

2020년 동작구 옴부즈만 운영성과 보고서



서울특별시 동작구 옴부즈만

목 차

I. 동작구 ombudsman 개요

1. 도입배경 및 추진경과	1
2. 구성 및 임기	3
3. 직무 및 권한	4
4. 고충민원 처리절차	5

II. ombudsman 운영성과

1. 민원 접수 및 처리현황	7
2. 주요 민원 처리사례	9
3. 주요 처리사례	14
1) 권 고	
2) 기 각	
3) 일부인용	
4. 기타 활동사례	36

III. 참고자료

1. 주요 언론보도 및 홍보활동	38
-------------------------	----

부록. 관련법령	43
----------------	----

인 사 말

동작구에서는 “서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례”에 따라 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 기본적인 권익을 보호하고, 고충민원을 전문적·중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하여 상호 신뢰를 제고하고자 옴부즈만 제도를 도입하였습니다. 그리하여 2019년 9월 3인의 옴부즈만 위원이 위촉되었으며 2020년 6월 2인의 옴부즈만 위원이 추가되어 현재 5인 체제의 옴부즈만이 운영되고 있습니다.

2019년은 옴부즈만이 시작된 해로 제도와 절차를 정비하고 구민들에게 옴부즈만을 알리기 위해 홍보를 하는 등 정착의 시기였습니다. 2020년에는 코로나19로 인해 활동에 많은 어려움이 있었음에도 불구하고 옴부즈만 위원들과 동작구 직원들의 노력으로 본격적으로 옴부즈만 제도가 구민들에게 널리 알려지게 되었고, 이에 따라 옴부즈만 위원들의 고충민원처리가 늘어나고 옴부즈만의 업무가 보다 적극적으로 바뀌었습니다.

「2020년 옴부즈만의 운영성과 보고서」에 따르면 옴부즈만은 2019년 9건, 2020년 46건의 고충민원을 접수·처리 및 부서자문을 하였습니다. 저희 옴부즈만은 고충민원에 대한 형식적인 조사나 판단에 그치지 않고 민원인의 고민을 주의 깊게 들어주고 민원인의 입장에서 생각하였으며, 민원인과의 면담 및 현장 조사 등을 통해 민원의 실질적 해결을 위해 노력하였습니다. 그리고 민원인이 옴부즈만의 의결을 납득할 수 있도록 법원 판결문과 유사한 형식의 의결서를 원칙으로 하였으며, 의결서는 민원인이 이해할 수 있도록 최대한 쉽고 간결하게 작성하였습니다.

옴부즈만 제도 초기의 시행착오와 옴부즈만의 제도적 한계 및 운영의 현실적 어려움 등으로 인해 옴부즈만의 민원 처리가 다소 미흡하였을 수도 있으나, 저희 옴부즈만은 구민에 봉사하는 마음으로 최선을 다하고 있습니다. 2021년부터는 옴부즈만 제도가 정착되어 옴부즈만이 구민과 행정 사이의 중재자로서 더욱 큰 역할을 할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 저희 옴부즈만은 처음 다짐대로 책임감과 공정성을 잃지 않도록 하겠습니다. 구민 여러분들께서도 어려운 점이 있으시면 언제든지 저희 옴부즈만을 찾아 주시고 불만족 사항이나 개선될 점이 있으시면 부담 없이 알려주시기 바랍니다.

코로나19가 없는 건강한 세상을 간절히 소망합니다.

동작구 옴부즈만 일동

I . 동작구 옴부즈만 개요

1. 도입배경 및 추진경과
2. 구성 및 운영
3. 직무 및 권한
4. 고충민원 처리 절차

1. 도입배경 및 추진경과

가. 도입배경

- 옴부즈만은 스웨덴어로 “대리인”, “변호인” 이란 뜻이며, 「국민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람」으로 정의하고 있다.
- 1989년 스웨덴에서 최초로 시행된 이후 핀란드, 덴마크, 뉴질랜드, 영국, 캐나다, 미국 등 전 세계 100여개 국가에서 채택하고 있다. 우리나라는 1994년 4월 고충처리위원회를 설립하여 2008년 2월 9일 권익구제 창구를 통합하고 효율적인 권익보호를 실현하기 위하여 국민고충처리위원회, 국가청렴위원회, 행정심판위원회를 설치하여 현재에 이르고 있다.
- 이에 동작구에서는 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 기본적인 권익을 보호하고 고충민원에 대해 전문적·중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하여 상호 신뢰를 제고하고자 옴부즈만 제도를 운영하고 있다.

나. 운영근거

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

다. 추진경과

- 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제정 : 2017. 12. 21.
- 동작구 옴부즈만 구성 및 운영계획 수립 : 2019. 7. 29.
- 동작구 옴부즈만 모집 공고 : 2019. 7. 30. ~ 8. 8.
- 옴부즈만 선정 심사위원회 개최 : 2019. 8. 20.
- 제294회 동작구의회 옴부즈만 위촉 동의안 의결 : 2019. 9. 5.
- 동작구 옴부즈만 3인 위촉 : 2019. 9. 20.
- 국민권익위원회 주관 동작구 지방옴부즈만 방문 컨설팅 : 2019. 12. 28.
- 동작구 옴부즈만 확대계획 수립 : 2020. 2. 5.
- 2019년 동작구 옴부즈만 운영성과 보고 : 2020. 2. 5.
- 동작구 옴부즈만 추가 모집 공고 : 2020. 2. 7. ~ 2. 17.
- 옴부즈만 선정 심사위원회 개최 : 2020. 4. 9.
- 제299회 동작구의회 옴부즈만 위촉 동의안 의결 : 2020. 5. 28.
- 동작구 옴부즈만 2인 추가 위촉 : 2020. 6. 1.
- 동작구 2대 대표 옴부즈만 호선(김태환→김경목) : 2020. 10. 1.
- 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 개정 : 2020. 11. 5.
- 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제정 : 2020. 11. 5.
- 동작구 옴부즈만 간담회 실시 : 2020. 12. 14.
- 2020년 민원서비스 종합평가 **최우수기관** 선정 : 2021. 1. 8.
※ 고충민원처리 “지방옴부즈만 활성화” 평가군 우위

2. 구성 및 운영

가. 구성 및 지위

- 지 위 : 읍부즈만 독립적 직무수행
- 임 기 : 2년 (1회 연임 가능)
- 선 발 : 공개모집 및 추천(서류 및 면접심사) ⇒ 구의회 동의 ⇒ 구청장 위촉
- 운영형태 : 합의제
- 구성현황

성명	주요 경력	위촉기간
김경목 (대표 읍부즈만)	· 現 법무법인 올림 · 現 관악구 청림동 마을변호사	2019. 9. 20. ~ 2021. 9. 19.
김태환 읍부즈만	· 現 법률사무소 동일 · 現 국민권익위원회 전문·현장 상담위원	2019. 9. 20. ~ 2021. 9. 19.
최주필 읍부즈만	· 現 법무법인 메리트 · 現 국가인권위원회 현장상담위원	2019. 9. 20. ~ 2021. 9. 19.
김정수 읍부즈만	· 現) 지우건축 사무소 건축사 · 現) 동작구 건축위원회 위원	2020. 6. 1. ~ 2022. 5. 31.
이현순 읍부즈만	· 現) 동양건축 사무소 건축사 · 現) 동작구 건축위원회 위원	2020. 6. 1. ~ 2022. 5. 31.

나. 자격요건[조례 제3조제3항]

- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 5급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격 3년 이상 경력자
- 대학이나 공인된 연구기관에서 전임강사 이상 경력자
- 사회적 신망과 행정 식견 및 경험자로서 시민사회단체 추천자

3. 직무 및 권한

가. 직무 관할[조례 제6조]

- 구 및 그 소속행정기관
- 구가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

나. 주요 직무 및 권한[조례 제5조]

- 고충민원의 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의 조정 등 처리
- ombudsman 스스로 인지한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
- 구정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치 권고
- 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
- 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
- 구청장이 필요하다고 판단하여 ombudsman에게 의뢰한 사건의 조사·처리

민원처리의 예외 대상(조례 제5조, 제13조)

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따른 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 사인간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 구 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
- 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년 경과(정당한 사유 있는 경우 제외)
- 서울특별시 및 중앙정부에 진정 또는 고충민원 신청을 하여 이미 결정된 사항
- ombudsman이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

4. 고충민원 처리 절차

① 고충민원 신청

- 방문, 우편, 유선, 구 홈페이지 신청

■ 고충민원 신청방법

- ▶ 고충민원은 본인 또는 대리인을 통하여 신청 가능
- ▶ 처리기한 : 60일 이내

② 조사여부 결정

- 제척·기피·회피 및 조사 배제사항 검토

■ 담당옴부즈만 지정

- ▶ 정례회의 시 고충민원 처리 담당 옴부즈만 지정
- ▶ 조례 제5조, 제13조제2항에 따라 조사 배제사항 여부 검토

③ 조사 착수 및 통보

- 접수일로부터 7일 이내 조사 착수

■ 신청인 조사 개시 통보

- ▶ 조사 착수일로부터 7일 이내 조사 사실 통보(옴부즈만→민원인)
- ▶ 해당부서 고충민원 통보 및 자료 요구

④ 조사 실시

- 민원자료 검토 및 현장조사

■ 고충민원 조사 실시

- ▶ 해당부서 및 이해관계인 의견 청취
- ▶ 조사 접수일로부터 60일 이내 처리(30일 범위 내 연장 가능)

⑤ 조사결과 통지

- 처리결과 통보

■ 조사결과 처리

- ▶ 조사 완료되면 정례회의 시 전원합의를 통해 의결서 확정
- ▶ 해당부서 조치결과 및 권고 사항 통보
- ▶ 민원인에게 조사결과 통지

II. 옴부즈만 운영 성과

1. 옴부즈만 운영성과
2. 고충민원 및 부서자문 처리내역
3. 주요 처리사례
 - 1) 권 고
 - 2) 기 각
 - 3) 일부인용
4. 기타 활동사례

1. 옴부즈만 운영성과

가. 총 평

- 동작구는 2017.12.21. 「서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」를 제정하여 2019년 9월 공개모집 절차를 통해 옴부즈만 3인을 위촉하여 동작구 옴부즈만을 출범하였으며, 2020년 6월 2인을 추가 위촉하여 구민의 고충 해소 및 권익 보호를 위해 활동하고 있다.
- 2019년은 동작구 옴부즈만 제도의 내실 있는 운영을 위한 기반을 다지는 시기였다면 2020년은 동작구 옴부즈만의 활성화 시기였다. 동작구 홈페이지에 옴부즈만 독립 채널을 개설하여 민원신청을 용이하게 하였으며, 조례 개정, 시행규칙 제정, 2020년 민원서비스 종합평가에서 옴부즈만 활성화 부분에서 우수한 평가를 받는 등 옴부즈만 제도의 정착시기였다.
- 2021년에는 옴부즈만의 전문성을 바탕으로 구민의 입장에서 고충민원을 해결하고자 의견청취, 현장조사 등을 강화하여 소통과 공감을 통해 고충민원 해결의 협력자로서 노력하겠다.

나. 민원조사 처리 현황

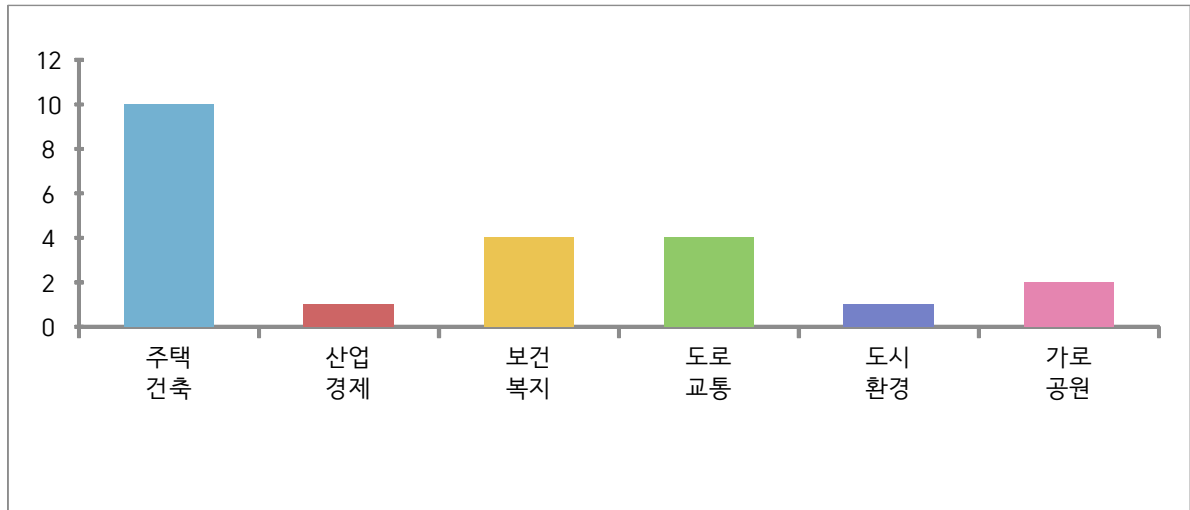
(단위 : 건)

계	시정 권고	의견 표명	중재 합의	일부 인용	기각	각하 종결	기각/ 부서권고	취하	진행중
27	3	1	4	1	3	6	5	2	2

나. 민원 분야별 현황

(단위 : 건)

계	일반 행정	주택 건축	산업 경제	보건 복지	도로 교통	도시 환경	가로 공원
27	5	10	1	4	4	1	2



다. 민원 접수방법 및 제도개선 현황[2020년]

(단위 : 건)

계	접수방법 및 직권조사					제도개선
	방문	인터넷	유선	이메일	직권조사	
27	4	12	2	1	8	1

라. 민원 관련 부서자문 현황

(단위 : 건)

계	일반 행정	주택 건축	산업 경제	보건 복지	도로 교통	도시 환경	가로 공원
19	9	2	1	3	2	1	1

2. 고충민원 및 부서자문 주요 처리 내역

가. 민원 처리 내역

연번	민원내용	처리결과	조치유형
1	주차 단속원의 협박, 반말, 고성으로 정신적 피해 발생	신청인이 주차단속원을 상해한 사실, 신청인과의 협의 절차를 진행하는 과정에서 협박, 고성이 오고 간 것으로 공무 수행 중 발생한 것으로 보기 어렵고, 사인간의 권리관계 또는 사생활에 관한 것으로 조사 제외 결정	각하
2	확정일자 부여 현황 발급 관련 사당1동 공무원의 불친절 건	· 사당1동 친절의무 특별교육 및 일반교육 실시 · 권고 수용 여부 및 이행실태 결과 통지 요청	권고 (수용)
3	△△△△△△ 어린이집 우선 입소권 협약사항 이행 촉구 요청	· 기각 : 타 구립 어린이집과 다른 입소 우선권 기준을 적용할 경우 특혜와 형평성 시비가 발생할 가능성이 높아 신청인의 주장 불수용 · 권고 : 담당 부서는 외부 차량 등·하원 자제 및 단지내 차량 출입자제 요청 등 방안 강구	기각 부서권고
4	〈까치산 정비로 공사 건〉 1. 산책로 공사시 주민 불편 최소화 조치 2. 공사 작업자들의 안전의식 결여에 대한 제발대책 강구 3. 장미터널 우리 동네 산책길 조성계획 적절성 여부 판단 요청	· 공원 출입구 공사 진행시 주민불편(현수막, 안내판 설치 등) 해소 조치 · 공사 작업자에 대한 안전, 친절교육 실시 · 사업적 적절성 여부는 기각 ※ 주민참여예산 선정 사업으로 근거나 절차에 문제가 없는 것으로 판단	일부인용 (권고 및 기각)
5	○○동 지역주택조합 관련 담당자 변경 요청	구 직원의 인사 행정상의 조치를 요구하는 사항으로 조사 제외 결정	각하
6	친환경차 구입 지원 사업 중 친환경인 수소 전기차도 전기자동차이므로 전기차 보조금지원 대상 포함 요청	조례에 따른 보조금 지급 대상은 전기자동차에 한정될 뿐 수소 전기 자동차는 포함되지 않으나 자치구 차원의 친환경 자동차 지원사업의 타당성 검토 요청 : 맑은환경과 권고	권고

연번	민원내용	처리결과	조치유형
7	○○○동 지역주택조합과 소송 중인 ○○○동 331-101 도로와 지역주택조합의 구조적 문제	신청인이 도로에 대하여 문의한 부분은 현재 소송 중에 있으며 지역주택에 대하여 제기한 문제점들도 사인간의 권리관계 사항으로 조사 제외 결정	각하
8	건축법 위반사항에 대한 행정처분 관련 행정착오라고 주장	· 기각 : 신청인은 본인 건물의 유지관리 책임 의무를 위반한 사항으로 신청인의 의견 받아 들이지 않음 · 권고 : 보건위생과는 영업허가 업무처리 시 건축과 등 관련 부서에 적법 여부를 확인 요청할 것	기각 부서권고
9	○○○ 389 1층 휴대폰 매장 관련 담당 공무원이 회신한 민원 결과와 달리 미 처리된 민원사항으로 추가 조치 없이 민원 종결처리 함 담당 공무원의 감사 청구 요청	· 기각 : 주무부서인 가로행정과 담당 공무원은 추후 해당 점포를 방문하여 불법 적치물 존재 확인 후 원상복구 함. 처리 기한 내 처리를 못했지만 후에 적정한 조치를 취하였으므로 신청인의 감사청구는 받아들이지 않음 · 권고 : 피신청인은 구민이 제기한 민원에 대한 회신 시 적정하고 올바른 민원 처리가 된 것인지 명확히 확인한 후 민원인에게 민원 처리 결과를 통지할 것	기각 부서권고
10	○○동 산65-74번지 일대 주택 건설사업의 인도 집행 감독 요청	○○동 산65-74번지 일대 주택 건설 사업은 주택법에 의한 민영주택건설 사업으로 민영주택건설사업상 인도 집행은 사인간의 권리관계에 해당하여 조사 제외 결정	각하
11	청소년보호법 위반에 대한 과징금 50만원을 영업정지 처분으로 변경 또는 경감 요청	감경된 과징금의 추가 감경 처분 또는 영업정지 처분으로 변경 불가	기각
12	동작구 시설관리공단 감사실의 운영실태조사 요청	피신청인이 피민원인에게 민원제기 사실과 민원 내용을 확인하는 것 자체가 부당하다고 볼 수 없으며, 피신청인이 민원인 신원을 알려 주었다고 인정하기 어려움	기각

연번	민원내용	처리결과	조치유형
13	우리집 앞이 동네 주차장입니다.	도로교통법상 불법주정차 단속의 근거가 되는 주차금지선 미설치된 구간으로 주차가 법적으로 허용된 구간으로 강제적인 단속조치는 불가능함을 주차관리과와 함께 민원인을 이해시킴	중재합의
14	행정기관 편의로 변경된 지원자 자격조건 1차 공고시 사업참여 준비, 2차 공고시 연령 제한 추가로 사업참여 제한되어 부당함	· 가각: 자격조건 수정에 대한 신청인에게 가해지는 불이익이 이 사건 사업을 통한 공공복리를 증진시키려는 공익보다 과도하다고 보기 어려움 · 권고: 피신청인은 계속적 사업의 참여자 모집공고를 점검하고, 중·장년층 일자리 사업 안내	가각 권고
15	집주인과 임대차 분쟁	· 사인간의 임대차 계약 문제이므로 조사 제외 결정 · 대한법률구조공단 상담 추천 안내	각하 (안내)
16	주말 공사 너무 심합니다 (토요일 공사 오전 9시부터 하도록 해주세요)	민원현장 2개소를 방문하여 공사관계자와 합의한 결과, 신청인의 의견을 수렴하여 주말공사 오전 9시 시작, 공사장 소음 최소화 합의	중재합의
17	도로굴착복구 관련 온라인 민원 접수에 의한 불편 제기	신청인의 컴퓨터 사용 미숙으로 온라인 민원 접수가 어려워 불편이 없도록 민원인을 만나 수기로 접수 처리했으며 해당 부서에 민원 대응 방법에 대해 권고	중재합의 (부서권고)
18	오프라인 민원 신청 접수 거부	인터넷 취약계층이 민원서비스 신청에 불편함이 없도록 문서, 구술, 전화로도 민원서비스 신청이 가능함을 안내하도록 해당부서에 권고	권고
19	일반음식점 영업신고 수리 절차 위법의 건	영업신고서류, 현장사진, 시설조사보고서를 검토한 결과 민원인이 제기한 영업신고 수리의 절차상 위법사유는 발견되지 않아 조사 종결	종결

연번	민원내용	처리결과	조치유형
20	○○○○○○○○ 임시 사용 승인에 대한 이의신청	· 기각 : 사업계획 변경 인가와 준공 인가 전 사용 허가에 부적합 사항 없음 · 권고: 준공인가 전 사용허가 전에 입주자가 공사에 따른 차량통제, 소음, 분진 등 위해로부터 안전성 확보했는지 철저히 지도 및 감독	기각 (부서권고)
21	○○동 283-73 공사장 소음 매연 민원	시공사, 민원인을 함께 만나 중재하고 공사를 빨리 완료하기로 합의함	중재합의
22	민원처리 공무원 조사 요청	신청인이 제출한 서류 및 편지, 사당2동에서 제출한 관련서류 및 형사 판결문 등을 검토해 본 결과, 직원들이 신청인에게 해를 가하거나 부담하게 대한 이유가 없어 보임	기각
23	○○○○동 방과 후 교실 옆 골목바닥 너무 위험합니다.	민원인을 만나 민원요지 확인하고, 치수과와 도로관리과에 도로 참하로 인한 개인 하수관 파손 가능성이 있으니 파손 여부 확인하고, 적절한 조치를 취할 것을 의견표명	의견표명
24	동작구청 건축과 냉난방기 특정업체 구매 편중 재질의	2020.12.14. 10:00 동작구청에서 진행된 읍부즈만 민원회의에 참석하여 민원 취하 결정	취하
25	건축물 위반사항 해결을 위한 검토 요청(용도변경 및 대수선)	무단용도 변경 건축물로 소방안전 점검에서 시정 지시된 건물임. 행정법에 적법하게 용도 변경 및 대수선 허가를 득한 후 위법 부분을 해소할 수 있도록 현장조사 및 도면을 검토하여 관계 부서에 재접수 하도록 중재함	중재합의
26	○○동 도서관 지열·가스엔진 히트 펌프 구매건을 분리·축소 발주하여 조달 관련 행정 법규 위반했는지 조사 요청	진행중	
27	주택과 직원들의 무자격자에 대한 조치사항 직무유기 등 제반 비위 조사 요청	진행중	

나. 부서 자문 내역

연번	자문 요청 개요	관련 부서
1	도로 점용 목조계단의 행정처분 가능여부 등 법적검토 요청	가로행정과
2	감사결과에 따른 고발조치 가능여부 등 법적검토 요청	복지정책과
3	재개발 조합장 자격 요건 등에 관한 사항 법적검토 요청	도시개발과
4	무기계약직 전환 시 경력 산입 여부 등 법적검토 요청	일자리정책과
5	대부료 반환 기준 시기 결정 및 이자 지급 여부 등 법적검토 요청	재무과
6	사유지 수목 전도에 대한 행정청의 채임 소재 여부 법적검토 요청	공원녹지과
7	노량진 역사 관련 법적 검토 요청	감사담당관
8	지역아동센터 관련 법적 검토 요청	감사담당관
9	공무원의 정치 운동 금지, 집단행위 금지 위반 여부 등 법적 검토 요청	감사담당관
10	○○동 169-51, 지하층 지표면 가중 평균산출 근거 등 법적 검토 요청	감사담당관
11	품위유지의무 위반 범위에 관한 사항 법적검토 요청	감사담당관
12	전동킥보드 관련 법적검토 요청	주차관리과
13	공문서 위조 관련 고발 가능성 여부 법적 검토 요청	재산세과
14	전통시장 및 상점가 육성을 위한 특별법 해석에 관한 법적 검토 요청	경제진흥과
15	행정 절차상 직권남용에 관한 기준 등 법적 검토 요청	감사담당관
16	임대사업자 등록 관련 법적 검토 요청	감사담당관
17	공무원 징계 규칙 적용 범위에 관한 법적 검토 요청	감사담당관
18	감사 결과에 따른 환수 조치 등 법적 검토 요청	감사담당관
19	건강보험 소급 취득에 따른 미납금 청구 등 법적 검토 요청	행정지원과

권 고

◆ ‘확정일자 부여현황 발급이 어려운 업무인가요?’

▶ 민원개요

- 사당1동 주민센터에 전화를 하여 확정일자 부여 현황에 임대차 계약이 없는 경우 ‘해당없음’ 으로 기재된 확정일자 현황 서류 발급을 요청
- 담당 주무관은 ‘그런 내용은 없다. 그럼 지금 문서를 위조하여 발급하라는 것이냐’ 며 짜증을 내고 신청 거부
- 이후 담당 주무관은 해당 서류 발급이 가능하다는 것을 안내하였으나 신청인이 통화중인 담당자 성명을 문자 이틀 묵살하고 통화 종료
- 민원인은 주민센터의 불친절 민원 응대에 대한 사과를 요청함

▶ 사실관계

- 친절의무 위반 및 대민 행동규범 위반 사실

사당제1동장은 신청인에게 민원답변을 통하여 불친절한 언행으로 인한 불쾌감을 드린 사실을 인정하고 사과를 함. 다만, 신청인에게 ‘위조’ 하여 문서를 발급할 수 없다는 취지로 신청인에게 말한 사실 없다고 함.

신청인은 사당1동장으로부터 이 사건 민원 답변을 통해 ‘사과를 받아 업무처리 당시에는 기분이 나빴으나 이해하려고 한다.’ 고 진술하여 사당1동 소속 공무원에 대한 악의적 감정을 나타내고 있지 않음.

한편, 공무원이 민원인에게 직장과 이름을 밝히지 아니하고 민원을 처리할 경우 민원 해결의 연속성을 기하기 어렵고, 행정인력의 중복 투입으로 인한 민원 해결의 효율성이 저해될 가능성 있음. 이러한 이유로 지방공무원법과 조례는 공무원 친절의무 및 대민관계 행동규범을 정하여 민원처리에 관한 기준을 제시하고 있으나 사당1동 관계공무원은 지방공무원법 및 대민관계 행동규범을 위반하여 부당하게 민원 처리함.

▶ **관련부서 : 사당1동 주민센터**

▶ **의결결과 : 권고**

▶ **판단 및 결론**

- 공무원은 주민 전체의 봉사자로서 친절하고 공정하게 직무를 수행하여야 하며, 민원에 대한 친절한 응대와 공정한 직무수행은 행정에 대한 신뢰를 제고하여 공공의 복리를 기할 수 있는 필요조건으로 작용한다.
- 따라서 친절의무 및 대민관계 행동규범 준수를 위한 교육을 진행하여 재발을 방지하고 향후 대민 민원 만족도 재고를 기할 것이 요구되는 바, 동작구 사당1동 소속 공무원에 대한 친절교육·특별교육을 실시하고, 권고 수용 여부 및 이행실태 통지 요청

처리결과 : 수용

☞ 사당1동 친절의무 특별교육 실시 후 결과 제출

교육일시 : 2020. 6.26.(금) 18:00

장 소 : 사당1동주민센터 2층 민원실

교 육 자 : 사당1동장

참석인원 : 20명

교육내용 : 공직자로서 친절 마인드를 함양하기 위한 친절교육 실시

◆ **친환경차 구입지원 사업 중 수소전기차 넥쏘도 포함해주세요.**

▶ **민원개요**

- 수소전기차도 전기자동차이므로 전기차보조금 지원 대상 포함 요청

▶ **사실관계**

- 친환경 자동차의 보급 확산을 통하여 대기질을 개선하고 시민의 건강 보호에 이바지하고자 「서울특별시 동작구 전기자동차 이용 활성화 지원 조례」를 제정하여 친환경 전기자동차 보급을 촉진하고 있으나 조례에 따른 보조금 지급의 대상은 전기자동차에 한정될 뿐 수소전기자동차는 불포함
- 맑은환경과는 수소전기자동차는 충전인프라 구축 선행이 우선되어야 하는 상황으로 구비 보조금 지원에 따른 보급 확대 효과가 제한적일 것이라 판단되어 현 시점에서 별도의 지원 사업을 추진하고 있지 아니하다는 의견 제출

▶ **관련부서 : 맑은환경과**

▶ **의결결과 : 권고**

▶ **판단 및 결론**

- 수소전기자동차에 대한 구매지원금 포함을 요청하는 민원은, 동작구가 대기질 개선 및 시민의 건강 보호를 위한 친환경자동차 보급 확산을 촉진할 수 있도록 지원 정책을 추진해달라는 내용으로 선택할 때 민원이 타당성이 있는 바, 자치구 차원의 친환경자동차 지원 정책 시행을 적극 검토하여 줄 것을 권고

◆ 오프라인 민원신청 접수 거부

▶ 민원개요

- 신청인의 영업장이 소재한 상가의 하수구가 역류하여 동작구청을 방문하여 이에 대한 복구공사를 요청하는 민원신청을 접수하려 하였으나 담당공무원은 온라인 민원시스템을 통해서만 민원신청이 가능하다는 신청인의 민원 접수를 거부함.

▶ 사실관계

- 인터넷 사용에 미숙한 신청인은 지인에게 부탁하여 온라인 민원시스템 회원 가입부터 동작구청에 대한 온라인 민원신청까지 2시간에 걸쳐 온라인 민원신청 절차를 진행하였으나 마지막 단계에서 전산 상 오류가 발생하여 결국 민원 청을 하지 못함.
- 신청인은 동작구 읍부즈만 홈페이지를 통해 신청인은 인터넷을 잘 다루지 못해 온라인 민원신청이 어려우니 민원신청에 도움을 달라는 고충민원 신청을 제기하였고, 동작구 김정수 읍부즈만이 담당 부서를 방문하여 신청인의 오프라인 민원 신청을 접수해 줄 것을 요청하여 신청인의 민원이 접수될 수 있었음.

▶ 관련부서 : 도로관리과

▶ 의결결과 : 권고

▶ 판단 및 결론

- 온라인 민원서비스를 통해 신청되지 않았다는 이유로 접수 거부되었던 신청인의 민원은 이후 담당 부서에 접수되었으므로 이에 대한 신청인의 권리침해 상태는 해소되었다고 할 수 있음.
- 온라인 민원서비스는 민원처리를 효율적으로 구현하여 민원처리의 신속성과 투명성, 민주성을 높여 국민의 삶의 질을 향상시키고 국민의 권익을 보호함을 목적으로 하는 것이지 인터넷 취약계층의 민원신청에 불편함을 초래하거나 민원 처리로부터 그들을 배제하고자 함이 그 목적이 아니며,

따라서, 피신청인은 추후 인터넷 취약계층이 민원서비스 신청에 불편함이 없도록 온라인 민원서비스 뿐만 아니라 문서나 구술, 전화로도 민원서비스 신청이 가능함을 안내할 것을 권고

기 각

◆ 어린이집 우선 입소권 협약사항 이행 촉구 요청

▶ 민원개요

- 2016. 11. 경 민원인과 ○○○아파트 입주자대표회의 사이에 체결된 「동작구·○○○아파트 공동시설 무상임대를 위한 협약서」에 따라 아파트 입주민 자녀에게 자력 입소 가능한 원아를 제외한 우선입소비율 30% 적용 요청

▶ 사실관계

- 2016. 11. 경 아파트 입주자대표회의는 피신청인과 「동작구·○○○ 아파트 공동시설 무상임대를 위한 협약서」를 체결
- 위 협약에 따라 이 아파트는 동작구에게 아파트 단지 내 지상 도로 및 지상 주차장, 놀이시설을 무상 임대하였고, 동작구는 무상임대 조건으로 아파트 입주민 자녀에게 어린이집의 30% 입소우선권을 부여하고, 아파트 입주민 자녀 중 어린이집 입소 신청을 한 26명을 입소시킴.
- 동작구청과 ○○○아파트 입주자대표회의와의 협의 과정에서 구청 공무원이 자력으로 입소 가능한 원아를 제외하고 우선 입소권 30%를 적용할 수 있다고 발언한 사실이 있음.

▶ 관련부서 : 보육여성과

▶ 의결결과 : 기각 / 부서권고

▶ 판단 및 결론

1. 협약서 조항의 해석

「동작구·○○○아파트 공동시설 무상임대를 위한 협약서」 제4조(무상임대 조건) 제1항은 “ ‘구’ 는 ‘아파트’ 에 총 정원 내 연령별 정원 중 구립어린이집이 존재하는 하는 한 입소우선비율 30%를 적용한다” 고 규정하고 있음.

협약서 제4조 제1항은 문언상 “입소우선비율 30%를 적용한다” 고 기재되어 있고, 위 조항에 대해 문언의 객관적인 의미를 넘어 “자력으로 입소 가능한 원아를 제외하고 입소우선비율 30%를 적용한다” 고 확대 해석하기는 어려움.

2. 협의과정에서 공무원의 발언

피신청인의 입소가능한 원아를 제외하고 우선 입소 비율을 30%로 배정하여 주기로 발언은 착오에 의한 발언이었으며 해당 공무원에 대한 책임을 묻는 것과 별개로 착오발언의 구속력을 인정하기는 어려움.

3. 타 구립어린이집과의 형평성

구립 어린이집에 대한 학부모의 선호도가 높아 장기 입소 대기를 해야 하는 상황에서 이 사건 어린이집에 대해 타 구립어린이집과 다른 입소 우선권 기준을 적용할 경우 특혜와 형평성 시비가 발생할 가능성이 높음.

부서권고

☞ 어린이집 외부주민 자녀들의 등·하원 과정에서 많은 차량들이 단지내로 유입되고 있고, 교통 혼잡 및 소음이 지속적으로 발생되고 있으므로 보육여성과는 아파트 입주민의 피해가 최소화할 수 있도록 외부 차량의 등·하원 자제 및 단지 내 차량 출입자제 요청 등의 방안을 강구할 것을 권고

◆ 건축법 위반사항에 대한 행정처분이 행정착오라고 주장

▶ 민원개요

- 건축법 및 주차장법 위반사항에 대한 행정처분(○○○동 271-4 번지 주차장법 위반사항 처분 사전통지)의 적법성 판단 및 세입자 임대 기간 만료 시 (2021. 12.) 까지 행정처분 유예 요청

▶ 사실관계

- 신청인은 ○○○동 271-4번지 상의 임대인으로 구청에서 영업허가를 득하고 영업을 하던 중 영업장소가 옥내 주차장이라 하여 동작구청 건축과로부터 주차장법 위반으로 원상복구 통보를 받음.

음식점 영업을 옥내 주차장 부분을 임대하여 영업을 하도록 한 부분에 대하여 신청인 책임도 존재하나 영업 허가증을 교부한 구청 책임도 일부 존재한다고 주장

신청인은 현재 주차장에서 영업하고 있는 세입자 계약 만료 기간까지 영업을 하도록 허락하여주고, 이후 원상복구·시정완료 협조하겠다는 입장임

- 보건위생과는 신청인이 ○○○동 271-4번지 지상 건물 식품영업 허가 신청서 (2018.8.28.)에 1층 약20㎡ 제2종근린생활시설(일반음식점) 장소에 적시하여 신청을 하였고, 건축물 대장 위법 건축물 표기 등 기타 이상이 없었기에 영업 허가증을 교부 하였다고 주장

▶ 관련부서 : 건축과 / 보건위생과

▶ 의결결과 : 기각 / 부서권고

▶ 판단 및 결론

1. 신청인 건물 음식점 영업허가 적법성 및 책임 소재 판단

신청인은 최초 본인 소유(○○○동 271-4) 건물 식품 영업 신고서에 1층 약 20㎡ (일반음식점)를 신고하고, 영업 신고필증 교부 후 실제로는 1층 주차장

26.51㎡를 영업장소로 사용한 것으로 판단되고 신청인은 본인 건물을 유지 관리 책임의무(건축물 관리법 제12조 건축물의 유지관리)를 위반한 사항 이므로 판단됨.

2. 건축주의 건물 유지관리 책임

건축주인 신청인은 사용 검사 후 건축물이 멸실되어 소멸 시까지 건축물을 유지 관리할 책임이 있으며 또한 행정기관은 위반 건축물 적발 시 조치를 하도록 「건축법 제79조 위반 건축물의 조치」에 명기되어 있는 바, 신청인의 의견은 받아들이지 아니함.

3. 신청인 건물 세입자 임대 기간까지 이행강제금 유예 요청

신청인의 건축물은 주차장법 제19조의 4항 부설 주차장 용도변경 금지 위반사항으로 신청인의 의견은 받아들이지 아니한다. 다만, 구청에서 위반 건축물 조치 시 이의신청 등 행정처분에 대한 불복 절차를 구체적으로 안내하고, 신청인의 권리를 보호할 것을 권고

부서권고

- ☞ 보건위생과는 민원인의 관내 건축물에 식품영업 허가 등의 업무 처리 시 건축물 대장상 위법 건축물 표기 여부 확인 및 옥내 주차장으로 표기되어 있는 부분이 있을 경우 건축과 등 관련 업무 부서에 필히 협의를 요청하여 적법 여부를 확인할 것을 권고

◆ 휴대폰 매장 관련 민원

▶ 민원개요

- 2020. 6. 8. 동작구 ○○○ 389 휴대폰 매장의 불법 도로 점유 및 사용과 블라드에 불법광고물 부착, 매장 앞 데크의 도로경계석 침범 등에 대해 민원을 제기하였으나, 위 민원에 대해 적정한 민원처리가 되지 않았음에도 담당 공무원은 민원처리를 종결하였고, 이에 민원인은 담당 공무원이 올바르게 성실하게 민원처리를 하였는지에 대해 감사 요청

▶ 사실관계

- 제기된 민원은 이 사건 점포가 ① 책상과 홍보용 풍선 등을 설치하여 보도를 불법 점유 및 사용하고 있고 ② 공공시설물인 블라드에 불법광고지를 부착하였으며 ③ 이 사건 점포 앞 데크가 도로경계석을 침범하였을 뿐만 아니라 ④ 밤낮 구분 없이 높은 음량의 음악을 항시 틀어놓는다는 내용으로,

주무부서인 동작구 가로행정과는 2020. 6. 14. 경 블라드에 불법광고지가 부착되어 있는 사실을 확인하여 이 사건 점포에 원상복구를 요청하였고, 보도상 적치물은 확인하지 못했다는 내용으로 민원 회신 후 종결 처리함.

- 신청인은 담당공무원이 회신한 민원처리와는 다르게 불법광고물은 제거되지 않았고, 이 사건 점포 앞에 설치된 도로 경계석을 침범한 데크에 대해서도 조치된 바 없다고 주장
- 가로행정과 담당 공무원은 가로행정과 소속 시간제 단속원들이 이 사건 민원 점포를 방문하여 블라드 불법광고지 부착에 대해 조치한 것으로 알고 있어 민원처리 종결을 한 것이라고 주장

또한, 협조부서 도로관리과 담당 공무원은 자신이 직접 점포를 방문하여 블라드에 부착된 불법 광고지를 확인하였고, 이 사건 점포에 불법광고지 제거를 요청하여 불법 광고지는 모두 제거되었다고 주장

▶ 관련부서 : 가로행정과 / 도로관리과

▶ 의결결과 : 기각 / 부서권고

▶ 판단 및 결론

- 민원 담당공무원에 대한 감사의 적정성

신청인의 민원제기가 있는 2020. 6. 8. 이후 주무부서인 가로행정과 소속 시간제 단속원들은 6. 12 경 점포를 방문하였으나 불법적치물의 존재를 확인하지 못했던 것으로 보이고, 도로관리과 소속 공무원은 점포를 방문하여 블라드 불법 광고물에 대해 제거 조치 함(처리 결과 근무일지와 사진으로 확인)

그러나, 당시 가로행정과 소속 시간제 단속원들은 점포 앞에 설치된 데크가 도로 경계석을 침범했는지 여부는 확인하지 않았으며, 조치되지 못한 누락 민원에 대해 추가 조치 없이 성급하게 민원 종결처리를 하였던 것인 바, 이와 같은 담당 공무원의 민원처리는 불완전하고 성실하지 못한 미흡한 민원처리였던 것으로 판단됨.

다만, 가로행정과 담당 공무원은 2020. 9.초 경 해당 점포를 직접 방문하여 보도를 불법 점유 및 사용하고 있는 불법 적치물의 존재를 확인한 후 이 점포에 원상복구를 요청하여 불법상태를 제거하였고, 도로 경계석을 침범한 데크에 대해서 조치함.

이에 민원 담당 공무원에 대한 신청인의 감사청구는 받아들이지 아니함.

부서권고

☞ 가로행정과는 추후 구민이 제기한 민원에 대한 회신 시 적정하고 올바르게 민원처리가 된 것인지 명확히 확인한 후 민원인에게 민원처리 결과를 통지할 것을 권고

◆ 동작구 시설관리공단 감사실의 운영실태 조사 요청

▶ 민원개요

- ① 공공기관인 동작구 시설관리공단이 입주민의 민원내용을 입주자대표회의에 전달한 것이 적절한지의 여부
- ② 제보자에 대한 정보 보호 부족에 대해서 고충민원 신청

▶ 사실관계

- 신청인은 시흥시 ○○○○아파트에 거주하고 있고, 동작구 시설관리공단에는 위 아파트 입주자대표회의 회장이 직원으로 재직하고 있는데, 입주자대표회의 회장은 입주민을 상대로 법적 대응을 운운하는 등 공인으로서 적절치 못한 행동을 하였다. 이 때문에 위 아파트 입주민 중 한명이 동작구 시설관리공단 감사실에 전화를 걸어 입주자대표회의 회장의 위와 같은 행위에 대해 조치를 할 수 있는지 문의하였으나 입주자대표회장이 민원제기 사실을 알고 있는 것으로 보임.
- 피신청인은 2020. 7. 20. 민원 전화를 받았고, 피민원인에게 민원이 제기되었음을 고지하고 이에 대한 사실 확인을 위해 면담을 진행하였음. 그러나 피신청인은 그 과정에서 민원인의 신원 또는 신원을 유추할 수 있는 정보를 누설한 사실은 없으며 피신청인은 민원내용에 대해 조사하였으나 민원 내용에 대한 구체적인 사실을 확인할 수 없었고, 피민원인에 대해 문제가 발생하지 않도록 주의해 줄 것을 촉구하였음.

▶ 관련부서 : 동작구 시설관리공단

▶ 의결결과 : 기각

▶ 판단 및 결론

- 민원이 제기된 경우 이를 확인하는 조치가 필요하고 이에 따라 피민원인에게 민원 제기 사실을 고지할 수밖에 없음. 다만 이 과정에 피민원인에게 민원인의 신원을 직·간접적으로 알려주어서는 아니됨.

- 피신청인은 민원인에 대한 정보를 피민원인에게 알려준 사실이 없다고 주장하고 있고, 신청인이 제기한 고충민원 내용을 보더라도 피신청인이 민원인의 신원을 확인할 수 있는 사실을 피민원인에게 고지하여, 피민원인이 민원인이 누구인지 알게 되었다는 점을 인정하기는 어려움.
※ 이와 관련하여 옴부즈만은 사실관계 확인을 위해 고충민원 신청서에 기재된 신청인의 전화번호로 연락하였으나 없는 번호로 나와 추가 확인 불가
- 피신청인이 피민원인에게 민원제기 사실과 민원내용을 확인하는 것 자체가 부당하다고 볼 수 없으며, 피신청인이 그 과정에서 민원인의 신원을 알려주었다고 인정하기 어려움.

◆ 과징금 부과에 대한 대체처분 요청

▶ 민원개요

- 청소년보호법 위반에 대한 과징금 50만원을 영업정지 처분으로 변경하거나 과징금을 경감해 줄 것을 요청

▶ 사실관계

- 신청인은 동작구 ○○○○ 7길 26 소재 △△슈퍼를 운영하고 있으며, 2020 5. 25. 20:40경 청소년에게 주류를 판매하였다는 이유로 서울중앙지방검찰청으로부터 기소유예 처분을 받음
- 동작구는 2020. 7. 6. 신청인에게 청소년보호법 제28조 제1항 및 제54조에 따라 과징금 100만원을 부과한다는 내용을 처분사전통지를 하였고, 신청인은 동작구에 기소유예를 이유로 과징금 감면을 신청하였고, 동작구는 청소년보호법 제54조 및 동법 시행령 제44조 제3항, 서울특별시 동작구 청소년보호법 과징금 감경 규칙 제3조 및 별표 1, 2에 따라 신청인에 대한 과징금을 50% 감경함.
- 마스크를 착용으로 고객이 청소년인지 확인이 어려웠으며, 코로나 19로 인하여 매출 감소 경제적 어려움 증대로 감경된 과징금 50만원을 재감경 또는 영업정지 처분으로 기존 처분을 변경하여 줄 것을 요청.

▶ **관련부서 : 아동청소년과**

▶ **의결결과 : 기각**

▶ **판단 및 결론**

1. 적용법규

슈퍼를 운영하는 신청인은 식품위생법이 정하는 신고 등을 요하는 영업자에 해당하지 아니하므로, 청소년보호법의 규율 대상이 될 뿐 식품위생법은 적용이 되지 아니함.

2. 영업정지로 처분 변경 가능 여부

청소년보호법은 행정처분으로써 제54조에 과징금을 규정하고 있을 뿐, 달리 영업정지처분에 대한 근거조항을 마련하고 있지 아니하는바, 과징금 처분을 영업정지 처분으로 변경할 수 없다. 따라서 이 부분 신청인의 신청은 받아들여지지 아니함.

3. 과징금 감경 여부

신청인은 위 감경된 과징금에 대하여 추가 감경을 요청하는 취지로 본 신청을 하고 있으나, 서울특별시 동작구의 이 사건 처분은 청소년보호법 및 동법 시행령, 서울특별시 동작구 청소년보호법 과징금 감경 규칙에 따른 것으로써 달리 처분의 위법성이 확인되지 아니함.

◆ 행정기관 편의로 변경된 지원자 자격조건

▶ 민원개요

- 2020. 2. ‘공방의 전수자, 청년장인’ 사업 1차 참여자 모집 공고 시에는 사업 참여 준비로 지원을 하지 않았고, 2차 공고 시 행정기관 편의로 변경된 지원자 자격조건 (연령제한)으로 사업 참여 기회를 제한하게 되어 부당함.

▶ 사실관계

- 신청인은 제1차 공고를 참고하여 사업에 참여하기 위해 준비를 하였는데, 2차 공고에서 1차 공고와 다르게 ‘연령제한’ 이 추가되어 사업 참여에 지원할 수 있는 권리가 제한됨.
- 피신청인은 1차 공고는 서울시에서 일괄 통합 공고하였으나, 2차 공고 시에는 서울시로부터 사업 승인에 부합하도록 선발 기준을 청년으로 할 것을 권고 받았고, 피신청인은 위 권고 및 사업 승인 기준에 맞추어 2차 공고를 한 것이라고 주장함.

▶ 관련부서 : 일자리정책과

▶ 의결결과 : 기각 / 부서권고

▶ 판단 및 결론

- 제1차 공고를 신뢰한 신청인의 권리를 침해한 것이라는 이른바 행정의 신뢰 보호원칙 위반을 주장하는 것으로 판단되고, 신청인은 계속되는 이 사업에 있어 추후 사업 참여 지원을 할 수 있을 것이라는 기대가 형성됨.
- 그러나, 사업 참여자는 자격조건에 부합하는 지원자 중에서 경쟁 선발 절차를 거쳐 사업 참여자가 선발되는 것이고, 누구나 사업 참여를 희망한다고 하여 이 사건 사업에 참여할 수 있는 것이 아니며, 신청인이 이 사건 1차 공고 이후에 구체적으로 예정되지 아니한 추가 모집 공고 즉, 2차 공고를 준비하기 위하여 다니던 직장을 퇴직하고 구직 필증을 준비하였으나 이러한 신청인의 행위는 사업 참여자로 선발될 수 있다는 주관적, 추상적 기대에

불과한 것이고, 이 사건 1차 공고에 기초하여 행동한 것으로 판단하기 어려움.

- 2차 공고는 사업 승인 요건에 부합하도록 1차 공고에서 나타난 자격 요건을 수정하여 공고한 것인바, 신청인에게 가해지는 불이익이 이 사업을 통한 공공 복리를 증진시키려는 공익보다 과도하다고 보기 어려운 바, 신청인의 고충 신청은 이유 없다고 판단됨.

부서권고

- ☞ 일자리정책과는 불특정 다수를 상대로 계속적인 사업의 참여자를 모집하는 경우, 계속적 사업의 참여자 모집 요건을 정비하여 법령에 부합하도록 하여 본 사안과 같은 고충이 재발되지 않도록 노력할 것을 권고 또한, 신청인에게 이 사건 2차 공고가 변경된 사유에 대해 구체적으로 설명하고, 신청인이 이 사건 사업을 대체하여 참여할 수 있는 사업을 안내하고, 지원할 것을 권고

◆ 아파트 임시사용승인에 대한 이의신청

▶ 민원개요

- 동작구 ○○○○ 아파트 일반 분양 입주자로 사업승인변경허가 및 준공인가 전 사용허가가 적법하게 이루어졌는지에 대한 의문을 제기함.
신청인은 우선 사업승인변경과 관련하여 피신청인에게 아파트 재건축 조합 측과 신청인측이 합의하기 전에는 사업승인변경 허가를 불허해 달라는 민원을 제기하였음에도 피신청인이 변경허가를 승인해준 이유가 무엇인지 밝혀줄 것을 요청
- 인접지 아파트에 옹벽 공사가 진행 중인 상태에서 안전을 고려하여 부분 임시 사용허가를 할 수 있었음에도 피신청인이 본건 아파트 전체에 대해 임시 사용승인은 해준 사유와 적법성에 이의 제기
- 피신청인의 부적법한 준공인가전 사용허가로 인해 공사소음과 먼지 등의 피해를 입었고, 재산세와 종합부동산세를 내야하는 재산상 피해를 입었으므로 피신청인은 이에 대한 대책을 마련해야 한다고 주장

▶ 사실관계

- 피신청인의 의견
- ① 본건 아파트의 설계변경으로 옹벽 및 둔덕이 존치되는 내용의 사업시행계획 인가는 적법하게 이루어졌고, 사업시행계획변경으로 인해 신청인에게 손해가 발생한다면 이는 조합과 신청인 사이에 민사적으로 해결해야 할 사안이며,
- ② 준공인가전 사용허가(임시사용승인)는 입주예정자 자녀의 학교입학 지연 및 전세 또는 매매계약이 종료되는 입주민의 주거 문제 등 민원 발생을 방지하기 위한 목적으로, 피신청인은 조합의 준공인가전 사용허가 신청에 관해 관련 법령 등이 정한 요건을 충족 여부 등을 충분히 검토하였고, 감리자의견서, 30개의 유관부서 및 기관 검토 결과 도시 및 주거환경정비법 제75조 제1항 각호의 기준에 적합한 것으로 판단하였다는 의견임.

▶ 관련부서 : 주택과

▶ 의결결과 : 기각 / 부서권고

▶ 판단 및 결론

가. 사업시행계획 변경 승인의 적법성

1) 사업시행계획인가 현황 및 내용

- '11.01.06. : 주택재건축정비구역 지정 고시
- '12.06.29. : 조합설립인가
- '14.01.16. : 사업시행계획 인가
- '15.05.21. : 관리처분계획 인가
- '16.06.23. : 사업시행계획(1차 변경)인가
⇒ ○○○○아파트 경계부 옹벽 및 둔덕 철거를 감안 건축계획 및 배치조정
- '16.11.10. : 관리처분계획(1차 변경) 인가
- '16.12.02. : 착공신고
- '16.12.20. : 입주자모집공고 승인
- '18.09.27. : 사업시행계획(2차 변경)인가
⇒ 단지 내 노유자시설 추가 설치
- '20.01.23. : 사업시행계획(3차 변경)인가
⇒ ○○○○아파트 경계부 옹벽 및 둔덕 일부 존치하고 피암터널 설치 및 비상차로 동선 변경
- '20.02.27. : 준공인가 전 사용허가(임시사용승인)

2) 2020. 1. 23. 사업시행계획변경 인가의 적법성

- 도시 및 주거환경정비법 제50조 제1항에 따라 사업시행자는 인가 받은 시행계획을 변경하려면 관련 서류를 첨부하여 시장·군수 등에게 변경 인가를 신청해야 함. ○○○○ 주택재건축정비사업조합은 위 법령에 따라 사업시행계획(3차 변경)인가를 신청하였고, 피신청인은 2020. 1. 23. 사업시행계획 변경을 인가 함.
- 조합은 2015. 12. 21. 인접 ○○○○ 아파트와 양측 사이 8m 경계옹벽 및 둔덕을 철거하고 그 공간을 활용하는 협약서를 체결하고, 2016. 6. 23. 위 협약을 토대로 사업시행계획 인가를 득한 후 2016. 12. 20. 입주자 모집공고 승인을 받고 입주자 모집을 완료함. 그러나 ○○○○ 아파트 입주자대표회장이 교체되고 협약서 이행이 지연되자 조합은 2020. 2. 28. 입주예정일 내 입주를 위하여 경계옹벽 및 둔덕을 존치하는 설계변경을 하였으며, 이러한 내용으로 사업시행계획을 변경하게 됨. 조합의 입장에서는 입주 예정일이 임박한 상황에서 ○○○○ 아파트가 2015. 12. 21.자 협약을 이행할 것을 무작정 기다릴 수 없는 등 사업의 완성을 위해 사업시행계획을 변경할 수밖에 없는 사정이 존재함.

- ○○○○○ 아파트 경계부 옹벽 및 둔덕 일부를 존치하고 ○○터널 설치 및 비상차로 동선 변경하는 내용의 사업시행계획변경을 신청한 것은 사업시행자인 조합인바, 사업주체가 스스로 사업시행계획의 변경을 요청하는 것에 대해 피신청인은 관련 법령에 저촉되는 등을 검토하고 규정에 적합할 경우 특별한 사정이 없는 한 인가해야 하고, 피신청인의 사업시행계획변경 인가에 법령 위반의 사유를 발견할 수 없음.
- 입주자 모집공고 당시 사업시행계획이 변경됨에 따라 신청인이 분양받은 아파트가 옹벽을 마주하게 됨에 따라 재산상 가치가 하락하는 등의 손해가 발생할 가능성은 있으나, 이와 관련한 손해배상의 문제는 수분양자인 신청인과 조합 사이에 민사적으로 해결해야 할 문제로 보일 뿐이므로, 이는 피신청인이 조합의 사업시행계획 변경 신청을 거부할 사유로는 보기 어려움. 따라서 2020. 1. 23.자 사업시행계획 변경 인가는 적법한 것으로 판단

나. 준공인가 전 사용허가(임시사용승인)의 적법성

1) 준공인가 전 사용허가의 법적 근거

도시 및 주거환경정비법 제83조 제5항에 의하면 피신청인은 준공인가를 하기 전이라도 완공된 건축물이 사용에 지장이 없는 등 대통령령으로 정하는 기준에 적합한 경우에는 입주예정자가 완공된 건축물을 사용할 수 있도록 사업시행자에게 허가할 수 있으며, 도시 및 주거환경정비법 시행령 제75조는 ① 완공된 건축물에 전기·수도·난방 및 상·하수도 시설 등이 갖추어져 있어 해당 건축물을 사용하는 데 지장이 없을 것 ② 완공된 건축물이 관리처분계획에 적합할 것, ③ 입주자가 공사에 따른 차량통행·소음·분진 등의 위해로부터 안전할 것이라는 기준을 충족하면 준공인가 전 사용허가가 적합한 것으로 규정

2) 피신청인의 준공인가 전 사용허가의 적법성

조합은 아파트 경계사면 조성을 제외한 공사를 완료한 상태에서 입주 예정일(2020. 2. 28.) 내에 입주를 시작하기 위해 완성된 공동주택 17개동, 부속 건축물, 근린생활시설 및 노유자 시설에 대해 피신청인에게 준공인가 전 사용허가 신청을 하였고, 피신청인은 2020. 2. 27. 준공인가 전 사용 허가를 함.

준공인가 전 사용허가 신청서에는 준공인가 전 임시사용이 적합하다는 내용의 본건 아파트 공사의 감리자 의견서가 첨부되어 있고, 감리자는 건설기술진흥법 등 관련 법령에서 엄격한 자격을 요구하고 엄중한 책임을 부과하는 자로서 조합으로부터 독자적인 지위를 가진 전문가 임. 그러한 전문가의 의견에 따르면 완성된 본건 아파트의 완공된 부분에 대한 준공인가 전 임시사용이 관련 법령에 적합한 것으로 판단되었는바 피신청인으로서 특별한 사정이 없는 한 준공인가 전 사용허가가 부적법하다고 판단하기는 힘들.

다. 부분 임시사용 허가를 하지 않은 것이 부적합한지 여부

신청인은 옹벽 공사가 진행되고 있는 장소 부근의 아파트 동을 제외하고 나머지 건물에 대해서만 준공인가 전 사용허가를 하지 않은 것에 문제가 있다는 취지로 주장

피신청인도 신청인의 주장과 같이 원칙적으로 동별·세대별 또는 구획별로 준공인가 전 사용허가가 가능하다는 점은 인정하고 있음. 그러나 조합에서 부분 사용허가를 신청한 것이 아니라 완성된 건물 전체에 관해 준공인가 전 사용허가를 신청하였음에도 피신청인이 그 중 일부분에 대해서만 사용허가를 할 수 있는 법률상 근거가 있는지 의문인 점, 위 나항에서 본 바와 같이 피신청인으로 당시 옹벽 공사 현장 주변 동의 안전성에 문제가 있다고 판단하기는 어려운 상황으로 보이는 점 등을 고려하면, 피신청인이 부분 사용허가를 하지 않은 것에 문제가 있다고 보기도 어려움.

⇒ 피신청인의 사업계획변경인가와 준공인가 전 사용허가에 부적법한 사항은 없으므로 이에 대한 신청인의 신청은 기각

부서권고

☞ 주택과는 준공인가 전 사용허가 전에 입주자가 공사에 따른 차량통행·소음·분진 등의 위해(특히, 안전과 관련한 위해)로부터 안전한지 여부를 더욱더 엄격한 기준으로 검토하고, 사후적으로도 안전성이 확보되었는지 철저히 지도 감독할 것을 권고

◆ 까치산 입구 산책로 정비의 건

▶ 민원개요

- 산책로 공사 등 주민생활과 밀접한 공사를 시행할 경우 사전에 제반 내용을 공지하고 주민 불편을 최소화 할 수 있는 조치 요청
- 공사작업자들이 시민을 대하는 기본적인 태도 및 안전의식 결여에 대해 재발 대책 강구 요청
- 인위적인 조형물을 만들어 장미터널을 조성하는 계획이 적절한지 의문인 바, 위 공사가 적법한 근거와 절차에 의해 시행되었는지 확인하고, 추후 불요불급한 예산이 집행되는 것을 예방해달라고 요청

▶ 사실관계

- 사당4동 장미터널이 있는 우리동네 산책길 조성사업은 사당4동에서 제안 하여 동작구 주민참여사업으로 선정되어 추진한 사업으로, 까치산입구 등 산로의 노후 목계단을 정비(교체)하고, 주변 장미를 활용한 장미아치를 설치하여 쾌적하고 즐거운 등산 환경을 제공하려는 목적의 사업임.
- 본 사업의 공사기간은 2020. 4. 3. ~ 5. 5. 까지였으나, 공사로 인한 주민 불편을 줄이고자 실제 공사기간보다 5일 단축하여 4. 30.까지 끝내는 것을 목표로 하였고, 게시된 현수막에도 공사기간을 ‘4. 13. ~ 4. 30.(예정)이라고 표기하였으나 공사 진행 중 부득이 설계변경사항이 발생하여 공사를 4. 30. 까지 단축하지 못하고, 당초대로 5. 5.까지 작업을 진행하게 됨
- 그런데 2020. 5. 1. 15:30 분경 현장에서 용접 작업 중, 신청인이 공사로 통제 되어 있는 등산로를 통행하려고 하자, 작업자가 안전을 위해 신청인을 통제 하였고, 이에 작업자가 신청인에게 막말(험한 말)을 하면서 작업자와 신청인

간에 마찰(언쟁)이 발생하게 되었으며, 같은 날 16:00 결 신청인은 동작구청 공원녹지과에 항의전화를 함

- 담당자는 작업자에게 지역주민들에게 친절할 것을 당부하고, 현수막 등에 적힌 날짜를 즉시 수정(4. 30. → 5. 5.)하도록 조치하였으며, 작업시간(07:00 ~ 17:00) 외에는 통행 가능하다는 내용을 추가하였고, 우회하는 등산로 안내문을 재차 부착(설치) 함



▶ 관련부서 : 공원녹지과

▶ 의결결과 : 일부인용 / 권고 및 기각

▶ 판단 및 결론

1) 공원 출입구 공사 진행 시 주민 불편 해소 조치

피신청인이 본 사업과 관련하여 주민들의 불편 해소를 위해 현수막과 우회로 안내판 등을 설치하였고, 또 신청인의 민원에 대한 보완 조치를 취하는 등의 노력을 한 것은 인정

2) 공사 작업자에 대한 안전·친절 교육

피신청인은 작업자가 안전조치를 이행하고, 일반 주민들에 대해 친절히 응대하도록 교육할 의무가 있으며, 이에 대해 피신청인은 본 사업 현장 작업자들에게 주변 주민들에게 친절하게 안내드리고, 안전하게 시공할 것을 작업 전 및 현장 점검 시 수차례 당부하였으며, 앞으로 현장 작업자들에 대한 안전·친절 교육을 강화하겠다는 입장임. 주민 생활에 영향을 미칠 수 있는 공사에 대해서는 현장 작업자에 대한 교육을 강화 하고, 그 교육이 형식적인 것에 그치지 않도록 교육의 내용을 정형화·체계화·문서화 할 것을 권고

3) 장미터널 조성 계획의 적절성

우선, 본 사업은 지방재정법 제39조 및 동법 시행령 제46조, 서울특별시 동작구 주민참여예산제 운영 조례에 따라 사당4동에서 ‘2019 동작구 주민참여예산’ 사업으로 신청하여 주민참여예산 위원회 심의를 거쳐 주민 전자투표 이후 ‘동단위 일반사업’으로 선정된 사업으로 그 근거나 절차에 있어서는 문제가 없는 것으로 판단됨

다음으로 인위적인 조형물을 만들어서 장미터널을 조성하는 것이 주변 경관과의 조화와 주민의 정서적인 함양을 기할 수 있는지에 대해 판단해 보면, 본 사업은 인근 주민의 의견 등이 반영된 사업으로 인근 주민들은 장미터널이 적정한 것으로 생각하고 있는 것으로 보이고, 주변 경관과의 조화와 주민의 정서적인 함양은 판단하는 사람에 따라 달라지는 주관적인 것으로 실제로 본 옴부즈만이 위 현장에 가본 결과 신청인의 주장과 달리 오히려 장미터널은 산책로의 차양기능이나 미관 개선에 도움이 될 것으로 보인다. 결국 본 사업이 예산이 낭비되는 부적절한 사업이라고 판단되지 않아 기각

4

기타 활동사례

☯ 정례회의 개최

▶ 정례회의 : 월 1회(2020년 12회 개최)

▶ 기 능

- 고충민원 조사 여부 및 담당 읍부즈만 지정
- 고충민원 조사결과 공유, 논의 등 처리방향 전원합의제로 의결
- 주요 반복민원 검토, 구정 주요 현안 공유
- 관련 부서 및 민원인 의견 청취, 현장 조사 등

▶ 회의사진



▶ 현장조사



Ⅲ. 참고 자료

1. 주요 언론보도 및 홍보활동

<현대 HCN 뉴스와이드 2020.02.14.>



동작구, 옴부즈만 확대 구민의 권익보호 강화

지난해부터 실시한 옴부즈만 2명 추가 모집 총 5명 운영...건축사 1명 필수 선발...

위법·부당한 행정처분으로 인한 구민의 피해 구제와 갈등 완화로 구정 신뢰 향상

동작구(구청장 이창우)가 올해 '동작구 옴부즈만'(이하 옴부즈만)을 확대해 운영한다.

구는 지난해 변호사 3명으로 옴부즈만을 구성해 위법·부당한 행정처분으로 인한 구민의 피해 구제와 갈등 완화로 구정에 대한 신뢰를 높이고 있다.

현재까지 주요 활동으로는 ▲건축현장 소음·먼지 피해 방지 ▲도로 예정 부지 매입 요청 등의 고충민원부터 ▲공익신고자 보호조치 ▲도로점용에 대한 행정처분 등 부서의 법적 자문까지 총 9건의 민원을 처리했다.

구는 올해 민원의 신속·정확한 해결을 위해 분야별 전문가 2인을 추가 모집, 총 5명의 옴부즈만을 운영한다.

특히, 복잡한 건축 관련 법령 및 행정에 대한 민원인의 이해를 돕기 위해 건축사 1명을 필수로 선발한다.

신청접수는 오는 18일부터 24일까지이며, 신청서와 자기소개서, 경력증명서 등 서류를 지참해 구청 감사담당관(☎820-9583)으로 방문 제출하면 된다.

향후 서류심사 및 옴부즈만 선발 심사위원회의 면접심사를 통해 ▲전문지식과 응용능력 ▲직무수행 의지·역량 ▲적합성 ▲구정 관심도 등을 기준으로 종합평가할 계획이다.

선발된 옴부즈만의 임기는 2년이며(1회 연임 가능), 민원이 접수되면 7일 이내 조사에 착수해 60일 동안 활동한다. 부득이한 경우 30일 이내에서 1회 연장할 수 있다.

옴부즈만의 도움을 원하는 구민은 감사담당관을 직접 방문하거나 우편을 통해 신청할 수 있다.

또 구 홈페이지 내 고충민원 온라인 창구를 신설해 구민들이 보다 편리하게 옴부즈만을 이용할 수 있도록 할 예정이다.

유재천 감사담당관은 "이번 옴부즈만 확대가 구정에 대한 구민 만족과 권익 보호에 많은 도움이 될 것으로 기대한다"며 "앞으로도 정책 수요자인 구민의 다양한 의견을 들을 수 있도록 소통 채널을 확대하겠다"고 말했다.

구는 지난해 12월 국민권익위원회가 주관하는 '동작구 옴부즈만 방문 컨설팅'을 실시해 실효성 있는 지방옴부즈만 운영과 홍보방안, 고충민원 처리 기법을 공유했다.

박종일 기자 dream@asiae.co.kr

<헤럴드경제 2021.01.14.>

동작구, '2020 민원서비스 종합평가' 전국 최우수

취약계층 대상 민원상담창구 운영, 옴부즈만 운영 활성화 등 높은 평가 받아

이번 평가는 전국 304개 기관(중앙행정기관, 시도교육청, 광역지자체, 기초지자체)을 대상으로 ▷민원행정 전략 및 체계 ▷민원제도운영 ▷국민신문고민원처리 ▷고충민원처리 ▷민원만족도 등 5개 항목 18개 지표를 기준으로 실시됐다.

전문성과 공정성을 위해 외부전문평가업체에서 서면평가와 현장실사, 민원만족도 설문조사를 통해 이루어졌다.

구는 고충민원에 대한 다각적 검토를 통한 적극적인 민원처리 추진으로 옴부즈만 운영을 활성화하고, 민원조정위원회 운영 등 구민과 소통하는 민원 서비스 구현에 앞장섰다는 점에서 우수한 평가를 받았다.

지난 한해 사회적 약자를 배려하는 가치 실현에 중점을 두고 취약계층 대상 민원상담창구 운영, 민원인 의사소통 지원 편의용품 비치, 외국인 통역 서비스 등을 제공했다.

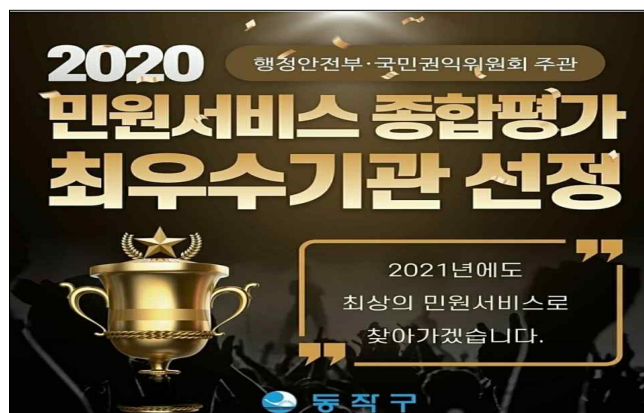
또 민원담당자의 안전한 근무환경 조성을 위해 ▷CCTV, 녹음전화, 비상벨 설치 ▷감정노동 스트레스 해소 힐링프로그램 이수 ▷심리 상담 진행 ▷특이민원 발생 대비 동작경찰서 연계 모의훈련 실시 등을 추진했다.

올해 동작구는 구청사 외부에 무인민원발급기 부스를 설치하여, 학업 및 구직활동으로 바쁜 청년과 구민들이 365일 24시간 민원서비스를 이용할 수 있도록 지원할 예정이다.

이창우 동작구청장은 "이번 평가는 수요자 중심의 민원행정 서비스를 제공하고, 민원불편사항을 개선하기 위한 노력의 결과"라며 "앞으로도 사회적 약자를 포함한 구민이 중심이 되는 민원서비스 제공을 위해 최선을 다하겠다"고 말했다.

한편, 행정안전부와 국민권익위원회는 우수기관에 대해 정부포상과 함께 특별교부세 등 재정 인센티브를 지급할 예정이다.

jycafe@heraldcorp.com



<홍보활동>

☯ 동작구 인터넷소식지 동작구 인터넷소식지 건강·환경 교육·문화 복지·경제 주택·교통 동작한마당 동작한마당 옴부즈만 확대로 구민의 권익보호 강화 등록일 : 2020-02-14 동작구(구청장 이광우)가 올해 ‘동작구 옴부즈만’(이하 옴부즈맨)을 확대해 운영한다고 13일 밝혔다. 구는 지난해 변호사 3명으로 옴부즈만을 구성해 위법·부당한 행정처분으로 인한 구민의 피해 구제와 갈등 완화를 구정에 대한 신뢰를 높이고 있다. 현재까지 주요 활동으로는 ▲건축현장 소음·먼지 피해 방지 ▲도로 예정 부지 매입 요청 등의 고충민원부터 ▲공익신고자 보호조치 ▲도로검용에 대한 행정처분 등 부서의 법적 자문까지 총 9건의 민원을 처리했다.	☯ 동작구 블로그 동작구 블로그 구민의 목소리에 귀를 기울인다, 옴부즈만 확대로 구민의 권익보호 강화 2020. 2. 14 10:34 이웃하기 구민의 목소리에 귀를 기울인다
☯ 동작구 홈페이지 동작구청 열린구청장실 동작구의회 옴부즈만 안내 - 옴부즈만 소개 - 옴부즈만은 일반시민들로부터 받은 민원을 독립적으로 조사하고 시정사항을 권고하는 등 불합리한 행정을 시정하고 시민의 기본적 권익을 보호하는 기능을 하는 제도입니다. 직무 및 권한 - 고충민원의 조사·처리 - 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의 조정 등 처리 - 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명 등 제도운영의 법적근거 - 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 - 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	☯ 배너 동작구 옴부즈만 「동작구 옴부즈만」이 구민의 고충민원 해결을 도와드립니다! 행정서비스 향상전론 ● 신청대상 동작구 주민 또는 동·주민자치위원회(동·주민자치위원회) 위원 ※ 단, 재직 중인 공무원이나 공무원인 가족은 제외한다 ● 접수 방법 신청서 작성 후 접수하거나 전화 또는 방문하여 접수할 수 있다. 신청서를 접수하면 접수증과 함께 접수된 사실 여부를 확인하는 서류를 발급한다. ● 신청기간 신청서 접수 후 접수증 수령일까지이다. ● 처리절차 동작구 옴부즈만이 접수된 민원을 조사하고 결과를 통보한다. ● 문의처 동작구 옴부즈만 담당자 연락처로 문의한다.

부록. 관련법령

「서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 필요한 사항을 규정하여 위법·부당한 행정처분 등으로부터 국민의 기본적 권익을 보호하고 행정기관과 국민간의 갈등을 완화하여 상호 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 민원사항 중 서울특별시 동작구 옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)의 직무와 권한을 수행할 수 있는 대상기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 동작구민(이하 “구민”이라 한다)의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “시민사회단체”란 「비영리민간단체 지원법」에 따라 주무장관 또는 시·도지사에게 등록을 한 비영리민간단체를 말한다.

제3조(옴부즈만의 구성 등) ① 옴부즈만은 서울특별시 동작구청장(이하 “구청장”이라 한다) 소속 하에 두되, 직무수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

② 옴부즈만은 5명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 옴부즈만으로 호선한다.

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 공개모집 및 추천에 의해 서울특별시 동작구의회(이하 “구의회”라 한다)의 동의를 얻어 구청장이 위촉한다.

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

제4조(임기 및 신분보장) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다.

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

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

1. 업무를 태만히 하거나 업무수행 능력이 부족한 경우
2. 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
3. 제10조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
4. 그 밖에 옴부즈만 직책을 계속할 수 없는 사유가 발생한 경우

제5조(직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다

1. 제12조에 따라 신청된 고충민원의 조사·처리
 2. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의 조정 등 처리
 3. 옴부즈만 스스로 인지한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
 4. 구정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치 권고
 5. 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
 6. 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
 7. 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사건의 조사·처리
- ② 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만 의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.
1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행 중인 사항
 2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 3. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
 4. 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
 5. 구 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
 6. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
 7. 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

제6조(직무 관할) 옴부즈만이 제5조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

1. 구 및 그 소속행정기관
2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

제7조(옴부즈만 상호간의 관계) 옴부즈만은 합의제로 운영하되, 상호 독립하여 직무를 수행하며 상호협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.

제8조(제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.

1. 본인과 직접적인 이해관계가 있는 사항
2. 본인과 친족관계가 있거나 있었던 사람과 관계되는 사항
3. 본인이 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항
- ② 이해당사자는 ombudsman에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 ombudsman에 대하여 기피신청을 할 수 있다.
- ③ ombudsman은 제척 또는 기피사유에 해당하는 경우 스스로 그 사항의 조사·처리 과정을 회피할 수 있다.

제9조(ombudsman의 결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 ombudsman이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 「정당법」에 따른 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람
- ② ombudsman이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직한다.

제10조(겸직금지) ombudsman은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원, 지방의회의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 행정기관등과 같은 법 시행령 제14조에서 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제11조(비밀유지 의무) ombudsman으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니된다.

제12조(고충민원의 신청 등) ① 고충민원은 본인 또는 대리인을 통하여 신청할 수 있다.

- ② 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.
1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
3. 소송 또는 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 신청인과의 관계
5. 대표자가 선정된 경우 그 대표자의 인적사항
- ③ ombudsman은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이

있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

제13조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수하면 특별한 사정이 없으면 7일 이내에 조사에 착수하여 60일 이내에 종결해야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 종결이 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

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

1. 제5조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 서울특별시 및 중앙정부에 진정 또는 고충민원 신청을 하여 이미 결정된 사항
5. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우

③ 제1항에 따라 고충민원 조사에 착수한 경우에는 7일 이내에 신청인에게 그 사실을 통지하여야 하며 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 신청인에게 조속히 통지하여야 한다.

④ 옴부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청인, 관계기관, 관계부서의 장 및 감사부서의 장에게 문서로 통지하여야 한다.

제14조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제13조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

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

② 옴부즈만은 접수된 고충민원을 옴부즈만이 직접 조사하기 부적절하다고 판단하는 경우 이를 구 및 관계 행정기관 등에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에 지체없이 이를 통보하여야 한다.

③ 구 및 관계 행정기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제15조(시정권고 및 의견표명) ① 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 구청장에게 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 구청장에게 제도의 개선을 요구하기 위한 의견을 표명할 수 있다.

제16조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제15조에 따라 구청장에게 시정 또는 제도 개선의 권고를 하기 전에 구청장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 제6조 각 호에 따른 직무관할 대상기관의 직원, 신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제17조(처리결과와 통보 등) ① 옴부즈만으로부터 제15조에 따른 권고 또는 의견을 받은 구청장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리 결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

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

제18조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제19조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제15조에 따른 권고 또는 의견의 이행 실태를 확인·점검할 수 있다.

제20조(운영상황의 보고 및 공표) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 제1항에 따라 공표할 경우 「개인정보 보호법」 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야 한다.

제21조(운영지원) 구청장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위에서 필요한 인력과 수당 등을 지원할 수 있다.

제22조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙 (2017. 12. 21.)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

「서울특별시 동작구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

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

제2조(대표 ombudsman) ① 「서울특별시 동작구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제3조제2항 에 따른 대표 ombudsman은 ombudsman의 조직을 대표하고, 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

② 대표 ombudsman이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 대표 ombudsman이 미리 지정한 ombudsman이 그 직무를 대신한다.

제3조(보안서약) ombudsman으로 위촉된 사람은 별지 제1호서식의 보안서약서를 작성하여야 한다.

제4조(고충민원 신청·접수) ① 조례 제12조제1항 에 따른 고충민원 신청은 별지 제2호서식에 따르며, ombudsman이 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호서식의 고충민원 접수 처리 부에 기록·관리하여야 한다.

② ombudsman에게 접수된 고충민원의 내용이 단순한 사항인 경우에는 관계부서에 이관하여 처리하게 할 수 있다.

③ 조례 제13조제3항 에 따라 신청인에게 조사에 착수한 사실을 통지하는 경우, 서면이나 유선 등으로 할 수 있다.

제5조(신청서의 보완) ① ombudsman은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 접수일로부터 3일 이내에 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 ombudsman은 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.

③ ombudsman은 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결처리 할 수 있다.

제6조(신청의 취하) 신청인은 ombudsman의 조사결과 통지 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제7조(신분증의 제시) ombudsman이 조례 제14조제1항 에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별표의 ombudsman 신분증명서를 관계인에게 제시하여야 한다.

제8조(처리기간의 연장 및 조사완료 통지) ① 조례 제13조제1항 에 따라 처리기간을 연장하는 경우에는 별지 제4호서식에 따라 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장 사유와 처리 예정기간을 통지하여야 한다.

② 읍부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 별지 제5호서식에 따라 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 통지하여야 한다.

제9조(반복 고충민원의 처리) 읍부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 반복하여 신청한 경우 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안은 종결처리 할 수 있다.

제10조(시정권고 및 의견표명의 방법) 조례 제16조 에 따른 시정권고 또는 의견표명은 다음 각 호의 사항을 분명하게 밝혀 서면으로 하여야 한다.

1. 고충민원의 내용
2. 관련 법령·제도·정책의 현황 및 문제점
3. 시정·제도개선 권고, 의견표명 내용
4. 그 밖에 읍부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제11조(운영상황의 공표) 읍부즈만은 조례 제20조 에 따라 매년 12월 말일까지의 읍부즈만 운영상황을 다음해 2월 말일까지 서울특별시 동작구청장과 서울특별시 동작구의회에 보고하고 이를 구보에 공표한다.

제12조(공인) ① 읍부즈만은 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.

② 제1항의 공인은 「서울특별시 동작구 공인 조례」 를 준용한다.

제13조(운영세칙) 이 규칙 외에 읍부즈만의 운영에 필요한 사항은 구청장이 따로 정할 수 있다.

부 칙 (2020. 11. 5.)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.