

Ombuds  
Man

경기도  
옴부즈만  
운영백서  
2015~2018



# Contents

## 개관

1	제1절 추진배경·····	22
	제2절 연혁·····	23
	제3절 ombudsman 현황·····	24

2	구성 및 운영	
	제1절 구성 및 기능·····	28
	제2절 운영·····	31

3	운영성과	
	제1절 고충민원 처리 현황·····	40
	제2절 홍보현황·····	62

## 주요 처리사례

4	제1절 2015년·····	72
	제2절 2016년·····	83
	제3절 2017년·····	98
	제4절 2018년·····	114

5	향후 추진방향·····	129
---	--------------	-----

6	소감 및 제언·····	133
---	--------------	-----

7	부록 관련 법령·····	147
---	---------------	-----



## 발간사



지난 2015년 1월에 출범한 경기도 옴부즈만이 4년의 시간을 지내고 이제 경기도 옴부즈만 제 1기·2기 활동을 마무리해야 할 시간이 되었습니다.

그동안 경기도 옴부즈만은 옴부즈만 위원 각자의 전문성을 바탕으로 도민의 시각에서 도민의 고충 민원들을 해결하고자 최선을 다해왔습니다.

2015년 1월부터 2018년 12월까지 총 196건의 고충민원을 처리하였으며, 제도개선권고나 시정요청, 의견표명 등의 조치를 요구한 44건의 민원 중 77%인 34건의 민원이 관계기관에 수용되었습니다.

물론 옴부즈만의 결정사항에 대한 강제력이 미약하고 관할권 또한 제한되어 있기 때문에 도민의 기대에 충분히 부응할 수 없었던 아쉬움도 있었습니다.

그러나 경기도 옴부즈만의 노력을 지지해 주신 한 민원인의 말씀처럼 경기도 옴부즈만은 “도민의 입장에서 민원을 공정하게 해결하는 것은 물론이고, 경기도의 정책과 제도가 본래의 기능과 역할을 다할 수 있게 하여 도민의 신뢰를 받는 것”이 가장 중요하다고 할 것이며, 이를 위한 경기도 옴부즈만의 그동안의 노력이 도민의 권리향상에 조금이나마 도움이 되었

을 것이라 생각합니다.

4년의 시간을 뒤돌아보면서 경기도 옴부즈만 제1기와 제2기의 활동을 모아 이 백서를 발간합니다.

이 백서는 도민의 어려움을 하나하나 귀 기울이며 해결해 나가고자 노력한 경기도 옴부즈만의 4년 간의 기록이며, 또한 앞으로의 경기도 옴부즈만 활동에 작은 지침이 될 것입니다.

이 백서가 경기도 옴부즈만에 관심을 가지고 계신 모든 분들에게 도움이 되며 유용하게 활용될 수 있기를 바랍니다.

그동안 시간과 노력을 내어주신 제 1기·2기 옴부즈만님들과 옴부즈만지원팀 여러분께 진심으로 감사드립니다.

경기도 옴부즈만은 언제나 도민의 권익을 보호하기 위하여 고충민원 해결과 제도개선에 정진할 것입니다.

2018년 12월

경기도 대표옴부즈만 김 현 숙



## 축사



경기도는 지난 2015년부터 경기도와 도 산하기관의 부당한 처분으로 발생하는 도민들의 고충을 제3자적 입장에서 해결해 주는 '경기도 옴부즈만'을 운영하고 있습니다. 옴부즈만 제도는 도민이 일상생활에서 부딪히고 있는 고충을 도민의 입장에서 해결해 줄 뿐만 아니라 행정의 투명성과 공정성을 높이는 효과적인 수단입니다.

지난 4년 동안의 1기·2기 경기도 옴부즈만 활동 성과와 고충민원 처리사례들을 공유하고자 「경기도 옴부즈만 운영백서」를 발간하였습니다. 경기도 옴부즈만의 경험과 지혜가 담긴 이번 백서가 '도민이 주인이 되는 새로운 경기도'를 만드는데 큰 도움이 될 것이라 믿습니다.

경기도는 옴부즈만 제도를 활용하여 도민의 참여를 극대화해 나가고 있으며, 주어진 권한과 예산이 행정공급자 입장이 아닌 행정수요자이자 권한을 부여해준 도민의 입장에서 사용될 수 있도록 각별한 주의와 노력을 기울이고 있습니다.

경기도정의 최우선 원칙은 '공정함'입니다. 1,300만 경기도민 누구나 공정하게 경쟁하고 노력한 만큼의 정당한 몫이 보장되는 사회를 만들고자 합니다. 그 과정에서 누구도 억울함

을 겪지 않도록 하는 것이 저와 경기도의 소임이라고 생각합니다. 이러한 역할의 중심에 옴부즈만 여러분이 있습니다. 앞으로도 낮은 자세로 도민의 목소리를 경청하고, 다양한 의견들이 도정에 반영될 수 있도록 노력하겠습니다.

각자가 가진 전문성을 십분 발휘하여 누구보다 열심히 도민의 고충해결에 앞장서 오신 1기와 2기 경기도 옴부즈만 여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 아울러 경기도 옴부즈만 운영과 백서 발간을 위해 애써주신 모든 관계자 여러분께도 감사드립니다.

아무쪼록 「경기도 옴부즈만 운영백서」가 옴부즈만 제도의 의미와 기록을 확인할 수 있는 소중한 자료가 되기를 바라며, 더 나아가 경기도와 도민 간의 소통을 위한 또 하나의 통로가 되기를 기대합니다.

감사합니다.

2018년 12월  
경기도지사 이재명





# 화포

- 1기 활동내역
- 2기 활동내역





○ 1기 활동내역(2015. 1. 27. ~ 2017. 1. 26.)



제1회 정례회



장태범 옴부즈만(국지도84호선 문제제기 및 개선요구)



이두열 옴부즈만(아파트 옆 위험시설물 설치에 대한 이의제기)



소재현 옴부즈만(이천시 농어촌도로 확포장)



이두열 옴부즈만(제3경인고속도로 인근 주민생활 피해)



김현숙 옴부즈만(다산신도시 전기차 충전소 설치 요청)



황지연 옴부즈만(포천시 취득세 사실관계)





정례회 회의 모습



손교명 옴부즈만(토지분할촉량 이의제기)



이두열 옴부즈만(제3경인고속도로 인근 주민생활 피해)



장태범 옴부즈만(차량지원시설용지 분할 및 주유소 진출입로 변경 요청)



김현숙 옴부즈만(다산신도시 전기차 충전소 설치 요청)



장태범 옴부즈만(차량지원시설용지 분할 및 주유소 진출입로 변경 요청)



이두열 옴부즈만(아파트 옆 위험시설물 설치에 대한 이의제기)



조아라 옴부즈만(올바로 시스템의 문제점 개선요구)



○ 2기 활동내역(2017. 1. 27 ~ 현재)



정례회 회의 모습



조아라 음부즈맨(김포양촌일반산업단지 생활대책용지 재분양 후 수익계약 요청)



소재현 음부즈맨(창업 초기 기업에 대한 보증 요건 완화 요청)



장태범 음부즈맨(다산신도시 송전선 이설 요청)



조아라 음부즈맨(장애인지역사회재활시설 종사자 특수근무수당 지원 요청)



조아라 음부즈맨(김포양촌일반산업단지 생활대책용지 재분양 후 수익계약 요청)



장태범 음부즈맨(다산신도시 지검지구 가로등 이설계획 부당)





화성행궁 탐방



장태범 옴부즈만(다산신도시 송전선 이설 요청)



조아라 옴부즈만(장애인지역사회재활시설 종사자 특수군무수당 지원 요청)



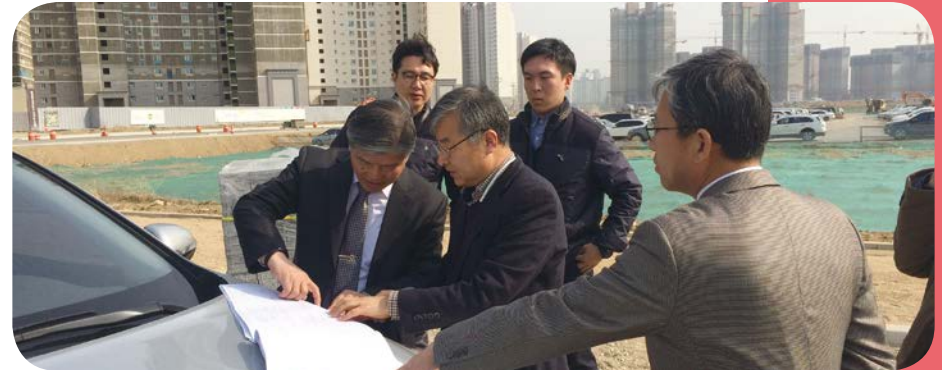
이두열 옴부즈만(고양문화관광단지 도시개발사업 조기 준공 요청)



소재현 옴부즈만(파주 체인지업캠퍼스 체육시설 주민개방 요청)



소재현 옴부즈만(창업 초기 기업에 대한 보증 요건 완화 요청)



장태범 옴부즈만(다산신도시 송전선 이설 요청)



장태범 옴부즈만(다산신도시 지금지구 가로등 이설계획 부당)





장태범 옴부즈만(다산신도시 지금지구 가로등 이설계획 부당)



조아라 옴부즈만(경기신용보증재단 연대보증 채무 관련)



조아라 옴부즈만(경기도 청년구직지원금 제도개선 요청)



장태범 옴부즈만(다산신도시 송전선 이설 요청)



# 01



## 제1장 개관

제1절 추진배경

제2절 연혁

제3절 ombudsman 현황



## 01 추진배경

복지국가 지향과 지방자치 활성화에 따른 행정권 강화와 행정재량의 복잡·다양화 현상은 전세계적 추세로, 이에 따른 국민의 권리침해 우려 역시 증대되고 있다. 그러나 기존의 전통적 입법·사법적 권리구제 수단으로는 새로운 행정문제들과 다양한 고충민원들을 해결하는데 한계가 있는 것이 현실인바, 따라서 기존의 전통적 권리구제 수단을 보완하기 위한 새로운 제도적 장치의 필요성이 대두되었다.

1809년 스웨덴 의회에서 처음 창설된 옴부즈만 제도는 위법부당한 행정행위로 인하여 국민의 권리나 이익이 침해되었을 때 정부나 의회에 의해 임명된 대리인이 국민을 대신하여 이를 신속히 조사하여 시정케 함으로써 민원을 해결하여 주는 제도를 뜻한다.

옴부즈만 제도는 국민을 대신하여 행정부를 통제하고, 국민과 행정기관과의 분쟁을 조정·중재하여 국민의 권리를 구제하며, 법규를 잘못 해석·적용하는 행정기관에게 시정을 권고하고, 행정정보의 공개를 확대하며, 행정개혁을 촉진하여 법이 규제하지 못하는 사각지대의 갈등을 해소하는 역할을 한다.

### | 옴부즈만(Ombudsman)이란? |

고대 스웨덴어 *ombudsman*\*에서 유래

어떤 사람이 다른 사람에게 손해를 가한 경우, 법원에 의해 결정된 배상금을 손해를 입힌 자로부터 받아서 손해를 입은 자에게 공평하고 공정하게 이를 나누어주는 역할을 한 사람이라는 의미

현재는, “국민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 중립적인 입장에서 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람”을 뜻함

경기도는 다변화하는 행정수요와 다양한 행정문제에 효과적으로 대응하고, 행정의 투명성 및 책임성을 확보하고자 2013년 11월 11일 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」를 공포하고 2015년 1월 27일 1기 옴부즈만 위원을 위촉함으로써 경기도 옴부즈만 제도를 도입하였다.

## 02 연혁

경기도는 2013년 11월 11일 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(2013. 9. 30. 오완석 의원 외 10명 발의)를 제정·공포함으로써 경기도 옴부즈만 제도의 설치 근거를 명문화하였으며, 이후 2014년 5월 7일 조례의 세부적 내용을 규정한 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」을 공포하고, 2014년 10월 2일 경기도 조사담당관실 내에 “옴부즈만지원팀”을 신설하여 옴부즈만 제도의 운영 기반을 마련하였다.

2014년 11월 26일 도의원 및 각 전문가들로 구성된 10인의 “옴부즈만 추천위원회”에서 변호사, 교수, 시민단체 활동가, 전직 공무원 등으로 구성된 7명의 옴부즈만을 선정하였다. 2015년 1월 27일 제1기 경기도 옴부즈만 7명이 위촉되었으며, 2017년 1월 17일 제1기 옴부즈만 중 6명의 옴부즈만이 제2기 옴부즈만으로 연임·위촉되었다. 경기도 옴부즈만은 위촉일인 2015년 1월 27일 제1회 정례회를 개최하였으며, 2018년 12월 현재에 이르기까지 매월 1회 정례회를 개최하여 도민의 각종 고충민원을 조사·처리하고 있다.



## 03

## 옴부즈만 현황

## ○ 제1기 경기도 옴부즈만 (2015. 1. 27. ~ 2017. 1. 26.)



황지연 | 대표 옴부즈만

명지대(박사)

- 전)안양시 민원옴부즈만
- 전)명지대 투자정보대학원 교수
- 전)국세청 근무



김현숙 | 부 옴부즈만

Stockholm대(석사) 경희대(박사)

- 현)한국여성단체협의회 정책위원장
- 현)동양일보 논설위원
- 전)서울가정법원 조정위원



소재현

연세대(학사) 과기원(박사)

- 현)특허법인 화우 변리사
- 전)특허청 공업사무관
- 전)삼성전자 책임연구원



손교명

동아대(학사), 동아대(석사)

- 현)법무법인 위너스 변호사
- 전)서울특별시 고문변호사
- 전)대통령실 정부2비서관



이두열

(일)와세다대(석사)

- 현)경희대 건축학과 객원교수
- 전)(사)아시아디자인센터 상임위원
- 전 )와세다대 이공학연구소 연구원



장태범

고려대(학사)

- 전)한국건설관리공사 감사
- 전)감사교육원 전문위원
- 전)경기도 감사관



조아라

서울대(학사)

- 현)조아라 법률사무소 변호사
- 현)공익법률기금 파랑기금 운영위원장
- 현)광명경찰서 자문위원

## ○ 제2기 경기도 옴부즈만 (2017. 1. 27. ~ 2019. 1. 26.)



김현숙 | 대표 옴부즈만

Stockholm대(석사), 경희대(박사)

- 현)한국여성단체협의회 정책위원장
- 현)동양일보 논설위원
- 전)서울가정법원 조정위원



조아라 | 부 옴부즈만

서울대(학사)

- 현)조아라 법률사무소 변호사
- 현)공익법률기금 파랑기금 운영위원장
- 현)광명경찰서 자문위원



소재현

연세대(학사), 과기원(박사)

- 현)특허법인 화우 변리사
- 전)특허청 공업사무관
- 전)삼성전자 책임연구원



손교명

동아대(학사), 동아대(석사)

- 현)법무법인 위너스 변호사
- 전)서울특별시 고문변호사
- 전)대통령실 정부2비서관



이두열

(일)와세다대(석사)

- 현)경희대 건축학과 객원교수
- 전)(사)아시아디자인센터 상임위원
- 전)와세다대 이공학연구소 연구원



장태범

고려대(학사)

- 전)한국건설관리공사 감사
- 전)감사교육원 전문위원
- 전)경기도 감사관원

※ 제1기 옴부즈만 중 6명 연임





## 제2장 구성 및 운영

제1절 구성 및 기능

제2절 운영



# 01

## 구성 및 기능

### ○ 옴부즈만의 구성

경기도 옴부즈만(이하 “옴부즈만”)은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 내지 제37조 및 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」에 근거하여 설치되었다.

옴부즈만은 도지사 소속 하의 행정부형 옴부즈만이며, 복수의 옴부즈만이 심의·의결하는 합의제 형태로 운영된다. 옴부즈만 위원은 임기 2년의 비상임 명예직으로, 1회에 한하여 연임 가능하다.

옴부즈만의 선임을 위하여 “옴부즈만 추천위원회”를 구성·운영한다. 위원장은 행정1부지사이며, 위원은 고충민원 업무 담당 국장·변호사·교수·시민사회단체 등에서 추천을 받은 사람으로 구성된다. 추천위원회는 위원장을 포함하여 10명 이내로 구성되고 추천이 끝난 후 자동으로 해산된다. 추천위원회의 위원은 옴부즈만 후보자를 복수로 추천할 수 있으며, 추천받은 후보자 중에서 회의를 통해 옴부즈만을 결정한다. 추천위원회 회의는 재적의원 과반수의 출석으로 열고, 출석의원 과반수의 찬성으로 의결한다.

옴부즈만은 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률 등에 관하여 뛰어난 식견을 가진 사람 중에서 도의회의 동의를 받아 도지사가 위촉한다. 옴부즈만의 자격요건 및 결격사유는 아래와 같다.

#### | 자격요건 |

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

#### | 결격사유 |

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 「정당법」 제23조에 따라 정당에 입당한 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

옴부즈만은 도 본청 및 소속기관, 도에서 시·군에 위임한 사무의 경우 시·군 본청 및 소속기관, 도에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 도에서 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관의 처분 등에 대하여 관할권을 가진다.

### ○ 옴부즈만의 기능

옴부즈만은 주민이 신청한 고충민원, 옴부즈만 스스로 발의한 고충과 관련된 사안, 다수인 민원·공공갈등민원·복합민원 등의 고충민원 등을 조사·처리하여 시정을 권고하거나 의견을 표명하고 관련 행정제도에 대하여 개선을 권고하며 고충민원을 조정·중재한다. 그 외에도 도지사 및 도의회에 옴부즈만 운영 및 직권조사에 대하여 보고하고, 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가를 실시하며, 옴부즈만의 활동과 관련된 단체 등과 협력하고 지원하는 등의 직무를 수행한다.

옴부즈만은 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장받으며, 각 옴부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다.



옴부즈만은 행정처분에 문제를 제기하는 민원인의 주장을 조사하여 위법·부당한 처분이라고 판단되는 경우 해당 기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 도민의 입장에서 행정을 감시·통제하고, 법적·행정적 소송절차보다 비용이나 시간을 절약하게 됨으로써 소외된 계층에 대한 사회적 안전장치로서의 기능을 수행한다. 또한 한 번 결정되면 그 결정을 선례로 삼아 이를 지속하려는 행정의 관성을 깨뜨려 위법·부당한 행정관행을 개선되도록 자극하며, 특별한 권력에 의존하지 않고 옴부즈만의 특성인 '부드러운 법률(soft law)'의 적용을 통해 행정의 변화를 도모한다.

## ○ 사무국

도지사는 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둘 수 있다. 사무국은 고충민원의 안내·상담·접수 및 민원 조사·처리 지원, 옴부즈만 결정사항의 시행 및 사후관리, 옴부즈만 회의의 회의록 작성 및 기록 보존, 고충민원 편람·서식 등의 보관, 그 밖의 옴부즈만 운영에 필요한 업무를 수행한다.

# 02 운영

## ○ 고충민원의 정의

### | 고충민원이란? |

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

— 「부패방지 및 국민권익위의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호

고충민원의 대상이 되는 행위는 행정청이 행하는 구체적 사실에 관한 집행행위, 외부에 대하여 직접적인 법적 효과를 발생하는 행위, 공권력적 행위, 공권력 행사의 거부, 기타 이에 준하는 행정작용 뿐 아니라 행정처분은 아니지만 그것이 위법·부당하여 민원인의 권리·이익을 침해하거나 불편·부담이 되는 행정청의 비권력적 사실행위가 해당한다. 또한 행정청이 당사자의 신청에 대하여 상당한 기간(법에 규정된 민원사무처리기간) 내에 일정한 처분을 하여야 할 법률상의 의무가 있는데도 불구하고 이를 하지 않는 부작위나 소극적인 행정행위, 민원인의 권리나 이익을 침해하거나 불편·부담을 주는 불합리한 행정제도·법령 및 행정기관의 시책 등도 이에 포함된다.

고충민원은 사안이 개별적이고 다양하며 예외적으로 발생하기 때문에 일정한 구비서류나 절차·처분요건 등을 규정하기 어렵고, 내용·절차가 복잡하여 전문성 및 여러 행정기관의 협조와 조정이 요구되며, 해결에 장시간이 소요된다는 특성이 있다.

## ○ 고충민원의 신청

고충민원은 국내에 거주하는 외국인을 포함하여 개인·법인·단체 누구든지 신청할 수 있다.



옴부즈만에 고충민원을 신청하고자 하는 개인·법인·단체는 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름), 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용 등을 기재하여 옴부즈만 사무국에 직접 방문 또는 우편, 전자우편, 팩스 등의 방법으로 민원을 접수한다.

#### ○ 직접 방문 및 우편접수

– 경기도 수원시 팔달구 효원로 1, 경기도청 조사담당관실 옴부즈만지원팀 (16444)

○ 전자메일 : ombudsman@gg.go.kr ○ 팩스 : 031-8008-2789

## ○ 고충민원 처리

고충민원의 신청 접수	· 고충민원 처리 대상 여부 판단
조사관 등 지정	· 소관분야를 고려하여 담당조사관 지정 ※ 사무국장 전결 처리 : 이첩, 각하, 반려 등
기초자료 조사 작성 및 검토	· 피신청인 검토의견 및 민원현장 등 확인
민원조사 실시	· 조사옴부즈만 지정 – 민원인 면담, 피신청인 의견청취, 법령 검토, 현장 방문 등
옴부즈만 회의(심의·의결)	· 옴부즈만 과반수 출석의 합의제 운영 · 조사 결과에 따라 시정권고, 제도개선, 의견표명 등 결정
결정내용 통지	· 10일 이내에 신청인·피신청인 모두 통지
처리결과 통보	· 30일 이내 관계기관 조치계획 또는 이행결과 회보
사후관리	· 관계행정기관의 이행실태 확인·점검

## ○ 처리방침의 결정

옴부즈만에 고충민원이 접수되면, 먼저 접수된 민원을 검토하여 옴부즈만에서 조사·심의할 사안인지의 여부를 판단하게 된다.

옴부즈만은 접수된 민원이 옴부즈만의 관할권 밖에 있는 경우에는 관계 부서로 이첩할 수 있으며, 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 경우나 사인 간의 권리관계 등에 관한 사항인 경우에는 각하할 수 있다.

### | 각하대상 민원 |

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행중인 사항
3. 수사 및 형 집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항이거나 감사원이 처분을 요구한 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 도 또는 수입·수탁기관의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 제7조에서 정한 관할권의 범위에서 벗어나는 사항
7. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

## ○ 민원의 이첩과 종결

옴부즈만은 접수된 고충민원이 관계 행정기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 경우에는, 이를 관계행정기관 등에 이첩할 수 있다. 이 때 옴부즈만은 자체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 하며, 이첩하는 행정기관에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하도록 요청한다.

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 종결처리할 수 있다. 또한 민원인의 성명·주소 등이 분명하지 않은 고충민원 역시 종결처리할 수 있다.



## ○ 민원 처리 기간

옴부즈만의 고충민원 조사·처리 기간은 60일이며, 부득이한 사유로 60일 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

고충민원의 처리기간 계산 시, 초일은 산입하고 공휴일은 산입하지 않는다.

그 외에도 신청서 보완·문서 이송·대표자 선정·의견 청취·감정 및 자문 등에 소요되는 기간은 처리기간 산정에서 제외된다.

## ○ 민원조사

옴부즈만의 조사는 당사자의 주장 내용과 사실관계 및 법률관계를 명확히 하는 데에 중점을 두고 실시한다.

옴부즈만은 민원의 조사·심의를 위하여 신청인과 피신청인, 관련기관 등으로부터 민원발생·처리경위, 처리의견·계획, 기타 현황 등에 관하여 자료 등을 제출받고, 피신청기관의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석을 통한 의견을 청취할 수 있으며, 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사 및 감정 의뢰 등을 할 수 있다. 또한 옴부즈만은 접수된 민원 이외에도 필요하다고 인정되는 경우에는 그 관할범위에 있는 기관을 대상으로 직권으로 조사를 할 수 있다.

## ○ 합의와 조정

옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대하여 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고(권유)할 수 있다. 합의 권고 또는 당사자 간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 신청인과 피신청인이 확인한 후 서명 또는 기명날인하고 합의에 참여한 사무국장이나 조사관이 서명 또는 기명날인한 후 옴부즈만이 확인함으로써 합의가 성립된다.

옴부즈만은 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우 당사자의 신청에 의하여 또는 직권으로 조정할 수 있다. 조정은 민법상 화해와 같은 효력이 있다.

## ○ 옴부즈만 회의

옴부즈만 회의는 매월 1회 개최함을 원칙으로 한다. 정례회에서는 접수된 고충민원에 대한 조사방향을 정하고, 필요한 경우 조사옴부즈만을 지정하여 민원에 대하여 심층적인 조사를 실시할 수 있게 하며, 조사한 민원에 대하여 심의·의결한다.

## ○ 심의·의결

옴부즈만 회의에서는 조사·심의하기로 한 민원을 안건으로 상정하여 처리한다. 옴부즈만은 안건 민원에 대하여 재적위원 과반수의 출석 및 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하며, 시정권고, 의견표명, 제도개선권고·제도개선의견표명, 심의안내 등의 내용으로 결정한다.

### 결정내용

- 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 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
- 제도개선권고, 제도개선의견표명
  - 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
- 조정
  - 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우
- 합의
  - 조사중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고



## 결정내용

### ■ 심의안내

– 신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우

## ○ 처리결과 통지

옴부즈만은 민원의 결정 내용을 지체없이 신청인과 피신청인에게 통지한다. 결정 내용이 권고나 의견표명인 경우에는 의견에 참가한 옴부즈만의 서명 또는 날인을 받아 의견서의 형태로 통지하며, 결정 내용이 권고·의견표명 외의 경우에는 안내회신문의 형태로 통지한다.

옴부즈만으로부터 권고 또는 의견을 받은 피신청인은 이를 존중하여야 한다. 피신청인은 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 하며, 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 문서로 통보한다.

## ○ 재심의

피신청인은 옴부즈만이 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사건을 재심의할 수 있다.

옴부즈만이 피신청인으로부터 재심을 요청받아 이유있다고 인정하는 경우에는 지체 없이 신청인 및 이해관계인에게 그 사실을 알리고, 재조사하여야 한다. 대표옴부즈만은 재조사 결과에 따라 재심의 대상 여부를 결정하여 처리한다.

## ○ 사후관리

옴부즈만은 고충민원 처리결과와 실효성 확보 및 옴부즈만의 대국민 신뢰성 제고를 위하여,

시정을 권고하거나 의견을 표명한 사안에 대하여 체계적이고 효율적인 사후관리를 실시한다.

옴부즈만은 피신청인의 시정조치 및 권고 등에 대한 처리결과 통보 내용을 확인하고 그 이행실태를 정기적으로 확인·점검한다.

## ○ 감사의뢰

옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 피신청인 및 관계 행정기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 해당 기관에 감사를 의뢰할 수 있다.

## ○ 운영상황의 보고 및 공표

옴부즈만은 고충민원의 접수 및 처리 현황, 옴부즈만이 권고하거나 의견을 표명한 내용, 관련부서의 처리결과(미처리 사유 포함), 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항 등을 포함하여 매년 운영상황을 도지사와 도의회에 보고하고 이를 공표한다. 이 외에도 필요하다고 인정하는 경우에는 도지사와 도의회에 특별보고를 할 수 있다.





## 제3장 운영성과

제1절 고충민원 처리 현황

제2절 홍보현황



# 01 고충민원 처리 현황

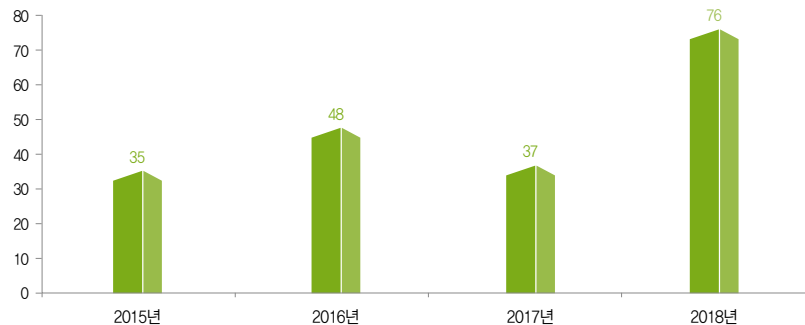
## ○ 총괄

경기도 옴부즈만은 2015년 1월 27일 출범 이후 2018년 12월 31일에 이르기까지 총 196건의 민원을 조사·처리하였다.

옴부즈만은 출범 첫 해인 2015년 35건의 민원을 처리한 것으로 비롯하여, 2016년 48건, 2017년 37건, 2018년 76건의 민원을 처리하였다.

[2015년~2018년 옴부즈만 연도별 처리 결과 현황]

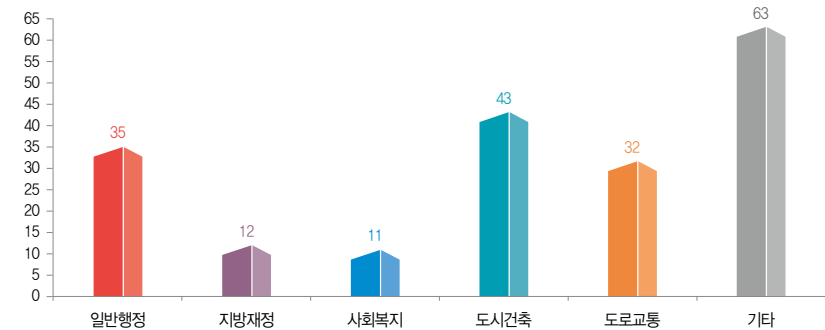
계	2015년	2016년	2017년	2018년
196	35	48	37	76



분야별로는 기타 분야 민원이 63건으로 가장 많았으며, 그 외 도시건축 분야 민원이 43건, 일반행정 분야 35건, 도로교통 분야 32건, 지방재정 분야 12건, 사회복지 분야 11건이었다.

[2015년~2018년 옴부즈만 분야별 처리 결과 현황]

계	일반행정	지방재정	사회복지	도시건축	도로교통	기타
196	35	12	11	43	32	63



옴부즈만 조사·심의 민원은 73건으로, 제도개선권고가 7건, 시정권고 5건, 의견표명 32건, 합의권고 1건, 심의안내 28건이었다. 사무국 처리 민원은 123건으로, 조사 중 시정이 4건, 취하 6건, 각하 31건, 이송이 82건이었다.

[2015년~2018년 옴부즈만 처리 결과 현황]

계	옴부즈만 심의(73건)					사무국 처리(123건)			
	제도개선권고	시정권고	의견표명	합의권고	심의안내	조사중시정	취하	각하	이송
196	7	5	32	1	28	4	6	31	82

옴부즈만에서 제도개선권고 및 시정권고, 의견표명한 민원은 총 44건으로, 이 중 피신청인이 수용한 민원은 34건이다.

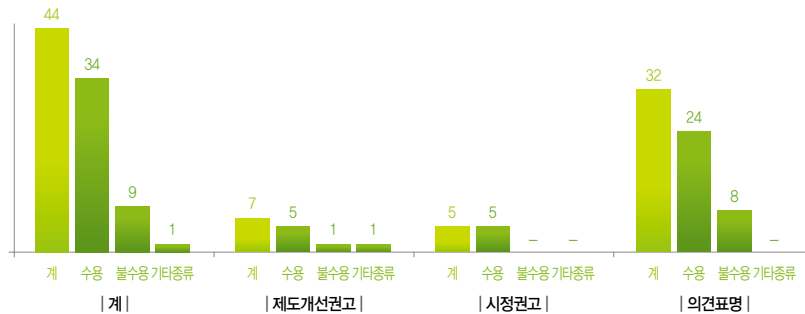
옴부즈만의 심의 결과에 대한 집행부의 총 수용률은 77%로, 제도개선권고 민원은 7건 중 5건이 수용되어 71%의 수용률을, 시정권고 민원은 5건 중 전체 5건 모두 수용되어 100%의



수용률을, 의견표명 민원 32건 중 24건이 수용되어 75%의 수용률을 기록하였다.

[2015년~2018년 옴부즈만 처리 결과 수용 현황]

결정사항	계	제도개선권고	시정권고	의견표명
계	44	7	5	32
수용	34	5	5	24
불수용	9	1	-	8
기타종료	1	1	-	-



## 연도별 현황

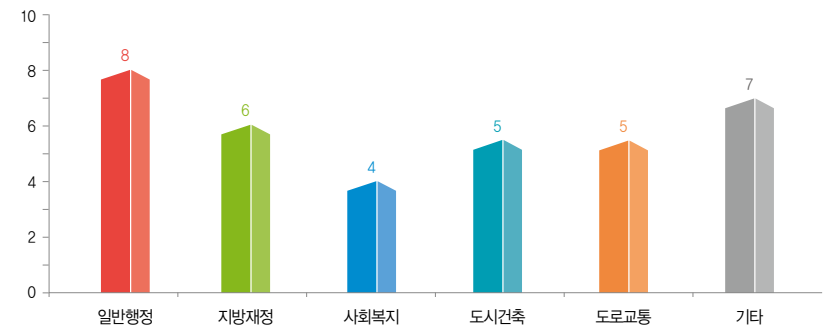
### 2015년

2015년 1월 27일 출범한 경기도 옴부즈만은 2015년 한 해 동안 옴부즈만 조사·심의 민원 19건과 사무국 처리 민원 16건을 합하여 총 35건의 고충민원을 조사·처리하였다.

분야별로는 일반행정 분야 민원이 8건으로 가장 많았으며, 그 외 기타 분야 민원이 7건, 지방재정 분야 민원 6건, 도로교통과 도시건축 분야 민원 각 5건, 사회복지 민원 2건이었다.

[2015년 옴부즈만 분야별 처리 결과 현황]

계	일반행정	지방재정	사회복지	도시건축	도로교통	기타
35	8	6	4	5	5	7



옴부즈만 조사·심의 민원은 19건으로 제도개선권고가 2건, 시정권고 4건, 심의안내 9건이었으며, 사무국 처리 민원은 16건으로 조사 중 시정이 4건, 취하 2건, 각하 및 이송이 각 5건이었다.

[2015년 옴부즈만 처리 결과 현황]

계	옴부즈만 심의(19건)				사무국 처리(16건)			
	제도개선권고	시정권고	의견표명	심의안내	조사중시정	취하	각하	이송
35	2	4	4	9	4	2	5	5

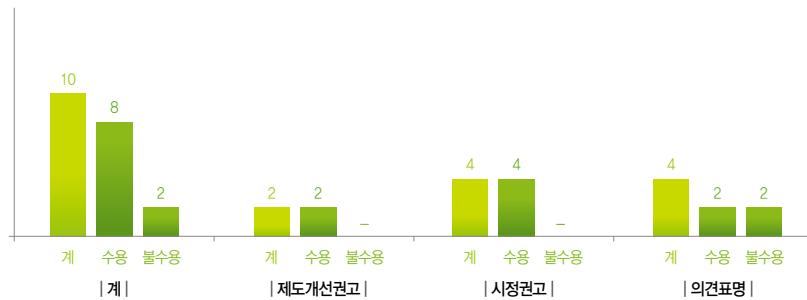


2015년 옴부즈만에서 시정 및 제도개선 권고, 의견표명한 민원 총 10건 중 피신청인이 수용한 민원은 8건이었으며, 불수용한 민원은 2건이었다.

피신청인이 옴부즈만의 권고 및 의견을 수용하여 개선된 주요 사례로는 ‘가정양육수당 소급 지급 요청’, ‘건설기술용역업 등록위탁업무 수행기관 복수지정 요청’ 등이 있다. ‘취득세 부과처분 취소 요청’ 등 2건의 민원에 대하여는 유사한 다른 민원들의 불복청구와의 형평성 문제로 불수용하였다.

#### [2015년 옴부즈만 처리 결과 수용 현황]

결정사항	계	제도개선권고	시정권고	의견표명
계	10	2	4	4
수용	8	2	4	2
불수용	2	-	-	2



#### 참고 1 2015년 옴부즈만 민원 처리 내역

연번	민원명	소관부서 / 기관	처리결과	비고
1	영어마을 내 상업시설 임차인 이의신청	파주 영어마을	완료	조사 중 시정
2	등록면허세 부과이전 사전 안내문 발송 요청	도세정과	완료	제도개선 권고
3	농가참고 건축신고 도로지정 이의신청	안성시	완료	시정권고
4	동등이상 물품 납품 거부 이의신청	도 재난대응과	완료	심의안내
5	택시요금 미터기 검증 및 수리 요청	안양시	완료	조사 중 시정
6	법면토사 인접대지 침범 원상복구 요청	광주시	완료	조사 중 시정
7	송전철탑 이전 설치에 대한 문제 제기	한국전력	완료	각하
8	변기고장으로 인한 수도요금 감면 요청	남양주시	완료	각하
9	토지보상가 산정 부적정	평택시	완료	각하
10	지역자율방재단장 해임 부적정	성남시	완료	각하
11	요양시설 위반사항 적법처리 여부 재조사 요구	연천군	완료	심의안내
12	취득세 관련 처분 경정 요청	부천시	완료	심의안내
13	아파트 정화조 폐기물 불법매립 조사 요구	안성시	완료	심의안내
14	아파트 지도감독 소홀 관계자 조사 요구	군포시	완료	심의안내
15	산지전용허가 농가참고에 주택증축 요청	가평군	완료	심의안내
16	교육사업자 선정 이의신청	도 정보기획 담당관	완료	시정권고
17	주택법 위반 시정명령 철회 요구	성남시	완료	조사 중 시정
18	개별주택가격 정정 이의신청	포천시	이송	포천시 소관
19	개발제한구역 해제 요청	도지역 정책과	완료	심의안내
20	아파트 진·출입로 신호등 설치 요청	용인시	이송	용인시 소관



연도	민원명	소관부서 / 기관	처리결과	비고
21	집 앞 공원 내 벤치 이동 요청	고양시	이송	고양시 소관
22	제3경인고속도로 인근 주민생활 피해	도 도로정책과	완료	시정권고
23	법인소유 토지 사용제한 이의신청	가평군	이송	가평군 소관
24	사랑의 집 원장 고발	양주시	이송	양주시 소관
25	건설기술용역업 등록 위탁업무 수행기관 복수지정 요청	도 건설기술과	완료	제도개선 권고
26	화도-운수 간(지방도 387호선) 도로 확 · 포장공사 조기착공 요청	도 도로정책과	완료	의견표명
27	취득세 부과처분 취소 요청	도세정과	완료	의견표명
28	안성시 중증장애인 자립생활지원센터 보조금 지급 요청	도 장애인복지과	완료	심의안내
29	산학연 판교R&D 신축공사 장비대 지급요청	도 경기도시공사	완료	심의안내
30	배수로 철거 및 진입로 확보 요청	도 건설본부	완료	의견표명
31	경기도의료원 정년 문제 제기	도 경기도의료원	완료	의견표명
32	건설기술용역업 등록업 위탁 복수지정 문제제기	도 건설기술과	완료	각하(기의 결결과)
33	가평군의 불공정한 행정개입 철회 요청	도 장애인복지과	완료	취 하
34	보육수당 소급지급 및 안내문 홍보요청	도 보육정책과	완료	시정 권고
35	공동주택 비상대책위의 위법성 조사요청	도 주택정책과	완료	취 하

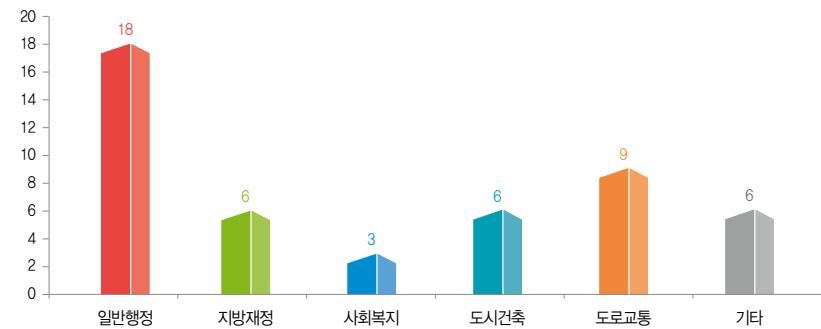
## ■ 2016년

경기도 옴부즈만은 2016년 한 해 동안 옴부즈만 조사 · 심의 민원 26건과 사무국 처리 민원 22건을 합하여 총 48건의 고충민원을 조사 · 처리하였다.

분야별로는 일반행정 분야 민원이 18건으로 가장 많았으며, 그 외 도로교통 분야 민원이 9건, 지방재정 및 도로건축 및 기타 분야 민원이 각 6건, 사회복지 분야 민원이 3건이었다.

### [2016년 옴부즈만 분야별 처리 결과 현황]

계	일반행정	지방재정	사회복지	도시건축	도로교통	기타
48	18	6	3	6	9	6



옴부즈만 조사 · 심의 민원은 26건으로, 제도개선권고 3건, 시정권고 1건, 의견표명 12건, 합의권고 1건, 심의안내 9건이었으며, 사무국 처리 민원은 22건으로, 취하 1건, 각하 4건, 이송 17건이었다.

### [2016년 옴부즈만 처리 결과 현황]

계	옴부즈만 심의(26건)					사무국 처리(22건)		
	제도개선권고	시정권고	의견표명	합의권고	심의안내	취하	각하	이송
48	3	1	12	1	9	1	4	17

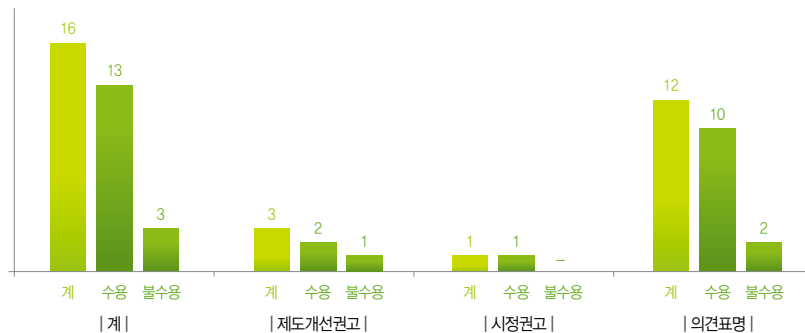


2016년 옴부즈만에서 시정 및 제도개선 권고, 의견표명한 민원 총 16건 중 집행부에서 수용한 것은 13건이었으며, 불수용한 민원은 3건이었다.

피신청인이 옴부즈만의 권고 및 의견을 수용하여 개선된 주요 사례로는 ‘감면된 취득세의 추징 처분에 대한 이의제기’, ‘도유림 매각 지연에 따른 이의제기’, ‘광역교통시설부담금 납부 재고지 요청’ 등이 있다. ‘정보통신공사업등록업무 시군 이관 요청’ 등 3건의 민원에 대하여는 중앙정부의 의견과 시군의 상황 등의 문제로 불수용하였다.

#### [2016년 옴부즈만 처리 결과 수용 현황]

결정사항	계	제도개선권고	시정권고	의견표명
계	16	3	1	12
수용	13	2	1	10
불수용	3	1	-	2



#### 참고 2 2016년 옴부즈만 민원 처리 내역

연번	민원명	소관부서 / 기관	처리 결과	비고
1	도로공사로 인한 주유소 피해 해소요청	도 건설본부	완료	심의안내
2	감면된 취득세 부과처분에 대한 이의신청	도 세정과	완료	의견표명
3	농어촌도로 확포장공사 관련 이의신청	도 도로정책과	완료	의견표명
4	농어촌도로 확포장공사 관련 이의신청	도 도로정책과	완료	의견표명
5	농어촌도로 확포장공사 관련 이의신청	도 도로정책과	완료	의견표명
6	공동주택 관리규약 준칙 위반사항 고발	도 주택정책과	완료	시정권고
7	종교부지 개발행위허가 보완요구	오산시	이송	오산시 소관
8	도로공사로 인한 주유소 피해 해소재요청	도 건설본부	완료	심의안내
9	농경지 불법 성토 해소요청	가평군	이송	가평군 소관
10	정보통신공사업등록업무 시군 이관 요청	도 정보통신보안담당관	완료	제도개선 권고
11	자연재해에 따른 재난지원금 지원요청	도 재난안전본부장	완료	제도개선 권고
12	도유림 매각 지연에 따른 이의제기	도 회계과	완료	의견표명
13	부천시 담당공무원 직무유기 고발	부천시	이송	부천시 소관
14	가정양육수당 소급지원 요청	도 보육정책과	완료	의견표명
15	차량지원시설용지 지구단위계획 변경요청	김포시	완료	심의안내
16	산지전용 · 개발행위 허가에 대한 이의제기	포천시	완료	심의안내
17	특정업체 일감 몰아주는 기관 고발	킨텍스	이송	고양시 소관
18	PC방 흡연 고발에 대한 이의제기	수원시	이송	수원시 소관
19	국제 결혼중개업 불법행위 고발	부천시	이송	부천시 소관
20	토지 분할축량에 대한 이의제기	도 도시주택과	완료	의견표명



연	민 원 명	소관부서 / 기관	처리 결과	비고
21	하천 편입토지에 대한 보상금 지급요청	파주시	이송	파주시 소관
22	완충녹지 해제 번복에 대한 이의제기	오산시	완료	각하
23	다산신도시 전기차 충전소 설치요청	경기도시공사	완료	의견표명
24	임야복구 예치금 반환요청	양평군	이송	양평군 소관
25	광역교통시설부담금 납부 재고지 요청	도 교통 정책과	완료	의견표명
26	옴부즈만 처리결과 이행 불성실 감독 요청	이천시	완료	합의권고
27	미준공 인도에 대한 점용허가 부당	수원시	이송	이천시 소관
28	일조권 침해 해소 요청	의정부시	이송	의정부시 소관
29	토지 매매변경에 따른 기 납부한 지방세 환급요청	세정과	완료	심의안내
30	사회복지시설 원장 고발	안성시	완료	각하
31	아파트연 위험시설물 설치에 대한 이의제기	경기도시공사	완료	의견표명
32	창고시설물(농가창고) 사무실 불법개조 신고	양평군	이송	양평군 소관
33	마트앞 광장 차량통제에 대한 이의제기	고양시	이송	고양시 소관
34	가정양육수당 소급지급 요청	성남시	완료	의견표명
35	오피스텔 재산세 환급 요청	군포시	이송	군포시 소관
36	국지도98호선 중앙분리대 철거 및 신호등 설치 요청	북부도로과	완료	심의안내
37	민간 경력 불인정 부당사항 해소요청	도 인사과	완료	각하
38	성남시 주택과 주무관 업무태도 고발	성남시	이송	성남시 소관
39	불법 광고물 철거 관련	안양시	이송	안양시 소관
40	경찰 수사관의 경찰관 직무집행법 위반 고발	용인동부 경찰서	완료	각하

연	민 원 명	소관부서 / 기관	처리 결과	비고
41	상수도 요금 감면 요청	이천시	완료	취 하
42	국지도84호선 문제제기 및 개선요구	도 건설본부	완료	의견표명
43	아파트 공용부분 누수피해 복구 및 행정명령 조치	남양주시	완료	심의안내
44	올바로 시스템의 문제점 개선요구	도 자원 순환과	완료	제도개선 권고
45	안양시의 보복 억지 행정에 대한 감사요청	안양시	이송	안양시 소관
46	국유지 보존등기 말소 요청	평택시	이송	평택시 소관
47	토지 분할측량에 대한 이의제기 민원 이행실태 점검 요청	고양시	완료	심의안내
48	토지 매매변경에 따른 기납부한 지방세 환급요청	파주시	완료	심의안내



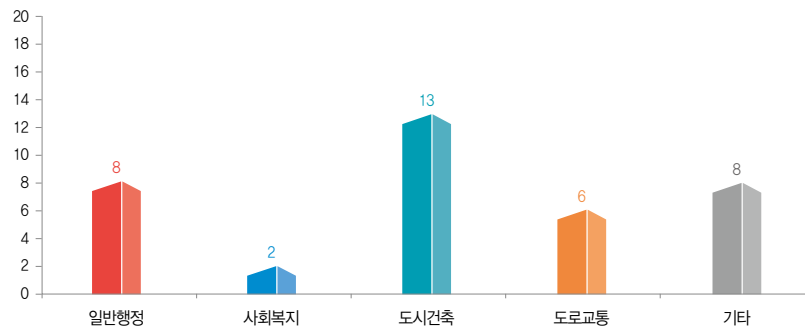
## ■ 2017년

경기도 옴부즈만은 2017년 한 해 동안 옴부즈만 조사·심의 민원 14건과 사무국 처리 민원 23건을 합하여 총 37건의 고충민원을 조사·처리하였다.

분야별로는 도시건축 분야 민원이 13건으로 가장 많았으며, 그 외 일반행정 및 기타 분야 민원이 각 8건, 도로교통 분야 민원이 6건, 사회복지 분야 민원이 2건이었다.

[2017년 옴부즈만 분야별 처리 결과 현황]

계	일반행정	사회복지	도시건축	도로교통	기타
37	8	2	13	6	8



옴부즈만 조사·심의 민원은 제도개선권고 2건, 의견표명 8건, 심의안내 4건이었으며, 사무국 처리 민원은 취하 2건, 각하 5건, 이송 16건이었다.

[2017년 옴부즈만 처리 결과 현황]

계	옴부즈만 심의(14건)			사무국 처리(23건)		
	제도개선권고	의견표명	심의안내	취하	각하	이송
37	2	8	4	2	5	16

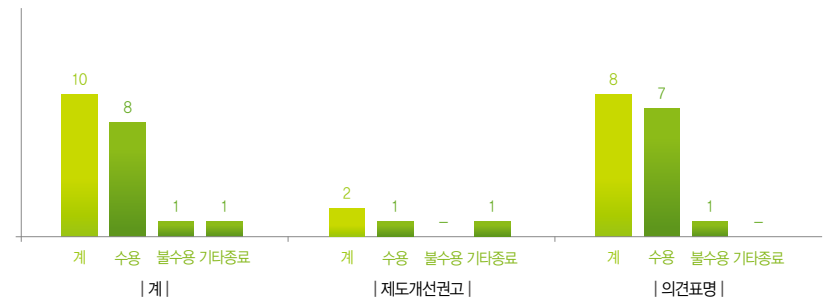
2017년 옴부즈만에서 시정 및 제도개선 권고, 의견표명한 민원 총 10건 중 피신청인이 수용한 민원은 8건이었으며, 불수용한 민원은 1건, 기타 사유로 종료된 민원이 1건이었다.

피신청인이 옴부즈만의 권고 및 의견을 수용하여 개선된 주요 사례로는 ‘고양문화관광단지 도시개발사업 조기 준공 요청’, ‘장애인지역사회 재활시설 종사자 특수근무수당 지원 요청’ 등이 있다. ‘가정양육수당 소급지급 요청’ 민원에 대하여는 보건복지부 지침에 의거 소급지급이 불가능하는 이유로 불수용하였다.

이밖에, ‘자연재해에 따른 재난지원금 지원 요청’ 민원은 경기도 관련 조례의 개정으로 기 타종료 처리되었다.

[2017년 옴부즈만 처리 결과 수용 현황]

결정사항	계	제도개선권고	의견표명
계	10	2	8
수용	8	1	7
불수용	1	-	1
기타종료	1	1	-





## 참고 3 2017년 옴부즈만 민원 처리 내역

연	민 원 명	소관부서 / 기관	처리 결과	비고
1	하남선 복선전철 건설공사에 따른 피해 대책 마련 요청	도 철도 건설과	완료	의견표명
2	사유지 내 설치한 배수로 원상복구 민원 보완 요청	평택시	완료	각하
3	가정양육수당 소급 지급 요청	용인시	완료	의견표명
4	아파트 관리규약 개정(안) 시정 요청	남양주시	완료	심의안내
5	전국해양 일반산업단지 폐수종말처리시설 오폐수처리 비용 부담	화성시	이송	화성시 소관
6	사회복지사 호봉 및 경력이전, 체불 임금의 건	평택시	완료	취하
7	고양문화관광단지 도시개발사업 조기 준공 요청	경기도시공사	완료	의견표명
8	민원답변 부재에 따른 답변 요청	군포시	이송	군포시 소관
9	다산신도시 송전선 아설 요청	경기도시공사	완료	의견표명
10	김포 한강화성파크드림 아파트 불량시공에 따른 시공사 행정지도 요청	김포시	이송	김포시 소관
11	수원시여성근로자복지센터 부당행정 조사 요청	수원시	이송	수원시 소관
12	도로구역 밖의 잔여토지 매각 요청	화성시	이송	화성시 소관
13	평택 용죽 도시개발사업 내 민원 중재 요청	평택시	완료	각하
14	동대표 자격상실 및 결격사유 은폐사실 조사 요청	수원시	이송	수원시 소관
15	장애인주차구역위반 과태료 부과 부당	고양시	이송	고양시 소관
16	보안등 설치 요청	부천시	이송	부천시 소관
17	경기도 정보통신망 인프라 구축 사업 제안규격 재검토 요청	도 정보통신 보안담당관	완료	의견표명
18	제적등본 발급 불가 확인서 발급 요청	법원	완료	각하
19	국유지 도로 사용 허가 요청	한국자산 관리공사	완료	각하
20	김포양촌일반산업단지 생활대책용지 재분양 후 수익계약 요청	경기도시공사	완료	제도개선 권고

연	민 원 명	소관부서 / 기관	처리 결과	비고
21	도시가스보일러 배기가스 연통을 적정하게 조치해 줄 것을 요청	안산시	이송	안산시 소관
22	청북신도시 축사 건축허가 취소 요청	평택시	이송	평택시 소관
23	의정부 민락3지구 반도 아파트 엘리베이터 환기 시설 설치 요청	의정부시	이송	의정부시 소관
24	안성시청 민원처리 과정에 관한 조사 요청	안성시	이송	안성시 소관
25	창현 따복하우스 마을회관 건립 요청	경기도시공사	완료	의견표명
26	안산시 M버스 및 광역버스 증차 등 요청	안산시	완료	심의안내
27	경기도 청년구직지원금 취업성공수당 지급 대상 제외 부당	경기도 일자리재단	완료	제도개선 권고
28	농산물 산지유통 시설 농로 사용 허가 요청	도 농업 정책과	완료	심의안내
29	수원외곽순환도로 공사 관련 사유지 무단 사용 원상복구 요청 등	수원시	이송	수원시 소관
30	지방도391호선 접도구역 정정 요청	도 도로 정책과	완료	취 하
31	장애인 지역사회 재활시설 종사자 특수근무수당 지원 요청	도 장애인 복지과	완료	의견표명
32	개발행위허가 관련 기반시설(하수도) 규제 완화 등 요구	성남시	이송	성남시 소관
33	위반건축물 이행강제금 부과 중지 요구	고양시	이송	고양시 소관
34	창업 초기 기업에 대한 보증 요건 완화 요청	경기신용 보증재단	완료	의견표명
35	시흥시 배곧신도시 주정차 위반차량 단속 요구	시흥시	이송	시흥시 소관
36	경기도 영농 한해 특별대책 지원사업 부적정 조사 요청	양평군	완료	각하
37	부발역세권 개발 관련 건	이천시	완료	심의안내



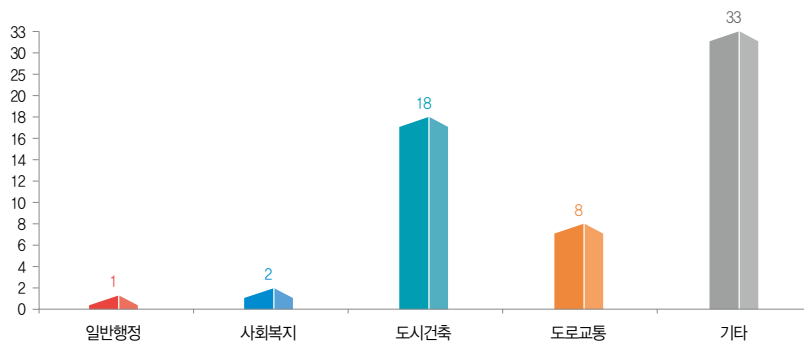
## ■ 2018년

경기도 옴부즈만은 2018년 한 해 동안 옴부즈만 조사·심의 민원 14건과 사무국 처리 민원 76건을 합하여 총 76건의 고충민원을 조사·처리하였다.

분야별로는 기타 분야 민원이 33건으로 가장 많았으며, 그 외 도시건축 분야 18건, 도로교통 분야 8건, 사회복지 분야 2건, 일반행정 분야 1건이었다.

[2018년 옴부즈만 분야별 처리 결과 현황]

계	일반행정	사회복지	도시건축	도로교통	기타
76	1	2	18	8	33



옴부즈만 조사·심의 민원은 의견표명 8건, 심의안내 6건이었으며, 사무국 처리 민원은 취하 1건, 각하 17건, 이송 44건이었다.

[2018년 옴부즈만 처리 결과 현황]

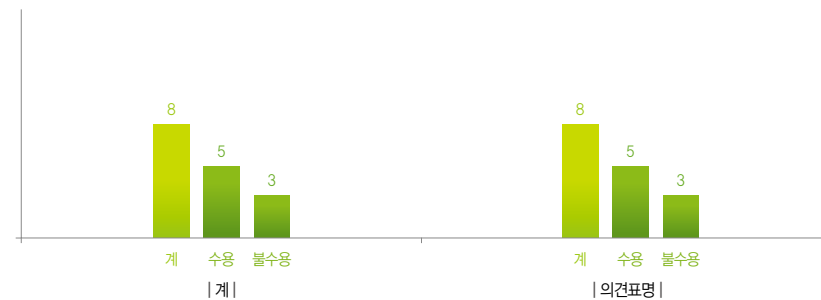
계	옴부즈만 심의(14건)		사무국 처리(62건)		
	의견표명	심의안내	취하	각하	이송
76	8	6	1	17	44

2018년 옴부즈만에서 의견표명한 민원 총 8건 중 피신청인이 수용한 민원은 5건이었으며, 불수용한 민원은 3건이었다.

피신청인이 옴부즈만의 권고 및 의견을 수용하여 개선된 주요 사례로는 '파주 체인지업캠 퍼스 체육시설 주민개방 요청', '경기도 청년구직지원금 제도개선 요청' 등이 있다. '수도권 대중교통 환승할인 손실보전금 지급 요청' 등 3건의 민원에 대하여는 타 시군과의 형평성 문제로 불수용하였다.

[2018년 옴부즈만 처리 결과 수용 현황]

결정사항	계	의견표명
계	8	8
수용	5	5
불수용	3	3





## 참고 4 2018년 옴부즈만 민원 처리 내역

연번	민원명	소관부서 / 기관	처리결과	비고
1	파주 체인지업캠퍼스 체육시설 주민개방 요청	경기도평생교육진흥원	완료	의견표명
2	유명무실 공동주택관리법과 제왕적 아파트 관리주체의 실체	남양주시	완료	각하
3	평택시 소속의 건축물대장의 오류사항 수정 요청	평택시	이송	평택시 소관
4	시흥시 정왕동 도로적치물 철거 요청	시흥시	이송	시흥시 소관
5	경기도 청년구직지원금 제도개선 요청	경기도 일자리재단	완료	의견표명
6	약자 임차인 생존권을 위한 주택 임대사업 신속 등록 탄원서	수원시	이송	수원시 소관
7	개발행위허가에 따른 개발부담금 납부의무자 변경 요청	화성시	이송	화성시 소관
8	지방도 329호선 일죽 ~ 대포간 도로 확장공사 피해보상 요청	도 도로 건설과	완료	심의안내
9	군포시장애인종합복지관 징계 재심의 요청	군포시장애인복지관	완료	각하
10	자동차관리사업 등록 취소 요청	부천시	완료	취 하
11	아파트 중여 관련 취득세 납부 후 증여취소에 따른 기 납부 취득세 환원 요청	고양시 덕양구	완료	의견표명
12	화성시 교통약자이동지원센터 소속 직원 호봉 책정 부적정	화성시	이송	화성시 소관
13	과천시 삼봉골 소하천 공사 선형 조정 요청	과천시	이송	과천시 소관
14	용인시 시도7호선 선형 조정 요청	용인시	이송	용인시 소관
15	지방세 납부 관련 제도개선 요청	도 세정과, 용인시	완료	의견표명
16	수원시 상수도사업소 공무원 업무태만 조사 요청	수원시	이송	수원시 소관
17	경기도 따복기숙사 운영 부적정	도 교육 협력과	완료	각하
18	고양한류월드사업 관련 착공지연 위약금 부과 부당	경기도시공사	완료	의견표명
19	공동주택 품질검수 조속 추진 요청	안성시	완료	각하
20	부천시 불법건축물 단속업무 적정 조사 요청	부천시	완료	각하

연번	민원명	소관부서 / 기관	처리결과	비고
21	용인시 삼막골 교차로 차선 통제 불합리성	용인시	이송	용인시 소관
22	남양주시 지구단위계획수립 변경 요청	남양주시	완료	각하
23	도시환경정비사업 관련 피해보상 요청	개인	완료	각하
24	김포양촌산업단지 개발 관련 기존 현황도로 복개 요청	김포시	이송	김포시 소관
25	경기도 공공투자관리센터 채용 불합리성	경기연구원	완료	심의안내
26	개인 사유지에 묻은 우수관 피해 보상 요청	여주시	이송	여주시 소관
27	수도권 대중교통 환승할인 손실보전금 미지급	도 버스 정책과	완료	의견표명
28	다산신도시 지금지구 자족용지 추첨업무 적정성	경기도시공사	이송	경기도시공사 소관
29	공공기관 상대 소송 패소시 소송비용 확정 신청 취하 요청	법원	완료	각하
30	남한산성도립공원 내 자전거 등 출입 제한 공고 부적정	도 남한산성 세계유산센터	완료	심의안내
31	의정부시 공동주택 하자보수 관련	의정부시	이송	의정부시 소관
32	가축사육제한구역 내 소음 피해	용인시	이송	용인시 소관
33	경기신용보증재단 연대보증 채무 관련	경기신용보증재단	완료	의견표명
34	토지보상금 산정 관련	고양시	이송	고양시 소관
35	고충민원미해결에 따른 담당관 처벌 요구	평택시	이송	평택시 소관
36	농지전용 요청	용인시	이송	용인시 소관
37	경기도 공항버스 한정면허 갱신 불허 관련 감사 청구	도 버스 정책과	완료	각하
38	고양문화관광단지 용지매매계약서 착공지연 위약금 부과 규정 부당	경기도시공사	완료	심의안내
39	토지수용재결 손실보상금 관련	이천시	완료	각하
40	광역교통시설부담금 부과에 관한 건	의정부시	완료	의견표명



연	민원명	소관부서 / 기관	처리결과	비고
41	김포 공영주차시설 관리 관련	김포시	완료	각하
42	평택 소사2지구 도시개발사업 공사 피해 관련	평택시	이송	평택시 소관
43	동두천시 미군 부지 내 출입패스 발급 규정 부당	미군사령부	완료	각하
44	경기상캠퍼스 갑질 조사 요청	경기문화재단	이송	경기문화재단
45	애견카페 허가 재검토 요청	남양주시	이송	남양주시 소관
46	한국추사서화예술대전 심사 부적정	(사)한국추사서예협회	완료	각하
47	보상 누락 지장물 재검토 요청	경기도시공사	완료	각하
48	재개발조합 관리 감독 소홀	의왕시	이송	의왕시 소관
49	불법 소각행위 단속 업무 소홀	연천군	이송	연천군 소관
50	(재심의)수도권 대중교통 환승할인 손실보전금 지급 요청	도 버스정책과	완료	의견표명
51	남한산성 도립공원 관리 관련 제도개선 요청	도 남한산성세계유산센터	이송	담당부서 소관
52	남한산성 도립공원 관리 관련 제도개선 요청	도 남한산성세계유산센터	이송	담당부서 소관
53	의왕시 건축허가 관련 관리감독 등 요청	의왕시	이송	의왕시 소관
54	화성시 수목장림 조성 허가 관련 공사 중지 명령 부적정	화성시	이송	화성시 소관
55	다산신도시 자금지구 내 가로등 이설 관련	경기도시공사	완료	심의안내
56	성남도시개발공사 주차공간 확보 요청	성남시	이송	성남시 소관
57	계획관리지역 내 휴게음식점 단서조항 해석 요청	광주시	완료	각하
58	오산한국병원 후문 펜스 철거 요청	오산시	이송	오산시 소관
59	오산한국병원 편법 약국개설 취소 요청	오산시	이송	오산시 소관
60	오산고용복지플러스센터 공무원 갑질조사 요청	오산시	이송	오산시 소관

연	민원명	소관부서 / 기관	처리결과	비고
61	즉석제조판매업 허가 관련 건축물 용도변경 보완요청 부당	양평군	이송	양평군 소관
62	수원고등지구 주거환경개선사업 사업시행자 위법 시정 요청	수원시	이송	수원시 소관
63	의정부시 건축공사 관련 피해 해결 요청	의정부시	이송	의정부시 소관
64	동두천시 미군 부지 내 출입패스 발급 규정 부당	미군사령부	완료	각하
65	고양시 오피스텔 사용승인 거부 부당	고양시	이송	고양시 소관
66	고양시 오피스텔 사용승인 거부 부당	고양시	이송	고양시 소관
67	주정차 위반 과태료 부과에 대한 이의신청	구리시	이송	구리시 소관
68	고양시 오피스텔 사용승인 거부 부당	고양시	이송	고양시 소관
69	공동주택관리사무소 독단행위 시정 요청	수원시	이송	수원시 소관
70	계획도로 지정 관련 위법 검토 요청	광명시	이송	광명시 소관
71	안산시 수암동 하천개선공사에 따른 불합리사항 개선 요청	안산시	이송	안산시 소관
72	도로개설에 따른 사인 잔여토지 수용 요청	내공사	이송	내공사 소관
73	성남시 "전국 최초 아동수당 100% 지급" 부적합	성남시	이송	성남시 소관
74	경기도 내 대한민국 영주권자 복지혜택 개선 요청	보건복지부 등	완료	각하
75	민원모니터 제보사항 부실 처리	화성시	이송	화성시 소관
76	평택시립수영장 장애인 수영프로그램 사용불가 명령 부당	평택시	이송	평택시 소관



## 02 홍보현황

옴부즈만은 옴부즈만 활동에 대한 도민들의 공감대를 확보하고 이해를 제고하기 위해 온라인 및 오프라인을 통한 다양한 홍보활동을 전개하였다. 경기도 옴부즈만 공식 홈페이지를 개설하여 옴부즈만 제도를 소개하고 고충민원 처리절차 등을 안내하였으며, 경기도 공식 블로그 및 SNS에도 글과 영상 등의 홍보콘텐츠를 게시하고, 시·군 홈페이지에의 배너를 게시하여 홍보하는 등 다양한 온라인 홍보를 활발히 진행하였다. 또한 G-Bus TV 동영상 광고, 도 및 시·군 민원실 홍보물 배포, 지역 언론 등을 통한 홍보 등 다양한 오프라인 매체를 활용한 폭넓은 홍보활동을 추진하였다.

### ▶ 온라인 홍보

#### | 경기도 옴부즈만 홈페이지 개설



#### | 경기도 대표 블로그 활용

그것이알고싶G

해결하기 어려운 민원 있나요? 경기도 옴부즈만 제도 이용하세요!

2017. 12. 11. 17:00

URL 복사



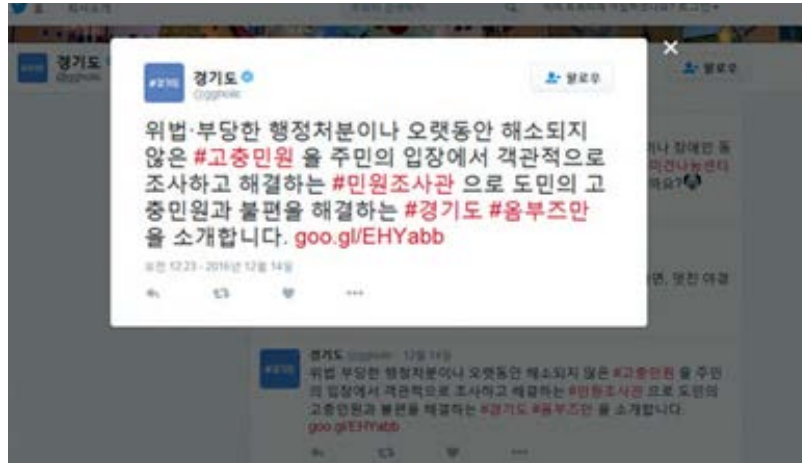
#### | 경기도 공식 SNS 활용

페이스북\_

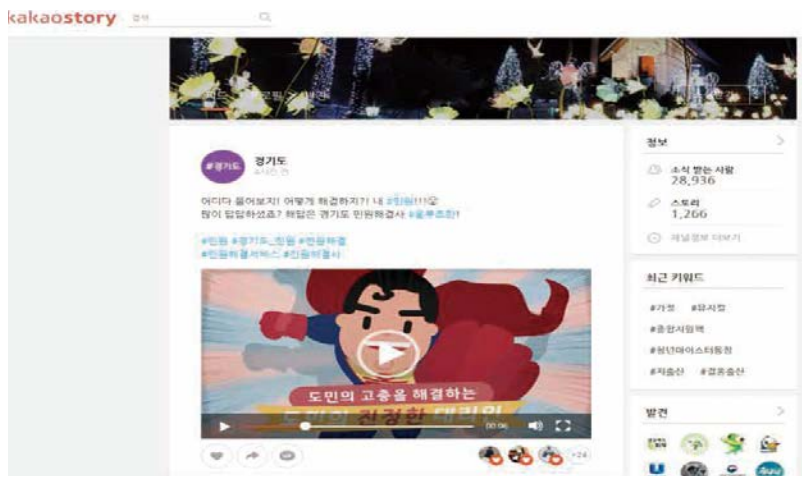




## 트위터\_



## 카카오스토리\_



## | 시군 홈페이지 배너 게시

## 배너 게시\_





## ▶ 오프라인 홍보

## | G-버스 TV



## | 전광판



## | 리플렛 &amp; 포스터

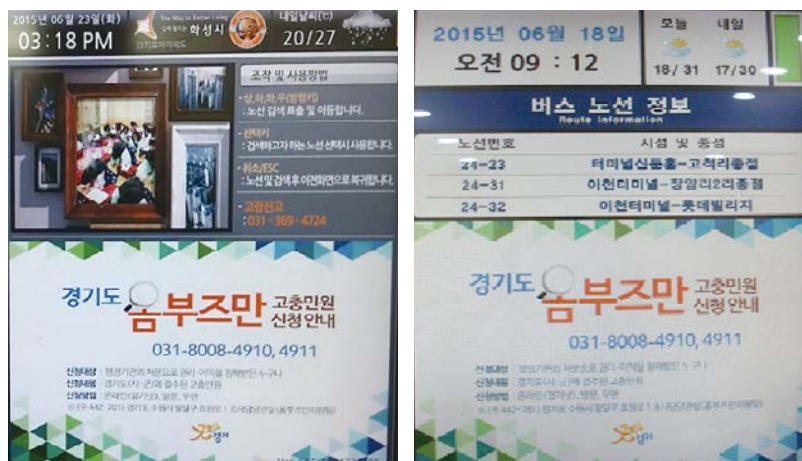




## | X-배너



## | 버스정류장 안내 전광판



## ▶ 옴부즈만 언론보도

## KBS NEWS

## '경기도 옴부즈만' 시행...고충 민원 해결

입력 2015.01.27 (09:52) 수정 2015.01.27 (15:26)

담성뉴스

경기도가 부당한 행정처분이나 고충 민원을 민원인 처지에서 조사하고 해결해 주는 옴부즈만 제도를 운영합니다.

경기도는 오늘 손교명, 조아라 변호사, 이두열 경희대 객원교수 등 7명에게 옴부즈만 위촉장을 수여했습니다.

옴부즈만은 고충 민원 등을 조사해 해당 기관에 시정 권고를 하거나 감사를 의뢰할 수 있습니다.

옴부즈만의 도움을 받으려면 경기도청 감사관실에 문의하거나 홈페이지를 통해 신청하면 됩니다.

경기도뉴스(KBS)는 <http://news.kbs.co.kr>, 무인전화 및 자막도금자

## 국민일보

www.kmib.co.kr

인쇄 취소

## '경기 옴부즈만' 출범... 전문가 위촉 도민 권리 보호 나서

입력 2015-01-28 03:45

오랫동안 해소되지 않은 고충민원이나 위법·부당한 행정처분을 민원인 입장에서 객관적으로 판단해 조사하고 해결하는 '경기 옴부즈만'이 출범했다. 경기도는 변호사, 변리사, 교수, 여성단체 관계자 등 분야별 전문가 7명을 경기도 옴부즈만으로 위촉하고, 옴부즈만 제도를 본격적으로 운영한다고 27일 밝혔다.

옴부즈만은 도와 산하기관을 비롯해 도의 사무를 위탁받은 시·군의 위법·부당하거나 소극적인 처분 또는 불합리한 행정제도로 인해 발생한 고충민원을 조사한다. 또 조사결과에 따라 시정권고·의견표명·조정·합의·제도개선 권고 등과 함께 위법부당한 업무처리를 발견하면 해당 기관에 감사를 의뢰할 수 있다.

수원=강희정 기자 kanghc@kmib.co.kr





## 제4장 주요 처리사례

제1절 2015년

제2절 2016년

제3절 2017년

제4절 2018년



# 01

## 2015년도 처리사례

### ○ 시정권고

1. 가정양육수당 소급 지급 요청
2. 교육사업자 선정결과 공개 요구
3. 농가창고 건축신고를 위한 도로지정 심의요구 부당
4. 제3경인고속도로 인접마을 생활불편 해소요청
5. 화도-운수 간(지방도 387호선) 도로 확포장공사 조기착공 요청

### ○ 의견표명

1. 취득세 부과처분 취소 요청
2. 경기도의료원 정년 연장 요청
3. 사유지 내 설치한 배수로 원상복구 요청

### ○ 제도개선권고

1. 등록 면허세 납부 이의신청
2. 건설기술용역업 등록 위탁업무 수행기관 복수지정 요청

### ○ 시정권고

#### 1. 가정양육수당 소급 지급 요청

▶ 피신청인 : 남양주시

▶ 민원내용

신청인은 셋째 자녀의 출생신고를 할 당시 담당공무원으로부터 가정양육수당에 대한 안내를 받지 못해 8개월 간의 양육수당 지원을 받지 못한바, 미지급된 가정양육수당을 소급 지급해 줄 것을 요청하였다.

▶ 의결결과 : 시정권고

▶ 판단 및 결론

피신청인이 법령의 구체적인 위임 없이 가정양육수당의 소급기한을 출생 후 60일까지로만 한정한 것은 법령의 취지에 부합한다고 보기 어렵다. 또한 양육수당 등의 필수적 안내를 규정한 보건복지부 지침과, 유사사례에 대한 경기도행정심판위원회의 재결(2015경기행심 715)에 비추어 볼 때 양육수당 지급이 적절하다고 판단된다.

따라서, 피신청인은 신청인에게 셋째 자녀의 가정양육수당을 신청일이 아닌 출생일로부터 소급하여 지급할 것을 시정권고한다.

### 처리결과 : 수용

출생월부터 미지급된 가정양육수당 8개월 분 160만 원을 소급 지급.



## 2. 교육사업자 선정 이의신청

▶ 피신청인 : 경기도(정보기획담당관)

▶ 민원내용

신청인은 2015년 1월에 피신청인이 공모한 “2015년 정보소외계층 집합정보화 교육기관 모집”에 지원하였으나 탈락하였다. 신청인은 피신청인의 선정 결과 비공개에 대하여, 심사 결과를 공개하고 신청인이 탈락한 사유를 알려주기를 요청하였다.

▶ 의결결과 : 시정권고

▶ 판단 및 결론

교육기관 선정은 상대평가인 만큼 평가 결과를 토대로 해당 기관의 부족한 부분이나 보완이 필요한 부분을 설명하기는 곤란하나, 신청기관이 평가에서 받은 우수 평가항목과 낮은 평가 항목에 대한 결과는 공개 가능한 것으로 판단된다.

따라서, 피신청인은 소외계층 정보화교육기관 선정 결과를 지원기관에서 알 수 있도록 향후 “정보소외계층 집합정보화교육기관 선정결과”를 별도 공고하고, 신청인이 평가에서 받은 우수 평가항목과 낮은 평가항목을 공개할 것을 시정권고한다.

처리결과 : **수용**

2016년 사업 수행 시 지원조건, 향후일정 등의 내용을 포함하여 별도로 공고할 예정이며, 신청인이 탈락한 사유에 대해서는 요청이 있을 시, 공공기관의 정보공개에 관한 법률에 위반되지 않는 범위 내에서 교육기관 선정결과를 공개할 계획.

## 3. 농가창고 건축신고 도로지정 이의신청

▶ 피신청인 : 안성시

▶ 민원내용

신청인은 신청인의 눈에 농가창고 건축신고를 하려 하였으나, 피신청인 허가부서에서는 기존에 농로로 사용되어 있던 제방도로를 도로로 인정하지 않고 별도의 도로지정을 받아야 한다고 보완요청하였다.

▶ 의결결과 : 시정권고

▶ 판단 및 결론

이 민원 지역은 도시지역으로 농가창고 허가(신고)는 시 건축위원회 심의를 거쳐 도로 지정을 받아야 하는 것이 원칙이나, 소규모 건축물에 대해 출입에 지장이 없다고 인정되어 건축위원회 심의 없이 도로로 인정할 수 있는 경우에 해당된다고 판단된다.

따라서, 피신청인은 제방 보강사업 집행목적에 맞게 시민의 교통편의 및 산책로 등으로 이용 가능하도록 자전거 표지판 및 바닥 표시 등에 대해 재검토를 요청한다.



[ 자전거 전용도로 표지판, 바닥 표시 ]



[ 자전거길 표지판 및 바닥 표시 ]

처리결과 : **수용**

피신청인은 해당 도로를 인정하여 건축신고 수리 처리 함



#### 4. 제3경인고속도로 인근 주민생활 피해

▶ 피신청인 : 경기도(도로정책과)

▶ 민원내용

신청인은 2010년 제3경인고속도로가 새로 생기면서 기존의 영동고속도로와 교차되는 지점(분기점)에 인접한 마을에 소음과 도로 배수로 악취 등이 발생하는 등 생활불편이 발생하여 이에 대한 해소를 요청하였다.



[ 마을에서 본 영동고속도로 ]

[ 제3경인고속도로 법면 및 배수로 ]

▶ 의결결과 : 시정권고

▶ 판단 및 결론

소음의 원인은 영동고속도로에서 발생한 소음이 제3경인고속도로 램프 구간 법면을 따라 마을에 전달되는 것으로 판단되어 한국도로공사(영동고속도로)와 제3경인고속도로 주식회사에 방음벽 설치를 권고하며, 기울기가 작은 도로 배수로는 제3경인고속도로로 하여금 단기적으로는 매달 정비를 실시토록 하고 향후 배수로 기울기 기준에 맞게 재정비 하도록 조치를 권고한다.

처리결과 : 수용

교통소음 완화를 위해 법면 수목식재 및 배수로 정기정비를 실시함.

#### 5. 화도-운수간(지방도387호선) 도로확장 요청

▶ 피신청인 : 경기도(도로정책과)

▶ 민원내용

신청인은 화도-운수간(지방도 387호선) 도로의 확포장공사가 수년째 진행되지 않아 주민들에게 불편을 주고 있으므로 공사의 조속한 추진을 요청하였다.

▶ 의결결과 : 시정권고

▶ 판단 및 결론

지방도 사업비 감액 등으로 현재 보상단계인 화도-운수 간(지방도 387호선) 도로 확포장공사는 현재 경기도 보상·설계 전 노선에 대해 타당성 재검토 용역 중으로 용역 결과에 따라 사업추진 우선순위 등이 결정되는 사안이므로, 관계기관으로 하여금 교통편의 제공 및 지역경제 활성화 차원에서 지방도 사업 예산확보 등을 적극 추진하도록 의견표명한다.

처리결과 : 수용

2016년 본예산 반영 (※ 2017년 본예산 50억 편성)



## ○ 의견표명

### 1. 취득세 부과 처분 취소 요청

#### ▶ 피신청인 : 화성시

#### ▶ 민원내용

신청인은 이 민원 부동산을 분양받을 당시, 공동주택을 최초로 분양받은 경우에 해당한다고 하여 「舊 지방세특례제한법」 제31조(임대주택 등에 대한 감면)에 따라 피신청인으로부터 취득세를 면제받았다.

그러나 피신청인은 2년 후인 2014년 11월 16일 신청인이 건축주로부터 공동주택을 최초로 분양받은 경우에 해당하지 아니한 것으로 판단하여 취득세 및 이에 따른 가산세를 부과하였다.

#### ▶ 의결결과 : 의견표명

#### ▶ 판단 및 결론

「舊 지방세특례제한법」 제31조는 임대주택공급을 활성화하고 임대사업자를 지원하기 위한 것으로, 이 민원 부동산의 경우 ① 없던 임대주택이 새로 공급되었고, ② 임대주택이 최초로 분양되었기에 입법 취지에 부합한다고 판단된다. 또한 이 건 민원의 공동주택은 단순한 용도 변경이 아닌 세대 간 내력벽, 출입문, 난방, 수도시설 등을 구분하여 4개 호실을 65개 호실로 구분등기 할 수 있게 하였으므로 새로 건축한 건축물로 보아야 할 것으로 보인다.

따라서, 신청인은 없던 공동주택을 새롭게 건축한 공급자로부터 '최초로 분양받은 임대사업자' 이므로 피신청인이 신청인에게 취득세를 면제한 것은 정당하다고 의견표명한다.

#### 처리결과 : 불수용

다수의 납세자가 유사한 민원을 제기하였으나 모두 과세가 정당하다는 결정이 있었음.

### 2. 경기도의료원 정년 연장 요청

#### ▶ 피신청인 : 경기도의료원

#### ▶ 민원내용

신청인은 1958년 11월생 직원으로, 2016. 1. 1.부터 시행되는 「고용상 연령차별금지 및 고령자 고용 촉진에 관한 법률」 제19조에 따라 정년을 60세로 연장하는 규정을 1개월의 차이로 받지 못하게 되었다. 이에 신청인은 1958년생 직원에게도 정년을 2년 연장하여 주거나 계약직으로라도 재채용하여 주기를 요청하였다.

#### ▶ 의결결과 : 의견표명

#### ▶ 판단 및 결론

피신청인은 「고용상 연령차별금지 및 고령자 고용 촉진에 관한 법률」의 입법 취지에 비추어 정년 연장의 혜택을 받지 못하는 신청인과 같은 사람들을 위하여 정년 퇴직자의 재고용에 대한 관련근거(규정) 등을 마련하는 등 구제방안을 위하여 노력하여야 할 것으로 판단된다. 따라서 피신청인은 2015년에 정년퇴직하게 되어, 2016년부터 시행되는 정년 연장의 혜택을 받지 못하는 임직원을 위하여 퇴직 후 재채용 등 구제 방안에 대하여 검토하도록 의견표명한다.

#### 처리결과 : 불수용

정년퇴직자 재고용 시 특혜시비와 기관 내 직원들의 승진기회 및 근로의욕 저해 등의 문제 발생이 우려됨



### 3. 사유지 내 설치한 배수로 원상복구 요청

▶ 피신청인 : 경기도(건설본부)

▶ 민원내용

피신청인은 〇〇~〇〇 간 도로 확포장 공사를 위해 신청인의 소유 토지에 무단으로 도로 배수로를 설치하였다.

▶ 의결결과 : 의견표명

▶ 판단 및 결론

신청인의 토지는 진입도로 목적으로 취득한 토지로, 〇〇~〇〇 도로공사 이전에는 기존 도로에서 진출입이 가능하였으나 도로공사 시 신청인의 토지와 접한 도로를 성토하여 신청인의 토지 진입에 어려움이 발생하였으므로, 피신청인은 현재 도로에서 신청인의 토지에 진입이 용이하도록 성토 등의 방법으로 고충을 해소하도록 의견표명한다.



[ 배수로 위치(2009년 항공사진) ]



[ 신청인 소유토지(2필지) ]

처리결과 : 수용

피신청인은 배수로 복개 후 일부 성토하기로 하고 그 시기와 성토 정도에 대해서는 신청인과 협의를 통해 조치하기로 함.

### ○ 제도개선권고

#### 1. 등록면허세 납부 이의신청

▶ 피신청인 : 용인시

▶ 민원내용

신청인은 2014년 12월 11일 피신청인에게 의료기기판매업 등록신고를 하고, 이에 대한 신고분 등록면허세를 납부하였다. 위 등록면허세 납부 시 담당 공무원이 정기분 등록면허세가 매년 1월에 부과된다는 안내를 사전에 하였다면 신청인은 12월에 의료기기판매업 신고를 하지 않고 1월에 하였을 것이나, 피신청인의 사전 안내가 없어 이종으로 납부하게 되었다.

▶ 의결결과 : 제도개선권고

▶ 판단 및 결론

피신청인의 처분이 위법하거나 부당하다고 보기는 곤란하나, 신청인과 같은 사례가 향후에도 발생할 수 있는바, 등록면허세 납부제도를 개선해야 할 필요가 있다고 판단된다.

따라서, 피신청인에게 주민이 등록면허세를 납부할 경우 신고분과 정기분면허세 납부제도에 대해 사전에 충분히 안내하고, 지방세납부고지서에 등록면허세 납부 관련 안내 문구를 명시하여 등록면허세 납부 안내제도를 개선하도록 권고한다.

처리결과 : 수용

납부고지서에 등록면허세 관련 안내문구를 명시하는 것으로 내용을 변경하여 제작하고, 관련 안내문을 제작 배포함.



## 2. 건설기술용역업 등록 위탁업무 수행기관 복수지정 요청

▶ 피신청인 : 경기도(건설기술과)

▶ 민원내용

2014년 5월 「건설기술진흥법 시행령」이 개정되어 시·도지사가 복수기관에 건설기술용역업 등록업무를 위탁할 수 있게 되었다. 그러나 피신청인은 2014년 5월 위탁업무 수행기관으로 “한국건설기술관리협회”만을 지정·고시하여 여전히 엔지니어링 사업자의 신고·등록에 대한 이중 부담이 발생하고 있으므로 “한국엔지니어링협회”도 위탁기관으로 지정하여 주기를 요청하였다.

▶ 의결결과 : 제도개선권고

▶ 판단 및 결론

건설기술용역업 등록업무 수행기관을 단수 또는 복수로 지정 하는 것은 피신청인의 재량행위로 판단된다.

이와는 별개로, 피신청인은 현 건설기술용역업 등록업무의 피위탁기관인 한국건설기술관리협회가 불필요한 회원가입 등을 유도하는 등의 문제에 대하여 관리·감독할 의무가 있으며, 도내 엔지니어링사업자와 기술사들이 「엔지니어링산업 진흥법」에 따른 신고나 「기술사법」에 따른 등록 후 「건설기술진흥법」에 따른 건설기술용역업 등록을 위해 다시 한국건설기술관리협회에 등록하고 있는 현 제도상의 문제점은 개선방안을 마련할 필요성이 인정된다고 판단된다.

따라서, 피신청인은 한국건설기술관리협회가 건설기술용역업 등록업무 수행 시 건설기술용역사업자들이 위 협회 회원으로 가입하지 않아도 불편함이 없도록 관리·감독하고, 건설기술진흥법에 따른 등록을 하기 위해서는 「엔지니어링산업 진흥법」 또는 「기술사법」에 따른 등록이 선행되어야 하는 이중등록 문제의 해소를 위하여 건설기술용역업 등록 위탁업무 수행기관을 복수로 지정할 것을 권고한다.

처리결과 : 수용

위탁업무 수행기관 복수 지정 [경기도 고시 제2016-5094호(2016.4.25.)]

# 02

## 2016년도 처리사례

### ○ 시정권고

1. 아파트 관리규약 개정 관련 시정지시 요청

### ○ 의견표명

1. 감면된 취득세의 추정 처분에 대한 이의제기
2. 농어촌도로 확포장공사 관련 이의신청
3. 도유림 매각 지연에 따른 이의제기
4. 토지 분할측량에 대한 이의제기
5. 다산신도시 전기차 충전소 설치 요청
6. 광역교통시설부담금 납부 재고지 요청
7. 아파트 옆 위험시설물 설치에 대한 이의제기

### ○ 제도개선권고

1. 자연재해에 따른 재난지원금 지원 요청

### ○ 합의권고

1. 옴부즈만 처리결과 이행 불성실 감독 요청

### ○ 심의안내

1. 토지 매매변경에 따른 기납부한 지방세 환급요청
2. 국지도98호선 중앙분리대 철거 및 신호등 설치 요청



## ○ 시정권고

### 1. 아파트 관리규약 개정 관련 시정지시 요청

▶ 피신청인 : 남양주시

#### ▶ 민원내용

신청인이 거주하는 아파트 관리규약개정(안)이 경기도 공동주택관리규약 준칙과 맞지 않아 피신청인을 방문하여 해당 아파트 관리규약의 법령 위반여부 확인 및 행정지도를 요청하였으나, 피신청인은 주택법령 위반사항이 없다고 종결처리하였다.

▶ 의결결과 : 시정권고

#### ▶ 판단 및 결론

관리규약에서 직접 정해야 할 사항과 관리규약에서 입주자대표회의에 위임할 수 있는 사항은 구분하여야 할 것으로 판단되며, 관리규약 개정안 제52조제2항제3호에서 정보공개청구를 제한할 수 있도록 한 규정은 관리주체의 자의적 적용소지가 있을 뿐 아니라 「주택법」 제45조제4제2항에 위반된다고 판단된다.

따라서 피신청인에게 신청인이 거주하는 아파트 관리규약 개정(안) 제27조제2항제14호 및 제15호를 개정(안) 제36조로 이동·신설하여 경기도 공동주택관리규약 준칙 제36조와 같게 하거나 취지에 맞게 규정하고 개정(안) 제52조제2항에 대해서도 경기도 공동주택관리규약 준칙 제52조제2항과 같게 하거나 취지에 맞게 규정하도록 해당 아파트에 시정·지시할 것을 권고한다. 또한 법리 해석과 관련한 민원이 반복·지속적으로 제기되는 사항에 대해서는 상급기관의 의견청취 및 법률자문 등 필요한 조치를 하도록 권고한다.

## ○ 의견표명

### 1. 감면된 취득세의 추징 처분에 대한 이의제기

▶ 피신청인 : 포천시

#### ▶ 민원내용

신청인은 2013년 7월 농업회사법인 ○○수련원을 설립하고 ○○영농조합법인으로부터 토지 43,493㎡를 매입하였다. 신청인은 피신청인에게 조경수 식재(화초) 및 버섯 재배시설의 임야경영 사업계획서를 제출하였고, 피신청인은 「지방세특례제한법」 제11조에 따라 취득세 등 지방세를 감면하였다.

신청인은 2011년 7월 위 토지에 대해 관광농원개발사업을 추진하려고 하였으나, 피신청인은 ○○영농조합법인이 관광농원개발사업으로 기존에 승인받은 13,204㎡의 관광농원 개발사업이 완료된 후 나머지 토지(30,289㎡)에 대해 검토하여 준다고 구두로 안내하였다.

이후 신청인은 2015년 11월 피신청인으로부터 이 민원의 토지에 대해 '지방세 감면 후 추징사유 발생에 따른 지방세 과세예고 고지'를 통보받았다.

▶ 의결결과 : 의견표명

#### ▶ 판단 및 결론

이 민원의 토지 중 관광농원사업 토지 13,204㎡는 영농으로 판단된다. 그러나 그 외의 토지 30,289㎡는 현재 임야 상태로 있으며, 관광농원사업 완료 후 검토하기로 하였다는 신청인 주장은 근거가 없다.

따라서 이 민원의 토지에 대해 관광농원개발사업 토지와 관광농원개발사업 외의 토지로 구분하여 볼 때, 관광농원개발사업 토지 13,204㎡에 대해서는 피신청인이 영농이 아니기 때문에 부과한 지방세 과세 처분은 취소하는 것이 타당하다고 판단된다.

따라서, 이 민원의 토지가 감면대상이라고 주장하는 신청인 주장 중 관광농원개발 사업을 하고 있는 13,204㎡에 대해서는 신청인 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되므로 이에 대한 지방세 78,346,080원의 부과처분을 취소할 것을 의견표명한다.

## 처리결과 : 수용

해당 아파트 입주자대표회의에 시정명령 처리함. (관리규약 변경 신고 시 반영 여부 관리·감독 예정)





[전경]



[ 사과나무 식재(일부) ]



[ 전경 ]



[ 비닐하우스 내부 전경 ]

### 처리결과 : 수용

13,204㎡에 대해 부과처분을 취소하여 변경과세함.

## 2. 농어촌도로 확포장공사 관련 이의신청

### ▶ 피신청인 : 이천시

### ▶ 민원내용

피신청인이 ○○건설의 골프장 건설에 따른 진출입로 확보에 있어, 기존 도로선형을 이용하지 않고 신설구간으로 확포장하는 것으로 계획을 세운 것은 교통소음 및 분묘이장 문제 등으로 불합리하며 편입될 토지주의 의견제출 기회를 주지 않고 주민공청회를 개최한 것은 부당하다.

### ▶ 의결결과 : 의견표명

### ▶ 판단 및 결론

피신청인이 신청인에게 직접적인 의견 제출기회를 주지 않은 것은 「도로법」 제26조에 따른 의견청취를 적극적으로 이행한 것이라 볼 수 없다. 또한 현재 ○○리 마을주민과 토지주와의 마찰, 시행청과 토지주와의 마찰로 인해 주민 간 갈등이 심화되고 있는 상황이다. 따라서, 도로에 편입될 토지주의 의견을 청취할 수 있도록 제3의 전문기관에서 적정성 검토를 하여 토지주와 마을주민 등 관계인들이 참여하는 주민공청회를 다시 개최하고 도로 선형을 재검토해야 할 것을 의견표명한다.

### 처리결과 : 수용

제3의 전문기관 선정에 따른 적정성 검토 실시 및 토지주가 참석한 주민 공청회를 개최함.



### 3. 도유림 매각 지연에 따른 이의제기

▶ 피신청인 : 경기도(회계과)

#### ▶ 민원내용

신청인은 도유림 내 건물 소유자로, 건물의 증축 및 진입로가 필요하여 도유림 관리부서인 경기도산림환경연구소를 방문하여 매각을 요청하였다. 경기도산림환경연구소는 2015년 10월 신청인의 요청에 따라 피신청인에게 공유재산 내 사유 건물부지 분할 용도폐지 승인을 공유재산심의회 안건으로 제출하였으나 피신청인은 공시지가가 너무 낮게 책정되어 매각을 보류하였다.

▶ 의결결과 : 의견표명

#### ▶ 판단 및 결론

이 민원 필지는 사유 건물이 30년 이상 점유하고 있어 행정재산이 사실상 행정목적으로 사용되지 않고 있으며, 신청인이 건물을 수련원 등으로 사용할 수 있도록 증축 및 진입로 설치를 원하고 있고, 건물 주변에 잡초와 잡목이 무성하게 자라도 도유림이라 관리할 수 없어 매각을 간절히 요청하고 있으므로 해당 필지에 대하여 분할 용도폐지하는 것이 타당하다고 판단된다.

따라서, 피신청인에게 「공유재산 및 물품 관리법 시행령」 제8조에 따라 공유재산 내 사유 건물 부지 분할 용도폐지를 승인하여 줄 것을 의견표명한다.

### 4. 토지 분할측량에 대한 이의제기

▶ 피신청인 : 고양시

#### ▶ 민원내용

신청인은 1978년 11월 소유 토지에 대한 분할측량을 실시하여 1978년 12월 분할된 토지 중 일부(이하 “쟁점토지”)를 매도하였다. 이후 쟁점토지는 또다른 사람에게 매수되었다.

이후 현재 쟁점토지의 소유자가 2005년 11월 경계복원측량을 실시한 결과 신청인 소유 토지 상의 건물(이하 ‘이 민원 건물’)이 쟁점토지 일부를 침범한 사실을 확인하고, 신청인에게 이 민원 건물이 침범한 토지 부분(약 27㎡)에 대한 철거를 요구하였다.

신청인은 정확한 경계측량 확인을 위하여 2012년 12월 경기도지방지적위원회에 지적측량 적부심사를 청구하였으나, 1978년 분할측량당시 경계선에 건물이 저촉되었는지는 확인할 수 없으며 2005년 경계복원측량은 경기도지방지적위원회에서 실시한 조사측량 성과와 상호 부합한다는 사유로 기각 결정을 받았다. 신청인은 2013년 6월 중앙지적위원회에 지적측량 적부재심사를 청구하였으나 기각되었다.

▶ 의결결과 : 의견표명

#### ▶ 판단 및 결론

지방지적위원회와 중앙지적위원회의 경계측량 성과도와 분할측량 성과결정과 상호 부합하는 것으로 확인되며, 1960년 이 민원 건물 건축 당시와 현재 이 민원 건물의 건축선은 동일한 것으로 판단되므로, 이 민원 토지는 경계측량의 오류가 아닌 1978년 분할측량 당시의 잘못(오류)이 있다고 판단된다.

위 판단사실은 신청인의 “토지 분할측량에 대한 이의제기” 민원은 1978년 해당 건물을 경계로 분할측량되었다는 신청인 주장과 상반되기는 하나, 지적소관청인 피신청인이 1978년 분할측량 성과결정에 대한 검사를 소홀히 하지 않았다면 잘못된 분할측량 성과결정 등록에 따른 토지소유자(신청인 및 쟁점토지 소유자) 간의 갈등이 발생되지 않았을 것임이므로, 피신청인은 한국국토정보공사와 협의하여 토지 소유자 간 갈등을 원만히 해결할 수 있도록 대책을 마련하는 등 적극적으로 노력하도록 의견표명한다.

#### 처리결과 : 수용

2017. 2월 용도폐지, 2017. 11월 매각





[ 옴부즈만 현장조사 및 현장사진 ]

#### 처리결과 : 수용

민원처리 전담 담당자 지정 및 관계기관 회의 등 해결방안을 모색함.

※ 행정적, 사인간 재산권 사항에 따른 한계로 해결이 어려움.

### 5. 다산신도시 전기차 충전소 설치 요청

▶ 피신청인 : 경기도시공사

▶ 민원내용

신청인은 현재 건설 중인 다산신도시 ○○아파트 입주예정자로, 공동주택에 전기차 충전소를 의무적으로 설치하도록 「환경친화적 자동차의 개발 및 보급 촉진에 관한 법률」이 개정('16. 4. 28. 시행)됨에 따라, 시공사인 피신청인에게 아파트 내에 전기차 충전소를 설치하여 주기를 요청하였으나 설치할 수 없다는 답변을 받았다.

▶ 의결결과 : 의견표명

▶ 판단 및 결론

신청인이 입주 예정인 ○○아파트는 법령상 전기차 충전소의 의무설치 대상에는 해당되지 않으며 이미 건축이 상당부분 진행된 상태이므로, 다른 입주민들의 설치반대 민원이나 보다 많은 신도시 내 주민들의 접근성 등을 고려하여 해당 아파트 단지가 아닌 다산신도시 공공시설 내에 설치하는 것이 타당하다고 판단된다.

따라서, 피신청인은 신청인에게 해당 아파트 단지가 아닌 다산신도시 내 체육공원1호 노외주차장에 전기차 충전설비(급속 2대, 완속 2대)가 2016년 말까지 완공될 예정임을 안내하고, 경기도지사는 공동주택 충전기 설치 의무화 관련 법령이 개정되면 적극적으로 조례에 반영하여 앞으로 신축되는 공동주택에 조례에 맞는 전기차 충전소가 설치될 수 있도록 의견 표명한다.

#### 처리결과 : 수용

2016. 3. 13. 의결 내용을 반영한 「경기도 전기자동차 이용 활성화 지원 조례」 공포(충전시설 설치 의무 조항은 2016. 6. 12.부터 시행)



## 6. 광역교통시설부담금 납부 재고지 요청

▶ 피신청인 : 부천시

▶ 민원내용

신청인은 ○○구역 주택재건축정비사업조합 대표자로서, 2014년 9월 22일 피신청인로부터 사업시행인가를 받았다. 피신청인이 2015년 6월 9일 신청인에게 광역교통시설부담금 340,976천원을 부과하자, 신청인은 납부기한 전인 2016년 5월 23일 사업시행변경인가를 받아 부담금이 변경 되었으므로 「대도시권 광역교통관리에 관한 특별법 시행령」 제17조제2항에 따라 적절한 납부기한을 정하여 광역교통개선부담금 변경납부고지서를 발급하여 주기를 요청하였다. 그러나 피신청인은 기존에 고지된 납부의무가 없어지는 것은 아니며 변경된 금액에 대해서만 고지서를 재발급할 예정이라고 답변하였다.

▶ 의결결과 : 의견표명

▶ 판단 및 결론

피신청인은 「대도시권 광역교통관리에 관한 특별법 시행령」 제17조제2항에 따라 광역교통시설 부담금 납부기한 전에 부담금 변경의 사유가 발생한 때에는 부담금을 새로이 산정하여 신청인에게 지체없이 변경고지서를 발송하여야 한다. 그러나 피신청인은 변경 사유를 인정한 때로부터 1개월 정도 후인 2016년 6월 18일경에 변경고지서를 발송할 예정이라고 답변하여, 신청인이 정해진 납부기한(2016. 6. 8.)을 지키지 못해 가산금이 부과될 상황에 처하게 되었다. 「대도시권 광역교통 관리에 관한 특별법」 제11조의4를 볼 때, 가산금 부과는 기속행위가 아니며 최초 고지한 납부기한 내에 반드시 부담금이 전액 징수되어야 할 필요성도 적다고 판단된다. 따라서 피신청인은 신청인에 대하여 「대도시권 광역교통 관리에 관한 특별법」 제11조의4제5항에 따른 가산금은 부과하지 않고 동법 시행령 제17조제2항에 따라 적절한 납부기한을 정하여 변경된 납부고지서를 발급하도록 의견표명한다.

처리결과 : 수용

가산금을 미부과하고, 변경 납부고지서 발급을 완료함.

## 7. 아파트 옆 위험시설물 설치에 대한 이의제기

▶ 피신청인 : 경기도시공사

▶ 민원내용

신청인은 다산신도시 내 ○○○○○○ 아파트 거주자로서, 피신청인이 해당 아파트와 인근 중학교의 지근거리 교차로에 주유소 및 가스공급시설을 설치할 계획에 대해, 향후 주변 교통 혼잡 및 학생들의 안전사고 발생 등이 우려됨에 따라 해당 시설의 이전을 요구하였다.

▶ 의결결과 : 의견표명

▶ 판단 및 결론

이 민원의 주유소 등 설치 예정부지는 왕복4차로의 4지 교차로에 위치하고 있어 주유소를 이용하는 진·출입 차량과 보행자간 교통사고의 위험이 있으며 차량 합류에 따른 병목현상 발생으로 심각한 교통 흐름 방해가 예상되어질 뿐만 아니라 지근거리 유치원(예정)과 중학교가 위치하고 있어 통학하는 아이들의 안전사고 발생이 우려되므로, 개발지구 내 대체부지를 검토하여 이전 설치하는 것이 바람직할 것으로 판단된다. 또한 이전 설치 시에도 인근 주민들이 안전사고에 대한 불안감이 들지 않도록 안전시설물 설치기준을 강화하여 설치할 필요가 있을 것으로 보인다.

따라서 피신청인에게 ○○○○○○ 아파트 인근 ○○○○ 공공주택지구 주유소 및 가스 공급시설은 안전시설물(안전옹벽 등) 설치기준을 강화하여 개발지구내 대체부지를 검토하여 이전 설치하도록 의견표명한다.

처리결과 : 수용

주유소용지를 근린생활용지로 변경

※ 국토교통부고시 제2017-635(2017.09.27.)호 (남양주다산신건 공공주택지구 지구계획 제7차 변경 승인 고시)



## ○ 제도개선권고

### 1. 자연재해에 따른 재난지원금 지원 요청

▶ 피신청인 : 경기도(재난안전본부장)

#### ▶ 민원내용

신청인은 경기도○○소방서가 2016년 3월 5일 신청인의 주택에 발생한 화재의 원인을 자연적 요인/자연적 재해(낙뢰)로 확인한바, ○○시 재난부서에 재난지원금을 신청하였으나 신청인의 주택 피해가 반파 이상의 피해에 해당되지 않기 때문에 재난지원금 지급대상이 아니라는 답변을 받았다. 이후 신청인은 피신청인에게 「경기도 지역재난 피해 지원에 관한 조례」상 소파 지원 가능 여부에 대하여 문의한 결과 조례 지원대상이 아니라는 답변을 받았다.

▶ 의결결과 : 제도개선권고

#### ▶ 판단 및 결론

낙뢰로 인하여 발생한 재해는 「경기도 지역재난 피해 지원에 관한 조례」 제6조제1호 후단의 재난의 책임규명이 어려운 경우라고 보아야 할 것이고 이에 대하여 재난의 원인을 알 수 있는 경우에 해당하므로, 지원대상이 아니라는 피신청인의 해석은 조례의 적용범위를 지나치게 축소한 것이다.

따라서 신청인의 경우는 조례 제6조제1호 후단에 해당하여 재난피해에 따라 보상을 받을 수 있는 경우로 보아야 할 것이며, 아울러 위와 같은 피신청인의 해석은 자연재난과 사회재난에 대한 구분 없이 지원대상을 규정한 조례의 문구에서 비롯된 것이므로, 추후 논란의 여지가 없도록 조례를 개정하도록 제도개선을 권고한다.

## ○ 합의권고

### 1. 옴부즈만 처리결과 이행 불성실 감독 요청

▶ 피신청인 : 이천시

#### ▶ 민원내용

신청인은 2015년 경기도 옴부즈만에 “농어촌도로 확포장 공사로 변경된 도로 선형에 대한 이의제기” 민원을 제기하여 경기도 옴부즈만이 2016년 3월 31일 의견표명한 사항에 대하여, 피신청인이 불성실한 행위를 하고 있으므로 지도점검 및 관리감독하여 줄 것을 요청하였다.

▶ 의결결과 : 합의권고

#### ▶ 판단 및 결론

신청인의 입장에서는 ○○연구원이 제3의 기관으로서 적격하다고 보기 어렵고, 이천시에서 제출한 추가 자료를 포함하여 기술적인 부분에 대한 검토 등이 다소 미흡한 부분이 있다고 판단된다.

따라서, 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제30조에 따른 권고 및 의견표명한 사항에 대한 이행실태를 확인·점검하는 차원에서, 피신청인에게 민원인이 수급할 수 있는 제3의 기관을 새로이 선정하여 도로선형의 적정성 검토를 다시 수행할 수 있도록 권고한다.

### 처리결과 : 기타종료

「경기도 지역재난 피해 지원에 관한 조례」가 「경기도 사회재난 구호 및 복구 지원에 관한 조례」로 개정되어 개정 대상 내용이 삭제됨.



## ○ 심의안내

### 1. 토지 매매변경에 따른 기납부한 지방세 환급요청

#### ▶ 피신청인 : 파주시

#### ▶ 민원내용

신청인은 2015년 12월 11일 국방부로부터 매수한 토지 2필지 중 1필지가 대각선으로 가로 지르는 현황도로(농로)로 이용되고 있음을 확인하여, 2016년 3월 15일 국방부와 국유재산 매매변경(2필지→1필지) 계약을 체결하고 피청구인에게 변경된 취득가액 34,748,800원에 대한 취득세 등 지방세 총 1,181,440원을 재신고·납부하였다.

이후 신청인은 국유재산 변경계약으로 인한 사항으로 2필지 매매에 대한 지방세 1,522,240원을 환급받고자 하였으나, 피신청인은 변경된 취득가액으로 중복 납부한 지방세 1,181,440원만 환급하였다.

#### ▶ 의결결과 : 심의안내

#### ▶ 판단 및 결론

이 민원 조사 중인 2016년 8월 18일 신청인이 파주시 지방세 경정청구 처리 결과에 대하여 경기도지사에게 지방세 이의신청을 함에 따라, 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제21조에 따라 내부종결하고 민원인에게는 지방세 이의신청 결과에도 민원인의 고충이 해결되지 않을 경우에는 경기도 옴부즈만에 다시 민원을 신청할 수 있도록 안내한다.

### 2. 국지도98호선 중앙분리대 철거 및 신호등 설치 요청

#### ▶ 피신청인 : 경기도(건설본부)

#### ▶ 민원내용

신청인이 경영하는 창고물류업체 소재지 인근에는 유사 업체가 다수 입주해 있어 120여 대의 차량들이 택배분류·집하·배송을 위해 수시로 드나들고 있다. 그러나 위 지역에서 의정부·양주 방향으로 가기 위해서는 반대 방향으로 수 km 떨어진 교차로까지 가서 회차할 수밖에 없어, 업체들의 시간 및 경제적 손실이 발생하며, 불법유턴이 횡행하여 교통사고 발생이 우려되고 있다.

이에 신청인은 위 지역에서 서울방향으로 바로 진입이 가능하도록 중앙분리대 철거 및 교통 신호등 설치를 요청하였다.

#### ▶ 의결결과 : 심의안내

#### ▶ 판단 및 결론

이 건 민원은 국토교통부 및 국민권익위원회에 민원이 제기되어 도로관리청인 道 건설본부에서 교통안전성 등에 대한 판단을 위해 관할 경찰서 및 도로교통공단의 의견을 받아 종합적인 검토 후 처리할 계획이므로, 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제21조 규정에 따라 내부종결하고, 민원인에게는 고충이 해결되지 않을 경우 경기도 옴부즈만에 민원을 다시 신청할 수 있도록 안내한다.



## 03 2017년도 처리사례

### ○ 의견표명

1. 고양문화관광단지 도시개발사업 조기 준공 요청
2. 가정양육수당 소급 지원 요청
3. 다산신도시 송전선 이설 요청
4. 경기도 정보통신망 인프라 구축 사전규격 관련 재검토 요청
5. 창현 파복하우스 마을회관 건립 요청
6. 장애인 지역사회 재활시설 종사자 특수근무수당 지원 요청
7. 창업 초기 기업에 대한 보증 요건 완화 요청

### ○ 제도개선권고

1. 김포양촌산업단지 생활대책용지 재분양 수의계약 요청
2. 경기도 청년구직지원금 취업성공수당 지급대상 제외 부당

### ○ 심의안내

1. 아파트 관리규약 개정(안) 시정 요청
2. 안산시 M버스 및 광역버스 증차 등 요청
3. 농산물 산지유통시설 농로 사용 허가 요청

### ○ 의견표명

#### 1. 고양문화관광단지 도시개발사업 조기 준공 요청

▶ 피신청인 : 경기도시공사

▶ 민원내용

신청인은 2013년 1월 한류월드 부지 내 A3용지(호텔업시설)에 대해 경기도시공사와 매매 계약을 체결한 수분양자이다. 신청인은 토지매매대금 마련을 위한 금융대출 및 호텔사업 투자자 유치 등을 위해 해당 토지에 대한 소유권 이전이 시급한 상황이나, 피신청인의 사업단계 조정 및 도시개발사업 준공일자 연기에 따라 사업 추진에 큰 어려움을 겪고 있어 사업단계 조정(3단계→2단계)을 요청하였다.

▶ 의결결과 : 의견표명

▶ 판단 및 결론

A3용지의 사업 단계 조정을 위해서는 상당한 기간이 소요될 것으로 예상되나 2단계 사업기간은 2017년 3월 31일까지이므로 A3용지를 2단계 사업으로 조정하는 것은 불가능한 것으로 보인다.

이에 신청인의 고충 해결을 위한 가장 현실적인 방안은 3단계 사업기간을 최대한 단축시키는 것으로 판단되는바, 피신청인과 공동시행자인 경기도 한류월드사업단은 고양문화관광단지 도시개발사업 3단계 준공이 조속히 이루어질 수 있도록 도시개발사업 2단계 사업 추진과 동시에 3단계 사업 추진을 병행하고, 관련 행정처리 기간을 최대한 단축할 수 있도록 행정적 노력을 하도록 의견표명한다.

아울러 개발사업의 공익성을 확보하고 민간의 신뢰를 보호하기 위하여, 경기도 내 도시개발사업에 있어서 경기도시공사 등이 주체가 되어 체결하는 토지분양 내지 매매계약의 경우 도시개발사업이 일정 기간 지연되는 경우에는 매수자가 불이익을 감수하되 일정 기간을 초과하는 경우에는 지급된 금액에 대한 이자 상당액을 잔금에서 공제하는 방식의 내용을 계약서에 구체적으로 명기할 것을 권고한다.





[ 의견청취 ]



[ 관계기관 합동회의 ]

### 처리결과 : 수용

2017.08.14. 3단계 준공 (당초 2017.09.30. 예정)

※ 사업지연의 원인 및 기간이 다양할 것임에도 "일정기간"을 일률적으로 정하기에는 어려움이 있을 것으로 예상되며, 매도인과 매수인의 귀책사유 없이 사업지연이 장기화된 경우 매도인에게 그 책임을 모두 부담 하도록 할 수도 없다고 보여지는 등 계약서에 구체적으로 명기하기는 현실적으로 어려움

## 2. 가정양육수당 소급 지원 요청

### ▶ 피신청인 : 용인시

### ▶ 민원내용

신청인은 어린이집 퇴소 처리 시 보육료 지원이 자동으로 양육수당 지원으로 이어진다고 생각하여, 둘째 자녀의 어린이집 퇴소 이후 보육료 지원을 양육수당으로 변경 신청 하지 않았다가 10개월이 경과하여 양육수당 미지원 사실을 인지하였다. 해당 주민센터에 확인하였으나 소급 지원 불가 답변을 받았다.

### ▶ 의결결과 : 의견표명

### ▶ 판단 및 결론

신청인이 실제로 보육 등에 관한 비용 지원을 받고 있지 아니한 영유아의 보호자에 해당함에도 현재 시스템 상의 한계(보육통합시스템과 사회보장시스템의 미연계 등)를 들어 「영유아보육법 시행규칙」 제35조의8 제1항 제2호에 해당하는 사전 고지 의무 대상에 해당하지 않는다고 해석하는 것은 타당하지 않다. 아울러 전 계층 무상 보육 실시의 기본 취지에 따라 출생만 하면 지원 조건을 충족시킨다고 판단되는 점이나 미지급된 금액의 규모 상 사전 안내를 받았다면 반드시 신청하였을 것으로 보이는 점 등을 종합적으로 고려하여 볼 때, 신청인에게 양육수당을 소급 지원하는 것이 타당하다고 판단된다.

따라서, 피신청인은 신청인에게 어린이집 퇴소 후 어떠한 비용 지원도 받지 못한 시점부터 가정양육수당을 소급하여 지급할 것을 의견표명한다.

또한 신청인과 같은 경우를 행정기관에서 인지할 수 있는 방법이나 수단이 없다는 것이 문제점으로 보이는바, 이를 위해 관계 행정기관인 경기도지사(보육정책과)는 보육시설을 퇴소하는 영유아의 보호자에게 안내가 이루어질 수 있도록 관련 기관을 대상으로 행정지도하고, 유관기관에 협조를 요청하며, 지침 등 세부 규정 제정을 통해 사전 고지 의무를 강화하고, 가정양육수당과 관련된 민원을 종합적으로 분석하여 시·군 담당자 및 민원인 등에게 사례를 전파할 것을 권고한다.

### 처리결과 : 불수용

- [용인시] 가정양육수당의 '신청주의'와 '불소급' 원칙은 관련 법과 지침에서 명시하고 있는 내용으로 전국이 동일한 기준으로 적용하고 있으므로 소급지원은 불가함.
- [경기도 보육정책과] 시·군 등 관련 기관 대상 협조 공문 발송, '영유아보육 프로세스 개선 방안' 반영 건의를 위해 보건복지부 협조 공문 발송 완료



### 3. 다산신도시 송전선 이설 요청

▶ 피신청인 : 경기도시공사

▶ 민원내용

신청인은 다산신도시 진건지구 B-2블럭 입주예정자로, 진건지구 B-2블럭과 B-6블럭 사이의 도로에 B-2블럭 쪽 인도에 1m 깊이로 지중화 설치 예정인 154kv의 송전선의 전자계 노출로 인하여 인체 건강에 악영향 등이 우려되므로 송전선을 도로 중간 5m 깊이로 이동 매설해 줄 것을 요청하였다.

▶ 의결결과 : 의견표명

▶ 판단 및 결론

송전선로 이설을 위해서는 규정 위반 및 자계 영향에 따른 인체 유해성 등이 명확하게 입증되어야 할 것이나 해당 시설과 관련하여 규정을 위반한 사항은 확인할 수 없으며 현장의 자계를 실시 측정한 결과( $0.37 \sim 0.05\mu T$ )가 기준치( $83.3\mu T$ ) 보다 매우 낮게 나온 점 등을 고려할 때 송전선로 이설을 요청하는 신청인의 요구사항을 수용하는 것은 어려울 것으로 판단된다.

다만 신청인이 진건지구 입주 후에도 지중 송전선에서 발생하는 전자계로 인한 인체 유해성에 대한 우려가 없도록, 피신청인은 전기공급설비 관로공사가 완료된 후 정상적으로 통전(通電)되고 있는 상태에서 신청인 입회 하에 자계를 측정하고, 「전기설비기술기준」 제17조에서 규정하고 있는 허용 기준치를 초과할 시 자계를 낮추거나 차단할 수 있는 보완조치를 취하도록 의견표명한다.

아울러, 송전선의 지중화가 점차 일반화되고 있는 추세이므로 향후 택지개발사업 등을 추진함에 있어 입주예정자들이 지중화 송전선으로 인한 전자계 피해 등을 우려하지 않을 수 있도록 전문기관 연구 용역 등을 통해 “지중화 전기공급시설 공사” 자체 가이드라인 등을 마련하여 운영하는 방안을 검토하도록 권고한다.

#### 처리결과 : 수용

- 통전 후 한국전력공사 협조에 따라 민원인 입회 하에 전자계 측정 예정
- 관련부서 협의 중으로 협의결과에 따라 반영 예정

### 4. 경기도 정보통신망 인프라구축 사전규격 관련 재검토 요청

▶ 피신청인 : 경기도(정보통신보안담당관)

▶ 민원내용

신청인은 피청구인이 최근 발주한 「경기도 정보통신망 인프라 구축 사업」의 사전규격 공고에 대하여, 예산액에 비해 과도한 사양을 요구하는 내용이 공고되어 통신사업자에게는 예산금액을 넘어서는 투자비가 산정되며 관련 장비를 납품하는 중소기업에게는 상위 사양의 장비를 저가에 납품할 수 밖에 없는 구조가 발생하므로 적절한 사양으로 제안규격을 재검토할 것을 요청하였다.

▶ 의결결과 : 의견표명

▶ 판단 및 결론

향후 5년간 경기도 정보통신망의 안정적 운영을 위하여 피신청인이 기존 장비의 규격을 상향 조정해야 할 충분한 사유는 있어 보인다.

그러나 피신청인이 신청인의 주장을 일부 수용하여 요구 규격을 수정한 부분 외에도 백본 장비사양의 처리용량에 대해 달리 해석되는 부분, 웹방화벽 및 위협관리시스템 등의 특정 제품 오해 소지 등에 대하여도 과도한 사양 또는 특정 제품의 규격이라 여겨지는 부분들은 없는지 제안 내용에 오해의 소지는 없는지 면밀히 살펴보아야 할 필요는 있다고 판단된다.

피신청인은 신청인의 요구사항을 면밀히 검토하여 향후 5년 동안의 데이터 수요 변화를 감안한 경기도 정보통신망 인프라 구축 사업의 제안 내용이 사업규모에 비해 과도한 사양은 없는지, 특정 제품의 규격은 없는지 여부를 재확인하고, 업체의 입장에서 오해의 소지가 없도록 기존 제안 내용을 충분히 검토할 것을 의견표명한다.

#### 처리결과 : 수용

신청인의 재검토 요구사항 중 본청 및 시군백본 사양을 제외한 4가지 사항에 대해 일부 규격 수정 및 오해의 소지가 없도록 문구 수정 완료



## 5. 창현 파복하우스 마을회관 건립 요청

▶ 피신청인 : 경기도시공사

### ▶ 민원내용

신청인은 창현 파복하우스 건립으로 일조권 침해 등 지역주민의 피해가 예상되므로, 파복하우스 부지 전체 중 주택부지를 제외한 잔여부지(604㎡)에 지역 주민이 공동으로 이용할 수 있는 마을회관을 신축하여 줄 것을 요청하였다.

▶ 의결결과 : 의견표명

### ▶ 판단 및 결론

창현 파복하우스는 50호 미만의 소규모 주택으로 「공공주택 업무처리지침」 제34조의7 규정에 따른 지역편의시설 설치 의무는 없으나, 파복하우스가 지향하는 공동체 활성화를 위해 입주자와 지역주민의 삶의 질이 함께 향상될 수 있는 시설과 프로그램을 공급함에 있어 단지 규모보다는 주변의 욕구 및 여건 등을 종합적으로 고려할 필요가 있다.

따라서 피신청인은 창현 파복하우스의 사업부지 외 잔여부지에 신혼부부를 대상으로 하는 파복하우스의 특성과 지역주민의 수요를 반영한 맞춤형 주민편의시설을 제공하여 파복하우스 사업의 목적인 공동체 활성화에 부합될 수 있도록 다양한 방안을 적극 검토할 것을 의견 표명한다.

### 처리결과 : 수용

지역주민을 위한 편의시설을 제공하기 위한 조경시설(파고라 등) 계획을 수립하여 추진 중에 있음.

## 6. 장애인 지역사회 재활시설 종사자 특수근무수당 지원 요청

▶ 피신청인 : 경기도(장애인복지과)

### ▶ 민원내용

신청인 시설은 오산시에서 위탁받아 운영하고 있으며 장애인 재활치료시설에 해당된다. 신청인은 피신청인에게 신청인 시설의 종사자들이 경기도의 시책사업인 “장애인 지역사회 재활시설 종사자 특수근무수당 지원” 사업에 의한 지원대상자에서 제외되는 명확한 근거를 제시하여 줄 것과 특수근무수당을 지원하여 줄 것을 요청하였다.

▶ 의결결과 : 의견표명

### ▶ 판단 및 결론

관련 법령 등을 검토할 때, 신청인 시설의 종사자는 장애인 지역사회재활시설 종사자 특수근무수당 지원 대상이 됨이 규정상 명백하므로, 규정이 상위법령에 위반되는 등의 특별한 사유가 없는 이상 법치행정의 원칙 및 신뢰보호의 원칙에 따라 공시된 대로 집행되어야 할 것이다.

피신청인은 장애인 지역사회재활시설 중 장애인 재활치료시설은 그 특수성으로 인하여 다른 지역사회재활시설과 달리 종사자 특수근무수당 지원 대상이 아니라고 주장하고 있으나, 그러한 해석의 법령 및 이론적 근거를 밝히지 못하고 있다.

따라서, 피신청인은 신청인 시설을 포함한 경기도 내 장애인 재활치료시설의 종사자에게도 “경기도 지역사회재활시설 종사자 특수근무수당”을 지급하도록 의견표명한다.

또한 종사자 특수근무수당 지급을 포함한 장애인복지 정책 및 관련 사업 기획 및 실시와 장애인 사회복지종사자 처우개선을 위한 합리적인 제도 정비에 관하여 ‘경기복지거버넌스’ 또는 ‘경기도 장애인복지위원회’ 등의 거버넌스 기구에서 심의를 통하여 결정하도록 의견 표명한다.

### 처리결과 : 수용

2018년부터 장애인재활치료시설(사군위탁시설에 한함) 종사자에 대한 특수근무수당 지급 예정임.



## 7. 창업 초기 기업에 대한 보증 요건 완화 요청

▶ 피신청인 : 경기신용보증재단

### ▶ 민원내용

신청인은 창업초기기업의 경영자로, 피신청인 홈페이지에 보증신청의 '기타 제한사항'에 "총 차입금이 매출액을 초과하는 기업"으로 기재되어 있고 신용보증 시 소상공인 평가기준에서 창업기업과 일반기업을 구분하는 시기적 기준이 6개월로 너무 짧으며 경기도 중소기업육성자금 대상에 "신규 창업기업의 경우, 시장·군수로부터 공장설립 승인 및 공장건축 허가를 받은 기업은 지원 대상"으로 한정된 점 등의 내용은 신청인과 같은 창업 초기 기업에 대한 보증 요건이 너무 높게 설정되어 있는 것으로 여겨지므로, 이에 대한 제도개선을 요청하였다.

▶ 의결결과 : 의견표명

### ▶ 판단 및 결론

피신청인 홈페이지에 제시된 신용보증의 '기타 제한사항'의 항목들은 이미 심사를 완화하여 적용하고 있으나, 홈페이지의 내용만으로 이를 명확하게 파악하기 어려운 것으로 보이며 향후 이러한 점을 반영하여 내용을 수정할 필요가 있다고 보인다. 또한 신용보증 시 소상공인 평가기준은 설립 후 1년 기준으로 창업기업과 일반기업으로 변경될 예정으로 확인되었으므로 이에 대한 안내도 홈페이지에 명확하게 포함될 필요가 있는 것으로 판단된다. 경기도 중소기업육성자금 대상은 건축비 지원 시에만 해당하는 것으로, 연구개발비·공장·임차비 등 타 자금 이용 시에도 적용되는 것은 아니므로, 지원대상과 항목에 대하여 명확한 안내를 위해 홈페이지 내용을 수정할 필요가 있다.

아울러, 신청인이 문제점을 제기한 부분들은 대부분 정확한 지원 항목과 조건 등에 대한 오해에 기인한 것으로 파악되지만, 실제 피신청인이 운영하고 있는 창업 초기 기업에 대한 지원 프로그램들을 살펴보면 현재 경기도 내 기술 창업을 준비하고 있거나, 진행 중인 기업에 대한 지원이 충분한 수준으로는 여겨지지 아니하므로 이에 대한 적극적인 노력이 필요하다고 판단된다.

따라서, 피신청인은 신청인에게 '경기도 일자리 창출 특약 상품'에 대한 취급기준과 신청인 보증 가능 여부에 대하여 명확히 안내하고, 경기신용보증재단을 이용하는 도민들이 상품 안

내 및 운영 기준 등에 대한 오해나 어려움이 없도록 재단 홈페이지 및 업무안내 책자 등의 정비를 실시하도록 의견표명하며, 아울러 피신청인은 시장성이나 성장 가능성이 높은 창업 초기 기업에 대한 보증 지원을 확대하는 방안에 대해서도 적극적으로 검토할 수 있도록 의견표명한다.



[ 민원인 면담 ]



[ 관계기관 회의 ]

### 처리결과 : 수용

- 재단 홈페이지 정비 완료, 업무안내 책자에 정비 내용 반영(2018. 1월 발간 예정)
- 경기도 창업기반팀과 협력하여 '경기도 투자 생태계 활성화 사업'을 추진 중으로, 유망 스타트업의 민간투자 유치기회 확대를 위하여 벤처캐피탈이 투자한 스타트업에 매칭하여 신용보증지원을 검토하는 등 다각도로 창업 초기 기업에 대한 보증 지원 강화를 위해 노력 예정



## ○ 제도개선권고

### 1. 김포양촌산업단지 생활대책용지 재분양 수의계약 요청

▶ 피신청인 : 경기도시공사

▶ 민원내용

신청인은 피신청인과 김포시가 시행한 김포양촌일반산업단지 내 토지 소유자이다. 신청인은 2008년 생활대책용지를 분양 받았으나, 현재 공시지가의 하락 등으로 주변 같은 필지의 분양가가 약 15% 이상 감액되어 분양되고 있어 2008년 당시 분양받은 생활대책용지의 사업성 하락으로 사업을 진행할 수 없는 상황이다. 이에 신청인의 생활대책용지를 재감정평가 후 수의계약 분양해줄 것을 요청하였다.

▶ 의결결과 : 제도개선권고

▶ 판단 및 결론

관련 규정에 의할 때, 신청인의 민원 내용대로 생활대책용지를 재감정평가 후 수의계약을 통해 계약해지조합 내지 조합이 지정하는 자와 계약하는 방법은 불가능하다.

그러나 피신청인이 규정의 한계로 들고 있는 「용지업무규정 시행세칙」 조항들은 위임의 내용을 충실히 따르지 아니하거나 개정을 할 수 있는 재량이 존재하는바, 위 세칙의 개정이 이루어진다면 신청인과 원만한 해결이 가능할 것으로 판단된다.

또한 신청인이 대표하고 있는 조합은 생활대책용지조합이고, 분양된 필지는 생활대책용지로서 사업지구 안에서 영업 등을 한 자 등에게 우선 분양권을 주고 공급하는 토지인바, '생활대책용지'의 취지를 고려하였을 때 적어도 생활대책용지에 한하여 좀 더 혜택을 주는 형태의 「용지업무규정 시행세칙」 개정을 충분히 검토할 가치가 있을 것이다.

따라서, 피신청인은 생활대책용지의 특수성을 고려하여, 「용지업무규정」의 합리적인 위임의 범위 내에서 「용지업무규정 시행세칙」을 개정하고 김포양촌일반산업단지 내 생활대책조합이 적정한 대금에 생활대책용지를 분양받을 수 있도록 적극 노력할 것을 권고한다.



[ 옴부즈만 현장조사 ]



[ 현장사진 ]

처리결과 : 수용

민원인과 처리방안에 대한 협의 진행 중

### 2. 경기도 청년구직지원금 취업성공수당 지급대상 제외 부당

▶ 피신청인 : 경기도일자리재단

▶ 민원내용

신청인은 피청구인이 추진한 “2017년 경기도 구직지원금 지원 사업”에 지원하여 2017년 7월 10일 최종 선정을 통보받으나, 합격일 이전인 2017년 6월 17일 중소기업에 취업한 사실에 따라 선정이 취소되었다.

그러나 신청인은 피신청인에게 문의하였을 때, “서류평가와 오디션에 합격하면 그 전에 취업이 되어도 취업성공수당을 지급받을 수 있다”는 안내를 받은 바 있고, 구직지원금을 지급하는 취지가 장기구직활동을 하는 청년들이 좀 더 구직활동에 전념할 수 있도록 지원해주기 위한 것이므로 합격자 취소는 부당하다.

▶ 의결결과 : 제도개선권고



## ▶ 판단 및 결론

「경기도 청년구직지원금 지원 사업 업무 매뉴얼」을 검토하여 볼 때, 해당 사업은 구직활동비 지원을 수단으로 하여 지원자의 취업성공을 목표로 하고 있으며 지원 대상자는 미취업자만 해당되는 것으로 판단된다. 따라서 신청인은 최종 합격자 발표 이전에 취업을 하여, 해당 사업의 목표(취업)를 이미 달성한 상태였기 때문에 사업의 지원 대상자로는 부합하지 않다. 오디션 등에 통과한 후라면 취업을 하였더라도 취업성공수당의 지급이 가능하다는 피신청인의 유선답변 여부는 사실관계가 확인되지 않으며, 설사 담당직원의 안내에 오류가 있었다 하더라도 해당 사업의 취지를 고려할 때 자력으로 취업이 가능했던 신청인이 해당 사업의 지원대상에서 제외됨으로써 불이익을 받았다고 보긴 어렵다.

다만, 피신청인의 사업공고 상의 대상자 기준 등이 명확하지 않고 “경기도 청년구직지원금 최종합격자 안내문”에는 이의신청에 대한 안내가 명시되어 있지 않는 등 이에 대한 시정이 요구된다.

따라서, 피신청인은 사업의 취지와 목적에 맞게 취업성공수당의 지급 시기와 기준을 명확히 하는 등 제도를 개선할 것을 권고하고, 심사결과에 대한 이의신청 제도를 참가자에게 충분히 안내하도록 시정할 것을 권고한다.

## 처리결과 : 수용

2017년 2차 구직지원금 신청 공고문 상에 구직성공수당 지급시기와 기준, 이의신청에 대해 명기함.  
- ‘취업성공 수당’ 지급 여부 등 검토 예정(2018년 사업부터)

## ○ 심의안내

### 1. 아파트 관리규약 개정(안) 시정 요청

## ▶ 피신청인 : 남양주시

## ▶ 민원내용

신청인은 피신청인에게 최상층 테라스의 공용부분 여부에 대한 판단을 요청하여, 피신청인은 이를 공용부분으로 판단하고 관리주체에게 관리규약에 따라 관리책임 및 비용부담을 할 수 있도록 행정지도하였다.

이후 입주자대표회의에서 최상층 테라스 부분이 공용부분임을 전제로 최상층 세대에게 점용사용료 및 수선유지비를 부과할 수 있다는 규정을 신설하는 아파트 관리규약 개정안을 제안한바, 이에 신청인은 해당 아파트 관리규약 개정안의 시정을 요청하였다.

## ▶ 의결결과 : 심의안내

## ▶ 판단 및 결론

피신청인은 소속 공동주택자문단 등 전문가와 합동으로 현장 확인하여 최상층 테라스를 공용부분으로 판단하고 관리규약에 따른 공용부분의 관리책임을 다하도록 해당 아파트 관리주체에게 행정지도 및 이행촉구를 하였으며, 해당 아파트 관리사무소에서는 피청구인의 행정지도에 따라 신청인이 요구하는 대로 「경기도 공동주택관리규약 준칙」과 동일하게 당해 아파트 관리규약 개정안을 수정하였다. 이는 경기도 옴부즈만에서 피신청인에게 요구할 수 있는 사항은 모두 이루어진 것으로 판단된다.

따라서, 위와 같은 내용을 신청인에게 설명하고 해당 아파트 관리주체에서 피신청인의 행정지도에 불응할 시 재차 민원을 접수할 수 있도록 안내하고, 피신청인에게는 해당 아파트에서 관리규약 개정에 따른 신고 시 관련 법령 및 규정에 맞게 신고가 이루어 졌는지 관리·감독을 철저히 하도록 통보하였다.



## 2. 안산시 M버스 및 광역버스 증차 등 요청

### ▶ 피신청인 : 안산시

#### ▶ 민원내용

안산과 서울을 연결하는 M버스나 광역버스가 안산역과 안산 구도심에 집중되어 있어, 안산 신도시 주민들의 불편이 야기되고 있음.

이에 신청인은 안산 주요 정류장과 서울 각 지역을 연결하는 M버스 및 광역버스 노선의 증설 및 현재 운행 중인 서울 노선에 대해 정류장 수를 줄여 줄 것을 요청하였다.

### ▶ 의결결과 : 심의안내

#### ▶ 판단 및 결론

서울시로 진출입하는 광역버스 노선 신설은 관련 법령에 의거 서울시의 동의가 필수적이나 최근 5년 간 서울시의 부동으로 실행되지 못하고 있으며 현재 운행 중인 버스 노선의 정류장 수 감축에 대하여는 중장기적인 승하차 통계자료를 통해 기존 이용 승객의 불편을 최소화하는 방향으로 진행되어야 하므로, 이와 같은 사유로 현재로서는 신청인의 요구사항을 수용하기가 곤란함을 안내한다.

아울러 피신청인 및 道 버스정책과에는 지속적으로 교통수요를 모니터링하여 충분한 수요가 발생하는 지역에 대해 M버스 노선 신설 등을 검토하고, 도내 시군간 광역교통망 구축의 협의와 조정 역할을 적극적으로 수행하여 주민 편의를 극대화할 수 있도록 협조를 요청한다.

## 3. 농산물 산지유통시설 농로 사용 허가 요청

### ▶ 피신청인 : 경기도(농업정책과)

#### ▶ 민원내용

신청인은 영농조합의 대표로, 최근 여주시 농업진흥지역 내에 토지를 구입하고 여주시에 개발행위허가 및 농지전용 허가 신청을 하였다. 여주시는 「농지법」 제34조에 따라 피신청인에 농지전용에 대한 협의를 요청하였으나, 피신청인은 위 법 시행령 제33조(농지전용허가의 심사)에 따른 심사 결과 해당 농산물 산지유통시설 사업예정부지는 허가가 가능하나, 농로를 이용한 진입도로 계획은 생산성과 보전가치가 있는 농지의 연쇄적 잠식이 우려되므로 심사규정에 저촉되어 부동의 통보하였다.

### ▶ 의결결과 : 심의안내

#### ▶ 판단 및 결론

여주시는 신청인의 신청부지가 농업진흥지역의 경계에 있으며 구획정리가 되지 않아 상대적으로 농지보전의 가치가 떨어지므로 허가의 여지가 있다고 판단하고 있으나, 피신청인은 농업진흥지역 내의 농지는 진출입로를 위한 농지 전용은 불가하다는 입장이다.

농지법령의 취지를 고려할 때, 농업진흥지역으로 지정된 농지에 대하여는 농지보전의 가치 유무를 떠나 법령의 취지에 맞게 해석하여야 하며 시군의 자의적인 해석을 지양하고 도와 시군의 의견 충돌 시 상위기관의 방침에 따라 공통 기준으로 동일하게 적용되어야 할 것으로 판단된다. 또한 신청인의 요구사항을 수용할 경우, 농지의 연쇄적 잠식 우려는 물론 향후 농업진흥지역 내 타 민원 발생 시 민원인을 설득할 수 있는 기준이 모호하여 대응이 곤란해질 우려가 있다. 따라서 신청인의 요구사항을 수용하는 것은 어려운 것으로 판단된다.

따라서, 신청인에게 농지법령의 취지를 재설명하고, 피신청인이 제시한 대안에 따라 신청토지와 연결하고 있는 농업진흥지역 밖의 토지로 진입도로를 확보하는 등 적절한 사업계획으로 재신청할 수 있도록 안내한다.



## 04 2018년도 처리사례

### ○ 의견표명

1. 파주 체인지업캠퍼스 체육시설 주민개방 요청
2. 경기도 청년구직지원금 제도개선 요청
3. 아파트 증여관련 취득세 납부 후 증여취소에 따른 기 납부 취득세 반환 요청
4. 지방세 납부 관련 제도개선 요청
5. 수도권 대중교통 환승할인 손실보전금 지급 요청
6. 경기신용보증재단 연대보증 채무 관련
7. 광역교통시설부담금 부과에 관한 건
8. (재심의)수도권 대중교통 환승할인 손실보전금 지급 요청

### ○ 심의안내

1. 한류천 수질개선 관련
2. 남한산성도립공원 내 자전거 등 출입 제한 공고 부적정

### ○ 의견표명

#### 1. 파주 체인지업캠퍼스 체육시설 주민개방 요청

▶ 피신청인 : 경기도평생교육진흥원

#### ▶ 민원내용

신청인은 지역민으로 구성된 배드민턴 동호회의 회원으로, 과거 파주 체인지업 캠퍼스의 전 신인 경기영어마을의 체육시설을 임차하여 사용하였으며, 현재는 인근 지역의 배드민턴 전용체육관이나 인근 초등학교 체육관을 이용하고 있다. 그러나 현재 이용 중인 시설 등의 노후화 및 원거리 등으로 불편이 있으므로 지역민의 주거지에서 가까운 체인지업 캠퍼스의 체육시설을 정기적으로 대관하여 사용하게 하여 줄 것을 요청하였다.

#### ▶ 의결결과 : 의견표명

#### ▶ 판단 및 결론

현재 체인지업 캠퍼스의 스포츠센터(이하“시설”)는 시설 개보수 중이며, 2018년 상반기에는 시설의 재개장을 목표로 하고 있다. 현재 시설 운영계획(안)의 대관료 및 운영시간(오후 9시까지)은 민원인의 요구 수준을 충족하기 어려운 것으로 보이나, 시설에서는 추가 인력의 확보가 가능하다면 운영시간 연장 계획을 갖고 있으며, 주말 대관 역시 시설 관리 인력의 활용이 가능한 범위 내에서 가능함을 확인하였다.

아울러 시설의 설립 및 운영이 순수하게 경기도의 재정자원에 의해 수행되는 것이므로, 경기도민을 위한 이용료 할인 혹은 감면 규정은 추가될 필요가 있는 것으로 판단된다.

따라서 경기도(교육정책과) 및 피신청인은 시설 운영과 관련하여 ① 단기적으로 운영시간을 오후 10시까지 연장하는 방안과 장기적으로 사용료의 실질적 감감을 통해 이용자 수 확대 및 이용률 증가에 따라 추가 인력을 확보하여 운영시간을 안정적으로 연장하는 방안을 검토하도록 하며, ② 시설 설립 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 정기적인 대관이 가능하도록 하고, ③ 경기도민을 대상으로 하는 사용료 할인 규정 등을 도입할 것을 권고한다.



### 처리결과 : 수용

- 대관 시간을 기존 오전 9시에서 오전 6시로 변경·확대 운영
- 향후 동계시즌 등 비수기의 경우 바우처 발급 또는 인근 지역 주민 공동체와의 업무협약을 통한 이용률 증가 방안 검토

## 2. 경기도 청년구직지원금 제도개선 요청

### ▶ 피신청인 : 경기도일자리재단

### ▶ 민원내용

신청인은 2017년 10월 피신청인이 시행한 「2017년 제2차 경기도 청년구직지원금 사업」의 지원 대상으로 최종 선정되어 2017년 11월부터 구직지원금을 지원받던 중, 정부 일자리 사업의 중복 참여를 이유로 경기도 청년구직지원금 지원받지 못하게 되었다.

신청인은 ① 신청인이 참여한 고용노동부 주관 교육이 정부 일자리사업에 해당한다고 보기 어려운 점, ② 신청인이 경기도 청년구직지원금 최종합격자 오리엔테이션에서 담당자에게 해당 교육과정을 이수해도 되는지 확인하였던 점, ③ 매월 피신청인이 제출하는 구직활동 보고서에 해당 교육 참여에 대해 보고하였으며 국가기간전략 직종훈련 교육과정에서 지원되는 지원금을 수급받지 아니한 점 등에 따라 피신청인의 청년구직지원금 지원 중단하는 것은 불합리함을 주장하였다.

### ▶ 의결결과 : 의견표명

### ▶ 판단 및 결론

교육 및 훈련 참여는 경기도 청년구직지원금 지원대상자가 적극적으로 하여야 하는 구직활동의 일종인 점, 정부 일자리 사업에 대한 개념이 모호하고 사전에 해당 교육이 중복 혜택을 받는 대상인지의 여부가 불명확한 점, 신청인이 중복 혜택을 피하기 위해 훈련 장려금을 수령하지 않은 점 등에 따라 신청인이 중복 혜택을 받았다고 보긴 어려울 것으로 판단된다.

또한, 경기도 청년구직지원금 사업 대상자가 교육 또는 직업훈련을 통해 다른 희망자들의

기회를 박탈하는 것이 아닌 한 교육이나 직업훈련 등을 적극 권장하여야 하는 것이 바람직한 것으로 판단된다.

따라서, 피신청인은 경기도 청년구직지원금 사업 지원자가 개별 상담을 통하지 아니하더라도 어떠한 사업이 중복 지원 대상 사업인지를 알 수 있도록 고용노동부와 협의하여 중복되는 정부 일자리 사업의 개념과 대상을 명확히 하고 최초 공고 시부터 그 구체적인 목록을 안내하거나 적어도 이를 확인할 수 있는 방법을 구체적으로 안내할 것을 권고한다.



[ 관계자 면담 ]

### 처리결과 : 수용

- 경기도(일자리경제정책과)
  - 고용노동부와 협의 진행(청년구직활동지원금 집행방안 등)
  - 2019년 공고 시부터 정부 일자리 사업 중복에 대한 구체적인 기준과 목록 안내 예정
- 경기도일자리재단
  - 2018년 4월 지급 보류되었던 신청인의 '17년 2차 구직지원금 4~6회차 150만원을 지급

## 3. 중여취소에 따른 기납부 취득세 반환 요청

### ▶ 피신청인 : 경기도(세정과)

### ▶ 민원내용



신청인은 신청인 소유의 아파트를 딸에게 증여하기 위해 취득세를 납부하고 소유권이전등기를 완료하였다. 신청인은 취득세만 납부하면 증여가 완료되는 줄 알았는데, 3개월 후 관할 세무서로부터 수증인인 딸에게 증여세를 납부하라는 통지가 오자 큰 액수의 증여세를 납부하기가 어려워 증여계약을 합의 해제하고 소유권이전등기를 말소하였다.

등기 정정 후 신청인은 관할 구청 세무과를 방문하여 기납부하였던 취득세의 반환을 요청하였으나, 관련 법령에 따라 취득세의 반환은 어렵다는 답변을 받았다. 이에 신청인은 관할 구청 세무과 공무원들이 증여세가 부과될 수 있다는 내용에 대해 사전 고지하지 않았으며, 증여세 납부통지도 취득세를 내고 60일이 지난 후에야 받은 점을 들어 취득세를 반환해줄 것을 요청하였다.

#### ▶ 의결결과 : 의견표명

#### ▶ 판단 및 결론

「지방세법 시행령」 제20조제1항 및 대법원 판결(90누7906)에 따르면, 신청인이 비록 이후에 딸과의 증여계약을 합의해제하고 소유권이전등기를 말소하였다 하더라도 증여를 원인으로 취득세 자진신고와 소유권 이전등기를 완료하여 취득행위가 적법하게 이루어졌으며 그에 대하여 취득세가 부과된 것은 정당하다고 판단된다.

또한 조세심판원의 결정(조심 2012지0607)에 비추어 볼 때, 관할 구청 세무과 담당자가 취득신고 업무 처리 시 신청인에게 증여세 관련 안내를 하지 않은 것이 사전고지 의무를 다하지 않았다고 볼 수는 없을 것으로 보인다.

따라서, 신청인의 주장은 관련 법령 및 대법원 판례 등에 따라 수용하기 어려운 것으로 판단되나, 신청인의 경우와 같이 조세행정에 대한 사전 안내나 정보가 부족하여 납세 과정에서 예기치 못한 어려움을 겪는 경우가 발생하지 않도록 시·군 담당부서에서 취득세 수납 업무 처리 시 증여세나 양도소득세 등이 발생될 수 있음과 무료 법률 상담 등을 받을 수 있음 등을 도민에게 안내할 수 있도록 권고한다.

#### 처리결과 : 수용

시·군 세무부서에 1) 증여로 인한 취득 시 증여세 발생 가능성, 2) 지방세법에 따라 무상승계취득 시 취득으로 보지 아니하는 규정, 3) 관련 사항에 대해 무료 법률 상담이 가능함을 사전 안내할 것을 권고함.

#### 4. 지방세 납부관련 제도개선 요청

#### ▶ 피신청인 : 경기도(세정과), 용인시

#### ▶ 민원내용

신청인은 용인시 수지구 세무과에서 자동차세를 신용카드로 결제 납부하였다. 신청인은 며칠 뒤 결제 카드를 변경하여 재결제하기 위하여 세무과를 재방문하였으나, 지방세는 결제한 당일 정산 처리되기 때문에 당일 이후에는 결제한 사항을 변경할 수 없다는 답변을 들었다.

#### ▶ 의결결과 : 의견표명

#### ▶ 판단 및 결론

지방세 전자수납의 경우 통합센터인 금융결제원 지급결제시스템을 통해 실시간으로 수납 처리되고 일일 수납 대사를 거쳐 완납증명을 바로 발급하고 있기에 신청인의 경우와 같이 정상적으로 납부가 이루어진 사항에 대해 익일 이후 정정·취소가 가능하도록 하기 위해 관련 규정 또는 시스템 운영의 변경을 요구하는 것은 어려울 것으로 판단된다.

다만, 지방세를 납부한 경우 취소 및 변경이 불가함 등을 사전에 충분히 안내하여 납세자들이 신청인과 같은 불이익을 겪는 경우가 발생하지 않도록 할 필요가 있을 것으로 판단된다. 따라서, 신청인과 같이 지방세 신용카드 납부 과정에서 사전 안내나 정보가 부족하여 납세 과정에서 불이익을 겪는 경우가 발생하지 않도록 지방세 카드 납부 후 변경 불가와 관련하여, ① 지방세 고지서에 안내문구 기재, ② ARS전화 납부 시 안내, ③ 지방세 신용카드 납부자에게 구두 안내, ④ 신용카드 단말기 또는 ATM기기에 안내문구 부착 등을 시·군 세무부서에 권고토록 의견표명한다.

#### 처리결과 : 수용

##### ■ 도 세정과

- 시·군 세무부서에 경기도 옴부즈만 주문내용을 반영하도록 공문 시달

##### ■ 용인시 수지구청 세무과

- 지방세 고지서에 안내 문구 기재 - ARS 전화납부 시 안내 멘트 삽입  
- 지방세 신용카드납부자에게 구두 안내 - 신용카드 단말기 및 무인수납기에 안내 문구 부착



## 5. 수도권 대중교통 환승할인 손실보전금 등 지급 요청

▶ 피신청인 : 경기도(버스정책과)

▶ 민원내용

신청인은 2011년 10월 피신청인과 광명시가 광명역~사당역 간 직행좌석버스(한정면허) 노선 사업자 공모에서 선정되어 2017년 1월 사업을 개시하였다.

이후 신청인은 피신청인에게 환승할인 손실보전금을 요청하였으나, 한정면허 사업자 공모 조건에 별도의 보조금 지원이 없음이 명시되어 있고 경기도 조례 상 환승할인 손실보전금도 보조금에 포함되기 때문에 지원할 근거가 없다는 답변을 받았다.

신청인은 운영수지 적자에 대한 재정지원이 아닌 각종 할인정책으로 인해 발생한 손실에 대해 지원하는 보조금을 지급하지 않는 것은 부당하며, 환승할인 손실보전금 등 경기도에서 추진하고 있는 할인정책에 대한 보조금을 지급하여 줄 것을 요청하였다.

▶ 의결결과 : 의견표명

▶ 판단 및 결론

피신청인과 광명시가 '광명역 기점의 광역버스 노선 신설' 한정면허 계획에 대하여 협의한 내용 및 해당 한정면허 공고를 시행한 광명시의 공문 내용 등에 비추어 볼 때, 「광명시 시내버스(직행좌석형) 한정면허 운송사업자 모집 공고」(광명시 공고 제2016-1345호) 상의 재정 지원 조건 '경기도 및 광명시의 별도의 보조금 지원 없음'은 '운송수지 적자'에 한정된 취지로 작성된 것으로 보여지며, 따라서 신청인에게 환승할인 및 청소년할인 등 정책에 따른 보조금을 지급하는 것이 타당할 것으로 판단된다.

이율리, 피청구인이 공모 조건에 따라 '어떠한 보조금'도 지원할 수 없다고 주장하고 있는 것과는 달리, '버스 시설개선사업'에 대하여는 보조금을 지급하고 있으므로 피청구인의 재정지원이 가능할 것으로 판단된다.

따라서, 신청인이 운영하고 있는 시내버스 한정면허 노선에 대하여 환승할인 손실보전금 및 청소년 요금할인 보전금 등을 지원할 것을 의견표명한다.

처리결과 : 불수용

- 공고문 상 '보조금 지원 없음'은 도 지원 일체의 보조금을 의미하는 것으로 예외조건이 명기되지 않은 이상 환승할인손실금 등의 지원을 불가함.
- 요금제 선택이 가능한 사항에서 도 요금정책에 자발적 동참으로 인해 발생한 손실에 대한 공적 지원의무 없음.
- 신청인에 대한 보조금 지원 시, 공모에 참여하지 못한 업체와 형평성 문제 발생, 도 및 타 시·군의 재정부담으로 작용.

## 6. 경기신용보증재단 연대보증 채무 관련

▶ 피신청인 : 경기신용보증재단

▶ 민원내용

신청인의 아버지는 2002년 경기신용보증재단으로부터 2,000만원의 대출을 받았으며, 신청인은 위 대출의 연대보증인이다. 신청인의 아버지가 위 채무를 변제하지 못하면서 신청인은 채무불이행자에 등재되어 15년 이상 신용불량자 생활을 하였다.

위 채권은 상각 처리되어 특수채권으로 분류되었으며, 채무액은 원금 1,700만원에 이자가 붙어 현재는 5,800만원이 되었다. 그러나 소멸시효를 한 달 남겨둔 2017년 11월에 피신청인으로부터 채차 구상권 청구소송이 청구되어 소멸시효가 다시 10년 연장되었으며, 현재 신청인의 전세보증금과 계좌가 압류된 상태이다.

신청인은 15년 이상이 지난 상각채권에 대하여 합리적인 금액 조정을 요청하였다.

▶ 의결결과 : 의견표명

▶ 판단 및 결론

「경기신용보증재단 채무감면규정」에 의하면 민원인은 최종 대위변제일로부터 10년 이상 지난 특수채권의 채무관계자이자 보증약관서상 연대보증인이므로, 신청인에 대하여 대위변제금 및 대지급금을 연대보증인수로 나눈 금액의 2분의 1에 해당하는 금액으로 채무부담액



을 감면할 수 있다는 「경기신용보증재단 채무감면규정」 제4조의2를 적용할 수 있을 것으로 판단된다.

또한, 장기미회수채권인 특수채권의 경우 그 규모가 크지 않고 이미 대손상각을 하였다는 점에서 채무 감경은 물론 면제(채권 소각)를 한다고 하더라도 재단 규모와 채무 건전성에 무리가 없을 것으로 판단되며, 특히 주채무자가 아닌 연대보증인 등에 대한 채권을 소각하는 것은 최근 변경된 연대보증 운용규정 제도 및 장기미회수채권에 대한 감면 규정의 취지에도 부합한다고 볼 수 있다.

따라서, 피신청인은 신청인을 포함한 특수채권의 채무관계자들에 대하여 「경기신용보증재단 채무감면규정」 제4조의2 및 제5조를 적극 적용하여 채무를 감면할 수 있도록 의견표명한다.



[ 관계자 면담 ]

## 7. 광역교통시설 부담금 부과에 관한 건

▶ 피신청인 : 경기도(교통정책과), 의정부시

### ▶ 민원내용

광역교통시설 부담금 부과는 도시 교통정비지역 내에서 교통 혼잡 유발의 원인이 되는 시설물 소유자에게 사회적·경제적 손실 비용을 부담시키는 취지를 갖는 제도이다.

신청인은 광역교통시설 부담금 부과 대상자이나, 임차인과의 임대차 계약 문제로 건축 행위를 하지 못하고 있어 실질적으로 교통에 전혀 영향을 끼치지 않고 있으므로 광역교통 시설 부담금 부과는 부당하며, 「대도시권 광역교통 관리에 관한 특별법」 제11조의4 제3항에 따라 건축행위 전까지 광역교통시설 부담금 부과 연기를 요청하였다.

▶ 의결결과 : 의견표명

### ▶ 판단 및 결론

피신청인인 경기도 교통정책과는 「대도시권 광역교통 관리에 관한 특별법 시행령」 제17조 제7항제4호에 해당하는 “주택건설경기가 침체되는 등 사업을 착공하지 못할 부득이한 사유”를 ‘IMF사태, 금융위기 등 국가적 경제위기에 따른 주택건설경기 침체 등의 경우에만 개인의 고의 또는 과실여부와 관계없이 사업을 착공하지 못할 명백하고 부득이한 사유가 있을 때’라고 판단한다. 그러나 이는 해당 규정의 경우를 경기 침체 경우에만 한정하는 것으로 해당 규정을 지나치게 축소해석하는 것이라 판단된다.

신청인은 공사 착공을 하지 못하는 것은 상가건물 임대차보호법에 따른 임차인의 법적 권리로 인한 것이므로, 이는 위 조항의 “사업을 착공하지 못할 부득이한 사유”에 해당한다고 인정할 수 있다.

따라서, 신청인에게 부과된 광역교통시설 부담금의 납부기한을 착공 시까지 연기하도록 의견표명한다.

### 처리결과 : 수용

심의결과를 수용하여 신청인의 부담금 납부기한을 착공 시까지 연기.

### 처리결과 : 불수용

2018. 9. 10. 재단 채무감면규정 제4조의2 개정으로 인해

대위변제금 및 대지급금을 연대보증인수로 나눈 금액의 2분의1 금액으로 채무부담액을 감면하기는 어려움.



## 8. (재심의)수도권 대중교통 환승할인 손실보전금 등 지급 요청

### ▶ 피신청인 : 경기도(버스정책과)

### ▶ 의결사항

피신청인과 광명시가 '광명역 기점의 광역버스 노선 신설' 한정면허 계획에 대하여 협의한 내용 및 해당 한정면허 공고를 시행한 광명시의 공문 내용 등에 비추어 볼 때, 「광명시 시내버스(직행좌석형) 한정면허 운송사업자 모집 공고」(광명시 공고 제2016-1345호) 상의 재정 지원 조건 '경기도 및 광명시의 별도의 보조금 지원 없음'은 '운송수지 적자'에 한정된 취지로 작성된 것으로 보여지며, 따라서 신청인에게 환승할인 및 청소년할인 등 정책에 따른 보조금을 지급하는 것이 타당할 것으로 판단된다.

이율러, 피청구인이 공모 조건에 따라 '어떠한 보조금'도 지원할 수 없다고 주장하고 있는 것과는 달리, '버스 시설개선사업'에 대하여는 보조금을 지급하고 있으므로 피청구인의 재정지원이 가능할 것으로 판단된다.

따라서, 신청인이 운행하고 있는 시내버스 한정면허 노선에 대하여 환승할인 손실보전금 및 청소년 요금할인 보전금 등을 지원할 것을 의견표명한다.

### ▶ 피청구인 검토 결과 : 불수용

공고문 상 '보조금 지원 없음'은 도 지원 일체의 보조금을 의미하는 것으로 예외조건이 명기되지 않은 이상 환승할인손실금 등의 지원은 불가하다. 또한 요금제 선택이 가능한 상황에서 신청인이 도 요금정책에 자발적으로 동참함으로써 발생한 손실에 대하여는 도의 공적 지원의무가 없다.

(※ 시외버스 2개사와 관련 소송 진행 중(1심 승소))

피신청인에 대한 보조금 지원 시, '별도의 보조금 지원 없음'이라는 조건으로 인해 공모에 참여하지 못한 업체와 형평성 문제 발생하며, 유사 사례를 악용하여 도 및 타 시·군의 재정부담으로 작용할 우려가 있다.

### ▶ 의결결과 : 의견표명

### ▶ 판단 및 결론

피신청인은 해당 한정면허 공고 시 '별도의 보조금 지원 없음'이라는 조건으로 인해 공모

에 참여하지 못한 업체와의 형평성 문제가 발생될 우려가 있다고 하고 있으나, 해당 노선의 2017년도 전체 운영 손실액은 약 16억 원이며 미지원 환승할인 손실보전금은 약 1.4억 원으로, 환승할인 손실보전금 지원 시 전체 운영 손실액이 흑자로 전환된다거나 전체 운영 손실액에서 환승할인 손실보전금 등이 차지하는 비중이 크다고 볼 수 없으므로 수익성을 검토하여 공모에 참여하지 않은 업체들에게 형평성 문제 등이 발생할 사항은 아닌 것으로 판단된다.

또한 피신청인은 한정면허 운영자가 요금제 선택이 가능한 상황에서 도 요금정책에 자발적 동참으로 인해 발생한 손실에 대한 공적 지원의무는 없다고 주장하고 있으나, 보조금 지원이 이루어지지 않아 신청인이 환승할인 및 청소년 요금할인 정책을 폐지하여 운영할 경우에 도민이 입게 되는 피해(요금부담)나 그에 따른 민원발생에 대하여 피신청인의 적절한 검토가 있었다고 보이지 아니하며, 이는 대중교통 활성화와 도민들의 편의를 위한 도 버스요금 정책의 취지에도 맞지 않는 것으로 판단된다.

따라서, 피신청인의 수용불가 사항이 옴부즈만이 의견표명한대로 조치하기 곤란하거나 특별한 사정 등이 있다고 보기 어려우나, 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제28조에 따라 재심의하고 같은 조례 제23조제2항에 따라 신청인이 운행하고 있는 시내버스 한정면허 노선에 대하여 환승할인 손실보전금 및 청소년 요금할인 보전금 등을 지원할 것을 의견표명한다.

### 처리결과 : 불수용

- 보조금 지원 여부에 따라 운행중단, 환승단절 등을 주장한다는 것은 당초 도 버스정책에 따른다는 한정면허 사업자 면허조건 위반임.
- 공고문 상 보조금 지원이 명시되어 있지 않은 상황에서 이를 자의적으로 해석하여 지원하는 것은 어려움.
- 재정지원금은 도와 31개 시·군의 공동부담금으로 조성되므로 타 지자체의 재정부담이 수반됨.



## ○ 심의안내

### 1. 한류천 수질개선 관련

#### ▶ 피신청인 : 경기도시공사

#### ▶ 민원내용

신청인은 최초 용지분양 당시 한류문화관광단지지의 가능성을 보고 용지 매매계약을 체결하였으나, 현재 한류천이 사업타격 요인이 되고 있다.

한류천은 2011년 11월 조성 완료 후 현재까지 수질오염과 악취 문제가 해결되지 않고 있으며, 우기에는 하천 범람으로 공원자체를 이용할 수 없는 지경에 이르고 있다. 경기도는 2011년 11월 한류천 공사 완료 후에 고양시의 인수 거부로 준공을 하지 못하였으나, 2017년 8월 별다른 개선조치 없이 수변공원과 함께 묶여있던 다른 단지의 준공과 결부시켜 일방적으로 준공을 강행하였다.

따라서, 신청인은 한류천 개선방안에 대한 설명회 개최 및 정보 공유를 요청하였다.

#### ▶ 의결결과 : 심의안내

#### ▶ 판단 및 결론

한류천 수변공원 시설은 물리적으로 준공이 완료되었으며, 한류천 수변공원 조성 공사로 인해 주변 시설의 공사 진행 등에 영향을 주고 있지는 않았다. 또한 신청인 외에는 한류천 수질문제로 인해 착공이 지연된 사례가 없으므로, 한류천 수질문제가 신청인의 착공 지연과 직접적 원인이 있다고 보긴 어렵다.

한류천 수변공원의 수질 문제는 관리주체인 고양시에서 개선 사업을 진행 중이며 2020년 말 공사 준공이 예정되므로, 신청인 건물의 준공 이전에 수질 개선 문제가 해결될 수 있을 것으로 보인다. 따라서 한류천의 문제가 신청인의 착공기한을 연장시킬만한 기반시설의 부진사유에 해당하는 것으로 보긴 어려울 것으로 판단된다.

다만, 고양시장에게는 한류천 수질개선과 관련하여 향후 사업설명회 개최 및 정기적 진행 사항 등을 신청인과 공유할 수 있도록 권고하고자 한다.

### 2. 남한산성도립공원 내 자전거 등 출입 제한 공고 부적정

#### ▶ 피신청인 : 경기도남한산성세계유산센터

#### ▶ 민원내용

남한산성도립공원 내 자전거 등의 출입을 제한한 경기도 공고(경기도 공고 제2018-1872호)는 「자연공원법」 제25조부터 제29조까지의 규정에 없는 부과규정을 임의로 만든 월권행위로 하자가 있다.

또한 출입 제한 기간이 사실상 무제한이라는 점, 제한 구역이 '해당지역 탐방로' 등 명확하게 규정되지 않고 광범위한 구역인 점, 단속근거와 계도기간 모두 없는 점 등 공고내용이 무효행위로 판단된다.

#### ▶ 의결결과 : 심의안내

#### ▶ 판단 및 결론

공원관리청은 「자연공원법」 제28조, 제29조 및 같은 법 시행령 제26조에 따라 공원구역 중 일정한 지역을 자연공원특별보호구역 또는 임시출입통제구역으로 지정하여 일정 기간 사람의 출입 또는 차량의 통행을 금지·제한할 수 있다.

남한산성도립공원의 관리청인 피신청인은 「자연공원법」 제28조제1항제1호 및 제3호 등에 따라 2018년 7월 1일 도립공원 내 출입 제한을 공고하였다. 피신청인의 “남한산성도립공원 내 자전거 등 출입 제한 공고”가 자연공원법 등의 관련 규정을 위반하거나 권한 없는 사무를 행하는 등의 부적정한 사항은 없는 것으로 판단되며, 위 출입 제한 사항이 여타 국립공원의 출입 제한 사항과 비교하여도 과도하지 않다고 판단된다.





## 제5장 향후 추진방향



## ○ 경기도 옴부즈만과 민선 7기

1995년 지방자치 부활 이후, 2018년 민선7기를 맞아 경기도에서는 ‘경기도 옴부즈만’을 도민의 입장에서 도정의 감시기능을 강화하고 행정기관의 위법·부당한 처분이나 장기간에 걸친 고충민원으로부터 도민의 권리와 이익 보호를 강화하기 위하여 옴부즈만 활성화 방안을 다각적으로 마련하고 있다.

경기도가 옴부즈만 제도를 도입한 것이 2015년이지만 아직까지 옴부즈만에 대한 도민의 인식이 높지 않고, 일선 공무원들 역시 옴부즈만에 대한 이해와 참여가 부족한 것이 현실이다.

또한, 광역지방자치단체 옴부즈만으로써 업무처리의 신속성 못지않게 복잡한 사안에 대한 다양한 시각의 접근이 요청되며, 도민의 신뢰도 제고를 위한 옴부즈만의 독립성·공정성 강화와 옴부즈만에서 의결한 사항이 수용될 수 있는 여건 조성에 필요한 옴부즈만 전담조직에 대한 검토가 필요한 실정이다.

따라서, 제3기 옴부즈만이 출범하는 2019년에는 이러한 사항을 고려하여 다음 사항에 대하여 역점을 두고 추진해 나갈 계획이다.

첫째, 옴부즈만 구성원을 사회분야별 활동가 등 공익활동 전문가들로 확대 구성(10명)하여 고충민원 처리에 대한 공정성 확보

둘째, 사무국장 선임 등을 통해 옴부즈만 사무국을 신설하여 옴부즈만의 독립성·책임성 제고


셋째, 옴부즈만에 대한 대민홍보 강화와 일선 공무원의 이해 증진을 위한 교육 중점 추진

넷째, 옴부즈만 의결사항의 수용률을 높이기 위하여 경기도청 및 산하기관들과 긴밀한 협력 추진

옴부즈만 제도의 활성화는 공무원이나 도민 일방의 노력만으로는 이루어질 수 없으며, 도

민 스스로가 참여하는 민주주의를 통한 지방자치 실현을 위해 옴부즈만에 대한 적극적인 관심과 이용, 지방자치단체의 옴부즈만 필요성에 대한 이해와 지원 등의 종합적인 협력이 이루어 질 때 옴부즈만 활성화와 도민의 고충민원 해결이라는 목표를 이룰 수 있을 것이다.





---

## 제6장

### 소감 및 제언

---



## ○ 김현숙 옴부즈만



유구한 역사의 흐름 속에서 그저 눈 깜박 할 사이에 지나지 않는 것이 우리의 삶일지라도 스스로 돌이켜볼 때 옳은 일을 해야 하겠기에 우리는 지금 이 순간에도 머뭇거리거나 놓쳐서는 안 될 꼭 해야 할 일이 무엇인지를 고민해야 할 것입니다.

2015년 1월, 초대 경기도 옴부즈만으로 시작하여 누가 먼저랄 것 없이 한 마음으로 “무엇이 옳은 것인지?”를 열심히 논의하고 지혜를 모아왔던 4년의 시간이 경기도 옴부즈만 제도를 정착시키는 일에 작으나마 보탬이 되고 훗날 돌이켜봐도 스스로에게 부끄럽지 않기를 바랍니다.

법의 테두리나 옴부즈만 권한의 한계로 해결되지 못한 안타까운 민원들이 마중물이 되어 민



의에 걸맞는 법·제도 개선으로 이어질 수 있기를 기대하며 지도체계가 바뀌어도 지속가능한 제도로 경기도 옴부즈만이 공고히 자리 잡기를 바랍니다.

그동안 “우리”가 될 수 있도록 시간과 정성을 내어주신 옴부즈만 위원들과 옴부즈만지원팀 한 분 한 분께 깊이 감사드리며, 제3기 옴부즈만은 경기도를 넘어 우리나라 전체를 비추는 밝고 따뜻한 한줄기 빛이 되어 주기를 바랄 뿐입니다.

우리 모두가 추구하는 사회는 그 어떤 이유로도 차별받지 않고 권리가 보호되는 정의로운 사회, 사회적 약자에 대한 인권유린이나 폭력이 없는 안전한 사회, 교육·고용·건강·복지의 기회가 고르게 보장되는 공평한 사회, 개인의 가치와 능력이 인정되는 희망의 사회일 것입니다.



## ○ 조아라 옴부즈만



2015년 1월 초대 경기도 옴부즈만으로 위촉된 지 얼마 지나지 않은 것 같은데, 어느새 4년의 임기를 마무리하게 되었습니다. 경기도에서 학창시절을 보내고 지역주민을 위한 법률사무소를 운영하는 사람으로서, 도민의 고충민원을 해결하는 중책을 맡아 수행할 수 있었다는 것에 대해 큰 자부심과 고마움을 느낍니다.

지난 시간을 되돌아볼 때 경기도 옴부즈만 첫 4년을 잘 마무리할 수 있었던 요인은 옴부즈만 위원들의 적절한 구성과 안정적인 합의제 운영, 그리고 옴부즈만 자원팀의 헌신적 노력 덕분이었습니다.

경기도 옴부즈만은 '부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률'과 '경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례'에 따라 설치된 시민고충처리위원회입니다. 변호사, 건축사, 변리사, 전직 공무원, 시민단체 활동가 등 시민이자 전문가들이 모여 '합의제'로 민원을 해결해나갑니다. 저희는 이 과정에서 '조사옴부즈만'이라는 제도를 효율적으로 이용하여 합의제의 단점을 보완하고 신속성과 공정성을 조화시킬 수 있었습니다.

초대 옴부즈만은 나이, 성별, 전문분야, 경력 등이 골고루 배치되어, 서로의 장점은 살리고

부족한 점은 보완해가며 상승효과를 내었습니다. 저는 법률전문가이면서 동시에 여성과 청년의 처지에서 사안을 바라보고 의견을 제시하였습니다. 법률, 건축, 기술, 세무 등 전문분야에 이르기까지 각각의 위원들이 자신의 역량을 충분히 발휘하여 가장 합리적이고 실용적인 해결책을 내고자 노력하였습니다. 특히 해당 민원 해결만이 아니라 그러한 민원의 원인이 되는 잘못된 행정관행이나 법규가 있는 경우 이에 대한 적극적인 제도개선 권고까지 해 나갔습니다.

제도개선 권고를 하여 수용된 사례들 중, 지방세 납세 의무를 이행하거나 복지 수당을 신청하는 데 도민들이 피해를 입거나 소외되지 않도록 충분한 고지와 안내가 되고 있는지가 쟁점이 된 경우가 있었습니다. 그로 인해 도민들이 겪게 되는 불이익은 소액의 가산금을 더 내거나 수당을 받지 못하는 것, 그리고 상당한 불쾌감 정도일 것입니다. 변호사의 눈으로 소송의 관점에서 냉정히 말하자면, 그것은 본인의 귀책사유에 해당할 수 있습니다.

그러나 과연 그러한 정책과 제도가 왜 존재하는지를 생각한다면 작은 불이익이라도 발생하지 않도록 적극 행정을 하여야 할 의무가 공무원에게는 존재합니다. 아주 사소한 일들이지만 민원 창구, 고지서 등에 충분한 안내 문구를 넣어 고지하고, 당연히 예상되는 다음 절차를 미리 안내하는 정도만으로 그와 같은 사소한 불이익과 상당한 불쾌감을 없앨 수 있게 됩니다.

이처럼 옴부즈만의 의견표명과 제도개선 권고가 담당 부서와 기관에서 받아들여지고 도민의 불이익이 줄어드는 것을 보며 큰 보람을 느낄 수 있었습니다. 그렇기에 지난 4년간의 활동은 옴부즈만 위원들에게도 많은 공부와 귀중한 경험이 되었습니다. 이를 뒷받침하기 위해 불철주야 애쓰는 옴부즈만지원팀의 모든 분들의 도움이 없었다면 이러한 성과는 불가능했을 것입니다. 이 자리를 빌려 함께 4년간 활동해온 옴부즈만의 모든 위원님들과 담당 공무원들에게 감사의 말씀을 전합니다.

경기도 옴부즈만이 확대 개편된다는 것은 저희의 지난 노력이 쓸모없지 않았다는 의미라고 생각하고자 합니다. 새롭게 시작될 다음 옴부즈만에 열정과 능력을 가진 분들이 모여, 지금보다 더 발전된 모습으로 도민의 고충민원을 해결하고 불합리한 제도를 개선해나가기를 기원합니다.



## ○ 소재현 옴부즈만



지난 2015년 1월 27일 첫 정례회를 시작으로 만 4년의 시간이 흘렀습니다. 길다면 길 수도 짧다면 짧을 수도 있는 기간 동안 경기도 옴부즈만 활동을 통해 많은 것을 보고 배우며 느낀 수 있었던 기회였습니다.

다양한 경험과 업무 영역을 갖고 있는 옴부즈만 위원님들과 옴부즈만지원팀 구성원들이 매 달 머리를 맞대고 접수된 고충민원에 대해 토론하고 의견을 개진하면서 민원인의 마음을 이해하고 경기도민의 입장에서 문제를 해결하고자 노력하는 모습에서 도민을 위한 경기도 행정의 밝은 미래를 잠시나마 엿볼 수 있었습니다.

비록 옴부즈만의 직무와 권한의 범위 내에서의 활동 과정 중에서 아쉬움과 한계를 느낄 수 밖에 없었던 적도 있었지만, 지난 1기와 2기 경기도 옴부즈만의 노력은 적어도 경기도의 행정이 도민과 민원인 중심의 행정으로 나아가는데 작은 디딤돌이 될 수 있었다고 생각합니다.

지난 4년 동안 묵묵히 지원 업무를 성실하게 수행해주셨던 옴부즈만지원팀 모두에게 감사의 마음을 전하며, 앞으로도 경기도 옴부즈만 제도의 지속적인 발전을 기원합니다. 감사합니다.





## ○ 손교명 옴부즈만



“옴부즈만”이라는 말을 학교시절부터 들었지만 4년의 옴부즈만을 마치는 지금도 사실 옴부즈만은 생소합니다. 불현듯 그만큼 제대로 할 역할을 못한 것이 아닌지 걱정이 앞섭니다.

경기도 옴부즈만을 처음 연락받았을 때는, 행정 집행은 준법성을 최우선으로 하다 보니 다소 경직성을 갖고 있어 큰 기대를 하지 않았습니다. 그런데 안건을 심의하면서 다른 모든 옴부즈만들께서 적극적으로 민원인의 사정을 역지사지로 마치 자신의 일처럼 헤아리시는 모습들을 보고 저 자신부터 변화되는 느낌을 가졌습니다.

또한, 민원의 심층조사를 위해 조사옴부즈만을 선정하고 민원 현장에서 민원인과 관계자들이 자리를 함께 하며 민원에 관련된 사실관계나 법률관계를 파악하고 입장을 청취할 때는 서면심사와 현장과의 현저한 차이를 느낄 수 있었습니다. 무슨 사건이든지 서면만으로 판단하는 것은 조금하거나 미흡한 결정을 빚을 수 있음을 알았습니다.

가장 기억에 남는 사건은 “한류월드 사업 착공지연 위약금 부과” 민원입니다. 이 사건은 법률 규정을 형식적으로 적용하면 민원인에게 “착공지연 위약금”을 당연히 부과해야 하는 사건임에도 법률 규정의 실질적 취지와 당사자의 구체적 사정을 잘 살피어 옴부즈만이 “위약



금 부과 연기” 의견으로 권고했고, 이를 받아주신 것은 우리 행정의 융통성을 잘 보여준 대표적 사례로 보입니다.

또 “신용카드 납부 지방세 취소 불가” 민원과 관련하여 당사자의 민원을 받아들여 주지는 못했지만, 각종 안내문을 첨부하거나 민원인에게 사전 안내를 하도록 하는 제도개선(지방세 고지서에 안내 문구 기재 등)을 했다는 점에서도 옴부즈만의 상당한 성과로 보입니다.

거기다 경기도 옴부즈만지원팀에서는 저마다 높은 수준의 행정 경험과 안목으로 옴부즈만을 뒷받침 해주셨을 뿐만 아니라 쉽게 빠질 수 있는 과오를 미리 방지해주셨습니다. 우리 국력의 현장을 느낄 수 있는 기회였습니다.

이제 경기도 옴부즈만 4년을 마무리하면서 성과보다는 부족함이 더 많지 않았을까 생각합니다. 남은 과제는 다음 옴부즈만들께서 보완하고 거두실 성과로 기대합니다.

다시 한 번 우리 경기도가 옴부즈만을 통하여 도민에게 더욱 가까이 다가가고, 경기도민 나아가 우리 국민의 고통이 해결되어 행복한 삶을 누리는 계기가 되기를 간절히 바랍니다.



## ○ 이두열 옴부즈만



저 개인적으로는 옴부즈만이라는 생소했던 분야의 역할을 시작한 지 벌써 4년이란 시간이 흘렀네요. 그러나 주위에 전문적 역량을 가진 위원님들 그리고 사무국의 모든 분들의 도움과 협력으로 좋은 경험을 할 수 있었습니다.

특히, 법과 행정의 틈 속에서 도민의 아픔과 힘든 삶의 모습을 같이 읽어내고, 함께 힘이 되어 줄 수 있는 방법을 찾아가는 사무국 스텝들과 옴부즈만 위원들의 노력하는 모습은 감동이었습니다.

소수의 아픔을 어루만져줄 수 있는 배려가 필요한 요즈음의 시대에 옴부즈만을 통하여 소중한 경험을 하게 해 주신 것에 다시 한 번 감사드립니다.

이제 초석을 놓은 상태입니다.

경기도 옴부즈만이 지속적으로 개선과 발전을 통해 도민의 삶에 풍요로움을 더해줄 수 있는 모습으로 다가가길 기대해 봅니다.





## ○ 장태범 옴부즈만



‘불합리한 행정제도를 개선함으로써 주민의 기본적 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 주민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다’는 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제1조를 다시 한 번 읽어보고 위와 같이 말은 바 소임을 다 했는지를 되돌아보며 부족함이 많았다는 것을 깨닫게 됩니다.

2015년 1월 초대 경기도 옴부즈만으로 새로운 만남이 있었고, 경기도민들의 고충민원을 듣고 최대한 해결하고자 각오를 다진 지 어느덧 4년의 세월이 흐른 지금은 모든 것이 아쉽고 주마등처럼 지나간 시간을 붙잡고 싶어집니다.

옴부즈만 한 사람 한 사람이 억울한 도민의 입장에 공감하고자 노력하고 도민에게 제대로 알리지 않아 받는 불이익을 개선하고자 하였지만 제도개선을 충분히 하지 못한 것에 대한 아쉬움이 큼니다.



저 또한 개인적으로는 평생을 공무원으로 근무하면서, 본인의 사명을 깨달으며 얼마나 공복의 입장에서 국민을 위하여 일 하였는지를 자문해 보며 유달리 느낀 점이 많았습니다. 옴부즈만 활동을 통해 행정의 만족도를 높이는 것이 가장 큰 서비스라는 것을 다시 한 번 생각하게 하는 소득이 있었습니다.

독일에 “Ende gut, Alles gut!”라는 속담이 있다. “끝이 좋으면 모든 것이 좋다!”는 뜻이란다. 옴부즈만의 마지막을 무탈하게 끝내게 됨을 고맙게 생각합니다.

경기도 옴부즈만의 일원으로서 도정에 4년간 참여하였던 것을 큰 영광으로 생각하며, 우리 옴부즈만을 아름답게 마무리하도록 도와주신 대표 옴부즈만을 비롯한 모든 옴부즈만들께 감사드리고, 고충민원에 대한 조사 등 여러 가지 면에서 충분한 지원을 해 주신 옴부즈만지원팀 직원들의 노고에 진심으로 감사드립니다.





## 부록

경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙



## Ⅱ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

### 제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지에 따라 경기도 옴부즈만의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정하여 불합리한 행정제도를 개선함으로써 주민의 기본적 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 주민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “고충민원”이란 경기도(이하 “도”라 한다) 및 법령에 따라 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인(이하 “수임·수탁기관”이라 한다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 도 옴부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “옴부즈만”이란 도 및 그 소속기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도 개선을 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “권익위법”이라 한다) 제32조에 따라 도에 설치한 경기도고충처리위원회와 그 위원회에 위촉된 사람을 말한다.
4. “사무국”이란 옴부즈만의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.
5. “시민사회단체”란 「비영리민간단체지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록한 단체를 말한다.
6. “국가옴부즈만”이란 국민권익위원회에 선임되어 있는 옴부즈만을 말한다.
7. “관계행정기관등”이란 제1호의 고충민원 발생기관과 관계중앙행정기관 및 그 소속기관을 말한다.

### 제2장 옴부즈만 기능·구성 등

제3조(기능) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 주민이 신청한 고충민원의 조사·처리
2. 옴부즈만 스스로 발의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
3. 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명, 제도개선 권고 등 처리
4. 도지사 및 경기도의회(이하 “도의회”라 한다)가 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련하여 옴부즈만에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
5. 관할 시·군·구에 위임한 사무에 대한 고충민원과 관련한 사안에 대한 조사·처리
6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
7. 도지사 및 도의회에 옴부즈만 운영에 대한 연례보고서 제출
8. 직권조사를 한 경우 도지사 및 도의회에 특별보고서 제출
9. 옴부즈만이 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
10. 옴부즈만의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
11. 옴부즈만의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
12. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

제4조(구성) ① 옴부즈만의 정수는 10명으로 한다.

- ② 옴부즈만은 도지사 소속하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.
- ③ 옴부즈만은 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률 등에 관하여 뛰어난 식견을 가진 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 도의회의 동의를 받아 도지사가 위촉한다.
  1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람 <개정 2015.1.14.>
  2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람 <개정 2015.1.14.>
  3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
  4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사·감정평가사 등의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람 <개정 2015.1.14.>



5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

- ④ 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다. <개정 2015.1.14.>
- ⑤ 옴부즈만이 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 도지사는 새로운 옴부즈만을 도의회의 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 개최하지 아니 할 수 있으며, 필요한 경우에는 대표옴부즈만이 임시회의를 소집할 수 있다.

② 옴부즈만은 직무범위를 각기 달리하여 독립하여 업무를 수행하되, 다음 각 호의 경우에는 재적위원 과반수의 출석으로 열고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
2. 중전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항 <개정 2015.1.14.>
3. 그 밖에 대표옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

③ 제11조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 옴부즈만은 제6조제2항에 따른 재적위원수의 계산에서 제외한다.

④ 그 밖에 회의의 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

**제7조(관할권)** 옴부즈만은 다음 각 호에 대하여 관할권을 가진다.

1. 도 본청 및 소속기관
2. 도에서 시·군에 위임한 사무의 경우 시·군 본청 및 소속기관
3. 도에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
4. 도에서 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관

**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」 제23조에 따라 정당에 입당한 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. 권익위법 제2조제2호에 따른 행정기관등과 대통령령으로 정하는 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. 제8조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
  2. 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
  3. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우
  4. 제11조제1항부터 제3항까지에 따라 제척·기피·회피의 사유가 있음에도 불구하고 심의에 참여하여 심의의 공정성을 해친 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 당사자이거나 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 관하여 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(옴부즈만 추천위원회 구성·운영)** ① 도지사는 옴부즈만의 선임을 위하여 옴부즈만 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

- ② 추천위원회는 위원장을 포함하여 10명 이내로 구성하고, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산한다.
- ③ 추천위원회의 위원장은 행정(1)부지사가 되고, 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 도지사가 임명 또는 위촉한다.
1. 고충민원 업무 담당 국장
  2. 도에 거주하는 사람으로 변호사협회의 추천을 받은 변호사
  3. 도에 거주하는 사람으로 전국교수협회의 추천 또는 지역 대학의 총장으로부터 추천을 받은 교수
  4. 도의 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
  5. 그 밖에 추천위원회에서 의결을 통해 지역의 협회, 시민사회단체, 학계, 법조계 등에서 추가로 위촉하는 경우
- ④ 추천위원회의 위원은 옴부즈만 후보자를 복수로 추천할 수 있으며, 추천위원회는 추천받은 후보자 중에서 회의를 통해 옴부즈만을 결정한다.
- ⑤ 추천위원회 회의는 재적의원 과반수의 출석으로 열고, 출석의원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑥ 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 옴부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.
- ⑦ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에게는 예산의 범위에서 「경기도 위원회 실비변상 조례」가 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

**제13조(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 옴부즈만은 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

**제14조(비밀유지 의무)** 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된

비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

## 제3장 고충민원의 조사·처리 등

**제15조(고충민원의 신청)** ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

- ② 제1항에 따라 옴부즈만과 국가옴부즈만에게 중복으로 제기한 고충민원에 대해서는 상호 협의하여 처리한다.

**제16조(고충민원의 접수)** ① 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 사람은 다음 각 호의 사항을 모두 작성하여 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 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.
- ③ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

**제17조(고충민원의 이첩)** ① 옴부즈만은 접수된 고충민원 중에서 관계행정기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 관계행정기관 등에 이첩할 수 있다. 이 경우 수임·수탁기관의 장은 옴부즈만에게 처리결과를 통보하여야 한다.

- ② 옴부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 이첩한 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.

- ③ 제15조제2항에 따라 옴부즈만과 국가옴부즈만에 대하여 동일한 고충민원을 신청한 경우에는 상호간 지체 없이 이를 통보하여야 한다. 이 경우 상호 협력 하에 고충민원을 처리하여야 한다.



**제18조(고충민원의 조사)** ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 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. 제21조제1항 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

**제19조(조사의 방법)** ① 옴부즈만은 제18조에 따라 조사를 할 때에 필요하면 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

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

**제20조(직권에 의한 조사)** ① 옴부즈만은 필요하다고 인정되는 경우에는 그 관할범위에 있는 기관을 대상으로 직권으로 조사를 할 수 있다.

② 옴부즈만이 직권으로 조사한 경우에는 도지사 및 도의회에 특별보고서를 제출하여야 한다.

**제21조(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 불복구제 절차가 진행 중인 사항
  2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
  3. 수사 및 형 집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항이거나 감사원이 처분을 요구한 사항
  4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
  5. 도 또는 수임·수탁기관의 직원에 관한 인사행정의 행위에 관한 사항
  6. 제7조에서 정한 관할권의 범위에서 벗어나는 사항 <개정 2015.1.14.>
  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 관하여 안내할 수 있다.

**제22조(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.

**제23조(시정의 권고 및 의견의 표명)** ① 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 도지사 또는 수임·수탁기관의 장(이하 “단체장”이라 한다)에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

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

**제24조(제도개선의 권고 및 의견의 표명)** 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 단체장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

**제25조(의견제출 기회 부여)** ① 옴부즈만은 제22조 또는 제23조에 따라 단체장에게 시



정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 단체장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

- ② 도 또는 수임·수탁기관의 직원·신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

**제26조(결정의 통지)** 옴부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체없이 신청인 및 단체장에게 통지하여야 한다.

**제27조(처리결과와 통보 등)** ① 옴부즈만으로부터 제23조 또는 제24조에 따른 권고 또는 의견을 받은 단체장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

- ② 제1항에 따른 권고를 받은 단체장이 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.

**제28조(재심의)** 단체장은 옴부즈만이 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의할 수 있다.

**제29조(감사의 의뢰)** 고충민원의 조사·처리과정에서 도 또는 수임·수탁기관의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 해당 기관에 감사를 의뢰할 수 있다.

**제30조(권고 등 이행실태의 확인·점검)** 옴부즈만은 제23조 또는 제24조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

**제31조(운영상황의 보고 및 공표 등)** ① 옴부즈만은 매년 운영상황을 도지사와 도의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

- ② 옴부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 도지사와 도의회에 특별보고를 할 수 있다.

**제32조(국가옴부즈만과의 관계)** ① 고충민원을 처리할 때에 옴부즈만과 국가옴부즈만은 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 상호간 이에 협조하여야 한다.

- ② 옴부즈만은 다수민원, 공공갈등 민원, 복합민원 또는 중앙차원의 법·정책·제도 등에 관한 사안 중 국가옴부즈만의 협력이 필요하다고 인정되는 사안에 대해서는 국가옴부즈만의 조력을 받을 수 있다.

## 제4장 사무국 구성 및 운영

**제33조(사무국)** ① 도지사는 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다.

- ② 사무국에는 사무국장 1명을 두되, 사무국장은 대표옴부즈만의 지휘를 받아 옴부즈만의 소관사무를 관장한다.

- ③ 옴부즈만은 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 도 소속 공무원의 근무를 요청할 수 있다.

- ④ 도지사는 제3항에 따른 근무자의 인사·처우 등에 우대조치를 마련하여야 한다.

**제34조(운영지원)** ① 도지사는 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원한다.

- ② 도지사는 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원한다. 이 경우 도지사는 옴부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

- ③ 옴부즈만은 업무수행을 위해 자문을 받은 경우에는 해당 자문위원에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

**제35조(시행규칙)** 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙 <2013.11.11.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2015.1.14.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.



## Ⅱ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

### 제1장 총칙

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

### 제2장 옴부즈만 운영 및 관리

제2조(옴부즈만 회의소집) ① 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제6조에 따른 옴부즈만 회의를 개최하는 때에는 회의개최일 5일 전까지 그 소집을 알리되, 일시·장소 및 의안의 제목을 표기한 서면으로 알려야 한다.

② 제1항에 따라 서면으로 알리는 것이 어려운 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 재적의원 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 제31조에 규정된 옴부즈만 운영상황의 보고 및 공표
5. 고충민원의 접수·처리 과정에서 각하 또는 이첩한 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 대표 옴부즈만에게 보고하고, 회의개최일 4일 전까지 모든 옴부즈만에게 배부하여야 한다. 다만, 긴급한 의안의 경우에는 그러하지 아니하다.

② 사무국장은 의안을 별지 제1호서식의 의안대장에 기록·관리하여야 한다.

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

② 의안의 제안 설명은 사무국장이 하되, 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.

⑤ 그 밖에 옴부즈만 회의의 진행에 필요한 사무는 사무국장이 수행한다.

제7조(의결서 작성) ① 옴부즈만은 의결내용이 시정권고, 의견표명, 기각, 각하에 해당하는 경우에는 별지 제2호서식에 따른 의결서를 작성하고, 제도개선권고에 해당하는 경우에는 별지 제3호서식에 따른 의결서를 작성한다.

② 옴부즈만의 의결에 참여한 옴부즈만은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

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

1. 옴부즈만 회의의 일시·장소 및 공개 여부
2. 참석 옴부즈만 및 배석자
3. 옴부즈만에 상정된 의안 및 심의 결과



## 4. 그 밖의 주요 논의사항

**제9조(결정의 통지)** ① 조례 제26조에 따라 옴부즈만의 결정내용을 알릴 때에는 의결된 날부터 10일 이내에 별지 제4호서식의 민원처리결과 통보서에 의결서를 첨부한 서면으로 신청인과 관계 부서의 장 등 관계인에게 알려야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 결정·통지 전에 관계 부서의 장에게 권고의 이행, 제도개선 등 처리에 필요한 기간 등의 의견을 사전에 제출받을 수 있다.

**제10조(재심의)** ① 옴부즈만이 조례 제28조에 따라 관계부서의 장 또는 수임·수탁기관의 장으로부터 재심을 요청받아 이유 있다고 인정하는 경우에는 지체 없이 관계부서의 장 또는 수임·수탁기관의 장, 신청인, 그 밖의 이해관계인에게 그 사실을 알리고, 재조사하여야 한다.

② 대표옴부즈만은 제1항에 따른 재조사 결과에 따라 재심의 대상 여부를 결정하여 다음 각 호의 구분에 따라 처리할 수 있다.

1. 재심의 대상 : 옴부즈만 회의에 부침
2. 재심의 비대상 : 관계부서의 장 또는 수임·수탁기관의 장, 신청인, 그 밖의 이해관계인에게 조사결과를 통지

**제11조(감사의 의뢰)** 조례 제29조에 따라 감사를 의뢰할 경우에는 별지 제5호서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 첨부하여야 한다.

**제12조(권고 등 이행실태의 확인·점검)** 옴부즈만은 조례 제30조에 따라 권고 등의 이행실태를 관련부서의 장에게 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 옴부즈만이 확인·점검에 필요하다고 인정하는 방법

## 제3장 고충민원의 접수·조사

**제13조(신청 및 접수)** ① 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 개인이나 법인 또는 단체(이하 “신청인”이라 한다)는 별지 제6호서식의 고충민원 신청서를 방문·우편·팩시밀리 또는 인터넷 등의 방법으로 제출할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 구술로 고충민원을 신청하는 때에는 접수 공무원이 신청서를 작성하고, 신청인에게 그 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 기명날인(무인)하게 하여야 한다.

③ 옴부즈만은 신청서의 보완이 필요하면 문서·구술·전화·팩시밀리 또는 인터넷 등으로 그 보완을 요청할 수 있다. 다만, 심의·의결에 중대한 영향을 미치는 자료 등은 문서로 하여야 한다.

④ 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 별지 제7호서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하여야 하고, 신청인이 원하면 별지 제8호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관기관에 이첩하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

**제14조(신청의 대리 등)** ① 고충민원의 신청은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 신청할 수 있다. 이 경우 대리인의 자격을 증명하는 서류를 첨부한 별지 제9호서식의 대리인 선임허가 신청서를 제출하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계존비속 또는 형제자매
2. 신청인이 법인인 경우 그 임원 또는 직원
3. 변호사
4. 다른 법률에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자
5. 옴부즈만의 허가를 받은 자

② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 별지 제10호서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

**제15조(신청의 취하)** 신청인(대리인과 대표자를 포함한다. 이하 같다)은 옴부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

**제16조(고충민원의 조사통보)** 옴부즈만이 접수된 고충민원에 대한 조사를 실시할 때에는



별지 제11호서식의 고충민원 조사통보서를 신청인과 조례 제7조에 따른 관할기관의 관련부서에 송부하여야 한다.

**제17조(조사기간 연장)** 옴부즈만이 조례 제18조제1항 단서에 따라 기간을 연장한 경우에는 신청인 등에게 지체 없이 연장사유와 처리예정기한을 별지 제12호서식의 고충민원 처리기간 연장 안내에 따라 알려주어야 한다.

**제18조(조사의 방법)** ① 옴부즈만 또는 사무국 직원(이하 “옴부즈만등”이라 한다)이 조례 제19조제1항에 따라 조사를 하는 때에는 별지 제13호서식의 신분증명서를 관계인에게 보여주어야 한다.

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

③ 옴부즈만등은 피조사자가 여성인 경우에는 성년의 여성 입회하에 조사를 하고, 미성년자인 경우에는 대리인의 입회하에 조사하여야 한다.

④ 대표옴부즈만은 집단시위 등으로 조사가 어려운 경우에는 관할 경찰서장에게 질서유지와 옴부즈만등의 보호를 요청할 수 있다.

**제19조(조사의 중지 등)** ① 옴부즈만은 제16조부터 제18조까지의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 아니하거나, 중지할 수 있다.

1. 조례 제21조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 명백히 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 신청인이 고충민원을 취하한 경우
4. 그 밖에 고충민원에 해당하지 아니하여 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정되는 경우

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

**제20조(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 내

용의 처리결과를 알리고 종결처리할 수 있다.

② 옴부즈만은 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원은 종결처리할 수 있다.

**제21조(합의)** ① 옴부즈만이 조례 제22조제1항에 따라 합의를 권고한 사항에 대해서 신청인과 피신청인(이하 “당사자”라 한다)간의 합의가 성립된 경우(자발적으로 합의가 성립된 경우를 포함한다)에는 별지 제14호서식의 합의서를 작성하여 당사자에게 서명 또는 날인하게 한 후 옴부즈만이 이를 확인한다.

② 당사자간 합의가 성립된 경우에는 민원이 종결된 것으로 본다.

**제22조(조사결과와 보고 등)** ① 옴부즈만등이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제15호서식의 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 이첩 등의 방법으로 종결처리한 후 옴부즈만 회의에 보고할 수 있다.

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

**제23조(수당과 여비)** 「경기도 위원회 실비변상 조례」에 따라 공무원이 아닌 옴부즈만 등에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안전 심사, 민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

**제24조(신분증명서)** ① 경기도지사는 옴부즈만 및 사무국 직원에게 별지 제13호서식의 신분증명서를 발급하고, 별지 제16호서식의 신분증명서 발급대장에 그 사실을 기록유지하여야 한다.

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



## 제4장 사무국 운영

제25조(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

제26조(운영상황 보고) 조례 제31조제1항에 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

제27조(사무국장) ① 조례 제33조제2항에 따른 사무국장은 지방일반임기제공무원 4급 상당으로 한다.

② 도지사는 제1항에도 불구하고 옴부즈만 활동 지원부서의 장 또는 옴부즈만이 사무국장을 겸임하게 할 수 있다.

③ 도지사는 제2항에 따라 옴부즈만이 사무국장을 겸임하는 경우에 지방행정4급에 상당하는 지방일반임기제공무원의 보수에 준하여 활동비를 지급할 수 있다.

[전문개정 2018.10.18.]

## 제5장 보칙

제28조(옴부즈만 사무의 전결) 옴부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 옴부즈만의 권한에 속하는 사무 중 일부는 별표에 따라 대표옴부즈만 또는 사무국장이 전결처리 한다.

제29조(기록의 관리) ① 옴부즈만의 모든 기록물은 「공공기록물관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

제30조(문서 및 관인) 공문서의 작성 및 그 밖의 행정업무 처리는 「행정업무의 효율적 운영에 관한 규정」(이하 “영”이라 한다)에 따르며, 영 제33조제2항에 따라 옴부즈만은 청인과 직인을 사용한다.

제31조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등에 의한 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제32조(정보의 보호) 옴부즈만등은 고충민원 처리과정에서 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무 외의 목적에 사용하여서는 아니 된다.

제33조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 옴부즈만 회의의 의결을 거쳐 대표옴부즈만이 정할 수 있다.

부칙 <2014.5.7.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2018.10.18.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.



## 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제1호서식]

## 의안대장

[illegible]



▮ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제2호서식]

## 경기도 옴부즈만 의결서

민원표시 민원번호, 민원제목

신청인 (신청인 주소)

피신청인

주문

신청취지

이유 별지와 같다.

20 . . . . .

대표옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

(별지)

이유

1. 신청원인
2. 피신청인 등 주장
3. 사실 관계
4. 판단
5. 결론

▮ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제3호서식]

## 경기도 옴부즈만 의결서

제목

소관기관

결정사항

이유 별지와 같다.

20 . . . . .

대표옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

옴부즈만 (서명)

(별지)

이유

1. 현황
2. 관계법령
3. 문제점
4. 개선방안

○

※ 신 · 구조문대비표



# 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제4호서식]

## 가. 피신청인 통지용

### 경기도 옴부즈만

수신

제목 민원처리결과 통보

1. 우리 옴부즈만에 접수된 고충민원(민원번호 민원제목)에 관하여 우리 옴부즈만에서는 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제26조 및 같은 조례 시행규칙 제9조에 따라 붙임 의결서와 같이 귀 기관에 시정을 권고(의견을 표명)하기로 의결하였습니다.

2. 귀 기관에서는 같은 조례 제27조에 따라 통보받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 우리 옴부즈만에 통보하여 주시기 바랍니다. 다만, 특별한 사정으로 인하여 옴부즈만의 권고(의견)대로 조치할 수 없는 경우에는 같은 조례 제28조 및 같은 조례 시행규칙 제10조에 따라 그 이유를 통보할 경우 재심의할 수 있음을 알려 드립니다.

3. 아울러 우리 옴부즈만의 권고내용(의견내용)은 귀 기관의 처리결과와 함께 공표되거나 같은 조례 제31조에 따라 매년 도지사와 도의회에 보고됨을 알려드립니다.

붙임 : 의결서 1부. 끝.

### 경기도 대표옴부즈만

직원	팀장	사무국장
협조자		
시행	처리과-일련번호 (시행일자)	접수
우 16444 경기 수원시 팔달구 효원로 1(매산로3가) / www.0000.go.kr		
전화 ( ) 전송 ( ) / 사무국 직원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분		

## 나. 신청인 통지용

### 경기도 옴부즈만

수신

제목 민원처리결과 통보

1. 귀하께서 우리 옴부즈만에 제출한 고충민원(민원번호, 민원제목)에 대하여 우리 옴부즈만에서는 붙임 의결서와 같이 피신청인에게 시정을 권고(의견을 표명)하기로 의결 하였습니다.

2. 옴부즈만의 권고(의견)를 통보받은 피신청인(기관)은 통보받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과(또는 처리계획)를 우리 옴부즈만에 통보하도록 하였습니다.

3. 다만, 피신청인이 옴부즈만의 권고대로 조치할 수 없는 특별한 사정을 통보할 경우에는 이를 다시 심의할 수 있음을 알려드립니다.

붙임 : 의결서 1부. 끝

### 경기도 대표옴부즈만

직원	팀장	사무국장
협조자		
시행	처리과-일련번호 (시행일자)	접수
우 16444 경기 수원시 팔달구 효원로 1(매산로3가) / www.0000.go.kr		
전화 ( ) 전송 ( ) / 사무국 직원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분		







## ■ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제8호서식]

## 고충민원 접수증

고충민원 접수증				
접수번호		민원제목		
신 청 인	성명(또는 법인· 단체명칭)		주소	
대 표 자 (대리인)	성 명		주소	
접 수 자	직 급		성명	(서명 또는 인)

20 . . .

※ 민원접수와 관련된 문의사항은 031-8008-XXXX에 문의하여 주십시오.



경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제9호서식]

대리인 선임허가 신청서		
1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주 소	
	전 화 번 호	(휴대전화)
3. 대리인의 인적사항	성 명	
	주 소	
	전 화 번 호	(휴대전화)
4. 대리인을 선임하는 이유		
5. 신청인과 대리인과의 관계		
6. 대리인의 자격		

「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」제14조제1항에 따라 위와 같이 대리인을 선임하오니 허가하여 주시기 바랍니다.

20 . . .

신청인 : (서명 또는 인)

경기도 대표옴부즈만 귀하

비 교	1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. “1. 민원번호”에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다. 3. 자격 증명서류를 첨부하셔야 합니다.
--------	--

경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제10호서식]

대표자 선정 통지서		
1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주 소	
	전 화 번 호	(휴대전화)
3. 선정된 대표자의 인적사항	성 명	
	주 소	
	전 화 번 호	(휴대전화)

「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」제14조제2항에 따라 위와 같이 대표자를 선정하였기에 통지합니다.

20 . . .

신청인 : (서명 또는 인)

경기도 대표옴부즈만 귀하

비 교	1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. “민원번호”에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다.
--------	---



경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제11호서식]


경기도 옴부즈만

수신  
제목 고충민원 조사통보서

1. 「경기도 옴부즈만 구성 및 구성에 관한 조례 시행규칙」제16조에 따라 다음과 같이 민원조사가 실시되오니 협조하여 주시기 바랍니다.

민원명	
조사기간	
자료제출 등 조사의 내용	

2. 이 조사에 대하여 궁금하신 사항이 있으시면 언제든지 옴부즈만 사무국 담당직원 (☎ 031-8008-××××)에게 문의해 주시면 성심성의껏 답변 드리겠습니다. 끝.

경기도 대표옴부즈만 

직원	팀장	사무국장
협조자		
시행	처리과-일련번호 (시행일자)	접수
우 16444	경기 수원시 팔달구 효원로 1(매산로3가)	/ www.0000.go.kr
전화 (	전송 (	) / 사무국 직원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분

경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제12호서식]


경기도 옴부즈만

수신  
제목 고충민원 처리기간 연장 안내

1. 귀하께서 우리 옴부즈만에 제출하신 고충민원은 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제18조제1항 단서 및 같은 조례 시행규칙 제17조에 따라 아래와 같이 처리기간을 연장하였음을 알려드립니다.

민원표시	민원번호 민원제목		
접수일자		당초 처리기간	
연장사유			
처리예정기한			

2. 귀하의 민원에 대해서 충분한 검토와 조사를 위해서 예상보다 처리기간이 늦어지고 있으나, 빠른 시일 내에 답변 받으실 수 있도록 하겠습니다. 그 밖에 궁금하신 사항이 있으시면 언제든지 옴부즈만 사무국 직원에게(☎ 031-8008-××××) 문의해 주시면 성심성의껏 답변 드리겠습니다. 감사합니다. 끝.

경기도 대표옴부즈만 

직원	팀장	사무국장
협조자		
시행	처리과-일련번호 (시행일자)	접수
우 16444	경기 수원시 팔달구 효원로 1(매산로3가)	/ www.0000.go.kr
전화 (	전송 (	) / 사무국 직원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분



■ 경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제13호서식]

## 신분증명서

(앞면)

제 호	신분증명서	3cm×4cm 사 진
성 명 :		
생년월일 :		
<p>위 사람은 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제4조에 따라 위촉된 경기도 옴부즈만임을 증명합니다</p>		
년 월 일	경기도지사	직인

(뒷면)

<p>◎ 우리 도에서는 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」에 따라 경기도 옴부즈만을 운영하고 있습니다.</p> <p>◎ 옴부즈만이란 행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 도민의 권리와 이익을 보호하는 제도입니다.</p> <p>◎ 이 증을 제시하면 경기도 소속 공무원은 물론 도민들께서도 조사활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.</p>
--

## 신분증명서

(앞면)

제 호	신분증명서	3cm×4cm 사 진
성 명 :		
생년월일 :		
<p>위 사람은 경기도 옴부즈만 사무국에 근무하는 조사관임을 증명합니다</p>		
년 월 일	경기도지사	직인

(뒷면)

<p>◎ 우리 도에서는 「경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」에 따라 경기도 옴부즈만을 운영하고 있습니다.</p> <p>◎ 옴부즈만이란 행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 도민의 권리와 이익을 보호하는 제도입니다.</p> <p>◎ 이 증을 제시하면 경기도 소속 공무원은 물론 도민들께서도 조사활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.</p>
--



경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제14호서식]

합의서	
민원표시	(민원번호, 민원제목)
합의일시	20 . . . . :
합의장소	

합의내용

위와 같이 합의가 성립되었음을 확인함

20 . . . .

신청인	성명	(서명 또는 인)
피신청인(대상기관)	성명	(서명 또는 인)
경기도 옴부즈만	직위(직급)	성명 (서명 또는 인)

경기도 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙[별지 제15호서식]

담당직원	팀장	사무국장	조사옴부즈만	대표옴부즈만

고충민원 조사 결과보고서			
민원표시	민원번호, 민원제목		
신 청 인	○○○	주 소	
피신청인	○○○	접수일	20 . . . .

1. 신청취지
2. 피신청인의 주장
3. 사실 관계
4. 조사옴부즈만의 의견
5. 제도개선 필요여부

☐ 제도개선 필요 ☐ 의견 없음
6. 법률구조 필요여부

☐ 법률구조 필요 ☐ 의견 없음

위 고충민원에 대한 조사결과를 위와 같이 보고합니다.

20 . . . .

조사옴부즈만 ○○○ (인)

※ 관계법령, 출장 결과보고서, 출석조사서 등 붙임

※ 다수인 관련 민원인 경우 도지사에게 별도 보고



# 경기도 옴부즈만 운영백서

2015~2018

발 행 일 2019. 1.

발 행 처 경기도 옴부즈만

기 획 경기도 옴부즈만 사무국

주 소 경기도 수원시 팔달구 효원로 1, 경기도청

전 화 031-8008-4910~4911, 3643

홈페이지 [www.gg.go.kr/ombudsman](http://www.gg.go.kr/ombudsman)