

**2021년
도봉구 몸부즈만
운영상황 보고서**

**도 봉 구
(감사담당관)**

발 간 사

도봉구민의 고충해결 및 권익보호를 위해 2020년 1월 옴부즈만이 출범한 뒤 두 번째 보고서를 발간하게 되었습니다.

출범 두 번째 해를 맞이하여 도봉구 옴부즈만은 총 16건의 고충민원을 처리 하였고 그중, 4건의 민원에 대하여 1건의 시정권고와 3건의 의견표명 조치를 내렸습니다. 민원 처리에 있어 도봉구 옴부즈만 모두 구민들의 권익을 보호하고 좀 더 구민 가까이에 서서 고충을 처리하기 위해 노력하였지만 예기치 못한 코로나19의 장기화로 인해 그 처리 건수가 전년도와 비교해 성장하지 못해 조금은 아쉬움이 남습니다. 그러나 수치상으로는 기대에 미치지 못하지만 구민의 권익 증진을 우선으로 하는 민원 처리로 질적인 면에서는 의미 있는 성장이 있었던 한 해였던 것으로 생각합니다.

또한 2021년에는 구민의 권익보호와 옴부즈만 행정감시 역할 확대를 위해 옴부즈만의 청렴계약 참관제도를 도입하고 「서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」를 개정하여 그 근거를 마련하였습니다. 이를 통해 2022년부터 옴부즈만은 도봉구의 주요 공공사업의 업체선정 및 계약과정에 참여함으로써, 구민의 입장에서 행정을 감시하여 행정의 신뢰성을 높이는 역할을 하게 될 것으로 기대합니다.

앞으로도 도봉구 옴부즈만은 구민의 권익보호를 위한 여러 방안을 추진할 수 있도록 더욱 노력하며 그 소임을 다할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

2022년 2월

도봉구 옴부즈만 위원 일동

CONTENTS

I	옴부즈만 개요	7
	1. 도입배경과 추진경과	8
	2. 도봉구 옴부즈만 소개	10
	3. 옴부즈만 기능	11
II	옴부즈만 운영현황	13
	1. 도봉구 옴부즈만 운영	14
	2. 옴부즈만 민원 신청	15
	3. 옴부즈만 청렴계약 참관	17
III	2021년 옴부즈만 운영실적	19
	1. 옴부즈만 회의 개최	20
	2. 고충민원 접수 및 처리현황	23
	3. 고충민원 처리내역	24
IV	2021년 옴부즈만 고충민원 처리 사례	25
V	참고자료	41
	1. 서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	42
	2. 서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	50



I

옴부즈만 개요

1. 도입배경과 추진경과
 2. 도봉구 옴부즈만 소개
 3. 옴부즈만 기능
- 

I

옴부즈만 개요

1. 도입배경과 추진경과

도입배경

도봉구 옴부즈만은 구민의 입장에서 구정의 감시기능을 강화하여 불합리한 행정제도 및 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 고충을 해결하고 권익을 보호함으로써 구정 전반의 투명성과 청렴도를 제고하고자 함

▶ 옴부즈만(Ombudsman)은 행정에 대한 외부통제의 한 방법으로 1809년 스웨덴에서 처음으로 도입된 제도로, 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분으로 인하여 구민의 권리를 침해하거나 불편·부담을 주는 사항을 제3의 독립적 입장에서 조사하여 시정조치를 권고함으로써 주민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 공정하고 신속하게 해결하기 위해 임명된 외부 전문가라고 할 수 있다.

운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」
- 「서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」

추진경과

- 2019. 3. 21. : 「도봉구 클린옴부즈만 추진 계획」 수립
- 2019. 7. 5. : 「서울시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영 계획」 수립
- 2019. 7. 11. : 「서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
- 2019. 7. 30. ~ 8. 19. : 도봉구 옴부즈만 선정 심사(1차: 서류 / 2차: 면접)
- 2019. 9. 23. : 구의회 제290회 임시회 옴부즈만 위촉동의안 심의 : 전체 부결(3명)
- 2019. 9. 26. : 「서울시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영 변경 계획」 수립



- 2019. 10. 23. ~ 10. 31. : 도봉구 옴부즈만 선정 심사
(1차: 서류 / 2차: 면접)
- 2019. 11. 28. : 구의회 옴부즈만 위촉동의안 심의 : 일부 가결(4명 가결 / 1명 부결)
- 2019. 12. 23. : 제1기 도봉구 옴부즈만 위촉식 개최
- 2020. 1. 6. : 옴부즈만 운영 시작
- 2020. 2. : 도봉구 홈페이지 내 옴부즈만 페이지 신설
- 2020. 4. 1. : 2020년 제1회 도봉구 옴부즈만 회의 개최
- 2020. 6. 18. : 「서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2020. 6. 19. : 2020년 제2회 도봉구 옴부즈만 회의 개최
- 2020. 9. 25. : 2020년 제3회 도봉구 옴부즈만 회의 개최
- 2020. 12. 17. ~ 12. 29. : 2020년 제4회 도봉구 옴부즈만 회의 개최[서면회의]
- 2021. 2. 25. : 2020년 도봉구 옴부즈만 운영상황 공표
- 2021. 2. 26. : 2020년 도봉구 옴부즈만 구청장 및 구의회 보고
- 2021. 4. 2. : 2021년 제1회 도봉구 옴부즈만 회의 개최
- 2021. 7. 26. ~ 7. 30. : 2021년 제2회 도봉구 옴부즈만 회의 개최[서면회의]
- 2021. 9. 16. : 「서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 개정
- 2021. 10. 1. : 2021년 제3회 도봉구 옴부즈만 회의 개최
- 2021. 11. 23. : 「도봉구 옴부즈만 청렴계약 참관활동 운영계획」 수립
- 2021. 12. 27. : 2021년 제4회 도봉구 옴부즈만 회의 개최
도봉구 옴부즈만 위원(4인) 연임 위촉 및 대표옴부즈만 선출

2. 도봉구 옴부즈만 소개

구성개요

- 구성인원 : 4명
- 소 속 : 도봉구(직무수행과 관련하여 독립적인 업무수행)
- 임 기 : 2년(1회 연임 가능)
- 위촉방식 : 공개모집 후 구의회의 동의를 받아 구청장이 위촉
- 운영형태 : 독임제 + 합의제(필요시 전체 회의)
 - 옴부즈만은 상호 독립하여 직무를 수행하되, 상호 협의·의사결정 등 필요한 경우에는 전체 옴부즈만을 소집하여 결정

구성인원 [임기: 2021. 12. 23. ~ 2023. 12. 22. / 1회 연임]

【 도봉구 옴부즈만 현황 】			
	이 경 환 (전 행정공무원) *대표 옴부즈만		이 병 용 (건축사)
	최 정 완 (변호사·변리사)		김 태 환 (변호사)

자격요건

「서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제3조제2항

1. 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학, 사회복지학 등 관련 분야에서 조교수 이상 또는 이에 상응하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 5급 이상 공무원의 직에 있거나 이에 상응하는 직에 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격증을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체에서 5년 이상 근무경력이 있거나 추천을 받은 사람

3. 옴부즈만 기능

직무권한

「서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제5조

제5조(옴부즈만의 직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음 각 호와 같다.

1. 고충민원의 조사·처리 및 이와 관련된 시정 권고
2. 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
3. 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관하 실태 조사와 평가
4. 공공사업에 대한 계약대상자 선정과정의 적정성 검토를 위한 제안서 심사·평가 참관 등

옴부즈만 위원회의 결정 유형

옴부즈만 위원회의 결정 유형

 시정권고	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
 의견표명	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나, 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
 제도개선 권 고	법령 이외의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
 합의권고	고충민원의 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시 하여 합의하는 경우
 조정·중재	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 큰 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
 기 각	신청인의 요구가 타당하지 아니하여 이를 받아들이지 않는 경우
 각 하	고충민원의 요건을 갖추지 않은 경우
 이 첩	다른 기관 또는 관련부서에 이첩하는 경우

Ⅱ

옴부즈만 운영현황

1. 도봉구 옴부즈만 운영
2. 옴부즈만 민원 신청
3. 옴부즈만 청렴계약 참관

Ⅱ

옴부즈만 운영현황

1. 도봉구 옴부즈만 운영

 운영시간 : 주 4회(화~금) / 10:00~16:00

- 옴부즈만 4명이 개인별 주 1일 순환근무를 원칙으로 하되, 상호 근무일을 조정, 탄력적으로 근무함으로써 상시 운영체제 유지

 운영장소 : 도봉구청 10층 옴부즈만 사무실

 분기 1회 옴부즈만 정기회의 개최 (필요시 수시회의)

 옴부즈만 직무관할

- 구 및 그 소속 행정기관
- 구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업 및 출자·출연 기관
- 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인
(구의 위탁사무에 한정함)

2. 옴부즈만 민원 신청

고충민원의 개념

“고충민원”이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

고충민원 제외대상

- 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
- 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우 제외
- 서울특별시 및 중앙정부에 진정 또는 고충민원 신청을 하여 이미 결정된 사항

청구요건

- 구민 누구나 신청 가능 (실명신고 원칙)

작성방법

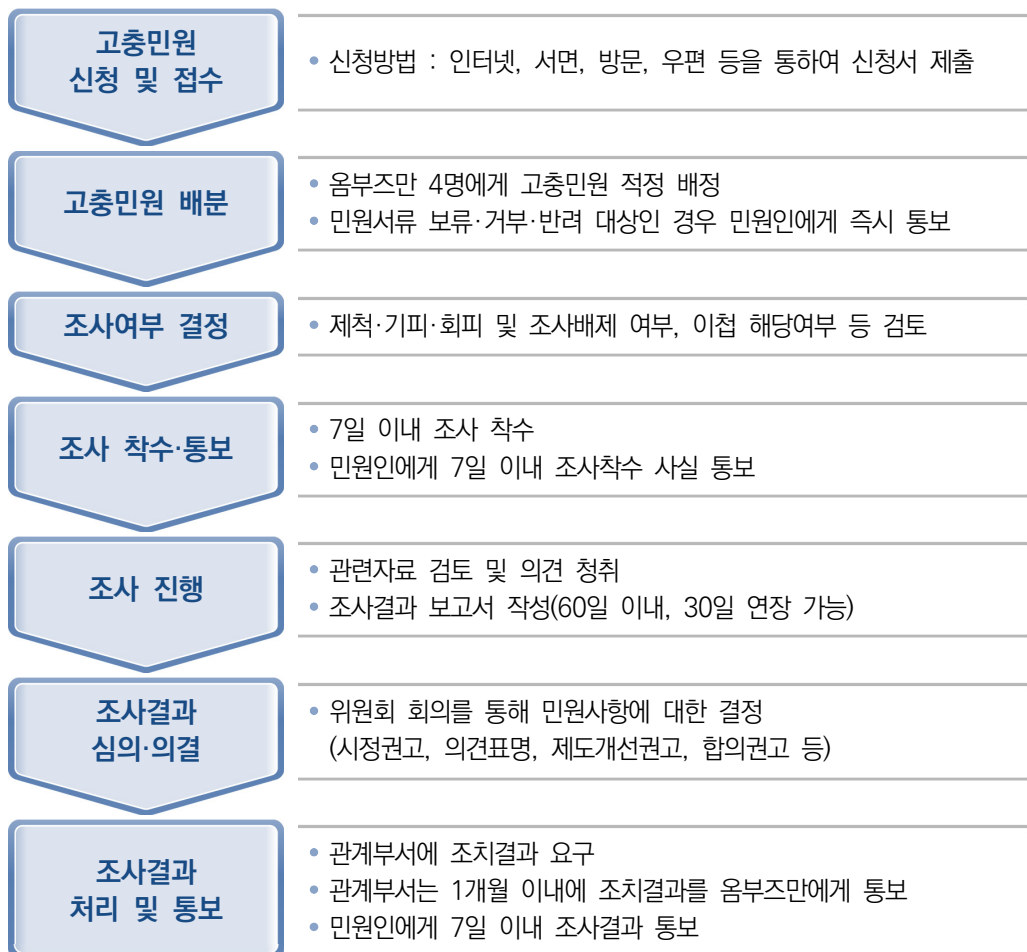
- 민원인의 성명·주소·전화번호 및 민원내용(신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용)을 기재하여 우편·인터넷 및 팩스를 이용하여 신청할 수 있으며, 직접 방문하여 민원상담 후 옴부즈만의 안내를 받아 신청 가능

- 민원신청 내용은 육하원칙에 따라 누가·언제·어디서·무엇을·어떻게·왜 했는지를 사실을 중심으로 정확하게 작성하고 관련 증빙자료(문서·사진 등)가 있는 경우 첨부하여 신청

신청방법

- 방 문 : 서울특별시 도봉구 마들로 656(방학동) 도봉구청 10층 옴부즈만실
- 우 편 : 서울특별시 도봉구 마들로 656(방학동) 도봉구청 10층 감사담당관
- 인 터 넷 : 도봉구 홈페이지 - 민원 - 도봉구 옴부즈만 - 옴부즈만 민원 신청
- 전화문의 : 감사담당관 민원조사팀 (02-2091-2067)

옴부즈만 업무처리 절차



3. 옴부즈만 청렴계약 참관

청렴계약 참관

- 공공사업의 업체선정 및 계약과정에 대하여, 옴부즈만 위원이 서류 열람, 현장조사 등을 통해 감시하고, 계약대상자 선정을 위한 제안서 평가 등에 입회하여 평가 기준·방법의 적정성 등을 종합 검토하는 활동

대상사업

- 3억원 이상의 공사, 7천만원 이상의 용역, 2천만원 이상의 물품구매 사업 중 용역·물품 제안서심사, 설계공모 작품심사, 기술 제안서심사 등에 해당하는 계약

참관 확인사항

【 참관 전 】

- 사업계획서(방침서), 계약 관련 서류, 예산집행현황 등 사전 검토
- 사업규모, 사업비, 계약방식 및 낙찰자 결정방법 등 종합 검토
- 평가위원회 구성, 평가절차, 평가기준, 방법 등의 적정성 검토

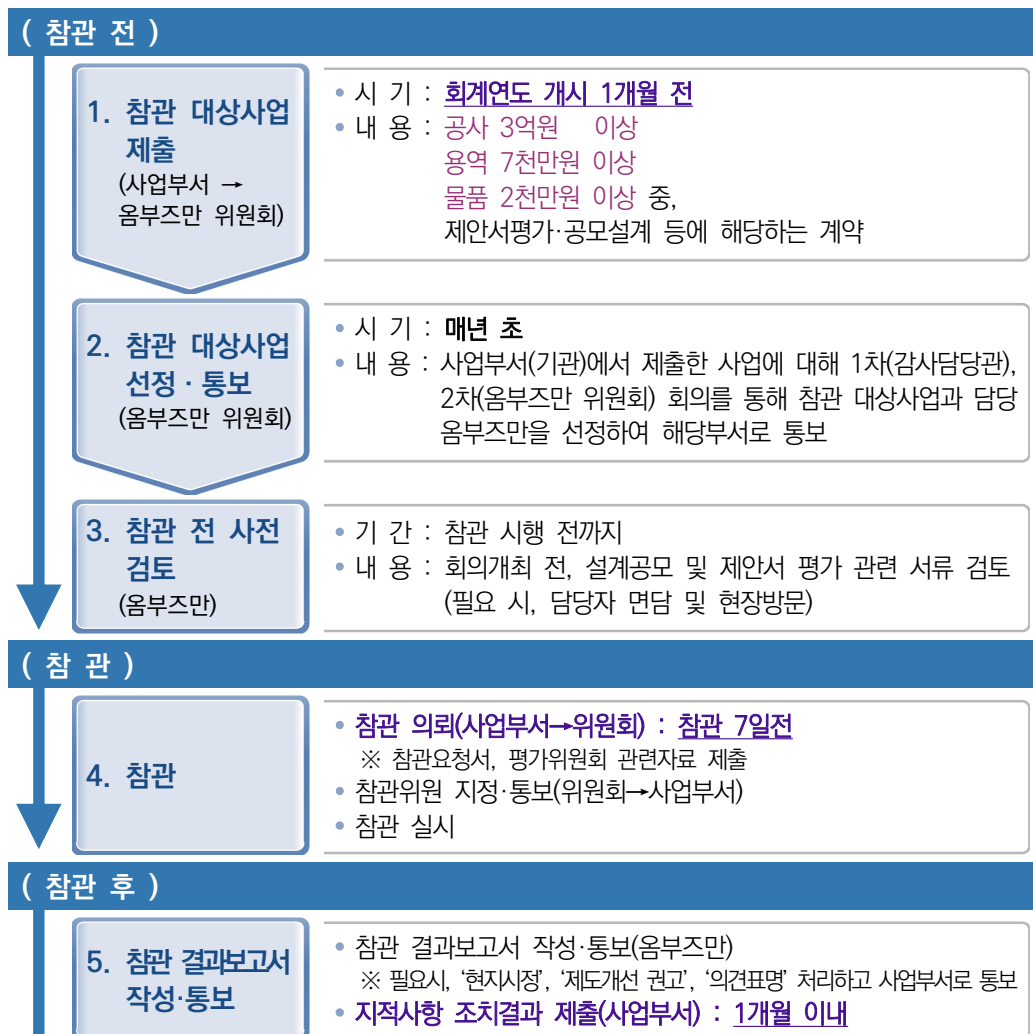
【 평가위원회 등 참관 】* 참관 체크리스트 활용

- 평가회의 진행(위원장 선출 등), 위원 및 참여업체의 보안통제 적정 여부
- 시간통제, 위원의 편파적 발언 배제 등 회의 진행의 공정성
- 제안서 등 제출서류의 결격여부, 특정업체에 유리한 과업지시서 작성여부 등 검토
- 평가점수 집계, 평가결과 발표 등 적정성
- 그 밖에 법령·지침 위반여부, 사업 전반에 관한 개선의견 등

참관 결과 조치

- 참관활동 결과보고서 작성 : 참관 옴부즈만
- 지적사항 등 조치(조례 제18조의4)
 - 경미한 사항 등 즉시 시정 가능한 사항은 평가진행 중 현지조치
 - 지적사항은 ‘현지시정’, ‘제도개선 권고’, ‘의견표명’으로 처리하고 부서 통보
- 지적사항 조치결과 제출(1개월 이내) : 사업부서

참관 업무처리 절차



Ⅲ

2021년 옴부즈만 운영실적

1. 옴부즈만 회의 개최
2. 고충민원 접수 및 처리현황
3. 고충민원 처리내역



2021년 옴부즈만 운영실적

1. 옴부즈만 회의 개최

제1회 정례회의

- 일 시 : 2021. 4. 2.(금) 11:00
- 장 소 : 도봉구청 10층 간송홀
- 논의사항
 - 1분기 운영실적 및 활동사항 보고
 - 고충민원 처리의견 공유 및 향후 운영계획 논의
 - 기타 구정 발전에 관한 의견 및 건의사항 청취
- 관련사진



제2회 정례회의

- 기 간 : 2021. 7. 26.(월) ~ 7. 30.(금)
- 장 소 : 서면회의
- 논의사항
 - 고충민원 처리 등 의견 공유 및 향후 운영계획 논의
 - 민원처리 결과 보고
 - 기타 구정 발전에 관한 의견 및 건의사항 청취

제3회 정례회의

- 일 시 : 2021. 10. 1.(금) 10:30
- 장 소 : 도봉구청 10층 간송홀
- 논의사항
 - 고충민원 처리결과 보고 및 의견 공유
 - 3분기 옴부즈만 주요 활동사항 보고 및 향후계획 협의
 - 옴부즈만 청렴계약 감시·평가활동 추진계획(안) 보고 및 의견청취
 - 기타 구정 발전에 관한 의견 및 건의사항 청취
- 관련사진



제4회 정례회의

- 일 시 : 2021. 12. 27.(월)
- 회의방법 : 대면회의
- 논의사항
 - 옴부즈만의 최초 임기만료에 따른 연임 및 위촉장 수여
(※ 위촉기간 : 2021. 12. 23. ~ 2023. 12. 22. / 2년간)
 - 고충민원 처리 등 의견 공유 및 향후 운영계획 논의
 - 옴부즈만 활동사항 보고 및 처리민원 결과 보고
 - 기타 구정 발전에 관한 의견 및 건의사항 청취
- 관련사진



2. 고충민원 접수 및 처리현황

옴부즈만 활동 실적(2021. 1월~12월)

옴부즈만 접수처리(16건)			방문상담	전화상담	자료요구	민원현장 방문	민원회의 참석	옴부즈만 회의
검토민원	직접신청	이송민원						
5건	11건	0건	1회	86회	7회	6회	7회	4회 (분기별 1회)

- 검토 요청 : 장기·고질·다수인 민원 중 옴부즈만의 검토가 필요한 민원
- 직접 신청 : 구민이 옴부즈만에 직접 신청한 민원
- 이송 민원 : 다른기관 또는 관련부서에 이첩한 민원

옴부즈만 접수민원 유형 : 16건

장기·반복 민원	다수인 민원	홈페이지 접수 민원	기타 일반
2건	1건	11건	2건

민원처리 결과 : 16건

시정권고	의견표명	조정	이첩	검토중	민원 종결
1건	3건	0건	9건	1건	2건

- 이 첩 : 단순민원(9건)
- 민원종결 : 답변서 송부 종결(1건), 국세청 소관 사무(1건)

의견표명 및 시정권고에 따른 담당부서 수용 여부

결정유형	수용여부				진행
	소계	수용	불수용		
누계	4건	4건	-	-	-
의견표명	3건	3건	-	-	-
시정권고	1건	1건	-	-	-

3. 고충민원 처리내역

연번	접수 일자	민원개요		담당 옴부즈만	처리결과
		민원분야 (소관부서)	주요내용		
1	02. 04.	공동주택 (주택과)	방학동 ○○○아파트에 인접한 토지에 건물을 신축하면서 아파트 주민들의 동의 없이 담장을 무단으로 철거한 것에 대한 아파트 주민들의 담장 원상 복구 요청 민원	최정완	의견표명
2	07. 05.	공동주택 (주택과)	창동 ○○아파트 입주자 대표회의 선거 운영 관련한 구청의 시정명령의 부당성 시정 요구 민원	김태환	시정권고
3	07. 12.	부동산중개업 (부동산정보과)	방학동 소재 ○○○부동산의 중개행위가 공인중개사법에 위반됨을 주장하며 행정처분(영업정지)을 요구함	최정완	의견표명
4	07. 20.	공동주택 (주택과)	방학동 ○○○아파트 장기수선충당금 운용 및 입주자 대표 구성 관련 재조사 요구 민원	최정완	의견표명
5	12. 14.	건축 (건축과)	도봉동 ○○○-○○번지 신축 의료시설 출입구 설치관련 피해민원	이병용	검토 중



IV

2021년 옴부즈만
고충민원 처리 사례



IV

2021년 옴부즈만 고충민원 처리 사례

1. 방학동 ○○○아파트 담장 철거 원상복구 민원

민원개요

- 옴부즈만 : 최정완
- 민원접수 : 홈페이지 (장기반복)
- 민원위치 : 방학동 4○○-○번지 일대
- 민원요지 : 방학동 4○○-○ 신축 공사 중 건축주가 방학동 ○○○아파트 1단지와 위 번지 신축공사 현장 사이 담장을 철거하였으며, 이는 아파트 입주민의 동의를 받지 않은 불법적 행위로 철거된 담장의 원상복구 등 적절한 조치를 요구

조사내용

- 2020. 8. 20. : 1차 민원 신청
- 2020. 9. 16. : 2차 민원 신청
- 2020. 10. 12. : 3차 민원 신청
- 2020. 10. 12. : 4차 민원 접수
- 2020. 11. 4. : 5차 민원 신청
- 2020. 11. 4. : 옴부즈만 행정청(주택과)에 관련 자료 제출 요청
- 2020. 11. 11. : 행정청(주택과) 자료 제출
- 2020. 11. 19. : 6차 민원 신청
- 2020. 12. 3. : 7차 민원 신청
- 2021. 1. 14. : 8차 민원 신청
- 2021. 1. 15. : 9차 민원 신청
- 2021. 2. 4. : 10차 민원 신청

※ 현장사진



조사결과

① 기초 사실 및 법령 검토 의견

- 2021. 1. 5. 개정된 공동주택관리법 시행령의 적용 여부

- 입주자 공유인 복리시설의 경미한 파손·철거의 경우 입주자 등의 동의 없이 입주자대표회의의 동의를 받아 신고하도록 절차를 간소화하는 방향으로 공동주택관리법 시행령 개정안이 2021. 1. 5. 공포·시행됨.
- 본건 담장의 철거 또한 이러한 개정규칙의 적용을 받는 것으로 판단 됨. 즉, 철거하고자 하는 담장의 면적 또는 규모가 전체 담장의 10% 범위 이내인 경우, 국토교통부령으로 정하는 경미한 사항으로 보아 담장의 철거 시 기존 규칙에서 정한 ‘전체 입주자 3분의 2 이상의 동의를 받은 허가’가 아닌 ‘입주자대표회의의 동의를 받아 신고’하는 간단한 절차에 의해 가능한 것으로 판단 됨. 국토교통부는 담장에 있어 ‘경미한 사항’의 기준을 담장의 높이나 길이가 전체의 10% 이내인 것으로 해석하고 있음.
- 한편, 행정처분은 그 근거 법령이 개정된 경우에도 경과 규정에서 달리 정함이 없는 한 처분 당시 시행되는 개정 법령과 그에게 정한 기준에 의하는 것이 원칙임. 예컨대, 허가신청 후 허가기준이 변경되었다 하더라도 변경된 허가기준에 따라서 처분을 하여야 함. (대법원 2006. 8. 25. 선고 2004두2974 판결)

- 따라서 본건 철거 담장이 전체 길이의 10%에 미치지 못하는 경미한 부분에 해당할 경우, 담장의 철거에는 입주자대표회의의 동의에 의한 신고 절차만 요구되는 것으로 판단 됨.
- 아파트 담장 철거 주체가 누구인지 여부
 - 신청인이 제출한 다수 의견서 및 아파트 입주자대표회의 2021. 2. 4.자 의견서에 의하면, 이 사건 아파트 담장의 철거는 아파트 관계자의 공식적인 관여 없이 상가 건축주가 무단으로 철거한 것으로 보임.
 - 즉, 담장의 철거 과정에서 입주자대표회의가 협의 및 의결한 사항이 없고 아파트 관리주체에서도 공식적으로 동의서를 제출한 바 없다면, 해당 철거 건은 상가 건축주의 단독 행위로 판단 됨. 다만 상가 건축주와 아파트 관리소장이나 동대표의 공모관계가 구체적으로 입증된다면 달리 판단될 수 있음.
- 공동주택 행위허가·신고 제도의 적용 대상이 누구인지 여부
 - 공동주택 행위허가·신고 제도는 공동주택과 그 부대시설 및 복리시설을 효율적으로 관리하기 위해 도입된 것으로, 공동주택관리법 제35조에서 공동주택 행위허가·신고에 대한 제도적 근거를 마련하고, 공동주택 내부의 유지·관리를 위한 입주자의 행위제한사항 및 사업주체의 관리책임을 규율하고 있음. 즉, 공동주택 외부로부터 발생한 사항이 아닌 공동주택 내부의 유지·관리와 관련된 사항을 규율하는 법령임.
 - 따라서 이 사건 담장 철거가 아파트 외부인인 상가 건축주의 단독 행위일 경우에는, 공동주택 내부의 문제를 규율하는 공동주택관리법을 근거로 관할 구청이 시정명령을 하는 것은 법리상 바람직하지 않을 것으로 판단 됨.
- 상가 건축주의 건축법 위반 여부
 - 건축법의 경우 법 제83조 제1항, 같은 법 시행령 제118조 제1항 제5호에서 대지를 조성하기 위한 독립된 옹벽과 담장 등의 공작물을 건축물과 분리하여 축조하는 경우 옹벽 또는 담장의 높이가 2m를 넘을 때만 신고대상으로 규정하고 있고 담장은 건축법 제2조 제1항 제2호에서 정하는 ‘건축물’에 해당된다고 보기는 어려움.

- 따라서 2m가 넘지 않는 담장에 대해서는 관할구청에서 건축법 위반으로 통제할 권한은 없음. 건축주의 행위에 대하여 다른 위반 사유가 없는 한 건축법 위반으로 시정명령을 하는 것은 바람직하지 않을 것으로 판단 됨.

② 종합 의견

- 담장 철거가 입주자 대표회의 동의에 의한 신고 절차로 가능한 경미한 사항일 경우, 담장 원상회복의 시정명령은 타당하지 않은 것으로 판단되며, 본 건은 사인 간의 소유권 침해 문제로서 민·형사상의 관점에서 위법성을 재고하는 것이 바람직할 것임.

③ 해당 부서 통보 사항

- 해당 민원에 대해 검토한 결과, 본건 담장의 철거가 입주자대표회의의 동의에 의한 신고 절차로 가능한 경미한 사항일 경우, 담장의 원상회복 시정명령은 타당하지 않은 것으로 판단됨.



조치의견 : 의견표명

- 담장 철거가 입주자 대표회의 동의에 의한 신고 절차로 가능한 경미한 사항일 경우, 담장 원상회복의 시정명령은 타당하지 않은 것으로 판단되며, 본 건은 사인 간의 소유권 침해 문제로서 민·형사상의 관점에서 위법성을 재고하는 것이 바람직할 것임.
- 행정청(주택과) 통보 : 2021. 2. 25.
- 민원인 통보 : 2021. 2. 25.

2. 창동 ○○ 아파트 입주자 대표회의 선거 운영 관련 민원

민원개요

- 옴부즈만 : 김태환
- 민원접수 : 방문 (장기반복)
- 민원위치 : 창동 소재 ○○○ 아파트
- 민원요지 : 창동○○○단지 입주자대표회의 선거운영과 관련, 선거관리위원회 운영에 대한 주택과의 시정명령(당선 취소된 임원의 선출을 입주자대표회의 과반수 찬성으로 선출하여야 함에도 아파트 선거관리규정에 따라 재선거 실시하라는 내용)은 부당하므로 조사 요청

조사내용

- 2021. 7. 5. : 민원 최초 접수
- 2021. 7. 7. : 옴부즈만 행정청(주택과)에 관련 자료 제출 요청
- 2021. 7. 13. : 행정청(주택과) 자료 제출
- 2021. 7. 19. : 옴부즈만 행정청(주택과)에 추가 보완 자료 제출 요청
- 2021. 7. 23. : 관계 행정청(주택과) 추가 자료 제출

조사결과

① 기초 사실 및 법령 검토 의견

- 주택과에서는 2021. 7. 2. 창동○○○단지아파트 입주자대표회의 구성원인 회장 선거후, 당선자가 당선 취소됨에 따라 입주자대표회의 구성원 과반수의 찬성으로 새로운 입주자대표회의 회장을 선출한 절차에 대해, 공동주택관리법 시행령 제12조제2항제1호가목 및 동 아파트 선거관리규정 제47조(재선거) 위반으로 보아, 입주자대표회의 회장 선거를 입주민 직접투표를 통해 재선거 할 것을 시정명령 하였음.

- 주택과의 시정명령은, 공동주택관리법 제93조(공동주택에 관한 관리 감독) 제1항 및 동법 시행령 제96조(공동주택에 관한 감독)에 근거한 것으로 판단되는 데, 재선거 실시를 명한 시정명령은 위 법령에서 구청장에게 부여된 권한의 범위를 벗어난 것으로 판단됨.

공동주택관리법

제93조(공동주택관리에 관한 감독) ① 지방자치단체의 장은 공동주택관리의 효율화와 입주자등의 보호를 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 입주자등, 입주자대표회의나 그 구성원, 관리주체(의무관리대상 공동주택이 아닌 경우에는 관리인을 말한다. 이하 이 조에서 같다), 관리사무소장 또는 선거관리위원회나 그 위원 등에게 관리비등의 사용내역 등 **대통령령으로 정하는 업무에 관한 사항**을 보고하게 하거나 자료의 제출이나 **그 밖에 필요한 명령을 할 수 있으며**, 소속 공무원으로 하여금 영업소·관리사무소 등에 출입하여 공동주택의 시설·장부·서류 등을 조사 또는 검사하게 할 수 있다. 이 경우 출입·검사 등을 하는 공무원은 그 권한을 나타내는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

1. 제3항 또는 제4항에 따른 감사에 필요한 경우
2. 이 법 또는 이 법에 따른 명령이나 처분을 위반하여 조치가 필요한 경우
3. 공동주택단지 내 분쟁의 조정이 필요한 경우
4. 공동주택 시설물의 안전관리를 위하여 필요한 경우
5. 입주자대표회의 등이 공동주택 관리규약을 위반한 경우
6. 그 밖에 공동주택관리에 관한 감독을 위하여 필요한 경우

공동주택관리법 시행령

제96조(공동주택관리에 관한 감독) ① 법 제93조 제1항에서 “대통령령으로 정하는 업무”란 다음 각 호의 업무를 말한다.

1. 입주자대표회의의 구성 및 의결

- 또, 공동주택관리법 시행령 제12조제2항제1호가목 및 창동○○○단지 아파트 공동주택관리규약 제30조를 검토한 바, 입주자대표회의 회장 당선자가 당선무효 결정되어 입주자대표회의 과반수 찬성으로 새로이 회장을 선출한 것은 적법하며 절차상 하자는 없다고 판단됨.

공동주택관리법 시행령

제12조(입주자대표회의 임원의 선출 등) ② 법 제14조 제9항에 따라 제1항의 임원은 동별 대표자 중에서 다음 각 호의 구분에 따른 방법으로 선출한다.

1. 500세대 이상인 공동주택의 경우

가. 회장 선출방법

1) 다음의 구분에 따라 입주자등의 보통·평등·직접·비밀선거를 통하여 선출

가) 후보자가 2명 이상인 경우: 전체 입주자등의 10분의 1 이상이 투표하고 후보자 중 최다득표자를 선출

나) 후보자가 1명인 경우: 전체 입주자등의 10분의 1 이상이 투표하고 투표자 과반수의 찬성으로 선출

2) 1)에도 불구하고 후보자가 없거나 선출된 자가 없는 경우에는 입주자대표회의 구성원 과반수의 찬성으로 선출. 이 경우 후보자별 득표수가 같은 경우에는 추첨으로 선출한다.

- 아울러, 공동주택 입주자대표회의는 공동주택 입주민을 대표하는 자치기구이며, 공동주택 관리규약은 공동주택 입주자 등이 정하는 자치규범으로서 사적자치의 영역인 바, 공동주택관리법 제93조제1항만을 근거로 행정기관이 사적자치의 영역에 개입한 것은 공동주택관리법 입법취지 등을 고려할 때 적합하지 않다고 보임. 입주자대표회의의 회장선출에 대한 입주민간의 분쟁은 공동주택관리법 제71조(공동주택관리 분쟁조정위원회의 설치)에 따라 위 분쟁조정위원회를 통해 해결하거나, 법원의 재판을 통해 해결하여야 할 문제라고 판단됨.

② 종합 의견

- 상기 사항을 종합할 때, 주택과의 시정명령은 공동주택관리법 상 구청장의 권한 범위를 벗어나 부당하며 공동주택관리법 시행령과 해당 아파트 관리규약에 의거, 해당 아파트의 임원선출은 적법함.
- 공동주택 입주자대표회의는 사적자치의 영역으로, 입주민간의 분쟁은 공동주택관리 분쟁조정위원회 또는 사법기관을 통해 해결하여야 함.



조치의견 : 시정권고

- 상기 사항을 종합할 때 주택과의 시정명령은 부당하므로 이를 시정조치하고 그 조치결과를 10월 중으로 회신 요청.
- 행정청(주택과) 통보 : 2021. 8. 8.
- 민원인 통보 : 2021. 8. 8.



조치결과

- 주택과의 조치결과 회신 : 2021. 9. 30.
 - 옴부즈만 의견을 수용, 기존 시정명령(행정처분)을 행정지도로 변경

3. 부동산 중개업소 중개행위의 법령위반 여부

민원개요

- 옴부즈만 : 최정완
- 민원접수 : 방문민원
- 민원위치 : 방학동 소재 ○○○부동산
- 민원요지 : 민원인은 ‘방학동 소재 ○○○부동산이 오랫동안 팔리지 않은 빌라를 좋은 물건으로 속여 계약금 500만원을 지급하였다’고 주장하며, 잘못된 중개행위에 대한 영업정지 처분을 요구함.

조사내용

- 2021. 7. 12. : 민원 접수 (방문민원)
- 2021. 7. 12. : 옴부즈만 행정청(부동산정보과)에 관련 자료 제출 요청
- 2021. 7. 13. : 행정청(부동산정보과) 자료 제출

조사결과

1 기초사실 및 법령 검토 의견

- 관계 법령
 - 공인중개사의 업무 및 부동산 거래신고에 관한 법률(이하, ‘공인중개사법’이라 합니다) 제33조제4호의 규정에는 중개업자 등은 당해 중개대상물의 거래상의 중요사항에 관하여 거짓된 언행 그 밖의 방법으로 중개의뢰인의 판단을 그르치게 하는 행위를 금지하고 있음.
 - 한편, 동 규정을 위반한 중개업자 등은 동 법률 제49조 제1항 제10호의 규정에 따라 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처해질 수 있는 바, 기본적으로 민원내용과 같이 공인중개사가 동 금지행위를 위반하였지의 여부에 대해서는 수사권한이 있는 사법관서의 조사·결과에 따라 판단하는 것이 원칙임.

- 다만, 공인중개사법에는 등록취소 등 행정처분과 벌칙 규정을 달리 정하고 있는 바, 수사가 진행중인 경우에도 이와 별개로 중개업자에 대한 행정처분을 할 수 있음.

- ‘기망’의 판단기준

- 「공인중개사법」 제33조 제4호의 개업공인중개사의 기망행위 금지규정은 당해 중개대상물의 거래상 중요사항에 대하여 거래당사자가 그 사실을 알고 있으면 거래를 하지 않을 정도로 중요한 사항을 제대로 알려주지 않거나 거짓으로 알려주어 중개의뢰인이 잘못된 판단을 하도록 영향을 미치는 경우를 의미하는 것으로, 당해 중개대상물(토지)의 가격 등은 거래상 중요사항으로 볼 수 있을 것이므로 이와 관련하여 개업공인중개사 등이 중개의뢰인에게 판단을 그르치게 하여 거래계약을 체결하였다면 이에 해당된다 보고 있음.
- 즉, 상품의 선전 광고에 있어서 거래의 중요한 사항에 관하여 구체적 사실을 신의성실의 의무에 비추어 비난받을 정도의 방법으로 허위로 고지한 경우에는 기망행위에 해당한다고 할 것이나, 그 선전 광고에 다소의 과장 허위가 수반되는 것은 그것이 일반 상거래의 관행과 신의칙에 비추어 시인될 수 있는 한 기망성이 결여된다고 보는 것이 확립된 판례의 입장임(대법원 2001. 5. 29. 선고 99다55601, 55618 판결, 대법원 2008. 11. 27. 선고 2008다56118 판결 등 참조).
- 그리고 의사표시는 법률행위의 내용의 중요 부분에 착오가 있는 때에는 취소할 수 있고, 의사표시의 동기에 착오가 있는 경우에는 당사자 사이에 그 동기를 의사표시의 내용으로 삼았을 때에 한하여 의사표시의 내용의 착오가 되어 취소할 수 있는 것이며, 법률행위의 중요 부분의 착오라 함은 표의자가 그러한 착오가 없었더라면 그 의사표시를 하지 않았으리라고 생각될 정도로 중요한 것이어야 하고 보통 일반인도 표의자의 처지에 섰더라면 그러한 의사표시를 하지 않았으리라고 생각될 정도로 중요한 것이어야 함(대법원 1996. 3. 26. 선고 93다55487 판결, 대법원 1999. 4. 23. 선고 98다45546 판결 등 참조).

- 법령위반 여부

- 민원인이 제공한 정보만으로는, 이 사건 중개사의 행위가 공인중개사법의 '기망행위'에 이를 정도라고 판단하기는 어려움. '기망'이 성립하기 위해서는 객관적인 사실에 관한 허위가 있어야 함. 즉, 중개사가 객관적으로 허위 사실을 고지함으로써 민원인의 판단을 그르치게 한 사정이 있어야 기망이 인정될 수 있음. 예컨대 중개사가 본건 빌라가 재개발 구역으로 지정되지 아니하였음에도 재개발 구역에 해당한다고 허위 사실을 고지하였다면 기망이 성립할 수 있음.
- 상품에 대하여 좋다 좋지 않다 등의 평가는 객관적인 사실에 관한 것이 아니라 주관적인 평가에 불과하여, 좋지 않은 물건을 좋다고 얘기한 것만으로 기망이 성립하기는 어려움. 민원인은 빌라의 용도지역이 1종인지 2종인지 고지하지 아니하였다고 주장하고 있으나, 민원인이 제공한 계약서에 첨부된 중개대상물 확인설명서에 의하면 해당 빌라는 제1종 일반주거지역으로 명시되어 있는 바, 용도지역의 고지는 이루어졌다고 보여짐.

② 종합 의견

- 이상에 비추어 볼 때, 민원인이 제공한 정보만으로는 중개사의 '기망행위'에 이를 정도라고 보기는 어려움. 다만, 재개발 여부에 관한 허위 사실의 고지가 있었다거나 매도인과 공모하여 민원인을 기망하였다는 점에 관한 구체적인 자료가 있다면 중개사법 위반에 해당될 수 있음.

 조치의견 : 의견표명

- 민원인이 제공한 정보만으로는 이 사건의 중개행위가 공인중개사법의 '기망행위'에 이를 정도라고 판단하기 어려우며, 민원인이 주장한 바와 달리, 제공한 계약서 첨부자료를 통해 해당물건의 용도지역에 대한 고지는 이루어진 것으로 판단됨. 중개사법위반 여부 판단을 위해서는 보다 구체적인 자료(예-재개발 여부에 관한 허위사실 고지 등)가 필요할 것임.
- 행정청(부동산정보과) 통보 : 2021. 7. 16.
- 민원인 통보 : 2021. 7. 16.

4. 방학동 ○○아파트 장기수선충당금 운용 및 입주자대표 구성 관련

민원개요

- 옴부즈만 : 최정완
- 민원접수 : 응답소 민원
- 민원위치 : 방학동 200-0번지 일대
- 민원요지 : 방학동 ○○○아파트의 회계감사보고서상 오류가 있고, 오수관 공사를 부적법하게 시행하였으며, 입주자대표회의 의결정족수산정이 잘못되었으므로 재조사와 시정조치를 요구함.

조사내용

- 2021. 7. 20. : 민원 최초 접수
- 2021. 7. 20. : 옴부즈만 행정청(주택과)에 관련 자료 제출 요청
- 2021. 7. 30. : 행정청(주택과) 관련 자료 제출

조사결과

① 기초사실 및 법령 검토 의견

- 회계감사보고서상 재무제표의 오류에 대하여
 - 민원인은 승강기할부금 및 장기수선충당금 관련하여 회계감사보고서상 재무제표에 오류(장기성할부예치금과 장기성미지급금 간 차액, 장기수선충당금과 장기수선충당예치금 간 차액이 없음)가 있다고 주장함.
 - 공동주택관리 관련법령에 의하면, 장기수선충당금은 반드시 외부금융기관에 예치하여야 하며, 장기성할부예치금(자산)과 장기성미지급금(부채), 장기수선충당예치금(자산)과 장기수선충당금 적립액(부채)가 원칙적으로 일치하여야 하나, 월말에 부채를 인식하고 다음 달 초에 해당금액을 예치하는 등의 사유로 차이가 발생할 수 있으므로 민원인이 제공한 정보만으로 재무제표 오류가 있다고 판단하기 어려움. 또, 해당 건의 경우 공동주택관리 법 제26조(회계감사)에 따라 외부전문가(회계사)가 확인한 사항임.

- 오수관 공사 부적절 시행 관련

- 민원인은 오수관 교체공사 과정에서 장기수선충당금이 불법사용 되었다고 주장하나 확인 결과 2020년 12월 24일 일부 동에서 오수관 침하로 인한 역류 및 배수불가로 임시 입주자대표회의를 소집하여 장기수선충당금 사용계획서를 의결받아 공사를 실시하였으며, 국토부 지침 및 유권해석을 살펴본바 해당 공사는 안전사고 발생 방지를 위한 긴급공사로써 수의계약 및 '선 조치 후 보고'가 가능한 사안으로 판단됨. 아울러, 해당 아파트의 장기수선계획 총론에도 긴급공사 근거규정이 있으므로 불법사용으로 보기 어려움.

- 입주자대표회의 구성 과정에서 절차상 하자가 있는지 여부

- 공동주택관리법 제14조(입주자대표회의의 구성)와 같은법 시행령 제4조(자치관리기구의 구성 및 운영) 및 제14조(입주자대표회의의 의결방법 및 의결사항 등)을 종합 검토한바, 절차상 하자가 있다고 보기 어려움.

② 종합 의견

- 신청인의 제공정보만으로 재무제표 오류가 있다고 보기 어려우며, 외부전문가에 의한 회계감사에도 이상 없음.
- 국토부 지침 및 유권해석례, 동 아파트의 장기수선계획에 따르면 오수관 교체공사는 선조치 후보고 가능한 긴급공사로 판단됨.
- 공동주택관리법 및 시행령 검토결과 절차상 하자가 있다고 보기 어려움.

 조치의견 : 의견표명

- 관계 법령 및 지침 등을 종합 검토한바, 본 건에 법령위반사항이 있다고 보기 어려움.
- 행정청(주택과) 통보 : 2021. 9. 24.
- 민원인 통보 : 2021. 9. 24.

5. 도봉동 〇〇〇-〇〇번지 신축 의료시설 출입구 설치관련 피해 민원

민원개요

- 옴부즈만 : 이병용
- 민원접수 : 방문 (다수인 민원)
- 민원위치 : 도봉동 〇〇〇-〇〇번지
- 민원요지 : 도봉동 〇〇〇-〇〇번지 신축 의료시설 주차장 출입구 설치에 따른 피해대책수립 요청. 의료시설 주 출입구가 막다른 골목길로 계획되어 교통량 증가가 예상되며, 이에 따른 교통사고 발생 및 소음·진동 피해 예방을 위한 조치를 요구함.

※ 위치도 / 현장사진



조사내용

- 2021. 12. 14. : 고충민원 접수
- 2021. 12. 14. : 옴부즈만 민원 현장 방문



조사경과

- 담당 옴부즈만 현장확인, 부서 담당자 면담, 자료확인 등을 통해 검토 중이며, 행정청(건축과)에서도 유관부서(교통행정과, 도로과 등)와 추가 검토 중 인바 해당 결과 등을 종합하여 의견을 표명할 계획임.



V

참고자료

1. 서울특별시 도봉구 ombudsman
구성 및 운영에 관한 조례
2. 서울특별시 도봉구 ombudsman
구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙



참고자료

1. 서울특별시 도봉구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례

서울특별시 도봉구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례
(감사담당관) [시행 2021. 9. 16.]

(제정) 2019.07.11 조례 제1355호
(일부개정) 2021.09.16 조례 제1540호

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시 도봉구민의 입장에서 구정의 감시 기능을 강화하고 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 권리와 이익을 보호하기 위하여 서울특별시 도봉구 ombudsman을 구성하고, 그 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.<개정 2021.9.16.>

1. “서울특별시 도봉구 ombudsman(이하 “ombudsman”이라 한다)”이란 서울특별시 도봉구(이하 “구”라 한다) 및 그 소속기관 등(제6조 각 호에 따른 직무관할 대상 기관을 말한다. 이하 같다)의 부패취약분야에 대한 감시와 고충민원의 처리 및 이와 관련된 제도개선을 위하여 서울특별시 도봉구청장(이하 “구청장”이라 한다)이 위촉한 사람을 말한다.
2. “민원인”이란 이 조례에 따라 ombudsman에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “고충민원”이란 민원사항 중 구의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 서울특별시 도봉구민(이하 “구민”이라 한다)의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
4. “시민사회단체”란 「비영리민간단체 지원법」 제4조에 따라 행정기관에



- 등록된 비영리민간단체로서 서울특별시에 주사무소를 둔 단체를 말한다.
5. “공공사업”이란 제6조 각 호에 따른 기관 등에서 시행하는 공사, 용역, 물품구매 등을 말한다.
 6. “청렴계약 이행”이란 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제6조의2에 따른 청렴서약서의 내용을 이행하는 것을 말한다.

제3조(옴부즈만의 구성) ① 옴부즈만은 5명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 옴부즈만으로 호선한다.

② 옴부즈만은 다음 각 호의 사람 중에서 공개모집 및 추천을 통해 서울특별시 도봉구의회(이하 “구의회”라 한다)의 동의를 거쳐 구청장이 위촉한다.

1. 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학, 사회복지학 등 관련 분야에서 조교수 이상 또는 이에 상응하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 5급 이상 공무원의 직에 있거나 이에 상응하는 직에 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격증을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회 단체에서 5년 이상 근무경력이 있거나 추천을 받은 사람

제4조(옴부즈만의 임기 등) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.

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

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

1. 업무를 게을리하거나 업무수행 능력이 부족한 경우
2. 형사사건으로 기소된 경우
3. 제8조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
4. 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
5. 그 밖에 옴부즈만 직책을 계속할 수 없는 사유가 발생한 경우

제5조(옴부즈만의 직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음 각 호와 같다.

〈개정 2021.9.16.〉

1. 고충민원의 조사·처리 및 이와 관련된 시정 권고
2. 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견 표명
3. 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태 조사와 평가
4. 공공사업에 대한 계약대상자 선정과정의 적정성 검토를 위한 제안서 심사·평가 참관 등

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 보지 않는다.〈개정 2021.9.16.〉

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(옴부즈만의 직무 관할) 옴부즈만이 제5조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.〈개정 2021.9.16.〉

1. 구 및 그 소속 행정기관
2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업 및 출자·출연 기관
3. 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인(구의 위탁사무에 한정함)

제7조(옴부즈만의 제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.

1. 본인과 직접적인 이해관계가 있는 사항



2. 본인과 친족관계에 있거나 있었던 사람과 관계되는 사항
3. 본인이 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항
- ② 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 옴부즈만에 대하여 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 직무활동에서 스스로 회피할 수 있다.

제8조(옴부즈만의 결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다.<개정 2021.9.16.>

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 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 해촉된다.

제9조(옴부즈만의 겸직금지) 옴부즈만은 임기 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.<개정 2021.9.16.>

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

제10조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 직무 외의 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제11조(회의) ① 옴부즈만은 상호 독립하여 직무를 수행하되, 다음 각 호의 사항을 심의·의결하기 위하여 대표 옴부즈만이 회의를 소집할 수 있다.

1. 시정 권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
3. 그 밖에 대표 옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항
- ② 옴부즈만 회의는 재적 옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.

③ 그 밖에 회의의 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제12조(고충민원의 신청) ① 민원인은 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

② 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 적어 서면(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 민원인의 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. 소송 또는 다른 법령에 의한 불복 구제 절차의 신청 유무
4. 대표자가 선정된 경우 그 대표자의 인적사항

③ 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 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 않을 수 있다.〈개정 2021.9.16.〉

1. 제5조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원 신청 원인이 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 민원인에게 그 사실을 통지하여야 하며 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 않을 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 민원인에게 조속히 통지하여야 한다.〈개정 2021.9.16.〉



④ 옴부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일부터 7일 이내에 민원인에게 통지하여야 한다.〈개정 2021.9.16.〉

제14조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제13조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.〈개정 2021.9.16.〉

1. 제6조 각 호에 따른 직무관할 대상기관(이하 “구 및 그 소속기관 등”이라 한다)에 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
2. 구 및 그 소속기관 등의 직원·민원인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계가 있다고 인정되는 구 및 그 소속기관 등의 장소·시설 등에 대한 현장조사

② 옴부즈만은 접수된 고충민원을 옴부즈만이 직접 조사하기 부적절하다고 판단하는 경우 이를 구 및 그 소속기관 등에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 민원인에게 지체 없이 이를 통보하여야 한다.

③ 구 및 그 소속기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실히 따르고 이에 협조하여야 한다.〈개정 2021.9.16.〉

제15조(시정권고) 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

제16조(제도개선의 권고 및 의견표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제17조(의견제출 기회 부여) ① 옴부즈만은 제15조 또는 제16조에 따라 구청장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 구청장과 민원인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 구 및 그 소속기관 등의 직원, 민원인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.〈개정 2021.9.16.〉

제18조(처리결과와 통보 등) ① 구청장은 제15조에 따른 옴부즈만의 시정 권고 등을 통지 받은 경우에는 이를 존중하여야 하며, 통지 받은 날부터 1개월 이내에 조치결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 구청장이 그 권고 내용을 이행하지 않는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.〈개정 2021.9.16.〉

제18조의2(청렴계약 이행 참관대상) 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 공공사업에 대한 계약대상자 선정과정의 공정성 및 투명성 확보를 위하여 제안서 심사·평가에 참관활동을 수행한다.

1. 총 공사비 3억원 이상의 공사
2. 7천만원 이상의 용역
3. 2천만원 이상의 물품구매
4. 그 밖에 참관이 필요하다고 구청장이 인정하는 사항

[본조신설 2021.9.16.]

제18조의3(자료제출 및 요청 등) ① 제18조의2 각 호에 따른 참관대상 공공사업을 시행하는 기관·부서(이하 “시행기관·부서”라 한다)의 장은 해당 공공사업의 목록을 매 회계연도 개시일부터 1개월 이내에 옴부즈만에게 제출하여야 한다.

② 옴부즈만은 참관대상 공공사업의 청렴계약 이행실태 점검을 위하여 시행기관·부서에 자료제출을 요청할 수 있으며, 시행기관·부서의 장은 요청받은 날부터 7일 이내에 제출하여야 한다.

③ 시행기관·부서의 장은 계약대상자 선정을 위한 제안서 평가위원회 등의 개최 7일 전에 옴부즈만에게 참관을 요청하여야 하며, 옴부즈만은 시행기관·부서의 장에게 참관자를 지정하여 통보하여야 한다.

[본조신설 2021.9.16.]

제18조의4(참관결과 등) ① 옴부즈만은 참관대상 공공사업에 대한 참관결과, 시정 또는 제도개선이 필요하다고 인정하는 경우에는 시행기관·부서의 장에게 시정 또는 제도개선을 권고하거나 의견표명을 할 수 있다.

② 시행기관·부서의 장은 옴부즈만에게 권고 또는 의견표명에 대한 조치결과를 1개월 이내에 제출하여야 한다.

[본조신설 2021.9.16.]



제19조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제20조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제15조 및 제16조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제21조(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.〈개정 2021.9.16.〉

제22조(운영지원) 구청장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위에서 필요한 인력과 수당 등을 지원할 수 있다.

제23조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙 〈조례 제1355호, 2019.7.11.〉

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 〈조례 제1540호, 2021.9.16.〉

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

2. 서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

[시행 2020. 6. 18.]

(제정) 2020.06.18 규칙 제898호

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

제2조(대표 옴부즈만) ① 「서울특별시 도봉구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제3조제1항에 따른 대표 옴부즈만은 옴부즈만의 조직을 대표하고, 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.

② 대표 옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 대표 옴부즈만이 미리 지정한 옴부즈만이 그 직무를 대행한다.

제3조(보안서약) 옴부즈만은 별지 제1호서식의 보안서약서를 작성하여야 한다.

제4조(신분증의 제시) 옴부즈만이 조례 제13조제1항에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제2호서식의 신분증명서를 관계인에게 보여주어야 한다.

제5조(고충민원 신청 및 접수) ① 조례 제12조에 따른 고충민원 신청은 별지 제3호 서식으로 한다.

② 옴부즈만이 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제4호서식의 고충민원 접수처리부에 기록·관리하여야 한다.

③ 조례 제13조제3항에 따른 고충민원 조사 착수 통지는 별지 제5호서식으로 하고, 조사 제외 통지는 별지 제6호서식으로 한다.

제6조(신청서의 보완) ① 옴부즈만은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는



접수일부터 3일 이내에 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

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

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

제7조(처리기간의 연장) 조례 제13조제1항 단서에 따라 처리기간을 연장하는 경우에는 별지 제7호서식에 따라 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 통지하여야 한다.

제8조(조사완료 통지) 조례 제13조제4항에 따른 조사완료 통지는 별지 제8호서식으로 한다.

제9조(신청의 취하) 신청인은 옴부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제10조(반복 고충민원의 처리) 옴부즈만은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결처리 할 수 있다.

제11조(시정권고 및 의견표명의 방법) ① 조례 제15조에 따른 시정권고 또는 조례 제16조에 따른 제도개선의 권고 및 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 고충민원의 내용
2. 관련 법령·제도·정책의 현황 및 문제점
3. 시정권고, 제도개선 권고 및 의견표명의 내용
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

② 옴부즈만은 그 결정내용이 시정권고나 의견표명인 경우에는 별지 제9호서식에 따른 의결서를 작성하여야 한다.

③ 의결서에는 의결에 참가한 옴부즈만이 서명 또는 기명날인한다.

제12조(운영상황의 공표) ① 옴부즈만은 조례 제21조에 따라 매년 12월 말일까지의 옴부즈만 운영상황을 다음 해 2월 말일까지 구청장과 구의회에 보고하고 이를 구보에 공표하여야 한다.

② 조례 제21조에 따라 공표하는 운영상황에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 고충민원의 접수 상황 및 그 처리 결과
2. 옴부즈만의 시정권고 및 의견표명 현황
3. 옴부즈만의 시정권고 및 의견표명에 대한 주요 불수용 사항
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정한 사항

제13조(공인) ① 옴부즈만 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.

② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「서울특별시 도봉구 공인 조례」를 준용한다.

제14조(운영세칙) 이 규칙에 규정한 것 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 구청장이 따로 정할 수 있다.

부 칙 〈규칙 제898호, 2020. 6. 18.〉

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.