2005년도

운 영 상 황 보 고 서

이 보고서는 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 제21조」의 규정에 따라 연간 운영상황을 부천시에 통보하고, 부천시의회에 보고하며, 시민에게 공표하기 위하여 작성된 것입니다.

부천시 시민옴부즈만

<발 간 사>

우리시 시민옴부즈만은 위법·부당한 행정처분 및 행정행위로부터 시민의 권익보호를 위하여 본 제도를 운영해 온지도 어언 9년이 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 '97. 5. 1 시민옴부즈만제도를 도입하여 행정기관으로부터 직무상 독립과 정치적 중립성을 유지하고 시민의 입장에서 행정기관의 위법·부당한 처분 및 행정행위에 대한 리콜기능의 수행으로 더욱 발전한 행정서비스를 제공하였습니다.

시민옴부즈만은 행정기관의 잘못으로 인하여 시민이 억울하게 겪을 수 있는 불편사항을 복잡한 절차나 별도의 비용없이 신속하게 처리하여 시민의 권리와 이익을 보호하고, 불합리한 제도를 개선하며 행정절차를 잘 모르는 시민에게 종합민원 안내의 역할을 하고 있습니다.

1997년 설립이후 지난 9년동안 총 704건의 고충민원을 접수·처리하였으며, 이중 시민생활과 밀접한 건설분야 174건, 교통분야 130건, 행정분야 105건, 건축분야 94건, 환경분야 62건, 세무분야가 45건으로 87%를 차지하고 있어 시민의 고충을 함께하는 옴부즈만으로 자리매김하였다 할 수 있습니다.

지난해에는 제도를 시행한지 9년이 되었음에도 불구하고 본 제도에 대한 시민의 인지도가 낮아 이를 제고하기 위하여 시민의 권익보호 차원에서 제도 시행에 대한 내용을 전광판 및 버스안내시스템에 표출하였고, 팜프렛을 제작 배부하였음은 물론 통장회의시 동별 순회안내 및 관내 초·중·고교의 협조를 받아 학교안내문을 발송하였으며, 각종 언론매체 등을 활용하여 적극 홍보하였습니다.

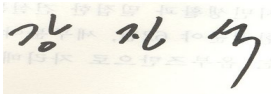
또한 제도운영에 따른 정보교류 및 민원처리 능력 향상을 도모하기 위하여 실시한 시민옴부즈만 공동워크샵 참여 및 옴부즈만의 역할모델과 발전방안 모색을 위한 옴부즈만 포럼에 참석하여 민원처리에 대한 시민 만족도 제고 방안에 대하여 의견을 교환하였고, 영남지역 시민옴부즈만 아카데미 및 옴부즈만 법률 제정관련 공청회에서 우리시 제도운영 사례발표로 수준높은 시정운영에 대한 위상을 높이는데 기여하였으며, 제도와 관련하여 국민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 법률의 제정(2005. 7. 29)으로 그동안 조례에 의하여 운영 중인 옴부즈만 제도에 대한 법적근거가 마련되었습니다.

앞으로 본 제도의 내실화를 기하기 위한 고충민원 처리 평가제 운영 및 홍보에 주력하고 시민의 아픔과 고통을 적극적으로 해결하여 시민으로부터 신뢰받는 옴부즈만이 되도록 최선의 노력을 다할 것입니다.

이러한 우리의 의지를 담아 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 제21조의 규정에
따라 2005년도 운영상황을 시에 통보하고 시의회에 보고하며, 같은 조례 제19조의 규정에 따라 이를 시민에게 공표하는 바입니다.

감사합니다.

2006. 2. .

부천시 시민옴부즈만 

제 1 부

시민옴부즈만 개요

1. 도입배경

가. 행정여건

(2005년 12월말 현재)

○ 인 구 : 854천명	○ 면 적 : 53.46㎢
○ 공무원수 : 2,020명	○ 재정규모 : 7,970억원
○ 기업체수 : 3,440개(5인이상)	○ 가 구 : 302천세대
○ 주 택 수 : 183천동	○ 주택보급율 : 89.05%
○ 행정구역 : 3개구, 37동, 1,170통, 7,278반	

나. 도입배경

우리 시는 서울특별시와 인천광역시 중간의 위치에서 전국을 사통팔달로 연결하는 국가의 기관교통망인 고속도로가 지나고, 인천국제공항의 관문역할을 하고 있으며, '73. 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 30여년간 수도권에서 가장 급격한 인구 증가를 나타낸 도시로서 행정수요가 확대되고 다양화하는 추세에 있다.

그러나 도시기반 시설과 시민 휴식공간 등 시민 편익시설은 상대적으로 미약하여 시민의 생활환경이 열악하게 되어 삶의 질 향상을 위한 욕구 증폭과 부당한 행정행위에 대한 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 옴부즈만제도를 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. 2. 12 옴부즈만 운영조례 시행규칙 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

○ 1999. 12. 10 옴부즈만 자문위원회 확대 구성(18명)

○ 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. 8. 24 옴부즈만 자문위원회 재구성(30명)
※ 고충민원 주요사안 자문 및 집단민원 중재·조정 역할 수행

○ 2001. 11. 28 옴부즈만 제도운영 활성화를 위한 토론회(장소:서울)

○ 2002. 1. 1 제3대 옴부즈만 선정·위촉

○ 2003. 8. 27 옴부즈만 자문위원회 재구성(30명)

○ 2003. 11. 26 옴부즈만 제도운영 활성화를 위한 토론회(장소:부천)

○ 2004. 1. 1 제4대 옴부즈만 선정·위촉

○ 2004. 3. 26 기업애로 해소를 위한 자문위원회 확대 구성 (32명)
※ 2명 추가 위촉

○ 2004. 11. 30 옴부즈만 설치 법률 제정을 위한 공청회 (장소:서울)

○ 2005. 3. 11 시민옴부즈만 운영 조례 시행규칙 개정

○ 2005. 8. 29 자문위원회 정비 및 재구성 (32명 → 16명)

○ 2005. 10. 21 옴부즈만 보수 및 복무 조례 개정

○ 2006. 1. 1 제5대 시민옴부즈만 재위촉(연임)

3. 형　　태

○ ’96년 4월 내무부(현 행정자치부)의 “10대 민원행정 세부지침”으로, 명칭을 옴부즈만 또는 고충처리위원회로 하고 시・군・구의 자치사무와 단체위임사무를 관할사무로 하며 합의제 위원회 유형으로 하는 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 생활 민원이 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 법규연찬 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

옴부즈만이란

위법・부당한 행정처분이나 행위에 대한 대표적인 행정통제 및 권리구제 수단이라고 할 수 있는 행정 소송・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 운영에관한 조례에 의하면 옴부즈만의 정수는 3인으로 하고, 그 중 1인은 대표시민옴부즈만으로 하며, 1인일 경우에는 당연직 대표시민옴부즈만이 되도록 규정하고 있음.

○ 제1대 옴부즈만은 시험운영적 차원에서 1명을 위촉하여 운영하였으며, 제도시행 해를 거듭 할수록 고충민원 접수·처리 건수가 점차 증가함에 따라 민원처리를 보다 객관적이고 공정하게 판단하고자 사회단체 활동 출신 1인과 행정가 출신 1인을 복수로 위촉하여 옴부즈만으로서 역할에 신뢰를 높인바 있으나, 고충민원 접수·처리 건수, 옴부즈만 규모, 민원에 대한 중재·조정 역할의 효과적 측면등에 대한 각계의 논란으로 제도운영에 대하여 관심의 대상이 되면서 제3대 옴부즈만은 1명의 행정가 출신으로 운영하였으며, 옴부즈만의 복수 또는 단수로 운영에 따른 장·단점 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 출신 과 사회단체 활동 출신 4명의 후보자가 추천되어 투명하고 객관적인 방법으로 선정하고자 부시장을 위원장으로 하고 시·도의원과 사회인사 등으로 구성한 8명의 옴부즈만 선정위원회에서 선정후 시의회 동의를 얻어 사회단체 활동 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

○ 옴부즈만제도 정착에 가장 큰 관건은 따뜻한 인간애를 바탕으로 학식과 덕망이 있는 훌륭한 옴부즈만을 선발하는데 있다 할 수 있으므로 우리시는 관련 조례상 “인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며, 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진자” 를 옴부즈만으로 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 등의 내용 공표

나. 지원기구

○ '96. 7. 1 옴부즈만 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 옴부즈만 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 옴부즈만실을 시의회 청사에 설치하여 본 제도를 운영하게 되었고2000. 6. 27 옴부즈만실을 시청본관 3층으로 이전, 고충민원 조사와 옴부즈만의 직무수행 보좌를 위한 공무원 3명을 근무자로 지정하여 현재까지 체제를 유지하고 있음.

< 정원 현황 >

구 분		계	인원수	비 고
합 계		4	4	
옴부즈만		1	1	
공무원	계	3	3	
	행정 6	1	1	
	토목 7	1	1	
	기 능	1	1	

5. 고충접수 대상민원

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 행정처분 및 행정행위에 대한 민원이며, 특히 시민 상호간에 이해가 상반되는 민원은 원칙적으로 신청대상에서 제외
>
> 〈신청대상 민원의 판단은 옴부즈만이 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

○ 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. 처리절차 및 요령

가. 고충민원의 신청방법

○ 서면 신청 (신청서 작성)

○ 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 구제제도 신청 여부를 6하원칙에 의거 기재하고 필요시 공문, 영수증, 도면, 현장 사진 등 근거서류 첨부

나. 고충민원의 조사

○ 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 소요시 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 옴부즈만에 통보

○ 권고・의견표명 받은 사항을 수용하지 못할 경우에도 15일 이내에 사유를세부적으로 기재하여 옴부즈만에 통보

○ 시의 관련 부서에서 정당한 사유없이 권고・의견표명 내용을 이행하지 아니할 경우 감사의뢰, 시장 및 시의회에 보고, 필요시 언론보도 등을 통하여 이행 촉구

라. 신청인에게 통지

○ 고충민원 조사 제외대상이 되거나 고충민원 조사결과 시의 행정행위가 정당하다고 판단된 경우에는 처리과정, 관련법규 등을 명기하고, 정당하다 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 권고·의견표명, 시의 조치결과는 각종 언론 매체를 통하여 공표할 수 있으며, 이 경우 개인의 정보 보호에 유의

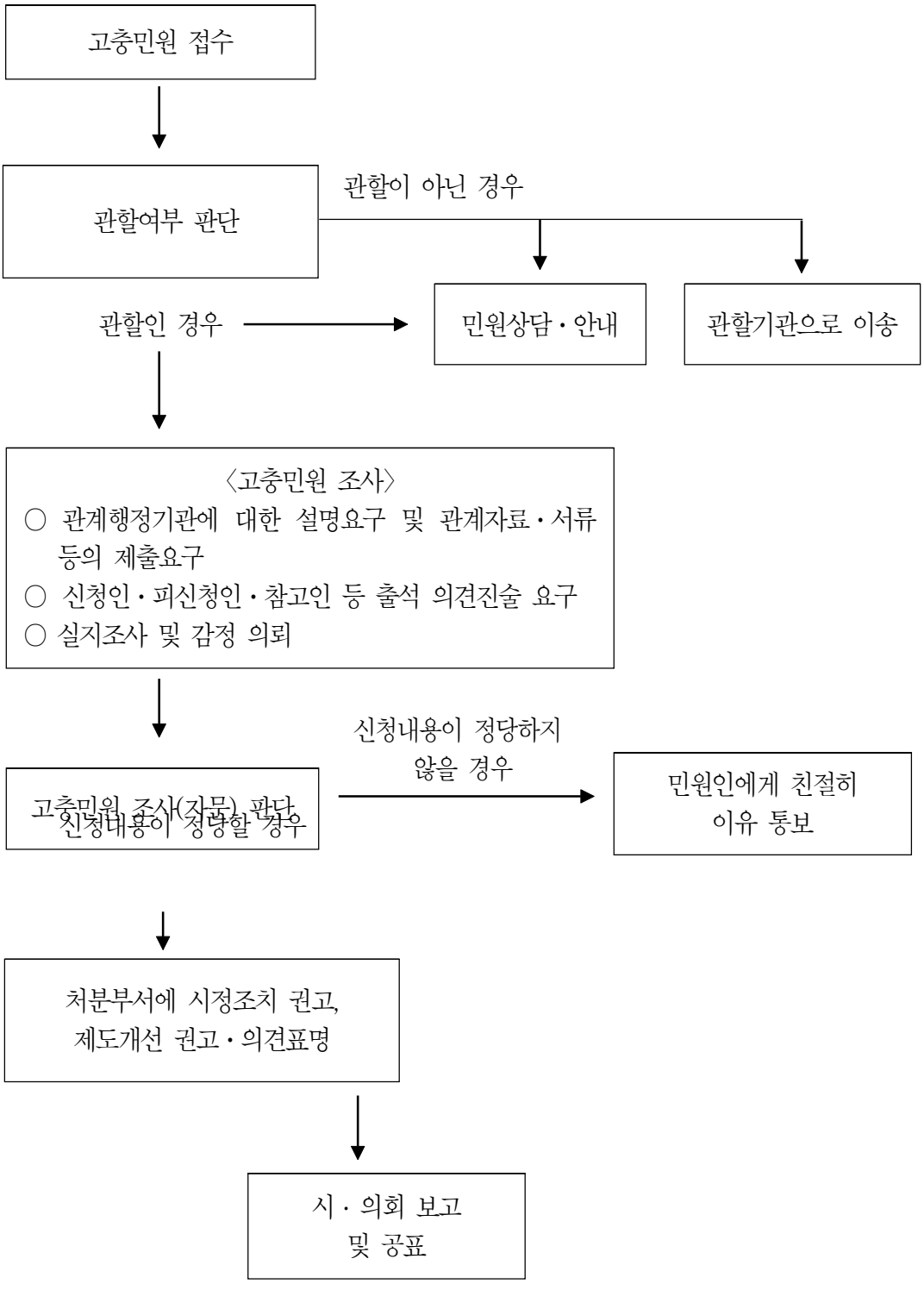
○ 또한 당해연도 12월말까지의 연간 운영상황보고서를 익년도 2월 말일까지 작성하여 시장과 시의회에 보고하고 홍보매체를 통하여 시민에게 공표

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

※ 참고사항

국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률이 2005. 7. 29 제정되어 같은 법 제21조에 "지방자치단체 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있다."고 규정됨에 따라 지방자치단체에서 옴부즈만 설치에 대한 법적 근거가 마련되었음

고충민원 조사 · 처리 흐름도



7. 자문위원회 구성·운영

○ 근　거 : 부천시 옴부즈만 운영에 관한 조례 제7조제5항

〈 목 적〉

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

○ 구성 인원 : 16명

- 위원장 : 1명 (대표 옴부즈만)
- 위　　원 : 15명

계	시의원	사회단체	전문가	비 고
15	1	5	9	

- 임 기 : 2년

○ 기 능

- 고충민원중 전문적 지식을 요하는 사항
- 운영상황보고서안
- 기타 대표옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

○ 회의 개최

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

○ 소위원회 운영

- 대표 옴부즈만이 위원회의 효율적 운영을 위하여 필요시 개최
- 위원장을 표함하여 9인 이내로 구성 (위원장 : 대표 옴부즈만)

제 2 부

고충민원 접수·처리 현황

1. 2005년도 고충민원 접수·처리 현황

가. 고충민원처리 개관

우리시 시민옴부즈만이 2005. 1. 1부터 2005. 12. 31까지 접수한 민원은 총 135건으로 모두 종결 처리하였다. 고충조사 결과 행정행위가 정당하여 신청인에게 불가통보한 민원이 5건, 신청요구를 전적으로 수용하기가 곤란한 민원에 대해 적극적인 고충해소 일환으로 대안 제시 및 안내한 민원이 69건, 수용 처리한 민원이 29건, 조사중 시정으로 해결한 민원이 5건, 시에 권고·의견 표명한 민원이 총 27건이며 모두 수용하여 시정하거나 제도 개선되었다.

< 표 1 > 고충접수 및 처리현황

구 분	접수 건수	조사결과 처리 현황							
		계	불가 통보	대안제시 및 안내	수 용	조사중 해 결	권고·의견 표명		
							계	수 용	수용불가
계	704	704	82	356	29	17	220	189	31
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	-

나. 분야별 접수현황

2005년 1월 1일부터 12월 31일까지 접수된 민원은 총 135건으로 2004년도에 비하여 27%가 증가하였다. 이를 분야별로 살펴보면 < 표 2 > 에서 나타난 바와 같이 전체민원 중 교통분야가 23.7%, 기타분야가 21.4%, 건설분야가 20%, 행정분야가 11.9%, 건축분야 10.4%, 환경분야 8.9%, 세무분야 3.7% 순으로 접수되었다.

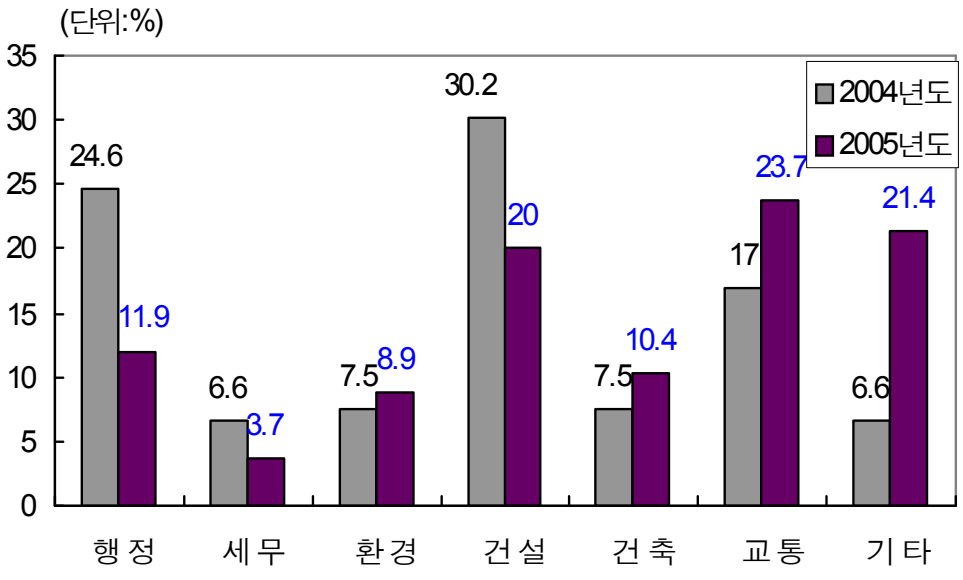
< 표 2 > 분야별 민원접수 현황(2005.1.1~12.31)

(단 위 : 건)

분 야	계	행 정	세 무	환 경	건 설	건 축	교 통	기 타
건 수	135	16	5	12	27	14	32	29
구성비(%)	100	11.9	3.7	8.9	20.0	10.4	23.7	21.4

그리고 분야별로 민원증감 현상을 2004년과 비교하여 보면 < 그림 1 >에서와 같이 환경・건축・교통・기타분야는 증가되었으며, 전년도보다 민원비율이 감소된 분야는 행정・세무・건설분야 등으로 나타났다.

< 그림 1 > 분야별 민원접수 추세



다. 발생기관별 접수현황

접수된 민원에 대해 민원발생기관별로 살펴보면 < 표 3 >에서 보는 바와 같이 시본청 소관업무가 전체 접수건수의 52.6%인 71건, 구청 소관업무는 28.1%인 38건, 기타는 16.3%인 22건, 동사무소 소관업무는 3%인 4건 순으로 나타났다.

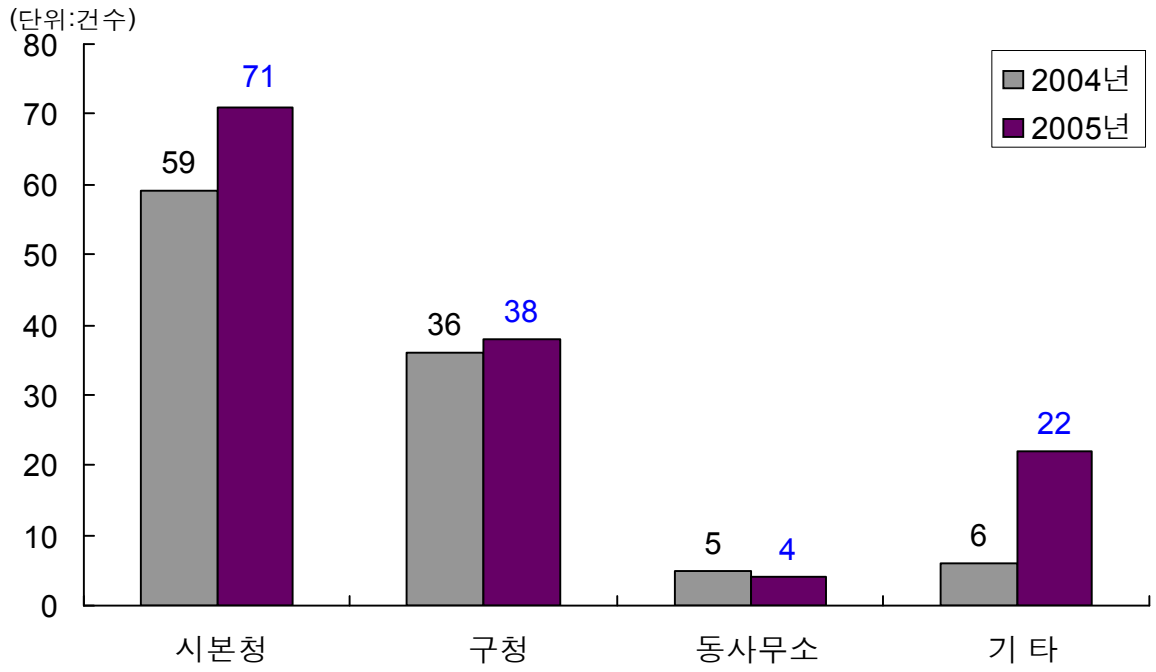
< 표 3 > 발생기관별 접수현황

(단위 : 건)

기관별	계	시본청	구청	동사무소	기 타
건 수	135	71	38	4	22
구성비(%)	100	52.6	28.1	3.0	16.3

이를 2004년과 비교하면 < 그림 2 > 에서 보는 바와 같이 민원이 증가된 기관은 시본청·구청·기타에서는 증가세를 보이고 있으며 이중 기타에서 많은 증가세를 보이고 있어 위탁 및 관할외의 사무에 관한 민원 신청이 증가하였다 할 수 있고, 동사무소에서는 약간의 감소세를 보이고 있다.

< 그림 2 > 발생기관별 민원접수 추세



라. 월별 접수현황

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

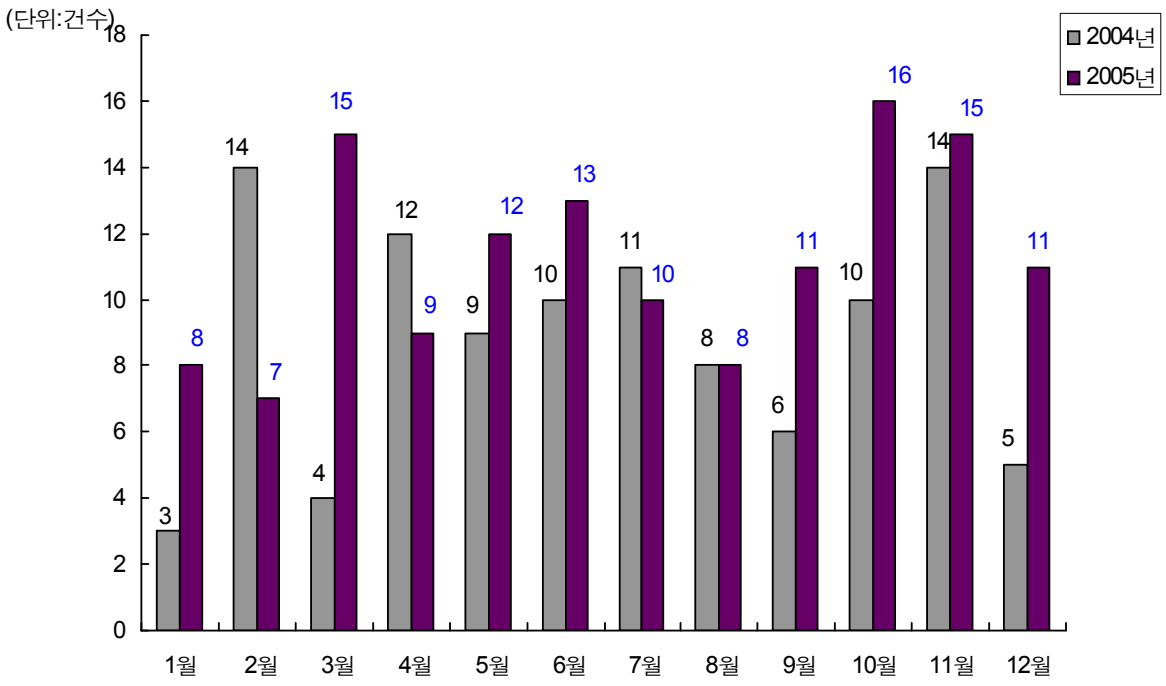
< 표 4 > 월별 접수현황

(단위 : 건)

월별	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
건 수	135	8	7	15	9	12	13	10	8	11	16	15	11
구성비 (%)	100	5.9	5.2	11.1	6.7	8.9	9.7	7.4	5.9	8.1	11.9	11.1	8.1

이를 2004년과 비교하면 < 그림 3 >에서 나타난 바와 같이 1·3·12월에 100% 이상 증가하였고, 5·6·9·10·11월에는 증가세를 보였으며, 8월은 지난해와 같고, 2·4·7월에는 감소세를 보이고 있다.

< 그림 3 > 월별 접수추세

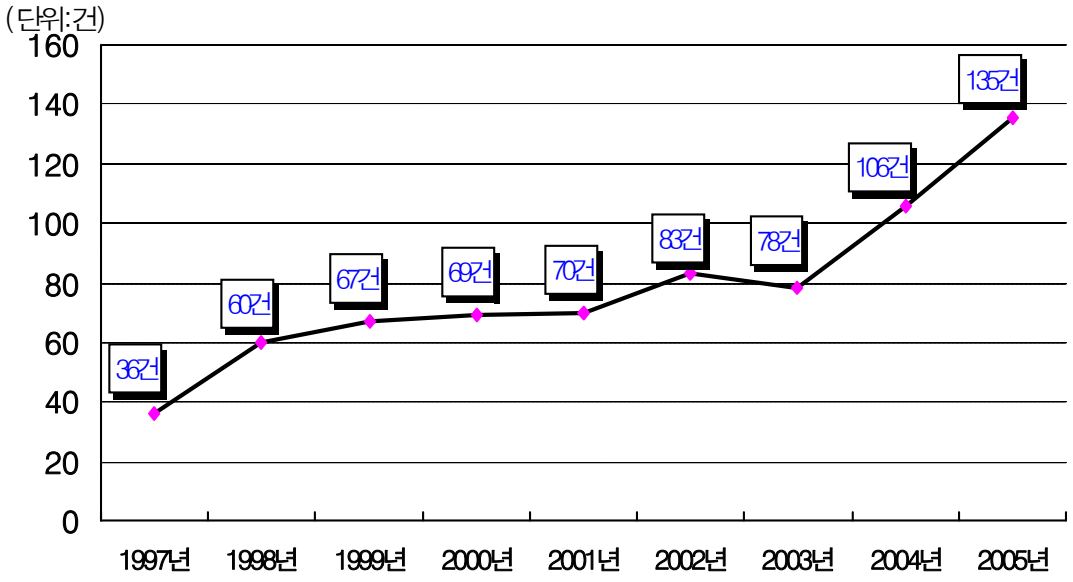


2. 1997 ~ 2005년도 고충민원 접수·처리 주요통계

가. 연도별 접수현황

○ 옴부즈만이 1997. 5. 1 부터 2005. 12. 31까지 접수한 민원은 총 704건으로 연도별 접수된 민원은 < 그림 4 > < 표 5 > 에서 나타난 바와 같이 2005년 135건, 2004년 106건, 2002년 83건, 2003년 78건, 2001년 70건, 2000년 69건, 1999년 67건, 1998년 60건, 1997년 36건 순으로 접수되었다.

< 그림 4 > 연도별 접수 추이



< 표 5 > 연도별 민원접수

(단위 : 건)

구분 \ 연도	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
건수	704	36	60	67	69	70	83	78	106	135

나. 발생기관 연도별 접수현황

○ 발생기관 연도별 접수현황을 살펴보면 < 표 6 >, < 그림 5 > 에서 나타난 바와 같이 전체민원 중 본청·사업소가 55.1%, 구청이 31.5%, 기타 9.4%, 동사무소 4% 순으로 접수되었다.

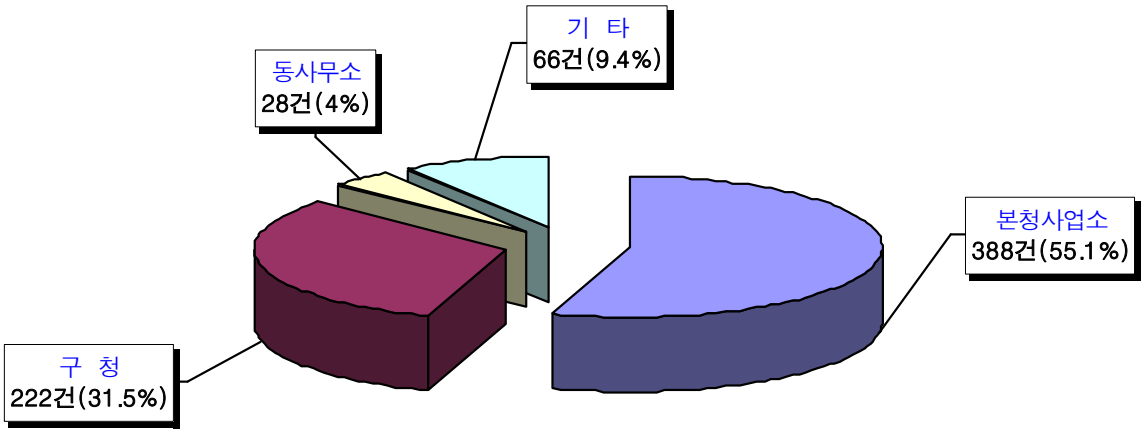
< 표 6 > 발생기관별 처리내역

(단위 : 건)

연도 / 구분	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
계	704	36	60	67	69	70	83	78	106	135
본청·사업소	388	20	35	42	31	44	47	39	59	71
구 청	222	13	23	17	26	20	25	24	36	38
동사무소	28	3	2	2	4	2	2	4	5	4
기 타	66	-	-	6	8	4	9	11	6	22

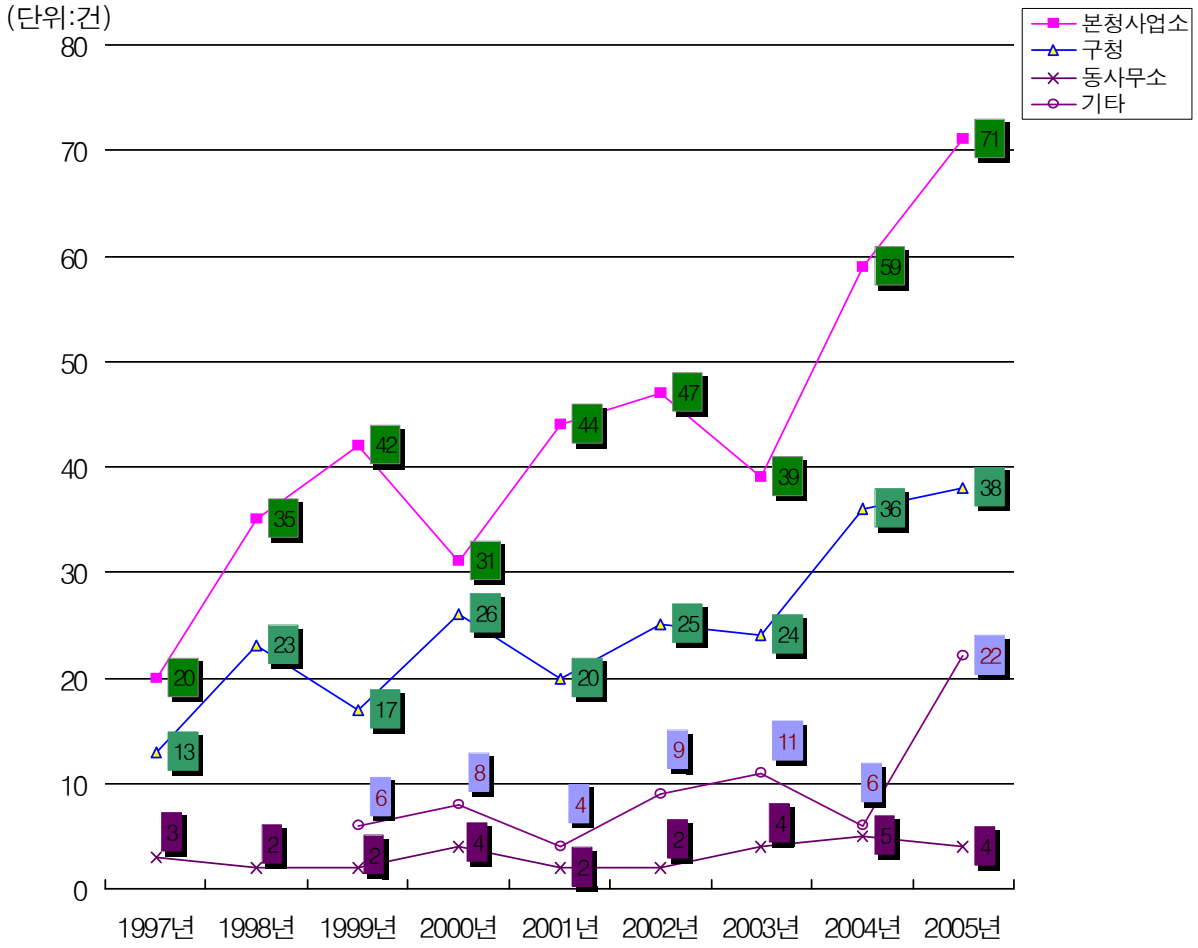
< 그림 5 > 발생기관 분포

[기간 : 1997 ~ 2005년]



○ 또한 2005년도에는 < 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 356건, 권고 및 의견표명이 220건, 조사제외 및 불가처리가 82건, 수용 29건, 조사 중 해결이 17건 순이며 접수된 모든 민원이 당해연도에 처리 되었음을 알 수 있다.

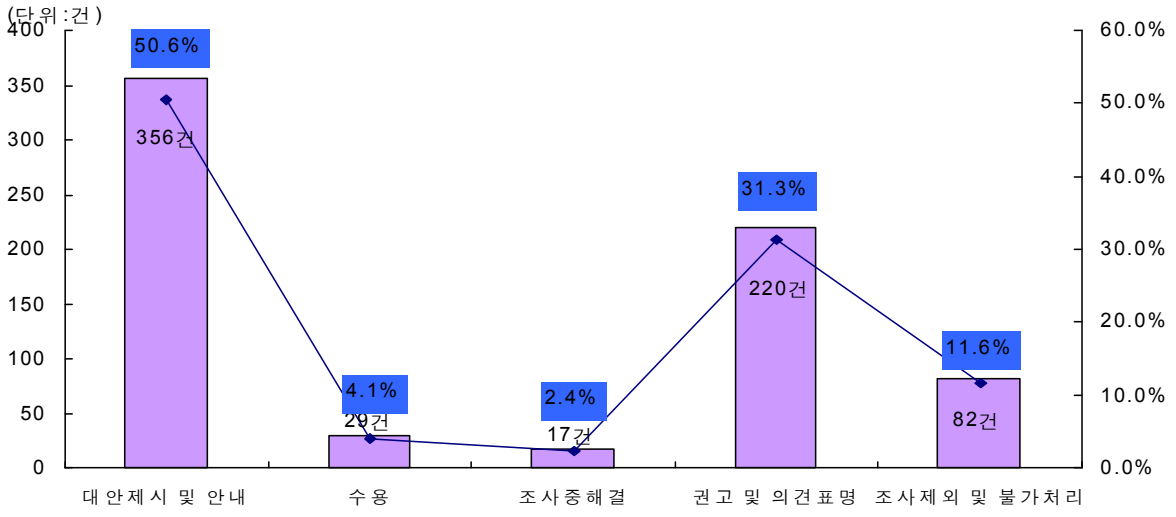
○ 또한 유형별 처리율은 < 그림 7 > 과 같이 전체민원중 대안제시 및 안내가 50.6%, 권고 및 의견표명이 31.3%, 조사제외 및 불가처리가 11.6%, 수용 4.1% 조사중 해결이 2.4% 이다

< 표 7 > 연도별 처리 유형

(단위 : 건)

연도 / 분야	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
계	704	36	60	67	69	70	83	78	106	135
대안제시 및 안내	356	7	17	15	39	45	60	45	59	69
수 용	29	-	-	-	-	-	-	-	-	29
조사중해결	17	-	-	-	-	-	-	-	12	5
권고 및 의견표명	220	18	28	35	26	16	20	25	25	27
조사제외 및 불가 처리	82	11	15	17	4	9	3	8	10	5

< 그림 7 > 연도별 처리(율)



라. 연도별 처리분야

○ 연도별 민원의 처리분야를 살펴보면 < 표 8 > 에서 나타난 바와 같이 건설분야가 174건, 교통분야가 130건, 행정분야가 105건, 건축 및 기타분야가 각각 94건, 환경분야가 62건, 세무분야가 45건 순으로 처리되었음을 알 수 있다.

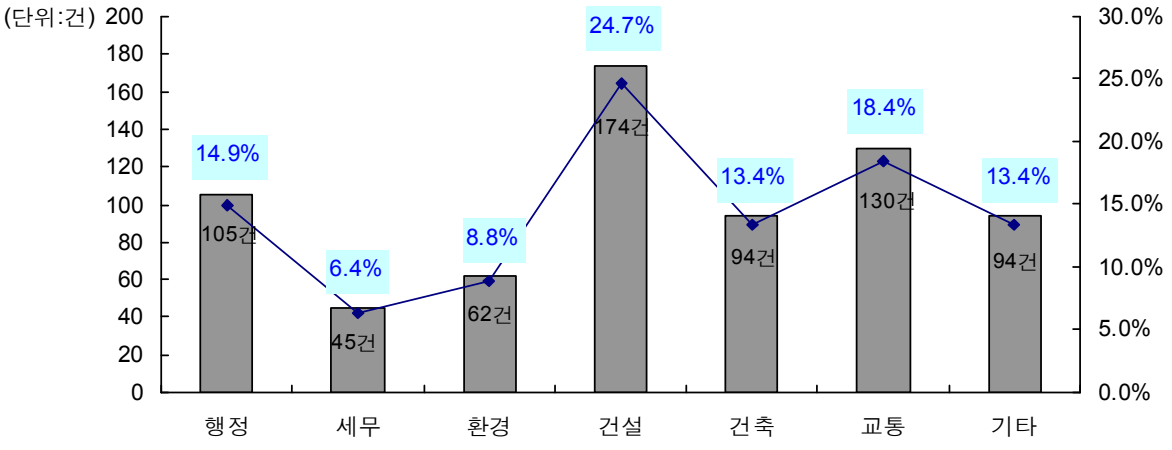
○ 또한 분야별 분포는 < 그림 8 > 과 같이 전체민원중 건설분야가 24.7%, 교통분야가 18.4%, 행정분야가 14.9%, 건축 및 기타분야가 각각 13.4%, 환경분야가 8.8%, 세무분야가 6.4% 순으로 처리되었다.

< 표 8 > 연도별 처리분야

(단위 : 건)

연도 / 분야	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
계	704	36	60	67	69	70	83	78	106	135
행정	105	4	-	19	10	10	7	13	26	16
세무	45	-	-	5	2	12	6	8	7	5
환경	62	2	14	4	4	5	10	3	8	12
건설	174	12	17	16	24	11	17	18	32	27
건축	94	8	8	5	9	13	16	13	8	14
교통	130	8	12	16	9	10	13	12	18	32
기타	94	2	9	2	11	9	14	11	7	29

< 그림 8 > 분야별 분포



마. 민원 수용실태

○ 행정기관에서 민원에 대한 권고 · 의견표명 등으로 시정 또는 제도개선한 수용실태를 살펴보면 < 표 9 > 에서 나타난 바와 같이 조사한 민원 266건중 권고·의견표명에 의한 해결이 189건, 요구에 의한 해결 29, 조사중 해결이 17건이다.

○ 또한 수용율은 < 그림 9 > 와 같이 조사한 민원중 권고·의견표명에 의한 해결이 71.1%, 요구에 의한 해결 10.9%, 조사중 해결이 6.4%로 88.4%의 수용율을 나타내고 있다.

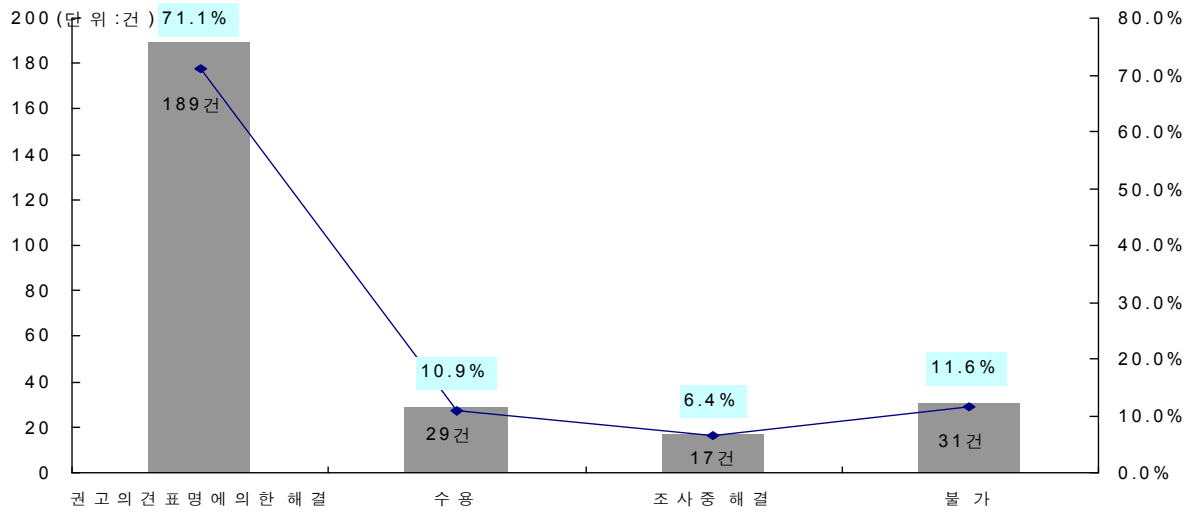
< 표 9 > 연도별 수용실태

(단위 : 건)

분야 \ 연도	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
계	235 (31)	16 (2)	25 (3)	31 (4)	19 (7)	12 (4)	16 (4)	20 (5)	35 (2)	61 (-)
수 용	29	-	-	-	-	-	-	-	-	29
조사중해결	17	-	-	-	-	-	-	-	12	5
권고 및 의견표명	189 (31)	16 (2)	25 (3)	31 (4)	19 (7)	12 (4)	16 (4)	20 (5)	23 (2)	27 (-)

※ ( ) 불가

< 그림 9 > 연도별 수용 추이



제 3 부

고충민원 접수·처리 사례

권고(의견표명) 수용

♣ 노인교통수당 지급신청일 이전의 수당액 지급 요청

▷ 민원내용

◦ 65세 이상 노인에게 지급하고 있는 노인교통수당을 지급 신청함에 있어 담당공무원이 노인교통수당 신청안내를 충실하게 이행하지 아니하여 지연신청으로 발생한 신청일 이전의 노인교통수당 지급 요청

▷ 처리결과

○ 노인교통수당 지급은 노인복지법 제26조 및 노인복지사업계획(경기도)에 의하여 도비 15%, 시비 85% 부담비율의 사업으로

○ 민원인의 母인 00은 00구 00동에 거주하며, 00년 00월 00일생으로 2004년 1월부터 노인교통수당 지급대상자이나 민원인은 거주지 동장으로부터 안내를 받지 않아 신청시기를 알지 못하여 지연신청을 하게 되었는데 신청일 이전의 노인교통수당을 지급할 수 없다 함은 부당하므로 안내를 이행하지 않아 발생된 미지급액(180천원)의 지급을 요구하고 있었음

○ 경기도 노인복지사업계획(2004년 및 2005년)에 의하면 노인교통수당은 65세 이상 노인중 수급 신청노인에 한하여 지급하여야 하며, 최초 지급은 교통수당의 지급을 신청한 날이 속하는 달부터 날짜에 관계없이 당월분 전액을 지급하도록 되어 있어

○ 민원인의 母인경우 신청일이 2005. 3. 21일로 2005년 3월분부터 지급함이 타당하다고 할 수 있으나 동 계획상 지급방법에 있어 담당자의 특별한 귀책 사유가 없는 한 노인교통수당의 소급지급은 불가하며, 또한 행정사항에서" 동사무소에서는 신규로 만 65세가 되는 노인, 전입자 또는 미신청자에게 경로승차요금 지급신청 안

내를 철저히 하여 희망자가 대상에서 제외되는 일이 없도록 유의 ⇒ 거동불편등의 사유로 신청이 어려울 경우에는 직접 방문하여 신청을 받거나 위임받은 자가 대리 신청하도록 안내" 하도록 되어 있어

○ 담당공무원이 안내시 우편발송(전달 불능시 공시송달) 또는 방문하여 신청을 받거나 신청하도록 했어야 함에도 불구하고 안내를 소홀하게 하였다 할 수 있어 담당자의 특별한 귀책사유가 없다 할 수 없는 바

○ 노인교통수당을 소급하여 지급하지 아니함은 부당하다 할 수 있으므로 신청일 이전의 지급 대상금액인 180천원(12,000원x15월분) 전액을 지급하도록 의견표명 하여 수용 함으로써 민원이 해소되었음

♣ 00도서관의 주차요금 징수 등 제도개선 요구

▷ 민원내용

◦ 00도서관 이용자에 대한 주차요금 징수로 인하여 이용하는 시민들의 경제적 부담을 초래 하고 있음은 물론 도서관을 이용하고자 할 경우 대중교통수단이 적어 불편한 바 이에 대한 시민의 고충을 해소하는 방안을 마련하여 주시고

◦ 00도서관의 노후 및 관리소홀로 인하여 지저분하고 이용에 불편하므로 개선 요망

▷ 처리결과

◦ 00도서관은 00공원내 위치하고 있어 장애인 차량, 도서납품차량, 식당 물품 납품차량 등에 한하여 도서관 입구까지 운행을 하고 있으며 그 외의 일반 도서관 고객과 00공원을 이용하는 시민은 00공원 노외주차장을 유료로 이용하고 있음

◦ 00공원 노외주차장을 무료주차장으로 운영한 바 있으나 00도서관 및 00공원 이용자의 차량이 아닌 일반차량 및 대형화물차량의 장기 불법주차로 인하여 00도서관과 00공원을 이용하는 시민이 주차할 공간이 없어 도서관 이용자의 주차장 이용에 불편이 초래되어 한정된 공영주차장의 효율적인 주차장 운영를 위하여 현재는 부천시 시설관리공단에서 00도서관 이용고객에게 20%를 감면하여 유료주차장으로 운영하고 있으며,

◦ 주차장 시설의 유료화에 따른 불편사항을 해소하고자 도서관 이용자에게 50% 감면을 운영자에게 요청하였으나 공원이용 시민과 도서관이용 시민과의 형평성 문제 등으로 추가 감면은 어려움이 있다는 의견이 있었음

◦ 참고로, 00도서관과 인접해 있는 00운동장(도보로 5분거리)의 주차요금은 하루 24시간 주차하여도 1,000원이며 00도서관 인근의 00초등학교 앞 공원길가의 노상주차장은 무료로 이용하고 있음을 안내하였으며,

◦ 또한 소사주공아파트 앞에서 출발하는 019-2번, 016-1번 마을버스는 민원인이 거주하는 지역을 거쳐 소사역, 00도서관, 종합운동장까지 운행하고 있으며, 95번 마을버스도 인근 소사초등학교, 소사역을 거쳐 00도서관까지 운행하고, 3번 버스 이용시 원미동 춘의주공아파트 앞에서 하차하시면 00도서관을 이용하실수 있음을 안내하였음

◦ 00도서관은 00년도에 개관하여 시설의 노후화로 인한 실내공기의 질 개선 및 실내 방역실시, 실내·외 청소 철저로 쾌적한 열람환경을 조성하도록 의견표명하여 청소의 위탁실시 등으로 시민에게 깨끗한 환경을 제공하였음

♣ 재활용품 수집상의 먼지 및 노상적치물로 인한 불편 호소

▷ 민원내용

◦00구 00동 00번지 00자원 및 인근의 00동 00번지 00자원에서 발생하는 소음, 하절기 먼지, 악취, 병충해 발생 및 쓰레기 소각, 노상적치물 등으로 인근 주민들은 열악한 환경에서 생활하기에 불편함을 호소

▷ 처리결과

◦ 00동 00자원 및 00동 00자원은 주택가에서 재활용 수집상 운영으로 인근 주민들은 먼지, 소음, 악취, 병충해 발생 등으로 생활에 불편을 초래하고 있어

◦ 이러한 민원의 발생을 해소하기 위하여 먼지, 소음, 악취, 병충해 발생을 방지하도록 의견표명한 결과 재인근 재활용품 수집상의 협조로 상·하차 작업은 오전 8시부터 오후 6시까지 실시하고, 분리작업은 민원인 주택과 이격거리를 5m이상 유지하도록 하여 소음을 저감하였으며

◦ 또한 작업장내 살수를 수시로 실시하여 비산먼지 발생을 억제함은 물론

악취, 병충해가 발생되지 않도록 작업장 주변 환경을 청결하게 유지하도록 협조의뢰 하였으며, 인도에 고물을 내어 놓지 않도록 계도하였고

◦ 쓰레기 소각으로 인한 화재가 발생하지 않도록 함은 물론 쓰레기를 소각하였을때에는 부천시 폐기물관련 과태료 부과·징수 업무에 관한 조례 제11조의 규정에 의하여 100천원의 과태료가 부과됨을 계도하여 민원을 해소하였음

♣ 과속방지턱 설치 요구

▷ 민원내용

◦ 원종로 원담길인 00동 원담사거리에서 작동쪽으로 가는 구간에서 자동차의 과속운행으로 인한 어린이 교통사고가 자주 발생하고 있어 이를 예방하기 위하여는 동 지점에 과속방지턱을 설치 요구

▷ 처리결과

◦ 00동사거리에서 00동방향 구간의 도로인 동 지점은 보도와 차도가 구분되어 있는 보조 간선도로로서 과속방지턱을 설치할 경우 주행차량의 급제동 및 요동 등으로 교통사고의 주원인이 될 수 있고, 인근 주택에 거주하는 주민에게 소음과 진동을 유발하여 숙면방해와 주택 및 건물진동 등으로 인한 2차 민원의 발생 가능성이 있어 이로 인한 주민들의 불편과 어린이 교통사고의 발생을 예방하기 위하여 도로상에 가상과속방지턱을 설치하도록 의견표명 한 바

◦ 도로상 돌출이 없는 「가상과속방지턱」을 차량통행에 불편을 초래하지 않는 범위내에서 적정한 지점에 2개소를 설치함으로써 민원이 해소되었음

♣ 야간업소의 인도 영업행위 단속 요망

▷ 민원내용

◦ 00동 00로 앞 큰 길가 소금구이 업소에서 새벽 6시 까지 인도에 탁자를 내놓고 영업을 함에 따라 소음으로 인한 수면에 방해되어 생활 불편 호소

▷ **처리결과**

◦ 00동 00로 앞 큰길가 소금구이집의 밤샘영업으로 인한 인근 주민의 불편을 해소하기 위하여 업소 출입구 등에 설치한 테이블 및 의자를 철거하여 옥외에서 영업을 하지 않도록 의견표명하였고 행정기관에서는 이를 수용함은 물론 영업주에게 옥외에서의 영업행위가 관련법에 저촉되므로 차후 동일한 행위가 발생하지 않도록 행정지시함에 따라 민원이 해소되었음

♣ 음식물쓰레기 수거 청소차량 운행시 유의사항 준수 요망

▷ **민원내용**

◦ 음식물쓰레기 수거 청소차량이 음식물쓰레기를 수거중 쓰레기를 바닥에 떨어뜨린 상태인데도 불구하고 운행함에 따라 이로 인한 악취가 발생하여 시정 요망

▷ **처리결과**

◦ 음식물쓰레기를 수거중 바닥에 떨어진 상태로 방치함에 따라 악취 등의 발생으로 생활에 불편을 초래하고 있다는 민원에 대하여 시정하도록 의견표명함으로써 음식물쓰레기 방치로 인한 시민의 불편이 없도록 해당업체에 행정지도를 실시하여 시정되어 민원을 해소하였음

♣ 노상주차장의 주차구획선 삭제 요구

▷ **민원내용**

◦ 00구 00동 00번지 상가건물 앞에 노상주차장(거주자우선 주차장) 설치함에 따라 차량운행에 불편을 초래하고 있으므로 시정 요망

▷ **처리결과**

◦ 00구 00동 00번지 앞 노상주차장(거주자우선 주차장) 설치는 진·출입 차량의 회전이 어렵다고 판단되어 주차구획선을 삭제하도록 의견표명하여 주차구획선의 삭제로 차량통행이 원활하게 되어 민원이 해소되었음

♣ 불결한 00운동장 화장실 이용 불편초래

▷ 민원내용

◦ 매일 아침 운동을 위하여 00구 00동 00운동장을 이용하고 있는데 동운동장의 화장실이 막혀 분뇨가 넘쳐 흐르는등 불결하여 불편하므로 시정 요망

▷ 처리결과

◦ 00운동장을 이용하는 시민들의 불편을 해소하기 위하여 철저하게 화장실을 관리하도록 의견표명하여 관리자가 화장실을 수시로 청소함은 물론 비품을 항시 비치함으로써 밤샘 개방시에도 화장실 이용에 불편함이 없도록 하여 민원이 해소되었음

♣ 거주자우선 주차제 시행지역의 계약자에 대한 권리보호 요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00번지 거주자 우선 주차제 시행지역에 부천시 주차장 조례 제9조의 규정에 의하여 주차구역, 이용시간을 지정받은 차량이외의 차량이 주차하고 있어 지정받은 차량의 주차에 불편을 초래하고 있으므로 시정 요망

- 무단으로 주차된 차량의 이동 및 견인 요구시 전화요금을 무료화하고, 거주자 우선 주차제 시행지역의 순찰을 수시 실시하여 비계약자 차량 견인조치로 계약자에 대한 권리보호 요구

▷ 처리결과

◦ 00구 00동 거주자 우선주차제 시행지역의 계약자에 대한 불편해소를 위하여 견인보관소와 통화전화가 무료화되도록 검토함은 물론

◦ 부천시 주차장 조례 제9조에 의하여 거주자 우선주차 지역의 순찰을 강화하여 지정받지 않은 차량이 주차권이 부여된 주차구획내에 무단 주차할 경우 그 차량에 대하여 이동을 명하거나 견인조치하도록 의견표명하였으며

◦ 비계약자의 거주자 우선지역 주차시 바로 견인조치를 취하지 않고 문자메시지를 통하여 다른 장소로 주차할 것을 유도하고 있음은 물론,

◦ 거주자 우선주차제 운영에 대한 대시민 홍보 및 계도로 거주자 우선 주차제가 정착되도록 노력하여 민원이 해소되었음

♣ 인공암장 바닥의 연주무대 사용 제한 안내요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00운동장내 인공암장 바닥을 색소폰 연주무대로 이용하고자 관리자에게 문의하였으나 종전에는 유사한 공연사례를 보았는데도 불구하고 시설의 개방을 제한하고 있어 필요한 시민 이용할 수 있도록 건의(시설의 어디에도 시설개방을 제한하고 있다는 안내가 없음)

▷ 처리결과

◦ 00구 00동 00운동장 원형광장에 위치한 인공암장 바닥은 암장이용자의 안전을 위한 사전준비 운동 및 편의를 제공하는 시설물로써

◦ 동 시설의 이용과 관련 2004년도에 사고가 발생하는 등 관리에 어려움이 있어 현재도 인공암장을 이용하는 자에 한하여 이용가능한 시간에만 개방운영하고 있음을 안내하였고

◦ 안전사고의 발생이 우려되어 시민에게 동 시설의 개방을 제한하고자 할 경우 시설의 이용제한에 대한 안내의 필요성이 대두되어

◦ 부천시 체육시설 설치·운영조례 제5조제3항제3호에 “시설의 이용이 현저한 위험이 예상되는 때”에는 체육시설의 개방을 제한 할 수 있으며, 이때에는 제한사용 및 기간 등을 안내하도록 규정하고 있는 바 동 시설중 시민이 잘 보이는 장소에 제한사유 및 기간 등을 안내하도록 “의견표명”하여 개선함으로써 민원의 발생을 예방하였음

♣ 버스안내시스템 작동불량으로 불편 초래

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00 버스 정류장의 버스안내 시스템에 23-1번 노선버스 정보가 표출이 되지 않고 또한 원미구 심곡동 00병원앞 정류장 버스안내 시스템의 화면이 흐릿하여
보이지 않아 이용시민의 불편을 초래하고 있어 시정 요망

▷ **처리결과**

◦ 현지 확인결과 시스템 운영불량으로 인한 버스정류장 이용 시민의 불편 해소를 위하여 버스정보시스템을 정비하도록 의견표명하여 00구 00동 00버스정류장의 경우 데이터 베이스에 23-1번 노선버스의 정보자료 오류 발생으로 정보표출이 되지 않았음을 발견 해당 버스의 정보를 정비함으로써 정상적으로 운영하게 되었고

◦ 00구 00동 00병원앞 정류장의 버스안내 시스템의 경우 표지판에 부착된 버스정보 안내기의 정보표출 소자가 햇빛에 노출되면 휘도가 떨어져 발생됨을 발견하고 안내기를 햇빛에 노출되지 않는 위치로 이동하여 시인성이 양호하도록 조치하여 민원을 해소하였음

♣ 옹벽으로 인한 안전사고 발생 예방대책 요구

▷ **민원내용**

◦ 00구 00동 00번지 00아파트옆 회주로 보도 낮춤 정비공사를 실시하면서 옹벽 및 활용하지 못하는 부지가 발생하여 00아파트 재건축 부지 남측주차장 구간(연장:106m, 폭:1.3m) 마무리 공사의 미 실시로 보행인들의 안전을 위협하고 있어 이에 대한 대책 요망

▷ **처리결과**

◦ 00구 00동 00번지 00아파트옆 회주로 보도를 낮추는 정비공사를 실시하기전 재건축을 추진하고 있는 00아파트의 옹벽 철거에 앞서 조합측의 동의를 구하고 공사후 발생되는 옹벽 설치 및 부지에 대한 당사자간 협의를 이행하지 않아 발생된 사안으로

◦ 민원인 요구대로 옹벽을 설치하고자 할 경우 저판설치를 위하여는 현행 보도의 1/2정도를 파 헤쳐야 하고 가로수를 다른 곳으로 가식후 이식하여야 함에 따라 행정력의 낭비가 예상되므로 부지사용에 대한 법적인 절차를 이행후 안전성 및 환경을 고려하여 석축을 대용할 수 있는 시설 설치 및 쾌적한 환경이 조성되도록 00아파트 재 건축조합측과 협의후 추진하도록 의견표명하여 동 지점에 나무 등 조경 실시로 쾌적한 환경을 조성하여 민원을 해소하였음

조 사 중 해 결

♣ 근저당권설정을 위한 주민등록번호 확인요청

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00번지 건물 소유자인 00가 매입 당시 전소유자 00의 채무(00은행 00지점)를 인수하는 조건으로 매입 후 채무를 상환하였음에도 법원의 등기부가 정리되지 않아 이를 정리하기 위하여 00은행 00지점을 찾아 상환 확인을 하려고 하였으나 은행측에서는 전소유자의 주민등록번호가 있어야 확인 가능하다 하여 동사무소를 찾아 갔으나 주민등록 전산화가 시행되기 이전인 관계로 확인에 어려움이 있어 옴부즈만에게 전소유자의 주민등록번호를 확인하여 줄 것을 요청함.

▷ 처리결과

◦ 00구 00동 00번지 건물을 전소유자로부터 매입 당시인 1985년에는 주민전산망이 시행되기 이전으로 전산에 의한 주민등록번호를 확인할 수 없으며 또한 신소유자가 전소유자의 매입당시 정확한 주소지 및 본적지 등을 알지 못함에 따라 행정기관에서의 확인에 어려움이 있어 조사중 은행측에서 당시 대출관련 서류를 찾아 주민등록번호 및 채무상환 사항의 확인으로 조사중 민원이 해결되었음

♣ 자동차세(이륜차) 인터넷 납부제도 시행 요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동에 거주하는 00는 승용차와 이륜차를 소유하고 있는데 승용차에 대한 자동차세납부고지서는 송달되어 납부를 하였으나, 이륜차에 대한 자동차세납부고지서가 송달되지 않아 납부를 하려고 하는데 시민의 편의를 위하여 인터넷으로 납부할 수 있도록 제도의 시행 요구

▷ **처리결과**

◦ 00구 00동 00 소유의 이륜차에 대한 자동차세가 2005. 6. 20 전자수납 되었고, 현재 시에서는 모든 자동차세 납부를 인터넷지로를 통하여 납부할 수 있도록 하는 제도를 시행하고 있음을 안내함으로써 조사중 민원이 해결되었음

♣ 소유권이전된 건물의 체납 수도요금을 신소유자에게 부과 부당

▷ **민원내용**

◦ 00구 00동 00번지 00홈타운 0호를 민원인이 00년 00월 00일 임의경매로 매입하였으나, 소유권 이전일(00년 00월 00일 잔금 지급)이전에 전 소유자가 사용한 체납 수도요금을 신소유자에게 납부 통지한 행정행위는 부당

▷ **처리결과**

○ 수도요금은 부천시 급수조례 및 같은 조례 시행규칙에 의하여 부과·징수하고
있으나 소유권이전시 체납 수도요금 부과·징수에 대한 사항을 규정하고 있지 아니하며

○ 같은조례 제45조에"조례에 의한 요금, 가산금 수수료, 과태료 기타 일체의 징수금의 징수에 있어 이 조례에 정한 것 이외에는 지방세 징수의 예에 의한다."고 규정되어 있어 지방세 징수관련 규정을 살펴보면, 유상승계취득의 경우 취득시점을 지방세법 제73조제1항제2호에 "법 제111조제5항 각호의 1에 해당하지 아니하는 유상승계취득의 경우에는 그 계약상의 잔금지급일(계약상 잔금 지급일이 명시되지 아니한 경우에는 계약일부터 30일이 경과되는 날). 다만, 취득후 30일 이내에 민법 제543조 내지 제546조의 규정에 의한 원인으로 계약이 해제된 사실이 화해조서· 인낙조서·공정증서 등에 의하여 입증되는 경우에는 취득한 것으로 보지 아니한다."고 규정하고 있는 바

○ 잔금 지급일인 00년 00월 00일 이전의 체납 수도요금은 전 소유자가 00년 0월 00일 이후의 체납 수도요금은 민원인이 부담하도록 함이 타당하다고 검토되었고

○ 조사기간중인 00년 00월 00일 처분청에서 잔금지급일(00년 00월 00일)이후의 체납 수도요금인 00원(당초 00원)으로 신청인에게 정정고지함에 따라 자체 시정되어 고충이 해결되었음

♣ 00공원 조깅트랙 보수 요청

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00공원 조깅트랙에서 산책하던중 트랙에 파여진 홈으로 인하여 발목에 상처를 입는 사고의 발생으로 생업에 지장을 초래하고 있는 바 차후 다른 사고의 발생을 예방하기 위하여 조속한 시일내에 보수를 요청

▷ 처리결과

◦ 00구 00동 00공원 조깅트랙은 노후화로 인하여 시설의 보수를 요하게 됨을 인지하고 조사중 본 시설에 대한 보수를 조속히 실시하여 사고의 발생을 예방함으로써 민원이 해소되었음

♣ 음식물쓰레기 분리수거 분류기준 정확하게 고지 요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00아파트에 거주하는 주민으로 아파트관리사무소를 통하여 고지된 음식물쓰레기 분류기준을 보면 닭뼈, 게껍데기, 생선뼈, 달걀껍질은 음식물쓰레기로 분류하고 있으나 복사골신문(00년 00월 00일 00호)에 게재된 내용에는 대상에 포함되지 않아 어떻게 분류하여야 할지 궁금하므로 정확하게 고지할 것을 요망

▷ 처리결과

◦ 쓰레기 분리수거 방법에 대하여 각종 홍보매체의 활용으로 시민에게 계도함에 있어 아파트 홍보게시판과 복사골신문에 게재한 내용이 상이하여 발생한 사안으로

◦ 복사골신문에 개재한 내용이 잘못됨을 인지하고 조사기간중 다음호에서 동 내용을 정정 보도함으로 민원이 해결되었음

해 소 방 안 안 내

♣ 거주자우선주차제 시행지역 무단 주차차량 견인 부당

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 거주자우선주차제 시행지역내에 주차한 차량에 대하여 거주자우선주차장 이용자의 신고가 없었는데도 불구하고 00공단에서 주차구역안에 주차된 차량을 임의로 견인하는 것은 부당함을 주장

▷ 처리결과

◦ 시에서는 주택가 이면도로의 기능회복 및 공도개념 확립의 일환으로 거주민에게 안정적인 주차 공간을 제공하기 위하여 주차장법 제7조 및 부천시 주차장 조례 제9조의 규정에 의하여 거주자우선주차제를 시행하고 있으며

◦ 동 지역에서는 운영자로부터 주차차량으로 지정받지 않은 차량이외에는 주차할 수 없으며 주차시에는 부천시 주차장 조례 제9조의 규정에 의하여 이동을 명하거나 견인할 수 있음을 안내하고

◦ 아울러 동 주차장에 대하여는 현재 주차면의 계약율을 감안한 거주자우선주차제 운영에 대한 재검토가 이루어져 주민들의 불편이 최소화될 수 있도록 의견표명한 사례

♣ 신축건축물로 인하여 도로의 폭이 3M 미만이 되어 통행불편 초래

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00번지 신축 건축물의 담장이 도로를 침범하여 주택과 접하여 있는 막다른 도로의 폭이 3M를 확보하지 못하여 주차 등 생활에 불편을 초래하고 있는 바

◦ 신축건축물의 담장을 축소하여 도로 폭이 3M가 확보될 수 있도록 요구

▷ **처리결과**

◦ 00구 00동 00번지 신축건축물의 담장이 도로를 침범한 사실 여·부를 확인하고자 00구청장이 본 건축물의 감리자에게 공신력 있는 기관인 00공사 경기본부 부천지사에 도로관련 현황측량을 실시하도록 의뢰한 측량결과에 의하면

◦ 신축 건축물의 건축물 및 담장은 도로에 침범된 사실이 없는 것으로 확인되어 건축물 사용승인 제한 등의 행정제재에 어려움이 있음을 안내.

♣ 공유재산 변상금 부과는 부당

▷ **민원내용**

◦ 00구청장이 도로점용료(변상금) 부과관련 민원 회신 내용을 보면 "변상금은 과거의 무단점용자에 대하여 그 행위자에게 징수하는 것으로 부과시점은 부당점용 또는 사용사실을 국가(지방자치단체)가 인지한 때"라고 하고 있어 도로의 무단점유 사실을 알게 된 00년 0월부터 부과함이 타당하다고 사료되며

◦ 사도(00동 00번지)의 기부체납된 과정 및 건축물(00동 00번지)소유권 이전 등에 대해 알려 주시고

◦ 00동 00번지(도로)를 도로법 제39조의 규정에 의한 유지관리를 하였는지에 대한 답변 요구

▷ **처리결과**

◦ 00구 00동 00번지 도로점용료(변상금) 부과에 대하여는 변상금 부과권자가 도로의 무단점용 사실을 알게 된 00년 0월 이전의 5년간 소급하여 변상금을 부과함은 지방재정법 제69조 및 제87조의 규정에 의하여 위법하다 할 수 없고, 변상금의 승계에 대하여는 민법 제105조의 규정에 따라 타당하다고 사료되며,

◦ 본 지역의 토지구획정리사업은 00년부터 00년까지 추진되었으며, 00동 00번지(도로)는 환지확정처분 당시 동 토지의 소유자인 000가 환지에 관한 신청을 한 후 기부체납 하였으며, 00동 00번지 건축물은 토지구획정리 사업기간중인 00년 00월 00일

00의 전소유자인 00이 당시에는 환지처분계획(00동 00번지 → 00동 00번지)에 의하여 신축한 후 000에게 매매(00년 00월 00일)하였으며, 000는 00년 00월 00일 청산

금을 납부하였으므로 00동 00번지에 대한 소유권한만 있는 것으로 사료되며

◦ 도로법 제39조의 규정에 의한 유지관리 대상 도로는 같은법 제11조의 규정에 의한 도로를 의미하고 있어, 기부체납한 00동 00번지 도로는 지방재정법 제72조 및 같은법 시행령 제78조의 규정에 의한 잡종재산으로 도로법의 적용을 받지 않음을 안내

♣ 주차위반 과태료 부과 부당

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 도로를 차량으로 주행하는데 아이가 갑자기 튀어나와 차량 뒷범퍼에 충돌하는 사고의 발생으로 아이가 걱정되어 급히 병원에 응급조치하는 과정에서

◦ 본의아니게 주차 위반을 하게 되었고 당시 주차단속원에 의한 주차위반 스티커가 발부되어 응급상황이라는 당시 상황이 명확하나 과태료 부과에 대한 이의신청 기일의 경과로 이에 대한 대책이 없는 바 과태료 부과의 부당함을 주장

▷ 처리결과

◦ 도로교통법 시행규칙 제72조의3(주정차위반에 대한 시장등의 과태료 부과)제2항에 의하면 주·정차 위반 과태료 부과 스티커 발부시에는 10일 이상의 기간을 정하여 과태료처분대상자가 구술 또는 서면으로 의견을 진술한 기회를 주어야 한다 되어 있어 위 고지서 발부시 발부원장에 명확히 기록되어 있어 진술기회를 주었다 인정되어 이의신청이 불가한 것으로 판단되나

◦ 차량사고로 인한 응급처리과정에서 과태료가 부과 되었으므로 법적 관용의 범위내에서 처리될 수 있도록 처분청에 협조의뢰 하였음을 안내

♣ 차량배기가스 검사 미비로 인한 과태료 부과 부당

▷ 민원내용

◦ 최근 차량정기검사를 받은후 차량 사고가 발생하여 차량을 폐차하고자

폐차장에 보냈으나 개인 신용상 문제로 인하여 폐차를 연기를 하게 되었고 차량의 연식에 따른 배기가스 검사를 받아야 하는데 이를 이행하지 아니하여 과태료를 부과함은 너무나 부당함을 주장

▷ 처리결과

◦ 00차량 연식에 따른 배출가스정밀검사를 실시하라는 사전 안내문을 발송(00년 00월 00일)하였으나, 민원인 개인 사정으로 인하여 기간내에 검사를 받지 못하고 지연되어 과태료(00년 00월 00일)를 부과한 내용으로,

◦ 차량사고로 인하여 검사를 받을 수 없는 상황에 대하여 과태료 고지를 받은 날로부터 30일 이내에 경찰서 · 보험사 등에서 발행하는 「교통사고사실증명서」를 첨부(기간중 폐차를 했을 시 폐차장에서 발행하는 「폐차인수증명서」첨부)하여 과태료 부과권자에게 이의신청서를 제출할 수 있음을 안내

♣ 00동 신도시내 환승할인 제도 실시 요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 신도시에 살면서 가장 불편한 사항이 교통수단으로 서울지역이나 기타 수도권지역에 잘 발달되어 있는 '마을버스'가 없고 지하철이나 서울지역 버스와는 환승 할인이 적용되지 않기 때문에 00역부터 00동신도시까지 현금인경우 900원, 교통카드 이용시에도 800원을 고스란히 지불해야 하는 경제적 부담이 있어 시정 요구

▷ 처리결과

◦ 00구 00동 신도시 마을버스 운행은 시내버스 운행이 어려운(노선버스가 없는 지역)구간을 건설교통부령이 정하는 기준에 따라 운송하는 사업으로, 일부 지역에 기 등록된 마을버스(00마을버스 외 8개 업체)가 운행중이나, 00신도시내의 마을버스 운행계획은 없으며

◦ 환승할인제도는 서울이나 인천에서 실시하고 있는 제도로 부천시를 포함하여 경기도에서는 아직 실시하고 있지 못하지만, 경기도 차원에서 환승할인(버스-버스간, 버스-지하철간, 버스-국철간 등)제도를 2005년중에 실시할 수 있도록 서울시 등 관련 기관간 협의가 진행되고 있음을 안내

♣ 차량이전등록 지연으로 인한 과태료면제 요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동에 거주하는 민원인은 장애인이신 어머니와 공동명의인 LPG 차량을한대 소유하고 있는데 00년 00월 어머님이 돌아가시게 되자 일반차량과 동일한 금액의자동차세를 납부하면서 00년 00월까지 운행을 하게 되었으며, 돌아가신 지 8개월이 경과한 00년 00월 동 차량을 매매하려고 00청에 필요한 서류를 문의한 결과 너무나 부당한 과태료가 부과된다는 사실을 알게 되었고 그후 이전등록을 신청하여 50만원의 과태료부과통지서를 받았으나 차량상속이전등록 지연에 따른 과태료 부과는 부당하므로 면제
를 요구

▷ 처리결과

◦ 자동차 이전등록(상속의 경우)을 하고자하는 자는 자동차관리법 제12조, 자동차등록령 제26조 및 자동차등록규칙 제33조에 의하여 상속개시일로부터 3개월 이내에 관련 서류를 첨부하여 등록관청에 신청하도록 규정되어 있고,

◦ 자동차관리법 제84조 제2항 및 동법시행령 『별표 2』에 상기 기간내에 신청을 하지 아니할 경우에는 50만원의 과태료를 부과하도록 규정하고 있으며

◦ 또한 동법 제84조 제4항에 의하여 처분의 고지를 받은 날로부터 30일이내에 시장에게 이의제기를 한 때에는 관할 법원에서 비송사건 절차법에 의한 과태료 재판을 하도록 규정되어 있으므로 본 처분에 이의가 있으면 기간내에 이의신청을 할 수 있음을 안내하여 종결처리

♣ 학교용지 부담금 이의신청 방법 문의

▷ 민원내용

◦ 민원인은 00년 가을에 00지구 00아파트를 분양 받았으며, 00년 00월에 부천시에서 부과한 학교용지부담금 00만원을 이미 납부하였으나

◦ 00년 00월 00일 헌법재판소는 학교용지부담금 부과관련 법령에 대하여 위헌판결을 하였는 바 이미 민원인이 납부한 학교용지부담금은 어떻게 처리되는 것인지와별도의 이의신청을 하여야 하는지에 대하여 문의

▷ **처리결과**

◦ 00지구 00아파트 계약체결에 따라 『학교용지 확보에 관한 특례법』의거 납부한 학교용지 부담금과 관련하여 00년 00월 00일 헌법재판소 전원 재판부(주심 000재판관)에서 헌법상 의무교육의 무상원칙과 평등원칙 등에 반한다며 학교용지부담금 부과관련 법령에 대하여 위헌 결정됨에 따라 학교부담금 부과에 따른 이의신청은

◦ 감사원법 제44조 의거 고지서를 받은 날로부터 90일 이내에 감사원에 심사를 청구하도록 규정하고 있는 바, 기간 내에 부과권자에게 이의를 신청할 수 있음을 안내

♣ 지입료 미납 화물자동차의 번호판을 운송사업자가 떼어갈 수 있는지 문의

▷ **민원내용**

◦ 00구 00동에 거주하는 민원인은 화물자동차운송사업자와 차주간 위·수탁계약된 차량의 지입료를 납부하지 않았다하여 함부로 운송사업자가 자동차 등록번호판을 떼어갈 수 있는지 와 번호판을 떼어갔을 경우 처벌 규정에 대하여 문의

▷ **처리결과**

◦ 봉인된 자동자 번호판은 자동차관리법 제10조제2항에 의거 시·도지사의 허가를 받은 경우와 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 자동차 번호판을 떼지 못하며,

◦ 다른 법률에서 특별한 규정이 없는데도 불구하고 자동자번호판을 떼어간 자에 대하여는 자동차관리법 제81조에 의하여 1년 이하의 징역 또는 300만원 이하의 벌금에 처하도록 규정되어 있음을 안내

♣ 최초분양자 명의로 납부한 학교용지 부담금의 반환 청구 문의

▷ **민원내용**

◦ 민원인은 00년 00월에 00구 00동 00타운 분양권을 매입해서 살고 있는데

최초 분양권 소유자가 00년도에 학교용지부담금 00원을 납부하였고 현 소유자는 최초 분양권 소유자에게 부담금 00원을 최초 분양권자에게 지급하였으며

◦ 학교용지부담금 부과에 대하여 00년 00월 00일 위헌 판결되었는 바 학교용지부담금 납부자가 최초 분양권자로 되어 있는데도 불구하고 현 소유자가 부담한 학교용지부담금에 대한 반환 청구가 가능한지 문의

▷ 처리결과

◦ 학교용지 확보에 관한 특례법 제5조 제1항에 의하면 공동주택을 분양받는 자에게 학교용지 부담금을 부과·징수할 수 있도록 규정하고 있는 바, 아파트를 분양받은 자에게 학교용지 부담금(00원)을 지불한 사항은 당사자간 매매계약에 따라 매도자와 매수자간의 상호 원만한 협의를 통하여 해결하여야 하며,

◦ 00년 00월 00일 헌법재판소에서 『학교용지 확보에 관한 특례법』이 위헌이라는 결정이 내려짐에 따라 환급 등에 대하여 경기도 및 교육인적자원부에서 시달되는 처리 지침에 따라 처리할 예정이며 민원인이 00년 00월 00일 납부한 학교용지 부담금(00원)에 대하여는 최초 분양받은자가 이의를 신청할 수 있음을 안내

♣ 기초생활수급자 생계비 지원 문의

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 거주하는 민원인은 기초생활수급자로 선정되기 위하여 00동 사무소 복지담당과 상담후 필요한 구비서류를 제출하였으나 생계비를 지원받을 수 없다고 하여 지원받을 수 없는 사유에 대하여 담당자에게 문의한 바 남편이 젊어 지원할 수 없다 고 하는데 생계비를 받을수 있는 방안이 있는지에 대하여 궁금하다며 문의

▷ 처리결과

◦ 생계급여는 국민기초생활보장법 제8조 및 2005년 국민기초생활보장사업지침(보건복지부)에 의하여 실시하고 있으며

◦ 민원인의 경우 국민기초생활 수급대상 신청 당시 남편의 운전교육 아르바

이트 소득이 00원으로 최저생계비 급여기준액인 00원을 상회하여 생계급여는 지급대상에서 제외되며, 주거급여액인 00원(4월분 00원, 3월분 소급액 00원)을 지급하게 되었으나 주거급여액 00원중 민원인이 정부양곡 20㎏ 2포를 신청한 사항이 있어 00원을 공제 후 00원을 지급하였음

◦ 남편이 국민기초생활 수급자로 결정된 후 실직한 것으로 사료되는 바 현재 65세 미만으로 조건부 수급대상자이므로 취업을 하여야 하고 직업훈련을 받으시거나 구직활동에 참여하여야 함과 동사무소에 소득인정액 변경신청을 하면 조사후 기준에 적합할 경우 생계비지급대상자로 결정됨을 안내

♣ 2분동안 불법주차 자동차에 대한 과태료 부과는 부당

▷ 민원내용

◦ 민원인은 자동차를 00중앙회 앞에다 2분동안 세워놓고(물론 비상등 켜놓고 차문 개방하고 자동차 시동상태)자동지급기에서 현금인출해서 나왔는데 불법주차 스티커가 발부됨은 부당하며

◦ 민원인의 차 앞뒤에 있던 차량들(프린스,무쏘,포터,타우너)은 스티커 발부가 되지 않았는데 혹시 봐주기식 단속을 하고 있는지 문의

▷ 처리결과

◦ 00중앙회앞의 00마을 주변 도로는 아파트, 오피스텔, 대형상가, 은행 등을 방문하는 차량이 목적지 근접이 용이한 도로변 불법주차로 인하여 차량소통 및 보행에 불편이 초래됨에 따라 항상 민원이 제기 되고 있어 도로교통법 제28조의 규정에 의하여 지정한 주·정차 금지구역으로써 운전자가 그 차로부터 떠나서 즉시 운전할 수 없는 상태이면 자동차의 시동상태, 비상등 등화, 창문개방 등과 관계없이 도로교통법 제115조의2의 규정에 의하여 과태료를 부과 할 수 있음을 안내하였고

◦ 불법주차에 따른 시민의 불편을 해소하고 원활한 교통소통을 위하여 주·정차 금지구역에 대한 순회단속을 원칙적으로 하고 있어 단속시에는 단속반을 피하여 차량을 이동조치 하였다가 단속반이 떠나면 다시 종전 위치의 도로변에 불법주차 하는 사례가 있을 수 있으나 어느 차량을 봐주는 등 선별식 단속은 실시하

고 있지 않음을 확인하고 안내

* 특히 민원인의 자동차 주차위반관계는 민원인 차량 앞·뒤의 차량도 불법주차 스티커가 발부되었음을 당시 촬영된 사진으로 확인되었음

♣ 자동차 공회전 금지구역 지정 요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00아파트 앞 00병원에서 새벽마다 급식배달 차량이 공회전을 10분이상 하며 주차하고 있어 인체에 해로운 매연, 소음 발생으로 주민들의 생활에 불편을 초래함은 물로 건강을 해치고 있으므로 공회전 금지구역으로 지정하여 줄 것을 요구

▷ 처리결과

◦ 대기환경보전법 제36조의3의 규정에 의한 경기도 자동차 공회전 제한에 관한 조례 제3조의 규정에 의하면 공회전을 제한할 수 있는 지역이 터미널, 주차장, 차고지, 자동차극장으로 00구 00동 00아파트 주변 00병원 앞은 공회전 제한 지역으로 지정할 수 없으며

◦ 같은 조례 제5조의 규정에 의하면 냉동차, 냉장차 등 운반화물의 온도제어를 위하여 공회전이 불가피한 자동차는 공회전 적용이 제외되는 차량임을 안내

♣ 혼인신고를 즉시 처리요구

▷ 민원내용

◦ 00구 민원실에 혼인신고서를 작성하여 제출하고 혼인신고 완료된 호적등본을 발급 받으려 하였으나 혼인신고서를 처리하는데 15일 이상의 기간이 소요되어 호적등본을 급히 사용하여야 함에도 발급받지 못하는 실정으로

◦ 00구 홈페이지에 혼인신고 민원 안내에서는 처리기간이 즉시로 게재되어 담당공무원의 상담내용과 상이한 바 이에 대한 답변 요구

▷ **처리결과**

◦ 혼인신고는 제도상 민원 편의를 위해 본적지 비본적지 구분 없이 전국 호적관서에서 접수를 받고 있으며, 처리기간은 본적지 비본적지 어디에 접수 하느냐에 따라 차이가 있어

◦ 본적지에서 접수시에는 즉시 처리되나 비본적지의 경우에는 혼인신고서를 본적지에 등기우편으로 송부하여 처리가 완료되는 관계로 많은 처리기간이 소요되고 ◦ 또한 인터넷에 게재된 혼인신고 처리기간의 "즉시"는 본적지에 접수시의 처리기간으로 착오된 사항에 대하여 보완 조치하였음을 안내

※ 비본적지에 혼인신고 접수시 처리절차

혼인신고서 접수 ⇒ 신고서 검토 ⇒ 전산접수부 등재 ⇒ 등기우편으로 본적지에 송부 ⇒ 본적지 신고서 전산정리(접수, 기재, 교합) ⇒ 호적등본 교부가능(전국 시,구,동사무소) ⇒ 혼인신고사항 통보⇒거주지 동사무소(호주 및 세대주와의 관계 정리) ⇒ 혼인신고서 법원 송부 ⇒ 법원 혼인신고 호적정리

♣ 다세대주택 상수도 계량기 설치 요구

▷ **민원내용**

◦ 00구 00동 00번지에 거주하는 민원인은 다세대주택의 상수도요금이 공동으로 청구되고 있어 납부에 불편하므로 00과에 분리하여 청구되도록 문의하였더니 현재 다세대주택에서 사용하고 있는 호별 계량기를 시청에서 제공하는 계량기로 교환해서 설치해야 상수도요금이 분리 부과 할 수 있다고 부천시 조례에 명시되어 있다고 하는데

◦ 부천시 수도급수조례에 명시가 되어 있는지와 현재 사용하고 있는 호별 계량기로는 수도요금을 분리청구를 할 수 없는지 또한 할 수 있다면 어떤 방법으로 하여야 하는지를 문의

▷ **처리결과**

◦ 다세대주택 상수도요금 분리부과에 대하여는 공동주택등에서 수용자의 신청에 의하여 계량기를 분리 설치할 경우 전용계량기를 설치할 수 있고, 부천시 수도

급수조례 시행규칙 제8조의2 규정에 의하여 전용 계량기 설치를 위한 배관분리가 불가능 할 경우에는 지면에 점검 계량기를 설치하고 호별계량기를 설치할 수 있으며 이 경우 기존의 비등록 계량기를 철거하고 등록 계량기로 교체 설치하도록 규정되어 있음을 안내하였고

◦ 또한 임의로 비등록 계량기를 설치할 경우에는 기계적 오차 등으로 인하여 상수도 요금의 불이익을 받을 수 있어 등록된 계량기를 설치하도록 하는 통일된 급수전 관리를 하고 있음을 안내하여 민원이 해소되었음

♣ 00아파트 재산세 적용비율 부당

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00재건축아파트에 대한 토지분 재산세 고지서를 00월에 발급받았는데 민원인이 거주하는 00재건축아파트의 토지분 재산세의 적용비율이 100%이고 같은지역 다른 아파트의 적용비율이 50%로 재산세를 부과하였음은 형평에 어긋나므로 부당함

▷ 처리결과

◦ 재산세제의 대폭적인 개편으로 주택과 토지에 대한 재산세액을 합하여 2회(7월, 9월)에 나누어 분할 고지하고 있으나, 00구 00동 00재건축아파트의 경우 00년 재산세 과세기준일 2005.06.01 현재 세입자의 이주완료 및 건축물의 철거가 진행중으로 토지의 공시지가 적용비율을 50%로 적용하였으며 인근 다른 아파트의 경우 재산세제 개편안에 의하여 연간 2회 분할하여 부과하고 있음을 안내

※ 토지분 재산세 산출내역

- 과세표준액 : 41,400,000원

  1,440,000원/㎡(2005년 공시지가)× 57.5㎡(면적)× 50%(적용비율)

- 산출세액 : 161,080원

  재산세 : 41,400,000원× 2/1,000 = 82,800원

  도시계획세 : 41,150원× 1.5 = 61,725원(적용:61,720원)

  지방교육세 : 82,800원× 20/100 = 16,560원

♣ 건물신축 공사로 발생된 소음·진동 대책 요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00번지 00주상복합건물 신축공사로 인하여 소음 · 분진 등의 발생으로 어려움을 겪고 있으며, 00주상복합건물 지하주차장 7층 공사로 옆 상가 건물 지반이 흔들려서 건물이 내려 앉아 현관문을 여·닫을때 어려움을 겪고 있으므로 이에 대한 피해 보상 요구

▷ 처리결과

◦ 00구 00동 00번지 00건물 신축공사에 대하여 00구 00과에서 수회에 걸쳐 현장확인 및 소음을 측정한 바 현재까지 소음측정 기준을 초과한 사례가 없는 것으로 확인되었으며, 대지경계상 설치되어 있는 가설방음휀스 역시 공사현장 안전성 확보 및 환경정비 차원에서 설치하는 것이나, 이로 인한 영업장애 등의 피해가 있다면 00건축공사 시공업체인 00측과 대화를 통해 원만히 해결하도록 하였고

◦ 00건물 신축공사로 인한 건물 침하에 대하여는 시공사에서 00상가 비상대책위원회 위원장에게 건축물 안전진단업체의 선정을 의뢰한 상태이며, 현재 시공사와 00 상가 비상대책위원회 위원장과 협의중에 있어 동 협의가 원만하게 이루어질 수 있도록 중재할 예정임을 안내

♣ 공영주차장 이용에 대한 개선대책 요구

▷ 민원내용

◦ 시설관리공단에 운영하는 주차장을 이용함에 있어 시간 주차의 경우에는 10회 이용시 1회를 무료로 이용 할 수 있는데, 월정차량은 아무런 혜택이 없는지와

◦ 노상주차장의 경우에는 날짜 조정도 가능한데, 지하 주차장은 공휴일이나 휴일에도 모두 주차요금을 받는 것은 형평에 어긋난다고 생각되어 운영자인 시설관리공단측에서 제도에 대한 개선 대책 요구

▷ 처리결과

◦ 시설관리공단에서 운영하고 있는 공영주차장(노상, 노외)을 이용하면서 발

급 받은 영수증에 대해 10장을 모을 경우 60분, 15장을 모을 경우 90분을 이용시간에서 동일 차량에 한하여 면제하는 보상제를 실시하고 있어

◦ 월정기권 차량의 경우 영수증을 모을 수 없으므로 한편으로는 이러한 혜택에서 제외된 것처럼 느낄 수 있으나, 월정기권 제도는 부천시 주차장 조례 제7조에 따라 월정기 주차제를 이용하여 주차장을 사용하는 경우에는 주차장별 급지요금에 의하여 징수하고 있어 아래 예시와 같이 1일 주차요금과 비교해 보면 할인된 금액으로 10일 요금에 해당되는 금액이 월정 요금으로 적용되고 있는 만큼 월정기권자에게는 이미 혜택이 주어지고 있는 것임을 안내하였고

- 예시 : 1급지 공영주차장 1일 주차요금 8,000원, 월정기권 요금 80,000원
- 예시 : 2급지 공영주차장 1일 주차요금 6,000원, 월정기권 요금 60,000원

◦ 노상주차장과 노외주차장의 운영시간 차이(노상은 공휴일 개방, 노외는 공휴일 운영)로 인하여 1일에서 2일 정도의 월정기권 사용개시일의 차이가 있을 수 있으나, 이러한 운영시간으로 인한 차이가 노상주차장의 월정기권 계약자에게 노외주차장과 비교하여 특혜라고 보기에는 어려우며

◦ 부천시 주차장 조례에도 명시된 바와 같이 월정기권 제도는 주차장 이용률의 극대화 및 장기주차 억제 등 공영주차장 본래의 운영취지에 맞도록 현재처럼 운영하는 것이며, 운영시간이 서로 다른 노상·노외주차장의 월정기권 계약자를 동일하게 적용할 수는 없고

◦ 부천시 시설관리공단에서 관리·운영중인 부설주차장외의 지하주차장은 평일과 휴일 구분 없이 1일 24시간을 유료로 운영하고 있어 월정기권도 기본적으로 매월 1일부터 말일까지 1개월 단위로 이용계약 하고 있음을 안내

♣ 저소득층 전세자금 대출시 연대보증인의 소득증명원 제출요구는 부당

▷ 민원내용

◦ 민원인은 저소득층 전세자금의 대출을 받기 위하여 은행에 문의한 결과 저소득 전세자금 대출시 연대보증인의 자격조건이 소득증명원 제출 또는 재산세 00원 이상 납부한 자로 하여야 한다 하니 이러한 연대보증인의 자격을 요구함은 부당

▷ **처리결과**

◦ 저소득층 전세자금 대출은 건설교통부 주거복지과 - 00호(00년 00월 00일)와 관련 전세자금 대출시 소득입증서류 제출 의무화 또는 채무자별 대출금 산정기준표에 의하여 처리하고 있음을 안내

※ 채무자별 대출금 산정기준표

- 채무자의 연간소득 : 무소득자 또는 1,000만원 이하자
- 연대보증인의 자격기준
  - 재산세 납부자 또는 연소득 1,000만원 이상인 자 (1,000만원 이내 대출시)
  - 재산세 50,000원 이상 납부자 또는 연소득 2,000만원이상인 자 (2,000만원 이내 대출시)

♣ 00택지지구내 할인매장 입점 요구

▷ **민원내용**

◦ 00구 00동 00택지지구내 대형할인매장 입점예정으로 분양공고가 안내되어 있어 00년전 00택지지구내 아파트를 분양 받았으나 00에서는 경기도의 00택지지구내 용도변경 반대로 대형할인점 유치가 어렵다는 내용을 알게 된 바 00에서는 00택지지구내 입주민과 00구 주민 대다수의 편익을 위해서 00택지지구내 대형할인매장이 입점되도록 대책 요구

▷ **처리결과**

◦ 00택지개발지구는 00년 00월 00일 경기도로부터 개발계획 승인을 받아 택지개발사업이 진행되었으나, 00택지 준공에 따른 주민 입주시 00역사와 신도시의 대형할인점 이용으로 인한 경인국도 및 소사로등 남부권역의 교통혼잡이 가중될 것으로 예상되어 이를 해소하고자 사업시행자인 00공사에 00택지지구에 대형할인점이 유치될 수 있도록 개발계획 및 실시계획 변경을 요구하였으며, 00공사에서는 개발계획 및 실시계획 변경 승인을 받기 위하여 선행절차인 교통영향평가 재평가 심의를 요청하여 00년 00월 00일 경기도로부터 승인을 득하고, 개발 계획 및 실시계획 변경을 추진하던 중

◦ 00택지지구 주변의 재래시장 및 소상인들이 “생존권의 위협”을 사유로 대형할인점 유치를 반대하였으나 부천시에서는 교통난 해소 및 구시가지균형발전 측면에서 대형할인점의 필요성에 대하여 재래시장 및 소상인 대표자들과 약 10여 차례의 면담을 추진하며 당위성을 설득하고 이해와 협조를 당부하면서 대형할인점 유치를 추진하였으며

◦ 사업시행자인 00공사에서는 개발계획변경 및 실시계획변경 내용상 당초 승인된 상업시설 용지에 대형할인점이 입점하는 계획으로 내용 변경절차를 이행한 후 승인권자인 경기도에 승인신청서를 접수하였으나 2차례에 걸쳐 반려되어,

◦ 시에서는 00공사의 사업추진에 차질이 발생함에 따라 다각적인 대응이 필요하다는 의견을 제시하였고, 00공사에서는 경기도의 승인신청문서 반려 등으로 할인매장 입점이 현실적으로 어려운 바, 향후 입주자 동호회 및 입주자분들과의 긴밀한 협의를 통하여 원만한 해결책이 도출될 수 있도록 하겠다는 의견을 제시하였음을 안내

♣ 상가건물의 금연구역 지정 요구

▷ 민원내용

◦ 민원인은 00구 00동 00번지 1층은 부동산중개업소, 신문사 등이고 2,3층은 학원으로 되어 있으며 4층은 가정집인 상가건물의 4층에서 거주함에 있어 1층 화장실을 이용하는 사람들의 흡연으로 인한 연기가 2,3,4층까지 올라와 담배 냄새에 고충을 겪고 있다며 본 건물 전체를 금연 구역으로 지정하여 줄 것을 요구

▷ 처리결과

◦ 금연시설 및 금연구역 지정과 관련하여“국민건강증진법 제9조 및 같은 법 시행규칙 제6조에 연면적 3,000㎡ 이상의 사무용 건축물 및 연면적 2,000㎡ 이상의 복합건축물의 사무실, 회의장, 강당 및 로비는 금연구역으로 지정”하도록 규정되어 있으나

◦ 민원인이 거주하는 00구 00동 00번지 4층 건물의 경우 연면적 761.63㎡ 규모로 국민건강증진법에 의한 규제 대상이 아니며, 화장실은 금연구역 지정 대상에서 제외되어 있음을 안내

♣ 승차거부한 택시운전자에 대하여 행정처분 요구

▷ 민원내용

◦ 민원인은 만삭의 몸으로 5살짜리 아들과 함께 택시를 타기 위해 도로변에서택시에게 손을 들었으나 택시가 도로변으로 붙지 않고 그냥 지나쳐서 5M 뒤에서 혼자 택시를 잡고 있는 여자 승객에게 다가가 승차시킨후 가버린 택시의 승차거부에 대하여 행정처분 요구

▷ 처리결과

◦ 정당한 사유없이 여객의 승차를 거부하거나 여객을 중도에서 내리게 하는 행위 등 운수사업자가 하여서는 아니되는 행위에 대하여 여객자동차 운수사업법 제28조에 규정하고 있으나

◦ 민원인은 택시정류장이 아닌 일반도로에서 택시가 도로변으로 운행하지 않고 그냥 지나쳐서 다른 승객을 태웠다고 해서 운전자의 준수사항을 이행하지 않았다 할 수 없으므로 행정처분은 불가하며

◦ 시에서는 운전자에게 이와 같은 유사한 민원이 발생하지 않도록 행정지도를 실시하였음을 안내.

♣ 자동차 말소등록 신청시 체납된 과태료 부과는 부당

▷ 민원내용

◦ 민원인은 자동차를 구입 운행하다가 다른 사람한테 명의변경에 따른 신고를 이행하지 않은 상태에서 양도하였고, 양수받은 자가 2년간 자동차를 운행하다가 또다른 제3자에게 양도한 사실을 알고 차량에 대한 조회 결과

◦ 자동차를 폐차장에 폐차 의뢰를 한 상태로 관련부서에 자동차 말소등록를 하고자 문의한 바 동 차량의 과태료 및 벌금을 납부하지 아니하여 자동차 등록말소가 되지 않는다고 하는데 이에 대하여 부당함을 주장

▷ 처리결과

◦ 자동차관리법 제13조 및 자동차등록령 제31조에 의하면 압류등록을 마

친 후에도 환가절차 등 후속 강제집행 절차가 진행되고 있지 아니한 차량 중 차령 9년 이상의 승용자동차의 경우에는 차량등록증, 실존사진, 등록번호판 2개, 봉인등을 첨부하여 말소등록을 신청 할 수 있으며,

◦ 등록관청은 압류등록을 촉탁한 법원 또는 행정관청과 자동차등록원부에 기재된 이해관계인이 1개월 이내에 권리행사 등의 절차를 진행하지 아니하는 때에는 당해 자동차의 소유권자에게 폐차할 것을 통보하고 말소등록을 하여야 하며,

◦ 말소등록 신청시 그 동안 부천시에 체납된 과태료(검사미필, 책임보험 미가입 과태료 등)가 면제되지 않음을 안내

♣ 주택가 주변 화물자동차 불법주차 단속 및 주차장 위치 문의

▷ 민원내용

◦ 인천광역시에서 부천으로 이사왔는데 화물자동차를 주차할 곳이 없어 어려움이 있는데 소문에 의하면 2005.05.20.부터 주택가에 주차한 화물자동차에 대하여 주차단속을 실시한다고 합니다. 단속 실시 여·부 및 화물자동차 전용 주차장 위치 안내 요망

▷ 처리결과

◦ 자동차운수사업법 제10조 및 같은법 시행규칙 제21조(운송사업자의 준수사항)에 운송사업자는 허가 받은 차고지외에서 밤샘주차를 하지 아니하도록 규정하고 있어 주민 생활공간 침해 및 각종 안전사고 위험을 해소 하고자 사업용(영업용)화물자동차의 차고지외인 주택가와 주요 간선도로 등에서 24:00 ~ 익일 06:00까지 1시간 이상 주차하는 차량에 대하여는 월2~3회 불법주차 단속을 실시하고 있으며

◦ 현재 시에서 시설관리공단에 위탁하여 운영중인 화물자동차 전용 주차장이 4개소 (원미구 중1동 1155번지 70면, 원미구 중2동 1121번지 60면, 오정구 작동 67-1 번지 33면, 오정구 대장동 688번지 82면)가 있음을 안내.

♣ 무단방치 자동차의 무조건 폐차 부당

▷ 민원내용

◦ 무단방치 차량에 대하여 공매를 함이 마땅하다 사료되나 기준도 없이 무조건 폐차를 실시함은 부당하므로 폐차이유 제시 요망

▷ 처리결과

◦ 자동차 관리법 제26조 및 같은법 시행령 제6조 제4항에 의하여 차량의 차종, 내용년수, 차량의 상태, 감정평가비, 폐기물처리비, 폐기물처리 운반비 등 제반 매각비용의 과다 등으로 인하여 폐차할 필요가 있는 차동차임을 안내.

♣ 감면받은 취득세 추징은 부당

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00동에 거주하는 민원인은 공동주택(전용면적 18평)을 취득함에 있어 취득세 및 등록세, 교육세를 감면 받았으나 소유권이전 등기를 부동산 등기 특별조치법
의 규정에 의한 보존 등기일로부터 60일 이내에 실시하였으나 경기도 도세 감면조례를 준수하지 아니하였다 하여 감면한 취·등록세를 추징하고자 하는 과세예고통지에 대하여 부당함을 주장

※ 과세 예고내역

- 취 득 일 : 2002. 12. 17 (분양취득)
- 취득신고일 : 2003. 1. 2
- 이전등기일 : 2003. 3. 4 (보존등기일로부터 60일, 도세감면조례상 2일 초과)

▷ 처리결과

◦ 경기도 도세 감면조례 제14조제2항에"분양할 목적으로 건축한 공동주택을 최초로 분양받아 1가구 1주택이 되는 경우에는 「전용면적 40제곱미터이하인 공동주택은 전액을, 전용면적 40제곱미터 초과 60제곱미터 이하인 공동주택은 50% 」 취득세와 등록세를 감면한다."고 규정되어 있어 취득세와 등록세를 감면하였으나

○ 같은조례 같은조 같은항 후단에 “다만 부동산의 취득일로부터 2월(보존등기한날부터 2월)이내에 이전등기를 하지 아니하는 경우에는 감면된 취득세와 등록세를 추징한다.”고 규정되어 있어

○ 이 경우 지방세법 제59조에 “이 법 또는 지방세에 관한 조례에서 규정하는 기간의 계산에 관하여는 이 법 또는 당해 조례에 특별한 규정이 있는 것을 제외하고는 민법에 의한다.”고 규정되어 있으며, 민법 제160조제1항에 “ 期間을 週, 月, 또는 年으로 定한 때에는 曆에 依하여 計算한다. ”고 규정되어 있으므로

○ 부동산 등기 특별조치법 제2조제1항에“ 부동산의 소유권 이전을 내용으로 하는 계약을 체결한 자는 60일 이내에 소유권 이전등기를 신청하여야 한다.”고 규정되어 있음에도 불구하고 감면된 취득세 및 등록세를 추징하고자 지방세법 제68조 및 경기도 도세감면조례 제14조의 규정에 의하여 세무조사후 과세예고통지함은 적법하다 할 수 있어 이를 안내하였고

○ 부동산 등기 특별조치법과 경기도 도세 감면조례의 부동산 이전등기 기일에 대하여 2월과 60일로 다르게 규정함으로써 법규해석에 시민의 혼란을 초래하고 있다고 사료되어 이를 개선하고자 관련조례를 개정하도록 의견표명 하였음

수　　용

♣ 영업장외 영업행위 단속 요망

▷ **민원내용**

◦ 00구 00동 00번지 일원 1층상가 업주들이 야간시간을 이용하여 영업장소외 노상에 테이블을 설치후 불법영업을 하고 있어 단속을 요구하였으나 근무시간외라며 단속 지연에 따른 고충이 있어 이에 대한 시정을 요구

▷ **처리결과**

◦ 영업장소외 옥외 영업이 예상되는 지역에 대하여 순회교육 및 업주의 의견을 수렴하여 민원이 발생하지 않는 조건에서 영업장 밖에 1줄로만 영업하도록 교육한 바 있으나,

◦ 현지 확인(00년. 00월. 00일 18:00~24:00)결과 계절적 변화로 옥외 영업을 하지 않고 있는 상태로 옥외 영업을 부정하는 민원이 발생하고 있어 차후 옥외 영업을 하지 않도록 업주에게 엄중경고 하였으며,

◦ 앞으로 지속적인 점검을 실시하고 위반사항 발견시에는 관련법에 의거 행정처분 동시에 영업장외(노상)의 노상테이블은 철거하도록 할 계획임을 안내하여 민원이 해소되었음

♣ 건물 신축에 따른 일조권 보장 및 소음·먼지 발생 대책 요구

▷ **민원내용**

◦ 00구 00동 00번지상에 대형건축물의 신축으로 인하여 옆 건물에 거주하는 민원인은 일조권 방해 및 소음·진동·분진 등 발생으로 생활에 불편을 초래하고 있어 이에 대한 대책을 요구

▷ **처리결과**

◦ 현재 신축중인 00구 00동 00번지는 도시관리계획상 준공업지역 제1종 지구단위계획구역으로 송내·소사역세권 지구단위계획지침 제12조의1 규정에 의하여 건축법 제53조 · 같은법 시행령 제86조 및 부천시 건축조례 제30조에 의한 일조 등의 확보를 위한 건축물 높이제한 규정을 준용하여 건축허가 처리되었음을 안내하였고

◦ 신축공사로 인한 소음·진동을 저감하기 위하여 08:00 이전 저소음 작업 공정의 실시 및 일요일에 작업을 중단하였으며, 먼지 발생을 최소화하기 위하여 대기환경 보전법의 비산먼지 발생을 억제하기 위한 시설의 설치 및 필요한 조치에 관한 기준을 준수하도록 행정지도를 실시하였음은 물론 소음·진동의 경우에는 소음·진동 규제법 제23조의 규정에 의한 생활소음기준 이내인 경우에는 제한할 규정이 없음을 안내하는 등 준공시 까지 지속적인 행정지도를 실시하여 민원인의 불편을 초래하지 않도록 함으로써 민원이 해소되었음

♣ 쌈지공원내 어린이 놀이시설물 안전사고 예방대책 요구

▷ **민원내용**

◦ 00구 00동 00번지 쌈지공원내 놀이시설물인 회전무대 가까이에 콘크리트 경계석이 있어 어린이들이 이용하면서 안전사고가 발생하고 있어 차후 동일한 사고의 발생을 예방하기 위한 대책 요구.

▷ **처리결과**

◦ 00구 00동 00번지 쌈지공원은 지역 주민들의 쉼터로 제공하고자 조성하였으며, 동 공원내 설치한 회전무대는 원형으로 회전하는 넓은 공간을 필요로 하는 시설임에도 협소한 공간에 설치함에 따라 어린이 안전사고 발생이 예상되어 본 시설에 대한 지역 주민의 의견을 청취 후 다른 장소로 이전함에 따라 민원이 해소되었음

♣ 00빌라(00복지시설) 종사자의 고압적 자세 등 개선요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00번지의 00복지시설에서 운영중인 방과후 교실 프로그램을 참가하는 어린이가 동 프로그램 운영외의 시간에 음용수를 이용하기가 불편하고 동 시설 종사자의 고압적인 자세에 대하여 소외감을 느끼고 있으므로 개선 요구

▷ 처리결과

◦ 00구 00동 00번지 00복지시설에서 운영중인 방과 후 교실 프로그램은 어린이들의 건전한 육성과 어머니가 직업에 전념할 수 있도록 하기 위하여 학기중에는 12:00
~20:00(월~금요일), 방학기간에는 10:00~20:00(월~금요일)까지 운영되고 있어 프로그램 운영외의 시간에 동 교실을 개방함에는 많은 유지관리비 부담 및 보호자를 동반하지 않은 아이들을 보호하기 위하여 어려움이 있으나 프로그램 운영외의 시간(동 시설 사무실 근무시간)에 동 시설의 사무실에서 음용수를 마실 수 있도록 하였고

◦ 종사자의 고압적 태도에 대하여는 시설장에게 교육을 실시하여 차후 동일한 사례가 발생하지 않도록 행정지도 실시로 민원이 해결되었음

♣ 노선버스 배차간격 단축 요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00정류장에서 00번 버스를 이용함에 있어 배차간격이 떨어져 있어 어려움이 있으므로 배차간격 단축 및 배차시간을 안내하여 주시고 00구 00동 00고교앞00정류장의 버스안내시스템의 작동 불량으로 생활에 불편하므로 시정 요망

▷ 처리결과

◦ 00구 00동 00정류장 앞을 운행하고 있는 00번 노선버스는 00에서 출발하여 00마을 구간을 1일 115회 운행하며, 버스의 배차간격은 8~9분임을 안내하였고

◦ 배차간격 단축에 대하여는 교통여건, 수송수요, 이용자수, 차고지 등을 감안한 출·퇴근 시간대 집중배치 등 관련업체와 종합적으로 검토하여 버스 대기시간을 최소화하였으며

◦ 00구 00동 00고교앞 00정류장의 버스안내시스템의 작동 불량상태에 대하여는 통신장애의 즉시 복구로 시민들의 버스이용에 불편이 없도록 최선을 다하여 민원이 해소되었음

♣ 적법한 정화조 설치공사 이행 요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00번지 건물의 재건축공사를 하고 있는데 건축물공사와 동 건축물 내에서 시행하고 있는 정화조공사를 적법한 허가를 득하여 이행하도록 요구

▷ 처리결과

◦ 00동 00번지상 건물의 재건축공사는 주요 구조부(기둥, 보, 지붕틀)의 변동 없이 내력벽 면적 30㎡ 이하 공사로써 별도의 행정절차를 이행하지 않고 건축주가 공사를 할 수 있음을 안내하였고

◦ 정화조공사에 대하여는 오수정화 시설(정화조)변경 및 가동시 필요한 법적 절차인『오수분뇨 및 축산폐수의 처리에 관한 법률』에 따라 변경신고 등의 절차를 받도록 행정지도를 실시하여 절차이행 하였으며

◦ 공사장주변 안전관리에 대하여는 통행인의 보행안전을 도모하기 위하여 안전휀스 및 안전망을 보강하도록 행정지도 실시로 민원이 해소되었음

♣ 00공구상가 주변의 주차단속 요망

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00번지의 00공구상가앞 노상주차장의 경우 도로변에 불법으로 이중주차한 차량으로 인하여 주차요금을 납부한 차량이 통행할 수 없는 실정인바 철저한 주차단속 요망

▷ **처리결과**

◦ 00구 00동 00번지의 00공구상가앞의 노상주차장은 주차요금 납부 회피, 인근지역 방문자의 불법주차 등으로 인하여 주행차로에 이중주차하여 차량통행 및 보행에 방해를 주고 있는 실정인 바,

◦ 불법 주차한 차량들은 대부분 공구상가를 이용하는 차량으로써 단속을 하려고 하면 운전자가 나타나 이동하였다가 단속반이 떠나면 재차 불법 주차하고 있어 불법 주차를 근절하기에는 많은 어려움이 있으나

◦ 이로 인한 시민의 불편을 해소하고자 동 지역뿐 아니라 주변 도로에 대하여 단속반이 수시로 순회단속을 실시하여 불법 주차로 인한 불편을 최소화 되도록 노력을 경주함으로써 민원이 해소되었음

♣ 00남부역광장 버스회차로 이전반대 수용 요구

▷ **민원내용**

◦ 00구 00동 00남부역 버스회차로의 이전계획에 대하여 반대하였으나 이를 수용하지 아니하고 있어 재차 민원을 제기하게 되었으며

◦ 동 남부역앞 환승주차장의 녹지공원화 사업이 금년 3월에 불가판정을 받았는데도 불구하고 갑자기 공사를 시행한다고 하는데 이에 대한 안내 요구

▷ **처리결과**

◦ 지역주민의 건의에 의하여 당분간 종전과 같이 00남부역에서 모든 버스가 회차하도록 결정되었으나 00남부역의 교통체증으로 인한 시민의 불편이 초래될 경우에는 『00남부광장 교통운영 체계 개선연구』용역결과 같이 버스정류장을 이전할 계획임을 통보하고

◦ 00역앞의 환승주차장인 00호 공영주차장을 폐쇄하고 원활한 교통소통을 위하여 기존 2차로를 3차로로 확장하고 남은 공간에 대하여는 녹지로 조성함이 타당하다는 『00남부광장 교통운영 체계 개선연구』용역결과에 따라 교통체계개선사업 대상지를 제외한 공간에 대하여 녹지공원화 사업을 시행하고 있음을 안내하여 민원이 일부 해소되었음

♣ 용도지역을 분리한 도시·주거환경정비기본계획(안) 입안요구

▷ 민원내용

◦ 뉴타운개발 예정지인 00구 00동 00구역은 상업지역과 주거지역이 혼재되어 있어 거주주민들은 지역을 분리한 도시·주거환경정비기본계획(안)을 요구하고 있는바 입안중인 동 계획안에 주민들의 의견이 반영되도록 하여 주시고 또한 용적율이 상향 되도록 요구

▷ 처리결과

◦ 정비예정지인 00구역 북측에 일부 일반상업지역이 부정형하게 위치하고 있으나 현황도로 등 지역여건 및 향후 토지이용계획을 고려하여 일반상업지역과 제1,3종일반주거지역이 혼재되게 도시·주거환경정비기본계획(안)으로 입안중이나

◦ 관련법 절차에 따라 주민의견 수렴을 위해 주민공람(00년 00월 00일부터 00월00까지)을 실시한 바, 동 사항에 대한 지역 주민의견이 접수되었기 재검토하여 반영여부를 심의후 경기도에 승인신청 할 계획임을 안내하였고

◦ 부천시 도시·주거환경정비기본계획상 밀도(용적률)계획은 도시 및 주거환경정비 수립지침에 의거 국토의 계획 및 이용에 관한 법률에서 규정한 용도지역 안에서의 용적률 적용기준과 도시계획 조례가 정하는 비율 이하의 범위 내에서 정할 수 있도록 되어 있어

◦ 국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령 제46조 및 제48조 규정에 의거 지구단위 계획을 통해 공공시설 부지의 제공현황 등을 감안하여 용적률을 완화 할 수 있으나 기준용적률은 현재의 용도지역별 용적률로 동 부지는 제1종일반주거지역의 기준용적률인 150%임을 안내함으로써 민원이 일부 해소되었음

♣ 노상주차장 주차선 삭제 요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00번지에 거주하는 민원인은 인근 같은동 00번지 및 00번지 골목에 2개의 주차장이 있는데 00년 00월 00일 골목의 입구의 도로를 포장한후 노상주차장을 설치하면서 골목입구에 주차구획선의 설치로 이웃간의 분쟁이 빈번

하게 발생하고 있어 이를 시정하여 주실 것을 요구

▷ 처리결과

◦ 민원인이 제기한 고충민원 조사를 위하여 현지 확인한 바 00구 00동 00번지 및 00번지의 골목 입구에 노상주차장 설치로 골목에 진·출입하는 차량의 회전이 어렵
다고 판단되어 시정하도록 의견표명한 바 이를 수용하여 주차선을 삭제함으로써 이웃간에 발생된 분쟁이 해소되었음

♣ 00역 지하보도의 청결한 관리 요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동에 거주하는 민원인은 출·퇴근시 00역사의 지하보도를 이용하고 있으나 청소상태가 불량하여 통행하는 시민의 눈살을 찌푸리게 하고 있으므로 조속한 시일내에 깨끗한 거리가 되도록 철저한 지하보도 관리를 요구

▷ 처리결과

◦ 00구 00동 00역사 지하보도의 청소상태를 확인한 바 청소상태가 불량하고 불법광고물의 부착 등으로 전반적인 유지관리가 요구되고 있어 시정하도록 의견표명하여
이에 대한 수용으로 깨끗한 지하보도를 조성하였음

수 용 불 가

♣ 이주단지 내 건물 신축시 종전과 같은 조건으로 허가 요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동 00번지내 건축물을 신축함에 있어 그동안 그린벨트 대장 중복이라는 이유로 7년간 건축을 하지 못하였으나 경기도 고시 2005-00호(00년 00월 00일) 및 2005-169호(2005년 6월 7일)에 의하여 동 지역이 그린벨트가 해제됨에 따라 1종 전용주거지역으로 변경되어

◦ 건축허가시 개발제한구역이 해제되기 전과는 달리 한층 강화된 법령 및 규제 등을 적용함에 따라 어려움이 있어 종전과 같은 조건으로 집을 지을 수 있도록 요구

▷ 처리결과

◦ 00구 00동 00번지 일원의 건축물은 종전의 경우 개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 제11조 및 동법 시행령 별표 1의 규정에 따라 건축허가 되었으나, 개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법 제7조 및 국토의 계획 및 이용에 관한법 제30조 및 제32조의 규정에 따른 경기도 고시 제2005-00호(00년 00월 00일) 및 2005-00호(00년 00월 00일), 부천시 고시 제2005-00호(00년 00월 00일)에 의하여 도시관리계획이 변경 결정됨에 따라

◦ 변경된 사항이 국토의 계획 및 이용에 관한법 제31조 규정에 의하여 고시일 5일후부터 효력이 발생되므로 종전의 규정에 의한 건축허가는 불가함을 안내하여 종결 처리

♣ 대여한 생활안정자금 연체료 전액 탕감 요구

▷ 민원내용

◦ 00구 00동에 거주하는 민원인은 휠체어를 사용하는 1급지체 장애인으로

00년에 거주하는 집의 멸실로 인하여 이사를 목적으로 영세민생활안정자금 00만원을 융자받아 상환하던중 생계가 어려워 원금의 절반정도에 해당하는 금액만 상환후 아직까지 완제를 하지 못한 상태에 있어

◦ 대여 자금에 대한 원금과 정상이자는 00만원이었으나 복리이자로 인하여 금월에 받은 독촉장에는 무려 00만원이 넘는 금액이 청구되어 전액을 일시 상환한다 하더라도 당초 대여받은 금액보다 많은 금액을 상환하여야 할 실정에 처하고 있어

◦ 융자금 기본 이자외 이자에 대한 연체금 전액을 탕감하고 원금과 최초 이자만을 분할 상환하도록 하고 장애인 보철차량에 대한 압류 해제를 요구

▷ 처리결과

◦ 00시 기초생활 보장 수급자 등 생활안정자금 융자조례 제4조에 의하여 융자금의 상환기간이 경과한 뒤에도 상환을 하지 않을 때에는 년 10퍼센트의 율에 의한 연체이자를 징수하도록 규정하고 있어 요구사항을 수용이 불가하며

◦ 동 조례 제6조에 상환기간이 경과하여도 융자금을 상환하지 아니할 경우에는 그 이행을 촉구하고, 채권의 확보를 위한 필요한 조치를 취하도록 규정하고 있어 보철 차량에 대한 압류를 해제함에는 어려움이 있음을 안내하여 종결처리

♣ 택지개발지구내 종교부지 위치변경 요구

▷ 민원내용

◦ 민원인은 00구 00동 00지구 택지개발지구내 입주 예정자인데 분양받은 아파트의 00동에 인접한 부지가 종교시설을 신축할 예정지로 앞으로 아파트의 입주가 완료되고 종교시설을 신축하여 운영된다면 인근 아파트 입주민의 사생활 침해 및 소음 발생으로 인한 피해발생이 예상되고 있어 종교부지의 위치를 변경하여 줄 것을 요구

▷ 처리결과

◦ 00구 00동 00지구 택지개발사업은 대한주택공사에서 시행하며 동 사업

이 택지개발사업촉진법 제8조 및 제9조의 규정에 따라 택지개발계획변경 및 택지개발사업실시계획을 승인하고 경기도고시 제2001-00호(00년 00월 00일)에 의하여 고시되었고

◦ 본 지구내 종교용지는 공급대상자가 이미 결정되어 위치 변경이 불가함을 안내하여 종결처리

직 권 조 사

♣ 00동 가로수 교체 비용으로 00동 가로수 편중교체는 부당

▷ 민원내용

◦ 택지개발을 하면서 동 사업이 완료후 00년 시민들의 요구에 따라 시행자인 00공사가 00동지역 상가주변에 식재했던 버짐나무(일명 플라타너스) 00주를 왕벚꽃나무로 교체하라며 00만원을 시에 예치후 철수하였으나

◦ 동 지역의 예치한 가로수 교체비용으로 00동 상가주변만 편중 교체함에 따라 가로수를 교체하지 아니한 지역의 주민들은 00연합회 00회장과 00이 교체된 지역에 거주하고 있기 때문에 가로수를 일부 지역에 편중 교체했다며 형평에 어긋난 행정행위와 이에 대한 의혹을 제기하는 민원이 발생

▷ 처리결과

◦ 00지역에 왕벚나무를 식재(버즘나무 교체)하지 못함은 굴포천변 방풍수인 버즘나무 이식경비 00천원을 동 사업비로 집행함에 따라 소요사업비 00천원중 00천원의 예산 부족으로 발생하였으며

○ 예산집행액중 00천원은 00지역에서 왕벚나무로 교체하면서 기존의 버즘나무를 이식하는데 소요한 경비로 행정청 입장에서는 당시 00동 굴포천 인근 주민들로부터 굴포천에서 발생된 악취로 인하여 생활에 불편을 초래하고 있다는 민원이 있어 이를 해소하고자 버즘나무를 재활용하여 굴포천변에 방풍수의 식재로 민원을 해결 버즘나무 구입비(수목비) 00천원의 예산절감 효과는 있다 할 수 있으나

○ 사업비 부족은 00동 지역의 왕벚나무 교체 대상사업비로 00동 지역의 왕벚나무 교체에 따라 기존 버즘나무의 이식비를 집행(00천원)함에 따라 발생하여 적정한 예산집행이라 할 수 없어

○ 행정청의 의견에 의하면 왕벚나무는 양수로서 상가지역의 고층건물이 있는 음지에서는 활착이 잘 되지 않아 꽃망울이 작고 병해충이 잦을 것으로 우려되어 생육조건이 좋은 00동 지역부터 시행하게 되었으며, 금년의 생육상태 결과를

감안하여 00동지역　의 수종을 결정한다 하고 있으나

○ 본 사업의 원활한 추진을 위하여는 사전 00공사와 협의후 버즘나무 이식경비를 00년 예산에 편성하여 집행하였어야 할 것으로 사료되나 현 시점에서 가능한 한 조속한 사업추진을 위하여는 예산을 조기 확보하여 00동(왕벚나무로의 교체 대상지역)의 왕벚나무 교체사업을 실시하여 민원이 빠른시일내에 해소될 수 있도록 의견표명하여 이를 수용함으로써 민원이 해소되었음

❀ 2005년도 주요활동일지

2005. 1. 3~12. 31 옴부즈만제도 전광판 및 BIS시스템 활용 홍보
2005. 1. 3~3. 11 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 개정
2005. 1. 15~5. 31 통장회의시 동별 순회 제도운영 홍보
2005. 1. 28 중소기업지원 안내책자 제도운영 내용 게재
2005. 2. 1~2. 7 드림시티 케이블 TV 제도운영 방영
2005. 2. 4 역대옴부즈만 간담회
2005. 2. 11 관내 초·중·고 학교 안내문 활용 제도 홍보
2005. 2. 24 옴부즈만 자문위원회 개최 (정기회)
2005. 3. 16 2004년 운영상황보고(시장 및 시의회)
2005. 4. 15 옴부즈만 법률 제정안에 대한 의견 제출
2005. 5. 3~9. 29 제도 홍보용 팜프렛 제작 및 배부 (10,000부)
2005. 5. 24 옴부즈만 대학생 모니터 위촉 (20명)
2005. 5. 24~6. 8 집단민원관련 주민 여론조사 (대학생 모니터 활용)
2005. 6. 1 옴부즈만 법률제정 관련 공청회 참석 (국회)
2005. 6. 21 옴부즈만 자문위원회(소위원회) 개최
2005. 7. 5~7.13 집단민원관련 주민 여론조사 (하계 부업대학생 활용)
2005. 8. 29 자문위원회 정비 (위원수 32명 → 16명)
2005. 9. 23 청소년옴부즈만 지원단 회의 참석
2005. 10. 12 시민옴부즈만 운영방안 결정 (시민고충처리위원회 운영 여·부)
2005. 10. 21~'06. 1. 13 시민옴부즈만 보수 및 복무조례 개정
2005. 10. 26~10. 27 옴부즈만 제도 벤치마킹 (국민고충처리위원회 및 정읍시)
2005. 11. 4 옴부즈만 모니터요원 간담회
2005. 11. 21 제1회 옴부즈만 포럼 및 창립총회 참석 (국민고충처리위원회 주최)
2005. 11. 22 시의원과의 간담회
2005. 11. 25~11. 26 영남지역 시민옴부즈만 아카데미 참석 (사례 발표)
2005. 11. 28~12. 23 행정사무감사 수감 및 주요업무 추진실적 보고(시의회)
2005. 12. 1~12. 31 고충민원 처리 평가시스템 시범운영
2005. 12. 5 옴부즈만 자문위원회(소위원회) 개최
2005. 12. 22 옴부즈만 자문위원회 개최 (정기회)
2005. 12. 23 역대옴부즈만 간담회
2005. 12. 26~12. 27 시민옴부즈만 공동워크샵 참석 (국민고충처리위원회 주관)
2005. 12. 29 제5대 시민옴부즈만 재위촉