

2020

**제천시 시민고충처리위원회
운영상황 보고서**

(2020 1. 1 ~ 2020. 12. 31)

국민의 권익을 소중히 여기겠습니다.
시민의 고충민원에 최선을 다하겠습니다.

제천시 시민고충처리위원회

이 보고서는 『제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례』 제17조(운영상황 보고) 제1항의 규정에 의하여 2020.1.1부터 2020.12.31까지 제천시 시민고충처리위원회 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 시민에게 공표하기 위하여 작성된 것입니다.

목 차

1장 위원회 운영

I. 도입배경 및 주요 연혁	7
1. 제천시 시민고충처리위원회 도입 배경	
2. 제천시 시민고충처리위원회 주요 연혁 및 활동상황	
II. 위원회 구성 및 기능과 권한	10
1. 위원회 구성 및 조직 현황	
2. 위원회 기능	
3. 위원회 권한	
III. 고충민원 접수 및 처리절차	14
1. 고충민원 신청 및 조사	
2. 심의·의결 및 통지	
3. 고충민원 접수 및 처리 흐름도	

2장 고충민원 접수 및 처리현황

I. 2011년~2020년 민원접수 및 처리 현황	19
1. 연도별 민원 접수 내역	
2. 연도별 민원 처리 내역	
II. 2020년 고충민원 처리 현황	21
1. 2020년 고충민원 접수 및 처리 실적	
2. 2020년 고충민원 처리 내역	
3. 2020년 고충민원 처리 대표 사례	
4. 2020년 일반민원 처리 내역	
5. 고충민원에 대한 총평과 개선방안	

3장 사무국 운영

I. 2020년 사무국 운영 상황	67
1. 위원회 활성화	
2. 고충민원 네트워크(공유)강화	
3. 홍보 활동 강화	
4. 2021년 사업계획	

4장 참 고 [조례 및 시행규칙]

I. 제천시 시민고충처리위원회 관련 법규	75
------------------------------	----



제 1 장 위원회 운영

- I. 도입배경 및 주요 연혁
- II. 위원회 구성 및 기능과 권한
- III. 고충민원 접수 및 처리 절차

I . 도입배경 및 주요 연혁

1. 제천시 시민고충처리위원회 도입 배경

정보화 사회로의 진입과 지방자치제도의 정착에 따라 시민의 의식수준이 향상되고 민원 제기의 편이성이 대두되고 시민이 기대하는 행정서비스의 욕구 증가와 함께 민원의 성격도 복잡·다양화되는 추세이며 일반민원이 고충민원으로 장기화, 집단화되고 있으며 이러한 상황 속에서 시민의 기본적인 권익을 보호하고 불합리한 행정제도를 개선하여 행정의 적정성을 확보하며 공정한 사회 풍토 확립에 이바지 하고자 “제천시 시민고충처리위원회”를 설치 운영하게 되었다.

2. 제천시 시민고충처리위원회 주요 연혁 및 활동 상황

- 제천시 시민고충처리위원회의 설치 근거는 [부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률] 제32조 및 제38조에 따라 2010년 11월 19일 조례제정, 2011년 01월 28일 규칙이 제정 되었다.
- 조례제정에 의해 2010년 12월 24일 위원장(이춘호)과 9명의 위원을 위촉 2011년 01월 12일 사무국을 개설하여 [제천시 시민고충처리위원회]가 본격적인 운영을 시작하였다.
- 2012년 2월 29일 국민권익위원회에서 주관하는 “국민권익보호의날 선포식 및 제4회 국민신문고 대상 “시상식에서 시민고충처리위원회운영과 고충민원 처리 분야 전국 지방자치단체 평가에서 우수기관에 선정되어 국무총리 기관표창을 받았다.
- 2012년 11월 23일 국민권익위원회의 고충민원처리 우수기관 인증제평가에서 제천시가 우수기관으로 선정되어 국민권익위원회로부터 “고충민원처리우수기관 인증서와 인증패를 받았다.
- 2014년 12월 29일 권영탁 위원장과 8명의 위원이 위촉되면서 제2기 제천시 시민고충처리위원회가 구성되었다.
- 2015년 02월 국민권익위원회 고충민원 처리 분야 전국지방자치단체 평가에서 우수기관으로 선정되었다.
- 2015년 04월 29일 “충청북도북부출장소”와의 업무협약을 시작으로 2015년 08월 05일 “제천시 이·통장 연합회”와 업무협약 체결로 제천시 시민고충처리위원회의 네트워크를 강화하였다.

- 2016년 08월 18일 국민권익위원회[이동신문고] 개최를 통하여 현장의 살아 있는 목소리를 반영하여 집단갈등 해소 및 소외계층과 취약계층 등 시민 생활고충 해소에 적극적으로 노력하였으며 향후 지속적인 업무교류를 할 계획이다.
- 2016년 10월 13일 지역상담관 “위촉장 및 표창” 수여를 통한 제천시 이·통장연합회와의 업무 협조를 강화하였다.
- 2017. 07월 19일 다양한 주제로 시민과의 소통을 통한 지역사회 유대감 형성을 위한 **“시민과 함께 하는 시민고충처리위원회의 발전 방향”**에 대한 지역의 다양한 분야 전문 패널과 지역주민 70명과 토론회를 개최하였다.
- 2018년 07월 16일 ~ 07월 31일(16일간) 고충민원 이용안내 및 처리과정에서의 서비스 등 다양한 운영상황에 대한 데이터를 구축 “제천시 시민고충처리위원회”의 홍보활동 및 유관기관과의 협력강화를 통하여 적극적인 민원 해결 방안 모색을 위한 “제천시 시민고충처리위원회운영상황” 설문 조사를 시행하였다.
- 2018년 09월 13일 고충민원을 보다 신속하고 적극적인 자세로 처리함에 있어 위원회의 역량 강화 및 시민들의 의견수렴을 통한 제천시 시민고충처리위원회 활성화 및 제도 개선안을 마련하고자 “제천시 시민고충처리위원회 활성화 방안” 경기도 시흥시 시민호민관” 지영림 교수를 초빙 특강을 개최하였다.
- 2018년 12월 18일 “제천시민의 권익 보호 및 고충민원 해결을 위해 적극 노력하여 제천시 시민고충처리위원회 활성화에 기여하신 제2기 제천시 시민고충처리위원회 위원에 감사패를 전달하였다.
- 2019년 01월 08일 조동현 위원장의 7명의 위원이 위촉되면서 제3기 제천시 시민고충처리위원회가 구성되었다.
- 2019년 01월 29일 제3기 제천시 시민고충처리위원회는 “시민과 함께하는 위원회”가 되 고자 현 운영 시스템에 대한 문제점 해결과 보다 나은 고충민원 의견을 위해 위원회 심의 의결 후 제천시 시민고충처리위원회 의견을 제천시에 건의하였다.
- 제3기 제천시 시민고충처리위원회는 이전에 부서이첩 및 안내로 종결 처리하던 일반민원도 정식 접수 및 처리를 통한 사후관리를 실시하므로, 시민들의 일상생활에도 도움을 주게 되었다.
- 2020년에는 코로나19로 인한 어려운 상황속에서 “제천시 시민고충처리위원회”는 대면(9회)/비대면(7회) 민원심의를 총 16회 실시 하였으며, 외곽지역의 민원접수를 위한 “찾아가는 위원회 “이동신문고를 3회 실시하였다.

- 2020년부터 모든 고충민원에 대하여 위원장과 사무국 직원이 현장을 방문하여 민원조사 및 사실관계 확인 등을 통하여 효율적인 민원처리 시스템을 구축하였다.
- 2020년 민원접수 및 처리결과를 의원 지역구 별로 구분해서 해당 시의원에게 반드시 사전, 사후 안내를 통한 네트워크를 강화하였다.
- 2020년 읍면동의 민원 센터에 “제천시 시민고충처리위원회” 에서 제작한 홍보물 등 적극적인 홍보 활동 강화하였다.

주요 연혁 요약

- ▶ 2010. 11. 19. 조례제정 (조례 제974호)
- ▶ 2010. 12. 24 이춘호 위원장 위촉 (제1기 위원 위촉)
- ▶ 2011. 01. 12 제1기 사무국 개소
- ▶ 2011. 01. 28 규칙제정 (규칙 제452호)
- ▶ 2012. 05. 17 이관표 위원장 위촉
- ▶ 2014. 12. 29 권영탁 위원장 위촉 (제2기 위원 위촉)
- ▶ 2015. 02. 12 제2기 사무국 개소
- ▶ 2015. 04. 29 충청북도북부출장소 협약체결
- ▶ 2015. 08. 05 제천시 이·통장연합회 협약체결
- ▶ 2016. 04. 29 안양시 옴부즈만 제천 방문 (우수기관 벤치마킹)
- ▶ 2016. 05. 20 강원도사회갈등조정위원회 제천방문 (우수기관 벤치마킹)
- ▶ 2016. 06. 02 제1차 찾아가는 위원회 운영
- ▶ 2016. 08. 18 국민권익위원회 [이동신문고] 개최
- ▶ 2017. 04. 28 박승동 위원장 위촉
- ▶ 2017. 05. 31 위원 1명 추가 위촉
- ▶ 2017. 07. 19 제1차 [시민과 함께하는 시민고충처리위원회의 발전 방향] 토론회 개최
- ▶ 2018. 07. 16 [제천시 시민고충처리위원회 운영상황] 설문 조사 실시
- ▶ 2018. 09. 13 [제천시 시민고충처리위원회 활성화 방안] 특강
- ▶ 2018. 12. 18 제2기 고충처리위원회 위원 감사패 수여(8명)
- ▶ 2019. 01. 08 조동현 위원장 위촉(제3기 위원 위촉)
- ▶ 2020. 06. 25 “제1차 찾아가는 위원회” 운영(수산면 상천리)
- ▶ 2020. 10. 20 “지방보조금 부정수급 근절 및 예산낭비 방지 확산을 위한”
제천시와 업무 협약체결
- ▶ 2020. 11. 06 “제2차 찾아가는 위원회” 운영(청풍면 단돈리)
- ▶ 2020. 11. 18 “제3차 찾아가는 위원회” 운영(백운면 모정리)

II. 위원회 구성 및 기능과 권한

1. 위원회 구성 및 조직 현황

□ 시민고충처리위원회

■ 인 원 : 위원장 포함 10인 이내

■ 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 직종에 5년 이상 있었던 자.
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자.

■ 임 기

- 임기는 4년으로 하되 연임할 수 없다.
- 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우 30일 이내 후임자를 위촉하여야 한다.

■ 인 원 : 10명(위원장1, 분과위원장3, 위원6)

■ 위원장은 위원 중에서 호선

■ 분과위원회(3개 분과위원으로 위원은 각3명씩)

- 행정·복지분과 : 행정, 사회복지, 문화관광, 보건 등
- 경제·농업분과 : 경제, 농업, 축산, 산업 등
- 건설·환경분과 : 건설, 건축, 환경, 산림, 토목, 교통 등

□ 사 무 국

- 인 원 : 3명(사무국장1, 사무차장1, 간사1)
- 근무형태 : 상시 근무

□ 위원명단

구 분	성 명	주 요 경 력
위원장	조동현	•前 관광건설국 국장 •前 의회사무국 국장 •前 행정동우회 회장 •前 제천시새마을회 회장
행정복지 분과위원장	김영수	•前 대한미용사회 제천시지부장 •제7대 제천시의회 의원 •現 업무평가 위원, 체류형농업창업지원센터 운영 위원
경제농업 분과위원장	권종원	•변호사 권종원법률사무소
건설환경 분과위원장	한철웅	•現 범죄피해자지원센터 고문 •現 농림축산식품심의회 위원
위원	민경완	•건국대학교 대학원졸 •前 제천시의회 의원(제3, 4대)
“	오세연	•세명대학교 경찰행정학과 교수 •한국인성학회 자문위원
“	윤정희	•가온 건축사 사무소 •現 건축위원회 위원 •現 공동주택관리지원심사위원
“	최춘희	•現 청풍영화감상동호회 고문 •現 지식재산진흥위원회 위원 •現 지방보조금심의위원회 위원 •現 부동산가격공시위원회 위원

2. 위원회 기능

□ 위원회 기능

- 소속 기관에 관한 고충민원의 조사 처리
- 위법 부당한 행정행위 시정권고 또는 의견 표명
- 고충민원 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요 하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견 표명

- 위원회에서 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도 개선에 관한 실태조사와 평가
- 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
- 위원회 활동과 관련한 교육 및 홍보
- 위원회 활동과 관련된 개인, 법인 또는 단체와의 협력 및 지원
- 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

□ 주요 심의대상

- 장기간 미해결상태에 있는 고질민원과 집단민원
- 지역개발과 관련하여 주민 간에 이해관계가 상충되는 민원
- 이해관계를 가진 민원 당사자끼리 대립되는 민원
- 인·허가와 관련 제2의 민원이 파생될 우려가 있는 민원
- 기타 민원해결을 위하여 시장이 필요하다고 인정되는 사항

□ 민원처리 특성

- 관료적 시각이 아닌 중립적, 제3자적인 시민의 입장에서 처리
- 사법적 구제제도와 달리 간편, 신속, 비용부담 없이 처리
- 처리지연 등 소극적 행정행위 또는 제도나 시책 등으로 인한 불편이나 부담이 되는 사안도 관할 대상에 포함

□ 운영상황 보고 및 공표

- 위원회는 매년 위원회의 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.
- 위원회는 운영상황 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 의장에게 특별 보고를 할 수 있다.

□ 운영상황 내용

- 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
- 위원회 개최 현황 및 권고 또는 의견 표명
- 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 사항 등

□ 위원의 제적, 기피, 회피

- 위원과 직접적인 이해관계가 있는 사항
- 위원과 친족관계가 있거나 있었던 자와 관련된 사항
- 위원과 법률상 특수 관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항
- 위원이 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 사항
- 위원이 되기 전에 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항

□ 사 무 국

- 고충민원의 접수
- 위원회 위원과 현장 조사 실시
- 의안의 정리, 배부 및 심의결과 정리
- 회의운영, 고충민원처리 지원에 관한 사무
- 시민고충처리위원회 운영에 관한 제반 사무
- 각종 공부, 대장 등 정리 및 보관 관리, 통제 등

3. 위원회 권한

□ 민원 조사 권한

제천시 시민고충처리위원회에 정식으로 접수된 고충민원에 대해서는 고충처리위원회 또는 사무국 직원이 현장 조사 및 관련부서에 설명 요구 또는 자료의 제출을 요구 할 수 있으며, 신청인 및 공무원 등을 위원회 출석하여 의견진술을 요구할 수 있다.

□ 시정권고 등 의견표명 권한

행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 또는 불합리한 제도로 인해 시민의 권리가 침해되거나 불편·부담을 주는 경우 시정권고 및 제도개선 권고를 관련부서에 통지할 수 있다. 또한 신청인의 주장이 상당한 이유가 있는 경우 의견표명을 통해 민원을 해결할 수 있는 실마리를 제공할 수 있다.

□ 합의 권고 및 조정 권한

위원회는 관련부서와 신청인간의 자발적인 합의를 권고할 수 있다.

또한 위원회는 조정을 위해 신청인의 요구가 있거나 효율적인 조정을 위해 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등의 참석을 요청할 수 있다.

□ 조사결과 보고 및 공표 권한

위원회는 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 그 내용을 공표한다.

Ⅲ. 고충민원 접수 및 처리절차

1. 고충민원 신청 및 조사

□ 민원의 신청

누구든지 본인 또는 대리인을 통해 고충민원을 신청할 수 있다. 고충민원을 신청하고자 하는 자는 고충민원신청서(제2호 서식)에 의하여 신청하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.

민원의 신청은 문서, 구술, 전화, 팩스, 인터넷, 우편접수 등 모든 방법으로 가능하며 정식으로 접수된 민원에 대해서는 민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하고, 신청인에게 민원 접수증을 교부한다.

조례 시행 규칙 제5조

- ① 누구든지 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.
- ② 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 별지 제2호 서식에 의하여 신청하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.
- ③ 그 밖의 다음 사항이 있는 경우에도 기재하여야 한다.
 1. 소송 및 다른 법령에 의한 불복 구제절차의 신청 유무
 2. 다른 위원회(기관)에 고충민원을 신청한 경우 그 위원회의 명칭과 신청내용
 3. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 본인과의 관계
 4. 대표자의 인적 사항(대표자가 선정된 경우에 한한다.)
- ④ 위원회는 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호 서식에 의한 고충민원 접수처리부에 내용을 등재한 후 별지 제4호 서식에 의한 접수증을 교부하여야 한다.

□ 민원의 조사

위원회에 접수된 민원은 관련부서에 의견제출, 관련자료 등을 빠른 기일 내 제출 요구, 고충민원을 통보받은 관계부서에서는 7일 이내에 부서의견 및 관련 자료를 서면으로 제출하여야 한다.

고충민원 현장조사, 이해관계인의 의견 청취 등을 실시하며, 관련부서의 직원, 신청인, 이해관계인, 참고인 등을 출석 및 의견 진술 요구할 수 있다.

조례 시행 규칙 제6조

- ① 위원회는 고충민원을 조사할 경우에는 관계부서에 별지 제5호 서식에 의한 고충민원 조사통보서에 의하여 그 사실을 통보하여야 한다.
- ② 제1항에 따라 조사나 자료제출을 요구받은 관계부서에서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.
- ③ 제2항에 따라 협조를 요청받은 관계부서에서는 7일 이내에 그 자료를 위원회에 서면으로 제출하여야 한다.

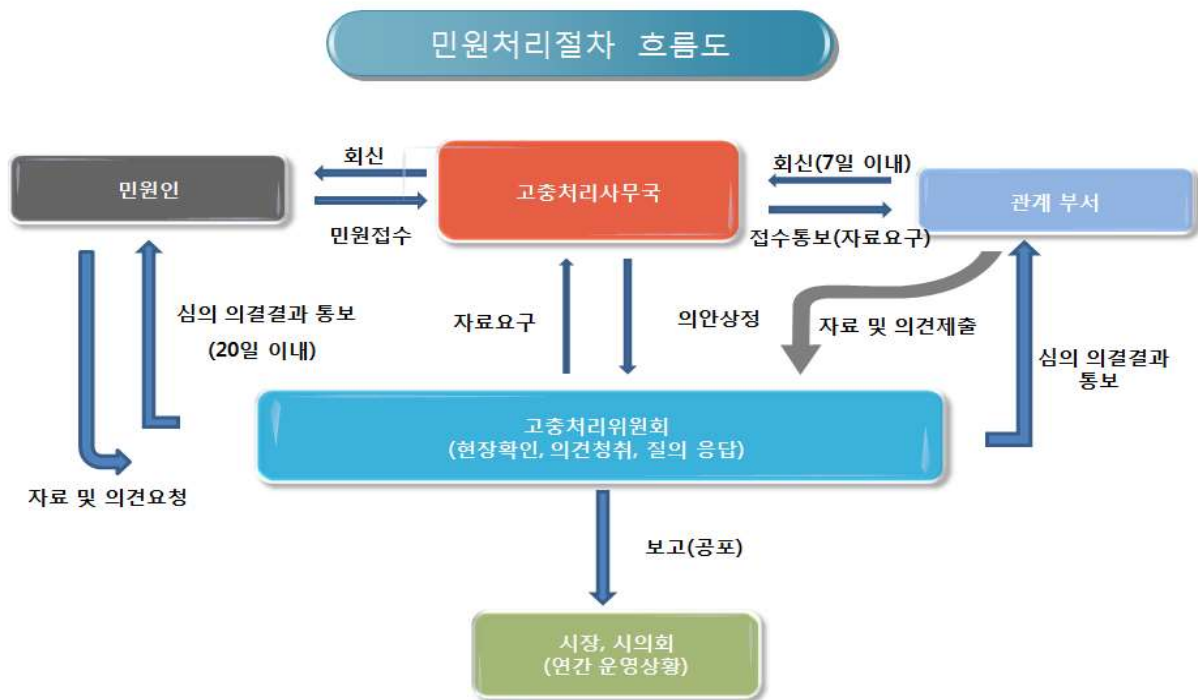
2. 심의·의결 및 통지

□ 심의·의결 및 통지

조사가 완료된 고충민원에 대하여 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 관계 행정기관에 시정요구, 제도개선의 권고 및 의견표명을 할 수 있다. 시정, 권고 및 의견을 받은 관계 행정기관 등은 통지를 받은날로부터 20일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하며, 시정, 권고 및 의견을 받은 관계 행정기관 등은 그 시정, 권고 내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보해야 한다. 위원회는 민원인에게 20일 이내에 민원처리결과를 통보한다.

3. 고충민원 접수 및 처리 흐름도

□ 처리기간 : 단순 민원(즉시), 중대한 사안의 민원(20일 이내)



□ 이런 민원은 처리가 불가합니다.

- 시의회에 관한 사항
- 수사 또는 감사 중이거나 종결 처리된 사항
- 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 행정심판, 행정소송 기타 다른 법률에 의해 불복구제 절차가 진행 중이거나 심판 등이 결정된 사항
- 2회 이상 처리 결과를 통지한 후 다시 반복하여 신청한 사항



제 2 장 고충민원 접수 및 처리현황

I . 2011년~2020년 민원접수 및 처리현황

II . 2020년 고충민원 처리 현황

I. 2011년 ~ 2020년 민원접수 및 처리 현황

1. 연도별 민원 접수 내역

연도	총계	고 충 민 원							일반 민원
		소계	방문	전화	우편	팩스	수첩	인터넷	
합 계	1,492	1,371	488	217	45	8	362	251	121
2011년	194	194	119	57	10	2	6	0	0
2012년	133	133	70	27	5	3	24	4	0
2013년	129	129	38	20	5	0	66	0	0
2014년	88	88	21	13	3	0	22	29	0
2015년	142	142	58	22	6	0	24	32	0
2016년	144	144	40	20	4	0	42	38	0
2017년	180	180	58	20	1	2	60	39	0
2018년	123	123	23	8	7	1	48	36	0
2019년	165	110	34	16	1	0	37	22	55
2020년	194	128	27	14	3	0	33	51	66

※ 2018년 이전에는 일반민원은 부서이첩 또는 안내 종결 하였으나,
2019년부터 일반민원도 정식 접수 및 처리와 함께 사후 관리제 도입.

제천시 시민고충처리위원회가 운영을 실시한 2011년부터 ~ 2020년까지 위원회에 접수된
총 민원 접수 실적은 1,492건(일반민원 포함)이다.

2011년부터~2019년까지 방문접수는 완만한 감소세를 나타내다가, 2020년은 “코로나
19” 로 인한 사회적 환경변화로 인터넷 민원이 51건(일반민원 제외) 40% 증가하였다.

2. 연도별 민원 처리 내역

구분	총계	고충민원									일반 민원
		소계	수용	수용불가		시행 권고	합의 권고	합의 조정	종결	취하	
				각하	기각						
합 계	1,492	1,371	446	13	317	526	41	15	1	11	121
2011년	194	194	105	3	40	31	12	2	0	1	0
2012년	133	133	43	2	25	37	17	7	0	2	0
2013년	129	129	49	0	26	49	5	0	0	0	0
2014년	88	88	38	0	19	28	2	1	0	0	0
2015년	142	142	49	4	29	52	2	4	0	2	0
2106년	144	144	34	2	30	75	1	1	0	1	0
2017년	180	180	55	0	47	77	1	0	0	0	0
2018년	123	123	25	1	34	62	1	0	0	0	0
2019년	165	110	20	0	34	52	0	0	1	3	55
2020년	194	128	28	1	33	63	0	0	1	2	66

2011년 ~ 2020년 현재 접수된 고충민원 1,492건(일반민원 포함)이 100% 처리 완료 되었으며, 고충민원 처리결과를 분석해 보면 시행권고 38%, 수용 33%, 기각 23% 순으로 나타나고 있다.

처리결과를 분석해 보면 시행권고는 2011년 16%에서 2020년 49%으로 증가하는 반면 수용은 54%에서 22%로 매년 감소하는 것으로 나타나고 있다.

- 2020년 수용 증가, 기각 감소는 “제천시 시민고충처리위원회”의 부서담당자와 민원인을 동반한 현장방문을 통해 민원요지와 해결방안에 대한 적극적인 태도와 시의원들과 민원의 공유 등 “제천시 시민고충처리위원회”, “제천시청”, “제천시의회”의 협력의 결과로 분석된다.

- 고충민원의 종류가 복잡하고 상호간의 이해와 장기적인 계획과 예산이 수반되는 민원들의 증가로 “시행권고” 처리결과와 증가 등 사후 관리가 필요한 민원의 증가는 “제천시 시민고충처리위원회”의 역할이 중심이다.

II . 2020년 고충민원 처리 현황

1. 2020년 고충민원 접수 및 처리실적

2020년 민원 접수 현황(총괄)

합계	고충민원			일반민원		
	소계	집단민원	개인민원	소계	단순문의	생활불편
194	128	38	90	66	7	59

2020년 제천시 시민고충처리위원회에 접수되어 직접 처리한 고충민원은 128건, 일반민원 66건으로 총 194건이다.

- 2020년 고충민원은 전년(2019년)대비 16.3% 증가 하였다.
- 2020년 일반민원은 전년(2019년)대비 18.1% 증가 하였다.

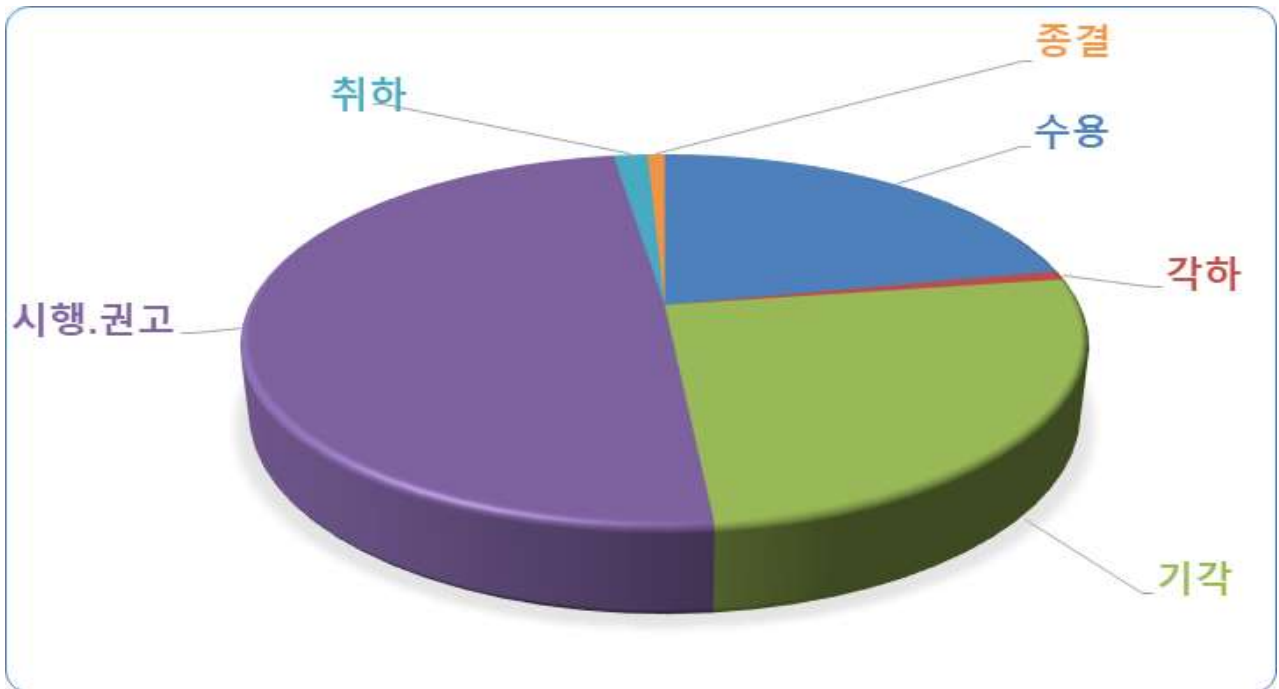
2020년 민원 월별 접수 현황

민원	합계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
고충	128	7	13	9	14	9	9	16	11	5	7	17	11
일반	66	0	3	2	4	3	8	9	18	4	2	7	6
총계	194	7	16	11	18	12	17	25	29	9	9	24	17

2020년도 민원접수 건은 월평균 11건으로 전년도(2019년) 월평균 9건보다 월2건 증가 하였다.

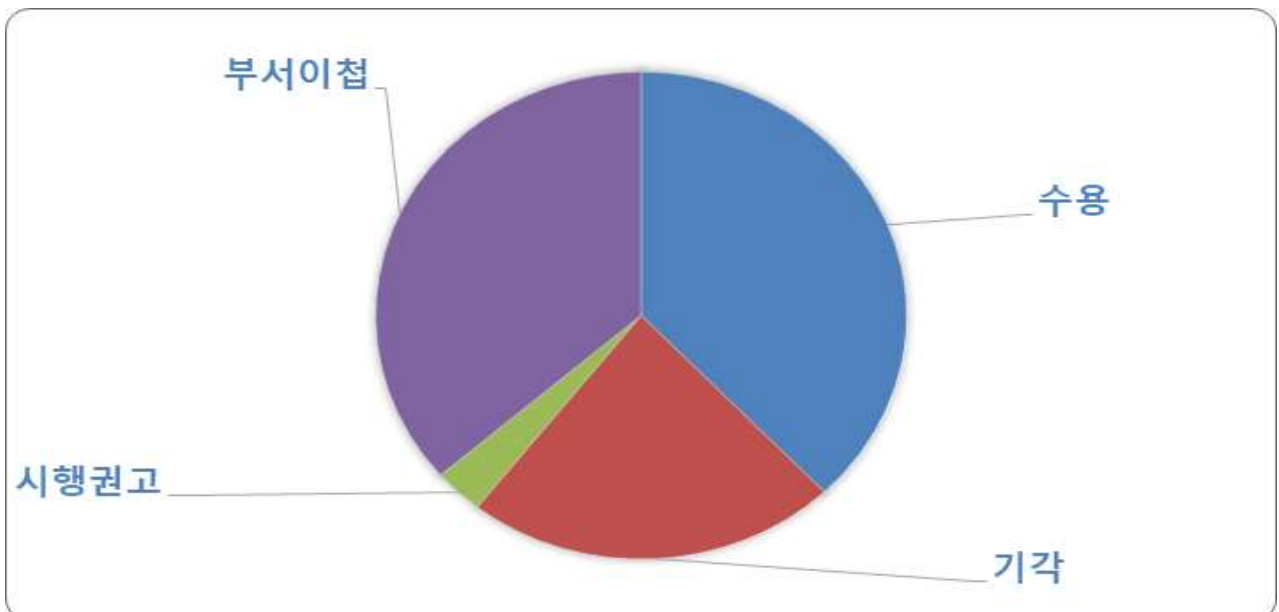
2020년 고충민원 처리현황

합계	수용	각하	기각	시행권고	취하	종결
128	28	1	33	63	2	1



2020년 일반민원 처리현황

합계	수용	기각	시행권고	부서이첩
66	25	15	2	24



2. 2020년 고충민원 처리 내역

연번	주요내용	고충민원 심의여부	관련부서	수용여부
1	강제동 000번지 뒤 공터에 불법투기물에 대한 근본적인 대책과 지속적인 관리 요청		도시미화과 청소행정팀	수용
2	천남동 제천코아루아파트 000동 앞 내토로 직선도로 구간으로 아파트 부지를 따라 방음벽 설치되어 있으나 103동 8층이상 고층은 차량통행에 따른 소음으로 주거생활에 불편함 등 소음피해에 대한 대책 요청	2020. 1.17 민원심의	건설과 도로관리팀	시행권고
3	하소동 000-2, 000-11번지에 대형 요양원 설립 부지는 인도 없는 경사 교차로로 소방차 진입 및 주차문제와 매립된 토지에 파일 미설치로 안전우려와 경제적 손실발생 등 대형 요양원 설립 반대		신속허가과 건축허가팀	시행권고
4	봉양읍 봉양리 일원에 제3산업단지 조성 중에 발생하는 발파작업으로 인한 소음과 진동으로 일부 구옥이 파손되어 주거안전의 우려, 정신적 피해등으로 진행중인 발파작업을 중단 요청	2020.2.07. 민원심의	투자유치과 제3단지조성팀	시행권고
5	(주)00, 00레미콘(주),00자원(주) 3개업체에서 분진과 침출수에 대한 대책이 이행되지 않고 있어 이행하지 못한 사유와 향후 진행일정 등 상세한 답변 요청	2020.2.07. 민원심의	자연환경과 환경지도팀	시행권고
6	강저코아루아파트 정문 앞 도로 불법주정차 차량으로 시야확보가 어려워 교통사고 위험과 보행안전이 우려되어 강저코아루아파트 정문 앞 진입로에 반사경 설치 요청		화산동 행정팀	수용
7	제천야외음악당 의병광장에서 운동 및 여가활동을 하고 있으나 의병광장에 주차한 차량으로 인하여 불편하고 방해가 되어 일부 구간에 주차를 못하도록 요청		시설관리사업소 문화회관팀	시행권고
8	농민 고령화로 인하여 밭 주변에 방치된 농산물 쓰레기에 대한 근본적인 대책 요청		자원순환과 청소행정팀	기각
9	"고령운전자"운전면허 자진 반납시 조례에 "본인 명의의 차량을 소유한 사람에 한한다"라는 규정이 불합리하여 운전면허 자진 반납하는 고령운전자는 모두가 지원요청	2020. 3.03 서면심의	교통과 교통행정팀	시행권고

연번	주요내용	고충민원 심의여부	관련부서	수용여부
10	강저휴면시아 2단지 남측 강저로 명지초 삼거리 리에 있는 오수맨홀 커버 정비 요청		환경사업소 하수팀	수용
11	모산동 산0-1번지 모산임도는 시민들이 등산 로와 산악자전거 코스로 이용하는 장소로 산 아래 도로에서 정상까지 왕복2시간정도 소유 되어 긴급/재난상황이 발생될 시 안전하게 대 피할 수 있는 피난계단 설치 요청		산림공원과 휴양문화팀	기각
12	돌봄 교실의 확대 및 필요한 가정이 이용할 수 있게 자격여건을 강화하여 달라는 요청		여성가족과 드림스타트팀	수용
13	제천소방서 정문 앞 정류소에 있는 시내버스 운행시간 정보시스템의 정비 요청		교통과 교통행정팀	수용
14	75세이상 고령운전자의 운전면허 갱신시 2시 간의 교통안전교육을 제천시에서 받을 수 있 도록 하여 달라는 요청	2020.3.03. 서면심의	도로교통공단 충북지부 안전교육부	시행권고
15	덕산면 억수리에서 만수봉으로 이어지는 등산 로, 탐방로 개설과 덕산면 광천리에서 억수리 용하주차장까지 도로확장 요청	2020.5.12. 민원심의	건설과 도로시설팀	시행권고
16	명암계곡 일원에 상수도 공급을 요청하며, 예 산집행이 어려울 경우 우선 1단계 구간(명암리 000번지~명암리 0-0번지) 상수도 공급 요청	2020.3.17. 서면심의	수도사업소 수도시설팀	시행권고
17	세명대-명암리-원주(신림)방면으로 통행하는 차량의 증가로 군도 10호선 도로확장을 요구 하며, 예산집행이 어려울 경우 우선1단계구간 (명암리000-0번지~명암리 000-0번지)의 도로 확장 요청	2020.3.17. 서면심의	건설과 도로시설팀	시행권고
18	원주시 신림면 0000번지(지목:도로)와 제천 시 봉양읍 학산리 000번지를 연결하는 소하천 의 교량 설치 요청	2020.5.12. 민원심의	시민행복과 숙원사업팀	시행권고
19	백운면 소재지 제2종지구단위계획 확정시 개 인소유의 필지 일부가 공원용지 및 공공시설 용지로 지정되어 재산권행사에 제한 및 경제 적 손실이 발생하여 조속한 시일내 지구단위 계획변경 요청	2020.5.12. 민원심의	도시재생과 도시계획팀	시행권고
20	송학면 시곡리0000번지는 지대가 높아 구거 와 접한 부분은 경사가 심한 사면으로 장마나 호우 시 토사 유출 및 침식으로 피해를 입고 있으니 재해방지 시설을 요청		건설과 하천팀	기각

연번	주요내용	고충민원 심의여부	관련부서	수용여부
21	한수면 송계리 000번지의 매입시 000번지 경계에 농로가 개설되어 있었으나, 20여년전 콘크리트 포장과 2018년도 아스콘 포장 및 웬스 설치는 민원인의 사전 동의 없이 설치되어 송계리 671번지와 접한 도로의 선형변경 및 웬스 철거와 함께 포장된 도로폭의 축소 요청		시민행복과 숙원사업팀	기각
22	귀농/귀촌 자택의 우체통 설치 및 토지담보 영농자금 대출 시 제천시 차원의 대출 알선이나 지원책 강구 및 확대 요청		농업기술센터 귀농귀촌팀	시행권고
23	천남동 1통 칠공사 앞 교통 신호등에 횡단보도가 설치되어 있으나, 차량 과속과 신호위반으로 인하여, 시민의 보행안전에 우려가 있어 과속카메라 설치나 속도제한의 하향조정을 요청		제천경찰서 경비교통과	시행권고
24	불법 사납금 제도를 시행하고 있으니 전액관리제위반 택시 회사의 전수조사와 함께 행정 조치를 요청		교통과 교통행정팀	시행권고
25	송학면 무도리 000-0번지 도로 고의 파손의 원인규명 및 원상복구와 근본적인 대책으로 하천부지를 이용한 도로 개선 요청		시민행복과 숙원사업팀	취하
26	청전동 000번지 이디야 커피숍 앞 과 건너편 도로에는 횡단보도 설치 요청		교통과 교통시설팀	시행권고
27	제천화폐 "모아" 일부 가맹점에서 제천화폐를 받지 않고 있어 조치와 함께 유통 활성화 요청		일자리경제과 제천화폐팀	시행권고
28	시내일원에서 과거와는 달리 최소한의 가지치기 작업을 시행하고 있어, 앞으로도 현재와 같이 최소한의 가지치기 작업을 하여 달라는 건의 요청		산림공원과 공원녹지팀	시행권고
29	서부동 000번지 디오컨벤션웨딩홀 앞 삼거리 도로는 차량과 시민들께서 통행하고 있으나 횡단보도가 없어 통행하는 시민들께서 보행안전에 우려가 있어 디오컨벤션웨딩홀 앞 도로에 횡단보도 설치 요청		교통과 교통시설팀	시행권고
30	서비스 향상과 시민편의를 위해서 오후 6시 이후에도 동사무소에서 민원업무 연장(30분) 요청		자치행정과 시정팀	기각

연 번	주 요 내 용	고충민원 심의여부	관련부서	수용여부
31	청풍면 황석리 0번지 일원의 축사 건축인허가를 절대 반대하는 요청		신속허가과 건축허가팀	시행권고
32	두학동 000-0번지 인근 배수로 주변 무단으로 방치된 쓰레기와 폐기물 처리 요청		자원순환과 청소행정팀	수용
33	강제동 강저휴먼시아 2단지 아파트와 인접한 소하천 정비 요청		시민행복과 숙원사업팀	시행권고
34	백운면 방학리 000-0번지의 축사 재건축 반대 요청	2020.6.10. 민원심의	유통축산과 원예유통팀	시행권고
35	시외버스 남부터미널 사업주가 경영악화로 2020.05.01부터 남부터미널을 폐쇄하기로 하여 남부터미널을 이용하는 시민들의 불편이 예상되므로 폐쇄에 따른 대책을 요청		교통과 교통행정팀	시행권고
36	송학면 무도리 000-0번지외 2필지에 대한 도로점용허가를 취소하여 달라는 요청		수도사업소 수도행정팀	기각
37	강저테크노빌 단지내 00어패럴의 오수관에 식재된 수목의 나무뿌리가 관통하고 흙이 유입되어 오수관이 막혀 000산업 오수관으로 하수가 유입되어 피해를 입고 있어 조속한 시일내 오수관 처리 요청		투자유치과 기업지원팀	취하
38	덕산면 도전리 000번지와 000번지 사이에 있는 도로는 수십년동안 인근 주민들의 통행로로 사용하고 있으나 최근 도전리000번지 토지소유주가 웅스를 설치하여 차량통행이 불가하여 도로에 설치된 웅스의 철거 요청		덕산면 지역진흥팀	시행권고
39	제천향교 뒤 야산(애뒤산)의 산책로와 운동기구 파손에 대한 보수와 산책로 주변의 수목에 있는 해충 방제 요청		산림공원과 산림보호팀	시행권고
40	두학동 000-0번지에 토지주의 승낙없이 설치된 배수로와 농로의 원상복구 요청 민원		시민행복과 숙원사업팀	시행권고
41	동명초 주변 불법 주정차한 차량으로 인한 교통사고위험과 통행에 불편하고, 통행안전을 위해서 불법주정차량의 단속 요청		교통과 교통지도팀	시행권고
42	고암동 보미파란체 후문 불법주,정차 단속 요청		교통과 교통지도팀	시행권고

연번	주요내용	고충민원 심의여부	관련부서	수용여부
43	오후 7시30분경 중앙시장 노상주차장에서 요금징수과정에서 부당한 요금징수와 대민 서비스 개선 요청		교통과 교통지도팀	시행권고
44	무도리000-0,0000번지 일원의 축사 신축 절대 반대	2020.6.10. 민원심의회의	송학면 지역진흥팀	시행권고
45	제3산업단지 및 국민연금리조트 - 금성간 도로 확포장 공사 등 공공기관에서 시행 공사 지역경제 활성화를 위해서 제천시 지역관내 업체에서 생산 또는 판매하는 물품의 우선 구매 요청		일자리경제과 지역경제팀	시행권고
46	삼한의 초록길 소달구지 체험운영과 같은 전시 체험문화의 중지 요청		관광미식과 드림팜랜드팀	시행권고
47	장락동 두구메 마을~신백덕일한마음아파트 구간의 인도블럭이 파손되고 이탈되어 안전사고의 위험과 통행에 불편하며 도시미관을 해치고 있어 현장 확인 후 즉시 정비를 요청		건설과 도로관리팀	수용
48	역전 쪽에서 시청방향의 차선에 과속단속카메라의 설치 요청		제천경찰서 경비교통과	시행권고
49	고암동 0000번지 고암생활체육공원 풋살경기장의 현대화 풋살장으로 개보수 요청		시설관리사업소 체육시설1팀	수용
50	중앙로2가 (구)하나웨딩홀 공사현장의 주말과 공휴일 공사 시작 시간의 조정 요청		자연환경과 환경지도팀	수용
51	청전동 000-00번지 주택에 오랫동안 방치된 폐지 및 폐기물로 악취/해충 및 화재의 위험이 있어 폐지 및 폐기물의 처리와 대책 요청	2020.6.10. 민원심의회의	시설관리사업소 체육시설1팀	수용
52	의림대로20길 우리은행 앞 도로에 횡단보도의 설치 요청		자연환경과 환경지도팀	각하
53	봉양읍 연박리 000번지 일원에 방범가로등 및 방범카메라의 설치 요청		봉양읍 개발팀	시행권고

연 번	주 요 내 용	고충민원 심의여부	관련부서	수용여부
54	제천시 영천00통 지역의 지적재조사사업 경계 확정에 따른 비현실적인 조정금을 현실반영을 통한 재 감정평가를 통한 조정금 부과 요청 및 영천00통 마을회관의 증가하는 토지 매입 비용을 제천시의 지원이나 원래경계 유지에 대한 합리적인 방안 모색 요청	2020.6.26. 민원심의회의	민원지적과 지적재조사팀	시행권고
55	명지동 000-0번지(개인소유)의 토지(농로)에 설치된 적치물로 인하여 무지골 지역 영농을 위해 먼거리를 우회하고 좁은 마을안길 통행으로 마을주민간의 마찰 심화되고 있으니 명지동00-0번지와 산00-0번지 사이의 농어촌도로 개설 요청	2020.6.26. 민원심의회의	시민행복과 숙원사업팀	시행권고
56	안모산길 00번지 주변에 방범가로등과 방범카메라 설치 요청		의림지동 행정팀	시행권고
57	봉양읍 명도2리 매골지역의 공공하수처리시설의 설치와 무단설치된 개인하수처리시설(개인정화조) 현장확인 후 행정조치요청 및 명도리 93번지 기존도로와 명도리000번지, 000-0번지와 연결되는 마을안길 개설 요청과 산림훼손과 토종별 사육농가에 피해를 입히고 있는 타지의 양봉업자의 행정조치 및 단속 요청	2020.6.26. 민원심의회의	환경사업소 하수팀	시행권고
58	수산면 적곡리 000번지 창고위에 태양광 발전소 건립을 절대 반대	2020.6.26. 민원심의회의	일자리경제과 에너지관리팀	시행권고
59	송학면 무도리 00번지 부근 배수로가 민원인의 토지와 인근 토지를 통과하고 있어 재산상 불이익과 토지의 활용도가 낮아 최근 도로개설공사 중에 있으니 배수로의 위치를 도로개설공사 방향으로 변경 요청		건설과 도로시설팀	기각
60	송학면 포전리 "우리마을 뉴딜사업" 을 시행시 마을주민의 총회를 통하여 결정된 사업이 지원 될 수 있도록 재검토 요청 및 시지원 보조금으로 취득한 재산인 화식한우 축사 및 부지와 관광영농개발부지에 부기등기를 요청하였으나 미 이행되고 있어 포전리 현 이장의 해임을 요청	2020.6.26. 민원심의회의	송학면 지역진흥팀	시행권고

연 번	주 요 내 용	고충민원 심의여부	관련부서	수용여부
61	모산동 00-00번지 하수관거BTL사업시 1층 식당 주방의 하수관 공사 누락으로 피해가 발생, 작업한 공사비의 보상 요청		환경사업소 하수팀	종결
62	1.수산면 상천리 피치하우수 팬션앞 지반 침하 발생 및 도로지면보다 낮게 설치된 우수맨홀 등 도로보수 요청 2.노인인구가 많은 지역인 상천리에 보건소 설치요청	2020.6.10. 민원심의	수산면 지역진흥팀	시행권고
63	1.수산면 상천리 상천교량을 지나 상천리 000번지에 조성된 녹색길을 상천교량 이후구간으로 확장 요청 2.마을회관앞 동산에 있는 수령이 오래된 소나무받침대 설치 및 관리 요청 3.상천길 갓길 잡초제거와 겨울철 강설시 제설작업 요청		수산면 지역진흥팀	시행권고
64	왕암동 폐기물 매립장 입구 표시 없는 과속방지턱 도색작업과 폐기물 매립장 안쪽에서 나오는 길에 교통사고의 위험이 있으니 교통안전시설물(차량 반사경)의 설치 요청	2020.6.26. 민원심의	건설과 도로관리팀	수용
65	장락동 롯데캐슬아파트와 고암오네트아파트 입구 신죽하로 삼거리에 비보호 좌회전 신호를 좌회전 신호로 교체 요청 및 과속단속카메라 설치 요청	2020.6.26. 민원심의	제천경찰서 경비교통과	시행권고
66	신백덕일한마음아파트 진입로 입구에 있는 "롯데마이슈퍼"부터 "0통닭"상가 까지 도로중앙에 차선 규제봉 설치 요청		건설과 도로관리팀	기각
67	두학동 0000번지 앞 도로가에 쓰레기 분리수거장의 설치와 미륵로에 방범카메라의 설치 요청	2020.6.26. 민원심의	자원순환과 정보통신과	시행권고
68	신백동 알미2교 앞 사거리는 보행자용 안전휀스와 0000카페 앞 도로에 주차한 차량으로 인하여 시야가 미확보에 대한 대책 요청 및 방범용 cctv설치 요청	2020.6.26. 민원심의	건설과 도로관리팀 정보통신과	수용
69	풍양로00길 0번지 100m 정도의 도로를 일방통행 도로로 지정 요청		교통과 교통지도팀	시행권고
70	송학면 포전리 뉴딜사업 "송학주천로 00길 아스콘 포장 덧씌우기"사업을 "송학주천로 00안길 비포장 농로길의 포장"으로 변경 요청	2020.6.26. 민원심의	송학면 지역진흥팀	시행권고

연 번	주 요 내 용	고충민원 심의여부	관련부서	수용여부
71	(주)00,00레미콘(주),00자원(주)3개업체에서 발생하는 분진과 침출수관련 관련업체의 분진대책 미이행에 대한 이행 되도록 요청	2020.8.07. 민원심의	자연환경과 환경지도팀	시행권고
72	10년 전 신백동 000번지 건물 신축 시 신백동 000-0,000-0번지 도시계획선의 폐도를 요청하였으나 예산이 집행되면 도로개설 예정이라는 답변을 듣고 신백동 000-0,000-0번지는 공터로 둔 상태로 건축하였으나 최근에 폐도를 하였다는 통보를 받아 폐도에 따른 대책 요청		건설과 도시건설팀	기각
73	94년 4월에 폐광에 따른 복구 현황의 통보 및 복구가 되지 않은 부분은 조속히 복구 요청		신속허가과 산지관리팀	시행권고
74	봉양읍 공전리 000번지에 수년전부터 방치된 폐건물 6개동 철거 요청		봉양읍 개발팀	기각
75	백운면 도곡리 00번지 축사 건축 절대 반대	2020.8.07. 민원심의	신속허가과 건축신고팀	기각
76	고암동 0000-0번지 민원인 자택 앞 가로수 2그루 제거 요청		산림공원과 공원녹지팀	시행권고
77	봉양읍 미당리 000-0번지는 주변도로는 저지대로 매년 장마철이나 호우 시 토사와 빗물이 유입 불편 도로에 배수로의 설치 요청		봉양읍 개발팀	시행권고
78	산곡동 000번지 일원의 축산업 허가신청을 절대 반대		신속허가과 건축신고팀	시행권고
79	신동 낫적개마을 유개형 시내버스 승강장의 설치 요청		교통과 교통행정팀	시행권고
80	대학로3길 00번지 주택 앞 도로에 배수로의 설치와 개선 요구		용두동 행정팀	시행권고
81	월악산 국립공원 인근 개인 재산권 행사 제한 해제 요청		산림공원과 공원녹지팀	시행권고
82	백운면 운학리 000-0번지 경사지에 2017년 토목공사 후 방치하여 장마나 호우 시 토사유출의 재해 위험이 있어 개발토지의 원상복구나 재해의 위험이 없도록 조치 요청		백운면 지역진흥팀	시행권고

연 번	주 요 내 용	고충민원 심의여부	관련부서	수용여부
83	용두산 자연송림공원 내에 2016년부터 골프 동호회원이 실효적으로 점유하고 있으며, 공원방문객보다 골프장 이용객이 더 많은 현실을 반영, 자연송림공원 내 파크골프장을 체육공원으로 전환 요청 및 제천시 장애인골프협회 사무실 제공 요청		체육진흥과 시설조성팀	기각
84	원주, 충주 방향으로 운행하는 시외버스가 하소교차로 방향으로 통행으로 제천중학교 앞 사거리와 하소교차로 부근 출퇴근 시 교통이 혼잡, 시외버스 서부동 방면 통행 요청		교통과 교통행정팀	기각
85	장락동 000번지의 7필지는 입안 고시된 도시계획도로가 있으나 미개설되어 재산권 침해와 통행에 불편하므로 조속한 시일내 도시계획도로(소로2류도)의 개설 요청		건설과 도시건설팀	기각
86	금번 폭우로 유실된 연박리 마을내 소하천의 정비 요청		건설과 하천팀	시행권고
87	금번 폭우로 강제동 000번지 부근 일부 훼손된 인도 정비와 강제동 000번지에 조성된 체육시설물 정비 요청		건설과 도로관리팀	시행권고
88	제천시청 홈페이지 로그인 인증 방법 개선 및 민원접수 방법 중 현장민원을 신청 할 수 있는 시스템 도입 요청		자치행정과 시정팀	기각
89	제1산업단지 완충저류시설 설치사업" 사업부지 관련 왕암동 000번지가 제외되어 경제적 손실과 영농에 애로사항이 발생하여 왕암동 000번지의 사업부지 편입 요청		자연환경과 자연보전팀	기각
90	고명동 000번지는 가축사육제한구역으로 마을주민 설명회 및 동의 없이 축사 건축을 진행하고 있어, 관련법 위배 여부와 축산업 허가 신청을 절대 반대		신속허가과 건축신고팀	기각
91	봉양읍 연박리 000번지 토지주 마을 하천인 도장골 소하천부지를 불법점용하고 가설 건축물 설치로 인하여 인근토지000,000번지 토지가 유실되는 피해를 입고 있어, 불법점용한 하천부지의 원상복구와 가설 건축물의 철거나 이동 요청		건설과 하천팀	수용

연 번	주 요 내 용	고충민원 심의여부	관련부서	수용여부
92	금성면 양화리 000번지 도로 옆 배수로와 가로등 정비 요청		금성면 지역진흥팀	수용
93	제2의림지 독 언덕길을 목재데크로 설치하여 보행에 안전하나, 젊은층의 보행시 계단이 너무 완만하여 길어 지루하고 시간이 많이 소모되어 예전 등반 계단의 복원 요청		산림공원과 휴양문화팀	기각
94	금성면 양화리 000-0번지 토사유출 도로 조속한 복구 및 비포장 도로의 포장과 마을입구 진입로의 확포장 요청		금성면 지역진흥팀	기각
95	봉양읍 명암리 000펜션의 하천부지를 무단으로 점용하여 평상 설치 및 음식물 판매등 불법 점용한 시설물의 철거 요청		건설과 하천팀	기각
96	봉양읍 삼거리 000번지 옆 통신주가 전도되어 삼거리000번지 경작지에 농기계 통행이 불가하여 추수를 못하고 있으니,조속히 전도된 통신주의 정비 요청		kt 제천지사	수용
97	장락동 000번지 일원 주택가 이면도로 노후된 배수로와 파손된 갓길 보수를 일부만 시행하고 있어 미시행된 이면도로도 조속한 보수 요청		교통 행정팀	시행권고
98	유안타증권 제천사옥 지하 주차장 진출입시 전방 시야 확보가 어려워 도로 반사경 설치 요청		건설과 도로관리팀	수용
99	모산동 산2-1번지 모산임도에 긴급상황 시 이동 할 수 있는 피난계단의 설치를 요청하였으나 현장여건상 불가하다는 관련부서의 답변을 받았으나 반대편 용두산 능선에 있는 임도에는 비상계단과 벤치를 설치하여 시민들이 이용하고 있으니 모산임도에도 비상계단의 설치 요청		산림공원과 시유림경영팀	수용
100	금년 8월 폭우로 인하여 봉양읍 연박리 0000-0번지 주택과 인접한 하천부지가 유실로 인하여 사면의 토사유출로 주택과 부지가 재해의 위험이 있어, 유실된 하천부지 정비 요청		건설과 하천팀	수용

연 번	주 요 내 용	고충민원 심의여부	관련부서	수용여부
101	금성면 활산리 000외 1필지 축사 건축 반대		신속허가과 건축신고팀	수용
102	청전동 내제로 상가 앞에 쓰레기 분리 수거장 설치 요청		청전동 행정팀	기각
103	백운면 화당초등학교 앞 승강장 보수 및 무개 형 승강장 설치 요청		교통과 교통행정팀	수용
104	금성면 적덕리 000번지외 2필지(000,000번 지) 축사 신축 및 증축 반대	제14차 서면민원심의	신속허가과 건축허가팀	수용
105	청풍면 용곡리 지방상수도 설치 요청		수도사업소 수도시설팀	시행권고
106	청풍면 단동리 시계골 마을안길인 호반로3길 조속한 시일내 방범가로등의 설치 요청		청풍면 지역진흥팀	수용
107	청풍면 오산리 영농폐비닐 집하장 이전 요청		자원순화과 청소행정팀	시행권고
108	제천현대아파트와 인접한 00합판 새벽작업 및 목재운송 차량 생활소음 및 주변 불법주차 해 결 요청	제14차 서면민원심의	교통과 교통지도팀	수용
109	수산면 오티리 000번지외 3필지 태양광 발전 소 건립 절대 반대	제14차 서면민원심의	일자리경제과 에너지관리팀	기각
110	영천동 강저휴먼시아1단지 103동 앞 강저3교 부분 장평천 복구 요청		건설과 하천팀	수용
111	봉양읍 공전리 000,000번지와 인접한 소하천 범람으로 인해 농경지와 축사가 유실되었으나 보상기준 미달사유로 복구가 되지 않아 재해 의 위험이 있어 조속히 유실된 농경지와 소하 천의 복구 요청		시민행복과 숙원사업팀	수용
112	백운면 애련리 000,000번지 수해 복구 요청		시민행복과 숙원사업팀	기각
113	고암동0000-00 아파트 수리센터 건물 방범가로 등 불빛으로 인한 숙면 방해 해결 요청		의림지동 행정팀	수용
114	백운면 모정1리 마을상수도 관정 농업용으로 전환 요청		수도사업소 마을상수도팀	수용

연 번	주 요 내 용	고충민원 심의여부	관련부서	수용여부
115	백운면 모정1리 마을회관 앞 배수로 덮개 설치 요청		백운면 지역진흥팀	시행권고
116	중앙곡자 건물 및 누룩발효시설 보존 요청	제15차 서면민원심의	교통과 교통시설팀	기각
117	백운면 평동리 000번지 농업진흥지역을 농산물 판매가 가능한 지역지구 변경 요청	제15차 서면민원심의	신속허가과 농지관리팀	기각
118	중앙곡자 부지 주차장 조성사업 촉구 요청	제15차 서면민원심의	교통과 교통시설팀	수용
119	알미골 부근 차량통행 증가로 보행안전에 우려가 있어, 알미골 지역 미투로 인도 개설 요청		건설과 도시건설팀	기각
120	송학면 무도리 000-0번지 수해 복구 요청		산림공원과 산림보호팀	기각
121	봉양읍 마곡리 000-0번지 앞 하천이 있으나, 교량이 없어 농경지 출입등이 불편하므로 조속한 시일내 교량 설치 요청		시민행복과 숙원사업팀	시행권고
122	2019년 농업외 소득이 있다는 사유로 금성면 월림리000번지 수해 복구비 지원에서 제외되어, 불합리하여 이의제기와 수해 복구비 지원 요청		농업정책과 친환경농업팀	기각
123	청풍면 황석리 8번지의 5필지 수해복구비 추가 지원 요청		농업정책과 친환경농업팀	기각
124	두학동 000,000번지 수해복구비 지급을 신청하였으나 2019년 3월까지 농업외 소득이 있다는 사유로 제외되어, 불합리하여 이의제기와 함께 수해 복구비 지급 요청		농업정책과 친환경농업팀	기각
125	봉양읍 연박리000,000-0번지 수해복구비 지급을 신청하였으나, 2019년 소득조치를 통해 농업외 소득이 있다는 사유로 제외되어, 불합리하여 이의제기와 함께 수해 복구비 지급 요청		농업정책과 친환경농업팀	기각
126	백운면 화당리 000-1번지 도로 사용 위한 토지 매입 요청	제16차 서면민원심의	백운면 지역진흥팀	기각
127	청전동 라비앙로즈 빌라는 현재16가구 거주중인데, 빌라로 인입되는 상수도관의 크기가 작아 수량이 부족하여 생활에 불편하고 예로사항이 있어 조속한 해결 요청	제16차 서면민원심의	수도사업소 급수팀	시행권고
128	(구)제천교육청 입구 사거리에서 중앙고추시장으로 향하는 승의로 지역 인도 개설 요청	제16차 서면민원심의	건설과 도시건설팀	기각

3. 2020년 고충민원 처리 대표 사례

연번	민원 내 용	처리결과	수용여부
1	천남동 제천코아루아파트 앞 내 토로 차량 통행으로 인한 소음피 해에 대한 대책 요청 민원	- 제천시청 앞~신당교간 콘크리트포장을 저소음아스콘포장과 강제동~금성.청풍 방면으로 우회할 수 있는 가감차로 공사 완료함 -제한속도 70km/h → 60km/h 하향조정됨.	수용
2	송학면 시곡3리 (주)00 등 3개 업체 에서 발생하는 분진 피해에 대한 대책 요청	- 신설 세륜시설 및 침전조 3개 업체 에서 주기적 관리 및 청소 실시 - (주)00, 00레미콘에서 격주로 살수차 운영하고 민원발생시 수시 살수 진행 - (주)00 공장내부에 스프링클러 4개 설치 및 이송트레일러 분무시설 6개 설치등으로 비산먼지 억제 - 00광업소 입.출입 차량에 대해 느 릎재 방향으로 운행노선 변경 권고	수용
3	고령운전자 운전면허증 자진 반납 시 누구나 지원금 받을 수 있도록 요청 민원	- 2020.05.15. 제천시 교통안전 증 진조례 일부 개정하여 “고령운전 자” 운전면허 자진반납시 누구나 지원을 받을 수 있음.	수용
4	제천향교 뒤 야산 해충방제 및 운동기구 및 산책로 보수 점검 요청 민원	- 4월초에 제천향교 뒷산 수목에 서식하고 해충의 알집제거와 5월 18일 방제작업 완료함. - 파손되고 노후된 시설물(운동기 구와 정자)의 보수 및 교체 완료	수용
5	청풍면 용곡리 지방상수도 설치 요청 민원	- 2021년 신규사업으로 확정되어 사 업원년에는 실시설계를 추진하며2022 년부터 연차사업으로 시설공사를 추 진할 예정임	수용
6	두학동 알미2교 앞 교통사고 예방 대책 및 방법용 CCTV 설치 요청 민원	- 알미2교 앞 도로 구간 반사경, 과속방지턱, 미끄럼 방지포장 완료. - 방법용 CCTV 설치 검토 및 절차 안내	수용

7	봉양읍 삼거리 000번지 옆 전도된 통신주 정비 요청 민원	- 9월 25일 통신주의 정비와 복구 완료, 민원인께서는 9월 26일 농작물의 수확을 마쳤음.	수용
8	청전동 000 커피숍 앞 회전교차로 횡단보도설치 요청 민원	- 2020. 4월 『제천경찰서 교통안전시설 심의 위원회』를 개최하여 해당장소에 횡단보도의 설치를 완료하였음	수용
9	풍양로21길 지역 일방통행 지정 요청 민원	「 제천경찰서 교통안전시설 심의 위원회 」에 안전을 상정한 결과 풍양로21길 2 ~ 풍양로21길 8 구간은 일방통행로로 지정을 하였음.	수용
10	모산임도 비상계단 설치 요청 민원	- 임도임시통행로와 임도안내판은 변경하여 설치함. - 임도 노선 No.60-205 사이와 No.70-150 사이에 임시 통행이 가능하도록 등산로(숲길) 연결하였음.	수용
11	제천00아파트 생활소음 및 주변 불법주차 해결 요청 민원	- 도로 양쪽 가장자리에 불법주정차를 방지하기 위하여 도로시설물(차선규제봉)을 설치하였음. - 주민들이 안전신문고 앱을 통하여 5대 불법주정차 금지구역에 대해 주민신고제를 활용하도록 안내하였으며, 상시 불법주정차로 혼잡을 겪는 해당 구역에 대해 단속구역 지정을 검토할 예정임. - 00합판/목재 대표이사에게 작업소음에 대해 이른 오전시간 분산작업 실시 등 관리를 권고함.	수용

사례 1.

천남동 제천코아루아파트 앞 내도로 차량 통행으로 인한 소음피해에 대한 대책 요청 민원

1. 민원개요 및 현장상황

- 천남동 제천코아루아파트 앞 내도로를 통행하는 차량으로 인하여 발생하는 소음으로 103동 고층에 거주하는 입주민은 고통과 불편을 겪고 있어 대책을 요청하는 사항임.
- 현장 확인결과 제천코아루아파트 앞 내도로는 콘크리트 포장도로로 시공되어 있으며 차량 통행제한 속도는 시속 70km/h임(과속카메라 설치됨).
- 제천코아루아파트 103동은 내도로와 40m정도 이격되어 있고 설치된 방음벽의 길이는 약100m이며 방음벽의 높이가 높지 않아(대략 9m) 103동 고층에서 거주하는 입주민은 소음으로 인하여 주거생활에 애로사항이 많다고 판단됨.

2. 민원사항

- 천남동 제천코아루아파트 103동 앞 내도로는 제천시내로 진입하는 관문도로이며 직선 구간으로 되어 있으며 아파트 부지를 따라 방음벽이 설치가 되어 있으나 103동 8층이상 고층에 입주하고 있는 입주민은 차량 통행에 따른 소음으로 인하여 주거생활에 불편함과 일상생활을 영위하기가 어려울 정도의 고통을 겪고 있어 소음 피해에 대한 대책과 최소화를 요청하는 진정사항임.
 - 현재 103동 앞 내도로를 통행하는 차량의 통행제한 속도는 시속 70km 이나 70km 이하로 요청함.
 - 현재 콘크리트로 포장된 도로를 아스콘 포장으로 변경하여 시공을 요청함.

3. 처리 결과

- 소음문제 민원은 제천 시청 앞 도로(대로1-3호)의 콘크리트포장을 저소음 아스콘 포장(신당교 ~ 제천시청)과 강제동-금성.청풍 방면으로 우회할 수 있는 가감차로 확장 공사 완료함.
 - ※ 제천경찰서 경비교통과 처리 결과
- 원뜰로 14 천남코아루아파트 앞 내도로는 도시부로 진입하는 도로의 형태를 갖추고 있어 70km/h로 제한속도로 운영되고 있는 곳으로 경찰청에서 시행중인 도시부 안전 속도5030관련 제한속도 하향구간으로 선정되었으며, 전문기관의 자문 및 유관기관 협업을 통해 60km/h 제한속도 하향 조정 완료

〈 신당교 ~ 제천시청 구간 저소음 아스콘 포장 및 확장공사 완료 〉



〈 강제동.금성.청풍 방면 가감차로 완료 〉



사례 2.

송학면 시곡3리 (주)송경 등 3개업체에서 발생하는 분진 피해에 대한 대책 요청

1. 민원개요 및 현장상황

- 송학면 시곡3리 마을주민은 (주)00, 00레미콘(주), 00자원(주) 3개 업체에서 발생하는 분진등 피해로 인하여 오랫동안 피해와 고통을 받고 있어 제천시 등 행정기관에 대책과 시정조치를 요청하였으나 아직 이행이 제대로 되지 않고 있어 시정조치를 요청하는 사항임.
- 2020.07.15. 10:00 현장확인시 세륵장은 정상적으로 가동되었으며 청소 및 관리와 마을 진입로 청소, 차량운행 상태는 자연환경과 관련부서에서 현지 확인한 사항과 동일함.
- 사무국에서 광산업체인 (주)00 방문하여 000 생산부장, 000 관리과장과 민원사항에 대한 협의 및 공장시설 확인함.
- (주)00 공장 앞 부지는 포장이 되어 있으며 칼라강판 구조로 된 공장동 내부에 생산시설이 설치되어 있고 미세한 석회가루의 포집을 위한 3대의 집진시설(백필터 집진기)이 가동 중에 있으며, 향후 집진기 1대를 추가 설치예정임.
- 공장동 뒤 석회석 채굴을 위한 대형 갱도가 있으며 공장동까지의 도로는 비포장 도로이며 채굴된 석회석 운반은 25톤 덤프트럭으로 운행하고 있어 비산먼지의 우려로 대책을 문의하니 향후 비포장도로를 포장도로로 시공할 계획이라는 답변을 들었음.
- 민원해결을 위한 조치사항인 스프링쿨러 설치와 세륵시설 운영.관리 및 차량운행 등에 관한 사항은 자연환경과에서 회신한 처리결과와 동일하였으며, 비산먼지 등으로 마을주민들의 환경피해와 민원해결을 위해 회사차원에서 적극적인 조치와 해결을 위해 노력하겠다는 담당자의 의견을 청취하고 마을주민들에게 피해가 가지 않도록 적극 당부하였음.

2. 민원사항

- ① 그동안 업체에서 분진피해에 따른 대책과 이행하기로 한 답변내용들이 현재 이행되고 있는지 확인 요청함.
- ② 각 업체의 사업장에서 출차시 반드시 1차 세륵세차를 하고, 신설 세륵장에서 2차 세륵세차 하도록 약속하였으나, 잘 지켜질 수 있도록 확인 요청함.
- ③ 신설 세륵장에서 깨끗한 물이 공급될 수 있는 시스템(관정시설 등)을 갖추도록 강력한 조치를 요청함(현재 농업용수로도 사용하고 있는 하천수를 불법으로 이용)
- ④ 흙탕물의 재사용으로 세륵시설의 노즐이 쉽게 막혀 수시 청소를 해야 하나, 청소 및 점검을 제대로 하지 않고 있어 정부지원으로 설치한 시설이 무용지물이 될까 우려가 있어 철저한 관리를 요청함.

- ⑤ 세륜시설 침전물을 바로 옆 웅덩이에 버리고 있어 우천시 침전물이 인근 하천으로 유입되어 하천을 오염하고 있으니 세륜시설의 침전물은 수거하여 정상적으로 폐기 처리할 것을 요청함.
- ⑥ 도로를 운행하는 차량에서 떨어지는 석회석과 흙더미를 즉시 청소하여 분진이 발생하지 않도록 청소차를 수시 운행하고, 정기적인 물청소를 요청함.
- ⑦ 영월업체인 청림자원(주)은 운행노선을 토교리 방향으로 바꾸는 노력을 하고 있더라도, 시곡3리 마을을 통행하는 동안은 최대한 분진피해가 없도록 요청함.

3. 처리결과

- 해당 민원은 수년간 환경피해에 대한 대책을 요청한 민원으로 우리위원회에서 관련 부서에 적극적인 민원처리 요청결과 부서 현지 확인내용 및 처리현황

◆ 세륜시설 관련

- 신설 세륜장(2차 세륜장)에 대한 점검.확인 결과 해당 2차 세륜시설에 사용되는 세척수는 상등수 사용 확인.
- 2차 세륜장 세척수 관련하여 일정 수위 미만 시 자동수위 조절이 가능한 펌프장치 사용중이며, 하천수 사용에 대한 위법사항은 없음.
- 세륜시설 및 침전조 청소 확인 결과 (주)00, 00레미콘, 00광업에서 출.퇴근 시 수시 관리 중.
- 침전조에서 발생하는 침전물 관련하여 (주)00에서 주기적으로 청소.관리하고 있으며 굴삭기로 침전물 수거하여 00레미콘에서 분기별 건설폐기물 반출시 반출하고 있음.

◆ 마을 비산먼지 및 청소 관련

- 2019년 동일 민원 제기 후 석회석 광산 업체 [(주)00, 00레미콘] 에서 격주로 담당하여 마을 살수차 운영중에 있으며, 마을 민원 발생시 해당사업장 연락 후 수시 살수 진행 중 확인.
- 마을길 청소의 경우 (주)00, 00레미콘, 00광업소에서 월1회 이상 주기별로 담당하여 청소 확인.
- (주)00의 경우 해당 사업장 입.출입 차량에 대해 마을방향이 아닌 느릅재방향으로 통행 경로 변경 관련하여 덤프트럭 운전자들에게 지시하였으며, 최근 코로나-19 사태로 인해 외부로 반출되는 작업 없음.
- 최근 (주)00 사업장 내로 운행되는 차량은 벌크트레일러(BCT)차량으로 외부로 떨어지는 돌 부스러기 및 흙더미 미발생.
- (주)00 2020년 스프링클러 4개 설치, 이송트레일러 분무시설 6개설치 등 작업 중 생성되는 비산먼지 억제 조치 진행.

◆ 영월군 00광업소 관련

- 해당 사업장 관련하여 영월군청 환경위생과 확인 결과 기존 동일 민원(2019년 후) 00광업소 입.출입 차량에 대해 느룻재 방향으로 운행노선 변경 권고하였음을 확인.

○ 담당부서 조치 사항

- 해당 공사 작업장에 대해 덤프트럭 운행도로 변경사항에 대해 법률상 강제성을 부여 할 수 없으나, 주민 생활불편사항을 전달하여 해당 사업장 덤프트럭에 대해서도 우회를 권고함.
- 마을 통로 청소 관련하여 민원사항 발생 시 각 해당업체 연락하여 즉시 조치가능하도록 권고.
- 우수 발생 시 침전조 침전물 유출 우려 관련하여, 각 해당업체에서 기상예보 확인하여 침전조 청소주기 유동적 관리토록 지시.
- 00광업소 관련하여 해당 사업장 관리 주체인 영월군청 환경위생과에 제천시민의 피해 및 민원사항에 대한 공문 전달하였으며, 덤프트럭 운행도로 변경사항에 대해 법률상 강제성을 부여 할 수 없으나 주민생활불편사항을 전달하여 해당 사업장 덤프트럭에 대해 우회를 권고하도록 협조 요청함.
- 지속적인 지도.점검 및 관리를 통하여 주변지역에 피해가 가지 않도록 지도.단속 철저히 하고 있음.

〈 가동중인 세륜시설 〉



〈 침전조 〉



사례3

고령운전자 운전면허증 자진반납시 누구나 지원금 받을 수 있도록 요청 민원

1. 민원개요

- 제천시에서는 2019년 10월부터 고령운전자의 교통사고 예방에 필요한 사항을 규정함으로써 교통사고로 인한 사회적·경제적 손실을 최소화하고 안전한 교통 환경을 조성하기 위한 시책으로 “고령운전자” 운전면허 자진반납시 교통비 등의 지원을 시행하고 있으나 “제천시 교통안전 증진 조례” 제7조(운전면허 자진반납자 교통비 등 지원)에 의하면 본인 명의의 차량을 소유한 사람에 한한다 라고 규정되어 있음
- 우리위원회에서 타 지자체의 조례를 확인한 결과 고령운전자 누구나 자진반납시 교통비 등을 지원하고 있는 지자체는 서울시와 영동군으로 점차 확대 시행하는 추세임.

2. 민원사항

- 제천시에서는 2019년 하반기부터 고령운전자의 교통사고로 인한 사회적·경제적 손실을 최소화하고 교통사고 예방을 위하여 “고령운전자” 운전면허 자진반납시 교통비 등의 지원을 하고 있음.
- 그러나 조례에 본인 명의의 차량을 소유한 사람에 한한다 라고 규정되어 있어 불합리하니 운전면허를 자진반납하는 고령운전자 누구나 지원받을 수 있게 요청하는 민원사항임.

3. 처리결과

- 면허증 반납 고령운전자 교통비 지원 근거인 「제천시 교통안전 증진 조례」 제7조(운전면허 자진반납자 교통비 등 지원)의 단서조항 삭제로 운전면허를 자진반납하는 고령운전자 누구나 지원받을 수 있도록 요청한 민원으로 관련부서에서는 제천시 교통안전 증진조례 일부 개정을 위한 내부 검토후 2020.05.15. 개정하여 “고령운전자” 운전면허 자진반납시 누구나 지원받을 수 있음.

사례4

제천향교 뒤 야산 해충방제 및 운동기구 및 산책로 보수 점검 요청 민원

1. 민원개요 및 현장상황

- 제천향교 뒤 야산에 송충이와 해충으로 인하여 시민들께서 산책시 불편하고 소나무 등의 수목에 피해가 예상되고 운동기구 및 산책로가 훼손되어 이용하는 시민들께서 불편하고 안전에 우려가 있음.
- 시립도서관 주차장에서 올라오는 구간은 철도 받침목으로 산책로가 조성되어 있으나 일부구간이 부식되고 파손되어 안전에 우려가 있음.
- 설치한 운동기구의 보수 및 추가 설치 요청: 운동시 작동 불량으로 안전에 우려가 있으며 불편함.
 - 하늘걷기 운동기구 : 오른쪽
 - 마라톤 운동기구 : 맨 좌측
 - 정상 체력단련장 : 목재 운동기구는 도색이 벗겨져 이용시 불편하여 전체 도색과 파손 되고 없어진 운동기구 설치 요청
 - 향교 뒤 산책로 부근: 목책계단 시작점 점검요청(흔들림)
 - 음나무 쉼터 전통정자 보수요청 : 계단 및 바닥 파손
 - 전통정자 위 의자 부근과 기존에 설치한 장소에 운동기구의 추가 설치 : 많은 시민들께서 산책과 운동기구를 이용하고 있으나 운동기구가 부족하여 추가 설치 요청.
- 운동기구가 설치한 장소에 목재데크가 설치되어 있으나 관리가 되지 않아 일부는 파손되고 뜯겨 있어 전체적 보수가 필요한 사항임.

2. 민원사항

- 제천향교 뒤 야산(애뒤산)은 산책로와 운동기구가 설치되어 있어 많은 시민들께서 이용하고 있으나 산책로 주변과 운동기구가 있는 지역(특히 정상 체력단련장 부근)의 수목에 송충이와 해충으로 인하여 등산객에게 불편을 주고 있으며, 식재된 수목은 대부분 소나무로 피해가 예상되오니 조속한 시일 내 해충의 방제를 요청하는 건의사항임.

3. 처리 결과

- 현재 향교뒷산은 낙엽송 군락지로 앞에서 부화한 붉은매미나방 유충으로 수목에 서식하고 있는 해충의 알집제거(4월초)와 방제작업(5월 18일)을 실시하여 붉은매미나방 방제에 최선을 다하고 있음.
- 향교뒷산 도시숲 내 파손되고 노후된 시설물(정자, 노후 운동시설 및 바닥데크)은 보수 및 교체 완료하였음.

〈 정자 계단 공사 전 〉



〈 정자 보수 공사 후 〉



사례5

청풍면 용곡리 지방상수도 설치 요청 민원

1. 민원 개요

- 청풍면 용곡리 마을은 근래 귀농, 귀촌 인구가 증가하여 현재 35여 가구가 생활하고 있으며, 10여가구는 건축 예정임.
- 그러나 마을에 지방상수도가 설치 되어 있지 않아 지하수를 식수와 생활용수로 사용하고 있으나, 근래 잦은 가뭄과 귀촌인구의 증가에 따라 지하수가 부족하고 수질 악화로 일상생활의 어려움과 주민건강의 우려로 제천시에 수차례 지방상수도의 설치를 요청하였으나 예산이 부족하다는 사유로 아직 설치가 되지 않고 있음.
- 또한 전임 시장님 재직 기간중 용곡리 마을에 지방상수도 설치를 약속하고 설계까지 진행하였으나, 아직 설치가 되지 않고 있어 민원인외 마을주민은 많은 예산으로 사업시행이 어려우면 단계별 지방상수도의 설치를 요청하는 민원사항임.

2. 민원 사항 및 현장상황

- 청풍면 용곡리 마을은 청풍호 조성시 수몰로 이루어진 마을로 12여가구가 있었으나 풍광이 수려하여 귀촌인구가 급격히 증가하는 추세로 현재 35여가구가 거주하고 있음.
- 참실리는 예전에 용곡리 마을에 속해 있었으나 거리가 멀고 가구수도 적었으며 청풍호 지역의 수몰로 용곡리와 분리가 되었으나 청풍호 주변의 풍광이 수려하여 용곡리 지역과 동일하게 귀촌인구의 증가로 현재는 30여가구가 거주하고 있으며, 이지역의 귀촌인구가 계속 증가라는 추세로 용수부족에 대한 주거환경 개선과 주민편익을 위해 지방상수도 설치여건이 확대되고 있는 실정임.
- 또한 용곡리 마을 뒤 미르봉 정상에 충청북도 예산으로 전망대와 등산로를 설치할 예정으로 관광객과 마을 인구의 증가가 예상되어 지방상수도 설치 여건의 조성이 더욱 확대되고 있음.
- 현재 매실지역까지 지방상수도가 설치되어 있으며 용곡리 지역까지는 대략 7km 거리이나 지방상수도가 설치되어 있는 참실리 지역이나 다른 지역에서 관로 연결을 검토하면 거리는 단축할 수 있다고 판단됨.

3. 처리결과

- 해당 지역은 수년간 지방상수도 공급민원을 제기한 지역임.
- 제천시에서는 자체사업으로 추진하기에는 사업비(40억원정도)가 과다한 관계로 지속적으로 도비지원을 건의한 결과, 2021년 신규사업으로 확정되어 사업원년에는 실시설계를 추진하며, 2022년부터 연차사업으로 시설공사를 추진할 예정임.

사례6

두학동 알미2교 앞 교통사고 예방 대책 및 방범용 CCTV 설치 요청 민원

1. 민원개요 및 현장상황

- 최근 신백동에 도시계획도로가 개설되었으나 알미2교 앞 사거리는 잦은 교통사고가 발생하고 있으며, 부근에는 방범용 CCTV가 없어 방범에 취약함.
- 현장 확인 결과 알미2교 앞 사거리를 통행하는 차량은 보행자용 안전웬스와 사거리에 주정차한 차량으로 인하여 전방시야가 확보 되지 않고 있어 교통사고의 위험이 있음.

2. 민원사항

- 최근 신백동에 도시계획도로(알미~세거리간 중로 2-27호)가 개설되었으나 알미2교 앞 사거리는 보행자용 안전웬스와 0000카페 앞 도로에 주정차한 차량으로 인하여 시야확보가 되지 않아 잦은 교통사고(약 5건)가 발생하고 있어 대책을 요청함.
- 주변에는 방범용 CCTV가 없어 방범에 취약하니 방범용 CCTV의 설치를 요청함.

3. 처리 결과

- 알미2교 앞 도로 구간에 반사경, 과속방지턱, 미끄럼 방지포장을 완료하였음.
- 방범용 CCTV 설치에 대해 검토한 결과
 - CCTV 설치 절차에 따라 신백동행정복지센터로 내용을 이관하여 해당 위치에 대한 1차 검토 추진 후 경찰서로부터 범죄예방분석을 통해 2차 위치의 적정성 검토를 토대로 대상지 1개소에 대해 확정토록 하겠음.
 - 최종적으로 대상지가 확정된 1개소를 2021년도 CCTV 운영 위원회 개최 시 안건으로 건의하여 사업이 추진 될 수 있도록 하겠음.

< 공사 전 >



< 공사 후 >



사례7

봉양읍 삼거리 000번지 옆 전도된 통신주 정비 요청 민원

1. 민원개요 및 현장상황

- 올8월에 제천시지역의 폭우로 인하여 민원인이 경작하는 토지 봉양읍 삼거리 000번지 옆 통신주가 전도되어 다른 현장에 정비차 출동한 KT직원에게 복구를 요청하였으나 복구가 되지 않아 KT제천지사에 방문하였으나 코로나 사태로 인하여 전 직원이 재택근무를 하고 있어 민원접수를 하지 못하였음.
- 이에 다급한 마음으로 시민고충처리위원회 사무국을 방문하여 민원해결을 요청함.
- 우리위원회에서는 피신청기관(kt제천지사)이 제천시청 및 소속기관이 아닌 기관으로 민원처리에 어려움이 있으나 민원인께서는 고령이며 조속히 전도된 통신주의 정비가 시급하다고 판단하였음.
- 우리위원회에서는 민원을 즉시 접수하여, kt고객센터(100번)에 통화하여 전도된 통신주의 위치 파악하였음.
- 또한 민원인이 경작하는 봉양읍 삼거리 000번지(지목:답)의 농작물(벼)을 9월 26일 수확하기로 예정되어 있어 전도된 통신주의 정비가 시급하다고 판단되어 오후에 kt제천지사를 방문하여 당직 직원에게 민원사항을 상세히 설명하고 조속히 민원이 해결될 수 있도록 요청하였음.

2. 민원사항

- 금번 8월 폭우로 인하여 봉양읍 삼거리 000번지 옆 통신주가 전도되어 민원인의 경작지인 삼거리 000번지로 농기계의 통행이 불가하여 추수를 하지 못하고 있으니 조속히 전도된 통신주의 정비를 요청하는 민원사항임.
- ※ 민원인께서는 kt고객센터와는 통화를 하지 못하여 kt제천지사를 방문하였으나 전직원이 재택근무하고 있어 민원사항을 접수하지 못하였음.

3. 고충민원 처리 결과

- kt제천지사에서는 9월 24일 오후에 민원인에게 전도된 통신주의 정비를 9월 25일 시행한다고 통보하였으며 예정대로 통신주의 정비와 복구를 완료하여, 민원인께서는 9월 26일 무사히 농작물의 수확을 마쳤음.

사례8

청전동 000 커피숍 앞 회전교차로 횡단보도설치 요청 민원

1. 민원개요

- 청전동 000번지 000 커피숍 앞 회전교차로에는 많은 차량과 시민들께서 통행하고 있으나 000 커피숍 앞과 건너편 도로에는 횡단보도가 없어 통행하는 시민들께서 통행안전에 우려가 있어 횡단보도(2군데)의 설치를 요청하는 민원임.

2. 처리 결과

- 의림대로00길 00(000 커피숍 회전교차로) 번지의 교통안전시설 민원(횡단보도 신설)에 대하여 2020. 4월 『제천경찰서 교통안전시설 심의 위원회』를 개최하여 타당성 검토 및 심의 결과 통행하는 시민들의 보행안전을 위해 해당 장소에 횡단보도의 설치를 완료하였음.

< 000 커피숍 앞 횡단보도 설치전 >



< 000 커피숍 앞 횡단보도 설치후 >



사례9

풍양로21길 지역 일방통행 지정 요청 민원

1. 민원개요 및 현장상황

- 풍양로21길(남천동 453번지)은 도로폭이 협소한 주택가 이면도로(폭6m, 길이 100m정도)로 많은 차량(일 왕복 200회)과 주민(보행자 100여명)들께서 통행하고 있으나 불법 주차한 차량으로 인하여 잦은 교통사고 발생과 차량간 교행시 운전자간 마찰이 발생하고 통행에 불편함.
- 풍양로21길 2번지 지역은 주택가 밀집지역이나 도로가 좁고 경사진 지역이며 불법 주차한 차량으로 인하여 차량간 교행이 어렵고 통행에 불편하여 조치가 필요하다고 사료됨.
- 민원인이 요청하는 일방통행 도로의 진입방향은 풍양로21길 2번지(제천아파트)에서 풍양로21길 8번지 방향으로, 요청구간에는 교차구간이 없으며 시내로 통행할 경우 홈마트 옆 도로를 이용하면 일방통행으로 인한 불편사항은 없다고 판단됨.

2. 민원사항

- 풍양로21길 2번지 도로상황은 6m폭의 약 100m 정도이며 풍양로(남천약국) 방향으로 경사가 심하며, 차량통행은 왕복 200회 보행자는 100여명임.
- 도로가에 무단 불법차량으로 인하여 잦은 교통사고가 발생하고 차량간 교행시 운전자간 마찰이 발생하여 경찰이 출동하는 등 통행에 불편하여 주민불편사항이 지속되고 있어 2통,3통 주민들의 합의로 풍양로21길 2번지 100m 정도의 도로를 일방통행 도로로 지정을 요청함.

3. 처리결과

- 일방통행 지정은 「도로교통법」 제6조에 따라 지방경찰청장이 지정토록 되어 있으며, 「교통안전시설 등 설치 관리에 관한 규칙(경찰청 훈령)」에 따라, 경찰서 교통안전시설 심의위원회에서 지정 여부를 결정하고 있음.
- 해당구간 이해관계인들에게 찬반의견 수렴 후 제천경찰서 교통안전시설 심의위원회에 안건을 상정하였으며, 민원인(대표자)에게 현장 설명 및 서면 통보완료함.
- 이지역을 통행하는 차량의 교통안전과 주민불편사항 해소를 위해 일방통행로 지정 결정을 위해 제천경찰서와 사전협의 및 「제천경찰서 교통안전시설 심의위원회」에 안건을 상정한 결과 풍양로21길 2 ~ 풍양로21길 8 구간은 일방통행로로 지정을 하였음.

〈 일방통행 도로 요청구간 지정전 〉



〈 일방통행 도로 요청구간 지정후 〉



사례10

모산임도 비상계단 설치 요청 민원

1. 민원개요 및 현장상황

- 모산동 산2-1번지 모산임도는 많은 시민들께서 등산로와 산악자전거 코스로 이용하고 있으나, 모산임도는 산아래 도로에서 정상까지 왕복 2시간 정도 소요되는 먼거리로 긴급상황이나 재난상황이 발생시 긴급하게 하산할 수 있는 비상계단이나 피난구가 없으니 조속한 시일내 설치를 요청하는 건의사항임.
- 현장 확인결과 모산동 산2-1번지(지목:임야, 시유림) 모산임도는 2015년 ~ 2016년도에 산림보호 목적으로 신설된 임도(간선임도)로 총연장 길이는 4.5km임.
- 임도의 직선길이가 길고 경사가 완만하고 인근에 용두산과 까치산이 있어 풍광이 수려하여 많은 시민들께서 등산과 산악자전거를 즐기고 있음.
- 능선을 절토하여 임도를 설치하였으나 재해방지 시설이 부족하고 긴급상황이나 재난시(산불, 산사태 등) 능선위 임도와 아래의 임도사이 통할 수 있는 비상계단이나 피난로가 없어 산아래 도로까지 하산하는데 많은 시간이 소요되는 실정임.
- 임도의 선형을 검토한 결과 2016 간선임도 No.205 지점과 No.155 지점 부근(정상 쪽으로 약 20m지점)이 타 지점과 비교하면 임도간 거리가 짧고 능선이 완만하여 단축 통행로(등산로)의 설치가 가능하다고 판단됨.

2. 민원사항

- 모산동 산2-1번지 모산임도에 긴급상황이나 재난시 긴급하게 이동할 수 있는 피난계단의 설치를 요청하였으나 등산로 코스가 아니고 현장여건상 급경사지로 인하여 불가하다는 관련부서의 검토의견이나, 반대편 용두산 능선에 있는 임도에는 비상계단과 벤치를 설치하여 시민들께서 이용하고 있으니 모산임도에도 비상계단의 설치를 다시 요청하는 민원사항임.

※ 모산임도 건너 용두산 능선 임도에 설치된 비상계단

- ① 2017 간선임도 NO.55번 지점
- ② 임도측점 2.5km 지점

3. 처리결과

- 임도활용 관련
 - 모산동 산2-1번지의 임도는 산림기반시설로 산불예방, 산림경영 관리 등을 위하여 개설되었으며 산불예방기간이나 태풍, 산사태 등 재해발생우려시에는 통행을 제한하고 있으며, 임도임시통행로와 임도안내판은 변경하여 설치하였음.
- 등산로(숲길) 연결
 - 임도 노선 No.60-205 사이와 No.70-150 사이에 임시 통행이 가능하도록 조치하였음.

〈 모산임도 현황판 변경전〉



〈 모산임도 현황판 변경후〉



〈 비상계단 설치 전 〉



〈 비상계단 설치 후 〉



사례11

제천00아파트 생활소음 및 주변 불법주차 해결 요청 민원

1. 민원개요 및 현장상황

- 제천00아파트 정문 건너 00합판목재에서 발생하는 소음과 대형운송차량의 이면도로 주차로 인하여 제천현대아파트 입주민은 생활에 불편과 고통을 받고 있음.
- 2020.11.18. 오후 00합판목재 방문하여 공장내부 시설물과 장비(지게차, 절단기 등)를 확인하고 000 대표이사에게 민원내용 알려주고 화물차량의 도로 주정차 금지와 작업시 소음발생 최소화 하도록 협조 요청하였음.
- 공장내부 확인 결과 전동 지게차 2대, 5톤 화물차 1대, 3.5톤 화물차 1대, 1톤 화물차 2대와 목재 재단기 1대의 장비가 있음.
- 소음발생은 전동 지게차 후진시 경보음(“뽁 뽁”)과 자재 하차나 적재시 발생할 수 있으나, 지게차의 경보음은 의무적으로 설치해야 하는 규정으로 제거할 수 가 없으며 자재는 합판이나 각재목으로 직원들은 자재의 손상이 없도록 조심히 다루고 있었음.
- 000 대표이사가 제일먼저 출근하며 작업시간은 오전 7시부터 오후 18시까지이며 동절기에는 오후 17시까지 작업함.

2. 민원사항

- 제천00아파트와 인접한 00합판에서 새벽 작업시 발생하는 소음으로 인근 아파트 입주민은 일상생활에 고통과 새벽 수면방해와 정신적 고통을 받고 있음.
 - 새벽 6시부터 작업이 이루어지며 지게차 후진시 “뽁” 소음 반복.
 - 자재 상하차시 던지는 소음 하루 종일 발생
 - 자재 절단시 발생하는 기계소음.
- ☞ 자연환경과(2017.08.01. 통보서)에서 00합판측에 08:00 이후 작업실시와 분산작업 등 철저한 관리를 요청하였으나 현재까지 이행이 되지 않고 있음.
- 00합판 후문에서 대형 차량이 진출입 하여 00아파트 사이 이면도로 차량 통행 흐름 방해와 교통 혼잡으로 사고의 위험이 있음.
- 00합판과 제천00아파트 사이 이면도로 대형운송(목재 운반차량) 차량 상시 주차.
 - 차량 양방향 통행에 불편 초래(출퇴근시 교통 혼잡함)
 - 교통과 교통지도팀(2017.08.01.통보서)에서는 과태료 처분은 불가하고 이동조치 권고하였다고 하였으나 일회성으로 끝나고 실효성이 없음.

■ 이에 다음과 같은 사항으로 해결 방안 요청

- ① 00합판 후문 쪽으로 방음벽 설치 요청.
- ② 00합판 관련 작업차량은 큰길대로 쪽 정문만 사용 촉구.
 - 후문은 차량 통제 요청함.
- ③ 00합판과 제천00아파트 사이 이면도로 양쪽 가장자리 차선규제봉으로 주차 금지 요청

3. 처리결과

- 해당구간은 불법주정차 단속구역외 구역이지만 주민불편 해소를 위해 도로 양쪽 가장자리에 불법주정차를 방지하기 위하여 도로시설물(차선규제봉)을 설치하였음.
- 주민들이 안전신문고 앱을 통하여 5대 불법주정차 금지구역에 대해 신고 할 경우, 요건이 맞으면 과태료가 부과되므로 주민신고제를 적극적으로 활용하도록 안내하였으며, 제천시 불법주정차 단속구역 정비시에 상시 불법주정차로 혼잡을 겪는 해당 구역에 대해 단속구역 지정을 검토할 예정임.
- 현장확인 결과 00합판목재 사업장 근무시간은 07:00 ~ 17:00로, 00합판/목재 대표 이사에게 작업소음(지게차 후진 경보음 및 합판 작업 소음)에 대해 이른 오전시간 분산작업 실시 등 관리를 권고하였음.
- 지게차 후진 경보음의 경우, 산업안전보건기준에 관한 규칙 제179조제2항에 따라 지게차 작업 중 근로자와 충돌할 위험이 있는 경우 의무적으로 설치해야하는 규정으로 후진 경보음에 대해 강제적으로 탈착 권한이 없음.

〈 제천00아파트 정문 앞 이면도로 00합관 주차 차량 〉



〈 제천00아파트 앞 이면도로 차선규제봉 설치 〉



4. 2020년 일반 민원 처리 내역

연번	민원 내용	처리결과	관련부서	수용 여부
1	교통제1호 어린이공원 그물망 설치 요청	관련부서에 통보하여 그물망 설치 완료함	산림공원과	수용
2	주거지 근접 축사 건축 서명에 대하여	축사 건축허가 부서에 접수 사항 없음을 민원인에게 안내함	산속하기과	부서이첩
3	시청직원의 사적인 정보조회 처벌 요청	법적인 절차에 관한 사항으로 위원회 관할 범주에서 벗어남.	자치행정과	기각
4	고암로14길 도시계획으로 시 소유 가능 요청	고암로14길 도시계획변경 아직 미변경됨. 관련부서 안내함	도시재생과	부서이첩
5	농촌에 방치된 폐기물 처리 지원 협조 요청	현장여건 및 재정상황 검토후 시행 안내함	농업정책과	부서이첩
6	제천시 긴급생활지원비 요청	긴급생활지원비 시행될 경우 관할 동사무소 신청 안내함	자치행정과	부서이첩
7	내트로000 장락동 도시시설물 불편사항 해결 요청	해당부서에 지주간판 철거 요청함	건설과	부서이첩
8	도어락 및 전등 설치 보조 요청	고충민원처리기동대 안내함	고충민원기동대	부서이첩
9	청전2차 주공아파트 주변 매웨한 냄새 해결 요청	현장확인결과 특이한 사항 없어 향후 냄새 발생시 관련부서 안내함	자연환경과	기각
10	베란다 수도꼭지 교체 요청	고충민원처리기동대 안내함	고충민원기동대	부서이첩
11	비둘기 아파트 사거리 물레방아 샘터 물고기 관리 요청	관련부서에 통보하여 즉시 처리함	시민행복과	수용
12	의림초등학교 정문 사거리 공사 요청	관련부서에 통보하여 향후 보수시 처리하도록 요청함	건설과	부서이첩
13	송학중학교 앞 농협방향 내리막길 도로 파손 복구 요청	관련부서에 통보하여 즉시 보수 완료함	송학면	수용
14	덕동 산마루캠핑장 앞 쓰레기 제거 요청	관련부서에 통보하여 즉시 폐기물 수거 완료함	백운면	수용
15	봉양읍 연박2리 가로등(방범) 추가 설치 검토 요청	관련부서에 통보하여 즉시 가로등 설치 완료함.	봉양읍	수용
16	신월동865-7번지 농수로 폐기물 처리 요청	관련부서에 통보하여 폐기물 처리 완료	용두동	수용
17	매미나방 퇴치 요청	관련부서에 통보하여 즉시 방제 조치함	산림공원과팀	수용
18	봉양읍 논골로 135 가로등 및 cctv설치 요청	관련부서에 통보하여 cctv이설 완료	정보통신과팀	수용
19	제천에서 일주일 살아보기 반대 요청	‘제천에서 1주일 살아보기’ 시행 취지 설명과 철저한 방역과 동선 파악하도록 관련부서에 요청함	관광미식과팀	부서이첩

연번	민원 내용	처리결과	관련부서	수용 여부
20	밤~새벽 비행장 불꽃놀이 자제 요청	현장확인시 특이사항 없으나 향후 발생시 관련부서 안내함	의림지동	기각
21	공항철도내 제천홍보물 관리 요청	관련부서에 통보하여 공항철도 운행 확인후 조치하도록 요청함	문화예술과	부서이첩
22	제천 택시 이중결제 후 미환불 해결 요청	신용카드 사용 및 결제에 관한 사항으로 위원회 관할 범주에서 벗어남	교통과	기각
23	체육공원 매미나방의 습격 방역 요청	관련부서에 통보하여 즉시 방제조치함	산림공원과	수용
24	송학면 시곡 포전리 마을 농약 병수거 요청	관련부서에 통보하여 농약병 수거 완료	자원순환과	수용
25	집하수 역류 해결 요청	고충민원처리기동대 안내함	고충민원기동대	부서이첩
26	집앞 도랑에 방치된 축아낸 수박 처리 요청	관련부서에 통보하여 즉시 수거 완료	봉양읍	수용
27	교통공원 관리 단체장의 갑질 논란 해결 요청	관련부서에 통보하여 담당 직무 교육 및 재발 방지 요청	교통과	수용
28	송학면 주차 블럭 앞 나무기둥 제거 요청	관련부서에 통보하여 즉시처리 하도록 요청함	교통과	부서이첩
29	타지역 배구 선수단 방문 반대 요청	제75회 전국남여종별배구선수권대회 취지 안내 및 철저한 방역과 선수들 마스크착용 하도록 관련부서에 요청함	체육진흥과	수용
30	산사태로 흩어 집 매물 해결 요청	폭우피해 신고 관할 금성면에 신고하도록 안내하였으며 관련부서에 민원내용을 통보함	금성면	부서이첩
31	5탄약창 앞쪽 배수시설 개선 요청	폭우피해 신고 관할 신백동에 신고하도록 안내하였으며 관련부서에 민원내용을 통보함	신백동	부서이첩
32	목조아치교 난간 부실로 인한 안전사고 우려 대책 요청	관련부서에 통보하여 전체 보수 완료함	산림공원과	수용
33	청전동 000번지 쓰레기 수거 요청	관련부서에 통보하여 현장 확인 후 쓰레기 수거 완료함	자원순환과	수용
34	신백동 알미마을도로에 있는 포토홀 처리 요청	관련부서에 통보하여 도로 보수 완료함	건설과	수용
35	대량동 하천방둑에서 밭으로 흩어 내려오는 문제 해결 요청	폭우피해 신고 관할 신백동에 신고하도록 안내하였으며 관련부서에 민원내용을 통보함	신백동	부서이첩

연번	민원 내용	처리결과	관련부서	수용 여부
36	제천 시내버스 시간 엄수 요청	관련부서에 시내버스 운행시간 엄수 요청함	교통과	시행권고
37	중앙시장2층 팡팡놀이터 영아 마스크 착용 요청	중앙시장 2층 제천팡팡놀이터 24개월 미만 어린이 선택적으로 마스크 착용 가능 안내함	시민보건과	수용
38	제천고등학교 정문과 후문 사이 중앙분리대 개선 요청	지형상 고저차 심하여 중앙분리대 높이 조절 불가 안내함	건설과	기각
39	신월동 하천부지 매수 청구 요청	2021년 상반기 예산확보시 순번대로 보상계획 안내함	건설과	수용
40	교동 주민 센터 안내방송 음향 불량 대책 요청	관련부서에 통보하여 즉시 음량 조절함	교동	수용
41	버스터미널 가는 길에 횡단 보도 설치 요청	2019년 제천경찰서 교통안전심의위원회 부결사항으로 교통상황 변동없어 종결 처리함	제천경찰서	기각
42	진소천 범람으로 축대 붕괴 해결 요청	폭우피해 신고 관할 백운면에 신고하도록 안내하였으며 관련부서에 민원내용을 통보함	백운면	부서이첩
43	옥순봉 출렁다리 공사 현장 옆집 소음과 공해 피해 해결 요청	관련부서에 통보하여 현장확인 및 조치 요청함	관광미식과	부서이첩
44	성지병원 앞 현수막 제거 요청	관련부서에 통보하여 현장확인 및 조치 요청함	자원순환과	수용
45	선풍기 무상 수거 요청	아파트 단지내 5대이상 무상 수거 안내함	자원순환과	수용
46	왕암동 코아루아파트 공장 소음 해결 요청	관련부서에 통보하여 현장확인 및 조치 요청함	자연환경과	부서이첩
47	전 중원공업사 자리 공사 소음 대책 요청	관련부서에 통보하여 현장확인 및 조치요청함	자연환경과	부서이첩
48	강제동 성만기계공업(주) 건물 옥상 환풍기 소음 대책 요청	관련부서에 통보하여 현장확인 및 조치 요청함	자연환경과	부서이첩
49	두학동 의병대로 38길 포트홀 제거 요청	관련부서에 통보하여 도로 보수 완료함	신백동	수용
50	집앞 화단에 쓰레기 폐가구 적체금지 조치 요청	관련부서에 통보하여 현장확인후 쓰레기 수거 완료하였으며 분리수거용 장소는 단지에서 결정할 사항이라고 안내	신백동	수용
51	상품구매 환불처리 요청	상품 구매후 환불처리에 관한 민원으로 위원회 관할 범주에서 벗어남	일자리경제과	기각

연 번	민원 내용	처리결과	관련부서	수용 여부
52	늦은밤 청전동에 울리는 튜닝카 소음 대책 요청	불법개조한 차량의 소음 단속과 교통질서 위반은 제천경찰서 업무 소관으로 관할범주에서 벗어남	제천경찰서	기각
53	제천시에서 배포한 판촉우산 판매 요청	제천시에서 제작한 홍보용 우산으로 추정되나 부서 확인 불가 안내함	관광미식과	기각
54	개인정보보호 관련 고충민원 대책 요청	개인정보 보호 관련 법적인 문제로 관할범주에서 벗어남	자치행정과	기각
55	의림동 골목 전봇대 파란 페인트 미관상 보기 좋지 않아 시정 요청	현장확인 결과 한전에서 도시미화의 목적으로 작업한 것으로 파악되며 관할 범주에서 벗어남	자연환경과	기각
56	청전동 성도비전센터 건물 부지내 주정차량 단속 요청	관련부서에 통보하여 현장확인 및 조치 요청함	교통과	부서이첩
57	청전동 475-12번지 불법 증축물 대책 요청	이웃간의 경계에 있는 담장의 보수 및 정비는 당사자간 원만히 해결함이 원칙 안내함	건축과	기각
58	소하천 정비 요청	관련부서에 통보하여 설계 시 반영되도록 요청함	건설과	부서이첩
59	학교 이전 운영 중인 작은 축사에 대한 잦은 민원 피해 대책 요청	축사 악취저감 시설에 대한 설치와 운영에 관한 관련부서 안내함.	자연환경과	부서이첩
60	상가 간판조명이 너무 밝아 생활 불편 조도 조절 요청	편의점 야간 조명으로 인한 생활 불편신고 제천경찰서 민원실 안내	건설과	기각
61	역전시장 앞 소화전이 있는 주정차 금지 지역 주차단속 요청	관련부서에 통보하여 즉시 조치하도록 요청하였으며, 불법주정차 금지하도록 계도와 지속적으로 단속 요청함	교통과	수용
62	코로나 확진자 이동 경로 공개 요청	‘중앙방역대책본부(2020.10.6.)’의 ‘확진자의 이동경로등 정보공개지침 안내’에 따라 시행한다고 안내하고 철저한 방역과 신속한 이동경로를 공개를 하도록 관련부서에 요청함	제천보건소	부서이첩

연 번	민원 내용	처리결과	관련부서	수용 여부
63	코로나 방문객 명단 개인정보 (이름, 연락처)기재 sns 업로드에 대한 해결 요청	제천병원은 개인이 운영하는 병원이며 개인정보 보호에 관한 법적인 문제로 관할 범주에서 벗어남	제천보건소	가각
64	송학면 입석리등 시골 지역 재설 작업 요청	관련부서에 통보하여 즉시 재설 조치함	송학면	수용
65	의림지 솔밭공원 마스크 단속하시는 분이 산책하는 사람과 강아지들에게 위협적인 행동에 대한 대책 요청	제천경찰서 업무 소관 안내함	제천경찰서	가각
66	청풍호콜 불친절에 대한 대책 요청	담당부서에 통보하여 콜센터 직원의 친절교육 시행으로 대민 서비스 개선 요청함	교통과	시행권고

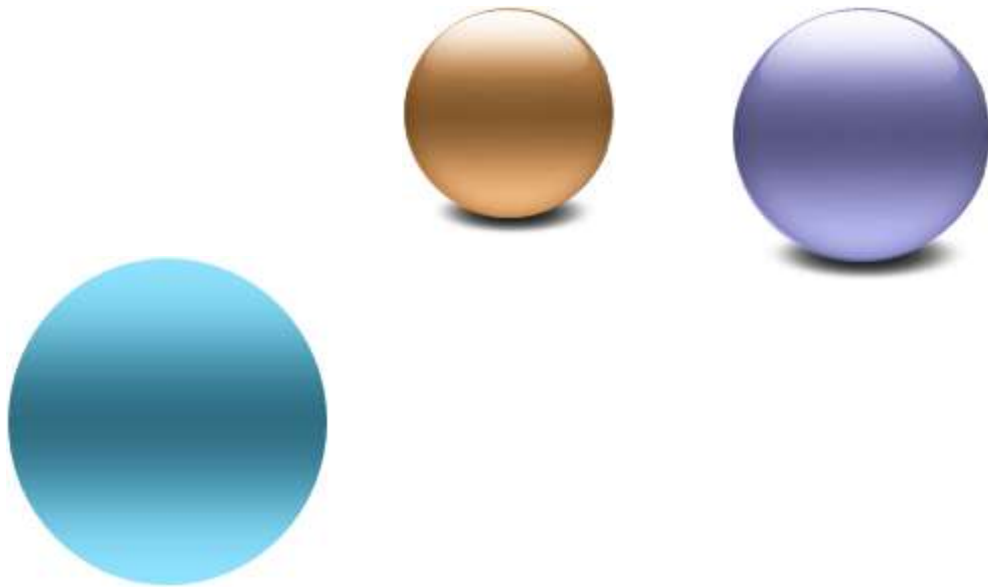
5. 고충민원에 대한 총평과 개선방안

□ 2020년 고충민원 처리에 대한 총평

- 모든 접수 민원은 민원인 입장에서의 적극적인 처리를 위하여
 - 위원장 및 사무국 직원 모든 민원에 대하여 현장 방문을 실시하고,
 - 민원 해결 불가시에는 대안 및 불가사유 등을 성실히 설명해 시정에 관한 불신이 없도록 하는 한편
 - 제천시 민원서비스 종합 평가에서 “전국최우수등급” 선정(국민원익위원회 평가)에 기여
- 코로나19바이러스로 인한 비대면, 사회적 거리두기 등 사회 환경 변화가 있음에도 불구하고 고충민원처리에 소홀함이 없도록 적극 노력하면서 서면 민원심의 등을 차질 없이 진행하고
 - 현장방문 시 비대면 및 유선을 통한 민원 파악에도 소홀함이 없도록 하는 등
 - 전반적으로 2020년에는 한 단계 향상된 고충민원처리 제도가 정착 되었다고 봄

□ 적극적인 고충민원 처리를 위한 계획과 개선방향

- 복잡하고 다양한 정보화 사회에서 민원내용도 복잡 다양화되고 있어 보다 적극적인 고충민원 해결을 위한 향후 ‘제천시 시민고충처리위원회’의 운영 개선 필요성이 대두됨
 - “제천시 시민고충처리위원회” 민원 심의 강화 (시민의 대변인 역할)와 함께
 - 쉽고 편하게 민원을 제기 할 수 있도록 적극 홍보(팸플렛 제작, 외곽지역 방문)하면서
 - 철저한 현장조사와 지역주민의 의견을 반영하여 민원인과 행정기관의 조정과 중재자 역할 강화를 다함으로서
 - 고충민원처리에 대한 철저한 사후관리를 통한 시민 만족도 제고와 시정 신뢰도 제고에 더욱 노력 하고자 함.



제 3 장 사무국 운영

I . 2020년 사무국 운영 상황

I . 2020년 사무국 운영 상황

1. 위원회 활성화

제천시 시민고충처리위원회는 고충민원 처리의 효율성 강화를 위하여 정기적인 위원회를 통한 “시민고충처리위원회 활성화 방안 및 개선”

1) 위원회 개최 활성화 (11회→16회 증가)

- 위원회 개최를 통한 “고충민원 심의” 강화 (대면회의:9호, 비대면:7호)

구 분	날 짜	안 건
제1차회의	2020. 01. 17	▪고충민원심의(1호, 2호)
제2차회의	2020. 02. 07	▪고충민원심의(3호, 4호) ▪건설·환경분과 위원장 선출 ▪사무직원 재계약
제3차회의(서면심의)	2020. 03. 04	▪고충민원심의(5호,6호):단체카톡 동의
제4차회의(서면심의)	2020. 03. 16	▪고충민원 심의(7호,8호):단체카톡 동의
제5차회의	2020. 05. 12	▪고충민원 심의(9호,10호,11호,12호)
제6차회의	2020. 06. 10	▪고충민원 심의(13호,14호,15호,16호)
제7차회의	2020. 06. 26	▪고충민원 심의(17호,18호,19호,20호,21호)
제8차회의	2020. 07. 17	▪고충민원 심의(22호, 23호)
제9차회의	2020. 08. 07	▪고충민원 심의(24호,25호)
제10차회의(서면심의)	2020. 09. 10	▪고충민원 심의(26호,27호):단체카톡 동의
제11차회의(서면심의)	2020. 09. 28	▪고충민원 심의(28호):단체카톡 동의
제12차회의	2020. 10. 20	▪업무협약 개최 및 고충민원 처리현황 안내
제13차회의	2020. 11. 13	▪고충민원심의(29호) ▪ “찾아가는 위원회” 운영 안내
제14차회의(서면심의)	2020. 12. 14	▪고충민원심의(30호, 31호, 32호):단체카톡 동의
제15차회의(서면심의)	2020. 12. 22	▪고충민원심의(33호,34호,35호):단체카톡 동의
제16차회의(서면심의)	2021. 01. 12	▪고충민원심의(36호,37호,38호):단체카톡 동의 ▪2021년 예산집행 계획 안내

2) “찾아가는 위원회” 이동 신문고 운영

- ▶ 읍면동(외곽지역) 위원장 및 위원들 동반 직접 방문 현장 민원접수 (총3회 실시)
 - 제1차 수산면 상천리 “찾아가는 위원회” 운영
 - 제2차 청풍면 단돈리 “찾아가는 위원회” 운영
 - 제3차 백운면 모정리 “찾아가는 위원회” 운영
- ▶ 운영의 효과
 - 위원의 참여를 통한 “제천시 시민고충처리위원회”에 대한 소속감과 자긍심 고취
 - 찾아가는 민원 접수 서비스를 통한 홍보강화
 - 민원인과 소통을 통한 위원회 신뢰감 상승효과

3) 제천시와 업무 협약 체결

- “지방보조금 부정수급 근절 및 예산낭비 방지 확산” (2020. 10. 20)

4) 관련사진

□ 위원회



□ 서면동의



□ “찾아가는 위원회”



2. 고충민원 네트워크(공유)강화

- 1) 민원 접수 및 결과 고충처리위원회 위원들에게 당일 안내 : 단체톡 이용 정보 공유
- 2) 민원 접수 및 처리결과 지역구별로 구분하여 해당 지역시의원에게 안내
 - 지역구별 단체톡을 이용 공유(위원회 중재역할 강화)
- 3) 제천시 시민고충처리위원회 위원장 및 위원 현장 접수 방문
 - 민원현장을 방문하여 민원인과 상담 실시 (위원회 홍보 및 신뢰감 상승)
- 4) 관련사진



3. 홍보활동 강화

- 1) 읍면동 민원게시대에 “제천시 시민고충처리위원회” 에서 제작한 홍보물 비치 및 위원회 활동 시 주민들에게 홍보물 배부
- 2) “찾아가는 위원회” 운영과 민원현장 방문등 민원인들과의 소통을 통한 적극적인 민원 해결을 통한 자발적인 홍보 활동 강화

4. 2021년 사업계획

1) 사무국 운영 시스템 개선 강화

현장조사 활동 등, “제천시 시민고충처리위원회 조례”에 명시된 위원회 업무의 수행이 현실적으로 어려워, 책임감 있는 사무국 운영을 위해 시스템 개선 강화

- 1) 위원장 근무 형태 개선
 - 상근에 준하는 준상근 근무제 도입
- 2) 위원장 모든 사무국 업무 결재 (책임 운영)
- 3) 사무국 업무 분장을 통한 책임감 있는 업무 처리
- 4) 사무국내 자체 업무협약과 토론으로 업무공유 및 역량 강화
 - 민원접수 및 사무국 운영에 관한 전반적인 사항 수시 토의

2) 위원회 활성화

- 1) 정기적인 위원회 개최
 - 민원 심의 및 의결활동을 위해 위원회 개최
 - 정기적인 위원회를 통한 민원 심의 후 “고충 민원처리결과”에 대한 사후관리
 - 위원님들의 현장 청취 민원처리제도 운영
- 2) 민원접수 및 처리결과 고충처리위원회 위원들에게 즉시 문자 안내
 - 단체톡을 이용 정보 공유를 통한 소속감과 유대감 강화

3) “찾아가는 고충처리위원회” 운영

- 1) “찾아가는 위원회 운영”
 - 읍면동(외곽지역) 직접 방문 민원접수 (분기별 실시)
 - 현장민원접수를 통한 위원회 홍보 활동 강화

4) 고충민원 현장방문 강화 및 시의회와 네트워크 강화

민원접수 및 사무국 운영에 관한 전반적인 사항 및 제천시 시민고충처리위원회 민원에 대한 철저한 현장조사와 지역주민의 의견을 반영하여 민원인과 행정기관의 조정과 중재자 역할 강화 및 위원의 소속감과 자긍심 고양 및 홍보활동

- 1) 위원장 및 위원 민원 현장 방문 조사 활동 강화
- 2) 담당 실무자 및 민원인 동반 현장 방문을 통한 “시민과 함께 하는” 이미지 구축
- 3) 민원 접수 및 처리결과 고충처리위원회 위원들에게 즉시 문자 안내
- 4) 민원 접수 및 처리결과 지역구별로 구분하여 해당 의원에게 안내
 - 지역구별 단체톡을 이용 정보 공유를 통한 위원회 중재역할 강화

5) 일반민원 접수 및 처리와 사후 관리 강화

담당부서이첩 및 안내로 처리되던 일반민원을 정식으로 접수 및 처리를 통한 사후 관리 강화

- 1) 모든 민원을 접수 처리하므로 시민의 불편사항과 해소 역점
- 2) 제천시 시민고충처리위원회 홍보 강화

6) 제천시 시민고충처리위원회 고충민원처리에 대한 설문조사 실시

2020년 처리된 고충민원에 대한 민원인의 만족도 평가를 통하여 고충민원 이용안내 및 서비스에 대한 적극적인 홍보활동 및 사후관리 데이터베이스 구축

- 1) 조사기간 : 2021. 7월 ~ 8월
- 2) 조사대상 : 2020년 고충민원 접수 민원인(128명)
- 3) 조사방법 : 우편발송을 통한 설문지



제 4 장 참고(조례 및 시행규칙)

I . 제천시 시민고충처리위원회 관련법규

I . 참고[조례 및 시행규칙]

1. 제천시 시민고충처리위원회 관련 법규

가. 부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률(발췌분)
시행 2010. 7.26] [법률 제9968호, 2010. 1.25, 타법개정]

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 법은 국민권익위원회를 설치하여 고충민원의 처리와 이에 관련된 불합리한 행정제도를 개선하고, 부패의 발생을 예방하며 부패행위를 효율적으로 규제함으로써 국민의 기본적 권익을 보호하고 행정의 적정성을 확보하며 청렴한 공직 및 사회풍토의 확립에 이바지함을 그 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2009.2.3>

1. "공공기관"이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 기관·단체를 말한다.
 - 가. 「정부조직법」에 따른 각급 행정기관과 「지방자치법」에 따른 지방자치단체의 집행기관 및 지방의회
 - 나. 「지방교육자치에 관한 법률」에 따른 교육감, 교육청 및 교육위원회
 - 다. 「국회법」에 따른 국회, 「법원조직법」에 따른 각급 법원, 「헌법재판소법」에 따른 헌법재판소, 「선거관리위원회법」에 따른 각급 선거관리위원회, 「감사원법」에 따른 감사원
 - 라. 「공직자윤리법」 제3조제1항제12호에 따른 공직유관단체
2. "행정기관등"이란 중앙행정기관, 지방자치단체, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 기관 및 법령에 따라 행정기관의 권한을 가지고 있거나 그 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말한다.
3. "공직자"란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
 - 가. 「국가공무원법」 및 「지방공무원법」에 따른 공무원과 그 밖의 다른 법률에 따라 그 자격·임용·교육훈련·복무·보수·신분보장 등에 있어서 공무원으로 인정된 자
 - 나. 제1호 라목에 따른 공직유관단체의 장 및 그 직원
4. "부패행위"란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.
 - 가. 공직자가 직무와 관련하여 그 지위 또는 권한을 남용하거나 법령을 위반하여 자기 또는 제3자의 이익을 도모하는 행위

- 나. 공공기관의 예산사용, 공공기관 재산의 취득·관리·처분 또는 공공기관을 당사자로 하는 계약의 체결 및 그 이행에 있어서 법령에 위반하여 공공기관에 대하여 재산상 손해를 가하는 행위
- 다. 가목과 나목에 따른 행위나 그 은폐를 강요, 권고, 제의, 유인하는 행위
- 5. "고충민원"이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)을 말한다.
- 6. "신청인"이란 이 법에 따른 국민권익위원회 또는 시민고충처리위원회에 대하여 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
- 7. "시민사회단체"란 [비영리민간단체 지원법] 제4조에 따라 주무장관 또는 시도시장에 등록을 한 비영리민간단체를 말한다.
- 8. "시민고충처리위원회"란 지방자치단체 및 그 소속 기관(법령에 따라 지방자치단체나 그 소속 기관의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 제32조에 따라 설치되는 기관을 말한다.

제3장 시민고충처리위원회

제32조(시민고충처리위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있다.

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

- 1. 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
- 2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
- 3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
- 4. 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태 조사와 평가
- 5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
- 6. 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
- 7. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
- 8. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
- 9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

제33조(시민고충처리위원회 위원의 자격요건 등) ① 시민고충처리위원회 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 지방자치단체의 장이 지방의회의 동의를 거쳐 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
 3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자
- ② 시민고충처리위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.
- ④ 결원된 시민고충처리위원회 위원의 후임으로 위촉된 시민고충처리위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제34조(활동비 지원) 시민고충처리위원회가 설치된 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회가 제32조제2항의 업무를 처리하는데 필요한 경비를 지원하여야 한다.

제35조(위원회에 관한 규정의 준용) 제15조, 제16조제3항, 제17조, 제18조, 제25조 및 제31조는 시민고충처리위원회에 관하여 이를 준용한다.

제36조(사무기구) ① 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둔다.

② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

제37조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 시민고충처리위원회는 매년 그 시민고충처리위원회의 운영상황을 지방자치단체의 장과 지방의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 시민고충처리위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 지방자치단체의 장과 지방의회에 특별보고를 할 수 있다.

제38조(시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관한 사항) 이 법에 규정된 사항 외에 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

제54조(권익위원회 상호간의 관계) ① 위원회 또는 각 시민고충처리위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한

이에 협조하여야 한다.

② 위원회는 시민고충처리위원회의 활동을 적극 지원하여야 한다.

제7장 보 칙

제77조(제도개선에 대한 제안 등) ① 위원회는 고충민원의 처리과정에서 불합리한 제도를 발견하거나 그 밖에 개선이 필요하다고 인정되는 사항이 있는 경우에는 대통령 또는 국회에 그에 대한 의견을 제출할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 고충민원의 처리과정에서 관련 법률 또는 조례가 현저히 불합리하다고 인정하는 경우에는 그 법률 또는 조례의 개정 또는 폐지 등에 관한 의견을 국회 또는 지방의회에 제출할 수 있다.

제78조(고충민원사무의 정보보호) 위원회 또는 시민고충처리위원회와 관계 행정기관등은 고충민원과 관련된 정보의 유출로 인하여 신청인과 이해관계인의 이익이 침해되지 아니 하도록 노력하여야 한다.

제79조(고충민원 신청사항의 게시 등) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회와 관계 행정 기관 등의 장은 고충민원의 신청에 필요한 사항을 게시하거나 편람을 비치하는 등 가능한 모든 편의를 제공하여야 한다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 고충민원업무를 처리함에 있어서 자체적으로 할 수 있는 자료의 확인 또는 관계 행정기관등과의 협조 등에 관하여 필요한 절차를 담당직원이 직접 행하도록 하는 등 신청인의 편의를 위하여 노력하여야 한다.

제80조(관계 행정기관등과의 협조) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회는 그 업무를 수행 하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 관계 행정기관등에 협조를 요청할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회의 협조를 요청받은 관계 행정기관 등은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다.

제81조(교육과 홍보 등) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회는 모든 사람이 자신의 권리를 인지하고 권리의 침해가 발생한 경우 이를 구제받을 수 있도록 하기 위하여 필요한 교육과 홍보를 할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 학교에서 고충민원의 처리와 권리구제 및 부패 방지에 관한 내용이 교육될 수 있도록 지원하기 위하여 교육과학기술부장관과 협의할 수 있다.

③ 위원회 또는 시민고충처리위원회는 공무원의 교육훈련과정에 고충민원 제도 및 부패 방지에 관한 내용이 포함될 수 있도록 관계 행정기관 등의 장과 협의할 수 있다.

나. 부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률 시행령(발췌분)

[시행 2011.10.17] [대통령령 제23231호, 2011.10.17, 일부개정]

제53조(시민고충처리위원회의 활동 지원) 위원회는 법 제54조제2항에 따라 다음 각 호의 방법에 따라 시민고충처리위원회의 활동을 지원한다.

1. 시민고충처리위원회의 설립을 촉진시키기 위한 활동
2. 권익위원회 전국협의회 구성 등 권익위원회간의 연계·교류를 위한 활동
3. 시민고충처리위원회의 고충민원 처리와 상담능력 향상을 위한 프로그램의 운영 및 교육 지원

다. 제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례

(제정) 2010.11.19 조례 제 974호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제 32조 및 제38조에 따라 제천시 시민고충처리위원회의를 설치하고 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(관할) 제천시 시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)의 관할은 제천시 및 그 소속기관(법령에 의하여 제천시나 그 소속 기관의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 “관계 행정기관 등”이라 한다)에 대한 고충민원의 처리와 이와 관련된 행정제도의 개선으로 한다.

제3조(위원회의 임무) ① 위원회는 시민의 권리와 이익의 옹호자로서 공정하고 적정하게 그 직무를 수행하여야 한다.

② 위원회는 국민권익위원회 또는 타 자치단체의 시민고충처리위원회와의 업무협조와 교류활동에 적극적으로 임하여야 한다.

제4조(위원회 주요업무) 위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제천시청 및 소속 기관에 관한 고충민원의 조사·처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견 표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선에 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명

4. 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 위원회 활동과 관련한 교육 및 홍보 등
7. 위원회 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 위원회 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁한 사항

제2장 위원회의 조직·운영 등

제5조(구성) 위원회는 위원장을 포함하여 10인 이내의 위원으로 구성한다.

제6조(위원회 위원의 자격요건 등) ① 위원회의 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 시의회의 동의를 거쳐 시장이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
 3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
 4. 건축사, 세무사, 공인회계사, 기술사, 변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자
- ② 위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ③ 시장은 위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.
- ④ 결원된 위원회 위원의 후임으로 위촉된 위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제7조(위원장) ① 위원장은 위원 중에서 호선한다.

- ② 위원장은 위원회를 대표하며, 위원회의 직무를 총괄한다.
- ③ 위원장이 부득이한 사유로 그 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 미리 지명한 위원의 순으로 그 직무를 대행한다.
- ④ 위원장은 위원회의 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

제8조(분과위원회) ① 위원회는 직무를 효율적으로 수행하기 위하여 분과별로 분과위원회를 둘 수 있다.

- ② 분과위원은 위원장이 위촉한다.

③ 분과 구성 및 운영에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제9조(회의) ① 위원회의 회의는 월 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을시 개최 하지 아니 할 수 있으며, 필요한 경우에는 위원장이 임시회의를 소집할 수 있다.

② 위원회 회의는 위원장을 포함한 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제10조(시정·권고 및 의견 표명) 위원회는 고충민원에 대하여 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관 등의 장에게 적절한 시정 요구와 제도개선 권고 및 의견 표명을 할 수 있다.

제11조(결정의 통지) 위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 시장에게 통지 하여야 한다.

제12조(처리결과 의 통보) ① 제11조에 따라 시정, 권고 및 의견을 받은 관계 행정기관 등의 장은 시정, 권고 및 의견을 받은 날부터 20일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 시정, 권고 및 의견을 받은 관계 행정기관 등의 장은 그 시정, 권고 내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보하여야 한다.

제13조(제척·기피·회피) ① 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원회의 심의·의결에서 제척된다.

1. 위원과 직접적인 이해관계가 있는 사항
2. 위원과 친족관계가 있거나 있었던 자와 관련된 사항
3. 위원과 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항
4. 위원이 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항
5. 위원이 되기 전에 감사·수사 또는 조사에 관여한 사항

② 위원회에서 고충민원 조사·처리하는 과정에서 직접적인 이해관계가 있는 자는 제척 사유가 있거나, 위원에게 공정성을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 위원장에게 기피신청을 할 수 있다.

③ 위원은 제척사유 또는 기피사유에 해당하는 경우에는 자기 스스로 그 사항의 조사·처리과정을 회피할 수 있다.

제14조(사무직원) ① 위원회에 관한 사무 등 효율적인 업무추진을 위하여 2~3명 내외의 사무직원을 둘 수 있다.

② 사무직원 중 1명을 사무국장으로 선임할 수 있다.

③ 사무직원은 위원장의 지휘를 받아 위원회의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

④ 사무직원의 직무는 다음 각 호와 같다.

1. 고충민원의 접수
2. 의안의 정리, 배부 및 심의결과 정리
3. 회의운영, 지원에 관한 사무
4. 고충민원사무의 통제
5. 기타 위원회 운영에 관하여 필요한 제반 사무

제15조(전문가 자문) 위원회는 직무수행에 필요한 전문적·기술적 사항의 자문을 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 청취할 수 있다.

제16조(해촉) 시장은 위원이 사회적 물의를 일으켜 위원의 업무를 더 이상 수행하기 어렵다고 판단될 때와 위원으로써의 품의를 손상 하였을 때는 해촉 할 수 있다.

제3장 보 칙

제17조(운영상황 보고) ① 위원회는 매년 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 의회에 특별보고를 할 수 있다.

제18조(관련기관 협의회) 위원장은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조제1항에 따른 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 관련기관 협의회를 개최할 수 있다.

제19조(위원회 협조사항) ① 관계 행정기관의 장은 위원회의 자료 요구가 있을 경우 자료를 성실히 제출하고 출석요구가 있을 경우 출석하여야 한다.

② 관계 행정기관에서는 위원회 권고사항이나 시정요구사항을 적극 이행하도록 노력하여야 한다.

제20조(실비보상 등) 회의에 참석한 위원회 위원에게는 「제천시 위원회 실비변상 조례」 및 예산운용지침이 정하는 바에 따라 예산의 범위 안에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제21조(경비의 지원 등) ① 시장은 위원회 운영 등에 필요한 경비를 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다.

② 위원회는 경비를 지원 받은 경우 「제천시 보조금 관리 조례」에서 정하는 제 규정을 준수하여야 한다.

제22조(규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

라. 제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙

(제정) 2011.01.28 규칙 제 452호

제1조(목적) 이 규칙은 「제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) “고충민원”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 관한 민원을 말한다.

1. 위법·부당한 처분이나 부작위 등으로 인하여 시민의 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결요구
2. 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 공무원의 처리지연 등 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소요청
3. 불합리한 행정제도·조례·규칙·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정요구
4. 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구

제3조(위촉장 수여) 조례 제6조 1항에 따른 위원에게는 별지 제1호 서식의 위촉장을 수여한다.

제4조(분과위원회 구성 및 회의 등) ① 조례 제8조제1항에 따른 분과위원회는 분과위원장을 포함한 6명이내로 구성하며 분과위원장은 위원 중에서 호선한다.

② 분과위원회는 해당업무의 성격을 고려하여 3개 분과위원회로 구성하며 분과위원장이 업무를 총괄한다.

③ 분과위원회는 다음 각 호의 고충민원을 심의한다.

1. 행정·복지 분과위원회 : 행정, 사회복지, 문화관광, 보건 등 관련 고충민원 심의
2. 경제·농업 분과위원회 : 경제, 농업, 축산, 산업 등 관련 고충민원 심의
3. 건설·환경 분과위원회 : 건설, 건축, 환경, 산림, 토목, 교통 등 고충민원 심의

④ 분과위원회는 위원회에 상정할 안건의 사전검토·조사·연구 그밖에 위원회가 위임

한 사항을 심의·의결 한다.

⑤ 분과위원회는 사안이 있을 때 수시로 개최하고, 분과위원회 구성위원 2/3이상의 출석과 출석위원 2/3이상의 찬성으로 의결한다.

제5조(고충민원의 신청·접수) ① 누구든지 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

② 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 별지 제2호 서식에 의하여 신청하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)

2. 신청의 취지·이유와 고충민원신청의 원인이 된 사실내용

3. 제2항 규정에 의하여 구술로 위원회에 고충민원을 신청하는 경우에는 접수한 사무직원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.

③ 그 밖의 다음의 사항이 있는 경우에도 기재 하여야 한다.

1. 소송 및 다른 법령에 의한 불복 구제절차의 신청 유무

2. 다른 위원회(기관)에 고충민원을 신청한 경우 그 위원회(기관)의 명칭 및 신청 내용

3. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 본인과의 관계

4. 대표자의 인적 사항(대표자가 선정된 경우에 한한다)

④ 위원회는 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호 서식에 의한 고충민원접수처리부에 내용을 등재한 후 별지 제4호 서식에 의한 접수증을 교부하여야 한다.

제6조(조사 및 자료의 제출 등) ① 위원회는 고충민원을 조사할 경우에는 관계부서에 별지 제5호 서식에 의한 고충민원조사통보서에 의하여 그 사실을 통보하여야 한다.

② 제1항에 따라 조사나 자료제출을 요구받은 관계부서에서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

③ 제2항에 따라 협조를 요청받은 관계부서에서는 7일 이내에 그 자료를 위원회에 서면으로 제출하여야 한다.

제7조(신청서의 보완) ① 위원회는 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② 위원회는 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.

③ 위원회는 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니할 경우 이를 반려할 수 있다.

제8조(신청의 취하) 신청인은 위원회의 결정이 있기 전까지 별지 제6호 서식에 의하여 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제9조(반복 고충민원 등의 처리) ① 위원회는 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유없이 3회이상 반복하여 신청한 경우로서 2회이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결 처리할 수 있다.

② 위원회는 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원에 대하여는 이를 종결처리 할 수 있다.

제10조(고충민원의 각하) ① 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하하거나 관계 기관에 이송할 수 있다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 시의회에 관한 사항
3. 수사 또는 감사 중이거나 종결 처리된 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 행정심판, 행정소송 기타 다른 법률에 의해 불복구제 절차가 진행 중이거나 심판 등이 결정된 사항

② 위원회는 제1항의 규정에 따라 고충민원을 각하 또는 이송한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

③ 시장은 위원회의 조사가 착수된 고충민원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항임을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실을 위원회에 통보하여야 한다.

제11조(의견청취 및 출석통지) 조례 제19조제1항에 따라 위원회 회의시 필요한 경우 신청인 및 공무원 등의 의견진술을 들을 수 있으며, 의견청취 및 출석통지는 별지 제 7호 서식에 의하여 3일 전에 하여야 한다.

제12조(의결서) ① 위원회가 고충민원의 심의를 의결할 때에는 별지 제8호 서식에 따른 의결서를 작성하여야 한다.

② 제1항에 따른 의결서에는 위원장과 위원이 각각 서명 날인 한다.

제13조(처리결과의 통보) 위원회는 조사결과를 통보할 때에는 별지 제9호 서식의 처리 결과통보서에 의한다.

제14조(시정권고 등 의견표명) 위원회는 의결내용을 별지 제10호 서식의 의견표명서에 따라 관계 부서에 통지하여야 한다.

제15조(합의 권고 및 조정) ① 위원회는 관계부서와 신청인과의 합의 및 조정을 주선 할 수 있다.

① 합의 권고로 당사자간 합의가 성립된 경우나 당사자간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 위원회가 이를

확인한다.

- ② 위원회는 조정을 위하여 조정회를 개최할 수 있다.
- ③ 조정회의는 위원장 또는 위원(해당 분과위원장)이 주재한다.
- ④ 위원회는 조정회의의 원활한 진행을 위하여 고충민원의 신청인과 시장, 관계 부서 등의 직원에게 출석을 요구할 수 있으며, 신청인의 요청이 있거나 효율적인 조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등으로 하여금 조정회의에 참석 및 의견진술을 요청 할 수 있다.
- ⑤ 합의가 성립된 경우에는 별지 제11호 서식, 조정서는 별지 제12호 서식에 따른다.

제16조(고충민원의 처리기간) ① 위원회는 접수된 고충민원을 접수일로부터 20일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 그 처리 기간을 연장할 수 있다.

- ② 위원회는 제1항 단서의 규정에 의하여 처리기간을 연장한 경우에는 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 통지하여야 한다.
- ③ 제1항의 규정에 의한 고충민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 대하여는 「행정절차법 시행령」 제11조의 규정을 준용한다.

제17조(실지조사) ① 위원회는 위원 또는 소속 직원으로 하여금 실지조사를 하게 하거나 신청인 등의 진술을 듣게 하고자 하는 경우에는 신청인 등에 대하여 조사 또는 방문의 취지·내용·일시·장소 등을 미리 통지하여야 한다.

- ② 위원회의 위원 또는 소속직원이 제1항에 따른 실지조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 방법에 의한 실지조사를 할 수 있다. 이 경우 관련 전문가를 동반할 수 있다.

- 1. 관계부서 직원 또는 신청인 등의 진술 청취
- 2. 관계부서 또는 신청인 등이 소지하는 문서·장부 그 밖의 자료의 제출 요구
- 3. 필요한 물건·사람·장소 그 밖의 상황의 확인

제18조(기록관리) ① 고충민원처리기록은 관리번호를 붙여 건별로 편철하되, 필요한 경우에는 합철하거나 첨철할 수 있다.

- ② 고충민원처리기록을 접수하거나 작성하는 때에는 별지 제13호 서식의 표지를 붙여 편철하고, 접수하거나 작성한 순서대로 가철한다.

제19조(회의록) ① 위원회의 회의록은 사무직원이 작성 관리한다.

- ② 회의록에는 회의의 일시, 장소, 출석위원과 관계인, 심의안건과 내용 등을 별지 제 14호 서식의 회의록에 기록하여야 한다.
- ③ 회의록 작성이 필요한 경우에는 회의내용을 녹음 또는 녹화하여 회의록에 첨부할 수 있다.

제20조(관인) ① 위원회 또는 위원장이 발송하거나 교부하는 문서에 사용하기 위하여 「사무관리규정」 제35조제2항에 따른 관인을 조각(彫刻)하여 사용한다.

② 제1호 규정에 따른 관인의 규격은 별지 제15호 서식에 따른다.

제21조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 사무직원 채용 및 임금지급관련 등 위원회 운영에 필요한 사항은 위원회에서 정한다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

2020년도 운영상황보고서

2021년 01월 제작 2021년 02월 발행	
발 행 처	제천시 시민고충처리위원회
위 원	위원장 조동현 위 원 권종원, 김영수, 민경완 오세연, 윤정희, 최준희 한철웅(가나다순)
사무직원	국장 조덕희, 이지철, 정은영
주 소	충북 제천시 의림대로 238(청전동)
전 화	043) 641 - 5021~5023
팩 스	043) 641 - 5029