

2008. 2.

2007년도 운 영 상 황 보 고 서



부천시 시민옴부즈만

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

발 간 사

먼저 '97년부터 지금까지 신뢰와 사랑을 받으면서 잘못된 행정행위 및 제도에 대한 시민의 파수꾼으로서의 역할을 잘 수행할 수 있도록 물심양면으로 협조하여 주신 부천시 시의회와 언론기관, 그리고 시민 여러분께 진심으로 감사를 드립니다.

옴부즈만(ombudsman)은 스웨덴어로 수권을 받은 대리(authorize agent)를 의미하며 1809년 스웨덴에서 최초로 시작되었고, 세계의 많은 선진 민주국가에서 옴부즈만을 의회의 대리인으로 그리고 국민의 대리인으로 자국의 실정에 맞도록 변형 발전시켜 왔으며 현대 행정에서 범하기 쉬운 행정오류나 모순된 제도에 의한 행정행위로부터 시민의 권리와 이익을 대변해 주는 수권제도의 토대를 마련하였다고 할 수 있습니다.

우리나라도 1990년대 풀뿌리 민주주의인 지방자치제도의 시행이후 지방자치단체의 책임과 권한이 강화되고 있고 지역 주민의 의식수준과 행정수요도 다양화·전문화 되고 있으며, 이에 따른 행정 행태도 양적·질적인 변화를 거듭해오고 있습니다. 이러한 시대적 흐름에 능동적으로 대처하기 위해 우리시는 행정과 시민의 거리를 극복하기 위한 중개자적 기능을 수행할 수 있는 옴부즈만제도를 도입하였고 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례에 근거하여 전국 지방자치단체로서는 최초로 1997년 5월 1일 시행하여 올해로 제12년차를 맞이하게 되었습니다.

그동안 부천시 시민옴부즈만은 행정기관으로부터 직무상 독립성과 정치적 중립성을 유지하면서 시민의 편에 서서 행정기관의 위법·부당한 처분에 대해 시민의 권리구제와 행정통제 기능을 효과적으로 수행하기 위해 민원에 대한 사실조사실시, 불합리한 제도의 개선요구, 행정절차를 모르는 시민을 위한 종합민원 안내역할 등 질 높은 행정서비스 제공을 위하여 지속적으로 노력하여 왔으며 그 결과 2006년도에는 제3회 옴부즈만 대상 시상에서 국무총리 표창을 수상 하였습니다.

본 제도시행 제11차년도인 2007년까지의 고충민원처리사례를 살펴보면 총 1,064건 접수·처리 하였으며 이중 시민생활과 밀접한 건설분야 229건, 교통분야 230건, 행정분야

156건, 건축분야 142건, 환경분야 115건, 세무분야 54건으로 87%를 차지하고 있으며, 이는 시민의 고충을 함께하는 옴부즈만으로 자리매김하였다 할 수 있습니다.

또한 지난해에는 본 제도에 대한 시민의 인지도를 제고하기 위하여 시민의 권익보호를 위한 제도운영 내용을 전광판 및 버스안내시스템에 표시하였고, 팸프렛을 제작·배부하였음은 물론 7개의 안내판을 다중이용시설에 게시 하였으며, 통장회의시 동별 순회안내 및 안내 각종 언론매체 등을 활용하여 적극 홍보하였습니다.

고충민원 처리의 전문성을 제고하기 위하여 조사원을 대상으로 고객유형별 상담 기술 및 기법, 고충민원 갈등관리 등에 대한 교육을 실시하였으며, 일본 가와사키시의 옴부즈만 제도 벤치마킹, 국민고충처리위원회에서 주체한 지방자치단체·지방의원초청 혁신워크숍 및 시민고충처리위원회추진 활성화 정책토론회, 국가청렴위원회에서 주최한 청렴 옴부즈만 제도 의미와 전망 등에 대한 공개 토론회 등에 참가하여 우리시 옴부즈만제도 운영사례를 발표한 바 있으며

2007. 11. 20일 시민옴부즈만 행정서비스헌장을 제정하여 고객중심의 행정서비스문화 형성을 위한 기틀을 마련하였습니다.

앞으로 본 제도운영의 내실화를 기하기 위하여 조사원에 대한 전문교육 실시, 민원처리 기본원칙과 조사절차 기준에 의한 업무수행, 시민의 인지도 및 만족도 제고, 주민 홍보에 주력 하며, 제도운영의 발전방안 모색을 위한 토론회 등을 실시하여 시민 권익보호를 위한 옴부즈만이 되도록 최선의 노력을 다할 것입니다.

이러한 우리의 의지를 담아 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제21조의 규정에 따라 2007년도 운영상황을 시에 통보하고 시의회에 보고하며, 같은 조례 제19조의 규정에 따라 이를 시민에게 공표하는 바입니다.

감사합니다.

2008. 2. .

부천시 시민옴부즈만

I. 시민옴부즈만 제도

1. 도입배경
2. 연 혁
3. 형 태
4. 조 직
5. 고충민원 신청 대상
6. 고충민원의 처리 절차
7. 자문위원회 구성·운영

1. 도입배경

가. 행정여건

(2007년 12월말 현재)

○ 인 구 : 864천명	○ 면 적 : 53.44km ²
○ 공무원수 : 2,100명	○ 재정규모 : 9,742억원
○ 기업체수 : 3,594개(5인이상)	○ 가 구 : 316천세대
○ 주 택 수 : 214천동	○ 주택보급율 : 92.93%
○ 행정구역 : 3개구, 37동, 655통, 4,759반	

나. 도입배경

우리는 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 됨으로써 지난 30여 년간 수도권에서 가장 급격한 인구 증가를 나타낸 도시로서 행정수요가 확대되고 다양화하는 추세에 있다.

반면 도시기반 시설과 시민 휴식공간 등 시민 편익시설은 상대적으로 미약하여 시민의 생활환경이 열악하게 되어 삶의 질 향상을 위한 욕구 증폭과 부당한 행정행위에 대해 스스로 권익을 보호하려는 의지로 민의를 표출하는 사례가 증가함에 따라 기존의 행정구제 제도만으로 시민의 욕구를 충족시키기에는 역부족하여

이에 적절히 대응할 새로운 제도로 시민의 권익을 옹호하는 제도의 도입이 필요하다는 공감대가 형성되어, 관선시대의 권위주의를 탈피하고 시민의 권리와 이익을 적극적으로 보호하려는 행정개혁 의지가 맞물려 그 대안으로서 ombudsman 제도를 도입·추진하게 되었다.

2. 연 혁

- 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 시민옴부즈만 운영조례 제정
- 1997. 4. 21 제1대 시민옴부즈만 선정·위촉
- 1997. 5. 1 옴부즈만제도 도입 본 업무 개시
- 1997. 9. 8 옴부즈만 자문위원회 구성(8명)
- 1999. 7. 10 제2대 시민옴부즈만 선정·위촉
- 2000. 1. 4 시민옴부즈만 1명 추가 위촉
- 2000. 5. 12 인터넷(옴부즈만 홈페이지 개설) 민원 접수·처리
- 2000. 11. 22 옴부즈만 제도운영 활성화를 위한 토론회(장소:부천)
- 2002. 1. 1 제3대 시민옴부즈만 선정·위촉
- 2003. 11. 26 옴부즈만 제도운영 활성화를 위한 토론회(장소:부천)
- 2004. 1. 1 제4대 시민옴부즈만 선정·위촉
- 2004. 11. 30 옴부즈만 설치 법률 제정을 위한 공청회 (장소:서울)
- 2005. 3. 11 시민옴부즈만 운영 조례 시행규칙 개정
- 2005. 10. 21 시민옴부즈만 보수 및 복무 조례 개정
- 2006. 1. 1 제5대 시민옴부즈만 재위촉(연임)
- 2006. 3. 28 자문위원회 정비 및 재구성 (16명 → 14명)
- 2006. 6. 19 ~ 6. 28 옴부즈만제도 외국사례 벤치마킹 (스위스, 영국)
- 2006. 8. 29 시민옴부즈만 대통령표창 수상 (개인)
- 2006. 12. 29 제3회 옴부즈만대상 국무총리 표창 수상 (단체상)
- 2007. 3. 26 목포시의회 선진지 비교시찰단 방문
- 2007. 6. 7 ~ 6. 8 해외 옴부즈만제도 벤치마킹 (일본 가와사키시)
- 2007. 8. 29 자문위원회 정비 및 재구성 (14명 → 15명)
- 2007. 8. 30 ~ 31 우리시 운영사례 발표(지방자치단체의원초청 워크숍)
- 2007. 11. 20 시민옴부즈만 서비스현장 제정
- 2008. 1. 1 제6대 시민옴부즈만 선정·위촉

3. 형 태

- '96년 4월 내무부(현 행정자치부)의 “10대 민원행정 세부지침”으로, 명칭을 읍부즈만 또는 고충처리위원회로 하고 시·군·구의 자치사무와 단체위임사무를 관할사무로 하는 합의제 위원회 형태의 지방 읍부즈만제도를 권장하였다.
- '95년 충북 청주시와 경기도 안양시에서 고충처리위원회 운영에 관한 조례를 제정하여 기구를 설치하고 운영을 시작하였으며, '96년 서울시 강동구·양천구에서도 조례를 제정하고 운영을 시작하였다. 그러나 위원을 시의원이나 시의 간부 공무원으로 구성하여 시와 시의회로부터의 독립과 정치적인 중립성 확보가 어려웠으며, 처리 내용도 주로 시민의 불편사항이나 생활 민원이 처리 되었으며, 상시 근무자가 없이 월 1회 주기적인 회의소집과 위원회 형태로 운영하여 책임의식의 결여, 접수된 고충민원의 신속한 처리 불가, 위원이 별도의 직업을 갖고 있음으로 인한 법규연찬 및 현장조사 지연 등의 문제점이 있어 진정한 읍부즈만 제도와는 다소 거리가 있게 운영되고 있는 실정이었다.
- 우리 시에서는 이러한 문제점들을 개선하고 보완한 독립제 형태의 제도를 과감히 도입하여, 읍부즈만이 주 3일 이상 상근토록 함으로써 위원회 형태의 단점을 배제 하였으며, 역할 면에서도 시민의 불편사항, 생활민원 해소보다는 행정심판의 대상이라 할 수 있는 위법·부당한 행정처분 및 행정행위에 대한 고충민원을 주된 업무대상으로 하고, 독립제 형태의 단점을 보완하기 위하여 “읍부즈만 자문위원회”를 구성·운영하도록 함으로써 지방자치단체 중 우리 시가 최초로 진정한 의미의 읍부즈만 제도를 채택하여 시행하고 있다고 할 수 있다.
- 그러나 '05. 7. 29 「국민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 법률」이 제정되어 동 법률 제21조에 지방자치단체에서 고충민원 처리를 위한 시민고충처리위원회를 둘 수 있도록 규정함에 따라 앞으로 타 지방자치단체와 다른 명칭의 제도 운영에 따른 시민의 혼란을 최소화하기 위하여 법률에 근거를 둔 시민고충처리위원회 형태의 제도운영이 요구되고 있다.

4. 조 직

가. 시민옴부즈만

1) 선정 및 위촉

- 시민옴부즈만의 정수는 3인 이내로 하고 , 그중 1인을 대표 시민옴부즈만 으로 하며, 1인일 경우에는 당연직 대표 시민옴부즈만이 되도록 한 「부천시 시민옴부즈만운영에관한조례」의 규정에 의거
- 제1대 시민옴부즈만은 시험 운영적 차원에서 1명을 위촉하여 운영하였으며, 제도시행이 해를 거듭 할수록 고충민원 접수·처리 건수가 점차 증가함에 따라 민원처리를 보다 객관적이고 공정하게 판단하고자 제2대 시민옴부즈만 은 사회단체 활동가 출신 1인과 행정가 출신 1인을 복수로 위촉하여 시민 옴부즈만으로서 역할에 신뢰를 높인바 있으나, 고충민원 접수·처리 건수, 옴부즈만 규모, 민원에 대한 중재·조정 역할의 효과적 측면 등에 대한 각 계의 논란으로 제도운영에 대한 관심의 대상이 되면서 제3대 시민옴부즈만 은 1명의 행정가 출신으로 운영하였으며, 시민옴부즈만의 복수 또는 단수로 운영에 따른 장단점 논란이 있었으나 1명의 시민옴부즈만으로 운영함이 긍정적인 평가가 우세하여 제3대부터 1인체제로 시행하고 있다.
- 제3대 시민옴부즈만의 임기가 2003. 12. 31로 만료됨에 따라 2004. 1. 1 부터 2년간 역임할 제4대 시민옴부즈만으로 사회단체 활동가 출신을 위촉 하였고, 제4대 시민옴부즈만의 임기 만료에 따른 연임신청에 의해 2007. 1. 1. 재 위촉 되어 2007. 12. 31로 2년의 재 위촉임기가 만료됨에 따라
- 2008. 1. 1부터 2년간 역임할 제6대 시민옴부즈만 후보자 선정을 위한 후보자 추천을 각계에 의뢰한바 1명의 후보자가 추천되었고 단일후보 이지만 적격여부에 대하여 공정하고 객관적인 방법으로 심사한 후 선정 하고자 부시장을 위원장으로 하고 시·도의원과 사회인사 등으로 구성 된 8명의 시민옴부즈만 선정위원회의 심사를 거쳐 선정한 후 시의회 동 의를 얻어 시민옴부즈만으로 위촉하였고 현재 시민옴부즈만으로 활동하고 있다.

2) 자 격

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

3) 임기 및 근무조건

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

4) 직 무

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

나. 지원기구

- '96. 7. 1 읍부즈만 지원기구 및 정원승인을 경기도를 거쳐 내무부 (현 행정자치부)에 요청하였으나 정부의 공무원 수 동결 방침으로 승인 받지 못함에 따라 시 자체적으로 정원을 조정하여 '96. 7. 18 감사담당관실에 3명(행정6급, 행정7급, 기능 각1명) 을 읍부즈만 제도 도입 준비요원으로 발령하였으며,
- '96. 12. 28 시의회에서 부천시 행정기구 설치 조례안 심의시 업무의 독립성과 중립성을 확보하기 위해 시장 직속기구로 설치토록 수정통과 되었으나 상위법(지방자치법 제101조 제5항)에 위배된다는 상급기관의 유권해석에 따라 직제 관련 조례를 개정, '97. 3. 31 부시장 직속기구로 설치되었다.
- '97. 4. 14 읍부즈만실을 시의회 청사에 설치하여 본 제도를 운영하게 되었고 2000. 6. 27 읍부즈만실을 시청본관으로 이전, 고충민원 조사와 읍부즈만의 직무수행 보좌를 위한 공무원 3명을 근무자로 지정하여 현재까지 체제를 유지하고 있다.

< 정원 현황 >

구 분		계	인원수	비 고
합 계		4	4	
읍부즈만		1	1	
공 무 원	계	3	3	
	행정 6	1	1	
	시설 7	1	1	
	기능	1	1	

5. 고충민원 신청 대상

가. 신청대상

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

※ 주된 민원은 행정심판의 대상이 되는 위법·부당한 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. 고충민원의 처리 절차

가. 신청 방법

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

- 서면·우편신청 (신청서 작성)
 - * 부천시 원미구 중동 1156번지 부천시청 2층 옴부즈만실
- 전화 이용 (320-2076, 2614),
- FAX 이용 (320-2089)
- 인터넷 신청 {부천시 홈페이지 (www.bucheon.go.kr) 옴부즈만(고충민원)}

※ 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 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 사유를 세부적으로 기재하여 옴부즈만에 통보
- 시의 관련 부서에서 정당한 사유 없이 권고·의견표명 내용을 이행하지 아니할 경우 감사의뢰, 시장 및 시의회에 보고, 필요시 언론보도 등을 통하여 이행 촉구

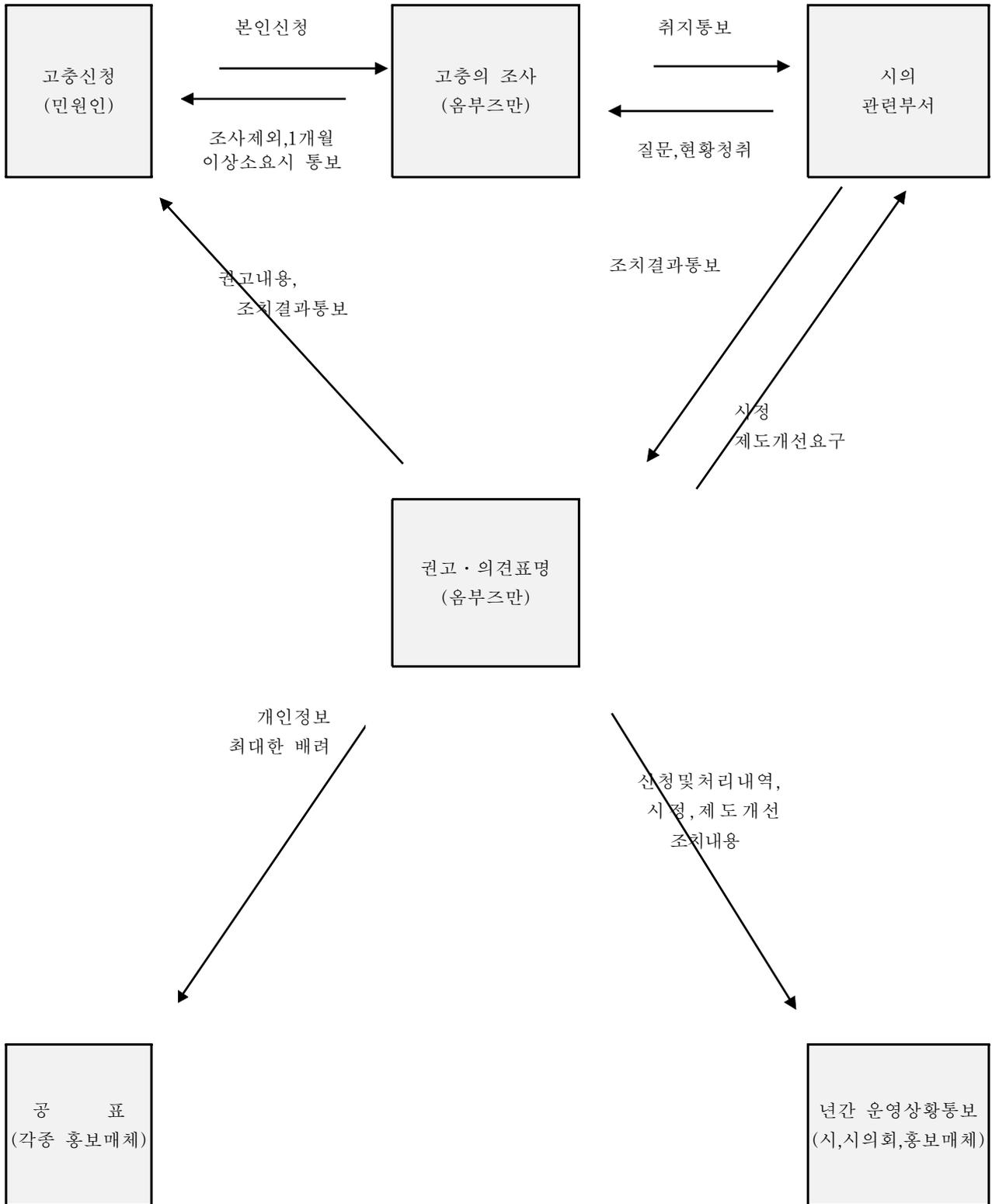
라. 처리결과 통보

- 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 공표 할 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

고충민원 조사·처리 흐름도



7. 자문위원회 구성 · 운영

- 근거 : 「부천시 읍부즈만 운영에 관한 조례」 제7조제5항

〈 목 적 〉

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

- 구성 인원 : 15명
 - 위원장 : 1명 (대표 읍부즈만)
 - 위 원 : 14명

계	시의원	시민사회단체	전문가	비 고
14	1	5	8	

* 여성위원수 : 7명

- 임 기 : 2년

- 기 능
 - 고충민원 중 전문적 지식을 요하는 사항
 - 운영상황보고서안
 - 기타 대표읍부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

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

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

Ⅱ. 고충민원 접수·처리 현황

1. 2007년도 고충민원 접수·처리 현황

2. 1997 ~ 2007년도 고충민원 접수·처리 주요통계

1. 2007년도 고충민원 접수·처리 현황

가. 고충민원처리 개관

우리 시 시민옴부즈만이 2007. 1. 1부터 2007. 12. 31까지 접수한 민원은 총 202건으로 모두 종결 처리하였다. 고충조사 결과 행정행위가 정당하여 신청인에게 불가통보한 민원이 7건, 신청요구를 전적으로 수용하기가 곤란한 민원에 대해 적극적인 고충해소 일환으로 대안 제시 및 안내한 민원이 124건, 수용 처리한 민원이 52건, 조사 중 시정으로 해결한 민원이 14건, 시에 권고·의견표명한 민원이 총 5건이며 이중 수용처리하여 시정되거나 제도개선된 민원이 4건, 불가 처리한 민원이 1건이다.

< 표 1 > 고충접수 및 처리현황

구 분	접 수 건 수	조사결과 처리 현황							
		계	불 가 통 보	대안제시 및 안내	수 용	조사중 해결	권고·의견 표명		
							계	수 용	수용불가
계	1,064	1,064	97	552	141	44	230	196	34
1997년	36	36	11	7	-	-	18	16	2
1998년	60	60	15	17	-	-	28	25	3
1999년	67	67	17	15	-	-	35	31	4
2000년	69	69	4	39	-	-	26	19	7
2001년	70	70	9	45	-	-	16	12	4
2002년	83	83	3	60	-	-	20	16	4
2003년	78	78	8	45	-	-	25	20	5
2004년	106	106	10	59	-	12	25	23	2
2005년	135	135	5	69	29	5	27	27	-
2006년	158	158	8	72	60	13	5	3	2
2007년	202	202	7	124	52	14	5	4	1

나. 분야별 접수현황

2007년 1월 1일부터 12월 31일까지 접수된 민원은 총 202건으로 2006년도에 비하여 27.8%가 증가하였다. 이를 분야별로 살펴보면 < 표 2 > 에서 나타난 바와 같이 전체민원 중 교통분야가 28.2 %, 건축·환경분야 각각 15.3, 17.8%, 행정분야가 13.4%, 기타분야, 12.4%, 건설분야가 9.4%, 세무분야 3.5% 순으로 접수되었다.

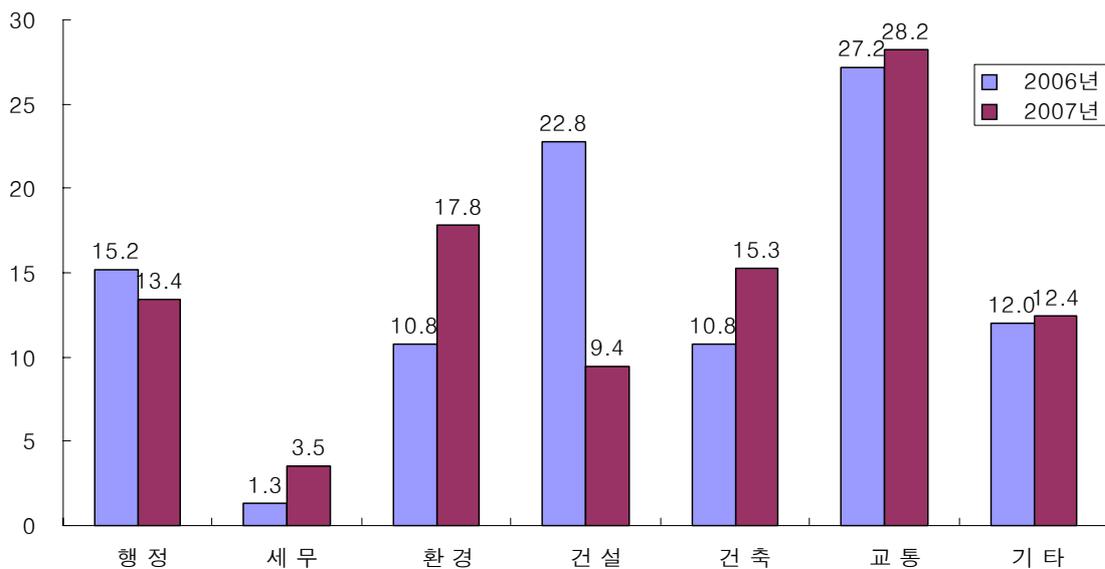
< 표 2 > 분야별 민원접수 현황(2007.1.1~12.31)

(단위: 건)

분야	계	행정	세무	환경	건설	건축	교통	기타
건수	202	27	7	36	19	31	57	25
구성비(%)	100	13.4	3.5	17.8	9.4	15.3	28.2	12.4

그리고 분야별로 민원증감 현상을 2006년과 비교하여 보면 < 그림 1 >에서와 같이 세무·환경·건축·교통·기타분야는 증가되었으며, 전년도보다 민원비율이 감소된 분야는 행정·건설분야 등으로 나타났다.

< 그림 1 > 분야별 민원접수 추세



다. 발생기관별 접수현황

접수된 민원에 대해 민원발생기관별로 살펴보면 < 표 3 >에서 보는 바와 같이 본청·사업소 소관업무가 전체 접수건수의 53.4%인 108건, 구청 소관업무는 33.7%인 68건, 기타는 11.4%인 23건, 동사무소 소관업무는 1.5%인 3건순으로 나타났다.

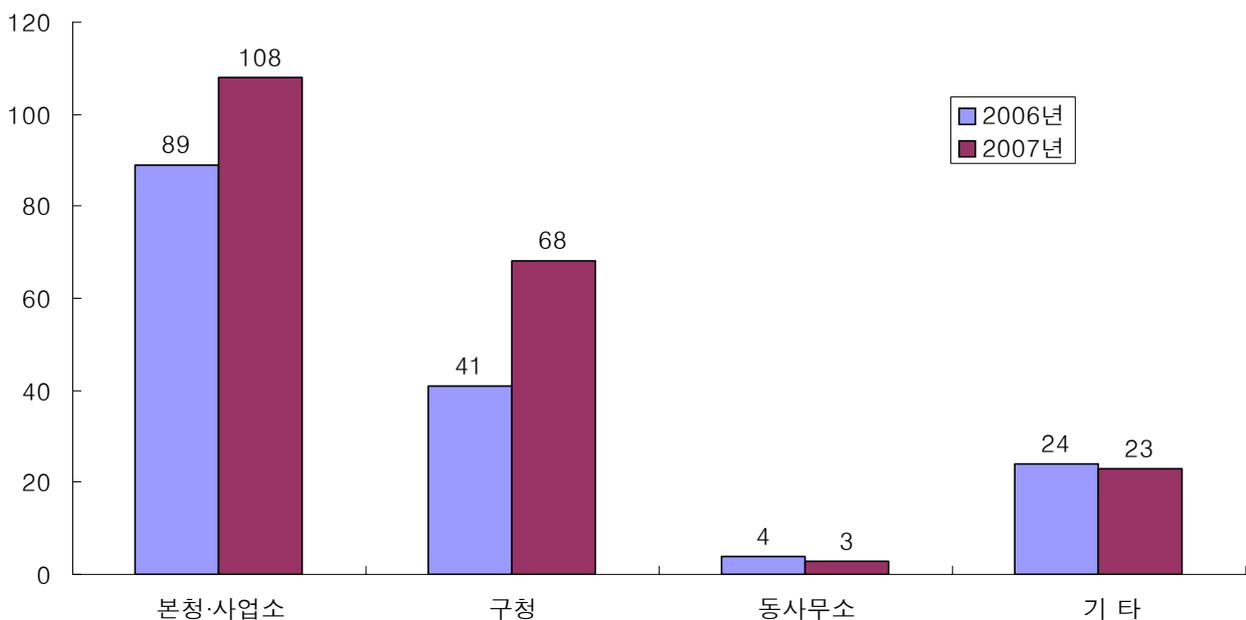
< 표 3 > 발생기관별 접수현황

(단위 : 건)

기관별	계	본청·사업소	구청	동사무소	기 타
건 수	202	108	68	3	23
구성비(%)	100	53.4	33.7	1.5	11.4

이를 2006년과 비교하면 < 그림 2 > 에서 보는 바와 같이 민원이 증가된 기관은 본청·사업소, 구청, 기타에서는 증가세를 보이고 있으며 동사무소에서는 지난해와 비슷하였다.

< 그림 2 > 발생기관별 민원접수 추세



라. 월별 접수현황

민원의 발생을 월별로 분석해 보면 < 표 4 >와 같이 1개월간의 접수가 16건 이상되는 달이 8개월이며, 11건에서 13건 접수된 달이 2개월이고, 10건 미만 접수된 달이 2개월에 이르고 있다.

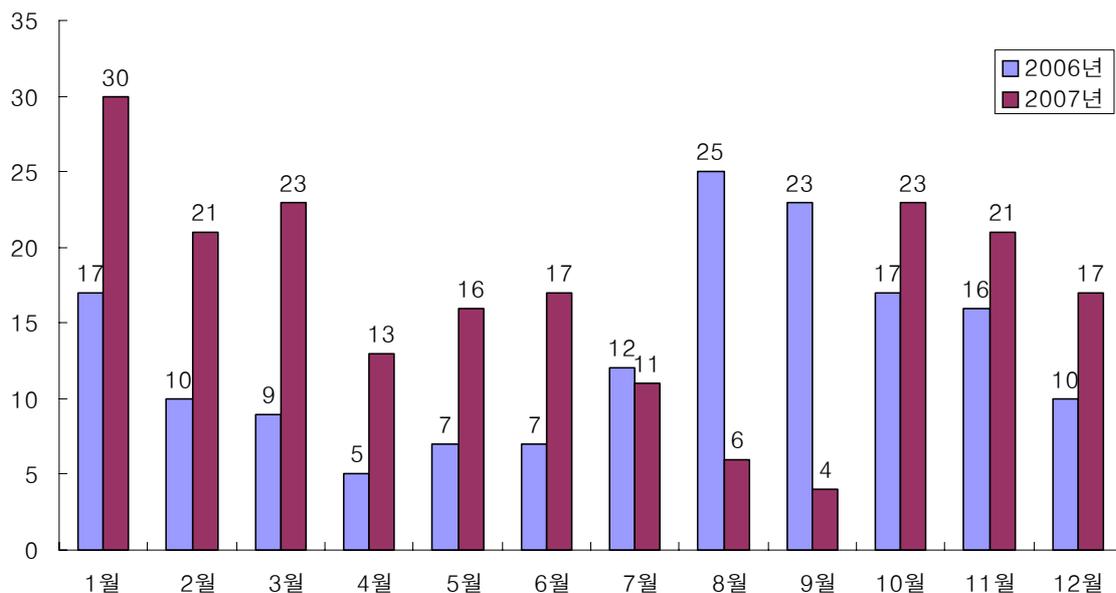
< 표 4 > 월별 접수현황

(단위 : 건)

월 별	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
건 수	202	30	21	23	13	16	17	11	6	4	23	21	17
구성비 (%)	100	14.9	10.5	11.3	6.5	7.9	8.5	5.4	2.9	1.9	11.4	10.3	8.5

이를 2006년과 비교하면 < 그림 3 >에서 나타난 바와 같이 2·3·4·5·6월에 100% 이상 증가하였고, 1·10·11·12월에는 증가세를 보였으며, 7·8·9월에는 감소세를 보이고 있다.

< 그림 3 > 월별 접수추세

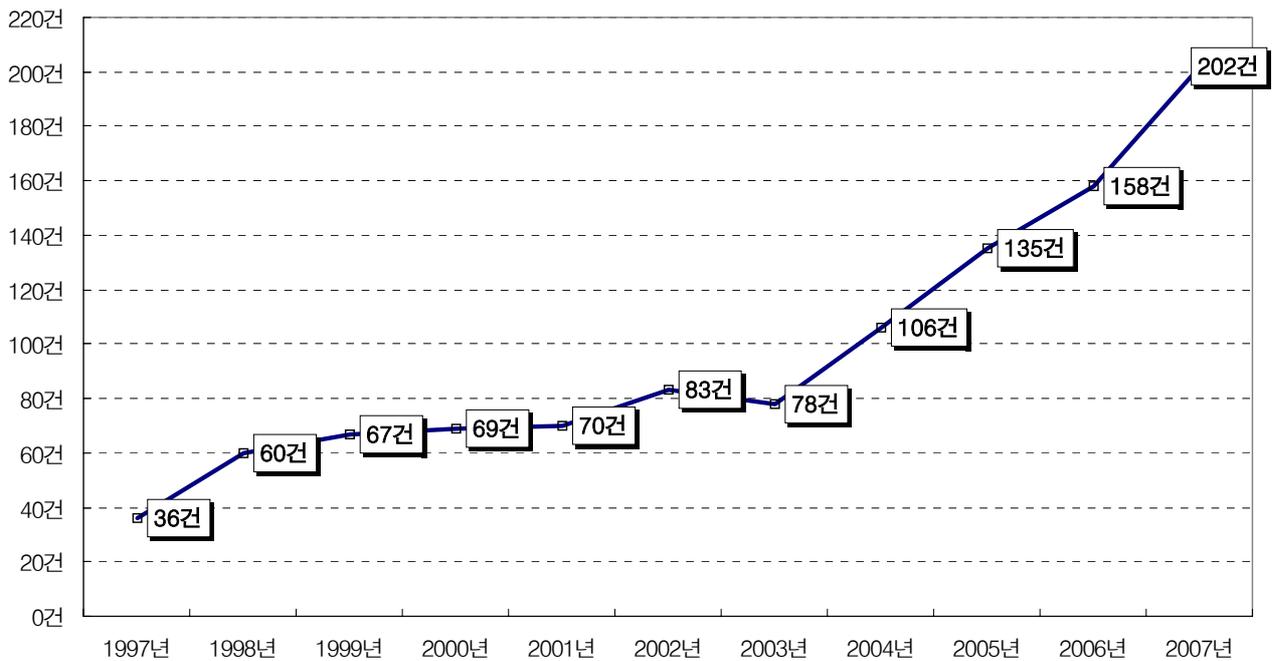


2. 1997 ~ 2007년도 고층민원 접수·처리 주요통계

가. 연도별 접수현황

- 읍부즈만이 1997. 5. 1부터 2007. 12. 31까지 접수한 민원은 총1,064건으로 연도별 접수된 민원은 < 그림 4 > < 표 5 > 에서 나타난 바와 같이 2007년 202건, 2006년 158건, 2005년 135건, 2004년 106건, 2003년 78건, 2002년 83건, 2001년 70건, 2000년 69건, 1999년 67건, 1998년 60건, 1997년 36건순으로 접수되었다.

< 그림 4 > 연도별 접수 추이



< 표 5 > 연도별 민원접수

(단위 : 건)

연도 구분	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
건수	1,064	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158	202

나. 발생기관 연도별 접수현황

○ 발생기관 연도별 접수현황을 살펴보면 < 표 6 >, < 그림 5 > 에서 나타난 바와 같이 전체민원 중 본청·사업소가 55%, 구청이 31.1%, 기타 10.6%, 동사무소 3.3%순으로 접수되었다.

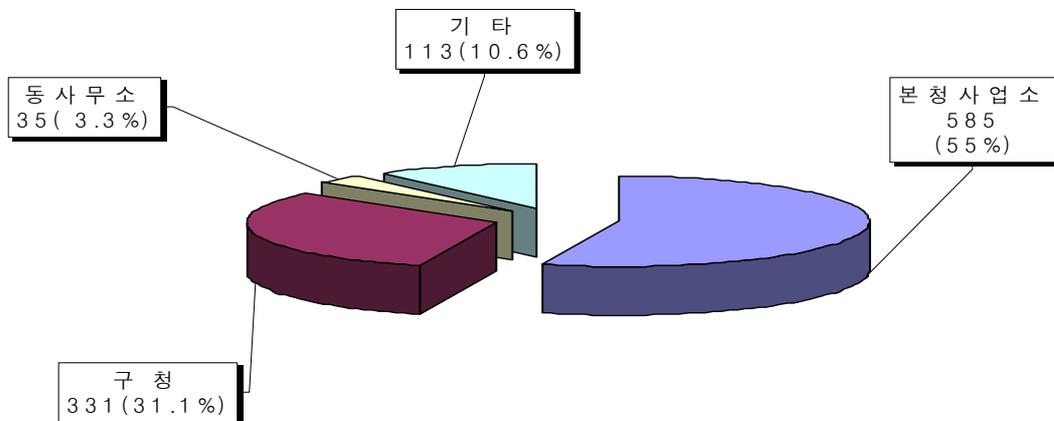
< 표 6 > 발생기관별 처리내역

(단위 : 건)

연도 구분	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
계	1,064	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158	202
본 청 · 사업소	585	20	35	42	31	44	47	39	59	71	89	108
구 청	331	13	23	17	26	20	25	24	36	38	41	68
동사무소	35	3	2	2	4	2	2	4	5	4	4	3
기 타	113	-	-	6	8	4	9	11	6	22	24	23

< 그림 5 > 발생기관 분포

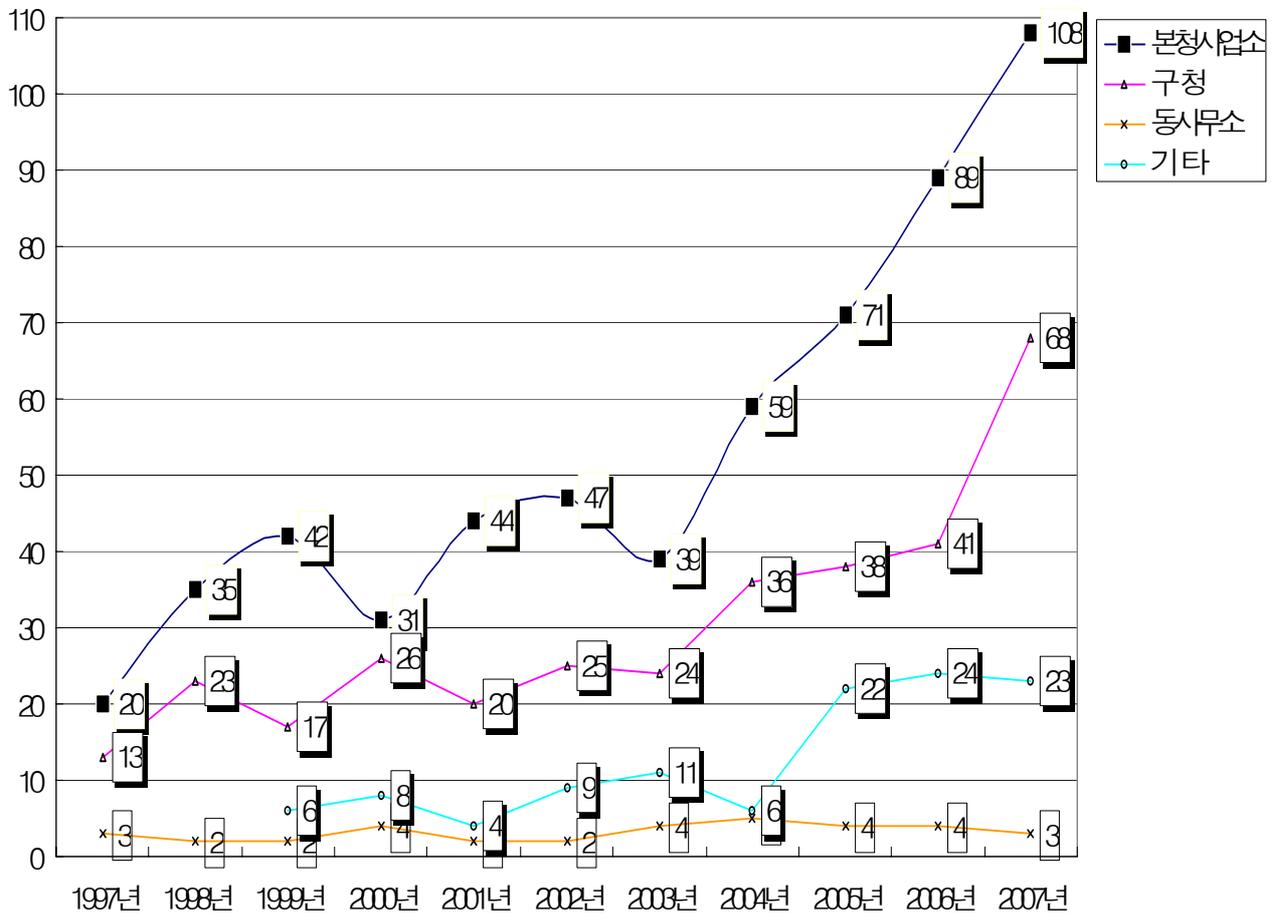
[기간 : 1997 ~ 2007년]



○ 또한 2007년도에는 < 그림 6 > 에서 나타난 바와 같이 본청·사업소 및 구청에서 증가세를 동사무소 및 기타에서 감소세를 보이고 있다.

< 그림 6 > 발생기관 연도별 추이

(단위:건)



다. 연도별 처리현황

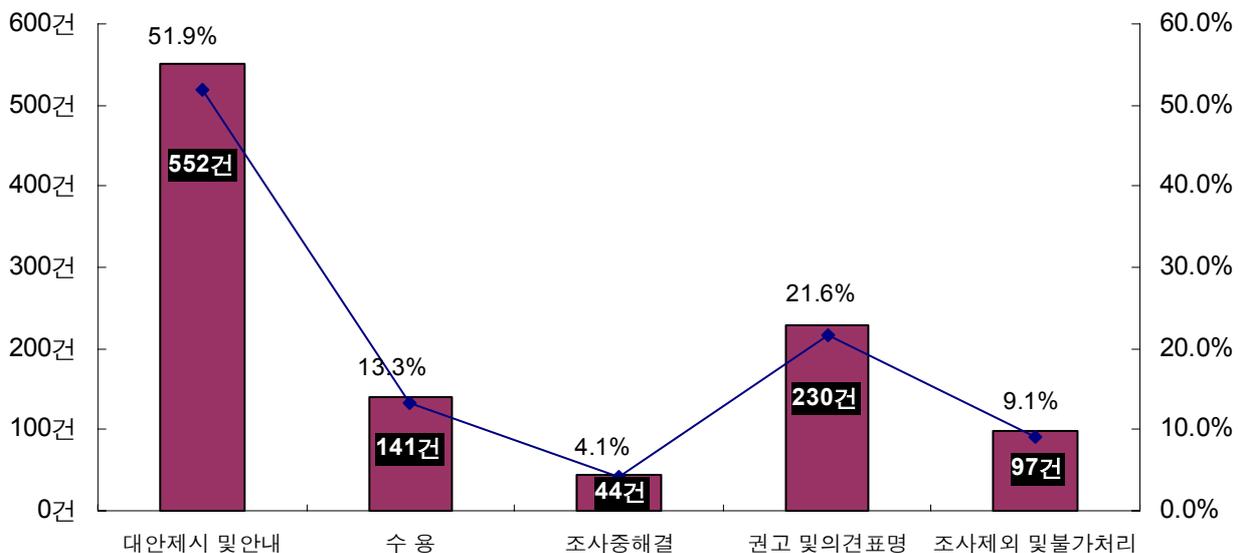
- 연도별 처리유형을 살펴보면 < 표 7 > 에서 나타난 바와 같이 대안제시 및 안내가 552건, 권고 및 의견표명이 230건, 조사제외 및 불가처리가 97건, 수용141건, 조사중 해결이 44건순이며 접수된 모든 민원이 당해연도에 처리되었음을 알 수 있다.
- 또한 유형별 처리율은 < 그림 7 > 과 같이 전체민원 중 대안제시 및 안내가 51.9%, 권고 및 의견표명이 21.6%, 조사제외 및 불가처리가 9.1%, 수용 13.3% 조사중 해결이 4.1% 이다

< 표 7 > 연도별 처리 유형

(단위 : 건)

연도 분야	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
계	1,064	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158	202
대안제시 및 안내	552	7	17	15	39	45	60	45	59	69	72	124
수용	141	-	-	-	-	-	-	-	-	29	60	52
조사중 해결	44	-	-	-	-	-	-	-	12	5	13	14
권고 및 의견표명	230	18	28	35	26	16	20	25	25	27	5	5
조사제외 및 불가 처리	97	11	15	17	4	9	3	8	10	5	8	7

< 그림 7 > 연도별 처리(율)



라. 연도별 처리분야

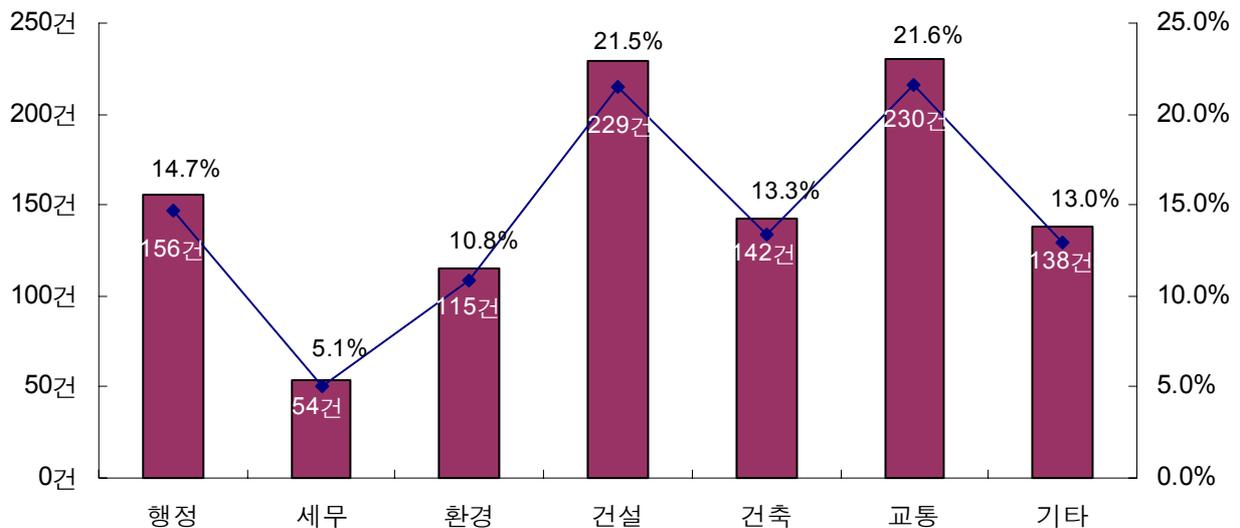
- 연도별 민원의 처리분야를 살펴보면 < 표 8 > 에서 나타난 바와 같이 교통분야가 230건, 건설분야가 229건, 행정분야가 156건, 기타분야가 138건, 건축분야가 142건, 환경분야가 115건, 세무분야가 54건순으로 처리되었음을 알 수 있다.
- 또한 분야별 분포는 < 그림 8 > 과 같이 전체 민원 중 교통분야가 21.6%, 건설분야가 21.5%, , 행정분야가 14.7%, 건축분야가 13.3%, 기타분야 13.0%, 환경분야가 10.8%, 세무분야가 5.1%순으로 처리되었다.

< 표 8 > 연도별 처리분야

(단위 : 건)

연도 분야	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
계	1,064	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158	202
행정	156	4	-	19	10	10	7	13	26	16	24	27
세무	54	-	-	5	2	12	6	8	7	5	2	7
환경	115	2	14	4	4	5	10	3	8	12	17	36
건설	229	12	17	16	24	11	17	18	32	27	36	19
건축	142	8	8	5	9	13	16	13	8	14	17	31
교통	230	8	12	16	9	10	13	12	18	32	43	57
기타	138	2	9	2	11	9	14	11	7	29	19	25

< 그림 8 > 분야별 분포



마. 민원 수용실태

- 행정기관에서 민원에 대한 권고·의견표명 등으로 시정 또는 제도개선한 수용 실태를 살펴보면 < 표 9 > 에서 나타난 바와 같이 조사한 민원 381건 중 권고·의견표명에 의한 해결이 196건, 요구에 의한 해결 141건, 조사 중 해결이 44건이다
- 또한 수용율은 < 그림 9 > 와 같이 조사한 민원 중 권고·의견표명에 의한 해결이 47.23%, 요구에 의한 해결 33.98%, 조사중 해결이 10.60%로 91.81%의 수용율을 나타내고 있다.

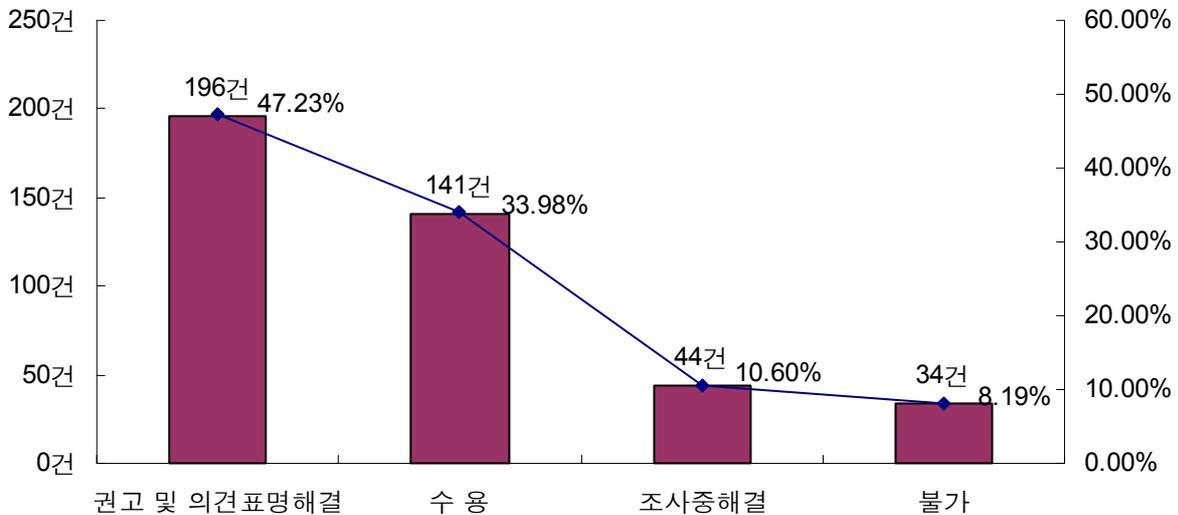
< 표 9 > 연도별 수용실태

(단위 : 건)

연도 분야	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
계	381 (34)	16 (2)	25 (3)	31 (4)	19 (7)	12 (4)	16 (4)	20 (5)	35 (2)	61 (-)	76 (2)	70 (1)
수용	141	-	-	-	-	-	-	-	-	29	60	52
조사중해결	44	-	-	-	-	-	-	-	12	5	13	14
권고 및 의견표명	196 (34)	16 (2)	25 (3)	31 (4)	19 (7)	12 (4)	16 (4)	20 (5)	23 (2)	27 (-)	3 (2)	4 (1)

※ () 불가

< 그림 9 > 연도별 수용 추이



Ⅲ. 고충민원 접수·처리 사례

1. 권고(의견표명) 수용·불가
2. 조사중 해결
3. 해소방안 안내
4. 수 용
5. 수용불가

권고(의견표명) 수용·불가

I. 건축물관리대장 지번 정정 요구

가. 민원요지

- 00시 00구 00동 00번지는 토지구획정리사업지구로 토지구획정리 이전부터 동 지번상에 건축물이 존재하여 현재까지 거주하고 있었으나, 토지구획정리 이후 토지대장상 지번은 확정된 지번인 00구 00동 00번지 등재되어 있으나 건축물대장상의 지번은 토지대장상과는 상이한 인접 필지에 있는 다른 지번상의 건축물대장과 동일하게 등재되어 있어, 토지 대장상의 지번으로 정정하여 등재하여 달라는 민원

나. 처리결과

- 건축물대장의 번지는 건물의 위치 즉 토지의 번지를 말하는 것으로 토지대장상의 번지와 일치하여야 하나 토지대장상에 는 00년 0월 00일 토지구획정리사업에 의한 환지처분시 00동 00번지는 00동 00번지와 같이 2개의 필지를 00동 00번지 1개의 필지로 확정된 지번으로 변경 정리되어 있으며, 00동 00번지(면적:00m²)는 00동 00번지(면적00m², 소유자:000)로 확정된 지번으로 공부상 정리가 되어 있음에도 당연히 동일 토지에 있는 건축물의 지번도 확정된 지번으로 정리되어야 하나 가옥대장, 토지대장 서로 다르게 정리되어 있는 것으로 확인
- 따라서 현재의 건축물이 존재하는 점, 그 당시의 건축 구조물(연와조/스라 및 밧세멘부력조/세멘기와)등 종합적으로 판단하여 건축물대장의 기재 및 관리 등에 관한규칙에 의거 지번을 정정 처리하여 줌으로써 민원을 해결하였음

I. 유사 석유제품판매 과징금 부과액 경감요구

가. 민원내용

- 석유판매업소(00주유소)에서 00년00월 00일 유사 석유제품 판매로 인한 예정된 처분(사업정지 0월 또는 과징금 0,000만원)에 대하여
- 경기침체로 인한 사업경영의 어려움과 혼유(기름 탱크통 부식으로 인한 혼유)의 원인이었고 고의가 아니었으므로 과징금 부과에 대한 부당성을 호소

나. 처리결과

- 석유수요의 증가로 수요자에게 신속하게 배달하기 위하여 2칸으로 된 배달용 주유 차량에 석유와 경유를 각각 1칸씩 신고 판매를 하던 중 적발되어 민원인의 고의가 아닌 칸막이의 불량으로 인한 석유와 경유가 혼유된 것으로 추정되므로 과징금을 경감(1/2 범위)토록 하여 민원을 해소하였음

I. 지장물 손실보상요구

가. 민원요지

- 00동 00번지 00건축물 옆 사유도로를 수용하면서 토지부분만 보상하고 지하부(지장물)에 대한 보상을 하여주지 않아 지장물에 대한 보상을 요구하는 민원

나. 처리결과

- 00동 00번지 건축물은 건교부고시 제00호(00년 00월 00일)부천시고시 제00-00호(00년 00월 00일)에 의거 사업진행
- 건물(건축물)옆 도로는 사유 도로로 불특정 다수인이 통행하고 있는 도로로 도로 개설공사로 인한 보상시 도로 지하부(지장물)도 상호(시행청 및 민원인)협의로 수용하여 손실보상을 추진하도록 의견 표명하였음

I. 상수도요금 과다부과는 부당

가. 민원요지

- 00동 00번지는 다가구가 거주하여 상수도요금 다가구신청 00세대를 하였으나 0가구만 적용되어 있어 감면혜택적용이 안되는 상수도 부과요금은 부당하므로 그간의 수용가 체납 부분을 감면하여 달라는 고충

나. 처리결과

- 00동 00번지는 00년도 재건축된 건물로 재건축 후 공부상 전입 세대수가 00세대였고 00년 현재는 00세대로 민원인이 주장하는 상수도요금 다가구 신청서류가 폐기되어 확인을 할 수 없다면 공부상 기재되어 있는 세대수를 감안하여 체납된 상수도요금의 일부에 대하여는 감면혜택을 적용하도록 함으로써 민원을 해소하였음

I. 상수도요금 정정 및 압류해지 요구

가. 민원요지

- 상하수도 사용료 00건 00원(가산금포함)을 사용자가 아닌 건물주(000)에게 부과한 것과, 00년 00월 00일 재산 압류한 사항은 부당하니, 상하수도 사용료는 상수도를 사용한 세입자에게 부과하고 건물주(민원인)의 재산압류는 해지하여 달라는 호소

나. 처리결과

- 상수도 사용자는 권리의 행사와 의무의 이행은 신의성실로 이행하는 것으로 건물주 임대자가 상수도를 사용하였다면 마땅히 사용자에게 수도요금을 부과하는 것이 타당하고 부천시상수도 조례에 의거한 연대책임은 상수도사용자 권리의 행사와 부합되지 아니하다는 의견제시
- 또한 연대책임으로 수도사용자가 아닌 건물주에게 압류이행을 위한 행위 절차를 보면, 매월 상수도요금 고지서 및 안내문을 홍보하였다고 하나 건물주인이 아닌 사용자인 세입자에게 알리는 등 집주인이 인지할 수 없었던 사항과 행정절차법에 의한 송달 등에 의한 의사표시는 그 통지가 상대방에 도달한 때로부터 그 효력이 발생 되며, 세금이 체납하여도 배우자 재산은 압류하지 못한다는 법원의 판례도 있는바 민원인의 의견을 일부(압류해지) 수용하여 민원을 해결 하도록 의견제시

※ 참고사항

- 이전 사용자의 체납 전기요금 승계여부
구 수용자(이전 사용자)의 체납전기요금을 신 수용자(현재 사용자)가 승계해야 할 의무는 없다.
- 수도법 제17조의 규정에 의하여 제정된 시의 수도급수조례에 급수장치에 관한 권리의무는 당해 급수장치가 설치된 건물 또는 토지의 처분에 부수하며, 급수장치에 관한 소유 또는 관리권을 취득한 자는 이 조례에 의하여 그 취득 전에 발생한 의무에 대하여도 이를 승계한다고 규정되어 있어도 위 규정은 급수장치에 관한 권리의무의 승계에 관한 것으로서 건물의 구소유자의 체납 수도요금납부의무가 건물에 대한 소유권을 취득하였다는 것만으로 신소유자에게 승계된다고 할 수 없다.

조 사 중 해 결

I. 주택매매계약 후 매수인의 연락처 요청

가. 민원내용

- 살던 집을 매수자와 전세계약을 체결한 후 계약을 해지하게 되어 매매알선 중개업자에게 통보를 했으나 중개업자가 매수자의 중개인에게 전달하지 않아 일을 그르치게 되었는데 중개인이 집을 산 매도인의 연락처도 주지 않고 계약서상의 매수인 전화번호 또한 중개인의 전화번호를 기재하여 서로 연락을 주고받을 수 없도록 했음. 중개업자가 아닌 매수인과 연계하여 원만한 처리를 할 수 있는 방법을 알려 달라는 민원

나. 처리결과

- 중개업무를 담당하는 관리부서에서 중개업자 및 민원인을 상호 중개하여 민원을 해소하였음

I. 무단방치차량으로 등록된 대물자동차의 해결방법 요구

가. 민원요지

- 자동차세가 미납되어 자동차로 대물시키려고 한 사항이 무단방치 차량으로 자동차관리법 위반으로 기소되어 이를 해지하여 달라는 민원

나. 처리결과

- 00년 00월 00일부터 00시청 민원실주차장에 장기간 주차되어 있어 주차요금을 징수하는 00시 00공단에 방치차량요청 공문을 받아 00년 00월 00일 현장 조사 후 자진 이동 안내문을 발송하였으나 자진 이동치 않은 자동차에 대하여 00년 00월 00일 견인 하였고 00년 00월 00일 자진처리토록 문서로 발송 하였음에도 처리치 아니하여 자동차관리법 위반으로 00년 00월 00일 강제처리(폐차)되었으며
- 자동차 무단방치행위는 자동차관리법 위반으로 입건 수사대상으로 민원인의 주소지

로 출석요구 및 소재 수사를 하였으나 주소지에 살지 않아 수사를 진행할 수 가 없어 검찰로 송치하여 기소중지(지명통보)되었던 것으로

- 기소중지(지명통보)된 건은 민원인(본인)이 출석하여 진술을 하여야만 수배해제가 가능함에 따라 민원인에게 출석토록 알려 주었으며 00년 00월 00일 출석 진술 하여 민원을 해결하였음

I. 고층 건축물 허가로 일조건 침해

가. 민원요지

- 민원인 빌라 주변은 대다수 건물이 3층 이하인데 신축건물은 5층~8층 정도의 건물이 들어서 햇빛을 가리는 것은 물론, 주거환경이 너무나 급속하게 침해 됨
- 그냥 법적으로 승인하는 것이 아닌 건물주와 주변의 주거인 모두에게 Win-Win할 수 있는 방안을 찾고 싶어 도움요청

나. 처리결과

- 00구 00동 00번지의 건축 신청부지는 제2종 일반주거지역으로 건축물의 층수 제한은 15층까지 가능한 지역으로 민원인 건축물(5층)과 신축중인 건축물(5층)과는 유사한 높이로 건축허가 되어 고층 건축이라고 볼 수 없으며, 일조건(햇빛)과 관련한 제2종 일반주거지역에서는 건축법 제00조 및 동법시행령 제00조 규정에 의거 건축하는 건축물은 정북방향으로 일조건이 적용되지만 민원인 건축물은 남쪽에 위치하고 있어 일조건과는 무관하며 동 소재 시공자에게 민원을 최소화할 수 있는 방안을 강구하고 민원인이 대화 요청시 적극 협조하도록 통보 조치하여 상호 민원을 해결하였음

I. 신축건물 공사장 소음으로 인한 불편

가. 민원요지

- 00동 00번지 바로 옆 신축 건물 공사장에서 휴일은 물론 아침 7시도 안되어서 나오는 공사소음으로 인해 창문을 열어둘 수 없고 공사를 시작한지 1주일정도 된 것 같은데 아직까지 소음을 방지하기 위한 가로막(펜스) 공사도 하지 않아 소음대책 마련 호소

나. 처리결과

- 00동 00번지는 00건설에서 신축중인 건물이며 특정 공사 사전신고(연면적 000m²) 규모 미만 사업장으로 소음피해 민원에 대하여는 당해 공사장에 고 소음 발생 작업시간의 조정(08:00~18:00시), 공휴일(일요일) 고 소음 자제, 건축장비, 자재취급시 주의를 기울여 소음발생을 억제 할 것과 공사장 주변에 살수 조치하여 먼지발생을 줄이도록 행정지도하여 민원을 해결하였음

I. 00체육관 주변내 취사행위 근절 요구

가. 민원요지

- 00체육관을 자주 이용하고 있는 시민으로 거의 매주 주말에 00체육관에서 배드민턴이나 간단한 운동을 하고 있는데 축구장 주변엔 온통 고기냄새가 진동을 하고 인라인이랑 걷기운동 하는 시민들이 많은데 큰 소음을 내며 전동차로 어린이를 태워주시는 분들이 있는데 관리요원이 없는 등 00체육관 주변 환경정비 요구

나. 처리결과

- 00체육관 야외체육시설인 인라인트랙 및 부대시설은 시민들에게 개방된 공간으로 운영되고 있으며, 인라인트랙에서 자전거 및 전동차, 음식물을 드시는 분들에 대하여, 체육관을 이용하시는 고객의 안전과 쾌적한 환경제공을 위하여 전동차, 스쿠터, 자전거 출입금지과 음식물 취사행위 금지 등 지속적인 계도 조치하여 민원을 해결하였음

I. 주차라인 삭제 및 불법 입간판 정비요구

가. 민원요지

- 00동 00번지 00아파트 상가에 위치한 업소로 주차선이 그려져 있어 (원래 없던 곳) 대형차량이 주차하고 있는 경우 영업권에 큰 지장을 받고 있으며, 주차선을 지워 주시고 00아파트 00동 주차라인의 불법 입간판과 불법기둥 정비요구

나. 처리결과

- 00아파트 상가 앞 노상주차장 주차면 삭제요구는 00년도 노상주차장 유료화 사업 시 상가 입주민의 신설 요청에 의하여 구획된 주차면으로 현 시점에서는 어려운

실정이나, 지역 상가 입주민 의견을 00년 00월 초경에 재 수렴한 후 검토하여 상가 앞 불법 입간판 조치는 00년 00월 00일 출장 자진 정비하여 민원을 해결하였음

I. 병원 청결상태 불량 및 불친절 사항 처리요구

가. 민원요지

- 민원인 자택에서 가까운 병원에 치료받기 위해 00병원(00시 00동 00번지)에 입원을 하게 되었으나, 일반병실이 너무 지저분하고 간호사 대기실에는 간호사도 없어, 1인실이나 특실로 옮겨 줄 것을 요구하였는데 특실이라고 안내받은 병실로 들어서자 곰팡이 냄새가나고 불결했음. 지저분하고 불결해서 퇴원을 하기위해 원무과로 가서 항의를 했더니 직원이 불친절하게 대했음. 병원 청결상태 불량 및 불친절 사항에 대하여 시정요구

나. 처리결과

- 00동 00병원에 출장, 입원실 청결상태 및 침대시트 등에 대한 특이사항을 발견치 못하였고, 00층 간호사 대기실은 00층 병상수가 적어 현재 사용하고 있지 않으며
- 병원내 불결한 곳은 발견할 수 없었으나 병원내 소독 및 청결에 더욱 유의하고 환자에게 친절히 응대하여 동일한 사례가 발생하지 않도록 지도점검을 철저히 하겠다는 의견을 민원인에게 안내하여 처리하였음

I. 주차단속의 형평성 제기

가. 민원요지

- 00상가에서 물건 구입할 일이 있어 급한 마음에 가게 앞에 이중 주차를 하게 되었음. 실제로 많은 수의 차량이 이중 주차가 되어 있었고, 물건을 사러 들어간 후 채 2분도 되지 않아 주차단속요원이 주차위반 스티커를 발부했음. 물론 그 지역이 주정차 금지구역이라는 건 잘 알고 있지만 그 지역은 00상가로 많은 가게들이 들어서 있고, 많은 사람들이 왕래하는 곳인데도 가게앞 주차선은 차 2~3대밖에 주차할 수 없고, 실제로 주차단속이 필요한 00동 00골목 주변은 왜 단속을 안 하고 서민들이 힘들게 사는 00상가 쪽만 단속 하는지?

나. 처리결과

- 00동 00로(00상가)는 크고 작은 많은 00상가들이 밀집되어 있는 혼잡 지역이며, 교통흐름의 요충지라 할 수 있는 00로임을 감안하여 주기적, 지속적으로 순회하며 강력한 단속과 견인이 병행되고 있음, 도로상에 2중 주차를 한다면 소통의 문제와 사고의 위험이 수반될 뿐 아니라 도로가 주차장화 되는 실정으로 00년 00월 00일 준공된 00공원방향의 00동 00번지 공영주차장을 이용할 수 있는 주차장을 안내함
- 00도시 00로, 00길은 상업단지내 위치하고 식당, 주점, 대형상가 등으로 연계되어 교통 혼잡이 반복적으로 나타나고 있어 경찰 및 관계기관 합동단속을 실시하고
- 부천시에서는 지능형교통체계(ITS)를 구축하고 역전 및 혼잡지역 등에 설치된 무인단속장비(CCTV)와 차량탐재 이동형 단속장비를 시험 운영중에 있어 보다 나은 교통환경이 조성될 것이라는 의견을 안내

I. 쓰레기 분리수거 문의

가. 민원요지

- 00동 00아파트에 살고 있는데 며칠 전 쓰레기를 버리기 위해 라면봉지나 과자봉지 등에 "분리배출"이라고 표시되어 있어 분리배출을 했더니 00아파트 경비 아저씨께서 그렇게 버리면 가져가지 않는다고 쓰레기종량제 봉투에 넣으라고 하는데 제가 잘못알고 있는 건지 정확히 알려주셨으면 고맙겠다는 민원

나. 처리결과

- 라면봉지, 과자봉지 등 분리배출 표시가 있는 포장재 비닐류는 2004년 1월 1일부터 분리수거하고 있고 분리수거에 대하여 00아파트 경비실에 알려 포장재 비닐류 분리수거에 협조하도록 하였음을 안내

I. 00버스 운전기사 주의요구

가. 민원요지

- 00월 00일 00시경 00역 앞을 운행하고 있는데, 00운수의 00번 버스가 4차선에서 1차선으로 바로 들어왔음. 당시 파란신호등으로 제 차의 속도도 60~70km/h 정도였고,

제 옆에는 임신 2달째인 아내가 타고 있었음. 갑자기 위협적으로 끼어든 버스로 인해 저는 급브레이크를 밟았고, 임신 중인 아내는 크게 놀랐기 때문에 버스 옆에 가서 항의했더니, 미안하다는 말은커녕 자기는 다 보고 들어왔다. 양보하면 된다는 말도 안되는 소리를 했음. 이런 버스운행이 지속되지 않도록 00운수의 00번 버스의 당일 운전자에게 주의를 요구하는 민원

나. 처리결과

- 00운수의 운행질서 위반사항인 난폭운전(위협적 끼어들기)에 대하여 재차 발생하지 않도록 해당운수업체(종사자)에 통보하고, 교육과 감독을 철저히 하여 시정조치 하도록 하였고
- 00시에서는 대중교통의 안전을 위해 다각적인 노력을 경주하고 있으며, 특히 운수종사자들의 자질향상과 의식함양교육을 실시하고 있으나 아직도 이와 같은 행위를 하는 운전자가 있어 앞으로도 지속적인 교육(회사자체 교육포함)과 함께 지도단속 및 관리·감독을 강화하여 재차 유사사례가 재발되지 않도록 적극 노력 하겠다는 의견을 안내함

I. 승계한 주정차 위반과태료 양도인에게 부과된 사항의 시정 및 제도개선

가. 민원요지

- 00년경 체납된 주정차위반 과태료금액을 승계하기로 하고 차량을 양도양수를 하였으나 과태료가 양도인에게 부과된 사항을 시정하고 제도 개선요구

나. 처리결과

- 명의 변경시 당초 소유자(갑)에게 부과된 과태료는 현소유주가 미납시 최초 위반자가 납부해야 하는 사항이므로 관할청(00구)에서 최초 위반자에게 독촉고지서 및 재산 압류예고 통지서를 보낸 것으로
- 관할청(00구)에서는 민원해결차원에서 현소유자와 통화한 결과 과태료를 00년 00월에 완납하여 민원을 해결하였음

해 소 방 안 안 내

I. 불신임 재건축 조합장 처리규정 문의

가. 민원요지

- 00동 000-00번지에 거주하며 연립주택 재건축 조합장의 조합원의 의견 무시 등 불신임된 조합장 해임할 수 있는 관련규정을 문의하는 민원

나. 처리결과

- 도시 및 주거환경정비법 제00조(정관의 작성 및 변경)에 의거 조합임원의 관리 의무·보수·선임방법·변경 및 해임에 관한 사항은 조합의 정관규정을 인지토록 안내하여 민원을 해소하였음

I. 통계업보 업데이트를 문의

가. 민원요지

- 00동 000-00번지 민원인이 시 홈페이지 통계연보를 검색하였으나 과거 자료만 있어 업데이트 요구

나. 처리결과

- 통계연보는 통계청의 추진계획에 따라 전국적으로 동일한 서식으로 매년 작성 종합통계로 기준년도 익년 7월부터 각 분야별로 통계자료의 작성·수집·취합 검증 과정을 거쳐 12월에 확정 공표와 00시 홈페이지 통계 D/B는 연1회 자료가 올려지는 사항을 안내하여 민원을 해소하였음

I. 신용불량에 따른 금융기관의 압력행사 불만 호소

가. 민원요지

- 00동 000-00번지 민원인은 신용불량자이며 몇 년을 제대로 직업을 가지지 못했으며 주소지를 허위로 사용하지 않았으나 금융기관의 무차별적인 압력으로 잠시

주민등록을 말소시켰던 사항은 있으나 금융기관으로부터 주민등록을 말소 시키겠다는 억압의 내용 호소

나. 처리결과

- 금융기관으로부터 주민등록말소 의뢰서가 00동사무소에 접수된다 하여도 실제 거주하고 있는 분은 말소되지 않으며, 주민등록말소는 주민등록법의 규정에 따라 주민등록신고사항이 거주사실과 상이하다고 인정될 경우 담당공무원이 사실조사를 실시하여 거주하고 있지 않음이 명백할 때 말소가 진행되며 민원인은 현 주소지에 거주하고 있으므로 말소 되지 않는다는 의견을 안내하여 민원의 궁극적 해소를 해소하였음

I. 자전거 보관소 이전설치 문의

가. 민원요지

- 00구 00동 건물주변에 자전거를 세워둘 수 있는 자전거 보관대 설치되어 있으나 설치된 장소의 경우 보통 공원 또는 관공서에 있어야 하고 건물 주변 미관 및 보행통행이 불편하다며 이전을 문의하는 민원

나. 처리결과

- 자전거 보관대는 자전거이용 활성화에 관한 법률에 의거 노외주차장 등 설치시는 법적 일정비율이상 자전거보관대를 설치해야 하는 사항이나 민간시설에는 이용자의 편의를 위해 자체적으로 설치 권장
- 00 아크빌 앞에 세워진 자전거보관대 현장 확인결과 공영자전거 보관대가 아니므로 빌라단지에서 자체 논의 후 이설설치가 가능하다는 의견을 안내하였음

I. 야간 주차단속 스티커 발부시 근거 서류 요구

가. 민원요지

- 2007년 0월경 부천 홈플러스 부근에 주차를 하여 단속 스티커가 발부되었으나 어떤 규정의 단속항목에 의거 단속 되었는지 근거서류 요구

나. 처리결과

- 주·정차 위반 단속은 도로교통법 규정과 도로에서의 위험을 방지하고 교통안전과 소통확보하기 위하여 상동 000번지부터 000번지 일원에 주·정차 금지구역으로 00시 00경찰서에서 00년 0월 0일 지정 고시된 사항을 안내하였음

I. 미혼모 자금대출 방법 문의

가. 민원요지

- 민원인은 어려운 환경에서 살고 있는 미혼모로 대출을 받아 이사를 하고 싶어 대출의 방법 및 자금 1,000만원을 받을 수 있는지를 알려달라는 요구사항

나. 처리결과

- 기초생활수급자 및 차상위계층중 자활능력 있는 자로서 00시에 3년이상 거주한 월세거주 세대로 용자한도는 최대 0,000만원(무이자, 2년 거치 일시상환, 1회 연장 가능)이며 동 민원인은 현재 기초생활보장 수급자나 차상위계층으로 보호받은 내역이 없어 주택임대차보조사업을 받을시 해당 동사무소 방문하여 저소득 모부자가정, 차등보육료 지원에 관한 상담, 대출 조건을 보증금 0,000만원이하, 가구당 지원액 최고0,000만원, 대출금리 연2%, 대출기간 15년 대출은행기관 00은행, 00은행, 0000회 구비서류 신청서, 영구임대주택, 국민임대주택 용자 신청 등을 안내하여 민원을 해결하였음

I. 지하철 7호선 시청역 출입구 문의

가. 민원요지

- 00구 중0동 00아파트 거주 민원인으로 지하철 7호선 시청역 출입구를 00마을 쪽 방향으로 설치가 되는지를 문의하는 사항임

나. 처리결과

- 지하철 7호선 부천구간중 755 정거장(0 마트 앞)은 도로지반 전반에 대한 우수박스가 있고 보도에는 공동구 우수박스 등 각종 지하매설물이 많아 출입구 설치할 공간이 없어 오·우수박스를 정거장 전 구간에 이설하여 출입구를 설치하는 등 현장조건이 매우 열악한 지역과 많은 사업비가 소요되는 정거장임.

- 00마을 쪽 00약국 방향으로 출입구를 추가적 설치하는 것은 시에서 기 검토 하였으나 주변 여건상 지장물로 인하여 설치가 난이하고 도로를 축소해야하는 등 조건이 매우 불리할 뿐만 아니라 막대한 시 예산이 추가적으로 소요되어야 하고 기 설치할 출입구가 횡단보도를 건너 30M 거리에 설치할 것이라는 의견을 안내하여 민원을 해소하였음

I. 출산지원 정책 문의

가. 민원요지

- 산모신생아 도우미 사업, 둘째아 이상 자녀에 대한 보육료지원사업, 임신부 철분제 지원에 대한 안내를 알고 싶다는 민원

나. 처리결과

- 00구 보건소와 00구청(0000과 0000팀)에서 실시하고 있는 사업으로 보건소에서 실시하고 있는 사업은 도시근로자 월평균소득 60%이하 가정으로 주민등록등본 가족수 기준, 직장 지역보험료 납부액을 기준하여 선정지원하고 있는 사업이며, 산도도우미 파견사업은 주민생활과에서 시행하는 산모도우미 파견사업으로써 저 출산 문제를 극복하기 위한 출산장려의 일환으로 실시하고 금년 00세대의 출산가정에 한해 산모도우미를 파견합니다. 이 사업은 보건소에서 실시하는 사업과 중복을 피하기 위하여 소득기준(3인기준)을 최저 000만원이상, 최고 000만원이하(도시근로자 평균소득100%)로 정하여 선정하고 있고
- 둘째아 이상 자녀에 대한 보육료는 소득재산에 대한 조사를 요하지 않는 것과 요하는 것으로 구분되며 먼저 소득재산 조사과정 없는 보육료 지원사업(둘째아 보육료 지원)은 부모중 적어도 한사람이 경기도에 주소가 있고 해당 둘째아 이상 자녀가 00시에 주소가 되어 있으면 경기도 내의 보육시설에서 보육하는 경우에 해당되며
- 임신부 철분제 지원은 임신부관리사업의 일환으로 임신00주 이상부터 분만까지 철분제 지원을 하고 있으나, 2007년 초부터 예산관계로 0개월분의 철분제를 공급하고 있다는 의견을 민원인에게 알려줌으로써 민원을 해결하였음

I. 모자가정 신청방법 문의

가. 민원요지

- 민원인은 00개월 아기와 살고 있었으나 가정폭력으로 인하여 쉼터에서 있다가 호적정리 되어서 모자가정 등록 신청에 대하여 문의

나. 처리결과

- 모자가정 대상자 선정기준은 세대주 母 또는 父와 그 에 의하여 양육되는 만 18세 미만의 자녀로 이루어진 가정으로 실제소득 산정에 포함되는 근로소득, 사업소득, 재산소득, 기타(사적이전소득, 부양비, 공적이전소득)소득, 추정소득(신고소득 포함)이며 가구원별 선정기준 2007년도 기준 954천원/2인, 1,264천원/3인, 1,567천원/4인 등을 안내하여 민원을 해결하였음

수 용

I. 공영주차장 현금 영수증발급 요구

가. 민원요지

- 월 5만원씩 공영주차장을 이용하는 민원인으로 현금 영수증을 발급 받고 싶어 현금영수증 발급을 의뢰 하였으나 발급이 이루어지지 않아 미 발급된 현금 영수증을 요구함

나. 처리결과

- 00시 00관리공단 당일 1회 주차요금 0,000원 이상인 경우 현금 영수증 발급 희망자는 국세청에 등록된 핸드폰번호(현장 주차관리원이 번호 접수)로 익일 등록하는 방법으로 현금 영수증을 발급하고 있으나, 공영주차 현금영수증 발급은 각 주차장 마다 전화선 및 카드 단말기를 설치하여야 하므로 설치비용 및 유지비용이 많이 들어가기 때문에 장기적으로 검토할 사항임. 00시 00관리공단에서는 민원인과 유선통화 후 00동 지하주차장 월 정기 주차관리대장 자료에 의거 00개월 주차요금 000,000원의 현금영수증을 발급하여 민원을 해소하였음

I. 자동차세 선납 할인 요구

가. 민원요지

- 신문 및 뉴스에 보고 자동차세를 선납하면 10% 할인이 된다는 것을 알고 00구청 담당공무원과 통화 했으나 자동차세 고지서 송달이 잘못되어 선납할인 기간이 도래한 민원

나. 처리결과

- 자동차세 고지서를 전산상 주소지인 00구 00동 한양연립으로 발송하였으나 그 당시 민원인의 주소지는 00구 00동 00아파트로 변경되어 고지서를 받지 못하여 주소지 착오에 의한 고지서 미 송달로 10% 할인된 자동차세를 납부토록 하여 민원을 해결하였음

I. 장애인 복지 콜택시 불친절 시정 요구

가. 민원요지

- 00구 00동 00마을에 거주하는 장애인으로 복지콜택시를 이용키 위하여 문의하던 중 운전기사의 사생활 침해 발언으로 불쾌감을 느껴 이를 시정하여달라는 민원

나. 처리결과

- 장애인 복지콜택시 이용시 이용대상 확인의 적합여부는 부적격자의 이용을 사전 제외함으로써 이용시민의 대기시간 절약 등 편의제공에 필요하며, 운수종사자의 불친절 사례에 대하여는 행정조치 및 예방활동을 강화토록 하여 민원을 해결하였음

I. 주·정차 위반 단속사전 열람 및 사진자료 요청

가. 민원요지

- 주·정차 위반 고지서를 받았으나 그 사실을 확인코자 열람 장소 또는 단속 위반일시, 단속사진 자료를 요청하는 민원

나. 처리결과

- 주·정차위반 단속사진 열람 장소는 00시 홈페이지(WWW. Bucheon.go.kr)로 접속하면 화면좌측하단(교통정보) 주·정차위반조회, 차량번호와 주민등록번호 입력 영상보기로 확인가능하고
- 인터넷 접속이 안되거나 단속자료 확인이 어려울 경우 연락주시면 사진자료를 팩스, 우편물로 송부하겠다는 요청사항을 수용하여 민원을 해결하였음

I. 노외주차장내 화재로 인한 손실보상 요구

가. 민원요지

- 00동 노외주차장 화재로 인한 민원인의 소유 자동차 손실부분의 보상을 요구하는 민원

나. 처리결과

- 00동 공영주차장에서 발생한 화재에 대하여는 00시 00관리공단 근무자로부터 화재사고를 보고받아 00관리공단 측 보험회사 및 손해사정인과 함께 진행하고 있으며, 피해차량은 00경찰서 조사 및 00보험회사에서 민원의 손실보상을 하여 민원을 해결하였음

I. 자전거, 롤라스케이트 진입금지 푯말과 화장실 개방 요구

가. 민원요지

- 00공원을 이용하면서 느낀 불편한 사항으로 수변가로에 있는 산책로(나무판)위로 자전거나 롤라스케이트의 진입금지 푯말이나 표시를 해주시고, 00연못에 죽은 물고기가 오랫동안 방치되지 않도록 하여 주시고, 화장실이 관리동과 또 한곳 뿐 인데, 주말과 휴일에는 관리동이 잠겨 있어 매우 난감한 상황이 초래되므로 관리동 화장실 개방이 곤란하면 간이화장실이라도 설치요구

나. 처리결과

- 00공원내 산책로 자전거, 롤라스케이트 진입금지는 사고 예방을 위하여 00년 00월 00일 안내 표지판을 설치하였으며, 연못의 죽은 물고기 방치건은 즉시 제거하여 동일한 사례가 발생 하지 않도록 관리하도록 하겠으며, 간이 화장실 설치 및 본관 화장실 개방은 비용 등 시설물의 안전등을 포함하여 적극 검토하고, 일단 간이화장실을 설치하여 민원을 해결하였음

수 용 불 가

I. 장애인 주차구역 설치

가. 민원요지

- 거주차 우선주차구역에 장애인주차구역 설치요구

나. 처리결과

- 00동 00~00번지 소재 이면도로는 노상주차장 설치기준(도로폭원 0m이상, 종단구배 0 퍼센트이하)에 부적합하여 설치할 수 없음을 안내

I. 국유지 매각 요구

가. 민원요지

- 00동 00번지 0000부(국가기관)소유 부지와 연결하고 있는 토지소유자가 장기간 임대로 연고권을 주장하며 관리청에서 매각하여 줄 것을 요구

나. 처리결과

- 민원인의 토지가 연결되어 있다는 근거만으로 연결토지소유자에게 매각할 수 없으며 국유재산 매각시에는 경쟁입찰 또는 수의계약에 의하여 처리됨을 안내

I. 자동차 조기폐차 보조금 지원

가. 민원요지

- 노후차량 조기폐차에 따른 보조금지원 요청

나. 처리결과

- 노후차량 조기폐차 보조금은 지급대상차량 확인 후 지급대상 확인서를 교부하며 교부일로부터 2개월 이내 청구하여야 하나 민원인은 선 폐차 말소로 확인할 수 있는 사항이 없어 보조금 대상이 아님을 안내

I. 차선 규제봉 제거 요구

가. 민원요지

- 00동 00번지 주변에 설치한 차선 규제봉 때문에 차량 진출입이 불편하므로 제거요구

나. 처리결과

- 상가와 고층아파트가 밀집되어 있는 지역으로 중앙선을 넘나드는 위법행위차량을 막기 위해 설치된 것으로 제거요구 수용은 불가함을 안내

I. 건강기능식품 판매업소 행정처분 부당

가. 민원요지

- 00에 대한 건강기능식품 광고는 전문지에 실린 00에 대한 내용을 발췌하여 정보 제공 목적으로 게시한 것으로 영업정지 처분은 부당함

나. 처리결과

- 민원인의 업소에서 판매하는 제품 대다수가 00류 제품으로 인터넷에 “00은 항암작용, 항당뇨작용, 항피로 및 항스트레스 혈압조절, 동맥경화예방, 갱년기장애, 위장장애개선, 탁월한 약리효능 등”을 게시하여 소비자가 00으로 제조한 건강기능식품이 질병의 예방 및 치료에 효능이 있거나 의약품으로 오인, 혼동할 우려가 있는 내용의 표시, 광고로서 업소에 대한 행정처분은 적합하다는 의견 안내

IV. 제도개선 제안서

1. 개인택시 운송사업의 대리운전
2. 상수도 누수로 인한 이의신청 및 송달
3. 공동주택의 취득세 및 등록세 과세예고통지 기간산정

제 도 개 선 제 안 서

1. 개인택시 운송사업의 대리운전

□ 제안의 종류

- 불합리한 법령

□ 개 요

- 개인택시운송사업의 대리운전 여객자동차운송사업법 시행규칙 제19조제1항 제2호의 규정에 의거 법 제55조의 조합(이하“조합”이라 한다)에 급여를 받지 아니하는 상근직 임원(지부장 및 조합장을 포함한다)으로 선출된 경우에 한하여 무급 급여이나
- 급여를 받고자 할 경우의 사유로 다른(시행규칙 19조제3항1호2호 규정)사람으로 하여금 대리운전을 하여 급여를 받을시 급여의 기준은 너무나 포괄적 의미로 해석상의 견해 차이가 있음

□ 개 선 안

- 개인택시운송사업의 대리운전은 각 지방자치단체에서 각 지방의 택시 조합정관 그 지방자치단체의 조합정관에 따라 정하고 있으나 대부분의 지방자치단체에서는 법 제55조 및 같은법 시행규칙 제19조제1항2호의 조합에 급여를 받지 아니하는 상근직 임원들은 대리운전을 허용하여 금원 또는 급여의 명목상으로 금원을 받고 있는 택시조합의 사례
- 따라서 여객자동차운송사업법 시행규칙제19조제1항2호의 규정에 의한 조합(이하 “조합”이라 한다)에 급여를 받지 아니 하고를 지방자치단체 조합 정관에 따라 상근직으로 선출된 경우로 아래표(현행 및 개정안 대비표)와 같이 개선하면 해석상 견해 차이인 “급여”의 의미가 없을 것으로 사료됨

□ **현행 및 개정안 대비표**

현 행	개 정 안
<p>여객자동차운수사업법시행규칙</p> <p>제19조 (개인택시운송사업의 대리운전)①</p> <p>-----</p> <p>2.법 제55조의 규정에 의한 조합(이하“조합”이라한다)에 <u>급여</u>를 받지 아니하는 상근직 임원(지부장 및 조합장을 포함한다)으로 선출된 경우</p>	<p>여객자동차운수사업법시행규칙</p> <p>제19조 (개인택시운송사업의 대리운전)①</p> <p>-----</p> <p>2.법 제55조의 규정에 의한 조합(이하“조합”이라한다)<u>의 각 지방에 속한 조합정관에 따라</u> 상근직 임원(지부장 및 조합장을 포함한다)으로 선출된 경우</p>

※ 참고사항 : 포괄적 의미인 급여는 상호 해석상 견해가 상이하고 그 기준이 명확하게 있는 사항이 아님 그 예로 조합의 임원은 관공비, 생활보존비, 직책수당 등 급여 성격이 아닌 비 명목상으로 조합에서 금원을 지급함에 따라 급여 판단 기준이 난이함. 또한 급여란 생계유지를 위한 급여의 내역서에 속한 4대보험(의료보험, 개인연금보험, 고용보험, 산재보험 등) 근로소득신고, 개인생활비 보존 등을 위한 금원이라면 급여로 볼 수 있으나 시행규칙 제19조 급여로만 되어있어 급여의 기준이 혼란

□ **개선효과**

- 각 지방 자치단체에 속한 개인택시조합내 조합원과 임원들간의 분쟁이 없을 시에는 급여의 문제를 일으키지 않지만 상호 대립(조합 분쟁)시 대리운전과 관련한, 급여 또는 금원으로 쌍방(조합원 및 임원) 대립하여 고소 고발등 민원(행정처분) 발생이 있는 것으로, 상호 각 지방에 속한 개인택시조합정관에 따라 개정하여 주면 법 취지에 조합원과 임원과의 상호 협조로 조합 분규 등 분쟁의 소지가 없을 것으로 사료됨

2. 상수도 누수로 인한 이의신청 및 송달개선

□ 제안의 종류

- 기타(공통)

□ 개요

- 소유자가 다른 공동 주택으로 각각의 상수도 계량기가 설치된 것이 아니고 메인(주) 상수도계량기로 각각의 세대수가 한개의 메인(주) 상수도 계량기를 통수하여 이용하는 공급 수도관으로 소유자 건물내부 상수도관이 파손(누수)된것을 타인(다른 세대원) 소유자가 알지 못하여 추후에 상수도 사용량이 평균 보다 많은 사용량으로 상수도 사업소에 이의를 제기하였으나
- 상수도 사업소에서는 상수도계량기 검침시 검침원이 월 평균보다 수도사용량이 많아 공동주택 한 세대원(소유자)에게만 누수 추정 사실을 알려 주었고 공동주택인 관계로 이 사실(누수)을 추후에 다른 소유자가 인지하여 상수도 사용량 과다요금 피해를 보았으며 관리청(상수도사업소)은 전 세대원(공동주택 전원 소유자)에게 알리지(송달) 못한 사례

□ 개선안

- 수도법 제38조 (공급규정)의거 수도사업자가 지방자치단체이면 그 지방자치단체의 조례로 정한다.라는 법규정에 따라 각 지방자치단체에서 조례로 정하여 운영하고 있어 공통된 법 취지의 제정이 필요함.
- 현행 수도법에는 각 수도사업자가 지방자치단체이면 그 지방자치단체의 조례로 정한 규정이 상수도를 사용하는 사용자(수용가)에게는 불리하게 되어 있어, 공통된 법 취지에 따른 개정이 요구되나
- 현재로서는 각 지방자치단체의 조례로 정하여 상수도와 관련한 민원이 증가하는 추세며 그 중 분쟁 대상은 알지(송달) 못한 사항으로 수용가에게 도달하지 않는 상수도요금 고지서에 의한 민원 분쟁이 있음, 또한 수도법에는 없으나 행정절차법

에 의한 송달, 송달의 효력과 같이 그 취지의 공통된 수도법의 제정과, 부천시 조례에 있는 이의신청으로 상하수도 고지서를 받은 날로부터의 60일 이내 신청하면 구제의 방법도 있으나

- 현 시점에서는 상수도를 관리하는 1가구 1세대의 소유자는 상수도를 관리하고 있으나, 공동주택내 메인(주) 계량기만 설치된 곳은 공동주택 소유자들이 계량기를 관리하는데 어려움이 있음
- 또한 부천시 조례에 있는 이의신청도 고지서를 받은 날로부터 60일 이내 상수도 요금감면 혜택을 받을 수 있는 증빙자료를 첨부하여(누수수리, 사진, 공사견적서 등) 제출하면 상수도요금 감면혜택을 주고 있으나 이 또한 1세대 1 계량기 소유자(관리자)만 상수도를 관리하고 있어 감면 혜택을 볼 수 있고, 소규모 공동주택 각각의 세대원은 건물내 상수도 누수가 있어도 잘 알지 못하는 관계로 이의신청 기간 이후로 감면 혜택을 보지 못하고 있음
- 따라서 이의신청 신청기간을 고지서를 받은 날로부터가 아닌 상수도 누수 수리(공사 완료일)로부터 60일 또는 행정심판법 행정 처분이 있음을 안 날로부터 90일 등으로 그 취지의 공통된 수도법 제정과 조례의 개선 및 제정이 요구됨

□ 현행 법 및 부천시 조례 비교표

현행(수도법)	부천시조례
<p>수도법</p> <p>제38조 (공급규정) ①일반수도사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 수도물의 요금, 급수설비에 관한 공사의 비용부담, 그 밖에 수도물의 공급 조건에 관한 규정을 정하여 수도물의 공급을 시작하기 전까지 인가관청(광역상수도의 경우에는 건설교통부장관을 말한다. 이하 제65조에서 같다)의 승인을 받아야 하고, 승인을 받은 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 다만, 수도사업자가 지방자치단체이면 그 지방자치단체의 조례로 정한다.</p> <p>②제1항 본문에 따른 일반수도사업자 및 인가관청은 수도물의 공급 조건에 관한 규정을 정하거나 승인할 때에 그 수도의 설치에 든 비용을 전액 수도물의 요금으로 회수할 수 있도록 하여야 한다.</p>	<p>부천시수도급수조례</p> <p>제1조 (목적) 이 조례는 「수도법」(이하 "법"이라 한다) 제38조----- ----- ----- 따라 부천시(이하 "시"라 한다)의 급수에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.</p> <p>제29조 (사용수량의 인정) ① 사용수량은 수도계량기로 계량한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 시장이 인정하는 사용수량에 따른다.<개정 2005.09.30, 2007.11.15></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 수도계량기에 이상이 있을 때 2. 사용수량이 불명확할 때 3. 그 밖에 인정계량이 불가피할 때 <p>② 제1항의 사유로 소비량을 계량할 수 없을 때에는 이전 4개월의 평균치를 당월 사용량으로 한다. 다만, 수도계량기의 고장으로 인하여 이전 4개월 평균치 산정이 불합리한 경우의 평균치는 규칙으로 정한다.</p> <p>제44조 (이의신청) ① 사용료 및 그 밖에 납부금의 조정 및 정수에 관하여 이의가 있는자는 그 통지를 받은 날부터 60일 이내에 시장에게 이의신청을 할 수 있다.</p> <p>② 시장은 제1항의 이의를 받은 날로부터 20일 이내에 이에 대하여 결정하고 통지하여야 한다.</p>

□ 개선효과

- 상수도요금과 관련된 민원분쟁 다툼이 최소화하여 신뢰 받을 수 있는 행정구현
- 소외된 소규모 공동주택 상수도사용자의 행정 서비스로 민원발생 해소

3. 공동주택의 취득세 및 등록세 과세예고통지 기간산정 개정

□ 제안의 종류

- 불합리한 법령

□ 개요

- 경기도도세감면조례 제14조제2항에 “분양할 목적으로 건축한 공동주택을 분양받아 1가구 1주택이 되는 경우에는 취득세와 등록세를 감면한다. 다만 취득일로부터 2월 이내에 이전등기를 하지 아니하는 경우 감면된 취득세와 등록세를 추징한다.”고 규정되어 있고
- 부동산 특별조치법 제2조에 “소유권이전을 내용으로 하는 계약을 체결한자는 60일 이내에 소유권이전등기를 신청하여야한다.”고 규정되어 있어 법규 간 기간계산 방법이 상이하여 시민의 혼란이 예상됨

□ 개선 안

- 부동산등기특별조치법 제2조와 경기도도세감면조례 제14조의 기간계산 방법의 상이함으로 인하여 발생하는 시민의 불만
- 경기도도세감면조례중 제14조제2항의 “2월”을 “60일”로 개정이 요구되는 사항임
- 타 시·도에서도 같은 사안으로 추정됨 현안을 파악하시고 국민고충처리위원회에서 제도개선 의견표명이 요구됨

5. 현행법 및 경기도조례 대비표

현행	경기도조례
<p>부동산등기특별조치법</p> <p>제2조(소유권이전등기등 신청의무)①부동산의 소유권이전을 내용으로 하는 계약을 체결한자는 다음 각호의 1에 정하여진 날로부터 <u>60일</u> 이내에 소유권이전등기를 신청하여야 한다.</p>	<p>경기도 도세감면조례</p> <p>제14조 (주택에 대한 감면) ②연면적 또는 전용면적 40제곱미터이하의 주택 중 취득가액이 1억원 미만인 주택을 취득하여 1가구1주택 [당해 주택을 취득한 날부터 30일 이내에 종전 주택을 처분(증여를 제외한다)하여 1가구1주택이 되는 경우를 포함한다. 이하 이 조에서 같다] 이 되는 경우에는 취득세와 등록세를 면제한다. 다만, 부동산의 취득일부터 2월(보존등기가 되지 아니한 주택을 취득한 자는 건축주가 보존등기한 날부터 2월, 주택을 분양하는 자가 법령의 규정이나 천재·지변·사변·화재 그 밖의 이와 유사한 사유로 소유권이전등기를 할 수 없는 경우에는 이전등기가 가능한 날부터 2월)이내에 이전등기를 하지 아니하는 경우에는 면제된 취득세와 등록세를 추징한다.</p>

□ 개선효과

- 부동산등기특별조치법 제2조와 경기도 각 시군이 경기도도세감면조례 제14조의 기간계산 방법이 상이함으로 인하여 발생하는 각 시군 시민의 불만 따라서 경기도도세감면조례중 제14조제2항의 “2월”→“60일”로 개정이 요구되면 각 시군의 불만해소

V. 시민옴부즈만서비스현장

부천시 시민옴부즈만서비스 헌장

부천시 시민옴부즈만은 시민의 권익보호를 최우선으로 하고 시민권익을 위한 대리인으로써 잘못된 행정으로 인해 답답하고 억울한 시민의 고충을 덜어드릴 수 있도록 충실한 후견인이 되겠습니다.

또한 늘 따뜻한 마음과 공정하고 투명하며 철저한 봉사자세로 고객인 시민에게 최상의 서비스를 제공하기 위하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

하나. 우리는 시민과 한 마음이 되어 시민의 고충을 해결해 드림으로써 시민과 행정기관간의 신뢰감 구축을 위한 선도자적 역할을 충실히 수행하도록 하겠습니다.

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

하나. 우리는 민원인과 행정기관이 함께 머리를 맞대고 고충민원을 해결할 수 있도록 조정·중재를 실시하고 그 결과를 이행하는데 온 힘을 쏟겠습니다.

하나. 우리는 고충민원처리 결과와 고객 만족도 평가를 실시하고 실시결과를 옴부즈만 홈페이지, 언론 등에 공표하겠습니다.

하나. 우리는 위에서 정한 목표달성을 위해 이행기준을 마련하고 성실히 실천하겠습니다.

2007. 11 . 20 .

부 천 시 시 민 옴 부 즈 만

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 도와드릴까요?”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 도와드릴까요?”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 이유와 함께 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
 - 1분 이내로 상담에 응하고 고객의 의견을 끝까지 경청 하겠으며 고객과의 대화는 이해하기 쉬운 용어를 사용하며 대화내용에 대하여 만족여부를 확인하도록 하겠습니다.
 - 민원접수
 - 언제 어디서나 고충민원을 신청할 수 있도록 인터넷 “부천시 홈페이지 옴부즈만(www.bucheon.go.kr)”을 24시간 운영하고 서비스를 중단할 경우엔 3일전에 알려 드리겠습니다.
 - 고충민원 신청은 서면·우편·인터넷·FAX등을 통하여 신청하실 수 있습니다.
- ☞ 서면·우편신청 : 부천시 원미구 계남큰길 138(중동 1156번지) 옴부즈만(부천시청 2층)
- ☞ 전화 : 320 - 2614, 2076, FAX : 320 - 2089, 인터넷 : 부천시 홈페이지 (www.bucheon.go.kr)

○ 사실조사

- 접수된 고충민원은 특별한 사유가 없는 한 7일 이내에 조사에 착수하도록 하고 조사기간이 1개월 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 신청인에게 조속히 통보해 드리도록 하겠습니다.
- 신속하고 공정한 해결을 위하여 갈등 당사자간 합의를 위한 조정 · 중재를 실시하도록 하며 정확한 민원처리를 위하여 현장조사를 강화하고 민원인과 약속한 면담시간은 정확히 지키도록 하겠습니다.

○ 결과조치

- 조사결과 조사 제외대상과 시의 행정행위가 정당하다고 판단될 경우에는 처리과정, 관련법규 등을 명기하고 정당하다고 판단한 사유를 기재하여 신청인에게 통보하고 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 움부즈만)

◆ 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> (옴부즈만)
 - 주 소 : 경기도 부천시 원미구 계남큰길 138(중동 1156) 옴부즈만
 - 전화번호 : 032) 320 - 2614, 2076, 3688
 - 팩 스 : 032) 320 - 2089

◆ 고객만족도에 대한 평가와 관리 ◆

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

◆ 고객에게 협조를 부탁하는 사항 ◆

- 민원인에 대한 협조부탁 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 되겠습니다.
 - 민원해결을 위한 조정,중재시 민원인의 의견을 충분히 경청하고 서로 만족하는 결과를 얻도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다.
 - 옴부즈만에서 당사자의 의견을 토대로 심사숙고하여 내린 처분이나 제도의 시정·권고, 조정·중재합의 결정 및 의견표명 결정에 대해 민원인의 편에서 생각하여 수용해 주시기 바랍니다.
 - 권고·의견표명을 받은 부서에서는 조치결과를 15일 이내에 옴부즈만에 통보하여 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 통보하도록 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 것입니다.

◆ 2007년도 주요활동일지

- 2007. 1. 3~12. 31 음부즈만제도 전광판 및 BIS 활용 홍보
- 2007. 1. 3~11. 30 부녀회장, 통장회의시 제도운영 동별 순회홍보 실시
- 2007. 2. 26 자문위원회 개최 (정기회)
- 2007. 3. 14 2006년 운영상황 보고(시의회) 및 공표
- 2007. 3. 15 '07 정책자문위원회 연구과제 발표회 참석(국민고충처리위원회)
- 2007. 3. 26~8.24 우리시 제도 벤치마킹 (목포시, 원주시 등 5개 단체)
- 2007. 4. 27 제도운영 홍보용 팸프렛 제작 배부
- 2007. 5. 10 서울시 음부즈만제도관련 좌담회 참석(배재대학교 학술지원센터)
- 2007. 5.22 역대음부즈만 간담회
- 2007. 5. 30~6.1 혁신워크숍 참석 (전북 무주리조트)
- 2007. 6. 7~8 음부즈만제도 선진 외국사례 벤치마킹 (일본 가와사키시)
- 2007. 6. 27 자문위원회 개최 (정기회)
- 2007. 8. 27 국가청렴위원회 공개토론회 참석
- 2007. 8. 29 자문위원회 정비(14명 → 15명)
- 2007. 8. 30~31 지방의원초청 워크숍 참석 (제주)
- 2007. 9. 18 방위사업청 토론회 참석(공군회관)
- 2007. 9. 18 시민고충처리위원회설치 지역모델개발 연구용역 보고회 참석
- 2007. 10. 19~20 지역자문 및 시민고충처리위원회 활성화 정책 워크숍 참석(대전)
- 2007. 10. 31 홈페이지 음부즈만란 정비(만족도평가· 고충민원 문구 삽입 등)
- 2007. 11. 2 신문고의 날 기념 세미나 참석(한국프레스센터)
- 2007. 11. 6 고충처리위원회 운영 관계자 간담회
- 2007. 11. 20 부천시 시민음부즈만 서비스현장 제정
- 2007. 12. 1 홍보용 팸프렛 제작(만화형태)배부
- 2007. 12. 6~7 시민고충처리위원회 추진 활성화정책 워크숍 참석(대전 유성구)
- 2007. 12. 17 자문위원회 개최 (임시회)
- 2007. 12. 27 역대시민음부즈만·팀장 간담회
- 2008. 1. 1 제6대 시민음부즈만 선정·위촉

◆ 역대 읍부즈만 현황

번호	성명	재직기간	주요경력
제1대	이부영 (李富永)	○ '97. 4. 21 ~ '99. 6. 30	○ 성남시 보건국장 ○ 부천시 재정경제국장
제2대 · 제3대	신철영 (申澈永)	○ 제2대 '99. 7. 1 ~ '01. 6. 30 ○ 제3대 '01. 7. 1 ~ '01. 11. 10	○ 민중당 노동위원장 ○ 부천경제정의실천시민연합 공동대표 ○ 경제정의실천시민연합 사무총장 ○ 국민고충처리위원회 위원장(현재)
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 소사구 부구청장 ○ 부천시의회 사무국장 ○ 부천시 보건사회국장 ○ 부천시 시민복지국장
제4대 · 제5대	강진석 (姜晋碩)	○ 제4대 '04. 1. 1 ~ '05. 12. 31 ○ 제5대 '06. 1. 1 ~ '07. 12. 31	○ 부천시의회 제3대의원 ○ 부천청년회의소(JC 회장) ○ 인천지방법원부천지원 민사· 가사 조정 위원