

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 돋기 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 고충조사제외통보를, 처리기간 1개월이상 소요될 경우에는 별지 제6호서식에 의한 고충처리지연통보를 고충신청인에게 통보해야 한다.

13. 시예의 통보

- 가. 옴부즈만은 고충신청접수 또는 스스로의 빌의에 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 빌의에 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 촉 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 촉 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]

고 층 신 청 서

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			
<input checked="" type="radio"/> 육하원칙에 의해 작성			
고 충 내 용			
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	신청인과의 관 계	(접수인)

[별지 제4호서식]

고 층 사 항 처 리 부

접 수		처 리	고충내용 (요 약)	민 원 인			경유 또는 이첩	협조 또는 조회	조 사 년월일	신청인 에통지	권고또는 의견표명	조치 결과	확인	공포
번호	월일			담당자	주소	성명								

364mm×257mm(인쇄)

[별지 제5호서식]

고충조사제외통보

제 호
년 월 일

귀하

오산시 옴부즈만 (인)

귀하께서 년 월 일 신청하신 고충사항은 다음 사유로 조사하지 않게 되었음을
오산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제12호의 규정에 의하여 통보하오니 이해하
여 주시기 바랍니다.

고충신청 취지	
조사하지 않는 사유	

[별지 제6호서식]

고충처리지연통보

제
년
호
월
일

귀하

오산시 옴부즈만 (인)

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

고충신청 취지	
지연되는 사유	

[별지 제7호서식]

조 사 계 획 통 보

제
호
년
월
일

오산시 ○○실과장 귀하
(주소) ○○○ 귀하

오산시 옴부즈만 (인)

오산시옴부즈만에 접수된 고충 사항중 귀부서(귀하와 관련된)소관에 대하여 오산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제13호의 규정에 의하여 다음과 같이 조사할 계획임을 통보하오니 업무에 협조하여 주시기 바랍니다.

조사의 취지	
조 사 일 시 (접 수 일)	
조 사 내 용	
비 고	

[별지 제8호서식]

오산시 옴부즈만

3 × 4

사 진

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)

(후면)

- ◎ 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 협조해주시기 바랍니다.

[별지 제9호서식]

옴부즈만 활동 중지 통보

제
년
호
월
일

오산시 옴부즈만 귀하

오산시장(인)

년 월 일 접수된 고충신청서()는 옴부즈만의 활동이 위법·부당하여 오산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제8호의 규정에 의하여 옴부즈만 활동을 중지토록 다음과 같이 통보합니다.

고충신청 현황	<input type="radio"/> 고충 신청인 :	<input type="radio"/> 고충접수일 :
	<input type="radio"/> 고충내용:	
옴부즈만 활동중지내용	<input type="radio"/> 활동중지 근거 : ※ 규정등 위반 및 적법하게 처리한 내용 <input type="radio"/> 기타 중지를 통보하게 된 자세한 근거와 내용	
조치 내용		

[별지 제10호서식]

고 층 조 사 결 과 통 보

제
년
호
월
일

귀하

오산시 옴부즈만 (인)

귀하게서 년 월 일 고충신청건에 대한 조사 결과를 오산시기업애로해소옴
부즈만운영지침 제14호의 규정에 의하여 다음과 같이 통보합니다.

고충신청 취지	
조사 결과	
조치 내용	

[별지 제11호서식]

권고(의견표명) 통보

제 호
년 월 일

오산시장(실과장) 귀하

오산시 옴부즈만 (인)

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.

고충신청인	<input type="radio"/> 고충신청인 : <input type="radio"/> 고충신청일 :
고충신청내용	
권고(의견표명) 취지	
권고(의견표명) 내용	

[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 결과
를 오산시기업애로해소옴부즈만운영지침 제15호의 규정에 의하여 다음과 같이 통
보합니다.

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