

부천시시민옴부즈만운영상황보고

의안번호	관련 제456호
의결년월일	2001. 3. 14 (제85회)

제출년월일 : 2001. 3. 5

제 출 자 : 부천시시민옴부즈만

I. 머리말

1908년 스웨덴에서 최초로 시작된 옴부즈만제도는 그 동안 수많은 선진 민주국가에서 채택하여 자국의 실정에 맞도록 변형 발전시켜 오고 있으며 자칫 현대행정에서 범하기 쉬운 행정오류나 공익을 우선으로 한 행정행위로부터 시민의 권리와 이익을 대변해 주는 제도로서 자리매김하고 있습니다.

그 동안 지방자치제도를 시행해 오면서 지방의 책임과 권한이 한층 더 강화되고 있고 지역 주민의 의식수준과 행정수요도 훨씬 다양화, 전문화되고 있으며 이에 따른 행정 행태도 양적, 질적인 변화를 거듭해오고 있습니다.

이러한 시대적 흐름에 능동적으로 대처하기 위해 우리 시는 전국지방자치단체로서는 최초로 97. 5. 1 옴부즈만제도를 도입하여 시행하게 되었고 올해로 제5차연도를 맞이하게 되었습니다.

우리 부천시 옴부즈만제도는 행정기관으로부터 직무상 독립성과 정치적 중립성을 유지하면서 시민의 편에서 서서 행정기관의 위법, 부당한 처분에 대한 시민의 권리구제와 행정통제 기능을 효과적으로 수행하기 위해 부천시시민옴부즈만운영에관한조례에 근거하여 도입 시행하게된 제도로서 시민옴부즈만은 행정기관의 잘못으로 인한 시민의 피해와 불편사항을 복잡한 절차나 별도의 비용없이 신속하게 처리하여 시민의 권리와 이익을 보호하고, 불합리한 제도를 개선하며, 행정절차를 모르는 시민에게 중립민원을 안내하는 역할을 수행하고 있습니다.

본 제도 시행의 제4차연도인 2000년 지난 한해 동안은 총 69건의 고충민원을 접수·처리하였습니다. 처리한 69건의 내역을 살펴보면 56%인 39건은 고충인의 주장을 최대한 받아들여 해당 행정기관에 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 자체수용불가 4건(6%)과 권고에 대한 행정기관의 수용불가 통보가 5건(7%)인 반면, 고충민원에 대한 해소방안 또는 대안을 적극적으로 제시하는 등 상담안내 39건(56%)에 대해서는 친절하고 상세한 설명으로 이해를 시켜줌으로써 시정에 대한 대시민 신뢰도를 재고하였다고 봅니다. 그러나 잘못된 행정행위로 인한 시민들의 고충을 접수하여 조사처리하는 과정에서 보면 아직도 경직되고 권위적인 행태가 일부 공무원에게 남아있음을 직시할 수 있어 스스로의 착오나 잘못을 교정할 수 있는 기회를 확대시켜 주었습니다.

새로운 천년의 시작인 2001년에는 고충처리체계의 신속성과 전문성 및 공정 확립을 위하여 대학교수, 변호사, 세무사, 노무사, 건축사, 인터넷 전문가, 여성운동가 등 각계각층의 전문가로 구성된 옴부

즈만자문위원회를 활발하게 운영하여 전문성을 확립하였으며 공정성과 신뢰성을 확보함으로써 시민의 권익신장에 크게 기여하였습니다.

또한 읍부즈만 홈페이지 개설로 정보화시대에 걸맞게 인터넷을 활용하여 민원인과 쉽게 접할 수 있는 새 장을 열었다 하겠습니까. 그러나 아직은 시흥초기 단계로서 미흡한 부분이 있으므로 보완·개선하여 많은 시민이 활용토록 노력하고 있습니다.

오늘날 격변하는 사회변화에 신속한 대응이 미흡한 법·제도로 인해 날로 복잡·다양화하는 시민의 서비스행정 욕구를 충족시키기에는 구조적으로 미흡하기 때문에 시민의 권리보호를 위해 읍부즈만제도 운영 활성화가 더욱 절실하다 하겠습니까.

따라서 본 제도운영 활성화를 위해 기능적 제도적인 발전 방안도 심도있게 연구, 검토해 나갈 것입니다. 시민의 권리구제, 시민에 의한 행정의 효율적 통제, 시와 시민의 갈등해소 기능의 원활한 수행을 위하여는 읍부즈만제도 운영에 대한 시와 시의회의 깊은 관심과 배려가 절실하다 하겠습니까. 시와 시의회, 읍부즈만이 하나된 노력으로 일관할 때 본 제도는 80만 시민의 찬사를 받으며 성공적으로 정착하고 발전될 것입니다.

시민읍부즈만은 앞으로도 시민의 아픔과 불편을 능동적이고 적극적으로 찾아서 내아픔처럼 신속하고 정확하게 해결해 줌으로써 시민에게 희망과 활력을 주는 읍부즈만이 될 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

2000년도 운영상황보고서를 발행하기까지 지원을 아끼지 않으신 시장님과 시의회 의장님, 읍부즈만 자문위원님을 비롯하여 그간 각별한 관심과 애정을 보내주신 모든 분들께 깊은 감사를 드리며, 부천시시민읍부즈만운영에관한조례 제21조의 규정에 의하여 시와 시의회에 보고하고 동조례 제19조 규정에 의하여 시민들께 공표하는 바입니다. 감사합니다.

2001년 2월 월

시 민 읍 부 즈 만 신 철 영
이 강 용

II. 부천시시민읍부즈만제도 도입 및 추진

1. 읍부즈만제도 소개

- 읍부즈만이란 스웨덴어로 『대표자, 대리인, 변호인, 후견인』이라는 뜻이고, 사전에는 민원조정관이라 표현하고 있다. 읍부즈만제도는 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 100여 개 국가에서 채택 시행되고 있으며
- 초창기에는 중앙정부 차원에서 국회 및 정부로부터 독립되고 정치적인 중립 위치에서 공무원의 잘

못으로 인하여 국민이 입은 피해를 신속·간편하게 구제하여 왔으나 중앙정부에서 점차 지방자치 단체에 ombudsman을 파견하여 지방자치단체의 잘못된 행정행위에 대한 그 지역 주민의 피해를 해결해 주도록 하였으며 최근 미국, 캐나다, 일본 등의 여러 국가에서는 지방자치단체 자체적으로 ombudsman제도를 도입 운영하고 있는 추세임

- 우리 나라는 조선시대 신문고와 어사제도 등이 이와 유사한 제도라 할 수 있으며 현대적 의미의 ombudsman제도는 94. 1. 7 행정규제 및 민원사무기본법을 공포하여 제도적으로 뒷받침하고 있으며 94. 4 국무총리실 산하에 “국민고충처리위원회”를 설치하여 운영하고 있고, 본 제도의 필요성을 절감하여 정부에서는 지난 2000. 9. 19 각 자치단체장에게 지방ombudsman제도 시행을 권장했으며, 전국으로 확산되는 추세에 있음
- 우리 시는 97. 12월 ombudsman제도에 관한 조례를 제정하였으며 의회 의결을 거쳐 97. 4월 ombudsman을 선발하였고 97. 5. 1일부터 전국 지방자치단체에서는 최초로 ombudsman제도를 도입 운영하고 있으며, 부천시 시민ombudsman이 모범적인 지방ombudsman으로 인정받아 타자치단체의 제도시행 모델이 되고 있음
- ombudsman제도의 기능에 대하여 살펴보면 행정기관의 위법·부당한 행정처분 또는 처리지연 등 부작위, 불합리한 제도에 의하여 권리 이익이 침해되거나 불편·부담을 받은 시민의 고충민원을 신속·간편하게 처리하는 “시민권리 구제기능”을 수행하고
- 행정기관의 위법·부당한 처분 등을 시정·권고함으로써 유사한 사안에 대하여 시정의 기준을 제시하고 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 안내하는 “민원안내 기능” 등을 들 수 있음

2. 도입배경

가. 시의 행정여건

(2000. 12월말 현재)

○ 인 구 : 780천명	○ 면 적 : 53.45km ²
○ 가 구 : 254천세대	○ 재정규모 : 5,905억원
○ 기업체수 : 8,993개	○ 공무원수 : 1,964명
○ 주 택 수 : 155천동	○ 주택보급률 : 74.6%
○ 행정구역 : 3개구, 35동, 1,076통, 6,640반	

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 년 간 수도권에서 가장 급격한 인구 증가를 나타낸 도시로서 행정기능이 확대되고 다양화 추세에 있습니다. 반면 도시기반시설과 시민 휴식공간은 점차 열악해져가며 시민의 욕구증대와 부당한 행정행위에 대한 피해표출로 기존의 행정구제 제도만으로는 시민의 욕구를 충족시키기에는 어려움을 겪게 되었습니다. 이에 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 준비요원 확보(3명)
※ 행정 6급 1명, 7급 1명, 기능 1명
- 97. 1. 17 조례공포
- 97. 2. 12 시행규칙제정
- 97. 3. 31 선발자 시의회 위촉 동의
- 97. 4. 21 제1대 읍부즈만 지명 위촉
- 97. 5. 1 읍부즈만제도 도입 본업무 개시
- 97. 9. 8 읍부즈만자문위원회 구성(8명)
- 98. 6. 17 만선2기시장 취임에 따른 읍부즈만 업무보고
- 99. 7. 10 제2대 읍부즈만 지명위촉
- 99. 12. 10 읍부즈만자문위원회 확대구성(18명)
- 2000. 1. 4 읍부즈만 1명 추가위촉
- 2000. 5. 12 인터넷(읍부즈만 홈페이지 개설) 민원접수
- 2000. 9. 19 행정자치부에서 자치단체별 제도시행 권장
- 2000. 9. 27 읍부즈만제도 이해도 증진을 위한 직원교육
- 2000. 11. 22 읍부즈만제도 운영 활성화를 위한 토론회

4. 형 태

- 96년 4월 내무부(현 행정자치부)의 “10대 민원행정 세부지침”으로 지방읍부즈만제도를 권장하였으며 명칭을 읍부즈만 또는 고충처리위원회로하고 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 시작

하였습니다. 그러나 위원을 시의원이나 시의 간부 공무원으로 구성하여 시와 시의회로부터 독립과 정치적인 중립성 확보가 어려웠으며, 처리업무도 시민의 불편사항 처리나 생활 민원해소가 주된 업무가 되었습니다. 또한 상근자 없이 위원회 형태로 운영되어 책임의식 결여, 원1회 주기적인 회의소집으로 고충접수 사안별 신속처리 불가, 별도의 직업을 가지고 있으므로 법규연찬, 현장조사 지연 등이 문제점으로 지적되어 진정한 옴부즈만제도와는 다소 거리가 있게 운영되고 있는 실정임

- 우리 시에서는 이러한 문제점들을 개선 또는 보완하여 과감히 독립제 형태의 옴부즈만제도를 도입하였고 주 3일 상근토록함으로써 위원회 형태의 옴부즈만제도의 단점을 배제하였습니다. 담당업무도 시민의 불편사항, 생활민원 해소보다는 행정심판의 대상이 되는 고충민원을 주된 업무대상으로 하고, 독립제 형태의 옴부즈만제도의 단점을 보완하기 위하여 “옴부즈만자문위원회”를 구성 운영하고 있어 지방자치단체 중에서 우리 시가 최초로 진정한 의미의 옴부즈만제도를 채택 시행하고 있음

5. 옴부즈만 위촉 및 지원기구

가. 옴부즈만 위촉

1) 인 원

- 조례상 옴부즈만은 3인까지 위촉할 수 있도록 규정하였으며, 그 중 1인을 대표시민옴부즈만으로 하고 1인만 위촉할 경우에는 당연직 대표시민옴부즈만이 되며,
- 우리 시의 경우 2명을 선발지명 운영 중에 있으며 2000년 제4차년도 고충민원 접수 건수가 69건으로 현재는 옴부즈만 2명이 적정하다 하겠으나, 향후 고충민원이 폭주하는 등 본 제도가 완진 정착 단계에 이르는 시점에는 추가로 위촉하고, 추가 위촉시에는 각각 전문분야가 다른 옴부즈만을 선정하여 상호보완과 고충민원 성격별로 업무를 전담처리하는 것이 바람직할 것임

2) 자 격

- 옴부즈만제도 정착에 가장 큰 관건은 따뜻한 인간애를 바탕으로 학식과 덕망이 있는 훌륭한 옴부즈만을 선발하는 데 있다고 볼 수 있으므로 우리 시는 조례상 “인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 자”를 옴부즈만으로 지명하고 정치적 중립성과 업무처리에 있어서 독립성을 보장하기 위하여 국회의원, 지방의회 의원, 지방자치단체의장 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 25년 이상 근무한 경력이 있는 자
- ④ 부천시의회 의원이나 부천시 지역구의 경기도의회 의원으로 재임한 경력이 있거나 사회봉사 단체에서의 상당한 경력이 있는 자로 규정함

3) 임기 및 근무조건

- 임기 : 2년(1회에 한해 의회의 동의를 얻어 연임 가능)
- 근무조건
 - 보수 : 일반직 공무원 4급 10호봉 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”라고 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. 1 읍부즈만 지원기구 및 정원승인을 경기도를 거쳐 내무부(현 행정자치부)에 요청하였으나 정부의 공무원수 동결 방침으로 승인받지 못하고 시 자체적으로 정원을 조정하여 96. 7. 18 감사담당관실 내에 3명(행정 6급, 행정 7급, 기능 각 1명)을 읍부즈만제도 도입에 따른 준비요원으로 발령하였으며,
- 96. 12. 28 의회의 조례안 심의시 업무의 독립성과 중립을 확보하기 위해 시장 직속기구로 설치토록 수정통과되었으나 상위법(지방자치법 제101조제5항)에 위배된다는 상급기관의 유권해석에 따라 97. 3. 31 부시장 직속기구로 조례를 개정
- 97. 4. 14 읍부즈만사무실을 시의회청사 내에 설치하고 준비요원으로 감사담당관실에 발령하였던 3명의 직원을 97. 7. 18 읍부즈만실로 발령 고충민원 조사공무원으로 활용하게 되었으며 98. 10. 15 행정조직 개편에 이어 현재에는 2명의 고충민원 조사공무원이 근무하고, 2000. 6. 27 읍부즈만실을 시청본관 3층으로 이전하여 업무를 처리하고 있음

< 부천시시민읍부즈만실 조직 및 정원 내역 >

구분 직렬	계	위 촉 직	공 무 원 (읍부즈만 활동 보조)
합 계	5	2	3
읍부즈만	2	2	
행정6급	1		1
토목7급	1		1
기 능	1		1 (업무보조)

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 다수 민원 발생이나 특히 시민 상호간에 이해가 상반되는 민원은 원칙적으로 신청대상에서 제외
 <신청대상 민원의 최종 판단은 읍부즈만이 결정>

나. 신청제외 대상

- 의회에 관한 사항
- 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
- 판결·재결 등에 의해 확정된 권리 관계에 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 사유없이 1년이 경과되었을 경우에는 제외

7. 처리절차 및 요령

가. 고충의 신청

- 본인이 서면으로 직접 방문 신청함이 원칙이나 특별한 사정(거동불편, 임산부, 노약자 등)이 있는 경우에는 전화(320-2614) 또는 FAX(320-2089), 인터넷(<http://kore21.net/ombus>), 대리인 신청이 가능
- 신청시 기재사항은 고충신청서에 성명 및 주소, 고충민원 발생 일시, 사유, 타구제제도 신청여부를 6하원칙에 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 못할 경우에도 역시 15일 이내에 이행치 못하는 사유를 세부적으로 작성하여 읍부즈만에 통보
- 시의 관련 부서에서 정당한 사유없이 권고·의견표명 내용을 이행치 않을 경우 감사의뢰, 시장 및 시의회 의장에 보고, 필요시 언론에 보도 등을 통하여 이행토록 압력 행사

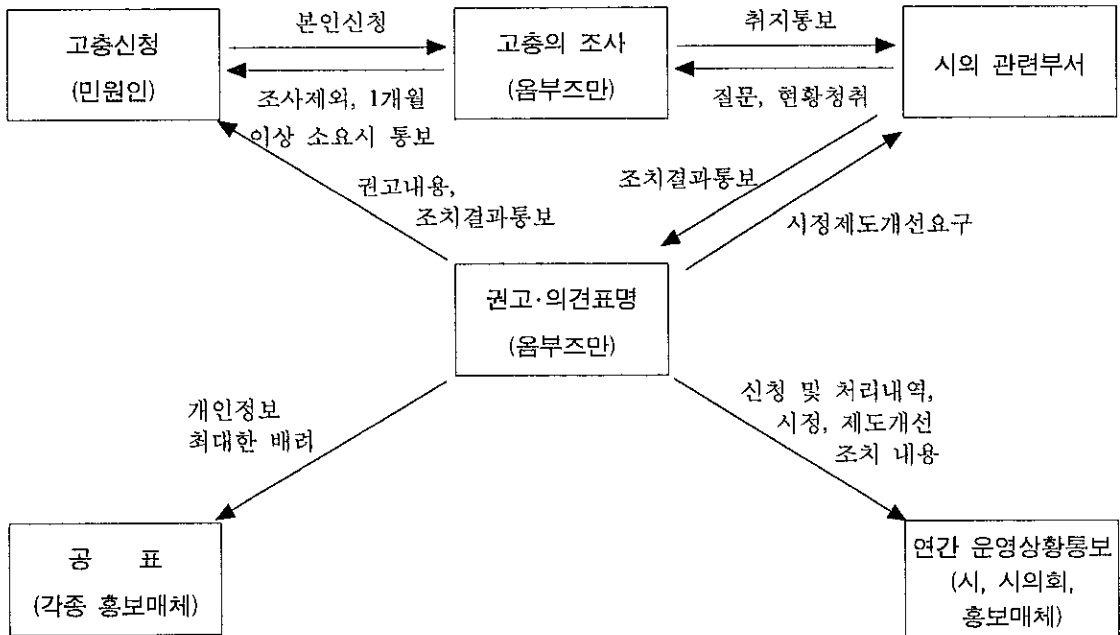
마. 신청인에게 통지

- 고충조사 제외대상이 되거나 고충조사 결과 시의 행정행위가 정당하다고 판단된 경우에는 처리과정, 관련법규, 정당한 사유 등을 세부적으로 작성하여 신청인에게 통보
- 시에 권고·의견표명을 하였거나 조치결과(계획)를 시로부터 통보 받은 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 2월말일까지 작성하여 시와 시의회에 보고하고 언론 홍보매체를 통하여 시민에게 공표
- 운영상황 보고서는 신청의 건수, 고충조사 건수, 권고·의견표명내용, 시정, 제도개선 등 조치내용 등을 기록한다.

고충민원조사처리 흐름도



8. 읍부즈만자문위원회 구성

○ 근거 : 읍부즈만운영에관한조례 제7조제5항

< 목 적 >

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

○ 구성인원 : 18명

○ 위 원 장 : 2명(읍부즈만)

○ 위 원 : 15명

※ 대학교수 2, 변호사 2, 시의원 1, 공무원 1, 전문직업인 9

○ 간 사 : 1명(읍부즈만팀장)

○ 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 임시회 개최

※ 2000년도 회의개최 : 정기회 1회, 임시회 5회

○ 읍부즈만자문위원회 명단

구분	직 체	성 명	연 락 처	
			주 소	전화번호
위원장	부천시시민읍부즈만	신철영	원미구 중동 1156	320-2075
"	부천시시민읍부즈만	이강용	원미구 중동 1156	320-3689
위 원	가톨릭대 교수	정자환	원미구 역곡2동 산 43-1	340-3260
	가톨릭대 교수	김영준	원미구 역곡2동 산 43-1	340-3260
	변 호 사	권규대	원미구 상동 448 미성 2층	324-3491
	변 호 사	장백규	원미구 상동 442 신안 507	325-0123
	시 의 원	오명근	원미구 상1동 393	321-7337
	인터넷 전문가	김일섭	원미구 도당동 124	011-687-3615
	노 무 사	최삼식	원미구 상동 320-1 교전빌딩	666-9994
	시 건설교통국장	김종연	원미구 중동 1156	320-2033
	세 무 사	손진홍	원미구 중동 1060-7	323-4747
	법 무 사	김경훈	원미구 상동 442 신한 B 303호	324-9093

간 사	법 무 사	노희수	오정구 원종동 280-15 한설 B 4층	679-1450
	선일측량설계공사대표	이계홍	원미구 원미1동 92-1	611-7145
	(주)부천건축사사무소장	김용남	원미구 원미1동 92-2	653-8811
	부천여성노동자회 회장	박태연	원미구 심곡2동 153-6	668-1011
	춘의·한라사회복지관부관장	엄미선	원미구 춘의동 237	653-6131
	옴부즈만담당	정원철	원미구 중동 1156	320-2076

9. 전문조사원 임명

- 옴부즈만의 직무수행과 조사업무를 수행하기 위한 전문조사원은 3명 이내로 임명이 가능하며 선발 방법은 옴부즈만이 선발하여 시장이 임명
- 전문조사원의 임기는 2년으로 하며 연임이 가능하고, 옴부즈만의 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 옴부즈만제도 도입 시행 현시점에서는 전문조사원을 별도로 채용할 계획이 없으며, 향후 고충민원이 증가하고 옴부즈만이 3명까지 위촉될 경우 전문조사원의 채용을 재 검토
- 제도정착시까지 당분간 조사원 역할을 정규직 공무원이 수행

○ 전문조사원의 자격

- 지방공무원법 제31조의 규정에 의한 결격사유가 없는 자로서
 1. 연구·기술분야의 석사학위를 취득한 자 또는 동분야의 학사 학위를 취득한 후 3년 이상 당해 분야에 근무한 경력이 있는 자
 2. 국가기술자격법에 의한 해당부문의 기사 1급 자격증을 소지하고 또는 기사 2급 자격소지 당해 분야 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

Ⅲ. 고충접수 및 처리현황

1. 총 괄

- 옴부즈만제도 도입시행 제4차연도인 2000. 1. 1일부터 2000. 12. 31일까지 고충민원접수는 총 69건으로 1주 평균 2건 정도가 접수되었으며 69건 모두 종결처리하였습니다. 고충조사결과 공무원이나 시의 행정 행위가 정당하여 신청인에게 불가통보한 건수가 4건, 신청인요구를 수용불가한 민원은

고충해소 일환으로 우회처리 방향이나 대안을 적극적으로 제시하고, 단순사안을 친절히 상담한 민원이 39건이고, 시에 대하여 권고·의견표명한 건수는 총 26건으로 시정하거나 제도 개선한 실적은 66%인 17건이며, 시에서 수용불가 방침을 통보받은 건수는 5건이고, 처리 중인 고충민원이 4건이다.

○ 또한 시민의 고충민원으로 접수하지는 않았으나 전화 등을 통하여 요구한 쓰레기처리, 가로등 문제, 주차단속, 불법광고물제거 등 경미한 각종 생활민원을 월평균 10여 건 접수받아 해당부서로 통보하여 처리함으로써 옴부즈만제도 도입 해를 거듭하면서 점차 발전된 성과를 거두고 있다 평가된다.

< 고충접수 및 처리현황 >

연도별	접수 건수	본인취하 (처리 중)	조사제외 통보	조사결과 처리현황							기 타 (경미한 생활민원)
				계	불가 통보	상담 및 안내	권고·의견표명				
							계	수용	불가	처리 중	
계	232	1	5	226	42	77	107	89	14	4	391
97 (제1차 연도)	36	1	3	32	8	6	18	16	2		18
98 (제2차 연도)	60		1	59	14	17	28	25	3		107
99 (제3차 연도)	67		1	66	16	15	35	31	4		131
2000 (제4차 연도)	69			69	4	39	26	17	5	4	135

2. 접수현황

가. 월별 접수현황

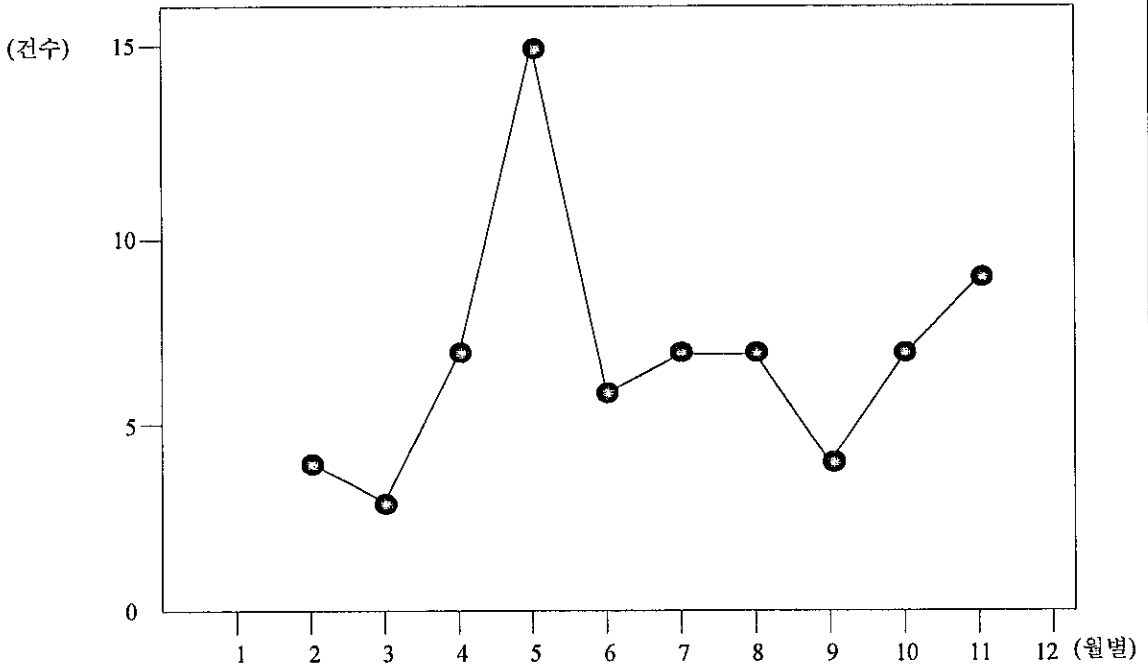
○ 고충접수는 총 69건으로 월별 접수 현황을 살펴보면 5월이 15건으로 가장 많았고, 동절기인 12월과 1월에는 접수가 없으므로 월별로 편차가 심하게 나타났음을 알 수 있으며, 제도활성화로 보다 많은 시민의 본 제도 활용을 위해 다각적으로 홍보에 박차를 가하였으나, 전반적인

접수·처리 건수로 볼 때 전년대비 증가는 하였으나 만족할 만한 수준은 아니므로 2001년 제5차연도에는 읍부즈만제도의 발전적인 운영을 위해 더욱 활발한 홍보 활동을 적극 전개해야 할 것이다.

< 월별 고충접수 현황 >

(단위 : 건)

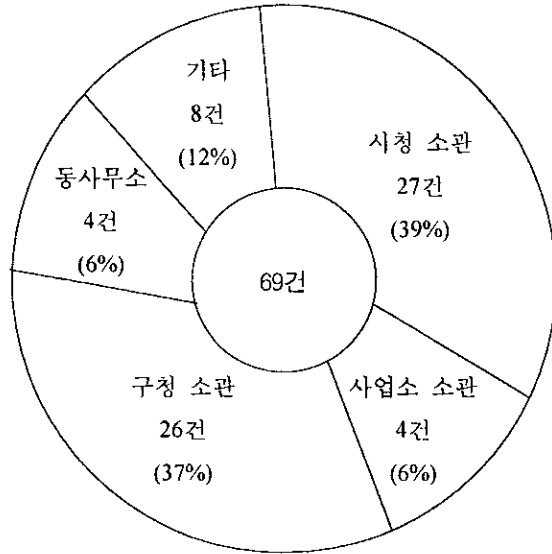
개	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
69		4	3	7	15	6	7	7	4	7	9	



나. 행정분야별 접수현황

- 69건의 고충접수 내역을 소관부서별로 살펴보면 시본청 소관업무가 27건, 시사업소 소관이 4건이고, 구청소관 업무는 26건이며, 동사무소 업무는 4건, 기타 8건이다.
- 또한 행정분야별로 분류하여 보면 건설·건축·교통분야가 42건으로 민원의 대부분이며 건설분야가 24건, 건축 및 교통분야가 각각 9건임을 볼 때 일반행정분야에 비해 상대적으로 시민의 실질적 생활환경에 밀접한 건설관련 보상이나, 건축 또는 교통관련 민원이 다수이므로 도시기반시설 확충과 시민생활에 불편을 주는 요소는 과감히 제거하는 적극적인 행정이 요구됨을 알 수 있다.

< 소관부서별 접수현황 >



< 행정분야별 접수현황 >

(단위 : 건)

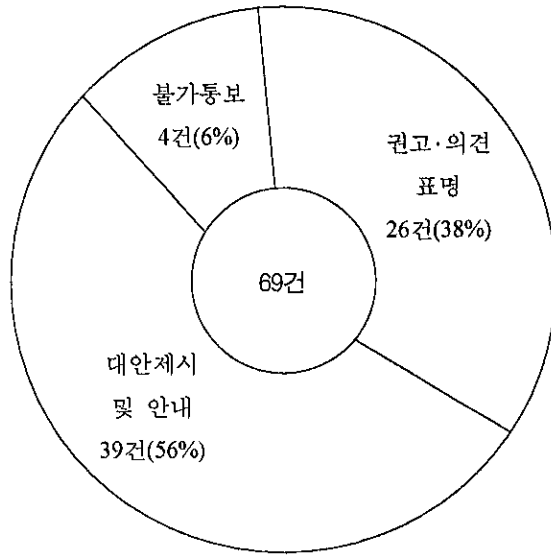
계	행정	세무	환경	건설	건축	교통	기타
69	10	2	4	24	9	9	11

3. 처리현황

□ 처리 내역별 현황

- 2000년도에 접수한 69건의 고충민원 모두를 종결처리 하였으며,
- 조사한 결과 공무원이나 시의 행정행위가 정당하다고 인정되어 고충신청인에게 불가 통보한 건수가 4건이며, 부당한 행정처리가 아니거나 법적·제도적 절차를 몰라 고충을 신청한 39건에 대하여는 관련 공무원이나 자문위원에게 자문을 받아 친절히 상담 안내하고,
- 고충조사 결과 고충인의 요구가 정당하다고 인정되어 해당부서에 시정하도록 권고·의견표명한 건수는 총 26건으로 이중 권고·의견표명안을 수용하여 처리한 사례가 17건이며, 시정하거나 행정처분 취소계획에 반영하고자 추진 중인 건수가 4건으로 민원인의 고충해소를 위해 노력하고 있으며, 나머지 5건은 시가 수용불가 방침을 밝혀 수용을 위한 공무원의 지속적인 노력이 요구된다.

< 고충처리 현황 >



IV. 고충민원 접수·처리 사례

□ 고충민원 서면접수(29건)

권고·수용 - 2, 6, 7, 12, 16, 18, 27, 28, 29(9건)

☞ 상습 침수피해지역 예방대책 강구를 요구(2000-2)

- 오정구 삼정동 00-1번지 일대 공장지역은 상습침수로 인해 재산상의 막대한 피해가 매년 되풀이되고 있으므로 시에서는 근본적인 재해예방 대책을 강구해 줄 것을 요구하는 건으로,
 - 공업지역인 대상지역은 우기철이면 반복적으로 발생하는 침수피해로 인해 인근 주민의 생활불편은 물론 공업활동에 큰 지장을 주고있는 재해우려 지역임을 파악하고 있으므로 주민의 생존권을 위협하는 침수피해를 예방코자 원활한 우수배제를 위한 항구적인 대책을 이미 수립하여 시행하고 있으며,
- 특히 한강의 역류방지 사업으로 경인운하사업을 조기사행토록 건설교통부에 적극적이고 지속적으로 건의 및 협의하고 있으며, 향후 침수피해 재발방지를 위한 배수시설 확충을 위해 많은 투자를 하고 있는 하수처리시설 사업계획과 추진사항을 안내

☞ 공업용 폐기물 처리방안 문의(2000-6)

- 토지를 임차하여 공장을 운영하면서 공장의 공업용 폐기물(사출기에서 발생되는 플라스틱류 폐자재)을 다량 적치해 둔 채 공장을 이전하고 장기간 방치하여 생업에 많은 지장을 초래하여 폐기물 적치자인 임차인에게 폐기물 처리를 요구하였으나 차일피일 미루는 관계로 부득이 행정기관에 처리방안을 문의한 민원으로,

- 쓰레기라고 한 적치물이 공업용 폐자재와 일부 일반 쓰레기가 혼재한 적치물로 전 공장주인이 폐자재이니 수거해 가겠다고 하나, 신청인의 고충을 감안하여 빠른 시일 내에 수거 처리될 수 있도록 해당부서에 처리방안 강구를 협조요청하여 일반 쓰레기는 관할구청에서 직접 수거하고 공업용 폐자재는 적치한 업체가 조속히 수거조치하여 원만히 해결토록 계도함으로써 수일 내에 수거조치 완료

☞ 도로편입지 주거대책비 지급요구(2000-7)

- 시에서 도시계획시설사업으로 시행하는 도로확장공사 편입지 내의 철거대상인 건축물의 세입자(건물주 부인의 언니)에게 주거대책비를 지급해 줄 것을 요구한 건으로,
- 도시계획시설(도로확장공사) 편입용지의 주택에 거주하고 있는 민원인은 건물주 부인의 언니(처형)이므로 건물 소유자와는 자매지간이지 직계존비속 관계가 아니므로 공공용지취득및손실보상에 관한 특별법 시행규칙 제30조제2항의 규정과 건설교통부 훈령 제229호의 손실보상 및 수용업무 처리규정 제15조제2항의 규정에 의하여 주거대책비를 지급함이 타당하므로 신청인에게 주거대책비를 지급토록 권고하여 이를 수용 민원인에게 주거대책비를 지급

☞ 버스매표소 관리자 명의변경 요구(2000-12)

- 민원인의 부인명으로 버스매표소를 허가받아 관리하던 중 피허가자인 부인이 사망하였으므로 명의변경이 불가피하게 되었으나, 6. 25참전 원호대상자이며 고령의 가장이므로 다른 노동은 할 수 없어 생계유지가 어려운 실정에 있는 그의 남편인 민원인에게 버스매표소 피허가자 명의변경 허가를 요구하는 건으로,
- 버스매표소는 공공장소인 도로에 시설물을 설치하고 시민의 생활편의(공익) 제공을 목적으로 운영되는 시설물로, 도로법 제40조제1항 규정에 의하여 가설물의 시설을 위한 도로점용허가는 배타적이고 독립적으로 권리가 설정되는 형성적 행위 중 설권행위이므로 특별한 이유가 없는 한 허가받은 자의 권리는 양도 양수가 가능하다고 보아야 하며, 버스매표소 관리의 시정 방향도 어려운 시민에게 실질적인 복리증진이 되도록 하고자 버스매표소 관리를 가능하면 관내거소자 중 장애인에게 허가토록 하고 있는 실정이므로 민원인은 생활력이 나약한 시민이며 피허가자의 남편이고 원호대상자이니 도로점용(버스매표소 명의변경) 허가를 민원인에게 하도록 권고하여 해당부서에서 수용 민원인에게 명의변경 허가하였음

☞ 차량등록시 신고의무사항 성실안내 요구(2000-16)

- 차량취득·등록 신고시 과세자료(취득가격 등)를 개인과 법인을 차별하는 과세대상 물건의 취득 시기를 기준으로 지급해야 할 일체의 비용을 자료로 제출토록 하며, 법인에 한해 차량구입시 할부이자 및 연체료를 차량취득가격에 합산하여 자료를 제출해야하는 법규정이 민원인에게 불편을 주고 있으므로 차량등록신고시 납세자의 각종 납세자료 의무조항을 민원인에게 안내 또는 주지할 수 있는 방안을 마련하여 피해 발생을 예방토록 해달라는 건으로,
- 민원인이 성실하게 과세자료를 제출하여야 할 법적 규정이 있다고 하나 일반시민이 법률조항을

악용하려는 목적이 없고, 무지로 인한 피해발생 가능성이 있다면 시민에게 충실히 서비스를 해야 할 행정기관은 당연히 시민의 선의의 피해를 방지토록 노력하고 필요한 조치를 취해야 할 의무가 있다고 할 것이므로, 민원처리(등록업무 처리) 부서에서는 민원인이 적절치 못한 신고자료를 제출시 즉시 계도하고, 정당한 의무사항을 숙지토록 성실히 안내해야 할 것이므로 민원창구에 안내서 비치 등 서비스 행정에 최선을 다해 부당하게 피해를 보는 민원 사례가 없도록 적절한 대안을 마련하라고 권고하여 이를 수용하여 과세자료 안내서 비치 등 성실안내 실시

☞ 상가의 입간판 등으로 통행에 불편주는 자장불 철거요구(2000-18)

- 아파트 진입로 상가에서 좌판과 입간판을 경쟁적으로 설치하여 도로를 막은 채 상행위를 함으로서 주민의 통행에 큰 지장을 초래하고 있으니 불법행위 근절을 위한 강력한 단속을 요구한 건으로,
- 상가 앞 불법도로점유 행위는 상가규모나 지역에 관계없이 어디서나 공통적으로 이루어지고 있는 사항으로 관리부서의 단속에 어려움이 많은 것이 사실이나, 도로상에 좌판 및 입간판을 설치하고 상행위를 하는 것은 통행인의 불편을 무시하고, 상업적 이익만 추구하는 불법적인 행위로서 이는 시민의 준법정신 고취를 저해하는 대표적인 요인이라고 볼 수 있을 것인 바 당연히 근절되어야 할 것이므로, 관리부서의 지속적인 단속과 계도를 권고하여 해당부서에서 현지 출장하여 철거 및 수거조치 하였으며 지속적인 단속과 계도로 불법행위를 근절토록 하고자 최선의 행정적 조치를 시행 중

☞ 도로 불법점용 및 훼손행위 단속요구(2000-27)

- 도로를 불법으로 차단하고 점유한채 철재류를 중장비로 운반하고 상·하차하는 행위를 장기간 지속적으로 함으로써 도로구조물을 훼손하는 등 불법행위로 인해 통행인의 안전을 위협하고 불편을 초래하고 있으니 불법행위를 근절토록 강력한 단속을 요구한 건으로,
- 도로를 불법적으로 점유하고 시설물을 훼손하며 시민의 통행에 불편과 사고발생 위협을 주는 불법행위는 근절되어야 하므로 해당기관에 통보하여 처리토록 권고한 결과 불법행위자에게 행정계고조치 등을 실시하여 훼손한 공공시설물(도로구조물)을 원상복구토록 하고 불법행위를 근절토록 조치

☞ 범박동 재개발지역 세입자대책(2000-28)

- 범박동 재개발지역 세입자는 영세민들이기 때문에 새로운 거주지 마련이 불가능할 정도로 어려운 실정이고, 재개발이라는 명목으로 어렵게 살아오던 삶의 터전으로부터 대책없이 추방함은 영세민 입장으로 볼 때 너무도 가혹한 부담이니 이주(거주)대책을 마련하라 요구하는 건으로
- 재개발사업은 토지소유자가 주체가 되어 실시하는 사업이므로 개발지역 내 세입자를 위한 이주 대책 수립은 행정기관에서 적극적으로 관여할 수 없는 건물주와 세입자간의 문제이므로 시에서도 조정·중재적 역할로 사업주체(건설업자)에게 적절한 지원을 요구하는 소극적인 행정을 하는 입장임에 따라 세입자 지원대책안 마련을 위해 읍부즈만이 적극적으로 중재하여 관내에 건설하

는 임대아파트를 특별분양 받을 수 있도록 시에서 노력하고, 세입자들이 임대아파트 입주시키지 사업주가 전세자금조로 일정금액을 무이자로 지원하는 약정·확약서 작성을 합의함으로써 영세세입자의 고통을 해소한 민원

☞ 가로수 뿌리로 인해 파열된 수도관 누수수도로 부과취소를 요구(2000-29)

- 가로수 뿌리가 자라면서 수용가측 수도관 이음부분을 파열시켜 누수사고가 발생하였는데 수도관 파손으로 인해 누수된 상수도요금을 개인(수용가)이 부담하게 한 것은 부당하니 누수로 인한 수도료 부과취소를 요구한 건으로
- 민원인이 누수지점 굴착 확인시 누수가 진행되고 있던 상황이고, 주인으로서 신속히 수리하여 더 이상의 누수를 막아야 한다는 생각만 하고 인근에 수리업체가 있어 자체적으로 쉽게 공사를 시행하였으며, 누수로 인한 과중한 수도요금이 부과되는 2차적인 문제가 발생할 것이라는 생각을 못 함으로써 사후대비 증거(가로수 뿌리로 인한 수도관파손 현장사진 등)를 확보해두지 못하였으나 현장에 사건발생 원인이라고 주장하는 물증인 가로수 뿌리가 보존되어 있으며, 직접적인 관계가 없는 인근주민들의 사실인증 주장으로 볼 때 민원인 주장이 허위가 아니라 사료되므로 수도관 파열로 파생된 수도요금을 사건발생 원인제공 주체인 가로수 관리자(부천시)가 부담하여 민원인의 억울함을 해소해주어야 할 것으로 판단, 원인자부담원칙과 수도요금 등의 감면조항(조례 : 시장은 공익상 기타 필요한 사유가 있다고 인정할 때에는 요금 및 수수료를 감면할 수 있다)의 규정을 근거로 하여 누수로 인해 평소보다 많이 부과된 금액을 감면조치토록 권고하여 해당부서에서 수용 감면조치

권고·불가 - 11, 15, 22, 23, 25(5건)

☞ 과다한 공시지가 감액조정 요구(2000-11)

- 과다한 공시지가 공시로 재산관리상 많은 피해를 보게 되었으니 제조사를 실시하여 공시지가를 하향조정해 줄 것을 요구한 건으로,
- 개별공시지가는 건설교통부지침에 따라 매년 6월 30일 결정·공시 전에 지가열람 및 의견제출기간(20일 간)과, 결정·공시 후 개별통지와 동시에 이의신청토록 하여 민원인이 본 건에 대해 이의신청하여 재감정 및 재심의한 사례가 있으나, 당해 토지가 주변의 토지에 비해 높은 가격으로 산정·공시되었음이 인정되는 부분이 있다면 지역적인 상황과 토지 이용도를 비교하여 인근 필지와 형평성이 고려된 객관적이고 합리적인 지가로 공시될 수 있도록 지가공시 및 토지등의 평가에관한법률 제10조의3 규정에 의거 재심의토록 권고하여 부천시토지평가위원회에서 재심의 하였으나 당초의 공시지가 산정이 적정하다 의결함으로 불가처리

☞ 하천 일부구간 복개요구(2000-15)

- 하천을 복개하여 진행 중이던 도로건설공사를 교통흐름의 원활한 처리에 문제가 있다 하여 도로노선을 변경하고 복개를 중단함으로써 인근 주민의 주거환경 개선에 상대적 피해가 우려되

니, 지역 발전과 신축 예정인 학교진입로로 활용하기 위해 하천(베르네천) 일부구간의 복개가 절실히 필요하니 하천복개공사를 요구한 건으로,

- 사회적으로 환경보호의 필요성과 관심이 증대하고 있는데 반해 지역의 급속한 도시화에 따른 지역개발과 편리성 추구에 의해 하천을 복개하거나 획일적인 개수공사로 인해 환경파괴는 물론 하천의 자정능력을 현저히 저하시켜 또 다른 오염의 원인이 되고 있어 하천의 복개를 지양하고 있는 실정이므로, 하천(베르네천)의 상류인 시가지 구역을 대부분 복개하여 도로로 활용하고 있고 요구 구간이 도시계획상 복개토목 하고 있었으며 지역의 여건과 사업의 계속성, 효용성으로 비교하여 볼 때 단순히 법적인 해석만이 유일한 대안은 아닌 것으로 판단되므로 지역적인 현안(도시계획 변경추진 등)을 충분히 감안하여 현실적인 대안을 마련하고 지역주민의 불편을 최소화하도록 권고

♣ 고가교 아래 도로점용 허가 및 노점허용 요구(2000-22)

- 심곡고가교 아래의 도로에서 86년부터 허가를 득하여 노점상 영업을 하던 중 대형안전사고 사전대비 차원에서 실시한 안전점검시 고가교 밑 노점상의 화기사용으로 대형사고가 우려된다 하여 도로를 점유한 노점상 구조물을 철거하고 도로점용을 불허하니 노점상인 중 일부는 절대적 생계의 위협이 되고 있고 형평성이 결여된 단속으로 행정에 대한 불신의 온상이 되고 있으니 도로점용을 허가하여 정당하게 노점행위를 할 수 있도록 하라 요구하는 건으로,
- 공공시설물인 심곡고가교 아래의 노점행위는 주요 시유시설인 고가교의 안전관리상 화재나 폭발의 위험이 있을 수 있으므로 가설물 설치를 허용할 수 없는 실정이고, 소방도로상에 점용허가를 해주었다가 인근지역에 화재가 발생할 경우 진화작업에 지장을 초래하여 노점상의 적치물로 인한 행정기관의 관리소홀을 이유로 손해배상 책임을 져야 하는 부담이 있을 수 있으므로 도로점용을 허가하기 어려울 것으로 판단되나, 어려운 경제상황과 민원인들의 노점행위가 생계형이고 영세함을 감안할 때 지속적인 단속은 민원인의 경제활동에 막대한 지장을 초래하고 행정력 또한 과중하게 소진될 것이며, 인근 자유시장의 도로관리 실태와 비교할 때 형평성을 고려하고 법질서 확립과 복리증진 실현이라는 양면성을 비교형량하여 도로관리상 문제나 통행에 지장이 없는 범위 내에서 도로점용과 노점행위를 허용할 것을 권고

♣ 획일적 용적률 적용 철회요구(2000-23)

- 2종 일반주거지역인 당해 지역에 용적률을 400% 이내로 건축허가를 신청하였으나, 도시계획법 규정이 용적률 300% 이내로 개정되었다 하여 시에서 300% 이하로 건축토목 권장하고 건축허가를 유보함은 개정 전인 조례의 용적률 400% 이내 규정을 위반하는 부당한 조치이니 기존 규정의 용적률(400% 이내)을 적용한 건축허가를 요구하는 건으로,
- 종전까지는 도시계획 및 건축관련 법규정의 높은 용적률 규정으로 인해 고밀도로 열악하게 개발된 주거지역의 환경개선을 위하여 건축 관련법(용적률) 중 도시계획법 규정의 일반주거지역 용적률 상한선을 300%(2종 주거지역 150~250%)로 낮추어 개정하였으나 조례가 개정공포 전에 개정된 도시계획법상 용적률을 적용하여 300% 이내로 획일적으로 규제함은 법규정을 무시하는

재량권의 남용일 것이며, 특히 당해 민원토지는 소규모의 주택건설이므로 건축심의위원회의 심의 대상도 아니고 용적률 300% 이하로 건축할 경우 사업성이 떨어져 사실상 건축이 어려울 것이니 민원인의 권리를 크게 침해하는 결과를 초래하므로 민원인들의 요구를 수용할 것을 권고

♣ 도로부지 무단점용 변상금부과 재고요구(2000-25)

- 공유지(도로부지)를 주변인 소유로 알고 96년까지는 임대료를 주변인에게 지불하였으며, 이후 도로부지의 주인인 양 행세하던 인근필지 토지주가 사망(96년)하여 97년부터는 임대료를 지불하지 아니한 상태로 사용 중 98년도에 행정기관으로부터 도로부지 무단사용에 대한 변상금부과 대상이라는 통지를 받음으로써 공공용지로 인지하였음에도 무단사용에 대한 변상금 5년분을 부과하는 것은 부당하니 재고를 요구하는 건으로,
- 인근필지 토지주에게 지급한 임대료는 사인간의 문제로 행정기관에서 관여할 사항이 아니며, 96년 이전부터 공유지를 사용하였으므로 5년 간 사용에 대한 변상금 부과는 적법하다 할 것이나 당해 토지는 공부상 지목이 도로이고 부천시 소유이나 차량통행이 불가능하며 일반인의 통행로도 사용되지 않는 미개설 상태이므로 도로법 제2조 규정에 의한 도로가 아니며, 도로법을 준용할 수 있는 도로예정지 및 준용도로 공고를 필하지 않았기 때문에 도로법 적용이 부적당하고 공공용재산으로 분류함이 타당할 것이므로 당해토지 사용료는 부천시공공용재산관리조례 제23조 규정에 의하여 공공용재산에 대한 대부료(변상금) 산정이 타당할 것이므로 공공용재산 요율을 적용하여 변상금을 재산정하여 민원인의 불만을 해소하고 행정법의 일반원칙인 과잉규제 금지의 원칙 중 적합성의 원칙에 반하지 않는 행정으로 민원을 해소토록 권고

안내 - 1, 5, 10, 17, 19, 20, 24, 26(8건)

♣ 항공기 소음피해경작지 실농보상 요구(2000-1)

- 항공기 소음피해지역 내 국유지 경작에 대한 실농보상을 요구하였으나 서울지방항공청이 당해 지역 보상액 산정을 위한 평가 시점이 1993. 6월이고 그 당시 민원인의 경작사실을 인정하고도 국공유재산 불법점유라는 이유로 실농보상을 거부함은 부당하니 보상하라 요구하는 건으로,
- 농지법 제2조 및 공공용지의취득및손실보상에관한특별시행규칙 제29조 규정을 적용하여 실농보상토록 권고하였으나, 서울지방항공청의 피해지역 이주대책 사업이 추진되면서 해당지역의 영농 또는 영업권 등과 관련한 보상을 실시하였고 1995년 이후로는 대부계약을 체결하지 않아 95년 이후부터는 국유지를 불법으로 점유한 사실이 인정되나 본 건의 실농보상 문제는 서울지방항공청에서 결정할 사항이고 부천시 소관이 아니라는 의견을 제시

♣ 자활농장 예정지 진입로 인정 요구(2000-5)

- 개발제한구역 농지에 축산시설 사업을 위한 건축(축사)허가 가능 여부를 해당 기관에 협의한 바, 당해 토지를 출입하는 진입로가 존치하고는 있으나 이를 도로로 인정할 수 없으므로 건축

허가를 불허한다는 방침에 따라 사업을 추진할 수 없으므로 사용하고 있는 사실상 도로를 진입 도로로 인정하라 요구하는 건으로,

- 진입도로로 활용하고 있는 신청지는 인근의 주택지 및 토지의 진·출입 통로로 사용하고 있으며, 인근주택이 1946년도 건축 당시부터 도로로 사용해 왔다고 볼 수 있으나 사용가구가 5세대 미만이므로 사도법상 도로로 볼 수 없는 실정이며 건축법상 대지는 4m 이상의 도로와 접해야 건축허가 가능하며 도로로 인정하기 위해서는 신설 또는 고시되었거나 지정 공고한 경우이고, 도로로 지정 공고는 그 토지의 이해관계인의 동의를 얻어야 가능하나 이해관계인의 동의가 없어 도로로 인정이 불가하므로 민원인의 고충해소를 위한 대안으로 신청지 반대측에 소재하는 구거부지(약 200m)를 복개 및 정비하여 농로로 활용하는 방안을 제시했으며 적법한 절차에 의거 농로를 개설하고 사업을 진행토록 조치

☞ 공동주택 내 방범초소 축조 및 주차장 진입로 확보요구(2000-17)

- 신규 입주한 공동주택 단지 내 방범초소 축조를 허가하고 주차장 진입로 시설이 미비한 상태에서 준공허가한 이유가 무엇인지? 주차장 진입로 시설을 보완해줄 것일 요구하는 건으로,
- 신청지는 공동주택이므로 민원을 지역주민의 공동 또는 대표자를 구성하여 신청하여야 할 것이나 민원인 1인 명의로 신청하였으므로 대표성이 없어 곤란하니, 단지 내 주민전체의 명이나 대표자 명의로 신청 또는 위임장을 제출토록 안내하였으나 제출을 거부하여 취하처리

☞ 학업환경 저해하는 확성기소음 중단요구(2000-17)

- 장기간 이어지고 있는 부천시청 앞 농성 소음으로 학교운영(학업환경)에 막대한 지장을 초래하고 있으니 소음중단을 요구한 건으로
- 부천시청 앞에서 이루어지고 있는 재활용노동조합의 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 읍부즈만이 중재에 나서 심혈을 기울여온 결과 부천시와 재활용노동조건에 협약 체결로 쟁의 활동을 중단하였으며 그 동안 인근 학교 및 시민에게 불편을 드린 점에 대해 사과

☞ 번호판을 영치한 차량은 시에서 사후관리하라 요구(2000-19)

- 자동차세 체납으로 인하여 번호판을 영치한 차량관리는 행정기관에서 해야 할 것이며, 번호판 영치로 움직일 수 없는 차량에 대한 제세금 부과 등 행정상 일체의 불이익을 중지토록 요구한 건으로,
- 지방세법 관리규정을 근거로 하여 체납관리를 위해 차량의 번호판을 영치하고 있고 무단방치차량은 도시미관과 원활한 교통소통을 위해 견인조치하고 있는 현실이며, 자동차관리법 규정으로는 차량소유자를 형사고발할 수 있고 벌칙으로 1년 이하 징역 또는 300만원 이하 벌금부과할 수 있으므로 체납 자동차에 대한 압류 및 번호판 영치 등 행정조치는 적법하다 할 것이고, 체납차량의 번호판 영치로 운행에 제약을 받은 차량에 대해 세금부과 중단은 법적근거가 없어 불

가한 사항이나 지방세에 한하여는 채납차량의 압류 및 번호판 영치차량을 폐차와 아울러 폐차 후 과세증지토록 『2000.지방세운영지침』로 규정하고 있어, 차량을 압류하고 번호판을 영치하였어도 폐차를 할 수 있으므로 폐차장에 입고하고 폐차 또는 입고확인서를 발급받아 행정기관에 제출하면 사후부터의 세금부과는 중지할 것임을 안내

☞ 주거단지 인근지역 숙박업 건축허가 취소요구(2000-20)

- 중동신시가지 지역에 숙박업소 건축허가로 주변 아파트 단지의 주거환경과 재산권 침해가 심히 우려되므로 인근주민의 절대다수가 반대하니, 현행법상 합법적인 건축허가라 하더라도 향후 파생될 영향을 우려하여 숙박업소 건축을 반대하는 절대 다수의 입장을 고려하여 주거단지 인접지역의 숙박시설에 대한 건축허가를 철회하여 쾌적한 주거환경이 유지될 수 있도록 하라 요구한 것으로,
- 숙박업소(러브호텔)는 음란 퇴폐시설이므로 주거환경을 저해하여 인근 주택의 시세를 떨어뜨리는 요인이 된다 하여 건축을 반대하는 주민입장에 반해 당해 건축지역이 도시계획상 중심상업용지이며 도시설계기준에 숙박시설을 건축할 수 있도록 규정하고 있으므로 숙박시설에 대한 건축허가 자체는 적법하다 할 것이나, 주거단지와 인접한 시설로 절대다수 시민의 생활환경을 저해하는 등 주민에게 불편을 느끼게 하는 혐오적인 시설이라면 적법한 절차에 의해 이루어진 행정처리라 하더라도 사회적인 문제로 대두되고 있음을 간과할 수 없으므로 인근주민의 권익침해를 최소토록 하고, 시민의 쾌적한 생활환경 조성을 위해 행정의 역량을 최대한 발휘하여 사회적인 폐단으로 지목되고 있는 숙박시설(러브호텔)을 주거단지 인접지역에서 퇴출시키는 방안을 마련하는 것이 다소 소수에게 불이익을 주는 점이 있다 하더라도 미래를 지향하는 행정으로 합리적인 대안이고 궁극적으로 시민복지 행정을 실현하는 민주행정임을 의견표명하고, 아울러 민원인에게도 다수에게 불편을 주고 권익을 침해한다하여 소수가 행한 정당하고 적법한 행위를 무시할 수도 없다는 민주사회의 법치이념을 시민 모두가 인식토록 의견으로 제시하였으며, 당해 민원은 도시의 상업지역 내 숙박시설이 전국적인 지역사회 문제로 대두되고 있음을 적시하여 불 때 쾌적한 주거환경 보호가 우선되는 행정을 요구하는 현실이므로 주거단지 인접지역의 숙박시설 건축허가를 철회하여 절대 다수의 권익을 보호하고, 소수의 불이익 또한 최소화하도록 조치를 취하라는 국민적 여망으로 발전하고 있음을 모두가 인식을 같이 함으로써 건축허가를 취소하기에 이르렀으며, 적법하고 정당한 절차에 의해 이루어진 건축허가를 취소함은 사실상 법과 괴리되는 행정을 한 결과이므로 그 결정으로 인한 불편을 최소토록 하고자 노력 중이며 현재는 소송 중에 있는 실정

☞ 관내 운전경력자 불이익 조항 시정요구(2000--26)

- 개인택시운송사업면허 관련규정을 적용하면서 금년부터는 과거와 달리 관외차량 운전경력을 관내운전 경력자와 동일하게 인정·적용함에 따라 상대적으로 관내차량 운전경력자에게 불이익을 주는 결과가 되므로 부당하니 시정을 요구하는 것으로,

- 개인택시운송사업면허는 여객운수사업법 및 부천시개인택시운송사업면허사무처리규정에 의거 2000개인택시운송사업면허대상자 모집공고문을 공고하였으며, 규정을 엄격히 적용하여 운전자 별로 운전경력 및 성실의무조항을 항목별로 점수를 합산한 순위에 의해 고점자를 면허발급 대상자로 심사 및 선정하고 있음

금년부터는 면허발급 대상자 선정과 심사에 운전경력자의 영업 및 주거지역 인정을 예년과 달리 관내외 지역구분 없이 동일하게 적용함으로써 관내 운전경력자들이 상대적으로 피해를 보게 된다는 민원은 그간에 타지역의 운전경력자가 부천시에 개인택시운전면허 심사 신청이 없었으므로 발생한 사항으로 야기된 민원인의 오해임을 안내

자체불가 - 3, 4, 8(3건)

☞ 건축허가 보류결정 철회요구(2000-3)

- 예비당 건축허가 신청을 한 후 도시계획시설의 저촉사항이 있음을 알고 1차 건축허가를 취하하였으며 저촉부분을 제척하고 재차 건축허가 신청 및 사업계획을 추진하였으나 건축허가를 보류결정하여 교회운영 및 예배활동에 막대한 지장을 초래하니 부당한 건축허가 보류처분을 철회해 달라고 요구하는 건으로,
- 건축허가 신청건은 도시계획시설(도로편입지)에 인접해 있으며, 현재 협의 진행 중인 택지개발 예정지구에 편입되어 있는 토지로서 개별필지별 토지활용 허가는 택지개발사업의 종합적인 토지이용계획에 반하는 불합리한 행정처리라 판단하여 해당부서에서 택지개발지구 고시일까지 허가 보류하므로 신청인의 재산권에 침해를 주게된 사례로, 부천시시정조정위원회 심의에 의거 건축허가 및 형질변경행위허가를 심의하였으나 보류처리한 근거로 볼 때 "건축허가 보류처리"가 불가피함을 회신

☞ 사도에 대한 사용료지급 또는 매입요구(2000-4)

- 개인의 사유지로 되어있는 도로를 공공용으로 사용하고 있으니 시에서 사용료를 지급하거나 매입하라 요구하는 건으로,
- 당해 민원토지는 공공사업의 시행으로 편입된 도로가 아니고 건축물 축조당시부터 사용해오던 도로로 도시계획사업 시행이전이 기존 도로이므로 공공용지취득및손실보상에관한특례법 규정에 의거 공공사업에 필요한 토지 등을 협의에 의해 취득한 것이 아니므로 사용료 지급이나 용지매입이 어려운 것임을 회신

☞ 건축허가 불가처분 철회요구(2000-8)

- 도시 재개발사업 예정지구 내의 토지에 대한 건축허가 불가처분으로 회사운영상 막대한 손해가 발생되고 있으니, 조속히 건축허가를 하거나 불가시는 토지를 매입할 것을 요구한 건으로,
- 열악한 주거환경(기반시설)을 개선하고 배후 산업단지 여건조성을 목적으로 시행하는 재개발사업 예정지구(주거환경개선사업) 내이므로, 도시계획사업지구(주거환경개선사업지구) 내 토지의 개

별사업은 공익과 사익의 피해정도를 비교하여 볼 때 공익우선의 원칙에 의거 건축허가 불가 처리가 불가피한 사안이라 판단되므로 민원인의 요구대로 토지를 빠른 시일 내에 매입하는 방안을 마련하여 민원을 해결토록 권고

권고·추진 중 - 9, 13, 14, 21(4건)

☞ 중동신도시 임차농 상업용지 특별분양가 정정요구(2000-9)

- 중동신도시 개발 당시 임차농의 생활대책 일환으로 공급한 상업용지 공급계약이 임차농 조합원에게 절대적으로 불리한 조건으로 시행되어 현재에는 공급가의 원금미납과 그 연체이자 부담으로 인해 수습할 수 없는 생활고로 작용하고 있으니, 시에서는 재검토하여 연체이자 감면 등 민원인에게 불이익이 없도록 공급계약 내용을 변경하여 재계약해 달라고 요구하는 건으로,
- 임차농의 상업용지 공급은 그 취지가 공공사업 시행으로 인해 생활터전을 상실하게 된 영세한 임차농에게 보상차원의 지원을 위한 행정의 배려라 할 수 있을 것이나, 상업용지 공급이 감정에 의한 토지가격이라고는 하나 부동산 및 경기가 최고로 호황인 시점에 실시한 감정가로 결정하여 공급용지의 가격을 지나치게 높이 책정하였고, 조합원 단체의 명의로 계약토록 하여 개별 전매가 불가능하게 하는 등 임차농에게 절대적으로 불리하게 체결한 계약조건과 천재지변에 준하는 IMF라는 금융한파로 인한 극심한 경기침체에 따른 부동산경기 위축으로 토지매매가 불가능 하였으며, 매매대금 상환 또한 단체명의로 계약한 관계로 조합원 한 사람의 미납으로 인해 전체가 미납할 수 밖에 없는 계약조건 때문에 계약자 모두가 미납자가 되었으며, 대부분의 임차농 조합원이 영세민으로 이루어져 높은 매매가와 그간의 연체이자를 상환하기란 불가능하다고 판단되므로 계약 신뢰의 원칙만 앞세워 임차농에게 책임을 묻고자 함은 현실적으로 실현 불가능한 요구이며, 이는 조합원 모두를 범법자로 만드는 비민주적인 행정이 될 것이 확인하므로, 시는 부천시노점상생업자금융자관리조례의 상환의무 감면조항 및 중소기업체에 대한 대출이자금 차액 보전시책을 감안하고 상업용지 공급이 불합리하게 체결한 계약조건임을 과감히 인정하고 민원인의 요구를 긍정적으로 수용하여 토지공급가를 인하하여 연체이자 감면 등 현실성 있는 조건으로 재계약하여 고충민원을 해소토록 하라고 권고

☞ 고가교 건설로 인한 주거환경 침해 대책을 요구(2000-13)

- 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 민원 지역 또한 공원부지로 지정하고 이주대책을 수립해 달라

고 요구하는 것으로,

- 공원조성은 합법성이 없으므로 수용이 불가하며, 소음 진동으로 인한 기타 피해 보상 요구는 피해발생 입증이 곤란하여 보상이 어려울 것이므로 조속히 현장을 검증하여 피해 정도에 따르는 보상대책을 수립토록 권고하여 해당부서에서 소음측정 등 추진하고 있으며, 가로등 시설과 하수악취 배제 요구는 당연히 개선하여야 할 사안이므로 해당부서에 권고하여 정비완료하여 주거환경을 개선한 사례

☞ 노후한 공동주택 재건축을 위한 진입로확보 지원요구(2000-14)

- 71년 준공하여 심하게 노후한 공동(연립)주택 재건축을 추진코자 하나 주택건설기준등에 관한 규정에 300세대 미만의 주택은 폭 6m 이상의 진입로를 확보토록 하고 있어, 현재 사용하고 있는 진입로의 폭이 4m이므로 진입로를 확장하거나 대체할 진입로 확보가 요구되는 실정이나 도로접면을 주택과 상가건물이 막고 있어 폭 6m 이상의 새로운 진입로 확보에 어려움이 있어 시의 지원을 요구하는 것으로,
- 재건축은 입주주민의 편의제공과 주변에 미칠 영향 및 향후 여건을 면밀히 검토하여 추진해야 하므로 기반시설인 도로 등은 주변여건을 다각도로 검토하여 고려해야 할 것이고 자체적으로 계획하고 시행해야 할 사안이므로 진입로 확보를 위한 행정기관의 지원은 행정의 형평성을 고려할 때 곤란함을 의견 표명하고, 건물에 대해서는 주민의 안전을 위협하는 노후한 건물이므로 안전진단을 조속히 시행하여 결과를 만원인에게 알리고 필요시 입주주민들의 안전을 위한 적극적인 조치를 취할 것을 권고

☞ 도로편입용지 보상금지급 요구(2000-21)

- 도시계획시설인 도로편입용지를 상당기간 공공용 도로로 사용하면서 보상금을 지급하지 않아 부천시에 대해 사용한 기간에 대한 도로무단사용 부당이득금을 반환하라고 요구하였으나, 부천시장이 수용을 거부하여 토지주(민원인)가 소송을 제기함에 따라 시에서는 소송 중에 있는 동일건의 토지이므로 도로편입용지 보상금지급을 거부함은 부당하니 보상금과 무단사용 부당이득금을 분리하여 다루어 조속히 보상금을 지급해 줄 것을 요구하는 것으로,
- 당해 민원은 개인 소유로 된 도로편입용지 도로를 보상절차 없이 공공용으로 무단사용하였으니 무단사용 기간에 대한 부당이득금 반환을 위해 소송 중에 있는 것으로 당초 소유권자가 주민들의 통행로로 무상제공한 이후 현 소유자가 매수하여 소유권을 승계하였으니, 사용수익의 제한이라는 부담이 있다는 사정을 알고 취득하였으므로 이사건의 토지에 대하여 독점적이고 배타적인 사용수익권을 행사할 수 없다는 민원인 패소 판결이 있고, 판결에 불복하여 민원인이 항소 중에 있으나 도시계획 도로에 편입된 토지로서 도시계획 사업을 시행하지 않아 토지수용법상의 수용절차를 거치지 않은 상태이고, 도시계획 사업 시행시에는 보상금 미불 대상토지에 해당되므로 장기미집행 도시계획사업을 조기실현하여 민원을 해소함이 바람직하니 조속히 사업을 시행하여 민원인의 불편을 해소토록 해당부서에 권고

□ 고충민원 인터넷 접수(25건)

순번	질 의	회 신	결 과	부서
1	다단계 판매 피해금 환불받을 수 있는지	소비자보호원에 안내	안내	기타
2	가로등 보수요망	담당부서에 통보하여 수리조치	수용 수리조치	소사 건설
3	여러 부동산중개소에 상담하고, 유리한 조건의 업소를 통해 주택구입 계약과 관련이 없는 부동산업자가 소개료를 지불하라는 것은 부당하므로 시정을 요구	공정거래를 위반하여 부당하게 수수료를 챙기고자 횡포를 일삼는 업소에 대해 합법적인 영업을 권고, 계도코자 확인 중 부동산업소 주인(공인중개사)의 장기외유 사실확인 안내	안내 자연해결	오정 시민
4	중앙공원 주변도로의 불법주차 및 노점행위로 공원을 찾는 시민의 휴식과 통행에 지장이 되고 있으니 강력한 단속을 요망	공원을 이용하는 시민의 쾌적한 휴식공간 제공을 위해 불법행위를 근절토록 노력하고 있으며, 더욱 강력한 단속과 계도를 지속하여 실시할 것을 담당부서에 통보	수용 단속실시	원미 건설
5	주차선이 없는 도로변에 주차를 하였지만 주차단속시 운전자가 탑승하고 줄고 있었음에도 예고 없이 과잉단속 후 과태료부과 처분함은 부당하므로 취소요구	단속 중 탑승자가 있었으며 예고없이 단속하였다는 민원인의 주장은 입증자료가 없으므로 수용하기 곤란하며, 주정차 금지구역인 도로에 주차하였으므로 불법주차 사실만 인정	불가	소사 교통
6	고지된 과태료를 모두 납부한 후 차량을 서울시에서 부천시로 이전등록 하였는데 차량이 압류된 이유가 무엇인지, 사실관계 확인요망	교통위반 과태료를 미납하였다 하여 차량을 부천으로 이전등록 후 성북구청에서 부천시장에게 압류촉탁하므로서 부천시에서 가압류한 사항이니, 성북구청에 1차 확인하여 압류해제 절차를 밟아야 할 것임을 안내	안내	세무

순번	질 의	회 신	결 과	부서
7	공영주차장 주차료 인상근거 제시요망	시장에게 바란다 코너로 이송	안내	교통
8	공영주차장을 시민이 편리하게 이용할 수 있도록 성실하게 관리운영할 것을 요구	시장에게 바란다 코너로 이송	안내	교통
9	사망신고시 본적지 주소가 오기된 사망진단서라 하여 정정기재한 진단서를 재발급받아 제출하라 함은 권위주의 행정이며, 전산으로 확인이 가능할 것이나 의면하니 정보화시대에 반하는 행정이므로 시정하라 요구	사망신고 업무는 법원의 위임사무로 행정기관의 임의판단 사항이 아니고, 정확한 처리가 요구되는 민원행정이므로 진단서를 수정하여 제출토록한 요구가 오히려 민원인에게 불편을 최소화한 행정이니 민원인의 이해를 당부	안내 서비스행정에 최선 노력, 이해를 당부	민원
10	일반주택 옥상의 가건물에 도시가스를 시설교자 하는데 사업자가 시설을 기피하고 있어 불편을 초래하고 있음	무허가 건축물일 경우 위험물인 도시가스 공급체계상 안전한 관리를 위해 공급시설에 구분을 두고 있음. 자세한 사항은 부천시외의 경우 가스관리 업체인 (주)삼천리가스에 문의토록 안내	안내	기타
11	LG백화점의 판촉행사 소음으로 인근주민에게 막대한 소음공해 피해를 주고 있으니 피해방지 대책을 요구	시장에게 바란다 코너로 이송	안내	환경
12	인근의 건축공사로 인해 주거환경이 침해될 당하게 되었으니 시정토록 행정처분을 요구	시장에게 바란다 코너로 이송	안내	오정 건축

순번	질 의	회 신	결 과	부서
13	주정차위반 단속 적발되었다는 위치나 시각에 차량을 운행한 사실이 없는데 주정차위반 과태료 고지서가 발부되었음. 사실 확인을 요망	시장에게 바란다 코너로 이송	안내	교통
14	하수도시설(집수반이)이 불량하여 하수 배수가 원활치 못해 생활에 불편이 많아 수차례 정비를 요구하였으나 조치가 없음	하수시설 관리부서에 통보하여 서비스 민원행정에 최선을 다하도록 권고	수용 정비완료	소사 건설
15	주택가 이면도로의 노상주차장(주차구획선 내)인 도로를 인근 주민이 독점하여 사용코자 지장물을 설치하는 등 비민주적인 횡포를 일삼고 있으니 시정토록 지도·단속을 요망	시민이 공평하게 사용하여야 할 공공용 도로에 지장물 설치는 불법이므로 도로관리 부서에서 주민들을 계도하여 도로를 독점 사용코자 하는 지장물설치 등의 행위를 금지토록 하고, 주민 서로간 양보심을 높여 공공용 도로로 활용가치를 높이도록 적극적인 대시민 지도 및 계도시행을 권고	수용 행정지도 실시	소사 교통
16	비포장 소방도로의 조속한 정비를 요망	주민불편 해소를 위해 도로개설 사업으로 계획 및 설계 중임을 통보(2000. 10월 중 공사착공 예정)	안내	오정 건설
17	영업에 방해되는 가로수 전지작업 요구	녹지과에 통보하여 전지작업 시행토록 권고하여 전지작업 실시	수용 전지작업 완료	원미 건설
18	부당한 공정거래 행위로 인한 피해호소, 해결방안 문의	소비자고발센터 소개하고 도움 의뢰토록 안내	안내	기타

순번	질 의	회 신	결 과	부서
19	대출이자 장기미납자 처리를 위해 소송 중이나 피고의 행방불명으로 송달절차를 밟을 수 없어 경매진행이 지연되고 있어 어려움을 겪고 있으니 피고의 주민등록 직권말소 처리를 요망	장기채납자 관리에 있어 주민등록지 미거주로 인해 채납정리를 위한 소송진행에 문제가 있고, 원고에게 선의의 피해가 될 수 있으므로 피고(채납자)의 주민등록 직권말소를 요구하였으나, 행정을 명분없이 지연처리 한다면 손해보상 책임 여부의 진정이 있을 수 있으니 충실히 사실 조사하여 직권말소할 것을 권고	수용 사실 조사 후 직권말소 조치	고강
20	해직자 급여를 지급 환수조치한 사유의문	수당지급규정을 잘못 적용하여 환수 조치하였으며, 조정하여 재지급할 것임을 설명	안내	회계
21	마을버스의 서비스 향상을 익명으로 요구한 민원	민원을 실명으로 하도록 안내하고, 시장에게 바란다 코너로 이송	안내	교통
22	승소 판결받은 부동산 경매 방법	소송에 따른 경매는 관할법원에서 관리하니 법원 민원실에 상담하여 처리토록 안내	안내	기타
23	교아원 관리·운영 지도 및 확인 요구	시장에게 바란다 코너로 이송	안내	기타
24	23번과 동일 내용	시장에게 바란다 코너로 이송	안내	기타
25	운전자의 시야가 불량한 횡단보도에 신호등을 설치해 줄 것을 요구	시장에게 바란다 코너로 이송	안내	교통

□ 고충민원상담(15건)

순번	질 의	회 신	결 과	부서
1	재산상 변동사항이 없는데 납부 의료보험료의 증가는 납득이 안 되니, 증가이유 설명요구	의료보험료의 증가사유를 민원인에게 설명토록 의료보험관리공단에 통보하여 공단에서 민원을 상담한 사례	안내	공단
2	도시계획시설 도로개설 편입용지 중 매매 진행 중인 토지라면 보상금은 누구에게 지급되는지 설명 요구	공공사업으로 편입되는 토지의 보상금 지급시 소유자를 확인하여 등기권리자에게 지급하니, 매수자인 민원인이 법원에 토지보상금 지급정지 가처분 신청을 해두면 보상금을 미지급함을 안내	안내	도로
3	주차장으로 활용할 수 있는 공간이 있는 공동주택에 차량 진입로를 설치하려하나 가로수가 있어 곤란함. 가로수를 이식하고 진입로 설치방법이 없는지	주차난 해소를 위해 오히려 적극적으로 지원해야 할 사안임. 해당부서에 가로수 이식을 지원하고 진입로를 설치토록 조속히 지원하도록 권고 조치	수용 해당부서 지원약속	소사 건설
4	건물을 임대하여 사업장 명의변경 승계신고를 하려 하였으나 전 사업주가 상당기간 잠적 중으로 영업장 전주인의 승계동의 확인이 없으므로 사업주 명의변경이 불가함	건물을 임대하여 식당을 하다 영업장을 장기간 폐쇄하고도 영업장 취소신고 및 후임자에게 영업장지위승계 동의없이 행방이 묘연하다 하더라도 공중위생법의 영업장지위승계 신고규정에 따라 영업장 전주인의 동의를 득하도록 하고 있으므로 동의없이는 불가하나, 직권조치가 가능 여부를 판단하여 조치토록 담당부서에 통보	안내 해당부서 조사처리	오정 환경

순번	질 의	회 신	결 과	부서
5	소송 중인 채무자의 주소를 전입시 잘못 기재하여 소송업무에 지장을 초래하고 있으니, 채무자의 전입주소를 정정토록 요구	전입신고시 진출지 주소를 전입지로 오기한 것이니 정정하여 기재토록 권고	수용 담당부서 정정기재	원미 민원
6	통신판매로 물품을 구입하고 대금을 지급하였는데 미불되었다고 지불한 영수증이 없으므로 본인의 주장에도 무리가 있어 양자 합의에 의한 금액을 지불하였는데 합의와 다르게 잔금을 과중하게 더 지급하라 요구	소비자고발센터를 이용하여 도움을 청하도록 안내	안내	기타
7	도시계획시설인 도로개설사업에 편입되는 토지가 있어 사업시행유·무가 궁금함	토지를 편입하는 도시계획도로를 공사시행 중이었으나, 원활한 교통흐름에 문제점이 예견되어 노선을 변경코자 검토 중에 있음을 안내	안내	도로
8	버스중점이 있는 관계로 민원인 건물앞 도로를 상주·점유하는 다량의 버스가 교통흐름을 방해하여 민원인 건물을 이용하는 차량이 불편을 겪고 있고 이용량도 감소하였으니 교통유발 부담금을 감액 부과할 것을 요구	건물을 활용함에 있어 외부요인의 영향으로 상대적인 피해가 있음이 이해는 되나, 교통유발 부담금은 법적근거에 의해 산정하므로 민원인의 요구는 산정기준의 감면요건에 불부합됨을 설명	안내	소사 교통
9	도로부지를 주택의 담장이 점유하여 사용하고 있는데 공유지 대부료의 과도한 부과로 부담이 되니, 적정하게 산정한 대부료인지 궁금하며 도로 부지를 매수할 수 없는지	대부료 산정은 공유지 사용료 효율에 의한 산정으로 적합하게 부과된 대부료이며, 매매는 도로부지 용도폐지 신청 절차를 거쳐 매수토록 안내	안내	도로

순번	질 의	회 신	결 과	부서
10	교통사고로 입원 중인 민원인의 적절한 보험해택을 위해 공공근로 근무 확인서가 필요하니 확인서 발급을 요망	공공근로 신청 후 출근한 사실 없어 근무확인서 발급은 불가하며, 다만 공공근로 신청자 사실 인정 확인서 발급은 가능함을 안내	안내	실업
11	채무관계자 주소확인 열람 요구	채권·채무관계라는 증빙서를 제출하면 채무자의 인적사항을 확인할 수 있음을 안내하여 열람한 사례	안내	민원
12	생활보호대상자인 민원인 자신의 통장에 3500만원의 어머니소유 돈을 어머니 사정으로 입금하였는데 본인을 생활보호대상자에서 제외한다 하니 불안함. 구제방안 없는지	금융실명제 도입으로 인해 통장에 입금된 금액은 본인소유로 인정하게 되고, 자산 3000만원 이상이므로 생활보호대상에서 제외할 수 밖에 없음	민원인 입장을 고려 최대한 내 복원토록 노력	동
13	임대건물 내 주인이 설치한 영업장의 입간판을 세입자가 교체하자 원상복구를 요구하는 주인의 행위가 정당한가	광고 입간판 시설의 적법성 여부는 행정기관에서 관리하므로 확인이 가능하나, 개인간의 이해관계 판단은 불가	안내	
14	자동차 검사 미필로 30만원 과태료 대상이면 폐차장에서 폐차 및 등록말소를 거부할 수 있는 지	세금 또는 과태료 등 미납차량은 폐차 또는 등록말소에 제약이 있으나 지방세에 한해서는 제외규정이 있음	안내	
15	고용훈련생의 자녀 중 18세 학생인 경우는 가족수당 지급 대상이 아닌지	부양가족으로 세대를 같이하는 자로 60세(여 55) 이상 또는 18세 미만 직계존비속 관계인 경우만 해당	안내	

V. 문제점 및 발전방향

1. 읍부즈만 직무의 한계성

【문 제 점】

- 부천시시민읍부즈만운영에관한조례 제2조 규정에 의한 읍부즈만의 직무는(시민이 읍부즈만실에 제출한 민원에 한하여 조사 처리하는 실정)
- 시민이 시 등에 제출한 민원에 대한 조사 및 처리
- 스스로의 발의에 의한 사안의 채택 조사
- 시정을 감시하고 시정 권고 및 제도개선을 위한 의견표명
- 권고·의견표명 등의 내용공표로 되어 있으므로
- 행정심판청구나 각 부서에 제출한 진정서 등의 고충민원은 시민의 편에서 적법하게 처리하였는지에 대해서는 읍부즈만이 조사, 처리할 수 없기 때문에 시민의 기대에 부응치 못하고 있는 실정임

【대 책】

- 부천시읍부즈만운영에관한조례를 개정하여 시에 제출한 모든 고충민원까지 읍부즈만이 조사 처리할 수 있도록 읍부즈만의 직무범위를 확대하고
- 행정심판청구 등의 민원은 답변이나 준비서면을 읍부즈만의 검토를 받아 제출하도록 제도개선
- 감사실이나 각 부서에서 처리한 진정서 등 고충민원을 정기적으로 읍부즈만이 확인하여 위법 부당하게 처리한 사항은 시정권고 할 수 있는 방안 강구

【효 과】

- 읍부즈만의 역할에 대한 시민 신뢰도 제고
- 공무원의 위법 부당한 행정행위 방지

2. 공무원들의 민원처리 경직성

【문 제 점】

- 읍부즈만이 권고·의견표명한 내용을 행정부서에서 수용해야 한다는 법적 구속력이 없고
- 현대사회와 괴리되는 법규정으로 인해 시민들은 민주적이고 합리적인 행정을 추구하는 반면에 합법성 위주의 감사방향 때문에 공무원이 주민들에게 실질적으로 권익이 보호되는 방향으로 소신있는 행정을 못 하고 있는 실정

【대 책】

- 현행법과의 괴리나 비효율성이 인정되어 읍부즈만이 시정 권고한 사안을 수용하여 시민의 권익 등을 우선 고려하여 행한 행정행위에 대해서는 감사지적 제외
- 시민의 권익 보호를 위해 결정한 공무원의 재량행위는 감사시 적극적으로 보호

【효 과】

- 행정공무원의 소신있고 적극적인 민원처리로 행정에 대한 시민 신뢰도 제고
- 행정구제 제도인 읍부즈만제도의 활성화 기대

3. 읍부즈만실 근무 직원에 대한 사기진작

【문 제 점】

- 시의 감사, 예산, 세무, 민원부서 근무 공무원에 대하여는 일정액의 정보비 또는 민원창구 수당 등을 지급하고 있으며 근무평정에도 가점을 적용
- 국민고충처리위원회에 근무하는 직원도 역시 가점을 적용하는 등 직원사기 진작을 위한 특단의 조치를 취하고 있으나 고충민원 접수부터 조사활동, 처리까지 하고 있는 읍부즈만실의 직원에 대하여 아무런 특전이 없어 사기저하 우려되며
- 근무평정도 타부서장이 하도록 되어 있어 상대적 불이익 우려

【대 책】

- 읍부즈만제도의 정착과 활성화를 위해 우수한 인력을 확보하고 근무의욕 고취를 위하여 각종 수당 지급 방안 및 근무평정에 있어서도 불이익을 받지 않도록 사기진작 방안강구 조치
- 민원실과 같이 읍지에서 근무하는 공무원에 준하는 대우를 요함