

오산시기업애로해소옴부즈만운영지침

제정 2004년 7월 13일 예규 제 33호
일부개정 2025년 11월 20일 규칙 제990호
(행정기구 및 정원 조례 시행규칙)

1. 목 적

오산시장(이하 “시장”이라 한다) 소속 행정기관에서 기업경영에 불합리한 업무처리로 불편·부담을 받는 기업의 고충사항을 조사하는등 기업의 애로사항 해소를 목적으로 한다.

2. 옴부즈만의 자격등

가. 옴부즈만은 다음 각호의 자격이 있는 자로 선발한다.

- (1) 중소기업관련 업무에 전문지식이 있는자 또는 종사하거나 유경험자
- (2) 대학교 또는 대학에서 부교수 이상의 직에 있거나 있던 자
- (3) 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
- (4) 국가 또는 지방공무원으로 6급이상 또는 이에 상당한 공무원으로 5년 이상 근무경력이 있는 자

나. 옴부즈만을 위촉할 때에는 시장은 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.

3. 옴부즈만의 직무

가. 공장등록 및 공장신설·증설시 발생한 애로사항의 조사

나. 기업 애로사항 해결을 위한 의견표명

다. 행정기관의 위법·부당한 행정처분 또는 부작위에 의한 권익 침해사안에 대한 기업인의 고충 조사

라. 권고 및 의견표명에 대한 내용 공표

4. 사무관할 제외

- 가. 의회에 관한 사항
- 나. 일반적인 민원(시책, 제도)에 대한 사항
- 다. 공개할 수 없는 정보에 관한 내용
- 라. 법령(조례, 규칙)위반 및 부당한 내용
- 마. 도 및 중앙에 건의 또는 민원이 접수되어 진행중이거나 이미 결정된 사안

5. 옴부즈만의 조직등

- 가. 옴부즈만의 원활한 직무수행을 돕기 위하여 각계 전문가로 구성된 자문위원 8인 이내를 위촉하여 운영할 수 있다.
- 나. 옴부즈만과 자문위원은 관내에 직장이 있거나 주민등록이 되어 있고 6개월 이상 거주하고 있어야 한다.
- 다. 옴부즈만 및 자문위원의 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있다.
- 라. 옴부즈만과 자문위원에게 위원회참석 수당과 오산시위원회실비변상조례에 의하여 여비등을 지급할 수 있다.

6. 자문위원회

- 가. 자문위원을 구성할 수 있는 범위는 다음과 같다.
시의원, 사회단체장, 기업인, 여성전문가, 각계전문가
- 나. 자문위원을 위촉할 때에는 별지 제2호서식의 위촉장을 교부한다.

7. 비밀유지 의무

옴부즈만과 자문위원은 직무상 알게 된 비밀을 누설해서는 안 되며, 그 직무를 사임한 후에도 같다.

8. 옴부즈만의 활동중지

- 가. 시장은 옴부즈만의 활동이 위법·부당할 경우에는 별지 제9호서식의 옴부즈만

활동중지 통보를 할 수 있다.

나. 옴부즈만은 활동중지 통보를 받으면 조사활동을 중지해야 한다.

9. 옴부즈만등의 해촉등

가. 옴부즈만과 자문위원이 본인의 사정에 의하여 직무를 수행할 수 없을 경우 또는 금고이상의 형을 받았을 경우에 시장은 옴부즈만을, 옴부즈만은 자문위원을 해촉할 수 있다.

나. 옴부즈만과 자문위원이 해촉되어 결원이 발생하면 1개월 이내에 재위촉하고 후임자의 임기는 전임자의 잔여임기로 한다.

10. 고충의 신청

가. 주민은 시장이 집행한 사무(기업애로 해소에 관한 업무)에 대하여 불법·부당한 업무처리 개선을 위해서 옴부즈만에게 고충을 신청할 수 있다.

나. 고충을 신청할 때에는 다음 사항을 기재한 별지 제3호서식의 고충신청서에 의하여 옴부즈만에게 신청해야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

(1) 고충신청자의 성명 및 주소, 주민등록 번호

(2) 신청취지 및 고충내용을 육하원칙에 의해 작성

(3) 기타 고충에 대한 내용을 상세히 기재하여 옴부즈만이 충분히 이해할 수 있도록 한다.

다. 고충의 신청은 대리인이 할 수도 있다.

라. 옴부즈만이 접수한 고충에 대해서는 별지 제4호서식의 고충사항처리부를 기록·관리하여야 한다.

11. 고충의 우선처리

고충의 신청에 대하여 옴부즈만은 시정조정위원회에서 우선 심의하도록 의뢰하여 고충처리 절차를 생략할 수 있다.

12. 고충의 조사등

가. 옴부즈만은 기업의 고충신청서가 접수되면 10일 이내에 자문위원에게 통지하고, 통지 후 15일 이내에 위원회를 개최한다.

나. 다음 각호의 1에 해당하는 내용에 대하여 조사하지 아니한다.

- (1) 기업애로해소 신청자(이하 “고충신청인”이라 한다)와 이해관계가 없을 때
- (2) 요구내용이 사안발생 1년이 경과된 때, 다만 정당한 사유가 있는 경우에는 조사할 수 있다.
- (3) 허위 또는 정당한 사유가 없다고 인정될 때
- (4) 기타 조사하는 것이 공익에 피해를 줄 때

다. 옴부즈만은 접수된 고충을 조사하지 않을 경우에는 별지 제5호서식에 의한 고충 조사제외통보를, 처리기간 1개월이상 소요될 경우에는 별지 제6호서식에 의한 고충처리지연통보를 고충신청인에게 통보해야 한다.

13. 시에의 통보

가. 옴부즈만은 고충신청접수 또는 스스로의 발의에 의하여 채택된 사안을 조사할 경우에는 시장에게 별지 제7호서식에 의한 조사계획통보를 해야 한다.

나. 옴부즈만은 고충신청을 접수한 때에는 관계인 또는 관련부서에 현황청취를 요구할 수 있으며, 조사에 필요한 사항을 시장에게 협조를 요청할 수 있다.

다. 옴부즈만은 고충에 대한 조사를 실시할 때에는 별지 제8호서식에 의한 오산시옴부즈만임을 확인할 수 있는 신분증을 휴대하여 관계인에게 제시해야 한다.

14. 조사결과 통지

옴부즈만은 고충신청서 접수 또는 스스로 발의에 의하여 조사한 결과를 고충신청인 또는 관련 기업인에게 별지 제10호서식에 의한 고충조사결과통보를 해야 한다.

15. 권고 및 의견표명

가. 옴부즈만은 기업의 애로사항 조사결과를 시장에게 제도개선을 요구하는 별지 제

11호서식에 의한 권고 또는 의견표명통보를 할 수 있다.

나. 시장은 별지 제12호서식에 의한 권고 또는 의견표명조치결과를 옴부즈만에게 통보한다.

다. 권고 및 의견표명을 받은 시장은 옴부즈만의 의견을 존중하고 협조해야 한다.

16. 사무의 지원기구 <개정 2025. 11. 20>

가. 옴부즈만 관련업무를 처리하기 위하여 민생경제과장 소속하에 업무를 분장하고 담당공무원은 옴부즈만을 지원한다.

나. 옴부즈만의 직무를 수행하기 위한 조사 및 업무보조를 위하여 전문조사원을 둘 수 있다.

17. 공인의 사용

가. 옴부즈만제도 운영과 관련하여 각종 문서, 허가장, 임용장에 사용할 공인은 별도로 각인하여 사용한다.

나. 옴부즈만공인의 각인 및 사용은 오산시공인조례 및 오산시공인조례시행규칙을 준용한다.

부칙

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

부칙 <2025. 11. 20 규칙 제990호, 행정기구 및 정원 조례 시행규칙>

제1조(시행일) 이 규칙은 2026년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 규칙의 개정) ① 부터 ⑨ 까지 생략

⑩ 「오산시 기업애로해소 옴부즈만 운영지침」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제16조 가항 중 “지역경제과장”을 “민생경제과장”으로 한다.

[별지 제1호서식]

위 축 장

(주소 또는 직명)

(성 명)

오산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제2호의 규정에 의하여
귀하를 년 월 일부터 년 월 일까지 오산시옴부즈만으로
위촉합니다.

년 월 일

오 산 시 장

[별지 제2호서식]

위 축 장

(소속 및 직책)

(성 명)

오산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제6호의 규정에 의하여
귀하를 년 월 일부터 년 월 일까지 오산시기업애로해소
옴부즈만자문위원으로 위촉합니다.

년 월 일

오산시 옴부즈만

[별지 제3호서식]

<h2 style="margin: 0;">고 충 신 청 서</h2>			
년 월 일			
오산시 옴부즈만 귀하			
우편번호			
주 소			
성 명 (생년월일)			
전화번호			
(법인, 기타의 단체는 사무소 또는 사업소의 소재지, 명칭 또는 대표자의 성명)			
오산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제10호의 규정에 의하여 다음과 같이 고충 신청하오니 조치하여 주시기 바랍니다.			
고충신청 취지			
고 충 내 용	○ 육하원칙에 의해 작성		
타 제도에 의한 구제절차 진행유무	<input type="checkbox"/> 유 (O 시민상담 O 이의신청 O 진정 O 청원 O 기타) <input type="checkbox"/> 무		
대 리 인	주 소 성 명 전화번호	생년월일	신청인과의 관 계 <div style="border: 1px solid black; height: 30px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div>
			(접수인)

[별지 제4호서식]

고충사항처리부

[illegible]

364mm×257mm(인쇄)

[별지 제5호서식]

<div>고충조사제외통보</div> <div>제 호 년 월 일</div> <div>귀하</div> <div>오산시 옴부즈만 (인)</div> <p>귀하께서 년 월 일 신청하신 고충사항은 다음 사유로 조사하지 않게 되었음을 오산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제12호의 규정에 의하여 통보하오니 이해하 여 주시기 바랍니다.</p>	
고충신청 취지	
조사하지 않는 사유	

[별지 제6호서식]

고 충 처 리 지 연 통 보

제 호
년 월 일

귀하

오산시 옴부즈만 (인)

귀하께서 년 월 일 신청하신 고충사항은 다음 사유로 지연되고 있어 오산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제12호의 규정에 의하여 지연사유를 통보해 드리니 이해 바라며, 조속한 시일내에 결과를 알려드리도록 하겠습니다.

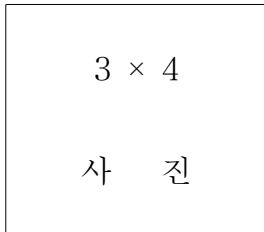
고충신청 취지	
지연되는 사유	

[별지 제7호서식]

<div>조 사 계 획 통 보</div> <div>제 호 년 월 일</div> <div>오산시 ○○실과장 귀 하 (주소) ○○○ 귀 하</div> <div>오산시 옴부즈만 (인)</div> <div>오산시옴부즈만에 접수된 고충 사항중 귀부서(귀하와 관련된)소관에 대하여 오 산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제13호의 규정에 의하여 다음과 같이 조사할 계획임을 통보하오니 업무에 협조하여 주시기 바랍니다.</div>	
조사의 취지	
조 사 일 시 (접 수 일)	
조 사 내 용	
비 고	

[별지 제8호서식]

오산시 옴부즈만



제 호

성 명 :

생년월일 :

주 소 :

위 사람은 기업애로해소를 위하여 년 월 일부터 년 월 일까지 오산시옴부즈만으로 활동하는 자로 오산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제13호의 규정에 의하여 증명합니다.

년 월 일

오 산 시 장 (직인)

(후 면)

◎ 본 옴부즈만은 기업애로해소를 위하여 행정기관이 책임을 다하고 있는지 조사하여 부당한 피해를 받은 기업에 대하여 시장에게 시정토록 권고하고, 불합리한 제도를 개선하도록 의견 표명으로 기업인의 권리를 보호해주는 제도입니다.

◎ 이 증을 제시하면 공무원과 주민은 옴부즈만의 조사활동에 적극 협조해 주시기 바랍니다.

[별지 제10호서식]

고 충 조 사 결 과 통 보

제 호
년 월 일

귀하

오산시 옴부즈만 (인)

귀하께서 년 월 일 고충신청건에 대한 조사 결과를 오산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제14호의 규정에 의하여 다음과 같이 통보합니다.

고충신청 취지	
조 사 결 과	
조 치 내 용	

[별지 제11호서식]

<div>권고(의견표명) 통보</div>	
<div>제 호 년 월 일</div>	
<div>오산시장(실과장) 귀하</div>	
<div>오산시 옴부즈만 (인)</div>	
<div>년 월 일 접수된 고충신청서()의 고충사항에 대한 내용을 조사한 결과를 오산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제15호의 규정에 의거 다음과 같이 권고(의견표명)하오니 동 지침 제15호의 규정에 의하여 15일 이내에 조치결과를 통보하여 주시기 바랍니다.</div>	
<div>고충신청인</div>	<div>○ 고충신청인 : ○ 고충신청일 :</div>
<div>고충신청내용</div>	
<div>권고(의견표명) 취 지</div>	
<div>권고(의견표명) 내 용</div>	

[별지 제12호서식]

권고(의견표명) 조치결과 통보

제 호
년 월 일

오산시 옴부즈만 귀하

오 산 시 장 (인)

오산시 옴부즈만께서 년 월 일 권고(의견표명)하신 내용에 대한 조치 결과를 오산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제15호의 규정에 의하여 다음과 같이 통보합니다.

권고(의견표명) 내 용	
조 치 내 용	
소 관 과	국 실·과 담당 전화번호 :
비 고	