

2006년도

운 영 상 황 보 고 서

이 보고서는 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제21조의 규정에 따라 연간 운영상황을 부천시에 통보하고, 부천시의회에 보고하며, 시민에게 공표하기 위하여 작성된 것입니다.

부천시 시민옴부즈만

<발 간 사>

우리 시 시민옴부즈만은 위법·부당한 행정처분 및 행정행위로부터 시민의 권익보호를 위하여 본 제도를 운영해 온 지도 어언 10년이 되었습니다.



지금까지 시민옴부즈만이 시민에게 신뢰와 사랑받는 기능을 수행할 수 있도록 협조하여 주신 시의회, 언론기관 및 시민 여러분께 진심으로 감사를 드립니다.

우리 시는 전국 지방자치단체 중 최초로 1997. 5. 1 시민옴부즈만제도를 도입하여 행정기관으로부터 직무상 독립과 정치적 중립성을 유지하고 시민의 입장에서 행정기관의 위법·부당한 처분 및 행정행위에 대한 리콜기능의 수행으로 더욱 발전한 행정서비스를 제공한 결과 2006년 12월 27일 제3회 옴부즈만 대상 시상에서 국무총리 표창을 수상한바 있으며, 수상을 계기로 위법·부당한 행정으로 인하여 시민이 고통받는 일이 없도록 더욱 발전된 제도를 운영하겠습니다.

1997년 설립 이후 지난 10년 동안 총 862건의 고충민원을 접수·처리하였으며, 이중 시민생활과 밀접한 건설분야 210건, 교통분야 173건, 행정분야 129건, 건축분야 111건, 환경분야 79건, 세무분야가 47건으로 87%를 차지하고 있으며, 이는 시민의 고충을 함께하는 옴부즈만으로 자리매김하였다 할 수 있습니다.

지난 해에는 본 제도에 대한 시민의 인지도를 제고하기 위하여 시민의 권익보호를 위한 제도운영 내용을 전광판 및 버스안내시스템에 표출하였고, 팸프렛을 제작·배부하였음은 물론 7개의 안내판을 제작하여 다중이용시설에 게첨하였으며, 부녀회장 회의시 동별 순회안내 및 관내 국공립·법인 보육시설 아동가정에 안내문 발송, 각종 언론매체 등을 활용하여 적극 홍보하였습니다.

또한 고충민원 처리의 전문성을 제고하기 위하여 조사원을 대상으로 실시한 고객

유형별 상담 기술 및 기법 교육에 참가하였으며, 고충민원 갈등관리 및 읍부즈만의 이해를 돕기 위하여 실시한 시민고충처리위원회 관계자 워크숍과 포항·여수·군산·광주시의 시민고충처리위원회 설치방안을 모색하기 위한 토론회에 참가하여 우리시의 제도운영 사례를 발표한 바 있습니다.

제도와 관련하여 「국민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 법률」의 제정(2005. 7. 29)으로 그동안 조례에 의하여 운영 중인 읍부즈만제도에 대한 법적근거가 마련되었다 할 수 있으며, 우리 시에서도 시민의 혼란을 예방하기 위하여 같은 법에 의한 시민고충처리위원회 형태로 운영하기 위한 조례개정 등 절차가 이루어져야 할 것입니다.

앞으로 본 제도운영의 내실화를 기하기 위한 조사원에 대한 전문교육 실시 및 민원처리 기본원칙 설정·조사절차 기준 등을 마련하고 시민의 인지도 제고를 위한 홍보에 주력하여 시민의 아픔과 고통을 함께하는 읍부즈만이 되도록 최선의 노력을 다할 것입니다.

이러한 우리의 의지를 담아 「부천시 시민읍부즈만 운영에 관한 조례」 제21조의 규정에 따라 2006년도 운영상황을 시에 통보하고 시의회에 보고하며, 같은 조례 제19조의 규정에 따라 이를 시민에게 공표하는 바입니다.

감사합니다.

2007. 2. .

부천시 시민읍부즈만

제 1 부

시민옴부즈만 개요

1. 도입배경

가. 행정여건

(2006년 12월말 현재)

○ 인 구 : 859천명	○ 면 적 : 53.44km ²
○ 공무원수 : 2,100명	○ 재정규모 : 8,032억원
○ 기업체수 : 3,343개(5인이상)	○ 가 구 : 309천세대
○ 주 택 수 : 211천동	○ 주택보급율 : 92.8%
○ 행정구역 : 3개구, 37동, 1,173통, 7,326반	

나. 도입배경

우리 시는 서울특별시와 인천광역시 중간의 위치에서 전국을 사통팔달로 연결하는 국가의 기관교통망인 고속도로가 지나고, 인천국제공항의 관문 역할을 하고 있으며, '73년 7월 시 승격 이래 산업화·도시화의 급격한 변화에 따라 중동과 상동의 대단위 아파트단지를 형성한 신도시를 건설하였고, 지역경제 활성화를 위하여 기업에 대한 꾸준한 지원으로 중소기업이 밀집하게 됨으로써 지난 30여 년간 수도권에서 가장 급격한 인구 증가를 나타낸 도시로서 행정수요가 확대되고 다양화하는 추세에 있다.

그러나 도시기반 시설과 시민 휴식공간 등 시민 편의시설은 상대적으로 미약하여 시민의 생활환경이 열악하게 되어 삶의 질 향상을 위한 욕구 증폭과 부당한 행정행위에 대해 스스로 권익을 보호하려는 의지로 민의를 표출하는 사례가 증가함에 따라 기존의 행정구제 제도만으로 시민의 욕구를 충족시키기에는 역부족하여 이에 적절히 대응할 새로운 제도로 시민의 권익을 옹호하는 제도의 도입이 필요하다는 공감대가 형성되어, 지난 관선시대의 권위주의를 탈피하고 시민의 권리와 이익을 적극적으로 보호하려는 행정개혁 의지가 맞물려 그 대안으로서 옴부즈만 제도를 도입·추진하게 되었다.

2. 추진사항

- 1996. 4. 15 ~ 4. 24 옴부즈만제도 운영 실태 조사(프랑스, 스웨덴, 일본)
- 1996. 7. 28 옴부즈만 준비 요원 확보(3명)
※ 행정 6급 1명, 7급 1명, 기능 1명
- 1997. 1. 17 옴부즈만 운영조례 제정
- 1997. 4. 21 제1대 옴부즈만 선정·위촉
- 1997. 5. 1 옴부즈만제도 도입 본 업무 개시
- 1997. 9. 8 옴부즈만 자문위원회 구성(8명)
- 1999. 7. 10 제2대 옴부즈만 선정·위촉
- 2000. 1. 4 옴부즈만 1명 추가 위촉
- 2000. 5. 12 인터넷(옴부즈만 홈페이지 개설) 민원 접수·처리
- 2000. 11. 22 옴부즈만 제도운영 활성화를 위한 토론회(장소:부천)
- 2001. 11. 28 옴부즈만 제도운영 활성화를 위한 토론회(장소:서울)
- 2002. 1. 1 제3대 옴부즈만 선정·위촉
- 2003. 11. 26 옴부즈만 제도운영 활성화를 위한 토론회(장소:부천)
- 2004. 1. 1 제4대 옴부즈만 선정·위촉
- 2004. 11. 30 옴부즈만 설치 법률 제정을 위한 공청회 (장소:서울)
- 2005. 3. 11 시민옴부즈만 운영 조례 시행규칙 개정
- 2005. 10. 21 옴부즈만 보수 및 복무 조례 개정
- 2006. 1. 1 제5대 시민옴부즈만 재위촉(연임)
- 2006. 3. 28 자문위원회 정비 및 재구성 (16명 → 14명)
- 2006. 5. 22 ~ 5. 26 조사원교육 참석 (고객상담기법)
- 2006. 6. 19 ~ 6. 28 옴부즈만제도 외국사례 벤치마킹 (스위스, 영국)
- 2006. 8. 29 옴부즈만 대통령표창 수상 (시민고충처리위원회 활동 기여)
- 2006. 10. ~ 11. 시민고충처리위원회 관련자 워크숍 참석(양평,제주,경주)
- 2006. 12. 토론회 참석 제도 운영사례 발표 (포항,광주,군산,여수)
- 2006. 12. 29 제3회 옴부즈만대상 국무총리 표창 수상 (단체상)

3. 형 태

- '96년 4월 내무부(현 행정자치부)의 “10대 민원행정 세부지침”으로, 명칭을 옴부즈만 또는 고충처리위원회로 하고 시·군·구의 자치사무와 단체위임사무를 관할사무로 하는 합의제 위원회 형태의 지방 옴부즈만제도를 권장하였으며,
- 같은 해 서울시 강동구, 양천구 및 충북 청주시와 경기도 안양시에서 고충처리위원회 운영에 관한 조례를 제정하여 기구를 설치하고 운영을 시작하였다. 그러나 위원을 시의원이나 시의 간부 공무원으로 구성하여 시와 시의회로부터 독립과 정치적인 중립성 확보가 어려웠고, 처리 내용을 보면 시민의 불편사항이나 생활민원이 주로 처리 되었으며, 상시 근무자가 없이 월 1회 주기적인 회의소집과 위원회 형태로 운영하여 책임의식이 결여되고, 접수된 고충민원의 신속한 처리가 불가하며, 위원이 별도의 직업을 갖게 됨에 따라 범규연찬 및 현장조사 지연 등 문제점의 발생으로 진정한 옴부즈만 제도와는 다르게 운영되고 있어
- 우리 시에서는 이러한 문제점들을 개선하고 보완한 독임제 형태의 제도를 과감히 도입하여, 옴부즈만이 주 3일 이상 상근토록 함으로써 위원회 형태의 단점을 배제 하였고, 역할 면에서도 시민의 불편사항, 생활민원 해소보다는 행정심판의 대상이라 할 수 있는 위법·부당한 행정처분 및 행정행위에 대한 고충민원을 주된 업무로 하고, 독임제 형태의 단점을 보완하기 위한 “옴부즈만 자문위원회”를 구성·운영하고 있어 지방자치단체 중 우리 시가 최초로 진정한 의미의 옴부즈만 제도를 채택하여 시행하고 있다고 할 수 있음
- 그러나 '05. 7. 29 「국민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 법률」이 제정되어 동 법률 제21조에 지방자치단체에서 고충민원 처리를 위한 시민고충처리위원회를 둘 수 있도록 규정함에 따라 앞으로 타 지방자치단체와 다른 명칭의 제도 운영에 따른 시민의 혼란을 최소화하기 위하여 법률에 근거를 둔 시민고충처리위원회 형태의 제도운영이 요구되고 있다.

옴부즈만이란

위법·부당한 행정처분이나 행위에 대한 대표적인 행정통제 및 권리구제 수단이라고 할 수 있는 행정소송·심판은 과다하게 소요되는 시간과 비용문제, 절차와 당사자 적격성 등 형식의 엄격함과 승자와 패자로 갈리는 결과의 가혹함 등으로 인해 일반 국민들에게는 간이·신속하게 그리고 국민의 입장에 서서 따뜻한 마음과 인간의 얼굴을 갖춘 권위있는 새로운 구제제도가 옴부즈만(Ombudsman)이다.

4. 조 직

가. 옴부즈만

1) 선정 및 위촉

- 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」에 의하면 옴부즈만의 정수는 3인으로 하고, 그 중 1인은 대표시민옴부즈만으로 하며, 1인일 경우에는 당연직 대표시민옴부즈만이 되도록 규정하고 있음.
- 제1대 옴부즈만은 시험운영적 차원에서 1명을 위촉하여 운영하였으며, 제도 시행 해를 거듭할 수록 고충민원 접수·처리 건수가 점차 증가함에 따라 민원처리를 보다 객관적이고 공정하게 판단하고자 사회단체 활동가 출신 1인과 행정가 출신 1인을 복수로 위촉하여 옴부즈만으로서 역할에 신뢰를 높인바 있으나, 고충민원 접수·처리 건수, 옴부즈만 규모, 민원에 대한 중재·조정 역할의 효과적 측면 등에 대한 각계의 논란으로 제도운영에 대하여 관심의 대상이 되면서 제3대 옴부즈만은 1명의 행정가 출신으로 운영하였으며, 옴부즈만의 복수 또는 단수로 운영에 따른 장단점 논란이 있었으나 1명의 옴부즈만으로 운영함이 긍정적인 평가가 우세하여 제3대부터 1인체제로 시행하게 되었음
- 또한 제3대 옴부즈만의 임기가 2003. 12. 31로 만료됨에 따라 2004. 1. 1부터 2년간 역임할 제4대 옴부즈만 후보자를 선정하기 위하여 후보자 추천을 각계에 의뢰한 바, 행정가, 사회단체 활동가 출신 4명의 후보자가 추천되어 투명하고 객관적인 방법으로 선정하고자 부시장을 위원장으로 하고 시·도의원과 사회인사 등으로 구성된 8명의 옴부즈만 선정위원회에서 선정 후 시의회 동의를 얻어 사회단체 활동가 출신을 옴부즈만으로 위촉하였고
- 제4대 옴부즈만의 임기가 2005. 12. 31로 만료됨에 따라 연임 신청에 의하여 의회의 재위촉 동의를 얻어 제5대 옴부즈만으로 재위촉 후 2006. 1. 1 부터 현재의 옴부즈만이 활동하고 있음

2) 자 격

- 읍부즈만제도 정착에 가장 큰 관건은 따뜻한 인간애를 바탕으로 학식과 덕망이 있는 훌륭한 읍부즈만을 선발하는데 있다 할 수 있으므로 우리 시는 관련 조례상 “인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며, 지방 행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 자” 를 읍부즈만으로 지명하고, 정치적 중립성과 업무처리의 독립성 보장을 위하여 국회의원, 지방의회 의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위는 물론 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없으며
- 다음에 해당하는 자격이 있는 자 중에서 선발하도록 규정하고 있음.
 - 대학 또는 대학교에서 부교수 이상의 직에 있거나 있었던 자
 - 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
 - 국가 또는 지방공무원으로 25년 이상 근무한 경력이 있는 자
 - 부천시의회 의원 또는 부천시 지역구의 경기도의회 의원으로 재임한 경력이 있거나 사회봉사단체에서의 상당한 경력이 있는 자

3) 임기 및 근무조건

- 임기 : 2년 (1회에 한하여 시의회의 동의를 얻어 연임 가능)
- 근무조건
 - 보수 : 일반직 공무원 4급 10호봉 상당
(봉급, 정근수당, 정액급식비, 명절휴가비, 가계지원비 해당)
 - 근무 : 주 3일 근무(공무원 근무시간)
 - 연가 : 공무원 재직기간별 연가 일수와 같음
※ 병가, 공가, 특별휴가 인정

4) 직 무

- 시 및 소속기관, 시로부터 권한을 위탁받은 법인(기관, 단체 포함)이 행한 사안의 조사 및 처리
- 스스로의 발의에 의한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
- 제도의 개선을 요구하는 의견표명
- 권고, 의견표명

나. 지원기구

- '96. 7. 1 읍부즈만 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 읍부즈만 제도 도입 준비요원으로 발령하였으며,
- '96. 12. 28 시의회에서 부천시 행정기구 설치 조례안 심의시 업무의 독립성과 중립성을 확보하기 위해 시장 직속기구로 설치토록 수정통과 되었으나 상위법(지방자치법 제101조 제5항)에 위배된다는 상급기관의 유권해석에 따라 직제 관련 조례를 개정, '97. 3. 31 부시장 직속기구로 설치되었다.
- '97. 4. 14 읍부즈만실을 시의회 청사에 설치하여 본 제도를 운영하게 되었고 2000. 6. 27 읍부즈만실을 시청본관 3층으로 이전, 고충민원 조사와 읍부즈만의 직무수행 보좌를 위한 공무원 3명을 근무자로 지정하여 현재까지 체제를 유지하고 있음.

< 정원 현황 >

구 분		계	인원수	비 고
합 계		4	4	
읍부즈만		1	1	
공 무 원	계	3	3	
	행정 6	1	1	
	토목 7	1	1	
	기 능	1	1	

5. 고충민원 신청 대상

가. 신청대상

- 시·구·동 및 시로부터 사무를 위탁받은 단체(기관, 법인포함)의 위법·부당한 행정처분 및 행정행위
- 불합리한 행정제도 등으로 시민의 권리를 침해하거나 불편·부담을 주는 사항

※ 주된 민원은 행정심판의 대상이 되는 위법·부당한 행정 처분 및 행정행위에 대한 민원이며, 특히 시민 상호간에 이해가 상반되는 민원은 원칙적으로 신청대상에서 제외

〈신청대상 민원의 판단은 ombudsman이 결정〉

나. 신청 제외대상

- 의회에 관한 사항
- 공개 할 수 없는 정보에 관한 사항
- 판결·재결 등에 의하여 확정된 권리 관계에 관한 사항
- 사무기구 직원의 근무에 관한 사항
- ombudsman의 행위에 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 사유 없이 1년이 경과한 사항
- 기타 조사하는 것이 적당하지 아니하다고 인정되는 사항

6. 고충민원의 처리 절차

가. 신청 방법

누구든지 본인 또는 대리인을 통하여 서면으로 직접 신청하거나 우편·인터넷·FAX 등을 통하여 민원을 신청할 수 있음

- 서면·우편신청 (신청서 작성)
 - * 부천시 원미구 중동 1156번지 부천시청 3층 옴부즈만실
- 전화 이용 (320-2076, 2614)
- FAX 이용 (320-2089)
- 인터넷 신청 [부천시 홈페이지 (www.bucheon.go.kr) 옴부즈만]

※ 고충신청서에 신청인 인적사항(성명 및 주소), 고충민원 발생 일시, 사유, 타 구제 제도 신청 여부를 육하원칙에 의거 기재하고 필요시 공문, 영수증, 도면, 현장 사진 등 근거서류 첨부

나. 사실조사

접수된 고충민원은 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고 7일 이내 조사에 착수하여야 하며, 시의 관련 부서에 고충민원의 조사를 위한 취지를 통보하고 관련 부서의 서류열람, 담당 공무원의 의견 및 현황 청취, 필요한 경우 현장 확인조사 및 자문위원회를 개최하여 전문가로부터 자문 등을 실시하고 조사기간이 1개월 이상 장기간 소요될 경우에는 신청인에게 지연 통보

다. 조사결과 처리

고충민원에 대한 조사는 민원인의 편에서 판단하고 조사결과 시의 해당 부서에 시정 또는 제도개선이 요구되는 사항에 대하여는 권고·의견표명을 하여야 하며, 권고·의견표명을 받은 부서에서는 15일 이내에 조치결과(계획)를 옴부즈만에 통보하여야 한다.

권고·의견표명을 받은 해당부서에는 수용하지 못할 경우에도 15일 이내에 사유를 세부적으로 기재하여 옴부즈만에 통보하여야 하며 시의 관련부서에서 정당한 사유없이 권고·의견표명 내용을 이행하지 아니할 경우에는 시장 및 시의회에 보고함은 물론 필요시 언론보도 등을 통하여 이행을 촉구하여야 함

라. 처리결과 통보

신청한 고충민원이 조사 제외대상이 되거나 조사결과 시의 행정행위가 정당하다고 판단될 경우에는 처리과정, 관련법규 등을 명기하고, 정당하다고 판단한 사유를 세부적으로 기재하여 신청인에게 통보하여야 하며

시에 권고·의견표명을 하였거나 조치결과(계획)를 시로부터 통보 받은 때에도 신청인에게 통보하여야 함

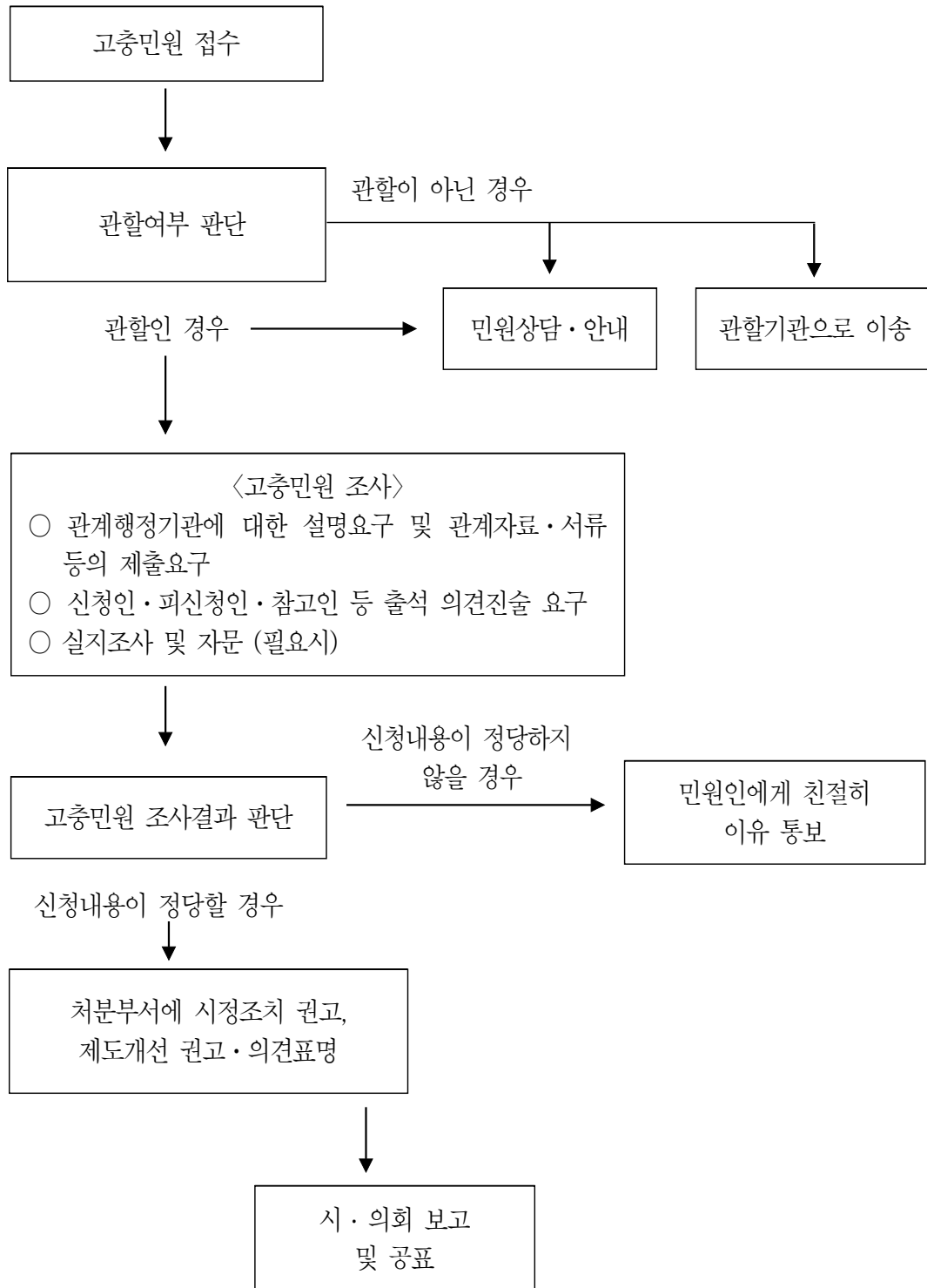
마. 공표 및 운영상황 보고

시에 권고·의견표명한 사항 및 시의 조치결과(계획)는 각종 언론 매체를 통하여 공표 할 수 있으며, 이 경우 개인의 정보 보호에 유의하여야 한다.

또한 당해연도 12월말까지의 연간 운영상황보고서를 익년도 2월 말일까지 작성하여 시장과 시의회에 보고하고 홍보매체를 통하여 시민에게 공표하여야 함

※ 운영상황보고서에는 고충민원 신청건수 및 조사 건수, 권고·의견표명 내용, 시정·제도개선 등의 조치내용 기록

고충민원 조사·처리 흐름도



7. 자문위원회 구성·운영

- 근거 : 「부천시 읍부즈만 운영에 관한 조례」 제7조제5항

〈 목적 〉

읍부즈만의 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구함으로써 고충민원을 신속·정확하고 신뢰성 있는 처리와 집단민원 발생시 중재·조정 역할을 수행하기 위함

- 구성 인원 : 14명
 - 위원장 : 1명 (대표 읍부즈만)
 - 위 원 : 13명

계	시의원	시민사회단체	전문가	비 고
13	1	5	7	

* 여성위원수 : 6명

- 임 기 : 2년
- 기 능
 - 고충민원 중 전문적 지식을 요하는 사항
 - 운영상황보고서안
 - 기타 대표읍부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

- 회의 개최
 - 연 2회 개최하되, 필요시 수시 개최
 - 재적위원 과반수의 출석으로 개의, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결

- 소위원회 운영
 - 대표 읍부즈만이 위원회의 효율적 운영을 위하여 필요시 개최
 - 위원장을 포함하여 9인 이내로 구성 (위원장 : 대표 읍부즈만)

제 2 부

고충민원 접수·처리 현황

1. 2006년도 고충민원 접수·처리 현황

가. 고충민원처리 개관

우리 시 시민옴부즈만이 2006. 1. 1부터 2006. 12. 31까지 접수한 민원은 총 158건으로 모두 종결 처리하였다. 고충조사 결과 행정행위가 정당하여 신청인에게 불가통보한 민원이 8건, 신청요구를 전적으로 수용하기가 곤란한 민원에 대해 적극적인 고충해소 일환으로 대안 제시 및 안내한 민원이 72건, 수용 처리한 민원이 60건, 조사 중 시정으로 해결한 민원이 13건, 시에 권고·의견표명한 민원이 총 5건이며 이중 수용처리하여 시정되거나 제도개선된 민원이 3건, 불가처리한 민원이 2건이다.

< 표 1 > 고충접수 및 처리현황

구 분	접 수 건 수	조사결과 처리 현황							
		계	불 가 통 보	대안제시 및 안내	수 용	조사중 해 결	권고·의견 표명		
							계	수 용	수용불가
계	862	862	90	428	89	30	225	192	33
1997년	36	36	11	7	-	-	18	16	2
1998년	60	60	15	17	-	-	28	25	3
1999년	67	67	17	15	-	-	35	31	4
2000년	69	69	4	39	-	-	26	19	7
2001년	70	70	9	45	-	-	16	12	4
2002년	83	83	3	60	-	-	20	16	4
2003년	78	78	8	45	-	-	25	20	5
2004년	106	106	10	59	-	12	25	23	2
2005년	135	135	5	69	29	5	27	27	-
2006년	158	158	8	72	60	13	5	3	2

나. 분야별 접수현황

2006년 1월 1일부터 12월 31일까지 접수된 민원은 총 158건으로 2005년도에 비하여 17%가 증가하였다. 이를 분야별로 살펴보면 < 표 2 > 에서 나타난 바와 같이 전체민원 중 교통분야가 27.2%, 건설분야가 22.7%, 행정분야가 15.2%, 기타분야가 12%, 건축·환경분야 각각 10.8%, 세무분야 1.3% 순으로 접수되었다.

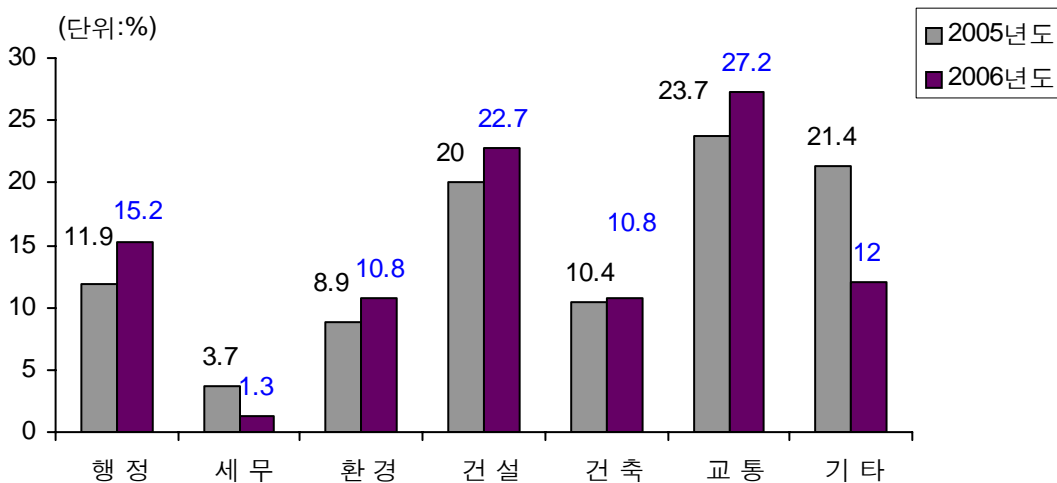
< 표 2 > 분야별 민원접수 현황(2006.1.1~12.31)

(단위:건)

분야	계	행정	세무	환경	건설	건축	교통	기타
건수	158	24	2	17	36	17	43	19
구성비(%)	100	15.2	1.3	10.8	22.7	10.8	27.2	12

그리고 분야별로 민원증감 현상을 2005년과 비교하여 보면 < 그림 1 >에서와 같이 행정·환경·건설·건축·교통분야는 증가되었으며, 전년도보다 민원비율이 감소된 분야는 세무·기타분야 등으로 나타났다.

< 그림 1 > 분야별 민원접수 추세



다. 발생기관별 접수현황

접수된 민원에 대해 민원발생기관별로 살펴보면 < 표 3 >에서 보는 바와 같이 본청·사업소 소관업무가 전체 접수건수의 56%인 89건, 구청 소관업무는 26%인 41건, 기타는 15%인 24건, 동사무소 소관업무는 3%인 4건순으로 나타났다.

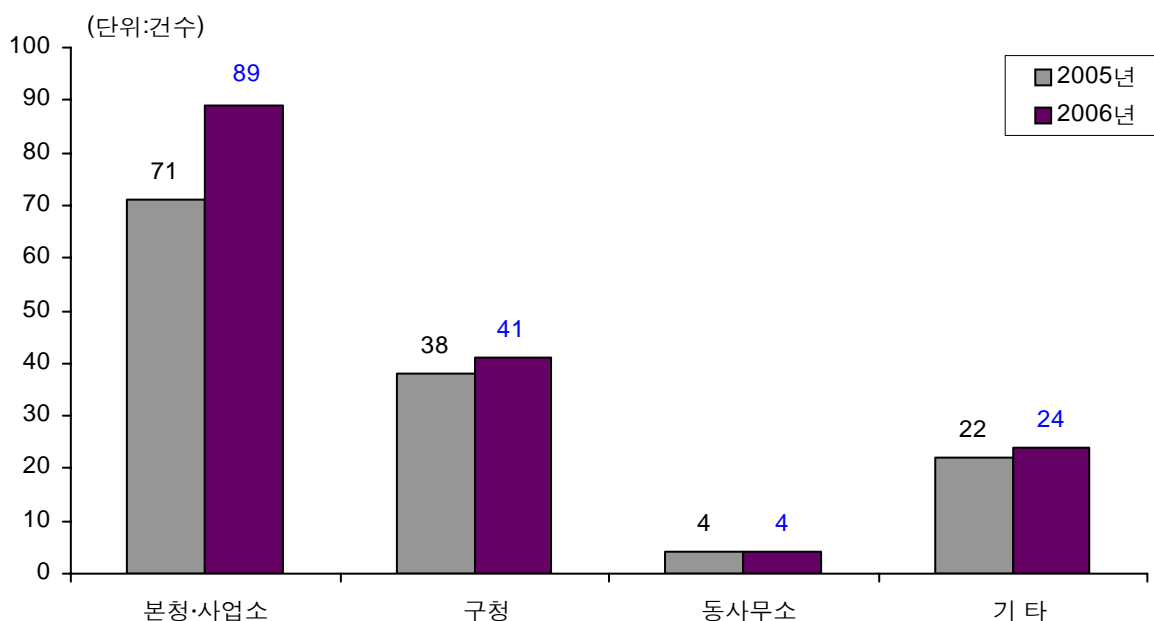
< 표 3 > 발생기관별 접수현황

(단위 : 건)

기관별	계	본청·사업소	구청	동사무소	기 타
건 수	158	89	41	4	24
구성비(%)	100	56	26	3	15

이를 2005년과 비교하면 < 그림 2 > 에서 보는 바와 같이 민원이 증가된 기관은 본청·사업소, 구청, 기타에서는 증가세를 보이고 있으며 동사무소에서는 지난해와 같았다.

< 그림 2 > 발생기관별 민원접수 추세



라. 월별 접수현황

민원의 발생을 월별로 분석해 보면 < 표 4 >와 같이 1개월간의 접수가 15건 이상되는 달이 5개월이며, 10건에서 14건 접수된 달이 3개월이고, 10건 미만 접수된 달이 4개월에 이르고 있다.

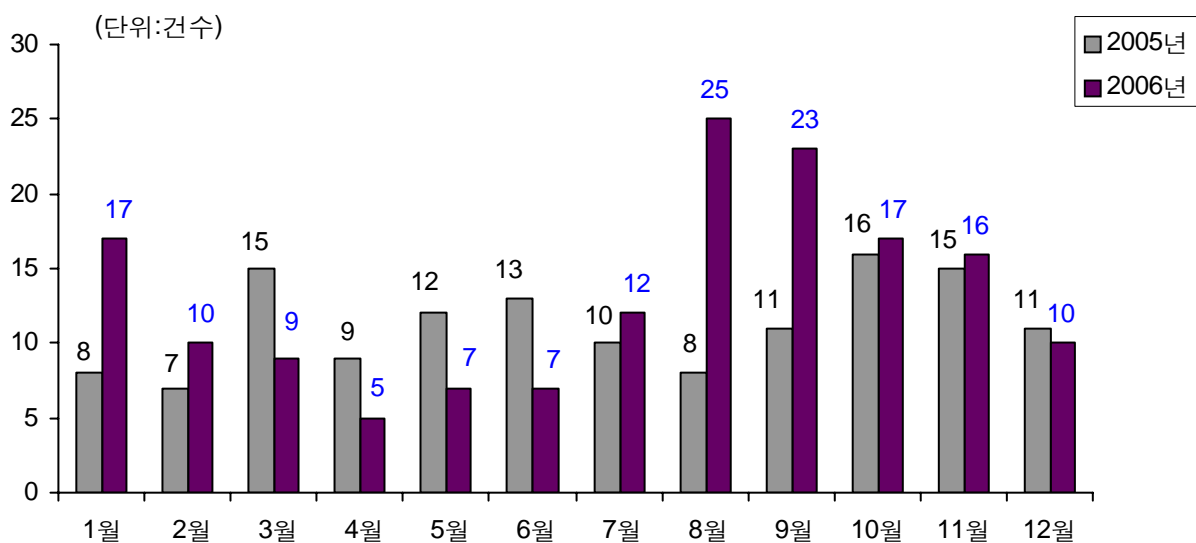
< 표 4 > 월별 접수현황

(단위 : 건)

월 별	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
건 수	158	17	10	9	5	7	7	12	25	23	17	16	10
구성비 (%)	100	11	6	6	3	4	4	8	16	15	11	10	6

이를 2005년과 비교하면 < 그림 3 >에서 나타난 바와 같이 1·8·9월에 100% 이상 증가하였고, 2·7·10·11월에는 증가세를 보였으며, 3·4·5·6·12월에는 감소세를 보이고 있다.

< 그림 3 > 월별 접수추세

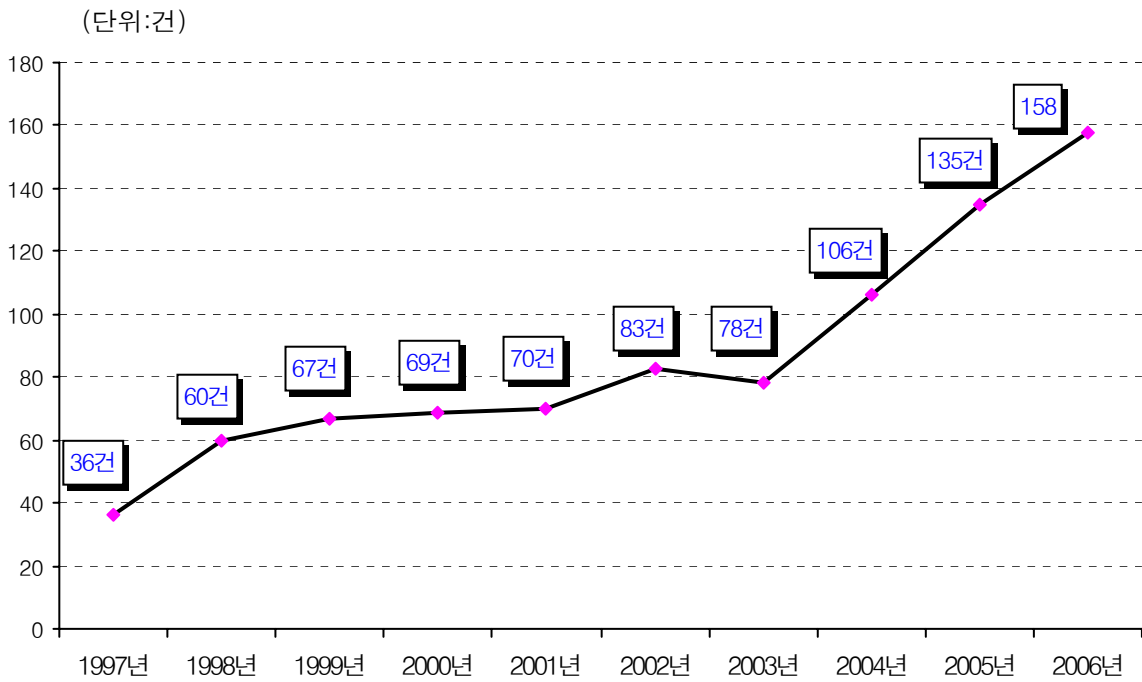


2. 1997 ~ 2006년도 고충민원 접수·처리 주요통계

가. 연도별 접수현황

- 옴부즈만이 1997. 5. 1 부터 2006. 12. 31까지 접수한 민원은 총 862건으로 연도별 접수된 민원은 < 그림 4 > < 표 5 > 에서 나타난 바와 같이 2006년 158건, 2005년 135건, 2004년 106건, 2002년 83건, 2003년 78건, 2001년 70건, 2000년 69건, 1999년 67건, 1998년 60건, 1997년 36건순으로 접수되었다.

< 그림 4 > 연도별 접수 추이



< 표 5 > 연도별 민원접수

(단위 : 건)

연도 구분	연도	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
	건수	862	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158

나. 발생기관 연도별 접수현황

○ 발생기관 연도별 접수현황을 살펴보면 < 표 6 >, < 그림 5 > 에서 나타난 바와 같이 전체민원 중 본청·사업소가 55.3%, 구청이 30.5%, 기타 10.5%, 동사무소 3.7%순으로 접수되었다.

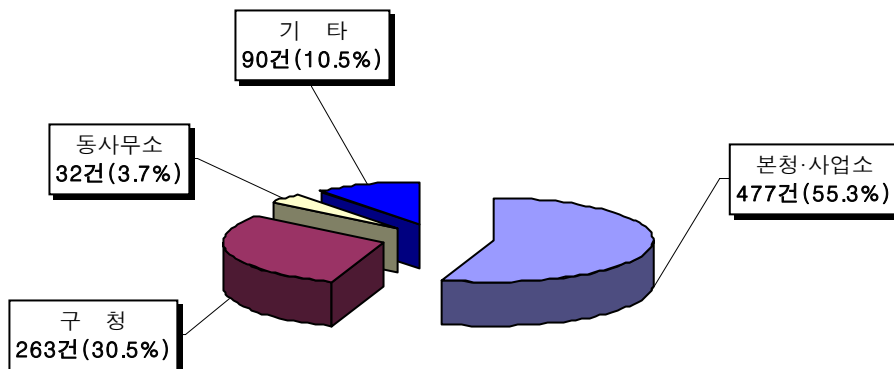
< 표 6 > 발생기관별 처리내역

(단위 : 건)

연도 구분	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
계	862	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158
본청·사업소	477	20	35	42	31	44	47	39	59	71	89
구청	263	13	23	17	26	20	25	24	36	38	41
동사무소	32	3	2	2	4	2	2	4	5	4	4
기타	90	-	-	6	8	4	9	11	6	22	24

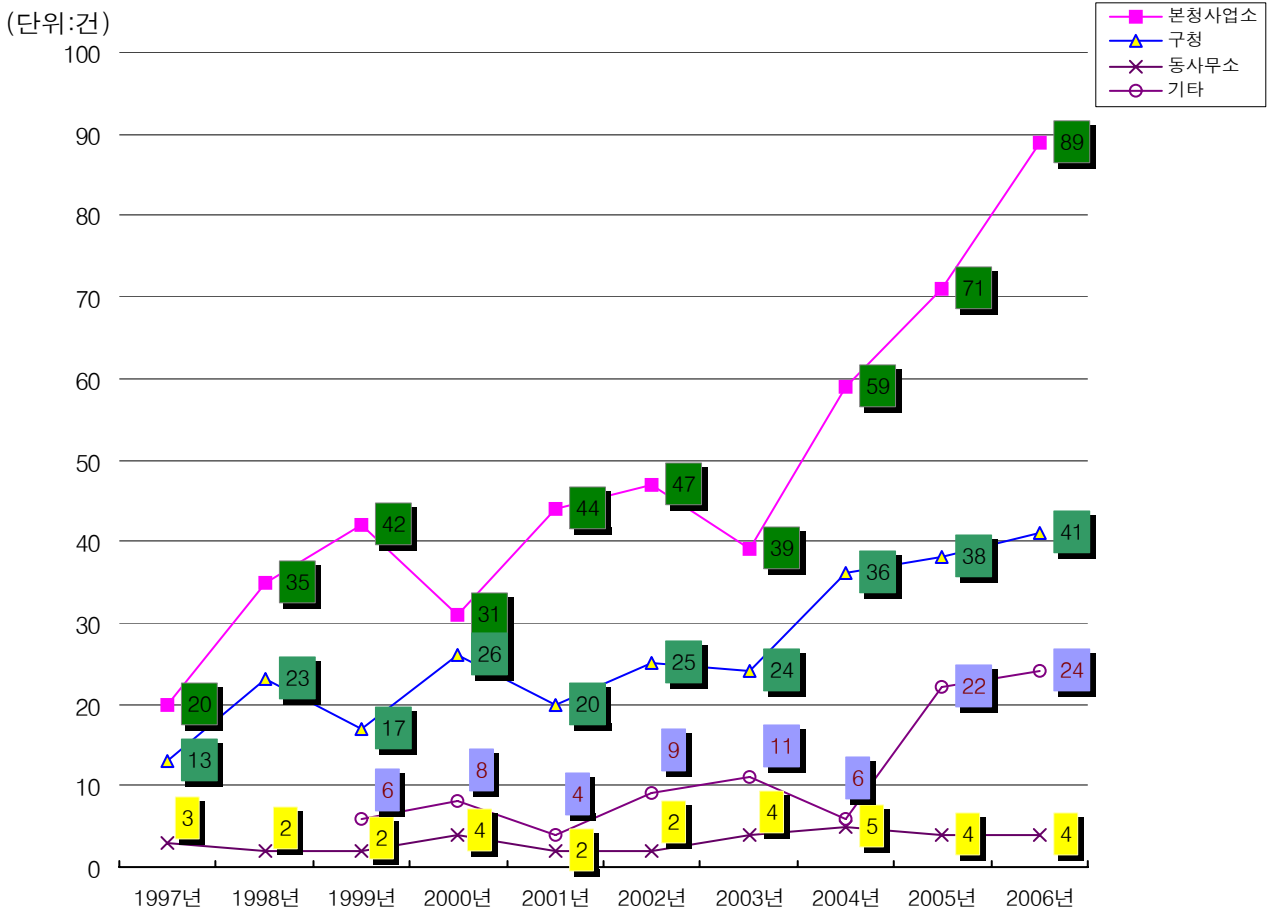
< 그림 5 > 발생기관 분포

[기간 : 1997 ~ 2006년]



○ 또한 2006년도에는 < 그림 6 > 에서 나타난 바와 같이 동사무소를 제외한 본청·사업소 및 구청 등 전 기관에서 증가세를 보이고 있다.

< 그림 6 > 발생기관 연도별 추이



다. 연도별 처리현황

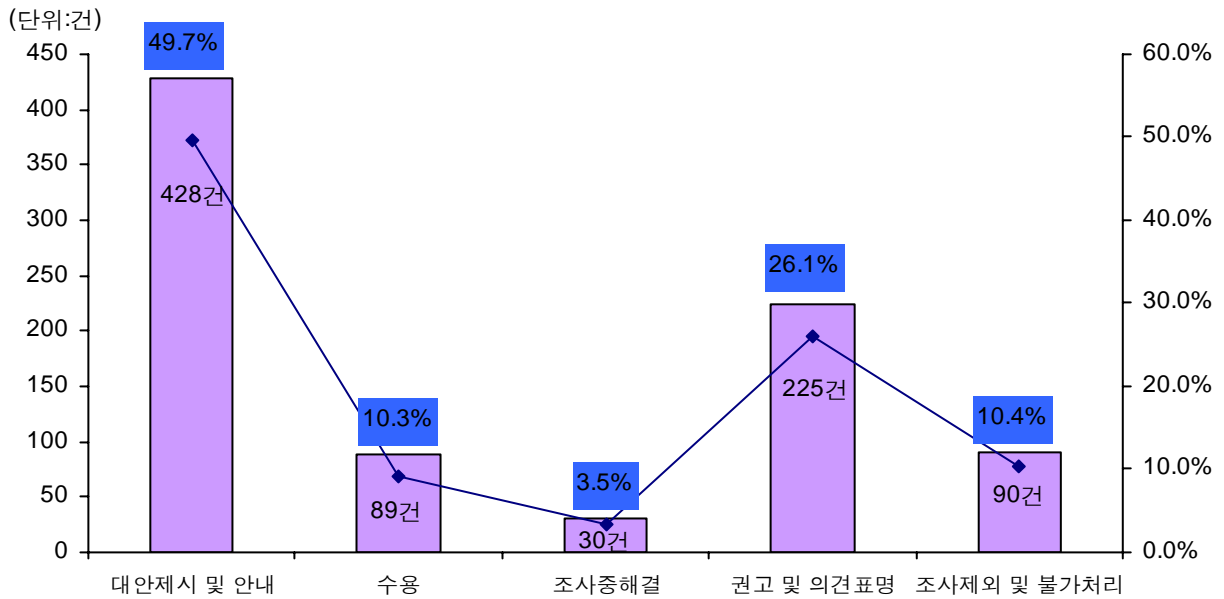
- 연도별 처리유형을 살펴보면 < 표 7 > 에서 나타난 바와 같이 대안제시 및 안내가 428건, 권고 및 의견표명이 225건, 조사제외 및 불가처리가 90건, 수용 89건, 조사중 해결이 30건순이며 접수된 모든 민원이 당해연도에 처리 되었음을 알 수 있다.
- 또한 유형별 처리율은 < 그림 7 > 과 같이 전체민원 중 대안제시 및 안내가 49.7%, 권고 및 의견표명이 26.1%, 조사제외 및 불가처리가 10.4%, 수용 10.3% 조사중 해결이 3.5% 이다

< 표 7 > 연도별 처리 유형

(단위 : 건)

연도 분야	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
계	862	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158
대안제시 및 안내	428	7	17	15	39	45	60	45	59	69	72
수 용	89	-	-	-	-	-	-	-	-	29	60
조사중해결	30	-	-	-	-	-	-	-	12	5	13
권고 및 의견표명	225	18	28	35	26	16	20	25	25	27	5
조사제외 및 불가 처리	90	11	15	17	4	9	3	8	10	5	8

< 그림 7 > 연도별 처리(율)



라. 연도별 처리분야

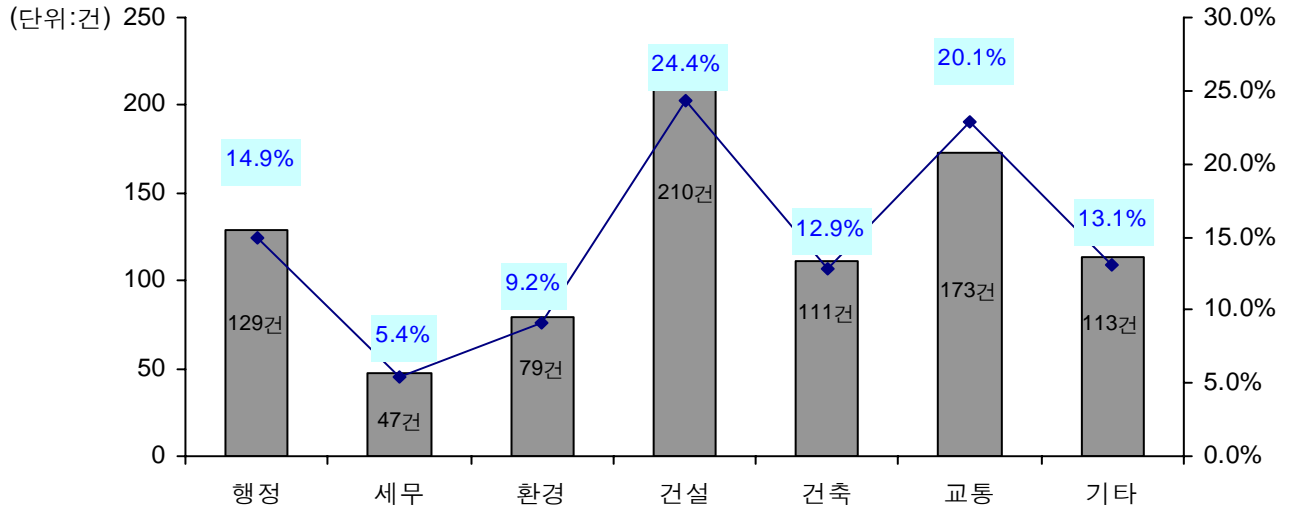
- 연도별 민원의 처리분야를 살펴보면 < 표 8 > 에서 나타난 바와 같이 건설분야가 210건, 교통분야가 173건, 행정분야가 129건, 기타분야가 113건, 건축분야가 111건, 환경분야가 79건, 세무분야가 47건순으로 처리되었음을 알 수 있다.
- 또한 분야별 분포는 < 그림 8 > 과 같이 전체민원중 건설분야가 24.4%, 교통분야가 20.1%, 행정분야가 14.9%, 기타분야 13.1%, 건축분야가 12.9%, 환경분야가 9.2%, 세무분야가 5.4%순으로 처리되었다.

< 표 8 > 연도별 처리분야

(단위 : 건)

연도 분야	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
계	862	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158
행정	129	4	-	19	10	10	7	13	26	16	24
세무	47	-	-	5	2	12	6	8	7	5	2
환경	79	2	14	4	4	5	10	3	8	12	17
건설	210	12	17	16	24	11	17	18	32	27	36
건축	111	8	8	5	9	13	16	13	8	14	17
교통	173	8	12	16	9	10	13	12	18	32	43
기타	113	2	9	2	11	9	14	11	7	29	19

< 그림 8 > 분야별 분포



마. 민원 수용실태

- 행정기관에서 민원에 대한 권고·의견표명 등으로 시정 또는 제도개선한 수용 실태를 살펴보면 < 표 9 > 에서 나타난 바와 같이 조사한 민원 344건 중 권고·의견표명에 의한 해결이 192건, 요구에 의한 해결 89, 조사 중 해결이 30건이다.
- 또한 수용율은 < 그림 9 > 와 같이 조사한 민원 중 권고·의견표명에 의한 해결이 55.8%, 요구에 의한 해결 25.9%, 조사중 해결이 8.7%로 90.4%의 수용율을 나타내고 있다.

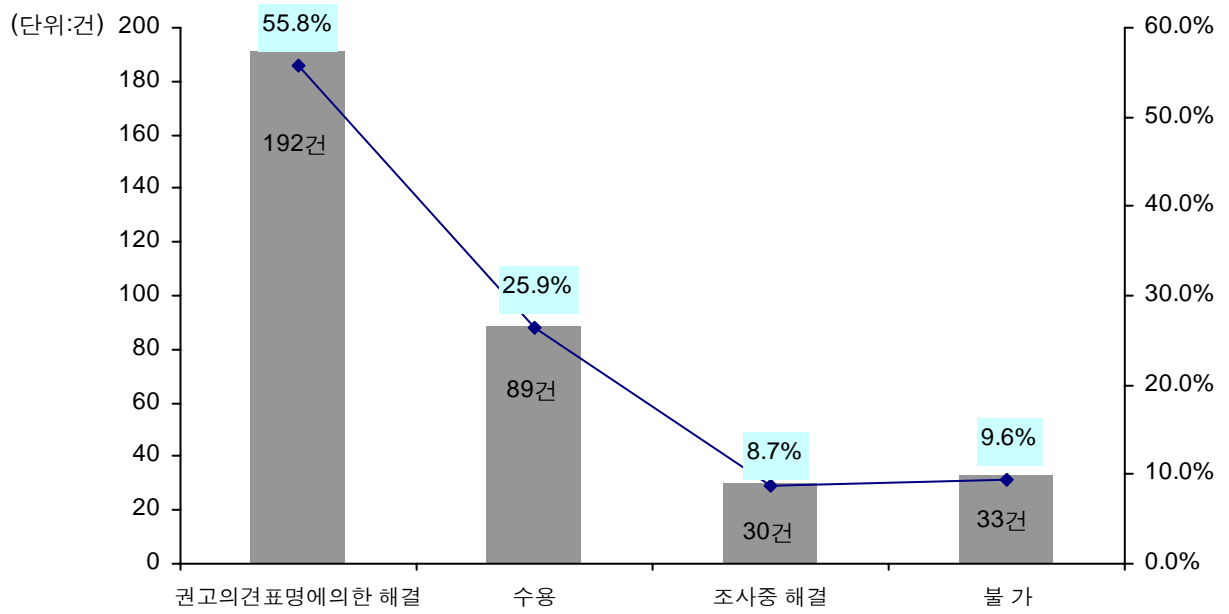
< 표 9 > 연도별 수용실태

(단위 : 건)

연도 분야	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
계	311 (33)	16 (2)	25 (3)	31 (4)	19 (7)	12 (4)	16 (4)	20 (5)	35 (2)	61 (-)	76 (2)
수용	89	-	-	-	-	-	-	-	-	29	60
조사중해결	30	-	-	-	-	-	-	-	12	5	13
권고 및 의견표명	192 (33)	16 (2)	25 (3)	31 (4)	19 (7)	12 (4)	16 (4)	20 (5)	23 (2)	27 (-)	3 (2)

※ () 불가

< 그림 9 > 연도별 수용 추이



제 3 부

고충민원 접수·처리 사례 권고(의견표명) 수용·불가

I. 도로개설 공사에 따른 담장이전 보상금 지급 요구

가. 민원내용

○ 민원인은 ○○구 ○○동 ○○번지 도로부지에 공장의 담장을 설치하고 기업 운영을 하던 중 도로개설 공사를 시행하게 됨에 따라 담장을 철거하고 동 공사 준공후 공장부지와 도로부지 경계에 담장을 이전·설치하여야 하는 상황에 있는데 같은 도로부지에 설치한 다른 가설건축물 소유자에게는 보상금을 지급하면서 민원인에게는 담장이전에 따른 보상금을 지급할 수 없다는 시행청의 통보에 대하여 억울하다며 담장이전에 따른 보상금을 지급 요구

나. 처리결과

○ ○○동 ○○번지 소로○○류○○호선 도로개설공사에 따른 민원인 공장의 도로부지상 담장이전 보상금을 지급할 수 없다 하여 검토한 결과 동 도로부지 내의 가설건축물 소유자에게는 보상금을 지급하면서 민원인에게 지급할 수 없다 함은 가설건축물 소유자와의 형평성이 결여된다고 사료되어 신뢰받는 행정처리를 위하여 민원인에게 담장철거에 따른 보상금을 지급하도록 의견표명한 결과

○ 시행청에서는 이를 검토 후 수용하기로 결정하고 기 보상금을 지급한 가설건축물의 감정평가기관인 ○○감정평가법인과 ○○감정평가법인에 감정평가 후 적정금액의 보상금을 지급함에 따라 민원이 해소되었음

I. 광고물심의위원회의 심의안건 재심의 요구

가. 민원내용

○ 민원인은 ○○구 ○○동 ○○번지 ○○오피스텔 건물 옥상에 옥상광고물의

설치를 위하여 허가신청 전 부천시 광고물 심의위원회의 심의를 득하고자 신청하였으나 〇〇년 〇〇월 〇〇일 심의결과 부결되어 허가신청을 하지 못하고 있는 실정으로 관련법에 의하면 광고물 설치를 제한하고자 하는 경우 해당 지역 및 특정구역 지정을 위한 고시를 이행하지 아니하고 심의위원회에서 “부결처리” 함은 위원회에서 심의하여야 할 대상인 광고물의 색채, 형태 외의 사항을 심의하였다 사료되므로 동 광고물에 대한 안건을 재상정 후 재심의 할 것을 요구

나. 처리결과

- 옥외광고물등 관리법 제3조의 규정에 의한 옥상간판의 허가는 같은법 시행령 제8조의 허가기준에 따라야 하며, 광고물 등의 표시를 금지하거나 제한하고자 할 경우 같은법 제4조·같은법 시행령 제12조 및 부천시 옥외광고물 등 관리 조례 제6조의 규정에 따라 특정구역 지정을 위한 고시를 실시하여야 하고 옥상간판의 표시를 제한하고자 하는 지역에 대하여도 같은법 시행령 제19조제1항의 규정에 따라 고시를 실시하여야 하나

- 이를 이행하지 아니하고 광고물 등의 표시를 금지 또는 제한하고 있어 민원이 발생하고 있는바 차후 동일한 민원의 발생을 예방하기 위하여 특정구역 지정 및 제한지역에 대한 고시 이행을 권고한 결과

- 관련 부서에서는 특정구역 지정을 위한 사업계획을 수립 후 용역을 완료하였으며 주민의 의견수렴 등 행정절차를 진행 중에 있음

- 민원인이 옥상간판의 허가를 받고자 하는 〇〇구 〇〇동 〇〇번지 〇〇오피스텔은 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 제30조 및 제50조의 규정에 따라 고시한 중동신시가지 지구단위계획 시행지침의 적용을 받는 지역으로 동 지침 제26조제2항에 “옥상 간판은 폭 35미터 이상의 도로에 면하고 공동주택단지나 단독주택지와 연결되어 있지 않은 상업지역 안의 건축물 옥상에 한하여 설치할 수 있다. 이 경우 허가권자는 도시 미관의 향상을 위하여 위치변경 형태 및 색채조정 등 필요한 조치를 할 수 있다.” 고 규정되어 있어 동 규정에 저촉되므로 옥상간판의 설치가 불가함을 안내하여 민원을 해소하였음

I. 송달되지 않은 상수도요금 이의신청 거부는 부당

가. 민원내용

○ 민원인은 ○○동 ○○번지의 상가를 소유하고 서울 ○○구에 거주하면서 상가를 구입 후 임대차 되지 않아 비어 있는 관계로 2004. 4. 30. 납기분부터 2005. 10. 31. 납기분까지 상수도요금 납부통지를 받지 못하고 있던 중 2006. 11. 4. 동 상가를 매도하기 전 수도사용료(기본료)가 미납되었으리라 추정된 요금의 납부를 위하여 수도요금 관련 부서를 방문한 결과 2004. 6. 30일 납기분부터 2005. 10. 31. 납기분까지 미납된 요금 중 2005. 3. 20. ~ 2005. 5. 19.까지의 사용량이 608톤임을 발견하고 누수로 추정되어 감액처리를 요구하였으나 이를 거부함은 부당하다며 고충 호소

나. 처리결과

○ 민원인은 ○○구 ○○동 ○○번지의 상가를 소유 [임대가 되지 않아 2004. 3. 20.(2004. 6. 30. 납기분)부터 당시까지 비어 있었음] 하고 서울 ○○구에 거주하던 중 2005. 5. 20경 점검(2개월마다 실시)시 담당공무원이 누수(사용량 608톤)로 판단된다며 상수도를 수리할 것을 민원인의 남편과 통화한 후 밸브를 잠금(정수처분)

○ 상하수도 요금은 격월제로 부과됨에 따라 상수도 기본요금과 누수로 보이는 상수도 요금을 납부하도록 본 주소지에 고지서를 전달(담당공무원이 우편함에 투입)하였으나 민원인은 동 건물(미임대로 비어 있었음)에 거주하지 아니하여 상수도 요금 고지서를 수령받지 못함에 따라 체납사실을 2006. 11. 4. 시청 방문으로 처음 알게 되었고 누수로 추정되는 2005. 3. 20.부터 2005. 5. 19.까지의 수도사용량(608톤)의 수도요금 1,009,020원에 대한 감액 처리를 요구하고 있으나

○ 처분청에서는 2004년 4월부터 2005년 10월 부과분까지 상수도요금 사용량을 산정하여 격월로 부과될 말일을 납기로 하는 당월 납부고지서 및 독촉고지서를 담당 공무원이 직접 인편으로 사용자 수도전 소재지(위 건물)로 전달(미임대로 비어 있었음)하였고

○ 또한 2003. 8. 6.(민원인 매입일) 납기분부터 2004. 2. 29. 납기분 까지의 상수도 요금을 납부하였으므로 이를 근거로 보아 민원인은 동 요금이 격월로 부과되는 사실을 충분히 인지하고 있음을 알 수 있어 2004년 4월분 고지분부터 체납되어 온 사실은 본 건물의 소유자로서 부천시 수도 급수 조례 제21조의 주의태만에 의한 체납이라 할 수 있으며 상하수도 사용량이 누수로 판단되어 감면을 받고자 하는 자는 같은 조례 제44조 규정에 따라 이의신청을 60일 이내에 제출하여야 하나 시효가 경과되어 감면처리가 불가하다는 의견이 있어

- 읍부즈만은 상수도요금 고지서 송달은 행정절차법 제3조 및 제14조의 규정에 따라 송달되어야 하며 같은법 제15조 제1항에 “송달은 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 송달받을 자에게 도달됨으로써 그 효력이 발생한다.”고 규정되어 있으므로

- 송달사항의 확인이 불가한바 부천시 수도 급수 조례 제44조의 규정에 따라 이의신청을 접수받아 처리하여 시민의 권익이 침해되지 않도록 권고 후 민원인에게 동 사항을 처분청에 안내한 결과 민원인은 이의신청서를 제출하였고

- 처분청에서는 민원인에게 2006. 12. 18 “부천시 수도 급수 조례 제21조에 의하여 상수도를 공급받고자 하는 수용가는 계량기 안쪽의 급수장치에 대한 보호관리와 오염·누수방지의 책임을 져야 하는 의무가 있으며 또한 장기간 건물을 비워둠으로써 발생된 고지서 미수령, 사용하지 않아도 2개월에 1회씩 구경별 정액요금을 부과하여 발행되는 상수도 요금의 체납에 따른 단수조치 등 행정처리 과정은 같은조례의 법적근거를 둔 적법한 행정절차임을 이해하여 주시기 바라며 귀하의 이의 신청은 같은조례 제44조의 규정에 의거 통지를 받은 날(고지서 수령일)로부터 60일 이내에 제기하여야 하나 그 시기가 경과하였음을 알려드립니다.” 고 민원인에게 회신하는 등 권고를 수용하지 않아

- 읍부즈만에서는 동 민원과 관련하여 처분청과 의견을 달리하는 부분에 대하여 고문변호사 2인에게 “처분청에서 부천시 수도 급수 조례 제44조의 규정에 의한 민원인의 이의신청에 대하여 시기를 경과하였다는 이유로 접수·처리하지 않음이 정당한지 ” 로 자문한 결과 모두 상수도 요금고지서의 송달은 행정절차법 제14조의 규정에 따라 교부시 수령확인서를 받아야 하나 이행하지 않아 같은법 제15조의 규정에 의한 송달의 효력 발생이 이루어졌다 할 수 없으므로 처분청에서는 이의신청을 접수받아 20일 이내에 이에 대한 결정함이 타당하다는 의견이 있었음

- 고문변호사의 자문결과를 참고하여 정정처분 등 절차를 이행하도록 통보한 바 처분청에서는 이를 수용하여 상수도요금 고지서를 민원인에게 송달 후 이의신청에 대한 절차를 이행하였음

I. 공탁된 건물의 상수도요금을 공탁 전 건물주에게 부과함은 부당

가. 민원내용

○ 민원인은 ○○구 ○○동 ○○번지 ○○연립 ○○동 ○○호의 체납된 상수도요금 부과통지에 대하여 본인은 부과 당시(2003. 10. ~ 2004. 2.) 거주하지도 않았으며 (상수도 미사용) 세입자가 사용 후 요금을 납부하여야 함에도 이행하지 않았다 하여 이를 당시 건축물 소유자인 본인에게 납부하도록 ○○원의 상수도요금 체납고지서를 발송함은 부당하다며 고충을 호소

나. 처리결과

○ 민원인의 건물은 ○○대로 신설시 도로부지에 편입되어 처분청에서 공익사업을 위한 토지등의 취득 및 보상에 관한 법률 제40조제2항제1호의 규정에 의하여 2003. 5. 26 경기도지방토지수용위원회의 수용재결(수용시기 2003. 6. 30)을 얻어 동 재결에 따른 보상금 ○○억원을 피공탁자(민원인)에게 제공하려고 하였으나 보상금 수령을 거부하여 2003. 6. 9 공탁하였고 같은 날 동 공탁이 수리되었음(인천지방법원 부천지원)

○ 민원인이 제기한 상수도요금 부과처분의 부당함을 주장한 사항에 대하여 조사한 결과 처분청에서는 부천시 수도 급수 조례 제2조에 “수도사용자 등이라 함은 급수 장치의 사용자, 소유자 및 관리인 등을 말한다.” 또한 같은 조례 제25조에 “수도요금은 수도사용자 등으로부터 징수한다. 수도사용자 등은 요금납부에 있어 연대책임을 진다.” 고 규정되어 있어

○ 상수도를 세입자가 사용하였다 하더라도 민원인 명의로 고지되었고 소유자는 연대책임이 있으므로 “민원인은 체납된 상수도요금을 납부할 책임이 있다.” 고 의견을 제시하였음

○ 옴부즈만은 동 건물이 ○○대로 신설에 따른 도로용지에 편입(현재 멸실)되어 상수도요금 부과일 이전인 2003. 6. 9. 인천지방법원 부천지원에 공탁되었으므로 민원인은 동 건물의 소유자 및 관리자로서의 권한이 상실되었다 할 수 있어 관내 다른 주소지에서 거주하는 당시 건축물의 세입자가 납부의무가 있으므로 세입자에게 정정처분할 것을 의견 표명 하였으나 이를 수용하지 아니함에 따라

○ 옴부즈만은 처분청과의 이견사항에 대하여 변호사로부터 지문을 받은 결과 민원인이 체납된 가옥에 대한 실질적인 권한(임대권한)을 행사하였기에, 임차인이 체납한 요금에 대하여 소유자인 민원인이 납부할 의무가 있다는 의견과, 「공익사업을 위한 토지등의

취득 및 보상에 관한 법률」 제45조제1항에 “사업시행자는 수용의 개시일에 소유권을 취득” 한다고 규정되어 있으며, 제40조제1항에 “수용의 개시일”에 관하여 “재결로서 결정한 수용을 개시하는 날”이라고 하고 있어 공탁일이 수용의 개시일이라면 그 이후에 체납하였으므로 민원인에게 책임을 물을 수는 없으며, 이 경우 민원인이 소유권 상실 후에 새 세입자로부터 받은 임대료 전액을 부당이득으로써 부천시에 반환하여야 한다는 의견으로 변호사간 견해를 달리하고 있었으며

◦ 민원인은 ○○년 ○○월 ○○일 체납된 수도요금을 납부함에 따라 본 민원은 종결처리 되었음

I. 거주자 우선주차 계약 차량의 불법 주·정차 단속 부담

가. 민원내용

◦ 민원인은 소사구 송내동 ○○길의 거주자 우선주차장에 주차를 할 수 있도록 시장으로부터 지정 받아 주차를 하여 왔으나 2006년 12월 1일 민원인 주차구획에 다른 차량이 주차하고 있어 부득이 지정받은 주차구획으로부터 3M 떨어진 위치에 임시(불법) 주차 후 민원인의 주차구획에 주차된 차량을 이동하도록 부천시 시설관리공단에 신고하기 위하여 인근 상가에서 전화하는 사이에 우선주차계약 차량임을 표시한 증명서가 부착된 민원인의 차량에 대하여 주차단속원이 불법 주·정차 단속 스티커를 발부한 행정행위가 억울하다며 단속의 부당함을 호소

나. 처리결과

◦ 거주자 우선주차제는 주택가 이면도로상에 전용주차구획을 설치하여 유료화함으로써 주차문제로 인한 이웃간의 분쟁을 해소하고 안정적인 주차공간을 확보함은 물론 불필요한 차량통행을 억제하여 쾌적한 주차환경을 조성하고자 주차장법 제7조 및 부천시 주차장 조례 제9조의 규정에 따라 시행하고 있음

◦ 민원인의 고충에 대하여 조사한바 민원인은 주차를 할 수 있도록 지정 받은 주차구획에 다른 차량이 주차함에 따라 주차를 할 수 없어 동 거주자 우선주차장의 관리를 위탁받은 부천시 시설관리공단에 신고하여 민원인의 주차구획에 주차한 차량을 이동하도록 인근 상가에서 전화하는 사이에 우선 주차계약 차량임을 표시한 증명서가 부착된 민원인의 차량에 대한 주차단속원이 스티커를 발부한 사안으로

◦ 민원인이 차량을 주차함에 있어 도로교통법 제32조의 규정을 위반하였음은 인정하나 시장으로부터 사무를 위탁받은 부천시 시설관리공단에서 동 거주자 우선주차장을 관리함에 있어 주차구획에 주차를 할 수 있도록 지정받지 아니한 차량이 주차하였을 경우 부천시 주차장 조례 제9조의 규정에 따라 그 차량에 대하여 이동을 명하거나 견인 조치를 하여야 함에도 이를 이행하지 않아 민원인이 부득이 임시 주차하여 불법주·정차로 인한 스티커를 발부 받게 됨은 시설관리공단의 소홀한 주차장 관리가 일부 원인이 있다고 사료되어 처분청인 소사구청장에게 시설관리공단의 주차구획에 지정받지 않은 차량의 이동 또는 견인조치를 이행하지 않은 사항과 민원인 소유차량 앞유리에 우선주차 계약 차량임을 표시한 증명서가 부착되었던 사항 및 적발장소가 민원인이 지정받은 주차구획선에서 불과 3M 정도 떨어진 사항 등을 감안하여 동 처분으로 인한 민원인의 억울함이 해소되도록 의견표명하였으나

◦ 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 제18조의 규정에 따라 통보한 처분청(소사구청)의 처리결과에 의하면 민원인의 주차단속은 적법하게 이루어진 사항으로 주·정차 단속일이 2006. 12. 1.이고, 처분에 대한 의견청취기간이 2006. 12. 10.이었음에도 의견진술 없이 2006. 12. 19. 옴부즈만에 고충민원을 신청하여 이미 의견청취 기간이 경과하였고 주·정차단속이 적법하게 이루어졌으므로 2007. 1. 17. 의견표명에 대하여 수용이 불가하여

◦ 2007. 1. 26. 민원인에게 50,000원의 과태료부과처분 통지서를 발송하였으므로 비송사건절차법에 의하여 통지서를 송달받은 날로부터 30일 이내에 관할 법원에 이의 신청을 제기할 수 있다는 의견을 제시하였음

조사 중 해결

I. 불친절 버스기사 시정 요구

가. 민원내용

○ 민원인은 ○○년 ○○월 ○○일 만화정보센타앞에서 중동 방향으로 가는 시내 버스를 타고 가던중 버스내에서 운전기사의 불친절한 언어 폭력과 운전중 핸드폰으로 통화하는등 안전운행을 하지 않아 시민의 불편을 초래하고 있으므로 운전기사의 시정을 요구

나. 처리결과

○ ○○년 ○○월 ○○일 ○○여객 시내버스 회사측 총무부 ○○○계장의 주선으로 경기○○○호 ○○○기사와 불편을 당하신 민원인이 직접 만나 불편을 끼쳐드린 사항에 대하여 운전기사가 민원인에게 정중하게 사과를 드렸고 민원인도 사과를 받아들여 민원이 해소 되었음

○ 회사측에서는 운전자에게 친절교육 및 사내 인성교육을 강화하여 차후 동일한 사례가 발생하지 않도록 하겠다는 의견이 있었으며, 관련 부서에서는 회사 측에서 회신 내용을 이행하지 아니할 경우 현장단속을 강화하여 시민의 불편을 최소화 할 계획임을 통보

I. 상수도 공급재개 요구

가. 민원내용

○ 부동산 경매를 통하여 매입한 건물에 상수도가 단수되어 있어, 상수도 공급 재개를 관련 부서에 요청 하였으나, 전 사용자의 수도요금 미납부되지 않았다는 이유로 전 소유자가 사용한 체납수도요금과 신규설치에 따른 비용을 부담하도록 하고 있어 이에 대하여 부당함을 호소

나. 처리결과

◦ 민원인의 ○○구 ○○동 ○○번지 건물은 ○○년 ○○월 ○○일 인천지방법원 부천지원의 부동산 경매에 의하여 ○○년 ○○월 ○○일 낙찰을 받고 동년 ○○월 ○○일 경락잔금을 납부 후 등기이전을 완료하였음

◦ 그러나 본 건물의 경락잔금 납부일 이전에 전 소유자가 사용한 수도요금을 변경된 신 소유자에게 납부하도록 함에 따른 부당성에 대하여 조사하던 중 처분청에서 상수도 공급을 재개함에 따라 민원이 해소되었음

I. 레포츠공원 현충탑 헌시 정비 요구

가. 민원내용

◦ 민원인은 가족과 함께 레포츠공원을 찾아 즐거운 시간을 보냈는데 현충탑에 새겨진 글씨체가 흐려 헌시를 읽을 수 없는 실정으로 동 현충탑의 관리소홀로 인한 가치가 훼손되지 않도록 정비를 요구

나. 처리결과

◦ 본 현충탑은 건립시 헌시에 착색을 하지 않고 지금까지 시설을 유지하였으나 헌시의 내용이 보이지 않아 시민의 불편이 없도록 관련 ○○단체와 협의하여 조치예정임을 안내하던중 신속하게 시정되었음.

I. ○○동 지역을 뉴타운사업 대상지구로 지정 요구

가. 민원내용

◦ 민원인은 ○○구 ○○동에 거주하고 있는 주민으로 뉴타운 사업과 관련하여

동 지역이 재정비촉진지구 대상지구에서 제외되지 않도록 선처 요망

나. 처리결과

- 뉴타운 사업과 관련하여 동 지역은 현재 도시재정비 촉진을 위한 특별법 제4조에 의거 재정비촉진지구 지정을 위한 과업범위에 포함하여 추진 중이며
- 향후 관련법에 의한 절차(주민공람, 지방의회 의견청취, 관련행정기관 협의, 경기도 도시계획위원회 심의등) 등을 거쳐 2007년 ○○월경 재정비촉진지구로 지정할 예정이며
- 최근 경기도에서 도 차원의 행정·재정 및 기술지원 등을 지원하고자 도내 시·군에 대상지역을 신청하도록 지시되어 시에서는 동 지역을 시범지구로 지정될 수 있도록 신청 하였음

해 소 방 안 안 내

I. 약국개설 등록 부당

가. 민원내용

- ○○구 ○○동 ○○번지 소재 복합상가의 3층 ○○의료원 건물을 분할·개수하여 ○○년 ○○월 ○○일 약국을 개설하였으나,
- 의료기관 시설의 일부를 분할·개수하여 약국을 개설할 수 없다는 ○○보건소 권유를 받아들여 ○○년 ○○월 ○○일 본 건물 3층에서 1층으로 자진 이전하여 약국을 개설 영업중임
- 그런데 소문에 의하면 다른 사람이 본 건물의 3층 ○○의료원 건물을 분할·개수하여 약국을 개설하려고 한다 하는데 이는 의약분업의 취지에 맞지 않으므로 동일 장소에서 약국개설등록을 처리한 행정의 부당함

나. 처리결과

- ○○구 ○○동 ○○번지 소재 복합상가의 3층 ○○의료원 건물에 ○○년 ○○월 ○○일 현재 약국개설 등록 신청서가 접수되지 않았으며, 앞으로 약국개설 등록신청시에는 관계법령에 의거 의료기관과 약국의 공간적, 구조적, 기능적, 경제적 독립여부 등 모든 제반사항을 종합적으로 고려하여 약국개설등록 여부를 판단할 계획임을 안내

I. ○○역 자전거 주차장에 CCTV 설치 요구

가. 민원내용

- 민원인은 ○○역까지 오래전부터 자전거를 이용하고 전철로 통학하는 학생인데 올해 들어 벌써 2회에 걸쳐 자전거를 도난 당하여 이로 인한 생활에 불편을 겪고 있어,

- ○○역 자전거 주차장에 CCTV를 설치하면 도난사고 방지에 상당히 도움이 될 것이라 사료되므로 자전거주차장에 CCTV 설치 요구

나. 처리결과

- 자전거 분실 및 도난에 대하여는 시의 한정된 행정인력으로는 어려움이 있어 관할 경찰서와 협의하여 순찰을 강화할 계획이며,

- 앞으로 이러한 사례가 발생하지 않도록 ○○전철역 주변에 범죄 예방용 CCTV를 해당 경찰서에 설치하도록 협의 요청하는 등 도난예방에 최선을 다할 계획임을 안내

I. 주택 균열에 대한 근본대책 요구

가. 민원내용

- ○○아파트 재건축으로 인한 피해가 뒷마당 담장 집 안까지 균열이 발생하였는데도 시공사에서는 근본적인 대책도 없이 임시방편으로 시멘트만 포설한다고 하니 이에 대한 근본대책을 요구

나. 처리결과

- 조사의 공정성을 기하기 위하여 공사현장감리사인 (주)○○엔지니어링 감리단에서 현장확인 결과 현재 아파트공사 부지는 ○○사에서 가시설 공사중으로, 지하굴착공사가 진행되지 않아 공사로 인한 균열이라고 판단하기에는 매우 어렵다는 의견이 있어

- 아파트 공사로 인하여 균열이 발생되었는지, 공사 전부터 균열이 있었는지에 대하여 단정 지을수 없어 사업주체인 주택조합, 시공사 및 민원인 간의 협의에 의하여 해결되어야 할 사안임을 안내

I. ○○동 ○○길 비산먼지 발생으로 인한 공장이전 요구

가. 민원내용

◦ 과속으로 운행하는 ○○차량의 ○○로 운행을 제한하고 ○○큰길을 운행하도록 함과 아울러 ○○공장에서 발생하는 분진으로 시민의 건강을 해치고 있어 공장이전 요구

나. 처리결과

◦ ○○차량은 자동차관리법 제25조 및 같은법 시행령 제5조의 규정에 의한 운행제한 사유에 해당되지 아니하여 ○○로의 운행제한을 할 수 없으며 공항방면으로 통행하는 ○○차량에 대한 ○○로 이용을 지양하고 ○○큰길을 운행하도록 업체에 협조 의뢰하여 수용될 경우 ○○큰길 인근 아파트 주민의 민원발생이 예상되어 민원인의 의견을 수용함에는 어려움이 있으며

◦ ○○공장은 산업집적 활성화 및 공장 설립에 관한 법의 규정에 의하여 공장 등록된 업체로 사업주의 의지에 의하지 아니하면 이전하도록 규제 할 수 없음을 안내 하고 처분청에 과속차량 단속 및 ○○공장의 행정지도를 실시하여 분진의 발생을 최소화하도록 의견표명하였음

I. 악취발생에 따른 고충 호소

가. 민원내용

◦ 민원인은 ○○구 ○○동 ○○아파트에 거주하는 주민으로 낮엔 종일 문을 열고 살아도 특별히 냄새를 모르고 지냈는데 밤이 되어 날씨가 너무 더워 창문을 열고 자려고 하는데 어느 공장에서 인지 발생하는 심한 냄새로 인하여 도저히 잠을 잘 수가 없어 고충 호소

나. 처리결과

◦ 민원인이 거주하는 ○○아파트 주변을 조사하였으나 조사 당시 악취발생

우려 업소를 확인하지 못하였으며 앞으로 환경오염 방지를 위한 순찰활동을 강화하여 악취발생 업소를 색출하여 행정지도 등을 실시, 쾌적한 주거환경을 조성하겠음을 안내

I. 수도 공급규정 승인 신청시 역류방지밸브 설치사항 포함여부 안내 요구

가. 민원내용

◦ ○○년 ○월 ○○구 ○○동 ○○번지상 건축물에 대한 건축허가를 득하여 진행 중인 건물에 2006. 6. 29 개정된 수도법 시행령 제25조의 규정에 의한 공급규정의 승인신청시 역류방지밸브 설치에 관한 사항을 포함하여야 하는지에 대하여 안내 요구

나. 처리결과

◦ 2006. 6. 29 개정된 수도법 시행령 제25조에 일반수도사업자는 수돗물의 공급규정에 관한 인가관청의 승인신청시 역류에 따른 수돗물의 오염방지를 위한 계량기 후단의 역류방지밸브 설치 등 급수설비의 설치 및 관리에 관한 사항이 포함된 공급규정을 정하도록 규정하고 있으며, 같은법 제23조에 수도사업자가 지방자치단체인 경우에는 당해 지방자치단체의 조례로 정하도록 규정되어 있어

◦ 동 건축물의 경우 급수장치는 전용급수장치를 설치하여야 하는바 부천시 수도 급수조례 제4조 및 같은조례 시행규칙 제1조의2에 전용급수장치 설치 시에는 1개의 건물에 세대별, 호별, 업종별로 급수장치를 설치할 수 있고 동일 관리체계로 운영되고 있는 아파트, 빌딩 등의 건물은 1개의 급수장치를 설치하여야 함을 안내

I. 폐건전지 수거함 설치 요구

가. 민원내용

- MP3, 전자사전 등 소형가전제품의 사용증가로 인하여 건전지를 많이 소비함에 따라 폐건전지 발생이 증가하고 있으나 수거함이 설치되어 있지 않아 종량제봉투에 일반쓰레기와 함께 배출되고 있어 환경오염의 우려가 있으므로 지하철역, 공원, 다중이용시설 등에 폐건전지 수거함 설치 요구

나. 처리결과

- 시계, MP3 등 건전지는 재활용 의무대상 품목으로 시계점 등 발생처에서 수거하도록 되어 있고 1996년 이후 가정에서 사용하는 건전지는 무수은, 무카드늄 건전지인 알카라인 망간건전지를 생산하도록 되어 있어 현행 종량제 봉투에 배출이 가능하며 환경부에서는 향후 다량 발생처에 대하여 생산자 책임 재활용 제도의 확대 실시로 환경보전에 최선을 다할 계획이 있음을 안내

I. 부동산 거래시 누락된 토지거래 신고방법 안내 요구

가. 민원내용

- 민원인은 1999년 10월 ○○구 ○○동 ○○번지 및 같은동 ○○번지의 2필지 토지를 구입한후 대금을 완납하고 1필지에 대한 등기는 완료하였으나 1필지의 등기가 누락되어 이제야 등기를 하려고 하는데 2006. 01. 01.부터 시행하고 있는 부동산 실거래신고 대상인지 여부에 대하여 안내 요구

나. 처리결과

- 부동산 등기 절차를 위한 부동산 거래는 공인중개사의 업무 및 부동산 거래 신고에 관한 법률과 부동산 등기 특별조치법의 규정에 따라야 하며 부동산 거래시 검인 또는 신고의 기준이 되는 것은 계약서상의 계약이 체결된 날짜이므로 계약일이 2006.01.01. 부동산실거래 신고 제도 시행 이전인 1999년 10월에 이루어진 행위이므로 검인대상임을 안내

I . 아파트 단지 내 주차비 징수는 부당

가. 민원내용

◦ 민원인은 ○○마을아파트 단지내 주차비를 한달에 5000원씩 관리비에 포함하는 것은 주변 아파트와 형평성에 맞지 않고 무슨 법률에 의거 징수하는지 시정을 요구

나. 처리결과

◦ 아파트관리규약은 주택법 제44조 및 동법시행령 제51조 규정에 따라 아파트 입주자 대표회의 의결을 거쳐 정한 사항으로

◦ ○○마을 ○○아파트에서 징수한 주차비는 동 아파트의 관리규약 제79조에 주차비를 부과할 수 있도록 규정되어 있어 징수한 사항으로 사료되며, 만약 아파트 관리규약이 불합리하다고 판단될 경우에는 입주자대표회의에서 의결하여 관리규약을 개정할 수 있고 개정이 불가할 경우에는 민사소송을 통하여 해결할 수 있음을 안내

I . 화물자동차 번호판 재교부 요구

가. 민원내용

◦ 민원인은 ○○년 ○○월 ○○일 (주)○○통운의 지입차주 관계 유지를 하고 있던 중 화물자동차 운수사업법 개정(2004. 1. 20.)으로 2004. 12. 31.부터는 명의 신탁 및 위·수탁 계약을 해지하고 개별적으로 허가가 가능하여 개별적인 허가를 받겠다고 하였더니 (주)○○통운측에서 야간에 번호판을 떼어가 현재까지 번호판을 재교부 받지 못하여 차량을 시 외 지역 노상에 방치하고 있으며,

◦ 관련 부서에서는 동 차량의 소유권에 대한 민사소송이 진행 중에 있다며 번호판 재교부를 거부하고 있어 확정판결이 있기까지 많은 시간이 소요될 것으로 예상되므로 (주)○○통운에서 떼어간 차량의 번호판을 재교부하여 줄 것을 요구

나. 처리결과

◦ 자동차 번호판의 부착 및 봉인을 신청하고자 하는 자는 자동차관리법 제10조 제3항 및 같은법 시행규칙 제5조제3항의 규정에 따라 주민등록표 원본(주민등록증, 운전면허증 등) 또는 법인등기부등본이나 사업자등록증사본(법인인 경우), 헐어서 못 쓰게 된 등록번호판(또는 봉인), 자동차등록증을 등록번호판 재교부 등 신청서에 첨부하여 제출하도록 되어 있어,

◦ 자동차등록원부상 소유자(○○주식회사)와 다른 민원인이 소유권자로 인정할 수 있는 법원의 판단 및 이에 대한 확정증명이 첨부되어야 번호판 재교부가 가능함을 안내

I. 공영주차장 지상에 공원조성 요구

가. 민원내용

◦ ○○구 ○○동 ○○번지 ○○건축물에 대한 건축허가시 인근 ○○동 ○○번지 공영주차장 지상에 공원을 조성하겠다고 약속해 놓고 시는 약속을 이행하지 않고 최근엔 책임을 회피하고 있으며,

◦ 당시 경기도의 권고사항인 주차장 부지를 공원으로 조성하지 않고 있으면서 시행사와 계약자간 협의하여 공원조성 비용을 부담하면 적극 수용 하겠다 하니 시장은 책임회피에 급급하지 말고 동 건축물의 준공 후 입주시까지 공영주차장 지상을 공원으로 조성하여 줄 것을 요구

나. 처리결과

◦ 공원조성을 요구하는 부지는 도시계획시설(주차장)로 결정된 부지로 ○○년 ○○월 ○○일 관계자(시행사, 입주자, 부천시)회의시 시행사 및 예대위촉에서 광고 분양 조감도에 주차장을 공원으로 표기를 잘못하였고,

◦ 건축허가시 “공원 및 주차장 설치 권장” 으로 조건부 허가되었으므로 시행사에서 공원으로 조성함이 타당할 것으로 사료되는바, 시에서는 기존주차장에

공원과 주차장을 지평식으로 중복 조성시에는 도시계획시설변경 등에 따른 행정절차를 지원하겠음을 안내

I . 미집행 도시계획시설(공원) 보상 요구

가. 민원내용

◦ ○○구 ○○동 ○○번지 일대는 ‘76년부터 도시계획시설(공원) 결정으로 재산권 행사에 제약이 있으며 또한 토지거래 허가지역 및 지목이 “전” 인 관계로 토지거래 허가에 따른 제한이 많아 실질적인 매매행위를 할 수 없고 시장은 예산부족 등의 이유로 매입하지도 않아 이에 대한 사유재산 침해 피해가 너무 많아 30년 동안 도시 계획시설사업을 시행하지도 않으면서 도시계획시설로 결정함은 너무 부당하므로 동 용지의 보상 요구

나. 처리결과

◦ ○○구 ○○동 ○○번지의 3필지는 1976. 3. 27. 건설부고시 제37호에 의하여 도시계획시설(공원) 결정된 근린공원에 포함된 부지로 경기도고시 제1994-198(1994. 7. 16.)호의 공원조성계획에 산책로 및 녹지지역으로 계획되어 있으며,

◦ 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 제47조에 “도시계획시설에 대한 도시관리 계획 결정의 고시일부터 10년 이내에 당해 도시계획시설의 설치에 관한 도시계획시설 사업이 시행되지 아니하는 경우 당해 도시계획시설의 부지로 되어 있는 토지중 지목이 대인 토지의 소유자는 시장에게 당해 토지의 매수를 청구할 수 있다.” 고 규정되어 있으나, 본 부지는 지목이 ‘전’ 으로 당해 토지의 매수를 청구할 수 없으므로 앞으로 인근 성주산 산새공원 및 생활체육공원 조성 이후 연차적으로 부지를 매입하여 공원을 조성할 계획임을 안내

I . 사유지 내 하수도 정비 요구

가. 민원내용

◦ ○○구 ○○동 ○○번지 농지의 하수도관에 주변 주택의 하수도관이 연결되어 있어 하수도관 정비를 구청에 요구하였으나 사유재산에 매몰된 관계로 구청에서 정비를

할 수 없다는 사항에 대하여 하수도요금을 부과하면서 정비를 거부함은 부당하다며 처리를 요구

나. 처리결과

- 공공하수도관리청(시장 또는 구청장)은 하수도법 제2조의 규정에 의한 공공하수도의 설치·개축 또는 수선에 관한 공사와 유지를 실시하도록 같은법 제8조에 규정하고 있으나,

- ○○동 ○○번지 농지내 하수도관은 배수구역내 하수를 공공하수도에 유입시키기 위하여 필요한 배수설비로 배수설비 설치 의무자는 같은법 제24조 및 부천시 하수도 사용 조례 제2조의 규정에 의한 토지·건축물 기타 공공 시설물의 소유자 또는 관리자라 할 수 있으며,

- 또한 같은법 제24조제4항에 배수설비의 개축·수선 및 유지는 설치자가 실시하도록 규정되어 있음을 안내

I. 옥상 가설건축물 존치기간 연장신고 처리 요구

가. 민원내용

- ○○년 ○○월 ○○일 ~ ○○년 ○○월 ○○일(5년간)의 존치기간으로 하는 9.5㎡ 규모의 옥상 가설건축물 신고후 존치기간이 만료되어 연장하고자 하나 조례가 개정되어 타인에게 아무런 피해가 없는데도 불구하고 연장처리가 되지 않는다고 함은 너무 부당하므로 옥상 가설건축물 존치기간 연장신고 처리 요구

나. 처리결과

- 가설건축물 축조신고는 건축법 제15조제2항 및 같은법 시행령 제15조제4항의 규정에 따라 처리하여야 하며,

- 같은법 시행령 제15조제4항제12호의 규정에 따라 건축조례로 정하여야 할 건축물을 부천시 건축 조례 제19조제2항에 의한 [별표 2]에 규정하고 있어,

◦ 동 규정에 의한 [별표 2]의 개정(2001.7.27 제1848호) 전에는 창고용도의 가설건축물 축조신고가 가능하였으나 창고용도의 가설건축물을 축조할 수 없도록 개정됨에 따라 창고용도의 가설건축물에 대한 연장신고 처리가 불가함을 안내

I. 대공원 조성 및 다목적 레포츠센터 건립계획 안내 요구

가. 민원내용

◦ 민원인은 오정구 구민으로 관내 대공원 조성공사가 착공되어 2007년도에 완공한다는 뉴스를 들었는데 아직까지 대공원 공사는 진행되지 않고 있어 대공원 조성 및 레포츠센터의 착공 및 준공계획에 대하여 안내 요구

나. 처리결과

◦ 오정구민의 오랜 숙원사업으로 주민의 휴식과 정서함양에 기여하고자 오정구청 인근 지역에 오정대공원을 조성하고자 사전 행정절차를 거쳐 2005.11.28. 공원으로 지정되었으며, 실시설계 및 실시계획 인가를 득하고 공원에 편입된 토지보상을 실시한 후 2007년까지 공원조성을 완료할 계획임

◦ 또한 생활체육공간이 부족한 오정구 지역내 다목적체육시설을 건립하여 일반 시민 및 청소년에게 질 높은 문화서비스를 제공하고 건전한 레저문화형성에 기여하고자 고강동 다목적체육관 및 오정 다목적레포츠센터를 건립 추진중에 있으며

◦ 민원인이 안내 요구한 오정 다목적 레포츠센터는 수영장을 비롯한 편의시설 및 다목적 용도의 체육관으로 건립하고자, 현재 사전 행정절차를 진행중에 있고 토지매입 및 시설비 등에 많은 사업비가 소요되어 예산확보에 어려움이 있으나 2008년도 착공 목표로 추진하고 있음을 안내

I. 학교용지부담금 환급 요구

가. 민원내용

◦ 민원인은 ○○구 ○○마을 ○○동 ○○호 ○○○씨로부터 ○○구 ○○동

○○아파트를 구입하고 2006년 1월에 학교용지 부담금을 납부하였으나 3월에 환급 신청한 세대는 환급이 되나 이를 알지 못하여 환급신청을 하지 않은 민원인의 경우에는 환급이 되지 않는다 하여 억울하다며 부당함을 호소

나. 처리결과

◦ 학교용지부담금 환급은 지난 2005. 3. 31일 舊 『학교용지확보에관한특례법』에 대한 헌법재판소의 위헌결정과 관련한 교육인적자원부의 환급지침에 의거 쟁송기간 내 이의신청(고지서를 받은 날로부터 90일 이내)한 학교용지부담금 납부자에 한하여 환급 조치 하였으며

◦ 민원인과 같이 이의신청기간이 도과한 납부자에 대하여는 현행 법령상 환급할 법적 근거가 없어 처리가 불가능함을 안내

I. 수돗물 단수여부 확인 요구

가. 민원내용

◦ ○○년 ○○월 ○○일 ○○시경 수돗물이 나오지 않아 상수도 공사여부를 문의한바 공사를 시행하지 않는다고 하였으나 종전의 경우 수돗물이 단수된 후에는 꼭 흙탕물과 녹물이 나오는 것을 경험한 바 있어 이번 경우에도 흙탕물과 녹물 급수가 우려되어 단수여부에 대한 확인 요구

나. 처리결과

◦ ○○년 ○○월 ○○일 ○○시경 발생하였다는 단수의 원인을 파악하고자 상수도 공사여부를 확인한 결과 ○○동 ○○번지 일대에서는 동 공사를 시행하지 않았음을 안내 하고

◦ 또한 현지 확인시 흙탕물과 녹물 확인이 불가능하였으나 동 지역이 관말지역으로 약한 수압이 원인이 될 수 있다고 판단되어 수압조정 및 민원인의 계량기를 청소하여

상수도가 정상적으로 공급(수압:4kg/m²)되도록 조치하였음

I . 아파트 신축으로 인한 소음·먼지발생 보상 요구

가. 민원내용

◦ ○○기업이 ○○구 ○○동에 ○○아파트를 신축하면서 소수의 주민들을 우습게 여기고 소음 및 먼지발생에 대하여 피해 보상을 한다고 하였으나 차일피일 미루기만 하고 있어 더운 날씨에도 불구하고 소음과 먼지 때문에 문도 열지 못하고 1년을 지내온 사황에 대하여 피해보상 요구

나. 처리결과

◦ 당해 공사장에 대하여 건축장비, 자재 등 취급시 주의하여 소음발생을 억제할 것과 공사장 주변을 수시로 살수하여 먼지가 발생하지 않도록 행정지도 하였으며,
◦ 아울러 환경피해로 인한 보상을 원하실 경우에는 소송절차를 거치지 아니하고 환경부 중앙환경분쟁조정위원회(홈페이지 주소<http://edc.me.go.kr> 단 조정가액이 1억원 이하인 경우 경기도 지방환경분쟁조정위원회)에 조정신청을 할 수 있는 제도가 마련되어 있음을 안내

I . 건축공사장 주변 도로의 건축자재 적치로 인한 생활불편 호소

가. 민원내용

◦ ○○구 ○○동 ○○번지의 건축공사장에서 건축자재를 길가에 적치해 놓고

현장관리를 하지 않아 미관뿐만 아니라 차량통행 및 영업에 지장을 초래하고 있어 건축자재의 철저한 정리 요망

나. 처리결과

◦ 도로 적치물로 인하여 차량통행 및 영업에 지장을 초래하고 있는 사항에 대하여 조사한 바 ○○구 ○○동 ○○번지 건물신축 공사장 주변 도로는 건축주가 자재 적치를 위한 일시 도로점용 허가(○○년 ○○월 ○○일 ~ ○○년 ○○월 ○○일)를 득하여 사용하고 있어 건축주에게 건축자재를 정리하여 도로이용에 시민의 불편이 없도록 행정지도를 실시하였음을 안내

I. 상동호수공원 트랙 이용방법 개선 요구

가. 민원내용

◦ 상동호수공원 자전거도로, 보행자도로 이용자들이 주행 및 보행시 시계반대 방향으로 트랙을 이용하는 사람들과 정면충돌하거나 피하려다 무릎부상을 입는 등 빈번하게 사고가 발생하고 있어 공원 내 트랙 이용시 역주행 및 역도보 금지, 오토바이 출입금지, 자전거 및 인라인 이용자의 고속주행을 금지하도록 개선 요구

나. 처리결과

◦ 공원내 트랙은 유형별(자전거도로, 보행자도로 등)로 구분되어 있으나 이용자의 이용방법까지 강제하는 데에는 어려움이 있어

◦ 트랙이동시 역주행 및 역도보 금지요구에 대하여는 트랙의 바닥에 자전거, 인라인, 보행자 등으로 구분 표시(주행표시 포함)하여 이용자의 불편을 최소화하고 오토바이 출입금지에 대하여는 현재 공원 곳곳에 현수막을 게첨하였으며 수시로 오토바이 운전자에 대한 단속을 실시하였음

◦ 또한 자전거 및 인라인 이용자의 고속주행에 대하여는 고속주행을 금지하도록

안내판을 설치하여 시민들의 공원시설물 이용에 불편함이 없도록 개선하였음을 안내

I. 잠 못 이루는 주변환경 정비 요구

가. 민원내용

◦ ○○구 ○○동 ○○번지 도로변의 고성방가로 인하여 밤잠을 이루지 못하고 있으며 주변 가로등이 어두워 생활에 불편을 초래하고 있음은 물론 주변의 쾌적한 녹지대 조성이 필요하므로 이에 대한 환경이 개선되도록 시정 요구

나. 처리결과

◦ ○○구 ○○동 ○○번지 주변 녹지대는 도심지내 녹지공간 확충과 녹지네트워크 구축, 생활환경 및 생태계 복원 등으로 주민들의 여가활동 공간을 제공하고자 정비 중에 있으며

◦ 골목길 입구의 가로등 밝기 조정요구에 대하여는 주변 가로수 전지 및 가로등을 교체하였고 또한 고성방가에 대하여는 순찰을 강화하도록 ○○경찰서에 협조의뢰 하였음을 안내

수 용

I. 어린이 보호구역 내 과속방지턱 설치 요구

가. 민원내용

- ○○초등학교가 개교함에 따라 ○○마을 어린이들의 통학로인 ○○구 ○○동 ○○마을 ○○동과 ○○동 사이에 위치한 ○○길의 통행량이 증가하고 있으나 과속방지턱이 없어 통학하는 어린이의 안전을 위협하고 있으며,
- 또한 ○○도로의 하부공간 양측면의 일방통행로 ○○사거리는 교통사고가 자주 발생하는 곳으로 사고의 원인은 대부분 과속이 주원인이라고 판단된다며 동 위치에 과속방지턱 설치 요구

나. 처리결과

- 어린이 보호구역으로 지정된 ○○길은 차량의 속도를 저속으로 규제할 필요가 있는 구간으로 어린이 보행자의 안전을 위하여 ○○년 ○월경에 과속방지턱을 설치 하였으며,
- ○○고속도로의 하부공간 양 측면의 일방통행로는 이동성을 갖는 도로로 차량의 통행속도를 50km/h 이하로 규정되어 있어 운전자에게 도로면 위에 장애물이 설치되어 있는 것 같은 시각현상을 유도하는 가상 과속방지턱을 설치하여 주행속도를 저감하였음

I. 폐차된 자동차 말소등록 요구

가. 민원내용

- 민원인 명의의 경기○○누○○○○(스쿠프)차량이 2000년도에 사고로 폐차 업소를 통하여 폐차되었으나 자동차 말소등록 절차를 이행하지 않아 자동차세가 계속 부과되고 있어,
- 사용하지도 않은 차량에 대하여 부과된 자동차세 및 자동차 검사지연 과태료를

취소하고 폐차된 자동차 말소등록 요구

나. 처리결과

- 민원인의 차량은 ○○년 ○○월 ○○일 폐차 입고되어 지방세법 시행령 제146조의2 규정에 따라 폐차입고일 이후는 비과세 대상이므로 폐차입고일 이후부터 2005년까지 부과된 자동차세와 ○○년 ○○월 ○○일 부과된 자동차검사지연 과태료를 ○○년 ○○월 ○○일 부과취소 하였으며,
- 자동차관리법 제13조 및 자동차 등록령 제31조의 규정에 따라 자동차 말소 등록을 신청하여 ○○년 ○○월 ○○일 자동차 말소등록 처리되어 민원이 해소되었음

I . 불연재쓰레기 봉투 낱장 판매 요구

가. 민원내용

- 민원인은 깨진 그릇을 배출함에 있어 일반쓰레기로 배출이 되지 않아 쓰레기 봉투 판매업소인 동네 슈퍼마켓에서 불연재쓰레기 봉투를 구입하려고 하였으나 비치되어 있지 않아 생활에 불편을 초래하고 있으므로,
- 불연재 쓰레기봉투를 판매업소에서 낱장으로 판매하여 필요시 불연재쓰레기 봉투의 구입이 가능하도록 개선 요망

나. 처리결과

- 2004년 11월부터 제작하여 판매하고 있는 불연재쓰레기 봉투는 2005년도에 2,000여 개의 쓰레기봉투 판매업소에서 의무적으로 판매하도록 행정지도를 하였으나 수요가 많지 않다는 이유 등으로 인하여 판매를 기피하는 실정인바, 앞으로는 쓰레기 봉투 판매업소에 불연재쓰레기 봉투를 비치하고 필요할 경우 낱장으로 구입할 수 있도록 행정지도를 실시하여 시민들의 일상생활에 불편이 없도록 시정하였음

I . 재활용쓰레기 분리수거 배출방법 시정 요구

가. 민원내용

- 라면이나 과자봉지의 뒷면에 “분리배출” 로 표시되어 있기에 재활용 분리수거 일자에 분리배출을 하고자 차곡차곡 모아 두었는데 재활용 공장에서 받아주지 않는다며 ○○동 ○○아파트 경비원이 일반쓰레기에 포함하여 쓰레기 봉투에 담아 배출하도록 요구하고 있어 경제적 비용부담이 증가하고 있음
- 또한 참·들기름병, 화장품병 역시 분리배출 대상에서 제외된다 함은 부당하다고 사료되므로 시정 요구

나. 처리결과

- 라면봉지나 과자봉지 등 필립류와 병류는 재활용 품목에 해당되어 분리 배출하도록 ○○동 ○○아파트 관리사무소측과 수거업체에 시정하도록 하였으며,
- 다만 “분리배출” 표시가 되어 있지 않은 화장품병은 재활용 분리배출 대상에서 제외됨을 안내

I . 불친절 운전기사 정신교육 요구

가. 민원내용

- 민원인은 ○○년 ○○월 ○○일 ○○시 ○○분경 ○○아파트에서 ○○역 방향으로 ○○여객 ○○번 버스를 이용함에 있어 잔돈이 없는 관계로 버스요금을 5,000원권 지폐를 지불하였음
- 버스운전기사는 버스요금을 5,000원짜리 지불했다고, 무임승차를 하려고 한 것도 아닌데 몇 정거장을 지날 때 까지 계속해서 면박과 심한 언성으로 불편을 준 ○○여객 ○○번 버스 운전기사의 불친절에 대하여 정신교육 실시 요구

나. 처리결과

◦ ○○여객 ○○번 버스사업주로 하여금 앞으로 버스기사의 불친절한 행위로 인한 민원이 발생하지 않도록 운전기사를 대상으로 철저한 교육을 실시하였으며 또한 대중교통 수단인 버스이용에 시민의 불편이 없도록 노력하겠다는 회사측 의견이 있었음

I. 자동차 정기검사 지연 과태료 부과 부당

가. 민원내용

◦ 민원인은 ○○년 ○○월 ○○일 ○○자동차 검사소에서 자동차 정기검사를 필요하였는데 자동차 검사미필에 따른 ○○원의 과태료 부과 처분전 사전 통지서가 발부되어 검사소에서 확인한바 전산상 검사를 득한 사항이 정리되지 않아 이러한 사례가 발생하였다며 과태료 부과처분에 부당함을 호소

나. 처리결과

◦ 자동차 정기검사 미필에 따른 과태료 부과처분에 대하여 조사한바 처분청에서는 검사소에서 검사차량에 대한 정리가 되지 않은 상태로 송부됨에 따라 과태료 부과 처분전 사전통지서를 송부하였으며, 민원인으로부터 검사여부를 확인할 수 있는 검사 날인된 자동차등록증을 첨부하여 이의신청서가 제출되어 부과대상에서 제외하게 되었음

I. 버스승차 거부에 대하여 처분 요구

가. 민원내용

◦ 민원인은 ○○고등학교에 재학중인 학생으로 ○○년 ○○월 ○○일 ○○시 ○○분 ○○역에서 ○○버스가 정류소에 정차하고 있기에 버스를 타려고 열심히 뛰는데 버스운전자가 뒤에 있는 버스를 타라며 손짓을 하고는 출발하였음

- 야간학습을 마치고 버스를 타려고 하면 본인 앞 승객만 태우고 출발한 적이 너무나 빈번하여 어린 마음에 정말 안타깝게 생각되어 다른 학생들의 피해사례가 발생하지 않도록 버스승차 거부에 대한 처분 요구

나. 처리결과

- 민원인이 신청한 ○○번 ○○버스 (경기○○아 ○○○○, 운전자 ○○○)의 승차거부에 대하여 조사한 결과 관련법에 저촉되어 ○○년 ○○월 ○○일 승차거부에 따른 관련법 위반에 따른 행정처분(과태료 10만원)을 실시하였으며, 앞으로 대중교통 수단인 버스이용에 시민의 불편이 없도록 최선을 다하겠음을 안내

I. 신축 건축물 부설주차장의 설치기준 적합여부 확인 요구

가. 민원내용

- ○○구 ○○동 ○○번지상의 신축상가 4층 건축물이 현재 공사를 거의 마무리하고 임대 중에 있는데 누가 보아도 주차대수가 부족하며 주차장도 건물 뒤쪽에 형식적으로 설치하고 사용하려고 하는데 상가건축물의 부설주차장이 설치기준에 적합하게 설치되었는지와 건축물 준공 후 조경을 훼손하였는데 이에 대하여 조사 요구

나. 처리결과

- 건축물은 연면적 947.28㎡인 제1,2종 근린생활시설로 주차장법 제19조, 같은법 시행령 제6조 및 부천시 주차장 조례 제17조의 규정에 의한 부설주차장의 설치기준에 의하면 시설면적 134㎡당 1대로 현재 설치된 7면의 주차장이 기준에 적합하게 설치되었고

- 또한 건축물 준공 후 조경 훼손에 대하여는 관련법에 저촉되어 건축주에게 시정명령 하였음

I. 고지대 주택의 정화조 청소 요구

가. 민원내용

○ 민원인은 고지대 주택에 거주하고 있는데 장마철이 다가와 정화조를 청소하기 위하여 정화조업체에 문의한 바 소방도로가 없고 너무 고지대라서 차량이 접근할 수 없다며 정화조 청소를 기피하고 있어 이에 따른 일상생활에 많은 불편을 초래하고 있으므로 조속한 시일 내에 정화조 청소를 할 수 있도록 조치 요구

나. 처리결과

○ 고지대 주택의 경우 정화조 차량의 접근이 어려워 정화조 수거업체로 하여금 차량에 부착된 호스를 80m길이로 연결후 수거하도록 하여 민원인의 생활불편이 해소하게 되었음.

I. 상가의 확장기를 이용한 호객행위로 인한 소음으로 생활불편 호소

가. 민원내용

○ ○○구 ○○번지 ○○마트에서 확장기를 이용한 호객행위 소음으로 인하여 인근주택에 거주하는 주민들은 휴일에도 휴식을 취하지 못하여 심한 스트레스를 받고 있음은 물론 생활에 막대한 지장을 초래하고 있어 호객행위 소음을 자제토록 행정기관의 도움을 요구

나. 처리결과

○ 당해 사업장에 음향기기의 볼륨 하향조정 및 심야시간대(22시 이후)에는 확장기 사용을 금할 것과 판매방법을 변경하여 호객행위를 하도록 행정지도 실시

I. 난폭운전 개선 요구

가. 민원내용

◦ ○○시내 버스는 상대적으로 운전도 조심스럽고 부드럽게 운행하는 반면 ○○동이 차고지인 ○○여객버스는 신호등, 중앙선, 끼어들기 등 위반을 일삼으며 난폭운전으로 일관하여 대중교통 이용자에게 불편을 초래하고 있어 행정관청의 철저한 지도관리를 통하여 보다 나은 서비스 질 개선 요구

나. 처리결과

◦ 대중교통 운전자는 승객이 편안하고 안전하게 목적지까지 운행을 하여야 하고 친절한 서비스운행으로 이용객에 불편을 최소화 하여야 함에도 불구하고 난폭운전으로 인하여 시민의 불편을 겪고 있는 점에 대하여

◦ ○○여객버스 교육담당자에게 강력한 경고를 하였음은 물론 앞으로 동일한 난폭운전 재발방지를 위하여 운수종사자 교육을 실시하였음

I. ○○공원 불법주차 및 노점상 단속 요구

가. 민원내용

◦ 민원인은 ○○공원 주변 도로상 불법주차된 차량으로 인하여 정체현상이 극심한 ○○마을 앞 사거리에서 ○○병원 사거리까지 걸어서 5분 거리를 차량 이용시 몇 배의 시간을 소요하면서 통과하고 있는 실정으로 주중뿐만 아니라 휴일에도 불법주차된 차량에 대한 철저한 단속이행과 노점상 때문에 ○○공원이 온통 술 냄새와 취객으로 인하여 가족과 함께 안락한 휴식을 취할 수 없고 자녀들의 교육에도 악영향이 있으므로 노점상 단속을 요구

나. 처리결과

◦ 공원의 공간성과 계절적 요인으로 스포츠와 야유회 등 가족과 함께 주말을 이용하는 차량으로 인하여 불법주차가 이루어지고 있어 주차위반 단속을 공지하는 집중단속 안내 현수막(5개소) 게첨 및 불법주차 단속과 더불어 견인조치 등 집중단속으로 공원을 이용하는 시민들의 불편을 해소하였음

I. 주·정차 금지구역 지정 요구

가. 민원내용

◦ 민원인은 ○○고등학교 정문 앞 도로(○○길)에 택시 및 일반차량의 상시 주·정차로 인하여 학생의 교통사고 발생 및 학교 관련 차량 출입에 어려움이 있어 학교 정문과 주변도로를 주·정차금지구역으로 지정 요구

나. 처리결과

◦ 학교 주변 식당을 찾는 택시 및 일반차량의 도로상 주·정차로 인하여 도로 기능이 상실되어 안전한 통학로 확보 및 원활한 차량소통을 위하여 주·차금지구역 지정 안건을 교통규제심의 위원회에서 심의한 결과 ‘가결’ 되어 ○○년 ○○월 ○○일 주·정차금지구역으로 지정 고시되어 주·정차단속을 실시함에 따라 민원이 해소되었음

I. 부동산 압류 해제 요구

가. 민원내용

◦ 민원인은 ○○구 ○○동 ○○번지 테마파크 ○○호 및 ○○호를 ○○년 ○○월 ○○일 매수하였으나, 동 부동산에 대하여 시장은 체납세 ○○원(양도인의 다른 부동산에 부과한 체납액)을 징수하기 위하여 압류(○○년 ○○월 ○○일) 사항을 해제하지 않았고

매수인은 부동산 이전당시 등기부를 열람하지 아니하여 압류한 사실을 모르고 있다가 시장으로부터 공매예고 통지서를 받고 알게 되어 처분이 부당하다며 부동산에 대한 압류 해제 요구

나. 처리결과

◦ 압류된 부동산을 매입하고자 할 경우에는 압류권자와 상의하여 압류등기를 말소한 후 소유권이전 등기절차를 이행하나 민원인이 이러한 절차를 이행하지 아니하였다 할 수 있으며,

◦ 압류된 부동산이 양도되어 소유권이 이전된 경우 압류의 효력은 매수인에게 소유권이전 등기를 마친 때를 기준으로 그때까지 전소유자의 체납액에 대하여 효력이 미치므로,

◦ 소유권 이전 당시의 전 소유자 체납액 ○○○원중 ○○○원(소유권 이전전)과 현소유자 체납액인 ○○○원을 포함하여 ○○○원을 납부하여야 압류해제가 가능함을 안내

수 용 불 가

I. 지하철 정거장 출입구를 ○○약국 방향으로 신설 요구

가. 민원내용

○ 민원인은 중동 ○○마을에 살고 있는 주민으로 신설되는 7호선 지하철 출입구가 ○○마을 ○○약국 방향으로 신설되지 않는다고 하는데 어떠한 연유에서 출입구가 신설되지 않는 것인지 이유와 동 방향으로 출입구의 신설 요구

나. 처리결과

○ 지하철 출·입구를 신설 요구한 지점의 인근 755정거장 출입구는 주변의 근린 생활시설, 시청, 대중교통 운행상태 및 주민의 접근성을 고려하여 선정하였으며,
○ 민원인이 요청한 ○○마을 ○○약국 방향의 출입구 신설에 대하여 검토한바 주변 여건상 지장물 설치가 곤란하고 도로를 축소하여야 하는 등 매우 조건이 불리하며 기존 지하철 출입구와 30m거리를 유지하고 있어 타당성 미약으로 신설이 불가함

I. 국세와 동일하게 지방세도 결손처분 요구

가. 민원내용

○ ○○년 사업실패로 인하여 사업장을 폐업하였는데 국세인 종합소득세가 소멸 시효 경과로 결손처분 되었으나 그 국세로 인하여 10% 부과된 지방세(소득세할주민세)의 경우 결손처분이 되지 않음은 부당하다 사료되므로 동 세금의 결손처분을 요구

나. 처리결과

- 국세와 지방세는 각각의 과세주체로써 국세가 결손처분 되었다 하더라도 지방세는 관련법령의 정당한 절차에 따라 부과되었으므로 당연히 결손처분되는 것은 아님
- 국세인 종합소득세가 부과 취소되었다면 지방세인 소득세할 주민세도 부과 취소됨이 당연하다 할 수 있으나 종합소득세의 경우 소멸시효가 완성되어 결손처분된 상태이고 소득세할 주민세의 경우 자동차에 대한 압류가 2006. 00. 00. (경기4로 0000)과 2004. 00. 00. (경기 37고 0000)에 해제되었음은 물론 00보증보험(주)에서 당해 물건에 대한 강제경매를 신청하여 경매 중에 있어 시장은 체납된 지방세를 징수하기 위하여 현재 교부청구 중에 있으므로 지방세법 제30조의5 규정에 의한 지방세 소멸시효가 완성되었다 할 수 없어 소득세할 주민세는 국세인 종합소득세와 달리 결손처분대상에서 제외됨

I. 저소득 영세민 전세자금 대출 요구

가. 민원내용

- 기초생활수급자인 민원인은 어려운 생활형편으로 인하여 매월 지급하는 월세가 경제적인 부담을 가중시키고 있어 저리의 전세자금을 대출받을 수 있도록 선처 요망

나. 처리결과

- 저소득 영세민 전세자금 대출 대상자는 대출금 신청일 현재 부천시에 주민등록이 되어 있는 무주택 무재산의 세대주로서 4,000만원 이하의 전세입자이고
- 전국 재산조회 결과 소유한 부동산이 없으며 1,500cc 이상의 자가용 차량(장애인 등록의 경우 2,000cc 미만)을 소유하지 않은 자로 구청장에게 저소득 영세민 추천서를 제출할 수 있음
- 추천서의 처리기간은 신청일로부터 약 3주 정도의 기간이 소요되고 추천서를 발부받은 경우 민원인은 임대차 계약서, 임대주택 등기부등본, 연간소득자료(근로자 : 재직증명서, 근로소득원천징수영수증, 시민 : 사업자등록증명원, 소득금액증명)를 구입하여 대출 신청을 하면 시중 은행(우리은행, 국민은행, 농협중앙회)의 2차 대출심사를

거처 최종 대출자격이 확정되거나 민원인은 연간 소득자료를 구비할 수 없어 동 자금의 대출이 불가하며

◦ 또한 임대차 보조사업의 경우에도 부천시 기초생활보장 수급자등 주택 임대차 보조사업 운영관리 조례 제3조의 규정에 의한 주택 임대차 보조사업 대상이 ‘자활의지가 강하고 활동력이 왕성한 세대’ 이나 민원인은 거주지 동사무소 사회복지담당 공무원이 상담한 결과 언어장애 ○급 판정을 받았을 뿐 아니라 우울증 진단을 받은 자로 자활의지가 결여되었다고 판정되어 동 자금 대출이 불가함

◆ 2006년도 주요활동일지

- 2006. 1. 3~12. 31 음부즈만제도 전광판 및 BIS 활용 홍보
- 2006. 1. 3~11. 30 부녀회장회의시 제도운영 동별 순회홍보 실시
- 2006. 1. 20~9. 4 우리시 제도 벤치마킹 (부산광역시, 강동구청등 6개 단체)
- 2006. 1. 31~2. 4 드림시티 케이블 TV 제도운영 방영 (프로명 : 지금은 PR시대)
- 2006. 2. 7 제도운영 홍보용 팜프렛 제작 배부
- 2006. 2. 27 자문위원회 개최 (정기회)
- 2006. 3. 13 2005년 운영상황 보고(시의회) 및 공표
- 2006. 3. 28 자문위원회 정비 (위원수 16명 → 14명)
- 2006. 4. 7 제도운영 KBS1 방송 방영 (프로명 : 지방자치 성공의 조건)
- 2006. 4. 13~14 혁신워크숍 참석 (천안 국립청소년수련원)
- 2006. 4. 14~20 제도운영 안내문 발송 (국공립 및 법인 보육시설)
- 2006. 4. 18~24 드림시티 케이블 TV '05년 운영상황 방영 (프로명 : 포커스 줌 인)
- 2006. 5. 22~26 고객상담기법 교육 참석 (충북 보은)
- 2006. 6. 9 제도운영 홍보 안내판 제작 게첨 (다중이용시설 7개소)
- 2006. 6. 19~28 음부즈만제도 선진 외국사례 벤치마킹 (스위스, 영국)
- 2006. 6. 26~28 홈페이지 음부즈만란 정비
- 2006. 7. 13 자문위원회 개최 (임시회)
- 2006. 7. 25 역대음부즈만 간담회
- 2006. 7. 27 홈페이지 개선 (배너 및 롤 오버시 메뉴 설치)
- 2006. 8. 24 고충처리위원회 운영 관계자 간담회
- 2006. 8. 29 음부즈만 대통령 표창 수상 (시민고충처리위원회 설립 및 활동 기여)
- 2006. 9. 12~19 드림시티 케이블 TV 음부즈만 활동 방영 (프로명 : 포커스 줌 인)
- 2006. 10. 20 자문위원회 개최 (임시회)
- 2006. 10. 24~11. 24 시민고충처리위원회 관련자 워크숍 (경주, 양평, 제주)
- 2006. 11. 14 제3회 음부즈만 대상 수상기관 선정을 위한 현지 실사
- 2006. 11. 21~12. 21 행정사무감사 수감 및 주요업무 추진실적 보고(시의회)
- 2006. 12. 5 자문위원회 개최 (임시회)
- 2006. 12. 7 역대음부즈만 간담회
- 2006. 12. 시민고충처리위원회를 위한 토론회 참석 (포항, 광주, 여수, 군산)
- 2006. 12. 21 자문위원회 개최 (정기회)
- 2006. 12. 26 시민고충처리위원회 민·관협력업무 발전을 위한 기획워크숍 참석
- 2006. 12. 27 제3회 음부즈만 대상 국무총리 표창 수상 (단체상)

◆ 역대 읍부즈만 현황

번호	성명	재직기간	주요경력
제1대	이부영 (李富永)	‘97.4.21 ~ ‘99.6.30	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 성남시 보건국장 ◦ 부천시 재정경제국장
제2대 · 제3대	신철영 (申澈永)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 제2대 ‘99.7.1 ~ ‘01.6.30 ◦ 제3대 ‘01.7.1 ~ ‘01.11. 10 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 민중당 노동위원장 ◦ 부천경제정의실천시민연합 공동대표 ◦ 경제정의실천시민연합 사무총장 ◦ 국민고충처리위원회 사무처장 (현재)
제2대	이강용 (李康容)	‘00.1.3 ~ ‘01.12.31	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 부천시 지역경제국장
제3대	장상진 (張相珍)	‘02.1.1 ~ ‘03.12.31	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 부천시 소사구 부구청장 ◦ 부천시의회 사무국장 ◦ 부천시 보건사회국장 ◦ 부천시 시민복지국장
제4대 · 제5대	강진석 (姜晋碩)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 제4대 ‘04.1.1 ~ ‘05.12.31 ◦ 제5대 ‘06.1.1 ~ 현재 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 부천시의회 제3대의원 ◦ 부천청년회의소(JC 회장) ◦ 인천지방법원부천지원 민사조정위원 ◦ 인천지방법원부천지원 가사조정위원