(옴부즈만)

일 반 현 황

□ 시민옴부즈만 제도시행

- 1997년 5월 제도 도입(현재 10차년도 운영중)
- 지방자치단체 중 전국 최초로 제도 시행
- 국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 제정 ('05. 7. 29)
* 국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 시행령 제정 ('05. 10. 26)

□ 조직현황

- 인원현황 (현원) (단위 : 명)

직급별 구 분	계	옴부즈만	행정6급	토목7급	기능8급	비 고
인 원	4	1	1	1	1	

- 옴부즈만 자문위원 위촉현황 (단위 : 명)

계	위원장 (옴부즈만)	위 원				비 고
		계	시 의 원	사회단체	전 문 가	
·14	1	13	1	5	7	

□ 고충민원 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구 분	접수 건수	조사결과 처리 현황								비 고
		계	불가 통보	상담 안내	수용	조사중 해 결	권고·의견 표명			
							계	수용	수용불가	
2004년	106	106	10	59	-	12	25	23	2	
2005년	135	135	5	69	29	5	27	27	-	

* 옴부즈만에서 접수·처리한 민원 중 단순 안내에 해당하는 민원이 50%로 옴부즈만의 주요기능인 고충민원 처리에 대한 시민의 인지도를 높이기 위하여 시민 홍보에 철저를 기하고 있음

옴부즈만 제도운영 인지도 제고

옴부즈만 제도에 대한 적극적인 홍보 실시 및 고충민원을 시민의 편에서 처리함으로써 시민의 권익을 옹호함은 물론 시간적, 경제적인 이익을 제공하는 민의 제도로 자리 매김하고자 함

□ 사업개요

- 홍보매체를 활용한 제도운영 홍보
- 자문기구를 활용한 전문성 있는 고충민원 처리
- 타 기관 제도의 벤치마킹 및 정보 교류

□ 그간의 추진사항

- 운영상황 보고 : 2006. 3. 13
- 제도운영 홍보
 - 전광판 및 BIS 표출 (전광판 10개소, BIS 102개소)
 - 민원 처리사례의 인터넷 게재 : 19건
 - 복사골부천 · 지방신문 게재 및 KBS · 드림시티 방영 : 21회
 - 팜프렛 제작 배부 : 10,000매
 - 안내판 게첨 (7개소) 및 안내문 배부 (3,094세대)
 - 동별 새마을부녀회 회의시 순회 홍보 : 11개동
- 자문위원회 운영 : 2회 (정기회 1, 임시회 1)
 - * 2006. 3. 28 위원회 정비
- 벤치마킹 및 정보 교류 : 3회

□ 향후 추진계획

- 제도운영 순회 홍보 : 26개동
- 자문위원회 개최 : 2회

고충민원 처리 평가제 운영

고충민원 처리 결과에 대한 민원인의 만족도를 파악할 수 있는 고충민원처리 평가제를 실시하여 운영상 나타난 문제점의 개선으로 제도운영에 대한 시민의 신뢰도 및 만족도를 제고하기 위함

□ 사업개요

- 인터넷 접수 민원을 대상으로 실시
- 민원처리 결과에 대한 만족 여·부 측정
- 문제점 개선으로 더욱 발전된 제도 운영

□ 그간의 추진사항

- 만족도 평가시스템 구축 : 2005년 12월
- 대 상 : 인터넷 접수 민원 67건 (접수민원 중 78%)
 - * 홈페이지 음부즈만란
- 방 법
 - 민원처리 결과에 대하여 민원인이 답변내용 하단에 만족도 표기
- 만족도 평가결과
 - 대 상 : 67명
 - 응답자수 : 18명 (26.8%)
 - 매우 만족 3, 만족 7, 보통 1, 불만족 4, 매우 불만족 3
 - 만족율 : 55.5%

□ 문제점 및 대책

- 참여율 제고를 위하여 답변내용 하단에 평가참여 안내 문안 게재
- 전화 활용 및 문자메세지 방법으로 민원처리 완료 안내
- 불가 통보한 민원에 대하여 민원인 설득으로 만족도 제고