

발 간 등 록 번 호

54-3560000-000048-10



2023년도 인천광역시 서구

구민고충처리위원회 운영상황 보고서



2023년도 인천광역시 서구

구민고충처리위원회 운영상황 보고서

2023년도 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 운영상황 보고서

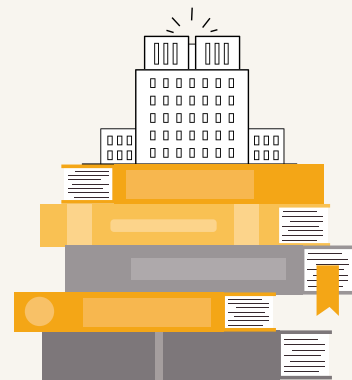
우리 서구에서는 행정의 권한이 확대되고 복잡·다양화됨에 따라 행정기관에 의해 구민 권리가 침해되거나 불합리한 제도로부터 구민의 권익을 보호하기 위하여 「인천광역시 서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」를 제정하여 2022년 8월 구민고충처리위원회를 출범하여 운영하고 있습니다.

인천서구 구민고충처리위원회에서는 2022년 12건의 민원 접수를 시작으로 2023년에 80건의 민원을 접수하여 조사와 상담을 통해 이를 처리하였습니다. 구민고충처리위원회 인터넷 홈페이지 게시판을 개설하여 고충민원 신청의 편의성과 접근성을 도모하였고, 민원인과 현장에서 만나 실태를 확인하고, 관계 공무원과 회의를 통해 해결 방안을 강구하였으며, 법령 등 규정을 적극 검토하여 신청인의 고충민원을 해결하고자 노력하였습니다.

『인천광역시 서구 구민고충처리위원회 운영상황 보고서』는 위와 같은 위원회의 2023년도 운영성과를 담고 있습니다. 본 보고서를 통해 구민고충처리위원회 제도에 대하여 구민 여러분에게 널리 알리는 계기가 되기를 바랍니다.

2024년에도 우리 위원들은 전문분야의 경험을 바탕으로 구민의 편의와 권익 증진을 위하여 경청의 자세로 최선을 다할 것을 약속드리겠습니다. 구민 여러분의 많은 관심과 참여를 바라며, 「인천광역시 서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」제23조에 따라 2023년도 구민고충처리위원회 운영상황을 구청장에게 보고하고 구민에게 공표합니다.

2024년 3월
인천광역시 서구 구민고충처리위원회



목차



I
옴부즈만 제도
소개

인사말	5
1. 옴부즈만 소개	10
2. 옴부즈만 제도의 필요성	11
3. 옴부즈만 제도의 기능	13
4. 옴부즈만 제도의 특징	15

II
인천광역시 서구
구민고충처리위원회
소개

1. 구민고충처리위원회 정의와 역할	18
2. 구민고충처리위원회 도입배경	18
3. 구민고충처리위원회 설치·운영 근거	19
4. 구민고충처리위원회 운영 효과	19
5. 구민고충처리위원회 추진경과	20

III
구민고충처리위원회
구성 및 운영

1. 위원회 구성	22
2. 위원 자격요건	23
3. 위원회 주요기능·직무	23
4. 위원회 직무관할	23
5. 고충민원 신청 및 처리절차	25

IV
구민고충처리위원회
활동사항

1. 언론보도 및 홍보사항	30
2. 위원회 활동사항	34

V
구민고충처리위원회
운영성과

1. 고충민원 처리현황	40
2. 주요 처리 사례	46

VI
참고자료

1. 인천서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영 조례	50
------------------------------	----



2023년도 인천광역시 서구

구민고충처리위원회 운영상황 보고서



I 옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만 소개
2. 옴부즈만 제도의 필요성
3. 옴부즈만 제도의 기능
4. 옴부즈만 제도의 특징

I. 옴부즈만(고충처리위원회) 제도 소개



1 옴부즈만 소개

• 옴부즈만(Ombudsman)이란 •

스웨덴어로 남의 일을 대신하여 주는 ‘대리인’을 의미하며, 국민의 대리인으로서 행정에 대한 국민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하고 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 국민과 행정기관 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람을 말합니다.

이에 따른 옴부즈만 제도란, 행정기관의 위법·부당한 행정행위로 인하여 국민의 권리나 이익이 침해되었을 때 옴부즈만이 국민의 대리인 입장에서 이를 신속히 조사하여 시정하도록 함으로써 국민의 침해받은 권익을 구제하는 제도를 말합니다.

- ▶ 현대국가는 행정권 강화에 따라 재량권이 확대되면서 행정기관에 의한 국민의 권익침해 가능성이 커지게 되었고, 이로 인하여 효율적인 국민의 권익구제를 위해 옴부즈만 제도가 등장하게 되었으며,
- ▶ 오늘날 옴부즈만 제도는 국민의 고충민원을 조사·처리하는 고전적 기능뿐만 아니라 국민과 행정기관 사이의 분쟁을 조정하고 행정의 잘못을 통제하는 기능을 함으로써 그 중요성이 높아지고 있습니다.

2 옴부즈만 제도의 필요성

행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화 경향

- ▶ 현대의 각 나라는 복지국가 지향 등에 따라 행정기능이 증대·강화되고, 이로 인해 행정의 재량권이 확대되면서 행정기관에 의한 국민의 권리침해 가능성이 커지고 있습니다.
- ▶ 이에 반해 입법부나 사법부는 다양하고 전문화된 행정에 대한 정보의 접근성에 한계가 있고, 정당 및 압력단체 등은 상대적으로 행정통제의 기능을 효율적으로 수행하지 못해 행정에 대한 견제 기능이 미흡합니다.
- ▶ 특히 행정재량의 영역은 복잡하고 다양하여 입법부에서 다루기에는 지나치게 개별적이고, 사법제도로 다루기에는 추상성을 띠고 있어 효율적인 행정통제에 한계가 있습니다.

기존 권익침해 구제제도의 한계

- ▶ 행정작용에 의한 권리구제 수단 중의 하나인 사법적 구제수단은 사후통제 수단으로 비용이 많이 들고, 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡해서 일반시민이 이용하는 데에는 어려움이 있습니다.
- ▶ 이에 따라 행정의 국민권익 침해 사례가 증가하면서 이의신청, 행정심판, 행정소송 등 형식적 요건이 엄격한 기존의 권리구제 기능을 보완할 수 있는 제도적 장치가 필요하게 되었습니다.

[옴부즈만 제도(고충민원처리) VS 행정심판·행정소송 비교]

구 분	옴부즈만 제도 (고충민원처리)	행정심판	행정소송
목 적	위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정제도로 불편·부담을 받은 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의하여 침해된 시민의 권익구제
성 격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
기 간	제한 없음	• 행정처분이 있음을 안 날부터 90일 이내 • 처분이 있는 날부터 180일 이내	• 행정처분이 있음을 안 날부터 90일 이내 • 처분이 있는 날부터 1년 이내
범 위	위법·부당한 처분(사실행위), 부작위, 불편·부담 등 포괄적	행정의 위법·부당한 처분, 공권력의 행사·불행사	행정의 적법성 유무 (재량권 일탈·남용 포함)
접근성	접근성 높음 (구두, 서면, 방문, 웹 등)	행정소송보다 접근성 용이함	접근성이 어려움
비 용	무료	행정소송보다 경제적 부담이 적은 편임	경제적 부담 높음
구속력	언론공표 등의 간접 강제로 실질적 구속력	기속력(행정청)	기판력(법원, 행정청, 국민)
한 계	구속력 없음	• 청구기간이 짧은 편임 • 대상이 제한적임	• 구체적 사건성이 없으면 소(訴)로 다룰 수 없음 • 직접 어떤 처분을 내리는 적극적 행정 판결은 못함 • 과도한 비용 부담

행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보

- ▶ 옴부즈만은 자치단체 관할 내의 고충민원에 대해 전문적·중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하고,
- ▶ 행정의 자기시정 기회를 제공함으로써 시민과 행정 간 상호 신뢰를 높이는데 유용한 역할을 합니다.
- ▶ 특히, 법규만능주의, 소극적 행정처리 등으로 인해 발생하는 민원을 행정기관 스스로 신속하게 시정함으로써 민원인의 심리적·경제적 비용을 최소화할 수 있습니다.

고객중심의 행정가치 대두

- ▶ 과거 공공서비스의 제공은 주로 국가의 통치행위의 일부로 간주되어 왔으나, 국가도 공공재 제공의 한 주체이며, 국민은 ‘공공 서비스 소비자’라는 시각이 대두되었습니다.
- ▶ 고객중심의 행정가치는 정부가 국민인 고객을 위해 최선을 다하겠다는 약속으로 이어져 이를 위한 고객헌장제도가 널리 확산·보급되었습니다.
- ▶ 우리나라의 경우 1995년 지방분권화에 따라 민선 지방자치단체장 체제로 전환된 후 고객지향적인 행정서비스 개선 노력이 활발하게 전개되었고, 이러한 흐름 중 하나로 지방자치단체에도 옴부즈만 제도(시민고충처리위원회)가 도입되기 시작하였습니다.

3 옴부즈만 제도의 기능

일반국민과 행정기관과의 간격을 좁혀 행정을 보다 인간화 기능

- ▶ 옴부즈만은 일반국민의 입장에서 보면 민원인과 행정기관 양자 간의 불평등한 관계를 축소·완화하고, 접근하기 어려운 관계를 풀어줌으로써 일반국민이 행정과의 관계에서 겪는 고충을 경감시켜 주는 역할을 하며, 행정기관의 입장에서 보면 보다 대응성 있는 행정을 도모하게 하고 행정을 보다 인간화하는 기능을 수행하도록 합니다.

행정처분에 대한 적정성 조사를 통한 행정통제 기능

- ▶ 옴부즈만은 행정처분이 위법·부당하다고 판단되는 경우 해당 행정기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제합니다.
- ▶ 옴부즈만의 행정통제는 고충민원에 책임이 있는 자를 비난하고 처벌하려는 것이 아니라 고충민원이 더 이상 발생하지 않도록 행정의 절차, 규칙, 법률 등을 개선하는데 있습니다.
- ▶ 옴부즈만 제도는 행정이 보다 원활하게 이루어질 수 있도록 행정집행 및 절차에 관한 법령의 내용을 명확히 하고, 행정에 대한 책임소재를 분명히 해주는 역할도 하고 있습니다.
- ▶ 행정에 있어 이러한 옴부즈만 제도의 존재로 인해 법의 지배원리가 더욱 공고해지고, 공무원은 옴부즈만의 평가를 의식해 행정처분을 보다 신중하게 행하게 되는 것입니다.

분쟁을 해결하고 국민의 권익을 증진하는 기능

- ▶ 옴부즈만 제도는 고충민원의 처리뿐만 아니라 국민의 보편적 권익을 보호하고 향상시키는 데 효과가 있는 분쟁 해결 수단입니다.
- ▶ 오늘날 옴부즈만 제도는 국민의 파수꾼으로서 행정기관의 잘못에 대해 보다 적극적으로 관여해 이를 시정해 나간다는 임무가 부여되어 있습니다. 옴부즈만은 민원을 처리해 나가는 과정에서 축적한 지식과 경험을 통해 행정행위의 적정성과 건전성에 대한 바람직한 기준에 관해 관계 행정기관에 유익한 조언을 해줄 수 있습니다.
- ▶ 옴부즈만은 민원처리의 노하우를 활용하여 행정기관에서 이해관계가 첨예하게 대립된 현안문제의 해결방안 마련을 위해 이해관계자인 국민의 의견을 어떻게 들어야하는지에 대해 어느 누구보다 정확한 도움을 줄 수 있습니다.
- ▶ 또한 옴부즈만 제도는 지극히 저렴한 비용으로 과오행정에 대한 조사·해결이 가능하기 때문에 우리 사회에서 소외된 계층에 대한 사회안전장치로서의 기능을 수행하는 측면도 있습니다.

합의·조정을 통한 사법구제 제도 한계 보완 기능

- ▶ 옴부즈만은 국민과 행정기관 간의 갈등을 당사자가 참여하는 합의·조정 방식으로 해결할 수 있습니다. 이러한 합의·조정은 행정의 실패에 대한 대응이라기보다 사법구제 제도의 한계에 대한 대응이라고 보아야 할 것입니다. 사법적 구제제도는 법이 사회질서를 유지하는 최소한의 규범이라는 점에서 근본적인 한계를 가질 수밖에 없고, 아무리 훌륭한 법이라 할지라도 현실에 있어 법이 규율할 수 없는 사각지대가 생겨나기 마련입니다.
- ▶ 행정과 국민 간의 관계는 이러한 법을 매개로 형성되고 있으나, 법의 규범적 한계로 인해 양자 간 스스로 해결할 수 없는 분쟁과 갈등이 조성될 수 있습니다.
- ▶ 이러한 법의 부재 또는 불완정성으로 인해 제3의 중재적기관에 의한 조정을 필요로 하는 경우가 많은데, 옴부즈만 제도는 행정과 국민 간의 중간적 입장에서 훌륭한 합의·조정 역할을 수행하고 있는 것입니다.

행정개혁의 중요한 역할 수행

- ▶ 행정은 속성상 한번 결정되면 그 결정 내용을 선례로 삼아 계속 지속하려는 관성의 법칙을 갖는 경우가 많기 때문에 행정기관이 스스로 이를 개선하기 어려운 측면이 있습니다.
- ▶ 옴부즈만 제도는 이러한 관성을 깨뜨려 잘못된 행정관행의 개선이 이루어지도록 자극을 줄 수 있습니다. 오늘날 선·후진국을 막론하고 뿌리 깊은 관료행정에 대한 개혁을 최대의 국가적 과제로 설정하고 ‘관료와의 끝없는 전쟁’을 치르고 있는 경우가 많습니다.
- ▶ 오랫동안 민원처리를 통해 축적한 옴부즈만의 경험을 활용하는 것이야말로 행정개혁의 성과를 높일 수 있는 매우 유용한 수단이라 할 수 있습니다.

행정의 공개성을 확대하는 기능

- ▶ 옴부즈만 제도는 행정의 민주화와 관련해서 행정의 공개성을 확대하는 기능을 수행합니다. 오늘날 행정의 공개는 민주행정으로 나아가는 기본방향임에도 불구하고 아직도 이에 대한 관료적 권위주의의 벽은 높습니다.
- ▶ 옴부즈만이 민원을 조사하는 과정에서 해당 행정기관은 문제의 행정처분과 관련된 정보를 공개하게 되는데, 이때 옴부즈만은 폐쇄적인 행정기관에 대해 민원 관련 정보를 보다 많이 공개하도록 하고, 국민의 알 권리를 충족시키는 기능을 수행하고 있습니다.

4

옴부즈만 제도의 특징

신속한 고충민원의 접수·처리

- ▶ 옴부즈만 제도는 행정소송 제도와 비교하여 업무처리 절차가 엄격하지 않아 민원을 신속하게 처리할 수 있다는 장점이 있습니다.
- ▶ 옴부즈만이 민원을 조사·처리함에 있어 일정 부분 준사법적 절차와 방법을 채택하고 있다고 하더라도 기본적으로 고객지향적이라는 특징을 지니고 있기 때문에 사소한 권리침해에 대해서도 접근성이 용이합니다.
- ▶ 민원인이 민원을 제기하고자 할 때 신청취지와 내용을 간단히 적어 옴부즈만에게 보내면 접수가 되고, 이후의 절차는 옴부즈만이 직접 조사하여 그 결과를 민원인에게 통보합니다.

공정하고 중립적인 고충민원 조사

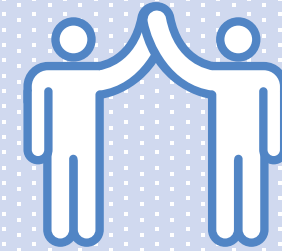
- ▶ 민원인이 신청한 고충민원에 대해 행정기관이 당초와 동일한 내용으로 결과통보를 하게 되면 민원인은 해당 기관의 조사결과를 신뢰하지 않는 경향이 있습니다. 이에 민원 관련 행정기관과 아무런 관계가 없으면서 민원업무 분야에 전문성을 갖추고, 중립적이고 공정하게 민원을 조사하여 판단하고 해결하는 기관이 필요합니다.
- ▶ 옴부즈만은 민원인과 행정기관 사이에서 제3자로서 민원을 신속하게 조사하여 그 시시비비를 가려주는 역할을 담당하고 있습니다. 이러한 업무의 성격상 옴부즈만은 공정성과 중립성이 매우 중요하고, 행정기관으로부터의 독립성이 보장되어야 합니다. 이는 민원인으로 하여금 처리결과에 대한 수용성을 높일 수 있는 이유라고 할 수 있습니다.

법적 구속력이 없는 시정권고

- ▶ 옴부즈만은 행정행위를 직접 취소하거나 변경할 수 있는 권한을 갖고 있지 않으나 행정기관과 상호 협조적이고 병렬적 보완 관계라는 특징을 지닙니다.
- ▶ 옴부즈만의 결정은 소송이나 행정심판과 달리 법적 강제력이 없는 권고적 성격을 가짐으로써 엄격한 사법적 절차에 의하지 않고 비공식적인 조사를 할 수 있는 장점이 있습니다. 옴부즈만의 주된 기능은 비판과 설득에 바탕을 둔 권고이기 때문에 일반적인 행정기관의 행정행위에 방해를 주지 않으며, 폭넓은 합의·조정권의 행사를 통해 민원을 조사 중에 해결하는 경우가 많습니다.

기존 권익구제 제도에 대한 보완

- ▶ 현대행정이 복잡·다양해지고 전문화·기술화됨에 따라 사법적 통제와 같은 기존의 행정통제 방식은 문제 해결에 한계가 있습니다. 특히 위법하지 않지만 부당한 재량적 행정처분으로 인한 국민의 권익침해의 소지가 많아지면서 여러 나라에서 그 보완적 통제방식으로 옴부즈만 제도를 채택하고 있습니다.
- ▶ 옴부즈만 제도를 운영하더라도 기존 권리구제 제도의 작동을 방해하지 않으며, 민원인이 기존 권리구제 제도를 이용하는 데 어떠한 제약도 따르지 않습니다. 옴부즈만 제도는 종래의 권리구제 제도에 대한 추가적·보완적 역할을 합니다.



II 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 소개

1. 구민고충처리위원회 정의와 역할
2. 구민고충처리위원회 도입배경
3. 구민고충처리위원회 설치·운영 근거
4. 구민고충처리위원회 운영 효과
5. 구민고충처리위원회 추진경과

II. 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 소개



1 구민고충처리위원회 정의와 역할

정 의

- ▶ 지방음부즈만인 구민고충처리위원회는 지방자치단체 및 그 소속 기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 통해 지역주민의 권익구제 등을 위하여 「부패 방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」 제32조에 따라 지방자치단체에 설치되는 법적 기구입니다.

역 할

- ▶ 구민고충처리위원회는 지방음부즈만으로서 고충민원의 처리와 불합리한 행정제도의 개선에 관하여는 국민권익위원회와 동일한 역할을 수행합니다.
- ▶ 민원처리의 기본법령인 「민원 처리에 관한 법률 시행령」에 고충민원 처리기관으로 구민고충처리 위원회가 포함되어 공식적인 민원창구로서의 기능을 가집니다.

2 구민고충처리위원회 도입배경

- ▶ 행정의 복잡·다양화 등으로 구민의 권리 침해, 불편, 부담에 대한 시정 및 제도개선의 필요성이 대두됨에 따라 인천광역시 서구와 그 소속기관의 위법·부당한 행정처분이나 행정행위(부작위 포함)와 관련한 고충민원을 조사·처리하는 구민의 대리인으로 구민의 입장에서 불합리한 행정제도를 개선하고 구정 견제·감시·통제 기능을 수행하여 구민의 권익을 보호하고자 구민고충처리위원회 제도를 도입하였습니다.

3 구민고충처리위원회 설치·운영 근거

- ◇ 「부패 방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 등
- ◇ 「인천광역시 서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」

4 구민고충처리위원회 운영 효과

- ▶ 지방음부즈만인 구민고충처리위원회는 제3자의 시각에서 공정하고 객관적으로 고충민원을 처리합니다. 따라서 민원처리 결과에 대한 신뢰성과 수용성이 높아집니다.
- ▶ 민원인이 원처분 부서의 위법·부당한 처분을 시정해달라는 고충민원을 제기하였음에도 원처분 부서가 재차 당해 민원을 처리하는 모순이 해소됩니다.
- ▶ 구민고충처리위원회는 의견표명 기능이 있어 행정기관의 행정행위가 위법하지는 않지만 민원인의 주장에 상당한 이유가 있는 경우 의견표명을 통해 제도의 사각지대에 있는 민원도 적극적으로 해결할 수 있습니다.
- ▶ 행정소송 등 사법구제 제도를 통하지 않고 행정기관이 자체적으로 행정행위를 시정하도록 함으로써 불필요한 소송비용과 노력을 절감할 수 있습니다.

▶ 민원 처리결과에 대한 신뢰성 제고 및 보다 유연한 민원 해결 가능

2021. 7월

구민고충처리위원회 구성 및 운영 조례 제정

2021. 11월

구민고충처리위원회 구성 및 운영 조례 개정(일부)

2022. 3월

구민고충처리위원회 위원 모집 공고 및 심사

2022. 6월

서구의회 구민고충처리위원회 위원 위촉 동의

2022. 8월

구민고충처리위원회 위원 위촉(5명)

2022. 8월

구민고충처리위원회 서구홈페이지 게시판 개설

2022. 9월

구민고충처리위원회 『Green서구』 9월호 게재

2023. 3월

구민고충처리위원회 운영상황 보고 및 공표



III

구민고충처리위원회 구성 및 운영

1. 위원회 구성
2. 위원회 자격요건
3. 위원회 주요기능·직무
4. 위원회 직무관할
5. 고충민원 신청 및 처리절차

Ⅲ. 구민고충처리위원회 구성 및 운영



1 위원회 구성

- ▶ 인 원 : 5명 (비상임 명예직)
- ▶ 신 분 : 위촉직(민간위원)
- ▶ 임 기 : 2년 (1회한 연임가능)
- ▶ 지 위 : 구청장 소속으로 독립적인 업무 수행
- ▶ 위촉방법 : 공모 등 거쳐 의회 동의 후 구청장 위촉
- ▶ 위원현황

사진	성명	자격요건	주요경력	위촉기간
	함정규 (위원장)	4급이상 공무원	전)주상하이 부총영사 전)안산시 시민옴부즈만 현)국무조정실 전문위원	2022. 8. 3. ~ 2024. 8. 2.
	임광수	4급이상 공무원	전)국토부 지방국토관리청 국장 현)대림대 겸임교수	
	김영하	변호사	현)법률사무소 테오 대표 현)중소기업고문변호사단 현)학교폭력대책심의위원	
	박종풍	4급이상 공무원	전)감사원 공공기관감사국 과장 전)화성시 시민옴부즈만	
	김규령	시민단체 추천	전)한국통신 과장 전)인천서구외국인사회복지센터장 현)해밀평생교육원 원장	

2 위원 자격요건

- ▶ 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
- ▶ 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
- ▶ 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
- ▶ 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
- ▶ 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자

3 위원회 주요기능·직무

- ▶ 서구 및 소속 기관 등에 의한 위법·부당한 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편을 주는 고충민원의 조사·처리
- ▶ 구청장이 필요하다고 판단하여 위원회에 의뢰한 사건의 조사·처리
- ▶ 심의결과 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 구청장에게 시정조치 및 제도 개선 권고
- ▶ 고충민원의 조사·처리과정 중 고의 또는 중대한 과실로 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사의뢰 등

4 위원회 직무관할

인천광역시 서구 및
그 소속기관 등

인천광역시 서구에서 출자
또는 출연하여 설립한
지방공기업, 출자기관,
출연기관

인천광역시 서구로부터
사무를 위탁받아 운영하고
있는 기관 및 단체 또는 개인

공무원 적극행정 면책 규정

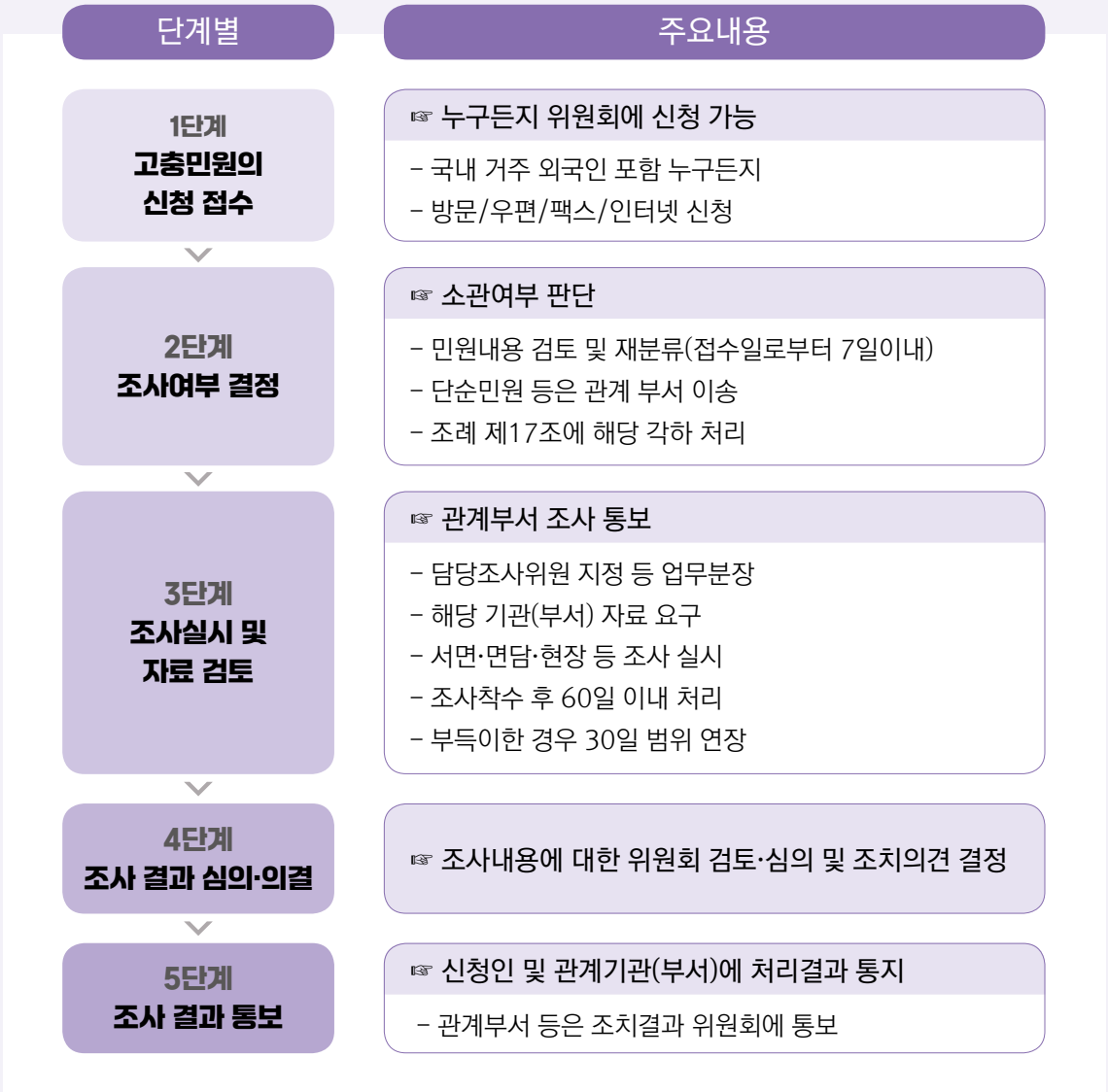
- ◇ 국민권익위원회와 구민고충처리위원회의 시정권고 등 조치의 경우 면책 대상에 해당함
 - ※ ‘적극행정’이란 공무원이 불합리한 규제의 개선 등 공공의 이익을 위한 적극적인 업무 처리행위 (* 국민권익위원회 적극행정 면책제도 운영 규정)
- ◇ 정부는 적극행정 추진방안으로 「부패방지권익위법」에 근거 고충민원에 대해 권익위원회의 시정 권고, 의견표명에 따라 조치한 경우 자체감사 면책되도록 규정의 개정을 제시하였고, 이에 따라 국민권익위원회는 ‘고충민원에 대해 권익위원회(국민권익위원회 및 구민고충처리위원회)의 시정권고, 의견표명에 따라 조치한 경우 자체감사 면책’이 되도록 각 지방자치단체에 적극행정 면책 규정 마련을 요청함(2020. 6. 19.)
- ◇ 또한, 행정안전부 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제15조 제1항에서 공무원이 적극행정을 추진한 결과에 대해 그의 행위에 고의 또는 중대한 과실이 없는 경우에는 「감사원법」제34조의3 및 「공공감사에 관한 법률」 제23조의2에 따라 징계 요구 또는 문책 요구 등 책임을 묻지 않는다고 하고 있음
- ◇ 인천광역시 서구의 경우 「인천광역시 서구 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정」 제5조(적극행정 면책요건) 제3항 ‘감사결과 지적사항이 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조, 제47조에 따른 권고 및 의견에 대한 이행일 경우, 국민권익위원회의 권고 및 의견을 적극행정 면책 기준으로 적용할 수 있다.’라는 조항에 따라 구민고충위원회의 결정에 따른 이행은 적극행정으로 감사면책에 해당함

5 고충민원 신청 및 처리절차

고충민원의 신청

- ▶ 민원사항 중 인천광역시 서구의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실 행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 구민의 권리·이익을 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

처리절차



고충민원
신청제외
(각하)대상

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

신청방법

- ▶ 방문 : 인천광역시 서구청 제2청사 13층 감사실 (구민고충처리위원회)
- ▶ 우편 : 우)22726 인천광역시 서구 서곶로 299(심곡동) 서구청 제2청사 13층 감사실
구민고충처리위원회 귀중
- ▶ 팩스 : 032-560-2705 (※ 팩스전송후 ☎032-560-4573으로 서류 수신여부 확인)
- ▶ 인터넷신청 : 인천서구 홈페이지 구민고충처리위원회 게시판
(www.seo.incheon.kr : 홈 > 민원 > 구민고충처리위원회 > 고충민원 신청)

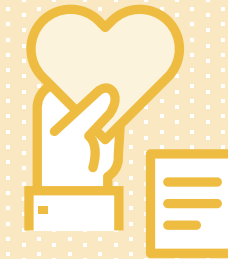
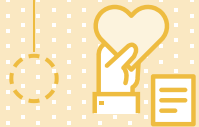


고충민원 결정유형

구 분	내 용
시정권고	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
의견표명	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선	법령(조례) 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우(제도개선권고 또는 제도개선의견표명)
조정	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 당사자의 신청 또는 위원에 의하여 조정
합의	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고 또는 당사자 간의 자발적인 합의가 성립된 경우
기각	신청인의 요구가 타당하지 아니하여 이를 받아들이지 않을 경우
심의안내	신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우
이송(첩)	다른 관계 기관 및 관련부서 등에 이송(첩)하는 경우
각하	고충민원의 요건을 갖추지 못한 경우
종결	부패방지권익위법 제41조에 따라 처리한 경우
취하	신청인이 구민고충처리위원회의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하한 경우

2023년도 인천광역시 서구

구민고충처리위원회 운영상황 보고서



IV 구민고충처리위원회 활동사항

1. 언론보도 및 홍보사항
2. 위원회 활동 사항

IV. 구민고충처리위원회 활동사항



1

언론보도 및 홍보사항

구민고충처리위원회 운영상황 보고



일간경기

2023년 3월 15일 수요일 008면 지역
서구 '구민고충처리위원회' 운영 보고회



서구가 10일 구민고충처리위원회가 지난해 처리한 고충 민원과 운영상황을 보고하는 보고회를 열었다.

이날 보고회는 강범석 청장과 위원들이 지역 주민들의 다양한 고충을 공유하고 위원회의 운영 방향과 역할에 대해 논의했다.

지난해 8월 운영을 시작한 위원회는 독립적이고 중립적인 입장에서 고충 민원을 조사·처리하고 구민 권익을 보호하고 구민과 행정기관 간 갈등을 완화하는 등 행정 신뢰를 높이기 위해 도입된 제도이다. 서구는 여러 분야 전문가로 구성된 위원 5명이 활동 중이다.

함정규 위원장은 "운영상황을 구민에게 공표해 구민고충처리위원회 제도를 널리 알리겠다"며 "앞으로도 위원들의 전문분야 경험을 바탕으로 민원을 해결해 나가겠다"고 말했다.

안종삼 기자

구민고충처리위원회 규정소식지(GREEN 서구) 운영안내

생생서구

생활정보

서구청 소식

서구청 홈페이지 소통1번가 ▶



인천서구 구민고충처리위원회 운영 안내

- 근거조례** 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례
- 위원수** 5명(* 상세 서구청 홈페이지 참조)
- 위원회의** 고충민원 조사처리에 따른 시정조치 및 제도개선 권고 등
- 신청인** 국내거주 외국인 포함 누구든지 위원회에 고충민원을 신청할 수 있음
- 신청대상** 고충민원*
* 고충민원이란?
위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불리한 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원
※ 단순민원 사항은 위원회 조사 사항이 아닙니다.
- 신청방법** 서면 신청(방문, 우편, 인터넷)
※ 신청서식: 서구청 홈페이지에서 내려받기(다운로드)
- 방문신청: 인천광역시 서구청 제2청사 13층 감사담당관 (구민고충처리위원회)
- 우편신청: 우)22726 인천광역시 서구 서곶로 299(삼곡동) 서구청 제2청사 13층 감사담당관 구민고충처리위원회 앞
- 인터넷신청: 서구청 홈페이지 (구민고충처리위원회 → 고충민원신청)
- 처리기간** 접수일로부터 60일 이내(30일 범위내 연장 가능)
- 처리절차** 고충민원신청 및 접수 → 위원회 조사실시 여부 결정(7일 이내) → 조사실시 및 자료 검토 → 위원회 심의 및 결정 → 결과 통보
※ 기타 자세한 사항은 서구청 홈페이지 참조 바랍니다.
- 문의** 감사담당관 조사팀 ☎ 032-560-4573

2022년도 정기분 재산세 납부 안내

- 납기** 2022. 9. 16. ~ 9. 30.
- 납세의무자** 2022. 6. 1. 현재 주택 토지 소유자
- 납부방법** 2022. 8. 29.(월) ~ 11. 30.(수)
- 프로그램** ① 전국은행 및 우체국에서 CD/ATM을 통한 신용·체크카드 납부
② 고지서에 기재된 가상계좌번호를 통한 실시간 납부
③ 인터넷 납부: 인터넷지로(www.giro.or.kr), 위택스(www.wetax.go.kr), 이택스(<http://etax.incheon.go.kr>)
④ 스마트폰 납부: 카카오페이, 네이버페이, 페이코 앱에서 신청
⑤ ARS 납부 ☎ 1599-7200 ☎ 1661-7200
- 문의** 서구청 세무1과 재산세팀 ☎ 032-560-4200
검단출장소 재산세팀 ☎ 032-718-1520

2022년도 (재)서동이장학회 장학생 선발

- 내용** 학업우수, 예·체·기능 다양한 분야에서 우리 서구를 빛낼 수 있는 국제적 인재를 지원·육성하기 위하여 재단법인 서동이장학회에서 2022년도 장학생을 선발
- 신청기간** 2022. 8. 29.(월) ~ 9. 16.(금)
- 신청방법** 방문 또는 우편접수
(우편접수시 접수 마감일 도착분에 한함)
- 접수처** (재)서동이장학회
인천광역시 서구 서곶로 299(삼곡동) 서구청 제2청사 12층 교육혁신과 서동이장학회 ☎ 032-560-5752(5753)
※ 자세한 내용은 서구청 홈페이지 → 정보 → 교육 → 서동이장학회 → 참여마당 → 공지사항 → 2022년도 서동이장학회 장학생 선발공고 참조
- 문의** 교육혁신과 인재양성팀 ☎ 032-560-5752(5753)

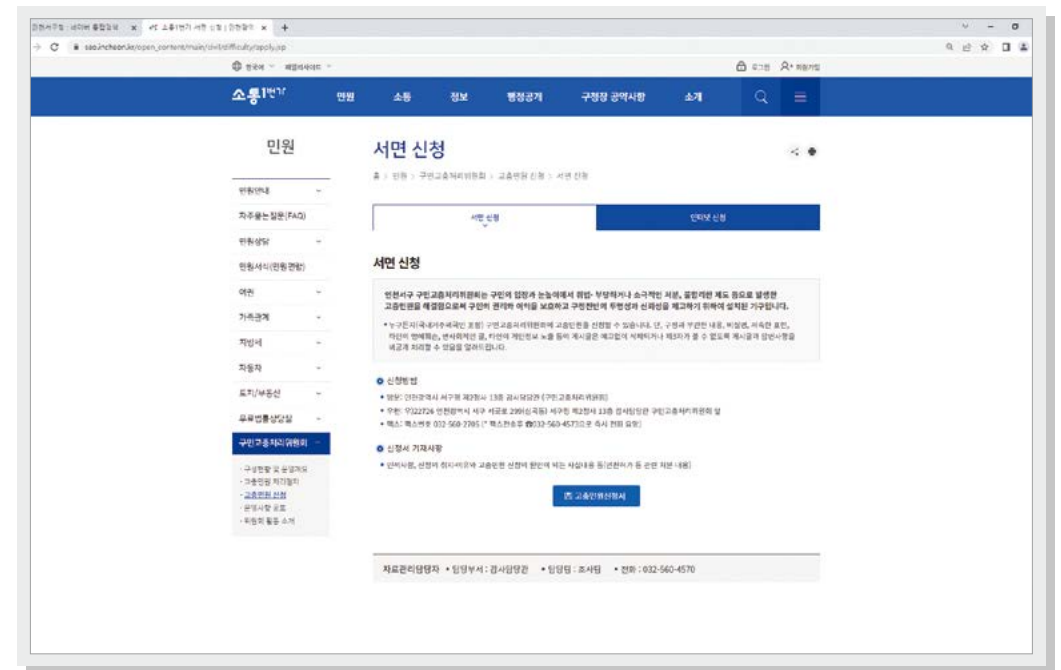
주민참여예산 주민투표 실시

- 투표대상** 서구 주민 누구나
※ 구 소재 직장인 및 학생 포함
- 투표기간** 2022. 9. 13. ~ 10. 3. [21일간]
- 투표내용** 2023년 주민참여예산사업 선정을 위한 주민투표
- 투표방식** 온라인, 오프라인 병행
- 온라인: 서구청 홈페이지 주민참여예산 온라인 투표방 이용
* 홈페이지 접속 → 주민투표 배너 클릭
* 홍보용 현수막·포스터·리플렛 QR코드 인식
- 오프라인: 각 동에 비치된 투표함 이용
- 문의** 공동체협력과 주민공동체팀 ☎ 560-3022~3024

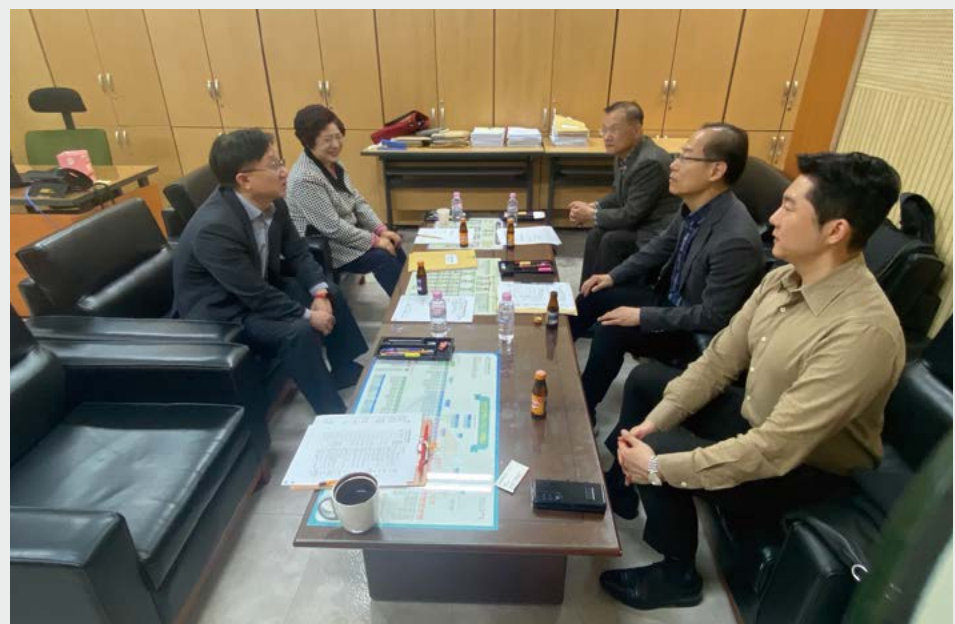
구민고충처리위원회 홍보 리플렛 제작·배부(민원실, 동행정복지센터)



구민고충처리위원회 서구홈페이지 게시판 개설



구민고충처리위원회 정기회의



구민고충처리위원회 역량강화 교육 참석



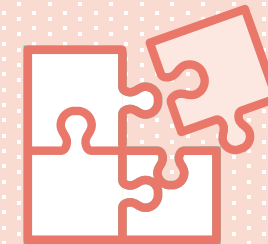
구민고충처리위원회 민원상담



구민고충처리위원회 민원현장 방문



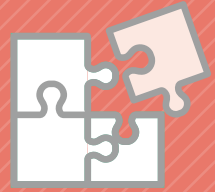
구민고충처리위원회 전국협의회 참석



V 구민고충처리위원회 운영성과

1. 고충민원 처리현황
2. 주요 처리 사례

V. 구민고충처리위원회 운영 성과



1 고충민원 처리현황

▶ 보고범위 : 2023. 12. 31.까지 접수한 민원

민원 접수 및 처리 현황

접수 건수	처리완료 건수									비고
	소계	제도 개선	시정 권고	의견 표명	조정 합의	상담 종결	각하	이송	취하	
80	80	0	0	3	0	5	26	45	1	-

민원 접수방식별 현황

접수건수	접수방식별 건수					비고
	소계	인터넷	우편	방문	기타(팩스)	
80	80	69	2	1	8	

민원 분야별 현황

접수건수	건축	교통	도로	도시	환경	민원
80	4	22	5	10	16	23

위원회 조사처리 현황

연번	접수일자	해당부서	제 목	처리 결과	수용 여부
1	23.03.31.	기업지원 일자리과	청년기업인증 정책의 모순된 운영 관련	상담 종결	-
2	23.05.15.	공원녹지과 생태하천과	검단신도시 시설물 이관 관련	상담 종결	-
3	23.05.15.	도로과	차량진출입로 불편 민원 관련	상담 종결	-
4	23.07.05.	세무2과	직원 불친절 민원응대 시정요구 등	의견 표명	수용
5	23.08.17.	건축과	부실공사를 한 시공사에 내준 준공 관련	상담 종결	-
6	23.09.12.	환경관리과	친환경 불법주정차 단속 불수용 이의신청 관련	의견 표명	수용
7	23.11.24.	세무2과	지방세 환급신청 관련	상담 종결	-
8	23.12.07	도로과	○○동 아스콘 도로포장 관련	의견 표명	수용

기타 민원처리 현황(이송·각하·취하)

연번	접수일자	민원 분류	처리부서	제 목	처리 결과
1	2023-01-13	이송	차량민원과 자원순환과 주차관리과	세로주차 시정, 무단 주차차 단속 및 청소 요청	완료
2	2023-01-24	각하	타기관안내	지하철공사로 상가 유리창 파손	안내
3	2023-02-21	이송	경제정책과	길고양이 퇴치 요구	완료
4	2023-02-22	이송	주차관리과	○○모터스 수리차량 불법주차 단속	완료
5	2023-02-28	각하	타기관안내 (경찰서)	교차로 통행방법 개선 요구	안내
6	2023-03-02	이송	공원녹지과	○○공원 공사 관련	완료
7	2023-03-12	이송	경제정책과	○○아파트 입마개 미착용 대형견 방임	완료
8	2023-03-17	이송	공원녹지과	캣맘이 설치한 고양이집 제거 요구	완료
9	2023-03-22	이송	주차관리과	탐차 공용주차장 주차 관련	완료
10	2023-03-22	이송	클린도시과	오토바이 소음 단속 요구	완료
11	2023-03-23	각하	사인관계	(주택내)스티로폼 등 무단투기 쓰레기 관련	안내
12	2023-03-28	취하	사인관계	(중고차 매매 관련) 계약금 환불 요청	안내
13	2023-04-03	이송	공원녹지과 문관체과	풋살장 영리목적 사용 이용료 징수 요구	완료
14	2023-04-03	이송	검단출장소	주차금지 적치물 철거 요구	완료
15	2023-04-10	각하	타기관안내 (경찰서)	유탄구역 추가 설치 요구	안내
16	2023-04-13	이송	감사실	○○동 분과장의 어이없는 행동	완료
17	2023-05-02	이송	도로과	통신주, 전신주 이설요청에 대한 관련기관 회피	완료

연번	접수일자	민원 분류	처리부서	제 목	처리 결과
18	2023-05-04	각하	타기관안내	거주지와 가까운 곳에서 발파작업 강행	안내
19	2023-05-08	이송	자원순환과	등곶길 학교 입구 쓰레기 집하금지 요구	완료
20	2023-05-10	각하	사인관계	점유취득시효 관련	안내
21	2023-05-17	각하	타기관안내 (인천시)	교통 개선 위한 버스 노선 계획 등 개선 요구	안내
22	2023-05-22	이송	생태하천과	검단 갈현교 등 자전거 도로 개설 요구	완료
23	2023-05-22	이송	미래기획단	검단신도시내 테니스장 개설 요구	완료
24	2023-06-01	각하	사인관계	○○주택조합 계약금 환불 관련	안내
25	2023-06-02	이송	클린도시과	오토바이 소음 단속 요구	완료
26	2023-06-05	이송	주택관리과	공동주택 지원 사업 지원 금액 산정 비율 고충	완료
27	2023-06-08	이송	공원녹지과	상가 앞 가로수 가지치기 요구	완료
28	2023-06-10	이송	검단출장소	인도가 턱이져서 넘어지는 사고 발생	완료
29	2023-06-29	각하	타기관안내 (경찰서)	(도로) 좌회전 절선 요구	안내
30	2023-07-04	각하	타기관안내 (인천시)	43번 버스 시천교위 검암역정류장 정차요구	안내
31	2023-07-10	이송	건축과	(이웃빌라) 차면시설 무단철거 재설치 요구	완료
32	2023-07-21	이송	도로과	인도 잡초 제거 요구	완료
33	2023-07-25	이송	도시재생과 건강증진과	카페 운영 횡포 주민 고충 (흡연, 소음, 빛공해)	완료
34	2023-08-05	이송	클린도시과 검단출장소	상점 환풍구 연기배출 공기 관련 개선 요구	완료
35	2023-08-09	각하	사인관계	(사유지내)위험한 적재 및 쓰레기 미처리로 안전사고 발생 위험	안내
36	2023-08-09	이송	도로과 환경관리과	도로위 화분 등 적치물 단속 요구	완료

연번	접수일자	민원 분류	처리부서	제 목	처리 결과
37	2023-08-12	각하	타기관소관	타지자체 공무원 업무 미숙으로 인한 손해 및 허가처리 안됨	안내
38	2023-08-15	이송	석남1동	주택옆 쓰레기 무단투기 해결 요청	완료
39	2023-08-17	이송	검단출장소 오류왕길동	○○동 빌라 앞 쓰레기 및 빛공해 조치 요구	완료
40	2023-08-21	각하	타기관안내 (인천시)	버스 노선 확대 및 배차간격 확대 요구	안내
41	2023-08-28	이송	대기보전과	○○○로 ○○○번안길 오토바이 소음 및 과속 단속 요구	완료
42	2023-08-29	이송	교통정책과	사각 볼록거울 설치 요구	완료
43	2023-08-29	이송	검단출장소	배수가 안되는 사항 조치 요구	완료
44	2023-08-29	각하	사인관계	중고차 판매후 보증기간내 수리 안된다는 업체 관련	안내
45	2023-09-05	각하	타기관소관 (교육청등)	서구 ○○초등학교 소음이 심함	안내
46	2023-09-17	이송	석남1동	빌라옆 쓰레기 무단투기 해결	완료
47	2023-09-24	이송	주택관리과	불법적인 아파트축제 야간 파티 소음 등	완료
48	2023-10-03	각하	타기관소관 (인천시)	교통 표지판 시공 불량	안내
49	2023-10-24	각하	타기관소관 (인천도시공사)	○○○○아파트 뒤편 산책로 배수처리 요구	안내
50	2023-10-24	각하	건축과관련	○○○○○○센터 공사 사다리차 미수금 지급 요청	안내
51	2023-10-26	이송	차량민원과	차량 단독명의 변경 및 차량폐차 관련	완료
52	2023-10-31	이송	도로과	보행자 안전통로 확보 요청	완료
53	2023-11-04	이송	주차관리과	주정차위반 과태료 환급 관련 담당부서 실수 및 조치 미이행	완료
54	2023-11-06	이송	검단출장소	가로등 교체 요청	완료

연번	접수일자	민원 분류	처리부서	제 목	처리 결과
55	2023-11-07	각하	타기관안내	○○동 ○○○-○번지 토지 재산권 행사 관련	안내
56	2023-11-12	이송	주차관리과	불법주정차 단속 불수용 이의신청	완료
57	2023-11-14	이송	도로과	인도 복구 포장 요청	완료
58	2023-11-15	이송	교통정책과	서구한들로 차량속도단속장치 설치 요청	완료
59	2023-11-16	이송	청라1동	특정구역 쓰레기 무단배출 시정요구 등	완료
60	2023-11-17	각하	타기관안내	○○○아파트 지하철역 발파공사 주민불안	안내
61	2023-11-21	각하	타기관안내	○○○○점 과잉시설강요와 서비스 불이행	안내
62	2023-11-22	각하	타기관안내	인천 검단역세권 개발사업에서 발생한 억울한 사고를 도와주세요	안내
63	2023-11-22	이송	주차관리과	도로교통법32조,33조,33조 160조3항 해석 적용요청	완료
64	2023-12-04	각하	사인관계	고층 원룸 건축으로 인한 안전 문제 방치의 건	안내
65	2023-12-04	이송	경제정책과	반려견 목줄 미착용 신고	완료
66	2023-12-06	각하	타기관안내	인천서구 보도진로 내 횡단보도 설치 요청	안내
67	2023-12-06	각하	부서기접수	주차위반 과태료 부과 관련	안내
68	2023-12-07	각하	사인관계	부동산 오피스텔 3개월 단기임대 계약 취소 금액반환 도움요청	안내
69	2023-12-20	이송	검단출장소	검단 도로 제설 요청	완료
70	2023-12-26	이송	생태하천과	봉오대로 쪽 심곡천 화장실 신설 요청	완료
71	2023-12-27	이송	차량민원과	장기 방치 차량 처리 요구	완료
72	2023-12-28	이송	건축과	○○동 ○○○-○번지 공사 대금 미지급 및 정산없이 관계자변경 신고	완료

청년기업인증 정책에 대한 모순적인 제도 운영 관련

신청요지

- 신청인은 출판권을 가진 출판물(교재)을 위탁제조방식으로 공급받아 판매하는 사업자이며, 한국표준산업분류 내 규정된 제조방식 중 하나인 위탁제조방식을 따름에도 제조업으로 인정받지 못함
- 제조업에 국한되어 청년기업 인증제도를 운영하는 점에 대한 사유 설명 요구

처리결과

상담종결

- 담당조사위원은 신청인, 담당부서 직원과 면담하여 '청년기업인증' 신청 조건인 제조업 요건을 충족하는 신청인의 업종이 확인되어 신청인의 민원이 해결됨에 따라 상담종결함
- 아울러, 인천서구청(기업지원일자리과)에 대해 향후 유사민원 처리 시에 민원인의 요청에 적극 부응하여 적시성 있는 민원 현장 방문 및 민원인과의 상호 소통 노력을 강화하는 등 민원인의 권익 증진을 위해 적극행정을 강구할 것을 요청함

검단신도시 이관협의 관련

신청요지

- 한국토지주택공사(이하 LH)와 인천도시공사, 서구청이 검단신도시 1단계 지역인 AB3-2BL(○○○아파트)을 2022.2.18. 준공하였음에도 조건부 준공승인하고, 현재까지도 이관협의 상태를 유지하고 있어 관련 시설물이 잘 관리되지 않고 있으며,
- 또한 일부 시설물은 완공이 되었음에도 사용하지 못하고 있어 민원을 제기하여도 해결이 되지 않고 있고, 이로 인해 다른 도시보다 질이 떨어질 것이 예상되므로 민원사항을 파악하여 이관협의를 통해 시민의 불편과 고통을 해소할 것을 요구함

처리결과

상담종결

- 담당조사위원은 인천서구청(생태하천과, 공원녹지과)에 대해 향후 검단신도시 2, 3단계 시설물 인수 인계 업무 수행 시 공사 준공 후 시설물이 이관됨과 동시에 주민들이 사용할 수 있도록 관련 절차와 규정 등을 숙지하여 관계 기관과의 합동점검과 관련 공문 적시 시행 등 인수인계에 철저를 기할 것을 요청하고,
- 특히, 이번 민원요구 사항에 대해 사업시행자인 LH, 인천도시공사와 적극 협의하여 미비사항을 조속히 완료하고, 추후 신청인 및 필요시 주민들에게 시설물 이용 등에 대해 별도 안내할 것을 요청함

차량진출입로 불편 민원 관련

신청요지

- 신청인은 본선 도로에서 ○○○빌리지로 진·출입하는 차량의 안전을 위하여 3~4M 정도 가각정리 요구

처리결과

상담종결

- 담당조사위원은 신청인에게 도로점용 변경신청 절차 등을 안내하는 것으로 상담하여 종결함
- 아울러, 인천서구청(도로과)에 대해 해당 빌라 차량진출입로의 가각정리 등 관련하여 도로점용자가 변경 신청시 관할 경찰서와 지장물(가로수 등) 담당부서 등의 의견을 수렴하여 허가 여부를 검토하는 등 안전 사고를 예방할 수 있도록 관계기관 등과 협의하여 허가처리할 것을 요청함

지방소득세 신고납부 민원상담 관련 민원응대 및 업무처리 관련

신청요지

- 신청인은 지방소득세 신고 전화문의에 대해 담당직원의 부족한 설명과 미흡한 민원 응대에 대하여 시정과 소득세 신고 관련 업무처리 개선을 요구함

처리결과

의견표명

- 담당조사위원은 인천서구청(세무2과)에 대해 지방소득세 신고납부 민원상담 관련하여 민원처리법 제4조 및 제5조, 행정절차법 제4조, 지방공무원법 제51조, 공직자 민원응대 매뉴얼 등을 준수하여 자체 민원응대 교육을 강화하는 등 향후 유사 불친절 등 민원응대 문제가 재발하지 않도록 유의하고,
- 민원편의 제고를 위해 업무처리 개선 방안을 강구(종합소득세 창구 운영기간 연장 등)할 것을 요청함

오피스텔 부실공사를 한 시공사에 조치 및 하자보수 요구

신청요지

- 신청인 거주 오피스텔 부실 공사로 인해 다년간 누수 현상이 발생함에 따라 하자보수에 무책임한 시공사에 대한 조치 및 하자보수 요구

처리결과

상담 및 이송

- 담당조사위원은 민원 관련하여 인천서구청(건축과) 담당자 등과 조치 방안 등에 대해 면담한 바, 담당부서에서는 공사관계자 의견 조회 및 사실관계 등을 확인한 후, 민원이 해소될 수 있도록 행정지도할 예정임을 확인하였고,
- 해당 건축물의 하자에 관한 분쟁은 「집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률」 제52조의 2에 따라 인천시에서 운영하는 집합건축물분쟁조정위원회에 신고하여 해결하는 방식 등을 검토해 본 결과,
- 담당부서의 고충민원처리 방향 등이 적법·타당하여 고충민원을 담당부서에서 처리할 수 있도록 이송하여 종결처리함

친환경차 불법주정차 단속 불수용 이의신청

신청요지

- 신청인은 위반차량이 주차된 바닥면은 다른 주차구역과 구분되는 녹색이고, 주차된 차량으로 인해 바닥면 문자 확인이 어려운 상황에서 문자가 가려졌다는 이유로 민원 불수용 처리되는 것이 납득 불가하며,
- 신청인이 제출한 증빙자료 사진에는 다른 주차구역과 구분되는 녹색이 포함되어 있고, 해당구역에 차량이 주차된 모습 또한 포함되어 있으므로, 불법주차 민원신고의 증빙 자료로서 충분하므로 서구청의 불수용처리는 부당함

처리결과

의견표명

- 담당조사위원은 인천서구청(환경관리과)에 대해 신청인의 종전 불법주정차 민원신고 건 관련, 친환경 전용주차구역 문자표식이 결여된 증빙자료는 단속근거로 쓰기에 불충분 하여 이를 불수용한 것은 정당하나, 앞으로 친환경 전용주차구역의 불법주정차 차량 민원 신고의 실효성 확보를 위하여 친환경 주차구역의 문자표식이 보완(수정)될 수 있도록 관련 중앙부처에 지속 건의하기 바라며,
- 민원처리 과정에서 단순히 불수용 처리할 것이 아니라 보정명령이나 현장 확인 등 실제적 진실 확인을 위한 절차를 거친 후에 수용 또는 불수용 처리하는 것이 적극행정 차원에서 합당하다고 의견표명함

특별징수분 지방소득세 환급신청서 접수 관련

신청요지

- 신청인은 2023. ○월 귀속 특별징수분 지방소득세 미납 고지서를 받았으나 이중 납부 됨을 알게 되어 담당부서에 팩스로 환급신청을 하였으나 원본 우편발송 등을 요구 하므로 이에 대한 시정을 요구함

처리결과

상담해소

- 담당조사위원은 인천서구청(세무2과) 담당자 등과 민원관련 면담 후, 지방세통합정보 통신망(위택스) 등을 통해 환급금 발생시 추가 납부할 세액과 상계처리하여 충당할 수 있음을 신청인에게 안내함으로써 종결해소함

○○동 아스콘 도로포장 관련

신청요지

- 신청인은 ○○동 소재 국유지에 불법 포장공사로 인해 자택내 우수 피해 등이 예상되므로 이에 대해 원상복구를 요구함

처리결과

의견표명

- 담당조사위원은 인천서구청(도로과)에 대해 관련부서의 도시개발사업과 불특정 다수인의 포장된 도로 사용에 지장이 없도록 국유지를 관리하고, 신청인의 자택 인근 배수시설 설치 요구사항 등이 조치될 수 있도록 신청인과 도로포장시행자 및 피신청인(서구청 도로과)이 합의하여 본 건을 처리할 것을 의견표명함



VI 참고자료

1. 인천서구 구민고충처리위원회
구성 및 운영 조례

VI. 참고자료



인천광역시 서구

구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2021.07.05 조례 제1872호
(일부개정) 2021.11.08 조례 제1903호

「제1장」 총칙

제1조(목적)

이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조에 따른 인천광역시 서구 구민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함으로써 구민의 권익 보호·증진과 지역사회의 발전 도모를 목적으로 한다. <개정 2021.11.8.>

제2조(정의)

이 조례에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 민원사항 중 인천광역시 서구(이하 “구”라 한다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실 행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 인천광역시 서구 구민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)에 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다. <개정 2021.11.8.>
3. “시민단체”란 「비영리민간단체지원법」제4조에 따라 행정기관에 등록된 비영리민간단체를 말한다.
4. “소속기관 등”이란 「지방자치법」에 따른 보조기관, 소속행정기관, 하부 행정기관 및 법령 등에 따라 그 권한을 가지고 있거나 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말한다.

5. “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」 위원회의 구성·직무 등

제3조(위원회의 구성)

- ① 위원회는 인천광역시 서구청장(이하 “구청장”이라 한다) 소속하에 두되, 직무수행과 관련하여 독립성을 보장한다.
- ② 위원회는 5명 이내의 위원으로 구성하고, 위원장은 위원 중에 호선한다.
- ③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 공개모집 및 추천에 의해 인천광역시 서구의회(이하 “구의회”라 한다)의 동의를 받아 구청장이 임명 또는 위촉한다.
 1. 대학이나 공인된 연구기관에서 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(위원의 임기 및 신분보장)

- ① 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.
- ② 위원이 결위된 때에는 새로운 위원을 위촉할 수 있으며 이 경우 후임으로 위촉되는 위원의 임기는 새로 시작된다.
- ③ 위원은 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 위원 직책을 계속할 수 없는 중대한 사유가 발생한 경우
- ④ 제3항제3호, 제4호의 경우에는 당사자를 제외한 과반수 위원의 의결을 거쳐 위원장의 제청으로 구청장이 면직 또는 해촉한다.

제5조(결격사유)

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 위원이 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 위원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직된다.

제6조(겸직금지)

위원은 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)

위원으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 개인정보 및 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니된다.

제8조(직무)

위원은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제14조에 따라 신청된 고충민원의 조사·처리
2. 구청장이 필요하다고 판단하여 위원회에 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 위원회 회의의 의결을 거쳐 필요하다고 결정한 활동

제9조(직무관할)

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 위원이 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. 위원이 되기 전에 당해 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우

5. 본인이 당해 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우

② 이해당사자는 위원에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 위원에 대해 기피신청을 할 수 있다.

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

제11조(회의)

① 직무범위를 각기 달리하여 독립하여 업무를 수행하되, 다음 각 호의 경우의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 규정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
2. 중전 의결례를 변경할 필요가 있는 경우
3. 그 밖에 위원장이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 경우

② 그 밖에 회의의 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제12조(상호간의 관계)

위원회는 합의제로 운영하며 상호협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.

제13조(전문가 자문)

위원회는 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.) 위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

② 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 위원회는 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, 위원회가 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 고충민원을 접수하고 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 조사에 착수하여 60일 이내에 처리해야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리 기간을 연장할 수 있다.

② 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 위원회에서 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 위원회는 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청자 및 구청장에게 문서로 통지하여야 한다.

제16조(조사의 방법)

① 위원회에서 고충민원을 조사할 경우에는 구의 관련 부서에 그 취지를 통보한다.

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

③ 위원회에 접수된 고충민원을 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 위원회는 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 진행중인 사항

7. 기타 위원회에서 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

② 위원회가 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(시정·권고)

위원회는 고충민원에 대한 심의결과 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 적절한 시정조치와 제도개선을 권고할 수 있다.

제19조(의견제출 기회의 부여)

① 위원회는 제18조에 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 위원회에서 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제20조(처리결과와 통보)

구청장 또는 소속기관의 장은 제18조에 따른 위원회의 시정권고 등을 통지받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 그 내용을 성실하게 이행하고 통지받은 날부터 1개월 이내에 조치결과를 위원회에 통보하여야 한다.

제21조(감사의 의뢰)

고충민원의 조사·처리과정 중 고의 또는 중대한 과실로 인한 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제22조(권고 등 이행실태의 확인·점검)

위원회는 제18조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제23조(운영상황의 보고 및 공표)

위원회는 매년 운영상황을 구청장에게 보고하고 이를 공표하여야 한다.

「제4장」 위원회의 운영지원 등

제24조(운영지원)

구청장은 위원회의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위에서 인력 및 수당 등을 지원할 수 있다. 수당지급에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제25조(시행규칙)

이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

[부칙]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[부칙 (2021. 11. 8. 조례 제1903호)]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

2023년도 인천광역시 서구

구민고충처리위원회 운영상황 보고서

2024년 4월 인쇄

2024년 4월 발행

발 행 처 인천광역시 서구 구민고충처리위원회

편집위원 구민고충처리위원회

주 소 인천광역시 서구 서곶로 299(심곡동)
서구청 제2청사 13층 감사실(구민고충처리위원회)

전 화 032-560-4573

팩 스 032-560-2705

홈페이지 인천 서구청 홈페이지 구민고충처리위원회 게시판
(www.seo.incheon.kr : 홈 > 민원 > 구민고충처리위원회)