

(옴부즈만)

# 일 반 현 황

## □ 시민옴부즈만제도 시행

- 1997년 5월 제도 도입(현재 10차년도 운영중)
- 지방자치단체 중 전국 최초로 제도 시행
- 국민고충처리위원회의설치및운영에관한법률 제정('05. 7.29)
- ※ 국민고충처리위원회의설치및운영에관한법률 시행령 제정('05. 10.26)

## □ 조직현황

- 인원현황 (현원) (단위 : 명)

직급별 구분	계	옴부즈만	행정6급	토목7급	기능8급	비고
인 원	4	1	1	1	1	

- 옴부즈만 자문위원 위촉현황 (단위 : 명)

계	위원장 (옴부즈만)	위 원				비 고
		계	시 의 원	사회단체	전문가	
16	1	15	1	5	9	

## □ 고충민원 접수·처리 현황 (단위 : 건)

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

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

# 옴부즈만 제도운영 인지도 제고

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

## □ 사업개요

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

## □ 추진계획

- 운영상황 보고 : 2006년 3월중
- 제도운영 홍보
  - 전광판 및 BIS 표출 (전광판 7개소, BIS 103개소)
  - 민원 처리사례의 인터넷 게재
  - 시정홍보지등 게재 및 각종 홍보매체 활용
    - 복사골 부천·지방신문 등 게재, 드림시티 방영
  - 팜프렛 및 안내판 제작(팜프렛 10,000매, 안내판 7개)
    - 민원실, 복지관, 복사골문화센터 등 비치 및 각종 행사시 배부
  - 동별 새마을부녀회 회의시 순회 홍보 (37개동)
- 자문위원회 운영 : 4회 (정기회 1, 소위원회 3)
  - ※ 임기가 만료되는 위원의 재위촉 또는 교체 등 정비
- 벤치마킹 및 정보 교류 : 3회

## □ 기대효과

- 고충민원을 신속·간편하게 처리하여 시민의 편익 도모

# 고충민원 처리 평가제 운영

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

## □ 사업개요

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

## □ 추진계획

- 만족도 평가시스템 구축 : 2005년 12월 (완료)
- 기 간 : 연 중
- 대 상 : 모든 인터넷 접수 민원(접수민원 중 약 83%)
  - ※ 홈페이지 옴부즈만란
- 만족도 제고율 : 70%
  - ※ 고충민원으로 목표를 낮게 설정함
- 방 법
  - 민원처리 결과에 대한 민원인의 만족도 조사
    - 답변내용 하단의 매우 만족, 만족, 보통, 불만족, 매우 불만족란에 표
  - 만족도 조사 및 의견수렴 결과를 토대로 분기별 평가 실시
  - 운영상 나타난 문제점 개선

## □ 기대효과

- 시민의 불만요인에 대한 개선으로 더욱 발전된 제도 운영
- 제도에 대한 시민의 만족도 및 신뢰도 제고