

2024년도 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 운영상황 보고서

2024년도 인천광역시 서구
구민고충처리위원회
운영상황 보고서



2024년도 인천광역시 서구
구민고충처리위원회
운영상황 보고서





“안녕하십니까,
64만 인천 서구 구민 여러분”

우리 인천서구 구민고충처리위원회는 2022년 8월 출범하여 서구청과 구민 간 발생한 이해충돌을 중립적인 위치에서 조정·중재하고 때로는 행정기관의 불합리한 제도에 대하여 시정·권고하는 등 구민의 정당한 권리가 침해당하지 않도록 하며 올바른 제도 내에서 가장 합리적이고 공정한 해결책을 찾을 수 있도록 지원하는 역할을 하고 있습니다.

우리 위원회에서는 2022년 12건의 민원 접수를 시작으로 2023년에 80건, 2024년에 79건의 민원을 접수하였고, 담당 조사위원의 법률검토와 현장조사, 면담을 통해 이를 처리하였습니다. 그 과정에서 민원인 혼자서는 감당하기 어려웠을 여러 고충 민원들이 해결되었으며, 불합리한 제도에 묶여 해결하기 힘든 사안을 위원회의 이름으로 중재하여 적극행정을 유도하기도 하였습니다.

인사말

2024년도 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 운영상황 보고서

본 2024년도 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 운영상황 보고서는 위와 같은 위원회의 운영성과를 담고 있으며 이 책자를 통해 구민고충처리위원회 제도에 대하여 구민 여러분에게 널리 알리는 계기가 되었으면 좋겠습니다.

2025년에도 우리 위원들은 전문분야의 경험을 바탕으로 구민의 편의와 권익 증진을 위하여 경청의 자세로 최선의 해결책을 찾기 위해 노력할 것을 약속드립니다. 구민 여러분의 많은 관심과 참여를 바라며, 「인천광역시 서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」제23조에 따라 2024년도 구민고충처리위원회 운영상황을 구민 여러분께 공표합니다.

2025년 3월
인천광역시 서구 구민고충처리위원 일동





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 권익침해 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, 사법 제도로 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 일반 시민이 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

- ▶ 옴부즈만(고충처리위원)은 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 고객현장제도가 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(구민고충처리위원회)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 일반 국민이 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 권고 함으로써 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 불완전성으로 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 독립적인 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, 독립적이고 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 독립성이 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 구민고충처리위원회가 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 제고와 함께 보다 유연한 민원 해결 가능

5 구민고충처리위원회 추진경과

2021. 7월	구민고충처리위원회 구성 및 운영 조례 제정
11월	구민고충처리위원회 구성 및 운영 조례 개정(일부)
2022. 3월	구민고충처리위원회 위원 모집 및 심사
6월	서구의회 구민고충처리위원회 위원 위촉 동의(5명)
8월	구민고충처리위원회 위원 위촉
8월	구민고충처리위원회 서구홈페이지 게시판 개설
9월	구민고충처리위원회 『Green서구』 9월호 게재
10월	구청 구내식당 위탁업체 선정 입찰 참가자격 요건 의견표명
10월	건축물 불법용도 체육시설업체 행정처분 의견표명
2023. 3월	2022년도 구민고충처리위원회 운영상황 보고 및 공표
7월	공무원의 불친절 민원응대 시정요구에 대한 의견표명
9월	친환경 불법주정차 단속 이의신청에 대한 의견표명
12월	국유지 아스콘 포장에 대한 조정 및 의견표명
2024. 1월	고충처리위원회 홍보물 리플렛 제작 배부
2월	음식물류 전용수거 구입비 반환에 대한 시정권고
3월	2023년도 구민고충처리위원회 운영상황 보고 및 공표
7월	일반음식점 영업신고 처리에 대한 의견표명
8월	고충처리위원 전원 재위촉 (1회 연임 가능)
9월	담배소매인 지정 거리측정 기준에 대한 시정권고

III. 구민고충처리위원회 구성 및 운영

- 1 위원회 구성
- 2 위원 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 거쳐 의회 동의 후 구청장 위촉
- ▶ 위원현황

사진	성명	자격요건	주요경력	위촉기간
	함정규 (위원장)	4급이상 공무원	전)외교부 주상하이 부총영사 전)안산시 시민옴부즈만 현)국무조정실 전문위원	2024. 8. 3. ~ 2026. 8. 2. *1회 연임
	김영하 (부위원장)	변호사	전)중소기업 고문변호사단 현)법무법인 테오 대표 현)학교폭력 대책심의위원	
	임광수	4급이상 공무원	전)국토부 지방국토관리청 국장 전)대림대 겸임교수 현)한국도로기술사회 감사	
	박종풍	4급이상 공무원	전)감사원 공공기관감사국 과장 전)화성시 시민옴부즈만 현)인사혁신처 적극행정강의 위촉강사	
	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

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 규정 개정 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

단계별	주요내용
① 고충민원의 신청 접수	☑ 누구든지 위원회에 신청 가능 - 국내 거주 외국인 포함 누구든지 - 방문/우편/팩스/인터넷 신청
② 조사여부 결정	☑ 소관여부 판단 - 민원내용 검토 및 재분류(접수일로부터 7일 이내) - 단순민원 등은 관계 부서 이송 - 조례 제17조에 해당 각하 처리
③ 조사실시 및 자료 검토	☑ 관계부서 조사 통보 - 담당조사위원 지정 등 업무분장 - 해당 기관(부서) 자료 요구 - 서면·면담·현장 등 조사 실시 - 조사착수 후 60일 이내 처리 - 부득이한 경우 30일 범위 연장
④ 조사 결과 심의·의결	☑ 조사내용에 대한 위원회 검토·심의 및 조치의견 결정
⑤ 조사 결과 통보	☑ 신청인 및 관계기관(부서)에 처리결과 통지 - 관계부서 등은 조치결과 위원회에 통보

**고충민원
신청제외
(각하)대상**

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제 절차가 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

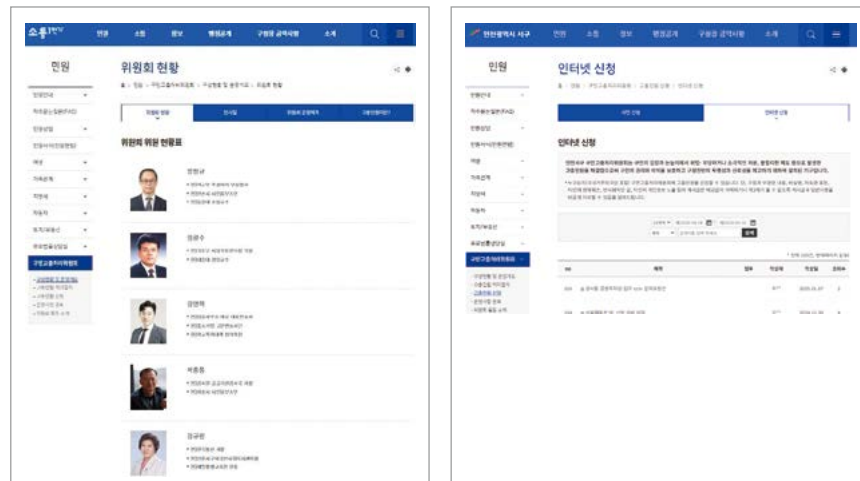
○ 신청방법

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 직원에 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



IV. 구민고충처리위원회 활동사항

- 1 언론보도 및 홍보사항
- 2 위원회 활동 사항

IV. 구민고충처리위원회 활동사항

1 언론보도(15건) 및 홍보사항

구민고충처리위원회 운영상황 보고



현대일보

2024년 3월 25일 월요일 007면 인천

서구, 구민고충처리위 운영상황 보고

인천 서구는 지난 20일 인천광역시 서구 구민고충처리위원회에서 구청장에게 지난해 처리한 고충민원 및 현재 운영상황을 보고하는 자리를 가졌다고 밝혔다.

이날 보고회를 통해 구청장과 위원들은 지역 주민들의 다양한 고충 사례를 공유하고 이에 따른 구민고충처리위원회의 운영 방향과 역할에 대하여 논의했다.

2022년 8월 운영을 시작한 구민

고충처리위원회는 독립적·중립적 입장에서 공정하고 객관적으로 고충민원을 조사·처리하여 구민의 권익을 보호하고 구민과 행정기관 간의 갈등을 완화하여 행정에 대한 신뢰를 제고하기 위해 도입된 제도이다.

다양한 분야의 경력으로 구성된 5명의 위원이 민원에 대한 조사·상담을 통해 구민의 눈높이에서 구민의 고충해결에 앞장서고 있다.

함정규 위원장은 위원회 운영상황을 구민에게 공표하여 보다 쉽게 접할 수 있도록 하고 위원들의 전문 분야 경험을 바탕으로 구민의 민원 해결에 임할 것을 약속했다.

감범석 서구청장은 구민의 고충 해결에 앞장선 위원회에 감사를 표하며 “구민들의 권익 보호를 위해 중립적인 소통창구가 되길 바라며, 구민고충처리위원회가 구민과 행정기관 사이의 완충제 역할을 잘 수행해 주기를 바란다”고 당부했다.

김용희 기자 kangyh8240@naver.com

구민고충처리위원회 운영 신문보도

경인일보

2025년 1월 10일 금요일 008면 인천

서구 고충처리추 작년 79건 해결

전직 공무원 등 5명 위원 활동
법률 검토·현장 조사 등 거쳐
불합리한 제도 개선·조정 가능

인천 서구가 운영 중인 '구민고충처리위원회'가 지난해 79건의 고충 민원을 처리하는 등 성과를 냈다.

서구는 부담하거나 소극적인 행정처분, 권리 침해 등을 중립적인 입장에서 해결하고자 지난 2022년 8월 구민고충처리위원회를 출범했다. 전직 고위공무원, 교육인, 변호사 등 5명이 위원으로 활동하고 있으며, 출범 첫해 12건을 시작으로 이듬해 80건, 지난해 79건의 고충 민원을 처리했다.

이 위원회는 서구의 행정처분 적정성 조사를 통해 불합리한 제도를 개선하고, 고충 민원 합의·조정 기능도 수행한다. 이는 행정심판이나 소송보다 비용과 시간이 적게 든다는 장점이 있다. 서구는 조사에 필요한 경비와 사무실 공간 등을



인천 서구 구민고충처리위원회 활동 모습.

/서구 제공

지원한다.

위원회는 고충민원이 접수되면 법률 검토를 시작으로 관계자 면담과 현장조사를 통해 합리적인 해결 방안을 찾는다. 이 과정에서 부담한 행정처분이 발견되면 행정기관에 시정권고를 요구하기도 한다.

출범 이후 현재까지 지난해 4건을 비롯해 총 7건의 의견표명과 시정권고 등이 이뤄졌다. 서구는 이를 수용해 제도를 보완하고 있다. 지난해에는 동 행정복지센터의 잘못된 정보를 보고 구입한 음식물 쓰레기 전용 수거 용기에 대한 민원이 들어왔고, 위원회 중재를 거쳐 환불 조치된 사례도 있었다.

위원회는 이같은 고충 민원이 아닌 주차 단속 등 생활 속 민원이 들어오면 담당 부서에 이를 알리고 처리 결과도 끝까지 살피고 있다.

서구 구민고충처리위원회 관계자는 “2025년에도 구민의 편의와 권익 증진을 위하여 경청의 자세로 임하겠다”고 했다.

/변민철기자 bmc0502@kysongin.com

구민고충처리위원회 규정소식지(GREEN 서구) 게재

생생서구

서구소식



서구 행정 소식



서구청 홈페이지
소통1번가

서구 명칭에 대한 주민 인식 여론조사 실시

조사기간 2025. 1. 7.(화) ~ 1. 13.(월) ※ 추후 일정 변경될 수 있음

대상 행정체제개편 후 분리되는 서구 거주 18세 이상 주민 1,000명

방법 전문 여론조사 기관을 통한 전화면접조사

문의 분구청실사무준비단 구명칭팀 ☎ 032-560-0843

인천서구 구민고충처리위원회 운영 안내

★ 고충민원이 있다면 구민고충처리위원회에 신청하세요!★

근거 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

위원수 5명 ※ 자세한 사항은 서구청 홈페이지 참조

위원회 역할

고충민원 조사처리에 따른 시정조치 및 제도개선 권고 등

신청인 국내거주 외국인 포함 누구나

신청대상 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 고충민원

※ 단순 생활민원은 위원회 조사 사항이 아니므로 담당부서로 이송

처리기간 접수일로부터 60일 이내(30일 범위내 연장 가능)

처리절차 고충민원 신청-접수 → 위원회 조사실시 여부 결정(7일 이내) → 조사실시-자료 검토 → 위원회 심의-결정 → 결과 통보

신청방법 서면 신청

- 인터넷: 서구청 홈페이지 구민고충처리위원회 > 고충민원신청
- 방문: 인천광역시 서구청 제2청사 13층 감사실 (구민고충처리위원회)
- 우편: 우)22726 인천광역시 서구 서곶로 299(심곡동) 서구청 제2청사 13층 감사실 구민고충처리위원회 앞

※ 신청서: 서구청 홈페이지(구민고충처리위원회 란)에서 내려받기(다운로드)

문의 감사실 조사팀 ☎ 032-560-4573

'인천광역시 서구 고향사랑 기부제' 안내

고향사랑 기부제란?

개인이 고향(지자체)에 기부하고 지자체는 이를 모아서 주민복지 증진에 사용하는 제도

운영방식

- 기부자: 개인만 가능 ※ 법인 단체는 불가
- 기부처: 본인 주소지 외 전국 자치단체 모두 가능
- 인천서구 거주자는 '인천시'와 '인천서구'를 제외한 모든 지자체에 기부 가능
- 기부한도: 연간 최대 500만 원 한도 내
- 기부금활용: 모금액으로 기금 조성하여 「고향사랑기부금법」제11조 주민복지사업 추진

혜택

- 세액공제: 10만 원까지 전액 세액공제, 10만 원 초과 금액분에 대해 16.5% 공제
- 답례품: 기부금액의 30%에 상당하는 고향사랑e음 포인트 제공 → 고향사랑e음 물에서 답례품* 신청 가능
* 인천서구 답례품 품목: 지역화폐(서로e음카드 포인트), 쌀(불로장수미), 반찬(마늘콩우침, 명이나물 등)

문의 총무과 주민자치팀 ☎ 032-560-3025

'내 집, 내 점도 앞 눈 치우기' 캠페인

「자연재해대책법」 및 「인천광역시 서구 건축물관리자의 제설 및 제빙 책임에 관한 조례」에 따라 건축물관리자는 건축물 주변의 보도, 이면도로 및 보행자 전용도로, 시설물의 지붕 등에 대한 제설·제빙 작업을 하여야 합니다.

눈을 치워야 하는 범위·시기

- 보도: 건축물의 대지에 접한 보도의 전체구간
- 이면도로 및 보행자 전용도로: 건축물의 대지에 접한 도로의 중앙선 또는 중앙부분까지의 구간
- 시설물의 지붕:
 - ① 최상층의 지붕면의 구간
 - ② 여러층에 복합적으로 지붕이 형성된 경우 모든 지붕면
- 제설·제빙작업 시기:
 - ① 주간에는 눈이 그친때로부터 4시간 이내
 - ② 야간에는 눈이 그친 다음날 오전 1시까지

구민고충처리위원회 홍보 리플렛 제작·배부(구청, 행정복지센터 민원실)

고충민원신청서(제식)

고충민원신청서	
1. 신청인	성명 (법인·단체명) 주소 전화번호 (휴대전화)
2. 대표자 (대리인)	성명 주소 전화번호 (휴대전화) 신청인과의 관계
3. 피신청인	기관명 주소
4. 민원 제목	
5. 민원 내용 (별지작성 가능)	가. 소송 또는 다른 불복구제절차의 신청유무: 나. 증거참고자료, 그 밖의 조사방법에 관한 의견:
신청인	(서명 또는 인)
이 신청서는 신청인(대리인)이 제출하는 내용을 등교 작성한 것입니다.	
작성일자	성명 (서명 또는 인)
인천광역시 서구 구민고충처리위원회 위주	

민원신청 제외대상 (고충민원의 각하 등)

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 위해발생 조항 중재 등 당사자 간에 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 유사한 간의 관리관계 또는 사실관계에 관한 사항
- 구의회에 관한 사항
- 경찰 경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사조사가 진행 중인 사항
- 기타 위원회에서 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

우리 동네 고향사랑 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 소개합니다



인천광역시 서구
Seo-gu Incheon

구민고충처리위원회란 무엇인가요?



"구민고충처리위원회"

행정분야의 역량은 시민전문가들로 구성된 기관으로서, 인천 서구 또는 구 소속행정기관의 위법·부당한 행정행위에 대하여 제3자의 중립적 위치에서 조사·판단하고 시정권고 및 제도개선 등을 통해 구민들의 고충민원 해결 및 권리구제를 돕고 있습니다.

설치 및 운영 근거

- 부패 방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 (부패방지법 제41조)
- 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

직권행정 독려

- 구민고충처리위원회는 공무원의 직권행정을 뒷받침해 주며, 이를 통해 신청인은 고충민원을 해결할 수 있습니다. (* 위원회 권고, 의견에 따른 이행할 경우 직권행정 현상지속 적용)

고충민원 신청은 어떻게 하세요?

고충민원이란?

행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실 행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

위원회 직무 대상기관

- 인천서구 및 그 소속기관 등
- 인천서구에서 출사 또는 출연하여 설립한 지방공기업, 출자기관, 출연기관
- 인천서구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

신청방법

- 방문: 인천광역시 서구청 제2청사 13층 감사실 (구민고충처리위원회)
- 우편: 우)22726 인천광역시 서구 서곶로 299(심곡동) 서구청 제2청사 13층 감사실 구민고충처리위원회 위주
- 팩스: 팩스번호 032-560-2705 (*팩스전송후 032-560-4573으로 서후·수신 여부 확인)
- 인터넷: 인천서구 홈페이지 구민고충처리위원회 게시판 (www.seo.incheon.kr : 홈 > 민원 > 구민고충처리위원회 > 고충민원 신청)

민원처리기간

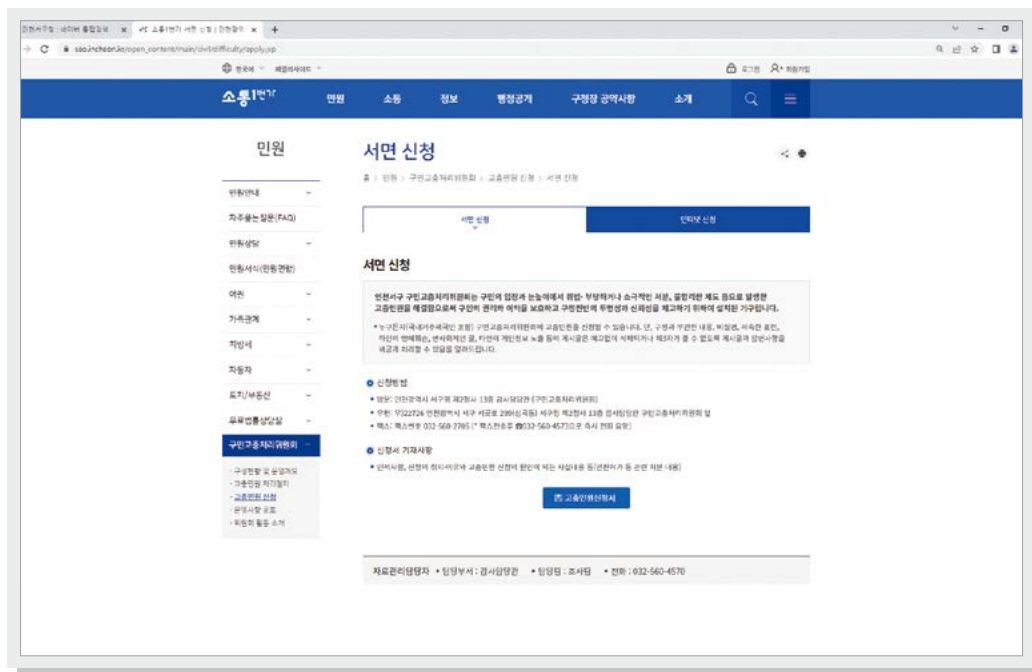
- 고충민원 접수하고 7일 내 조사착수 60일 내 처리 (부득이한 경우 30일 범위내 연장 가능)

신청된 고충민원은 어떻게 처리됩니다?



서구홈페이지 구민고충처리위원회 게시판 운영

(서구청 홈페이지 → 민원 → 구민고충처리위원회)



2 위원회 활동사항

구민고충처리위원회 정기회의



구민고충처리위원회 역량강화 교육 참석



구민고충처리위원회 관계자 면담



구민고충처리위원회 민원현장 방문



2024.1월 국유지 무단 아스콘 포장 현장



2024.8월 불공정한 주차단속 민원 현장

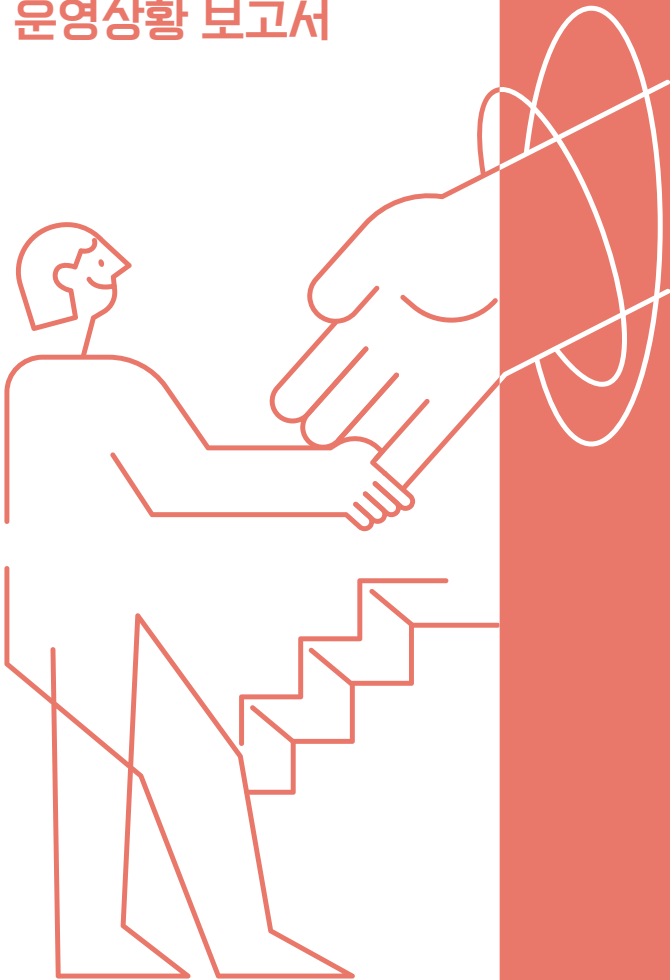
구민고충처리위원회 민원현장 방문



2024.9월 담배소매인 지정 신고 거리측정 현장



2024.10월 공장 건물 옥상 가설건축물 허가 현장



V. 구민고충처리위원회 운영성과

- 1 고충민원 처리현황
- 2 주요 처리 사례

V. 구민고충처리위원회 운영 성과

1 고충민원 처리현황

▶ 운영범위: 2024. 1.1. ~ 12. 31.까지 접수한 민원

○ 접수 및 처리 현황

접수건수	처리완료 건수										비고
	소계	제도 개선	시정 권고	의견 표명	기각	조정 합의	상당 종결	각하	이송	취하	
79	79	0	2	2	1	0	1	17	56	0	-

○ 접수방식별 현황

접수건수	접수방식별 건수					비고
	소계	인터넷	우편	방문	기타 (팩스, 메일)	
79	79	69	2	2	6	

○ 분야별 현황

접수건수	건축	교통	도로	도시	환경	민원
79	10	21	3	4	11	30

○ 위원회 주요 조사현황

연번	접수일자	해당부서	제 목	처리 결과	수용 여부
1	2024-02-19	자원순환과	음식물류 전용수거용기 구입비 반환 및 세척작업 일정 홈페이지 게시 요청	시정 권고	수용
2	2024-05-09	토지정보과	지적재조사 조정금 산정방식에 대한 이의제기	조사 후 이송	-
3	2024-06-20	인천광역시	토지구획정리사업지구 지장물 철거 공사비용 배상 청구	조사 후 이송	-
4	2024-07-02	식품위생과	기존 임차인 사업자등록 미이전에 따른 일반음식점 영업신고 신속 처리 요청	의견 표명	수용
5	2024-08-12	주차관리과	불법 주차 과태료 불공정 부과 및 주차 단속원 업무태만 신고	의견 표명	수용
6	2024-09-04	경제정책과	담배소매인 지정 시 거리 측정 기준 시정 요청	시정 권고	수용
7	2024-10-04	검단출장소	건물 옥상 가설건축물 축조 신고 수리 요청	조사 후 종결	-
8	2024-12-10	검암경서동	복지서비스에 대한 업무 숙지 및 민원 응대 미숙	조사 후 종결	-

○ 기타 민원처리 현황(이송·각하·종결처리)

연번	접수일자	처리부서	제 목	처리결과
1	2024-01-03	사인간 이해관계	전세금 반환 요청	각하
2	2024-01-09	도로과 자원순환과	공사장 주변 먼지 발생과 출입구 도로점유 여부 조사요구	이송
3	2024-01-17	주택과	분양당시의 공고문대로 운영 요청	각하
4	2024-01-17	주차관리과 도로과	불법주차 및 쓰레기 정비요청	각하
5	2024-01-29	서부경찰서	교차로 신호등 설치 요청	각하
6	2024-02-20	식품위생과	집단급식소 식품판매업 신고 관련 민원	각하
7	2024-02-21	주차관리과	주차난 해소 대책 마련 요청	각하
8	2024-02-24	도로과	도로파손으로 인한 타이어 배상청구	이송
9	2024-02-29	식품위생과	회사 식당의 비위생적 운영점검 요청	이송
10	2024-02-29	사인간 이해관계	아파트 관리실 난로 고장 판매업체 연락 두절	각하
11	2024-03-05	세무2과	5.18 민주유공자에게 부과된 자동차세에 대한 민원	이송
12	2024-03-09	대기보전과	아파트 공사장 먼지 및 폐자재 날림 시정조치 요청	이송
13	2024-03-25	주차관리과	도로변 주차단속을 위한 CCTV설치요청	이송
14	2024-03-27	대기보전과	공연으로 인한 소음에 따른 민원처리 요청	이송
15	2024-04-04	건축과	주거 목적용 공간에 간판설치 및 소음 처리 요청	이송
16	2024-04-04	인천광역시	도로 유도선 재도색 요청	각하
17	2024-04-04	민원봉사과	부동산중개업소의 홍보성 문자 개인정보 단속 요청	각하

연번	접수일자	처리부서	제 목	처리결과
18	2024-04-08	아라동	행정복지센터 대기시간이 너무 길어 해결 요청	이송
19	2024-04-10	인천광역시	개인형 이동장치 관련 주차 안전문제 개선방안 요청	각하
20	2024-04-14	국민권익위원회	봉오대로 교통 저감시설 설치 요구 (권익위 처리중인 사안 병합 처리 요청)	이송
21	2024-04-16	공원과	공원 내 가로등 정비요청	이송
22	2024-04-19	문화관광체육과	인라인 스케이트장 내 화장실 및 수도시설 설치 요청	이송
23	2024-04-23	문화관광체육과	청소년센터 수영강습 남성 신청 불가에 대한 민원 제기	이송
24	2024-04-29	교통정책과	반사경 및 보도 내 차량주의 표지판 설치 요청	이송
25	2024-05-03	주차관리과	인도에 불법주차 단속	이송
26	2024-05-23	불로대곡동	인도 청소 요청	이송
27	2024-05-27	주차관리과	비일관적인 주차단속 민원 제기	이송
28	2024-05-29	주차관리과	오부과된 주차과태료 취소	이송
29	2024-05-31	검단출장소	과일가게 인도점유에 따른 단속 요청	이송
30	2024-06-03	주차관리과	식당 이용객의 불법주정차 단속 요청	이송
31	2024-06-11	대기보전과 환경관리과	공장에서 발생하는 화약약품 냄새 및 매연 단속요청	이송
32	2024-06-13	대기보전과	사설 풋살장 운영에 따른 야간불빛 및 소음 단속 요청	이송
33	2024-06-19	교통정책과	도로 내 파손 시선유도봉 수거 요청	이송
34	2024-06-24	신현원창동	쓰레기 무단투기 처리 요청 (cctv 및 클린하우스 설치)	이송
35	2024-06-25	재무과	청사관리시설의 나무 침범 처리요청	이송

연번	접수일자	처리부서	제 목	처리결과
36	2024-06-27	검 암 경 서 동	전입신고에 따른 불편사항 민원제기	이송
37	2024-07-03	노 인 장 애 인 과 도시재생경관과	가재울커뮤니티센터 화장실 청소요청	이송
38	2024-07-03	대 기 보 전 과 환 경 관 리 과	공장에서 발생하는 냄새나는 연기(스팀) 단속요청	이송
39	2024-07-04	가 좌 4 동	외국국적의 한국인 배우자 기초생계수급 혜택 요청	이송
40	2024-07-11	주 차 관 리 과	부서에 전화연결 시도 하였으나 연결이 안됨	이송
41	2024-07-16	도 로 과	이음5로 교통혼잡 해결방안 마련 요청	이송
42	2024-07-19	도 로 과	도로 싱크홀 보수 요청	이송
43	2024-07-20	문화관광체육과	북청라 테니스장 운영방법 개선 요청	이송
44	2024-07-24	도 로 과 산 림 정 원 과	일반산업단지 내 잡초제거 및 도로포장 요청	이송
45	2024-07-26	주 차 관 리 과	신호등 뒤에 있는 LED 전광판이 신호등에 가려짐	이송
46	2024-08-08	서 부 경 찰 서	루원시티 교통신호체계 개선 요청	각하
47	2024-08-19	인 천 광 역 시	청라역 임시버스정류장이 청라역에서 너무 멀리 있음	각하
48	2024-08-27	식 품 위 생 과	상가앞 건축 후퇴 공간 옥외영업허가 원함	이송
49	2024-09-02	건 축 과	거주지 옆 건축공사 후부터 바닥 누수 및 벽 갈라짐	이송
50	2024-08-30	도시재생경관과	청라 교차로 현수막 철거 요청	이송
51	2024-09-01	서 부 경 찰 서	주정차 금지선(황색선) 지정 요청	각하
52	2024-09-02	서부교육지원청	초등학교 내 전기차 충전기를 근거 없이 사용 금지함	각하
53	2024-09-03	가 정 1 동	집 앞 인도변 쓰레기 무단투기	이송

연번	접수일자	처리부서	제 목	처리결과
54	2024-09-21	식 품 위 생 과	아파트에서 숙박업 운영 의심 실태조사 요청	이송
55	2024-09-25	주 택 관 리 과	공동주택 감사결과에 대한 적정성 여부 확인 요청	이송
56	2024-09-27	기 후 대 기 과	아파트 공사장 소음문제 해결 요청	이송
57	2024-09-27	교 통 정 책 과	주차금지구역에 차단봉 설치 요청	이송
58	2024-09-30	주 차 관 리 과	주차단속에 대한 이의제기	이송
59	2024-10-01	기 후 대 기 과	빌라 신축 공사현장 공휴일 소음 민원	이송
60	2024-10-02	건 강 증 진 과	아파트(금연구역) 내 흡연 단속 민원	이송
61	2024-10-04	주 차 관 리 과	카라반주차 단속 요청	이송
62	2024-10-05	오 류 왕 길 동	주말 행사로 인한 소음발생 민원	이송
63	2024-10-23	자 원 순 환 과	아파트 음식물 쓰레기 결재 방식 변경 요청	이송
64	2024-10-25	도 로 과 생 태 하 천 과	옥외소화전, 가로등, 전주 이전 설치 및 하수구 약취	이송
65	2024-10-30	개인간 이해관계	죽은 나무 처리 요청(사유지)	각하
66	2024-11-05	서 부 경 찰 서	마을 입구 신호등 설치요청	각하
67	2024-11-05	민 원 봉 사 과	민원사업소 또는 무인민원발급기 설치 요청	이송
68	2024-11-16	주 택 관 리 과	하자공사 방치하는 건설사 엄벌 요청	이송
69	2024-12-09	기 업 지 원 과	1종 일반주거지역 내 공장허가 금지 요청	이송
70	2024-12-18	건 축 과	상가건물 관리단 집회 및 관리인 선임 문제	이송
71	2024-12-30	공 원 과	체육관 냉난방시설 설치	이송

2 주요 처리 사례

음식물류 전용수거용기 구입비 반환 및 세척작업 일정 홈페이지 게시

신청
요지

- 관할 행정복지센터의 업무 미숙으로 신청인의 거주지에서는 사용할 수 없는 음식물류 전용수거용기를 구입하였고, 이에 대한 배상 요구
- 인천서구청(자원순환과)과 통화 과정에서 음식물류 전용수거용기 세척 사업에 대해 알게 되었고, 주민에게 유익한 사업이니 해당 내용을 주민들이 잘 알 수 있도록 해 주기 바람.

처리
결과

- 담당조사위원은 신청인 및 관련 부서를 면담하고 신청인의 잘못된 전용수거용기 구입에 대한 서구청의 책임이 있음을 확인하고, 신청인의 전용수거용기 구입비 32,000원을 반환 조치하는 한편 음식물류 전용수거용기 세척사업 관련 생활정보를 지역주민들에게 적극 공개하도록 하며, 향후 유사 민원 재발사례 방지를 위해 관련 규정을 철저히 숙지하여 민원 응대토록 시정권고함.

시정
권고

- 관련 부서에서는 고충처리위원회의 시정권고를 수용하여 신청인의 전용수거용기 구입비 32,000원을 반환하고, 서구청 홈페이지에 「음식물류폐기물 전용수거용기 세척 작업 일정」을 게시하여 지역주민들에게 널리 공개하였으며, 향후 동일 민원이 발생하지 않도록 업무숙지 및 관련교육을 이행함.

지적재조사 조정금 산정방식에 대한 이의제기

신청
요지

- 지적재조사 사업 후 산정한 조정금에 대하여 토지 매매에 의한 이익이 발생하지 않았음에도 차액 전부를 부과한 것은 부당함.
- 농지(밭)가 잡종지로 변경되어 부과하는 것이므로 지적재조사 조정금이 아니라 농지전용 부담금으로 산정하여 부과해 줄 것을 요청

처리
결과

- 담당조사위원은 관련 법률을 검토해본 결과 농지전용부담금은 농지법에 따라 농지를 타 용도로 전용하는 자에게 부담하게 하는 부담금으로 국무총리 행정심판위원회 판례에 따르면 공부상 지목이 '전'으로 되어 있어도 농지로서의 현상을 상실한 토지는 농지법에서 말하는 농지에 해당하지 않으므로 농지전용부담금 대상 토지는 아니라고 판단

조사 후
이송

- 지적재조사는 「지적재조사에 관한 특별법」에 의거 시행하는 사업으로써 해당 법률에 명시된 절차대로 진행되어야 하며, 신청인의 이의신청에 따라 조정금에 대한 재감평을 시행하고 지적재조사 위원회의 심의 의결을 거쳐 처리하는 것이 타당하다고 판단되어 관련 부서로 이송 통보

토지구획정리사업지구 지장물 철거 공사비용 배상 청구

신청
요지

- 신청인의 토지(토지구획정리사업으로 받은 환지)에 사업시행자인 인천광역시(종합건설본부)가 지장물 손실보상 및 대지조성이 완료되지 않은 상태에서 환지처분을 하였음.
- 그로 인해 인접토지에서 신청인의 토지로 경계를 침범한 지장물 일부를 신청인이 직접 부분 철거하였으므로 해당 비용을 배상 청구함.

처리
결과

- 담당조사위원의 조사 결과 신청인에게 손해배상 채권이 인정되는 것은 타당해 보임. 다만, 토지구획정리사업 관리 사무를 인천시로부터 인천 서구청이 위임받았더라도 민법상 손해배상 책임까지 위임받은 것으로는 볼 수 없으며, 신청인 토지 외 다른 인접 토지주도 동일 건으로 손해배상을 청구한 사건에 대해 인천광역시가 손해배상금을 지급하라는 내용의 판결이 있었음을 확인하였으므로 손해배상 책임의 주체는 인천 서구청이 아닌 인천광역시임.

조사 후
이송

- 관련 조례에 따라 이 사건은 인천 서구청의 사무가 아니므로 '각하'처리하여도 무방하나 신청인에 대한 손해배상금의 신속한 집행 등 권리구제를 위하여 본 사건을 인천광역시에서 검토 할 수 있도록 이송 통보

기존 임차인 사업자등록 미이전에 따른 일반음식점 영업신고 신속 처리 요청

신청
요지

- 임대차 계약이 만료되었음에도 사업자등록 이전을 하지 않고 있는 기존 임차인으로 인해 새로운 임차인이 일반음식점 영업신고를 하지 못하고 있고 그로 인한 임대료 부담 등의 재산상 손해가 발생하고 있음.
- 인천 서구청(식품위생과)에 새로운 임차인의 일반음식점 영업신고가 조속히 처리될 수 있도록 요청하며, 민원 처리 과정에서 담당 공무원의 고압적이고 불친절한 대응 태도도 시정 요청함.

처리
결과

- 인천 서구는 구민고충처리위원회의 조정으로 기존 임차인의 폐업 및 사업자등록 이전 등 사실관계 확인 후 신청인의 일반음식점 영업신고를 조속히 처리하도록 하여 민원이 원만히 해결되었음.

의견
표명

- 그 과정에서 인천 서구청의 적극적인 민원해결 노력은 높이 평가하지만, 「민원처리에 관한 법률」제4조 및 같은법 제5조에 의거 향후 유사 불친절 민원이 재발하지 않도록 하고 효율적인 민원 응대 시스템을 연구하여 반복 민원에 대한 사전 예방대책을 강구 할 필요성이 있음을 의견표명함.

불법 주차 과태료 불공정 부과 및 주차 단속원 업무태만 신고

신청 요지

- 불법 주차 단속 시간이 유동적이고 불공정한 기준으로 단속하고 있으므로 과태료 청구 취소 요청
- 신청인의 차량 외에도 많은 불법 주차 차량이 있었는데 일괄적으로 단속하지 않았으므로 단속원의 업무태만 신고

처리 결과

- 담당조사위원의 조사 결과 과태료 부과는 도로교통법에 의거 적법하게 부과되었음을 확인
- 단, 주차단속 기준에 대해 공정성 있는 기준을 수립하여 주민에게 홍보하고 단속반이 명확하게 숙지할 수 있도록 교육 시행해 줄 것을 의견표명 하였으며, 처리부서에서는 이를 수용하여 주차기준을 주민에게 알리기 위해 반상회 홍보자료에 게재하고 주차 단속원을 대상으로 업무교육을 시행함.

의견 표명

담배소매인 지정 시 거리 측정 기준 시정 요청

신청 요지

- 담배소매인 지정서 발급시 「인천광역시 서구 담배소매인 지정기준 등에 관한 규칙」(이하 '규칙')에 의하면 영업소 간 거리 측정은 '기존 영업소의 외벽과 신규 영업소의 외벽사이를 도로교통법 제8조 및 제10조 제2항 본문·제3항에 따른 보행자 통행방법 등을 고려하여 최단거리로 측정해야 한다.'라고 규정하고 있음.
- 따라서 신청인의 경우에는 횡단보도를 이용하는 거리로 측정하여야 함에도 불구하고 차도를 가로 질러 거리를 측정하고 있으므로 이를 시정하여 줄 것을 요청

처리 결과

- 규칙에는 도로교통법의 통행방법 등을 고려하여 최단거리로 측정한다고 규정되어 있으므로 현장이 보도와 차도가 구분되어 있고 횡단보도가 있는 경우 도로교통법의 통행방법에 따르면 도로를 가로지르면 무단횡단에 해당하므로 횡단보도를 이용하는 거리로 측정하도록 권고
- 다만, 담배소매인 영업소의 범람으로 국민 건강의 부작용을 방지함과 동시에 담배소매인 간의 과당경쟁으로 인한 불합리한 경영을 방지하여 담배소매인의 경영상 이익을 보호하기 위하여 거리 측정을 도로교통법과 달리할 필요가 있는 경우 규칙을 개정할 필요성에 대해 검토 할 것을 권고
- 처리부서에서는 권고를 수용하여 규칙[별표1] 영업소 간 거리 측정 방법에 대해 종합적인 개선방안을 검토하기로 함.

시정 권고

건물 옥상 가설건축물 축조 신고 수리 요청

신청 요지

- 신청인은 자신이 축조하려는 가설건축물은 건축법 시행령 제15조 제12호에 해당하는 '물품저장용, 간이포장용, 간이수선작업용 등으로 쓰이기 위하여 공장 또는 창고시설에 설치하거나 인접 대지에 설치하는 천막, 그 밖에 이와 비슷한 것'에 해당한다고 주장
- 또한 건축법령에는 가설건축물의 위치, 구조 등에 대하여 별도 규정하고 있지 않으므로 건물 옥상에 가설건축물을 축조하는 것이 적합하므로 수리(허가)하여 줄 것을 요청

처리 결과

- 조사위원은 법률검토 및 현장 확인 결과 신고대상물은 건축법이 규정하는 독립된 건축물 내지 가설건축물로 보기는 어렵고, 증축신고 대상에 해당하여 증축에 관한 제반요건을 충족하여야 할 것으로 판단
- 인천 서구청(검단출장소)에서는 신청인의 신고를 당연 수리할 사항이 아니며, 이를 반려한 것은 신고대상물이 건축법의 건축물에 해당하지 않고, 재해복구 등 용도의 가설건축물 등 건축법령의 예외적 임시건축물의 신고사항에도 해당하지 않으므로 증축신고의 요건을 구비하여 재신청할 것이 요구된다는 적법한 판단하에 이루어진 것이므로 신청인의 고충 민원은 이유없음으로 판단하여 종결함.

조사 후 종결

복지서비스에 대한 업무 숙지 및 민원 응대 미숙

신청 요지

- 신청인은 행정복지센터에 청소년 발달장애인 방과후 서비스를 신청하기 위해 방문하였는데, 서비스의 정확한 명칭은 알지 못하였음.
- 담당 공무원에게 설명하는 과정에서 신청인이 원하는 것과 계속 다른 서비스를 안내하였으며, 그 과정에서 신청인 본인을 무시하는 듯한 태도를 보임.

처리 결과

- 조사위원의 면담 결과 담당 공무원이 안내한 서비스가 신청인이 신청을 원한 서비스가 맞았으며, 상호간에 소통하는 과정에서 오해가 발생한 것으로 보임.
- 조사위원이 절차를 빠르게 진행해 줄 것을 요청함에 따라 현재는 해당 건이 접수 완료 되어 다음달부터 바로 서비스가 시행될 예정으로 신청인이 원하는 바가 원만하게 해결 되었으므로 종결처리 함.

조사 후 종결



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 결원된 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. 구민들의 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. 종전 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 진행 중인 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(처리결과의 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.

2024년도 인천광역시 서구
구민고충처리위원회 운영상황 보고서

2025년 3월 인쇄
2025년 3월 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)