

(옴부즈만)

일 반 현 황

□ 시민옴부즈만 제도시행

- 1997년 5월 제도 도입(현재 10차년도 운영중)
- 지방자치단체 중 전국 최초로 제도 시행
- 국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 제정 ('05. 7. 29)
 - * 국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 시행령 제정 ('05. 10. 26)

□ 조직현황

- 인원현황 (현원)

(단위 : 명)

구 분	직급별					
	계	옴부즈만	행정6급	토목7급	기능8급	비 고
인 원	4	1	1	1	1	

- 자문위원 위촉현황

(단위 : 명)

계	위원장 (옴부즈만)	위 원				비 고
		계	시 의 원	사회단체	전 문 가	
14	1	13	1	5	7	

□ 고충민원 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구 분	접수 건수	조사결과 처리 현황									비 고
		계	불가 통보	상담 안내	수용	조사중 해 결	조사 중	권고·의견 표명			
								계	수용	수용불가	
2005년	135	135	5	69	29	5	-	27	27	-	
2006년	132	132	5	60	43	10	11	3	3	-	

* 중복민원 79건에 대하여는 유형별 2건으로 분류처리

옴부즈만 제도운영 인지도 제고

옴부즈만 제도에 대한 적극적인 홍보 실시 및 고충민원을 시민의 편에서 처리함으로써 시민의 권익을 옹호함은 물론 시간적, 경제적인 이익을 제공하는 민의 제도로 자리 매김하고자 함

□ 사업개요

- 운영상황의 보고 및 공표
- 옴부즈만 제도의 적극적인 홍보
- 타 기관제도의 벤치마킹 등 정보교류

□ 추진실적

- 운영상황 보고 : 2006. 3. 13
- 제도운영 홍보
 - 전광판 및 BIS 표출 (전광판 10개소, BIS 104개소)
 - 민원 처리사례 인터넷 게재 : 44건
 - 복사골부천 · 지방신문 게재 : 22회
 - 드림시티 · KBS1 방송등 방영 : 4회
 - 팜프렛 제작 배부 : 10,000매
 - 안내판 게첨 : 7개소
 - 안내문 배부 : 3,094매 (국 · 공립 보육시설 아동가정)
 - 동별 새마을부녀회 회의시 순회 홍보 : 27개동
- 자문위원회 운영 : 3회
- 벤치마킹 등 정보 교류 : 3회

□ 추진성과

- 제도에 대한 적극적인 홍보로 시민의 권익 보호

고충민원 처리 평가제 운영

고충민원 처리 결과에 대한 민원인의 만족도를 파악할 수 있는 고충민원처리 평가제를 실시하여 운영상 나타난 문제점의 개선으로 제도운영에 대한 시민의 신뢰도 및 만족도를 제고하기 위함

□ 사업개요

- 인터넷 접수 민원을 대상으로 실시
- 민원처리 결과에 대한 만족 여·부 측정
- 문제점 개선으로 더욱 발전된 제도 운영

□ 추진실적

- 대 상 : 인터넷 접수 민원 99건 (접수민원 중 75%)
 - * 홈페이지 옴부즈만란
- 방 법
 - 민원처리 결과에 대하여 민원인이 답변내용 하단에 만족도 표기
- 만족도 평가결과
 - 응답자수 : 35명 (참여도 35%, 만족율 49%)
 - 매우 만족 6, 만족 11, 보통 5, 불만족 7, 매우 불만족 6
- 문제점 및 대책
 - 참여율 제고를 위하여 답변내용 하단에 평가참여 안내문안 게재
 - 전화 및 문자메세지등 방법으로 민원처리 완료 안내
 - 불가민원에 대한 자세한 설명으로 민원인의 이해도 제고

□ 추진성과

- 제도운영에 대한 시민의 신뢰도를 제고하여 이용율 증가