

2003년 제7차년도 옴부즈만운영상황보고

I. 머리말

옴부즈만 제도는 1809년 스웨덴에서 시작되어 "국민의 자유와 권리를 보호하려는 제도"로 시행되다가 제2차 세계대전 이후 행정부의 역할과 기능이 강화되자 이에 대한 통제와 시민의 권리구제 차원에서 세계 각국으로 널리 보급되어 현재 약 80여개의 국가에서 운영하고 있으며, 각국으로 전래되면서 자국의 실정에 맞도록 변형 발전하므로써 복잡한 현대행정에서 범하기 쉬운 행정오류나 공익을 우선으로 하는 행정행위로 인하여 자칫 침해 받을 수 있는 시민의 권리와 이익을 대변해 주는 제도로서 굳건히 자리매김 하고 있는 제도입니다.

또한 시민의 고충민원처리를 위하여 행정기관을 감독하고 조사하는 기능을 담당하며, 시민과 행정기관 간에 발생하는 갈등을 비용과 시간적 부담 없이 간편하고 신속하게 해결하고, 법령 및 기타 제도나 정책 등에 대해 개선토록 권고함으로써 법적, 행정적 개혁실현으로 사회적 약자의 정당한 권익이 침해당하지 않도록 관료의 시각이 아닌 시민의 시각으로 문제에 대해 신속·정확히 조사하여 민원을 처리해 주어 시민에게 편리한 권리옹호 기능을 하고, 시민의 권익대변 역할을 하는 스웨덴어로 [대표자, 대리인, 변호인, 후견인]이라는 뜻을 가진 민의제도입니다.

우리나라의 경우 그동안 지방자치제도를 시행해 오면서 지방자치단체의 책임과 권한이 한층 더 강화되는 추세이고, 시민의 의식수준이 높아지고 있으며, 행정의 수요가 훨씬 다양화·전문화됨으로서 행정행태 또한 양적·질적인 변화를 거듭하고 있고, 이러한 시대적 흐름에 능동적으로 대처하기 위하여 1994년 국무총리산하에 국민고충처리위원회를 설치하여 국민의 고충민원을 처리하는 제도로 운영하고 있습니다.

우리시는 일찍이 전국 지방자치단체 중 최초로 '97. 5. 1 시민옴부즈만제도를 도입·시행하여 올해로 제8차년을 맞아 운영하고 있으며, 행정기관으로부터 직무상 독립성과 정치적 중립성을 유지하고, 시민의 편에 서서 행정기관의 위법·부당한 처분에 대하여 시민의 권리구제와 행정통제 기능을 효과적으로 수행하기 위하여 부천시 시민옴부즈만운영에 관한 조례를 근거로 도입·시행하게 된 제도로서, 시민옴부즈만은 행정기관의 잘못으로 인해 시민이 억울하게 격을 수 있는 불편 사항을 복잡한 절차나 별도의 추가비용 없이 신속하게 처리하여 시민의 권리와 이익을 보호하고, 불합리한 제도를 개선하며, 행정절차를 모르는 시민에게 종합 민원안내 역할을 수행하고 있습니다.

본제도 시행의 제7차년도인 2003년 지난 한 해 동안의 운영사례를 보면, 우리시의 옴부즈만제도가 민원행정 우수사례로 채택되어 행정자치부에서 주관하는 전국 민원담당공무원 워크숍과 국가전문행정연수원 민원행정교육과정 그리고 반부패국민연대에서 주관하는 워크숍에 참여하여 운영사례를 발표함으로써 앞서가는 우리시의 민의행정 위상을 더 높이는 활동을 한바 있고, 고충민원은 총 78건을 접수·처리 하였으며, 처리한 78건의 내역을 살펴보면 32%인 25건에 대해 고충인의 주장을 최대한 받아들여 해당 행정기관에 시정하도록 권고하거나, 불합리한 제도를 개선토록 의견표명 하는 등 다양한 방법을 통해 시민의 불편과 불만을 해소하도록 노력한바, 행정기관의 권고수용으로 고충을 해소한 민원이 20건(80%)이고, 수용불가 통보가 5건(20%)으로 나타난 결과를 보면 옴부즈만 활동을 내실 있게 하였다 할 수 있습니다.

그러나 행정기관의 행정행위가 정당하게 처리되어 고충인의 주장을 충분히 받아들이지 못해 자체수용불가로 판단한 처분이 8건(10%)이 있어 다소의 아쉬움도 있지만, 반면에 75%인 경미한 내용의 고충민원 45건 중 39건은 고충민원에 대한 해소방안 또는 대안을 제시하여 고충을 해소토록 적극적으로 처리하였으며, 케이블TV 수신 상태불량 등 6건의 행정과 직접적인 관련이 없는 민원에 대해서도 적극 확인하여 문제점 해소방안을 설명하여 이해를 돕도록 함으로써 시정에 대한 시민의 신뢰도를 제고하는데 도움을 주는 역할을 하였다 봅니다.

그러나 잘못된 행정행위로 인한 시민의 고충을 접수하여 조사·처리하는 과정에서 보면 아직도 봉사보다 권위적인 행태가 일부 공무원에게 남아있음을 느낄 수 있었고, 다양하게 급변하는 오늘날의 사회변화에 적절하게 대처하지 못하는 법과 제도로 인해 행정이 날로 복잡·다양하게 변화하는 시민의 욕구에 발맞추어 충족시키지 못하므로서 시민에게는 고충이 되고, 그래서 도출되는 민원해소를 위하여 행정기관은 또 다른 행정력이 필요하게 되어 사회적 낭비요인이 되는 행태를 볼 수 있습니다.

이에 옴부즈만의 고충민원처리 역할은 공무원의 공무(행정)수행 상 착오나 잘못에 대해 바로잡도록 권고·의견표명 함으로서 스스로 교정할 기회를 확대시켜 주었다 볼 수 있을 것이고, 부당한 행정으로 인해 시민과 행정기관이 충돌하는 소모적 사례를 최소화하는 기능을 하는 것이니 행정과 관련한 시민의 권익을 적극적으로 옹호하기 위해서는 옴부즈만제도의 지속적인 운영과 역할을 확대하는 노력이 요구된다 하겠습니다.

따라서 본 제도운영의 발전을 위하여 더욱 심도 있는 연구·검토로 활성화방안을 모색해 나가야할 것으로, 시와 시민 간에 표출하는 갈등을 원활히 해소하는 중재·조정 기능과 역할수행을 위해서는 옴부즈만 제도운영에 대하여 시의회를 비롯하여 각계의 관심과 배려가 절실하다 할 것이므로 시의 협조와 시의회의 지도편달이 맞물려야 될 것으로 보며, 옴부즈만은 시민에 의하고 시민을 위하여 이끌어 간다는 민의 정신으로 옴부즈만제도를 일관성 있게 운영할 때 본 제도가 진정으로 85만 시민의 찬사를 받아 성공적으로 정착하고 발전해 나아갈 것이라 봅니다.

시민옴부즈만은 앞으로도 시민의 아픔과 불편을 능동적이고도 적극적으로 찾아내 아픔처럼 여기어 신속하고 정확하게 고충을 해결해 줌으로써 시민에게 희망과 활력을 주는 옴부즈만이 될 수 있도록 최선의 노력을 다할 것입니다.

2003년도 운영상황보고서를 발행하기까지 지원을 아끼지 않으신 시와 시의회 그리고 옴부즈만 자문위원 등 그간 각별한 관심과 애정을 아낌없이 보내주신 모든 분들께 깊은 감사를 드리며, 2003년도 운영상황을 부천시시민옴부즈만운영에관한조례 제21조의 규정에 의하여 시와 시의회에 보고하고, 동 조례 제19조 규정에 의거 시민들께 공표하는 바입니다.

감사합니다.

2004년 2월 월

시민옴부즈만 강진석

II. 부천시시민옴부즈만제도 도입 및 추진

1. 도입배경

가. 시의 행정여건

(2003. 12월말 현재)

○ 인 구 : 844천명	○ 면 적 : 53.45km ²
○ 공무원수 : 1,940명	○ 재정규모 : 8,621억원
○ 기업체수 : 3,621개(5인이상)	○ 가 구 : 290천세대
○ 주 택 수 : 176천동	○ 주택보급율 : 83%
○ 행정구역 : 3개구, 37동, 1,167통, 7,284반	

나. 도입배경

우리는 서울특별시와 인천광역시의 중간에 위치하고 전국을 사통팔달로 연결하는 국가의 기관교통망인 고속도로가 지나고 있으며, 인천국제공항의 관문역할을 하는 위치에 있으며, '73. 7월 시 승격 이래 산업화·도시화의 급격한 변화에 따라 중동과 상동의 대단위 아파트단지를 형성한 신도시를 건설하였으며, 지역경제 활성화를 위해 기업운영 지원을 꾸준히 시행하여 중소기업이 밀집하게 됨으로써 지난 30여년간 수도권에서 가장 급격한 인구 증가를 나타낸 도시로서 행정수요가 확대되고 다양화하는 추세에 있다.

반면 도시기반 시설과 시민 휴식공간 등 시민편의 시설은 상대적으로 미약하여 시민의 생활환경이 열악하므로써 삶의 질 향상을 위한 욕구증폭과 부당한 행정행위에 대한 스스로 권익을 보호하려는 의지로 민의를 표출하는 사례가 증가함으로서 기존의 행정구제 제도만으로 시민의 욕구를 충족시키기에는 역부족함에 따라 이에 적절히 대응할 새로운 제도로 시민의 권익을 옹호하는 제도의 도입이 필요하다는 공감대가 형성되게 되었으며, 이와 연계하여 지난 관선시대의 권위주의를 탈피하여 시민의 권리와 이익을 적극적으로 보호하려는 행정개혁 의지가 맞물려 그 대안으로서 옴부즈만 제도를 도입·추진하게 되었다.

3. 형 태

- '96년 내무부(현 행정자치부)의 “10대 민원행정 세부지침”으로 지방 옴부즈만제도를 고충처리위원회로하고 시·군·구의 자치사무와 단체위임사무를 관할사무로 하며 합의제 위원회 유형으로 운영하도록 하였던바,
- 같은 해 서울시 강동구, 양천구 및 충북 청주시와 경기도 안양시에서 고충처리위원회운영에관한조례를 제정하여 기구를 설치하고 운영을 시작하였다. 그러나 위원을 시의원이나 시의 간부 공무원으로 구성하여 시와 시의회로부터 독립과 정치적인 중립성 확보가 어려웠고, 처리업무도 시민의 불편사항 처리나 생활 민원해소가 주된 업무가 되었으며, 상시 근무자가 없이 월1회 주기적인 회의소집과 위원회 형태로 운영하여 책임의식이 결여되고, 접수된 고충민원의 신속한 처리가 불가하며, 별도의 직업을 가지고 있으므로 법규연찬 및 현장조사 지연 등 문제점이 지적되어 진정한 옴부즈만제도와는 다소 거리가 있는 운영이며,
- 우리시에서는 이러한 문제점들을 개선하고 보완하여 독립제 형태로 과감히 제도를 도입하였고, 옴부즈만이 주 3일 이상 상근토록 하므로써 위원회 형태의 단점을 배제 하였으며, 역할도 시민의 불편사항, 생활민원 해소 보다는 행정심판의 대상이라 할 수 있는 고충민원을 주된 업무로 하고, 독립제 형태의 단점을 보완하기 위하여 “옴부즈만자문위원회”를 구성 운영하고 있어 지방자치단체 중 우리시가 최초로 진정한 의미의 옴부즈만제도를 채택하여 시행하고 있음.

4. 옴부즈만 위촉 및 지원기구

가. 옴부즈만 위촉

1) 인 원

- 부천시시민옴부즈만운영에관한조례로 옴부즈만을 3인까지 위촉할 수 있도록 규정하고 있으며, 그 중 1인은 대표시민옴부즈만으로 하고, 1인 위촉 경우는 당연직 대표시민옴부즈만이 되도록 규정하고 있음.
- 제1대 옴부즈만은 시험운영적 차원에서 1명을 위촉하여 운영하였으며, 제도시행 해를 거듭할 수록 고충민원 접수·처리 건수가 점차 증가하는 추세임에 따라 보다 객관적이고 공정한 판단으로 민원을 처리하는 제도운영으로 이끌고자 사회단체 활동 출신 1인과 행정가 출신 1인을 복수로 위촉하여 옴부즈만으로서 역할에 신뢰를 높인바 있으나, 다소 증가된 고충민원 접수처리 건수와 옴부즈만 구성규모를 비교하는 측면과 민원에 대한 중재·조정 역할의 효과적 측면에 의문과 기대가 교차하는 각계의 논란이 일기도 하는 등 제도운영에 대하여 관심의 대상이 되면서 제3대 옴부즈만은 1명의 행정출신으로 운영하였으며, 옴부즈만의 복수와 단수로 운영에 장단점 논란이 지속되었지만 1명의 옴부즈만으로 운영에 긍정적 평가가 우세함으로서 제3대에 이어 제4대 옴부즈만도 1인체제로 시행하게 되었으며,
- 제3대 옴부즈만의 임기가 2003. 12. 31로 만료됨으로서 2004. 1. 1부터 2년간 역임할 제4대 옴부즈만을 새로이 선정·위촉하게 되었으며, 투명하고 객관적인 방법으로 후보자를 선정하기 위하여 부시장을 위원장으로 하고 시도의원과 사회인사 등으로 구성한 8명의 옴부즈만 선정위원회를 구성하여 운영하였으며, 후보추천을 각계에 의뢰하였던바, 행정출신과 사회출신 4명의 후보가 접수되어 선정위원회와 시의회 동의를 거쳐 사회출신인 현 옴부즈만이 선정·위촉되어 현재 제4대 시민옴부즈만 제도를 운영하고 있다.

2) 자 격

- 옴부즈만제도 정착에 가장 큰 관건은 따뜻한 인간애를 바탕으로 학식과 덕망이 있는 훌륭한 옴부즈만을 선발하는데 있다 할 수 있으므로 우리시는 관련 조례상 “인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며, 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진자”를 옴부즈만으로 지명하고, 정치적 중립성과 업무처리 독립성 보장을 위해 국회의원, 지방의회 의원, 지방자치단체의장 또는 정당과 관련된 직위는 물론 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없도록 규정하고 있다.
- 또한 시행규칙에서 세부적으로 아래와 같이 규정하고 있음.
 - ① 대학 또는 대학교에서 부교수 이상의 직에 있거나 있었던 자
 - ② 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
 - ③ 국가 또는 지방공무원으로 25년 이상 근무한 경력이 있는 자
 - ④ 부천시의회 의원 또는 부천시 지역구의 경기도의회 의원으로 재임한 경력이 있거나 사회봉사단체에서의 상당한 경력이 있는 자

3) 임기 및 근무조건

- 임기 : 2년 (1회에 한해 시의회의 동의를 얻어 연임가능)
 - 근무조건
 - 보수 : 일반직 공무원 4급 10호봉 상당
(봉급, 기말수당, 정근수당 해당)
 - 근무 : 주 3일 근무(1일 근무시간 7시간)
 - 연가 : 연 11일 이내
- ※ 병가, 공가, 특별휴가 인정

4) 선정·위촉 방법

- 시의회의 동의를 얻어 시장이 위촉 (부천시시민옴부즈만운영에관한조례 규정)
- 옴부즈만 선정위원회를 구성하며, 옴부즈만 후보로 추천·접수된 자 중 적격자를 위원회에서 선정
(선정위원회 : 법적 근거는 없으나, 객관적이고 공정한 절차로 후보자 선정을 위함)

나. 지원기구

- '96. 7. 1 옴부즈만 지원기구 및 정원승인을 경기도를 거쳐 내무부(현 행정자치부)에 요청하였으나 정부의 공무원 수 동결 방침으로 승인 받지 못함에 따라 시 자체적으로 정원을 조정하여 '96. 7. 18 감사담당관실에 3명(행정6급, 행정7급, 기능 각1명) 을 옴부즈만제도 도입 준비요원으로 발령하였으며,
- '96. 12. 28 시의회에서 부천시행정기구설치조례안 심의시 업무의 독립성과 중립을 확보하기 위해 시장 직속기구로 설치토록 수정통과 되었으나 상위법(지방자치법 제101조 제5항)에 위배된다는 상급기관의 유권해석에 따라 직제 관련 조례를 개정하고, '97. 3. 31 부시장 직속기구로 구성하여 운영하였고,
- '97. 4. 14 옴부즈만사무실을 시의회청사로 이전하여 옴부즈만실을 따로 설치하여 제도를 운영하고, 고충민원 조사와 옴부즈만의 직무수행 보좌를 위한 공무원을 근무지로 지정하여 현재까지 체제를 유지하고 있으며, 2000. 6. 27 옴부즈만실을 시청본관 3층으로 이전하여 업무를 지속하고 있다.

< 부천시시민옴부즈만실 조직 및 정원 내역 >

직렬 \ 구분	계	위 축 직	공 무 원 (옴부즈만 활동 보좌)
합 계	4	1	3
옴부즈만	1	1	
행정 6급	1		1
토목 7급	1		1
기 능	1		1

5. 고충접수 대상민원

가. 신청대상

- 시의 사무집행에 관한 사항
 - ※ 각종 인·허가 행정처분 포함
- 당해업무에 관한 직원의 행위
 - ※ 직원의 비위, 직권남용, 지연처리, 유권해석 등

※ 주된 민원은 행정심판의 대상이 되는 민원이며, 정책적 결정을 필요로 하는 다수민원이나 특히 시민 상호간에 이해가 상반되는 민원은 원칙적으로 신청대상에서 제외

〈신청대상 민원의 판단은 ombudsman이 결정〉

나. 신청제외 대상

- 의회에 관한 사항
- 공개 할 수 없는 정보에 관한 사항
- 판결·재결 등에 의해 확정된 권리 관계에 관한 사항
- 도 및 중앙부처에 진정 또는 고충신청을 하여 결말이 있었던 사항
- 신청인과 이해관계가 없거나 허위 또는 정당한 이유가 없는 사항
- 고충민원이 발생한 날로부터 정당한 사유 없이 1년이 경과하였을 경우

6. 처리절차 및 요령

가. 고충의 신청

- 본인이 직접방문 서면으로 신청 또는 전화(320-2614), FAX(320-2089), 인터넷(부천시청 홈페이지 → 부천옴부즈만 : <http://www.bucheon.go.kr> → 부천옴부즈만)으로 민원신청
- 신청시 기재사항은 고충신청서에 성명 및 주소, 고충민원 발생 일시, 사유, 타 구제제도 신청여부를 6하원칙에 의거 기록하고 필요시 공문, 영수증, 도면, 현장 사진 등 근거서류 첨부

나. 고충의 접수

- 고충민원 접수인을 날인하고 접수일시 및 번호를 기재한 후 고충민원 처리부에 기록하고 옴부즈만의 선결을 득하여 처리

다. 고충의 조사

- 접수된 고충은 특별한 사정이 없는 한 7일 이내 조사에 착수
- 시의 관계부서에 고충조사 취지 통보
- 관련부서의 서류열람, 담당직원의 현황 청취
- 필요시 현장 확인조사 및 자문위원회의 자문
- 고충의 조사가 1개월 이상 장기간 소요 시 신청인에게 지연 통보

라. 조사결과 처리

- 고충조사 결과는 민원인의 편에서 판단하고 시의 해당부서에 시정, 취소, 제도개선 사항 등을 별도의 서식에 의거 권고·의견표명
- 권고·의견표명을 받은 부서에서는 15일 이내에 조치결과(계획)를 옴부즈만에 통보
- 권고·의견표명을 받은 사항을 이행치 못할 경우도 역시 15일 이내에 이행치 못하는 사유를 세부적으로 작성하여 옴부즈만에 통보
- 시의 관련 부서에서 정당한 사유 없이 권고·의견표명 내용을 이행치 않을 경우 감사의뢰, 시장 및 시의회에 보고, 필요시 언론에 보도 등을 통하여 이행토록 촉구

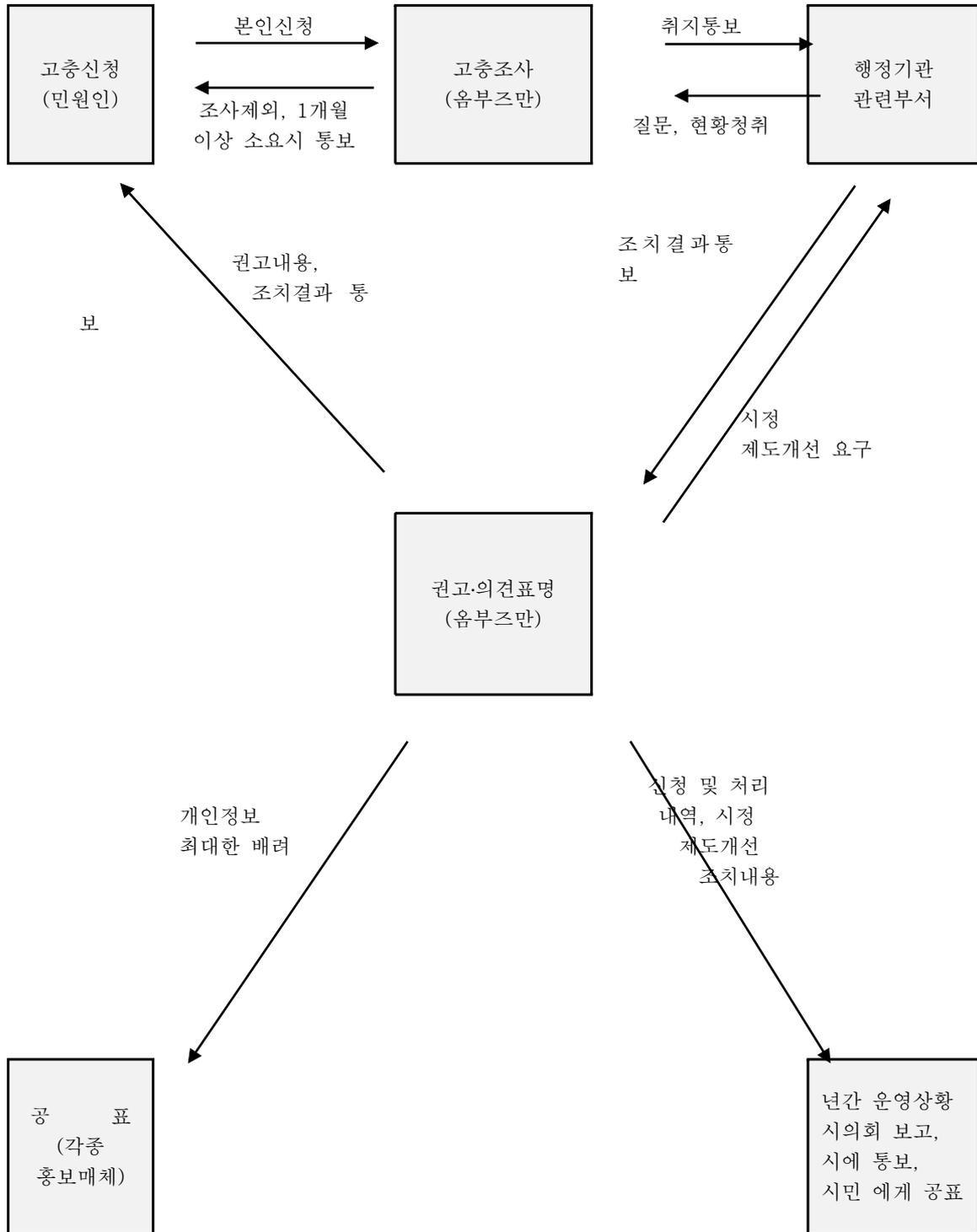
마. 신청인에게 통지

- 고충조사 제외대상이 되거나 고충조사 결과 시의 행정행위가 정당하다고 판단된 경우에는 처리과정, 관련법규 등을 명기하고, 정당하다 판단한 사유를 세부적으로 작성하여 신청인에게 통보
- 시에 권고·의견표명을 하였거나 조치결과(계획)를 시로부터 통보 받은 때에도 신청인에게 통보

바. 공표 및 운영상황 보고

- 시에 권고·의견표명, 시의 조치결과는 각종 언론 매체를 통하여 공표할 수 있으며, 개인의 정보 보호에 유의하여야 하고
- 당해연도 12월말까지의 연간 운영상황을 익년도 2월 말일까지 작성하여 시와 시의회에 보고하고 언론 홍보매체를 통하여 시민에게 공표
- 운영상황 보고서는 고충신청 건수, 고충조사 건수, 권고·의견표명내용, 시정, 제도개선 등의 조치내용을 기록한다.

고충민원 조사·처리 흐름도



7. 옴부즈만 자문위원회 구성

○ 근거 : 옴부즈만운영에관한조례 제7조 제5항

〈 목적 〉

- 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구함으로써 고충민원을 신속·정확하게 처리하며, 집단민원 발생시 중재·조정역할을 수행

○ 구성인원 : 30명

- 위원장 : 1명(옴부즈만)
- 위원 : 29명

계	시의원	전문인, 사회단체장	자생단체장	비고 (여성)
29	1	21	7	10명 (33%)

- 간사 : 1명(옴부즈만 팀장)
- 운영 : 사안 발생시 자문위원 30인중 적임자 7명 내외를 선정하여 당해 민원 종료까지 운영

○ 임무

- 고충처리 전문분야 제도운영 중대사안 처리에 대한 자문
- 집단민원 중재·조정 역할

○ 의의

- 집단민원 발생시 순수민간성격의 위원회에서 중재·조정안을 도출하여 대립하는 양측에 제시하므로서 높은 신뢰도로 인해 신속한 민원해소에 기여

○ 회의개최 : 반기1회 정기회, 필요시 임시회 개최

- ※ 고충민원 주요안건 또는 집단민원 발생시 임시회 개최

Ⅲ. 고충접수 및 처리현황

1. 총 관

- 옴부즈만제도 도입시행 제7차년도인 2003. 1. 1부터 2003. 12. 31까지 고충민원접수는 총78건으로 1주 평균 2건 정도가 접수되었으며, 78건 모두 종결처리하였습니다. 고충조사결과 공무원이나 시의 행정 행위가 정당하여 신청인에게 불가통보한 건수가 8건, 신청요구를 전적으로 수용하기가 곤란한 민원에 대해 적극적인 고충해소처리 일환으로 중재하는 방향으로 대안을 제시하는 등 가벼운 사안으로 안내한 민원이 45건이고, 시 집행부에 권고·의견 표명한 건수는 총 25건으로 시정하거나 제도 개선한 사안은 권고·의견표명 건 중 80%인 20건이며, 시에서 수용불가 방침을 통보받은 건수는 5건이다.

〈고충접수 및 처리현황〉

년도별	접수건수	조사중	조사 제외	조사결과 처리현황						
				계	불가통보	대안제시 및 안내	권고·의견표명			
							계	수용	불가	처리중
계	463	0	5	458	62	228	168	139	29	
'97 (제1차년도)	36		3	33	8	7	18	16	2	
'98 (제2차년도)	60		1	59	14	17	28	25	3	
'99 (제3차년도)	67		1	66	16	15	35	31	4	
2000 (제4차년도)	69			69	4	39	26	19	7	
2001 (제5차년도)	70			70	9	45	16	12	4	
2002 (제6차년도)	83			83	3	60	20	16	4	
2003 (제7차년도)	78			78	8	45	25	20	5	

2. 접수현황

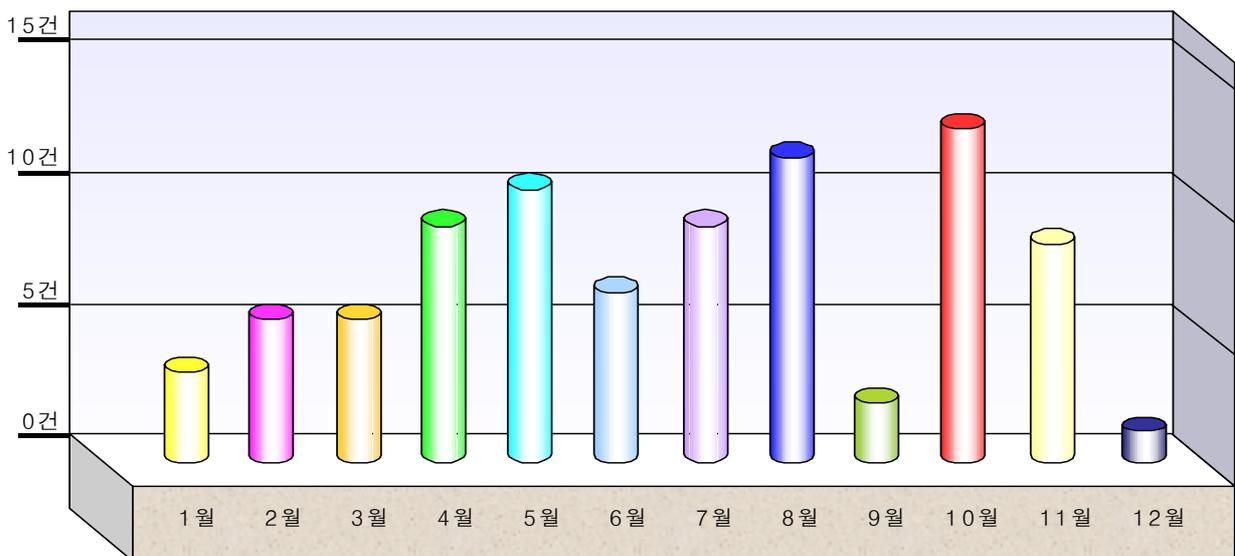
가. 월별 접수현황

- 고충접수는 총 78건으로 월별 접수 현황을 살펴보면 10월에 12건과 8월에 11건이 접수되어 다소 많았고, 1월에는 3건이고 12월은 1건이 접수되어 상대적으로 적은 건수가 접수되는 사례로 볼 때 월별로 다소 편차가 있지만 그 외의 월별 접수사례로 보면 꾸준히 고충민원이 접수되었음을 알 수 있다. 본 읍부즈만 제도운영 활성화로 보다 많은 시민이 제도를 인지하고 활용도를 높이기 위하여 홍보에 집중하고, 대외적으로 우리 시 읍부즈만 제도운영 사례를 홍보하는 등 노력으로 시민의 관심이 커지고, 고충민원의 접수건수가 점차 늘고 있음을 알 수 있다.

〈월별 고충접수 현황〉

(단위 : 건)

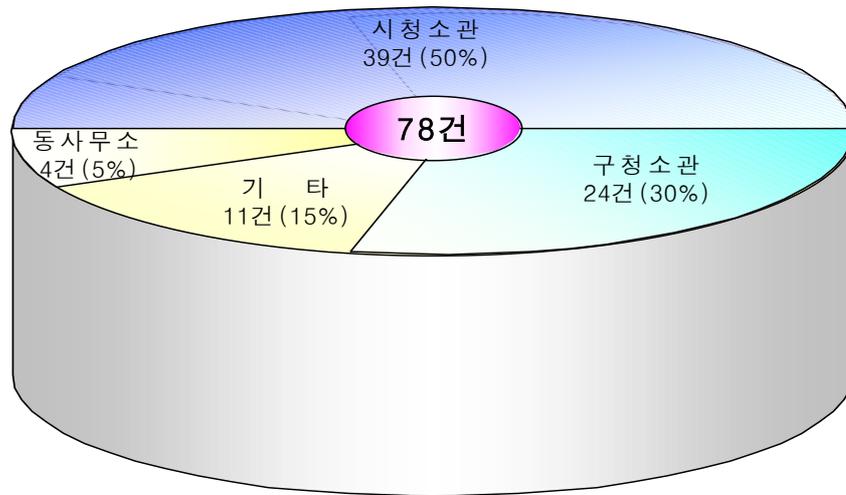
계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
78	3	5	5	8	10	6	8	11	2	12	7	1



나. 행정 분야별 접수현황

- 78건의 고충접수 내역을 소관부서별로 살펴보면 시 본청 소관업무가 39건, 구청소관 업무는 24건이며, 동사무소 업무는 4건, 기타 11건이다.
- 또한 행정 분야별로 분류하여 보면 일반행정 분야가 13건이며, 세무분야가 8건, 환경분야 3건, 건설분야 18건, 건축분야 13건, 교통분야 12건, 기타 11건으로 각 분야별로 다양하게 민원이 제기되고 있음을 알 수 있으며, 예년과 같이 건설, 건축분야와 교통분야가 많이 처리되고 있음을 볼 수 있고, 특이한 것으로 타 기관과 관련되는 등 기타사례 처리 건수가 늘고 있음을 볼 때 시민의 권익보호를 위하여 폭넓은 옴부즈만의 역할이 요구됨을 알 수 있다

〈소관부서별 접수현황〉



〈행정분야별 접수현황〉

(단위 : 건)

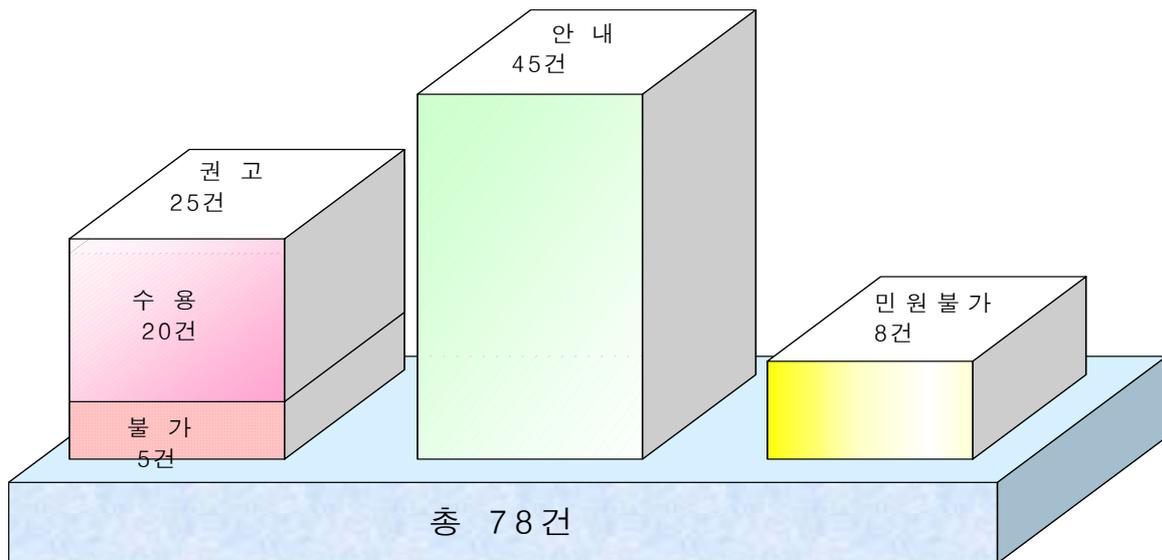
계	행정	세무	환경	건설	건축	교통	기타
78	13	8	3	18	13	12	11

3. 처리현황

□ 처리 내역별 현황

- 2003년도에 접수한 고충민원 78건 모두를 종결처리 하였으며,
- 고충민원에 대해 조사한 결과 공무원이나 시의 행정처분이 정당하다 인정되어 고충신청인에게 직접불가 통보한 건수가 8건이며, 부당한 행정처리가 아니거나 법적·제도적 절차를 올바로 인식하지 못해 고충민원으로 신청한 45건에 대하여 39건은 관련 부서의 처분을 확인하여 고충해소를 위한 방향제시 등 방안을 안내하고, 6건은 행정기관과 관련되지 않는 타기관의 업무에 해당하는 사안으로 관련 기관에 확인하여 설명함으로써 민원을 해소토록 하였으며,
- 고충조사 결과 고충인의 요구가 정당하다 판단되어 시정하라 권고·의견 표명한 건수가 총 25건으로 이중 권고·의견 표명을 수용하여 처리한 사례가 20건이며, 수용불가 통보가 5건으로 권고에 대한 수용률이 높게 나타남을 볼 수 있다.

〈고충처리 현황〉



IV. 고충민원 접수·처리사례

(2003년 고충민원 접수·처리 ☞ 78건)

고충민원 권고 수용·불가 (25건)

『권고수용 (20건)』

서면 10, 인터넷 4, 일일 4, 상담 2

♣ 지방세체납에 따른 재산압류 및 자동차인도명령 서면-1

⊗ 민원

20여년 전에 있었던 부동산 소유권 이전등기와 관련된 지방세를 미납한데 대해 그간 납부독촉 통지도 없었던 세금을 체납하였다 하여 현시점에 와서 재산(자동차)에 대해 압류하고, 자동차를 인도하라 명령하는 것은 부당하며,

돌이켜 보건데 그 당시 세금을 납부 완료한 것으로 기억하고 있고, 사실이라 확신하는바, 당해 행정처분을 취소하라고 요구하는 민원.

☺ 회신

당해 민원에 대해 관련부서와 관련 세무서를 통해 경위를 확인한바, 1984년 12월에 부(아버지)로부터 부동산(토지)를 상속받아 소유권이전등기를 하므로써 행정기관(지방자치단체)의 주민세 부과를 위해 관련 세무서에서 1995년 4월 6일자로 양도소득세 소득할 주민세 과세자료를 부친시에 통보하므로써 이를 근거로 부친시가 1995년 5월 31일을 납부기한으로 양도소득할 주민세를 부과하여 발단이 된 민원으로,

살펴 보건데 민원인이 주장하는 양도소득할 주민세 납부고지서를 받아본 사실이 없었다는 점은 부천시장이 1998년 6월 26일 직접 교부한 납세통지를 비롯하여 이후 1999. 8. 27까지 3차례 더 통지한 사례로서 동의할 수 없는 부분이라 할 것이고, 본 민원을 야기한 양도소득할 주민세 납세재원인 부동산(토지)을 상속받으므로 명목이전등기에 따른 양도소득세를 세무서에 납부한 사실로 볼 때 관련 지방세법 제177조의4 (소득세할의 신고납부 및 부과고지) ①소득세할의 납세의무자는 국세기본법 또는 소득세법에 의하여 소득세를 신고·예정신고 또는 수정 신고하는 때에는 그 소득세할을 재정경제부령이 정하는 서식에 의하여 관할 세무서장에게 함께 신고하고, 소득세의 납세지를 관할하는 시장·군수에게 납부하여야 한다는 의무를 다한 것으로 보아야 할 것이고, 아울러 세무서장이 부천시장(원미구청장)에게 양도소득세 납입내역을 통보하였으므로 같은 법 제177조의4 ③세무서장이 소득세의 납세지를 관할하는 시장·군수에게 그 내역을 통보하여야 한다는 규정에 따라 어김없이 이행된 사항으로 세제부과나 납입통지 업무상 하자가 없는 듯 하나,

면밀히 따져보면 1995년 4월 6일 당초 양도소득세 소득할 주민세 과세자료를 관련 세무서에서 부천시로 통보할 때 납세자 주민등록지가 김포군으로 되어 있으므로 지방세법 제173조 및 소득세법 제6조의 규정에 의거 세무관할 지역인 김포군으로 통보되어야 할 자료를 부천시로 잘못 통보하였으며, 전산정리가 되지 않은 당시로서는 사실 확인을 충분히 할 행정력이 사실상 없었으므로 세무서의 통보자료만을 근거로 하여 주민세를 부과하게 되었지만, 결과적으로 권한이 없는 부천시장(원미구청장)이 이행한 행위이므로 부천시장(원미구청장)의 주민세부과 그 자체가 무효인 것이며, 그에 따라 자동차 압류 및 인도명령 또한 잘못된 처분으로 바로잡아야 할 사항임을 지적하고, 민원 관련 양도소득할 주민세 과세는 물론 자동차의 압류와 인도명령을 취소토록 권고하여 민원인의 고충을 해소한 사례.

♣ 고속도로 개설로 단절된 지역의 주민통행로 확보 서면-2

⊗ 민원

서울외곽순환고속도로 송내나들목 구조물과 시설녹지 시설로 인해 송내1동 1통과 2통이 단절되어 지역주민의 생활권을 분할시켜 불편을 초래하는 요인이 되고 있으니 관련 시설의 설치계획을 일부 변경하여 도로(통행로)를 개설해 달라는 민원.

☺ 회신

송내1동 1통과 2통간(서울외곽순환고속도로 송내나들목 주변) 주민통행로 개설을 요구하는 고충민원해소 대책마련을 위하여 읍부즈만을 비롯한 관계관 대책 회의를 개최하여 지역민의 요구사항을 긍정적으로 검토 민원을 해소하는 방향으로 추진하겠다는 안으로 의견일치를 도출함으로써 민원을 해소한 사례.

♣ 인근주민과 협의 없이 추진하는 주거지역내 장애인 편의시설 반대

서면-3

⊗ 민원

심곡2동 454-1번지 일원은 맞은편에 보훈회관이 위치하여 평소에도 주민들이 불편하게 여기는 기피시설 지역으로 인식하고 있는데 전 농촌지도소 자리에 장애인 복지관을 건립하면 인근의 주거생활환경에 심각한 불편과 침해요인으로 작용할 것이므로 복지관 건립에 대하여 대다수주민이 반대하며, 향후 추진을 저지할 것이라는 민원.

☺ 회신

○ 부천대학 정문앞 위치로 학생들의 등하교시 혼잡으로 안전에 문제우려 및 시설 이용자의 수많은 자동차 주차문제 등 갖가지의 주민불편사례 발생.

○ 장애인 시설이 인접시 주거환경에 저해 요인이 되어 주변의 집값이 하락된다는 판단에 주민들의 반대가 심해 사업추진 진행이 순탄할 수 없을 것임.

○ 시민읍부즈만

우리 사회는 현대사회로 발전해 오면서 일반 시민이나 어려운 입장에 있는 시민 모두가 더불어 사는 사회를 만들어야 한다 다수의 지각인들이 소리 높여 주장하고 있고, 사회적으로 필요성을 인식하고는 있으나,

실상은 개인주의와 자족성취감을 앞세우는 성향이 팽배한 사회로 물 드리워져 주변에 대해 배려하는 마음은 점차 미약해지고, 자신의 입장에서 생각하여 미치는 이해득실 판단으로 양보 없는 실익추구만을 주장하므로서 희망과 현실이 이율배반적인 현상을 보여주고 있으므로서 주거환경개선을 위한 사업 또한 균형적이고 발전적인 행정추진력을 약화시키는 주요 요인으로 그릇 된 사회풍조라 지적을 아나 할 수 없는 실정임.

행정은 이와 같은 사회적 문제점에 있어서 장점은 더욱 계승발전 시키고 단점은 보완하여 바른길로 인도하는 역할을 지속적으로 이행함은 물론 시정추진에 따른 기대효과와 시민의 의사가 상반되는 점이 있어 상호 충돌하므로서 순조로운 추진에 방해가 되는 요소가 있다면 그 해소방안을 모색하고자 하는 부단한 노력을 통해 문제를 해소하는 결과를 도출해야 할 것임.

그러므로 당해 민원관련 장애인 복지시설이 좋은 뜻으로 추진하는 사업이나, 그 사업으로 인해 피해자가 발생한다면 그 또한 배려하지 아니할 수 없는 부분일 것이므로 당해 민원사례에 대해 더욱 다각적으로 검토하는 것을 간과하지 말고 사업의 당위성을 충분히 부각시키는 방향으로 주민설명회개최 등 설명을 통해 관련 주민에게 이해를 구함으로서 모두가 공감하는 결론에 도달하는 사업이 되도록 사전 정지작업에 충실하게 행정을 하는 것이 바람직할 것이므로,

원활한 사업추진을 위해 보다 다양한 시각으로 문제점을 직시하여 해소방안 특히 사업시행으로 인하여 향후 인근주민에게 미치는 영향 및 효과에 대해 사실적인 자료에 의한 설명으로 주민의 이해를 얻어내는 노력을 우선하라 권고한 사례.

♣ 자동차를 구매하고자 취득등록신청을 진행하다 취소한 건 서면-4

⊗ 민원

중고자동차를 구입하기 위하여 취.등록신청 업무를 진행하다 사정이 여의치 못하여 취소하였는데 미등록한 자동차에 대하여 취득세를 부과한 것은 부당하니 바로잡아 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

자동차등록사실이 없음으로 취득신고가 되었다 하더라도 그 행위가 무효이니, 자동차매매 당사자간 쌍방확인서를 민원인에게 제출받아 증빙서로 하여 취득세부과를 취소토록 권고.의견표명 및 안내한 사례.

♣ 식품영업 허가당시와 동일한 시설에 사후 구조변경이라 지적 서면-5

⊗ 민원

1년여 전 식품영업을 개업하여 운영하는 영업장에 대하여 허가당시 영업장 면적과 더불어 건물의 용도변경 부분이 있었음에도 잘못된 부분에 대한 지적 없이 허가증을 교부하여 사용하던 중 근래에 와서 주변인(같은 층의 옆집에 신장개업을 계획하던 입주자)의 진정으로 인하여 부당한 사안이 도출됨으로서 집합건물의 공유부분 복도를 영업장으로 편입 개조하여 잘못 사용하고 있는 부분에 대해 시정명령을 내린 행정처분은 민원인의 불편을 고려함 없이 진정민원을 해소한다는 행정편의에 의한 처분으로 부당하다 호소하는 민원.

☺ 회신

집합건축물의 공유부분 용도변경에 대하여 식품영업장 허가시 그 시설과 규정을 따져 바로잡을 기회를 가짐으로서 영업개시 이전 잘못된 부분에 대하여 시정을 선행하고 영업을 하도록 하면 당사자로서 손실이 감소되게 하는 길이었을 것이나, 허가기관(행정청)에서 지적을 바로하지 못 함으로서 장기간이 경과한 이후에야 민원야기와 더불어 시정명령 행정처분을 한 것으로 행정기관이 손실을 키우도록 동조한 결과가 되었다 볼 수 있을 것임.

이에 영업장으로 용도변경 된 복도부분을 현재의 사실과 법률 규정만 적용하여 민원인의 불법행위로서 문체의 전부로 규정하고, 행정기관의 착오부분에 대해서는 책임감을 공감하는 대안이 없이 시정명령 행정처분만을 일관되게 강행하여 피행정처분 당사자인 민원인이 행정처분에 대해 반감을 갖게 하는 일방적 처분으로서, 당해 행정처분이 정당하다고 보기만은 어려운 부분으로 볼 때,

영업허가를 득하여 사후 변경사실 없이 장기간 영업을 영위하고 있던 시설을 현재에 와서 이웃집이 자신의 사익추구 또는 주변인과의 동반 몰락을 주도하는 목적으로 민원을 진정한 점과 특히 건물의 구조로 볼 때 용도변경 된 복도 부분이 사실상 민원인만이 활용가치를 논할 필요성이 있는 용도의 시설로서 평소 그 부분 이용을 위한 출입문이나 비상구가 시설되지 않은 복도(통로)이므로 민원인(민원현장 영업장주인)외에 타인이 구태여 사용하여야 할 이유가 없는 공간이고,

그간 진정인의 연락이 1개월 이상 두절된 상황 등을 감안하여 볼 때 이러한 정황을 무시하고 원상회복만을 최선으로 여겨 민원인에게 고충이 되는 행정으로 강행하는 것을 진정한 민주적 행정으로 적절하다 보기 어려운 점이 있으므로,

시민의 안정된 생업영위를 돕고, 이기주의로 팽배한 오늘날의 그릇된 사회정서를 바로 서게 인도하는 행정으로서 당해 사례가 시민을 진정으로 위하는 민의행정구현 사례로 남을 수 있도록 유연하게 대처하여 민원인으로 하여금 당해 집합건물 입주자의 동의를 얻어 점유를 인정하는 방향으로 유도할 수 있는 기회가 되게 일정기간을 연장하여 주는 행정처분으로 재고하는 것이 근대 행정의 이념인 합리적이고 민주적인 행정추구 기조에 근접하는 올바른 행정이라 판단되어,

민원에 대해 더 많은 숙고를 통해 바람직한 방향으로 민원처분을 이끌도록 관련 부서의 재검토를 권고한 사례.

♣ 건물의 부설주차장에 상품적재차량 상시주차로 불편 서면-6

⊗ 민원

건물의 부설주차장에 상품을 적재한 자동차를 상시적으로 주차하면서, 주간에는 주차만 하고, 야간에는 자동차에 적치한 상품을 진열하여 영업행위를 함으로서 주차장으로서 정당하게 활용할 수 없어 다른 입주자가 피해를 보고 있으나, 대부분 입주민이 임차로 입주한 입장이므로 대응이 어려운 실정임.

상기와 같이 민원인 또한 임차로 입주한 주변인으로서 후사를 의식하여 인적사항을 밝히지 아니하고 도움을 요청하오니 단속하여 잘못된 부분을 바로잡아 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

민원인이 제출한 사진에 의하면 원미구 심곡2동 00번지 건축물 1층의 주차장을 상시 주차하는 자동차를 활용 영업행위를 함으로서 부설주차장을 상가로 용도변경하여 영리를 추구하는 불법행위임이 사실로서 관련부서에 통보하고, 공무원의 현장확인 계도를 통해 부당행위에 대해 시정조치토록 권고하여 민원을 해소한 사례.

♣ 경매로 구입한 건물 전주인의 수도사용료 체납상환 의무 서면-7

⊗ 민원

부동산임의경매로 건축물을 매입하였는데, 그 건물의 전 주인이 체납한 수도사용료를 건물매수자인 본인에게 부과하여 납부토록 하는 것은 부당한 행정으로서 체납수도료 부과를 취소하라 요구

☺ 회신

건축물을 2003년 7월 31일 부동산임의경매를 통하여 취득하였는데, 취득이전 건물주가 2003년 2월분부터 8월분까지 체납한 수도료(금485,890원)를 건물매수인에게 부과함으로써 야기된 고충민원으로,

이는 부천시에서 부천시 수도급수조례 제22조(권리의무의승계) ①급수장치에 관한 권리의무는 당해 급수장치가 설치된 건물 또는 토지의 처분에 부수하고, 급수장치에 관한 소유 또는 관리권을 취득한 자는 그 취득권에 발생한 의무에 대하여도 이를 승계한다는 규정을 근거로 건축물 매수자(민원인)에게 체납수도료를 부과하는 행정을 행한 것이나,

같은 조례 제40조(정수처분)①규정의 사용요금 수수료, 공사비 기타 이 조례에 규정한 정수금을 기일내 납부하지 아니한 자에 대하여 급수를 정지할 수 있다는 규정과 이를 체납수도료독촉고지서 이면의 안내문에 (2개월 이상 체납시 급수를 정지 및 2개월 이상 10만원 이상 체납시 압류한다)라 명기하고 있으나, 시에서는 정수조치 및 압류등 상응하는 조치를 취하지 아니하였으므로 당초의 수용가 관리와 급수관련 업무수행 책임을 다하였다 볼 수 없으며, 그러므로서 건물로 인한 부수되는 수도사용료체납 관계를 경매를 통해 건축물을 매입한 민원인의 인지를 어렵게 한 기초라고도 볼 수 있고, 수도행정의 적절한 조치 미 이행으로 문제를 장기화하여 체납금액을 크게 만들었으며, 체납수도료독촉고지서 이면의 안내문을 근거로 2월과 4월분 고지액(235,100원)에 대하여 감액을 요구하는 것이 정당성 있는 입장이 된 것이며,

또한 같은 조례시행규칙 제10조(급수장치의개선,중지및폐전신청)③규정에의하면 채권채무는 새로운 수요자에게 승계되나 민사소송법에 의한 법원의 강제경매 절차에 의하여 경락받은 경우는 그러하지 아니하다고 규정하고 있는 점 등 종합하여 판단하여 볼 때 본 수도사용료 체납관련 문제해소 책임을 민원인에게만 국한하여 지울 수 없다는 점에 설득력이 크다 하겠으므로.

본 사례는 앞에서 살펴본바와 같이 급수조례 규정을 근거로 볼 때 건축물을 경매에 의한 명의이전 및 수도행정의 엄격한 업무수행이 미흡한 점 등을 감안하면 일반적 수도사용료 체납과 구분되는 본 사안에 대하여 합리적인 판단을 통해 민원인의 억울함을 들어주는 방향으로 행정처분을 검토하여 줄 것을 권고·의견표명하여 민원을 해소한 사례.

♣ 매매물건 종합토지세 부과기준일 적용 서면-8

⊗ 민원

부과기준일 이전 사실상 매매 완료한 물건에 대한 종합토지세를 매도인에게 부과하는 것은 부당하다는 민원.

☺ 회신

민원인이 자료로 제출한 공인중개사의 거래사실확인서를 근거로 볼 때 토지를 매매하여 과세기준일 이전에 잔금지불이 완료된 사례로서, 지방세법 시행령 제73조의2 취득시기를 “유상승계취득의 경우에는 그 계약상의 잔금지급일”로 본다는 규정에 의거 매수인에게 납세의무가 있다 판단되므로 당해 민원관련 종합토지세를 매수인의 명의로 부과지도록 권고하여 민원을 해소한 사례.

♣ 무단주차이나 1급 장애인자동차 견인은 잘못 서면-9

⊗ 민원

장애인용자동차를 견인한 것은 잘못된 것으로, 이와 관련한 과태료 및 견인료 부과를 철회하라 요구

☺ 회신

장애인복지법시행규칙 제25조의 규정으로 자동차의 주정차단속 업무시 보행상의 장애가 있는 자에 대한 배려를 규정하고 있는 근거를 들어 당해 민원인이 중증장애인을 감안하여 민원인의 요구를 들어주는 방향으로 처리토록 협조를 구하여 민원을 해소한 사례.

♣ 벌과를 위한 행정이라도 민원인 입장을 감안하는 판단 서면-10

⊗ 민원

민원인의 잘못된 행위로 단속되어 받게 된 영업정지처분으로서 이의가 없는 입장이거나, 행정절차상 처분에 대한 사전통지를 제때에 받아보지 못함에 따라 본 건의 통지에 대한 의견진술 기회를 잃었으며, 더불어 가족의 생계수단으로 운영하던 노래방운영을 갑작스레 영업중지하게 되어 대단히 곤란한 상황이니, 영업정지로 인한 충격을 최소화할 수 있도록 행정처분 시행일정을 적절히 지연하여 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

당해 민원인은 위법행위 사실을 인정하고, 벌과 행정처분 또한 순순히 수긍하여 잘못을 뉘우치는 민원인의 선량함이 두드러짐을 볼 수 있고, 반면 행정처분은 위법한 사실행위에 대하여 벌과하는 처분으로서의 잘못됨이 없다 하겠으나, 피처분자인 민원인이 처분을 적시성 있게 인지할 수 있도록 하는 행정을 다하지 못한 부분을 들어 살펴본다면 행정수행에 다소의 문제가 있음을 지적할 수 있고, 더 나아가 행정은 시민의 어려움을 조장하는데 목적이 있는 것이 아니라 올바르게 정의로운 생활을 영위하는 시민사회를 구현하는데 있다 할 것이며, 민원인이 당해 처분에 대하여 부정하는 사정이 아니므로,

민원과 관련된 모든 정황을 감안하여 법률이 허용하는 한 민원인의 진정을 긍정적으로 받아들여 처분시행 시기를 지연하여 줌으로서 시민의 다소 잘못된 행위에 대하여 엄벌보다는 계도와 선도하는 행정으로 인식되도록 하는 것이 바람직할 것인바, 민원인의 선량함을 감안하고, 민원인에게 과중하게 미치게 될 어려운 여건을 헤아려 처분시점을 일정기간 연기하여 시행토록 권고하여 고충을 감하도록 한 사례.

♣ 통행을 방해하는 입간판 등 도로상 적치행위 단속 인터-1

⊗ 민원

골목길에 광고입간판 등 무질서하게 도로를 가로막는 적치물이 많아 주민통행에 불편과 미관상 장애요인이 되고 있으니 조치하여 달라는 민원.

☺ 회신

도로관리부서에서 민원현장 확인을 통해 잘못된 부분에 대하여 지적하고 시정토록 함으로서 민원을 해소토록 한 사례.

♣ 건축현장 과도한 도로점용행위 단속 인터-2

⊗ 민원

포도마을 뉴서울아파트 맞은편의 건축물 신축공사를 하면서 건축자재하역 및 자재적치 등 도로를 과도하게 점유하여 공사를 함으로서 교통불편과 사고위험이 많으니 확인하여 시정토록 해 달라는 민원.

☺ 회신

건축물 신축공사장의 과도한 도로점용으로 교통소통 장애를 지적하는 단순민원으로 관련부서에 통보하여, 담당공무원의 민원현장 확인을 통해 잘못된 부분에 대하여 지적하고 시정토록 함으로서 민원을 해소한 사례.

♣ 주민통행에 불편을 주는 음식점 영업행위 인터-3

⊗ 민원

원종동 소재 음식점 주인이 노상에서 고기를 굽는 등 영업행위로 인근의 주택가에 냄새가 진동하고 있으며, 고음으로 음악을 울리고, 손님으로부터 각가지 오물을 발생토록 방치하는 등 통행에 불편과 주거환경을 심각하게 저해하는 업주의 영업행위를 바로잡도록 지도해 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

관련부서(오정구청) 담당공무원의 민원현장 확인을 통해 잘못된 부분에 대해 지적함으로서, 고충민원을 해소하는 조치가 이루어지도록 한 사례.

♣ 이웃집 신축공사 터파기로 축대붕괴 인터-4

⊗ 민원

이웃집 건축물 신축공사를 하면서 터파기로 인해 축대가 붕괴되어 건축주가 보수공사를 하였는데 2차 붕괴가 우려되도록 부실한 보수공사를 하여 성의있는 보수를 요구하였으나, 관심이 없어함으로 이웃간 다툼이 발생할 입장이니 완전한 보수보장 공사가 이루어지도록 감독기관에서 확인하여 시정될 수 있도록 지도해 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

공사로 인하여 축대를 훼손한 것이며, 주민간에 문제를 해소하고자 하니 원활한 해결이 어려워 행정기관에 협조를 구하는 사안으로서 선의의 피해를 보게 된 시민의 불편해소와 2차적 재해발생 예방을 위하여 확실한 원상복구가 이행되어야 할 것이므로 관련부서의 적극적인 현장 확인지도를 권고하여 안전한 축대가 되도록 재시공함으로써 민원을 해소한 사례.

♣ 도매단지 건축물 용도변경 원상복구 이행강제금 부과 일일-1

⊗ 민원

오정구 내동 소재 부천시 생활용품 도매단지 사업인가를 받아 영업 중 시설의 용도변경을 지적하고, 원상복구명령에 이어 거액의 이행강제금을 부과하여 사업추진 존폐위기에 노이도록 하는 것은 현장을 바라보는 시각차에서 비롯된 잘못된 판단으로서,

사업인가를 받은 시설 중 창고용도의 시설부분에 대하여 불법용도변경이라 지적함에 따라 그 부분의 이용상황이 판매를 위한 진열장이나, 물건을 적재한 창고나 견해차로 인하여 도출된 문제이며, 행정기관에서는 진열장으로 보고 잘못이라 지적하고 있으나, 영업주 입장으로는 창고로 활용하고 있는 상황이므로 지적이 부당하다 억울함을 호소하는 민원.

☺ 회신

당해 민원관련 지역이 전용공업지역이며, 관련 건축물이 그 지역내에 소재하는 시설로서, 국토의계획및이용에관한법률시행령 규정에 의하면 용도지역 안에서의 건축물의 용도·종류 및 규모 등 그 한도를 제한하고, 판매용시설의 경우에는 당해 전용공업지역에 소재하는 공장에서 생산되는 제품을 판매하는 경우에 한한다는 규정에 저촉되는 입장의 사업이며,

영리목적과 아울러 부천시 지역경제 발전에 이바지할 좋은 취지의 사업으로 공업지역인 오정구 내동 000-00번지에 허가를 득하여 추진하였지만, 당해 사업을 위한 건축행위가 법률에 의거 행위가 엄격히 제한되는 지역에서의 사업인데,

사업이행자의 법률이해 부족과 영업이익추구 욕심으로 허가부분 이상(무허가 증축 1,742㎡, 용도변경 4,268㎡)의 사업장으로 확장하므로서 관할 기관으로부터 불법행위라는 지적과 아울러 원상복구 명령을 받게 된 사실이나, 일정기간 이후까지 시정지시를 이행코자하는 사업주의 의지가 미약하여 원상복구 명령을 재차 반복만 하는 것은 관련 사안을 바로잡는데 시간만 지연한다는 판단에 따라 잘못된 부분으로 인정한(무허가 1,742㎡의 173백만원과 용도변경 4,268㎡의 84백만원) 이행강제금을 관할 행정기관에서 부과한 과징금처분임.

이에 사안을 살펴보면 민원인의 사업관련 행위제한 사례가 법률로서 정하여져 있고, 민원인이 명백히 위반한 사실에 대해 이행강제금을 부과한 것을 사후에 조정하는 것은 불가능한 사안으로 1차 부과된 이행강제금을 사업주(민원인)가 부천시에 납부하는 것이 마땅함을 안내하고,

이후 같은 사례로 재차 이어지는 사안을 방지하는 노력이 현재로서는 최선이라 판단되는 바, 사업성과와 문제가 되는 사실행위를 전면 재검토하여 정당하고 발전적인 방향으로 진행되도록 지혜를 모으는 것이 바람직함을 의견제시하여 재검토에 착수토록 한 사례.

♣ 오정구청 진입도로 정비 일일-2

☹ 민원

오정구청 진출입로 중 오정동측 연결되는 도로는 베르네천변을 따라 정비되지 않은 1차선으로 되어 있고, 오정대로에서 직접 연결되는 진입로 또한 없으므로 관할 구청을 출입하는데 주민의 불편이 많으므로 원활한 진출입을 위하여 베르네천변 도로개선 및 우회도로를 개설해 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

오정구청 신청사의 진입로는 베르네천을 복개한 도로일부를 도로로 원종동측의 진입로는 개통이 완료된 도로로서 현재 활용하고 있으나, 오정동측의 진입로는 제방일부를 오래전부터 농로로 활용하던 도로를 사용하는 실정으로 자동차의 교행이 어려워 사고우려와 아울러 정체가 자주발생 개선이 적극 요구되는 사항이라 이해되지만,

도로를 개설할 경우 동 지역은 도로의 끝 지점이 오정대로와 오정길이 만나는 4거리 부분이므로 교행이 가능토록 오정대로와 접하여 도로를 시설시 그 지점이 5거리가 되어 교통처리 체계상 불합리함과 도로개설 구간이 하천(베르네천)을 복개하여 도로부지를 확보하여야 하는 구조적 측면의 어려움이 있고,

또 환경친화적 하천관리를 지향하는 사회적 기류나 관련 법규상 어긋나는 사안으로서 베르네천을 복개하여 도로로 활용하는 것 또한 추진에 난항이 예상되어 대안이 아니라 보고,

오정대로와 직접 연결을 계획 중인 원종동 측의 대체도로 개설시기를 앞당겨 적극 추진하고, 아울러 현재 사용 중인 베르네천변 독방길은 자동차 교행시 원활한 운행을 돕도록 자동차 대피주머니 시설을 몇 개소 시설하여 임시적으로라도 주민의 편의를 제공토록 권고하여 시행한 사례.

♣ 주택 출입로가 공원조성으로 폐쇄될 위기 일일-3

☹ 민원

원미구 역곡2동 00-00번지의 토지 일부를 오래전부터 주택출입 통행로로 활용하고 있었는데 최근에 와서 공원으로 조성한다며 통로를 폐쇄하고 조경 및 담장을 설치한다 하니, 계획대로 진행된다면 향후 주거생활에 막대한 지장이 초래될 것이므로 당초와 같이 통로로 활용할 수 있도록 도와달라는 민원.

☺ 회신

타인 소유의 토지를 민원인 임의로 통로로 활용하는 것이 정당한 행위로 볼 수는 없겠으나, 불법적인 행위도 아니었으며, 민원인의 주거생활을 편리하게 하는데 크게 작용하는 점이 있고,

토지를 시에서 공원으로 조성하기 위하여 폐쇄하고 조경 및 담장을 설치한다는 것은 종전부터 유용하게 통로로 활용하므로서 편리하였던 주민의 삶에 지대한 장애를 초래하는 결과를 가져오게 할 것이므로 적절히 재검토하여 당해 주민의 활용도를 감안하여 부당하지 아니한 범위내에 공원조성 계획 일부를 조정하여 모두에게 유용한 토지활용이 되도록 행정을 하는 것이 바람직하다 의견제시하여 고충을 들어준 사례.

♣ 적자운영 마을버스 노선조정 일일-4

⊗ 민원

송내2동에서 송내역을 경유하여 상동 일부지역을 오고가는 마을버스의 장기간 적자운영으로 업체가 도산위기에 있고, 이 마을버스가 운영을 중단하면 교통사각 지역인 송내동지역의 주민불편으로 이어질 것이니 모두를 위하여 원활한 마을버스 운행이 되도록 하는 지원방안 검토를 문의하는 민원.

☺ 회신

당해민원 관련 마을버스 운행은 사실상 영리를 목적으로 운영하지만 그 지역주민의 교통불편을 개선하는데 큰 몫을 담당하고 있고, 더 좋은 서비스를 위한 노선변경 요구사항이지만, 법률에 저촉되는 점과 기존 노선버스와의 영향, 또 타 지역 마을버스와의 형평성 등 조율에 어려움이 사실임으로 손쉽게 욕구사항을 성취할 수 없는 바,

이를 상기하여 행정기관의 민원요구 승인시 파생될 수 있는 상기의 문제점에 대한 대응을 충실히 함은 물론 누적되는 적자로 운영하고 있는 실정을 충분히 설명할 수 있는 자료를 첨부하는 등 노력과 성의를 다하는 내용으로 행정기관에 검토를 요청하여 허가에 있어 부담을 최소화함으로써 운행노선 조정 등 경영을 개선하는 절차를 이행토록 안내하고, 관련 부서에서는 지역주민의 생활편익을 위한 교통이용 수요와 민원인 입장을 적극 고려하고 사후 기타 문제가 없다면 노선을 조정하는 방향으로 적극적 행정을 권고하여 민원을 해소한 사례.

♣ 잘못된 교통표지판 교정 상담-1

⊗ 민원

오정구청을 신청사로 이전한지 상당기간이 도래하였지만 신청사 방향을 가리키는 교통표지판으로 정비되지 아니한 상태로 유지되고 있어 불편하니 조속히 정비하라 요구하는 민원.

☺ 회신

부천시가 시민을 위한 서비스행정을 다하고 있는지 판단을 할 수 있게 하는 사례로서, 구청을 찾아가기 위한 교통표지판을 올바르게 관리하지 않는다면 시민이 가장 필요로 하는 교통편익 서비스를 도외시하는 행정으로 시정을 평가절하 하도록 할 것이므로, 관련 부서에서는 조속히 실태를 파악하여 올바로 정비하므로써 시민의 편의를 우선하는 시정이라 인식되도록 적극적인 조치를 권고한 사례.

♣ 건축물 등록세와 건축물용도 관계 상담-2

⊗ 민원

오정구 고강본동 000-00번지의 다가구 일반건축물을 등기하였는데 단독주택으로 규정하고, 등록세를 과다하게 부과하여 부당하므로 정정하여 달라 요구하니, 다가구가 입주한 주택임을 증명하는 서류를 제출하라며, 서비스행정이 실종된 고자세로 민원을 응대하여 불쾌한 심경이고, 건축물관리대장 등의 확인으로 처리하면 되는 것이 아닌지 문의하는 민원.

⊙ 회신

건축물 등기시 등록세는 지방세법 제111조의 규정을 근거로 주거용의 경우 다세대와 단독을 구분하여 과세시가표준액 산정기준에 의거 세액을 가감하는데,

민원인의 등록건축물은 1988년도 준공된 주택용으로 등재된 건축물로 등록세부과 기관에서 다세대주택 건축물임을 단정할 수 없는 사안으로서 단독으로 본 것이므로,

민원인이 사실을 증명할 수 있는 증빙서 즉 전세계약서 등을 자료로 제출하면 세제 혜택을 받을 수 있을 것인바, 민원인은 증빙서를 제출하고, 관련부서에서는 이를 적극 검토하여 민원을 해소토록 조정할 사례.

『권고수용 불가 (5건)』

서면 10, 인터넷 4, 일일 4, 상담 2

♣ 부당행위 적발로 행정처분시 의견서에 대한 성의있는 검토요구

서면-1

⊗ 민원

오정구 내동 소재 관광여행사에서 관광버스를 5일간 경주, 수원, 서울을 오고가는 운행하고, 서울에 박차하던 중 송파구청에서 불법박차 사례로 적발하여 차고지 관할인 부천시로 통보하므로서 관광버스 운행경위를 제출하였으나, 시에서는 고려하지 아니하고 과태료부과 처분한 것으로 시정하여 줄 것을 요구.

☺ 회신

차고지가 아닌 타 지역에 박차하게 된 경위로 제출한 당사자의 소명자료를 충분히 검토하지 아니하고, 타 기관의 단속적발 통보서만을 근거로 범칙금을 부과한 것은 불법주차에 따른 피 단속 경위를 설명하고 진위를 밝히고자 하는 민원인의 의지와 대치되며, 준법질서 사회구현을 위하여 이행하는 차고지박차 계도와 단속 목적과도 상이하고, 바람직하지 못한 행정으로서,

민원인이 위반행위에 대한 사실을 인정하고, 각성고자 하는 마음보다 범칙금을 부과하는 행정에 불신과 반감을 키워주는 입장이 되어, 부당한 처분이라 오해를 부르도록 유도하는 행정으로 볼 수 있어,

법규정을 근거로 하는 행정처분 이라하더라도 향후는 유사한 사례가 있을시 의견진술 기회를 충분히 거치고, 시민의 입장에서 경위를 검토하여, 계획적이고, 악의적 행위가 아니라 판단되는 사안이라면 처벌보다 계도하는 방향으로 민원을 처리하므로서 시민이 스스로 질서를 지키도록 하는 안내 역할을 하고, 시민에게 신뢰받는 행정이 되도록 하는 시의 적극적인 노력을 권고한 사례.

♣ 단속시행예고와 상이한 주정차위반 단속 서면-2

⊗ 민원

시민이 질서를 지킴으로서 모두의 생활편익을 지향하는데 유익하게 할 목적으로 이루어지는 주정차위반 단속과 주정차금지구역 지정에 따른 행정예고문의 내용이 단속과 일치하지 아니하는 상황에 이루어진 일로서, 노상에 주차한 것이 몇몇한 행위는 아니지만 처분에 대하여 일관성이 없는 행정을 전재로 하여 보면 부당한 단속이고, 민원에게는 억울한 처분이므로 재고를 요구하는 민원.

☺ 회신

민원이 야기된 상동신도시 개발지역의 경우 주변지역의 정비가 완료되지 않은 상황에서 많은 주민이 입주하고, 상업지역의 영업이 이루어짐에 따라 주변의 혼란스런 여건(환경)이 지역을 찾아오는 시민의 질서의식을 저하하게 하는 영향이 되었으며, 교통질서 또한 무질서한 주정차로 교통혼잡과 통행불편 및 사고발생 우려로 인해 인근 주민으로부터 단속을 요구하는 민원이 빈번함에 따라 지역주민의 불편해소 및 교통질서 확립을 위해 당해 민원지역에 무질서한 주정차 차량에 대하여 계도와 단속을 실시하였으며, 이와 병행하여 단속계획을 주민에게 알리기 위한 프랑카드를 게첩하는 등 홍보행정을 적극 추진하였다는 점에서 대 시민 서비스행정 측면으로 볼 때 바람직하다 할 것임.

그러나 민원의 주장과 증빙 근거를 살펴보면 불법주정차단속 근거가 되는 주정차금지구역지정 고시 홍보를 위한 예고문안(프랑카드 게첩)의 내용 중 실질적으로 단속기간과 일치되지 못한(불법주정차단속일 2003. 2. 25 ≡ 단속개시 일시 2003. 3. 10부터 실시) 내용으로 홍보된 것이 사실이므로 행정기관의 의도와는 상이하게 오히려 시민에게 혼선을 줌으로서 역효과를 야기한 점으로 볼 때 민원인의 위법행위 사실유무 판단에 앞서 행정행위의 일관성과 신뢰성 부재를 우선적으로 문제점이라 지적하면 정당하지 못한 단속이라 판단할 수 있으므로,

“예고문과 일치되지 못한 단속행정은 부당” 하다는 민원인의 주장을 불식시킬 마땅한 대안이 따로 없다면 민원인의 요구에 대해 재검토할 것을 권고·의견 표명한 사례.

♣ 자동차사용본거지 기재에 있어 주소지와 영업장을 병합기재 서면-3

㊤ 민원

자동차를 구입하여 등록신청시 사용본거지를 많이 사용하는 주소로 기재하라는 담당공무원의 안내에 따라 영업장을 왕래하는 출퇴근용으로 활용할 자동차이므로 영업장과 주거지를 동시에 기재하고자 하는 의도로 사용본거지를 영업장과 집주소를 병합기재 한바 있는데,

이후 영업부진으로 사업장을 폐업하였으며, 폐업에 따른 본거지변경을 병기한 집주소의 변경이 없으므로 따로 정정할 이유가 없다고 판단하여 변경신고를 해태한대 대하여 과태료를 부과하는 것은 부당하다는 민원.

㊤ 회신

관련 법령에 의하면 자동차등록령 제22조 (변경등록신청) ②자동차소유자의 주민등록지가 당해 자동차의 사용본거지인 경우에는 주민등록법에 의한 전입신고를 한 때에 변경등록신청을 한 것으로 보고, 제25조 (시·도간의 변경등록) ①자동차소유자가 자동차의 사용본거지를 다른 시·도로 변경한 때에는 변경된 사용본거지를 관할하는 등록관청에 변경등록을 신청하여야 한다. 다만, 자동차소유자의 주민등록지가 당해 자동차의 사용본거지인 경우에는 그러하지 아니한다 라는 규정과 자동차등록규칙 제27조의 7. 자동차의 사용본거지를 확인할 수 있는 서류 (개인인 경우에는 주민등록표등본·주민등록증사본·운전면허증사본·외국인등록등본등 사용본거지를 알 수 있는 서류를 말하며, 비사업용자동차를 등록하는 법인등의 경우에는 사업자등록증 사본 또는 법인등기부등본을 말한다. 이하 같다). 라는 업무처리규정으로 민원인의 편의를 적극 감안토록 개정된 점을 살펴볼 때,

자가용 자동차의 사용본거지를 영업장으로 기재한 것 자체가 정당하다 보기 어려우며, 더욱이 당해 사례는 주소와 영업장을 병합 기재한 것으로 불명확한 주소로서, 오기된 부분에 대하여 관련 부서의 적시성 있는 지적이 있었다면 오기 부분과 아울러 주민등록지로 사용본거지를 교정하여 기재할 기회가 되었을 것임.

그러나 담당공무원이 이를 간과함으로서 잘못된 부분을 바로잡지 못한 것이며, 더 나아가 당초 자동차신규등록 신청서 제출시 많이 사용하는 장소로 사용본거지를 기재하라는 담당공무원의 안내에 따라 향후 주로 사용하게 될 출퇴근시의 사용계획을 상기하여 영업장과 주소지를 병합기재 하는 혼선을 야기한 것이고, 이후 영업장을 폐쇄하고도 변경등록신청을 해태한 것이며, 이는 주소변경이 없었으므로

따로 변경신청이 불필요하다 판단하여 무시하였던바, 사실과 같이 상당한 기간이 지난이후에야 자동차의 매매를 위한 명의변경신청 절차를 밟으면서 인지하게 되었고, 관련 자동차의 매매과정이라 명의이전을 지체 없이 처리하기 위하여 행정기관이 처분한 과태료를 우선 납부한 상황인 민원인의 입장으로서는,

당해 민원의 과태료처분은 상기와 같이 관련법규와 위배되고, 행정기관의 실책이 병행되었으며, 아울러 민원인의 악의적 목적에 의한 행위로도 볼 수 없는 점을 종합하여 판단하건대 민원인으로서 억울함을 충분히 호소할 수 있는 사안이라 사료됨에 따라,

관련부서 당해 민원에 대한 재검토로 과태료처분 사안을 합리적인 방향으로 바로잡아 민원인의 고충을 해소토록 권고·의견 표명.

♣ 법인명의로의 자동차등록 기재변경 서면-4

⊗ 민원

주민등록주소 이전(전입)신청을 이행하면 자동차등록 기재사항을 변경신고까지 이행한 것으로 본다. 라고, 법률로 규정하고 있는데, 개인과 법인을 차별화하여 법인의 자동차등록 경우는 사용본거지변경신고 위반에 대해 과태료처분을 하니, 법 적용 잘못과 형평성에 의문이 있다는 민원.

☺ 회신

자동차관리법 제11조 ①의 규정에 의거 자동차소유자는 등록원부의 기재사항에 변경이 있을 때에는 시·도지사에게 변경등록을 신청하여야 하며, 자동차등록령 제22조 ②의 규정에 의거 자동차소유자의 주민등록지가 당해 자동차의 사용본거지인 경우에는 주민등록법에 의한 전입신고를 한 때에 변경등록신청을 한 것으로 본다 하고 있으나,

자동차등록규칙 제27조의 7의 규정으로 자동차의 사용본거지를 확인할 수 있는 서류를 개인의 경우에는 주민등록표등본 등 이고, 법인의 경우에는 사업자등록증 사본 또는 법인등기부등본을 가리킨다 규정하고 있음을 볼 때.

개인은 주민등록지와 자동차사용본거지를 동일하게 기재함으로써 행정기관이 동시에 관리가 가능하나, 법인관리는 국세청이나 세무서에서 주관함으로써 행정기관과 전산처리 호환이 이루어지지 않은 상황인 현 실정으로서 자동차등록업무를 개인과 법인을 구분됨 없이 행정기관(자동차등록부서)에서 일률적으로 처리하기를 기대한다는 것은 무리한 요구라 볼 수 있는바,

당해민원 사례와 같이 법인명의의 자동차기재사항변경신청 착오에 대하여 과징금 처분하는 행정이 부당하다 지적할 수 없다 판단됨을 의견으로 처리한 사례.

♣ 허가받은 차고지외에 차량을 밤샘주차는 잘못 서면-5

⊗ 민원

차고지로 승인된 토지를 임차하여 제2차고지로 활용하며 전세버스를 밤샘주차중 차고지주차를 위반한 행위로 단속하고, 과태료를 부과하는 것은 부당하니 처분을 철회하라 요구

☺ 회신

여객자동차운수사업의 질서를 확립하고 여객의 원활한 운송과 여객자동차운수사업의 종합적인 건전한 발전을 도모함으로써 공공복리를 증진하고자 하는 목적으로 법규정을 근거로 관내 전세버스 야간주차행태 조사확인 중 당해 민원인(00관광)이 등록된 차고지가 아닌 장소에 주차하다 지적을 받아 야기된 사항으로,

단속지역이 현재 공한지인 상동 시외버스터미널 예정지로서 토지소유주 한국토지개발공사로부터 ◇◇관광(전세버스영업주)이 임대차계약하여 전세버스차고지로 등록한바 있는 부지를 민원인(00관광)이 공동으로 활용하고자 ◇◇관광(전세버스영업주)과 재 임대차계약하여 전세버스를 밤샘주차중 시로부터 단속되었던 것임.

그러므로 교통이 혼잡한 도로 등 공익에 해를 줄 수 있는 지역이 아닌, 일시적이지만 공한지로 방치되고 있는 부지를 타 회사에서 차고지로 등록하여 활용중인 부지의 여유공간을 공동으로 활용하여 밤샘주차 한 것으로서 민원인이 악의적인 목적으로 행한 것이 아니라 사료되며, 여객자동차운수사업법 규정에 의거 전세버스의 야간 밤샘주차에 대한 단속실시 목적이 공공성 질서유지에 있는 것이므로 종합하여 볼 때 시외버스터미널부지(예정지)의 불법주차단속으로 민원인(00관광)의 전세버스 밤샘주차에 대해 불법행위라 지적하고, 과징금을 부과하는 것은 행정의 합목적 보다는 행정행위의 능률성에 크게 비중을 둔 행정조치로 판단됨.

따라서 살펴본바와 같이 민원인의 행위가 공익이나 기타 사회질서유지에 유해성으로 미치는 영향이 심대하지 아니하고, 이를 지도감독 및 처분하는 행정의 합목적성과 교량하여 볼 때 지극히 부정적으로 볼 사안이 아니므로 당해 사례에 대하여 민원인의 권익침해 정도를 줄이고, 고충을 해소하는 방향이 되도록 관련부서의 재검토와 유연한 대응을 권고·의견 표명한 사례.

안 내 (45건)

서면 2, 인터넷 18, 일일 11, 상담 14

♣️ 공용주차장 관리 및 주차요금징수 관계 서면-1

⊗ 민원

공용주차장 이용을 위해 17:00경 주차를 하려는데 주차관리원이 퇴근시간을 빙자하여 임의로 주차시간을 예상하고, 2000원을 소급하여 납부하라는 것은 이용에 따라 사정이 각가지이므로 소요시간을 알 수 없을 터인데 최고 금액을 미리 달라고 하는 것이 합당한 행위인지 의문이 되며, 본 사례의 경우 주차관리원의 재차 납부종용에 부당함을 토로하는 과정인 2~3분정도 시간을 주차 후 주차연장을 포기하고 그 자리를 떠났음.

이에 주차관리원의 바람직하지 못한 운영으로 인해 시민이 당초 의사(마음)대로 주차하지 못하는 불편을 당하도록 관리원이 조장한 결과로 봄이 마땅하며, 그 과정의 주차시간이 2-3분여에 불과한데 1개월 지난 이후 500원의 주차요금을 부과하는 것은 (금액의 대소를 따지기 이전) 공공시설 관리운영상 서비스개념이 전혀 없는 영리목적만이 지상주의적 발상과 권위우월주의로부터 비롯된 사안으로서 시민의 권익을 무시하고, 건전한 시민정신 사회구현을 저해하는 점으로 보아, 본 사례와 관련 의문을 가질 수 있는 부분에 대해 철저하고 성실한 관리운영으로 시민을 불편하게 하는 사례가 되풀이 되지 아니하도록 조치해 달라는 민원.

☺️ 회신

당해 민원은 시민의 건전한 교통질서 확립과 병행하여 공공시설의 효율적 관리운용을 위하여 시행하고 있는 노상주차와 관련된 민원으로,

민원인의 주장을 사실확인예 의한 판단은 어려운 일이나, 500원 이란 소액의 주차요금을 1차적 근거로 민원인 자신의 하루일과에 지장을 초래하면서까지 관련 사안에 대하여 부당한 점을 바로잡고자 한다는 뜻과 아울러 주차요금 납부를 거부하고자 하는 것이 아니라는 점을 상기해 볼 때,

그 뜻이 정의로운 사회를 이룩하는데 일조하고자 하는 의지로 인지되는바, 관련 기관에서는 민원인이 지적하는 사안에 대해 적극적인 조사·확인으로 잘못된 부분에 대하여 바로잡거나, 또는 시민들이 같은 유형의 사례로 부정적 시각을 가지도록 하는 오해요인을 방지할 수 있는 공공시설관리 운영이 되도록 조치 및 노력하므로써 시민으로부터 신뢰를 이끌어 내는 바람직한 공단운영과 아울러 부천시의 서비스행정구현 이미지 제고에 도움이 될 것으로 보아, 민원인의 지적을 대변하는 방향으로 성실히 검토하여 줄 것을 권고한 사례.

♣ 사기업체 주관으로 시행하는 도로개설 편입지 보상관련 서면-2

⊗ 민원

민간업자가 시로부터 위탁받아 시행하는 도시계획사업(대로 3류 10호선 범박로 도로개설공사)을 추진하면서 수용되는 토지에 대하여 협의보상이 불가함에 따라 토지수용재결 신청을 하여 수용시기가 2003. 4. 30일로 재결되었으나, 사업시행자는 2003. 5. 16일자로 공탁하고, 토지명목이전을 임의로 시행하였으니,

사업시행자의 공탁 및 토지명목이전 업무의 위법한 이행으로 민원인이 부당하게 권익을 침해당하는 피해를 방지하고, 다툼에 대한 원활한 문제해소를 위하여 시의 올바른 행정지도(사업시행자 토지수용 및 점유)를 요구하는 민원.

☺ 회신

공익사업인 도시계획도로 개설공사를 시와 협약을 통해 민간업체에서 시행하면서 도로부지로 편입되는 토지의 보상절차와 보상금지급 업무를 소홀히 함으로서 다투는 사인간 문제로 볼 수 있는 사안으로서,

사업시행 당사자가 시장이 아니므로 시장이 직접적으로 문제를 해결하기는 어려움이 있고, 사업시행자가 법률에 의한 적절한 절차를 통해 민원인과 협의하여 문제를 해소하여야 마땅하다 하겠음.

그러나 민원인 주장(토지수용위원회에서 결정한 수용시한과 어긋나게 공탁을 이행하여 공탁이 실효된 점과, 사업주 임의로 민원인의 토지를 명목변경한 점)을 근거로 그간의 진행 사례로 볼 때 토지수용과 보상에 있어 양자간 참여한 의견충돌 및 사업주의 강경한 공사시행 의지로 인하여 민원인 소유 재산권의 적법한 양도양수 절차 없이 공사를 강행함으로써 민원이 야기되었고, 현재까지 문제해결을 위한 사업주의 의지가 미약하여 민원인에게 고충을 가중시키는 실정이라 보는 것이 마땅한바,

사인간의 문제라 하지만 민원을 야기하고 있는 사업이 궁극적으로 시의 결정에 따라 마무리되는 사업으로서 시가 본 사업의 진행과정에 무관하다 볼 사안만은 아니므로 사업주에 대하여 시의 보다 적극적인 지도를 통해 사업주가 잘못하고 있음을 인식토록 하여 올바른 방향으로 보상업무를 수행함으로써 사업진행을 원활하게 하고, 민원 또한 해소토록 관련부서의 적극적인 노력을 권고한 사례.

♣ 원호대상자 우대하는 개인택시운수사업면허 규정 인터-1

⊗ 민원

민원인은 원호대상으로서 중전의 경우라면 일순위이고 심사기준 5항(국가유공자예우 조항에 해당)이면 최소한의 근무경력으로 개인택시운수사업면허를 받을 수 있었는데 지금은 일반인과 별 차이가 없어 근무기간이 십 수년 이라도 어려울 것 같으며, 타 지역(예)울산시의 경우를 보면 원호가족이 5년 무사고이면 무조건 일순위로 정하는 혜택을 준다 알고 있는데 우리시는 사무규정으로 볼 때 원호가족이 실질적인 혜택을 볼 수 없는 입장이 됨에 따른 불만으로서 금번에 개정하는 규정에는 이러한 불합리한 점을 최대한 감안하여 국가유공자로서 최소한의 대우라도 받을 수 있는 사회가 되도록 검토해 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

행정부서에서 조치할 단순사안이므로 교통행정과에 통보하여 조치토록 한 사례.

♣ 중고자동차매매 후 명의이전 안된 자동차책임보험 인터-2

⊗ 민원

매매당시 중고매매상에서 모든 일을 정리한다는 조건으로 작년 11월 9일 본인이 소유하던 자동차를 중고자동차 매매상에 팔고 새 자동차를 구입하여 운행하고 있던 중 판매한 차량의 책임보험이 1월 29일 현재까지 가입되지 않았으니 2003년 2월 13일 까지 가입하라는 통보가 시에서 와 확인하여 보니, 매도한 중고차가 매도자의 명의로 되어있었으며, 이런 경우는 자동차등록명의자인 본인에게 책임이 있다 하여 억울함을 해소할 방안을 찾고자 문의한다는 민원.

☺ 회신

관련 법규를 근거로 살펴보면 "책임보험"이라 함은 자동차 손해배상보장법 제2조의 규정으로 자동차보험자와 보험업법에 의한 보험사업자가 손해배상책임을 보장하는 내용을 약정하는 보험을 말한다. 라고 규정하고 있으며, 자동차를 운행하고자 하는 자는 자동차의 운행으로 다른 사람이 사망하거나 부상한 경우 피해자에게 일정금액을 지급할 책임을 지는 책임보험 또는 책임공제(책임보험)에 가입하여야 한다. 라고 규정하고 있고, 같은 법 제5조 보험등의 가입강제 규정에 의거 자동차별로 차주가 가입을 해야만 한다 규정하고 있어, 관할 행정기관으로서는 자동차 등록업무를 비롯하여 책임보험 또한 관리해야 함으로 책임보험 미 가입 자동차에 대해 가입을 종용할 수밖에 없는 것이며,

이에 부천시에서는 당해 민원인의 자동차가 책임보험을 미납하고 있어 사실을 알리고 책임보험을 관련 법령의 규정에 의거 조치해야함을 안내하는 내용과 더불어 책임보험(공제)가입 촉구서를 현재 시점으로 동 자동차가 등록된 명의자(민원인)에게 통보한 것으로 이 또한 바람직하다 할 것임.

따라서 당해 민원의 경우 자동차를 중고매매시장을 통해 2002. 11. 9 매매를 하면서 사후 이루어지는 모든 책임을 매매상이 지기로 약정하고 매매를 한 동 자동차에 대해 책임보험 등 책임한계를 따지고자 하는 사항은 차주와 중고매매상간의 민사(민법에 의한 판단)적 사안으로서 행정기관이 관여할 사안이 아니라 판단되어 앞에서 결론을 언급한바와 같이 행정기관을 배제하고 민원인 스스로의 노력(중고매매상과 협의를 통한)으로 고충을 해소해야 할 것임을 안내하고,

덧붙여 자동차 손해배상보장법을 위반하여 과태료가 부과됨으로 인해 더욱 큰 고충으로 발전되지 아니하도록 부천시의 안내서를 참고하여 조속히 문제를 해소하시는 것이 바람직 할 것임을 안내한 사례.

♣ 공공사업에 의해 철거되는 축사 폐업보상 요구 인터-3

☹ 민원

30여년을 관리·운영하여 오던 축사를 부천시의 공원조성사업 추진에 의해 철거되고 보상을 받을 입장이나, 사업장(축사) 이전이 불투명한 상황을 무시하고 이전비로 보상하는 것은 부당하니 영업장 폐업으로 보아 폐업보상금으로 산정하여 지급하라 요구하는 민원.

☺ 회신

부천시장이 1986년 공원용지로 도시계획지정한 부지내에 편입된 역곡동 산 00-0번지 민원인 토지를 2002. 2. 6 시에서 교환매수하면서 공공용지의취득및 손실에관한특례법 시행규칙 규정에 의거 기본적 보상금 300만원을 지급하였으나, 이에 민원인의 이의신청이 있어, 법 시행규칙 제5조의4의 “토지등 평가자는 사업시행자의 승낙을 얻어 전문용역기관의 자문 또는 용역을 거쳐 평가할 수 있다” 는 규정에 의거 2개의 감정기관에 감정평가를 의뢰하여 평가한 금액의 산술 평균치를 지급토록 결정한 보상금 재 산정에 대하여

보상을 추진하는 지장물(축사)이 돼지 사육을 위한 축산시설이며, 30여년간 현 위치에서 생업으로 영위하던 사업장을 이전하여 영업을 지속할 수 있는 입장이 아니므로 축산에 대해 이전할 토지를 제공하던가 아니면 사업장 이전이 아닌 사업장 폐업으로 간주하여 보상금을 산정·지급하라는 민원인의 요구이나,

민원과 같이 행정기관에서 시행하는 공공사업과 관련하여 편입되는 토지나 지장물의 보상은 공공용지의취득및손실에관한특례법 규정을 근거로 금액산정 및 지급이 이루어지는 것이고, 반면 축사이전을 위한 토지의 제공은 관계법규에 따로 정한 규정이 없으며, 폐업보상은 동법시행규칙 제24조 제2항의 영업폐지에 대한 손실의 평가 규정과 부천시오수·분뇨및축산폐수처리에관한조례 제23조의 가축사육의 제한구역 규정으로 볼 때 당해 지역의 축사철거에 대해 대체토지 제공과 폐업으로 평가하기가 어려울 것으로 판단됨.

따라서 지장물에 대한 손실보상을 동법시행규칙 제19조의 규정에 의거 “축산 보상” 관련 규정에 의거 3개월간의 영업이익과 이전비 등을 포함하여 보상액을 국가가 공인하는 감정평가 기관을 통해 산정한 금액으로 보상을 이행함에 부당한 행정으로 지적할 수 없음을 안내한 사례.

♣ 마을버스를 증차하여 대중교통 활성화 유도 인터-4

⊗ 민원

부천북부전화국과 미성주유소를 경유하여 소사역까지 운행하는 마을버스를 이용하는 주민인데 당초 6대의 차량을 4대로 축소함으로써 운행시간 간격이 길어져 많이 불편하니, 각가지 환경개선에 이바지하는 측면과 서민생활에 미치는 지대한 영향을 감안하여 마을버스를 증차함으로써 대중교통 이용도 제고토록 개선해 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

민원인의 의견과 요구가 우리사회의 발전을 위해 긍정적으로 평가되는 사안임을 감안하여 적극 수용 대중교통이 활성화하는 방안을 마련함으로써 민원(대중교통 이용불편)을 해소하는 조치를 하도록 관련 부서에 권고한 사례.

♣ 옆집의 불법건축행위 단속 인터-5

☹ 민원

옆집에서 증축허가를 받아 건축공사를 하는데 옆집(본인)의 건물과 이격거리를 무시하고 안전조치 없이 분진소음을 내며 작업을 하여 이웃에게 피해를 주고 있으며, 가스관과 하수도가 매설되어있는 도로를 파손하고, 무단으로 사용하여 인근 주민들의 주차도 어렵게 하는 피해를 주고 있으니 현장을 확인하여 조치해 달라는 민원.

☺ 회신

관련부서 담당공무원의 민원현장 확인을 통해 잘못된 부분에 대해 지적함으로써 민원을 해소하도록 처리한 사례.

♣ 주민등록등본 기재사항 오기 인터-6

☹ 민원

동사무소에서 주민등록등본을 발급받으려 하는데 행정착오로 주민등록번호 뒷자리가 없도록 오기되어 발급받을 수 없는 사안을 본인이 구청에 가서 호적을 정정하여 바로잡은 후 등본을 발급받으려 함은 시민을 우롱하는 한심한 행정으로서 부당한 사항을 시정하라 요구하는 민원.

☺ 회신

주민등록등본 발급절차에 있어서 전산처리상 착오로 인한 오기사항에 대하여 담당직원의 적절치 못한 대응으로 민원인에게 불쾌감을 갖도록 한 사안이나, 이후 신속한 조치로 바로잡아 고충민원으로 지속되는 것을 방지한 사례.

♣ 공용주차장의 주차요금 징수금액이 안내서 내용과 상이 인터-7

☹ 민원

야인시대세트장 관람을 위하여 일요일 20시 16분경 야인시대세트장내 공용주차장을 이용하게 되었는데 야간에는 주차요금이 선불이라며 2000원을 요구하여 지불하였는데 영수증의 발행주차시간은 14시부터 15시로 기재되어 있었으며, 주차장내 안내판에는 20시까지 운영하고, 요금 또한 그에 상응하게 부과된다 안내하고 있어 일치되지 않아 의문점을 주차관리부스 근무자에게 문의하니 관리직원은 귀찮다는 듯이 대하는 상투적인 대답을 하여 다시금, 정상적인 방법으로 주차요금을 징수하고 있지 않다고 판단되는 점에 대하여 재차 문의하니 자신은 대행업체직원이므로 잘 아는 것이 없으니 시청이나 시설관리공단으로 문의하라며 역정을 내고 오히려 모욕을 주며 무시함에 분하여,

개인적으로 보면 2000원의 금액이 별것 아닐 수도 있지만 그 뒤로도 들어오는 시민이 많으며, 수많은 이용자들 또한 똑같은 의문을 가질 것이고, 잘못된 사례라면 문제가 클 수도 있다는 생각에 확인을 요구한다는 민원.

☺ 회신

상동소재 야인시대오픈세트장 진입주차장의 주차요금과 발급영수증 내용 오기 부분을 조속히 정정하지 않아 이용객이 의문을 가지게 한 사안으로 관련부서(문화예술과)의 확인을 통해 잘못된 부분을 시정토록 함으로서, 민원을 해소한 사례.

♣ 토지취득세와 개별공시지가 관계 인터-8

☹ 민원

지난해 9월 상동에 있는 상가를 분양받고 올해 7월에 토지취득등록을 하였는데 토지의 공시지가를 6월 30일부터 인상된 가격을 적용하여 취득세를 부과하는 것이 올바른 세무행정인가 문의하는 민원.

☺ 회신

개별공시지가는 지가공시 및 토지등의 평가에 관한 법률에 의거 건설교통부장관이 금년 2월말 까지 결정고시한 표준지를 기준으로 토지의 특성 등을 감안하여 필지별로 지가를 산정한 후 동법시행령 제12조의5 규정에 의하여 2003년 5월 1일부터 5월 31일까지 토지소유자등의 의견을 청취하며(※ 일정은 사전 공고 하였으며 의견제출이 없으면 사실상 확정됨) 동시행령 제12조8의 규정에 의하여 2003년 6월 30일 결정 및 공시하여 2003년 6월 30일부터 2003년도 공시지가를 적용하는 것으로 당해 민원인의 토지취득세 부과를 위하여 공시지가를 적용함에 있어 문제가 없음을 안내한 사례.

♣ 신축아파트 입주전 철저한 하자점검 및 보수 인터-9

☹ 민원

소사구 소사동 ○○아파트 입주자점검 때 발견된 누수 등 하자부분 보수를 현장관리소에 요구하였지만 조치해 준다는 말뿐 이행하지 않고 있는데 이런 상태로 입주민이 알고 있는바와 같이 8월 18일 준공검사를 하고, 8월 22일 입주승인이 된다면 아니 될 것이므로 8월 25일부터 입주가 시작될 터인데 누수 등 하자 투성을 보수하지 아니하고 준공검사 한다는 것은 말도 안되므로, 일정을 유보하고 하자사항부터 재검사하여 문제가 없는 깨끗한 주거환경에 입주할 수 있도록 조치해 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

신축아파트입주 전 하자과 관련된 사안으로 관련부서(건축과)의 현장 확인 및 지도를 통해 잘못된 부분에 대해 시정함으로써, 고충민원을 해소할 사안으로 관련부서의 적극적인 조치를 권고한 사례.

♣ 구시가지 주택가에 15층의 아파트 건축은 불가 인터-10

☹ 민원

주택이 밀집한 구시가지 주택가에 15층 높이의 아파트가 건축되면 주변의 2,3층 단독주택은 일조권은 물론 공사기간동안 소음.먼지 및 심각한 주차난으로 주거환경을 크게 저해하는 피해를 볼 것인데 이러한 인근주민의 피해 사안에 대하여 검토된 건축허가인지 재검토하여 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

00연립 재건축승인은 기존건축물이 준공된 후 20년 이상 경과한 건축물로서 사고위험이 있는 등 주거환경이 불량하여 쾌적한 주거환경으로 개선하고자, 5층, 13층, 15층으로 구분되게 건축될 예정이며, 인접대지 경계선과 10m에서 26m, 40m이상을 확보토록 승인된 사업으로,

당해 지역이 일반주거지역으로 건축물의 층수 제한이 없으나 건축법 제53조 및 동법시행령 제86조 규정에 의거 주거지역내 정북방향으로 일조권 확보 및 정북방향인 아닌 기타 채광창문 등이 있는 벽면으로부터 일정거리를 확보하고, 건축법 제 51조 제3항(도로에 의한 사선제한)의 규정을 적용하여 층수를 최대한 제한하였으며, 우려되는 주차난 해소를 위하여 주차면수를 충분히 확보토록 권고하여 적법하게 승인된 사안으로서 건축허가에 문제점은 없다 하겠으나,

적법하게 처리된 건축허가라 하더라도 건축공사로 인하여 인근 주민에게 불편을 초래토록 할 수 있는 점에 대해서는 현장감독과 관리에 철저를 다하는 노력이 필요한 사안으로 주민불편을 최소토록 관리에 철저를 기하라 권고한 사례.

♣ 재산권 행사를 억제하는 도시계획해제 요구 인터-11

☹ 민원

흙벽돌로 건축한 집에 거동이 불편한 노부모와 함께 30년간 거주해 오던 주택이지만 공원부지에 저촉되어 증축 등 재산권에 제약을 많이 받는 피해자로서 개발계획 없이 장기간 동안 묶어두고 있는 재산에 대하여 권리를 되찾을 수 있도록 서민의 입장을 헤아려 토지를 매입하거나 주택지로 회복시켜 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

당해 민원관련 토지는 1976년 도시계획시설(공원)로 결정되었으며, 1991년 공원조성계획수립 및 도시계획시설(공원)로 변경 결정하여 지역균형개발과 시민정서함양에 기여하기 위한 심곡근린공원으로 조성계획 중에 있으므로 점차 사업이 확장되므로써 매매될 것으로 사료됨을 설명하고,

공공용지로 토지를 매수청구 할 의사가 있는 경우는 국토의계획및이용에관한법률 제47조의 제1항의 규정 및 동법시행령 제41조, 도시공원법제8조제4항에 의거 도시계획시설의 부지로 되어 있는 토지 중 지목이 대지인 토지의 소유자는 당해 토지의 매수를 청구 할 수 있으며, 매수의무자는 매수청구가 있는 날로부터 2년 이내에 매수하지 아니하기로 결정하거나, 매수결정을 통지한 날로부터 2년이 경

과될 때까지 토지를 매수하지 아니하는 경우 당해토지의 소유자는 점용허가를 받아 대통령이 정하는 건축물(단독주택으로서 건폐율이 100분의 20이하인 2층 이하의 건축물) 또는 공작물을 설치 할 수 있음을 덧붙여 안내하여 민원인의 의지에 의해 민원을 해소토록 한 사례.

♣ 건축공사장 도로변에 쌓아둔 건축자재와 자동차 충돌사고 인터-12

⊗ 민원

시외버스터미널 인근 건축공사장에서 도로를 과다하게 점유한 건축자재 등 적치로 통행을 방해하여 지나던 자동차가 부딪치는 사고가 발생하였는데 공사현장 관계자는 책임이 없다하니 억울하여 신고하니,

건축을 허가한 행정기관에서 현장을 확인하고, 피해유발에 대한 시시비비를 가려줌은 물론 안전조치를 취하도록 관리해 달라는 민원.

☺ 회신

당해 민원은 건축현장의 도로점용허가 지점에서 시야확보 미흡으로 과도하게 도로를 점유하여 적치한 건축자재에 자동차가 충돌하는 사고가 발생함으로써 공사현장 안전조치에 대하여 지적하는 것이고 운전미숙 보다 지장물이 사고유발에 원인이라 보아 관련부서의 현장 확인을 통해 잘못된 부분에 대해 바로잡도록 지도함으로서 민원을 해소한 사례.

♣ 일반관람에게 불편주는 만화축제 운영에 불만 인터-13

⊗ 민원

경기도 고양시 소재 글맥학원의 학원생 400여명을 인솔하여 부천만화축제를 관람하기 위하여 행사장을 찾아 애니메이션 관람을 하려는데 장시간을 대기하게 하고, 좌석을 주최 측의 초청인석을 무분별하게 난발하여 일반인들에게 불편을 주도록 하는 관계기관의 잘못된 행사운영에 항의한다는 민원.

☺ 회신

타시에서 부천만화축제에 400여명이라는 다수를 인솔하여 단체참관을 하였는데 주최 측의 무성의한 운영으로 당한 불편사례를 도출하여 시정시키고자 하는 민원으로서 이미 시간이 경과하여 금회에 시정할 기회가 없는 상황이지만, 시민을 위하여 시행하는 축제가 오히려 시민불편을 초래하는 입장이 되는 것은 바람직하지 못한바, 행사진행 상황을 재점검하여 향후라도 같은 유형의 시민불편사례 발생을 방지하는데 교훈이 되도록 당해민원 사안을 교훈으로 활용토록 권고한 사례.

♣ 공공사업으로 인한 이주대책 현실성 있게 시행 인터-14

☹ 민원

도시계획시설(범박로 확장·개설)사업으로 인하여 편입되는 건축물 등 지장물을 소유한 건물주와 그 세대의 이주대책을 현실에 맞게 수립하여 시행하라 요구하는 민원.

☺ 회신

당해 민원은 부천시와 사업시행자(기양건설)가 협약을 통해 기양건설에서 무상으로 공사를 시행하여 부천시에 기부키로 한 사업으로서 공사로 인하여 편입되는 토지의 보상에 대하여는 부천시가 직접 관여할 수 있는 입장이 아니므로, 시에서 민원인의 요구를 직접 당사자 입장으로 받아들일 수는 없다 할 수 있으나,

문제를 발생토록 한 도로개설사업이 도시계획사업이며, 시장의 인가로 이루어지는 행위이므로 시장의 지도감독이 가능한점을 감안하여 민원인의 요구사항이 원만히 해결될 수 있도록 시 관련부서의 적극적인 노력을 전제로 민·관·사간 유기적인 협의로 다툼을 해소하는 대책이 마련 될 수 있도록 시장으로서 최선을 다하며,

또한 사업추진 성격상 행정기관이 적극 개입할 수 없는 실정을 민원인에게 안내하므로서 민원인이 정확한 현황을 인지하여 스스로의 권익옹호를 위한 노력을 할 수 있도록 하는 것이 당해민원인의 입장을 대변하는 최소한의 서비스행정 이행으로서 마땅하다 강조하고, 민원해소를 위한 적극적 행정추진을 관련부서에 권고한 사례.

♣ 순조로운 아파트 신축공사를 위한 관심을 요구 인터-15

⊗ 민원

범박동 현대홈타운 신축공사의 순조로운 진행과 원활한 입주를 위하여 여러 차례 설명회를 갖는 등 시장의 노력에 감사를 드리나, 더 바란다면 차후의 진행방향이나 기타 예측되는 사안들을 보다 적극적으로 입주민에게 적기에 알려주길 희망하는 민원.

☺ 회신

시의 관련 부서에서 답변할 사안으로서 시 건축과에 통보하여 처리토록 한 사례.

♣ 선명하지 못한 케이블방송 수신 인터-16

⊗ 민원

상동으로 수개월 전 이주하여 스카이라이프(케이블방송)로 TV를 시청하고 있으나, MBC와 SBS 방송화질이 선명하지 못하여 불편하며, 이유가 궁금하고, 이에 해결방안이 없는지 문의하는 민원.

☺ 회신

TV 난시청 관계는 부천시의 행정과 직접 관련되는 사안이 아니며, 스카이라이프(케이블) 방송사와 관련된 사안으로서 확인하여 본바, 스카이라이프사와 MBC, SBS 방송사 간에 수신계약이 체결되지 아니한 관계로 지역에 따라 고화질수신 서비스에 문제가 있다는 점을 확인하여 이를 설명하고, 케이블방송사에서 그 지역의 원활한 TV수신서비스를 위하여 관계 기관과 협의 중에 있으므로 빠른 시일내에 좋은 방향으로 개선되리라 판단됨을 안내한 사례.

♣ 판매소간 거리제한 규정과 담배판매소 신규신청 인터-17

⊗ 민원

2003년 9월 5일부터 오정구 여월동 소재 슈퍼를 운영하면서 담배소매허가신청을 하였으나 존전에 인근건물(슈퍼)에서 담배판매소로 신고하여 영업을 하다 폐업하고 담배판매취소신고를 아니하여 근접거리제한 관계로 허가하지 못한다 하는

데 그 폐업한 슈퍼는 2개월여 전 이사를 가 영업하지 않고 있는데 이를 이유로 신규판매소 신청허가를 불가 처리하는 것은 민원에 대한 공무원의 무성의한 업무 처리로 밖에 볼 수 없는 사항으로 현장실사를 통해 조속히 허가해 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

담배판매허가는 판매업체간 50m이상 거리를 두도록 규정하고 있으며, 허가부서에서 회신한 내용과 같이 당해 사안은 인근 할인마트에서 판매하다 폐업하고도 담배판매취소신고를 하지 않아 거리제한 규정에 저촉되기 때문이므로 당장에 문제를 해소하기란 어려운 것임.

당해 사례와 같은 경우는 종전의 담배판매업주가 판매취소 또는 휴업신고 없이 60일이상 영업하지 않을 경우 직권으로 지정취소를 할 수 있으며, 그 기간을 조합에서 최종 매도일을 기준으로 하고 있으니,

폐업주의 매도일이 2003년 9월 9일이므로 2003년 11월 9일 지정취소 결정될 것임을 참고토록 안내하고, 민원인이 판매할 수 있도록 지정받기 위해서는 이와 같이 관련되는 주변실정과 절차를 인지하여 적절히(다른 사람보다 먼저 신청) 대처하는 것이 방법임을 안내한 사례.

♣ 이웃집의 무허가 건축행위 단속 인터-18

⊗ 민원

부천시 소사구 심곡본동 000-00호 건물주가 임대를 위하여 무허가로 방을 확장하고, 화장실 등을 설치하는 공사를 함에 따라 인근 건물주와 다툼이 되는 사항으로서 잘못된 부분에 대하여 시정토록 조치하여 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

불법건축 행위를 근절토록 단속을 요구하는 민원으로서 관련 부서의 확인을 통해 잘못된 점에 대하여 바로잡아 고충민원이 해소되도록 처리한 사례.

♣ 인터넷접속 지역단위 빈번한 문제발생 일일-1

⊗ 민원

오정동, 원종동 일원 인터넷이 속도가 느리고, 빈번하게 접속이 차단되는 등 이용에 불편이 많으니, 관리에 철저를 기하도록 해달라는 요구.

☺ 회신

북부천전화국에서 서비스하고 있는 오정동, 원종동 일원 인터넷 접속 불량사례 빈발로 수혜주민의 원성이 폭주하고 있음을 통보하고, 불편사항을 조속히 해소토록 성실한 관리를 촉구

♣ 가설건축물 기간연장 일일-2

⊗ 민원

중전에 신고를 득하여 사용하던 가설건축물(컨테이너) 존치기간이 만료되어 재신고(기간연장)하려 하니, 그간에 가설건축과 관련한 법률이 개정되어 불가하다 하므로 대처에 어려움이 있어 처리를 지연하고 있는데 조속히 철거하라는 원상복구 명령을 내리므로 이에 대책마련에 도움을 얻고자 상담을 요구한다는 민원.

☺ 회신

당해민원 관련 가설건축물(컨테이너)은 허가를 득하여 설치한 당시와 달리 컨테이너 상단에 전주의 전기 및 전화선이 혼잡하게 추가 시설되어 철거에 어려움이 많으며, 컨테이너가 도시미관이나 주변건물의 이용에 지장이 없고,

그 지역이 낙후된 지역으로 개발을 위하여 약대재개발지구로 지정한 개발계획 승인신청 중이며, 금명간 계획승인 및 개발시행이 추진되면 자연적으로 철거될 것이므로 막대한 비용을 투입하여 철거토록 함은 경제적 손실을 초래할 뿐 아니라 실효성이 없을 것이니,

사후 철거에 또 다른 문제제기 여지가 없는 조건으로 기간연장신청을 수리하여 허가와 관계된 문제를 비롯하여 철거상황이 발생될시 컨테이너주의 책임과 부담으로 처리토록 한다는 전제와 아울러 민원인으로서 본 사례가 조례개정에 따른 불가피한 사항으로서 고의성이 없음을 확인토록 하는 내용으로 민원인의 의견서

작성을 돕고, 관련 부서에는 이를 감안하여 민원이 해소되는 방향으로 처리토록 재검토를 의뢰한 사례.

♣ 방치되는 나대지에 공공용주차장을 건설 일일-3

⊗ 민원

고강본동 관내 임야의 정지된 나대지를 주차장시설로 활용토록 검토해 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

주차장시설 문제는 임야를 활용하는 안으로서 도시계획상 어려움이 많을 것으로 판단이 앞서지만, 지역 주민의 공통된 희망사항 이라면 우선 관할동장과 논의 및 협력하여 현황을 파악하고, 요구사항 실현 가능성과 당위성을 도출하여 시에 요구하는 절차를 이행한 후 진행 상황에 따라 옴부즈만과 공조하여 검토하는 것이 순서이니, 점진적인 처리를 이행토록 안내한 사례.

♣ 무허가건축물 양성화 방안 일일-4

⊗ 민원

대지가 100평이고, 건축물이 30평인 규모의 주거용 2층 건축물을 1997년 구입하였는데 이후에 확인해보니 2층이 무허가로 축조된 건물이므로 현시점에 와서 건축물관리대장에 등재하고자 하는데 방안이 있는지? 문의하는 민원.

☺ 회신

건축물의 건축물관리대장상 등재는 정당한 절차에 의거 허가되어 축조된 건축물에 한하여 할 수 있는 사항으로 무허가 건축물에 대해서는 사실상 불가능한 사항임.

다만 이미 축조된 무허가 건축물을 불가분하게 건축물관리대장에 등재코자 하면 행정기관에 신고시 당해 건축물의 부당함에 대해 건물주의 행위를 사법기관에

고발하여 별과 조치하는 처벌이후 그 처벌을 근거로 불법건축물을 현재 건축행위로 보아 합법적인 건축물로 추인하여 건축물관리대장에 등재하는 방안이 있으나, 본 사안의 처리를 위하여 사법기관을 경유하는 것은 그 관련자의 전과자 처리를 의미하는 것이므로 경솔한 접근을 금해야하는바, 민원인이 신중히 재검토하여 올바르게 대처할 것을 안내하여 민원인이 이해를 구한 사례.

♣ 이혼녀 호적기재 일일-5

⊗ 민원

독거노인의 딸이 결혼하여 살다가 이혼하게 되었는데 호적을 꼭 최초분가 전 원상태로 정리하여야 하는지 문의하는 민원.

☺ 회신

이혼하는 딸 자신의 의지에 따라 독립할 수 있는데 이를 일가창립이라 한다 안내한 사례.

♣ 공원부지 저촉되는 사유지 불하 및 건축물의 양성화 일일-6

⊗ 민원

부천북부역 확장공사로 인하여 집단이주하면서 사유지 토지를 활용하여 건축한 수십 가구 중 하나로서 주택으로 사용하며 거주 중(30여년 전) 그 일대가 양성화 및 불하 받은 지역이나 같은 지역내에 있으면서도 민원인의 주택을 비롯하여 4가구는 공원부지에 저촉되므로 개인소유 토지로 불하 및 건축물의 양성화가 불가하다 하여 매입 및 정식 건물로 건축물관리대장에 등재하지 못하고, 사용료를 매년 납입하며, 거주하여 오고 있는데,

이는 그 지역의 현황에 대하여 시의 잘못된 판단으로 여겨지는바, 당시 도시계획도와 현황측량 성과도 및 현재의 현황을 비교하여 바로잡고자 하니 도와달라는 민원.

☺ 회신

장기간의 시간이 경과하여 판단할 수 있는 자료를 구하는 일마저 어려운 일이나, 지적공부 서류부터 대조하여 보았으나, 민원인의 주장을 확인하는 판단 자료로 일치됨이 미약하고, 신뢰성 또한 부족하여 민원해소를 위한 신속한 대안을 제시할 수 없음을 민원인과 함께 확인하고,

지적부서의 관심으로 관련 자료를 폭넓게 확보하여 관계되는 사실을 확인함으로써 민원을 해소코자 하였으나 종전의 자료 미확보로 민원인의 의문을 푸는데 도움을 줄 수 없었던 사례.

♣ 도로개설로 철거되는 담장 재시설비용 보상 일일-7

☹ 민원

원종동 쇠기골 나들이백화점 부근 도로개설 공사로 토지주와 건물주가 서로 다른 담장을 철거하면서 지장물 철거에 따른 보상금은 받으나, 철거 후 토지주의 협조가 있어야 하는 관계로 담장 재시설에 어려움이 많을 것으로 예상되므로 사업시행청에서 철거한 담장을 재 시설하여 주거나 아니면 재시설비용 등 충분한 보상이 있어야 한다 주장하는 민원.

☺ 회신

도로개설 공사는 인근주민의 생활환경 개선을 위하여 마땅히 시행해야 할 사업이나, 이와 관련하여 편입토지의 토지주와 건물주가 서로 달라 사후 대처가 어렵다는 민원인의 사정에 이해가 가지만 사인간의 협의 문제를 행정기관에서 중재.조정하기는 곤란하지만, 공익사업을 위한 지장물 보상에 있어서 담장 재시설비용을 충분하도록 보상할 것임을 설명한 사례.

♣ 연무소독 및 보안등 보수 일일-8

⊗ 민원

후미진 주택밀집 지역이므로 연무소독 실적이 없어 주민건강이 우려되고 있으며, 보안등 또한 점등상태 불량으로 주거환경이 열악하여 주민생활에 불편이 많으니, 조속히 조치하여 행정의 공평한 수혜를 받을 수 있도록 해 달라는 민원.

☺ 회신

관련부서의 노력으로 해소할 사안으로서 오정보건소의 연무소독 작업과 원미구청의 보안등수리 이행협조로 민원을 해소한 사례.

♣ 침수농지 성토허가와 상이한 공사로 원상복구명령 일일-9

⊗ 민원

오정구 대장동 000-0번지 일월 토지는 우기시 상습적으로 침수되어 영농에 열악한 농경지로서 성토 등으로 지반개량이 요구됨을 항상 느끼고 있는 입장인데 어느날 업자로부터 토지성토작업을 무상으로 해 주겠다는 제안을 하여 승낙을 하고, 추진을 위한 동의서에 날인해 줌으로서 이를 근거로 토지형질변경 허가를 받았던 것임.

그런데 성토사업허가 대상이 토지주로 되어 있고, 사업은 업자가 하는데 그 사실을 토지주가 인지하지 못하고 있었으며, 허가된 성토작업량이 높이 1.5미터를 복토하도록 되어있는데 업자가 무단으로 3미터 정도로 성토함으로써 불법행위를 한 결과가 되었고,

위반 사항에 대하여 원상복구하라는 명령을 토지주에게 함으로서 사회물정에 무지하고 나약한 토지주로서는 이에 대처할 능력이 없는데도 불구하고 토지주에게 책임을 지우려 하는데 이를 따져보면 사업계획 승인시 토지주와 사업자의 관계를 바로 정립하지 못한 행정기관에 착오가 크다 보아 억울함을 해소토록 구제를 요구하는 민원.

☺ 회신

토지형질변경행위허가는 행정기관에 신청한 계획서를 심사하여 위법한 사안이 없을 때 허가를 하는 것이고, 이에 피허가자는 계획서에 의한 동일한 사업이행을 의무로 하는 것인데, 업자의 과욕으로 허가를 악용하여 계획서와 위반되게 성토한 것으로 토지주의 소유권에 의한 권리·의무와 감독관청의 행정을 농락한 업자의 부정행위로 인하여 민원인에게 부담을 주도록 야기된 민원으로,

관련 행정처분이 토지주에게 부득이 억울함을 주는 점이 있다 주장하는데 공감할 수 있지만, 허가내용과 상이하게 현장의 잘못된 시공행위에 대하여 바로잡고자 사업시행 대표자 및 토지주에게 원상복구 또는 허가된 계획서와 동일하게 시공하라 주문한 것이고, 진행이 미진함으로서 형사고발까지 검토에 이른 것임.

그러므로 당해 민원의 고충을 해소함에 있어 현 시점에서 허가절차상 문제점을 따지기 보다는 관계 법령과 현장의 관계를 검토하여 성토량을 현재와 같이 유지하는 것으로 설계변경 허가신청이 가능한지 연구하여 문제를 해소하는 것이 현명한 방안임을 안내한 사례.

♣ 도시가스 사용료 미납으로 가스공급 중단 일일-10

⊗ 민원

도시가스 사용료를 미납한 사실은 있지만, 예고도 없이 가스공급을 중단하는 것은 우리시 지역을 삼천리도시가스에서 독점하여 운영함으로써 주민입장은 전혀 생각지 않는 독점회사의 영업횡포로 주민을 우롱하는 점이니 바로잡도록 해 달라는 민원.

☺ 회신

도시가스 공급에 있어 행정기관의 관련 사안은 가스배관 지하매설 공사를 위한 도로굴착허가를 하고, 주민불편사항이 최소토록 공사를 관리 감독하는 입장이나, 당해 민원과 같이 주민이 가스사용료를 장기간 미납함으로써 가스공급을 차단하는 등 문제는 삼천리도시가스사와 수혜자간의 풀어야 할 일로서 행정기관이 중재 등 역할을 할 수 없는 사안임을 설명한 사례.

♣ 안내 없이 공용주차장을 일부 폐쇄하여 주민불편 초래 일일-11

⊗ 민원

주민이 편리하게 이용하여야 할 도서관내 공공주차장을 정당한 이유 없이 임의로 폐쇄하여 주민에게 불편을 초래토록 하는 것은 잘못된 것이니 시정하라 요구하는 민원.

☺ 회신

도서관이 완공되어 주민이 이용하고 있는 중 인접대지에 종교용 건축물 시설공사를 하면서 굴착을 하다 토사가 많이 유출되어 주차장 노면이 침하되어 안전을 위한 조치로 부득이 일부를 폐쇄하였으며, 그 원인이 교회신축공사 시행자에게 있으므로 원인자 부담으로 10월 30일 이전에 원상복구토록 하고 있는 실정을 확인 안내하여 민원을 해소한 사례.

♣ 세금을 자동이체로만 납부하라는 농협의 업무행태는 잘못 상담-1

⊗ 민원

○○농협에 의료보험료를 납부하려 하는데 자동이체로 납부하라며 처리를 거절하여 다툼이 있었고, 다음부터는 직접납부를 처리하지 아니한다는 업무는 부당하니 조치해달라는 민원.

☺ 회신

금융감독원 민원상담을 통해 잘못된 사례임을 확인하고, 민원인의 불편사안에 대하여 ○○농협 기관장과 협의 상담하여 시정토록 함으로서 민원을 해소한 사례.

♣ 누수된 수도사용료 및 하수도료 감액 상담-2

⊗ 민원

상수도 파열로 수돗물이 누수되어 과도한 사용료가 부과되었는데 수도요금은 물론 하수도 요금까지 감면이 불가하다 하는 것은 부당하며, 검침당시 확인되었을 누수사실을 검침원이 수용가에게 즉시 알려주지 않아 더 많은 손해를 보았으므로 억울함이 더하니 수도사용료 부과에 있어 올바른 방향으로 조정해달라는 민원.

⊙ 회신

상수도 관리는 수도계량기를 기준으로 관리책임이 구분되며, 계량기 내측의 배관시설에 대해서는 수용가의 책임이고, 하수도료 또한 동일하게 적용하므로 누수로 인한 사용료에 대한 감면의 경우 주택내의 수도관 파열로 누수시 수도와 하수도사용료를 수용가가 부담하여야 하며, 감면은 지하에서 누수되어 누수 수돗물이 하수도로 흐르지 아니하였음이 판명될시 해당하는 것임.

이에 당해민원의 경우 누수지점이 화장실 변기부분에서 누수되어 하수도로 흘러간 상황이라 상,하수도료 모두 감면이 불가하다 안내한 사례.

♣ 택시를 주정차위반 단속 상담-3

⊗ 민원

택시영업을 하는 기사로서 세금납부를 위해 은행을 이용하고자 택시를 노상에 주차하고 1분여 시간을 지체 후 차량으로 돌아오니 주정차위반 스티커를 단속반이 발부하고 있었음.

이에 주정차위반 자동차에 대하여 법규대로 단속하는 것에 잘못됨이 없음을 본인도 공감하나, 택시를 꼭 단속 해야만 하는지 아쉬움이 있어 단속반과 다소 다투다보니, 서로간에 심기가 불편하여 고성과 속된말이 오고가는 상황이 되기도 하였는데, 아무리 다툼이라 하더라도 피단속인(시민)에게 나이 값이나 하라는 등 민원인의 인격을 비하하는 것은 공무수행 자로서의 태도로 볼 수 없으며, 더 나아가 시청의 내부업무 공무원의 민원응대 태도 또한 빈정대고, 큰소리로 욕박질하는 모습은 공직자로서 올바른 자세가 아니니 시정토록 지도하라 요구

☺ 회신

본인의 위반사례에 대해 스스로의 잘못을 인정하는 반면, 법규정을 근거로 행정을 집행함에 있어 누구에게나 공평하게 적용해야 하고, 사실에 근거를 두어 이행하고자 하는 공무원의 민원처리 자세가 중요하나, 당해 사례는 이에 문제가 있음을 지적하는 내용으로,

민원인의 주장을 상기하여 보면 불법주정차 단속업무 행정에 잘못이 이어서가 아니고, 민원을 처리함에 있어 공무원의 민원응대 고자세를 지적하는 사안으로서 판단을 위한 근거로 부족함이 있지만, 잘못된 주정차행위에 대하여 부정하지 않는 점을 볼 때 민원인의 호소가 사실이라 보아 민원사항을 관련부서에 통보하여 업무수행에 참고토록 조치한 사례.

♣ 영업입간판 시야에 지장을 주는 가로수 전지작업 상담-4

⊗ 민원

가로수를 식재한 이후 몇 년 동안 전지작업을 한번도 시행하지 않아 너무 무성하게 자라 영업장의 광고간판을 가려 간판으로서 제구실을 못하고 있으며,

근래에 시에서 인근 도로의 가로수 전지작업을 하여 정돈된 상태인데 민원인 영업장주변의 가로수는 전지작업을 안하여 불편하고 불이익을 볼 수 있는 상황이니 수목의 생육에 지장이 없는 범위 내에서 주변과 동등하게 전지하여 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

당해 민원은 가로수의 가지가 너무 무성하여 영업에 지장을 주므로 전지작업 등으로 정리하여 달라는 민원으로 관련 부서(원미구 녹지팀)에 민원사항을 통보하여 원만하게 처리토록 조치한 사례.

♣ 주정차위반 단속과 공무원의 민원응대 태도에 불만 상담-5

⊗ 민원

택배 서비스업체에 근무하고 있는 영업사원으로서 물품 수송을 위해 일시적 주정차위반을 하여 과태료를 물게 되었는데, 같은 입장인 주변의 차량에 대해서는

위반 스티커를 발부하지 않아 형평성을 따지고자 관련부서에 전화를 하였으며, 민원인의 통화 내용이나 불만토로 방법이 저질적인 언행이 아니었음에도 담당부서 공무원이 먼저 감정적으로 민원을 대하며, 민원인을 우롱하는 언변으로 대응하고, 급기야는 민원인이 무식하니 말상대를 할 수 없다는 말로 대응하며 일방적으로 전화를 끊어 버리는 것임.

행정과 관련한 권리를 시민으로서 공정하게 대우받고자 정당하게 요구하는 시민의 언로기회를 묵살하며 전화를 일방적으로 끊어 수차례 연속하여 전화를 걸었으나, 통화되지 않아 관련부서를 직접 방문하여 사실을 확인하고자 전화수화자를 찾으니, 전화통화 한 사례가 없다고 주변직원과 같이 이구동성으로 대응하다가 차후 급기야는 수화자가 자신이라 밝히고 통화사실을 인정하지만, 통화도중 전화를 일방적으로 끊는 등 민원인을 불쾌하게 한 사실은 없다 주장하며 거짓말을 하고 있음.

그리고 전화통화시 태도와는 전혀 다르게 돌변하여 지금부터 녹음을 한다하며 공손한 언변으로 대하는 공무원의 이중적 모습에 놀라움을 금할 수 없고, 가히 개탄하지 아니할 수 없는 사안이라 이를 바로잡고자 관련 공무원을 고발하고자 한다는 민원.

☺ 회신

공무원의 문책을 바라는 고발적인 민원이므로 감사실을 통하여 해소하는 것이 옳은 방법이라 안내한 사례.

♣ 근린공원내 쓰레기통 관리 상담-6

☹ 민원

상동 행복한마을 앞 근린공원내 쓰레기통이 비치되어 있는데 관리 소홀로 주변이 쓰레기장으로 변하고 있으니 조속히 정비하여 달라는 민원.

☺ 회신

상동지구는 토지개발공사에서 시행한 사업으로 택지조성사업이 마무리되면 부천시로 인계인수 할 사항으로 시의 적극적인 관리가 이루어지지 못하여 쓰레기가 넘치도록 방치하였던 것이나,

장기간 적치한 쓰레기로 인해 주민들에게 불편을 주는 것은 조치되어야 할 것이므로 인수전이라도 시에서 쓰레기를 수거하여 쾌적한 주거환경을 조성토록 조치한 사례.

♣ 소방서 안내와 상이한 소방시설 구비명령 상담-7

⊗ 민원

공동주택 소방시설을 구비하기 위해 소방서에 문의하여 경보시설을 하여야 한다는 문서 상으로 지시를 받고 시행코자 하였던바, 구조적으로 어려움이 있어 대체할 방안이 있는지 구두로 문의하니, 소화기 비치로 대체가 가능하다는 소방서의 안내에 따라 소화기를 비치 하였는데, 향후 소방서에서 번복하여 경보시설을 갖추라는 지시와 아울러 경보시설설치 이행이 늦어지므로 과태료를 부과한다는 것은 부당한 소방행정이라 주장하는 민원.

☺ 회신

소방시설은 안전을 위한 시설로서 법규정에 명시된 시설은 엄격히 갖추어야 될 것으로 보며, 상호 의사 충돌로 다툼이 있고, 기관을 상대로 다투고자 함은 공문서로 이루어져야 하는바, 당초 공문으로 경보시설을 하도록 한 점은 효력이 있을 것이나, 구두로 협의한 소화기 비치부분은 효력이 없을 것임.

규정에 적합하도록 시설을 갖추지 못하면 당연히 시정하라는 명령이고, 미 이행시 과태료를 부과하겠다는 예고이니, 민원인의 의견에 정당성이 충분하지 못하다 보아 소방시설을 갖추는데 최선을 다하는 것이 바람직하다 안내한 사례.

♣ 생활보호대상 지정범위 상담-8

⊗ 민원

치매와 기타 질병이 있는 1939년생 노인으로 가족과 분리되어 홀로 투병하며 살고 있는데 어려운 사정을 감안하여 생활보호대상으로 지정받을 방안이 없는지 문의하는 민원.

☺ 회신

생활보호 대상은 기본적으로 재산, 가족관계를 따져 재산이 3,000만원 이상의 가치가 있거나 성년의 자녀가 있는 경우는 그 대상이 될 수 없는 사항으로서, 민원인은 실질적으로 가족의 보호를 받지 못하여 어려운 생활을 하고 있다하지만 주민등록과 호적에 처와 자녀가 가족을 구성하고 있는 것으로 되어있어 경제활동이 가능한 자녀가 있는 것으로 확인되는바, 그 뜻을 이루기가 어려울 것으로 보임을 설명하여 이해를 구한 사례.

♣ 개발제한구역 해제에 따른 주민의견 수렴 상담-9

⊗ 민원

타 지역인 하남시 소재 개발제한구역 지구지정 해제와 관련한 내용으로 현지에 주택이 있으나 도로지정이 불비한 도시계획으로 계획안이 작성되어 도로개설 계획을 삽입토록 요구하는 의견을 도시계획 공람공고 제3차에 참여하면서 제시하여 반영되리라 생각 하였는데 제4차 공람안에 반영되었다는 내용이 없어 항의하니, 현재는 시에서 이루어지는 절차가 끝난 상황이고, 도청에서 검토중이며 결정권이 있는 시점이므로 도에 의견을 제출하여 문제를 해소하면 될 것이라 하는데 올은 일인지 문의하는 민원.

☺ 회신

도시계획은 시에서 계획안을 마련하여 도청으로 올리면 결정을 도에서 심사과정을 거쳐 이행하지만 도에서도 심사과정 중 해당 지역의 주민의견을 수렴하는 과정을 거칠 것이며, 법적기준에 의거 도시계획을 결정하지만 개발제한구역을 해제하여 개발함에 있어서는 그 지역의 주거용 건축물 존치유무를 감안하게 되므로 민원인이 요구하는 경우와 같이 주택이 있을시 도로개설 등 공공시설 확충에 많은 검토가 있을 것이고, 충분히 일리 있는 요구인 만큼, 도청 담당부서의 도시계획안심사시 현지의 실정을 감안하는 절차를 밟을 수 있도록 민원인이 재차 요구하는 것이 문제해소에 도움이 되는 방법으로서 현실적임을 안내한 사례.

♣ 주민등록발급 신청기간 위반으로 과태료부과 상담-10

⊗ 민원

고등학교를 다니는 자식이 지난해 주민등록신규발급 대상자가 되어 관할 동사무소에서 우편으로 안내서를 통지하였다 하나 주간에 직장생활을 하는 관계로 우편을 수령하지 못하였는데, 동에서는 발급신청기간을 위반하였으므로 7만원의 과태료를 선 납부하고 조속히 신청하라는 통보를 하여 사실을 알게 되었음.

이는 동사무소의 통보를 받지 못하여 적기에 발급신청과 발급이 없었던 사안으로 행정의 착오를 민원인에게 책임을 물어 과태료까지 부과하는 것은 부당하니 철회하라 주장하고,

본 사례와 같이 홍보물 등 우편으로 수령이 어려운 주민을 위하여 통.반장을 통해 주야로 수령할 수 있도록 적극 활용하면 좋을 것이라 제안하며, 이행을 요구하는 민원.

☺ 회신

현대사회는 남녀가 평등하고 도시화됨으로 인해 맞벌이 부부가 많고, 주간이면 출근하여 집을 비워두는 입장으로 우편물을 즉시에 받아 보기 어려운 것은 사실이며,

민원인의 경우 또한 같은 입장으로 우편 수령이 불가능하여 불편을 겪는 사례가 발생한 것이지만, 동사무소로서는 대상자 통보를 우편으로 시행한 점으로 의무를 다하였다 보아야 할 것이고, 이에 민원인은 주민등록신규발급신청을 의무적으로 하여야 하나 이를 해태한 사례로 사실상 그 책임이 민원인에게 있음이 크다 할 것임.

이와 관련하여 민원인이 제의하는 통.반장을 적극 활용하는 안에 대해서는 통장의 역할이 한정되어 있어 임무외의 일을 요구하기에 어려움이 있는바, 민원인의 지적이 충분히 의미있는 일이나 현실과 접목이 난해한 부분이 있음을 설명하고, 이해를 구한 사례.

♣ 채무관계 공무원 신원확인 협조 상담-11

☹ 민원

10여년전 이웃으로 잘 알고 지내던 부천시청 공무원(조서기. 여)이 필요하다 하여 이웃의 도움을 통해 금전을 빌려준 사례가 있었는데 이후 오래동안 되돌려주지 아니하여 여러차례 돈을 갚도록 종용하였으나, 이행하지 않다가 급기야는 연락마저 두절되는 실정으로, 그간에 이자를 대납하는 등 이웃간 신뢰를 상실하는 입장이 공무원으로 인하여 되었으므로 피해자로서 더 큰 배신감을 가지고 있는 입장으로, 본인을 만나 의논하여 정리하고자 하나 공무가 아닌 사적인 일이므로 주변 직원의 안내마저 구하기 어려운 실정이라 당사자를 만날 수 있도록 도움을 청하고자 상담한다는 민원.

☺ 회신

당해 사례는 사체를 바르게 정리하지 아니함으로서 채권.채무관계 문제로 발생된 사인간의 일이라 하겠지만 공무원이 가해자라는 견지에서 볼 때 더욱 지탄받을 대상으로,

민원인의 불편한 입장이 충분히 이해되지만 행정으로 인한 사안이 아닌 민원으로서 옴부즈만의 도움 또한 기대하기 어려운 사안임을 설명하고, 민원인의 주장이 사실이라면 부천시 공무원의 직무를 관리하는 총무부서를 통해 문제를 해소할 사안으로 보아 우선 총무과를 소개하여 바로잡을 수 있는 절차가 있는지 확인해 보도록 안내한 사례.

♣ 민원인 입장을 감안 신속한 민원처리 요구 상담-12

☹ 민원

수출제휴를 위하여 외국으로 출국을 앞두고 있어 여유시간이 없는 사업가가 자동차신규등록 신청민원을 보고자 하는데 점심식사 시간이므로 신속한 처리가 불가하다며 자리를 이탈 후 1시간이 넘도록 지연하고 있어 시간의 존각을 다투는 본인으로서는 불안감 증폭되고 있어 민원행정에 불만을 표출하며 민원인의 사정을 감안하여 신속한 처리를 요구한다는 민원.

☺ 회신

고충민원으로 야기하고 있는 본 사례를 관련팀(자동차등록)에 통보하여 곧바로 처리토록 함으로서 민원을 해소한 사례.

♣ 국가유공자 주소이전으로 공동명의자동차 세금추징 상담-13

☹ 민원

국가유공자인 김○○와 보호자인 박○○이 공동명의로 1999년도에 국가유공자용 자동차로 등록하여 세금혜택을 받는 자동차를 운행하다 이후 2000. 3월에 김○○가 타지로 이주함으로써 납세대상이 되었다며, 3년을 경과하는 시점에 와서 그동안 적체된 금액(6건의 자동차세)을 일괄적으로 부과함으로써 부담을 가중되게 하는 것은 부당하며, 따져보면 행정기관에서 조기에 발견하여 납세토록 부과지 하였다면 주민등록을 재변경하여 부담을 덜 수 있는 조치를 스스로 취할 수도 있고, 세부담을 줄일 수도 있었을 것이므로 억울하니 감액조치 하여 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

당해 민원은 국가유공자인 김○○와 가족이 공동명의로 자동차를 등록하여 “지방세법 제7조 (공익등 사유로 인한 과세면제 및 불균일과세) ②지방자치단체는 공익상 기타의 사유로 인하여 필요한 때에는 불균일과세를 할 수 있다” 와 “부천시세감면조례 제2조 제2항(국가유공자 및 유족 등에 대한 감면) 국가유공자등예우및지원에관한법률에 의한 국가유공자 등으로서 본인·배우자 또는 주민등록법에 의한 세대별 주민등록표에 기재되어 있는 직계존·비속, 형제·자매의 명의로 등록(국가유공자 등 본인 이외의 명의로 등록하는 경우에는 국가유공자와 공동으로 등록하는 경우에 한한다)하여 보철용 또는 생업활동용으로 사용하는 자동차중 최초로 감면신청하는 1대(당해 자동차를 매각하거나 폐차하기 위하여 다음 각호의 1에 해당하는 자동차를 대체 취득하여 등록한 날부터 30일 이내에 종전 자동차를 이전 또는 등록말소하는 경우를 포함한다)에 대하여는 자동차세를 면제한다.<개정 2003. 9. 23>” 의 규정에 의거 자동차세금 감면대상으로 운행하던 중 국가유공자인 김○○가 타 지역으로 주민등록을 이전함으로써 국가유공자 명의로 등록한 당해 민원인의 자동차에 대하여 감면조건이 중지되어 시에서 자동차와 관련된 세금을 부과하였던 것이고,

자동차세 감면은 그 취지가 국가유공자에 대한 복지정책의 일환으로 본인의 생활과 활동에 직접 영향을 주는 자동차에 대한 편의성을 고취하고, 보다 실질적인 이로움을 주고자 하는 방안에서 법률에 근거하여 세금감면을 하는 것으로서,

국가유공자의 자동차세감면 기준(조건)인 주민등록법에 의한 세대별 주민등록표 기재사항에 변경이 있다면 당연히 그 관계 또한 따져야 마땅한 것으로 당해 민원의 경우 자동차세금을 부과고지 하는데 있어서는 잘못된 점이 없다 하겠음.

이에 세금이 적기에 부과되지 못함으로써 민원인에게 부담을 키워주는 결과가 되었다는 민원인의 질타에 대해서는 공감하는바 없지 않지만, 시의 세무행정 여건을 보면, 현재까지 주민등록과 세무행정을 통합적으로 운영하는 전산화가 불비함으로 납세의무자의 주민등록변경을 자동적인 관리가 이루어질 수 없으며, 수작업 확인 또한 행정력 부족으로 충분히 대응할 능력이 없는 실정으로 볼 때 부당한 행정이라 지적할 수 없으므로 민원인의 요구를 수용하기 어려운 실정임을 의견표명하고,

당해 민원과 같은 세금해택을 받는 세제분야별 주민등록 변경사안에 대하여 제한적이거나 유기적인 점검이 적극적으로 이루어지는 행정시스템을 개발하여 시민의 불편부담을 최소화하는 방향의 행정이 이루어지도록 노력할 것을 관련부서(부과과)에 권고한 사례.

♣ 차고지 신청에 임차토지주 인감증명서 제출요구는 부당 상담-14

⊗ 민원

주소지가 부천이나 차고지를 시흥시로 하는 화물자동차등록을 신청하고자 하는데 차고지 토지주의 인감증명서와 토지에 대한 납세완납필증을 제출하라 함으로 부당한 규제로 시정을 요구하는 민원.

☺ 회신

화물자동차등록 명의이전에 있어 차고지와 관련한 토지임대의 경우 그 토지의 임대용도 확인이 필요한바 토지주의 임대목적 확인을 위한 인감증명서를 제출토록 요구하는 것으로 필요성이 충분하다 판단되는 사안으로서,

자동차등록업무 법규상 인감증명에 대해서 명확히 규정된 바는 없지만 임차인이 토지를 임의 사용시 향후 민사적 문제로 이어질 소지가 충분함으로 이를 방지하고, 부당한 차고지 지정 신고를 방지하고자 함에 있으니, 다소의 불편이 동반되더라도 요건을 갖추어야 할 것임을 안내하여 민원인이 이해하고, 익일 인감증명서를 제출함으로서 민원을 해소한 사례.

고충민원 수용불가 (8건)

서면 3, 인터넷 1, 상담 4

♣ 매매계약이 파기되어 시유지로 환원된 토지와 보상관계 서면-1

⊗ 민원

1979년경 공유지를 시민에게 불하 매매한 지역으로 당해 민원인의 경우 토지 14평을 부천시로부터 금60만원으로 매입계약하고, 금20여만원을 부천시에 납입한바 있으며, 매매계약채결 전에는 매년 임대료를 납부하였고, 매매계약 채결 이후에는 매매대금을 완불하지 못하였는데도 임대료를 납부하라는 고지서발부 등 별다른 조치가 없었으므로 시에서 공용재산을 성실히 관리하지 못 함으로서 무지한 시민이 손해를 보게 되는 것을 방관하는 행정을 한 것과 마찬가지로 경우가 되었음.

그런데 근래에 와서는 공공사업 시행으로 삶의 터전을 잃게 되었으나, 상기와 같은 관계는 조금도 감안하는바 없이 전세금으로도 부족한 이주비만을 책정하여 보상을 하고자하니 너무도 억울하다 생각하니 당시 매매대금 불입사실을 근거로 상응하는 추가적 보상을 요구.

☺ 회신

당해 사안은 민원인이 밝힌바와 같이 1979년경 시유지를 당시 점유하고 있던 민원인 등 42명의 주민에게 불하하여 민원인과도 일부 토지를 매매계약 함으로서 대금 일부를 시에 지급한바 있으나, 전액을 지불하지 못하여 매매계약이 불성립된 바 있지만,

이후 1981. 3. 11일자로 80년도 분 대부료납부 촉구공문을 시장이 시행한바 있으며, 1982. 12. 27일 공유재산 대부계약을 체결하여 1년간 대부료 90,750원 납부한 실적이 있고, 1983년 1월 이후 현재까지 시유지로 관리되고 있는 사안으로,

살펴본 바에 의하면 종전의 토지매매계약이 파기된 것으로 민원인이 인정한 사례로 판단할 수 있고, 도시계획사업 시행에 있어 철거되는 지장물에 대한 보상이 따로 이루어짐을 볼 때 시의 행정에 문제점이 없는 것으로 판단되어 민원인의 요구를 고충민원으로 수용불가 처리한 사례.

♣ 건축조례개정 이전 준공한 건축물의 승강기시설 설치 서면-2

⊗ 민원

1995년도 사용승인 받은 건축물의 승강기를 설치하고자 하는데 그간에 법규정이 변경되어 당초에는 시설할 수 있었던 사안을 현재는 불가하다 함은 부당하니, 당해 건축물의 사용승인조건을 근거로 승강기 시설을 위한 증축을 허가하라 요구

☺ 회신

당해 민원은 1995. 5. 9일 사용승인 받은 건축물의 편리한 사용을 위하여 승강기를 시설하고자 하나, 2001. 7. 28 중동신시가지지구단위계획 개정에 따라 제3종일반주거지역으로 변경되고, 2003. 8. 11 부천시도시계획조례개정으로 제3종일반주거지역에 대한 건폐율이 50%로 변경된 이후에 증축허가를 득하고자 함으로서 문제가 된 사안으로, 증축이란 건축법시행령 제2조에 의하면 “기존건축물이 있는 대지안에서 건축물의 건축면적, 연면적, 층수 또는 높이를 증가시키는 것”으로 승강기를 설치 시 건축면적, 연면적이 증가하게 되어 건축법상 증축에 해당되는 것임.

이에 당해 민원의 건축물에 대한 건축요건과 민원인의 요구를 살펴보면 1995년도 건축승인 당시는 그 지역이 일반주거지역이며 건폐율이 60%까지 이므로 건물을 건폐율 58.87%로 축조하여 적합한 건축이었으나, 현재 허가를 받아 증축하고자 하는 시설은 건물의 편리한 사용에 목적이 있으며, 건축물 사용승인 당시에는 추가 시설이 가능한 승강기 시설이지만 관련 법규정이 변경된 이후 이행코자 하는 사안으로서, 현행 건축법 및 부천시도시계획조례 등 그 관련 규정에 의한 제3종일반주거지역 건폐율 50% 건축제한 범위를 초과하였고, 건축허가 완화규정 또한 사용승인을 얻은 후 20년이상 기간이 경과하여 리모델링이 필요한 경우에 해당되는 것으로 본 건물이 사용승인 된지 8년밖에 안되므로 본 법규정을 적용받을 수 없으며,

법률 적용이 법규정과 관련되는 행위가 이루어지는 시점을 연관하여 적용하는 것이 기본이고, 법령개정의 경우 특별히 정하는 경과규정에 해당하는 점이 없다면 그 현행법령을 근거로 건축행위에 대한 승인 또는 제한하는 행정이 이루어지는 것이 마땅하다 할 것인바, 당해 민원의 건축물증축이 최초 사용승인 건축행위와 연장된 행위로 볼 수도 없는 사안으로서 증축불가 처분한 행정에 잘못 또한 없다 판단하여 민원인의 요구에 대하여 고충민원으로 수용불가 처분한 사례.

♣ 자연녹지지역내 정지된 토지상 건축허가 서면-3

⊗ 민원

종전에 지목이 대지에서 현재 전으로 변경된바 있고, 평탄화 된 지형의 토지로서 절·성토작업 필요성이 없으므로 토지형질변경행위허가 대상이 아닌 토지에 대한 건축허가 불가처분은 부당하니 재검토해 달라 요구하는 민원.

☺ 회신

관련 부서의 처리사례 및 의견에 의하면 관련 토지는 약 30여년간 지목이 전으로 사용 중이고, 적법하지 아니한 방법으로 정지작업을 하여 1m정도 고저차로 평탄화 되었으며, 토지주가 이를 기존의 대지라고 이해함에 따라 개발행위(토지형질변경)없이 건축허가를 신청하는 것으로.

자연녹지지역의 건축행위를 위해서는 비록 50cm 미만이라 하더라도 포장 및 지목변경을 수반하는 절토·성토·정지작업이 이루어져야 하는 상황으로 개발행위(토지형질변경)허가 대상이 되어

부천시도시계획조례 제19조 “표고가 75미터(녹지지역에서는 65미터) 이하인 토지”에 한하여 개발행위(토지형질변경)허가 대상이 된다는 규정에 저촉되는 자연녹지지역내 토지이므로 개발행위 제한에 따른 건축허가까지 불가하다는 당해민원 처분임.

전술과 같이 민원인과 시가 서로 첨예하게 상반되는 입장으로 그 주장이 강력함에 검토를 거듭하고, 건축허가신청 도면과 현장 확인에 의한 판단으로 본 건의 쟁점이 될 수 있는 당해 필지의 입지조건과 경사도 등을 살펴볼 때, 개발하고자 하는 토지가 시각적으로 임야의 일부로 보이는 자연녹지지역이며, 필지내 고·저 표고차가 50cm를 초과하는 실정으므로 무단형질변경 및 지목변경 등 기타 과거의 현황을 따지기 전 현실에 기초하여 토지의 조건과 관련법을 교량하여 판단하건데, 당해 필지의 표고차가 50cm를 초과하고, 자연녹지지역이므로 개발을 위해서는 토지형질변경행위허가를 득하여야 할 것으로 판단됨에 따라, 표고가 부천시도시계획조례로 규정하는 해발 65m를 초과함으로써 건축을 위한 개발허가가 불가하다 사료되는바, 당해 민원인의 요구에 대하여 고충민원으로 수용불가 하다 처리한 사례.

♣ 약국영업허가 거리제한 위반 인터-1

⊗ 민원

약사법 제16조5항4호 및 약사법 시행령 제20조의2 제2항2호의 보건복지부의 의료기관과약국의 담합금지대책 규정에 따르면 인근 200미터이내에 약국이 운영되고 있는 경우 병의원이 있는 상업용 복합건물 또는 클리닉빌딩 이라도 새로운 약국개업등록을 받지 못하게 되어있는 것으로 아는데,

부천시의 경우 법규정이나 지침과 달리 담당자 임의로 위와 같이 무분별한 약국업등록을 허용하고 있어 입법취지에 어긋나며, 약사사회의 운영에 갈등을 유발시키고 있으니, 조사하여 시정토록 조치해 달라는 민원.

☺ 회신

부천시 관내의 약국개설허가에 있어 행정기관의 기준 없는 업무처리로 상호 근접거리 등에 문제가 있으니 법규위반 사례를 확인하여 시정을 요구한다는 내용이 나, 요구하는 사례가 위치 등 확인할 수 있는 구체성 있는 내용이 아님에 따라 신청서에 기재된 전화로 사실확인 하였던바, 전화번호를 틀리게 기재하는 등 무고한 투고로 판단되어 민원으로 처리를 철회한 사례.

♣ 부재일에 승차거부 다툼이 부재운행으로 와전 상담-1

⊗ 민원

4년여 전 택시영업을 하면서 부재일이므로 쉬고 있는데 시청에서 오라는 통보가 있어 본인의 택시로 시청에 가는 중 다른 불일을 보려고 주차한 순간 시민이 승차하고자 하여 부재일이므로 승차운행이 불가하다 하자 승차거부 한다 따짐으로 다툼이 발생한 사건과 관련하여,

승차거부와 관련하여 다툼에 결론이 없자 동행하여 경찰서까지 갔으며, 경찰서의 조서에는 부재택시로서 승차거부가 아니라 인정하고, 시민간의 노상싸움으로만 규정하여 중재.조정을 하였지만, 합의가 없자 양자에게 동일하게 30만원의 벌금을 부과하는 처벌을 한바 있는데,

고충민원으로 상담하게 된 이유는 이후에 발생한 더 큰 억울한 문제로서, 상대방이 시청에 부재운행 하였다는 신고를 하였고, 시에서 신고인의 의견만 사실로 인정하여, 본인의 해명은 무시한 채 동일 사건관련 경찰서의 진술내용과 상반되는 방향으로 판단 민원인이 부재운행을 위반한 것으로 처리하여 20만원의 과태료를 추가로 부담하는 이중의 처분을 받게 된 사실에 대하여 부당함을 호소하는 민원.

☺ 회신

민원인의 주장만으로 볼 때 내용이 사실이라면 시의 행정처분(부재은행 위반)이 부당하다 사료되나,

시민에게 별과하는 행정처분시 청문을 실시하고, 본인으로 하여금 이에 응할 기회를 가질 수 있도록 행정절차법으로 규정하고 있으며, 처분 후 이의를 제기할 기회를 주기위해 대부분 90일의 기간을 행정소송 및 행정심판을 청구할 수 있다는 안내를 게재하고 있음을 볼 때 억울한 처분이라 하더라도 청문과 이의서제출 등 본인이 할 수 있는 대응을 적극적으로 하였다면 구제받을 기회가 있었을 것이나, 민원인이 소홀히 대응함으로써 행정처분이 이행된 사안이므로,

사건발단 사유가 민원처분에 대하여 이의를 제기할 기간과 관련된 것이고, 이에 그 기간이 이미 장기간 도래한 사안으로서 민원인의 고충을 들어주는 올바른 길로 인도하기는 어려울 것으로 판단됨을 설명하여 민원인의 이해를 구한 사례.

♣ 장애인용 자동차주 사망과 자동차등록변경 관계 상담-2

☹ 민원

장애자인 노모와 아들이 공동명의로 등록한 자동차를 소유하고 있던 중 장애인인 노모가 사망하여 동사무소에 사망신고를 하고, 자동차 관련 장애인증빙서(장애인증) 또한 반납한바 있으며, 담당직원에게 정리할 사안이 더 있는지 문의 하였던 바, 모두 정리되었다는 안내를 받은 후 자동차를 이용하고 있었으나, 이후 자동차세금 고지서가 발부되지 않아 시청에 확인하여 자동차가 장애인용이 아니므로 자동차세를 부과해 달라 스스로 요구하여 자동차세를 부과함으로써 납부한바 있는데 알고 보니, 사망시점에 공동명의로 있던 자동차명의변경 사항을 신청하지 않았으므로 현재 6개월이 지난 입장으로 과태료 최고금액 50만원을 납부하여야 한다는 것임.

이는 관련 사안을 처리하면서 모든 사안을 일괄처리 하고자 공무원에게 문의하여 안내하는 대로 처리하여 이상 없이 완결된 것으로 행정을 믿고 있었는데 문제가 되었으니 억울함으로 재검토해 달라는 민원.

☺ 회신

당해 민원은 정황으로 볼 때 자신의 의무를 다하려고 노력하는 민원인의 선량한 의사대변을 행정기관이 충실하게 처리하지 못하여 문제가 발생되었다는 민원인의 분노에 공감하는 입장으로 안타까운 마음이나, 당해 사안이 법령에 의거 낱짜(기간)에 근거를 둔 행정이고, 공무원 또한 규정에 의거 이행하는 업무처리 이므로 민원인의 선량한 의무감을 이해하면서도 경과한 낱짜로 인해 민원인에게 불편을 줄 수밖에 없는 사안으로,

민원인이 부당한 점이라 지적하는 안내 행정에 있어서 보면 당해 사례와 관련하여 착오를 방지하도록 안내해야 할 뚜렷한 법적의무조항이 없고, 민원인은 명의 변경 요인이 발생시 기재변경신청을 할 의무가 있는 반면 이를 이행하지 아니하였으므로, 부득이 기간이 경과한 사실에 따라 과태료처분을 피해갈 수 없다 사료됨을 안내한 사례.

♣ 교회부지로 매입한 토지가 학교용지로 편입 상담-3

☹ 민원

오정구 내동 000-0번지의 토지를 교회부지로 조성코자 매입하였는데, 부천시와 교육청에서 초등학교 시설부지로 편입하여 도시계획지정을 함으로서 교회운영 계획에 지장을 주는 도시계획의 변경을 요구코자 한다는 민원.

☺ 회신

당해 토지는 개발제한구역내 토지로서 종교시설 등 사유목적의 시설로 활용할 경우 지구지정 등 변경이 불가할 뿐만 아니라, 학교시설지정에 있어서는 국토의계획및이용에관한법률의 규정을 근거로 적법한 절차에 의거 많은 노력과 장시간을 소요하여 결정된 사안으로서 개인이 이에 반하는 요구를 성공적으로 성취하기는 불가능할 것으로 판단됨을 의견으로 제시하고, 더 자세한 내용은 관련 부서의 확인을 통해 의문점을 해소토록 안내한 사례.

♣ 도로개설 편입농지 실농보상 상담-4

⊗ 민원

오정대로와 오정구청을 연결하는 도시계획도로에 편입되는 두필지의 용지를 토지주로부터 임차하여 20여년 전부터 농사를 지어오다 1년전 당해 공사에 필요한 자재적치장으로 전용하여 활용한 토지에 대하여 실농보상을 받고자 하였지만,

당해 농지에 작물을 재배한 사실입증이 어려워 실농보상이 불가하다 통보해 옴으로서 이를 국민고충처리위원회에 진정하여 일부 보상함이 타당하다는 결정으로 권고를 함으로서 시장이 권고를 수용 1차 보상한바 있으나,

인접토지로서 같은 기간동안 영농한 사실이 있는 농지에 대하여 일부만 실농사실을 인정하여 보상하고, 일부는 보상이 불가하다 차별화하는 것은 부당하니, 불합리하게 처리한 부분에 대하여 바로잡아 달라 요구하는 민원.

⊙ 회신

당해 민원은 토지주와 경작인간에 임대차한 토지의 실농보상 문제로, 토지를 편입하여 도시계획도로를 개설함에 따라 발생한 실농여부 판단과 관련된 민원으로, 사업시행이전 현장실사 및 촬영사진 판독에 있어 민원인과 담당부서의 판단이 상호 대치되며, 관련 자료로 볼 때 공무원이 판단하기 어렵다 사료되는 작물재배인정 여부에 대하여 국민고충처리위원회에 객관적인 검정과 판단을 의뢰함으로써 두 필지 중 한 필지는 작물재배지로 보기 어렵고, 또 한 필지에 대해서는 미약하지만 작물재배지로 판단이 가능한 것으로 보아 실농보상 함이 타당하다는 민원해소 차원의 판정을 내려 일부 보상하였지만,

추가로 실농보상 받고자 하는 나머지 토지는 작물재배 여부를 확인할 수 있는 실질적 자료가 없는 반면, 임대차계약 관계 자료(2년전 토지주가 임차인에게 도시계획 저촉을 이유로 영농중단을 요구한 사례)를 보면 민원제기 토지 두 필지 중 한 필지는 도로개설계획고시에 앞서 임대차계약이 종료된 토지로서 임차인의 영농권이 해지되었다 보아 보상대상이 아니라 판단한 사례.