

## 오산시 생활민원 처리에 관한 조례

제정 2013년 1월 12일 조례 제1268호  
일부개정 2017년 12월 26일 조례 제1634호  
일부개정 2022년 1월 13일 조례 제1971호  
(지방자치법 전부개정에 따른 인용조문 등  
오산시 조례 일괄개정조례)

**제1조(목적)** 이 조례는 「지방자치법」 제12조 및 같은 법 시행령 제10조에 따라 주민 편의 및 복리증진을 도모하고, 주민의 생활과 직결되는 불편사항을 신속하게 처리하기 위하여 오산시 생활민원 처리에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다. <개정 2022. 1. 13>

**제2조(정의)** 생활민원(이하 “민원”이라 한다)이란 각 가정이나 주민의 일상 생활주변에서 일어나는 각종 불편사항을 말한다.

**제3조(구성)** ① 오산시장(이하 “시장”이라 한다)은 주민의 생활불편신고 편의를 위해 민원전용 신고창구를 설치할 수 있다.

② 시장은 현장을 순회하고 가정 등을 방문하면서 민원을 전담 처리하는 기구 및 조직(이하 “1472살피드림담당”이라 한다)을 설치할 수 있으며, 1472살피드림담당 운영에 필요한 기구를 설치하고 인력을 배치할 수 있다. 이 경우 민원의 효율적인 처리를 위해 민원처리과정에 민간인 및 관련 기관단체를 참여하게 할 수 있다.

③ 1472살피드림담당 명칭은 따로 정할 수 있다.

**제4조(운영)** ① 신고된 민원은 1일 처리함을 원칙으로 하되, 1일 처리가 불가능한 경우에는 민원인에게 처리 예정일을 안내하고 최대한 신속히 처리하도록 하여야 한다.

② 주민의 일상생활과 관련이 있는 민원 중 확보된 예산의 범위에서 사업비로 즉시 처리가 가능한 생활민원은 1472살피드림담당에서 처리할 수 있다.

③ 1472살피드림담당반 운영시간은 「오산시 지방공무원 복무 조례」의 근무시간을 원칙으로 하되, 필요한 경우에는 휴일 및 야간에도 근무할 수 있다.

④ 시장은 이 조례의 민원처리와 신고편의를 위하여 전용신고전화를 설치·운영할

수 있다.

⑤ 신고된 민원은 1472살피드림담당에서 처리하고, 처리결과에 대한 만족도를 조사할 수 있다.

**제5조(대상민원)** ① 1472살피드림담당은 다음의 민원을 처리한다. <개정 2017. 12. 26>

1. 전기시설 점검 및 교체·수리(다만 한전책임 분기점 외의 민원으로 한다.)
2. 타 부서 보조사업으로 선정되지 않은 시급을 요하는 난방(보일러) 관련 민원
3. 상·하수도 누수 등 접수이송
4. 가사도움 서비스(전구·전기콘센트·노후전선·수도꼭지·패킹교체, 문고리보수, 못 박기, 타일보수, 하수구 막힘 등) 제공
5. 안전 및 최소한의 기초적인 생활을 위한 수리가 요구되는 100만원 이하의 소규모 집수리 및 생활공구 무료대여
6. 그 밖에 주민생활의 불편사항 중 즉시 처리가 가능한 민원

**제6조(재료비)** ① 1472살피드림담당의 민원처리에 필요한 재료비는 민원인이 부담함을 원칙으로 한다. 다만, 다음 각 호의 대상자에게는 무상으로 처리한다.

1. 「국민기초생활보장법」에 따른 수급자 및 차상위계층
2. 소년소녀가장세대 및 모자가정세대
3. 65세 이상 독거노인세대
4. 그 밖에 사회취약계층으로 시장이 인정하는 자

**제7조(장비 및 예산의 확보)** 시장은 민원을 효율적으로 처리하기 위하여 필요한 장비 및 예산을 확보하여야 한다.

**제8조(대장 등 관리)** 1472살피드림담당은 민원처리에 필요한 민원접수처리대장, 장비대장, 부품 및 자재수불부 등을 갖춰 놓고 기록 관리하여야 한다.

**제9조(보고)** ① 1472살피드림담당은 매분기 운영결과에 대한 평가 및 분석을 실시하고, 그 결과를 시장에게 보고하여야 한다.

② 운영결과 보고서에는 민원접수처리실적, 주요 활동내용, 수범사례, 문제점 및 개선방안 등이 포함되어야 한다.

**제10조(시행규칙)** 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

**부칙**

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

**부칙** <2017. 12. 26 조례 제1634호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

**부칙** <2022. 1. 13 조례 제1971호, 지방자치법 전부개정에 따른 인용조문 등  
오산시 조례 일괄개정조례>

이 조례는 2022년 1월 13일부터 시행한다.