

2020년도 인천광역시 미추홀구

옴부즈만 운영성과 보고서



인천광역시 미추홀구 옴부즈만



CONTENTS

제1부 총 평	5
1. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 인사말	7
2. 2020년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 평가	8
3. 2021년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 방향	10
제2부 옴부즈만 제도 소개	11
1. 옴부즈만 개념	13
2. 옴부즈만 제도의 필요성	13
3. 옴부즈만 기능과 특징 및 효용성	15
제3부 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영개요	17
1. 도입배경과 추진 경과	19
2. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 소개	21
3. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 일반	23
4. 고충민원 처리절차	24
제4부 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영성과	27
1. 고충민원 처리 현황	29
2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황	30
3. 기타 민원 처리현황(이첩 · 각하 · 상담안내 · 철회)	31



CONTENTS

제5부 인천광역시 미추홀구 ombudsman 고충민원 주요 처리사례 ... 41

- 1. 학익동 토지보상 미지급용지 관련 민원 43
- 2. 용현동 빌라 재개발 보상 관련 민원 45
- 3. 인접 건물 신축에 따른 피해 관련 민원 48
- 4. 자동차관리법 위반 자동차 원상복구 시정명령 관련 민원 50

제6부 부 록 53

- 1. 인천광역시 미추홀구 ombudsman 홍보 사항 55
- 2. 인천광역시 미추홀구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례 59

총 평

1

- 1. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 인사말 7
- 2. 2020년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 평가 8
- 3. 2021년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 방향 10

제1부

총 평

1

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 인사말

인천광역시 지자체 중 유일하게 운영 중인 미추홀구 옴부즈만은 행정청의 위법·부당한 처분으로 피해를 입은 구민이 그 구제를 호소할 경우, 일정한 권한 범위에서 조사해 시정을 촉구함으로써 구민의 기본권을 보호하는 민원조사관 제도로 2020년은 출범 5년 차가 되는 해입니다.

지난 4년간의 성과를 바탕으로 2020년에도 구민들의 권익을 보호하기 위한 더 많은 활동을 계획하여 내실 있게 추진하였지만 예기치 못한 코로나19로 연초에 목표한 만큼 성과를 이루지 못한 점은 아쉬움으로 남습니다.

하지만 여러 어려움 속에서도 2020년 7월부터 옴부즈만을 5인으로 확대 운영해 공휴일을 제외한 주일 내내 민원접수가 가능하도록 하여 구민들에게 상시 열린 소통창구가 되게 하였고 옴부즈만 상호간에 민원 처리 과정을 공유하게 하여 혹시 있을 수 있는 민원 처리 지연 등 구민의 불편이 없도록 최선을 다하였습니다.

또한 다양한 분야의 식견과 경험을 가진 옴부즈만 5인이 민원내용의 근본적 해결을 우선 가치로 삼고 구민의 권익을 무엇보다 우선해야하는 제도의 취지를 실현하기 위해 노력하였습니다.

비록 모든 구민이 경제적으로 어려움을 겪고 있는 코로나19 장기화로 전년도와 비교해 수치상으로는 크게 성장하지는 못하였지만 구민의 권익 증진을 우선으로 하는 민원처리로 질적인 면에서는 의미 있는 성장을 이루었다고 할 수 있을 것입니다.

2021년에는 그간의 활동 및 운영을 올바르게 평가하여 구민들의 편의를 더욱 증진시킬 수 있게 미추홀구 옴부즈만 모두 새롭고 변화하는 모습을 갖도록 최선을 다하겠다는 의지를 다지며 「인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제24조에 따라 2020년도 옴부즈만 운영상황을 구청장에게 보고하고 구민에게 공표합니다.

2021. 2.

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 일동

2

2020년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 평가

인천광역시 미추홀구는 2020년 7월 신규위원 2명의 위촉을 통해 옴부즈만 5인체제를 구성하여 고충민원 처리의 상시화를 실현하였다.

주중 공백없는 근무로 민원고충해결의 연속성을 확보하고 다양한 분야의 전문가로 이루어진 옴부즈만의 활동으로 점차 운영체제가 안정을 찾아가게 되었다.

현재 미추홀구 옴부즈만은 조원진 변호사, 하근수 전 14대 국회의원, 배상훈 전 인천 계양경찰서장, 정덕진 전 미추홀구청 자치안전행정국장, 곽한왕 인천참언론시민연합 기획위원장이 활동하고 있으며, 다양한 분야의 전문가들이 조금 더 다양한 입장에서 민원인의 고충에 귀 기울일 수 있게 되어 구민의 권익보호와 신뢰를 제고하였다고 말 할 수 있다.

2020년 미추홀구 옴부즈만의 운영실적은 총 54건의 민원을 접수하여 처리하였다. 이중 단순 민원으로 판단하여 부서로 이첩하여 처리한 민원은 50건이고 옴부즈만이 직접 조사하여 처리한 민원은 4건이다.

이는 전년도 총 82건(부서이첩 민원 77건, 직접조사 처리 민원 5건)에는 미치지 못하는 실적이나 올해 예기치 못한 코로나 19의 확산으로 전체적인 민원이 감소하였고, 민원인의 대면상담 기피로 직접 조사한 민원이 상대적으로 줄어들었으며 이러한 상황임에도 불구하고 옴부즈만은 구민의 입장에서 구민의 목소리를 경청하고 함께 고민하고, 해결과정에 있어서 충분한 조사와 검토를 거쳐 결론을 도출하고자 노력하였다.

행정기관의 불합리하거나 위법한 행정처분으로 인해 발생한 고충민원을 제3자적 시각에서 해결한다는 옴부즈만 제도의 본래 취지가 아직은 구민의 인식속에 자리잡히지 않아 옴부즈만을 찾아오는 민원이 일반·단순화되는 경향이 있어 이는 적극적이고 지속적인 홍보로 해결해야 하는 과제라고 여겨진다.

직접조사로 처리한 4건의 민원 중 2건의 민원은 행정기관의 처분이 위법·부당하지는 않으나 이유가 있다고 판단하여 의견을 표명하였고 나머지 2건에 대해서는 종결(기각 및 합의) 처리하였다.

이에 관하여 관련부서에서 옴부즈만의 의견표명과 종결사항을 100% 수용하여 제도 운영과 역할에 대한 행정기관 내부의 인식이 긍정적으로 작용하고 있음을 보여 주었다.

대외적으로는 옴부즈만의 중립적인 의견제시와 경청으로 법률적, 행정적 하자는 없으나 공무원에게 부정적 인식을 가졌던 구민들에게 신뢰를 형성하여 전체적인 구 이미지를 상승시키는데 긍정적인 역할을 하였다고 말 할 수 있다.

반면, 출범 5년차 옴부즈만 제도를 운영하면서 구민과 소통하고 이해하는 과정에서 긍지와 보람을 느끼는 시간도 있었지만 제도가 확고히 정착기에 이르지 못한 점에 대한 무거운 책임감과 예기치 못한 코로나19로 인한 외부환경의 불확실성에 아쉬움을 느낀다.

2021년에는 ‘골목골목까지 행복한 미추홀구’의 구정구호처럼 구민이 만족하고 행복한 미추홀구가 되도록 구민의 마음을 진심으로 헤아리는 소통창구로서의 옴부즈만이 되도록 최선의 노력을 다할 것이다.

3

2021년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 방향

2021년에는 코로나19 종식의 불확실성에 대비한 구민권익구제의 연속성 확보와 그간의 운영상황을 재점검하여 운영에 안정화를 도모하고자 한다.

첫째, ‘구민권익구제의 연속성 확보’이다. 2020년도에 시작된 코로나19의 장기화로 임시 중단된 부서의 대민상담서비스를 연계하여 구민고충상담을 공백없이 상시적으로 처리함으로써 민원불편을 최소화하고자 한다.

둘째, ‘다양하고 적극적인 홍보 강화’이다. 옴부즈만 출범 이래로 5년동안 인터넷, 방문 등 민원의 접수가 증가하고는 있지만 옴부즈만 제도 취지와는 다른 일반·단순민원이 주를 이루고 있다. 상대적으로 직접 조사 처리 사안이 줄어든 이유는 대외적으로 옴부즈만 제도에 대한 구민의 인지도가 낮은 것이 주된 원인이라고 생각한다.

이에 기관내부적으로도 복합·반복되는 고충민원을 적극적으로 옴부즈만에 상정하여 행정의 신뢰성을 제고할 것이며, 구민 대상의 홍보를 위하여 기존에 실시하고 있는 현수막, 전광판, 배너, 언론매체와 자생단체 홍보를 지속적으로 추진하는 한편, 부서 및 동 행정복지센터에서 구민에게 발송하는 각종 안내문을 활용하는 등 보다 다양한 홍보 방법을 모색할 것이다.

셋째, ‘신속한 민원 처리’이다. 옴부즈만에 접수되는 민원은 일반·단순민원부터 복합·지속적인 민원까지 점차 다양한 경향으로 나타나고 있고, 현장실사와 관련 규정의 해석 및 제도개선에 대한 면밀한 검토가 필요한 경우에는 추가 처리 기간소요가 불가피하다. 따라서, 충분한 조사기간을 통해 민원인과의 원만한 소통으로 만족할 만한 결과를 제시하는 것도 중요하지만 민원의 신청취지와 사안에 따라 신속한 조사를 통해 민원 만족도를 향상시키고자 한다.

옴부즈만 제도 소개

2

- 1. 옴부즈만 개념 13
- 2. 옴부즈만 제도의 필요성 13
- 3. 옴부즈만 기능과 특징 및 효용성 15

제2부 옴부즈만 제도 소개

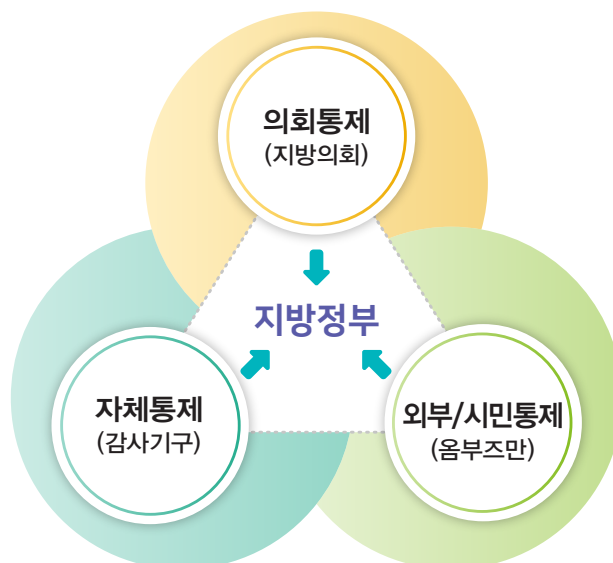
1 옴부즈만 개념

옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(Agent)이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 간단하고 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권의 보호제도임.

2 옴부즈만 제도의 필요성

(1) 행정의 권한 증대 및 다양화 · 복잡화 · 전문화

복지국가 지향에 따른 행정권 강화 현상은 행정재량권의 확대를 초래하여 행정기관에 의한 국민의 권리침해 가능성이 증대하고 있고 이에 반해 상대적으로 입법부나 사법부는 행정의 전문성 및 정보가 부족하고, 정당 · 압력단체(pressure group) 등은 상대적으로 권한과 기능이 약화되어 행정통제 및 견제 기능이 미흡하며, 특히 행정재량의 영역은 복잡 · 다양하여 의회에서 다루기에는 지나치게 개별적이며, 사법제도로 다루기에는 추상성을 띠고 있어 통제가 필요함.



(2) 기존 권익침해 구제제도의 한계

사법적 구제수단의 경우 사후통제 수단으로 소송비용이 많이 들고, 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡하여 이용에 어려움이 있으며 이에 따라 행정의 시민권익 침해 현상이 증가하면서 이의신청, 행정심판, 행정소송 등 기존의 권리구제 기능을 보완하기 위한 제도적 장치임.

구 분	옴부즈만	행정심판	행정소송
목 적	위법·부당하거나 소극적행위 및 불합리한 행정제도로 불편·부담을 받은 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의하여 침해된 시민의 권익구제
성 격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
기 간	제한 없음	행정처분후 90일 이내	취소소송은 처분이 있음을 안날로부터 90일 이내, 처분이 있는 날로부터 1년 이내
범 위	위법·부당한 처분(사실행위) 부작위, 불편·부담 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무 (재량권 일탈·남용 포함)
접근성	접근성 높음	행정소송보다는 접근이 용이	접근성이 매우 어려움
비 용	무료	행정소송보다는 경제적 부담은 적은 편	경제적 부담이 높음

(3) 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보

지방옴부즈만이 지자체 관할 내의 고충민원에 대해 전문적·중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하고, 행정의 자기시정 기회를 제공함으로써 시민과 행정 간 완충 역할 및 상호 신뢰를 제고하는데 있어서 유용한 장치로 기능할 수 있으며, 특히 법규만능주의, 소극적 행정처리 등으로 인해 발생하는 민원을 지자체가 신속히 시정 처리함으로써 민원인의 심리적·경제적 비용을 최소화할 수 있음.

(4) 고객중심의 행정가치 대두

과거 공공서비스의 제공은 주로 국가 통치행위의 일부로 간주되어 왔으나, 국가도 공공재 제공의 한 주체이며 국민은 ‘공공 서비스 소비자’라는 시각이 대두하고 있으며, 이러한 고객중심의 행정 가치는 국민인 고객을 위해 최선을 다하겠다는 약속으로 이어져, 이를 위한 고객 현장제도가 널리 확산·보급됨.

3

옴부즈만 기능과 특징 및 효용성

(1) 옴부즈만의 기능

① 행정통제 기능

옴부즈만은 행정처분에 문제가 있다는 민원인의 주장에 대해 이를 조사하여 위법·부당한 처분이라고 판단되는 경우 해당기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제

② 갈등해결을 위한 조정기능

옴부즈만은 행정과 시민의 중간적 입장에서 조정역할을 함으로써 사법구제 제도의 한계로 인해 양자 간 해결할 수 없는 분쟁과 갈등을 해결하는 기제로서의 역할을 수행하고 또한, 비용의 부담 없이 위법·부당한 행정에 대한 조사 해결이 가능하기 때문에 소외된 계층에 대한 안전장치로서의 기능을 수행하는 측면도 있음.

③ 행정개혁 기능

행정의 속성상 한번 결정되면 그 결정 내용을 선례로 삼아 이를 계속 지속하려는 관성을 가지고 있어 행정기관 스스로 개선이 어려우며, 옴부즈만은 이러한 관성을 깨뜨려 위법·부당한 행정관행이 개선되도록 자극을 줄 수 있어 행정개혁을 이루는데 중요한 수단으로 작용하고 특히, 의견표명·시정권고 등의 형태로 나타나는 “부드러운 법률(soft law)”의 적용을 통해 타 행정기관이 행정처분 등을 할 때에 처리기준이 될 수 있으며, 감사를 의식한 소극적 행정행태를 바로잡는 순기능이 있음.

④ 행정정보의 공개 기능

옴부즈만은 제기된 민원을 조사하는 과정에서 관계 행정기관으로 하여금 자료를 제출받을 수 있으며, 정보공개 요청 시 신청인에게 열람·복사하여 줄 수 있는 등 국민의 알권리를 충족시킴.

⑤ 민주적·정치적 대변(代辯) 기능

계층·부문·지역·집단 간 이해관계에 따라 다양한 입장과 견해를 가질 수 있고, 이해가 상충될 경우 행정기관은 대체로 힘 있는 다수를 대표하는 결정을 하게 됨. 이러한 과정에서 소수집단, 소외 및 취약계층은 행정기관의 결정에 의해 권익을

침해당할 가능성이 높아지므로 사회적 약자의 권익이 침해당하지 않도록 옴부즈만은 이들의 권익을 대변하는 기능을 수행

(2) 옴부즈만의 특징

- 옴부즈만은 행정부 및 입법부로부터의 독립과 정치적 중립성을 가짐.
- 옴부즈만은 법률·행정 등의 분야에 전문지식이 뛰어난 인격자 중에서 선출
- 옴부즈만은 행정기관의 처분과 달라 행정작용을 직접 취소하거나 변경할 수 있는 권한을 가지고 있지 않으며, 단지 취소 및 변경을 관계기관에 요청 또는 권고할 수 있음.
- 행정소송, 행정심판 등에 비해 신속하게 처리할 수 있는 접근 용이성을 가지고 있음.
- 소송절차를 거치지 않고 무료로 민원을 처리할 수 있음.
- 옴부즈만은 연차보고서를 작성하여 공개
- 대부분 개인의 고충민원 처리와 관계됨.

(3) 옴부즈만의 효용성

- 지방단위에서 행정을 구현하는 데 있어서 옴부즈만의 존재만으로도 옴부즈만이 없을 때보다도 더 신중한 행정행위를 할 것이 예상됨.
- 지방의회는 행정절차와 실무를 감독하고 개선하는데 더욱 용이하게 되어 이를 더 관찰하고 개선할 수 있음.
- 옴부즈만은 행정행위로부터 기인하는 대중의 불만과 어려움을 감소시키며, 주민이 오해하고 있는 부분에 대해서는 중립적인 입장에서 이해를 도울 수 있음.
- 주민들이 자신들의 생활 속에서 상당부분 관계를 맺고 있는 관료에 대한 두려움, 부정적 인식을 감소시키는 효과가 있음.
- 특히 지방자치단체가 자기 사무에 대한 고충을 자체적으로 처리하게 되어 지역차원의 자율적 해결을 유도해 내고, 이로 인해 중앙으로부터 독립되어 지방자치단체의 자율성을 확보할 수 있는 여건을 마련할 수 있음.



인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영개요

3

- 1. 도입배경과 추진 경과 19
- 2. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 소개 21
- 3. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 일반 23
- 4. 고충민원 처리절차 24

제3부

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영개요

1

도입배경과 추진 경과

(1) 도입배경

- 우리 구는 인천의 구도심으로 재개발 지역이 많고 이에 따른 복잡하고 다양한 고충 민원이 지속적으로 증가함에 따라 기존의 행정구제 제도만으로 구민의 욕구를 충족 시키기에는 어려움이 발생하고 있는 상황으로 이에 구민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 제3자의 중립적 입장에서 해결하기 위한 방안으로, 구 직제와는 별개의 독립적 조직으로 업무를 수행할 수 있는 옴부즈만 제도를 도입·추진하여 구민의 권익을 보호하고 행정의 투명성과 신뢰성을 강화하고자 함.

(2) 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」
- 「인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」
- 「인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

(3) 추진경과

- 2015.09.30. : 「인천광역시 남구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정·공포
- 2015.11.17. : 인천광역시 남구 옴부즈만 구성 및 운영계획 수립
- 2016.06.15. : 인천광역시 남구 옴부즈만 공개모집 공고
- 2016.06.23. : 인천광역시 남구 옴부즈만 구의회 동의대상자(위촉예정자) 선정
- 2016.07.18. : 인천광역시 남구 옴부즈만 3인 위촉
- 2016.08.01. : 인천광역시 남구 옴부즈만 개소
- 2016.11.29. : 인천광역시 남구 옴부즈만 1인 해촉
- 2017.03.06. : 「인천광역시 남구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 전부개정·공포
- 2017.05.15. : 인천광역시 남구 옴부즈만 1인 신규위촉
- 2017.06.29. : 인천광역시 남구 옴부즈만 1인 해촉
- 2017.09.01. : 인천광역시 남구 옴부즈만 1인 신규위촉
- 2018.07.01. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만으로 명칭 변경

- 2018.07.18. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 1인 재위촉
- 2019.01.31. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 1인 해촉
- 2019.04.26. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 1인 신규위촉
- 2019.05.15. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 1인 재위촉
- 2019.07.15. : 「인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 일부개정
- 2019.09.18. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 2인 신규위촉
- 2020.04.30. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 1인 해촉
- 2020.07.17. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 1인 해촉
- 2020.07.21. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 2인 위촉

2

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 소개

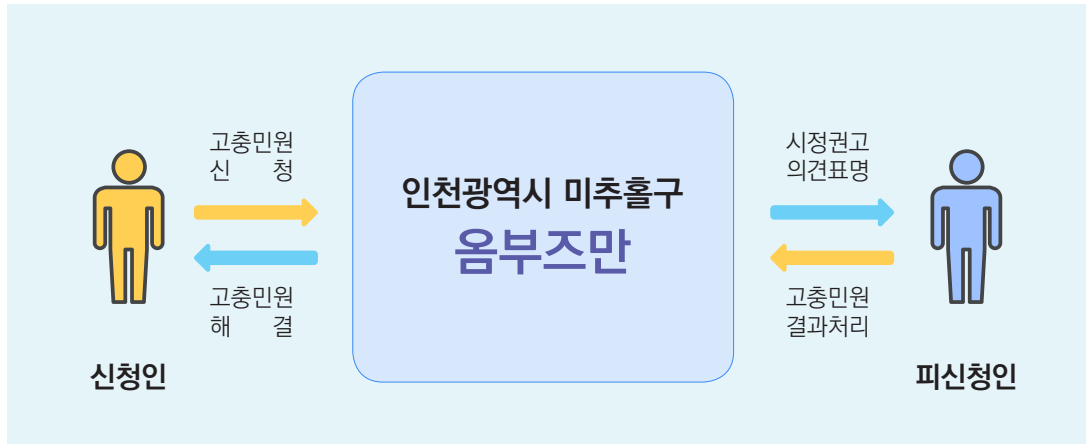
(1) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성개요

- 옴부즈만 : 5명
- 임기·신분 : 2년(1회에 한해 연임 가능), 비상임 명예직
- 직 무 : 고충민원 상담 및 조사처리, 불합리한 행정제도 개선 등

(2) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성현황

옴부즈만	주요경력	위촉기간
조원진	● 현) 법률사무소 송향 대표변호사 ● 현) 인천시 남동구청 고문변호사	2019. 04. 26.~2021. 04. 25. (신 규 위 촉)
하근수	● 전) 국회의원(14대) ● 전) 민주당 원내부총무(14대)	2019. 09. 18.~2021. 09. 17. (신 규 위 촉)
배상훈	● 전) 인천계양경찰서 서장 ● 전) 인천지방경찰청 정보과장	2019. 09. 18.~2021. 09. 17. (신 규 위 촉)
정덕진	● 전) 미추홀구청 자치안전행정국장 ● 전) 미추홀구청 복지환경국장	2020. 07. 21.~2022. 07. 20. (신 규 위 촉)
곽한왕	● 현) 인천참여론시민연합 기획위원장 ● 현) 인천행동하는 양심 공동대표	2020. 07. 21.~2022. 07. 20. (신 규 위 촉)

(3) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영체계



3

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 일반

(1) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만의 자격

- 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야의 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직으로 재직하거나 재직한 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 사회단체로부터 추천을 받은 사람

(2) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만의 임기 및 구성

- 2년(1회에 한해 연임 가능)
- 옴부즈만의 정수는 5명 이내로 하며, 인천광역시 미추홀구의회의 동의 후 구청장이 위촉

(3) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만의 직무

- 고충민원의 조사·처리
- 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사건의 조사·처리
- 주민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
- 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
- 그 밖에 옴부즈만 회의의 의결을 거쳐 필요하다고 결정한 활동

(4) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만의 직무관할

- 구 및 그 소속기관 등
- 구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업, 출자기관, 출연기관
- 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

(5) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만의 권한

- 관계 기관 등에 대한 질문 및 현황 청취 그 밖에 필요한 협조 요청
- 조사내용에 대한 시정권고 또는 의견표명
- 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실이 발견된 경우 감사의뢰

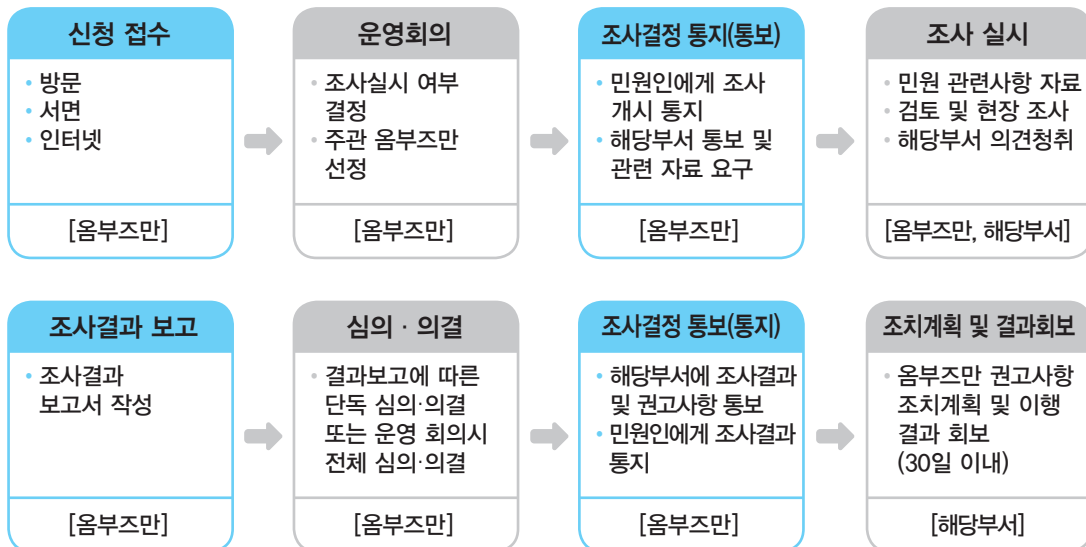
4

고충민원 처리절차

(1) 고충민원의 개념

구 분	일반적 정의	구체적 정의
내 용	● 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말함	● 행정기관 등의 위법·부당한 처분 (사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구 ● 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당공무원의 처리 지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청 ● 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정 요구 ● 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구

(2) 고충민원 처리절차



(3) 고충민원 신청방법

- 직접방문, 모사전송 및 우편: 인천광역시 미추홀구 독정리로 95 읍부즈만실(본관 5층)
- 인터넷 신청: 고충민원 게시판에서 신청 가능
(www.michuhol.go.kr : 홈 > 소통참여 > 구민감사읍부즈만 > 고충민원 신고)

번호	제목	문의	작성일	처리여부	처리현황	담당부서
276	별거 10년째 살아가는 미추홀구 주민	+	2023-10-04	○○○	진행중	민정서
277	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
278	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
279	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
280	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
281	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
282	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
283	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
284	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
285	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
286	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
287	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
288	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
289	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
290	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
291	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
292	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
293	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
294	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
295	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
296	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
297	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
298	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
299	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서
300	유치원 폐교	+	2023-10-10	○○○	진행중	민정서

※ 구 홈페이지 고충민원 신청 게시판 화면

- 문의전화 : 032-880-4585, 5978 (팩스 032-880-4807)

(4) 고충민원 제외(이첩·각하) 대상

- 단순 일반민원 사항
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 구의회에 관한 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행중인 사항
- 읍부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

(5) 고충민원 처리결과 유형

구 분	직접조사 여부	내 용
시정 권고	○	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
의견표명	○	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선	○	법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
조 정	○	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 당사자의 신청 또는 직원에 의하여 조정
합 의	○	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고 또는 당사자 간의 자발적인 합의가 성립된 경우
기 각	○	신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
심의해소	○	신청인의 요구사항이 비교적 경미한 것으로 신속히 해결방안을 안내하여 해소되거나 피신청인이 자발적으로 시정하여 해소된 경우
심의종결	○	신청인의 요구사항 관련 행정기관에서 수용하기가 어렵거나 뚜렷한 해결방안 제시 또는 관계인과 조정·중재가 불가하여 조사 진행이 어려운 경우
이 첩	×	관계 행정기관 등에 이첩하는 경우
각 하	×	「인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제17조에 열거된 사항에 해당하여 각하하는 경우
상담안내	×	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서로 안내 또는 관련부서 담당자 연계처리 하는 경우
상담해소	×	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서 담당자 의견 청취 및 관계 법령 확인을 통해 민원내용을 즉시 해소하는 경우

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영성과

4

- 1. 고충민원 처리 현황 29
- 2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황 30
- 3. 기타 민원 처리현황 31

제4부

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영성과

1

고충민원 처리 현황

(1) 민원 접수 및 처리 현황

접수(계)	직접조사	이첩	각하	상담안내	철회
54	4	50	0	0	0

(2) 접수 방식별 현황

총계	방문	인터넷	우편	팩스	기타
54	3	50	0	0	1

(3) 월별 접수현황

총계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
54	6	3	5	8	4	2	8	4	0	6	5	3

(4) 민원 분야별 접수현황

총계	토지 정보	건설 건축	청소 환경	보건 위생	도로 교통	세무 회계	여성 복지	공원 녹지	도시 재생	일반
54	2	16	5	1	19	—	1	1	3	6

(5) 직접조사 결정 민원 처리현황

직접조사 (계)	완료	진행	조사완료 (계)	취하	기각 (심의종결)	중재	심의 해소	의견 표명	시정 권고
4	4	0	4	0	1	1	0	2	0

2

옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황

연번	접수 일자	접수 유형	신청인	민원제목	처리결과	주 관 옴부즈만	완료 여부
1	2. 19.	방문	정○○	학익동 △△△-○○ 토지에 대한 보상 요구	민원인이 보상을 요구한 △△△-○○번지 2㎡에 대해 해당 부서에서 사실관계 서류를 통해 확인한 바 2005년 민원인 계좌로 보상금이 송금되었고 본인이 수령하여 종결(기각)함	김태웅	종결 (기각)
2	3. 19.	방문	전○○	용현동 □□빌라 재개발 보상 관련 민원	토지보상법에 의거 토지보상의 이의신청은 보상이 이루어지기 전에만 가능한 것으로써 이미 보상금 수령 후 이전을 한 상태에서는 보상금 증액이 불가함을 안내 하였으며 앞으로는 보상이 이루어지기 전에 정확한 정보를 제공하여 차후 협의통지 전 보상금 조정을 할 수 있게 적극적 행정을 하도록 의견 표명함	손보경	완료 (의견표명)
3	3. 20.	방문	박○○	인접 건물 신축에 따른 피해 관련 민원 (용현동 ○○-△△)	신축 건물 건축주에게 사용승인 신청의 법적요건을 미이행하였을 경우 후속 조치에 대해 상세히 설명 하였고 2020.4월 신축건물 건축주가 민원인의 요구사항을 받아들여 원만히 종결(합의)함	조원진	종결 (합의)
4	11.24.	전화	최○○	자동차관리법 위반 자동차 원상복구 시정명령 관련 민원	민원인에게 불쾌감을 줄 수 있는 단어를 순화시키고, 불필요한 문구로 인해 오해소지가 없도록 정확한 고지가 필요함을 의견 표명함	정덕진	완료 (의견표명)

3

기타 민원 처리현황 (이첩 · 각하 상담안내 · 철회)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
1	2020.1.2.	이OO	감사실	관교동 교통공원내 CCTV설치요청	답변완료 (인천대공원사업소 소관업무이므로 인천대공원사업소로 요청할 것을 안내함)
2	2020.1.3.	황OO	감사실	주안역 출구번호 단일화 요청	답변완료 (인천교통공사 소관업무이므로 인천교통공사로 요청할 것을 안내함)
3	2020.1.13.	오OO	건축과	차면시설 설치요청 및 정보공개청구	답변완료 (현장조사결과 해당 사업장은 차면시설 설치규정에 해당되지 않으며, 정보 공개 청구 절차에 따라 신청할 것을 안내함)
4	2020.1.15.	심OO	건축과	신축공사로 인한 피해사항 원상복구 및 대책요청	답변완료 (건축법 및 관련법규에 적합하게 시공되었는지 확인 후 준공처리할 예정이며, 준공전 까지 민원사항이 원만히 해결될 수 있도록 적극 협의 중재할 예정임을 안내함)
5	2020.1.15.	오OO	경제지원과	인터넷 가구제조업체 시정요청	답변완료 (교환받은 새 상품도 하자가 있어 다시 교환 과정중에 있음을 확인함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
6	2020.1.21.	서OO	건축과	위반건축물 철거요청	답변완료 (주안동 △△△-OO번지 민원사항에 대한 현장점검 결과 무단증축이 적발되어 행정조치 하였음을 안내함)
7	2020.2.3.	채OO	민원여권과	불친절한 여권담당자에 대한 교육요청	답변완료 (해당 공무원을 상대로 공직자 민원응대 매뉴얼을 활용한 친절 교육을 실시하였음을 안내함)
8	2020.2.15.	김OO	노인장애인 복지과	노인일자리 창출 요청	답변완료 (노인일자리 사업에 참여 하시는 어른신들이 노후 생활에 도움이 되고 보람을 느낄수 있는 일자리 사업이 될 수 있도록 지속적으로 노력하겠다고 안내함)
9	2020.3.4.	김OO	미추홀구 시설관리공단	공공근로 중 갑질피해	답변완료 (미추홀구 시설관리공단으로 이송하여 적극 검토 요청하고 검토결과 민원인에게 회신 하도록 조치함)
10	2020.3.6.	박OO	환경보건과	오물역류로 인한 악취 처리요청	답변완료 (거주민에게 정화조 막힌 부분 청소를 요청하였고, 정화조 맨홀이 넘침이 없음을 최종 확인함)
11	2020.3.9.	서OO	건축과	건축법 위반건축물 철거관련 문의	답변완료 「건축법」제79조 및 제80조에 의거 행정절차에 따라 시정명령 등 행정조치와 함께 건축물대장에 ‘위반건축물’로 표기하며 등재된 위반사항은 시정완료가 되어야만 삭제 가능함을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
12	2020.3.12.	배OO	교통정책과	불법주차 방지를 위한 방지봉 설치 문의	답변완료 (일부구간에 대해 시선 유도봉을 조속한 시일내 설치토록 하겠으며, 해당 이면도로에 대해 주정차 금지구역 지정 등을 미추홀 경찰서에 건의토록 하겠음을 안내함)
13	2020.4.3.	김OO	공원녹지과	용정공원 내 애완견 목줄 미착용 단속요청	답변완료 (용정공원 이용객이 애완견 동반 시 목줄을 의무적으로 착용하도록 미추홀구 시설 관리공단과 함께 수시로 계도 및 홍보하겠으며, 단속 용역원을 배치하여 향후 공원이용 시 불편사항이 재발되지 않도록 관리 할 것임을 안내함)
14	2020.4.4.	홍OO	자원순환과	아이스팩 분리배출 등 사회적 환경의식 제고	답변완료 (아이스팩 재사용 문화 정착을 위하여 2019년 12월부터 2020년 8월 말까지 아이스팩 수거 시범 사업을 진행 하고 있으며, 시범사업 종료 후 해당 사업의 전면 확대 등을 검토할 예정임을 안내함)
15	2020.4.5.	오OO	자동차관리과	자동차 허위매물 신고	답변완료 (해당 상사에 방문하여 요청하신 할부 원금 및 이자, 계좌이체 금액 전부를 즉시 변제 하였고 판매차량을 인수하였음을 확인함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
16	2020.4.6.	최OO	건설과	방법등 신설 요청	답변완료 (수봉북로 11번길 △△-OO 부근 보안등 설치 건에 대하여 5월 중으로 보안등 1개소를 신설할 예정임을 안내함)
17	2020.4.6.	박OO	건설과	하수도 막힘 관련 조치요청	답변완료 (빠른 시일내 집수받이 재설치 및 연결관 보수 공사 예정임을 안내함)
18	2020.4.18.	김OO	교통정책과	도로 불법 주차 단속 요청	답변완료 (해당 도로는 도로교통법에 의거 단속할 수 없는 이면 도로로 불법 주정차로 간주하여 단속 할 수 없음을 안내함)
19	2020.4.24.	조OO	토지정보과	분할개시등기 말소를 위한 협조 요청	답변완료 (해당 토지는 공유토지 분할특례법의 적용대상이 아니며, 토지대장에도 분할개시 결정의 토지이동이 없음을 확인하였으며, 토지대장의 토지표시사항과 토지등기부의 내용이 불일치하여 분할개시 말소등기촉탁을 신청할 수 없음을 안내함)
20	2020.5.8.	조OO	건축과 환경보전과	공사현장 소음 및 건축면지로 인한 불편해소 요청	답변완료 (해당 현장 방문하여 공사 관계자에게 민원사항을 전달하여 공사 시 소음·분진 발생이 저감될 수 있도록 방안강구 및 이른 시간 고소음 작업 자제, 주변 살수 및 청소를 하여 피해가 최소화되게 공사하도록 행정지도하였음을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
21	2020.5.13.	한OO	교통정책과	주차단속으로 인한 불편호소	답변완료 (단속 전 안내방송을 통해 차량의 자진이동을 유도하고 5분 경과시에도 차량이 이동하지 않을 경우 단속조치를 하고 있으며 평일 오전 7시부터 주차단속을 실시하고 있음을 안내함)
22	2020.5.14.	김OO	총무과	◇◇◇동 동장파면 및 입주자대표회의 전수조사 요청	답변완료 (「인천광역시 미추홀구 통·반 설치 조례」제5조에 의거 통장 위·해촉의 권한은 해당 동장이 관할함에 따라 ◇◇◇동 행정복지센터에서 △△통장 해촉 여부의 필요성 및 적절성을 종합적으로 판단하여 조치하였음을 안내함)
23	2020.5.19.	박OO	토지정보과	부동산 계약 정보 누락에 따른 처분 문의	답변완료 (민원인이 전세 계약한 용현동 주소지는 건축물대장의 용도가 단독주택임을 확인하였으며, 계약서 및 중개대상물확인·설명서에 기재된 용도인 주거용과 일치함을 안내함)
24	2020.6.18.	신OO	도시경관과	석바위시장 부근 노점상 및 불법적치물 단속 요청	답변완료 (석바위시장 부근 노점은 수시로 계도·정비하고 있으며, 인도 불법 적치물에 대해서는 정비될 때까지 해당 업주에게 과태료 부과 예정임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
25	2020.6.27.	오OO	문학동 행정복지센터	빌라 옆 공터 쓰레기무단투기 단속 요청	답변완료 (해당 지역 주민들과 쓰레기 정비 후 이동식 CCTV설치 및 무단투기 경고문 부착했음을 안내함)
26	2020.7.7.	박OO	환경보전과	주택가 소음민원	답변완료 (개인주택에서 발생하는 소음은 소음진동관리법에 의거 규제대상에 해당되지 않아 직접적인 규제에 어려움이 있음. 다만 민원사항임을 고려하여 계도를 위해 현장방문하였음을 안내함)
27	2020.7.13.	강OO	도시재생과	토지 매입협의 철회 재요청	답변완료 (토지 매입은 협의에 의한 매입으로 강제 수용에 따른 개인재산권을 침해하는 절차는 이행하지 않음을 안내함)
28	2020.7.13.	강OO	건설과	미지급용지 확인 요청	답변완료 (해당 토지가 미지급용지에 해당되므로 관련 법령에 의거 재평가 후 보상금 지급 예정임을 안내함)
29	2020.7.14.	송OO	도시경관과	불법광고물 신고	답변완료 (불법 광고물 철거 명령 통지 완료)
30	2020.7.17.	유OO	교통정책과	주차라인 표시 요청	답변완료 (관계기관과 협의 후 설치 예정임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
31	2020.7.23.	최OO	도시경관과	경계석 파손 및 인도 물웅덩이 통행불편 신고	답변완료 (점용허가를 득한 진입로 경계석이므로 수허가권자에게 유지·관리 의무가 있음을 안내하고, 인도 물웅덩이는 8월 중 보수 예정임을 안내함)
32	2020.7.29.	이OO	자동차관리과	자동차관리사업의 등록기준 조례 제정 요청	답변완료 (자동차관리법에 따라 구 조례를 제정할 수 없으므로 시 조례 개정의 필요성을 인천광역시에 전달하였음을 안내함)
33	2020.7.31.	강OO	도시재생과	국유재산 매수신청 철회요청	답변완료 (한 국 자 산 관 리 공 사 에 서 국유재산법에 의거 검토, 처리할 예정임을 안내함)
34	2020.8.12.	유OO	교통정책과	아파트 입구 주차금지 구획 및 주차금지봉(시선유도봉) 설치 요청	답변완료 (시선유도봉은 주정차금지 목적으로 설치할 수 없는 시설이나, 주민동의서 제출 시 미추홀 경찰서에 주정차 금지구역 지정을 요청할 수 있음을 안내함)
35	2020.8.20.	이OO	건설과	도로 파손 복구 요청	답변완료 (도로 측구파손 보수완료 하였음을 안내함)
36	2020.8.24.	신OO	도시경관과	불법노점상 단속	답변완료 (해당 노점상에 대해 과태료 부과할 예정이며 수시로 계도 및 정비 진행 중임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
37	2020.8.24.	김OO	도시계획과	송의1구역 지역주택조합 허가 이의제기 및 개발로 인한 사유지 보상 거부	답변완료 (송의1구역 지역주택조합은 적법한 절차를 거쳐 허가 되었으며 민원인의 소유인 해당 토지는 현재 송의역 주변 지구 단위계획구역 내 편입된 토지로서 토지보상 관련 법률에 따라 보상 절차를 진행하고 있음을 안내함)
38	2020.10.12.	고OO	미추홀구 시설관리공단	주안1동 제O노상주차장 장애인주차구역 주차위반 차량을 묵인하는 주차 관리인 처벌 요구	답변완료 (주 차 관 리 인 의 부 적 절 한 고 객 응 대 와 관 리 에 대 해 경 고 조 치 및 친 절 교 육 을 실시하였음을 안내함)
39	2020.10.14.	유OO	건설과	방 안 벽면 누수로 주택 옆 하수구 점검 요청	답변완료 (현장 점검 결과 맨홀 내 통신관로가 확인되어 관련 기관과 협의 후 진행상황을 알려드릴 예정임을 안내함)
40	2020.10.18.	김OO	주택관리과	불필요한 민원 신청 서류 비용 지불에 대한 보상 문의	답변완료 (「민간임대주택에 관한 특별법」개 정 에 따 라 주택임대사업자 신청 시 선순위채권금액 확인이 필수이나 신청인의 분양 계약서로는 선순위 채권 금액 확인이 불가능하여 감정평가서를 제출하여야 임대보증금 보증가입 확인서를 교부받을 수 있으 므로 불필요한 민원서류가 아님을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
41	2020.10.26.	유OO	건설과	맨홀 보수 요청	답변완료 (빠른 시일내 보수예정임을 안내함)
42	2020.10.29.	김OO	자동차관리과	중고자동차 부당거래에 대한 조사 요청	답변완료 (해당 중고차 업체에서 차량 환불 조치 예정임을 안내함)
43	2020.10.31.	김OO	교통정책과	사고위험지역에 횡단보도 표시 요청	답변완료 (횡단보도 신설은 경찰청 심의 대상으로 심의상정 예정임을 안내함)
44	2020.11.05.	조OO	건축과 환경보전과	공사 소음 및 악취 등 조치 요청	답변완료 (공사업체에 공사 시작 시간을 늦추고 생활소음규제 이내로 작업하도록 지도하였고, 현장 터파기 사용시 발생한 악취 (기름냄새)는 토양을 채취 하여 검사의뢰 하였음을 안 내함)
45	2020.11.19.	정OO	도시경관과	불법 노점상 단속 요청	답변완료 (주 기 적 으 로 단 속 하 여 적발시 과태료를 부과할 예정이며, 현재 수시로 계도 및 정비 중임을 안내함)
46	2020.11.22.	김OO	교통정책과	횡단보도 신호등 설치 요청	답변완료 (시 교통정보운영과 소관사업 으로 이첩하였음을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
47	2020.11.27.	윤OO	위생과	코로나 방역수칙 미이행한 카페 처벌 요청	답변완료 (해당업소는 완제품을 판매 하는 셀프카페로 식품위생법상 영업 신고 대상은 아니나 코로나 19 예방을 위하여 방역수칙을 철저히 준수하도록 행정지도 하였음을 안내함)
48	2020.11.29.	오OO	도시경관과	야간 조명 소등 조치 요청	답변완료 (업체에서 야간 점멸등을 소등조치 하였음을 안내함)
49	2020.12.07.	이OO	교통정책과	주차 단속 및 거주자 우선주차구역 지정 요청	답변완료 (요청한 구역은 도로교통법 으로 단속할 수 없는 이면도로 이며, 우리 구의 도로 여건상 거주자 우선주차제는 시행하지 않음을 안내함)
50	2020.12.16.	장OO	환경보전과 자동차관리과 건설과	공사장 소음, 먼지 및 화물주차 단속 요청	답변완료 (주기적으로 단속하여 적발시 과태료를 부과할 예정이며 소음, 먼지는 생활소음규제 이내로 준수하도록 지도 하였음을 안내함)

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 고충민원 주요 처리사례

5

1. 학익동 토지보상 미지급용지 관련 민원 43
2. 용현동 빌라 재개발 보상 관련 민원 45
3. 인접 건물 신축에 따른 피해 관련 민원 48
4. 자동차관리법 위반 자동차 원상복구 시정명령 관련 민원 50

제5부

인천광역시 미추홀구 ombudsman 고충민원 주요 처리사례

1

학익동 토지보상 미지급용지 관련 민원

주관 ombudsman

김 태 웅

도로개설공사에 따라 보상협의를 종결된 토지 일부분에 대한 보상 요구

① 민원 개요

● 민 원 인 : 정○○

● 민원요지 : 도로개설공사로 인하여 미추홀구청에서 분할 처리된 토지 △△△-○○. 2㎡에 대해 보상받은 사실이 없다며 보상을 요구함.

② 민원 접수 및 진행

- 2020.02.19. (수) 민원인 방문 및 상담
- 2020.02.21. (금) 건설과 담당자 통화 및 자료 수집
- 2020.02.26. (수) 민원인 방문 및 결과보고 외 담당부서 통보

③ 민원 내용 및 사실관계

● 민원 내용

가. 쟁점 지번인 학익동 △△△-○○번지(2㎡)는 당초 △△△-●●번지(1㎡)와 한 필지의 토지(3㎡)로서 2002년 3월 8일 3㎡중 1㎡를 △△△-●●번지로 분할하였음.

나. 당시 도로개설공사로 인하여 미추홀구청에서 분할된 토지 △△△-●●번지 1㎡를 수용하였고 이에 대한 보상금을 받은 사실이 있다고 민원인은 주장함.

다. 다만, △△△-○○번지의 2㎡에 대해서는 보상받은 사실이 없으며 이에 대한 근거로 당시 인천광역시 미추홀구청에서 민원인에게 송부한 보상협의를요청서(촉구)의 △△△-○○번지에 대한 보상 내역이 존재하지 않았음을 그 근거로 제시하였음.

라. 따라서, △△△-○○번지에 대한 보상을 촉구함.

● 사실 관계

가. 쟁점 토지 △△△-○○번지는 등기부 등본에 2005년 3월 9일 인천광역시 미추홀구에 ‘공공용지의 협의취득’을 원인으로 등기가 완료되었음.

나. 민원인의 주장대로 당초 △△△-○○번지는 3㎡였으나 2002년 도로개설공사로 인하여 이 중 1㎡를 △△△-●●번지로 분할된 사실이 확인됨.

다. 다만, 민원인이 제시한 보상협의요청서(촉구)에 △△△-○○번지 2㎡에 대한 보상요청은 누락되어있는 것도 확인됨.

라. ① 쟁점 부동산에 대한 토지수용내역 및 보상내역 ② 보상금 지급내역 ③ 수용 당시 토지소유자와 인천 미추홀구청 간의 협의 내용 및 확인서를 통해 사실관계를 확인한 바 민원인은 총 34,057,890원의 보상금을 수령하였으며 보상금 내역에 △△△-○○번지 2㎡에 대한 보상금 총 1,517,000원이 포함되어 있음을 확인함.

④ 민원 조사 및 판단

● 담당부서인 건설과에 요청하여 수령한 서류는 ① 토지건물 보상금 및 간접보상금 지급 내역 ② 매매계약서 ③ 청구 및 시설물 이전 제거 승낙서 및 청구와 기공승낙서 외 보상협의조서 ④ 청구인 인감증명서 ⑤ 간접보상금 지급 검토서 및 지급 내역서 ⑥ 청구인 통장 사본임.

● 청구인이 당초 제시하였던 보상협의요청서(촉구)는 수용과 관련한 최종서류는 아니었으며 건설과로부터 수령한 위의 서류를 통해 사실관계를 파악할 수 있었음.

● 이후 청구인이 학익동 농협을 방문하여 총 34,057,890원의 보상금이 청구인의 농협계좌로 송금된 사실을 학익동 농협에서 청구인 본인이 확인함.

● 보상금인 총 34,057,890원 중 쟁점토지 2㎡에 대한 보상금은 약 1,517,000원이었으며 이를 청구인은 2005년 청구인의 계좌를 통해 수령한 사실이 확인된 바 청구인은 결과를 수용하기로 함.

2

용현동 빌라 재개발 보상 관련 민원

주관 옴부즈만

손 보 경

기 수령한 보상금의 증액과 집 앞 토지의 보상 요구

① 민원 개요

● 민 원 인 : 전○○

● 민원요지 : 용현동 □□빌라 재개발에 따라 보상금을 수령한 후 다른 세대와의 보상 금액 차이로 기 수령한 보상금에 대한 증액을 요구함.

② 민원 접수 및 진행

- 2020.03.19. (목) 민원 접수
- 2020.03.26. (목) 공원녹지와 담당자 전화 통화 및 사실 확인
- 2020.03.26. (목) 민원인 결과 통보

③ 민원 내용 및 사실관계

● 민원 내용

가. 용현동 □□빌라 반지층에 거주하였던 민원인은 □□빌라가 건물 노후화로 녹지공원 재개발이 결정되어 보상비를 받고 2019년 12월 ◇◇빌라로 이주함.

나. 녹지공원 재개발을 위해 미추홀구청에서 주변 빌라를 매입, 철거하는 과정에서 동시에 보상하지 않고 순차적으로 보상하였고 민원인이 제일 먼저 보상을 받았다고 함.

다. 순차적 보상이 이루어지는 과정을 보니 본인의 보상비가 제일 낮으며 평당 가격이 다른 세대보다 적고 보상비가 다른 세대와 너무 차이가 남을 알게 되어 보상비를 재조정하여 증액 가능한지, 집 앞 토지에 대한 보상을 받을 수 있는지 민원을 제기함.

라. 민원인 주장에 따르면 보상에 대한 최초 논의에서는 층수 상관없이 평당 보상비를

동일하게 책정하기로 했는데 층별 차이가 나고 같은 평수임에도 최대 1,000만원 까지 차이가 나는 것은 애초에 감정평가가 잘못된 것이라고 주장함.

마. 담당부서에 민원을 제기했지만 보상비는 확정되었고 그 결과에 따라 보상받고 이주했기 때문에 방법이 없다는 답변을 받음.

바. 이사비용 보상을 아직 받지는 않았지만 담당자가 최대 1,200만원을 받을 수 있다고 했는데 실상 30% 정도인 400만원 정도만 나온다고 함.

● 사실 관계

가. □□빌라 재개발 보상비용 마련이 쉽지 않아 순차적으로 보상이 이루어지고 있음.

나. 보상액은 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」(이하 토지보상법)에 의거하여 미추홀구청(사업시행자) 추천 1인, 인천시장 추천 1인, 토지소유자 추천 1인으로 구성된 감정평가단에 의해 시세로 감정평가된 금액임.

다. 민원인이 주장하는 집 앞 토지는 민원인 소유가 아니기에 보상대상이 아님.

라. 이사비는 아직 지급 전이고 건물면적 기준 노임, 차량 운임, 포장비로 동산의 운반에 필요한 실비를 지급하는 것임.

마. 토지보상의 이의신청은 보상이 이루어지기 전에만 가능함.

④ 민원 조사

(1) 담당자 답변 및 판단

가. □□빌라 재개발 보상은 순차적으로 보상이 진행 중이며 보상액은 토지보상법에 의거 감정평가사 3인으로 구성하여 평가한 금액의 평균값으로 보상액을 정함.

나. 평가 시 토지는 지역의 시세로, 건물은 건축년도, 구조, 평가시점의 보존상태 등을 감안하여 책정되었으므로 세대마다 차이가 있음.

다. 민원인의 거주지는 빌라 반지층으로 1층의 75% 수준으로 평가액이 산정됨. 따라서 보상비는 차이가 있을 수 있음.

라. 민원인이 주장하는 집 앞 토지는 민원인의 소유가 아니므로 보상대상이 아님.

마. 아직 지급되지 않은 이사비는 건물면적 기준 노임, 차량 운임, 포장비로 동산의 운반에 필요한 실비를 지급할 예정임.

바. 토지보상, 수용에 대한 불복으로 인한 이의신청은 보상이 이루어지기 전 가능하며 이미 보상을 받은 토지에 대해서는 이의신청이 불가능함.

사. 민원인의 경우 토지보상법에 의거 협의통지대로 토지보상이 이루어졌으며 이미 보상비를 받고 이주한 상태이므로 토지보상액을 재조정하려면 협의통지 시 재감정을 신청하였어야 하며 수용재결과 이의재결 감정평가로 증액하였어야 함.

(2) 민원처리결과 및 옴부즈만 의견

가. 재개발 토지보상절차는 토지보상법에 의거 다음과 같이 진행함.

- ① 토지조서 및 물건조서 작성 ② 보상계획의 열람 및 공고 ③ 감정평가 및 보상액 산정 ④ 협의통지(최초 보상금 통지) ⑤ 수용재결신청 ⑥ 수용재결 열람공고 ⑦ 수용재결 감정평가 ⑧ 수용재결(1차 증액) ⑨ 이의신청 ⑩ 이의재결 감정평가 ⑪ 이의재결(2차 증액) ⑫ 행정소송(3차 증액)

나. 민원인이 제기한 토지보상액 재조정은 담당자의 답변과 토지보상법에 의거 재조정이 불가함을 전달하였고 민원인이 어렵게 의견을 수렴하여 답변 완료함.

다. 토지보상에 대한 절차나 기준에 대해 정확히 인지하지 못한 상황에서 보상금을 수령하였고 이후 민원으로 보상금 재조정을 제기했으나 성립이 안됨.

라. 보상이 이루어지기 전 이에 대한 정확한 정보를 제공하여 이후 협의통지 전 보상액 조정이 가능하도록 적극적 행정이 이루어져야 함.

마. 이후 이사비에 대한 보상은 민원인이 충분히 수용할 수 있도록 자세한 고지가 필요함.

3

인접 건물 신축에 따른 피해 관련 민원

주관 옴부즈만

조 원 진

인접 건물 신축으로 인한 재산적·정신적 피해방지 조치 요구

① 민원 개요

- 민원인 : 박○○
- 민원요지 : 용현동 OO-△△ 인접 건물 신축에 따른 재산적·정신적 피해를 주장하며 적극적인 피해 방지 조치를 요구함.

② 민원 접수 및 진행

- 2020.03.20. (금) 민원 방문 및 상담
- 2020.03.27. (금) 건축과 담당자 면담
- 2020.04.14. (화) 민원인 대면 통보

③ 민원 내용 및 사실관계

- 민원 내용
 - 가. 신청인은 인천 미추홀구 용현동 OO-△△번지 지상 건물의 소유자로서, 인천 미추홀구 용현동 OO-▲▲번지(건축주 ○○○) 지상 건물 신축 과정에서 재산적·정신적 피해를 입고 있음을 주장하면서 옴부즈만실에 내방하여 상담함.
 - 나. 신청인은 「민법」 제242조 제1항(건물을 축조함에는 특별한 관습이 없으면 경계로부터 반미터 이상의 거리를 두어야한다)에도 불구하고 인접 신축건물의 2층 경계난간이 자신의 건물로부터 40cm 정도 밖에 떨어져 있지 않으며,
 - 다. 최초 건축설계도면과 달리 빗물 배수시설의 위치가 다르게 시공됨에 따라 자신의 건물과 인접한 하수구에 물이 고여 악취가 발생할 수 있다고 주장함.
 - 라. 신청인은 구청에 적극적인 합의안 도출을 요청하는 한편, 합의가 성립되지 않을 시 신축 건물에 대한 사용승인신청을 처리하지 말 것을 요청함.

④ 사실관계 및 민원처리결과

- 건축과에서는 옴부즈만 상담 신청 전 신축건물의 건축주에게
 - ① 건물 외벽 돌출 부위 제거,
 - ② 우수 낙하에 따른 소음발생 저감 조치 시행,
 - ③ 인접건물의 사생활 침해 및 실외기 설치에 따른 소음 발생 등을 방지하기 위한 조치 시행 등을 요구한 바 있었으나, 건축주의 불이행 내지는 불충분한 이행으로 인해 근본적인 문제해결이 이루어지지 않음.

- 건축과 담당자 및 신청인 상담과정에서, 아래와 같은 점을 설명하고 신청인과 신축 건물 건축주 사이의 원만한 합의를 위한 여러 대안을 제시
 - ① 신청인에게는 구청(건축과) 입장에서는 사용승인신청에 대한 법적 요건이 모두 충족되어 있으면 수리할 수밖에 없고, 임의로 처리하지 않을 시 행정심판 내지는 소송의 대상이 됨을 설명함.
 - ② 건축과 담당자에게는 신축건물 건축주의 자발적인 조치 이행 및 합의안 도출을 이끌어 내기 위하여 사용승인 처리시 관련 요건 충족 여부를 면밀히 살피고, 그와 같은 검사 계획 및 조치 시행의 필요성이 신축건물 건축주에게도 통보될 수 있도록 요청함.

- 신청인과 신축건물 건축주는 2020.4.14.경 원만히 합의(신축건물의 경계 난간 부분을 철거하고, 빗물 배수로의 위치를 변경하여 신청인 건물과 인접한 하수도에 빗물이 고이지 않도록 하며, 여름 동안 추가 피해 발생 상황 등을 지켜본 뒤 후속 보완 조치를 하기로 함)하였고, 신청인이 신축 건물 건축주에 대하여 제기한 형사고소 및 가압류 신청 등을 모두 취하(내지는 해제)함.

4

자동차관리법 위반 자동차 원상복구 시정명령 관련 민원

주관 옴부즈만
정 덕 진

시정명령서의 단어 순화와 불필요한 문구 삭제 요구

① 민원 개요

- 민 원 인 : 최○○
- 민원요지 : 민원인은 자동차관리법 위반 자동차 원상복구 시정명령서의 불필요한 문구로 심리적 부담과 경제적 손실을 부과시켰다고 주장하며 시정을 요구함.

② 민원 접수 및 진행

- 2020.11.24. (화) 전화 민원 접수
- 2020.12.10. (목) 자동차관리과 담당자 통화 및 사실 확인
- 2020.12.11. (금) 처리결과 보고 및 담당부서 통보
- 2020.12.16. (수) 민원인 결과 통보

③ 민원 내용 및 사실관계

- 민원 내용
 - 가. 2020. □월 인천광역시 ○○구 ○○동 ○○. 부근에서 자동차관리법 위반으로 적발된 ■■■(차량번호 ○○거 ○○○○)의 후방 브레이크 미점등에 대하여 2020. 9. 10. 미추홀구에서 차주에게 원상복구 시정명령을 내림.
 - 나. 이 과정에서 원상복구가 간단한 것임에도 불구하고
 - ① 공문서에 “시정명령”이라는 단어를 사용한 것이 불쾌하였고
 - ② 아무 자동차 정비소에서도 원상복구가 가능함에도 공문서 첨부물인 원상복구 명령서에는 검사장소가 “한국교통안전공단 직영 자동차검사소”라고 표기되어 있으며
 - ③ 임시검사과정에서 위반사항이 추가로 확인되는 경우에는 추가조치(임시검사 재명령, 과태료 처분 등)가 시행될 수 있다는 문구도 있어 심리적 부담과 함께

경제적 손실을 부과(초래)시켰다고 주장함.

다. 따라서, 이에 대한 시정을 요구함.

● 사실관계

가. 민원인이 주장하는 공문서(자동차관리과-OOOOO, 2020. 9. 10.)와 원상복구 명령서(별지 제37호 서식)를 확인한 바 공문서의 “시정명령”이라는 단어, 원상복구 명령서의 검사장소(한국교통안전공단 직영 자동차검사소)와 추가이행조치(임시검사 재명령, 과태료 처분 등) 문구 표기는 사실로 확인됨.

④ 민원 조사 및 판단

가. 담당부서인 자동차관리과에 요청하여 수령한 서류는

- ① 자동차 기능종합 진단서 사본
- ② 원상복구 명령서(검사장소 및 추가이행조치 문구 삭제)임.

나. 본 자동차관리법 위반 자동차 원상복구 시정명령 건은 2020. 10. 6. 민원인이 “인천출장 OO서비스 자동차 검사소”에서 자동차 임시검사를 완료하였음을 전산으로 확인하고 같은 날 민원인에게 민원이 완료되었음을 담당자가 전화로 통보하고 종료한 민원임.

다. 민원인이 제기한

- ① 공문서에 “시정명령”이라는 단어를 사용한 것이 불쾌하였다는 점에 대해서는 별지 서식인 원상복구 명령서에 “시정명령”이라는 단어가 기 들어가 있으므로 공문서상의 법률에 특별한 문제가 없으면 “시정명령” 대신 “시정안내, 시정조치 안내 등”으로 문구를 순화하여 민원인의 거부감을 최소화 하는 방안 검토가 필요할 것으로 사료됨.
- ② 원상복구 명령서에 검사장소가 “한국교통안전공단 직영 자동차검사소”라고 표기된 것에 대해서는 실제 사용하고 있는 별지 제37호 서식에는 검사장소가 공란으로 되어 있는 바 미추홀구에서 특정장소를 안내하였다는 오해의 소지가 있으며,
- ③ 임시검사과정에서 위반사항이 추가로 확인되는 경우에는 추가조치(임시검사 재명령, 과태료 처분 등)가 시행될 수 있다는 문구 역시 별지 제37호 서식에는

없는 사항으로 민원인의 입장에서는 심리적 부담이 발생할 염려도 있다고 사료되는 바, 검사장소와 추가이행조치 문구는 삭제함이 민원인의 오해를 불식시킬 수 있는 방안이라고 사료됨.

● 개선 방향

- 가. 상기사항은 자동차관리과 담당자와의 면담과정에서도 동의한 사항이므로 향후 민원인이 충분히 수용할 수 있도록 정확한 고지가 필요함.

부 록 6

-
1. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 홍보 사항 55
 2. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 59

제6부

부 록

1

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 홍보 사항

1

홍보용 항균마스크 케이스 배포



2

실내 · 외 배너 설치



본관 1청사 입구

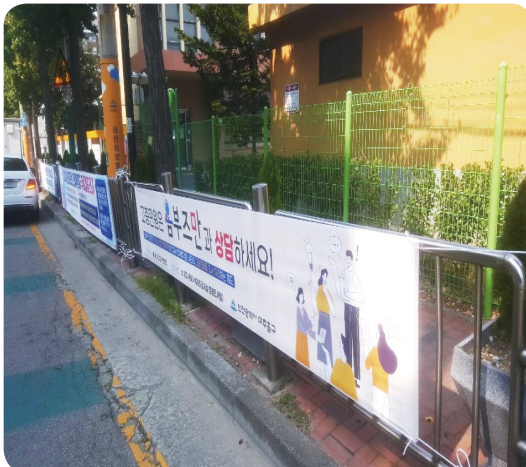


본관 2청사 입구



종합민원청사 정문

3 각 동 현수막 계획



4 구 홈페이지 홍보 배너



검색어를 입력하세요 Q




인기검색어
#일자리
#코로나
#폐기물
#보건증



공지사항

- 2021년도 지역방역일자리사업 참여자 모집 공고 2021.01.04
- 사회적 거리두기 2.5단계 기간 연장 안내(중요시설) 2021.01.04
- (목욕장업, 숙박업, 이·미용업) 수도권 사회적 거리두기 2.5단계 기간... 2021.01.04
- (유흥·단란·홀덤편, 식당 및 카페) 거리두기 2.5단계 기간 연장 알림 2021.01.04
- <소상공인 및 사회적배려대상자 대상> 도시가스 요금 납부유예 신청... 2021.01.04
- 2021년도 가정용 자녹스 보일러 설치 지원 보조금 지급 요청서 서식... 2021.01.03
- 주간행사계획(2021.1.4.~2021.1.10.) 2020.12.31

알림

8 / 14 < || >



문화행사

+



시민참여 인턴넷방송국

+



2021년 새해 김정식 미추홀구청장 신년사

열린구청장실

+



2

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

제정 2015. 09. 30. 조례 제1269호
 전부개정 2017. 03. 06. 조례 제1402호
 일부개정 2019. 07. 15. 조례 제1543호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 인천광역시 미추홀구 옴부즈만의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정하여 구민의 권익 보호·보호 증진과 지역사회의 발전 도모를 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 민원사항 중 인천광역시 미추홀구(이하 “구”라 한다)의 위법·부당 하거나 소극적인 처분(사실 행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 인천광역시 미추홀구 옴부즈만(이하 “옴부즈만”이라 한다)에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “시민단체”란 「비영리민간단체지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록된 비영리민간단체를 말한다.
4. “소속기관 등”이란 「지방자치법」에 따른 보조기관, 소속행정기관, 하부 행정기관 및 법령 등에 따라 그 권한을 가지고 있거나 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말한다.
5. “옴부즈만”이란 구 및 그 소속기관 등에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도 개선을 위하여 조례 제3조에 따라 임명 또는 위촉된 사람을 말한다.
6. “행정기관 등”이란 중앙행정기관, 지방자치단체, 「공공기관의운영에 관한 법률」 제4조에 따른 기관 및 법령에 따라 행정기관의 권한을 가지고 있거나 그 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말한다.

제2장 옴부즈만의 구성·직무 등

제3조(구성) ① 옴부즈만은 인천광역시 미추홀구청장(이하 “구청장”이라 한다) 소속하에 두되, 직무수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

② 옴부즈만은 5명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 옴부즈만으로 호선한다.

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 공개모집 및 추천에 의해 인천광역시 미추홀구의회 (이하 “구의회”라 한다)의 동의를 받아 구청장이 임명 또는 위촉한다.

1. 토목공학, 건축공학, 회계학, 법학, 행정학 등 관련분야의 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직으로 재직하거나 재직한 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민단체로부터 추천을 받은 사람

제4조(임기 및 신분보장) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.

② 옴부즈만이 궐위된 때에는 새로운 옴부즈만을 위촉할 수 있으며 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로 시작된다.

③ 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.

1. 제5조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 2. 제6조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 3. 심신상의 장애, 품위손상 등으로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우
 4. 그 밖에 옴부즈만 직책을 계속할 수 없는 사유가 중대한 사유가 발생한 경우
- ④ 제3항제3호, 제4호의 경우에는 당사자를 제외한 옴부즈만 전원의 찬성에 의한 의결을 거쳐 대표 옴부즈만의 제청으로 구청장이 면직 또는 해촉한다.

제5조(결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 옴부즈만이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
 2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
 3. 「정당법」에 따른 정당의 당원
 4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람
- ② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직된다.

제6조(겸직금지) 옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 행정기관 등과 특별한 이해관계가 있는 개인, 법인 또는 단체의 임·직원

제7조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니된다.

제8조(직무) 옴부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제14조에 따라 신청된 고충민원의 조사·처리
2. 구청장이 필요하다고 판단하여 옴부즈만에게 의뢰한 사건의 조사·처리
3. 구민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
4. 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들의 교류·협력
5. 그 밖에 옴부즈만 회의의 의결을 거쳐 필요하다고 결정한 활동

제9조(직무관할) 옴부즈만이 제8조의 직무를 수행할 수 있는 대상기관은 다음과 같다.

1. 구 및 그 소속기관 등
2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업, 출자기관, 출연기관
3. 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

제10조(제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.

1. 본인 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 당해 사안에 관하여 당사자 이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
 2. 본인이 당해 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
 3. 본인이 당해 사안에 관하여 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 경우
 4. 옴부즈만이 되기 전에 당해 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
 5. 본인이 당해 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 이해당사자는 옴부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 옴부즈만에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 직무활동에서 스스로 회피할 수 있다.

제11조(회의) ① 옴부즈만은 직무범위를 각기 달리하여 독립하여 업무를 수행하되, 다음 각 호의 경우에는 재적의원 과반수의 출석으로 개의하고 출석의원 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 규정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
 2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 경우
 3. 그 밖에 대표 옴부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 경우
- ② 그 밖에 회의의 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제12조(상호간의 관계) 옴부즈만은 합의제로 운영하며 상호협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.

제13조(전문가 자문) 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 청취할 수 있다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제14조(고충민원의 신청) ① 누구든지 (국내에 거주하는 외국인을 포함한다.) 옴부즈만에게 고충민원을 신청할 수 있다.

② 옴부즈만에게 고충민원을 신청하고자 하는 경우에는 다음의 사항을 기재하여 서면(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청해야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소 (법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)

2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용

3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

③ 옴부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 옴부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보해야 한다.

④ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제15조(고충민원의 조사) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수하고 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 조사에 착수하여 60일 이내에 처리해야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 옴부즈만은 제1항에도 불구하고 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제17조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우

2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우

3. 고충민원의 원인이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.

4. 정당한 사유 없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우

5. 그 밖에 고충민원에 해당되지 아니하는 경우 등 옴부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 결정한 경우

③ 제15조제1항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 7일 이내에 고충민원 신청인에게 그 사실을 통지하여야 하며, 제15조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충민원 신청인에게 지체 없이 통지하여야 한다.

④ 옴부즈만은 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청자 및 구청장에게 문서로 통지하여야 한다.

제16조(조사의 방법) ① 옴부즈만은 고충민원을 조사할 경우에는 구의 관련 부서에 그

취지를 통보한다.

② 옴부즈만은 고충민원 조사를 위하여 필요하다고 인정하면 관계인 또는 관련 대상기관에 대하여 질문하고 현황을 청취할 수 있으며, 그 밖의 조사에 필요한 협조를 요청할 수 있다.

③ 옴부즈만은 접수된 고충민원을 옴부즈만이 직접 조사하기 부적절하다고 판단하는 경우 이를 관계부서 및 기관에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에게 지체 없이 이를 통보하여야 한다.

④ 구청장 및 그 소속기관의 장은 제2항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조해야 한다.

제17조(고충민원의 각하 등) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
4. 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
5. 구의회에 관한 사항
6. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행중인 사항
7. 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

② 옴부즈만이 제1항에 따라 고충민원을 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보해야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

제18조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 옴부즈만은 접수된 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 구청장 또는 소속기관의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 타당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 구청장 또는 소속기관의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제19조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 옴부즈만은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정하는 경우에는 구청장 또는 소속기관의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제20조(의견제출 기회 부여) ① 옴부즈만은 제18조 또는 제19조에 따라 구청장 또는 그 소속기관의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 구청장 또는 소속기관의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 제9조 각 호에 따른 직무관할 대상기관의 직원, 신청인 또는 이해관계인은 옴부즈만이

개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제21조(처리결과와 통보) 구청장 또는 소속기관의 장은 제18조 및 제19조에 따른 옴부즈만의 시정권고 등을 통지받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 그 내용을 성실하게 이행하고 통지받은 날부터 1개월 이내에 조치결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

제22조(감사의 의뢰) 옴부즈만은 고충민원의 조사·처리과정에서 고의 또는 중대한 과실로 인한 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제23조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제18조 또는 제19조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제24조(운영상황의 보고 및 공표) 옴부즈만은 매년 운영상황을 구청장에게 보고하고 이를 공표하여야 한다.

제4장 옴부즈만의 운영지원 등

제25조(운영지원) 구청장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위에서 인력 및 수당 등을 지원할 수 있다. 수당지급에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제26조(시행규칙) 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙[2015.9.30 조례 제1269호]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙[2017.3.6 조례 제1402호]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙[2018.5.21. 조례 제1484호 인천광역시 미추홀구 조례의 명칭변경에 관한 조례]

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다. 다만, 제1조의 개정규정은 2018년 7월 1일부터 시행한다

제2조(경과조치) 이 조례 시행 당시 “인천광역시 남구”, “인천광역시 남구청장”, “인천광역시 남구의회”, “인천광역시 남구의회장”으로 표기되었거나, 시행된 문서 및 처분 등은 이를 각각 “인천광역시 미추홀구”, “인천광역시 미추홀구청장”, “인천광역시 미추홀구의회의회장”이 한 것으로 본다.

부 칙[2019.7.15. 조례 제1543호]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.