

## 〈 음부즈만실 〉

## 98년도 제2차연도 운영상황보고서

## I. 머리말

오늘날의 지방행정은 본격적인 지방자치시대를 맞아 그 권한과 책임이 한층 확대되고 있을 뿐 아니라 시민의 의식수준 향상으로 행정수요도 훨씬 다양화, 전문화되는 등 양적, 질적변화를 거듭하고 있습니다.

이러한 시대적 흐름에 능동적으로 대처하기 위해 우리 시는 전국지방자치단체로서는 최초로 97. 5. 1 일 음부즈만제도를 도입하여 시행하게 되었고 98년 제2차연도를 맞이하게 되었습니다.

음부즈만제도는 행정기관으로부터 직무상 독립성과 정치적 중립성을 유지하면서 시민의 편에 서서 행정기관의 위법, 부당한 처분에 대한 시민의 권리구제와 행정통제 기능을 효과적으로 수행하며 부천시 시민음부즈만운영에관한조례 제정에 따라 도입 시행하게 되었습니다.

시민음부즈만은 행정기관의 잘못으로 인한 시민의 피해와 불편사항을 복잡한 절차나 별도의 비용없이 신속하게 처리하여 시민의 권리와 이익을 보호하고, 불합리한 제도를 개선하며, 행정절차를 모르는 시민에게 종합민원을 안내하는 역할을 수행하고 있습니다.

본 제도 시행의 제2차연도인 98년 지난 한 해 동안은 총 60건의 고충민원을 접수하여 59건을 처리하였고, 나머지 1건은 행정기관과 주민간 참여한 대립으로 현장검증, 사실확인조사 처리 중에 있습니다.

처리 종결한 59건의 내역을 살펴보면 76.3%인 45건의 고충민원은 고충인의 주장을 최대한 받아들여 해당 행정기관에게 시정하도록 권고하거나 불합리한 제도의 개선을 의견표명하는 등 다양한 방법을 통해 시민의 불편과 불만을 해소해 주었습니다. 그러나 행정기관의 행정행위가 정당하게 처리되어 고충인의 주장을 충분히 받아들이지 못한 23.7% 불가통보 14건에 대해서는 친절하고 상세하게 설명하여 이해를 시켜주므로 대시민 시정의 신뢰도를 제고하였다 하겠으나 잘못된 행정행위로 인한 시민들의 고충을 접수하여 조사처리하는 과정에서 보면 아직도 경직되고 권위적인 행태가 일부 공무원에 남아있음을 직시할 수 있어 스스로의 착오나 잘못을 교정할 수 있는 기회를 확대시켜 주었습니다.

21세기 선진행정에 걸맞는 고충처리체제의 신속성과 전문성 확립을 위하여 대학교수, 변호사, 세무사, 건축사 등 각계각층의 전문가로 위촉된 음부즈만자문위원회를 구성 운영하고 있으며 자문위원회를 통하여 시민의 고충을 심도있게 심의 검토하였고 전문적이고 기술적인 중대사안에 대하여는 자문을 구하여 처리하므로 고충처리의 신속성과 전문성을 확립하였으며 공정성과 신뢰성을 확보함으로써 궁극적으로는 시민의 권익을 크게 신장시켜 왔습니다.

새로운 제도를 채택한 지 1년 7개월에 불과하여 아직까지 미흡한 부분이 많으나 음부즈만제도 운영의 활성화를 위하여 제도적 발전방안도 심도있게 연구, 검토해 나갈 것입니다.

시민의 권리구제, 시민에 의한 행정의 효율적통제, 시와 시민의 갈등해소 기능의 원활한 수행을 위하여는 시와 시의회와의 깊은 관심과 배려가 절실하다 하겠습니다. 시와 시의회, 음부즈만이 하나된 노력으

로 일관할 때 본 제도는 80만 시민의 찬사를 받으며 성공적으로 정착될 것입니다.

시민옴부즈만은 앞으로도 시민의 아픔과 불편을 발로 찾아가서 내 아픔처럼 신속하고 친절하게 해결해 주므로 시민에게 희망과 활력을 주는 옴부즈만이 될 수 있도록 최선의 노력을 기울이겠습니다.

97년 제1차연도 운영상황보고에 이어 더욱 발전된 제2차연도 운영상황보고서를 발행하기까지 지원을 아끼지 않으신 시장님과 시의회 의장님, 옴부즈만 자문위원님께 깊은 감사를 드리며 부천시시민옴부즈만 운영에 관한 조례 제21조의 규정에 의하여 시와 시의회에 보고하고 동조례 제19조 규정에 의하여 시민들께 공표하는 바입니다. 감사합니다.

1999년 2월 일

부천시시민옴부즈만 이 부 영

## II. 부천시시민옴부즈만제도 도입 및 추진

### 1. 옴부즈만제도 소개

- 옴부즈만제도는 1809년 스웨덴에서 최초로 창설한 이후 핀란드, 뉴질랜드, 영국, 프랑스, 호주 등 선진 민주국가들이 채택하고 있는 제도로서 제2차 세계대전 이후 강력한 행정국가화 현상이 가속화되면서 세계 여러 나라에 급속도로 확산 전파되어 현재는 약 85개 국가에서 채택 시행되고 있으며
- 초창기에는 중앙정부 차원에서 국회 및 정부로부터 독립되고 정치적인 중립 위치에서 공무원의 잘못으로 인하여 국민이 입은 피해를 신속·간편하게 구제하여 왔으나 중앙정부에서 점차 지방자치단체에 옴부즈만을 파견하여 지방자치단체의 잘못된 행정행위에 대한 그 지역 주민의 피해를 해결해 주도록 하였으며 최근 미국, 캐나다, 일본 등의 여러 국가에서는 지방자치단체 자체적으로 옴부즈만제도를 도입 운영하고 있는 추세임.
- 우리나라는 조선시대 신문고와 어사제도 등이 이와 유사한 제도라 할 수 있으며 현대적 의미의 옴부즈만제도는 94. 1. 7 행정규제및민원사무기본법을 공포하여 제도적으로 뒷받침하고 있으며 94. 4월 국무총리실 산하에 "국민고충처리위원회"를 설치하여 운영하고 있음.
- 우리 시는 97. 12월 옴부즈만제도에 관한 조례를 제정하였으며 의회 의결을 거쳐 97. 4월 옴부즈만을 선발하였고 97. 5. 1일부터 전국 지방자치단체에서는 최초로 옴부즈만제도를 도입 운영하게 되었음.
- 옴부즈만제도의 기능에 대하여 살펴보면 행정기관의 위법·부당한 행정처분 또는 처리지연 등 부작위, 불합리한 제도에 의하여 권리이익이 침해되거나 불편·부담을 받은 시민의 고충민원을 신속·간편하게 처리하는 "시민권리 구제기능"을 수행하고
- 행정기관의 위법 부당한 처분 등을 시정권고함으로써 유사한 사안에 대하여 시정의 기준을 제시하

고 재발을 방지케 하는 "행정의 민주적 통제기능"을 수행하고 있음.

- 불합리한 정책·법령·제도에 대한 권고·의견표명을 하는 "불합리한 제도의 개선기능" 외에도 고질·반복민원 등에 대한 "민원 종결 기능", 시의 불합리한 행정처분을 시정케 하며 상호간 협의하도록 유도함으로써 시와 시민과의 "갈등해소 기능", 행정절차 등을 모르고 있는 시민에게 민원을 안내 하는 "민원안내 기능" 등을 들 수 있다.

## 2. 도입배경

### 가. 시의 행정여건

(98. 12월말 현재)

○ 인 구 : 779천명	○ 면 적 : 53.44km <sup>2</sup>
○ 가 구 : 253천세대	○ 재정규모 : 4,458억원
○ 기업체수 : 8,995개	○ 공무원수 : 2,048명
○ 주 택 수 : 152천동	○ 주택보급률 : 74.38%
○ 행정구역 : 3개 구, 35동, 1066통, 6,579반	

### 나. 도입배경

- 우리 시는 서울특별시와 인천광역시 등 대도시의 중간에 위치하고 있는 지리적 여건으로 73. 7월 시승격 이래 산업화·도시화의 급격한 변화에 따라 중소기업이 밀집하게 되고 지난 20여 년간 수도권에서 가장 급격한 인구 증가를 나타낸 도시로서 행정기능이 확대되고 다양화 추세에 있는 반면, 도시기반시설과 시민 휴식공간은 점차 열악해져 가며 시민의 욕구증대와 부당한 행정행위에 대한 피해표출로 기존의 행정구제제도만으로는 시민의 욕구를 충족시키기에는 어려움을 겪고 있어 새로운 시민보호제도의 필요성을 공감하게 되었으며, 관선시대의 권위주의를 탈피하여 시민의 권리와 이익을 적극적으로 보호하려는 행정개혁 의지와 맞물려 읍부즈만제도를 도입 추진하게 되었습니다.

## 3. 추진경위

- 96. 4. 15~4. 24 읍부즈만제도 운영실태 조사(프랑스, 스웨덴, 일본)
- 96. 5. 28 읍부즈만제도 관련 조례 심의
- 96. 6. 15~7. 4 조례안 입법 예고
- 96. 7. 1 지원기구 및 정원 승인 요청
- 96. 7. 28 읍부즈만 준비 요원 확보(3명)  
※ 행정 6급 1명, 7급 1명, 기능 1명
- 97. 1. 17 조례 공포

- 97. 2. 12 시행규칙제정
- 97. 2. 13 읍부즈만 공개선발 공고
- 97. 3. 31 선발자 시의회 위촉 동의
- 97. 4. 14 읍부즈만 사무실 확보
- 97. 4. 21 제1대 읍부즈만 지명 위촉
- 97. 5. 1 읍부즈만제도 도입 본업무 개시
- 97. 9. 8 읍부즈만 자문위원회 구성(8명)
- 98. 3. 10 제1차연도 읍부즈만 운영상황 보고(시의회)
- 98. 6. 17 민선2기시장 취임에 따른 읍부즈만 업무보고

#### 4. 형 태

- 96년 4월 내무부(현 행정자치부)의 “10대 민원행정 세부지침”으로 지방 읍부즈만제도를 권장하였으며 명칭을 읍부즈만 또는 고충처리위원회로 하고 시·구의 자치사무와 단체위임사무를 사무관할로 하며 합의제 위원회형으로 운영하도록 하였던 바
- 95년도 충북 청주시와 경기도 안양시에서 고충처리위원회운영에관한조례를 제정하여 기구를 설치하고 운영에 들어갔으며, 96년도에는 서울시 강동구·양천구에서도 역시 조례를 제정 운영을 시작하였으나 위원 구성에 있어 시의원이나 시의 간부공무원이 구성원이 되어 시와 시의회로부터 독립과 정치적인 중립성 확보가 어려웠으며, 업무에 있어서도 시민의 불편사항 처리나 생활 민원해소가 주된 업무가 되었을 뿐 아니라 상근자가 없이 위원회 형태로 운영됨에 책임의식 결여, 월 1회 주기적인 회의소집으로 고충접수 사안별 신속처리 불가, 별도의 직업을 가지고 있으므로 법규연찬, 현장조사 곤란 등이 문제점으로 지적되어 진정한 읍부즈만제도와는 다소 거리가 있어 형식적으로 운영되고 있는 실정임.
- 우리 시에서는 이러한 문제점들을 개선 또는 보완하여 과감히 독립제 형태의 읍부즈만제도를 도입하였고 주 3일 상근토록함으로써 위원회 형태의 읍부즈만제도의 단점을 배제시켰으며, 업무에 있어서도 시민의 불편사항, 생활민원 해소차원보다는 행정심판의 대상이 되는 고충민원을 주된 업무 대상으로 하고 독립제 형태의 읍부즈만제도의 단점을 보완하기 위하여 읍부즈만이 위촉한 “자문위원회”를 구성 운영하고 있어 지방자치단체 중에서 우리 시가 최초로 진정한 의미의 읍부즈만제도를 채택 시행하고 있음

#### 5. 읍부즈만 위촉 및 지원기구

##### 가. 읍부즈만 위촉

##### 1) 인원

- 조례상 읍부즈만은 3인까지 위촉할 수 있도록 규정하였으며 그 중 1인을 대표시민읍부즈만으로 하고 1인만 위촉할 경우에는 당연직 대표시민읍부즈만이 되며,

○ 우리 시의 경우 본 제도가 완전히 정착될 때까지 우선 1명만 선발지명 운영 중에 있으며 98년 제2차년도 고충민원 접수건수가 60건으로 아직까지 읍부즈만을 추가 위촉할 필요는 없다고 하겠으나 향후 자치권이 확대되어 고충민원이 폭주하는 등 본 제도가 완전 정착단계에 이르는 시점에 추가로 위촉하고 추가위촉시에는 각각 전문분야가 다른 읍부즈만을 선정하여 상호보완과 고충민원 성격별로 업무를 전담처리하는 것이 바람직할 것임

2) 자격

○ 읍부즈만제도 정착에 가장 큰 관건은 따뜻한 인간애를 바탕으로 학식과 덕망이 있는 훌륭한 읍부즈만을 선발하는 데 있다고 볼 수 있으므로 우리 시는 조례상 “인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 자”를 읍부즈만으로 지명하고 정치적 중립성과 업무처리에 있어서 독립성을 보장하기 위하여 국회의원, 지방의회 의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위는 물론 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없도록 규정하고 있음

○ 또한 시행규칙에서 세부적으로

- ① 대학 또는 대학교에서 부교수 이상의 직에 있거나 있었던 자
- ② 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
- ③ 국가 또는 지방공무원으로 4급 이상 또는 이에 상당한 공무원으로 근무한 경력이 있는 자로 규 정함

3) 임기 및 근무조건

○ 임기 : 2년(1회 연임 가능)

○ 근무조건

- 보수 : 일반직 공무원 4급 27호봉 상당  
(봉급, 기말수당, 정근수당만 인정)
- 근무 : 주 3일 근무(1일 근무시간 7시간)
- 연가 : 연 11일 이내
- ※ 병가, 공가, 특별휴가 인정

4) 선발방법

- “의회의 동의를 얻어 시장이 위촉한다”로 조례상 규정하고 있으며,
- 5인의 선발위원회(시의원 2명을 포함)를 구성하여 면접을 실시하고 최종 1명을 선발 의회 위촉 동의를 받아 시장이 지명위촉

나. 지원기구

○ 96. 7. 1일 읍부즈만 지원기구 및 정원승인을 경기도를 거쳐 내무부(현 행정자치부)에 요청하였으나 정부의 공무원수 동결 방침으로 승인받지 못하고 시 자체적으로 정원을 조정하여 96. 7.

18일 감사담당관실 내에 3명(행정 6급, 행정 7급, 기능 각 1명)을 읍부즈만제도 도입에 따른 준비원으로 발령하였으며,

- 96. 12. 28일 의회의 조례안 심의시 업무의 독립성과 중립을 확보하기 위해 시장 직속기구로 설치토록 수정통과 되었으나 상위법(지방자치법 제101조제5항)에 위배된다는 상급기관의 유권해석에 따라 97. 3. 31일 부시장 직속기구로 조례를 개정
- 97. 4. 14일 읍부즈만사무실을 시의회청사 내에 설치하고 준비원으로 감사담당관실에 발령하였던 3명의 직원을 97. 7. 18일 읍부즈만실로 발령 고충민원 조사공무원으로 활용하게 되었으며
- 98. 10. 15일 행정조직개편으로 현재에는 2명의 고충민원 조사공무원이 근무하고 있어 업무처리에 어려움이 있음.

< 내무부 행정자치부 정원승인 신청내역 >

구 분 직 렬	계	사무간사 (6급)	조사공무원 (7급)	업무 보조원
계	6	1	4	1
행 정	2	1	1	
토 목	1		1	
건 축	1		1	
보 건 · 환 경	1		1	
기 능	1			1

6. 고충접수 대상민원

가. 신청대상

- 시의 사무집행에 관한 사항
  - ※ 각종 인·허가 행정처분 포함
- 당해업무에 관한 직원의 행위
  - ※ 직원의 비위, 직권남용, 지연처리, 유권해석 등

※ 주된 민원은 행정심판의 대상이 되는 민원으로 하며 정책결정으로 다수민원 발생이나 특히 시민 상호간에 이해가 상반되는 민원은 원칙적으로 신청대상에서 제외

<신청대상 민원의 최종 판단은 읍부즈만이 결정>

나. 신청 제외대상

- 의회에 관한 사항
- 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
- 판결·재결 등에 의해 확정된 권리관계에 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 경과되었을 경우에는 제외

7. 처리절차 및 요령

가. 고충의 신청

- 본인이 서면으로 직접방문 신청함이 원칙이나 특별한 사정(거동불편, 임신부, 노약자 등)이 있는 경우에는 전화(320-2614) 또는 FAX(320-2089), 대리인 신청이 가능
- 신청서 기재사항은 고충신청서에 성명 및 주소, 고충민원 발생 일시, 사유, 타구제제도신청을 6 하원칙에 의거 기록하고 필요시 공문, 영수증, 도면, 현장사진 등 근거서류 첨부

나. 고충의 접수

- 고충민원 접수인을 날인하고 접수일시 및 번호를 기재한 후 고충민원처리부에 기록하고 읍부즈만의 선결을 득하여 처리

다. 고충의 조사

- 접수된 고충은 특별한 사정이 없는 한 7일 이내 조사 착수
- 시의 관계부서에 고충조사 취지 통보
- 관련부서의 서류열람, 담당직원의 현황 청취
- 필요시 현장 확인조사 및 자문위원회의 자문
- 고충의 조사가 1개월 이상 장기간 소요시 신청인에게 지연 통보

라. 조사결과 처리

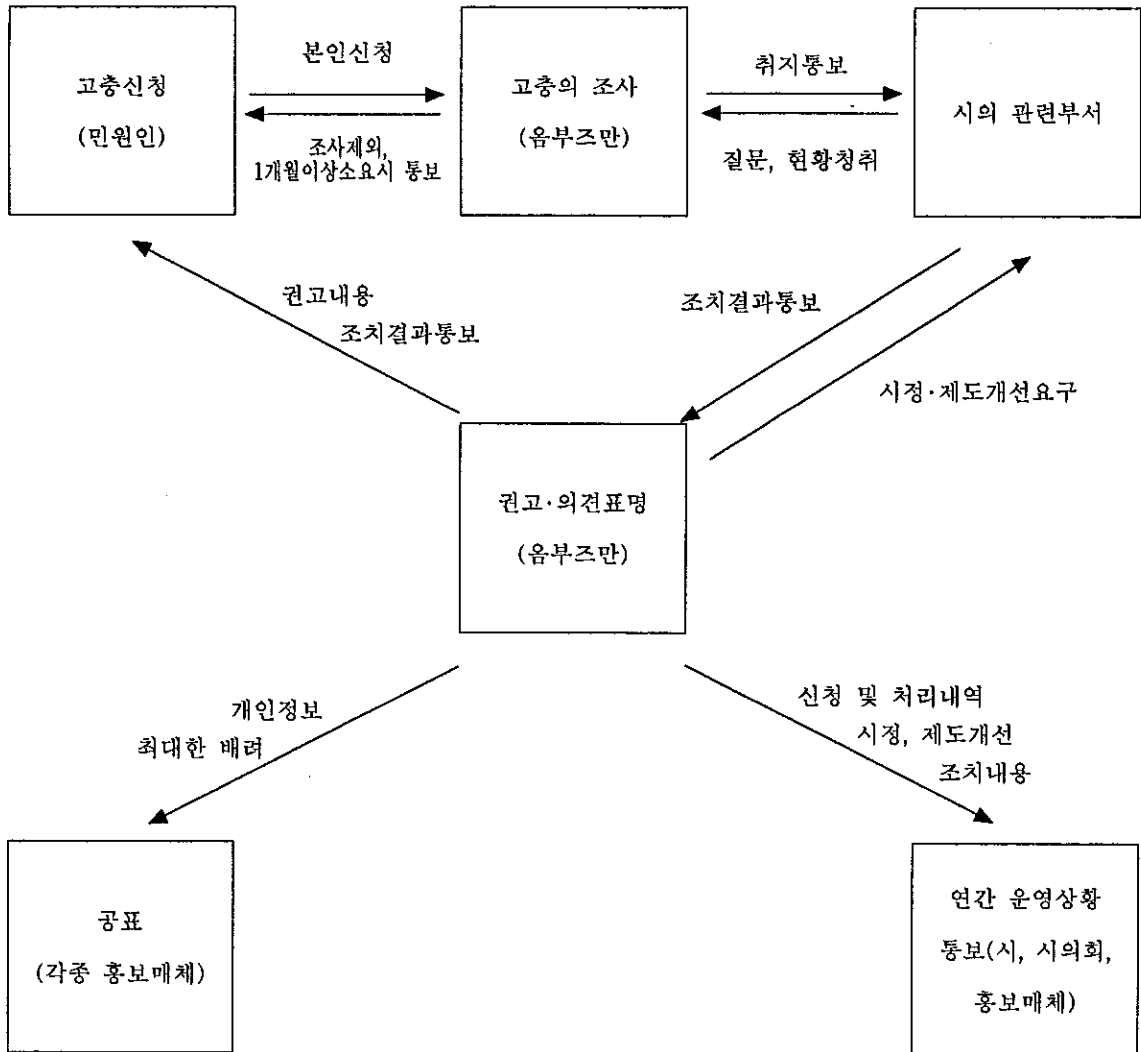
- 고충조사 결과 민원인의 편에 서서 판단하고 시의 해당부서에 시정, 취소, 제도개선 사항 등을 별도의 서식에 의거 권고·의견표명
- 권고·의견표명을 받은 부서에서는 15일 이내에 조치결과(계획)를 읍부즈만에 통보
- 권고·의견표명을 받은 사항을 이행치 못한 경우에도 역시 15일 이내에 이행치 못하는 사유를 세부적으로 작성하여 읍부즈만에 통보
- 시의 관련부서에서 정당한 사유없이 권고·의견표명 내용을 이행치 않을 경우 감사의뢰, 시장 및 시의회 의장에 보고, 필요시 언론에 보도 등을 통하여 이행토록 압력 행사

마. 신청인에게 통지

- 고충조사 제외대상이 되거나 고충조사 결과 시의 행정행위가 정당하다고 판단된 경우에는 처리 과정, 관련법규, 정당한 사유 등을 세부적으로 작성하여 신청인에게 통보

- 시에 권고·의견표명을 하였거나 조치결과(계획)를 시로부터 통보받은 때에도 신청인에게 통보
- 바. 공표 및 운영상황보고
  - 시에 권고·의견표명, 시의 조치결과는 각종 언론 매체를 통하여 공표할 수 있으며, 개인의 정보 보호에 유의하여야 하고
  - 당해연도 12월말까지의 연간 운영상황을 익년도 2월 말일까지 작성하여 시와 시의회에 보고하고 언론 홍보매체를 통하여 시민에게 공표
  - 운영상황보고서는 신청의 건수, 고충조사 건수, 권고·의견표명내용, 시정, 제도개선 등 조치내용 등을 기록한다.

고충민원조사처리 흐름도





8. 읍부즈만자문위원회 구성

○ 근 거 : 읍부즈만운영에관한조례 제7조제5항

〈 목 적 〉

○ 읍부즈만의 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구함  
으로써 고충민원을 신속·정확하게 처리코자 함

○ 구성인원 : 10명

• 위 원 장 : 1명(읍부즈만)

• 위 원 : 8명

※ 대학교수 2, 변호사 1, 시의원 1, 공무원 1, 전문직업인 3

• 간 사 : 1명(읍부즈만 담당)

○ 임 무

• 전문분야에 대한 자문역할과 중대 결정사안에 대한 논의 및 공개토론

• 필요시 관련공무원 및 민원인의 진술을 청취하여 읍부즈만이 정당한 판단을 할 수 있도록 조언 역할

○ 회의개최 : 분기 1회 정기회, 필요시 수사회 개최

※ 98년도 회의개최 : 정기회 2회, 수사회 3회

○ 읍부즈만자문위원회 명단

구분	직 책	성 명	연 락 처	
			주 소	전화번호
위원장	부천시시민읍부즈만	이부영	원미구 중동 1156 시의회청사 1층	320-2075
위 원	가톨릭대 교수	정자환	원미구 역곡2동 산 43-1	340-3260
	가톨릭대 교수	김영준	"	340-3371
	변호사	조용익	원미구 상동 448 다성 2층 203	325-0300 (F) 325-0303
	시의원	오명근	원미구 상1동 393 한아름A 1521-606	321-7337
	시 건설교통국장	김종연	원미구 중동 1156 부천시청 8층	320-2033
	세무사	손진홍	소사구 심곡본동 523-59	323-4747 (F) 323-4127
	선일측량설계공사대표	이계홍	원미구 원미1동 92-1	611-7145 (F) 654-1256
	(주)부천건축사사무소장	김용남	원미구 원미1동 91-2	653-8811 (F) 653-7155
간 사	읍부즈만 담당	함병혁	원미구 중동 1156 시의회청사 1층	320-2076 (F) 320-2089

9. 전문조사원 임명

- 읍부즈만의 직무수행과 조사업무를 수행하기 위한 전문조사원은 3명 이내로 임명이 가능하며 선발 방법은 읍부즈만이 선발하여 시장이 임명
- 전문조사원의 임기는 2년으로 하며 연임이 가능하고, 읍부즈만의 업무와 관련 전문적인 조사, 연구 보고 또는 해당분야의 고충처리에 따른 조사 등의 업무를 수행한다.
- 전문조사원의 위·해촉 보수 및 복무에 관한 사항은 지방전문직공무원규정 및 부천시지방전문직공무원규정시행규칙 준용

- 우리 시의 경우 읍부즈만제도 도입 시행 현 시점에서는 전문조사원을 별도로 채용할 계획이 없으며 향후 고충민원이 증가하고 읍부즈만이 3명까지 위촉될 경우 전문조사원의 채용을 재검토
- 제도정착시까지 당분간 조사원 역할을 정규직 공무원이 수행

○ 전문조사원의 자격

지방공무원법 제31조의 규정에 의한 결격사유가 없는 자로서

1. 연구·기술분야의 석사학위를 취득한 자 또는 동분야의 학사학위를 취득한 후 3년 이상 당해분야에 근무한 경력이 있는 자
2. 국가기술자격법에 의한 해당부문의 기사 1급 자격증을 소지하고 또는 기사 2급 자격소지 당해분야 4년 이상 근무경력자
3. 국가기술자격법에 의한 기능사 1급 자격증을 소지한 후 6년 이상 당해분야에 근무한 경력이 있는 자
4. 6급 이상 또는 이에 상당하는 공무원으로 3년 이상 근무한 경력이 있는 자 중에서 선발

10. 읍부즈만제도 홍보 현황

- 읍부즈만실이 발족한 이후 유선방송, 라디오, 일간지, 지방지, 민방위대교육(47,00여 명), 복사골소식지에서 읍부즈만제도 시행, 고충접수 요령, 처리내용 등이 97년도 42회, 98년도 21회 총 63회에 걸쳐 홍보 및 보도되었으며,
- 자체적으로 97. 4월 읍부즈만 사무처리 편람 200부와 98. 12월 홍보팸플릿 14,000부를 제작하여 시·구·동 행정기관 및 시의회, 유관단체에 배포하였고 98. 3. 10 제1차연도 읍부즈만 운영상황을 시민에게 널리 공표하여 읍부즈만제도 홍보에 노력하였다.
- 유선방송 홍보 : 5회

일 시	주 요 내 용
98. 4월 첫주	읍부즈만제도 도입 시행
98. 5월 다섯째주	읍부즈만 사무처리 안내
98. 6월 넷째주	읍부즈만제도 정착
98. 9월 넷째주	읍부즈만자문위원회 구성운영
98. 10월 셋째주	읍부즈만 고충민원 처리

## ○ 신문방송 홍보 : 16회

신문명	보도일자	주요내용
수도권일보	98. 2. 4	읍부즈만제도 사례집 발간
경인제일신문	98. 2. 4	부당행정행위 읍부즈만제도
경기도민일보	98. 2. 4	읍부즈만 고충민원 처리
현대일보	98. 2. 4	읍부즈만실 운영상황보고서 발간
새한일보	98. 2. 4	"
경기도민일보	98. 5. 23	위민행정 구현 한 목소리
수도권일보	98. 7. 16	읍부즈만 시민 큰 호응
부천자치신문	98. 2. 7	시민고충처리 사례집 발간
나라일보	98. 7. 16	읍부즈만을 아시나요
일간경인	98. 7. 16	부천읍부즈만제 시민에 호응
현대일보	98. 7. 16	부천읍부즈만 제도 호응
부천자치신문	98. 7. 18	80만 부천시민의 해결사 읍부즈만
부천신문	98. 7. 17	시민고충 무엇이든 해결 제도 정착단계
동방일보	98. 7. 16	읍부즈만제도 도입 성공적
서울신문	98. 7. 27	부천시 읍부즈만제 큰 성과
중동신문	98. 9. 16	읍부즈만제도 정착

## 11. 예산 내역

99년도 사업비는 98년도 46,227천원에서 10,836천원이 감액된 35,391천원으로 편성되어 있으며, 감소된 이유는 최근 경제의 어려움으로 예산편성의 신축성과 투명성을 제고하고 효율화를 기하기 위함이며 성과주의형 예산구조로 전환 편성토록 개선되었기 때문임. 따라서 99년도 예산편성 내역은 인건비가 26,340천원, 일반운영비가 3,932천원, 간담회비가 2,450천원, 일반보상비 869천원이고 전산기기 구입비가 1,800천원 등이다.

## ○ 1999년도 예산 현황

(단위 : 천원)

구 분	98년도	99년도	증감
총 액	46,227	35,391	△10,836
인 건 비	27,273	26,340	△ 933
일 반 운 영 비	16,074	3,932	△12,142
·일 반 수 용 비	9,152	1,082	△ 8,072
·급 량 비	1,500	240	△ 1,260
·공 공 요 금	422	36	△ 386
·여 비	3,000	576	△ 2,424
·회 의 수 당	2,000	2,000	0
업 무 추 진 비	980	2,450	1,470
·간 담 회 운 영	980	2,450	1,470
일 반 보 상 금	1,900	869	△ 1,031
·고 층 조 사 여 비	900	600	△ 300
·교육·세미나 참석	1,000	269	△ 731
자 산 취 득 비	-	1,800	1,800
·컴 퓨 터 구 입	-	1,800	1,800

## Ⅲ. 고층접수 및 처리현황

## 1. 총 괄

- 읍부즈만제도 도입시행 제2차연도인 1998. 1. 1일부터 1998. 12. 31일까지 고층민원접수는 총 60건으로 1주 평균 2건 정도가 접수되었으며 59건은 종결처리하였으나 1건은 처리중에 있음.
- 접수된 60건의 고층민원에 대한 처리실적은 읍부즈만운영에관한조례 제3조 및 제13조제2항의 규정에 의한 조사제외 통보 1건이며, 고층조사결과 공무원이나 시의 행정행위가 정당하여 신청인에게 불가통보한 건수가 14건, 신청인에게 단순 상담이나 안내 16건이고, 시에 대하여 권고·의견표명한 건수는 총 28건으로 시정하거나 제도 개선한 실적은 89.3%인 25건이며, 시에서 수용불가 방침을 통보받은 건수는 3건이다.
- 또한 시민고충사항으로 접수하지는 않았으나 전화 등을 통하여 요구한 쓰레기처리, 가로등 문제, 주차단속, 불법광고물제거 등 경미한 각종 생활민원을 월평균 10여 건 접수받아 해당부서로 통보하여 처리함으로써 읍부즈만제도 도입 시행한 제2차연도에는 고층처리에 상당한 성과를 거두었다고 평가된다.

〈고충접수 및 처리현황〉

연도별	접수 건수	본인취하 (처리중)	조사제외 통보	조사결과 처리현황						기타 (경미한 생활민 원)
				계	불가 통보	상답 및 안내	권고·의견표명			
							계	수용	수용불가	
계	96	2	4	90	22	22	46	41	5	115
97 (제1차연도)	36	1	3	32	8	6	18	16	2	18
98 (제2차연도)	60	(1)	1	58	14	16	28	25	3	107

2. 접수현황

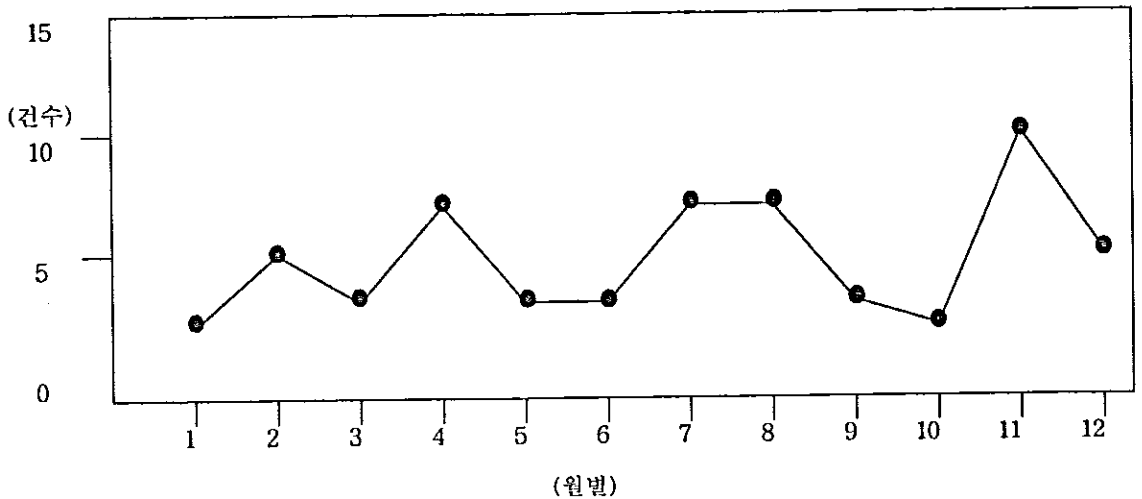
가. 월별 접수현황

○ 고충접수는 총 60건으로 월별 접수 현황을 살펴보면 11월이 10건으로 가장 많았으며, 읍부즈만 제도에 대하여 홍보활동을 소홀히 한 1월, 10월이 각각 3건으로 아직까지 읍부즈만제도에 대한 시민의 인식이 부족한 것으로 판단됨에 98년도 고충처리사례를 중심으로 99년 제3차연도에는 읍부즈만제도의 성공적인 정착을 위한 홍보활동을 적극 전개하여야 할 것이다.

〈월별 고충접수 현황〉

(단위 : 건)

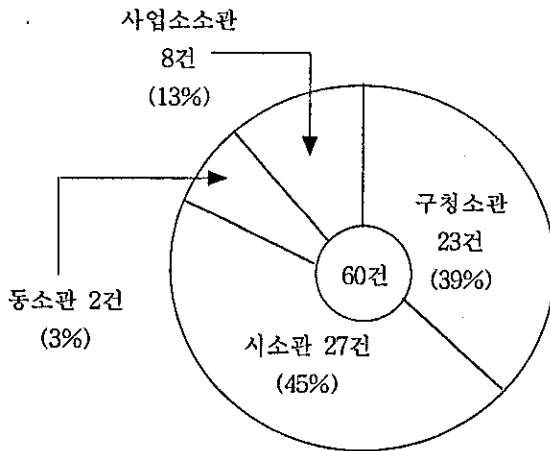
계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
60	3	5	4	6	4	4	6	6	4	3	10	5



나. 행정분야별 접수현황

- 60건의 고충접수 내역을 소관부서별로 살펴보면 시본청 소관업무가 27건, 시사업소 소관이 8건 중 차량등록사업소 소관 고충이 6건으로 자동차 등록업무가 대부분이고 구청소관 업무는 23건으로 원미구 소관이 10건, 소사구소관이 6건, 오정구 소관이 7건이며 동사무소 업무는 2건이다.
- 또한 행정분야별로 분류하여 보면 도시·건설분야가 가장 많은 17건이며 건축, 주택분야 8건, 차량 및 교통분야 12건, 상하수도 분야 7건, 보건환경분야 2건, 세무, 인·허가 등 일반행정분야가 14건이다

〈소관부서별 접수현황〉



〈행정분야별 접수현황〉

(단위 : 건)

계	도시·건설	차량 및 교통	건축·주택	상·하수도	보건환경	일반환경
60	17	12	8	7	2	14

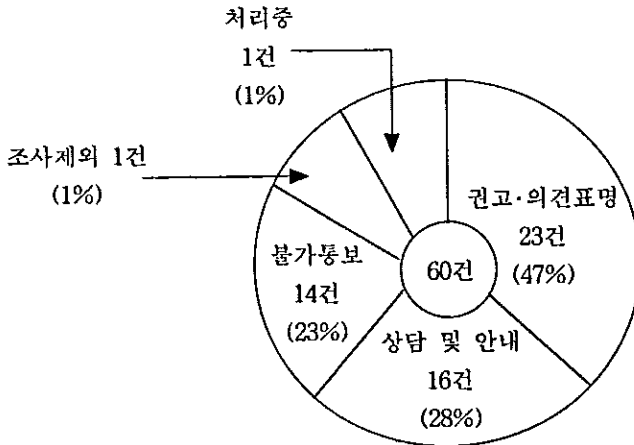
3. 처리현황

가. 처리 내역별 현황

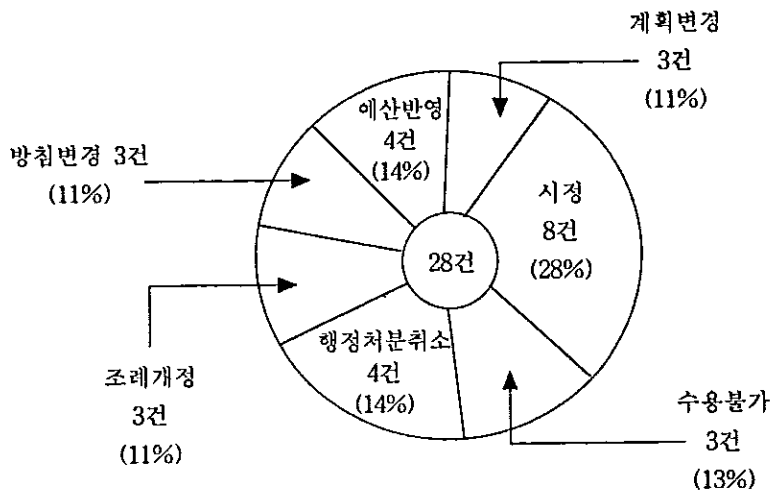
- 접수된 60건의 고충민원 중 59건은 종결처리하였고 1건은 처리 중에 있으며
- 읍부즈만운영에관한조례 제3조 및 제13조의 규정에 의하여 조사제의 통보한 건수는 1건으로 부천시 소관 업무 사항이 아니므로 본인에게 조사제의 통보 안내해 주었고
- 조사한결과 공무원이나 시의 행정행위가 정당하다고 인정되어 고충신청인에게 불가 통보한 건수가 14건이며 법적, 제도적 절차를 몰라 고충을 신청한 16건에 대하여 관련 공무원이나 자문위원에게 자문을 받아 친절히 상담 안내해 주었으며

○ 고충조사 결과 고충인의 요구가 정당하다고 인정되어 해당부서에 시정하도록 권고·의견표명한 건수는 총 28건으로 이 중 시의 방침이나 조례를 개정하여 수용하기로 결정한 건수는 3건이고, 시정하거나 행정처분 취소 계획에 반영하기로 결정한 건수는 22건으로 총 25건이 제도를 개선하거나 시정되었으며, 나머지 3건은 시에서 수용불가 방침을 통보하므로 수용에 대한 지속적인 노력이 요구된다.

<고충처리 현황>



<권고·의견표명에 대한 시의 조치>



나. 소요기간별 현황

- 고층처리 소요기간을 살펴보면 고층접수일로부터 평균 2일 이내에 조사를 착수하였고 처리에는 평균 15일이 소요된 것으로 나타났으며 이는 행정심판 처리 평균 120일, 고층처리위원회 평균 처리기간인 75일보다 신속하게 처리하므로 독립제 형태의 읍부즈만제도가 지방자치단체에서는 가장 적합한 것으로 판단되며,
- 30일 이상 장기간 소요되고 있는 1건은 건축법상 일조권 침해의 적법 여부 및 주민과 관계부처 간 보상협의 과정이 장시일화함에 읍부즈만운영에관한조례 제13조제3항에 의거 지연통보처리 하였으며 현장점검을 통하여 주민을 설득하고 관계부처와 원만한 보상 협의로 종결처리 예정

〈고층처리 기간별 현황〉

구분 \ 처리기간	계	1~2일	3~4일	5~6일	7~10일	11~15일	16~20일	21~26일	26~30일	30일 이상
조사 착수	60	35	15	10						
처리 완료	59	5	6	5	8	13	12	6	4	
처리 중	1									1

IV. 처리 사례별 세부 내용

1. 권고·의견표명 내역 \_\_\_\_\_ 28건

가. 권고·의견표명 수용 \_\_\_\_\_ 25건

▶ 98. 1. 16 고층제1호 체비지 매각 또는 대부료를 하향조정

- 신청인이 거주하고 있는 오정구 고강분동 345번지 일대는 79. 3월 고속도로변 불량주택 정비사업으로 118필지에 196가구가 이주하여 거주하고 있는 지역으로서 53세대가 96년도부터 체비지 점유 사용료를 타지역과 동일한 비율로 납부하거나 매입은 부당하므로 임대료 또는 매입비 하향조정 요망
- 부천시체비지대부료부과정수조례는 95. 10월 제정되어 96. 1월부터 체비지 대부료를 징수하였으며, 대부료율은 지방재정법시행령 제92조의 규정에 의거 획일적으로 재산평정가격의 연 100분의 3 이상의 비율로 산정하였고, 동법시행령 제92조제3항4호의 지방자치단체의장이 대부료를 등을 정할 필요가 있다고 인정하는 재산에 대하여는 사용료율을 당해 지방자치단체의 조례 또는 규칙으로 정하여 부과할 수 있다는 규정에 의하여 경기도 내에서 우리 시만 체비지 대부료를 징수하고 있음.
- 고층조사결과, 신청인을 포함한 상가지역 주민들은 자신들의 뜻에 반하여 시에서 일방적으로 이주시켰다는 주장을 받아들여 동법시행령 제92조제3항제4호 규정에 의한 조례 및 규칙 개정으로



대부료율을 하향조정할 것을 98. 1. 30일 권고조치

진행상황

- 98. 2. 9 : 부천시체비지대부료부과징수조례(시행규칙) 개정검토
  - ※ 도시 58400-354(98. 2. 9) 권고조치 통보서 접수
- 98년도 상반기 : 각계각층 의견수렴 조례(안) 입법예고 및 조례(안) 의회상정 계획통보
  - ※ 98. 12월 의견수렴결과 조례폐지 의견 다수로 검토조치 중

▶ 98. 1. 19 고층제2호 거주사실 미입증으로 그린벨트 내 건축 증·개축 불가

- 고층인(39. 7. 31일생)은 원미구 00동 00번지에서 출생하여 동지번 내에서 약 59년 간 계속 거주하여 왔으며 이 지역에서 주택 증·개축시는 73. 6월 이전 거주사실을 확인할 수 있어야 증·개축허가가 가능하나 행정상의 착오로 거주사실을 확인할 수 없어 주택 증·개축 불허는 부당하므로 시정조치 요망
- 고층인이 거주하고 있는 지역은 그린벨트 지역으로 주택 증·개축시는 개발제한구역 설정 당시인 71. 7월 이전 거주사실을 입증할 수 있어야 건축증·개축허가가 가능하나 거주사실 확인기관인 00동사무소는 거주사실 전산입력 과정에서 73. 7. 1일까지는 전산으로 거주사실을 확인할 수 있으나 세대별 주민카드 원본 분실로 73. 7. 1일 이전의 거주사실을 입증할 수 없어 건축 증·개축이 불가능한 실정으므로
- 호적등본으로 거주사실을 확인하고 주택 증·개축 허가토록 98. 1. 23일 권고 조치

진행상황

- 98. 1. 28 : 그린벨트 내 건축 증·개축허가 조치(허가번호 98-40)
  - ※ 원미건축 58550-118(98. 1. 28)호로 개발제한구역 내 행위허가(증·개축) 처리결과 통보서 접수

▶ 98. 1. 20 고층제3호 주차장 진입로를 점포로 사용요구

- 원미구 심곡0동 00번지상에서 84년도에 3층의 건축물을 축조하고 부속주차장을 확보하였으나 주차장 진입로가 횡단보도와 접하고 있다는 사유로 인도 점용허가를 득할 수 없어 주차장 진입로를 13년 간 점포로 사용하여 오던 중 현시점에서 원상복구하라는 조치는 부당함.
- 고층인은 동지번상에 지하 1층, 지상 3층의 연건축면적 1,372㎡ 규모의 건물을 84. 12. 17일 축조하였고 45㎡의 주차장을 확보 사용하던 중 85년도 주차장 진입로에 횡단보도가 설치되었음에도 주차장 진입을 위한 도로점용허가를 신청하였다가 85. 2. 7일 교통소통에 지장을 초래한다는 사유로 도로점용 불허처분이 있어서 주차장 진입로를 68.8㎡로 확장 매장으로 13년 간 사용함에 아무런 조치도 없었으나 관할 구청장이 현시점에서 원상복구토록 개고장을 발송함은 주차장법

제19조의4(부설주차장의 용도변경 금지)의 규정을 위반하였다고는 하나 동조 제2항 및 동법시행령 제8조(주차장 설치 의무 면제 등)에 해당한다고 할 수 있으므로 주차장법시행령 제12조의 규정을 준용 부설주차장을 용도변경하여 점포로 사용토록 할 수 있으므로, 고충인의 재산 피해 상태를 고려 현건축물을 철거하지 않고 주차장법 제19조 및 동법시행령 제12조의 규정에 의한 용도변경 신청을 수용하기하여 줄 것을 98. 1. 30일 권고 조치

진 행 상 황

- 98. 2. 14 : 부설주차장 용도변경허가 조치
- ※ 원미건축 58550-273(98. 2. 14)호로 권고조치 통보서 접수
- 98. 2. 13 : 도로교통법 제6조 규정에 저촉되어 진입로 설치허가가 불가하므로 부설주차장 기능이 사실상 상실되었고 주차장법시행령 제12조(부설주차장의 용도변경) 1항에 근거하여 건축주에 용도변경 신청토록 조치

▶ 98. 2. 10 고충제4호 원미초등학교 앞 육교설치 재검토

- 원미초등학교 앞 육교설치는 교통안전에 실효성이 없고 육교설치시 인근 연립주택 거주자의 생활 침해 논란이 예상되므로 육교설치 전면 재검토 요구
- 시에서 건설 중인 원미초등학교 육교설치 공사는 통학생 보호와 차량소통의 원활을 기하기 위함이나 도시계획시설기준에관한규칙 제15조제2항제3호에 규정되어 있는 바에 의하면 시간당 6,000인 이상이 통행하는 횡단보도가 아닐 경우는 의무적으로 육교나 지하횡단보도를 설치하지 않아도 될 것이므로 동일, 우진, 세승 등 3개 연립주택 62세대가 거주하는 이 지역에 육교를 설치시 연립주택 정문현관을 가로막게 되고 동연립주택 거실이 들여다보여 생활권침해 논란의 여지가 있을 것이므로 98. 2. 25일 도로과로 육교설치지역 이전 또는 육교설치계획 취소 권고

진 행 상 황

- 98. 2. 25 : 도로과에서 육교설치 백지화에 대한 주민의견 수렴
- 98. 3. 19 : 원미초등학교 육교설치 계획 취소
- ※ 도로 58710-864(98. 3. 19)호로 권고조치 통보서 접수

▶ 98. 3. 20 고충제12호 도로에 편입된 토지 보상요구

- 소사구 괴안동 00번지(전) 1㎡는 71. 5. 10~86. 8. 31일까지 토지구획정리사업시 제4지구 토지구획정리 사업지구에 도로로 편입된 괴안동 00번지에서 분할된 잔여지로 87. 4. 30일 준공된 00아파트단지 내 건축 후퇴선과 도로경계선 사이에 위치한 잔여지로 토지매입 보상을 요구
- 사유지에 보도블록을 포설한 것은 보·차도경계선에서 도로경계선까지만 보도블록을 포설할 경우 도로경계선에서 건축 후퇴선까지의 미포장 부분이 발생되므로 도시미관 및 통행인에게 교통

불편을 해소하기 위하여 소사구 건설과에서 94. 4. 20~9. 12일까지 사업비를 투자하여 보도 재  
정비공사를 시행하였기에 고충인의 주장을 받아들일 수 없는 실정임.

- 현보도로 사용하고 있는 민원인의 토지를 매입할 시 민원인의 토지보다 몇백 배 많은 00아파트  
단지 내의 토지도(도로경계선에서 건축후퇴선 사이의 보도블록 포설부분) 매입하여야 하는 문제  
점이 발생될 소지가 있어 해결이 불가하며
- 도로로 사용한 부분에 대한 사용료 지급은 사용료 지급에 관한 법규정이 없어 지급이 불가하므  
로 고충인이 행정소송을 통해 판결을 받을 경우에만 지급이 가능하다 할 것이므로 보상절차에  
도 어려움이 있고
- 고충인의 토지에 대한 원상복구도 지적경계 측량 후 보도 정비공사를 하여야 하므로 현재 유지  
관리 상태가 양호한 보도블록을 재시공시 주민통행불편 가중 및 예산 낭비라는 주민의 반발 등  
행정의 대주민 신뢰성 및 불신감이 확산될 우려가 있음
- 그러나 아파트 단지 내의 보도로 사용되는 부분에 대해서는 아파트 주민들이 사용하고 있다는  
점에서 매입하지 않아도 무방할 것이므로 사유재산 보호취지에서 고충인의 토지를 매입 보상토  
록 추후 추경예산에 반영 권고조치

진행상황

- 98. 3. 30 : 도로에 편입된 토지매입 보상 권고 조치
- 98. 4. 15 : 토지 매입보상 조치계획 통보서 접수
- ※ 도로 58342-1058(98. 4. 18)호로 권고조치결과 통보

▶ 98. 4. 20 고충제15호 용도지역 변경근거 확인요구

- 오정구 삼정동 00번지 토지는 94년도 토지이용계획 확인원 발급당시 일반공업지역과 생산녹지  
지역으로 기록 확인되었으나 현재 자연녹지지역으로 근거도 없이 변경되어 지가가 대폭 하락하  
므로 이에 대한 정확한 근거확인 요구
- 고충인의 토지는 최초 4,420㎡로 용도지역이 일부는 일반공업지역이고 일부는 생산녹지지역으로  
되어 있었으나 일반공업지역에다 공장을 신축하고 도로를 낸 뒤 88년 2월 9일 지적분할하여 공  
장과 도로를 제외한 잔여 553㎡ 생산녹지에 해당하는 토지를 94. 12. 7일 고충인이 취득하였고  
97. 1. 6일 정당한 행정절차를 거쳐 지적고시하여 생산녹지지역에서 자연녹지지역으로 용도 변  
경되었음.
- 94. 11. 16 오정구청장이 발급한 토지이용계획 확인서에는 일반공업지역과 생산녹지지역으로 기  
재된 사항은 당시 도시계획 도면을 확인한 결과 용도 지역 경계선과 지적경계선을 오인 판단하  
여 고충인의 토지를 일부는 일반 공업지역으로, 일부는 생산녹지지역으로 기재한 것이며,
- 개별지가 산정도 91, 92, 93년도에는 일반공업지역으로 착오 산정한 것으로서 94년도는 고충인

의 토지에 대해 지가산정을 누락한 사실이 있으나 95년도부터 용도지역을 생산녹지지역으로 지가산정하였고 97년도 지가산정시 토지이용 사항은 제방으로 산정하여 지가가 급격히 하락하였음.

- 지가산정에 대한 이의가 있을 때는 이의신청을 제기하여 재산정토록 되어 있음에도 고충인은 지가에 대해 통보를 받지 못해 이의신청을 하지 못했다고 주장하고 있어 사실 확인결과 95년도 지가산정시 74,000원으로 산정하였으나 고충인의 이의신청에 의거 106,000원으로 결정된 사실이 있고,
- 97년도 지가에 대해서도 이의신청 기간이 지난 후에 이의신청을 제기하였으나 오정구 지적 58323-1931(97. 12. 3)호에 의거 지가산정 착오가 없음을 통보한 사실이 있었음.
- 상기내용으로 볼 때 고충인의 토지에 대한 용도지역 변경사실은 생산녹지지역에서 자연녹지지역으로 변경된 것일 뿐이고 일반공업지역은 아니었음이 확인되어 용도지역 변경근거는 확인할 수 없으므로 지가 재산정이 불가하며
- 현재 고충인의 동지번 토지에 실제로 작물이 재배되고 있으므로 98년도 지가산정시 토지이용 사항을 제방이 아닌 전으로 산정토록 권고조치

진행상황

- 98. 4. 29 : 고충인의 토지이용 사항을 전으로 산정토록 권고조치
- 98. 5. 12 : 오정구 삼정동 00번지 토지 제방을 전으로 변경조치
- ※ 오정구 지적 16900-718(98. 5. 12)고충처리 권고 조치결과 통보

- ▶ 98. 4. 22 고충제16호 불법 옥외광고물 철거 철회 및 재신고 조치요구
- 오정구 원종동 00번지 00약국 간판을 신고를 하지 않고 설치하였다 하여 간판을 철거한 후 재 신고하여 처리토록 함은 부당하므로 철거치 않고 재신고 처리 요구
- 고충인의 간판은 가로형 간판으로서 면적이 3.5m<sup>2</sup>를 초과하므로 옥외광고물등관리법 제3조(광고물 등의 허가 또는 신고) 제1항제1호 및 동법시행령 제5조(신고대상 광고물) 제1호에 의거 신고 대상 광고물이나 고충인이 신고하지 않아 불법광고물에 해당되며
- 불법광고물에 대해서는 같은법 제10조(위반에 대한조치)제1항에 의거 철거 조치하거나 같은법 제18조(벌칙)제2항에 의거 300만원 이하의 벌금 및 같은법 제20조(과태료)제1항제1호에 의거 50만원 이하의 과태료에 처할 수 있으므로
- 허가·신고업무 관련 질의회신에 의한 답변자료(내무부진흥 13670-106, 98. 8. 9)에 의거 허가(신고) 미필로 인한 불법광고물로 분류하여 과태료 등 행정처분을 받은 광고물 중 현행 옥외광고물 등관리법시행령에 적법하게 표시된 광고물이라면 동법시행령 제7조(허가 및 신고절차 등)의 규정에 의거 허가(신고)를 받으면 표시가 가능하다고 되어 있으므로

- 고충인의 간판을 철거치 않고 경기도 옥외광고물등관리조례 제18조(과태료 부과, 징수절차)제3항 별표6에 의거 과태료를 부과 징수한 후 신고처리토록 권고 조치

진행상황

- 98. 4. 30 : 불법광고물재신고 처리
- 98. 5. 13 : 불법옥외광고물 과태부과 징수 후 재신고 처리
- ※ 오정구 원일 16900-1182(98. 5. 13)고충처리 권고 조치결과 통보

- ▶ 98. 4. 24 고충제19호 토지형질변경 불허가처분 취소요구
  - 소사구 심곡본동 00번지는 공원용지와 인접한 지역이라는 이유로 토지형질변경 불허가 처분한 것은 부당하므로 취소 요구
  - 고충인의 토지는 도시계획법 제4조(행위 등의 제한)제1항제1호, 동법시행령 제5조의2(허가기준), 토지의형질변경등행위허가기준등에관한규칙 제4조(행위허가등)제1항제1호 및 제2항의 규정에 의거 1993. 11. 11일 부천시 고시 제93-43호에 의거 토지형질변경 등 행위허가의 제한지역으로 고시된 지역으로서
  - 제한지역 내의 토지형질변경허가는 부천시토지형질변경허가사무처리규정 제4조(토지의 형질변경 등 행위허가의 제한)제1항제2항의 규정에 의거 부천시시정조정위원회의 심의결과에 따라 허가여부를 결정할 수 있으며
  - 1997. 12. 30일 제22회 시정조정위원회에서 동규정 제4조제1항제3호의 규정에 의거 공원지구와 인접하였다는 이유로 부결처리하여 토지형질변경 불허가 처분한 사항으로 법규정 및 행정절차상 정당한 행정행위로 볼 수 있으나
  - 현장확인 조사결과 고충인의 토지 일면은 공원지구와 인접하고 있으나 다른 면은 고층아파트, 수영장, 구가옥 등으로 인접되어 있어 고충인의 구가옥으로 인해 도시미관을 저해하고 있으므로 고충인의 토지에 새로운 주택이 건립되면 오히려 도시미관에 도움이 될 것임.
  - 고충인의 토지에 대한 진입도로도 1997. 9. 8일 고충인의 토지까지 8m도로 계획이 시설결정고시 되었으므로 토지의형질변경등행위허가기준등에관한규칙 제4조제3항제1호의 규정에 의거 고충인이 인접의 연계되는 도로를 설치할 것을 조건으로 허가처리할 수 있으며
  - 현충양부서에서도 각종 행정규제를 완화 또는 폐지토록 하고 있으며 부천시에서도 각종 행정규제에 대한 재정비 작업을 하고 있어 행정규제법 제5조(규제의 원칙)제3항의 규정에 의거 규제의 범위를 최소화한다는 측면과 사유재산의 보호, 건축공사로 인한 IMF하의 고용구조확보차원에서 긍정적으로 검토하여야 될 사안임.
  - 현행법규상 토지형질변경은 시정조정위원회의 심의 결정사항이므로 우선 허가여부를 결정하기는 어려우나 시정조정위원회에 재상정하여 심의처리토록 해당부서로 권고조치

진행상황

- 98. 4. 24 : 부천시 시정조정위원회 재상정 심의 권고 통보
- 98. 4. 11 : 토지형질변경허가 재신청에 대한 부천시 시정조정위원회 재상정 계획 통보
- ※ 도시 58407-1489(98. 5. 21) 고층처리 권고 조치결과 통보서 접수

▶ 98. 5. 1 고층제20호 하수도사용료 감액요구

- 97년 11월까지 하수도 사용료가 7~8000원씩 부과되었으나 97. 12~98. 4월까지 사이에는 20~30만원씩 부과되어 하수도사용료 부과가 부당하므로 감액요구
- 고층인의 주택은 5가구가 거주하는 공동주택으로 상수도가 보급되지 않아 지하수를 음수로 사용하고 있는 지역으로 지하수에 대한 계측기를 설치하기 전(97년 11월분)까지는 가구당 6,830원씩 산정하여 1가구로 인정부과하였으나
- 97. 10. 15일 계측기를 설치한 후 출수량 조사확인 결과 시간당 1.5t의 출수량을 확인하였고 고층인이 다가구 신청을 하지 않았기에 1가구로 계측기에 의거 산정하여 하수도사용료를 부과하였음.
- 고층인의 민원제기에 의거 출수량을 재조사한 결과 계측기 고장은 없었으며 지하수 고갈로 인해 시간당 출수량이 0.3t으로 확인되었고 고층인이 다가구 신청을 하지 않았으나 현장 확인 결과 5가구가 실제 거주하고 있어 가구수를 5가구로 적용토록 조치하였고
- 97년 12월부터 시간당 출수량 0.3t, 가구수 5가구를 적용하여 하수도료를 재산정 97년 12월분(13,800원), 98년 1월분(9,800원), 2월분(8,200원), 3월분(11,800원), 4월분(10,600원)으로 감액 처리토록 권고조치

진행상황

- 98. 5. 2 : 하수도사용료 감액 권고 조치 통보
- 98. 5. 11 : 하수도사용료 감액 조치결과 통보서 접수
- ※ 소사구 건설 58460-649(98. 5. 11) 지하수 사용수용가 변경내역 통보

▶ 98. 5. 27 고층제22호 감리전문회사의 대표자 변경사유로 용역입찰 대상에서 탈락시킨 것은 부당

- 원미구 춘의동 00번지 소재 (주)000은 98. 11월 감리전문회사로 등록하였으며 98. 5. 8일자로 대표자를 변경 영업을 하고 있었으나 대표자가 변경되었다는 사유로 98. 4. 28일 공고한 00아파트 감리용역 대상업체 심사에서 제외시킨 것은 부당
- 고층 조사결과 98. 4. 28일 공고한 00지역 아파트 건설공사 감리자 지정심사에서 고층인이 주장한 바와 같이 대표자를 변경한 사유로 심사대상에서 제외시킨 것이 아님을 확인하였고 공고내용에 "경력증명서 및 법인등기부등본 등 각종 제출서류는 접수일 현재 15일 전부터 접수일자를

안내 통보하였으나 (주)00은 접수 마감일인 98. 5. 11일 감리자지정 신청서를 제출하면서 98. 2. 2 일 발급받은 법인 인감증명서를 첨부물로 제출하였고, 법인등기부등본은 98. 3. 2일 발급받은 것을 제출하여 공고문 유의사항 제17항(구비서류를 첨부하지 아니하거나, 서류 미비한 사항에 대하여는 평가대상에서 제외)에 의거 심사대상에서 제외하였으며 고충인이 98. 5. 27일 관할청에 이의신청서를 제출하므로 관할청에서는 98. 5. 29일 상기 내용을 고충인에게 통보한 사실이 있었음

- 심사대상에서 제외시킨 사유가 법인인감과 등기부등본의 발급일자 경과로 인한 것이었기에 15 일 이내에 발급받은 서류를 제출토록 "주택건설공사 감리자 지정 기준"을 시 자체적으로 규정 하는 것이 합법적이고 정당한지 여부를 판단하기 위하여 98. 6. 1 자문위원인 000 변호사에 자문을 구한 결과 법인인감과 등기부등본의 유효기간에 대하여는 법률에 규정되어 있지 않으며 계약당사자의 일정한 자격요건과 성실한 시공을 위하여 최근 발급받은 서류를 요구하는 것은 위법하지 아니하다는 결론을 얻었고
- 고충인과 관할청의 현황청취, 관계문서를 종합적으로 검토하여 볼 때 고충인은 합법적이고 정당하게 처리되었다는 결론을 얻을 수 있으나 본 000주택조합아파트 주택건설공사 감리자 지정건을 취소 또는 무효로 처리할 수는 없을 것이므로
- 고충인에게 대표자 변경으로 인하여 심사대상에서 제외시킨 것이 아니라 서류미비로 심사대상에서 제외되었다는 사실을 통보하고 15일 이전 것으로 법인인감 및 등기부등본을 제출하게 한 것은 위법하다 할 수 없으나 현시점에서 감리용역 대상업체의 재심사는 불가함을 통보하고
- 관할청에는 향후 주택건설공사 감리자 지정기준 중 제1호서식에 규정되어 있는 법인인감 및 등기부등본 제출시 현재 15일 이내에 발급받은 것을 최소한 1개월 이상으로 개정토록 의견 제시함과 서류심사에서 제외되는 경우를 감안하여 응찰서류 접수시 충분히 설명토록 권고 조치

진행상황

- 98. 6. 3 : 권고 조치 통보
- 98. 6. 15 : 권고 조치 결과 통보서 접수
- ※ 주택건설공사 감리자 지정기준 중 일부 개정

- ▶ 98. 6. 1 고충제23호 김포공항 확장 이주사업에 대한 영세상가 생활안정 대책 요구
- 김포공항 확장공사로 오쇠동지역 이주사업을 추진함에 이 지역 영세상가는 이주단지 내 완충녹지지역을 상업용지로 전환 분양하여 생활안정을 보장하여 줄 것을 요구
- 도시계획법시행규칙 제7조제1항6호다목2에 의하여 개발제한구역 내에서는 신축이 금지된 건축물을 대통령령으로 정하는 범위 내에서 근린생활시설로 용도변경은 가능하나 상업용지로의 전환은 불가하고, 김포공항 확장공사로 인하여 작동 이주단지 내 완충녹지를 근린생활용지로 용도

변경 요구도 불가함

- 고충인은 동일한 민원을 96. 12. 3일 건교부에 접수하여 불가통보, 97. 6. 9일 국민고충처리위원회로부터 접수하여 불가통보, 97. 5. 2일 시옴부즈만실 접수 조사제의 통보를 받은 바 있음
- 부천시는 서울지방항공청에서 수립한 이주대책 업무를 대행하여 수행하고 있어 부천시장 재량으로 고충인이 요구하는 위법, 부당한 행위를 할 수 없다 할 것이므로 영세상가 생활안정 대책으로 중동신도시 상동지역 택지개발 사업지구 내에 임대아파트 분양방안, 영업권 보상확대 방안 등 최소한의 생계대책을 강구 적극지원할 것을 권고 조치

진행상황

- 98. 6. 17 : 오쇠동 이주사업에 대한 생활안정대책 권고 조치 통보
- 98. 6. 27 : 상동택지개발 사업지구 내 임대아파트 분양 추진계획권고 처리 통보서 접수

▶ 98. 6. 10 고충제24호 도시가스저장소 이전 및 보상요구

- 도시가스저장소가 고충인이 거주하고 있는 아파트단지 내에 설치되어 있어 위험이 상존하고 있으며 타지역에 공급하는 도시가스 배관이 단지 내로 통과하는 것은 부당하니 시정 요구
- 단지 내 설치된 시설은 도시가스 저장시설이 아닌 지역정압기로 아파트단지 뒤편에 약 4평 규모로 설치되어 있으며 도시가스 압력을 조정하여 인근 약 3,000세대의 일반가정에 도시가스를 공급하는 시설물임.
- 설치공사 당시인 93. 3월 아파트자치회장을 비롯한 00아파트 주민 47세대의 사용승락을 득하여 공사를 완료하였고 설치된 시설을 이용하여 93. 11월부터 현재까지 계속하여 도시가스를 공급하여 왔음
- 따라서 정압기 설치로 인한 위험요소는 주민들이 우려하는 만큼 크다고 볼 수 없으며 설치당시에도 주민의 동의를 받아 적법하게 설치 되었고 현시점에서의 거주민의 정신적, 재산적 피해보상은 시공업체인 삼천리도시가스와 개별협의 조치할 사항으로 이전이 불가하고 주민들이 요구하는 안전사고 예방을 위하여 어린이 접근방지용 담장 설치와 주기적인 안전점검을 이행토록 권고 조치

진행상황

- 98. 6. 19 : 도시가스저장소 안전사고 예방 권고 조치 통보
- 98. 6. 26 : 안전사고 예방 권고 조치 결과 통보서 접수

▶ 98. 7. 2 고충제25호 고강동 00번지상 71년 7월 이전 거주사실 확인

- 고강동 00번지에 71년 7월 이전에 거주한 사실이 입증되어야 60평까지의 건축허가를 득할 수 있어 주민등록등본상 거주사실이 확인되었음에도 건축 불허가는 부당



- 고충인이 요구한 000의 최초 주민등록표 원본을 조사한 결과 고충인의 거주지 이동 변경사항란에 변경내용이 기록되어 있지 않았고 69. 3. 26일 주민등록증 발급사항이 기재되어 있는 것으로 보아 최초 주민등록표 작성 당시인 69. 1. 23일 김포군 오정면 고강리 00번지 세대주 000의 동거인으로 등재된 사실이 입증되며
- 71. 11. 11일 서울 영등포구 방화동 00번지로 전출신고 하였고 71. 11. 12일 복귀신고 하였으며 73. 4. 20일 동일번지로 분가한 사실이 기록되어 있으므로 주민등록표 최초 작성일인 69. 1. 23일부터 73. 4. 20일까지는 동번지에 거주한 사실이 인정된다고 할 수 있으므로 고충인이 요구한 71년 7월 이전 거주사실을 확인하여 건축허가 민원을 처리토록 권고 조치

진행상황

- 98. 7. 8 : 고충처리 권고 조치사항 통보
- 98. 8. 3 : 권고 조치 처리결과 통보서 접수

▶ 98. 7. 15 고충제26호 자가수도 배수관 사용자의 제거 조치는 부당

- 고충인은 자가수도를 설치하여 식수 및 생활용수로 사용하다가 96. 6월 폐쇄 조치하고 상수도를 설치 사용하고 있으나 현시점에서 기존의 자가수도 배수관을 사용자 부담으로 제거하고 96. 6월 이후 하수도 사용료를 납부하라는 조치는 부당
- 고충인의 지하수개발이용공은 지하수법 제8조 규정에 의한 신고대상(양수능력 100톤/일 미만)으로 고충인은 94년도 신고(신고번호 : 1323, 소유자 : 000)한 지하수개발이용공으로서 자가수도를 사용하여 오던 중 폐쇄요인이 발생하여 폐공하고자 지하수법 제15조(원상복구 등) 규정에 의하여 소유자가 원상복구 절차에 의하여 지하수가 오염되지 않도록 폐공 조치하고 사진첨부하여 관할청에 원상복구 결과를 제출하여야 하나 이를 이행치 않았고 이 경우 같은법 제37조제6호에 의거 1년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처하도록 엄하게 규정되어 있음에도 폐공신고를 이행치 않아 폐공신고시까지 계속적으로 하수도사용료가 부과될 수밖에 없는 실정임.
- 그러나 고충인의 경우 대형관정이 매설되어 있는 것이 아니라 가정용으로 소규모의 PVC관이 매설되어 있으므로 별도의 많은 비용을 소비하지 않고 자체적 원상복구가 가능한 점을 감안하여 고충인이 자진하여 철거조치 후 사진촬영하여 신고토록 안내하고 관할청은 그간의 하수도 사용료를 납부받은 후 폐쇄신고 수리토록 권고 조치

진행상황

- 98. 7. 22 : 권고조치 통보
- 98. 7. 25 : 자가수도관 제거 및 사용료 징수 신고수리 권고조치 통보서 접수

▶ 98. 7. 21 고충제28호 수도계량기 착오 검침분 추징 부당

- 96년 10월부터 수도계량기 검침에 있어 고충인 옆집 계량기와 검침착오하여 수도요금을 부과하고 착오검침으로 인한 상·하수도요금을 추정하여 일시 납부요구는 부당
- 고충인과 수도계량기 검침이 바뀌어 검침되었다는 사실은 같은 연립주택 내 고충인의 옆집인 오정구 원종동 00번지 00빌라 00호 000의 신고로 알게 되었으며 검침원이 이 사실을 현지에 출장 확인하여 정산한 결과 고충인이 동거주지에 진입한 96. 10월부터 현재까지의 사용료 121,500원을 추정하여 신고한 000에게 98. 7. 16일 환불 조치를 결정하게 되었음.
- 추정 및 환불조치는 부천시수도급수조례 제45조 및 지방세법 제30조의5의 규정에 의하여 부과되었으며 당연히 수도물을 적게 사용한 수용가는 환불조치하고 부과된 수도요금보다 많이 사용한 수용가는 그 차액만큼 추정하는 것이 타당하나 수도계량기를 바꾸어 검침한 잘못이 인정되므로 추정한 수도요금을 일시에 납부한다는 것은 선의의 피해자인 고충인에게 부담을 줄 수 있다고 판단된 바 적정기간 동안 추정분을 분납토록 권고조치

진행상황

- 98. 7. 29 : 수도검침분 추정액 일정기간 분납처리 권고 조치
- 98. 8. 3 : 권고조치 처리결과 통보서 접수(수도검침분 추정액 12개월 분납조치)

▶ 98. 8. 17 고충제29호 자동차관련 세금 미납자에 대한 형사고발 취하

- 원미구 소사동 00번지에 거주하는 고충인 000는 본인소유 차량 경기4 르 0000, 경기3 무 0000을 소유하고 있었으나 사업실패로 96년 타인에게 양도하였으며 98~96년까지 자동차관련 세금 2,869천원이 미납되었다는 사유로 관할청에서 97. 6. 30일 지방세 상습채납자로 형사고발하여 직장생활과 생계유지에 곤란을 겪고 있어 매월 일정액 채납액을 분납할 조건으로 형사고발 취하 요구
- 고충인은 92. 10. 9일부터 93. 12. 31일 납기까지 등록차량 경기4 르 0000에 대하여 93. 12. 31일 납기 자동차세부터 97. 6. 30일까지 자동차관련 세금 11건 1,135,850원을 체납하였고, 95. 5. 10일 등록차량 경기3 무 0000에 대하여는 95. 8. 31일 납기 1가구 2차량 중과취득세 등 7건 1,729,110원 형사고발 시점인 97. 6. 30일까지 총 19건 2,868,890원을 체납한 사실이 있고
- 처분청은 93년도부터 독촉고지서 발송 등 수차례에 걸쳐 납부를 독촉한 사실이 있고, 형사고발 이전인 97. 5. 23일 상습채납자에 대한 고발예고문을 고충인에 발송한 바 있으나 고충인이 전혀 응하지 않아 조세범처벌법 제10조 「납세의무자가 정당한 사유없이 1회개연도에 3회 이상 체납하는 경우에는 1년 이하의 징역 또는 체납액에 상당하는 벌금에 처한다.」는 규정에 의거 고발 조치한 사항임.
- 체납 시점인 93. 12. 31일부터 형사고발 시점인 97. 6. 30일 이후 4년 8개월 동안 자신이 체납한 세금을 단 한 번도 납부한 사실이 없었던 점은 처분정보다는 자신의 납세의무 불이행 사실이

크다고 인정되므로 본 건의 처리는 이유없다 할 것이나

- 형사고발의 목적이 체납세금 정수에 있고 IMF시대하에서 대량으로 실업자가 발생하는 현상향과 고충인이 어렵게 구한 직장에서 해직되고 평생 범법자로 살아가야 하는 상황을 고려하여 형사고발 당시의 체납액 총 2,868,890원 중 95년말까지의 체납액 11건 1,539,720원(총액의 53.6%)은 현금으로 즉시 정수받고 나머지 체납액에 대하여는 봉급차압, 담보물건 설정, 차량이전 근거서류 징구 등 구체적인 해결 서류를 징구한 후 형사고발 취하토록 권고조치

진행상황

- 98. 8. 31 : 자동차관련 세금 미납에 대한 형사고발 취하 권고조치 통보
- 98. 9. 11 : 미납세 일부 수납 후 형사고발 취하 결과 통보서 접수

▶ 98. 8. 24 고충제31호 000교회 담장 도로침범 재시공 요구

- 소사구 괴안동 00번지 소재 000교회측 담장이 도로를 침범하고 있어 재시공토록 조치하고 사무실용도의 가설건축물은 신고로 설치가 가능한 면적인 30㎡를 초과하여 약 39㎡로 설치되었기에 적법 조치요구
- 건축법 제2조11호 및 동법시행령 제3조4항1호, 2호에 의거 막다른 도로의 길이가 35m 이상인 경우 도로의 너비는 6m를 확보하도록 규정되어 있고 동법 제36조제1항에는 소요 너비에 미달되는 너비의 도로인 경우는 그 중심선으로부터 당해 너비의 2분의 1에 상당하는 수평거리의 선을 건축선으로 하며 동법 제37조제1항에는 건축물 및 담장은 건축물의 수직면을 넘어서는 아니된다고 규정하고 있으나 98. 9. 1일 현장조사결과 상기 도로는 35m 이상 되는 막다른 도로로 확인되고 그 너비는 3m로서 관계법 규정에 의한 너비를 확보하기 위하여는 현재의 담장에서 1.5m 후퇴 설치하여야 할 것임.
- 도로에 기이 설치되었던 000교회 담장은 노후로 장마철 붕괴위험이 있어 최근에 철거는 하였으나 경계 시설물(약 17cm 높이 콘크리트 시공)이 건축법에 규정되어 있는 건축선에 약 1.5m를 후퇴하여 시공하지 않은 사실을 확인하였음.
- 82. 4. 20일 건물 신축당시 담장을 1.5m 후퇴하여 기이 축조되었어야 하는 사안이나 방치되어 있다고 고충인이 98. 4. 7일 관할청에 이의를 제기하여 관할청에서는 98. 5. 25, 98. 7. 28일 시정하도록 행정지도 공문서를 2회에 걸쳐 발송하였으나 이행되지 않고 있어 건축법 제82조 및 동법시행령 제121조 규정에 의한 이행강제금 부과 등 강력한 행정조치로 시정할 것을 권고
- 가설건축물이 30㎡를 초과하여 불법시공 주장은 98. 3. 31일 구조가 콘테이너로 면적 39㎡를 축조신고 처리하였으며 콘테이너로 설치할 경우에는 건축법 제9조 및 동법시행령 제15조, 동시행규칙 제13조, 부천시건축조례 제18조에 의거 면적이 제한을 받지 않도록 규정되어 있음을 통보

진행상황

- 98. 9. 2 : 고충처리 권고 조치 통보
- 98. 9. 16 : 고충처리 권고 조치결과 통보서 접수

- ▶ 98. 9. 2 고충제33호 오정구 고강동 00번지 도시계획도로 보상 요구
  - 고강 00번지 도로부지는 고강동 다목적복지관 주변 도로개설공사에 편입된 토지로서 감정평가 결과 실제이용상 도로로 평가하여 보상금을 산정하는 것은 부당하며 미불용지로 재평가 요구
  - 오정구 고강동 00번지 토지는 소유주에 보상금 지급이나 사전동의없이 행정기관에서 포장공사를 시행하여 사용하여 왔으므로 공공용지의취득및손실보상에관한특례법시행규칙 제6조제7항의 규정에 의하여 종전의 공공사업에 편입될 당시의 이용상황을 산정하여 평가하여야 하며 종전의 공공사업에 편입된 당시의 이용상황을 알 수 없는 경우에는 편입될 당시의 지목과 유사한 인근 토지의 이용상황 등을 참작하여 평가하여야 한다고 고충인은 주장하고
  - 사업시행자인 관할청에서는 종전에 시행된 공공사업(도로포장)을 시행한 근거를 찾을 수 없어 공공용지취득및손실보상에관한특례법시행규칙 제6조의제2항제2호의 규정에 의거 도로부지로 인근토지에 대한 평가금액의 3분의 1 이내로 평가하므로 고충인이 이에 대한 이의신청을 제기하자 미불용지로 판명되면 재평가하겠다 하므로
  - 도로포장 당시의 근거를 찾을 수 없고 그 입증서류를 고충인이 찾아서 재평가한다는 것도 불가능하며 토지대장상 고충인의 토지가 확실하므로 공공용지취득및손실보상에관한특례법시행규칙 제6조제7항에 의거 "미불용지"로 재평가토록 권고 조치

진행상황

- 98. 9. 14 : 권고 조치 통보
- 98. 9. 23 : 권고 조치결과 통보서 접수(미불용지 재평가)

- ▶ 98. 9. 21 고충제34호 지방세 체납으로 주거대책비를 전액 미지급함은 부당
  - 오정대로 개설에 따라 지급하는 주거대책비, 이사비, 영업권 보상비 등 총 7,207,370원을 지방세 체납으로 인하여 전액 미지급하는 것은 부당하니 최소한의 생계유지 및 이사비 지급요망
  - 고충인은 오정구 오정동 00번지상에서 공장을 운영하며 거주하고 있던 중 오정대로 개설공사로 인하여 공공용지의취득및손실보상에관한특례법시행규칙 제25조에 의한 영업의 휴업 등에 대한 손실보상금 2,695,000원, 동규칙 제10조 및 제27조에 의한 2개월분의 주거대책비, 이사비 등 4,512,370원 등 총 7,207,370원의 보상금을 지급받고자 하나
  - 보상금을 지급받으려면 국세징수법 제5조 및 지방세법 제38조에 의하여 납세 완납증명서를 제출하여야 하므로 고충인의 경우는 지방세 21,940,070원을 체납한 사실이 있어 납세완납증명 받

급이 불가하여 보상금을 지급할 수 없는 실정임.

- 보상금을 지급할 수 없는 경우 관할청에서는 재결신청을 거쳐 공탁한 후 사업을 추진할 수 있으나 그 범위가 영업권손실보상금 2,695,000원은 가능하나 주거대책비, 이사비는 생계유지비 성격은 공탁할 수 없어 해결이 불가하며
- 국세징수법 제5조에 의한 국가 또는 지방자치단체로부터 대금을 지급받을 때 납세완납증명서를 제출하도록 한 규정은 동법 제1조에 의한 목적은 국가 또는 지방자치단체의 세금수입을 확보하는데 있다고 할 수 있으므로 고충인의 경우 보상금 전액을 체납액 해소에 사용하는 것이 타당하겠으나 고충인이 동의하지 않고 최소한의 생계유지와 이사비 지급을 희망하고 있으므로
- 주거대책비, 이사비 4,512,370원을 체납액으로는 징수할 수 없고 고충인도 당장 생계유지가 곤란한 실정에 있어 양 당사자 모두에 실익이 없다 할 것이므로 주거대책비, 이사비 총 4,512,370원 중 고충인의 동의를 받아 3개월분의 주·부식비, 연료비, 이사비 1,210,150원을 고충인에게 지급하고 나머지 3,302,220원을 체납세 충당토록 하며 영업권손실보상액 2,695,000원은 공탁절차 후 압류조치 등을 이행토록 권고 조치

진 행 상 황

- 98. 10. 2 : 권고 조치 통보
- 98. 10. 16 : 권고 조치 처리결과 통보
- (이사비용 4,512,370원 지급 및 체납액 21,940천원 해소)

- ▶ 98. 9. 22 고충제35호 주·정차위반 과태료처분 취소 요구
- 오정구 삼정동 외환은행 앞 도로변에 주차선이 표시되어 있어 주차하였으나 주차금지 지역으로 주·정차위반 과태료 부과처분은 부당
- 주차위반 당시인 98. 9. 4일 주·정차위반 기록사진을 보면 주차된 차량 주변에 희미하게 주차선이 나타나고 있으나 관할청이 97. 12. 27일 주차선을 삭제한 사실이 있고 약간의 실선이 남아 사진에 희미하게 보인던 주차선을 고충인이 주·정차위반 당시인 98. 9. 4일 하루 뒷날 98. 9. 5일 완전제거 하였다는 점은 스스로 행정상의 착오를 가져온 결과이므로 본건의 과태료를 부과 취소토록 권고 조치

진 행 상 황

- 98. 10. 2 : 권고 조치 통보
- 98. 10. 8 : 주·정차위반 과태료 부과취소 권고 처리결과 통보

- ▶ 98. 10. 21 고충제37호 도로개설에 따른 토지보상 조속지급
- 원미구 원미동 00번지 일대가 도시계획(도로)으로 1981. 7. 13일 시설결정고시되어 도로로 편입

되었으나 토지매입 보상이 이루어지지 않고 있어 조속히 보상 조치 요구

- 본 사건 원미동 00번지 일대의 각 토지는 고충 민원인이 도로로 개설한 바 없이 1981. 7. 13일 도시계획으로 시설결정 및 지적고시되기 이전부터 주민의 통행을 위한 도로로 사용되었으나 관할청이 각 토지의 소유권을 취득하기 이전의 도로로 사용하였다는 주장과 같은 이용경위에 부합하는 증거가 없으며
- 시계획법 또는 도로법상의 적법한 보상절차가 없이 이를 점유하고 있는 사실을 인정할 수 있고, 점유에 다른 특별한 사정이 없는 한 토지매입 보상금을 지급하여야 함은 명백한 사실임.
- 관할청은 98. 2. 14일 개인 사유지 도로 사용에 대한 보상시기 및 기준에 대하여 동지번의 도시계획(도로)으로 시설 결정 고시된 도로사용 부분의 토지만 도로 개설시 보상받을 수 있고 이 도로에 대한 보상비가 책정되어 있지 않아 추후예산 반영으로 조속히 보상협의하겠다고 고충인에 통보한 사실이 있으나
- 토지 소유주 고충인이 관할청을 상대로 98. 5. 25일 부당이득금 반환청구 민사소송(사건번호 인천지법 부천지원 98가단 8808호)을 제기하여 98. 9. 29일 부당이득금 10,632,342원을 지급하라는 선고가 있어 시가 폐소한 사실 있음.
- 위 확인사실에 의하면 본건 토지소유자가 소유를 포기하였다거나 이를 무상으로 사용하도록 하였다는 등의 특별한 사정이 없는 한 시가 각 토지를 도로로 점유 사용함으로써 법률상 원인없이 얻은 상당의 이익을 반환하여야 할 의무가 있다 할 것이므로 부당이득금 및 사용료 청구 재지급 폐단 방지로 예산 낭비의 요인을 제거하고 고충민원의 해소를 위하여 조속히 토지매입 보상토록 권고 조치

진행상황

- 98. 11. 23 : 토지매입보상 권고 조치 통보
- 98. 12. 9 : 토지매입이 예산편성반영 권고조치 결과 통보서 접수

- ▶ 98. 10. 21 고충제38호 통장 위·해촉이 부당하므로 시정요구
- 원미구 중0동 00통의 통장 위촉방법 및 해촉된 통장에 대한 예우가 없으므로 시정조치 요구
- 고충건 사실확인결과 원미구 중0동 제00통장 해촉은 4년 간의 임기만료와 동시 통장으로서의 자격이 상실되었고, 통장 결원이 자연 발생됨에 따라 98. 10. 22 주민반상회에서 000를 통장으로 선출하였음.
- 통장선임(위촉) 과정에서 반장을 통하지 않고 주민반상회를 통하여 통장을 선출하였다함을 위법이라고 주장하나 임기만료된 통장이 주민여론상 문제가 없을 때에는 반장을 통하여 약식으로 통장을 선출할 수 있고, 주민반상회를 통하여 통장을 선출할 필요성이 있을 때는 주민반상회에서 통장을 선출할 수 있어 주민반상회에서 통장을 선출하였다함은 위법이 아니고 적법하다 할 것이므로 고충인을 이해 설득토록 하였고

- 고충인이 전입통장으로서 언행에 문제가 있었다할지라도 4년 이상 지역발전을 위하여 헌신적으로 봉사하였음은 인정하여야 할 것이므로 관할 동장은 그간의 노고에 대하여 고충인을 위로, 격려하여야 할 것임을 권고 조치

진 행 상 황

- 98. 11. 5 : 통장 해촉자 위로 격려 권고 조치
- 98. 12. 14 : 고충처리 권고 조치결과 통보서 접수
- ※ 원미구 중 16900-2685(98. 12. 14) 해촉통장 애우 조치

▶ 98. 11. 18 고충제43호 전세금 반환 권리상실로 인한 전세자금 지원요구

- 고충인 오정구 내동 00번지 00연립거주 000는 주민등록 이전시 201호를 잘못된 301호로 전입신고를 마쳤는데 등기부 공부상 201호로 등재되어 전세자금 1,900만원을 주택임대차보호법 우선변제 받을 권리 상실로 회수할 수 없어 주거에 곤란을 받게 되므로 전세자금 융자 지원 요구
- 주택임대차보호법 제3조제1항의 임대차는 등기가 없는 경우에는 임차인이 주택의 인도와 주민등록을 마친 때에도 그 익일부터 제3자에게 효력이 생기고 이 경우 전입신고한 때에 주민등록이 된 것으로 본다라고 규정하고 있어 주민등록 이전시 201호를 잘못된 301호라고 전입신고를 마쳤는데 공부상 201호로 등재된 경우는 주택임대차보호법상의 대항력이 없다고 할 것이며 주택임대차보호법상의 대항력이 인정되기 어려울 것이므로 등기부상 기재와 일치시켜 주민등록을 정정하여 권리를 찾도록 안내하고 97년도 영세민전세자금운영지침에 의하여 세대당 500만원 이내의 전세자금 융자가 가능하므로 거주 관할청에 전세자금을 신청토록 하였고 관할청에는 전세자금을 우선 융자지원토록 권고 조치

진 행 상 황

- 98. 12. 17 : 권고 조치 통보
- 98. 12. 21 : 권고조치 처리결과 통보
- (99년도 전세자금 융자지원 계획 통보)

▶ 98. 11. 2 고충제52호 D.P.T 경구용 소아마비 무료 예방접종 요구

- 오정구 00동 00번지에 거주하는 유00이 만 6세 취학 전 00보건소를 찾아 무료 D.P.T 예방접종을 받고자 하였으나 학교에 입학한 후 예방접종을 하라는 행정지도가 있어 1년 후 00초등학교에 입학하여 D.P.T 예방접종하여 줄 것을 요구하였으나 매년 실시하던 예방접종 계획이 금년에는 계획이 없다는 통보가 있어 무료예방접종 조속히 이행하여 줄 것을 요구
- D.P.T 예방접종계획 차질로 00보건소에서는 98. 7. 13일 학교 자체 또는 병원에서 개별 예방접종하여 줄 것을 안내한 바 있으나 사실조사 결과 약 500여 명의 다수의 아동이 무료예방 접종

을 기대하고 있는 실정에 있어 98. 11. 14일 00보건소로 하여금 D.P.T 예방접종 계획을 수립하여 조속히 예방접종을 실시하도록 권고조치

진행상황

- 98. 11. 25 : D.P.T 예방접종 계획수립 및 실시안내 결과 통보
- 98. 11. 30 : 00초등학교 외 2개 교 98.취학아동 308명에 대한 D.P.T 무료예방 접종실시

- ▶ 98. 11. 11 고충제53호 자동차 점검기간 경과에 따른 부과 취소요구
  - 고충건은 자동차점검시 일상 관행으로 점검일정을 안내해 주었으나 기간 경과시까지 관할청에 서는 아무런 조치도 없다가 자동차 점검기간 경과 사유로 과료 30만원 부과는 부당하므로 부과 취소 요구
  - 고충건 사실확인 조사결과 자동차 점검일정 안내 통보는 의무사항이 아니나 교통안전관리공단 에서 자동차 점검일정을 사전에 통보해 주고 있으며 차량안전점검기간 경과시는 공단에서 자동차 점검 미이행 결과를 관할청에 통보하고 관할청은 7일의 기간을 정하여 의무적으로 자동차 점검을 이행토록 최고 안내하고 있음.
  - 박00 소유의 경기4 로 0000 차량의 경우는 교통안전관리공단에서 98. 4. 22일 교통안전점검 일 정을 안내 통보한 사실이 있으나 고충인은 자동차 점검 일정을 안내받은 사실이 없다고 주장
  - 98. 6. 28일 점검기간이 경과함에 교통안전관리공단은 자동차 점검 미이행 사실을 관할청으로 통보하였고, 관할청은 98. 6. 28일부터 98. 7. 4일까지의 7일 기간 동안 자동차 안전점검을 이행 토록 최고 하였으나 불이행하므로 98. 11. 9일 자동차 안전점검 미이행 129일이 경과함에 관할 청은 과료 30만원을 부과 처분하였음.
  - 고충조사 결과 관할청이 자동차점검기간 경과에 과료 30만원 부과처분은 적법하다 할 것이나 고충인의 요구 주장에 이유있다 할 것임.
    - 사무관리실무편람 제8조(문서의 성립 및 효력발생) ②항에 의하면 문서는 다른 법령에 특정한 규정이 있는 경우를 제외하고는 수신자에게 도달됨으로써 그 효력을 발생한다라고 하고
    - 동실무편람 제26조(시행문의 발송) ③항 행정기관의 장의 명의로 발신하는 문서 중 중요한 문 서는 인편, 등기우편 기타 발송사실을 증명할 수 있는 특수한 방법으로 발송하여야 한다라고 하고 있으나 관할청은 동실무편람 제8조와 제26조를 준수하지 않는 사실이 입증되고 있고
  - 고충인이 평소 선량한 시민으로서 시정에 대한 신뢰도에 비하면 자동차점검 과료 30만원 부과 처분은 가혹한 처사라는 주장에는 변함이 없을 것이므로 자동차점검기간 경과에 따른 과료부과 에 이의신청하고 관할청은 부과 취소토록 권고 조치



진행상황

- 98. 11. 13 : 과료 부과처분 사실 이의신청 및 과료부과 취소 권고조치
- 98. 11. 15 : 이의신청 수리 재심처리(과료부과 취소)
- ※ 98. 11. 15 권고조치 결과 통보

나. 권고·의견표명하였으나 시의 수용불가 민원 ————— 3건

▶ 98. 11. 18 고충제40호 도시가스사용 시설공사비 과다책정에 따른 시정 조치 요구

- 오정구 삼정동 000번지 일대 도시가스사용 시설 공사의 인입배관 가설거리가 실제거리 1m보다 3m로 설계되어 시설비 부담을 가중시키고, 인입배관 연결공사 및 입상관 기본공사비 청구가 불분명하므로 공사비 내역을 명시하여 줄 것이며 매물형밸브(50A)의 실제 소비자가격은 245,000원인데 청구액은 500,000원으로 계상된 것은 부당함으로 시정조치 요구
- 삼정동 000번지상의 도시가스사용시설 공사비 과다책정 주장은 도시가스사업법 제20조 및 도시가스공급규정 제15조 규정에 의거 도시가스사로부터 제출된 97.도시가스사용 시설 표준공사비를 적용하고, 범위 내에서 시공토록 경기도판 57244-45(97. 3. 15)호 97.도시가스사용 시설 표준공사비 확정통보에 적합하게 시설공사비가 산정되었다고 하겠으나
- 시설지역은 마주보는 세대가 없는 여건으로 상대성이 없고 마주보는 곳은 넓은 도로와 인도가 있으며 인도의 폭 6m를 기준하여 1/2인 3m를 인입배관 가설 공사비로 산정하였다 함은 실제거리 1m 공사비 120,000원을 3m로 설계 360,000원을 부담한 결과로 재검토 시정조치되어야 할 것임.
- 연결공사 및 입상관 기본 공사비는 표준공사비 규정에 의거 입상관 공사비(32A) 164,000원, 연결공사(신설과 32A) 140,000원으로 총금액이 304,000원이며
- 세대별 공사비는 표준공사비 규정에 의거 20평인 단독주택(15평 이상~25평 미만)이 세대당 631,000원이며 2~4세대까지는 할인율 3% 적용하므로 시설분담금의 인하로 세대당 631,000원에서 628,140원으로 변경  
 ※ 628,140원 × 3세대 = 1,884,420원에서 3% 할인 1,827,887원임.
- 매물형밸브(50A) 시공비는 밸브가격 245,000원 밸브박스 600,000원, 인건비 195,000원으로 총금액 500,000원 산출금액은 표준공사비가 적용되지 않고 있어 인건비 산정에 대한 재검토 권고 조치

진행상황

- 98. 12. 16 : 도시가스사용시설 표준공사비 산정 적정성 검토 조치 권고서 통보
- 98. 12. 21 : 고충처리 권고 조치결과 통보
- ※ 인입배관 설치공사비 재산정 조치불가 통보

▶ 98. 12. 2 고충제41호 도로편입 사유지에 대한 토지매입 보상요구

- 소사구 소사본동 00번지 일대가 도시계획 도로로 시설결정 고시되었으나 도로개설에 따른 토지매입 보상이 없고 토지형질변경제한구역 지정으로 개인 재산권에 피해를 주고 있어 도시도로계획 백지화 또는 토지매입보상비 조속지급 요구
- 본 조사건 소사구 소사본3동 00번지 일대의 각 토지는 고충민원인이 도로로 개설한 바 없이 1989년 11월경 새마을사업을 통하여 주거환경개선지구로 결정키로 약속하고 주민의 통행(시온고 진입로)을 위한 도로로 사용토록 하였으나 주거환경개선지역으로 결정된 사실도 없고 도시계획법 또는 도로법상 적절한 보상절차 없이 동지역 00번지 일대를 도로로 사용하고 있음.
- 토지형질변경행위제한지역으로 고시결정한 바 개인의 재산권 피해 주장에는 이유가 있다 할 것이므로 도로개설에 따른 사유지 토지 점유에 다른 특별한 사정이 없는 한 토지매입 보상비를 지급하여야 할 것이므로 조속히 토지매입 보상토록 권고 조치

진 행 상 황

- 98. 12. 30 : 권고조치 통보
- 99. 1. 28 : 토지 일부 매입예산 반영계획 권고 조치 처리결과 통보서 접수

▶ 98. 12. 11 고충제42호 버스전용차로 통행위반 사실통보서 취소요구

- 경인국도 송내동 버스전용차로 지점에서 동승자 하차를 위해 일시 정차 후 출발하는 과정에서 무인카메라에 버스전용차로 통행위반 적발은 부당하므로 사실통보서 취소요구
- 본 조사건 버스전용차로 통행행위반 사실통보 취소요구에 대하여는 퇴근길 동승자인 송내동 000번지 000의 하차를 위해 버스전용차로에 일시 정차 하차 후 출발하는 과정에서 무인카메라에 적발된 것이며 도로교통법 제13조2(전용차로의 설치)의 지정된 차량통행과는 무관한 것이나 버스전용차로를 통행할 목적으로 버스전용차로에 진입하였다고는 할 수 없음이 인정되고, 동승자인 동일회사에 근무 000(27세)의 거주지와 인접지점인 버스전용차로에 일시 정차하였음이 입증되고 있어 버스전용차로 통행위반 사실통보처분 취소 권고 조치

진 행 상 황

- 98. 12. 20 : 권고 조치결과 통보
- 98. 12. 30 : 버스전용차로 통행위반 사실통보 취소요구 권고조치 처리결과 통보서 접수
- ※ 관할경찰서 이첩으로 조치불가 통보

2. 상담 및 안내 16건

▶ 98. 2. 19 고충제7호 95. 9월 농지경작 사실확인 요구

- 고충인은 95. 9월 원미동 00번지 외 3필지를 00개발(주)에 매각당시 지목이 전으로 자경한 사실이

있으나 관할세무서에서는 양도소득세 부과시 지목을 대지로 부과함에 이의신청을 제기하였고, 동 기관에서는 농경지경작 사실확인서를 제출할 것을 요구함에 행정기관을 방문하여 사실확인증명발급을 요청하였으나 민원사무처리기본법에 의해 97년도 농지경작 사실증명 이외인 95년 사실확인증명이 불가하다라는 조치가 있어 농지경작 사실확인증명 발급 요구

- 95년도 농지원부를 확인한 결과 95. 9월 당시 농지원부의 공부상 지목이 전으로 되어 있었으며, 주 재배작물은 소채류임을 확인하고 관계기관인 관할세무서로 원미동 000번지 외 3필지, 농지면적 2,407㎡에 대하여 농지원부 사본 및 지목이 전이라는 사실 통보

▶ 98. 7. 18 고충제27호 도시가스배관 설치허용 요구

- 원미구 도당동 00번지 사도에 도시가스배관 설치는 78년 8월 당시 토지주가 당초 1개 필지의 토지를 6개 필지로 분할 주택을 축조하여 매각코자 지명을 변경하여 도로로 개설한 것이므로 당연히 생활에 필요한 도시가스배관 설치에 토지주의 동의 없이도 사용할 수 있다고 주장하여 도시가스배관설치 허용을 요구하나 고충인 외 15가구가 97년 5월 도시가스 설치 신청을 하여 사업시행자인 삼천리도시가스가 토지주 동의없이 97년 11월 도시가스배관을 동 번지에 설치한 바 토지주의 강력한 항의로 98년 3월 철거한 사실이 있음.

- 개인소유 토지를 무단으로 사용하는 것은 헌법에 명시되어 있는 개인재산권 보장에 위배될 뿐 아니라 민법 제216조~제218조 규정에도 각종 시설물 설치시 토지소유주의 동의 또는 적정한 보상을 하도록 규정하고 있고 도시가스사업법 제33조 규정에도 개인소유 토지의 지하를 사용할 경우 반드시 토지 소유자와 협의를 거치도록 규정하고 있어 토지소유주 동의없이 무단으로 도시배관 설치는 불가함

- 토지소유주의 동의 없이는 도시가스배관 설치공사가 불가능하므로 98. 7. 20일 인천시 남동구 만수4동 00번지 토지소유주를 방문하여 토지소유주의 도로부지에 인접한 주민 6가구의 애로를 감안 무상으로 도시가스 배관설치에 동의하여 줄 것을 요청하였으나 토지소유주는 적정한 보상 없이는 동의할 수 없다는 입장을 밝히고 토지소유주가 무리한 요구를 하고 있어 민법 제216조 규정에 의한 "인지사용 청구" 소송을 제기하여 처리하는 방법이 있음을 안내

▶ 98. 6. 18 고충제44호 자동차세, 면허세 면제요구

- 고충인은 86년 경기2 리 ×× 승용차를 소유하고 있다가 인천시 000에게 차량을 이전한 사실이 있고 차량이전시 양도양수절차 등 불이행으로 86년도부터 98. 6월 현재까지 고충인에 자동차세가 계속 부과되었으나 고충인의 5회에 걸친 잦은 거주지 이전으로 납세고지서를 받지 못하였다가 97. 10월 일시에 고지서를 받게 되었으며 체납으로 인하여 주택이 압류되었음은 부당하므로 압류해제 요구

- 차량 양도양수 등 차량이전절차 불이행은 본인의 과실이 명백하다 할 것이고 차량이전 또는 폐차하였다는 입증근거가 없어 86년도 당시부터 98. 6월 현재까지의 자동차세, 면허세 면제는 어려울

것이므로 자동차세 등 면제할 수 있는 증거자료와 차량양수인, 증인채택 등 필요관계 서류를 확보하여 법원에 제출하고 약식 재판에 의해 면제받을 수 있음을 안내

▶ 98. 6. 25 고충제45호 중앙집중식 난방을 개별식 방법으로 임의 전환 요구

- 고충인의 거주 아파트는 취사 및 난방이 중앙집중식으로 되어 있어 개별식 난방으로 임의전환과 벽걸이 가스난방 설치행위가 적법한지의 여부를 요구한 바
- 중앙집중식 형태의 취사 및 난방설치는 97년도에 종료되었으며 개별난방이 필요할 경우 거주민 3분의 2 이상의 동의를 받아 허가를 득할 시 개별식 난방의 임의전환이 가능하며 벽걸이 가스난방 설치 등 기이 설치된 개별난방은 행정지도로 시정조치되어야 할 사안임을 안내 통보

▶ 98. 7. 14 고충제46호 의무배수시설 설치 요구

- 소사구 소사본0동 00번지 고충인과 인접한 옆집 대지가 고지대로 우천시 빗물이 고충인의 대지로 배수되어 지층이 침수될 우려가 있으므로 수차래에 걸쳐 배수시설 설치를 요구하였으나 불응함에 생활에 불편을 초래하고 있어 배수시설을 설치토록 조치하여 줄 것을 요구
- 소사구 소사본0동 00번지 현지조사결과 고충인 옆집 000가 의무적으로 배수시설을 설치하여야 한다는 사실을 확인하였으나 이웃집과 감정대립으로 배수시설을 설치하지 않고 있어 고충인과 옆집 주민 000를 이해 설득하여 1개월 이내 배수시설을 설치토록 하였고 이웃과 친목도모 및 화합을 유도하였음.

▶ 98. 7. 21 고충제47호 차량등록 말소 요구

- 오정구 00동 00번지 00아파트 00번지 거주 000는 98. 2. 20일 소유차량 경기6 로 33×× 그레이스 승합차량을 폐차하고 같은 날 환경개선부담금 검사지연 과태료로 인한 차량등록 압류 해제조치와 차량말소등록 신청한 사실이 있으나 98. 6. 15일 자동차세가 고지되었고 98. 7. 21일 현재까지 차량이 말소되지 않고 있어 과태료 부과없이 말소 요구
- 차량 담당직원이 98. 2. 20일 차량 말소등록신청 접수한 사실을 인정하거나 말소등록 확인서를 고충인이 보관하지 않고 있는 경우에는 과태료 없이 말소등록이 불가하므로 폐차확인서를 재발급받아 차량말소등록 신청시는 과태료를 체납한 상태에서 말소가 가능함을 안내

▶ 98. 8. 20 고충제48호 불법주·정차 단속 요망

- 원미구 중동 복사골 건영아파트 후문 이면도로상에 대형 차량들이 상시 주차하고 있어서 어린이 통학에 교통사고 위험을 주고 차량소음으로 주민생활에 불편을 초래하고 있어 불법주정차 단속 요망
- 관할청으로 통보하여 시정될 때까지 지속적으로 불법주·정차를 단속하여 어린이 통학에 불편이 없도록 하고, 주차단속원을 상시 배치하여 교통안전사고 예방 및 쾌적한 주거생활 공간조성에 전력토록 조치함.

※ 98. 8. 21 조치결과 통보서 접수하였고 주민들의 감사의 서신과 전화로 조치상황 확인

- ▶ 98. 8. 20 고충제49호 영업용택시 불법주정차 단속요망
- 원미구 00동 00아파트 정문 앞 도로변에 영업용택시 상시 불법주정차로 진출입 차량에 불편을 주고 교통사고의 우려도 있어 단속 요망
- 불법주정차 사실 확인 후 관할청으로 통보하고 시정될 때까지 지속적인 주정차 단속으로 교통사고 예방 및 00아파트 진출입 차량소통에 원활을 기할 수 있도록 단속원 고정배치 조치
- ※ 98. 8. 24일 00아파트 관리사무소로부터 조치상황 확인
- ▶ 98. 9. 14 고충제50호 가옥대장과 등기부상 지번 일치조정 요구
- 원미구 00동 00번지 소유주 김00의 토지는 동일 지번에 타인의 주택이 등재되어 있어 지번 수정 또는 정정요구
- 86년도 이 지역 구획정리사업 당시 가옥대장은 신번지로 정정되었으나 등기부는 구번지로 존속되고 있으므로 가옥소유자가 가옥대장을 첨부하여 “건물표지 변경등기” 신청서를 등기소로 제출하면 신청인에 피해가 없이 신번지로 정정이 가능함을 안내
- ▶ 98. 11. 4 고충제52호 우회도로 개설지연에 대한 해결대책 요구
- 소사구 피안동 00번지 지역일대의 우회도로 개설공사 착공지연으로 개인의 재산권 행사에 불이익을 주고 있어 조속한 시일 내 도로개설공사 착공과 토지매입 보상 요구
- 동지번 일대는 경인우회 계획도로 개설 지역으로 2000년 4월에 공사를 착공토록 계획되어 있고 서울과 인천을 연결하는 도로로 할미산을 관통토록 되어 있어 환경단체의 환경파괴 주장으로 인한 반발과 서울, 인천청과 협의 관계로 공사 착공이 다소 지연된다고 할 수 있으나 계획에 차질없이 진행되고 있으며
- 도로설계가 완료된 상태이고 민자유치 사업계획으로 00업체를 선정하여 공사를 진행 중에 있으며 98.~99. 토지 매입을 착수할 것임을 98. 11. 4일 고충인에 통보와 관할청에 토지매입 보상과 관련 주민에 불편 없도록 행정예고제 철저 이행토록 조치
- ▶ 98. 11. 19 고충제54호 아파트 정문도로변 제설함 설치요구
- 원미구 중4동 00아파트 513, 519동 앞 정문도로가 경사로 인하여 동절기 눈이 내릴 경우 미끄러움으로 차량소통에 지장을 주고 있을 뿐 아니라 차량 접촉사고가 발생되고 있어 교통사고 예방과 교통소통에 원활을 기하고자 염화칼슘 지원과 제설함 설치 요구
- 고충건 조사결과 00아파트 513, 519동 앞 정문도로는 약간 경사진 곳이며 아파트 진출입 차량이 많아 눈비가 올 경우 교통사고도 예상된다.
- 관할청의 금년도 적사장(제설함)설치 목표가 93개소이며 적사장 93개소 원치작업이 모두 끝난 상태이나 이 지역에서는 교통사고의 우려도 있어 관할청에 추가로 제설함을 설치토록 건의하였고 93. 11. 23일 아파트 관리사무소에 염화칼슘을 지원하여 적재 관리토록 하고 유사시 도로에 분산 작업으로 교통사고를 방지토록 조치

▶ 98. 11. 24 고충제55호 공공근로사업 배치 및 취업알선 요구

○ 고충인은 원미구 한라마을 영구임대아파트에 거주하고 있으며 자녀가 2명 있으나 광주, 군산등지에서 분산거주하고 있고 1~2년 전까지 경비직 근무로 50~60만원의 수입과 자녀들로부터 월 10~20만원의 보조를 받아 생활하였으나 IMF 여파로 자녀들로부터 보조도 없고 실직한 상태로 생계가 막연하여 공공근로사업 배치 및 취업 알선하여 줄 것을 요구

○ 고충건 사실조사결과 월 최저생계비가 35~40만원이 필요하나 부인의 가정부업으로 월 5~6만원의 수입이 전부이고(부인은 노후로 거동불편) 자녀가 있어 정부로부터 생계유지 지원혜택을 받을 수 없으며 화랑무공수훈장이 있으나 생계에는 도움이 되지 않고 있어 공공근로사업 고용을 희망하고 있으나

○ 고충인 000는 32년생(66세)으로 공공근로사업 대상 연령(55세)의 범위에 해당되지 않아 공공근로사업 참여가 불가하므로

○ 직업안정기관인 시·구 취업정보센터, 노동부 인력지원센터, 부천인력은행 등을 이용하면 경비직 취업정보를 쉽게 얻을 수 있음을 안내하고

○ 직업안정기관에 고충사실을 통보하여 98. 11. 24일 16:00 인천 부평 계산동 소재 00건축현장에 월 임금 63만원 경비직으로 취업토록 하였고 부천시 취업정보센터에 구직등록하고 실직시 지속적으로 취업알선이 이루어지도록 조치

▶ 98. 11. 26 고충제56호 승강기 안전검사 미필로 승강기 운행 정지처분 부당

○ 승강기 안전검사 신청기간 중 승강기 검사기관 승강기 안전관리원에 우선 검사 후 수일 안으로 검사비를 납부하겠다고 하였으나 검사비 선납부를 요청했고 검사기간 경과로 관할청에서는 중·소 7~8개 업체가 입주하고 있는 00빌딩에 대하여 승강기 안전검사 미필로 승강기 운행정지 처분받은 기업이 살아야 경제도 살아나는 어려운 시기에 기업에 대한 가혹한 처사로 여겨지니 시정조치 요구

○ 고충건은 원미구 삼곡2동 00번지 00외과 건물로서 7개 중소기업체가 입주하고 있으며, 승강기 안전검사 미필로 98. 11. 26일 오전 10시부터 관할청에서 운행 정지처분한 사실이 있으며,

○ 건물 관리주 고충인 000에 관계법 규정설명과 이해를 구하여 승강기 안전검사비를 납부토록 설득하고 한국승강기 안전관리원에 안전점검을 조속히 이행하여 승강기 정상운행토록 권고 조치

※ 98. 11. 28 오전 8시 승강기 운행 정지처분 해제

▶ 98. 12. 7 고충제58호 주차장 가구적재 판매행위 시정요구

○ 고충인은 오정구 삼정동 00번지 상가(건물주 000)주차장에 상가 전세업자 000가 무단으로 가구를 적재 판매행위를 하고 있어 주차장 사용이 불가능한 실정이므로 시정조치 요구

○ 상가의 전세업자 000가 가구점 경영부실로 폐업하고 무단으로 상가 주차장에 가구를 적재 판매하고 있는 사실을 확인하였고

○ 상가 주차장에 불법으로 적제물을 방치할 시는 건축주차장법 제19조제4항(무단용도변경금지)에 의해 3년 이하 징역 또는 3000만원 이하 벌금에 처하도록 하고 있음을 행위자에 통보하고 98. 12. 8일까지 시정조치토록 관할청에 권고 조치

※ 98. 12. 9일 조치완료 전화 통보 접수

▶ 98. 12. 8 고충제59호 유선방송협회 파업으로 TV시청 불가에 대한 대책요망

○ 오정구 오정동 000번지 박00 외 다수의 지역주민들은 98. 12. 8일 오전 8시 전국유선방송협회의 파업으로 이 지역 일대가 TV시청이 불가능하여 파업이 장기화할 경우 TV안테나를 개별 구입 설치해야 하는 문제가 있어 조속히 TV시청이 가능토록 조치요망

○ 관내 오정구 지역을 관할하고 있는 「0000유선방송」 대표 000는 중계유선방송 관련법이 국회에 상정되었으나 통과하지 않음에 따라 전국 동시 유선방송협회 파업에 동참하게 되어 이 지역 2만 7000여 세대가 전파장으로 TV를 시청할 수 없게 되었음.

○ 소비자보호단체와 부천시청 유선방송 관계관 및 실무자를 유선방송사에 급파하고 파업철회할 것을 협의토록 한결과 파업은 지속하나 주민의 고충 해결을 위하여 오후 4시부터 중계방송 재개로 TV 시청 가능토록 조치

▶ 98. 12. 22 고충제60호 구직등록(실직자) 사실확인증명 발급 요구

○ 소사구 심곡동 00번지 거주 000는 부천시로 실직증명서가 첨부된 주택 전매동의서를 당일 긴급 제출하여야 할 행편에 놓여 민원창구를 찾아서 실직증명서를 발급하여 줄 것을 요구하였으나 사실 확인증명 발급은 관계규정에 없어 사실증명발급이 불가하다는 통보에 실직증명 발급요구

○ 고충인은 84년도 개인택시운송사업 면허를 받아 종사하여 오던 중 94년 개인택시운송사업 면허를 양도하고 실직된 상태에서 건설현장 잡부로 생계를 유지하여 왔으나 일정한 수입이 없어 공공근로 및 실직자 재취업 훈련을 희망 98. 12. 8일 부천시청취업정보센터에 구직등록한 사실이 있음.

○ 실직자라함은 취업할 의사는 있으나 취업이 되지 않은 상태이고 고충인은 취업할 의사가 있어 취업정보센터 등 직업 안정기관을 찾아 구직등록 하였다면 취업알선 이전까지는 실직된 상태로 보아야 할 것이므로 구직등록필증 확인 후 실직증명 발급할 것을 권고 조치(98. 12. 22(당일) 민원창구에서 실직증명 발급)

3. 조사제외 \_\_\_\_\_ 1건

▶ 98. 11. 28 고충제57호 화재 피해에 대하여 공동보상 조치요망

○ 고충민원은 원미구 도당동 00번지에 소재한 00공장 대표자로서 인접 및 인근소재 00공장 기업주 4명과 사업상 협의로 98. 11. 18일 23:50까지 늦은 시간 동안 회의를 하고 귀가하였으나 98. 11. 19일 01:00경 담배불로 화재가 발생되므로 고충인 00공장 건물(20여평)은 완전전소되어 6000여 만원의 피해를 입었고, 인접 00공장은 건물 일부가 소실되어 2500여 만원의 피해를 입었음에 고충인 독자적으로 모든 피해에 대한 보상 책임은 무리이므로 공동 피해보상방안 강구 요망

- 고충건 사실조사 결과 98. 11. 19일 01:00경 신문지에 쌓여 쓰레기통에 버려진 담배불로 인하여 화재가 발생되었음을 관할소방서로부터 확인하였고 고충인의 인접 00공장 대표자가 2500만원의 피해보상을 고충인에 요구하므로 고충인이 어려운 시기에 무리하다고 판단하여 공동 피해보상을 주장한 바 화재발생사건 처리기관인 00경찰서 사건조사시 고충사실을 진술하여 도움을 청하도록 설득하였고, 조사제의 사안이므로 민사소송절차 등을 안내 조치

4. 불가통보 14건

- ▶ 98. 2. 18 고충제5호 개인택시사업면허 순위결정시 점수제 반영 요구
- 고충인 원미구 심곡1동 00번지 거주 000는 개인택시운송사업 신규면허 책정시 순위 각호로 한정하고 있는 운전경력 산정시 모든 차량 운전경력을 반영하는 점수제 채택으로 전환요구  
[조사내용]

  - 1. 부천시개인택시운송사업면허사무처리규정 검토
  - 2. 자동차운수사업법시행규칙 제15조(개인택시운송사업의 면허기준 등)

- 조사결과

  - 자동차운수사업법시행규칙 제15조(개인택시 운송사업의 면허의 기준 등) 규정에 면허요건을 갖춘 자의 기준이 운전경력 5년, 10년 등 연수를 기준으로 규정하고 있으므로 우선순위를 점수제로 전환시는 상대적으로 택시 또는 버스를 운전한 경력자는 불리하다 할 것이므로 동시행규칙 개정없이 불가하며 차후 신규 개인택시면허 모집 전에 고충인의 의견을 포함한 각계각층의 의견을 다양하게 수렴하고 합리적인 우선순위 결정을 모색토록 하겠음을 통보

- ▶ 98. 2. 17 고충제6호 어린이집(보육시설) 시설허가 요구
- 원미구 중동 00번지 거주 000는 거주지 건물에 당초 어린이집 허가가 가능하다는 원미구청 00과로부터 확답을 받고 근린생활시설 113평을 구입 후 어린이집 시설허가를 신청하였으나 불가통보를 받았기에 이에 대한 대책강구 요망  
[조사내용]

  - 1. 부천중동지구도시설계지침
  - 2. 부천 중동지구도시설계시행지침의 문제점 및 개선안
  - 3. 부천중동중심지구도시설계지침확인
  - 4. 집합건축물대장확인
  - 5. 부천 중동지구 도시설계 건축물 용도 확인
  - 6. 어린이집(탁아소)시설기준 확인

- 조사결과

  - 고충인이 어린이집(탁아소)을 설치하기 위하여는 부천중동지구 도시설계지침이 변경되어야 하나 동지침은 건설부 승인 사항으로 관할청에서 97. 11. 4일과 98. 2. 13일 등 2차에 걸쳐 노유자시설



허용을 경기도를 거쳐 건의한 바 있으나 승인되지 않고 있는 실정임.

- 관할청에서는 노유자시설이 설치될 수 있도록 상급기관에 지속적인 건의를 하고 있으나 도시설계 지침이 변경되기 전까지는 상기 건물에 학원허가는 가능하므로 현재의 가옥대장상 용도가 근린생활시설 내의 일반음식점으로 되어 있기에 가옥대장 기재사항을 변경하여 학원으로 사용할 수 있도록 고층인에게 권유하여 98. 2. 23일 가옥대장 기재사항 변경신청서류를 접수처리

▶ 98. 2. 23 고층제8호 개인택시사업면허 우선순위 부적정

- 원미구 중동 00번지 거주 000는 개인택시 신규면허 발급시 우선순위가 동일한 경우 택시운전자에게 우선권을 주는 것은 부당하므로 우선순위가 동일시는 무사고 운전기간이 오래된 운전자에게 우선권을 부여하도록 조정 요망

[조사내용]

1. 부천시개인택시운송사업면허사무처리규정 검토
2. 택시, 버스, 화물, 관용차 기사 등의 차별 우선순위 결정배경 및 심의규정 확인
3. 자동차운수사업법시행령 및 시행규칙 검토(개인택시 운송사업의 면허의 기준 등)

○ 조사결과

- 개인택시운송사업면허는 자동차운수사업법시행규칙 제15조 및 부천시개인택시운송사업면허사무처리규정에 의거 우선순위를 정하여 신규면허하고 있으며 우선순위 결정은 택시, 버스기사 대표, 교통전문가로 구성된 심의위원회에서 개정 결정하였음.

- 97. 7. 11일 개정당시 당초 버스경력 15년 무사고 운전을 11년으로 단축하여 1순위로 정한 바가 있으므로 우선순위 동일시 무사고기간이 긴 운전자에게 우선권을 줄 경우 상대적으로 택시기사들의 반발이 예상되므로 현시점에서의 우선순위 개정은 불가함.

▶ 98. 3. 12 고층제9호 도로부지 점유에 대한 변상금부과 부당

- 소사구 심곡본동 000번지 거주 000 외 1인에 도로부지 점유사용에 따른 원상회복조치 통보에 고층인은 철거조치 원상회복하였음에도

○ 심곡본동 000번지 : 000 : 금1,211,600원

○ 심곡본동 000번지 : 000 : 금1,867,900원의 변상금 부과는 부당하므로 변상금 부과취소 요구

[조사내용]

1. 기이 점유한 기간, 면적 및 공유재산 변상금 부과절차 내역 조사(토지대장, 지적측량도, 건축물대장)
2. 점유형태(인근주민 확인)
3. 지방재정법 제87조 및 동조제92조 적용 적정여부(선행절차 이행여부)

○ 조사결과

○도로점유 현황

도 로 위 치	점유자	점유면적(m <sup>2</sup> )	점유형태	변상금	점유기간
십곡본동 〇〇〇번지	〇〇〇	12.2	가건물	1,867,900	약 20년 전
"	〇〇〇	10.9	주차장	1,211,600	94. 9. 15

○상기인들의 도로 무단점유 사항에 대해 인근 주민인 000으로부터 97. 11. 13일 진정서가 접수되어 관할청에서는 97. 11. 25일 대한지적공사에 지적측량을 의뢰하여 도로점유 사실을 확인하였고, 97. 12. 30일 고충인들에게 98. 1. 15일까지 원상복구토록 통보하였으며 고충인들은 기한 내에 자진철거 하였으나

○관할청에서는 지방재정법 제87조(변상금의징수) 제1항 및 동법시행령 제92조(대부요율과 대부재산의 평가) 제1항에 의거 대부료를 산정하고 대부료의 100분의 20에 해당하는 변상금을 점유한 기간(이웃 및 본인 진술과 건축물 관리대장으로 확인)동안 환산하여 98. 1. 16일 변상금 부과 예고를 고충인들에게 통지하여 98. 2. 10일까지 이의신청토록 하였으나 고충인들의 이의신청이 없어 98. 2. 21일 변상금을 부과하여 납입고지서를 발부하였음.

○고충인들이 도로점유 부분에 대해 자진철거하였으나 인근주민으로부터 도로 무단점유에 대한 진정서가 접수되었고, 기이 사용기간에 대한 변상금 부과는 적법한 절차로서 하자가 없는 것으로

○000은 건축물관리대장에 의해 94. 9. 15일부터, 000는 본인진술에 의해 20년 이상 점유하였으나 이전 5년 간 변상금을 부과한 것은 법적으로도 부당하다고는 볼 수 없으며,

○민원인들이 변상금 부과예고통지를 받고도 아무런 이의신청을 제기하지 않은 사실이 있어 현시점에서 기이 부과된 변상금을 부과취소하기는 정당한 취소사유를 찾기가 어려운 실정이므로 도로 무단점유 부분에 대해 비록 자진철거하였다 하나 기이 사용기간에 대한 변상금 부과는 지방재정법 제87조 및 동법시행령 제92조에 의거 정당한 절차에 의해 부과된 것으로 정당한 부과취소 사유가 없어 부과취소가 불가함을 고충인에게 통보

▶ 98. 3. 18 고충제10호 관급공사 하도급공사대금 직불요구

○ 서울특별시 서초구 서초동 000번지 000의 도당근린공원 조성 관급공사 하도급대금 직불요구 [조사내용]

1. 공사개요 및 현재까지의 진행사항
2. 하도급대금 직불 지급 불가사유 및 제반법규 검토(회계예규 제44조제5항의 하도급대금을 우선 지급 규정)
3. 고충인에게 자재 및 노임으로 144,486,427원을 직불 미이행 주장 근거 검토
4. 4개 하도급 업체에 공사도급금액을 지급하고 고충인 업체에 공사대금을 지급치 않은 사유 정밀

검토

- 5. 기타 고충민원건과 관련되는 제반근거 서류(질의회시 판례, 변호사 의견 회계예규, 근로기준법 공사도급 계약 특수조건, 민법상 보증인과 주채무자 상계권 등)

○ 조사결과

- 관할청에서 발주한 도당공원 조성공사를 0000산업(주)에서 도급금액 3,360백만원으로 97. 9. 4~ 98. 9. 3일 공사토록 계약을 체결하고 민원을 제기한 0000(주)를 비롯하여 5개 하도급업체를 선정 하여 공사를 시행한 사실이 있으며
- 관할청에서는 97. 9. 11 공사 선급금으로 1,008백만원을 지급하여 공사를 하던 중 97. 12. 29일 원 청업자인 000산업(주)의 부도로 인해 공사가 중단된 상태이며 기성금액은 335백만원으로
- 회계예규 제44조제5항에 하도급대금을 우선 지급토록 규정되어 있어 하도급대금을 우선 지급하여 야 하나 하도급거래공정화에관한법률 제14조(하도급대금의 직접 지급)에 의하면 발주자가 원청업 자에 대한 지급 채무가 있을 경우 적용되므로 관할청에서는 지급한 선급금이 기성금보다 더 많이 지급되어 하도급대금을 지불할 의무가 없다라고 주장하고
- 관할청에서는 선급 지급보증기관인 000건설공제조합 서울 서초지점에 기성금 335백만원 중 하도 급대금 282백만원과 원청업체의 노임 및 장비임대비 25백만원 등 307백만원을 관할청에서 직불토 록 하고 나머지 28백만원을 기이 지급한 선급금 1,008백만원에서 공제한 잔액 980백만원을 청구 하였으나 건설공제조합에서는 기성금 335백만원을 제외한 나머지 금액만 지급할 계획이므로 하도 급 대금을 지급하기 어려운 실정임.
- 고충인 업체인 0000(주)를 제외한 나머지 4개 하도급업체에 하도급대금 129백만원을 지급한 것은 본 공사가 재시행될 때 이 업체들이 계속 하도급을 할 수 있으므로 00건설공제조합에서 하도급대 금을 받지 못하더라도 채권확보가 되나, 0000(주)는 98. 1. 17일 부도가 발생하여 본 공사를 계속 시행할 수 없어 채권확보가 어려우며
- 하도급거래공정화에관한법률시행령 제4조(하도급대금의 직접 지급) 제1항4호 원사업자의 부도 발 생시 지급할 수 없는 규정을 적용하여 하도급대금을 지급할 수 없는 것으로 해석하였고
- 관할청은 공제조합과 하도급대금을 포함하여 선금을 반환하도록 협의 중에 있으며 관할청의 요구 대로 선금을 반환시는 고충인에게 하도급 대금을 지급할 수 있으나 하도급대금을 반환치 않을 시 는 하도급대금 지급이 불가한 실정으로 선금 보증기관인 0000공제협회 서초지점의 선금 반환결정 에 따라 하도급대금 지급여부가 결정됨을 통보
- ▶ 98. 3. 20 고충제11호 불법주정차 과태료 부과처분 부당
- 부천시 원미구 춘의동 00번지 거주 000이 불법주정차 과태료 부과처분 취소 요구(단속원 불손한 언행 시정요구)

[조사내용]

1. 불법주정차 단속 관계법령 검토
2. 단속원이 민원인에 불손한 언행 사용하였는지의 여부 조사
3. 000 담당공무원이 민원인의 확인 전화를 받고도 결과를 통보하지 않은 이유
4. 불법주정차 과태부와 취소 근거법규 및 절차
5. 기타 관련 제반근거 및 법규 검토

○ 조사결과

- 고충인은 전화국 사거리 횡단보도 입구 보도상에 경기1 모 000 차량을 정차한 사실이 있어 도로교통법 제28조(정차 및 주차의 금지)1호, 2호, 5호를 위반하였다 하겠으며 주차단속원이 사전 호루라기를 불며 예고를 하였으나 불법주차 스티커를 발부할 때까지 운전자가 나타나지 않은 사실이 입증되고
- 불법주정차 과태료 부과에 대한 이의가 있을 경우 이의신청을 하도록 하였으나 이의신청기간 동안 이의신청이 없어 도로교통법 제115조의2(과태료) 제3항에 의거 과태료를 부과한 것은 정당한 행정행위라 할 수 있어 과태료 부과취소가 불가함을 통보

▶ 98. 4. 17 고충제13호 고가도로변 주택단지 공원지구 편입요구

- 오정구 내동 00번지 거주 000 외 51인으로부터 내촌로 고가도로변 주택단지를 공원지구로 편입요구

[조사내용]

1. 00연립 주택단지를 공원지구로 결정한 배경 및 현재까지 진행상황
2. 00연립보다 피해가 극심한 00연립을 공원지구에서 제외한 사유
3. 00연립 지구를 공원지구로 편입한 행정절차
4. 기타 관련 근거서류 및 법규 검토(추진경위, 관련대장, 00연립 토지현황도 및 평면도, 내촌로 인근 00연립 공원지구 결정에 대한 주민협의사항)

○ 조사결과

- 00연립주택 단지를 어린이공원 용지로 지정한 것은 도시계획시설(공원)결정안 공람공고와 도시계획위원회 의결을 거쳐 결정된 사항으로 행정 절차나 법적하자가 없는 정당한 행정행위이므로 공원결정 취소가 불가하며
- 00의 주택단지의 공원지구 편입 주장은 연이은 2개 필지를 동시에 공원조성할 경우 공원을 이용하는 시민의 수요에 비해 공원면적이 과할 뿐 아니라 시민으로부터 막대한 예산 낭비라는 지적을 받게 되므로 공원지구 편입이 불가하므로
- 내촌로 건설로 인해 받는 피해는 법적으로 보상근거가 없고 결정할 수 없는 사항이므로 관할청과 협의하여 원만히 해결토록 의견표명

▶ 98. 4. 10 고충제14호 말소된 가옥대장 복원요구

- 오정구 고강동 00번지 000의 소유의 건축물이 가옥대장에 등재되어 있지 아니하여 작동이주단지 분양권을 받지 못함에 피해를 입고 있다고 주장하며 가옥대장 복원요구

[조사내용]

1. 고층인 가옥대장이 말소된 사유 및 법적근거
2. 가옥을 매각한 사실이 없음에도 소유권이 이전된 사유
3. 가옥 건축물 등기 여부
4. 96년까지 건축물에 대한 재산세 납부확인 및 작동이주택지 분양권 수혜대상 여부
5. 멸실된 가옥대장 재작성 가능여부와 절차 및 방법
6. 개발제한구역 관리대장, 기타 관련 제반근거 및 관계법규(가옥대장, 건축물관리대장, 등기부등본)

○ 조사결과

○오정구 고강동 00번지상 가옥은 목조초가 주택 9평(29.8㎡)으로 78. 1. 10 가옥대장에 신규편제 되었으나 문서 보존기간(10년) 경과로 추적이 불가하고

○고층인의 가옥대장상 「79. 2. 26 가옥조사 직권등재」 날인된 것은 직권말소로 정리하여야 할 것을 착오로 기재한 것이며, 직권말소 사유도 당시 서류가 폐기처분되어 정확히 알 수 없으나 고층인의 진술을 종합해 볼 때 그 당시 가옥을 개축한 사실이 있음을 확인할 수 있어 건축물 개축시 원형대로 개축하여야 하나 그린벨트 건축물관리대장(83년도 작성)상 블록기와 주택 47.87㎡로 되어 있어 불법 증·개축된 사실이 인정되어 구가옥에 대해 가옥대장을 직권말소한 것으로 그린벨트관리규정 등을 볼 때 개축은 원형 면적과 동일한 면적만 허용이 되므로 고층인의 가옥은 증·개축허가를 받지 않고 무단 증·개축한 사실이 인정되고

○고층인의 가옥대장상 89. 5. 16일 000에게 등기번호 41912호로 이전된 것으로 되어 있는 것은 고층인과 동명이인인 고강동 00-0호의 소유권이전 사항을 착오 기재한 것으로 고강동 00-0호의 건축물 관리대장에 의해 확인되었음.

○따라서, 고층인의 가옥은 무단 증·개축된 무허가건물로 인정되어 공항 이주단지 택지분양권이 없음이 인정되고, 고층인의 가옥에 대한 건축물관리대장은 고층인의 가옥에 대한 건축물 등기가 되어 있지 않으므로 재작성이 불가함을 통보

▶ 98. 4. 23 고층제17호 경인우회도로 편입토지 조속히 보상요구

- 교회 신축을 위해 매입한 송내동 00번지의 토지를 경인우회도로에 편입수용함에도 아직까지 토지보상이 없어 교회 신축에 막대한 피해를 주고 있으므로 도로편입 취소 또는 토지매입 보상 조속이행 요구

[조사내용]

1. 경인우회도로공사의 진척 및 개요

- 2. 도로 노선이 00교회 신축부지를 행정절차 및 관련근거 수용
- 3. 도로편입 확정된 고층인의 토지매입 보상시기
- 4. 현금 보상이 어려울 경우 시가 보유하고 있는 토지의 대토 방안
- 5. 기타 제반관련근거 및 법적근거 검토(대도시권광역교통관리에관한특별법)
  - 서울 - 부천간 연결도로 건설사업 협약서
  - 공청회 개최 결과(91. 7. 11 14:00~16:30) 확인
  - 경인우회도로 실시설계 종합보고서 검토
  - 관보 12766호(94. 7. 16) 경기도 고시제1994-198 확인
  - 공공용지취득및손실보상에관한특별법

○ 조사결과

- 경인우회도로는 87. 10. 25일 도시계획으로 최초 결정되어 91. 7. 11일과 93. 12. 13일 부천시도시 계획 제정비 도시계획 변경을 위한 주민공청회와 공람공고를 거쳐 94. 7. 16일 도시계획시설(도로) 변경 결정시 고층인의 토지가 편입되었으며
- 경인우회도로는 93. 12. 17~94. 12. 2 실시설계와 교통영향평가 및 환경영향평가 등을 거쳐 95. 3. 6 민자유치 대상사업으로 확정하였으며 95. 12. 30일 민자유치시설사업 기본계획을 고시하였고 96. 11. 17~96. 11. 19 사업계획서 평가 및 대상 사업자를 선정하여 협상 중에 있으며 협상이 완료되면 본 공사계획을 확정하고 공공용지의취득및손실보상에관한특별법 제5조의2 내지 제5조의11에 의거 사업지역 내의 토지 및 지장물에 대해 정밀 제조사한 후 보상계획을 수립공고 및 열람한 뒤 지장물에 대한 감정평가, 보상협의 등을 거쳐 보상이 이루어지게 되므로 99년 5, 6월경이야 보상이 가능할 것이므로
- 고층인이 요구하는 우선 보상 또는 대토요구는 고층인이 보상지연으로 인해 고충을 겪고 있는 사실은 인정되나 고층인에게만 우선 보상할 경우 경인우회도로에 편입되는 많은 시민들로부터 특혜 의혹을 받게 되므로 우선보상 또는 대토지급은 불가하므로 가급적 빠른 시일 안에 보상이 이루어 질 수 있도록 권고 조치

▶ 98. 5. 4 고층제18호 농지진입로 확보를 위한 하천부지 사용허가 요구

○ 오정구 고강동 00번지 000는 오정구 작동 000번지 농지의 진입로 확보를 위하여 하천부지 사용허가를 요구

[조사내용]

- 1. 하천부지 사용허가 조건 및 법적근거
- 2. 오정구 작동 000번지 선상의 하천부지를 농지 진입로로 사용할 수 없는 사유
- 3. 하천부지를 사용할 수 없다면 고층인의 영농을 위한 진입로 확보 대안
- 4. 기타 관련 제반근거 증빙서류 및 법적근거

○ 조사결과

○오정구 작동 00번지의 농지는 진입로가 없어 농기구 진입을 할 수 없으므로 영농에 어려움이 많아 진입로 확보를 위해 작동 00번지 하천부지 사용허가를 요구하였으나 관할청에서는 시행 중인 옥산로 공사가 완료될 시 대로 사거리 교차로에서 불과 20여 m 떨어진 지점에 농지가 있어 영농에 불편함이 없을 것이므로 하천부지 농지진입로 사용 허가를 반려하였고

○진입로의 좌우측 5m 이내에 버스정류장과 작동이주단지 소공원의 보행자 진입로가 있어 작동이주단지에 주민입주시 주민들의 통행에 불편을 주고 교통안전사고 위험이 있으며 춘의동에서 고강동 방향으로 주행시 본 진입로로 진입키 위해서는 고강동쪽으로 100m 정도 진행한 뒤 U-turn하여 다시 돌아와야 진입이 가능하고, 고강동에서 춘의동 방향으로 주행시에도 본 진입로로 진입하거나 본 진입로에서 50m 정도 떨어진 작동이주단지 내 도로로 진입하여야 하므로 본 진입로는 실익이 없고, 고충인의 농지에 하우스를 설치하여 화훼 판매 경우 수요자들이 진입로가 없어 들어오지 못한다고 주장하나 현재 수주로와 고충인의 하우스에서도 화훼 판매가 가능하며 보행자 도로가 있으므로 수요자들의 진출입에 어려움이 없을 것임.

○고충인이 요구한 진입로에서 50m 이내인 작동이주단지 내 도로가 있어 작동이주단지를 통해 진출입을 해도 큰 지장이 없을 것이므로 농지진입을 위한 하천부지 사용허가는 불가 통보

▶ 98. 5. 15 고충제21호 지방세 체납으로 인한 재산압류 해제 요구

○ 원미구 중2동 00번지 거주 000이 연부 취득한 토지에 대해 취득세 신고의무를 이행치 못함에 취득세 납부고지서, 독촉장도 없이 재산압류는 부당하므로 해지 요구

[조사내용]

1. 납세고지, 체납사실, 재산압류경위의 행정절차 적법성 확인
2. 독촉장 교부 및 압류계고 없이 압류처분 가능여부 및 법적근거(근거증빙자료 검토)
3. 기타 관련 제반 증빙근거 및 법적근거

○ 조사결과

○공영개발사업소로부터 상업용지(L-22)를 97. 2. 24일 3년 분할납부로 연부 계약하였고, 지방세법 제111조(과세표준)1항 및 동법시행령 제73조(취득의 시기)제5항의 규정에 의거 계약금 납부일로부터 30일 이내(97. 3. 26) 취득세를 신고 납부하여야 하나 신고납부치 않았음은 연부취득에 대한 취득세 신고의무를 설명해주지 않아 몰랐다고 주장하고 공영개발사업소에서는 토지계약시 취득세에 대한 안내를 하고 있다고 주장하고 있어 사실여부를 확인할 수는 없으나 비록 고충인이 신고의무를 몰랐다고 하여도 지방세법 제120조(신고납부)제1항에 규정한 신고의무가 소멸된다고 볼 수는 없으므로 취득세 부과는 정당한 행정행위로 인정되며 앞으로는 행정서비스 차원에서 취득세에 대한 안내를 철저히 하도록 통보 조치하였고

○취득세 고지서 및 독촉장을 받지 못하였다는 주장에 대하여는 97. 4. 8일 부친원종우채국 등기번호 6247번으로 등기우편 송달하였으며 우편발송일로부터 1년이 경과되어 배달여부를 확인할 수는 없으나 반송된 근거가 없으므로 지방세법 제51조의2(서류송달의 방법)제1항의 규정에 의거 송달된 것으로 인정되고 독촉장은 97. 6. 9일 부친우체국 등기번호 5511호로 등기우편 송달로 97. 6. 10일 아파트 경비원 000가 수령한 것이 배달증명에 의해 확인되었으므로 고지서 및 독촉장 송달에는 하자가 없는 것으로 인정되며

○고충인의 재산에 대한 압류처분도 지방세법 제28조(채납처분)제1항제1호 및 국세징수법 제24조(압류의 요건)제1항제1호의 규정에 의거 독촉장을 발부하여 독촉기한이 경과하였으나 지방세를 완납치 않았으므로 채납액에 대해 압류처분한 것으로 법규상 하자가 없는 정당한 행정처분으로 인정되므로 민원인의 재산에 대한 압류해지 요구 불가통보

▶ 98. 8. 18 고충제30호 상수도요금 과다부과로 재조정 요구

○ 원미구 심곡2동 00번지 거주 000은 상수도 사용량이 월 평균 400~800톤이었으나 98. 7월분 상수도 사용량은 7~8배 증가한 5,800톤을 사용한 것으로 계측되어 상수도사업소로 이의신청을 하였으나 상수도 계량기에 이상이 없으므로 사용량 조정이 불가하다. 함은 납득할 수 없으므로 재조정 요구

[조사내용]

1. 고충인의 97. 98. 월별 상수도 사용량 확인(상수도 공과금 검침부)
2. 수도계량기 성능시험 결과 조사(공인조사기관)

수진 번호	수 용 자		구경	기물 번호	시험 공차	시험료	시험 수수료	비고
	주 소	성명						
252	심곡2동 000	000	D40	94-620	-2.6784%	56,780원	6,000원	±4%

3. 담당자 및 검침원 의견서 분석
4. 진산처리 오류 여부 확인

○ 조사결과

- 원미구 심곡2동 00번지 고충인 7월분(98. 6. 8~7. 7) 수도사용량이 평상시(월평균 622톤) 보다 9.4배가 더 검침되어 상수도요금 과다부과에 대한 조정 요구
- 상수도사용량이 갑자기 증가한 사유는 누수이거나 계량기 불량, 검침착오 등 세 가지 원인 중 한 가지로 판단할 수밖에 없으나
  - 첫째 - 누수에 관하여



고충인은 98. 7월 중 누수확인 결과 누수가 나지 않는다고 검침원에게 기이 통보한 바 있으며 만일 계량기를 통과한 배관 또는 수도꼭지에서 누수가 발생하였을 경우에도 상수도요금은 감액 조치받을 수 없으며 단지 누수가 입증되는 근거서류를 첨부하였을 경우 하수도 사용료 일부만 감액조치받을 수 있음.

《7월분 수도사용 현황》

- 사 용 량 : 5,872톤
- 총사용료 : 7,167,200원
  - 상수도 사용료 : 5,547,200원
  - 하수도 사용료 : 1,620,000원

• 둘째 - 계량기 불량건에 대하여

상수도사업소로 수도계량기 이상유무시험 신청을 하여 공입진흥청으로부터 계량기 시험측정 전문기관으로 지정받은 (주)하이트롤에 시험측정한 결과 98. 8. 13일 이상없다는 통보가 있었음.

• 셋째 - 검침원의 검침착오

검침원은 평소 상수도를 많이 사용하는 업소는 특별히 관리하고 있기 때문에 검침착오는 있을 수 없다고 진술하고 있으며 특히 검침결과를 검침 당시에 수용가에 확인시켜 주었으며, 계량기 검사 직전에도 재차 확인된 사항으로 착오는 있을 수 없다고 주장하고 있으며,

○ 또한 고충인의 계량기 구경(40m/m)의 경우 1일 최대출수량은 1일 351톤으로 1개월 최대출수량을 산정해 보면 10,536톤이나 고충인의 7월 사용량은 1개월 최대출수량 이내인 5,872톤으로 나타나 계량기를 무시하고 인정과세조차 할 수 없는 입장으로 수도사용량이 9.4배 증가한 검침에 대하여 많은 의문점을 가질 수 있어 고충인 입장에서 볼 때 억울한 입장에 처해있다고는 하나 부천시수도급수조례 제30조 규정에 수도계량기 이상이 있는 경우를 제외하고는 상수도요금을 조정 할 수 없고 누수 및 검침착오 근거를 찾을 수 없으므로 상수도요금 재조정요구는 불가함.

▶ 98. 8. 28 고충제32호 건축물이 건축허가 신청에 대한 불허가 처분부당

○ 오정구 작동 000번지 거주 000는 개발제한구역 내 타인의 토지인 여월동 00번지의 건축물을 소유하고 본인 소유의 토지인 원미구 춘의동 000번지 건축물을 이축 허가코자 하였으나 불허가처분은 부당

[조사내용]

1. 관계법 및 시행규칙검토(도시계획 시행령 및 동시행규칙)
2. 토지 이용계획 확인서 검토.
3. 가옥대장 및 건축물 관리대장 확인
4. 개발제한구역 지정 전 건축물의 이축불가 법적근거

○ 조사결과

○ 고충인의 작동 주택은 도시계획법 제21조제2항 및 동법시행령 제20조제1항, 동시행규칙 제20조제1항제3호 사목(3)호 “개발제한구역 지정 전부터 타인소유의 토지에 건축되어 있는 주택으로서 토지소유자의 동의를 받지 못하여 증축·축할 수 없는 주택이며 인근 주택이나 인근 마을안으로 이축되는 주택”의 규정에 의하여 98. 8. 12 고충인이 이축허가 신청하였으나 관할청은 불허가 처분한 바있고,

○ 도시계획법시행규칙 제7조제1항제3호 사목(3)의 규정에 개발제한구역 지정전부터 타인소유 토지에 건축되어 있는 주택으로서 토지 소유자의 동의를 받지 못하여 증·개축할 수 없는 주택이어야 이축이 가능하나 고충인의 가옥대장상은 개발제한구역 지정(1971. 7. 30) 이후인 1976. 7. 22일 추인에 의해 준공되었고 개발제한구역으로 지정된 이후에는 신축이 불허되었으므로 위 건축물이 고시 이후에 건축되었다고는 할 수 없을 뿐 아니라 특히 관할청에서 보관하고 있는 개발제한구역건축물관리대장(72. 9. 28 작성)에 의해 개발제한구역 지정 이전에 축조된 건축물임이 입증되며 단지 76. 7. 22일 개축되었기에 이축허가를 불허한다는 것은 이유없다 할 것이므로

○ 고충인의 이축허가 신청지가 도시계획법시행규칙 제7조제1항제3호사목(3)의 규정에 의하여 이축허가 하기에는 이축 신청지가 “인근토지, 인근마을”로 볼 수 없으며, 동 시행규칙 제7조제1항제3호사목(7)의 규정에 이축하려는 토지가 나대지 및 잡종지 등으로서 적법한 절차에 의하여 대지화되어 있는 토지로도 볼 수 없으므로 이축허가는 불가

▶ 98. 10. 14 고충제36호 체비지 점유 계약체결 요구

○ 원마구 도당동 000번지 거주 000는 1990년 이전부터 체비지를 점유하고 있으나 대부료계약을 체결하여 주지도 않고 매각계약도 없이 변상금만 부과함은 부당하므로 체비지 점유계약 체결요구

[조사내용]

1. 부천시체비지대부료부과징수조례 및 동시행규칙 확인
2. 체비지 점유권 및 대부료 부과실태 조사
3. 무허가 건축물 축조시기 및 건축물 대장 등재 사실 확인

○ 조사결과

○ 부천시체비지대부료과·징수조례 제2조(대부료 부과 대상자)에서 체비지대부계약 대상자는 토지구획정리사업 완료부시점부터 사실상 존치되어 온 건축물을 사실상 소유하고 있는 자에 해당한다고 하고 있어 동지번은 토지구획정리사업(제3지구)완료시점인 77. 11. 1일 현재 건축물이 존재하지 않았음이 97. 4. 16일 제출한 경위서 본인 진술에서 나타나고, 경위서에서와 같이 91년경에 축조된 건축물임이 입증되고 있어 체비지 대부계약체결이 불가하고

○ 체비지 매각요구에 대하여는 토지구획정리사업지구 체비지매각규칙 제2조에 의하여 건축물관리대장에 등재된 자, 무허가건물로 재산세 납부실적이 있는 자, 90. 1. 1일 이전부터 거주하고 있는 인

근주민 2인의 연대보증과 건축물 소유자의 관할지역 동장의 확인서에 의한 건축물의 소유자 또는 도시계획 현황도 및 항측 도면상에 표시된 건축물에 한하여 체비지 매각이 가능하다 할 것이므로 고충인이 점유하고 있는 도당동 00번지 소유의 체비지는 97. 2. 24 관할청의 체비지점유자 현황조사결과(원미 건축 58400-403) 등에 의하면 무허가 건축물관리대장 및 가옥대장에 등재된 사실이 없고 동지번의 소유에 대한 재산세 납부실적이 없음이 입증되고 있어 토지구획정리사업지구체비지매각규칙 제2조에 의한 관련법 적용에 제한을 받고 있으므로 사실상 체비지매각이 불가함.

## 5. 처리중 1건

### ▶ 98. 11. 5 고충제37호 일조권침해 피해보상 요구

- 소사구 괴안동 00번지 거주 000의 주택 인접 남쪽 경계지점에 2층 규모의 연립주택을 철거하고 관할청으로부터 주택건설사업계획 승인을 득하여 지하 1층, 지상 6층 규모의 아파트를 건립함에 고충인 외 인근주민 다수가 건축공사로 인한 소음, 분진 피해와 건축준공시 자연환경(환풍) 및 일조권 피해를 주장하며 보상요구
- 고충건은 98. 11. 8~11. 30일 사이에 4회에 걸쳐 사업승인 관할청과 일조권 침해 주장에 대한 피해보상 방안에 대한 협의가 있었고 98. 12. 1~12. 18일까지 3회에 걸쳐 현장확인 조사 및 고충인에 구체적인 보상 방안을 권유하였으며, 고충건 심의결정을 위하여 기술적, 전문가로 구성된 읍부즈만자문위원회를 98. 12. 28일 오전 11시, 99. 1. 15일 10시 소집하고 건축 설계상 일조권의 이격거리 적법 여부를 심의하였으며 건축감리단으로부터 경계측량 고저성파도 자료를 제출받아 현장검증을 실시키로 함에 따라 99. 2. 3일 오전 10시 읍부즈만 자문위원은 다수주민 30여 명, 관할청 관계자 15명이 참석한 가운데 지적측량 등 현장검증을 실시하였음.
- 재건축 아파트는 1개 동 6층 48세대가 입주키로 되어 있고 대지면적 1,860.50㎡, 건축 연면적 5,303.19㎡ 규모이며, 98. 7. 25일 관할청으로부터 주택건설사업계획 승인을 받아 98. 10. 29 착공하였고 99. 9월 준공예정이며 건축설계도면상 이격거리는
  - 6층 일조권 :  $18.166\text{m}^2/2 = 9.08 < 9.20$
  - 인접대지평계선 치마에서 8m, 외벽에서 6m, 벽중심에서 6.10m로 설계되어 있음.
- 고충조사결과는 일조권 보호를 위하여 건축법상 적법하게 주택건설사업 계획이 승인되었다고는 하나 일조권 침해에 대한 고충인의 주장과 같이 기존 2층에서 6층 규모의 아파트를 건축시 정북방향 1층 부분은 거의 햇빛을 장시간 동안 볼 수 없어 낮에도 전등을 켜놓아야 할 정도로 심한 생활의 불편과 정신상의 고통을 당할 것이 명백하다 할 것이므로 사회공동생활상의 수인제도에 의해 위자료 지급 등의 보상이 이루어져야 할 것이며, 건축물이 건축법상 일조권에 위법 시공시는 관계법규에 의하여 시정하여야 하며 건축법상 적법하여 관계없는 보상은 상호간 협상이 필요하다 할 것이므로 조속한 시일 내 구체적인 보상방안을 강구 해결조치 중

## V. 문제점 및 발전방향

### 1. 권고·의견표명하였으나 시의 수용불가 민원처리

#### 【문 제 점】

- 60건의 고충민원을 접수하여 시에 28건을 권고·의견표명하였으나 이 중 3건이 시로부터 수용불가 방침으로 있어 현재까지 미해결된 바 시의 수용불가 원인을 분석해 보면 권고·의견표명한 타당성은 인정되나 지금까지 같은 방법으로 처리해 왔고 향후 감사시 지적받을 우려가 있으므로 공무원이 소신있게 처리하지 못하여 수용불가 방침인 것으로 판단되어 권고·의견표명한 내용을 시에서 수용할 경우 그 건은 감사대상에서 제외하는 등의 조치가 필요함.

#### 【발전방향】

- 권고·의견표명한 고충건에 대하여 공무원이 소신있게 처리하여 줄 수 있도록 기관장과의 대화와 설득을 선행하고 감사시 권고한 내용에 대하여는 읍부즈만의 방문 설명을 통하여 관계공무원이 문책받지 않도록 조치하며
- 공무원의 무소신으로 권고·의견표명한 내용을 수용하지 않을 경우 시의회, 주요 지방지 등에 그 내용을 보고 및 보도하여 최대한 수용할 수 있도록 조치함과 아울러 미해결민원은 카드화하여 끝까지 추적 관리하고 자문위원회 등을 이용하여 법적으로 고충인이 승소할 수 있도록 지원
- ※ 행정소송 결과 시의 폐소시 읍부즈만이 권고·의견표명한 내용을 수용하지 않은 공무원에 대하여 문책제도 채택

### 2. 읍부즈만의 고충조사 및 처리에 있어 법적 한계성

#### 【문 제 점】

- 읍부즈만에 접수한 고충민원을 조사하고 처리함에 있어 시의 조례나 규정이 불합리할 경우 개정하도록 권고할 수 있으나 고충 신청인에게 불가통보한 민원 중 일부는 도 및 중앙부처의 훈령·예규에 위배되므로 제도개선을 위한 권고·의견표명을 할 수 없는 실정임.

#### 【대 책】

- 불합리한 법과 도 및 중앙부처의 훈령·예규에 대하여는 국민고충처리위원회에 접수하도록 유도하고
- 이와 병행하여 행정심판, 행정소송판결 등을 통하여 개정될 수 있도록 조치

#### 【발전방향】

- 중앙부처의 각종 권한을 지방자치단체로의 이양이 필요하며 특히 시민생활과 직결되는 민원은 시장 권한을 대폭 강화하여야 시민권한 침해사항에 대하여 효과적으로 대응하고 구제할 수 있을 것임.

### 3. 읍부즈만제도 운영에 따른 홍보 부족

**【문 제 점】**

○ 97년 42회, 98년 21회 등 총 63회에 걸쳐 라디오, 유선방송, 일간지, 시정소식지, 민방위대교육 등에 홍보하였으나 아직까지도 행정행위에 대한 피해를 중앙부처에 진정하는 등 읍부즈만제도 운영에 따른 시민 인지도가 부족한 실정임.

**【대 책】**

○ 98년 제2차년도 고충민원 사례를 중심으로 각종 홍보매체를 통하여 지속적으로 홍보하고 시·구·동 공무원을 대상으로 접수 및 처리요령에 대하여 교육을 실시하며 구·동에서 주민을 대상으로 하는 읍부즈만이 직접 참여하여 각종 회의 및 간담회시 적극 홍보

**4. 읍부즈만실 근무 직원에 대한 사기진작**

**【문 제 점】**

○ 고충민원은 증가하고 있으나 정규직 1명 감원으로 업무처리에 지장을 초래하고 있음.

○ 시의 감사, 예산, 세무, 민원부서 근무 공무원에 대하여는 일정액의 정보비 또는 민원창구 수당 등을 지급하고 있으며 근무평정에도 가점을 적용하고 있고 국민고충처리위원회에 근무하는 직원도 역시 가점을 적용하는 등 직원 사기진작을 위한 특단의 조치를 취하고 있으나 고충민원 접수부터 조사활동, 처리까지 하고 있는 읍부즈만실의 직원에 대하여 아무런 특전이 없어 사기저하 우려

**【대 책】**

○ 시민의 권리구제제도 성공적인 정착을 위하여 업무특성상 행정경력이 풍부하고 우수한 정규직 1명 조속 증원 배치

○ 읍부즈만제도의 정착과 활성화를 위해 우수한 인력을 확보하고 근무의욕 고취를 위하여 각종 수당 지급 방안 및 인사상 특전제도화로 사기진작 방안 강구 조치

**VI. 총평 및 맺는말**

1997. 5. 1일 전국지방자치단체로는 최초로 도입 시행한 시민읍부즈만제도가 98년 제2차연도에는 발전 을 거듭하여 조기에 정착된 것으로 평가된다.

시민의 불편과 불만을 중립적인 입장에서 처리하기 위해 책임감을 가지고 많은 노력을 기울여 왔다. 기존의 행정심판이나 행정소송과는 달리 간편하고 신속하게 시민의 고충을 해결하는 읍부즈만이 되기 위해 다각적인 노력과 방안을 강구한 바 있다.

60건의 고충을 접수하여 행정심판위원회, 국민고충처리위원회와는 달리 고충사안별로 읍부즈만이 직접 조사활동을 하여 판단하고 처리함으로써 독립제 형태의 읍부즈만제도가 지방자치단체에서는 가장 적합한 것으로 평가되고 있다 할 것이다.

특히 97. 9. 8일 변호사, 대학교수 등 각계 전문가로 구성된 자문위원회를 통하여 중대사안에 대한 자문을 구함으로써 보다 공정하고 정확하게 고충을 처리할 수 있었음은 시민에게 보다 나은 서비스를 제

공하고 시민들이 친밀함 속에서 부담없이 호소하고 고충을 해소하여 주는 시민옴부즈만으로 자리를 잡아가는데 핵심적 역할을 하였다고 판단된다.

그러나 홍보부족으로 제도에 대한 시민의 인지도 결여와 제도운영체제 미흡으로 고충처리의 효율성이 다소 떨어진 점도 간과할 수는 없다 하겠으나 고충사항에 대하여 효과적으로 처리하려고 많은 노력을 기울였다.

앞으로의 행정환경은 고도의 산업사회, 전문화로 첨예한 이해의 중재조정기능이 절실해지고 시민옴부즈만에 대한 서비스 요구 수준은 높아지게 될 것이다.

따라서 옴부즈만은 행정부와 시민간의 가교역할을 수행한다는 입장에서 중립적이고 공정한 중재자, 해결자로서 시민의 다양한 고충을 열린 자세로 받아 들이고 해소하여 열린행정으로 시정발전을 승화시키는 역할을 수행해야 할 것이며 진정한 시민의 옴부즈만으로서 항상 시민과 함께 하고 시민의 아픔을 달래주는 옴부즈만이 될 수 있도록 최선을 다할 것을 다짐해 본다.

오늘이 있기까지 옴부즈만제도 정착에 심혈을 기울여주신 원혜영 시장님을 비롯한 관계공무원 여러분과 시의회 안익순 의장님, 기획재정위원회 김덕균 위원장님을 비롯한 여러 시의원님들께 깊은 감사를 드리며 99년 제3차연도에는 시민에게 더욱 가까이 다가서는 옴부즈만 역할정립에 혼신의 노력을 기울일 것이다.

VII. 부 록

부천시시민옴부즈만운영에관한조례

조례제정 97. 1. 17(부천시조례 제1483호)

조례제정 97. 4. 21(부천시조례 제1486호)

제1장 총 칙

제1조(목적) 시민에 의한 행정감시제도인 옴부즈만제도를 도입하여 시민행정관인 시민옴부즈만(이하 "시민옴부즈만"이라 한다)이 부천시(이하 "시"라 한다) 소속 행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 시민의 권리와 이익을 보호하는 것을 목적으로 한다.

제2조(시민옴부즈만의 직무) 시민옴부즈만은 다음 각호의 직무를 행한다.

1. 시민이 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관이 행한 행위로 고충을 제출한 사항에 대한 조사 및 처리
2. 스스로의 발의에 의한 사안의 채택조사
3. 시정을 감시하고 비위의 시정 등의 조치(이하 "시정 등의 조치"라 한다)를 강구하도록 권고

- 4. 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
- 5. 권고, 의견표명 등의 내용 공표

제3조(사무관할 제외) 시민옴부즈만은 다음 각호의 사무는 관여하지 아니한다.

- 1. 의회에 관한 사항
- 2. 부천시행정정보공개조례 제5조의 규정에 의하여 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
- 3. 시민옴부즈만 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항
- 4. 시민옴부즈만의 행위에 관한 사항
- 5. 판결, 재결 등에 의하여 확정된 권리관계에 관한 사항
- 6. 도 및 중앙부처에 진정 또는 고충신청을 접수하여 이미 결정된 사항

### 제2장 책 무

제4조(시민옴부즈만의 책무) ①시민옴부즈만은 시민의 권리이익의 옹호자로서 공평하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 한다.

②시민옴부즈만은 그 직무수행에 있어서 시와 유기적인 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행에 노력하여야 한다.

③시민옴부즈만은 그 지위를 정치적 목적을 위하여 이용하여서는 아니된다.

제5조(시의 기관책무) ①시는 시민옴부즈만의 직무수행과 관련하여 그 독립성을 존중하여야 한다.

②시는 시민옴부즈만의 직무수행과 관련하여 적극적인 협조를 하여야 한다.

제6조(시민의 책무) 시민은 이 조례의 목적을 달성하기 위하여 이 제도의 적정하고도 원활한 운영에 노력하여야 한다.

### 제3장 시민옴부즈만의 조직 등

제7조(시민옴부즈만의 책무조직 등) ①시민옴부즈만의 정수는 3인 이내로 하고 그 중 1인을 대표 시민옴부즈만으로 한다.

②시민옴부즈만은 지방공무원법 제31조의 결격사유가 없는 자로서 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 자 중에서 의회의 동의를 얻어 시장이 위촉한다.

③시민옴부즈만의 임기는 2년으로 하고 1회에 한하여 연임할 수 있다.

④시민옴부즈만은 별도의 조례가 정하는 바에 의하여 상당액의 보수를 받을 수 있다.

⑤시민옴부즈만은 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문위원회를 구성하여 운영한다. 자문위원회의 구성과 운영에 관한 사항은 대표 시민옴부즈만이 정한다. 위원에 대하여는 부천시위원회실비변상조례에 의하여 수당을 지급할 수 있다.

제8조(비밀유지 의무) 시민옴부즈만은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니되며 그 직을 사임한 수

에도 또한 같다.

제9조(해촉) 시장은 시민읍부즈만이 건강상의 이유로 직무를 수행할 수 없을 경우 또는 금고 이상의 형을 받았을 경우에는 의회의 동의를 거쳐 해촉할 수 있다.

제10조(겸직 등의 금지) ①시민읍부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.

②시민읍부즈만은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없다.

### 제4장 고충의 처리 등

제11조(고충의 신청) 시민은 시의 사무집행에 관한 사항 및 당해 업무에 관한 직원의 행위에 대하여 시민읍부즈만에게 고충을 신청할 수 있다.

제12조(고충의 신청절차) ①고충을 신청하고자 하는 자는 시민읍부즈만에 대하여 다음 각호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면에 의할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 고충을 신청하고자 하는 자의 성명 및 주소(법인 기타의 단체에 있어서는 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지 및 대표자의 성명)
2. 고충의 신청목적 및 사실이 있었던 일시
3. 기타 규칙으로 정하는 사항

②고충의 신청은 대리인에 의하여도 할 수 있다.

제13조(고충의 조사 등) ①시민읍부즈만은 고충을 접수할 때에는 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 조사에 착수하여야 한다.

②제1항의 규정에 의한 고충이 다음 각호의 1에 해당한다고 인정될 경우에는 당해 고충을 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제3조의 규정에 해당될 때
2. 고충을 신청한 자(이하 "고충신청인"이라 한다)가 고충신청 원인이 된 사실과 이해관계를 가지지 아니할 때
3. 고충 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 때 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 신청할 수 있다.
4. 허위 또는 기타 정당한 이유가 없다고 인정될 때
5. 기타 조사하는 것이 적당하지 아니하다고 인정될 때

③시민읍부즈만은 제2항의 규정에 의하여 고충을 조사하지 아니할 경우와 고충처리기간이 1개월 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충신청인에게 조속히 통보하여야 한다.

제14조(시에의 통보) ①시민읍부즈만은 신청에 관련되는 고충 또는 스스로의 발의에 의하여 채택된 사안



(이하 "고충 등"이라 한다)을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보한다.

②시민읍부즈만은 고충 등의 조사를 위하여 필요가 있다고 인정할 때에는 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취할 수 있으며 실제조사를 위하여 협조를 요청할 수 있다.

제15조(고충신청인에의 통지) 시민읍부즈만은 시에서 통보받은 고충의 조사결과에 대하여 고충신청인에게 지체없이 통보하여야 한다.

제16조(권고 또는 의견표명) ①시민읍부즈만은 고충 등의 조사결과 필요하다고 인정할 때에는 시에 대하여 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.

②시민읍부즈만은 고충 등의 조사결과 필요하다고 인정할 때에는 시에 대하여 제도의 개선을 요구하기 위한 의견을 표명할 수 있다.

제17조(권고 또는 의견표명의 존중) 제16조의 규정에 의한 권고 또는 의견표명을 받은 시는 당해 권고 또는 의견표명을 존중하여야 한다.

제18조(조치결과 등 요구) ①시민읍부즈만은 제16조의 규정에 의하여 권고 또는 의견표명을 한 때에는 시에 대하여 그 조치결과를 요구할 수 있다.

②제1항의 규정에 의하여 조치결과를 요구받은 시는 15일 이내에 조치결과를 시민읍부즈만에게 통보하여야 한다.

③시민읍부즈만은 제2항의 규정에 의하여 서면통보가 있는 때에는 제15조의 규정에 의하여 고충신청인에게 지체없이 통보하여야 한다.

제19조(공표) ①시민읍부즈만은 제16조의 규정에 의한 권고, 의견표명 또는 제18조제3항의 규정에 의한 통보내용을 공표할 수 있다.

②시민읍부즈만은 제1항의 규정에 의하여 권고, 의견표명 또는 통보내용을 공표함에 있어서는 개인정보 등의 보호에 대하여 최대한의 배려를 하여야 한다.

제20조(사무기구) ①시민읍부즈만에 관한 사무를 처리하기 위하여 읍부즈만계를 두며 읍부즈만계는 부시장직속기구로 한다.

②시민읍부즈만의 직무수행을 위한 조사 및 업무보조를 위하여 전문조사원을 둘 수 있다.

③제1항 및 제2항의 규정에 의한 사무기구 및 전문조사원에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제21조(운영상황의 통보 등) 시민읍부즈만은 매년 이 조례의 운영상황에 대하여 시에 통보하고 의회에 보고하여야 한다.

제22조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 부천시시민옴부즈만보수및복무에관한조례

조례제정공포 97. 1. 17(부천시조례 제1484호)

### 제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 부천시시민옴부즈만운영에관한조례에 의하여 시민옴부즈만의 보수 및 복무에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 시민옴부즈만의 보수 및 복무는 다른 법령에 규정된 것을 제외하고는 이 조례에 의한다.

### 제2장 보 수

제3조(용어의 정의) 이 장에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각호와 같다.

1. "보수"라 함은 매월 지급되는 금액을 말한다.
2. "보수산정기준"이라 함은 보수를 산정하기 위한 기초로서 일반직공무원에게 지급되는 봉급, 기말수당, 정근수당의 연간 지급액을 합한 후 12로 나눈 금액을 말한다. 단, 천단위 숫자까지로 한다.
3. "보수의 일할계산"이라 함은 그 달의 보수를 그 달의 일수로 나누어 계산하는 것을 말한다.

제4조(보수지급기준) ①시민옴부즈만에게 지급하는 보수의 지급기준은 일반직 4급공무원 27호봉으로 한다.

②보수의 금액은 보수산정기준에서 정한 금액으로 한다.

제5조(보수지급의 방법) ①보수는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 현금 또는 요구불예금으로 지급한다.

②보수는 본인에게 직접 지급하되 출장·항해 기타 부득이한 사유로 본인에게 직접 지급할 수 없는 때에는 본인이 지정하는 자에게 지급할 수 있다.

제6조(보수지급일) ①보수의 지급일은 매월 20일로 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 시장의 승인을 얻어 보수지급일을 달리 정할 수 있다.

②보수지급일이 토요일 또는 공휴일인 때에는 그 전일에 지급한다.

③해촉시에는 제1항의 규정에 불구하고 해촉일에 보수를 지급할 수 있다.

제7조(보수지급기관) 보수는 부천시에서 지급한다.

제8조(보수계산) ①보수는 위촉일자 또는 해촉일자를 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.

②2년 이상 연임한 시민옴부즈만이 해촉(금고 이상의 형을 받거나 그달 1일자로 해촉되는 경우를 제외한다)된 때에는 해촉된 날이 속하는 달의 봉급전액을 지급한다.

제9조(해촉 후의 실제근무 등에 대한 보수지급) 해촉된 시민옴부즈만이 사무인계 또는 잔무처리를 위하여 해촉 이후 계속 근무한 때에는 15일을 초과하지 아니하는 범위 안에서 실제 근무일에 따라 해촉당시의 보수를 일할 계산하여 지급할 수 있다.

제10조(결근기간의 봉급감액) 시민읍부즈만이 결근한 때에는 그 결근일수가 연가일수를 초과한 때 1일에 대하여 봉급일액의 3분의 2를 감하여 지급한다.

제11조(비용변상) ①시민읍부즈만이 업무와 관련하여 출장을 할 때에는 예산의 범위안에서 여비를 지급할 수 있으며 국내출장의 경우에는 부천시여비조례를, 국외출장시에는 국외여비규정을 준용한다.

②여비의 지급기준은 제4조제1항의 규정을 준용한다.

제3장 복 무

제12조(책임완수) 시민읍부즈만은 시민전체의 봉사자로서 직무를 민주적이고 능률적으로 수행하기 위하여 창의와 성실로서 맡은 바 책임을 완수하여야 한다.

제13조(근무기강 확립) 시민읍부즈만은 법령 및 직무상의 의무를 준수하고 근무기강을 확립하여야 하며 공직내부의 질서를 존중하여야 한다.

제14조(친절·공정) ①시민읍부즈만은 공과 사를 명백히 분별하고 주민의 권리를 존중하며 친절·공정하고 신속·정확하게 모든 업무를 처리하여야 한다.

②시민읍부즈만은 시민행정관으로서 시민의 신임을 얻도록 하는 데 노력하여야 한다.

제15조(품위유지) ①시민읍부즈만은 화목한 직장분위기 조성에 노력하여야 한다.

②시민읍부즈만은 품위유지를 위하여 노력하여야 한다.

제16조(출장) ①업무추진을 위하여 출장하는 시민읍부즈만은 공무수행을 위하여 전력을 다하여야 하며 사사로운 일을 위하여 시간을 소비하여서는 아니된다.

②시민읍부즈만은 지정된 출장기일 안에 그 임무를 완수하지 못할 사유가 발생한 때에는 전화 또는 그외의 방법으로 읍부즈만계장에게 통보하여야 한다.

제17조(근무일 및 근무시간) ①시민읍부즈만의 근무일은 주 3일로 한다.

②시민읍부즈만의 근무일의 지정에 대하여는 대표시민읍부즈만이 별도로 정한다.

③시민읍부즈만의 근무시간은 다음 각호와 같다.

1. 월요일에서 금요일까지의 근무는 지정되어 있는 날 오전 9시에서 오후 4시까지
2. 토요일은 오전 9시에서 정오까지

제18조(공무재해보상) 시민읍부즈만의 공무재해보상에 대하여는 부천시의회의원상해등보상금지급에관한 조례를 준용한다.

제19조(휴가) ①시민읍부즈만의 휴가는 연가, 병가, 공가, 특별휴가로 구분한다.

②연가는 연 11일로 한다.

③시민읍부즈만이 질병 또는 부상으로 인하여 직무를 수행할 수 없는 경우에는 연 60일의 범위 안에서 병가를 실시할 수 있다. 단 병가일이 7일 이상일 경우에는 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.

제20조(공가) 시민읍부즈만이 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 이에 직접 필요한 기간에 대하여 공가

를 실시할 수 있다.

- 1. 병역법 기타 다른 법령에 의한 징병검사, 소집, 검역, 점호 등에 응하거나 동원 또는 훈련에 참가한 때
- 2. 시민읍부즈만이 국회, 법원, 검찰 또는 기타 기관에 소환된 때
- 3. 법률의 규정에 의하여 투표에 참가한 때
- 4. 천재지변, 교통차단, 기타의 사유로 출근이 불가능한 때

제21조(휴가기간중의 공휴일) 휴가기간 중의 공휴일은 그 휴가일수에 산입하지 아니한다. 다만, 휴가일수가 1월 이상 계속되는 경우에는 그러하지 아니하다.

제22조(휴가기간의 초과) 이 조례가 정한 휴가일수를 초과한 휴가는 결근으로 본다.

제23조(공무의의 해외여행) 시민읍부즈만은 휴가기간 범위 안에서 공무 의의 목적으로 국외여행을 할 수 있다.

제24조(휴가의 절차) ①시민읍부즈만이 휴가를 하고자 할 때에는 근무상황부에 서명한 후 그 사실을 읍부즈만계장에게 알려야 한다.

②긴급을 요하는 휴가일 경우에는 휴가당일의 정오까지 소정의 절차를 취하여야 하며 이 경우는 읍부즈만계장으로 하여금 신청을 대행하게 할 수 있다.

③휴가신청시의 근무상황부 서식은 부천시지방공무원근무규칙 별지 제2호서식을 준용한다.

제25조(특별휴가) 시민읍부즈만은 본인의 결혼 등 기타 특별한 경우에 한하여 부천시지방공무원복무조례 제23조의 규정에 의한 특별휴가를 얻을 수 있다.

제26조(출장·외출) 시민읍부즈만이 관외출장·관내출장 및 외출시에는 근무상황부에 서명한 후 그 사실을 읍부즈만계장에게 알려야 한다.

제27조(사무의 인계인수) ①시민읍부즈만이 임기만료 또는 해촉으로 인하여 그 직무를 담당할 수 없게 된 경우에는 후임자에게 사무를 인계하여야 한다.

②사무 인계인수는 부천시사무인계인수규칙을 준용한다.

③사무 인계인수시의 확인자는 읍부즈만계장이 되고 임회자는 시장이 된다.

제28조(연락체계의 유지) ①시민읍부즈만은 근무시간이 아닌 때에도 항상 소재파악이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.

②시민읍부즈만은 주소, 전화번호 등 연락체계의 유지를 위하여 필요한 사항의 변경이 있을 때에는 이를 즉시 읍부즈만계장에게 알려야 한다.

제29조(직무감독) 시민읍부즈만은 소관업무에 관하여 읍부즈만계장을 지휘 감독한다.

제30조(직무위임) 대표시민읍부즈만이 휴가, 출장 등으로 인하여 근무지를 이탈하게 된 때에는 위촉일차순에 의한 시민읍부즈만이 그 직무를 대행한다.

제31조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부천시시민읍부즈만운영에관한조례시행규칙

시행규칙제정 공포 97. 4. 1(부천시규칙 제1052호)

제1조(목적) 이 규칙은 부천시시민읍부즈만운영에관한조례(이하 “조례”라 한다)의 시행에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(대표시민읍부즈만) ①조례 제7조제1항의 규정에 의한 대표시민읍부즈만은 시민읍부즈만이 1인일 경우에는 당연직 대표시민읍부즈만이 되며, 2인 이상일 경우에는 사회경력, 시민읍부즈만의 근무경력, 업무실적 등을 종합적으로 고려하여 시장이 지명한다.

②시장은 제1항의 규정에 의하여 대표시민읍부즈만을 지명할 경우에는 지명장(별지 제1호서식)을 교부한다.

③대표시민읍부즈만은 시민읍부즈만의 조직을 대표하고 기구 운영에 관한 사항(시민읍부즈만의 고유 업무 이외의 업무를 말한다)을 통할하며 시민읍부즈만 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

④기타 시민읍부즈만 회의에 관하여 필요한 사항, 고충신청에 대한 처리 등은 다른 시민읍부즈만과 협의하여 결정한다.

제3조(시민읍부즈만의 자격 등) ①시민읍부즈만은 다음 각호의 1의 자격이 있는 자 중에서 선발한다.

- 1. 대학 또는 대학교에서 부교수 이상의 직에 있거나 있었던 자
- 2. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
- 3. 국가 또는 지방공무원으로서 4급 이상 또는 이에 상당한 공무원으로 근무한 경력이 있는 자

②시장은 시민읍부즈만을 위촉할 경우에는 위촉장(별지 제2호서식)을 교부한다.

제4조(자문위원회) ①대표시민읍부즈만은 조례 제7조제5항의 규정에 의하여 자문위원회를 구성하여 운영하며 자문위원회의 위원을 위촉할 때에는 위촉장(별지 제3호서식)을 교부한다.

②자문위원회 위원의 임기는 조례 제7조제3항의 규정에 의한 시민읍부즈만의 임기와 같다.

제5조(특별한 이해관계에 있는 기업 등) ①조례 제10조제2항에서 규정하는 “시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체”라 함은 시와 계약관계에 있는 기업체 또는 단체로서 시의 예산집행으로 수익을 얻는 기업체 또는 단체를 말한다.

②제1항의 규정에 의하여 시의 예산집행으로 수익을 얻는 기업체 또는 단체에 대한 유권해석은 시장이 한다.

제6조(고충신청서 등) 조례 제12조제1항 본문의 규정에 의한 고충신청은 고충신청서(별지 제4호서식)에 의하며 시민읍부즈만은 고충신청의 접수 및 처리상황을 고충사항처리부(별지 제5호서식)에 기록 관리 하여야 한다.

제7조(정당한 사유 등) ①조례 제13조제2항제3호에서 규정하는 정당한 사유가 있는 경우란 다음의 각호의 1에 해당하는 경우를 말한다.

1. 고충에 관계되는 사실이 매우 비밀스럽게 행하여져서 1년을 경과한 후 처음으로 알려진 때
2. 천재지변 등에 의하여 신청기간을 경과한 때
3. 고충에 관계되는 사실이 계속되고 있을 때
4. 기타 대표시민읍부즈만이 정당한 사유가 있다고 인정할 때

②제1항에서 규정하는 정당한 사유가 있을 때의 인정에 있어서는 시민의 권리와 이익을 보호한다는 취지에서 운영되어야 한다.

제8조(고충조사제의 통보) 조례 제13조제3항의 규정에 의하여 고충을 조사하지 아니할 경우에는 고충조사제의통보서(별지 제6호서식)에 고충조사가 1개월 이상 소요되는 경우에는 고충처리지연통보서(별지 제7호서식)에 의하여 통보하여야 한다.

제9조(조사실시의 통보) 조례 제14조제1항의 규정에 의하여 고충 또는 스스로의 발의에 의하여 채택된 사안에 대하여 조사할 경우에는 시의 부서에 고충조사통보서(별지 제8호서식)에 의하여 그 사실을 통보하여야 한다.

제10조(신분증의 휴대 등) 시민읍부즈만이 조례 제14조의 규정에 의한 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 증명서(별지 제9호서식)를 휴대하여 관계인 등에게 제시하여야 한다.

제11조(고충조사결과통보) 조례 제15조의 규정에 의한 고충신청인에의 통보는 고충조사결과통보서(별지 제10호서식)에 의한다.

제12조(권고, 의견표명 등의 통지) 조례 제16조의 규정에 의한 권고, 또는 의견표명에 대한 통지는 고충처리(권고·의견표명)서(별지 제11호서식)에 의한다.

제13조(시정 등 조치의 통보) ①조례 제18조제2항의 규정에 의한 시정 등의 조치의 통보는 권고(의견표명)조치통보서(별지 제12호서식)에 의한다.

②조례 제18조제3항의 규정에 의한 시로부터의 통보에 대한 고충신청인에의 통지는 고충조사결과 조치통보서(별지 제13호서식)에 의한다.

제14조(권고, 의견표명 등의 공표) 조례 제19조의 규정에 의한 권고, 의견표명 또는 통보내용의 공표는 공고에 의한다.

제15조(전문조사원 임명 등) ①조례 제20조제2항의 전문조사원은 3명 이내로 하되 시민읍부즈만의 업무와 관련 전문적인 조사, 연구보고 또는 해당분야의 고충처리에 따른 조사 등의 절차를 수행한다.

②전문조사원은 지방공무원법 제31조의 규정에 의한 결격사유가 없는 자로서 다음 각호의 1의 자격이

있는 자 중에서 대표시민옴부즈만이 선발하여 시장이 임명한다.

1. 연구·기술분야의 석사학위를 취득한 자
  2. 연구·기술 분야의 학사학위를 취득한 후 3년 이상 당해분야에 근무한 경력이 있는 자
  3. 국가기술자격법에 의한 해당부문의 기사 1급 자격증을 소지하고 있는 자
  4. 국가기술자격법에 의한 기사 2급 자격증을 소지한 후 4년 이상 당해분야에 근무한 경력이 있는 자
  5. 국가기술자격법에 의한 기능사 1급 자격증을 소지한 후 6년 이상 당해분야에 근무한 경력이 있는 자
  6. 6급 이상 또는 이에 상당하는 공무원으로 3년 이상 근무한 경력이 있는 자
- ③전문조사원의 임기는 2년으로 하며 연임할 수 있다.
- ④전문조사원의 위·해촉, 보수 및 복무에 관한 사항은 지방전문직공무원규정 및 부천시지방전문직공무원규정시행규칙을 준용한다.

제16조(사무기구 운영 등) 조례 제20조제3항의 규정에 의한 사무기구는 다음 각호와 같이 한다.

1. 사무기구는 부시장 직속으로 하되 행정부와 독립된 자격을 인정한다.
2. 사무기구에 근무하는 공무원의 직급 및 인원은 별도의 규칙에 의한다.
3. 사무기구직원은 시민옴부즈만의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

제17조(공인의 사용) ①시민옴부즈만제도 운영과 관련하여 각종 문서, 허가장, 임용장에 별도의 공인을 각인하여 사용한다.

②제1항의 규정에 의한 옴부즈만공인의 각인 및 사용은 부천시공인조례 및 부천시공인조례시행규칙을 준용한다.

제18조(운영상황의 통보) ①조례 제21조의 규정에 의한 시에의 통보 및 의회보고는 매년 12월말일까지의 신청의 건수, 고충조사건수, 시민옴부즈만의 발의에 기초한 조사건수, 권고·의견표명 및 시정 등 조치, 기타사항을 집계하여 익년도 2월말일까지 통보 및 보고하여야 한다.

②조례 제19조의 규정에 의한 운영상황의 공표는 제1항의 규정에 의한 사항에 대하여 공고와 함께 시보 또는 시정소식지에 게재하여야 한다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.