

INCHEON METROPOLITAN CITY OF YEONSU-GU

2025년 연수구 옴부즈만 운영보고서



인천광역시 연수구 옴부즈만

INCHEON METROPOLITAN CITY OF YEONSU-GU

2025년

연수구 옴부즈만
운영보고서



Contents

I. 연수구 옴부즈만 개요	07
1. 도입배경 및 추진경과	9
2. 구성 및 운영	11
3. 직무 및 권한	12
4. 고충민원 처리절차	13
II. 옴부즈만 운영성과	17
1. 고충민원 처리현황	19
2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리 현황	23
3. 기타 민원 처리 현황	25
4. 고충 민원 주요 처리 사례	35
III. 참고자료	43
1. 주요 홍보활동	45
2. 기타 활동	46
[부록] 관련법령	47

발 간 사

2022년 5월 출범한 연수구 옴부즈만은 구민의 권익보호와 행정의 청렴도 및 효율성 제고를 위해 활동을 이어오고 있으며, 출범 5년차를 맞은 올해, 지난 한 해의 결실을 담은 운영성과 보고서를 발간하게 되었습니다.

옴부즈만은 구 및 소속기관의 위법·부당한 행정 처분이나 불합리한 제도로 인해 발생하는 구민의 고충을 제3자의 중립적 위치에서 조사·조정하고, 시정권고와 제도개선을 통해 구민의 권익을 두텁게 보호하는 역할을 수행하고 있습니다. 또한, 독립성과 전문성을 바탕으로 행정의 공정성과 투명성을 높이는 한편, 주민과 행정 사이의 소통 창구로서 갈등을 예방·완화함으로써 보다 신뢰 받는 연수구 행정을 구현하는 데 기여하고 있습니다.

2025년 연수구 옴부즈만 활동 성과를 말씀드리면, 2025년 12월 31일 현재 고충 민원 신고로 접수된 건수는 전년도보다 49건이 증가한 109건이며 이중 대부분은 이송되거나 각하 처리되었습니다. 이를 통해 옴부즈만 제도를 정확히 알리고 적극적으로 활용을 도모하기 위한 보다 다각적인 홍보와 안내가 필요하다는 점을 확인할 수 있었습니다.

지난 한 해 동안 접수된 민원 중 가장 눈에 띄는 점은 교통안전에 대한 구민들의 적극적인 목소리였습니다. 옴부즈만은 행정기관의 처분이 비록 법규상 위법하지 않더라도, 안전이라는 절대적 가치를 위해 구민의 입장에서 상당한 이유가 있다고 판단되는 사안들에 대해서는 전향적인 의견을 제시하며 상생의 해법을 도출하고자 노력했습니다.

이번에 발간하는 운영 보고서에는 그간의 성찰과 고민의 흔적들이 담겨 있습니다. 늘어난 민원 수요에 부응하기 위해 제도 홍보와 전문성 강화에 더욱 힘쓰겠으며, 구민 여러분의 작은 불편도 소홀히 하지 않고 문턱을 낮춰 누구나 쉽고 편하게 찾을 수 있는 '열린 공간'이 되겠습니다.

연수구 옴부즈만은 구민의 요구 및 불편 사항에 대한 해법을 모색하는 든든한 동반자로서 앞으로도 더욱 신뢰받는 옴부즈만이 될 것을 약속드리며, 「인천광역시 연수구 옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 조례」 제32조제1항에 따라 '2025년 연수구 옴부즈만 운영결과 보고서'를 발간합니다.

2026년 2월

연수구 옴부즈만 일동

2025
연수구 옴부즈만 운영보고서

I

연수구 옴부즈만 개요

1. 도입배경 및 추진경과

2. 구성 및 운영

3. 직무 및 권한

4. 고충민원 처리절차

01 도입배경 및 추진경과

(1) 도입배경

1) 도입배경

○ 행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화 경향

- 행정기능의 확대로 행정재량의 영역이 복잡·다양화됨에 따라 국민의 권리침해 가능성 증대

○ 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보 및 고객중심의 행정 대두

- 고충민원에 대해 전문적·중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정양자 간의 갈등 완화
- 행정의 자기시정을 통해 구민과 행정 간 완충 역할 및 상호신뢰 제고
- 법규만능주의, 소극적 행정처리 등으로 인한 민원을 신속히 시정 처리함으로써 민원인의 심리적·경제적 비용 최소화

○ (국민권익위원회) 지방읍부즈만을 활용한 고충처리 도입 확대

- ‘민원서비스 종합평가’ 내 ‘고충민원’ 관련 지방읍부즈만 도입 권고

○ 2021. 11. 10. 「인천광역시 연수구 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정

- 읍부즈만을 통해 위법·부당한 행정처분 등으로부터 구민의 기본적 권익을 보호하고 행정기관과 구민간의 갈등을 완화하여 행정과 구민 상호간의 신뢰를 제고함으로써 행정의 공익성과 구민의 복리 증진에 기여

2) 운영근거

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

[2] 추진경과

- 인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제정 : 2021. 11. 10.
- 연수구 옴부즈만 공개모집 : 2022. 2. ~ 3.
- 옴부즈만 추천위원회 개최 : 2022. 3. 14.
- 연수구의회 옴부즈만 위촉 동의안 의결 : 2022. 4. 12.
- 연수구 옴부즈만 운영 계획 수립 : 2022. 4. 29.
- 연수구 옴부즈만 3인 위촉 및 운영 개시 : 2022. 5. 2.
- 인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제정 : 2023. 1. 2.
- 연수구 옴부즈만 3인 재위촉 : 2024. 5. 2.
- 옴부즈만 현장상담의 날 운영 : 2025. 4. ~ 11.

02 | 구성 및 운영

[1] 구성 및 자격요건

1) 구성 및 운영

- 지 위 : 옴부즈만 독립적 직무수행
- 임 기 : 2년 (1회 연임 가능)
- 선 발 : 공개모집 및 추천(서류 및 면접심사) ⇒ 구의회 동의 ⇒ 구청장 위촉
- 운영형태 : 합의제
- 운영시간 : 주 3회(월, 수, 금) / 13:00~17:00
- 운영장소 : 연수구청 3층 옴부즈만실
- 구성현황

옴부즈만	주요 경력	위촉기간
정지용 (대표옴부즈만) 	▪ 前) 인천경찰청 보안과장 ▪ 前) 인천연수경찰서장	2024.5.2. ~ 2026.5.1. (재위촉)
서복기 (부옴부즈만) 	▪ 前) 인천남동경찰서 정보보안과장 ▪ 前) 인천경찰청 정보과 근무	
이강봉 (옴부즈만) 	▪ 前) 국회사무처 비상계획담당관 ▪ 법학전문박사	

2) 자격요건(조례 제4조제3항)

- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 5급 이상 공무원의 직에 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민단체로부터 추천을 받은 사람

03 직무 및 권한

[1] 직무 관할(조례 제7조)

- 구 본청 및 소속기관
- 구가 출자·출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

[2] 주요 직무 및 권한(조례 제3조)

- 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
- 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
- 인천광역시 연수구청장 및 인천광역시 연수구의회가 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련하여 옴부즈만에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
- 옴부즈만 활동과 관련한 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원

● 고충민원 각하 대상(조례 제21조)

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따른 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 사인간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 관계 소속기관 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
- 그 밖에 옴부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

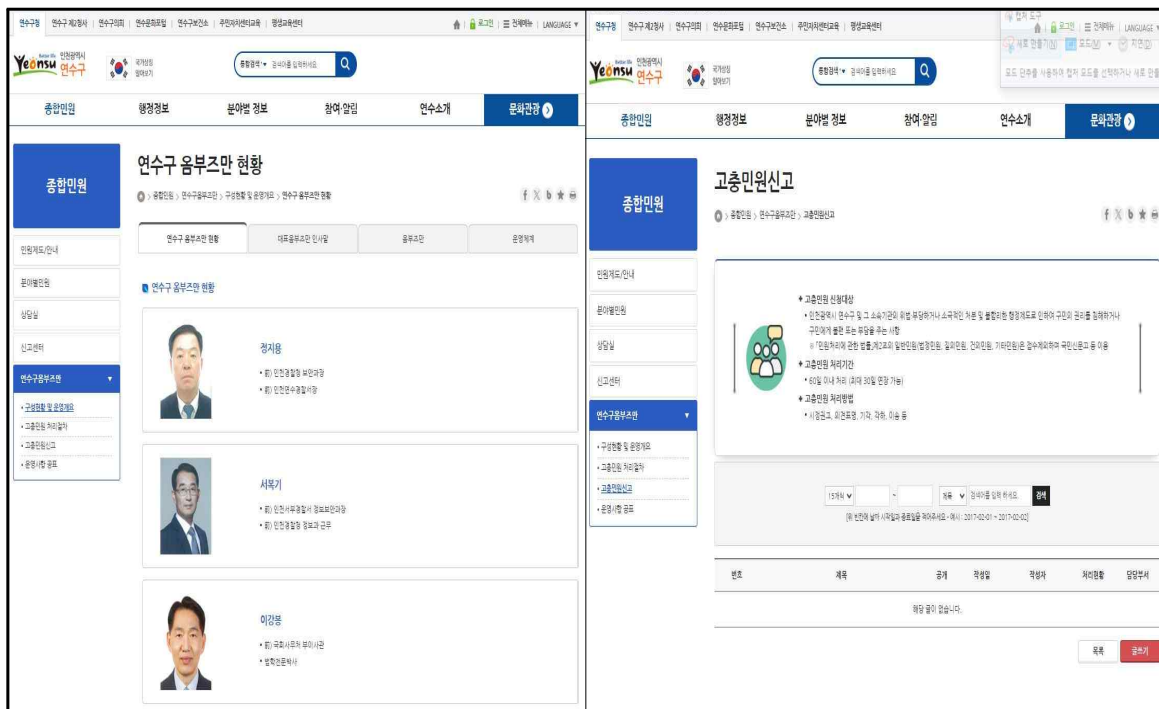
04 고충민원 처리절차

(1) 고충민원의 개념

행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

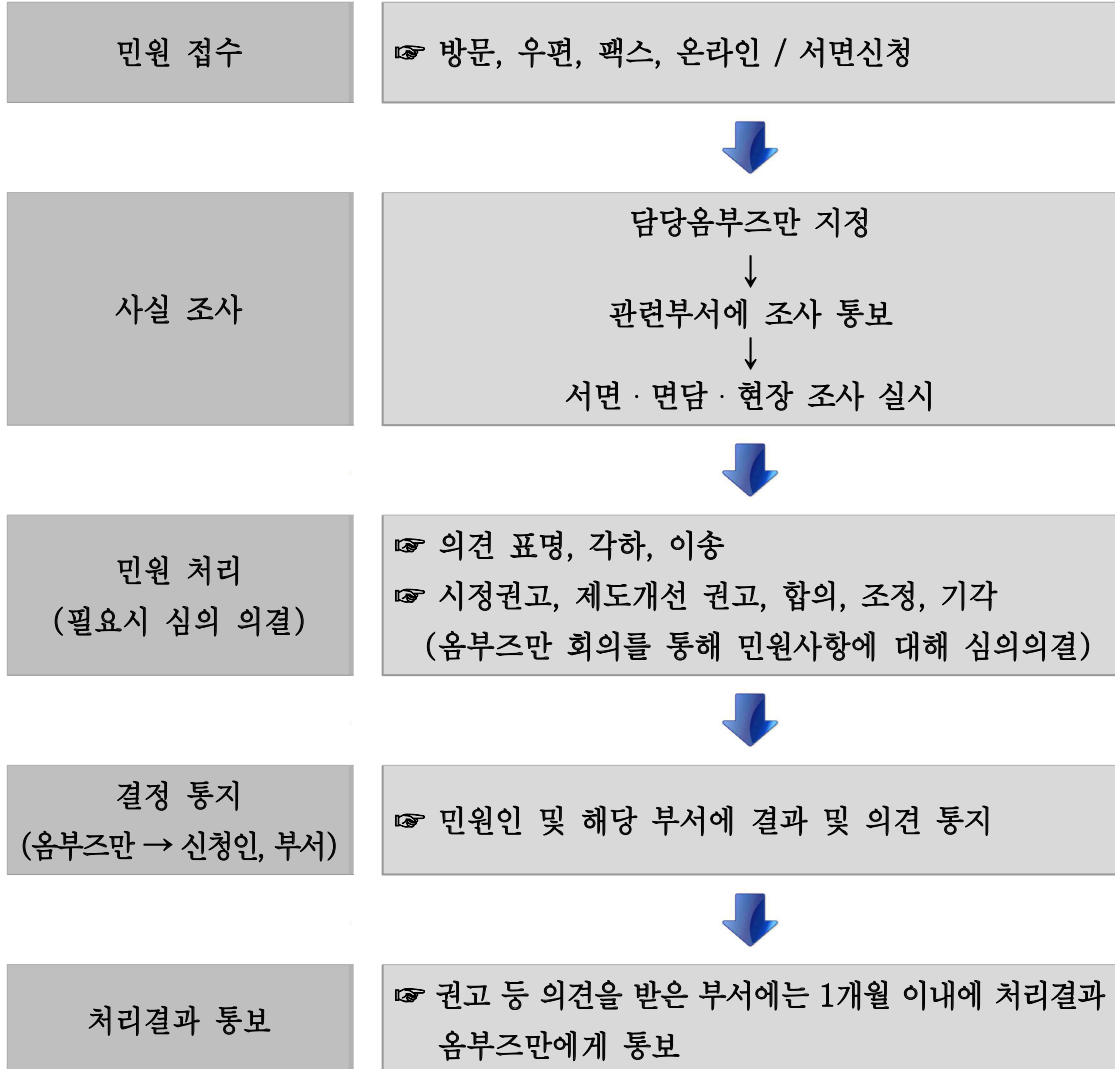
(2) 고충민원 신청방법

- 방문, 우편 : 인천광역시 연수구 원인재로 115, 연수구청 옴부즈만실(3층)
- 팩스 : 032-749-7049
- 인터넷 신청 : 고충민원 게시판에서 신청 가능
(www.yeonsu.go.kr : 홈 > 종합민원 > 연수구옴부즈만 > 고충민원 신고)
- 전화문의 : 032-749-7309



[3] 고충민원 처리절차

○ 처리기간 : 60일 내(부득이한 사유로 기간 내 처리 불가 시 30일 범위 연장)



[4] 민원조사방법

- 상 담 : 민원인의 민원 취지 파악
- 설명 또는 자료요구 : 고충민원 관련 법령, 사실관계, 처분부서의 주장 등 파악
- 현장조사 : 민원과 관련된 현장 방문조사 및 민원인과 관계부서 설명 청취
- 기타조사 : 이해관계인, 참고인 의견 진술 청취, 전문가 자문

(5) 고충민원 처리결과 유형

구 분	직접조사 여부	내 용
시정권고	○	처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 적절한 시정이 필요한 경우
의견표명	○	위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선	○	법령 그밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
조정	○	다수인이 관련되거나 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우
합의	○	필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고 또는 자발적인 합의가 성립된 경우
기각	○	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
이송	×	관계 행정기관 등에 이송하는 경우
각하	×	「인천광역시 연수구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례」제21조에 열거된 사항에 해당하여 각하하는 경우
상담안내	×	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서로 안내
상담해소	×	민원상담 과정에서 단순민원 내용으로 해당부서 의견청취 및 관계 법령 확인을 통해 민원 내용을 즉시 해소하는 경우
종결	×	부패방지권익위법 제41조에 따라 처리한 경우
취하	×	신청인이 ombudsman의 결정이 있기 전까지 자신의 신청을 취하한 경우

2025
연수구 옴부즈만 운영보고서

II

옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 처리현황

2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리 현황

3. 기타 민원 처리 현황

4. 고충 민원 주요 처리 사례

01 고충민원 처리현황

(1) 민원 접수 및 처리현황

(단위 : 건)

계	직접조사	이송	각하
109	17	71	21

(2) 민원 분야별 현황

(단위 : 건)

계	도로 교통	주택 건축	환경 공원	보건 위생	생활 안전	교육 문화	사회 복지
109	28	6	16	5	41	6	7

(3) 접수 방식별 현황

(단위 : 건)

계	방문	인터넷	우편	팩스	기타 (현장상담의 날)
109	-	105	-	-	4

(4) 월별 접수현황

(단위 : 건)

계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
109	11	12	7	11	1	18	3	8	6	14	10	8

[5] 직접조사 결정 민원 처리 현황

(단위 : 건)

계	의견 표명	제도 개선	심의 해소	심의 종결	합의	기타* (조사중)
17	7	2	1	4	1	2

※ 2026. 2. 1. 기준 조사 완료(제도개선 1, 의견표명 1)

[6] 의견표명 및 제도개선 부서 수용 현황

연번	접수 일자	민원내용	옴부즈만 처리결과	관련부서 회신사항	수용 여부
1	1.10.	구청내 전기차 충전구역 지역주민 이용방안 요구	의견표명	재무회계과	수용
			구청내 전기차충전시설의 원활한 이용을 위하여 법적 충전시간을 초과하여 주차하는 행위가 없도록 소속직원에 대한 지속적인 관리와 교육이 필요.	- 2025년 공용차량 종합관리 계획을 통해 주차시간을 (급속1시간, 완속14시간) 초과하지 않도록 전직원 교육 완료 - 업무시간 종료 후 공용차량 이동주차로 인해 인근주민들이 충전소를 사용할 수 있게 노력	
2	2.5.	옥련시장 주변 불법주정차 단속 유예 및 주차 허용 구간 지정 요구	의견표명	차량민원과,경제산업과	수용
			옥련시장 주변 어린이 보호구역 지정 등 여건상 주차장 확보에 어려움이 있으나 이용객 불편해소를 위하여 학교 지하 주차장 등 대안 검토가 필요	- 명절 등 전통시장 이용 증가 시기를 고려하여 시장 주변도로에 대한 주차 허용 구간 지정 등을 관계부서와 협의하여 추진 - 이외에 전통시장 상인과 주민 편의를 위한 다양한 지원방안 지속 추진 노력	
3	3.12.	연수구 사업자 보건증 발급 수수료 감면 요청	제도개선	보건행정과	수용
			지역경제활성화 및 인근지역 주민과의 형평성 등을 고려하여 건강진단결과서 발급 수수료 조례 개정 필요	관내 영업장 종사하는 사람 포함하여 50% 감액 규정 포함하는 조례 개정 (5.19공포)	

연번	접수 일자	민원내용	옴부즈만 처리결과	관련부서 회신사항	수용 여부
4	3.26.	평생학습 수강신청 관련 애로사항	의견표명	교육지원과	수용
			고령자 대상 안내문 정비 및 개인정보 보호 강화를 위한 개선 필요성 제기됨에 따라 감면서류 비대면 제출 및 안 내문, 시스템 정비 필요	감면서류 비대면 제출 및 홈 페이지 안내 완료	
5	4.16.	자전거 수리 서비스 운영 따른 자영업자 피해대책 마련 요청	제도개선	체육청소년과	수용
			하반기 운영 전 신청인과 피 신청인 간의 충분한 의견 조 율을 통해 민간시장 침해를 최소화하고 운영방식을 개선 할 필요가 있음	2025년도 하반기 자전거수리 센터 운영부터 점진적 구청 수리센터 운영규모 축소	
6	6.16.	상습 흡연 구간 관련 민원	의견표명	건강증진과	수용
			금연안내 표지판설치 및 금연 지도원의 점검, 태산아파트 입주민 홍보 방송 실시 등 필요	학교 인근 금연지도원 현장 방문 점검 및 관리사무소에 해당내용 전달하여 지속적 관리, 필요시 현수막 게첩 등 금연구역 홍보 활동 강화 예정	
7	6.18.	교통시설물 설치 요청에 대한 권리침해	의견표명	교통행정과	수용
			불법주정차 시설물 설치는 도로여건상 적절치 않으며, 트리플스트리트측과 효율적인 주차면 활용방안 강구	타구 형평성 등을 고려하여 cctv 주말 상시단속은 현실 적으로 어려우나 현장단속반을 강화. 또한 트리플스트리트 측에 주차요원을 통해 금지 구역에 주차하지 않도록 진입로 안내 역할 수행 권고	
8	6.26.	생계급여 관련 문의	의견표명	사회보장과	조건부 수용
			신청인이 형과 거주지 달리 하더라도 형의 중병으로 인해 실질적 부양 책임이 있는 경우로 가구원1인으로 보아 조건부과유에 사유에 해당	민원인이 형과 등본상 거주 지를 달리하고, 실거주를 같이 한다고 하더라도 형의 재활 병원은 밤시간 면회를 하는 점을 고려하여 지속적 간병 이라고 볼 수 없다고 판단되어 조건부과유에 불가. 다만 형이 퇴원하여 간병이 요구되는 상황이라면 같은 가구원으로 보장받을 수 있을 것으로 사료 됨.	

연번	접수 일자	민원내용	옴부즈만 처리결과	관련부서 회신사항	수용 여부
9	6.29.	수분양제에게 전가된 재산세 납부 요구	의견표명	송도세무과	수용
			재산세는 지방세법에 따라 사적계약과 무관하게 시행사에 납세의무가 있으며, 피신청 인은 시행사에 고지서를 발송, 납부해야함	시행사에 공문을 통해 납세 의무를 명확히 고지 완료	
10	11.26.	기초연금 지급 관련 담당자 임의처리에 대한 불만	의견표명	노인장애인과	검토중*
			신청인과 원활한 소통이 이 루어지지 않았던 것으로 보 이며, 향후 제발 방식을 위 하여 민원 처리 시 철저한 업무처리를 위한 교육과 확 인이 필요하며, 해당 사항을 사례로 전파 하여 유사사례를 방지 할 것을 의견표명 함	기초연금 지급 계좌 관련 유의 사항 안내 및 협조 요청 공문 시행하였으며, 보건복지부에 복지로 시스템 상 압류방지 계좌 여부를 확인할 수 있는 항목 신설 요청	
11	11.27.	아파트 공동체 단체의 제도 개선 요청과 관련하여 담당공무원의 종결처리 사항에 대하여 소극행정 감사 요청	시정권고	송도생활지원과	수용*
			신청인이 요구한 '선거관리 위원회와 입주자대표회의 구 성원의 공동체 단체 활동 제한' 및 '회의록 제출 의무화' 등 제도개선 요구사항 및 관할 아파트의 관리규약 준칙 개 정은 주민자치의 공정성과 투명성을 확보하는 차원에서 시정 권고할 필요가 있음.	선거관리위원회와 입주자대 표회의 구성원의 공동체단체 검식활동 제한 및 회의록 제 출 의무화 제도에 대하여 관 리규약의 준칙 개정권자인 인천광역시에 개정토록 협조 요청 함	

※ 2025. 12. 31. 기준 조사 진행 사항임

02 읍부즈만 직접조사 결정 민원 처리 현황

연번	접수 일자	접수 유형	민원내용	처리결과	조치유형
1	24. 12.20.	홈페 이지	음식물 감량기 설치위치 변경요청	주민의 의견 및 입주자대표회의 의결 등 절차적 요건을 거치지 않았으며, 이미 사업이 완료되어 위치 변경은 어려운 것으로 판단되어 종결함	심의종결
2	1.9.	홈페 이지	구청내 전기차 충전구역 지역주민 이용방안 요구	구청내 전기차충전시설의 원활한 이용을 위하여 법적 충전시간을 초과하여 주차하는 행위가 없도록 소속직원에 대한 지속적인 관리와 교육이 필요	의견표명
3	2.5.	홈페 이지	옥련시장 주변 불법주정차 단속 유예 및 주차 허용 구간 지정 요구	옥련시장 주변 어린이 보호구역 지정 등 여건상 주차장 확보에 어려움이 있으나 이용객 불편 해소를 위하여 학교 지하주차장 등 대안 검토가 필요	의견표명
4	3.12.	홈페 이지	연수구 사업자 보건증 발급 수수료 감면 요구	지역경제활성화 및 인근지역 주민과의 형평성 등을 고려하여 건강진단결과서 발급 수수료 조례 개선 필요	의견표명
5	3.14.	홈페 이지	연수구청 직장 어린이집 입소자격 검토 요청	민원접수 후 운영 내규에 재원 여부를 보호자 결정에 따른다는 조항을 신설하였고, 민원인도 이에 수긍하여 민원이 해소됨	심의해소
6	3.21.	홈페 이지	차량멸실인정 신청서 접수 임의 거부 신고	차량멸실인정을 받기위해서는 공유자 지분의 과반수 동의가 필요하다는 행정심판 결정에 합의하여 절차 진행.	합의종결
7	3.26.	홈페 이지	평생학습 수강 등록 관련 불편 제기	고령자 대상 안내문 정비 및 개인정보 보호 강화를 위한 개선 필요성 제기됨에 따라 감면서류 비대면 제출 및 안내문, 시스템 정비가 필요	의견표명
8	4.16.	홈페 이지	연수구청 자전거 수리 서비스 운영에 따른 자영업자 피해 민원	하반기 운영 전 신청인과 피신청인 간의 충분한 의견 조율을 통해 민간시장 침해를 최소화하고 운영방식을 개선필요	의견표명
9	6.16.	홈페 이지	선학중학교 인접 지역 상습적 흡연관련 민원	금연안내 표지판설치 및 금연지도원의 점검, 태산아파트 입주인 홍보 방송 실시 등 권고	의견표명

연번	접수 일자	접수 유형	민원내용	처리결과	조치유형
10	6.18.	홈페이지	교통시설물 설치 요청에대한 불편 및 관리침해 신고	불법주정차 시설물 설치는 도로여건상 적절치 않으며, 트리플스트리트측과 효율적인 주차면 활용방안 강구	의견표명
11	6.26.	홈페이지	생계급여 실질소득 관련 해결방안 요청	청인이 형과 거주지 달리하더라도 형의 중병 으로 인해 실질적 부양 책임이 있는 경우로 가구원1인으로 보아 조건부과유예 사유에 해 당하여 의견표명	의견표명
12	6.29.	홈페이지	수분양자에게 부당하게 전가된 재산세 납부요구에 대한 이의제기	재산세는 지방세법에 따라 사적계약과 무관하게 시행사에 납세의무가 있으며, 피신청인은 시행사에 고지서를 발송 및 납부 권고	의견수용
13	6.25.	현장 상담	동춘사거리 크로스형 횡단보도 설치	해당도로는 횡단보도 설치 권장조건에 부합하지 않으므로 신청인에게 사유 설명하고 심의 종결	심의종결
14	6.25.	현장 상담	무판차량 주차행위 단속 요청	무판차량 장기 방치로 인한 불편해소를 위해, 주정차단속반 순회 단속을 강화하고, 무판차량은 행정절차에 따라 강제 견인 계획을 설명하고 심의 종결	심의종결
15	8.19.	홈페이지	불법주정차 해결 요망	주정차 차량에 대하여 적극적 단속 및 홍보 강화 및 소상공인을 배려한 차원의 단속유예는 일반주민들의 협조를 구할 수 있도록 적극적 계도가 필요	심의종결
16	11.26.	홈페이지	기초연금 지급 관련 담당자 임의처리에 대한 불만	신청인과 원활한 소통이 이루어지지 않았던 것으로 보이며, 향후 제발 방지를 위하여 민원 처리 시 철저한 업무처리를 위한 교육과 확인이 필요하며, 해당 사항을 사례로 전파 하여 유사 사례를 방지 할 것을 의견표명 함	의견표명*
17	11.27.	홈페이지	아파트 공동체 단체의 제도 개선 요청과 관련하여 담당공무원의 종결처리 사항에 대하여 소극행정 감사 요청	신청인이 요구한 '선거관리위원회와 입주자대 표회의 구성원의 공동체 단체 활동 제한' 및 '회의록 제출 의무화' 등 제도개선 요구사항 및 관할 아파트의 관리규약 준칙 개정은 주민 자치의 공정성과 투명성을 확보하는 차원에서 시정 권고할 필요가 있음.	시정권고*

※ 2025. 12. 31. 기준 조사 진행 사항임

03 기타 민원 처리 현황

연번	접수일자	접수유형	민원내용	처리결과
1	1.2.	홈페이지	공항버스 6777번 불친절	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 인천광역시 중구 관할 사무)
2	1.11.	홈페이지	환경공무원 인원 감축 관련 문의	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 청소행정과 소관업무)
3	1.11.	홈페이지	환경공무원 인원 감축 관련 문의	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 청소행정과 소관업무)
4	1.11.	홈페이지	주차단속 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 차량민원과 소관업무)
5	1.16.	홈페이지	송도5동 통장직무평가기준 공개 청구	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 송도5동 소관업무)
6	1.18.	홈페이지	승기천숲길 현수막 설치	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 도시계획과 소관업무)
7	1.18.	홈페이지	주차단속 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 차량민원과 소관업무)
8	1.18.	홈페이지	도로위 불법 적치물 단속요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 차량민원과 소관업무)
9	1.31.	홈페이지	불법쓰레기 적치물 처리요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 청소행정과 소관업무)
10	2.1.	홈페이지	장애인주차장 진로방해	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 노인장애인과 소관업무)



연번	접수일자	접수유형	민원내용	처리결과
11	2.7.	홈페이지	자동차 취득세 과오납 문의	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 세무과 소관업무)
12	2.10.	홈페이지	송도5동통장 자율회 회칙 부당 변경 및 통장 재위촉 촉구	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 감사실 소관업무)
13	2.17.	홈페이지	아파트 이웃 소음	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 경찰청 관할 사무)
14	2.20.	홈페이지	반사경 조정 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 교통행정과 소관업무)
15	2.20.	홈페이지	1.5톤 탑차 주차 관련 문의	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 차량민원과 소관업무)
16	2.20.	홈페이지	스토킹 등 범죄 예방 문의	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 경찰청 관할 사무)
17	2.20.	홈페이지	불친절 민원	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 송도2동 소관업무)
18	2.21.	홈페이지	아파트하자 점검 요청	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항)
19	2.21.	홈페이지	송도5동 통장회칙 변경	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 감사실 소관업무)
20	2.25.	홈페이지	혼인신고 처리관련 불만	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 민원역권과 소관업무)

연번	접수일자	접수유형	민원내용	처리결과
21	3.3.	홈페이지	동행정복지센터 부당한 대우	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 송도4동 소관업무)
22	3.18.	홈페이지	상습불법주정차구역 주차금지 장치 설치 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 교통행정과 소관업무)
23	3.18.	홈페이지	횡단보도 노면 표시 시공 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 교통행정과 소관업무)
24	4.2.	홈페이지	연수한마음근린공원 조성사업장 내 넘어짐 사고	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 공원녹지와 소관업무)
25	4.2.	홈페이지	연수구 문남공원 관련 민원	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 공원녹지와 소관업무)
26	4.4.	홈페이지	송도달빛축제공원역 인근 호수공원 공사	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 인천광역시 경제청 관할 사무)
27	4.7.	홈페이지	교통안전 관련 문의	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 인천광역시 관할 사무)
28	4.11.	홈페이지	노인복지관 시설 개선 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 노인장애인과 소관업무)
29	4.11.	홈페이지	전신주 내 플랭카드 방치	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 송도행정과 소관업무)
30	4.16.	홈페이지	주차단속 관련 민원	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 차량민원과 소관업무)



연번	접수일자	접수유형	민원내용	처리결과
31	4.22.	홈페이지	교통정체의 책임소재 문의	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 인천경제자유구역청 관할 사무)
32	4.22.	홈페이지	횡단보도 가로등 위치 조정 요청	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 인천경제자유구역청 관할 사무)
33	4.22.	홈페이지	무단전입 피해 공무원 과실	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 송도2동 소관업무)
34	5.8.	홈페이지	청량산 터널 인도설치	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 인천광역시 종합건설본부 관할 사무)
35	6.4.	홈페이지	주중 및 주말 불법주차 만연	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 차량민원과 소관업무)
36	6.12.	홈페이지	공원공사 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 공원녹지과 소관업무)
37	6.18.	홈페이지	큰버스 지날 때 아파트 거실 흔들림	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 인천광역시 관할 사무)
38	6.18.	홈페이지	아파트단지 진입로 경계석 높이	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 해당 아파트 관할 사무)
39	6.19.	홈페이지	편의점보도 파라솔 영업	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 위생정책과 소관업무)
40	6.23.	홈페이지	송도 커널워크 약취	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 환경보전과 소관업무)

연번	접수일자	접수유형	민원내용	처리결과
41	6.26.	홈페이지	구청내 전기차 충전구역 문의	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 재무회계과 소관업무)
42	6.28.	홈페이지	러브버그 퇴치 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 감염병관리과 소관업무)
43	6.30.	홈페이지	주정차 단속 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 차량민원과 소관업무)
44	6.30.	홈페이지	흡연부스 설치 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 건강증진과 소관업무)
45	6.30.	홈페이지	송도체육센터 증설 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 체육청소년과 소관업무)
46	6.30.	홈페이지	불법주정차 단속 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 차량민원과 소관업무)
47	7.3.	홈페이지	송도스포츠파크 잠수풀 예약제도 변경 문의	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 인천광역시 환경공단 관할 사무)
48	7.7.	홈페이지	공인중개사 출입카드 무단사용	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 토지정보과 소관업무)
49	7.10.	홈페이지	부적절한 민원처리 및 고압적태도 이의제기	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항 감사실 소관업무)
50	8.1.	홈페이지	옥련1동 주민센터 야외수영장 알바 고충신고	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 공원녹지과 소관업무)



연번	접수일자	접수유형	민원내용	처리결과
51	8.1.	홈페이지	청능마을 노인정을 활성화를 위한 주민건의	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 청학동 소관업무)
52	8.12.	홈페이지	불법 현수막 철거요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 도시계획과 소관업무)
53	8.14.	홈페이지	애완견 배설물 단속 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 공원녹지과 소관업무)
54	8.15.	홈페이지	부동산 중개수수료 초과지급	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 토지정보과 소관업무)
55	8.20.	홈페이지	출근시간대 도로둔턱 경계청소	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 송도생활지원과 소관업무)
56	8.22.	홈페이지	유턴신호 추가 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 도시계획과 소관업무)
57	9.3.	홈페이지	솔찬공원 색소폰 소음	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 인천시설공단 관할 사무)
58	9.5.	홈페이지	도로 무단방치 요트처리요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 도시계획과 소관업무)
59	9.16.	홈페이지	원도급사의 대금체불 문제	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 공정거래위원회 관할 사무)
60	9.24.	현장	시설물 관리주체 문의	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 인천시설공단 소관업무)

연번	접수일자	접수유형	민원내용	처리결과
61	9.24.	현장	교통법규 문의	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제8항, 단순 상담 안내)
62	9.29.	홈페이지	도로환경공무원 관련 질의	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 청소행정과 소관업무)
63	10.1.	홈페이지	구내식당 카드 및 현금가격 상이에 대한 시정조치 요청	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 국세청 관할 사무)
64	10.2.	홈페이지	가스공사 관련 소음 불편	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 삼천리 관할 사무)
65	10.4.	홈페이지	송도요원지 로터리 불법주차 해결 요구	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 차량민원과 소관업무)
66	10.4	홈페이지	옹암교차로 중국이정표 친화이로구 명칭 지정 관련 이의제기	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 토지정보과 소관업무)
67	10.7.	홈페이지	게임랜드 이용 중 강제퇴장	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 토지정보과 소관업무)
68	10.13.	홈페이지	무단투기 관련 조치 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 청소행정과 소관업무)
69	10.15.	홈페이지	보건소 검사 안내자의 불친절	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 보건행정과 소관업무)
70	10.19.	홈페이지	송도 내 불법주정차 단속 강화 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 차량민원과 소관업무)

연번	접수일자	접수유형	민원내용	처리결과
71	10.20.	홈페이지	장애인전용주차구역 과태료 이의신청	이송 및 각하(민원인 취하) (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 노인장애과 소관업무)
72	10.20.	홈페이지	송도고등학교 소음 및 흡연, 쓰레기투기 등에 따른 민원신청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 건강증진과,청소행정과,차량민원과 소관 업무)
73	10.22.	홈페이지	옥련동24시간 토스트가게로 인한 소음,불법주정차, 공영주차장 무질서 관련 민원	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 위생정책과,차량민원과,청소행정과 소관 업무)
74	10.24.	홈페이지	킵보드 주정차 및 운행 단속 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 교통행정과 소관업무)
75	10.27.	홈페이지	동춘2동 주민센터 불친절	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 동춘2동 소관업무)
76	10.30.	홈페이지	공유자전거 시행관련 제안 건의 등	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 체육청소년과 소관업무)
77	11.1.	홈페이지	한마음 잔디광장 개안내 표지판 설치 문의	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 공원녹지과 소관업무)
78	11.3.	홈페이지	이중주차 및 장기주차 단속 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 차량민원과 소관업무)
79	11.20.	홈페이지	연수꿈담도서관 유아자료실 운영 개선 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 연수구립도서관 소관업무)
80	11.20.	홈페이지	필라테스 폐강 사전 미공지 및 환불절차 관련 문의	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 체육청소년과 소관업무)



연번	접수일자	접수유형	민원내용	처리결과
81	11.21.	홈페이지	공동주택 내 온수 사용 관련 문의	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 주택과 소관업무)
82	11.24.	홈페이지	인구조사 관련 조사관에 대한 불만 제기	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 정보통신과 소관업무)
83	11.26.	홈페이지	한마음공원 관리자 근태 관련 문제제기	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 공원녹지와 소관업무)
84	11.27.	홈페이지	연수2동 주민센터 불친절 문의	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 연수2동 소관업무)
85	12.10.	홈페이지	먼우금초등학교 우회전 도로 신호등 설치 요청	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 연수경찰서 관할 사무)
86	12.10.	홈페이지	주민자치센터 방송장비 교체요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 옥련1동 소관업무)
87	12.11.	홈페이지	동춘동 다누리체육관쪽 방지턱 높이 조절 요청	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 건설과 소관업무)
88	12.12.	홈페이지	연수구립 은빛사랑방 직원 불친절	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 치매건강과 소관업무)
89	12.14.	홈페이지	M6450번 관련 문의	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 인천광역시 관할 사무)
90	12.22.	홈페이지	관리사무소 전기요금 문의	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 주택과 소관업무)

연번	접수일자	접수유형	민원내용	처리결과
91	12.23.	홈페이지	도시건축과 직원 불친절 응대 문의	각하 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제21조제6항, 인천경제청 관할 사무)
92	12.27.	홈페이지	9200번 버스의 아파트 입구 점유 관련 문의	이송 (인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제20조제1항, 차량민원과 소관업무)

04 고충민원 주요 처리 사례

주관 읍부즈만	평생학습 수강 관련 불편사항 개선 요청
정 지 용	

1. 민원내용

- 민원인은 평생학습 수강 신청 후 당일 중으로 관련 서류를 제출하여야 한다는 안내를 받고 인터넷으로 신청하려고 하였으나, 수강료 감면을 적용하여 신청할 수 없어 구청으로 방문하여 신청함. 또한 개인의 인적정보가 매년 신청할 때마다 제출하는 것에 대한 문제제기 및 당일 등록에 대한 불편사항을 토로함.

2. 판단 및 결론

- 연수구는 인천 최초로 『평생학습 도시』로 선정 되었으며 또한, 전국 6개의 교육 국제화특구 중 한곳으로 지정된 명실상부한 평생교육도시를 표방하고 구민들이 평생학습의 장이 될수 있도록 노력중임.
- 신청인의 경우 지원한 과목의 65세 이상 경로우대자로 감면대상임.
- 신청인은 수강신청 대기자에서 대상자로 통보받고 감면관련 서류를 당일 제출토록 안내받고 부득이 바쁜 일정속에도 구청방문하여 서류를 제출하였음.
이에 온라인 제출 가능 여부에 대한 사전고지가 부족하였다는 신청인 주장이 있고 관계부서에서는 이메일 제출도 가능하다는 주의나 신청인처럼 경로우대자들에 대하여 정비가 필요하다고 판단됨.
- 또한 주민번호 뒤7자리도 개인정보 보호를 위해 비공개제출을 고려할 문제임.
- 인천시 교육청처럼 인적정보가 등록되어 있는 경우 서류가 불필요하다는 신청인의 주장도 고려할 사항이라 판단됨.
- 따라서 신청인의 민원사항 등을 종합고려하여 감면서류 이메일 접수 가능여부 사전고지, 비대면 서류 제출방식에 대한 온라인 문구 정비등 인터넷 홈페이지 평생교육센타 안내문에 대한 정비와 감면자 시스템 정비가 필요하다는 의견에 동의함.

3. 의결결과

- 감면서류 이메일 접수 가능여부 사전 고지 및 비대면 서류 제출방식에 대한 온라인 문구 정비 및 감면자 시스템 정비가 필요하다는 **의견표명함**.

주관 읍부즈만	보건증 수수료 차등부과에 대한 개선 요청
이 강 봉	

1. 민원내용

- 신청인의 주소지는 미추홀구이나, 연수구에서 식당을 운영하는 자영업자로서 건강진단결과서(구, 보건증) 발급과 관련하여 유독 연수구만 수수료가 다른 지역에 비해 비싼 것에 대하여 문제를 제기함.
- 연수구는 연수구에 거주하면 수수료가 3,000원이고, 비거주자에 6,000원을 부과하고 있으며 타 지자체에 비해 형평성이 맞지 않으니, 수수료에 대하여 조정요청 함.

2. 판단 및 결론

- 수수료란 행정기관의 서비스를 받거나 공공시설을 이용할 때에 부담하는 경비를 말하는데, 「행정기본법」 제35조제1항에서는 “행정청은 특정인을 위한 행정서비스를 제공받는 자에게 법령으로 정하는 바에 따라 수수료를 받을 수 있다”고 규정하고 있음.
- 연수구 보건소에서는 건강진단결과서 증명발급 수수료와 관련하여 「인천광역시 연수구 보건소 진료비 및 수수료 징수 조례」를 다음과 같이 개정(2024. 10. 23)하였음.

제3조	① 각종 증명발급 수수료는 별표와 같다.				
	[별표]				
	증명서 발급 수수료				
	구분	종류	단위	금액(원)	비고
	1. 각종 증명서	마. 건강진단결과서(구, 보건증)	1매	6,000원	인천광역시 연수구에 주소를 두고 거주하는 경우 50%를 감액한다.

- 이에 의하여 해당 부서는 인천광역시 연수구에 주소를 두고 거주하는 사람일 경우 이외에는 건강진단결과서 발급 수수료 6,000원을 정당하게 부과한 사안임.
- 신청인이 지적한 바와 같이 일부 지방자치단체(인천광역시 미추홀구, 서구 등)의 경우 해당 지방자치단체에 주민등록이 되어 있는 거주자뿐만이 아니라 해당 지방자치단체 관할 구역 내 영업장에 종사하는 사람도 동일하게 3,000원 증명 발급 수수료를 부과하고 있다는 내용을 면밀하게 살펴볼 필요가 있음.

3. 의결결과

- 신청인이 인천광역시 연수구 지역 내 식당을 운영하는 자영업자라고 할지라도 주민등록이 되어있는 거주자가 아닌 경우, 건강진단결과서 발급 수수료 6,000원을 부과한 것은 「인천광역시 연수구 보건소 진료비 및 수수료 징수 조례」에 근거하여 정당하게 수수료를 부과한 사안임.
- 다만, 주민등록을 마친 거주자 이외에 영업장에 종사하는 자의 발급 수수료를 차등 부과하는 것이 지역경제 활성화나 공공시설의 운영 목적에 부합하는지, 그리고 지역 재정에 기여하는지, 같은 광역지방자치단체 인근 지역 주민과의 형평성 등을 종합적으로 고려하여 건강진단결과서 발급 수수료에 관한 조례 개정할 필요가 있어, 이에 대하여 **제도개선**을 요구함.

주관 읍부즈만	차량멸실인정 신청서 접수 임의 거부 처분
이 강 봉	

1. 민원내용

- 2023년 7월 12일 차량 소유자인 정□□의 사망으로 상속이 발생하였고, 1순위인 배우자 및 직계비속 중 배우자는 사망, 직계비속(자녀)는 상속포기, 2순위(부모)는 사망하였으므로 3순위인 형제자매들에게 상속순위가 넘어가게 됨.
- 이때 피상속인 정□□의 형제자매이자, 민원인(정○○)의 부(父)인 정△△은 사망하여 대습상속이 발생, 이후 정△△의 자녀 세 명이 특별한정승인을 받음. 민원인 정○○은 이것을 근거로 차량멸실 인정을 요구하는 사안임.

2. 판단 및 결론

- 차량멸실인정제이란 자동차가 사실상 존재하지 않는 것이 분명함에도 차량원부에 등록되어 있어 자동차세와 과태료 등이 계속 부과되는 문제를 해결하기 위해 2005년부터 시행된 제도로써, 그 법적 성격은 멸실사실을 행정청이 공적으로 인정하는 ‘사실확인’ 행위로 법적 효력 발생이 아닌 기존상태의 확인을 목적으로 하는 행위로서 말소등록 전에 반드시 거쳐야 하는 절차임.
- 해당 차량은 1989년식 승용차로서 ◇◇산업(주)에 저당권이 설정되어 있고, 기타 체납한 사실이 있음. 다만, 피상속인은 운전면허증도 발급받은 사실이 없으며 직접 운행한 사실도 없는 것으로 보이며, 최근 차량 관련 보험 등 내용도 확인되지 않아 모든 사정에 비추어 사실상 존재하지 않는 차량으로 판단됨.
- 「자동차관리법」제13조제1항 7호 및 자동차등록령 제32조제2항 1호에 의하면 압류등록을 한 후에도 환가(換價) 절차 등 후속 강제집행 절차가 진행되고 있지 아니하는 차량 중 차령 등 대통령령으로 정하는 기준에 따라 환가가치가 남아 있지 아니하다고 인정되는 경우“ 및 ”차령 11년 이상인 승용자동차“ 인 경우에 말소등록을 신청할 수 있다고 규정하고 있음. 다만, 멸실인정을 받은 차량이라도 말소등록을 신청하려면 차량원부상에 등록된 압류권자의 승낙서 등을 첨부하도록 규정되어 있기 때문에 차량의 압류문제를 해결하지 않으면 말소등록신청이 불가능한 상황임.
- 본 사안과 관련하여 차량으로 인한 채권의 소멸시효(지방세법 제30조의5; 5년, 민법 제162조; 10년)과 지났음에도 불구하고, 신청인은 이미 상속채권자에 이 사실을 알린 후, 피상속인의 채권을 정리하기로 고지하였음.

- 국민권익위원회에서는 오랫동안 소유자가 실제 보유하지 않은 차량이고 재산적 가치도 없어 압류물로서의 가치가 없음에도 불구하고 압류 문제를 해결해야만 말소등록 신청을 할 수 있도록 하는 멸실차량인정은 과도한 규제라는 지적과 함께, 국토교통부, 행정안전부, 경찰청, 지방자치단체 등과의 협업을 통해 멸실차량인정에 대해 압류권자에게 사전 승낙을 받지 않아도 말소등록 신청이 가능하도록 개선 방안을 마련하고 이를 국토교통부에 권고하였음 (국민권익위, 2020. 7. 20)
- 다만, 본 사안과 관련하여 청구인이 별도로 행정심판을 청구하였으므로 「인천광역시 연수구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」제21조제1항 1호 “행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖의 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행중인 사항”에 해당하여 각하할 수 있는 사안이나, 피청구인이 행정심판 결과를 받아본 이후 협의 여부를 결정하기로 하였음.

3. 의결결과

- 차량멸실인정 신청행위는 사법상 관리행위(민법제265조)로써, 해당 차량멸실인정을 받기 위해서는 공유자(상속인) 지분의 과반수 동의가 필요하다는 행정심판 결정에 신청인, 피신청인이 합의하여 절차를 진행하기로 한바, 본 사안을 **합의종결**함.

주관 읍부즈만	자전거 수리 서비스 운영에 따른 자영업자
서 복 기	피해 관련 민원

1. 민원내용

- 신청인은 인천 연수구에서 20년 이상 삼천리 자전거 가게를 운영하고 있는 자영업자임.
- 연수구청에서는 지역 주민들을 대상으로 자전거 수리센터를 하고 있으나, 가격 경쟁을 할 수 없어 손님 감소 및 매출 하락에 따른 가게에 어려움을 겪고 있음.
- 이에 따라 인근 자영업자와 공생을 위한 대화창구를 마련하고 민간시장을 보호할 수 있는 방안 강구 및 자전거 수리센터 운영 방식을 전면 검토할 것을 요청함.

2. 판단 및 결론

- 연수구청에서 운영하고 있는 자전거 수리센터는 자전거 수리에 따른 주민들의 시간적, 경제적 부담을 덜어주어 생활 밀착형 자전거 이용환경을 제공하고 지역공동체 일자리사업 참여자에게 자전거 수리 기술을 전수 등을 통하여 지역일자리 창출 등을 목적으로 운영되고 있으며 수리센터를 이용하는 이용객도 최근 5개년(2020년~2024년) 연평균 5,098건, 월 평균 653건으로 만족도가 높은 주민편의 사업으로 자리매김 하고 있는 것으로 판단 됨.
- 위와 같은 수리센터 운영실적에도 불구하고 신청인의 입장에서는 자전 구청에서 운영하는 수리센터와는 가격경쟁에서 불리할 수 밖에 것이 인정되고 구청 수리센터와 인근에 있는 신청인의 가게는 고객감소 및 이에따른 매출 감소는 상당하다고 판단 됨.
- 이에 따라 상반기 수리센터 운영이 종료(2025. 6. 27)되고 하반기 수리센터 운영 시 신청인이 요청하는 내용과 피신청인이 답변한 내용이 어느정도 부합하는 만큼, 상반기 운영계획 수립 이전에 신청인과 의견을 조율하여 민간시장의 침해를 최소화 하는 방안을 모색하여 수리센터 운영방식에 대하여 제도개선을 요구함.

3. 의결결과

- 상반기 운영계획 수립 이전에 신청인과 의견을 조율하여 민간시장 침해를 최소화 하는 방안을 모색하여 수리센터 운영방식에 대하여 **제도개선**을 요구함.

주관 옴부즈만	안전과 원활한 통행을 위한 교통시설물 설치 요청
서 복 기	

1. 민원내용

- 신청인은 연수구에 거주하고 있으며, 해당 주소지 앞에는 협소한 도로가 있으며, 맞은편에는 쇼핑센터가 인접해 있어 불법주정차 및 교통체증이 문제가 되고 있다.
- 또한 이에 따라 안전한 통행에 위협을 받고 있으며, 신청인은 여러차례 단속요청과 적절한 교통시설물을 설치하여 불법주정차 실태를 개선하여 주기를 요청함.

2. 판단 및 결론

- 신청인이 민원을 제기한 구역은 OO쇼핑센터 인근으로 주말 및 공휴일에는 상가를 찾는 방문객 일부가 도로 가장자리에 불법 주정차를 하고 있어 이에 따른 통행 불편을 초래함
- 이에 따라 보행객들이 통행에 불편함을 느끼며, 또한 운전자들의 경각심을 제고하는 차원에서 중장기 적으로 고정형 CCTV 설치를 적극적으로 검토할 필요가 있다고 판단됨.
- 다만, 신청인이 요청하는 불법주정차 방지를 위한 시설물 설치의 도로의 여건상 적절하지가 않다고 판단되며, 단기적으로는 해당 구역에 대한 불법주정차 단속을 강화하고 OO쇼핑센터와 협의하여 주차유도 요원 배치 등 불법 주정차 근절 방안을 강구하여 주차 질서 확보가 필요하다고 판단 됨.

3. 의결결과

- 불법주정차의 근절을 위해 장기적 고정형 CCTV 설치 검토
- 해당 쇼핑센터와의 논의를 통한 효율적인 주차면 활용 방안 검토 및 교통유도 요원 배치 등을 통한 불법주정차 근절 방안을 마련할 것을 **의견표명함**.

2025
연수구 옴부즈만 운영보고서

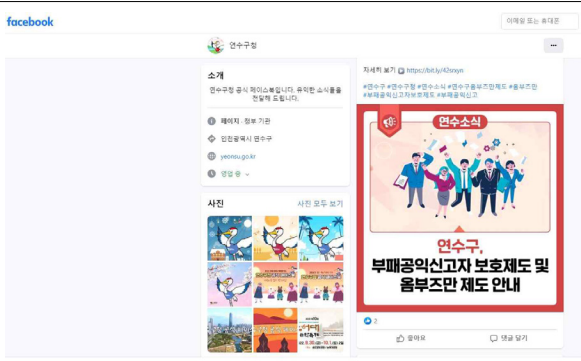
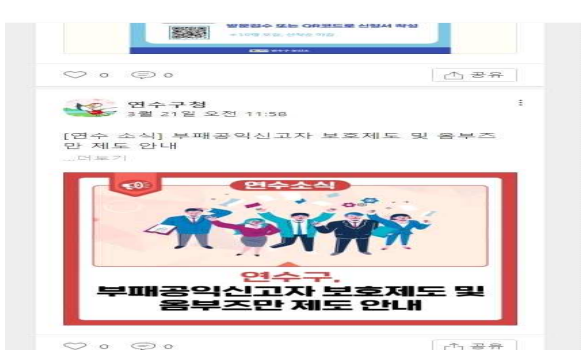
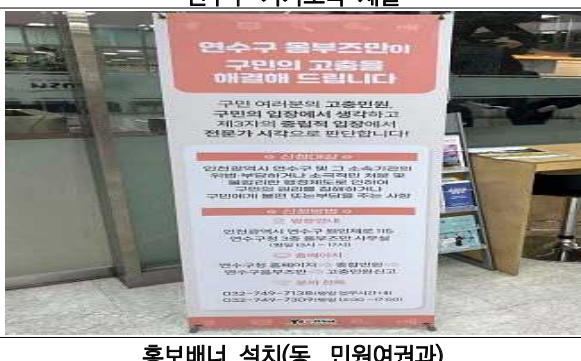
III

참고자료

1. 주요 홍보활동

2. 기타 활동

01 주요 홍보 활동

행정 Administration 연수구 읍부조만 운영 읍부조만이란? 연수구 및 그 소속기관에서 행한 위법 부당한 행정에 대해 제3자의 중립적 입장에서 조사 판단하여 구민 고통을 해결하고 권익을 보호하기 위한 제도입니다. 민원 처리 절차 처리기간 60일 이내 처리, 최대 30일 연장 가능 처리절차 민원 접수 → 관련부서 및 현장 조사 실시 → 민원처리(의견 표명, 권고, 가각 등) → 결정통지 민원 접수 방법 홈페이지 연수구 홈페이지 www.yeonsu.go.kr → 종합민원 → 연수구 읍부조만 → 고통민원신고 방문접수 평일 13:00 ~ 17:00 연수구청 3층 읍부조만 사무실(연수구 원인재로 115(동춘동)) 문의 ☎ 032-749-7138	주요알림 28/28 < > # 연수구 읍부조만이 구민의 고통을 해결해드립니다. 연수구 및 그 소속기관에서 행한 위법 부당한 행정에 대해 제3자의 중립적 입장에서 조사 판단하여 시정 권고 및 제도개선을 통해 구민 고통민원을 해결하고 권익을 보호하기 위한 공무원이 아닌 일반 시민으로 구성된 기구입니다. 연수구 읍부조만이란? 연수구 및 그 소속기관에서 행한 위법 부당한 행정에 대해 제3자의 중립적 입장에서 조사 판단하여 시정 권고 및 제도개선을 통해 구민 고통민원을 해결하고 권익을 보호하기 위한 공무원이 아닌 일반 시민으로 구성된 기구입니다. 신청대상 연수구 및 그 소속기관에서 행한 위법 부당한 행정에 대해 제3자의 중립적 입장에서 조사 판단하여 시정 권고 및 제도개선을 통해 구민 고통민원을 해결하고 권익을 보호하기 위한 공무원이 아닌 일반 시민으로 구성된 기구입니다. 신청방법 연수구 홈페이지 www.yeonsu.go.kr → 종합민원 → 연수구 읍부조만 → 고통민원신고 홈페이지 연수구 홈페이지 www.yeonsu.go.kr → 종합민원 → 연수구 읍부조만 → 고통민원신고 문의사항 ☎ 032-749-7138(평일 업무시간 내) ☎ 032-749-7309(평일 13시~17시)
연수한마당 게재 	홈페이지 홍보 
연수구 페이스북 	연수구 블로그 
연수구 카카오톡 채널 	자생단체 회의자료 활용(3월, 11월) 읍부조만 민원신청 재요대상 행정심판, 행정소송 등 법률에 따른 법적 구제절차가 진행 중인 사항 구상행위 등 행정기관의 공사가 진행중이거나 제재된 사항 사건 간와 관련하여 또는 개인의 사생활에 관한 사항 읍부조만 관할의 범위에서 벗어는 사항 읍부조만 또는 그 소속기관에서 행한 위법 부당한 행정에 대해 제3자의 중립적 입장에서 조사 판단하여 시정 권고 및 제도개선을 통해 구민 고통민원을 해결하고 권익을 보호하기 위한 공무원이 아닌 일반 시민으로 구성된 기구입니다. 읍부조만 신청방법 연수구 홈페이지 www.yeonsu.go.kr → 종합민원 → 연수구 읍부조만 → 고통민원신고 홈페이지 연수구 홈페이지 www.yeonsu.go.kr → 종합민원 → 연수구 읍부조만 → 고통민원신고 문의사항 ☎ 032-749-7138(평일 업무시간 내) ☎ 032-749-7309(평일 13시~17시) 읍부조만 민원 해결 방법 신청대상 연수구 및 그 소속기관에서 행한 위법 부당한 행정에 대해 제3자의 중립적 입장에서 조사 판단하여 시정 권고 및 제도개선을 통해 구민 고통민원을 해결하고 권익을 보호하기 위한 공무원이 아닌 일반 시민으로 구성된 기구입니다. 신청방법 연수구 홈페이지 www.yeonsu.go.kr → 종합민원 → 연수구 읍부조만 → 고통민원신고 홈페이지 연수구 홈페이지 www.yeonsu.go.kr → 종합민원 → 연수구 읍부조만 → 고통민원신고 문의사항 ☎ 032-749-7138(평일 업무시간 내) ☎ 032-749-7309(평일 13시~17시)
홍보배너 설치(동, 민원여권과) 	리플릿 비치(행정복지센터) 



02 | 기타 활동



2025년 하반기 정기 회의



2025년 시민고충처리위원회 역량강화 교육

부록

관련법령

「인천광역시 연수구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례」

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 내지 제38조에 따른 인천광역시 연수구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 필요한 사항을 규정함으로써 구민의 권리와 이익을 보호하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 인천광역시 연수구(이하 “구”라 한다) 및 그 소속기관(법령에 따라 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따른 인천광역시 연수구 ombudsman(이하 “ombudsman”이라 한다)에 대하여 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “ombudsman”이란 구 및 소속기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 제4조에 따라 위촉된 사람을 말한다.
4. “시민사회단체”란 비영리민간단체 지원법 제4조에 따라 행정기관에 등록한 단체를 말한다.

제2장 ombudsman 기능 및 구성 등

제3조(기능) ombudsman은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
2. 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
3. 인천광역시 연수구청장(이하 “구청장”이라 한다) 및 인천광역시 연수구의회(이하 “구의회”라 한다)가 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련하여 ombudsman에게 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
4. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
5. ombudsman의 활동과 관련한 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원

제4조(구성) ① 옴부즈만의 정수는 5명 이내로 한다.

- ② 옴부즈만은 구청장 소속하에 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.
- ③ 옴부즈만은 제8조의 결격사유가 없는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 공개모집으로 구의회의 동의를 거쳐 구청장이 위촉한다.
 1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
 3. 5급 이상 공무원의 직에 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 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
- ④ 옴부즈만의 임기는 2년으로 하되 한 차례만 연임할 수 있다.
- ⑤ 옴부즈만의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 구청장은 새로운 옴부즈만을 구의회의 동의를 거쳐 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 옴부즈만의 임기는 새로이 개시된다.

제5조(대표옴부즈만) ① 대표옴부즈만은 옴부즈만 중에서 호선으로 선출하며 옴부즈만을 대표한다.

- ② 부옴부즈만은 대표옴부즈만이 임명하며, 대표옴부즈만이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.

제6조(회의) ① 회의는 매월 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 때에는 개최하지 아니할 수 있으며, 필요한 경우에는 대표옴부즈만이 임시회의를 소집할 수 있다.

- ② 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 열고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ③ 제11조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 옴부즈만은 재적위원의 수 계산에서 제외한다.
- ④ 그 밖에 회의의 운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제7조(관할권) 옴부즈만은 다음 각 호에 대하여 관할권을 가진다.

1. 구 분청 및 소속기관
2. 구에서 출자·출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 구에서 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

제8조(옴부즈만의 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 자

② 옴부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 해촉된다.

제9조(겸직금지) 옴부즈만은 재직 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제17조제2호 및 같은 법 시행령 제14조에 따른 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제10조(직무상 독립과 신분보장) ① 옴부즈만은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다.

② 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 않는다.

1. 장기간의 심신장애로 직무를 수행할 수 없게 된 경우
2. 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우
3. 직무 태만, 품위 손상, 그 밖의 사유로 인하여 위원의 직을 유지하는 것이 적합하지 아니하다고 인정되는 경우

제11조(옴부즈만의 제척·기피·회피) ① 옴부즈만은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. 옴부즈만 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 옴부즈만이 해당 사안의 당사자와 친족 관계에 있거나 있었던 경우
3. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
4. 옴부즈만이 되기 전에 해당 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항
5. 옴부즈만이 해당 사안에 관하여 당사자의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우

② 옴부즈만은 제1항에 따른 제척사유가 있거나 심의·의결의 공정성을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 이해당사자의 기피신청에 따라 심의·의결에서 제외될 수 있다.

- ③ 옴부즈만은 제1항 또는 제2항 사유에 해당하는 경우 스스로 그 사안에 관한 심의·의결을 회피 할 수 있다.

제12조(옴부즈만 추천위원회 구성 및 운영) ① 구청장은 옴부즈만의 선임을 위하여 옴부즈만추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

- ② 추천위원회는 위원장을 포함하여 7인 이내로 구성하고 구청장은 다음 각 호의 사람을 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산한다.

1. 인사업무 담당국장
2. 구의회 의원
3. 구에 거주하는 사람으로 변호사협회의 추천을 받은 변호사
4. 구에 거주하는 사람으로 전국교수협회의 추천 또는 지역 대학의 총장으로부터 추천을 받은 교수
5. 구의 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

- ③ 추천위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.

- ④ 추천위원회 회의는 재적의원 과반수의 출석으로 개의하고 출석의원 과반수의 찬성으로 옴부즈만 추천 대상자를 의결하며, 복수로 추천도 가능하다.

- ⑤ 추천위원회 위원에 대하여는 예산의 범위에서 위원으로 활동하는데 필요한 수당 등 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제13조(옴부즈만 위촉 및 동의) ① 구청장은 추천위원회에서 추천한 사람 중에서 명망과 학식 등을 고려하여 구의회에 위촉동의안을 제출하여야 한다.

- ② 구의회는 옴부즈만으로 추천된 사람에 대하여 재적의원 과반수의 출석으로 개의하고 출석의원 과반수의 찬성으로 동의안을 확정한다.

제14조(전문가 자문) ① 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 들을 수 있다.

- ② 제1항에 따라 전문가가 자문에 응한 경우 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제15조(비밀유지 의무) 옴부즈만으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니 된다.

제16조(수당 등) 옴부즈만에 대하여는 예산의 범위에서 제3조의 업무처리에 따른 수당 등을 지급할 수 있다.

제3장 고충민원의 조사 및 처리 등

제17조(고충민원의 신청 및 접수) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 읍부즈만에 고충민원을 신청할 수 있다.

② 읍부즈만에 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 이를 신청하여야 한다. 다만, 문서에 의할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 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 사실내용
3. 그 밖에 관계 행정기관의 명칭 등 규칙으로 정하는 사항

③ 읍부즈만은 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 읍부즈만이 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

④ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

제18조(고충민원의 조사) ① 읍부즈만은 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다. 이 경우 신청인에게 그 사유와 처리완료 예정일을 문서로 알려야 한다.

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

1. 제21조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 정당한 사유 없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우
5. 그 밖에 읍부즈만이 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

③ 읍부즈만은 조사를 개시한 후에도 제2항 각 호에 해당하는 사유 등 조사를 계속할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 이를 중지 또는 중단할 수 있다.

- ④ 읍부즈만은 접수된 민원에 관하여 조사를 하지 아니하거나 조사를 중지 또는 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제19조(조사의 방법) ① 읍부즈만은 제18조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관계 소속기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
 2. 관계 소속기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 관계 소속기관 등이 소유 또는 관리하고 있는 장소·시설 등에 대한 현장조사
- ② 읍부즈만 및 제34조에 따른 사무기구의 직원이 제1항에 따라 현장조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여야 한다.
- ③ 관계 소속기관 등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제20조(고충민원의 이송) ① 읍부즈만은 접수된 고충민원이 관계 소속기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 경우에는 이를 관계 소속기관 등에 이송할 수 있다.

- ② 읍부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 이송한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다.

제21조(고충민원의 각하 등) ① 읍부즈만은 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
 2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 3. 감사원 등 행정기관의 감사가 진행중이거나 처분을 요구한 사항
 4. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
 5. 관계 소속기관 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
 6. 제7조에서 정한 관할의 범위에서 벗어나는 사항
 7. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
 8. 그 밖에 읍부즈만이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항
- ② 읍부즈만은 제1항에 따라 고충민원을 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하

여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치를 안내할 수 있다.

제22조(합의 권고) ① ombudsman은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

② 합의와 관련한 구체적 방법·절차 등 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제23조(조정) ① ombudsman은 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정을 할 수 있다.

② 조정은 당사자가 합의한 사항을 조정서에 기재한 후 당사자가 기명날인하거나 서명하고 ombudsman이 이를 확인함으로써 성립한다.

③ 제2항에 따른 조정은 「민법」상의 화해와 같은 효력이 있다.

제24조(시정 권고 및 의견 표명) ① ombudsman은 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② ombudsman은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안은 관계 소속기관 등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제25조(제도개선 권고 및 의견 표명) ombudsman은 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관 등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제26조(의견제출 기회의 부여) ① ombudsman은 제24조 또는 제25조에 따라 관계 소속기관 등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 관계 소속기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 관계 소속기관 등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 ombudsman이 개최하는 회의에 참석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제27조(결정의 통지) ombudsman은 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 소속기관 등의 장에게 통지하여야 한다.

제28조(처리결과와 통보 등) ① 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 소속기관 등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 ombudsman에게 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 관계 소속기관 등의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니

하는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

③ 옴부즈만은 제1항 또는 제2항에 따른 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.

제29조(재심의) 관계 소속기관 등의 장은 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 옴부즈만에 통보하여야 하며, 이 경우 옴부즈만은 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

제30조(감사 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 구에 감사를 의뢰할 수 있다.

제31조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 제24조 또는 제25조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제32조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 옴부즈만은 매년 옴부즈만의 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 옴부즈만은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 구청장과 구의회에 특별보고를 할 수 있다.

제33조(국민권익위원회와의 관계) 고충민원을 처리하는데 있어서 옴부즈만과 국민권익위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 상호간 이에 협조하여야 한다.

제4장 사무기구 및 운영지원

제34조(사무기구) ① 구청장은 옴부즈만의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둔다.

② 사무기구의 구성 및 정원에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제35조(운영지원) 구청장은 옴부즈만의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원할 수 있다. 이 경우 구청장은 옴부즈만의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

부 칙 〈조례 제1390호, 2021. 11. 10.〉

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

「인천광역시 연수구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「인천광역시 연수구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례」에서 위임한 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 ombudsman 운영

제2조(ombudsman 회의 소집) ① 「인천광역시 연수구 ombudsman 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제6조에 따라 인천광역시 연수구 ombudsman(이하 “ombudsman”이라 한다)이 회의를 개최하는 때에는 회의개최일 5일 전까지 일시·장소 및 의안의 내용을 표기한 서면으로 그 소집을 알려야 한다. 다만, 긴급하게 개최하는 경우에는 전화·구두 및 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

② ombudsman 회의는 대면회의를 원칙으로 하되 필요한 경우 서면으로 심의할 수 있다.

제3조(ombudsman의 기피·회피) ① 조례 제11조제2항에 따라 기피를 신청하려는 이해당사자는 대표ombudsman에게 그 사유를 명시하여 서면으로 의결 전일까지 신청할 수 있으며, ombudsman은 의결로 이를 결정한다. 이 경우 기피신청의 대상인 ombudsman은 그 의결에 참여하지 못한다.

② 제1항에 따라 기피신청 대상이 되는 ombudsman은 지체 없이 기피신청에 대한 의견서를 대표ombudsman에게 제출하여야 한다.

③ ombudsman이 조례 제11조제3항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 회피사유서를 대표ombudsman에게 제출하여야 한다.

제4조(ombudsman 회의 보고사항) 제23조에 따른 사무기구의 장(이하 “사무국장”이라 한다)은 다음 각 호의 사항을 ombudsman 회의에 보고안건으로 상정하여야 한다.

1. ombudsman의 연간 운영계획
2. ombudsman의 위촉 또는 해촉에 관한 사항
3. ombudsman 관련 조례·규칙의 제정, 개정과 폐지에 관한 사항
4. 조례 제32조에 규정된 ombudsman 운영상황의 보고 및 공표
5. 고충민원의 접수·처리 과정에서 각하 또는 이첩한 사항
6. 고충민원의 조사·처리 과정에서 성립한 합의, 조정 등 중요사항

7. 옴부즈만이 의결한 고충민원의 사후 처리결과
8. 고충민원 처리의 실태조사와 자체평가 계획 및 결과
9. 그 밖에 옴부즈만 회의에 보고할 필요가 있다고 사무국장이 인정하는 사항

제5조(의안 작성·배부 등) ① 사무국장은 옴부즈만 회의에 상정할 의안을 작성하여 대표 옴부즈만에게 보고하고, 회의개최일 3일 전까지 모든 옴부즈만에게 배부하여야 한다. 다만, 긴급하게 제출된 의안의 경우에는 예외로 한다.

② 사무국장은 제1항에 따라 작성한 의안을 별지 제1호 서식의 의안대장에 따라 기록·관리하여야 한다.

제6조(회의의 진행) ① 옴부즈만 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결의 순으로 진행한다.

② 의안의 제안 설명은 사무국장이 하고, 필요한 경우에는 조사에 참여한 옴부즈만 또는 사무국 직원이 보충하여 설명할 수 있다.

③ 대표옴부즈만이 필요하다고 인정하는 때에는 관련부서의 공무원·신청인·이해관계인·참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

④ 제3항의 경우에는 관련부서·신청인·이해관계인·참고인에게 그 사실을 미리 알려야 한다.

제7조(의결서 작성) ① 옴부즈만은 의결내용에 따라 다음 각 호와 같이 의결서를 작성한다.

1. 시정권고, 의견표명, 기각에 해당하는 경우: 별지 제2호 서식
2. 제도개선권고에 해당하는 경우: 별지 제3호 서식

② 의결에 참여한 옴부즈만은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

제8조(회의록의 작성) 사무국장은 다음 각 호의 사항을 기록·관리하여야 한다.

1. 옴부즈만 회의 개최 일시·장소 및 공개 여부
2. 참석 옴부즈만 및 배석자
3. 상정된 의안 및 심의 결과
4. 그 밖의 주요 논의사항

제9조(결정의 통지) 대표옴부즈만은 조례 제27조에 따라 옴부즈만의 결정내용을 알릴 때에는 별지 제4호 서식에 따라 의결서를 첨부한 서면으로 신청인과 관계 부서의 장 등 관계인에게 알려야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

제10조(감사의 의뢰) 조례 제30조에 따라 감사를 의뢰할 경우에는 별지 제5호 서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 붙여야 한다.

제11조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 옴부즈만은 조례 제31조에 따른 권고 등의 이행

실태를 다음 각 호의 방법으로 확인·점검할 수 있다. 이 경우 관련부서의 장은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 옴부즈만이 확인·점검에 필요하다고 인정하는 방법

제3장 고충민원의 접수·조사

제12조(신청 및 접수) ① 옴부즈만에게 고충민원을 신청하려는 개인이나 법인 또는 단체(이하 “신청인”이라 한다)는 별지 제6호 서식의 고충민원 신청서를 제출하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 구술로 고충민원을 신청하는 때에는 접수 공무원이 신청서를 작성하고, 신청인에게 그 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 날인하게 하여야 한다.

③ 옴부즈만은 신청서의 보완이 필요하다고 판단할 때에는 신청인에게 보완하여야 할 사항 및 기간을 명시하여 이를 보완할 것을 요청할 수 있다.

④ 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 별지 제7호 서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하여야 하고, 신청인이 원하면 별지 제8호 서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관기관에 이첩하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

제13조(신청의 대리 등) ① 고충민원의 신청은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 신청할 수 있다. 이 경우, 대리인은 별지 제9호 서식의 대리인 선임허가 신청서와 대리인의 자격을 증명하는 서류를 함께 제출하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계존비속 또는 형제자매
2. 신청인이 법인인 경우 그 임원 또는 직원
3. 다른 법률에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자

② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 별지 제10호 서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

제14조(신청의 취하) 신청인(대리인과 대표자를 포함한다. 이하 같다)은 옴부즈만의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제15조(고충민원의 조사통보) 옴부즈만이 접수한 고충민원에 대한 조사를 실시할 때에는

별지 제11호 서식의 고충민원 조사 통보서를 신청인과 조례 제7조에 따른 관할기관의 관련부서에 통보하여야 한다.

제16조(조사의 방법) ombudsman은 조사받는 사람에게 관계법령 및 조례의 규정과 불리한 내용의 진술을 거부할 수 있음을 알려야 하며, 방문·서면(공문 포함)·구술·녹취의 방법으로 조사할 수 있다.

제17조(조사의 중지 등) ① ombudsman은 제15조 또는 제16조의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 않거나, 중지할 수 있다.

1. 조례 제18조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 2. 신청인이 고충민원을 취하한 경우
 3. 그 밖에 조례 제2조제1호의 고충민원에 해당하지 아니하여 ombudsman이 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정되는 경우
- ② 제1항에 따라 조사를 중단 또는 중지한 경우 관련부서와 신청인에게 조사중지 등의 사유를 명시한 서면으로 즉시 알려야 한다.

제18조(반복 고충민원 등의 처리) ① ombudsman은 동일한 내용의 고충민원 처리결과를 2회 이상 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 같은 사람이 고충민원을 신청한 경우에는 종결처리하고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 사람이 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결 처리할 수 있다.

② ombudsman은 성명·주소 등이 분명하지 않은 사람이 신청한 고충민원에 대해서는 종결 처리할 수 있다.

제19조(합의 및 조정) ① ombudsman이 조례 제22조 및 제23조에 따라 합의 또는 조정을 권고한 사항에 대해서 신청인과 피신청인(이하 이 조에서“당사자”라 한다)간의 합의 또는 조정이 성립된 경우(자발적으로 합의가 성립된 경우를 포함한다)에는 당사자는 별지 제12호 서식을 작성하여 서명 또는 날인 하여야 하며 ombudsman은 이를 확인하여야 한다.

② ombudsman은 제1항에 따라 당사자 간의 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 민원이 종결된 것으로 본다.

제20조(조사결과와 보고 등) ① ombudsman 등이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제13호 서식의 고충민원 조사 결과보고서를 작성하여 대표ombudsman에게 보고하여야 한다.

② 대표ombudsman은 고충민원 조사 결과보고서 내용을 검토하여 ombudsman 회의에 부쳐야 한다. 다만, 고충민원이 조례 제20조 또는 제21조에 해당하는 경우에는 각하, 이첩 등의 방법으로 종결처리한 후 ombudsman 회의에 보고할 수 있다.

③ 제2항에도 불구하고 고충민원 조사 결과에 대하여 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그 규정에 따른다.

제21조(수당과 여비) 「인천광역시 연수구 각종 위원회 설치 및 운영 조례」에 따라 공무원이 아닌 옴부즈만에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안전 심사, 민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

제22조(신분증명서) ① 인천광역시 연수구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 옴부즈만 및 사무국 직원에게 별지 제14호 서식의 신분증명서를 발급하고, 별지 제15호 서식의 신분증명서 발급대장에 그 사실을 기록하여야 한다.

② 옴부즈만 및 사무국 직원이 조례 제19조제1항에 따라 조사를 하는 때에는 신분증명서를 관계인에게 보여주어야 한다.

③ 구청장은 옴부즈만이 신분증명서를 분실·훼손한 때에는 사유서를 제출받고 재발급할 수 있으며, 옴부즈만이 신분을 상실한 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여야 한다.

제4장 사무국 운영

제23조(사무국) 조례 제34조에 따른 사무기구는 인천광역시 연수구 감사담당 부서로 하며, 사무국장은 감사담당 부서의 장이 된다.

제24조(사무국의 업무) 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·상담·접수 및 민원 조사·처리 지원
2. 옴부즈만 결정사항의 시행 및 사후관리
3. 옴부즈만 회의의 회의록 작성 및 기록 보존
4. 고충민원 편람·서식 등의 보관
5. 그 밖에 옴부즈만 운영에 필요한 업무

제25조(운영상황 보고) ① 조례 제32조제1항에 따른 옴부즈만 운영상황의 보고는 다음 각 호의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

1. 고충민원의 접수 및 처리 현황
2. 옴부즈만이 권고하거나 의견을 표명한 내용
3. 관련부서의 처리결과(미처리 사유 포함)
4. 그 밖에 옴부즈만이 필요하다고 인정하는 사항

② 제1항에 따라 운영상황을 보고할 때는 「개인정보 보호법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 등이 정하는 바에 따라

개인정보 등의 보호를 하여야 한다.

제5장 보칙

제26조(옴부즈만 사무의 전결) 옴부즈만의 능률적인 업무처리를 위하여 옴부즈만의 권한에 속하는 사무 중 일부는 별표에 따라 대표옴부즈만 또는 사무국장이 전결처리 한다.

제27조(기록의 관리) ① 옴부즈만의 모든 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하고, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 기록물의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

1. 의결서, 조정서, 합의서 : 준영구
2. 심의·의결 관련문서 : 5년
3. 일반문서 : 3년

제28조(문서 및 공인) ① 공문서의 작성 및 그 밖의 행정업무처리는 「행정효율과 협업 촉진에 관한 규정」에 따른다.

② 옴부즈만 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서에는 별도의 공인을 조각하여 사용할 수 있다.

③ 제2항에 따른 공인에 관한 사항은 「인천광역시 연수구 공인 조례」를 준용한다.

제29조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등에 따른 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제30조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 옴부즈만의 운영에 필요한 사항은 옴부즈만 회의의 의결을 거쳐 대표옴부즈만이 정한다.

부 칙 〈규칙 제769호, 2023. 1. 2.〉

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

2025년 연수구 옴부즈만 운영보고서

발행일 : 2026. 2.

발행처 : 연수구 옴부즈만

인천광역시 연수구 원인재로 115

전 화 : (032)749-7309
