

(옴부즈만)

# 일 반 현 황

## □ 개 요

- 1997. 5. 시민옴부즈만 제도 도입 시행(현재 11차년도 운영 중)
- 지방자치단체 중 전국 최초로 시민옴부즈만 설치·운영
  - ※ 국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 제정('05. 7. 29 )
  - 국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 시행령 제정('05. 10. 26 )

## □ 조 직

- 인원

(단위 : 명)

구 분 \ 직 급	계	시민옴부즈만	행정 6급	토목 7급	기능 8급
	현 원	4	1	1	1

- 자문위원

(단위 : 명)

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

## □ 고충민원 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구분 연도	접수 건수	조사결과 처리 현황							
		계	불가 통보	상담 안내	수용	조사중 해 결	조사 중	권고·의견 표명	
								수용	수용불가
2005년	135	135	5	69	29	5	-	27	-
2006년	158	158	8	67	56	13	11	3	-

※ 중복민원 79건에 대하여는 유형별 2건으로 분류처리

# 음부즈만제도 운영 인지도 제고

## □ 사업개요

- 홍보매체를 활용한 제도 운영 홍보
- 자문기구를 활용한 전문성 있는 고충민원 처리
- 불합리한 제도의 개선 요구

## □ 추진계획

- 운영상황 보고 : 2007년 3월중
  - 시장·시의회 보고 및 언론 공표
- 제도운영 홍보
  - 전광판 및 BIS 표출(전광판 8개소, BIS 104개소)
  - 민원처리사례의 인터넷 게재
  - 시정홍보지 및 각종 홍보매체 활용
    - 복사골 부천·지방신문 등 보도
    - 드림시티 방영·시정뉴스 및 로봇 활용
  - ※ 2006. 12. 27 제도운영 국무총리 표창 수상
  - 팜프렛 제작 배부 : 10,000매
    - 민원실, 복지관, 문화센터 등 비치 및 각종 행사시 배부
  - 통장회의시 순회 홍보 : 37개동
  - 노인회장 회의시 홍보 : 3회 (구별 1회)
- 자문위원회 운영 : 4회 (정기회 2, 임시회 2)
- 벤치마킹 및 정보 교류 : 3회
- 고충민원과 관련한 불합리한 제도의 개선 요구

## □ 기대효과

- 제도운영의 적극적인 홍보로 시민의 권익 보호

# 고충민원 처리역량 강화

## □ 사업개요

- 민원처리 조사원의 민원해결 능력 배양
- 고충민원서비스현장 제정
- 유형별 민원처리기간 분석 개선안 마련

## □ 추진계획

- 조사원의 전문교육 실시
  - 인 원 : 2명
  - 방 법 : 위탁교육
  - 내 용 : 고충민원 처리·상담능력 및 민원갈등 관리기법
- 고충민원서비스현장 제정
  - 일 시 : 2007년 상반기
  - 내 용
    - 민원처리 기본원칙 설정
    - 민원상담 요령 및 조사절차 기준 마련
- 민원처리기간에 대한 유형별 분석
  - 시 기 : 매 반기별
  - 내 용
    - 민원처리기간 최대한 단축 운영
    - 문제점에 대한 개선방안 마련

## □ 기대효과

- 행정으로 인한 시민의 고충해소로 삶의 질 향상 도모
- 행정의 투명성·신뢰성 제고 및 사회적 갈등 해소