

(음부즈만)

일 반 현 황

조 직 (1팀) : 음부즈만

인 원 : 4명(현원 : 4명)

(단위 : 명)

과 별	정 원	현원 합계	시민 음부 즈만	일 반 직							기 능 직						비 고
				소 계	4 급	5 급	6 급	7 급	8 급	9 급	소 계	6 급	7 급	8 급	9 급	10 급	
계	4	4	1	2	-	-	1	1	-	-	1	-	-	1	-	-	
음부즈만	4	4	1	2	-	-	1	1	-	-	1	-	-	1	-	-	

2008. 세입 · 세출 예산규모

(단위:백만원)

연도별 회계별	2008년도	2007년도		증△감 (1-2)	증△감율
	당 초 예산액(1)	최종 예산액	당초예산(2)		
합 계	60	16	18	42	333
일 반 회 계	60	16	18	42	333

※ 2007년도에는 시민음부즈만 인건비(37백만원)을 회계과에서 계상함

자문위원 현황

(단위 : 명)

계	위원장 (음부즈만)	위 원				비 고
		계	시 의 원	사회단체	전 문 가	
17	1	16	1	6	9	

고충민원 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구 분	접수 건수	조사결과 처리 현황									비 고
		계	불가 통보	대안제시 및 안내	수용	조사중 해 결	조사중	권고·의견		표명 수용 불가	
								계	수용		
'08.1.1- 10.31	205	205	5	138	56	2	4	2	1	1	

옴부즈만제도 이용률 제고

□ 사업개요

- 각종 홍보매체를 활용한 제도운영 홍보
- 옴부즈만 서비스현장 운영
- 고충민원처리 평가제 운영
- 자문기구를 활용한 전문성 있는 고충민원 처리

□ 추진실적

- 운영상황 보고 : 2008. 3. 12
 - 운영상황 보고서 제작 배부 : 200부
- 제도운영 홍보
 - 전광판 8개소, 버스안내시스템(BIS)표출 96개소
 - 민원처리사례 인터넷 게재 : 40건
 - 홍보물 제작 및 배부 : 10,000매
 - 제도운영 순회 홍보 : 21회(주민자치위원회, 시민단체 등)
 - 시정홍보지, 일간신문, 영상물(자막+멘트형식)홍보 : 10회
- 고충민원처리 평가 : 1회
- 옴부즈만 서비스현장 설문실시 : 1회
- 옴부즈만 자문위원회 운영 : 3회

□ 기대효과

- 제도운영 활성화로 고충 없는 선진행정 구현
- 행정서비스의 질 향상으로 시민권익 보호

고충민원 처리역량 강화

□ 사업개요

- 조사원 전문교육 실시
- 선진기관 견학 및 사례연구
- 제도운영 발전방향을 위한 토론회 개최

□ 추진실적

- 조사원의 전문교육 : 2회
 - 갈등관리 과정, 시민고충처리위원회 활성화방안 워크숍 등
- 국내 우수기관 견학 : 2회
 - 국민권익위원회(고충처리부, 콜센터), 서울시 시민옴부즈만
- 제도운영 발전방향을 위한 토론회 개최 계획
 - 일 시 : 2008. 11. 21
 - 장 소 : 부천시청 대회의실
 - 내 용 : 주제발표 및 토론
- 제도운영 정착화를 위한 간담회 개최 : 1회
 - 고충민원 업무협의 병행실시

□ 기대효과

- 업무능력 배양으로 제도운영의 선진화에 기여
- 시민과 행정기관과의 신뢰감 형성