

이천시 기업애로해소 ombudsman 운영 규정

소관부서 : 기업경제과

제정 2004· 4· 20 훈령 제141호

개정 2007· 7· 2 훈령 제177호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 기업애로해소ombudsman(이하 “ombudsman”이라 한다) 제도 운영으로 이천시소속 행정기관에서 기업경영에 불합리한 업무처리로 불편· 부담을 받는 고충사항을 조사하는 등 기업의 애로 해소를 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “ombudsman”이라 함은 기업애로 해소 고충처리원을 말한다.
2. “고충신청인”이라 함은 거주지와 관계없이 이천시(이하 “시”라 한다)에 소재한 기업관련 업무처리에 대하여 고충해소를 신청하는 자를 말한다.
3. “행정기관”이라함은 시의 본청, 직속기관, 사업소, 읍·면·동을 말한다.

제3조(사무관할 제외) 다음 각호의 사무에 대하여 접수를 거부할 수 있다.

1. 의회에 관한 사항
2. 일반적인 민원(시책, 제도)에 대한 사항
3. 공공기관의정보공개에관한법률 제7조에 규정한 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
4. 법령(조례,규칙)위반 및 부당한 내용
5. 상급기관에 건의 또는 민원이 접수되어 진행 중이거나 이미 결정된 사안
6. 행정심판 및 소송 등에 계류중이거나 이미 확정된 사항
7. 기타 기업애로사항과 관련이 없는 사무

제2장 ombudsman 구성 등

제4조(ombudsman의 직무) ombudsman은 다음 각 호의 직무를 수행한다.

1. 공장등록 및 신축·증축·개축시 발생한 애로사항의 조사

2. 기업 애로사항 해결을 위한 의견표명
3. 행정기관의 위법·부당한 행정처분

제5조(옴부즈만의 자격 등) ①옴부즈만은 이천시에서 거주하고 1년이상 주민등록이 되어 있는 자 중 다음 각호의 자격이 있는 자로 시장이 위촉한다.

1. 중소기업관련 업무에 전문지식이 있는 자 또는 종사하거나 풍부한 경험 있는 자
2. 국가 또는 지방공무원으로 6급이상 또는 이에 상당한 공무원으로 5년 이상 근무경력이 있는 자

②옴부즈만을 위촉할 때에는 위촉장(별지 제1호)을 교부한다.

제6조(자문위원 운영 등) ①옴부즈만의 원활한 직무수행을 위하여 각계 전문가로 구성된 7인 이내의 자문위원을 운영할 수 있다.

②시장은 이천시에 거주하고 1년이상 주민등록이 되어있는 다음 각호의 1에 해당하는 자 중에서 자문위원으로 위촉할 수 있다.

1. 기업인 및 기업 관련단체 임직원
2. 시의회 의원
3. 각계 전문가
4. 기타 경험이나 학식이 풍부한 자.

③자문위원을 위촉할 때에는 위촉장(별지 제2호)을 교부한다.

제7조(비밀유지 의무) 옴부즈만과 자문위원은 직무상 알게 된 비밀을 누설해서는 안 되며, 그 직무를 사임한 후에도 같다.

제8조(옴부즈만의 활동 및 지원) ①시장은 옴부즈만의 조사 및 의견을 표명하는 활동을 적극 협조해야 한다.

②시장은 옴부즈만의 활동이 위법·부당하다고 판단 될 때에는 이천시의회에 통보하고 활동을 정지시킬 수 있다.

③옴부즈만과 자문위원에 대하여는 예산의 범위 안에서 위원회 참석수당과 현지조사 출장 등에 필요한 여비 등을 지급할 수 있다.

제9조(해촉 등) ①옴부즈만과 자문위원의 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있다.

②옴부즈만과 자문위원이 본인의 사정에 의하여 직무를 수행할 수 없을 경우 또는 금고 이상의 형을 받았을 경우에 시장은 해촉할 수 있다.

③옴부즈만과 자문위원의 결원이 발생하면 1개월 이내에 재위촉하고 후임자

의 임기는 전임자의 잔여임기로 한다.

제10조(고충의 신청) ①고충신청인은 시장이 집행한 사무(기업애로 해소에 관한 업무)에 대하여 불법·부당한 업무처리 개선을 위해서 ombudsman에게 고충을 신청할 수 있다.

②ombudsman은 제1항에 의거 접수한 고충민원이 타당하다고 인정하는 경우 다음 각 호의 사항을 기재하여 신청해야 한다.

1. 고충신청자의 성명 및 주소, 주민등록 번호,
2. 신청취지 및 고충내용을 육하원칙에 의해 작성
3. 기타 고충에 대한 내용을 상세히 기재하여 ombudsman이 충분히 이해할 수 있도록 한다.

③고충의 신청은 대리인이 할 수도 있다.

④제2항의 규정에 의한 고충신청은 고충신청서(별지 제3호)에 의하여 접수하고 고충사항처리부(별지 제4호)를 기록관리 해야 한다.

제11조(고충의 우선처리) 제10조에 의한 고충의 신청에 대하여 ombudsman은 이천시민원조정위원회에서 우선 심의토록 의뢰하여 고충처리 절차를 생략할 수 있다.

제12조(고충의 조사 등) ①ombudsman은 기업의 고충신청서가 접수되면 10일 이내 자문위원회에 통지한다.

②다음 각호의 1에 해당하는 내용에 대하여 조사하지 아니한다.

1. 제3조의 규정에 해당 되는 사항
2. 고충신청인과 이해관계가 없는 사항
3. 요구내용이 사안발생 1년이 경과된 경우. 다만 정당한 사유가 있는 경우에는 예외로 한다.
4. 허위 또는 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
5. 기타 조사하는 것이 공익에 저해되는 경우

③제2항의 규정에 의하여 조사하지 않을 경우에는 고충조사제외통보(별지 제5호)를, 처리기간 1개월 이상 소요 되는 경우에는 고충처리 지연통보(별지 제6호)를 고충신청인에게 통보해야 한다.

제13조(조사계획의 통보 및 자료요구) ①ombudsman은 고충신청접수 또는 스스로의 발의에 의하여 채택된 사안에 대하여 조사할 경우에 시장에게 조사계획

통보(별지 제7호)를 해야 한다.

②옴부즈만은 고충신청을 접수한 때에는 관계인 또는 관련부서에 현황청취를 요구할 수 있으며 조사에 필요한 사항을 시장에게 업무협조 요청할 수 있다.

③제12조 규정에 의거 조사를 실시할 때는 이천시 옴부즈만(별지 제8호)임을 확인할 수 있는 신분증을 휴대하여 관계인에게 제시해야 한다.

제14조(조사결과 통지) 옴부즈만은 고충신청서 접수 또는 스스로 발의에 의하여 조사한 고충조사결과통보(별지 제10호)를 고충신청인 및 시장에게 통지한다.

제15조(권고 및 의견표명) ①옴부즈만은 기업의 애로사항 조사결과에 대해 시장에게 시정을 권고하거나 제도개선을 요구하는 의견을 표명(별지 제11호)할 수 있다.

②시장은 권고 및 의견표명이 있을 때에는 조치결과를 서식(별지 제12호)에 의거 옴부즈만에게 통보한다.

제16조(사무의 지원기구) ①옴부즈만의 관련된 업무를 처리하기 위하여 민원 봉사과에서 담당공무원의 지원을 받는다. <개정 2007. 7. 2>

②옴부즈만의 직무를 수행하기 위한 조사 및 업무보조를 위하여 전문조사원을 둘 수 있다.

부칙

이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

부칙 <2007·7·2>

제1조(시행일) 이 규정은 발령한 날부터 시행한다.

제2조 생략

[별지 제1호서식]

위 축 장

(주소 또는 직명)

(성 명)

이천시기업애로해소옴부즈만운영규정 제5조의 규정에 의하여 귀하
를 2000년 0월 0일부터 200 년 0월 0일 까지 이천시옴부즈만으로 위
촉합니다.

년 월 일

이 천 시 장

[별지 제2호서식]

위 축 장

(소속 및 직책)

(성 명)

이천시기업애로해소옴부즈만운영규정 제6조 규정에 의하여 귀하를
200 년 0월 0일부터 200 년 0월 0일까지 이천시옴부즈만자문위원으로
위촉합니다.

년 월 일

이 천 시 장

[별지 제3호서식]

<h2 style="margin: 0;">고 충 신 청 서</h2> <p style="text-align: center; margin: 10px 0;">년 월 일</p> <p>이천시 ombudsman 귀하</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">우편번호</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">주 소</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">성 명 (생년월일)</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">전화번호</p> <p>(법인기타의 단체는 사무소 또는 사업소의소재지, 명칭 또는 대표자의 성명)</p> <p style="margin-top: 20px;">이천시기업애로해소ombudsman운영규정 제10조의 규정에 의하여 다음과 같이 고충 신청 하오니 조치하여 주시기 바랍니다.</p>			
고충신청 취지			
고 충 내 용	○ 육하원칙에 의해 작성		
타 제도에 의한 구제절차 진행유무	<input type="checkbox"/> 유 (○ 시민상담 ○ 이의신청 ○ 진정 ○ 청원 ○ 기타) <input type="checkbox"/> 무		
대 리 인	주 소 성 명 생년월일 전화번호	신청인과의 관 계	(접수인)

[별지 제4호서식]

고충 사항 처리부

접수		처 리 담당자	고충내용 (요 약)	민 원 인			경유 또는 이첩	협조 또는 조회	조 사 년월일	신청인 에통지	권고또는 의견표명	조치 결과	확 인	공 포
번호	월 일			주소	성명	연락처								

364mmX257mm(인쇄)

[별지 제5호서식]

고 충 조 사 제 외 통 보

제 호
년 월 일

귀하

이천시 옴부즈만 인

귀하께서 년 월 일 신청하신 고충사항은 다음 사유로 조사하지 않게 되었음을 이천시기업애로해소옴부즈만운영규정 제12조의 규정에 의하여 통보하오니 참고하여 주시기 바랍니다.

고 충 신 청 취 지	
조사하지 않는 사유	

[별지 제6호서식]

<h3>고충 처리 지연 통보</h3>	
귀하	제 호 년 월 일 이천시 ombudsman 인
<p>귀하께서 년 월 일 신청하신 고충사항은 다음 사유로 지연되고 있어 이천시기업 애로해소ombudsman운영규정 제12조에 의하여 지연사유를 통보해 드리니 이해 바라며, 조속한 시일 내에 결과를 알려드리도록 하겠습니다.</p>	
고충신청 취지	
지연되는 사유	

[별지 제7호서식]

조 사 계 획 통 보

제 호
년 월 일

이천시 과장 귀하
(주소) ○○○ 귀하

이천시 ombudsman 인

이천시ombudsman에 접수된 고충 사항중 귀부서(귀하와 관련된)소관에 대하여 이천시 기업애로해소ombudsman운영규정 제13조의 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]

<h2 style="margin: 0;">이천시 ombudsman</h2>	
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">3 × 4</p> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">사 진</p> </div> </div>	<p style="margin: 0;">제 호</p> <p style="margin: 0;">성 명 :</p> <p style="margin: 0;">생년월일 :</p> <p style="margin: 0;">주 소 :</p>
<p style="text-align: center;">위 사람은 기업애로해소를 위하여 200 년 0월 0일부터 200 년 0월 0일 까지 이천시ombudsman으로 활동하는 자로 이천시기업애로해소ombudsman운영 규정 제13조의 규정에 의하여 증명합니다.</p>	
<p style="font-size: 24px; margin: 0;">년 월 일</p> <p style="font-size: 24px; margin: 0;">이 천 시 장</p>	

(후 면)

<p>◎ 본 ombudsman은 기업애로해소를 위하여 행정기관이 책임을 다하고 있는 지 조사하여 부당한 피해를 받은 기업에 대하여 이천시장에게 시정토 록 권고하고, 불합리한 제도를 개선하도록 의견 표명으로 기업인의 권 리를 보호 해주는 제도입니다.</p> <p>◎ 이 증을 제시하면 공무원과 주민은 ombudsman의 조사활동에 적극 협조 해 주시기 바랍니다.</p>

[별지 제9호서식]

옴 부 즈 만 활 동 중 지 통 보

제 호
년 월 일

○○○옴부즈만 귀하

이천시장 인

○○년○월○일 접수된 고충신청서()는 옴부즈만의 활동이 위법·부당하여 이천시기업애로해소옴부즈만운영규정 제9조에 의하여 옴부즈만 해촉(활동중지)를 다음과 같이 통보합니다.

고충신청 현황	○ 고충 신청인 : ○ 고충접수일 :
	○ 고충내용:
옴 부 즈 만 활동중지내용	○ 활동중지 근거 : ※ 법령, 조례, 규칙 등 위반 및 적법하게 처리한 내용 ○ 기타 중지를 통보하게 된 자세한 근거와 내용
조 치 내 용	

[별지 제10호서식]

<h2 style="margin: 0;">고 충 조 사 결 과 통 보</h2>	
귀하	제 호 년 월 일 이천시 ombudsman 인
귀하께서 ○○년 ○월 ○일 고충신청건에 대한 조사 결과를 이천시기업애로해소ombudsman운영규정 제14조의 규정에 의하여 다음과 같이 통보합니다.	
고충신청 취지	
조 사 결 과	
조 치 내 용	

[별지 제12호서식]

권고(의견표명) 조치결과 통보	
	제 호 년 월 일
이천시 ombudsman 귀하	이천시 ○○실·과장 인
이천시 ombudsman께서 년 월 일 권고(의견표명)하신 내용에 대한 조치 결과를 이천시기업애로해소ombudsman운영규정 제12조의 규정에 의하여 다음과 같이 통보합니다.	
권고(의견표명) 내 용	
조 치 내 용	
소 관 과	국 실·과 담당 전화번호 :
비 고	