

2008년도 시민옴부즈만 운영상황보고서

부천시 시민 옴부즈만 서비스현장

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

그리고 고객인 시민에게 최상의 서비스를 제공하기 위하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

하나. 시민과 행정기관간의 신뢰감 구축을 위한 조정·중재의 역할을 충실히 수행하도록 하겠습니다.

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

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

하나. 시민 옴부즈만서비스에 대한 고객 만족도 평가를 정기적으로 년1회 실시하고 그 결과를 공개하겠습니다.

하나. 시민 옴부즈만 현장에서 정한 목표달성을 위해 이행기준을 마련하고 성실히 실천하겠습니다.

발 간 사

부천시 옴부즈만제도가 12년의 역사를 거듭하면서 시민의 권리보호와 시정에 대한 신뢰회복은 물론 전국 지방자치단체의 고충민원처리 모범기관으로 성장하였습니다. 이렇게 옴부즈만의 역할수행과 모범기관으로 성장할 수 있도록 물심양면으로 협조하여 주신 부천시와 부천시 시의회, 언론기관, 그리고 시민 여러분께 진심으로 감사를 드립니다.

현대사회는 급변하는 시대만큼이나 지역 주민의 의식수준과 행정수요도 다양화·전문화·개방화 되고 있으며, 이에 따른 행정행태도 양적·질적인 변화를 거듭해오고 있습니다.

이렇게 복잡·다양한 사회적 환경에 행정이 미처 따라가지 못하는 부분으로 인하여 발생하는 시민의 고충과, 위법·부당한 행정처분으로 인하여 고충을 겪고 있는 시민의 권리보호를 위해 시민의 입장에서 민원을 해소해 드릴 수 있는 새로운 행정행태의 시대가 도래되었고 시대적 상황에 맞추어 '97년 지방자치단체로는 최초로 옴부즈만을 설치하였습니다.

그리고 그동안 행정기관의 위법·부당한 처분에 대한 사실조사실시, 불합리한 제도의 개선요구, 행정절차를 모르는 시민을 위한 종합민원 안내역할 등 질 높은 행정서비스를 제공하여 고객중심의 행정서비스문화형성에 많은 노력을 기울여 왔습니다.

그 결과 2006년 제3회 옴부즈만 대상 시상에서 개인표창으로 시민 옴부즈만이 대통령표창을, 단체표창으로 국무총리 표창을 수상한바 있으며, 지방자치단체에서는 유일하게 성공적으로 운영되고 있어 전국의 벤치마킹 대상기관이 되고 있습니다.

옴부즈만을 이용하는 고충민원 건수는 해마다 증가하고 있는 추세이며 2008년도 고충민원처리사례를 살펴보면 2007년도 총 202건에 비해 20% 증가한 총 244건 접수처리하였으며 이중 시민생활과 밀접한 건설분야 29건, 교통분야 58건, 행정분야 35건, 건축분야 62건, 환경분야 25건, 세무분야 4건으로 87%를 차지하고 있으며, 이는 시민의 고충을 함께하는 옴부즈만으로 자리매김하였다 할 수 있습니다.

그리고 본 제도에 대한 발전방안을 모색하고자 읍부즈만 제도의 발전방향을 위한 토론회를 개최한바 있으며, 고객중심의 행정서비스문화형성을 위한 기틀을 마련하기 위하여 시민 읍부즈만 행정서비스현장을 개정하고, 서비스현장에 대한 만족도를 조사하여 업무에 반영하고, 본 제도운영의 내실화를 기하기 위하여 전문분야별 자문위원회를 구성하였고, 지역별로 발생하는 고충민원에 대한 정보공유와 제도운영홍보를 위하여 각 동별 모니터요원을 구성하고 간담회를 실시한바 있습니다.

앞으로도 본제도의 성공적 수행을 위하여 조사원 전문교육, 전문분야별 자문위원회를 활용한 고충민원 조정·중재·협의, 선진 우수기관 벤치마킹, 민원처리의 기본원칙과 조사절차기준에 의한 업무수행, 시민의 인지도 및 만족도 제고, 주민홍보 등에 주력하며 시민 권익보호를 위한 읍부즈만이 되도록 최선의 노력을 다할 것입니다.

이러한 우리의 의지를 담아 「부천시 시민 읍부즈만 운영에 관한 조례」 제21조의 규정에 따라 2008년도 운영상황을 시에 통보하고 시의회에 보고하며, 같은 조례 제19조의 규정에 따라 이를 시민에게 공표하는 바입니다.

감사합니다.

2009. 2. .

부천시 시민 읍부즈만

2008년도 주요추진내역

- 2008. 1. 16 역대 시민 옴부즈만 간담회
- 2008. 1. 18 2008년 주요업무보고(시의회 기획재정위원회)
- 2008. 1. 24 ~ 8. 30 옴부즈만제도 전광판 및 BIS 활용 홍보
- 2008. 2. 26 자문위원회 개최 ('07년도 운영상황보고서안 심의 등)
- 2008 3. 12 2007년 운영상황 보고(시의회) 및 공표
- 2008 3. 13 2007년 운영상황 보고서 제작 배부(200부)
- 2008. 3. 20 옴부즈만 홈페이지 정비(관련자료 및 내용)
- 2008. 3. 28 자문위원 위촉(재위촉1명, 신규위촉2명)
- 2008. 4. 23 ~ 7. 31 제도운영 순회홍보(주민자치단체)
- 2008 5. 26 ~ 5. 28 지방자치단체 혁신워크숍 참석(조사원)
- 2008. 5. 29 자문위원회 개최(옴부즈만헌장 개정안건 등)
- 2008. 6. 9 ~ 6.13 조사원 전문교육(갈등협상관리 과정 : 지방행정연수원)
- 2008. 7. 17 ~ 7.21 옴부즈만서비스헌장 내용 및 만족도 조사(내부고객)
- 2008. 7. 17 ~ 7.21 옴부즈만제도 홍보(시정 홍보지 등 6개 일간지)
- 2008. 7. 21 ~ 7.22 국내 선진 옴부즈만 견학(국민권익위원회, 서울시)
- 2008. 7. 21 ~ 8.11 옴부즈만보수 및 복무조례 전부개정안 입법예고 및 의견조회
- 2008. 8. 1 옴부즈만제도 홍보(시청대강당:자막+ 멘트형식 영상물)
- 2008. 8. 4 상반기 고충민원접수·처리현황 분석(유형별, 월별, 기관별 등)
- 2008. 8. 26 고충민원 조정·중재(불법주정차단속 위탁민원 건 : 1차)
- 2008. 9. 9 옴부즈만보수 및 복무조례 개정안 시의회 보고(기획재정위원회)
- 2008. 9. 23 옴부즈만실 직급상향조정 검토보고(6급→5급)
- 2008. 9. 17 고충민원 조정·중재(불법주정차단속 위탁민원 건 : 2차)
- 2008. 9. 26 역대 시민 옴부즈만 간담회
- 2008. 10. 13 자문위원회 회의개최(고충민원(2건) 자문 등)
- 2008. 10. 20 홍보용 팜프렛 제작 배부(만화형태 10,000매)

2008. 11. 21 옴부즈만제도의 발전방안을 위한 토론회 개최(시청 대회의실)
2008. 11. 25 고충민원 조정·중재(중동 재건축아파트 주변 도로관련 건)
2008. 11.25 ~ 11.26 시민고충처리위원회 추진 지방자치단체 담당공무원 워크숍 참석
(주최 : 국민권익위원회, 참석 : 옴부즈만 팀장)
2008. 12. 1 ‘08년 주요업무 추진실적 보고 및 행정사무감사 수감(기획재정위원회)
2008. 12. 3 ‘09년도 예산안설명(부천시의회 기획재정위원회)
2008. 12. 9 ~ 12.11 해외 선진 옴부즈만제도 벤치마킹(일본 도쿄 신주쿠시 외 2개 기관)
2008. 12. 15 ’08년 주요업무 추진실적보고(부천시의회 기획재정위원회)
2008. 12.15 ~ 12.26 옴부즈만서비스현장 만족도 조사(외부고객)
2008. 12. 18 자문위원회의 개최(고충민원(3건) 및 ‘09년 사업계획 자문 등)
2007. 12. 26 옴부즈만 일반모니터요원 구성 및 간담회 개최(구성인원 37명)
2008. 12. 29 역대 옴부즈만 간담회 개최

목 차

□ 시민 음부즈만서비스현장	1
□ 발간사	2
□ 2008년도 주요활동일지	4
I. 시민 음부즈만 제도	
1. 도입배경	11
2. 형 태	12
3. 조 직	12
4. 고충민원 신청 대상	12
5. 고충민원의 처리 절차	14
6. 자문위원회 구성·운영	17
II. 고충민원 접수·처리 현황	
1. 고충민원처리 개관	21
2. 분야별 접수현황	21
3. 발생기관별 접수현황	22
4. 월별 접수현황	23
III. 고충민원 접수·처리 사례	
1. 교통·환경 분야	27
2. 건설·건축 분야	30
3. 행정·세무 분야	32
4. 복지·기타 분야	37

IV. 옴부즈만 발전방안을 위한 토론회

1. 토론회 개요 43
2. 옴부즈만의 잠재적가치와 필요성(이강진 시민 옴부즈만) 44

V. 부록

1. 연 혁 65
2. 역대 시민 옴부즈만 67
3. 1997 ~ 2008도 고충민원 접수·처리 통계 68
4. 부천시 시민 옴부즈만서비스현장 이행기준 71

I. 시민 옴부즈만 제도

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

1. 도입배경

가. 행정여건

(2008년 12월말 현재)

◦ 인 구 : 867,678명	◦ 면 적 : 53.44km ²
◦ 공무원수 : 2,100명	◦ 재정규모 : 10,419억원
◦ 기업체수 : 3,692개(5인이상)	◦ 세 대 수 : 320,321세대
◦ 주 택 수 : 219,542호	◦ 주택보급율 : 91.54%
◦ 행정구역 : 3개구, 37동, 662통	

나. 도입배경

○ 옴부즈만(Ombudsman)제도 권장

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

○ 주변 환경 및 시민의식 변화

우리 시는 서울특별시와 인천광역시 중간의 위치에서 전국을 사통팔달로 연결하는 국가의 기관교통망인 고속도로가 지나고, 인천국제공항의 관문 역할을 하고 있으며, '73년 7월 시 승격 이래 산업화·도시화의 급격한 변화에 따라 중동과 상동의 대단위 아파트단지를 형성한 신도시를 건설하였고, 중소기업이 밀집하게 됨으로써 지난 30여 년간 수도권에서 가장 급격한 인구 증가를 한 도시임에도 불구하고,

도시기반 시설과 시민 휴식 공간 등 편익시설이 인구규모에 비해 상대적으로 미약하여 시민의 생활환경이 열악하게 되어 삶의 질 향상을 위한 시민들의 욕구 증폭과 부당한 행정행위에 대해 스스로 권익을 보호하려는 의지로 민의를 표출하는 사례가 증가함에 따라 기존의 행정구제 제도만으로 시민의 욕구를 충족시키기에는 어려움이 있었습니다.

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

2. 형 태

- 설치기관에 따른 분류형태로는 행정부형이며, 업무관할 범위에 따른 분류형태로는 일반 읍부즈만형에 속하고, 읍부즈만이 갖고 있는 목적과 기능에 따른 분류형태로는 고충처리·행정감시형이며, 의사결정방식분류에 따른 형태로는 읍부즈만 개인의 의사결정 방식에 의한 독임제 형태이다.
- 그리고 읍부즈만 개인의 의사결정 방식에 의한 독임제 형태의 단점을 보완하기 위하여 읍부즈만 자문위원회(33인 이내)를 구성·운영하고 있다.

3. 조 직

가. 시민 읍부즈만

1) 선정 및 위촉

- 시민 읍부즈만의 정수는 3인 이내로 하고, 그 중 1인을 대표 시민 읍부즈만으로 하며, 1인일 경우에는 당연직 대표 시민 읍부즈만이 되도록 「부천시 시민 읍부즈만운영에관한조례」로 규정하고 있다.
- 시민 읍부즈만 후보자 선정은 각계에서 후보자 추천을 받아 공정하고 객관적인 방법으로 적격여부에 대한 심사를 위하여 부시장을 위원장으로 하고 시·도의원과 사회인사 등으로 구성된 8명의 시민 읍부즈만 선정위원회의 심사를 거쳐 선정한 후 시의회 동의를 얻어 시민 읍부즈만으로 위촉하고 있으며, 현재 제6대 시민 읍부즈만으로는 사회활동가 출신의 읍부즈만이 활동하고 있다.

2) 자 격

- 다음 각호의 1에 해당하는 자격이 있는 자 중에서 선발하도록 규정하고 있다. (부천시 시민읍부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 제3조)
 1. 대학 또는 대학교에서 부교수 이상의 직에 있거나 있었던 자
 2. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
 3. 국가 또는 지방공무원으로 25년 이상 근무한 경력이 있는 자

4. 부천시의회 의원 또는 부천시 지역구의 경기도의회 의원으로 재임한 경력이 있거나 사회봉사단체에서의 상당한 경력이 있는 자
- ※ 국회의원, 지방의회 의원, 지방자치단체의 장, 정당과 관련된 직위, 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원은 겸직 할 수 없음

3) 임기 및 근무조건

- 임기 : 2년 (1회에 한하여 시의회의 동의를 얻어 연임 가능)
- 근무조건
 - 보수 : 일반직 공무원 4급 27호봉 상당
 - 근무 : 주 3일 이상 근무(공무원 근무시간)
 - 연가 : 공무원 재직기간별 연가 일수와 같음
 - ※ 병가, 공가, 특별휴가 인정

4) 직 무

- 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. 기 구

- 부시장 직속기구로 정원현황은 아래와 같다.

구 분	계	읍부즈만	공 무 원				비고
			계	6급	7급	기능직	
정 원	4	1	3	1	1	1	
현 원	4	1	3	1	1	1	6급 : 행정 7급 : 시설

4. 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

※ 주 신청대상은 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

5. 고충민원의 처리 절차

가. 신청 방법

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

※ 고충신청서에 신청인 인적사항(성명 및 주소), 고충민원 발생 일시, 사유, 타 구제 제도 신청 여부를 육하원칙에 의거 기재하고 필요시 공문, 영수증, 도면, 현장 사진 등 근거서류 첨부

나. 사실조사

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

다. 조사결과 처리

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

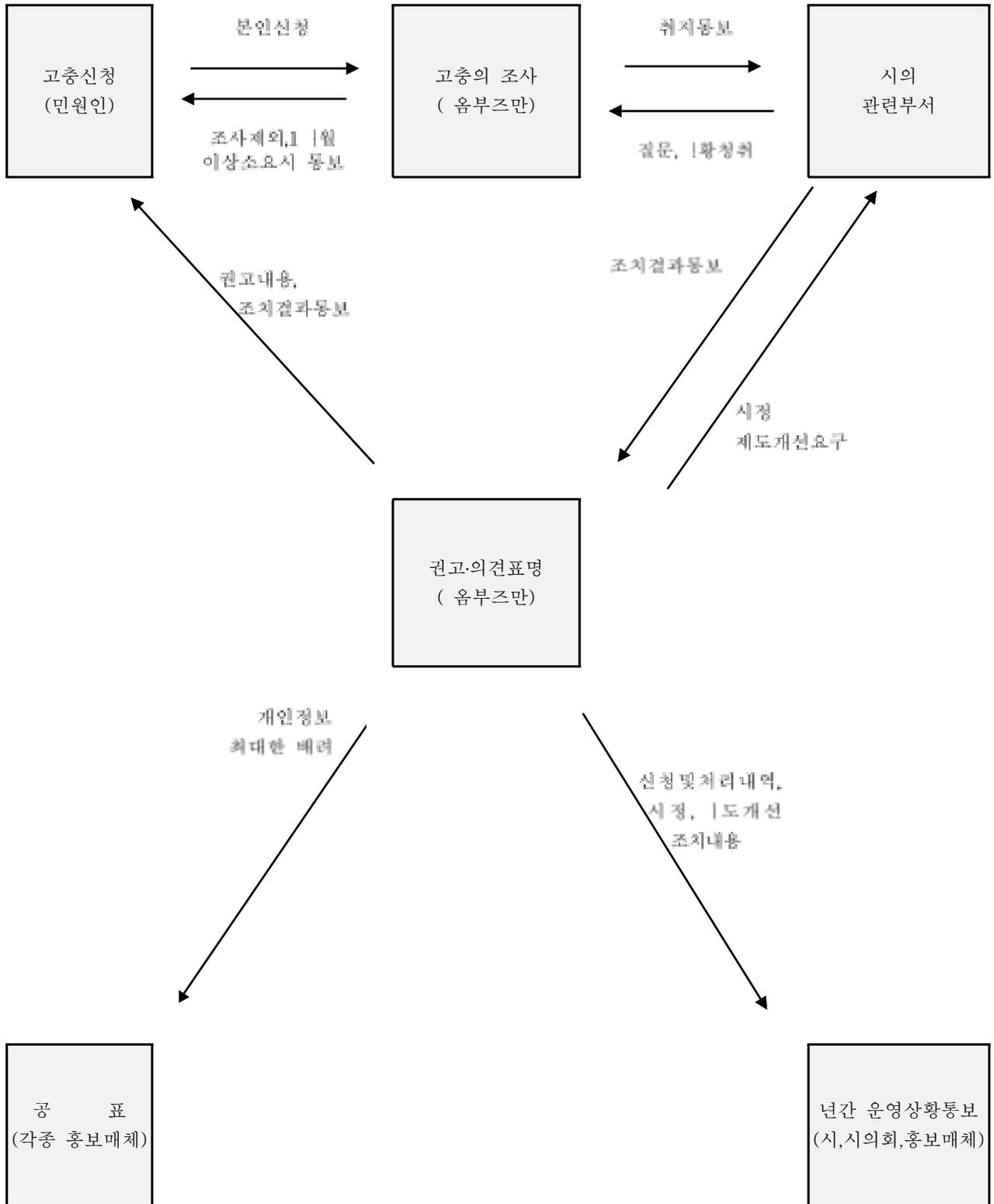
- 고충민원 조사 제외대상이 되거나 고충민원 조사결과 시의 행정행위가 정당하다고 판단된 경우에는 처리과정, 관련법규 등을 명기하고, 정당하다 판단한 사유를 세부적으로 기재하여 신청인에게 통보

- 시에 권고·의견표명을 하였거나 조치결과(계획)를 시로부터 통보받은 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 운영상황 보고서를 익년도 2월 말일까지 작성하여 시장과 시의회에 보고하고 홍보매체를 통하여 시민에게 공표
- ※ 운영상황 보고서에는 고충민원 신청건수 및 조사 건수, 권고·의견표명 내용, 시정·제도개선 등의 조치내용 기록

고충민원 조사·처리 흐름도



6. 자문위원회 구성·운영

- 근거 : 「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 수행하기 위함

- 구성 인원 : 16명
 - 위원장 : 1명 (시민 옴부즈만)
 - 위 원 : 15명

계	시의원	시민사회단체	전문가	비 고
15	1	5	9	

* 여성위원수 : 7명

- 임 기 : 2년

- 기 능
 - 고충민원 중 전문적 지식을 요하는 사항
 - 운영상황보고서안
 - 기타 대표 옴부즈만이 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 포함하여 9인 이내로 구성 (위원장 : 시민 옴부즈만)

Ⅱ. 고충민원 접수·처리 현황

1. 고충민원처리 개관
2. 분야별 접수현황
3. 발생기관별 접수현황
4. 월별 접수현황

1. 고충민원처리 개관

우리 시 시민 읍부즈만이 2008. 1. 1부터 2008. 12. 31까지 접수한 민원은 총 244건으로 모두 종결 처리하였다. 고충민원조사 결과 행정행위가 정당하여 신청인에게 불가 통보한 민원이 6건, 신청요구를 전적으로 수용하기가 곤란한 민원에 대해 적극적인 고충해소 일환으로 대안 제시 및 안내한 민원이 178건, 수용 처리한 민원이 51건, 조사 중 시정으로 해결한 민원이 3건, 시에 권고·의견 표명한 민원이 총 6건이며 이중 수용 처리하여 시정되거나 제도 개선된 민원이 2건, 불가 처리한 민원이 4건이다.

< 표 1 > 고충접수 및 처리현황

(단위 : 건)

년 도	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
2008년	244	244	6	178	51	3	6	2	4

2. 분야별 접수현황

2008년 1월 1일부터 12월 31일까지 접수된 민원은 총 244건으로 2007년도에 비하여 20.8%가 증가하였다. 이를 분야별로 살펴보면 < 표 2 > 에서 나타난 바와 같이 전체민원 중 건축 분야가 25.4%, 교통 분야 23.8%, 행정 분야 14.3%, 기타 분야 12.7%, 건설 분야가 11.9%, 환경 분야 10.3%, 세무 분야 1.6% 순으로 접수되었다.

< 표 2 > 분야별 민원접수 현황(2008.1.1~12.31)

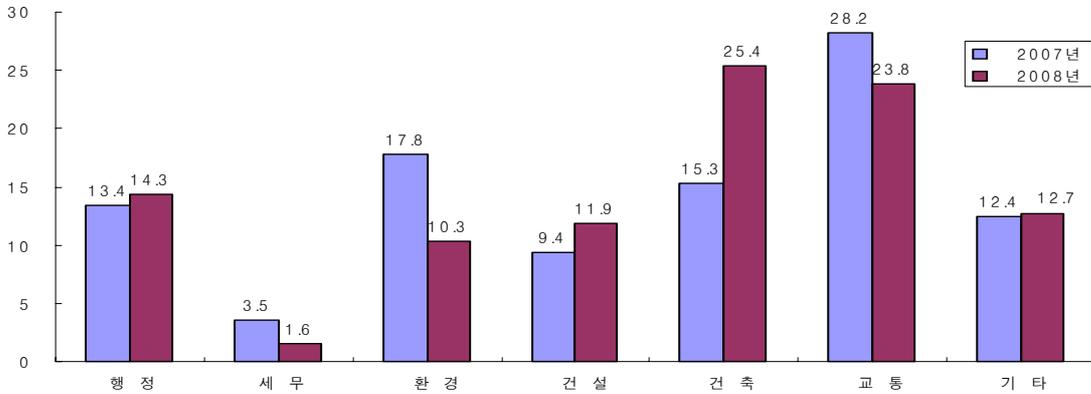
(단위 : 건)

분 야	계	행 정	세 무	환 경	건 설	건 축	교 통	기 타
건 수	244	35	4	25	29	62	58	31
구성비(%)	100	14.3	1.6	10.3	11.9	25.4	23.8	12.7

그리고 분야별로 민원증감 현상을 2007년과 비교하여 보면 < 그림 1 >에서와 같이 행정·건설·건축·기타 분야는 증가되었으며, 전년도보다 민원비율이 감소된

분야는 세무·환경 분야 등으로 나타났다.

< 그림 1 > 분야별 민원접수 추세



3. 발생기관별 접수현황

접수된 민원에 대해 민원발생기관별로 살펴보면 < 표 3 >에서 보는 바와 같이 본청·사업소 소관업무가 전체 접수건수의 61.9%인 151건, 구청 소관업무는 25.8%인 63건, 기타는 11.5%인 28건, 동사무소 소관업무는 0.8%인 2건순으로 나타났다.

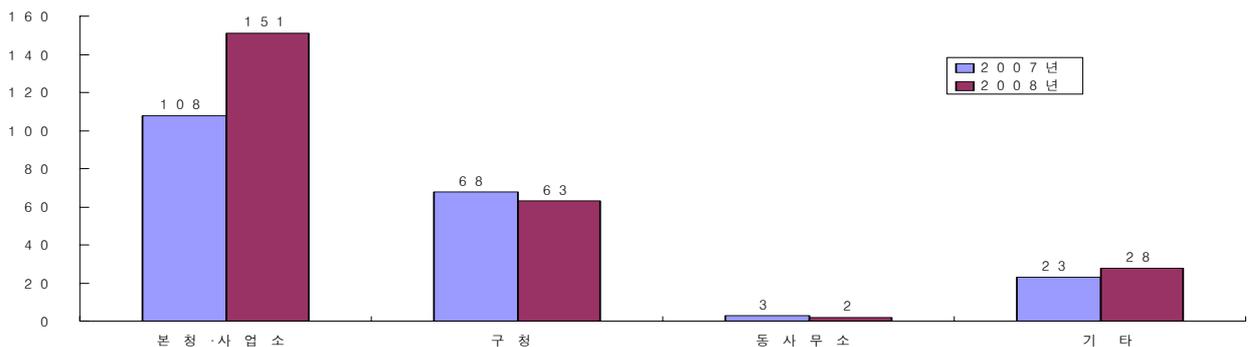
< 표 3 > 발생기관별 접수현황

(단위: 건)

기관별	계	본청·사업소	구청	동사무소	기타
건수	244	151	63	2	28
구성비(%)	100	61.9	25.8	0.8	11.5

이를 2007년과 비교하면 < 그림 2 >에서 보는 바와 같이 본청·사업소에서는 민원이 증가하였고, 기타에서는 증가세를 보이고 있으며 구청, 동사무소에서는 지난해보다 감소세를 보이고 있다.

< 그림 2 > 발생기관별 민원접수 추세



4. 월별 접수현황

민원의 발생을 월별로 분석해 보면 < 표 4 >와 같이 1개월간의 접수가 20건 이상 되는 달이 6개월이며, 11건에서 19건 접수된 달이 6개월이고, 10건 미만 접수된 달은 없는 것으로 나타났다.

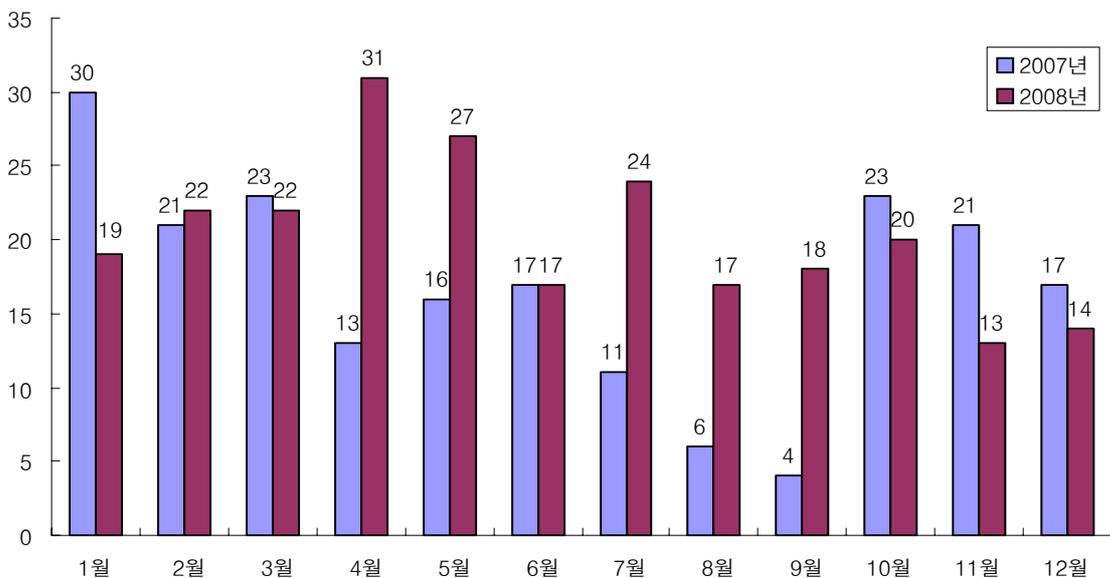
< 표 4 > 월별 접수현황

(단위 : 건)

월 별	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
건 수	244	19	22	22	31	27	17	24	17	18	20	13	14
구성비 (%)	100	7.8	9	9	12.7	11.1	7	9.8	7	7.4	8.2	5.3	5.7

이를 2007년과 비교하면 < 그림 3 >에서 나타난 바와 같이 증가한 달로는 4. 5. 7. 8. 9월이며 그중 5월을 제외하고는 100%이상 증가하였고, 2. 3. 6월은 지난해와 비슷하였고, 1. 10. 11. 12월에는 감소세를 보이고 있다.

< 그림 3 > 월별 접수추세



Ⅲ. 고충민원 접수·처리 사례

1. 교통·환경 분야
2. 건설·건축 분야
3. 행정·세무 분야
4. 복지·기타 분야

1. 교통·환경 분야

I. 불법주정차 00업무 개선요구

가. 민원요지

· 부천시 0000공단의 000차량 00위탁 업무가 당초에는 전혀 고려하지 않았던 환경 변화(0000시스템의 도입)로 운영에 어려움이 많으므로 관련 업무를 개선하여 줄 것을 요구하는 민원.

나. 처리결과

·관련기관과의 2차에 걸친 협의를 실시하여 00차량 감축(조정) 및 00보관소 업무시간은 상호협의 조정토록하며, 00위탁 단일화방안과 그 외 업무에 대하여는 점진적으로 검토하여 개선해나가도록 하여 민원을 해소하였음.

I. 장애인 등록차량 거주자 우선주차요금 반환 요구

가. 민원요지

· 장애인 등록차량을 운행하면서 '00년 00월부터 현재까지 거주자우선 주차를 하였으나, 장애인 등록차량 주차요금 할인에 대한 안내가 없어 할인혜택을 받지 못하였으므로 할인되는 금액을 반환하여 달라는 고충민원

나. 처리결과

· “거주자 우선 주차지역 지정신청서”에 장애등급 기재에 따른 주차요금감면 등에 대하여 상담으로 안내하거나 신청서에 안내문을 표기하여야 함에도 안내가 전혀 없었고 '00년00월 ~ '00년00월 현재까지 단절 없이 계속 이용하였으므로 '00년00월에 0년 단기 소멸시효 완성되어 권리보호 대상에서 제외된다는 것은 부당하다고 사료되므로 기 납부한 주차요금에 대하여 법에서 정하고 있는 0년 단기소멸시효를 “분기단위”로 판단하여 주차요금을 정산하여야 한다는 의견표명을 하였음

I. 아파트 재건축 후 좁아진 도로 확장요구

가. 민원요지

- 00동 00아파트 재건축 현장에서 설치한 담장이 기존 00로의 도로를 약 00센티 정도 침범하여 기존 도로 폭이 좁아져 통행에 불편을 초래하며 인도가 없으니 인도를 마련하여 줄 것과
- 재건축 현장 상가 앞 00길은 인도와 자전거겸용도로를 설치한 도로이나 가로수가 인도 중앙에 위치하여 통행에 불편을 초래하니 인근 도로와의 형평성을 감안하여 자전거도로와 보도사이의 도로 폭을 넓혀줄 것을 요구하는 민원

나. 처리결과

- 기존 주택가 주민들에 대한 배려나 대책 없이 지역의 공공기반시설인 도로를 좁히면서 부지를 확보하고 보도의 설치목적이 배제된 상태의 보도설치는 부당하므로, 00로는 기존 도로폭 확보와 보도가 설치될 수 있도록 하여야 하고, 00길에 설치된 보도 및 자전거 도로는 보행공간을 확보할 수 있도록 개선요구 의견표명에 대하여
- 해당부서에서는 00동 00아파트 재건축 부지와 도로와의 경계선은 담장기둥에 설치된 두겹석 끝단을 기준으로 하며, 0000공사 측량결과 담장이 도로를 침범한 사실이 없으며, 상가 앞 도로상(00길)에 현재 식재된 가로수는 기존 보도에 식생 하던 가로수를 이식한 것으로 가로수는 가로수 직경의 약3~4배의 수분을 확보하여야 생육에 적합하므로 현재 00길에 이식된 가로수는 약20~30cm이므로 가로수분은 약80~120cm가 확보되어야 하는 실정이며.
- 보도폭이 좁아 가로수를 식재하지 않거나 작은 수종으로 갱신하는 것을 검토하였으나, 인근 00과의 형평성 문제 및 역 민원이 발생할 수 있으며, 지금 식재하지 않고 향후에 식재할 경우 재건축 00측에서 가로수 식재를 반대하는 민원이 야기될 수 있는 상황을 고려하였고, 또한 자전거도로는 자전거보행자겸용 도로이므로 보행자 통행에 지장 없을 것으로 판단된다는 답변으로 읍부즈만에서는 보행 공간 확보를 위한 관련부서와의 재협의를 실시하여 민원을 해소하고자 함

I. 사업시행 주변의 수목관리 주체 및 하자보수기준 문의

가. 민원요지

· '00년 0월경 00공사 구간 내의 지장수목 00주에 대한 이식을 시행 하였으며, 시행 조건은 00공사 완료 후 재식재가 아닌, 시에서 지정하는 위치에 기부채납 형식으로 지장수목 식재를 하고, 이후 신규 수종으로 조경을 하는 것이었으며

이후 약 0년이 지난 '00년 여름에 느티나무 0그루가 고사하였는데 0000청에서 재식재를 지시하여 시행을 완료하였음.

· 이와 관련하여 시에 기부채납 형식으로 식재한 수목에 대한 관리주체가 누구이며, 기간은 언제까지인지, 00부 표준시방서에 의하면, "고사율이 10% 미만인 경우에는 자연고사율을 인정하여 관할기관에서 관리해야 하고, 10~20%인 경우에는 수목은 관할기관에서 지급하고, 공사는 저희 00회사에서 시행해야 하고, 20% 초과할 경우에는, 20%를 초과하는 고사목에 대해서만 수급인 부담으로 하자보수를 100% 시행하여야 한다."라는 규정이 있는데, 어떤 기준을 따라야 하는지 문의

나. 처리결과

· 00공사 구간 내의 주변 지상 지장물인 수목에 대하여는 각 공구별 지정한 장소에 이식하고 000사업종료 후 원인자가 일괄 식재토록 협의된 사항이며, 00공사로 인한 이식수목은 00시에 기부채납은 아니며 공사로 인한 지장수목을 시공사에서 이식 후 관리는 00사에서 관리하고 있고, 이식수목 고사는 법정 하자보수기간 2년과 자연고사율 10%를 면제 후 나머지 수량에 대하여는 재 식재토록 시공사와 협의 후 재 식재 하였음을 안내하여 해소함

I. 버스 첫차시간 조정건의

가. 민원요지

· 0000으로 출근을 하게 돼서 00번 버스를 이용하려고 하는데. 첫차 시간이 5시이므로 애로점이 많음. 첫차 시간을 30분이라도 앞당겨 줄 것을 요구하는 민원

나. 처리결과

· 00번 버스 첫차시간 단축 건에 대하여 운수업체인 (주)00교통 의견은 “기존 06:00 첫차시간을 1시간 앞당겨서 05:00에 운행하게 되었으며, 업체사정상 더 이상의 시간 단축은 불가능”하다는 의견으로, 고객의 의견을 수렴하여 드리지 못한 점 송구스럽게 생각한다는 의견을 안내

I. 0000공원 내 시설물 보수 및 점검요구

가. 민원요지

· 0000공원의 시설물이 파손이 되어 개선해 줄 것을 요구함. 00주변의 울타리가 파손되어 철사나 못으로 처리를 한 곳이 있는데, 잘 정비된 울타리와 부조화를 이루고 있고 또한 손 등의 신체가 다칠 위험성이 있어 개선해야 하며, 게이트볼장의 중앙에 쇠막대기가 꼽혀있음. 잘 보이지 않아서 보행 중 특히 야간에 걸려 넘어질 우려가 높으며, 경기에 꼭 필요한 것이라면 눈에 잘 보이게 처리를 해주셔야 할 것 같음.

· 그리고 인라인 스케이팅 타는 장소의 시설물은 시설물의 모서리 부분이 각이 져 있어 학생들이 인라인 타는데 혹시라도 다치지는 않을까하는 우려가 있으므로 각진 모서리 부분을 둥글게 처리해 주시고, 매점 근처의 도랑을 건너는 곳이 물기가 젖어 있으면 매우 미끄러울 것 같으며 돌로 된 곳이어서 넘어질 경우 크게 다칠 우려가 있으니 미끄럼을 방지할 수 있도록 시설물 보수 및 점검을 요구하는 민원

나. 처리결과

· 부천시 원미구 0000공원 내 시설물관리 개선내용으로 목책(울타리) 교체 후 볼트로 조치할 예정이며, 호수로 흐르는 계류변 돌다리는 이끼가 생기지 않도록 정기적으로 청소와 지속적인 관리를 철저히 하겠으며, 아울러 인라인스케이팅장 시설물 및 게이트장 볼라드는 해당부서로 통보하여 조치토록 하였음

2. 건 설·건 축 분야

I. 건축물 불허가 처분은 부당

가. 민원요지

· 00구 00동 00번지(자연녹지지역)에 위치한 건물신축예정지는 일반건축물대장(“00년.00월.00일 말소)이 발급되었던 지목이 “전”인 평지상태의 토지로서 절토·성토·정지·포장 등의 행위 없이 건축을 하므로 개발행위허가 대상이 아닐 뿐만 아니라 허가를 받지 아니하여도 되는 경미한 행위에 해당되지 않는 토지이나, “조성이 완료된 기존 대지”로 볼 수 없으므로 개발행위(토지의 형질변경)허가 대상이라는 이유로 건축허가 불허가 처분은 부당하다는 민원임.

나. 처리결과

- 토지의 형질변경이라 함은 절토·성토·정지·포장 등의 방법으로 토지의 형상을 변경하는 행위와 녹지지역에서 지목변경을 수반하는 경우는 “국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령”에 의거 개발행위 허가 대상이며,
- 조성이 완료된 기존 대지에서의 건축물 그 밖의 공작물의 설치를 위한 토지의 굴착은 허가 없이 가능하나, 이 경우 조성이 완료된 대지라 함은 택지개발사업, 산업단지개발사업 등에 의하여 도로, 상하수도 등 기반시설 설치가 완료되어 당해 대지에 대한 토지굴착만으로 건축물 등을 건축할 수 있는 상태로 조성되어 있는 대지를 의미함.
- 민원인이 제시한 소송에서도 000동 000-0번지는 토지의 절토·성토·정지·포장 등의 방법으로 토지의 형상을 변경하지 않고도 이사건 토지가 건축물의 부지로 사용될 수 있다고 단정하기 어렵고, 이 사건 토지는 형질변경이 필요하다고 봄이 상당하고(00지방방법원 0000호 판결문)라고 적시한 것처럼 현재 지목이 “전”으로서 전반적인 면을 볼 때 개발행위(토지형질변경) 허가 대상이라는 관련부서 의견을 안내

I. 무단용도변경에 따른 이행강제금 감면 건의

가. 민원요지

- 오랜 기간 동안 농촌에 거주하면서 00업을 하였으나 00업 실시 지역이 개발제한구역으로 0000 등에 따른 악취발생 및 환경오염을 이유로 민원이 야기되어 부득이하게 00업을 폐업하였고, 생계가 막막하여 생계에 보탬이 되고자 00업에 사용하던 건물을 창고형태로 신축하고 이를 임대하여 임대금으로 생활하던 중 해당관청에서 무단용도변경으로 적발하여 이행강제금을 부과하고 원상복구 하도록 하였으나, 이행강제금 중 일부를 납부하지 못한 상태임.
- 외지에서 들어와 불법을 작정하고 위법행위를 하는 것과 농촌에서 뚜렷한 소득원이 없이 십수 년간 생활하면서 부득이하게 발생한 위법행위를 동등하게 처리하는 것은 불합리하며, 현재 위법 행위부분도 원상복구 되었고, 능력이 되는 대로 기 부과된 이행강제금도 일부 납부하고 있으므로 어려운 경제여건과 농촌실정을 감안하여 기 부과된 이행강제금 감면을 요구하는 민원임

나. 처리결과

- 민원인이 70세 이상의 고령자이면서 뚜렷한 소득이 발생하지 않는 상태에서 어려운 가계경제에도 불구하고 그동안 기 부과된 이행강제금을 꾸준히 납부하였고, 또한 00 건물 건축당시 금융기관 채무발생과 각종세금(부가세, 재산세 등)체납 등으로 가계경제가 파탄일로에 있는 점 등과
- 현재 우리나라 뿐만 아니라 전 세계적인 경제상황인 점을 고려해서 생계형 위법행위에 대한 단속을 완화한다는 등의 언론보도도 있고, 고령인 민원인의 경제여건을 감안하여 체납된 이행강제금을 감면하여 민원을 해소하도록 의견을 제시하였으나
- 해당부서에서는 동 건물은 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법」 제30조 및 「건축법」 제79조 규정에 의거 시정명령 후, 상당한 이행기간 후에도 미 시정됨에 따라 「건축법」 제80조 규정에 의거 적법하게 이행강제금이 부과된 것이며, 이행강제금은 ‘부천시 건물시가표준액’에 따라 발생년도· 구조지수· 용도지수 등을 적용하여 산출 및 부과하므로 감면이 불가하고, 기 부과된 이행강제금은 시정명령을 받은 자가 시정한 후에도 「건축법」 제80조 제5항에 의거 부과 취소가 불가하다는 의견을 안내

I. 육교이용에 불편이 없도록 개선요구

가. 민원요지

· 00경찰서 아래 0000000빌딩 앞 도로에 거북선 모양의 아름다운 육교는 아름답게 설계되기도 했지만 무엇보다 저희 같은 00인이 도로를 건너는데 유용하도록 육교 양방향에 멋진 엘리베이터 시설도 되어 있어서 이 시설을 이용하게 되었는데, 처음에는 양쪽 엘리베이터가 정상 작동되어 길 건너는데 불편함이 없었으나 두 번째 이용 시 부터는 엘리베이터 작동이 되지 않아 이용을 하지 못하였음. 엘리베이터 고장신고를 하고자 시청에 관리 부서를 문의 했더니 관리하는 부서를 뚜렷하게 답변을 하지 못했음.

관리부서에서는 이 시설물이 정상적으로 작동하도록 책임 있게 관리해 주시고 혹 관리체계에 문제가 있다면 비상연락처나 담당부서의 연락처를 게시하여 이용에 불편 없도록 조치해줄 것을 요구

나. 처리결과

· 00로 횡단보도육교는 0000000사업시행자가 설치하여 부천시에 기부 채납할 육교로 현재는 기부채납 전으로 사업시행자가 시험운행 중에 있으며, 엘리베이터 작동고장에 대하여는 정상가동 되도록 조치완료 하였음. 또한 보도육교는 기부채납 전에는 0000000관리사무실에 비상연락체계를 갖추어 안전사고에 신속히 대처할 수 있도록 보완 조치할 계획이며, 기부채납 후에는 부천시 재난상황실에 CCTV 및 비상연락체계(인터폰)를 직접 연결하여 시민사용에 불편이 없도록 육교관리에 만전을 기하겠다는 의견을 안내하여 해소

3. 행정·세 무 분야

I. 개발행위 제한지역 토지 임시사용 허가요구

가. 민원요지

· 민원인 소유부지가 00사업 단지로 수용되어 인근에 있는 토지를 구입하였으나 구입한 토지 또한 0000단지 예정지구로 편입된 상태로 예정지구 내 민원인 소유부지에 대하여 제척 또는 개발완료시까지 임시적 기간 동안이라도 이용할 수 있도록 하여 달라는 민원

나. 처리결과

· 00구 00동 000-00번지는 00사업단지로 편입된 토지로서 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제00조의 규정에 의하여 개발행위를 제한하는 지역으로 고시('00년0월0일)된 지역이며 00사업단지 조성사업 추진 시 주변 00업체 이전대책에 따른 부지확보에 대하여 협의한 바 있으나 협의에 참여하지 않았고, 따라서 대상 토지의 제척, 존치, 임시사용허가는 불가하다는 관련부서의 의견을 안내

I. 주말농장분양 신청방법 개선요구

가. 민원요지

· 컴퓨터를 다루시지 못하는 부모님의 주말농장을 분양받기 위해 시청홈페이지에 접속을 했는데 접속이 이루어지지 않아 시청에 전화를 했더니 접속을 원활히 하기 위한 작업을 하는 중이니까 1, 2분 단위로 계속 접속을 해보라고 하여 접속을 계속하였는데도 접속이 되지 않았음.

- 그러다가 오른쪽 상단에 있는 노란색 신청버튼을 눌렀더니 접수가 마감되었다는 문구가 있었음. 분양을 받으려고 노력한 만큼 마음이 좋지 않아서 보다 공정한 주말 농장분양사업이 이루어져야 한다는 생각이 들어서 의견을 제시함.

- 예를 들면 방문접수(컴퓨터를 사용하지 못하는 어르신들) 또는 방문접수+인터넷접수 후 추첨제도 등 그리고 분양받고 땅을 놀리는 경우 향후 3년간 분양 신청 금지나 다른 사람에게 이용권한 넘겨주기 등에 대한 제재방안을 요구하는 민원

나. 처리결과

- 몇 년 전까지만 해도 주말농장(시민원예포) 회원을 전화로 신청받아 왔었는데 희망하시는 시민들이 많아 신청당일 전화폭주로 인하여 신청자나 담당부서에서 불편이 초래되었고 신청을 하지 못한 일부 시민들이 사전에 전화신청을 받아 주었다는 오해도 발생되어 공정하고 정확한 신청접수 방법으로 지난해부터 인터넷으로 신청을 받게 되었음.

- 지난해에도 사전에 신청홍보를 하였으며 인터넷 사용이 어려운 시민들께서 사전에 연락을 주신 분들에게는 신청 당일 날 같은 조건에서 담당공무원이 인터넷 신청을 해주었음. 그리고 분양을 받고 땅을 놀리는 경우 혹은 분양받은 땅이 조건이 나쁘다며 놀리는 경우는 가끔 발생하는데 이러한 때는 분양을 받지 못한 대기자들에게 기회를 제공하고 있음. 혹시 분양자 중 포기자가 발생하거나 농작물 재배도중 포기자가 발생될 경우 원하시면 기회를 드린다는 안내로 민원을 해소

I. 수영강사 자격기준 및 사고대책방안 문의

가. 민원요지

- 부천시 소속 민간·단체, 국·시립수영장에 대한 기본사항이나 운영 등은 기본 자료를 통해 알 수 있으나 일반인의 입장에서 알 수 없는 수영장 강사의 자격, 경력 사항이나 안전사고에 대처할 수 있는 사고대책방안에 대해서 알고 싶어서 문의함

나. 처리결과

- 체육시설의 설치·이용에 관한 법률 제23조(체육지도자의 배치)에 의거 수영장에 는 수영장 바닥면적이 400㎡이하인 실내수영장은 체육지도자 1명을 배치해야 하며, 그 이상인 경우는 2명을 배치하도록 규정하고 있는 등 수영의 교습 등을 위해 체육 지도자를 1명 이상 배치하고 있으며

- 수영장에서의 안전사고 예방 및 신속한 사고대처를 위해 수상안전에 관한 교육을 이수한 안전관리요원을 2명이상 배치하고 있고, 보호 장구 비치 및 감시탑을 설치하여 사고를 사전에 예방함으로써 이용자가 안전하게 이용할 수 있도록 하고 있으며, 수영장 업은 보험에 가입하도록 규정하고 있어 사고 시 적절한 피해보상을 받을 수 있도록 하고 있다는 의견을 안내하여 민원해소

I. 도서관 휴관일 조정요구

가. 민원요지

- 부천시의 모든 도서관이 한꺼번에 문을 닫는 날이 월요일이라고 하던데, 주말 다음날 이어서 휴관하여, 힘들게 공부하는 사람이 많고 불편하니 휴관일을 저마다 다른 요일로 지정해 줄 것을 요구하는 민원

나. 처리결과

- 도서관에서는 공공도서관의 주요기능인 시민의 정보습득과 지식정보 경쟁력 강화를 위해 각종 도서관자료를 제공하고 있으며, 특히 타 도서관에 소장중인 자료를 집 가까운 도서관에서도 편하게 이용하실 수 있도록 상호대차서비스를 제공하고 있음.

- 휴관일을 달리 지정하여 운영한다면 상호대차서비스의 축소 및 신간 및 예약도서 등의 배부일정 처리지연으로 상대적으로 도서관 자료를 이용하시는 시민들의 불편을 초래할 것으로 예상되며, 매주 월요일 휴관일 지정은 관내 도서관간 유기적인 시스템 구축 하에 좀 더 나은 도서관 서비스를 제공하기 위한 방편임을 양해바라며, 향후 개 관예정인 도서관은 시민의 다양한 요구사항을 충족시키는 방안에서 휴관일을 다르게 지정하여 운영하는 방안을 적극 검토하겠다는 의견을 안내

I. 급지별 상이한 주차요금에 대한 문의

가. 민원요지

- 000사무소 앞에서 000방향으로는 하루 주차요금이 4000원인데 000주변은 하루 주차요금이 8000원임. 000주변과 000사무소 앞길이 주택과 상업지역이라고 하던데 주변어디가 상업지역이고 어디가 주택단지로 분류하였는지 주변에 회사가 있는 저로서는 도무지 납득이 가지 않음. 20미터도 넘지 않는 곳에서 2배의 주차요금이 차이가 나는지 다시 한번 확인하여 불편한 일이 없도록 조치하여 줄 것을 요구하는 민원

나. 처리결과

· 부천시 공영주차장의 경우 1~3급지로 구분되어 운영되고 있으며, 급지별로 주차요금이 차등 책정되어 있음. 급지 선정 기준은 부천시주차장조례 제6조(주차요금 및 가산금) 1항의 별표 1에 의거 구분되어지며, 그 기준은 1급지는 상업지역, 2급지는 1급지, 3급지 이외의 지역, 중로 15미터이상 노상주차장, 3급지는 주거지역, 녹지지역의 노상·노외주차장, 기타 시장이 필요하다고 인정하여 지정한 주차장임.

· 민원인께서 제기하신 000사무소 앞(3급지), 00공원로(1급지)노상주차장의 급지에 대해서도, 기본적으로 위 조례에 의한 급지 선정기준, 주차장 부근의 상업시설 및 주거지역의 분포 빈도에 따라, 구분되어 지정되었음을 알려드립니다.

· 그리고 제기하신 내용과 같이 근접한 두 주차장의 급지 차이에 대한 불편이 예상되어, 2004년 11월 부천시에 000사무소 및 주변 노상주차장의 급지 조정을 건의했으나, 여러 가지 여건상 승인이 나지 않았던 사례가 있었으며, 앞으로 고객의 소중한 의견을 토대로 급지 조정에 대해 재검토 예정임을 안내하여 해소

I. 유기견 분양비 문의

가. 민원요지

· 유기견을 습득하게 되었지만 말고 있기도 맡길 곳도 마땅치 않아 유기견 보호센터에 맡기게 되었음. 맡긴 후 10일이면 안락사 시킨다는 말에 주위사람들에게 수소문하여 다행히 키워줄 분을 찾게 되었고, 유기견센터에 연락을 하려고 114에 전화번호 안내요청을 했더니 연락번호가 없다며 시청 관련부서에 알아보라고 했음.

· 시청에 유기견 분양에 대해서 문의를 했더니 유기견 분양료 13만 5천 원을 내라고 하였고, 그 후 인터넷에서 유기견 분양비에 대해 검색을 해보니 각 시마다 금액이 다르며 부천시 금액이 높았음. 유기견 보호센터 전화번호가 114에 등재되어 있지 않고, 유기견 분양료로 일반 애견센터에서 10일간 보호하는 금액전부를 받아야 하는지에 대해서 문의

나. 처리결과

· 유기동물(견)들은 부천시 관내의 지정동물병원에서 보호·치료를 하고 있으며, 따로 부천시유기견센터가 존재하는 것은 아님. 유기동물의 무료분양으로 인해 2차 유기되는 폐해를 예방하고 입양동물의 애착심을 높이기 위하여 유기동물의 분양 시 분양비(금

135,000원)을 부과하고 있음.

- 분양된 동물의 건강유지와 발정 등으로 인해 집을 나와 다시 유기동물이 되는 것을 막기 위하여 분양시에 불임수술(중성화수술)을 의무화 하고 있으며, 이에 따른 비용은 유기동물의 분양비용으로 징수한 금액(금135,000원) 한도 내에서 지원하고 있음. 따라서 각 시마다 유기동물의 정책이 상이하고 분양비용이 다르므로 이점 양지하여 달라는 의견안내로 민원해소

4. 복지·기타 분야

I. 장애인 바우처제도 시행요구

가. 민원요지

- 장애인 대상 치료바우처가 몇 몇 복지관들만을 포함시키는 것으로 진행된다고 함. 장애인들의 치료와 교육에 있어서 기존 사설 특수교육기관들의 기여도가 높고 이용률도 복지관보다 높는데 현실과 동떨어진 행정처리를 이해할 수 없음. 다른 시에서는 바우처제도의 이용자가 원하는 대로 그 혜택을 누릴 수 있도록 이용기관의 폭을 사설기관까지 확대하고 있는데 부천시에서도 실정파악을 한 후 바우처의 시행을 강력히 촉구하는 민원

나. 처리결과

- 부천시의 장애인, 주의력 결핍과잉 행동장애와 재활심리치료 서비스는 현재 기 시행중인 사업으로 금년에는 사설기관에까지 확대 시행중이며, 5월부터 희망대상자의 바우처 서비스가 개시됨을 안내하여 민원해소

I. 저소득근로자 전세자금 대출 개선요구

가. 민원요지

- '00년 부천에 거주하는 시민으로 집주인이 바뀌었으니 전세금을 0000만원을 인상해 줄 것을 요청하여 현재 무직인 본인으로서는 감당하기 힘들어서 불가피하게 대출을 알아보던 중 저소득근로자 전세자금 대출이라는 저리로 대출할 수 있는 상품이 있어서 서류를 꾸며 00구청 해당부서에 신청을 하였으나 5일 뒤 재산(임야-공시지가 1,000만원 이상)이 있다는 통보와 함께 추천이 거절되었다는 문자를 받아 보았음.

· 제가 현재 소유하고 있는 임야는 저의 집안에서 내려오는 선산으로 집안 장자들에
게만 지분이 내려오다 보니 땅 지분은 크지만 묘지가 있어 팔지도 못하는 선산인데
팔지도 못하고 농지로도 이용할 수 없는 그래서 이익을 실현키 어려운 땅을 단지 공
시지가가 높다는 이유만으로 대출심의규정에 추천이 안 되는 불이익을 당해야 한다
는 것은 저로서는 상당히 감내하기 힘드니 개선하여 줄 것을 요구하는 민원

나. 처리결과

· 부천시생활안정기금운영의 사업으로 시행되고 있는 주택임대차보조사업 충족조건
대상은 기초생활보장수급자 및 차 상위계층에 속하는 세대로서 다음의 요건을 갖춘
세대로 주거 소유형태가 월세인 세대(월세에서 전세로 전환 시), 자활의지가 강하고
활동력이 왕성한 세대, 주민등록표상 부천시에 3년 이상 거주하고 부천시 관내를 생
활근거로 하는 세대로 용자금액은 세대당 1,000만 원 이하이며, 상환기간은 입주기
간이 만료되면 임대보증금을 일시 상환하여야 함.

· 아울러 000씨가 추천대상자가 되려면 종중정관 회칙, 회의록, 종중재산목록, 종중
대표자 선출경위가 등재된 서류를 첨부하여 물건소재지 군청에 부동산등기용 등록번
호를 부여받은 후 등기소에 종중 명의로 전환한 후 증빙서류를 제출하면 저소득가구
전세자금 대출 추천 대상자가 될 수 있다는 의견을 안내하여 해소

I. 세 자녀이상 출산장려금 지원문의

가. 민원요지

· 세 자녀 이상의 5인 가족에게는 많은 할인혜택 등의 복지정책이 있는 것으로 알
고 있음. 그래서 00동사무소에 찾아가 세 자녀 할인혜택 및 복지정책에 대하여 문의
하였으나 혜택을 받으려면 부동산 + 동산 의 총 재산이 5천만 원 미만이어야 하므
로 혜택을 받을 수 없다고 하였음. 집도 없고, 차도 없고, 전 재산은 5천만 원 미만
인 사람만이 세 자녀를 낳아야만 혜택을 주는 게 부천시의 출산장려 복지정책인지
문의

나. 처리결과

· 부천시는 출산장려금지원을 2008년 7월 1일부터 시행하며, 신청자격은 2008. 7.
1일 이후 출생한 셋째 아이 이상(출산일 기준 부모가 모두 180일 이전부터 부천시

주민등록을 두고 실제 거주하는 자)에 대하여 300,000원을 지원함

- 그리고 다자녀가정우대는 거주지 동 주민센터에서 2007년 6월 1일부터 신청 및 접수를 받고 있으며, 신청자격은 신청일 현재 경기도 거주하고 3자녀 이상 가정(막내가 95.1.1 이후 출생)임. 우대내용으로는 출산·육아, 교육, 유통, 문화 등 전 가족이 연령별, 성장 단계별 관련 상품의 각종 혜택을 지원하고 있음을 안내

I. 임산부 모자보건 프로그램 개선 건의

가. 민원요지

- 임산부를 위한 프로그램을 각 구별로 접수를 받고 있음. 구별로 프로그램을 나누어 진행하지 말고 부천시민이면 모든 프로그램에 참여할 수 있도록 개선해 줄 것과
- 임산부 관리 20주 넘으면 철분제를 준다고 하는데, 잘 모르고 20주 정도 되어도 철분제를 받아가지 못하는 경우가 있으니 문자로 안내를 해줄 것을 요구하는 민원

나. 처리결과

- 보건소마다 다른 프로그램을 운영하고 있으나, 다른 구의 보건소에서 실시하는 프로그램이라도 본인이 희망하시면 프로그램에 참여하실수 있음. 원미구보건소와 오정구보건소에서는 임산부출산교실, 모유수유교실을 소사구보건소에서는 임산부출산교실, 임산부요가교실을 운영하고 있음.

- 철분제 신청안내에 대해서는 좋은 고견을 적극 수용하여 등록된 임산부 중 임신 20주 이전 산모들에게 핸드폰문자서비스를 통한 철분제 복용 안내를 실시하겠음.

그리고 출산장려정책으로 부천시에서는 셋째자녀 이상의 출산가정에 각종 혈액검사 및 운동처방, 독감예방접종 등을 무료로 실시하고 있으며, 2008년 7월부터 셋째자녀 이상의 출산가정에 장려금으로 30만 원을 동 주민센터에서 지원하고 있으며, 전국가구 평균소득의 50%이하의 소득자에게 출산 후 신생아 산모도우미를 지원하고 있고 앞으로도 임산부들의 복지를 위해 노력하겠다는 의견을 안내

IV. 음부즈만 발전방안을 위한 토론회

1. 토론회 개요
2. 음부즈만의 잠재적 가치와 필요성

1. 토론회 개요

□ 일 시 : 2008. 11. 21(금)14:00 ~ 16:00

□ 장 소 : 부천시청 대회의실(3층)

□ 행사일정

시 간	내 용
14 : 00 ~ 14 : 01	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 개회 및 국민의례 ◦ 인사말씀 ◦ 기조발표
14 : 01 ~ 14 : 05	
14 : 05 ~ 14 : 25	
14 : 25 ~ 16 : 00	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 토론회 < 옴부즈만제도의 발전방안 > <ul style="list-style-type: none"> - 주제발표 - 지정토론 - 토론내용 정리발표
16 : 00	◦ 폐 회

□ 토론회 참석자

○ 기조발표 : 옴부즈만의 잠재적 가치와 필요성(시민 옴부즈만 이강진)

○ 진행 및 주제발표자

구 분	주 제	발표자
진 행		부천시 시민 옴부즈만 이 강 진
주제발표	지방 옴부즈만의 활성화 방안	국민권익위원회 선임전문위원 지 영 립
“	옴부즈만제도의 이해와 부천시의 역할	전 부천시 시민 옴부즈만 강 진 석
“	옴부즈만제도와 시의회의 역할관계 모색	부천시의회 기획재정 위원장 김 관 수

○ 토 론 자

구 분	토 론 자
지 정 토 론	한 건 희(국민권익위원회 민원조사협력과 사무관)
	채 원 호(가톨릭대학교 행정학 교수)

2. 옴부즈만의 잠재적 가치와 필요성

시민 옴부즈만 이강진

I. 들어가는 말

부천시는 '97년 지방자치단체로는 최초로 옴부즈만제도를 도입하여 2008년 현재까지 12년차 동안 성공적으로 제도를 운영하고 있다. 지방자치단체 중에서 성공적으로 운영되고 있는 곳은 현재로는 부천시 옴부즈만이 유일하다.

이렇듯 다른 곳에 비해 성공적으로 제도를 운영하고 있는 이유는 신뢰와 사랑으로 옴부즈만이 행정기관에 대한 시민의 파수꾼 역할을 잘 수행할 수 있도록 물심양면으로 협조하여 주고 있는 부천시, 부천시의회, 언론기관 그리고 시민의 성원이 있기 때문이다.

현재 부천시에서 시행하고 있는 옴부즈만이라는 용어는 정부로부터 시민들의 권리를 보호하기 위해 1809년에 생긴 스웨덴 의회 옴부즈만에서, 그리고 제도운영의 형태는 일본의 옴부즈만에서 유래하고 있다.

우리나라는 예부터 옴부즈만과 비슷한 제도가 있었다. 조선시대인 1402년에 민의상달(民意上達)을 위하여 실시했던 대표적인 제도인 신문고제도이다. 법으로 해결되지 않는 억울함을 호소하면 소원을 풀어 주는 제도로 사소한 일까지 무질서하게 사용하여 폐지되기 전까지 관리들의 권리 남용으로 인한 백성의 고통을 덜어주었던 제도이다.

옛 제도이면서 친숙하고 알기 쉬운 용어인 신문고를 선택하지 않고 외래어인 옴부즈만이라는 생소한 용어를 사용함으로써 시민들이 이해하는데 다소의 시간이 필요하지만 옴부즈만이라는 용어가 사전, 신문, 보고서, 인터넷 등에 널리 사용되고 있고, 행정처분 및 행정행위로 인한 억울함의 호소뿐만 아니라 시민이 시민의 입장에서 행정기관으로부터 시민의 권익을 보호하고 시정에 참여할 수 있도록 중개자의 역할을 하며, 삶의 질을 향상시킬 수 있도록 하기위한 제도운영을 위하여 옴부즈만의 용어가 선택되었다.

옴부즈만제도의 도래는 지방자치제도의 실시와 연관이 있다

1990년대 풀뿌리 민주주의인 지방자치제도를 시행한 이후 지방자치단체의 책임과 권한이 강화되었고 반면 지역주민의 의식수준과 행정수요는 복잡화·다양화·전문화·개방화 되고 있으며, 개인주의·웰빙문화의 도입 등으로 이에 따른 행정 행태도 양적·질

적인 변화를 거듭해 오고 있다. 그러나 급변하는 시대적 상황에 행정의 미처 따라가지 못하는 부분에 대한 보완책이 필요하게 되었다.

이러한 시대적인 흐름에 능동적으로 대처하고 행정과 시민의 거리를 극복하기 위한 수단으로 행정부와 의회로부터 직무상 독립성과 정치적 중립성을 유지하면서 시민의 권익을 보호하기 위한 중개자적 역할의 기능을 수행할 수 있는 ombudsman 제도의 필요성이 대두되면서부터 새로운 행정형태의 시대가 도래되었기 때문이다.

지금도 통합 또는 폐지 등으로 원래의 계획대로 시행되고 있지는 않지만 1995년도에 중앙정부에서는 국민고충처리위원회를 설치 운영하고 지방자치단체로는 충청북도 청주시, 경기도 안양시 등에서 관련조례를 제정하여 기구를 설치하고 운영에 들어갔으며, 1996년도에는 서울시 강동구, 양천구 등에서도 조례를 제정 운영을 시작하였고 이후 각 지방자치단체에서도 ombudsman제도의 필요성은 인식하지만 여러 여건상 ombudsman제도와 유사한 제도(직소민원실, 민원후견인제, 시민감사관제도, 민원조정위원회, 시정도우미 등)를 설치 운영하였다.

살펴본 바와 같이 ombudsman제도가 필요함을 자각하면서도 여러 난제로 시행의 어려움이 많은 실정임을 감안할 때 강산이 변하는 10년 이상의 기간동안 성공적으로 운영하고 있는 부천시의 ombudsman제도가 새로운 시대적 행정행위 리콜기능의 제도로 지방자치단체 모델역할이 될 수 있기를 원하면서 부천시의 운영사례와 잠재적인 가치 및 필요성에 대하여 살펴보려고 한다.

II. ombudsman 운영사례

1. 민원접수 현황

ombudsman 제도시행 12년차 기간동안 고충민원 접수현황을 살펴보면 표1과 같이 총 접수건수는 1,201건이며 이중 시민생활과 밀접한 행정 분야 176건, 세무 분야 65건, 환경 분야 129건, 건설 분야 245건, 건축 분야 167건, 교통 분야 264건으로 약 87%를 차지하고 있으며 민원접수건수는 해마다 증가하고, 민원의 종류는 건설·건축 분야의 민원에서 점차 환경·교통 분야 쪽으로 민원제기 건수가 늘고 있다.

이는 기존 의·식·주의 생활패턴에서 이제는 삶의 질과 보다 좋은 환경에서 행복을 추구하고자 하는 행복추구권으로 생활가치관에 대한 시민의식이 변하고 있고, 학식이 높기 때문에 행정기관의 법 집행의 착오에서 오는 고충민원은 감소하고 생활민원에 대한 고충민원이 증가하고 있는 추세라고 볼 수 있다.

표1 연도별 유형별 접수현황

(단위 : 건수)

년차	연도별	계	행정	세무	환경	건설	건축	교통	기타	월평균
	계	1,201	176	65	129	245	167	264	155	
12	2008	137	20	11	14	16	25	34	17	22.8
11	2007	202	27	7	36	19	31	57	25	16.8
10	2006	158	24	2	17	36	17	43	19	13.2
9	2005	135	16	5	12	27	14	32	29	11.3
8	2004	106	26	7	8	32	8	18	7	8.8
7	2003	78	13	8	3	18	13	12	11	6.5
6	2002	83	7	6	10	17	16	13	14	6.9
5	2001	70	10	12	5	11	13	10	9	5.8
4	2000	69	10	2	4	24	9	9	11	5.8
3	1999	67	19	5	4	16	5	16	2	5.6
2	1998	60	-	-	14	17	8	12	9	5
1	1997	36	4	-	2	12	8	8	2	3

※ 2008년도 통계는 6.30 현재 임.

월별 접수현황으로는 표2와 같이 1월 106건, 2월 105건, 3월 93건, 4월 109건, 5월 141건, 6월 102건, 7월 84건, 8월 87건, 9월 77건, 10월 113건, 11월 112건, 12월 72건으로 접수건수가 제일 높은 달은 141건이 접수된 5월이며 제일 적은 달은 12월로 나타나고 있다. 통계상으로는 활발하게 활동하는 계절에 민원건수가 높게 나타난다고 볼 수도 있지만 집단민원과도 관련이 있기 때문에 어느 계절에 접수건수가 높다고 특정 짓기에는 어려움이 있다고 볼 수 있다.

표2 연도별 월별 접수현황

(단위 : 건수)

년도별	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
계	1,201	106	105	93	109	141	102	84	87	77	113	112	72
2008	137	19	22	22	31	26	17	-	-	-	-	-	-
2007	202	30	21	23	13	16	17	11	6	4	23	21	17
2006	158	17	10	9	5	7	7	12	25	23	17	16	10
2005	135	8	7	15	9	12	13	10	8	11	16	15	11
2004	106	3	14	4	12	9	10	11	8	6	10	14	5
2003	78	3	5	5	8	10	6	8	11	2	12	7	1
2002	83	3	5	1	7	9	7	4	7	11	7	10	12
2001	70	11	7	2	2	9	5	11	4	6	5	3	5
2000	69	-	4	3	7	15	6	7	7	4	7	9	-
1999	67	9	5	5	9	10	4	1	3	2	10	5	4
1998	69	3	5	4	6	4	4	6	6	4	3	10	5
1997	36	-	-	-	-	14	6	3	2	4	3	2	2
연평균	8.9	9.6	9.5	8.5	9.9	11.8	8.5	7.6	7.9	7	10.3	10.2	6.5

※ 2008년도 통계는 6.30 현재 임.

발생기관별 접수현황을 살펴보면 표3과 같이 전체민원 중 본청·사업소 674건(56.1%), 구청 366건(30.5%), 동사무소 37건(3.1%), 기타 124건(10.3%) 순으로 접수되었다. 56%의 민원이 본청 및 사업소로 나타난 것을 보면 시행사업의 원인제공이 본청 및 사업소에 있다는 것을 반증하고 있다.

표3 연도별 발생기관별 접수현황

(단위 : 건)

연도 구분	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
계	1,201	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158	202	137
본청·사업소	674	20	35	42	31	44	47	39	59	71	89	108	89
구청	366	13	23	17	26	20	25	24	36	38	41	68	35
동사무소	37	3	2	2	4	2	2	4	5	4	4	3	2
기타	124	-	-	6	8	4	9	11	6	22	24	23	11

※ 2008년도 통계는 6.30 현재 임.

2007년에서 2008년(6월30일 현재)까지 접수된 민원신청 방법으로는 표4와 같이 인터넷 273건(80.5%), 서면 48건(14.2%), 전화 17건(5%), 팩스 1건(0.3%) 등으로 시간제약 없이 편리하게 이용할 수 있는 인터넷 이용의 선호도가 가장 높았음을 알 수 있었다. 그러나 인터넷 접수는 “시장에게 바란다” 등의 사이버상의 민원접수창구에 같은 내용으로 동시에 접수하고 처리부서의 내용을 안내하는 성격의 민원인 경우 처리부서에서 직접 답변해 주는 기간보다 처리기간이 길고 내용도 중복 답변되는 경우가 많아 읍부즈만의 신속성 및 신뢰성에 영향이 미친다는 점에서 간과할 수 없다고 본다.

표4 민원신청별 현황

(단위 : 건)

년도	계	구 분			
		인터넷	서면	전화	팩스
2007	202	152	37	13	-
2008	137	121	11	4	1
계	339	273	48	17	1

※ 2008년도 통계는 6.30 현재 임.

거주지역별 민원인 현황으로는 표5와 같이 2007년과 2008년도의 상반기를 기준으로 관내의 경우 상동과 중동의 신도시를 낀 원미구가 125명(48.5%), 소사구 45명(17.5%), 오정구 40명(15.5%)으로 나타나고 있어 원미구가 소사·오정구에 비해 월등히 많은 것 같으나 표6의 인구현황과 같이 인구비례에 의한 비율로도 다소 많은 것으로 나타나며, 부천시외의 관외 거주자 참여도는 관내 210명(81.4%), 관외 48명(18.6%)이며 신청내용은 도로교통, 차량관련, 주정차과태료, 건축, 직원 불친절 등으로 앞으로도 민원제기는 계속될 것으로 사료되고 인접한 도시인 인천과 서울은 같은 생활권 내에 속해 있음을 알 수 있다.

표5 거주지역별 민원인 현황

(단위 : 건)

년도 (1월~6월 기준)	총계	관 내(구별)				관 외								
		계	원미	소사	오정	계	인천	서울	안양	시흥	성남	하남	과천	기타
2008	137	112	71	23	18	25	10	9	-	1	1	-	2	2
2007	121	98	54	22	22	23	6	9	1	1	-	1	-	5
계	258	210	125	45	40	48	16	18	1	2	1	1	2	7

표6 부천시 인구현황

(단위 : 명)

구 분	인 구 수			
	계	남	여	비 고
계	865,669	434,762	430,907	
원미구	441,498	220,687	220,811	
소사구	227,750	114,331	113,419	
오정구	196,421	99,744	96,677	

※ 인구현황은 부천시 통계자료로 2008년도 통계는 6.30 현재 임.

2. 민원처리 현황

조사결과 처리현황으로는 표7과 같이 옴부즈만에서 처리할 수 없는 신청제의 대상 민원으로 불가처리 한 민원이 109건, 옴부즈만에서 직접처리는 하지 않았지만 고충 민원을 처리할 수 있는 대안을 제시하고 안내한 민원이 644건, 수용 처리한 민원이 168건, 조사 중 해결된 민원이 48건, 시에 의견·권고를 표명한 민원이 232건이며 이중 수용처리하여 시정되거나 제도개선된 민원이 197건(84.9%)으로 비교적 높게 나타나고 있다. 이는 의견·권고를 표명하기 전 관련부서와의 협의를 거치기 때문이다.

표7 연도별 민원 처리현황

(단위 : 건)

구 분	접 수 건 수	조사결과 처리 현황							
		계	불 가 통 보	대안제시 및 안내	수 용	조사 중 해 결	권고·의견 표명		
							계	수 용	수용불가
계	1,201	1,201	109	644	168	48	232	197	35
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
2008년	137	137	12	92	27	4	2	1	1

※ 2008년도 통계는 6.30 현재 임.

3. 민원 처리사례

고충민원을 다수인관련 민원, 일반생활민원, 행정처분의 부당함을 호소하는 민원, 행정행위(불친절 등)의 처분요구 민원, 기타 제도개선을 요하는 민원으로 분류하여 처리 사례를 들어보고자 한다.

가. 다수인 관련민원

① 체비지 매각 또는 대부료율 하향조정 요구

◦ 고속도로변 불량주택 정비사업으로 118필지에 196가구가 이주한 지역으로서 53세대가 체비지 점유사용료를 타 지역과 동일한 요율로 납부하거나 매입은 부당하므로 임대료 또는 매입비 하향조정을 요하는 민원으로 조사 결과 상가지역 주민들은 자신들의 뜻에 반하여 시에서 일방적으로 이주시켰다는 주장이 받아들여지므로 조례 및 규칙의 개정으로 대부료율의 하향 조정해 줄 것을 권고 ⇒ 조례 폐지의견 검토

② 00학교 앞 육교설치 재 검토요구

◦ 00학교 앞 육교설치는 교통안전에 실효성이 없고 육교 설치 시 인근 연립주택 거주자의 사생활 침해의 논란이 예상되므로 육교설치 전면 재검토 요구 건에 대하여 조사결과 육교설치공사는 통학생 보호와 차량소통의 원활을 기하기 위함과 시간당 6,000명 이상 통행하는 횡단보도가 아닐 경우 의무적으로 육교나 지하 횡단보도를 설치하지 않아도 될 것이므로 이 지역에 육교를 설치 시 연립주택 거실이 들여다보여 생활권의 침해의 논란이 예상되므로 육교설치 지역 이전 및 설치계획 취소 권고 ⇒ 설치계획 취소

③ 학업환경 저해하는 확성기소음 중단요구

◦ 장기간 이어지고 있는 부천시청 앞 농성 소음으로 학교운영(학업환경)에 막대한 지장을 초래하고 있으니 소음중단을 요구한 건으로 부천시청 앞에서 이루어지고 있는 00조합의 노동쟁의 확성기 소음으로 학교운영(학업환경)에 큰 지장을 초래하고 있음을 안타깝게 생각하고, 인근학교의 학업환경 정상화와 시청을 찾아오는 민원인의 불편을 최소화하기 위한 노력으로 노동쟁의 조기철회를 위해 읍부즈만의 중재로 00시와 00노조 간에 협약 체결로 쟁의활동을 중단하였으며, 그동안 인근 학교 및 시민에게 불편을 드린 점에 대해 사과함

④ 00로 연장 개통에 따른 교통사고 예방대책 수립 요청

◦ 00동 수주로 개통에 따라 주민들의 농기계 이동 시 중앙선 미절취로 중앙선 무단침범이 되고 있어 교통사고 발생 시 주민들의 피해가 클 것으로 예상되어 중앙선 절취 및 점멸등 설치 및 00방향으로 통과하는 차량은 내리막길 과속지역으로 무인속도측정기를 설치 요청에 대하여 조사한 결과 도로 폭 25M(서쪽 자전거도로 폭 6M, 동쪽보도 2M, 차도 17M) 3차선구간으로 도로교통안전공단과 협의하였으나 미반영으로 향후 00가든에서 남쪽으로 약 70M 정도에 중앙선이 절단되어 있고 횡단보도 및 신호등이 있으므로 기존의 신호등 쪽으로 약 70M 정도 우회하여 진 출입함이 타당할 것으로 판단되어 관련 부서의 지속적인 관심과 대화를 통해 조치할 것을 권고함

⑤ 고가교 건설로 인한 주거환경 침해 대책을 요구

◦ 고가도로 건설에 따른 교통소음 및 진동으로 건물에 균열이 발생하는 등 피해를 보게 되었고, 주택가 주변 도로에 가로등도 없으며, 심한 하수악취 발생으로 주거환경이 열악한 상황이고, 본 민원지역보다 상대적으로 경미한 피해가 예상되는 인근필지에 대해서는 공원부지로 지정하여 보상하고 이주토록 한 것은 공정성이나 형평성에 반하는 행정이니, 주민들의 마음을 헤아려 피해를 보상하거나 본 민원지역 또한 공원부지로 지정하고 이주대책을 수립해 달라고 요구하는 건으로, 공원조성은 합법성이 없으므로 수용이 불가하며, 소음 진동으로 인한 기타 피해보상 요구는 피해발생 입증이 곤란하여 보상이 어려울 것이므로, 조속히 현장을 검증하여 피해 정도에 따르는 보상대책을 수립토록 권고하여 해당부서에서 소음측정 등 추진하고, 가로등 시설과 하수악취는 개선하여야할 사안이므로 해당부서에 권고하여 정비 완료하여 주거환경을 개선함

나. 일반생활민원

① D.P.T 경구용 소아마비 무료 예방접종 요구

◦ 만6세 취학 전 아동으로 00보건소를 찾아 무료 D.P.T 경구용 소아마비 무료 예방접종을 받고자 하였으나 학교 입학 후 예방접종 하라는 행정지도로 1년 후 학교를 입학하여 무료 예방접종을 받고자하였으나 예방접종 계획이 금년에는 없다는 이유로 받지 못하고 있다는 민원이 있어 조사한바 개별접종 토록 안내를 하였고 약 500여명의 다수의 아동이 무료 예방접종을 기대하고 있는 실정으로 예방접종 계획을 수립 실시하도록 권고조치 ⇒ 00학교 외 2개교 무료예방접종 실시

② 유선방송협회 파업으로 인한 TV시청 대책 안 요망

◦ 전국 유선방송협회 파업으로 TV시청이 불가능하여 파업이 장기화하지 않도록 대책을 요구한 민원에 대하여 소비자보호단체와 부천시청 유선방송 관계관 및 실무자와의 협의를 실시하여 파업은 지속하나 주민의 고충해결을 위하여 TV시청 가능토록 조치

③ 도로점용허가 위치변경 요청

◦ 도로점용 허가를 받아 환경미화 박스를 설치 운영 중에 있는데 기존 허가 장소를 변경하고자 하는 민원에 대하여 00년부터 도로점용 허가를 받아 동 장소에서 구두수선 영업을 해오던 곳이며 민원인이 원하는 장소는 주민통행에 지장을 주고 있어 민원 제기로 자진 철거한 사실이 있었던 곳으로 장소이전 불가를 설명하고 이해를 구함

④ 아파트 출입구의 포장마차 철거 요망

◦ 아파트 입구에서 포장마차 영업을 하는 관계로 주변 환경오염 및 교육환경에 장애가 되므로 철거 요청한 민원에 대하여 조사결과 00아파트 입구에서 포장마차 영업을 하는 것이 확인됨에 따라 관련과에 통보하여 포장마차 주인으로 하여금 자진철거 하도록 하였음

⑤ 군부대에 의뢰하여 환자의 수혈을 받을 수 있도록 요구

◦ 급성골수형 백혈병으로 진료를 받고 있는 환자의 항암치료를 위해 많은 혈액이 필요하여 군부대의 힘을 빌려 수혈을 받을 수 있도록 도움을 요구하는 민원에 대하여 급성골수형 백혈병이란 환자로서는 스스로 감당하기 어려운 중병으로 순조로운 진료를 받기 위해서는 타인의 도움을 절실히 필요로 할 것이고, 업무적으로는 행정기관(시)이 어느 부서도 뚜렷하게 관련되어 적극적으로 협조할 부서 또한 없는 실정이므로 민원인의 어려움을 조금이나마 덜어드리기 위해서 민원인의 고충을 주변의 군부대에 통보하고, 도움을 청하는 환자의 힘겨운 투병상황을 설명하여 군부대 장병들의 헌신적 도움으로 병마와 싸우고 있는 환자에게 희생할 희망과 힘을 가지도록 도와주었음

다. 부당한 행정처분에 대한 민원

① 불법 주정차 위반 취소요구

◦ 자신이 경영하는 점포 앞에 주차하는 과정에서 주정차 위반 처분은 부당하니 취소요구 건에 대하여 조사결과 주정차위반 공간이 이면도로이며 통행에 지장이 없도

록 하였고 이의신청에 대한 심의과정에서 현장출장 및 심의 절차를 거치지 않은 점이 확인되어 주·정차위반 처분취소 권고 ⇒ 이의신청 재심의 후 부과취소

② 사도에 대한 사용료지급 또는 매입요구

◦ 개인의 사유지로 되어있는 도로를 공공용으로 사용하고 있으니 시에서 사용료를 지급하거나 매입하라 요구하는 건으로 당해 민원인 토지는 공공사업의 시행으로 편입된 도로가 아니고 건축물 축조당시부터 사용해오던 도로로 도시계획사업 시행이전인 기존 도로이므로 공공용지취득 및 손실보상에관한특례법 규정에 의거 공공사업에 필요한 토지 등을 협의에 의해 취득한 것이 아니므로 사용료 지급이나 용지매입이 어려울 것임을 안내함

③ 과다징수 수도요금 환불요구

◦ 주상복합건물의 상수도 수용가 업종(영업용+가정용)을 영업용으로 잘못 적용하여 과다징수한 수도요금의 환불을 요구하는 건으로 건물이 `1996년 12월에 근린생활시설로 준공된 후 `97. 1월부터 식당, 사무실, 주택용으로 상수도를 사용하여 왔기 때문에 수도요금부과는 혼합용으로 적용하여야 함에도 영업용으로만 부과한 것인바, 상수도 수용가 업종을 불합리하게 적용하여 부과된 금액에 대해 지방세법 제45조 『과오납 환급(과오납금의 충당과 양도)』 규정에 의거 반환(환급)토록 권고하여 과오납금을 반환함으로써 민원인의 고충을 해소함

④ 전 영업주의 과실을 매수자가 부담토록 처분함은 부당

◦ 법원의 경매로 낙찰 받아 명의이전 한 숙박시설 영업장에 대해 전주인의 과실(위법행위)을 인수자에게 책임을 물어 영업정지 행정처분 함은 부당하니 행정처분 취소를 요구하는 건으로 소송에 의하여 숙박업소를 명도 받아 영업을 해오던 중 동 건물의 전 영업자인 주인이 청소년보호법을 2차례 위반한 사실 때문에 영업정지 행정처분을 받은 고충으로, 공중위생 영업자가 위법행위를 할 경우 그 행위자에게 처분토록 규정하고 있기 때문에 민원인에게 내린 숙박업소에 대한 행정처분은 대물(영업장)처분이 아니고, 대인(영업주)처분으로 보아야 할 것이므로 전 영업주의 위법행위를 이유로 명도소송에 의하여 영업장을 승계한 현 주인에게 영업정지처분은 위법·부당하다 판단되므로 행정처분을 취소토록 권고하여 민원인의 고충을 해소함

⑤ 전 공무원의 착오로 오기한 자동차 명의변경등록 요구

◦ 자동차를 구입하여 00시 차량등록사업소에 명의변경등록 절차를 이행한 자동차인데 등록원부에 말소된 차량으로 등재되어 있어 바로잡아 줄 것을 요구하는 민원으로 자동차 등록원부의 말소등재가 당시 담당자의 업무상 착오로 인해 발생된데 원인이 있으므로 원인 제공을 한 시에서 오기를 바로잡도록 지적하고, 민원인은 자동차 소유주로서 의무사항인 그간의 미납된 세금을 납부하고, 자동차검사를 이행한 후 증서를 첨부하여 자동차등록원부의 등재사항을 사실대로 정정하도록 관련 부서에 권고 및 민원인에게 안내하여 고충을 해소함

라. 행정행위(불친절 등)에 대한 민원

① 차량 주정차 과태료 부과부당 및 직원 불친절 시정조치 요구

◦ 차량 주정차 과태료 미납으로 차량압류 해제 처리를 하여 주지 않음은 부당하고 관계공무원이 민원인에 불친절함으로 시정조치 및 압류 해제 요구 민원에 대하여 조사한 결과 민원인이 관련기관을 방문 압류 해제 처리요청 중 관계 공무원과 심한 언쟁이 있었던 것으로 압류요건인 과태료만 납부한다면 그 해제요건이 충족될 것이므로 과태료 수납 후 차량등록 해제 조치토록 하고 관계공무원에 대한 친절교육을 강화하여 유사한 사례가 없도록 권고 조치

② 주정차위반 단속과 공무원의 민원응대 태도에 불만

◦ 00서비스업체에 근무하고 있는 영업사원으로서 물품 수송을 위해 일시적 주정차 위반을 하여 과태료를 물게 되었는데, 같은 입장인 주변의 차량에 대해서는 위반 스티커를 발부하지 않아 형평성을 따지고자 관련부서에 전화를 하였으며, 민원인의 통화 내용이나 불만토로 방법이 저질적인 언행이 아니었음에도 담당부서 공무원이 먼저 감정적으로 민원을 대하며, 민원인을 우롱하는 언변으로 대응하고, 급기야는 민원인이 무식하니 말상대를 할 수 없다는 말로 대응하며 일방적으로 전화를 끊어 버리는 것임. 수차례 연속하여 전화를 걸었으나, 통화되지 않아 관련부서를 직접 방문하여 사실을 확인하고자 전화수화자를 찾으니, 전화통화 한 사례가 없다고 하다가 수화자가 자신이라 밝히고 통화사실을 인정하지만, 통화도중 전화를 일방적으로 끊는 등 민원인을 불쾌하게 한 사실은 없다 주장하며 거짓말을 하고 있음. 그리고 전화통화시 태도와는 전혀 다르게 돌변하여 지금부터 녹음을 한다하며 공손한 언변으로 대하는 공무원의 이중적 모습에 놀라움을 금할 수 없고, 가히 개탄하지 아니할 수 없는 사안이라

이를 바로잡고자 관련 공무원을 고발하고자 한다는 민원에 대하여 공무원의 문책을 바라는 고발적인 민원이므로 감사실을 통하여 해소하도록 안내함

③ 민원인 입장을 감안 신속한 민원처리 요구

◦ 수출제휴를 위하여 외국으로 출국을 앞두고 있어 여유시간이 없는 사업가가 자동차신규등록 신청민원을 보고자 하는데 점심식사 시간이므로 신속한 처리가 불가하다며 자리를 이탈 후 1시간이 넘도록 지연하고 있어 시간의 손실을 다투는 본인으로서 불안감 증폭되고 있어 민원행정에 불만을 표출하며 민원인의 사정을 감안하여 신속한 처리를 요구한다는 민원에 대하여 고충민원으로 야기하고 있는 본 사례를 관련 팀(자동차등록)에 통보하여 곧바로 처리토록 함으로서 민원을 해소함

마. 기타 제도개선 요구민원

① 상수도 신규설치에 따른 공사비 감액요구

◦ 5가구 거주하는 연립주택에 대하여 각 세대별로 단독주택과 같은 공사비 납부는 부당하니 감액조치 요구 건에 대하여 현행 정액제 공사비 산정을 실 거리제로 관련조례 및 규칙을 개정할 것을 권고 ⇒ '97.12.31 개정

② 공장가설건축물 재허가 요구

◦ 공장을 운영하는 자로 공장 내에 설치한 가설 건축물(구조 : 파이프, 천막, 용도 : 창고, 면적 : 842.2㎡)의 허가기간 만료로 재허가 신청을 하였으나 건축조례개정으로 300㎡이상의 허가는 불가함은 부당하다는 민원에 대하여 조례개정 이전에 허가된 300㎡이상의 가설건축물의 조례개정 시 기존 허가 건축물에 대한 경과조치를 취하지 않은 대부분의 기업체내의 창고로 사용되는 가설 건축물을 철거해야 되고 기업체의 생산 활동에 저해한다는 측면에서 해당 부서에 조례개정 권고 ⇒ 조례개정 통과(제 54회 부천시 임시회)

③ 00도서관의 주차요금 징수 등 제도개선 요구

◦ 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 건에 대하여 조사한 바 00도서관은 00공원 내 위치하고 있어 장애인 차량, 도서납품차량, 식당물품 납

폼차량 등에 한하여 도서관 입구까지 운행을 하고 있으며 그 외의 일반 도서관 고객과 00공원을 이용하는 시민은 00공원 노외주차장을 유료로 이용하고 있고 공영주차장의 효율적인 주차장 운영을 위하여 부천시 시설관리공단에서 00도서관 이용고객에게 20%를 감면하여 유료주차장으로 운영하고 있으며, 주차장 시설의 유료화에 따른 불편사항을 해소하고자 도서관 이용자에게 50% 감면을 운영자에게 요청

⇒ 공원이용 시민과 도서관이용 시민과의 형평성 문제 등으로 추가 감면은 어려움이 있다는 의견이 있었고, 00도서관은 00년도에 개관하여 시설의 노후화로 인한 실내공기의 질 개선 및 실내 방역실시, 실내·외 청소 철저로 쾌적한 열람환경을 조성하도록 의견 표명하여 청소의 위탁실시 등으로 시민에게 깨끗한 환경을 제공함

④ 상수도 누수로 인한 이의신청 및 송달개선

◦ 소유자가 다른 공동 주택으로 각각의 상수도 계량기가 설치된 것이 아니고 메인(주) 상수도계량기로 각각의 세대수가 한 개의 메인(주) 상수도 계량기를 통수하여 이용하는 공급 수도관으로 소유자 건물내부 상수도관이 파손(누수)된 것을 타인(다른 세대원) 소유자가 알지 못하여 추후에 상수도 사용량이 평균 보다 많은 사용량으로 상수도 사업소에 이의를 제기하였으나 상수도 사업소에서는 상수도계량기 검침 시 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 전 원 소유자)에게 알리지(송달) 못한 사례에 대하여

◦ 수도법 제38조 (공급규정)의거 수도사업자가 지방자치단체이면 그 지방자치단체의 조례로 정한다. 라는 법규정에 따라 각 지방자치단체에서 조례로 정하여 운영하고 있어 공통된 법 취지의 제정이 필요함.

부천시 조례에 있는 이의신청도 고지서를 받은 날로부터 60일 이내 상수도요금감면 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 누수수리(공사 완료일)로부터 60일 또는 행정심판법 행정 처분이 있음을 안 날로부터 90일 등으로 그 취지의 공통된 수도법 제정과 조례의 개선 및 제정요구

⑤ 공동주택의 취득세 및 등록세 과세예고통지 기간산정 개정

◦ 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 신청하여야 한다.”고 규정되어 있어 법규 간 기간계산 방법이 상이하여 시민의 혼란이 예상되고 부동산등기특별조치법 제2조와 경기도도세감면조례 제14조의 기간계산 방법의 상이함으로 경기도도세감면조례중 제14조제2항의 “2월”을 “60일”로 개정이 요구되는 사항으로 제도개선 의견표명

4. 직권조사

① 65세 이상 노인의 검사수수료 납입 개선

◦ 65세 이상 노인이 건강상의 이유로 00보건소를 찾아가 당뇨검사를 받았는데 검사비를 납입 요구하여 납부하였으나, 서울 도봉구, 서초구, 강남구 및 기타 경기도의 인근 지역에서는 무료로 검사를 실시하고 있다며 담당공무원에게 항의하자 우리 시에서도 00구 보건소의 경우에는 검사비를 받지 않는다는 이야기를 들었는데 부천시내에서도 00구 보건소에서 검사를 받으면 무료이고 타 보건소에서 검사를 받으면 유료로 하는 것에 대해 개선을 요구사항에 대하여

◦ 보건소의 진료비 및 수수료를 00구·00구 보건소에서는 만 65세 이상 노인에게 대한 검사비를 국민건강보험법 제41조의 규정에 의하여 징수하고 있으나 00보건소의 경우 건강증진센터의 관리·운영을 부천시 건강증진센터 설치조례 규정에 의하고 있어 “ 부천시에 주민등록이 되어 있는 만 65세 이상인 자 ”에 대하여는 검사수수료를 면제하고 있어 행정의 형평성과 노인복지증진 차원에서 부천시 보건소 수가조례에 대한 정비(검토)의 필요성에 대하여 의견표명 하였음 ⇒ 개정조례가 공포·시행(‘05.1.13)됨에 따라 만 65세 이상 노인에게 대한 진료 무료로 실시함

② 거주지 우선주차제 행정예고 이행

◦ 00길 도로의 거주자 우선 주차제를 실시한다며 00개의 주차면을 만들고 00일부터 시행하고 있어 우선 주차제 시행 이전에는 양렬 주차하여 60대 ~ 70대를 주차할 수 있었으나 일렬로 주차하게 됨에 따라 주차에 어려움이 있어 본 제도의 시행에 대한 문제점이 있다는 여론이 있어 조사한바 차량의 원활한 소통과 시민의 안전을 도모하기 위

하여 시에서는 정책적으로 거주자 우선주차제 사업을 추진하고 있으나 원활한 행정목적 달성을 위하여 이해관계가 있는 시민을 대상으로 사업의 추진 배경 및 당위성에 대한 이해와 설득이 요구되므로 반상회 또는 주민설명회 등의 개최 필요성이 있음을 의견 표명함

③ 종합토지세 감면 요청

◦ 아파트형공장을 00동 00번지에 설립함에 있어 종합토지세 부과기준일 이전에 공장설립 승인 및 건축허가를 득 하였으나 00년 종합토지세가 부과되었고 동 건물에 대한 도세인 취득세 및 등록세는 전액 감면받았으나 시세인 종합토지세는 감면을 받지 못하여 형평에 맞지 않는다고 부당함을 제기한 것에 대하여 동 아파트형공장은 공장설립 승인을 얻은 후 건축허가를 득 하였고 과세기준일 현재 당해 사업에 직접 사용하는 부동산으로 사료되고 있으며 감면조례에 규정하고 있으므로 종합토지세의 50% 감면은 타당하다고 사료됨을 표명함

④ 택지개발사업지구 내 대형유통시설 유치 백지화 요구

◦ 00구 00동 일원의 택지개발을 위하여 00공사에서 건설교통부로부터 택지개발 예정지구로 지정을 받아 추진하고 있던 중 지역간 균형발전 및 교통난 해소 차원에서 00구청으로부터 택지개발지역 내 대형유통시설 유치건의를 받아 시에서는 00공사에 동 내용을 통보하여 00공사에서는 동 지구의 분양 시 대형유통시설 유치계획 예정사항을 분양내용에 게재하자 인근 재래시장 번영회 및 소상공인회에서 동 택지개발지역 내 대형유통시설 유치 백지화를 요구에 대하여 대형유통시설 유치관련 인근 상인들의 집단민원 발생에 예상됨에 따라 자문기구인 자문위원회를 개최하여 의견을 수렴하였으며, 대형유통시설 유치에 따른 재래시장 및 인근 상가에 미치는 영향은 있다 할 것이나 동 시설의 설치 제한 시 동 택지 및 인근지역 주민들의 선택의 자유제한에 따른 문제점과 동 시설 유치 시 인근 초등학교가 위치하고 있어 교통문제 등을 감안한 개발계획 및 실시계획 변경 승인이 요구되어, 시행사인 00공사에서 분양시 대형유통시설 유치계획을 분양내용에 게재함은 적절하지 않다고 사료되며, 개발계획 및 실시계획 변경이 확정되지 않았으므로 주민, 교육청 및 이해관계인 등의 의견을 반영하여 변경·승인하여야 할 것으로 판단되고 판매 및 영업시설과 학교와의 사이에 녹지 공간 확보, 어린이 보호구역(스쿨 존)의 설치를 의견표명 하였음

⑤ 마권장의발매소 00동 입주 반대

○ 00동 아파트단지 상가 내 마권장의 발매소의 설치를 위하여 건축물의 용도를 마권장의 발매소로 변경을 요하는 신청민원이 접수되자 인근 주민들은 사행심 조장 및 교육·교통문제 등의 발생을 우려하여 이에 반대하는 집단민원 발생에 대하여

관내 00대학교 학생 19명을 모니터 요원으로 위촉하고 마권장의 발매소 이전관련 집단민원 사례를 연구과제로 제공하여 법률적 검토 및 이해당사자간의 의견을 청취하고 발생사안의 본질과 사회에 미치는 영향, 사례에 대한 조사·연구, 문제의 합리적 해결 방안 등을 객관적 시각으로 분석한 조사·연구보고서를 제출받아 이를 토대로 옴부즈만의 자문기구인 자문위원회(소위원회)에서 동 사안에 대한 심의 후 시민의 사행심 조장문제, 교육환경, 교통문제, 상권에 미치는 유익성 등을 고려한 행정을 수행함이 바람직하다는 의견표명을 하였음

Ⅲ. 옴부즈만의 잠재적 가치

옴부즈만의 주 목적은 시민의 권리와 이익의 보호이며 의회에 대하여는 의회의 대리인으로 책임과 의무를 지니며 매년 옴부즈만 운영상황을 의회에 보고하고, 행정기관에 대하여는 행정기관으로부터 직무상 독립성과 정치적 독립성을 유지하면서 부천시 소속행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명하며 매년 옴부즈만 운영상황을 시에 통보한다. 그리고 옴부즈만의 주요업무로는 시민의 권리구제와 행정통제 기능을 효과적으로 수행하기 위해 민원에 대한 사실조사 실시, 불합리한 제도의 개선요구, 행정절차를 모르는 시민을 위한 종합민원 안내역할 및 집단민원 조정·중재 등을 실시하며 질 높은 행정서비스제공을 위하여 지속적으로 노력하고 있다. 앞에서 민원접수 현황 및 처리사례에 대해서 살펴보았듯이 옴부즈만의 민원은 다양하며 역할수행 등에서 파급되는 잠재적 가치는 매우 크다.

예를 들면 옴부즈만의 직무중의 하나는 민원상담이다. 옴부즈만을 방문하는 민원인은 대체적으로 행정기관에 불신을 가지고 있다고 볼 수 있다. 민원인이 가지고 있는 불신에 대하여 시민이 시민의 입장에 서서 믿음과 신뢰감을 가질 수 있도록 중개자적 역할을 옴부즈만에서는 할 수 있다. 행정처분을 한 부서에는 처음 한번쫓은 전화상담이든 개인 면담이든 할 수 있으나 두 번이상은 상담하기에 어려움이 있기 마련인데 옴부즈만은 시민의 답답함을 지속적으로 들어주는 곳이기도 하다.

옴부즈만의 직무중의 또 하나는 불합리한 제도의 개선을 요구하는 것이다. 고충민원을 처리하다보면 행정기관이 미처 생각하지 못하고 있는 불합리한 제도를 발견할 수 있고 시민의 입장에서 새로운 제도의 필요성을 발견할 수도 있으며 이러한 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명을 할 수 있다.

옴부즈만의 직무 중에는 스스로의 발의에 의한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정이다. 옴부즈만에는 시민으로 구성된 각동별 1명씩의 모니터요원이 있고 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 각계의 전문가로 구성된 자문기구를 운영하고 있으며 일시적으로 학생 모니터요원의 위촉운영 등과 행정기관에 대하여는 직무수행과 관련하여 그 독립성과 옴부즈만의 직무수행과 관련하여 적극적인 협조를 하여야 한다. 라는 옴부즈만 운영 조례에 의거 스스로의 발의에 의한 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정이 가능하다. 그 외에도 시정을 감시하고 비위의 시정 등의 조치를 강구하도록 권고할 수 있다. 이렇게 옴부즈만의 직무수행으로 옴부즈만에서 해결하는 문제는 시민과 시의회와 부천시의 문제를 해결해 주고 덜어줄 수 있는 힘을 가지고 있어 옴부즈만의 가치역량은 매우 크다고 볼 수 있다. 그러나 가치역량이 큰데 반하여 옴부즈만이 약하다는 이미지를 가지게 되는 것은 조사된 고충민원에 대하여 의견·권고 표명으로 업무를 종결시키기 때문이다. 또 하나 간과할 수 없는 것은 옴부즈만의 사무기구이다. 옴부즈만에 관한 사무기구는 부시장직속으로 하며 사무를 처리하기 위하여 필요한 공무원을 두고 사무기구에 근무하는 공무원의 직급 및 인원은 별도의 규칙에 의하도록 되어 있다. 현재 근무인원은 시민 옴부즈만 외에 총3명으로 6급1명, 7급1명, 기능직 1명이 근무하고 있다. 그러나 옴부즈만제도가 활성화 되면서 해마다 고충민원 건수가 증가하고 있고 민원종류도 다양하고 복합적인 민원이 접수되고 있어 현행 옴부즈만실 3명(6급1, 7급1, 기능1)의 6급 팀장체제에서 105개소에 달하는 5급 이상 실·과·소 및 주민자치센터와 정상적이고 원만한 업무협의 및 협조에 한계가 있어 직급상향조정 검토가 요구되고 있는 실정이다.

IV. 옴부즈만의 필요성

1973년에 시로 승격한 이래, 부천시는 지리적 여건으로 인해 서울의 위성도시로 빠르게 성장했으며 이로 인한 급격한 인구증가와 중동, 상동 지역의 신도시 건설을 맞이하게 되었다. 8개 동 65,080명뿐 이었던 작은 도시는 이제 3개 구 37개동에

865,000여명의 큰 도시로 성장했다.

서울과 인천시 등 대도시 중간에 위치한 지리적 여건에서 인구가 급격히 팽창하여 다양한 시민의 욕구가 증대하고 관선시대의 권위주의를 탈피하여 시민의 권리와 이익을 적극적으로 보호하려는 행정의지와 맞물려 1997년에 전국 지방자치단체로는 처음으로 읍부즈만제도를 실시하였다.

첫해 36건의 민원을 시작으로 해마다 고충민원 건수가 증가하고 있는 속에서 현대 행정에서 범하기 쉬운 행정오류나 모순된 제도에 의한 행정행위로부터 시민의 권리와 이익을 대변해 주는 수권제도의 토대를 마련해 가고 있다.

공무원들이 행정 서비스의 질을 향상시키고자 하는 노력으로 위법한 행위가 많이 발생하지는 않지만 급변하는 사회로 인하여 법과 제도가 이를 따라가지 못함으로써 생기는 사각지대가 발생되어 고충민원이 늘어나고 있는 추세이다.

그리고 문제는 발생되지 않아야할 고충민원이 발생되는데 있다. 일부 공무원의 과오나 제도상의 문제로 시민에게 고충을 주는 불편한 행정결과가 없어야 함에도 불행하게도 불편, 부당하게 생각하는 시민이 있다는 것이다.

읍부즈만에서는 시민의 고충을 덜어주기 위한 방법으로 시민에게 양질의 서비스를 제공하고, 읍부즈만의 활성화를 위하여 순회홍보를 실시하고, 전문가의 입장에서 업무처리를 실시하여 시민의 신뢰를 받을 수 있도록 업무처리능력을 향상시키기 위한 전문교육을 실시하고, 국내·외 선진기관의 우수사례를 업무에 반영하고, 시민 읍부즈만 행정서비스현장을 제정하여 운영하고 있다

고객중심의 행정서비스문화 형성에 읍부즈만이 그 일익을 담당하고 있음을 감안할 때 읍부즈만은 더욱 발전해야 하고 필요성이 강조되고 있는 것이다.

끝으로 우리 모두가 공감하면서 간과할 수 없는 가장 중요한 것인데도 실천하지 못하는 것이 있다.

이 문제는 행정기관과 의회에서 의지만 있으면 타 기관 등의 협조 없이도 행정기관과 의회의 일을 동시에 해결할 수 있으며, 시민들로부터 사랑받고 신뢰받는 행정기관·의회로 칭송 받을 수 있다.

시정의 근본은 경제를 살리고 문화를 발전시키는 것도 중요하지만 행정행위로 인해 억울한 시민이 없어야 한다는 명제이다.

옛 고전인 사기에 보면 백성은 배고플 때 분노하는 것이 아니라 공평하지 않다고 생각할 때 분노한다는 기록이 있다.

IV. 부 록

1. 연 혁
2. 역대 시민 ombudsman
3. 1997 ~ 2008년도 고충민원 접수·처리 통계
4. 부천시 시민 ombudsman서비스현장 이행기준

1. 연 혁

- 1996. 4. 15 ~ 4. 24 옴부즈만제도 운영 실태 조사(프랑스, 스웨덴, 일본)
- 1996. 7. 1 지원기구 및 정원승인 요청 : 내무부(현 행정안정부)
- 1996. 7. 28 옴부즈만 준비 요원 확보(3명)
※ 행정 6급 1명, 7급 1명, 기능 1명
- 1997. 1. 17 시민 옴부즈만 운영조례 제정
※ 부천시조례 제1483호, 제4장 제22조 부칙 1
- 1997. 1. 17 시민 옴부즈만 보수 및 복무에 관한 조례 제정
※ 부천시조례 제1484호, 제3장 제31조 부칙 1
- 1997. 4. 1 시민 옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 제정
※ 부천시규칙 제1052호, 제18조 부칙 1
- 1997. 4. 14 옴부즈만 사무실 확보(시의회청사 1층)
- 1997. 4. 21 제1대 시민 옴부즈만 선정·위촉 : 이부영(李富永)
- 1997. 4. 21 시민 옴부즈만 운영조례 일부개정
※ 부천시조례 제1486호(시장직속→부시장 직속)
- 1997. 5. 1 옴부즈만제도 도입 본 업무 개시
- 1997. 7. 18 옴부즈만 직원 정식발령(3명)
- 1997. 9. 8 옴부즈만 자문위원회 구성(8명)
- 1998. 4. 1 시민 옴부즈만 운영조례 일부개정
※ 부천시조례 제1565호
- 1998. 10. 10 시민 옴부즈만 운영조례 일부개정
※ 부천시조례 제1603호
- 1998. 10. 10 시민 옴부즈만 보수 및 복무에 관한 조례 일부개정
※ 부천시조례 제1603호
- 1999. 3. 30 시민 옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부개정
※ 부천시규칙 제1172호
- 1999. 7. 10 제2대 시민 옴부즈만 선정·위촉 : 신철영(申澈永)
- 1999. 7. 29 시민 옴부즈만 보수 및 복무에 관한 조례 일부개정
※ 부천시조례 제1662호
- 1999. 7. 29 시민 옴부즈만 운영조례 일부개정
※ 부천시조례 제1673호
- 1999. 12. 10 옴부즈만 자문위원회 확대구성(18명)
- 2000. 1. 4 시민 옴부즈만 1명 추가 위촉 : 이강용(李康容)
- 2000. 5. 12 인터넷(옴부즈만 홈페이지 개설) 민원 접수·처리
- 2000. 6. 27 옴부즈만실 이전(시의회 1층→시청본관 3층)

- 2000. 11. 22 옴부즈만제도운영 활성화를 위한 토론회 개최
※ 주최 : 부천시 시민 옴부즈만, 장소 : 부천시청 대회의실
- 2001. 7. 27 시민 옴부즈만 운영조례 일부개정
※ 부천시조례 제1843호
- 2001. 8. 24 옴부즈만 자문위원회 재구성(30명)
※ 고충민원 주요사안 자문 및 중재·조정역할 수행
- 2002. 1. 1 제3대 시민 옴부즈만 선정·위촉 : 장상진(張相珍)
- 2004. 1. 1 제4대 시민 옴부즈만 선정·위촉 : 강진석(姜晋碩)
- 2004. 3. 26 옴부즈만 자문위원회 확대구성(32명)
※ 기업애로 해소를 위하여 2명 추가위촉
- 2005. 3. 11 시민 옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부개정
※ 부천시규칙 제1409호
- 2005. 8. 29 옴부즈만 자문위원회 정비 및 재구성(32명→16명)
- 2005. 10. 21 시민 옴부즈만 보수 및 복무 조례 개정
- 2006. 1. 1 제5대 시민 옴부즈만 재위촉(연임) : 강진석(姜晋碩)
- 2006. 1. 13 시민 옴부즈만 보수 및 복무에 관한 조례 일부개정
※ 부천시조례 제2128호
- 2006. 3. 28 자문위원회 정비 및 재구성 (16명 → 14명)
- 2006. 6. 19 ~ 6. 28 옴부즈만제도 외국사례 벤치마킹 (스위스, 영국)
- 2006. 8. 29 시민 옴부즈만 대통령표창 수상 (개인)
- 2006. 12. 29 제3회 옴부즈만대상 국무총리 표창 수상 (단체상)
- 2007. 3. 7 옴부즈만실 이전(시청본관 3층→시청본관 2층)
- 2007. 8. 30 ~ 31 우리시 운영사례 발표(지방자치단체의원초청 워크숍)
- 2007. 11. 20 시민 옴부즈만 서비스현장 제정
- 2008. 1. 1 제6대 시민 옴부즈만 선정·위촉 : 이강진(李康振)
- 2008. 4. 23 ~ 7. 31 제도운영 순회홍보(주민자치단체)
- 2008. 7. 17 ~ 7. 21 옴부즈만서비스현장 내용 및 만족도 설문조사
- 2008. 10. 2 옴부즈만 보수 및 복무에 관한 조례 전문개정
※ 부천시조례 제2330호, 제3장 제32조 부칙 1
- 2008. 11. 21 옴부즈만제도의 발전방안을 위한 토론회 개최
※ 주최 : 부천시 시민 옴부즈만, 장소 : 부천시청 대회의실
- 2008. 12. 26 옴부즈만 일반모니터요원 구성 및 간담회개최
※ 인원 37명(각 동별 1명)
- 2008 12. 31 옴부즈만서비스현장 개정

2. 역대 시민 ombudsman

번호	성명	재직기간	주요경력
제1대	이부영 (李富永)	◦ '97. 4. 21 ~ '99. 6. 30	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 성남시 보건국장 ◦ 부천시 재정경제국장
제2대 · 제3대	신철영 (申澈永)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 제2대 '99. 7. 1 ~ '01. 6. 30 ◦ 제3대 '01. 7. 1 ~ '01. 11. 10 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 민중당 노동위원장 ◦ 부천경제정의실천시민연합 공동대표 ◦ 경제정의실천시민연합 사무총장 ◦ 국민고충처리위원회 위원장
제2대	이강용 (李康容)	◦ '00. 1. 3 ~ '01. 12. 31	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 부천시 지역경제국장
제3대	장상진 (張相珍)	◦ '02. 1. 1 ~ '03. 12. 31	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 부천시 소사구 부구청장 ◦ 부천시의회 사무국장 ◦ 부천시 보건사회국장 ◦ 부천시 시민복지국장
제4대 · 제5대	강진석 (姜晋碩)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 제4대 '04. 1. 1 ~ '05. 12. 31 ◦ 제5대 '06. 1. 1 ~ '07. 12. 31 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 부천시의회 제3대의원 ◦ 부천청년회의소(JC 회장) ◦ 인천지방법원부천지원 민사 가사 조정 위원

3. 1997 ~ 2008년도 고충민원 접수·처리 주요통계

1) 고충접수 및 처리현황

(단위 : 건)

구 분	접 수 건 수	조사결과 처리 현황							
		계	불 가 통 보	대안제시 및 안내	수 용	조사중 해 결	권고·의견 표명		
							계	수 용	수용불가
계	1,308	1,308	105	730	192	47	234	198	36
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
2008년	244	244	6	178	51	3	6	2	4

2) 연도별 접수현황

(단위 : 건)

연도 구분	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
전수	1,308	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158	202	244

3) 발생기관별 접수·처리현황

(단위 : 건)

연도 구분	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
계	1,308	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158	202	244
본 청· 사업소	736	20	35	42	31	44	47	39	59	71	89	108	151
구 청	394	13	23	17	26	20	25	24	36	38	41	68	63
동사무소	37	3	2	2	4	2	2	4	5	4	4	3	2
기 타	141	-	-	6	8	4	9	11	6	22	24	23	28

4) 연도별 처리현황

(단위 : 건)

연도 분야	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
계	1,308	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158	202	244
대안제시 및 안내	730	7	17	15	39	45	60	45	59	69	72	124	178
수 용	192	-	-	-	-	-	-	-	-	29	60	52	51
조사중해결	47	-	-	-	-	-	-	-	12	5	13	14	3
권고 및 의견표명	236	18	28	35	26	16	20	25	25	27	5	5	6
조사제외 및 불가 처리	103	11	15	17	4	9	3	8	10	5	8	7	6

5) 연도별 처리분야

(단위 : 건)

연도 분야	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
계	1,308	36	60	67	69	70	83	78	106	135	158	202	244
행정	191	4	-	19	10	10	7	13	26	16	24	27	35
세무	58	-	-	5	2	12	6	8	7	5	2	7	4
환경	140	2	14	4	4	5	10	3	8	12	17	36	25
건설	258	12	17	16	24	11	17	18	32	27	36	19	29
건축	204	8	8	5	9	13	16	13	8	14	17	31	62
교통	288	8	12	16	9	10	13	12	18	32	43	57	58
기타	169	2	9	2	11	9	14	11	7	29	19	25	31

6) 민원 수용실태

(단위 : 건)

연도 분야	계	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
계	437 (38)	16 (2)	25 (3)	31 (4)	19 (7)	12 (4)	16 (4)	20 (5)	35 (2)	61 (-)	76 (2)	70 (1)	56 (4)
수용	192	-	-	-	-	-	-	-	-	29	60	52	51
조사중 해결	47	-	-	-	-	-	-	-	12	5	13	14	3
권고 및 의견표명	198 (38)	16 (2)	25 (3)	31 (4)	19 (7)	12 (4)	16 (4)	20 (5)	23 (2)	27 (-)	3 (2)	4 (1)	2 (4)

※ () 불가

4. 부천시 시민 옴부즈만 서비스현장 이행기준

◆ 고객응대 이행기준 ◆

○ 직접 방문하시는 고객을 위하여

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

○ 전화를 주시는 고객을 위하여

- 벨소리가 3번 이상 울리기 전에 받고, 상냥한 말투로“안녕하십니까. 옴부즈만실 ○○○입니다. 무엇을 도와 드릴까요?”라고 받겠으며, 전화를 마칠 때에는 문의 사항이 해소되었는지 확인한 후 고객이 전화를 먼저 끊은 후에 수화기를 놓겠습니다.
- 담당 직원이 자리를 비운 때에는 용건을 메모하여 담당자에게 전달하고 30분 이내에 고객에게 전화를 드리도록 하겠으며 전화를 드릴 수 없는 상황이 발생하면 그 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

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

○ 민원접수

- 신청된 민원은 신청당일(근무시간외 및 공휴일 신청은 익일)접수 하도록 하겠습니다.
- 고충민원 신청은 서면·우편·인터넷· 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) 옴부즈만(고충민원)

○ 사실조사

·접수된 고충민원은 특별한 사유가 없는 한 7일 이내에 조사에 착수 하도록 하고 조사기간이 1개월 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 신청인에게 알려 드리도록 하겠습니다.

·신속하고 공정한 해결을 위하여 갈등 당사자간 합의를 위한 조정·중재 실시와 현장조사를 강화하고 민원인과 약속한 면담시간은 정확히 지키도록 하겠습니다.

○ 결과조치

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

○ 민원종결 후 사후관리

·제도개선, 권고의견표명 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 오부즈만)

◆ 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상 ◆

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

◆ 고객 참여와 의견제시 방법 ◆

- 고충민원서비스의 시정 또는 개선할 사항이 있으시면 서면, 전화, 인터넷, FAX 등의 방법으로 제시하여 주시기 바랍니다.
 - 서 면 : 신청서
 - 인 터 넷 : <http://www.bucheon.go.kr> (음부즈만)
 - 주 소 : 경기도 부천시 원미구 계남큰길 138(중동 1156) 음부즈만
 - 전화번호 : 032) 320 - 2614, 2076, 3688
 - 팩 스 : 032) 320 - 2089

◆ 고객만족도에 대한 평가와 관리 ◆

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

◆ 고객에게 협조를 부탁하는 사항 ◆

- 민원인에 대한 협조부탁 사항
 - 음부즈만은 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.
- 옴부즈만이 내린 처분이나 제도의 시정 권고, 조정·중재·합의 결정 및 의견표명 결정에 대해서는 민원인의 입장을 고려하여 적극 수용하고 해당부서에서는 조치결과를 15일 이내에 옴부즈만에 알려 주시기 바랍니다.

◆ 고충민원과 관련된 시 및 산하기관에 대한 우리의 자세 ◆

○ 고충민원 사실조사를 위한 협조요청의 경우

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

○ 민원처리제도 개선을 위한 고충민원처리 자료협조 요청의 경우

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