

발 간 등 록 번 호

54-3510500-000009-10

# 2019년도 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영성과 보고서



인천광역시 미추홀구 옴부즈만



# Contents

<b>제1부 총 평</b> .....	3
1. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 인사말 .....	5
2. 2019년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 평가 .....	6
3. 2020년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 방향 .....	8
<b>제2부 옴부즈만 제도 소개</b> .....	9
1. 옴부즈만 개념 .....	11
2. 옴부즈만 제도의 필요성 .....	11
3. 옴부즈만 기능과 특징 및 효용성 .....	13
<b>제3부 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영개요</b> .....	15
1. 도입배경과 추진경과 .....	17
2. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 소개 .....	19
3. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 일반 .....	21
4. 고충민원 처리절차 .....	22
<b>제4부 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영성과</b> .....	25
1. 고충민원 처리 현황 .....	27
2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황 .....	28
3. 기타 민원처리 현황(이첩 · 각하 · 상담안내 · 철회 ) .....	30

# Contents

<b>제5부 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 고충민원 주요 처리사례</b> .....	43
1. 주안초등학교 통학버스 운행 관련 민원 .....	45
2. 지식산업센터 건축물 내 미세먼지 관련 민원 .....	49
3. 주거급여 신청 관련 민원 .....	53
4. 도화동 정화조 관련 민원 .....	56
5. 주안8동 배수설비 관련 민원 .....	60
<b>제6부 부 록</b> .....	63
1. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 활동 현황 .....	65
2. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 홍보 사항 .....	68
3. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 .....	73

# 제 1 부

## 총 평

1. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 인사말 5
2. 2019년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 평가 6
3. 2020년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 방향 8



## 제1부 총평

### 1 인천광역시 미추홀구 ombudsman 인사말

인천광역시 지자체 중 유일하게 운영중인 미추홀구 ombudsman은 2016년에 출범하여 2019년도에 출범4년차 활동을 수행하였습니다.

2018년도에 이루었던 성과를 발판삼아 2019년도는 ombudsman 제도의 안정적인 정착을 목표로 활동하였으나 미추홀구에서 추진하는 민원상담 채널의 다원화로 인해 목표한 만큼 성과를 이루지 못해 아쉬움이 남는 한해였습니다.

하지만 이러한 부진을 만회하기 위해 2019년 7월 일부 조례개정을 통해 ombudsman 5인체제를 구성하여 구민에게 상시 열린 소통창구로서의 역할을 보다 충실히 수행할 수 있도록 제도를 정비하였습니다.

다양한 분야의 전문가로 이루어진 ombudsman 5인이 일주일에 1일 5시간씩 근무를 하여 비근무일의 공백을 없애 공휴일을 제외한 모든 요일에 민원접수가 가능하게 되었고 민원처리 절차의 공유가 활발히 이루어짐에 따라 합의제를 활성화하는데 한걸음 더 나아가게 되었습니다.

또한, 전년도 경험을 바탕으로 보다 넓은 안목으로 민원의 근본적 해결을 지향하였고 다양한 지식과 관점으로 구민의 권익을 보호해야 한다는 ombudsman 제도의 취지를 실현하기 위해 노력하였습니다.

2020년에는 정착단계를 지나 그동안의 활동 및 운영을 올바르게 평가하고 새롭고 모범적인 모습을 갖추기 위해 노력하는 ombudsman이 되도록 최선을 다하겠다는 의지를 다지며 「인천광역시 미추홀구 ombudsman의 구성 및 운영에 관한 조례」 제24조에 따라 2019년도 구민 ombudsman 운영상황을 구청장에게 보고하고 구민에게 공표합니다.

2020. 2.

## 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 일동

**2 2019년 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 평가**

인천광역시 미추홀구는 2019년 7월 일부 조례 개정을 통해 옴부즈만 3인 체제에서 5인 체제로 확대 구성하여 고충민원 처리의 상시화를 실현하게 되었다. 더불어 2019년도의 활동기간 동안 임기가 다한 대표 옴부즈만 손보경 위원이 재위촉되었고, 3인의 옴부즈만이 신규 위촉되었다.

근무일의 공백으로 인해 업무의 연속성이 불가한 다소 불안정한 운영체제가 이어지기도 했지만 다양한 분야의 전문가로 이루어진 3인의 신규 옴부즈만이 새로 위촉되어 점차 운영체제가 안정을 찾아가게 되었다.

현재 미추홀구 옴부즈만은 손보경 골목 작은 도서관장, 김태웅 세무사, 조원진 변호사, 하근수 전 14대 국회의원, 배상훈 전 인천계양경찰서장이 활동하고 있다. 다양한 분야의 전문가들로 이루어진 미추홀구 옴부즈만이 조금 더 다양한 입장에서 민원인의 고충에 귀 기울일 수 있게 되어 구민의 권익보호와 신뢰를 제고할 기반을 다졌다고 말할 수 있다.

인천광역시 미추홀구의 2019년 운영실적은 총 82건의 민원을 접수하여 처리하였다. 이중 단순 민원으로 판단하여 부서로 이첩하여 처리한 민원은 77건이고 옴부즈만이 직접 조사하여 처리한 민원은 5건이다.

이것은 부서이첩 민원 66건과 직접조사 처리 민원 11건으로 총 77건을 접수처리 하였던 2018년도 실적과 비교하여 부서이첩으로 처리한 민원은 많아졌지만 옴부즈만이 직접 처리한 민원은 전년도에 못 미치는 실적이었다.

전년도에 비해 옴부즈만을 찾아오는 민원이 단순화 되었고, 행정기관의 불합리하거나 위법한 행정 처분으로 인해 발생한 고충민원을 제3자적 시각에서 해결한다는 옴부즈만 제도의 본래 취지에 대한 주민들의 이해가 아직 미흡하다고 여겨지는 부분이다.

비록 옴부즈만이 직접 조사한 민원이 상대적으로 낮은 비율이기는 하지만 구민의 입장에서 구민의 목소리를 경청하고 함께 고민하고, 해결과정에 있어서 충분한 조사와 검토를 거쳐 구민의 입장에서 생각하여 결론을 도출하고자 노력하였다.

이에 따라 종래 민원처리 과정에서 공무원에게 부정적인 인식을 가졌던 구민들에게 공정한 처리에 대한 기대감을 줄 수 있었고 행정기관에는 고질적인 관료주의의 한계에서 벗어나 자기시

정의 기회를 제공하여 장기적으로 국민의 권익보호와 행정의 투명성 및 신뢰성을 제고할 기반을 다졌다고 말할 수 있다.

직접조사 처리한 5건의 민원 중 1건에 대해서는 행정기관의 처분이 위법·부당하다고 판단하여 시정을 권고하였고, 행정기관의 처분이 위법·부당하지는 않으나 이유가 있다고 판단한 나머지 4건에 대해서는 그에 대한 의견을 표명하였다.

이에 관하여 관련부서에서 옴부즈만의 시정권고와 의견표명을 100% 수용하여 제도운영과 역할에 대한 행정기관 내부의 인식이 긍정적으로 작용하고 있음을 보여주었다.

미추홀구 옴부즈만이 출범 4년차 활동을 수행하면서 옴부즈만으로서 긍지와 보람을 느끼는 시간도 있었지만 제도가 확고한 정착기에 이르지 못한 것에 대해 무거운 책임감과 아쉬움을 느낀다.

‘목표가 뚜렷한 사람은 길을 잃어도 방향은 잃지 않는다’는 오래된 금언과 같이 미추홀구 옴부즈만이 출범하면서부터 목표로 한 ‘구민입장에서 생각하는 소통창구로의 옴부즈만’을 되새기며 업무에 임하는 순간마다 옴부즈만은 끊임없이 고민하고 성찰할 것이다. 2020년에도 방향을 잃지 않고 목표로 향해 한걸음 내딛어 본다.

### 3 2020년 인천광역시 미추홀구 ombudsman 운영 방향

2020년에는 2019년의 부진했던 원인들을 보완하고 ombudsman이 구민의 인식 속에서 실질적인 구민 권익보호 제도로서 확고히 자리매김하는 한 해가 되도록 노력하고자 한다.

첫째, ‘제도개선에 대한 구체적인 대안 제시’이다. 고충민원 조사 활동을 통해 ombudsman에서 인식한 행정의 제도적인 문제점을 도출하고 구체적인 대안을 제시함으로써, 구청에서 개선 가능한 사항은 적극적으로 개선하게 하고, 상위 부처 차원의 개선이 필요한 사항에 대해서는 제도개선을 건의하여 보다 적극적인 행정이 이루어지도록 할 것이다.

둘째, ‘민원 소요기간 단축’이다. ombudsman으로 접수되는 민원은 양자 간 이해관계가 얽혀있거나 관련 규정에 대하여 면밀한 검토가 필요한 경우가 많아 민원 조사가 비교적 더디게 이루어진다. 물론 충분한 조사기간을 통해 민원인이 납득하고 만족할 만한 결과를 제시하는 것도 중요하지만 신속한 조사를 통해 민원 만족도를 제고하고자 한다.

셋째, ‘민원상담에 따른 ombudsman 의견제시’이다. ombudsman의 민원상담은 주로 ombudsman 직접조사 민원에 한정하여 실시되어 왔다. ombudsman 게시판을 통해 접수되는 상당수의 단순 민원은 ombudsman의 검토 없이 해당 부서로 이첩 처리하였으나, 단순 민원일지라도 ombudsman이 민원인과의 상담을 통해 고충사항을 듣고 이에 대한 ombudsman의 의견을 부서에 제시하여 민원인의 억울함을 적극적으로 해소하고 행정이 제대로 된 방향으로 나아가도록 하고자 한다.

넷째, ‘다각적인 ombudsman 제도 홍보’이다. ombudsman 출범 이래로 민원의 접수가 증가하고 있지만 상대적으로 직접 조사 처리 사안이 적었던 이유는 ombudsman 제도에 대한 구민의 인지도가 매우 낮은 것이 주된 원인이라고 생각한다. 동마다 계첩된 현수막과 구청에 설치된 배너를 보고 ombudsman을 찾는 민원인들이 늘기 시작했지만 아직까지 미미한 것이 사실이다. 기존의 홍보방법을 지속적으로 실시하는 한편 언론매체나 통장협의회 등과 같이 구민과 조금 더 가까운 곳에서 ombudsman을 알릴 수 있는 새롭고 다양한 홍보방법을 모색하여 적극적으로 실시해 갈 것이다.

# 제 2 부

## 옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만 개념 11
2. 옴부즈만 제도의 필요성 11
3. 옴부즈만 기능과 특징 및 효용성 13



## 제2부 옴부즈만 제도 소개

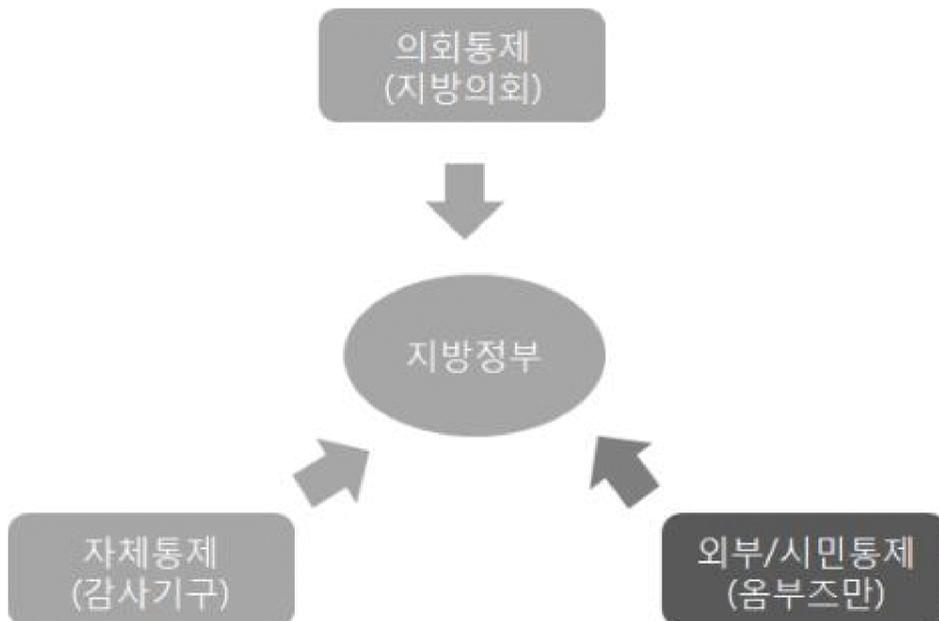
### 1 옴부즈만 개념

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

### 2 옴부즈만 제도의 필요성

#### (1) 행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화

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



### (2) 기존 권익침해 구제제도의 한계

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

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

### (3) 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보

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

### (4) 고객중심의 행정가치 대두

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

### 3 옴부즈만 기능과 특징 및 효용성

#### (1) 옴부즈만의 기능

##### ① 행정통제 기능

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

##### ② 갈등해결을 위한 조정기능

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

##### ③ 행정개혁 기능

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

##### ④ 행정정보의 공개 기능

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

##### ⑤ 민주적·정치적 대변(代辯) 기능

계층·부문·지역·집단 간 이해관계에 따라 다양한 입장과 견해를 가질 수 있고, 이해가 상충될 경우 행정기관은 대체로 힘 있는 다수를 대표하는 결정을 하게 됨. 이러한 과정에서 소수집단, 소외 및 취약계층은 행정기관의 결정에 의해 권익을 침해당할 가능성이 높아지므로 사회적 약자의 권익이 침해당하지 않도록 옴부즈만은 이들의 권익을 대변하는 기능을 수행

## (2) 옴부즈만의 특징

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

## (3) 옴부즈만의 효용성

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



# 제 3 부

## 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영개요

1. 도입배경과 추진경과 17
2. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 소개 19
3. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 일반 21
4. 고충민원 처리절차 22



## 제3부 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영개요

### 1 도입배경과 추진 경과

#### (1) 도입배경

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

#### (2) 운영근거

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

#### (3) 추진경과

- 2015.09.30. : 「인천광역시 남구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 제정·공포
- 2015.11.17. : 인천광역시 남구 옴부즈만 구성 및 운영계획 수립
- 2016.06.15. : 인천광역시 남구 옴부즈만 공개모집 공고
- 2016.06.23. : 인천광역시 남구 옴부즈만 구의회 동의대상자(위촉예정자) 선정
- 2016.07.18. : 인천광역시 남구 옴부즈만 3인 위촉
- 2016.08.01. : 인천광역시 남구 옴부즈만 개소
- 2016.11.29. : 인천광역시 남구 옴부즈만 1인 해촉
- 2017.03.06. : 「인천광역시 남구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 전부개정·공포
- 2017.05.15. : 인천광역시 남구 옴부즈만 1인 신규위촉
- 2017.06.29. : 인천광역시 남구 옴부즈만 1인 해촉
- 2017.09.01. : 인천광역시 남구 옴부즈만 1인 신규위촉
- 2018.07.01. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만으로 명칭 변경
- 2018.07.18. : 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 1인 재위촉

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

## 2 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 소개

### (1) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성개요

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

### (2) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성현황

옴부즈만		주요경력	위촉기간
손보경		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현) 골목작은도서관장</li> <li>○ 전) 인천여성회 중동구지부장</li> </ul>	2019. 05. 15 ~ 2021. 05. 14. (재 위 촉)
김태웅		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현) 하석용·김태웅 세무사 사무소 공동대표</li> <li>○ 전) 중앙세무법인 세무사</li> </ul>	2018. 07. 18.~ 2020. 07. 17. (재 위 촉)
조원진		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현) 법률사무소 송향 대표변호사</li> <li>○ 현) 인천시 남동구청 고문변호사</li> </ul>	2019. 04. 26.~ 2021. 04. 25. (신 규 위 촉)
하근수		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전) 국회의원(14대)</li> <li>○ 전) 민주당 원내부총무(14대)</li> </ul>	2019. 09. 18.~ 2021. 09. 17. (신 규 위 촉)
배상훈		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전) 인천계양경찰서 서장</li> <li>○ 전) 인천지방경찰청 정보과장</li> </ul>	2019. 09. 18.~ 2021. 09. 17. (신 규 위 촉)

(3) 인천광역시 미추홀구 ombudsman 운영체계



### 3 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영 일반

#### (1) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만의 자격

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

#### (2) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만의 임기 및 구성

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

#### (3) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만의 직무

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

#### (4) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만의 직무관할

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

#### (5) 인천광역시 미추홀구 옴부즈만의 권한

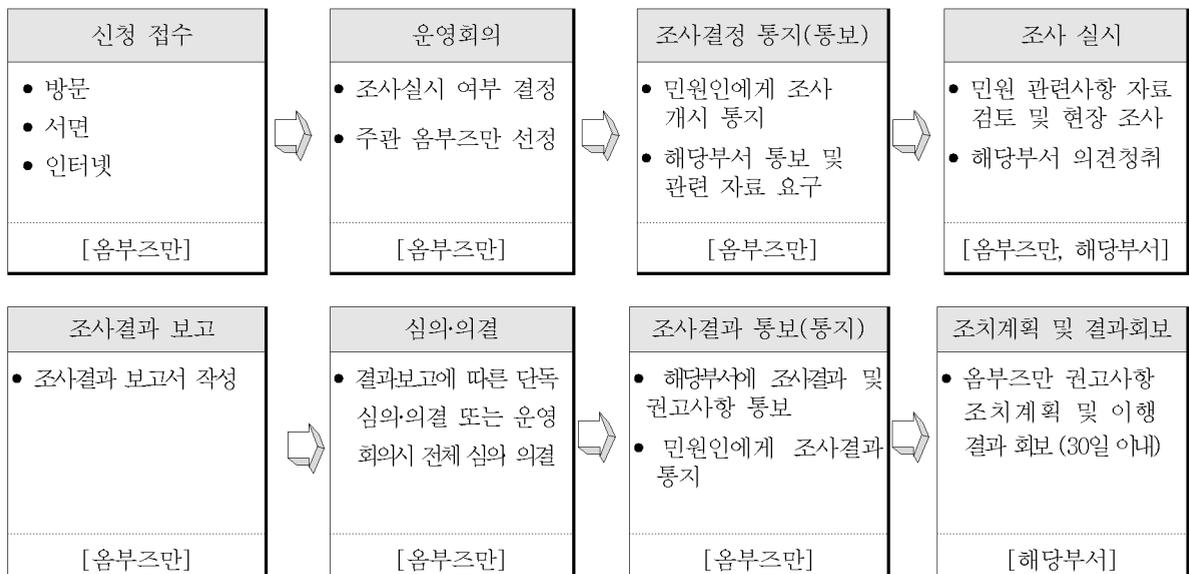
- 관계 기관 등에 대한 질문 및 현황청취 그 밖에 필요한 협조요청
- 조사내용에 대한 시정권고 또는 의견표명
- 관계 소속기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실이 발견된 경우 감사의뢰

## 4 고충민원 처리절차

### (1) 고충민원의 개념

구 분	일반적 정의	구체적 정의
내 용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행정기관 등의 위법·부당한 처분 (사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구</li> <li>○ 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당공무원의 처리 지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청</li> <li>○ 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정 요구</li> <li>○ 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구</li> </ul>

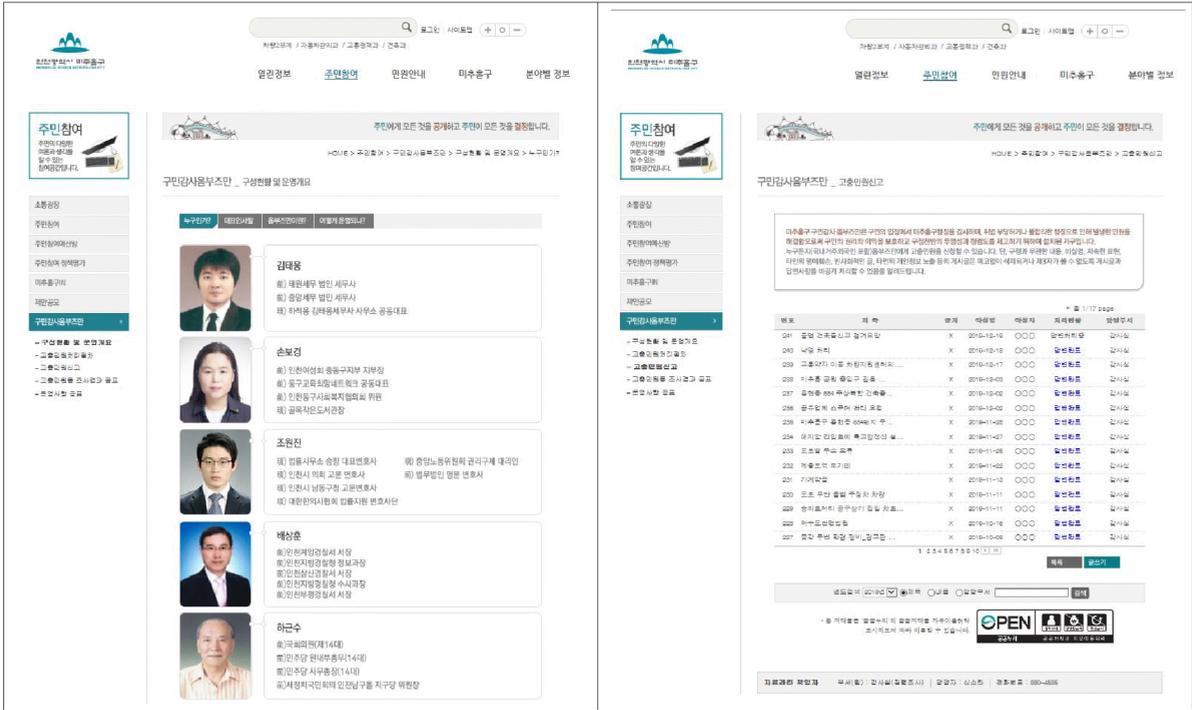
### (2) 고충민원 처리절차



(3) 고충민원 신청방법

- 직접방문, 모사전송 및 우편 : 인천광역시 미추홀구 독정리로 95 읍부즈만실(본관 5층)
- 인터넷 신청 : 고충민원 게시판에서 신청 가능

( [www.michu.incheon.kr](http://www.michu.incheon.kr) : 홈 > 주민참여 > 구민감사읍부즈만 > 고충민원 신고 )



[ ※ 구 홈페이지 고충민원 신청 게시판 화면 ]

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

(4) 고충민원 제외(이첩·각하) 대상

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

(5) 고충민원 처리결과 유형

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

# 제 4 부

## 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영성과

1. 고충민원 처리 현황 27
2. 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황 28
3. 기타 민원 처리현황 30



## 제4부 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 운영성과

### 1 고충민원 처리 현황

#### (1) 민원 접수 및 처리 현황

접수(계)	직접조사	이첩	각하	상담안내	철회
82	5	62	14	1	0

#### (2) 접수 방식별 현황

총계	방문	인터넷	우편	팩스	기타
82	4	78	0	0	0

#### (3) 월별 접수현황

총계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
82	3	4	6	5	9	4	4	5	5	23	7	7

#### (4) 민원 분야별 접수현황

총계	토지 정보	건설 건축	청소 환경	보건 위생	도로 교통	세무 회계	여성 복지	공원 녹지	도시 재생	일반
82	2	15	9	5	15	-	1	9	6	20

#### (5) 직접조사 결정 민원 처리현황

직접조사 (계)	완료	진행	조사완료 (계)	취하	기각 (심의종결)	중재	심의 해소	의견 표명	시정 권고
5	5	0	5	0	0	0	0	4	1

## 2 옴부즈만 직접조사 결정 민원 처리현황

연번	접수 일자	접수 유형	신청인	민원제목	처리결과	주 관 옴부즈만	완료 여부
1	1. 24.	인터넷	주안초등학교 학부모	주안초등학교 통학버스 운행 관련 민원	미추홀구와 교육청의 통학차량 지원협약에 따른 차량운행 지원이 2018년도 3대 지원에서 재정적 부담과 운영의 효율성을 위해 2대로 축소 운행하겠다는 미추홀구의 제안을 학교 측에서 수용하지 않아 새로운 협약이 체결되지 않았으면 당초 협약이 유효하므로 지원이 이루어 져야 함. 그럼에도 불구하고 이 상황을 이유로 지원을 중단하거나 25인승 버스 2대로 축소 운영하겠다는 것은 무엇보다 중시 되어야 할 통학학생들의 안전문제에 중대한 위협을 초래할 가능성이 있으므로 잠정적 상황을 개선하여 정상 운영할 것과 차후 유사사례가 발생하지 않도록 할 것을 권고하였으며 이후 정상 운행됨.	김태웅	완료 (시정권고)
2	3. 13.	방문	전○○	지식산업센터 건축물 내 미세먼지 관련 민원	민원인이 주장하는 피해는 현재의 법과 제도 하에서는 행정기관의 역할을 기대할 수 없고 건축주를 상대로 하는 민사소송 과정에서 입증되어야 손해 배상이 가능한 사안으로 판단되므로 소송으로 진행할 것을 권고함.	김태웅	완료 (의견표명)

연번	접수 일자	접수 유형	신청인	민원제목	처리결과	주 관 옴부즈만	완료 여부
3	6.7.	방문	이○○	주거급여 신청 관련 민원	<p>민원인에게 현행법상으로 주거급여의 예외적 지급요건 등 규정이 부존재하여 지급이 어렵다는 사실과 부동산 명의이전 또는 예금 중 일부 소비 시 수급여부가 재검토 될 수 있음을 고지하고 민원인도 이해 수용하여 종결 처리됨.</p> <p>추후 법령 및 지침 등의 개정방향 검토가 지속적으로 이루어져야 할 것으로 의견을 표명함.</p>	조원진	완료 (의견표명)
4	6.26	방문	전○○	도화동 정화조 관련 민원	<p>민원인은 정화조의 기능부실로 정화조가 범람하여 피해를 입었다고 주장하고 있으나 조사 결과 정화조 용량이 부족하여 범람할 가능성을 발견할 수 없었음. 향후 주변 주민들의 피해사례가 추가 접수될 경우 터파기 공사를 실시하여 면밀히 조사할 필요성이 존재함. 민원인 조사결과 수용함.</p>	김태웅	완료 (의견표명)
5	10.16.	인터넷	유○○	주안8동 배수설비 관련 민원	<p>민원인은 주안8동 성당의 신축공사로 인해 하수맨홀 범람의 피해가 발생할 것을 우려하여 민원을 제기하였고 침수피해가 예상되어 집수받이를 신설하고 기존 집수받이를 확장하여 도로노면의 배수시설을 확장함. 추가적으로 내년 상반기에 도로 차단 하수도 1개소를 신설하여 노면 배수처리시설을 확보하기로 함.</p>	손보경	완료 (의견표명)

### 3 기타 민원처리 현황 (이첩·각하·상담안내·철회)

연번	접수일	민원인	담당 부서	민원내용	진행결과
1	2019.1.3.	차00	노인장애인 복지과	장애인주차구역 불법주차	처리완료 (질서위반행위규제법 시행령 제4조에 의하면 장애인주차구역 불법주차로 인한 과태료를 부과하려면 ‘과태료 부과’의 원인이 되는 사실’을 적어 서면으로 하여야 한다고 규정하고 있으나 위반일시가 확인되지 않아 절차를 진행할 수 없음을 안내하고 향후 ‘생활불편신고’를 통한 신고를 권유함)
2	2019.1.14.	문00	위생과	배달 음식 위생상태 이상으로 인한 보상요구	처리완료 (불시 점검하였으나 적법한 제조업소에서 유통되는 제품으로 확인되었고 향후 유사민원 재발 방지를 위해 식자재 관리 및 위생에 각별한 주의를 기울일 것을 계도함)
3	2019.2.8.	서00	공원녹지과 자동차관리과	승학산 배드민턴장 흡연 및 신비마을아파트 옆길 화물차 주차관련	처리완료 (흡연단속 예정 및 화물차 주차단속 강화 통보)
4	2019.2.17.	유00	자동차관리과	운전중 휴대전화 검색 등 위험 운전 택시기사 신고	처리완료 (조사결과 연구구 관할 택시로 확인되어 연구구로 신고할 것을 안내 함)

연번	접수일	민원인	담당 부서	민원내용	진행결과
5	2019.2.20.	박00	자원순환과	비닐 뽁뽁이 스티로폼의 분리 배출거부에 따른 미추홀구 방침 안내 요청	처리완료 (해당아파트는 민간수거업체와의 재협의를 통해 스티로폼 수거를 결정하였음을 안내함)
6	2019.2.21.	박00	주안1동	집 앞에 적치된 쓰레기 수거 요청	처리완료 (수거완료 후 현장사진 송부)
7	2019.3.1.	김00	환경보전과	학익동 587-79번지 일대 지속적인 악취발생	처리완료 (현장 확인 후 관리감독 강화하여 악취발생을 제거할 것임을 안내)
8	2019.3.18.	김00	공동주차장 불법점유	공용주차장을 독점적으로 사용하는 행위 단속요청	처리완료 (불법적치물 현장 정비하고 정비된 현장사진 통보함)
9	2019.3.19.	우00	교통정책과	아파트 단지 앞 불법주정차 단속 요청	처리완료 (CCTV설치를 위해 예산을 확보하고 수시단속 강화할 것임을 통보함)
10	2019.3.20.	김00	교통정책과	주차장 출입구 앞 주차신고	처리완료 (주정차 금지를 위한 시설물 설치는 경찰서 교통과 소관업무임을 안내함)
11	2019.3.25.	남00	환경보전과	용현3동 보훈병원 옆 공사소음	처리완료 (현장소장에게 생활소음, 진동규제기준을 준수하여 줄 것을 행정지도함)

연번	접수일	민원인	담당 부서	민원내용	진행결과
12	2019.4.1.	김00	감사실	집 앞에 위치한 전신주 고압 변압기 이전 요청	각하 (한국전력 소관업무이므로 한전으로 요청할 것을 안내함)
13	2019.4.3.	신00	공동주차장 불법점유	통행도로에 인접한 대문 앞에 풀어 키우는 맹견 단속요청	처리완료 (견주에게 맹견을 대문 안으로 들여놓을 것과 관계 법령상 규정 안내함)
14	2019.4.4.	김00	감사실	주택에 인접한 전봇대상의 영킨 전선줄 정리 요청	각하 (한국전력 소관업무임을 알리고 한전으로 민원제기 할 것을 안내함)
15	2019.4.4.	김00	도시관리과	도로주차 장애물 처리요청	처리완료 (현장정비후 결과 통보함)
16	2019.4.30.	변00	도시정비과	타워크레인 철거요청	처리완료 (우남연립주택 재건축정비사업조합측에 타워크레인의 위해요소에 대한 예방 및 조치계획서와 안전검토서 요청, 문서 미제출시 우리구에서 철거명령과 대집행을 실기할 예정임을 안내함)
17	2019.5.7.	강00	환경보전과	핸드폰 매장 소음 해결 요청	처리완료 (스피커 음량을 줄여 출력할 것을 행정지도하고 이를 통보함)
18	2019.5.13.	이00	교통정책과	주정차 금지구역 주차차량 단속 요청	처리완료 (진입로 부분에 주정차 하지 말 것을 계도하고 순회 단속할 예정임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당 부서	민원내용	진행결과
19	2019.5.14.	김00	도시관리과	임의설치 주차금지 푯말 처리 요청	처리완료 (현장정비후 정비 상황 통보)
20	2019.5.17.	홍00	공원녹지과	출퇴근 시간의 공사단속 요청	처리완료 (시공업체에 출퇴근 시간 을 피하여 공사하도록 지 시하였으며 지속적인 감독 예정임을 안내)
21	2019.5.18.	손00	공원녹지과	어린이 공원 시설물 훼손 금지 현수막 설치 요청	처리완료 (시설물 훼손 금지안내문 부착을 완료하고 유사사 례 발생 시 현수막 게시 등으로 계도 조치할 예정 임을 안내)
22	2019.5.22.	신00	경제지원과	목줄 없이 방목하는 맹견 단속 요청	처리완료 (해당주소지 거주자가 견 주가 아님을 확인하고 서 식하던 케이지를 제거함. 향후 동일민원 발생 시 유기동물 포획원을 동원 해 포획할 예정임을 안 내)
23	2019.5.26.	이00	안전관리과 공원녹지과	마을도로 가로수 고목제거 및 방법 CCTV설치 요청	처리완료 (7월말 고목제거 실시 계획을 안내하고 예산부족으로 빠른 시일내의 CCTV설치는 어렵 고 향후 순차적 설치계획을 안내함)
24	2019.5.28.	김00	인천광역시 종합건설본 부	썩골 고가교 방음벽 설치 및 무소음 트렌치 설치요청	처리완료 (우리 구의 소관업무가 아니라 종합건설본부 소 관으로 이첩하여 처리하 였음을 안내)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
25	2019.5.29.	나00	교통정책과	도로에 불법주차로 출입구 진입이 불편함	처리완료 (주정차 수시단속 실시 예정임을 안내하고 오토바이로 인한 불편사항은 112로 신고 할 것을 안내함)
26	2019.6.19.	김00	도시정비과	도로에 임의설치 주차금지 표지판 처리요청	처리완료 (현장정비 후 통보)
27	2019.6.25.	공00	보건체육과	용마루3단지 체력단련시설 계획 문의	처리완료 (시공사측인 LH 한국토지공사에 문의할 것을 안내함)
28	2019.7.5.	이00	도화2,3동	도화2,3동 주민센터 직원의 업무안내 미숙	처리완료 (향후 친절안내가 이루어지도록 주의 및 친절교육 실시)
29	2019.7.12.	김00	교통정책과	주차장 유료화 건의	처리완료 (주차장 유료화를 반대하는 의견도 적지 않아 추진결정이 어려움을 안내함)
30	2019.7.19.	송00	위생과	불법야장 단속요청	처리완료 (식품위생법 위반 사항임을 영업주에게 계도하고 재발방지를 촉구하였음을 안내함)
31	2019.7.29.	이00	감사실	유료주차장 주차관련 불만 신고	각하 (사인간의 계약 불이행 사항으로 행정기관에서 개입할 수 없음을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당 부서	민원내용	진행결과
32	2019.8.2.	김00	건축과	신축공사장 새벽공사로 인한 불편해소 요청	처리완료 (건축관계자에게 거주민의 안정적 주거생활을 위해 새 벽공사를 지향해 줄 것을 요청하고 이후 다시 소음 발생시 환경보건과로 민원 요청할 것을 안내함 )
33	2019.8.2.	김00	환경보건과	유치원에서 사육하는 야생 동물 방사 요청	처리완료 (사육하는 다람쥐를 방사시 야생에서 적응하는데 어려 움이 있으므로 방사는 어렵 고 사육환경을 넓은 장소 로 변경하겠다고 답변함)
34	2019.8.17.	강00	교통정책과 건설과 도시경관과	골목길 불법주차 설치물 수거 요청 및 과속방지턱 설치 요구	처리완료 (과속방지턱 설치는 10월에 설치 예정임을 안내하고 불법주차 설치물에 대해서 는 경고장 부착 후 일정기 간 경과후에도 개선이 안 될시 대체 집행할 예정임 을 설명함)
35	2019.8.21.	최00	건축과	건축공사장 안전 문제	처리완료 (공사현장안전관리를 담 당하는 중부지방고용노동 청에 안전점검요청하고 건 축관계자에게 공사현장 안 전관리에 철저를 기할 것 을 지시하였음을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당 부서	민원내용	진행결과
36	2019.8.26.	유00	건축과	공사로 인한 주택균열발생에 대한 조치요청	처리완료 (건축관계자로부터 민원인의 담장을 도장작업을 통해 균열부분 보수방법을 검토하여 조치하겠다는 답변이 있었음을 안내함)
37	2019.9.4.	유00	건설과	공사장 주변 훼손도로 원상 복구 요청	처리완료 (2020년 상반기 중 도로 포장 예정임을 안내함)
38	2019.9.8.	이00	감사실	집 앞 나무 벌목 요청	각하 (해당 수목은 사유지에 귀속되어 처리 불가함을 안내함)
39	2019.9.9.	김00	주택관리과	무단철거 된 담벼락 원상 복구 요청	처리완료 (민원인 요구사항에 대한 건설사의 합의 각서가 작성되었음을 안내함)
40	2019.9.29.	강00	감사실	임대인의 건물 관리소홀 불편신고	각하 (사인간의 분쟁은 당사자간의 화해나 소송절차를 통해 해결 해야함을 안내함)
41	2019.9.30.	박00	위생과	불법야장으로 인한 야간 소음 불편신고	처리완료 (식품위생법 위반 사항임을 영업주에게 계도하고 재발방지를 촉구하였음을 안내함)
42	2019.10.9.	조00 권00	건설과	염전로 일대 전선 지중화 요청	처리완료 (지중화사업의 시급성, 보행환경개선, 도시미관개선 등을 자체평가 후 선정하여 한전에 2021년 신청할 계획임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
43	2019.10.9.	조00 권00	건설과	서화초 앞 차량 속도제한 및 육교설치 요청	처리완료 (대상지역은 간선도로로 차량의 원활한 진행과 주변 안전여건을 감안하여 차량 속도를 제한한 것이며, 육교설치 기준에 부적합하여 설치 불가함을 안내함)
44	2019.10.9.	조00 권00	자동차관리과	버스정류장 명칭변경 요청	처리완료 (도화구역은 단지 조성에 대한 단기적 예측이 불가능하여 향후 정류소 인근 시설물들이 조성되고 난 후를 기준으로 인천시와 협의 후 명칭변경을 검토할 사항임을 안내함)
45	2019.10.9.	조00 권00	환경보전과	도화지구 악취 대책 촉구	처리완료 (악취모니터링을 선발하여 산업단지 인근을 수시로 확인하고 있으며, 악취 자동포집기를 설치·운영 중임을 안내함)
46	2019.10.9.	조00 권00	감사실	인천대부지 개발계획 공개 요청	각하 (관할기관인 인천도시공사에 문의할 것을 안내함)
47	2019.10.9.	조00 권00	감사실	연료전지 발전소 건립 반대	각하 (동구청 소관업무임을 알리고 동구청에 민원제기 할 것을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
48	2019.10.9.	조00 권00	공원녹지과	도시숲 조성 연장 요청	처리완료 (염전로142-궁현사거리 구간은 현재 사업비 확보하여 설계용역 등을 추진 중이며, 2020년 조성완료 할 계획임을 안내함)
49	2019.10.9.	조00 권00	교통정책과	도화지구 무료 공영주차장 신설요청	처리완료 (관할기관인 인천광역시에 문의할 것을 안내함)
50	2019.10.9.	조00 권00	감사실	제물포역 직통 버스노선 신설	각하 (인천시 소관업무임을 알리고 인천시청에 민원제기 할 것을 안내함)
51	2019.10.9.	조00 권00	도시경관과	광고판 이전 요청	처리완료 (주후 아파트 준공 시 게시대 주변 환경을 종합적으로 파악하여 관계자 협의 후 이설 여부를 결정할 것임을 안내함)
52	2019.10.9.	조00 권00	감사실	녹슨 안내판 철거요청	각하 (인천시 소관업무임을 알리고 인천시청에 민원제기 할 것임을 안내함)
53	2019.11.11.	이00	교통정책과	승의로터리 공구상가 진입 차로 개선요청	처리완료 (신호등 정비하여 공구상가 진입시 차량이 저촉되는 상황이 발생되지 않게끔 정비 완료 할 것임을 통보함)

연번	접수일	민원인	담당부서	민원내용	진행결과
54	2019.11.11.	한OO	교통정책과	도로 무단 불법 주정차 차량 단속 요청	처리완료 (상가지역 일부에 대해 보도폭 축소를 통한 하역구간 설치를 검토중이며, 지속적인 단속 및 계도할 것임을 통보함)
55	2019.11.13.	오OO	토지정보과	가계약금 반환 요청	처리완료 (계약해지 부분은 당사자 간 민사적인 부분으로 민법과 관련된 사항은 무료법률자문기관에 문의 할 것을 안내함.)
56	2019.11.22.	정OO	보건행정과	제물포역 모기떼 방역요청	처리완료 (민원인 입회하에 제물포 남부역부터 진북해피타운 일대를 집중적으로 방역소독 실시하였음을 안내함)
57	2019.11.25.	최OO	토지정보과	개별 도로명주소 부여 및 명칭 삭제요청	처리완료 (민원인의 주소지에 새로운 도로명주소를 부여할 예정이며 주소명칭은 삭제 완료되었음을 안내함)
58	2019.11.27.	오OO	건설과	특고압전선 설치에 대한 사전 안내부재와 설치중단 요청	처리완료 (해당민원은 한전제물포지사 에서 시행한 공사로 한전담당자에게 민원내용을 전달하였으며, 공사가 완료되어 중지 불가하며 이전설치에 대하여 한국전력 담당자와 검토할 것임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당 부서	민원내용	진행결과
59	2019.11.28.	오OO	건축과	주상복합 건축물 신축으로 인한 조치요청	처리완료 (해당 건축물이 민원인 거주지와 직선거리 2미터 이내에 위치하지않아 차면시설 설치세대에 해당되지 않으며, 법정 주차대수를 확보하여 설계된바 주차피해가 발생한다고 볼수 없음을 안내함)
60	2019.12.2.	이OO	교통정책과	공유업체 스쿠터 관리요청	처리완료 (이륜자동차(스쿠터)는 도로교통법에 의한 단속대상이 아니며 운전자 헬멧 미착용 운행에 대한 단속은 미추홀경찰서 교통과에, 스쿠터 관리에 대한 사항은 스쿠터공유업체에 요청하여야함을 안내함)
61	2019.12.2.	심OO	건축과	용현동 주상복합 건축물 신축에 대한 조치요청	처리완료 (해당 건축물이 민원인 거주지와 직선거리 2미터 이내에 위치하지않아 차면시설 설치세대에 해당되지 않으며, 법정 주차대수를 확보하여 설계된바 주차피해가 발생한다고 볼수 없음을 안내함)
62	2019.12.3.	김OO	공원녹지과	미추홀공원 출입구 바리케이트 철거요청	처리완료 (일부 주민들의 무단주차로 인해 공원관리용 차량의 통행이 불가능하여 부득이하게 바리케이드를 설치하고 안내문을 게시한 것임을 안내함)

연번	접수일	민원인	담당 부서	민원내용	진행결과
63	2019.12.17.	김OO	감사실	교통약자 이동차량지원 제도개선	각하 (인천교통공사 소관업무임을 알리고 인천교통공사로 민원제기 할 것을 안내함)
64	2019.12.17.	김OO	건설과	침하된 하수도(맨홀) 개보수 요청	상담안내 (12월 20일까지 공사 완료 할 것을 안내함)
65	2019.12.18.	최OO	공원녹지과	낙엽 처리	처리완료 (수봉공원 인근 주택가로 떨어지는 낙엽은 미추홀구 시설관리공단에서 수거토 록 협의하였음을 안내함.)
66	2019.12.19.	서OO	도시경관과	건물코너에 위치한 시멘트 덩어리와 페타이어 철거요청	처리완료 (건물 사유지에 설치되어 있는 적치물에 관하여는 도 로법으로 단속이 곤란함을 안내함)



# 제 5 부

## 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 고충민원 주요 처리사례

1. 주안초등학교 통학버스 운행 관련 민원 45
2. 지식산업센터 건축물 내 미세먼지 관련 민원 49
3. 주거급여 신청 관련 민원 53
4. 도화동 정화조 관련 민원 56
5. 주안8동 배수설비 관련 민원 60



## 제5부 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 고충민원 주요 처리사례

### 1. 주안초등학교 통학버스 운행 관련 민원

주관 옴부즈만	주안 초등학교에 지원하던 통학버스 축소운영에 대한 민원제기
김 태 응	

#### ① 민원 개요

□ 민원인 : 주안초등학교 학부모

□ 민원요지

미추홀구가 2018년 주안초등학교에 지원하던 통학버스 3대를 2019년에 2대로 축소 운영하겠다는 방침을 주안초등학교측에서 불수용함으로써 차량운행이 중단되자 학부모측에서 민원을 제기함

#### ② 민원 접수 및 진행

- 2019.02.27. (수) 관련 민원 옴부즈만실 검토 요청 및 담당 부서 담당자 면담
- 2019.03.06. (수) 해당 민원 진행사항 결과 보고
- 2019.03.13. (수) 해당 민원 관련 보고서 작성

#### ③ 민원 내용 및 사실관계

□ 민원 내용

가. 2018년 주안 초등학교는 주안 4동에서 주안 2동으로 이전하였음. 당시 남구청은 주안 2, 4동 일원 재정비촉진지구 내 학교 용지를 교육청이 확보 지원받을 수 있도록 실시 협약 전 통학버스 지원과 관련하여 상호협의를 통해 이를 명문화하였고 이를 전제로 실시협약을 체결한 사실이 있음

나. 이러한 협약을 전제로 해당 사업은 진행되었고 교육청과 미추홀구의 협약서상 제5조 (지원사항) 3항에 ③ 남구청은 안전한 통학여건 마련을 위해 동 지구내 개발상황을 고

려하여 통학로를 3개 이상 조성하고, [도로교통법] 등 관련법령에 따라 어린이 통학 차량을 최소 5대 이상 지원하며 통학 차량 운영을 위한 관련 예산을 지원한다. 통학 차량 지원기간은 미추8구역 초등학교 신설, 개교시까지로 한다. 라고 명시되어 있음

다. 2018년 3대의 해당 통학 차량 운영을 위해 미추홀구는 2억 8천만원의 지원금을 학교에 지원한 사실이 있고 미추홀구는 2018년 운행 실적을 보고 2019년부터 3대에서 2대로 축소 운영하려는 계획을 세움

라. 미추홀구의 축소운영방침을 주안초등학교에서 받아들이지 않자 2019년 차량운행과 관련한 지원금이 끊겨 차량운행이 잠정적으로 중단된 상태이며, 이에 대한 일부 학부모들의 민원이 발생되고 있음

#### □ 사실 관계

가. 2018년 미추홀구는 주안초등학교에 차량 운영비를 전액 지원한 바 있으며, 2018년 지원된 예산의 재정적 부담이 커 좀 더 효율적인 차량 운영방안을 마련하여 기존 3대에서 2대로 차량 운영을 축소할 것임을 주안초등학교에 협조 요청함

나. 주안초등학교는 학생들의 안전을 이유로 차량운행 축소를 받아들이지 않고 있어 미추홀구에서는 차량 3대 운영과 관련한 예산을 지원하지 않고 2대 운영을 재요청하고 있는 상황임

다. 2019년 3월 4일 개학으로 인한 차량 운행은 위의 사유로 잠정적으로 중단되었으며 주안4동의 학생들은 도보 및 학부모들의 도움을 받아 등하교를 하고 있는 상황임

#### ④ 민원 조사

##### □ 현장 실태

가. 담당부서인 도시개발사업추진단은 2018년 통학 차량 운영비 지원금액이 2.8억원에 달하여 재정적 부담이 큰 상태이고 3대의 통학버스 운영은 효율적이지 못하다는 판단을 하고 있음

나. 이를 개선하기 위해 2대의 통학버스 운영을 하겠다는 (안)을 주안초등학교에 제안하였으나 주안초등학교장은 학생들의 안전을 이유로 기존 3대 운영 지원을 고수하고 있는 상태임

다. 양측의 협의가 이루어지고 있지 않아 현재 2019년도 개학 시점에서도 학교 차량 운행은 이루어지고 있지 않아 학생들은 등하교 시 차량 지원을 받고 있지 못한 상황임

□ 관련부서 면담

가. 도시개발사업추진단은 2018년 지원금의 규모가 커서 재정낭비 측면이 있어 차량을 3대에서 2대로 축소하여 효율적으로 운용한다면 학생들의 등하교 문제는 해결할 수 있을 것으로 생각하고 있음

나. 다만, 학교의 본 사안에 대한 협조와는 별도로 학교 내 지하 주차장을 지역주민에게 개방할 것을 제안하고 있으나 학교장은 학생들의 안전을 이유로 반대하고 있는 입장임

다. 담당부서는 지하 주차장의 개방을 불허하면서 통학버스 3대 운영 주장을 하는 것은 이기적인 발상이라는 입장이고 2대의 차량운행이 받아들여지지 않는다면 3대 운영과 관련된 지원금 지금은 현실적으로 어렵다는 입장임

⑤ 옴부즈만 의견 및 부서 조치결과

□ 미추홀구청(구 남구청)은 주안 2, 4동 일원 재정비촉진지구 내 학교 용지를 교육청이 확보 지원받을 수 있도록 실시 협약 체결 전 미추홀구청(구 남구청)과 교육청 사이에 이에 대한 명문화를 한 사실이 있음

□ 담당부서의 예산의 효율적 집행이라는 측면에서 2019년도 차량 축소 운행은 2019년 개학 전에 학교 측과 미추홀 구청과의 협조가 이루어졌어야 하는 내용으로 협조가 이루어지지 않았다면 기존 방식대로 지원이 이루어졌어야 함.

□ 이는 당초 남구청과 교육청과 협약에 의해 약속된 사항으로 이 규정에 대한 이행 의무는 미추홀구청에 있다고 보아야 할 것이며, 학교 주차장 개방과 차량 축소운행과는 별도의 사안으로 별도로 협의하고 조정해야할 것으로 차량운행 안전과 결부해서는 안 될 것임.

□ 2019년 개학이 이루어져 주안 4동의 학생 통학과 관련하여 학생들의 안전을 담보로

한 두 기관의 줄다리기로 인하여 학생들이 자칫 피해를 입을 수 있는 가능성에 노출된 현재의 상황은 도시개발사업추진단의 안일한 업무판단에 기인된 것으로 볼 수 있어 차량 운행의 공백과 관련한 공백기를 최소화 할 수 있도록 방안을 강구해야 할 것임. 또한 매주 이와 관련된 업무 진행상황에 대해 옴부즈만실에 관련 보고를 실시간 요청함.

- 학생들의 안전한 통학을 위하여 2019.3.11.부터 임시로 버스를 운행하였으며, 교육청 및 주안초등학교와 협의를 통하여 2019.5.1.부터 정상 운행 중에 있음.

## 2. 지식산업센터 건축물 내 미세먼지 관련 민원

주관 ombudsman	지식산업센터 건물에서 발생하는 미세먼지의 원인 분석 및 해결책
김 태 응	요구

### ① 민원개요

□ 민원인 : 전○○

□ 민원요지: 주안동 소재 지식산업센터 건물(아파트형 공장)에서 발생하는 미세먼지의 원인을 분석하여 해결책을 강구하여 줄 것을 요구

### ② 민원 접수 및 진행

- 2019.03.13. (수) ombudsman실 민원접수
- 2019.03.20. (수) 현장 방문 및 면담
- 2019.04.10. (수) 부서담당자 면담

### ③ 민원내용 및 사실관계

□ 민원 내용

가. 민원인이 입주한 아파트형 공장건물인 제이타워 1차 지식산업센터 712호가 건축물의 부실시공으로 인해 바닥과 벽 등 건물을 이루고 있는 콘크리트 구조물에서 미세먼지가 발생하여 사업에 막대한 부작용을 초래한다고 주장

나. PC공법으로 건축된 해당 건축물의 접합부분을 부실 시공하여 접합부분에서 균열로 인한 미세먼지 발생 하고 있으며, 건축물 바닥 역시 바닥 편차가 심하고 바닥 균열이 존재함에도 부실 마감이 이루어져 균열로 인한 바닥 들뜸 현상이 심하여 바닥에서도 미세먼지가 발생하고 있다고 주장

다. 해당 건축물 내의 문제뿐만 아니라 해당 건축물 자체가 콘크리트 미세먼지 발생의 오염원이 되어 인근 주민들에게 피해를 끼칠 수 있음을 주장

□ 사실 관계

가. 민원인이 해당 건물에서 영위하고 있는 사업은 기계가공 및 절삭과 관련된 사업이며 이를 위한 절삭유를 정기적으로 교환해주어야 하고 민원인은 최초 절삭유의 이상변질 현상에서부터 문제점을 파악하여 이를 인지함

나. 민원인이 주장하는 건축물 부실시공에 따른 미세먼지 발생 현상은 민원인이 근거로 제시하는 동영상이나 사진 및 절삭유 변질 현상 등을 통하여 그 현상은 확인할 수 있으나 그 원인이 건축물 부실시공으로 인한 것인지의 사실관계의 판단은 유보할 수밖에 없으며 민원인이 주장하는 현재의 건축물의 하자 정도가 건축 사용승인을 득하는데 있어 중대한 오류에 해당하는지 여부는 사실관계를 더 파악해야 할 것으로 사료됨.

다. 또한, 민원인이 주장하는 절삭유 이상변질 및 CCTV촬영 영상 상 먼지의 주범이 부실시공에 따른 콘크리트 미세먼지인지 판단은 성분 분석 등의 과학적 근거자료가 보충되어 객관성을 담보해야 할 필요가 있음.

라. 건축물 바닥의 편차문제, 바닥 부실시공 문제 등과 관련하여 시공사에 내용증명을 통해 부실시공에 대한 문제점을 통보하였으나 시공사는 해당 문제점이 민원인이 주장하는 정도의 중대한 부실시공이 아닌 것으로 판단하여 에폭시 마감 등 하자보수를 마무리하겠다는 의사를 보였고 이에 대해 민원인은 시공사의 문제해결 방식을 거부하고 있는 상황임.

마. 현재 민원인은 민원인 방식대로 바닥 일부 벽체 및 골조와 벽체의 접합부분에 대한 보강을 하여 70 ~ 80% 정도 개선하였다고 판단하고 있으며 구청의 도움으로 해당 민원의 원인을 규명하고자 함

바. 또한, PC공법의 아파트형 공장의 준공 및 사용승인 검토 시 실질적이고 안정적인 제도 보완이 필요하다는 의견을 피력하고 있음

## ④ 민원 조사

## □ 현장 실태

- 가. 민원인은 분양받은 해당 건축물의 하자과 관련하여 벽, 천정, 바닥을 구성하고 있는 콘크리트에서 미세먼지가 발생된다고 주장하고 있고 민원인이 촬영한 사진과 CCTV 동영상을 통해 바닥 균열이나 먼지 발생 정도는 육안으로 확인이 가능한 상태임
- 나. 이러한 이유로 절삭기계에서 사용하는 절삭유의 이상변질현상이 발생하고 있다는 민원인의 주장과 관련하여 이상 변질이라 주장하는 절삭유의 성분분석 등을 통하여 그 원인에 대한 과학적 근거가 보충되어야 할 필요가 있을 것으로 판단됨
- 다. 절삭유의 이상 변질 현상은 현장에서 살펴본바 색상의 이상변화는 민원인의 주장대로 차이(흰색이 아닌 회색 변질)를 확인할 수 있으나 해당 현상이 이상 변질 현상인지의 판단은 유보할 수밖에 없음
- 라. 민원인이 주장하는 접합부분에서의 공기 분출 현상은 비눗방울 시험으로 입증되고 있으나 이러한 현상이 PC공법을 채택하는 건축물에 있어 일반적인 현상인지 중대한 하자에 해당하는지의 여부에 대한 판단은 별개의 문제라 판단됨

## □ 부서 입장

- 가. 2018.12.28 미추홀구 건축과에서는 해당 민원과 관련한 답변과 관련하여 부실시공에 따른 문제점의 발생으로 인한 피해는 시공사와 법률적인 판단을 받아야 하는 것으로 구청의 개입, 판단이 현실적으로 불가함을 통보함
- 나. 2019.01.10 2차 답변과 관련해서는 해당 건축물은 2017년 3월 20일 정상적인 절차를 통해 사용 승인 처리된 건축물로 사용 승인 당시 감리보고서나 기타 서류에 의해 합법적인 절차를 통해 사용 승인된 건축물이고 건축물의 하자보수와 관련해서는 시공사와 협의해서 처리해야 할 부분이라 통보함
- 다. 다만, 건축물의 사용승인과 관련한 인허가를 담당하는 담당부서에서는 사용승인과 관련된 감리보고서 등 전문가가 작성한 객관적인 서류에 중대한 하자가 없는 한 사용승인을 내줄 수밖에 없는 절차상 한계에 대해 인지하고 있음

라. 따라서 해당 민원과 관련하여 관련부서에서 시공사에 대해 해당 민원에 대하여 강제력을 행사할 법적 근거가 없다고 판단하고 있음

⑤ 옴부즈만 의견

- 해당 민원에 대한 민원인이 주장하는 피해를 과학적 성분 분석 등의 객관적인 근거 자료 없이 중대한 하자 혹은 해당 민원의 발생 원인을 시공사의 부실시공에 따른 원인으로 판단하는 데는 현실적인 한계가 존재함.
- 따라서, 민원인이 주장하는 절삭유 의 이상변질 현상 등에 대한 성분 분석 등의 민원의 객관성을 담보할 수 있는 과학적인 성분 분석 등의 절차가 선행되어야 할 것이나 이를 민원인의 입장에서 소명하기란 실질적으로 어려움이 존재하는 것이 현실임. 다만, 해당 민원과 관련하여 객관적인 근거자료를 준비하는데 있어 담당부서나 구청에서의 지원과 관련한 법적 근거가 존재하지 않는 이상 관에서 이를 부담하기에는 역시 현실적으로 어려울 것으로 판단됨
- 또한, 특정 건축물의 사용 승인을 위한 절차에 있어서도 필수 첨부서류의 구비여부, 전문가의 일방적인 의견 검토에 의한 판단에 의존하는 현재의 법적 절차를 개선하여 실질적으로 건축물의 사용승인을 위한 이상 유무 판단을 좀 더 세밀하게 들여다 볼 수 있는 제도 및 절차의 개선이 필요할 것으로 보임.
- 해당 민원은 법적 절차를 통하여 사인간의 주장에 대한 객관적인 판단이 필요할 것으로 사안이라 판단됨.

### 3. 주거급여 신청 관련 민원

주관 옴부즈만	주거급여 수급자 신청 거분 처분에 대한 불복 민원
조원진	

#### ① 민원개요

□ 민원인 : 이○○

□ 민원요지 : 민원인은 학익동 소재 소형아파트(15평형)에 30년째 거주하는 사람으로 특별한 소득이 없는 고령의 독거 주민으로, 주거급여 수급자로서 지원을 받고자 주거급여 신청을 하였으나 공시지 상승을 이유로 수급자로 선정되지 못함의 부당성을 주장하며 민원을 제기함.

#### ② 민원접수 및 진행

- 2019.06.07. (목) 옴부즈만실 민원접수
- 2019.06.14. (금) 부서담당자 면담

#### ③ 민원내용

- 신청인은 2019. 5. 2.경 사회경제복지국 기초생활보장과에 주거급여 신청 및 자격요건 관련한 내용을 유선으로 질의함
- 담당자는 신청인 소유 부동산, 예금 등 고려, 1인 가구인 신청인 세대의 주거급여 소득인정액이 지급기준액을 상회함을 이유로 지급 불가 통보를 받음
- 신청인은 동일 부동산을 소유하고 있는 유사한 조건의 세대는 주거급여를 지급받고 있는 것으로 알고 있다면서 옴부즈만실 내방하여 상담함

④ 사실관계 및 읍부즈만 의견

- 주거급여제도는 기초생활보장제도의 일종으로, 소득·주거형태·주거비 부담수준 등을 종합적으로 고려하여 저소득층의 주거비를 지원하는 제도로써 소득인정액(소득평가액 + 재산의 소득환산액)이 중위소득의 44% 이하로 부양의무자가 기준을 충족(부양의무자 부존재 또는 무능력)하는 가구(임차·자가가구)에 지급하는 것으로 주거급여의 수급은 소득인정액이 중앙생활보장위원회의 심의·의결을 거쳐 결정하는 금액 이하인 사람으로, 1인 가구 월 소득인정액 751,084원 이하여야 함
- 민원인은 84,000,000원(공시지가) 상당의 부동산을 소유하면서, 27,828,000원 상당의 예금채권 역시 보유하고 있어, 월 소득인정액이 2,153,269원으로 산정되어 국민·기초연금 외 소득이 없음에도 불구하고, 보유 재산으로 인해 주거급여 수급대상이 되지 못한바, 예외규정 존재 여부 등을 지침 등을 통해 검토함
- 민원인에게 현행법상으로는 주거급여의 예외적 지급요건 등 규정이 부존재하여 지급여부 및 부동산 명의 이전 또는 예금 중 일부 소비시 수급여부 재검토 가능성을 고지하고, 추후 관련 법령·지침 등 개정 방향 지속 검토 예정.

※ 관련법령

**【주거급여법】**

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "주거급여"란 「국민기초생활 보장법」 제7조제1항제2호의 주거급여로서 주거안정에 필요한 임차료, 수선유지비, 그 밖의 수급품을 지급하는 것을 말한다.
2. "수급권자"란 주거급여를 받을 수 있는 자격을 가진 사람을 말한다.
3. "수급자"란 주거급여를 받는 사람을 말한다.
4. "수급품"이란 이 법에 따라 수급자에게 지급하거나 대여하는 금전 또는 물품을 말한다.
5. "보장기관"이란 주거급여를 실시하는 국가 또는 지방자치단체를 말한다.
6. 삭제 <2018. 1. 16.>
7. "소득인정액"이란 「국민기초생활 보장법」 제2조제9호의 소득인정액을 말한다.
8. "주택등"이란 「주택법」 제2조제1호의 주택 및 「주택법」 제2조제4호의 준주택을 포함하여 거주를 목적으로 하는 시설을 말하며, 그 범위와 종류는 국토교통부장관이 정한다.

**【국민기초생활 보장법】**

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2014.12.30>

1. "수급권자"란 이 법에 따른 급여를 받을 수 있는 자격을 가진 사람을 말한다.
2. "수급자"란 이 법에 따른 급여를 받는 사람을 말한다.
3. "수급품"이란 이 법에 따라 수급자에게 지급하거나 대여하는 금전 또는 물품을 말한다.
4. "보장기관"이란 이 법에 따른 급여를 실시하는 국가 또는 지방자치단체를 말한다.
5. "부양의무자"란 수급권자를 부양할 책임이 있는 사람으로서 수급권자의 1촌의 직계혈족 및 그 배우자를 말한다. 다만, 사망한 1촌의 직계혈족의 배우자는 제외한다.
6. "최저보장수준"이란 국민의 소득·지출 수준과 수급권자의 가구 유형 등 생활실태, 물가상승률 등을 고려하여 제6조에 따라 급여의 종류별로 공표하는 금액이나 보장수준을 말한다.
7. "최저생계비"란 국민이 건강하고 문화적인 생활을 유지하기 위하여 필요한 최소한의 비용으로서 제20조의2제4항에 따라 보건복지부장관이 계측하는 금액을 말한다.
8. "개별가구"란 이 법에 따른 급여를 받거나 이 법에 따른 자격요건에 부합하는지에 관한 조사를 받는 기본단위로서 수급자 또는 수급권자로 구성된 가구를 말한다. 이 경우 개별가구의 범위 등 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.
9. "소득인정액"이란 보장기관이 급여의 결정 및 실시 등에 사용하기 위하여 산출한 개별가구의 소득평가액과 재산의 소득환산액을 합산한 금액을 말한다.
10. "차상위계층"이란 수급권자(제14조의2에 따라 수급권자로 보는 사람은 제외한다)에 해당하지 아니하는 계층으로서 소득인정액이 대통령령으로 정하는 기준 이하인 계층을 말한다.
11. "기준 중위소득"이란 보건복지부장관이 급여의 기준 등에 활용하기 위하여 제20조제2항에 따른 중앙생활보장위원회의 심의·의결을 거쳐 고시하는 국민 가구소득의 중위값을 말한다.

## 4. 도화동 정화조 관련 민원

주관옴부즈만	부실한 정화조 시설을 개선하기 위한 현지 실태 파악 및 지도 요구
김 태 응	

### ① 민원 개요

- 민원인 : 전 ○○
- 민원요지 : 민원인은 정화조 시설물의 기능이 부실하여 사업영위기간 동안 피해를 보았다고 주장하며 부실한 정화조 시설의 개선을 요구함.

### ② 민원 접수 및 진행

- 2019.06.26. (수) 옴부즈만실 민원접수
- 2019.07.01. (월) 환경보전과 담당자 현장 방문 및 점검
- 2019.07.02. (화) 환경보전과 담당자 면담 및 출장보고서 수령, 점검
- 2019.07.10. (수) 환경보전과 담당자 결과보고서 수령 및 보완 요구
- 2019.07.16. (화) 환경보전과 최종 결과보고서 수령 및 민원인 결과 통보

### ③ 민원 내용 및 사실관계

#### □ 민원 내용

가. 주소지 근린생활시설 건물에서 20여년간 임차인으로서 사업을 영위하고 2019년 전반기에 폐업을 한 민원인은 사업영위기간 동안 정화조 시설로 인한 피해가 있었다고 주장

나. 민원인 주장에 따르면 건축물 준공 당시 정화조는 2개가 설치되어 운용되었으나 도중 한 개를 폐쇄하고 2019년 초 폐쇄된 정화조를 재운용하고 있으며 정화조 시설물의 기능이 부실하여 오수가 넘치는 피해를 보고 있다고 주장

다. 폐업 당시 건축주와의 보증금 반환문제로 폐업을 미루던 차에 위생과에서 민원인의 연락처로 연락을 한 사실을 두고 개인정보위반에 대한 민원을 제기함

라. 부실한 정화조 시설을 개선하기 위한 현지 실태 파악 및 지도를 요구함.

#### □ 사실 관계

가. 해당 건축물은 1991.02.20. 사용승인을 받았으며 환경보전과의 전산 상 준공당시 정화의 용량은 120인용, 13m<sup>3</sup>로 설치 승인된 사실이 확인되었고, 해당 정화조의 청소 기록은 2017년부터 현재까지의 자료가 전산상 조회되고 있으며 그 이전의 자료는 남아있지 않음

나. 정화조 청소 기록은 아래와 같음

청 소 일	청 소 량 (m <sup>3</sup> )	비 고
2017.10.31	2	소용량 정화조로 추정
2018.02.19	2	
2018.03.23	7	대용량 정화조로 추정
2018.06.04	7	

다. 현장에서 담당부서에서 확인한바 정화조는 2개가 운용되고 있는 것으로 보이며 2개 정화조의 총 용량이 120인용, 13m<sup>3</sup>로 설치된 것으로 추정할 수 있음

라. 민원인도 현재는 2개의 정화조가 운용되고 있다고 인정한 바와 같이 청소용량과 관련한 기록으로 추정컨대 소용량, 대용량 정화조 2개가 운용되고 있는 것으로 보임

마. 현장에서 확인한 바 2개의 정화조 중 1개의 정화조 맨홀이 노후화되어 밀폐가 되지 않아 해당사항과 관련한 행정지도를 하였음

#### ④ 민원 조사

##### □ 현장 실태 및 판단

가. 담당부서에서 작성한 출장보고서에 따르면 2개의 정화조의 맨홀을 열어 육안으로 확인한 사실이 있으며 해당 정화조의 정상작동 여부는 실질적으로 터파기를 하지 않는 이상 여부를 판단하기에 현실적인 한계가 존재함

나. 해당 건축물의 현재의 정화조 운용 실태는 정화조 청소 기록을 열람한 바 2개가 운용되고 있는 것으로 추정할 수 있으며 이는 민원인의 주장과 상이하지 않음

다. 또한, 건축물 준공 당시 120인용, 13m<sup>3</sup>로 설치 승인되었으며 현재의 실질 건축물 용도를 바탕으로 환경보전과에서 정화조 필요용량을 추정한 자료에 따르면 91.7인용의 정화조가

필요한 것으로 추정할 수 있어 실질적으로 정화조 용량이 부족한 것으로 판단할 수 없음

층	용도	면적(m <sup>2</sup> )	산출근거	필요량 (인)
지1	제조업소	211.86	N = 0.125A	26.5
1	음식업	211.86	N = 0.175A	37.1
2	사무실	211.86	N = 0.075A	15.9
3	주택	211.86	N = 2+(R-2)×0.5	5
4	사무실	96.61	N = 0.125A	7.2
계				91.7

라. 해당 정화조의 정상작동 여부는 터파기 공사를 통하여 정화조 시설을 점검하지 않는 이상 이를 육안으로 판단하기란 현실적인 한계가 존재하며, 정화조 오수로 인한 주변 주민들의 피해사례가 추가 접수될 경우 담당 부서의 면밀한 검토가 필요할 것으로 판단됨

마. 민원인에 대한 식품위생과의 연락과 관련하여 민원인이 제기한 개인정보법 위반과 관련한 사항에 대한 사실관계는 다음과 같음

바. 민원인은 2019년 실질적으로 폐업을 하지 않고 영업신고증이나 사업자 등록증과 관련하여 폐업신고를 하지 않은 상태였으며 이에 건축주는 해당 구청을 찾아 직권폐업을 문의하였 는 바 이에 행정청은 건축주로부터 민원인의 연락처를 받아 직권폐업의 행정절차를 밟기 전 사실관계 파악을 위해 민원인에게 연락을 취했던 사실이 있는 것으로 확인됨

사. 따라서 구청의 해당 행위 행정처분을 위한 절차로 판단할 수 있었으며 민원인도 이에 동의함

□ 개선 방향

가. 당초 민원이 옴부즈만실에 접수되면서 추가로 파생되거나 확대된 민원은 없었음. 다만, 당초 민원이 접수되어 이를 대응할 때 좀 더 적극적인 대처가 있었다면 충분히 해결 가능한 민원이라 판단됨

나. 민원에 대한 대처를 서류 상 판단할 것이 아니라 현장이나 근거에 기초하여 민원인의 입장에서 이에 대하여 적극적으로 대처한다면 이런 유형의 단순 민원이 불필요한 행정의 불신을 야기 할 가능성은 낮아질 것으로 보여 민원 대처 방식에 대한 심도 있는 고민이 필요할 것으로 보임.

※ 현장 사진



## 5. 주안8동 배수설비 관련 민원

주관 옴부즈만	신축공사로 인한 하수맨홀 범람 피해 발생 예방대책 요구
손 보 경	

### ① 민원 개요

□ 민원인 : 유 ○○

□ 민원요지

주안8동 성당 앞 식당을 운영하는 민원인은 성당의 교육관 신축공사로 인해 하수 맨홀 범람의 피해가 발생할 것을 우려하여 민원을 제기

### ② 민원 접수 및 진행

- 2019.10.16. (수) 민원접수
- 2019.10.24. (목) 현장 방문 및 민원인 상담
- 2019.10.28. (월) 건설과 하수관리 담당자 면담
- 2019.11.28. (목) 건설과 하수관리 담당자 현장 방문 및 조치계획 전달
- 2019.12.03. (화) 건설과 하수관리 담당자 배수설비 적합성 여부 확인
- 2019.12.05. (목) 건설과 결과보고서 수령 및 민원인 결과 통보

### ③ 민원 내용 및 사실관계

□ 민원 내용

가. 민원인 주장에 따르면 성당 앞 도로가 국지성 호우에 매우 취약한 저지대로 비가 많이 오면 하수맨홀이 범람하여 침수가 발생한다고 함. 실제로 2년 전 호우로 맨홀이 범람하여 식당 안이 침수되는 피해를 입었다고 함.

나. 성당 교육관을 신축하며 출입구를 현 위치로 내며 성당의 옥상 우수가 민원인의 식당 앞 맨홀로 유입되도록 공사가 진행되었음. 이로 인해 호우 시 하수맨홀이 범람할 것은 자명한 사실로 침수피해를 방지할 조치를 요구함.

## □ 사실 관계

- 가. 현장 방문 시 해당 도로로 성당 출입구와 배수설비 공사가 진행됨을 확인하였고, 성당 출입구 반대편이 언덕이 있는 대로변으로 우수가 해당 도로 하수맨홀로 유입됨을 확인
- 나. 현장 확인 결과 도면상 설계한 배수설비가 부적합하지 않으며 옥상 우수가 해당 맨홀로 모두 유입되지 않음을 확인하였으며, 그럼에도 호우 시 대량의 우수가 해당 맨홀로 유입되어 범람할 것이라고 추정됨
- 다. 성당 반대편 언덕이 있는 도로에는 3년 전 민원을 제기하여 그레이팅트렌치를 설치하였으나 대량의 우수를 100% 수용하지 못하여 요철 설치가 필요함을 확인

## ④ 민원 조사

## □ 현장 실태 및 판단

- 가. 현장을 방문한 결과 언덕이 있는 도로변의 우수 유입량과 성당의 옥상 우수 일부 유입량이 해당 맨홀로 집중되면 호우 시에는 맨홀 범람으로 인한 침수피해가 발생할 것이라고 판단됨
- 나. 성당 교육관 신축 공사의 배수설비는 도면상 문제가 없으나 호우 시 맨홀 범람이 예상됨으로 이에 따른 조치가 필요하다고 판단됨
- 다. 민원인의 요구사항은 해당 도로의 맨홀로 유입되는 우수의 진행방향을 변경할 수 있는 요철 설치와 성당의 옥상 우수를 나누어 유입할 배수설비 설치로 건설과 하수관리 담당자와 면담 결과 가능한 것을 검토하기로 함

## □ 옴부즈만 의견 및 민원처리결과

- 가. 해당 민원인의 맨홀 범람으로 인한 침수피해가 예상됨으로 이에 따른 적극적 조치가 필요하다고 판단되어 민원인의 요구사항 중 가능한 것을 검토하기로 함
- 나. 12월 내 집수받이 1개소를 신설하고 기존 집수받이 1개소를 확장하여 도로 노면의 배수시설을 확장하기로 하였으며, 민원에 대한 대처를 추가적으로 내년 상반기에 도로 차단 하수도 1개소를 신설하여 노면 배수처리시설을 확보하기로 함
- 다. 향후 조치 계획을 민원인에게 전달하고 민원인도 의견을 수렴하여 답변 완료됨

라. 10월 중순 민원이 접수되었으나 대응 절차가 느리게 진행되어 조치계획 수립이 늦어짐. 민원발생시 조금 더 빠르고 적극적인 대처가 필요하다고 판단됨

※ 현장사진



# 제 6 부

## 부 록

1. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 활동 현황 65
2. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 홍보 사항 68
3. 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 73



## 제6부 부록

### 1 인천광역시 미추홀구 ombudsman 활동 현황

#### 1 2018년도 ombudsman 운영성과 보고회 개최 (2019. 2. 21.)



2018 운영성과 보고회 개최



김태웅 ombudsman 사례발표

## 2 전국 지방 옴부즈만 협의회 참석 (2019.10.31.)



배상훈 옴부즈만 의견표명



전국 지방자치단체 옴부즈만

### 3 정례회의 개최



## 2 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 홍보 사항

### 1 미추홀구 구정홍보지를 통한 옴부즈만 홍보(2019년 9월호)



미추홀구가 구 행정의 투명성과 청렴성을 높이기 위해 옴부즈만 2명을 신규 위촉했다.

# 미추홀구, 옴부즈만 2명 신규 위촉

## 2년 간 행정평가, 고충민원처리 등 다양한 활동

인천 미추홀구는 18일 옴부즈만 2명을 새로 위촉했다. 이번에 위촉된 옴부즈만은 하근수 전 국회의원과 배상훈 전 계양경찰서장으로 앞으로 2년 동안 미추홀구 행정 감시와 평가, 시정권고, 고충민원처리 등 다양한 활동을 펼치게 된다.

구 행정의 투명성과 청렴성을 높이고 구민권익을 실질적으로 보호하는 옴부즈만의 역할을 수행한다

2016년 8월에 출범한 미추홀구 옴부즈만은 그동안 3인체제로 운영

돼왔는데 이번에 새롭게 2명이 위촉되면서 5인 체제를 갖추게 됐다.

미추홀구는 3인 근무시스템에서 불가피하게 발생했던 비근무일 공백과 업무 단절성을 해소해 민원 상시 상담을 통한 제도가 활성화 될 것으로 보고 있다. 김정식 미추홀구청장은 “구 행정의 투명성과 청렴성을 높이고 구민권익을 실질적으로 보호하는 옴부즈만으로서의 역할을 수행해 주실 것을 기대한다”고 말했다.

남용우 기자 nyw@hyundaiilbo.com

## 2 홍보용 마이보틀 배포



## 3 실내외 배너 설치



본관 1청사 입구



본관 2청사 입구



종합민원청사 정문

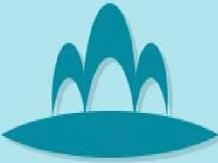
### 4 각 동 현수막 계획



## 5 구 홈페이지 홍보 배너

인천의 태동지, 비류 백제의 발상지

# 인천 '남구'의 새이름



## 미추홀구

명칭변경 시행일 : 2018년 7월 1일

문의 : 미추홀구청 총무과  
(☎880-4125-6)

[자세히 보기](#)



**공지사항** [고시/공고/채용](#) [입찰정보](#) [구보](#) [민원편람](#) +

- 식품위생법 위반업소 행정처분(영업소폐쇄) 에 따른 통지(공시송달) 2020-01-03
- 식중독 주의경보 알림(1월) 2020-01-03
- 평생학습과 업무추진비 집행현황(2019.12월) 2020-01-02
- 장관감염증을 유발하는 노로바이러스 예방수칙 안내 2019-12-30
- 미추홀구체육회장 선거를 위한 투표방식 공고 2019-12-27

**열린구청장실** >



구청장24시 >

구청장 공약실천 >

현장스케치 >

  
평생학습관

  
미추홀구의회

  
보건소

  
나이스미추

  
미추홀구  
알리미서비스

  
청소년

  
복지로

  
규제개혁  
신문고

  
정보공개포털

  
공공데이터  
포털

  
디지털  
미추홀구  
문화대전

**2019년 국민권익위원회 주관**  
미추홀구 청렴도 측정결과

- 종합청렴도 4등급
- 외부청렴도 4등급
- 내부청렴도 5등급

미추홀구 인터넷방송국

# NEWS LETTER

시민이 참여하는 인천시 미추홀구 인터넷방송국  
지인들과 뉴스레터를 함께 공유해보세요!

[자세히 알아보기](#)

대한적십자사



350만의 가치있는 선택,  
**적십자회비**에 함께 해주세요

**고충민원!**  
주민감사 옴부즈만과 상담하세요!!

신청대상 : 인천광역시 미추홀구 행정처분으로 권리·이익을 침해받은 누구나!

상담신청 및 문의 : 032) 880-4585, 5978

주민감사 옴부즈만 근무시간 : 월-금, 13시 - 18시

미추홀구청 본관 5층 옴부즈만실

72 ... 인천광역시 미추홀구 옴부즈만

### 3 인천광역시 미추홀구 옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례

제정 2015. 09. 30. 조례 제1269호  
 전부개정 2017. 03. 06. 조례 제1402호  
 일부개정 2018. 05. 21. 조례 제1484호  
 일부개정 2019. 07. 15. 조례 제1543호

#### 제1장 총칙

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

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

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

## 제2장 읍부즈만의 구성·직무 등

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

② 읍부즈만은 5명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 대표 읍부즈만으로 호선한다.

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

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

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

② 읍부즈만이 궐위된 때에는 새로운 읍부즈만을 위촉할 수 있으며 이 경우 후임으로 위촉되는 읍부즈만의 임기는 새로 시작된다.

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

1. 제5조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 제6조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
3. 심신상의 장애, 품위손상 등으로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우
4. 그 밖에 읍부즈만 직책을 계속할 수 없는 사유가 중대한 사유가 발생한 경우

④ 제3항제3호, 제4호의 경우에는 당사자를 제외한 읍부즈만 전원의 찬성에 의한 의결을 거쳐 대표 읍부즈만의 제청으로 구청장이 면직 또는 해촉한다.

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

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 「정당법」에 따른 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

② 읍부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직된다.

제6조(검직금지) 읍부즈만은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

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

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

제8조(직무) 읍부즈만은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

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

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

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

1. 본인 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 당해 사안에 관하여 당사자 이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 본인이 당해 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
3. 본인이 당해 사안에 관하여 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 경우
4. 읍부즈만이 되기 전에 당해 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
5. 본인이 당해 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우

② 이해당사자는 읍부즈만에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당

읍부즈만에 대해 기피신청을 할 수 있다.

③ 읍부즈만이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 직무활동에서 스스로 회피할 수 있다.

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

1. 구정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 경우
3. 그 밖에 대표 읍부즈만이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 경우

② 그 밖에 회의의 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

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

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

### 제3장 고충민원의 조사·처리 등

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

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

1. 신청인의 이름과 주소 (법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용
3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

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

반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보해야 한다.

④ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

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

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

1. 제17조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원의 원인이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 정당한 사유 없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우
5. 그 밖에 고충민원에 해당되지 아니하는 경우 등 읍부즈만이 조사하는 것이 적절하지 않다고 결정한 경우

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

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

제16조(조사의 방법) ① 읍부즈만은 고충민원을 조사할 경우에는 구의 관련 부서에 그 취지를 통보한다.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

② 제9조 각 호에 따른 직무관할 대상기관의 직원, 신청인 또는 이해관계인은 읍부즈만이 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제21조(처리결과에의 통보) 구청장 또는 소속기관의 장은 제18조 및 제19조에 따른 읍부

즈만의 시정권고 등을 통지받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 그 내용을 성실하게 이행하고 통지받은 날부터 1개월 이내에 조치결과를 옴부즈만에게 통보하여야 한다.

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

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

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

#### 제4장 옴부즈만의 운영지원 등

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

제26조(시행규칙) 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙[2015.9.30 조례 제1269호]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙[2017.3.6 조례 제1402호]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙[2018.5.21. 조례 제1484호 인천광역시 미추홀구 조례의 명칭변경에 관한 조례] 제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다. 다만, 제1조의 개정규정은 2018년 7월 1일부터 시행한다

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

부 칙[2019.7.15. 조례 제1543호]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.