

- 발 간 사 -

1997년 5월 1일생, 부천시 시민옴부즈만 제도가 올해로 열네 살이 되었습니다.

시민옴부즈만을 사랑하고 아껴 주시는 분들의 바람은 딸 키우는 부모마음 같이 곱게 자라기만을 바라셨겠지만 7개월간 이런저런 이유로 시민옴부즈만이 공식인 채로 운영되는 등 사춘기의 성장통이 만만치 않은 한 해였습니다.

한편으로는 한껏 몸살을 앓고 난 후의 후련함과 새로운 희망으로 진일보한 지방자치·지방분권화시대의 올바른 시민옴부즈만 제도는 무엇인가를 고민하였고 또한 새로운 토대를 준비할 수 있는 한해이기도 하였습니다.

지방자치·지방분권화 시대에, 지방자치단체의 대안적 분쟁해결기구(ADR)인 '시민옴부즈만'이 추구해야 할 필연적 가치는 갈등관리의 현지성과 신속성 그리고 대민성(對民性)을 기반으로 한 '대시민 소통적 갈등관리 및 고충처리기능'입니다.

이러한 가치실현을 위한 첫걸음으로서 제정 이후 14년간 큰 변화 없이 유지되어 오던 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」를 전면 개정하여 시민옴부즈만의 권한과 역할을 재정립하였고 '시민소통위원회'운영의 근거를 마련하여 시대의 변화와 시민의 요구에 부응할 수 있는 기틀을 마련하였습니다.

또한, 고충민원의 사후적 해결의 한계를 극복하기 위한 '민원발생의 예방기능, 고충민원해결의 현장성, 갈등관리능력'의 강화방안을 모색하였습니다.

그 첫 번째 방안으로써 직권·기획조사를 강화하겠습니다. 직권·기획조사는 민원발생의 예방적 기능을 강화하기 위한 활동으로서 시민다수의 권익과 관련되어 심도 있는 조사와 전문적인 검토가 필요한 사안을 대상으로 당해 민원의 해결은 물론 제도개선, 정책대안 제시 등 종합적이고 근원적인 해결방안을 모색하기 위한 능동적 조사활동입니다.

이러한 직권·기획조사 활동은 사후적 문제해결에 업무역량이 집중되어 있는 현실적 한계를 극복하여 사전적(事前的) 예방중심의 고충민원사무의 증추적 기능이 될 것이며 궁극적으로 대시민 시정 신뢰도에 이바지할 것입니다.

그 두 번째 방안으로써 현장조사를 강화하겠습니다. 민원인을 찾아가는 현장조사는 양적·형식적 성과주의에 치우치기 쉬운 고충민원업무에 있어 최소한의 질적 서비스 보장을 위한 가이드라인을 제공한다는 의미가 있습니다.

현장을 찾아가 직접 확인함으로써 민원인과의 대인적 감수성을 강화하고, 상황에 맞는 고충해결이 가능하게 되어 고객만족도 제고는 물론 고충해결의 현장성과 책임성을 확보하는 활동이 될 것입니다.

그 세 번째 방안으로 '시민소통위원회'를 높은 수준의 갈등관리 시스템으로 안착시킵니다. 시민소통위원회는 주요정책사항에 대하여 관련전문가 뿐만 아니라 주요정책사항의 이해관계인 및 관심 있는 일반시민이 참여하는 소통중심의 구조로서 엘리트 중심의 폐쇄적 결정구조의 한계를 극복하고 일반시민참여 중심의 논의구조를 창조하여 '소통'을 통한 '갈등관리'기능을 수행하는 것이 본질적 기능입니다.

지난 11월, 12월에 두 번의 시민소통위원회가 개최되었으나 아직은 걸음마 단계입니다. 하지만 그 운영의 노하우가 축적되고, 여러분의 따뜻한 시선으로 지켜봐 주신다면 지방자치단체에 있어서 모범으로 삼을만한 갈등관리시스템으로 자리매김할 것입니다.

'대시민 소통적 갈등관리 및 고충처리기능' 강화를 위한 우리의 활동은 '새 시대 철학의 반영'이며, 더불어 행정시스템에 있어 환경 주도과 순응의 '상호선순환구조'를 만들어 갈 것 입니다.

이러한 우리의 의지를 담아 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제23조의 규정에 따라 2010년도 운영상황을 시에 통보하고 시의회에 보고하며, 같은 조례 제20조의 규정에 따라 이를 시민에게 공표하는 바입니다.

감사합니다.

2011. 2.

부 천 시 시 민 옴 부 즈 만

이 보고서는 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제23조의 규정에 따라 연간 운영상황을 부천시에 통보하고, 부천시의회에 보고하며, 같은 조례 제20조의 규정에 따라 시민에게 공표하기 위하여 작성된 것입니다.

부천시 시민옴부즈만 서비스현장

부천시 시민옴부즈만은 시민의 권익보호를 최우선으로 하고 잘못된 행정으로 인해 답답하고 억울한 시민의 고충을 덜어드리기 위한 대리인 역할과 민의를 적극 반영하기 위한 소통의 통로 역할을 충실히 하는 후견기관이 되겠습니다.

그리고 시민에게 최상의 서비스를 제공하기 위하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

하나. 시민과 행정기관간의 신뢰구축을 위한 조정·중재의 역할을 충실히 수행 하도록 하겠습니다.

하나. 행정기관의 불합리한 제도나 관행, 책임을 다하지 못한 시정을 개선토록 하여 시민의 권익이 보호될 수 있도록 하겠습니다.

하나. 집단고충민원의 우호적인 해결을 위하여 조정·중재를 실시하고 그 결과를 이행 하도록 온 힘을 다하겠습니다.

하나. 집단고충민원의 우호적인 해결을 위하여 조정·중재를 실시하고 그 결과를 이행 하도록 온 힘을 다하겠습니다.

하나. 민의를 적극 반영하기 위하여 시민과 소통할 수 있는 통로인 「시민소통위원회」를 구성·운영하겠습니다.

하나. 시민옴부즈만서비스 및 시민소통위원회 운영에 대한 고객 만족도 평가를 정기적으로 년 1회 실시하고 그 결과를 공개하겠습니다.

하나. 시민옴부즈만 현장에서 정한 목표달성을 위해 이행기준을 마련하고 성실히 실천하겠습니다.

차 례

I. 시민옴부즈만 제도 운영

1. 시민옴부즈만 제도 소개	9
1-1. 도입배경	11
1-2. 형 태	12
1-3. 조 직	12
1-4. 고충민원 신청 대상	13
1-5. 고충민원의 처리 흐름	14
2. 시민옴부즈만 자문위원회 구성·운영	17
2-1. 설치근거	19
2-2. 구성목적	19
2-3. 구성인원	19
2-4. 기 능	19
2-5. 운 영	19
3. 고충민원 접수·처리 현황	21
3-1. 개 요	23
3-2. 분야별 접수현황	23
3-3. 발생기관별 접수현황	24
3-4. 월별 접수현황	25
3-5. 민원신청 매체별 접수현황	26
4. 고충민원 접수·처리 사례	27
4-1. 교통·환경 분야	29
4-2. 건설·건축 분야	34
4-3. 행정·세무 분야	44
4-4. 복지·기타 분야	53

II. 시민소통위원회 제도 운영

1. 시민소통위원회 제도 소개	59
1-1. 도입배경	61
1-2. 운영방법	61
1-3. 시민소통위원회 운영대상	61
1-4. 시민소통위원회 구성·운영절차	62
2. 시민소통위원회 구성·운영	65
2-1. 설치근거	67
2-2. 구성목적	67
2-3. 구성인원	67
2-4. 역할	67
2-5. 운영	67
3. 시민소통위원회 운영 결과	69
3-1. 들어가는 말	71
3-2. 운영현황	71
3-3. 운영결과	71
4. 시민소통위원회 운영 사례	73
4-1. 실내경마장 관련	75
4-2. 어린이 놀이터 관련	79

III. 해외 옴부즈만 운영(연수)사례

1. 일본 옴부즈만 운영사례(신주쿠구, 히라카타시, 후쿠오카시)	85
2. 캐나다 옴부즈만 운영(연수)사례(토론토시, 퀘벡주)	89

VI. 부 록

1. 연 혁	103
2. 역대 시민옴부즈만 현황	106
3. 연도별 고충민원 접수·처리 통계(1997 ~ 2010)	107
4. 옴부즈만 자문위원회 및 시민소통 실무위원회 운영 현황	110
5. 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례	111
6. 부천시 시민옴부즈만 서비스현장 이행기준	117

I. 시민옴부즈만 제도 운영

1. 시민옴부즈만 제도 소개

1-1. 도입배경

1-2. 운영형태

1-3. 조 직

1-4. 고충민원의 신청대상

1-5. 고충민원의 처리흐름

1. 시민옴부즈만 제도 소개

1-1. 도입배경

가. 행정여건

(2010년 12월말 현재)

○ 인 구 : 875,279명	○ 면 적 : 53.44km ²
○ 공무원수 : 2,074명	○ 재정규모 : 10,897억원
○ 기업체수 : 3,714개(5인이상)	○ 세 대 수 : 328,836세대
○ 주 택 수 : 276,575호	○ 주택보급율 : 95.4%
○ 행정구역 : 3개구, 37동, 669통	○ 국민기초생활수급자 : 14,221명
○ 의료급여 수급자 : 16,445명	○ 장애인 등록 : 35,887명

나. 배 경

▣ 옴부즈만(Ombudsman)제도 권장

'96년 4월 내무부(현 행정안전부)의 "10대 민원행정 세부지침"으로 명칭을 옴부즈만 또는 고충처리위원회로 하고 시·군·구의 자치사무와 단체위임사무를 관할사무로 하는 합의제 위원회 형태의 지방 옴부즈만 제도를 권장하였다.

▣ 주변 환경 및 시민의식 변화

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, 중소기업이 밀집하게 되므로써 지난 30여 년간 수도권에서 가장 급격한 인구 증가를 한 도시임에도 불구하고, 도시기반 시설과 시민 휴식 공간 등 편익시설이 인구규모에 비해 상대적으로 부족하여 시민의 생활환경이 열악하게 됨에 따라 삶의 질 향상을 위한 시민들의 욕구 증폭과 부당한 행정행위에 대해 스스로 권익을 보호하려는 의지로 민의를 표출하는 사례가 증가하고 있어 기존의 행정구제 제도만으로 시민의 욕구를 충족시키기에는 어려움이 있었다.

이에 적절히 대응할 새로운 제도의 도입이 필요하다는 공감대가 형성되어 시민의 권익을 적극적으로 보호하려는 행정개혁 의지가 맞물려 그 대안으로서 옴부즈만 제도를 도입·추진하게 되었다.

1-2. 형 태

- 설치기관에 따른 분류형태로는 행정부형이며, 업무관할 범위에 따른 분류형태로는 일반 옴부즈만형에 속하고, 옴부즈만이 갖고 있는 목적과 기능에 따른 분류형태로는 고충처리·행정감시형이며, 의사결정방식 분류에 따른 형태로는 옴부즈만 개인의 의사결정 방식에 의한 독립제 형태이다.
- 그리고 옴부즈만 개인의 의사결정 방식에 의한 독립제 형태의 단점을 보완하기 위하여 옴부즈만 자문위원회(33인 이내)를 구성·운영하고 있다.

1-3. 조 직

가. 시민옴부즈만

1) 선정 및 위촉

- 시민옴부즈만의 정수는 1인으로 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」로 규정하고 있다.
- 시민옴부즈만 후보자 선정은 각계에서 후보자 추천을 받아 공정하고 객관적인 방법으로 적격여부에 대한 심사를 위하여 부시장을 위원장으로 하고 시·도의원과 사회인사 등으로 구성된 9명의 시민옴부즈만 선정위원회의 심사를 거쳐 선정한 후 시의회 동의를 얻어 시장이 시민옴부즈만으로 위촉하고 있다.

2) 자 격

- 「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 자로서 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 자 중에서 선발하도록 규정하고 있다. (부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 제3조 2항)

3) 임기 및 근무조건

- 임기 : 2년 (한차례에 한하여 연임 가능)
- 근무조건
 - 보수 : 일반직 공무원 4급 27호봉 상당
 - 근무 : 주 3일 이상 근무(공무원 근무시간)
 - 연가 : 공무원 재직기간별 연가 일수와 같음
 - ※ 병가, 공가, 특별휴가 인정

4) 직 무

- ▣ 시민이 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관이 행한 행위로 민원을 제출한 사항에 대한 조사 및 처리
- ▣ 스스로의 발의에 따른 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
- ▣ 시정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고
- ▣ 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
- ▣ 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
- ▣ 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재
- ▣ 시민소통위원회의 제도·정책사항 총괄

나. 기 구

- ▣ 부천시 감사관실 소속으로 조직 구성 인원현황은 아래와 같다.
(2010. 12. 31. 현재)

구 분	계	시민 옴부즈만	공 무 원					비고
			계	6급	7급	기능직	전문 조사원	
정 원	5	1	4	1	2	1	-	
현 원	6	1	5	1	2	1	1	

1-4. 고충민원 신청 대상

가. 신청대상

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

※ 주 신청대상은 행정심판의 대상이 되는 위법·부당한 행정처분 및 행정행위에 대한 민원이며, 특히 시민 상호간에 이해가 상반되는 민원은 원칙적으로 신청대상에서 제외
 <신청대상 민원의 판단은 시민옴부즈만이 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
- ▣ 옴부즈만의 행위에 관한 사항
- ▣ 도 및 중앙부처에 진정 또는 고충신청을 하여 이미 결정된 사항
- ▣ 행정심판, 재판 등 다른 법령에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
- ▣ 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날로부터 1년이 경과하였을 경우
- ▣ 고충민원이 허위에 의한 것이거나 또는 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 않다고 인정될 때

1-5. 고충민원의 처리 흐름

가. 신청 방법

본인 또는 대리인을 통하여 서면으로 직접 신청하거나 우편·인터넷·FAX 등을 통하여 민원을 신청할 수 있다.

※ 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 사정이 없는 한 7일 이내 조사에 착수
- ▣ 시의 관계부서에 고충민원의 조사 취지 통보
- ▣ 관련부서의 서류열람, 담당직원의 현황 청취
- ▣ 필요시 현장 확인조사 및 자문위원회의 자문
- ▣ 고충민원에 대한 조사가 1개월 이상 장기간 소요 시 신청인에게 지연 통보

다. 조사결과 처리

- 고충민원에 대한 조사 결과는 민원인의 편에서 판단하고 시의 해당부서에 시정, 제도개선사항 등의 권고·의견표명
- 권고·의견표명을 받은 부서에서는 15일 이내에 조치결과(계획)를 ombudsman에 통보
- 권고·의견표명 받은 사항을 수용하지 못할 경우에도 15일 이내에 사유를 세부적으로 기재하여 ombudsman에 통보

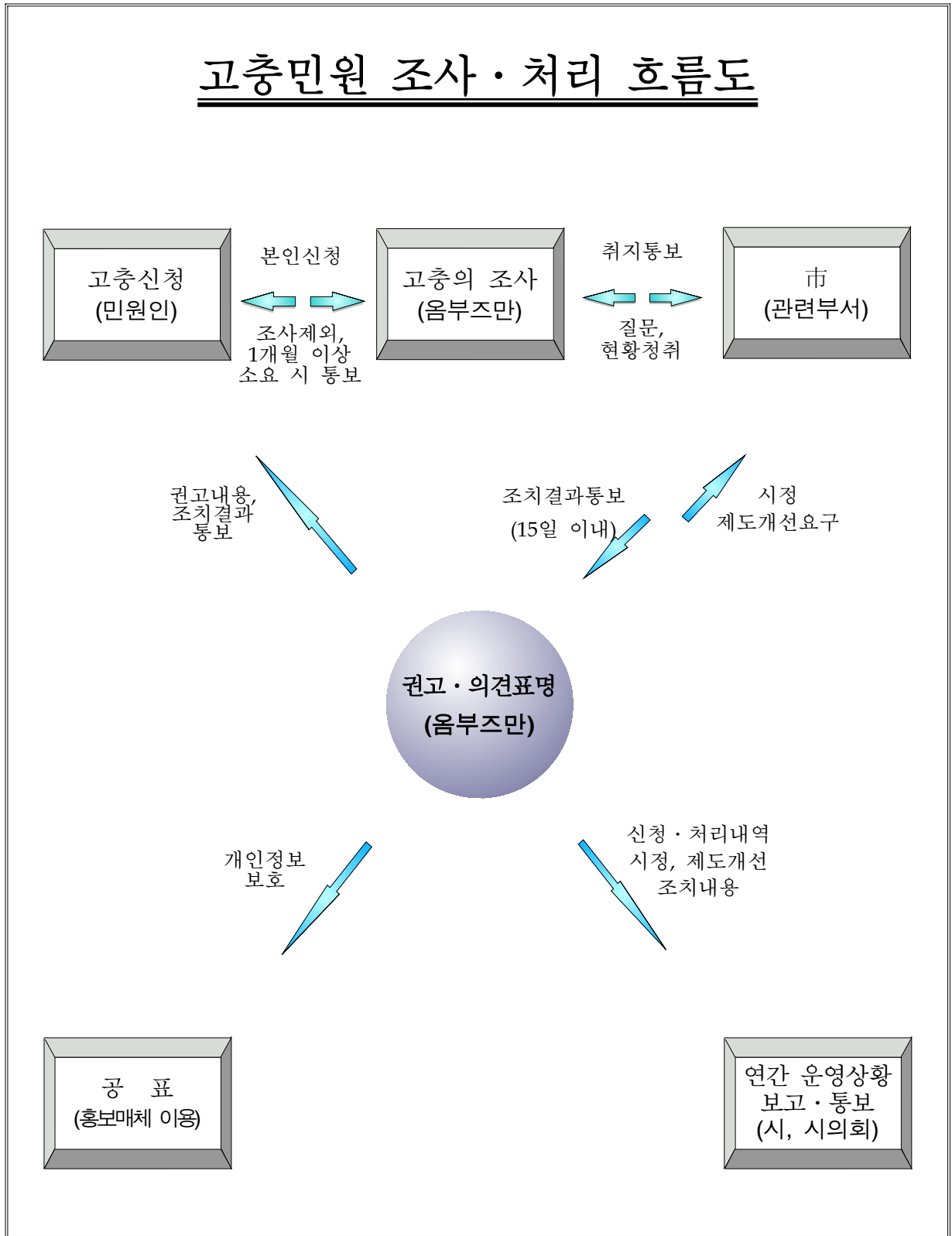
라. 처리결과 통보

- 고충민원 조사 제외대상이 되거나 고충민원 조사결과 시의 행정행위가 정당하다고 판단된 경우에는 처리과정, 관련법규 등을 명기하고, 정당하다는 판단한 사유를 세부적으로 기재하여 신청인에게 통보
- 시에 권고·의견표명을 하였거나 조치결과(계획)를 시로부터 통보 받은 때에도 신청인에게 통보

마. 공표 및 운영상황 보고

- 시에 대한 권고·의견표명 및 이에 따른 시의 조치결과는 각종 언론 매체를 통하여 공표할 수 있으며, 공표 시 개인의 정보 보호에 유의
- 또한 당해연도 12월말까지의 연간 운영상황 보고서를 익년도 2월 말일까지 작성하여 시장에게 통보하고 시의회에 보고
- ※ 운영상황 보고서에는 고충민원 신청건수 및 조사 건수, 권고·의견표명 내용, 시정·제도개선 등의 조치내용 수록

고충민원 조사·처리 흐름도



2 시민옴부즈만 자문위원회 구성·운영

2-1. 설치근거

2-2. 구성목적

2-3. 구성인원

2-4. 위원회의 기능

2-5. 위원회의 운영

2. 자문위원회 구성·운영

2-1. 설치근거

「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제3조 제3항

2-2. 구성목적

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

2-3. 구성인원

- 구성 인원 : 33명
 - 위원장 : 1명 (시민옴부즈만)
 - 위 원 : 32명

계	시민사회단체	전문가	비 고
32	13	19	분야별(5개분야) 자문위원회구성

- * 여성위원수 : 10명(30%)
- 임 기 : 2년(한 차례에 한하여 연임)

2-4. 기 능

- 고충민원 중 전문적 지식을 요하는 사항
- 운영상황보고서안 심의
- 기타 시민옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항 심의 등

2-5. 운 영

- 회의 개최
 - 연 2회 개최하되, 필요시 수시 개최
 - 재적위원 과반수의 출석으로 개의, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결
- 소위원회 운영
 - 시민옴부즈만이 위원회의 효율적 운영을 위하여 필요시 개최
 - 위원장을 포함하여 9인 이내로 구성 (위원장 : 시민옴부즈만)

3. 고충민원 접수·처리 현황

3-1. 개 요

3-2. 분야별 접수현황

3-3. 발생기관별 접수현황

3-4. 월별 접수현황

3-5. 민원신청 매체별 접수현황

3. 고충민원 접수·처리 현황

3-1. 개 요

2010. 1. 1.부터 2010. 12. 31.까지 접수한 민원은 총 225건으로 모두 종결 처리하였다. 고충민원조사 결과 행정행위가 정당하여 신청인에게 불가 통보한 민원이 12건, 신청요구를 전적으로 수용하기가 곤란한 민원에 대해 적극적인 고충 해소 일환으로 대안 제시 및 안내한 민원이 152건, 수용 처리한 민원이 53건, 조사 중 시정으로 해결한 민원이 2건, 시에 권고·의견 표명한 민원이 총 6건이며 이중 수용된 민원은 3건, 수용 불가가 2건, 현재 검토 중인 민원이 1건이다.

< 표 1 > 고충접수 및 처리현황

(단위 : 건)

년 도	접 수 건 수	조사결과 처리 현황							
		계	불가 통보	대안제시 및 안내	수 용	조사중 해결	권고·의견 표명		
							계	수 용	수용불가 (검토중)
2010	225	225	12	152	53	2	6	3	2 (1)

3-2. 분야별 접수현황

2010년 1월 1일부터 12월 31일까지 접수된 민원은 총 225건으로 2009년도와 동일하였다. 이를 분야별로 살펴보면 < 표 2 > 에서 나타난 바와 같이 전체민원 중 교통분야 29.3%, 행정분야 28.9%, 환경분야 14.2%, 건축분야 10.2%, 건설분야 9.3%, 세무분야 5.3%, 기타분야 2.7% 순으로 접수되었다.

< 표 2 > 분야별 민원접수 현황(2010.1.1~12.31.)

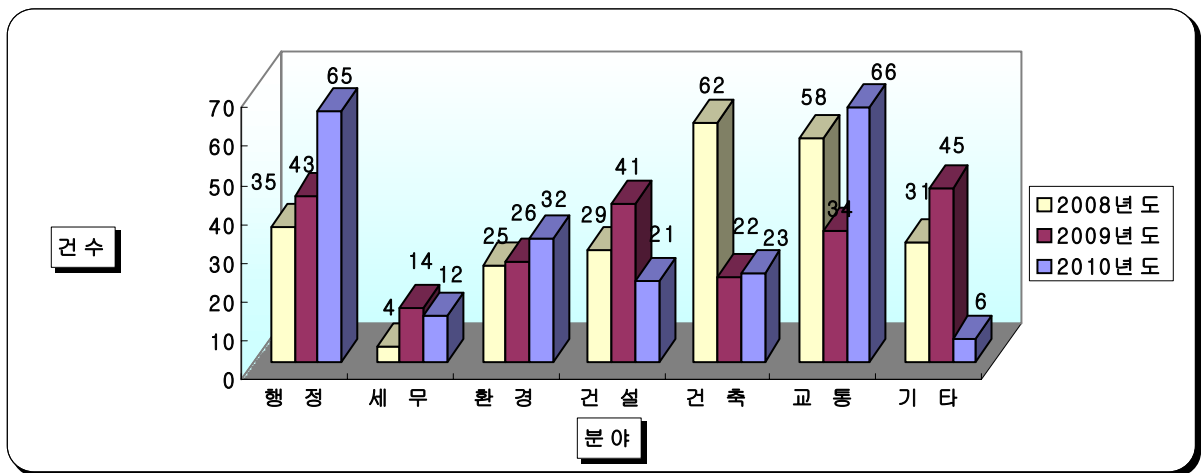
(단위 : 건)

분 야	계	행 정	세 무	환 경	건 설	건 축	교 통	기 타
건 수	225	65	12	32	21	23	66	6
구성비(%)	100	28.9	5.3	14.2	9.3	10.2	29.3	2.7

분야별로 민원증감 추이를 2009년 및 2008년과 비교하여 보면 < 그림 1 >에서와 같이 행정, 환경 분야는 꾸준한 증가를 보이고 있으며, 건축, 교통 분야는 2009년도에는 큰 폭으로 감소했으나 2010년도에는 다시 증가 추세로 바뀌었다. 세무, 건축분야는

전년도보다 민원발생 비율이 감소 또는 소폭 증가하였고 특히, 세무분야는 발생한 민원을 분석해 볼 때 꾸준히 증가될 것으로 판단된다. 예컨대 세무행정에 대한 시민의 인지도 상승과 더불어 주택에 대해서는 매년 주택공시가격이 결정공시 되는 반면 상가에 대하여는 결정된 공시가격이 없어 실거래가격과 시가표준액 중 높은 가격으로 취득·등록세를 부과함에 따라서 이러한 민원은 꾸준히 발생될 것으로 사료되는 바 이에 대한 개선책이 필요할 것으로 보인다.

< 그림 1 > 분야별 고충민원 접수 추이



3-3. 발생 기관별 접수현황

접수된 민원에 대해 민원발생 기관별로 살펴보면 < 표 3 >에서 보는 바와 같이 본청·사업소 소관업무가 전체 접수건수의 79.1%인 178건, 구청 소관업무는 14.2%인 32건, 동 주민센터 소관업무는 4.9%인 11건, 기타는 1.8%인 4건 순으로 나타났다.

< 표 3 > 발생 기관별 접수현황

(단위: 건)

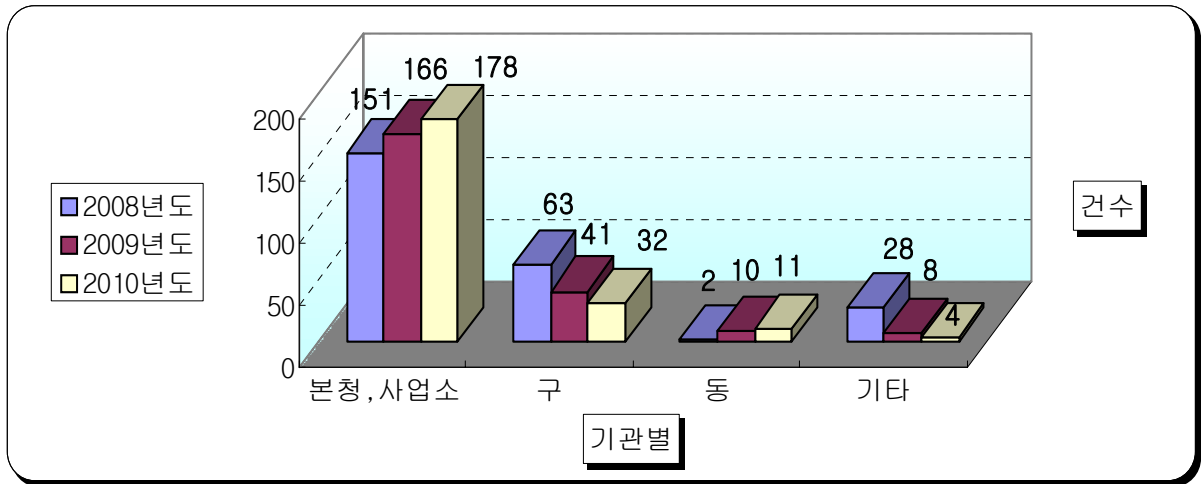
기관별	계	본청·사업소	구청	동 주민센터	기타
건수	225	178	32	11	4
구성비(%)	100	79.1	14.2	4.9	1.8

이를 2008년 및 2009년도와 비교하면 < 그림 2 >에서 보는 바와 같이 본청·사업소, 동 주민센터는 민원이 꾸준히 증가하고 있는 반면 구청, 기타에서는 감소 추이를 보이고 있다.

이는 구청 소관 업무였던 교통분야(주·정차 단속), 건축분야가 시로 이관된 요인으로 분석되며, 금년도 조직개편(건축허가, 주·정차단속, 광고물 등)에 따라서 시 소관사항은 감소되는 반면 구청 소관 민원은 증가할 것으로 추정 되는 바 고질

적인 민원이 발생되지 않도록 예방과 더불어 발생된 민원에 대한 각 부서의 성의 있는 답변(처리)이 요구된다.

< 그림 2 > 발생 기관별 고충민원 접수 추이



3-4. 월별 접수현황

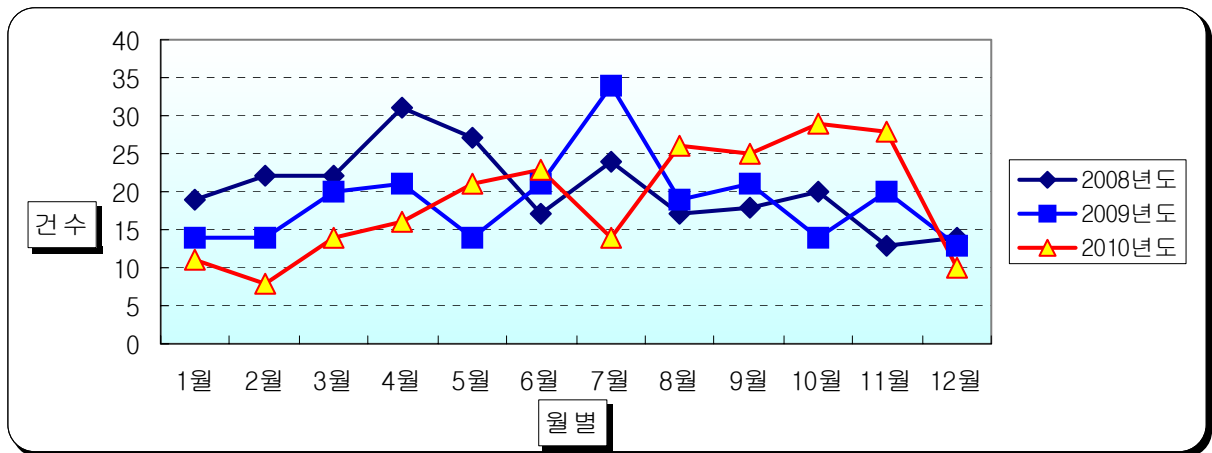
민원 발생을 월별로 분석해 보면 < 표 4 >와 같이 1개월간의 접수가 20건 이상 되는 달이 6개월이며 2008, 2009년도와 달리 계절적 활동성이 가장 좋은 4~6월, 8~11월 중에 민원이 집중된 것으로 나타났다.

< 표 4 > 월별 접수현황

(단위 : 건)

월별	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
건수	225	11	8	14	16	21	23	14	26	25	29	28	10
구성비 (%)	100	4.9	3.6	6.2	7.1	9.3	10.2	6.2	11.6	11.1	12.9	12.4	4.4

< 그림 3 > 월별 고충민원 접수 추이



3-5. 민원신청 매체별 접수현황

민원신청 매체별 접수현황을 살펴보면 < 표 5 >와 같이 인터넷 접수가 전체 접수건수의 59.6%인 134건, 서면 접수가 27.1%인 61건, 전화 접수가 13.3%인 30건의 순으로 나타났다.

< 표 5 > 민원신청 매체별 접수현황

(단위 : 건)

구분	계	인터넷	서면	전화
2010년도	225	134	61	30
구성비(%)	100	59.6	27.1	13.3

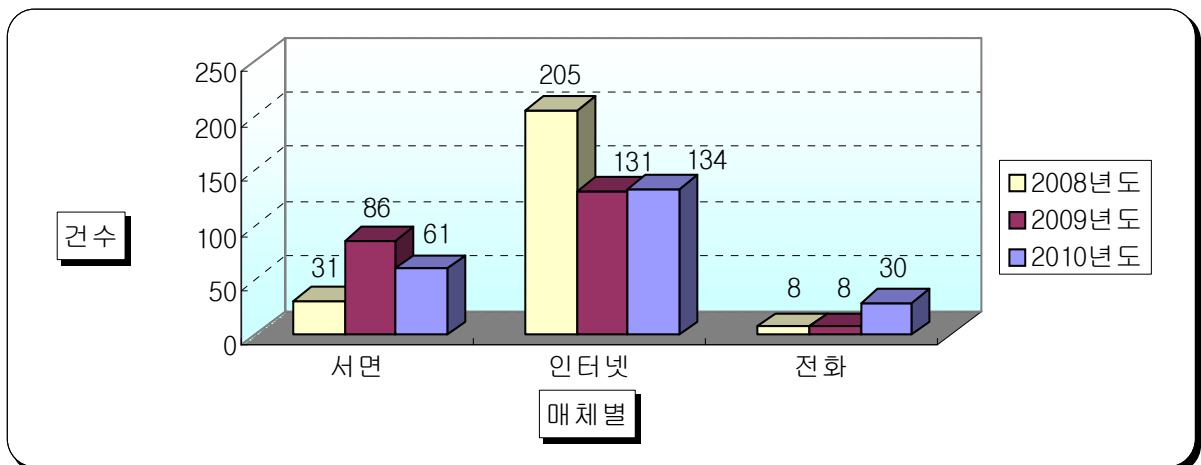
이를 2008, 2009년도와 비교하면 < 그림 4 >에서 나타난 바와 같이 인터넷 민원은 2009년도에 큰 폭으로 감소한 후 2010년도도 전년도와 큰 차이를 보이지 않았다.

이를 종합적으로 분석해 볼 때 서면 접수의 감소와 더불어 전화 민원접수는 증가 추이를 보이고 있는 것으로 보아 서면신청은 전화와 인터넷과 달리 민원신청에 있어 접근성이 불리한 것이 감소 요인인 것으로 판단된다.

그러나 인터넷 접수가 2009년도 감소 이래 증가폭이 둔한 이유로는 2010년도 7개월간의 시민옴부즈만 공석으로 체계적인 업무추진 미흡으로 인한 옴부즈만 제도 운영에 대한 홍보가 부족한 요인일 것으로 판단된다.

따라서 이에 대한 대책이 필요할 것으로 본다.

< 그림 4 > 민원신청 매체별 접수 추이



4. 고충민원 접수·처리 사례

4-1. 교통·환경 분야

4-2. 건설·건축 분야

4-3. 행정·세무 분야

4-4. 복지·기타 분야

4. 고충민원 접수·처리 사례

4-1. 교통·환경 분야

■ 고강동 공영차고지 재검토 요청

< 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- 고강동 공영차고지로 인하여 야간에 차량소음 및 매연, 차량정체 등이 예상됨. 그린벨트 및 항공기 고도제한에 묶여 재산권 행사도 하지 못하도록 수십 년간 제한을 하고 이제 와서 비 선호시설인 공영차고지를 동네 앞에 설치하는 것은 모든 피해를 지역 주민에게 전가하는 것이므로 차고지설치계획을 다른 곳으로 이전하여 줄 것을 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 고강동 공영차고지는 시내버스의 부족한 차고지 확보 및 간접지원으로 대중교통 서비스를 향상시키기 위하여 2000년 사업추진 기본계획을 수립하여 2004년 도시계획 시설결정 후 2008년 국토해양부로부터 개발제한구역관리계획을 승인받아 추진하는 국비지원사업으로, 공영차고지의 특성상 심야시간대에 차고지에 박차하고 새벽시간대에 출차하며, 출차동선을 오정큰길과 원종로, 수주로 등 여러 노선으로 분산되도록 하여 차량의 정체나 소음 등으로 인한 피해가 최소화되도록 할 것임을 안내하여 민원을 해소함.

■ 주정차단속 3건 중 2건은 납부 못하겠으니 시정 요구

< 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- 도당4거리에서 도당공원쪽길에서 용소변이 급해서 그것도 아는 건물 앞에 잠시정차하고 5분도 안되는시간에 나왔는데 단속 스티거를 붙이고, 다음은 건강보험관련 부천지부에 밀린 보험료 납부때문에 물어 물어 찾아가 밀린 보험료를 납부하고(한 10-15분)바로 돌아 왔는데 카메라 단속으로 고지서가 날아 왔음. 행정심판 등 구제 받을 수 있는 모든 수단을 동원해서라도 구제 받고자 시정을 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 민원인께서 신청하신 내용은 3차례 주정차 단속중 2, 3차례 단속에 대한 이의 민원으로 두 번째 단속된 것은 단속 공무원이 직접 주정차 위반 여부를 확인한 후 단속 스티커를 부착하고 단속한 것이며, 세 번째 단속된 것은 주정차 금지 구역에 주차하여 처음 CCTV 촬영 한 후 5분이 지나도 이동하지 않아 단속된 것으로서, 주정차한 사유가 「도로교통법」 시행규칙 제142조에서 인정한 긴급·응급 상황 등 부득이한 사유에 해당될 경우에는 의견 진술을 통하여 구제받을 수 있도록 하고 있고, 의견진술이 수용되지 않을 경우에는 과태료 고지서를 받은 날로부터 60일 이내에 이의 신청서를 작성하여 ○○○과로 제출하시면 「비송사건 절차법」에 따라 관할 법원으로 송부하여 법원에서 심리와 처리결과를 통지하게 됨. 따라서, 두 번째 단속된 건은 의견진술 기한, 이의신청 기한 모두 경과하여 과태료 취소가 불가하나, 세 번째 단속된 건은 이의신청의 기회가 남아 있으므로 과태료 고지서를 받은 날로부터 60일 이내 ○○○○과에 이의 신청서를 접수할 수 있음을 안내하여 민원을 해소함.

■ **범박동 ○○초등학교를 통과하여 홈타운으로 운행하는 마을버스 도입 요망**

< 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- ○○타운 4단지 상가 쪽에 출입구가 있고 그 앞에 ○○초등학교가 있습니다 ○○초등학교 앞에 마을버스 노선을 유치하면 4단지 주민들은 상당히 높은 계단을 오르내리지 않고 버스를 탈 수 있을 뿐만 아니라 이 버스는 5단지와 6단지까지 다닐 수 있으며 ○○중학교와 ○○고등학교 앞을 다닐 수 있음. 이와 같은 이유로 범박동 ○○초등학교 앞을 통과하여 ○○○타운 4,5,6단지를 다니는 마을버스 노선을 신설하여 주실 것을 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 상기 지역을 운행하는 마을버스는 ○○○번으로, 운행업체인 ○○마을버스가 내부사정으로 정상운행을 하지 않아 운행 정상화를 촉구하였으며, 또한 ○○초교 앞은 어린이 보호구역으로 학교운영위원회 및 주변 주민들의 의견 수렴 결과 “동의”가 될 경우 ○○○번의 정상운행 시 노선변경을 하도록 할 것임을 안내하여 민원을 해소함.

■ 인천공항 리무진버스 신설 요구

< 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- 인천공항까지 거리가 가까워서 출퇴근이 용이할 것이라고 생각해서 이사를 왔는데 와서 보니 오히려 타 지역에 비해 교통환경이 너무도 열악함. 서울을 비롯해서 인근지역에 비해 단 한대밖에 없는 버스, 그것도 송내역에서 출발한다지만 인천의 계산동이며, 서부공단까지 여러지역을 모두 거쳐서 가는, 그야말로 시내버스의 모습을 하고 있는 그런 버스로 아침마다 이미 ○○마을 정류장을 오기도 전에 만석이 되어 계산동을 지날 즈음에는 이미 서서 가는 사람들도 부지기수이고, 그마저도 아침 이른 출근을 해야하는 공항 근무자 특성상 송내역에서 출발하는 첫차로는 출근시간을 맞출 수 없어 아침마다 택시를 타고 인근 계산역까지 가서 버스를 갈아타야 하는 불편은 정말 이루 말할 수가 없습니다. 더구나 요즘처럼 치안이 무서운 마당에 아침마다 여자혼자 택시 타는 것은 정말 부담이 됩니다.
- 서울외곽순환고속도로가 인접해 있는 이곳 부천에서 인근 타지역을 거치지 않고 인천공항으로 바로 가는 리무진 버스가 한대도 없다는 것은 상식적으로 이해하기 힘이 듭니다. 부천에서(중동,상동) 인천공항으로 바로 가는 리무진 버스를 신설할 수는 없는 건가요? 현행 버스요금보다 다소 요금이 비싸다고 해도 공항 근무자도 많고 이용객이 많아서 충분히 가능성이 있다고 생각 함. 아니면 최소한 송내역 출발 첫차 시간을 지금보다 좀 더 앞당겨 줄 것을 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 부천에서 인천공항까지 운행하는 단거리 공항버스 신설 또는 기존 공항버스 첫 배차시간 조정을 요구하는 민원으로 부천에서 공항까지 운행 노선 신설은 현재로서는 어려움이 있으나, 현재 운행 중인 노선에 대하여 첫차 시간 단축(05:30→04:40)을 요청하였으며, 부천시를 경유하지 않고 공항까지 운행하는 리무진 버스에 대하여 경기도청으로 부천시를 경유할 수 있도록 건의하였음을 안내하여 민원을 해소함.

■ 소음문제 해결 요구

< 수용 >

○ 민원요지

- 심곡2동 ○○○번지 일대에 사는 사람들이 주변 상가에서 외부로 설치한 스피커 소음 때문에 밤에 창문을 열어놓지 못하는 상황으로 소음 규제를 요구. 특히 심곡2동 ○○○번지 ○○ 가게는 밖에 스피커가 나이트클럽은 저리가라 틀어놓고 있음. 어떤 조치라도 행하여 줄 것을 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 원미구 심곡동 ○○○일원 음식점등에서 발생하는 소음에 대한 단속을 요청하는 민원으로 민원발생지역의 업소들은 외부벽면에 별도의 외부스피커를 설치하고 영업함으로 인해 늦은 시간 음악소음 발생으로 지역주민들에게 피해를 주고 있음을 확인하고 해당 영업주에게 심야시간대에는 스피커 볼륨을 최대한 줄여 소음으로 인한 민원이 재발하지 않도록 행정지도 하였음을 안내하여 민원을 해소함.

■ 굴포로 사거리 비보호좌회전 신호등 해결 요구

< 수용 >

○ 민원요지

- 얼마 전 집앞 사거리의 좌회전 신호가 비보호로 바뀌었음. 사거리의 신호가 비보호 좌회전으로 바뀐 이유가 궁금합니다. 신호가 바뀐 이후에 차가 급정거 하는 소리와 크랙션 소리가 끊이지 않고, 그리고 오늘 저녁 시내버스와 학원차량이 충돌하는 사고가 났음. 이 지역은 주택가로 사람들의 통행이 많고 아이들이 등하교하는 학원차량과 유치원 차량이 아침부터 밤까지 끊임없이 다니는 곳임. 횡단보도를 건너기도 불안함. 아이들을 데리고 외출했다가 비보호 좌회전을 난폭하게 하는 차와 아찔한 상황도 있었으며, 빠른 시간 내에 예전처럼 신호체계를 바꾸어 줄 것을 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 상3동 ○○○일원 굴포로사거리 교통신호체계 개선(비보호좌회전→보호좌회전)을 요청하는 민원으로 굴포로사거리 일원 주택가지역의 보행자의 안전과 원활한 교통소통을 위하여 비보호좌회전으로 되어 있던 교통신호체계를 보호좌회전으로 변경 개선하였음을 안내하여 민원을 해소함.

■ 송내IC 진입로 신호등 설치에 대한 해결 요구 < 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- 부천에서 송내IC를 진입하여 외곽순환고속도로로 출퇴근을 하고 있으며, 언제 부터인지 송내 IC진입로에 신호등이 설치되었고, ○○월부터는 출퇴근 시간까지 진입통제를 한다고 함. 현재는 ○○시 이후, ○○일 이후는 출퇴근 시간대에 그곳에 가보면 알겠지만, 이 진입 통제신호등으로 인해 고속도로 진입로의 정체가 심각함. 물론 고속도로가 원활하게 소통되는 것은 좋은 일이지만, 그것이 부천시민의 출퇴근 시간 지체를 댈가로 해야 되는 것인지, 꼭 그렇게 밖에 할 수 없다면, 시민들에게 적극적으로 알리고 동의를 얻어야 하는 것은 아닌지. 부천시에서는 한국도로공사의 신호등 설치에 대해 알고 있었는지, 대책은 있는지를 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 「송내IC 신호등 설치」 건과 관련 신청하신 내용은 고속도로 본선진입부에 설치된 통제 신호등으로 인하여 일반 진입도로의 정체에 대한 불편 민원으로 국토해양부(도로공사)에서는 장수~중동구간의 상습적인 정체현상을 해소하기 위하여 단기적 대안으로 3개IC(중동, 송내, 장수)에 신호등을 설치하여 서행 정체 시 진입교통량을 조절하고 있으며, CCTV를 통한 실시간 모니터링을 실시하여 접속도로의 정체가 일정구간까지 발생될 경우 초록신호를 길게 주거나 일정시간 황색 점멸등으로 변경하여 정체가 가중되지 않도록 조치를 취하고 있습니다. 부천시에서는 접속도로의 정체를 이유로 반대 입장을 표명하고 있으며, 국토해양부(한국도로공사)에서는 하부도로에 영향이 많아 불편이 가중될 경우에는 시행을 중단하겠다는 방침을 가지고 있음을 확인하였으며, 국토해양부(도로공사)에서는 고속도로의 주행성 및 안전성을 향상시키기 위하여 다각적인 방안을 검토 중에 있고, 중장기적으로 대체도로 신설 등을 추진하고 있어 현재 설치된 신호 조절은 단기적인 정체완화 방안임을 안내하여 민원을 해소함.

■ 도금공장 악취발생 해결 요구

< 수용 >

○ 민원요지

- 내동 ○○○번지 부근 ○○정밀기계 옆 건물인데 원래 있던 건물에 도금공장

시설이 새로 생겨 옥상에 집진기가 있음. 그러나 제대로 가동을 하지 않는지 하루 종일 밤낮없이 굴뚝으로 연기를 뿜어 대는데 연기가 제대로 올라가지 않고 주변 바닥으로 깔려서 악취(염산 타는 듯한 냄새)가 너무 심함. 도금기술자인 지인에게 문의해 보았는데 집진기를 제대로 가동하면 저렇게 악취가 나지 않을뿐더러 그 지역에 도금공장이 허가가 나는지도 의구심이 든다고 함. 특히, 안개 끼거나 흐린 날에는 평소보다 몇 배 더 심한 연기가 뿜어져 나와 두통과 목 막힘 등의 불편을 겪고 있음. 진상파악 하여 신속한 조치를 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 내동 ○○○번지의 공장은 폐수 및 대기배출시설 설치신고를 필하고 조업 중인 업체로 도금이 아닌 알루미늄 표면처리(착색)업소임. 굴뚝의 연기는 해당업체에서 알루미늄 제품의 산 처리과정에서 발생하는 가스로 동 가스상 물질을 처리하기 위하여 세정식 집진시설을 설치하여 정상운영하고 있으나, 배출허용기준 준수여부를 확인하고자 부천시에서는 경기도보건환경연구원에 대기오염도 검사를 의뢰한 결과 배출허용기준 이내로 적합 판정되었음을 안내하고 악취 발생 부문은 해당 기업에 행정지도 하여 민원을 해소함.

4-2. 건설·건축 분야

■ 오래된 도시계획으로 인한 재산적 피해 해결 요망 < 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- 현재 도시계획에 도로로 이용계획수립된지 10년이 넘게 계획으로만 잡혀있어서 건물을 매매하려고 해도 도로로 이용계획이 잡혀 재산적 피해를 입고 있음. 경제적인 이유로 매매를 하여야 하는데 아무리 낮은 가격으로 매매를 하려고 해도 성사가 되지 않고 계속 은행이자만 불어나 압류단계까지 와 있음. 시에서는 시민의 재산에 이렇게 오랜 기간동안 피해를 주어도 되는 것인지? 도로라도 빨리 개설되면 좋겠지만 도로계획으로 잡아놓고 수년이 넘게 아무런 조치를 하지 않는 것은 너무 안일한 행정이라고 생각함. 도로이용계획을 없애든지, 아니면 빨리 도로계획을 실행하던지 결정을 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 원미구 약대동 ○○일원 ○○약대~신월간 도로개설공사○○ 토지보상 민원으
로 약대~신월간 도로개설공사는 3단계로 나누어 진행하는 사업이며, 약대동 일
원은 3단계구간으로 2013년에 실시 설계하여 2014. 1월부터 2015.12월까지 용
지보상 및 공사완료 할 예정임을 안내하여 민원을 해소함.

■ 사유지와 도로의 경계가 불분명 하여 주민들 간의 분쟁 해결 요구 < 수용 >

○ 민원요지

- 삼정동○○○빌라 11동과 12동 일대와 약대동과의 경계지역의 도로가 명확하
게 구분이 되지 않아 주변 빌라 주민들 간의 분쟁이 자주 발생 함. 현재 분쟁
으로 남의 주차장에 구조물을 설치하고 화단을 파손하여 옹벽을 만들어 주민들
의 통행을 막는 등 심각한 상황에 이르고 있으니 빠른 조치를 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 오정구 삼정동 ○○○번지 일원 ○○빌라 11동과 12동간의 경계분쟁 민원으로
다세대주택 건축물사이 부설주차장에 블록 등 구조물을 설치한 사항은 대지경
계선이 불분명하여 발생한 민원으로서 토지 주 상호간 경계복원측량을 통해
경계가 확인가능하며, 삼정동 ○○○번지와 삼정동 ○○○번지 조경 및 주차장
이 훼손된 사항은 건축법 및 주차장법 규정에 의거 시정명령 대상임을 안내하
여 민원을 해소함.

■ 뉴타운사업에 관한 질의

< 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- 저희는 ○○구역 도시환경정비사업 조합설립 추진위 승인을 2010년○월○일자
로 부천시로부터 받았음. 그럼에도 일부 주민은 토지 등 소유자 50-75%의 반
대서명이 있으면 뉴타운사업지구에서 철회 될 수 있다고 주민들에게 책임지지
못할 발언을 하고 있음. 과연 철회가 가능한지? 1번 질의가 불가 하다고 할 경
우 뉴타운사업을 철회할 수 있는 다른 방법이 있는지? 뉴타운사업이 주민의
동의부족으로 인하여 지연되어 사업이 불가 할 경우는 어떠한 경우의 사업진
행이 이루어지는지를 요구하는 민원.

○ 처리결과

- ○○구역은 2010.○.○. 조합설립추진위원회 승인을 득한 구역으로 토지 등 소유자의 50~75%의 반대 서명시 사업철회가 가능하다는 규정은 없으며, 도시및주거환경정비법 제16조의 규정에 의거 조합설립을 위해서는 토지 등 소유자의 4분의 3이상 및 토지면적 2분의 1이상의 동의를 필요한 민간(조합)시행방식입니다. 아울러, 도시재정비촉진을 위한 특별법 제18조의 규정에 의거 재정비촉진계획의 결정·고시일로부터 2년 이내에 조합설립인가를 받지 못하거나, 3년 이내에 사업시행인가를 받지 못 할 경우 시장이 직접 사업을 시행할 수 있으나 이는 의무사항이 아닌 임의규정으로 현재 부천시에서는 사업시행을 할 계획이 없음이 확인되었기 안내하여 민원을 해소하였음.

■ 이면도로 파손 및 침수건 해결 요구

< 수용 >

○ 민원요지

- 원미구 역곡2동 ○○○번지 일원의 이면도로가 포장에 오래되어 파손 및 맨홀 주변이 낮아 인근건물의 지하층이 강우시마다 침수되는 피해를 보고 있으니 조치를 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 이면도로 파손에 의한 침수건 해결 민원 신청에 대한 조사결과 원미구 역곡2동 ○○○번지 일원 도로포장 요청사항에 대하여 현장 점검한 결과 도로침하 및 포장상태가 노후된 것이 확인되었기 원미구청에서 ○○월 중 정비할 계획임을 안내하여 민원을 해소함.

■ 심곡본동 ○○아파트 진입로 도로지정 요청 < 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- 심곡본동 ○○아파트를 재건축하려고 하고 있으나, 진입도로가 개인소유의 사유지로서 재건축 허가가 불가하다는 담당부서의 의견임. 아파트가 건축 된지 30년이 지났으며, 포장된 도로에는 각종 도시기반시설이 설치되어 이용하고 있는데 이제 와서 소유권이 개인이라고 재건축 허가를 내주지 않는 것은 문제가 있다고 할 수 있음. 30년 이상 된 아파트의 재건축이 원활히 추진될 수 있도록 도로문제를 해결해 줄 것을 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 심곡본동 ○○○번지의 3필지의 도로지정 요청 민원에 대한 조사결과 ○○아파트 진입로(소사구 심곡본동 ○○○번지의 3필지)의 현행 도로는 당초 ○○아파트 인·허가 시 “도로”로 인정되어 기반시설 설치 및 도로포장 등이 완료된 시설로서 부천시(도시계획과)에서는 신규 개설공사가 불필요한 도로를 별도의 도시계획시설로 지정함은 적정하지 않다는 의견이며, 재건축담당부서에서는 ○○아파트 및 인근주민(단독 및 연립주택 등)의 재건축 등 신청 시 건축법 규정에 따라 건축위원회 심의를 거쳐 사업시행인가 시 건축법상 도로로 지정·고시하는 방안으로 검토 중에 있음을 안내하여 민원을 해소함.

■ ○○재래시장 이행강제금 부과에 대한 개선 요구 < 권고 >

○ 민원요지

- 20년 전에 설치된 가건물 점포를 인정시장으로 허가 난 이후 재래시장 활성화 대책에 근거하여 화재에 취약한 전기선 교체와 천장, 바닥타일, 샷시 교체 등 내부시설을 개선하였으나, 민원발생으로 이행강제금을 부과 받아 2007년부터 2010년까지 4년 동안 약1,200만원을 성실히 납부하였으며, 또한 취득세 및 재산세 등 세금을 성실히 납부하였는바, 유사한 구조로 형성된 부천시내 19개소의 인정시장 점포 중 ○○○○○ 점포만 이행강제금을 부과 한 것은 부당하니 해결을 요청하는 민원임.

○ 권고취지

- ○○○○○ 점포와 유사한 구조로 형성된 ○○재래시장을 포함한 부천시 전체 인정시장 19개소 중에서 불법건축으로 인한 이행강제금을 부과 한 실적이 단 1건인 ○○구 ○○동 ○○○번지 ○○○○○의 이행강제금 부과는 법의 평등의 원칙에 위배되어 부당하다는 취지임.

○ 처리결과

- ○○재래시장 내 ○○○○○ 점포에 대한 이행강제금 부과와 관련하여 불법건축물에 대한 이행강제금 부과는 적법한 행정행위라고 할 수 있으나, 인정시장으로 지정받은 재래시장들이 시설이 무질서하고 낙후되어 아직까지 건축법에 불부합하는 측면이 존재하는 현실에 영세한 상인들이 대부분인 시장전체를 대

상으로 무리하게 위법처리 할 수 없는 사안인 것을 감안하더라도 ○○○○○ 점포와 유사한 구조로 형성된 ○○재래시장을 포함한 부천시 전체 인정시장 19개소 중에서 불법건축으로 인한 이행강제금을 부과 한 실적이 단 1건인 ○○구 ○○동 ○○○번지 ○○○○○의 이행강제금 부과는 법의 평등의 원칙에 위배되어 부당하다고 판단되어 '권고' 조치하여 민원을 해소함.

■ **춘의고가차도 건설 반대 이의제기**

< 의견표명 >

○ **민원요지**

- 현재 친환경도시의 중요성으로 기존 고가차도들도 철거하고 있는 실정이며, 지형 특성상 20여개의 횡단보도 배치 등으로 교통흐름에 효과 미비하고, 도시미관 저해, 분진발생, 소음발생, 여름철 열 발생 등 환경피해 및 지역양분으로 시민들 소통저하가 예상되며, 재정자립도 50%의 지자체에서 비효율적인 사업에 106억의 막대한 재정투입을 하는 것은 비합리적이고, 지역 상권의 몰락 및 주민 재산권 저하를 유발하므로 고가차도 건설을 반대하는 민원임.

○ **조사결과**

< 현 황 >

- 지하철 정거장 ⇒ 본체 시공완료
- 춘의고가차도
 - 교대 : 2개소 중 1개소 Footing기초 시공완료
 - 교각 : 4개소 Footing기초 시공완료
- 공사비 소요현황(설계비 4억원 별도)
 - 2010년 12월 현재까지 공사 투입액 : 9.2억원
 - 도로하부(기초)까지 공사 완료 할 경우 : 12억원

< 위치도 >



< 시공 후 조감도 >



- 서울시의 시공개선 요구사항(서울시 도시기반시설본부)
 - 장래 입체교차 시설을 고려하여 기초를 정거장 구조물과 병행시공 후 교통량 추이에 따라 고가차도 상부 시공
- 평면교차 시행(안) 비용검토

구분	검 토 내 용	비 용 절 감
기 투자	<ul style="list-style-type: none"> • 총투자액 : 16억 - 기초공사비 : 12억 - 실시설계비 : 4억 	평면교차 개선시 75억 절감 (고가차도 시공비 : 약106억)
향후투자	<ul style="list-style-type: none"> • 추가공사비 : 15억 - 부대비용 이동설치비 : 13.5억 - 설계변경 및 지장물 이설비 : 1.5억 	

- 평면교차 변경 시 문제점
 - 지하철 부대시설 변경 필요 : 환기탑 6개소, 피난시설 2개소
(부대시설 위치를 중앙분리대로 변경시 폭 3m→4m 확장 필요)
 - 부대시설 변경에 따른 도시계획시설결정 변경 필요
 - 지하철 부대시설 비용(15억)에 대한 납부 주체 미결정

○ 처리결과

- 서울시에서는 고가차도에 대하여 도시경관 및 지역발전 저해로 단계적인 철거를 추진 중에 있으며, 고가차도는 교차로의 남북지역 양분과 미관의 저해, 상권 발전 저해 등이 예상되고, 준의사거리 좌우에 많은 횡단보도와 신호등으로

교통흐름 개선이 불확실한 실정으로 민원인의 주장도 적극 검토해야 할 필요성이 있다고 판단되어, 춘의사거리는 단기적으로는 평면교차로로 운영하고, 장기적으로 도로확장 및 지하철7호선 완공 후 교통소통 상황을 고려하여 교차로 지체 시 원인분석을 통하여 입체화 등 대안을 찾는 것이 타당할 것으로 담당부서에 '의견표명' 함.

■ ○○산업단지 내 건축제한 철회 요구

< 의견표명 >

○ 민원요지

- 2008.6.~10월 LH공사 ○○지역본부 및 ○○구 ○○○○과에 문의한 결과 ○○산업단지 내 단독택지는 법령에 의거 단독주택, 다중주택, 다가구주택 건축이 가능하다고 하여 높은 토지가격에도 불구하고 단독필지를 구입하여 2010년 ○월○일 ○○구에 다중주택(9가구)으로 건축대수선허가 신청하였으나 ○○구 ○○○○과는 법령에 근거하지 않는 사유로 건축대수선 불허가 처분하였음. 단독택지를 매입한 토지주들은 건축을 하지 못하고 이자만 내고 있는 실정으로 재산피해를 입고 있으니 법령에 의한 정확한 판단을 요구.

○ 조사결과

< ○○산업단지 추진경위 >

- 2004. 9.20. : 지구지정(경기도 고시 제2004-259호)
- 2007.11.19. : 개발계획 변경 및 실시계획 승인
실시계획 승인서 상 주거용지 상주인구 산정 : 599인
《57필지 × 3세대/필지 × 3.5인/세대 = 599인》
- 2008. 7.21. : 단독주택용지 분양(이주자 분양 : 41필지, 일반분양 : 16필지)
- 2009. 9.30. : 사업준공
※ 개발계획수립 시 단독주택용지는 필지당 3가구를 기준으로 설계 계획 하였으나 용지분양 시 토지 매수자에게 고지하지 않고 분양.

< 건축기준 수립 배경 및 목적 >

- 지구단위계획 미수립으로 건축법만 적용할 경우 준공업 지역으로써 일조권 적용 배제, 건폐율, 용적률 과다로 열악한 주거환경 및 난개발 예상
- 중·상동, 소사 및 여월지역 지구단위계획에 준하여 관련기관(부서) 협의 후 ○○산업단지 건축기준 마련

< ○○산업단지 단독주택용지 건축기준 >

- 대지의 합병은 가능하나, 분할은 불가
- 가구수 : 기반시설 용량대비 수용인구 대비(4가구 이하)
- 건축물 배치 : 주 방향은 채광 및 통풍을 고려, 남향 또는 동향 배치
- 건축물 형태 및 색채 : 경사지붕, 지붕 최고높이 1.5미터 초과 금지
- 건축물의 높이 : 최고높이 11미터 초과 금지(필로티 설치 불가)

< 가구수 결정 근거 >

- 한국토지주택공사 협의
 ○○산업단지 개발계획 및 실시계획 승인 시 단독주택지 인구수를 599인으로 산정하였으나 기존 지구단위계획구역과 기반시설 및 형평성 등을 고려하여 3.5인(1가구 당) 기준 4가구 결정
 ※ 한국토지주택공사 협의 회신 (2010. 05. 27, ○○지역본부-1080)
 상수관경 기준 인구수 재산정 결과 790인 추정 <필지당 14인>

< 부천시 지구별 지구단위계획 현황(가구수) >

- 중동 지구 : 4가구
- 상동·작동 지구 : 3가구
- 서태말 지구 : 5가구

< 건축허가 현황 >

2010. 12. 6. 현재

구 분	산업시설	지원시설	단독주택	근린생활	주차장	비 고
합 계	65	5	57	4	3	
건축허가	39(44필지)	0	18	1	0	
사용승인	19	0	9	0	0	
허가율	68%	0	31%	25%	0	

< 건축기준 완화 검토 결과(시 건축과) >

- 준공업지역으로써 건축법만 적용 시 일조권 적용 배제, 건폐율·용적률 과다로 열악한 주거환경 및 난개발 예상
- 택지개발업무처리지침 제15조(주택계획) 및 한국토지주택공사(2010.5.27. ○○지역본부-1080)에 의한 필지 당 3.5인(1가구 당)에 4가구(14인)를 초과할 경우 기반시설 용량 부족으로 가구수 완화 불가.
- 4가구(14인) 초과 건축을 허용할 경우 이미 건축허가 및 시공한 건축주와 형평성으로 가구수 완화는 어려운 실정임.

○ 처리결과

- ○○산업단지 단독주택지는 준공업지역으로 산업단지개발계획 시 지구단위계획 등이 수립되지 않은 지역이나 부천시(○○구청)에서는 인구수 대비 기반시설의 용량 부족, 기존 수허가자와 형평성 문제, 주차난, 원룸주택으로의 무단용도변경 등 주거환경 악화 및 도시슬럼화 예상에 따라 건축기준을 수립하여 주거지역에 준하는 허가를 하고 있으나, 단독주택으로 분류된 다중주택에 대하여는 불허하고 있음.
- 다중주택은 건축법에서 허용하고 있고, ○○산업단지 건축지침에서도 구체적인 언급이 없어 건축허가를 불허 할 명확한 근거를 찾을 수 없다고 판단되며, 건축법 및 산업단지개발계획수립 기준(기반시설의 용량 및 인구수 등)등 허용범위 내에서는 허가를 신중히 검토해야 할 것으로 판단되어 담당부서에 '의견표명'

■ 주민총회에서 선임한 ○○에 대한 승인요구 < 의견표명 >

○ 민원요지

- ○○○구역 ○○○○정비사업조합의 주민총회에서 임원선거 후 의결된 임원에 대하여 조합설립(변경)인가 신청을 하였으나, ○○에 대하여 총회개최금지가처분 결정문을 인용하여 변경 불승인 하였으나, 이는 결정문이 송달되지 않아 효력이 발생하지 않았음에도 불구하고 조합에서 사전에 인지하고 있었다는 이유로 불승인 한 것은 납득할 수 없으며, 인용된 결정문이 있었던 것은 사실이나 직권송달이 되지 않았으므로 그 효력은 발생하지 않았고, 이를 인용한 ○○변경 불승인은 잘못된 행정처분으로 변경승인을 요구하는 민원임.

○ 부서의견

- ○○선임 배제 관련 근거
 - 총회개최금지가처분 결정문에 대하여 공시 및 송달이 안 되어 결정문의 효력은 상실하였다고 주장하나, 총회개최 이전 조합(조합 사무장)에 결정문이 있다는 내용을 알려주었고 또한 조합 홈페이지에도 게시되어 있을 뿐만 아니라 2010년○월○일 개최된 주민총회 시에도 총회개최금지가처분 신청자가 이에 대한 설명을 하여 조합 집행부에서는 결정문의 내용을 인지하였음에도 불구하고

고 법원의 공시 및 송달이 되지 않았다는 사유로 총회에서 ○○선임에 관하여 결의를 하였음.

- 우리 시에서 총회개최금지가처분 결정문의 효력 인정 여부에 대하여 ○○지원과 우리 시 고문 변호사의 자문을 득한바 총회개최 이전 결정문 내용을 인지하고도 총회를 개최하여 ○○를 선임한 것은 절차상 하자가 있다는 의견이 제시되었음.
- 또한 총회에서 선임된 ○○의 직무권한 유무 및 그들의 ○○의 지위에서 행한 조합 관련 업무의 유효성 등에 대한 법률적 분쟁 등 조합의 운영 및 정비사업의 혼란이 예상되어 법률자문 및 관련법 등을 검토하여 적법하게 처리한 사항임.

○ 의견표명 취지

- 본 민원 주민총회 안건에 대한 법원 가처분결정문의 송달 관련 법적효력유무는 법원의 판결이 있어야 할 것으로 판단되며, 가처분결정이 있었다고 하여 ○○선임 결의가 무효라고 할 수 없으므로 ○○선임 결의가 무효인지에 대하여는 별도의 소송을 통해서 선임결의가 무효임을 확인하여야 할 것으로 총회개최금지가처분 결정에 따라 총회에서 ○○선임 한 행위는 무효임을 주장하는 민원제기와 조합설립(변경)인가 신청시 총회개최 금지가처분 결정문이 첨부되었다고 하여 송달에 대한 법률적 효력의 유무를 판단할 수 없는 상황에서 조합 총회에서 절차에 따라 결정한 안건을 불승인 한 것은 법적판단에 맡겨야 한다는 취지임.

○ 처리결과

- 가처분결정과 같은 보전처분의 효력은 그 판결이 송달된 때에 발생하는 것이 원칙이며, 채무자로서는 그 집행을 통해 보전처분의 내용을 알게 되므로 송달이 된 때에 효력이 생긴다고 판단되나, 송달 관련 법적효력 유무판단은 법원의 판결에 따라야 할 것임.
- 다만, 본 사안과 같이 보전처분을 명한 법원의 결정문이 조합 총회 전에 송달할 기관에 의한 정상적인 송달이 되지 않았으며, 조합에서 인지하고 있었고, 가처분결정이 있었다는 이유만으로 총회 결의가 무효라고 판단하여 승인 및 불승인에 불구하고 행한 행정처분은 송달에 대한 법적효력 유무를 판단할 근거(판결문 등)가 불명확한 상황에서 처분되었다고 '의견표명' 함.

4-3. 행정·세무 분야

■ 자동차 취득·등록세 관련 질의

< 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- 상속하는 기간이 지나서 ○○년○월○일에 상속을 받았으며, 상속 지연금도 완납하였음. 이해가 안 되는 것은 취득·등록세 ○○년○월 차를 사면서 취득·등록세를 완납하였으며, 또한, 상속한 날짜가 ○○년○월 상속을 하면서 취득·등록세를 5년 동안에 가산금까지 완납하였음. 처음 차를 살 때 취득·등록세를 완납을 했는데 아버님 사망한 6개월 이후부터 가산금이 붙는지 이해가 안 됨. 상속을 받은 날부터 취득·등록세를 완납하는게 맞는 것 같은데 정확히 알려주세요. 처음 차를 살 때 취득·등록세를 완납하면 상속 할 때까지는 괜찮은 거 아닌지 궁금함. 행정에 문제가 있다면 바로잡아 주실 것을 문의하는 민원임.

○ 처리결과

- 상속으로 인하여 취득세 과세물건을 취득한 자의 취득세 신고 및 납부시기를 문의하는 민원으로 상속으로 인하여 취득세 과세물건을 취득한 자는 「지방세법」 제120조제1항 규정에 의하여 상속개시일로부터 6월 이내에 신고하고 납부하도록 정하고 있는 바, 상속개시일은 「민법」 제997조 규정에 의하여 “상속은 사망으로 인하여 개시된다”라고 정하고 있으므로 사망일로부터 6월이 도래하는 ○○년○월까지 취득세 신고 및 납부하였어야 함을 안내하여 민원을 해소함.

■ 주택 재산세에 관한 문의

< 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- 주택에 과세하는 재산세 부분에서 현행 본세에 5만원 이상 될 경우 7월과 9월에 분할 납부하도록 규정되어있는데 본세인 지방세보다 도시계획세가 많아도 분할납부 되도록 규정하고 있음. 문의 드리고 싶은 취지는 어떻게 본세인 재산세보다 도시계획세가 많은지 알고 싶고, 그게 맞다고 하면 재산세 부과가 아닌 도시계획세 부과가 맞다고 생각 함. 도시계획세가 본세의 130%로 책정되는 것도 이해가 되지 않는다고 제기한 민원임.

○ 처리결과

- 주택에 과세하는 재산세보다 도시계획세가 많은 이유에 대하여 문의하는 민원으로 주택분재산세는 6월 1일 소유자에게 7월과 9월에 각각 1/2씩 과세하도록 정하고 있으며, 산출세액이 5만원 이하인 경우는 7월에 일시 부과할 수 있도록 정하고 있습니다. 또한 주택분재산세의 과표는 공시주택가격의 60%로 하고 세율은 다음과 같이 과표구간에 따라 누진세율을 적용하고 있습니다.

< 과세표준 세율 >

- 6천만원 이하 1,000분의 1
- 6천만원 초과~1억5천만원 이하 6만원 + 6천만원 초과금액의 1,000분의 1.5
- 1억5천만원 초과~3억원 이하 19만5천원 + 1억5천만원 초과금액의 1,000분의 2.5
- 3억원 초과 57만원 + 3억원 초과금액의 1,000분의 4

- 도시계획세의 과표는 재산세의 과표를 사용하고 세율은 일률적으로 1,000분의 1.4로 규정하면서 재산세의 납기와 같은 때에는 재산세의 납세고지서에 이를 병기하여 납세고지를 할 수 있도록 정하고 있음. 따라서, 과표가 6천만원 이하 일 경우 동일한 과표에 세율이 주택분재산세는 1,000분의 1이고, 도시계획세는 1,000분의 1.4이므로 도시계획세가 많을 수 있습니다.

더하여 도시계획세는 재산세에 병기하여 과세하는 부가세로 많은 규정이 재산세를 준용하도록 규정하고 있으며, 재산세에 도시계획세, 공동시설세, 교육세를 병기 고지 하지만 각각의 독립된 세목이며 편의상 대표 세목인 재산세로 칭하고 있음을 안내하여 민원을 해소함.

■ 재산세 관련한 진정 민원

< 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- ○○년 ○월 재산세가 부과되었음. 본인이 확인한 결과 2010년 ○월○○자 부천시 원미구 삼정동 ○○○번지 ○○○그리안 아파트를 분양받은 자로 2010. ○월○○일자로 등기부등본을 받았음. 그런데 상반기 부분에 대한 재산세가 부과되어 부천시 주택과에 확인한 결과 신축아파트로 본인도 모르게 2010년○월에 지주로 아파트 신축 승인이 났다고 하였음. 본인이 작성하지도 않은 매매계약서가 첨부되어 아파트 승인이 이루어진 상태였으며, 귀청에 제출된 부동산매

매계약서상 "검인신청인"부분에 쌍방 합의계약이라 하였지만 본인이 매수한 사실도 없으며 매수대금을 매도인에게 치른 적도 없는 상태에서 본인에게 2010년○월분 지분소유로 부과된 재산세가 부당하여 자세한 조사를 통한 시정을 요구함. 등기원인일 2010년○월○○일자 부천시 오정구 삼정동 ○○○번지 ○○○호에 관한 재산세가 부과되는 것은 옳은 일이나 지분을 소유한 사실이 없이 매매계약서 자체가 막도장을 이용한 허위계약서임. 자세한 조사를 통하여 재산세부과에 대한 시정을 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 오정구 삼정동 ○○○번지 ○○○그리안 ○○동 ○○○호의 소유권이전 사항을 확인한 결과 토지는 2010년○월○일에 건물은 2010년○월○○일에 각각 소유권이 이전되었음이 확인되었으며, 지방세법 제190조에 재산세의 과세기준일은 6월1일로 규정하고 있는바, 2010년도 재산세 부과시 과세기준일 현재 소유하고 계신 토지에 대하여 부과된 사항이며, 귀하께서 민원제기하신 “2010년○월○○일자로 등기부등본을 받았는데 2010년○월에 지주로 아파트 신축 승인이 났다”고 주장하시는 부분은 건축물에 대한 사용승인과 토지부분을 혼동하신 것으로 판단됨. 2010년○월○○일에 명의 이전된 건물관련 재산세를 제외한 『토지관련 재산세 부과』 사항임을 안내하여 민원을 해소함.

■ 법인 취득세 관련 환급 요구

< 불가통보 >

○ 민원요지

- 법인명의로 이전되지 않은 재산에 대한 취득세 등 환급요청
 - 신청인은 '99년 ○○월 금5,000만원을 출자하여 상기 법인을 설립함.
 - 당시 법인자금이 없어 자산을 취득할 상황이 아님에도 신청인 명의의 부동산, 차량 등이 법인장부에 등재된 사실만으로 2003년○월 세무조사를 실시하여 취득세 등을 과세한 부분과 주민세(특별징수), 사업소세(종업원할)에 대하여 취소 및 환부를 요청하는 민원임.

○ 처리결과

- “법인 취득세 관련 환급신청”에 대한 조사결과

< 취득세 등 부과현황 >

- 부천시에서는 귀하께서 대표자로 있던 (주)○○○○교육원에 대한 1999년~

2001년 사업연도에 대한 정기 세무조사를 2003년○월 실시 하였으며, 대표자 명의의 부동산 및 차량 등이 법인 재무제표인 대차대조표와 부속명세서인 건물, 차량 계정별 원장에 취득 자산으로 등재된 사실을 확인하고, 지방세법 제 105조 제2항에 의한 사실상의 취득으로서 위 표와 같이 취득세 및 농특세를 과세하였으며, 종업원 급여 지급분에 대한 특별징수분 주민세와 종업원할 사업소세가 일부 누락된 사실을 확인하고 부족 납부세액에 대하여 과세처분 하였음이 조사되었음.

< 과세처분 당시의 현황 >

- 지방세법 제104조 8호의 규정에 의한 “취득”이란 매매, 교환, 상속, 증여, 기부, 법인에 대한 현물출자(이하생략) 등과 이와 유사한 취득으로서 원시취득, 승계 취득 또는 유상·무상을 불문한 일체의 취득 행위를 취득으로 규정하고 있으며,
- 지방세법 제105조 제1항에서 취득세는 부동산·차량 등의 취득에 대하여 당해 취득물건 소재지의 도에서 그 취득자에게 부과한다고 하면서 동법 동조 제2항에서 부동산·차량 등의 취득에 있어서는 민법 등 관계법령의 규정에 의한 등기·등록 등을 이행하지 아니한 경우라도 사실상으로 취득한 때에는 각각 취득한 것으로 보고 당해 취득물건의 소유자 또는 양수인을 각각 취득자로 한다고 규정하고 있음.
- 또한, 지방세법 제111조 제2항에서 제1항의 규정에 의한 취득 당시의 가액은 취득자가 신고한 가액으로 하되, 다만 신고 또는 신고가액의 표시가 없거나 그 신고가액이 시가표준액에 미달하는 때에는 그 시가표준액에 의한다고 규정하고 있고, 동법 제5항 제3호에서 판결문·법인장부 중 대통령령이 정하는 것에 의하여 취득가격이 입증되는 경우 사실상의 취득가격에 의한다고 규정하고 있음.
- 위 규정에서 법인장부가액을 사실상의 취득가격으로 인정한 취지는 객관화된 조직체로서 법인의 장부가액은 원칙적으로 실제의 취득가격에 부합하는 것으로 볼 수 있음을 전제로 함을 알려드립니다.

< 제출서류(판결문)에 대한 검토 >

- 귀하께서 증빙자료로 제출한 판결문(○○지방법원 ○○○○고단○○)은 귀하께서 운영하는 (주)○○○교육원 소속 ○○학원의 부원장과 신청인, 즉 고용주와 직원간의 법인 운영 중 2001년 ○월 이후에 일어난 업무상횡령과 업무상 배임에

대한 판결로 '99년도 설립당시 법인장부 가액으로 취득세 등을 부과한 처분과는 무관하며, 판결문의 내용 또한 귀하께서 법인 대표자로서 직원(○○○)에게 업무를 위임하는 내용이외에 법인의 재산이 아니라는 소유권에 관한 다툼이 없으므로 '99년도에 설립된 법인에 대한 취득세 부과처분과는 관련이 없으며, ○○고등법원 ○○○○누○○○ 양도소득세 및 주민세 부과처분 취소 판결 또한 학원 운영 중 매각시점의 매매계약서 상 시설물 가액이 1억이라는 내용으로 법인 설립 당시 장부가액과는 무관한 내용으로 확인되었음.

< 민원에 대한 검토결과 >

- 귀하께서는 (주)○○○○교육원의 70% 지분을 가진 대표이사로서 자신 명의의 부동산과 차량을 법인명의 회계 결산서 상에 유형자산으로 계상하고 법인세법 제2조의 규정에 의한 납세의무자로서 자산평가를 하였으며, 또한, 민법상 법인은 법인격이 인정되어 자연인과 마찬가지로 법률상 권리·의무의 주체로서 세법상 행위 능력이 개인과 다르지 않음에도 법률상 법인의 대표권을 행사하고 집행하는 기관인 귀하께서 법인 설립과정을 부정하는 것은 법률의 보호를 받기는 어려울 것으로 판단됨.
- 지방세뿐만 아니라 모든 조세 부과처분에 있어서는 당해 처분에 대한 법규에 정한 조세불복 절차에 의거 구제를 받아야 할 사안으로 세무조사 추징 당시 지방세법 및 행정소송법상 이의신청, 심사청구, 행정소송 등의 구제 절차를 이행하지 않은 것은 매우 안타까운 실정이나 법인 취득세 등의 환급은 어려울 것으로 안내하여 민원을 해소함.

■ **상가건물 취·등록세 감면 요구**

< 권고 >

○ **민원요지**

- 취·등록세 고지서에는 실거래가(=취득가액)로 취·등록세를 부과한다고 명시되어 있으나, 부천시에서는 지방세법 111조의 규정에 의한 과표를 높게 책정해 그 과표를 기준으로 취·등록세와 재산세를 부과하고 있으며, 국토부의 공시지가 산정 보다 높은 과표를 적용하여 부당하게 세금징수를 하고 있으니, 지방세법 제111조제5항제5호 규정에 의하여 실거래가로 취·등록세 부과를 요구하는 민원임.

○ 조사결과

- 지방세법에서는 취득세의 과세표준은 신고가액이 시가표준액에 미달하는 경우에는 시가표준액을 과세표준으로 과세하도록 하고 있으며,

- 민원인이 주장하는 지방세법 제111조제5항제 5호의 규정은 토지·주택과 달리 상가건물은 국토해양부의 검증체계가 구축되지 않아 부동산거래계약 신고필증을 교부받은 사실 만으로 동 규정을 적용하는 것은 어려운 실정이며, 최근 조세심판원의 판례 또한 동일한 입장을 취하고 있음.



옴부즈만 자문위원회 자문 장면

- 국세부과를 위해 국세청에서 고시하는 기준

시가와 시가표준액은 당해 건물의 경우 많은 차이가 발생하고 있으며, 동일 부동산 매매와 관련하여 매도인(양도소득세)과 매수인(취·등록세)적용기준이 다름에 따라 민원인의 입장에서는 충분히 문제를 제기 할 수 있는 부분이라 할 것으로,



관련부서와의 대책회의 개최 장면

- 시가표준액 조정신청 관련 『시가표준액이 시가보다 높은 건물의 시가 반영차등 감산특례』에 따라 『당해 거래와 유사한 상황에서 불특정 다수인간에 자유로이 거래가 이루어지는 경우에 통상 성립된다고 인정되는 가액 또는 2개 이상의 전문 평가기관의 평균 감정가액』으로 조사하는 것으로 객관적인 시가 조사를 위해 인근지역 거래물건의 산술평균 가액을 참작하여 조사가격을 결정하였으나, 이는 당해건물을 제외하고 입지와 여건이 다른 물건의 거래가액을 반영한 것은 불합리하다고 판단 됨.

○ 권고취지

- 국세부과를 위해 국세청에서 고시하는 기준시가와 시가표준액은 당해 건물의 경우 많은 차이가 발생하고 있으며, 동일 부동산 매매와 관련하여 매도인(양도소득세)과 매수인(취·등록세)적용기준이 다름에 따라 민원인의 입장에서는 충

분히 문제를 제기 할 수 있는 부분이라 할 것으로 시가표준액 조정신청 관련 감산특례 적용에 있어 「시가표준액이 시가보다 높은 건물의 시가반영차등 감산특례」에 따라 『당해 거래와 유사한 상황에서 불특정 다수인간에 자유로이 거래가 이루어지는 경우에 통상 성립된다고 인정되는 가액 또는 2개 이상의 전문 평가기관의 평균 감정가액』으로 한다. 라고 규정하고 있음에도 당해 건물의 감정평가 없이 당해건물을 제외하고 물건의 입지와 여건이 다른 거래가액을 반영한 것은 불합리하다는 취지임.

○ 처리결과

- 민원인이 요청한 과표조정과 관련하여 시가반영 차등감산특례를 적용할 수 있는바, 감산을 산정의 기초가 되는 『거래시가 확인을 위한 표준선정기준』을 인근 유사건물 거래가격에만 국한하지 말고, 실거래가도 포함하여 조사가격을 산정하고, 전문 감정기관을 통한 감정가격을 산출하여 조사가격과 감정가격 중 민원인에게 유리한 가액을 기준으로 적용하는 것이 타당할 것으로 판단되어 '권고'처리 하였으며, 전문 감정기관의 감정결과 추가감면 사유가 발생하여 10%의 세율을 조정하여 환급함으로써 민원을 해소함.

■ 산업단지 내 취·등록세 환급요구

< 권고 >

○ 민원요지

- ○○년○월 역곡동 ○○○번지에 기존 공장을 철거하고 새로운 공장을 신축하여 ○○년○월 감면 없이 일반과세로 취득세와 등록세를 자진신고 하였고 각각 납기 내 납부하였으나, 지방산업단지 내에서는 신·증축에 대하여 취·등록세를 면제한다는 조항이 있어, 구)지방세법 제276조제1항(산업단지 등에 대한 감면)의 감면규정에 의거하여 상기 자진신고 납부(2억3천)한 취득세·등록세에 대하여 감면 및 환부를 요구하는 민원임.

○ 조사결과

< ○○일반산업단지 지정 연혁 >

- 1970.11.25. : 상공부장관이 사단법인 ○○○계공업공단으로 허가
- 1991. 6.30. : 경기도지사가 「공업배치 및 공장설립에 관한 법률」 제34조 제3항 및 동법시행령 제59조제7호의 규정에 의거 공업단지의 구획범위를 고시
- 2010. 6. 3. : 경기도지사가 「토지이용규제 기본법」 제8조, 부칙<제9451호 2009. 2. 6.>의 규정에 따라 지형도면을 고시

< 취·등록세 감면 요청에 대한 처분 >

- 「토지이용규제법」 제8조제2항 및 제3항, 부칙<제7715호,2005.12.7.>제4조제2항의 규정에 의거 ○○공단 중 ○○지역은 2008.12.31.이전에 지형도면을 고시하여 산업단지로 지정받아 토지이용계획확인원 등 지적도상 산업단지로 기재되었으나, 부천시 ○○지역은 2008.12.31.까지 지형도면을 고시하지 않아 산업단지 지정의 효력이 상실되었으므로 감면 및 환부가 불가함.

< 참고 법률 >

- ▶ 「산업입지 및 개발에 관한 법률」 제7조의4 제1항, 제2항
제7조의4(산업단지지정의 고시 등)① 국토해양부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 제6조·제7조 또는 제7조의2의 규정에 의하여 산업단지를 지정함에 있어서는 대통령령이 정하는 사항을 관보 또는 공보에 고시하여야 하며, 산업단지를 지정하는 국토해양부장관 또는 시·도지사는 관계 서류의 사본을 관할 시장·군수 또는 구청장에게 송부하여야 한다.<개정 1995.12.29, 2001.1.29, 2007.4.6, 2008.2.29.>
 - ② 산업단지로 지정되는 지역 안에 수용·사용할 토지·건축물 기타 물건이나 권리가 있는 경우에는 제1항에 따른 고시내용에 그 토지 등의 세목을 포함하게 하여야 한다. 다만, 제6조제5항 단서의 규정에 의하여 산업단지의 지정 후에 그 토지 등의 세목을 개발계획에 포함하게 하는 경우에는 대통령령이 정하는 기간 이내에 그 토지 등의 세목을 고시하여야 한다.<개정 1995.12.29, 2001.1.29, 2007.4.6.>
- ▶ 토지이용규제기본법 제8조제2항 및 제3항
 - ② 중앙행정기관의 장이 지역·지구 등을 지정하는 경우에는 지적(地籍)이 표시된 지형도에 지역·지구 등을 명시한 도면(이하 “지형도면”이라 한다)을 작성하여 관보에 고시하고, 지방자치단체의 장이 지역·지구 등을 지정하는 경우에는 지형도면을 작성하여 그 지방자치단체의 공보에 고시하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 경우에는 지형도면을 작성·고시하지 아니하거나 지적도 등에 지역·지구 등을 명시한 도면을 작성하여 고시할 수 있다.
 - ③ 제2항에 따라 지형도면 또는 지적도 등에 지역·지구 등을 명시한 도면(이하 “지형도면 등”이라 한다)을 고시하여야 하는 지역·지구 등의 지정의 효력은 지형도면 등의 고시를 함으로써 발생한다. 다만, 지역·지구 등을 지정할 때에 지형도면 등의 고시가 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

- ▶ 「토지이용규제기본법」 부칙<제7715호,2005.12.7.> 제4조제2항
이 법 공포 후 1년이 경과한 날 전에 지정된 지역·지구 등 가운데 지형도면 등을 고시하지 아니한 지역·지구 등은 제8조제2항을 준용하여 2008년 12월 31일까지 지형도면을 고시하여야 하며, 2008년 12월 31일까지 고시하지 아니한 경우에는 그 다음 날부터 그 지역·지구 등의 지정 효력을 잃는다.
- ▶ 「토지이용규제기본법」 부칙<제9451호,2009.2.6.>
 - ①(시행일)이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.
 - ②(보궐위원 임기에 관한 적용례) 제16조제5항의 개정규정은 이 법 시행 전에 보궐된 위원에게도 적용한다.
 - ③(지형도면 등의 고시에 관한 경과조치) 별표의 연번 1번, 4번, 69번, 70번, 71번, 72번, 88번, 96번, 112번, 118번, 123번, 124번, 125번, 126번, 132번, 171번, 180번, 186번, 196번, 199번, 216번, 224번, 225번, 226번, 227번, 228번, 229번, 230번, 231번 및 232번 가운데 이 법 시행 전에 지정되었으나 지형도면 등을 고시하지 아니한 지역·지구 등은 제8조제2항 및 제9항의 개정규정을 준용하여 이 법 시행 후 2년 이내에 지형도면 등을 고시하고 국토이용정보체계에 등재하여야 하며, 이 법 시행 후 2년이 되는 날까지 지형도면 등을 고시하지 아니한 경우에는 그 다음 날부터 그 지역·지구 등의 지정의 효력을 잃는다.

○ 권고취지

- ○○년 상공부장관이 사단법인 ○○기계공단으로 허가하였고, 1991.6.30. 경기도지사는 「공업배치 및 공장설립에 관한 법률」에 의거 공업단지의 구획범위를 고시한 지역으로서 「토지이용규제법」 제8조제2항 및 제3항, 부칙<제7715호, 2005.12.7.>제4조제2항의 규정에 의거 2008.12.31.이전에 지형도면을 고시하였을 경우 입주업체는 취·등록세를 감면받을 수 있었으나, 행정기관의 불찰로 상기 공업단지의 고시가 효력을 상실하였음을 이유로 취·등록세를 부과함은 행정의 실수에 대한 책임을 입주업체에게 전가하는 것임은 물론 ○○산업단지의 타 입주업체 등과의 형평성에도 어긋난다 할 것이며, 입주업체로서는 받아들일 수 없는 불합리한 행정처분이라는 취지임.

○ 처리결과

- 「토지이용규제법」 제8조제2항 및 제3항, 부칙<제7715호,2005. 12.7.>제4조제2항의 규정에 의거 2008.12.31.이전에 지형도면을 고시하였을 경우 입주업체는 취·

등록세를 감면받을 수 있었으나, 행정기관의 절차 미 이행으로 지형도면 고시가 되지 않아 상기 공업단지의 고시가 효력을 상실하였음을 이유로 입주업체에 취·등록세를 부과하는 것은 행정기관의 실수로 발생한 책임을 민원인(입주업체)에게 전가하는 것이고, 민원인은 그로인한 금전적 피해를 보아야하므로 불합리하다 할 것이며, ○○산업단지의 타 입주업체 등과의 형평성에도 어긋난다 할 것임.

- 따라서, 행정기관의 절차 미 이행으로 발생한 하자임에도 입주업체에 취·등록세를 부과함은 부당하다 할 것이며, 관련부서에서는 도세인 만큼 도청관련부서에 행정사항의 절차 미 이행부분에 대하여 조사 혹은 감사의뢰를 하여 잘못된 부분에 대하여 바로잡고, (주)○○○에서 기 납부한 취·등록세는 환급하여야 한다고 “권고”조치함.

4-4. 복지·기타 분야

■ ○○아파트 유해조류 퇴치건 문의 < 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- ○○아파트 관리사무소에 근무하는 직원임. 비둘기가 유해동물로 지정되어 있는 것으로 아는데 관리사무소로 세대 배란다 외부에 거주하는 비둘기 제거 민원을 접수하여 처리방안을 문의함. 비둘기 거주로 인하여 배설물 악취, 우는소리로 수면을 방해하며 더위도 창문도 못 열고 사는 입주민의 고충을 해결할 방안을 문의함. 유해동물 퇴치 관련 지원부분이 있는지 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- ○○아파트일원에 서식하는 유해 조수 비둘기 퇴치방안에 대하여 문의하는 민원으로 유해 조수 퇴치 및 지원에 관한 예산은 별도로 성립되어 있지 않아 지원은 불가하나, 유해 조수인 비둘기를 퇴치하고자 하려면 「야생동·식물보호법」 제23조 및 같은 법 시행규칙 제30조 규정에 따라 포획도구, 수량, 시기를 적정하게 작성하시어 원미구 환경녹지과에 포획허가 신청하여 허가를 받아 유해 조수를 포획할 수 있는 바, 포획허가를 신청 할 때에는 총기류는 총포 및 수렵면허가 있어야 하고, 불특정 다수가 피해를 입을 수 있는 올무나 덫 등은 최소한의 범위로 허가 될 수도 있으나, 허가 없이 임의로 다이메크론, 유독물, 농약 등의 살포 및 주입은 2년 이하의 징역이나 1천만원 이하의 벌금이 부과 될 수 있으니 유의하도록 안내하여 민원을 해소함.

■ 저공해 차량의 주차요금 관련 할인대상 문의 < 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- 저공해차량의 혜택 중 한 가지가 공영주차장의 주차요금이 50% 할인되는 것으로 알고 있음. 저는 2010년○○월○○일에 부천시 원미구 중동1167번지 소재의 공영주차장에 주차 후 출차 한 사실이 있음. 공영주차장이기에 저는 출차 시 저공해차량으로 인한 할인을 요청하였으나, 주차관리원은 이를 거부하였음. 주차관리원은 본 주차장이 공영주차장의 요금 체계로 운영되고, 저공해차량스티커가 부착된 것은 인정하나, LPG 차량은 할인대상이 되지 않는다고 하여 전액을 지불하고 출차 하였음. 궁금한 사항은
 첫째, 본 소재지 주차장이 공영주차장인지? 아닌지? 의 여부
 (분명, 입간판 등에는 부천시 마크와 함께 표기되어 공영주차장으로 인지되었음.)
 둘째, 공영주차장이면, 제가 할인 적용을 받지 못한 사유가 주차관리원의 주장대로 사실인지의 여부를 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 저공해자동차의 공영주차장 이용에 따른 주차요금 할인제도에 대한 문의 민원으로 원미구 중동 1167번지 주차장은 민간이 부천시 시설관리공단으로부터 위탁받아 운영하고 있는 공영주차장으로서 「부천시 주차장 조례」(별표1) 제3호 라목 규정에 의하여 「수도권 대기환경 개선에 관한 특별법」 제2조제6호의 규정에 의한 저공해자동차(저공해자동차 표지가 부착되어 식별이 가능한 차량에 한함)에 대하여는 주차요금의 60퍼센트를 경감하게 되어있음. 따라서, 귀하의 차량에 저공해자동차 표지를 부착하고 있다면 할인대상이므로 부천시시설관리공단 주차교통부(전화340-0921)로 문의하시면 할인받지 못한 주차요금에 대한 자세한 안내를 받으실 수 있음을 안내하여 민원해소.

■ 차량초과 차량 폐차 등록 요구 < 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- 경제적 어려움으로 더이상 차량을 소유할 수가 없어서 오래된 차를 폐차하려고 함. 본인소유의 차량번호는 경기○○도○○○○ 프라이드베타이며, 20년 가까이 된 아주 오래된 차임. IMF 이후 실직과 취업 등을 여러 차례 반복하면서

경제적 어려움을 겪에 되어 본의 아니게 세금미납과 자동차보험 미 가입기간 등의 법규를 위반하는 사례가 왕왕 발생하였음. 더 이상 차량을 소유하고 있기에 경제적 부담과 부친시에 폐만 끼칠 것 같아 폐차를 하기 원함. 그런데 과거 결손처리 된 세금과 벌과금 등으로 폐차조차도 할 수 없다고 함. 차량으로써의 더 이상 가치 없는 고철에 불과한 차량을 압류할 가치가 없으니 폐차를 허가하여주기 바람. 차령초과차량 폐차와 관련한 관련법의 취지를 잘 살려서 더 이상 사용하지 않는 차량으로 인한 민원인의 고충을 해결하여 줄 것을 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 과태료 및 범칙금 등이 미납된 차령초과 차량에 대한 폐차방법을 문의하는 민원으로 「자동차관리법」 제13조제1항제7호 규정에 의하여 압류등록을 마친 후에도 환가절차 등 후속집행 절차가 진행되고 있지 않은 차량 중 차령 등의 기준에 의하여 환가가치가 남아있지 않다고 인정되는 경우에 자동차소유자는 말소등록을 신청할 수 있도록 정하고 있습니다. 따라서, 귀하의 차량이 환가절차가 진행 중이지 않고 20여년 된 차량이면 「자동차등록령」 제31조제2항제2호 규정에서 정하고 있는 9년 이상인 승용차에 해당되므로 차령초과 차량으로 폐차할 수 있을 것으로 판단되므로 부천시 차량관리과(032-625-3968)에 신청하도록 안내하여 민원해결.

■ 장애아동의 교육 자율화를 요구

< 대안제시 및 안내 >

○ 민원요지

- 장애아동의 유형이나 증상에 상관없이 나이가 많다는 이유로 유치원에서도 복지관에서 교육 받을 수 있는 기회를 제재당하고 있는 실정임. 현재 ○○○시 ○○○복지관에서 조기교육이라는 프로그램으로 주4회 일일2시간씩 유치원과 같은 교육을 받고 있으나, 이런 프로그램도 1년 단위로 내년에는 학교 갈 나이 라 해당이 안 된다고 함. 건강상의 문제로 학교를 갈 수 없는 상황이라 학교는 유예신청을 한 상태임. 아이들이 학교가기 전까지는 원하는 교육을 받을 수 있게 규제 제한을 두지 말 것을 요구하는 민원임.

○ 처리결과

- 먼저 아동의 교육과 관련하여 원하시는 모든 과정을 배려해 드리지 못하는 점 매우 안타깝게 생각하며 위로에 말씀을 드리며, 귀하의 민원 관련 장애인 복지관에서는 특정 대상자에게 집중적으로 중복되는 서비스를 방지하고, 여러 대상자에게 다양한 기회를 부여하고자 내부 규정을 운영하고 있음을 확인하였습니다. 귀하의 어려운 사정을 감안하여 1년간 연장하는 것을 적극 검토하였으나, 교육혜택을 받지 못한 다수의 아동이 복지관 조기특수교육을 기다리고 있어 안타깝지만 복지관에서는 동일한 기준으로 아동을 선발할 수밖에 없음을 확인하였습니다. 귀하의 어려운 사정을 해결해 드리지 못하는 점 다시 한 번 죄송하다는 말씀을 드리며, 귀하와 전화통화 한 바와 같이 교육청에서 실시하는 재택교육프로그램을 이용하실 수 있으며, 헤림학교에 입학 할 수 있는 등 타 교육기관의 교육을 받을 수 있음을 안내하여 민원해소.

Ⅱ. 시민소통위원회 제도 운영

1. 시민소통위원회 제도 소개

1-1. 도입배경

1-2. 운영방법

1-3. 시민소통위원회 운영 대상

1-4. 시민소통위원회 구성·운영흐름

1. 시민소통위원회 제도 소개

1-1. 도입배경

▣ 시정현안, 주요정책 등 결정 시 시민의 의견을 수렴할 소통의 통로 필요

시정현안 및 시민을 위한 주요정책 사항 결정 등에 있어 그 간 공청회를 통한 의견 수렴과정, 해당 위원회의 결정 등으로 주요정책 사항들이 결정 추진되어 왔다고 해도 과언은 아닐 것이다.

이러한 과정으로 주요시책을 결정하고 추진함에 있어 시민들의 의견, 즉 민의가 주요사업에 제대로 반영되지 않아 민원이 발생하고 지역 주민들 간 이해가 서로 상충되는 사례들이 발생하여 때에 따라서는 주요시책의 설계변경 등으로 인한 예산낭비 요인이 초래되는 등의 부작용이 나타나고 있다.

이에 주요정책 사업 추진이나 시민들 간 의견이 서로 상충되는 사항에 대하여 민의를 충분히 수렴하여 반영하기 위한 필요성이 대두되었다.

전문가, 시민, 이해관계인과의 토론과정 속에서 새로운 대안을 찾아 정책결정 반영 및 판단의 참고 자료로 활용하고 이해관계인과의 상충되는 의견을 조정·중재를 통하여 민의를 반영하고 시민의 권익을 보호하고자 시민과 소통할 수 있는 『시민소통위원회』를 구성·운영하게 되었다.

1-2. 운영 방법

▣ 주요 정책사항, 현안사항 발생 시 마다 100명 이내의 위원으로 구성·운영하며, 정책사항에 대한 자문이 종료되면 해당 시민소통위원회는 자동 해산된다.

▣ 분야별, 사안별 시민소통위원회를 구성·운영함에 따라서 동시에 다수의 시민소통위원회가 구성·운영될 수 있다.

1-3. 시민소통위원회 운영 대상

▣ 시의 현안사항, 주요정책 사항, 이해관계인간 의견이 서로 상충되는 경우 등

※ 개인간의 사익을 목적으로 하는 사안은 제외
 <운영 대상은 실무위원회 및 시민옴부즈만이 결정>

1-4. 시민소통위원회 구성·운영 절차

가. 사안 발굴 및 결정

- ▣ 발굴(의뢰)주체 : 자체발굴(부천시 시민옴부즈만), 관련부서, 이해관계인

※ 자체 발굴 과제를 제외한 모든 과제는 담당부서에 사전 협의 시민소통위원회 구성·운영 처리

- ▣ 결정 : 시민옴부즈만 및 실무위원회에서 결정
 - 주요 검토 사항
 - 개인의 사익을 목적으로 하는 사안이 아닐 것
 - 의견이 한쪽으로만 편중되어진 사안이 아닐 것
 - 기타 시민소통위원회 구성·운영 취지에 적합한지? 여부 등

나. 구성·운영에 대한 자문

- ▣ 「시민소통실무위원회」 회의 개최 : 매회
 - 주요논의 사항
 - 사안에 맞는 시민소통위원회 위원 및 패널 구성 대상 논의
 - 원활한 토론회 진행을 위한 운영방식 논의
 - 사안의 발굴 및 토의 등

다. 시민소통위원회 구성·운영

- ▣ 시 기 : 사안 결정 후
- ▣ 인 원 : 위원장 1, 간사 1명을 포함한 100명 이내로 구성하며 사안의 경중에 따라 적의 결정
- ▣ 대 상 : 사안별 관련 전문가, 시·도의원, 관심 있는 시민, 정책사항의 업무담당과장 등
- ▣ 모집방법 : 온·오프라인 병행 홍보(현수막, 인터넷, 신문보도 등)
- ▣ 역 할 : 시정 현안사항, 주요정책, 주민의 이해관계가 상충되는 사항 등에 대한 자문

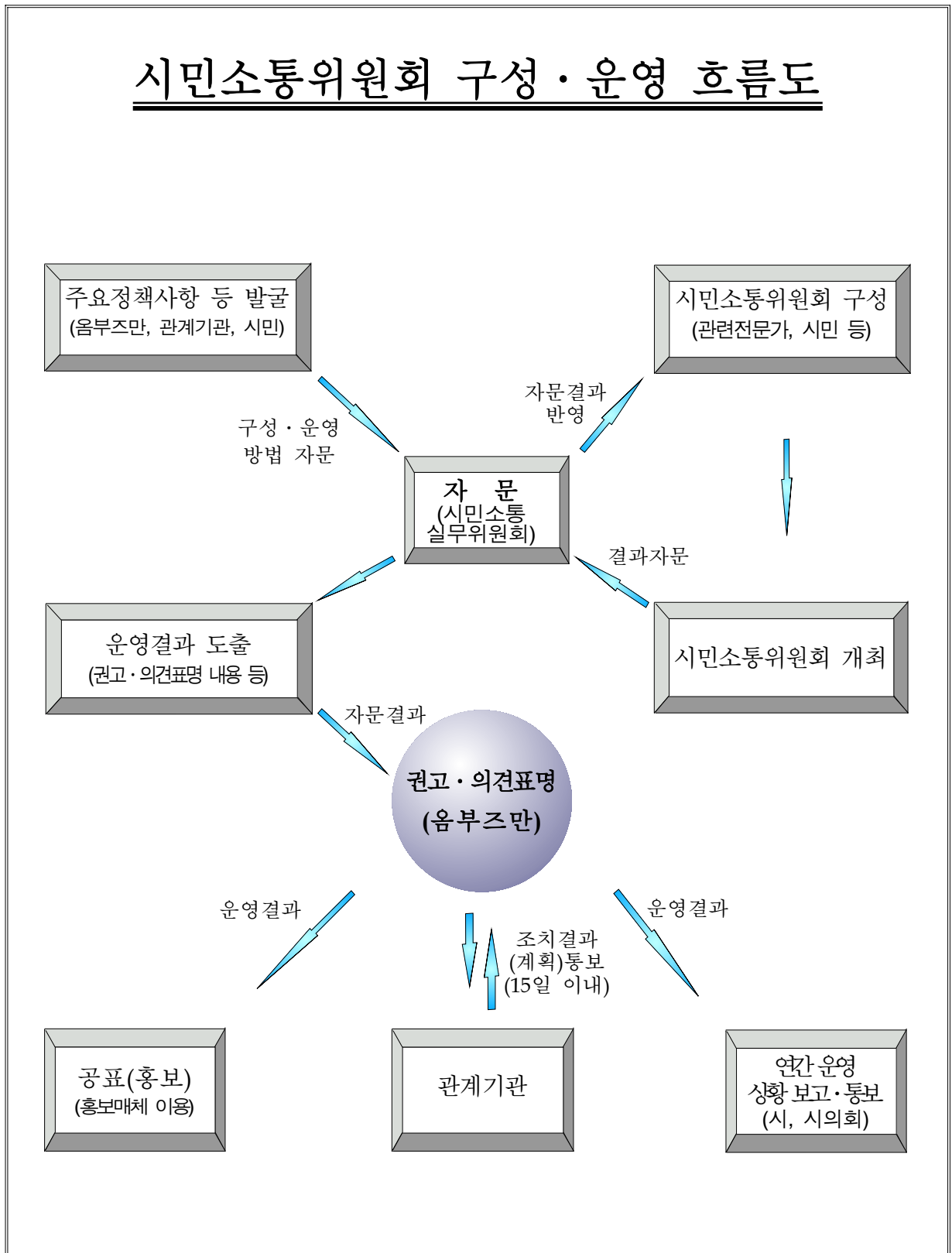
라. 시민소통위원회 운영결과 조치

- ▣ 사안별 시민소통위원회를 개최 후 그 결과를 집약하여 관련기관에 권고, 의견표명 및 통보
- ▣ 권고 및 의견표명을 받은 관련기관에서는 15일 이내 처리결과(계획)를 부천시 시민옴부즈만으로 통보

마. 결과 공표(홍보)

- ▣ 조치결과 시민소통위원회 각 위원에게 통보
- ▣ 권고·의견표명 내용, 처리결과(계획)를 각종 홍보매체를 활용 홍보

시민소통위원회 구성·운영 흐름도



2 시민소통위원회 구성·운영

2-1. 설치근거

2-2. 구성목적

2-3. 구성인원

2-4. 위원회의 역할

2-5. 위원회의 운영

2. 시민소통위원회 구성·운영

2-1. 설치근거

「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제24조, 제25조 제1항

2-2. 구성목적

시정 현안사항, 주요정책, 주민의 이해관계가 상충되는 사항 등에 대한 토론을 실시하여 시민의 권익과 이해를 증진시키고 시민간의 서로의 견해와 의견을 소통하기 위함.

2-3. 구성인원

▣ 구성 인원

- 위 원 장 : 1명
- 간 사 : 1명
- 위 원 : 100명 이내(위원장, 간사 포함)

2-4. 역할

- ▣ 시정 현안사항, 주요정책, 주민의 이해관계가 상충되는 사항 등에 대한 자문

2-5. 운영

▣ 회의 개최

- 개최주기 : 정책사항 등 시민의 고충해결을 위하여 위원장이 필요하다고 인정할 때 수시 개최
- 개최횟수 : 1회 또는 수회 사안 종료 시 까지 운영
- 재적위원 과반수의 출석으로 개의, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결

▣ 시민소통실무위원회 운영

- 시민옴부즈만이 위원회의 효율적 운영을 위하여 필요시 개최
- 위원수는 별도 규정하지 않음(위원장 : 시민옴부즈만)

3. 시민소통위원회 운영 결과

3-1. 들어가는 말

3-2. 운영현황

3-3. 운영결과

3. 시민소통위원회 운영 결과

3-1. 들어가는 말

시정 현안사항, 주요정책사항, 주민의 이해관계가 서로 상충되는 사안들을 토론을 실시하여 시민의 권익과 이해를 증진시키기 위한 방안으로 「시민소통위원회」를 2010년도 11월 첫 구성하여 운영한 결과 총 2회에 걸쳐 시민소통위원회를 구성·운영하였다.

그 결과로서 2회에 걸쳐 총 4개 기관 7개 부서에 대하여 시민소통위원회에서 논의된 사항을 집약하여 권고 또는 통보를 하였다.

3-2. 운영현황

□ 운영횟수 : 2회

- 1회차 : ○○동 실내경마장관련 →
- 2회차 : 어린이 놀이터 바닥면 설치 관련



3-3. 운영결과

- ○○동 실내경마장관련 : 4개 기관에 권고 또는 통보
 - 권고 : 부천시(도시계획과, 재난안전관리과), 한국마사회
 - 통보 : 농림수산물식품부(축산정책과), 부천교육지원청
- 어린이 놀이터 바닥면 설치 관련 : 2개 부서에 권고
 - 권고 : 공원사업소, 공원녹지과

4. 시민소통위원회 운영 사례

4-1. ○○동 실내경마장 관련

4-2. 어린이 놀이터 바닥면 설치 관련

4. 시민소통위원회 운영 사례

4-1. ○○동 실내경마장 관련

가. 운영개요

- ▣ 일 시 : 2010.11.10.(수) 10:00~12:50
- ▣ 장 소 : 부천시청 소통마당(3층)
- ▣ 참석인원 : 58명(위원장, 간사, 위원 50, 패널 6)
- ▣ 주요내용 : ○○동 실내경마장 관련 논의

나. 논제

- ▣ 논제1) 다중집합장소인 “○○빌딩”이 좌굴(挫折¹⁾)되었는데 과연 이 건물이 일일 평균 3,000여명이 이용하는 건물로 안전한가?
- ▣ 논제2) 실내경마장(경마장외발매소) 운영이 지역사회에 미치는 영향은?

다. 배경

- ▣ 2010.8.29.(일) ○○동 소재 『실내경마장』 건물 지하3층 기둥이 하중을 견디지 못하여 크랙이 발생하고 휨 현상 발생으로 시설이용자 3,000여 명이 긴급대피 하는 상황 발생
- ▣ 건축주는 안전진단 결과에 따라 보수보강 조치를 하였으나 시민들은 안전진단에 대하여 신뢰하지 못하고 있고, 또한 생활 정서적으로 좋지 않은 영향을 미치는 경마장을 폐장해 줄 것을 요구
- ▣ 반면, 경마장 운영자 및 주변 상인들은 경마장을 지속 운영할 것을 원하고 있음.
- ▣ 이와 같이 『실내경마장』 과 관련하여 지역내 의견이 서로 상충하고 있어 시민소통위원회의 토론을 통하여 의견을 청취하고 그 의견을 이해관계인(기관)에게 통보(권고)하고자 시민소통위원회를 구성·운영함.

1) 좌굴 : 축(軸) 방향에 압력을 받는 기둥이나 판이 어떤 한계를 넘으면 휘어지는 현상

라. 결과조치

▶ 권고 [부천시(재난안전관리과, 도시계획과), 한국마사회]

<p>기관명 (부서명)</p>	<p>부천시(재난안전관리과)</p>
<p>권고취지</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 사고당시(2010.8.29.) 市 집행부 및 건축주는 시민안전을 위해 긴급조치(시민 대피, 건물사용제한, 지하 주차장 기둥 임시 보강)를 실시하여 인명피해 등 대형사고로는 이어지지 않는하였으며, ▣ 건축주는 안전진단결과 조치의견에 따라 보수·보강 조치를 하였으나, ▣ ○○동 소재 실내경마장관련 시민소통위원회 토론 결과 시민의 안전을 위해 시 집행부 주관으로 재 정밀안전진단을 실시해 줄 것을 요구하고 있음.
<p>권고내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 사고발생 건물의 건축주는 사고이후 건물에 대한 정밀안전진단을 실시하고 그 결과에 따라 보수·보강을 실시하였으나 ▣ 2010.11.10.(수) 10:00~12:50, ○○동 소재 실내경마장과 관련하여 “다중집합장소인 ‘○○빌딩’이 좌굴되었는데 과연 이 건물이 일일 평균 3,000여명이 이용하는 건물로 안전 한가? 라는 논제로 시민소통위원회를 개최한 결과 ▣ 건축주가 주관이 된 건물안전진단은 신뢰할 수 없으니 부천시에서 주관이 되어 재 안전진단을 해 줄 것으로 의견이 집약되어진 바 시민들이 신뢰 할 수 있고 시민의 안전을 위해서 부천시 주관으로 재 안전진단을 실시 할 것을 “권고”함.

<p>기관명 (부서명)</p>	<p>부천시(도시계획과)</p>
<p>권고취지</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 최근 ○○동 소재 실내경마장 좌굴발생으로 건물의 안전에 대한 시민들의 불안한 여론과 더불어 ▣ 현 운영 중인 ‘○○빌딩’에서 다른 곳으로 경마장을 이전 시 현행법으로는 제재할 수 있는 법적근거가 없어 부천시 관내에 장소만 달리하여 이전할 경우 교육환경, 경마로 인한 피해자 발생 등이 계속될 수 밖에 없는 만큼 ▣ 시 집행부에서 경마장과 이와 유사한 시설은 부천시에 설치하지 못하도록 제재할 수 있는 법안 마련 요구
<p>권고내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 2010.11.10.(수) 10:00~12:50, ○○동 소재 실내경마장과 관련하여 “실내경마장(경마장외발매소) 운영이 지역사회에 미치는 영향은?” 이라는 주제로 시민소통위원회를 개최한 결과 ▣ 교육환경 및 경마로 인한 피해자가 더 이상 양산 되지 않도록 경마장은 타 지역으로 이전 또는 폐장 하라는 의견으로 결집 되었으나, ▣ 한국마사회가 ○○빌딩의 건물의 안전을 이유로 다른 곳으로 (부천시 관내) 이전을 검토 시 현행법으로는 제재할 수 있는 법적 근거가 없어 ▣ 장소만 달리하여 이전 할 경우 교육환경, 경마로 인한 피해자 발생 등이 계속될 수밖에 없는 만큼 근본적인 대책 마련으로 ▣ 도시계획 조례』 및 지구단위계획에 용도지역별 『건축법 시행령』 제3조의 4 별표 1에 ‘문화 및 집회시설 중 마권장의 발매소, 마권전화투표소, 그 밖의 이와 비슷한 것’ 은 설치하지 못하도록 도시계획 조례 및 지구단위계획에 반영할 것을 “권고”함.

기관명 (부서명)	한국마사회
권고취지	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 부천시 ○○구 ○○동에 당초 경마장 개장 허가 당시 ○○동 실내경마장 설치 반대운동을 한 주민과 국회에서 “투자비를 회수하면 3년 이내 철수 하겠다”라는 약속을 하였고, ▣ 최근(2010.8.29.(일)) 지하 3층 기둥 좌굴(挫屈) 발생 이후 “건축주는 긴급 건물의 보수·보강조치는 하였다”고는 하나, “건물의 노후가 계속 진행되고, 실내경마장 특성상 동시에 많은 인원이 모이는 만큼 현 건물에서의 실내경마장 지속 운영은 시민들의 안전을 저버린 처사”라는 의견과 ▣ 자동발매기 등을 통하여 1인 구매한도액을 초과하여 마권을 발매하여 피해자를 더 양산시킨다는 의견 ▣ 또한, 경마장의발매소 운영과 관련하여 지역시민들의 토론의 장에 한국마사회가 불참한 것은 부천시민을 우롱하는 처사라는 의견 ▣ “실내경마장은 사행심을 부추기고 교육환경을 저해하며, 가정을 파탄시키는 실내경마장은 부천시에서 철수해야 한다”라는 의견 등으로 ▣ 한국마사회는 부천시 ○○구 ○○동 소재 경마장의발매소를 폐장하여 경마로 인한 더 이상의 피해자가 발생하지 않도록 요구
권고내용	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 한국마사회는 경마로 인한 더 이상의 피해자가 발생하지 않고, 건물 이용시민의 안전을 위해 부천시 ○○구 ○○동 소재 「경마장의발매소」를 부천시 외 지역으로의 이전 및 폐장할 것을 “권고”함.

▶ 통보(협조) [농림수산식품부(축산정책과), 부천교육지원청]

기관명 (부서명)	농림수산식품부(축산정책과)
통보(협조) 내용	<ul style="list-style-type: none"> ▣ “실내경마장은 사행심을 부추기고 교육환경을 저해하며, 가정을 파탄시키는 실내경마장은 부천시에서 철수하라”는 부천시민의 의견이 집약된 만큼 ▣ 승인권자인 농림수산식품부장관은 경마장의발매소를 폐장하거나 경마로 인한 더 이상의 폐해가 발생하지 않도록 관련 법령 개정(강화) 및 단속을 강화해 줄 것을 요구.

기관명 (부서명)	부천교육지원청
통보(협조) 내용	<ul style="list-style-type: none"> ▣ “학생들의 건전한 직업관 및 생활관을 정립 시킬 수 있는 환경을 조성해 달라”는 의견이 있었기에 ▣ 원종동 실내경마장 주변 학교, 거주, 실내경마장 주변에 배회하는 청소년들이 사행심을 부추기는 이러한 시설에 현혹되지 않도록 교외 생활지도는 물론, 경마가 사회에 미치는 폐해에 대한 교육을 병행 할 것을 요청.

4.2. 어린이 놀이터 바닥면 설치관련

가. 운영개요

<ul style="list-style-type: none"> ▣ 일 시 : 2010.12.15.(수) 10:00~12:30 ▣ 장 소 : 부천시청 소통마당(3층) ▣ 참석인원 : 51명(위원장, 간사, 위원 44, 패널 5) ▣ 주요내용 : 어린이 놀이터 바닥면 설치 관련

나. 논제

<ul style="list-style-type: none"> ▣ 어린이 놀이터 바닥면 재질 무엇이 좋은가?

다. 배경

<ul style="list-style-type: none"> ▣ 놀이터 바닥면은 모래를 이용해 왔으나 고무 재질을 이용한 바닥면 설치 요구가 증가하고 있어 주변 환경 개선을 위해 설치한 새로운 시설이 우리의 건강에는 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고 ▣ 모래와 고무 재질의 다양한 특징을 비교 분석하여 특성에 맞게 이용하고자 시민소통위원회를 구성·운영하게 됨.
--

라. 결과조치

▶ 권고 [부천시(공원녹지과, 공원사업소)]

<p>기관명 (부서명)</p>	<p>부천시(공원녹지과, 공원사업소)</p>
<p>권고취지</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▣ 어린이 놀이터 바닥재가 과거 모래에서 새로운 재질인 고무 바닥재로 바뀌어 가고 있는 상황에서 ▣ 일부 시민(단체)들은 고무바닥재의 단점(유해성, 아이들의 놀이공간의 부족)과 모래에서 고무바닥재로 교체됨에 따른 아이들의 놀이공간의 부족과 더불어 놀이터별 너무 획일적인 시설로 이루어져 있다. 라는 문제를 제기하고 있는 등 ▣ 이에 대한 공론화를 통한 설치기관과 이용시민과의 공감대 형성의 필요성 대두로 ‘어린이 바닥재 재질 무엇이 좋은가?’란 논제로 시민소통위원회 회의를 개최하고 ▣ 회의 시 나타난 집약된 의견을 이해관계 부서에 권고하게 됨.
<p>권고내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▣ ‘어린이 바닥재 재질 무엇이 좋은가?’란 논제로 시민소통위원회 회의를 개최한 결과 아래와 같은 내용으로 의견이 집약되어 향후 시설 조성 시 1) 어린이 놀이터 바닥재는 모래 사용을 적극 권장하고 고무 바닥재 사용 시에는 반드시 모래와 병행 사용토록하고, 시설 전체에 대한 고무바닥재 사용은 금지 2) 천편일률적인 놀이터가 아닌 아이들의 상상력을 키울 수 있는 놀이공간으로 조성 3) 현행보다 강화된 관리기준, 안전성 기준 수립(관련부서 협의) 4) 시설 점검결과(관리 및 안전성검사 등) 및 놀이터 바닥재의 장단점을 알릴 수 있는 “안내표지판”을 놀이터 조성 시 의무적으로 설치 5) 놀이터의 효율적 관리를 위한 현황도(사진 포함) 작성관리 6) 놀이터 신규조성 시 반드시 지역 주민의 의견을 수렴할 수 있는 통로(사전 설명회)와 구조(T/F팀 또는 위원회 구성운영 등)를 만들어 추진 ▣ 위 사항에 대하여 “권고” 함.

Ⅲ. 해외 음부즈만 운영 사례

해외 옴부즈만 운영 사례 소개2)

1. 일본 옴부즈만 운영사례
(신주쿠구, 히라카타시, 후쿠오카시)
2. 캐나다 옴부즈만 운영사례
(토론토시, 퀘백주)

2) 본 자료는 2010년도 연수 자료는 아니며 옴부즈만 제도의 도입을 희망하는 지방자치단체를 위해 게재한 해외 운영사례임.

1. 일본 옴부즈만 운영사례 소개

1-1. 목 적

우리시가 지방자치단체 최초로 '97년 5월부터 옴부즈만 제도를 운영하고 있으나 시민의 권리구제와 행정통제기능 수행에 미흡한 사항이 있어, 일본의 옴부즈만 제도의 우수사례를 제도운영에 반영하여 올바른 방향을 설정하고 선진 옴부즈만 문화를 형성하여 양질의 행정서비스제공 및 지방자치단체 시범기관의 역할을 담당하고자 함.

1-2. 개 요

- ▣ 대상국가 : 일본
- ▣ 대상기관 : 3개 기관(도쿄 신주쿠구 구민의소리 위원회, 오사카 히라카타시 복지 옴부즈만, 후쿠오카시 옴부즈만)
- ▣ 내 용 : 옴부즈만제도 운영실태 등

1-3. 일반현황

- ▣ 수 도 : 東京(Tokyo)
- ▣ 인 구 : 약 1억2,728만 여명(2008 추계)
- ▣ 면 적 : 377,835km²(한반도의 약1.7배)
- ▣ 행정구역 : 1都 1道 2府 43縣
- ▣ 구 성 : 4개의 주된 섬과 3-4천개의 작은 섬
 - ※ 홋카이도(北海道), 혼슈(本州), 규슈(九州), 시코쿠(四國)
- ▣ 정부형태 : 입헌군주제(내각책임제)
- ▣ 의회구성 : 양원제(중의원/참의원)

1-4. 운영사례

1-4-1. 도쿄도 신주쿠구(新宿區)

가. 일반현황

- ▣ 제 정 : 1947년 3월(요즈야[四谷], 우시고메[牛込], 요도바시[淀橋]통합)
- ▣ 위 치 : 도쿄도[東京都] 23개 특별구의 중앙부에 있으며. 도쿄도청 소재지
- ▣ 인 구 : 30만여 명(외국인이 3만 여명)
- ▣ 면 적 : 18.23km²

나. 운영사항

- ▣ 대상기관 : 신주쿠구 구민의 소리 위원회
- ▣ 설립년도 : 1999년 11월
- ▣ 기구성격 : 구정에 관한 구민의 고충을 공정하고 중립적인 입장에서 처리하는 제3자적기관(집행기관 부속기관)
- ▣ 신청자 : 구 기관의 업무집행에 관한 사항 및 이들 업무에 관한 직원의 행위에 대하여 이해관계가 있는 개인, 법인 또는 그 밖의 단체
- ▣ 신청방법 : 고충 제기서에 필요사항을 기입하여 구민의 소리 위원회(구청 제 1 분청사 2층)로 제출 ※ 구 홈페이지에서 다운로드.
- ▣ 민원접수 : 개청일 오전 9시~오후 5시(정오~오후 1시는 제외)
- ▣ 구성인원 : 상설위원 3명, 구민위원(10명 이내), 비상근직원 2명(사무국)
- ▣ 위원임기 : 상설위원 3년, 구민위원 2년(각 1회에 한해 재임가능)
- ▣ 위원회개최 : 정례회(월1회) 및 임시회(수시)
- ▣ 기타(참고자료) : 구민의 소리 위원회 홍보자료, 관련 조례 및 시행 등

다. 시사점

- ▣ 위원회 명칭을 구민이 부르기 쉽고 외우기 쉬운 구민의소리 위원회로 제정
- ▣ 상설위원 3명(구청장 위촉), 구민위원(공모, 10명 이내)으로 구성
- ▣ 위원회에 관한 서무는 신주쿠구 기획부광보과에서 담당
⇒ 우리시의 옴부즈만 명칭을 시민이 알기 쉬운 용어로 변경하여야 하며(조례개정), 독임제 운영의 단점을 보완하기 위하여 구성·운영하고 있는 자문위원회를 적극 활용하여야 할 것으로 사료됨

1-4-2. 오사카부 히라카타시(枚方市)

가. 일반현황

- ▣ 제정 : 1947년 8월(오사카부의 12번째 시로 제정)
- ▣ 위치 : 오사카부 북동부에 있으며, 교토부 나라현의 부 현 경계에 위치
- ▣ 인구 : 41만 여명
- ▣ 면적 : 65.08km²
- ▣ 행정구역 : 359개의 町(한국의 洞)으로 구성
- ▣ 지역특성 : 중소기업단지, 기성복단지, 가구단지 등이 있음

나. 운영내용

- ▣ 대상기관 : 히라카타시 복지 옴부즈만
- ▣ 설립년도 : 2000년 4월
- ▣ 기구성격 : 시가 제공하는 복지보건서비스 이용자의 서비스불만이나 민원이 있을 때 제3자기관인 복지옴부즈만(복지보건서비스민원조정위원)에서 중립적인 입장에서 처리
 - ※ 시장 부속기관
- ▣ 신청자 : 복지보건서비스 업무집행에 관하여 불만이 있는 당사자 및 대리인
- ▣ 신청방법 : 복지옴부즈만사무국(시청 건강총무과)이나 시청 각 지소에 비치된 민원신청서에 필요사항을 기입하여 옴부즈만 사무국에 제출
 - ※ 우송, 팩스로도 접수.
- ▣ 위원정수 : 2명(시장이 위촉)
- ▣ 위원임기 : 3년(재임 가능)
- ▣ 민원접수 및 처리자 : 민원조정위원
- ▣ 기타(참고자료) : 복지옴부즈만제도 홍보자료, 관련 조례

다. 시사점

- ▣ 위원의 정수는 2명이며 민원신청 처리는 각각 독립해서 처리
- ▣ 옴부즈만 사무국을 시청 건강총무과내에 설치
- ▣ 복지보건서비스 제공에 대한 특수옴부즈만
 - ⇒ 우리시의 경우 특수 옴부즈만이 설치되어 있지는 않지만 분야별 자문위원회가(세무, 의료 등)구성되어 있으므로 특정분야의 민원은 분야별 자문위원회를 활용하여 고충민원을 처리하면 될 것으로 사료됨

1-4-3. 후쿠오카현 후쿠오카시(福岡市)

가. 일반현황

- ▣ 제 정 : 1889년(후쿠오카와 하카타가 통합 발족)
- ▣ 위 치 : 하카타만(博多灣)의 남쪽 해안에 위치하며, 후쿠오카현의 현청 소재지
- ▣ 인 구 : 140만 여명
- ▣ 면 적 : 340.60km²(일본에서는 8번째로 큰 도시임)

- 지역특성 : 일본 4대 공업지대의 하나인 북부 규슈 공업지대의 중심지, 연평균기온이 약 16.3°C로 1년 내내 따뜻하며, 한국과 가장 가까운 거리에 있는 도시로써 항공으로 약 1시간 30분 정도 소요됨. 1972년에 정령지정도시로 지정(한국의 도에 속하는 시가 자치권이 없는 구를 가지는 것과 유사함)

나. 운영내용

- 견학기관 : 후쿠오카시 옴부즈만
- 옴부즈만 설립을 위한 자료작성(검토)
 - 2002년에 후쿠오카에 맞는 옴부즈만제도에 관한 연구실시
 - 후쿠오카시 공적옴부즈만 간담회 설치(2002. 7. 25.부터 시행)
 - 후쿠오카시 공적옴부즈만 연구회 설치(2002. 5. 28.부터 시행)
- 옴부즈만제도에 관한 연구자료 내용
 - 유형 : 종합 옴부즈만, 제도도입의 최대목적은 대화형 행정시스템 구축이므로 그 대상 행위로는 지방자치단체활동 전반으로 하는 것이 바람직함.
 - 형태 및 임기 : 행정 옴부즈만, 2~3년
 - 사무국 : 과나 부 또는 국에서 독립한 조직, 사무국의 역할로는 신청접수, 논점 정리 등 사무적인 작업
- 기타(참고자료) : 후쿠오카시에 맞는 옴부즈만제도에 관한 연구서, 후쿠오카시 공적 옴부즈만 간담회 설치, 후쿠오카시 공적 옴부즈만 연구회 설치

※ 후쿠오카시현 내 옴부즈만 : 야메시 종합 옴부즈퍼슨(2003년 1월 설립 운영)

1-4-4. 시사점

- 2002년도에 옴부즈만제도에 관한 연구실시와 옴부즈만 설치와 관련된 제반 사항을 검토하는 등 옴부즈만 설치를 위해 노력했음에도 아직도 설치가 되어 있지 않음.
 - ⇒ 우리나라의 지방자치단체 경우에도 행정부나 시의회에서 설치의지가 미약하며 검토 과정을 거친 후에도 설치가 되지 못하는 사례가 많음.
 - ⇒ 부천시 옴부즈만을 제외하고는 운영사례가 거의 없기 때문에 선진 옴부즈만 문화형성의 기틀을 마련하여 양질의 행정서비스 제공은 물론 지방자치단체의 시범 기관 역할을 하여야 할 것으로 사료됨

2. 캐나다 옴부즈만 운영 사례(토론토시, 퀘벡주) 소개

2-1. 목 적

- 우리 시는 전국 지방자치단체로는 유일하게 옴부즈만제도가 성공적으로 운영되고 있으며 국내 옴부즈만제도 운영의 견학대상이 되고 있으나, 민원처리 절차, 조직, 운영, 제도개선 등에서 미비한 점이 있어 이를 보완하고자 옴부즈만제도가 정착된 선진국 우수사례를 벤치마킹하여 업무에 반영하고자 함.
- 1960년대부터 이 제도를 도입한 캐나다는 전체 10개의 주와 3개의 준주 가운데 9개주가 옴부즈만을 채택하고 있으며, 그 중 40년 동안 운영하고 있는 퀘벡주 옴부즈만과 캐나다에서 인구가 가장 많은 온타리오주 토론토시 옴부즈만의 운영사례를 살펴보고 이를 벤치마킹하여 우리시 여건에 맞는 옴부즈만제도의 운영으로 시민권익보호를 위한 기반 구축 및 지방자치단체의 표준(우수)모델로 정립하고자 함.

2-2. 개 요

- 연수국가 및 지역 : 캐나다(토론토시, 퀘벡주)
- 연수기간 : 2009. 5. 30. - 6. 8.
- 연수인원 : 1명(옴부즈만 팀장)
- 방문기관 : 2개 기관(토론토시 옴부즈만, 퀘벡주 옴부즈만)
- 연수내용 : 제도운영 우수사례 벤치마킹 및 자료 수집(연간보고서 등)

2-3. 운영사례

2-3-1. 캐나다 옴부즈만 제도

가. 일반사항

- 캐나다는 연방제국가이며 내각책임제 정부형태를 취하고 있다. 의회는 양원제이며 의회에는 행정부의 각 부처에 대응한 위원회가 있고 이들 위원회는 소관행정 부처의 권한에 속해있는 사항에 관하여 국정조사를 할 수 있다.
- 정부조직은 총리의 추천에 의해 영국국왕이 임명한 총독이 행정부를 관장하며 내각은 총리 및 각료로 구성되고 총리는 하원다수당 당수를 총독이 임명하는 형식을 취한다. 영어와 프랑스어를 공용어로 사용하는 이중 언어 다문화 국가이며,

지방자치제가 발달되어 있다. 각 주에는 주정부가 총리의 영도 아래에 연방정부 고유 권한인 외교권과 군통수권을 제외한 거의 모든 행정 영역을 관할한다.

- 연방제국가인 캐나다는 전체 10개주와 3개의 준주가 있으며 연방단위의 옴부즈만이 그 실효성을 거두기에는 어려움이 많다는 점에서 국가 옴부즈만을 두고 있지 않고, 주 단위 옴부즈만 제도가 활성화 되어있다. 주 가운데에서 프린스에드워드 아일랜드주를 제외한 9개주, 그리고 1개의 준주가 옴부즈만 제도를 채택하였다. 1967년 앨버타주와 뉴부룬스윅주, 1968년 퀘벡주, 1969년 노바스코티아주 및 매니토바주, 1973년 썬스카치 완주, 1975년 온타리오주, 뉴펀들랜드주, 1979년 유콘준주 옴부즈만 등이 창설되었다.
- 캐나다 주 옴부즈만의 대부분은 뉴질랜드 옴부즈만을 모델로 하고 있다. 주 옴부즈만은 정부 각 부처나 행정기관에 의하여 행해진 부당한 행위를 관할하며, 여러 가지 고충민원을 즉석에서 옴부즈만에게 전할 수 있도록 되어 있다.
- 주 옴부즈만은 보편적으로 주 공무원이나 직무와 관련하여 공무원법을 적용받지 않고 옴부즈만법 적용을 받으며 연금계획의 일원이다. 옴부즈만은 조사권, 권고권, 공표권, 직권 조사권이 인정되고 정보공개민원도 다루고 있다. 다른 불복구제절차를 모두 거치지 않으면 조사하지 않고, 독립형 의사결정방식을 택하고 있다. 주에 도입된 옴부즈만 제도는 시 단위 지방자치단체 옴부즈만의 설치로 확대되었다.
- 각 주 옴부즈만은 1인씩 두고 있으며, 임기는 보통 5년 이상이다. 앨버타·퀘벡·노바스코티아·썬스카치완주는 5년, 브리티시 콜롬비아·매니토바주가 6년, 뉴부룬스윅·온타리오주는 10년이다. 임명권자는 부 총독이지만 실질적으로는 주 의회의 권고에 의하여 임명한다. 옴부즈만은 주 의회에 소속되어 있으며, 주 의회에 대한 보고권을 인정하고 특별보고서는 주 의회 회기 중에 보고한다.

2-3-2. 온타리오주 토론토시 옴부즈만 제도

가. 일반사항

- 토론토는 인디언어로 “만남의 장소”라는 뜻이며 캐나다 남동부 5대호의 하나인 온타리오호에 위치하고 있고 온타리오주의 주도이다.

- 면적은 632km², 인구는 약 350만 명이며 캐나다 최대의 도시이다. 1750년 프랑스인들이 교역소를 세우고 포르루이에라 부르다가 1793년 영국인들이 도시를 건설, 이곳을 어퍼캐나다지방의 새 식민지 수도로 정하고 요크라 불렀다. 1834년에 토론토라는 이름으로 정식 시로 승인되었다.
- 메트로 폴리탄 토론토는 Toronto, North York, York의 세 도시로 이루어져 있으며 캐나다의 경제, 통신, 운수 산업의 중심지이다.
- 토론토는 제2차 세계대전 이후 이민자들이 몰리면서 다양한 민족들로 구성되어 있으며 다양한 문화가 공존하고 있다.

나. 개 요

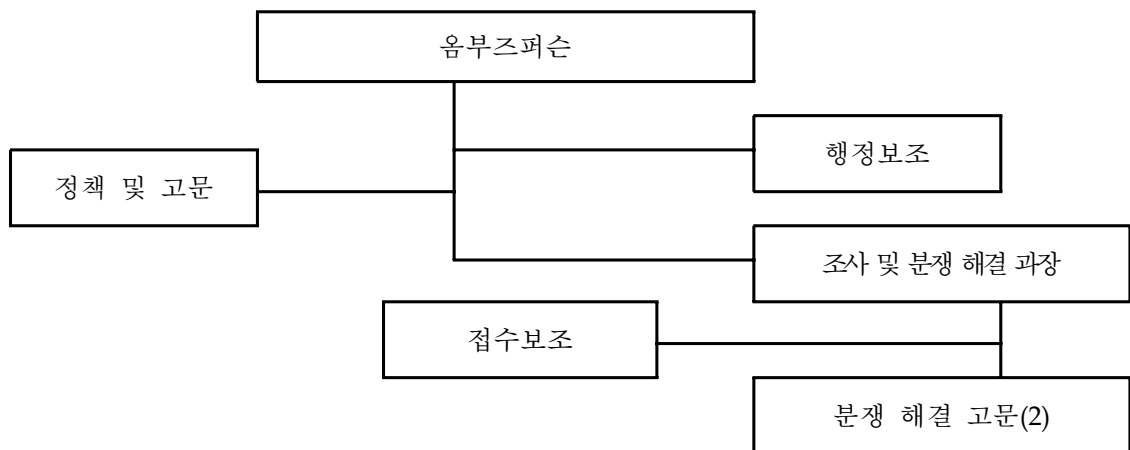
- 설 립 : 2009. 2월
- 음부즈퍼슨 : Fiona Crean(제1대)
- 인 원 : 7명(음부즈퍼슨 포함)
- 민원처리건수 : 총 270건



【토론토시 음부즈퍼슨 Fiona Crean】

다. 제도운영

- 도입배경
1975년 창설되어 활동하고 있는 온타리오 주 주음부즈만 외에 시 단위 지방자치단체에도 음부즈만을 설치하도록 되어있는 정부의 정책에 따라 2009년 2월에 토론토시 음부즈만을 설치하였다.
- 음부즈만 사무국 조직도



□ 인 원

- 2009. 6월 현재 사무국 총인원은 옴부즈퍼슨을 포함 총 7명이며, 직원은 시의 공무원에 준하는 혜택을 받는다. 공무원이 옴부즈만에서 근무할 경우 독립성에 문제가 있기 때문에 정부소속 공무원은 근무하지 않는다.

라. 책임 및 관할

□ 옴부즈퍼슨

- 옴부즈퍼슨은 시의원 전체의 2/3이상의 동의에 의해 지명되며, 시의원 2/3 이상의 동의에 의해 해임될 수 있다. 임기는 5년이며 1회에 한해 재임할 수 있다.
- 옴부즈퍼슨은 사무소의 운영과 통제(재정, 인사 및 그 기능에 관련된 의사결정 포함) 시 정책을 집행하는 과정 및 시 행정의 도중에 발생하거나 누락된 결정, 집행, 또는 추천사항에 대한 시민의 고충민원 조사를 실시하고, 사무소 활동에 대한 연간보고서를 시의회에 제출 하여야 하며 옴부즈퍼슨이 적절하다고 판단 될 경우 시의회에 안전별 상시보고를 하여야 한다.
- 옴부즈퍼슨은 고충민원처리를 위해 필요한 직원을 채용할 수 있다. 채용시 고려대상은 민원조사 경력, 사건의 이해능력, 서면기록 능력, 문제 분석능력, 인터뷰 능력, 시에서 결정된 사항의 평가 및 이해 능력자 등이다.

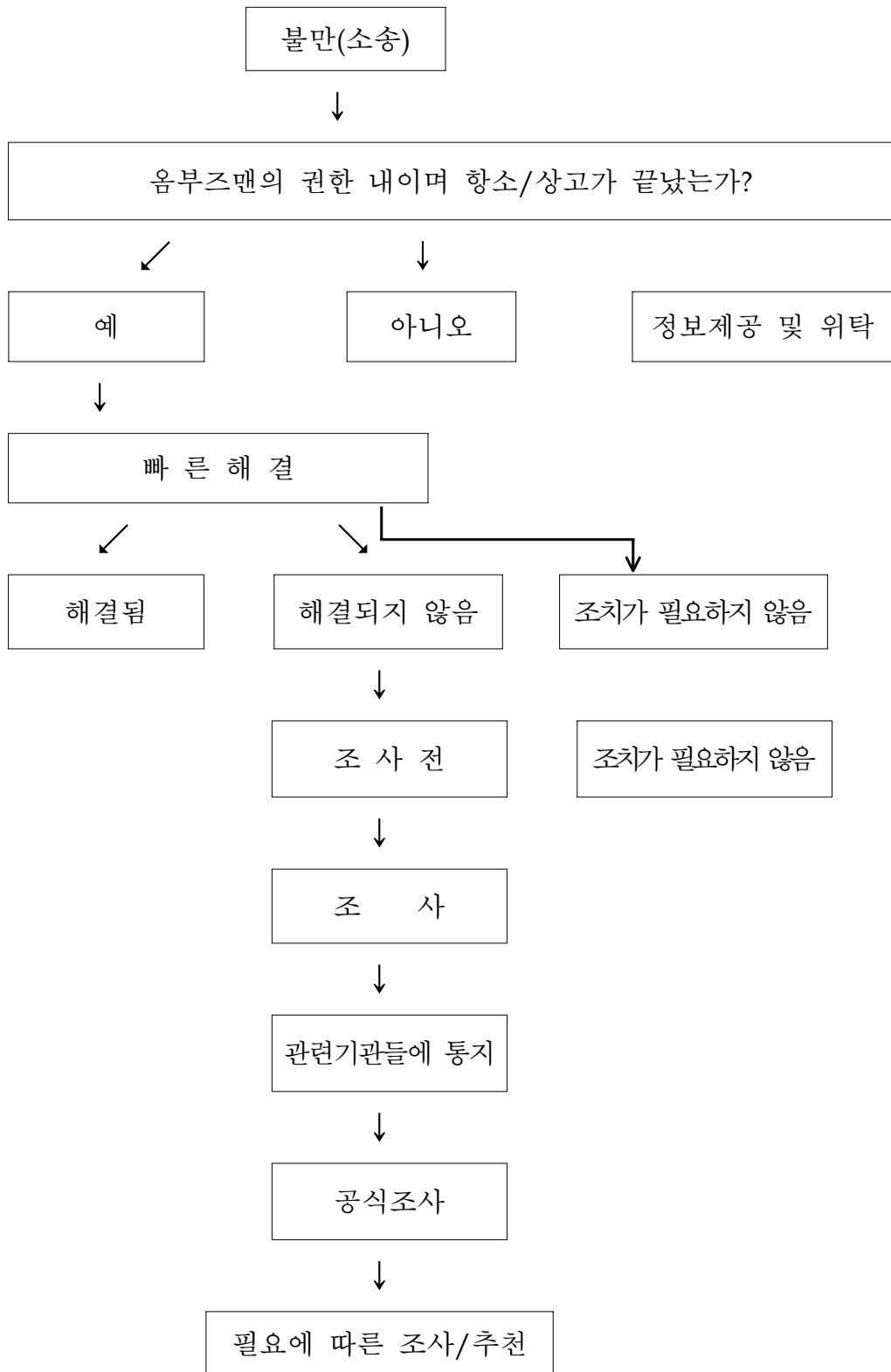
□ 관할 범위 내 민원

옴부즈퍼슨은 상식적인 범위에서 판단했을 때 시 정책을 집행하는 과정 및 시행 도중에 발생하거나 관련단체(시의부서, 계약에 의한 서비스 공급자, 지방위원회, 의회가 인정하는 시에서 운영하는 법인)에 의한 결정, 집행, 또는 추천사항에 의해 불리한 영향을 받았다고 생각될 경우 어떠한 사항도 조사할 수 있다.

□ 관할범위 외의 민원

옴부즈퍼슨의 관할 범위가 아닌 민원으로는 시 의회 및 그 입법위원회, 경찰에 관한 것 등은 관할범위가 아니다.

마. 민원처리 절차



바. 지출예산 : 120만\$/년

2-3-3. 퀘백주 주옴부즈만 제도

가. 일반사항

- 퀘백은 인디언어로 “강이 좁아지는 곳”이라는 뜻이다. 퀘백주는 캐나다에서 가장 큰 17개의 행정구역으로 구분되어 있는 주로 총 면적은 1,667,926km²이며 그중 70%는 산악지방이다. 퀘백주를 흐르는 세인트로렌스 강은 대서양과 5대 호에 연결되어 100만 개의 호수와 강으로 이어진다. 주의 총인구는 760만 여명인데 전체 주민의 80% 정도가 프랑스계이고 불어 사용권 지역이며 "캐나다 속의 프랑스"라고 불린다. 농업, 제조업, 서비스업이 고루 발달되어있다.
- 퀘백주 대표적인 도시로 몬트리올과 퀘백시가 있는데 몬트리올은 캐나다에서 두 번째로 큰 도시로 1844-1849년에는 캐나다의 수도였고 1976년 올림픽이 개최되었으며 대표적인 상업도시이다. 초현대적인 빌딩들과 오래된 건물들이 잘 어우러진 도시이다.
- 주도인 퀘백시는 유네스코에 의해 세계보전 지구의 하나로 지정되어 있는 역사적인 도시로 고전적인 건축물과 역사적 유물들이 많고, 좁은 길과 오래된 성벽으로 이루어진 낭만적인 도시이다.

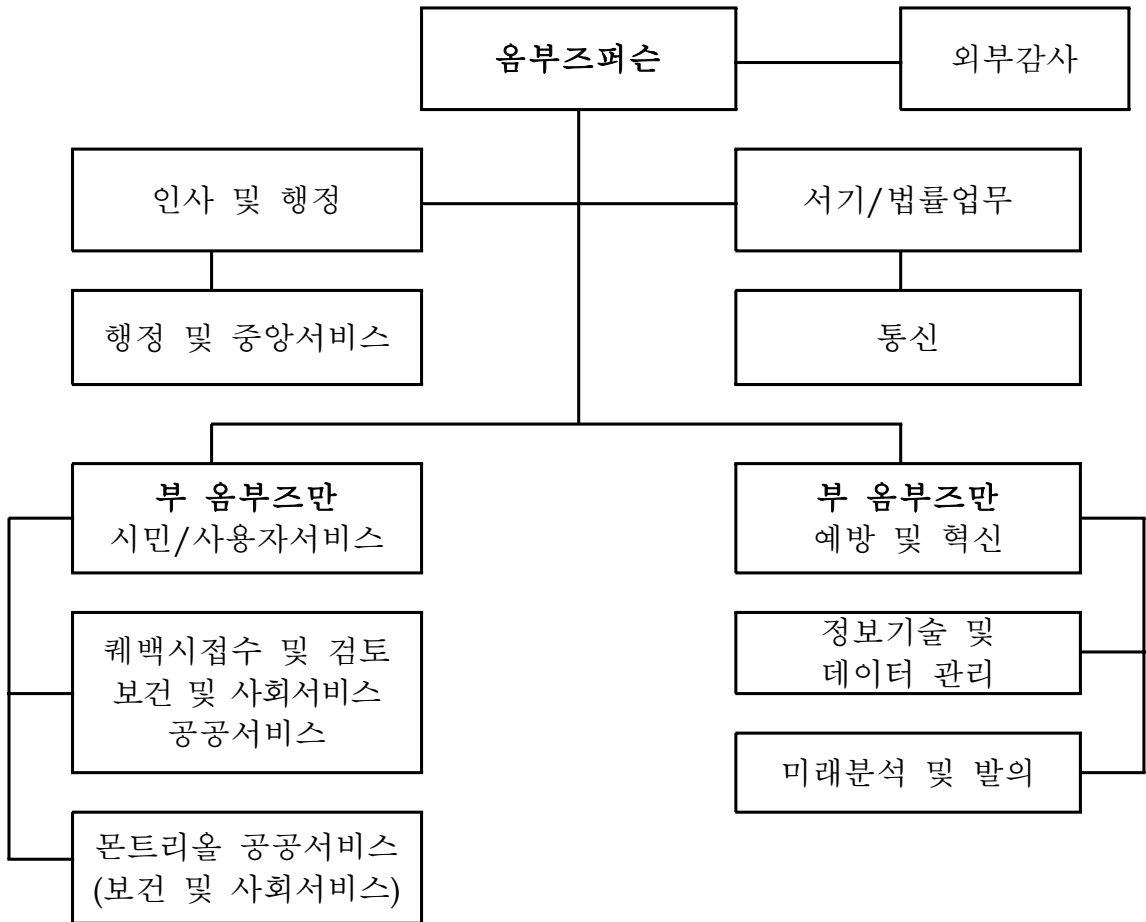
나. 개 요

- 설립년도 : 1968년
- 옴부즈퍼슨 : 레이몽 생-제르망 (Raymonde Saint-Germain)
 ※ 2006.4.13일 퀘백의회에 의해서 제7대 옴부즈퍼슨으로 임명
- 인원 : 132명
- 민원처리건수 : 약 2만건(1년)
- 지출예산 : \$12,945,000 【시민보호국 변호사 Helene Vallieres】
 ※ 급료 10,059,900, 운용비 2,885,400

다. 제도운영

- 설치근거 : 시민보호법
- 목적 : 행정의 재량권 남용·부작위로부터 국민의 권리 구제 및 인권 보장, 민주주의 가치 실현

라. 조직도



▣ 옴부즈퍼슨

- 옴부즈퍼슨은 수상의 발의를 통해 국회의 2/3이상에 의해 임명이 승인되어야 하며 기관 대표 및 업무를 총괄한다. 임기는 5년이다.

▣ 부 옴부즈만

- 부 옴부즈만은 2명이며 옴부즈퍼슨의 추천에 의하여 정부에서 임명한다.
- 부즈만 부재시 업무를 대행하고 법령에 따른 업무를 총괄하며 임기는 최대 5년 이지만 재임명되거나 다른 사람으로 교체되기 전까지 직무를 유지한다.

▣ 조사관 및 지원인력

- 이들은 공무원이기는 하나 주정부와는 완전히 독립된 옴부즈만청 소속공무원이며 옴부즈만이 임명한다.
- 정부는 인원수를 결정하고 급료기준을 설정한다. 정부는 옴부즈만의 권고가 있을 경우에만 소속공무원과 고용인을 해임할 수 있다.

다. 기능 및 권한

□ 기능

- 주정부의 잘못된 행정에 대한 시정 및 사전예방
- 국민의 침해된 권리구제 등

□ 권한

- 주정부기관에 시정권고권, 법령이나 규정의 개정 권고권
- 주정부 및 의회에 대한 보고권 및 언론 공표권
- 직권 조사권, 자료 요구권, 불수용 사유 설명 요구권 등

바. 관할범위

□ 관할 범위 내

- 주정부기관의 모든 행정처분 혹은 부작위, 기관의 장 및 직원이 행한 행위는 모두 관할범위에 포함된다.

□ 관할 범위 외

- 연방정부 소관사항, 시정부 관할사항, 교육부에서 관할하지 않는 학교위원회·학교·대학의 문제, 사회복지부에서 관할하지 않는 수용소나 병원문제, 개인적·상업적인 문제, 소송 중, 다른 적절한 구제방법이 있는 경우 등은 관할에서 제외된다.

사. 민원처리 절차

□ 접수

- 관할사항이고 다른 구제방법이 없는 경우 접수·처리하며 신청은 친구, 친척, 변호사 등 대리인을 통해서도 제출할 수 있다.

□ 조사

- 일상적인 사건은 법률가가, 복잡하고 전문적인 사건은 담당전문가가 다룬다. 접수된 민원에 대한 사실관계의 정확성, 고충민원의 타당성을 검토(당사자 면담, 증거수집, 관련서류조사, 현지방문 등)하며, 대부분은 조사관 선에서 종결되나 일부 사건은 옴부즈만 선까지 올라가 처리된다.

□ 결정

- 행정기관의 권한남용이나 행정착오가 없으면 기각 결정을 하며, 그 사유를

통보(구두 혹은 서면)하고 권한 남용이나 행정착오, 지연 등이 있음이 확인되면 이를 즉시 시정하도록 요청한다. 시정요청이 받아들여지지 않으면 권고 또는 의견을 표명한다. 시정권고를 수용 하지 않으면, 주정부에 그 사건을 제출하고 이후 의회에 특별 보고서를 제출할 수 있다.

아. 예산

단위 : \$

구 분 \ 연 도	2008-2009	2007 -2008	2006-2007
지출예산	12,945,300	12,729,800	12,781,800
급 료	10,059,900	8,773,100	8,606,900
운 용 비	2,885,400	3,956,700	4,174,900

- 2008년-2009년 지출 예산은 \$12,945,300이며 전직 옴부즈만과 부 옴부즈만에 대한 연금기금 영구 배당금 \$292,600을 포함한 것이다.
- 퀘백 옴부즈만은 예산액의 가능한 많은 부분을 급료에 돌림으로써 인력 최적화전략에 많은 초점을 기울였으며, 이러한 전략에 따라 계약직원들과 경험이 풍부한 은퇴한 상담원들을 고용할 수 있었고 그 결과, 예산을 인상하는 것 없이 훨씬 더 많은 수의 요청과 추가적인 요구를 신속하게 처리할 수 있었다.

2-4. 결 과

2-4-1. 온타리오주 토론토시 옴부즈퍼슨

- 제도운영기간이 1년 미만으로 운영실태 및 옴부즈퍼슨의 활동상황 등 제반사항에 대한 평가는 아직은 미흡한 상태이다.
- 그러나 업무의 독립성 보장, 옴부즈퍼슨의 사무국 직원 선정권, 업무능력을 고려한 직원의 채용, 시 공무원에 준하는 대우, 옴부즈퍼슨을 비롯한 전 직원의 업무에 대한 열정 등이 돋보였다.

2-4-2. 퀘백주 옴부즈퍼슨

- 40년 이상의 제도운영 실시로 행정조직 및 민원처리 체계가 이미 정착되어 있는 상태였으며 주 단위의 옴부즈만 제도이므로 처리하는 업무 대상이 광범위하여 우리시와 비교 할 때 상당한 차이가 있음을 알 수 있었다.
- 제도운영사례 중 업무의 완전독립성, 업무처리를 위한 행정조직체계, 직원 임명권, 퀘백주 공무원과 같은 대우, 지출예산의 78%를 경험이 풍부한 은퇴자를 상당원·계약직원으로 고용하기 위한 급료 예산 편성, 직원지원 프로그램, 연간보고서 작성, 행정서비스 향상을 위한 업무개발 등의 노력이 돋보였으며 그중에서 우리시에서도 적용이 가능한 좋은 사례는 도입을 고려해 볼만하다고 사료된다.
- 연수 성과로는 직접 옴부즈만 업무를 담당하고 있는 옴부즈퍼슨과 담당직원으로부터 그들의 경험을 들을 수 있었다는 것과 관련 자료의 수집이 가능했다는 점. 앞으로 운영상 도움이 필요한 사항에 대한 협조 및 업무교류를 할 수 있는 계기를 마련했다는 점에서 큰 성과가 있었다고 생각된다.



IV. 부 록

부 록

1. 연 혁
2. 역대 시민옴부즈만 현황
3. 연도별 고충민원 접수·처리 통계
(1997~2010)
4. 시민옴부즈만 자문위원회 및
시민소통 실무위원회 운영 현황
5. 옴부즈만 운영 조례(조례 제2540호)
6. 부천시 시민옴부즈만서비스
현장 이행기준

1. 연 혁

일 시	내 용
1996.4.15.~4.24.	옴부즈만제도 운영 실태 조사(프랑스, 스웨덴, 일본)
1996. 7. 1.	지원기구 및 정원승인 요청 : 내무부(현 행정안전부)
1996. 7.28.	옴부즈만 준비 요원 확보(3명) ※ 행정 6급 1명, 7급 1명, 기능 1명
1997. 1.17.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 제정 ※ 부천시조례 제1483호, 제4장 제22조 부칙 1
1997. 1.17.	부천시 시민옴부즈만 보수 및 복무에 관한 조례 제정 ※ 부천시조례 제1484호, 제3장 제31조 부칙 1
1997. 4. 1.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 제정 ※ 부천시규칙 제1052호, 제18조 부칙 1
1997. 4.14.	옴부즈만 사무실 확보(시의회청사 1층)
1997. 4.21.	제1대 시민옴부즈만 선정·위촉
1997. 4.21.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정 ※ 부천시조례 제1486호(시장직속→부시장 직속)
1997. 5. 1.	옴부즈만제도 도입 본 업무 개시
1997. 7.18.	옴부즈만 직원 정식발령(3명)
1997. 9. 8.	옴부즈만 자문위원회 구성(8명)
1998. 4. 1.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정 ※ 부천시조례 제1565호
1998.10.10.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정 ※ 부천시조례 제1603호
1998.10.10.	부천시 시민옴부즈만 보수 및 복무에 관한 조례 일부개정 ※ 부천시조례 제1603호
1999. 3.30.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부개정 ※ 부천시규칙 제1172호
1999. 7.10.	제2대 시민옴부즈만 선정·위촉
1999. 7.29.	부천시 시민옴부즈만 보수 및 복무에 관한 조례 일부개정 ※ 부천시조례 제1662호
1999. 7.29.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정 ※ 부천시조례 제1673호
1999.12.10.	옴부즈만 자문위원회 확대구성(18명)

일 시	내 용
2000. 1. 4.	시민옴부즈만 1명 추가 위촉
2000. 5.12.	인터넷(옴부즈만 홈페이지 개설) 민원 접수·처리
2000. 6.27.	옴부즈만실 이전(시의회 1층→시청본관 3층)
2000.11.22.	옴부즈만제도운영 활성화를 위한 토론회 개최 ※ 주최 : 부천시 시민옴부즈만, 장소 : 부천시청 소통마당(3층)
2001. 7.27.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정 ※ 부천시조례 제1843호
2001. 8.24.	옴부즈만 자문위원회 재구성(30명) ※ 고충민원 주요사안 자문 및 중재·조정역할 수행
2002. 1. 1.	제3대 시민옴부즈만 선정·위촉
2004. 1. 1.	제4대 시민옴부즈만 선정·위촉
2004. 3.26.	옴부즈만 자문위원회 확대구성(32명) ※ 기업애로 해소를 위하여 2명 추가위촉
2005. 3.11.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부개정 ※ 부천시규칙 제1409호
2005. 8.29.	옴부즈만 자문위원회 정비 및 재구성(32명→16명)
2005.10.21.	부천시 시민옴부즈만 보수 및 복무 조례 개정
2006. 1. 1.	제5대 시민옴부즈만 재위촉(연임)
2006. 1.13.	부천시 시민옴부즈만 보수 및 복무에 관한 조례 일부개정 ※ 부천시조례 제2128호
2006. 3.28.	자문위원회 정비 및 재구성 (16명 → 14명)
2006. 8.29.	시민옴부즈만 대통령표창 수상 (개인)
2006.12.29.	제3회 옴부즈만대상 국무총리 표창 수상 (단체상)
2007. 3. 7.	옴부즈만실 이전(시청본관 3층→시청본관 2층)
2007.11.20.	시민옴부즈만 서비스현장 제정
2008. 1. 1.	제6대 시민옴부즈만 선정·위촉

일 시	내 용
2008.10. 2.	부천시 시민옴부즈만 보수 및 복무에 관한 조례 전문개정 ※ 부천시조례 제2330호, 제3장 제32조 부칙 1
2008.11.21.	옴부즈만제도의 발전방안을 위한 토론회 개최 ※ 주최 : 부천시 시민옴부즈만, 장소 : 부천시청 소통마당(3층)
2008.12.26.	옴부즈만 일반모니터요원 구성 및 운영 ※ 인원 37명(각 동별 1명)
2009. 2. 2.	옴부즈만 자문위원회 정비(분야별 위원회 구성) ※ 5개 분야 : 건축·토목, 교통·환경, 법률·행정, 세무, 의료
2009.5.30.~6.7.	해외 선진 옴부즈만제도 벤치마킹(캐나다 퀘백주·토론토시)
2009. 9.21.	홍보영상물제작(4분16초)제도운영 홍보
2009.11.30.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부개정 ※ 부천시규칙 제1577호
2010. 4. 5.	부천시 시민옴부즈만 사무기구 소속변경(옴부즈만→감사실 옴부즈만팀) ※ 「부천시 행정기구 설치 조례」 일부개정(조례 제2488호)
2010. 7.29.	제7대 시민 옴부즈만 선정·위촉 : 한병환(韓秉煥)
2010. 9. 3.	옴부즈만실 이전(시청본관 2층→시청본관 3층)
2010.10. 1.	「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 및 시행규칙」 전부개정(조례 제2540호) ※ 시민옴부즈만 사무기구 확대(옴부즈만→ [행정6, 행정7, 시설7, 기능8])
2010.10.18.	「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 전부개정규칙(규칙 제 1618호)
2010.10.22.	옴부즈만 자문위원회 확대구성(29명→31명)
2010.10.26.	옴부즈만 자문위원회 확대구성(31명→33명)
2010.11. 2.	시민소통실무위원회 구성(8명)
2010.12.13.	시민옴부즈만 사무기구 확대 ※ [전문조사원 1명 임용(총 5명)]
	이 하 여 백

2. 역대 시민옴부즈만 현황

번호	성명	재직기간	주요경력
제1대	이부영 (李富永)	○ '97. 4. 21. ~ '99. 6. 30.	○ 부천시 재정경제국장
제2대 제3대	신철영 (申澈永)	○ '99. 7. 1. ~ '01. 6. 30.(2대) ○ '01. 7. 1. ~ '01. 11. 10.(3대)	○ 국민고충처리위원회 위원장
제2대	이강용 (李康容)	○ '00. 1. 3. ~ '01. 12. 31.	○ 부천시 지역경제국장
제3대	장상진 (張相珍)	○ '02. 1. 1. ~ '03. 12. 31.	○ 부천시 시민복지국장
제4대 제5대	강진석 (姜晋碩)	○ '04. 1. 1. ~ '05. 12. 31.(4대) ○ '06. 1. 1. ~ '07. 12. 31.(5대)	○ 부천시의회 제3대의원
제6대	이강진 (李康振)	○ '08. 1. 1. ~ '09. 12. 31.	○ 부천시의회 제1·2대 후반기 의장

3. 연도별 고충민원 접수·처리 주요통계(1997~2010)

1) 접수현황(총괄)

(단위 : 건)

연도 구분	계	'97	'98	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10
건수	1,758	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158	202	244	225	225

2) 처리현황

(단위 : 건)

구분 연도	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	1,758	1,758	120	1,033	307	52	246	201	45
1997	36	36	11	7	-	-	18	16	2
1998	60	60	15	17	-	-	28	25	3
1999	67	67	17	15	-	-	35	31	4
2000	69	69	4	39	-	-	26	19	7
2001	70	70	9	45	-	-	16	12	4
2002	83	83	3	60	-	-	20	16	4
2003	78	78	8	45	-	-	25	20	5
2004	106	106	10	59	-	12	25	23	2
2005	135	135	5	69	29	5	27	27	-
2006	158	158	8	72	60	13	5	3	2
2007	202	202	7	124	52	14	5	4	1
2008	244	244	6	178	51	3	6	2	4
2009	225	225	5	151	62	3	4	0	4
2010	225	225	12	152	53	2	6	3	3

3) 처리기관별 현황

(단위 : 건)

연도 구분	계	'97	'98	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10
계	1,758	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158	202	244	225	225
본 청 (사업소)	1,080	20	35	42	31	44	47	39	59	71	89	108	151	166	178
구 청	467	13	23	17	26	20	25	24	36	38	41	68	63	41	32
동 주민센터	58	3	2	2	4	2	2	4	5	4	4	3	2	10	11
기 타	153	-	-	6	8	4	9	11	6	22	24	23	28	8	4

4) 발생분야별 현황

(단위 : 건)

연도 분야	계	'97	'98	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10
계	1,758	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158	202	244	225	225
행정	299	4	-	19	10	10	7	13	26	16	24	27	35	43	65
세무	84	-	-	5	2	12	6	8	7	5	2	7	4	14	12
환경	198	2	14	4	4	5	10	3	8	12	17	36	25	26	32
건설	320	12	17	16	24	11	17	18	32	27	36	19	29	41	21
건축	249	8	8	5	9	13	16	13	8	14	17	31	62	22	23
교통	388	8	12	16	9	10	13	12	18	32	43	57	58	34	66
기타	220	2	9	2	11	9	14	11	7	29	19	25	31	45	6

5) 민원 수용실태 현황

(단위 : 건)

연도 분야	계	'97	'98	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10
계	565 (44)	16 (2)	25 (3)	31 (4)	19 (7)	12 (4)	16 (4)	20 (5)	35 (2)	61 (-)	76 (2)	70 (1)	56 (4)	69 (4)	59 (2)
수 용	307	-	-	-	-	-	-	-	-	29	60	52	51	62	53
조사중 해 결	52	-	-	-	-	-	-	-	12	5	13	14	3	3	2
권고 및 의견표명	206 (44)	16 (2)	25 (3)	31 (4)	19 (7)	12 (4)	16 (4)	20 (5)	23 (2)	27 (-)	3 (2)	4 (1)	2 (4)	4 (4)	4 (2)

※ () 불가, 검토중

6) 월별 접수현황

(단위 : 건)

월별 년도	계	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1997	36	-	-	-	-	14	6	3	2	4	3	2	2
1998	60	3	5	4	6	4	4	6	6	4	3	10	5
1999	67	9	5	5	9	10	4	1	3	2	10	5	4
2000	69	-	4	3	7	15	6	7	7	4	7	9	-
2001	70	11	7	2	2	9	5	11	4	6	5	3	5
2002	83	3	5	1	7	9	7	4	7	11	7	10	12
2003	78	3	5	5	8	10	6	8	11	2	12	7	1
2004	106	3	14	4	12	9	10	11	8	6	10	14	5
2005	135	8	7	15	9	12	13	10	8	11	16	15	11
2006	158	17	10	9	5	7	7	12	25	23	17	16	10
2007	202	30	21	23	13	16	17	11	6	4	23	21	17
2008	244	19	22	22	31	27	17	24	17	18	20	13	14
2009	225	14	14	20	21	14	21	34	19	21	14	20	13
2010	225	11	8	14	16	21	23	14	26	25	29	28	10

4. ombudsman 자문위원회 및 시민소통 실무위원회 운영현황(2006~2010)

년도별	일 시	위원수	참여인원	내 용	비고
2006	2. 27.	14	9	'05년도 운영상황 보고서(안)심의 등	5회
	7. 13.	14	10	오정재래시장 인정 관련 집단민원 해소방안 논의	
	10.20.	14	10	오정주거환경개선사업지구 집단민원(현장방문) 등 자문	
	12. 5.	14	10	소상공영차고지설치관련 집단민원 중재·조정방안 등 자문	
	12.21.	14	10	2007년도 사업계획 등 자문	
2007	2. 26.	14	12	'06년도 운영상황 보고서(안)심의 등	4회
	6. 27.	14	14	ombudsman 서비스현장 제정(안) 등 자문	
	11.13.	15	13	고충민원 자문 등	
	12.17.	15	15	제도운영 발전방안 논의 등	
2008	2. 21.	15	10	'07년도 운영상황 보고서(안)심의 등	5회
	5. 29.	17	9	제도운영 및 서비스현장 개정(안) 등 자문	
	10.13.	17	13	고충민원(3건),서비스현장 설문(안) 등 자문	
	11.28.	17	11	ombudsman 발전방안 토론회 및 제도운영 등 자문	
	12.18.	16	10	고충민원(3건), '09년도 제도운영 등 자문	
2009	2. 24.	29	18	'08년도 운영상황 보고서(안)심의 등	4회
	7. 22.	29	19	부천시 뉴타운사업 시행에 따른 민원해소 방안 등 자문	
	10.23.	29	18	'10년 사업계획 및 소위원회 구성 등 자문	
	12. 5.	29	15	ombudsman서비스현장 개정안 심의 및 현안사항 등 자문	
2010	2. 19.	28	19	'09년도 운영상황 보고서(안)심의 등	2회
	12.23.	33	23	고충민원 및 운영상황 보고서 작성 방향 자문 등	
	11. 2.	9	8	실내경마장관련 시민소통위원회 구성 등 자문	5회
	11.17.	9	6	실내경마장관련 시민소통위원회 토론결과 조치계획 자문	
	11.30.	9	8	어린이 놀이터관련 시민소통위원회 구성 등 자문	
	12. 7.	9	7	어린이 놀이터관련 시민소통위원회 토론자료 등 자문	
	12.28.	9	7	어린이 놀이터관련 시민소통위원회 토론결과 조치계획 자문	

5. 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례(조례 제2540호)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 부천시 시민옴부즈만 및 시민소통위원회를 운영하는데 필요한 사항을 규정함으로써 부천시민의 입장에서 위법·부당한 행정처분 등으로부터 시민의 권익을 보호하고, 시민의 다양한 요구가 시정에 반영되는 참여행정이 이루어 질 수 있도록 함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “민원인”이란 부천시(이하 “시”라 한다)에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
2. “민원”이란 민원인이 시에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항을 말한다.
3. “고충민원”이란 민원사항 중 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다. 이하 같다) 및 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.

제2장 시민옴부즈만

제3조(시민옴부즈만의 설치 등) ① 시민옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)의 정수는 1명으로 한다.

② 옴부즈만은 「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 자로서 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 사람 중에서 의회의 동의를 얻어 시장이 위촉한다.

③ 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문위원회를 구성하여 운영한다.

④ 자문위원회의 위원에 대하여는 「부천시 위원회 실비변상 조례」에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제4조(옴부즈만추천위원회 설치·운영) ① 옴부즈만의 추천을 위하여 옴부즈만추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

② 추천위원회는 위원장을 포함한 9명 이내로 구성하고 다음 각 호에 해당하는 자를 시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산된 것으로 본다.

1. 부시장 및 인사업무담당국장
2. 경기도의회 의원 1명
3. 부천시의회 의원 2명
4. 부천시 인사위원회 외부위원 1명
5. 변호사, 대학교수, 사회단체 대표 각 1명

③ 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고 부위원장은 위원 중에서 호선하며 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 옴부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.

④ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에 대하여 예산의 범위에서 「부천시 위원회 실비변상 조례」가 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제5조(직무의 독립성) 옴부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립하여 수행하며, 시는 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 적극적인 협조를 하여야 한다.

제6조(임기 및 보수) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하고, 한차례에 한정하여 연임할 수 있다.

② 옴부즈만은 별도의 조례가 정하는 바에 따라 보수를 받을 수 있다.

제7조(직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다.

1. 시민이 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관이 행한 행위로 민원을 제출한 사항에 대한 조사 및 처리
2. 스스로의 발의에 따른 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
3. 시정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고
4. 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명

5. 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재
7. 시민소통위원회의 제도·정책사항 총괄

② 제1항의 규정에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 ombudsman의 직무 및 권한으로 하지 아니한다.

1. 시의회에 관한 사항
2. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
3. ombudsman에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항
4. ombudsman의 행위에 관한 사항
5. 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
6. 도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
7. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항

제8조(직무 관할) ombudsman이 제7조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

1. 시 및 그 소속행정기관
2. 시가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무 위탁기관

제9조(해촉) 시장은 ombudsman이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해촉할 수 있다.

1. 본인이 사임을 원했을 경우
2. 신체·정신상의 이상으로 직무를 수행할 수 없을 경우
3. 금고이상의 형을 선고 받았을 경우
4. 그 밖에 사회적 물의를 일으키거나, 직무를 소홀히 한 경우

제10조(책무 및 비밀유지 의무) ombudsman은 시민의 권리이익의 옹호자로서 공평하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 하며, 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되고 그 직을 사임한 후에도 또한 같다.

제11조(겸직 등의 금지) ① ombudsman은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.

② ombudsman은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없다.

제3장 고충민원의 처리 등

제12조(고충민원의 신청) 시민은 시의 사무집행에 관한 사항 및 해당 업무에 관한 직원의 행위에 대하여 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

제13조(고충민원의 신청절차) ① 고충민원을 신청하고자 하는 자는 옴부즈만에 대하여 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 고충민원을 신청하고자 하는 자의 성명 및 주소(법인 그 밖의 단체에 있어서는 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지 및 대표자의 성명)
2. 고충의 신청목적 및 사실이 있었던 일시
3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

② 고충민원의 신청은 대리인에 의하여도 할 수 있다.

제14조(고충민원의 조사 등) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 조사에 착수하여야 한다.

② 제1항에 따른 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정될 경우에는 해당 고충민원을 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제7조제2항에 해당될 때
2. 고충민원을 신청한 자(이하 “고충민원 신청인”이라 한다)가 고충민원신청 원인이 된 사실과 이해관계를 가지지 아니할 때
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 때. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 신청할 수 있다.
4. 고충민원이 허위에 의한 것이거나 또는 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니하다고 인정될 때

③ 옴부즈만은 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우와 고충민원 처리기간이 1개월 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충민원 신청인에게 조속히 통보하여야 한다.

제15조(시에의 통보) ① 옴부즈만은 고충민원 또는 스스로의 발의에 따라 채택된 사안(이하 “고충민원 등”이라 한다)을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보하여야 한다.

② 읍부즈만은 고충민원 등의 조사를 위하여 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취할 수 있으며, 실제조사를 위하여 협조를 요청할 수 있다.

제16조(고충민원 신청인에의 통지) 읍부즈만은 시에서 통보받은 고충민원의 조사결과를 고충민원 신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다.

제17조(권고 또는 의견표명) ① 읍부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 시에 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.

② 읍부즈만은 고충민원 등의 조사결과에 대해 시에 제도의 개선을 요구하기 위한 의견을 표명할 수 있다.

제18조(권고 또는 의견표명의 존중) 시는 제17조에 따른 권고 또는 의견표명을 받은 경우에는 해당 권고 또는 의견표명을 존중하여야 한다.

제19조(조치결과 등 요구) ① 읍부즈만은 제17조에 따라 권고 또는 의견표명을 한 때에는 시에 대하여 그 조치결과의 통보를 요구할 수 있다.

② 제1항에 따라 조치결과를 요구받은 경우에 시는 15일 이내에 조치결과를 읍부즈만에게 통보하여야 한다.

③ 읍부즈만은 제2항에 따라 서면통보가 있는 때에는 제16조에 따라 고충민원 신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다.

제20조(공표) ① 읍부즈만은 제17조에 따른 권고, 의견표명 또는 제19조제3항에 따른 통보내용을 공표할 수 있다.

② 읍부즈만은 제1항에 따라 권고, 의견표명 또는 통보내용을 공표함에 있어서는 인적사항 등 개인정보에 관한 사항을 보호하여야 한다.

제4장 읍부즈만에 대한 협조·지원

제21조(사무기구) ① 읍부즈만에 관한 사무기구는 「부천시 행정기구 설치 조례」에 따르며 사무기구에는 읍부즈만에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 공무원을 둔다.

② 읍부즈만의 직무수행을 위한 조사 및 업무보조를 위하여 전문조사원을 둘 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 사무기구 및 전문조사원에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제22조(인력 및 예산지원) 시장은 읍부즈만의 효율적인 업무수행을 위하여 필요한 인력 및 예산을 지원할 수 있다.

제23조(운영상황의 보고 등) 읍부즈만은 매년 이 조례의 운영상황에 대하여 시에 통보하고 의회에 보고하여야 한다.

제5장 시민소통위원회

제24조(시민소통위원회의 설치 등) ① 시정 현안사항, 주요정책, 주민의 이해관계가 상충되는 사항(이하 “정책사항”이라 한다) 등에 대한 자문을 실시함으로써 시민의 권익과 이해를 증진하기 위하여 시민소통위원회(이하 “소통위원회”라 한다)를 설치할 수 있다.

② 소통위원회의 구성 및 운영은 읍부즈만이 주관이 되어 실시를 하며, 관련업무 담당부서의 장은 구성 및 운영에 적극적으로 협조하여야 한다.

제25조(구성·운영) ① 소통위원회는 정책사항이 발생할 경우에 사안별·분야별로 구성하여 운영할 수 있다.

② 소통위원회는 위원장 1명, 간사 1명을 포함한 100명 이내의 위원으로 구성하며, 위원장은 정책사항의 중요성, 전문성 등을 고려하여 5명 이내의 부위원장을 둘 수 있다.

③ 위원장은 정책사항별 중복성, 전문성 등을 고려하여 읍부즈만 및 위원 중에서 호선하여 결정하고, 부위원장은 위원 중에서 호선하며, 소통위원회의 간사는 해당 정책사항의 업무담당과장으로 한다.

④ 소통위원회의 위원은 정책사항에 대한 이해관계인, 분야별 전문가 등으로 한다.

⑤ 소통위원회는 그 기능을 효율적으로 수행하기 위하여 실무위원회를 둘 수 있다.

⑥ 해당 정책사항에 대한 자문이 종료되면 해당 정책사항에 대한 소통위원회는 해산된 것으로 본다.

제26조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

6. 부천시 시민옴부즈만 서비스현장 이행기준

◆ 고객응대 이행기준 ◆

□ 직접 방문하시는 고객을 위하여

- 처음 방문하시는 고객이 1분 이내에 담당자를 찾을 수 있도록 사무실 입구에 직원의 이름, 담당업무, 좌석배치도를 부착하겠습니다.
- 전 직원은 근무 중 항상 신분증(공무원증)을 패용하겠습니다.
- 고객이 방문하면 하던 일을 멈추고 자리를 권하며 “어서 오십시오 무엇을 도와 드릴까요?”라고 인사한 후 1분 이내로 담당자와 상담을 시작할 수 있도록 하고 고객의 의견에 경청하겠습니다.

□ 전화를 주시는 고객을 위하여

- 벨소리가 3번 이상 울리기 전에 받고, 상냥한 말투로 “안녕하십니까. 옴부즈만실 ○○ ○입니다. 무엇을 도와 드릴까요?”라고 받겠으며, 전화를 마칠 때에는 문의 사항이 해소되었는지 확인한 후 고객이 전화를 먼저 끊은 후에 수화기를 놓겠습니다.
- 담당 직원이 자리를 비운 때에는 용건을 메모하여 담당자에게 전달하고 30분 이내에 고객에게 전화를 드리도록 하겠으며 전화를 드릴 수 없는 상황이 발생하면 그 이유와함께 약속시간을 다시 정하여 연락드리겠습니다.
- 다른 직원에게 연결할 경우에는 민원인이 두 번 이상 같은 내용을 반복하지 않도록 대화내용의 요점을 미리 전달한 후 곧바로 연결해 드리겠습니다.

◆ 고충민원처리 이행기준 ◆

□ 민원상담

- 고객의 의견을 끝까지 경청 하겠으며 고객과의 대화는 이해하기 쉬운 용어를 사용하며 대화내용에 대하여 만족여부를 확인하도록 하겠습니다.

□ 민원접수

- 신청된 민원은 신청당일(근무시간외 및 공휴일 신청은 익일)접수 하도록 하겠습니다.
- 고충민원 신청은 서면·우편·인터넷·FAX 등을 통하여 신청하실 수 있습니다.
 - ☞ 서면·우편신청 : 부천시 원미구 길주로 210(중동) 옴부즈만(부천시청 3층)
 - ☞ 전화 : 625 - 2201~3, FAX : 625 - 2209, 인터넷 : 부천시 홈페이지
[www.bucheon.go.kr, 옴부즈만(고충민원)]

■ 사실조사

- 접수된 고충민원은 특별한 사유가 없는 한 7일 이내에 조사에 착수 하도록 하고 조사기간이 1개월 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 신청인에게 알려 드리도록 하겠습니다.
- 신속하고 공정한 해결을 위하여 갈등 당사자간 합의를 위한 조정 · 중재 실시와 현장조사를 강화하고 민원인과 약속한 면담시간은 정확히 지키도록 하겠습니다.

■ 결과조치

- 종결 처리된 민원은 그 결과를 서면, SMS문자서비스, 팩스 또는 인터넷 등을 통하여 알려 드리겠습니다.

■ 민원종결 후 사후관리

- 제도개선, 권고·의견표명 등 해당 행정기관에 시정 요구한 사항에 대하여 별도 관리를 하고 기관방문, 언론공개 등에 의한 이행추구를 실시하도록 하겠습니다.

◆ 알권리를 위한 행정정보제공 ◆

■ 민원행정실명제 이행

- 모든 민원회신 서류에는 처리부서의 담당자 및 상급자, 관련부서의 담당자의 성명, 전화번호를 기록하여 담당자 실명제를 이행하도록 하겠습니다.

■ 공개제도를 통한 알권리 보장을 위하여

- 다음과 같이 행정정보공개절차를 통하여 정보공개서비스를 제공하여 고객의 알권리를 보장하고 행정의 투명성을 확보하겠습니다.
 - 행정정보 공개절차
정보공개 청구서 제출 → 청구서 접수 → 정보공개 여부 결정 → 정보공개·비공개 결정통지 → 청구인 확인 → 공개 실시

■ 민원처리과정 및 내용 공개

- 민원처리과정 및 내용을 인터넷에 공개하도록 하겠습니다.
 - 부천시 홈페이지 [www.bucheon.go.kr 옴부즈만(고충민원)]

◆ 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상 ◆

- 고충민원처리와 관련하여 직원의 명백한 잘못으로 인하여 고객이 2회 이상 방문 한 경우
 - 사실 확인을 거쳐 잘못된 부분을 즉시 시정하고 정중한 사과와 함께 10,000원 상당의 문화상품권을 지급해 드리겠습니다.
- 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절하거나 만족하지 못하신 경우
 - 해당직원에게 시에서 실시하는 친절교육을 년 1회 이상 받도록 하겠습니다.

◆ 고객 참여와 의견제시 방법 ◆

- 고충민원서비스의 시정 또는 개선할 사항이 있으시면 서면, 전화, 인터넷, FAX 등의 방법으로 제시하여 주시기 바랍니다.
 - 서 면 : 신청서
 - 인 터 넷 : <http://www.bucheon.go.kr> (음부즈만)
 - 주 소 : 경기도 부천시 원미구 길주로 210(중동) 음부즈만(부천시청 3층)
 - 전화번호 : 032) 625 - 2201~ 2203
 - 팩 스 : 032) 625 - 2209

◆ 고객만족도에 대한 평가와 관리 ◆

- 고객에게 약속한 서비스에 대하여 고객만족도 조사를 매년 1회 실시 하겠습니다.
- 고객만족도 조사결과는 홈페이지에 공표하도록 하겠으며 조사결과 잘못된 점들은 시정하여 보다 나은 서비스를 제공하도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

◆ 고객에게 협조를 부탁하는 사항 ◆

- 민원인에 대한 협조 사항

- 옴부즈만은 부천시(위탁 및 산하기관 포함)의 행정행위에 의해 발생한 고충민원을 처리해 드리니 개인간의 사적문제와 관련된 사항에 대하여는 민원제기를 자제해 주시기 바랍니다.
- 고충민원을 신청할 경우 민원인의 성명, 주소, 전화번호, 신청취지 및 이유, 관련부서 등을 정확히 기재해 주시면 효율적으로 민원을 처리 할 수 있습니다.
- 사실과 다르거나 이미 확정된 민원은 자제해 주시기 바랍니다.

▣ 행정기관에 대한 협조부탁 사항

- 옴부즈만에서 요구한 자료를 정확히 작성하여 기한 내 제출해 주시면 신속하고 정확한 조사에 도움이 됩니다.
- 민원해결을 위한 조정·중재시 민원인의 의견을 충분히 경청하고 서로 만족하는 결과를 얻도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다.
- 옴부즈만이 내린 처분이나 제도의 시정·권고, 조정·중재·합의 결정 및 의견표명 결정에 대해서는 민원인의 입장을 고려하여 적극 수용하고 해당부서에서는 조치결과를 15일 이내에 옴부즈만에 알려 주시기 바랍니다.

◆ 고충민원과 관련된 시 및 산하기관에 대한 우리의 자세 ◆

▣ 고충민원 사실조사를 위한 협조요청의 경우

- 고충민원신청 또는 스스로의 발의에 의하여 채택된 사안에 대하여 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 알려드리도록 하겠습니다.
- 고충 등의 조사를 위하여 필요하다고 인정할 때에는 관련부서에 질의 및 협조를 요청하고 실제조사를 위하여 현장 방문시 약속된 시간을 지키며 꼭 필요한 자료만 받도록 하여 행정 낭비를 줄이겠습니다.

▣ 민원처리제도 개선을 위한 고충민원처리 자료협조 요청의 경우

- 옴부즈만에서 가지고 있는 각종 자료나 정보를 민원인의 비밀 침해가 발생하지 않는 한 적극 제공할 예정입니다.

2010년도 운 영 상 황 보 고 서

2011년 2월 일 인쇄

2011년 2월 일 발행

발 행 처 : 부천시 시민옴부즈만

편집위원 : 한병환(시민옴부즈만)

정승모, 김홍현, 이정명, 이미숙, 우종억

주 소 : 부천시 원미구 길주로 210(중동)

전 화 : 032-625-2201~2203

팩 스 : 032-625-2209

웹사이트 : <http://www.bucheon.go.kr>(옴부즈만)

2011. 2.

2010년도 운 영 상 황 보 고 서



부천시 시민옴부즈만