(옴부즈만)

일 반 현 황

□ 조 직 (1팀) : 옴부즈만

□ 인 원 : 3명(현원 : 3명)

(단위 : 명)

과 별	정원	현원(계)	일 반 직							기 능 직						비고
			소계	4급	5급	6급	7급	8급	9급	소계	6급	7급	8급	9급	10급	
계	3	3	2	-	-	1	1	-	-	1	-	-	1	-	-	
옴부즈만	3	3	2	-	-	1	1	-	-	1	-	-	1	-	-	

□ 자문위원 현황

(단위 : 명)

계	위원장 (옴부즈만)	위 원			
		계	시 의 원	시민사회단체	전 문 가
15	1	14	1	5	8

□ 고충민원 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구분 / 연도	접수 건수	조사결과 처리 현황								
		계	불가 통보	상담 안내	수용	조사중 해 결	조사중	권고·의견 표명		
								계	수용	수용불가
2006년	158	155	8	67	56	13	11	3	3	-
2007년	202	197	7	118	49	14	9	5	4	1

옴부즈만제도 이용률 제고

□ 사업개요

○ 각종 홍보매체를 활용한 제도운영 홍보
○ 시민옴부즈만서비스헌장제 운영
○ 고충민원처리 평가제 운영
○ 자문기구를 활용한 전문성 있는 고충민원 처리

□ 세부추진계획

○ 운영상황 보고 : 2008년 3월 중
  · 시의회 보고 및 언론 공표

○ 각종 홍보매체를 활용한 제도운영 홍보
  · 언론(신문, 방송), 인터넷, 전광판 등 다중이용매체를 활용 홍보
  · 민원처리사례 인터넷 게재
  · 홍보물 제작 배부 : 10,000매
  · 제도운영 순회 홍보 : 4회(교육기관,행정단체,기업체 등)

○ 시민옴부즈만서비스헌장제 운영
  · 고객만족도 조사 : 년 1회(조사결과 홈페이지에 공표)

○ 고충민원처리 평가제 운영
  · 인터넷 민원(접수민원 중 약 75%차지)처리결과에 대한 평가실시 및 평가내용을 토대로 문제점 개선

○ 자문기구를 활용한 전문성 있는 고충민원 처리
  · 옴부즈만 자문위원회 운영(4회)

□ 기대효과

○ 제도운영 활성화로 고충 없는 선진행정 구현

○ 행정서비스의 질 향상으로 시민권익 보호

고충민원 처리역량 강화

□ 사업개요

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

□ 세부계획

○ 조사원의 전문교육 실시
  · 옴부즈만 관련 전문기관에서 실시하는 각종 교육 참여
    - 제도운영 전문교육·워크숍·토론회·발표회 등

○ 민원처리·상담관련 교육(수강)
  · 학원, 인터넷 등활용 민원처리·상담관련 교육(개인 수강)

○ 선진기관 견학 및 사례연구
  · 국내 우수기관 견학(2인 1조 편성)
    - 제도운영 현황 파악(조직, 예산, 민원처리, 시민반응 등)
  · 현장견학 후 우수사례 연구 및 발표(1회)

○ 제도운영 발전방향을 위한 토론회 개최 : 1회
  · 옴부즈만제도 전문가 초청 토론 실시
    - 제도운영 현황, 성과 및 발전방향 등

○ 제도운영 정착화를 위한 간담회 개최 : 2회
  · 대상 : 고충민원과 관련된 행정기관(부서)
  · 내용 : 고충민원 유형별 분석내용에 대한 향후 개선방안 논의

□ 기대효과

○ 업무능력 배양으로 제도운영의 선진화에 기여
○ 시민과 행정기관과의 신뢰감 형성