

제280회 강서구의회 임시회  
행정·재무위원회 제4차 회의

서울특별시 강서구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례안

# 검 토 보 고 서



2021. 6. 15.

서울특별시 강서구의회 행정·재무위원회

# 서울특별시 강서구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례안 검 토 보 고 서

2021년 6월 15일  
전문위원 최 광 호

## 1. 회부경위

- 가. 의안번호: 2021 - 47
- 나. 제 출 자: 강서구청장
- 다. 제출일자: 2021년 5월 27일
- 라. 회부일자: 2021년 6월 2일

## 2. 제정이유

위법·부당한 행정처분 등으로부터 국민의 권리와 이익을 보호하기 위하여 서울특별시 강서구 옴부즈만을 구성하고 이에 필요한 사항을 규정하고자 함.

## 3. 주요내용

- 가. 옴부즈만 구성(안 제3조)
- 나. 옴부즈만 직무 및 권한(안 제5조)
- 다. 고충민원의 조사(안 제12조)
- 라. 시정의 권고 및 의견의 표명(안 제14조)

## 4. 참고사항

가. 관계법령: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」  
제32조 및 제38조

나. 예산조치: 2022년도 예산반영 필요

다. 협 의: 해당없음

라. 기 타

- 1) 입법예고(2021.3.15.~2021.4.5.) 결과: 의견없음
- 2) 규제심사(기획예산과): 해당없음
- 3) 부패영향평가(감사담당관): 원안동의
- 4) 성별영향평가(가족정책과): 해당없음

## 5. 검토의견

가. 제정 취지

- 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 권익을 보호하기 위한 제도적 장치인 음부즈만(시민고충처리위원회)을 구성하고 필요한 사항을 제정하고자 함.

나. 주요 내용

○ 제정 목적(안 제1조)

- 구민의 기본적 권익을 보호하고 행정의 적정성을 확보하여, 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 권리와 이익을 보호하는 것에 목적이 있음.

○ 용어의 정의(안 제2조)

- 조례에서 사용되는 서울특별시 강서구 옴부즈만, 고충민원<sup>1)</sup>, 신청인, 시민사회단체에 대한 용어를 각각 정의함.

○ 옴부즈만 구성 및 자격에 관한 사항(안 제3조)

- 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있는 옴부즈만의 자격요건과 구성인원을 규정하였으며,
  - 자격요건으로 대학 부교수 이상, 판사·검사, 4급이상 공무원 퇴직자, 기술사 등 자격을 갖춘 사람 중 구의회의 동의를 얻어 위촉하며, 5명 이내로 구성

○ 옴부즈만의 임기 및 신분보장에 관한 사항(안 제4조)

- 옴부즈만의 의사에 반하여 해촉하지 못하게 규정함으로써 직무상 독립과 신분보장을 강화하였으며,
- 임기는 2년에 1회 연임 가능(전체 임기 4년)토록 함.

○ 옴부즈만의 직무 및 권한에 관한 사항(안 제5조)

- 고충민원에 대한 조사와 처리, 시정권고 또는 의견표명 등

---

1) 고충민원(부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제2조제5호)

행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말함

- ▶ 불편: 개인의 자유권이 아니라 하더라도 사회통념상 자유가 침해되었다고 불만한 것을 모두 포함
- ▶ 부담: 개인의 재산권 뿐만 아니라 사회통념상 재산적 가치가 있는 사항이 침해되었다고 불만한 것을 포함
- ▶ 부당한 대우: 행정기관의 재량권 행사에 있어서 재량권의 한계 내에서 행사되었기 때문에 위법의 문제는 없으나 당해 재량의 목적에 비추어 합목적적이라고 할 수 없는 경우

○ 직무관할에 관한 사항(안 제6조)

- 구 및 소속 행정기관, 공기업 및 출연기관, 구로부터 사무를 위탁 받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인으로 직무를 수행할 수 있는 대상기관 규정

○ 직무활동의 제척·기피·회피에 관한 사항(안 제7조)

- 이해관계의 충돌이나 일정의 관계가 발생할 우려가 있는 직무 활동 등을 미연에 방지하기 위해 제척·기피·회피 사항을 규정 하여 공정성 확보

○ 음부즈만의 결격사유와 겸직금지, 비밀유지 의무 규정  
(안 제8조 ~ 안 제10조)

○ 고충민원의 신청, 조사, 조사방법 등 규정(안 제11조 ~ 안 제13조)

- 고충민원은 본인 또는 대리인<sup>2)</sup>이 서면 신청가능하며, 특별한 사유가 있을 경우 구두 신청 가능함.
- 접수된 고충민원은 60일 이내 처리하고, 필요할 경우 30일 범위에서 연장가능토록 하였으며, 고충민원의 조사 착수 및 완료할 경우 각각 7일 이내 신청인에게 통지토록 함.
- 음부즈만은 고충민원을 조사하는 경우 관계인 및 관련 대상 기관에 직접 질문·청취할 수 있으며, 직접조사 하는 것이 부적절할 경우 관계부서 및 기관에 이첩하여 처리할 수 있음.

---

2) 대리인(부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제39조(고충민원의 신청 및 접수)제3항)

1. 법정대리인

2. 신청인의 배우자, 직계 존·비속 또는 형제자매

3. 신청인인 법인의 임원 또는 직원

4. 변호사

5. 다른 법률의 규정에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자

6. 제1호부터 제4호까지의 규정 외의 자로서 권익위원회의 허가를 받은 자

- 시정권고 및 의견 표명, 의견제출 기회 부여(안 제14조 ~ 안 제15조)
  - 고충민원 조사결과 위법·부당한 사항에 대하여 시정 조치 권고 또는 제도 개선 의견표명이 가능하며, 구청장과 신청인 등의 의견 제출 기회를 부여함.
- 처리결과의 통보(안 제16조)
  - 구청장은 30일 이내에 시정권고 등의 통지에 대하여 처리결과를 통보
- 감사의 의뢰 및 권고 등의 이행실태 확인·점검(안 제17조 ~ 안 제18조)
  - 고충민원 처리과정에서 위법·부당한 업무 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사를 의뢰 할 수 있으며, 시정권고 또는 의견표명의 이행실태를 확인·점검 가능
- 운영상황의 보고 및 공표에 관한 사항(안 제19조)
  - 매년 구청장과 구의회에 운영상황 보고 및 공표하여야 함.

#### 다. 종합 의견

- 본 제정조례안은 행정의 권한 증대로 인해 행정 재량영역이 점점 복잡하고 다양하게 확대되고 있는 상황에서, 국민들이 위법·부당하거나 불합리한 행정제도로 인하여 권익을 침해받지 않도록 독립성과 공정성을 확보한 강서구 옴부즈만을 구성·운영하여 행정과 국민 사이의 갈등을 신속히 조정하여 해결하고자 제정하는 조례안으로

- 국민권익위원회에서는 국민 권익보호와 행정의 효율성 제고를 위해 각 지방자치단체에 지방 옴부즈만 설치·운영을 적극 권장하고 있으며, 서울시 13개 자치구에서 운영<sup>3)</sup>되고 있음.
- 옴부즈만 제도가 불합리한 행정제도의 개선을 통해 국민의 권익과 행정의 적정성을 확보하는 것을 목적으로 하고 있음으로 이번 조례안이 목적을 달성하기 위해서는 옴부즈만이 투명하고 공정한 지위에서 법·행정과 관련된 정책문제들을 중립적인 시각에서 판단할 수 있는 옴부즈만 선임이 중요하다고 판단되며, 독립적인 업무수행과 신뢰받는 운영을 통해 국민과 행정 간의 완충역할로 주민 중심의 행정가치 실현에 기여할 것으로 사료됨.

3) 옴부즈만 현황

(2020. 12. 31. 기준)

구분	광역지자체(17)	기초지자체(226)
전국 현황	6개-서울, 대구, 울산, 경기, 강원, 충남	43개-서울(13),경기(14),강원(2),충북(2), 경북(1),경남(1),전북(1),전남(1),울산(3), 대구(2), 인천(1), 광주(2)
서울 현황 (13개)	강동구, 강북구, 관악구, 구로구, 금천구, 동대문구, 도봉구, 동작구, 마포구, 서대문구, 성동구, 양천구, 은평구	

**□ 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률**

**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 권익구제 기관 등과의 교류 및 협력
8. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

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