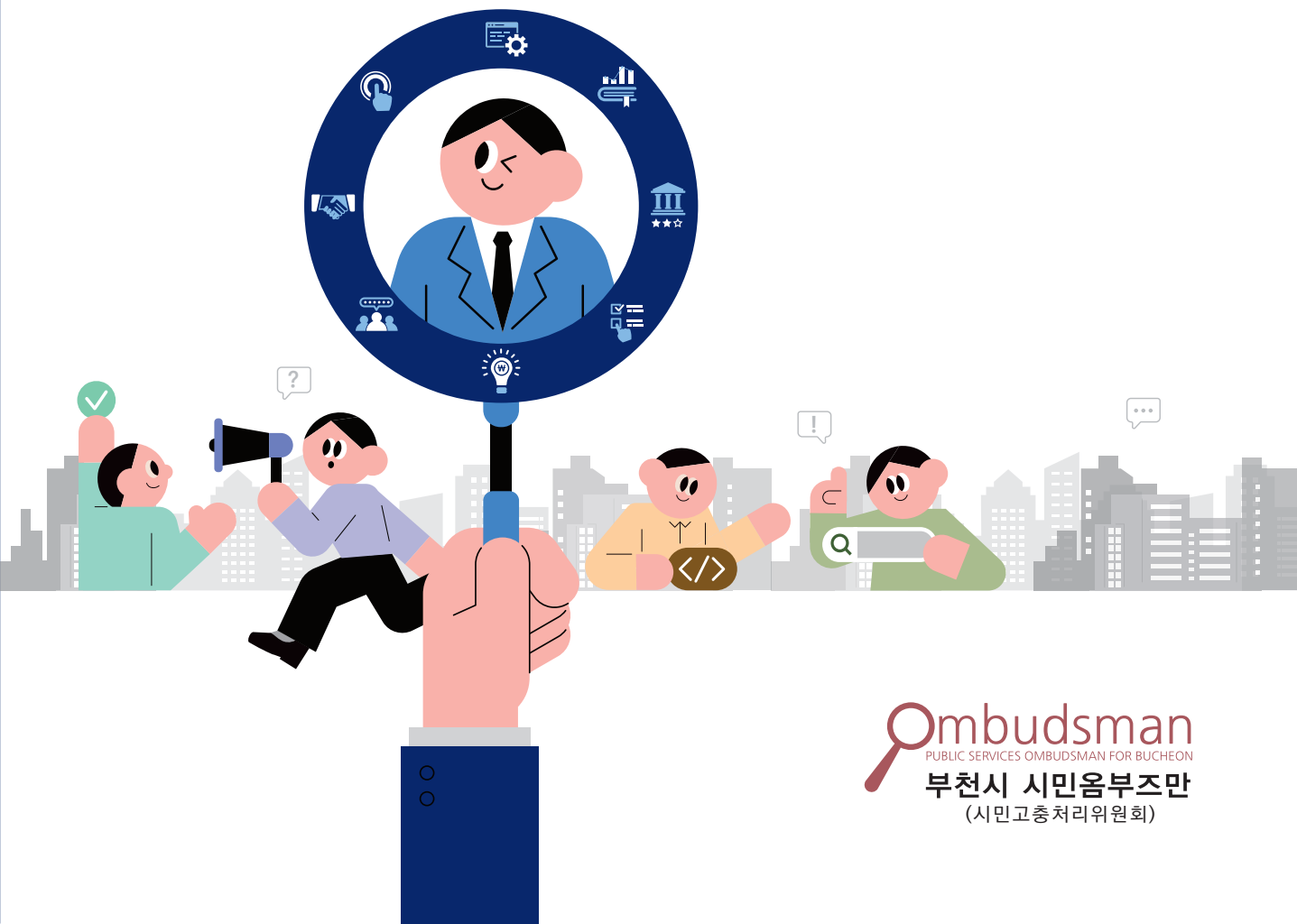
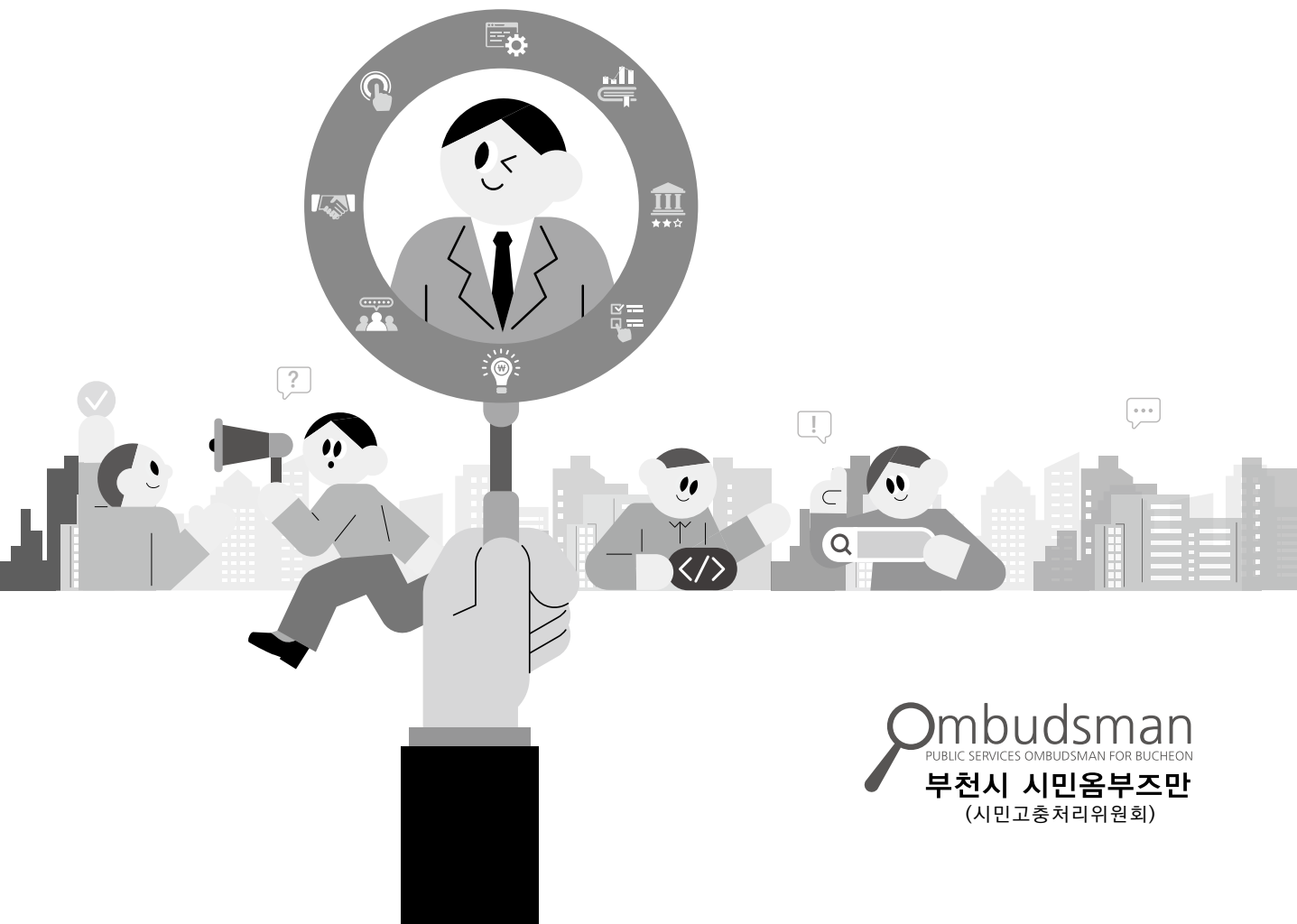


2025 부천시 시민옴부즈만 (시민고충처리위원회) 운영상황보고서



2025 부천시 시민옴부즈만 (시민고충처리위원회) 운영상황보고서



Contents

PART | 01

시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 구성·운영

- 06 도입 배경
- 08 구성 현황
- 09 주요 기능

PART | 02

시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 자문위원회 구성·운영

- 12 설치 근거
- 12 구성 및 운영
- 13 기능
- 13 활동 현황

PART | 03

시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 활동 현황

- 16 자문위원회 개최
- 19 2025 고충민원 처리실태 평가 8년 연속 '최우수 등급 달성'
- 20 시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 활성화를 위한 대외활동
- 21 '찾아가는 현장상담실' 운영

PART | 04

고충민원 접수·처리 현황

- 26 신청대상
- 26 제외대상
- 27 처리절차
- 29 접수·처리 현황
- 30 분야별 접수 현황
- 31 고충민원 처리결과(상세)

PART | 05

고충민원 주요 처리사례

- 34 시정권고
- 36 불수용
- 40 조정·중재
- 47 일반민원 처리사례

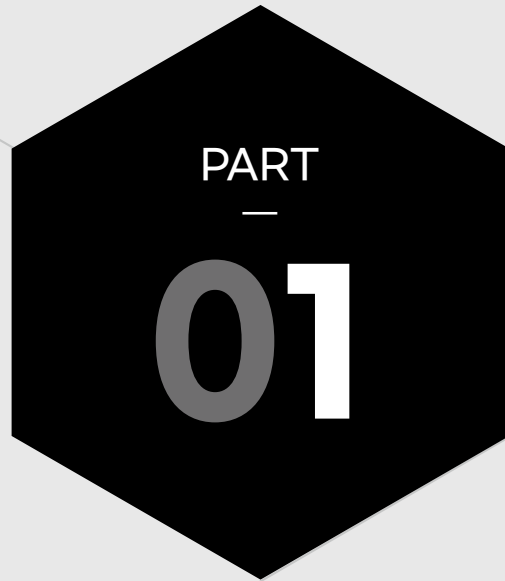
PART | 06

부록

- 70 연혁
- 73 역대 시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 위원장 현황
- 74 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례
- 81 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙



2025
부천시 시민옴부즈만(시민고충처리위원회)
운영상황 보고서



시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 구성·운영

도입 배경
구성 현황
주요 기능

01

시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 구성·운영

01 도입 배경



옴부즈만(Ombudsman)제도

옴부즈만 제도란, 행정기관의 위법·부당한 행정행위로 인하여 국민의 권리나 이익이 침해되었을 때 의회나 정부에 의해 임명된 옴부즈만이 국민의 대리인 입장에서 이를 신속히 조사하여 시정하도록 하기 위한 제도입니다.

옴부즈만 제도는 1809년에 최초로 스웨덴에서 시작되었으며, 현대국가의 행정권 강화에 따라 재량권이 확대되면서 행정기관에 의한 국민의 권익침해 가능성이 커지게 되었고, 이로 인하여 효율적인 국민의 권익구제를 위해 옴부즈만 제도가 등장하게 되었다고 볼 수 있습니다.





부천시 시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 제도

01

시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 구성·아파트



시민옴부즈만(시민고충처리위원회)은 행정기관으로부터 독립된 지위에서 행정기관의 작위 또는 부작위로 인한 시민의 고충에 대해 적절한 조치를 권고하고 있습니다. 그 이행을 위하여 언론에 공표하거나 행정기관에 제도개선 요구 및 의견을 표명하고 이를 의회에 보고할 수 있는 권한을 가지고 있습니다.

- 부천시는 1973년 7월 시 승격 이래 산업화·도시화의 급격한 변화로 중소기업 밀집과 신도시 개발에 따라 지속적으로 인구가 증가하였습니다.
- 반면 인구 규모에 비해 도시기반시설은 상대적으로 부족하여 삶의 질 향상을 위한 시민들의 욕구가 증가하였습니다. 또한 행정행위에 대해 스스로 권익을 보호하려는 민의를 표출하는 사례가 증가하는 등 기존의 전통적인 행정구제 제도만으로는 시민의 기대를 충족시키기에는 한계가 있었습니다.
- 이에 따라 행정기관으로부터 독립하여 객관적이고 중립적인 제3자의 입장에서, 불합리한 행정 제도와 위법·부당한 행정처분으로부터 시민의 권익을 보호하고자 1997년 전국 최초로 시민옴부즈만을 운영하게 되었습니다.

02 구성 현황

부천시 시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 위원장

제13대 시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 위원장

성 명 김 문 호

주 요 경 력

- 現 제13대 부천시 시민고충처리위원회 위원장
- 前 제7대 부천시의회 전반기 의장
- 前 5, 6, 7대 부천시의회 시의원



구 성 1명(상근독임제)

임 기 2년(2025. 10. 1. ~ 2027. 9. 30.)

자격및위촉

- 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제3조에 따라 「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 자로서 사회적 신망이 높고 행정과 법률에 관하여 뛰어난 식견을 가진 사람
- 시민옴부즈만 추천위원회 심사를 거쳐 선정한 후 시의회 동의를 얻어 시장이 위촉

사 무 기 구

소속	계	팀장	전문조사원	사무운영지원	비고
소통담당관 갈등조정팀	5	1	1	3	-

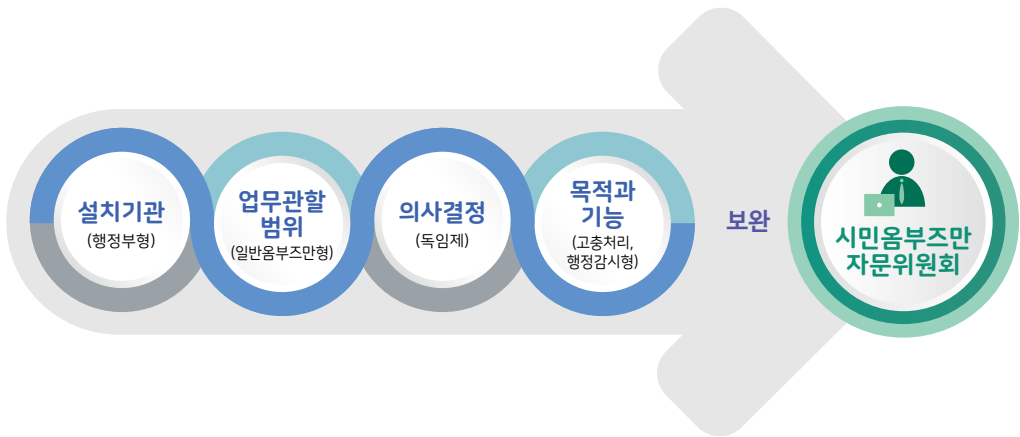
시민옴부즈만 사 무 공 간

시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 사무공간 (부천시청 1층 시민옴부즈만실)



03 주요 기능

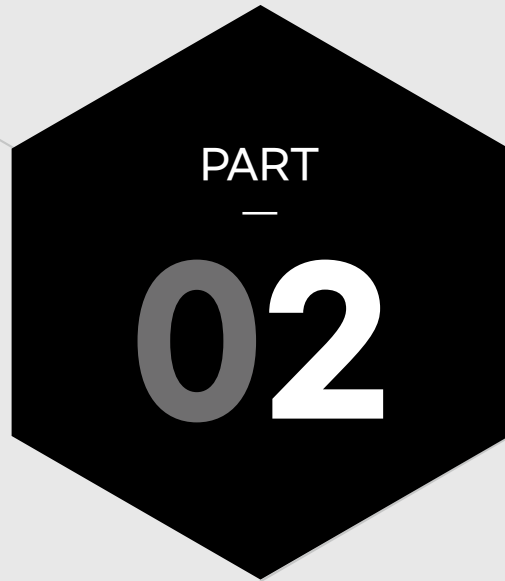
- 설치근거**
- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조
 - 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 1997. 1. 17. 제정 시행
- 운영형태**
- 부천시 시민옴부즈만은 고충처리·행정감시를 목적으로 옴부즈만의 의사 결정에 의해 판단하는 독임제 형태임
 - 다만, 옴부즈만의 판단에 따라 결정되는 독임제 형태의 단점을 보완하기 위하여 「부천시 옴부즈만 운영에 관한 조례」에 따라 옴부즈만 자문위원회를 별도로 구성하여 운영하고 있음



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



2025
부천시 시민옴부즈만(시민고충처리위원회)
운영상황 보고서



시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 자문위원회 구성·운영

설치 근거
구성 및 운영
기능
활동 현황

02

시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 자문위원회 구성·운영

시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 자문위원회는 전문적·기술적 사항과 복잡민원, 파급 효과가 큰 사안에 대하여 관련 분야 전문가의 전문가의 심층 검토를 통해 조정·중재 등 해결 방향을 제시하는 기구이다.

01 설치 근거

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

02 구성 및 운영

구성인원 20명

위원장 시민옴부즈만(1명)

위촉위원 19명(당연직 시민옴부즈만 제외)

계	분야별 구성 현황											
	법률	보건	노무	건축	세무	정비	복지	교육	행정	주택	문화	정책
19	2	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1

임 기 2년(1회 연임 가능)

구성방법 행정에 관하여 전문적 지식과 학식이 풍부한 사람으로 시민고충처리위원회 위원장이 위촉

운영방법 - 연2회 회의 개최(필요시 수시 개최)
- 효율적 운영을 위해 소위원회 운영(위원장 포함 9인 이내)

03 기능

- 고충민원 중 전문적 지식을 요하는 사항에 대한 자문·심층 검토
- 시민옴부즈만 운영상황보고서 검토
- 시민옴부즈만이 심층 검토가 필요하다고 인정하는 사항

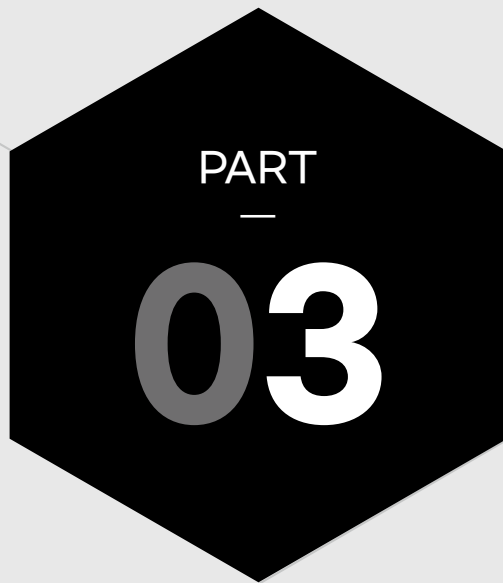
04 활동 현황

구 분	개최일자	내 용	횟수
시민옴부즈만 자문위원회	2025. 2. 20.	• 2024년 운영상황보고서 심의 • 고충민원(주택관리업자 제재처분 병과에 따른 이의) 관련 심의	3회
시민옴부즈만 자문(소)위원회	2025. 5. 19.	• 고충민원(공동주택 구분관리 관리규약 개정 신고 수리 요구, 연립주택 지하대피소 점유자 재개발 보상금 요구) 관련 심의	
시민옴부즈만 자문위원회	2025. 12. 2.	• 제13대 옴부즈만 자문위원회 위촉	

※ (소) 자문위원회 : 관련 분야 전문가 9명 이내 구성을 통한 안전 심층 검토



2025
부천시 시민옴부즈만(시민고충처리위원회)
운영상황 보고서



시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 활동 현황

자문위원회 개최

2025 고충민원 처리실태 평가 8년 연속 '최우수 등급 달성'
시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 활성화를 위한 대외활동
'찾아가는 현장상담실' 운영

03

시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 활동현황

01 자문위원회 개최

2025년 제1차 자문위원회 회의

일 자 2025. 2. 20.(목)
장 소 시청 시민상담실(1층)
참석인원 15명(시민고충처리위원회 위원장, 자문위원 14)

계	분야별 구성현황(옴부즈만 제외)								
	법률	건축	세무	복지	보건	주택	행정	노무	환경
14	2	4	1	2	1	1	1	1	1

회의 내용 ① 2024년 운영상황보고서 심의
② 주택관리업자 제재처분 병과에 따른 이의 검토

심의 결과 - 2024년 운영상황보고서 심의 : 원안 가결 / 심사위원 전원 동의
- 자문(주택관리업자 제재처분 병과에 따른 이의): 불수용

회의 사진



2025년 제2차 자문위원회 회의

일 자 2025. 5. 19.(월)

심의위원 7명(시민고충처리위원회 위원장, 자문위원 6)

계	분야별 구성현황(옴부즈만 제외)		
	행정	건축	주택
6	1	4	1

심의 내용 ① 공동주택 구분관리 관리 규약 개정 신고 수리 요구
② 연립주택 지하대피소 점유자 재개발 보상금 요구

심의 결과 - 자문(공동주택 구분관리 규약 개정 신고 수리 요구) : 불수용
- 자문(연립주택 지하대피소 점유자 재개발 보상금 요구) : 불수용

회의 사진



2025년 제3차 자문위원회 회의

일 자 2025. 12. 2.(목)

장 소 시청 시민상담실(1층)

참석인원 20명 (시민고충처리위원회 위원장, 자문위원 19)

계	분야별 구성현황											
	법률	보건	노무	건축	세무	정비	복지	교육	행정	주택	문화	정책
19	2	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1

회의 내용 제13대 시민고충처리위원회 자문위원회 위촉
제13대 시민옴부즈만 운영 계획 및 운영상황 보고

회의 사진



02 2025 고충민원 처리실태 평가 8년 연속 '최우수 등급 달성'

평가개요

평가대상	고충민원 처리실태 및 고충민원만족도
대상기간	'24. 9. 1. ~ '25. 8. 31.
대상기관	5개 평가군 총 308개 기관 (중앙행정기관 48, 광역 17, 기초 226, 시·도 교육청 17)
평가내용	3개 분야 4개 지표 평가

평가결과

- 국민권익위 주관(한국능률협회 평가위탁)으로 실시한 2025년 고충민원 처리실태 평가에서 8년 연속 최우수 등급인 '가'등급 기관 선정

03 시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 활성화를 위한 대외 활동

국민권익위원회 주최 시민고충처리위원회 혁신포럼 활동



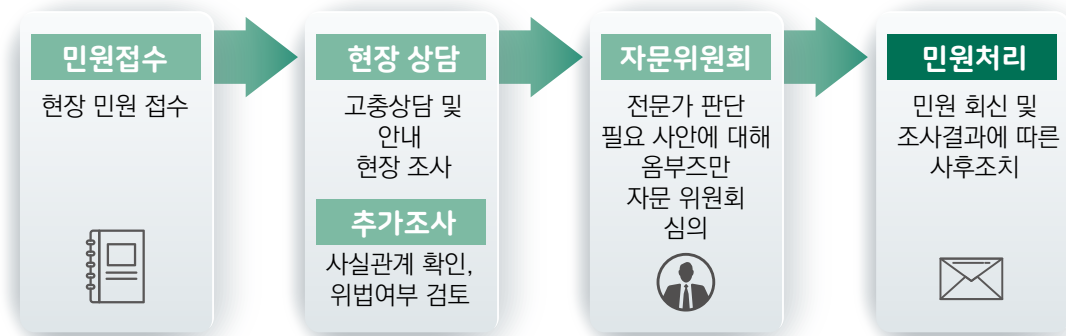
구 분	시민고충처리위원회 연구포럼 (총 2회)	
날 짜	2025. 4. 25.(금)	2025. 6. 11. (수)
개 최 장 소	서울역 (KTX) 대회의실	
참 석 자	각 시·도 시민고충처리위원회 위원 국민권익위원회 관계 공무원	
내 용	시민고충처리위원회 활성화 관련 정책 추진사항 논의 시민고충처리위원회 제도에 관한 의견 개진 각 시·군별 권익구제 주요사례 소개	

04 '찾아가는 현장상담실' 운영

현장상담실 운영개요

운영기간 2025. 3. ~ 연중
 장 소 전통시장, 행정복지센터, 산업단지 등
 상담방법 다수 주민 이용시설 중심으로 맞춤형 방문 상담

업무처리 흐름도



현장사진



신흥동 행정복지센터 현장상담실 운영



심곡3동 행정복지센터 현장상담실 운영



원미1동 행정복지센터 현장상담실 운영



역곡남부시장 현장상담실 운영



내동중학교 현장상담실 운영



중1동 행정복지센터 현장상담실 운영



오정공장단지 현장상담실 운영



송내 투나광장 현장상담실 운영



부천역 피노키오 광장 현장상담실 운영



심곡1동 통장협의회 현장상담실 운영



심원고등학교 통학로 현장상담실 운영



무궁화연립 가로주택정비사업 현장상담실 운영



원미2동 행정복지센터 통장협의회 회의



소사3구역 도시환경정비사업조합



중동 행정복지센터 통장협의회 회의



원미산 등산로 쓰레기 수거 현장



부천역 로데오거리 상인회 간담회



송내2동 행정복지센터 통장협의회 회의



영화연립 가로주택정비조합 현장상담실 운영



심곡본1동 행정복지센터 주민자치회의



고강1동 행정복지센터 통장협의회 회의



원종1동 행정복지센터 통장협의회 회의



장미연립 가로주택정비사업 조합



역곡3동 행정복지센터 통장협의회 회의

2025
부천시 시민옴부즈만(시민고충처리위원회)
운영상황 보고서



고충민원 접수·처리 현황

신청대상
제외대상
처리절차
접수·처리 현황
분야별 접수 현황
고충민원 처리결과(상세)

04

고충민원 접수·처리 현황

01 신청대상

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

02 제외대상

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

03 처리절차

01. 신청방법

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

02. 사실조사

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

03. 조사결과 처리

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

04. 처리결과 통보

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

05. 공표

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

조치(결정) 유형

시정 권고

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

의견 표명

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

제도개선 권고·의견 표명

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

합 의

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

조 정

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

각 하 (조사제외)

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

기 각

- 민원조사 결과 민원인의 주장을 인정할 수 없는 사항

04 접수·처리 현황

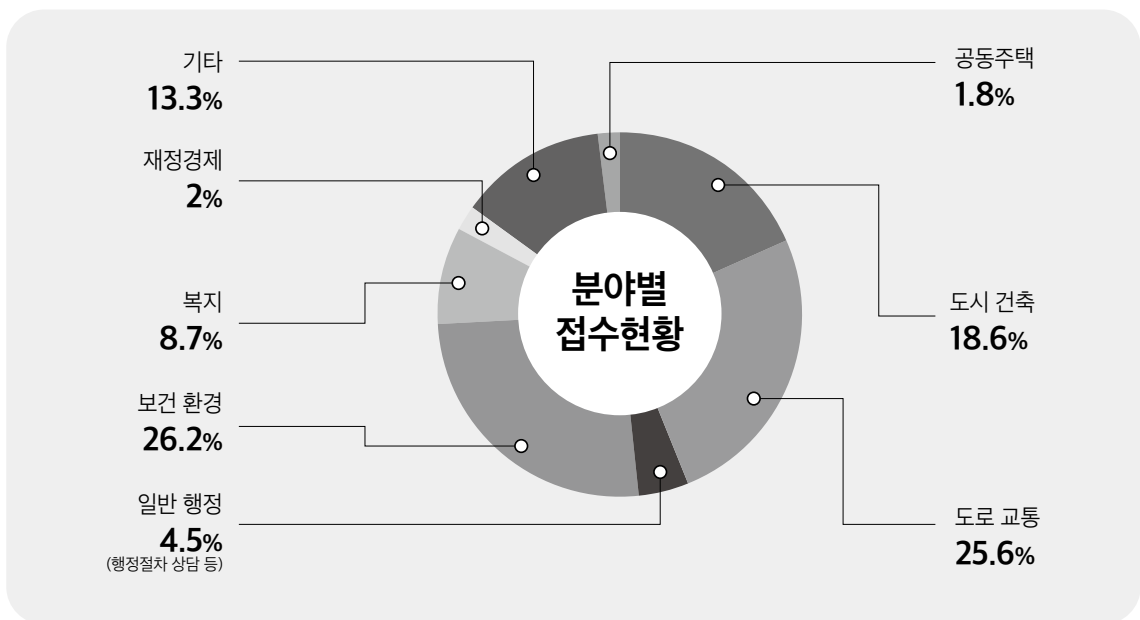
(기간 : 25. 1. 1. ~ 12. 31. / 단위 : 건)

계	접 수						일반 민원
	소계	시정 권고	의견 표명	불수용	조정 중재	취하	
242	9	1	-	4	4	-	233

- 2025년 접수된 242건의 민원 중 옴부즈만에서는 고충민원 9건과 일반민원 233건을 처리하였고, 고충민원 9건 가운데 행정기관의 정당한 행정행위 또는 조사 제외 사유(각하)에 해당하여 신청인에게 불수용 통보한 민원은 4건이었으며, 조사중인 고충민원에 대한 신속 한 민원처리를 위해 4건에 대해 조정하고, 위법·부당하다고 판단되어 제도 개선이 필요하다고 판단된 민원 1건에 대하여 시정권고 하였음.

05 분야별 접수 현황

계	도시 건축	도로 교통	일반 행정	보건 환경	복지	재정 경제	공동 주택	기타
242	45 (18.6%)	62 (25.6%)	11 (4.5%)	39 (16.2%)	21 (8.7%)	5 (2%)	27 (11.1%)	32 (13.3%)



- 2025년 옴부즈만이 처리한 242건의 민원을 분야별로 살펴보면, 도로교통 62건(25.6%), 도시건축 45건 (18.6%), 보건환경 39건(16.2%), 기타 32건(13.3%), 공동주택 27건(11.1%), 복지 21건 (8.7%), 일반행정 11건(4.5%), 재정경제 5건 (2%) 순으로 접수되어 도로교통 분야 민원이 가장 많았으며, 그 다음으로 도시건축 분야와 보건환경 분야 순으로 접수됨.

06 고충민원 처리결과(상세)

04

고충민원 접수 처리 현황

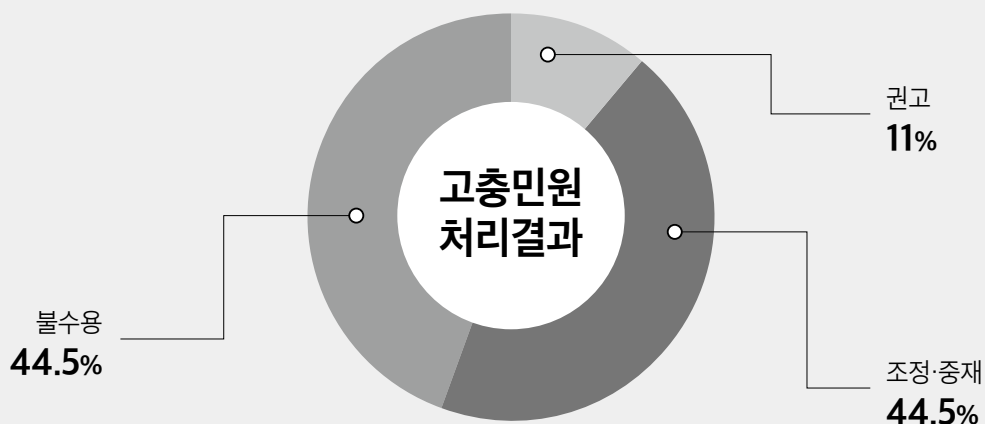
계	수용			불수용 (기각·각하)	취하
	권고	의견표명	조정 중재		
9	1	-	4	4	-

수용(권고·조정) 민원

- 월 정기 공영주차장 전기충전소 미개방에 따른 이의
- 근린공원 공영주차장 조성 요청
- 가게 수도관 누수에 따른 검토 요청
- 학교 앞 골목 통학로 추가 조성 요구
- 개발제한구역 현황도로 인정 여부 검토 요청

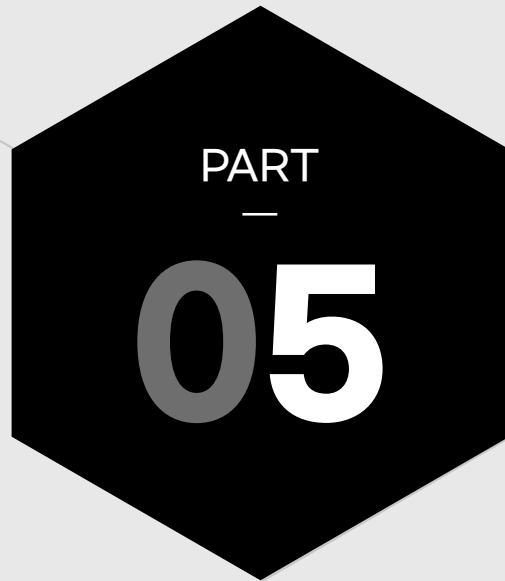
불수용 민원

- 노인일자리 위탁사업 선정 검토 요청
- 주택관리업자 제재처분 병과에 따른 이의
- 공동주택 구분관리 검토 요청
- 장기미집행시설 수용 단계 조정 요청





2025
부천시 시민옴부즈만(시민고충처리위원회)
운영상황 보고서



고충민원 주요 처리사례

시정권고
불수용
조정·중재
일반민원 처리사례

05

고충민원 주요 처리 사례

01 시정권고

01

월정기 공영주차장
전기충전소 미개방에
따른 이의

의견표명(수용)

민원요지

- ❖ 어린이 공원 내 지하 공영주차장 전기차 충전시설을 사용하려고 하였으나, 월 정기 운영을 이유로 출입을 거절함.
- ❖ 전기차 충전시설을 공공기관의 경우 전부 개방하여 운영하여야 한다고 알고 있는데 이와 같은 민원 응대는 위법·부당하다고 생각되어 공영주차장 개방을 요구함.



조사결과

당 사 자

○ 신 청 인 : 000

사실관계

- 민원 대상지 공영주차장은 2006년 최초 준공되어 일부 주차 공간에 대해서만 월 정기권 운영을 하였다가, 2015년 정기권 전용 운영으로 전환 후 전기차 충전시설 설치되어 현재까지 운영하고 있음.

판단

▶ 공공시설(공영주차장 포함) 전기차 충전시설 개방 의무

- 친환경자동차법 제11조2 제11항에서 “국가, 지방자치단체, 공공기관, 지방공기업 및 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관의 장은 소관업무의 수행 또는 보안등의 지장이 없는 범위에서 해당 기관이 구축·운영하는 환경친화적 자동차 충전시설을 개방하고…”라고 규정하여 원칙적으로 전기차 충전시설이 설치되어 있는 공영주차장의 개방 의무를 명시하고 있음.
- 다만, 같은 법 시행령 제18조의9 제2항에서 1. 「통합방위법」 및 「보안업무규정」에 따른 국가보안시설, 2. 해당 기관 외 소유시설에 구축되거나 기관 외의 자와 공동으로 운영하고 있는 경우로 시장 등이 인정하는 경우, 3. 그 밖에 안전관리 또는 업무수행 등의 사유로 일반 공중이 출입하기에 적합하지 않은 경우로 시장 등이 인정하는 경우로 예외사항을 규정하고 있는데, 해당 공영주차장은 시행령에서 규정하고 있는 전기차 충전시설 개방 예외 구간에 해당하지 않은 것으로 판단됨.

권고사항

▶ 공공시설(공영주차장 포함) 전기차 충전시설 개방 의무

- 민원 대상지 공영주차장은 전기차 충전시설 설치 시점보다 이전에 조성된 공공시설로 충전시설을 개방할 경우 이를 위한 요금 정산기가 설치 및 진출입로 경사로 평탄화 작업 등 추가 비용 부담에 따른 예산 확보와 기존에 월 정기 운영 주차장을 이용하고 있는 이용자를 대상으로 안내기간에 대한 확보가 필요하다고 판단됨.

02 불수용

01

공동주택 구분관리 관리규약 개정 신고 수리 요청

각하 (불수용)

민원요지

- ❖ 이 사건 공동주택은 「주택법」상 별개의 주택단지로 분리되어 있으므로, 사업 주체가 하나의 단위로 제정 신고한 관리규약을 수리한 것부터 잘못 처리되었으며,
- ❖ 「공동주택관리법」상의 공동관리하는 총 세대수가 1,500세대 이하여야 한다는 조항에 위배 되므로 최초 관리규약 제정 수리부터 유효하지 않은 사항임
- ❖ 「공동주택관리법」상 공동주택단지에 대한 정의는 「주택법」제2조 제12호에 따른다고 되어있으며, 이 사건 공동주택은 나목에 해당하는 ‘폭 20미터 이상의 일반도로로 분리되어 있어 별개의 주택단지에 해당’한다고 보아야 할 것임.
- ❖ 현재까지도 커뮤니티 시설 운영이나 각 단지 시설물의 보수, 하자 대응 등에서 그 한계가 드러나고 있으며, 앞으로 발생할 장기수선충당금의 문제나 용역, 공사등의 의사결정에 있어 단지별로 갈등 상황이 심각할 수 있으므로 별개의 주택단지로서 별도로 관리함이 타당함.



조사결과

당 사 자

- 신청인 : 000
- 피신청인 : 부천시(공동주택과)

관련법령

- 「공동주택관리법」 제8조, 제10조의2, 제18조, 제19조, 제93조
- 「공동주택관리법 시행령」 제3조, 제20조, 제21조
- 「공동주택관리법 시행규칙」 제2조,
- 「주택법」 제2조

담당부서 의견

- 「공동주택관리법」 제8조 및 같은 법 시행규칙 제2조에 따르면 공동주택을 공동관리하거나 구분 관리하려는 경우는 공동관리 또는 구분관리의 필요성, 범위, 입주자대표회의의 구성 및 운영 방안, 공동주택 관리기구의 구성 등을 입주자 등에게 통지하고,
- 구분관리의 경우 구분 단위별 입주자 등 과반수의 서면동의를 받아야 함. 국토교통부 질의회신 사례에 따르면 하나의 공동주택 단지인지 여부는 ① 각각의 단지가 주택법에 따른 하나의 사업계획으로 승인받았는지 여부 ② 각각의 단지 사이에 개설된 폭 8m 이상인 도시계획예정도로가 「주택법」 제2조 제12호 다목에 해당하는지 여부 ③ 각각의 단지 사이에 개설된 폭 15m 이내의 도로가 주택법령상 주택단지를 구분하는 시설의 예외에 해당하는지 여부 등을 종합적으로 고려하여 「공동주택관리법」 제93조에 따른 해당 공동주택관리의 감독권자인 지방자치단체의 장이 판단해야 할 사항에 해당한다고 규정하고 있음
- 따라서 이 사건 공동주택이 「도시 및 주거환경정비법」에 따라 ‘하나의 공동주택단지’로 사업계획승인을 받았다면 설사 이 사건 공동주택이 20m 이상의 일반도로로 분리된 토지일지라도 이를 의무적으로 구분관리 하여야 하는 것은 아니며, 이 사건 공동주택을 구분관리하고자 하는 경우에는 「공동주택관리법」에 따른 구분관리 절차를 거쳐야 함.
- 청구인이 제시하는 각 단지로 운영하는 것은 입주자대표회의 및 입주자가 결정하여야 할 사항이며, 학교 및 공원의 배치현황 등의 물리적 여건과 향후 운영·관리에 대한 사항을 종합적으로 살펴보면 구분하여 관리하는 것이 합리적으로 판단되나,
- 법에서 정하고 있는 500세대 이상의 기준에 충족되지 않아, 우리 부서는 구분관리 기준(500세대 이상)과 관련하여 국토교통부 및 경기도에 공동주택관리법 개정을 건의하였음.

판 단

○ 이 사건 공동주택을 하나의 주택단지인지, 별개의 주택단지 인지 여부에 관한 판단 추가 비용 부담에 따른 예산 확보와 기존에 월 정기 운영 주차장을 이용하고 있는 이용자를 대상으로 안내기간에 대한 확보가 필요하다고 판단됨.

- 사실관계에 의하면, 이 사건 공동주택은 주택재개발사업으로 4개의 택지를 하나의 재개발정비사업구역으로 사업승인 및 준공처리 된 이후 하나의 관리규약으로 신고하고 수리되어 관리 운영되고 있음
- 이후 청구인은 피청구인에게 이 사건 공동주택 관리규약 개정신고서를 제출하여 피청구인은 관리규약 개정신고를 수리하였으나,
- 수리된 관리규약에는 4개의 단지로 나누어 구분 관리하는 내용이 포함되어 있고 「공동주택관리법」 제8조 및 같은법 시행규칙 제2조에 따른 구분관리 절차가 선행되지 않았음을 이유로 관리규약 개정 신고 수리 취소 통보를 하였음.
- 「공동주택관리법」 제8조 제1항은 “입주자대표회의는 해당 공동주택의 관리에 필요하다고 인정하는 경우에는 국토교통부령이 정하는 바에 따라 인접한 공동주택단지(임대주택단지를 포함한다)와 공동으로 관리하거나 500세대 이상의 단위로 나누어 관리하게 할 수 있다.”고 규정하고 있음.
- 판례는 쟁점이 되는 공동주택이 별개의 주택단지로 공동관리 되고 있는지 또는 하나의 주택단지로 단독 관리되고 있는 것인지 여부에 따라 판단기준을 달리하고 있으므로 「공동주택관리법」 적용 대상에서 법리적 판단이 필요한바,
- 별개의 주택단지로 공동관리되고 있는 경우는 「공동주택관리법」 제8조 제1항에서 정한 “500세대 이상”의 요건에 해당하지 않는다는 취지로 판시하고 있음.(서울행정법원 2024. 4. 12. 선고 2023구합55122 판결 등 참조)
- 시민옴부즈만 자문위원회 자문회의 심의 결과, 사실관계 및 민원경위에 비추어 보았을 때, 피청구인은 이 사건 공동주택에 대하여 하나의 주택단지로 단독관리 되고 있다고 보아 이 사건 공동주택 관리규약 개정안에 대하여 수리취소 통보하였다고 보는 것이 상당하고,
- 청구인의 주장이 행정심판 재결에서 확인된 사항 외에 별개의 주택단지로서 공동관리 되었다고 인정할 만한 사유가 확인되지 않았으므로 「공동주택관리법」 제8조 제1항의 “500세대 이상”의 요건을 충족하여야 구분관리 대상이 된다고 자문·의결하였음.
- 따라서, 청구인이 제시하는 단지별로 구분관리 하는 사안은 시민옴부즈만이 적극행정 안으로 의결할만한 객관적인 사실관계의 변동이 있다고 보기 어려움.

○ 관리규약 개정신고 수리의 성질과 효력 발생일

- 법제처는 개정된 관리규약의 효력에 관하여 「공동주택관리법」 제19조 제1호에서 입주자대표회의의 회장은 대통령령으로 정하는 바에 따라 관리규약의 제정·개정에 관한 사항을 시장·군수·구청장에게 신고하도록 규정한 것은 관리규약의 제정 및 개정에 관한 사항이 공동주택단지 관리에 필요한 중요 사항이므로 지방자치단체에서 관련 현황을 파악하고 관리하도록 하기 위한 것으로서,
- 관리규약의 개정 신고는 종전에 신고한 관리규약의 내용이 변경되었음을 사후적으로 알리는 확인적 차원의 신고라고 할 것이고, 이와 같은 관리규약의 개정 신고가 시장 등의 “수리를 요하는 신고”에 해당한다고 하더라도,
- 이는 시장 등이 수리를 통하여 관리규약의 개정에 관한 적법성을 확인한다는 의미이지 수리가 있기 전까지는 개정 관리규약의 효력이 발생하지 않고, 반드시 수리 후부터 효력이 발생한다는 의미는 아니라고 할 것이므로 신고를 수리한 날을 개정 관리규약의 효력 발생일로 볼 수는 없다고 해석하고 있음. (법제처 2014.10.20. 회신 14-0539 해석 참조)
- 또한, 판례는 관리규약이 개정되었는지 여부 (관리규약 개정 행위의 효력 유무)는 위와 같은 발의 및 의결 요건을 충족하였는지 등 관계 법령의 규정에 적합한지 여부에 따라 결정된다고 할 것이므로 관리규약의 개정 신고 수리 여부와는 무관하게 신고의 대상이 된 관리규약 개정 자체가 발의 및 의결 요건을 충족하는 여부 등으로 판단되어야 한다는 취지로 판시하고 있음. (부산지방법원 2011. 11. 11. 선고 2011구합3570 판결, 수원지방법원 판결 2018. 5. 16. 선고 2016가단523404 판결 참조)
- 청구인이 제기한 행정심판 재결도 이러한 취지에 따라 이 사건 공동주택 신고 수리 여부에 대해서는 항고소송의 대상이 되는 행정처분으로 보기 어렵다는 판시를 했을 것으로 보이고,
- 이에 따라, 청구인이 제시한 관리규약 개정 신고에 대한 확정판결 등 법적 판단을 통해 효력의 유·무효 여부가 확정되지 아니한 사항에 대하여 이 사건 공동주택이 구분관리 대상인지 의결하는 것은 어려울 것으로 판단됨.

결 론

- 청구인, 피청구인 의견, 경기도 행정심판 재결 결과, 부천시 시민옴부즈만 자문심의, 관련 판례의 종합검토 및 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제7조 제2항 제5호, 제10호에 따라 각하함.

03 조정·중재

01

근린공원 공영주차장 조성 요청

조정 (수용)

민원요지

- ❖ 00근린공원 영업용 차량 등 밤샘주차로 인하여 공원 이용객들이 지속적으로 불편을 겪고 있으므로 월 정기 이용 등 대안을 마련할 수 있도록 검토 요청함.



조정결과

당 사 자

- 신청인 : 000
- 피신청인 : 부천시(공원조성과)

관련법령

- 「주차장법」 제9조 및 제14조 제2항
- 「공원녹지법」 제49조
- 「화물자동차법 시행규칙」 제21조

담당부서 의견

- 해당 주차장은 공원 이용객의 원활한 이용을 위하여 개방하고 있으며, 인근 주민들의 주차난으로 인하여 지속적 개방하기를 요청하는 사항임.
- 밤샘 주차 단속을 정기적으로 실시하고 있으나, 문제 차량 단속에 어려움이 있으며, 주변 지역 사업용 차량에 계고장을 부착하고 엄중 경고 하였음.
- 사업용 차량의 밤샘 주차 단속은 오전00시부터 04시까지 차고지 등 지정된 장소가 아닌 곳에서 1시간 이상 불법 주차하는 경우에 한하여 단속과 행정처분이 가능하며 민원 발생 지역에 대하여 주 1회 시행할 예정임.

조정 결정사항

- (1) 민원인은 OO근린공원 인근 주민으로 평시에 OO근린공원부설 주차장을 이용하고 있으며, 해당 주차장과 인근 이면도로에서 영업용 화물차량의 밤샘주차로 인한 민원인과 공원 이용객들의 불편이 발생하자 민원을 제기함.
- (2) 확인결과, 현재 관내 다른 공원 부설주차장에 대해서도 영업용 화물차 밤샘주차 및 장기 무단주차로 인한 공원 이용객의 불편 민원 증가로 인한 월 정기 운영 전환을 검토하거나 시행하고 있는 실정임.
 - 이에, 읍무즈만은 해당 근린공원에 대해서도 이용수요 및 타당성에 대한 분석 후 월 정기 운영 전환을 검토하도록 하는 개선안을 제시하였는 바, 담당 부서가 수용하여 해당 부설주차장에 대한 월정기 운영에 대한 검토를 진행하기로 하여 민원인에게 안내하도록 하고,
 - 현재 「화물자동차법」 및 같은 법 시행규칙에 따라 진행하고 있는 영업용 화물차의 밤샘 주차에 대한 단속을 주 1회 이상 확대하여 주민들과 공원 이용객에 불편함이 없도록 조치하기로 조정 결정함.

02

중학교 앞 골목 통학로 추가 조성 요구

조정 (수용)

민원요지

- ❖ 중학교 앞 이면도로 통학로 주정차 차량으로 인해 학생들의 통학 안전이 우려됨.
- ❖ 학생들의 통학 안전을 위하여 도로 노면 도색을 통한 안전 시인성 확보 요청함.



조정결과

당 사 자

- 신 청 인 : 000
- 피신청인 : 부천시(00구 건설안전과)

민원경위

- 2025. 3. 6. 민원 현장(00중학교) 방문 및 민원인 면담
- 2025. 4. 11. 00중학교 교장, 00구 건설안전과, 00동 주민자치회장 민원 현장 확인 및 민원사항 협의

조정 결정사항

- (1) (00중학교) 해당 중학교 정문 앞 이면도로 전체 도로 노면 도색을 통한 시인성 확보 필요
- (2) (00동 주민자치회) 통학로 정문 앞 구간 (약 70m) 및 담벼락 구간 (약 50m) 무단 주차 문제는 도로 노면을 도색하여 시인성을 확보하는 것만으로 효과를 기대하기 어려움.
- (3) (00구 건설안전과) 통학로 정문 앞 구간 및 담벼락 구간 무단 주차 차량에 대해서는 주정차 금지구역을 설정하는 것이 타당해 보이나, 주민 동의 등 행정절차 필요
- (4) (시민옴부즈만) 통학로 정문 앞 구간 일부는 다세대 주택 밀집 구간으로 주정차 금지 설정 시 민원 발생 우려가 있고, 담벼락 구간 일부는 도로시설물을 활용하여 물리적조치를 통해 실효성 확보 필요
 - 위와 같은 협의 사항에 따라서 통학로 정문 앞 구간 및 담벼락 구간에 대하여 주정차 금지구역 지정 절차를 통한 주민의견을 먼저 수렴하도록 하고,
 - 주정차금지구역 지정 이후 정문 앞 구간 도로 도색 및 담벼락 구간 도로시설물 설치 하도록 협의하여 조정 결정함.

03

햇살가게 수도관 누수에 따른 검토 요청

조정 (수용)

민원요지

- ❖ 햇살가게 내 몇 개월간 수도 요금에 과하게 청구되어 원인을 확인한 결과, 상수도관에 연결된 지선관에 누수가 발생한다는 사실을 확인하였음.
- ❖ 누수 추정 구간 위에 수목이 식재되어 있어 이식 또는 제거가 불가하다고 안내를 받아 해결 방안을 검토 요청함.



조정결과

당 사 자

- 신 청 인 : 000
- 피신청인 : 부천시(00구 도시미관과, 녹지과, 수도시설과)

민원경위

- 2025. 7. 11. 00구 도시미관과, 녹지과, 소통담당관 민원 현장 확인 및 민원인 면담
- 2025. 7. 14. 00구 도시미관과·수도시설과 현장 재확인 및 민원인 요구 세부사항 검토
- 2025. 7. 21. 민원인과 담당부서 민원사항 협의에 따른 검토

담당부서 의견

- (녹지과) 대상 수목은 현황상 이식 또는 제거가 불가한 상황으로 재검토 필요(이식시 성목으로 타 장소의 활착 가능성이 낮고 고사 확률이 높고, 성목을 제거시 뿌리 부분이 넓게 분포하여야 제거 비용 대비 수도관 우회비용을 상회하고 원인자(햇살가게)가 부담해야 함)
※ 수고 25~30m, 직경(둘레) 60 ~ 70cm의 느티나무 성목임
- (00구 도시미관과) 상수도 매설 구간 확인 후 지관 우회 구간 확보 필요

조정 결정사항

- (1) 민원인은 최초 상수도관에 개별 연결된 공사를 시에서 진행하여 주기를 요청하였으나, 수도시설과는 상수도관이 아닌 개별 지관은 원인자 부담으로 진행하여야 함을 안내하였으며,

- (2) 누수 구간에 식재 된 수목은 크기나 현황상 이식이나 제거가 불가능한 상황으로 우회 구간에 대한 확인이 필요한 상황으로 도시미관과 등 관계부서와 합동 현장 출장 결과, 문제가 되는 수목을 우회할 수 있는지 검토하였고 성목을 우회하여 지관 연결 가능성을 확인함.
- (3) 따라서, 위와 같은 상황에 대하여 담당부서(OO구 도시미관과, 수도시설과), 민원인 상호간 다음과 같이 협의하여 조정 결정함.
- 공원관리과에서 수도관 시설 공사에 대한 허가를 가능하도록 하고, 수도관 지선 우회 공사로 인한 불편 사항을 주차정책과에서는 안내 협조하도록 협의함.
 - 햇살가게로 인입되는 수도관만 새로 신설하여 연결하는 편이 비용에 있어 합리적일 것으로 판단되는바, 햇살가게 운영자와 수도공사업체가 개인적으로 계약하여 공사진행 하기로 협의 조정함.

04

개발제한구역
현황도로 인정 여부
검토 요청

조정 (수용)

민원요지

- ❖ 00동 00-0번지 소재의 ‘공원 진입로(현황도로)에 대한 정기적 안전관리 및 도로로서의 효용이 유지되도록 관리할 것을 조건으로 부천시 고시 제2015-195호 도시계획 시설(도당근린공원)사업 실시계획변경인가 고시된 이후
- ❖ 00동 산00-0번지 현황도로를 「건축법」 제44조(대지와 도로의 관계)를 충족하는 것으로 판단이 가능하다는 관계부서(도시계획과-885, 2023. 1. 18.) 회신에 근거하여 2023. 4. 22.경 00동 000-00번지에 대하여 개발제한구역 내 행위 허가(건축허가) 되었음.
- ❖ 00동 산 00-00 내 개발행위허가와 관련하여 00동 산00-0번지 현황도로 인정 여부에 대해 이견이 있는 바, 법적 검토를 요청함.



조정결과

당 사 자

- 신 청 인 : 000
- 피신청인 : 부천시(도시계획과)

민원경위

- 2025. 5. 2. 민원인 개발제한구역 내 현황도로 관련 민원 사항 검토 요청
- 2025. 5. 20. 00동 000-00 건축주 개발제한구역 내 현황도로 인정 여부 검토 요청
- 2025. 7. 23. 00동 000-00 행위허가 관련 00동 산 00-0번지 현황도로 인정 여부 검토 요청

담당부서 의견

- 00동 000-00 건축허가 당시 검토사항
 - 00동 산00-0번지 현황도로의 경우 너비가 6m 이상이며, 건축허가 시 제출된 현황도로

관련 고시 내용 및 현황도로 소관부서의 의견 등을 종합적으로 검토하여 진입도로 접도 요건으로 충족한 것으로 판단하였음.

○ 민원 사항에 대한 부서 종합 의견

- 상기 민원과 동일한 민원에 대해 회신한 바 있으며, 향후 00동 000-00 행위허가 접수 시 서류검토 및 관련 부서의 협의(검토) 절차 후 그 결과에 따라 행위허가 여부 결정할 예정임.

조정 결정사항

- (1) 현재 신청인 등은 00동 000-00 내 건축물에 대한 행위허가 서류를 제출하지 않은 상태로 피신청인이 구체적인 행위허가 서류 (설계도서 포함)의 검토와 협의 절차를 진행할 수 없는 상태임.
- (2) 00동 000-00의 경우 “부천시 공원사업 고시(제0000-00호) 내 ‘현황도로’로서 효용성 유지되도록 명시, 건설교통부 공원사업 고시(제0000-000호) 내 도로 지정된 사실” 등을 근거로 현황도로(00동 산00-0)가 인정되어 적법하게 건축허가 되었으므로 인접한 00동 000-00의 경우에도 현황도로 접도요건 검토 시 동일하게 적용하는 것이 타당함.
- (3) 따라서, 00동 000-00 개발행위허가를 위하여 00동 산00-0(임) 현황도로를 「건축법」, 「개발제한구역법」 등 관련법령상의 접도요건으로 인정받고자 하는 경우 공적 근거(공원 고시, 지적도 등)와 행위허가 서류(설계도면, 건축물 대장 등)를 토대로 행위허가 가능여부를 피신청인이 검토할 수 있도록 관련 서류를 접수하는 것이 전제가 되어야 함을 확인함.
 - 이에 신청인은 00동 000-00 건축허가 당시 00동 산00-0가 현황도로로 인정되었다고 주장하는 공적근거와 00동 000-00 부지가 해당 도로와 접도요건으로 법적·실질적 요건을 충족하는지 입증할 수 있는 서류를 제출하도록 하고,
 - 피신청인(도시계획과)는 신청인 주장하는 바에 따라 구체적인 행위허가 서류가 접수되었을 경우 00동 산00-0의 현황상 제반사항을 고려하여 00동 000-00 건축허가 당시 검토사항에 동일한 판단기준을 반영하여 검토할 수 있도록 통보함.

01

개발제한구역 내 경관 녹지로 인한 개발행위 불허가 처분 이의

- ❖ 민원인은 개발제한구역 토지 소유주로 해당 토지에 대한 개발행위 허가 신고를 하였으나, 진입로 부근 조성된 경관 녹지로 인해 개발행위 불허가 처분받음. 경관 녹지로 진입로 개설이 불가할 경우, 해당 토지는 맹지가 되므로 경관 녹지 해제 검토 및 개발행위 허가 재검토를 요청함.

사실관계 확인 결과, 민원인은 경관 녹지가 진입로 구간에 개설되어 있던 부분을 이미 인지하고 토지를 매입하였던 사실을 확인함. 또한, 2020년에 경관녹지 해제 요청하였으나 관련 심의에서 반려되었던 사실 확인하였음.

민원인은 2020년 개발행위 신청 당시, 담당 부서에서 개발행위 허가가 가능하다는 구두 답변을 받았다고 주장하나, 사실관계를 입증할 만한 증거 확보가 불가함.

따라서 담당 부서에 민원 사항 공유 후, 개발행위 허가에 필요한 경관 녹지 해제 심의 가능 여부 재검토 및 개발행위 허가 여부 재검토 요청 후 상담 종료함.

02

쓰레기 무단 투기 포상금 지급 요청

- ❖ 민원인은 2024년 7월 24일 차량 운전자가 운전 중에 도로에 담배꽂초를 무단투기하는 장면을 포착하여 국민신문고로 신고하였음.

오정구청 도시미관과 담당자에게 쓰레기 무단 투기 장면 확인되어 「폐기물 관리법 시행령」제 38조의 4에 따라 과태료 부과 조치 및 쓰레기 무단 투기 신고에 따른 포상금(6천 원)은 「부천시 폐기물관리에 관한 조례」에 의거 위반행위 적발일로부터 14일 이내에 신고하는 경우 지급한다고 답변 받았음.

이에 2024년 7월 30일 담당자에게 포상금 신청서 및 통장 사본을 이메일로 송부함. 이후 담당자에게 어떠한 답변도 받지 못하였으며 포상금 지급도 이뤄지지 않았다고 주장함. 이에 2024년 12월 25일 재차 담당자에게 이메일을 보냈으나 회신이 없었다고 주장함. 이에 포상금 미지급 및 업무 처리 지연에 대한 담당자의 주의 조치 요구함.

담당 부서 확인 결과, 담당자가 민원인의 메일을 누락한 사실이 확인되어 포상금 지급 절차 진행하여 처리하기로 함. 처리 사항에 대해 민원인에게 안내 후 종결함.

03

가로주택정비사업 현금청산 시 분담금 추가 납부에 대한 이의

❖ 민원인은 가로주택정비사업 현금청산 대상자로 조합장과 최초 분양신청 이후 분양 포기 시까지의 본인 부담 분담금에 대해 개별적인 협의가 있었다고 주장함.

그러나 현금청산 지급일 직전 협의 사항과 다른 추가 분담금 요구가 있었음. 이에 추가 분담금 납부 요구에 대한 법률 자문을 요청함.

사업비 변경에 관한 의결 없이 분담금이 추가되었다면 위법의 소지가 있으나, 행정행위와는 별개의 법률관계이므로 무료 법률 상담 센터 연계하여 상담하도록 안내 후 종결함.

04

불법 주정차 단속 및 과태료 부과 요구

❖ 민원인은 바쁜 오전 출근길, 인근 마트 배송차의 지속적인 불법 주정차로 인해 교통 체증이 발생한다고 주장함. 이에 불법 주정차 단속 강화 및 해당 차량의 과태료 부과 요구함.

담당 부서 확인 결과, 인근 주정차 단속 CCTV가 설치되어 있으며 불법 주정차 차량에 대한 과태료를 부과하고 있음. 또한 민원인 요청에 따라 평일 오전 8시부터 주정차 단속 강화한다고 답변하여 안내함.

안전신문고를 통한 불법 주정차 신고 방법 문의하여 안내 후 상담 종료함.

05

자동차검사 지연
과태료 감면 요구

❖ 민원인은 자동차 번호판이 영치되어 정기 검사일의 기한 경과, 과태료 체납 사실과 부동산 압류 조치에 대해 알게 되었다고 주장함. 이에 자동차 검사 과태료 부과 관련 고지서 미수령 및 별도 납부 안내 문자 및 전화를 받지 못하여 납부하지 못하였으므로 과태료 감면 요구함. 자동차 정기 검사의 경우, 차량 소유자의 의무 사항이며 「자동차관리법 시행규칙」 제77조 제2항(검사 유효기간 경과의 통지)의 규정에 따르면 시·도지사는 등록된 자동차 중 제77조 제2항 및 제3항에 따른 정기 검사 기간이 지난 자동차를 조사하여 그 기간이 경과한 날부터 10일 이내와 20일 이내에 각각 그 소유자에게 다음 각호의 사항을 우편 또는 휴대전화를 이용한 문자메시지로 통지해야 한다.라고 명시되어 있음.

담당 부서 확인 결과, 민원인에게 우편물 발송하였으며 발송 기록에 대해 민원인에게 확인도 시켜 주었음. 그러나 민원인은 본인이 우편물을 수령하지 못하였기에 우편 발송 기록을 담당자가 조작하였다고 주장함. 해당 민원의 경우, 약 1년이 지난 사안으로 민원인이 번호판 영치에 따라 민원 사항을 파악했다고 주장함으로 민원인이 정기 검사를 이행하지 못한 사유와 우편물을 받지 못한 것에 대한 입증이 필요함.

민원인 과태료(70만 원) 납부에 부담을 느껴 분납 여부 확인 요청함. 확인 결과, 부서 협의 가능하여 안내 후 상담 종료함.

06

기간제 근로자
채용 관련 심사
결과 정보
공개 요구

❖ 민원인은 근로자 채용에 응시하여 불합격함. 관련 업무 총 5년 이상 근무한 경력자이며 전문 자격증을 갖고 있음에도 불구하고 본인보다 업무 능력이 현저히 떨어지는 지원자들이 합격하여 해당 기간제 근로자 채용이 불공정 채용이라고 주장함. 불공정 채용 검증을 위한 서류 심사 채점표 및 면접 심사표 원본 정보 공개 요구함.

담당 부서 확인 결과, 민원인 본인 점수에 대해서는 공개 가능하나 타인의 정보는 개인정보보호 사유로 공개 불가 통보함. 민원인 처리 결과 안내 후 상담 종료함.

07

블랙아이스로 인한 교통 사고 보상 및 보험 처리 요청

❖ 민원인은 운전 중에 도로의 블랙아이스로 인해 보행자도로 안전 펜스 파손 및 본인 차량 앞 범퍼 파손 사고를 당하였음.

민원인 주장에 따르면 도로에는 안전사고 방지를 위한 염화칼슘 도포 작업이 이뤄지지 않았으며 오전 11시경에 작업이 이루어졌다고 호소함.

민원인 1월 16일경, 담당 부서인 ○○구 건설안전과에 이메일로 민원 접수하였으나 현재까지 접수 및 처리 상황에 대한 답변이 없어 보험 접수 및 민원 처리 지원 요청함.

담당 부서 확인 결과, 1월 17일 보험 접수하였으며 1월 21일 사고 당시 블랙박스 자료 요청하여 전달한 상태임.

담당 보험사 및 담당자 배정 후, 민원인과 합의 절차 진행 예정이라고 답변함. 민원 처리 현황 안내하였으며 2월 3일 최종 보상 절차 합의된 것으로 확인되어 민원 종결함.

08

공동주택 광고업체 부당 계약 의심에 따른 입주자 대표 및 관리소장 조치 요구

❖ 민원인은 공동주택 입주민으로 광고업체 계약 건에 따른 입주자대표회의 공고문을 보고 부당 계약이 의심되어 입주자 대표에게 관련 자료 요구함. 미온적 태도로 일관하며 관련 자료 공개 거부하고 있음. 관리소장에게 동일 사안에 대한 자료 공개 요구하였으나 묵살함.

이에 부천시의 관리 감독 여부 해당 및 행정 절차 문의함.

1차 담당 부서 민원 상담 및 접수가 필요하여 담당 부서 안내 후 상담 종료함.

09

공동주택 천장
누수에 따른
분쟁 조정 요청

- ❖ 민원인은 공동주택 입주민으로 윗집 누수로 인해 피해가 발생함. 윗집 소유주 및 관리 소장에게 보수 공사 및 보상 요청하였으나 미온적 태도로 일관하고 있음.

민원인 사비를 들여 누수 부분 보수 공사 후, 보수 공사 비용 발생에 따른 보상 관련 내용 증명 발송하였음에도 무대응으로 일관하고 있음. 이에 분쟁 조정 요청함. 또한, 아파트 누수에 대해 분쟁 조정을 요청하였으나 묵살한 관리소장에 대해서도 징계 조치 요구함.

검토 결과, 해당 민원 사항은 공동주택 관리법에 따른 시의 행정행위 권한 밖의 문제로 구상권 청구를 위한 쟁송에 따른 법률 상담이 필요하여 절차 안내 후 종료함.

10

도로 보도 블록
불량에 따른
조치 요구

- ❖ 민원인은 미용실 앞 보도블록이 파손되어 인명피해가 발생하는 등 안전에 우려가 되어 조치를 요구함.

해당 민원 사항 담당 부서에 전달하여 현장 조치 완료 하였으며, 조치 사항 안내 후 종결함.

11

시청 직원 식당
시민 개방 요구

- ❖ 민원인은 시청 지하 식당을 일반인이 이용할 수 없도록 한 것에 대해 불만을 제기함.

세금으로 운영되는 식당을 납세자가 이용하지 못하는 것이 옳지 않다고 주장함. 무료 운영도 아니고 식대를 지불하며 이용하는 것임에도 일반인 개방을 중단한 것에 대해 재검토와 조속한 개방 조치를 요구함.

담당 부서 확인 결과, 시청 지하 식당의 일반인 개방 중단은 주변 상권 활성화 및 민원 사항 반영에 따른 조치였음을 설명함.

담당 부서의 정식 답변 요청하여, 절차 안내 후 상담 종료함.

12

아파트 정문 주변 환경 정비 요청

❖ 민원인 거주 아파트 정문 쪽 상가 건물 뒤편에 폐지 및 고물을 모아두어 악취 발생 및 미관상 좋지 않다며 단속을 요구함.

이에 안전신문고를 통해 민원을 접수하고, 담당 부서에 현장 확인 및 계도 조치 요청하는 것으로 상담 종료함.

13

쓰레기 불법투기 단속 및 CCTV 화질 개선을 통한 실효성 확보 요구

❖ 민원인은 다문화 가정 증가로 인한 쓰레기 불법투기가 지속적으로 발생하여 도시 미관을 해치고 있다고 주장하며 쓰레기 불법투기 단속 및 CCTV 화질 개선을 통한 지속적인 과태료 부과 검토 요청함.

쓰레기 불법 투기 단속에 대해 담당 부서에 민원 사항 전달 하였으며, 민원 해결 방안으로 연립주택 RFID 설치 지원 사업과 병행하여 쓰레기 거점 투기장 설치 제안하여 주민 간 협의를 통해 진행하기로 함.

14

골목길 우범화에 따른 여성 안심 귀갓길 설치 요청

❖ 민원인은 골목길의 우범화로 인해 야간 통행 안전이 우려된다고 주장하며, 일부 구간에 여성 안심 귀갓길 설치 검토 요청함.

이에 대해, 민원인이 생각하는 설치 요청 구간을 취합하여 제출해 줄 것을 안내하였으며, 요청 구간에 대한 설치 여부는 담당 부서에서 검토할 예정임을 설명한 후 상담 종료함.

15

철도부지 쓰레기 무단투기 단속 및 수목 방역 등 환경 정비 요청

❖ 민원인은 철도 부지 내 쓰레기 무단 투기와 수목 내 벌레로 인해 주거 환경 개선이 시급하다며 개선을 요청함.

담당 부서에서 확인한 결과, 해당 구간에 대한 방역 강화를 요청했으며, 철도 부지 내 쓰레기 문제는 철도청과 협의하여 환경 개선을 진행하기로 함.

16

도로점용료 부과
이의

- ❖ 민원인은 자영업자로 운영 중인 상가에 몇 년 전부터 부과된 도로점용료 고지서를 받았음. 해당 구간 확인 결과, 건물 주차장 출입구 인도에 대해 도로점용료 부과를 받고 있음을 확인하였음.

민원인은 해당 구간이 주차장으로 사용되지 않고 있어 도로점용료 부과와 과도함을 주장하며 감면 또는 부과 제외를 요청함. 확인 결과, 해당 건축물의 건축허가 당시 주차면 조정에 따라 도로점용이 조건부로 허가되었고, 민원인도 10여 년 전 입주 당시 이 사실을 인지했음이 확인됨.

또한, 관련 법령인 도로법 및 같은 법 시행령에 따라 관련 법령에 따라 부과된 도로점용료 산출이 부당하다고 볼 수 없음을 안내 후 종결함.

17

장애 등급
재산정 요구

- ❖ 민원인은 약 10년 전 뇌졸중으로 쓰러져 경증 장애 등급을 부여받았음. 당시 담당 공무원의 무책임한 업무 처리로 인해 본인의 장애 정도가 경증으로 잘못 판단되었다고 주장하며, 이에 따라 큰 피해를 입었다고 설명함.

확인 결과, 민원인의 현재 상태는 왼쪽 편마비와 거동 불능으로 악화하였으며, 재활 및 치료를 위해 병원 진료를 받는 것이 확인됨. 이에 따라, 민원인을 장애인복지과 등급 재산정 담당자와 면담을 연계하여 처리함.

18

영조물 배상 신청
접수 요청

- ❖ 민원인은 지난 1월 30일, 부천 영화의 거리를 지나던 중, 배수구에 얼음이 얼어 있음을 발견하지 못하고 미끄러져 왼쪽 팔목 골절상을 입었다고 주장함. 최근 영조물 배상 제도에 대해 알게 되어 배상을 요구하였으나, 사고 당시 현장 및 관련 증빙 자료 전혀 없는 상태임.

이에 따라 배상 접수 방법과 접수처 안내 후 상담 종료함.

19

통학로 조성을 통한 시인성 확보 요청

- ❖ 민원인 학교 학생들의 통학 안전을 위해 일부 구간의 통학로 도색을 요청하며, 시인성을 확보하여 안전을 강화해 줄 것을 요구함.

민원 현장을 확인한 결과, 일부 구간에 주정차 금지구역 설정하기로 하였으며, 해당 학교가 중학교인 점을 고려하여 관련 법령상 통학로로 지정하는 것은 어려운 상황임을 확인했음.

따라서, 일부 구간에 도로 도색을 통해 시인성을 확보하는 것으로 협의하고, 민원을 종결함.

20

쓰레기 수거 차량 시간 조정 요청

- ❖ 민원인은 쓰레기 수거 차량 운행 시간이 학교 앞, 통학 시간에 이루어져 통학생 안전에 우려가 있으므로 운행 시간 변경 요청함.

담당 부서에 민원 사항 전달하고, 구간별 시간 변경이 가능한지 검토 요청 후, 결과 안내 후 상담 종료함.

21

야외무대 반대

- ❖ 공원 야외무대 설치와 관련한 설문조사에 대해 민원인은 소음과 쓰레기 유발 문제가 우려된다며 야외무대 설치에 대한 전면 재검토를 요구함. 담당 부서 확인 결과, 현재 관리사무소를 통해 입주민 설문조사를 진행 중이며, 설문 조사 결과에 따른 사업 검토 절차가 진행될 예정임을 안내함.

22

BRT 차선 위반 과태료 부과 이의

- ❖ 민원인은 BRT 차선 위반으로 과태료 부과 통지를 받았음. 상시 출근길로 해당 위반을 할 리가 없다고 주장함.

이에 민원인과 단속 사진 및 로드뷰 사진 대조하여 BRT 차선 운행 여부 확인한 결과, 해당 위반 사실을 재검토할 필요성이 있음을 확인함. 민원인에게 블랙박스를 통해 위반 여부를 확인하고, 이의신청 절차에 따라 이의 신청할 수 있도록 안내 후 상담 종료함.

23

쓰레기 무단 투기
단속 요청

- ❖ 민원인은 다세대 주택에 거주 중으로, 특정인이 주택 앞에 지속적으로 쓰레기를 무단 투기하고 있음. 이에 단속 및 과태료 부과 요청함.

담당 부서에 민원 접수하여 실무관의 현장 확인 및 단속 시행 요청 후, 민원 종료함.

24

당뇨병 약제비
지원 중단에 따른
이의

- ❖ 민원인은 당뇨병 등록 관리 지원사업을 통해 진료비 및 약제비를 지원받고 있었으나, 5월부터 지원이 중단된다는 문자 안내를 받고 이에 대해 이의를 제기함.

확인 결과, 해당 사업은 국비와 시비 매칭 사업으로 약제비 지원은 예산 조기 소진으로 인해 5월부터 중단되었고, 진료비 지원은 계속되고 있음. 사업 예산 및 지원 범위에 대한 사실 관계를 설명하고 이해를 구하여 민원 종결 처리함.

25

인도 적치물
단속 요청

- ❖ 민원인은 할인마트가 인도 위에 적치물을 쌓아 보행자 통행에 지장을 주고 있다고 주장하며, 해당 적치물에 대한 단속을 요청함.

담당 부서에 민원 내용 전달하여 현장 확인 및 조치를 요청함. 민원인 추후 유사 민원 발생 시, 별도의 민원 신청 절차 문의 하여 신청 방법 안내 후, 민원 상담 종료함.

26

오피스텔 주거용
용도 변경 요청

- ❖ 민원인은 현재 오피스텔에 거주 중이며, 매입 당시 해당 오피스텔이 주거용으로 용도 변경이 완료된 것으로 알고 있었으나, 재산세 납부 내역 확인 결과 기존 용도인 사무용으로 등록되어 있음을 확인함.

이에 따라 주거용으로의 용도 변경 및 재산세 부과 기준 변경을 요청함. 오피스텔의 실제 용도 변경 여부 및 세목별 부과 기준에 대한 담당 부서의 상담이 필요하여 관련 부서 안내 및 상담 연계함.

27

전지 작업 안전 요원 배치 요청

- ❖ 민원인은 아파트 인근에서 진행 중인 전지 작업으로 인해 교통 체증이 발생하고, 현장에 안전 요원이 배치되어 있지 않아 안전사고가 우려된다는 민원을 제기함.

관련 부서 확인 결과, 해당 전지 작업은 한국전력공사(한전)에서 전력선 주변의 수목을 정리하여 전력 공급의 안정성을 확보하기 위한 작업임을 확인함. 또한 현장에는 안전 요원이 배치되어 있으며, 보행자 안전 확보 및 교통정리에 능동적으로 대응하도록 현장 조치 요청이 이루어진 상태임을 확인함.

민원인에게 위 사항을 안내하고, 향후 유사 작업 시에도 시민 불편과 안전사고 예방을 위한 관리를 철저히 해 줄 것을 전달 하였음을 안내한 후 상담 종료함

28

지하철역 주변 주택가 비둘기 퇴치 요청

- ❖ 지하철역 인근 주택가에서 비둘기 배설물로 인한 피해가 증가하고 있어 비둘기 퇴치 및 비둘기 먹이 주기 금지를 요청 함. 현행 법령상 관리 방법에 대한 구체적인 규정이 없어 직접적인 퇴치 조치는 어려움이 있음을 확인함.

이에, 비둘기 먹이 주기 금지 홍보를 위해 현수막 게첩 등 주민 계도 활동을 진행하여 추가적인 비둘기 확산 방지에 주력하고 있음을 안내 후 민원 종결함.

29

정비사업조합 외부회계감사 용역비 통제 요구

- ❖ 민원인은 가로주택정비사업 조합장으로, 「도시 및 주거환경 정비법」 제112조에 따라 가로주택정비사업 조합은 외부 회계감사를 받아야 하나, 부천시의 입찰 방법 및 업체 선정 기준이 최저가 입찰자 선정에만 치중되어 있어 조합별 용역비 편차가 크고 형평성 문제가 발생한다고 주장함.

담당 부서 확인 결과, 상위법에서는 입찰 금액 산정 기준을 명확히 규정하고 있지 않음. 담당 부서가 임의로 산정 기준을 설정할 경우, 시장 경제 원리에 부합하지 않는 금액으로 인해 계약에 차질이 발생할 우려가 있다고 답변함.

현재 용역 계약 절차는 공인회계사협회에 추천 요청 후 내부 검토를 통해 2개 업체를 추천받아 그 중 최저가 입찰을 신청한 업체를 최종 선정하여 계약을 진행하는 것으로 확인됨. 민원 내용을 담당 부서에 전달하였으며, 관련 절차 및 현황 민원인에게 안내 후 상담 종료함.

30

족구장 이용시간
연장 요청 및
보수 요청

- ❖ 체육시설(족구장) 이용 관련하여, 인근 주민들의 소음 민원으로 축소된 족구장 운영 시간의 확대와 인근에 있는 반려견 놀이터 내 화장실을 족구인들이 사용할 수 있도록 상시 개방해 달라고 요구함. 또한, 체육시설 운동장 바닥 면의 노후화로 인해 불규칙 바운드가 발생하므로 조치 요구함.

담당 부서 민원 사항 전달 하여 검토 요청하였으며 국민신문고 민원 접수 방법 문의하여 안내 후 종결함.

31

간이테이블 설치로
인한 통행 불편

- ❖ 식당들이 인도 위에 무단으로 테이블을 설치하여 보행자 통행에 불편을 초래함. 관련 부서 확인 결과, 5월 초 1차 계고 조치 완료했으며, 현재 유사한 야장 설치 관련 민원이 증가함에 따라, 산업위생과와 협업하여 지속적인 계도 진행하고 있음. 민원인의 추가 계도 및 단속 요청 사항은 관련 부서에 전달하였으며, 국민신문고 민원 접수 및 절차 안내 후 상담 종료함.

32

전기차 충전 구역
위반 과태료 부과
취소 요구

- ❖ 민원인은 오정레포츠헤스장 헬스장 이용자로, 오전 시간대 주차 공간 부족으로 인해 전기차 충전 구역에 일반 차량을 주차하였음. 일반 차량의 전기차 충전 구역 주차 금지 및 과태료 부과 내용 관련 현수막 또는 표지판이 없어서 개의치 않고 주차를 하였음. 며칠 전, 세 건의 전기차 충전 구역 위반 과태료 부과 고지서를 받아 부과 취소 및 현수막 게첩 요구함.

담당부서 확인 결과, 「환경친화적 자동차의 개발 및 보급 촉진에 관한 법률」 제11조의 2 및 제7항에 따라 친환경자동차 구역임이 표시 됨이 명확하면 일반차량 주차 시 신고 사항으로 과태료 부과 대상임. 또한, 위반일 이전에 충전기 정상 운영, 바닥 면 표시 현장 조사를 하였으며, 이에 따라 과태료를 부과한 사안으로 과태료 부과 취소는 불가함. 현수막, 입간판 등 안내 표지판은 이용객들의 불이익을 최소화하고자 관리주체에서 주차구역 설치 시 홍보 안내하는 권고사항으로, 표지판 설치 여부와 과태료 부과 기준과는 관련이 없음을 확인함. 민원인에게 해당 내용 설명 후 상담 종료함.

33

다세대주택 옥상 방수 공사 지원 요청

❖ 민원인은 다세대 주택 일부 호수 소유주로, 과거 아랫집과의 화장실 누수 분쟁 해결 후, 추가적인 옥상 누수가 발견됨. 타 세대에서는 과거 화장실 누수를 이유로 민원인의 수리비 단독 부담을 주장하고 있음. 해당 누수 수리 비용의 세대별 부담 여부 및 옥상 방수 관련 지원 사업 유무에 대해 질의함.

옥상은 건축법상 공용 부분에 해당하므로, 원칙적으로 세대별 공동 부담 사항임을 민원인에게 우선 안내함. 지원사업 여부 확인 결과, 노후주택을 대상으로 옥상 방수를 포함한 집수리 지원사업을 시행하고 있음.

이에 따라 지원사업의 대상 요건, 신청 절차 및 구비 서류 등 관련 정보 안내 후 상담 종료함.

34

노인일자리지원 사업 근로 계약 해지에 따른 이의

❖ 민원인은 노인일자리지원사업 참여자로, 출근 중 낙상으로 인한 부상으로 병가를 요청하였으나, 노인 지원센터에서 병가 신청을 이유로 계약을 해지하여 생계에 어려움을 겪게 되었다고 주장함.

담당 부서 인계하여 민원 상담 진행함. 상담 내용 확인 결과, 단순 병가 요청에 따른 계약 해지가 아닌, 근로 능력 외 결격사유 발생에 따른 조치로 확인됨.

민원인에게 관련 사실과 노인일자리지원사업 운영 기준에 따른 계약 해지 사항 안내 후 상담 종료함.

35

아파트 인근 띠녹지 수목 식재 이식 요청

❖ 공동주택 거주자가 아파트 교차로 진입 구간에서 진출 시, 띠 녹지에 식재된 수목으로 인해 시야가 가려져 안전사고가 빈번히 발생하므로 조치를 요청함.

관련 부서에 민원 사항 전달하였으며, 담당 부서에서 현장 확인 후, 수목 이식 및 전지 작업 진행 여부 검토하여 실시하기로 함. 민원인 진행 사항 안내 후 상담 종료함.

36

공장 옥상
위반건축물
양성화 요청

- ❖ 민원인은 본인 소유 공장 옥상에 설치한 창고 두 곳이 무단 증축으로 판정되어 위반건축물로 등재됨. 이 중 창고1은 기계 보호시설로 사용 중이라 안전상 불가피한 설치임을 주장하며 양성화 검토를 요청함.

현장 확인 결과, 창고2는 설치 후 사용하지 않고 있어 원상 복구하기로 결정함. 창고1은 바닥 면 천공 후 도르래로 연결하여 기계 보호시설로 사용 중이나, 관련 법령에 따라 위반건축물 양성화는 불가한 것으로 판단됨.

민원인에게 양성화 불가 사유 및 원복 조치 안내 후 종결 처리함.

37

노인 일자리
지원 요청

- ❖ 민원인은 만 70세로 노인 일자리 사업 참여를 희망하나, 관련 정보 확인이 어려워 지원 방법 및 수행기관에 대한 안내를 요청함.

확인 결과, 2026년 노인 일자리 참여자 모집은 12월 중 예정되어 있으며, 각 수행기관에서 선발 기준표에 따라 참여자를 모집함.

이에 해당 내용을 민원인에게 설명하고, 보다 정확한 상담을 위해 담당 부서에 동행하여 민원 상담을 받을 수 있도록 연계함.

38

누수 관련
손해배상 법률
상담 지원 요청

- ❖ 민원인은 다세대 빌라 거주 중으로, 누수 문제로 인해 아래층과 분쟁이 발생하여 보상 책임 및 범위 등에 대한 법률 상담을 받고자 무료 법률 상담 서비스 안내를 요청함.

이에 부천시 무료 법률 상담, 경기도 무료 법률 상담, 인천지방 법원에서 운영 중인 법률 상담 서비스에 관해 확인하여 민원인에게 안내함. 민원인은 안내받은 내용을 토대로 법률 상담을 진행하기로 하여 상담 종료함.

39

누수에 따른 인접 상가 조사 요청

❖ 민원인은 거주지 누수 발생과 관련하여 인근 상점에 대한 누수 조사를 의뢰하여 시약 검사를 시행하였으나 이상 없다는 결과를 받아 이에 대한 의문을 제기하며 재조사를 요청함.

확인 결과, 해당 누수는 사유지 내 누수로 판단되었으며, 공공 하수도 누수 여부에 대해서도 점검한 결과 이상이 없는 것으로 확인됨. 이에 해당 조사 결과를 민원인에게 안내함.

또한 본 건은 동일 사안에 대해 반복적으로 제기된 민원으로, 담당 부서 검토 결과 위법 사항이 없다고 판단되어 이미 종결된 사안임을 안내함.

40

노인정 통폐합으로 인한 위치 조정 요청

❖ 민원인은 기존에 이용하던 노인정이 오르막길 위로 이전되어 이용에 상당한 불편이 발생하고 있다며, 노인정 이전 사유에 대한 설명과 함께 기존 위치로의 재조정을 요청함.

담당 부서 확인 결과, 해당 노인정 이전은 이용 수요를 고려하고 공동주택 세대 규모에 따른 노인여가복지시설 의무 설치 기준을 충족하기 위해 시설 확보 차원에서 조정된 사항임. 이에 따라 기존 위치로의 재이전은 불가한 것으로 확인됨.

상기 이전 사유 및 조정 불가 사유에 대해 민원인에게 상세히 안내 후, 민원 상담을 종료함.

41

사거리 횡단보도 설치 요청

❖ 부천고등학교 맞은편 일부 구간에 횡단보도가 설치되어 있지 않아 주민들의 보행 이용에 불편이 있다며 횡단보도 설치를 요청함.

담당 부서 확인 결과, 횡단보도 등 도로교통 안전시설의 신설·변경을 위해서는 교통안전시설 심의를 거쳐야 하며, 해당 절차 진행을 위해 주민 동의 등 관련 절차가 수반되어야 함. 상기 내용을 민원인에게 안내 후 상담 종료함.

42

재건축 현황 등 공유 요청

❖ 민원인은 해당 용지에서 재건축 및 재개발이 진행되는지를 확인하고, 관련 추진 현황에 대한 공유를 요청함. 담당 부서 확인 결과, 해당 용지는 공동주택 단지 조성을 목적으로 현재 공장용지에서 주거지역으로의 용도 변경이 필요하며, 이를 위해 관계 법령에 따라 주민 공청회 개최 등 주민 의견 수렴 절차가 진행 중인 사항임을 민원인에게 안내함.

43

제설함 크기
축소 및 구간 확인
요청

❖ 민원인은 제설함의 비정형적인 크기로 인해 이용에 불편이 있다며, 제설함의 크기 축소 및 설치 장소 확대를 요청함.

확인 결과, 제설함 설치는 현재 예산 상황으로 인해 제한적으로 운영되고 있으며, 제설함의 규격 및 크기는 관계 법령 및 국가 표준 기준에 따라 보급되고 있음. 해당 내용 민원인에게 안내 후 상담 종료함.

44

아파트 재건축 조합
행정 절차
지연 이의

❖ 민원인은 거주지 인근에 아파트 재건축 사업이 진행 중인 것으로 알고 있으나, 행정 절차 지연으로 인해 사업이 더디게 진행되는 것 같다고 주장하며 진행 상황 확인 및 행정 지원을 요청함.

확인 결과, 해당 재건축 사업과 관련하여 재건축 조합 인가 및 사업계획 등 인허가가 진행된 사항은 없는 것으로 확인됨. 향후 사업 추진 시 적극 협조할 예정임을 민원인에게 안내 후 상담 종료함.

45

골목 이면도로
주정차로 인한
회차 반경 확보
어려움

❖ 민원인은 골목 이면도로에서 주정차 차량으로 인해 회차 반경 확보가 어렵고, 화물 차량 등이 회전할 때 안전사고가 지속적으로 발생하는 등 여러 애로사항이 발생하고 있다고 주장하며 조치를 요청함.

확인 결과, 담당 부서를 통해 도로시설물(볼라드, 시선유도봉 등) 설치 가능 여부를 검토한 후, 설치 가능 시 민원인에게 안내할 예정임.

46

원도심 낙후로 인한
공공재개발 적극
검토 및 관심 요청

❖ 민원인은 00동 지역이 기본적으로 낙후되어 공공 재개발 필요성이 높으며 시 차원의 적극적인 관심과 지원을 요청함. 확인 결과, 공공참여형 재개발 등 원도심 도시재생 및 주거환경 개선과 관련하여 도시계획 차원에서 지원 가능 사항을 검토 중임. 해당 내용 민원인에게 안내 후 상담 종료함.

47

주민등록사실조사 시
세대원 비협조에
따른 홍보 요청

❖ 민원인은 00동 통장으로서, 주민등록사실조사 대면조사 시 일부 세대원의 비협조로 조사 진행에 어려움을 겪고 있으며, 사전 홍보 등 세대원의 협조를 원활히 할 수 있는 방안 검토를 요청함. 확인 결과, 주민등록사실조사는 정부24를 통한 비대면 조사를 우선 실시한 후, 미응답 세대에 대해 통장과 담당 공무원이 직접 방문하여 실제 거주 여부를 확인하고 있음. 이에 차년도 주민등록사실 조사에서는 사전 홍보 활성화 등 검토를 통해 현장 조사 시 불편이 최소화되도록 검토키로 함. 해당 내용 민원인에게 안내하고 상담을 종료함.

48

소규모 재건축조합
등 재건축 조합
피해 호소

❖ 민원인은 2030 정비 기본계획에 따라 정비 요청 지역에 일정 주민 동의율을 충족하면 정비 예정 구역으로 편입될 수 있는 점과 관련하여, 심곡본1동 및 송내1동 구역에서 특정인이 정비계획 요청을 위해 왜곡된 내용을 주장하는 등 여러 문제 상황이 발생하고 있어, 시 차원의 권리를 요청함. 해당 사실관계를 담당 부서에 전달하였으며, 담당 부서에서는 관련 구역에 현수막 설치 등 행정적 조치 방안에 대한 검토 예정임.

민원인에게 상기 처리 경과를 설명하고, 향후 조치 계획에 따라 추가 안내 예정임을 설명하고, 민원 상담을 종료함.

49

공원 주변 인도 복구
및 영조물 배상 책임
접수 요청

❖ 민원인은 공원 보행로에서 산책 중 보행로가 깊게 파인 구간에 발이 걸려 넘어지면서 휴대전화가 손상되었다고 주장함. 이에 따라 해당 보행로의 보수공사 요청 및 영조물 배상 책임 접수 방법에 대한 안내를 요청함. 민원인이 제시한 사고 위치 및 보행로 파손 상태, 손상 정도 등을 정확히 확인할 필요가 있어, 국민신문고를 통해 사고 지점 사진 및 파손 상태를 촬영하여 접수하도록 안내함.

또한 영조물 배상 책임 신청을 위해 필요한 사고 당시 관제 센터 영상 확보 절차 및 신청 방법에 대해서도 함께 안내함. 민원인은 안내 내용을 충분히 이해하였으며, 해당 절차에 따라 국민신문고를 통해 접수하기로 하여 상담을 종료함.

50

소규모 재건축 정비사업 조합장의 직무 사항에 대한 제재 요청

- ❖ 민원인은 소규모 재건축 사업과 관련하여 조합장, 신탁사, 정비업체 간 혼선으로 인해 사업이 지속적으로 지연되고 있다고 주장함. 이에 따라 초기 사업비 명목으로 약 30억 원의 매물 비용이 발생하였으며, 사업 지연에 따른 추가 비용 부담 또한 지속적으로 증가하고 있다고 주장함. 또한 조합 임원과 일반 조합원 간 소통 부재 및 신탁사 및 정비업체와의 사업성 분석에 대한 이견 등으로 인해 사업의 정상적인 추진이 어려운 상황으로, 사업 존립 자체가 위협받고 있다며 이에 대한 행정적 제재를 요청함. 민원 내용과 관련하여 담당 부서를 통해 조합의 사업비 변경 등 주요 사항이 관계 법령에 따라 총회를 통해 적법하고 투명하게 공개·의결되고 있는지를 포함하여 행정처분 가능성에 대한 검토를 요청함. 민원인에게 현재 검토 중인 사항과 향후 절차에 관해 설명하였으며, 검토 결과에 따라 추가 안내할 예정임을 안내함.

51

공원 인근 방범용 CCTV 설치 요청

- ❖ 민원인은 공원 인근 골목길이 저녁 시간대 인적이 드물어 치안 문제 등 여러 위험 요소가 발생하고 있다며, 방범용 CCTV 설치를 요청함. 확인 결과, 방범용 CCTV 고정형 설치는 예산 상황에 따라 연간 약 15개소씩 단계적으로 설치하고 있는 것으로 확인됨. 해당 요청 구간 또한 설치 예정 구간으로 편입하여 향후 사업에 반영될 수 있도록 검토하기로 함. 상기 내용을 민원인에게 안내하고, 민원 상담 종료함.

52

생계 곤란 호소 및 기초생활수급자 선정 요청

- ❖ 민원인은 만 67세로, 부군의 갑작스러운 사망과 자녀의 조현병 발병으로 인해 생활고를 겪고 있으며, 기초생활수급자 선정 신청을 하였으나 거절되어 빠른 선정 및 조치를 요청함. 또한 서류 심사 과정에서 자산으로 반영된 현금 4억 원은 사기 범죄로 인해 반환이 불가능한 소멸된 자산임에도 불구하고 이를 자산으로 산정하여 기초생활수급자 심사가 부적절하게 이루어졌다고 주장함. 현재 해당 사기 피해와 관련한 손해 배상 소송이 진행 중임.

담당 부서 확인 결과, 민원인은 이미 긴급복지지원 제도에 따라 긴급생계비 지원 대상자로 선정되어 3개월간 지원받은 사실이 있음. 또한 기초생활보장 수급자 선정 심사 결과, 관련 법령에 따른 선정 기준을 충족하지 못하여 기초생활수급자 선정 기준 미충족으로 부적합 판정을 받은 것으로 확인됨.

아울러, 내년 1월 이후 재신청이 가능함에 따라 기초생활수급자 재신청 시 필요한 관련 서류 및 신청 절차에 대해 안내하였음. 상기 내용을 민원인에게 상세히 설명 및 안내하고 민원 상담을 종료함.

53

공사 소음 계도 조치 요구

- ❖ 민원인은 가로주택정비사업 현장 인근 거주자로, 레미콘 타설 작업 시 신호수 없이 크랙션으로 신호를 주고받아 소음이 심하게 발생하고 있으며, 지속적인 공사 소음으로 인해 불편을 겪고 있어 조치를 요청함.

담당 부서 확인 결과, 소사구청 환경건축과에서 현장 출동하여 소음 측정하였으며, 고소음 작업 최대 자제, 충격 소음 억제 조치 및 계도를 시행함. 또한 비산먼지 발생과 관련 하여 세륜 작업 철저히 할 것을 지도하였음.

원도심재생과 가로주택정비사업팀에서 현장 소장에게 신호수 배치 및 레미콘 차량 이동 시 소음 발생 주의 사항을 안내하고, 계도 조치를 완료함.

54

육교 장애인 통행로 설치 요구

- ❖ 민원인은 육교 남측(소사구 방면) 구간에 경사로가 설치되어 있지 않아 노약자 및 장애인의 이동이 어렵다며, 장애인 통행로 설치를 요청함.

확인 결과, 북측은 2022. 11월 겨울철 보행자 안전사고 발생으로 경사로에 계단을 설치하여 현재 경사로와 계단이 모두 설치된 상태임. 남측 계단 구간은 경사도가 30°로, 장애인용 경사로 조성 시 급경사로 인해 보행이 불가하며, 「장애인등 편의법」 제8조2항 및 시행령 제4조 기준(최소 4.76° 이하 경사로) 적용 시 약 63.9m 연장 필요함.

또한, 경사로 설치 시 도로 폭(경인로137번길) 축소(6m → 4~4.5m)로 기존 주택 차량 통행에 장애가 발생하고 교행이 불가함. 아울러, 「장애인등 편의법」은 1998. 2. 24. 제정(시행 1998. 4. 11.)되었고, 중의육교는 법 제정 이전(1996년) 설치된 시설물로 법 적용 대상이 아님. 이에 민원인에게 법 규정과 기존 도로 구조 여건으로 인해 경사로 설치가 불가능함을 안내하고 상담을 종료함.

55

재개발 및 재건축 담당자의 잦은 인사이동 개선 요청

- ❖ 민원인은 재개발 및 재건축 담당자의 잦은 인사이동으로 인해 정비사업 업무 전반에서 절차적 미숙 및 업무 지연이 지속적으로 발생하고 있다며, 시 차원에서의 직무 교육 강화와 담당자에 대한 인센티브 보상 등 인력 관리 개선을 요청함.

담당 부서에 민원 사항 전달하여 관련 정비사업의 문제점 및 현황에 대한 분석과 검토를 통해, 향후 인력 증원 및 인센티브 보상 등을 포함한 인력 관리 방안을 검토키로 함. 상기 내용을 민원인에게 설명·안내하고, 민원 상담을 종결함.

56

인근 미끄럼방지 포장 공사 중단 요청

- ❖ 민원인은 심곡 중앙초 인근 어린이집 원장으로서, 수도권 공사 이후 진행 중인 미끄럼 방지 포장 공사와 관련하여 고충을 제기함. 특히 금일 공사 과정에서 발생한 강한 냄새로 인해 원아들이 정상적인 수업을 진행하기 어려운 상황이라고 호소하며, 공사 발주 기관 확인 및 공사 일정 변경을 요청함.

담당 부서에 민원 사항 전달하여 금일 공사를 중단하고, 25일 휴일에 공사를 재개하는 것으로 조치 완료함. 민원인에게 처리 결과를 안내하고 상담 종료함.

57

둘레길 차량 교행 불편 개선 요청

- ❖ 민원인은 둘레길 구간에서 도로포장 불량 및 말뚝 위치로 인해 차량 교행 및 통행 불편이 발생하고 있으며, 이로 인한 민원이 지속적으로 증가하고 있다며 도로포장 정비 및 말뚝 위치 조정 등 조치를 요청함.

확인 결과, 해당 구간과 관련하여 반사경 설치 등 유사 민원이 접수된 이력이 있는 것으로 확인됨. 이에 담당 부서와 함께 현장 확인 후, 필요한 조치 예정임을 민원인에게 안내하고 상담을 종료함.

58

담벼락 자전거 거치대 및 쓰레기 무단 투기 정비 요청

❖ 민원인은 고속도로 방향 담벼락 인근 자전거 거치대에 자전거가 무단 방치되고, 쓰레기 무단 투기가 지속되어 주거 환경에 불편이 발생하고 있다고 주장하며 개선을 요청함. 해당 구간 확인한 결과, 무단 방치되어 계고장이 부착된 자전거에 대해서는 폐기 조치를 진행하고, 자전거 거치대는 이용 현황 확인 후 폐쇄 조치 여부 검토할 예정임. 또한 쓰레기 무단 투기 문제에 대해서는 단속 주기를 강화하고, 기존에 방치된 쓰레기에 대해서는 1회에 한하여 수거 조치를 시행할 예정임. 상기 내용을 민원인에게 설명·안내하고 민원 상담을 종결함.

59

공원 굴다리 인근 화물차 무단 주차 조치 요청

❖ 민원인은 굴다리 인근 도로 모퉁이에 화물차가 무단 주차되어 차량 회차 시 시야 확보가 어렵고 안전사고 우려가 있다며, 회전 반경 및 시야 확보를 위해 도로시설물(시선유도봉) 설치를 요청함. 해당 민원 내용을 담당 부서에 전달하였으며, 담당 부서에서 현장 확인 후, 도로시설물 설치 가능 여부 검토 예정임. 상기 내용 민원인 에게 안내하고, 민원 상담 종결함.

60

교차로 무단 주정차 단속 및 조치 요청

❖ 민원인은 교차로 인근에 무단 주차 차량이 상시 발생하여 골목길 차량 교행이 어렵고, 이에 따라 이면도로 통행에 불편이 발생하고 있다고 주장함. 이에 교차로 회전 반경 확보를 위한 도로시설물 설치를 요청함. 해당 민원 내용을 담당 부서에 전달하였으며, 담당 부서에서 현장 확인 후, 도로시설물 설치 가능 여부 검토할 예정임.

상기 내용을 민원인에게 안내하고, 민원 상담을 종결함.

61

쓰레기 무단 투기
현수막
재설치 요청

- ❖ 민원인은 일대에 쓰레기 무단 투기가 발생하고 있다며, 무단 투기 방지를 위한 현수막 설치를 요청함.

해당 민원 구간을 확인한 결과, 기존에 설치된 현수막이 노후되어 일부 구간에서 쓰레기 무단 투기 문제가 발생하고 있는 것으로 확인됨. 이에 담당 부서에 요청 사항 전달하여 현수막 교체하도록 함. 민원인에게 조치 사항 안내 후 상담 종료함.

62

아파트 가로등
재설치 요청

- ❖ 민원인은 아파트 인근 소규모 재건축과 관련하여 가로등이 이설된 후 단전 조치되어, 아직 착공되지 않은 상태임에도 가로등이 제거되어 아파트 입구가 어두워진 상태라고 주장함. 민원인이 확인한 바에 따르면, 인근 아파트에서 추진 중인 가로주택정비사업은 조합 설립인가 이후 현재까지 사업이 진행되지 않았으며, 착공 및 펜스 설치까지는 수년이 소요될 예정임에도 불구하고, 조기에 가로등 제거가 이루어진 점에 대해 담당 부서에 문의하였으나 명확한 답변을 받지 못했다고 주장함. 담당 부서 확인 결과, 가로등 이설 경위 및 한국전력공사와의 협의 내용 등을 확인한 후 필요한 조치를 검토할 예정임. 상기 내용을 민원인에게 안내하고, 민원 상담을 종료함.

63

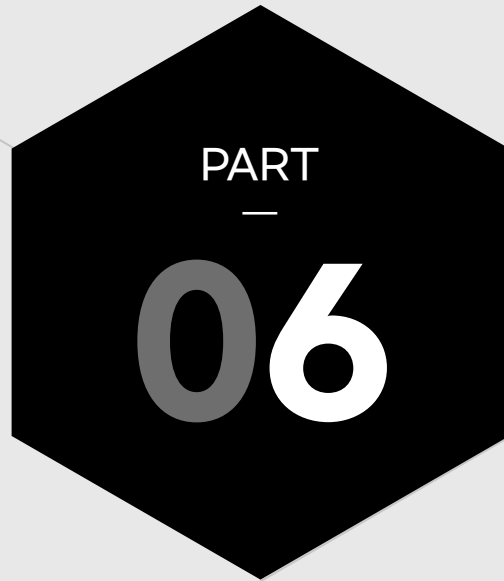
빌라 재활용
분리수거대 설치
요청

- ❖ 민원인은 연립주택 인근에 쓰레기 무단 투기가 지속되어 주거 환경이 저해되고 있다고 주장하며, 분리수거대 설치를 요청함. 기존에 담당 부서에 설치 요청했으나 명확한 답변을 받지 못했다고 재검토를 요청함.

확인 결과, 분리수거대 설치 대상지가 불명확하여 설치 위치를 확정할 필요가 있는 것으로 확인됨. 이에 민원인에게 분리수거대 설치 대상지 특정 및 설치 관련 신청 절차를 안내 후 상담 종료함.



2025
부천시 시민옴부즈만(시민고충처리위원회)
운영상황 보고서



부록

연혁
역대 시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 위원장 현황
부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례
부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙

06

부록

01 연혁

일 자	내 용
1997. 4. 21.	제1대 시민옴부즈만 위촉
1997. 4. 21.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정 ※ 부천시조례 제1486호(시장직속 → 부시장 직속)
1997. 5. 1.	옴부즈만 업무 개시
1997. 9. 8.	옴부즈만 자문위원회 구성(8명)
1999. 7. 10.	제2대 시민옴부즈만 위촉
1999. 12. 10.	옴부즈만 자문위원회 확대구성(18명)
2000. 1. 4.	시민옴부즈만 1명 추가 위촉
2000. 5. 12.	옴부즈만 홈페이지 개설 - 민원 접수처리
2001. 8. 24.	옴부즈만 자문위원회 재구성(30명)
2002. 1. 1.	제3대 시민옴부즈만 위촉
2004. 1. 1.	제4대 시민옴부즈만 위촉
2004. 3. 26.	옴부즈만 자문위원회 확대 구성(32명) ※ 기업애로 해소를 위하여 2명 추가 위촉
2005. 8. 29.	옴부즈만 자문위원회 정비 및 재구성(32명→16명)
2006. 1. 1.	제5대 시민옴부즈만 재위촉(연임)
2006. 3. 28.	자문위원회 정비 및 재구성(16명→14명)
2006. 8. 29.	시민옴부즈만 대통령 표창 수상(개인)
2006. 12. 29.	제3회 옴부즈만대상 국무총리 표창 수상(단체)
2007. 11. 20.	시민옴부즈만 서비스헌장 제정

일 자			내 용
2008.	1.	1.	제6대 시민옴부즈만 위촉
2008.	12.	26.	옴부즈만 일반모니터요원 구성 및 운영(37명)
2009.	2.	2.	옴부즈만 자문위원회 정비(분야별 위원회 구성)
2010.	7.	29.	제7대 시민옴부즈만 위촉
2010.	10.	1.	「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 전부개정 ※ 사무기구 확대(행정6, 행정7, 시설7, 기능8)
2010.	10.	22.	옴부즈만 자문위원회 확대구성(29명→31명)
2010.	10.	26.	옴부즈만 자문위원회 확대구성(31명→33명)
2010.	11.	2.	시민소통실무위원회 구성(8명)
2010.	12.	13.	시민옴부즈만 사무기구 확대 ※ [전문조사원 1명 임용(총 5명)]
2011.	6.	1.	시민소통실무위원회 위원 확대구성(8명→13명)
2011.	9.	1.	옴부즈만 자문위원 정비(33명→25명)
2011.	12.	8.	중국 신방국 관계자 시민옴부즈만 방문(7명)
2011.	12.	15.	제7대 시민옴부즈만 사퇴
2012.	2.	29.	제4회 국민신문고대상 대통령 단체표창 수상
2012.	7.	2.	시민옴부즈만 사무기구 소속 변경 (감사실→민원담당관)
2014.	7.	1.	시민옴부즈만 사무기구 소속 변경 (민원담당관→민원실)
2015.	4.	1.	시민옴부즈만 사무기구 소속 변경(민원실→민원과) ※옴부즈만팀 폐지(사무기구 민원심사팀으로 이관)
2015.	10.	1.	제8대 시민옴부즈만 위촉
2015.	11.	26.	옴부즈만 자문위원회 구성(33명)
2017.	10.	1.	제9대 시민옴부즈만 위촉
2017.	12.	3.	옴부즈만 자문위원회 구성(26명)
2018.	1.	1.	시민옴부즈만 사무기구 소속 변경(민원과→감사관실)
2018.	2.	27.	국민권익위원회 위원장 표창 수상(개인)
2018.	3.	7.	옴부즈만 현장상담실 운영 개시(주1회)
2018.	4.	25.	국민권익위 이동신문고 개최
2018.	10.	11.	전국 옴부즈만워크숍 고충민원처리 사례발표

일 자	내 용
2019. 2. 20.	옴부즈만 현장상담실 운영 개시(주1회)
2019. 5. 20.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정
2019. 6. 28.	세계 옴부즈만 협회(IOI) 가입
2019. 8. 26.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부개정
2019. 10. 1.	제10대 시민옴부즈만 위촉
2019. 12. 4.	시민옴부즈만 자문위원회 구성(15명)
2021. 10. 1.	제11대 시민옴부즈만 위촉
2021. 12. 4.	시민옴부즈만 자문위원회 구성(18명)
2022. 5. 19.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정
2022. 9. 21.	국민권익위원회·부천시 달리는 국민신문고 운영
2023. 1. 2.	시민옴부즈만 사무공간 변경(1층 종합민원상담실)
2023. 7. 26.	시민옴부즈만 사무공간 변경(1층 시민옴부즈만실)
2023. 8. 1.	제12대 시민옴부즈만 위촉
2023. 12. 4.	제12대 시민옴부즈만 자문위원회 구성(19명)
2024. 1. 1.	시민옴부즈만 사무기구 소속 변경 (감사담당관 → 소통담당관)
2024. 12. 23.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 일부개정
2024. 12. 30.	부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙 일부개정
2025. 10. 1.	제13대 시민옴부즈만 위촉
2025. 12. 2.	제13대 시민옴부즈만 자문위원회 구성 (19명)

02 역대 시민옴부즈만(시민고충처리위원회) 위원장 현황

06

부록

번호	성명	위촉기간	주요경력
제1대	이부영	‘97. 4. 21.~‘99. 6. 30.	부천시 재정경제국장
제2대	신철영	‘99. 7. 1.~‘01. 6. 30.	국민고충처리위원회 위원장
제3대		‘01. 7. 1.~‘01. 11. 10.	
제2대	이강용	‘00. 1. 3.~‘01. 12. 31.	부천시 지역경제국장
제3대	장상진	‘02. 1. 1.~‘03. 12. 31.	부천시 시민복지국장
제4대	강진석	‘04. 1. 1.~‘05. 12. 31.	부천시의회 의원
제5대		‘06. 1. 1.~‘07. 12. 31.	
제6대	이강진	‘08. 1. 1.~‘09. 12. 31.	부천시의회 의원
제7대	한병환	‘10. 7. 29.~‘11. 12. 15.	부천시의회 의원
제8대	박민섭	‘15. 10. 1.~‘17. 9. 30.	국회의원 4급 보좌관
	송창섭	‘15. 10. 1.~‘17. 9. 30.	부천시의회 의원
제9대	송창섭	‘17. 10. 1.~‘19. 9. 30.	부천시의회 의원
	송재용	‘17. 10. 1.~‘19. 9. 30.	부천시 소사구청장
제10대	김영협	‘19. 10. 1.~‘21. 9. 30.	경기도의회 의원
제11대	김영협	‘21. 10. 1. ~ 23. 7. 31.	경기도의회 의원
제12대	최갑철	‘23. 8. 1.~‘25. 7. 31.	경기도의회 의원
제13대	김문호	‘25. 10. 1. ~ ‘27. 9. 30.	부천시의회 의원

03 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례

(제정) 1997.01.17 조례 제1483호
(일부개정) 1997.04.21 조례 제1486호
(일부개정) 1998.04.01 조례 제1565호
(일부개정) 1998.10.10 조례 제1603호

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

(일부개정) 1999.07.29 조례 제1673호
(일부개정) 2001.07.27 조례 제1843호
(일부개정) 2010.01.11 조례 제2463호
(전문개정) 2010.10.01 조례 제2540호
(일부개정) 2015.01.12 조례 제2931호
(일부개정) 2019.05.20 조례 제3410호
(일부개정) 2022.05.19. 조례 제3839호
(일부개정) 2023.04.17. 조례 제3943호
(일부개정) 2024.12.23. 조례 제4172호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제32조에 따라 구성하는 시민고충처리위원회의 역할을 수행하기 위한 부천시 시민옴부즈만의 구성 및 운영에 관한 필요 사항을 규정하여 시민의 권익보호·증진과 지역사회 발전 도모를 목적으로 한다.〈개정 2022.5.19.〉

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “시민옴부즈만”(이하 “옴부즈만”이라 한다)이란 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선 등을 위하여 제3조에 따라 위촉된 사람을 말한다.
2. “소속기관등”이란 부천시(이하 “시”라 한다) 본청·그 소속행정기관, 부천도시공사·시에서 출자 또는 출연하여 설립한 출연기관 및 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는

법인단체·기관을 말한다.

3. “민원인”이란 시에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
4. “민원”이란 민원인이 시에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항을 말한다.
5. “고충민원”이란 소속기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다. 이하 같다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.

제2장 옴부즈만

제3조(옴부즈만의 설치 등) ① 옴부즈만의 정수는 1명으로 한다.

② 옴부즈만은 「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 제4조의 옴부즈만추천위원회의 추천을 받아 부천시 의회의 동의를 얻어 부천시장(이하 “시장”이라 한다)이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
 2. 판사·검사의 직에 있거나 있었던 사람 및 변호사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 업무를 수행하고 있거나 수행하였던 사람
 3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람 <개정 2023.04.17.>
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 업무를 수행하고 있거나 수행하였던 사람
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견이 높은 사람
 6. 법원, 행정기관 등 공공기관에서 권리관계등의 조정, 중재, 권고 등의 업무를 2년이상 전문적으로 수행하고 있거나 수행하였던 사람
- ③ 옴부즈만은 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문위원회를 구성하여 운영한다.
- ④ 자문위원회의 위원에 대하여는 「부천시 위원회 실비변상 조례」에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

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

② 추천위원회는 위원장을 포함한 9명 이내로 구성하고 다음 각 호에 해당하는 사람을

시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산된 것으로 본다.

1. 부시장 및 인사업무담당국장
 2. 경기도의회 의원 1명
 3. 부천시의회 의원 2명
 4. 부천시 인사위원회 외부위원 1명
 5. 변호사, 대학교수, 사회단체 대표 각 1명
- ③ 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고 부위원장은 위원 중에서 호선하며 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 옴부즈만 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.
- ④ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에 대하여 예산의 범위에서 「부천시 위원회 실비변상 조례」가 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

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

제6조(임기 및 보수) ① 옴부즈만의 임기는 2년으로 하고, 한차례만 연임할 수 있다. ② 옴부즈만의 수당 및 복무 등은 규칙으로 정한다.

제7조(직무 및 권한) ① 옴부즈만의 직무 및 권한은 다음과 같다.

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

2. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따른 비공개 대상 정보에 관한 사항
3. 옴부즈만에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항
4. 옴부즈만의 행위에 관한 사항
5. 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
6. 경기도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
7. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
8. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
9. 소속기관등의 직원에 관한 인사행정 상의 행위에 관한 사항
10. 그 밖에 관계 소속기관등에서 직접 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항

제7조의2(근무일 및 근무시간) ① 옴부즈만의 근무일수는 주5일 이내로 한다. ② 옴부즈만의 근무일 및 근무시간은 규칙으로 정한다.

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

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

제9조(해촉) 시장은 옴부즈만이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해촉할 수 있다.

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

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

제11조(검직 등의 금지) ① 옴부즈만은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 검직할 수 없다. ② 옴부즈만은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 검직할 수 없다.

제3장 고충민원의 처리 등

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

제13조(고충민원의 신청절차) ① 고충민원을 신청하고자 하는 자는 옴부즈만에게 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

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

② 고충민원의 신청은 대리인에 의하여도 할 수 있다.

제14조(고충민원의 조사 등) ① 옴부즈만은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사정이 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

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

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

③ 옴부즈만은 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우와 고충민원 처리기간이 60일 이상 소요될 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충민원 신청인에게 조속히 통보하여야 한다.

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

1. 관계 소속기관등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
2. 관계 소속기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구

3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 관계 소속기관등이 소유 또는 관리하고 있는 장소·시설 등에 대한 실지조사

4. 감정의 의뢰

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

제15조(시에게 통보) ① 옴부즈만은 고충민원 또는 스스로의 발의에 따라 채택된 사안을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보하여야 한다.

② 삭제

제16조(고충민원 신청인에게 통지) 옴부즈만은 시에서 통보받은 고충민원의 조사결과를 고충민원 신청인에게 지체없이 통보하여야 한다.

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

- ② 옴부즈만은 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 소속기관등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

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

제17조의3(조정 및 합의의 권고) ① 옴부즈만은 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정을 할 수 있다.

- ② 옴부즈만은 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대해 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

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

제18조의2(적극행정 면책) 공무원 등이 제17조부터 제17조의3까지에 따라 조치한 경우에는 「부천시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정」에 따른 면책 대상이 될 수 있다.

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

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

③ 옴부즈만은 제2항에 따라 서면통보가 있는 때에는 그 서면통보를 고충민원 신청인에게 지체 없이 통지하여야 한다.

제20조(공표) ① 옴부즈만은 제17조에 따른 권고, 의견표명 또는 제19조제2항에 따른 통보내용을 공표할 수 있다.

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

제4장 옴부즈만에 대한 협조·지원

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

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

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

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

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

04 부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례 시행규칙

(제정) 1997.04.01 규칙 제1052호
 (일부개정) 1999.03.30 규칙 제1172호
 (일부개정) 2005.03.11 규칙 제1409호
 (일부개정) 2009.11.30 규칙 제1577호
 (전부개정) 2010.10.18 규칙 제1618호
 (일부개정) 2015.09.14 규칙 제1808호
 (일부개정) 2016.08.16 규칙 제1856호
 (일부개정) 2019.08.26 규칙 제1960호
 (일부개정) 2022.03.21 규칙 제2066호
 (일부개정) 2024.12.30. 규칙 제2179호

제1장 총칙

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

제2장 시민옴부즈만

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

1. <삭제 2019.8.26>
2. 학력을 확인할 수 있는 서류
3. 경력을 확인할 수 있는 서류
4. 당직(黨職)을 확인할 수 있는 서류
5. 그 밖에 시민옴부즈만 직무 수행에 필요하다고 인정되는 서류
- ② 부천시장(이하 "시장"이라 한다)은 시민옴부즈만을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다. <개정2015.9.14>

제2조의2(수당) ① 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제6조제2항에 따라 옴부즈만에게는 수당, 여비, 그 밖의 필요한 경비를 예산의 범위에서 다음 각 호와 같이 지급할 수 있다.

1. 기본수당: 일반직공무원 5급 20호봉 상당액
2. 정액급식비
3. 4대보험(건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험)
4. 퇴직금

- ② 시민옴부즈만의 수당은 위촉일 또는 해촉일을 기준으로 수당월액을 일 단위로 계산하여 지급한다.
- ③ 시민옴부즈만이 결근한 때에는 그 결근일수의 매 1일에 대하여 수당일액의 3분의 2를 감하여 지급한다.

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

- ② 위원장은 시민옴부즈만이 되고, 부위원장은 위원장이 지명한다.
- ③ 위원은 행정에 관하여 전문적 지식과 학식이 풍부한 사람으로 위촉하고 별지 제2호서식의 위촉장을 교부하여야 한다.
- ④ 위원의 임기는 2년으로 하고 한 차례만 연임할 수 있다.
- ⑤ 위원회의 회의는 연 2회 개최함을 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다.
- ⑥ 위원회의 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제4조(자문위원회의 기능) 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

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

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

- ② 소위원회는 위원장을 포함하여 9명 이내로 구성한다.
- ③ 위원장은 시민옴부즈만이 된다.

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

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

얻는 기업체 또는 단체를 말한다.

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

제7조의3(복무 등) ① 조례 제6조제2항에 따른 시민옴부즈만의 근무일 및 근무시간은 다음 각 호와 같다. 다만, 시장이 시민옴부즈만의 근무일 및 근무시간 조정이 필요하다고 인정하는 경우에는 변경할 수 있다.

1. 근무일: 주 5일 상시 근무(월요일부터 금요일까지)
2. 근무시간: 1일 근무시간은 9시부터 18시까지로 하며, 점심시간은 12시부터 13시까지로 함.
- ② 시민옴부즈만의 휴가는 연 12일로 하며, 근무월수에 따라 산정한다.
- ③ 시민옴부즈만의 병가는 연 6일로 한다.
- ④ 시민옴부즈만이 다음 각 호에 해당하는 경우는 공가를 사용할 수 있다.
 1. 공무에 관하여 국회, 법원, 검찰, 그 밖의 기관에 소환될 때
 2. 법률에 따라 투표에 참가할 때
 3. 천재지변, 교통차단 또는 그 밖의 사유로 출근이 불가능한 때
 4. 「국민건강보험법」 제52조에 따른 건강검진을 받을 때
- ⑤ 시민옴부즈만의 경조사 휴가는 「부천시 지방공무원 복무 조례」 제24조제1항 별표 3을 준용한다.
- ⑥ 시민옴부즈만은 출장 중에는 업무수행에 전력을 다하여야 하며 휴가, 출장 등 복무에 관한 사항을 근무상황부에 작성·관리하여야 한다.

제3장 고충민원의 처리 등

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

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

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

보호한다는 취지에서 운영되어야 한다.

제10조(고충민원조사 제외 통보) 조례 제14조제3항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제5호서식의 고충민원조사제외통보서에 따라 통보하여야 하고, 고충민원조사가 60일 이상 소요되는 경우에는 별지 제6호서식의 고충민원처리 지연 통보서에 따라 통보하여야 한다.

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

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

제13조(고충민원조사결과 통보) 조례 제16조에 따라 고충민원 신청인에게 하는 통보는 별지 제9호서식의 고충민원조사결과통보서에 따른다.

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

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

② 조례 제19조제3항에 따라 고충신청인에게 하는 통지는 별지 제12호서식의 고충민원 조사결과 조치통보서에 따른다.

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

제4장 시민옴부즈만에 대한 협조·지원

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

② 전문조사원은 지방임기제공무원으로 채용한다.

③ 전문조사원의 채용, 채용계약의 해지, 보수 및 복무에 관한 사항은 「지방공무원법」 및

「지방공무원 임용령」을 따른다.

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

1. 사무기구에 근무하는 공무원의 직급 및 인원은 「부천시 지방공무원 정원 조례」에 따른다.
2. 사무기구 직원은 시민옴부즈만의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

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

- ② 제1항에 따른 옴부즈만 공인의 각인 및 사용은 「부천시 공인 조례」 및 「부천시 공인 조례 시행규칙」을 따른다.

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

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

[별지 제3호 서식]

고충민원신청서			
년 월 일			
부천시시민옴부즈만 귀하			
우편번호			
주 소			
성 명			
전화번호			
(법인 그 밖의 단체는 사무소 또는 사업소의 소재지, 명칭 또는 대표자의 성명)			
「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제12조에 따라 다음과 같이 고충민원을 신청합니다.			
고충민원 신청의 취지			
고충민원 신청의 사유			
고충신청의 원인이된 사실이 있었던 일시		년 월 일	
기타의 제도에 따른 구제절차 진행유무		☐ 유(☐ 시민상담 ☐ 이의신청 ☐ 진정 ☐ 청원 ☐ 행정심판 ☐ 행정소송 ☐ 기타) ☐ 무	
대리인	주 소	신청인과의 관 계	(접수인)
	성 명 생년월일 전화번호		

210mm×297mm[일반용지 60g/m²(재활용품)]

[별지 제4호 서식]

고 충 사 항 처 리 부

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

210mm×297mm[일반용지 60g/m²(재활용품)]

[별지 제5호서식]

고충민원조사제외통보서 제 호 년 월 일 귀하 부천시시민옴부즈만 인 「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제12조에 따라 년 월 일 자로 신청 하였던 고충민원에 있어서는 다음의 사유에 따라 조사하지 아니하게 되었으므로 통보하오니 양지하시기 바랍니다.	
고충민원 신청의 취지	
조사하지 않는 이유	

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

[별지 제6호서식]

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

210mm×297mm[일반용지 60g/m²(재활용품)]

[별지 제7호서식]

고충민원조사통보서

제 호
년 월 일

귀하

부천시시민옴부즈만 인

「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제15조제1항에 따라 귀 부서 소관사항에 대하여 다음과 같이 조사를 실시하므로 통보하오니 협조하여 주시기 바랍니다.

조사의 취지	
조 사 일 시	
조사의 내용	
비 고	

210mm×297mm[일반용지 60g/m²(재활용품)]

[별지 제9호서식]

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

210mm×297mm[일반용지 60g/m²(재활용품)]

[별지 제10호서식]

고 충 민 원 처 리 (권고, 의견표명) 서

제 호
년 월 일

귀하

부천시시민옴부즈만 인

「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제17조에 따라 년 월 일 자로 접수
된 ()의 고충사항에 대하여 조사한 결과 다음과 같이 권고, 의견표명하오니 같은
조례 제19조에 따라 15일 이내에 조치 결과를 통보하여 주시기 바랍니다.

고충민원 신청의 취지	
권고, 의견표명의 취지	
권고, 의견표명 년 월 일	
권고, 의견표명의 내용	

210mm×297mm[일반용지 60g/m²(재활용품)]

[별지 제11호서식]

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

210mm×297mm[일반용지 60g/m²(재활용품)]

[별지 제12호서식]

고충민원조사결과 조치 통보서

제 호
년 월 일

귀하

부천시시민옴부즈만 인

「부천시 시민옴부즈만 운영에 관한 조례」 제19조제3항에 따라 년 월 일자로
신청하신 고충에 대하여 시로부터 다음과 같이 조치하였다는 통보가 있으므로 알려
드리오니 양지하시기 바랍니다.

고충민원 신청의 취지	
권고의 취지	
조치통보의 내용	

210mm×297mm[일반용지 60g/m²(재활용품)]

2025년 시민고충처리위원회 운영상황 보고서

발 행 일 2026. 2.
발 행 처 부천시 시민옴부즈만 (시민고충처리위원회)
부천시 원미구 길주로 210, 시민고충처리위원회
전 화 032-625-2445, 2447, 2448
팩 스 032-625-2449
홈 페이지 www.bucheon.go.kr (시민고충처리위원회)



부천시 시민옴부즈만
(시민고충처리위원회)

경기도 부천시 원미구 길주로 210 (중동)
Tel. 032-625-2445, 2448
Fax. 032-625-2449


PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR BUCHEON