

서울특별시 은평구 공고 제2021-400호

서울특별시 은평구 읍부즈만 운영사항 공표

「서울특별시 은평구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제22조 및 「서울특별시 은평구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제12조에 따라 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지의 서울특별시 은평구 읍부즈만 운영사항을 아래와 같이 공표합니다.

2021년 3월 4일

서울특별시 은평구청장

목 차

I . 옴부즈만 운영 개요

1. 도입배경과 추진경과	-----	1
2. 옴부즈만 구성 현황	-----	2
3. 옴부즈만 직무 및 권한	-----	3
4. 고충민원 처리절차	-----	4

II . 옴부즈만 운영 성과

1. 운영개요	-----	5
2. 운영결과	-----	5
3. 고충민원 조사 처리	-----	6

III . 참고 자료

1. 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	-----	11
2. 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	-	12

I. 옴부즈만 운영개요

1. 도입배경과 추진경과

가. 도입배경

- 옴부즈만은 “대표자, 대리인”이란 뜻으로 위법·부당한 행정기관의 처분에 대한 감시, 감찰, 또는 고충을 처리하는 비사법적 시민권익 보호제도로, 1809년 스웨덴에서 처음 발족되어 현재 많은 국가가 도입·운영하고 있음
- 은평구는 구민 참여활동 제도화, 구민 권익 향상, 구민 입장의 고충민원 처리, 구 행정의 정시성·투명성 확립을 위해 은평구 옴부즈만 제도를 운영하고 있음

나. 운영근거

- 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」
- 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

다. 추진경과

2015~2016

- 2015. 08. 06. 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
- 2016. 06. 16. 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2016. 06. 17. ~ 27. 옴부즈만 공개모집
- 2016. 09. 07. 제242회 은평구의회 옴부즈만 위촉 동의안 가결
- 2016. 09. 21. 제1기 은평구 옴부즈만 3인 위촉 및 제1차 정기회의 개최

2017

- 2017. 04. 11. 은평구·서대문구 옴부즈만 간담회 개최
- 2017. 05. 17. ~ 18. 국민권익위원회 국내 옴부즈만 역량강화 워크숍 참석
- 2017. 12. 13. 마포구 주관 옴부즈만 간담회 참석

2018

- 2018. 03. 06. 2016년 ~ 2017년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2018. 07. 19. ~ 25. : 은평구 옴부즈만 공개모집 (1명)
- 2018. 09. 06. 제2기 은평구 옴부즈만 신규위촉 동의안 상정
- 2018. 09. 21. 제2기 은평구 옴부즈만 위촉(재위촉 2명)
- 2018. 11. 15. 제2기 은평구 옴부즈만 신규위촉(1명)

2019

- 2019. 03. 19. 2018년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2019. 04. 17. 2019년 상반기 전국옴부즈만 협의회 총회 참석
- 2019. 07. 19. 2019년 하반기 전국옴부즈만 협의회 총회 참석
- 2019. 08. 29. 고충민원 역량 강화 워크숍 참석
- 2019. 09. 25. 찾아가는 이동신문고 운영 참석
- 2019. 09. 25. 서울 서북권 옴부즈만 위원회 간담회 참석
- 2019. 10. 13. 2019년 고충민원 처리실태 평가 심사위원 참석
- 2019. 10. 31. 전국 지방옴부즈만 협의회 참석

2020

- 2020. 03. 04. 2019년 은평구 옴부즈만 운영성과 은평구의회 보고
- 2020. 07. 23. ~ 8. 5. : 은평구 옴부즈만 공개모집 (2명)
- 2020. 08. 10. 제3기 은평구 옴부즈만 신규위촉 동의안 상정
- 2020. 09. 21. 제3기 은평구 옴부즈만 위촉(재위촉 1명)
- 2020. 09. 24. 제3기 은평구 옴부즈만 신규위촉(2명)

2. 옴부즈만 구성 현황

가. 임기 및 구성

- 인원 : 3명 이내
- 신분 : 비상임
- 임기 : 2년 (1회에 한해 연임 가능)
- 지위 : 구청장 소속으로 독립적 직무 수행
- 위촉방법 : 공개모집 및 추천에 의해 구의회 동의 받아 위촉
- 주요업무 : 고충민원의 조사·처리
- 근무 현황
 - 장소 : 본관3층 옴부즈만실
 - 운영방식 : 합의제
 - 근무시간 : 매월 둘째, 넷째주 월요일 오전10시 정기회의 개최

나. 자격요건

- 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야의 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직으로 재직하거나 재직한 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 4급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민 사회단체로부터 추천을 받은 사람

다. 옴부즈만 소개(위촉현황)

연번	성명	주요경력	비고
1	박석태	-前 MBC 보도국 부국장 -前 MBC 논설위원실 국장	
2	정만섭	-前 서울강서교육지원청 교육장 -現 서울남부지방법원 민사조정위원	
3	장호영	-現 강남종합 법무법인 변호사	

3. 옴부즈만 직무 및 권한

가. 직무 및 권한

- 구민 30인 이상의 연서를 받은 대표자(신청인대표)가 신청한 고충민원의 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사, 협의, 조정 등 처리
- 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 민원의 조사·처리
- 조사를 위해 필요하다고 인정되면 관계인 또는 관련기관에 조사에 필요한 질문·현황 청취·협조 등 요청 가능
- 조사처리 결과에 대한 시정권고 및 의견 표명
- 조사 과정에서 개선이 필요하거나 위법·부당하게 처리한 사실이 발견된 경우 제도개선 권고 및 감사 의뢰

<옴부즈만 조치 유형>

- 시정 요구 :
행정기관의 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우
- 권고 및 의견표명 :
행정기관의 처분 등이 위법·부당하다고 볼 수는 없으나 정책 및 제도, 현 실태의 개선이 필요하다고 인정되는 사실에 대해 합리적인 개선을 권고하거나, 합리적인 개선에 대한 의견을 표명하는 행위
- 제도개선 권고 :
조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
- 감사 의뢰 :
조사·처리 과정에서 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실이 발견된 경우

나. 옴부즈만 직무 및 권한이 아닌 사항

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 구의회에 관한 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
- 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

4. 고충민원 처리절차



가. 고충민원 신청

- 구민 30명 이상의 연서를 받은 신청인 대표자가 방문, 우편 등의 방법으로 옴부즈만에게 서면으로 신청, 특별한 사유가 있는 경우 구두로 신청
- 시행규칙 별지제2호서식(신청서)에 신청인의 이름과 주소, 신청의 취지
· 이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용 등을 기재

나. 조사 착수

- 고충민원을 접수하면 7일 이내에 조사에 착수하여 신청인 대표에게 통지, 구의 관련 부서에도 그 취지를 통보

다. 민원조사

- 민원조사는 60일 이내에 종결해야 하나, 부득이한 사유가 있는 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간 연장 가능
- 조사를 위해 필요하다고 인정되면 관계인 또는 관련 대상기관에 질문 현황 청취 및 조사에 필요한 협조 요청 가능

라. 결과 통지

- 조사 완료 시 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청인 대표 및 구청장에게 문서로 통지
- 해당부서에 조사처리 결과에 대한 시정권고 및 의견 표명, 제도개선 권고 및 감사 의뢰 등 조치 결과 통보

마. 조치결과 통보

- 옴부즈만의 통지를 받은 부서는 특별한 사유가 없으면 그 내용을 성실하게 이행하고 1개월 이내 옴부즈만에게 조치결과 통보

II. 옴부즈만 운영성과

1. 운영개요

- 운영기간 : 2020. 1월 ~ 2020. 12월
- 운영인원 : 옴부즈만 3명
- 운영장소 : 본관3층 옴부즈만실
- 주요업무 : 고충민원 조사·처리
- 운영시간 : 월 2회 정기회의 및 고충민원 상담·관련민원 검토 처리

2. 운영결과

- 운영횟수 : 총14회(정기회의 9회)
- 운영실적

처리결과 민원분야	계	시정권고	의견표명	불인용 (이해설득)	기타 (각하·철회 등)
계	10	—	3	—	7
도로교통	5	—	2	—	3
주택건축	—	—	—	—	—
환경공원	3	—	1	—	2
보건복지	1	—	—	—	1
도시계획	1	—	—	—	1
토목치수	—	—	—	—	—
일반행정	—	—	—	—	—
기타 (문화·경제 등)	—	—	—	—	—

3. 고충민원 조사·처리

① ▲▲로 차도 내 녹지대 경계석 파손 보수 요청

가. 민원개요

1) 접수 일자 : 2020. 6. 5.

2) 민원 내용

- ○○동 ▲▲로 차도 내 중앙분리대 경계석이 파손되어 있어 차량 통행시 미관저해 및 이용 주민들의 불편함이 없도록 경계석 보수를 요청함

나. 조사결과

1) 조사경위

- 2020. 6. 5. : 도로과·공원녹지과 담당공무원 면담 및 현장조사
- 2020. 6. 10. : 최종 의견 표명

2) 현장 확인

- 위 치 : 은평구 ○○동 ▲▲로 차도 내 경계석



현장 사진

3) 확인결과

- 중앙분리대 경계석이 파손되어 있어 관계기관의 보수조치가 필요한 상황

4) 판단

- 도로법 제2조 제2항에 근거, 중앙분리대(녹지대형)는 도로의 부속물이며, ▲▲로는 서울시에서 보수·관리하는 것이 합당하다고 보임 따라서, 도로부속물을 관리하는 기관이 민원을 처리해야 한다.
- 또한, 민원 처리에 지연되지 않도록 구 관계부서에서의 적극적인 협조가 필요하다고 판단된다.

다. 조치의견 : 의견표명

도로 중앙분리대(녹지대형)는 도로의 부속물이며 도로관리청인 서울시에서 유지 보수하여야 할 것으로 판단하여 서울시 옴부즈만으로 민원해결 협조 공문을 발송하고 또한 경계석 보수 작업이 지연되지 않도록 구 관계부서의 적극적인 협조를 의견표명한다.

라. 부서 조치의견

- 서울시 옴부즈만 민원처리가 늦어져 우리구 공원녹지과 협조하에 해당 구간 중앙분리대 경계석 보수 작업 완료조치 함



조치완료

② ■■■■■■ 고객용 주차장 사용금지 요청

가. 민원개요

1) 접수 일자 : 2020. 10. 7.

2) 민원 내용

- ○○동 ■■■■■■에서 인근의 ◆◆◆◆용지를 고객용주차장으로 사용함으로써 주민들의 불편으로 해당용지의 주차장 사용금지를 요청하고, 만일 법령 미비로 사용금지가 어렵다면 관련 조례를 고쳐서라도 사용금지토록 요청함

나. 조사결과

1) 조사경위

- 2020. 10. 7. : 은평구 옴부즈만 민원상담 및 접수
- 2020. 10. 20. : 민원 관계부서(주차관리과) 담당 면담 및 민원조사
- 2020. 11. 13. : ■■■■■■ 현장 조사 및 관계자 면담
- 2020. 11. 27. : 최종 의견 표명

2) 판단

- ■■■■■■가 주차장으로 사용 중인 ◆◆◆◆용지는 소유주가 따로 있는 토지로 당사자 간의 협의에 의해 주차장으로 사용하고 있는 것이므로 주차장법 및 관련 조례 상 ◆◆◆◆지(사유지)의 주차장 사용을 금지하는 법적 조항이 없으며, 조례·시행규칙 개정은 상위법 조항이 없어 불가능한 사항임
- 해당 토지는 ◆◆◆◆ 택지로만 허용되어, 주차장 건물로의 용도변경은 불가하지만 단 해당 토지에 대하여 건물을 짓지 않고 사인 간에 나대지로 사용하는 것은 구청의 허가사항이 아님.
- 따라서 은평구에서 해당토지에 대한 주차장 사용을 금지하는 제재가 불가하고, 서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제5조 제2항 제4호 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항 및 제7호 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항에 해당하므로 이 규정에 따라 처리한다.

다. 조치의견 : 의견표명

□□□□□□ 고객용 주차장 관련 고충민원에 대하여 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제5조 제2항 제4호의 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항 및 제7호 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항에 해당하므로 이 규정에 따라 처리함을 의견표명한다.

③ ▲▲로△길 △ 앞 보행로 노면표시 구간 보도(인도)설치 요청

가. 민원개요

1) 접수 일자 : 2020. 10. 13.

2) 민원 내용

- ▲▲로△길 △ 앞 이면도로 노면에 보행로 표시만 돼 있을 뿐 별도의 보행로가 확보돼 있지 않아 주변 상가의 상습적인 불법주차 및 적치물들로 보행자들의 불편이 심하여 해당 구간에 보도(인도) 설치를 요청함

나. 조사결과

1) 조사경위

- 2020. 10. 13. : 은평구 옴부즈만 상정
- 2020. 10. 20. : 민원 관계부서(교통행정과, 도로과) 담당 면담 및 민원조사
- 2020. 10.~11. : 주차관리과, 도시계획과, 도시경관과 검토의견 조사
- 2020. 12. 7. : 최종 의견 표명

2) 판단

- 해당 도로는 보도가 없는 이면도로로 차량과 보행자의 통행이 잦고 불법주정차, 적치물로 인해 보행로가 부족한 실정으로 보행자가 안전하고 편리하게 걸을 수 있는 보도 설치가 필요하다고 판단함.
- 민원해소를 위해 도로과에서 우선적으로 보행로 노면표시 선을 따라 일정한 간격으로 볼라드를 설치해 보행로를 확보하는 게 바람직하다고 판단함. 만일 ▲▲△구역 사업계획에 보도 설치가 포함되지

- 않을 경우에는 도로과에서 보도 설치를 하는 것이 합당하다고 판단함.
- 도로과에서는 각각부에만 블라드를 설치하는 것을 검토할 수 있다고 하지만 그것은 실질적인 보행로 확보가 되지 못하고 불법주차나 적치물이 여전할 것임. 또 블라드 설치에 대한 주변 상가들의 반발이 예상되지만 해당 구간을 지나다니는 더 많은 사람들의 불편해소와 사고 예방을 위한 불가피성을 설득하고 협조를 구해야 할 것임.
 - 도시계획과에서는 ▲▲△구역 사업 실시설계 변경시 해당 구간 보도 설치 반영여부를 적극 검토하고 주차관리과와 도시경관과에서는 해당 지역에 대한 예방순찰 및 주차·적치물 단속을 강화하고 고정식 주차 CCTV 설치 등 노력을 할 필요가 있음.
 - 또한 도로과에서 보도 및 시설물(블라드) 설치 공사시에는 주차관리과와 도시경관과에서 사전에 주차단속 및 적치물 단속 강화기간을 두어 해당구간 공사가 차질 없이 완료하도록 부서간에 적극적인 협조 지원 하여야 함

다. 조치의견 : 의견표명

은평구 ▲▲로△길 △ 앞길을 지나다니는 보행자들의 안전과 편리를 위해 보행로 노면표시 구간에 도로과에서 우선적으로 보행로 표시 선을 따라 일정한 간격으로 블라드를 설치해 보행로를 확보해 줄 것을 의견 표명하며, ▲▲△구역 사업 계획에 보도 설치가 포함 되지 않을 경우에는 도로과에서 보도 설치를 하는 것이 합당하다고 의견 표명함.

협조부서인 도시계획과에서는 ▲▲△구역 사업 실시설계 변경시 해당 구간 보도설치가 포함되도록 적극 검토하고, 주차관리과·도시경관과에서는 해당구간에 대한 불법주차·적치물 단속을 강화하고 CCTV 설치도 추진할 필요가 있다고 의견 표명함.

또한, 도로과에서 해당구간 보도 및 시설물(블라드)설치 공사시에는 주차관리과와 도시경관과에서 사전에 주차단속 및 적치물 단속 강화기간을 두어 공사가 차질없이 완료될 수 있도록 적극적인 협조를 의견 표명함.

③ 기타 민원 처리 (이첩, 취하 등)

연번	민원요지	관련부서
1	○○동 지하철 △호선 ■■■역 현수막 철거 요청	도시경관과
2	장애인주차구역 단속 요청(▲▲로 △△△)	장애인복지과
3	지하철△호선 ■■■역 앞 주차단속 요청	주차관리과
4	▲▲로 △△-△△ 골목에 설치된 보안등 수리요청	도로과
5	▲▲로 △△△ 삼거리 공사현장 조치요청	교통행정과
6	■■■■■■■■■■△차아파트 옆 놀이터 표지판 설치 요청	공원녹지과
7	○○동 산△△-△ 생활쓰레기 불법 투기 정비요청	공원녹지과

III. 참고 자료

1. 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

제1장 총칙

제1조(목적)

이 조례는 서울특별시 은평구민(이하 “구민”이라 한다)의 입장에서 구정의 감시 기능을 강화하고 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 권리와 이익을 보호하기 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률(이하 “권익위법”이라 한다)」 제32조의 규정에 따라 서울특별시 은평구 옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)을 구성하고, 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의)

이 조례에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “신청인”이란 이 조례에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
2. “고충민원”이란 민원사항 중 서울특별시 은평구(이하 “구”라 한다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
3. “시민사회단체”란 「비영리민간단체지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록된 비영리민간단체를 말한다.

제2장 옴부즈만의 구성·직무 등

제3조(옴부즈만 구성 등)

- ① 옴부즈만은 서울특별시 은평구청장(이하 “구청장”이라 한다) 소속하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.
- ② 옴부즈만은 3명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 옴부즈만으로 호선한다.
- ③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 공개모집 및 추천에 의해 서울특별시 은평구의회의(이하 “구의회”라 한다)의 동의를 받아 위촉한다.
 1. 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야의 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직으로 재직하거나 재직한 사람
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람

3. 4급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회 단체로부터 추천을 받은 사람

제4조(임기 및 신분보장)

- ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 한차례만 연임할 수 있다.
- ② 옴부즈만이 궐위된 때에는 새로운 옴부즈만을 위촉할 수 있으며, 이 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 전임위원의 임기의 남은 기간으로 한다.
- ③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.

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

제5조(직무)

- ① 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제13조제1항에 따라 신청된 고충민원의 조사·처리
2. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
3. 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사건의 조사·처리
- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 보지 아니한다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 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. 구의회에 관한 사항
6. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
7. 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

제6조(회의)

- ① 옴부즈만은 직무범위를 각기 달리하여 독립하여 업무를 수행하되, 다음 각

회의 경우에는 재적옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
 2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
 3. 그 밖에 대표옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항
- ② 제4조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 옴부즈만은 제6조제1항에 따른 재적옴부즈만 수의 계산에 있어서 이를 제외한다.
- ③ 그 밖에 회의의 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제7조(직무관할)

옴부즈만이 제5조의 직무를 수행할 수 있는 대상기관은 다음과 같다.

1. 구 및 그 소속행정기관
2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업 및 출연기관
3. 구의 사무위탁기관(구의 위탁사무에 한함)

제8조(옴부즈만 상호간의 관계)

옴부즈만은 합의제로 운영하되, 상호 독립하여 직무를 수행하며 상호협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.

제9조(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 옴부즈만에게 공정성을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 옴부즈만에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 직무활동에서 스스로 회피할 수 있다.

제10조(옴부즈만의 결격사유)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 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

제11조(겸직금지)

옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 행정기관 등과 특별한 이해관계가 있는 개인, 법인 또는 단체의 임·직원

제12조(비밀유지 의무)

옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제13조(고충민원의 신청)

① 고충민원은 구민 30명 이상의 연서를 받은 대표자(이하 “신청인 대표”라 한다)가 옴부즈만에게 신청한다.

② 옴부즈만에게 고충민원을 신청하고자 하는 경우에는 다음의 사항을 기재하여 서면(「전자정부법」제2조 제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청해야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)

2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용

③ 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인 대표에게 통보해야 한다.

④ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제14조(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 옴부즈만은 제1항에도 불구하고 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당 하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제5조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원의 원인이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 정당한 사유 없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우

5. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우

③ 제14조제1항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 7일 이내에 고충신청인 대표에게 그 사실을 통지하여야 하며 제14조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충신청인 대표에게 조속히 통지하여야 한다.

④ 옴부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청인 대표 및 구청장에게 문서로 통지하여야 한다.

제15조(조사의 방법)

① 옴부즈만은 고충민원을 조사할 경우에는 구의 관련 부서에 그 취지를 통보한다.

② 옴부즈만은 고충민원 조사를 위하여 필요하다고 인정하면 관계인 또는 관련 대상기관에 대하여 질문하고 현황을 청취할 수 있으며, 그 밖의 조사에 필요한 협조를 요청할 수 있다.

③ 옴부즈만은 접수된 고충민원을 옴부즈만이 직접 조사하기 부적절하다고 판단하는 경우 이를 관계부서 및 기관에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인 대표에게 지체 없이 이를 통보하여야 한다.

④ 구청장 및 그 소속기관의 장은 제2항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조해야 한다.

제16조(시정의 권고 및 의견의 표명)

① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 타당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 구청장에게 의견을 표명할 수 있다.

제17조(제도개선의 권고 및 의견의 표명)

옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제18조(의견제출 기회 부여)

① 옴부즈만은 제16조 또는 제17조에 따라 구청장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 구청장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 제7조 각 호에 따른 직무관할 대상기관의 직원, 신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제19조(처리결과의 통보 등)

구청장은 제16조 및 제17조에 따른 옴부즈만의 시정권고 등을 통지받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 그 내용을 성실하게 이행하고 통지받은 날부터 1개월 이내에 조치결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

제20조(감사의 의뢰)

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

제21조(권고 등 이행실태의 확인·점검)

옴부즈만은 제16조 또는 제17조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제22조(운영상황의 보고 및 공표)

옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

제4장 옴부즈만의 직무 협조·운영지원 등

제23조(운영지원)

구청장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위에서 인력 및 수당 등을 지원할 수 있다. 수당지급에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제24조(시행규칙)

이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙(2015. 8. 6)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

2. 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

제1조(목적)

이 규칙은「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(대표 옴부즈만)

① 대표 옴부즈만은 옴부즈만을 대표하고, 옴부즈만의 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

② 대표 옴부즈만이 일시적으로 그 직무를 수행할 수 없을 때에는 대표 옴부즈만이 미리 지정한 옴부즈만이 그 직무를 대신한다.

제3조(보안서약서 작성)

옴부즈만은 별지 제1호서식의 보안서약서를 작성하여야 한다.

제4조(신분증의 제시)

옴부즈만이 「서울특별시 은평구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제14조제1항에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별표의 옴부즈만증을 관계인에게 제시하여야 한다.

제5조(고충민원 신청·접수)

조례 제13조제1항에 따른 고충민원 신청은 별지 제2호서식에 따르며, 옴부즈만이 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호서식의 고충민원 접수 처리부에 기록·관리하여야 한다.

제6조(조사실시 통보 및 자료요구)

① 옴부즈만이 조례 제14조제1항에 따라 고충민원 조사를 시작할 때에는 서울특별시 은평구의 관련 부서에 별지 제4호서식을 통보하여야 한다.

② 조례 제15조제4항에 따라 옴부즈만은 관련 부서에 다음 각 호의 자료를 요구할 수 있다.

1. 관계서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계공무원의 출석 및 진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

③ 제2항에 따른 자료요구를 받은 관련 부서에서는 이에 응하여야 한다.

제7조(고충민원 신청인에게 통지)

① 옴부즈만이 조례 제14조제3항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 유선 등의 방법으로 고충민원 신청인 대표에게 통지하여야 한다.

② 조례 제14조제2항에 따라 ombudsman이 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제5호서식을 고충민원 신청인 대표에게 통지하여야 한다.

제8조(기간 연장 및 조사 완료 통지)

① 조례 제14조제1항 단서에 따라 처리기간이 연장되는 경우에는 별지 제6호서식을 고충민원 신청인 대표 및 서울특별시 은평구청장(이하 “구청장”이라 한다)에게 통지하여야 한다.

② ombudsman이 조례 제14조제4항에 따른 고충민원 조사를 완료한 경우에는 별지 제7호서식을 고충민원 신청인 대표 및 구청장에게 통지하여야 한다.

제9조(권고 및 의견 표명 방법)

조례 제16조 또는 제17조에 따른 시정·제도개선의 권고 및 의견의 표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 고충민원의 내용
2. 관련 법령·제도·정책·처분 등의 현황 및 문제점
3. 시정·제도개선 권고 및 의견 표명 내용
4. 그 밖에 ombudsman이 필요하다고 인정하는 사항

제10조(조치결과 통보)

구청장은 조례 제19조에 따라 별지 제8호서식을 ombudsman에게 제출하여야 한다.

제11조(문서관리)

① ombudsman은 관련 부서에 요구한 자료 등 문서의 보안관리를 위해 감사담당관에 문서 보관함을 둔다.

② ombudsman이 고충민원 조사를 완료한 경우 관련 부서에서 제출받은 서류는 감사담당관에서 관리토록 한다. 다만, 관련 부서에서 제출한 문서가 원본일 경우에는 조사완료 후 7일 이내에 관련 부서로 반환하여야 한다.

제12조(운영사항의 공표)

조례 제22조에 따라 ombudsman은 매년 12월 말까지 다음 각 호를 포함한 운영사항을 다음해 3월 말까지 구보에 공표한다.

1. 고충민원의 접수 및 처리사항
2. ombudsman의 시정·권고 또는 의견표명 내용
3. ombudsman의 시정·권고 또는 의견표명에 대한 주요 불수용 현황
4. 그 밖에 ombudsman이 필요하다고 인정하는 사항

제13조(수당지급)

조례 제23조에 따라 지급하는 ombudsman 활동수당은 예산의 범위에서 지급한다.

제14조(공인)

- ① 옴부즈만 운영과 관련하여 별지 제4호서식부터 제7호서식에 의해 발송하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「서울특별시 은평구 공인 조례」를 적용한다.

제15조(운영세칙)

이 규칙에서 규정한 것 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 구청장이 따로 정할 수 있다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.