

2022

부천시 시민옴부즈만 운영상황 보고서



CONTENTS



2022 부천시 시민옴부즈만 운영상황 보고서

제1장 옴부즈만 구성·운영 _ 5

1. 도입배경	6
2. 부천시 시민옴부즈만 현황	8
3. 시민옴부즈만 기능	9

제2장 자문위원회 구성·운영 _ 11

1. 설치근거	12
2. 구성 및 운영	12
3. 기능	13
4. 활동현황	13

제3장 옴부즈만 활동현황 _ 15

1. 시민옴부즈만 자문위원회 서면심의	16
2. 시민옴부즈만 자문(소)위원회 회의 개최	17
3. 국민권익위·부천시 달리는 국민신문고 개최	18
4. 2022 고충민원 처리실태 평가 5년 연속 '최우수' 등급 달성	19
5. 시민고충처리위원회(옴부즈만)활성화를 위한 협의회 활동	20
6. 시민옴부즈만 고충민원 현장상담실 운영	22
7. 시민옴부즈만 고충민원 현장조사	24
8. 시민옴부즈만 벤치마킹 협조	25
9. 시민옴부즈만 제도홍보	26



제4장 옴부즈만 운영계획 _ 27

1. 시민옴부즈만 제도 홍보	28
2. 찾아가는 옴부즈만 현장 상담실 운영	28
3. 시민옴부즈만 고충민원 관련 '옴부즈만 상담방' 운영	29

제5장 고충민원 접수·처리 현황 _ 31

1. 신청대상	32
2. 제외대상	32
3. 처리절차	33
4. 접수·처리 현황	35
5. 분야별 접수현황	36
6. 고충민원 처리결과(상세)	37
7. 2022년 민원처리 현황	38

제6장 고충민원 주요 처리 사례 _ 39

1. 접수 처리 사례	40
2. 기타 상담 및 처리 사례	77

부록 _ 85

1. 연혁	86
2. 역대 시민옴부즈만 현황	89
3. 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례	90
4. 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙	98



2022

부천시 시민옴부즈만 운영상황 보고서

OMBUDSMAN

Public Services Ombudsman for Bucheon

01

옴부즈만 구성·운영

1. 도입배경
2. 부천시 시민옴부즈만 현황
3. 시민옴부즈만 기능

01

옴부즈만 구성·운영

① 도입배경

옴부즈만(Ombudsman)제도

옴부즈만은 국가의 특수성, 역사성, 시대 상황에 따라 행정의 다양화 되면서 기존의 사법구제 및 행정 통제 수단으로 행정의 책임규명이 어려워져 국민의 권익침해 우려가 증가됨에 따라 기존의 전통적 권리구제 수단을 보완하기 위한 새로운 제도의 필요성이 대두되었다.

옴부즈만 제도는 1809년 스웨덴에서 의회의 행정권에 대한 견제를 목적으로 최초로 설립되어 위법·부당한 행정처분으로 인한 국민의 권리나 이익을 의회에 의해 임명된 대리인이 행정부의 작위 또는 부작위로 인한 국민의 고충을 처리하는 제도이다.

■ 부천시 시민옴부즈만 제도



시민옴부즈만은 행정기관으로부터 독립된 지위를 가지며 행정기관의 작위 또는 부작위로 인한 시민의 고충에 적절한 조치를 권고하고 그 이행을 위하여 언론에 공표하거나 행정기관이나 의회에 보고할 수 있는 권한을 가지고 있습니다.

- 우리 부천시는 국내·외를 연결하는 교통의 요충지로 인천국제공항의 관문 역할을 하고 있으며, '73년 7월 시 승격 이래 산업화·도시화의 급격한 변화에 따라 중동과 상동의 대단위 아파트단지를 형성한 신도시를 건설하였고, 중소기업이 밀집하게 됨으로써 수도권에서 가장 급격한 인구 증가를 한 도시임에도 불구하고,
- 도시기반 시설 등 편익시설이 인구 규모에 비해 상대적으로 부족하여 시민의 삶의 질 향상을 위한 시민들의 욕구 증폭과 부당한 행정행위에 대해 스스로 권익을 보호하려는 민의를 표출하는 사례가 증가하여 기존의 행정구제 제도만으로는 시민의 기대를 충족시키기에는 한계가 있었습니다.
- 이에 따라 행정기관과 독립적이면서도 객관적으로 제3자의 입장에서 이러한 시민의 요구에 대해 판단하고, 최종적으로 공익적 관점에서 시민의 권익보호를 위해 노력하고자 1996년 옴부즈만 제도 도입을 추진하였고 1997년 전국 최초로 운영하게 되었습니다.

② 부천시 시민옴부즈만 현황

■ 부천시 시민옴부즈만

제11대 시민옴부즈만	주요경력
 김영협	• 現 권익위원회 전국협의회 공동의장 • 前 제10대 부천시 시민옴부즈만 • 前 경기도의회 9대의원 • 前 푸른부천21 실천협의회(감사)

● 구 성 : 1명(상근독임제)

● 임 기 : 2년 (2021. 10. 1. ~ 2023. 9. 30.)

※ 前 1회 연임 (2019. 10. 1. ~ 2021. 9. 30.)

● 자격 및 위촉

- 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제3조에 따라 「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 자로서 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 두터우며 지방 행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 사람 중에서 시민옴부즈만 추천 위원회의 심사를 거쳐 선정한 후 시의회 동의를 얻어 시장이 위촉

● 사무기구

소속	계	팀장	전문조사원	사무운영지원	비고
감사담당관	3	1	1	1	

※ 팀장은 감사담당관 행정조사팀 팀장 업무 병행 수행

● 시민옴부즈만 사무공간 (부천시청 1층 종합민원실)

③ 시민옴부즈만 기능

■ 설치근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」
- 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」

■ 운영형태

- 부천시 시민옴부즈만은 고충처리·행정감시를 목적으로 옴부즈만개인의 의사결정에 의해 판단하는 독임제 형태입니다.
- 다만, 우리 시에서는 개인의 판단에 따라 결정되는 독임제 형태의 단점을 보완하기 위해 「부천시 옴부즈만 운영에 관한 조례」에 따라 옴부즈만 자문위원회를 별도로 구성하여 운영하고 있습니다.



■ 직무 및 권한

- 시민이 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관이 행한 행위로 민원을 제출한 사항에 대한 조사 및 처리
- 스스로의 발의에 따른 사안의 채택조사 및 집단민원 중재·조정
- 시정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고
- 제도의 개선을 요구하기 위한 의견 표명
- 권고, 의견 표명 등에 대한 내용의 공표
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재
- 행정행위로 인한 민민갈등의 조정·중재

OMBUDSMAN

Public Services Ombudsman for Bucheon

02

자문위원회 구성·운영

1. 설치근거
2. 구성 및 운영
3. 기능
4. 활동현황

02

자문위원회 구성·운영



시민옴부즈만의 직무수행과 관련하여 공정을 기하고 전문적·기술적 사항에 대하여 자문함으로써 고충민원 처리에 대한 신뢰도를 높이고 집단민원 발생 시 중재·조정 역할을 수행

① 설치근거

- 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제3조제3항
- 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙」 제3조

② 구성 및 운영

- **구성인원** : 19명
- **위원장** : 시민옴부즈만(1명)
- **위촉위원** : 18명(당연직 시민옴부즈만 제외)

계	분야별 구성 현황								
	법률	의료	노무	건축	세무	회계	복지	환경	행정
18	3	2	2	5	1	1	2	1	1

※ 공동주택 고충민원 증가에 따른 공동주택 전문가 신규 추가 위촉 예정

- **임 기** : 2년 (1회 연임 가능)
- **구성방법** : 행정에 관하여 전문적 지식과 학식이 풍부한 사람으로 옴부즈만이 위촉
- **운영방법**
 - 연2회 회의 개최(필요시 수시 개최)
 - 효율적 운영을 위해 소위원회 운영(위원장 포함 9인 이내)

3 기능

- 고충민원 중 전문적 지식을 요하는 사항에 대한 자문·심의
- 시민옴부즈만 운영상황보고서 심의
- 기타 시민옴부즈만이 심의가 필요하다고 인정하는 사항

4 활동현황

구 분	개최일자	내 용	비 고
옴부즈만 자문위원회	2022. 2. 16.	• 2021년 운영상황보고서 심의	서면 심의
옴부즈만 자문(소)위원회	2022. 7. 1.	• 고충민원(건축허가에 따른 현황도로 폐쇄 적법 여부 및 우회도로 확보) 관련 심의	
옴부즈만 자문(소)위원회	2022. 8. 11.	• 고충민원(흙막이 공사 부실시공 검토) 관련 자문	



2022

부천시 시민옴부즈만 운영상황 보고서

OMBUDSMAN

Public Services Ombudsman for Bucheon

03

옴부즈만 활동현황

1. 시민옴부즈만 자문위원회 서면심의
2. 시민옴부즈만 자문(소)위원회 회의 개최
3. 국민권익위·부천시 달리는 국민신문고 개최
4. 고충민원 처리실태평가 5년 연속 '최우수' 등급 달성
5. 시민고충처리위원회(옴부즈만)활성화를 위한 협의회 활동
6. 시민옴부즈만 고충민원 현장상담실 운영
7. 시민옴부즈만 고충민원 현장조사
8. 시민옴부즈만 벤치마킹 협조
9. 시민옴부즈만 제도 홍보

03

옴부즈만 활동현황



① 시민옴부즈만 자문위원회 서면심의

- 일 시 : 2022. 2. 16. (수)
- 심의위원 : 19명(위원장, 자문위원 18)

계	분야별 구성현황(옴부즈만 제외)								
	법률	의료	노무	건축	세무	회계	복지	환경	행정
18	3	2	2	5	1	1	2	1	1

- 근거 : 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 제3조
- 심의내용 : 2021년도 운영상황보고서 심의 등
- 심의결과
 - 결 정 : 원안 가결
 - 사 유 : 심의위원 전원 동의

② 시민옴부즈만 자문(소)위원회 회의 개최

■ 2022년 제1차 자문(소)위원회 회의

- **일 시** : 2022. 7. 1. (금) 10:00 ~ 11:30
- **장 소** : 시청 사랑방3
- **참석인원** : 11명(위원장, 자문위원 7, 관계 공무원 3 포함)

계	분야별 구성현황(옴부즈만 제외)		
	법률	건축	행정
7	1	5	1

- **근 거** : 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 제3조
- **회의 내용** : 건축허가에 따른 현황도로 폐쇄의 적법여부 및 우회도로 확보
- **심의 결과**
 - 자문(현황도로에 폐쇄에 따른 우회도로 확보 여부): 의견표명
- **회의 사진**



③ 국민권익위·부천시 달리는 국민신문고 개최

■ 행사개요

- 일 시 : 2022. 9. 21. (수) 10:00 ~ 16:00
- 장 소 : 시청 소통마당 (3층)
- 참 석 자 : 국민권익위원회 및 협업기관 분야별 조사관 16명, 신청인 26명,
부천·시흥·광명시 시민고충처리위원회 위원장 등 3명
- 내 용
 - 사전 접수 및 당일 접수된 분야별 고충민원 상담 진행
 - 접수된 고충민원 일부 시민옴부즈만 고충민원과 연계
- 회의 사진



4 2022 고충민원 처리실태 평가 5년 연속 '최우수' 등급 달성

■ 평가개요

- **평가대상** : 고충민원 처리실태 및 고충민원만족도
- **대상기간** : '21. 9. 1. ~ '22. 8. 31.
- **대상기관** : 총 304개 기관
☞ 중앙 44, 시도교육청 17, 광역 17, 기초 226
- **평가내용** : 3개 분야 10개 지표 평가

■ 평가결과

- 국민권익위 주관으로 실시한 2022년 고충민원 처리실태 평가에서 5년 연속 최우수 등급인 '가'등급 기관 선정
☞ 평가결과 : 동일 평가군 75개 기관 그룹 내 1위

구분	평가결과	최저기관	최저와의 차
100점 환산점수	98.756	27.731	+71.025

⑤ 시민고충처리위원회(옴부즈만) 활성화를 위한 협의회 활동

■ 2022년 제3차 권익위원회 전국협의회



- 일 시 : 2022. 7. 20. (수)
- 장 소 : 중소기업중앙회 KBIZ홀
- 참석자 : 국민권익위원회 위원장·
부위원장, 각 지자체 시민
고충처리위원회 위원

각 지역 시민고충처리위원회(지방옴부즈만)의 민원해결 역량 강화를 위해 개최된 전국협의회에서는 지역주민의 생활불편, 특히 코로나19의 여파로 어려움을 겪고 있는 각 지역의 고충민원 사례를 공유하여 코로나 펜데믹으로 인하여 어려움을 겪고 있는 취약계층을 위한 행정제도의 개선점을 고민하였다.

■ 2022년 제4차 권익위원회 전국협의회



- 일 시 : 2022. 12. 15. (목)
- 장 소 : 중소기업 DMCE타워
- 참석자 : 국민권익위원회 위원장·
부위원장, 시민고충처리
위원회 위원 등

2022년 각 지자체별 옴부즈만의 정책 추진사항 및 활성화 방안에 대해 논의하고 각 지자체의 고충민원 주요사례를 공유하였으며, 부천시 시민옴부즈만에서도 '영조물 배상 처리 거부 이의' 고충민원 사례를 대표사례로 공유하여 공공의 영조물에 대한 손해배상책임 요건에 관하여 해석의 폭을 확대하는 중요한 계기를 마련하였다.

■ 충청권 시민고충처리위원회 협의회



- 일 시 : 2022. 5. 26. (목)
- 장 소 : 충남정보문화산업진흥원
- 참석자 : 권익위원회 전국협의회
공동의장, 충청권 시민고충
처리위원회 위원 및 조사
업무 담당 공무원

국민권익위원회 전국협의회 공동의장을 겸하고 있는 부천시 시민옴부즈만은 충청권 시민고충처리위원회에 참석하여 민원해결 역량강화를 위한 고충민원 우수사례를 청취하였다. 특히, 아산시 시민옴부즈만 활동 사례를 통해 민원으로 인한 갈등에 대하여 옴부즈만의 갈등 중재로 부담을 완화할 수 있는 역할에 대해 고민하였다.

■ 경기권 시민고충처리위원회 협의회



- 일 시 : 2022. 9. 2. (금)
- 장 소 : 경기도 여성비전센터 강당
- 참석자 : 국민권익위원회 전국협의회
공동의장·부의장, 경기권
시민고충처리위원회 위원
및 조사업무 담당 공무원

경기권 시민고충처리위원회의 운영성과에 대한 점검 및 민원처리 해결 강화를 위한 협의회에 참석하여 각 지역주민의 고충해소를 위한 옴부즈만 역량강화를 위한 의견교환 및 애로사항을 공유하였다. 특히, 민원에 대한 시민고충처리위원회의 역할을 확대하여 부천시 시민옴부즈만 제도의 실효성을 강화하는 방안에 대하여 고민하였다.

■ 서울·인천권 시민고충처리위원회 협의회



- **일 시** : 2022. 11. 24. (목)
- **장 소** : 중소기업DMC타워 대회의실
- **참석자** : 국민권익위원회 전국협의회
공동의장·부의장, 서울·인천권
시민고충처리위원회 위원
및 조사업무 담당 공무원 등

서울·인천권 시민고충처리위원회 협의회에 참석하여 운영성과 및 우수 민원사례를 공유하고 지방 옴부즈만의 역량 강화방안에 대한 정책·제도에 대한 의견을 논의하였다. 특히, 안산시 시민옴부즈만 고충민원 사례를 통해 조합과 행정청 사이의 갈등에 대한 옴부즈만의 조정 및 합의의 기능을 활용할 수 있는 역할을 고민하였다.

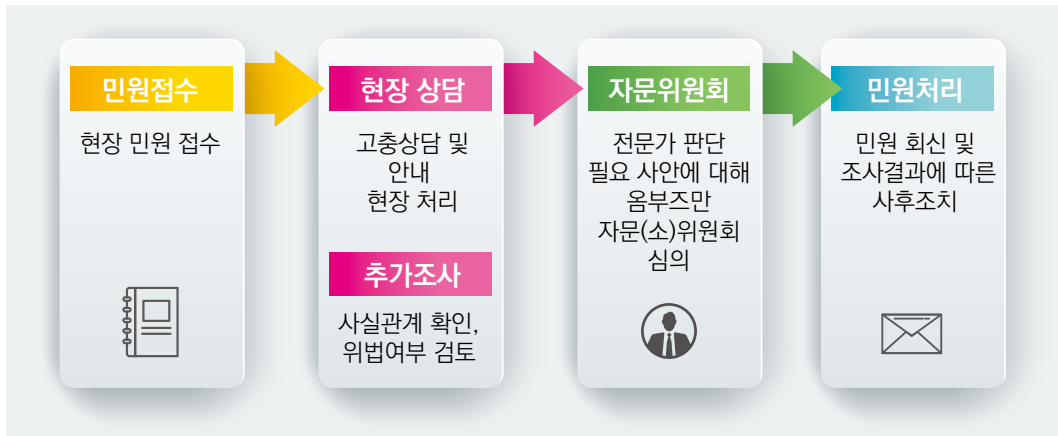
⑥ 시민옴부즈만 고충민원 현장상담실 운영

■ 현장상담실 운영개요

- **운영기간** : 2022. 5. ~ 연중
- **장 소** : 전통시장, 각 동 행정복지센터 및 주민지원센터
- **상담방법** : 다수 주민 이용시설 중심으로 맞춤형 방문 상담
- **상담내용** : 고충민원 상담 및 접수, 시민옴부즈만 제도 홍보, 납세자보호관 관련 민원 접수 및 상담

날 짜	대 상	날 짜	대 상
5. 11. (수)	부천상동 시장	10. 12. (수)	심곡1주민지원센터
6. 17. (금)	역곡상상 시장	10. 26. (수)	소사본3주민지원센터
6. 28. (화)	원미부흥 시장	11. 09. (수)	송내2주민지원센터
7. 13. (수)	중1주민지원센터	11. 23. (수)	범안동행정복지센터
8. 10. (수)	신흥주민지원센터	12. 22. (목)	부천동행정복지센터
8. 25. (목)	고강본주민지원센터	총 계	11회

● 업무처리 흐름도



● 사진



역곡상상시장 현장상담실 운영



원미부흥시장 현장상담실 운영



신흥주민지원센터 현장상담실 운영



부천동행정복지센터 현장상담실 운영

7 시민옴부즈만 고충민원 현장조사

「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제14조 및 제14조의2에 따라 고충민원의 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 현장 조사를 통하여 실질적인 고충민원 해결

● 현장사진



주차스토퍼 걸림 사고 배상 요청



현황도로를 폐쇄하는 건축허가에 따른 진정

8 시민옴부즈만 벤치마킹 협조

■ 제주특별자치도 시민고충처리위원회 벤치마킹

- 일 시 : 2022. 12. 16. (금)
- 방 문 자 : 제주특별자치도 소통담당관 팀장 외 1명
- 상담사진



● 내 용

제주특별자치도 옴부즈만 운영을 위하여 제주특별자치도 시민고충처리위원회 시행을 위한 지방 옴부즈만 제도운영에 대해 제언하였고, 부천시 시민옴부즈만 운영현황과 고충민원 조사 및 처리기법에 대해 공유하였다.

9 시민옴부즈만 제도 홍보

● 홍보사진



● 내 용

현장상담실 운영 및 상시적으로 지하철역, 전통시장, 행정복지센터 방문하여 시민을 대상으로 홍보물을 배부하고 시민옴부즈만 제도 소개, 이용절차, 문의처 안내 등 적극적인 제도홍보를 실시하고 있다.

OMBUDSMAN

Public Services Ombudsman for Bucheon

04

옴부즈만 운영계획

1. 시민옴부즈만 제도 홍보
2. 찾아가는 옴부즈만 현장 상담실 운영
3. 시민옴부즈만 고충민원 관련 ‘옴부즈만 상담방’ 운영

04

옴부즈만 운영계획



① 시민옴부즈만 제도 홍보

- **운영시기** : 2023. 1. ~
- **방 법** : 안내문 및 물품 등 홍보물 제작 배부
※ 시 홈페이지 배너 홍보, 행정복지센터 홍보물 배부
- **내 용** : 옴부즈만 역할, 처리대상 민원, 이용절차, 문의처 등

② 찾아가는 옴부즈만 현장 상담실 운영

- **대 상** : 지하철역, 아파트형공장, 전통시장, 행정복지센터 등
- **내 용** : 고충민원 맞춤형 현장 방문 상담, 시민옴부즈만 제도 홍보
- 납세자보호관¹⁾ 병행 실시

1) 지방세 관련 고충민원 처리 등 납세자의 권리보호 업무를 전담하여 수행하는 사람

날 짜	대 상	날 짜	대 상
3. 8. (수)	도당 주민지원센터	8. 9. (수)	오정동 행정복지센터
3. 22. (수)	춘의역 민원센터	8. 23. (수)	소사본동 행정복지센터
4. 5. (수)	약대 주민지원센터	9. 13. (수)	중동 사랑시장
4. 19. (수)	부천역 민원센터	9. 27. (수)	부천동 행정복지센터
5. 10. (수)	아파트형 공장	10. 11. (수)	아파트형 공장
5. 24. (수)	상동 행정복지센터	10. 25. (수)	도당주민지원센터
6. 7. (수)	부천 자유시장	11. 8. (수)	신흥시장
6. 21. (수)	대산동 행정복지센터	11. 22. (수)	범안동 현장민원실
7. 12. (수)	신흥시장	12. 13. (수)	강남시장
7. 26. (수)	심곡동 행정복지센터	12. 27. (수)	역곡 현장민원실

③ 시민옴부즈만 고충민원 관련 '옴부즈만 상담방' 운영

- **추진시기** : 수시
- **신 청** : 시민, 사업부서장
- **상담여부 및 담당자문위원 선정** : 시민옴부즈만 + 전문조사관
- **소위원회 운영** : 접수민원 관련전문가 + 민원인 + 사업부서담당
- **내 용**
 - 공직자 및 옴부즈만 민원을 대상으로 자문위원회 자문 실시
 - 옴부즈만 자문위원회의 전문적 지식을 활용하여 전문적·기술적 고려가 필요한 고충 민원 해결



2022

부천시 시민옴부즈만 운영상황 보고서

05

고충민원 접수· 처리 현황

1. 신청대상
2. 제외대상
3. 처리절차
4. 접수·처리 현황
5. 분야별 접수현황
6. 고충민원 처리결과(상세)
7. 2022년 민원처리 현황

05

고충민원 접수·처리 현황

① 신청대상

- 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함)
- 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

② 제외대상

- 시의회에 관한 사항
- 정보공개법 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
- 읍부즈만 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항
- 읍부즈만의 행위에 관한 사항
- 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
- 도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
- 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
- 신청인이 신청원인이 된 사실과 이해관계를 가지지 아니할 때
- 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 때
- 고충민원이 허위에 의한 것일 경우
- 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니하다고 인정될 때

③ 처리절차

■ 신청방법

- 본인 또는 대리인을 통하여 서면으로 직접 신청하거나 우편·인터넷·FAX 등을 통하여 민원을 신청할 수 있음.

■ 사실조사

- 접수된 고충민원은 특별한 사정이 없는 한 7일 이내 조사에 착수
- 시의 관련 부서에 고충민원의 조사 취지 통보
- 관련 부서의 서류열람, 담당직원의 현황 청취
- 필요시 현장 확인조사 및 자문위원회의 자문

■ 조사결과 처리

- 고충민원에 대한 조사결과는 민원인의 편에서 판단하고 시의 해당부서에 시정, 제도개선사항 등의 권고 또는 의견표명
- 권고 또는 의견표명을 받은 부서에서는 15일 이내에 조치결과(계획)를 옴부즈만에 통보

■ 처리결과 통보

- 고충민원 조사 제외대상이 되거나 고충민원 조사결과 시의 행정행위가 정당하다고 판단된 경우에는 처리과정, 관련법규 등을 명기하고, 정당하다고 판단한 사유를 세부적으로 기재하여 신청인에게 통보
- 시에 권고·의견표명을 하였거나 조치결과(계획)를 시로부터 통보 받은 때에도 신청인에게 통보

■ 공표

- 시에 대한 권고 또는 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명을 공표할 수 있음.

《 조치(결정) 유형 》

○ 시정권고

- 신청인의 처분·사실행위 부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등 적절한 시정이 필요한 경우

○ 의견표명

- 피신청인이 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정하는 경우

○ 제도개선 권고·의견표명

- 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우로서 이에 대한 합리적인 개선을 권고 또는 의견표명을 할 필요가 있는 경우

○ 합의

- 조사중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위해 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고

○ 조정

- 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 민원을 신속하고 공정하게 해결하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우

○ 각하(조사제외)

- 판결 등에 의해 권리관계가 확정, 사인간의 권리관계 등 조사제외에 속하는 사항

○ 기각

- 민원조사 결과 민원인의 주장을 인정할 수 없는 사항

4 접수·처리 현황

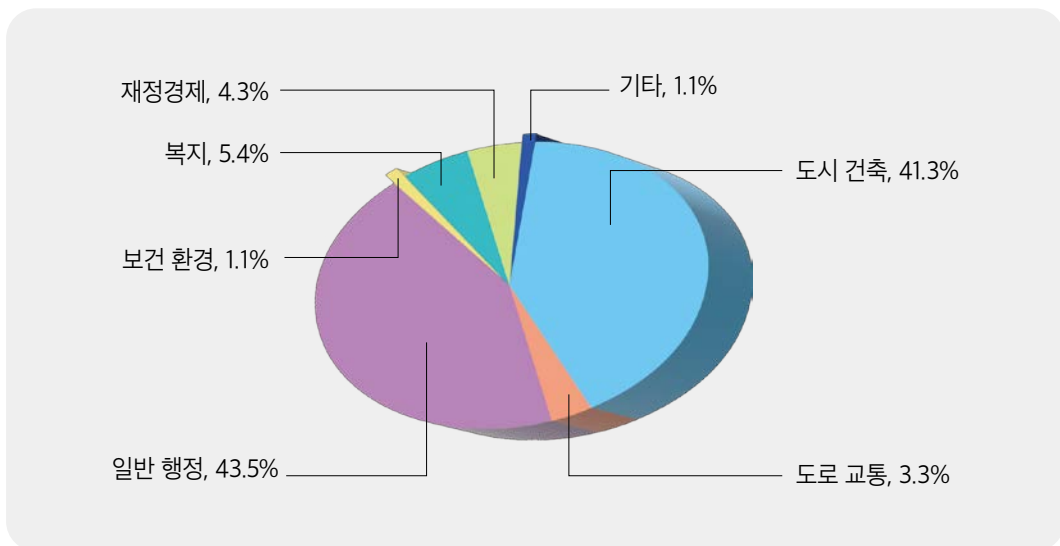
계	접 수						기타 상담	진행중	이송
	소계	시정 권고	의견 표명	불수용	조정 중재	취하			
98	18	1	7	9	-	1	75	-	5

- 현재까지 접수된 98건의 민원 중 읍부즈만에서는 고충민원 18건과 상담민원 75건을 처리하였고 경미하고 단순한 민원 5건은 소관 부서로 이관하여 처리하도록 하였음.
- 고충민원 18건 가운데 불합리한 행정행위가 있다고 판단한 1건은 시정권고 하였고, 행정기관의 정당한 행정행위 또는 조사제외 사유(각하)에 해당하여 신청인에게 불수용 통보한 민원은 9건이었으며, 위법하다고 보기는 어려우나 민원 불편 사항의 개선이 필요하다고 판단한 민원 7건에 대하여 의견표명을 하였음.
- 이송민원 및 고충민원은 부천시 민원처리시스템의 국민신문고시스템 통합 등으로 전년 대비 감소하였음.
- 향후에도 시 홈페이지, SNS 홍보 등을 통하여 읍부즈만의 역할, 처리대상 민원, 이용 절차 등을 적극 홍보하는 외에 찾아가는 현장 상담창구 활성화를 통한 읍부즈만 제도 활성화 제고에 만전을 기하고자 함.

5 분야별 접수 현황

계	도시 건축	도로 교통	일반 행정	보건 환경	복지	재정 경제	기타
92	38 (41.3%)	3 (3.3%)	40 (43.5%)	1 (1.1%)	5 (5.4%)	4 (4.3%)	1 (1.1%)

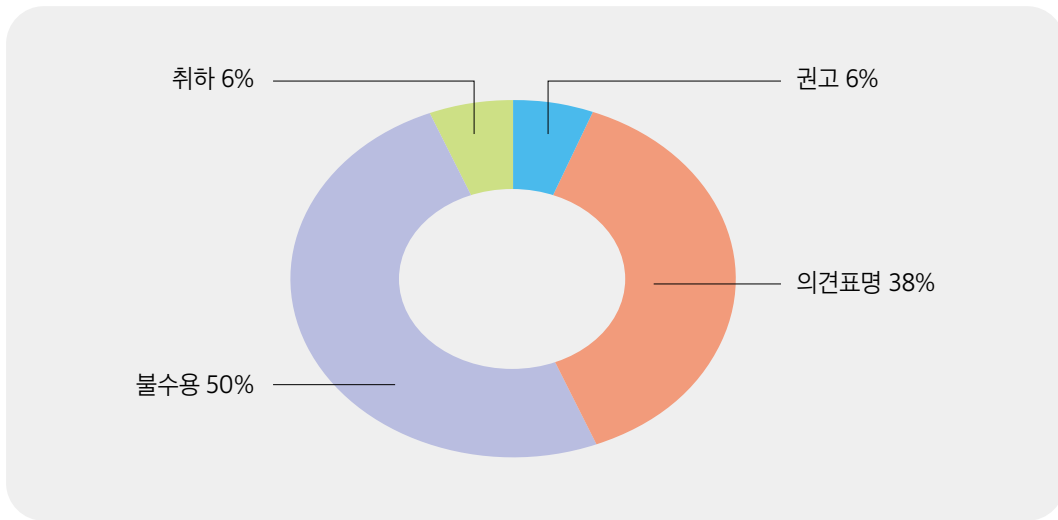
☞ 소관부서 이송민원 5건 및 취하민원 1건 제외



- 2022년 접수 민원 중 소관부서 이관 및 취하 건을 제외하고 옴부즈만에서 처리한 92건의 민원을 분야별로 살펴보면, 일반행정 분야 40건(43.5%), 도시건축 분야 38건(41.3%), 복지 분야 5건(5.4%), 재정경제 분야 4건(4.3%), 도로교통 분야 3건(3.3%), 보건환경 분야 1건(1.1%) 순으로 접수되어 일반행정 분야 민원이 전년 대비 약 40% 정도 늘어났으며, 그다음으로 소규모 주택 재건축에 따른 도시건축 분야 민원과 복지 분야 민원이 많이 접수된 것으로 나타남.

⑥ 고충민원 처리결과(상세)

계	수용			불수용 (기각·각하)	취하
	권고	의견표명	조정 중재		
18	1	7	-	9	1



주요 수용(의견표명) 민원

- 시장 옆 공영주차장 이용 허가요청
- 현황도로를 폐쇄하는 건축허가에 따른 사전대책 마련 요청
- 전통시장 고객지원센터 사용료 감면요청
- 어울마당 청사관리·자율방법대 공간배정 요청

주요 불수용 민원

- 입주자대표회의 의결사항의 행정지도 취소 및 공무원 조사 요청
- 도시재생사업 계획 안내 미흡에 따른 진정
- 원로목사 사택 사용 취득세 과세에 따른 진정
- 아동 정서적 학대 판단 및 보호 조치 미흡 진정

7 2022년 민원처리 현황

연번	민원내용	민원인	관련기관 (부서)	처리결과
1	영조물배상 공제 처리 거부 이의	이OO	주차시설과	권고
2	시장 옆 공영주차장 이용 허가요청	조OO	부천 도시공사	의견표명
3	현황도로를 폐쇄하는 건축허가에 따른 사전대책 마련 요청	김OO외 25인	OO동 환경건축과	의견표명
4	전통시장 고객지원센터 사용료 감면요청	김OO외 5인	생활경제과	의견표명
5	원로목사 사택 사용 취득세 과세에 따른 진정	이OO	취득세과	불수용
6	아동 정서적 학대 판단 및 보호 조치 미흡 진정	안OO	아동 청소년과	불수용
7	도시재생사업 계획 안내 미흡에 따른 진정	엄OO	도시재생과	불수용
8	도시재생사업계획에 대한 정보공개 미흡 진정	엄OO	도시재생과	불수용
9	어울마당 청사관리·자율방범대 공간배정 요청	한OO외 4인	OO동 마을자치과	의견표명
10	가로주택정비사업 관련 조합장 운영비 불법지출에 대한 진정	함OO	재개발과	의견표명

OMBUDSMAN

Public Services Ombudsman for Bucheon

06

고충민원 주요 처리 사례

1. 접수 처리 사례
2. 기타 상담 및 처리 사례

06

고충민원 주요 처리 사례



01 영조물배상 공제 처리 거부 이의

권고(수용)

민원요지

- ❖ 2022. 2. 11. 19시경, 민원인의 집 앞 거주자 우선 주차 공간에 있는 카스토퍼에 걸려 70대 노모가 넘어져 약 320만원 가량의 치료비가 소요되었음.
- ❖ 이에 피해보상에 대해 문의하였고, 담당 부서에서 국가배상 처리로 신청 하라고 안내를 받았으나 주차 스토퍼는 부천시에서 설치한 시설물이므로 영조물 배상공제로 처리를 요청함.



조사내용 및 처리결과

【 피신청인 】 주차시설과

【 피신청인 의견 】

- 주차장 내 카스토퍼는 합법적으로 설치된 시설물로 현장 확인 결과 카스토퍼가 노상주차장 내 바닥에 견고하게 부착되어 보행에 불편을 주지 않고, 해당 시설물의 설치 및 관리상의 하자가 없어 시에서는 배상책임이 없으므로 이에 「국가배상법」에 따른 국가배상제도를 이용하여야 하고 영조물 배상의 대상이라고 볼 수 없음.

【 사실관계 확인 】

- 해당 시설물은 거주자 우선 주차구역에 설치되어 있으나, 토지 이용계획 상 도로에 해당하며, 해당 도로는 한국지방재정공제회 영조물배상공제에 따라 등록된 시설물로 확인됨.
- 거주자 우선 주차공간에 설치된 카스토퍼에 걸려 넘어진 사고에 대해 인근 CCTV를 통하여 사고와 사고 유발 시설물의 인과관계를 확인한 결과, CCTV 자료로는 사고원인을 식별하기 어려우나, 사고 당시 구급차가 사고 발생지에 출동한 사실은 확인됨.

【 판단 】

- 「영조물 배상공제 보통약관」제2조 제20호에서 도로를 “일반의 교통에 공용되는 도로로서 「도로법」제10조에 열거한 고속국도, 일반국도, 특별시·광역시도, 지방도, 시도, 군도, 구도를 말하며 터널, 교량, 도선장, 도로용 엘리베이터 및 도로와 일체가 되어 그 효용을 다하게 하는 시설 또는 그 공작물을 포함한다”라고 규정하고 있어 해당 구역의 카스토퍼 또한 영조물 배상공제에 따라 등록되어 있는 도로로 볼 수 있음.
- 영조물 배상공제는 회원인 지방자치단체가 소유·사용·관리하는 시설의 설치·관리의 하자로 인해 타인의 신체나 재물을 훼손시켜 법률상 배상책임이 발생하는 경우 보상하는 것으로 당시 CCTV 화면으로는 해당 시설물로 인한 사고라는 민원인의 주장을 입증할만한 객관적 자료가 불충분하고 시설물의 설치·관리상 하자가 있다고 보기 어려움.
- 그러나, 「영조물배상공제 보통약관」제14조 제1항에서 회원 또는 피공제자는 사고가 발생하였을 경우나 피해자로부터 손해배상 청구를 받았을 경우, 피해자로부터 손해배상책임에 관한 국가배상 심의 청구나 소송을 제기받았을 경우 지체없이 그 내용을 공제회에 알려야 한다고 규정하고 있음.
- ▶ 동 약관 제22조 제1항에서는 피공제자가 피해자에게 손해배상책임을 지는 사고가 생긴 때에는 피해자는 이 약관에 의하여 공제회가 피공제자에게 지급

책임을 지는 금액 한도 내에서 공제회에 대해 공제금의 지급을 직접 청구할 수 있다고 규정하고 있으므로 피해자가 직접 공제회에 보상청구를 할 수 있으나, 사고에 대한 입증책임 또한 피해자에게 있음.

- 따라서, 영조물 배상공제는 영조물 설치 및 관리상의 하자에 기인한 손해를 배상하는 것으로 민원 내용에 따른 사고와 사고 유발 시설물인 카스토퍼의 인과관계가 확인되지 않고 설치·관리의 하자를 확인하기는 어렵다고 하더라도 「영조물배상공제 보통약관」제14조 및 제22조에 따라 영조물의 설치·관리의 하자가 인정되어야만 사고 접수가 되는 것은 아니므로 영조물의 설치 관리상의 하자에 대해서는 사고조사 과정이나, 피해자의 입증으로 다루어져야 할 것임.

【 결론 】

- 주차시설과에서 영조물배상공제 공제사고의 접수를 거부하는 것은 바람직하지 않은 것으로 판단되어 민원 내용에 따른 사고를 한국지방재정공제회에 접수 후 공제회의 조사 결과에 따라 처리할 수 있도록 권고함.

【 관련규정 】



「손해배상공제규정」

제3조(사업의 정의) 배상공제라 함은 회원이 소유·사용·관리하는 영조물의 관리하자 또는 업무상과실 등으로 인하여 제3자에게 인적, 물적 손해를 입혀 법률상 배상책임을 부담함으로써 입은 손해에 대하여 공제회가 손해보험사와 배상책임보험을 체결하여 보상하는 사업을 말한다.

LOW | 「영조물배상공제 보통약관」

제1조(목적) 본 약관은 한국지방재정공제회(이하 “공제회”라 합니다.) 회원이 소유·사용·관리하는 시설의 설치 및 관리하자로 인하여 타인의 신체나 재물을 훼손시켜 법률상 배상책임을 부담함으로써 입은 손해에 대한 위험을 보장하기 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제7조(업무의 분담) ① 공제회는 영조물배상공제 업무를 원활히 수행하기 위해 공제사고에 대한 업무처리를 손해보험사에 일임할 수 있습니다. ② 보험사는 회원 또는 피공제자에 대하여 손해조사, 보험금 결정 및 지급, 사고에 관련된 소송대행 등을 수행합니다.

제14조(손해의 발생과 통지) ① 회원 또는 피공제자는 아래와 같은 사실이 있는 경우에는 지체없이 그 내용을 별지 제2호서식에 의하여 공제회 또는 보험사에 알려야 합니다.

1. 사고가 발생하였을 경우 사고가 발생한 때와 장소, 피해자의 주소와 성명, 사고상황 및 이들 사항의 증인이 있을 경우 그 주소와 성명
2. 피해자로부터 손해배상청구를 받았을 경우
3. 피해자로부터 손해배상책임에 관한 국가배상심의청구나 소송을 제기받았을 경우

② 회원 또는 피공제자가 제1항 각호의 통지를 게을리하여 손해가 증가된 때에는 보험사는 그 증가된 손해를 보상하여 드리지 않으며, 제1항제3호의 통지를 게을리 한 때에는 소송비용과 변호사비용도 보상하여 드리지 않습니다. 다만, 회원 또는 피공제자가 상법 제657조 제1항에 의해 공제 사고의 발생을 공제회 또는 보험사에 알린 경우에는 제12조(보상하는 손해) 제1호 및 제2호 ‘다’목 또는 ‘라’목의 비용에 대하여 보상한도액을 한도로 보상 하여 드립니다.

제22조(손해배상청구에 대한 보험사의 해결) ① 피공제자가 피해자에게 손해 배상책임을 지는 사고가 생긴 때에는 피해자는 이 약관에 의하여 보험사가 피공제자에게 지급책임을 지는 금액한도 내에서 보험사에 대하여 보험금의 지급을 직접 청구할 수 있습니다. 그러나 보험사는 피공제자가 그 사고에 관하여 가지는 항변으로써 피해자에게 대항할 수 있습니다.

- ② 보험사가 제1항의 청구를 받았을 때에는 지체없이 피공제자에게 통지하여야 하며, 보험사의 요구가 있으면 회원 및 피공제자는 필요한 서류증거의 제출, 증언 또는 증인출석에 협조하여야 합니다.
- ③ 피공제자가 피해자로부터 손해배상의 청구를 받았을 경우에 보험사가 필요하다고 인정할 때에는 피공제자를 대신하여 보험사의 비용으로 이를 해결할 수 있습니다. 이 경우에 보험사의 요구가 있으면 회원 또는 피공제자는 이에 협력하여야 합니다.
- ④ 회원 및 피공제자가 정당한 이유없이 제2항, 제3항의 요구에 협조하지 않았을 때에는 보험사는 그로 인하여 늘어난 손해는 보상하여 드리지 않습니다.

02 시장 옆 공영주차장 이용 허가요청

의견표명(수용)

민원요지

- ❖ 00시장은 고객들이 편히 주차하고 시장을 이용할 수 있는 주차시설이 턱없이 부족한 실정이며, 최근에는 이용 고객 급감으로 매출액이 급감하여 임대료 내는 것도 힘든 상황이 지속되고 있음.
- ❖ 현재 00시장 상인회 및 방문객이 이용할 수 있는 주차장이 하나 있기는 하나 주차 면수가 많지 않고, 예전에는 00시장 옆에 있는 공영주차장을 주간에는 이용할 수 있었으나, 현재는 아예 이용이 불가능한 상황이 되어 공영주차장 일부 면수라도 이용할 수 있도록 조치해 줄 것을 간곡히 요청하는 고충민원을 신청하였음.



조사내용

- 부천도시공사에서 위탁·관리 중인 00시장 옆 공영주차장은 주택가 밀집 지역에 위치하고 있는 주차장으로서 운영 중인 무인 월 전용 주차시스템으로는 00시장 고객들의 이용은 불가하고, 상인회의 경우는 월 정기 순환제 인터넷 선착순 접수를 통해 배정받게 되면 이용 가능한 상황임.
- ▶ 또한, 무인 주차시스템 설치가 되면 지역 주민들의 민원과 시장 상인회 및 방문객의 민원이 해소될 수 있도록 공영주차장 운영방식을 현재 전면 월 정기 전용에서 월 정기와 일일(시간제) 주차 병행 방식으로 변경하여 운영할 예정 이라고 하며,
- ▶ 주관 부서인 주차시설과에서는 무인 주차시스템 설치를 검토 중에는 있으나 00시장 주변 거주민들의 주차난으로 인해 반대의견의 민원 발생 우려가 있어 무인 주차시스템 설치 및 주차장 운영방식 변경을 당장 시행하기에는 어려움이 있을 것으로 판단된다고 함.

읍면초단
그중민원

자
그중민원

읍면초단
행민원

읍면초단
행민원

그중민원
전수처리현황

고충민원
주요처리사례

부
해



처리결과

- 고충민원에 대한 해소를 위한 시민옴부즈만 주재로 개최한 지역구 도의원 및 시의원의 간담회 결과 해당 주차장 주변지역은 주차공간이 매우 부족한 실정으로 현재의 월 정기 전용 운영방식으로는 선정된 일부 주민들만 만족하고 선정되지 못한 주민들은 불만이 생길 수밖에 없는 것으로 사료됨.
- ▶ 따라서, 시장 상인회 및 방문객 민원뿐만 아니라 지역 주민들의 주차난 해소를 위해 월 정기 전용 운영방식 대신 공영주차장 운영을 시간제 주차로 변경하여 운용하는 방식이 타당하다고 의견이 모아짐.
- 따라서, 민원인들의 고충이 조속히 해소될 수 있도록 무인 주차시스템 도입과 주차장 운영방식 전체를 시간제로 운영하도록 변경하는 것에 대해 적극적인 검토 및 추진 가능하도록 주차시설과 및 부천도시공사로 의견표명 하였음.

03 현황도로를 폐쇄하는 건축허가에 따른 진정

의견표명 (수용)

민원요지

- ❖ 민원인이 오래전부터 사용하던 현황도로를 포함하는 00동 000-0번지 소유권을 새로 취득한 소유주가 2022. 4. 12. 근린생활시설 건축허가를 신청하였고, 이에 2022. 4. 20. 다수 민원인이 현황도로가 폐쇄될 경우 인근 주민의 통행로가 없어져 허가 시 대책을 요구하는 민원을 제출하였으나 이후 2022. 5. 19. 건축허가가 승인되었음.
- ❖ 기존 지구단위계획에 따른 도시계획도로(소방도로)설치가 이행되지 않으면 다수 민원인이 그동안 사용하던 현황도로를 폐쇄하는 건축허가 승인은 부당하고, 다수 민원인의 생활안전을 위협하게 될 것이므로 착공 전 도시계획도로 개설 및 상·하수도, 전기사용 등 착공 전 사전대책을 요청하는 고충민원을 신청하였음.

조사내용

【 피신청인 】 00동 환경건축과

【 신청인 의견 】

- 해당 현황도로는 100여 년 이전부터 마을로 출입할 수 있는 도로로 사용할 수 있도록 소유인이 허락하여 지금까지 진출입로로 사용 및 상·하수도관을 매설하여 사용하고 있으며, 전신주를 설치하여 마을 주민들이 공연하게 이용하고 있는 도로이고, 「민법」제219조 제1항에서 규정하고 있는 주위토지통행권이 인정되므로 해당 부지가 지구단위계획에 따른 도시계획도로(소방도로)의 설치가 선행되지 않은 건축허가는 위법·부당함.

읍면주민
구상·하수도

자연환경
구상·하수도

읍면주민
환경보전

읍면주민
하수처리

구상·하수도
전수처리

고충민원
주요처리사례

부속

- 차량통행이 가능한 폭의 우회도로는 사유지로 현황도로 옆 임시통행로를 통해서도 생활에 필요한 최소한의 차량통행이 보장되지 않으므로 우회도로 일부구간까지는 차량통행이 보장될 수 있도록 소유자 동의가 필요함.

【 피신청인 의견 】

- 해당 현황도로는 대지 인근에 도로개설계획 또는 실사용되고 있는 도로 위에 건축허가 등과 관련하여 「건축법」상 별도 제한하고 있는 사항이 없으며 000-0번지 건축허가는 관계 규정에 따라 적법하게 처리되었음.
- ▶ 타 법령에 의제되는 사항에 대하여는 관련 부서 협의를 완료하였으며, ‘법률 자문 및 사전컨설팅, 현장여건, 공익적 필요 등’을 종합적으로 검토한 결과, 현황도로의 존치를 사유로 불허가 처분은 어려울 것으로 판단하여 최종 건축 허가(신축) 처리된 사안임.
- 인근 주민분들의 상·하수도 이용 문제는 착공 전 현재 건축주가 원인자부담으로 상·하수도관 이설하는 방안에 대한 계획을 보완 및 관련 부서 협의를 통해 조치할 예정이고, 전신주 철거로 인한 문제는 한국전력공사(광명지사)에서 전주 이설 작업을 완료하여 해소할 예정임.

【 민원 경위 】

- 2022. 4. 12. 경 현황도로 현 소유주가 제2종 근린생활시설에 대한 건축허가 신청하였고, 이에 2022. 4. 20. 민원인들이 기존에 현황도로를 폐쇄하는 건축허가 시 생활할 수 없다는 취지의 민원을 피신청인에 제출하였음.
- 2022. 5. 10. ~ 5. 16. 경기도 사전컨설팅 및 고문변호사를 통하여 현황도로의 「건축법」상 도로의 인정여부 및 건축 불허가 처분의 직권남용 해당 여부에 대해 질의하였으며, 이를 바탕으로 2022. 5. 19. 해당 현황도로가 1976. 2. 1. 이전에 舊 「건축법」에 따른 도로로 인정되지 않고, 주위토지통행권과 관련한 판례 역시 차량 통행권에 대해 보장하고 있지 않으므로 불허가 처분 사유가 아니라고 판단하여 건축허가 처분하였음.

- 이에 민원인이 2022. 6. 9. 현황도로 폐쇄 전 통행권보장 및 상·하수도 및 전신주 이설 등 사전대책을 요구하는 추가민원을 제출하였고, 2022. 6. 14. 시민옴부즈만으로 현황도로를 폐쇄하는 건축허가에 따른 사전대책 마련을 요청하는 고충민원을 제기하였음.

【 현장 조사 】

- 시민옴부즈만이 실시한 2022. 6. 20. 현장조사 결과, 현황도로는 시멘트 포장이 되어 있었으며, 폐쇄된 현황도로의 폭은 약 3.7m로 현황도로가 포함된 건축허가 지역은 도보 및 차량통행이 불가하도록 폐쇄되어 있었고, 건축허가 구역 펜스 옆 폭이 약 80cm인 인접경사면에 임시통행로가 존재하였음.
- 임시통로 우측 인접면에 경사의 폭이 가파른 관계로 야간통행 시 안전문제 등 충분한 안전조치가 필요하고, 사유지인 우회도로를 통한 차량 및 도보 임시통행은 가능할 것으로 보이나 주민들을 위한 노외주차장 구역이 확보되지 않아 주차공간 마련에 대한 협의가 필요해 보였음.

【 자문위원회 회의결과 】

- 시민옴부즈만 주재에 따라 현황도로 폐쇄와 관련한 건축허가의 적법성과 관련하여 현황도로 현장여건, 우회도로의 존재여부, 사적 재산권과 공익적 필요를 비교 형량하여 종합적으로 검토한 결과 건축허가 처분은 적법하나, 착공 전 이해관계자의 사전협의 및 충분히 검토가 선행되어야 한다고 자문하였음.
- 또한, 마을 주민들의 생활안전을 위한 최소한의 차량통행을 위해 도시계획 도로이나 현재 사유지인 우회도로 소유주와 협의가 필요하고, 폐쇄된 현황도로 옆 통행로를 설치하여 사용할 수 있도록 이해관계자 간의 협의가 필요해 보였음.

【판단】

- 현황도로 일부가 오래전부터 관습상의 도로로 사용되어 왔고, 인근주민이 그 위에 시멘트 포장까지 하였더라도 이러한 사유만으로 「건축법」상의 도로로 되었다고 할 수 없고, 건축허가 신청인이 신청당시 그 대지의 일부가 사실상의 도로로 사용되고 있음으로 허가관청에 신고할 의무가 있는 것은 아니므로 신청인이 사전에 이를 신고하지 아니하였거나 이로 인하여 허가관청이 그 토지부분을 도로로 지정할 기회를 갖지 못한 채 건축허가를 해주었다라도 건축허가에 하자가 있다고 보기 어려움.(대판 1990. 2. 27. 선고 89누7016판결 참조)
- ▶ 또한, 민원인이 사용하던 현황도로는 「도시계획법」 및 「도로법」등 관계 법령에 따라 지정된 도로가 아니며, 임의로 확장된 폭을 포함하더라도 전체 폭이 3.7m로 1976. 2. 1. 이전 개정된 「건축법」제2조 제15호에 해당하는 도로로도 보이지 않음.
- ▶ 사실상의 도로 위에 건축물을 신축하여 협소한 우회도로를 사용할 수밖에 없어 「민법」제219조에 따른 주위토지통행권에 위반된다고 하더라도 도로 소유자와 주민들 간의 민사절차에 의해 해결되어야 할 문제로 일단 적법하게 행하여진 건축허가를 취소할 수는 없음.
- 그러나, 현황도로를 폐쇄하는 건축허가는 확보된 우회도로의 경사가 평균연령이 높은 마을 주민이 통행하기 불편할 뿐만 아니라 차량통행도 매우 제한되고, 이에 대한 이해관계자와의 충분한 협의 없이 이루어진 건축허가로 인한 현황도로의 폐쇄는 다수 마을 주민들의 생활안전에 큰 불편을 야기한다는 민원인의 주장은 상당한 이유가 있다고 판단됨.

【결론】

- 폐쇄된 현황도로가 포함된 건축허가 지역 인접면에 총 1.2m 통행로를 설치하여 마을 주민이 안전하게 통행할 수 있도록 하고, 사유지인 우회도로 일부 구간 소유주들의 동의를 조속히 확보하여 생활에 필요한 최소한의 차량통행(농작물 운반, 택배 차량, 구급차 진입 등)이 현황도로 옆 통행로가 마련될 때까지 보장될 수 있도록 주민협의 결과를 충분히 반영하여 이해관계자 간의 협의를 원만히 이루어질 수 있도록 의견표명함.

【 관련 규정 】

LOW | 「건축법」(1975. 12. 31. 법률 제2852호로 개정 전)

제2조 (용어의 정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. 대지라 함은 하나의 건축물 또는 용도상불가분의 관계에 있는 둘이상의 건축물이 있는 일단의 토지를 말한다.
2. “건축물”이라 함은 토지에 정착하는 공작물중 지붕 및 기둥 또는 벽이 있는 것과 이에 부수되는 시설, 공중의 용에 공하는 관람시설, 지하 또는 고가의 공작물에 설치하는 사무소·공연장·점포·창고와 기타 대통령령으로 정하는 공작물을 말한다. 다만, 철도 또는 궤도의 선로부지내에 있는 운전 보안시설·과선교·푸라트홈의 지붕과 당해 철도 또는 궤도사업용 급수·급탄·급유시설은 제외한다.
3. “특수건축물”이라 함은 건축물중 학교·체육관·병원·극장·영화관·관람장·집회장·전시장·백화점·시장·무도장·유기장·공중욕장·여관·호텔·공동주택·기숙사·공장·창고·차고·위험물저장고·주유소·화장장·도살장·진애 및 오물처리장 기타 대통령령으로 정하는 용도에 공하는 건축물을 말한다.
4. 건축설비라 함은 건축물에 설치하는 전기, 전화, 가스, 급수, 배수, 배수, 환기, 난방, 랭방, 소화 또는 오물처리의 설비나 굴뚝, 승강기, 피뢰침, 국기계양대, 우편물수취함 기타 이와 유사한 설비를 말한다.
5. “지하층”이라 함은 바닥이 지표이하에 있는 층으로서 바닥으로부터 지표까지의 높이가 그 층의 천정의 높이의 3분의 2이상인 것을 말한다.
6. 거실이라 함은 거주, 집무, 작업, 집회, 오락 기타 이와 유사한 목적을 위하여 사용하는 방을 말한다.
7. 주요구조부라 함은 건축물의 구조상 중요부분을 이루는 벽, 기둥, 바닥, 들보, 지붕, 주계단 기타 이와 유사한 것을 말한다.
8. “연소할 우려가 있는 부분”이라 함은 인지경계선·도로중심선 또는 동일한 대지안에 있는 2동이상의 건축물(연면적의 합계가 500평방미터이내의 건축물은 하나의 건축물로 본다) 상호의 외벽간의 중심선으로부터 1층에 있어서는 3미터이내, 2층이상에 있어서는 5미터이내의 거리에 있는 건축물의 부분을 말한다. 다만, 공원·광장·하천의 공지나 수면 또는 내화구조의 벽 기타 이와 유사한 것에 면하는 부분은 제외한다.

9. 내화구조라 함은 철근콘크리트조, 연와조 기타 이와 유사한 구조로서 대통령령으로 정하는 내화성을 가진 것을 말한다.
10. 방화구조라 함은 철망몰탈바르기, 회반죽바르기 기타 이와 유사한 구조로서 대통령령으로 정하는 방화성을 가진 것을 말한다.
11. 불연재료라 함은 콘크리트, 벽돌, 기와, 석면판, 철강, 알미늄, 유리, 몰탈, 회 기타 이와 유사한 불연성의 재료를 말한다.
12. 건축이라 함은 건축물을 신축, 증축, 개축, 재축 또는 이전하는 것을 말한다.
13. “대수선”이라 함은 건축물의 주요구조부중 1종이상의 구조에 대한 2분의 1이상의 수선을 말한다.
14. “중요변경”이라 함은 건축물의 주요구조부중 1종이상의 구조에 대한 2분의 1이상의 변경을 말한다.
15. 도로라 함은 폭 4미터이상의 도로와 다음에 계기하는 것의 하나에 해당하는 예정도로로서 폭 4미터이상의 것을 말한다. 폭 4미터미만의 도로로서 시장(서울特別市長·釜山市長을 포함한다. 이하 같다)·군수가 지정한 도로도 또한 같다.
 - 가. 도시계획법·도로법 기타 관계법령의 규정에 의하여 신설 또는 변경에 관한 고시가 되었거나 시장·군수가 지정한 도로
 - 나. 건축허가를 할 때에 시장·군수가 그 위치를 지정한 도로
16. 지역이라 함은 도시계획법의 규정에 의하여 지정된 지역을 말한다.
17. 지구라 함은 도시계획법의 규정에 의하여 설정된 지구를 말한다.
18. 원동기라 함은 전동기·증기기관·증기터빈·가스기관·석유기관 기타 내연기관과 수차를 말한다.
19. “건축주”라 함은 건축물의 건축·대수선 또는 중요변경의 공사를 도급계약에 의한 경우에는 그 도급인, 도급계약에 의하지 아니한 경우에는 스스로 그 공사를 행하는 자를 말한다.
20. “설계자”라 함은 건축사로서 설계도서를 작성하는 자를 말한다.
21. “설계도서”라 함은 건축물의 건축·대수선 또는 중요변경이나 건축설비의 설치 또는 공작물의 축조에 관한 공사용의 도면·구조계산서 및 시방서를 말한다.
22. “공사감리자”라 함은 건축사로서 건축사법 제2조제3항의 규정에 의한 공사 감리를 하는 자를 말한다.

고충민원
주요처리사례

민원요지

- ❖ 시장 상인회에서는 전통시장 시설현대화사업의 일환으로 전통시장 고객지원 센터를 운영하던 중 과도한 시설 사용료 부과 고지를 받게 되어 몇 년째 납부할 수 없는 지경에 이르렀으며, 공용화장실 등의 유지와 관련하여 지원이 되지 않는 상황으로 휴지 등 비품도 상인회에서 자체적으로 관리하고 있어 불편이 있으므로 지원방안 모색 요청하는 고충민원 신청하였음.



조사 및 처리결과

- 전통시장 시설 사용료는 상위법인 「전통시장 및 상점가 육성을 위한 특별법」 제18조 (국·공유지 사용료 등 감면) 및 같은 법 시행령 제8조에 따라 공동시설 (고객지원 센터)을 설치한 경우 사용료 등에 대해 100분의 80을 감면할 수 있다고 명시되어 있으나, 면제(무상)와 관련한 근거가 없으므로 조례 개정을 한다고 하더라도 모법의 규정 취지를 벗어나지는 못하므로 상위법에 명시되어 있는 규제가 해소되지 않으면 해결이 힘들 것으로 사료됨.
- ▶ 전통시장 시설현대화사업으로 설치된 시설들(고객지원센터, 주차장 등)에 대한 사용료가 감면될 수 있도록 전통시장팀에서 담당 부서와의 소통 후 상위법에 규정되어 있는 규제를 해소할 방안에 대해 검토할 예정임.
- 전통시장 고객지원센터 사용료를 지원하기 위해서는 시행령 등 상위법 개정이 우선 선행되어야 하므로 시설 사용료 부과에 대하여 지원방안에 대해 검토하고 향후 검토사항에 따라 조례로 포함하여 해당 고충에 대한 민원인들의 고충이 조속히 해결될 수 있도록 의견표명하였음.

【 관련규정 】

「전통시장 및 상점가 육성을 위한 특별법」

제18조(국·공유지 사용료 등 감면) ① 정부와 지방자치단체는 시장등에 제2항에 따른 공동시설(상점가 및 상권활성화구역인 경우에는 제20조에 따른 시설현대화사업으로 시설한 것만 해당한다)을 「국유재산법」 제5조에 따른 국유재산, 「공유재산 및 물품 관리법」 제4조에 따른 공유재산, 「도로법」 제2조제1호에 따른 도로, 「하천법」 제2조에 따른 하천 및 「공유수면 관리 및 매립에 관한 법률」 제2조에 따른 공유수면(이하 "국·공유지"라 한다)에 관리청의 허가를 받아 설치한 경우 그 사용료, 대부료 또는 점용료(이하 이 조에서 "사용료등"이라 한다)를 다음 각 호와 같이 감면(減免)할 수 있다.

1. 국유재산 및 공유재산의 사용료등: 「국유재산법」과 「공유재산 및 물품 관리법」의 규정에도 불구하고 대통령령으로 정하는 감면율
2. 도로·하천 및 공유수면의 사용료등: 「도로법」, 「하천법」 및 「공유수면 관리 및 매립에 관한 법률」의 규정에도 불구하고 지방자치단체의 조례로 정하는 감면율

② 제1항에 따라 국·공유지의 사용료등의 감면대상이 되는 시설은 상인이나 고객이 공동으로 이용하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 시설을 말한다.

1. 주차장, 진입로, 통행로, 화장실 및 고객지원센터 등 고객편의를 위한 시설
2. 비 가리개, 공동창고, 물류센터, 상인교육시설 및 제65조에 따른 상인회 사무실 등 상인이 공동으로 이용하는 시설
3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 공동시설

「전통시장 및 상점가 육성을 위한 특별법 시행령」

제8조(공동시설) 법 제18조제2항제3호에서 "대통령령으로 정하는 공동시설"이라 함은 공동판매장·공동배달센터·공동작업장 및 고객쉼터를 말한다.

05 원로목사 사택 사용 취득세 과세에 따른 진정

불수용(기각)

민원요지

- ❖ 민원인은 현재 교회의 원로목사로 개인명의로 교회부지를 취득한 후 생활고로 인해 현 담임목사 앞으로 등기하여 교회부지를 담보로 대출을 받아 사용하고 있던 중 취득세과에서 종합부동산세 및 재산세 부과고지를 받아 하는 수 없이 교회로 등기한 후 대한예수교장로회 OO교회로 기증하여 원로목사 사용 공간에 대해 종교용 부동산으로 감면 신청하였으나 인정되지 않음.
- ❖ 민원인은 평일에는 타지에서 생활하고 주말에만 해당 교회를 사택으로 사용하고 있고, 사택으로 인정된 부분 일부를 교회 회의실 및 담임목사의 연구실로 사용하고 있으므로 이러한 사정을 감안하여 종교용 부동산 감면을 요청하는 고충민원 신청하였음.



조사 및 처리결과

【 사실관계 확인 】

- 민원인 교회는 개척교회로 전 담임목사(현 원로목사)가 취득한 이래 000 현 담임목사가 취득하였고, 종교용 감면없이 취득세 납부하였음. 그러던 중 민원인 교회를 대한예수교장로회로 증여하여 2021. 6. 23. 교회 1층 교육관, 목사관(담임목사 사택), 2층 예배실 등 교회 일부 부지에 대해 종교용 부동산으로 신청하였음.

【 판단 】

- 종교사업을 목적으로 하는 비영리사업자가 목적사업에 직접 사용하는 부동산에 대해서 취득세, 등록세, 재산세 등이 면제된다고 할 것인데, 비영리사업자가

당해 부동산을 ‘사업에 사용’한다고 함은 현실적으로 당해 부동산의 사용용도가 비영리사업자체에 직접 사용되는 것을 뜻하고, ‘그 사업에 사용’의 범위는 당해 비영리사업자의 사업목적과 취득목적을 고려하여 그 실제의 사용관계를 기준으로 객관적으로 판단되어야 함. (대법원 2009. 6. 11. 선고 2007두20027판결 참조)

▶ 또한, 종교단체가 그 해당사업에 직접 사용하기 위해서 취득한 것이라 하여 각 규정에 의하여 취득세 및 등록세를 비과세하기 위해서는 적어도 교역자가 당해 종교단체의 필요불가결한 중추적 지위에 있음을 요한다고 할 것이고, 주택에 거주하고 있는 원로목사가 설교, 강연, 심방 등의 사목활동을 담당하고 있다고 하더라도, 정기적으로 주일에 예배를 집도하고, 교회 공동체 전체를 통솔하면서 교회를 관리·책임지고 있는 담임목사와는 달리, 원로목사들은 설교나 전도, 심방 업무등을 보조하고, 교인들의 신앙생활의 일부분을 지도하는 업무를 수행하는데 불과하므로, 담임목사처럼 교회의 종교활동에 필요불가결한 중추적인 지위에 있다고 볼 수 없음. (대법원 2016. 11. 24. 선고 2016두47611 판결 참조)

▶ 원로목사의 사택은 종교활동에 직접적인 목적사업에 사용된다고 볼 수 없으며, 종교용에 직접 사용한다고 함은 상시적으로 예배, 찬양집회, 기도와 신앙교육 등의 종교활동에 사용되는 것을 의미함. (조심 2014. 2. 21. 선고 2013지0361 판결 참조)

【 결론 】

- 민원 주택의 일부분을 필요시마다 사용한다거나 인수인계 단계가 끝나지 않아 원로목사인 민원인이 임시로 활용할 공간이 필요하다고 하더라도 이는 종교활동에 대한 직접 목적에 해당한다고 보기 어렵고, 현재 민원인의 지위가 종교단체에 필요불가결한 중추적인 위치에 있다고 보기 어렵다고 판단되어 현재 민원인의 사택으로 이용되고 있는 쟁점 주택 일부에 대해서는 취득세 감면 대상으로 보기 어려워 불수용하였음.

【 관련규정 】



「지방세특례제한법」

제50조(종교단체 또는 향교에 대한 면제) ① 종교단체 또는 향교가 종교행위 또는 제사를 목적으로 하는 사업에 직접 사용하기 위하여 취득하는 부동산에 대해서는 취득세를 면제한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 해당 부분에 대해서는 면제된 취득세를 추징한다.

1. 해당 부동산을 취득한 날부터 5년 이내에 수익사업에 사용하는 경우
2. 정당한 사유 없이 그 취득일부터 3년이 경과할 때까지 해당 용도로 직접 사용하지 아니하는 경우
3. 해당 용도로 직접 사용한 기간이 2년 미만인 상태에서 매각·증여하거나 다른 용도로 사용하는 경우

② 제1항의 종교단체 또는 향교가 과세기준일 현재 해당 사업에 직접 사용(종교단체 또는 향교가 제3자의 부동산을 무상으로 해당 사업에 사용하는 경우를 포함한다)하는 부동산(대통령령으로 정하는 건축물의 부속토지를 포함한다)에 대해서는 재산세(「지방세법」 제112조에 따른 부과액을 포함한다) 및 「지방세법」 제146조제3항에 따른 지역자원시설세를 각각 면제한다. 다만, 수익사업에 사용하는 경우와 해당 재산이 유료로 사용되는 경우의 그 재산 및 해당 재산의 일부가 그 목적에 직접 사용되지 아니하는 경우의 그 일부 재산에 대해서는 면제하지 아니한다.

③ 제1항의 종교단체 또는 향교가 그 사업에 직접 사용하기 위한 면허에 대해서는 등록면허세를 면제하고, 해당 단체에 대해서는 주민세 사업소분(「지방세법」 제81조제1항제2호에 따라 부과되는 세액으로 한정한다. 이하 이 항에서 같다) 및 종업원분을 각각 면제한다. 다만, 수익사업에 관계되는 대통령령으로 정하는 주민세 사업소분 및 종업원분은 면제하지 아니한다.

④ 종교단체 또는 향교에 생산된 전력 등을 무료로 제공하는 경우 그 부분에 대해서는 「지방세법」 제146조제1항 및 제2항에 따른 지역자원시설세를 면제한다.

- ⑤ 사찰림(寺刹林)과 「전통사찰의 보존 및 지원에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 전통사찰이 소유하고 있는 경우로서 같은 조 제3호에 따른 전통사찰보존지에 대해서는 재산세(「지방세법」 제112조에 따른 부과액을 포함한다)를 면제한다. 다만, 수익사업에 사용하는 경우와 해당 재산이 유료로 사용되는 경우의 그 재산 및 해당 재산의 일부가 그 목적에 직접 사용되지 아니하는 경우의 그 일부 재산에 대해서는 면제하지 아니한다.
- ⑥ 법인의 사업장 중 종교의식을 행하는 교회·성당·사찰·불당·향교 등에 대해서는 주민세 사업소분(「지방세법」 제81조제1항제1호에 따라 부과되는 세액으로 한정한다)을 면제한다.

06 아동 정서적 학대 판단 및 보호 조치 미흡 진정

불수용(기각)

민원요지

- ❖ 민원인 자녀 훈육 과정에서 접수된 아동학대 신고 건과 관련하여 담당 부서의 추상적이고 애매모호한 주관적 판단으로 인해 정서적 학대로 판단되었고, 임시보호 조치 이후에 대한 아동 관리가 미흡하여 고충민원 신청함.



조사 및 처리결과

- 민원인의 고충민원에 대한 처분경위, 관련법령 검토, 부서 의견조회 결과, 당시 민원 사건은 「아동학대 대응 업무 매뉴얼」에서 분류한 기준과 「아동복지법」제17조 제5호에 해당하는 금지 위반에 해당하는 것으로 확인되었으며, 아동 임시보호 조치에 있어서 위법하거나 부당한 사유는 발견되지 않았음을 확인하였음.
- 아동보호와 관련해서 임시보호 조치에 대한 경위를 파악하여 아동에 대한 보호조치 상태를 확인하고, 아동의 원만한 가정복귀를 위해 담당 부서에서 최대한 도움을 드릴 수 있도록 노력하기로 하여 민원인이 안심할 수 있도록 해당 내용 안내하였음.

【 관련 규정 】



「아동복지법」

제17조(금지행위) 누구든지 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 아동을 매매하는 행위
2. 아동에게 음란한 행위를 시키거나 이를 매개하는 행위 또는 아동에게 성적 수치심을 주는 성희롱 등의 성적 학대행위
3. 아동의 신체에 손상을 주거나 신체의 건강 및 발달을 해치는 신체적 학대행위
4. 삭제
5. 아동의 정신건강 및 발달에 해를 끼치는 정서적 학대행위(「가정폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조제1호에 따른 가정폭력에 아동을 노출시키는 행위로 인한 경우를 포함한다)
6. 자신의 보호·감독을 받는 아동을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호·양육·치료 및 교육을 소홀히 하는 방임행위
7. 장애를 가진 아동을 공중에 관람시키는 행위
8. 아동에게 구걸을 시키거나 아동을 이용하여 구걸하는 행위
9. 공중의 오락 또는 흥행을 목적으로 아동의 건강 또는 안전에 유해한 곡예를 시키는 행위 또는 이를 위하여 아동을 제3자에게 인도하는 행위
10. 정당한 권한을 가진 알선기관 외의 자가 아동의 양육을 알선하고 금품을 취득하거나 금품을 요구 또는 약속하는 행위
11. 아동을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도로 사용하는 행위



「가정폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “가정폭력”이란 가정구성원 사이의 신체적, 정신적 또는 재산상 피해를 수반하는 행위를 말한다.
2. “가정구성원”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.
 - 가. 배우자(사실상 혼인관계에 있는 사람을 포함한다. 이하 같다) 또는 배우자였던 사람
 - 나. 자기 또는 배우자와 직계존비속관계(사실상의 양친자관계를 포함한다. 이하 같다)에 있거나 있었던 사람

다. 계부모와 자녀의 관계 또는 적모(嫡母)와 서자(庶子)의 관계에 있거나 있었던 사람

라. 동거하는 친족

3. “가정폭력범죄”란 가정폭력으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 죄를 말한다.

가. 「형법」 제2편제25장 상해와 폭행의 죄 중 제257조(상해, 존속상해), 제258조(중상해, 존속중상해), 제258조의2(특수상해), 제260조(폭행, 존속폭행)제1항·제2항, 제261조(특수폭행) 및 제264조(상습범)의 죄

나. 「형법」 제2편제28장 유기와 학대의 죄 중 제271조(유기, 존속유기) 제1항·제2항, 제272조(영아유기), 제273조(학대, 존속학대) 및 제274조(아동학사)의 죄

다. 「형법」 제2편제29장 체포와 감금의 죄 중 제276조(체포, 감금, 존속체포, 존속감금), 제277조(중체포, 중감금, 존속중체포, 존속중감금), 제278조(특수 체포, 특수감금), 제279조(상습범) 및 제280조(미수범)의 죄

라. 「형법」 제2편제30장 협박의 죄 중 제283조(협박, 존속협박)제1항·제2항, 제284조(특수협박), 제285조(상습범)(제283조의 죄에만 해당한다) 및 제286조(미수범)의 죄

마. 「형법」 제2편제32장 강간과 추행의 죄 중 제297조(강간), 제297조의2(유사강간), 제298조(강제추행), 제299조(준강간, 준강제추행), 제300조(미수범), 제301조(강간등 상해·치상), 제301조의2(강간등 살인·치사), 제302조(미성년자등에 대한 간음), 제305조(미성년자에 대한 간음, 추행), 제305조의2(상습범)(제297조, 제297조의2, 제298조부터 제300조까지의 죄에 한한다)의 죄

바. 「형법」 제2편제33장 명예에 관한 죄 중 제307조(명예훼손), 제308조(사자의 명예훼손), 제309조(출판물등에 의한 명예훼손) 및 제311조(모욕)의 죄

사. 「형법」 제2편제36장 주거침입의 죄

아. 「형법」 제2편제37장 권리행사를 방해하는 죄 중 제324조(강요) 및 제324조의5(미수범)(제324조의 죄에만 해당한다)의 죄

자. 「형법」 제2편제39장 사기와 공갈의 죄 중 제350조(공갈), 제350조의2(특수공갈) 및 제352조(미수범)(제350조, 제350조의2의 죄에만 해당한다)의 죄

차. 「형법」 제2편제42장 손괴의 죄 중 제366조(재물손괴등) 및 제369조(특수 손괴)제1항의 죄

카. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제14조(카메라 등을 이용한 촬영) 및 제15조(미수범)(제14조의 죄에만 해당한다)의 죄

타. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제74조제1항제3호의 죄

파. 가목부터 타목까지의 죄로서 다른 법률에 따라 가중처벌되는 죄

4. “가정폭력행위자”란 가정폭력범죄를 범한 사람 및 가정구성원인 공범을 말한다.

5. “피해자”란 가정폭력범죄로 인하여 직접적으로 피해를 입은 사람을 말한다.

6. “가정보호사건”이란 가정폭력범죄로 인하여 이 법에 따른 보호처분의 대상이 되는 사건을 말한다.

7. “보호처분”이란 법원이 가정보호사건에 대하여 심리를 거쳐 가정폭력 행위자에게 하는 제40조에 따른 처분을 말한다.

7의2. “피해자보호명령사건”이란 가정폭력범죄로 인하여 제55조의2에 따른 피해자보호명령의 대상이 되는 사건을 말한다.

8. “아동”이란 「아동복지법」 제3조제1호에 따른 아동을 말한다.

민원요지

- ❖ 민원인 거주 지역인 OO동은 도시재생활성화 계획을 수립 중으로 계획 수립의 주체인 주민 상인협의체 발대식에 참석하여 도시재생전략 계획에 대한 내용을 청취하였음.
- ❖ 그러나, 도시재생 전략계획 변경 내용에서 OO동은 ‘일반근린형’ 사업유형으로 명시되어 있었으며, 기존 주민설명회에 따라 주거재생 특화형으로 소규모 주택정비 사업과 연계한 도시재생 활성화 계획을 수립하는 것이 목표라고 명시한 사실이 있으므로 주민들에게 기 설명한 내용과 상이하게 예비사업을 진행하고 있어 사실관계 확인에 따른 조치를 요구하는 고충민원을 신청함.



조사 및 처리결과

- 민원인의 고충민원에 대한 처분경위, 관련법령 검토, 부서 의견조회 결과, ‘주거재생 특화형 뉴딜사업’은 사업구역 내 100호 이상의 신규 주택공급사업을 주요 신청요건으로 하고 있음.
- ▶ LH 도시재생지원기구의 컨설팅 결과, OO동 도시재생활성화 지역 내 소규모 주택 정비사업 현황을 조사한 결과 신규 주택공급은 50호 정도로 신청요건을 충족하지 않아 사업추진이 어렵다는 자문을 받은 후 당초 도시재생 전략계획 상 ‘일반근린형’으로 추진하기 위해 주민들에게 도시재생 예비사업에 대한 상세내용 및 추진계획을 주민상인협의체 워크숍 등에서 주민들에게 해당 내용이 설명된 발표자료와 주민 동의서가 확보되었음을 확인하였음.
- ▶ 최초 주민설명회에서 OO동 도시재생사업이 도시재생전략계획 상 ‘일반근린형’으로 사업유형이 설정된 지역으로 설정된 지역이나, 소규모 주택 사업과

연계한 ‘주거재생 특화형 뉴딜사업’이 새롭게 발표되어 이에 대한 전략적 대응 및 검토를 추진하겠다고 설명하였고, 이후 주민상인협의체 워크숍에서 LH 도시재생지원기구의 컨설팅 결과에 근거하여 ‘주거재생 특화형 뉴딜사업’에 대해 추진 불가한 사항임을 설명 내용에 기재하였던 사실을 확인하였음.

- ▶ 따라서, 당초 계획대로 ‘일반근린형’으로 추진하기 위해 최초 주민설명회 및 주민상인협의체 워크숍을 통해 충분한 설명을 통해 주민동의를 받았던 이력이 확인되므로 민원인의 주장을 받아들이기 어렵다고 판단되어 불수용하였음.
- 담당 부서에서는 도시재생사업의 세부사업 계획에 대하여 주민들과의 지속적인 논의를 통해 주민들의 의견을 반영한 사업을 추진할 계획이며, 원활히 사업을 진행해 나갈 수 있도록 적극적으로 지원할 계획임을 안내하였음.

민원요지

- ❖ OO동 지역 도시재생사업 계획에 따른 주민상인협의체의 역할 및 운영계획 보고와 관련하여 생산 또는 접수된 문서, 결정된 분과명, 각 분과별 분과장 및 부분과장, 분과 회원을 확인할 수 있는 문서에 대해서 정보공개 청구하였음.
- ❖ 그러나, 공개된 자료 중 PPT자료에는 분과별 분과장, 부분과장의 이름이 명시되어 있는 상태로 공개되었으나, 정보공개를 요청한 자료 중 분과명 분과장 및 부분과장을 확인할 수 있는 위촉장 문서에는 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따라 비공개하였으므로 담당 공무원의 정보공개 업무 미흡으로 판단되어 조치를 요구하는 고충민원을 신청함.



조사 및 처리결과

- 민원인의 고충민원에 대한 처분경위, 관련법령 검토, 부서 의견조회 결과, 해당 민원 사건은 「공공기관 정보공개에 관한 법률」(이하 ‘정보공개법’)제9조 제1항 개인정보로서 공개될 경우 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보”에 대해 비공개된 사항으로 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제7조 제2항 제2호에 근거하여 「정보공개법」 제9조에 따라 정보공개 청구에 따른 개인정보 보호에 관한 사항은 시민옴부즈만에서 의결할 수 없는 사안으로 조사 제외하였고, 정보공개 처리에 대한 이의신청 절차를 안내하였음.

【 관련 규정 】



「공공기관의 정보공개에 관한 법률」

제9조(비공개 대상 정보) ① 공공기관이 보유·관리하는 정보는 공개 대상이 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보는 공개하지 아니할 수 있다.

1. 다른 법률 또는 법률에서 위임한 명령(국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙·대통령령 및 조례로 한정한다)에 따라 비밀이나 비공개 사항으로 규정된 정보
2. 국가안전보장·국방·통일·외교관계 등에 관한 사항으로서 공개될 경우 국가의 중대한 이익을 현저히 해칠 우려가 있다고 인정되는 정보
3. 공개될 경우 국민의 생명·신체 및 재산의 보호에 현저한 지장을 초래할 우려가 있다고 인정되는 정보
4. 진행 중인 재판에 관련된 정보와 범죄의 예방, 수사, 공소의 제기 및 유지, 형의 집행, 교정(矯正), 보안처분에 관한 사항으로서 공개될 경우 그 직무수행을 현저히 곤란하게 하거나 형사피고인의 공정한 재판을 받을 권리를 침해한다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 정보
5. 감사·감독·검사·시험·규제·입찰계약·기술개발·인사관리에 관한 사항이나 의사결정 과정 또는 내부검토 과정에 있는 사항 등으로서 공개될 경우 업무의 공정한 수행이나 연구·개발에 현저한 지장을 초래한다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 정보. 다만, 의사결정 과정 또는 내부검토 과정을 이유로 비공개할 경우에는 제13조제5항에 따라 통지를 할 때 의사결정 과정 또는 내부검토 과정의 단계 및 종료 예정일을 함께 안내하여야 하며, 의사결정 과정 및 내부검토 과정이 종료되면 제10조에 따른 청구인에게 이를 통지하여야 한다.
6. 해당 정보에 포함되어 있는 성명·주민등록번호 등 「개인정보 보호법」 제2조 제1호에 따른 개인정보로서 공개될 경우 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보. 다만, 다음 각 목에 열거한 사항은 제외한다.
 - 가. 법령에서 정하는 바에 따라 열람할 수 있는 정보
 - 나. 공공기관이 공표를 목적으로 작성하거나 취득한 정보로서 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해하지 아니하는 정보
 - 다. 공공기관이 작성하거나 취득한 정보로서 공개하는 것이 공익이나 개인의 권리 구제를 위하여 필요하다고 인정되는 정보

라. 직무를 수행한 공무원의 성명·직위

마. 공개하는 것이 공익을 위하여 필요한 경우로서 법령에 따라 국가 또는 지방자치단체가 업무의 일부를 위탁 또는 위촉한 개인의 성명·직업

7. 법인·단체 또는 개인(이하 “법인등”이라 한다)의 경영상·영업상 비밀에 관한 사항으로서 공개될 경우 법인등의 정당한 이익을 현저히 해칠 우려가 있다고 인정되는 정보. 다만, 다음 각 목에 열거한 정보는 제외한다.

가. 사업활동에 의하여 발생하는 위해(危害)로부터 사람의 생명·신체 또는 건강을 보호하기 위하여 공개할 필요가 있는 정보

나. 위법·부당한 사업활동으로부터 국민의 재산 또는 생활을 보호하기 위하여 공개할 필요가 있는 정보

8. 공개될 경우 부동산 투기, 매점매석 등으로 특정인에게 이익 또는 불이익을 줄 우려가 있다고 인정되는 정보

② 공공기관은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보가 기간의 경과 등으로 인하여 비공개 필요성이 없어진 경우에는 그 정보를 공개 대상으로 하여야 한다.

③ 공공기관은 제1항 각 호의 범위에서 해당 공공기관의 업무 성격을 고려하여 비공개 대상 정보의 범위에 관한 세부 기준(이하 “비공개 세부 기준”이라 한다)을 수립하고 이를 정보통신망을 활용한 정보공개시스템 등을 통하여 공개하여야 한다.

④ 공공기관(국회·법원·헌법재판소 및 중앙선거관리위원회는 제외한다)은 제3항에 따라 수립된 비공개 세부 기준이 제1항 각 호의 비공개 요건에 부합하는지 3년마다 점검하고 필요한 경우 비공개 세부 기준을 개선하여 그 점검 및 개선 결과를 행정안전부장관에게 제출하여야 한다.

09 어울마당 청사관리·자율방범대 공간배정 요청

의견표명(일부수용)

민원요지

- ❖ 00어울마당은 청사 지상층 및 지하에 지속적으로 누수가 발생되고 있으며 이에 대한 유지보수 및 지속적인 청사관리를 요청함.
- ❖ 마을자치회에서 운영하는 자율방범대 전용 공간이 확보되지 않아 활동에 지속적인 불편이 발생하므로 청사 내에 자율방범대 전용 공간 배정 요청함.



조사 및 처리결과

- 00어울마당은 조립식 철골조 모듈러공법(컨테이너)으로 시공된 건축물로 수축팽창에 취약하여 균열이 상시 발생하므로 준공 후 지속적으로 청사 수리를 진행해오고 있음.
- 00어울마당은 수축팽창에 취약하여 균열이 상시 발생하므로 준공 후 지속적으로 청사 수리를 진행해오고 있는 상태이고, 현재 누수·방수업체, 시설공사와, 청사 시설관리 반장 등이 수시로 청사 누수에 관한 문제를 점검하여 방수공사 등 적극적으로 누수 방지에 대한 방법을 모색 중이며, 향후에도 예산 범위 내에서 건물에 대한 유지관리·보수를 진행할 예정이며,
- 수도 배수관 누수가 아닌 빗물로 인한 건물 누수는 한번에 누수가 근절되지 않기 때문에 옥상 방수공사를 먼저 시행함으로써 점진적으로 해결해 나갈 예정임.
- 자율방범대 초소는 「공유재산 및 물품관리법」 제20조 제2항 제1호에 따른 「공유재산 및 물품관리법 시행령」 제13조 제3항 제12호에 따른 수의(隨意)의 방법으로 행정재산에 대한 사용허가를 할 수 있는 경우에 해당되는 조건이 없으므로 청사 내 자율방범대 전용 공간에 대해 사용허가는 불가하며,

어울마당
그늘·야외공간

자율방범대
그늘·야외공간

어울마당
행동·문화공간

어울마당
행동·문화공간

그늘·야외공간
전용·처리·정리·정돈

고충민원
주요 처리 사례

과제

▶「자원봉사활동 기본법」제16조 및 「자원봉사활동 기본법 시행령」제12조를 근거로 공유재산을 무상으로 임대할 수 있는 사유에 포함되지 아니하므로 청사 내 자유풀방대 인입은 어려울 것으로 판단되어 자유풀방대 청사 내 이입 요청과 관련하여서는 불수용 결정하였음.

- 그러나, 고충민원 사안 중 건물 누수에 대한 보수는 가용 가능한 예산 범위 내에서 건물 유지관리·보수가 진행되어 누수를 점진적으로 줄여나갈 예정이라고 하나, 예산 반영 및 추가 민원 발생상황으로 인하여 상당한 기간이 소요될 것으로 사료되므로 청사 내 누수 문제에 대한 고충민원에 대해 보다 적극적으로 검토·추진 하도록 의견표명 하였음.

【 관련규정 】



「공유재산법 및 물품관리법」

제20조(사용허가) ① 지방자치단체의 장은 행정재산에 대하여 그 목적 또는 용도에 장애가 되지 아니하는 범위에서 사용허가를 할 수 있다.

② 지방자치단체의 장은 제1항에 따라 사용허가를 하려면 일반입찰로 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제한경쟁 또는 지명경쟁에 부치거나 수의(隨意)의 방법으로 허가할 수 있다.

1. 허가의 목적·성질 등을 고려하여 필요하다고 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
2. 제7조제2항제1호에 따른 기부자와 그 상속인 또는 그 밖의 포괄승계인에게 무상으로 사용허가하는 경우

③ 제1항에 따라 사용허가를 받은 자는 그 행정재산을 다른 자에게 사용·수익하게 하여서는 아니 된다. 다만, 제1항에 따라 사용허가를 받은 자가 제7조 제2항제1호에 따른 기부자와 그 상속인 또는 그 밖의 포괄승계인인 경우에는 지방자치단체의 장의 승인을 받아 다른 자에게 사용·수익하게 할 수 있다.

④ 지방자치단체의 장은 제3항 단서에 따른 사용·수익이 그 목적 또는 용도에 장애가 되거나 행정재산의 원상(原狀) 회복에 어려움이 있다고 인정되면 승인하여서는 아니 된다.

- ⑤ 제1항에 따라 사용허가를 받은 자는 사용허가기간이 끝나거나 제25조에 따라 사용허가가 취소된 경우에는 그 행정재산을 원상대로 반환하여야 한다. 다만, 지방자치단체의 장이 미리 원상의 변경을 승인한 경우에는 변경된 상태로 반환할 수 있다.

LOW | 「공유재산법 및 물품관리법 시행령」

제12조(사용허가) 법 제20조제1항에 따라 행정재산의 사용허가를 할 수 있는 경우는 다음 각 호와 같다. <개정 2022. 4. 20.>

1. 행정 목적 또는 보존 목적의 수행에 필요한 경우
2. 공무원의 후생 목적을 위하여 필요한 경우
3. 그 밖에 해당 재산의 용도 또는 목적에 장애가 되지 않는 경우로서 해당 지방자치단체의 장이 필요하다고 인정하는 경우

LOW | 「자원봉사활동 기본법」

제16조(국유·공유 재산의 사용) 국가와 지방자치단체는 「국유재산법」 또는 「공유재산 및 물품 관리법」에도 불구하고 자원봉사활동의 진흥을 위하여 자원봉사단체 및 자원봉사센터가 대통령령으로 정하는 특정한 사업을 수행하기 위하여 국유·공유 재산이 필요하다고 인정하면 이를 무상으로 대여하거나 사용하게 할 수 있다.

LOW | 「자원봉사활동 기본법 시행령」

제12조(국·공유 재산의 사용) ① 법 제16조의 규정에 의하여 국가 또는 지방자치단체가 국·공유재산을 무상으로 대여하거나 사용하게 할 수 있는 자원봉사단체 및 자원봉사센터의 사업은 다음 각 호와 같다.

1. 국제행사에 관한 사업
 2. 재난복구 및 구호에 관한 사업
 3. 그 밖에 국가 및 지방자치단체가 자원봉사활동의 진흥을 위하여 필요하다고 인정하는 사업. 이 경우 국·공유재산을 사무실 용도로 대여·사용하거나 1년 이상의 기간을 대여·사용하게 할 수 없다.
- ② 국·공유재산의 무상대여나 사용의 절차 및 방법 등에 관하여는 「국유재산법」 또는 「공유재산 및 물품관리법」의 규정에 따른다.

10 가로주택정비사업 조합장 운영비 불법지출 진정

의견표명(일부수용)

민원요지

- ❖ 민원인이 이사로 있는 가로주택정비사업 조합장이 「조합업무규정」 제52조 제3항에 따른 '예산이 모자라 지출예산의 전용이 필요한 경우 사용할 수 있다.' 라고 되어 있는 명시규정이 있음에도 불구하고 이러한 절차를 생략하고 초과 지출한 사실을 조합의 이사인 민원인이 발견하여, 조합관련규정을 어기고 불법으로 사용한 금액을 감추고 통과한 부분이므로 이의를 제기하였고 조합의 감사를 통하여 상기 예산대비 초과지출분을 증거로 발견한 사실에 따라 조합장이 운영비를 불법 지출하였다는 내용의 전단지를 작성하여 조합원들에게 전달하였음.
- ❖ 조합장이 이러한 사실을 허위사실이라고 하면서 명예훼손으로 몰아 어려움에 처해 있어 담당부서에 '조합원에게 전단지의 내용이 사실인지, 허위인지만을 밝혀 주시고 사실일 경우 조치를 부탁 드립니다.'라고 하였으나, 민원에 대한 답장은 「도시 및 주거환경정비법」 제112조 제1항제2호에 따라 회계감사가 진행될 예정입니다'라는 막연한 회신만 하고 있으므로 조합원에 배포한 내용이 사실인지 허위인지 확인을 요청함.



조사 및 처리결과

【 피신청인 】 재개발과

【 피신청인 주장 】

- 상기 민원 사항인 조합운영비 불법 지출의 사실관계 확인과 관련하여서는 「도시 및 주거환경정비법」 제112조(회계감사)에 따라 처리될 예정이며 회계감사 조합운영비

일반시민
그.정.유.880

자민의원
그.정.유.880

일반시민
한.정.유.880

일반시민
한.정.유.880

일반시민
전.수.처.민.정.한.영

고충민원
주요처리사례

부속

지출에 대한 불법 사실이 발견될 경우 사항에 따라 행정지도 혹은 시정명령, 고발 조치 등이 가능할 것으로 판단됨.

- 해당 조합은 2022. 10. 5. 사업시행계획인가 후 해당 조합의 회계감사기관 선정 절차를 진행중으로, 선정 후 회계감사 진행을 통한 회계지출의 적정여부를 확인할 수 있을 것으로 판단되며, 회계감사 결과 불법 지출 사항이 확인될 경우 행정지도 또는 시정명령, 고발 등의 조치를 검토하겠음.

【 판단 】

- 민원인이 조합원에게 배포한 전단지의 내용에 대한 사실관계 확인 요청에 대해서 살펴보면, 위법사항이 확정되지 않은 사실에 대한 내용이 포함된 전단지 배포에 의한 조합 임원 사이의 명예훼손의 성립요건과 관련된 사실관계 확인 요청은 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」제7조제2항제8호에 따른 사인간의 권리 관계로 보아 고충민원을 각하하는 것이 타당하다고 판단되나,
- 조합의 규약 또는 규정의 자율적인 성격이 강한 조합 내부 질서를 규율하기 위한 것으로서 사적 자치의 원칙이 존중될 필요가 있는 영역이라고 하더라도 정관의 위임에 따라 조합의 운영에 관하여 필요한 사항을 두고 있는 규약 또는 규정은 조합의 원활한 관리를 도모하기 위한 「도시 및 주거환경정비법」제112조 내지 제113조상의 시·도지사의 감독권이 포함된다고 볼 수 있으므로 조합내규의 미이행에 대한 사항을 조합정관에 따라 명시된 내용 및 절차에 따라 자체적으로 해결하여야 한다는 피신청인 의견은 적절하지 않은 것으로 판단됨.

【 결론 】

- 조합의 신청에 따라 시에서 실시하는 회계감사기관의 선정·계약 절차 기한이 따로 규정 되어있지 않은 「도시 및 주거환경정비법」제112조 제1항의 체계를 고려할 때 피신청인은 민원 내용 중 회계감사 절차 확인을 요청한 사안에 대해 회계감사 실시의 이유와 진행 절차 등 민원인에게 충분한 안내가 필요했을 것으로 판단되어 추후 회계감사 실시 이유와 절차를 포함한 진행 과정에 대해 민원인에게 충분히 설명하여 재안내할 수 있도록 의견표명함.

【 관련 규정 】

「도시 및 주거환경정비법」

제112조(회계감사) ① 시장·군수등 또는 토지주택공사등이 아닌 사업시행자 또는 추진위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 다음 각 호의 구분에 따른 기간 이내에 「주식회사 등의 외부감사에 관한 법률」 제2조제7호 및 제9조에 따른 감사인의 회계감사를 받기 위하여 시장·군수등에게 회계감사기관의 선정·계약을 요청하여야 하며, 그 감사결과를 회계감사가 종료된 날부터 15일 이내에 시장·군수등 및 해당 조합에 보고하고 조합원이 공람할 수 있도록 하여야 한다. 다만, 지정개발자가 사업시행자인 경우에는 제1호에 해당하는 경우는 제외한다. <개정 2017. 10. 31., 2021. 1. 5., 2021. 3. 16.>

1. 제34조제4항에 따라 추진위원회에서 사업시행자로 인계되기 전까지 납부 또는 지출된 금액과 계약 등으로 지출될 것이 확정된 금액의 합이 대통령령으로 정한 금액 이상인 경우: 추진위원회에서 사업시행자로 인계되기 전 7일 이내
 2. 제50조제9항에 따른 사업시행계획인가 고시일 전까지 납부 또는 지출된 금액이 대통령령으로 정하는 금액 이상인 경우: 사업시행계획인가의 고시일 부터 20일 이내
 3. 제83조제1항에 따른 준공인가 신청일까지 납부 또는 지출된 금액이 대통령령으로 정하는 금액 이상인 경우: 준공인가의 신청일부터 7일 이내
 4. 토지등소유자 또는 조합원 5분의 1 이상이 사업시행자에게 회계감사를 요청하는 경우: 제4항에 따른 절차를 고려한 상당한 기간 이내
- ② 시장·군수등은 제1항에 따른 요청이 있는 경우 즉시 회계감사기관을 선정하여 회계감사가 이루어지도록 하여야 한다. <개정 2021. 1. 5.>
- ③ 제2항에 따라 회계감사기관을 선정·계약한 경우 시장·군수등은 공정한 회계감사를 위하여 선정된 회계감사기관을 감독하여야 하며, 필요한 처분이나 조치를 명할 수 있다.
- ④ 사업시행자 또는 추진위원회는 제1항에 따라 회계감사기관의 선정·계약을 요청하려는 경우 시장·군수등에게 회계감사에 필요한 비용을 미리 예치하여야 한다. 시장·군수등은 회계감사가 끝난 경우 예치된 금액에서 회계감사비용을 직접 지급한 후 나머지 비용은 사업시행자와 정산하여야 한다. <개정 2021. 1. 5., 2021. 7. 27.>

제113조(감독) ① 정비사업의 시행이 이 법 또는 이 법에 따른 명령·처분이나 사업시행계획서 또는 관리처분계획에 위반되었다고 인정되는 때에는 정비사업의 적정한 시행을 위하여 필요한 범위에서 국토교통부장관은 시·도지사, 시장, 군수, 구청장, 추진위원회, 주민대표회의, 사업시행자 또는 정비사업전문관리업자에게, 특별시장, 광역시장 또는 도지사는 시장, 군수, 구청장, 추진위원회, 주민대표회의, 사업시행자 또는 정비사업전문관리업자에게, 시장·군수등은 추진위원회, 주민대표회의, 사업시행자 또는 정비사업전문관리업자에게 처분의 취소·변경 또는 정지, 공사의 중지·변경, 임원의 개선 권고, 그 밖의 필요한 조치를 취할 수 있다. <개정 2022. 2. 3.>

② 국토교통부장관, 시·도지사, 시장, 군수 또는 구청장은 이 법에 따른 정비사업의 원활한 시행을 위하여 관계 공무원 및 전문가로 구성된 점검반을 구성하여 정비사업 현장조사를 통하여 분쟁의 조정, 위법사항의 시정요구 등 필요한 조치를 할 수 있다. 이 경우 관할 지방자치단체의 장과 조합 등은 대통령령으로 정하는 자료의 제공 등 점검반의 활동에 적극 협조하여야 한다.

③ 제2항에 따른 정비사업 현장조사에 관하여는 제107조제2항, 제3항 및 제5항을 준용한다. <개정 2019. 8. 20.>

— 기타 상담 및 처리 사례

1. [22. 1. 24.] 가로주택 정비사업과 관련하여 조합 설립 인가에 대한 이의 제기 및 정보 공개 청구 관련하여 민원인이 내방하는 경우에만 해당 문서의 확인이 가능하다고 하여 이에 대한 명확한 설명 요구함. 또한 통화 중에 담당 공무원의 욕설과 잘못된 응대 태도에 따른 징계 요구.

➡ 담당 부서인 재개발과 확인 결과, 법률 자문을 통한 적법한 절차에 따른 조합설립 인가이며, 요청하신 자료는 방문하는 경우에만 안내해 드릴 수 있다고 하여 내용 안내함. 담당 공무원의 불친절한 응대 태도에 대한 징계 처리는 읍무즈만의 업무가 아님을 안내 후 종결.

2. [22. 3. 16.] 부천시 장애인 이동 차량을 이용하기 위해 콜센터에 전화하였으나 상담원의 잘못된 응대 태도로 민원인 본인의 감정을 상하게 함. 감정이 격앙되어 불가피하게 상담원에게 욕설을 하였고 한달간의 이용 제한 처분을 받게 되었음. 상담사의 응대 태도로 인하여 발생한 사항으로 한달 간 이용 제한 처분은 과한 징계라고 생각함. 현재 장애인 이동 차량을 이용하지 못할 경우 이동에 제한이 있는 상태로 빠른 징계 철회를 요청함.

➡ 부천시 도시공사 담당 팀장과 통화하여 이용 제한 관련 내용 확인함. 민원인의 경우 이용 요금 미정산과 상담원 및 운전원에게 지속적인 욕설, 폭언으로 인해 작년에도 한달 이용 제한 처분을 받은 기록이 있음. 민원인에게 내려진 이용제한 일자 2022. 3. 12 ~ 2022. 4. 11. 까지이며, 이용 제한 철회 조치는 불가하다고 답변받음. 민원인이 처분 취소 불가에 동의하여 상담 종료함.

3. [21. 3. 30.] 사정이 있어 이모님택에 주소를 두고 있었는데, 동 담당자가 본인에게 전화나 문자하나 없이 주민등록 말소하여 항의했더니, 이모님이 직접 말소신고하여

처리한 것이며 사전에 전화연락을 했었다는 얘기를 하는데, 본인은 연락을 전혀 받은 적이 없다며 직원이 거짓말을 하고 있다고 항의.

- ➡ 건물주이신 이모부님이 직접 방문하여 신고서 작성 및 신분증 사본첨부 확인하고 설명을 드렸으나, 본인한테 연락주지 않은 것에 대해 계속 항의하여, 담당 부서에서 정보통신과에 통화내역 조회 결과 민원인과의 통화내역 확인되지 않아, 민원인께 내용을 말씀드리고 건물주로부터 신고가 되어 말소등록은 어쩔 수 없는 조치였으며, 사전연락 부분은 현담당자가 전임자의 말만 믿고 안내를 드린 부분으로 정확히 확인하지 않고 말씀드린 부분은 사과드리고 양해 당부.

4. [22. 5. 20.] OO지구 내에 토지 소유자로 도로 저축율이 과도하게 책정되어 재산세가 과도하게 부과되었다고 주장함. 이에 재산세과 담당자에게 토지 부과분 감면에 관한 업무 처리를 문의하였으나 불성실한 상담 태도와 전문 지식 부족으로 인한 업무 처리 지연에 대해 불만을 토로함. 직접 토지정보과와 부동산과에 내방하여 공시지가 이의 신청하였다고 함. 추후 재산세 부과분 확인 후 민원 접수 여부 결정한다고 한 후 통화 종결.

- ➡ 민원인분께는 번거로운 업무 처리로 불쾌함을 느끼신 부분에 대해 사과드리고 통화 종료. 해당 민원 내용에 대해 재산세과 담당자에게 통화하여 도로 저축율 변경 관련 내용 관계부서에 확인하도록 민원 내용 공유함.

5. [22. 6. 23.] OO동에 위치한 본인의 사업장 옆 건설 현장으로 인해 건물에 크랙이 발생하여 지지대 설치 후 보상 처리 요구함. 시공사에서는 보상 의지 없으며 건물 안전성 확보 요구에 대한 의견 묵살함.

- ➡ 해당 민원 건은 국토안전관리위원회에 민원 제기하였으나 건설 기계 이동에 따른 건물 피해 여부를 본인이 직접 입증하라고 한 상태임. 해당 민원에 대해 관련 부서에 1차 민원 접수하여 답변 결과에 따라 옴부즈만에 민원 접수하기로 하며 상담 종결.

6. [22. 7. 4.] OO동에서 호프집을 운영 중인 민원인은 상가 뒤 주차장에 불법으로 간이 테이블을 설치하여 영업하던 중 OO동 민원위생과의 불시 점검에 적발되어 식품위생법 위반으로 시정명령 처분을 받았음. 이에 코로나로 인한 영업 매출 하락과 생계유지를 위해 단속 유예 요청.

- ➡ 해당 민원은 민원인이 불법 여부에 대해 인지하고 있으며 정당하게 처리된 행정 처분에 대하여 개인적 사유로 인하여 단속 유예할 수 없음을 안내함. 민원인 안내 사항에 동의하여 종결 처리함.

7. [22. 7. 14.] OO아파트 승강기 교체 공사(노후부품 교체) 계약 관련하여 견적서상 폐자재 및 고철 매각 비용을 반영한 수의 계약을 체결함. 폐자재 및 고철은 발주처의 자산으로 견적서 공사 대금에 반영할 수 없다는 민원인들의 주장에 의하여 폐자재 및 고철 매각 비용을 제외한 상향된 공사 금액으로 계약서 변경함. 이에 민원인은 계약 당시 공사 업체와 동대표의 공사 계약 관련 규정 미숙지로 인하여 발생한 사안으로 최초 계약 당시 제출된 금액으로 공사 대금이 지급 처리될 수 있도록 중재 요청.

- ➡ 해당 민원은 사인간의 계약 사항에 관한 것으로 중앙공동주택관리지원센터를 통한 고충 민원 상담 또는 공동주택과 주택관리팀에 우선 민원 접수하여 답변 받도록 안내 후 종결.

8. [22. 7. 25.] 민원인의 아동 훈육 문제로 아동학대 신고가 접수되어 담당 공무원, 경찰관이 출동하여 임시 보호 조치 등 절차 안내 시 언성을 높이고 불친절하다고 느꼈으며, 본인에 대해 담당공무원이 임의로 정서적 학대로 인정한 것이 의심되어 항의 차 민원을 제기하고, 추가로 옴부즈만으로 방문하게 되었음.

- ➡ 해당 민원은 아동청소년과에 이미 민원을 제기한 상태로 담당부서의 1차 답변을 받으신 후 답변 내용이 부당하거나 납득이 되지 않을 경우, 옴부즈만에 민원을 제기하도록 절차 안내 후 상담 종료.

9. [22. 8. 19.] 장마로 인해 건물 경계석과 도로 사이에 틈이 발생함. 도로 침하가 우려되어 대산동 행정복지센터에 긴급 보수 요청함. 하수팀과 도로관리팀이 현장을 방문하였으나 별도의 조치 없이 돌아감. 이에 계속된 폭우로 인해 사고 발생이 우려되어 빠른 민원 처리 요구함.

➡ 해당 민원은 대산동 생활안전과에 민원 사항 전달하였으며, 현장 확인 및 민원 처리 상황 확인 요청함. 3일 후 민원인이 재차 연락하여 빠른 민원 처리에 대한 감사를 표함. 이에 담당부서에 내용 전달 후 민원 종결함.

10. [22. 9. 28.] 민원인은 공직유관단체 이사로 후보 등록하였고, 총 00명이 등록하였으나, 민원인은 임원추천위원회에서 후보 탈락하였음. 운영 규정에 따라 추천위원회가 특별한 사유가 없는 한 예정결원직에 대해 2배수 이상 추천하여야 하기 때문에 특별한 사유에 대한 정보공개 청구를 하였으나, 공개된 답변 어디에도 특별한 사유에 대해 명시되어 있는 부분이 없기 때문에 임원추천위원회의 공정성이 강하게 의심되므로 무효를 주장함.

➡ 해당민원은 담당부서에 내용 전달 하였으며, 민원인에게 담당 부서 및 담당자 안내하여 1차 민원에 대한 답변 받으실 수 있도록 내용 전달함. 담당부서의 답변을 받아보신 후 위법·부당한 사유가 있다고 느끼실 경우 시민옴부즈만으로 민원 접수하실 수 있도록 안내.

11. [22. 10. 13.] 부천체육관 주차장 개보수를 진행하며 가로수 14그루를 주차장 주변으로 이설 하였음. 민원인이 현장을 확인해 본 결과 14그루 중 10그루 이상은 주차장 주변에 심겨있던 가로수가 아닌 저렴한 나무로 바뀌어 심은 것으로 보인다고 주장함. 이에 기존의 가로수 14그루가 바르게 이설된 것이 맞는지 조사할 것을 요구함. 또한 조사 결과 민원인의 주장이 맞을 경우, 본 민원인의 공익 제보로 인해 가로수 이설 관련 문제가 확인된 것으로 간주하여 주차장 개보수 시 가로수를 기존의 수목 대신 저렴한 수목으로 바뀌 심으면서 발생한 수목별 차액을 포상금으로 지급할 것을 요구함.

- ➡ 해당 민원은 확인 결과, 녹지과에 정보공개 청구만을 한 상태로 1차 민원 접수 및 민원 처리 절차 안내 후 상담 종료함.

12. [22. 11. 11.] 평일 저녁 7시경, 민원인의 자택에 OO동 환경건축과 소속 쓰레기 불법 투기 단속원들이 민원인의 쓰레기 무단 투기 사항을 적발하였다며 위반 확인서에 서명을 요구하며 방문함. 민원인은 쓰레기 불법 투기를 한 사실이 전혀 없으므로 문을 열어 주지 않고 단속원과 일체 대화를 거부하였음. 이에 단속원이 강압적으로 문을 열라고 하며 고성을 질러 이웃 주민들이 다 나와서 모든 상황을 지켜보게 됨. 단속원의 민원 처리 및 응대 태도에 대해 불쾌한 감정을 느끼며 단속원과 욕설이 오가며 다투게 되었음. 쓰레기 불법 투기하지 않았음에도 불구하고 쓰레기 불법 투기자로 지목하여 위반 내용 확인 및 확인서 작성을 강요한 단속원에 대한 민원 응대 태도 교육 및 징계를 요구함.

- ➡ 해당 민원은 사실관계 확인이 필요한 사안으로 민원인에게 1차 민원 접수 절차 안내하였으며 담당 부서(○○동 환경건축과 ○○○○팀)에 민원 내용 공유함. 이후 부서에 민원 내용 재확인 결과, 쓰레기 불법 투기자에 대한 주소지 착오로 인해 벌어진 사안으로 쓰레기 불법 투기 당사자가 아닌 민원인에게 확인서 작성 요청을 한 것으로 확인됨. 이에 부서에 민원인에 대한 원만한 민원 처리 요청함.

13. [22. 11. 14.] OO동에 위치한 건물 소유주인 민원인은 해당 건물의 위반 건축물에 부과된 이행강제금 감경을 요청함. 위반건축물에 대한 불법적인 부분은 인정하나, 공시지가 상승분이 그대로 반영되어 작년보다 이행강제금이 인상되어 부과되었음. 민원인은 임차인에게 월세 15%가량을 감면해 주는 등 코로나19 피해 최소화를 위해 도움을 주고 있음. 이에 착한 임대인인 민원인에게도 코로나19 피해 최소화를 위한 이행강제금 감경 처리를 요구함.

- ➡ 해당 민원은 11월 11일까지 의견 제출 기간으로 감경 요청 의견 제출한 것으로 확인됨. ○○동 환경건축과에 민원 내용 공유하여 이행강제금의 경우, 착한 임대인을 위한 감면 사항 없음으로 답변받아 민원인에게 해당 내용 안내 후 상담 종결함.

14. [22. 11. 24.] 신축 아파트 분양 관련 민원으로 공인중개사의 소개로 신축 아파트 분양 계약서를 작성함. 계약금 500만 원을 입금하고 수분양자의 신용 상태에 따른 주택 구입 자금 대출이 실행되지 않을 경우, 계약금을 반환하고 계약을 파기하기로 구두 합의함. 대출 심사 과정 중 수분양자의 신용에 따라 대출 실행이 여의찮아 보이자 아파트 분양팀에서 수분양자의 아내의 명의로 개인 사업자임에도 불구하고 회사에 재직 중인 것으로 서류를 조작하여 무리한 대출을 진행하자고 강요함. 이에 민원인은 공인중개사에게 대출 진행 거부 및 계약금 파기에 따른 계약금 반환을 요구함. 그러나 공인중개사는 해당 물건에 대한 단순 알선하였으며 계약에는 관여하지 않았다고 주장함. 이에 계약금 반환 및 공인중개사의 불법 영업 행위에 따른 행정 처분 요구함.

➡ 해당 민원의 경우 민원인의 계약금 반환에 관한 사항은 민사 소송을 통해 다뤄져야 함을 안내함. 분양 계약서 확인 결과 계약서상 공인중개사의 직인 날인이 생략되어 있음. 공인중개사가 계약에 관여한 사항을 민원인의 증언 외에는 사실 확인을 할 수 없음. 이에 공인중개사의 불법 영업 행위에 따른 행정 처분에 대한 사항은 부동산과에 1차 민원 접수하시도록 안내 후 상담 종료함.

15. [22. 11. 28.] 민원인이 거주하는 주상복합 건물 현관 2층 창문 앞, 옥외광고물(간판)이 창문 일부를 가리고 있음. ○○동 환경건축과에 해당 간판에 대한 위반 사항과 강제 집행 처분 가능 여부를 문의하였으나 관련 규정이 없어 처리할 수 없다고 구두 답변함. 담당자의 답변과 같이 조례나 상위법에 해당 사항이 명시되어 있지 않다면 조례 개정을 통한 민원의 원만한 해결 처리 요구함.

➡ 해당 민원은 ○○동 환경건축과에 구두로 질의하여 구두상으로 답변받은 사안으로 민원인의 주장에 대한 사실관계 여부를 확인할 수 없음. 민원인에게 1차 정식 민원 접수 절차를 안내하였으며, 추후 민원 답변이 위법 부당하다고 판단될 경우, 읍무즈만으로 민원 접수하도록 안내 후 상담 종결함.

16. [22. 11. 29.] 부천로 ○○○번길 ○○ 건물 소유주인 민원인은 인접 건물 소유주와 대지 인접면 경계 부분에 대한 대지 지분 문제로 분쟁이 있었음. 인접 면에 있는

민원인 소유 창고에 대해 인접 건물 소유주가 위반 건축물 민원을 제기함. 이로인해 위반 건축물에 대한 이행강제금 처분 통지서를 받게 되었음. 인접 건물 소유주가 대지 지분 분쟁에 따른 보복성 민원 신고를 하는 것에 대해 억울함을 토로하며 이행 강제금 처분 유예 요청함.

- ➡ 해당 민원은 인접 건물 소유주가 민원 신고자인지 확인할 수 없으며, 개인 정보 보호에 따라 신고자의 인적 사항을 알려드릴 수 없음을 안내함. 민원인이 민원 상담 과정을 통해 해당 건축물의 위반 사항에 대해 인정하였으며, 담당 부서인 ○○동 환경건축과에서 위반건축물에 부과한 이행강제금 처분은 적법한 것으로 인지함. 이행강제금 처분 유예에 대해서는 담당 부서에 기한 내로 의견 제출 하시도록 절차 안내 후 상담 종결함.



2022

부천시 시민옴부즈만 운영상황 보고서

OMBUDSMAN

Public Services Ombudsman for Bucheon

07

부록

1. 연혁
2. 역대 시민옴부즈만 현황
3. 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례
4. 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙

07

부록

① 연혁

일 시	내 용
1996. 4. 15. ~ 4. 24.	옴부즈만제도 운영 실태 조사(프랑스, 스웨덴, 일본)
1997. 1. 17.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 제정 ※ 부천시조례 제1483호, 제4장 제22조 부칙 1
1997. 4. 21.	제1대 시민옴부즈만 위촉
1997. 4. 21.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정 ※ 부천시조례 제1486호(시장직속→부시장 직속)
1997. 5. 1.	옴부즈만 업무 개시
1997. 9. 8.	옴부즈만 자문위원회 구성(8명)
1999. 7. 10.	제2대 시민옴부즈만 위촉
1999. 12. 10.	옴부즈만 자문위원회 확대구성(18명)
2000. 1. 4.	시민옴부즈만 1명 추가 위촉
2000. 5. 12.	옴부즈만 홈페이지 개설 - 민원 접수처리
2001. 8. 24.	옴부즈만 자문위원회 재구성(30명)
2002. 1. 1.	제3대 시민옴부즈만 위촉
2004. 1. 1.	제4대 시민옴부즈만 위촉
2004. 3. 26.	옴부즈만 자문위원회 확대 구성(32명) ※ 기업애로 해소를 위하여 2명 추가 위촉
2005. 8. 29.	옴부즈만 자문위원회 정비 및 재구성(32명→16명)

일 시	내 용
2006. 1. 1.	제5대 시민옴부즈만 재위촉(연임)
2006. 3. 28.	자문위원회 정비 및 재구성(16명→14명)
2006. 8. 29.	시민옴부즈만 대통령 표창 수상(개인)
2006. 12. 29.	제3회 옴부즈만대상 국무총리 표창 수상(단체)
2007. 11. 20.	시민옴부즈만 서비스헌장 제정
2008. 1. 1.	제6대 시민옴부즈만 위촉
2008. 12. 26.	옴부즈만 일반모니터요원 구성 및 운영(37명)
2009. 2. 2.	옴부즈만 자문위원회 정비(분야별 위원회 구성)
2010. 7. 29.	제7대 시민옴부즈만 위촉
2010. 10. 1.	「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 전부개정 ※ 사무기구 확대(행정6, 행정7, 시설7, 기능8)
2010. 10. 22.	옴부즈만 자문위원회 확대구성(29명→31명)
2010. 10. 26.	옴부즈만 자문위원회 확대구성(31명→33명)
2010. 11. 2.	시민소통실무위원회 구성(8명)
2010. 12. 13.	시민옴부즈만 사무기구 확대 ※ (전문조사원 1명 임용(총 5명))
2011. 6. 1.	시민소통실무위원회 위원 확대구성(8명→13명)
2011. 9. 1.	옴부즈만 자문위원 정비(33명→25명)
2011. 12. 8.	중국 신방국 관계자 시민옴부즈만 방문(7명)
2011. 12. 15.	제7대 시민옴부즈만 사퇴
2012. 2. 29.	제4회 국민신문고대상 대통령 단체표창 수상
2012. 7. 2.	시민옴부즈만 사무기구 소속 변경 (감사실→민원담당관)
2014. 7. 1.	시민옴부즈만 사무기구 소속 변경 (민원담당관→민원실)
2015. 4. 1.	시민옴부즈만 사무기구 소속 변경(민원실→민원과) ※옴부즈만팀 폐지(사무기구 민원심사팀으로 이관)

일 시	내 용
2015. 10. 1.	제8대 시민옴부즈만 위촉
2015. 11. 26.	옴부즈만 자문위원회 구성(33명)
2017. 10. 1.	제9대 시민옴부즈만 위촉
2017. 12. 3.	옴부즈만 자문위원회 구성(26명)
2018. 1. 1.	시민옴부즈만 사무기구 소속 변경 (민원과→감사관실)
2018. 2. 27.	국민권익위원회 위원장 표창 수상(개인)
2018. 3. 7.	옴부즈만 현장상담실 운영 개시(주1회)
2018. 4. 25.	국민권익위 이동신문고 개최
2018. 10. 11.	전국 옴부즈만워크숍 고충민원처리 사례발표
2019. 2. 20.	옴부즈만 현장상담실 운영 개시(주1회)
2019. 5. 20.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정
2019. 6. 28.	세계 옴부즈만 협회(IOI) 가입
2019. 8. 26.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부개정
2019. 10. 1.	제10대 시민옴부즈만 위촉
2019. 12. 4.	시민옴부즈만 자문위원회 구성(15명)
2021. 10. 1.	제11대 시민옴부즈만 위촉
2021. 12. 4.	시민옴부즈만 자문위원회 구성(18명)
2022. 5. 19.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정
2022. 9. 21.	국민권익위원회·부천시 달리는 국민신문고 운영
2023. 1. 2.	시민옴부즈만 사무공간 변경 (2층 -> 1층 종합민원상담실)

② 역대 시민옴부즈만 현황

번 호	성 명	위 축 기 간	주 요 경 력
제1대	이부영	‘97. 4. 21.~‘99. 6. 30.	부천시 재정경제국장
제2대	신철영	‘99. 7. 1.~‘01. 6. 30.	국민고충처리위원회 위원장
제3대		‘01. 7. 1.~‘01. 11. 10.	
제2대	이강용	‘00. 1. 3.~‘01. 12. 31.	부천시 지역경제국장
제3대	장상진	‘02. 1. 1.~‘03. 12. 31.	부천시 시민복지국장
제4대	강진석	‘04. 1. 1.~‘05. 12. 31.	부천시의회 의원
제5대		‘06. 1. 1.~‘07. 12. 31.	
제6대	이강진	‘08. 1. 1.~‘09. 12. 31.	부천시의회 의원
제7대	한병환	‘10. 7. 29.~‘11. 12. 15.	부천시의회 의원
제8대	박민섭	‘15. 10. 1.~‘17. 9. 30.	국회의원 4급 보좌관
	송창섭	‘15. 10. 1.~‘17. 9. 30.	부천시의회 의원
제9대	송창섭	‘17. 10. 1.~‘19. 9. 30.	부천시의회 의원
	송재용	‘17. 10. 1.~‘19. 9. 30.	부천시 소사구청장
제10대	김영협	‘19. 10. 1.~‘21. 9. 30.	경기도의회 의원
제11대	김영협	‘21. 10. 1.~‘23. 9. 30.	경기도의회 의원

③ 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례

(제정) 1997.01.17 조례 제1483호

(일부개정) 1997.04.21 조례 제1486호

(일부개정) 1998.04.01 조례 제1565호

(일부개정) 1998.10.10 조례 제1603호

(부천시 행정기구 설치조례 개정조례의 시행에 따른부천시 시정조정위원회 조례등의 정비에 관한 조례)

(일부개정) 1999.07.29 조례 제1673호

(일부개정) 2001.07.27 조례 제1843호

(일부개정) 2010.01.11 조례 제2463호

(전문개정) 2010.10.01 조례 제2540호

(일부개정) 2015.01.12 조례 제2931호

(일부개정) 2019.05.20 조례 제3410호

(일부개정) 2022.05.19. 조례 제3839호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제32조에 따라 구성하는 시민고충처리위원회의 역할을 수행하기 위한 부천시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 필요 사항을 규정하여 시민의 권익보호·증진과 지역사회 발전 도모를 목적으로 한다. <개정 2022. 5. 19.>

[전문개정 2019.5.20.]

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “시민옴부즈만”(이하 “옴부즈만”이라 한다)이란 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선 등을 위하여 제3조에 따라 위촉된 사람을 말한다. <신설 2019.5.20.>
2. “소속기관등”이란 부천시(이하 “시”라 한다) 본청·그 소속행정기관, 부천도시공사·

사에서 출자 또는 출연하여 설립한 출연기관 및 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인단체·기관을 말한다. 〈신설 2019.5.20.〉 〈개정 2022.5.19.〉

3. “민원인”이란 시에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다. 〈중전 제1호는 제3호로 이동, 개정 2019.5.20.〉
4. “민원”이란 민원인이 시에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항을 말한다. 〈중전 제2호는 제4호로 이동, 개정 2019.5.20.〉
5. “고충민원”이란 소속기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다. 이하 같다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다. 〈중전 제3호는 제5호로 이동, 개정 2019.5.20., 2022.5.19.〉

제2장 옴부즈만

제3조(옴부즈만의 설치 등) ① 옴부즈만의 정수는 1명으로 한다. 〈개정 2015.1.12.〉
〈전문개정 2019.5.20.〉

② 옴부즈만은 「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 제4조의 옴부즈만추천위원회의 추천을 받아 부천시의회 의회의 동의를 얻어 부천시장(이하 “시장”이라 한다)이 위촉한다. 〈전문개정 2019.5.20.〉 〈개정 2022.5.19.〉

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
2. 판사·검사의 직에 있거나 있었던 자 및 변호사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 업무를 수행하고 있거나 수행하였던 자 〈개정 2022.5.19.〉
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 업무를 수행하고 있거나 수행하였던 자 〈개정 2022.5.19.〉
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견이 높은 자 〈개정 2022.5.19.〉
6. 법원, 행정기관 등 공공기관에서 권리관계등의 조정, 중재, 권고 등의 업무를 2년이상 전문적으로 수행하고 있거나 수행하였던 자 〈개정 2015.1.12., 2022.5.19.〉

- ③ 읍부즈만은 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문위원회를 구성하여 운영한다.
- ④ 자문위원회의 위원에 대하여는 「부천시 위원회 실비변상 조례」에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

[제목개정 2019.5.20.]

제4조(읍부즈만추천위원회 설치·운영) ① 읍부즈만의 추천을 위하여 읍부즈만추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

- ② 추천위원회는 위원장을 포함한 9명 이내로 구성하고 다음 각 호에 해당하는 자를 시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산된 것으로 본다.

1. 부시장 및 인사업무담당국장
2. 경기도의회 의원 1명
3. 부천시의회 의원 2명
4. 부천시 인사위원회 외부위원 1명
5. 변호사, 대학교수, 사회단체 대표 각 1명

- ③ 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고 부위원장은 위원 중에서 호선하며 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 읍부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.

- ④ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

- ⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에 대하여 예산의 범위에서 「부천시 위원회 실비변상 조례」가 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제5조(직무의 독립성) 읍부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립하여 수행하며, 시는 읍부즈만의 직무수행과 관련하여 적극적인 협조를 하여야 한다.

제6조(임기 및 보수) ① 읍부즈만의 임기는 2년으로 하고, 한차례만 연임할 수 있다.〈개정 2022. 5. 19.〉

- ② 읍부즈만은 규칙이 정하는 바에 따라 수당을 받을 수 있다.〈개정 2015.1.12.〉

제7조(직무 및 권한) ① 읍부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다.

1. 소속기관등이 행한 행위로 인하여 민원이 제출된 사항에 대하여 조사 및 처리 <개정 2019.5.20., 2022.5.19.>
 2. 스스로의 발의에 따른 사안의 채택·조사 및 집단민원 중재·조정 <개정 2022.5.19.>
 3. 시정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고
 4. 제도의 개선을 요구하기 위한 의견표명
 5. 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
 6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재
 7. 행정행위로 인한 민민갈등의 조정·중재 <전문개정 2019.5.20.>
- ② 제1항의 규정에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 소속기관등에 이송할 수 있다. 다만, 관계 소속기관등에 이송하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다. <개정 2022.5.19.>

1. 시의회에 관한 사항
2. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
3. 읍부즈만에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항
4. 읍부즈만의 행위에 관한 사항
5. 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
6. 경기도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항 <개정 2022.5.19.>
7. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
8. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항 <신설 2019.5.20.>
9. 소속기관등의 직원에 관한 인사행정 상의 행위에 관한 사항 <신설 2022.5.19.>
10. 그 밖에 관계 소속기관등에서 직접 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항 <신설 2022.5.19.>

제7조의2(근무일 및 근무시간) ① 읍부즈만의 근무일수는 주5일 이내로 한다.

② 읍부즈만의 근무일 및 근무시간은 규칙으로 정한다.

[본조신설 2015.1.12.][전문개정 2019.5.20.]

제8조(직무 관할) 읍부즈만이 제7조의 직무 및 권한을 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

1. 시 및 그 소속 행정기관 <개정 2022.5.19.>
2. 부천도시공사 및 시가 출자 또는 출연하여 설립한 출연기관 <개정 2022.5.19.>
3. 시의 사무 위탁기관

제9조(위촉 해촉) 시장은 읍부즈만이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해촉할 수 있다. <개정 2015.1.12., 2022.5.19.>

1. 본인이 사임을 원했을 경우
2. 삭제 <2022.5.19.>
3. 금고이상의 형을 선고 받았을 경우
4. 그 밖에 사회적 물의를 일으키거나, 직무를 소홀히 한 경우

제10조(책무 및 비밀유지 의무) 읍부즈만은 시민의 권리이익의 옹호자로서 공평하고도 적절하게 그 직무를 수행하여야 하며, 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되고 그 직을 사임한 후에도 또한 같다.

제11조(겸직 등의 금지) ① 읍부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.

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

제3장 고충민원의 처리 등

제12조(고충민원의 신청) 시민은 시의 사무집행에 관한 사항 및 해당 업무에 관한 직원의 행위에 대하여 읍부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

제13조(고충민원의 신청절차) ① 고충민원을 신청하고자 하는 자는 읍부즈만에 대하여 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는

특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

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

② 고충민원의 신청은 대리인에 의하여도 할 수 있다.

제14조(고충민원의 조사 등) ① 읍부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사정이 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다. <개정 2019.5.20.> <단서신설 2019.5.20.>

② 제1항에 따른 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정될 경우에는 해당 고충민원을 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제7조제2항에 해당될 때
2. 고충민원을 신청한 자(이하 “고충민원 신청인”이라 한다)가 고충민원신청 원인이 된 사실과 이해관계를 가지지 아니할 때
3. 삭제<2022.5.19.>
4. 고충민원이 허위에 의한 것이거나 또는 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니하다고 인정될 때

③ 읍부즈만은 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우와 고충민원 처리기간이 60일 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충민원 신청인에게 조속히 통보하여야 한다. <개정 2019.5.20.>

제14조의2(조사의 방법) ① 읍부즈만은 제14조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 관계 소속기관등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
2. 관계 소속기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 관계 소속기관등이 소유 또는 관리하고 있는

장소·시설 등에 대한 실지조사

4. 감정의 의뢰

- ② 읍부즈만 및 사무기구의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 제시하여야 한다.
- ③ 관계 소속기관등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다. <본조신설 2022.5.19.>

제15조(시에게 통보) <조 제목개정 2022.5.19.>

- ① 읍부즈만은 고충민원 또는 스스로의 발의에 따라 채택된 사안을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보하여야 한다. <개정 2022.5.19.>
- ② 삭제 <2022.5.19.>

제16조(고충민원 신청인에게 통지) 읍부즈만은 시에서 통보받은 고충민원의 조사결과를 고충민원 신청인에게 지체 없이 통보하여야 한다. [조 제목개정 2022.5.19.]

제17조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 읍부즈만은 고충민원에 대한 조사 결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 소속기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

- ② 읍부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 소속기관등의 장에게 의견을 표명할 수 있다. [조 전문개정 2022.5.19.]

제17조의2(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 읍부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제18조(권고 또는 의견표명의 존중) 시는 제17조에 따른 권고 또는 의견표명을 받은 경우에는 해당 권고 또는 의견표명을 존중하여야 한다.

제19조(조치결과 등 요구) 제19조(조치결과 등 요구) ① 읍부즈만은 제17조에 따라 권고 또는 의견표명을 한 때에는 시에 대하여 그 조치결과의 통보를 요구할 수 있다.

- ② 제1항에 따라 조치결과를 요구받은 경우에 시는 15일 이내에 조치결과를 읍부즈만에게 통보하여야 한다.

③ 읍부즈만은 제2항에 따라 서면통보가 있는 때에는 그 서면통보를 고충민원 신청인에게 지체 없이 통지하여야 한다. <개정 2022.5.19.>

제20조(공표) ① 읍부즈만은 제17조에 따른 권고, 의견표명 또는 제19조제2항에 따른 통보내용을 공표할 수 있다. <개정 2022.5.19.>

② 읍부즈만은 제1항에 따라 권고, 의견표명 또는 통보내용을 공표함에 있어서는 인적사항 등 개인정보에 관한 사항을 보호하여야 한다.

제4장 읍부즈만에 대한 협조·지원

제21조(사무기구) ① 읍부즈만에 관한 사무기구는「부천시 행정기구 설치 조례」에 따르며 사무기구에는 읍부즈만에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 공무원을 둔다.

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

③ 제1항 및 제2항에 따른 사무기구 및 전문조사원에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제22조(인력 및 예산지원) 시장은 읍부즈만의 효율적인 업무수행을 위하여 필요한 인력 및 예산을 지원할 수 있다.

제23조(운영상황의 보고 등) 읍부즈만은 매년 이 조례의 운영상황에 대하여 시에 통보하고 의회에 보고하여야 한다.

④ 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙

(제정) 1997.04.01 규칙 제1052호
(일부개정) 1999.03.30 규칙 제1172호
(일부개정) 2005.03.11 규칙 제1409호
(일부개정) 2009.11.30 규칙 제1577호
(전부개정) 2010.10.18 규칙 제1618호
(일부개정) 2015.09.14 규칙 제1808호
(일부개정) 2016.08.16 규칙 제1856호
(일부개정) 2019.08.26 규칙 제1960호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. 〈개정 2015.9.14〉

제2장 시민옴부즈만

제2조(시민옴부즈만) ① 시민옴부즈만이 되고자 하는 사람은 별지 제1호의2서식의 지원신청서를 포함한 다음 각 호의 서류를 모집기간 내에 제출하여야 한다. 〈개정 2019.8.26.〉

1. 〈삭제 2019.8.26〉
2. 학력을 확인할 수 있는 서류
3. 경력을 확인할 수 있는 서류
4. 당직(黨職)을 확인할 수 있는 서류
5. 그 밖에 시민옴부즈만 직무 수행에 필요하다고 인정되는 서류

② 부천시장(이하"시장"이라 한다)은 시민옴부즈만을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다. <개정2015.9.14>

제2조의2(수당) 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제6조 제2항에 따라 옴부즈만에게는 수당, 여비, 그 밖의 필요한 경비를 예산의 범위에서 지급할 수 있다. <개정 2022.3.21.>

[본조신설 2015.9.14]

제3조(자문위원회의 구성·운영) ① 조례 제3조제3항에 따라 부천시 시민옴부즈만 자문위원회(이하 “위원회”라 한다)는 위원장과 부위원장 각 1명을 포함하여 20명 이내의 위원으로 구성한다. <개정 2015.9.14>

② 위원장은 시민옴부즈만이 되고, 부위원장은 위원장이 지명한다.

③ 위원은 행정에 관하여 전문적 지식과 학식이 풍부한 사람으로 위촉하고 별지 제2호서식의 위촉장을 교부하여야 한다.

④ 위원의 임기는 2년으로 하고 한 차례만 연임할 수 있다. <개정2019.8.26>

⑤ 위원회의 회의는 연 2회 개최함을 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다.

⑥ 위원회의 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제4조(자문위원회의 기능) 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다. <개정 2015.9.14>

1. 고충민원 중 전문적인 지식을 필요로 하는 사항
2. 운영상황보고서
3. 그 밖에 시민옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

제5조(소위원회) ① 시민옴부즈만은 위원회의 효율적 운영을 위하여 소위원회를 운영할 수 있다.

② 소위원회는 위원장을 포함하여 9명 이내로 구성한다.

③ 위원장은 시민옴부즈만이 된다.

제6조(의견청취) 위원장은 제4조 및 제5조의 규정에 따른 위원회에 이해관계인, 관계 공무원, 관계 기관의 직원 또는 전문가를 출석시켜 의견을 청취할 수 있다. <개정 2022.3.21.>

제7조(이해관계에 있는 기업 등) 조례 제11조제2항에서 규정하는 "시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체"란 시와 계약관계에 있는 기업체 또는 단체로서 시의 예산집행으로 수익을 얻는 기업체 또는 단체를 말한다.

제7조의2(제척·기피·회피 등) 위원의 자격기준 및 결격사유 등은 「부천시 자문기관 설치 및 운영에 관한 조례」제6조의2 규정을 따른다. <개정 2022.3.21.>

[본조신설 2015.9.14]

제7조의3(근무일 및 근무시간) 조례 제7조의2에서 정하는 시민옴부즈만의 근무일 및 근무시간은 다음 각 호와 같다.

1. 근무일: 월요일·수요일·금요일을 기본근무일로 하되 시민옴부즈만이 근무일을 일시적으로 변경하고자 하는 경우에는 같은 달의 근무일수 범위에서 조정하여 근무할 수 있다. 다만, 시장은 근무일수의 조정이 필요하다고 판단할 경우 주5일 이내에서 기본근무일을 변경 할 수 있다.
2. 근무시간: 1일 근무시간은 9시부터 18시까지로 하며, 점심시간은 12시부터 13시까지로 함.

제3장 고충민원의 처리 등

제8조(고충민원신청서 등) 조례 제13조제1항 규정에 따른 고충민원신청은 별지 제3호서식의 고충민원신청서에 따르며 시민옴부즈만은 고충민원 신청의 접수 및 처리상황을 별지 제4호서식의 고충민원사항처리부에 기록 관리 하여야 한다. <개정 2015.9.14>

제9조(정당한 사유 등) ① 조례 제14조제2항제3호에서 규정하는 정당한 사유가 있는 경우란 다음의 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 고충에 관계되는 사실이 1년이 경과한 후 처음으로 알려진 때
 2. 천재지변 등에 의하여 신청기간을 경과한 때
 3. 고충에 관계되는 사실이 계속되고 있을 때
- ② 제1항에서 규정하는 정당한 사유가 있을 때의 인정에 있어서는 시민의 권리와 이익을 보호한다는 취지에서 운영되어야 한다.

제10조(고충민원조사 제외 통보) 조례 제14조제3항에 따라 고충민원을 조사하지

아니할 경우에는 별지 제5호서식의 고충민원조사제외통보서에 따라 통보하여야 하고, 고충민원조사가 60일 이상 소요되는 경우에는 별지 제6호서식의 고충민원처리지연 통보서에 따라 통보하여야 한다. <개정 2022.3.21.>

제11조(조사실시의 통보) 조례 제15조제1항에 따라 고충민원 또는 스스로의 발의에 따라 채택된 사안에 대하여 조사할 경우에는 시의 해당부서에 별지 제7호서식의 고충민원조사통보서에 따라 그 사실을 통보하여야 한다.

제12조(신분증의 휴대 등) 시민옴부즈만이 조례 제15조제2항에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분을 표시하는 별지 제8호서식의 증명서를 휴대하여 관계인 등에게 제시하여야 한다.

제13조(고충민원조사결과의 통보) 조례 제16조에 따라 고충민원 신청인에게 하는 통보는 별지 제9호서식의 고충민원조사결과통보서에 따른다. <개정 2022.3.21.>

제14조(권고, 의견표명 등의 통지) 조례 제17조에 따른 권고, 또는 의견표명에 대한 통지는 별지 제10호서식의 고충민원처리(권고·의견표명)서에 따른다.

제15조(시정 등 조치의 통보) ① 조례 제19조제2항에 따른 시정 등의 조치의 통보는 별지 제11호서식의 권고(의견표명)조치통보서에 따른다.

② 조례 제19조제3항에 따라 고충신청인에게 하는 통지는 별지 제12호서식의 고충민원조사결과 조치통보서에 따른다. <개정 2022.3.21.>

제16조(권고, 의견표명 등의 공표) 조례 제20조에 따른 권고, 의견표명 또는 통보내용의 공표는 공고에 따른다.

제4장 시민옴부즈만에 대한 협조·지원

제17조(전문조사원 임명 등) ① 조례 제21조제2항의 전문조사원은 3명 이내로 하되 시민옴부즈만의 업무와 관련된 전문적인 조사·연구보고 또는 해당분야의 고충민원 처리에 따른 조사 등의 절차를 수행한다.

② 전문조사원은 지방임기제공무원으로 채용한다.[전문개정 2022.3.21.]

③ 전문조사원의 채용, 채용계약의 해지, 보수 및 복무에 관한 사항은 「지방공무원법」 및 「지방공무원 임용령」을 따른다. <개정 2015.9.14, 2022.3.21.>

제18조(사무기구 운영 등) 조례 제21조제1항에 따른 사무기구는 다음 각 호와 같다.

1. 사무기구에 근무하는 공무원의 직급 및 인원은 「부천시 지방공무원 정원 조례」에 따른다.

2. 사무기구 직원은 시민옴부즈만의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

제19조(공인의 사용) ① 시민옴부즈만제도 운영과 관련하여 각종 문서, 허가장, 임용장에 별도의 공인을 각인하여 사용한다.

② 제1항에 따른 옴부즈만 공인의 각인 및 사용은 「부천시 공인 조례」 및 「부천시 공인 조례 시행규칙」을 따른다. <개정 2022.3.21.>

제20조(운영상황의 보고) ① 조례 제23조에 따른 운영상황의 보고는 매년 12월 말까지의 고충민원 처리사항, 시민소통위원회의 운영 결과, 그 밖의 사항을 집계하여 다음 연도 2월 말까지 보고하여야 한다.

② 조례 제20조에 따른 운영상황의 공표는 제1항에 따른 사항에 대하여 공고와 함께 시보 또는 시정소식지에 게재하여야 한다.

[별지 제4호 서식]

고 충 사 항 처 리 부

접 수		접수 및 처리 담당 자	고충내용 (요 약)	민 원 인			경유 또 는 이첩	협조 또 는 조회	조사 년월 일	신청 인 에통 지	권고 또는 의견 표명	조치 결과	확 인	공 표
번 호	월 일			주소	성명	연락 처								

210mm×297mm[일반용지 60g/m²(재활용품)]

[별지 제5호서식]

고 충 민 원 조 사 제 외 통 보 서 제 호 년 월 일 귀하 부천시시민옴부즈만 인 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제12조에 따라 년 월 일 자로 신청 하였던 고충민원에 있어서는 다음의 사유에 따라 조사하지 아니하게 되었으므로 통보하오니 양지하시기 바랍니다.	
고충민원 신청의 취지	
조사하지 않는 이유	

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

읍민자치
사무소

자치
사무소

읍민자치
사무소

읍민자치
사무소

자치
사무소

주요
자치
사무소

부
서

[별지 제6호서식]

고 충 민 원 처 리 지 연 통 보 서 제 호 년 월 일 귀하 부천시시민옴부즈만 인 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제12조에 따라 년 월 일자로 귀하께서 신청하신 고충민원 사항은 다음의 사유로 지연되고 있으니 양해하여 주시기 바라며 조속한 시일 내에 결과를 통보해 드리겠습니다.	
고충민원 신청의 취지	
지연되고 있는 사유	

210mm×297mm[일반용지 60g/m²(재활용품)]

고충민원조사결과통보서	
제 호 년 월 일	
귀하	
부천시시민옴부즈만 인	
「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제16조에 따라 년 월 일자로 신청하신 고충민원의 조사결과를 다음과 같이 통보합니다.	
고충민원 신청의 취지	
조 사 결 과	
조 치 내 용	

108

[별지 제10호서식]

고 충 민 원 처 리(권고, 의견표명)서 제 호 년 월 일 귀하 부천시시민옴부즈만 인 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제17조에 따라 년 월 일 자로 접수된 ()의 고충사항에 대하여 조사한 결과 다음과 같이 권고, 의견표명하오니 같은 조례 제19조에 따라 15일 이내에 조치 결과를 통보하여 주시기 바랍니다.	
고충민원 신청의 취지	
권고, 의견표명의 취지	
권고, 의견표명 년 월 일	
권고, 의견표명의 내용	

210mm×297mm[일반용지 60g/m²(재활용품)]

옴부즈만
부천시·영등포구

자민원
부천시·영등포구

옴부즈만
부천시·영등포구

옴부즈만
부천시·영등포구

권고·의견표명
부천시·영등포구

주요처리사례
부천시·영등포구

부패

[별지 제11호서식]

권고(의견표명) 조치 통보서			
		제 년	호 월 일
부천시시민옴부즈만 귀하			
		부천시장	인
「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제19조제2항에 따라 년 월 일자로 권고, 의견표명하신 내용에 대하여 다음과 같이 조치하였기에 통보합니다.			
권고의 취지			
조치내용			
소관과	관.국 전화번호:	관.과.소	팀 담당자:
비고			

210mm×297mm[일반용지 60g/m²(재활용품)]

[별지 제12호서식]

고충민원조사결과 조치 통보서	
제 호 년 월 일	
귀하	
부천시시민옴부즈만 인	
「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제19조제3항에 따라 년 월 일자로 신청하신 고충에 대하여 시로부터 다음과 같이 조치하였다는 통보가 있으므로 알려 드리오니 양지하시기 바랍니다.	
고충민원 신청의 취지	
권고의 취지	
조치통보의 내용	

210mm×297mm[일반용지 60g/m²(재활용품)]

읍면자치단
구·시·군·자치구

자치의원
구·시·군·자치구

읍면자치단
행정안전부

읍면자치단
행정안전부

구·시·군·자치구
전국·자치단체장

구·시·군·자치구
주요처민사례

부속

2022

부천시 시민옴부즈만 운영상황 보고서

발 행 일 2023. 2.

발 행 처 부천시 시민옴부즈만
부천시 길주로 210, 시민옴부즈만

전 화 032-625-2445, 2447, 2448

팩 스 032-625-2449

홈 페이지 www.bucheon.go.kr(시민옴부즈만)