

(음부즈만)

일 반 현 황

□ 조 직

○ 인원현황 (현원)

(단위 : 명)

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

○ 자문위원 위촉현황

(단위 : 명)

계	위원장 (음부즈만)	위 원				비 고
		계	시 의 원	사회단체	전 문 가	
15	1	14	1	5	8	

□ 고충민원 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구 분	접수 건수	조사결과 처리 현황									비 고
		계	불가 통보	상담 안내	수용	조사중 해 결	조사중	권고·의견 표명			
								계	수용	수용 불가	
2006년	158	153	8	72	60	13	-	5	3	2	
2007년	145	141	7	60	44	14	16	4	4		

음부즈만 제도운영 인지도 제고

□ 사업개요

- 홍보매체를 활용한 제도운영 홍보
- 자문기구를 활용한 전문성 있는 고충민원 처리
- 타 기관제도의 벤치마킹 및 정보 교류

□ 추진실적

- 운영상황 보고 : 2006. 3. 14
- 제도운영 홍보
 - 안내판 7, 전광판 8, 버스안내시스템(BIS)표출 104
 - 민원처리사례 인터넷 게재 : 41건
 - 각 동사무소 순회 홍보 : 통친회 34회, 새마을부녀회 8회,
 - 시민홍보 : 3회(노인회, 부천학원연합회, 평생학습축제 시민)
 - 팜프렛 제작 배부 : 7,000매
- 자문위원회 운영 : 2회
- 벤치마킹 등 정보 교류 : 2회

□ 추진성과

- 제도운영의 활성화로 고충없는 선진행정 구현
- 제도 이용률 제고로 시민의 권익보호

고충민원 처리 평가제 운영

□ 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 108건 (접수민원 중 74%)
 - * 홈페이지 음부즈만란
- 방 법
 - 민원처리 결과에 대하여 민원인이 답변내용 하단에 만족도 표기
- 만족도 평가결과
 - 참여율 : 5%
- 문제점 및 대책
 - 참여율 제고를 위하여 민원회신 문서에 평가참여 안내
 - 인터넷 답변내용 하단에 평가에 참여토록 안내문안 게재
 - 전화 및 문자메세지등 방법으로 민원처리 완료 안내

□ 추진성과

- 제도운영에 대한 시민의 신뢰도를 제고하여 이용율 증가
- 행정으로 인한 시민의 고충을 해소하여 삶의 질 향상