

2021

안양시

민원옴부즈만

운영보고서



2021

안양시

민원옴부즈만

운영보고서

2021

안양시 민원옴부즈만 운영보고서

CONTENTS



I. 민원옴부즈만 운영개요

① 도입배경	8
② 연 혁	9
③ 조직 구성	10
④ 기능 및 권한	12
⑤ 고충민원 처리절차	13



II. 민원옴부즈만 운영결과

① 민원 접수 및 처리 현황	16
② 고충민원 처리사례	24
③ 민원옴부즈만 활동	42



같은 시민이 해결하는 민원! 민원옴부즈만
www.anyang.go.kr



III.

민원옴부즈만 활성화

1

민원옴부즈만 홍보 54

2

적극행정 면책제도 안내문 ... 57



IV.

부 록

관계법령 60

**2021
안양시
민원옴부즈만
운영보고서**

같은 시민이 해결하는 민원! 민원옴부즈만
www.anyang.go.kr



I.

민원옴부즈만 운영개요

①	도입배경	8
②	연혁	9
③	조직 구성	10
④	기능 및 권한	12
⑤	고충민원 처리절차	13

I. 민원옴부즈만 운영개요

1. 도입배경

옴부즈만은 스웨덴어로 “대리인”, “변호인”이란 뜻이며, 「국민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람」으로 정의하고 있다.

1809년 스웨덴에서 최초로 시행된 이후 핀란드, 덴마크, 뉴질랜드, 영국, 캐나다, 미국 등 전 세계 100여개 국가에서 채택하고 있다. 우리나라는 1994년 4월 국민고충처리위원회를 설립하여 2008년 2월 9일 권익구제 창구를 통합하고 효율적인 권익보호를 실현하기 위하여 국민고충처리위원회, 국가청렴위원회, 행정심판위원회를 통합, 국민권익위원회를 설치하여 현재에 이르고 있다.

우리시에서는 1996년 1월 23일 시민고충처리위원회를 구성하여 시민의 불편, 불만, 불안사항 해소에 노력하였다. 현행 법규나 제도에서 보호받지 못하는 소수와, 행정조직이나 제도권에서 수용하기 어려운 고충민원 해소, 권익보호, 제도개선, 갈등의 중재 역할을 시민의 입장에서 해결하고자 2008년 9월 30일 「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」를 제정하여 독립된 행정감찰관으로 민원옴부즈만 제도를 운영하고 있다.

2. 연혁

- 2008. 9. 30.
『안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례』제정
- 2008. 12. 4.
『안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙』제정
- 2010. 2. 26.
제2회 국민신문고대상 옴부즈만부문 대통령 기관표창
- 2011. 2. 25.
제3회 국민신문고대상 옴부즈만부문 권익위원장 개인표창(송영순)
- 2012. 11. 23.
고충민원처리 우수기관 인증(국민권익위원회)
- 2013. 2. 27.
제5회 국민신문고대상 옴부즈만부문 대통령 기관표창
- 2016. 2. 26.
2015년도 고충민원 처리실태 확인조사 평가 국무총리 기관표창
- 2017. 2. 27.
제5회 국민권익의 날 옴부즈만부문 대통령 개인표창(송영순)
- 2020. 2. 26.
제8회 국민권익의 날 옴부즈만부문 대통령 개인표창(조남일)

· 역대 민원옴부즈만 현황

구분	성명	역임기간	비고
1대	송영순	2009. 1. 29. ~ 2011. 1. 28.	
2대·3대	황지연	2011. 4. 4. ~ 2015. 2. 4.	
4대·5대	송영순	2015. 2. 5. ~ 2018. 6. 28.	
6대·7대	조남일	2018. 10. 26. ~	

3. 조직 구성

· 민원옴부즈만

민원옴부즈만은 무보수 · 전임직으로 그 권한에 속하는 업무는 독립적으로 수행하며 「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 사람으로서 인력과 덕망을 겸비하고, 사회적 신망이 두터우며, 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 사람 중에서 시정조정위원회의 의결을 거쳐 시장이 위촉

민원옴부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장, 정당과 관련된 직위 및 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없으며, 임기는 2년(1회 연임)

· 민원옴부즈만 위원회

민원옴부즈만 직무수행과 관련하여 전문직 · 기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위해 10인 이내로 민원옴부즈만위원회를 구성, 위원의 임기는 2년(1회 연임)

위원회의 정기회의는 매년 6월과 12월에 개최하며, 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정할 때에 개최하고, 의안 심의를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 이해관계인, 관계공무원, 관계기관의 직원, 전문가의 의견을 청취할 수 있다

· 민원음부즈만 위원회 위원



위원장 조 남 일

안양시민원음부즈만 위원(2·3기)
現)경기도 시민감사관



부위원장 조 용 덕

전)안양시청소년재단대표이사
한국평생교육 중앙회 회장



위 원 이 은 자

샘물어린이집 원장
동 지역사회보장협의체 위원



위 원 김 규

안양시 학원 연합회부회장



위 원 이 양 학

만안청소년석수문화의집
운영위원



위 원 조 철 호

포에이그룹 건축사사무소
안양시도시계획·건축위원회



위 원 임 성 룡

법률사무소 집현재(변호사)
안양지원 조정위원(민사 등)



위 원 조 은 희

세무법인위더스(세무사)
전)안양시결산 감사위원



위 원 심 현 보

안양시 신일유치원 원장



위 원 이 재 강

대림대학교 겸임교수

■ 분 야 : 법률, 세무, 회계, 건축, 행정, 교육, 보육

4. 기능 및 권한

안양시 및 그 산하기관의 위법·부당한 처분이나 소극적인 행정행위 또는 불합리한 제도 등으로 인하여 시민의 권리를 침해하거나, 시민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 고충민원을 처리한다.

고충민원에 대해 조사가 필요하다고 인정될 때에는 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취 또는 자료·서류 등의 제출을 요청할 수 있으며, 고충민원 조사결과 행정기관의 처분·사실 행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 관계 부서에 시정 권고하고, 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 의견을 표명한다.



· 의결유형

구 분	내 용
시정권고	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적법한 시정이 필요한 경우
의견표명	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선 권고·의견표명	법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
조 정	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우
합 의	조사 중 이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 협의를 권고
기 각	신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
심의안내	신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우

■ 민원처리 예외대상(조례 제11조)

- 국가사무 및 중앙행정기관에 관한 사항
- 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 행정심판, 소송, 헌법재판소의 심판, 헌법소원이나 감사원 심사 청구, 그 밖의 다른 법령에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
- 법령의 규정에 따라 화해, 알선, 조정, 중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 공무원 또는 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 민원업무부조만 이 고충민원으로 처리함이 부적절하다고 인정하는 사항 등

5. 고충민원 처리절차



2021
안양시
민원옴부즈만
운영보고서

같은 시민이 해결하는 민원! 민원옴부즈만
www.anyang.go.kr



II.

민원옴부즈만 운영결과

1

민원 접수 및 처리 현황 ---- 16

2

고충민원 처리사례 ----- 24

3

민원옴부즈만 활동 ----- 42

II. 민원옴부즈만 운영결과

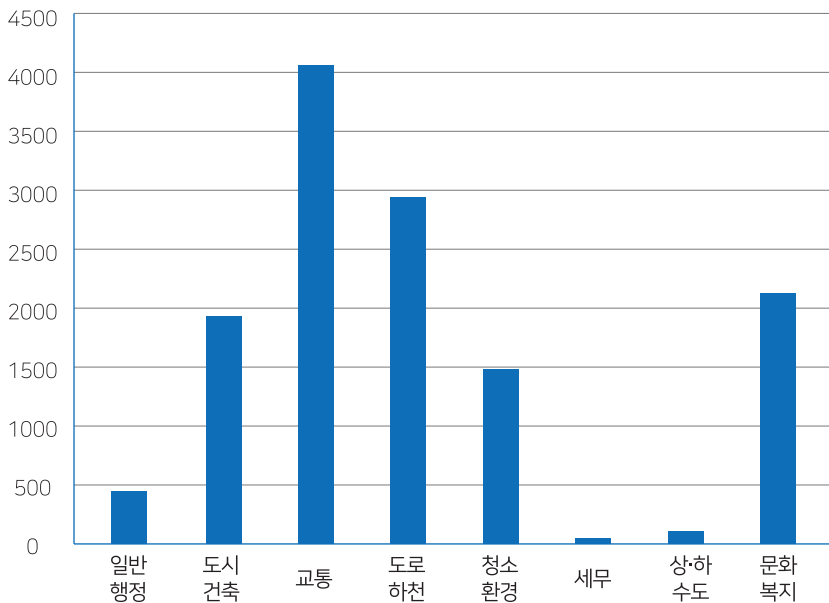
1. 민원 접수 및 처리 현황

가. 민원접수 및 유형별 현황

- 2021년 민원옴부즈만 접수 민원은 총 12,959건으로 2020년(6,086건)보다 112.93% 증가 하였으며, 고충민원 11건, 민원옴부즈만 홈페이지 민원 17건, 국민신문고 접수 이송민원 12,931건 이며, 분야별로 교통분야 31%, 문화복지 분야 17%, 도시건축14%, 청소환경 12%, 일반행정 분야 3%, 도로하천 분야 22%, 상·하수도 분야 및 세무 분야 1% 등이 접수 되었다.
- 불법주정차, 장애인 전용주차구역내 불법주차, 건물 신축공사로 인한 소음, 분진 등 생활과 밀접한 민원과, 임곡3지구 회전교차로민원, 임곡3지구 가로수 정비 관련 녹지민원, 코로나19 관련 재난지원금, 방역수칙 위반사항 등이 접수되었으며, 재개발정비사업 추진에 따른 조합과의 분쟁, 신축건축 주변 지역주민과의 의견 대립 등 상호간의 중재가 필요한 집단민원이 접수 되었음.

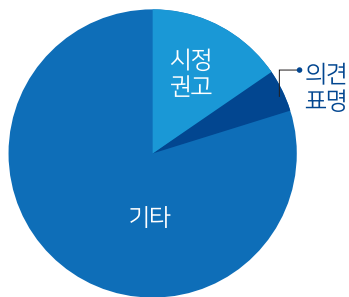
분야별 접수 현황

구분	계	일반 행정	도시 건축	교통	도로 하천	청소 환경	세무	상·하 수도	문화 복지
계	12,959	477	1,814	4,045	2,834	1,498	31	67	2,193
고충민원	11		3	5		1			2
홈페이지	17	2	3	6	3	3			
국민신문고	12,931	475	1,808	4,034	2,831	1,494	31	67	2,191

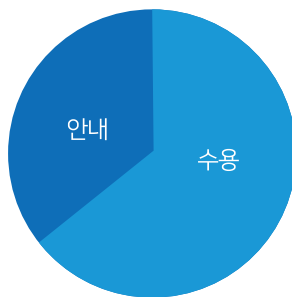


나. 조사 처리 현황

구분	처 리 결 과					부 서 인 용			
	계	시정 권고	의견 표명	기각	기타	계	수용	불수용	안내
계	28	5	1		22	28	19		9
고충민원	11	5	1		5	11	8		3
홈페이지	17	0	0		17	17	11		6



처리결과



부서인용

다. 고충민원 : 민원음부즈만 조사 처리

연번	민원내용	처리결과	부서인용	비고
1	담배소매인 지정 불가에 관한 고충 민원의 건	기존 담배소매인 지정을 2차례 받은 업소인 것은 사실 이나 시대적 흐름에 따라 법령 개정 및 다양한 상황 변화로 발생할 수 있는 해석의 변화에 따라 지정이 불가한 사안으로 지정불가 의견(병원부지내 시설)을 민원인에게 통보 향후 동일 민원의 재발 방지를 위해 담배소매인 재지 정관련 강화된 법과 절차를 안내하는 팜플릿을 제작 하여 기존 소매인 및 신규 소매인에게 배포 (시정권고)	일부 수용	
2	목련2단지 리모델링에 관한 민원	건축심의 결과는 심의 후 조합측에 통보되었으며, 심의결과 중 특히 안전과 관련된 부분은 반드시 전문가의 자문을 받아 반영토록하고, 존치 시설 물인 상가와 유치원에 대하여는 사전에 시간을 두어 충분한 협의를 거친 후 대책을 수립하여 진행 토록 할 계획으로 지속적인 신경을 쓰도록 하겠음	안내	
3	호계초등학교 초입 불법주차에 관한 고충 민원	시기적절한 단속과 함께 상가 벽면에 주정차 금지 현수막 또는 스티커 설치를 통해 불법 주정차의 민원을 최소화 하고, 민원인과의 협의를 통해 진입로 입구와 상가 주변의 양측에 최소한의 시선 유도봉을 설치 하여 불법 주정차를 할 수 없도록 하고 이를 통하여 사고의 예방 및 출입구의 교통환경과 상가 업무 위험요소 개선(시정권고)	수용	
4	양명여고 앞 도로 불법 주차에 관한 고충 민원	학교 앞 불법 주정차 집중단속 및 견인 조치 현수막 게첨하여 민원 최소화(시정권고)	수용	
5	양명고 주변 5-1 마을버스에 관한 고충 민원	현 도로폭(주차구획선 포함)은 12.7m로 5-1번 마을 버스 정차시 양방 교행이 어려우며 원활한 교통흐름을 위해서 주차구획선 변경 및 중앙선 이동, 유도선 신설에 대하여 만안경찰서 경비 교통과와 협의 후 변경할 계획임(시정권고)	수용	

연번	민원내용	처리결과	부서인용	비고
6	진정서 (現석수대림 이편한세상 아파트 관련)	재건축사업으로 인한 재건축조합과 조합원(청산자) 간의 사업성 분쟁으로, 이 사건은 이미 수원지방법원 안양지원 조정 조서에 따라 원고와 재건축조합간 상호 의무이행을 통해 종결될 수 있는 것으로 사료됨.	중재	
7	비산초교 안전한 등하굣길 확보에 관련 고충민원	학교 정문 앞 보도 연장구간 안전펜스 설치 및 횡단 보도 도색, 안전지대 설치 등 조치 완료(시정권고)	수용	
8	건축물 해체의 신고(미이행)관련 과태료 부과의 건	행정조치와 행정절차 미흡에 따른 상충으로 심의 안내	안내	
9	목욕탕 지하수 사용과 관련 민원	농수산물도매시장관리소의 소극행정에 대한 고충 민원과 지하수 관련 공사에 대한 마무리를 요청하는 건으로 민원인이 주장하는 수질검사에 대한 개선과 소유권 조사결과 상반되는 주장이었으며, 농수산물 도매시장관리소 역시 적극행정위원회에 의뢰하여 적극행정을 펼쳤다고 사료됨으로써 시와의 협의를 통해 추가 공사를 진행 이용하기를 합의권고	합의	
10	삼막동 입구 버스정류장 부스 설치에 관한 고충 민원	삼막동 입구 버스정류장을 이용하는 시민들의 불편 함을 감안하여 2021 버스승강장 교체대상(4차)에 포함하여 12월 10일 조치 완료(의견표명)	수용	
11	기초연금대상 제외 통지에 대한 이의신청관련 민원	소득 및 재산사항에 의거 부부가구 소득 인정액 기준이 초과되는 것으로 확인되어 수급자에서 제외 결정되었음. 향후 소득 및 재산 사항 감소나 변동이 있을 경우 재신청이 가능함을 안내	안내	

라. 홈페이지 민원 내역

연번	민원내용	처리결과	비고
1	박달초등학교 거리 불법 주차민원	해당 지역에 불법주차차 금지 현수막을 추가로 설치하였으며, 주기적인 단속을 통하여 불편이 감소될 수 있도록 행정지도	수용
2	과태료 고지서 잘못된 주소로 수십차례 와서 매번 반송	해당 주소지 정정 변경 완료하였으며, 추후 주소지 관련 업데이트에 노력하겠음	수용
3	버스1번 평촌역에서 직진하여 더샵앞으로 운행요청및 한림대성심병원방향 버스정보안내전광판 설치요청	현재로서는 코로나19장기화 등으로 인하여 신규 노선 신설 및 노선변경이 다소 어려운 상황임. 운수업체(삼영운수)와 재협의를 결과 당장의 노선신설, 변경은 어려우나 1번 노선이 아니 더라도 여러 노선의 노선변경 등을 적극 검토하겠다는 입장임. 대중교통과에서도 계속하여 평촌더샵아파트에서 인덕원역을 경유할 수 있도록 1번 버스 노선 변경 또는 그 외 버스의 노선 변경 및 신설 등을 적극 검토토록 하겠으며, 한림대성심병원 방향 버스정보안내전광판 설치는 버스정류장 쉼터 설치 여부, 버스 이용자수, 통과 노선수, 정류장 위치, 도착 정보의 신뢰성 등을 고려하여 점진적으로 확충해 나갈 계획임.	일부 수용
4	평촌열병합 발전소의 문제점	산업통상자원부 분산에너지과로 이송	이송
5	보행자우선 신호등 체계개선 요청	경찰청 경비교통과로 이송	이송
6	안양시외버스터미널 관련 민원	코로나19가 장기화됨에 따라 운수업체의 적자와 운수종사자 부족문제 등으로 시외버스 운행 정상화에는 다소 어려움이 있사오니 이점 널리 이해하여 주시기 바람. 또한 시외버스 증·감차 인허가는 경기도에 있음으로 향후 노선확충을 위해 경기도에 지속적으로 건의하는 한편, 운수업체 등과 지속적으로 협의하여 하루 빨리 운행이 정상화될 수 있도록 행정지도	안내

연번	민원내용	처리결과	비고
7	석수2동주공 그린빌옆 삼막천 가로등 너무어두워요	보안등에 대하여 현지 확인 결과 일부 구간에 수풀이 우거져 있어 보안등 빛이 닿지 않는 것을 확인하였으나, 수목 등으로 보안등 추가설치에 어려움이 있는 실정이오니 이해 바람.	안내
8	병목안 장은한양아파트 앞 도로 관련	단속을 요청하신 지역을 방문하여 계고장을 발부하고 수거조치를 통해 현장정비를 완료, 적치물로 인한 불편 이 없도록 지속적으로 행정지도	수용
9	일조등의 확보를 위한 건축물의 높이제한 요청	동안구 ○○동 1493-13번지 외1필지는 지하2층/지상10층 다세대주택(8세대) 및 오피스텔(10호) 용도로 2021.2.25일 건축위원회 심의를 거쳐 2021.4.18일 건축허가 처리되었음 해당지역은 준주거지역으로 「건축법」 제61조 제1항에 따른 정북방향의 인접 대지경계선으로부터의 일조 등의 확보를 위한 건축물의 높이제한 적용지역(전용주거지역, 일반주거 지역)이 아니며, 「건축법」 제61조 제2항 및 「안양시 건축조례」 제35조 제4항에 의거 다세대주택은 인접 대지경계선 방향으로 채광을 위한 창문 등이 있는 벽면에서 2미터 이상 이격되어 건축계획 되었음을 알려드림 아울러, 시에서 임의로 건축허가를 취소할 수 없음을 이해하여 주시기 바라며, 인접건물 주민들의 불편사항 등이 최소화 될 수 있도록 관련 민원사항을 건축주에게 통보 하였음을 알려드림.	안내
10	지속적인 불법영업을 신고합니다	코로나19 4단계 격상에 따른 방역수칙을 준수하도록 조치 하였으며 수시 예찰활동을 통하여 위반사례가 발생되지 않도록 최선을 다하겠습니다.	수용
11	중앙공원 조형물이 너무 위험합니다.	2021년 10월 27일 중앙공원 조형물을 점검하고 사고를 예방하기 위하여 스펀지를 덧대놓았고, 해당 사고발생에 따른 보험사고 접수 신청을 하였음.	수용

연번	민원내용	처리결과	비고
12	꿈마을 주유소앞 유탄 신호 보완	해당 횡단보도 보행신호등 각도 조정 11월 6일 조치 완료	수용
13	불법건축 및 소음관련	현재 진행중인 공사는 건축법에 위반된 부분을 적법하게 시정중에 있는 공사로서 지적하신 부분에 대해서 현장 및 건축 관계자에게 확인한 결과 철거 작업 후 마무리가 미비된 상태에 있어 현재로써는 위반된 부분은 없는것으로 판단됨. 아울러, 준공 단계시 설계도서대로 시공되었는지의 여부를 감리자가 확인하고, 또한 사용승인 신청시 제3의 건축사로 하여금 위반여부를 재차 확인하고 있음에 따라 유려하시는 사항은 없을 것으로 판단됨을 알려드립니다. 현장에 방문하여 공사장 소음 및 먼지로 인근 주민들의 피해를 주시시키고 작업 간 소음 및 먼지저감대책을 수립하여 소음 및 먼지에 유의하여 작업토록 지도하여 주민불편사항 개선을 위해 적극 협조토록 하였음. 향후 소음으로 인한 피해가 재차 발생 시 연락주시면 신속히 현장 방문하여 소음 초과 시 관련법에 따라 행정처분 할 계획이며 주기적인 현장 점검을 통하여 주민 불편사항 개선을 위해 적극 노력하겠습니다	수용
14	에어로빅소음	○○프라자 2층 '○○ 댄스 아카데미'에 대하여 12.10.에 학원 내부 시설 확인 및 사장님과 면담하여 말씀하신 민원 사항에 대한 조치를 요청하였고, 천장 방음패드 설치, 스피커 위치 조정 및 음량을 저음으로 유지하도록 행정지도「소음·진동관리법」상 상가건물 내 생활소음 규제 대상에 해당하지 않아 법적 제재는 어려움을 알려드리며, 추가적인 분쟁 사항에 관해서는 환경분쟁조정 위원회를 통해 분쟁조정이 가능함을 안내	수용

연번	민원내용	처리결과	비고
15	아파트 정문 옆 인도점검	불법주정차 구역에 대하여 단속반을 통해 단속을 실시하여 통행에 불편함이 최소화 되도록 하겠으며, 또한, 이와 같은 주차로 불편을 겪으신다면 평일 07:30~22:00까지, 주말 및 공휴일에는 09:00~18:00까지 단속반을 운영하고 있으니 업무시간 내 동안구청 교통녹지과, 업무시간 외 동안구청 당직실로 연락주시면 단속반을 통해 현장 단속할 수 있도록 조치하겠습니다.	수용
16	스터디카페의 갑질	한국소비자원 소관업무로 이송	이송
17	비산초 재개발현장 불법주차	불법주정차 구역에 대하여 단속반을 통해 단속을 실시하여 불편함이 최소화 되도록 하겠음. 또한, 이와 같은 주차로 불편을 겪으신다면 평일 07:30~22:00까지, 주말 및 공휴일에는 09:00~18:00까지 단속반을 운영하고 있으며 업무시간내 안구청 교통녹지과, 업무시간외 동안구청 당직실 연락주시면 단속반을 통해 즉시 현장 단속할 수 있도록 조치하겠습니다	수용



2. 고충민원 처리사례

I. 담배소매인 지정 불가

■ 민원내용

- 만안구 관악대로 ○, 1층 소재 기존 운영 중이던 편의점(CU안양 ○○점)을 인수하면서 1월 21일자로 담배소매인지정을 신청
- 담당자 현장 실사 이후 건물에 불법건축물 존재 사유로 지정 불가 구두통보, 이후 해당 불법건축을 철거
- 담당 팀장의 전화상 불법건축물이 문제가 아니라 점포가 '보건의로 관련 영업장'에 해당된다는 다른 사유로 지정 불가 재통보

■ 관련부서 : 만안구 복지문화과

■ 의결결과 : 시정권고

■ 조사내용

- 2015.12월 이전 : 만안구 관악대로 ○, 1층 ○○○ 개인 편의점 담배 소매인 지정
- 2016. 1. 7. : 만안구 관악대로 ○, 1층(안양동, ○○한방병원)
→ 담배소매인 지정(대표자 : ○○○)
- 2021. 1. 12. : 만안구 관악대로 ○, 1층 CU○○○점 인수(대표자 : ○○○)
- 2021. 1. 21. : CU관○○○ 담배소매인 지정신청(대표자 : ○○○)
→ 담당자 실사 후 해당 점포는 위반 불법건축물이 존재하므로,
담배소매인 지정불가 구두통보
- 2021. 1. 22 : 만안구 생활경제팀장 통화상으로 지정불가 재통보
→ 상위부서인 기획재정부에 직접 의견을 구해보라고 함

- 2021. 2. 1. : 국민신문고 1차 담배소매인 지정거부 취소 요청의 건 접수

(기획재정부)

→ **[2021. 2. 8. 기획재정부 답변]** 현행 담배사업법 시행규칙 제7조의3 제1항제1호는 “약국, 병원, 의원 등 보건의료 관련 영업장”에는 소매인 지정을 할 수 없도록 정하고 있음 / 다만 구체적인 사안에 있어 해당 장소가 “약국, 병원, 의원 등 보건의료 관련 영업장”에 해당하는지 여부는 소매인 지정처분을 하는 소관 행정청인 관할 시장·군수·구청장이 판단·결정할 사항임을 알림

- 2021. 2.17. : 국민신문고 2차 담배소매인 지정거부 취소 요청의 건 접수

(기획재정부)

→ **[2021. 3.16. 기획재정부 답변]** 현행 담배사업법 시행규칙 제7조의3 제1항제1호는 “약국, 병원, 의원 등 보건의료 관련 영업장”에는 소매인 지정을 할 수 없도록 정하고 있으며, 병원건물 내 점포 및 병원부지 내 모든 시설은 보건의료 관련 영업장으로 보아 소매인지정이 제한될 수 있음. 다만, 구체적인 사안에 있어 해당 건축물이 “약국, 병원, 의원 등 보건의료 관련 영업장”에 해당하는지 여부는 소매인 지정처분을 하는 소관 행정청인 관할 시장·군수·구청장이 구체적인 사실조사를 통하여 판단할 사항임 / 참고로 담배판매업에 관한 등록 및 지정업무는 국가사무의 지방이양 확대 요청에 따라 '99.12.담배사업법 개정을 통해 지자체로 이양된 자치사무이고, 구체적인 사실인정 및 판단에 관한 사항 또는 구체적인 처분이나 행위의 위법·부당 여부에 대하여 우리부가 판단하기 어려움

■ 판단 및 결론

- 담배사업법 시행규칙에는 “약국, 병원, 의원 등 보건의료 관련 영업장”으로 되어 있으며, 사)한국담배협회의 법령해설집에는 “병원 부지 내의 모든 시설은 보건 의료관련 영업장에 해당되며 소매인 지정이 불가함. 다만 상가 내 병·의원이 입주되어 있는 경우 그 외의 점포에서는 담배소매인지정이 가능함”으로 해석하고 있음
- 시행규칙상 “보건의료 관련 영업장”이라함은 병원시설과 공간적·기능적인 관계에서 독립되어 있을 경우 해당이 되지 않는 것으로 해석이 가능하며, 해설집상 “병원 부지”의 ‘1)부지는 통상 토지, 건축물을 건축할 수 있는 땅 또는 건축물 외에 철도·도로·하천 등의 바닥 토지란 뜻으로 ‘부지’의 개념이 토지의 용도 표시라면 토지이용계획 확인서상 해당 토지는 ‘일반상업지역’이며 해석이 애매함 또한 민원인의 편의점이 있는 건물은 병원과 완전 분리·독립되어 있으며, 출입 역시 병원시설을 통하는 것이 아닌 편의점의 출입문을 통해 이루어지고 있음 그리고 병원에서 사용되는 의료용품으로 볼 수 있는 제품을 취급하지 않고 일반 고객 대상의 상품만을 취급하고 있으므로, 병원시설과 기능적인 연관성이 없는 독립된 곳으로 볼 수 있으며 이는 “보건의료 관련 영업장”에 해당되지 않는다고 사료됨
- 따라서 동일 장소에 대한 담배소매인 지정에 관한 일관성과 신뢰있는 행정을 하여야 하며, 담배산업 전반의 건전한 발전 도모 및 코로나로 인한 어려운 국민경제에의 이바지라는 공익 목적을 달성할 수 있도록 해당 민원인의 담배소매인 지정을 하는 것으로 판단하고

1)매경시사용어사전 부동산 참고

- 아울러, 향후에는 동일한 민원이 발생하지 않도록 안양전역의 편의점 현황을 파악하여 담배소매인 재지정관련 강화된 법과 절차에 대한 안내를 공문화하여 고지함으로써 시민에게 촘촘한 행정서비스를 제공할 것을 권고함.

■ 처리결과 : 일부수용

- 해당 시설을 보건의료 관련 영업자로 판단하여 담배소매인 지정불가 통보
- 담배소매인 재지정관련 강화된 법과 절차를 안내 홍보물 제작 배포

■ 현장사진



2014. 8월 / 편의점과 약국



2016. 4월 / CU편의점



2021. 3월 / CU편의점 외관



2021. 3월 / 중화한방병원 출입구 등



2021. 3월 / 중화한방병원 출입구 등



2021. 3월 / CU편의점 내부

II. 호계초등학교 초입 불법주차

■ 민원내용

- 동안구 호계2동 〇〇〇-〇〇번지 〇〇상사를 운영함
- 민원인은 불법주정차로 인하여 매번 차량과 부딪히며, 말다툼을 하는 것이 다반사이며 이로 인하여 영업손실 및 스트레스가 과다
- 과태료부과가 아닌 근본적으로 불법주정차를 할 수 없도록 조치 요망
(주차단속 CCTV설치, 시선유도봉 설치 등)

■ 관련부서 : 동안구 교통녹지과, 건설과

■ 의결결과 : 시정권고

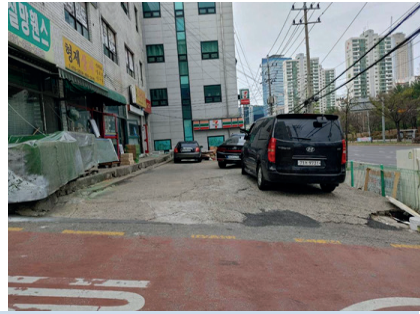
■ 판단 및 결론

- 현재 민원을 제기한 도로의 주정차는 도로교통법상 노란실선 및 점선 임으로 불법주정차이며, 그대로 방치하기에는 사고가 우려되고, 상가업무의 위험요소와 주민불편이 지속될 것으로 판단됨
- 따라서, 교통녹지과는 시기적절한 단속과 함께 상가벽면에 주정차금지 현수막 또는 스티커 설치를 통해 불법주정차의 민원을 최소화하고 건설과는 민원인과의 협의를 통해 진입로 입구와 상가 주변의 양측에 최소한의 시선유도봉을 설치하여 불법주정차를 할 수 없도록 함으로써, 이를 통하여 사고의 예방 및 출입구의 교통 환경과 상가업무 위험요소 개선을 권고함

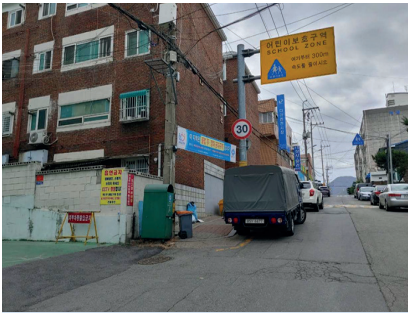
■ 처리결과 : 수용

- 동안구 건설과 : 시선유도봉 설치완료(4. 22.)
- 동안구 교통녹지과 : 불법주정차 금지 현수막 게첨

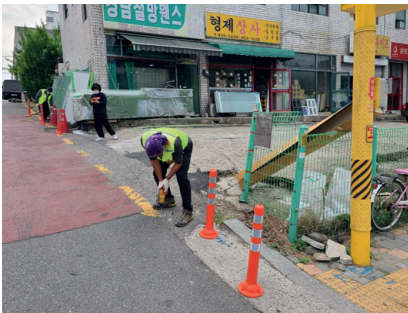
■ 현장사진



1층 상가입구



상가 반대쪽



정비완료

III. 양명여고 앞 도로 불법주차

■ 민원내용

- 민원인은 학생 등교 시간 및 오전 출퇴근 시간대에 양명여고 앞 불법주정차로 인하여 상습정체 현상이 발생함 또한 등교에 과한 시간이 소요되며 항상 사고의 위험이 있음
- 불법주정차를 할 수 없도록 조치요망(차선규제봉 설치 등)

■ 해당부서 : 만안구 교통복지과

■ 의결결과 : 시정권고

■ 판단 및 결론

- 현재 민원을 제기한 도로의 주정차는 도로교통법상 노란실선 및 불법주정차 금지구역이며, 계속해서 불법주정차를 방치하기에는 상호 역주행의 사고 우려와 상습정체가 지속될 것으로 보임
- 따라서 교통복지과는 주정차금지구역에 관한 플래카드 게재와 규제표지 등을 설치하여 인지할 수 있도록 하고, 주기적인 불법주정차 단속을 통하여 출퇴근 및 학생 등하교시의 나쁜 교통환경을 제공하도록 하며, 사고 및 상습정체의 예방을 할 수 있을 것으로 사료됨. 이에 의견을 표명함

■ 조사 확인사항

- 확인내용
 - 차선 한곳의 불법주정차로 인한 차량 정체
 - 반대 차선에서의 역주행 현상
 - 마을버스 역시 불법주정차 대기

■ 처리결과 수용

- 현수막설치(불법주정차 금지구역 및 단속)와 주기적인 단속 실시

■ 현장사진



등교 및 출퇴근 시



양명여고 앞 중앙선



현수막 개점

IV. 양명고 주변 5-1 마을버스

■ 민원내용

- 민원인은 오전 출퇴근 시간대 및 상시적으로 교통사고(실제 접촉사고도 났음) 위험에 노출되어 있으며, 상습정체로 인하여 시달림
- 마을버스 5-1 종점인 양명고 앞 버스 주정차로 인하여 양방향의 정상적인 차선이 반대차선으로 역주행해야 하는 상황으로 중앙선을침범하여 다니고 있음
- 따라서, 교통사고의 매우 위험함과 불편함을 상시 겪고 있으므로 버스정류장을 옮기거나 정상적인 차량 통행을 위한 차선을 확보할 수 있는 강력한 조치를 바람

■ 관련부서 : 대중교통과, 교통정책과

■ 의결결과 : 시정권고

■ 판단 및 결론

- 민원을 제기한 사항의 도로는 정상적인 주행차선임에도 불구하고, 마을버스 정류장 앞 도로를 점거하여 버스의 주정차로 사용하고 있음. 이에 따라 도로를 이용하는 차량은 상시 정차되어 있는 마을버스를 지나 역주행을 하게 됨으로써 교통사고의 위험성에 노출되어 있으며, 반대 차선의 차량이 대기하고 지나는 현상으로 차량끼리의 마찰이 빈번하게 생길 것으로 판단됨
- 종점 특성상 어쩔 수 없는 마을버스의 주정차와 정상적인 차량의 주행을 위해서는 반대편 노상주차장의 7~8대 정도 사선라인을 삭제하여, 그곳을 마을버스의 주정차 장소로 사용을 하거나 또는 삭제를 통하여 정상적인 차선진행(중앙선 이동 등을 통한 차선 확보)을 할 수 있도록 한다면, 출퇴근과 평상시 이용하는 차량은 정상적인 도로를 확보함으로써 교통사고 및 상습정체의 예방이 가능함 주차구획선 삭제로 인한 주차부족을 고려한다면 주차부족 민원관련개선으로 2019. 6월 95차 읍무조민 회의에서 경수대로 대우아파트 도로변 개선을 시행하여 주차대수를 확보(20~30%증가예상)한바 있으므로 교통사고의 위험의 상시노출보다 노상 주차장의 라인수정은 충분히 가능한 사항으로 볼 수 있다고 판단됨

이에 대중교통과와 교통정책과는 협의하여 노상주차장의 라인을 수정하고, 지역주민들의 인지를 위한 계도기간(플래카드 등)을 거쳐 마을버스 주정차 장소의 확보와 함께 정상적인 도로로 개선하는 것을 권고함

■ 해당부서 의견

- 5-1번 마을버스는 2016. 11. 22. 운행을 개시하여 양명고(기점)에서 스마트 스퀘어(종점)까지 차량 13대가 5분 배차간격으로 인가되어 운영되고 있는 노선
- 여객자동차운수사업법시행규칙 제44조의6(운수종사자의 휴식시간 보장)에 의거 운수종사자가 노선 1회 운행 후 10분 이상 휴식시간을 갖고 있는 실정
- 그동안 대중교통과에서는 대체할 수 있는 장소를 다각도로 검토하였으나 도로가 좁아 버스가 회차할 수 있는 공간이 없을 뿐만 아니라, 同장소는 5-1번 마을버스를 이용하는 양명고 학생들이 많아 노선 변경도 어려운 실정
- 따라서 버스정류장 맞은편 노상주차장의 사선라인 7~8대면 정도를 삭제하여 일반차량들의 원활한 통행을 위한 도로 확보가 필요함
- 경수대로 797번길 12인근 마을버스 5-1번 정차로 인한 차로 확보는 해당 구간에 대한 노상주차구획선 삭제 및 중앙선 이동 등 전반적인 사항을 관련 부서 (만안경찰서 경비교통과)와 검토할 계획임

■ 현장확인

- 현장사진





5-1 마을버스 정류장에서 양명교 방향 / 양명교



중앙선을 넘어 주행하는 차량들

- 확인내용

- 마을버스의 상시 주정차로 인한 정체 현상
- 마을버스가 주행차선을 차지함으로 인한 중앙선 반대차선 역주행
- 다양한 교통사고의 위험 가능성

■ 처리결과 : 수용

- 2022. 양명교 정비공사시 반영 예정

V. 비산초교 안전한 등·하교길 확보

■ 민원내용

- 비산초교 주변 재개발로 인해 공사차량이 빈번하게 통행하며 불법 주정차 및 유턴 등으로 아이들이 위험에 항상 노출되어 있음
- 학교 정문과 후문에 공사차량 진입로가 있어 차량이 수시로 통행
 - 지게차, 트레일러, 포크레인, 공사관계자 차량 등
- 어린이 보호구역에 주·정차가 항시 있음
- 횡단보도 및 보호용 펜스 등 안전장치가 미비함

■ 관련부서 : 교통정책과, 동안구 교통복지과

■ 의결결과 : 시정권고

■ 판단 및 결론

- 비산초교 앞은 불법주정차금지구역이며, 비산초교 주변 재개발로 인해 다양한 공사차량, 불법주정차, 대형차량들의 불법유턴 등 아이들이 등·하교는 물론 항시 위험한 상황에 노출되어 있음
- 따라서 교통정책과는 정문 앞 보도연장구간에 세워진 블라드를 철거하고 그 자리에 안전펜스를 설치하여 아이들의 안전통행을 확보하도록 하며, 공사로 인하여 도색이 벗겨진 횡단보도 구간은 신규 도색을 통해 보행안전을 확보할 것 또한 도시정비팀과 협조하여 아이들의 안전에 관한 최대의 행정조치를 하여 학부모와 아이들이 안심할 수 있도록 하여야 할 것임
- 동안구 교통복지과는 주정차금지구역에 관한 플래카드를 정문과 후문에 설치하여 인지할 수 있도록 하고, 주기적인 불법주정차 단속을 통하여 아이들의 안전한 통학환경을 제공할 것을 권고함

■ 조사 확인사항

- 확인내용
 - 차선 한곳의 불법주정차로 인한 차량 정체
 - 반대 차선에서의 역주행 현상
 - 마을버스 역시 불법주정차 대기

■ 처리결과 : 수용

- 시 교통정책과 : 학교정문앞 보도 연장구간 안전휰스 설치 및 횡단보도 도색
안전지대 설치 등 조치완료
- 동안구 교통복지과 : 이곳을 불법주정차 금지구역으로, 현수막 설치하였으며
수시로 단속 실시

■ 현장사진



불법주정차 현장 사진(전)





현장사진 (후)

VI. 삼막동 입구 버스정류장 부스 설치

■ 민원내용

- 삼막동입구 버스정류장에서 출퇴근을 하는 시민으로써 정류장 부스가 없어서 불편한 사항을 겪고 있음. 건너편에 위치한 주공 그린빌 정류장보다 많은 인원이 이용을 하고 있음에도 불구하고 정류장부스에 해당하는 지붕 가림막 조차 없어서 비와 햇볕에 그대로 노출되는 불편함이 일상화
- 맞은편에 위치한 이용객이 적은 주공그린빌 정류장 같은 경우는 지붕이 있음에도 불구하고 새것으로 재설치를 하는데, 삼막동 입구의 버스정류장도 부스를 설치요망

■ 관련부서 : 대중교통과

■ 의결결과 : 의견표명

■ 판단 및 결론

- 삼막동입구 버스정류장은 현재 낡은 표지판 및 벤치만 존재하고 있으며, 우천시 또는 기타 날씨(더위·한파)등 에 의한 외부환경에 그대로 노출되어 버스를 이용하는 시민들의 불편함을 초래하고 있음
- 건너편에 있는 주공그린빌 버스정류장은 삼막동입구 버스정류장(일 1,300~1,400명)보다 이용객이 적음에도 불구하고 예전부터 버스정류장 부스가 있었으며, 최근 낡은 부스 교체대상에 포함되어 교체를 한 것으로 파악
따라서 대중교통과에서는 노후 버스정류장 부스 교체설치 계획에 신규추가 또는 버스정류장 사용에 따른 시민들의 불편함의 경중을 판단하여, 삼막동입구 버스정류장의 부스 설치를 통해 삼막동입구에서 출퇴근을 하는 시민들 및 기타 이용객들의 편의확보와 주변 환경 개선을 하는 것으로 의견을 표명

■ 처리결과 : 수용

- 2021. 12. 10. 교체완료

■ 현장사진

- 확인내용

- 삼막동입구 버스정류장 실태
- 가림막 없는 작은 벤치만 설치
- 건너편 주공그린빌 버스정류장 확인



현장사진



교체 전



교체 후

3. 민원옴부즈만 활동

가. 민원옴부즈만위원회 회의



- ◆ 일시 : 2021. 3.19.
- ◆ 안건 : 담배소매인 지정 불가에 관한 민원



- ◆ 일시 : 2021. 4.14.
- ◆ 안건 : 호계초등학교 초입 불법주차 민원



- ◆ 일시 : 2021. 6. 23.
- ◆ 안건 : 양명여고앞 도로 불법주차 민원, 양명고주변 5-2 마을버스 민원



- ◆ 일시 : 2021. 7.14.
- ◆ 안건 : 비산초교 안전한 등·하교길 민원



- ◆ 일시 : 2021. 9. 8.
 - ◆ 안건 : 삼막동 버스정류장 부스 설치 민원
-



- ◆ 일시 : 2021. 10. 13.
- ◆ 안건 : 민원옴부즈만 활성화 운영 논의

나. 민원 의견 청취 간담회

◆ 목련2단지 조합장 면담(2021. 3.17.)



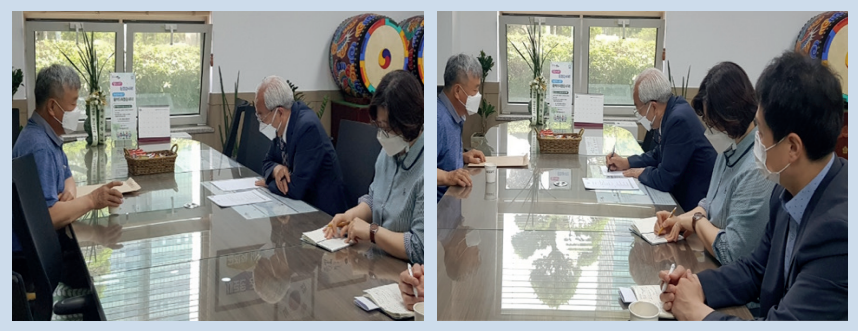
◆ 공동주택관련 민원 (2021. 3. 29.)



◆ 담배소매인 관련 민원서 조정회의(2021. 5. 20.)



◆ 상록지구 관련 의견청취(2021. 5. 25.)



◆ 現 대림이편한세상아파트 관련 면담 및 회의



일시 : 2020. 6. 14.



일시 : 2021. 6. 29.



일시 : 2021. 6. 29.



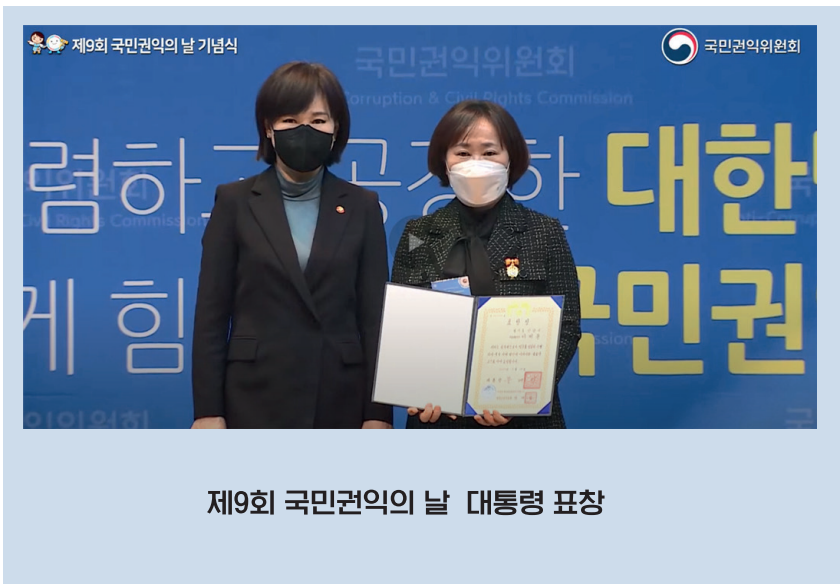
일시 : 2020. 6. 29.

◆ 건축물 하체 신고 미이행에 따른 민원 면담(2021. 8. 10.)



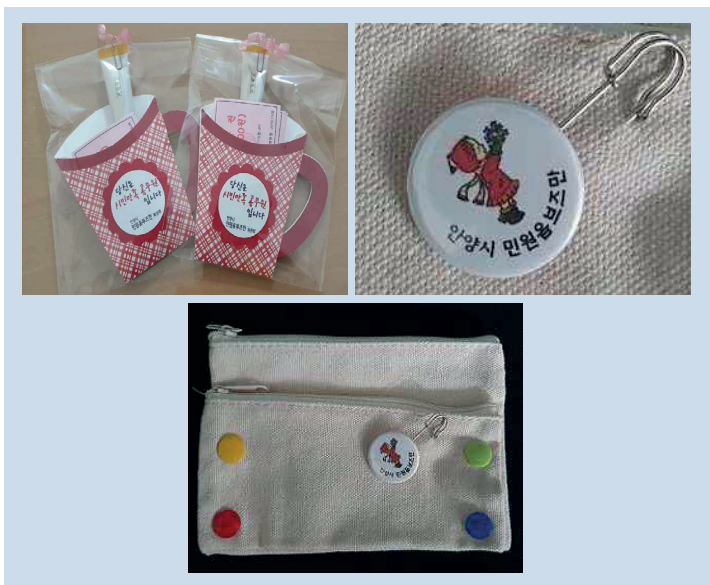
다. 대통령 표창 수상

- 수 상 자 : 이미용 (안양시 민원옴부즈만팀장)
- 훈 격 : 대통령 표창 (개인표창)
- 유공분야 : 옴부즈만 역할을 충실히 수행하고 옴부즈만 설치·제도 발전에 헌신적으로 기여한 유공
- 표창수여 : 제9회 국민권익의 날 기념행사(2. 27.) 수여



라. 「국민신문고」민원처리 시민만족 공무원 격려

- 추진배경 : 옴부즈만 제도를 인식시키고 공무원들의 고충을 들어
이해와 협력으로 고충민원을 해결하고자 함
- 기 간 : 2019. 4. ~ 계속 / 매주 화요일
- 방 법 : 해당 공무원 소속팀 및 격무부서 직접 방문 격려
- 선정기준
 - 주간 국민신문고 만족도 조사결과 「매우만족」 평가를 받은 직원
 - 협업의 필요성이 있으며 격무에 시달리는 부서
- 격 려 품 : 연금매점 쿠폰(2,000원) / 민원옴부즈만 위원회 지원
- 추진내용 : 10회 / 367명 / 11개부서 / 734,000원



직원 및 부서 격려





**2021
안양시
민원옴부즈만
운영보고서**

같은 시민이 해결하는 민원! 민원옴부즈만
www.anyang.go.kr



III.

민원옴부즈만 활성화

①

민원옴부즈만 홍보-----54

②

적극행정 면책제도 안내문...57

III. 민원옴부즈만 활성화

1. 민원옴부즈만 홍보

시 홈페이지 홍보

시민참여

적극행정&소극행정

규제개혁119

시민의 소리

민원옴부즈만

청년정책

시장현장평가단

온라인 통합예약

주민참여예산제

설문조사

마을공동체

민원옴부즈만 소개

처리절차 및 신청방법

운영 성과

민원옴부즈만이란

민원옴부즈만은 행정기관의 결정이나 착위(作爲) 또는 부작위(不作爲)로 인한 시민의 고충을 처리하는 사람으로서 원형 법규나 제도에서 보호받지 못하는 소수, 행정조직이나 제도권에서 수용하기 어려운 고충민원 해소, 권익보호, 제도개선, 갈등의 중재 역할을 합니다. 안양 시는 2008년 9월 30일 '안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례'를 제정하여 독립된 행정감찰관으로 민원옴부즈만 제도를 운영하고 있습니다.

우리 시는 2008년 9월 민원옴부즈만 운영에 관한 조례를 제정하였으며, 2009년 1월에 민원옴부즈만을 위촉하여 안양시 소속 행정기관에 대한 시민의 권리를 보호하기 위한 활동을 시작하여 지방옴부즈만의 선도적 역할을 수행하고 있습니다.

안양시 민원옴부즈만

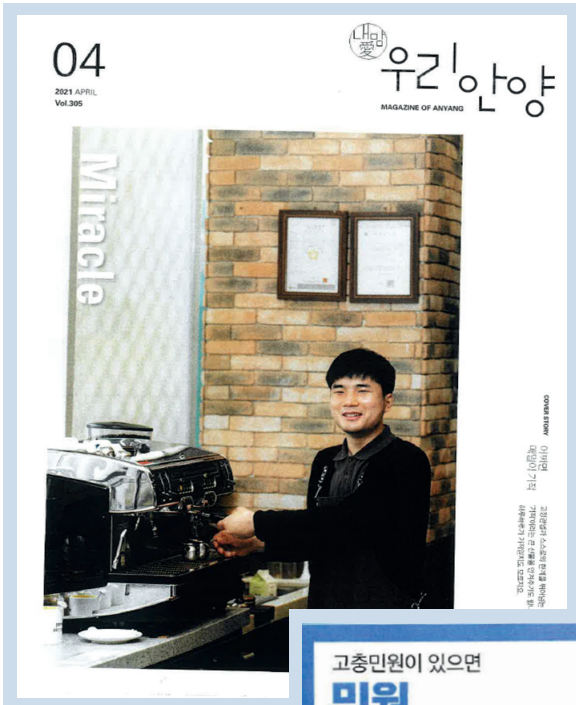
민원옴부즈만 주요업무

- 성명 : 조남일
- 위촉 : 제64회(2018.10.26.), 제74회(2020.10.26.)
- 임기 : 2018.10.26. ~ 2022.10.25.(2년, 1회 연임)
- 직무 : 고충민원 상담 - 조사 - 처리

안양시 공식 블로그



시민의 소리에 귀 기울이고, 권익을 지키기 위한 우리만의 감찰관이 있으면 어떨까요? 바로 오늘날 시민들을 위해 '시민의 입장에서 변호인의 역할'을 해주는 '옴부즈만'에 대해 소개하려고 합니다. 안양시에서도 적극적으로 추진 중인 **민원옴부즈만!** 함께 알아보도록 하겠습니다.



『우리안양』소식지

고충민원이 있으면 민원 옴부즈만에게 말려주세요

시민의 입장에서 민원옴부즈만이
해결해드립니다!

민원옴부즈만이란?

민원시 및 그 소속행정기관에 대한 위법·부당한 행정처분 등 고충민원을 시민과 입장에서 객관적으로 판단·조사하고 이를 해결해주는 조사관입니다.

민원신청방법

1. 민원신청 → 시민참여 → 민원옴부즈만 → 인터넷 신청 및 답변 바로가기

안양시청 홈페이지 : www.anyang.go.kr

2. 우편, 팩스(관련서류 첨부)

(14053) 경기도 안양시 동안구 시민대로 219(강양동)

민원옴부즈만실(안양시청 1층)

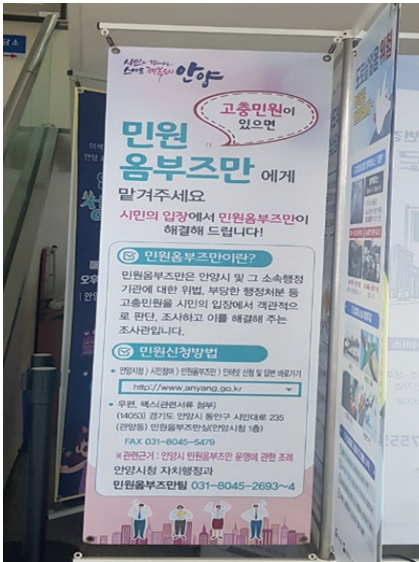
FAX. 031-8045-5479

※ 관련근거 법령시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례

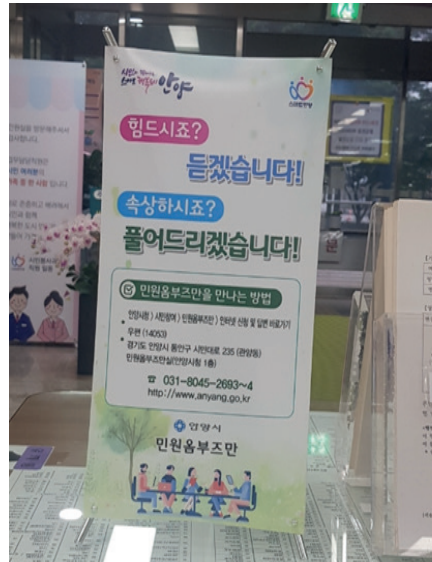
고충민원해결

자치행정과 민원옴부즈만팀 ☎ 8045-2693-4

안양시 민원옴부즈만 홍보 배너 설치

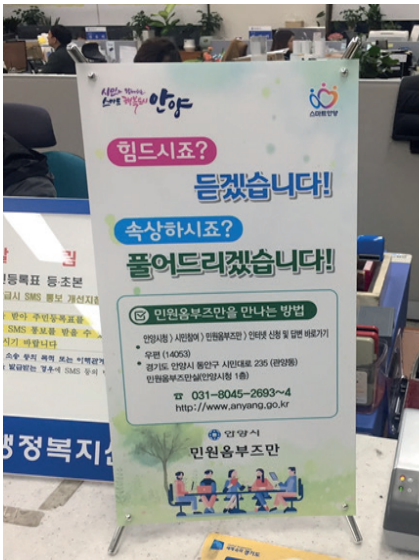


대형 배너



탁상용

행정부지센터 민원실 민원옴부즈만 탁상배너



평안동



안양8동

2. 적극행정 면책제도 안내문

적극행정 면책제도 안내문

국민권익위원회에서는 적극적으로 일하는 공직사회 풍토 조성에 기여하기 위하여 적극행정면책제도(근거:「국민권익위원회 감사규정(국민권익위원회 훈령)」제20조)를 운영하고 있습니다.

자체감사를 받는 사람 또는 감사대상 기관(부서)의 장은 감사 중 지적된 사항에 대하여 「국민권익위원회 적극행정 지원제도 운영 규정(국민권익위원회 훈령)」에 규정된 소정의 절차와 서식에 따라 감사담당관실에 적극행정 면책심사를 신청할 수 있음을 알려드립니다.

적극행정면책 기준 :

1. 자체감사를 받는 자의 업무처리가 불합리한 규제의 개선, 공익사업의 추진 등 공공의 이익을 위한 것일 것
2. 자체감사를 받는 자가 대상 업무를 적극적으로 처리한 결과일 것
3. 자체감사를 받는 자의 행위에 고의나 중대한 과실이 없을 것
 - * 고의·중과실이 없는 것으로 추정하는 기준 : 자체감사를 받는 자와 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 없을 것, 대상 업무를 처리하면서 중대한 절차상의 하자가 없었을 것

※ 다음사항은 면책대상에서 제외

- 금품을 수수한 경우
- 고의·중과실, 무사안일 및 업무태만의 경우
- 자의적인 법 해석 및 집행으로 법령의 본질적인 사항을 위반한 경우
- 위법·부당한 민원 수용 등 특혜성 업무처리
- 기타 위 각호에 준하는 위법·부당한 행위



2021 안양시 민원옴부즈만 운영보고서



같은 시민이 해결하는 민원! 민원옴부즈만
www.anyang.go.kr



IV.

부 록

관계법령	60
------------	----

안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례

제정 2008. 9. 30. 조례 제2109호
개정 2010. 10. 7. 조례 제2277호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례)
일부개정 2011. 9. 20. 조례 제2347호
일부개정 2014. 11. 14. 조례 제2574호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례)

제1장 총칙

제1조(목적) 시민에 의한 행정 감시제도인 옴부즈만제도를 도입하여 시민행정관인 민원옴부즈만이 안양시 소속 행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 시민의 권리와 이익을 보호하는 것을 목적으로 한다.

제2조(용어의 뜻) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원인”이란 행정 기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인 또는 단체를 말한다.
2. “고충민원”이란 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 행정행위 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.

제2장 책무

제3조(민원옴부즈만의 책무) ① 민원옴부즈만은 시민의 권리이익의 옹호자로서 공평하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 한다.

② 민원옴부즈만은 그 직무수행에 있어서 안양시(이하 “시”라 한다)와 유기적인 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행에 노력하여야 한다.

③ 민원옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적을 위하여 이용하여서는 아니 된다.

제4조(시의 기관책무) ① 시는 민원옴부즈만의 직무수행과 관련하여 그 독립성을 존중하여야 한다.

② 시는 민원옴부즈만의 직무수행과 관련하여 적극적인 협조를 하여야 한다.

제5조(시민의 책무) 시민은 이 조례의 목적을 달성하기 위하여 이 제도의 적정하고도 원활한 운영에 노력하여야 한다.

제3장 민원옴부즈만의 구성 등

제6조(설치 및 지위) 민원옴부즈만은 무보수·비전임직으로 하여 시장의 소속으로 하되 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행하는 지위를 가진다.

제7조(구성 및 자격) ① 민원옴부즈만의 정수는 1명으로 한다.

② 민원옴부즈만은「지방공무원법」제31조의 결격사유가 없는 자로서 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 자 중에서 시정조정 위원회의 의결을 거쳐 시장이 위촉한다.

③ 민원옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회 연임할 수 있다.

④ 민원옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 민원옴부즈만 위원회를 구성한다.

⑤ 민원옴부즈만 위원회는 위원장을 포함한 전문가 10인 이내의 위원으로 구성한다.

⑥ 위원장은 민원옴부즈만이 되고 부위원장은 위원장이 지명한다.

⑦ 민원옴부즈만과 위원회 위원은 수당, 여비 또는 그 밖에 필요한 경비를 규칙에서 정하는 바에 따라 지급 받을 수 있다.

제8조(겸직 등의 금지) ① 민원옴부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.

② 민원옴부즈만은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없다.

제9조(비밀유지 의무) 민원옴부즈만은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며 그 직을 사임한 후에도 같다.

제10조(해촉) 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하였을 경우에는 시정조정위원회의 의결을 거쳐 민원옴부즈만을 해촉할 수 있다.

1. 본인이 사임을 원하였을 경우
2. 금고이상의 형을 받았을 경우
3. 그 밖에 정상적인 직무수행이 불가능하다고 판단될 경우

제4장 민원옴부즈만의 관할 및 기능

제11조(관할) ① 민원옴부즈만의 직무관할은 시 및 그 산하기관으로부터 행정권한의 위임·

위탁을 받은 법인·단체 또는 기관이나 개인으로 한다.

② 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각 호에 해당하는 사항은 옴부즈만의 관할에 속하지 아니한다.

1. 국가사무 및 중앙 행정 기관에 관한 사항
2. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
3. 행정심판, 소송, 헌법 재판소의 심판, 헌법 소원이나 감사원의 심사 청구, 그 밖의 다른 법령에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
4. 법령의 규정에 따라 화해, 알선, 조정, 중재 등 당사자간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
5. 판결, 결정, 재결, 화해, 조정, 중재 등으로 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사위원회에서 의결된 사항
6. 공무원 또는 직원에 관한 인사 행정상의 행위에 관한 사항
7. 민원옴부즈만이 고충민원으로 처리함이 부적절하다고 인정하는 사항 등

제12조(기능) 민원옴부즈만의 기능은 다음 각 호와 같다.

1. 집단민원에 대한 중재·조정
2. 고충민원에 관한 조사 및 처리
3. 스스로 발의한 사안의 조사
4. 제2호와 제3호의 조사결과 위법·부당한 처분 등에 대한 시정 권고
5. 불합리한 행정제도의 개선에 관한 권고 또는 의견표명
6. 제4호 및 제5호의 시정권고에 대한 관계 행정기관의 조치결과 통보 요구

제5장 고충의 처리 등

제13조(고충의 신청) 시민은 시의 사무집행에 관한 사항 및 해당 업무에 관한 직원의 행위에 대하여 민원옴부즈만에게 고충을 신청할 수 있다.

제14조(고충의 신청절차) ① 고충을 신청하고자 하는 자는 민원옴부즈만에 대하여 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면에 의할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 고충을 신청하고자 하는 자의 성명 및 주소(법인·단체는 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지 및 대표자의 성명)
 2. 고충의 신청목적 및 사실이 있었던 일시
 3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항
- ② 고충의 신청은 대리인에 의하여도 할 수 있다.

제15조(고충의 조사 등) ① 민원옴부즈만은 고충을 접수한 때부터 특별한 사정이 없으면 7일 이내에 조사에 착수하고 30일 이내에 조사를 종료한다.

- ② 제1항의 규정에 따른 고충이 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정될 경우에는 그 고충을 조사하지 아니할 수 있다.
1. 제11조제2항 각 호의 규정에 해당될 때
 2. 고충을 신청한 자(이하 "고충신청인"이라 한다)가 고충신청 원인이 된 사실과 이해관계를 가지지 아니할 때
 3. 고충 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 때 (정당한 사유가 있는 경우에는 신청할 수 있다)
 4. 허위 또는 그 밖에 정당한 이유가 없다고 인정될 때
 5. 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니 하다고 인정될 때
- ③ 민원옴부즈만은 제2항의 규정에 따라 고충을 조사하지 아니 할 경우와 고충처리기간이 30일 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다.

제16조(시의예의 통보) ① 민원옴부즈만은 신청된 고충 또는 스스로 발의한 사안(이하 “고충 등”이라 한다)을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보하여야 한다.

② 민원옴부즈만은 고충 등의 조사를 위하여 필요가 있다고 인정할 때에는 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취할 수 있으며, 실제조사를 위하여 협조를 요청할 수 있다.

③ 제2항의 협조 요청을 받은 자는 천재지변 등 특별한 사정이 없으면 이에 응하여야 한다.

제17조(고충신청인에의 통지) 민원옴부즈만은 고충민원의 조사 결과에 대하여 고충신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다.

제18조(권고 또는 의견표명) ① 민원옴부즈만은 고충 등의 조사결과, 필요하다고 인정할 때에는 시의 관계부서에 대하여 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.

② 민원옴부즈만은 고충 등의 조사결과, 필요하다고 인정할 때에는 시의 관계부서에 대하여 제도의 개선을 요구하기 위한 의견을 표명할 수 있다.

제19조(권고 또는 의견표명의 존중) 제18조의 규정에 따른 권고 또는 의견표명을 받은 시의 관계부서는 해당 권고 또는 의견표명을 존중하여야 한다.

제20조(조치결과 등 요구) ① 민원옴부즈만은 제18조의 규정에 따라 권고 또는 의견표명을 한 때에는 시의 관계부서는 15일 이내에 조치결과를 민원옴부즈만에게 통보하여야 한다.

② 민원옴부즈만은 제1항의 규정에 따라 서면통보가 있는 때에는 제17조의 규정에 따라 고충신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다.

제21조(공표) ① 민원옴부즈만은 제18조의 규정에 따른 권고, 의견표명 또는 제20조제2항의 규정에 의한 통보내용을 공표할 수 있다.

② 민원옴부즈만은 제1항의 규정에 따라 권고, 의견표명 또는 통보내용을 공표함에 있어서는 개인정보 등의 보호에 대하여 최대한의 배려를 하여야 한다.

제22조(사무기구) ① 민원옴부즈만에 관한 사무기구는 자치행정과에 두고 옴부즈만에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 공무원을 둔다.

<개정 2010. 10. 7, 2011. 9. 20, 2014. 11. 14.>

② 민원옴부즈만의 직무수행을 위한 조사 및 업무보조를 위하여 전문조사원을 둘 수 있다.

③ 제1항 및 제2항의 규정에 따른 사무기구 및 전문조사원에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

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

제24조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 폐지) 이 조례 시행과 동시에 「안양시시민고충처리위원회설치및운영에 관한조례」는 폐지한다.

부칙 <2010. 10. 7. 조례 제2277호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2011. 9. 20. 조례 제2347호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2014. 11. 14. 조례 제2574호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 2015년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑫ 까지 생략

⑬ 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제22조제1항 중 “감사실”을 “자치행정과”로 한다.

⑭ 및 ⑮ 생략

안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙

제정 2008. 12. 4. 규칙 제1245호
일부개정 2010. 10. 7. 규칙 제1282호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례 시행규칙)
일부개정 2011. 9. 20. 규칙 제1309호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례 시행규칙)
일부개정 2014. 10. 21. 규칙 제1405호
일부개정 2015. 2. 27. 규칙 제1417호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례 시행규칙)

제1조(목적) 이 규칙은「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(민원옴부즈만의 자격 등) ① 민원옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 안양시장(이하 “시장”이라 한다)이 위촉한다. <개정 2014. 10. 21.>

1. 대학 또는 대학교에서 부교수 이상의 직에 있거나 있었던 사람
2. 변호사의 자격이 있는 사람
3. 국가 또는 지방공무원으로 20년 이상 근무한 경력이 있는 사람
4. 안양시의회의 의원이나 안양시지역구의 경기도의회 의원으로 재임한 경력이 있는 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
6. 행정, 교육, 건축, 세무, 회계에 관한 전문적인 지식과 학식이 풍부한 사람

② 시장은 민원옴부즈만을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.

제3조(민원옴부즈만 위원회의 운영) ①「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제7조제4항에 따른 민원옴부즈만 위원회(이하 “위원회”라 한다) 위원은 제2조제1항 각 호의 자격이 있는 사람으로 위촉하고 별지 제2호서식의 위촉장을 교부한다.

<개정 2014. 10. 21.>

② 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 번만 연임할 수 있으며, 보궐 위원의 임기는 전임자의 남은 기간으로 한다. <개정 2014. 10. 21.>

③ 위원회의 정기회의는 매년 6월과 12월에 개최하고, 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정할 때에 적정 인원으로 개최할 수 있다.

④ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 시작하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. <개정 2014. 10. 21.>

제4조(의견청취) 위원회는 의안 심의를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 이해관계인, 관계 공무원, 관계 기관의 직원, 전문가의 의견을 청취할 수 있다.

제5조(수당 등) 조례 제7조제7항에 따른 민원옴부즈만과 위원회 위원이 지급받을 수 있는 수당, 여비 및 그 밖에 필요한 경비는 다음 각 호와 같다. <개정 2014. 10. 21.>

1. 민원옴부즈만: 예산의 범위에서 활동 수당 및 급식비
2. 위원회 위원: 「안양시 위원회 실비변상 조례」에서 정하는 바에 따른 일비와 여비

제6조(고충신청서 등) 조례 제14조제1항에 따른 고충신청은 별지 제3호서식의 고충신청서에 따르며, 민원옴부즈만은 고충신청의 접수 및 처리상황을 별지 제4호서식의 고충사항 처리부에 기록·관리 하여야 한다. <개정 2014. 10. 21.>

제7조(정당한 사유 등) 조례 제15조제2항제3호에서 규정하는 정당한 사유가 있는 경우란 다음의 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 천재지변으로 신청기간이 지났을 때
2. 고충에 관계되는 사실이 계속되고 있을 때
3. 그 밖에 민원옴부즈만이 정당한 사유가 있다고 인정할 때

제8조(고충조사 제외 통보 등) 조례 제15조제3항에 따라 고충을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제5호서식의 고충조사 제외 통보서를, 고충조사가 30일 이상 소요되는 경우에는 별지 제6호서식의 고충처리 지연 통보서를 고충신청인에게 보내야 한다. <개정 2014. 10. 21.>

제9조(조사실시의 통보 등) 조례 제16조제1항에 따른 고충 등을 조사할 경우에는 안양시 (이하 “시”라 한다)의 관련부서에 별지 제7호서식의 고충조사 통보서에 따라 그 사실을

미리 알려야 하며, 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제8호서식의 증명서를 관계인에게 제시하여야 한다. <개정 2014. 10. 21.>

제10조(고충조사 결과의 통보) 조례 제17조에 따른 고충민원의 조사결과 통보는 별지 제9호 서식의 고충조사 결과 통보서에 따른다. <개정 2014. 10. 21.>

제11조(권고·의견표명) 조례 제18조에 따른 권고 또는 의견표명은 별지 제10호서식의 고충처리(권고·의견표명)서에 따른다. <개정 2014. 10. 21.>

제12조(조치결과 통보) 조례 제20조제2항에 따른 조치결과 통보는 별지 제11호서식의 고충 조치 통보서에 따른다. <개정 2014. 10. 21.>

제13조(권고·의견표명 등의 공표방법) 조례 제21조에 따른 권고·의견표명 또는 통보내용을 공표할 경우에는 시보에 게재하고 시 홈페이지에 게시하여야 한다. <개정 2014. 10. 21.>

제14조(전문조사원 임면 등) ① 조례 제22조제2항에 따라 전문조사원을 둘 경우에 그 인원은 2명 이내로 한다.

② 전문조사원은「지방공무원법」제31조에 따른 결격사유가 없는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 자격이 있는 사람 중에서 민원옴부즈만이 추천하여 시장이 임명한다.

<개정 2014. 10. 21.>

1. 연구·기술 분야의 석사학위를 취득한 사람
2. 연구·기술 분야의 학사학위를 취득한 후 3년 이상 해당분야에 근무한 경력이 있는 사람
3. 「국가기술자격법」에 따른 기사1급 자격증을 소지하고 있는 사람
4. 「국가기술자격법」에 따른 기사2급 자격증을 소지한 후 4년 이상 해당분야에 근무한 경력이 있는 사람
5. 「국가기술자격법」에 따른 기능사1급 자격증을 소지한 후 6년 이상 해당분야에 근무한 경력이 있는 사람
6. 6급 이상 또는 이에 해당하는 공무원으로 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람

③ 전문조사원은 민원옴부즈만의 업무와 관련하여 전문적인 조사·연구보고 또는 해당분야의 고충처리에 따른 조사 등의 절차를 수행한다.

④ 전문조사원의 임기는 2년으로 하되, 연임할 수 있다.

⑤ 전문조사원의 임면, 보수, 복무에 관한 사항은 「지방공무원법」 및 「안양시 지방공무원 복무조례」를 준용한다. <개정 2014. 10. 21.>

제15조(사무기구 설치 등) 조례 제22조제3항에 따른 사무기구에 관한 사항은 다음 각 호와 같다.

<개정 2010. 10. 7, 2011. 9. 20, 2014. 10. 21, 2015. 2. 27.>

1. 사무기구는 자치행정과 소속으로 두고 사무의 운용은 민원옴부즈만이 관할한다.
2. 사무기구에는 적정인원의 공무원을 둘 수 있다.
3. 사무기구 직원은 민원옴부즈만의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

제16조(공인의 각인 등) ① 민원옴부즈만의 명의로 시행하는 문서에 사용하기 위하여 별도의 공인을 각인하여 사용하되, 그 규격은 「안양시 공인 조례」 별표 1 제2호나목에 해당하는 규격으로 한다.

② 제1항에서 규정하지 아니한 민원옴부즈만 공인에 관한 사항은 「안양시 공인 조례」 및 「안양시 공인 조례 시행규칙」을 준용한다. <개정 2014. 10. 21.>

제17조(운영상황의 통보 등) 조례 제23조에 따른 운영상황의 통보와 보고는 매년 12월 31일 까지 다음 각 호의 사항을 포함하여 다음 연도 2월 말일까지 해야 한다.

<개정 2014. 10. 21.>

1. 고충 신청 및 조사 건수
2. 민원옴부즈만의 발의에 기초한 조사 건수
3. 권고·의견표명 및 시정조치 건수
4. 그 밖에 필요한 사항

부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2010. 10. 7. 규칙 제1282호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2010. 10. 7. 규칙 제1282호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례 시행규칙>

제1조(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 규칙의 개정) ① 및 ② 생략

③ 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부를 다음과 같이 개정한다.

제15조제1호 중 “생활안전과”를 “자치행정과”로 한다.

④ 생략

부칙 <2011. 9. 20. 규칙 제1309호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례 시행규칙>

①(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

②(다른 규칙의 개정)「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」일부를 다음과 같이 개정한다.

제15조제1호 중 “자치행정과”를 “감사실”로 한다.

부칙 <2014. 10. 21. 규칙 제1405호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2015. 2. 27. 규칙 제1417호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례 시행규칙>

제1조(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 규칙의 개정) ① 안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부를 다음과 같이 개정한다.

제15조제1호 중 “감사실”을 “자치행정과”로 한다.

② 생략

위 촉 장

(주소 또는 직명)

(성명)

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제7조제1항에 따라
귀하를 안양시 민원옴부즈만으로 위촉합니다.

년 월 일

안 양 시 장

[별지 제2호서식] <개정 2014. 10. 21>

위촉장

(주소 또는 직명)

(성명)

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」제3조제1항에
따라 귀하를 안양시 민원옴부즈만 위원회의 위원으로 위촉합니다.

년 월 일

안양시 민원옴부즈만

고충신청서

년 월 일

안양시 민원옴부즈만 귀하

우편번호

주소

성명 (생년월일: . . .)

전화번호

(법인 기타의 단체는 사무소 또는 사업소의 소재지, 명칭 또는 대표자의 성명)

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제14조에 따라 다음과 같이 고충을 신청합니다.

고충신청의 취지			
고충신청의 사유			
고충신청의 원인이 된 사실이 있었던 일시		년 월 일	
기타의 제도에 의한 구제절차 진행유무		☐ 유 (☐ 시민상담 ☐ 이의신청 ☐ 진정 ☐ 청원 ☐ 행정심판 ☐ 행정소송 ☐ 기타) ☐ 무	
대리인	주소:	신청인과의 관계	(접수인)
	성명:		
	생년월일:		
	전화번호:		

364mm × 257mm(인쇄용지(특급) 70g/m²)

고충조사 제외 통보서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제15조제3항에 따라 년 월 일자로 귀하께서 신청하였던 고충은 다음의 사유에 따라 조사하지 아니하게 되었으므로 통보하오니 양지하시기 바랍니다.

고충신청의 취지

조사하지 아니하는
이유

[별지 제6호서식] <개정 2014. 10. 21>

고충처리 지연 통보서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」 제15조제3항에 따라 년 월 일자로 귀하께서 신청하신 고충처리는 다음의 사유로 지연되고 있으니 양해하여 주시기 바라며 조속한 시일 내에 결과를 통보해 드리겠습니다.

고충신청의 취지	
지연되고 있는 사유	

고충조사 통보서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제16조제1항에 따라 귀 부서 소관사항에 대하여 다음과 같이 조사를 실시함을 통보하오니 협조하여 주시기 바랍니다.

고충신청의 취지	
조사 일시	
조사의 내용	
비고	

[별지 제6호서식] <개정 2014. 10. 21>

(전면)

6cm × 9cm

신분증명서

제 호

3cm × 4cm

사진

성명:

주소:

생년월일:

위 사람은「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제9조에 따른 안양시 민원옴부즈만임을 증명함.

년 월 일

안 양 시 장

(후면)

◎ 우리시에서는 민원옴부즈만제도를 도입하여 시행하고 있습니다.

◎ “민원옴부즈만제도”란 시민행정관인 민원옴부즈만이 행정기관이 책임을 다하고 있는 지에 대하여 조사하여, 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 시민의 권리와 이익을 보호하는 제도입니다.

◎ 이 증을 제시하면 안양시 산하 전 공무원은 물론 시민께서도 조사 활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.

년 월 일

안 양 시 장

고충조사 결과 통보서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제17조에 따라 년 월 일자로 귀하께서
신청하신 고충의 조사결과를 다음과 같이 통보합니다.

고충신청의 취지	
조사 결과	
조치 내용	

[별지 제10호서식] <개정 2014. 10. 21>

고충처리(권고·의견표명)서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제18조에 따라 년 월 일자로 접수된 ()의 고충사항에 대하여 조사한 결과 다음과 같이 권고·의견표명하오니 같은 조례 제20조의 규정에 따라 15일 이내에 조치 결과를 통보하여주시기 바랍니다.

고충신청의 취지	
권고·의견표명의 취지	
권고·의견표명 연 월 일	
권고·의견표명의 내용	

고충조치 통보서

제 호
년 월 일

귀하

안양시 민원옴부즈만 인

「안양시 민원옴부즈만 운영에 관한 조례」제20조제2항에 따라 년 월 일자로 귀하께서 신청하신 고충에 대하여 안양시로부터 다음과 같이 조치하였다는 통보가 있으므로 알려 드리오니 양지하시기 바랍니다.

고충신청의 취지	
권고의 취지	
조치통보의 내용	

2021

안양시 민원옴부즈만 운영보고서



같은 시민이 해결하는 민원!
민원옴부즈만
www.anyang.go.kr