

(음부즈만)

일 반 현 황

□ 조 직 (1팀) : 음부즈만

□ 인 원 : 4명(현원 : 4명)

(단위 : 명)

과 별	계	시민 음부즈만	일 반 직						기 능 직					
			4급	5급	6급	7급	8급	9급	6급	7급	8급	9급	10급	
음부즈만	정원	4	1	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-
	현원	4	1	-	-	1	1			-		1	-	-

□ 2009년도 예산현황

○ 총 괄

(단위 : 백만원, %)

연도별 부서명	2009년 예산요구액	2008년 예산액	증감	증감률 (%)	비 고
음 부 즈 만	74	71	3	4.2	

○ 2009년 주요 사업비 현황

(단위 : 백만원)

연번	주 요 사 업 명	사업비	사 업 내 용	비고
계		8		
1	제도운영 홍보	4	홍보물·보고서제작, 사업설명회 등	
2	자문위원회 운영	4	음부즈만 자문위원회의 참석수당	

분야별 전문가로 구성된 자문위원회 운영

- 시민과 행정기관과의 신뢰감 형성
- 행정서비스의 질 향상으로 시민권익 보호

□ 사업개요

- 분야별 전문가로 구성된 자문위원회 운영
 - 건축·토목, 교통·환경, 법률·행정, 세무·의료 등
- 자문기구를 활용한 고충민원 처리
 - 주요 정책에 대한 시민참여 확대와 품질 향상

□ 추진계획

- 분야별 전문가로 구성된 자문위원회 운영
 - 자문위원회 재정비 : 4개 분야
 - 건축·토목, 교통·환경, 법률·행정, 세무·의료 등
 - ※ 지방정부 위원회 정비 및 운영지침 준수
(시민단체원 20%, 여성위원 30%)
- 자문기구를 활용한 고충민원처리
 - 읍부즈만 자문위원회 운영
 - 운영회수 : 분기별 1회(소위원회는 수시운영)
 - 내 용 : 전문적 지식을 요하는 사항, 제도개선·운영에 관한 사항

□ 기대효과

- 행정서비스의 질 향상으로 시민과 행정기관과의 신뢰감 형성

고충민원 조정·중재기능 강화

- 행정의 투명성·신뢰성 제고 및 사회적 갈등 해소
- 합리적인 고충민원 처리로 시민권익 보호

□ 사업개요

- 고충민원 조정·중재
 - 시민옴부즈만 : 수시(필요시)
 - 행정처분이나 행정행위로 인한 시민고충민원
 - 자문위원회 : 분기1회(소위원회는 수시)
 - 다수인(집단)관련 민원
 - 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 민원

□ 추진계획

- 시민옴부즈만 조정·중재
 - 운영 : 수시(필요시)
 - 내용 : 행정처분이나 행정행위로 인한 시민고충민원
 - 민원인과 관련기관(실무자)의 간담회
 - 행정행위로 인한 갈등사항 합의점 도출 및 합의 내용확인
- 자문기구를 활용한 고충민원 조정·중재
 - 운영 : 분기1회(소위원회는 수시)
 - 내용 : 다수인(집단)관련 민원, 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 민원
 - 민원현장 확인, 관련기관(민원인)의 내용설명 청취 : 필요시
 - 갈등사항 합의점 도출 및 합의 ⇒ 합의내용 확인

□ 기대효과

- 행정의 투명성·신뢰성 제고 및 사회적 갈등 해소

옴부즈만제도 이용률 제고

- 제도운영 활성화로 고충 없는 선진행정 구현
- 업무능력 배양으로 제도운영의 선진화에 기여

□ 사업개요

- 각종 홍보매체를 활용한 제도운영 홍보
- 선진기관 견학 및 사례연구
- 고충민원처리능력 전문교육

□ 추진계획

- 옴부즈만 운영상황 보고 : 2009년 3월 중
 - 시의회 보고 및 언론 공표
- 옴부즈만제도운영 홍보 : 6종
 - 인터넷, 지역방송자막광고, 홍보책자, 언론(중앙·지방지) 기관 순회홍보, 전광판(6개소) 등
- 고충민원처리능력 전문교육 : 3명(옴부즈만팀)
 - 교육기관 : 전문기관(2회), 학원·사이버교육 수강(수시)
 - 교육내용 : 고충민원처리·상담·중재·갈등조정 등
- 선진기관 견학 및 사례연구
 - 국내·외 우수기관 견학 : 1회(3명)
 - 우수사례 연구 및 제도운영에 반영
- 옴부즈만제도운영사례 보고서 작성 : 옴부즈만팀
 - 부천시 옴부즈만제도 지방자치단체의 표준(우수)모델로 정립
 - 국민권익위원회, 지방자치단체 등에 부천시 운영사례 전파

□ 기대효과

- 제도운영 활성화로 시민권익 보호