

안양시 옴부즈만 운영에 관한 조례

제정 2008. 9. 30. 조례 제2109호
개정 2010. 10. 7. 조례 제2277호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례)
일부개정 2011. 9. 20. 조례 제2347호
일부개정 2014. 11. 14. 조례 제2574호(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례)
일부개정 2025. 7. 15. 조례 제3774호(제명개정)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지의 규정에 따라 구성하는 시민고충처리위원회의 역할을 수행하기 위한 안양시 옴부즈만의 설치 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정하여 시민의 고충처리와 불합리한 행정제도를 개선함으로써 시민의 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 시민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.

[전문개정 2025. 7. 15.]

제2조(용어의 뜻) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원인”이란 행정 기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인 또는 단체를 말한다.
2. “고충민원”이란 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 행정행위 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편·부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.

제2장 책무

제3조(옴부즈만의 책무) ① 옴부즈만은 시민의 권리이익의 옹호자로서 공평하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 한다. <개정 2025. 7. 15.>

② 옴부즈만은 그 직무수행에 있어서 안양시(이하 “시”라 한다)와 유기적인 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행에 노력하여야 한다. <개정 2025. 7.

15.>

③ 옴부즈만은 그 직위를 정치적 목적을 위하여 이용하여서는 아니 된다.

<개정 2025. 7. 15.>

[제목개정 2025. 7. 15.]

제4조(시의 기관책무) ① 시는 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 그 독립성을 존중하여야 한다. <개정 2025. 7. 15.>

② 시는 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 적극적인 협조를 하여야 한다. <개정 2025. 7. 15.>

제5조(시민의 책무) 시민은 이 조례의 목적을 달성하기 위하여 이 제도의 적정 하고도 원활한 운영에 노력하여야 한다.

제3장 옴부즈만의 구성 등 <개정 2025. 7. 15.>

제6조(설치 및 지위) 옴부즈만은 무보수·비전임직으로 하여 시장의 소속으로 하되 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행하는 지위를 가진다. <개정 2025. 7. 15.>

제7조(구성 및 자격) ① 옴부즈만의 정수는 1명으로 한다. <개정 2025. 7. 15.>

② 옴부즈만은 다음 각 호의 사람 중에서 제7조의2에 따른 옴부즈만 추천위원회 추천을 받아 안양시의회(이하 “시의회”라 한다)의 동의를 거쳐 시장이 위촉한다. <개정 2025. 7. 15.>

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

③ 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 1회 연임할 수 있다. <개정 2025. 7. 15.>

④ 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 옴부즈만을 포함한 전문가 10인 이내의 위원으로 옴부즈만 위원회를 구성한다. <개정 2025. 7. 15.>

⑤ 옴부즈만 위원회의 구성과 운영에 관한 사항은 규칙으로 정한다. <개정 2025. 7. 15.>

⑥ 삭제 <2025. 7. 15.>

⑦ 옴부즈만과 위원회 위원은 수당, 여비 또는 그 밖에 필요한 경비를 규칙에서 정하는 바에 따라 지급 받을 수 있다. <개정 2025. 7. 15.>

제7조의2(옴부즈만 추천위원회 구성·운영) ① 시장은 옴부즈만의 위촉을 위하여 옴부즈만 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

② 추천위원회는 위원장을 포함한 7명 이내로 구성하고, 추천이 끝난 후 추천 위원회는 자동으로 해산한다.

③ 추천위원회 위원은 다음 각 호에 해당하는 사람을 시장이 위촉하되, 위촉 시 성별을 고려하여야 한다.

1. 부시장 및 인사업무 담당국장
2. 시의회의원 2명
3. 변호사 및 대학교수
4. 시민사회단체에서 추천하는 사람

④ 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고, 부위원장은 위원 중에서 호선한다.

⑤ 추천위원회의 위원은 옴부즈만 후보자를 복수로 추천할 수 있으며, 추천위원회는 추천받은 후보자 중에서 회의를 통해 추천 대상자를 결정한다.

⑥ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑦ 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두며, 간사는 옴부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.

⑧ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에게는 예산의 범위에서 수당과 여비 등을 지급할 수 있다.

[본조신설 2025. 7. 15.]

제8조(검직 등의 금지) ① 옴부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 검직할 수 없다. <개정 2025. 7. 15.>

② 옴부즈만은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 검직할 수 없다. <개정 2025. 7. 15.>

제9조(비밀유지 의무) 옴부즈만은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며 그 직을 사임한 후에도 같다. <개정 2025. 7. 15.>

제10조(해촉) 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 옴부즈만을 해촉할 경우에는 시의회에 보고하여야 한다. <개정 2025. 7. 15.>

1. 본인이 사임을 원하였을 경우
2. 금고 이상의 형을 받았을 경우
3. 그 밖에 정상적인 직무수행이 불가능하다고 판단될 경우

제4장 옴부즈만의 관할 및 기능 <개정 2025. 7. 15.>

제11조(관할) ① 옴부즈만의 직무관할은 시 및 그 산하기관으로부터 행정권한의 위임·위탁을 받은 법인·단체 또는 기관이나 개인으로 한다. <개정 2025. 7. 15.>

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호에 해당하는 사항은 옴부즈만의 관할에 속하지 아니한다. <개정 2025. 7. 15.>

1. 국가사무 및 중앙 행정 기관에 관한 사항
2. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
3. 행정심판, 소송, 헌법 재판소의 심판, 헌법 소원이나 감사원의 심사 청구, 그 밖의 다른 법령에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
4. 법령의 규정에 따라 화해, 알선, 조정, 중재 등 당사자간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
5. 판결, 결정, 재결, 화해, 조정, 중재 등으로 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사위원회에서 의결된 사항
6. 공무원 또는 직원에 관한 인사 행정상의 행위에 관한 사항
7. 옴부즈만이 고충민원으로 처리함이 부적절하다고 인정하는 사항 등

제12조(기능) 옴부즈만의 기능은 다음 각 호와 같다. <개정 2025. 7. 15.>

1. 집단민원에 대한 중재·조정
2. 고충민원에 관한 조사 및 처리
3. 스스로 발의한 사안의 조사
4. 제2호와 제3호의 조사결과 위법·부당한 처분 등에 대한 시정 권고
5. 불합리한 행정제도의 개선에 관한 권고 또는 의견표명
6. 제4호 및 제5호의 시정권고에 대한 관계 행정기관의 조치결과 통보 요구

제5장 고충의 처리 등

제13조(고충의 신청) 시민은 시의 사무집행에 관한 사항 및 해당 업무에 관한 직원의 행위에 대하여 옴부즈만에게 고충을 신청할 수 있다. <개정 2025. 7. 15.>

제14조(고충의 신청절차) ① 고충을 신청하고자 하는 자는 옴부즈만에 대하여 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면에 의할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다. <개정 2025. 7. 15.>

1. 고충을 신청하고자 하는 자의 성명 및 주소(법인·단체는 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지 및 대표자의 성명)
 2. 고충의 신청목적 및 사실이 있었던 일시
 3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항
- ② 고충의 신청은 대리인에 의하여도 할 수 있다.

제15조(고충의 조사 등) ① 옴부즈만은 고충을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다. <개정 2025. 7. 15.>

② 제1항의 규정에 따른 고충이 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정될 경우에는 그 고충을 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제11조제2항 각 호의 규정에 해당될 때

2. 고충을 신청한 자(이하 “고충신청인”이라 한다)가 고충신청 원인이 된 사실과 이해관계를 가지지 아니할 때
3. 고충 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 때 (정당한 사유가 있는 경우에는 신청할 수 있다)
4. 허위 또는 그 밖에 정당한 이유가 없다고 인정될 때
5. 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니 하다고 인정될 때

③ 읍부즈만은 제2항의 규정에 따라 고충을 조사하지 아니 할 경우와 고충처리기간이 60일 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다. <개정 2025. 7. 15.>

제16조(시의의 통보) ① 읍부즈만은 신청된 고충 또는 스스로 발의한 사안(이하 “고충 등”이라 한다)을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보하여야 한다. <개정 2025. 7. 15.>

② 읍부즈만은 고충 등의 조사를 위하여 필요가 있다고 인정할 때에는 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취할 수 있으며, 실제조사를 위하여 협조를 요청할 수 있다. <개정 2025. 7. 15.>

③ 제2항의 협조 요청을 받은 자는 천재지변 등 특별한 사정이 없으면 이에 응하여야 한다.

제17조(고충신청인への 통지) 읍부즈만은 고충민원의 조사 결과에 대하여 고충신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다. <개정 2025. 7. 15.>

제18조(권고 또는 의견표명) ① 읍부즈만은 고충 등의 조사결과, 필요하다고 인정할 때에는 시의 관계부서에 대하여 시정 등의 조치를 권고할 수 있다. <개정 2025. 7. 15.>

② 읍부즈만은 고충 등의 조사결과, 필요하다고 인정할 때에는 시의 관계부서에 대하여 제도의 개선을 요구하기 위한 의견을 표명할 수 있다. <개정 2025. 7. 15.>

제19조(권고 또는 의견표명의 존중) 제18조의 규정에 따른 권고 또는 의견표명을 받은 시의 관계부서는 해당 권고 또는 의견표명을 존중하여야 한다.

제20조(조치결과 등 요구) ① 읍부즈만이 제18조의 규정에 따라 권고 또는 의견표명을 한 때에는 시의 관계부서는 30일 이내에 조치결과를 읍부즈만에게 통보하여야 한다. <개정 2025. 7. 15.>

② 옴부즈만은 제1항의 규정에 따라 서면통보가 있는 때에는 제17조의 규정에 따라 고충신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다. <개정 2025. 7. 15.>

제21조(공표) ① 옴부즈만은 제18조의 규정에 따른 권고, 의견표명 또는 제20조제2항의 규정에 의한 통보내용을 공표할 수 있다. <개정 2025. 7. 15.>

② 옴부즈만은 제1항의 규정에 따라 권고, 의견표명 또는 통보내용을 공표함에 있어서는 개인정보 등의 보호에 대하여 최대한의 배려를 하여야 한다. <개정 2025. 7. 15.>

제22조(사무기구) ① 시장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 두고 그 업무수행을 위하여 필요한 공무원을 둔다. <개정 2010. 10. 7., 2011. 9. 20., 2014. 11. 14., 2025. 7. 15.>

② 옴부즈만의 직무수행을 위한 조사 및 업무보조를 위하여 전문조사원을 둘 수 있다. <개정 2025. 7. 15.>

③ 제1항 및 제2항의 규정에 따른 사무기구 및 전문조사원에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제23조(운영상황의 통보 등) 옴부즈만은 매년 이 조례의 운영상황에 대하여 시에 통보하고 의회에 보고하여야 한다. <개정 2025. 7. 15.>

제24조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 폐지) 이 조례 시행과 동시에 「안양시시민고충처리위원회 설치및운영에관한조례」는 폐지한다.

부칙 <2010. 10. 7. 조례 제2277호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원
조례>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2011. 9. 20. 조례 제2347호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2014. 11. 14. 조례 제2574호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원
조례>

제1조(시행일) 이 조례는 2015년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑫ 까지 생략

⑬ 안양시 민원읍부즈만 운영에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제22조제1항 중 “감사실”을 “자치행정과”로 한다.

⑭ 및 ⑮ 생략

부칙 <2025. 7. 15. 조례 제3774호>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(적용례) 제7조제2항의 개정 규정은 이 조례 시행 후 신규 위촉되는 읍부즈만부터 적용한다.

제3조(다른 조례의 개정) ① 「안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제5조의2제2항제2호 중 “민원읍부즈만”을 “읍부즈만”으로 한다.

② 「안양시 시정조정위원회 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제3조제13호 중 “「안양시 민원읍부즈만 운영에 관한 조례」”를 “「안양시 읍부즈만 운영에 관한 조례」”로 한다.