

2021년 동작구 ombudsman 운영성과 보고서



서울특별시 동작구 ombudsman

목 차

I. 동작구 ombudsman 개요

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

II. ombudsman 운영성과

1. 민원접수 및 처리현황	7
2. 고충민원 및 부서 자문	9
3. 주요민원 처리 사례	13
4. 기타 활동 사례	28

III. 참고자료

1. 주요 언론보도 및 홍보활동	30
-------------------------	----

부록. 관련법령	32
----------------	----

인 사 말

서울특별시 동작구 옴부즈만은 2019년 9월 출범하여 구민의 권익침해 구제 및 불합리한 제도의 개선을 강화하고, 행정기관과 구민간의 갈등을 완화하여 행정과 구민의 신뢰를 제고하기 위해 노력하고 있습니다.

출범 후 짧은 시간이었지만, 2019년 9건, 2020년 46건, 2021년 42건의 고충민원과 부서자문을 접수하여 검토하였고, 서울특별시 동작구는 2020년과 2021년 2년 연속 민원서비스 종합평가에서 전국 지자체 중 최고등급을 받아 최우수기관 및 우수기관에 선정되는 성과를 이루었습니다. 옴부즈만 제도의 안정적 정착과 실질적 기능의 실현은 동작구 옴부즈만의 노력뿐만 아니라, 동작구와 관계 공무원들의 전폭 지원이 없었다면 이룰 수 없었을 것입니다.

옴부즈만 운영을 위해 행정적 지원을 아끼지 않은 서울특별시 동작구 유재천 감사담당관과 노종환 권익보호팀장을 포함한 관계자 여러분들에게 감사의 말씀을 전합니다. 특별히 옴부즈만 홍보와 관계 부처와의 의견 조율 그리고 옴부즈만 관련 법령 정비 등 꾀은일을 마다하지 않고 구민의 행정에 대한 신뢰를 제고하기 위해 각고의 노력을 기울여 도움을 준 '감사담당관 이미 주무관'에게 본 지면을 빌어 옴부즈만 전원의 의견을 모아 감사의 마음을 표합니다.

「2021년 옴부즈만의 운영성과 보고서」는 동작구 옴부즈만 소개와 운영성과를 담고 있습니다. 운영성과 중 '주요 민원처리사례'에 대하여 민원의 개요와 사실관계 그리고 옴부즈만 전원의 심리와 결론에 이른 이유에 대해 상세한 설명 자료를 반영하였습니다. 상세한 민원처리 설명 자료를 통해서 옴부즈만 제도에 대한 구민과 관계 공무원 여러분의 이해를 도울 수 있길 희망합니다.

2022년은 동작구 옴부즈만 2기가 실질적으로 출범하는 해입니다. 동작구 옴부즈만은 어려움에 처한 구민에게 한 걸음 더 다가서서 귀를 열고 말씀을 듣도록 하겠습니다. 행복한 변화, 사람 사는 동작을 위해 구민 여러분의 옆에서 함께 하겠습니다.

동작구 옴부즈만 일동

I . 동작구 옴부즈만 개요

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

1. 도입배경

가. 도입배경

- 행정기관 등에 의한 국민의 권익침해의 구제 및 불합리한 제도의 개선을 강화하기 위하여 국민고충처리위원회의 기능을 강화하고, 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 설치하도록 함으로써 국민의 기본적 권익 보호 수준을 향상시키기 위한 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률이 제정되어 시행 중에 있다.
- 동작구에서는 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제32조에 따라 시민고충처리위원회를 설치하고, 구민들에게 더 가깝게 다가가기위하여 구민들에게 익숙한 명칭인 ‘옴부즈만’을 사용하여 동작구 시민고충처리위원회를 운영하고 있다.
- 동작구는 2017. 12. 21. 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례를 제정하여 시행함으로써 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 필요한 규범적 기초를 마련하였고, 옴부즈만을 통해 위법·부당한 행정처분 등 으로부터 구민의 기본적 권익을 보호하고 행정기관과 구민간의 갈등을 완화하여 행정과 구민 상호간의 신뢰를 제고함으로써 행정의 공익성과 구민의 복리 증진에 이바지고 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

2. 추진경과

- 서울특별시 동작구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례 제정 : 2017. 12. 21.
- 동작구 ombudsman 구성 및 운영계획 수립 : 2019. 7. 29.
- 동작구 ombudsman 모집 공고 : 2019. 7. 30. ~ 8. 8.
- ombudsman 선정 심사위원회 개최 : 2019. 8. 20.
- 제294회 동작구의회 ombudsman 위촉 동의안 의결 : 2019. 9. 5.
- 동작구 ombudsman 3인 위촉 : 2019. 9. 20.
- 국민권익위원회 주관 동작구 지방ombudsman 방문 컨설팅 : 2019. 12. 28.
- 동작구 ombudsman 확대계획 수립 : 2020. 2. 5.
- 2019년 동작구 ombudsman 운영성과 보고 : 2020. 2. 5.
- 동작구 ombudsman 추가 모집 공고 : 2020. 2. 7. ~ 2. 17.
- ombudsman 선정 심사위원회 개최 : 2020. 4. 9.
- 제299회 동작구의회 ombudsman 위촉 동의안 의결 : 2020. 5. 28.
- 동작구 ombudsman 2인 추가 위촉 : 2020. 6. 1.
- 동작구 2대 대표 ombudsman 호선(김태환→김경목) : 2020. 10. 1.
- 서울특별시 동작구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례 개정 : 2020. 11. 5.
- 서울특별시 동작구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제정 : 2020. 11. 5.
- 동작구 ombudsman 간담회 실시 : 2020. 12. 14.
- 2020년 민원서비스 종합평가 **최우수기관** 선정 : 2021. 1. 8.
 ※ 고충민원처리 “지방ombudsman 활성화” 평가군 상위
- 2020년 공공기관 청렴도평가 전국자치구 중 최고등급 : 2021. 1. 8.
- 2020년 공공기관 부패방지 시책평가 최고 1등급 : 2021. 1. 14.
- 2020년 지방자치단체 적극행정 종합평가 최고등급 : 2021. 2. 19.
- 동작구 3대 대표 ombudsman 호선(김경목→최주필) : 2021. 10. 1.
- 2021년 권익위원회 전국협의회 참석 : 2021. 12. 1.
- 2021년 민원서비스 종합평가 **우수기관** 선정 : 2022. 1. 14.

1. 구성 및 자격요건

가. 구성 및 임기

- 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
최주필 (대표 읍부즈만)	· 現 법무법인 메리트 · 現 동작구 민원조정위원회 위원 · 前 국가인권위원회 현장상담위원	2021. 9. 20. ~ 2023. 9. 19. (최초위촉 2019. 9. 20.)
김경목 읍부즈만	· 現 법무법인 울림 · 現 동작구 민원조정위원회 위원 · 現 관악구 청림동 마을변호사	2021. 9. 20. ~ 2023. 9. 19. (최초위촉 2019. 9. 20.)
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

1. 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

2. 주요 직무 및 권한[조례 제5조]

- 고충민원의 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의 조정 등 처리
- 읍부즈만 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 읍부즈만에게 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
- 읍부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

4

고충민원 처리절차

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. 민원접수 및 처리현황
2. 고충민원 및 부서 자문
3. 주요민원 처리 사례
4. 기타 활동 사례

1. 총평

- 동작구는 2017년 12월 21일 「서울특별시 동작구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례」를 제정하여 2019년 9월 공개모집 절차를 통해 ombudsman 3인을 위촉하여 동작구 ombudsman을 출범하였으며, 2020년 6월 2인을 추가 위촉하여 구민의 고충 해소 및 권익 보호를 위해 활동하였으나, 2021년 9월 29일 ombudsman 1인의 임기 만료로 인하여 현재 총4인의 ombudsman이 활동 중이다.
- 2019년은 동작구 ombudsman 제도의 시행을 위한 준비하면서 ombudsman 상호간 그리고 관련 부서와의 협조를 통해 ombudsman 제도의 안정적 출범을 위해 노력한 시기였다. 2020년은 동작구청 홈페이지에 ombudsman에 대한 고충민원 접수 창구를 개설하여 고충민원인의 ombudsman의 접근을 용이하게 함으로써 동작구 ombudsman의 활동이 증가하였고, ombudsman 운영 관련 조례 개정과 시행규칙을 제정하여 ombudsman 제도의 실시에도 필요한 사항을 보완하였다.
- 2020년은 고충민원의 증가에 따라 동작구 ombudsman 2인이 추가 위촉 되어 총5인의 ombudsman이 유기적으로 협력하여 고충민원 해결을 위해 노력한 시기였다. 각 ombudsman은 고충민원인을 대면하여 고충을 접수하고, 담당 부서와 고충의 요지와 해결을 위해 의견을 교환하였으며, ombudsman 전원이 고충 민원 사항에 대해 공유하면서 각 ombudsman의 전문성을 바탕으로 고충 민원을 해결하였다. 동작구 ombudsman 제도의 안정적 정착과 관계공무원 및 구민의 ombudsman에 대한 인식이 제고된 시기였다.
- 2022년에는 비대면 고충민원 접수와 온라인 회의 및 조사에 관한 방안을 연구하여 코로나 19 감염병 확산에도 불구하고 ombudsman의 활성화를 도모 함으로써 지속적인 민원서비스 제고를 위해 노력하겠다.

2. 분야별 세부현황

가. 민원조사 처리 현황

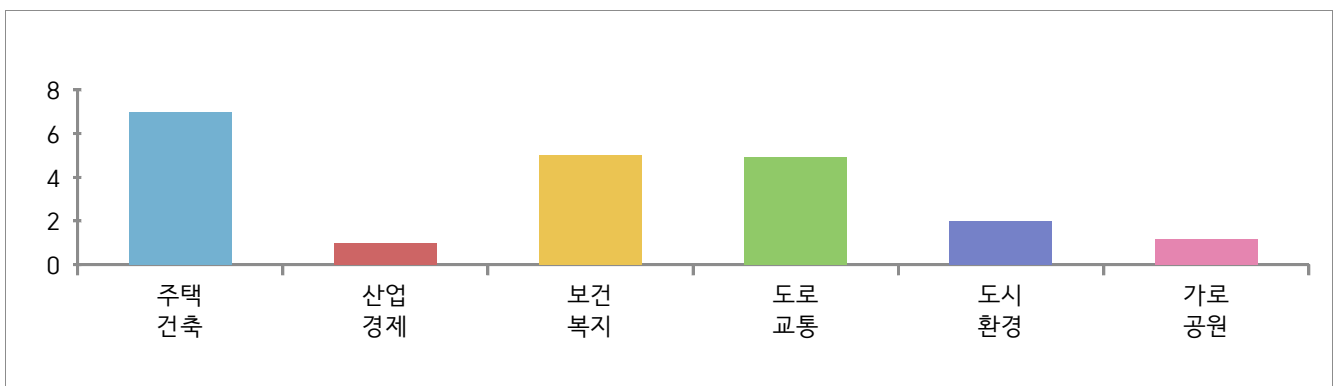
(단위 : 건)

계	시정권고	의견표명	중재합의	일부인용	기각	각하종결	기각/부서권고	취하	진행중
25	8	1	4	0	5	6	0	0	1

나. 민원 분야별 현황

(단위 : 건)

계	일반행정	주택건축	산업경제	보건복지	도로교통	도시환경	가로공원
25	4	7	1	5	5	2	1



다. 민원 접수방법 및 제도개선 현황[2021년]

(단위 : 건)

계	접수방법 및 직권조사					제도개선
	방문	인터넷	유선	이메일	직권조사	
25	4	11	4	1	4	1

라. 민원 관련 부서자문 현황

(단위 : 건)

계	일반행정	주택건축	산업경제	보건복지	도로교통	도시환경	가로공원
17	10	1	4	2	-	-	-

2

고충민원 및 부서 자문

1. 고충민원 내역

연번	민원내용	처리결과	조치유형
1	○○동 도서관 관급자재 발주 절차 위반	· 국민권익위원회의 2016. 8. 22.자 「지방자치단체 등의 수의계약 투명성 제고방안」을 수용하고, 수의계약 투명성 제고방안을 마련하여 시행할 것을 권고 · 감사과에 별지 기재사항 추가사실 확인 요청	권고
2	주택과 직원들의 무자격자들에 대한 조치사항 직무유기 등 제반 비위	· 신청인의 이 사건 신청 중 무자격자의 근거 없는 직무대행에 관한 신청 부분 관리사무소장 및 선거관리위원 무자격에 관한 신청 부분 및 명예훼손 교사 신청 부분을 각 기각하고, 나머지 신청은 모두 각하	기각, 각하
3	동작대로15길 123의 빙판길정비	· 내 집, 내 점포 앞에는 건축물관리자가 제설제빙 작업을 할 수 있도록 제설작업 동참 권유	의견표명
4	개정 전 법령 적용 이행강제금 부과 요청	· 서울특별시시민감사옴부즈만위원회-3379호(2021.3.8.) 관련 이미 결정된 사항으로 조사제외 결정	각하
5	○○도서관 2층 난간 리모델링 건축법 위반 여부	· 현장 확인 결과 건축법 위반사항 없음	기각
6	빛공해	· 2021.4.8.(목) 현장 방문하여 불편사항 전달 및 영업, 근무 종료 후 해당간판 소등하도록 행정지도 조치	의견표명
7	건물 신축으로 인한 피해민원	· 2021.4.12.(월) 현장방문, 피민원측의 일부 보수에 대한 미비로 민원인의 재보수 요청을 받아들여 쌍방 합의, 민원 취하	합의중재

8	도생 및 근생 신축공사 소음 진동 민원	· 2021.04.14.(수) 현장방문, 맑은환경과 담당, 팀장과 함께 공사 담당자, 감리단을 만나 ‘소음저감대책’ 세워서 민원에게 공문 발송	합의중재
9	사당로 22길 ○○(사당동) 철거피해 민원	· 감리사와 통화하여 민원인 요구대로 보일러 파손에 대해서 보일러 설치 해줄 것을 확답 받고 민원인과 합의하에 종결 처리	합의중재
10	흑석동 ○○ 재개발의 부당함 고발	· 피신청인의 직무태만과 직무유기, 조합장의 불법행위에 대한 손해배상 책임으로 피신청인이 신청인에게 현금 20억원 또는 그에 상응하는 아파트를 마련해주어야 한다는 신청인의 주장은 인정할 수 없음.	기각
11	빌라 준공 전부터 공사 잘못됐다고 민원 제기 (남부순환로 ○○길 ○○)	· 2021.6.9.(수) 15:30 현장조사 실시 민원 인과 만나 합의하여 종결 처리함	합의중재
12	사당로 ○○길 (사당동) 철거피해 민원	· 민원인, 읍부즈만, 시공사전무, 설계사 사무소 직원 참석하여 회의 진행 결과, 민원이 균열이 생긴 담장을 먼저 축조 후 보일러실 수선을 요구하여 시공사측 수용 *토지매매 부분은 계속 협의하기로 합의	합의중재
13	민원인은 사유지 토지에 대한 동작구청의 불법 굴착 허가, 무단점용 및 위법적으로 수립된 지구 단위계획의 장기간 미집 행으로 인한 심각한 재산권 침해와 관련하여 1. 담당공무원의 위법행 위 처벌 2. 사유지 무단 점용에 대한 토지사용료 지급 3. 사유지 내 장기 미집행 지구단위계획 도로 지정의 취소를 신청함.	· 신청인이 실시하고 읍부즈만이 적법하게 입회하여 확인한 이 사건 토지 경계측량에 따르면 이 사건 토지에 이 사건 도로의 일부가 설치된 것으로 나타남. · 이 사건 경계측량에 따라 소유권이 인정된다면 이 사건 지구단위계획은 수정될 필요성이 있으므로 신청인의 재산권을 보호하는 방안을 마련하여 이 사건 지구단위 계획을 수정할 것을 권고함.	권고

14	사당동 ○지 일대 ○○시장 공영 주차장 운영 관련 특정 업체의 다수 차량이 공영 주차장을 업무상 사용하여 전통시장인 남성사계시장 이용 고객이 사용할 수 없다는 민원을 인지함.	· 공영주차장 조성 목적에 맞는 주차장 운영 계획을 마련하여 시행하도록 의견 표명	의견표명
15	1. 방법용 CCTV 열람의 거부에 대한 항의 2. 동작구청 앞 불법 주정차 관련 민원	· 피해자가 CCTV 영상정보의 보관기간의 연장을 신청하는 경우 연장 사유에 해당하는 지의 여부를 적절히 판단할 수 있는 객관적 절차를 갖출 것을 권고 함. 나머지 신청은 모두 기각함.	권고, 기각

2. 부서 자문 내역

연번	자문 요청 개요	관련 부서
1	사업비 유용 정황에 대한 횡령죄 성립 가능 여부 및 증빙자료 인정가능여부	감사담당관
2	사당로 ○○아파트 - 아파트관리업체 선정관련 신고지연에 따른 100만원 과태료 부과(주택과) - 동대표 해임절차 진행 행정지도	주택과
3	구립 노인복지시설 부당 성과급 지급 관련 조치에 대한 질의	어르신장애인과
4	시설이 상환한 차입금 중 차량구매 및 관련 부대비용을 법인에게 환수 가능한지여부	어르신장애인과
5	행정안전부 주관 ‘안전신문고’ 및 ‘생활불편신고 앱’ 통합에 따른 신고 및 과태료 부과 요건 변경 운영 사항이 행정절차법 제46조에 따른 행정예고 대상에 부합하는 지 여부	주차관리과
6	안전신문고를 통해 들어온 불법주정차신고의 과태료 부과와 관련하여 별도의 행정예고가 없어도 되는지 여부	주차관리과

7	지역특성(노후주택), 코로나19 상황에서 운영 초기 수익성 보장 쉽지 않은 점을 고려해 무상임대나 기준 수익률 정하고 초과 부분 사용료 사후 정산 가능 여부	경제진흥과
8	관내 우수한 창업기업 육성하고자 하나, 현재 창업 7년 미만 기업만 지원 대상으로 7년 지나 기업도 지원책 마련가능한지	경제진흥과
9	행정청 부과(공유재산변상금 및 임대료) 과실을 원인으로 환급이 가능한 기간에 대한 질의	재무과
10	공고문 및 과업지시서상의 모호한 해석에 대한 다툼의 여지가 있는 상황에서 ‘국가종합전자조달시스템 전자입찰 특별유의서’ 제13조(입찰의 취소)에 의거 낙찰자 결정 통보 전 입찰취소 여부	재무과
11	단시간 근로자 근로계약서 작성 관련 질의	감사담당관
12	행정절차상 명예훼손 성립 여부에 대한 질의	감사담당관
13	지역아동센터 보조금 부정수급 관련 보조금 환수 등 질의	아동청소년과
14	사당동 ○○ 신축건물 후면에 설치된 실외보일러 연통 방향 시정 및 보일러 설치 위치의 무단증축 시설물 적법여부 관련 문의	감사담당관
15	청년주택 복합시설 관련 하도급 업체 공사대금 미지불건 유치권 문의	건축과
16	○○○○ 지역아동센터 자진폐업 신고에 대한 결정 보류 중 자진 폐업 불가로 시설폐쇄 처분 가능 여부 질의	아동청소년과
17	익명으로 어린이집 원장의 근태와 보육교사에게 개인적인 용무 지시 등 보조금법 위반 관련 조사 개시 예정으로 어린이집 원장 CCTV 확인이 필요함. 감사담당관 직원이 신고대상인 어린이집 원장 동의하에 본인 입증 등 사실관계 확인을 위한 CCTV 열람이 법에 위배되는 지의 여부/ 또는 관계공무원(보육여성과 지도점검 담당)과 방문하여 CCTV 열람이 가능한지의 여부 질의	감사담당관

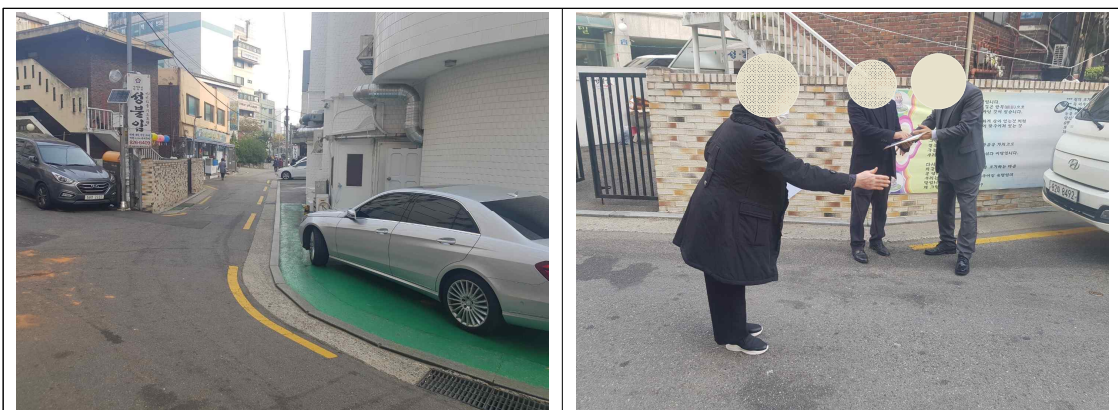
◆ ‘소유자의 동의 없는 공용물 설치와 재산권 침해 호소’

▶ 민원개요

- 민원인은 자신의 토지가 사유지임에도 불구하고 민원인의 동의 없이 도로가 설치되고, 전신주 및 상하수도 배관 등이 설치하여 재산권 침해가 발생하고 있고, 무단점용에 대한 토지사용료 지급 등 보상을 하여야 한다는 민원을 제기하였다. 또한 민원인의 토지에는 2008년경 지구단위계획에 따라 일부가 도로로 지정되어 있는데 약14년간 장기 미집행 상태인 서울시 고시 2008-501 소로 3-1을 취소하여 사유재산권을 지킬 수 있도록 조치하여야 하여야 한다는 민원을 제기하였다.

▶ 사실관계

- 동작구 옴부즈만은 2021. 11. 23. 이 사건 토지 현장을 방문하여 이 사건 토지 현황을 살펴보고, 신청인과 면담을 진행하였다. 2021. 11. 23. 현재 이 사건 토지 현장에는 달리 이 사건 도로가 신청인의 사유지에 포함되는지 여부를 확인할 자료가 부족한바, 신청인은 경계측량 (이하 ‘이 사건 경계측량’ 이라 한다)을 실시하기로 하였다.



<2021. 11. 23. 현장조사>

- 동작구 읍부즈만은 2021. 11. 25. 이 사건 토지 현장을 방문하여 신청인 이 실시한 경계측량결과를 확인하였다. 이 사건 경계측량에 따르면 이 사건 도로 중 일부가 사유지인 이 사건 토지 위에 설치된 것으로 나타난다. 이 사건 경계측량의 결과가 진실한 것으로 전제할 때, 신청인의 민원 내용과 같이 사유지인 이 사건 토지 일부에 대한 재산권 제한이 있음이 확인되었다.



<2021. 11. 25. 현장조사>

▶ **관련부서 : 도로관리과, 도시계획과, 치수과**

▶ **의결결과 : 권고**

▶ **판단 및 결론**

- 이 사건 토지에 대한 토지이용계획확인서 및 동 확인서에 기재된 확인도면에 따르면 이 사건 도로는 국유지로 나타난다. 이 사건 경계측량은 신청인의 고충민원 신청 이후 진행된 것이어서, 피신청인 및 관계 담당 공무원이 이 사건 도로가 사유지에 설치된 것을 알고 이를 묵인하거나 적극적으로 은폐하였다고 보기 어렵다. 따라서 이 부분 행정의 위법성을 주장하는 신청인의 민원은 받아들이지 아니한다.

- 신청인은 민원과 관련하여 관계공무원의 형사처벌을 요구하고 있으나, 이 부분 신청인의 민원은 서울특별시 동작구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례에서 정한 옴부즈만 직무의 범위에 포함되지 아니 하므로, 이 부분 신청인의 민원은 각하한다.
- 신청인이 실시하고 옴부즈만이 적법하게 입회하여 확인한 이 사건 토지경계측량에 따르면 이 사건 토지에 이 사건 도로의 일부가 설치된 것으로 나타난다. 이 사건 경계측량에 따라 소유권이 인정된다면 이 사건 지구단위계획은 수정될 필요성이 있다. 신청인의 재산권을 보호하는 방안을 마련하여 이 사건 지구단위계획을 수정할 것을 권고한다.

◆ ‘관급공사 발주 절차를 투명하게 집행해달라는 호소’

▶ 민원개요

- 민원인은 서울특별시 동작구청이 건축설계서에 따르지 아니하고 냉·난방기 중 히트펌프용 실내기 등 수량을 감축하였고, 이러한 감축행위는 다수공급자계약 2단계경쟁을 회피하여 이 사건 수의계약을 진행함으로써 특정 업체에 혜택을 주는 것이며 예산낭비가 발생하였으며, 민원인에게도 재산상 손해가 발생하였다는 취지로 민원을 제기하였다.

▶ 사실관계

- 피신청인은 이 사건 도서관 1층에 위치한 어린이집 복도 부분과 3층 내지 5층에 위치한 엘리베이터 홀부분(이하 ‘이 사건 홀부분’이라 한다)은 장기간 머무는 장소가 아니고 이동통로에 해당하여 냉·난방이 필요성이 낮아 삭제하였을 뿐, 이 사건 수의계약을 위하여 의도적으로 축소하거나 분할하여 발주한 것은 아니라고 답변하였다.

▶ 관련부서 : 건축과

▶ 의결결과 : 권고

▶ 판단 및 결론

- 계약담당자는 필요하다고 인정할 경우에는 관급자재 등의 수량·품질·규격·인도시기·인도장소 등을 변경할 수 있으나(서울특별시 건설공사 매뉴얼 208쪽), 수의계약을 위하여 관급자재의 수량 변경이 금지된다.

건축물 홀 부분에 냉·난방기를 설치하지 아니하는 필요성이 있는지 여부에 대하여 피신청인은 이 사건 홀 부분은 장소가 협소하고 이동통로에 해당하여 냉난방기의 설치가 필요하지 아니하다 주장하나, 다음과 같은 이유로 피신청인의 이 부분 주장은 납득하기 어렵다 판단된다.

① 이 사건 설계서는 공모 및 심사를 통하여 당선되었고, 이 사건 건축사는 이 사건 홀 부분에 냉·난방기를 설치하는 것을 내용으로 하는 이 사건 설계서를 납품하였으며, 이 사건 설계서 납품, 검수 및 이 사건 공사의 착공 단계까지도 이 사건 홀 부분의 냉·난방기 설치에 대한 이의가 제기된 바 없는 점, ② 담당 주무관은 이 사건 홀부분 냉·난방기 미설치와 관련하여 감리자와 협의하고 이 사건 건축사에게 유선으로 통보하였다고 주장하나, 옴부즈만이 2021. 1. 11. 이 사건 건축사 및 ○○감리담당자에게 확인한 바에 따르면 이 사건 건축사는 담당주무관으로부터 사전 협의 요청이나 달리 정보를 제공받은 사실이 없다고 진술하고 있는 점, ③ ○○감리담당자는 담당주무관으로부터 ‘예산 부족’을 이유로 냉난방기 수량을 조정하여 발주한다고 전해 들었다고 진술하나, 2021. 1. 15. 건축과의 답변에는 예산사유로 냉·난방기가 축소된 것은 아니라고 진술 하여 감리담당자와 진술이 배치되고 있어 감리담당자도 냉·난방기 축소 사유에 대해 구체적으로 알지 못하고 있는 점, ④ 담당 주무관은 이 사건 홀부분에 냉·난방기를 설치하지 아니하는 것은 설계변경의 대상이 아니라고 주장하나, 이 사건 건축사와 감리담당자는 냉·난방기 미설치에 따른 배관 등 설비의 구조 변경으로 인해 설계변경이 필요할 수 있다는 의견을 개진하고 있는 점, ⑤ 이 사건 냉·난방기 중 히트펌프용 실내기 감소에도 불구하고 배관 등 자재는 이 사건 설계서대로 발주되었고 감리 담당자는 이 사건 설계서대로 공사를 진행할 수밖에 없다고 진술하는 점, ⑥ 옴부즈만은 동작구청 건축과에 이 사건 홀 부분의

냉·난방기 필요성에 대한 관련 자료 제출을 요청하였으나, 담당 주무관은 관련 검토 자료가 없다고 진술하고 있는 점을 종합하여 살펴보면, 이 사건 홀부분에 냉·난방기를 설치할 필요성이 없었다는 담당주무관의 주장은 믿기 어렵고, 이를 뒷받침할 만한 증거 또한 부족하여 받아들이지 아니한다.

- 설령, 냉·난방기를 설치하지 아니할 필요성이 있었다 하더라도, 담당 주무관의 판단 이전에 이해관계인의 의견을 수렴하고 사전 검토 절차를 진행함으로써 추후 냉난방기 설치에 대한 민원을 방지하고, 다시 냉난방기를 설치하는 중복공사를 예방함으로써 적정한 예산집행을 기하여야 한다.
- 특정 업체 선정을 위한 계약방식의 편법 활용 등의 사유로 민원이 반복하여 제기되고 있고, 부패유발 및 부실계약 위험성에 대한 사회적 관심이 높아지고 있다. 이에 주목하여 국민권익위원회는 2016. 8. 22. 지방자치단체 등의 수의계약 투명성 제고방안을 의결하였는바, 수의계약 횟수, 금액 상한제, 분할 수의계약 금지규정의 실효성 강화, 수의계약 요청 시 감사부서 등과 사전 협의 절차 입안 등의 방안이 제시되고 있다. 서울특별시 동작구는 국민권익위원회의 위 의결사항을 수용하고, 수의계약 투명성 제고방안을 마련하여 시행할 것으로 권고한다.

◆ ‘특정 업체의 공영주차장 독점 사용에 부당함 호소’

▶ 민원개요

- 시장 이용자의 편의를 위하여 조성된 공영 주차장의 주차면수가 19면에 불과하여 다수의 이용객이 주차를 할 수 없는 어려움이 있음에도 시장의 특정 업체 영업용 다수의 차량이 주차장에 장시간 주차함으로써 시장을 방문하는 이용객이 이 사건 주차장을 이용하지 못한다는 민원이 제기 되고 있다.

▶ 사실관계

- 동작구 옴부즈만이 이 사건 주차장의 2021. 10. 1.부터 2021. 10. 21.까지 이용현황을 확인한 결과, 특정 업체의 차량 7~8대가 많게는 8일간 하루 4시간 내지 12시간 이 사건 시장의 영업시간에 주차하였음을 확인 하였다.

- 신청인의 본 고충민원신청에 대해 피신청인(담당부서)은 다음과 같이 의견을 제출하였다.
- 공영주차장 위탁관리 협약서 제7조(주차거부금지)에서 정당한 사유 없이 주차장 이용을 거절할 수 없다. 다만, 예외조항에 따라 주차장 안에서 자동차를 이용하여 영업행위를 하는 경우와 주차장 운영시간을 위반 하여 계속 주차함으로써 주차장 운영에 장애가 되는 경우 이용을 제한 할 수 있으나 정당하게 주차한 경우 제한하기는 어려울 것으로 판단된다. 또한, 무인으로 운영 중인 남성사계시장 공영주차장의 경우 업무상 방문 차량인지, 시장 방문차량인지 구분하기 어려움에 따라 남성사계시장 상인회의 협조를 통해 특정상인 또는 업체의 업무상 차량이 이용에 제한 을 두는 것으로 조율이 필요하다.

▶ 관련부서 : 주차관리과

▶ 의결결과 : 권고

▶ 판단 및 결론

- 행정청은 영업용 차량이 주차요금을 납부하고 주차장을 사용하였으므로 주차장 위탁 협약 제7조에서 따라 정당하게 주차한 경우에게 해당하여 영업용 차량의 주차를 제한할 수 없다는 취지로 회신한 것으로 보인다.

그러나 영업용 차량의 주차장 주차가 정당하다는 행정청의 판단은 수긍하기 어렵다. 우선, ① 주차장 조성은 중소벤처기업부 전통시장활성화 공모 선정으로 이루어진 점, ② ‘○○시장 공영주차장 운영 계획’에 나타난 바와 같이, 주차장 운영 목적은 시장의 이용객의 편익을 위해 조성된것인 점, ③ 주차장 조성을 위하여 구비 총87여억원이 투입된 점에 비추어 주차장은 시장의 이용객에 편익을 제공하여 전통시장 활성화에 이바지하는 것을 목적으로 하고, 시장에 위치한 특정 업체가 주차를 함으로써 영업에 필요한 사적 편익을 위해 제공되는 것은 주차장 조성 목적에 부합하지 아니한다. 그럼에도 영업용 차량이 주차요금을 납부하고 사용한다는 이유만으로 이에 대한 제한을 둘 수 없다는 의견은 받아들이기 어렵다.

또한, 주차장의 총 면수는 19면에 불과한데, 특정 영업용 차량 5대 이상이 장시간 사용한다면 시장 이용객의 주차할 권리가 본질적으로 침해되어 주차장 조성 목적에 부합하지 아니하게 될 가능성이 높다.

위 협약 제13조 제1항에는 행정청은 시설관리공단에 주차장의 관리운영방법 지도를 할 수 있고, 그 밖에 업무상 필요한 명령 또는 지시를 할 수 있다. 이 사건 협약에 따르면 행정청은 주차장의 조성 목적에 부합한 운영을 위하여 적절한 조치를 할 수 있는바 영업용 차량이 주차장을 사적 용도로 사용하여 시장의 이용객의 편익을 저해하는 행위를 예방하고 방지할 의무가 있다.

- 행정청은 동작구 읍부즈만에게 주차장 운영상의 문제점을 인식하고 ○○시장 상인들의 협조를 통해 특정상인 또는 업체의 업무상 차량이 이용에 제한을 두는 것으로 조율하겠다는 의견을 제출하였는바, 동작구 읍부즈만은 ① 특정인이 주차장을 사익을 위하여 이용하는 문제점은 없는지 차량별 운영현황을 파악하고, ② 부당한 주차 행위가 발견될 경우 ○○시장 상인들의 협조를 위한 회의를 진행하여 주차장 운영에 필요한 민원 사항을 수렴하고, ③ 협약에 명시된 지도감독권한을 행사할 것을 행정청에 권고한다.

◆ ‘방법용 CCTV열람 거부 처분의 부당함 호소

▶ 민원개요

- 신청인은 2021. 7. 1. 11:30 ~ 12:40경 현 거주지 출입문 앞에 잠시 이삿짐을 두고 자리를 비운 사이에 성명불상자로부터 위 이삿짐을 절취 당하는 피해를 입었고, 이에 신청인은 경찰에 신고를 하고 동작구청 담당자에게 CCTV열람을 신청하였다. 신청인의 CCTV열람 신청에 대해 담당 공무원은 신청인이 경찰에 신고한 후 경찰관만이 CCTV를 열람할 수 있다면서 CCTV 열람을 거부하였다. 신청인의 CCTV열람 신청이 있었음에도 담당 공무원은 30일이 지나자 CCTV 영상을 삭제 하였다. 담당공무원은 CCTV 영상의 비공개 이유로 1) 집 앞에 주차해 놓은 신청인의 자전거에 사람이 라는 실체가 없기 때문이고, 2) 개인정보 보호법 제18조 제2항 제7호 규정 때문이라고 답변하였다.
- 신청인은 CCTV 비공개 사유와 관련하여, 방법용 CCTV를 설치한 목적에

따라 피해자에게 영상을 열람해 주는 것이 타당하지 않은지, 지방자치단체는 공공기관이 아니므로 개인정보 보호법 제18조 제2항 제7호 규정이 적용되지 않는 것이 아닌지 등에 관해 조사해달라는 내용의 고충민원을 제기하였다.

▶ 사실관계

- 신청인의 본 고충민원신청에 대해 피신청인(담당부서)은 다음과 같이 의견을 제출하였다.

① CCTV열람 신청을 거부한 이유와 근거

동작구청 통합관제센터는 조례 제32조에 따라 통제 구역으로 지정하여 엄격히 관리하고 있고, 조례 제18조에 명시된 영상 제공이 가능한 경우 중 개인정보보호법상에서 정의하는 공공기관에서 업무상의 목적으로 사전에 입실 및 영상 열람의 허가를 구하는 공문을 발송한 경우에 한하여 입실 및 영상 열람을 허가 하고 있다. 개인의 경우 관제센터 내 통제구역에서의 직접적인 영상자료 열람은 불허하고 있다.

신청인의 경우 본인이 직접 범죄피해에 대해 수사할 목적으로 영상자료 열람을 요구하였는바, 이는 개인정보보호법 제18조 제2항에 명시된 타인의 개인정보를 제공할 수 있는 경우 중 어느 하나에 해당하지 않으므로 해당 영상의 정보주체의 허락을 득하지 못한 신청인에게 영상을 제공할 수 없는 경우라고 판단하였다.

② 조례 제18조 제1항 제6호 및 개인정보보호법 제15조 제1항 제5호에 따른 CCTV 열람 가능성

조례 제18조 제1항 제6호 및 개인정보보호법 제15조 제1항 제5호의 명백히 급박한 상황이란 단순히 정보주체의 생명, 신체, 재산상의 이익을 위한다는 이유만으로 바로 허용되는 것이 아니고 명백히 정보주체나 제3자의 생명, 신체, 재산상의 이익 또는 공익을 위한 것으로 반드시 급박성이 인정되어야 하며, 충분한 시간적 여유가 있거나 다른 수단에 의하여 생명, 신체, 재산상의 이익을 보호할 수 있다면 급박한 상태에 있다고 볼 수 없다. 통합관제센터에서는 실종, 납치 등 급박함이 명백한 범죄 사건이나 재난상황 또는 인명구제 등 공공의 이익을 위해 명백히 시급한 상황에 한

하여 관제센터 모니터링 조장 및 경찰서에서 파견된 관제센터 상주경찰관의 판단에 따라 영상열람을 요청한 수사기관 또는 담당부서의 협조요청에 대해 영상자료의 우선열람을 허가하고 추후 제18조 제3항에 따라 사후 승인절차를 진행하도록 안내하고 있다. 그러나 민원인의 절도 피해관련 열람 요청의 경우 해당 영상의 정보주체 동의를 받지 않은 상태로 수사기관의 적법절차를 거친 영상열람요청에 해당하지 않으며, 일반적인 영상자료 제공 사례와 비교할 때 급박한 상황에 해당한다고 보기 어려우므로 관련 법령에 따라 영상을 제공할 수 있는 경우에 해당하지 않는다고 판단된다.

③ CCTV를 보관하지 않은 이유와 근거

통합관제센터에서는 범죄 피해주장에 대한 사실관계 여부를 파악할 수 없으므로 일반적으로 범죄에 관한 영상정보 청구에 대해서는 범죄사실에 대한 혐의 유무를 조사하는 수사기관에 신고를 통해 문제를 해결하도록 안내하고 있으며, 이에 따라 신청인의 절도 피해 주장에 대해서도 수사기관에 신고하여 해결할 것을 안내하였다. 또한 수사기관은 조례 제20조에 따라 영상자료 보관기간이 경과한 후에도 수사목적을 위해 제공받은 영상 사본의 이용 및 필요로 하는 영상자료의 보관 요청이 가능한바, 민원인이 수사기관의 판단과 무관하게 본인이 피해자임을 주장한다는 이유만으로 타인의 영상정보에 대한 보관을 요구하는 것이 조례 제20조에서 명시한 기타 정당한 사유에 해당한다고 판단하기 어렵다.

▶ 관련부서 : 미래도시과

▶ 의결결과 : 권고

▶ 판단 및 결론

- 개인정보보호법 제35조 제1항 조례 제19조 제1항에 따라 정보주체는 자신의 영상정보에 관해 당연히 열람을 청구할 수 있다. 즉 정보주체가 경찰에 신고하는 등 수사기관의 협조를 받을 필요 없이 자신의 정보에 대해서는 열람을 청구할 수 있다. 다만 정보주체의 영상정보가 아닌 제3자의 영상정보는 당연히 법에 따라 열람이 제한된다. 따라서 CCTV에 녹화된 제3자의 행

위를 열람하기 위해서는 제3자의 동의 등 다른 요건이 필요하다.

신청인의 개인정보가 녹화된 영상은 당연히 열람의 대상이 된다. 그런데 신청인은 자신의 이삿짐을 제3자가 훔쳤다고 주장하므로 신청인이 열람을 청구하는 대상은 신청인 자신의 개인정보(이삿짐 영상이 개인정보에 해당하는지 여부는 후술한다) 뿐만 아니라 제3자의 개인정보도 포함 되어 있다고 보여 진다. 따라서 신청인에게 제3자의 개인정보를 제공하기 위해서는 개인정보보호법 제17조 제1항에 따라 ① 정보주체의 동의를 받은 경우, ② 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 불가피한 경우, ③ 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우, ④ 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우 등에 해당해야 한다.

- 본 사안은 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에 해당하는지 여부가 문제된다. 영상정보의 보관기관이 30일에 불과한 점을 고려해 보면 CCTV영상정보는 그 자체로 급박성이 있다고 판단된다. 그러나 개인의 자유와 권리를 보호하고 나아가 개인의 존엄과 가치를 구현함을 목적으로 개인정보를 엄격히 보호하는 것이 개인정보보호법의 기본 태도인 점을 고려하면 개인정보를 제3자에게 열람하는 것은 엄격하게 판단할 필요가 있다. 피신청인의 주장과 같이 실종, 납치 등 급박함이 명백한 범죄사건이나 재난상황 또는 인명구제 등 공공의 이익을 위해 명백히 시급한 상황이라면 예외적으로 타인의 개인정보 열람을 허용할 수 있을 것이다. 그러나 우리 형사법은 범죄에 대한 자력구제를 허용하지 않은 점, 절도 사건의 경우 수사기관을 통해 CCTV영상 정보 열람이 가능한 점에 비추어 보면 일반적인 형사사건의 경우를 타인의 개인정보를 열람할 수 있는 예외 사유에 해당한다고 보기는 어렵다. 따라서 신청인에 대한 CCTV열람 거부가 위법·부당하다고 볼 수는 없다.

- 조례 제2조 제1항은 영상정보의 보관 기간을 최대 30일로 정하고, 예외적으로 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우, 영상정보를 수사나 재판자료로 제공하는 경우, 기타 정당한 사유가 있는 경우에는 30일 이상 보관하도록 하고 있다. 신청인이 절대 피해자인 점, 영상정보의 보관 기간이 30일로 짧아 그 기간이 지나면 정보가 삭제되는 점, 영상정보의 저장 기간을 연장하는 것 자체만으로는 제3자나 공공의 이익에 불이익이 없는 점 등을 고려해 보면 조례 제20조 제1항 제3호의 '기타 정당한 사유가 있는 경우'는 가급적 신청인을 보호하는 방향으로 판단할 필요가 있다. 즉 위 (2)항의 타인의 개인정보의 열람의 요건을 엄격히 판단해야 하는 것과 달리 영상정보 저장기간을 연장하는 것은 보다 넓게 인정하는 것이 국민의 권익 보호를 위해 적절한 것으로 보인다.
- 피신청인의 CCTV 영상 보관기관 연장 거부가 적법한지 여부를 판단해 보면, 조례 제20조 제1항 제3호의 '기타 정당한 사유가 있는 경우'의 판단 자체는 피신청인의 재량행위에 해당하는바 피신청인의 주장과 같이 피해자가 수사기관에 신고할 경우 CCTV 보관 기간을 연장이 가능한 점, 수사기관이 아닌 피신청인이 피해자가 범죄 피해를 당했는지 여부를 판단하기 어려운 점 등을 고려하면 피신청인이 CCTV 영상정보를 삭제한 것에 재량권의 일탈·남용이 있다고 보기는 어렵다. 다만 앞서 밝힌 바와 같이 국민의 권익보호를 위해서는 영상정보 저장기간을 연장을 가급적 넓게 인정할 필요가 있고, 더욱이 CCTV 영상정보의 보관기간 연장으로 인해 보호받는 피해자의 이익에 비해 제3자의 권리 침해 등의 가능성이 낮으므로 본 사안과 같이 피해자가 CCTV 영상정보의 보관기간의 연장을 신청하는 경우 피신청인이 이를 적절히 판단하기 위한 객관적 절차를 갖출 필요가 있다.
- 우선 신청인은 담당공무원이 CCTV 영상 비공개 이유로 집 앞에 주차해 놓은 본인의 자전거에 사람이라는 실체가 없기 때문 점을 들고 있는데, 이러한 근거가 적절한지 여부를 판단해 줄 것을 요청하였다. 개인정보 보호법 제2조 제1호는 '개인정보'란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 가. 성명·주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보, 나. 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보, 다. 가목 또는 나목을 가명처리함으로써

원래의 상태로 복원하기 위한 추가정보의 사용·결합 없이는 특정 개인을 알아볼 수 없는 정보라고 규정하고 있다. 정보주체가 요청한 영상 정보가 정보주체의 개인정보가 되기 위해서는, 영상에 해당 정보주체가 촬영되어 있는지, 정보주체가 촬영되어 있지 않더라도 해당 영상을 통하여 정보주체의 개인정보임을 확인할 수 있어야 한다. 따라서 자전거 자체만 찍힌 영상은 정보주체의 개인정보에 해당하지 않는다. 다만 자전거와 신청인 함께 있는 영상 등을 통해 자전거가 신청인의 소유임이 확인되면 자전거가 신청인의 개인정보가 될 가능성이 있다. 결국 신청인의 자전거만 찍힌 영상정보에 대한 열람을 거부한 것은 문제가 없다. 다만 만약 신청인이 다른 CCTV 영상(자전거를 가져다 놓는 신청인의 영상 등)을 통해 개인정보임을 확인할 수 있다고 주장하는 경우 피신청인은 가능한 범위 내에서 이를 확인할 필요는 있을 것으로 보인다.

- 피신청인은 피해자가 CCTV 영상정보의 보관기간의 연장을 신청하는 경우 연장 사유에 해당하는 여부를 적절히 판단 할 수 있는 객관적 절차를 갖추 것을 권고한다.

◆ ‘아파트 부정선거를 묵인한 구청의 부당행위 호소’

▶ 민원개요

- 아파트 입주자대표회의 회장은 공동주택관리법에 따라 당연 퇴직되었고, 입주자대표회의 직무대행도 할 수 없음에도, 이미 당연 퇴직되어 자격 없는 자가 선거관리위원회 위원들을 위촉하였고, 이러한 사실을 구청에서 알고 있었음에도 묵인하는 부당행위를 하였다.

▶ 사실관계

- 민원에 대하여 관련 부서는 다음과 같이 답변하였다.

본 건 아파트는 2015. 9. 24.부터 현재까지 입주자대표회의가 구성되지 않아 (前)입주자대표회의 구성원 중 일부가 업무를 수행하고 있는 상황이며, 장○○은 업무 수행 기간 중에 타 지역으로 2회에 걸쳐 일시적으로 진출·입한

사실이 있다. 그러나 공동주택관리법제14조 제3항 및 제5항은 “동별 대표자”의 자격요건에 대한 규정인바, 이를 당해 아파트에서 입주자대표회의 미구성으로 인하여 부득이 업무를 수행하고 있는 (前)입주자대표회의 회장에 적용할 수 있는지에 대해서는 명문화 되어 있지 않으며, 일시적 전출·입이 동별 대표자 자격요건을 충족하지 못한 것인지도 명확하지 않으므로 장○○을 무자격자로 판단하기는 어려우며, 이는 사법적 판단이 필요한 사안으로 사료 된다.

또한 민원인은 2020. 11. 본 건 아파트 공동주택 관리 실태조사 과정에서 주택과 직원 등이 “무자격 선거관리위원회 동별 대표자 선출 행위에 대한 구청의 각 수리처분이 무효에 해당함을 인지하였다.”고 주장하나, 본 건 아파트의 선거관리위원회의 경우 동별 대표자를 선출하기 위한 업무는 수행하고 있지만, 후보자가 없어 동별 대표자를 선출하지 못한 상황이므로 구청에 입주자대표회의 구성(변경)을 신고한 사항이 없는바, 이 주장은 신청인의 오해로 사료된다.

▶ 관련부서 : 주택과

▶ 의결결과 : 기각, 각하

▶ 판단 및 결론

- 대법원은 공동주택 입주자대표회의 회장의 임기만료에 따른 후임 회장의 선출이 부적법하여 효력이 없게 된 사안에서, 차기 회장이 적법하게 선출될 때까지 전임 회장이 일정한 범위 내에서 대표자 직무를 수행할 수 있다고 보고 있고(대법원 2007. 6. 15. 선고 2007다6307 판결), 민법 제691조, 상법 제386조 제1항에서도 긴급한 처리가 필요한 경우 사임 또는 임기 만료된 수임인 또는 이사가 업무를 수행할 수 있도록 정하고 있다. 위 대법원 판례에 따르면 일응 장○○의 후임 입주자대표회의 회장이 선임되지 않는 경우 장○○이 입주자대표회의 회장 업무를 수행 할 수 있을 것으로 보인다. 공동주택관리법 제14조 제3항에는 동별대표자 자격요건으로 ‘해당 공동주택단지 안에서 주민등록을 마친 후 계속하여 대통령령으로 정하는 기간 이상 거주하고 있을 것’을 요건으로 하고 있는데, 이는 당해 공동주택 단지의 사정을 잘 알지 못하는 자 또는 동별 대표자로 선출되기 위한

목적으로 형식적으로 입주한 자를 배제하려는 취지에서 마련된 규정으로 그 문언상 동별 대표자의 선출공고 당시를 기준으로 동별 대표자 입후보자의 자격을 규정한 것이 명백하고, 동별 대표자는 궁극적으로 입주자대표회의를 구성하여 공동주택의 입주자 등의 권리 보호와 주거생활의 질서유지와 효율적인 공동주택의 관리를 공통의 목적으로 하고 있으므로 동별 대표자의 자격 유지 여부는 공부상 주민등록의 유지 여부를 기준으로 할 것이 아니라 해당 공동주택단지에서의 실제 거주 여부를 기준으로 판단함이 타당하다고 할 것이다. 따라서 이러한 사정 등을 고려해 볼 때 장○○이 주민등록을 2회 변경한 것만으로 장○○의 (前)입주자대표회의 회장의 업무 권한 즉 긴급처리의무에 따른 사무 처리 권한이 당연 상실되는 것은 아니다. 또한 장○○이 기존 주소지에 계속 거주하지 않고 주민등록을 2회 변경한 것이라고 하더라도 긴급처리의무에 따른 사무 처리 권한이 당연히 상실되는 것이라고 보기 어렵다. 즉 위 대법원 판결(대법원 2007. 6. 15. 선고 2007다6307 판결)에서 입주자대표회의 전임 회장은 임기만료에 따라 당연히 입주자대표회의 회장 자격이 상실됨에도 긴급한 필요에 따라 회장의 직무를 수행할 수 있다고 보았는바, 장○○이 기존 주소지에 계속 거주하지 않고 주민등록을 2회 변경하여 입주자대표회의 회장 자격이 상실되는 경우를 이와 달리 볼 특별한 이유를 찾을 수 없다. 신청인은 주택법령 및 현행 공동주택관리 법령 관계규정에 의하면 하나의 선거구에서 동 대표 1명만 선출하여야 하며 이는 강행규정에 해당하는데, 본 건 아파트에서는 각 선거구 확정 없이 하나의 선거구에서 2명을 한꺼번에 선출하고도 선거구를 각 획정하여 1명씩 각 적법하게 선출한 것처럼 투개표 결과를 조작 한 다음 선출공고를 하고 피신청인에게 위계로서 구성신고를 하였고, 피신청인은 이러한 위법 상태를 바로 잡아야 함에도 아무런 조치를 취하지 않고 있다고 주장한다. 그러나 위와 같은 주장은 서울특별시 행정심판위원회의 재결(서행심 2019-1558 입주자대표 회의구성 신고 수리 처분 등 무효확인청구)에서 신청인의 심판 청구내용과 동일한 것으로 모두 기각 또는 각하 되었고, 신청인이 행정심판 재결에 대해 행정소송을 제기하지 않음에 따라 더 이상 이를 다툴 수 없게 되었다. 이 부분 신청인의 신청은 서울특별시 동작구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제5조 제2항 제1호(행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항) 및 제7호(읍부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항)에 따라 각하한다.

신청인의 이 사건 신청 중 무자격자의 근거 없는 직무대행에 관한 신청 부분 관리사무소장 및 선거관리위원 무자격에 관한 신청 부분 및 명예훼손 교사 신청 부분을 각 기각하고, 나머지 신청은 모두 각하한다.

◆ ‘건축법 위반사항에 대한 구청의 과실 책임 호소’

▶ 민원개요

- 건물 임대인으로 임차인이 구청에 영업 허가를 득하고 영업을 하던 중 영업장소가 옥내주차장이라 하여 주차장법 위반으로 사전 통보받음 (원상복구 명령). 잘못된 장소에 영업허가를 내준 구청도 일부 책임이 있으므로 이행강제금 부과 유예를 요청함.

▶ 사실관계

- 지상 건물 식품영업허가 신청서에 1층 제2종 근린생활시설 장소를 적시하여 신청하였고, 건축물 대장 확인결과 위법 건축물 표기등 기타 이상이 없었기에 영업 허가증을 교부함.

▶ 관련부서 : 건축과

▶ 의결결과 : 권고

▶ 판단 및 결론

- 신청인은 최초 건물 식품 영업신고서에 1층을 일반음식점으로 신고하고 영업 신고필증 교부 후 실제로는 1층 주차장을 영업장소로 사용함. 따라서 신청인은 건물주로 본인 건물을 유지관리 책임 의무가 있다.
- 다만, 피신청인은 민원인의 관내 건축물에 식품영업 신고서 등 업무를 처리할 경우 건축물 대장상 위법 건축물 표기 여부 확인 및 옥내 주차장으로 표기되어 있는 부분이 있을 경우 건축과 등 관련부서에 협의할 수 있도록 제도개선을 권고한다.

4

기타 활동 사례

1. 정례회의 개최

▶ 정례회의 : 월 1회 [2021년 12회 개최]

▶ 기 능

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

▶ 활동사진



2. 국민권익위원회 전국협의회 참석

▶ 전국협의회 : 2021년 3월 / 12월

▶ 내 용

- 시민고충처리위원회 운영 활성화를 위한 정보공유, 협력 등에 관한 사항 협의
- 시민고충처리위원회 정책, 제도 등의 조사, 연구 및 의견수렴 등에 관한 사항 협의
- 권익위원회 상호 협력과 관련한 사항 협의



Ⅲ. 참고 자료

1. 주요 언론보도 및 홍보활동

<아시아경제 2021.01.14.>

동작구, '2021년 민원서비스 종합평가' 우수기관

서울 동작구는 행정안전부·국민권익위원회 공동주관 '2021년 민원서비스 종합평가'에서 우수기관으로 선정됐다고 13일 밝혔다.

민원서비스 종합평가는 전국 306개 기관(중앙행정기관, 시도교육청, 광역·기초 지방자치단체)을 대상으로 전반적인 민원서비스 운영수준을 점검한다. 전문성과 공정성 확보를 위해 외부 전문평가업체에서 서면평가와 현장실사, 민원만족도 설문조사 등을 실시해 민원행정관리기반·민원행정활동·민원처리성과 등 3개 분야 18개 지표를 기준으로 평가한다.

이번 평가에서 구는 ▲수요자 중심의 맞춤형 민원행정시책 추진 ▲코로나19 상황에 맞는 비대면 행정 서비스 제공 ▲옴부즈만 제도와 민원조정위원회 운영을 통한 주민소통 강화 등 전 분야에서 우수한 평가를 받았다. 특히 장애인·노약자 등 사회적 약자를 배려하는 민원실 환경 조성이 우수기관 선정에 큰 역할을 했다. 기존에는 민원실의 구조적 특성으로 인해 원하는 민원창구를 쉽게 찾을 수 없었으나 방문부터 퇴실까지 민원안내요원을 일대일로 배치해 안내서비스를 제공함으로써 이용 주민들의 만족도를 높였다.

구는 외국인 전담창구 설치·외국인 전담 통역관 지정·찾아가는 수어통역 서비스·화상전화기 설치·립뷰(투명) 마스크 설치 등으로 사회적 배려대상자의 민원서비스 접근성을 개선했다. 또 코로나19 장기화 상황과 청년층의 인구비율이 타 지자체에 비해 높다는 지역적 특성을 고려한 비대면 서비스 제공도 차별성을 인정받았다. 이밖에 구청 민원실 내 별도의 비대면 창구를 마련해 온라인 민원서류를 무료로 발급할 수 있도록 하고, 구청사 외부에 무인 민원발급기를 신규 설치해 365일 24시간 민원서비스를 받을 수 있도록 편의를 증대했다.

아울러 구는 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. 이창우(사진) 동작구청장은 "이번 평가는 수요자의 시각에서 민원행정 서비스를 발굴하고, 민원 불편 사항을 개선하기 위한 노력의 결과"라며 "앞으로도 사회적 약자를 포함한 모든 구민이 만족하는 민원서비스 제공을 위해 최선을 다하겠다"고 말했다.

김구철 기자

<홍보활동>

☯ 동작구 인터넷소식지

www.dongjak.go.kr

동작구청 | 보건소 | 교육 | 미디어 | 열린구청장

☰ | 동작 | ☞

☞ > 종합민원 > 상담신고센터 > 옴부즈만 > 옴부즈만 안내

옴부즈만 안내

- 옴부즈만 안내
- 옴부즈만 구성현황
- 고충민원 신청방법 및 처리절차
- 고충민원 온라인신청
- 옴부즈만 자료실

옴부즈만 소개

- 옴부즈만은 일반시민들로부터 받은 민원을 독립적으로 조사하고 시정 사항을 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

☯ 동작구 블로그

m.blog.naver.com

동작구 옴부즈만

여러분의 고충민원 해결을 도와드립니다!

행정기관의 부당한 처분이나 불합리한 행정제도로 인하여 권리를 침해받은 분 신청하세요

문의 : 동작구 옴부즈만(☎820-9522)

동작구

“

동작구 옴부즈만이 여러분의 고충민원 해결을 도와드립니다.

행정기관의 부당한 처분이나 불합리한 행정제도로 인하여 권리를 침해받은 분은 신청해주세요. 공정하게 처리하겠습니다.

”

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.

「서울특별시 동작구 적극행정 운영 조례」

제1조(목적) 이 조례는 「지방공무원 적극행정 운영규정」에서 위임한 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. <개정 2020.12.24.>

제2조(적극행정 실행계획의 수립 등) ① 서울특별시 동작구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 「지방공무원 적극행정 운영규정」(이하 “영”이라 한다) 제7조제1항에 따라 적극행정 실행계획을 매년 수립·시행해야 한다. <개정 2020.12.24.>

② 구청장은 제1항에 따라 적극행정 실행계획을 수립하기 위해 필요한 경우에는 지역 주민 및 관계 전문가 등의 의견을 들을 수 있다.

③ 구청장은 제1항의 계획에 따른 추진사항을 정기적으로 또는 수시로 점검하여야 한다.

제3조(적극행정위원회의 설치 및 기능) ① 적극행정 추진에 관한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 서울특별시 동작구 적극행정위원회(이하 “위원회”라 한다)를 설치한다. <전면개정 2020.12.24.>

1. 영 제7조에 따른 적극행정 실행계획의 수립에 관한 사항 <개정 2020.12.24.>
2. 영 제12조에 따라 위원회에 직접 의견 제시를 요청한 사항 <개정 2020.12.24.>
3. 영 제13조에 따른 적극행정 우수공무원 선발 기준 및 절차 등에 관한 사항
4. 사전컨설팅 요청 내용이 주민생활에 미치는 영향이 크거나 여러 이해관계자와 관련되는 등 신중한 검토가 필요하여 감사담당관이 자문한 사항
5. 영 제15조제6항에 따른 면책 건의에 관한 사항
6. 그 밖에 적극행정 과제 발굴 등 적극행정 관련 정책의 수립·추진에 관한 사항[제3호부터 제6호까지 신설 2020.12.24.]

② <삭제 2020.12.24.>

제4조(위원회 구성 및 운영) ① 위원회는 위원장 1명을 포함하여 9명 이상 15명 이하로 하되 「양성평등기본법」 제21조제2항에 따라 위촉직 위원 구성 시 성별을 고려하여 구성한다. 이 경우 위원의 2분의 1 이상은 민간위원으로 한다.

② 위원회의 위원장은 부구청장 또는 민간위원 중에서 구청장이 정한다.

③ 위원회 위원은 다음 각 호에 해당하는 사람 중 구청장이 임명하거나 위촉한다.

1. 인사, 법무지원 등 적극행정업무 관계 부서의 장
2. 공공부문 또는 민간부문의 감사부서에서 근무하고 있거나 근무한 경력이 있는 사

람

3. 건축사, 세무사, 공인회계사, 기술사, 변리사, 변호사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 3년 이상 있거나 있었던 사람

4. 서울특별시 동작구의 업무에 대한 전문지식과 경험이 풍부한 사람

④ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 시작하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 서면으로 심의·의결할 수 있다.

1. 안건의 내용이 경미한 경우

2. 긴급한 사유로 위원이 출석하는 회의를 개최할 시간적 여유가 없는 경우

3. 천재지변이나 그 밖의 부득이한 사유로 의사정족수를 채우기 어려운 경우

⑤ 위원회는 회의록을 작성·준비하여야 한다.[조 신설 2020.12.24.]

제5조(위원장의 직무) ① 위원회의 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 업무를 총괄한다.

② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 미리 지명한 위원이 직무를 대리한다.[조 신설 2020.12.24.]

제6조(위원의 신분보장) ① 제4조제1항에 따른 민간위원의 임기는 3년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다

② 구청장은 민간위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 위원을 해촉(解囑)할 수 있다.

1. 심신장애로 직무를 수행할 수 없게 된 경우

2. 직무와 관련된 비위사실이 확인된 경우

3. 직무태만, 품위손상이나 그 밖의 사유로 위원으로 적합하지 않다고 인정되는 경우

4. 제7조제1항 각 호의 어느 하나에 해당함에도 불구하고 회피하지 않은 경우[조 신설 2020.12.24.]

제7조(위원의 제척·기피·회피) ① 위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 위원회의 심의·의결에서 제척(除斥)된다.

1. 위원 또는 그 배우자가 해당 안건의 당사자이거나 그 안건의 당사자와 공동권리자 또는 공동의무자인 경우

2. 위원이 해당 안건의 당사자와 친족인 경우

3. 위원이 해당 사건에 대하여 증언, 진술, 자문, 연구, 용역 또는 감정을 한 경우

4. 위원이나 위원이 속한 법인이 해당 안건의 당사자의 대리인이거나 대리인이었던 경우

② 당사자는 위원에게 공정한 심의·의결을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 위원회에 기피 신청을 할 수 있고, 위원회는 의결로 기피 여부를 결정한다. 이 경우 기피 신청의 대상인 위원은 그 의결에 참여할 수 없다.

③ 위원이 제1항 각 호에 따른 제척 사유에 해당하는 경우에는 스스로 해당 안건의 심의·의결에서 회피(回避)해야 한다.[조 신설 2020.12.24.]

제8조(간사) ① 위원회에는 위원회의 사무를 처리하기 위해 간사를 1명 둔다.

② 간사는 영 제6조에 따라 지정된 적극행정 책임관으로 한다.[조 신설 2020.12.24.]

제9조(수당 등) 위원회에 출석한 위원 등에 대해서는 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 그 소관 업무와 직접적으로 관련되어 위원회에 출석하는 경우는 지급하지 아니한다.[조 신설 2020.12.24.]

제10조(운영세칙) 이 조례에서 규정한 사항 외에 위원회의 운영에 필요한 사항은 위원회의 심의·의결을 거쳐 위원장이 정한다.[조 신설 2020.12.24.]

부칙 부 칙 (2020.2.27.)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 부 칙 (2020.12.24.)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.