

# 서울특별시 성북구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례안 심사보고서

2021년 6월 30일(수)  
행정기획위원회

## 1. 심사경과

- 가. 제출일자 및 제출자 : 2021. 5. 27. 한신 의원 외 11명 발의(의안번호135호)
- 나. 회부일자 : 2019. 10. 8
- 다. 상정일자 : 제283회 성북구의회 임시회 제1차 행정기획위원회

### 【2021. 6. 8. 상정·의결 (수정가결)】

## 2. 제안설명의 요지 (제안설명자 : 한신 의원)

### 가. 제안이유

성북구 옴부즈만 구성 및 운영으로 위법·부당한 행정처분 등으로부터 국민의 기본적 권익을 보호하고 행정기관과 국민간의 갈등을 완화하여 상호 신뢰를 제고하고자 이 조례를 제정함

### 나. 주요내용

- 1) 조례 제정의 목적 및 정의(안 제1조부터 제2조까지)
- 2) 옴부즈만의 구성·직무 등(안 제3조부터 제12조까지)
- 3) 고충민원의 신청 및 조사(안 제13조부터 제14조까지)
- 4) 조사결과 처리 및 이행실태 점검(안 제15조부터 제20조까지)
- 5) 운영상황의 보고 및 공표(안 제21조)
- 6) 운영지원(안 제22조)

## 3. 전문위원 검토보고의 요지 (전문위원 정진만)

- 본 조례안은 서울특별시 성북구 옴부즈만 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하여 위법·부당한 행정처분 등으로부터 국민의 권익을 보호하고 다양한 요구가 구정에 반영되도록 하기 위한 것임.
- 관련 상위법령인 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조<sup>1)</sup>에서는 시민고충처리위원회를 설치하여 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 처리할 수 있도록 정하고 있으며, 같은 법 제38조<sup>2)</sup>에서는 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항을 각 지방자치단체의 조례로 정하도록 위임하고 있음.

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

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

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

○ 옴부즈만<sup>3)</sup>은 1800년대초 스웨덴에서 창설되어 스칸디나비아·뉴질랜드·영국·독일·미국·오스트레일리아와 캐나다 일부 주에서 다양한 형태로 모방되었으며, 옴부즈만은 의회에서 임명되지만 의회의 간섭을 전혀 받지 않고 특정 사건을 다룰 수 있으며, 정부와 개인 사이에서 독립적이고 공정한 중재자가 되어야 함. 영국에는 민원 조사관이라는 공직이 있으며, 미국에서는 1967년 하와이 주에서 최초로 옴부즈만 직책이 창설되었음.

○ 한국의 정부에는 옴부즈만이라는 이름이 붙은 직책이나 제도는 없지만, 각 부처의 민원실이 이 기능을 담당하고 있음. 1994년 4월,

**3) 옴부즈만**(스웨덴어: ombudsman 옴부스만[\*], 표준어: 옴부즈맨)은 정부나 의회에 의해 임명된 관리로서, 시민들에 의해 제기된 각종 민원을 수사하고 해결해주는 사람을 말한다. 기소권을 보유하는 경우도 있으나, 미보유하는 것이 일반적이다. 이 단어의 기원은 고대 스웨덴어 *umbudsmann*으로서, (의회) 대리인을 의미한다. 세계최초의 옴부즈만은 1809년 스웨덴 의회 옴부즈만이다.

옴부즈만은 대개 의회에서 임명되지만 전혀 의회의 간섭을 받지 않으며 특정 사건을 다룰 권한이 있고, 정부와 개인 사이에서 독립적이고도 공정한 중재자가 되어야 한다. 옴부즈맨은 정부의 각 부서 각급 기관에 걸쳐 권한을 행사하나 다소 예외의 경우도 있어서 지방 정부(뉴질랜드·노르웨이), 내각의 결정(뉴질랜드·노르웨이·스웨덴), 법관(덴마크·뉴질랜드·노르웨이)에 대해서는 권한이 없을 수도 있다. 그 권한은 광범위하지만 실제상의 권력은 권고에 그친다. 정부의 결정을 바꾸도록 제안할 수는 있지만 명령할 수는 없는 것이다.

옴부즈만은 이런 심사를 거친 나머지 불만 사항을 문제의 관청에 전달하고 해명을 요구한다. 관청이 사실 조사를 마치고 그 결과를 통보하면, 정부 결정의 타당성에 대한 판단을 내린다. 그는 행정관의 판단 대신 자신의 판단을 내세울 뿐만 아니라 행정관이 법에 따라 합리적으로 행동했는지 묻는다. 대부분의 경우 관청이 재량권의 범위 안에서 적절히 행동했다는 것을 확인한다. 그는 불만을 호소한 사람에게 관청의 결과에 왜 이의를 제기할 수 없는가를 설명한다. 반대로 관청이 부적절하게 행동했다는 결론을 얻을 경우, 관청과 시민 양자에게 공무원이 무례하게 행동했거나 행정 절차가 불필요하게 늦어졌다는 자신의 의견을 밝힐 수 있다. 관청의 결정이 잘못되었다고 판단할 경우에는 어떤 결정이 타당했을 것인지 말할 수 있고, 가능한 경우에는 해결책을 제시할 수도 있다.

대통령 소속 합의회 행정기관인 국민고충처리위원회를 설치해서 행정부 전체에 대한 종합적인 옴부즈만 기능을 전담하도록 했으나 2008년 2월 이 위원회를 폐지하고 국민권익위원회에 업무를 이관했음. 지방자치단체에서는 제주도에 1999년에, 서울시에서 2008년에 도입하였으며, 서울시에서는 12개 자치구<sup>4)</sup>에서 옴부즈만 제도를 설치·운영하고 있음.

○ 제출된 조례안의 주요 내용을 살펴보면,

- 안 제명을 「서울특별시 성북구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례안」으로 정한 것은 관련 상위법령인 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 및 제38조에서 국민의 고충처리를 위한 위원회를 「시민고충처리위원회」로 정하고 있으나, 국민권익위원회에서 「지방옴부즈만 운영 가이드라인」을 통해 실질적으로 옴부즈만으로 운영을 권고하고 있고, 향후 법 개정을 추진할 예정인 점을 감안하여 시민고충처리위원회를 성북구 옴부즈만으로 사용하고자 하는 것임.
- 안 제2조에서는 조례에서 사용되는 용어를 정의한 바, “고충민원”이란 민원사항 중 옴부즈만이 직무 권한을 수행할 수 있는 대상기관의 위법·부당하거나 소극적 처분 및 불합리한 행정체도로 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원으로 정하였으며, “관계행정기관 등”이란 성북구의 소속 행정기관, 구에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관으로 그 범위를 정함.

4) 강동구, 구로구, 서대문구, 관악구, 강북구, 마포구, 은평구, 동대문구, 도봉구, 구로구, 양천구, 동작구

- 안 제3조에서는 옴부즈만을 구청장 소속하에 두고, 위촉 시 성북구의회의 동의를 얻어 위촉하도록 정하였으며, 옴부즈만의 위촉 자격으로 대학이나 공인된 연구기관에서 전임강사 이상의 직에 있었던 사람, 판사·검사·변호사 직에 있었던 사람, 5급 이상 공무원의 직에 있었던 사람, 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 있는 사람, 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람으로 정하였음.
- 안 제4조에서 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되 한차례만 연임할 수 있도록 정함으로써 총 4년간 근무할 수 있도록 함.
- 안 제5조에서는 옴부즈만의 직무 및 권한을 정한 바, 구민이 신청한 고충민원의 조사·처리, 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의조정 등 처리, 옴부즈만이 스스로 인지한 사안의 채택 및 조사, 구정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치 권고, 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명, 그 밖에 구청장이 필요하다고 의뢰한 사안을 조사·처리하도록 정하였으며, 옴부즈만의 직무 및 권한의 예외 규정으로 법률에 따라 절차가 진행 중인 사항, 감사원 등에서 감사가 진행 중인 사항, 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항, 구의회에 관한 사항, 검찰·경찰 등 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항, 그 밖에 옴부즈만이 조사하기 위해 적절하지 않다고 판단되는 사항으로 정함.
- 안 제6조에서는 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상기관을 구 및 그 소속행정기관, 구가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인으로 정한 바, 이는 성북구 사무의 전반적인 기관을 모두

- 포함하는 것임.
- 안 제8조와 제9조에서는 옴부즈만의 결격사유와 겸직금지에 관해 정함으로써 옴부즈만이 특정 사안이나 정당에 치우치지 않고 공정하게 업무를 처리할 수 있도록 기준을 마련한 것으로 봄.
- 안 제12조에서는 고충민원의 신청 방법 및 그 범위를 정한 바, 고충민원 신청 시 접수 서식을 별지로 만들어 공통서식을 제공하는 것이 바람직하다고 봄.
- 안 제13조에서는 옴부즈만이 접수한 고충민원을 처리할 때 60일 이내에 조사·처리하도록 하였으며,
- 안 제14조에서 조사의 방법으로 구 및 관계행정기관 등에 설명요구, 관련 자료·서류 등의 제출요구 및 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구, 구 및 관계행정기관 등의 장소·시설 등에 대한 현장조사로 정하고 있음.
- 안 제15조에서는 옴부즈만이 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 시정을 권고할 수 있도록 하였으며.
- 안 제16에서는 자치법규 및 그 밖의 정책·제도의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있도록 함.
- 안 제17조부터 제20조까지는 의견제출 기회 부여, 처리결과와 통보, 감사의의 의뢰, 권고 등 이행실태의 확인 등을 규정하였으며,
- 안 제21조에서는 옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다고 규정함.
- 안 제22조에서는 옴부즈만의 효율적 업무 수행을 위해 필요한 인

력과 예산을 지원할 수 있도록 근거를 마련함.

- 본 조례안은 구민의 입장에서 행정을 감시하고 구민들의 권익을 보호하기 위하여 제3자의 감시기능을 강화하여 행정의 절차적 투명성과 신뢰성을 확보하여 구민 권익 향상 및 구민 만족도를 향상시키고자 하는 것으로, 상위 법령에 위배됨이 없는 것으로 검토되었음.

#### 4. 질의 및 답변요지 : 「회의록 참고」

#### 5. 토론요지 : 「회의록 참고」

#### 6. 심사결과 : 「수정가결」

##### 가. 수정이유

- 목적규정에 근거법령을 표기하고, 읍부즈만 구성시 구의회에서 1명을 추천하여 독립적이고 공정한 중재자로서의 역할을 할 수 있도록 단서 추가
- 「알기 쉬운 법령 정비기준」에 따라 쉬운 한자어로 용어 정비

##### 나. 수정내용

- 안 제1조(목적) 중 “서울특별시”를 “「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 내지 제38조에 따라 서울특별시”로 수정
- 안 제3조제3항 “다만, 3명 중 1명은 구의회에서 추천하는 사람으로 한다” (단서 조항 신설)
- 안 제4조제2항 “궐위된”을 “결원인”으로 수정
- 안 제11조 “의결례”를 “의결사례”로 수정

#### 7. 소수의견의 요지 : 「없음」

#### 8. 기타 필요한 사항 : 「없음」

# 서울특별시 성북구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 수정안

의안 번호	관련 135
----------	--------

제안 연월일: 2021년 6월 8일  
제안자: 행정기획위원장

## 1. 수정이유

- 목적규정에 근거법령을 표기하고, 읍부즈만 구성시 구의회에서 1명을 추천하여 독립적이고 공정한 중재라로서의 역할을 할 수 있도록 단서 추가
- 「알기 쉬운 법령 정비기준」에 따라 쉬운 한자어로 용어 정비

## 2. 주요내용

- 안 제1조(목적) 중 “서울특별시”를 “「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 내지 제38조에 따라 서울특별시”로 수정
- 안 제3조제3항 “다만, 3명 중 1명은 구의회에서 추천하는 사람으로 한다” (단서 조항 신설)
- 안 제4조제2항 “궐위된”을 “결원인”으로 수정
- 안 제11조 “의결례”를 “의결사례”로 수정

## 3. 참고사항

- 예산조치 : 해당 없음
- 기타사항 : 해당 없음

# 서울특별시 성북구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 수정안

서울특별시 성북구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례안 일부를 다음과 같이 개정한다.

제1조 중 “서울특별시”를 “부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제32조 내지 제38조에 따라 서울특별시”로 한다.

제3조제3항 각 호 외의 부분에 단서를 다음과 같이 신설한다.

다만, 3명 중 1명은 구의회에서 추천하는 사람으로 한다.

제4조제2항 전단 중 “궐위된”을 “결원인”으로 한다.

제11조제1항제2호 중 “의결례”를 “의결사례”로 한다.

## 수정안 대비표

현 행	개 정 안
제1조(목적) 이 조례는 <u>서울특별시</u> 성북구 읍부즈만 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하여 위법·부당한 행정처분 등으로 부터 국민의 기본적 권익을 보호하고 행정기관과 구민간의 갈등을 완화하여 상호 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.	제1조(목적) ----- 「 <u>부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률</u> 」 제32조 내지 제38조에 따라 <u>서울특별시</u> -----.
제3조(읍부즈만의 구성 등) ①·② (생략) ③ 읍부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 서울특별시 성북구의회(이하 “구의회”라 한다)의 동의를 얻어 구청장이 위촉한다. <단서 신설>  1. ~ 5. (생략)	제3조(읍부즈만의 구성 등) ①·② (현행과 같음) ③ -----  ----- . <u>다만, 3명 중 1명은 구의회에서 추천하는 사람으로 한다.</u>  1. ~ 5. (현행과 같음)
제4조(임기 및 신분보장) ① (생략) ② 읍부즈만이 <u>궐위된</u> 때에는 새로운 읍부즈만을 위촉할 수 있으며, 이 경우 후임으로 위촉	제4조(임기 및 신분보장) ① (현행과 같음) ② ----- <u>결원인</u> -----

<p>되는 읍부즈만의 임기는 새로이 개시된다.</p> <p>③ (생략)</p> <p>제11조(회의) ① 읍부즈만은 상호 독립하여 직무를 수행하되, 다음 각 호의 사항을 심의·의결하기 위하여 대표 읍부즈만이 회의를 소집할 수 있다.</p> <p>1. (생략)</p> <p>2. 종전 <u>의결례</u>를 변경할 필요가 있는 사항</p> <p>3. (생략)</p> <p>②·③ (생략)</p>	<p>----- -----.</p> <p>③ (현행과 같음)</p> <p>제11조(회의) ① ----- ----- ----- ----- -----.</p> <p>1. (현행과 같음)</p> <p>2. --- <u>의결사례</u>----- -----</p> <p>3. (현행과 같음)</p> <p>②·③ (현행과 같음)</p>
---	---

### 서울특별시 성북구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례안

**제1조(목적)** 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 내지 제38조에 따라 서울특별시 성북구 읍부즈만 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하여 위법·부당한 행정처분 등으로부터 국민의 기본적 권익을 보호하고 행정기관과 구민간의 갈등을 완화하여 상호 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “서울특별시 성북구 읍부즈만”(이하 “읍부즈만”이라 한다)이란 서울특별시 성북구(이하 “구”라 한다) 및 그 관계행정 기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 이 조례에 따라 위촉된 자를 말한다.
2. “고충민원”이란 읍부즈만이 직무와 권한을 수행할 수 있는 대상기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정체도로 인하여 성북구민(이하 “구민”이라 한다)의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
3. “신청인”이란 이 조례에 따라 읍부즈만에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
4. “시민사회단체”란 「비영리민간단체 지원법」에 따라 행정기관에 등록

된 단체를 말한다.

5. “관계 행정기관 등”이란 구의 소속 행정기관, 구에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관을 말한다.

**제3조(읍부즈만의 구성 등)** ① 읍부즈만은 서울특별시 성북구청장(이하 “구청장”이라 한다) 소속 하에 두되, 직무수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

② 읍부즈만은 3명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 읍부즈만으로 호선한다.

③ 읍부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 서울특별시 성북구의회(이하 “구의회”라 한다)의 동의를 얻어 구청장이 위촉한다. 다만, 3명 중 1명은 구의회에서 추천하는 사람으로 한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 전임강사 이상 또는 이에 상응하는 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 3년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

**제4조(임기 및 신분보장)** ① 읍부즈만의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.

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

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

1. 업무를 게을리하거나 업무수행 능력이 부족한 경우
2. 제8조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
3. 제9조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
4. 그 밖에 옴부즈만 직책을 계속할 수 없는 사유가 발생한 경우

**제5조(직무 및 권한)** ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다

1. 제12조에 따라 신청된 고충민원의 조사·처리 및 이와 관련된 시정 권고
2. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의 조정 등 처리
3. 옴부즈만 스스로 인지한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
4. 구정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치 권고
5. 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
6. 그 밖에 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사건의 조사·처리

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 옴부즈만의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로

로 행하는 절차가 진행 중인 사항

3. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
4. 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
5. 구의회에 관한 사항
6. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
7. 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

**제6조(직무 관할)** 옴부즈만이 제5조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

1. 구 및 그 소속행정기관
2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

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

1. 본인과 직접적인 이해관계가 있는 사항
2. 본인과 친족관계가 있거나 있었던 사람과 관계되는 사항
3. 본인이 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항

② 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 옴부즈만에 대하여 기피신청을 할 수 있다.

③ 옴부즈만이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 그 직무활동에서 스스로 회피할 수 있다.

**제8조(옴부즈만의 결격사유)** 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴

부즈만이 될 수 없다.

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

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

1. 국회의원, 지방의회의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 행정기관 등과 같은 법 시행령 제14조에서 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

**제10조(비밀유지 의무)** 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니된다.

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

1. 시정 권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
  2. 종전 의결사례를 변경할 필요가 있는 사항
  3. 그 밖에 대표 옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항
- ② 옴부즈만 회의는 재직 옴부즈만 과반수의 출석으로 개의하고 출석 옴부즈만 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ③ 그 밖에 회의의 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

**제12조(고충민원의 신청 등)** ① 고충민원은 본인 또는 대리인을 통하여 신청할 수 있다.

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

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
3. 소송 또는 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 신청인과의 관계
5. 다수인이 신청하는 경우 3명 이내의 대표자 선정 및 그 대표자의 인적사항

③ 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

**제13조(고충민원의 조사)** ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 조사·처리하여야 한다. 다만 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사

하지 아니할 수 있다.

1. 제5조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
  2. 고충민원 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
  3. 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우.  
다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
  4. 서울특별시 및 중앙정부에 진정 또는 고충민원 신청을 하여 이미 결정된 사항
  5. 그 밖에 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우
- ③ 제1항에 따라 고충민원 조사에 착수한 경우에는 7일 이내에 신청인에게 그 사실을 통지하여야 하며 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 신청인에게 조속히 통지하여야 한다.
- ④ 옴부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청인에게 통지하여야 한다.

**제14조(조사의 방법)** ① 옴부즈만은 제13조에 따라 조사를 할 때 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 구 및 관계 행정기관 등에 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
2. 구 및 관계 행정기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 구 및 관계 행정기관 등의 장소·시설 등에 대한 현장조사
4. 감정의 의뢰

② 옴부즈만은 접수된 고충민원을 옴부즈만이 직접 조사하기 부적절하다고 판단하는 경우 이를 구 및 관계 행정기관 등에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에게 지체없이 이를 통보하여야 한다.

③ 구 및 관계 행정기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

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

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

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

② 제6조 각 호에 따른 직무관할 대상기관의 직원, 민원인 또는 이해관계인은 옴부즈만이 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

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

② 제1항에 따른 권고를 받은 구청장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 읍부즈만에게 문서로 통보하여야 한다.

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

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

**제21조(운영상황의 보고 및 공표)** ① 읍부즈만은 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

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

**제22조(운영지원)** 구청장은 읍부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위 내에서 필요한 인력과 수당 등을 지원할 수 있다.

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

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.