

‘ 시민의 권익보호를 위한 ’

2021 이천시 시민옴부즈만 운영상황 보고서

이천시 시민옴부즈만

목 차

I. 옴부즈만 제도 소개	1
1. 옴부즈만 제도 개념	
2. 옴부즈만 제도 도입 배경	
3. 옴부즈만 기능 및 권한	
4. 이천시 옴부즈만 소개	
5. 옴부즈만 고충민원 처리 절차	
II. 옴부즈만 운영 성과	9
1. 2021년 고충민원 · 접수처리 현황	
2. 옴부즈만 활동 실적	
III. 주요처리사례	17
IV. 관련규정	33
1. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	
2. 이천시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	
3. 이천시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	

I

옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만 제도 개념
2. 옴부즈만 제도 도입 배경
3. 옴부즈만 기능 및 권한
4. 이천시 옴부즈만 소개
5. 고충민원 처리 절차

1. 옴부즈만 제도 개념

< 옴 부 즈 만 (Ombudsman) >

- ▶ 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(Agent)이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하고, 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람을 뜻함

2. 옴부즈만 제도 도입 배경

< 도 입 배 경 >

- ▶ 복잡하고 다양한 고충민원의 지속적인 증가와 시민의 권리의식 상승에 따라 행정심판, 행정소송 등 기존의 권익구제 제도만으로 민원해결에 대한 높은 기대수준을 가진 시민의 욕구를 충족시키기 어려운 실정으로,
- ▶ 시민과 소속기관을 포함한 이천시 간에 발생하는 문제를 전문적, 중립적 입장에서 조사하고 신속하게 해결하여 시민의 소중한 권익을 보호하고 신뢰를 확보하기 위해 시민옴부즈만 제도를 도입

□ 운영근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

□ 추진경과

- 2019.01.25. : 이천시 시민옴부즈만 제도 운영 계획 수립
- 2019.11.14. : 「이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
- 2020.03.10. : 「이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
- 2020.01.21. : 이천시 시민옴부즈만 모집공고
- 2020.05.01. : 의회 동의안 가결
- 2020.06.19. : 이천시 시민옴부즈만 위촉(3명), 업무 개시
- 2021.03.17. : 2020년 옴부즈만 운영상황 보고
- 2021.08.31 : 이천시 시민옴부즈만 사임에 따른 모집공고 (1명)

3. 옴부즈만 기능 및 권한

□ 주요기능

- ① 이천시 및 그 산하기관의 위법·부당한 처분이나 소극적인 행정행위, 또는 불합리한 행정제도 등으로 인하여 시민의 권리를 침해하거나, 시민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 고충민원을 처리하여 소극적 행정행태를 바로잡고 시민과 행정 간 완충 역할 및 상호 신뢰를 제고하는데 있어서 유용한 장치로 기능
- ② 기존 사법적 구제수단의 경우, 소송비용이 많이 들고 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡하여 이용에 어려움이 있으나, 옴부즈만 제도의 경우 경제적 부담이 없으며 접근성이 용이하여 시민들의 권리구제 기능을 보완

□ 직무 및 권한

- 고충민원에 대해 조사가 필요하다고 인정될 때에는 관계인, 또는 관련부서에 대하여 질문하고 관련자료 등의 제출을 요청할 수 있으며, 고충민원 조사결과 행정기관의 처분·사실행위가 위법·부당하거나 부작위 등을 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계부서에 시정을 권고할 수 있으며, 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 의견을 표명하는 등의 권한이 있음

4. 이천시 옴부즈만 소개

□ 옴부즈만 위원

시민옴부즈만		주요경력	자격
박종풍 (대표 옴부즈만)		전) 감사원 감사교육 과장 전) 감사원 감찰정보단 과장 (부이사관) 전) 화성시 시민옴부즈만	전직 공무원
송수근 (부대표 옴부즈만)		전) ㈜쿠쿠스 사장 전) 한국관광대 외식경영과 교수	교수
이재형		전) 경기도 회계과 경리·계약 팀장 전) 양평군 의회사무과 전문위원 전) 경기도 감사담당관 근무	전직 공무원

□ **옴부즈만 운영 일반**

- 인 원 : 3명
- 근무방식
 - 고충민원 상담실 운영 (매주 월~금, 9시 ~ 16시)
 - 월 1회 정례회의 (필요시 수시회의)
- 위촉기간 : 4년 단임 (‘20.6월 ~ ‘24.6월)
- 처리기간 : 60일 (부득이한 경우 60일 이내에서 연장가능)

□ **옴부즈만 조치(결정) 유형**

시정권고 행정기관의 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우, 관계기관에 시정을 권고	의견표명 행정기관의 처분 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여 관계기관에 의견을 표명
제도개선 조례 그 밖의 정책제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우 관계기관에 이에 대한 합리적인 개선을 권고	합의권고 조사중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고
감사의뢰 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우	기각 및 각하 신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우

□ **옴부즈만 제도 · 행정심판 · 행정소송 비교**

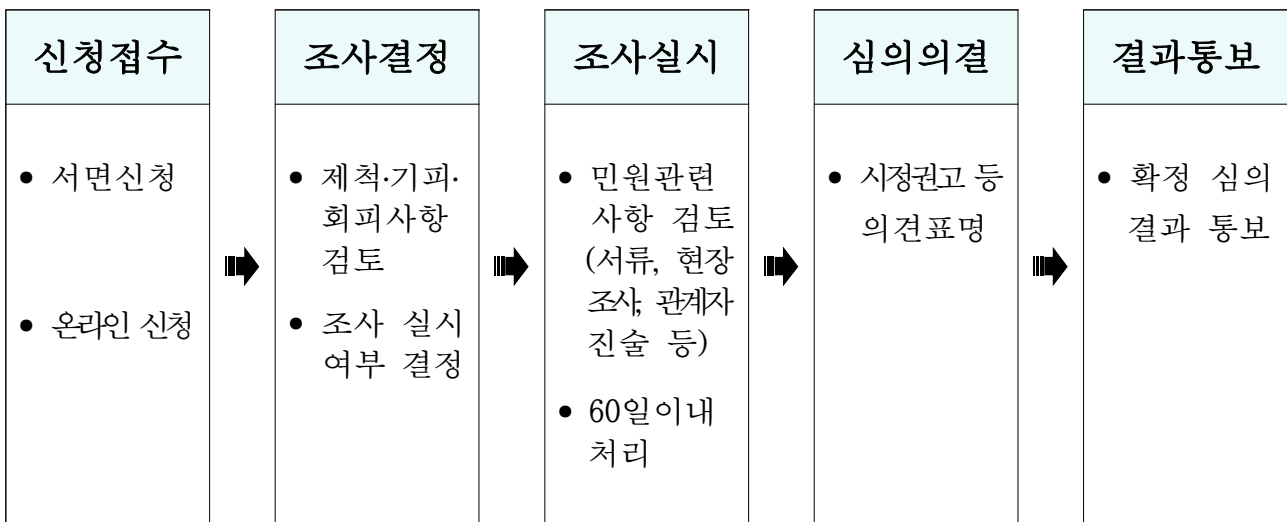
구 분	옴부즈만 제도	행정심판	행정소송
목 적	위법·부당하거나 소극적 행위 또는 불합리한 행정제도로 국민에게 불편·부담을 주는 행위에 대한 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의해 침해된 경우 권익구제
성 격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
처 리	옴부즈만	행정심판위원회	법 원
기 간	신청원인이 된 사실이 발생한 날로부터 1년	행정처분 후 90일 이내, 행정처분이 있었던 날부터 180일 이내	처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내, 처분이 있는 날로부터 1년 이내
범 위	위법·부당한 처분 (사실행위), 부작위 및 불편·부담 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무
접근성	접근이 용이	보 통	매우 어려움
비 용	무 료	행 정 소 송 보 다 는 경제적 부담은 적은 편	경제적 부담이 높음
구속력	언론공표, 시의회 보고 등 간접적 강제력	기속력 (행정청에 대한 구속력)	기판력 (법원, 행정청, 국민에 대한 구속력)

5. 고충민원 처리절차

< 고충민원이란? >

- ▶ 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 뜻함

□ 고충민원 처리절차



□ 고충민원 처리 제외(각하)대상

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원이 처분을 요구한 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 읍부즈만 직무관할의 범위에서 벗어나는 사항
7. 그 밖에 읍부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

Ⅱ

옴부즈만 운영 성과

1. 2021년도 고충민원 접수·처리 현황
2. 옴부즈만 활동실적

1. 2021년도 고충민원 접수·처리 현황

☐ 접수경로별 민원접수 현황

계	방 문	우 편	팩 스	인터넷	유 선
46	28	-	-	18	-

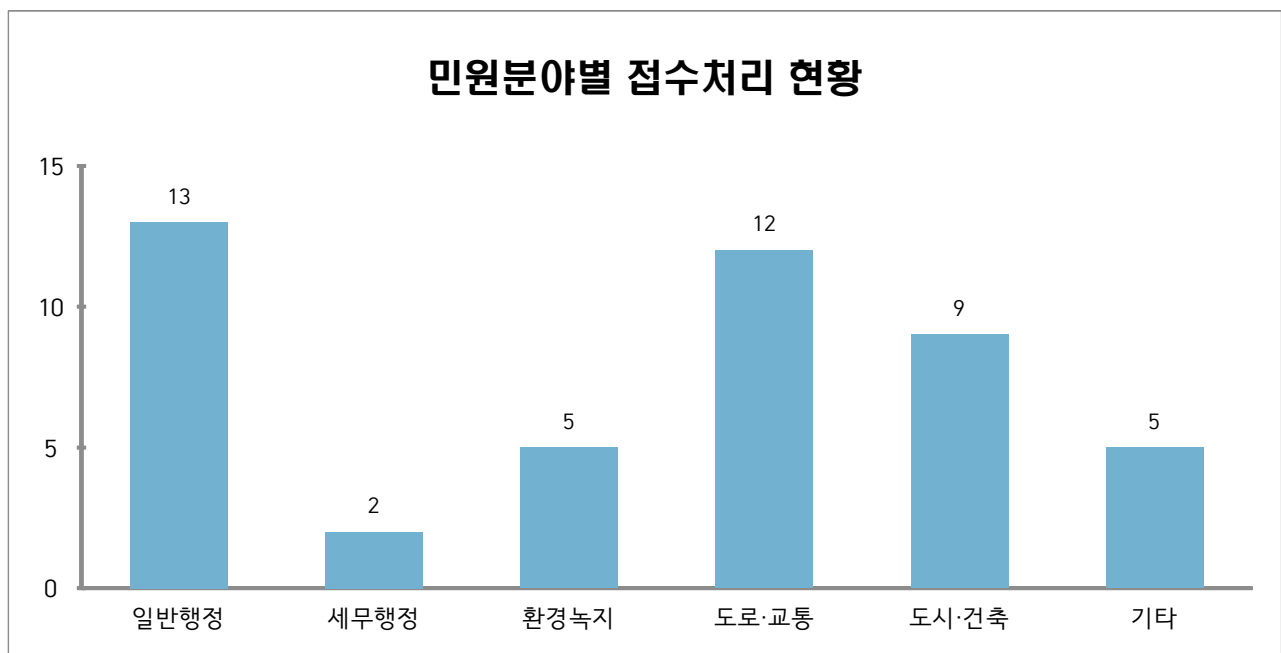
☐ 민원처리 현황

계	의견표명	시정권고	합의권고	종결처리	상담·안내	이 송	취하각하
46	1	2	1	11	9	19	3

☐ 민원분야

계	일반행정	세무행정	보건·복지	환경·녹지	도로·교통	도시·건축	기 타
46	13	2	-	5	12	9	5

☐ 민원분야별 접수처리 현황



□ 민원접수 및 처리 내역

연 번	신청인	민원내용	처리유형	비 고
1	조○○	과다부과된 수도사용요금에 대한 조사 및 반환 요청	[중 결] 담당부서 업무처리의 위법·부당한 부분을 확인할 수 없어 민원 종결처리	
2	조○○	비산먼지 민원 현장조사시, 관련 직원의 민원응대태도로 인한 고충 호소	[중 결] 담당부서 업무처리의 위법·부당한 부분을 확인할 수 없어 민원 종결처리	
3	조○○	도시관리계획 등에 따른 개인 재산권 제한으로 인한 피해, 보상 요청	[중 결] 담당부서 업무처리의 위법·부당한 부분을 확인할 수 없어 민원 종결처리	
4	이○○	생태하천 공원 조성으로 인한 기존 통행로 소실 등에 따른 농로개설 요청	[중 결] 민원이 제기된 토지 일원은 현재 제방도로를 이용하여 통행이 가능하며, 별도의 농로 개설은 예산 확보 등 어려움이 있으므로 민원 종결처리	
5	송○○	기약없이 지연되는 수해복구로 인한 고충 호소	[합의권고] 신청인·피신청인·이해관계인이 모여 수해복구 가능여부, 복구 계획을 협의하여, 정해진 일자 까지 수해복구를 완료키로 합의권고	수 용
6	이○○	타인의 귀책으로 인한 토지분할 등 개발행위허가 제한에 따른 고충 호소	[상담·안내] 상담 후 민원인이 정식으로 민원 접수하지 아니하여 종결처리	미접수
7	최○○	음식점의 음식물 찌꺼기 및 오수 무단방류 개선 요청	[이 송] 생활불편민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
8	김○○	구거부지 불법적치, 불법 개사육장 운영으로 인한 소음, 악취 등 피해 호소	[중 결] 담당부서의 불법 개사육장 폐쇄 명령, 국유재산 원상복구 명령 등 업무처리가 적법·타당한 것으로 판단되어 종결처리	
9	강○○	불법 도로점용 원상복구 명령의 부당함	[상담·안내] 상담 후 민원인이 정식으로 민원 접수하지 아니하여 종결처리	미접수
10	안○○	공사장, 자동차 소음 등으로 인한 피해 호소	[중 결] 민원대상 특정의 어려움으로 인하여 상담 후 종결처리	

연 번	신청인	민원내용	처리유형	비 고
11	이○○	장애인주차구역 위반 과태료 부과(200만원)의 부당함	[시정권고] 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되므로 부과한 과태료를 취소할 것을 피신청인에게 권고(시정)	수 용 (과태료 부과 취소21.9.23)
12	이○○	건축허가시 세대합산으로 인한 불합리함 호소	[상담·안내] 민원인께 건축위원회 심의 등을 통한 구제절차 안내	
13	홍○○	인근 물류센터 건립으로 인한 통행, 주정차 등 도로안전 고충 시정요구	[이 송] 생활불편민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
14	박○○	도시계획도로 확장 공사장 맨홀로 인한 차량 휠파손 보상 요청	[이 송] 생활불편민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
15	윤○○	장애인 자동차세 감면제도 안내 부재로 인해 받아보지 못한 자동차세 감면 요청	[종 결] 신청인에게 부과된 자동차세를 피신청인이 재차 확인·검토하여 감액 및 환급처리하는 등 민원이 해결되어 종결처리	
16	조○○	인근 지역 개발로 인해 상습적으로 발생하는 수해에 대한 보상 및 대책마련 요구	[이 송] 건의민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
17	미상	공동주택 도장공사 관련 경쟁 입찰공고의 부당함 호소	[상담·안내] 상담 후 민원인이 정식으로 민원 접수하지 아니하여 종결처리	
18	이○○	인근 단독주택 건축, 개발행위 등으로 인해 농기계 운행에 어려움이 있으므로, 인접 구거 활용 진입도로 개설 요청	[이 송] 건의민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
19	장○○	인근 공장의 야간 가동 등으로 인한 소음 피해 호소	[이 송] 생활불편민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
20	김○○	가축분뇨배출시설 설치자 지위 승계 일부이전 제한 등 고충 호소	[종 결] 지위승계 이전을 신청한 배출시설이 이미 철거되어 실존하지 않는 등 신청인의 신청을 받아들이기 곤란하여 민원 종결처리	
21	오○○	인근 주택 소유자의 하수관로 사용료 요청으로 인한 고충 호소	[상담·안내] 민원상담 및 처리 권한을 가진 담당부서 안내	

연 번	신청인	민원내용	처리유형	비 고
22	박○○	신둔면 지석리 토지소유자의 동의없이 포장된 도로의 원상 복구 및 도로사용 시 동의를 구하도록 조치 요청	[이 송] 건의민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
23	강○○	마을 주민들이 이용하던 현황 도로에 적치된 석축, 펜스 등에 대하여 원상회복 요청	[취 하] 현지조사 및 관계인 협의와 이해관계자 전원회의를 통해 현 상태의 차량통행을 양해한 신청인이 고충민원 자진 취하	
24	경○○	전통시장 주변 주차료 감면 제도의 불합리함 호소	[상담·안내] 상담 후 민원인이 정식으로 민원 접수하지 아니하여 종결처리	
25	박○○	도예고등학교 주변 물류센터 건립 반대	[이 송] 건의민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
26	이○○	인접 농지에 대한 부당 전용허가로 인한 진입로 상실	[상담·안내] 상담 후 민원인이 정식으로 민원 접수하지 아니하여 종결처리	
27	정○○	호법면 마을회관 인근 SK하이닉스 관련 블록밸브 설치 반대	[이 송] 민원내용에 대해 답변권한을 가진 관계기관(산업통상자원부)을 안내드리고 민원 이송	
28	김○○	지목상 도로인 국유지를 온전하게 이용가능하도록 중재 요청	[종 결] 민사상 상린관계 해당되어 양 당사자 사이에 수인, 해결할 민사 문제임으로 종결처리	
29	미상	소유 토지의 표준공시지가 상승으로 인한 세금 부담 등 고충	[상담·안내] 상담 후 민원인이 정식으로 민원 접수하지 아니하여 종결처리	
30	김○○	개발행위로 인한 개발부담금이 과다하게 부과되었으므로 감액 요청	[시정권고] 개별공시지가 방식이 아닌 실제 취득가액 방식으로 산정한 개발 부담금으로 부과(12,103천원)토록 권고(시정)	수 용 (개발부담금 경정21.11.25)
31	이○○	신둔면 도봉리 농어촌도로 공사에 대한 부당함	[각 하] 국민권익위원회에 기접수되어 조사가 진행중인 민원으로 확인됨에 따라 각하처리	
32	이○○	하수도 요금 부과 등 하수과 업무처리에 대한 민원	[이 송] 감사부서에 접수되어 있는 민원으로 확인되어 감사부서 민원 이송	
33	강○○	증포초등학교 인근 도로 파손 보수 요청	[이 송] 건의민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
34	박○○	전기자동차 보조금 집행에 대한 불만 호소	[이 송] 건의민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	

연 번	신청인	민원내용	처리유형	비 고
35	최○○	개인 사유지에 흐르고 있는 물길을 구거 현황대로 변경 요청	[이 송] 건의민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
36	이○○	지적재조사 사업으로 인한 편입 토지 면적에 대한 고충 호소	[상담·안내] 상담 후 민원인이 정식으로 민원 접수하지 아니하여 종결처리	
37	송○○	형질변경으로 인한 취득세, 가산세에 대하여 알림 및 고지를 받지 못하여, 가산세 부분 면제 요청	[종 결] 취득세는 납세의무자가 자진신고·납부하여야 하는 조세등으로 신청인의 주장을 받아들이기 어려워 종결 처리	
38	한○○	중리천 생태공원 농사용도로 복원 요청	[이 송] 건의민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
39	송○○	국유재산 공동사용허가로 인한 구조물 설치로 진출입 어려움에 따른 민원	[종 결] 구조물 철거 명령 및 행정 대집행 계고로 관련부서 처분은 적절한 것으로 판단되어 종결 처리	
40	유○○	이천시 토지사용료 청구 가능 여부 질의	[이 송] 질의민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
41	정○○	부당해고 구제 요청	[이 송] 민원내용에 대해 답변권한을 가진 관계기관(고용노동청 성남지청)을 안내드리고 민원 이송	
42	김○○	이천 NC백화점 옆 지구대 주차장 이용 불편 호소	[각 하] 사인간 발생한 권리관계 등 읍무즈만 관할 업무법위에서 벗어남에 따라 각하처리	
43	이○○	아침도로 공사로 인한 교통정체	[이 송] 건의민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
44	주○○	개발부담금 과오납 송부 요망 등	[의견표명] 민원인이 착오로 잘못 납부한 개발부담금(17,873천원) 즉시 반환할 것을 의견 표명	수용 (개발부담금 반환22.1.5)
45	강○○	수도 중단 상황에 대한 알림서 비스 제한	[이 송] 건의민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	
46	유○○	28-51번 버스 하이닉스 정류장 미정차	[이 송] 생활불편민원으로 판단되어 민원인께 담당부서를 안내드리고 민원 이송	

2. 읍부즈만 활동실적

□ 읍부즈만 위촉

- 사임에 따른 읍부즈만 모집공고(2021.8.31) 및 위촉 (2022.1.3)



□ 읍부즈만 정례회 개최

- 읍부즈만 정례회 (2021.2.)



- 읍부즈만 정례회 (2021.6.)



- 읍부즈만 정례회 (2021.9.)



- 읍부즈만 정례회 (2021.11.)



□ 홍보활동 (전단지, SNS, 시청 홈페이지 등)

홍보 전단지 배부	시청 전광판 게시

시청홈페이지 홍보·안내	이천시 블로그 홍보	이천시 페이스북 홍보

□ 언론보도

경기일보(2021.02.02.)	아시아투데이(2021.12.10.)

Ⅲ

고충민원 주요 처리사례

1. 개발부담금 과다 부과 [시정권고]
2. 과오납된 개발부담금 반환 [의견표명]
3. 장애인전용주차구역 위반에 따른 과태료 부과 철회 [시정권고]
4. 산사태피해 수해복구 요청 [합의권고]

1. 개발부담금 과다 부과 **[시정권고]**

☐ **민원 요지**

- 신청인은 이천시 장록동 대지의 개발부담금 부과가 과다하여 개발 부담금 재산정 요구

☐ **신청 원인**

- 신청인은 이천시 장록동 ○○○-○○번지 대지 997제곱미터에 대하여 2021.8.31. 이천시청에서 개발부담금 59,893,430원을 부과하자, 암석 발파 및 제거 비용 등이 과소 인정되는 등 개발 부담금이 과다 부과 되었으니 이를 감액해 달라는 내용.

☐ **피신청인 주장[피신청인 의견]**

1) 2021.7.15. 개발 부담금 부과 예정(고지금액:65,513,550원, 최종부과 금액:59,893,430원) 통지를 하였는바, 그 당시 개발이익환수에 관한 법률 시행령 제16조 제1항의 규정에 따라 30일 이내에 고지 전 심사청구를 할 수 있고, 같은 법 시행규칙 제9조의 규정에 의하여 15일 이내에 매입가격신고서를 할 수 있는데, 그 당시 매입가격신고서를 아니 하였기 때문에 이제 와서 본고지 때 매입비용을 인정하여 개발 부담금을 감액하기는 곤란하다는 입장.

2) 담당자로서는 납부의무자가 행정심판이나 행정소송으로 해결해야 할 사항으로 보임.

3) 행정 심판이나 소송 이외에 시민 옴부즈만의 논리와 권고가 타당하다면, 이를 존중하여 처리하겠음.

☐ **법률 관계 및 쟁점**

1) 개발이익 환수에 관한 법률의 입법취지는 토지에서 발생하는 개

발이익을 환수하여 토지의 효율적인 이용을 촉진하고 국민경제의 건전한 발전에 이바지할 목적으로 제정되었는바, 이 법 제8조(부과기준), 제9조(기준시점) 및 제10조(지가의 산정) 등에 의하면, 개발 종료시점 지가에서 개발개시시점 지가 등을 공제하여 산정하도록 되어 있고,

위법 제10조 제3항에 의하면, 부과 대상 토지 지가 산정은 개별공시지가에 의하되, 그 단서 제5호에 “실제로 매입한 가격이 정상적인 거래가격이라고 객관적으로 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우”에는 실제 취득거래가액을 개시시점 지가로 할 수 있도록 되어 있으며,

위 대통령령 제11조(지가의 산정) 제 5항에 의하면, 법 제 10조 제3항 제 5호에서 “대통령령으로 정한 경우”란 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우를 말한다. 라고 한 바, 그 제 1호에 “부과개시시점 이전에 매입한 경우로서 그 매입가격이 취득세의 과세표준이 된 경우” 라고 되어 있다.

이에 따라 2021.11.17. 읍부즈만이 대상토지의 부동산거래계약신고필증 및 취득세 납부내역 등을 확인한 결과, 위 토지는 2017.2.27. 4억 8천만 원에 실제 취득한 것으로 확인되고, 취득세 과세표준 역시 4억 8천 만 원으로 하여 2017.2.28. 취득세 22,080,000원을 납부한 사실 등이 확인되었다.

2) 또한, 정확한 개발이익 산정을 위해서는 위 대상토지의 개발종료시점 및 개발개시시점의 가격기준은 개별공시지가를 사용하는 것 보다, 실제 취득가액이 확인될 경우, 그 실제취득가격을 사용하는 것이 더 정확하고 바람직하다고 할 수 있을 것이기 때문에 이 건의 경우에는 실제취득가격 사용이 타당할 것이다.

3) 한편, 개발부담금 예정고지에서 실제취득가액 등을 예정 고지 후 15일 이내에 제출하지 아니 하는 등 다투거나 주장하지 아니하였다 하여 개발 부담금 본 고지서를 받았을 경우, 이를 다투거나 주장할 수 없다는 논리는 납득하기 곤란하며, 그것을 포함해 포괄적으로 당연히 다룰 수 있을 것으로 보는 것이 합리적이며, 다만 문제는 어떤 방식(공시지가 또는 실제 취득가격)으로 산출한 것이 보다 더 정확하게 실제 지가나 실제 개발이익을 반영하느냐 가 관건일 것이다.

4) 개발부담금 부과 부서에서 가급적 많은 부담금을 부과한 후, 개발 부담금 납부의무자들을 행정심판이나 행정소송으로 내모는 것은 바람직하지 아니하다고 판단하여 시청사 내에 법령과 조례에 근거한 시민 움부즈만을 뒤, 그 역할(심판 및 소송)을 대신하도록 하고 있는 바, 가장 정확한 개발 부담금만 산정되고, 납부자에게 가급적 적음 부담금이 부과된다면 행정심판이나 소송으로 가는 서로의 부담을 줄일 수 있을 것인 바, 개별 공시지가와 실제 취득가격에 의한 개발 부담금 산출 내역을 비교해 보면 아래와 같다.

(개별 공시지가 방식)

구 분	산출 금액(원)
종료 시점 지가	352,197,900
개시 시점 지가	43,541,888
개발 비용	67,863,467
정상 지가 상승분	1,218,790
개발 이익	239,573,755
기부 채납 금액	0
개발 부담 금	59,893,430

(실제 취득가격 방식)

구 분	산출 금액(원)
종료 시점 지가	627,611,500
개시 시점 지가	497,409,175
개발 비용	67,893,467
정상 지가 상승분	13,923,139
개발 이익	48,415,719
기부 채납 금액	0
개발 부담 금	12,103,920

위 비교표에서 보는 바와 같이 개별 공시지가 방식에 의해 산출한 개발부담금은 59,893,430원이고, 실제 취득가격 방식에 의해 산출한 개발부담금은 12,103,920원으로 47,789,510원이 줄어든 것으로 나타남. 신청인에게 실제 취득가격 방식이 그 금액 만큼 더 유리.

5) 민원 신청인 및 피 신청인 입장을 모두 들어본 결과,

양쪽 모두 제대로 된 정확한 개발 부담금을 부과된다면, 서로 수용한다는 입장에는 다툼이 없고,

또한 부과부서에서도 개발 부담금으로 인해 민원인이 부당한 피해를 입지 않도록 적극적으로 노력하고 있고, 다만, 예정고지 때, 15일 이내에 취득가액을 주장하지 아니하여 본고지 때, 취득 가액을 제시해도 이를 인정할 수 없다는 주장은 지엽적 절차를 흠잡아 이를 핑계로 본질인 과도한 부담금을 방치하는 것과 같이 논리로 설득력이 약하고, 만약 그 취득가격이 진실된 것으로 확인만 된다면, 그것을 언제 주장하든, 또한 2021.10.15. 청구일 현재는 심판 청구가 가능한 기간(처분일, 2021.8.31.로부터 90일 이내)임으로, 실제 취득가격을 수용하는 것이 사실과 논리에 부합한 적극적 업무처리 행태일 것이다.

보다 정확한 개발 부담금 산출은 개별공시지가보다는 실제 취득 가격으로 산출하는 것이 실체에 더 근접할 수 있다는 것이 조사 옴부즈만의 판단이고, 그와 같은 방식으로 산출한 결과, 당초 개발 부담금 59,893,430원이 12,103,920원으로 47,789,510원 만큼 감액되어 산정된 결과로 나타났다.

□ 의결결과 : **시정권고**

따라서 감액된 금액 12,103,920원 으로 개발부담금을 경정, 부과하도록 시정권고 하고자 함.

□ 처리결과 : 피신청인 **수용**

2. 과오납된 개발 부담금 반환 [의견표명]

☐ 민원 요지

- 신청인의 잘못으로 과오납된 개발부담금 반환 요청

☐ 신청 원인

- 민원인은 국세청에 내야 할 종합부동산세 1,727만원을 착오로 인하여 이천시청에 개발부담금으로 17,873,640원을 잘못 납부하였으니 되돌려달라는 내용으로 이천시에 내야할 위 개발부담금은 2021.12.1.에 익년도인 2022.12.1.까지 납부하는 것으로 이천시로부터 연기 허가를 받음.

☐ 피신청인 주장[피신청인 의견]

- 1) 토지정보과: 지방회계법 제 28조 규정에 의한 과오납 대상은 아니라고 판단되고, 선례가 없어, 즉시 반환은 곤란하나 이행보증증권으로 납부금액이 확보되어있고, 민원인이 금전적 어려움을 호소하고 있는 점을 고려하여 시민 움부즈만의 반환 의견이 있을 경우, 적극 검토하고자 함.
- 2) 징수과: 독자적으로 즉시 반환은 곤란하나, 토지정보과에서 반환요청이 있을 경우, 검토 처리하고자 함.

☐ 사실관계

- 1)민원인의 주장은 신청취지와 같이 사실과 일치하고 사실에 관하여는 서로 다툼이 없음. 본 민원은 경기도 이천시 대산로 ○○○ 거주 ○○○가 국세청에 납부할 종합부동산세 1727만원을 본인 착오로 이천시청에 개발부담금 17,873,640원으로 2021.12.14.(종합부동산세 납기.12.15.로 납기와 금액이 유사 함) 잘못 납부하였기에 이를 되돌려달라는 내용 임.

2) 위 민원인이 이천시청에 납부할 이천시 고담동 ○○-○ 소재 토지에 대한 개발부담금은 해당 부동산담보제공 및 보증보험증서 등을 이천시청에 제출하고, 제목: 개발부담금 납부 연기 허가 통지, 토지정보과 -35540 (2021.12.1.)에 의거 다음해인 2022. 12.1.까지 납기 연기 허가 받은 사항 임.

3) 따라서 내년 12월이 납기라 2021.12.1. 현재 아직 납기가 도래하지 않아, 민원인에 대한 이천시의 별도 채권은 발생하지 않았는데, 이천시 금고로 2021.12.14.자로 17,873,640원이 수납되어 채권없는 금액을 이천시는 수납 받은 결과가 되고,

잘못 납부한 위 금액을 민원인이 2021.12.22.반환 요구하였기에, 그날부로 민원인은 채권자가 되고 이천시는 채무자가 됨.

한편, 이천시는 그것을 반환하더라도 아무런 손해가 발생하지 않으며, 민원인이 이를 반납 받지 못할 경우, 보증보험증서발행 수수료, 토지담보제공 비용 등과 기한이익을 상실하는 손해가 발생되어 그 손해 배상을 이천시에 청구할 경우, 이천시는 그만큼의 손해의 발생이 예상 됨.

그런데, 지방자치법 제124조(지방채무 및 지방채권의 관리) 제4항에 의하면 지방자치단체는 조례나 계약에 의하지 아니하고는 그 채무의 이행을 지체할 수 없다. 라고 규정하고 있고,

지방재정법 제44조(채무부담행위)에 의하면, 지방자치단체의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것을 제외하고는 지방자치단체에 채무부담의 원인이 될 계약의 체결이나 그 밖의 행위를 할 때에는 미리 예산으로 지방의회의 의결을 얻어야한다. 라고 규정됨. 즉 지방자치단체는 예산으로 지방의회 의결 없이 채무를 부담해서도 안 되고, 그 변제를 지체해서도 안 됨.

한편, 개발이익 환수에 관한 법률 제18조(납부) 제1항에 의하면 개발 부담금의 납부의무자는 부과일부터 6개월 이내에 개발 부담금을 납부하여야 한다. 라고 규정되어있어,

이 건의 경우, 담보제공 및 보증서 제출로 납부기한을 1년 연기 허가 받아 2021.12.30.현재 민원인은 납부의무가 없기 때문에,

납부의무 없는 대금을 받은 이천시가 이를 돌려달라는 채권자 요구를 묵살하고 즉시 돌려주지 않을 경우, 이천시는 의회 의결 없이 채무를 부담한 채, 그 채무의 이행을 지체한 때에 해당되어 위 지방자치법과 지방재정법에 위배되고 조리에도 맞지 않은 결과 초래.

□ 의결결과 : **시정권고**

- 지방자치법 제 124조 4항에 의한 채무이행 지체 금지 규정과 지방재정법 제 44조에 의한 예산으로 의회승인없는 채무 부담 금지 및 조리에 따라 채권자의 잘못으로 잘못 수납된 개발부담금 17,873,640원을 즉시 반환 조치하는 것이 타당할 것으로 판단 됨.

그러므로 반환을 요구하는 민원인의 주장은 상당한 이유가 있다고 인정되므로 이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제 7조 제1항에 따라 피신청인에게 의견을 표명하기로 한다.

□ 처리결과 : 피신청인 **수용**

3. 장애인전용주차구역 위반에 따른 과태료 부과 철회 ... [시정권고]

□ 민원 요지

- 본인 차량정비에 따라 대여 받은 차에 당초 본인 차량의 장애인주차증을 비치하고 장애인전용주차구역에 주차하여 장애인주차증 무단사용으로 부과된 과태료 철회 요청

□ 신청 원인

- 신청인은 장애인으로서, 본인 차에 이천시청으로부터 장애인주차증을 발급받아 사용하던 중, 자동차 사고로 인해 본인 차를 정비없오에 2021.03.29.부터 2021.03.31. 3일간 수리 맡기고 그 업소로부터 대여받은 차에다가 당초 본인 차량의 장애인증을 비치하고 장애인전용주차구역에 주차하였다가 장애인주차증 무단사용으로 과태료 200만원이 부과되어 이를 취소하고 정신적 피해 보상 요구

□ 피신청인 주장[피신청인 의견]

- 보행상 장애의 여부와 관계없이, 장애인 자동차 표지의 차량번호와 장애인 자동차 표지가 부착된 차량의 번호가 다른 경우 무단사용에 해당되며, 장애인전용주차구역에 주차함으로써 적발된 경우에는 불법주차와 무단사용이 하나의 행위를 이루고 있으므로 「장애인복지법」 제90조 제3항에 의거 과태료 부과 대상이며, 장애인 주차 표지가 발급된 차량이 수리 또는 정비 등의 이유로 사용할 수 없어 시설대여를 받거나 임차한 경우, 기존 표지는 반납한 후 유효기간을 정하여 대리 및 리스차량 주차표지를 발급받아 장애인전용주차구역에 주차가 가능하기 때문에, 본인 소유의 장애인 자동차 표지라도 하더라도 등록된 차량이 아닌 다른 차량에 부착하여 사용하는 경우는 「장애인복지법」 제90조 제3항에 의거 과태료 부과 대상이다.

□ 사실관계

가. 피신청인은 장애인으로서, 2021. 3. 29. 본인차량을 ○○공업사에 수리 맡기고 해당 공업사로부터 2021. 3. 29.부터 2021. 3. 31. 3일간 다른 차량을 대여받았으며, 대여기간 동안 본인 차량의 비치되어 있던 장애인사용자동차표지를 대여한 차량에 부착하여 운행하던 중 2021. 3. 29 19시경 롯데○○ 장애인전용주차구역에 주차하였다.

나. 피신청인이 2021. 3. 29. 장애인전용주차구역 위반 민원신고를 접수하여, 신청인에게 「장애인복지법」 위반 사유로 과태료를 부과한 내역은 다음과 같다.

차량번호	행위자	위반장소	위반일시	위반사용	과태료부과
0000	000	롯데00	2021.3.29	장애인복지법 제90조 제3항제2호	2021.6.3

* 장애인사용자동차표지를 대여하거나 보건복지부령으로 정하는 자 외의 자에게 양도한 자 또는 부당하게 사용하거나 이외 비슷한 표지·명칭등을 사용한 자

**과태료 부과 사전통지에 대한 신청인의 의견제출:(피신청인)미수용

□ 판단

가. 법률관계 및 사실관계 등 검토

- 「장애인복지법」 제90조 제3항 제2호에서는 ‘제30조 제3항을 위반하여 장애인사용자동차표지(이하 ‘장애인주차증’이라 한다)를 대여하거나 양도한 자 또는 부당하게 사용하거나 이외 비슷한 표지, 명칭등을 사용한 자’에게 300만원 이하의 과태료를 부과한다고 규정하고 있다.

- 또한 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」 제27조(이하 ‘장애인 등 편의법’이라 한다)에는 ‘장애인전용주차구

역에 일반차량을 주차할 경우 10만원의 과태료를 부과한다’ 라고 규정하고 있다.

- 위와 같은 사실에 있어서는 다툼이 없으므로, 신청인이 ‘장애인주차장을 부당하게 사용’ 한 것에 해당하는지를 가리는 것이 주요 쟁점이나,

- 「장애인복지법」 제90조 제3항 2호에는 장애인주차증을 양도, 대여한 자 또는 부당하게 사용한 자에게는 300만원의 과태료를 부과하는 것으로 규정하였는데, 어떤 행위가 부당하게 사용한 행위인지에 대하여 구체적으로 규정된 것은 없으며, 그 시행령, 시행규칙 등에도 열거되지 있지 않다.

- 판례, 행정심판, 결정례, 유권해석 등에도 부당사용에 대한 구체적으로 규정되어 있는 내용은 없는 것으로 추정된다.

- 또한, 「장애인복지법」 제90조 제3항 2호, ‘양도, 대여한 자 또는 부당하게 사용..’ 에서 ‘또는’ 의 국어적 의미는 대동소이한 유사 동종을 일컫는 말로 a 또는 b하면, a와 b는 같은 급이란 뜻인데, 예컨대 장애인주차증의 위조난 변조 등의 경우는 주차증의 양도, 대여와 동격의 행위로 보아 부당사용에 해당될 것으로 생각되나, 위 사안의 경우, 민원인이 그 장애인주차증을 위·변조하거나 양도, 대여한 사실은 없으므로 양도, 대여와 동격인 부당사용으로 보기는 곤란하다.

나. 판단 및 결론

- 만약, 민원인이 장애인주차증의 차량번호를 주차된 차량번호와 일치되게 고쳐 썼다거나 그 주차증에 쓰여진 차량번호와 맞춰, 장애인차량으로 등록되지 않은 차량의 차 번호판을 장애인주차증과 일치되는 차량번호판으로 바꿔 단 경우에는 부당사용이라 할 수 있으나, 위 신청인은 주차증 상의 차량번호를 주차된 차량번호와 일치되게 고쳐 쓰지 않았고, 주차된 차량의 차 번호판을 주차증 상의 차량번호와 일치되게 바꾼 행위를 한 사실이 없다.

- 위 장애인 주차증 표지(A, 차량번호:0000)가 일반 차량(B, 차량번호:0000)에 부착되어 장애인주차장에 주차되어 있는 사실에 불과한데, 이를 장애인 주차증 부당사용(장애인복지법 제39조 3항 위반)으로 200만원의 과태료 부과가 타당하다면, 그 장애인 주차증을 어느 차량에건대, 버스나 트럭, 다른 승용차에 부착하더라도 장애인 주차증의 부당사용 으로 200만원 과태료 부과나 과태료 면탈이라는 동일한 결과가 나와야 하는데, 이럴 경우, 어디에서나 장애인주차장 불법주차(장애인등 편의법 제 27조 위반)로 10만원의 과태료 이외에 다른 결과는 나올 수가 없다.

- 그 이유는 장애인전용주차구역 위반을 단속할 경우, 장애인 주차증 과 주차된 차량의 차량번호와의 일치여부를 확인하는데, 장애인 주차증에 장애인등록 차량번호가 커다란 글씨로 쓰여져 있고, 주차된 차량의 차량번호 역시 식별 가능하기 때문에 장애인 주차증 차량번호를 주차된 차량번호를 대조하면, 주차된 차량번호와 그 주차증 차량번호가 달라, 10만원 과태료 부과 대상이라는 사실을 누구나 쉽게 알 수 있기 때문에 과태료를 면할 확률이 0 %이다

- 과태료를 면탈할 확률이 0% 라면, 당초부터 부당 사용은 불가능. 불가능이면, 무효이고, 무효는 당초부터 행위가 없는 것이나 마찬가지로 부당 사용이 아님. 다른 차에 놓인 장애인 주차증은 부당 사용이 아니고 아무런 법적 효력을 갖지 못한다는 뜻이다.

- 따라서, 장애인주차증 부당사용은 그 증거가 없으므로, 장애인주차증을 일반 차량에 비치하고 장애인주차구역에 주차한 사실만 갖고 장애인 주차증의 부당사용이라고 단정하기는 곤란하다.

- 장애인 주차증(A)을 대여받은 일반차량(B)에 놓은 것은 등록된 장

애인차량(A)이 수리중이고, 그 기간 동안 대신 B 차량을 장애인전용 주차구역에 주차한 것으로 B 차량이 향후 장애인주차구역 위반으로 신고 될 경우, 단속 대상으로 삼지 말고 그간의 사정을 감안하여 10만원 과태료 부과 보다 낮은 1차 계고 후 이동 주차 또는 장애인 주차증을 대체 발급하는 등의 관대한 처분을 기대하고 놓았을 것으로 추정할 수 있다.

※ 당초 발급받은 장애인등록차량을 수리·정비할 경우, 장애인주차증을 대체 발급 받을 수 있는 규정은 있으나, 이를 어길 경우, 과태료 등 부과 규정은 없음.

- 따라서, 장애인주차증 부당사용에 대한 구체적 의지나 행태, 증거 없고, 입법취지 및 법리에도 맞지 않으며, 비례와 형평에도 위배되는 너무 가혹한 처분이므로 피신청인은 신청인에게 부과한 과태료를 취소하는 것이 바람직하다고 판단된다.

□ 의결결과 : **시정권고**

- 장애인전용주차구역 위반 과태료 부과를 취소하여 달라는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있다고 인정되므로, 「이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제21조 제1항에 따라 피신청인에게 시정권고하기로 의결한다.

□ 처리결과 : 피신청인 **수용**

4. 산사태 피해 수해복구 요청

[합의권고]

☐ 민원 요지

- 집중호우 시 신청인 소유 이천시 모가면 ○○리 ○○(이하 ‘이 민원 토지’ 라 한다) 임야에 피신청인이 설치한 우수관로가 무너지면서 산사태가 발생하여 피해가 발생하여 더 이상 피해가 발생되지 않도록 조속히 수해복구 요청

☐ 신청 원인

- 2020년 집중호우 시 신청인 소유 이천시 모가면 ○○리 ○○번지(이하 ‘이 민원 토지’ 라 한다) 임야에 피신청인이 설치한 우수관로가 무너지면서 산사태가 발생하여 피해를 입어 수차례 모가면사무소에 수해복구를 요청하였으나, 아직까지 피해복구를 해주지 않아 올해 집중호우 시 피해가 우려되므로, 더 이상 피해가 발생되지 않도록 조속히 수해복구를 해 달라.

☐ 피신청인 주장[피신청인 의견]

- 현장조사 후 매설된 관로가 우수관로로 확인됨에 따라 우수관로를 저수지에 직접연결토록 하고, 신청인 토지의 유실구간 피해복구는 모가면장과 협의하여 추진하겠다.

☐ 사실관계

- 2020년 태풍피해로 이 민원 토지 산사태 발생 → 신청인 모가면장에게 수해복구 요청
- 2021. 2. 7. 신청인 민원신청
- 2021. 2. 26. 민원현장 확인(신청인, 농업정책과, 모가면, 시민옴부즈만)

☐ 의결결과 : 합의권고

- 위 고충민원에 대하여 2021. 3. 24. 이천시 시민옴부즈만 사무실에서

신청인, 피신청인(농업정책과, 모가면), 시민옴부즈만이 참석한 가운데
합의하고 합의서(신청인 소유 토지로 우수 통과하지 않도록 조치 및
식생블럭 설치로 피해 예방 등)에 서명하였으므로, 민원을 합의해결로
처리

□ 처리결과 : 피신청인 수용

IV

관련규정

1. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
2. 이천시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
3. 이천시 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률

제3장 시민고충처리위원회

제32조(시민고충처리위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있다.

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
4. 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태 조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

제33조(시민고충처리위원회 위원의 자격요건 등) ① 시민고충처리위원회 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 지방자치단체의 장이 지방의회의 동의를 거쳐 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자

5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자
- ② 시민고충처리위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.
- ④ 결원된 시민고충처리위원회 위원의 후임으로 위촉된 시민고충처리위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제34조(활동비 지원) 시민고충처리위원회가 설치된 지방자치단체의 장은 시민고충처리 위원회가 제32조제2항의 업무를 처리하는데 필요한 경비를 지원하여야 한다.

제35조(위원회에 관한 규정의 준용) 제15조, 제16조제3항, 제17조, 제18조, 제25조 및 제83조의2제1항은 시민고충처리위원회에 관하여 이를 준용한다.

제36조(사무기구) ① 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둔다.
 ② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

제37조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 시민고충처리위원회는 매년 그 시민고충처리 위원회의 운영상황을 지방자치단체의 장과 지방의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.
 ② 시민고충처리위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 지방자치단체의 장과 지방의회에 특별보고를 할 수 있다.

제38조(시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관한 사항) 이 법에 규정된 사항 외에 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 및 제38조에 따라 이천시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하여 불합리한 행정제도를 개선함으로써 시민의 기본적 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 시민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 이천시(이하 “시”라 한다) 및 그 소속기관(법령에 따라 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “이천시 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)”이란 시 및 그 소속기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 위촉된 사람을 말한다.
3. “신청인”이란 이 조례에 따라 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
4. “사무국”이란 옴부즈만의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.

제2장 옴부즈만의 기능·구성 등

제3조(기능) 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 시민이 신청한 고충민원의 조사·처리
2. 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명, 제도개선 권고 등 처리
3. 이천시장(이하 “시장”이라 한다) 및 이천시의회(이하 “시의회”라 한다)가 다수

인민원, 공공갈등민원, 복합민원 등 고충민원과 관련하여 옴부즈만에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리

4. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
5. 시장 및 시의회에 옴부즈만 운영에 대한 연례보고서 제출
6. 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
7. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

제4조(구성) ① 옴부즈만의 정수는 3명 이내로 한다.

② 옴부즈만은 시장 소속하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시 의회의 동의를 받아 시장이 위촉한다.

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

④ 옴부즈만의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

⑤ 옴부즈만의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 시장은 지체 없이 새로운 옴부즈만을 시의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

제5조(대표옴부즈만) ① 대표옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선(互選)으로 선출하며, 옴부즈만을 대표한다.

② 부옴부즈만은 대표옴부즈만이 지명한다.

③ 대표옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부옴부즈만이 그 직무를 대행한다.

제6조(회의) ① 회의는 매월 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 때에는 개최 하지 아니 할 수 있으며, 필요한 경우에는 대표옴부즈만이 임시회의를 소집할 수 있다.

② 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 열고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

③ 그 밖에 회의의 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제7조(관할) 옴부즈만의 관할은 다음 각 호와 같다.

1. 시 분청 및 그 소속행정기관
2. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무 위탁기관

제8조(옴부즈만의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 「정당법」에 따른 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

제9조(겸직금지) 옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제17조제2호 및 같은 법 시행령 제14조에 따른 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제10조(직무상 독립과 신분보장) ① 옴부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다.

② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사와 다르게 위촉 해제되지 아니한다.

1. 제8조나 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우

제11조(옴부즈만의 제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안에 관하여 당사자 이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
 2. 옴부즈만이 해당 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
 3. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
 4. 옴부즈만이 되기 전에 해당 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
 5. 옴부즈만이 해당 사안에 대하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 옴부즈만은 제1항에 따른 제척사유가 있거나 심의·의결의 공정을 기대하기 어려운 사유가 있는 경우 관계인의 기피신청에 따라 심의·의결에서 제외될 수 있다.
- ③ 옴부즈만은 제척 또는 기피사유에 해당하는 경우 스스로 심의·의결을 회피할 수 있다.

제12조(전문가 자문) ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 청취할 수 있다.

② 제1항에 따라 전문가의 자문을 받은 경우 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제13조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제14조(고충민원의 신청) 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

제15조(고충민원의 접수) ① 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

② 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정인 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

③ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

제16조(고충민원의 이송) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원 중에서 관계소속기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 관계소속기관 등에 이송할 수 있다. 이 경우 이송 받은 관계 소속기관 등의 장은 옴부즈만에게 처리결과를 통보하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 이송한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

제17조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 안에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

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

1. 제19조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한

사유가 있는 경우에는 제외한다.

4. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

제18조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 제17조에 따라 조사를 할 때에 필요하면 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 관계 소속기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
 2. 관계 소속기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 관계 소속기관 등이 소유 또는 관리하고 있는 장소·시설 등에 대한 실지조사
 4. 감정의 의뢰
- ② 옴부즈만 및 사무국의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여야 한다.
- ③ 관계 소속기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제19조(고충민원의 각하 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
 2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 3. 감사원이 처분을 요구한 사항
 4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
 5. 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
 6. 제7조에서 정한 관할의 범위에서 벗어나는 사항
 7. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항
- ② 옴부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 대하여 안내할 수 있다.

제20조(합의의 권고) ① 옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

② 합의와 관련한 구체적 방법·절차 등 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제21조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고

인정되는 사안은 관계 소속기관 등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제22조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제23조(의견제출 기회의 부여) ① 옴부즈만은 제21조 또는 제22조에 따라 관계 소속기관 등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 그 소속기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 관계 소속기관 등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제24조(결정의 통지) 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 소속기관 등의 장에게 통지하여야 한다.

제25조(처리결과에의 통보 등) ① 옴부즈만으로부터 제21조 또는 제22조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 소속기관 등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 관계 소속기관 등의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.

③ 옴부즈만은 제1항 또는 제2항에 따른 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.

제26조(감사의 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제27조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제21조 또는 제22조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제28조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 시의회에 특별보고를 할 수 있다.

제4장 사무국 구성 및 운영

- 제29조(사무국)** ① 시장은 읍부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둘 수 있다.
- ② 사무국에는 사무국장 1명을 두되, 사무국장은 대표읍부즈만의 지휘를 받아 읍부즈만의 소관 사무를 관장한다.
- ③ 읍부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 시 소속 공무원의 근무를 요청할 수 있다. • 그 밖에 사무국 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

- 제30조(운영지원)** ① 시장은 읍부즈만의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위 내에서 필요한 경비를 지원한다.
- ② 시장은 읍부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원한다.
이 경우 시장은 읍부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

제31조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」에서 위임한 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 옴부즈만 운영 등

제2조(옴부즈만 회의소집) 「이천시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제6조에 따른 이천시 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)이 회의를 개최하는 때에는 회의개최일 5일 전까지 그 소집을 알리되, 일시·장소 및 의안의 제목을 표기한 서면으로 알려야 한다. 다만, 긴급한 회의의 경우에는 전화·구두 및 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

제3조(옴부즈만의 기피·회피) ① 조례 제11조제2항에 따라 기피를 신청하려는 관계인은 대표옴부즈만에게 그 사유를 명시하여 서면으로 의결 전일까지 신청할 수 있으며, 옴부즈만은 의결로 이를 결정한다. 이 경우 기피신청의 대상인 옴부즈만은 그 의결에 참여하지 못한다.

② 제1항에 따라 기피신청 대상이 되는 옴부즈만은 지체 없이 기피신청에 대한 의견서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.

③ 옴부즈만이 조례 제11조제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 회피사유서를 대표옴부즈만에게 제출하여야 한다.

④ 기피 또는 회피로 회의의 심의·의결에서 제외되는 옴부즈만은 재적위원 수의 계산에서 제외한다.

제4조(옴부즈만 회의 보고사항) 옴부즈만 사무국장은 다음 각 호의 사항을 옴부즈만 회의에 보고안건으로 상정하여야 한다.

1. 옴부즈만의 연간 운영계획

2. 옴부즈만의 위촉 또는 위촉 해제에 관한 사항
3. 옴부즈만 관련 조례·규칙의 제정, 개정과 폐지에 관한 사항
4. 조례 제28조에 규정된 옴부즈만 운영상황의 보고 및 공포
5. 고충민원의 접수·처리 과정에서 각하 또는 이송한 사항
6. 고충민원의 조사·처리 과정에서 성립한 화해, 조정 등 중요사항
7. 옴부즈만이 의결한 고충민원의 사후 처리결과
8. 고충민원 처리의 실태조사와 자체평가 계획 및 결과
9. 그 밖에 옴부즈만 회의에 보고할 필요가 인정되는 사항

제5조(의안 작성·배부 등) ① 사무국장은 옴부즈만 회의에 상정할 의안을 작성하여 대표옴부즈만에게 보고하고, 회의개최일 3일 전까지 모든 옴부즈만에게 배부하여야 한다. 다만, 긴급한 의안의 경우에는 예외로 한다.

② 사무국장은 제1항에 따라 작성한 의안을 별지 제1호 서식의 의안대장에 기록·관리하여야 한다.

제6조(회의의 진행) ① 옴부즈만 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결의 순으로 진행한다.

② 의안의 제안 설명은 사무국장이 하고, 필요한 경우에는 조사에 참여한 옴부즈만 또는 사무국 직원이 보충하여 설명할 수 있다.

③ 대표옴부즈만이 필요하다고 인정하는 때에는 관련부서의 공무원·신청인·이해관계인·참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

④ 제3항의 경우에는 관련부서·신청인·이해관계인·참고인에게 그 사실을 미리 알려야 한다.

제7조(의결서 작성) ① 옴부즈만은 의결내용에 따라 다음 각 호와 같이 의결서를 작성한다.

1. 시정권고, 의견표명, 기각, 각하에 해당하는 경우: 별지 제2호 서식
2. 제도개선권고에 해당하는 경우: 별지 제3호 서식

② 옴부즈만의 의결에 참여한 옴부즈만은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

제8조(회의록의 작성) 사무국장은 다음 각 호의 사항을 기록·관리하여야 한다.

1. 회의의 일시·장소 및 공개 여부
2. 참석 옴부즈만 및 배석자
3. 상정된 의안 및 심의 결과
4. 그 밖의 주요 논의사항

제9조(결정의 통지) 대표옴부즈만은 조례 제24조에 따라 옴부즈만의 결정내용을 알릴 때에는 서면으로 신청인과 관계 부서의 장 등 관계인에게 알려야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

제10조(감사의 의뢰) 조례 제26조에 따라 감사를 의뢰할 경우에는 별지 제4호 서식의

감사의뢰 등 검토보고서를 붙여야 한다.

제11조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 읍부즈만은 조례 제27조에 따른 권고 등의 이행 실태를 다음 각 호의 방법으로 확인·점검할 수 있다. 이 경우, 관련부서의 장은 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 읍부즈만이 확인·점검에 필요하다고 인정하는 방법

제3장 고충민원의 접수·조사

제12조(신청 및 접수) ① 읍부즈만에게 고충민원을 신청하려는 개인이나 법인 또는 단체 (이하 “신청인”이라 한다)는 별지 제5호 서식의 고충민원 신청서를 제출하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 구술로 고충민원을 신청하는 때에는 접수 공무원이 신청서를 작성하고, 신청인에게 그 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 날인하게 하여야 한다.

③ 읍부즈만은 신청서의 보완이 필요하면 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

④ 읍부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 별지 제6호 서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하여야 하고, 신청인이 원하면 별지 제7호 서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관기관에 이송하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

제13조(신청의 대리 등) ① 고충민원의 신청은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 신청할 수 있다. 이 경우, 대리인은 별지 제8호 서식의 대리인 선임허가 신청서와 대리인의 자격을 증명하는 서류를 함께 제출하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계존비속 또는 형제자매
 2. 신청인이 법인인 경우 그 임원 또는 직원
 3. 다른 법률에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자
- ② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 별지 제9호 서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

제14조(신청의 취하) 신청인(대리인과 대표자를 포함한다. 이하 같다.)은 읍부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제15조(고충민원의 조사통보) 옴부즈만이 접수한 고충민원에 대한 조사를 실시할 때에는 신청인과 조례 제7조에 따른 관할기관의 관련부서에 서면으로 고충민원 조사통보를 하여야 한다.

제16조(조사기간 연장) 옴부즈만이 조례 제17조제1항 단서에 따라 조사기간을 연장한 경우에는 신청인 등에게 지체 없이 연장사유와 처리예정기한을 서면으로 알려야 한다.

제17조(조사의 방법) ① 옴부즈만 및 사무국 직원이 조례 제18조제1항에 따라 조사를 하는 때에는 별지 제10호 서식의 신분증명서를 관계인에게 보여주어야 한다.

② 옴부즈만은 조사받는 사람에게 관계법령 및 조례의 규정과 불리한 내용의 진술을 거부할 수 있음을 알리고, 방문·서면(공문 포함)·구술·녹취의 방법으로 조사하여야 한다.

③ 옴부즈만은 피조사자가 여성인 경우에는 피조사자 외 성년여성 입회하에, 미성년자인 경우에는 대리인의 입회하에 조사를 해야 한다.

제18조(조사의 중지 등) ① 옴부즈만은 제15조부터 제17조까지의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 않거나, 중지할 수 있다.

1. 조례 제19조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 명백히 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정 되는 경우
3. 신청인이 고충민원을 취하한 경우
4. 그 밖에 조례 제2조제1호의 고충민원에 해당하지 아니하여 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우

② 제1항의 경우에는 관련부서와 신청인에게 조사중지 등의 사유를 명시한 서면으로 즉시 알려야 한다.

제19조(반복 고충민원 등의 처리) ① 옴부즈만은 동일한 내용의 고충민원 처리결과를 2회 이상 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 같은 사람이 고충민원을 신청한 경우에는 종결처리하고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 사람이 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결 처리할 수 있다.

② 옴부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 않은 사람이 신청한 고충민원에 대해서는 종결 처리할 수 있다.

제20조(합의) ① 옴부즈만이 조례 제20조제1항에 따라 합의를 권고한 사항에 대해서 신청인과 피신청인(이하 “당사자”라 한다)간의 합의가 성립된 경우(자발적으로 합의가 성립된 경우를 포함한다.)에는 당사자는 별지 제11호 서식의 합의서를 작성하여 서명 또는 날인 하여야 하며 옴부즈만은 이를 확인하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따른 당사자 간의 합의가 성립된 경우에 대해서는 민원이 종결된 것으로 본다.

제21조(조사결과와 보고 등) ① 옴부즈만 등이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제12호 서식의 고충민원 조사 결과보고서를 작성하여 대표옴부즈만에게 보고하여야 한다.

② 대표옴부즈만은 고충민원 조사 결과보고서 내용을 검토하여 옴부즈만 회의에 부쳐야 한다. 다만, 옴부즈만 회의에 부치기에 부적당하다고 인정되는 경우에는 이송 등의 방법으로 종결처리한 후 옴부즈만 회의에 보고할 수 있다.

③ 제2항에도 불구하고 고충민원 조사 결과에 대하여 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그 규정에 따른다.

제22조(수당과 여비) 「이천시 위원회 실비변상 조례」에 따라 공무원이 아닌 옴부즈만에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안건 심사, 민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

제23조(신분증명서) ① 이천시장(이하 “시장”이라 한다)은 옴부즈만 및 사무국 직원에게 별지 제10호 서식의 신분증명서를 발급하고, 별지 제13호 서식의 신분증명서 발급대장에 그 사실을 기록하여야 한다.

② 시장은 옴부즈만이 신분증명서를 분실·훼손한 때에는 사유서를 제출받고 재발급할 수 있으며, 옴부즈만이 신분을 상실한 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여야 한다.

제4장 사무국 운영

제24조(사무국의 업무) 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·상담·접수 및 민원 조사·처리 지원
2. 옴부즈만 결정사항의 시행 및 사후관리
3. 옴부즈만 회의의 회의록 작성 및 기록 보존
4. 고충민원 편람·서식 등의 보관
5. 그 밖에 옴부즈만 운영에 필요한 업무

제25조(운영상황 보고) 조례 제29조제1항에 따른 옴부즈만 운영상황의 보고는 다음 각 호의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

1. 고충민원의 접수 및 처리 현황
2. 옴부즈만이 권고하거나 의견을 표명한 내용
3. 관련부서의 처리결과(미처리 사유 포함)
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제26조(사무국장) ① 조례 제29조제2항에 따른 사무국장은 이천시 감사담당 부서의 장으로 한다.

제5장 보칙

제27조(옴부즈만 사무의 전결) 옴부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 옴부즈만의 권한에 속하는 사무 중 일부는 별표에 따라 대표옴부즈만 또는 사무국장이 전결처리 한다.

제28조(기록의 관리) ① 옴부즈만의 모든 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하고, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

1. 의결서, 조정서, 합의서 : 준영구
2. 심의·의결 관련문서 : 5년
3. 일반문서 : 3년

제29조(문서 및 공인) ① 공문서의 작성 및 그 밖의 행정업무처리는 「행정효율과 협업 촉진에 관한 규정」에 따른다.

② 시민옴부즈만제도 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.

③ 제2항에 따른 공인에 관한 사항은 「이천시 공인 조례」를 준용한다.

제30조(보안서약) 옴부즈만 등은 조례 제13조에 따라 비밀유지 의무를 준수할 것을 약속하는 보안서약서를 작성한다.

제31조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 옴부즈만 회의의 의결을 거쳐 대표옴부즈만이 정할 수 있다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.