



2020

# 부천시 시민옴부즈만 운영상황 보고서

# CONTENTS



Chapter	<b>I</b>	<b>옴부즈만 구성·운영</b> .....5
		1. 도입배경 ..... 6
		2. 운영근거 ..... 7
		3. 운영형태 ..... 7
		4. 구성·운영 ..... 8
		5. 시민옴부즈만 소개 ..... 9
Chapter	<b>II</b>	<b>자문위원회 구성·운영</b> ..... 11
		1. 설치근거 ..... 12
		2. 구성 및 운영 ..... 12
		3. 기능 ..... 13
		4. 활동현황 ..... 13
Chapter	<b>III</b>	<b>옴부즈만 활동현황</b> ..... 15
		1. 시민옴부즈만 고충민원 현장 상담실 운영 ..... 16
		2. 시민옴부즈만 자문위원회 서면심의 ..... 16
		3. 시민옴부즈만 자문(소)위원회 회의개최 ..... 17
		4. 2020 고충민원 처리실태 '최우수'등급 달성 ..... 19
		5. 시민옴부즈만 벤치마킹 ..... 20
Chapter	<b>IV</b>	<b>옴부즈만 운영계획</b> ..... 23
		1. 시민옴부즈만 제도 홍보 ..... 24
		2. 찾아가는 현장 상담실 운영 ..... 24
		3. 시민옴부즈만 고충민원 관련 ..... 25
		'옴부즈만 상담방' 운영
		4. 세계옴부즈만협회(IOI) 총회 참석 ..... 25

Chapter **V** **고충민원 접수·처리 현황** ..... 27

- 1. 신청대상 ..... 28
- 2. 제외대상 ..... 28
- 3. 처리절차 ..... 29
- 4. 접수·처리 현황 ..... 31
- 5. 분야별 접수현황 ..... 32
- 6. 고충민원 처리결과(상세) ..... 33
- 7. 2020년 민원처리 현황 ..... 34

Chapter **VI** **고충민원 주요 처리 사례** ..... 37

- 1. 접수 처리 사례 ..... 38
- 2. 기타 상담 및 처리 사례 ..... 110

Chapter **VII** **부록** ..... 117

- 1. 연혁 ..... 118
- 2. 역대 시민옴부즈만 현황 ..... 121
- 3. 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 ..... 122
- 4. 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 ..... 128



## OMBUDSMAN

Public Services Ombudsman for Bucheon

# 제1장 01

## 옴부즈만 구성 · 운영

1. 도입배경
2. 운영근거
3. 운영형태
4. 구성·운영
5. 시민옴부즈만 소개

# 01

## 옴부즈만 구성·운영

1

### 도입배경

#### 옴부즈만(Ombudsman)

옴부즈만은 행정기관으로부터 독립된 지위를 가지며 행정기관이나 그 구성원으로부터 발생된 민원을 조사하여 적절한 조치를 권고하고 그 이행을 위하여 언론에 공표하거나 행정기관이나 의회에 보고할 수 있는 권한을 가진 사람.

- 우리 시는 국내·외를 연결하는 교통의 요충지로 인천국제공항의 관문 역할을 하고 있으며, '73년 7월 시 승격 이래 산업화·도시화의 급격한 변화에 따라 중동과 상동의 대단위 아파트단지를 형성한 신도시를 건설하였고, 중소기업이 밀집하게 됨으로써 지난 30여 년간 수도권에서 가장 급격한 인구 증가를 한 도시임에도 불구하고,
- 도시기반 시설 등 편익시설이 인구 규모에 비해 상대적으로 부족하여 시민의 삶의 질 향상을 위한 시민들의 욕구 증폭과 부당한 행정행위에 대해 스스로 권익을 보호하려는 민의를 표출하는 사례가 증가하여 기존의 행정구제 제도만으로는 시민의 기대를 충족시키기에는 한계가 있었습니다.
- 이에 따라 행정기관과 독립적이면서도 객관적으로 제3자의 입장에서 이러한 시민요구에 대해 판단하고, 최종적으로 공익적 관점에서 시민의 권익보호를 위해 노력하고자 1996년 옴부즈만 제도 도입을 추진하였고 1997년 전국 최초로 운영하게 되었습니다.

## 2 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」
- 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」

## 3 운영형태

- 설치기관에 따른 분류형태로는 행정부형이고, 목적과 기능에 따른 분류 형태로는 고충처리·행정감시형이며, 의사결정방식 분류에 따른 형태로는 합의제와 상대적인 개념으로서 옴부즈만 개인의 의사결정에 의해 판단하는 독임제 형태입니다.
- 다만, 우리시에서는 개인의 판단에 따라 결정되는 독임제 형태의 단점을 보완하기 위하여 옴부즈만 자문위원회(20인 이내)를 별도로 구성·운영하고 있습니다.



## 4

## 구성·운영

- 구 성 : 1명
- 임 기 : 2년(1회 연임 가능)
- 근무형태 : 주 3일
- 직무 및 권한
  - 시민이 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관이 행한 행위로 민원을 제출한 사항에 대한 조사 및 처리
  - 스스로의 발의에 따른 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
  - 시정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고
  - 제도의 개선을 요구하기 위한 의견 표명
  - 권고, 의견 표명 등에 대한 내용의 공표
  - 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재
  - 행정행위로 인한 민민갈등의 조정·중재

## ○ 사무기구

소속	계	6급	7급 이하	전문조사원	비고
감사담당관	4	2	2	-	

※ 6급 팀장은 감사담당관 민원조사팀 업무 병행 수행

## 5

## 시민옴부즈만 소개

제10대 시민옴부즈만	주요경력	임 기
 <p data-bbox="454 540 551 574">김 영 협</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="615 472 862 505">• 경기도의회 9대의원</li> <li data-bbox="615 525 911 558">• 원미2동 주민자치위원장</li> <li data-bbox="615 578 939 648">• 원미구 자전거 이용 활성화 추진위원장</li> </ul>	<p data-bbox="1019 517 1193 550">2019. 10. 1.~</p> <p data-bbox="1029 570 1182 603">2021. 9. 30.</p>

**옴부즈만의 자격 및 위촉(조례 제3조)**

「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 자로서 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 사람 중에서 시민옴부즈만 추천위원회의 심사를 거쳐 선정한 후 시의회 동의를 얻어 시장이 위촉.

## OMBUDSMAN

Public Services Ombudsman for Bucheon

# 제2장 02

## 자문위원회 구성 · 운영

1. 설치근거
2. 구성 및 운영
3. 기능
4. 활동현황

# 02

## 자문위원회 구성·운영

시민옴부즈만의 직무수행과 관련하여 공정을 기하고 전문적·기술적 사항에 대하여 자문함으로써 고충민원 처리에 대한 신뢰도를 높이고 집단민원 발생 시 중재·조정 역할을 수행

### 1 설치근거

- 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제3조제3항
- 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 제3조

### 2 구성 및 운영

- 구성인원 : 16명
- 위 원 장 : 시민옴부즈만(1명)
- 위촉위원 : 15명

계	분야별 구성 현황								
	법률	의료	노무	건축	세무	회계	복지	환경	행정
15	3	1	2	2	1	1	3	1	1

- 임 기 : 2년 (1회 연임 가능)
- 구성방법 : 행정에 관하여 전문적 지식과 학식이 풍부한 사람으로 옴부즈만이 위촉
- 운영방법
  - 연2회 회의 개최(필요시 수시 개최)
  - 효율적 운영을 위해 소위원회 운영(위원장 포함 9인 이내)

### 3 기능

- 고충민원 중 전문적 지식을 요하는 사항에 대한 자문·심의
- 시민옴부즈만 운영상황보고서 심의
- 기타 시민옴부즈만이 심의가 필요하다고 인정하는 사항

### 4 활동현황

구 분	개최일자	내 용	비 고
옴부즈만 자문위원회	2020. 2. 24.	• 2019년 운영상황보고서 심의	서면 심의
옴부즈만 자문소위원회	2020. 8. 5.	• 고충민원(공유재산 매각 청원) 관련 심의	
옴부즈만 자문소위원회	2020. 9. 17.	• 옴부즈만 상담방 접수 민원 (건축법 위반 여부) 관련 심의	
옴부즈만 자문소위원회	2020. 11. 20.	• 고충민원(건축법 해석에 따른 이의제기) 관련 심의	

## OMBUDSMAN

Public Services Ombudsman for Bucheon

# 제3장 03

## 옴부즈만 활동현황

1. 시민옴부즈만 고충민원 현장 상담실 운영
2. 시민옴부즈만 자문위원회 서면심의
3. 시민옴부즈만 자문(소)위원회 회의개최
4. 2020 고충민원 처리실태 '최우수'등급 달성
5. 시민옴부즈만 벤치마킹

# 03

## 옴부즈만 활동현황

### 1 시민옴부즈만 고충민원 현장 상담실 운영

- 일 시 : 2020. 2. 19.(수) 14:00
- 장 소 : 역곡상상시장 내 고객지원센터
- 상담내용 : 고충민원 상담 및 접수, 지방세 관련 세무상담 등
- 상담인원 : 2명(시민옴부즈만, 납세자보호관)
- 방문사진



※ 코로나19 유행으로 2020. 3월부터 현장상담실 미운영

### 2 시민옴부즈만 자문위원회 서면심의

- 일 시 : 2020. 2. 24.(월)
- 심의위원 : 16명(위원장, 자문위원 15)

계	분야별 구성 현황								
	법률	의료	노무	건축	세무	회계	복지	환경	행정
15	3	1	2	2	1	1	3	1	1

- 근거 : 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 제3조
- 심의내용 : 2019년도 운영상황보고서 심의 등
- 심의결과
  - 결정 : 원안 가결
  - 사유 : 심의위원 전원 동의

### 3 시민옴부즈만 자문(소)위원회 회의개최

#### ○ 2020년 제1차 자문(소)위원회 회의

- 일시 : 2020. 8. 5.(수) 16:00~17:00
- 장소 : 시청 사랑방1
- 참석인원 : 8명(위원장, 자문위원 5, 관계 공무원 2 포함)

계	분야별 구성현황(옴부즈만 제외)		
	법률	건축	행정
5	2	2	1

- 근거 : 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 제3조
- 회의내용 : 춘의동 소재 공유재산(토지) 매각 청원 심의
- 심의결과
  - 자문(현재 쌈지공원으로 사용 중인 공유재산 매각 가능 여부): 기각
- 회의사진



## ○ 2020년 제2차 자문(소)위원회 회의

- 일 시 : 2020. 9. 17.(목) 10:00
- 장 소 : 시청 옴부즈만 사무실 및 광역동 사무실
- 참석대상 : 8명(시민옴부즈만 1, 자문위원 2, 관계 공무원 5)
- 심의내용 : 고충민원(천막 구조물에 대한 건축법 위반) 심의
- 심의결과 : 건축법 위반
  - 자문(건축법 위반 여부): 수용
- 관련사진



## ○ 2020년 제3차 자문(소)위원회 회의

- 일 시 : 2020. 11. 20.(금) 10:00~12:00
- 장 소 : 시청 사랑방3
- 참석인원 : 8명(위원장, 자문위원 5, 관계 공무원 2 포함)

계	분야별 구성현황(옴부즈만 제외)			
	법률	건축	행정	세무
5	1	2	1	1

- 근 거 : 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 제3조
- 회의내용 : 건축법 해석에 따른 이의제기 심의



○ 심의결과 : 건축법 위반

- 자문(건축법 해석에 따른 이의제기) : 기각

○ 회의사진



4 2020 고충민원 처리실태 '최우수' 등급 달성

○ 평가개요

- 평가대상 : 고충민원 처리실태 및 고충민원만족도
- 대상기간 : '19. 10. 1. ~ '20. 8. 31.
- 대상기관 : 총 304개 기관
  - 중앙 44, 시도교육청 17, 광역 17, 기초 226
- 평가내용: 4개지표(26점 만점)
  - ※ 민원분야는 민원과에서 별도 자료 제출(74점 만점)

○ 평가결과

- 국민권익위 주관(한국능률협회 평가위탁)으로 실시한 2020년 고충 민원 처리실태 평가에서 최우수 등급인 '가'등급 기관 선정

※ 「고충민원 처리」의 평가결과 점수

구 분	2020년	타시 평균	2019년	평균과의 차
100점 환산점수	95.41	59.25	86.68	+36.16

## 5

## 시민옴부즈만 벤치마킹

## ○ 경기도 안성시 벤치마킹

- 일 시 : 2020. 2. 5.(수) 14:00
- 방문목적 : '지방옴부즈만 설치 및 운영' 우수 지자체 벤치마킹
- 방 문 자 : 안성시 감사법무담당관 외 2명
- 내 용 : 선진 민원처리 기법 및 옴부즈만 운영 벤치마킹
- 방문사진



## ○ 경기도 광명시 벤치마킹

- 일 시 : 2020. 4. 13.(월) 15:00
- 방문목적 : '지방옴부즈만 설치 및 운영' 우수 지자체 벤치마킹
- 방 문 자 : 광명시 청렴조사팀장 외 1명
- 내 용 : 선진 민원처리 기법 및 옴부즈만 운영 벤치마킹

○ 방문사진



○ 충남 당진시 벤치마킹

- 일 시 : 2020. 8. 12.(수) 10:30
- 방문목적 : ‘지방옴부즈만 설치 및 운영’ 우수 지자체 벤치마킹
- 방 문 자 : 당진시 감사법무담당관, 정책관 및 관계 공무원 2명
- 내 용 : 선진 민원처리 기법 및 옴부즈만 운영 벤치마킹
  - 시민옴부즈만 위촉 및 운영 현황
  - 시민옴부즈만 역할 및 추진방향 등

○ 방문사진



## OMBUDSMAN

Public Services Ombudsman for Bucheon

# 제4장 04

## 옴부즈만 운영계획

1. 시민옴부즈만 제도 홍보
2. 찾아가는 현장 상담실 운영
3. 시민옴부즈만 고충민원 관련  
‘옴부즈만 상담방’ 운영
4. 세계옴부즈만협회(IOI) 총회 참석

# 04

## 옴부즈만 운영계획

### 1 시민옴부즈만 제도 홍보

- 운영시기 : 2020. 2월~
- 방 법
  - 안내문 및 물품 등 홍보물 제작 배부
  - ※ 시 홈페이지 등 SNS 홍보, 행정복지센터 홍보물 배부
- 내 용 : 옴부즈만 역할, 처리대상 민원, 이용절차, 문의처 등
- 방 법 : 기 제작 물품 등 활용

### 2 찾아가는 현장 상담실 운영

- 대 상 : 지하철역, 아파트형공장, 전통시장, 행정복지센터 등
- 내 용 : 고충민원 맞춤형 현장 방문 상담
  - 납세자보호관<sup>1)</sup> 병행 실시

날 짜	대 상	날 짜	대 상
3. 17.(수)	부천상동시장	8. 18.(수)	원미부흥시장
4. 21.(수)	아파트형공장	9. 15.(수)	부천역 민원센터
6. 16.(수)	부천역 민원센터	10. 20.(수)	역곡상상시장
7. 14.(수)	아파트형공장		

☞ 코로나19 상황에 따라 탄력적 운영

1) 지방세 관련 고충민원 처리 등 납세자의 권리보호 업무를 전담하여 수행하는 사람

### 3 시민옴부즈만 고충민원 관련 ‘옴부즈만 상담방’ 운영

- 추진시기 : 수시
- 신 청 : 시민, 사업부서장
- 상담여부 및 담당자문위원 선정 : 시민옴부즈만+민원조사팀장
- 소위원회 운영 : 접수민원 관련전문가+민원인+사업부서담당
- 내 용
  - 내부직원 및 옴부즈만 민원을 대상으로 자문위원회 자문실시
  - 고충민원 해결을 위한 옴부즈만 자문위원회 전문적 지식활용 및 옴부즈만 활성화

### 4 세계옴부즈만 협회(IOI) 총회 참석

- 기 간 : 2021. 5월
- 장 소 : 아일랜드 더블린
- 참 석 자 : 옴부즈만, 실무자
- 내 용 : 선진 민원처리 기법 및 옴부즈만 운영 사례 벤치마킹
  - IOI 관련 활동에 참여하여 각국 옴부즈만과 교류·협력
  - 시민권익보호 선진도시로서의 국제적 위상 제고
    - ※ 국내 회원기관: 국민권익위원회, 부천시, 시흥시 등 5개 기관
  - ☞ 코로나19 상황에 따라 탄력적 운영

## OMBUDSMAN

Public Services Ombudsman for Bucheon

# 제5장 05

## 고충민원 접수·처리 현황

1. 신청대상
2. 제외대상
3. 처리절차
4. 접수·처리 현황
5. 분야별 접수현황
6. 고충민원 처리결과(상세)
7. 2020년 민원처리 현황

# 05

## 고충민원 접수·처리 현황

### 1 신청대상

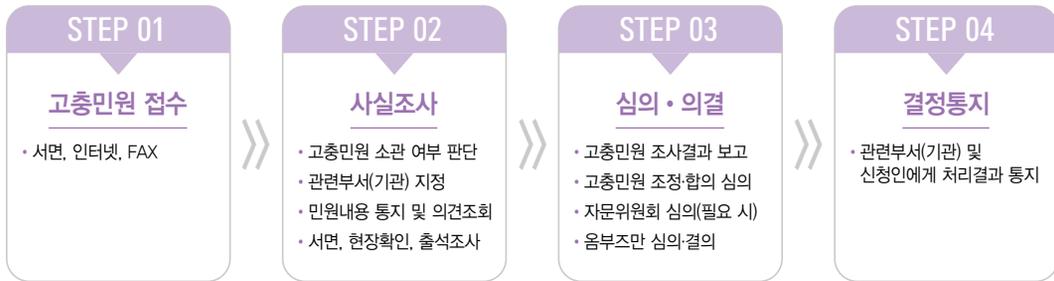
- 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함)
- 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

### 2 제외대상

- 도시의회에 관한 사항
- 정보공개법 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
- 옴부즈만 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항
- 옴부즈만의 행위에 관한 사항
- 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
- 도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
- 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
- 신청인이 신청원인이 된 사실과 이해관계를 가지지 아니할 때
- 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과 하였을 때
- 고충민원이 허위에 의한 것일 경우
- 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니하다고 인정될 때

3

처리절차



○ 신청방법

- 본인 또는 대리인을 통하여 서면으로 직접 신청하거나 우편·인터넷·FAX 등을 통하여 민원을 신청할 수 있음.

○ 사실조사

- 접수된 고충민원은 특별한 사정이 없는 한 7일 이내 조사에 착수
- 시의 관련 부서에 고충민원의 조사 취지 통보
- 관련 부서의 서류열람, 담당직원의 현황 청취
- 필요시 현장 확인조사 및 자문위원회의 자문

○ 조사결과 처리

- 고충민원에 대한 조사결과는 민원인의 편에서 판단하고 시의 해당부서에 시정, 제도개선사항 등의 권고 또는 의견표명
- 권고 또는 의견표명을 받은 부서에서는 15일 이내에 조치결과(계획)를 옴부즈만에 통보

## ○ 처리결과 통보

- 고충민원 조사 제외대상이 되거나 고충민원 조사결과 시의 행정행위가 정당하다고 판단된 경우에는 처리과정, 관련법규 등을 명기하고, 정당하다고 판단한 사유를 세부적으로 기재하여 신청인에게 통보
- 시에 권고·의견표명을 하였거나 조치결과(계획)를 시로부터 통보 받은 때에도 신청인에게 통보

## ○ 공표

- 시에 대한 권고 또는 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명을 공표할 수 있음.

### 조치(결정) 유형

- **시정권고**
  - 피신청인의 처분·사실행위 부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등 적절한 시정이 필요한 경우
- **의견표명**
  - 피신청인이 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정하는 경우
- **제도개선 권고·의견표명**
  - 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우로서 이에 대한 합리적인 개선을 권고 또는 의견표명을 할 필요가 있는 경우
- **합의**
  - 조사중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위해 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고
- **조정**
  - 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 민원을 신속하고 공정하게 해결하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우
- **각하(조사제외)**
  - 판결 등에 의해 권리관계가 확정, 사인간의 관리관계 등 조사제외에 속하는 사항
- **기각** : 민원조사 결과 민원인의 주장을 인정할 수 없는 사항

## 4 접수·처리 현황

계	접수						기타 상담	진행중	이송
	소계	시정 권고	의견 표명	불수용	조정 중재	취하			
133	34	-	13	20	-	1	39	-	60

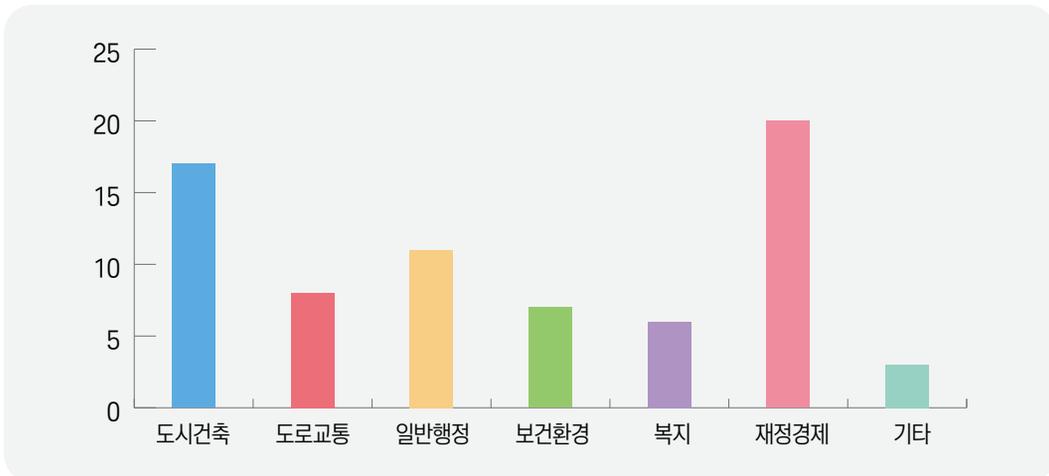
- 현재까지 접수된 133건의 민원 중 옴부즈만에서는 고충민원 34건과 상담민원 39건을 처리하였고 경미하고 단순한 민원 60건은 소관부서로 이관하여 처리하도록 하였음.
- 고충민원 34건 가운데 행정기관의 정당한 행정행위 또는 조사제외 사유(각하)에 해당하여 신청인에게 불수용 통보한 민원은 20건이었으며, 위법하다고 보기는 어려우나 민원 불편 사항의 개선이 필요하다고 판단한 민원 13건에 대하여 의견표명을 하였음.
- 전년 동기대비 이송민원(32건→60건)은 28건이 증가하였으며 전체 민원처리량(124건→133건)도 전년 대비 9건이 증가하였음.
- 향후에도 시 홈페이지, SNS 홍보 등을 통하여 옴부즈만의 역할, 처리대상 민원, 이용절차, 문의처 등을 적극 홍보하여 옴부즈만 제도의 이용률을 높이기 위한 다양한 노력을 기울이고자 함.

## 5

## 분야별 접수 현황

계	도시 건축	도로 교통	일반 행정	보건 환경	복지	재정 경제	기타
72	17 23.6%	8 11.1%	11 15.3%	7 9.7%	6 8.3%	20 27.8%	3 4.2%

☞ 소관부서 이송민원 60건 및 취하민원 1건 제외

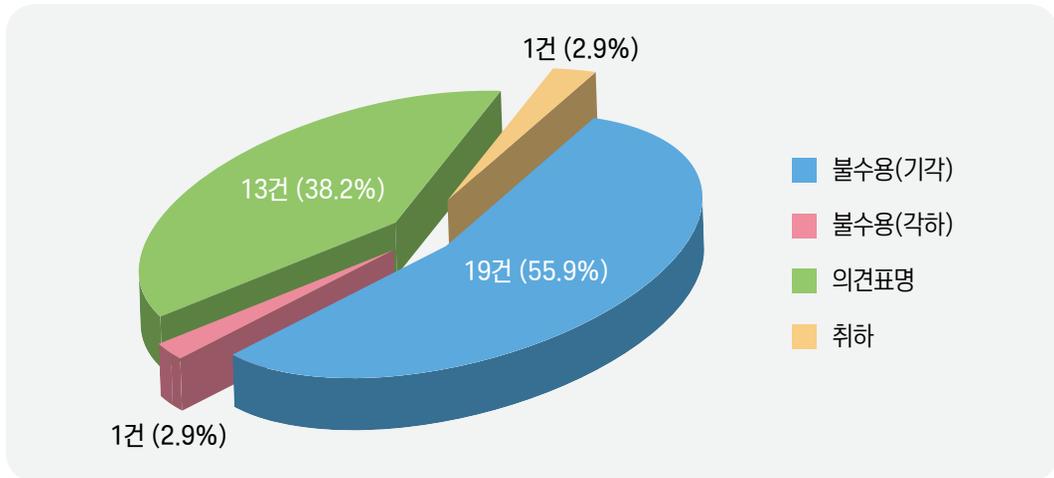


- 2020년 접수 민원 중 소관부서로 이관한 60건을 제외하고 오부즈만 에서 처리한 72건의 민원을 분야별로 살펴보면, 도시건축 분야 17건(23.6%), 도로교통 분야 8건(11.1%), 일반행정 분야 11건(15.3%), 보건환경 분야 7건(9.7%), 복지 분야 6건(8.3%), 재정경제 분야가 20건(27.8%) 순이며 기타분야는 3건(4.2%) 접수되어 도시건축 민원과 더불어 코로나19 영향에 따른 어려운 경제상황 등으로 재정경제 분야 민원이 전년 대비 10% 이상 늘어난 것으로 나타남

☞ 기타민원 3건은 공원 내 반려견 동반 출입 관련 공원 관리, 축구장 평일 개방 요구 등 민원임

## 6 고충민원 처리결과(상세)

계	수용			불수용 (기각·각하)	취하
	권고	의견표명	조정 중재		
34	-	13	-	20	1



### 주요 수용(의견표명) 민원

- 건강기능식품 무표시 및 허위과대 광고 민원(2. 22.)
- 비산먼지 환경오염 신고 미단속 관련 민원(3. 25.)
- 역곡축구장 평일 개방 관련 민원(4. 21.)
- 개발제한구역 내 무단형질변경 조치 민원(5. 25.)

### 주요 불수용 민원

- 사도개설허가 불가 처리에 대한 이의신청(1. 22.)
- 서민주택 감면 추징 부당(2. 10.)
- 사유지 추정차 과태료 부과 이의 민원(2. 26.)
- 도로 편입 외 잔여지 부천시 매입 요청 민원(7. 13.)
- 건축법 해석에 따른 이의제기 민원(11. 5.)

## 7

## 2020년 민원처리 현황

연번	민원내용	민원인	관련기관 (부서)	처리 결과
1	사도개설허가 불가 처리에 대한 이의신청	이00	도로정책과	불수용 (기각)
2	서민주택 감면 추징 부당	정00	취득세과	불수용 (기각)
3	○○○○과 직원 불친절 민원	조00	○○○○과	수용 (의견 표명)
4	변상금 부과 이의제기	윤00	도시전략과	불수용 (각하)
5	사유지 지정차 과태료 부과 이의 민원	신00	주자지도과	불수용 (기각)
6	주정차 과태료 부과 이의 민원	신00	주자지도과	불수용 (기각)
7	건강기능식품 무표시 및 허위과대 광고 민원	김00	식품위생과	수용 (의견 표명)
8	사유지 지정차 과태료 부과 이의 민원	신00	주차지도과	불수용 (기각)
9	기간제 근로자 채용관련 이의제기	백00	징수과	불수용 (기각)
10	비산먼지 환경오염 신고 미단속 관련 민원	임00	친환경과 (○○동)	일부 수용 (의견표명)
11	기간제 근로자 채용관련 이의제기	백00	징수과	불수용 (기각)
12	자동차세 체납 징수 이의제기 및 공무원 불친절	최00	징수과	일부 수용 (의견표명)
13	자동차세 강제징수 민원	정00	취득세과	일부 수용 (의견표명)
14	○○축구장 평일 개방관련 민원	김00	체육진흥과	수용 (의견표명)
15	소상공인 지원관련 이의신청	이00	생활경제과	불수용 (기각)

연번	민원내용	민원인	관련기관 (부서)	처리 결과
16	소극 행정업무 개선 요청 민원	엄00	재개발과	일부 수용 (의견표명)
17	공모사업 관련 설명 요청 민원	엄00	재개발과	일부 수용 (의견표명)
18	민원게시판 이용 개선 요청 민원	홍00	민원과	일부 수용 (의견표명)
19	개발제한구역내 무단형질변경 조치 민원	홍00	도시계획과	일부 수용 (의견표명)
20	도로 편입 외 잔여지 부천시 매입 요청 민원	최00	도로정책과	불수용 (기각)
21	○○동장 직무유기 감사 요청 민원	엄00	마을자치과 (○○동)	불수용 (기각)
22	○○동 행정복지센터 공무원의 소극적 행정 고발	엄00	마을자치과 (○○동)	일부 수용 (의견표명)
23	공유재산(쌈지공원) 토지 매각 청원	유00	녹지과	불수용 (기각)
24	부천시 아토즈팀에 대한 감사의뢰	엄00	도시재생과	불수용 (기각)
25	아토즈팀의 사업성분석 수의계약용역 세출현황 감사 요청	엄00	도시재생과	불수용 (기각)
26	공무원의 정보공개 업무처리 문제 진정	엄00	마을자치과 (○○동)	불수용 (기각)
27	○○동 행정복지센터에서 수급자 신청 접수 거부 진정	김00	희망복지과 (○○동)	수용 (의견표명)
28	고충 민원에 대한 허위 답변으로 시민을 기만하는 담당 공무원의 소극적 행정 규탄	엄00	도시재생과	불수용 (기각)
29	소극적 행정업무 처리 및 허위 답변에 대하여 징계 요청	엄00	도시재생과	불수용 (기각)
30	아토즈팀 가로주택정비사업 사업성분석 담당자 징계 요청	엄00	도시재생과	불수용 (기각)
31	도시재생과 아토즈팀의 소극적 행정 비판	엄00	도시재생과	불수용 (기각)
32	○○○동 행정복지센터 주거급여 담당 공무원 불친절	박00	희망복지과 (○○○동)	수용 (의견표명)
33	건축법 해석에 따른 이의제기	오00	건축허가과	불수용 (기각)

## OMBUDSMAN

Public Services Ombudsman for Bucheon

# 제6장 06

## 고충민원 주요 처리 사례

1. 접수 처리 사례
2. 기타 상담 사례

# 06

## 고충민원 주요 처리 사례

### 1 사도 개설허가 불가 처리에 대한 이의신청

불수용(기각)

#### 민원요지

- 사도개설 허가와 관련하여 담당부서에서 「농어촌도로의 구조·시설기준에 관한 규칙」제3조(설계기준차량)에 따라 중·대형자동차의 최소 회전반경 검토 결과 회전반경이 12m일 경우 00동 313-##번지 면적을 다소 침범하고, 회전반경을 6m로 할 경우에도 00동 304-##(지목:도로)에서 00동 313-##(지목:전)으로 진입 시 좌회전 후 우회전 할때 ○○동 313-##(지목:대)의 구조물을 침범하여 진입할 가능성이 높다고 주장하고 있으나,
  - ➔ 이는 상위법인 「사도법」제5조(사도의 폭 등 기준)를 보면 ‘사도의 구조는 「농어촌도로 정비법」에 따른 면도 또는 이도의 기준에 따른다.’라고 규정하고 있고 단서조항으로 ‘통행에 지장을 주지 아니하는 범위에서 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 그 기준을 완화할 수 있다.’라고 규정하고 있음에도 민원인 본인에게만 가혹한 처사이고
- 또한, 도로의 선형(평면선형과 종단선형)은 실제로 차량이 주행을 하는 모양을 말하는 것으로 사도개설허가 신청지는 부정형이고 사도개설허가 신청서 신청면적[개설길이, 너비에 따른 면적( $6\text{m} \times 11\text{m} = 66\text{m}^2$ )과 신청면적( $47\text{m}^2$ )]이 상이하며 차량 진출입 등 교통소통에 문제가 발생할 수 있다고 주장하나
  - ➔ 도로개설시 형상이 부정형이어서 또는 면적이  $47\text{m}^2$ 라면 너무 작아서 안된다는 규정은 없는 것으로 알고 있으며 규정이 있다면 설명을 요구
- 다음으로, 사도개설허가 신청서에 기재된 사도개설 목적인 진입로 확보는 사도개설 허가없이 토지 소유자의 동의 후 차량진입이 가능할 것이라고 답변하고 있으나
  - ➔ 지금이야 가능하겠지만 차후 상속이나 매매등 소유권 변경시 새로운 소유자가 진입로를 막아버리면 누구도 해결해 줄 수 없는 것으로 이것은 사유재산 권리행사를 방해하는 명백한 직권남용임.

## 조사내용

### 개요

#### ○ 관련법 : 사도법 제2조, 제4조, 제5조

**제2조(정의)** 이 법에서 "사도"란 다음 각 호의 도로가 아닌 것으로서 그 도로에 연결되는 길을 말한다. 다만, 제3호 및 제4호의 도로는 「도로법」 제50조에 따라 시도(市道) 또는 군도(郡道) 이상에 적용되는 도로 구조를 갖춘 도로에 한정한다.

1. 「도로법」 제2조제1호에 따른 도로
2. 「도로법」의 준용을 받는 도로
3. 「농어촌도로 정비법」 제2조제1항에 따른 농어촌도로
4. 「농어촌정비법」에 따라 설치된 도로

#### 제4조(개설허가 등)

- ① 사도를 개설·개축(改築)·증축(增築) 또는 변경하려는 자는 특별자치시장, 특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장(구청장은 자치구의 구청장을 말하며, 이하 "시장·군수·구청장"이라 한다)의 허가를 받아야 한다.
- ② 제1항에 따른 허가를 받으려는 자는 허가신청서에 국토교통부령으로 정하는 서류를 첨부하여 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.
- ③ 시장·군수·구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 제1항에 따른 허가를 하여야 한다.

##### 1. 개설하려는 사도가 제5조에 따른 기준에 맞지 아니한 경우

2. 허가를 신청한 자에게 해당 토지의 소유 또는 사용에 관한 권리가 없는 경우

##### 3. 이 법 또는 다른 법령에 따른 제한에 위배되는 경우

4. 해당 사도의 개설·개축·증축 또는 변경으로 인하여 주변에 거주하는 주민의 사생활 등 주거환경을 심각하게 침해하거나 사람의 통행에 위험을 가져올 것으로 인정되는 경우
- ④ 시장·군수·구청장은 제1항에 따른 허가를 하였을 때에는 지체 없이 그 내용을 공보에 고시하고, 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 사도 관리대장에 그 내용을 기록하고 보관하여야 한다.
- ⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 허가에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**제5조(사도의 폭 등 기준)** 사도의 구조는 「농어촌도로 정비법」에 따른 면도(面道) 또는 이도(里道)의 기준에 따른다. 다만, 통행에 지장을 주지 아니하는 범위에서 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 그 기준을 완화할 수 있다.

## ○ 관련법 : 농어촌도로의 구조·시설기준에 관한 규칙 제3조

### 제3조 (설계기준차량)

- ① 도로를 설계함에 있어서 면도·리도 및 농도에 대하여는 중·대형 자동차(농기계류를 포함한다)가 안전하고 원활하게 통행할 수 있도록 하여야 한다. 다만, 지형상황등을 참작하여 부득이하다고 인정하는 경우에는 농도에 대하여는 소형자동차를 대상으로 설계할 수 있다.
- ② 도로구조설계의 기초가 되는 자동차(이하 "설계기준차량"이라 한다)의 종별 제원은 각각 다음 표와 같다.

(단위:미터)

자동차종별 \ 제 원	길이	폭	높이	축거	앞내면 길이	뒷내면 길이	최소회전 반경
소형자동차	4.7	1.7	2.0	2.7	0.8	1.2	6.0
중·대형자동차	13.0	2.5	4.0	6.5	2.5	4.0	12.0

- 비고) 1. 축거 : 앞바퀴축의 중심으로부터 뒷바퀴축의 중심까지의 거리를 말한다.  
 2. 앞내면길이 : 차량의 전면으로부터 앞바퀴축의 중심까지의 거리를 말한다.  
 3. 뒷내면길이 : 뒷바퀴축의 중심으로부터 차량의 후면까지의 거리를 말한다.

## ○ 사업현황

구 분	연 장	시 점	종 점	비 고
사도개설	11m	00동 304-#	00동 304-##	진입로 확보

## ○ 특징

- 비도시지역에서 농기계 진출입을 위한 농로포장을 위해 개설되고 있으나 도시지역에서는 최근 신청 및 허가현황 없음
- 공도(출입제한불가)이나 소유권은 토지소유자에게, 관리의 책임은 사도 개설자에게 있음

## ○ 사도개설 허가 요건

- 개설하려는 사도가 제5조에 따른 기준에 맞는 경우
  - 『농어촌도로 정비법』에 따른 면도 또는 이도의 기준에 부합
- 허가를 신청한 자에게 해당 토지의 소유 또는 사용에 관한 권리가 있는 경우

- 이 법 또는 다른 법령에 따른 제한에 위배되지 않는 경우
- 사도법 시행규칙 제2조(허가신청서의 서식 등)에 맞는 서류 제출 시
- 공원, 광구, 공장, 주택단지, 그 밖에 동일한 시설이 아닌 경우
- 주변 주거환경 침해, 통행안전에 영향을 주지 않는 경우

### ○ 사도개설 허가취소 요건

- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 허가 받는 경우
- 제5조에 따른 기준이 맞지 아니한 경우로 통행상 위험이 있는 경우
- 사도개설자가 허가 취소 신청, 토지의 사용에 관한 권리가 없는 경우

### ○ 주요 민원 사항(00동 313-##)

- 2018. 12. 18.: 사도개설허가 요청 민원 접수 1차(도로정책과)
- 2018. 12. 31.: 관련부서(도시계획과, 건축허가과, 건축관리과) 검토 요청
- 2019. 1. 7.: 민원회신(사도개설허가 불가)
- 2019. 2. 11. ~ 26.: 고충민원 접수 및 민원회신(감사관실)
- 2019. 3. 21.: 사전 컨설팅감사 의뢰 신청(경기도 감사총괄담당관)
  - ※ 농어촌도로 구조 시설기준에 관한 법 해석 요청
- 2019. 4. 9.: 사전 컨설팅감사 결과 제외 대상 알림(경기도 감사총괄담당관)
  - ※ 허가권자인 지자체가 결정
- 2019. 6. 7.: 사도개설허가 요청 민원 접수 2차(도로정책과)
- 2019. 6. 11.: 관련부서(도시계획과, 건축허가과, 건축관리과 등) 검토 요청
- 2019. 6. 25.: 민원회신(사도개설허가 불가)
- 2019. 11. 12.: 사도개설허가 요청 민원 접수 3차(도로정책과)
- 2019. 11. 15.: 관련부서(도시계획과, 건축허가과, 대산동 친환경과 등) 검토 요청
- 2019. 11. 29.: 민원회신(사도개설허가 불가)
- 2019. 12. 26.: 부천시민 옴부즈만 고충민원(사도개설허가 불가 처리에 대한 이의신청) 접수

## 경기도 사전 컨설팅 감사

### ○ 대립 되는 의견 및 이유(경기도 사전 컨설팅감사 요청 관련)

가. 갑설 : 개설허가 불가

- 사도개설 허가대상지(00동 313-##번지)는 도로법상의 도로는 아니지만 사도 개설허가의 일련 과정으로서 사도의 구조는 「농어촌도로 정비법」의 “농어촌도로의 구조·시설기준에 관한 규칙”을 보면 도로의 구조 기준(설계속도, 종단경사)에 적합하지 아니함.
- 국민신문고에 문의 한 바 ‘지형상황 등으로 인하여 부득이하다고 인정하는 경우’를 특별히 정하고 있지는 않으나, 도로관리청(부천시)에서 도시지역의 지형조건 및 토지이용여건, 경제성 등을 고려하여 판단함
- 자연녹지지역은 도시의 녹지공간의 확보, 도시 확산의 방지 등을 위해 보전할 필요가 있는 지역으로서 사도개설 허가대상지(00동 313-##번지)는 지목상 대지이므로 사도 개설허가 없이 포장 및 주말농장 진출입이 가능함

나. 을설 : 개설허가 가능

- 사도의 구조는 「농어촌도로 정비법」의 “농어촌도로의 구조·시설기준에 관한 규칙”을 보면 ‘지형상황등을 참작하여 부득이하다고 인정하는 경우’에는 그 기준을 완화 할 수 있어 사도 개설 허가 할 수 있음.
  - 「농어촌도로정비법」 제4조제3항에 따라 행정안전부령으로 정한 「농어촌도로의 구조·시설 기준에 관한 규칙」에 따르면 면도 또는 리도의 설계속도는 20(킬로미터/시) 이상으로, 종단 경사는 14% 이하로 설치하여야 한다고 규정하고 있음

다. 신청요청기관의 의견 : 갑설 (개설허가 불가)

- 「농어촌도로의 구조·시설 기준에 관한 규칙」에 따라 ‘지형 상황 등을 참작하여 부득이하다고 인정하는 경우’에는 그 기준을 완화하여 사도 개설이 가능한지 여부를 2019. 3. 21. 경기도 감사총괄담당관에 위와 같이 사전 컨설팅감사 요청 하였으나 2019. 4. 5. 경기도 적극행정 지원을 위한 「사전 컨설팅 감사 운영지침」 1. 사전 컨설팅감사 대상에 해당하지 아니한 경우 ③ **관련 법령, 유권해석의 불명확 등의 어려움이 없는 경우에** 해당하여 사전컨설팅감사 제외 대상으로 허가권자인 부천시장이 결정 할 사항이라는 답변을 받음

### 2020.1.6. 사도개설 민원 관련 00동 313-## 현장확인



사도개설 허가요구 초입부분



사도개설 허가요구 사업구간 1



사도개설 허가요구 사업구간 2



사도개설 허가요구 사업구간 3

## 처리결과

- 「사도법」제5조(사도의 폭 등 기준)에서 ‘사도의 구조는 「농어촌도로 정비법」에 따른 면도(面道) 또는 이도(里道)의 기준에 따른다.’ 라고 규정하고 있고 단서조항으로 ‘통행에 지장을 주지 아니하는 범위에서 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 그 기준을 완화할 수 있다.’라고 규정한 것과 관련하여 「사도법」 제5조에서 사도의 폭 등 기준은 「농어촌도로 정비법」에 따른 면도 또는 이도에 따른다고 되어 있으며, 「농어촌도로 정비법」 제4조 3항에 의거 「농어촌도로의 구조·시설기준에 관한 규칙」에 따라 통행 및 안전에 지장을 초래하는 것과 관련하여 기준을 완화하는 것은 어려움이 따르고,
- 「농어촌도로의 구조·시설기준에 관한 규칙」 제3조(설계기준차량)에 ‘면도·리도는 중·대형 자동차(농기계류)가 통행할 수 있도록 하여야 한다’라고 규정하고 있고, 중·대형차량은 최소회전반경을 12m 규정함에 따라 이를 적용하여 사도개설 신청서 및 관련 자료를 검토한 결과 회전반경이 12m일 경우 00동 313-##번지를 다소 침범하는 등 차량의 통행 및 안전에 지장을 초래하는 것으로 판단 됨
- 또한, 「사도법」 제5조에서 사도의 구조는 2012. 12. 18. 법 개정에 따라 추가 된 조항으로 민원인이 제시한 부천시 00동 390-##(2000년), 00동 126-##(1992년), 00동 289-##(1991년) 등은 법 개정전인 2013년 이전에 개설된 도로로, 이전에 규정이 없었기에 규정을 완화한 것이라고 볼 수 없음
- 다음으로 도로 개설시 형상이 부정형이어서 또는 면적이 47㎡이라면 너무 작아서 안된다는 규정은 없는 것이라고 주장한 것과 관련하여
- ‘도로’란 일반인의 보행 또는 차량 운행에 필요한 일정한 설비 또는 형태를 갖추어 이용되는 토지로 사도개설허가 신청서 신청내용 ⑦사도길이 전체길이 및 너비에서는 사도의 전체 길이를 11m, 너비를 6m로 면적 66㎡로 기재되어있으나 동 민원신청서 8.공사계획 지번별 현황의 신청면적은 47㎡로 신청면적(47㎡) 상이하다는 의미인 것으로 민원인이 개설을 요구하는 사도는 일반적인 도로의 개념과 부합하지 아니한 것으로 사료 됨.

- 사도개설 목적인 진입로 확보와 관련하여 사도개설 허가 없이 토지 소유자의 동의 후 차량진입이 가능할 것이라 답변한 사항에 대해 상속이나 매매 등 소유권 변경 시 새로운 소유자가 진입로를 막는 상황이 발생 시 문제점을 제기하고 있으나, 사유지는 사적자치의 원칙에 따라 민사적 관계로 해결할 사항임
- 위에 기술한 바와 같이 구조·시설기준에 부적합, 도로의 선형, 교통 소통 등 통행에 지장을 주지 아니하는 범위를 종합적으로 검토한 바, 기반시설(도로) 설치 목적에 불부합한 것으로 사료되어 사도개설은 불가한 것으로 판단되어
- 민원인에게 사도개설 허가 불가처리와 관련한 민원사항 불수용(기각) 통보

## 2 | 서민주택 감면 추징 부당

불수용(조사제외)

### 민원요지

- 신청인은 2019. 5. 17. 이 건 부동산 매입 후 ◇◇△하우스 1#04호에 입주하여 계속 살고 있으며 삶에 바빠 전입신고를 깜빡하였고, 남편 사업 부도 전에는 가정주부로서 가사업무만 전념하느라 사회생활에 대해 전혀 아는게 없어 「주민등록법」에 따른 전입신고만 하지 아니하였을 뿐 거주하고 있음에도 전입신고를 아니하였다는 이유로 기존에 감면한 취득세를 추징 과세하는 것은 부당함을 주장

### 조사내용

#### ○ 취득 내역

1. 취득물건 : 부천시 00동 3@@-@번지 1#04호 (토지 3,5460㎡, 건물14,28㎡)
2. 취 득 일 : 2019. 5. 17.(신고일과 동일)
3. 취득가격 : 84,200,000원
4. 납부세액 : 0원(취득세 100%감면)
5. 감면사유 : 상시거주목적 서민주택 취득에 대한 감면
6. 관련규정

### 지방세 특례제한법

#### 제33조(주택 공급 확대를 위한 감면)

- ① 대통령령으로 정하는 주택건설사업자가 공동주택(해당 공동주택의 부대시설 및 복리시설을 포함하되, 분양하거나 임대하는 복리시설은 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 분양할 목적으로 건축한 전용면적 60제곱미터 이하인 5세대 이상의 공동주택(해당 공동주택의 부속토지를 제외한다. 이하 이 항에서 같다)과 그 공동주택을 건축한 후 미분양 등의 사유로 제31조에 따른 임대용으로 전환하는 경우 그 공동주택에 대해서는 2014년 12월 31일까지 취득세를 면제한다. [개정 2013.1.1, 2014.1.1]

- ② 상시 거주 (「주민등록법」에 따른 전입신고를 하고 계속하여 거주하는 것을 말한다. 이하 이 조에서 같다)할 목적으로 대통령령으로 정하는 서민주택을 취득 [상속·증여로 인한 취득 및 원시취득(原始取得)은 제외한다]하여 대통령령으로 정하는 1가구 1주택에 해당하는 경우(해당 주택을 취득한 날부터 60일 이내에 종전 주택을 증여 외의 사유로 매각하여 1가구 1주택이 되는 경우를 포함한다)에는 취득세를 2021년 12월 31일까지 면제한다.
- ③ 제2항을 적용할 때 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 면제된 취득세를 추징한다.
1. 정당한 사유 없이 그 취득일부터 3개월이 지날 때까지 해당 주택에 상시 거주를 시작하지 아니한 경우
  2. 해당 주택에 상시 거주를 시작한 날부터 2년이 되기 전에 상시 거주하지 아니하게 된 경우
  3. 해당 주택에 상시 거주한 기간이 2년 미만인 상태에서 해당 주택을 매각·증여하거나 다른 용도(임대를 포함한다)로 사용하는 경우

### 《지방세 특례제한법 시행령》

#### 제15조(주택건설사업자의 범위 등)

- ① 법 제33조제1항에서 “대통령령으로 정하는 주택건설사업자”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
1. 해당 건축물의 사용승인서를 내주는 날 이전에 「부가가치세법」 제8조에 따라 건설업 또는 부동산매매업의 사업자등록증을 교부받거나 같은 법 시행령 제8조에 따라 고유번호를 부여받은 자
  2. 「주택법」 제4조제1항제6호에 따른 고용자
- ② 법 제33조제2항에서 “대통령령으로 정하는 서민주택”이란 연면적 또는 전용면적이 40제곱미터 이하인 주택[「주택법」 제2조제1호에 따른 주택으로서 「건축법」에 따른 건축물대장·사용승인서·임시사용승인서 또는 「부동산등기법」에 따른 등기부에 주택으로 기재(「건축법」(법률 제7696호로 개정되기 전의 것을 말한다)에 따라 건축허가 또는 건축신고 없이 건축이 가능했던 주택(법률 제7696호 건축법 일부개정법률 부칙 제3조에 따라 건축허가를 받거나 건축신고가 있는 것으로 보는 경우를 포함한다)으로서 건축물대장에 기재되어 있지 않은 주택의 경우에도 건축물대장에 주택으로 기재된 것으로 본다}된 주거용 건축물과 그 부속토지를 말한다. 이하 이 조에서 같다]으로서 취득가액이 1억원 미만인 것을 말한다.

- ③ 법 제33조제2항에서 "대통령령으로 정하는 1가구 1주택"이란 취득일 현재 취득자와 같은 세대별 주민등록표에 기재되어 있는 가족(동거인은 제외한다)으로 구성된 1가구(취득자의 배우자, 취득자의 미혼인 30세 미만의 직계비속 또는 취득자가 미혼이고 30세 미만인 경우 그 부모는 각각 취득자와 같은 세대별 주민등록표에 기재되어 있지 아니하더라도 같은 가구에 속한 것으로 본다)가 국내에 1개의 주택을 소유하는 것을 말하며, 주택의 부속토지만을 소유하는 경우에도 주택을 소유한 것으로 본다. 이 경우 65세 이상인 직계존속, 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」에 따른 국가 유공자(상이등급 1급부터 7급까지의 판정을 받은 국가유공자만 해당한다)인 직계존속 또는 「장애인복지법」에 따라 등록한 장애인(장애의 정도가 심한 장애인만 해당한다)인 직계존속을 부양하고 있는 사람은 같은 세대별 주민등록표에 기재되어 있더라도 같은 가구에 속하지 아니하는 것으로 본다.

## 사실관계 확인

1. 신청인은 2019. 5. 17. 경기도 부천시 ○○동 3@@-@번지 1#04호 부동산(토지 3,5460㎡, 건물 14,28㎡, 이하 "이 건 부동산"이라 한다.)을 취득하고 「지방세특례제한법」 제33조제2항의 규정에 따라 상시거주목적 서민주택으로 취득하는 부동산으로 신고하여 취득세를 100% 감면
2. 이후 부천시 취득세과에서는 2019. 12. 12. 이 건 부동산을 확인 결과 취득신고 시 지방세특례제한법 제33조 제2항 규정에 의해 서민주택 감면신청을 하였으나, 취득일로부터 3개월이 지날 때까지 상시 거주(「주민등록법」에 따른 전입신고를 하고 계속하여 거주하는 것)를 시작하지 아니하였음이 확인되어 기 감면한 취득세 1,028,500원, 지방교육세 86,010원, 합계 1,114,510원(가산세 포함)을 2020.1.10. 신청인에게 부과고지

## 처리결과

- 신청인의 경우 무지에 의해 전입신고를 실기하였다고 주장하고 있으나 주민등록 초본 확인 결과 소유부동산이 아닌 1#03호에 2019. 12. 30.에 전입신고를 한 사실이 확인되어, 소유부동산 1#04호가 아닌 1#03호에 전입 신고된 사항에 대해 문의하자 전입신고를 잘못된 것이라고 진술하는 등 답변에 일관성이 없고, 신청인의 주장과 같이 착오로 잘못 전입신고를 하였으면 정확한 거주지로 변경 전입신고를 하는 것이 통상의 예임에도 2020. 2. 3. 현재에도 소유 부동산인 1#04호에 전입신고가 되어있지 아니하고 해당 사항에 대해서 “몰랐다”, “착오였다”라고만 주장하고 있음.
- 신청인이 2019. 5. 17. 경기도 부천시 ○○동 3@@-@번지 1#04호 취득과 관련하여 감면 의무 위반 시 추징 안내를 받았음에도 불구하고 지방세특례제한법 제33조 제2항 규정에 의한 상시 거주(「주민등록법」에 따른 전입신고를 하고 계속 거주하는 것)를 시작하지 않았음이 주민등록초본 등에 확인되었음.
- 따라서 위의 사실 내용을 종합하여 볼 때 정당한 사유없이 그 취득일로부터 3개월이 지날 때까지 해당 주택에 상시 거주를 시작하지 아니한 것으로 보아 민원인에게 이 건 취득세 등을 부과한 처분은 적법하다고 판단됨.

### 민원요지

- 반려견이 잔디밭에 배변 하기를 위해 피치 못하게 잔디밭에 들어가게 되었으나 담당 공무원으로 보이는 분이 한 손에 책자를 들고 샷대질을 하며 잔디밭에 들어가면 안된다며 나와달라고 한 민원으로 당시 위압감을 느낀 것과 동시에 공무원 불친절에 대한 사과 조치를 요구하는 민원

### 옴부즈만 현장 출장 민원상담

- 일 시 : 2020. 2. 17. 10:00 ~ 11:30
- 장 소 : ○○○○과 사무실 내
- 참석대상 : 옴부즈만, ○○○○과장, ○○○○1팀장, 민원조사팀 양○○, 조○○(민원인), 조○○ 친언니
- 내 용 : 민원 발생 당시 현황 설명 및 의견 교환
- 상담결과 : 민원 발생 당시 샷대질이 아닌 나오시라고 안내한 것을 샷대질로 오인한 것에 대한 담당부서의 설명과 함께 부천 시민옴부즈만이 향후 민원인 편에서 민원인이 오해를 살 수 있는 행동을 최대한 자제하고 친절한 안내가 될 수 있도록 조치할 것을 의견 표명하는 것으로 원만히 해결 됨.

다만, 민원인의 추가 요청으로 반려견과 함께 공원 산책을 다니는 공원 이용객 편의를 위해 “공원 산책로는 반려견과 동반 이용할 수 있습니다”라는 현수막(3개)과 풋말(3개)을 호수공원 산책로에 설치하기로 함.

## 4 사유지 주정차 과태료 부과 이의 민원

불수용(기각)

### 민원요지

- ○○동 1##번지 내 건물 대지의 사유지에 차량(57조9\*\*\*)을 주차하였으나 주차지도과에서 해당 차량이 주차한 곳은 사유지가 아닌 인도라며 과태료 사전 통지를 한 사항으로
- 2018년 5월에도 같은 장소에 주차하여 주차위반 통지서를 받았으나 주차지도과 담당자가 현장확인 후 주차위반 과태료는 부과되지 않았고 그후 1년 8개월 동안 같은 장소에 주차한 건으로 주차위반 과태료를 부과하지 않았는데 이번에 사유지가 아닌 인도라며 과태료를 납부하라고 하는 것은 부당하다고 주장
- 또한, 사유지라 할 때 적어도 현장확인이나 관계 서류를 확인하든지 해야 하는데 담당자는 본인의 주장만 할 뿐 민원인의 의견에 귀 기울여 주지 않음
- 이에 본 과태료 사전 통지는 부당하다고 생각되며 담당 공무원의 적절한 대응을 요구

### 조사내용

#### 개요

- 2020. 1. 10. ○○동 1##번지 상에 57조9\*\*\* 차량이 「도로교통법」 제32조(정차 및 주차의 금지) 제2호를 위반하여 주차지도과에서 주정차 위반 과태료 사전 통지서를 발송
- 이후, 2020. 1. 20. 민원인이 「질서위반행위규제법」 제16조(사전통지 및 의견 제출 등) 규정에 따라 의견 진술을 제출(단속된 곳은 사유지라는 내용 및 이에 대한 증빙자료로 지적도 제출)
- 이에 「부천시 주정차위반의견진술심의위원회」 심의에서 차량의 뒷 바퀴가 사유지가 아닌 지적도상 도로(소로3류)로 분류되는 '어린이보호구역'을 침범하여 과태료가 면제되지 않았고, 2020. 2. 10. 심의결과를 민원인에게 통보

## 관련규정

### 도로교통법

**제32조(정차 및 주차의 금지)** 모든 차의 운전자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 곳에서는 차를 정차하거나 주차하여서는 아니 된다. 다만, 이 법이나 이 법에 따른 명령 또는 경찰공무원의 지시를 따르는 경우와 위험방지를 위하여 일시정지하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 교차로·횡단보도·건널목이나 보도와 차도가 구분된 도로의 보도(「주차장법」에 따라 차도와 보도에 걸쳐서 설치된 노상주차장은 제외한다)

**2. 교차로의 가장자리나 도로의 모퉁이로부터 5미터 이내인 곳**

3. 안전지대가 설치된 도로에서는 그 안전지대의 사방으로부터 각각 10미터 이내인 곳

4. 버스여객자동차의 정류지(停留地)임을 표시하는 기둥이나 표지판 또는 선이 설치된 곳으로부터 10미터 이내인 곳. 다만, 버스여객자동차의 운전자가 그 버스여객자동차의 운행시간 중에 운행노선에 따르는 정류장에서 승객을 태우거나 내리기 위하여 차를 정차하거나 주차하는 경우에는 그러하지 아니하다.

5. 건물목의 가장자리 또는 횡단보도로부터 10미터 이내인 곳

6. 다음 각 목의 곳으로부터 5미터 이내인 곳

가. 「소방기본법」 제10조에 따른 소방용수시설 또는 비상소화장치가 설치된 곳

나. 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 소방시설로서 대통령령으로 정하는 시설이 설치된 곳

7. 지방경찰청장이 도로에서의 위험을 방지하고 교통의 안전과 원활한 소통을 확보하기 위하여 필요하다고 인정하여 지정한 곳

### 질서위반행위규제법

**제16조(사전통지 및 의견 제출 등)**

① 행정청이 질서위반행위에 대하여 과태료를 부과하고자 하는 때에는 미리 당사자(제11조제2항에 따른 고용주 등을 포함한다. 이하 같다)에게 대통령령으로 정하는 사항을 통지하고, 10일 이상의 기간을 정하여 의견을 제출할 기회를 주어야 한다. 이 경우 지정된 기일까지 의견 제출이 없는 경우에는 의견이 없는 것으로 본다.

② 당사자는 의견 제출 기한 이내에 대통령령으로 정하는 방법에 따라 행정청에 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다. ③ 행정청은 제2항에 따라 당사자가 제출한 의견에 상당한 이유가 있는 경우에는 과태료를 부과하지 아니하거나 통지한 내용을 변경할 수 있다.

## 단속시점 현장사진



## 처리결과

- 민원인이 주장하는 것은 사유지 내 주차로 인하여 과태료가 부과된 건에 대하여 철회를 요청하고 있으나 해당 차량은 「부천시 주정차위반의견진술심의위원회」 심의에서 차량의 뒷 바퀴가 사유지가 아닌 지적도상 도로(소로3류)로 분류되는 ‘어린이보호구역’을 침범하여 과태료를 사전통지한 사항이며,
- 또한, 민원인과 동일한 명의 차량(3\*어2\*\*\*)이 2018. 5. 29. 주정차 위반으로 단속되었고, 신청인이 당시 작성한 의견진술서에 '사유지이긴 하나 단속 이후 해당 장소는 어린이가 통학하는 곳으로 인지하였으니, 이번에 한해서 과태료를 면제해 주면 추후 주차하지 않겠다.'는 진술을 하여 심의위원회에서 과태료를 면제한 것으로 확인 됨.
- 따라서 해당 건은 「부천시 주정차위반의견진술심의위원회」에서 진술서와 증빙 서류를 심의하여 과태료를 부과한 처분으로 적법한 것으로 판단됨.

## 5 | 건강기능식품 무표시 및 허위과대 광고 민원

수용(의견표명)

### 민원요지

- 경인로 2## 부천◇◇타워 4층(심곡본동) 소재 ○○○○내츄럴(건강식품 등 판매) 상호의 업체에서 건강기능식품 외 생활용품 등에 대한 허위 과대광고를 하여 노인들을 상대로 구매하도록 하고 추후 반품 등 환불을 요청하여도 해당 업체에서는 시정이나 청와대에 항의하라고 하며 막무가내로 버티는 행태를 보여,
- 허가부서인 식품위생과 담당자와 해당 민원에 대해 의견을 나누었으나 아무 소용이 없고 허위 과대광고로 물건을 파는 업체는 계속해서 사람과 상호를 바꾸어가며 새로이 허가를 내어 영업을 하고 있다며 이에 대한 민원을 해결하여 줄 것을 요청

### 조사내용

#### 민원관련 업소현황

1. 업 소 명 : 지○○○□△◇
2. 소 재 지 : 경인로 2##, 부천◇◇타워 4층(○○○동)
3. 업 종 : 건강기능식품일반, 유통전문판매업
4. 대 표 자 : 장○○(☎ 010-4##3-6###)
5. 기 타 : 2020. 2. 17. 자진폐업

#### 사실관계 확인

- 담당 부서에서 2019. 12. 13. 해당업소를 불시에 점검하였으나 폐문 상태이었으며 2019. 12. 26. 해당업소를 재방문하여 확인한 결과 지○○○□△◇은 건강기능식품(00랑 골드△△△(비타민A), 오메가3 △△파워)을 판매하고 있었으나, 무표시 건강기능식품은 발견하지 못함.

- 또한, 민원인이 수명을 연장하는 만병통치약이라는 과장 광고를 듣고 구입한 천삼, 흑삼 등은 ‘건강기능식품’이나 ‘가공식품’이 아닌 다른 원료를 사용하지 않고 원형을 알아 볼 수 있는 농산물로서 표시의무 대상제품이 아니며, ○○○○○는 액상차로서 식품제조·가공업자가 제조·가공한 식품으로 위반사항을 발견하지 못함.
- 아울러, 과대광고를 포함하는 전단지나 기타 허위·과대광고 행위를 발견할 수 없었으며, 영업자에게 무표시 상품을 판매하거나 사실과 다른 과장된 광고를 할 경우 행정처분 대상임을 알리고 식품 등의 표시·광고에 관한 법률을 준수하도록 행정지도 함.

## 검토 결과

- 식품위생과에서 해당업소에 대해 건강기능식품 무표시 및 허위·과대광고 신고와 관련하여 현장 조사를 위해 불시점검 등을 하였으나 판매 중인 제품 중 무표시 건강기능식품을 발견할 수 없었고,
- 과대광고를 포함하는 전단지나 기타 허위 과대광고 판매행위를 발견할 수 없었음.
- 다만, 노인·부녀자 등을 대상으로 건강기능식품을 과대광고하며 소비자를 기만하는 판매 행위를 근절하기 위해 시민감시단을 활용하여 관내에 텃다방(신종 홍보관) 영업장소를 파악하고 조사를 통해 업체를 대상으로 판매 현장 녹취 등 증거자료를 수집하여 불법 여부가 확인되면 행정처분 등의 조치를 취하고 있음.

## 처리결과

- 해당업소(지○○○□△◇)는 2020. 2. 17. 폐업신고 하였으나 동일 소재지에 업소명 및 영업자가 다른 건강기능 식품판매업 신고를 하였음이 확인되어 시민감시단을 활용한 현장점검 등을 통하여 동일한 피해자가 발생하지 않도록 업무추진에 만전을 기하도록 의견표명

- 향후, 떼다방(신종 홍보관)의 허위 과대광고에 현혹되지 않도록 노인, 부녀자 등 취약계층을 대상으로 건강기능식품의 올바른 구별요령, 소비자 신고 행동요령, 피해 발생 시 구제방법 등에 대하여 경로당, 노인복지회관 등 순회교육 또는 안내문 제작 배부 등을 통해 어르신들이 피해를 입지 않도록 예방 및 홍보 노력을 강화하도록 의견표명
- 다만 담당부서로 하여금 불공정한 거래나 약관 등으로 피해를 입은 민원인의 경우 ‘소비자기본법’의 규정에 소비자피해 규제 및 분쟁의 해결을 담당하는 공정거래위원회 한국소비자원(국번없이 1372)을 통해 반품, 환불 등의 피해구제를 받을 수 있음을 적극 안내·홍보하도록 의견표명

## 6 | 사유지 주정차 과태료 부과 이의 민원

불수용(기각)

### 민원요지

- 본인 차량의 뒷 바퀴가 사유지를 벗어나 주차한 것인데 이런 부분까지 과태료를 부과하는 것은 과잉 단속으로 생각 됨
- 2018년 5월 주정차 위반시 의견진술서 내용은 본인이 작성한 것이 아니며 담당 공무원이 임의 작성한 것으로 그 당시 이런 내용을 본인에게 고지했다라면 지금의 상황은 발행하지 않았을 것임.
- 2018년 처음 발생 후 행정기관에서 이곳이 사유지임을 알았고 그 후 1년 8개월동안 과태료 처분을 아니하였고 또한 상기 건으로 사유지임을 증명하는 서류를 제출하여 담당공무원이 사유지임을 확인하고 차후로 주차위반 과태료를 부과하지 않는다는 통보를 받음
- 이에 본 과태료 사전 통지는 부당하다고 생각되며 담당 공무원의 적절한 대응을 요구

### 처리결과

- 2018년 5월 주정차 위반 시 의견서 내용은 민원인 본인이 작성한 것이 아닌 담당 공무원이 임의 작성하였고 본인에게 고지 했더라면 지금의 상황은 발생하지 않았을 것이라고 주장하는 바에 대하여
  - 의견진술서는 민원인이 직접 주차지도과를 방문하여 작성하거나, 우편이나 FAX 또는 인터넷으로 접수하는 것으로
  - 간혹, 민원인이 상기 방법으로 직접 작성하거나 접수가 어려운 경우에는, 단속조원 및 담당 공무원이 민원인의 진술 내용을 근거로 기재 하는 것으로 담당 공무원이 임의로 작성했다는 주장은 사실과 다른 것으로 사료됨.
  - 또한, 민원인의 차량 일부가 사유지가 아닌 지적도상 도로(소로3류)로 분류되는 ‘어린이보호구역’을 침범하여 과태료를 부과한 처분은 과잉단속이 아닌 적법한 것으로 판단됨.

- 위반장소가 사유지라는 증빙서류를 제출하여 담당 공무원이 확인하였고 차후로 주차위반 과태료를 부과하지 않겠다고 통보하였다는 주장과 관련하여
  - 주차지도과 담당 공무원을 통해 민원인은 사유지임을 증빙하는 서류(지적도 등본, 건축물현황도)를 주차지도과에 팩스로 전송하였고, 담당부서에서는 도당동 ##번지는 도로가 아닌 사유지임을 확인했으며 추후 사유지 내에 주차한 경우 주정차 위반에 해당 되지 않음을 알려드린 것으로,
  - 다만, 지적도상 도로(소로3류)로 분류되는 '어린이보호구역'은 명백한 단속 구역이고, 도로교통법상 주정차 단속의 권한이 있는 경찰청에서 판단한 실제 위반 판단 기준은 차량의 일부라도 금지구역을 침범했을 경우라고 유권해석(교통운영과-1299 2019. 6. 10.시행)을 내린 바 있기에 뒷바퀴가 일부 침범한 경우에도 단속을 하는 것이 타당함.

## 7 | 기간제 근로자 채용관련 이의제기

불수용(기각)

### 민원요지

- 2020년 체납관리단 기간제 근로자 채용공고 7. 유의사항 아. 본 채용계획 및 근로계약은 「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」 제4조제1항 본문에 따라 사용자는 2년을 초과하여 기간제를 사용할 수 없으며, 공공일자리 창출을 위하여 매년 신규 채용을 원칙으로 한다고 되어 있으나 이러한 사항이 지켜지지 않는다고 주장

### 조사 및 처리결과

- 관련 규정에 사용자는 2년을 초과하여 기간제를 사용할 수 없고 매년 신규 채용을 원칙으로 하고 있으나 이러한 사항이 지켜지지 않았다는 주장과 관련하여 담당 부서인 징수과에서는 2020. 1. 23. 체납관리단 기간제 채용을 위하여 노무복지과에 체납관리단 응시자 전원에 대하여 부천시 공공일자리 경력 사항 조회를 의뢰하여 2020. 1. 28. 체납관리단 응시자 전원에 대해 2년을 초과한 기간제 근로자 유무를 확인 후 채용하였음을 확인하였고
- 또한, 신규 채용과 관련하여 2020. 1. 3. 신규 채용절차에 따라 체납관리단 기간제근로자 모집공고를 하고 응시자격 요건의 적합성 확인을 위하여 1차 서류심사 후 2020. 2. 10.~2. 12. 당해 직무수행에 필요한 능력 및 적격성 검증을 위한 면접 심사 후 최종 합격자를 선발채용한 사항으로 2년을 초과하여 기간제 채용 및 신규채용 원칙 및 절차를 위반한 사항은 없는 것으로 판단됨.

### 민원요지

- 민원인은 3월 24일 ○○동 행정복지센터 친환경과 자원순환팀 김○○ 주무관에게 건설폐기물 덮개가 제대로 씌워져 있지 않아 환경오염 및 주변 시민에게 피해를 끼침에 따라 민원을 제기한 사항으로
- 민원을 제기하자마자 갑자기 증거물을 반출하는 증거인멸이 일어났고 담당 김○○ 주무관은 증거물들이 모두 반출된 이후 오후 3시쯤 출장을 나눔.
- 위와 관련하여 올바로시스템에 폐기물 반출내역과 신고내용이 있었을텐데 확인을 하고 나오지 않은 건지 만약 확인하지 아니하였다면 직무유기가 아닌지?
- 위 민원과 관련하여 민원인이 ○○동 행정복지센터 친환경과에 재방문하고 전화로 진행 상황을 묻자 담당 주무관과 팀장은 업무 방해하지 말고 전화하지 말고 기다리라고 하고, 담당과장은 직원을 괴롭히지 말라는 답변을 하며 민원인을 무시하고 위법행위를 저지른 현장을 감싸며 오히려 위 사항에 대하여 민원을 제기한 것에 대하여 왜 업무 방해라고 하는 것인지?

### 조사내용

#### 개요

#### ○ 민원사항 사실 관계

- 3월 24일 09:30 민원인(임00, 이00)방문, 민원제보 후 오후 방문 약속  
11:30 이00 방문  
13:21 임00 전화  
13:52 이00 전화  
14:30 동장 면담  
15:39 이00 전화  
17:04 이00 전화  
17:40~18:03 임00 전화
- 3월 24일 09:00 동장 면담

- 2020. 3. 24. ○○동 행정복지센터 친환경과 담당자에게 ○○동 #-1번지 일원 ◇◇△△리움 신축공사 현장 내 건설폐기물 덮개가 씌워져 있지 않아 환경오염 및 주변 시민에게 피해를 끼치고 있어 민원을 제기한 사항으로 민원을 제기하자마자 갑자기 증거물을 반출하는 증거인멸이 나타났고
- 위와 관련하여 올바로시스템(폐기물적법처리시스템)에 폐기물 반출내역과 신고내용이 있었을텐데 담당자는 확인을 하고도 현장 출장을 나오지 않은 건지, 만약 확인하지 않았다면 직무유기가 아닌지에 대한 민원 제기와 관련하여
  - ➔ 해당 건설폐기물은 아래 올바로시스템 조회화면과 같이 폐기물법 제18조 (건설폐기물의 인계·인수 등)에 따라 민원 발생 당일(3. 24.) 올바로시스템을 통해 **건설폐기물 반출(예약) 입력(06:55) 후 당일 반출 완료**된 사항으로, 반출자 (동0건설)의 건설폐기물 반출계획에 의해 적정하게 처리된 것으로 보이며, 민원을 제기하자마자 갑자기 증거인멸이 나타났다는 주장은 반출 입력 시간을 살펴봐도 사실이 아니며, 4. 7. 민원조사를 위한 현장 확인 시 구두로 재차 확인하였고 담당자 및 현장소장(주○○)은 부인하는 사항임.
- 위 민원과 관련하여 민원인이 ○○동 행정복지센터 친환경과에 재방문하고 전화로 진행 상황을 묻자 담당 주무관과 팀장은 업무 방해하지 말고 전화하지 말고 기다리라고 하고, 담당과장은 직원을 괴롭히지 말라는 답변을 하며 민원인을 무시하고 위법행위를 저지른 현장을 감싸며 오히려 위 사항에 대하여 민원을 제기한 것에 대하여 왜 업무 방해라고 하는 것인지와 관련하여,
  - ➔ 건설폐기물법 위반 민원신고 처리기한에 대해 관계법령 등에 명시된 사항은 없으며, 부천시 민원처리기준표(2019. 1월 기준)에 의하면 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 법정민원, 질의, 건의 등을 제외한 그 밖의 특정한 행위를 행정기관에 제기 하고자 할 때 신청하는 고충민원의 경우 처리기한이 7일로 규정되어 있는 바, 민원인이 건설폐기물에서 발생하는 분진가루 등이 바람에 흩날리며 시민의 건강을 위협하는 긴급한 상황이었다고 주장하나, 민원의 즉결 처리 여부는 담당자가 판단해야 할 사항으로 민원인이 제시한 사진 상 해당 행위를 위법이 아닌 정상적인 건설폐기물 반출 과정으로 판단하였던 점, 최초 민원인과 약속했던 바와 같이 당일 14:03, 14:25 두 차례 출장하여 현장 점검 후 행정지도한 점 등을 종합하여 판단하였을 때 담당자의 소극행정이나 늑장 대처했다는 사실은 확인할 수 없음

## 처리결과

- ➔ 「민원처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무)에 따라 민원을 처리하는 담당자는 담당민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하도록 규정되어 있어, 민원인을 자극하는 불필요한 언행은 자제하되 해당 민원인이 지속적으로 부당한 요구를 반복하거나 공무를 지연시킬 경우 공직자 민원 응대 매뉴얼(2018년 행정안전부) 및 「특이민원」직원보호 추진 계획(노무복지과-2396호)에 따라 적절하게 대응하고 응대과정에서 민원인을 자극하는 불필요한 언행 등으로 민원을 야기하는 행위는 자제하도록 담당 부서에 의견 표명

## 현장사진



## ○ 관련법

### 건설폐기물의 재활용촉진에 관한 법률

#### 제13조(건설폐기물의 처리기준 등)

- ① 누구든지 **건설폐기물**을 배출, 수집·운반, **보관** 또는 중간처리를 **하려는 자**는 대통령령으로 정하는 기준과 방법에 따라야 하며, 건설폐기물을 수집·운반하는 경우 건설폐기물이 흩날리거나 누출되지 아니하도록 상부 전체가 금속 또는 이에 준하는 재질로서 환경부령으로 정하는 재질로 덮여 있는 차량을 이용하여야 한다.
- ② 건설폐기물의 처리를 위탁받은 건설폐기물 처리업자는 허용보관량을 초과하여 건설폐기물을 보관하여서는 아니 된다.
- ③ 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 한다) 또는 시장·군수·구청장은 건설폐기물이 제1항 또는 제2항의 기준에 맞지 아니하게 배출, 수집·운반, 보관 또는 중간처리되면 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게 기간을 정하여 건설폐기물의 배출, 수집·운반, 보관 또는 처리 방법의 변경, 그 밖에 필요한 조치를 명할 수 있다.
  1. 건설폐기물의 배출, 수집·운반, 보관 또는 중간처리를 한 자
  2. 제16조제1항 각 호 외의 부분 단서에 따른 확인을 하지 아니하고 위탁한 자
  3. 제31조제1항 또는 제2항에 따라 권리·의무를 승계한 자

#### 제66조(과태료)

- ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

#### 1. 제13조제1항의 처리기준을 위반한 자

### 건설폐기물의 재활용촉진에 관한 법률 시행령

#### 제9조(건설폐기물의 처리기준 등)

- ① 법 제13조에 따른 건설폐기물의 배출, 수집·운반, 보관, 중간처리의 기준 및 방법은 다음과 같다.
4. **건설폐기물의 수집·운반, 보관중 건설폐기물이 흩날리거나 흘러내리지 아니하도록 덮개 등을 설치할 것**

## 건설폐기물의 재활용촉진에 관한 법률 시행규칙

### 제5조(건설폐기물의 배출, 수집·운반 등의 구체적인 기준·방법)

- ① 영 제9조제1항제2호에 따른 건설폐기물 수집·운반증의 발급절차, 규격 및 기재방법 등에 대하여는 「폐기물관리법 시행규칙」 별표 5 제6호의 규정을 준용한다.
- ② 영 제9조제2항에 따른 **건설폐기물의 배출, 수집·운반, 보관, 중간처리에 관한 구체적인 기준 및 방법**은 별표 1의2와 같다.

## 제5조제2항 관련 구체적인 기준 및 방법

### 1. 공통사항

다. 건물 등의 철거·신축과정에서 발생하는 건설폐기물은 배출현장에서 폐목재·폐합성수지 등의 가연성 폐기물과 폐금속류·폐콘크리트 등의 불연성 폐기물로 분리하되 재활용 및 소각 가능성 또는 매립 필요성 여부에 따라 종류별·처리방법별로 배출하여야 한다.

### 2. 보관의 경우

가. 배출자는 그의 사업장에서 발생하는 건설폐기물을 보관개시일부터 90일을 초과하여 보관하지 아니하여야 한다. 다만, 보관하는 건설폐기물의 양이 8톤(도로 보수공사 과정에서 폐콘크리트 및 폐아스팔트콘크리트가 발생하는 경우에는 50톤) 미만이거나 천재지변 그 밖에 부득이한 사유로 인하여 장기간 보관할 필요성이 있다고 시·도지사가 인정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

나. 건설폐기물은 건설공사가 완료된 후 건설현장에 보관하지 아니하여야 한다.

다. 건설폐기물을 중간처리하는 자가 영 제9조제1항제10호의 규정에 의하여 설치하는 보관시설에는 보관시설마다 다음의 보관표지판을 설치하여야 한다.

## 9 | 기간제 근로자 최종불합격자 고충민원 재신청

불수용(기각)

### 민원요지

- 2019년 체납관리단 최종합격자 중 2년 초과 기간제 채용 확인 요청 명단

응시번호	122	126	65	10	95	17
합격자명단	황○○	설○○	오○○	윤○○	고○○	한○○

- 2020년 체납관리단 최종합격자 중 2년 초과 기간제 채용 확인 요청 명단

응시번호	107	202	049	034 145 201	099 128	075
합격자명단	황○○	설○○	오○○	윤○○	고○○	한○○

- 위 최종 합격자에 대한 2년 초과 기간제 채용 및 신규 채용 원칙 및 절차에 대한 위반 사실에 대한 확인 요청

### 조사 및 처리결과

- 2020년 체납관리단 최종합격자 중 2년 초과 기간제 채용 여부 확인

응시번호	107	202	049	034	099	075
				145	128	
				201		
합격자명단	황○○	설○○	오○○	윤○○	고○○	한○○
경력 기간	10월	-	-	10월	10월	6월
				-	-	
				10월		

- 위와 같이 담당 부서인 징수과에서 2019년 체납관리단 기간제근로자 신규채용을 위하여 2019. 2. 8. 행정지원과에 체납관리단 응시자 전원에 대하여 부천시 공공일자리 경력 사항 조회를 의뢰하여 2019. 2. 11. 2년을 초과한 기간제 근로자 유무를 확인 후 경력기간 2년 미만자에 대하여 채용하였고,
- 또한, 2020년에도 체납관리단 기간제근로자 신규채용을 위하여 2020. 1. 23. 노무복지과에 응시자 전원에 대하여 부천시 공공일자리 경력 사항 조회를 의뢰하여 2020. 1. 28. 2년을 초과하여 근무한 기간제 근로자 유무를 확인 후 경력기간 2년 미만자에 대하여 채용함.
- 2019년도 신규 채용과 관련하여 2019. 1. 7. 신규 채용절차에 따라 체납관리단 기간제근로자 모집공고를 하고 응시자격 요건의 적합성 확인을 위하여 1차 서류심사 후 2019. 2. 13. 당해 직무수행에 필요한 능력 및 적격성 검증을 위한 면접 심사 후 최종 합격자를 선발채용한 사항으로 2년 초과 기간제 채용 및 신규채용 원칙과 절차를 위반한 사항은 없고,
- 또한, 2020년도에도 2020. 1. 3. 신규 채용절차에 따라 체납관리단 기간제근로자 모집공고를 하고 응시자격 요건의 적합성 확인을 위하여 1차 서류심사 후 2020. 2. 10.~2. 12. 당해 직무수행에 필요한 능력 및 적격성 검증을 위한 면접 심사 후 최종 합격자를 선발채용한 사항으로 2년 초과 기간제 채용 및 신규채용 원칙과 절차를 위반한 사항은 없음.

## 9 | 자동차세 체납 징수 이의제기 및 민원응대 불만제기 의견표명

### 민원요지

- 체납 소유 차량 인도명령과 관련하여 체납액 170만에 대하여 3월에 70만원을 내고 4월부터 30만원씩 분납하기로 하였으나 코로나 여파로 인하여 일이 거의 없어 70만원을 납부할 수 없고 20~30만원씩 분납할 수 있도록 요청하였으나,
- 담당자가 능글능글 웃으며 돈은 그쪽 사정이고 체납 차량만 시청에 가져다 주면 된다는 등 불친절 민원 응대한 사항에 대하여 불만을 제기

### 조사내용

#### ○ 민원발생 경위

- 민원인 최00(이하 '민원인'라 함)은 본인 명의로 등록된 자동차 경기3#마2### (이하 '체납차량'이라 함)에 대하여, 2002. 5. 29.~2010. 12. 31. (2011. 1. 1. ~ 현재까지 부과제외) 사용기간에 대한 자동차세 1,782,070원을 체납하였고 최초 부과 후 현재까지 한번도 자동차세를 납부하지 않은 장기체납자로서
- 2007. 2. 8. 민원인이 부천시 세무담당 공무원 임00과 징수독려 전화통화 시 '체납차량은 4~5년 전 타인에게 이전한 차량인데 명의이전을 아직까지 안 해갔다'고 함
- 2008. 1. 29. 세무담당 공무원 최00과의 전화통화에서 '4~5년 전에 조카한테 이전한 차량인데 명의이전을 안했으며 설날 만나서 2월 15일 까지 정리하기로 약속했다' 고 하였으나 이후 처리하지 아니하였음
- 2012. 5. 4. 체납사실 및 납부 방법 등 안내문 발송
- 2014. 8. 19. 체납고지서 및 안내문 발송
- 2015. 2. 13. 체납고지서 및 안내문 발송

- 2017. 8. 29. 세무담당 공무원 남00와의 전화통화에서 '체납차량은 매수인이 소유권을 이전해 가지않아 체납하게 되어 경찰서에 고발조치 하려고 준비하고 있다'고 함(당초 조카에게 소유권을 이전하였다고 말한 사실과 다름)
- 2018. 5. 23. 세무담당 공무원 이00와의 전화통화에서 '체납차량은 대포차량이라고 하며 현재 멸실신청하였다'고 하여, 확인결과 멸실신청(2018. 5. 11. 멸실인정)은 되어 있으나 이미 부과되어 체납된 자동차세는 소멸되지 않음을 설명하니 '흠쳐간 사람을 찾으려고 하고 있다'고 함
- 2019. 8. 10. 지방세 체납액 납부안내문 발송(추가 체납처분 및 행정제재 설명)
- 2020. 2. 11. 민원인 소유차량(2016년식 스포티지 6#주9###, 이하 '인도명령 대상차량'이라 함) 인도명령서 발송
- 2020. 3. 16. (민원인으로부터 전화) 민원인 본인은 인도명령 대상차량을 점유하고 있지 않으며 '지인이 점유하고 있지만 인적사항은 알려줄 수 없다'고 함(당초 민원인의 아들 최○○이 차량을 점유하고 있다고 했으나 지인이 점유하고 있다고 번복), 3월 20일까지 70만원 납부하고 4월부터 3개월간 매월 10일자로 30만원씩 분납하여 체납금액을 완납하기로 약속
- 2020. 3. 23. (민원인으로부터 전화) 차량 점유자가 차를 주지 않는다며 '다음 주까지 차량을 찾아서 인도를 하거나 체납액을 납부하거나 결정을 내려 주겠다'고 약속
- 2020. 4. 6. (민원인이) 분납약속 이행이 어려우며 20만원씩 납부 요구하였으나 담당공무원은 불가함을 답변하였고, 차량 인도통지 및 과태료 부과 예고통지
- 체납차량은 현재 자동차등록원부 상 등록 상태이며, 자동차세 담당부서에서는 2011년 1월 이후 부과되는 자동차세는 부과제외(사실상 멸실차량으로 인정) 하고 있음

## 사실관계 확인

- 민원인은 체납차량을 2002. 5. 29. 취득 후 한번도 자동차세를 납부하지 아니하였고, 그동안 체납고지서 및 납부 안내문을 수차례 발송하였음에도 계속적으로 납부하지 아니하여 징수과에서는 2020. 2. 11. 및 3. 13. 「지방세징수법」제56조(자동차 등의 압류절차) 제2항 규정에 의하여 체납자 명의의 위 인도명령 대상차량에 대하여 ‘자동차 인도명령 통지’를 하였음
- 민원인의 수차례 납부약속 미이행과 인도대상 차량을 민원인의 가족(특수 관계인)이 아닌 제3자가 점유하고 있어 차량인도를 통한 공매처분을 안내하던 중 민원인의 일방적인 주장에 대하여 답변하는 과정에서 민원인이 불쾌감을 가졌던 것으로 사료됨
- 관련규정

### 지방세기본법

#### 제108조(명령사항 위반 등에 대한 과태료 부과)

- ① 지방자치단체의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.
  1. 「지방세징수법」 제56조제2항에 따른 자동차 또는 건설기계의 인도 명령을 위반한 자
  2. 이 법 또는 지방세관계법의 질문·검사권 규정에 따른 세무공무원의 질문에 대하여 거짓으로 진술하거나 그 직무집행을 거부하거나 기피한 자
- ② 제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 지방자치단체의 장이 부과·징수한다.

### 지방세기본법

#### 제33조(압류)

- ① 지방자치단체의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 납세자의 재산을 압류한다.
  1. 납세자가 독촉장(납부최고서를 포함한다. 이하 같다)을 받고 지정된 기한까지 지방자치단체의 징수금을 완납하지 아니할 때
  2. 제22조제1항에 따라 납세자가 납부기한 전에 지방자치단체의 징수금의 납부 고지를 받고 지정된 기한까지 완납하지 아니할 때

- ② 제1항에도 불구하고 지방자치단체의 장은 제22조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 이미 납세의무가 성립한 그 지방세를 징수할 수 없다고 인정되는 경우에 납세자의 재산을 납기 전이라도 압류할 수 있다. 이 경우 지방자치단체의 장은 납세의무가 확정되리라고 추정되는 금액의 한도에서 압류하여야 한다.
- ③ 납세의 고지 또는 독촉을 받고 납세자가 도피할 우려가 있어 납부기한까지 기다려서는 고지한 지방세나 그 체납액을 징수할 수 없다고 인정되는 경우에는 제2항을 준용한다.
- ④ 지방자치단체의 장은 제2항 또는 제3항에 따라 재산을 압류하였으면 해당 납세자에게 문서로 알려야 한다.
- ⑤ 지방자치단체의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 제2항 또는 제3항에 따른 재산의 압류를 즉시 해제하여야 한다.
  1. 제4항에 따른 통지를 받은 자가 납세담보를 제공하고 압류해제를 요구할 때
  2. 압류를 한 날부터 3개월이 지날 때까지 압류에 의하여 징수하려는 지방세를 확정하지 아니하였을 때
- ⑥ 지방자치단체의 장은 제2항 또는 제3항에 따라 압류한 재산이 금전, 납부기한까지 추심할 수 있는 예금 또는 유가증권인 경우 납세자가 신청할 때에는 그 압류 재산을 확정된 지방자치단체의 징수금에 충당할 수 있다.

### 제56조(자동차 등의 압류절차)

- ① 지방자치단체의 장은 「자동차관리법」에 따라 등록된 자동차 또는 「건설기계관리법」에 따라 등록된 건설기계(이하 "자동차 또는 건설기계"라 한다), 「항공안전법」에 따라 등록된 비행기나 회전익(回轉翼)항공기(이하 "항공기"라 한다)를 압류하는 경우에는 압류의 등록을 관계 기관에 촉탁하여야 한다. 변경의 등록에 관하여도 또한 같다.
- ② 지방자치단체의 장은 제1항에 따라 **자동차 또는 건설기계를 압류하였을 때에는 체납자**(해당 자동차 또는 건설기계를 점유한 제3자를 포함한다)**에게 해당 자동차 또는 건설기계를 인도할 것을 명하여 점유할 수 있다.**
- ③ 지방자치단체의 장은 제1항에 따라 압류하였을 때에는 그 사실을 체납자에게 통지하여야 한다.

## 처리결과

- 민원인은 체납차량을 2002년 5월 본인 명의로 등록 후 현재까지 자동차세를 한 번도 납부하지 아니한 장기체납자로 차량을 제3자가 점유하게 하여 의무보험 미가입 등 질서위반과태료 체납으로 17건이 압류 등록된 상태이며, 2017년 10월 새로이 매입한 인도명령 대상차량에 대하여 민원인은 아들 최○○이 운행하고 있다고 주장하나 실제로는 제3자가 운행(점유)하고 있는 것으로 확인되었고 이로 인해 발생한 지방세 및 과태료 등 체납액 누증으로 25건이 압류등록된 상태로 그동안 담당부서에서 수차례 징수독려를 하였으나 납부약속 미이행 등 전혀 납부를 하지 않고 기피하여 왔음
- 민원인 소유의 자동차는 총 3대로 3대 전부 제3자가 점유하여 각종 체납 및 압류가 누증된 상태이며,
- 소유차량 1(경기38마○○○○, 체납차량) 부천시 지방세 체납액 1,782,070원 및 과태료 다수 체납, 압류 18건
- 소유차량 2(63주○○○○, 인도명령 대상차량) 제천시 등 지방세 및 과태료 다수 체납, 압류 25건
- 소유차량 3(47소○○○○) 서울시 서초구 등 지방세 및 과태료 다수 체납, 압류 47건)
- 아울러, 자동차를 제3자가 운행(점유)하고 있는 경우 자동차관리법 제24조의2(자동차의 운행정지 등) 제2항 제2호 규정에 의한 운행정지 명령대상이 될 수 있음
- 다만, 담당부서에서 장기체납자에 대한 체납처분 및 민원 안내와 관련하여, 자동차 인도명령 등 체납처분을 진행하는 과정에서 민원인의 불만을 모두 수용하는 것은 어려움이 있으나, 적정하게 대응하고 응대 과정에서 민원인을 자극하는 불필요한 언행 등으로 민원을 야기하는 행위는 자제하도록 의견표명

## 11 | 70대 축구단 평일 축구장 개장 건

의견표명

### 민원요지

- 코로나-19 발생 이전엔 ○○구장에서 부천 70대 축구단이 주3일(월, 수, 토요일) 운동을 하였으나 코로나-19 발생 이후 ○○구장을 전혀 이용하지 못하고 있는 실정으로,
- 정부 지침에 의거 운동 전 발열 체크, 손 소독제 사용, 마스크 착용, 거리두기를 지키며 주2일(월, 수요일) 만이라도 운동장을 개방하여줄 것을 요청

### 처리결과

- 당초, 담당 부서에서 ‘사회적 거리두기’일원으로 코로나19 감염병 확산방지를 위해 공공체육시설에 대해 운영중지를 하였으나
- ‘고강도 사회적 거리두기’가 완화됨에 따라 야외 공공체육시설에 대해 1~2단계에 걸쳐 단계적으로 개방하였음
  - 1단계[4. 25.(토)] 신체 접촉이 없는 종목(배드민턴, 족구, 테니스, 야구 등)
  - 2단계[4. 27.(일)] 신체 접촉이 많은 종목(축구, 농구, 풋살)
- ‘고강도 사회적 거리두기’가 완화됨에 따라 현재 야외체육시설을 전면 개방 하였으며, 코로나 확산 방지를 위해 지속적인 소독실시 및 발열 체크 등을 실시하여 안전한 환경에서 여가를 즐길 수 있도록 담당부서에 의견표명

## 12 | 소상공인 지원 관련 이의신청

불수용(기각)

### 민원요지

- 학원을 운영하는 소상공인으로 학원의 경우 1월에는 원비가 정상으로 입금 되었으나 1월 후반에 강제조치가 시작되면서 회원들이 등원을 하지않고 미등원 회원에 대해 원비를 환불하는 등 2월부터는 실제로 매출이 반토막이 나면서 2~4월 현재까지 매출이 전년 대비 70%에도 못 미치고 있음에도,
- 매출 기간 산정을 최근 3개월이 아닌 1~3월까지의 기간을 기준으로 하는 것은 불합리하며 피해를 본 더 많은 소상공인을 위하여 산정기간에 대한 재고를 요청

### 조사내용

#### 개요

#### ○ 지원대상 : 부천시 지역 소상공인 등 37,200명(전체 74%)

- 2020.1.1. 이전부터 현재까지 부천시에 사업자등록을 두고 영업하는 소상공인·자영업자
- 연간 매출액 3억 원 이하 및 코로나19로 인한 매출감소율 20% 이상인 소상공인 : 사업자등록, 연간매출액, 매출감소율 동시 충족
- 신청기간 : 2020. 4. 27.~5. 31.
- 지원규모 : 207.55억 원

#### 소상공인이란?

「중소기업기본법」에 따른 소기업(小企業) 중 다음 각 호의 요건을 모두 갖춘 자

- 상시 근로자 수가 10명 미만일 것
- 업종별 상시 근로자 수 등이 대통령령\*으로 정하는 기준에 해당할 것

\* 광업·제조업·건설업 및 운수업: 10명 미만 / 그 밖의 업종: 5명 미만  
 <「소상공인 보호 및 지원에 관한 법률」 제2조 및 같은 법 시행령 제2조>

## ○ 관련규정

### 재난 및 안전관리 기본법

#### 제4조(국가 등의 책무)

- ① 국가와 지방자치단체는 재난이나 그 밖의 각종 사고로부터 국민의 생명·신체 및 재산을 보호할 책무를 지고, 재난이나 그 밖의 각종 사고를 예방하고 피해를 줄이기 위하여 노력하여야 하며, 발생한 피해를 신속히 대응·복구하기 위한 계획을 수립·시행하여야 한다. [개정 2013.8.6] [[시행일 2014.2.7]]
- ② 국가와 지방자치단체는 안전에 관한 정보를 적극적으로 공개하여야 하며, 누구든지 이를 편리하게 이용할 수 있도록 하여야 한다. [신설 2019.12.3]
- ③ 제3조제5호나목에 따른 재난관리책임기관의 장은 소관 업무와 관련된 안전관리에 관한 계획을 수립하고 시행하여야 하며, 그 소재지를 관할하는 특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도(이하 "시·도"라 한다)와 시(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제10조제2항에 따른 행정시를 포함한다. 이하 같다)·군·구(자치구를 말한다. 이하 같다)의 재난 및 안전관리업무에 협조하여야 한다.

### 《소상공인 보호 및 지원에 관한 법률》

#### 제3조(국가와 지방자치단체의 책무)

- ① 국가는 소상공인의 경영안정과 성장을 위한 종합적인 지원 시책을 수립·시행하여야 한다.
- ② 지방자치단체는 제1항에 따른 시책에 따라 관할 지역의 특성을 고려한 지역별 소상공인 지원 시책을 수립·시행하여야 한다.

### 《부천시 소상공인 지원에 관한 조례》

#### 제3조(지원계획의 수립 등)

- ① 부천시장(이하 "시장"이라 한다)은 소상공인의 효율적인 창업과 경영안정 지원을 위한 소상공인 지원계획을 수립하여야 한다.
- ② 지원계획에는 소상공인 지원에 관한 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
  1. 대상사업
  2. 한도 및 조건
  3. 신청절차
  4. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항
- ③ 시장은 제1항에 따라 지원계획을 수립·시행할 때에는 지원 사업 실시 전에 제2항 각 호에 관한 세부사항을 시보, 시 인터넷홈페이지 등에 공고하여야 한다.

제4조(경영안정 지원) 시장은 소상공인의 창업 및 경영안정을 위하여 필요한 경우 예산의 범위에서 다음 각 호의 사업을 지원할 수 있다.

1. 경영상담, 자문 및 교육
  2. 생산제품의 홍보·마케팅 및 판로 개척
  3. 상권·입지분석 등 정보 제공
  4. 소규모 환경개선 자금지원
  5. 그 밖의 소상공인의 창업 및 경영안정 지원을 위하여 필요한 사업
- ② 시장은 제1항에 따른 각 호 사업의 효율적 추진을 위하여 관련 업무를 수행하는 법인·단체·기관 등에 위탁 운영할 수 있으며 위탁 운영에 필요한 절차 및 방법 등은「부천시 사무의 민간위탁 촉진 및 관리 조례」를 따른다.

## 처리결과

- 부천시의 경우 경기도에서 두 번째로 많은 소상공인이 분포하는 경제구조로 전체 소상공인 중 74%에 해당하는 49,975개 사업체 중 37,200개 소상공인에 대해 재난지원금을 지원하는 것으로 지급 기준에 대한 방향은 보편적 기준이 아닌 선별적 기준을 원칙으로 하였으며,
- 다수의 소상공인이 혜택을 받게 하고자 본 사업 시행 전 타 시(市) 사례검토, 신용보증재단, 은행, 소상공인 진흥공단 등 외부 전문기관의 의견을 수렴하여 상대적 피해자가 최소화 될 수 있도록 방안을 검토한 사항으로,
- 코로나19 피해로 인해 경영위기 및 폐업이 늘어나고 있는 상황에서 시기적으로 조기 지원 및 적기 시행을 위한 불가피한 선택으로 1~3월 평균 매출 기준을 적용한 것이며,
- 2~4월 매출액 반영시 소상공인 경영 애로 완화, 적시 대응 및 긴급경영 안정 지원에 신속성이 저해되어 재난지원금 지원 정책의 적기 시행을 위해 4월 매출을 포함하기에는 시기적으로 어려움이 있는 것으로 사료됨.
- 금번 소상공인 긴급재난지원금은 코로나19 확산으로 인한 소상공인의 경영 애로 완화 및 경제적 어려움을 적기에 해결하고자 하는 것으로 소상공인의 지원기준을 변경하는 것은 불가한 것으로 판단됨.

### 민원요지

- 조합설립인가 시 조건부 승인이 나는 등 여러 차례 주민총회를 하게 되는 경우가 있고,
- 최초 조합설립동의서 연번 신청을 할 때 현장과 맞지 않는 조합정관(안)을 확인도 하지 않고 연번 부여된 조합설립 동의서 양식이 배포되고 있고 접수 된 서류의 원본을 보관하지 않고 있으며,
- 또한, 도정법 제124조에 관련자료의 공개등이 명시되어 있음에도 담당 공무원은 창립총회 및 각 총회관련 자료를 조합 사무실에 비치 공개 열람 할 의무가 없다고 인지하고 있음

### 조사내용 및 처리결과

- 조합설립인가 시 조건부 승인이 나는 등 여러 차례 주민총회를 하게 되는 경우가 있다고 주장하는 바와 관련하여 조사한 바 조합설립인가를 위해 창립총회를 다시 개최하는 경우는 없었고 다만, 일부 정관에 대하여 다음 총회 시 정관을 개정하는 것을 조건으로 조합설립 인가를 한 사항은 있었음.
- 최초 조합설립동의서 연번 신청을 할 때 현장과 맞지 않는 조합정관(안)을 확인도 하지 않고 연번 부여된 조합설립 동의서 양식이 배포되고 있고 접수 된 서류의 원본을 보관하지 않고 있다는 주장과 관련하여 「빈집 및 소규모주택 정비에 관한 특례법」제56조(도시 및 주거환경정비법의 준용) 및 「도시 및 주거환경정비법」제36조(토지소유자의 동의방법), 동법시행령 제34조(동의서의 검인방법 등) 제1항~제3항에 따라 동의서에 검인을 받으려는 자는 조합설립동의서 연번부여 및 검인신청을 하고, 시장·군수 등은 기재사항의 기재여부 등 형식적인 사항을 확인하고 해당동의서에 연번을 부여한 후 검인하여야 하며, 신청을 받은 날로부터 20일 이내 신청인에게 검인한 동의서를 내주어야 한다고 되어 있어 조합설립신청 단계가 아닌 검인단계에서 신청인에게 내어준 연번 부여된 조합설립동의서 보관을 반드시 하여야 하는 사항으로 보기는 어렵다고 판단되고

또한 상기 언급한 시행령 제34조 제2항에 있는 '형식적인 사항'이란 동의서 기재 사항의 기재여부를 확인하는 것으로 사업의 전제조건인 **가로주택정비사업의 해당여부, 구역내 건축물 노후도 적정성 등을 검토**하여 요건 충족 시 처리하며, 비용의 타당성이 검토의 대상이 되는 것은 아니며 조합설립동의서 검인 신청 접수 시 조합설립동의서 일체를 전자문서 등을 통하여 보관하고 있음.

- 도정법 제124조에 관련 자료의 공개 등이 명시되어 있음에도 담당 공무원은 창립총회 및 각 총회 관련 자료를 조합 사무실에 비치 공개 열람할 의무가 없다고 인지하고 있다는 주장과 관련하여 관련 법에 따라 명기된 것 외의 서류를 사업 시행자에게 비치·공개하도록 강제할 수 없는 사항임
- 다만, 정비사업의 공공지원자로서 동의서 징구 단계에서 토지 소유자들에게 충분히 정보가 제공(공개)될 수 있도록 추진주체를 지도·감독하고, 정비사업에 대해 잘 알지 못하는 토지소유자 등의 입장에서 여러 가지 사항을 충분히 알고 동의할 수 있도록 안내·상담 및 분쟁의 조정 등 관련 업무에 적극 노력하여 줄 것을 담당 부서에 의견표명

## 관련규정

### 빈집 및 소규모주택 정비에 관한 특례법

#### 제56조(「도시 및 주거환경정비법」의 준용)

- ① 토지등소유자의 동의방법 등에 관하여는 「도시 및 주거환경정비법」 제27조 및 제36조를, 가로주택정비사업 및 소규모재건축사업의 사업대행자 지정에 관하여는 같은 법 제28조를, 조합의 법인격·정관·임원 등에 관하여는 같은 법 제38조 및 제40조부터 제46조까지를, 주민대표회의 및 토지등소유자 전체회의 등에 관하여는 같은 법 제47조 및 제48조를, 정비가반시설 기부채납 기준 등에 관하여는 같은 법 제51조를, 용적률 상한 등에 관하여는 같은 법 제54조를, 시장·군수등의 사업시행 계획인가 및 사업시행계획서 작성 등에 관하여는 같은 법 제56조 및 제58조를, 소유자 확인이 곤란한 건축물 등에 대한 처분 등에 관하여는 같은 법 제71조를, 시공보증에 관하여는 같은 법 제82조를, 준공인가 및 공사완료의 절차 및 방법 등에 관하여는 같은 법 제83조 및 제85조를, 소유권을 이전한 경우의 대지 및 건축물에 대한 권리 확정 등에 관하여는 같은 법 제87조를, 청산금의 가격평가 방법 및 절차

등에 관하여는 같은 법 제89조 및 제90조를, 부과금 및 연체료의 부과·징수 등에 관하여는 같은 법 제93조를, 정비기반시설 관리자의 비용부담 및 귀속 등에 관하여는 같은 법 제94조 및 제97조를, 국유·공유 재산 처분 등에 관하여는 같은 법 제98조를, 정비사업전문관리업자에 관하여는 같은 법 제102조부터 제110조까지를, 소규모주택정비사업의 감독 등에 관하여는 같은 법 제111조부터 제113조까지, 제124조 및 제125조를, 조합임원 등에 대한 교육, 토지등소유자의 설명의무 등에 관하여는 같은 법 제115조, 제120조부터 제122조까지를 준용한다. 이 경우 "재개발사업"은 "자율주택정비사업 또는 가로주택정비사업"으로, "재건축사업"은 "소규모재건축사업"으로 본다.

- ② 재산 또는 권리 평가 등에 관하여는 「도시 및 주거환경정비법」 제74조를 준용한다. 이 경우 "재건축사업"은 "가로주택정비사업 또는 소규모재건축사업"으로, "조합총회"는 "조합총회, 주민합의체 회의, 제25조제2항에 따른 주민대표회의 또는 같은 조 제3항 전단에 따른 토지등소유자 전체회의"로 본다.

## 《도시 및 주거환경정비법》

### 제36조(토지등소유자의 동의방법 등)

- ① 다음 각 호에 대한 동의(동의를 한 사항의 철회 또는 제26조제1항제8호 단서, 제31조제2항 단서 및 제47조제4항 단서에 따른 반대의 의사표시를 포함한다)는 서면동의서에 토지등소유자가 성명을 적고 지장(指章)을 날인하는 방법으로 하며, 주민등록증, 여권 등 신원을 확인할 수 있는 신분증명서의 사본을 첨부하여야 한다.
1. 제20조제6항제1호에 따라 정비구역등 해제의 연장을 요청하는 경우
  2. 제21조제1항제4호에 따라 정비구역의 해제에 동의하는 경우
  3. 제24조제1항에 따라 주거환경개선사업의 시행자를 토지주택공사등으로 지정하는 경우
  4. 제25조제1항제2호에 따라 토지등소유자가 재개발사업을 시행하려는 경우
  5. 제26조 또는 제27조에 따라 재개발사업·재건축사업의 공공시행자 또는 지정개발자를 지정하는 경우
  6. 제31조제1항에 따라 조합설립을 위한 추진위원회를 구성하는 경우
  7. 제32조제4항에 따라 추진위원회의 업무가 토지등소유자의 비용부담을 수반하거나 권리·의무에 변동을 가져오는 경우
  8. 제35조제2항부터 제5항까지의 규정에 따라 조합을 설립하는 경우
  9. 제47조제3항에 따라 주민대표회의를 구성하는 경우

10. 제50조제4항에 따라 사업시행계획인가를 신청하는 경우
11. 제58조제3항에 따라 사업시행자가 사업시행계획서를 작성하려는 경우
  - ② 제1항에도 불구하고 토지등소유자가 해외에 장기체류하거나 법인인 경우 등 불가피한 사유가 있다고 시장·군수등이 인정하는 경우에는 토지등소유자의 인감도장을 찍은 서면동의서에 해당 인감증명서를 첨부하는 방법으로 할 수 있다.
  - ③ 제1항 및 제2항에 따라 서면동의서를 작성하는 경우 제31조제1항 및 제35조제2항부터 제4항까지의 규정에 해당하는 때에는 시장·군수등이 대통령령으로 정하는 방법에 따라 검인(檢印)한 서면동의서를 사용하여야 하며, 검인을 받지 아니한 서면동의서는 그 효력이 발생하지 아니한다.
  - ④ 제1항, 제2항 및 제12조에 따른 토지등소유자의 동의자 수 산정 방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

#### 제124조(관련 자료의 공개 등)

- ① **추진위원장 또는 사업시행자**(조합의 경우 청산인을 포함한 조합임원, 토지등소유자가 단독으로 시행하는 재개발사업의 경우에는 그 대표자를 말한다)는 정비사업의 시행에 관한 다음 각 호의 서류 및 관련 자료가 작성되거나 변경된 후 15일 이내에 이를 조합원, 토지등소유자 또는 세입자가 알 수 있도록 인터넷과 그 밖의 방법을 병행하여 공개하여야 한다.
  1. 제34조제1항에 따른 추진위원회 운영규정 및 정관등
  2. 설계자·시공자·철거업자 및 정비사업전문관리업자 등 용역업체의 선정계약서
  3. 추진위원회·주민총회·조합총회 및 조합의 이사회·대의원회의 의사록
  4. 사업시행계획서
  5. 관리처분계획서
  6. 해당 정비사업의 시행에 관한 공문서
  7. 회계감사보고서
  8. 월별 자금의 입금·출금 세부내역
  9. 결산보고서
  10. 청산인의 업무 처리 현황
  11. 그 밖에 정비사업 시행에 관하여 대통령령으로 정하는 서류 및 관련 자료
- ② 제1항에 따라 공개의 대상이 되는 서류 및 관련 자료의 경우 분기별로 공개대상의 목록, 개략적인 내용, 공개장소, 열람·복사 방법 등을 대통령령으로 정하는 방법과 절차에 따라 조합원 또는 토지등소유자에게 서면으로 통지하여야 한다.
- ③ 추진위원장 또는 사업시행자는 제1항 및 제4항에 따라 공개 및 열람·복사 등을 하는 경우에는 주민등록번호를 제외하고 국토교통부령으로 정하는 방법 및 절차에 따라 공개하여야 한다.

- ④ 조합원, 토지등소유자가 제1항에 따른 서류 및 다음 각 호를 포함하여 정비사업 시행에 관한 서류와 관련 자료에 대하여 열람·복사 요청을 한 경우 추진위원장이나 사업시행자는 15일 이내에 그 요청에 따라야 한다. 1. 토지등소유자 명부 2. 조합원 명부 3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 서류 및 관련 자료
- ⑤ 제4항의 복사에 필요한 비용은 실비의 범위에서 청구인이 부담한다. 이 경우 비용납부의 방법, 시기 및 금액 등에 필요한 사항은 시·도조례로 정한다.
- ⑥ 제4항에 따라 열람·복사를 요청한 사람은 제공받은 서류와 자료를 사용목적 외의 용도로 이용·활용하여서는 아니 된다.

### 《도시 및 주거환경정비법 시행령》

#### 제34조(동의서의 검인방법 등)

- ① 법 제36조제3항에 따라 동의서에 검인(檢印)을 받으려는 자는 제25조제1항 또는 제30조제2항에 따라 동의서에 기재할 사항을 기재한 후 관련 서류를 첨부하여 시장·군수등에게 검인을 신청하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 신청을 받은 시장·군수등은 동의서 기재사항의 기재 여부 등 **형식적인 사항을 확인하고 해당 동의서에 연번(連番)을 부여한 후 검인**을 하여야 한다.
- ③ 시장·군수등은 제1항에 따른 신청을 받은 날부터 20일 이내에 신청인에게 검인한 동의서를 내주어야 한다.

## 14 | 공모사업 관련 설명 요청 민원

수용(의견표명)

### 민원요지

- 2020년 마을자치 공동체지원 공모사업'과 관련하여 안내 지연에 따른 재발 방지를 위한 명확한 조치 요청
- 희망키움터 사업과 관련하여 2018년 ○○2동에서 유사한 사업을 추진하였다면, 그 유사한 사업은 어떤 근거로 추진하였으며 그 유사한 사업 때문에 희망키움터 사업에서 제외되었는지 설명 요청

### 조사내용

#### 2020년 마을자치 공동체지원 공모사업 사실관계 확인

날 짜	내 용
2020. 1. 7.	도→시 2020년 마을자치 공동체지원 공모사업 공고 알림
2020. 1. 8.	시→광역동 2020년 마을자치 공동체지원 공모사업 공고 알림
2020. 1. 8.	시(자치분권과): 부천시 자치분권과(마을공동체팀)에서 운영하는 밴드(명칭:행복한 마을과 공동체)에 시 담당자(자치분권과)가 2020. 1. 8. 해당 공모사업을 게시했으며, 민원인이 2020. 1. 8. 열람한 사실이 확인 됨.
2020. 1. 9.	○○2 마을자치회 제1회 정기회의 개최
2020. 1. 22.	4개 마을자치회 위원 68명에게 문자로 공모사업 안내
2020. 1. 22.	안내가 늦어진 점에 대해 민원인으로부터 항의 전화를 받았고, 이에 공모사업 안내가 늦어진 점을 사과하였으며 아직 신청 기간이 남아 있으니 마을자치회 위원들과 상의하여 공모사업 신청을 진행하라고 안내하였으나, 민원인은 마을자치회 위원들이 공모사업에 관심이 없어 신청이 불가하다고 답함. 또한 공모사업에 대한 자세한 사항도 문자 안내를 받기 전 이미 다른 경로를 통해 확인하였다 함.

- 2020년 마을자치 공동체 지원 공모사업은 당초 경기도에서 읍·면·동 관할 구역내 마을공동체와 주민자치위원회가 협력체계를 구축해 마을자치 실현 및 역량 강화와 공동체의 지속적인 성장과 활성화를 도모하기 위한 것으로,
- 공모사업의 신청은 마을자치회에서 임시회의나 네이버밴드, 카카오톡 대화방 등 다양한 소통경로를 통하여 자체적으로 논의하여 결정하는 사항으로 민원인의 경우 접수 마감일 9일 남은 2020. 1. 22. 공모사업 문자 안내를 받았고 문자 안내 이전 민원인 본인이 2020. 1. 8. 행복한 마을과 공동체 밴드를 통해 해당 공모사업에 대하여 미리 인지한 사항으로 단순히 안내지연으로 마을자치회에서 논의가 안되었기보다는 공모사업에 관심이 없어 신청이 불가능했다는 민원인의 답변 내용을 볼때 안내지연보다는 마을자치회 내부 사정으로 인해 논의가 어려웠던 것으로 사료됨.

### 희망키움터 사업 사실관계 확인

날 짜	내 용
2019. 3. 13.	희망키움터 사업추진계획 알림 및 보도자료 제출
2019. 4. 11.	희망키움터 사업추진계획 알림(※ 신청기간 연장)
2019. 5. 3.	희망키움터 사업추진 재 알림(※ 신청기간 연장, 사업가능지 조정)
2019. 5. 24.	사업신청서 제출(※○○○동→도시재생과)
2019. 7. 9.	○○2동 희망키움터사업 착수
2019. 12. 5.	○○2동 희망키움터사업 완료(준공)
2020. 4. 22.	민원인 면담(※장소: 부천도시재생지원센터) ○○2동 도시재생 추진 진행사항 문의 및 지속적인 관심 요구

## 희망키움터 사업이란?

- 사업내용 : 희망키움터 사업을 통해 도시재생 주민역량 교육, 공동체 활성화 및 마을계획수립 지원
- 대상지역 : 도시재생 활성화지역 또는 도시재생 쇠퇴진단 항목(인구사회, 산업경제, 물리적)중 2가지 기준에 부합하는 지역
  - \* 제외지역 : 도시재생사업 기 추진지역 및 희망키움터 추진완료한 지역
- 사업 필요성 : 도시재생사업 추진과정에서 일부 주민의 역량이 부족한 상황에서 추진됨에 따라 사업의 지연 등 문제점이 발생되고 있는 바, 도시재생사업 사전 준비단계에서 주민역량 강화 및 공동체 형성 등 거버넌스 구축이 요구됨

- 희망키움터 사업의 취지가 도시재생사업 사전 준비단계에서 주민역량 강화 및 공동체 형성을 위한 사업으로 예산의 효율적인 사용을 위해 도시재생사업을 기 추진하고 있거나 유사한 사업을 통해 마을계획을 수립한 지역에 대해 제외하였음.
- ◇◇1동·○○1·2동의 경우 2018년 「우수마을 지원사업」(2018. 8. 7.~2019. 1. 3.)을 통해 마을현황 진단 및 마을계획(안)을 작성하여 희망키움터 사업과 유사한 사업으로 판단되어 제외하였으나, 사업신청과정 및 워크숍 운영범위 등을 고려하여 희망키움터 사업을 통해 심화된 마을계획 수립이 필요한 것으로 판단되어 사업가능지에 포함하여 추진·완료한 사업임.

☞ 2018년 「우수마을 지원사업」은 「우리 마을 주민기획단」의 신청을 통해 선정

## 처리결과

- 향후, 마을자치회 대상 공모사업에 대하여 사전에 문자 및 회의 공지사항을 통해 안내를 강화하여 누락 또는 지체됨이 없도록 하고 동행정복지센터 민원게시판과 부천시 홈페이지 공고게시판 등을 활용하여 홍보에 철저를 기하도록 담당부서에 의견표명
- ○○2동의 경우 2018년 「우수마을 지원사업」을 통해 마을현황진단 및 마을 계획(안)을 작성하여 희망키움터 사업과 유사한 사업으로 판단 제외하였으나 민원인 요청사항 등을 고려 2차 연장 신청기간에 ○○2동을 사업 대상지역에 포함하여 희망키움터 사업을 추진·완료한 사항임.

### 민원요지

- 민원게시판 “시장에 바란다”에 비공개로 도시계획과의 업무태만 또는 불법·편법·편의 제공이 의심되는 민원을 제기하였으나,
- 답변 부서가 민원을 제기한 도시계획과로 배정되어 민원인에 대한 심기가 불편한 내용이 날낱이 오픈되고 담당부서 주무관과 유선을 통하여 민원 관련 통화 시 짜증섞인 목소리로 자신의 행정처리는 알아서 할 것이고 애로사항에 대해 말하라는 등 민원인의 개인정보가 담당 주무관에게 오픈되어 보복성 정책과 불이익이 예상된다며 민원게시판에 대한 개선을 요청.

### 조사 및 처리결과

- 부천시의 경우 인터넷, 전화, 우편, 팩스 등 다양한 경로를 통하여 민원을 접수 받고 있으며, 접수된 민원들에 대해 각 부서의 사무를 검토하여 민원과 민원 심사팀을 통하여 민원을 처리해야 할 부서로 배분하고 있음.
- 민원게시판 ‘시장에 바란다’에 비공개로 민원을 제기하였으나 답변 부서가 민원을 제기한 도시계획과로 배정되어 민원인의 불편한 내용이 날낱이 오픈되어 보복성 정책과 불이익이 예상된다며 민원게시판에 대한 개선을 요청한 것과 관련하여,
- ‘시장에 바란다’게시판 상단에 “시장에게 바다에 민원을 접수하시면 민원사무에 준하여 담당 부서에서 답변을 하고 있다”라고 안내하고 있으며,
- 공개, 비공개 기능은 민원 글 작성자가 본인의 글과 답변 내용을 다른 사람이 볼 수 있도록 ‘시장에 바다’에 공개 게시할 것인지 또는 작성자만 확인할 수 있도록 비공개로 선택해서 작성할지 선택할 수 있는 기능임.
- 다만, 민원인 편에서 민원인이 오해를 살 수 있는 언행을 최대한 자제하고 친절한 안내가 될 수 있도록 조치할 것을 담당부서에 의견표명.

## 16 | 개발제한 구역 내 무단형질변경 조치 민원

수용(의견표명)

### 민원요지

- ○○동 산34-##번지에 물건적치, 농막설치, 포크레인, 자갈깨는 작업등이 불법적으로 행해지고 있고 또한, 인접토지(○○동 2#-#번지)를 침범하여 축대를 올리고 원상복구를 하지 않고 있다며 이에 대한 조치를 요청

### 조사내용

#### 개요

#### ○ 불법행위 현황

토지 위치	소유자	불법행위 내역				지목
		행위 구분	용도	구조	면적(m <sup>2</sup> )	
○○동 산 34-##	변○○	무단 형질 변경	물건 적치 등	대지화	1,388	임야

#### ○ 민원발생 경위

날 짜	내 용
2020. 5.17.	'시장에 바란다' 민원 접수
2020. 5.19.	현장확인 → 위반행위자(토지소유자의 배우자) 유선 통화 불법행위 원상복구 현장 지시
2020. 5.21.	'시장에 바란다' 회신
2020. 5.21.	개발제한구역 내 위법행위 시정명령 처분 사전통지(○○동 34-##) 토지소유자 변○○, 2020. 6. 19.까지 원상복구 및 의견제출 요망
2020. 5.27.	민원신고(홍○○, 2건)
2020. 6. 1.	현장확인(시정명령 이행상황 확인)
2020. 6. 1.	민원신고 회신
2020. 6. 2.	민원신고(홍○○, 2건)
2020. 6. 3.	현장확인(공작물 일부 철거 확인, 위반행위자 원상복구 독촉)
2020. 6. 8.	시정명령 처분 사전통지문 반송(폐문부재)
2020. 6. 9.	민원신고 회신
2020. 6. 9.	시정명령 처분 사전통지(재발송)(○○동 산34-##) 토지소유자 변○○, 2020. 7. 6.까지 원상복구 및 의견 제출 요망

○ 현황도



○ 현장사진



스티커 부착 및 진입도로 시설물 훼손



도로 무단점용(물건적치)



인접 토지 침범



산지(임야)훼손 등

## 관련규정

### 《개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법》

#### 제30조(법령 등의 위반자에 대한 행정처분)

- ① 시장·군수·구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 적발한 경우에는 그 허가를 취소할 수 있으며, 해당 행위자(위반행위에 이용된 건축물·공작물·토지의 소유자·관리자 또는 점유자를 포함한다. 이하 "위반행위자등"이라 한다)에 대하여 공사의 중지 또는 상당한 기간을 정하여 건축물·공작물 등의 철거·폐쇄·개축 또는 이전, 그 밖에 필요한 조치를 명(이하 "시정명령"이라 한다)할 수 있다.
  1. 제12조제1항 단서 또는 제13조에 따른 허가를 받지 아니하거나 허가의 내용을 위반하여 건축물의 건축 또는 용도변경, 공작물의 설치, 토지의 형질변경, 토지분할, 물건을 쌓아놓는 행위, 죽목(竹木) 벌채 또는 도시·군계획사업의 시행을 한 경우
  2. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제12조제1항 단서 또는 제13조에 따른 허가를 받은 경우
  3. 제12조제3항에 따른 신고를 하지 아니하거나 신고한 내용에 위반하여 건축물의 건축 또는 용도변경, 공작물의 설치, 토지의 형질변경, 죽목 벌채, 토지분할, 물건을 쌓아놓는 행위 또는 도시·군계획사업의 시행을 한 경우
- ② 시장·군수·구청장이 시정명령에 관한 업무의 집행을 게을리하는 때에는 국토교통부장관 또는 시·도지사는 해당 시장·군수·구청장에게 기간을 정하여 그 집행을 철저히 할 것을 명령할 수 있다. 이 경우 명령이 이행되지 아니한 때에는 제1항의 규정에도 불구하고 국토교통부장관 또는 시·도지사가 직접 시정명령을 할 수 있으며, 국토교통부장관은 해당 지역을 관할하는 특별시장·광역시장·도지사 또는 지방국토관리청의 장으로 하여금 집행하게 할 수 있다.
- ③ 국토교통부장관 또는 시·도지사(제2항에 따라 국토교통부장관 또는 시·도지사가 직접 시정명령을 하거나 국토교통부장관이 해당 지역을 관할하는 특별시장·광역시장·도지사 또는 지방국토관리청의 장으로 하여금 집행하게 하는 경우에 한정한다. 이하 제4항부터 제6항까지에서 같다)는 제1항에 따른 위반행위자등 가운데 영리 목적 또는 상습적 위반행위자등에 대하여는 해당 시장·군수·구청장에게 허가취소를 요구할 수 있다.
- ④ 제3항에 따라 허가취소 요구를 받은 시장·군수·구청장은 특별한 사유가 없으면 허가를 취소하여야 하고, 그 결과를 국토교통부장관 또는 시·도지사에게 알려야 한다.
- ⑤ 국토교통부장관 또는 시·도지사는 제2항에 따른 명령과 관련하여 시장·군수·구청장에게 필요한 자료 또는 정보를 요청할 수 있으며 그 요청을 받은 자는 특별한 사정이 없으면 이에 따라야 한다.
- ⑥ 국토교통부장관 또는 시·도지사가 제2항에 따라 위반행위자등에 대하여 시정명령을 한 경우 이를 해당 시장·군수·구청장에게 알려야 한다.

⑦ 제1항 및 제4항에 따라 허가를 취소하려면 청문을 하여야 한다.

### 제30조의2(이행강제금)

- ① 시장·군수·구청장은 제30조제1항에 따른 시정명령을 받은 후 그 시정기간 내에 그 시정명령의 이행을 하지 아니한 자에 대하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 금액의 범위에서 이행강제금을 부과한다.
1. 허가 또는 신고의무 위반행위가 건축물의 건축 또는 용도변경인 경우: 해당 건축물에 적용되는 「지방세법」에 따른 건축물 시가표준액의 100분의 50의 범위에서 대통령령으로 정하는 금액에 위반행위에 이용된 건축물의 연면적을 곱한 금액
  2. 제1호 외의 위반행위인 경우: 해당 토지에 적용되는 「부동산 가격공시에 관한 법률」에 따른 개별공시지가의 100분의 50의 범위에서 대통령령으로 정하는 금액에 위반행위에 이용된 토지의 면적을 곱한 금액
- ② 시장·군수·구청장은 제1항에 따른 이행강제금을 부과하기 전에 상당한 기간을 정하여 그 기한까지 이행되지 아니할 때에는 이행강제금을 부과·징수한다는 뜻을 미리 문서로 계고하여야 한다.
- ③ 시장·군수·구청장은 제1항에 따른 이행강제금을 부과하는 때에는 이행강제금의 금액·부과사유·납부기한·수납기관·불복방법 등을 적은 문서로 하여야 한다.
- ④ 시장·군수·구청장은 최초의 시정명령이 있는 날을 기준으로 하여 1년에 2회의 범위 안에서 그 시정명령이 이행될 때까지 반복하여 제1항에 따른 이행강제금을 부과·징수할 수 있다.
- ⑤ 시장·군수·구청장은 제30조제1항에 따른 시정명령을 받은 자가 그 명령을 이행하는 경우에는 새로운 이행강제금의 부과를 중지하되, 이미 부과된 이행강제금은 징수하여야 한다.
- ⑥ 제3항에 따른 납부기한까지 이행강제금을 납부하지 아니하는 경우에는 국세 체납처분의 예 또는 「지방행정제재·부과금의 징수 등에 관한 법률」에 따라 징수한다.
- ⑦ 이행강제금의 부과에 관하여는 제30조제2항을 준용한다. 이 경우 "시정명령"은 "이행강제금 부과·징수"로 본다.⑧ 국토교통부장관 또는 시·도지사가 제7항에 따라 이행강제금을 부과, 징수하면 이를 관할 시장·군수·구청장에게 알려야 한다.

## 《행정절차법》

**제21조(처분의 사전 통지)**

- ① 행정청은 당사자에게 의무를 부과하거나 권익을 제한하는 처분을 하는 경우에는 미리 다음 각 호의 사항을 당사자등에게 통지하여야 한다.
1. 처분의 제목
  2. 당사자의 성명 또는 명칭과 주소
  3. 처분하려는 원인이 되는 사실과 처분의 내용 및 법적 근거
  4. 제3호에 대하여 의견을 제출할 수 있다는 뜻과 의견을 제출하지 아니하는 경우의 처리방법
  5. 의견제출기관의 명칭과 주소
  6. 의견제출기한
  7. 그 밖에 필요한 사항
- ② 행정청은 청문을 하려면 청문이 시작되는 날부터 10일 전까지 제1항 각 호의 사항을 당사자등에게 통지하여야 한다. 이 경우 제1항제4호부터 제6호까지의 사항은 청문 주재자의 소속·직위 및 성명, 청문의 일시 및 장소, 청문에 응하지 아니하는 경우의 처리방법 등 청문에 필요한 사항으로 같음한다.
- ③ 제1항제6호에 따른 기한은 의견제출에 필요한 기간을 10일 이상으로 고려하여 정하여야 한다.
- ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항에 따른 통지를 하지 아니할 수 있다.
1. 공공의 안전 또는 복리를 위하여 긴급히 처분을 할 필요가 있는 경우
  2. 법령등에서 요구된 자격이 없거나 없어지게 되면 반드시 일정한 처분을 하여야 하는 경우에 그 자격이 없거나 없어지게 된 사실이 법원의 재판 등에 의하여 객관적으로 증명된 경우
  3. 해당 처분의 성질상 의견청취가 현저히 곤란하거나 명백히 불필요하다고 인정될 만한 상당한 이유가 있는 경우
- ⑤ 처분의 전제가 되는 사실이 법원의 재판 등에 의하여 객관적으로 증명된 경우 등 제4항에 따른 사전 통지를 하지 아니할 수 있는 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.
- ⑥ 제4항에 따라 사전 통지를 하지 아니하는 경우 행정청은 처분을 할 때 당사자등에게 통지를 하지 아니한 사유를 알려야 한다. 다만, 신속한 처분이 필요한 경우에는 처분 후 그 사유를 알릴 수 있다.
- ⑦ 제6항에 따라 당사자등에게 알리는 경우에는 제24조를 준용한다.

## 처리결과

- 개발제한구역 내에서 허가나 신고를 받지 아니하고 공작물의 설치 및 토지의 형질변경, 물건을 쌓아 놓는 행위 등을 할 경우 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법」 제30조에 따라 상당기간을 정하여 원상복구의 시정명령을 하고 있으며 같은 법 제30조의2 규정에 의하여 그 시정명령을 이행하지 아니할 경우 이행강제금을 부과하고 있음.
- 또한, 행정절차법 제21조에 의하여 시정명령 등의 행정처분을 할 경우에는 그에 따른 의견제출에 상당한 기간을 고려하여 사전통지를 하도록 하고 있어 사유지 내 위법행위에 대하여 원상복구를 위한 즉시 강제집행에는 어려움이 있음.
- 해당 행위에 대해서는 현재 시정명령 처분에 대한 사전통지가 된 상태로 그에 따른 의견제출 기한은 도래하지 아니하였으나, 신속하고 원만한 민원해결을 위해 위법행위자 등에게 담당 부서에서 유선 연락을 취하여 무단형질변경에 대한 원상복구를 촉구함과 동시에 불법행위 인지를 위한 안내 스티커를 현장에 부착하였음.
- 다만, 불법시설인 옹벽이 인접 토지를 침범하여 설치되어 있고 공작물 설치 및 성토 등의 무단형질 변경을 통한 물건 적치와 농막 설치 등 불법행위가 확인된 바 원상복구 시정명령 및 미이행시 이행강제금 부과 등 행정절차법에 의거 민원이 해결될 수 있도록 조치할 것을 담당 부서에 의견표명

## 17 | 도로 편입 외 잔여지 부천시 매입 요청 민원 불수용(기각)

### 민원요지

- ○○동 ○○○번지 ○○동 고가교 북측 ○○사거리에 위치하여 비교적 교통량이 많은 곳에 ○○동 고가교 확장 공사시 본인 소유 토지 일부가 도로에 편입되고 남은 잔여지(52.7㎡)가 특별한 사용처 없이 나대지로 방치되어 있음
- 민원해결 및 ○○○역을 오가는 시민들의 원만한 통행은 물론 말끔히 정돈된 인도 조성을 위하여 부천시에서 매입하여 줄 것을 요청

### 조사내용

#### 개요

##### ○ 토지 현황(매입 청구 요청)

토지 위치	소유자	면적(㎡)	지목	중동고가교 확장공사 준공일	비고
○○동 000	최00	52.7	대지	2008. 6. 5.	

##### ○ 민원발생 경위

날 짜	내 용
2005. 8.24.	부천시고시 제2005-91호 도시관리계획(변경) 결정
2006. 3.23.	○○동 000번지 분할되어 본번에 -2부함
2006. 6.13.	○○동 000-2번지 부천시로 소유권 이전
2006.11.13.	잔여지(○○동 000(52.7㎡), ○○동 ◇◇◇(40.9㎡)) 중 ○○동 ◇◇◇ 매수청구
2006.12.27.	잔여지(○○동 ◇◇◇(40.9㎡)), 매수 완료
2008. 6. 5.	○○동 고가교 확장공사 준공

## 처리결과

- 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률 시행령」 제39조에 따라 ○○고가교 확장공사에 일부 편입된 잔여지가 대지로서 면적의 과소 또는 부정형 등의 사유로 인하여 건축물을 건축할 수 없거나 건축물의 건축이 현저히 곤란한 경우 일단의 토지 전부를 매수 또는 수용하여 줄 것을 청구할 수 있으나,
- 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」 제74조 (잔여지 등의 매수 및 수용 청구)에 따라 잔여지 매수 및 수용의 청구는 그 사업의 공사완료일까지 하여야 하는 것으로 규정하고 있음.
- ○○고가교 확장공사는 2008. 6. 5. 완료된 사항으로 도로에 편입되고 남은 잔여지에 대한 매수청구는 불가한 것으로 판단됨.

## 관련규정

### 《공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률》

#### 제74조(잔여지 등의 매수 및 수용 청구)

- ① 동일한 소유자에게 속하는 일단의 토지의 일부가 협의에 의하여 매수되거나 수용됨으로 인하여 잔여지를 종래의 목적에 사용하는 것이 현저히 곤란할 때에는 해당 토지소유자는 사업시행자에게 잔여지를 매수하여 줄 것을 청구할 수 있으며, 사업인정 이후에는 관할 토지수용위원회에 수용을 청구할 수 있다. **이 경우 수용의 청구는 매수에 관한 협의가 성립되지 아니한 경우에만 할 수 있으며, 그 사업의 공사완료일까지 하여야 한다.**
- ② 제1항에 따라 매수 또는 수용의 청구가 있는 잔여지 및 잔여지에 있는 물건에 관하여 권리를 가진 자는 사업시행자나 관할 토지수용위원회에 그 권리의 존속을 청구 할 수 있다.
- ③ 제1항에 따른 토지의 취득에 관하여는 제73조제3항을 준용한다.
- ④ 잔여지 및 잔여지에 있는 물건에 대한 구체적인 보상액 산정 및 평가방법 등에 대하여는 제70조, 제75조, 제76조, 제77조 및 제78조제4항부터 제6항까지의 규정을 준용한다.

## 공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률 시행령

### 제39조(잔여지의 판단)

- ① 법 제74조제1항에 따라 잔여지가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 토지소유자는 사업시행자 또는 관할 토지수용위원회에 잔여지를 매수하거나 수용 하여 줄 것을 청구할 수 있다.
1. 대지로서 면적이 너무 작거나 부정형(不定形) 등의 사유로 건축물을 건축할 수 없거나 건축물의 건축이 현저히 곤란한 경우
  2. 농지로서 농기계의 진입과 회전이 곤란할 정도로 폭이 좁고 길게 남거나 부정형 등의 사유로 영농이 현저히 곤란한 경우
  3. 공익사업의 시행으로 교통이 두절되어 사용이나 경작이 불가능하게 된 경우
  4. 제1호부터 제3호까지에서 규정한 사항과 유사한 정도로 잔여지를 종래의 목적대로 사용하는 것이 현저히 곤란하다고 인정되는 경우
- ② 잔여지가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는지를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항을 종합적으로 고려하여야 한다.
1. 잔여지의 위치·형상·이용상황 및 용도지역
  2. 공익사업 편입토지의 면적 및 잔여지의 면적

민원요지

- 현재 해당 토지는 쌈지공원으로 조성·관리되고 있으나 고령자들이 주로 거주하는 주거지에 인접한 공터 제공에 따른 야간 고성방가 및 쓰레기 무단투기, 불법주차 등의 다양한 문제로 인한 지속적인 민원발생과 공원에 식재된 부적정한 조경수로 인해 건물 담장 파손 등 수십년간 피해를 입고 있으며
- 아울러 해당 쌈지공원은 협소한 시설로 위치 또한 10차선 차로변 인접 및 대중교통 승하차장이 바로 앞에 있어 극심한 차량소음, 공원 앞 인도 상습 불법주차 문제 등으로 시민휴식 녹지공간으로 매우 부적격한 토지로 사료되어 당해 토지를 부천시에서 민원인에게 매각하여 줄 것을 요청

조사내용

개요

○ 쟁점 토지(매각 청원) 및 민원 소유주택 토지 현황

토지 위치	소유자	면적(m <sup>2</sup> )	지목	취득일	현황
○○동 1##-#	부천시	172	대지	2001.10.31.	쌈지공원
○○동 1##-#	유○○	156.5	대지	1994. 4.16.	민원소유 주택

- 민원인이 매각 청원을 신청한 토지는 2000년도 초에 부천시에서 자투리땅을 매수하여 건물을 철거하고 쌈지공원을 조성하여 담당부서인 녹지과에서 관리해 오고 있음
- 민원인은 해당 쌈지공원 조성으로 야간 소음, 쓰레기 무단투기, 불법주차 등 다양한 민원 발생과, 공원에 식재된 부적정한 조경수로 인해 낙엽 피해 및 담장 파손 등 수십년간 정신적 물질적 피해를 입고 있다고 주장하고 있음

## ○ 부서 추진 경과

날 짜	내 용
2019. 5. 3.	○○동 1##-# 쌈지공원 국공유지 매수신청 청원 및 피해사실 주장
2019. 5. 9.	매각 불가 통보(부천시 녹지과)
2019. 6.	쌈지공원 리모델링 공사(시설 정비 및 수형불량목 제거)
2019. 9.20.	국민권익위원회에 매각 청원(쓰레기, 야간음주소음, 토지경계 수목으로 인한 건물 및 담장 피해 주장)
2019.10.21.	매각 불가 답변(부천시 녹지과)
2019.10.	민원 불편사항 해소를 위해 불법주차 단속 부서 협조 요청, 전문 조경업체를 통해 수목 전지 실시 및 수시로 현장 관리상태 점검
2019.12.23.	민원인이 피해보상금 청구에 대한 내용증명 발송 (쌈지공원 리모델링 공사 관련 불편 및 피해)
2020. 1.17.	부천시에 내용증명 등 이전 민원사항에 대한 원본 반환 청구
2020. 3.12.	소장접수(피해부분에 대한 보상 및 수목제거 요구)
2020. 6.10.	1차 변론기일 참석(2차 변론기일: 8. 19. 예정)
2020. 6.15.	공유재산 매수 신청서 부천시에 제출 (○○동 1##-# 전체 172㎡ 중 72㎡ 일부)
2020. 6.22.	매각 불가 답변(부천시 녹지과)

## ○ 현장사진



○○동 쌈지공원 1



○○동 쌈지공원 2



민원 소유주택 옆 식재 조경수



민원 소유주택 담장

## 공유재산 및 물품관리법

**제3조의2(공유재산 및 물품 관리·처분의 기본원칙)** 지방자치단체가 공유재산을 관리·처분하는 경우에는 다음 각 호의 원칙을 지켜야 한다.

1. 해당 지방자치단체 전체의 이익에 맞도록 할 것
2. 취득과 처분이 균형을 이룰 것
3. 공공가치와 활용가치를 고려할 것
4. 투명하고 효율적인 절차를 따를 것

### 제5조(공유재산의 구분과 종류)

- ① 공유재산은 그 용도에 따라 **행정재산**과 **일반재산**으로 구분한다.
- ② "**행정재산**"이란 다음 각 호의 재산을 말한다.
  1. **공용재산**: 지방자치단체가 직접 사무용·사업용 또는 공무원의 거주용으로 사용하거나 사용하기로 결정한 재산과 사용을 목적으로 건설 중인 재산
  2. **공공용재산**: 지방자치단체가 직접 공공용으로 사용하거나 사용하기로 결정한 재산과 사용을 목적으로 건설 중인 재산
  3. **기업용재산**: 지방자치단체가 경영하는 기업용 또는 그 기업에 종사하는 직원의 거주용으로 사용하거나 사용하기로 결정한 재산과 사용을 목적으로 건설 중인 재산
  4. **보존용재산**: 법령·조례·규칙에 따라 또는 필요에 의하여 지방자치단체가 보존하고 있거나 보존하기로 결정한 재산
- ③ "**일반재산**"이란 **행정재산** 외의 모든 공유재산을 말한다.

## 공유재산 및 물품관리법

**제11조(용도의 변경 또는 폐지)** 지방자치단체의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제16조에 따른 공유재산심의회 (이하 "공유재산심의회"라 한다)의 심의를 거쳐야 한다.

1. 대통령령으로 정하는 기준에 따라 행정재산의 용도를 변경하거나 폐지하려는 경우
2. 일반재산을 행정재산으로 용도 변경하려는 경우

### 제19조(처분 등의 제한)

- ① 행정재산은 **대부·매각·교환·양여·신탁 또는 대물변제하거나 출자의 목적으로 하지 못하며, 이에 사권을 설정하지 못한다.** 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2010. 2. 4.>
  1. 행정재산의 용도와 성질을 유지하는 조건으로 대통령령으로 정하는 바에 따라 국가 또는 다른 지방자치단체에 양여하는 경우
  2. 해당 지방자치단체 외의 자가 소유한 재산을 행정재산으로 관리하기 위하여 교환하는 경우
  3. 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」 제4조에 따른 공익사업의 시행을 위하여 해당 행정재산의 목적과 용도에 장애가 되지 아니하는 범위에서 공작물의 설치를 위한 지상권 또는 구분지상권을 설정하는 경우
- ② 제1항제1호에 따라 행정재산을 양여하는 경우에는 양여받은 재산이 10년 이내에 그 양여 목적 외의 용도로 사용되면 양여계약을 해제한다는 내용의 특약등기를 하여야 한다.
- ③ 제1항제2호에 따라 교환하는 행정재산의 종류·가격 등은 대통령령으로 정하는 바에 따라 제한할 수 있다. <신설 2010. 2. 4.>
- ④ 제1항제2호에 따라 행정재산을 교환하는 경우 양쪽 가격이 같지 아니할 때에는 그 차액을 금전으로 내야 한다. <신설 2010. 2. 4.>

## 공유재산 및 물품관리법

### 제28조(관리 및 처분)

- ① **일반재산은 대부·매각·교환·양여·신탁하거나 사권을 설정할 수 있으며,** 법령이나 조례로 정하는 경우에는 현물출자 또는 대물변제를 할 수 있다.
- ② 일반재산의 사권설정, 현물출자 및 대물변제의 범위와 내용은 대통령령으로 정한다.

## 공유재산 및 물품관리법

### 제36조(일반재산의 매각)

① 일반재산은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 매각할 수 있다.  
〈개정 2014. 1. 7.〉

1. 지방자치단체의 장이 행정목적으로 사용하기 위하여 제11조제2호에 따라 일반재산을 행정재산으로 용도 변경하려는 경우
  2. 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 등 다른 법률에 따라 그 처분이 제한되는 경우
  3. 장래 행정목적의 필요성 등을 고려하여 제94조의2제1항의 운영기준에서 정한 처분제한 대상에 해당하는 경우
  4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 재산으로서 지방자치단체가 관리할 필요가 있다고 지방자치단체의 장이 지정하는 재산인 경우
- ② 일반재산을 공공목적으로 매각하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 매수자에게 그 재산의 용도와 그 용도대로 사용하여야 할 기간을 정하여 매각할 수 있다.

〈신설 2010. 2. 4.〉

## 공유재산 및 물품관리법 시행령

제8조(용도의 변경 또는 폐지) 법 제11조제1호에 따라 지방자치단체의 장은 행정재산이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 재산의 일부 또는 전부에 대하여 그 용도를 변경하거나 폐지할 수 있다. 〈개정 2010.8.4〉

1. 행정재산이 사실상 행정 목적으로 사용되지 않게 된 경우
2. 행정재산인 국제경기장 등 체육시설, 국제회의장 등 회의시설, 국제전시장 등 전시장, 그 밖의 공공시설로서 그 일부를 원래 용도로 사용하지 아니하기로 한 경우
3. 법 제43조의3에 따른 위탁재산의 개발을 위하여 필요한 경우

## 부천시 공유재산 관리 조례 시행규칙

### 제13조 (행정재산의 용도폐지)

- ① 재산관리관은 행정재산의 용도를 폐지하거나 변경할 필요가 있는 때에는 부천시공유재산심의회의 심의를 거쳐 시장의 결정을 받아 용도를 폐지하거나 변경하고, 그 결과를 총괄재산관리관에게 통보하여야 한다. 〈개정 2010.10.18〉
- ② 행정재산의 용도폐지승인신청서는 별지 제2호서식에 따른다.  
〈개정 2006.08.17, 2010.10.18〉

## 처리결과

- 민원인이 매각 청원을 신청한 토지는 2000년도 초에 부천시에서 자투리땅을 매수하여 건물을 철거하고 쌈지공원을 조성하여 담당부서인 녹지과에서 관리해 오고 있음
- 민원인은 해당 쌈지공원 조성으로 야간 소음, 쓰레기 무단투기, 불법주차 등 다양한 민원 발생과, 공원에 식재된 부적정한 조경수로 인해 낙엽 피해 및 담장 파손 등 수십년간 정신적 물질적 피해를 입고 있다고 주장하고 있음
- 공원 조성 초기에는 가로등 미설치로 불량청소년들의 흡연 등 민원사항이 자주 발생하였으나 가로등 설치 후에는 민원신고가 감소하였고, 녹지과에서는 민원해소를 위해 불법 주차 단속 등 관계 부서에 협조 요청 및 전문 조경업체를 통해 수목 전지 실시, 현장 출장으로 관리상태를 점검하고 있다고 함
- 현재 쌈지공원으로 사용 중인 부천시 소유 토지를 해당 공원과 바로 연접하고 있는 주택의 소유자인 민원인에게 매각할 수 있는지에 대한 **옴부즈만 자문위원회 심의 결과 전원이 녹지시설 부족 및 관리 현황 등을 고려해 볼 때 행정재산인 공유토지를 민원인 개인에게 매각하는 것은 불가하다고 판단하였음**
- 민원인이 주장하는 공원에 식재된 나무로 인한 정신적 물질적 피해는 현재 담당부서와 소송진행 중인 사안으로 소송 결과에 따른 적절한 조치가 필요할 것으로 사료됨

## 19 | 수급자신청 접수 거부 진정

수용(의견표명)

### 민원요지

- 민원인은 몸이 아파서 의료급여라도 받아 병원비 부담을 줄이고자 ○○동 행정복지센터 희망복지과에 방문하였는데, 담당자 이○○는 처음부터 인상을 쓰고 상담 과정에서도 비아냥대는 말투로 얘기하였고, 사전에 상담도 받지 않고 5시 40분 넘어 늦게 와서 서류 접수 한다며 트집을 잡음
- 이미 전에 안내 받은대로 서류를 준비하느라 비용과 시간이 들었고 추가로 비용을 들이기도 어려운 상황이어서 탈락해도 원망치 않을테니 기한 사정상 접수만 시켜 달라는 민원을 되지도 않는 이유로 거절하였음
- 통합조사팀의 신○○는 병원에 말하면 비용을 안들이고 진단서를 다시 발급받을 수 있다는 거짓말을 하여 병원에 전화로 확인하려고 하니 6시 넘었다고 나가라며 경찰에 신고한다고 협박 후 경찰을 출동시켜 본인에게 망신을 주려 하였고, 이○○은 경찰에게 민원인의 개인정보가 담긴 서류를 건네주는 행위까지 하였음

### 조사 및 처리결과

#### 개요

- 민원인은 의료급여 신청을 위해 2020. 8. 26. 17시 40분경 ○○동 희망복지과를 방문하여 의료급여 신청을 하려고 한다고 담당자에게 얘기하여, 담당자는 민원인의 행복e음시스템의 상담기록을 확인 후 민원인이 이전에 준비서류가 부족한 상태에서도 접수해줄 것을 무리하게 요구하는 고질민원으로 판단 후 민원인과 상담을 진행하는 과정에서 민원인의 말이 이해가 되지 않는다 등의 말을 하였고, 민원인에게 짜증섞인 말투로 업무시간이 거의 끝나가는 시간에 방문한 것에 대하여 여러 번 언급하였음
- 또한 같은 부서의 다른 직원 2명도 담당자와 민원인의 실랑이가 길어지자 민원인을 설득하려고 개입하였으나 그 과정에서도 민원인의 무리한 접수요구에

대해 민원인의 주장이 잘못된 것만 지적하면서 업무시간 종료로 이유로 사무실에서 나가줄 것을 종용하며, 민원인이 초등학생도 아는 사실을 모른다는 등의 발언을 하였음

- 수급자 신청 서류 중 진단서는 2개월 이내 발급서류가 제출되어야 하는데 민원인은 방문일인 8. 26.이 2개월이 되는 날이라고 생각하여 일단 접수해 주면 부동산매매계약서, 가족관계증명서, 혼인관계증명서는 다음 날 추가로 제출하겠다고 계속해서 접수해 줄 것을 요구하였으나 담당자와 동료 직원은 구비서류가 미비하고 구비서류 중 진단서는 이미 유효기간이 경과해서 접수가 안되니 진단서 등 미비 서류를 준비해서 다시 방문하라며 돌아가라고 하였는데도 민원인이 계속해서 접수 요구를 하고 가지 않자 경찰관을 부르게 되었음

## 관련규정

### 민원 처리에 관한 법률

**제4조(민원 처리 담당자의 의무)** 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

### 제5조(민원인의 권리와 의무)

- ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.
- ② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

### 제9조(민원의 접수)

- ① 행정기관의 장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

## 민원 처리에 관한 법률

### 제10조(불필요한 서류 요구의 금지)

- ① 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계법령등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다.
- ② 행정기관의 장은 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없으면 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 한다.
- ③ 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원을 처리하는 담당자가 직접 이를 확인·처리하여야 한다.
  1. 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
  2. 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우
  3. 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원의 처리에 필요한 내용을 확인할 수 있는 경우

## 2020 국민기초생활보장 사업안내

### 2. 세부 업무처리 절차

#### 가. 신규신청자

##### 1) 신청 (읍·면·동)

##### 가)신청서 작성

- 신청서(서식1호) : 신청서의 '안내 및 유의사항'을 먼저 민원인에게 설명하여 처리기한, 본인신고의 의무, 행정정보의 공동이용 등을 통한 정보조회 동의 등에 대한 서명을 받은 후 가족관계, 부양의무자 등을 사회보장정보시스템으로 조회하여 반영
  - 상담과정에서 확인된 정보를 입력한 신청서를 출력하여 민원인에게 나머지 사항을 기재 후 신청인 서명을 하여 제출하도록 함
- 금융정보 등 제공동의서(서식3호) : 신청 시 수급권자의 가구원 및 부양의무자로부터 동의서를 징구
- 기타 구비서류 : 민원인이 제출 할 구비서류 징구 및 추가제출 서류 안내
  - 신청 시 추가요청 할 필요 구비서류 목록(서식43호)을 수급자에게 전달
- 보장기관은 신청접수 및 조사 시 행정정보공동이용망으로 구비가 가능한 서류(주민등록등본, 가족관계증명서 등)를 수급(권)자에게 요청하지 않으며 증명서 발급 관련부서의 협조를 받아 공용 발급하여 활용하여야 함

## 2020년도 민원행정 및 제도개선 기본지침

## ○ 기본 응대

## 공통사항

- ① 민원인의 말을 경청한다
- ② 민원인의 입장에서 생각하고 상황을 이해한다.
- ③ 감정적인 표현이나 논쟁은 삼간다.
- ④ 민원인이 제기한 불만 원인을 파악하고 잘못된 부분은 사과한다.

## 방문민원

- ① 민원인이 민원실에 들어오면 가볍게 눈을 맞춘 후 인사한다.
- ② 민원인의 방문목적을 확인하고 민원상담을 진행한다.  
※ [유의사항] 민원인의 말을 중간에 끊지않고 민원인 입장에서 알아듣기 쉽게 설명
- ③ 자신의 업무범위만 내세워 소극적으로 대처하지 않고 민원인의 질문과 요구에 적극적으로 해결하려는 노력을 보인다.  
※ 상담중, 민원인과의 마찰 또는 갈등이 발생할 우려가 있는 경우에는 부서장 또는 상급자가 적극 개입하여 민원인을 진정시키고 갈등을 해소할 수 있도록 노력한다.
- ④ 처리에 시간이 걸리는 민원은 소유시간과 절차를 알려준다.
- ⑤ 민원인이 돌아갈 때, 공손하게 인사한다.

## ○ ○ ○ 동 희망복지과에서 수급자신청 민원처리 과정에서 발생한 민원사항에 대한 검토 결과

- 수급자신청 민원은 초기상담이 반드시 선행되어야 하고 상담 시 신청에 필요한 서류와 조사 시 요구되는 서류를 충분히 안내하여 재방문을 최소화하기 위해 확인할 수 있는 사항은 최대한 확인하고자 민원인에게 여러 질문을 하게 되는데, 상담 중 민원인의 답변에 대해 담당자가 반문하는 과정에서 민원인의 감정을 상하게 한 것으로 판단되고
- 담당자는 수급자 신청 업무처리 시 행정정보공동이용망으로 구비가 가능한 서류인 가족관계증명서와 혼인관계증명서에 대해 증명서 발급 관련 부서의 협조를 받아 발급하여 활용하여야 하는데 민원인에게 제출하도록 잘못 안내하였음

- 행정복지센터 희망복지과에서는 제대로 된 서류제출이 안된 수급자 신청을 접수할 경우, 통합조사팀의 조사 과정에서 제출되지 않은 서류를 보완 요청하게 되어 민원처리 기간이 훨씬 늘어나게 되므로, 접수단계에서 초기상담을 진행한 후 관련 서류가 제대로 제출되었는지 확인하여 서류가 완비되면 접수를 하고 있으며, 민원인의 경우에는 서류가 미비하여 서류를 완비한 후 접수할 수 있도록 안내를 하는 과정에서 의견차이로 인해 상호 원활한 소통이 이루어지지 않아 발생한 상황으로 판단됨
- 담당부서에서 수급자 민원을 상담하고 접수처리하는 과정에서 민원인의 무리한 요구사항과 불만을 모두 수용하는 것은 어려움이 있으나, 민원인에게 불필요한 서류 제출은 요구하지 않도록 하고 민원 응대 과정에서 민원인의 입장에서 상황을 이해하고, 민원인을 자극하는 감정적인 표현이나 논쟁은 삼가하여 민원을 야기하는 행위는 자제하도록 의견표명

## 20 | 건축법 해석에 따른 이의제기 민원

불수용(기각)

## 민원요지

- 건축물을 신축 계획하고 있는 ○○동 1##-##, ## 대지에 면한 도로는 막다른 도로로, 건축법 시행령 제3조의3을 적용하여 건축선을 후퇴하였고, 건축법 시행령 제86조를 적용함에 있어 도로 반대편의 대지 경계선은 소요 너비를 확보한 건축선 후퇴 위치를 적용하였으며, 막다른 도로에 대한 소요 너비 규정은 형평성을 위해 도로 중심선을 기준으로 양측으로 동일하게 이격하도록 되어 있고, 별도의 예외 사항이 없음에도 도로 반대편의 대지가 아직 건축선을 후퇴하지 않았다는 이유로 현황 건축선을 기준으로 건축법 시행령 제86조를 적용하여 계획안을 수정할 것을 요구하여,
- 국토부에 질의한 결과, 신축 예정 대지에 면한 막다른 도로가 건축법상의 막다른 도로가 아니라면 후퇴하지 않은 현황 건축선을 기준으로 건축법시행령 제86조를 적용하라는 내용으로, 이는 결국 건축법상의 막다른 도로라면 도로의 소요너비 확보를 위해 후퇴한 건축선을 기준으로 건축법시행령 제86조를 적용하라는 내용으로 이해할 수 있음에도 담당 허가권자는 자의적 해석에 따라 계획안을 수정하여 허가를 접수하도록 요구하고 있음
- 또한 도로의 소요 너비 확보를 위한 건축선 후퇴부에 대해 대지 분할 및 지목 변경은 법적 의무사항도 아니고 대지 소유주들의 재산권과 관련되어 있어 타지역에서는 강제하고 있지 않음에도 부천시에서는 인허가 접수 시 건축선 후퇴부의 필지 분할에 대한 제출을 요구하고 있음

## 조사 및 처리결과

## 개요

## ○ 민원발생 경과

- 2020. 10. 5. 민원인이 ○○동 1##-##, ##에 대해 건축허가 신청
- 2020. 10. 5. 불가 처리 및 건축사 행정처분 대상, 취하제도에 대하여 유선상 안내(부천시 건축허가과)
- 2020. 10. 6. 민원인 건축허가에 대해 민원취하 신청
- 2020. 10. 7. 민원취하 처리(부천시 건축허가과)

- 2020. 10. 13. 민원인 국토교통부에 민원사항 관련 질의
  - ※ 막다른 도로와 일조 등의 확보를 위한 건축물 높이 제한
- 2020. 10. 16. 민원인 민원신고로 부천시에 민원 제기
  - ※ ○○동 건축물 정보 오류로 인한 법규 적용 및 해석의 혼선
- 2020. 10. 20. 민원신고에 대한 답변 회신(부천시 건축허가과)
- 2020. 10. 30. 민원 질의에 대한 답변 회신(국토교통부)
- 2020. 11. 2. 경기도 옴부즈만으로 민원 제기
- 2020. 11. 5. 경기도 옴부즈만에서 부천시 옴부즈만으로 민원 이송

## 관련규정

### 건축법

#### 제2조(정의)

- ① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
11. "도로"란 보행과 자동차 통행이 가능한 너비 4미터 이상의 도로(지형적으로 자동차 통행이 불가능한 경우와 막다른 도로의 경우에는 대통령령으로 정하는 구조와 너비의 도로)로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 도로나 그 예정도로를 말한다.
- 가. 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」, 「도로법」, 「사도법」, 그 밖의 관계 법령에 따라 신설 또는 변경에 관한 고시가 된 도로
- 나. 건축허가 또는 신고 시에 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 한다) 또는 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)이 위치를 지정하여 공고한 도로

#### 제46조(건축선의 지정)

- ① 도로와 접한 부분에 건축물을 건축할 수 있는 선[이하 "건축선(建築線)"이라 한다]은 대지와 도로의 경계선으로 한다. 다만, **제2조제1항제11호**에 따른 소요 너비에 못 미치는 너비의 도로인 경우에는 그 중심선으로부터 그 소요 너비의 2분의 1의 수평거리만큼 물러난 선을 건축선으로 하되, 그 도로의 반대쪽에 경사지, 하천, 철도, 선로부지, 그 밖에 이와 유사한 것이 있는 경우에는 그 경사지 등이 있는 쪽의 도로경계선에서 소요 너비에 해당하는 수평거리의 선을 건축선으로 하며, 도로의 모퉁이에서는 대통령령으로 정하는 선을 건축선으로 한다.
- ② 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장은 시가지 안에서 건축물의 위치나 환경을 정비하기 위하여 필요하다고 인정하면 제1항에도 불구하고 대통령령으로 정하는 범위에서 건축선을 따로 지정할 수 있다.

- ③ 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장은 제2항에 따라 건축선을 지정하면 지체 없이 이를 고시하여야 한다.

**제61조(일조 등의 확보를 위한 건축물의 높이 제한)**

- ① 전용주거지역과 일반주거지역 안에서 건축하는 건축물의 높이는 일조(日照) 등의 확보를 위하여 정북방향(正北方向)의 인접 대지경계선으로부터의 거리에 따라 대통령령으로 정하는 높이 이하로 하여야 한다.

**건축법시행령**

**제3조의3(지형적 조건 등에 따른 도로의 구조와 너비)** 법 제2조제1항제11호 각 목 외의 부분에서 "대통령령으로 정하는 구조와 너비의 도로"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 도로를 말한다. <개정 2014.10.14>

1. 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장이 지형적 조건으로 인하여 차량 통행을 위한 도로의 설치가 곤란하다고 인정하여 그 위치를 지정·공고하는 구간의 너비 3미터 이상(길이가 10미터 미만인 막다른 도로인 경우에는 너비 2미터 이상)인 도로
2. 제1호에 해당하지 아니하는 막다른 도로로서 그 도로의 너비가 그 길이에 따라 각각 다음 표에 정하는 기준 이상인 도로

막다른 도로의 길이	도로의 너비
10미터 미만	2미터
10미터 이상 35미터 미만	3미터
35미터 이상	6미터(도시지역이 아닌 읍·면지역은 4미터)

**건축법시행령**

**제86조(일조 등의 확보를 위한 건축물의 높이 제한)**

- ① 전용주거지역이나 일반주거지역에서 건축물을 건축하는 경우에는 법 제61조제1항에 따라 건축물의 각 부분을 정북(正北) 방향으로의 인접 대지경계선으로부터 다음 각 호의 범위에서 건축조례로 정하는 거리 이상을 띄어 건축하여야 한다.
  1. 높이 9미터 이하인 부분 : 인접 대지경계선으로부터 1.5미터 이상
  2. 높이 9미터를 초과하는 부분 : 인접 대지경계선으로부터 해당 건축물 각 부분 높이의 2분의 1 이상
- ⑥ 제1항부터 제5항까지를 적용할 때 건축물을 건축하려는 대지와 다른 대지 사이에 다음 각 호의 시설 또는 부지가 있는 경우에는 그 반대편의 대지경계선(공동주택은 인접 대지경계선과 그 반대편 대지경계선의 중심선)을 인접 대지경계선으로 한다.

1. 공원(「도시공원 및 녹지 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 도시공원 중 지방건축위원회의 심의를 거쳐 허가권자가 공원의 일조 등을 확보할 필요가 있다고 인정하는 공원은 제외한다), 도로, 철도, 하천, 광장, 공공공지, 녹지, 유수지, 자동차 전용도로, 유원지

## 공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률

### 제79조(분할 신청)

- 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

### 제65조(분할 신청)

- ② 토지소유자는 법 제79조에 따라 토지의 분할을 신청할 때에는 분할 사유를 적은 신청서에 국토교통부령으로 정하는 서류를 첨부하여 지적소관청에 제출하여야 한다. 이 경우 법 제79조제2항에 따라 1필지의 일부가 형질변경 등으로 용도가 변경되어 분할을 신청할 때에는 제67조제2항에 따른 지목변경 신청서를 함께 제출하여야 한다.

- 건축물을 신축 계획하고 있는 ○○동 1##-##, ## 대지에 면한 도로는 막다른 도로로, 건축법시행령 제3조의3을 적용하여 건축선을 후퇴하였고, 건축법시행령 제86조를 적용함에 있어 도로 반대편의 대지 경계선은 소요 너비를 확보한 건축선 후퇴 위치를 적용하였으며, 막다른 도로에 대한 소요 너비 규정은 형평성을 위해 도로 중심선을 기준으로 양측으로 동일하게 이격하도록 되어 있고, 별도의 예외 사항이 없음에도 도로 반대편의 대지가 아직 건축선을 후퇴하지 않았다는 이유로 현황 건축선을 기준으로 건축법시행령 제86조를 적용하여야 하는지에 대해 옴부즈만 자문위원회 심의 결과 아래와 같이 자문위원 전원이 정북방향으로 도로 소요폭 미달한 1.5m만큼 후퇴한 것으로 가정한 건축선이 아닌 현황 건축선을 기준으로 건축법시행령 제86조를 적용하는 것이 타당하다고 판단하였음

- 신축 건축물의 높이는 건축법 제61조(일조 등의 확보를 위한 건축물의 높이 제한)에 따라 일조 등의 확보를 위하여 정북방향의 인접 대지경계선으로 부터의 거리에 따라 건축법시행령 제86조에서 정하는 높이 이하로 하도록 하고 있는데,
- 민원인은 신축하고자 하는 대지와 북측방향으로 접하고 있는 막다른 도로에 대해 건축법 제46조 제1항 규정에 따른 소요 너비를 미달하는 거리만큼 민원인의 신축 예정대지와 막다른 도로를 사이에 두고 있는 북측 대지쪽으로도 후퇴하였을 것이므로 후퇴한 건축선을 기준으로 건축법시행령 제86조를 적용하여야 한다고 주장하고 있으나,

지적도 및 건축물대장 현황도 등 공부상 후퇴한 건축선이 확인되고 있지 않는 상황에서 민원인의 요구대로 추정하여 후퇴한 건축선을 기준으로 하여 건축법시행령 제86조를 적용하는 것은 어렵다고 판단됨

- 도로의 소요 너비 확보를 위한 건축선 후퇴부에 대해 대지 분할 및 지목 변경은 법적 의무사항도 아니고 대지 소유주들의 재산권과 관련되어 있어 타지역에서는 강제하고 있지 않음에도 부천시에서는 인허가 접수 시 건축선 후퇴부의 필지 분할에 대한 제출을 요구하고 있는데, 이것이 정당한지에 대해

- 「건축법」 제46조 제1항 규정에 따른 건축물 건축 시 도로 소요너비 미달하는 부분에 대한 도로 지정 절차 관련 해당 부분의 분할은 「공간정보의 구축 및 관리등에 관한 법률」 제79조 제2항 규정에 따른 의무사항이며(토지정보과 의견), 「토지이용규제기본법」에 따라 국토이용정보체계에 등재 및 관리하는 부서인 도시계획과의 요청에 따라 토지분할 절차를 이행하도록 하고 있으며,
- 도로로 지정하는 부분의 필지분할과 관련된 서류는 건축 인허가 접수 시 제출이 필수는 아니나, 관계 부서인 토지정보과와 도시계획과의 요청에 따라 건축물 사용승인 전까지는 분할하도록 하고 있는 것으로 확인되어 담당 부서의 업무처리가 부당하다고 보기는 어려움

## 21 | 기타 상담 및 처리 사례

1. [20. 1. 20.] 자동차 폐차를 하면서 세금 및 과태료를 전부 납부하고 말소처리까지 완료했는데 징수과에서 밀린 자동차세가 또 있다고 하며 납부하라고 함

⇒ 등록원부상 압류 부분은 납부 완료한 것으로 확인 되었으나 해당 차량에 대한 결손처분된 자동차세는 납부하지 않은 것으로 확인 되어 체납자의 재산이 확인되면 결손을 취소함과 동시에 당초 결손된 자동차세는 납부해야 함을 안내

2. [20. 1. 21.] 법원에 공탁금이 있었는데 재산세 체납과 관련하여 징수과에서 압류 조치 관련 문의

⇒ 법원 확정판결문을 지참하여 징수과 지방세 체납 추심 담당자와 상담 후 체납 재산세를 추심할 수 있도록 안내

3. [20. 1. 29.] 민원인 거주지 건너편 신축중인 건물 5층 일부에 안전펜스가 설치되어 있지 않아 미관상으로도 보기 안 좋고 위험하며 비산먼지가 발생하고 있으니 조치를 요구

⇒ ○○동 친환경과 환경팀 담당자에게 관련 민원 사항을 알리고 직접 현장 출장하여 해당 신축건물 소장에게 민원사항을 안내하고 조치하도록 함

4. [20. 3. 4.] 거주 빌라 앞 교회 주차장을 인근 주민들이 그간 이용하였으나 교회 건물이 매각되고 개인이 매수하여 기존 교회주차장을 사용하지 못하도록 펜스를 쳐놓아 불법 주정차로 인하여 인근 주민 불편이 가중되고 있어 조치를 요구

⇒ 민원의 성격이 행정기관의 위법·부당한 행정행위에 관한 사항이 아닌 개인소유 재산권 행사에 따른 인근 주민의 주차불편에 관한 것으로 이는 문제의 성격상 사인간 문제이므로 해당 민원은 옴부즈만이 해결할 수 없는 사안임을 안내하고 종결 처리함. 다만, 주차지도과 담당자를 통하여 불법 주정차로 인한 민원 불편이 최소화할 수 있도록 조치 요구

5. [20. 3. 12.] 민원인이 충북 진천군 광혜원면사무소에 완납증명서를 받기 위해 체납금액을 알아보던 중 체납금액 외에 결손금액이 있어 광혜원면 주무관이 부천시 징수와 결손담당에게 결손해제를 요구하여 체납금액이 증가한 사항으로 당초 체납금액은 무엇이며 결손금액은 무엇인지 문의

⇒ 지방세 결손처리는 납세 의무 자체가 소멸된 것은 아니고 과세관청에서 체납된 세금의 징수를 일단 유보한 상태로 체납자의 재산이 발견되면 결손처분을 취소하고 체납처분을 하고 다시 징수절차에 돌입하게 되는 것으로 결손 건은 사실상 체납이어서 결손금액도 납부하여야만 지방세 완납증명서가 발급됨을 안내함

6. [20. 3. 23.] 2019년 1분기 자동차세를 2020년 2월 납부하였으나 미납하였다고 체납고지서가 송부된 것에 대하여 문의

⇒ 2020년 2월 납부한 자동차세는 2019년 2분기 자동차세임을 알려드리고 2019년 1분기 자동차세 금액과 가상계좌번호 안내함.

7. [20. 3. 23.] 자전거를 타고가다 상대방을 다치게 한 것에 대한 보험 지급 가능여부 문의

⇒ 자전거 운전하던 중에 일어난 상대방에 대한 피해 부분은 사전에 부천시 자전거 홈페이지 가입 및 등록 후 신청해야 보상이 가능함을 안내하고 자세한 내용은 도로정책과 담당(625-2338)에게 문의하도록 안내

8. [20. 3. 27.] 기초생활 수급자인데 주민세(개인균등할 )가 과세되었다며 감면을 요구

⇒ 세정과 주민세팀 담당에게 문의 결과 민원인은 2020. 2. 12. 기초수급자로 등재 되었으므로 기 과세된 2018~2019년도분은 납부를 하고 2020년도 과세분부터 과세제외 됨을 안내

**9. [20. 3. 31.] 시에서 인근에 공원을 조성하면서 도로가 민원인 본인의 토지를 일부 침범하므로 전체 토지에 대하여 시에서 수용하여 줄 것을 요구**

⇒ 옴부즈만실에서 옴부즈만, 공원조성과 담당 주무관, 민원인(2)이 모여 민원 사항에 대하여 의견을 나누고 긍정적인 방향으로 민원을 해결하겠다는 담당자의 설명을 듣고 원만히 해결 됨.

**10. [20. 4. 1.] 자동차세가 체납이 되었다며 체납금액 및 납부 관련 문의**

⇒ 자동차세 체납금액 및 가상계좌번호 민원 안내

**11. [20. 4. 16.] 장애심사책자 열람 등 복지관련 상담과 관련한 장애인 안내 도우미 불친절 민원 제기**

⇒ 4.16. 오전 홍○○님이 ○○동 희망복지과 ○○주민센터 지원에 방문하여 김○○주무관과 상담 중 내과관련 안내책자가 필요하다고 하여 내과 관련 안내책자는 없고 혹시 장애등록 구비서류 관련 장애심사책자가 필요하신게 아니냐며 책자를 드렸으나 오히려 화를 내며 본인이 필요한 책자가 장애심사 책자인데 왜 자꾸 딴 소리를 하느냐며 민원을 제기한 사항으로 직원에 대한 약간의 오해가 있었던 것으로 사료되어 유선상으로 안내를 드리고 이해를 구함.

**12. [20. 4. 27.] 2011년 부터 주민세를 납부하지 못하고 있다며 2016년 부터 주민세가 왜 100% 인상 되었는지 문의함**

⇒ 주민세 현실화를 위해 2016년 부터 주민세가 기존 5천원에서 일만원으로 인상되었음을 안내하고 전체 체납액과 가상계좌번호를 안내하여 납부토록 요청

**13. [20. 7. 30.] 재건축 공사를 진행하고 있는데, 공사 소음과 관련하여 특정 민원인의 과도한 민원 제기로 인한 공사지연에 대해 중재 요청**

⇒ 민원의 성격이 행정기관의 위법·부당한 행정행위에 관한 사항이 아닌 문제의 성격상 사인간 해결 해야 할 문제이므로 해당 민원은 옴부즈만이 해결할 수 없는 사안임을 안내

**14. [20. 9. 7.] 서민주택 감면 취득세 추징 부당**

⇒ 해당 취득세 추징 건은 감면요건인 취득일로부터 3개월 이내에 전입신고를 이행하지 않아 추징된 건으로, 20. 4. 20. 조세심판원에 심판청구하여 우리 시에서 20. 5. 7. 경기도 세정과로 의견서 등 제출하였고 현재 조심 결정이 아직 나지 않은 상태임을 설명

**15. [20. 9. 21.] 소유하던 주택을 6월에 매도했는데 재산세가 본인에게 잘못 부과되었다며 확인 요구**

⇒ 재산세는 과세기준일 현재 재산을 사실상 소유하고 있는 사람이 재산세를 납부할 의무가 있는데, 재산세 과세기준일은 매년 6월 1일이므로 6월 1일 이후에 매도하였다면 6월 1일 현재 소유자인 민원인에게 납부의무가 있어 잘못 부과된 것이 아니므로 올해 재산세는 납부하여야 함을 설명

**16. [20. 9. 25.] 코로나 확진자가 본인이 운영하는 식당(○○○○○○)에 다녀가서 8. 28. 보건소에서 방역을 완료하였으나, 방역완료가 되었다는 정부 또는 부천시에서 등록을 필한 포스터나 현수막을 게시하여 해당 업소의 안전을 증명하여 소비자들을 안심시킬 수 있도록 요청하였으나, 담당부서에서 업무를 회피하고 있다며 민원 제기**

⇒ 보건소 건강안전과 감염병관리팀에 연락하여 당장 포스터나 현수막 제작은 어렵더라도 자체적으로 방역 완료에 대한 안내문을 작성하여 민원인에게 보내줄 것을 권고하여 담당부서에서 안내문을 작성하여 사송으로 직접 전달 조치

**17. [20. 9. 25.] 다수인 공유지분 형태 집합상가건물의 건축물표시변경 신청 관련 민원처리 지연 문제**

⇒ 건축물대장표시사항 변경 신청은 건축물의 소유자가 신청하는 것으로 소유자 전원의 동기가 필요하고, 일부 소유자가 사망하고 상속인 전원이 상속포기를 했다고 하면 국가귀속 절차를 거친 이후에 변경이 가능하다는 변호사 자문결과에 따라야 할 것으로 판단되나 현재 상가건물 재건축을 진행하기 위해서는 반드시 해소되어야 하는 문제로 설계사무소 담당자와 통화 결과 재건축조합 측에서도 건축관리과와 협의 후에 변호사자문을 받아서 변경신청 요청에 대해 다시 논의하겠다고 하여 건축관리과 담당자에게 우리 시 변호사 자문 자료와 재건축조합 측 변호사 자문 자료를 함께 제출하여 경기도 사전컨설팅 감사가 가능한지를 확인해보고 재건축조합측에 자세히 설명해주도록 조치

**18. [20. 9. 29.] 민원인의 모친이 증여계약 취득신고 후 해제를 하고자 문의하여 서류를 준비해서 방문하였으나 1층 민원과의 직원이 아무것도 할 것 없다고 안내하여 민원인의 모친은 그 말을 믿고 그냥 돌아갔는데, 취득세 고지서가 나왔고 독촉장까지 발부되었다며 취득세 부과 취소 요구**

⇒ 민원인의 모친은 증여계약에 따른 취득신고를 위해 직접 시청 9층에 있는 취득세과를 방문하여 취득신고를 하고 자진납부고지서를 교부받았었으며, 이후 계약해제를 하고자 취득세과에 문의하여 취득세 팀장님으로부터 필요서류 등 절차에 대한 안내를 받으셨으나 이후 계약해제를 하기 위해 시청을 방문하였다고 하시나 당초 취득신고를 한 담당부서인 취득세과가 아닌 1층 민원과의 제증명 창구 직원에게 자진납부고지서를 보여주며 계약해제 하신다고 말씀하여 창구 직원은 취득세 납부는 안하셔도 되는 거라고 안내한 것으로 준비해간 서류를 전혀 제출하지도 않고 납부를 안해도 된다는 직원의 안내만 듣고 해결된 것으로 판단했다는 것은 이해하기가 어렵고 취득세는 신고·납부 세목으로 직원의 안내만 믿고 본인이 잘못 판단하여 계약해제 시기를 일실한 것을 인정하여 취득세를 부과 취소할 수 없음을 설명. 해당 취득세를 납부하지 않으면 어떻게 되는지에 대한 내용도 문의하여 독촉장 송달 확인 후 재산 조회하여 부동산 압류 및 예금 압류 등이 이루어질 수 있음을 안내

**19. [20. 10. 5.] 공사장 칸막이 보수 및 쓰레기 무단투기 조치 요청**

⇒ 민원인은 ○○동 거주자로 해당 주택 바로 옆의 공사장 칸막이가 지난 태풍으로 소실되어 조치해 줄 것을 민원접수하였으나 접수일로부터 2개월이 다 되어가는데도 조치가 되지 않고 있어 민원심사팀에 확인을 위해 전화를 하였는데 불친절하게 응대하여 민원인 본인이 직접 ○○동 친환경과에 조치 요구하였으며, 민원인 거주 빌라 옆 담벼락에 지속적인 쓰레기 무단투기가 발생하여 3년동안 계속 민원을 제기하고 있으나, 제대로 조치가 되지 않고 있음을 호소하여 해당 동 담당자와 통화하여 재활용 수거함 설치 및 희망근로 인력을 활용한 적극적인 단속을 요청

**20. [20. 10. 13.] 금연구역 설치 요청**

⇒ 민원인은 약국 약사로 일하고 있는데, 민원인의 약국 앞에서 흡연하는 사람들이 너무 많아서 인근 병원 및 약국 방문 고객들에게 큰 불편을 초래하고 있어 금연구역 설치 요청을 전화로 수차례 민원 제기하였으나 전혀 받아들여지지 않고 있다고 하소연 하여 정식으로 민원을 제기하여 담당부서의 공식적인 답변을 받아보실 것을 권고하고, 보건소 담당부서에 전화하여 민원사항 전달하고 금연구역 설치가 어렵다면 현수막 게첨 등 해줄 수 있는 사항에 대해 조치해 줄 것을 권고

**21. [20. 10. 29.] ○○동 재정비사업 추진으로 인한 교회건물 부속 토지 재산세 부과 부당**

⇒ ○○동 재정비사업 추진으로 부득이 교회건물이 멸실되었는데, 그로 인해 해당 교회건물 부속 토지에 대한 재산세가 갑자기 부과되었다며 해당 토지는 교회에서 교회용 건물 부속토지로 사용하는 것이고 교회건물 멸실은 재정비사업 추진으로 인한 것인데 감면대상인 교회에 세금을 납부하라고 하는 것은 부당하다고 주장하나, 재산세 감면은 실제 교회로 사용할 때만 가능하며, 현재 부득이한 사유가 있다고 하더라도 현행 법령 등에서 인정하고 있는 예외의 경우가 없으므로 교회로 사용할 경우에만 감면대상이므로 교회로 사용하지 않는 토지에 대한 과세는 정당함을 설명

## OMBUDSMAN

Public Services Ombudsman for Bucheon

# 제7장

## 부 록

1. 연 혁
2. 역대 시민옴부즈만 현황
3. 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례
4. 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙

# 07

## 부록

### 1 연혁

일 시	내 용
1996. 4. 15.	옴부즈만제도 운영 실태 조사(프랑스, 스웨덴, 일본)
1997. 1. 17.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 제정 ※ 부천시조례 제1483호, 제4장 제22조 부칙 1
1997. 4. 21.	제1대 시민옴부즈만 위촉
1997. 4. 21.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정 ※ 부천시조례 제1486호(시장직속→부시장 직속)
1997. 5. 1.	옴부즈만 업무 개시
1997. 9. 8.	옴부즈만 자문위원회 구성(8명)
1999. 7. 10.	제2대 시민옴부즈만 위촉
1999. 12. 10.	옴부즈만 자문위원회 확대구성(18명)
2000. 1. 4.	시민옴부즈만 1명 추가 위촉
2000. 5. 12.	옴부즈만 홈페이지 개설 - 민원 접수처리
2001. 8. 24.	옴부즈만 자문위원회 재구성(30명)
2002. 1. 1.	제3대 시민옴부즈만 위촉
2004. 1. 1.	제4대 시민옴부즈만 위촉
2004. 3. 26.	옴부즈만 자문위원회 확대 구성(32명) ※ 기업애로 해소를 위하여 2명 추가 위촉

일 시	내 용
2005. 8. 29.	옴부즈만 자문위원회 정비 및 재구성(32명→16명)
2006. 1. 1.	제5대 시민옴부즈만 재위촉(연임)
2006. 3. 28.	자문위원회 정비 및 재구성(16명→14명)
2006. 8. 29.	시민옴부즈만 대통령 표창 수상(개인)
2006. 12. 29.	제3회 옴부즈만대상 국무총리 표창 수상(단체)
2007. 11. 20.	시민옴부즈만 서비스헌장 제정
2008. 1. 1.	제6대 시민옴부즈만 위촉
2008. 12. 26.	옴부즈만 일반모니터요원 구성 및 운영(37명)
2009. 2. 2.	옴부즈만 자문위원회 정비(분야별 위원회 구성)
2010. 7. 29.	제7대 시민옴부즈만 위촉
2010. 10. 1.	「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 전부개정 ※ 사무기구 확대(행정6, 행정7, 시설7, 기능8)
2010. 10. 22.	옴부즈만 자문위원회 확대구성(29명→31명)
2010. 10. 26.	옴부즈만 자문위원회 확대구성(31명→33명)
2010. 11. 2.	시민소통실무위원회 구성(8명)
2010. 12. 13.	시민옴부즈만 사무기구 확대 ※ (전문조사원 1명 임용(총 5명))
2011. 6. 1.	시민소통실무위원회 위원 확대구성(8명→13명)
2011. 9. 1.	옴부즈만 자문위원 정비(33명→25명)
2011. 12. 8.	중국 신방국 관계자 시민옴부즈만 방문(7명)
2011. 12. 15.	제7대 시민옴부즈만 사퇴
2012. 2. 29.	제4회 국민신문고대상 대통령 단체표창 수상
2012. 7. 2.	시민옴부즈만 사무기구 소속 변경 (감사실→민원담당관)
2014. 7. 1.	시민옴부즈만 사무기구 소속 변경 (민원담당관→민원실)

일 시	내 용
2015. 4. 1.	시민옴부즈만 사무기구 소속 변경(민원실→민원과) ※옴부즈만팀 폐지(사무기구 민원심사팀으로 이관)
2015. 10. 1.	제8대 시민옴부즈만 위촉
2015. 11. 26.	옴부즈만 자문위원회 구성(33명)
2017. 10. 1.	제9대 시민옴부즈만 위촉
2017. 12. 3.	옴부즈만 자문위원회 구성(26명)
2018. 1. 1.	시민옴부즈만 사무기구 소속 변경 (민원과→감사관실)
2018. 2. 27.	국민권익위원회 위원장 표창 수상(개인)
2018. 3. 7.	옴부즈만 현장상담실 운영 개시(주1회)
2018. 4. 25.	국민권익위 이동신문고 개최
2018. 10. 11.	전국 옴부즈만워크숍 고충민원처리 사례발표
2019. 2. 20.	옴부즈만 현장상담실 운영 개시(주1회)
2019. 5. 20.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정
2019. 6. 28.	세계 옴부즈만 협회(IOI) 가입
2019. 8. 26.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부개정
2019. 10. 1.	제10대 시민옴부즈만 위촉
2019. 12. 4.	시민옴부즈만 자문위원 위촉

## 2

## 역대 시민옴부즈만 현황

번호	성명	위촉기간	주요경력
제1대	이부영	'97. 4. 21. ~ '99. 6. 30.	부천시 재정경제국장
제2대	신철영	'99. 7. 1. ~ '01. 6. 30.	국민고충처리위원회 위원장
제3대		'01. 7. 1. ~ '01. 11. 10.	
제2대	이강용	'00. 1. 3. ~ '01. 12. 31.	부천시 지역경제국장
제3대	장상진	'02. 1. 1. ~ '03. 12. 31.	부천시 시민복지국장
제4대	강진석	'04. 1. 1. ~ '05. 12. 31.	부천시의회 의원
제5대		'06. 1. 1. ~ '07. 12. 31.	
제6대	이강진	'08. 1. 1. ~ '09. 12. 31.	부천시의회 의원
제7대	한병환	'10. 7. 29. ~ '11. 12. 15.	부천시의회 의원
제8대	박민섭	'15. 10. 1. ~ '17. 9. 30.	국회의원 4급 보좌관
	송창섭	'15. 10. 1. ~ '17. 9. 30.	부천시의회 의원
제9대	송창섭	'17. 10. 1. ~ '19. 9. 30.	부천시의회 의원
	송재용	'17. 10. 1. ~ '19. 9. 30.	부천시 소사구청장
제10대	김영협	'19. 10. 1. ~ '21. 9. 30.	경기도의회 의원

( 제정) 1997.01.17 조례 제1483호

(일부개정) 1997.04.21 조례 제1486호

(일부개정) 1998.04.01 조례 제1565호

(일부개정) 1998.10.10 조례 제1603호

(부천시 행정기구 설치조례 개정조례의 시행에 따른부천시 시정조정위원회 조례등의 정비에 관한 조례)

(일부개정) 1999.07.29 조례 제1673호

(일부개정) 2001.07.27 조례 제1843호

(일부개정) 2010.01.11 조례 제2463호

(전문개정) 2010.10.01 조례 제2540호

(일부개정) 2015.01.12 조례 제2931호

(일부개정) 2019.05.20 조례 제3410호

## 제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민 권익위원회에 설치와 운영에 관한 법률」 제32조에 따라 구성하는 시민고충처리위원회의 역할을 수행하기 위한 부천시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 필요 사항을 규정하여 시민의 권익보호·증진과 지역사회 발전 도모를 목적으로 한다.

[전문개정 2019.5.20.]

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “시민옴부즈만”(이하 “옴부즈만”이라 한다)이란 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선 등을 위하여 제3조에 따라 위촉된 사람을 말한다. <신설 2019.5.20.>
2. “소속기관등”이란 부천시(이하 “시”라 한다) 본청 및 그 소속행정기관, 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인단체 또는 기관을 말한다. <신설 2019.5.20.>
3. “민원인”이란 시에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. <중전 제1호는 제3호로 이동, 개정 2019.5.20.>
4. “민원”이란 민원인이 시에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항을 말한다. <중전 제2호는 제4호로 이동, 개정 2019.5.20.>
5. “고충민원”이란 소속기관등 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를

포함한다. 이하 같다) 및 불합리한 행정체도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다. <중전 제3호는 제5호로 이동, 개정 2019.5.20.>

## 제2장 옴부즈만

### 제3조(옴부즈만의 설치 등)

- ① 옴부즈만의 정수는 1명으로 한다. <개정 2015.1.12.> <전문개정 2019.5.20.>
- ② 옴부즈만은 「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 제4조의 옴부즈만추천위원회의 추천을 받아 부천시의회의 동의를 얻어 부천시장(이하 “시장”이라 한다) 위촉한다. <전문개정 2019.5.20>
  1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
  2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
  3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
  4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
  5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자
  6. 법원, 행정기관 등 공공기관에서 권리관계등의 조정, 중재, 권고 등의 업무를 2년이상 전문적으로 하거나 했던 자. <개정 2015.1.12.>
- ③ 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문위원회를 구성하여 운영한다.
- ④ 자문위원회의 위원에 대하여는 「부천시 위원회 실비변상 조례」에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

[제목개정 2019.5.20.]

### 제4조(옴부즈만추천위원회 설치·운영)

- ① 옴부즈만의 추천을 위하여 옴부즈만추천 위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.
- ② 추천위원회는 위원장을 포함한 9명 이내로 구성하고 다음 각 호에 해당하는 자를 시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산된 것으로 본다.
  1. 부시장 및 인사업무담당국장
  2. 경기도의회 의원 1명
  3. 부천시의회 의원 2명
  4. 부천시 인사위원회 외부위원 1명
  5. 변호사, 대학교수, 사회단체 대표 각 1명

- ③ 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고 부위원장은 위원 중에서 호선하며 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 옴부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.
- ④ 천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에 대하여 예산의 범위에서「부천시 위원회 실비변상 조례」가 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제5조(직무의 독립성) 옴부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립하여 수행하며, 시는 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 적극적인 협조를 하여야 한다.

제6조(임기 및 보수)

- ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하고, 한차례에 한정하여 연임할 수 있다.
- ② 옴부즈만은 규칙이 정하는 바에 따라 수당을 받을 수 있다.〈개정 2015.1.12.〉

제7조(직무 및 권한)

- ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다.
  1. 시민이 소속기관등이 행한 행위로 민원을 제출한 사항에 대한 조사 및 처리 〈개정 2019.5.20.〉
  2. 스스로의 발의에 따른 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
  3. 시정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고
  4. 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
  5. 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
  6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재
  7. 행정행위로 인한 민민갈등의 조정·중재 〈전문개정 2019.5.20.〉
- ② 제1항의 규정에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.
  1. 시의회에 관한 사항
  2. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
  3. 옴부즈만에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항
  4. 옴부즈만의 행위에 관한 사항
  5. 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
  6. 도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
  7. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
  8. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항 〈신설 2019.5.20.〉

## 제7조의2(근무일 및 근무시간)

- ① 옴부즈만의 근무일수는 주5일 이내로 한다.
- ② 옴부즈만의 근무일 및 근무시간은 규칙으로 정한다.

[본조신설 2015.1.12.][전문개정 2019.5.20.]

제8조(직무 관할) 옴부즈만이 제7조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

1. 시 및 그 소속행정기관
2. 시가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무 위탁기관

제9조(위촉 해촉) 시장은 옴부즈만이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 위촉 해촉할 수 있다. <개정 2015.1.12.>

1. 본인이 사임을 원했을 경우
2. 신체·정신상의 이상으로 직무를 수행할 수 없을 경우
3. 금고이상의 형을 선고 받았을 경우
4. 그 밖에 사회적 물의를 일으키거나, 직무를 소홀히 한 경우

제10조(책무 및 비밀유지 의무) 옴부즈만은 시민의 권리이익의 옹호자로서 공평하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 하며, 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되고 그 직을 사임한 후에도 또한 같다.

## 제11조(겸직 등의 금지)

- ① 옴부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.
- ② 옴부즈만은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없다.

## 제3장 고충민원의 처리 등

제12조(고충민원의 신청) 시민은 시의 사무집행에 관한 사항 및 해당 업무에 관한 직원의 행위에 대하여 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

## 제13조(고충민원의 신청절차)

- ① 고충민원을 신청하고자 하는 자는 옴부즈만에 대하여 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.
  1. 고충민원을 신청하고자 하는 자의 성명 및 주소(법인 그 밖의 단체에 있어서는 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지 및 대표자의 성명)

2. 고충의 신청목적 및 사실이 있었던 일시
3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항
- ② 고충민원의 신청은 대리인에 의하여도 할 수 있다.

#### 제14조(고충민원의 조사 등)

- ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사정이 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다. <개정 2019.5.20.> <단서신설 2019.5.20.>
- ② 제1항에 따른 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정될 경우에는 해당 고충민원을 조사하지 아니할 수 있다.
  1. 제7조제2항에 해당될 때
  2. 고충민원을 신청한 자(이하 “고충민원 신청인”이라 한다)가 고충민원신청 원인이 된 사실과 이해관계를 가지지 아니할 때
  3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 때. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 신청할 수 있다.
  4. 고충민원이 허위에 의한 것이거나 또는 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니하다고 인정될 때
- ③ 옴부즈만은 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우와 고충민원 처리기간이 60일 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충민원 신청인에게 조속히 통보하여야 한다. <개정 2019.5.20.>

#### 제15조(시에의 통보)

- ① 옴부즈만은 고충민원 또는 스스로의 발의에 따라 채택된 사안(이하 “고충민원 등”이라 한다)을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보하여야 한다.
- ② 옴부즈만은 고충민원 등의 조사를 위하여 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취할 수 있으며, 실제조사를 위하여 협조를 요청할 수 있다.

제16조(고충민원 신청인에의 통지) 옴부즈만은 시에서 통보받은 고충민원의 조사결과를 고충민원 신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다.

#### 제17조(권고 또는 의견표명)

- ① 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 시에 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.
- ② 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 시에 제도의 개선을 요구하기 위한 의견을 표명할 수 있다.

제18조(권고 또는 의견표명의 존중) 시는 제17조에 따른 권고 또는 의견표명을 받은 경우에는 해당 권고 또는 의견표명을 존중하여야 한다.

#### 제19조(조치결과 등 요구)

- ① 옴부즈만은 제17조에 따라 권고 또는 의견표명을 한 때에는 시에 대하여 그 조치결과의 통보를 요구할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 조치결과를 요구받은 경우에 시는 15일 이내에 조치결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.
- ③ 옴부즈만은 제2항에 따라 서면통보가 있는 때에는 제16조에 따라 고충민원 신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다.

#### 제20조(공표)

- ① 옴부즈만은 제17조에 따른 권고, 의견표명 또는 제19조제3항에 따른 통보내용을 공표할 수 있다.
- ② 옴부즈만은 제1항에 따라 권고, 의견표명 또는 통보내용을 공표함에 있어서는 인적사항 등 개인정보에 관한 사항을 보호하여야 한다.

## 제4장 옴부즈만에 대한 협조·지원

#### 제21조(사무기구)

- ① 옴부즈만에 관한 사무기구는「부천시 행정기구 설치 조례」에 따르며 사무기구에는 옴부즈만에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 공무원을 둔다.
- ② 옴부즈만의 직무수행을 위한 조사 및 업무보조를 위하여 전문조사원을 둘 수 있다.
- ③ 제1항 및 제2항에 따른 사무기구 및 전문조사원에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제22조(인력 및 예산지원) 시장은 옴부즈만의 효율적인 업무수행을 위하여 필요한 인력 및 예산을 지원할 수 있다.

제23조(운영상황의 보고 등) 옴부즈만은 매년 이 조례의 운영상황에 대하여 시에 통보하고 의회에 보고하여야 한다.

( 제정) 1997.04.01 규칙 제1052호  
 (일부개정) 1999.03.30 규칙 제1172호  
 (일부개정) 2005.03.11 규칙 제1409호  
 (일부개정) 2009.11.30 규칙 제1577호  
 (전부개정) 2010.10.18 규칙 제1618호  
 (일부개정) 2015.09.14 규칙 제1808호  
 (일부개정) 2016.08.16 규칙 제1856호  
 (일부개정) 2019.08.26 규칙 제1960호

## 제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. <개정 2015.9.14>

## 제2장 시민옴부즈만

제2조(시민옴부즈만)

① 시민옴부즈만이 되고자 하는 사람은 별지 제1호의2서식의 지원신청서를 포함한 다음 각 호의 서류를 모집기간 내에 제출하여야 한다. <개정 2019.8.26.>

1. <삭제 2019.8.26>

2. 학력을 확인할 수 있는 서류

3. 경력을 확인할 수 있는 서류

4. 당직(黨職)을 확인할 수 있는 서류

5. 그 밖에 시민옴부즈만 직무 수행에 필요하다고 인정되는 서류

② 부천시장(이하 "시장"이라 한다)은 시민옴부즈만을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다. <개정 2015.9.14>

제2조의2(수당) 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제6조 제2항의 규정에 따라 옴부즈만에게는 수당, 여비, 그 밖의 필요한 경비를 예산의 범위에서

지급할 수 있다.

[본조신설 2015.9.14]

### 제3조(자문위원회의 구성·운영)

- ① 조례 제3조제3항에 따라 부천시 시민옴부즈만 자문위원회(이하 “위원회”라 한다)는 위원장과 부위원장 각 1명을 포함하여 20명 이내의 위원으로 구성한다. <개정 2015.9.14>
- ② 위원장은 시민옴부즈만이 되고, 부위원장은 위원장이 지명한다.
- ③ 위원은 행정에 관하여 전문적 지식과 학식이 풍부한 사람으로 위촉하고 별지 제2호서식의 위촉장을 교부하여야 한다.
- ④ 위원의 임기는 2년으로 하고 한 차례만 연임할 수 있다. <개정2019.8.26>
- ⑤ 위원회의 회의는 연 2회 개최함을 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다.
- ⑥ 위원회의 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제4조(자문위원회의 기능) 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다. <개정 2015.9.14>

1. 고충민원 중 전문적인 지식을 필요로 하는 사항
2. 운영상황보고서
3. 그 밖에 시민옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

### 제5조(소위원회)

- ① 시민옴부즈만은 위원회의 효율적 운영을 위하여 소위원회를 운영할 수 있다.
- ② 소위원회는 위원장을 포함하여 9명 이내로 구성한다.
- ③ 위원장은 시민옴부즈만이 된다.

제6조(의견청취) 위원장은 제4조와 제5조의 규정에 따른 위원회에 이해관계인, 관계 공무원, 관계 기관의 직원 또는 전문가를 출석시켜 의견을 청취할 수 있다.

제7조(이해관계에 있는 기업 등) 조례 제11조제2항에서 규정하는 "시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체"란 시와 계약관계에 있는 기업체 또는 단체로서 시의 예산집행으로 수익을 얻는 기업체 또는 단체를 말한다.

제7조의2(체척·기피·회피 등) 위원의 자격기준 및 결격사유 등은 「부천시 자문기관 설치 및 운영에 관한 조례」제6조의2 규정을 준용한다.

[본조신설 2015.9.14]

제7조의3(근무일 및 근무시간) 조례 제7조의2에서 정하는 시민옴부즈만의 근무일 및 근무시간은 다음 각 호와 같다.

1. 근무일: 월요일·수요일·금요일을 기본근무일로 하되 시민옴부즈만이 근무일을 일시적으로 변경하고자 하는 경우에는 같은 달의 근무일수 범위에서 조정하여 근무할 수 있다. 다만, 시장은 근무일수의 조정이 필요하다고 판단할 경우 주5일 이내에서 기본근무일을 변경 할 수 있다.
2. 근무시간: 1일 근무시간은 9시부터 18시까지로 하며, 점심시간은 12시부터 13시까지로 함.

### 제3장 고충민원의 처리 등

제8조(고충민원신청서 등) 조례 제13조제1항 규정에 따른 고충민원신청은 별지 제3호서식의 고충민원신청서에 따르며 시민옴부즈만은 고충민원 신청의 접수 및 처리상황을 별지 제4호서식의 고충민원사항처리부에 기록 관리 하여야 한다. <개정 2015.9.14>

제9조(정당한 사유 등)

- ① 조례 제14조제2항제3호에서 규정하는 정당한 사유가 있는 경우란 다음의 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.
  1. 고충에 관계되는 사실이 1년이 경과한 후 처음으로 알려진 때
  2. 천재지변 등에 의하여 신청기간을 경과한 때
  3. 고충에 관계되는 사실이 계속되고 있을 때
- ② 제1항에서 규정하는 정당한 사유가 있을 때의 인정에 있어서는 시민의 권리와 이익을 보호한다는 취지에서 운영되어야 한다.

제10조(고충민원조사 제외 통보) 조례 제14조제3항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제5호서식의 고충민원조사제외통보서에 고충민원조사가 60일 이상 소요되는 경우에는 별지 제6호서식의 고충민원처리지연통보서에 따라 통보하여야 한다.

제11조(조사실시의 통보) 조례 제15조제1항에 따라 고충민원 또는 스스로의 발의에 따라 채택된 사안에 대하여 조사할 경우에는 시의 해당부서에 별지 제7호서식의 고충민원조사통보서에 따라 그 사실을 통보하여야 한다.

제12조(신분증의 휴대 등) 시민옴부즈만이 조례 제15조제2항에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제8호서식의 증명서를 휴대하여 관계인 등에게 제시하여야 한다.

제13조(고충민원조사결과의 통보) 조례 제16조에 따른 고충민원 신청인의 통보는 별지 제9호서식의 고충민원조사결과통보서에 따른다.

제14조(권고, 의견표명 등의 통지) 조례 제17조에 따른 권고, 또는 의견표명에 대한

통지는 별지 제10호서식의 고충민원처리(권고·의견표명)서에 따른다.

제15조(시정 등 조치의 통보)

- ① 조례 제19조제2항에 따른 시정 등의 조치의 통보는 별지 제11호서식의 권고(의견표명)조치통보서에 따른다.
- ② 조례 제19조제3항에 따른 시로부터의 통보에 대한 고충신청인에게의 통지는 별지 제12호서식의 고충민원조사결과 조치통보서에 따른다.

제16조(권고, 의견표명 등의 공표) 조례 제20조에 따른 권고, 의견표명 또는 통보내용의 공표는 공고에 따른다.

## 제4장 시민옴부즈만에 대한 협조·지원

제17조(전문조사원 임명 등)

- ① 조례 제21조제2항의 전문조사원은 3명 이내로 하되 시민옴부즈만의 업무와 관련된 전문적인 조사·연구보고 또는 해당분야의 고충민원 처리에 따른 조사 등의 절차를 수행한다.
- ② 전문조사원의 자격기준은 「지방공무원법」 제31조에 따른 결격사유가 없는 자로서 다음 각 호의 어느 하나의 자격이 있는 사람으로 한다. <개정 2015.9.14>
  1. 행정·재정·기술·복지 분야 등의 박사학위를 취득한 사람 <개정 2015.9.14>
  2. 행정·재정·기술·복지 분야 등의 석사학위를 취득한 후 3년 이상 해당분야에 근무한 경력이 있는 사람 <개정 2015.9.14>
  3. 「국가기술자격법」에 따른 해당부문의 기사 또는 산업기사 자격증을 소지한 후 3년 이상 해당분야에 근무한 경력이 있는 사람 <개정 2015.9.14>
  4. 6급 이상 또는 이에 상당하는 공무원으로 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람 <개정 2015.9.14>
  5. 학사학위를 취득한 후 국가기관, 지방자치단체, 공공기관, 법인 또는 「비영리민간단체 지원법」의 지원을 받는 단체 등에서 교육·상담·화해·조정 등의 업무를 6년 이상 수행한 경력이 인정되는 사람 <개정 2015.9.14>
- ③ 전문조사원의 채용, 채용계약의 해지, 보수 및 복무에 관한 사항은 「지방공무원법」 및 「부천시 공무원 임용령」을 준용한다. <개정 2015.9.14>

제18조(사무기구 운영 등) 조례 제21조제1항에 따른 사무기구는 다음 각 호와 같다.

1. 사무기구에 근무하는 공무원의 직급 및 인원은 「부천시 지방공무원 정원 조례」에 따른다.
2. 사무기구 직원은 시민옴부즈만의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

### 제19조(공인의 사용)

- ① 시민옴부즈만제도 운영과 관련하여 각종 문서, 허가장, 임용장에 별도의 공인을 각인하여 사용한다.
- ② 제1항에 따른 옴부즈만 공인의 각인 및 사용은 「부천시 공인 조례」 및 「부천시 공인 조례 시행규칙」을 준용한다.

### 제20조(운영상황의 보고)

- ① 조례 제23조에 따른 운영상황의 보고는 매년 12월 말까지의 고충민원 처리사항, 시민소통위원회의 운영 결과, 그 밖의 사항을 집계하여 다음 연도 2월 말까지 보고하여야 한다.
- ② 조례 제20조에 따른 운영상황의 공표는 제1항에 따른 사항에 대하여 공고와 함께 시보 또는 시정소식지에 게재하여야 한다.



[별지 제4호 서식]

### 고 충 사 항 처 리 부

접 수		접수 및 처리 담당 자	고충내용 (요 약)	민 원 인			경유 또 는 이첩	협조 또 는 조회	조사 년 월 일	신청 인 에 통 지	권고 또 는 의 견 표 명	조치 결과	확 인	공 표
				주소	성명	연락 처								

210mm×297mm[일반용지 60g/m<sup>2</sup>(재활용품)]

[별지 제5호서식]

<p><b>고 충 민 원 조 사 제 외 통 보 서</b></p> <p style="margin-left: 200px;">제 호 년 월 일</p> <p style="margin-left: 100px;">귀하</p> <p style="margin-left: 150px;">부천시시민옴부즈만 인</p> <p>「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제12조에 따라 년 월 일 자로 신청 하였던 고충민원에 있어서는 다음의 사유에 따라 조사하지 아니하게 되었으므로 통보하오니 양지하시기 바랍니다.</p>	
<p>고충민원 신청의 취지</p>	
<p>조사하지 않는 이유</p>	

210mm×297mm[일반용지 60g/m<sup>2</sup>(재활용품)]















---

## 2020 부천시 시민옴부즈만 운영상황 보고서

---

- 발 행 일 : 2021. 2.
- 발 행 처 : 부천시 시민옴부즈만  
부천시 길주로 210, 시민옴부즈만
- 전 화 : 032-625-2444, 2447
- 팩 스 : 032-625-2449
- 홈페이지 : [www.bucheon.go.kr](http://www.bucheon.go.kr) (시민옴부즈만)