
2022년 연수구 옴부즈만 운영성과 보고서



연 수 구
옴부즈만

목 차

I. 연수구 옴부즈만 개요

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

II. 옴부즈만 운영성과

1. 민원접수 및 처리현황	11
2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리 현황	13
3. 기타 민원 처리 현황	14
4. 고충 민원 주요 처리 사례	16

III. 참고자료

1. 주요 언론보도 및 홍보활동	31
2. 기타 활동	35

[부록] 관련법령	37
-----------------	----

발 간 사

인천광역시 연수구의회에서 2021년 11월 10일 「인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」를 제정, 이듬해인 2022년 5월 2일 인천광역시 연수구 옴부즈만이 공식 출범하고 그 첫 번째 운영결과보고서를 발간하게 되었습니다.

그동안 행정이 빠르게 전문화, 정보화되어가면서 그 기능과 재량 영역이 확대됨에 따라 국민의 권익침해 가능성이 증대되고 있지만, 전문적이고 중립적인 시각에서 고충민원을 판단하여 행정 갈등을 해소하고, 신뢰를 제고할 수단이 많지 않았습니다. 이미 2005년 지방 옴부즈만 설치근거가 법령에 규정된 이후 광역 또는 기초지방자치단체에서 다양한 방식으로 주민 고충처리제도가 도입되었던바, 2022년 5월부터 연수구에서도 3명의 옴부즈만이 합의제로 운영하기로 하고 국민의 고충해결 방안을 위하여 업무를 시작하였습니다.

2022년 연수구 옴부즈만 활동성과를 말씀드리면 코로나19의 여파와 제도 초창기 홍보부족 등으로 아직 괄목한 만한 성과를 내지는 못하고 있습니다. 2022년 12월 현재, 고충민원신고로 접수된 건수는 27개이며, 이 가운데 상당 부분은 담당부서가 있음에도 불구하고 중복하여 옴부즈만에 민원을 제기한 경우입니다. 다만, ‘차량명의 변경 건’ 및 ‘○○○단 설문조사 결과에 따른 조치’와 관련한 민원과 ‘공동주택관리법에 따른 행정지도 요청’ 등은 현장을 방문하여 조사하고, 민원인과 직접 대면 조사 등을 통하여 의견 진술을 청취함으로써 합의 및 조정을 이끌어 냈습니다.

옴부즈만제도는 위법 또는 부당한 공권력 행사로부터 국민의 권익침해를 구제한다는 점에서 이익신청이나 행정심판, 행정소송 등과 유사성이 있지만, 위법행위뿐만 아니라 부당, 불합리한 행위까지 조사할 수 있어 조사범위가 넓고, 복잡한 절차나 큰 비용을 요구하지 않아 국민이 쉽게 접근할 수 있는 제도입니다. 무엇보다도 신속하게 조사하여 처리할 수 있어 기존 제도와 차별성이 있으며, 위원들이 민간인의 신분이라는 점에서 중립성과 독립성을 담보할 수 있습니다.

한 해 동안 추진하였던 결과를 토대로, 2023년에는 그동안 아쉬웠던 부분을 보완하고, 옴부즈만 제도의 장점과 운영 실태를 적극적으로 홍보하도록 하겠습니다. 구민들과의 접촉면도 넓히는 ‘찾아가는 옴부즈만’도 기획하여 구민친화형 옴부즈만 제도 운영도 검토하도록 하겠습니다. 현장의 목소리를 정례적으로 청취하여 구민의 고충처리의 문턱을 낮추도록 노력하겠습니다.

앞으로 연수구 옴부즈만제도의 운영을 보다 더 활성화시킨다는 목표 아래, 행정 신뢰가 더욱 두터워질 수 있도록 최선의 노력을 다할 것을 약속드리며, 「인천광역시 연수구 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제32조제1항에 따라 2022년 연수구 옴부즈만의 운영결과를 연수구청장과 연수구의회에 보고하고 이를 구민에게 공표합니다.

2023년 3월

연수구 옴부즈만 일동

I . 연수구 옴부즈만 개요

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

1. 도입배경 및 추진경과

(1) 도입배경

1) 도입배경

- 행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화 경향
 - 행정기능의 확대로 행정재량의 영역이 복잡·다양화됨에 따라 국민의 권리침해 가능성 증대
- 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보 및 고객중심의 행정 대두
 - 고충민원에 대해 전문적·중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정양자 간의 갈등 완화
 - 행정의 자기시정을 통해 구민과 행정 간 완충 역할 및 상호신뢰 제고
 - 법규만능주의, 소극적 행정처리 등으로 인한 민원을 신속히 시정 처리함으로써 민원인의 심리적·경제적 비용 최소화
- (국민권익위원회) 지방옴부즈만을 활용한 고충처리 도입 확대
 - '민원서비스 종합평가'내 '고충민원'관련 지방옴부즈만 도입 권고
- 2021. 11. 10. 인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제정
 - 옴부즈만을 통해 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 기본적인 권익을 보호하고 행정기관과 구민간의 갈등을 완화하여 행정과 구민 상호간의 신뢰를 제고함으로써 행정의 공익성과 구민의 복리 증진에 기여

2) 운영근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례
- 인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 시행규칙

[2] 추진경과

- 인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제정 : 2021. 11. 10.
- 연수구 옴부즈만 공개모집 : 2022. 2. 7. ~ 3. 8.
- 옴부즈만 추천위원회 개최 : 2022. 3. 14.
- 연수구의회 옴부즈만 위촉 동의안 의결 : 2022. 4. 12.
- 연수구 옴부즈만 운영 계획 수립 : 2022. 4. 29.
- 연수구 옴부즈만 3인 위촉 : 2022. 5. 2.
- 인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제정 : 2023. 1. 2.

2. 구성 및 운영

[1] 구성 및 자격요건

1) 구성 및 운영

- 지 위 : 옴부즈만 독립적 직무수행
- 임 기 : 2년 (1회 연임 가능)
- 선 발 : 공개모집 및 추천(서류 및 면접심사) ⇒ 구의회 동의 ⇒ 구청장 위촉
- 운영형태 : 합의제
- 운영시간 : 주 5회(월~금) / 13:00~17:00
- 운영장소 : 연수구청 3층 옴부즈만실
- 구성현황

옴부즈만	주요 경력	위촉기간
정지용 (대표옴부즈만) 	▪ 前) 인천경찰청 보안과장 ▪ 前) 인천연수경찰서장	2022.5.2. ~ 2024.5.1.
서복기 (부옴부즈만) 	▪ 前) 인천남동경찰서 정보보안과장 ▪ 前) 인천경찰청 정보과 근무	
이강봉 (옴부즈만) 	▪ 前) 국회사무처 비상계획담당관 ▪ 법학전문박사학위 취득	

2) 자격요건[조례 제4조제3항]

- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 5급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민단체로부터 추천을 받은 사람

3. 직무 및 권한

[1] 직무 관할[조례 제7조]

- 구 본청 및 소속기관
- 구가 출자·출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

[2] 주요 직무 및 권한[조례 제3조]

- 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
- 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
- 인천광역시 연수구청장 및 인천광역시 연수구의회가 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련하여 읍부즈만에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
- 읍부즈만 활동과 관련한 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원

● 고충민원 각하 대상(조례 제21조)

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따른 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 사인간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 관계 소속기관 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
- 그 밖에 읍부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

4. 고충민원 처리절차

(1) 고충민원의 개념

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

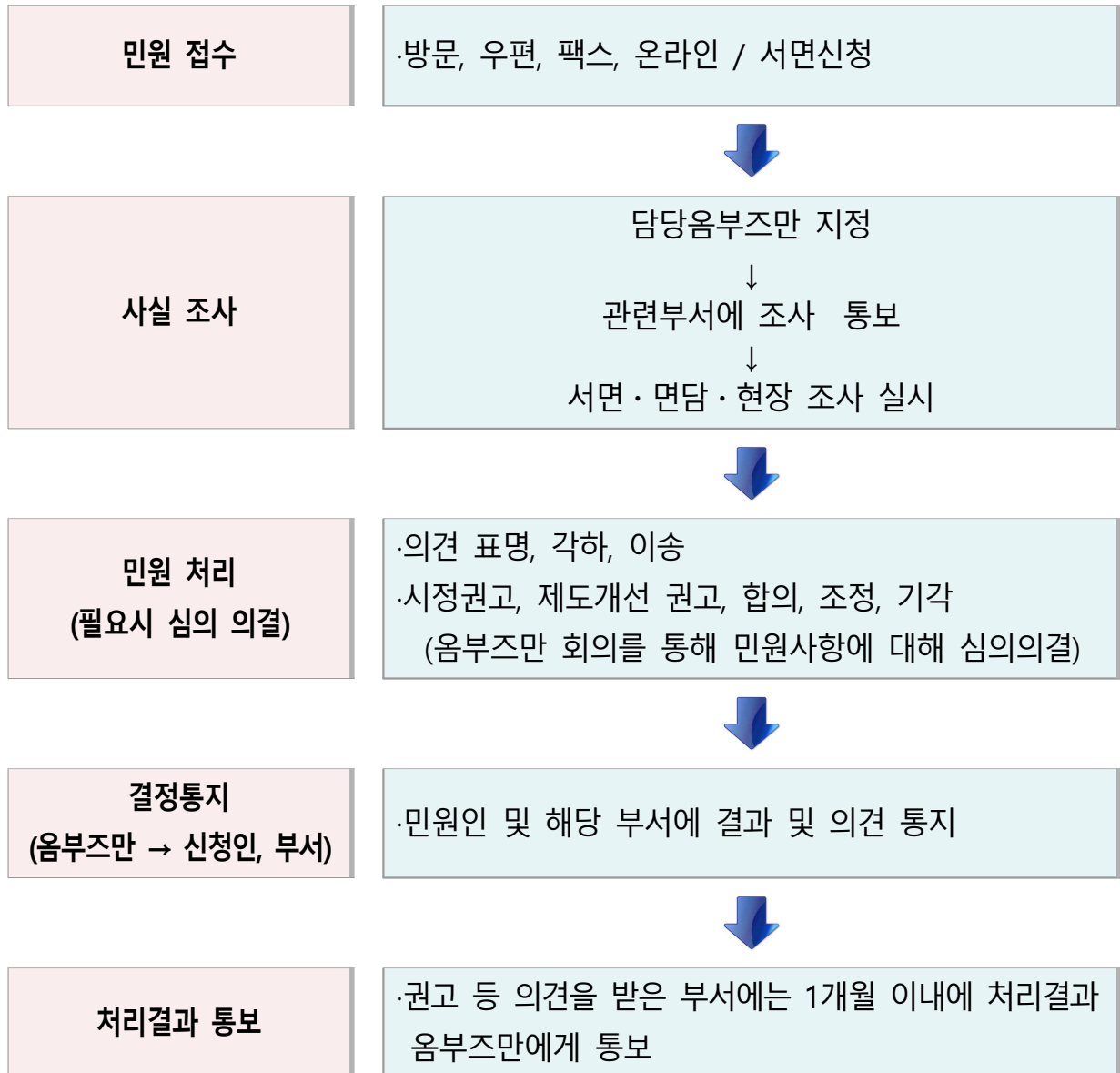
(2) 고충민원 신청방법(서면신청)

- 방문, 우편 : 인천광역시 연수구 원인재로 115, 연수구청 옴부즈만실(3층)
- 팩스 : 032-749-7049
- 인터넷 신청 : 고충민원 게시판에서 신청 가능
(www.yeonsu.go.kr : 홈 > 종합민원 > 연수구옴부즈만 > 고충민원 신고)
- 전화문의 : 032-749-7309

번호	제목	공개	작성일	작성자	처리현황	담당부서
40	민원 소환권 주위 처형 신고 처리 건	X	2023-03-05	홍○○	처리중	감사실
39	선박제조업 관련로 행정청 주위로 교통불편	○	2023-03-05	홍○○	완료	감사실
38	연수구청형 수위실 설치행위	○	2023-02-22	홍○○	일반완료	감사실
37	체육시설 세척	○	2023-02-08	홍○○	일반완료	감사실
36	생가당 주위공사 표시선 요청	○	2023-02-07	홍○○	일반완료	감사실
35	행정실수로 인한 재산손실에 대한 책임	X	2023-01-30	홍○○	일반완료	감사실
34	개발용 처리문제	X	2023-01-30	홍○○	일반완료	감사실

[3] 고충민원 처리절차

○ 처리기간 : 60일내(부득이한 사유로 기간 내 처리 불가 시 30일 범위 연장)



[4] 민원조사방법

- 상 답 : 민원인의 민원 취지 파악
- 설명 또는 자료요구 : 고충민원 관련 법령, 사실관계, 처분부서의 주장 등 파악
- 현장조사 : 민원과 관련된 현장 방문조사 및 민원인과 관계부서 설명 청취
- 기타조사 : 이해관계인, 참고인 의견 진술 청취, 전문가 자문

[5] 고충민원 처리결과 유형

구분	직접조사 여부	내용
시정권고	○	처분 등이 위법·부당할 경우
제도개선 권고	○	조례, 정책·제도 등의 개선이 필요한 경우
합의·조정	○	공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
기각	○	신청인의 주장이 이유가 없을 경우
의견표명	○	처분 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
감사청구	○	고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우
각하	X	「인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」제21조에 열거된 사항에 해당하여 각하하는 경우
이송	X	관계 행정기관 등에 이송하는 경우
종결	X	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서 담당자 의견 청취 및 관계 법령 확인을 통해 민원 내용을 즉시 해소하는 경우 또는 민원인이 취하한 경우

II. 옴부즈만 운영 성과

1. 민원접수 및 처리현황
2. 옴부즈만 처리현황
3. 기타민원 처리현황
4. 고충민원(옴부즈만)
주요처리 사례

1. 고충민원 처리현황

(1) 민원 접수 및 처리현황

(단위 : 건)

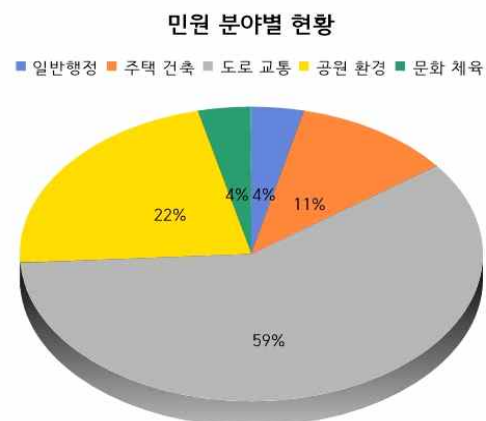
구분	건수
계	27
직접조사	4
이송	17
각하	5
상담안내	1



(2) 민원 분야별 현황

(단위 : 건)

구분	건수
계	27
일반 행정	1
주택·건축	3
도로·교통	16
공원·환경	6
문화 체육	1



(3) 접수 방식별 현황

(단위 : 건)

계	방문	인터넷	우편	팩스	기타
27	1	26	-	-	-

[4] 직접조사 결정 민원 처리 현황

(단위 : 건)

계	의견 표명	기각	종결(취하)
4	2	1	1

[5] 의견표명 수용 현황

연번	접수 일자	민원내용	읍부즈만 처리결과	관련부서 회신사항	수용 여부
1	9.19.	신청인: 000	의견표명	교통행정과, 차량민원과	수용
		화물차 및 대형트럭 밤샘 주차 강력 단속 요구	해당지역의 불법 밤샘 주차는 야간 대형 사고를 유발할 수도 있는 사안으로 강력 단속을 요청하는 민원인의 요구가 타당하다고 판단 하므로 민원내용을 적극 수용할 수 있도록 해당부서에 의견표명 한다.	(교통행정과) 해당지역 현수막 설치, 집중단속 및 계도를 실시하겠으며, 건설과(건설기계), 차량민원과(일반차량)와 합동단속 추진하겠음. (차량민원과) CCTV설치를 중장기 검토 예정이며, 해당지역 순회·단속 및 계도를 강화하겠음.	
2	10.23.	신청인: △△△	의견표명	문화체육과	수용
		부서 공문 내용 및 조치과정 문제 제기	설명화·토론회 등 충분한 토의를 진행 후 규정을 명확하고 세부적으로 마련하여 개정절차를 거쳐 훈령에 명시 후 해당 조치들을 시행할 것을 해당부서에 의견표명 한다.	해당 규정을 명확하고 세부적으로 마련하여 훈령에 명시 후 시행하겠음.	

2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리 현황

연번	접수 일자	접수 유형	신청인	민원내용	처리결과	조치 유형
1	8.9.	방문	000	입주자 대표회의 구성을 위한 행정지도 요청	- 이 사건 건물에 대하여 공동주택관리법에 따른 입주자대표회의 구성 등 행정지도를 할 근거가 없고 이러한 판단이 부적절 하였다고 보이지 않으므로 신청인의 민원은 기각 한다.	기각
2	8.24.	홈페 이지	△△△	차량 명의 변경 관련 상속자 확인 요청	- 신청인은 공동명의 소유차량의 관리 및 처분(폐차) 절차를 위하여 사망한 대표명의자의 상속인 정보 제공을 요구하고 있으나, 개인정보보호법에 의거 공지할 수 없다. (종결, 민원인 취하)	종결 (취하)
3	9.19.	홈페 이지	□□□	화물차 및 대형트럭 밤샘 주차 강력 단속 요구	- 해당지역의 불법 밤샘 주차는 야간 대형사고를 유발할 수도 있는 사안으로 강력 단속을 요청하는 민원인의 요구가 타당하다고 판단하므로 민원내용을 적극 수용할 수 있도록 해당부서에 의견표명 한다.	의견 표명
4	10.23.	홈페 이지	☆☆☆	부서 공문 내용 및 조치과정 문제 제기	- 설명회·토론회 등 충분한 토의를 진행 후 규정을 명확하고 세부적으로 마련하여 개정절차를 거쳐 훈령에 명시 후 해당 조치들을 시행할 것을 해당부서에 의견표명 한다.	의견 표명

3. 기타민원 처리 현황

연번	접수 일자	접수 유형	신청인	민원내용	처리결과	조치 유형
1	7.4.	홈페이지	000	도로 보수 요청	이송 (송도관리단 소관업무)	이송
2	8.30.	홈페이지	△△△	학원버스 불법주차 및 신호등 신호 재검토 요청	이송 (차량민원과, 연수경찰서 소관업무)	이송
3	9.19.	홈페이지	□□□	청학사거리 ○○아파트변 화단 간접조명 보수 요청	이송 (도시계획과 소관업무)	이송
4	9.20.	홈페이지	☆☆☆	○○○○○○○○옆 △△ 신축현장 타워크레인 조명 문제	각하 (인천광역시 연수구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 경제청 관할 사무)	각하
5	9.21.	홈페이지	◇◇◇	야간 간판 조명	이송 (환경보전과 소관업무)	이송
6	9.22.	홈페이지	○○○	송도 완충녹지의 식재 요청	이송 (송도관리단 소관업무)	이송
7	9.22.	홈페이지	■ ■ ■	도로 위 불법 노상적치물 단속 요구	이송 (건설과 소관업무)	이송
8	9.23.	홈페이지	◆ ◆ ◆	인천 연수구 ○○○ 공사 소음 민원	이송 (환경보전과, 건축과 소관업무)	이송
9	9.27.	홈페이지	● ● ●	○○○○ △번 출구 자전거 거치대	이송 (건설과 소관업무)	이송
10	9.27.	홈페이지	○△□	○○역 고가 새벽공사 소음	이송 (환경보전과 소관업무)	이송
11	10.1.	홈페이지	☆◇◎	○○동 △△△번지 □□ 주차빌딩 공사 소음 및 차량통제 건	이송 (환경보전과, 건축과 소관업무)	이송
12	10.11.	홈페이지	■ ◆ ●	○○초등학교 사거리 지하차도 주변 불법 주정차 단속 건	이송 (차량민원과 소관업무)	이송

연번	접수 일자	접수 유형	신청인	민원내용	처리결과	조치 유형
13	10.12.	홈페이지	○△○	공원 경계 배수로 관리 문제에 따른 개선 및 손해배상청구 문의	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 경제청 관할 사무)	각하
14	10.14.	홈페이지	○□○	신항만 도로정체 관련 교통신호 조정 요청	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 경찰청 관할 사무)	각하
15	10.15.	홈페이지	○☆○	화물차 운행금지구역에 덤프트럭 운행 중	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 경찰청 관할 사무)	각하
16	10.21.	홈페이지	○◇○	○○○○ △△△ 인도 위 차량주차 건	이송 (건설과 소관업무)	이송
17	11.08.	홈페이지	○◎○	○○초등학교 정문 앞 불법현수막 제거 요청	이송 (송도관리단 소관업무)	이송
18	12.02.	홈페이지	○■○	영문주민등록등본 발급은 언제 되는건가요?	종결 (영문주민등록등본 발급 절차 등을 안내 후 종결 처리)	상담 안내
19	12.13.	홈페이지	○◆○	불법 과속방지턱 철거 요구	이송 (교통행정과 소관업무)	이송
20	12.16.	홈페이지	○○●	긴급 제설작업 요청	이송 (건설과 소관업무)	이송
21	12.22.	홈페이지	△□○	제설작업 요청	이송 (송도5동 소관업무)	이송
22	12.22.	홈페이지	☆◇○	긴급 등갯길 제설작업 요청	이송 (송도3동, 송도관리단 소관업무)	이송
23	12.28.	홈페이지	◇◎○	도로 파임 복구 요청	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 인천시 관할 사무)	각하

4. 고충민원 주요 처리 사례

주관 읍부즈만	입주자 대표회의 구성을 위한 행정지도 요청
서 복 기	

1. 민원내용

- 신청인이 거주하는 연수구 00000 □□ ○○○○○(이하 ‘이 사건 건물’이라 한다)에 대하여 연수구청 송도관리단이 공동주택관리법에 따라 입주자대표회의를 구성하도록 행정지도를 요청함.

2. 판단 및 결론

- 이 사건 건물과 관련된 법원 결정문 내용처럼 “이 사건 건물의 오피스텔 부분이 공동주택의 실질을 가지고 있어 오피스텔 부분에 대하여는 공동주택관리법에 따라 입주자대표회의를 구성하여 공동주택관리에 관한 사항을 결정하도록 하는 것이 바람직하다.”라는 판단을 근거로 관리업무를 해 오고 있는 주식회사 △△△△△△을 대상으로 공동주택관리법에 따른 입주자대표회의 구성을 하도록 행정지도 및 입주자대표회의 구성 절차를 이행하도록 할 수 있는 강제할 수 있는 법적근거 없음.
- 또한 공동주택관리법에 근거하여 이 사건 건물을 의무관리대상 공동주택으로 전환이 가능한 것인지 여부에 대하여 검토한바, 이 사건 건물은 공동주택이 아니므로 입주자등의 3분의 2이상이 서면으로 동의한다 하더라도 의무관리대상 공동주택으로 전환이 가능한 대상 건물이 아닌 것으로 판단 됨.
- 따라서, 관련법에 따라서 적법하게 안내 한 사항으로 신청인의 민원 신청에 대해 정당한 사유가 없다고 판단되어 기각함.

3. 의결결과

- 신청인의 주장에 이유가 없으므로 ‘기각’으로 의결 함.

주관 옴부즈만	차량 명의 이전 관련 상속자 확인 요청
이 강 봉	

1. 민원내용

- 신청인이 동거인 ○○○와 공동명의로 차량을 구입 운행하던 중 주소지를 A에서 B로 이전하게 되고, 동거인(A주소지)은 최근 사망함. 그런데 신청인 차량의 범칙금 체납 고지서가 A주소지로 송달되었고, 연수구청 차량민원과에 주소변경을 위한 동거인의 상속인 정보를 요청함.

2. 판단 및 결론

- 이 사안은 사건 차량의 소유권이 2인 공유로 등록이 되어 있는데 공유자(공동명의자) 1인이 사망하여 상속에 따른 차량이전 등록을 하여야하는 바 후속절차를 밟지 아니하여 발생한 문제임.
- 후속절차를 밟기 위해서는 동거인의 상속인을 확인하여야하는바, 현재 상속인의 존부 또는 상속 법률관계가 불투명함. 이에 신청인은 상속관계의 정리를 위한 별도의 법적 절차와 함께 법원으로부터 주소 보정명령을 받아 상속인의 주소지를 확인 후, 상속인과 함께 주소지 변경신청을 하여야 함.

3. 의결결과

- 신청인이 다른 경로를 통해 상속인을 찾은 후, 본 고충민원을 '종결'하기로 의결 함.

주관 읍부즈만	화물차 및 대형트럭 밤샘 주차 강력 단속 요구
정 지 용	

1. 민원내용

- 신청인은 △△아파트 대로변 화물차 및 대형트럭 밤샘주차 강력단속을 요구함.
여러 번 단속요청을 하였으며 야간에 매일 10여대가 주차하고 있으나 현재는 단속 계몽 현수막도 없고, 해당지역은 횡단보도 사거리며 유탄지역으로 주정차 상시 금지 구역임에도 단속이 제대로 이뤄지지 않고 있으니 이에 대해 강력한 단속을 통한 시정조치를 요구함.

2. 판단 및 결론

- 화물자동차의 불법 밤샘주차는 야간 대형 사고를 유발할 수도 있는 사안으로 단속을 요청하는 민원인의 민원요구사항이 타당하다고 판단함.
- 그러나, 단속을 위해서는 00:00-04:00까지 차고지 위반으로 1시간 이상 불법주차가 확인되어야 단속할 수 있으며 동 장소 뿐만 아니라, 연수구 관내 전체를 단속해야 하는 현실적인 어려움이 있음.
- 향후 동 장소에 불법주정차 계몽 현수막 설치 및 일정한 기간 단속 계도기간을 정하고 계고장 부여, 단속카메라(cctv)설치 등 지속 단속으로 불법 밤샘 주차를 근절해 나갈 수 있기를 교통행정과에 의견표명하고자 함.

3. 의결결과

- 본 건 민원내용을 적극 수용토록 해당부서에 '의견표명'하기로 의결 함.

주관 옴부즈만	○○○ ○○○단 관련 조치과정 문제 제기
서 복 기	

1. 민원개요

- 신청인은 ‘○○○ ○○○단’ 관련 공문을 문자로 통보 받음.
- ① 설문조사로 ○○○단 운영계획이 급작스럽게 변한 점을 납득 할 수가 없고, 이는 ‘○○○단 운영규정’에 없는 사항임.
- ② 해당부서를 방문하여 운영규정에서 없는 규정을 변경한 이유 및 근거 등에 대한 설명을 요구 하였으나 답변이 미미하여 이에 대한 조치를 요구함.

2. 판단 및 결론

- 현 ○○○단 운영규정을 엄격히 적용하지 않고 운영하다 설문조사 후 그 결과에 따른 조치계획으로 신청인 등에게 예측하지 못한 결과 발생이 우려됨.
- 적용 예정인 조치들의 시행일 이전에 ○○○단 관계자를 상대로 설명회·토론회 등 충분한 토의를 진행 후 ○○○단 운영규정을 명확하고 세부적으로 마련하여 개정 절차를 거쳐 훈령에 명시 후 시행하는 것이 타당하다고 의견 표명함.

3. 의결결과

- 운영규정을 명확하고 세부적으로 마련하여 개정절차를 거쳐 훈령에 명시 후 해당 조치들을 시행할 것을 연수구 해당부서에 ‘의견표명’하기로 의결함.

Ⅲ. 참고 자료

1. 주요 언론보도 및 홍보활동
2. 기타 활동

1. 주요 언론보도 및 홍보활동

<연수신문 2022. 4. 29.>

구민 권익 보호 '옴부즈만' 운영

연수구는 구민의 권익을 보호하고 행정에 대한 신뢰를 제고하기 위해 5월부터 옴부즈만 제도를 도입 운영한다.

이번에 도입하는 옴부즈만 제도는 다양하고 복잡한 고충민원을 행정의 시각이 아닌 제3자의 객관적 입장에서 조사하고 해결하기 위해 도입하는 제도다.

구는 지난 해 11월 조례를 제정하고, 공개모집 및 추천위원회 심사 후 구의회 위촉동의를 거쳐 지난 4월 15일 3명을 위촉했다.

이번에 위촉된 옴부즈만은 2년의 임기동안 불합리한 행정제도를 개선하고 고충민원을 해결해 구민의 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 행정의 신뢰를 제고하는 역할을 수행 할 예정이다.

<경인매일신문 2022. 4. 30.>

인천 연수구, 구민 권익 보호 '옴부즈만' 운영

임영화 기자 kmaeil86@kmaeil.com | 승인 2022.04.30 00:19 | 댓글 0

■ 중립적 시각으로 구민 고충 해결

[인천=임영화기자]인천 연수구는 구민의 권익을 보호하고 행정에 대한 신뢰를 제고하기 위해 5월부터 옴부즈만 제도를 도입 운영한다.

29일 구에 따르면 이번에 도입하는 옴부즈만 제도는 다양하고 복잡한 고충민원을 행정의 시각이 아닌 제3자의 객관적 입장에서 조사하고 해결하기 위해 도입하는 제도다.

구는 지난 해 11월 조례를 제정하고, 공개모집 및 추천위원회 심사 후 구의회 위촉동의를 거쳐 지난 4월 15일 3명을 위촉했다.

이번에 위촉된 옴부즈만은 2년의 임기동안 불합리한 행정제도를 개선하고 고충민원을 해결해 구민의 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 행정의 신뢰를 제고하는 역할을 수행할 예정이다.

저작권자 © 경인매일 - 세력에 타협하지 않는 신문 무단전재 및 재배포 금지

<연수구 홈페이지>



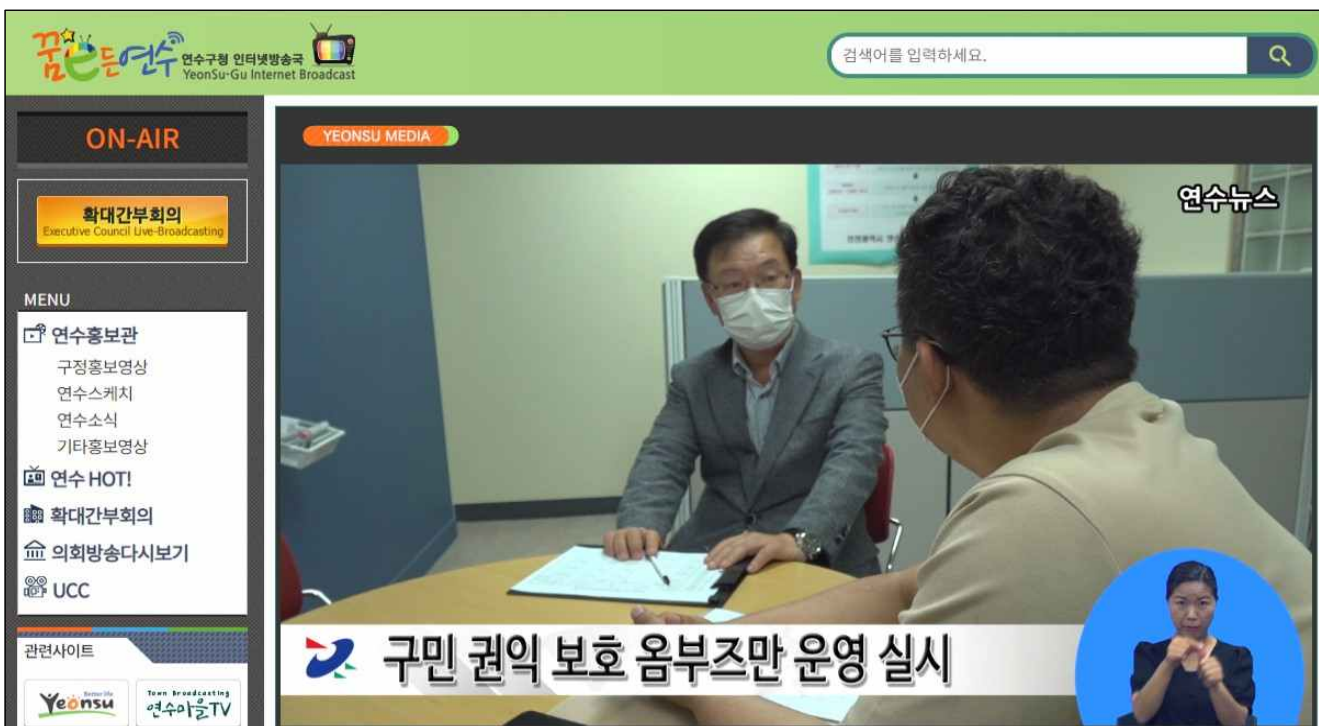
<연수구 블로그>



<유튜브>



<연수구 인터넷방송국>



<리플릿>

옴부즈만 민원신청 제외대상 행정심판, 행정소송 등 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항 감사원 등 행정기관의 감사가 진행중이거나 처분을 요구한 사항 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항 연수구 또는 구 소속기관 등의 직원 인사행정의 행위에 관한 사항 옴부즈만 관할의 범위에서 벗어난 사항 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사 조사가 진행 중인 사항 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항 고충민원의 내용이 거짓 또는 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우	옴부즈만 민원 해결 방법 시정권고 행정청의 처분 등이 위법·부당할 경우 제도개선권고 조례, 정책·제도 등의 개선이 필요한 경우 합의·조정 공정한 해결을 위하여 필요 시 합의·조정 의견표명 처분 등이 위법·부당하지 않지만 신청인의 주장에 상당한 이유가 있을 경우 기 각 신청인의 주장이 이유가 없을 경우 각하·이송 민원 요건을 충족하지 못하였거나, 타 부서에서 처리해야 할 1차 민원의 경우	Yeonsu 시민고충처리위원회 연 수 구 옴부즈만 구민의 입장에서 고충을 해결해드립니다!  인천광역시 연수구
--	---	---

<포스터, 배너>

**연수구 옴부즈만이
구민의 고충을 해결해 드립니다**

구민 여러분의 고충민원, 구민의 입장에서 생각하고 제3자의 중립적 입장에서 전문가 시각으로 판단합니다!



연수구 옴부즈만이란?
연수구 및 그 소속기관에서 행한 위법·부당한 행정에 대해 제3자의 중립적 입장에서 조사·판단하여 시정 권고 및 제도개선을 통해 구민 고충민원을 해결하고 권익을 보호하기 위한 공무원이 아닌 일반 시민으로 구성된 기관입니다.

신청대상 | 연수구의 처분으로 권리·이익을 침해받은 누구나

신청내용 | 인천광역시 연수구 및 그 소속기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항

신청방법

방문	인천광역시 연수구 원안대로 115 연수구청 3층 옴부즈만 사무실 (평일 13시 ~ 17시)
홈페이지	연수구청 홈페이지 ⇨ 종합민원 ⇨ 연수구옴부즈만 ⇨ 고충민원신고
문의전화	032-749-7138 (평일 업무시간 내) 032-749-7309 (평일 13:00 ~ 17:00)

인천광역시 연수구

**연수구 옴부즈만이
구민의 고충을
해결해 드립니다**

구민 여러분의 고충민원,
구민의 입장에서 생각하고
제3자의 중립적 입장에서
전문가 시각으로 판단합니다!

○ 신청대상 ○
인천광역시 연수구 및 그 소속기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항

○ 신청방법 ○

방문안내
인천광역시 연수구 원안대로 115 연수구청 3층 옴부즈만 사무실 (평일 13시 ~ 17시)

홈페이지
연수구청 홈페이지 ⇨ 종합민원 ⇨ 연수구옴부즈만 ⇨ 고충민원신고

문의전화
032-749-7138 (평일 업무시간 내)
032-749-7309 (평일 13:00 ~ 17:00)

Yeonsu

2. 기타 활동

<제3차 권익위원회 전국 협의회 참석 2022. 7. 20.>



<제4차 권익위원회 전국 협의회 참석 2022. 12. 15.>



부록. 관련법령

「인천광역시 연수구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례」

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 내지 제38조에 따른 인천광역시 연수구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 필요한 사항을 규정함으로써 구민의 권리와 이익을 보호하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 인천광역시 연수구(이하 “구”라 한다) 및 그 소속기관(법령에 따라 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따른 인천광역시 연수구 ombudsman(이하 “ombudsman”이라 한다)에 대하여 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “ombudsman”이란 구 및 소속기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 제4조에 따라 위촉된 사람을 말한다.
4. “시민사회단체”란 비영리민간단체 지원법 제4조에 따라 행정기관에 등록된 단체를 말한다.

제2장 ombudsman 기능 및 구성 등

제3조(기능) ombudsman은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
2. 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
3. 인천광역시 연수구청장(이하 “구청장”이라 한다) 및 인천광역시 연수구의회(이하 “구의회”라 한다)가 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련하여 ombudsman에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
4. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
5. ombudsman의 활동과 관련한 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원

제4조(구성) ① ombudsman의 정수는 5명 이내로 한다.

- ② 읍부즈만은 구청장 소속하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.
- ③ 읍부즈만은 제8조의 결격사유가 없는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 공개모집으로 구의회의 동의를 거쳐 구청장이 위촉한다.
1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
 3. 5급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
- ④ 읍부즈만의 임기는 2년으로 하되 한 차례만 연임할 수 있다.
- ⑤ 읍부즈만의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 구청장은 새로운 읍부즈만을 구의회의 동의를 거쳐 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 읍부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

제5조(대표읍부즈만) ① 대표읍부즈만은 읍부즈만 중에서 호선으로 선출하며 읍부즈만을 대표한다.

② 부읍부즈만은 대표읍부즈만이 임명하며, 대표읍부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.

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

② 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 열고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

③ 제11조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 읍부즈만은 재적위원의 수 계산에서 제외한다.

④ 그 밖에 회의의 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제7조(관할권) 읍부즈만은 다음 각 호에 대하여 관할권을 가진다.

1. 구 본청 및 소속기관
2. 구에서 출자·출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 구에서 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

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

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

② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 해촉된다.

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

1. 국회의원 또는 지방의회의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제17조제2호 및 같은 법 시행령 제14조에 따른 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 의사에 반하여 해촉되지 않는다.

1. 장기간의 심신장애로 직무를 수행할 수 없게 된 경우
2. 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우
3. 직무 태만, 품위 손상, 그 밖의 사유로 인하여 위원의 직을 유지하는 것이 적합하지 아니하다고 인정되는 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 당사자와 친족 관계에 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 사항
5. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 당사자의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우

② 옴부즈만은 제1항에 따른 제척사유가 있거나 심의·의결의 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 이해당사자의 기피신청에 따라 심의·의결에서 제외될

수 있다.

③ 옴부즈만은 제1항 또는 제2항 사유에 해당하는 경우 스스로 그 사안에 관한 심의·의결을 회피 할 수 있다.

제12조(옴부즈만 추천위원회 구성 및 운영) ① 구청장은 옴부즈만의 선임을 위하여 옴부즈만추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

② 추천위원회는 위원장을 포함하여 7인 이내로 구성하고 구청장은 다음 각 호의 사람을 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산한다.

1. 인사업무 담당국장
2. 구의회 의원
3. 구에 거주하는 사람으로 변호사협회의 추천을 받은 변호사
4. 구에 거주하는 사람으로 전국교수협회의 추천 또는 지역 대학의 총장으로부터 추천을 받은 교수
5. 구의 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

③ 추천위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.

④ 추천위원회 회의는 재적의원 과반수의 출석으로 개의하고 출석의원 과반수의 찬성으로 옴부즈만 추천 대상자를 의결하며, 복수로 추천도 가능하다.

⑤ 추천위원회 위원에 대하여는 예산의 범위에서 위원으로 활동하는데 필요한 수당 등 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제13조(옴부즈만 위촉 및 동의) ① 구청장은 추천위원회에서 추천한 사람 중에서 명망과 학식 등을 고려하여 구의회에 위촉동의안을 제출하여야 한다.

② 구의회는 옴부즈만으로 추천된 사람에 대하여 재적의원 과반수의 출석으로 개의하고 출석의원 과반수의 찬성으로 동의안을 확정한다.

제14조(전문가 자문) ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 들을 수 있다.

② 제1항에 따라 전문가가 자문에 응한 경우 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제15조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제16조(수당 등) 옴부즈만에 대하여는 예산의 범위에서 제3조의 업무처리에 따른 수당 등을 지급할 수 있다.

제3장 고충민원의 조사 및 처리 등

제17조(고충민원의 신청 및 접수) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) ombudsman에 고충민원을 신청할 수 있다.

② ombudsman에 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 이를 신청하여야 한다. 다만, 문서에 의할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 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 관계 행정기관의 명칭 등 규칙으로 정하는 사항

③ ombudsman은 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, ombudsman이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

④ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

제18조(고충민원의 조사) ① ombudsman은 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다. 이 경우 신청인에게 그 사유와 처리완료 예정일을 문서로 알려야 한다.

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. 정당한 사유 없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우
5. 그 밖에 ombudsman이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

③ ombudsman은 조사를 개시한 후에도 제2항 각 호에 해당하는 사유 등 조사를 계속

할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 이를 중지 또는 중단할 수 있다.

④ 읍부즈만은 접수된 민원에 관하여 조사를 하지 아니하거나 조사를 중지 또는 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제19조(조사의 방법) ① 읍부즈만은 제18조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관계 소속기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
2. 관계 소속기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 관계 소속기관 등이 소유 또는 관리하고 있는 장소·시설 등에 대한 현장조사
- ② 읍부즈만 및 제34조에 따른 사무기구의 직원이 제1항에 따라 현장조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여야 한다.
- ③ 관계 소속기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제20조(고충민원의 이송) ① 읍부즈만은 접수된 고충민원이 관계 소속기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 경우에는 이를 관계 소속기관 등에 이송할 수 있다.

② 읍부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 이송한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다.

제21조(고충민원의 각하 등) ① 읍부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원 등 행정기관의 감사가 진행중이거나 처분을 요구한 사항
4. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 관계 소속기관 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 제7조에서 정한 관할의 범위에서 벗어나는 사항
7. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
8. 그 밖에 읍부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

② 읍부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치를 안내할 수 있다.

제22조(합의 권고) ① 읍부즈만은 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(조정) ① 읍부즈만은 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정을 할 수 있다.

② 조정은 당사자가 합의한 사항을 조정서에 기재한 후 당사자가 기명날인하거나 서명하고 읍부즈만이 이를 확인함으로써 성립한다.

③ 제2항에 따른 조정은 「민법」상의 화해와 같은 효력이 있다.

제24조(시정 권고 및 의견 표명) ① 읍부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 읍부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안은 관계 소속기관 등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제25조(제도개선 권고 및 의견 표명) 읍부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제26조(의견제출 기회의 부여) ① 읍부즈만은 제24조 또는 제25조에 따라 관계 소속기관 등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 관계 소속기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

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

제27조(결정의 통지) 읍부즈만은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 소속기관 등의 장에게 통지하여야 한다.

제28조(처리결과 통보 등) ① 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 소속기관 등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 읍부즈만에게 통보하여야 한다.

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

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

제29조(재심의) 관계 소속기관 등의 장은 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 읍부즈만에 통보하여야 하며, 이 경우 읍부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

제30조(감사 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 구에 감사를 의뢰할 수 있다.

제31조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 읍부즈만은 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제32조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 읍부즈만은 매년 읍부즈만의 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 읍부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 구청장과 구의회에 특별보고를 할 수 있다.

제33조(국민권익위원회와의 관계) 고충민원을 처리하는데 있어서 읍부즈만과 국민권익위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 상호간 이에 협조하여야 한다.

제4장 사무기구 및 운영지원

제34조(사무기구) ① 구청장은 읍부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둔다.

② 사무기구의 구성 및 정원에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제35조(운영지원) 구청장은 읍부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원할 수 있다. 이 경우 구청장은 읍부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

부 칙 <조례 제1390호, 2021. 11. 10. >

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

「인천광역시 연수구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

제1장 총칙

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

제2장 읍부즈만 운영

제2조(읍부즈만 회의 소집) ① 「인천광역시 연수구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제6조에 따라 인천광역시 연수구 읍부즈만(이하 “읍부즈만”이라 한다)이 회의를 개최하는 때에는 회의개최일 5일 전까지 일시·장소 및 의안의 내용을 표기한 서면으로 그 소집을 알려야 한다. 다만, 긴급하게 개최하는 경우에는 전화·구두 및 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

② 읍부즈만 회의는 대면회의를 원칙으로 하되 필요한 경우 서면으로 심의할 수 있다.

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

② 제1항에 따라 기피신청 대상이 되는 읍부즈만은 지체 없이 기피신청에 대한 의견서를 대표읍부즈만에게 제출하여야 한다.

③ 읍부즈만이 조례 제11조제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 회피사유서를 대표읍부즈만에게 제출하여야 한다.

제4조(읍부즈만 회의 보고사항) 제23조에 따른 사무기구의 장(이하 “사무국장”이라 한다)은 다음 각 호의 사항을 읍부즈만 회의에 보고안건으로 상정하여야 한다.

1. 읍부즈만의 연간 운영계획
2. 읍부즈만의 위촉 또는 해촉에 관한 사항
3. 읍부즈만 관련 조례·규칙의 제정, 개정과 폐지에 관한 사항
4. 조례 제32조에 규정된 읍부즈만 운영상황의 보고 및 공표
5. 고충민원의 접수·처리 과정에서 각하 또는 이첩한 사항
6. 고충민원의 조사·처리 과정에서 성립한 합의, 조정 등 중요사항

7. 옴부즈만이 의결한 고충민원의 사후 처리결과
8. 고충민원 처리의 실태조사와 자체평가 계획 및 결과
9. 그 밖에 옴부즈만 회의에 보고할 필요가 있다고 사무국장이 인정하는 사항

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

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

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

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

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

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

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

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

② 의결에 참여한 옴부즈만은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

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

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

제9조(결정의 통지) 대표옴부즈만은 조례 제27조에 따라 옴부즈만의 결정내용을 알릴 때에는 별지 제4호 서식에 따라 의결서를 첨부한 서면으로 신청인과 관계 부서의 장 등 관계인에게 알려야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

제10조(감사의 의뢰) 조례 제30조에 따라 감사를 의뢰할 경우에는 별지 제5호 서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 붙여야 한다.

제11조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 읍부즈만은 조례 제31조에 따른 권고 등의 이행실태를 다음 각 호의 방법으로 확인·점검할 수 있다. 이 경우 관련부서의 장은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

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

제3장 고충민원의 접수·조사

제12조(신청 및 접수) ① 읍부즈만에게 고충민원을 신청하려는 개인이나 법인 또는 단체(이하 “신청인”이라 한다)는 별지 제6호 서식의 고충민원 신청서를 제출하여야 한다.

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

③ 읍부즈만은 신청서의 보완이 필요하다고 판단할 때에는 신청인에게 보완하여야 할 사항 및 기간을 명시하여 이를 보완할 것을 요청할 수 있다.

④ 읍부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 별지 제7호 서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하여야 하고, 신청인이 원하면 별지 제8호 서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관기관에 이첩하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

제13조(신청의 대리 등) ① 고충민원의 신청은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 신청할 수 있다. 이 경우, 대리인은 별지 제9호 서식의 대리인 선임허가 신청서와 대리인의 자격을 증명하는 서류를 함께 제출하여야 한다.

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

② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 별지 제10호 서식의 대표자 선정

통지서를 제출하여야 한다.

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

제15조(고충민원의 조사통보) ombudsman이 접수한 고충민원에 대한 조사를 실시할 때에는 별지 제11호 서식의 고충민원 조사 통보서를 신청인과 조례 제7조에 따른 관할기관의 관련부서에 통보하여야 한다.

제16조(조사의 방법) ombudsman은 조사받는 사람에게 관계법령 및 조례의 규정과 불리한 내용의 진술을 거부할 수 있음을 알려야 하며, 방문·서면(공문 포함)·구술·녹취의 방법으로 조사할 수 있다.

제17조(조사의 중지 등) ① ombudsman은 제15조 또는 제16조의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 않거나, 중지할 수 있다.

1. 조례 제18조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 2. 신청인이 고충민원을 취하한 경우
 3. 그 밖에 조례 제2조제1호의 고충민원에 해당하지 아니하여 ombudsman이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우
- ② 제1항에 따라 조사를 중단 또는 중지한 경우 관련부서와 신청인에게 조사중지 등의 사유를 명시한 서면으로 즉시 알려야 한다.

제18조(반복 고충민원 등의 처리) ① ombudsman은 동일한 내용의 고충민원 처리결과를 2회 이상 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 같은 사람이 고충민원을 신청한 경우에는 종결처리하고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 사람이 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결 처리할 수 있다.

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

제19조(합의 및 조정) ① ombudsman이 조례 제22조 및 제23조에 따라 합의 또는 조정을 권고한 사항에 대해서 신청인과 피신청인(이하 이 조에서“당사자”라 한다)간의 합의 또는 조정이 성립된 경우(자발적으로 합의가 성립된 경우를 포함한다)에는 당사자는 별지 제12호 서식을 작성하여 서명 또는 날인 하여야 하며 ombudsman은 이를 확인하여야 한다.

② ombudsman은 제1항에 따라 당사자 간의 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 민원이 종결된 것으로 본다.

제20조(조사결과와 보고 등) ① 읍부즈만 등이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제13호 서식의 고충민원 조사 결과보고서를 작성하여 대표읍부즈만에게 보고하여야 한다.

② 대표읍부즈만은 고충민원 조사 결과보고서 내용을 검토하여 읍부즈만 회의에 부쳐야 한다. 다만, 고충민원이 조례 제20조 또는 제21조에 해당하는 경우에는 각하, 이첩 등의 방법으로 종결처리한 후 읍부즈만 회의에 보고할 수 있다.

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

제21조(수당과 여비) 「인천광역시 연수구 각종 위원회 설치 및 운영 조례」에 따라 공무원이 아닌 읍부즈만에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안건 심사, 민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

제22조(신분증명서) ① 인천광역시 연수구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 읍부즈만 및 사무국 직원에게 별지 제14호 서식의 신분증명서를 발급하고, 별지 제15호 서식의 신분증명서 발급대장에 그 사실을 기록하여야 한다.

② 읍부즈만 및 사무국 직원이 조례 제19조제1항에 따라 조사를 하는 때에는 신분증명서를 관계인에게 보여주어야 한다.

③ 구청장은 읍부즈만이 신분증명서를 분실·훼손한 때에는 사유서를 제출받고 재발급할 수 있으며, 읍부즈만이 신분을 상실한 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여야 한다.

제4장 사무국 운영

제23조(사무국) 조례 제34조에 따른 사무기구는 인천광역시 연수구 감사담당 부서로 하며, 사무국장은 감사담당 부서의 장이 된다.

제24조(사무국의 업무) 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

제25조(운영상황 보고) ① 조례 제32조제1항에 따른 읍부즈만 운영상황의 보고는 다음 각 호의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

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

② 제1항에 따라 운영상황을 보고할 때는 「개인정보 보호법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야 한다.

제5장 보칙

제26조(ombudsman 사무의 전결) ombudsman의 능률적인 업무처리를 위하여 ombudsman의 권한에 속하는 사무 중 일부는 별표에 따라 대표ombudsman 또는 사무국장이 전결처리한다.

제27조(기록의 관리) ① ombudsman의 모든 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하고, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 기록물의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

제28조(문서 및 공인) ① 공문서의 작성 및 그 밖의 행정업무처리는 「행정효율과 협업 촉진에 관한 규정」에 따른다.

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

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

제29조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등에 따른 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제30조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 ombudsman의 운영에 필요한 사항은 ombudsman 회의의 의결을 거쳐 대표ombudsman이 정한다.

부 칙 <규칙 제769호, 2023. 1. 2.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

2022년 연수구 옴부즈만 성과보고서

발행일 : 2023. 3.

발행처 : 연수구 옴부즈만

인천광역시 연수구 원인재로 115

전 화 : (032)749-7309
