의 부당함을 호소한 바,
- 신청인·이해관계인, 피신청인 간의 합의를 통해 신속하게 처리하는 것이 바람직하다고 판단되어 서로의 주장에서 조금씩 양보하여 신청인, 이해관계인의 민원관련 구거부지 사용면적을 조정하고,
- 피신청인에게는 이해관계인의 농업생산기반시설 사용허가 기간이 만료될 시, 신청인과 이해관계인이 합의하여 조정한 사용면적대로 농업생산기반시설 사용허가 절차를 이행하도록 “합의권고” 함

□ 처리결과 : 신청인, 이해관계인, 피신청인 합의권고사항 수용

□ 관련사진

- 고충민원 실지조사 & 합의서 작성



IV. 관련 규정

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 이천시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 이천시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙