

(시민음부즈만)

# 일 반 현 황

□ 조 직 (1팀) : 음부즈만

□ 인 원 : 4명(현원:4명)

(단위 : 명)

과 별	정원	현원 합계	시민 음부 즈만	일 반 직							기 능 직						비고
				소계	4급	5급	6급	7급	8급	9급	소계	6급	7급	8급	9급	10급	
계	4	4	1	2	-	-	1	1	-	-	1	-	-	1	-	-	
음부즈만	4	4	1	2	-	-	1	1	-	-	1	-	-	1	-	-	

□ 자문위원 현황

(단위 : 명)

계	위원장 (음부즈만)	위 원				비고
		계	시 의 원	사회단체	전 문 가	
29	1	28	1	7	20	

□ 고충민원 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구 분	접수 건수	조사결과 처리 현황									비고
		계	불가 통보	대안제시 및 안내	수용	조사중 해결	조사중	권고·의견 표명			
								계	수용	수용불가	
'09.1.1- 10.31	185	185	3	122	53	3	-	4	-	4	

□ 2009. 세입·세출 예산규모

○ 총 괄

(단위 : 백만원)

연도별 회계별	2009년도	2008년도		증△감 (1-2)	증△감율
	당 초 예산액(1)	최종예산액	당초예산(2)		
합 계	74	71	60	3	4.2
일 반 회 계	74	71	60	3	4.2

# 분야별 전문가로 구성된 자문위원회 운영

## □ 사업개요

- 분야별 전문가로 구성된 자문위원회 운영
  - 건축·토목, 교통·환경, 법률·행정, 세무·의료 등
- 자문기구를 활용한 고충민원 처리
  - 주요 정책에 대한 시민참여 확대와 품질 향상

## □ 추진실적

- 분야별 자문위원회 구성
  - 일 시 : 2009. 2. 1.
  - 분야 및 인원 : 5개 분야 29명
    - 건축·토목, 교통·환경, 법률·행정, 세무, 의료분야
- 자문위원회 운영
  - 회 수 : 3회
  - 내 용
    - 2008년도 운영상황 보고서(안)심의
    - 소위원회 구성운영 및 뉴타운사업 시행에 따른 민원해소 방안 등

## □ 기대효과

- 행정서비스의 질 향상으로 시민과 행정기관과의 신뢰감 형성

# 고충민원 조정·중재기능 강화

## □ 사업개요

### ○ 고충민원 조정·중재

- 시민옴부즈만 : 수시(필요시)
  - 행정처분이나 행정행위로 인한 시민고충민원
- 자문위원회 : 분기1회(소위원회는 수시)
  - 다수인(집단)관련 민원
  - 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 민원

## □ 추진실적

### ○ 시민옴부즈만 협의·중재

- 회 수 : 3회
- 내 용 : 행정처분이나 행정행위로 인한 시민고충민원
  - 중동 주공아파트 재건축현장 기존 도로 폭(8m)·보행도로 확보요청건
  - 건축허가 불이행 건축물에 대한 적법조치 요구 건 등

### ○ 자문위원회 개최

- 회 수 : 3회
- 내 용 : 다수인(집단)관련 민원, 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 민원
  - 부천시 뉴타운사업(3개지구)시행에 따른 민원해소 방안 등

## □ 기대효과

- 행정의 투명성·신뢰성 제고 및 사회적 갈등 해소

# 옴부즈만제도 이용률 제고

## □ 사업개요

- 각종 홍보매체를 활용한 제도운영 홍보
- 선진기관 견학 및 사례연구
- 고충민원처리능력 전문교육

## □ 추진실적

- 옴부즈만 운영상황 보고 : 2009. 3. 30.
  - 운영상황 보고서 제작 배부 : 200부
- 제도운영 홍보
  - 홍보영상물(약5분)제작 홈페이지(옴부즈만)게시
  - 전광판(6), 버스안내시스템(BIS)표출(96)
  - 제도운영 순회홍보 28회(통장협의회 등)
  - 시정홍보지·영상물(자막+멘트형식)홍보 7회
  - 민원사례 인터넷 게재 55건
- 고충민원처리능력 전문교육 : 3명
  - 교육기관 : 국민권익위원회, 교육과학기술원
  - 교육내용 : 갈등관리기법, 옴부즈만운영 사례 등
- 선진우수기관 견학 : 2회
  - 새만금 사업단(전시관), 캐나다 토론토시·퀘벡주 옴부즈만
  - 옴부즈만제도 운영실태, 우수사례 벤치마킹 등
- 옴부즈만제도운영 사례 발표 : 1회
  - 국민권익위원회 주최 옴부즈만 워크숍에서 부천시 운영사례 발표

## □ 기대효과

- 제도운영 활성화로 시민권익 보호