

발 간 등 록 번 호

54-3510500-000009-10

공공공익
까지
행복한
미추홀구

2021년도 인천광역시 미추홀구

옴부즈만 운영성과 보고서



인천광역시 미추홀구 옴부즈만

2021년도 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영성과 보고서

CONTENTS

제1부

총 평

1. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 인사말	7
2. 2021년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 평가	8
3. 2022년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 방향	9

제2부

옴부즈만 제도 소개

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

제3부

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영개요

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

1. 고충민원 처리 현황	29
2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황	30
3. 기타 민원 처리현황 (이첩·각하·상담안내·철회)	31

제5부

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 고충민원 주요 처리사례

1. 불법 주·정차 단속 주민신고제 확대 운영 건의 민원	61
2. 학익동 ○○○○번지 공장 약취 및 유해물질 배출에 대한 해결 요청 민원	63
3. 어린이보호구역 내 노상주차장 폐지로 인한 대책 마련 건의	65
4. 주택재건축정비사업 공사현장으로 인한 피해 해결 요청 민원	67
5. 영업장의 1회용품 사용 관련 문의 민원	69

제6부

부 록

1. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 홍보 사항	73
2. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례	76



1

총 평

- 1. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 인사말 7
- 2. 2021년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 평가 8
- 3. 2022년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 방향 9



제1부

총 평

1

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 인사말

인천광역시 미추홀구 옴부즈만은 2016년 8월 운영을 개시한 이래로 5년 6개월이라는 시간이 지났습니다.

지난 5년여간의 경험과 성과를 바탕으로 2021년에도 구민들의 권익을 보호하기 위한 더 많은 활동을 계획하였지만 쉽게 종식되지 않는 코로나19로 인해 다양한 성과를 이루지 못한 점은 아쉬움으로 남습니다.

하지만 미추홀구 옴부즈만은 어려운 여건 속에서도 한결같은 자세로 맡은 직무에 최선을 다하였습니다. 높아진 구민 의식과 커져가는 행정에 대한 욕구 속에서 다양한 분야에서 구민들의 애환을 듣고 그 아픔이 해소될 때 뿌듯한 보람을 느꼈습니다.

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

앞으로도 우리 미추홀구민 단 한분도 억울함이 없도록 하겠다는 생각으로 구민의 눈높이에서 보고 생각하고 행동함으로써 모든 일을 공정하게 처리하는 구민을 위한 옴부즈만이 되도록 최선을 다하겠습니다.

2022년에는 보다 적극적인 해결의지를 가지고 철저한 현장조사와 구민 친화적 해결 방안을 모색하여 신뢰받는 옴부즈만이 되도록 혼신의 노력을 다하겠다는 약속을 드리며 「**인천광역시 미추홀구 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례**」 제24조에 따라 2021년도 옴부즈만 운영 상황을 구청장에게 보고하고 구민에게 공표합니다.

2022. 2.

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 일동

2 2021년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 평가

인천광역시 미추홀구는 옴부즈만 5인체제로 운영되며 주중 공백없는 근무로 민원고충해결의 연속성을 확보하고 다양한 분야의 전문가로 이루어진 옴부즈만의 활동으로 고충민원 처리의 상시화를 실현하였다.

현재 미추홀구 옴부즈만은 배상훈 전 인천계양경찰서장, 하근수 전 국회의원, 정덕진 전 미추홀구청 자치안전행정국장, 곽한왕 인천참여연대시민연합 기획위원장, 김준수 변호사가 활동하고 있으며, 다양한 분야의 전문가들이 조금 더 다양한 입장에서 민원인의 고충에 귀 기울일 수 있게 되어 구민의 권익보호와 신뢰를 제고하였다고 말 할 수 있다.

2021년 미추홀구 옴부즈만의 운영실적은 총 170건의 민원을 접수하여 처리하였다. 이중 단순 민원으로 판단하여 부서로 이첩하여 처리한 민원은 165건이고 옴부즈만이 직접 조사하여 처리한 민원은 5건이다.

이는 전년도 총 54건(부서이첩 민원 50건, 직접조사 처리 민원 4건)에 비해 민원접수 건수가 3배이상 늘어난 수치로 옴부즈만 홈페이지 민원 접수는 증가하였으나 코로나19확산에 따른 민원인 대면상담 기피로 인해 직접조사건수는 전년과 비슷한 수치로 나타났다.

비록 옴부즈만이 직접 조사한 민원이 상대적으로 적은 비율이기는 하지만 해결과정에 있어서 충분한 조사와 검토를 거쳐 주민의 입장에서 생각하는 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 보다 적극적이고 지속적인 홍보로 해결해야 하는 과제라고 여겨진다.

직접조사로 처리한 5건의 민원 중 3건의 민원은 행정기관의 처분이 위법·부당하지는 않으나 이유가 있다고 판단하여 의견을 표명하였고 1건은 법령 등 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되어 제도개선을 권고하였으며, 나머지 1건에 대해서는 중결(심의해소)처리하였다. 이에 관하여 관련부서에서 옴부즈만의 결정사항을 100% 수용하여 제도운영과 역할에 대한 행정기관 내부의 인식이 긍정적으로 작용하고 있음을 보여주었다.

2022년에도 구민의 입장에서 생각하는 소통창구로의 옴부즈만이 될 수 있도록 더 노력할 것이다.

3 2022년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 방향

2022년에는 코로나19의 종식을 기원하며 고충민원을 공정하게 처리하여 옴부즈만이 구민의 인식 속에 실질적인 권익보호로서 자리매김 할 수 있는 한 해가 될 수 있도록 노력하고자 한다.

2020년 대비 2021년도에는 민원접수건수가 3배이상 증가하였지만 대부분이 단순민원으로 옴부즈만 제도에 대한 구민의 인식부족으로 인해 직접조사 처리 건수가 상대적으로 적게 나타난 주된 원인으로 판단하여 2022년도에도 지속적으로 홍보를 전개해 나갈 것이다.

이에 기관 내부적으로도 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 홍보방법을 모색할 것이다.

또한 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.

마지막으로 고충민원 조사 활동을 통해 옴부즈만에서 인식한 행정의 제도적인 문제점을 도출하고 구체적인 대안을 제시함으로써 제도개선 가능한 사항은 적극적으로 개선하게 하고 시정이 필요한 사항에 대해서는 시정권고를 하여 보다 적극적인 행정이 이루어지도록 할 것이다.

2 옴부즈만 제도 소개

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



제2부

옴부즈만 제도 소개

1

옴부즈만 개념

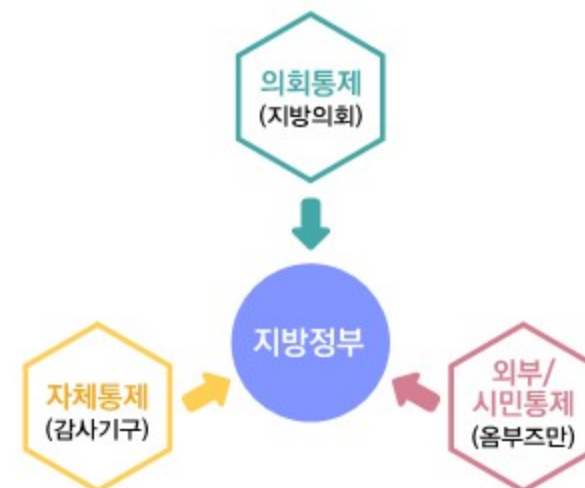
옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 남의 일을 대신해서 해 주는 대리인(Agent)이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자 간에 발생하는 문제를 간단하고 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민권의 보호제도임.

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, 불판·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 깨트려 위법·부당한 행정 관행이 개선되도록 자극을 줄 수 있어 행정개혁을 이루는 데, 중요한 수단으로 작용하고 특히, 의견표명·시정권고 등의 형태로 나타나는 "부드러운 법률(soft law)"의 적용을 통해 타 행정기관이 행정처분 등을 할 때 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.



3

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진경과 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 고충민원이 지속적으로 증가함에 따라 기존의 행정구제 제도만으로 구민의 욕구를 충족시키기에는 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 신규위촉
- 2021.04.25. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 1인 해촉
- 2021.05.10. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 1인 신규위촉
- 2021.09.18. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 2인 재위촉

2 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 소개

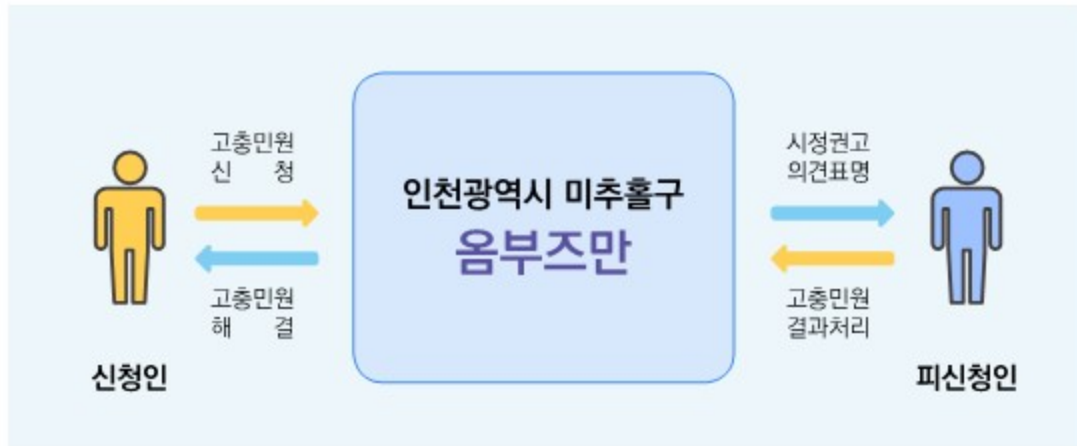
(1) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성개요

- 옴 부 즈 만 : 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
배상훈	● 전) 인천계양경찰서 서장 ● 전) 인천지방경찰청 정보과장	2021. 09. 18.~2023. 09. 17. (재 위 촉)
하근수	● 전) 국회의원(14대) ● 전) 민주당 원내부총무(14대)	2021. 09. 18.~2023. 09. 17. (재 위 촉)
정덕진	● 전) 미추홀구청 자치안전행정국장 ● 전) 미추홀구청 복지환경국장	2020. 07. 21.~2022. 07. 20. (신 규 위 촉)
곽한왕	● 현) 인천첨단도시민연합 기획위원장 ● 현) 인천행동하는 양심 공동대표	2020. 07. 21.~2022. 07. 20. (신 규 위 촉)
김준수	● 현) 아울 법률사무소 대표변호사 ● 현) 서울강서경찰서 선도심사위원회 위원	2021. 05. 10.~2023. 05. 09. (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 재직할 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 미추홀구의회 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

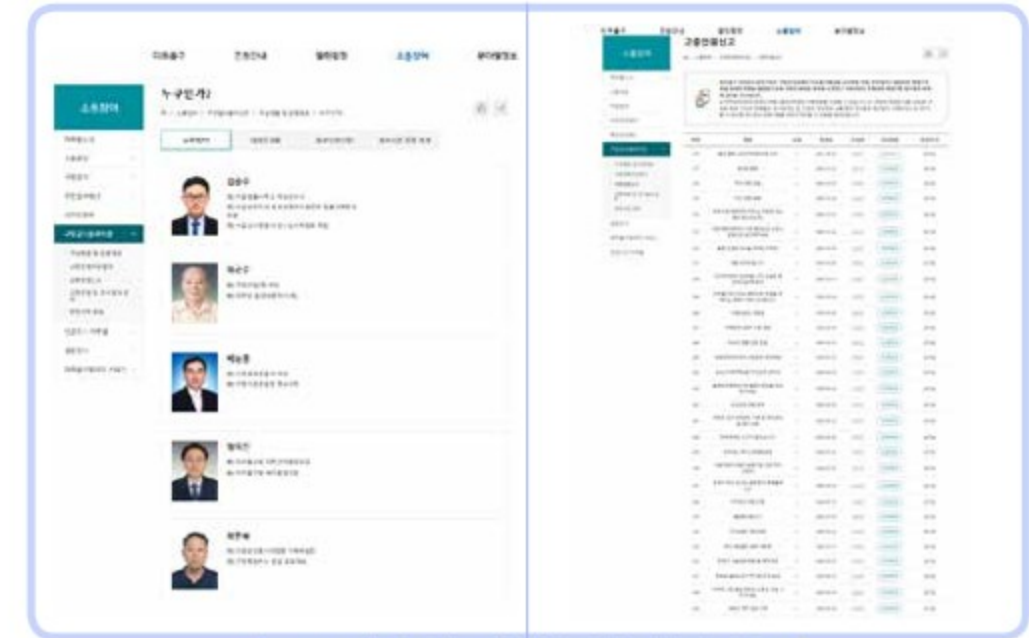
구 분	일반적 정의	구체적 정의
내 용	행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말함	- 행정기관 등의 위법·부당한 처분 (사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구 - 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당공무원의 처리 지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청 - 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 옴부즈만실(본관 5층)
- 인터넷 신청: 고충민원 게시판에서 신청 가능
(www.michuhol.go.kr : 홈 > 소통참여 > 구민감사옴부즈만 > 고충민원 신고)



※ 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
- 옴부즈만이 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

(5) 고충민원 처리결과 유형

구 분	직접조사 여부	내 용
시정권고	○	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

4 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영성과

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
170	5	165	0	0	0

(2) 접수 방식별 현황

총계	방문	인터넷	우편	팩스	기타
170	1	169	0	0	0

(3) 월별 접수현황

총계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
170	6	6	11	11	15	16	18	8	19	29	18	8

(4) 민원 분야별 접수현황

총계	토지 정보	건설 건축	청소 환경	보건 위생	도로 교통	세무 회계	여성 복지	공원 녹지	도시 재생	일반
170	3	18	45	13	51	0	4	4	26	6

(5) 직접조사 결정 민원 처리현황

직접조사 (계)	완료	진행	조사완료 (계)	제도 개선	기각 (심의종결)	합의	심의 해소	의견 표명	시정 권고
5	5	0	5	1	0	0	1	2	1

2 읍부조만 직접조사 결정 민원 처리현황

(1) 고충민원의 개념

연번	접수 일자	접수 유형	신청인	민원제목	처리결과	주 관 읍부조만	완료 여부
1	9. 27.	인터넷	김○○	불법 주·정차 주민신고제 확대 운영 건의	타 자치구를 참고하여 단속대상 지역 조정가능 여부 및 주말, 공휴일의 불법 주정차 단속 주민신고제 확대 운영 가능여부 검토 등 제도개선 권고	곽한왕	완료 (제도개선)
2	10.21.	인터넷	김○○	학익동 소재 공장 악취 문제 해결 요청 민원	해당 업체에 새벽 및 이른시간에 악취포집을 통한 행정처분 및 환경보전과의 관리, 감독에 만전을 기하며, 악취제거 설비를 해당 사업장 근처에 설치할 것을 의견 표명함	김준수	완료 (의견표명)
3	11.12.	인터넷	정○○	용현5동 먹자골목 도로변 공영주차장 폐쇄에 주차난 해결 방안 마련 요청 민원	주차난 심화로 인한 주민들의 피해를 최소화 할 수 있는 대책 마련이 필요하며 탄력적 주정차 허용구간 지정 검토가 필요함을 의견 표명함	하근수	완료 (의견표명)
4	11.16.	인터넷	이○○	주안동 ○○아파트 재건축 현장 소음 피해 해결 요청 민원	민원현장 소음 및 진동 발생 여부 수시 확인 및 공사현장 책임자에게 민원내용 통보로 공사진행에 적극 반영하도록 조치 할 것 과 민원 처리 과정에서의 업무태만에 대한 자체교육 실시 등 시정 권고함	배상훈	완료 (시정권고)
5	12.13.	인터넷	김○○	과일, 채소 판매업장의 일회용 비닐봉투 무상 제공 가능 여부 문의	민원인이 운영하는 과일·채소 판매 매 장 에 서 는 1 회 용 비닐봉투 무상 제공이 가능할 것으로 관련 법령에 근거하여 안내함	곽한왕	완료 (심의해소)

3 기타 민원 처리현황 (이첩·각하·상담안내·철회)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
1	2021.1.4.	유○○	교통 정책과	불법주정차 금지구역 및 소방전용 주차 구역 지정 요청	답변완료 (금지구역 지정은 인근 주민들의 동의 및 경찰 심의를 통하여 진행되며, 추후 주민 의견 수렴 예정임을 안내함)
2	2021.1.12.	김○○	관교동	관교여중 사거리 육교 계단 제설작업 요청	답변완료 (관교여중 사거리 육교 계단 제설작업 완료 및 인근 제설함 점검, 제설제 보충하였음을 안내함)
3	2021.1.12.	최○○	송의4동	제설함 연화칼슘 보충 요청	답변완료 (제설함 제설제 보충하였음을 안내함)
4	2021.1.12.	최○○	교통 정책과	도화동 나들목 공영주차장 관리 요청	답변완료 (미추홀구 시설관리공단에 공영 주차장의 이용 불편 사항이 발생 하지 않도록 철저한 관리를 지시하였으며, 나들목 공영 주차장의 보도블록은 아스팔트로 교체 예정임을 안내함)
5	2021.1.17.	이○○	자동차 관리과	수출말소 업무 처리 시 기만행위 조치 요청	답변완료 (수출말소 업무를 업으로 하는 경우 행정사의 위임을 받아 서류를 제출해야 함을 안내함)
6	2021.1.26.	박○○	위생과	유형주점 집합 금지 미이행 (불법영업) 및 사업자 명의위장 조사 요청	답변완료 (집합금지 미이행(불법 영업)은 미추홀경찰서 수사의뢰 하였 으며, 사업자 명의위장은 국세청 소관임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
7	2021.2.3.	김OO	도시 재생과	육각정 공동체 마을 사업 관련 상담 요청	답변완료 (송의동 290-1번지 일원 새마을사업은 국토교통부와 논의중으로 사업 추진 여부가 확정되지 않았음을 안내함)
8	2021.2.4.	정OO	도시 정비과	주안1동 주택가 재개발 요청	답변완료 (재개발은 토지등소유자가 조합을 설립하여 진행해야 하며 토지등소유자가 추진 의사가 있을 경우 구청에서 적극적인 지원을 실시할 예정 임을 안내함)
9	2021.2.8.	이OO	자원 순환과	대형폐기물 배출신고사이트 관리 여부 문의	답변완료 (해당 사이트는 배출접수 및 취소·환불을 위해 운영되고 있으며 문답게시판은 관리자 부재 및 수요 부족으로 폐지 하고 문의가능한 전화번호를 신규게시하였음을 안내함)
10	2021.2.23.	김OO	환경보전과, 주택관리과	새벽 공사 소음 신고	답변완료 (현장 확인 결과 이미 공사가 끝났으며 향후 작업 시 이른 시간 작업 및 차량 공회전을 자제하여 소음 피해에 주의하 도록 지도하였음을 안내함)
11	2021.2.25.	김OO	환경보전과, 주택관리과	새벽 공사 소음 신고	답변완료 (현장 관계자에게 이른 시간 공사 자제 및 소음 규정을 준수하여 작업 진행하도록 지도 하였음을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
12	2021.2.25.	이OO	재무과	구유지 내 토사유출 및 쓰레기 처리 요청	답변완료 (구유지 내 토사를 제거하여 토사가 유출되지 않도록 대책을 강구하고, 쓰레기 무단투기는 도화1동행정복지센터에서 단속할 수 있도록 조치 예정임을 안내함)
13	2021.3.4.	김OO	교통 정책과	청운대 개방주차장 트럭(탑차) 주차불가 확인 요청	답변완료 (미추홀구청과 청운대학교 간 맞은 부설주차장 개방 협약에는 특정차량에 대하여 주차를 제한한다는 내용은 없으나 학생 들의 안전을 위하여 화물차에 대한 제한을 둔 것으로 판단되며 향후 주차가능여부에 대하여 협의 요청예정임을 안내함)
14	2021.3.9.	이OO	도시 경관과	스터디카페 간판 불빛 야간 소등 요청	답변완료 (24시 이후 간판 불빛이 소등 되도록 해당 업소와 협의하였음을 안내함)
15	2021.3.22.	이OO	도시경관과	스터디카페 간판 불빛 야간 소등 요청	답변완료 (해당 광고물은 미등로 간판으로 철거 등 자진정비 또는 옥외 광고물 허가신청을 하지 않을 시 고발 조치 및 이행강제금이 부과될 수 있음을 안내함)
16	2021.3.23.	김OO	총무과, 민원여권과	주안8동 행정복지센터 인원 총원 및 친절교육 요청	답변완료 (현재 부서별 결원이 불가피한 상황으로 향후 신규직원 채용 등으로 적절한 직원배치를 노력하겠으며 친절도 향상 및 민원 응대 태도 개선을 위한 자체 친절 교육을 시행하였음을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
17	2021.3.24.	김OO	환경보전과	낙섬사거리 부근 악취 개선 요청	답변완료 (현장 확인 결과 낙섬사거리부근 공유수면 매립공사로 인해 수계흐름이 원활하지 않아 발생한 것으로 판단되며 관할관청인 중구청에 협조 요청하였으며 자세한 사항은 시청 해양항만과로 문의하도록 안내함)
18	2021.3.27.	박OO	건설과	개인사유지 하수도 배관 공사 관련 중재 요청	답변완료 (민원 현장 확인 결과 해당 민원 사항이 해결되었음을 확인함)
19	2021.3.27.	권OO	건설과	도로 패임 보수공사 요청	답변완료 (해당 도로는 시 종합건설본부 관할 도로로 담당자에게 내용 전달 및 처리 요청하였음을 안내함)
20	2021.3.29.	문OO	도시정비과	주안7구역 부풀려진 사업비 조사 요청	답변완료 (정비사업의 조합운영은 대의원회 또는 총회의결 등 관계법령에 따라 이루어지며 정비사업비의 증가에 대한 검증은 구에서 판단하기 어려움. 관리처분계획의 적정성 여부에 대하여 관리처분의 타당성 검증 등 검증절차 진행여부를 조합원 의사에 따라 결정하도록 행정지도할 계획임을 안내함)
21	2021.3.30.	김OO	주택관리과	문학도시개발구역 공사차량 진로 방해 해결 요청	답변완료 (공사 관계자에게 민원 내용을 전달하여 공사 현장 인근 주민들의 불편이 최소화되도록 협조 요청함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
22	2021.3.30.	김OO	노인장애인 복지과	노인일자리사업 문의	답변완료 (우리 구에서 실시하는 노인일 자리사업에 대하여 안내함)
23	2021.3.31.	백OO	건설과	용현2동 가드레일(펜스)설치 요청	답변완료 (인도 확보 및 펜스 설치의 지장물 이설 및 차로 폭을 축소해야 가능하나 아암대로29번길은 10m 미만 도로여서 현재 상황에서는 어려우며 향후 도로상황 및 주변여건이 변할 경우 가능함을 안내함)
24	2021.4.5.	최OO	시민 공동체과	용현5구역 더불어마을사업 철회 및 고도 제한 완화 요청	답변완료 (더불어마을사업은 재개발사업을 제한하는 것이 아닌 주거환경개선을 위한 마중물사업이며 고도제한과 경인고속도로 일반화는 인천시 소관 사항으로 더불어마을사업과는 관련이 없음을 안내함)
25	2021.4.7.	박OO	교통정책과	이면도로 주차단속 요청	답변완료 (미추홀대로 719번 길은 도로교통법에 의한 주정차금지구역이 아니어서 과태료 부과 및 단속이 불가하며 주정차금지구역은 인근 주민들의 동의를 얻어 지방경찰청에서 지정 가능함을 안내함)
26	2021.4.13.	봉OO	주택관리과	도원 서희 스타힐스 폐수 관련 조치 요청	답변완료 (공사 현장 옥상 우수 배출과정에서 인근도로로 낙수가 발생하였으며 향후 이런 사례가 재발하지 않도록 공사관계자에게 수시점검 요청 등 행정지도 하였음을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
27	2021.4.15.	권OO	주택관리과	학익신동아1,2차아파트 관리소장 민원 응대 불친절 사과 요구	답변완료 (주택관리과 반복민원으로 고충민원에 해당하지 않아 담당부서로 이첩하여 처리예정임을 안내함)
28	2021.4.16.	이OO	위생과	용현시장 근처 식당 코로나 단속 요청	답변완료 (해당식당에 현장방문하여 코로나19 방역수칙 이행 행정계도 조치하였음을 안내함)
29	2021.4.17.	김OO	도시경관과	인천가정법원 앞 현수막 설치 시설 철거 요청	답변완료 (설치업체에서 가로등현수기를 철거예정임을 안내함)
30	2021.4.19.	박OO	교통정책과	주안5동 제2노상주차장 주차 관련 문의	답변완료 (해당 노상 주차장의 민간위탁수탁자가 카드결제 단말기를 미설치함을 확인하여 시정지시 하였으며 미시정 시 계약해지 또는 공단운영 등을 검토예정임을 안내함)
31	2021.4.19.	김OO	교통정책과	골목길 주차단속 및 차단봉 설치 요청	답변완료 (파손된 시선 유도봉은 재설치 예정이며, 이면도로는 주정차단속이 불가함을 안내함)
32	2021.4.20.	이OO	교통정책과	용현5동 부족한 주차공간 및 주차단속 불만	답변완료 (토지금고 주변은 주차단속 요청 민원이 많으며 최근 어린이보호구역 주차단속 강화로 일부 노상주차장 삭선 및 주정차금지구역 지정됨을 안내함)
33	2021.4.21.	김OO	교통정책과	운행 불가 차량에 대한 무분별한 주차단속 불만	답변완료 (불법 주정차단속은 차량을 기준으로 이루어지며 차량 고장으로 의견진술이 가능함을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
34	2021.4.26.	김OO	도시경관과	남주길 불법주차금지 시설물 수거 요청	답변완료 (현장 확인하여 경고장 부착하였고 미정비 시 강제 수거 예정임을 안내함)
35	2021.5.1.	김OO	인천경찰청	관교동 순복음교회 사거리 부근 교통시설물 원상복구 요청	답변완료 (교통시설물 설치에 경찰 소관사항으로 관할관청인 인천경찰청에 문의하도록 안내함)
36	2021.5.4.	김OO	한국도지 주택공사	먼지 날림, 이면도로 주차, 주차장 침범, 지반 침하 등 인근 건축물 공사 피해 원상회복 요청	답변완료 (해당 건축물은 LH 매입 임대주택으로 다세대주택 화재확산 방지공사 진행 중임을 확인하였으나 구청의 허가나 신고대상이 아니어서 공사 관련 사항은 시행사 또는 시공사에 문의해야 하며, 공사현장 앞 이면도로는 불법주정차 금지구역이 아니어서 불법주정차 단속이 불가함을 안내함)
37	2021.5.6.	노OO	교통정책과, 도시경관과	편의점이 설치한 불법유동광고물 및 부설주차장 기능미유지 신고	답변완료 (불법유동광고물은 현장 확인하여 정비완료하였고, 부설주차장 기능미유지는 주차장법 위반으로 시정지시하였음을 안내함)
38	2021.5.9.	유OO	교통정책과	빌라 주차장 불법주차 신고 및 처벌 요청	답변완료 (건축물 부설주차장은 불법주정차 단속이 불가하며, 미거주자의 주차는 주차장법상 제재규정이 없음을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
39	2021.5.10.	기OO	교통정책과	어린이보호구역 주차단속 요청	답변완료 (해당 지역은 어린이보호구역 내 속도제한구간으로 현재 불법 주정차 단속구역으로 지정되어 있지 않으며, 향후 어린이집, 유치원 앞까지 주정차 단속구역이 확대될 예정임을 안내함)
40	2021.5.11.	정OO	용현3동	공터 쓰레기 무단투기 단속 요청	답변완료 (토지 소유자에게 쓰레기 적치로 인한 미관저해, 악취민원이 발생하지 않도록 자진정비 실시 및 미이행시 청결명령 조치예정임을 고지하였고, 담당자가 현장방문하여 쓰레기 무단투기 경고문을 설치하였음)
41	2021.5.12.	이OO	재무과	나대지 토사 유출 정비 요청	답변완료 (구유지 내 토사가 배수관으로 흘러 정비불량인 상황이며, 건설과에 요청하여 포장 작업 예정임을 안내함)
42	2021.5.12.	강OO	건설과	하수구 악취 조치 요청	답변완료 (현장 확인 결과 공공하수관은 이상없음을 안내함)
43	2021.5.15.	김OO	남동구청	외부인의 불법주차 신고 및 처벌 문의	답변완료 (해당 장소는 행정구역상 남동구로 확인되어 남동구청 교통행정과에 문의하도록 안내함)
44	2021.5.16.	강OO	환경보전과	리모델링 공사 소음 조치 요청	답변완료 (현장 확인 결과 빌라 1층 내부 리모델링 공사중이었으며 현장관계자에게 소음 피해를 최소화하여 공사 진행하도록 행정지도하였음을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
45	2021.5.20.	임OO	건설과	건축물 내 오수 악취 조치 요청	답변완료 (해당 건축물 내 악취는 개인 하수시설에 의한 것임을 안내함)
46	2021.5.26.	김OO	위생과	마스크 미착용 음식점 업주 신고	답변완료 (민원인이 담당부서 안내를 요청하여 담당부서 및 국민신문고 신고 절차를 안내함)
47	2020.5.28.	박OO	도화1동	빌라 앞 쓰레기 무단투기 단속 및 안내문 설치 요청	답변완료 (빌라 내 거주자에게 쓰레기 배출장소, 방법 안내 및 위반시 단속 예정임을 고지하였으며, 쓰레기 무단투기 금지 안내 펜스를 설치하였음)
48	2020.5.28.	김OO	주안3동	빌라 반지하 앞 쓰레기 무단투기 처벌 요청	답변완료 (쓰레기 무단투기 단속은 배출자를 특정할 수 없어 불가하며, 빌라 내 거주자에게 쓰레기 배출요령 안내문을 배부하였고, 향후 지속적인 쓰레기 무단투기 단속 및 주민홍보를 실시할 예정임을 안내함)
49	2021.5.30.	배OO	환경보전과	마트 뒤편 냉각기 소음 해결 요청	답변완료 (현장 방문하여 마트와 연결된 실외기 및 모터 작동으로 인한 소음 발생을 확인하였으며 외부 흡음판 설치 등 소음 저감대책을 마련하도록 행정지도하였음)
50	2021.6.2.	조OO	교통정책과	이면도로 주차로 인한 통행 피해 해결 요청	답변완료 (해당 이면도로는 도로교통법상 지정된 주정차금지구역이 아니어서 불법 주정차 단속은 불가하며 주정차금지구역 지정은 경찰청 소관사항임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
51	2021.6.4.	조OO	중구청	송의역 앞 나대지 활용 가능 여부 문의	답변완료 (해당 장소는 행정구역상 중구로 확인되어 중구청에 문의하도록 안내함)
52	2021.6.7.	이OO	도화2·3동	송림로 길거리 청소 상태 불만	답변완료 (송림로 일대 도로환경 정비 완료하였음)
53	2021.6.8.	오OO	환경보전과	옆 건물 영업점의 연통으로 인해 유입되는 유해가스, 분진, 악취 등에 대한 행정 조치 요청	답변완료 (현재는 음식점 악취 등 생활악취에 대하여 강제적인 제재규정이 없으며, 해당 영업점을 방문하여 덕트 연장 및 방향 전환 등 시설 개선을 권고하였음을 안내함)
54	2021.6.11.	권OO	도시정비과	경원대로000번길 골목길 보안등 설치 요청	답변완료 (주안10구역 사업주체에 민원 전달하였으며, 공사기간 중 사용할 수 있는 임시 보안등을 설치 예정임을 안내함)
55	2021.6.13.	황O	시민공동체과 일자리정책과 위생과	우각로문화마을 운영 관련 적법 여부 문의	답변완료 (우각로문화마을은 2015년 활동 중단 이후 현재까지 마을공동체 관련 보조금은 교부되지 않았고, 토리협동조합 설립인가 및 인천광역시 사회적경제지원센터 채용은 인천광역시 소관사항임. 토리협동조합의 무신고 식품제조업 영업행위 신고는 현장방문 하였으나 폐문 상태로 위반행위 여부를 확인하지 못하였음)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
56	2021.6.15.	김OO	문화예술과, 위생과	코로나19 방역수칙 위반 유흥업소 단속 요청	답변완료 (해당 노래연습장은 미추홀경찰서와 합동점검으로 단속을 실시하였음을 안내함)
57	2021.6.16.	박OO	환경보전과, 주택관리과	신축공사현장 진동, 소음 불편 호소	답변완료 (현장 방문하여 관련 작업 시 사전 공지 및 휴식시간 실시 등 소음·진동 발생에 주의하도록 지도하였음을 안내함)
58	2021.6.16.	이OO	교통정책과	송의동 000-00 앞 불법주정차 단속 요청	답변완료 (해당 지역에 대하여 지속적인 단속 및 계도 조치 예정임을 안내함)
59	2021.6.17.	주OO	보육정책과	송의동 국공립어린이집 설치 및 어린이집 정원 증원 요청	답변완료 (국공립어린이집은 미설치된 동을 우선으로 설치 검토중이며, 영유아 수, 보육시설 수급률 등을 참고하여 어린이집 정원 증원은 검토 예정임을 안내함)
60	2021.6.17.	이OO	건축과	주변 건축공사로 인한 건물 붕괴 우려 등 해결 요청	답변완료 (공사현장을 방문하여 건축관계자와 현장실사 및 피해사항 확인하였으며 빠른 시일 내 상호 합의하도록 협조 요청하였음을 안내함)
61	2021.6.19.	황O	미디어홍보실, 문화예술과	주안미디어센터채용 적법 여부 및 문화시설 민간위탁 관련 감사 지적사항 처리 여부 문의	답변완료 (주안미디어센터장 채용 관련 민원인의 주장은 확인된바 없으며 기 체결된 계약으로 조치가능함. 문화시설 민간위탁 관련 감사 지적사항은 처리중에 있음)
62	2021.6.22.	유OO	교통정책과	송의동 인천노인 복지회관 앞 인도 불법주정차 단속 요청	답변완료 (해당 지역에 대하여 지속적인 단속 및 계도 조치 예정임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
63	2021.6.22	유OO	교통정책과	송의역 1번 출구 앞 불법주정차 단속 요청	답변완료 (해당 지역에 대하여 지속적인단속 및 계도 조치 예정임을 안내함)
64	2021.6.29	김OO	보건행정과	약국 출입문 설치 적법 여부 문의	답변완료 (해당 약국이 추가적으로 설치하고자 하는 출입문은 약사법에 저촉될 소지가 있음을 안내함)
65	2021.6.29	김OO	도시경관과	이면도로 주차방해물 처리 요청	답변완료 (현장 방문하여 주차방해물 자진정비 명령하였으며, 재설치시 경고장 부착 및 강제 수거 예정임을 안내함)
66	2021.7.1	한OO	노인장애인 복지과	백신미접종자 경로당 이용금지 해결 요청	답변완료 (우리 구의 경로당은 잠정휴관중이나 보건복지부와 인천시의 백신접종 인센티브 정책에 의거하여 백신접종자에 한하여만 이용가능함을 안내함)
67	2021.7.3	김OO	체육진흥과	연경산 배드민턴장 마스크 미착용 단속 요청	답변완료 (현재 현수막 게시 계도활동을 하고 있으며 향후 수시로 현장 지도점검 예정임을 안내함)
68	2021.7.3	이OO	도시정비과	주안남초 인근 재개발 현수막 관련 문의	답변완료 (현재 주안남초 인근 재개발사업 관련으로 접수된 사항이 없으며 토지등소유자의 추진의사가 있을 경우 적극적인 지원 예정임을 안내함)
69	2021.7.5	한OO	주안2동	공동주택 입구 쓰레기 무단투기 단속 요청	답변완료 (무단적치 쓰레기 정비, 이동형 CCTV 설치, 분리배출 안내문 배부하였으며 향후 지속적인 순찰 예정임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
70	2021.7.5	우OO	건설과	빌라 옆 이면도로 화물차로 인한 소음, 진동 해결 요청	답변완료 (현장 확인 결과 차단하수도가 파손되어 보수 예정임을 안내함)
71	2021.7.7	김OO	공원녹지과, 학익2동	집 앞 공원 소음, 쓰레기, 흡연 등 대책 마련 및 폐기물 봉투 수거 요청	답변완료 (폐기물봉투는 수거 예정이며, 쉼터의 정지는 코로나19 확산 방지를 위하여 임시 폐쇄할 계획임. 쉼터 내 흡연 단속, 쓰레기 무단투기, 운동기구 소음 등은 지속적인 단속 및 관련부서에 협조 요청함)
72	2021.7.8	임OO	교통정책과	학산사거리 근처 신호등 설치 요청	답변완료 (신호등 신설은 경찰청 심의 대상으로 심의 상정 예정임을 안내함)
73	2021.7.8	최OO	주안2동	공동주택 앞 쓰레기 무단투기 CCTV 설치 요청	답변완료 (무단적치 쓰레기는 정비 완료하였으며, 무단투기 방지용 CCTV는 설치 요청 예정임. 향후 지속적인 순찰 예정임을 안내함)
74	2021.7.9	박OO	환경보전과, 건축과	신축공사현장 소음, 분진 조치 요청	답변완료 (현장 방문하여 소음 확인하였으며 소음이 발생하지 않도록 내부에서 작업하도록 지도하였음을 안내함)
75	2021.7.14	나OO	남동구청	공사현장 소음 조치 요청	답변완료 (해당 장소는 행정구역상 남동구로 확인되어 남동구청 환경부서에 문의하도록 안내함)
76	2021.7.16	우OO	건설과	공사한 하수구 맨홀 고정 요청	답변완료 (차단하수도 소음 방지 처리 완료하였음을 안내함)
77	2021.7.20	우OO	건설과	공사한 하수구 맨홀 고정 재요청	답변완료 (차단하수도 소음 방지 처리 완료하였음을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
78	2021.7.21.	김OO	건강증진과	코로나19 예방접종센터 직원 불친절 불만	답변완료 (예 방 접 종 센 터 주차안내요원에게 직무교육을 실시하였음을 안내함)
79	2021.7.21.	이OO	도시정비과	주안7구역 담당 공무원의 불친절 및 민원 처리 요청	답변완료 (재건축사업 공사와 관련하여 우천으로 작업이 지연되었으나 현재는 민원인이 요구한 보수공사가 마무리되었음을 안내함)
80	2021.7.27.	윤OO	학익2동	쓰레기 수거 지연 처리 요청	답변완료 (일부 종량제봉투 및 폐기물은 기 수거하였으며, 폐기물봉투는 수거 예정임을 안내함)
81	2021.7.28.	장OO	환경보전과, 교통정책과	주택가 이면도로 화물차 통행으로 인한 소음, 먼지 해결 요청	답변완료 (현장 방문하였으나 차량 소음 등은 확인하지 못하였으며, 해당 이면도로는 도로교통법상 지정된 주차차금지구역이 아님을 안내함)
82	2021.7.29.	전OO	환경보전과, 주택관리과	공사현장 소음, 진동 조치 요청	답변완료 (현장 방문하여 이른 시간 공사 자제 및 시간 조정, 생 활 소 음 규 제 준 수 등 소음·진동 발생에 주의하도록 지도하였음을 안내함)
83	2021.7.30.	김OO	자동차관리과	장기주차차량 처리 요청	답변완료 (현 장 방 문 하 여 해 당 차량에 자진처리안내문을 부착하였으며, 방치가 계속될 경우 강제 견인예정임을 안내함)
84	2021.8.2	김OO	환경보전과 도시정비과	공사현장 소음·분진 신고	답변완료 (현 장 확 인 결 과 해 당 공사는 이미 종료되었으며, 야간공사자제 등 생활소음규제 준수하도록 지도하였음을 안내함)
85	2021.8.3.	임OO	건설과	하수구 막힘 신고	답변완료 (현장 확인 결과 준설도가 확인되어 준설 예정임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
86	2021.8.6.	최OO	교통정책과 자동차관리과	아파트 입구 대형화물차 불법주정차 조치 요청	답변완료 (현장 방문하여 화물자동차 차 고 지 외 밤 샘 주 차 단속하였으며, 정기적으로 계도 및 단속 예정임을 안내함)
87	2021.8.10.	양OO	환경보전과	철거현장 소음·분진 신고	답변완료 (현장 방문하여 고소음 작업 시 인근 주민들에게 사전 고지 및 생활소음규제 준수하도록 지도 하였음을 안내함)
88	2021.8.13.	장OO	환경보전과 건설과 교통정책과 자동차관리과	화물차로 인한 소음·분진 발생 등 조치 요청	답변완료 (이사업체에 차량 운행으로 인한 소음 및 먼지 피해가 발생하지 않도록 협조 요청하였으며, 현장 방문하여 화물자동차 차고지외 밤샘주차단속 실시함)
89	2021.8.16.	황OO	도시경관과	주차방해시설물로 인한 통행 불편 조치 요청	답변완료 (현장 방문하여 공사현장에서 설치한 주차방해시설물 제거 하였음을 안내함)
90	2021.8.18.	박OO	건강증진과	윗집에서 버리는 담배꽂초로 인한 피해 조치 요청	답변완료 (해당 건물 관리인에게 민원사항 전 달 하 고 입 주 민 들 에 게 담배꽂초 투기 금지를 공지하고 건물 관리하도록 지도함)
91	2021.8.23.	우OO	경제지원과	인근 건물의 달 우는 소리 조치 요청	답변완료 (동물로 인한 소음은 제재할 수 있는 법규가 없으며, 현장 방문하여 소유주에게 인근 주민들의 불편을 최소화 할 수 있는 조치를 하도록 지도하였음을 안내함)
92	2021.9.2.	김O	환경보전과	공사현장 소음 해결 요청	답변완료 (현장 확인하여 인테리어 작업 소음이 발생하였음을 확인하였으며 공사 관계자에게 창호 설치 후 내부에서 작업하도록 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
93	2021.9.9.	김OO	건강증진과	석바위시장 인근 마스크 미착용 흡연 단속 요청	답변완료 (해당 장소는 법정 금연구역이 아니어서 흡연행위에 대한 단속을 할 수 없음을 안내함)
94	2021.9.10.	문OO	환경보전과	공사현장 먼지 발생 조치 요청	답변완료 (철거현장 관계자에게 방진막 관리와 살수 후 작업하여 비산 먼지를 저감하도록 행정지도함)
95	2021.9.10.	박OO	환경보전과	공사현장 먼지 발생 조치 요청	답변완료 (철거현장 관계자에게 방진막 관리와 살수 후 작업하여 비산 먼지를 저감하도록 행정지도함)
96	2021.9.10.	박OO	건축과 건강증진과	오피스텔 공개공지 내 흡연 및 쓰레기 무단투기 해결 요청	답변완료 (해당 장소는 건축법에 따라 의무적으로 설치된 공개공지로써 건축물의 소유주 또는 관리자가 관리할 의무가 있으며, 법정 금연구역이 아니어서 흡연행위에 대한 단속을 할 수 없으나 간접흡연 피해를 최소화하기 위하여 금연 협조 요청 현수막을 게시할 예정임을 안내함)
97	2021.9.10.	주OO	교통정책과	이면도로 오토바이 주차로 인한 도로 독점 조치 요청	답변완료 (해당 이면도로는 도로교통법상 지정된 주차금지구역이 아님을 안내함)
98	2021.9.12.	주OO	교통정책과 도시경관과	식자재마트의 전단지 살포 및 고객들의 불법 주차 조치 요청	답변완료 (해당 지역은 주차차단속 CCTV가 설치되어 평일 주간에는 단속중이며 향후 차량단속을 병행할 예정임. 식자재마트의 전단지 등 불법 광고물은 계도 조치 및 과태료 부과대상임을 안내함)
99	2021.9.12.	주OO	교통정책과	이면도로 오토바이 주차로 인한 도로 독점 조치 요청	답변완료 (해당 이면도로는 도로교통법상 지정된 주차금지구역이 아님을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
100	2021.9.13.	한OO	공원녹지과	승학산 내 마스크 의무 착용 현수막에 대한 문의	답변완료 (현재 관련법령 및 행정조치에 따라 실외에서 2m 이상 거리 미확보인 경우 마스크 착용이 의무화되어 있으며 승학산은 2m 이상 거리 확보가 현실적으로 어려워 관련 현수막을 게시 하였음을 안내함)
101	2021.9.16.	주OO	도시경관과	식자재마트의 전단지 등 불법광고물 조치 요청	답변완료 (현장 확인 결과 전단지 등 광고물은 없었으며 쓰레기 처리는 관할 동 행정복지센터에 처리 요청할 수 있음을 안내함)
102	2021.9.17.	배OO	환경보전과 건축과	신축공사현장 소음 조치 요청	답변완료 (현장 방문하여 이른 시간 소음을 확인하였으며 7시 이전 작업 자제 및 생활소음규제기준을 준수하도록 행정지도함)
103	2021.9.21.	김OO	교통정책과	도로 모퉁이 주차로 인한 차량 진출입 불편 해결 요청	답변완료 (해당 부분에 시선유도봉 설치 및 주차차 단속을 실시할 예정임을 안내함)
104	2021.9.23.	임OO	도화2·3동	쓰레기 무단투기 경고문 및 CCTV 설치 요청	답변완료 (해당 장소에 쓰레기 무단투기 경고문은 부착 완료하였으며, 이동형 CCTV를 2주간 배치할 예정이나 해당 지역은 사유지이므로 이후에는 주민들이 자체적으로 CCTV를 설치해야 함을 안내함)
105	2021.9.24.	김OO	교통정책과	도로 모퉁이 주차로 인한 차량 진출입 불편 해결 요청	답변완료 (모퉁이 주차 차량에 대한 단속을 실시하여 과태료 부과를 하고 있으며 향후에도 수시단속을 통하여 통행불편을 최소화할 예정임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
106	2021.9.27.	김OO	주안3동	골목길에 흡연 및 쓰레기 무단투기 금지 안내문 배출 요령 안내문 배부 또는 CCTV 설치 요청	답변완료 (담배공초 및 쓰레기 무단투기 금지 안내문 부착 및 쓰레기 배출 요령 안내문 배부 완료하였으며, 쓰레기 무단투기 단속 및 배출방법 홍보를 적극 실시할 예정임을 안내함)
107	2021.9.27.	조OO	신청사건립 추진단	신청사 건립 추진을 위한 설문조사 대면설치로 인한 코로나19 감염 우려 등 불만	답변완료 (노후된 구 청사 건립 추진과 관련하여 시의 요청으로 인근주민 대상 설문 실시중이며 노년층은 비대면 설문이 어려워 부득이하게 대면설문을 일부 실시하였으며 향후 방역수칙을 준수하여 홍보활동을 실시할 예정임을 안내함)
108	2021.9.29.	김OO	건설과 교통정책과	도로 아스팔트 포장 공사 후 노면 높이가 높아져 우천 시 집이 침수됨. 노상주차면 이동 및 거주자우선주차제 시행 요청	답변완료 (도로정비공사와 관련하여 빠른 시일 내 대문 앞 아스팔트 철삭 예정임. 민원인의 집 주변 이면도로는 너비 6m 미만 도로여서 노상주차면 신설은 불가하고 기존 주차면의 경우 이동은 불가하고 폐지만 가능함. 현재 미추홀구는 자동차 대수 대비 주차면이 부족하여 거주자우선주차제는 시행하고 있지 않음)
109	2021.9.30.	차OO	교통정책과 자동차관리과	버스정류장 표시가 제대로 되어 있지 않아 불법주차가 심함	답변완료 (해당 버스정류장의 버스 정차 노면표기 공사를 진행중이며 쉼터 설치 인도 폭이 좁아 설치가 어려우나 현장 확인 후 적극 검토 예정. 버스정류장 불법주차 차량에 대한 단속을 실시하여 과태료 부과를 하고 있음)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
110	2021.9.30.	박OO	도시경관과	상점 입간판을 차도에 내려놓아 미관 저해 및 통행 불편	답변완료 (현장 확인하여 정비 완료)
111	2021.10.2.	김OO	도화2.3동	빌라 앞 텃밭의 벌레 등 피해 해결 요청	답변완료 (해당 텃밭은 공원녹지과에서 지원하지 않은 사유지에 해당하여 철거는 해당 대지의 소유자 또는 점유자가 가능하며 인근주민들의 불편을 해소하기 위하여보건소에 해충방역을 요청하였음을 안내함)
112	2021.10.3.	이OO	재무과	나대지 토사 유출 정비 요청	답변완료 (구유지 내 토사가 배수관으로 흘러 정비불량인 상황이며, 건설과에 요청하여 10월말까지 정비 예정임을 안내함)
113	2021.10.4.	김OO	교통정책과	골목길 불법주차 단속 요청	답변완료 (해당 지역의 통행불편이 최소화되도록 불법주차 단속을 실시할 예정이나 심야 시간은 대로 위주로 단속이 이루어짐을 안내함)
114	2021.10.5.	유O	서구청	공사 소음 신고	답변완료 (신고장소가 서구 지역일 경우 서구청에 문의하도록 안내함)
115	2021.10.5.	허OO	건강증진과	공동주택 담배냄새 불편 해결 요청	답변완료 (해당 장소는 법정 금연구역이 아니어서 흡연행위에 대한 단속은 할 수 없으며 해당 건물 부근에 금연 협조요청 스티커 및 안내문을 부착하였음을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
116	2021.10.6.	박OO	도시경관과	중앙공원 사거리 노점상 단속 요청	답변완료 (현장 확인하여 정비 완료하였음을 안내함)
117	2021.10.6.	안OO	도시정비과	여의주택재개발 정비사업조합의 조합원명부 정보공개 미이행에 대한 조치 요청	답변완료 (조합에 사실 확인 결과 구두 문의만 있었고 서면에 의한 정보공개요청은 없었으며, 15일 이내에 정보공개 요청에 따르지 않을 시 시정명령 예정임을 안내함)
118	2021.10.6.	송OO	도시정비과	여의주택재개발 정비사업조합의 조합원명부 정보공개 미이행에 대한 조치 요청	답변완료 (조합에 사실 확인 결과 구두 문의만 있었고 서면에 의한 정보공개요청은 없었으며, 15일 이내에 정보공개 요청에 따르지 않을 시 시정명령 예정임을 안내함)
119	2021.10.8.	이OO	도시정비과	여의주택재개발 정비사업조합의 조합원명부 정보공개 미이행에 대한 조치 요청	답변완료 (조합에 사실 확인 결과 구두 문의만 있었고 서면에 의한 정보공개요청은 없었으며, 15일 이내에 정보공개 요청에 따르지 않을 시 시정명령 예정임을 안내함)
120	2021.10.8.	정OO	도시정비과	여의주택재개발 정비사업조합의 조합원명부 정보공개 미이행에 대한 조치 요청	답변완료 (조합에 사실 확인 결과 구두 문의만 있었고 서면에 의한 정보공개요청은 없었으며, 15일 이내에 정보공개 요청에 따르지 않을 시 시정명령 예정임을 안내함)
121	2021.10.11.	김OO	교통정책과	횡단보도를 불법점유하여 통행불편을 초래하는 푸드트럭 단속 요청	답변완료 (해당 지역의 통행불편이 최소화되도록 불법 주정차 수시 단속을 실시할 예정임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
122	2021.10.11.	안OO	도시정비과	여의주택재개발정비사업 조합의 조합원명부 정보공개 미이행에 대한 조치 요청	답변완료 (조합에 사실 확인 결과 구두 문의만 있었고 서면에 의한 정보공개요청은 없었으며, 15일 이내에 정보공개 요청에 따르지 않을 시 시정명령 예정임을 안내함)
123	2021.10.11.	이OO	도시정비과	여의주택재개발정비사업 조합의 조합원명부 정보공개 미이행에 대한 조치 요청	답변완료 (조합에 사실 확인 결과 구두 문의만 있었고 서면에 의한 정보공개요청은 없었으며, 15일 이내에 정보공개 요청에 따르지 않을 시 시정명령 예정임을 안내함)
124	2021.10.11.	문OO	도시정비과	여의주택재개발정비사업 조합의 조합원명부 정보공개 미이행에 대한 조치 요청	답변완료 (조합에 사실 확인 결과 구두 문의만 있었고 서면에 의한 정보공개요청은 없었으며, 15일 이내에 정보공개 요청에 따르지 않을 시 시정명령 예정임을 안내함)
125	2021.10.11.	지OO	도시정비과	여의주택재개발정비사업 조합의 조합원명부 정보공개 미이행에 대한 조치 요청	답변완료 (조합에 사실 확인 결과 구두 문의만 있었고 서면에 의한 정보공개요청은 없었으며, 15일 이내에 정보공개 요청에 따르지 않을 시 시정명령 예정임을 안내함)
126	2021.10.11.	이OO	도시정비과	여의주택재개발정비사업 조합의 조합원명부 정보공개 미이행에 대한 조치 요청	답변완료 (조합에 사실 확인 결과 구두 문의만 있었고 서면에 의한 정보공개요청은 없었으며, 15일 이내에 정보공개 요청에 따르지 않을 시 시정명령 예정임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
127	2021.10.11.	박OO	도시정비과	여의주택재개발정비사업 조합의 조합원명부 정보공개 미이행에 대한 조치 요청	답변완료 (조합에 사실 확인 결과 구두 문의만 있었고 서면에 의한 정보공개요청은 없었으며, 15일 이내에 정보공개 요청에 따르지 않을 시 시정명령 예정임을 안내함)
128	2021.10.11.	정OO	도시정비과	여의주택재개발정비사업 조합의 조합원명부 정보공개 미이행에 대한 조치 요청	답변완료 (조합에 사실 확인 결과 구두 문의만 있었고 서면에 의한 정보공개요청은 없었으며, 15일 이내에 정보공개 요청에 따르지 않을 시 시정명령 예정임을 안내함)
129	2021.10.11.	김OO	도시정비과	여의주택재개발정비사업 조합의 조합원명부 정보공개 미이행에 대한 조치 요청	답변완료 (조합에 사실 확인 결과 구두 문의만 있었고 서면에 의한 정보공개요청은 없었으며, 15일 이내에 정보공개 요청에 따르지 않을 시 시정명령 예정임을 안내함)
130	2021.10.12.	우OO	용현2동	용현초등학교 인근 굴다리 정비 요청	답변완료 (굴다리 내 비둘기 배설물 등 환경정비 완료하였음을 안내함)
131	2021.10.12.	주OO	도시경관과	식자재마트의 전단지 등 불법광고물 조치 요청	답변완료 (현장 확인하여 정비 완료하였음을 안내함)
132	2021.10.12.	주OO	도시경관과	이면도로 주차방해물 처리 요청	답변완료 (현장 확인하여 정비 완료하였음을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
133	2021.10.14.	장OO	용현1,4동	빌라 앞 쓰레기 무단투기 단속 및 그물망, 경고문, CCTV 등 설치 요청	답변완료 (현장 확인하여 빌라 주민들의 의견을 청취하였으며, 쓰레기 무단투기 경고문 설치 및 주민 홍보 예정임을 안내함)
134	2021.10.15	남OO	건강증진과	제물포북부역 중·고등학생 흡연 단속 요청	답변완료 (향후 해당 장소에 대한 금연지도원의 점검을 강화할 예정이며 인근 학교 및 인천미추홀경찰서에 생활지도와 순찰 강화를 요청하였음)
135	2021.10.18	유OO	용현1,4동	집 앞 도로에 동물 배설물 투기 조치 요청	답변완료 (현장 확인하여 정비완료 하였으며 반려동물 및 유기견에 관한 세부사항은 경제지원과 소관임을 안내함)
136	2021.10.26.	주OO	도시경관과	이면도로 주차방해물 처리 요청	답변완료 (현장 확인하여 정비완료 하였음을 안내함)
137	2021.10.27.	주OO	도시경관과	식자재마트의 전단지 등 불법광고물 조치 요청	답변완료 (현장 확인 결과 민원 관련한 전단지 등 광고물은 없었으며 식자재마트의 전단지 등 불법광고물은 과태료 부과대상임을 안내함)
138	2021.10.27.	안OO	도시정비과	주택 재개발 정비사업 담당자의 불성실한 업무태도 불만	답변완료 (민원인에게 재개발 관련 법령 안내하였으며 담당 공무원에게 민원 응대 교육 실시하였음)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
139	2021.10.28.	박OO	도시경관과	중앙공원 사거리 노점상 단속 요청	답변완료 (현장 확인하여 정비 완료하였음을 안내함)
140	2021.11.01.	송OO	도시정비과	OO구역 재개발 정비사업 관련 착공 후 관리 처분계획인가 가능여부 문의	답변완료 (도시 및 주거환경정비법에 관리 처분계획변경인가 신청 시기는 규정되어 있지 않아 착공신고 처리 후 가능함을 안내함)
141	2021.11.01.	최OO	공원녹지과 용현1.4동	훼손된 가로수벽 정비 및 쓰레기 무단투기 조치 요청	답변완료 (훼손된 가로수벽은 11월 내에 정비 예정이며 무단투기 쓰레기 등 현장 정비완료 하였음을 안내함)
142	2021.11.02.	신OO	보건행정과 건강증진과	요양시설 종사자의 코로나19, 독감 백신 접종 관련 업무체계 불안	답변완료 (보건소의 코로나19, 독감 백신 접종 업무 처리 절차에 대하여 안내함)
143	2021.11.03.	김OO	교통정책과	이면도로의 차량 통행 및 주차로 인한 피해 해결 요청	답변완료 (해당 이면도로는 도로교통법상 지정된 주정차금지구역이 아님을 안내함)
144	2021.11.08.	차OO	경제지원과 공원녹지과	수봉공원 내 길고양이 거울집 설치 가능여부 문의	답변완료 (도시공원 내 시설 설치 시 점용허가를 받아야 하나 고양이집은 점용허가 대상에 포함되지 않아 설치가 어려움을 안내함)
145	2021.11.09.	주OO	도시경관과	식자재마트의 전단지 등 불법광고물 조치 요청	답변완료 (현장 확인 결과 민원 관련한 전단지 등 광고물은 없었으며 식자재마트의 전단지 등 불법광고물은 과태료 부과대상임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
146	2021.11.11.	백OO	건축과	폐건축물 방치로 인한 주변 환경 저해 해결 요청	답변완료 (해당 토지소유주에게 시설물 정비 및 안전사고 예방조치 시행에 대한 협조요청 하였음을 안내함)
147	2021.11.11.	백OO	송의1.3동	폐건축물 인근 쓰레기 무단투기 조치 요청	답변완료 (현장 방문하여 이동형 CCTV 설치하였으며 쓰레기 무단투기 경고문 설치 예정임을 안내함)
148	2021.11.11.	권OO	교통정책과	이면도로의 차량 통행 및 주차로 인한 피해 해결 요청	답변완료 (해당 이면도로는 도로교통법상 지정된 주정차금지구역이 아님을 안내함)
149	2021.11.15.	이OO	교통정책과	이면도로 모퉁이 주차로 인한 통행 불편 해결 요청	답변완료 (해당 장소는 도로교통법상 지정된 주정차금지구역이 아님을 안내함)
150	2021.11.15.	최OO	공원녹지과 용현1.4동	훼손된 가로수벽 조치 요청	답변완료 (훼손된 가로수벽은 정비완료하였으며 순찰활동으로 쓰레기 무단투기 여부 등 관리 예정임을 안내함)
151	2021.11.16.	최OO	공원녹지과	수봉공원 낙엽 수거 요청	답변완료 (현장 확인하여 수봉공원 내 낙엽 수거를 완료하였음을 안내함)
152	2021.11.16.	하OO	교통정책과	초등학교 인근 어린이보호구역 불법 주정차 상시 단속 요청	답변완료 (어린이보호구역은 불법 주정차 단속 유예대상에 해당하지 않아 일괄적으로 계도 및 단속 시행 예정임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
153	2021.11.19.	손OO	교통정책과	도화동 000-0번지 인근 도로 불법 주정차 단속 요청	답변완료 (해당 도로에 대한 불법 주정차 단속을 실시하여 교통체증을 개선할 예정임을 안내함)
154	2021.11.19.	이OO	경제지원과	용현동 보훈병원 인근 들개 출몰 해결 요청	답변완료 (소방서와 합동포획을 실시하여 일부 유기견을 포획하였으며 추가적으로 합동포획을 실시 예정임을 안내함)
155	2021.11.22.	허OO	환경보전과 도시경관과	인근 건축물의 공사로 인한 피해 및 택배 업체로 인한 통행 불편 해결 요청	답변완료 (인근 건축물의 리모델링 공사 중 먼지 유출이 없도록 행정지도하였으며 택배업체 앞은 사유지로 단속은 불가하나 박스 및 비닐 등으로 통행 불편이 발생하지 않도록 계도 조치하였음)
156	2021.11.24.	최OO	건축과	멸실된 건축물의 건축물대장 직권말소 요청	답변완료 (건축물대장 말소신청은 해당 건축물의 소유자나 관리자가 신청함이 원칙이며 소유자의 사망 등으로 이해관계인이 신고하는 경우 예는 법률상 신고의 의미가 아닌 행정청에게 직권말소를 구하는 의미임을 안내함)
157	2021.11.30.	장OO	도시경관과	OO로OO번길 일대 주차방해물 처리 요청	답변완료 (현장 확인하여 경고장을 부착하였으며 미정비 시 강제 수거 예정임을 안내함)
158	2021.12.01.	이OO	교통정책과	어린이집 앞 어린이보호구역 속도제한표시 재도색 요청	답변완료 (조속한 시일 내에 어린이보호구역 속도제한표시 재도색 예정임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
159	2021.12.15	정OO	도시경관과	신기시장 언덕 공사장 출입구 앞 불법노점판매 차량 단속요청	답변완료 (파리바게트 옆 노점상은 사유지로 이동하도록 자진정비 명령하였고 하늘미소 부근 차량 노점은 출장시 발견되지 않아 추후 주기적으로 단속하겠다고 안내함)
160	2021.12.15	정OO	도시경관과	신기시장 언덕 공사장 출입구 앞 불법노점판매 차량 단속요청	답변완료 (파리바게트 옆 노점상은 사유지로 이동하도록 자진정비 명령하였고 하늘미소 부근 차량 노점은 출장시 발견되지 않아 추후 주기적으로 단속하겠다고 안내함)
161	2021.12.18	한OO	환경보전과	우진아파트 공사소음 관련	답변완료 (현장 방문하여 현장관계자에게 민원사항 설명 및 생활소음 규제 기준을 준수하여 작업하도록 행정지도함)
162	2021.12.20	최OO	건설과	하수구 악취 해결 요청	답변완료 (현장확인 후 악취 차단 뚜껑 설치 및 원형맨홀 종류를 변경하여 보수 완료)
163	2021.12.21	양OO	도화2,3동 행정복지센터	적치된 폐기물 처리	답변완료 (폐기물 처리 완료)
164	2021.12.21	김OO	자동차 관리과	화물차 불법주차 단속 요청	답변완료 (해당구역 주1회 이상 지속적인 계도 및 단속 실시 안내)
165	2021.12.23	양OO	교통정책과	주차공간 확보 요청	답변완료 (해당도로는 유료 노상주차장 조성이 어려움을 안내 및 주차단속팀에 불법 주정차 단속 요청)

5

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 고충민원 주요 처리사례

1. 불법 주·정차 단속 주민신고제 확대 운영 건의 민원 61
2. 학익동 ○○○-○번지 공장 악취 및 유해물질 배출에 대한 해결 요청 민원 63
3. 어린이보호구역 내 노상주차장 폐지로 인한 대책 마련 건의 65
4. 주택재건축정비사업 공사현장으로 인한 피해 해결 요청 민원 67
5. 영업장의 1회용품 사용 관련 문의 민원 69



제5부 인천광역시 미추홀구 ombudsman 고충민원 주요 처리사례

1

불법 주·정차 단속 주민신고제 확대 운영 건의 민원

주관 ombudsman

곽한왕

불법 주·정차 단속 주민신고제의 확대 운영 건의

① 민원 개요

- 민원인 : 김○○
- 민원요지 : 불법 주·정차 단속 주민신고제의 확대 운영 건의

② 민원 접수 및 진행

- 2021. 9. 27. (월) 구 홈페이지 고충민원신고 게시판 민원 신청
- 2021. 9. 29. (수) 교통정책과 고충민원 조사 실시 통보
- 2021. 10. 5. (화) 교통정책과 담당자 면담 및 자료 수집
- 2021. 11. 8. (월) 민원인 조사 결과 통보

③ 민원 내용

가. 2021. 8. 23. 국민신문고에 불법 주·정차 주민신고제 확대 운영 건의 민원 신청하였고 교통정책과에서는 남동구, 연수구 등 다른 지자체와 달리 미추홀구는 원도심 지역으로 공영주차장 및 부설주차장이 부족하여 일부 도로변에 주말·공휴일 일렬주차 허용 구간을 운영하는 등 주택 밀집지역이 많아 주차공간이 부족한 실정으로 소화전, 교차로 모퉁이, 버스 정류소, 횡단보도 등 4대 불법 주·정차는 요일, 시간 관계없이 24시간 신고가 가능함을 안내하였음

나. 2021. 9. 27. 구 홈페이지 고충민원신고 게시판에 불법 주·정차 주민신고제 확대 운영 대한 ombudsman의 직접조사 요구 민원 신청

④ 민원 조사 및 판단

- 가. 현재 소화전, 교차로 모퉁이, 버스정류소, 횡단보도 등 4대 불법 주·정차는 전국 공통으로 요일, 시간 관계없이 24시간 신고가 가능함.
- 나. 4대 불법 주·정차를 제외한 기타 불법 주·정차에 대하여 인천광역시 8개 자치구의 안전신문고 주민신고제 운영 현황을 조사한 바 자치구별 여건에 따라 단속대상지역이나 시간이 상이함.
- 다. 민원인은 주말·공휴일 주간에 주민신고제를 운영하고 있는 남동구와 연수구의 사례를 들어 미추홀구의 주민신고제 확대 운영을 건의하고 있으나 미추홀구는 원도심 지역이라는 지형적 특성이 있어 인접 지자체와 동일하게 운영할 수는 없음.
- 라. 또한, 미추홀구는 단독주택, 빌라 등이 밀집된 원도심 지역으로 주차공간이 현저히 부족하여 모든 주·정차 금지구역에 대하여 주말·공휴일 포함 24시간으로 주민신고제를 확대하는 것은 현실적인 어려움이 있음.
- 마. 다만, 인도는 보행자의 안전을 고려하여 종구와 서구처럼 주말·공휴일 포함 24시간 주민신고제를 운영하는 것을 고려해볼만하다고 판단됨.
- 바. 아울러, 불법 주·정차 문제를 근본적으로 해결하기 위해서는 날로 심각해지는 주차난 해결이 선행되어야 하므로 이에 대한 대책 마련도 필요함.

2

학익동 〇〇〇-〇번지 공장 악취 및 유해물질 배출에 대한 해결 요청 민원

주관 옴부즈만

김 준 수

학익동 소재 공장 악취, 매연, 발암물질 우려 등에 대한 민원

① 민원 개요

- 민 원 인 : 김〇〇
- 민원요지 : 학익동 〇〇〇-〇번지 공장 매연, 악취, 발암물질 우려 등에 대한 민원 제기

② 민원 접수 및 진행

- 2021.10.21. (목) 민원 접수
- 2021.10.25. (월) 환경보전과 고충민원 조사 실시 통보
- 2021.10.29. (금) 옴부즈만 고충민원 조사 실시
- 2021.12.21. (화) 민원인 조사 결과 통보

③ 민원내용 및 사실관계

- 민원 내용
학익동 〇〇〇-〇번지 공장에서 배출되는 매연, 악취문제가 심각함. 주1회 혹은 격주로 오전 7~8시경 타는 냄새가 심하게 나며 발암물질로 주변 주민들의 건강에 위협이 되고 있음
- 사실 관계
가. 해당 사업장에 대하여 이미 잦은 민원이 발생하였으며, 소관부서인 환경보전과에서는 지속적인 악취포집, 대기오염 물질 수치 조사 등 관리 감독 및 행정지도 중에 있음
나. 해당 공장 악취 및 대기오염 물질 배출 관련 행정 조사 결과 허용기준치 이내임

④ 민원 조사 및 판단

(1) 문제점

가. 기본적으로 벤조피렌 등 대기오염 물질을 사업장에서 처리하는 시설이 있어도 현재 기술적으로 이를 획기적으로 감소시키는 것은 불가능하고 고비용을 요구함

나. 아스콘 사업장 관련 악취 및 대기오염 물질 배출의 문제는 단지 미추홀구에만 해당하는 문제가 아니고 수도권 다른 지방자치단체들도 많은 민원이 제기되고 있음.
기존에는 주거단지가 아닌 지역에 아스콘 사업장이 설립되었으나 수도권 인구 과밀화로 인하여 주거단지가 확대되며 해당 민원들이 발생함

다. 환경보전법상 제도 미비로 인하여 적극적인 행정처분이나 조치에 한계가 있어 이는 미추홀구 단독으로 해결 가능한 문제는 아니며 국가적 차원의 도개선 문제임

라. 민원을 유발하는 악취가 새벽 또는 이른 오전 시간에 발생한다는 의견이 많았음

(2) 민원처리결과 및 읍부조만 의견

가. 현재 조사 감독 맡는 것처럼 지속해서 대기오염 물질 및 악취를 조사하고 행정지도를 진행. 그러나 민원내용상 새벽 또는 이른 오전 시간에 악취가 집중적으로 발생한다는 점을 고려하여 앞으로의 악취 포집 및 행정조사에 있어서 새벽 및 이른 오전 시간에 더 중점적으로 행정조사를 시행할 것을 권고. 특히, 해당 사업장이 행정조사 감독의 잠탈을 의도하여 새벽 및 이른 시간에 집중적으로 조업 및 오염물질을 배출 시, 이를 반드시 적발하여 적극적인 행정처분 등 조치해 줄 것을 권고

나. 대기오염 물질 배출을 관리하는 팀(환경지도팀)과 악취를 관리하는 팀(악취관리팀)이 다른데 주무과인 환경보전과 차원에서 두 팀이 좀 더 유기적으로 행정협조 할 수 있게 조율하여 지금까지처럼 관리, 감독에 만전을 기할 것을 권고

다. 장기적으로는 예산을 확보하여 벤조피렌 등의 대기오염 물질 및 악취를 제거하는 설비를 해당 사업장 근처에 설치할 것을 권고

라. 본질적인 문제 해결을 위해 해당 사업장의 위치가 과거와는 달리 현재 주거지역에 밀접하게 된 이상 사업장의 도심 외곽지역 이전을 추진할 것을 권고

3 어린이보호구역 내 노상주차장 폐지로 인한 대책 마련 건의

주관 읍부조만

하 군 수

어린이보호구역 내 노상주차장 폐지로 인한 해결 방안 마련

① 민원 개요

- 민 원 인 : 정○○
- 민원요지 : 용현5동 먹자골목 인근 노상주차장 폐지로 인한 해결 방안 마련 요구

② 민원 접수 및 진행

- 2021.11.12. (금) 홈페이지 고충민원 신고 게시판 민원 신청
- 2021.11.15. (월) 교통정책과 고충민원 조사 실시 통보
- 2021.11.22. (월) 읍부조만 고충민원 조사 실시
- 2021.12.21. (화) 민원인 조사 결과 통보

③ 민원내용 및 사실관계

● 민원 내용

가. 용현5동 먹자골목 인근 도로는 어린이보호구역으로 공영주차장 폐지를 공고함.

나. 신청인은 먹자골목에서 장사를 하고 있으며 공영주차장이 폐지되면 주차 공간이 없어 상권에 타격을 입을것이 예상되므로 공영주차장 폐지를 취소해달라고 요청함.

● 사실관계

민원인은 용현5동 일명‘먹자골목’내에서 요식업을 하는 자영업자이며 어린이보호구역 내 노상주차장 폐지 행정예고(인천광역시 미추홀구 공고 제2021-1910호)와 관련하여 어린이보호구역 내 노상주차장 폐지로 인한 영업 피해 호소 및 주차난 해결방안 마련 등을 요구하는 민원을 제기하였음

④ 민원 조사 및 판단

가. 어린이보호구역 내 설치되어 있던 노상주차장을 폐지하도록 주차장법이 개정(2021.1.12. 개정, 2021.7.13. 시행)되면서 어린이보호구역 내 노상주차장 폐지가 전국적으로 이루어지고 있으며 주차난 해결을 요구하는 민원이 공통적으로 발생하고 있음

나. 각 동별로 어린이보호구역 내 노상주차장 폐지현황을 살펴보면 민원인이 영업을 하고 있는 용현5동의 폐지면수(폐지완료 56면, 폐지보류 41면)가 다른 동에 비하여 월등히 많으며, 노상주차장 폐지로 인한 주차난 심화로 영업 피해가 발생하고 있다는 민원인의 주장이 어느 정도 일리가 있다고 판단됨

다. 주차장법 및 도로교통법을 개정하여 어린이보호구역 내 노상주차장을 폐지하고 주정차를 금지하는 것은 안전한 보행환경 조성 및 교통사고 예방을 위하여 필요한 조치이나 주차난 심화로 인한 주민들의 피해를 최소화할 수 있는 대책 마련이 반드시 필요하며 특히 미추홀구 같은 원도심의 경우 주차장이 없거나 부족한 아파트나 빌라, 근린생활시설 건축물이 많아 공영주차장 설치, 부설주차장 개방 확대 등 대안 마련이 절실한 상황임

라. 어린이보호구역 내 어린이집이나 유치원 등에 대한 탄력적 주정차 허용구간 지정도 검토할 필요가 있을 것으로 판단됨

4

주택재건축정비사업 공사현장으로 인한 피해 해결 요청 민원

주관 옴부즈만

배 상 훈

주택재건축정비사업 공사현장 소음으로 인한 피해 해결 요청

① 민원 개요

- 민 원 인 : 이○○
- 민원요지 : ○○아파트 주택재건축정비사업(주안동 ○○○○-○○번지 일원) 공사현장 소음으로 인한 주민 불편사항 해결 요청

② 민원 접수 및 진행

- 2021.11.16. (화) 구 홈페이지 고충민원신고 게시판 민원 신청
- 2021.11.16. (화) 환경보전과 옴부즈만 직접조사 실시 통보
- 2021.12.11. (금) 옴부즈만 고충민원 조사 실시
- 2021.12.30. (목) 민원인 조사 결과 통보

③ 민원내용

가. 민원인은 수차에 걸쳐 구청 환경보전과에 전화로 항의를 하였으나 현재까지 결론적으로 나아진 것 없다는 내용이고, 특히, 현장소장은 민원인 거주지가 현장과 60m정도 떨어져 있어 소음과는 무관하고, 공사는 규정대로 잘 지키고 있으니 더 이상의 조치는 할 수 없고, 필요시 환경분쟁위원회에 알아보라고 하였다고 함

나. 11월 12일 환경보전과에서 소음측정을 해준다고 하였는데 아직까지 특별한 조치가 없음

다. 민원인의 백일 지난 아기가 수시로 놀라 잠에서 깨고, 민원인도 머리가 먹먹하고 속이 울렁거리는 증상에 힘들어 하고있어. 빠르고 엄중한 조치를 요망함

④ 민원 조사 및 판단

가. 총 3차에 걸쳐 환경보전과에서 민원인 집 앞 도로에서 소음 측정을 실시 결과, “5분평균 소음”과 “최대소음” 모두 생활 소음 규제기준을 초과하지는 않았음

나. 그러나, 소음 측정수치가 관련법령의 규제기준을 초과하지는 않았다고 하더라도, 민원인은 100일된 영아를 부양하고 있고, 영아가 놀라서 수시로 깨어 우는 경우도 많고, 민원인 또한 출산등으로 인한 정신적 육체적으로 나쁜 상태인 점을 감안하여, 환경보전과는 이후에도 수시 공사현장답사 소음진동 여부 확인하고, 공사책임자에 본 민원사실 통보하여 공사진행에 적극 반영토록 조치하고

다. 특히, 구청 환경보전과는 3회에 걸친 전화민원접수 처리과정에서 민원인에게 “소음측정절차”라는 중대사실을 사전고지 하지 않아, 법에 무지한 민원인은 소관외 부서인 민원실 공무원을 통해 “소음측정 절차”가 있다는 사실을 알게 되는 등, 민원담당 부서로서 업무처리를 태만히 한 점에 대해 “자체 특별교육 실시” 등 조치가 필요함

5 영업장의 1회용품 사용 관련 문의 민원

주관 옴부즈만

곽 한 왕

일회용 비닐봉투 무상 제공 가능 여부 문의

① 민원 개요

- 민 원 인 : 김○○
- 민원요지 : 과일, 채소 판매업장의 일회용 비닐봉투 무상 제공 가능 여부 문의

② 민원 접수 및 진행

- 2021.12.13. (월) 구 홈페이지 고충민원신고 게시판 민원 신청
- 2021.12.14. (화) 자원순환과 옴부즈만 직접조사 실시 통보
- 2021.12.14. (화) 옴부즈만 고충민원 조사 실시
- 2021.12.21. (화) 민원인 조사 결과 통보

③ 민원내용

가. 용현동에서 과일, 채소를 판매하고 매장을 운영하고 있는 민원인 비닐봉투를 유상으로 제공하는 것에 대하여 매년 손님들과의 언쟁이 있음

나. 자원 재활용 촉진법에 따른 법령에 근거하여 판매처는 무상으로 비닐봉투, 종이봉투를 제공하는 것은 금지되어 있는 것으로 알고 있는데 무상제공이 가능한지에 대하여 문의

④ 민원 조사 및 판단

가. 「자원의 절약과 재활용촉진에 관한 법률」제10조제1항제6호 및 같은 법 시행령 제8조제2항 제1호에 따르면 한국표준산업분류에 따른 도매 및 소매업의 시설 또는 업장을 경영하는 사업자는 1회용품의 사용을 억제하여야 하며 무상 제공이 금지되어 있음

나. 다만, 「자원의 절약과 재활용촉진에 관한 법률」제10조제2항제4호 및 같은 법 시행령 제8조 제4항제3호에 따르면 매장 면적이 33제곱미터 이하인 도매 및 소매업인 경우에는 1회용품을 사용하거나 무상 제공이 가능함

다. 또한, 「자원의 절약과 재활용촉진에 관한 법률」제10조제3항 및 같은 법 시행규칙 제4조와 [별표 2] 사용억제·무상제공금지 대상 1회용품과 그 세부 준수사항에 따르면 표준산업분류에 따른 도매 및 소매업은 1회용 봉투 및 쇼핑백의 무상 제공이 금지되어 있으나 종이재질의 봉투 및 쇼핑백, 생선·정육·채소 등 음식료품의 겉면에 수분이 있는 제품이나 냉장고 등에 보관하는 제품으로서 상온에서 수분이 발생하는 제품을 담기 위한 합성수지 재질의 봉투는 예외적으로 무상 제공이 가능함

라. 이에 따라 민원인이 운영하는 과일·채소 판매 매장에서는 1회용 비닐봉투 무상 제공이 가능할 것으로 판단됨

6 부 록

1. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 홍보 사항 73
2. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 76



제6부

부 록

1

인천광역시 미추홀구 옴부즈만 홍보 사항

1

구청소식지(나이스미추) 홍보

12

알림마당



행정

미추홀구 옴부즈만 운영

고충민원 위법·부당한 처분이나 불합리한 제도로 인하여 권리가 침해되거나 불편을 야기한 사항에 대한 민원

상담방법

- 우편, 방문 : 미추홀구청 본관1청사 5층 옴부즈만실
- 인터넷 : 미추홀구 홈페이지 [소통참여 → 구민감사 옴부즈만 → 고충민원 신고]
- 팩스 : 032-880-4807

상담시간 월~금요일 오후 1시~6시

문의 감사실 ☎ 880-4585, 옴부즈만실 ☎ 880-5975~8

※ 코로나19 사회적 거리두기 단계에 따라 방문 상담이 제한될 수 있습니다.(사전 문의 요망)

9월호

고충민원은 옴부즈만과 상담하세요!

근무일시 월~금 13:00~18:00

신원문의 미추홀구청 감사실 행정조사팀 ☎ 880-4585

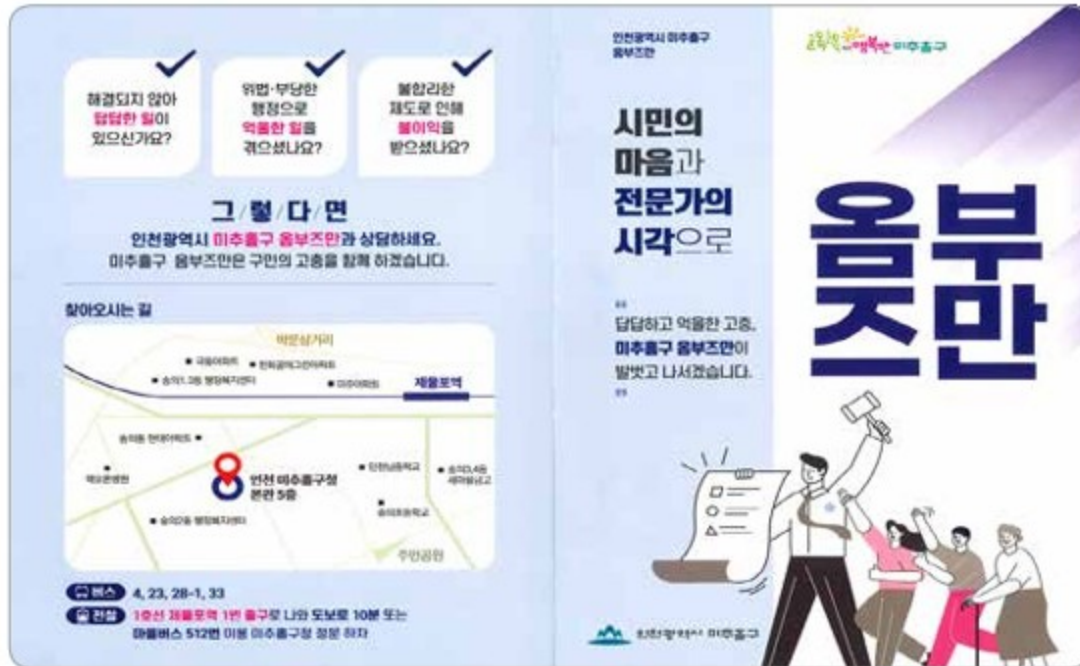
옴부즈만이란?
위법·부당한 행정행위로
인하여 피해를 입은
시민의 고충민원을
조사·처리하는 제도

나 이 스 미 추
독자 투고 안내

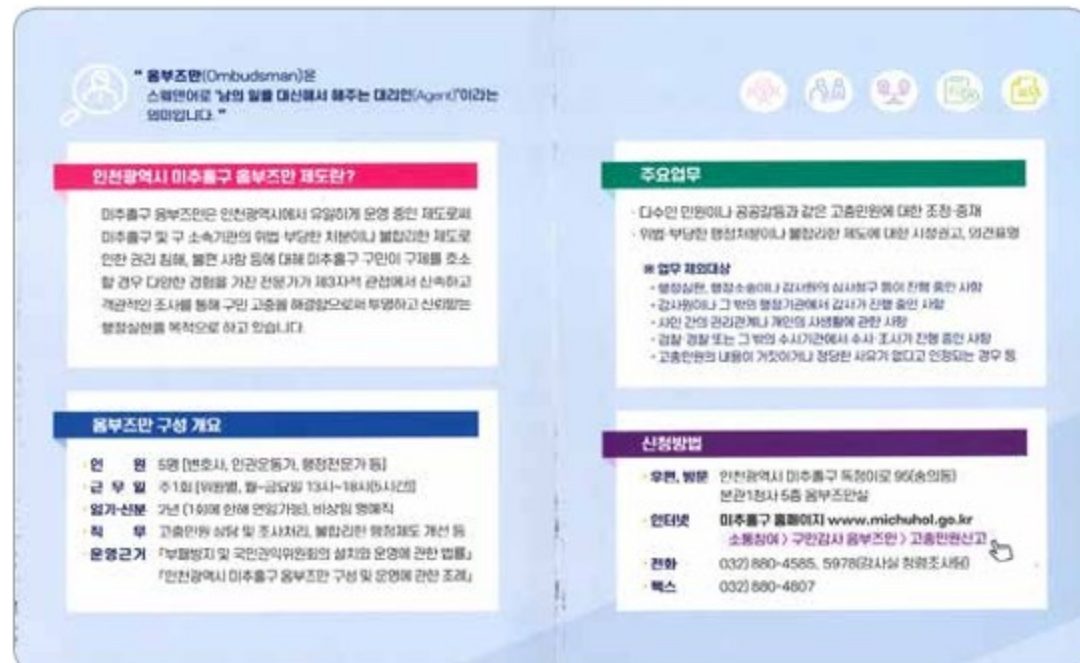
독자 여러분의 의견과 고민을 기다립니다. 타인과 명예를 저우하여 보내주시는 내용은 나이스미추 운영정책에 소개됩니다. 독자에게 불편과 폐해를 야기할 수 있는 내용, 허위·과장·왜곡의 내용, 타인의 명예를 훼손하는 내용, 기타 법령에 위배되는 내용은 게재하지 않습니다. 또한, 타인의 명예를 훼손하는 내용, 타인의 명예를 훼손하는 내용, 기타 법령에 위배되는 내용은 게재하지 않습니다.

10월호

2 리플릿 배부



전면



후면

3 배너 설치



본관 1청사 입구



본관 2청사 입구



종합민원청사 정문

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·부당하거나 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 재직할 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. 주민들의 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 진행 중인 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 기회의 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 미추홀구의회의장”이 한 것으로 본다.

부 칙[2019.7.15. 조례 제1543호]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

