

2001년 제5차연도 운영상황보고

| | |
|-------|-----------------------|
| 의안번호 | 제578호 |
| 의결년월일 | 2002. 3. 20 (제94회) |

제출년월일 : 2002. 3. 7

제 출 자 : 부천시시민옴부즈만

I. 머리말

1809년 스웨덴에서 최초로 시작된 옴부즈만 제도는 그동안 수많은 선진 민주국가에서 채택하여 자국의 실정에 맞도록 변형 발전시켜 오고 있으며 자칫 현대행정에서 범하기 쉬운 행정오류나 공익을 우선으로 한 행정행위로부터 시민의 권리와 이익을 대변해 주는 제도로서 자리매김 하고 있습니다.

그동안 지방자치제도를 시행해 오면서 지방자치단체의 책임과 권한이 한층 더 강화되고 있고 지역 주민의 의식수준과 행정수요도 훨씬 다양화·전문화되고 있으며, 이에 따른 행정행태도 양적·질적인 변화를 거듭해오고 있습니다.

이러한 시대적 흐름에 능동적으로 대처하기 위해 우리 시는 전국 지방자치단체로서는 최초로 97. 5. 1 옴부즈만제도를 도입하여 시행하게 되었고 올해로 제6차연도를 맞이하게 되었습니다.

우리 부천시 옴부즈만제도는 행정기관으로부터 직무상 독립성과 정치적 중립성을 유지하면서 시민의 편에 서서 행정기관의 위법, 부당한 처분에 대해 시민의 권리구제와 행정통제 기능을 효과적으로 수행하기 위해 부천시시민옴부즈만운영에관한조례에 근거하여 도입 시행하게 된 제도로서, 시민옴부즈만은 행정기관의 잘못으로 인한 시민의 피해와 불편사항을 복잡한 절차나 별도의 비용없이 신속하게 처리하여 시민의 권리와 이익을 보호하고 불합리한 제도를 개선하며 행정절차를 모르는 시민에게 종합민원을 안내하는 역할을 수행하고 있습니다.

본 제도 시행의 제5차 연도인 2001년 지난 한 해 동안은 총 70건의 고충민원을 접수·처리하였습니다.

처리한 70건의 내역을 살펴보면 23%인 16건에 대해 고충인의 주장을 최대한 받아들여 해당 행정기관에 시정하도록 권고하거나 불합리한 제도의 개선을 의견표명하는 등의 다양한 방법을 통해 시민의 불편과 불만을 해소토록 한바, 행정기관의 수용으로 고충을 해소한 민원이 12건(75%)이고 수용불가 통보가 4건(25%)으로 내실있는 옴부즈만 활동이라 할 수 있습니다. 그러나 행정기관의 행정행위가 정당하게 처리되어 고충인의 주장을 충분히 받아들이지 못해 자체수용불가 처분이 9건(12%)이 있어 다소의 아쉬움도 있지만 반면, 고충민원에 대한 해소방안 또는 대안을 적극적으로 제시하는 등 상담안내가 요구되는 45건(64%)에 대해서는 친절하고 상세한 설명으로 이해를 시켜줌으로써 시정에 대한 대시민 신뢰도를 재고하였다고 봅니다. 그러나 잘못된 행정행위로 인한 시민의 고충을 접수·조사 처리하는 과정에서 보면 아직도 경직되고 권위적인 행태가 일부 공무원에게 남아있음을 직시할 수 있어 스스로의 착오나 잘못을 교정할 수 있는 기회를 확대시켜 주었습니다.

지난 2001년에는 고충처리체계의 신속성과 전문성 및 공정성을 확립하고 더 나아가 집단민원 발생 시 순수한 민간성격의 위원회 활동에 의한 중재·조정 역할로 민원을 신속히 해소함으로써 옴부즈만

제도를 발전·지향하고자 종교인, 사회단체장, 자생단체장, 대학교수, 변호사, 세무사, 노무사, 건축사, 기타 전문가, 여성운동가 등 각계각층의 인사들로 읍부즈만자문위원회를 30명의 위원으로 확대하여 구성하였고, 위원회의 역할과 활동영역을 폭넓게 함으로써 읍부즈만제도 운영에 대한 시민의 신뢰와 활성화에 의한 시민의 권익신장 기틀마련에 크게 기여하였다 하겠으며,

정보화시대에 걸맞게 2000년도에 개설하여 운영 중인 읍부즈만 홈페이지를 활용하여 고충민원에 대해 신속·편리한 접수·처리를 지속함으로써 차원높은 서비스를 지향하고 있고 홈페이지를 통해 본 제도 시행 이후로 접수·처리한 고충민원 중 우수사례를 분야별로 DB화하여 게재함으로써 제도에 대한 시민의 이해도를 증진하며, 홍보효과를 높여 읍부즈만제도를 활성화 시켜가고 있습니다.

이에 오늘날의 격변하는 사회변화에 신속한 대응이 미흡한 법·제도로 인해 날로 복잡·다양화하는 시민의 서비스행정 욕구를 충족시키기에는 구조적으로 미흡하기 때문에 시민의 권리보호를 위해 읍부즈만제도 운영 활성화가 더욱 절실하다 하겠습니다.

따라서 본 제도 운영 활성화를 위해 기능적 제도적인 발전 방안도 심도있게 연구, 검토해 나가야 할 것으로 보며 시민의 권리구제, 시민에 의한 행정의 효율적 통제, 시와 시민 간 갈등해소 기능의 원활한 수행을 위하여는 읍부즈만제도 운영에 대한 시와 시의회의 깊은 관심과 배려가 절실하다 할 것 이므로 시와 시의회, 읍부즈만이 하나 된 노력으로 일관할 때 본 제도가 80만 시민의 찬사를 받아 성공적으로 정착하고 발전될 것입니다.

시민읍부즈만은 앞으로도 시민의 아픔과 불편을 능동적이고도 적극적으로 찾아서 내 아픔처럼 여겨 신속하고 정확하게 해결해 줌으로써 시민에게 희망과 활력을 주는 읍부즈만이 될 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

2001년도 운영상황보고서를 발행하기까지 지원을 아끼지 않으신 시장님과 시의회 의장님, 읍부즈만 자문위원님을 비롯하여 그간 각별한 관심과 애정을 보내주신 모든 분들께 깊은 감사를 드리며, 부천시 시민읍부즈만운영에관한조례 제21조의 규정에 의하여 시와 시의회에 보고하고 동조례 제19조 규정에 의하여 시민들께 공표하는 바입니다.

감사합니다.

2002년 2월 월

시 민 읍 부 즘 만 장 상 진

II. 부천시시민읍부즈만제도 도입 및 추진

1. 읍부즈만제도 소개

- 읍부즈만이란 스웨덴어로 「대표자, 대리인, 변호인, 후견인」이라는 뜻이고, 사전에는 민원조정관이 라 표현하고 있다. 읍부즈만제도는 1809년 스웨덴에서 최초로 창설한 이후 핀란드, 뉴질랜드, 영국, 프랑스, 호주 등 선진 민주국가들이 채택하고 있는 제도로서 제2차 세계대전 이후 강력한 행

정국가화 현상이 가속화되면서 세계 여러 나라에 급속도로 확산 전파되어 현재는 100여 개 국가에서 채택 시행되고 있으며

- 초창기에는 중앙정부 차원에서 국회 및 정부로부터 독립되고 정치적인 중립 위치에서 공무원의 잘못된 인하여 국민이 입은 피해를 신속·간편하게 구제하여 왔으나 중앙정부에서 점차 지방자치단체에 옴부즈만을 파견하여 지방자치단체의 잘못된 행정행위에 대한 그 지역 주민의 피해를 해결해 주도록 하였으며 최근 미국, 캐나다, 일본 등의 여러 국가에서는 지방자치단체 자체적으로 옴부즈만제도를 도입 운영하고 있는 추세임
- 우리나라는 조선시대 신문고와 어사제도 등이 이와 유사한 제도라 할 수 있으며 현대적 의미의 옴부즈만제도는 94. 1. 7 행정규제 및 민원사무기본법을 공포하여 제도적으로 뒷받침하고 있으며 94. 4월 국무총리실 산하에 “국민고충처리위원회”를 설치하여 운영하고 있고, 본제도의 필요성을 절감하여 정부에서는 지난 2000. 9. 19 전국 자치단체장에게 지방옴부즈만제도 시행을 권장했으며, 전국으로 확산되고 있는 추세에 있음
- 우리 시는 97. 1월 옴부즈만제도에 관한 조례를 제정하였으며 의회 의결을 거쳐 97. 4월 옴부즈만을 선발하였고 97. 5. 1일부터 전국 지방자치단체에서는 최초로 옴부즈만제도를 도입 운영하고 있으며, 부천시 시민옴부즈만이 모범적인 지방옴부즈만으로 인정받아 타 자치단체의 제도시행 모델이 되고 있음
- 옴부즈만제도의 기능에 대하여 살펴보면 행정기관의 위법·부당한 행정처분 또는 처리지연 등 부작위, 불합리한 제도에 의하여 권익이 침해되거나 불편·부당을 받은 시민의 고충민원을 신속·간편하게 처리하는 “시민권리 구제기능”을 수행하고
- 행정기관의 위법 부당한 처분 등을 시정·권고함으로써 유사한 사안에 대하여 시정의 기준을 제시하고 재발을 방지케 하는 “행정의 민주적 통제기능”을 수행하고 있음
- 불합리한 정책·법령·제도에 대해 권고·의견표명을 하는 “불합리한 제도의 개선기능” 외에도 고질·반복민원 등에 대한 “민원 종결 기능”, 시의 불합리한 행정처분을 시정케 하며 상호 간 협의하도록 유도함으로써 시와 시민과의 “갈등해소 기능”, 행정절차 등을 모르고 있는 시민에게 민원을 안내하는 “민원안내 기능” 등을 들 수 있음

2. 도입배경

가. 시의 행정여건

(2001. 12월말 현재)

- | | |
|------------------------------------|------------------------------|
| ○ 인 구 : 780천명 | ○ 면 적 : 53.44km ² |
| ○ 공무원수 : 1,964명 | ○ 재 정 규 모 : 5,644억원 |
| ○ 기업체수 : 3,027개(5인 이상) | ○ 가 구 : 220천 세대 |
| ○ 주 택 수 : 165천동 | ○ 주택보급률 : 76% |
| ○ 행정구역 : 3개 구, 35동, 1,076통, 6,640반 | |

나. 도입배경

우리 시는 서울특별시와 인천광역시 등 대도시의 중간에 위치하고 있는 지리적 여건으로 73. 7월 시승격 이래 산업화·도시화의 급격한 변화에 따라 중소기업이 밀집하게 되고 지난 20여 년간 수도권에서 가장 급격한 인구 증가를 나타낸 도시로서 행정기능이 확대되고 다양화 추세에 있습니다. 반면 도시기반시설과 시민 휴식공간은 점차 열악해져가며 시민의 욕구증대와 부당한 행정행위에 대한 피해표출로 기존의 행정구제 제도만으로는 시민의 욕구를 충족시키기에는 어려움을 겪게 되었습니다. 이에 새로운 시민보호제도의 필요성을 공감하게 되었으며, 관선시대의 권위주의를 탈피하여 시민의 권리와 이익을 적극적으로 보호하려는 행정개혁 의지와 맞물려 옴부즈만제도를 도입 추진하게 되었습니다.

3. 추진경위

- 96. 4. 15~4. 24 옴부즈만제도 운영실태 조사(프랑스, 스웨덴, 일본)
- 96. 5. 28 옴부즈만제도 관련 조례 심의
- 96. 6. 15~7. 4 조례안 입법 예고
- 96. 7. 1 지원기구 및 정원 승인 요청
- 96. 7. 28 옴부즈만 준비요원 확보(3명)
※ 행정6급 1명, 7급 1명, 기능 1명
- 97. 1. 17 조례공포
- 97. 2. 12 시행규칙제정
- 97. 3. 31 신발자 시의회 위촉 동의
- 97. 4. 21 제1대 옴부즈만 선정·위촉
- 97. 5. 1 옴부즈만제도 도입 본업무 개시
- 97. 9. 8 옴부즈만자문위원회 구성(8명)
- 99. 7. 10 제2대 옴부즈만 선정·위촉
- 99. 12. 10 옴부즈만자문위원회 확대구성(18명)
- 2000. 1. 4 옴부즈만 1명 추가위촉
- 2000. 5. 12 인터넷(옴부즈만 홈페이지 개설) 민원접수·처리
- 2000. 9. 19 행정자치부에서 자치단체별 제도시행 권장
- 2000. 11. 22 옴부즈만제도 운영 활성화를 위한 토론회(장소 : 부천)
- 2001. 8. 24 옴부즈만자문위원회 재구성(30명)
※ 고충민원처리 주요사안 자문 및 집단민원증제·조정역할 수행
- 2001. 11. 28 옴부즈만제도 운영 활성화를 위한 토론회(장소 : 서울)
- 2002. 1. 1 제3대 옴부즈만 선정·위촉

4. 형 태

- 96년 내무부(현 행정자치부)의 “10대 민원행정 세부지침”으로 지방옴부즈만제도를 고충처리위원회로 하고 시·군·구의 자치사무와 단체위임사무를 사무관할로 하며 합의제 위원회형으로 운영하도록 하였던 바
- 같은 해 서울시 강동구·양천구 및 충북 청주시와 경기도 안양시에서 고충처리위원회운영에관한조례를 제정하여 기구를 설치하고 운영을 시작하였습니다. 그러나 위원을 시의원이나 시의 간부 공무원으로 구성하여 시와 시의회로부터 독립과 정치적인 중립성 확보가 어려웠으며 처리업무도 시민의 불편사항 처리나 생활민원 해소가 주된 업무가 되었습니다. 또한 상근자 없이 위원회 형태로 운영되어 책임의식 결여, 월1회 주기적인 회의소집으로 접수고충의 신속한 처리불가, 별도의 직업을 가지고 있으므로 법규연찬, 현장조사 지연 등이 문제점으로 지적되어 진정한 옴부즈만제도와는 다소 거리가 있게 운영되고 있는 실정임
- 우리 시에서는 이러한 문제점들을 개선 또는 보완하여 과감히 독임제 형태의 옴부즈만제도를 도입하였고 주3일 상근토록 함으로써 위원회 형태의 옴부즈만제도의 단점을 배제하였습니다. 담당업무도 시민의 불편사항, 생활민원 해소보다는 행정심판의 대상이 되는 고충민원을 주된 업무대상으로 하고, 독임제 형태의 옴부즈만제도의 단점을 보완하기 위하여 “옴부즈만자문위원회”를 구성 운영하고 있어 지방자치단체 중에서 우리 시가 최초로 진정한 의미의 옴부즈만제도를 채택 시행하고 있음

5. 옴부즈만 위촉 및 지원기구

가. 옴부즈만 위촉

1) 인 원

- 우리 시의 경우 부천시시민옴부즈만운영에관한조례로 옴부즈만을 3인까지 위촉할 수 있도록 규정하였으며, 그중 1인은 대표시민옴부즈만으로 하고 1인만 위촉할 경우에는 당연직 대표시민옴부즈만이 되도록 규정하고,
- 제1대 옴부즈만은 1명을 위촉하여 운영하였으며, 제도시행 해를 거듭할수록 고충민원 접수·처리 건수가 점차 증가함으로써 시민의 고충에 충분한 대변이 어려워져 효율적 제도운영을 위해 제2대 옴부즈만에서는 1명을 추가로 위촉하여 2명의 옴부즈만으로 운영하였으며, 그중 1명은 임기가 만료되고 또 1명은 사퇴함에 따라
- 제3대 옴부즈만을 새로이 선정·위촉하게 되었으며, 투명하고 객관적인 방법에 의한 후보자 선정을 위해 옴부즈만선정위원회를 구성하고 후보를 행정분야와 사회(기타)분야로 구분하여 대상자 추천을 각계에 의뢰하였던바, 행정분야 1명만 추천·접수되었으며 옴부즈만선정위원회에서 적격자로 판정 제3대 옴부즈만 후보로 선정됨에 따라 시의회 동의를 얻어 시장이 위촉함으로써 현재 1명의 옴부즈만으로 제도를 운영하고 있음

2) 자 격

- 옴부즈만제도 정착의 가장 큰 관건은 따뜻한 인간애를 바탕으로 학식과 덕망이 있는 훌륭한 옴부즈만을 선발하는 데 있다고 볼 수 있으므로 우리 시는 조례상 “인격과 덕망을 겸비하고

사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 자"를 읍부즈만으로 지명하고 정치적 중립성과 업무처리에 있어서 독립성을 보장하기 위하여 국회의원, 지방의회 의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위는 물론 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없도록 규정하고 있음

○ 또한 시행규칙에서 세부적으로

- 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 의원이나 부천시 지역구의 경기도의회 의원으로 재임한 경력이 있거나 사회봉사 단체에서의 상당한 경력이 있는 자로 규정함

3) 임기 및 근무조건

○ 임기 : 2년(1회에 한해 의회의 동의를 얻어 연임 가능)

○ 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(부천시시민읍부즈만운영에관한조례 규정)
- 8명의 읍부즈만선정위원회를 구성하여 읍부즈만 후보로 추천·접수된 자 중 적격자를 위원회에서 선정(선정위원회 : 객관적이고 공정하게 후보자 선정을 위해. 법적근거 없음)

나. 지원기구

- 96. 7. 1 읍부즈만 지원기구 및 정원승인을 경기도를 거쳐 내무부(현 행정자치부)에 요청하였으나 정부의 공무원수 동결 방침으로 승인받지 못하고 시 자체적으로 정원을 조정하여 96. 7. 18 감사담당관실 내에 3명(행정6급, 행정7급, 기능 각 1명)을 읍부즈만제도 도입에 따른 준비요원으로 발령하였으며,
- 96. 12. 28 시의회에서 부천시행정기구설치조례안 심의시 업무의 독립성과 중립을 확보하기 위해 시장 직속기구로 설치토록 수정통과 되었으나 상위법(지방자치법 제101조제5항)에 위배된다는 상급기관의 유권해석에 따라 97. 3. 31 부시장 직속기구로 조례를 개정
- 97. 4. 14 읍부즈만사무실을 시의회청사 내에 설치하고 준비요원으로 감사담당관실에 발령하였던 3명의 직원을 97. 7. 18 읍부즈만실로 발령 고충민원 조사공무원으로 활용하게 되었으며 98. 10. 15 행정조직 개편에 이어 현재에는 2명의 고충민원 조사공무원이 근무하고, 2000. 6. 27 읍부즈만실을 시청 본관 3층으로 이전하여 업무를 처리하고 있음

< 부천시시민옴부즈만실 조직 및 정원 내역 >

| 직렬 \ 구분 | 계 | 위 축 직 | 공 무 원 (옴부즈만 활동 보조) |
|---------|---|-------|-----------------------|
| 합 계 | 4 | 1 | 3 |
| 옴부즈만 | 1 | 1 | |
| 행정6급 | 1 | | 1 |
| 토목7급 | 1 | | 1 |
| 기 능 | 1 | | 1 (업무보조) |

6. 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 민원으로 하며 정책결정으로 다수 민원 발생이나 특히 시민 상호 간에 이해가 상반되는 민원은 원칙적으로 신청대상에서 제외
 <신청대상 민원의 최종 판단은 옴부즈만이 결정>

나. 신청제외 대상

- 의회에 관한 사항
- 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
- 판결·재결 등에 의해 확정된 권리 관계에 관한 사항
- 도 및 중앙부처에 진정 또는 고충신청을 하여 이미 결정된 사항
- 신청인과 이해관계가 없거나 허위 또는 정당한 이유가 없는 사항
- 고충민원이 발생한 날로부터 정당한 사유없이 1년이 경과되었을 경우에는 제외

7. 처리절차 및 요령

가. 고충의 신청

- 본인이 서면으로 직접 방문 신청함이 원칙이나 특별한 사정(거동불편, 임산부, 노약자 등)이

있는 경우에는 전화(320-2614) 또는 FAX(320-2089), 인터넷(<http://kore21.net/ombus>), 대리인 신청이 가능

- 신청서 기재사항은 고충신청서에 성명 및 주소, 고충민원 발생 일시, 사유, 타 구제제도 신청 여부를 6하원칙에 의거 기록하고 필요시 공문, 영수증, 도면, 현장사진 등 근거서류 첨부

나. 고충의 접수

- 고충민원 접수인을 날인하고 접수일시 및 번호를 기재한 후 고충민원처리부에 기록하고 읍부즈만의 선결을 득하여 처리

다. 고충의 조사

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

라. 조사결과 처리

- 고충조사 결과 민원인의 편에 서서 판단하고 시의 해당부서에 시정, 취소, 제도개선 사항 등을 별도의 서식에 의거 권고·의견표명
- 권고·의견표명을 받은 부서에서는 15일 이내에 조치결과(계획)를 읍부즈만에 통보
- 권고·의견표명을 받은 사항을 이행치 못할 경우에도 역시 15일 이내에 이행치 못하는 사유를 세부적으로 작성하여 읍부즈만에 통보
- 시의 관련 부서에서 정당한 사유없이 권고·의견표명 내용을 이행치 않을 경우 감사의뢰, 시장 및 시의회 의장에 보고, 필요시 언론에 보도 등을 통하여 이행토록 압력 행사

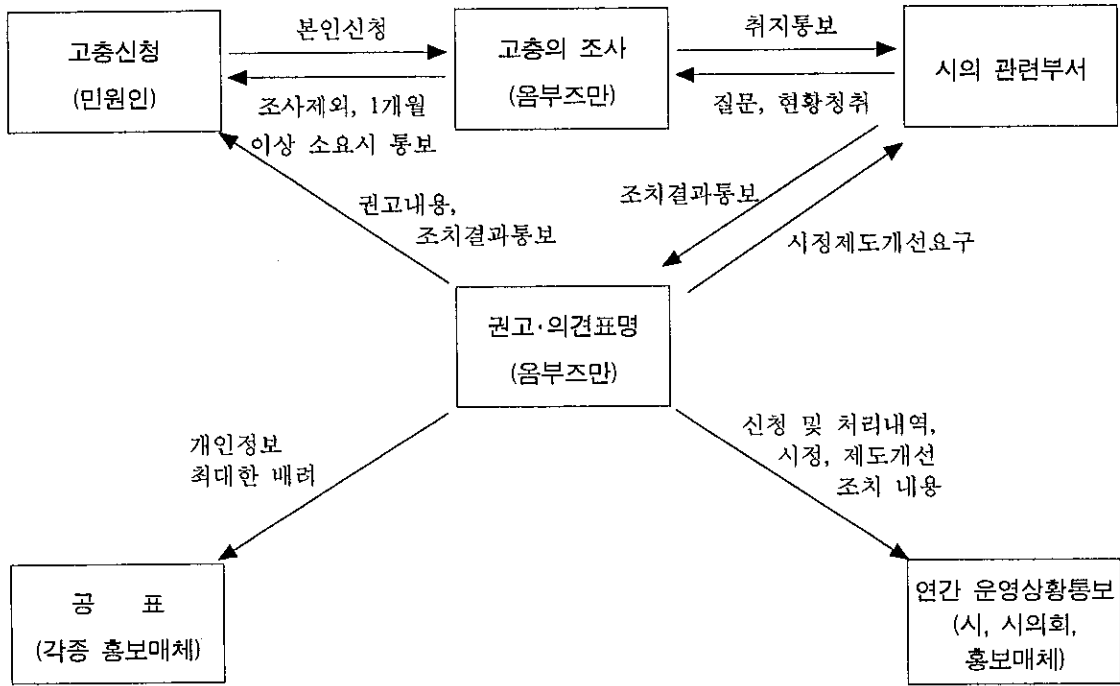
마. 신청인에게 통지

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

바. 공표 및 운영상황보고

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

고충민원조사처리 흐름도



8. 옴부즈만자문위원회 구성

○ 근 거 : 옴부즈만운영에관한조례 제7조제5항

< 목 적 >

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

○ 구성인원 : 30명

- 위 원 장 : 1명(옴부즈만)
- 위 원 : 29명

| 계 | 종 교 인 | 사회단체장 | 자생단체장 | 대학교수 | 변 호 사 | 전문직업인 (기 타) |
|----|-------|-------|-------|------|-------|----------------|
| 29 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 10 |

○ 간 사 : 1명(옴부즈만팀장)

○ 위원선정 : 사안 발생시 자문위원 30인 중 적임자 7명 내외를 선정하여 당해 민원 종료시까지 운영

○ 임 무

- 전문분야에 대한 자문역할과 중대 결정사안에 대한 논의 및 공개토론
- 집단민원 중재·조정 역할

○ 의 의

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

○ 회의개최 : 분기 1회 정기회, 필요시 임시회 개최

※ 고충민원 주요안건 또는 집단민원 발생시 임시위원회 개최

9. 전문조사원 임명

- 읍부즈만의 직무수행과 조사업무를 수행하기 위한 전문 조사원은 3명 이내로 임명이 가능하며 선 발방법은 읍부즈만이 선발하여 시장이 임명
- 전문조사원의 임기는 2년으로 하며 연임이 가능하고, 읍부즈만의 업무와 관련 전문적인 조사, 연구보고 또는 해당분야의 고충처리에 따른 조사 등의 업무를 수행한다.
- 전문조사원의 위·해촉 보수 및 복무에 관한 사항은 지방전문직 공무원규정 및 부천시지방전문직 공무원규정시행규칙 준용

• 우리 시의 경우 읍부즈만제도 도입 시행 현시점에서는 전문조사원을 별도로 채용할 계획이 없으며, 향후 고충민원이 증가하고 읍부즈만이 3명까지 위촉될 경우 전문조사원의 채용을 재 검토

• 제도정착시까지 당분간 조사원 역할을 정규직 공무원이 수행

○ 전문조사원의 자격

- 지방공무원법 제31조의 규정에 의한 결격사유가 없는 자로서
 1. 연구·기술분야의 석사학위를 취득한 자 또는 동분야의 학사 학위를 취득한 후 3년 이상 당해 분야에 근무한 경력이 있는 자
 2. 국가기술자격법에 의한 해당부문의 기사 1급 자격증을 소지하고 또는 기사 2급 자격소지 당해 분야 4년 이상 근무경력자
 3. 국가기술자격법에 의한 기능사 1급 자격증을 소지한 후 6년 이상 당해분야에 근무한 경력이 있는 자
 4. 6급 이상 또는 이에 상당하는 공무원으로 3년 이상 근무한 경력이 있는 자 중에서 선발

Ⅲ. 고충접수 및 처리현황

1. 총 괄

- 읍부즈만제도 도입시행 제5차연도인 2001. 1. 1일부터 2001. 12. 31일까지 고충민원접수는 총 70건 으로 1주 평균 2건 정도가 접수되었으며 70건 모두 종결처리하였습니다. 고충조사결과 공무원이나

시의 행정 행위가 정당하여 신청인에게 불가통보한 건수가 9건, 신청요구를 전적으로 수용하기가 곤란한 민원에 대해 적극적인 고충해소 일환으로 우회처리 방향이나 대안을 제시하거나, 단순사안을 친절히 상담안내한 민원이 45건이고, 시에 대하여 권고·의견표명한 건수는 총 16건으로 시정하거나 제도 개선한 실적은 75%인 12건이며, 시에서 수용불가 방침을 통보받은 건수는 4건이다.

○ 또한 시민의 고충민원으로 접수하지는 않았으나 전화 등을 통하여 요구한 지리정보, 공무원의 친절 서비스, 쓰레기처리, 가로등·보안등 문제, 주차단속, 불법광고물제거 등 경미한 각종 생활민원을 월평균 10여 건 접수받아 민원해소 방안안내 및 관련부서로 통보하여 처리함으로써 시민의 권익 대변자역을 충실히 다하는 움부즈만제도로 정착·발전하는 성과를 거두고 있다 평가된다.

< 고충접수 및 처리현황 >

| 연도별 | 접수 건수 | 처리 중 | 조사제외 통 보 | 조사결과 처리현황 | | | | | | |
|---------------------|----------|------|-------------|-----------|----------|------------|---------|-----|----|---------|
| | | | | 계 | 불가 통보 | 상담 및 안내 | 권고·의견표명 | | | |
| | | | | | | | 계 | 수용 | 불가 | 처리 중 |
| 계 | 302 | | 5 | 296 | 51 | 123 | 123 | 103 | 20 | |
| 97 (제1차 연도) | 36 | | 3 | 32 | 8 | 7 | 18 | 16 | 2 | |
| 98 (제2차 연도) | 60 | | 1 | 59 | 14 | 17 | 28 | 25 | 3 | |
| 99 (제3차 연도) | 67 | | 1 | 66 | 16 | 15 | 35 | 31 | 4 | |
| 2000 (제4차 연도) | 69 | | | 69 | 4 | 39 | 26 | 19 | 7 | |
| 2001 (제5차 연도) | 70 | | | 70 | 9 | 45 | 16 | 12 | 4 | |

2. 접수현황

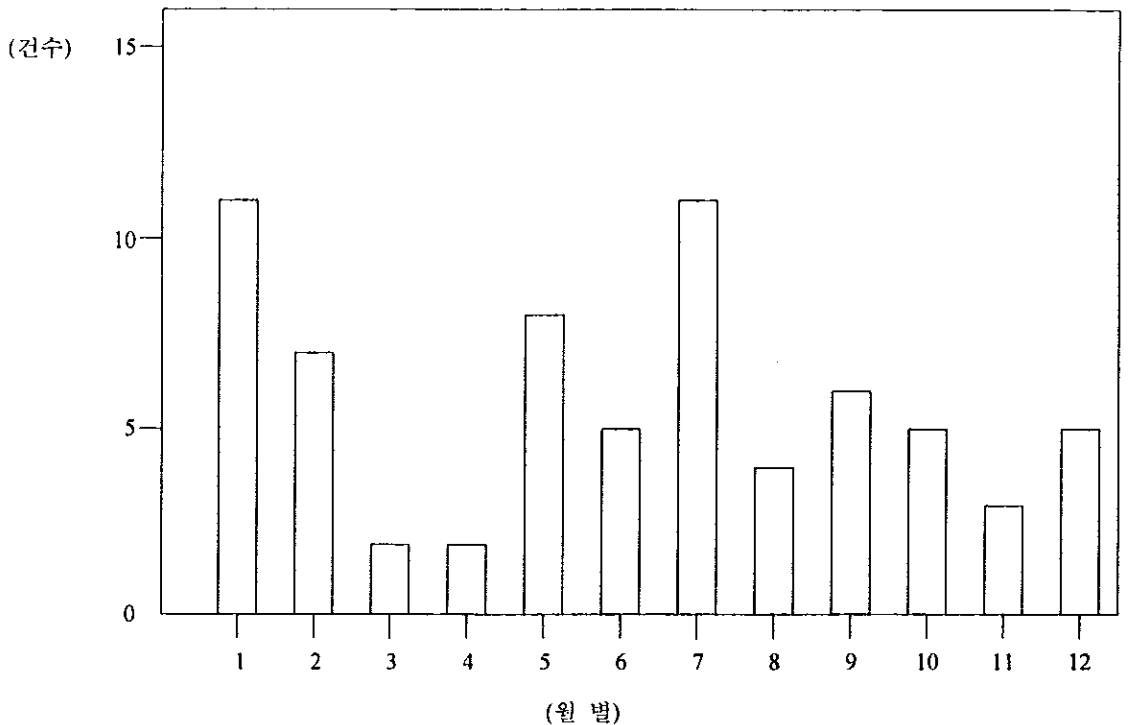
가. 월별 접수현황

○ 고층접수는 총 70건으로 월별 접수 현황을 살펴보면 1월과 7월이 각 11건으로 가장 많았고 3, 4월이 상대적으로 적은 건수가 접수되어 월별로 다소 편차가 있음을 알 수 있으며, 제도활성화로 보다 많은 시민의 본 제도의 활용을 위해 다각적으로 홍보에 박차를 가하였으나, 전반적인 접수·처리 건수로 볼 때 전년도와 비슷한 수준으로 2002년 제6차연도에는 음부즈만제도의 발전적인 운영을 위해 더욱 활발한 홍보 활동을 적극 전개해야 할 것이다.

< 월별 고층접수 현황 >

(단위 : 건)

| 계 | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 70 | 11 | 7 | 2 | 2 | 9 | 5 | 11 | 4 | 6 | 5 | 3 | 5 |

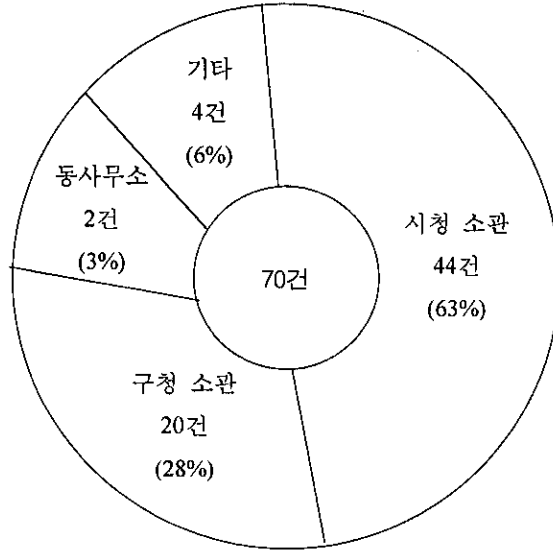


나. 행정분야별 접수현황

○ 70건의 고층접수 내역을 소관부서별로 살펴보면 시분청 소관업무가 44건, 구청 소관업무는 20건이며, 동사무소 업무는 2건, 기타 4건이다.

○ 또한 행정분야별로 분류하여 보면 일반행정 분야가 10건이며, 세무분야가 12건, 건설분야가 27건, 교통분야가 10건, 기타 11건으로 각 분야별로 다양하게 민원이 제기되고 있음을 알 수 있으며, 그 가운데 건설분야와 교통분야가 특히 많게 나타나는 것으로 볼 때 시민의 생활환경에 실질적으로 밀접한 분야의 행정행위에 주의가 요구됨을 알 수 있다

< 소관부서별 접수현황 >



< 행정분야별 접수현황 >

(단위 : 건)

| 계 | 행정 | 세무 | 환경 | 도로 | 하수 | 건축 | 도시 | 수도 | 교통 | 기타 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 70 | 10 | 12 | 5 | 6 | 1 | 13 | 4 | 3 | 10 | 6 |

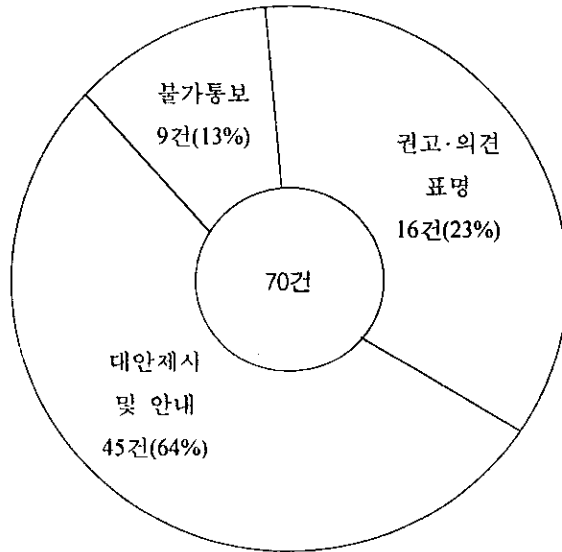
3. 처리현황

□ 처리 내역별 현황

- 2001년도에 접수한 70건의 고충민원 모두를 종결처리 하였으며,
- 시민의 고충에 대해 조사한 결과 공무원이나 시의 행정처분이 정당하다 인정되어 고충신청인에게 직접 불가 통보한 건수가 9건이며, 부당한 행정처리가 아니거나 법적·제도적 절차를 몰라 고충을 신청한 45건에 대하여는 관련 부서의 처분을 확인하여 고충 해소를 위한 방안 등을 안내 하고,
- 고충조사 결과 고충인의 요구가 정당하다고 인정되어 해당부서에 시정하도록 권고·의견표명한

건수는 총 16건으로 이중 권고·의견표명안을 수용하여 처리한 사례가 12건이며, 수용불가 통보가 4건이므로 권고건에 대한 수용률이 높았다는 데 귀중한 의미가 있다고 보며, 고충민원에 대한 더 많은 권고와 수용을 위해 본 제도의 활성화는 물론 행정행위가 합리적이고 민주적인 방향으로 개선이 요구되므로 공무원의 지속적인 자각이 요구된다 하겠다.

< 고충처리 현황 >



IV. 고충민원 접수·처리 사례

□ 고충민원 서면접수(26건)

권고·수용 - 8, 12, 13, 14, 19, 20, 22, 26(8건)

■ 과다징수 수도요금 환불요구(2001-8)

○ 질 의

· 주상복합건물의 상수도 수용가 업종(영업용 + 가정용)을 영업용으로 잘못 적용하여 과다징수한 수도요금의 환불을 요구하는 건으로

○ 회 신

- 건물이 1996년 12월에 근린생활시설로 준공된 후 97. 1월부터 식당, 사무실, 주택용으로 상수도를 사용하여 왔기 때문에 부천시급수조례 제26조(요금) 규정 및 같은 조례 제27조(업종의 구분)의 규정에 의거 수도요금 부과는 혼합용으로 적용하여야 함에도 영업용으로만 부과한 것인바,
- 상수도 수용가 업종을 불합리하게 적용하여 부과된 금액에 대해 지방세법 제45조 「과오납 환급(과오납금의 총당과 양도)」 규정에 의거 반환(환급)토록 권고하여 과오납금을 반환함으로써 민원인의 고충을 해소한 사례

■ 토지주의 승낙없는 훼손행위 근절 위한 지도요구(2001-12)

○ 질 의

- 도시계획시설(학교부지) 편입토지에 대한 성실한 수용절차 이행 및 토지의 보상가를 현실화하고, 학교부지 편입대상이 아닌 인근토지의 수목 등 물건에 대한 주인의 승낙없는 훼손행위 근절을 요구하는 건으로

○ 회 신

- 도시계획에 의거 교육청에 사업시행 인가 후 건설회사에서 추진하는 학교부지 조성공사와 관련한 민원으로 원활한 사업추진을 위해 토지주와 건설업자 양자 간에 성실한 협의를 통해 문제를 해소할 사안임을 안내하고, 본건의 다름이 행정처분에 의한 사안이 아니므로 관련 부서의 성의 있는 행정지도를 당부하고,
- 토지의 보상에 관한 내용으로, 공공사업으로 수용되는 토지 등의 보상금 문제로 당사자 간에 협의가 성립되지 않을 경우는 토지수용법 제29조 규정에 의하여 토지수용위원회의 수용 재결이 있어야 토지를 수용할 수 있으므로, 사업 시행자가 토지수용법 등 관련 법규를 위반할 경우에는 행정소송 등에 의하여 권리구제를 받을 수 있음을 덧붙여 안내한 사례

■ 신축 아파트 공사장 안전점검 요구(2001-13)

○ 질 의

- 민원인 주거지와 인접한 토지 상의 아파트 건축공사로 인해 소음, 진동, 주차 등 주거환경에 막대한 피해를 주고, 신축 중인 아파트와 전철 고압선과의 이격거리 협소로 안전이 우려되며, 신축아파트 완공시 일조권 침해가 예상되니 공사로 인한 피해를 방지토록 대책을 요구하는 건으로

○ 회 신

- 당해민원 대상인 13층의 아파트 건축공사는 관련법규에 의거 적법하게 건축허가를 득하여 시공 중에 있는 사항으로 일조건 등 피해발생은 우려할 대상이 아니라 판단함을 안내하고,
- 아파트 건축공사로 인한 환경피해 또는 안전사고 발생우려에 대해서는 관련부서의 철저한 관리 감독이 요구되는 사안으로서 시공사의 안전시설 설치 및 시공방법 등을 수시로 지도·점검토록 관련부서에 권고하여 피해 발생을 사전에 예방함으로써 민원을 해소한 사례

■ 임차 운영한 공공시설의 시설보강 투입비 보상요구(2001-14)

○ 질 의

- 부천시로부터 복사골문화센터 내 수영장을 임차하였으나 시설이 불비하여 수영장으로서는 원활한 운영을 위해 시설 보강비로 상당금액을 투입하였는바 임차 만료됨으로써 이의보상을 요구하는 건으로

○ 회 신

- 임대차 계약서상으로 볼 때 갑(부천시장)과 을(조○○)이 복사골문화센터 내 수영장에 대한 사용수익을 목적으로 한 임대차 계약을 일반경쟁입찰에 의하여 3년간 임대하고 대부계약서는 매년 작성하기로 하여 2차연도 대부계약을 2000. 10. 1일부터 2001. 9. 30일까지로 하고 임대료를

일정액으로 하는 계약을 하였으며, 대부계약서의 내용은 수영장을 사용수익하기 위해 을이 투입한 비용을 보상청구 할 수 없다라고 규정하고, 추가시설은 갑의 승인을 받도록 되어 있으며, 계약기간 만료시에는 갑의 명령에 따라 을은 원상복구하도록 되어 있음이 사실이나,

- 민원인은 계약기간 중 수영장으로서 원활한 운영을 위해 있어야 할 필수적 시설비 보강비용으로 상당금액을 투입하였기 때문에 갑으로 하여금 이를 보상토록 해달라는 민원을 제기하는 것 인바, 살피건대 당해 대부계약은 갑이 우월적 지위에 있다는 점과 을의 무경험하에 체결된 계약으로 민법 제104조 규정에 의거 다툼의 소지가 있고, 민법 제623조 규정에 의하면 임대인은 목적물을 임차인에게 인도할 경우에는 그 계약 존속 중 그 사용 수익에 필요한 상태를 유지하게 하여야 할 의무를 위반하였음이 인정되므로 을이 추가로 투입한 투입비 상당액은 갑이 선의의 수익을 취득하였기 때문에 민법 제747조 및 제748조 규정에 의하여 임차인이 투입한 투입비를 보상함이 타당하다 판단하였으며,
- 을이 추가 시설한 사항은 대부계약서 제7조제3호 규정에 의거 갑의 승인을 받은 것으로 보아야 하고 동 계약서 제11조 규정에 의하여 원상회복하기 위해 당해 시설물을 철거한다는 것은 갑·을 쌍방에게 실익이 없을 뿐만 아니라 갑이 원상복구를 명하는 행위는 행정법의 일반원칙인 과잉조치금지의 원칙을 위반하게 된다고 사료되므로 추가시설물을 철거하도록 명령할 것이 아니라 적정한 가격으로 보상하는 것이 합리적인 것이므로 관련부서에 민원인의 고충을 들어주는 방향으로 추진토록 권고함으로써,
- 향후 관련부서에서 법원에 조정신청하여 불비시설보강 투입비와 임대료 체납액의 상호 상채를 인정하는 법원의 판결을 양자가 수용함으로써 고충민원을 원만히 해소한 사례

▣ 전 영업주의 과실을 매수자가 부담토록 처분함은 부당(2001-19)

○ 질 의

- 법원의 경매로 낙찰받아 명의이전한 숙박시설 영업장에 대해 전주인의 과실(위법행위)을 인수자에게 책임을 물어 영업정지 행정처분함은 부당하니 행정처분 취소를 요구하는 건으로

○ 회 신

- 상동 45*번지 소재 □□모텔의 주인 ○○○은 2001년 5월 11일 소송에 의하여 숙박업소를 명도 받아 2001년 7월 2일부터 실제로 영업을 해오던 중 동 건물의 전 영업자인 □□여관 주인이 청소년보호법을 2차례 위반한 사실 때문에 위생관리법제11조제2항 규정에 의하여 3개월 25일간 영업정지라는 행정처분을 받아 당하는 고충으로,
- 공중위생관리법 제11조1항 및 제2항에 의하면 영업정지 등의 행정처분은 공중위생 영업자가 위법행위를 할 경우 그 행위자에게 처분토록 규정하고 있기 때문에 숙박업소에 대한 대물(영업장을 대상으로)적 행정처분은 불가하다고 보아야 하고,
- 같은 법 규정에 양도자와 양수자 간에 지위승계 규정이 없음에도 부령인 행정처분 일반기준에 의하여 현 영업권자의 권익을 침해하는 침해적 행정처분을 하는 것은 죄형법정주의에 위배되며,
- 동법시행규칙 제19조 규정에 의한 행정처분 기준상 일반기준 제2항에서는 행정처분을 받은 영업자가 영업을 타인에게 양도한 경우에는 양도 전에 당해 영업에 행하여진 처분의 효과는 양수

인이 이를 승계한다라고 규정하고 있고, 영업을 타인에게 양도하는 경우라 하면 거래 관행상 평은 무사하게 영업권이 이전되는 경우로 보아야 함이 타당하다고 볼 것이므로 명도소송에 의해 명의를 이전한 본건에 대해서 영업권을 타인에게 양도한 경우로 보는 것은 법리를 오해한 것으로 판단되어,

- 민원인에게 내린 숙박업소에 대한 행정처분은 대물(영업장)처분이 아니고, 대인(영업주)처분으로 보아야 할 것이므로 전 업주의 위법행위를 이유로 명도소송에 의하여 영업장을 승계한 □□모텔 주인에게 영업정지처분함은 위법·부당하다 판단되므로 행정처분을 취소토록 권고하여 민원인의 고충을 해소한 사례

■ 잘못된 환지촉탁등기 바로잡아달라 요구(2001-20)

○ 질 의

- 토지구획정리사업과 관련하여 환지한 토지의 불확실한 지번별 촉탁등기 및 권리설정에 이어 다수의 실소유자 변경에 따라 권리구분이 난해하고 정당한 재산권행사에 지장을 주고 있으니, 그 이유 중 하나로 보고 있는 토지구획정리사업 당시 환지를 위한 청산금의 일부인 미납금을 현 소유자가 대위 납부할 것이니 현재의 실소유자에게 명의변경등기를 이행토록 요구하는 건으로

○ 회 신

- 당해 민원은 1982년 12월부터 진행한 부천시 토지구획정리사업 지구 내인 소사동 3*-*번지 등 3필지의 토지상에 같은 해 12월 연립주택(등기완료한 15세대 연립건축물 1동)을 건축을 하였지만 토지의 환지 후 촉탁등기 및 권리설정이 불명확하게 이루어진 관계로 민원의 발단이 되었으며,
- 그간에 건축물의 매매로 인해 실소유권이 사실상 현재의 입주자에게 이전되었다고 보아야 하는 토지이나, 관련 토지의 일부 환지촉탁 미등기로 인해 발생한 소유권 보전과 관련한 민원으로
- 도시계획사업에 의거 토지의 환지처분이 이루어지면 공고 익일부터 환지는 종전토지로 보게 되며, 지체없이 등기를 촉탁토록 되어 있고, 확정일자 는 서류에 의해 공고일 이전에 등기원인(매매 등)이 발생한 것이 증명되지 않는 한 공고가 있는 이후에는 촉탁등기가 이루어질 때까지 다른 등기를 하지 못하도록 되어 있음(도시개발법 제41조)
- 위와 같은 환지처분이 이루어지면 종전토지의 소유자는 이 환지에 따라 받게 된 환지의 소유자가 되는 것이고, 환지받은 자가 청산금을 미납하였는지 여부는 기본적으로 소유권과는 무관하다 판단됨
- 가사, 환지과정에서 매매가 이루어졌다 하더라도 14일 이내에 시행자에게 권리변동 신고를 하지 않았다면 종전 소유자에 대한 환지처분이나 청산금 부과처분은 유효하게 확정된 것이고 사후에 이를 부인할 수 없음(동법 제41조)
- 또한 사실관계가 만일 환지처분(1986. 8월) 이후의 시점에서 환지를 받은 자가 청산금을 미납한 상태에서 민원인 등에게 매도한 것이라면 매도인에 대한 환지처분 효력은 청산금 미납여부와 무관하게 유효하다 할 것이므로
- 지금이라도 종전 소유자(매도인)에 대한 촉탁등기를 한 후 매도인이 행불인 경우 매도인을 상

대로 공시송달 등의 방법으로 소유권이전등기청구소송에 의해 등기이전하는 절차를 이행할 수 있도록 조치할 것을 권고하여 민원인의 고충을 해소한 사례

▣ 건물의 출입문개설에 대한 원상복구명령 철회요구(2001-22)

○ 질 의

- 지하 1층, 지상 2층으로 된 아파트 단지 내 상가건축물로 4면 중 3면은 지하부이나, 한 면인 앞면은 지상으로서 지상 1층과 동일하게 도로와 접해 있는 지하층을 매입하여 점포를 운영하고 있으나, 도로 측으로 직접 출입할 수 있는 출입문이 없어 점포 이용에 편의를 도모코자 도로 측에 출입문을 개설하였던바, 불법 구조변경이라 지적하고 원상복구하라 명령하니 행정의 과잉 규제라 여겨 재검토를 요구하는 건으로

○ 회 신

- 당해 점포의 상가건물은 아파트관리기구에서 관리를 하지 않고 있기 때문에 공동주택관리령 제 5조제3항 규정에 의거 관리주체의 동의를 요하지 않는 사항이고,
- 철근콘크리트 건물의 비내력 벽체를 헐어 출입문을 설치하여 개방하는 것은 건물의 주요 구조부를 변경하는 행위가 아니므로 주택건설촉진법 제38조제2항 규정에 의거 허가나 신고의 대상이 아닐 뿐만 아니라, 도시미관이나 건축물의 효율성을 제고하고 소방 및 인명구조 등 안전상으로 볼 때 도로 쪽으로 출입문을 설치하는 것이 바람직하며,
- 헌법 제23조 규정에 의거 선량한 국민의 재산권은 보장되어야 하며, 또한 행정관청은 행정목적 실현을 위해 그 행위를 제한할 경우에는 합리적이고, 피해가 최소화되도록 할 의무가 있는 점을 감안할 때 도로 쪽으로 출입문을 개방하지 못하게 제한하는 행정명령은 과잉조치금지원칙을 위배한다고 판단되므로, 원상복구지시를 철회토록 권고하여 민원인의 고충을 해소한 사례

▣ 사법기관의 압수차량에 대한 자동차세 감면요구(2001-26)

○ 질 의

- 차량이 범죄(형사사건)에 연루되어 사건 조사를 위해 검찰에서 압수하고 조사 후 검찰에서 폐기처분한 당해 차량에 대해 압수기간 동안의 자동차세 감면을 요구

○ 회 신

- 자동차세는 자동차의 소유에 대하여 과세하는 시세로서 재산세적인 성격과 도로손상 및 환경오염에 대한 부담금적 성격을 동시에 갖는 세금이라고 할 수 있겠으나
- 당해 자동차세금은 차주의 과실에 의해 물건(자동차)을 압수 당하고 본인의 경제활동이 불가능한 형 집행 상태에서 부과된 자동차세로서 사실상 납세의무자가 정상적으로 세금을 납부할 수 없는 실정이며
- 천재지변, 화재, 교통사고 등으로 소멸·멸실 또는 파손되어 당해 자동차를 회수하거나 사용할 수 없는 것으로 시장·군수가 인정하는 자동차에 대해서는 세금을 감면할 수 있다라는 “부천시 시세감면조례 제3조(장애인소유 자동차에 대한 감면)제2항2의” 규정을 살펴볼 때
- 본건이 장애인차량과 관계되는 사안은 아니라 할지라도 물건을 국가로부터 압수 당하여 사실상

소유권이 상실된 것이므로 당해 차량은 민원인의 소유재산으로 볼 수 없는 물건으로 보아야 할 것이나, 차량을 소유권적 재산으로 규정하고 재산세를 부과함은 부당하다 사료되며, 세금고지서 발부 또한 납세의무자가 행(무기수) 복역 중으로 납세의무를 다할 수 없는 민원인에게 세금을 부과함은 체납실적만 늘어날 뿐 아무런 의미가 없으므로 시세감면조례의 자동차세 감면규정을 적극 활용하여 민원인의 주장대로 압수기간 동안의 소유권 상실을 인정하여, 동기간의 자동차세를 감액하거나, 아니면 납세의무를 이행할 수 없는 현실을 감안하여 국세징수법 제86조 및 동법시행령 제83조 규정에 의거 결손처분하여 민원을 해소토록 권고한 사례

권고·불가 - 4, 7, 10, 21(4건)

■ 시영(아)단지 내 유치원부지(공유재산) 매매계약서 내용정정 요구(2001-4)

○ 질 의

- 시영(아)단지 내 유치원부지(공유재산) 매매에 있어서 1차 가계약과 2차 본계약 내용이 불일치하게 작성한 계약서의 매각원금 상환을 5년 분할 할부이자 연 8%를 20년 상환 연 4%로 하고,
- 건물의 하자보수공사 기간이 연장되어 원생 모집과 유치원 운영을 원활히 못함으로써 매매대금 상환이 지연되었으며, 그 책임이 시 측에 있으니 계약을 같은 기간인 1년 유예하여 연장하고, 유치원은 수익사업이 아닌 비영리사업이므로 일반상가와의 동일한 적용은 재고하라 요구하는 건으로

○ 회 신

- 부천시영아파트 단지 내 복지시설(유치원) 분양계약을 체결하기 위하여 2000년 3월 장○○와 가계약을 체결하였고, 장○○는 정○○에게 2001년 1월 가계약사항에 대한 권리의무를 승계하여 부천시장의 동의를 받았으나,
- 부천시장이 제시하는 본계약서 내용상 할부금에 대한 연리 8%의 이자를 납부하는 조건은 가계약서에 명시되지 않은 사항이고 연리 8%의 이자를 부담하는 조건으로는 유치원 운영수지 예상을 감안할 때 계약을 체결할 수 없다는 민원인의 진정사항을 검토한바, 가계약을 체결할 때 할부금에 대해서는 이자가 없는 것으로 합의가 된 것으로 보아야 하고 보통의 일반재산처럼 행사를 자유롭게 할 수 없는 특수성을 감안하여 민원인의 고충을 해소할 수 있는 방향으로 처리토록 관련 부서에 권고한 사례

■ 시유지의 임대계약을 파기하고 재계약코자함은 부당(2001-7)

○ 질 의

- 전세버스운송사업 및 차량대여 사업의 차고지로 활용을 위해 유휴지로 있는 시유지를 업체별로 임대기간을 6개월에서 2년까지 및 임대료는 해당토지 공시지가의 1000분의5로 계약하고 사용 중인 토지에 대해 시장이 당초의 계약사항을 변경하여 임대기간을 업체별로 6개월 이내와 임대료를 해당토지 공시지가의 1000분의30으로 재계약코자 함은 부당하니 재고하라 요구하는 건으로

○ 회 신

- 당해 차고지 대역은 유희상태로 방치된 공유재산을 활용하여 세외수입도 증대하고 지역경제 활성화에 기여토록 하겠다는 목적을 우선으로 한 정책결정이었으나 상부기관으로부터 공유재산 대여규정을 위반한 부당한 계약이므로 수정하라는 지적을 받아 당초의 계약을 파기하고 적법한 내용으로 재계약코자 하는 것이나, 현대 행정은 합법성보다 합목적성과 효율성을 우선하는 추세이며, 행정의 일관성을 유지하고 신뢰성을 보호해야 한다는 행정의 일반원칙을 감안할 때,
- 대부분의 계약이 만료되는 2000. 12. 31일까지는 요율을 5/1000로 한 당초의 계약내용을 적용하고, 2001. 1. 1일부터는 3/100으로 적용하여 하자있는 행정을 치유토록 함으로써 민원인의 고통도 덜어주고, 행정목적도 실현할 수 있도록 할 것을 권고한 사례

■ 잘못 징수한 수도요금 사후 추징은 부당(2001-10)

○ 질 의

- 일반음식점, 주점, 소매점이 입주한 근린생활시설 건물의 상수도 수용가 업종을 영업용으로 잘못 적용하여 발생한 수도요금징수 차액을 사후 추가로 징수함은 부당하니 철회하라 요구하는 건으로

○ 회 신

- 상수도사용료 부과·징수는 부천시급수조례 제26조(요금)규정 및 같은조례 제27조(업종의 구분)규정에 의거 검침원의 검침·확인 또는 수용가의 업종신고에 의해 상수도사용 업종을 현실에 적합하게 적용하여야 할 것이나, 본건은 쌍방의 부주의로 인해 수용가 업종을 잘못 적용하여 장기간에 걸쳐 수도료를 적게 부과·징수한 것으로
- 수도료의 부과·징수 차액을 그간 사용한 사실을 근거로 하여 수용가에게 사후라도 추가로 징수하는 것이 타당하다 판단되기에 민원인의 요구에 대해 수용 불가함을 회신한 사례

■ 임대아파트 관리사무소의 수도료 공익용으로 적용요구(2001-21)

○ 질 의

- 영세민 임대아파트의 관리비를 지원하고 있고, 사회복지관을 운영하고 있는 건물 내 수도시설의 지하부분이 파손되어 누수로 인한 파중한 수도료를 부담하게 됨으로써 영세민 지원사업에 막대한 차질이 발생하게 되어 협조를 구하고자,
- 당해 민원의 시설을 부천시수도급수조례 제37조(요금 등의 감면)규정에 의거 공익용으로 적용하여 감액해 달라 요구하는 건으로

○ 회 신

- 춘의동 소재 주공임대아파트 관리사무소는 영세민들의 복리증진을 위한 임대아파트의 입주민을 위해 아파트와 단지 내 상가에 대한 관리를 목적으로 하고 있으므로 영리를 목적으로 하는 단체가 아니고 상가의 임대료 수입은 아파트 입주민을 위해 사용토록 되어 있으므로 관리사무소의 운영비로 과다하게 지출되는 비용은 결국 영세민들의 부담이 될 수 있다고 보아야 하고,
- 부천시상수도급수조례 제37조제1항에서 시장은 공익상 기타 필요한 사유가 있다고 인정하는 경우 수도요금을 감면할 수 있다고 규정하고 있으며, 누수의 원인이 비록 단지 내에 있는 상수

도판이 파열되었다라고는 하나 옥외에서 발생한 것이고, 누수관리 책임이 시장에게 있다고 보아야 하기 때문에 당해 민원으로 제기된 상수도요금을 감면해주는 것이 타당하다 판단에 의해 누수로 인한 수도요금을 감면토록 관련부서에 권고한 사례

안 내 - 1, 2, 9, 11, 23, 25(6건)

▣ 도시계획에 의거 토지이용 제한으로 보게된 재해보상 요구(2001-1)

○ 질 의

- 토지를 도시계획시설(폭 6m의 소방도로)로 결정 후 도로개설을 지연하고 토지이용을 제한함으로써 정식(건고한) 건축물이 아닌 가설건축물을 설치하고 사용하던 중 폭설로 인해 파손되는 피해를 보았으므로 보상과 정식건물 건축허가를 요구하는 건으로

○ 회 신

- 당해 토지 내 민원인 소유의 가설건축물은 2개동으로 그중 1동은 구조 및 용도변경하였고 1동은 무허가 건축물이므로 합법적인 건축물로 개선토록 하여야할 것이며, 폭설피해 보상은 폭설 재해건으로 보고된 사안으로 재해보상 지침에 의거 보상여부를 판단할 사항이며,
- 당해 민원토지가 도시계획시설(도로)로 고시되었고 부천시의 중장기계획에 의거 2001~2002년 사업으로 추진 중이므로 정식건물 건축허가는 불가하니 가설건축물 허가를 받아 임시사용할 수 있는 방안을 모색토록 안내

▣ 주거환경을 저해하고 있는 고철하치장의 영업행위 지도·단속 요구(2001-2)

○ 질 의

- 인근에 있는 고철하치장에서 발생하는 소음, 분진, 진동으로 주거환경이 심각하게 침해를 당하고 있으니 피해에 대한 보상과 고철하치장 이전을 요구

○ 회 신

- 피해를 주장하는 건축물의 균열 진행정도 및 균열발생 원인이나 소음 또는 분진에 의한 피해정도를 현장 확인으로 볼 때 단정하기 어려움이 있어, 건축물 균열이 시간 경과와 외부영향에 의한 진행성인지 여부를 확인코자 건물의 균열부위에 종이테이프를 부착하여 부분적으로 재검증이 가능토록 하였지만 장기간이 요구되는 등 기타 요인으로 인해 실효를 구하기란 사실상 어려움이 많은 실정임
- 그러나 고철하치장이 지속적으로 영업행위를 하고 있으며 민원인의 주택이 고철하치장과 인접하여 있음을 감안할 때 민원인의 피해주장에 상당한 설득력이 있다고 판단되므로 관련부서의 지속적인 현장확인으로 피해 정도를 검증하고 결과에 따른 조정이나 상호 이해설득이 요구되는 사안이므로 필요한 조치를 취하도록 하였으며, 또한 민원인이 보다 실질적인 피해사실 여부를 국가공인기관으로부터 판정받고 보상받기를 원한다면 환경분쟁조정위원회에 조정신청을 할 수 있게 성실히 안내토록 관련부서에 권고하여 민원을 해소토록 한 사례

■ 약사법 위반사실에 대한 행정처분 선처요구(2001-9)

○ 질 의

- 약사자격이 없는 종업원이 독자적으로 의약품을 조제하고, 처방전이 없는 환자에게까지 의약품을 조제·판매함으로써 약사법을 위반한 사실에 대해 행정처분(과징금부과)에 있어서 약국의 영업수의 산정이 잘못되어 부담이 가중된 처벌이기에 행정처분의 재검토를 요구하는 건으로
- ↳ 조사 도중 민원인의 고충민원 취하요구로 민원접수·처리를 취소한 사례

■ 활용계획을 제한하는 토지를 신도시 미매각 토지와 교환 요구(2001-11)

○ 질 의

- 도시계획시설과 인접해 있는 토지라 하여 개인의 토지활용 계획을 제한함으로써 재산권 행사에 지장을 주고 있어, 당해 토지(심곡본동 617-**)를 중동신도시 미매각토지와 교환해 달라 요구하는 건으로

○ 회 신

- 중동신도시 미매각토지와와의 교환은 당해 토지에 대해 도시계획상 공용 또는 공공용 목적으로 이용계획 결정고시가 선행되어야 하는 것이며, 민원인 토지는 도시계획시설결정 사항이 없는 토지이므로 현재로서는 민원 수용이 불가한 실정임을 안내하고,
- 개인토지의 개발(건축)을 녹지보존 목적과 공원조성계획사업 시행에 지장을 초래한다는 이유로 주변상황에 결부시켜 건축허가를 불허하여 사유재산권 행사에 침해를 받도록 하는 행정처분이 합리적인 대안이라 볼 수만은 없을 것으로,
- 민원토지에 대한 토지활용 방안을 조속히 마련하여 도시계획시설로 결정함으로써 신도시 미매각 토지와 교환할 수 있는 여건을 조성토록 권고한 사례

■ 건축 하자에 대한 하자보증증권 확보여부 및 활용방안 문의(2001-23)

○ 질 의

- 다세대주택(연립주택)을 분양받아 입주한 건축물의 하자에 대해 건축업자에게 보수를 요구하였으나 적극적인 협조를 회피하고 있으므로 피해가 예상되어 입주민의 요구에 대해 건축업자가 성실히 대응토록 지도해 주고, 건축물 사용승인에 있어서 하자보증보험증권 확보여부와 입주민으로서 올바른 대응방안 안내를 요구하는 건으로

○ 회 신

- 민원인이 입주한 주택에 대한 하자보증보험증권은 당초 건축주 정찬명의 명의로 되어 있었지만, 당해 건축물의 하자보증 보험증권에 대해 입주민(대표 : 강희문)이 보증보험증권명의변경 신청에 의해 원미구청장이 2001. 9. 7일자로 부천시 원미구 심곡1동 355-1번지 소재 서울보증보험(주)에 피보험자 원미구청장을 주민대표로 명의변경토록 요청하였으므로 앞으로의 건축물 하자는 주민들이 보수하고 공사비를 보험회사에 청구할 사안임을 안내한 사례

■ 도시계획 편입용지 보상이 현실화 요구(2001-25)

○ 질 의

- 도시계획 도로개설 사업용지로 편입되는 농지에 알로에 작물을 재배하고 있었으나, 실농보상에 있어서 고추를 재배하는 것으로 보상가를 책정함은 현실을 무시하는 부당한 행정이므로 현장 재확인에 의해 정당한 보상과 도로편입으로 발생하는 자투리땅의 추가매입을 요구하는 건으로

○ 회 신

- 부천시도시계획에 의거 추진 중으로 민원인의 토지를 수용하는 도로개설사업은 2000. 11. 13일 자료 사업실시계획 승인을 받아 시행 중인 사업이고, 당해 농지의 농작물 재배현황은 관할구청 농지관리 부서의 관련사항 확인에 의하면 99. 4. 9일 취득하여 2000. 12월 비닐하우스를 설치하였으며, 2001. 3월 보상업무부서 공무원의 현장확인시까지 알로에 작물을 재배하지 아니하고 있다고 확인한 점으로 볼 때 알로에를 사업승인 고시 이후(2000. 11. 13일 이후)에 재배하기 시작한 것이 입증되는바,
- 도시계획사업에 의한 실농보상은 공특법 제29조(실농보상) 규정에 의하여 사업인정고시 이전에 재배한 작물을 기준으로 실농보상하며, 사업고시 이후 재배를 시작한 농작물에 대해서는 보상대상에서 제외하도록 되어 있으므로 민원인이 요구하는 알로에 작물로의 실농보상은 불가한 것으로 판단됨을 안내하고, 잔여지(자투리)의 매입에 대해서는 사업시행에 의한 토지분할로 농지로서 종래의 사용 목적을 현저히 곤란하게 하는 점이 있다고 판단될 시 적극 매입하여 민원인의 불편을 들어주도록 권고한 사례

자체불가 - 3, 5, 6, 15, 17, 18, 24(8건)

■ 불합리한 행정처분(보완지시) 철회요구(2001-3)

○ 질 의

- 축사의 건축을 완료하여 사용승낙 신청서를 제출하니 당초 계획한 축사의 폐수시설 대체시설로 톱밥을 바닥에 깔아 활용코자 하는데 축산폐수 정화시설을 따로 시설토록 하고, 불법전용을 사전 방지한다는 취지로 토지 경계에 담장을 설치하라는 구청의 지시(통보)는 민원인에게 지나친 부담을 주는 과잉규제이니 부당한 보완지시를 철회하라 요구하는 사례로

○ 회 신

- 농지전용과 건축(축사)허가를 받은 후 허가사항과 동일하게 시공하지 않아 허가기관(소사구청장)이 시정 및 보완하라 통보한 사항이 퇴비화법에 의한 축분처리시설 허가도면과 상이(미설치)하고, 축사부지 및 경계시설을 설치하지 않아 건축허가와 상이하게 시공하여 시정을 요구한 것으로
- 민원인(건축주)의 신청에 의하여 허가해준 사항을 허가내용과 상이하게 시공하고 사용승인을 요구하는 것은 허가사항을 임의로 위배하는 결과가 되므로 민원인의 요구는 수용이 불가함을 회신한 사례

■ 개인택시운송사업면허 대상자 공정한 선정을 요구(2001-5)

○ 질 의

- 개인택시운송사업면허 대상자(100명) 선정을 위한 서류접수 공고문에 서류를 접수 후 보완은 일체 불허한다고 명시하고 있으나, 제출자 중 공공기관에서 착오로 발급한 것을 제출한 서류는 보완 기회를 주어 선정되는 혜택을 받게 하고, 개인의 착오로 잘못 제출하는 것에 대해서는 보완 기회를 주지 않아 탈락하게 하는 것은 불공정하니 모두에게 공정한 기회를 달라는 사례로

○ 회 신

- 당해 민원인은 시에서 개인택시 예정순위 통지를 하면서 「통지내용에 이의가 있으면 동년 11월 30일까지 이의신청을 할 수 있으나, 당초 신청서류의 보완 또는 대체는 불가하다고 명시」하였기 때문에 본인은 교통사고로 병원에 입원한 사실을 보완 제출하지 못해 허가대상 순위에서 탈락하는 불이익을 보았고,
- 반면에 병무청장이 발행하는 경력증명의 내용을 착오로 오기하여 발행한 당초의 경력증명을 다시 발급받아 경력을 대체한 1명에 대해서는 추가로 특례면허를 해준 사례로서
- 개인택시면허를 특례규정에 의거 1명을 추가로 발급한 것으로 특례면허가 정당한지 여부는 옴부즈만실이 판단할 사항이 아니므로 동등하게 대우하라는 민원인의 요구를 받아들일 수 없음을 회신한 사례

■ 변경된 모집공고문 내용이 적법한가(2001-6)

○ 질 의

- 개인택시운송사업면허 대상자 모집 공고문의 개인택시면허발급 우선순위의 제1순위 4호의 운송사업 근속기간 10년 이상자 대상을 면허신청공고일로 과년도와 다르게 적용하여 순위가 변경되는 피해를 보았다는 건으로

○ 회 신

- 모든 법규는 사회의 변화에 따라 수시로 개정할 수 있고, 개인택시운송사업면허 대상자 심사는 공고문 내용에 의거 공고일을 기준으로 심사하는 것이 원칙이므로 민원인에 대한 부천시의 행정처분은 하자가 없는 것으로 판단되어 민원인의 요구를 수용할 수 없음을 안내한 사례

■ 장애인단체 보호육성지원 지속추진 요구(2001-15)

○ 질 의

- 장애인단체 보호육성지원 불가통보에 대해 납득할 수 있는 설명과 향후 지원대책을 강구하라 요구하는 건으로

○ 회 신

- 우리 사회에서 소외받기 쉬운 지체장애인에게 삶의 편의를 제공하고, 그들의 삶의 질 향상을 위해서는 국가의 경제적 지원이 절실히 요구되므로 법률로 지원토록 규정하고 있으며, 일선기관(시)에서 복지사업을 목적으로 하는 장애인 각 단체에 대하여 운영경비 등을 보조·지원하고 있는 것이나
- 근래에는 단체의 지나친 난립으로 인해 단체운동을 위한 보조금지원 본래 목적과 부천시보조금

관리조례에 위배되는 사례가 있을 뿐만 아니라 지원을 절실히 필요로 하는 단체에 지원금 배당을 감소케 하는 불합리한 사례가 발생하고 있는 실정이고

- 최근에는 지원단체가 입주한 건물의 경매처분으로 인해 장애인단체의 운영보조 및 지원을 위해 96년 시에서 지원한 사무실 임차료(1억 5천만원)를 회수하기 어려운 사례가 발생함에 따라 단체의 보호·육성 방향을 보다 명확히 정립할 필요성이 요구됨으로써, 지원이 요구되는 유사단체를 통합하여 보다 효과적이고 합리적인 방향으로 성실한 운영을 위해 지원안을 조정하여 단체의 통합을 권유하는 것이며, 일정기간 불가피하게 보조금 지원을 중단하는 시책으로 인한 민원이므로 수용 불가함을 안내한 사례

■ 수용 및 보상과 토지주의 사용승낙 없는 토지훼손은 부당(2001-16)

○ 질 의

- 도시계획 도로개설공사에 편입되는 토지이나 토지에 대해 수용 및 보상절차를 거치지 않았고, 토지주의 사용승낙 또한 없는데 민원인의 토지를 부당하게 굴착하여 피해를 주고 있으니 시정토록 철저한 현장관리를 요구하는 건으로

○ 회 신

- 민원인의 소유토지를 도시계획 도로개설사업 편입지로 수용함에 있어 합법적인 절차 없이 토지를 수용한 것과 토지주의 승낙없이 굴취 등 공사를 시행한 사안은 사업인가 이전에 이루어진 시공 건설회사의 일방적인 소행으로 행정기관의 행정처분에 의한 권익 침해라 볼 수 없어 읍부즈만이 시정조치를 권고할 사항이 아니므로, 사업시행자인 건설회사를 상대로 민원인이 민법 또는 토지수용법에 의하여 권리구제신청을 할 수 있는 사항을 민원인에게 안내하고
- 당해 도로개설사업이 같은 지역의 택지조성을 위한 재개발사업을 시행하고 있는 건설회사가 시공하는 공사임을 감안하여 당해 민원해소 및 또 다른 고충민원 발생 예방을 위해 건설회사의 건전한 영리행위를 하도록 도로개설 관련 부서의 지도·감독을 권고한 사례

■ 자동차변경등록 해태에 대한 부당한 과태료처분(2001-17)

○ 질 의

- 자동차를 주민등록지로 등록하지 아니하고 사업자등록지로 등록했다가 도중에 폐업신고를 한 바 있는데 자동차변경등록 신청을 지연하였다 하여 과태료 30만원을 부과하였음
- 자동차등록지인 사업장의 폐업신고는 하였지만 민원인의 주민등록지와 영업사무소를 변경하지 않았으므로 과태료 처분이 부당하다 사료되어 그 처분의 취소를 요구하는 건으로

○ 회 신

- 민원인의 주민등록상 주소지는 87. 1. 1일자로 피안동 4-○번지로 전입 후 92. 7. 29일 피안동 37번지 조공아파트로 이전하였고,
- 당해 자동차등록을 사업 본거지인 피안동 ○○번지로 92. 6. 19일 등록하였으므로 적법하지만, 이후 주소지 변경이나 사업 본거지 변경을 해태한 사실이 명백하므로 자동차변경등록지연에 따른 과태료부과 처분이 자동차관리법 제11조의 규정에 의거 적법한 것임을 안내한 사례(자동차

관리법 : 자동차소유자는 등록원부의 기재사항에 변경이 있을 때에는 시·도지사에게 변경등록을 신청하여야 한다)

▣ 과태료 채납으로 자동차 결손처분 요구(2001-18)

○ 질 의

• 자동차 주소변경신고 해태로 과태료 450,000원을 중3동사무소에서 98. 5. 1 부과 고지한 바 있는 당해 차량을 98. 11. 25 도난신고하고 등록말소하였음에도 과태료납부를 독촉하고 있는바, 결손처분을 요구하는 건으로

○ 회 신

• 민원인은 부천시 남구 송내동 5**번지 거주시 90. 11. 29일자로 자동차를 구입하여 등록 후 주민등록을 92. 4. 12일 시흥시 신천동 및 94. 4. 24일 원미구 삼곡동을 거쳐 98. 9. 5일 원미구 중동으로 주소를 이전한 바 있고,

• 민원인의 주소이전에 따라 소유하고 있는 자동차도 주민등록 이전과 동시에 자동차등록변경신고를 해야 하나 이를 해태하여 자동차관리법 제11조의 규정(변경등록 신청)을 위반함으로써 과태료를 부과한 것이며, 본건은 같은 차량에 대해 과태료 최고금액 부과대상인 6개월을 초과하는 기간을 2회에 걸쳐 변경등록신고를 해태함으로써 자동차관리법 제20조의 규정에 의거 1회 위반에 대한 30만원과 반복 위반에 대한 15만원인 합계 45만원의 과태료를 적법하게 부과한 것임

• 이에 민원인의 자동차 도난신고는 과태료부과 이후에 이루어져 행정처분에 영향이 없는 사안이므로 민원수용이 불가함을 안내한 사례

▣ 실질적 매매행위가 아닌 자동차변경등록에 대한 세금감면 요구(2001-24)

○ 질 의

• 아파트 입주민의 교통수단을 위해 관리사무실 명의로 미니버스를 등록하여 운영 중 아파트 관리사무소의 각종 경제활동(관리비 수입·지출)에 대해 부과세를 부과한다는 정부정책에 따라 각 아파트와 관리사무소 간의 각종 세제재원을 사실대로 정리하여 불이익이 없도록 하라는 세무서장의 권고에 의해 자동차등록을 형식상으로 소유자 명의로만 변경하는 것이고, 실질적으로 매매행위가 없는 명의변경이므로 등록변경에 따르는 공과금 및 세금감면을 요구하는 건으로

○ 회 신

• 자동차변경등록에 따른 기타 세금은 자동차에 관하여 사실상 매매행위가 없었다 하더라도 자동차소유자의 명의를 변경할 경우에는 매매, 증여 및 양도 등 어떠한 경우라도 감면할 수 있는 규정이 없기 때문에 등록세 등을 부과한 행정처분이 적법하므로 민원인의 요구를 수용할 수 없음을 안내한 사례

□ 고충민원 인터넷접수(34건)

권고·수용 및 안내 - 2, 4, 5, 8, 10, 11, 15, 19, 20, 21, 23, 27, 29, 31, 33, 34(17건)

▣ 과태료 이중 납부분 반환 요구(2001-2)

○ 질 의

- 부천에서 부모님과 같이 거주하다 성남시로 이주한 시민인데 송내동 씨마백화점 인근에서 불법 주차한 바 있어 주차위반 과태료 통지를 받고 당일 납부하였으나, 상당기간 경과 후 부모님이 사시는 전 거주지로 과태료 고지서가 고지되어 부모님이 납부함으로써 동일건에 대해 이중으로 과태료를 납부하였던바 반환을 요구하는 건으로

○ 회 신

- 주정차위반 과태료 관리부서인 교통지도사업소에 확인한바, 민원인의 주장과 같이 주정차위반 과태료를 2000. 7. 1일과 2001. 1월에 두 번에 걸쳐 납부한 사실이므로 반환한 사례로,
- 그 사유는 2000. 7. 1일 단속에 의해 발부한 주정차위반 고지서에 단속일시 및 장소를 기재하지 않은 상태로 발부하고 민원인이 당일 과태료를 납부하여 사후관리에 정확성을 기할 수 없었으며, 수납대장을 정리코자 익년도(2001년 1월)에 과태료 납부고지서를 발부함으로써 중복 납부하게 하는 불편을 주었고 오류의 원인이 있었다는 것이나 이중 부과로 인해 민원인에게 부담을 준 것이 사실이므로 이에 해당부서에서는 민원인에게 송구함을 전하고, 이중으로 납부한 과태료를 반환하여 민원을 해소한 사례

▣ 공장증설·증축허가 동일건으로 처리해 달라 요구(2001-4)

○ 질 의

- 공장증설(건축물 증축) 허가를 득하고자 구청 허가부서에 문의한바, 공장증설허가부터 득한 후 증축허가 신청을 하라는 관계자의 안내에 따라,
- 공장증설 허가를 득한 후 증축허가 신청을 하였으나 그간에 관련 법규인 도시계획조례(건폐율 규정 70%에서 60%로 축소조정) 개정으로 인하여 공장증축을 불허함으로써 허가를 요구하는 건으로

○ 회 신

- 공업배치 및 공장설립에관한법률 규정에 의거 공장설립 등의 승인을 함에 있어서 당해 공장 및 진입부지에 대한 허가, 신고, 면허, 승인, 해제 또는 용도폐지 등에 관하여 당해 시장, 군수, 또는 구청장과 협의한 사항에 대하여는 당해 인·허가 등을 받은 것으로 본다라고 규정하고 있고,
- 인·허가 등 또는 허가, 신고의 의제를 받고자 하는 자는 공장설립 등의 승인신청서에 산업자원 부령이 정하는 관련서류를 함께 제출토록 하고 있고, 건축허가 신청시(건축허가 또는 건축신고의 의제를 받고자 하는 경우에는 공사착공시)까지 사후에 이를 제출할 수 있다라고 규정하고 있으므로 공장 설립 등의 승인이 있는 경우에는 의제받은 관련서류를 건축허가 신청시까지 제출하는 조건으로 모든 인·허가 등을 받은 것으로 보아야 할 것이며
- 또한 공장설립 등의 승인을 얻은 후에는 용도지역, 지구의 지정 또는 변경이 있더라도 당해 행위를 제한받지 아니하고 그 공사 또는 사업을 계속할 수 있다라고 규정하고 있으므로 이를 확대 해석하면 건폐율이나 용적률 등의 변경이 있더라도 종전의 규정을 적용할 수 있다고 할 것

이므로

- 공장설립 등의 허가를 한 내용을 조례개정으로 건축허가상 불이익을 준다는 것은 조례의 입법 취지로 보나 행정의 신뢰성 보호차원에서 바람직하지 못할 뿐만 아니라 행정법상 과잉조치금지의 원칙에 반한다 판단하여 조례개정 전에 공장설립 등의 허가를 이미 받은 사안에 대하여는 조례부칙 제6조제2항 규정에 의거 민원인에게 유익한 방향으로 처리토록 권고하여 민원을 해소한 사례

■ 복합건물의 불법용도변경 단속 요구(2001-5)

○ 질 의

- 건물주가 다수인 복합건물에 목욕탕을 운영하면서 불법으로 비상구와 통로를 폐쇄하여 비상구를 막음으로써 본 건물 이용자에게 불편을 주고, 건물의 소방 등 안전에 위협이 되고 있어 불법 용도변경에 대해 시정토록 관할 구청에 진정하고 협조를 요청하였으나 이행되지 않아 조치를 요구한 사례로

○ 회 신

- 집합건물의 용도변경 및 소유자의 권리·의무 위반사항에 대해 관련부서에 통보하여 현장을 확인하고 불법사항을 조치토록 권고하여, 민원인이 부당하다 지적한 목욕탕 측의 불법행위에 대해 원상복구토록 조치하고, 참고로 집합건물 관리는 집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률 규정에 의하며, 공용부분의 변경은 건물소유자 4분의 3 이상 동의가 있어야 하고, 공동의 이익에 반하는 행위를 하여서는 아니 된다고 규정하고 있으며, 위반시는 법원에 소제기할 수 있다라는 규정이 있음을 알리고 공동체 의식으로 관리함이 바람직하다 안내한 사례

■ 주정차위반 과태료 이중부과 반환 문의(2001-8)

○ 질 의

- 주정차 위반으로 과태료 고지서를 받아 납부하고 보니 이미 납부한 것에 대해 동일건으로 중복하여 납부하였으며, 이에 시정을 찾아가 이의신청함으로써 환불받게 되었고, 환불처리에 필요한 납부영수증(원본)과 환불 입금할 계좌번호 사본을 제출하였으나, 환불이 늦어지고 있어 약속대로 언제쯤 이행되는지 문의하는 건으로

○ 회 신

- 시민에게 신뢰받는 시정을 위해 관련부서에 확인한바, 2001년 ○월 ○일까지 과태료 중복 부과·고지건의 과오납 정리(반환)를 꼭 해드리겠다는 확답 안내와 아울러 적시에 정리하여 드리지 못해 민원인이 의구심을 가지게 한 점 송구하다는 관련부서의 입장을 안내한 사례

■ 실 소유가 이전된 자동차의 등록이전 또는 말소대안 문의(2001-10)

○ 질 의

- IMF 이전부터 자동차 3대를 소유하고 있다 어려운 경제사정으로 자동차 소유권을 타인에게 넘겨 관리토록하고 자동차이전등록을 해태한 바 있으며, 인계받은 실 소유자가 무담보(무상)로 인수한 자동차 관련 제세금을 미납한 상태로 현재까지 운행함으로써 그간의 체납분을 자동차 등

특자인 본인이 모두 부담하게 된 실정임. 이에 관리청(시)에서는 자동차를 압류하고, 본인의 급여까지 압류한다 하니, 이 어려움을 슬기롭게 타개할 수 있는 합리적인 방안이나 문제의 자동차를 등록이전 또는 등록말소할 대안을 제시해 달라는 건으로

○ 회 신

- 자동차세는 지방세법 제196조의 3(납세의무자)에서 시·군 내에서 자동차를 소유하는 자는 자동차세를 납부할 의무를 진다고 규정하고 있고 자동차의 소유 여부는 자동차등록원부상 등재로 결정되는 것이므로 자동차의 소유자가 사실상 그 운행이익을 향유하지 못하고 있다 하더라도 자동차세 부과대상에서 제외할 수 없는 사안으로

- 자동차의 소유사실을 과세요건으로 하여 부과하는 재산세적인 성질의 조세이며, 면허세 역시 자동차의 등록명의자에 대하여 부과하는 것이므로 자동차의 소유자가 사실상 차량을 미소유하였다 하더라도 자동차등록원부상 말소등록 절차를 거치지 아니하였다면 여전히 그 소유권을 보유하고 있어 자동차세와 면허세의 납부의무를 면치 못하는 것이니

- 민원인에게 자동차세를 적법하게 부과·고지한 것이고, 압류처분 또한 시민으로서 납세의무를 성실히 이행토록 하고자 하는 정당한 조치라 판단하고, 자동차 소유사실과 관련하는 자동차세 납부 다툼은 채권 및 채무자간 상호 협의 또는 민사재판 등에 의하여 사인 간에 처리해야 할 사항임을 회신하고

- 아울러 향후라도 올바른 자동차 관리를 위해 다음과 같이 조언한 사례

1. 자동차등록법 제13조, 같은법 시행령 제31조, 시행규칙 제37조의 규정에 의하여 6개월 이상 양수인이 명의이전을 하지 않을 경우 통반장과 동장의 확인한 미소유사실 확인서를 발급받아 말소시키는 방법
2. 실제 소유자에게 강제로 소유권을 이전하는 방법으로 양도인의 인감이 날인된 양도증명서와 양수인의 주민등록등초본을 제출하면 양수인에게 강제이전하는 방법

■ 인터폰 시설이 있는 모자원의 방송시설공사 재검토 요구(2001-11)

○ 질 의

- 세대별로 인터폰이 시설된 모자원인데 예산을 투입하여 방송시설 공사를 하고자 함은 중복투자라 사료되니 올바른 예산집행을 위해 계획을 신중히 재검토하라 요구하는 건으로

○ 회 신

- 당해 모자원은 1999. 11월에 건축면적 1,135.2㎡이며, 24세대가 거주할 수 있도록 준공한 시설물로 경기도 및 부천시 관내에 주소를 둔 모자가정으로 입소를 희망하는 세대 중 가장 취약한 세대를 우선하여 입소토록 하고, 시설의 운영·관리 및 입소자에 대해 생계를 시에서 지원하고 있는 시설로서, 방송시설 공사는 모자복지법 시행령 제18조 (비용부담) “복지급여에 소요되는 비용은 예산의 범위 안에서 국가와 지방자치단체가 부담” 규정에 의거 시설물의 관리상 기능보강(안전관리)을 위해 시행하는 시설공사로서 모자원 관리에 유익한 공사이므로 방송시설 공사시행 기간 동안 입주민의 불편감수 양해를 구하고, 관련 부서에는 공사로 인해 주민 불편을 최소화하도록 권고한 사례

■ 위장전입자 주민등록 직권말소 요구(2001-14)

○ 질 의

- 주민등록상 주소지만 둔 미 거주자로 인해 수거되지 않는 우편물 등으로 불편이 많으니 조속히 사실확인 에 의한 주민등록 직권말소를 요구하는 건으로

○ 회 신

- 주민등록 말소는 담당자 사실조사에 의한 직권말소와 민원인이 말소의뢰를 요청하여 처리하는 신고말소 두 가지 방법이 있는바, 당해 민원의 경우는 민원인이 위장 거주자의 주민등록말소 신청서를 동사무소에 제출하면 담당자가 현지 사실조사하여 미거주자에 대한 주민등록을 말소 하게 될 것이니, 의뢰인이 관할 동사무소를 방문하여 담당자와 상담하고 신청서를 제출하면 그 절차를 이행하게 될 것이며, 소요 기간이 담당자의 사실조사기간(7일), 최고기간(7~10일), 공고 기간(7~10일)의 유예기간을 거치는 과정에 의해 접수부터 처리까지 보통 1개월의 기간이 소요 됨을 안내한 사례

■ 경찰서장 면담추선 요구(2001-15)

○ 질 의

- 경찰서장 면담을 추선했으나 달라 요구하는 건으로

○ 회 신

- 부천시시민옴부즈만은 행정기관의 위법·부당한처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편을 주는 고충민원을 신속·간편하게 처리하여 드리는 제도로서 부천시산하 행정기관에서 이루어진 일반행정 관련 민원 중 위법·부당한 행정을 시정토록 권고하는 시민의 권리 구제 제도임을 안내하고, 민원인의 고충이 옴부즈만의 직무에 해당되지 않는 민원이므로 처리불가함을 회신한 사례

■ 마약류관리에관한법률 위반에 따른 처벌 선처요구(2001-19)

○ 질 의

- 동네 주민을 상대로 하는 소형약국으로 처방건수가 하루 평균 8건 이하이며, 향정신성 의약품은 한달에 2~3건을 조제하는 소형으로 약국을 운영하면서 컴퓨터사용 미숙으로 향정신성의약품 판매장부 기록을 잘못하여 보건소의 약사감시 점검시 장부와 약품의 실제 비치(재고)량이 상이하게 기재되어 관리를 소홀히 한 사실에 대해 지적을 받아 범규위반 사항에 대해 행정처분을 면치 못하게 됨으로써 위반 사실을 인정하고 관용을 기대하였으나, 영업정지 행정처분은 물론 사법기관(경찰서)에 고발까지 하여 1년 이하의 징역과 벌금형을 받도록 함은 과잉조치로서, 행정처분과 사법처벌 대상임을 사전에 통지하지 않아 시민의 고충을 가중되게 함은 봉사과 서비스 행정을 역행하는 처분이므로 시정을 요구하는 건으로

○ 회 신

- 시민의 건강보호를 위한 약국을 운영하는 데 있어서 의약품관리 질서유지를 위해 관련 기관에서는 수시로 감시 및 점검을 시행하고 있으며, 민원인은 마약류의약품 재고관리를 소홀히 함으

로서 마약류관리에 관한 법률 제11조(기록의 정비) 규정을 위반하여 동법 제44조(행정처분) 규정에 의거 3개월 동안 업무정지처분 한 것이고

- 사법기관에 고발한 것은 동법 제64조의 양벌규정에 의거 적법한 행정처리라 판단하며, 행정처분과 동시 고발대상이라는 고지를 하지 않아 민원인에게 불편을 가중시켰다는 주장에 대해서는 약사회의 수시교육을 통해 의약품관리와 관련된 법률교육을 실시하고 있으므로 당연히 인지하고 있을 것으로 믿어지며, 오히려 약사로서 관련법률 지식습득은 올바른 약국영업을 위한 약사의 의무라 사료되어
- 현대사회 시민의 건강보호에 절대적 요소로서의 올바른 의약품관리를 정립코자 노력하는 과정에서 의법조치한 행정행위로 적법한 처분임을 안내한 사례

■ 침수피해지역 하수시설 철저한 조사 및 보상요구(2001-20)

○ 질 의

- 평소 침수지역이 아닌 지역임에도 호우로 인하여 주택이 1.1m 이상까지 침수되는 피해를 보았으며
- 침수피해 발생이 상상을 초월하는 천재지변인 집중호우가 무엇보다도 원인이라 하겠지만 지역의 하수시설 확인·점검에 의하면 하수관로망 등 시설물의 불량으로 배수가 원활하지 못하였고, 하수시설의 관리체계 미비로 침수에 대한 대비책과 즉각적인 조치 미흡으로 침수피해가 확대된 것으로 확인되고 있으나, 철저한 조사와 보상 및 사후관리를 요구하는 건으로

○ 회 신

- 예측을 뛰어넘는 많은 양의 집중호우가 침수피해의 원인이라고는 하겠으나 민원인의 주장과 같이 하수시설 관리 소홀로 인해 피해가 가중되었다면 시에서는 당연히 피해보상대책을 강구할 것으로 사료되며, 더 나아가 시민이 쾌적하고 안전한 환경에서 생활을 영위할 수 있도록 시설물 관리를 철저히 하고 잘못된 부분을 바로잡기 위해 최선의 노력을 다했어야 할 것으로 사료되지만, 본 민원의 내용이 음부즈만실에서 처리할 사항이 아니기 때문에 흡족한 답변을 할 수 없는 사안이므로 관련 부서에서 피해 주민의 불편 최소화를 위해 적절히 조치토록 권고하고, 수해를 당해 어려움을 겪고 있는 데 대해 위로하고, 피해주민의 조속한 생활안정을 기원한 사례

■ 공공시설(가로수 가지전지) 무단 훼손행위에 대한 처벌 선처요구(2001-21)

○ 질 의

- 괴안동 **번지에서 카센터 영업을 개시하였으나, 영업부진으로 고심 중 영업장의 상호(입간판)가 가로수에 가려져 고객의 시야를 가림으로써 영업을 부진하다는 판단에 본인 임의로 가로수가지의 일부를 전지 작업하는 도중 관리청의 확인이 있었던바,
- 시민이 가로수를 무단으로 훼손한 것은 위법행위임이 사실이나, 가로수를 완전 고사시키거나 제거하려는 의사 없이 나뭇가지의 일부를 제거하려는 가벼운 생각(서민의 무지)에 의해 이루어진 본 사안에 대해 관리청(구청장)으로부터 공공시설 무단훼손에 따른 사실확인에 이어 과태료

로 일정 금액이 부과되어 생업에 어려움을 느끼고 있으며, 더구나 사법기관에서도 동 건에 대해 수사하고 조서를 꾸며 벌금형에 처한다 통고하니, 시민이 무지로 인하여 부당행위를 하였다면 바른 길로의 선도에 목적을 두고 계도를 위한 조치를 취함이 바람직한 행정일 것이나, 본건의 행정처분은 중복된 가중처벌로 인해 위법행위자(본인)에게 너무도 과중한 부담으로 시민의 생존권을 위협하는 과잉조치로서 처벌을 재고하고 선처를 요구하는 건으로

○ 회 신

- 민원인이 관계법규에 대한 미숙으로 인해 관리청의 승인절차 없이 가로수 가지를 임의로 전지하는 실수를 하였지만, 관리청으로서는 공공시설인 가로수를 건강하게 관리하여 시민에게 쾌적한 환경을 제공하고 무단훼손으로 인해 관리비용(예산) 낭비를 방지하여야 하는 책임과 의무가 있으므로 이전에 발생하였던 가로수 훼손사례나 향후 발생할 사항과의 형평성유지 관계로 본건에 대해 부득이 과태료를 부과하게 된 것이며
- 동 건을 사법기관에서 조사한 것에 대해서는 행정기관이 사법기관에 고발한 사실이 없으며, 경찰서에서 행정처분 관련 자료요람 협조를 요청해오에 따라 자료를 제공한 것이고 경찰서의 수사사실을 알게 된 사안으로 행정처분과는 무관한 사항임
- 결론으로 본 민원은 가로수 가지를 조금 훼손하는 사소한 위법행위에 대해 과태료를 과중하게 처분한 것으로 사료는 되지만 이미 적법하게 처분한 사항에 대해서 처분을 번복할 수 없음을 안내한 사례

■ 전 건물주의 수도사용료 미납분을 매수자가 부담해야 하는가(2001-23)

○ 질 의

- 법원의 경매에 의해 매매한 건물의 상수도 사용료 중 전 건물주가 미납한 요금까지 건물 매수자가 부담하여야 하는지

○ 회 신

- 부천시수도급수조례 제22조(권리의무의 승계)의 규정 급수장치에 관한 권리의무는 당해 급수장치가 설치된 건물 또는 토지의 처분에 부수하며, 급수장치에 관한 소유 또는 관리권을 취득한 자는 이 조례에 의하여 그 취득권에 발생한 의무에 대하여도 승계한다라는 규정에 의거 건축물의 전 소유자가 사용한 상수돛물의 미납 요금을 건축물 매수자가 부담하지 아니할 수 없음을 안내한 사례

■ 자동차세 체납을 상대로 아파트를 압류함은 부당(2001-27)

○ 질 의

- IMF 이후 2001년까지 경제적 어려움으로 인해 자동차 3대를 구매하여 사용한바 있으며, 차량을 타인에게 양도하였지만 자동차명의변경을 명확히 하지 않아 많은 금액의 자동차세 체납분을 본인이 부담해야 하는 실수를 범함으로써 시청으로부터 체납독려를 받았지만 결론적으로 체납액을 모두 납부하고 차량을 폐차·말소함으로써 체납이 해소된 것으로 알고 있었으나 최근에 와서 시로부터 그간의 자동차 체납액과 차이가 많은 세금 체납을 이유로 2000. 7. 10 취득한 중등은

하마을 소재 아파트에 대해 재산압류 예고문을 발부하는 것은 부당하니 바로잡아 줄 것을 요구하는 진으로

○ 회 신

- 민원인의 고충해소를 위해 조사·확인한바, 재산압류 예고문은 자동차 관련 제세체납에 관한 것이 아니고 민원인 명의로 2000. 7. 10 취득한 중동 은하마을 아파트의 취득세 체납에 따른 통지이므로 이는 민원인의 오해로 인한 것이며, 체납취득세를 2001. 10. 26일 납부하였으므로 금회 예고문과 관련하여 민원인의 재산을 압류하는 일은 없을 것임을 안내하고, 경영난으로 인해 재산관리에 고충을 겪고 있는 데 대해 위로한 사례

■ 인접필지의 신축건물 적법성 확인 요구(2001-29)

○ 질 의

- 민원인 주택의 남측에 신축하고 있는 다세대주택(5층 연립주택 4개동)의 층고가 높게 건축되고 있어 일조권침해가 우려되고, 겨울철이면 결빙으로 사고발생 또한 우려되므로 신축건물을 적법하게 건축하고 있는지에 대한 확인과, 부당한 건축행위시 상응하는 보상을 요구하는 진으로

○ 회 신

- 민원인 대지와 인접하여 신축 중인 건축물의 이격거리를 법적범위 이상으로 거리를 유지하고 건축하고 있음으로써 북측에 위치한 민원인의 주택에 일조권침해는 민원인의 우려와 같이 남측에 위치한 신축 중인 대지와 민원인 대지의 지반고(표고차)가 2m 정도 차이가 있는 것을 감안한다 하더라도 여유있는 이격거리이므로 실정법상 저축되는 사안이 없는 것으로 보여짐을 안내하고, 동절기 도로노면의 결빙으로 사고발생이 예상된다 하여 이에 보상을 요구하는 사안 또한 민원으로 수용처리 불가함을 안내한 사례

■ 인접필지의 신축건물 적법성 확인 요구(2001-31)

○ 질 의

- 인접필지의 건축공사로 인해 담장이 훼손되고, 비산먼지 및 소음으로 주거환경에 피해가 많으며, 대지경계선 불명확 및 신축건물의 이격거리에 의문이 있어 정확한 확인 조사를 요구하는 진으로

○ 회 신

- 당해 고충민원은 대지경계선에 관한 다툼이 있는 사안이므로 본건은 음부즈만이 처리할 사항이 아니므로 민원수용이 불가한 사항임에 따라, 민원인이 대지간의 경계측량을 실시하여 대지의 경계선을 침범하였다고 판단되면 건축허가한 원미구청 민원허가과에 진정하여 시정을 요구하는 것이 올바른 방안이라 안내한 사례

■ 이면도로 굴착허가 요구 (2001-33)

○ 질 의

- 일반 주택의 도시가스 공급을 위해 가정용 도시가스 배관시설을 2000. 4 완료하였으나, (주)삼천리가스에서 시공·관리하는 주 배관이 지난 2001년 12월 초에 시설되어 도시가스를 공급받고

자 도로에 시설된 주 배관과 가정용 수급관의 연결을 위해 1m 정도의 도로굴착 허가를 신청코자 도로 관리청(원미구청)에 상담한바, 불허한다 하므로 도로굴착허가를 요구하는 건으로

○ 회 신

- 관리청(원미구청)에서는 매년 겨울철이면 우려되는 각종 공사의 동해로 인한 부실공사를 미연에 방지하고, 주민불편을 최소화하는 공사현장 관리를 위해 부실시공이 우려되는 동절기의 일정기간을 공사중지 및 공중별로 공사중지 명령을 내리고 있으며, 현재는 2001. 12. 15~2002. 3 초까지 공사중지 기간이므로 굴착허가를 불허하는 것이며
- 동절기 공사중지명령이 다수 시민의 불편을 최소화하는 공사를 하는 데 목적을 두고 있는 것이므로 모든 시민을 대상으로 공정한 집행이 이루어져야 할 것임에 따라, 당해 민원이 『이면도로(막다른 골목길)를 1m 정도의 굴착으로 타인에게 피해가 없으며, 저렴한 난방비로 따뜻하게 추운겨울을 지날 수 있는 공사』라는 간단한 소규모 공사이지만 그 대상에서 제외될 수 없는 사안이므로 민원인으로서의 불편을 감수할 수밖에 없는 실정임을 설명하고, 민원인의 요구를 들어 주기는 어려우므로 현재 시행하고 있는 관리청의 동절기 공사중지명령을 감안하여 해빙 후 진행함이 바람직하다 안내한 사례

■ 장애인용 자동차로 인정 자동차세 감면요구(2001-34)

○ 질 의

- 태안군에서 부모님과 함께 살면서 차량을 구입하고 장애인소유 자동차로 등록하여 사용하다 차주인 민원인(장애인)이 결혼을 하면서 부친으로 이주함에 따라 태안군수로부터 차량을 일반인 소유 자동차로 인정하고 자동차세를 부과함은 부당하니 감면을 요구하는 건으로

○ 회 신

- 장애자인 윤효진의 명의로 등록된 차량에 대해 장애인소유 자동차로 인정하여 자동차세 감면을 요구하는 당해 고충민원은 자동차 등록지인 태안군수가 부과 고지한 자동차세로서 부천시장의 결정권한이 없는 사안이므로 태안군에 본 민원관련 자동차세 조정 여부를 확인토록 안내하고
- 아울러, 장애인소유 자동차로서의 대상은 “부천시시세감면조례 제3조(장애인소유 자동차에 대한 감면) 규정”에 의하면 장애인복지법에 의하여 등록된 장애등급 1급 내지 3급(시각장애인 경우 4급)인 장애인 본인 또는 장애인과 직계존·비속관계인의 공동명의로 등록하는 1대의 차량으로 배기량이 2,000cc 이하인 또는 10인승 이하 승용자동차 및 15인승 이하 승합자동차, 1톤 이하 화물자동차로서 보철용 또는 생업활동용으로 사용하는 차량에 한해 자동차세 감면대상 차량으로 구분토록 규정하고 있음을 안내한 사례

관련부서에 통보 - 1, 3, 6, 7, 9, 12, 13, 16, 17, 18, 22, 24, 25, 26, 28, 30, 32(17건)

인터넷 '시장에게 바란다' 코너로 이송

■ 공용 자전거 회수 및 올바른 관리를 요구(2001-1)

- 시민의 건강 증진과 공해 없는 쾌적한 환경 조성을 위해 시민이면 누구나 편리하게 이용토록 하

고자 관공서나 역세권 등 주요 지점에 비치하고 시민이 공유토록 한 자전거를 개인 소유화하여 사용함은 부당하니 회수할 것을 요구

■ 신속한 제설작업 요구(2001-3)

- 시민의 안전과 차량의 교통소통 원활을 위해 철저한 제설작업 요구

■ 주차요금 2중부과 취소요구(2001-6)

- 주차관리원의 퇴근 이후 송내역 앞 “로데오” 거리에 있는 주차장을 이용하였는데 주차요금 고지서가 발부되어 관리공단을 직접 방문하여 확인 후 주차료를 납부하였는데 동일 사례에 대한 주차료 고지서가 재차 고지된 것으로
- 주차요금 납부영수증을 보관하고 있다면 간단히 바로잡을 수 있는 사소한 일이지만 그간 주거지를 이주하면서 영수증을 폐기하여 납부한 영수증을 제시할 수는 없는 일이고, 본인의 생각으로 는 납부한 사실이 틀림이 없으니 확인하여 동일건에 대한 주차료 이중부과를 취소하라 요구

■ 민원인 주택지의 건축허가조건 문의(2001-7)

- 인접 필지의 연립주택의 건축으로 담에 균열이 발생하고 수도관이 파열되는 피해를 보았으며, 신축건물이 경계에 맞닿아 민원인의 주택을 개축시 어려움이 있을 것 같으며, 일조권 침해가 예상되어 불안한 마음에 민원인 주택지의 건축허가 조건에 대해 문의

■ 시장면담 요구(2001-9)

- 아파트 건설회사 부도에 따른 대책 협의를 위해 시장면담 요구

■ 주차위반 과태료 올바른 부과 요구(2001-12)

- 사업자금 대출을 위해 중앙로변에 있는 주택은행건물 4층 소상공인 지원센터를 이용하고자 자동차를 운행하였던바, 인근에 주차시설이 부족하여 노상주차를 하였는데 잠시 후 단속예고 방송이 들려 자동차를 이동하려고 돌아가 보니 이미 주차위반 고지서가 발부되었음
- 단속예고 방송을 함으로써 건물 1층의 주택은행을 이용하던 손님들은 가까운 거리에 있었기에 신속히 차량을 이동할 수 있어 단속을 피할 수 있었지만, 본인은 건물의 4층에 있었으므로 그만큼 조치할 시간이 지연되어 단속대상이 된 것임
- 위반 사실이 같고, 동일 건물을 이용하는 입장이나 층수가 서로 달라 신속히 대처하지 못한 위반자만 처벌하는 것은 형평성이 배제된 처분이므로 단속 당시 정황을 감안하여 과태료처분을 취소하라 요구

■ 공사차량 안전운행 지도·단속 요구(2001-13)

- 도시계획 이전의 도로로서 노폭이 협소하고 포장노면이 불량한 마을안길을 재개발사업 공사차량의 잦은 운행으로 인하여 먼지 및 매연, 소음, 진동등 각가지 위해요소 발생으로 주거환경을 침해하고 있으니, 행정기관에서는 당해 도로의 열악한 실정을 확인하여 덤프트럭 등 건설장비의 운행자제 및 안전운행토록 지도·단속하고, 아울러 공사를 위한 우회도로를 확보하여 주민의 안전과 주거환경 안정을 도모하도록 노력하라 요구

■ 중앙공원 지하수 수질검사결과 수시 공개요구(2001-16)

- 시민들이 음용수로 사용하고 있는 중앙공원 지하수 수질검사는 어느때 실시하고 있는지? 음용수 용으로 적합한지 알고 싶고, 시민들이 수질검사 결과를 항상 확인할 수 있도록 게시하여 줄 것을 요구

■ 노상주차장 불법점거 자동차 단속요구(2001-17)

- 슈퍼마켓의 탐차를 노상주차장에 항상(1년 내내 365일) 주차해 두고 그 차량을 창고로 사용함으로써 각종 쓰레기가 적치되어 주거환경을 저해하고, 다른 차량을 이용 수시로 물건을 싣고 내리면서 통행에 지장을 주므로 주민에게 큰 피해가 되고 있으니, 계도·단속하여 주차질서를 확립은 물론 불신하고 투기하지 않는 이웃이 되도록 조치하여 줄 것을 요구

■ 주거환경을 저해하는 인근 공장의 위폐시설 단속요구(2001-18)

- 소방도로를 사이에 두고 공업지역과 인접하고 있는 주거지역으로 공장에서 나오는 도금, 화학물질, 각종 폐기물의 냄새 및 분진, 연기, 소음 등으로 열악한 주거환경에 주민들은 항상 건강에 위협을 느끼며 생활을 하고 있는 실정으로 관리청에 환경위해 시설물 점검 및 단속을 수차례 진정하였으나 적극적인 대응이 없어 재차 적절한 조치를 요구

■ 건강한 가로수 관리요구(2001-22)

- 가로수의 전도 방지용 철제지주와 가로수 뿌리 보호용 철판이 자라는 가로수를 압박하여 기형적으로 자라게 하고 고통받게 하므로 적정한 시기에 정비하여 건강한 수목으로 자라게 함으로써 쾌적한 녹색의 도시가 될 것인바, 행정력 집중하여 잘 관리해 달라 요구

■ 형평성을 고려하는 주정차위반 단속요구(2001-24)

- 주차료고지서 발부에 따라 주차료를 납부하면 되는 위치라는 인근 주민의 이야기를 듣고 불법주차가 아니라 믿어 노상주차장의 주차라인 외곽에 주차를 하였는데 차량이 견인되어 불쾌한 마음으로 견인보판소에 항의한바, 주차요원의 임무와 견인요원의 임무가 서로 상이하므로 있을 수 있는 일이고, 견인은 시설관리공단에서 정당하게 한 것이므로 견인료 환불은 불가하며, 불법주정차 과태료에 대한 것은 시에서 별도로 처리한다며 그 책임을 회피하는바 더욱 불쾌하였고, 같은 시장의 명의로 이루어지는 행위를 타 부서에 책임을 전가하고 신속한 민원해결을 회피함으로써 시민의 불편이 가중되게 하는 것은 즉시 시정되어야 할 것임
- 사실 본인이 정당하게 주차한 것은 아니나 주차관리 요원이 근무하는 곳에 주차하였는데 차량을 예고 없이 강제로 견인함은 시민의 불편을 조금도 감안하지 않는 행정편의주의적 발상이라 생각을 아니할 수 없는 그릇된 행정이므로
- 차후에는 주변의 정황을 감안하고 형평성을 고려하는 주차단속으로 시민의 사소한 부당행위에 대해서는 계도함으로써 시민의 불편을 최소화하는 시정을 펼쳐주도록 요구

■ 과오납 자동차세 이의신청(2001-25)

- 1992형 프린스 승용차에 대한 자동차세 25만원은 과다하다 생각되므로 재확인하여 과오납한 세

금의 환불을 요구

■ 위해물질 배출공장 지도·단속 요구(2001-26)

○ 약대삼거리 인근에 소재하는 전자공업 회사에 3년여 기간을 다니고 있는데 주변의 환경이 지극히 열악하지만 공업지역임을 감안하여 체념하에 생활을 하고 있었지만, 인접하여 영업 중인 철재류 연마회사 등 영세업체들로부터 배출하는 화학분진으로 건물의 지붕색이 변색하고, 자동차를 매일 세차해야 할 정도로 오염물질을 분사하니 분진과 냄새로 인해 건강을 위협받는 고통을 겪고 있어 진정하는 것이니, 공장의 공업행위로 발생하는 위해물질이지만 주변 공장직원은 물론 시민의 건강 보호를 위해 위해물질 배출을 자제토록 행정기관의 적극적인 현장 지도·단속을 요구

■ 주차차위반 과태료 부과에 대한 이의신청(2001-28)

○ 소사동에 거주하는 시민으로서 부친소제 ○○회사에 근무하고 있는 시민으로 당일은 직원의 진료를 위해 대성병원을 이용하고자 보도에 흰색페인트로 주차장번호 154번(노상주차장의 끝 번호)이 쓰여있는 복개천 노상주차장에 주차하고 진료를 받고 돌아와 보니 주차차위반 과태료 고지서가 발부되어 있어 불법주차 단속요원을 찾아 항의하려 하였으나 이미 그 자리를 떠나고 없어 관리공단 주차관리요원에게 물어보니 현재는 사용하지 않는 번호와 주차구획선이므로 그 곳에 주차시 단속대상이라는 것임. 그러하다면 사용하던 주차구획선과 번호를 확실하게 지워서 시민이 사용 중인 주차장으로 오인하고 주차하는 것을 예방하여야 마땅할 것이고, 당해 민원과 같이 잘못된 주차구획선으로 인해 혼돈을 야기한 책임이 시에 있다고 보아야 할 것이니, 이후로 동일한 민원 재발방지를 위해 조속히 현장을 정비하고, 본인의 차량에 대해 부당하게 발부한 주차차위반 과태료부과 처분을 철회하라 요구

■ 공무원이 건축업자의 권익 대변인인가(2001-30)

○ 건축허가를 득하여 다세대주택 공사를 하면서 건축허가 도면보다 가로 74cm, 세로 130cm를 확대하여 시공함으로써 통로확보는 물론 일조권침해가 우려되어 관리 관청의 지도·감독을 통해 시정토록 하고자 진정하였으나 관리청에서는 적법하게 시공하고 있다는 일관된 회신만 하고 있으니 공무원이 건축업자의 권익 대변인인가 하는 의구심을 떨쳐버릴 수 없어 이에 안전하고 적법한 건축물 시공으로 서로에게 불편을 주지 않는 이웃이 되도록 관리 관청에 정당한 현장지도를 재 요구

■ 잘못 부과된 주차요금에 대하여(2001-32)

○ 우편으로 송부된 주차요금 납부고지서를 받고 보니 고지서의 내용이 일시는 두 달이 넘는 날짜와 장소까지 본인으로서 전혀 이용한 사실이 없는 시간과 지역으로 기재되어 있어 이해할 수 없기에 자세히 살펴보니 본인의 자동차는 경차인데 고지서에는 일반소형으로 기재되어 있는 것으로 볼 때 본건은 잘못된 주차료발부 고지서이니 철회함은 물론 동일한 사례의 재발 방지를 위해 신중하고 정확한 업무처리를 요구

□ 고충민원상담(10건)

■ 도로개설 편입용지 내 무허가건축물 철거에 대한 정당한 보상요구(2001-1)

○ 질 의

• 오래 전부터 존치하고 있던 목조건물을 패널구조로 변경하여 사용 중 도시계획 도로개설사업 용지에 편입되어 철거됨에 따라 건축물로서 정당한 보상을 기대하였으나, 89년 이후에 축조한 무허가 건축물이므로 이주비용지급 보상이 불가하다 하여 적정한 보상을 요구하는 건으로

○ 회 신

• 무허가 건축물 발생을 억제하고 관리하기 위해 1989년부터 항공측량을 실시하여 무허가 건축물의 유무를 판독하였으며, 이전의 무허가 건축물에 대해서는 당시 특별조치법에 의해 일반건축물로 양성화·등재한 바 있고, 도시계획사업 시행에 의해 철거되는 건축물로서 무허가 건축물일 경우는 1989년 촬영을 실시한 최초의 항공사진 판독으로 그 건물의 축조 및 존치시기를 판단하고 있으나

• 당해 민원인의 건축물은 1989년도 항공사진으로 확인할 수 없으므로 그 이후에 발생한 무허가 건축물로 인정됨에 따라

• 공공용지의취득및손실보상에관한특별법시행규칙 제30조의2(세입자에 대한 주거대책비 지급) 이주비용을 지급하되 무허가건물 등에 입주한 세입자에 대하여는 그러하지 아니한다라는 규정에 의거 이주비용을 제외하고, 건축물의 물건에 대한 보상가만 지급한 행정처분이 적법하다 판단하여 민원인이 이를 수용하여야 할 것임을 안내한 사례

■ 철거대상 건축물의 적정한 보상금 지급요구(2001-2)

○ 질 의

• 도시계획사업에 편입되어 철거되는 건축물의 보상금 지급에 있어서 재산세 과표가 98년 대비 2000년이 하향되었고, 건축물관리대장상의 건축면적과 지장물조서(보상현황)의 건축면적에 격차가 있음으로써 현실에 미치지 못하는 적은 보상금을 지급받게 되어 재확인을 요구하는 건으로

○ 회 신

• 건축물의 과표는 경과연수에 따라서 하락하는 추세로서 98년과 99년을 동결하여 2000년까지 동일하게 적용하였으며, 건축물의 보상면적 산정과 건축물관리대장과와의 차이는 건축물의 보상가를 공공용지의취득및손실보상에관한특별법시행규칙 제10조의 규정에 의거 주택의 용도구분에 의해 분리하여 산정한 것을 민원인이 잘못 이해한 사례

■ 부당행위로 이웃에 피해를 주는 건축현장 지도·감독 요구(2001-3)

○ 질 의

• 인접부지에 건축물을 신축하면서 공사를 위한 가설계단으로 민원인 주택의 창문을 차단한채 공사를 시행함으로써 주거생활을 침해당하고 있어 같은 주민으로서 정당한 주거생활 권리를 되찾고자 건축현장의 부당행위를 시정토록 관리청의 적극적인 현장지도·감독을 요구하는 건으로

○ 회 신

- 관련부서를 통해 현장 확인한바 신축건물의 불법사항은 없으나 가시설물이 인근주택에 지나치게 근접되게 시설하여 활용함으로써 소음, 분진발생 및 조망권 침해 등 주거생활에 지장을 주고 있음이 인정됨에 따라 양측을 중재하여 신축건물 건축주의 사례표명과 피해주민의 양해로 공사가 원활히 진행되도록 한 사례

▣ 불법노점행위 저지도중 발생한 도로상 과일투기에 대해 과태료부과는 부당(2001-4)

○ 질 의

- 일반상가 점포 앞에서 동일 유형의 과일류 판매를 하는 불법노점상의 영업행위로 인해 점포운영에 지장이 있어 이를 저지코자 주지하는 과정에서 다툼이 발생하여, 본인의 점포에서 판매하던 과일 몇 개를 노상에 투여하고 파손하였는데 불법노점상 행위자가 사진을 찍어 행정기관에 투고하였으며, 이에 쓰레기 무단투기 과태료를 발부하니 억울함 호소와 아울러 과태료처분을 취소하라 요구하는 건으로

○ 회 신

- 합법적으로 허가를 득하여 영업을 하고 있는 일반상가 점포 앞에서 동일 유형의 과일류 판매를 하는 불법노점상을 단속해 달라 관할기관에 수차 진정을 하였으나 시정되지 않아 점포주인이 직접 불법행위인 노점상 영업행위를 저지하는 과정에서 양자 간 다툼이 발생하였고, 다툼 중에 본인의 점포에 진열하여 판매하던 과일을 노상에 투여·파손하였던바, 이에 불법노점상 행위자가 행정기관(환경부서)에 투고하여 쓰레기 무단투기 과태료를 발부하게 된 것으로,
- 이는 정당하게 허가를 득하여 점포를 운영하는 시민으로서 권익보호를 위해 부당행위자에게 당연히 항의할 수 있을 것이며, 관할 관청에 수차례 진정하였음에도 불법행위를 근절시키지 못함으로써 발생한 사례라 보아야 할 것이므로 오히려 그 책임이 관할 행정관청에 있다고 봄이 마땅할 것이며, 과일류의 도로상 파손행위가 투기 목적이 아니고 불법행위 저지로 우리 사회의 질서를 유지코자 하는 의로운 시민의 행위에 의해 발생된 사안임을 감안할 때 범법행위로 처분함이 바람직하지 않다 판단하여 과태료 처분을 취소토록 권고하여 관련부서의 수용으로 민원을 해소한 사례

▣ 자동차변경등록 후 발생한 과태료 전소유자에게 부과함은 부당(2001-5)

○ 질 의

- 자동차변경등록으로 소유권이 이전된 자동차의 과태료를 전 소유자에게 부과함은 부당하니 시정토록 요구하는 건으로

○ 회 신

- 자동차의 등록내용과 과태료 고지서를 확인한바 자동차변경등록 이후에 발생한 주정차위반 고지서이므로 관련 부서와 확인하여 과태료고지서를 정정고지함으로써 민원을 해소한 사례

▣ 도로개설시 향후 수요가 예상되는 도시가스관 동시매설 검토요구(2001-6)

○ 질 의

- 현재는 소수의 주택이 소재하는 취약지역 인근으로 도시계획도로 개설계획 중인 것으로 알고

있는데 향후 도시가스 수요가 늘어날 것을 대비하여 도시가스 주 공급관을 도로공사와 동시에 시설(매설)하여 줄 것을 문의하는 건으로

○ 회 신

- 당해 민원 관련 도로공사는 현재 도시계획도로의 인가 단계에 있는 계획도로로서 향후 시설개 및 현장조사 단계시 조사 및 검토될 사안이나 관련 부서에서 참고할 수 있도록 도로공사와 동시에 추진을 요구하고자 하는 시설이나 향후 수요가 예측되는 부대시설의 목록을 작성하여 시(관련부서)에 제출하면 검토하여 수용할 것임을 안내한 사례

■ 장애인용등록차량의 자동차세 부과취소 요구(2001-7)

○ 질 의

- 자동차를 구입하여 장애인 아들(본인)의 공동명의로 자동차를 장애인용자동차로 등록하여 운행하다 부천시에는 장애인(맹아) 보육시설이 없어 장애인 아들을 타지역(충북)에 있는 맹아 시설에 입교시키고 주소를 이전하고 보니, 자동차를 일반인용 자동차로 규정하고 자동차세를 부과함은 부당하니 당초의 장애인용자동차로 보아 세금부과를 취소하라 요구하는 건으로

○ 회 신

- 장애인 복지시설 운영을 위해 국가에서 시설운영보조금을 지원하고 있는바, 올바른 보조금 관리를 위해 관할 기관에서는 시설별로 장애인의 중복등록을 방지하고자 장애인이 복지시설에 입소시 주민등록을 이전토록 하고 있음으로써 민원인의 아들 또한 주민등록을 이전하였던 것이고, 자동차 등록지인 부천시에서는 장애인이 직접적으로 자동차를 사용하지 아니하게 되었으므로 일반인용자동차 등록전환 대상으로 보아 자동차세를 부과한 것이며, 이는 적법한 조치이므로 오히려 민원인은 당해 민원관련 자동차를 조속히 일반인용자동차로 자동차변경등록 신청할 것을 안내한 사례

■ 장애인자립자금 지급 요구(2001-8)

○ 질 의

- 임대아파트에 입주한 장애2급 판정을 받은 장애인으로서 창업을 위해 자립자금을 신청하였으나 자격 미달이라며 지급대상에서 제외된다 하니 재검토하여 대상자로 선정을 요구하는 사례로

○ 회 신

- 장애인자립자금 지원은 장애인복지법 제37조의 규정에 의거 자활·자립이 가능한 장애인에게 자금을 대여하여 자활·자립과 생활안정을 도모하고자 하는 것으로, 한정된 자금으로 많은 인원을 상대하여 지원하여야 함에 따라 지급신청서를 접수받아 대상자 선정기준에 의해 자격자를 선별하며, 선정기준에 우선순위에 의거 자립자금을 대여하는 것이나 당해 민원인은 연령이 70대로서 그 순위 내에 들지 못하여 자립자금 대여 대상에서 제외한 것임을 안내한 사례

■ 미납한 사실이 없는 의료보험료의 납부독촉 고지서는 부당(2001-9)

○ 질 의

- 지난 8월에 의료보험료 7월, 8월분을 납부하고, 9월분 보험료부터 자동납부 이체신청하여 미납

사례가 없다고 생각하는데 독촉장이 발부되어 의료보험관리공단에 문의코자 수차례 전화를 하였으나, 통화를 할 수 없어 내용을 문의하며 공단의 영업행태를 고발코자 함

○ 회 신

- 의료보험관리공단의 전화통화 불편은 공단직원들의 노동조합 파업으로 상담직원이 부족하여 통화하기 어려운 실정이며, 의료보험료 미납에 따른 독촉장은 민원인이 보험료 7월분을 8월에 납부하고 9월분부터 자동납부 이체함으로써 8월분이 미납되어 독촉장이 발부된 것으로, 민원인의 오해로 인한 것임을 안내한 사례

▣ 임대아파트 분양 및 관리규약 공개요구(2001 - 10)

○ 질 의

- 대한주택공사에서 건축하여 분양하는 임대아파트로 현재 509세대 중 약 90% 이상이 분양되었는데, 분양약관 및 아파트관리규약 열람을 요구하였으나 관리사무실에서 거부함으로써 입주민으로서의 권리를 보호받지 못하고 있으니 올바른 공동주택 관리를 위해 행정기관(시)의 확인·점검을 요구하는 건으로

○ 회 신

- 임대주택 및 공동주택의 공정하고 투명한 관리를 위해 임대주택관리규정에 임대사업자와 임차인대표회가 합의한 사항을 회의록으로 작성하여 주민에게 열람토록 하며, 공동주택관리령에 공동주택관리 주체는 공동주택관리규약을 보관하고 주민이 열람 요구시 즉시 열람시키도록 규정하고 있는바, 관련부서에 통보하여 당해 민원관련 공동주택의 관리주체에 대해 행정지도토록 함으로써 공동주택관리규약을 공개하여 민원을 해소한 사례

V. 문제점 및 발전방향

□ ombudsman제도 운영상 문제점 및 발전방향

【문 제 점】

- ombudsman의 수동적인 고충민원 접수처리
 - 부천시 시민ombudsman운영에관한조례 제2조 규정에 근거
 - 시민이 고충을 서신으로 신청 또는 상담을 요구시만 접수처리
 - 인터넷 홈페이지 게재사례 확인에 의한 고충민원 조사처리
- ombudsman의 권고·의견 표명에 대한 법적 한계성
 - ombudsman이 권고·의견표명한 내용을 행정부서에서 수용해야 한다는 법적 구속력이 없고
 - 합법성과 문책 위주의 감사방향 때문에 공무원이 시민에게 실질적으로 권익을 보호하는 방향의 소신있는 의경 수용이 불가능

【대 책】

- 행정기관의 불가치분 민원에 대해 시민이 이의 제기시 사전에 ombudsman과 상담 및 협의하여 불이익을 최소화하는 이의서를 제출토록 시민과 민원부서에 안내
- 고충민원해소 방안을 현장에서 제시하는 고충현장 상담실 운영 집단민원에 대한 ombudsman자문위

원회의 성실한 중재·조정 역할 수행

- 행정행위로 발생한 고충민원이 효율성이 없는 행정처분으로 인정되어 ombudsman이 시정 권고하고, 이를 수용하여 행한 행정에 대해서는 적발·문책을 지양하여 공무원의 재량행위를 적극적으로 보호해 주는 감사제도로 운영

【효 과】

- ombudsman의 역할에 대한 시민 신뢰도 고취 및 제도의 활성화 기대
- 행정공무원의 소신있는 적극적인 민원처리로 시민의 권익증대
- 합리적 민주적 행정으로 행정에 대한 시민의 욕구충족 실현 요함