



2021년 광주광역시 북구
구민고충처리위원회

운영상황 보고서



광주광역시 북구
구민고충처리위원회

2021년 광주광역시 북구
구민고충처리위원회

운영상황 보고서

이 보고서는 “광주광역시 북구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례” 제31조에 따라 연간 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고, 이를 공표하기 위하여 작성된 것임을 알려드립니다.

우리 북구는 행정의 권한이 확대되고 복잡·다양화됨에 따라 행정기관에 의해 구민 권리가 침해되거나 불합리한 제도로부터 구민의 기본적 권익을 보호하기 위하여 『광주광역시 북구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례』를 제정하여 2020년 5월 구민고충처리위원회를 출범하여 운영하고 있습니다.

1년 6개월의 짧은 기간이지만, 2020년 30건, 2021년 35건의 고충민원과 자문, 상담을 접수하여 이를 처리하였고, 이에 우리 북구는 2020년과 2021년 2년 연속 국민권익위원회에서 실시한 고충민원 처리실태 평가 결과 최우수인 “가등급”을 받는 성과를 이루었습니다. 구민고충처리위원회 제도의 안정적 정착을 위해 전폭적인 지지를 해주신 구청장님과 관계 공무원들에게 이 자리를 빌어 감사의 말씀을 드립니다.

지난해는 코로나19의 장기화로 인해 민원인이 사무실을 직접 방문하여 민원을 접수하는 건수가 줄어들었고 인터넷 홈페이지를 통한 비대면 민원 접수가 증가하였습니다. 민원인들과 마주 앉아 상담도 하고 차도 마시면서 그분들의 고충을 직접 들어드리지 못해 다소 아쉬움이 남습니다. 그러나 민원을 처리하면서 행정기관의 협조가 절실히 요구될 때 담당 공무원들의 투철한 사명감과 적극적인 협조로 오랜 기간 해결되지 못했던 민원이 해결되었을 때는 구민고충처리위원으로서 보람과 긍지를 느끼지 않을 수 없었습니다.

「2021년 구민고충처리위원회 운영성과 보고서」는 위원회의 소개와 2021년 한 해 동안 운영성과를 담고 있습니다. 3명의 위원들이 활동을 하면서 부족하지만 불합리한 행정제도로 인해 구민들의 권리가 침해되거나 불편 부담을 주는 것들을 해결하기 위해 노력하였고, ‘주요 민원처리사례’는 민원 개요와 사실관계 저희 위원 전원의 심리 및 결론에 이른 이유에 대해 상세한 설명 자료 등을 담고 있으니 구민고충처리위원회 제도에 대하여 구민 여러분과 관계 공무원들에게 조금이나마 도움이 되기를 바랍니다.

구민고충처리위원회의 문은 언제나 활짝 열려 있습니다. 북구청의 행정행위로 인해 어려움을 겪고 있는 분이 계신다면 저희 위원들이 전문분야의 경험을 바탕으로 구민들 한분 한분의 이야기를 경청하여 도와드리겠습니다. 구민 여러분의 많은 참여와 이용을 바랍니다. 감사합니다!

2022년 2월

북구 고충처리위원회 신금호 · 윤정권 · 김대성

목차

발간사	2
-----	---

I. 구민고충처리위원회 운영 개요 7

1. 도입배경 및 추진경과	8
2. 조직구성	10
3. 주요기능과 권한	11
4. 신청절차	13

II. 구민고충처리위원회 운영성과 15

1. 운영방식	16
2. 민원처리 현황	17

Ⅲ. 구민고충처리위원회 운영사례 19

- 1. 고충민원 주요 처리사례 20
- 2. 그 밖의 고충민원 처리사례 44

Ⅳ. 참고자료 53

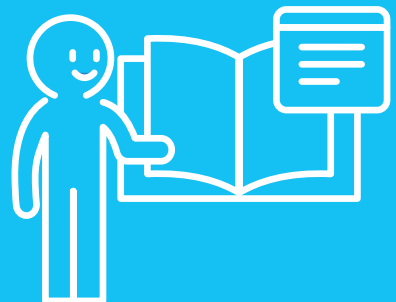
- 1. 주요 언론보도 및 활동내용 54
- 2. 구민고충처리위원회 주요 추진일지 58
- 3. 광주광역시 북구 고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 70
- 4. 고충민원 신청서(서식) 77



I.

구민고충처리위원회 운영 개요

1. 도입배경 및 추진경과
2. 조직구성
3. 주요기능과 권한
4. 신청절차



1. 도입배경 및 추진경과

가. 도입배경

○ 기존 권익침해 구제제도의 한계

- 사법적 구제수단의 경우 사후통제 수단으로 소송비용이 고가이고, 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡하여 이용에 어려움
- 이에 따라 행정의 주민 권익 침해 현상이 증가하면서 이의신청, 행정심판, 행정소송 등 기존의 권리구제 기능을 보완하기 위한 제도적 장치 필요

○ 행정의 자기 시정을 통한 신뢰성 확보

- 지방자치단체 관할 내의 고충민원에 대해 전문적·중립적 시각에서 판단하여 주민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하고,
- 행정의 자기시정 기회를 제공함으로써 시민과 행정 간 완충 역할 및 상호 신뢰를 재고하는 데 있어서 유용한 장치로 기능
- 법규만능주의, 소극적 행정처리 등으로 인해 발생하는 민원을 지방자치단체가 신속히 시정 처리함으로써 민원인의 심리적·경제적 비용 최소화

○ 고객중심의 행정가치 대두

- 과거 공공서비스의 제공은 주로 국가 통치행위의 일부로 간주되어 왔으나, 지방자치단체도 공공재 제공의 한 주체이며 주민은 '공공서비스 소비자'라는 시각이 대두
- 이러한 고객중심의 행정 가치는 주민인 고객을 위한 최선을 다하겠다는 약속으로 이어져, 이를 위한 고객현장제도가 널리 확산·보급

○ 행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화 경향

- 복지국가 지향에 따른 행정권 강화 현상은 행정재량권의 확대를 초래하여 행정기관에 의한 주민의 권리침해 가능성이 증대
- 이에 반해 상대적으로 입법부나 사법부는 행정의 전문성 및 정보가 부족하고, 정당·압력단체(pressure group) 등은 상대적으로 권한과 기능이 약화되어 행정 통제 및 견제 기능 미흡
- 특히 행정재량의 영역은 복잡·다양하여 지방의회에서 다루기에는 지나치게 개별적이며, 사법제도로 다루기에는 추상성을 띠고 있어 통제 곤란

나. 운영근거

- 「부패 방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」 제32조
- 광주광역시 북구 구민고충처리위원회 운영 및 구성에 관한 조례

다. 추진경과

- 2019. 9.30. : 「광주광역시 북구 구민고충처리위원회 운영 및 구성에 관한 조례」 제정
- 2020. 2.24. : 광주광역시 북구 구민고충처리위원 모집 공고
- 2020. 5.19. : 제261회 광주광역시 북구의회 임시회 위원 위촉 동의
- 2020. 5.20. : 구민고충처리위원 위촉(3명)
- 2021. 2.22. : 2020 운영상황 보고(구청장, 북구의회)
- 2021. 3.29. : 찾아가는 동행정복지센터 고충민원 창구 운영(두암3동)
- 2021.10.28. : 법률분야 박정준 위원 사임으로 김대성 변호사 위원 선정

2. 조직구성

가. 구성

- **지 위**: 구청장 소속으로 독립적인 업무 수행
- **임 기**: 2년(1회에 한하여 연임 가능)
- **위촉방식**: 공개모집 후에 의회 동의를 받아 구청장이 위촉
- **운영방식**: 재적위원 과반수 출석으로 개의하고 출석의원 과반수 찬성으로 의결
- **구성현황**

성명	경력사항	비고
신금호	1. 전 광주광역시 북구 자치행정국장 2. 전 광주광역시 북구 복지환경국장 3. 전 광주광역시 북구 의회사무국장 4. 한국방송통신대학교 법학과 졸업(법학사)	
김대성	1. 변호사 김대성 법률사무소 2. 광주광역시 감사위원 3. 서울대학교 경제학과 졸업 4. 전남대학교 법학전문대학원 졸업(전문석사)	
윤정권	1. 전 광주광역시 종합건설본부 건축과장 2. 전 광주광역시 건축주택과장 3. 전 광주디자인센터 사업본부장 4. 조선대학교 산업대학원 졸업(석사)	

나. 자격요건(조례 제4조 제2항)

- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상응하는 직에 있거나 있었던 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 4급이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격이 있는 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

3. 주요기능과 권한

가. 기능(조례 제3조)

- 구민이 신청한 고충민원의 조사·처리
- 위원회 스스로 발의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
- 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명 등 처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
- 위원회에서 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
- 구청장 및 구의회에 위원회 운영에 대한 연례보고서 제출
- 직권조사시 구청장 및 구의회에 특별보고서 제출
- 위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
- 위원회의 활동과 관련된 개인 법인 또는 단체와의 협력 및 지원
- 그 밖에 위원회에서 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사 처리

나. 주요 권한

- 고충민원의 조사(조례 제18조)
 - 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사
 - 구청장 소속 하의 관련 부서에 대한 설명 요구 또는 관련 자료 서류 등의 제출 요구
 - 구청장 소속 하의 관련 부서의 직원 신청인 이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 - 조사사항과 관련 있다고 인정되는 구청장 소속 하의 관련 부서의 장소·시설 등에 대한 현장 조사 및 감정의 의뢰
 - 구청장 소속 하의 관련 부서장은 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.
- 직권에 의한 조사(조례 제20조)
 - 위원회가 필요하다고 인정하는 경우에는 그 관할 범위 내에 있는 기관을 대상으로 직권으로 조사를 할 수 있다.
 - 위원회가 직권으로 조사한 경우에는 구청장 및 구의회에 특별보고서를 제출하여야 한다.

3. 주요기능과 권한

○ 합의의 권고(조례 제22조)

- 위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.
- 합의와 관련한 구체적 방법·절차 등 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

○ 시정의 권고 및 의견의 표명(조례 제 23조)

- 위원회는 고충민원에 대한 조사 결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.
- 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대해서는 구청장에게 의견을 표명할 수 있다.

○ 제도개선의 권고 및 의견의 표명(조례 제24조)

- 위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례나 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

○ 감사의 의뢰(조례 제29조)

- 고충민원의 조사·처리 과정에서 구청장 소속하의 관련 부서 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

○ 권고 등 이행실태의 확인·점검(조례 제30조)

- 위원회는 제23조 또는 제24조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

○ 운영상황의 보고 및 공표 등(조례 제31조)

- 위원회는 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.
- 위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 구청장과 구의회에 특별보고를 할 수 있다.

4. 신청절차

가. 처리절차

○ 고충민원의 신청

- 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.
- 위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우는 구두로 신청할 수 있다.
- 위원회는 접수된 고충민원 중에서 관련 부서에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 이첩할 수 있다. 이 경우 관련 부서는 위원회에 처리결과를 통보하여야 한다.

○ 고충민원의 조사

- 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리 기간을 연장할 수 있다.

○ 조사의 방법

- 구청장 소속 하의 관련 부서에 대한 설명 요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출 요구
- 구청장 소속 하의 관련 부서의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
- 조사사항과 관련 있다고 인정되는 구청장 소속 하의 관련 부서의 장소·시설 등에 대한 현장 조사
- 감정의 의뢰
- 위원회가 필요하다고 인정하는 경우에는 그 관할 범위 내에 있는 기관을 대상으로 직권으로 조사할 수 있다.

○ 결정의 통지

- 위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 구청장에게 통지하여야 한다.

4. 신청절차

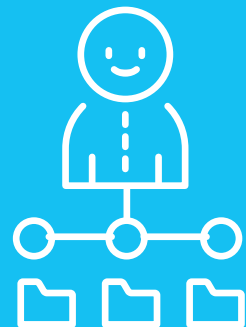
나. 처리절차도



II.

구민고충처리위원회 운영성과

- 1. 운영방식
- 2. 민원 처리 현황



1. 운영방식

가. 구민고충처리위원회 운영

○ 일시 : 월, 수, 금요일 13:30~17:30(☎ 062-410-8371~3) 방문 및 전화 상담

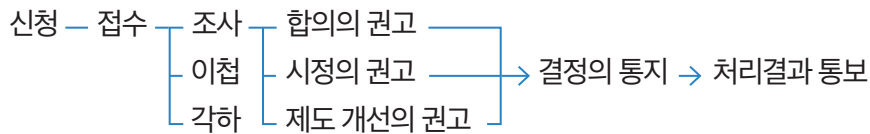
- 월 : 일반행정, 공동주택·건축, 법률 등
- 수 : 일반행정 등
- 금 : 공동주택·건축 등

○ 장소 : 북구청 2층 구민고충처리위원회 사무실

나. 운영회의

○ 정례회의 매주 1회, 임시회의(필요시)

다. 운영절차



라. 대상기관

○ 구 본청, 소속기관 등

2. 민원 처리 현황

가. 접수 처리 현황

(단위 : 건)

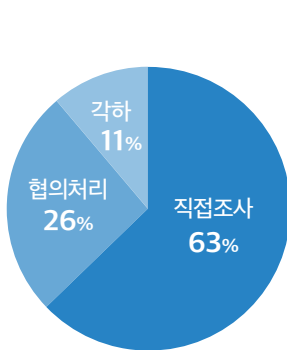
계	민원구분		조사여부		
	신청민원	반복민원	직접조사	협의처리	각하
35	34	1	22	9	4

나. 민원 분야별 현황

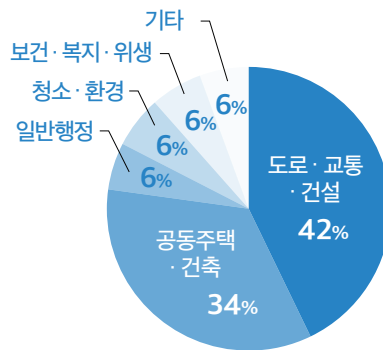
계	일반행정	도로·교통·건설	공동주택·건축	청소·환경	보건·복지·위생	기타
35	2	15	12	2	2	2

다. 처리결과 현황

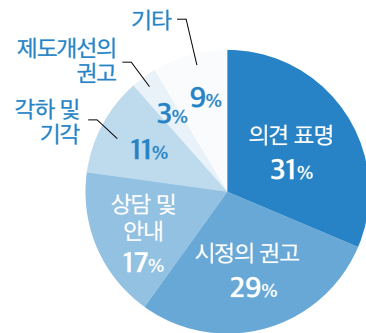
계	시정의 권고	제도개선의 권고	의견표명	상담 및 안내	각하 및 기각	기타
35	10	1	11	6	4	3



민원 처리 현황



민원 분야별 현황



민원 처리 결과

2. 민원 처리 현황

라. 총평

○ 구민구민고충처리위원회 고충 민원 처리 역량 강화

- 구민고충처리위원회가 시행된 지 1년 6개월 밖에 되지 않아서 저희 위원들의 고충민원 처리 역량 강화가 필요한 상황이나, 코로나19가 장기화되어 비대면 접촉이 일상화되어 활발한 활동을 하기는 한계가 있었으며
- 그럼에도 불구하고 내실있는 운영을 위해 중앙부처인 국민권익위원회에서 지방자치단체를 대상으로 실시하는 고충민원처리관련 컨설팅을 받았고 권익위원회 전국협의회 2회 참석, 달리는 국민신문고 1회 참여 등을 통해 고충처리 및 제도 운영에 관한 다른 자치단체의 우수 사례와 고충민원 해결기법을 교육받아 저희 위원회의 고충민원처리 역량 강화에 노력하였습니다.

○ 구민고충처리위원회 고유의 역할인 갈등·중재 역할 보완 필요

- 고충 민원은 1차적으로 부서에서 처리하였으나 해결이 안되는 사항으로 구민고충처리위원회는 근원적인 문제 해결 방식을 찾으려고 노력하였고 종합적인 관점에서 대안을 제시하기 위해 노력하고 있으며,
- 오랜기간 행정청과 갈등을 겪고 있는 반복 고충민원에 대한 ‘중재 역할’이 여전히 더 필요한 상황으로 다른 자치단체 구민고충처리위원회와 활발한 교류를 통해 이 부분에 대한 역량을 보완할 필요가 있습니다.

○ 우문현답의 현장 행정과 찾아가는 동행정복지센터 고충민원 창구 운영

- 신조어 ‘우문현답’은 ‘우리의 문제는 현장에 답이 있다’는 말로서 고충민원이 발생한 현장을 직접 찾아가서 문제점을 파악하고 해결책을 찾도록 노력하고 있으며,
- “찾아가는 동행정복지센터 고충민원 창구”를 개설하여 어려움에 처한 구민들에게 한걸음 더 다가가 적극적인 민원 해결로 다함께 잘사는 행복한 복구를 건설하는데 구민고충처리위원회가 마중물이 되도록 최선을 다하겠습니다.

III.

구민고충처리위원회 운영사례

1. 고충민원 주요 처리 사례
2. 그 밖의 고충민원 처리 사례



1. 고충민원 주요 처리사례

생계급여 등 과다 차감의 건

1. 신청 개요

가. 신청인 : 김○○

나. 최초접수일 : 2021. 2. 8.

다. 구민고충처리위원회 의결일 : 2021. 3. 22.

2. 신청 취지 및 추진 상황

가. 신청 취지

- 신청인은 생계급여, 주거급여, 기초연금 등(이하 '생계급여 등'이라 한다)의 수급자이다. 한편 신청인의 근로소득 발생으로 인하여, 신청인의 생계급여 및 주거급여에 대한 환수가 이루어졌는데, 신청인은 이러한 환수가 과도하게 행하여진바 부당하다는 취지이다(이하 '이 사건 민원'이라 한다).

나. 추진 상황

순번	일시	내용
1	2021. 2. 8.	고충처리위원회에 이 사건 민원 접수
2	2021. 2. 15.	신청인 면담
3	2021. 2. 22.	이 사건 민원 관련 부서(복지관리과)의 1차 설명 및 자료제출
4	2021. 3. 2.	이 사건 민원 관련 부서의 2차 설명 및 자료제출
5	2021. 3. 2 ~ 3. 5.	이 사건 민원 관련 기록검토
6	2021. 3. 8.	이 사건 민원 관련부서의 3차 설명
7	2021. 3. 9.	이 사건 민원 관련부서 항변자료 제출
8	2021. 3. 10.	이 사건 민원 관련부서에 항변자료 보완요청
9	2021. 3. 11.	이 사건 민원 관련부서 항변자료 보완제출
10	2021. 3. 15.	이 사건 민원 관련부서와 면담
11	2021. 3. 22.	신청인 면담 및 고충처리위원회 조사결과 통보

3. 고충처리위원회 검토 결과

가. 조사범위

- 1) 신청인은 생계급여 등의 수급자이다.
- 2) 신청인은 2016. 5. 이전의 생계급여 등의 지급에 대해서는 이의를 제기하지 않고, 2016. 5. 부터의 생계급여 지급에 관하여 민원을 제기하는바, 2016. 5.부터의 생계급여 등의 지급의 적정성을 살펴본다.

나. 생계급여 등의 적정지급 여부 조사

- 이 사건 민원 관련 부서에서 제출한 자료를 기초로 2016. 5 ~ 2020. 4. 까지의 생계급여 등의 적정지급을 종합적으로 검토한 결과, 4가지의 문제점이 확인되었다(첨부자료 1 내지 3, 각 참조).

1) 과소지급의 건

- 2018 하반기 확인조사에서 신청인의 2017. 10. 근로소득 1,690,000원이 확인되었다. 근로소득이 발생한바, 이를 반영하여, 생계급여 등을 지급하여야 하고, 이는 “6개월간 반영”을 하여야 한다. 그러나, 2018. 10.부터 2019. 4.까지 “7개월간 이를 반영”하여, 신청인에게 2019. 4.분 생계급여가 과소지급 되었음이 확인되었다. 신청인에게 생계비로 49,770원만 지급하였다(실질적으로는 진행 중이던 기존 생계급여 등의 환수로 인하여 49,770원은 지급되지 아니하였다). 한편 당시 정상적으로 지급되었어야 할 금액은, 262,102원이다(생계급여 512,102원-250,000원=262,102원). 신청인에게 262,102원에서 지급 처리된 49,770원을 제하면, 212,332원을 과소지급 되었음을 알 수 있고, 이를 신청인에게 지급해야 한다. 위에 관한 신청인의 주장은 일부 이유 있다.

2) 주거급여 미환수 건

- 신청인에게 2017. 7. 20.에 주거급여로 88,200원이 지급되었다. 이때 실제 임차료인 33,340원이 지급되어야 하나, 주거급여 실시에 관한 고시 제8조 제1항에 의하여, 기준 임대료 147,000원의 60%인 88,200원이 지급되었다. 즉, 54,860원(=88,200원-33,340원)이 과다 지급된바 이를 신청인으로부터 환수해야 한다.

3) 일용근로소득 자료 비교분석

- 생계급여 등의 지급에 있어, 지급 대상자의 근로소득 산정시 고용노동부와 국세청의 자료를 바탕으로 산정한다. 복지관리과에서 제출한 자료를 통하여 신청인이 제출한 국세청 및 고용노동부 자료와 행복이음 자료를 비교 분석한 결과(첨부자료 3, 일용근로소득 매칭자료 참조), ① 행복이음(확인조사자료) 순번 5번 2016. 12. ○○조경에 관한 근로가, 1,440,000원이

아닌 1,920,000원으로 48만원이, ② 순번 14번 2017. 2. ○○조경 1,200,000원이 과다하게 조사가 이루어졌음을 확인하였다(과다하게 조사되었지만, 이를 제외하더라도 소득인정액이 일정기준을 초과하여, 결과적으로는 문제가 발생하지 않았다).

4) 급여의 변경에 관한 사항의 서면 미통지

가) 기초생활보장법 제 29조에 의하면, 급여의 변경은 산출 근거 등 이유를 구체적으로 밝혀 서면으로 수급자에게 통지하여야 한다.

나) 이에 관하여, 수급자에게 서면으로 통지한 적은 없는 것으로 보인다.

다. 기타 신청인의 주장

- 1) 신청인은 기초연금의 경우 국가에서 주는 것일 뿐 소득이 아닌바, 소득 인정액을 계산하는 데에 있어서 고려할 사항이 아니라는 주장이나,
- 2) 국민기초생활 보장법 시행령 제5조 소득의 범위 제4호 다 목을 보면, 기초연금도 소득으로 인정되는바, 이에 관한 신청인의 주장은 이유 없다.

라. 신청인의 과실

- 1) 생계급여 등은 국민의 생활수준을 최저보장수준을 유지시키기 위하여 지급되는 것이고, 따라서 소득 등의 변동사항이 발생한다면 이를 신고할 의무가 있다(국민기초생활보장법 제 37조). 그러나 신청인은 이를 해태하였다.
- 2) 이를 해태함으로 인하여, 신청인의 소득 발생 사실은 약 1년이 지나서야 행정청으로 통보가 되었다.
- 3) 신청인이 일정수준 이상의 소득액이 발생했던 것이 확인되면 행정청은 이를 환수할 수밖에 없는데, 환수시점에 신청인이 생계곤란 상황에 놓여있다면 행정청으로서 환수에 어려움을 겪을 수밖에 없다.
- 4) 실제로 이 사건에 있어서 행정청에서 환수를 결정하자 신청인은 이에 관하여 관련 부서와 복구청장실 등을 항의방문 하였고, 신청인은 이와 같은 결정이 적정함을 인정하고 두 차례에 걸쳐 확인서를 작성한 것이 확인되었다.
- 5) 다만 환수결정 등에 있어 2016. 5. 경부터 2020. 4. 경까지 근로소득에 관한 확인 조사가 4차례 이루어졌는데, 이에 관하여 위에서 살펴본 것처럼 이러한 사실이 서면으로 신청인에게 통지되지 아니한바, 신청인의 입장에서는 행정청이 생계급여 등을 과소 지급한 것으로 오해할 수 있게 보인다.
- 6) 그러나, 신청인이 소득발생사실을 발생할 때마다 즉시 신고하였다면 그러한 사실이 즉각 반영되어 생계급여 등이 적절하게 지급될 수 있었고, 행정청은 이를 환수해야하는 어려움을 겪지 않아도 되었던바, 이 사건 민원이 발생한 데 있어서 신청인의 과실이 없다고 할 수 없는 것으로 판단된다.

7) 한편 위와 같은 경우 부정수급으로 인정된다면 기초생활보장법 제49조에 의하여 1년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금, 구류, 또는 과료에 처해질 수 있다.

4. 조사 결과에 따른 시정권고

가. 북구청장(복지관리과장)은 신청인 김○○로부터 과다 지급된 주거급여 54,860원을 반환받고, 과소 지급한 생계급여 212,332원을 지급하라.

나. 복지관리과장은

- 생계급여 등의 지급에 관한 소득 인정액 산정의 경우 기초되는 자료 검토에 유의하라.
- 급여의 변경의 경우 기초생활보장법 제29조에 따른 서면통지절차를 준수하라.



[신청인 면담 및 위원회 조사결과 설명]

○○동 ○○○ 유치원 앞 도로 지하용출수 관련 민원

1. 신청 개요

가. 신청인 : 마○○

나. 최초 접수일 : 2021. 4. 9.

다. 구민고충처리위원회 의결일 : 2021. 4. 26.

2. 신청 취지 및 추진 상황

가. 신청 취지

- ○○동 ○○○ 유치원 옆 도로에 상시 물이 흘러나와 통행 차량에 의해 물이 튀는 등으로 유치원생들의 통학과 거주민의 생활 불편으로 안전신문고로 민원 접수했으나 해결이 안 되고 있음
- 복구청 건설과에 유선민원 접수했으나 처리대책이 없음

나. 추진 상황

- 21. 3. 22. 전화민원 접수(감사담당관)
- 21. 3. 25. 재차 전화민원접수(감사담당관)
- 21. 4.9. 고충처리위원회 민원접수(제6호) 및 위원회 민원현장 확인

3. 고충처리위원회 검토 결과

가. 신청인의 주장

- ○○동 ○○○ 유치원 옆 도로에 상시 물이 흘러나와 통행 차량에 의해 물이 튀는 등으로 유치원생들의 통학과 거주민의 생활 불편으로 안전신문고로 민원 접수했으나 해결이 안 되고 있음
- 복구청 건설과에 유선민원 접수했으나 처리대책이 없음
- 통행에 불편을 초래하고 있으니 조사하여 불편이 없도록 조치해 달라고 주장

나. 관련부서 의견

- 1) 건설과
 - 도로 파손이 아님

- 도로변에 물이 나오는 문제에 대해 하수팀, 도로팀, 상수도관련 부서와 현장 확인하였으나 이상 없음
- 원인파악 불가로 향후 예산을 세워 도로구배를 바꾸겠다고 하였으나 민원이 계속되고 있음
- 유치원 옆 공동주택 옹벽에서 물이 새고 있으므로 안전도검사 필요

2) 상수도 관련 부서

- 상수도 관망 확인 결과 이상 없음

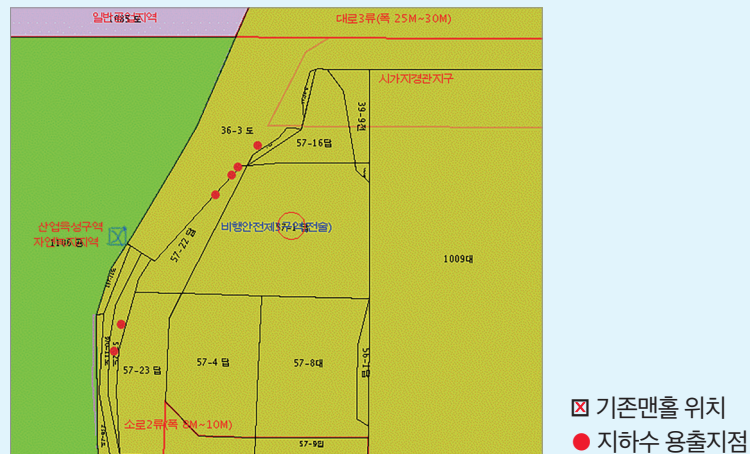
다. 위원회 검토 내용

1) 현장 확인

- 일시 : 2021. 4. 9.
- 내용 : 신청인의 불편사항 현장 확인 및 내용 파악

2) 확인 결과

- 민원위치를 포함하여 일대가 개발 전 야산과 자연부락들이 산재해 있었던 것으로 추정
- 자연마을 일부를 포함하여 인근 야산을 공동주택단지 및 택지로 개발했을 때 형질변경이 이루어졌는데 당시 지표수의 배수 또는 지표 밑에 흐르던 지하수의 수맥이 옹벽 등 지장시설물에 부딪혀 원활히 흐르지 못하고 옹벽 배수구멍 및 옹벽 밑으로 돌아서 지하수가 흘러나오고 있는 것으로 추정됨
- 유치원 및 주변 주민들의 의견을 청취한 결과 개발 전부터 그쪽으로 산에서 물이 흐르던 물길이 있어서 당시에 도로 건너편에 배수 집수정을 설치하여 유수를 처리하였음
- 우천 시에는 더 많은 물이 나온다고 하였음
- 통행 차량으로 인하여 흙탕물이 튀어 통행인들에게 불편 초래 등
- 현장 위치도 참조



3) 관련 부서 담당자 면담

- 도로관리부서 담당자 면담 결과 현장 확인을 하였으나 누수 원인이 불명확하여 하수, 도로, 상수도 담당 부서와 협의하여 조치하고자 한다는 의견임

라. 조사결과에 따른 권고사항(의견표명)

- 1) ○○동 ○○○ 유치원 주변 도로는 기존 자연마을들을 잇고 있던 산자락에 위치하고 있는 도로로서 주변이 공동주택 및 택지로 개발이 되면서 산 능선에서 아래로 흐르던 자연 배수 및 지표 밑으로 흐르던 지하수가 옹벽 및 시설물들에 의해 차단되는 등으로 물길이 막혀서 옹벽 배수구멍 또는 옹벽 밑으로 지하수가 흘러나오는 것으로 추정된다.
- 2) 통행차량에 의한 보행자 통행 불편 및 유치원생들의 통학 불편 해소와 지역주민의 주거생활 불편 해소를 위해 아래와 같이 권고한다.
- 3) 복구청장(건설과장)은 유수의 원인을 조사하여 도로 위로 흘러나오는 우수처리의 근본적인 해결이 어렵다면, 우선적으로 지하수가 흘러나오는 지점에 집수정의 설치를 통해 신청인의 불편을 해소해 줄 것을 권고한다.



[고충민원 현장 조사]

도로시설물(하수도) 영조물 배상 관련 민원

1. 신청 개요

가. 신청인 : 최○○

나. 최초 접수일 : 2021. 5. 10.

다. 구민고충처리위원회 의결일 : 2021. 6. 2.

2. 신청 취지 및 추진 상황

가. 신청 취지

- ○○동 ○○아파트 205동 옆 도로에서 2021. 3. 15 우수받이 단차에 빠져 다리의 인대가 파열되어 영조물 배상 요망

나. 추진 상황

- 21. 3. 16. 해당 부서 신청인의 상해 민원 접수
- 21. 3. 22. 현장 확인 후 영조물 배상보험 신청인에게 접수 안내
- 21. 4. 1. 영조물 배상 공제 보험 신청
- 21. 4. 14. 보험사고 처리 안내 및 사고 문답서 작성
- 21. 4. 15. 보험사로부터 대상 공제등록증권 오류 확인 (지방재정공제회에 재접수 요청)
- 21. 4. 21. 보험 미가입 시설 확인 및 국가배상 신청 안내
- 21. 5. 10. 우리 위원회에 고충민원 신청
- 21. 5. 12. 관련 부서 담당 의견 청취 및 배상 방안 논의
- 21. 5. 21. 관련 부서와 배상방안 협의

3. 고충처리위원회 검토 결과

가. 관련 규정 및 영조물 배상공제

- 1) 국가배상법 제5조
- 제5조(공공시설 등의 하자로 인한 책임)
 - ① 도로·하천, 그 밖의 공공의 영조물(營造物)의 설치나 관리에 하자(瑕疵)가 있기 때문에

타인에게 손해를 발생하게 하였을 때에는 국가나 지방자치단체는 그 손해를 배상하여야 한다.
이 경우 제2조제1항 단서, 제3조 및 제3조의2를 준용한다.

② 제1항을 적용할 때 손해의 원인에 대하여 책임을 질 자가 따로 있으면 국가나 지방자치단체는 그 자에게 구상할 수 있다.

2) '영조물배상공제'란?

- 자치단체가 소유·사용·관리하고 있는 시설의 관리 하자로 타인의 신체 또는 재물을 훼손시켜 법률상 배상책임이 발생할 경우 상해보험사의 전담처리로 지방행정의 효율성 증대와 지방재정의 안정성을 도모하기 위한 사업

3) 영조물배상책임보험 처리절차

- 가) 피해자가 지자체(구청)로 신청
- 나) 지자체 자체심사(배상조정위원회) 후, 보험사 사고 접수
- 다) 보험사 사고조사(피해자 관련 서류 제출)
- 라) 보험사-피해자 간 보험금 협의
- 마) 보험금 지급

나. 사실 판단

1) 신청인의 의견

- 도로시설물의 하자로 인하여 다리를 다쳤으므로 국가나 지방자치단체에서 배상할 책임 있음에도 영조물 배상 관련 처리 지연으로 불편을 초래함

2) 관련 부서 의견

- 신청인에게 그동안의 처리 지연 사유에 대해 충분하게 설명을 하였고 국가배상 신청을 안내하였으며, 영조물 배상공제보험 누락 대상 조사 및 신청으로 유사사례를 사전에 예방할 계획임

3) 고충처리위원회 의견

- 관련 부서와 2차례의 협의를 통해 신청인의 고충민원 관련 내용을 자세히 살펴본 결과 신청인의 고충민원은 충분한 이유가 있다고 판단되며, 국가배상법 제5조에 근거하여 국가나 지방자치단체는 신청인에게 발생한 손해에 대해 배상해야 할 책임이 있다고 할 것임

4. 조사 결과에 따른 시정 권고

가. 우리 위원회와 담당부서와의 2차례의 배상 관련 협의를 진행한 결과, 국가배상법 제5조에 근거하여 신청인에게 영조물 배상과 관련하여 국가배상 절차에 따라 신청인에게 적절한 배상이

이루어지도록 친절한 절차 및 배상 방법 안내 등의 추진이 요망된다.

나. 복구청장(건설과장)은 영조물 배상공제보험 누락 대상으로 인한 또 다른 피해가 발생하지 않도록 누락 대상의 전수조사 등을 실시하여 유사사례를 방지하기 바라며, 영조물(도로, 하수도 등)의 지속적인 순찰 및 유지관리에 철저를 기하기 바란다.



광주 시민의 숲(나무 이식 등) 관련 민원

1. 신청 개요

가. 신청인 : 이○○

나. 최초 접수일 : 2021. 5. 17.

다. 구민고충처리위원회 의결일 : 2021. 6. 21.

2. 신청 취지 및 추진 상황

가. 신청 취지

- 시민의 숲 캠핑장 부근에 금년도 식목일 행사로 목 백합나무 40주를 식재하였으나 15주 정도가 기 식재된 나무안쪽에 보식을 하여 생육에 지장을 주고 있으므로 나무를 빈 곳에 이식하여 주기 바람
- 교통공원 뒤편에 '파크골프'장 9홀(허가분)과 시민의 숲에 18홀(불법)이 설치되어 있으나 교통공원 뒤편의 허가분 9홀을 어린이를 위한 공간으로 되돌려 주고, 시민의 숲에 9홀을 추가하여 허가를 내주기 바람
- 시민의 숲 관리로 시에서 2억원을 지원하여 홍수 피해관련 나무 보식 등에 사용해야 하나, 하천관리 비용으로 추진해야 하는 드론경기장 제방 부근의 배수관 작업을 추진하는 것은 예산 전용에 해당되어 잘못된 것이므로 재조정 바람

나. 추진 상황

- 21. 3. 22. 전화민원 접수(감사담당관)
- 21. 5. 17. 신청인 우리위원회 방문 민원 접수
- 21. 5. 19. 신청민원 담당부서(민생경제과, 공원녹지과) 예산 및 자료 확인 점검
- 21. 5. 24. 시민의 숲 및 파크골프장 현장 방문(위원 3명, 직원 1명)
- 21. 6. 2. 관련부서 담당(민생경제과, 공원녹지과) 1차 의견청취
- 21. 6. 9. 관련부서 담당(민생경제과, 공원녹지과) 2차 의견청취
- 21. 6. 21. 이 사건 민원에 대한 우리위원회 처리결과 통보

1) 공원을 뜻하는 park와 golf의 합성어로, 소규모 녹지공간에서 즐기는 골프 게임

3. 고충처리위원회 검토 결과

가. 관련 규정

1) 자연재해대책법 제46조(재해복구계획의 수립·시행)

- ① 재난관리책임기관의 장은 소관 시설 또는 업무에 관계되는 자연재해가 발생하였을 때에는 이 법 또는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 즉시 자체복구계획을 수립·시행하여야 한다.
- ② 중앙대책본부장은 대통령령으로 정하는 피해금액 이상의 자연재해에 대해서는 제1항에 따른 자체복구계획과 제46조의3제1항에 따른 지구단위종합복구계획을 토대로 재해복구계획을 수립한 후 이를 기본법 제14조제3항 본문에 따른 중앙재난안전대책본부회의의 심의를 거쳐 확정하고, 대통령령으로 정하는 바에 따라 재난관리책임기관의 장에게 통보하여야 한다.
- ③ 지방자치단체의 장은 제2항에 따라 재해복구계획을 통보받은 즉시 재해복구를 위하여 필요한 경비를 지방자치단체의 예산에 계상(計上)하여야 한다.
- ④ 제2항에 따라 확정된 재해복구계획 중 제49조의2에서 규정한 사업 외에는 같은 항에 따라 통보를 받은 재난관리책임기관의 장이 시행한다.

2) 체육진흥법 제10조의2(노인 체육의 진흥)

- ① 국가와 지방자치단체는 노인 체육 진흥에 필요한 시책을 마련하여야 한다.
- ② 국가와 지방자치단체는 노인 건강의 유지 및 증진을 위한 맞춤 체육활동 프로그램을 운영하거나 그 운영에 필요한 비용 및 시설을 지원할 수 있다.

3) 지방재정법 제49조(예산의 전용)

- ① 지방자치단체의 장은 대통령령으로 정하는 바에 따라 각 정책사업 내의 예산액 범위에서 각 단위사업 또는 목의 금액을 전용(轉用)할 수 있다.
- ② 제1항에도 불구하고 지방자치단체의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 전용할 수 없다.
 1. 예산에 계상되지 아니한 사업을 추진하는 경우
 2. 지방의회가 의결한 취지와 다르게 사업 예산을 집행하는 경우
 3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 경우
- ③ 지방자치단체의 장이 제1항에 따라 전용을 한 경우에는 분기별로 분기만료일이 속하는 달의 다음 달 말일까지 그 전용 내역을 지방의회에 제출하여야 한다.
- ④ 제1항에 따라 전용한 경비의 금액은 세입·세출결산서에 명시하고, 그 이유를 적어야 한다. 자치단체가 소유·사용·관리하고 있는 시설의 관리하자로 타인의 신체 또는 재물을

훼손시켜 법률상 배상책임이 발생할 경우 상해보험사의 전담처리로 지방행정의 효율성 증대와 지방재정의 안정성을 도모하기 위한 사업

나. 사실 판단

1) 신청인의 의견

- 광주 시민의 숲은 광주시민들이 많이 이용하는 휴식공간이므로 관리를 잘해서 시민들이 편안하게 쓸 수 있도록 해주어야 하나 나무 관리, 파크골프장 관리, 하천부지 배수관 작업 등에 있어서 예산 전용이나 관리 부실 등으로 시민들에게 불편을 주고 있음

2) 관련 부서 의견

- 금년도 식목일 행사 때 태풍 등으로 전도된 목 백합나무의 보식이 필요하여 2021.3.30.(화) 10:00~12:00 첨단 시민의 숲 주변 제방에 목 백합나무 40주를 보식하였으나, 신청인이 지적한 바와 같이 목 백합나무 15주 정도가 빈 곳이 많은데도 불구하고 현장 확인 결과 일률적으로 나무를 식재하여 일부 보식이 필요하다고 판단하여 생육에 지장이 없는 시기(2021. 11월 ~ 12월경)에 이식 작업을 시행할 계획임
- 파크골프장 관리와 관련하여 어린이교통공원 뒤편의 파크골프장(9홀)은 어린이 교통공원 내에 있는 시설물이 아니고 주제공원인 체육공원 내에 설치된 체육시설로 시청 체육진흥과에서 조성하여 앞으로 광주광역시 체육회에서 관리를 하게 되며, 시민의 숲에 조성된 파크골프장(18홀)의 경우, 9홀은 정식 허가를 득하였으나, 9홀은 불법 시설물로 현재 시 체육회에서 관리를 하고 있으나 불법시설물인 9홀에 대한 폐쇄 민원이 끊임없이 제기되고 있으며, 신청인이 원하는 바와 같이 어린이 교통공원 뒤편의 파크골프장(9홀)을 폐쇄하고, 시민의 숲에 파크골프장(9홀)을 신설하여 시민의 숲에 파크골프장(18+9=27홀)을 통합 관리하는 문제는 예산의 효율성 등을 판단하여 당장 시행하기는 어려우므로 장기 과제로 추진해야 할 사안임
- 시민의 숲 하천변 드론공원 주변의 배수관 공사는 지난해 호우 피해로 인해 재해복구비로 464,025천원(국비 232,012천원, 시비 92,805천원, 구비 139,208천원)의 예산을 편성하여 복구공사를 하고 있으며, 6월말 준공 예정에 있음

3) 고충처리위원회 의견

- 신청인의 고충민원 내용을 자세히 살펴본 결과 신청인께서 제기한 고충민원 일부는 즉시 반영되어야 할 이유가 충분하다고 판단되며, 다만, 목 백합나무 보식 시기는 보식하는 나무의 생육에 지장이 없는 적당한 시기로 조정이 필요함
- 예산 전용과 관련하여 신청인께서 제기했었던 드론공원 주변 배수관 공사의 예산은, 2021년

시에서 지원하는 하천부지 관리 예산이 아니고, 2020년 호우피해 재해복구비 예산임이 명확하므로 이유 없다 하겠음

4. 조사결과에 따른 시정 권고

가. 북구청장(공원녹지과장)은 현장 확인 등 논의를 통해 목 백합나무를 2021. 11월~ 12월 중에 이식하여야 한다.

나. 파크골프장의 이전 및 통합관리 문제는 신청인의 의견과 그곳을 편리하게 이용하시는 시민들의 의견을 충분히 듣고 장기 과제로 추진해 주기 바란다.



[고충민원 현장 조사]

공동주택 관리법 위반의 건

1. 신청 개요

가. 신청인 : 김○○

나. 최초 접수일 : 2021. 7. 14.

다. 구민고충처리위원회 의결일 : 2021. 7. 20.

2. 신청 취지 및 추진 상황

가. 신청 취지

- 1) 신청인은 북구 ○○동 ○○아파트에 거주하는 주민이다. 2017. 4. 13.경 위 아파트 입주자대표회의는 옥상방수공사 등에 대하여, 주식회사 ○○○○건설과 계약을 체결하였다.
- 2) 계약체결 시, 주식회사 ○○○○건설(대표이사 이○○)은 주식회사 ○○○○○○ 대표이사 강○○, 직원 신○○에게 전문건설업등록증을 대여하여 계약을 체결한 혐의로 건설산업기본법 제21조 제1항을 위반하여, 제96조 제3호에 따라, 이○○, 강○○, 신○○에게 각 벌금형의 약식명령이 내려진 바 있다(광주지방법원 2018고약○○○○ 건설산업기본법 위반 약식명령 참조).
- 3) 또한, 주식회사 ○○○○건설의 직원이 아닌, 주식회사 ○○○○○○의 직원 신○○이 주식회사 ○○○○건설의 직원인 것처럼 속여 입찰절차에 참여한 사실이 존재하므로, 공동주택관리법을 위반한바, 입주자대표회의 측에 과태료를 부과해 달라는 민원

나. 추진 상황

- 21. 7. 14. 고충처리위원회에 민원 접수
- 21. 7. 15. 민원 내용 검토
- 21. 7. 16. 관련 부서(공동주택과)사안 설명 및 고충처리위원회 정식 민원 접수
- 21. 7. 19. 고충처리위원회 조사결과 통보

3. 고충처리위원회 검토 결과

가. 사실관계

- 고충처리위원회에 제출된

- ① 광주지방법원 2018고약○○○○ 건설산업기본법 위반 약식명령
- ② 광주광역시 복구 작성 2018. 7. 12.자 시정명령
- ③ 광주광역시 복구 작성 행정지도(작성 날짜 불명)
- ④ 2017. 11. 21.자 ○○동 ○○아파트 공동주택 관리민원 조사결과 보고서 등을 토대로 검토해보면, 민원의 주장(① 건설산업기본법 위반, ② 공동주택관리법 위반)이 사실로 판단됨

나. 판단

- 1) ○○동 ○○아파트 입주자대표회의는 2017. 4. 13. 계약당시 시행 중이던 공동주택관리법 제25조, 동법 시행령 제 25조 제3항, 주택관리업자 및 사업자 선정지침 제6조 1항 및 별표 3의 5호를 위반한바, 동법 제102조 제3항 제2호에 따라 입주자대표회의에 과태료를 부과하는 것을 권고함
- 2) 예비적으로, 입주자대표회의는 당시에, 주택관리업자 및 사업자 선정지침 별지 제1호 서식 입찰서에 따른 서류를 모두 제출받았으므로 과태료 처분은 부당하다고 주장할지 모르나
 - ① 과태료 처분에 있어서 고의로 위법행위를 한 경우뿐만 아니라 과실이 있는 경우에도 처분의 대상인 점
 - ② 주택관리업자 및 사업자 선정지침 별표 3의 5호를 살펴보면, 대리인의 자격이 “임직원”으로 한정된바, 회사 등기부만 열람하여도 위와 같은 사실을 확인할 수 있는데 그러지 아니한 과실이 존재한 점
 - ③ 한편, 당시 입주자대표회의 회장 정○○는 비록 계약 무렵에는 주식회사 ○○○○○○의 사내이사 혹은 대표이사가 아니었으나, 2016. 2. 4.경까지, 그리고 2018. 4. 16.부터 다시 주식회사 ○○○○○○의 사내이사 혹은 대표이사로 등기되어 있는 것으로 미루어 보아, 신○○이 주식회사 ○○○○○○의 직원일 뿐, 주식회사 ○○○○건설의 직원이 아닌 점, 즉 공동주택관리법 등을 위반하여 입찰한 사실을 충분히 알았을 것으로 보이는 점 등을 고려하였을 때, 위와 같이 예상되는 항변은 이유가 없음

4. 조사결과에 따른 시정 권고

- 구민고충처리위원회는, 복구청장(공동주택과장)이 ○○동 ○○아파트 입주자대표회의에 공동주택관리법 제102조 제3항 제2호에 따른 과태료를 부과할 것을 권고한다.

○○동 도로(○○○-○○) 용도폐지 관련 보고서

1. 신청 개요

가. 신청인 : 김○○

나. 최초 접수일 : 2021. 7. 21.

다. 구민고충처리위원회 의결일 : 2021. 8. 30.

2. 신청 취지 및 추진 상황

가. 신청 취지

- 신청인은 ○○동 ○○○-○, △△△-△, □□□-□ 토지 소유자로서 인근 아파트 건설로 인하여 재산가치가 없어지고 맹지나 다름없이 되어 억울하니 조치 바람

나. 추진 상황

- 21. 7. 21. 민원접수(제27호)
- 21. 7. 23. 위원회 현장방문
 - 위원회 위원, 감사담당관(담당, 실무자)
- 21. 7. 26. 신청인과 관련부서 의견청취
 - 의견청취 후 민원관계자 소집하여 공개민원 처리기로 결정
- 21. 8. 2. 공개민원처리를 위한 공문 발송
 - 관련부서(공동주택과, 건설과) : 답변자료 작성 및 회의 참석 요청
 - 신청인 : 회의 참석 요청
- 21. 8. 9. 민원 관련 답변 자료에 대한 협의(공동주택과, 건설과)
- 21. 8. 30. 공개민원회의 개최 예정
- 참석 : 신청인, 공동주택담당, 건설과 도로계획담당
- 회의 안건
 - 민원해결 방안

3. 관련 부서 의견

가. 건축과 의견

1) 신청인 소유 토지 현황

- ○○동 ○○○-○번지 - 도시계획예정도로(중로○-○○호선) 일부저촉,
- 현황도로와 1면 접함
- ○○동 △△△-△번지 - 현황도로에 접함
- ○○동 □□□-□번지 - 도시계획예정도로(소로○-○○○호선) 저촉

2) 광주광역시 지구단위계획결정 입안시 주민의견청취 과정에서 기존도로폐지시 토지소유자들의 출입이 어려우므로 폐지가 되지 않도록 조치를 요청하는 의견에 따라 “소로○-○○○호선 및 △-△△△호선을 존치하고 안쪽 토지를 소유한 주민들을 위한 대체도로 개설하라”는 내용의 조치계획을 사업주체가 수립하여 광주광역시 지구단위계획 의제 협의(2018.7.18.)완료

3) 해당 주택건설사업승인(2019.9.10.) 당시 신청인의 토지는 조합 업무대행사(휴먼시티)와 매매계약 체결 후 중도금까지 수령하였고 가처분 등기(광주지방법원 2019카합1043)가 경로된 상태였으며, 도시계획예정도로(중로○-○○호선, 소로○-○○○호선)에 저촉 또는 접한 상태로 건축법상 맹지에 해당하지 않았으므로 행정청의 승인처분이 위법하다 할 수 없을 것임

4) 사업부지 관통하는 현황도로(○○○-○○)는 주택건설사업승인을 위한 협의과정에서 관리부서(건설과)로부터 “용도폐지는 가능하나, 사업 착수 전 대체도로를 개설하여 주민 통행에 불편이 없도록 해결”하라는 의견이 있어 대체도로개설에 대한 적정여부를 관리부서와 협의절차 이행 후 착공신고를 이행하고 공사 진행중에 있어 신청인의 요구는 수용할 수 없는 사항임

5) 다만, ○○동 ○○○-○번지는 장기미집행 도시계획시설 실효결정(일몰제)으로 폐지됨에 따라 도로와 접하지 않게 되었으므로 대체도로의 선형을 신청인 소유토지와 접하게 변경할 수 있도록 행정적 지원을 할 예정임

나. 건설과 의견

- 1) 신청인 소유 토지에 도로가 접해있었으나 주택사업부지에 편입되어 현재 맹지가 됨
- 2) 신청인 토지의 영농을 위한 진출입 연결 도로가 필요하고 지적도 상으로도 맹지가 발생하지 않도록 조치가 필요할 것으로 판단됨
- 3) 2021. 8. 6 신청인의 요구사항을 현장에서 사업주체 측에 설명한 결과 도로개설 등 민원사항에 대하여 조합원 회의 후 결정기로 하였음
- 4) 건설과 28982(2021.8.11.) 자료제출 내용 참조

다. 공개민원회의 내용

- 일시 : 21. 8. 30. 15시
- 장소 : 고충처리위원회 사무실
- 참석 : 신청인, 공동주택담당, 건설과 도로계획담당
- 회의 안건
 - 민원해결 방안 협의
- 협의사항
 - 신청인 토지(○○○-○, △△△-△, □□□-□)에 접하도록 대체도로 개설하여 사용승인 전까지 기부채납하도록 하겠음(건설과, 공동주택과)

4. 고충처리위원회 검토 결과

가. 관련법령 등

- 주택법 제19조(다른 법률에 따른 인가·허가 등의 의제)
- 주택법 제30조(국공유지 등의 우선매각 및 임대)
- 국토부 국유재산관리규정 제23조 내지 제26조(관련조문 발췌 참조)

제23조(용도폐지) ① 행정재산이 사실상 공용 또는 공공용으로 사용할 필요가 없게 된 때에는 재산관리권자는 다음 각 호의 사항을 고려하여 행정재산의 용도를 폐지하여야 한다.

1. 행정목적이 상실되었는지 여부 및 장래 다른 행정목적으로 활용가능 여부
2. 공공용재산 사용과 직접적인 이해관계가 있는 자의 권리를 침해 할 소지 등 민원유발 요인이 있는지 여부
3. 다른 국가행정 목적으로 사용될 소지 및 관리전환 가능 여부
4. 기존 도로의 용도폐지에 따른 일반 통행에 지장 여부 및 대체도로 필요 여부
5. 기존 구거의 용도폐지에 따른 우수소통의 지장 여부 및 대체구거(홍수시 우수소통을 기준)의 필요 여부

제24조(이해관계인 협의) ① 제23조에 따른 용도폐지로 인하여 이용자의 불편이 예상되는 경우에는 이해관계인의 의견을 참작하되, 맹지발생 등 직접적인 재산권 침해 등이 발생하는 경우에만 이해관계인의 동의를 구하여야 한다.

나. 판단내용

1) 현장조사 내용

- 기존 자연마을 주민의 이동과 주변 전답 농사를 위해 이용하던 지적상 도로(○○○-○○)와 현황도로가 혼재되어 있었으나 아파트 건설부지로 편입된 지적상 도로(○○○-○○)는 부지조성공사로 사실상 폐지되었음
- 지구단위계획 의제협의결정시 도로용도폐지 조건인 도시계획도로(소로○-○○○,△△△호선)를 존치하고 토지소유자들을 위한 대체도로를 개설하라는 내용에 따라 대체도로가 개설되어 콘크리트 포장되어 있었으나 신청인의 토지와는 무관하게 개설되어 있음

- 2) 본 민원사항의 토지관련으로 신청인과 사업주체의 대행업체와 소송중에 있어 조례 제21조에 따라 소송중에 있어 각하대상이나 도로폐지로 인하여 맹지가 된 부분에 대하여는 건설과 답변사항과 같이 대체도로를 개설하여 맹지가 되지 않도록 권고함이 타당

3) 도로폐지에 따른 대체도로 건설

- 지구단위계획 결정시 기존도로 폐지시 토지소유자들의 출입이 어려우므로 폐지가 되지 않도록 조치해달라는 주민요청에 따라 도시계획도로(소로○-○○○,△△△호선)를 존치하고 대체도로를 개설하라는 내용에 따라 사업주체로부터 조치계획을 받아서 지구단위 의제 협의되었음
- 주택건설사업계획 승인 이후 '20.7.1에 장기미집행 도로(소로○-○○○,△△△호선)가 일몰제로 폐지되고 대체도로가 신청인의 토지와 접하지 않게 개설되어 맹지가 되었다면 광주광역시 지구단위계획 결정시 주민의견에 따라 도시계획 도로의 존치 및 대체도로를 건설하라는 지구단위결정 의제 협의사항의 취지와 맞게 신청인의 토지에 접하도록 대체도로를 개설해 주는 것이 타당할 것임

4) 도면참조(사업계획 승인사항)



5. 조사결과에 따른 의견 표명

- 민원사항은 광주광역시 북구 구민고충처리위원회 조례 제21조의 규정에 따라 당사자 간에 신청인의 토지와 관련하여서는 소송 중에 있어 각하 대상이나
- 북구청장(공동주택과장, 건설과장)은 지구단위계획결정 및 사업계획승인 조건인 “대체도로 개설”에 있어서는 신청인에게 피해가 발생하지 않도록 조치할 것을 권고한다.

[고충민원 현장 조사]



[고충민원 주민설명회]



○○동 △△멘션 조경사업으로 인한 누수관련 민원

1. 신청 개요

가. 신청인: 강○○

나. 최초 접수일: 2021. 7. 22.

다. 구민고충처리위원회 의결일: 2021. 8. 30.

2. 신청 취지 및 추진 상황

가. 신청 취지

- ○○동 소재 ○○멘션 부지내 녹지조성사업으로 인하여 본인의 지하상가에 누수가 발생하여 피해가 있어 지하실 상부 스라브 우수관 보수를 하고 장마가 오기 전에 화단쪽 외벽방수 공사를 하기 위해 아파트측에 문의한바 나무하나 손대지 말라고 해서 문제가 되고 있음
- 1992년에 지어진 아파트는 구조안전진단서가 첨부되어야만 공사가 진행 되는 걸로 들었는데 진단서가 없이 진행된 공사는 어떻게 되는지 궁금함

나. 추진 상황

- 21. 7. 22. 신청인 민원 접수
- 21. 7. 30. 현장방문(민원청취)
- 21. 8. 6. 민원에 대한 관련부서 의견 제출 요구(공동주택과, 공원녹지과)
- 21. 8. 20. 관련부서 의견취합
- 21. 8. 23. 현장방문(자치관리위원회 및 신청인 면담)

3. 고충처리위원회 검토 결과

가. 관련규정

- 공동주택관리법 제35조(행위허가 기준 등)제1항 제3호 및 규칙 제15조 제8호
- 건축법시행령 제32조(구조안전의 확인)
- 집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률 제16조(공용부분의 관리)

나. 사실 판단

1) 신청인의 의견

- 2020년 4월경에 북구청에서 ○○동 소재 ○○멘션부지 내 화단에 녹지조성사업을 했는데 화단 쪽 지하상가 외벽에서 누수가 발생되어 피해가 있었으나 누구에게도 이의를 제기하지 않았음
- 올해 장마가 오기 전에 위에서 내려오는 우수관 보수는 본인 부담으로 공사를 하였고, 화단 쪽 지하상가 외벽 방수공사 또한 본인 자비로 하기 위해 아파트 측에 문의한바 나무하나 손대지 말라고 하여 못하고 있음
- 조경공사를 하려면 주민동의를 구해서 북구청에 허가를 받아야 하고 1992년에 지어진 아파트는 구조안전진단서가 첨부되어야만 공사가 진행되는 걸로 들었는데 진단서도 없이 진행된 공사는 어떻게 되는지 궁금함

2) 아파트 자치관리 측 의견

- 신청인이 조경부분을 원상복구하는 조건으로 지하 방수를 한다고 했으면 동의했을텐데 당시에는 조경부분 원상회복을 못하겠다고 해서 동의를 안 했던 것임
- 민원 발생 이후(21.08.09) 상가 번영회에서 아파트 주민들의 세대내 구조변경에 대해서 구청에 신고한다고 통지가 와서 이제는 조경부분 원상회복을 해준다 해도 방수공사에 대해서 동의할 수 없음

3) 관련부서 의견

가) 공원녹지과

- 아파트 부지내 조경중 도로변 일부 화단에 복구 예산을 지원하여 조경공사하였으나 지반을 깊게 파지 않아서 조경공사로 인하여 지하실에 누수가 발행하였다는 것에 대해서는 동의할 수 없음
- 신청인의 요구사항(방수공사)에 대하여 아파트측과 중재하여 원만히 처리코자 하였으나 양측간 서로 다른 주장을 하여 해결이 어려운 실정임

나) 공동주택과

- 조경시설중 수목의 일부를 제거 및 교체하는 것은 국토부령으로 정하는 경미한 사항에 해당되어 행위허가(신고) 대상이 아니며 당해 아파트에서 조경공사 관련 행위허가(신고)이력이 없었으며
- 구조안전진단은 구조안전 확인을 받아야 하는 건축물을 대상으로 하고 있고 조경공사 부분은 이에 해당되지 않아 구조안전진단 확인 대상이 아니며
- 상가동 누수는 전유부분이라면 구분소유자가 자체적으로 보수 등 유지관리하여야 할 것으로 판단된다는 의견

다. 고충처리위원회 검토의견

- 신청인의 요청사항에 대하여는 관련부서(공동주택과)의 답변사항을 알려드리고자 하며,
- 현장 방문 점검결과 누수의 흔적은 있었으나 신청인이 스라브 상부의 우수관을 보수하여 화단으로 쏟아지던 우수가 지반으로 침투되지 않아 현재는 누수가 발생되지 않고 있었음
- 신청인과 아파트 자치관리위원회(회장 및 총무)측을 만나 면담한 결과 아파트측과 상가측에서 관리문제 등으로 오래전부터 서로 의견이 맞지 않아 신청인이 요청한 상가외벽 방수에 관한 사항은 단시간에 의견을 좁히기는 어렵다는 생각이 들었음
- 아파트측과 상가측의 대표들이 만나서 협의를 통하여 해결해 나가도록 공동주택 관리부서의 중재 노력이 필요할 것으로 판단됨

4. 조사 결과에 따른 의견 표명

가. 신청인이 요청한 아파트 단지내 조경공사시 주민동의 및 안전진단서 첨부하여 구청의 허가를 받아 공사를 하여야 하는데 그렇지 않고 어떻게 공사를 할 수 있는지의 여부를 묻는 사항에 대하여는 관련 부서(공동주택과)의 의견이 다음과 같이 있었다.

- 조경시설 중 수목의 일부를 제거 및 교체하는 것은 국토부령으로 정하는 경미한 사항에 해당되어 행위허가(신고) 대상이 아니며 당해 아파트에서 조경공사 관련 행위허가(신고)이력이 없음
- 구조안전진단은 구조안전 확인을 받아야 하는 건축물을 대상으로 하고 있고 조경공사 부분은 이에 해당되지 않아 구조안전진단 확인 대상이 아님

나. ○○아파트 단지내에 신청인의 상가 외벽 방수공사 및 단지내 관리문제 등에 관한 갈등 해소를 위하여는 관리부서(공동주택과)의 중재 및 행정지원 등이 필요할 것으로 판단된다.



[고충민원 현장 조사]

2. 그 밖의 고충민원 처리사례

가. 도로·교통·건설분야

연번	민원내용	처리결과	관련부서	비고
1	도로 가장자리 노점상 단속 ○○동 ○○아파트 부근 도로 위 장사 단속 요청	- 신청인의 요청에 따라 노점상 단속 관련 부서에 이첩하여 해결토록 요청	건설과	
2	보도블럭 공사에 따른 불편 해소 보도블럭을 걷어내고 포장공사 후 물고임 현상과 정화조 관 놀림 현상으로 인하여 오수가 빠지지 않아 전화 민원 신고하였으나, 공사업체에서 현장을 파헤쳐 놓은 채 처리되지 않고 있으니 빠른 처리 요망	- ○○동 ○○○번지 보도공사 후 개인 배수 시설 파손과 관련하여 시공사 측에서 현장 점검한 결과 공사로 인한 파손으로 볼 수 없다는 입장으로, 신청인의 주장과는 상반되는 의견으로 조치에 어려움이 있음 - 현재 보행자 안전을 위하여 임시 재포장 완료(2021.7.2)한 상태이며, 조속한 시일 내 신청인 및 시공사 입회하여 현장에서 재점검 후 점검 결과에 따라 처리할 예정임	건설과	
3	과속방지턱 높이 관련 ○동 ○○○아파트 진입로에 설치된 과속 방지턱이 높아 차량 통행시 도로에 부딪혀 차량 파손 및 소음 발생으로 정비 요청	- 신청인의 민원 해소를 위해 현장 조사 결과, 방지턱 높이가 약 12cm 정도로 규정보다 약 2cm 높게 설치되어 있었음 - 따라서 현장설치 여건 및 관련규정 등을 신청인에게 이해가 가도록 충분히 설명하고, 규정보다 높게 설치된 방지턱에 대하여는 신청인과 협의한 대로 시정 조치하도록 권고	건설과	
4	정보공개 요청 - 북구 ○○동 ○○○○와 ○○○○ 사이 삼거리에 극심한 주·정차 위반차량으로 통행이 너무 불편하며, CCTV가 설치된 지 4개월이 지났지만 개선되지 않고 교통 혼잡이 더 극심해지고 있음 - 관련 플래카드는 영동한 곳에 붙어있어 효과가 전혀 없으니, 왜 단속이 안 되는지 형식적으로만 설치한 것인지 북구 ○○동 ○○○○와 ○○○○ 사이 삼거리에 설치한 CCTV의 단속실적을 공개 요청	- 해당 구간의 불법 주·정차 CCTV는 4월에 설치되어 계도기간(4월 ~ 6월) 2개월을 거쳐 6월 16일부터 단속을 실시 중에 있으며, 6월 16일부터 6월 29일까지 불법 주·정차 ○○○건을 단속함 - 불법 주·정차 무단단속 CCTV 설치를 통하여 해당구간의 불법 주·정차를 근절하기까지는 다소 시간이 걸리는 점을 양해 요청 - 앞으로 지속적인 단속을 통하여 교통 불편을 해소할 수 있도록 부서에 요청	교통지도과	

연번	민원내용	처리결과	관련부서	비고
5	코너 주차단속 요청		교통 지도과	
	○○동 ○○아파트 코너에 트럭이 주차되어 있어 우회전 시야 확보가 안 되어 위험하므로 단속 요청	- 해당구간은 불법 노점상 및 불법 주·정차 차량으로 인하여 교통이 혼잡한 구간으로 고정식 CCTV와 더불어 주·정차 단속 차량을 통한 집중적인 단속을 통하여 총 ○○건의 불법 주·정차 차량을 단속함 - 아울러 위 지역의 불법 주·정차 근절을 위해 조속한 시일 내에 ○○초등학교 정문 주변에 불법 주·정차 CCTV를 추가 설치하도록 하겠으며, 번호판 가림 불법 노점상 차량은 해당부서와 합동단속을 지속적으로 실시하도록관련부서에 요청		
6	진·출입로 막는 배수로 정비 공사 시정요구		건설과	
	○○동 배수로 정비 공사 중 배수로와 논·밭으로 진출입하는 공간을 없애고 있음. 농민들을 돕기 위한 공사인 만큼 농민들의 생업에 피해가 가지 않도록 관을 묻거나 하여서 진출입로를 확보하면서 공사할 것을 요구	- 영농 편의 등을 감안하여 최소한의 보행이 가능하도록 배수로 횡단시설 설치 권고		
7	보행로 통행 불편		건설과	
	○○동 ○○○○와 △△ 사이에서 가게 입구에서 장사를 하여 통행 불편 및 장사방해	- 신청인의 요청에 따라 노점상 단속 담당부서에 정비요청		
8	버스 에어컨 관련		교통 행정과	
	○○번 버스를 이용하는 중 아직 온도가 20℃ 후반대인데 에어컨을 틀지 않아 사람도 많은 출·퇴근 시간대에 바람이 안 통함	- 해당 시내버스의 차량번호가 없어 관련 회사인 ○○운수 박△△ 업무담당자와 연락하여 아직까지는 더운 날씨이므로 승객이 많은 버스에서는 불편함이 없이 에어컨을 당분간 계속 가동하도록 요청		
9	육교철거 자리 횡단보도 설치 요망		교통 지도과	
	○○○○ 앞에 육교가 철거되었는데 그 자리에 보행자가 건널 곳이 없어 불편하므로 횡단보도 설치 요청	- 사고 보험회사 측과 협의하여 조속한 시일 내에 ○○○○ 인근 교통안전시설(신호등, 횡단보도)을 설치할 수 있도록 권고		

연번	민원내용	처리결과	관련부서	비고
10	○○천 불법취수 단속 요청 ○○운수 버스종점 옆 ○○천 불법취수가 지속적으로 행해지고 있어 작년 민원 접수하여 플래카드가 설치되었지만 시정되지 않고 있으며, 플래카드 추가 설치 및 강력한 경고, 신고 문구가 필요해 보이며 동절기 시작으로 도로 결빙 등 위험에 노출되고 있으니 조속한 조치 요청	- ○○천 하천수 불법취수와 관련하여 ○○○에서 사용 신고된 대상인지 지속적으로 현장점검 중에 있음 - 또한 하천수 이용과 관련하여 안내 현수막을 추가 설치하고 불법취수가 되지 않도록 현장 계도 및 추가 행정조치 권고	건설과	
11	북구차량등록소 차량 이전하기 위해 차량등록민원실 방문했는데 창구 직원 2명이 사적인 대화를 하고 있고, 차량이전 서류를 안내하면서 무시하는 듯한 말투와 행동으로 불쾌감을 느낌	- 현장에서 근무하였던 2명을 확인한 결과 2021년 재정지원 일자리사업 참여자로, 불성실한 민원 안내에 담당부서를 대신하여 사과드리며 - 신청인에게 정중히 사과하는 방안과 민원친절교육 등을 실시하는 방안을 강구하도록 교통행정과에 협조를 구하고자 하였으나 해당 일자리사업이 종료되어, 일자리사업 추진부서인 일자리정책과와 차량등록 민원실 담당부서인 교통행정과에 2022년 본 사업이 재개될 경우 신청인과 같은 사례가 발생하지 않도록 철저하게 교육할 것과 신청인에게 불편을 준 일자리사업 참여자에 대하여는 향후 같은 사업 참여 제한여부 등을 신중하게 검토하도록 요청	교통행정과 / 일자리정책과	
12	횡단보도 앞 보도블록 복구 - ○○로 ○○○ 횡단보도 길목 보도블록이 2군데나 뒤집혀 있고 그 옆에 넓은 대지(도로바닥)가 내려앉아 깊이 패여 있어서 도로로 이용하는 구민은 넘어져 다칠 위험이 있음 - 며칠 전 횡단보도를 건너려고 하다가 넘어져서 발목 인대가 늘어나는 사고를 당해 치료 중이므로 복구조치를 바람	- 복구 ○○동 ○○○ 인근 보도 정비 요청과 관련하여 신청인의 불편사항이 해소되도록 관련부서에 보도블록 정비하도록 권고	건설과	
13	○○○○아파트 옆 인도 물고임 보수공사 요청 ○○○○ 버스정류장과 ○○마을 사이에 있는 다니는 인도에 항상 물이 고여 있는 곳이 있어 겨울에는 빙판으로 변하는 등 넘어질 위험이 큼	- 2022. 1. 11.(화) 관련부서에서 현지 출장하여 낙상사고 예방을 위한 보도 내 낙엽 청소 등 처리 권고	건설과	

나. 공동주택·건축 분야

연번	민원내용	처리결과	관련부서	비고
1	입찰계약 무효판단		공동주택과	
	- 주택관리업체 선정과 관련하여 공개 일 반경쟁 입찰에 참가한 응찰자가 입찰서류를 제출하면서 입찰서는 기한 내에 제출하고 입찰보증보험증권을 제출기한이 지난 후에 제출하였음 - 이 경우 보증보험증권을 기한 내에 제출하지 않은 응찰업체의 입찰은 무효인지 유효인지 문의함	- 신청인의 관련민원은 동일·반복적인 민원으로 복구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 제21조에 따라 각하 처리		
2	아파트 노인회장 횡령		노인복지과	
	○○동 ○○아파트 노인회장이 경로당을 독단적으로 운영하면서 운영비용을 횡령하고 있어 이를 바로잡아 주기 바람	- 담당부서 확인 결과 신청인의 주장에 따른 운영비를 횡령하였다는 근거를 찾을 수 없어 이유 없음 - 본 건은 고소를 통한 형사사건화가 필요한 사건으로 보이므로 복구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 제21조에 따라 각하 처리		
3	지번 정정의 건		토지정보과	
	2020년에 방문하였던 토지지번 정정 건과 관련하여, 행정소송 내용 참고하여 정정 재요청	- 동일·반복 민원으로, 신청인이 가지고 온 관련사건의 판결문의 주문에 각하 판결이 기재되어 있는바, 신청인의 주장은 이유 없다고 판단하여 각하 처리		
4	건축 관련 피해 민원		건설과	
	3년 전 옆집에서 신축 당시 신청인의 집에 피해를 주어서 관련 부서에 민원을 제기하여 왔으나 해결이 되지 않고 있어 이를 해결해 주기 바람	- 민원 해결을 위해 관련부서 담당자의 회화에 신청인과 건축주 간에 민원 주재로 민원을 해소해줄 것을 권고		
5	주택임대차 관련 문제		공동주택과	
	주택임대차 계약기간 만료에 따른 문의	- 임대차 계약에 의한 임차인의 권리 보호에 대한 문의 사항으로 법률자문을 구할 것을 안내		

연번	민원내용	처리결과	관련부서	비고
6	○○아파트 철거공사 중단요청		공동주택과 / 기후환경과	
	- 주택 재건축 정비사업이 진행중인 ○○아파트 철거 과정에서 소음과 비산먼지로 주민 피해가 큼 - 위에서부터 철거해 가는 방식을 사용하여 함에도 하단 내력기둥을 제거함으로써 건물 전체가 무너지도록 하는 철거 방식을 사용하며, 석면 철거 시 유해성분 발생 방지에 주의를 기울이지 않음 - 관련 부서에 민원을 제기하여 공사를 중단하였고, 주민 민원사항을 수용하여 협의한 후 공사를 재개하여야 함에도 철거공사가 재개되었음	- 방진망 추가 설치 후 공사를 진행하도록 지시하였으며, 시공자는 경계에 울타리를 추가 설치 및 주민들의 요청에 따라 인접아파트 건축물 해체공사를 진행, 복구 안전관리 자문단과 긴급 안전점검 실시하는 등 안전 조치 - 해체감리자 과태료 부과 및 감리자의 시정요청에 따르지 않은 시공자를 건축물관리법 위반으로 고발함 - 해체공사 재개시 안전진단 전문기관 또는 기술사무소를 등록한 자의 검토를 받아 해체계획서의 개선 계획을 제출한 후 진행하여야 하며, 계획이 철저히 이행되도록 행정지도 요청 - 피해보상 관련 내용은 시공사와 원만한 해결 방법을 모색하겠음 - 비산먼지 등은 광주보건환경연구원 등과 지속적인 지도점검 권고		
7	공동주택 임대사업 관련 민원		공동주택과	
	2012년 임대사업 신고 후 현재까지 임대업을 하고 있었으나 임대사업을 아무런 조치 없이 일방적으로 폐업하여 재산세 혜택을 받을 수 없으니 혜택을 받을 수 있도록 조치 요망	- 신청인의 민원은 민간임대주택에 관한 특별법(법률 제17482호, 2020.8.18.) 제6조제5항 및 부칙 제7조에 의해 매입임대주택(임대의무기간 5년)은 단기 민간임대주택으로 임대 의무기간이 이 법 시행일 전에 경과된 경우에 해당되어 이 법 시행일에 해당 임대주택사업의 등록이 말소된 것임 - 따라서 신청인이 요청하는 재산세 부과 감면혜택에 관한 사항은 관련 규정에 의거 수용이 어려워 기각함		
8	임대사업자 등록취소로 인한 종합부동산세 부과 부담		공동주택과	
	종합부동산세 부과통지를 받아 취소된 임대사업자를 복원하여 종합부동산세 합산배제 신청을 할 수 있도록 조치 요청	- 임대사업자 재신청에 대한 담당부서 안내 - 종합부동산세 합산배제에 대한 사항은 임대사업자 등록 후 관할 세무서에 문의할 것을 상담안내		

다. 청소·환경 분야

연번	민원내용	처리결과	관련부서	비고
1	초등학생 등하굣길 악취 ○○동 ○○아파트 ~ ○○초등학교 초등 학생들이 많이 지나다니는 등하굣길에 음식물쓰레기통이 놓여있어 악취 때문에 학생들이 숨을 참고 뛰어가고 있는 실정임 이 구간은 스쿨존이기도 한데 바로 옆에는 버스 종점 주차장도 있어서 큰 버스가 드나들고 있어 위험함. 아이들이 안전하고 깨끗한 등하교를 할 수 있도록 음식물쓰레기통을 다른 곳으로 옮길 것을 요청	- 해당지역 상가 주민의 이동량이 많아 인근 마트에서 음식물류 폐기물 수거통을 길 건너에 내놓는 것으로 확인 - 상가 관계자 면담을 통해 생활쓰레기는 각자의 가게 앞에 내 놓도록 지도하였으며 지속적으로 관찰하여 주민 불편이 최소화되도록 권고	청소 행정과	
2	초등학생 등하굣길 악취 ○○동 ○○ 아파트 정문 앞 ○○○ 고깃집에서 나는 냄새 때문에 옷에 냄새가 배고 머리가 아파 창문을 열 수 없음. 냄새 차단 시설이 있다고 하는데 차단이 되지 않고 냄새가 심해지고 있음	- 영업장 확인 결과 환풍구에 덕트를 연결하여 집진기를 통해 영업장 위쪽으로 연기를 적정하게 배출하고 있으며, 악취 저감 필터를 설치하고 주기적인 배기덕트 교체 및 청소 등을 통해 냄새 저감 조치를 하고 있음을 확인하였으나, - 악취저감 조치에도 인근 주민의 생활에 지속적인 불편이 있는 등 고충이 있음을 강조, 민원 내용을 전달하였고, 영업시 창문 등을 닫고 영업할 수 있도록 권고 - 다만, 현행 악취방지법상 음식점은 악취배출시설 등에 해당하지 않아 법적인 제재조치는 취할 수 없음에 양해를 구함	기후 환경과	

라. 일반행정 분야

연번	민원내용	처리결과	관련부서	비고
1	주민등록증 발급절차 간소화		주민 자치과	
	주민등록증 재발급 시 본인 확인에는 문제가 없는 사진임에도 사진의 크기가 규격과 근소한 차이가 있다는 이유로 사진을 다시 찍어야 하는 불편이 있으므로 주민등록증 재발급 절차를 개선해 줄 것을 요청	- 주민등록전산 프로그램상 사진 크기를 일부 조절하여 입력할 수 있으므로 해당 기능을 적극 활용할 것을 제도개선 권고함		
2	중여 토지에 대한 취·등록세		세무2과	
	중여 토지에 대한 취·등록세 문제 정확히 안내 요망	- 토지 중여의 경우, 중여계약서 작성 후 실거래부서에서 검인을 받고 계약일로부터 60일 이내 취득세를 토지 소재지 관할 관청에 토지 시가표준액을 과세표준으로 하여 신고, 납부하여야 하며, 세율은 농특세 및 교육세를 포함하여 주택부속토지의 경우(3.8% 또는 4%), 그 외는 4%를 적용하여 세액 산출함을 자문안내		

마. 보건·복지·위생 분야

연번	민원내용	처리결과	관련부서	비고
1	북구보건소 코로나검사 종사자 태도관련 민원		보건 행정과	
	- 9월 22일 09:00~11:00 코로나 검사 종사자들 태도와 관련, 입 벌리거나 마스크 올릴 것을 안내하면서 "입", "올리라고"라 말하거나 제대로 절차 설명도 없이 욕박지르듯이 말하는 태도 등이 보기 불쾌하였음 - 코로나로 힘들더라도 기본적인 예의를 갖추고, 검사 진행 과정 등을 알 수 있도록 안내 문구를 붙여 놓았으면 함	- 코로나 검사 과정 중의 종사자들의 부적절한 언행에 대해서는 해당 직원들도 깊이 반성하고 있으며, 보건소에서는 선별진료소 근무 직원들을 대상으로 민원인을 배려하는 자세로 업무에 임할 수 있도록 교육 및 주의조치 권고 - 또한, 검사 진행과정 등을 알 수 있는 안내문을 추가 배치하고, 선별진료소 내 위생 상태에 대해서도 더욱 신경 써서 관리토록 요청		

바. 기타 분야

연번	민원내용	처리결과	관련부서	비고
1	보조금 지급 지연 관련		시장 산업과	
	체험마을을 관리하고 있는 부서에 보조금을 청구하였으나 직원 인사이동으로 잘 전달이 되지 않았는지 입금이 되지 않아 전화했는데, 담당자의 병가로 대직자에게 재송부 하고 처리를 요청함. 한참이 지나도 입금이 되지 않아 다시 전화하였더니 화를 내며 말하고 있는데 전화를 끊어버려 설명과 사과 촉구	- 담당부서에 신청인의 민원사항이 신속히 해결되도록 촉구한 결과 보조금은 2021.○.○. 지급 완료하였고 보조금 지급 지연 사유를 자세히 설명안내		
2	맹견 때문에 너무 무서워요		시장 산업과	
	- 공동주택 윗집 주민이 맹견을 주차장에서 묶어서 키우고 있음. 주차 자리가 9자리인데 이 중 4자리를 개를 키우며 그 자리는 주차를 못 하게 하고 술을 마시고 신청인에게 폭언을 함 - 현행법상 맹견은 법적으로 공동주택 내 사육 금지인데 재산등록을 해서 아무도 조치를 취하지 못한다고 하여 맹견을 키우지 못하게 할 방법 상담	- 2021.10.13. 현장 확인할 당시 맹견으로 추정되는 개는 볼 수 없었으며, 2021.10.8. 다른 지역으로 옮겨졌음을 ○○경찰서를 통해 확인 통보		

IV.

참고자료

1. 주요 언론보도 및 활동내용
2. 구민고충처리위원회 주요 추진일지
3. 광주광역시 북구 고충처리위원회
구성 및 운영에 관한 조례
4. 고충민원 신청서(서식)



1. 주요 언론보도 및 활동 내용

제1차 권익위원회 전국협의회



전현희 국민권익위원장(앞줄 왼쪽 여덟째)이 18일 서울 중구 프레스센터에서 열린 2021년 제1차 권익위원회 전국협의회에서 지영림 공동의장을 비롯한 전국 34개 지자체 시민고충처리위원회 읍부즈만 등과 기념촬영을 하고 있다.

뉴서울=뉴시스/고범준 기자 (사진: 국민권익위원회 제공)
2021. 03. 18.

제2차 권익위원회 전국협의회

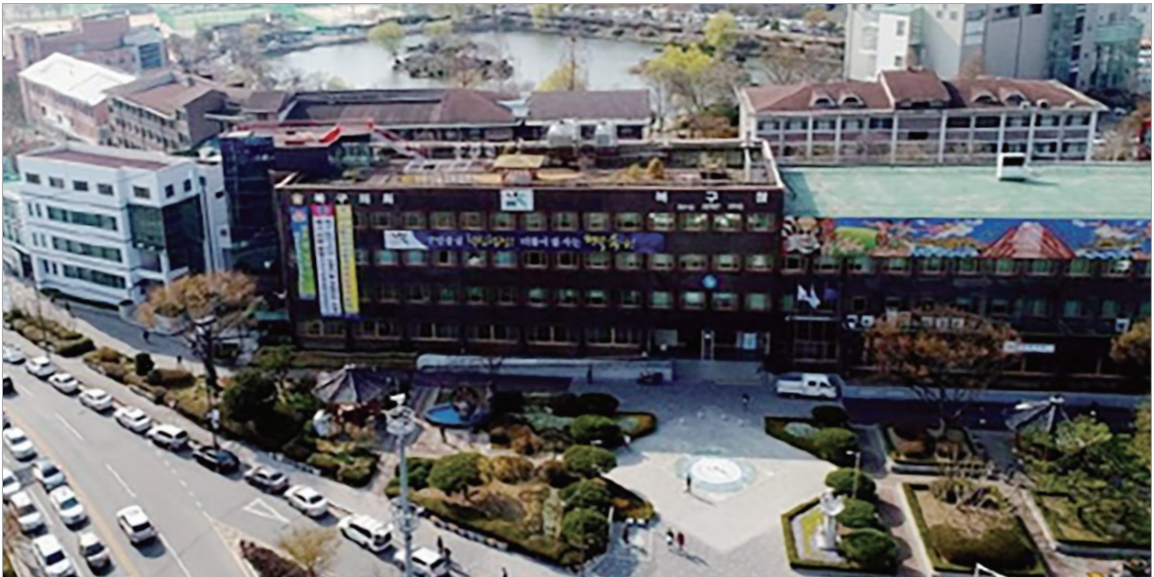


전현희 국민권익위원장이 1일 세종시 정부세종청사에서 열린 제2차 권익위원회 전국협의회에서 인사말을 하고 있다. 전국 시민고충처리위원회 위원이 참석해 열린 이날 회의에서는 협의회 공동의장을 선출하고, 시민고충처리위 정책·제도에 관한 의견을 수렴했다.

뉴스1 (사진: 국민권익위원회 제공)
2021. 12. 1.

1. 주요 언론보도 및 활동 내용

광주광역시 북구 2021년 민원서비스 종합평가 ‘2년 연속 최우수’



전국 306개 행정기관 평가... 최우수 ‘가’ 등급 획득, 민원행정 서비스, 구민 소통 등 성과

광주시 북구는 행정안전부와 국민권익위원회가 공동으로 주관한 ‘2021년 민원서비스 종합평가’에서 2년 연속 최우수기관으로 선정됐다고 16일 밝혔다. 민원서비스 종합평가는 국민이 직접 접하게 되는 민원서비스 수준을 평가하는 제도다.

이번 평가는 중앙부처, 시도교육청, 광역·기초지방자치단체 등 총 306개 행정기관을 대상 이뤄졌다. 등급은·민원행정 전략 및 체계·민원제도 운영·국민신문고 민원처리·고충민원 처리·민원 만족도 등 5개 항목의 종합점수에 따라 5개(가~마)로 나뉜다. 북구는 226개 기초지자체 중 최우수인 ‘가’ 등급을 받으면서 민원서비스 수준을 전국적으로 인정받았다. 특히 민선 7기 들어 민생현장 방문의 날, 랜선 주민과의 대화 등을 통해 주민과 지속적으로 소통한 점과 광주시 자치구 최초로 ‘민원업무 담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례’를 제정한 점이 높은 점수를 받았다. 문인 북구청장은 “앞으로도 민원행정 서비스 수준을 향상시키는 노력과 함께 구민의 목소리를 귀담아 듣는 구민중심·현장중심의 소통행정을 펼쳐나가겠다”고 말했다.

미디어투데이 / 김용웅 기자
2022. 01. 16



[찾아가는 동행정복지센터 고충민원 창구 운영]



[시민고충처리위원회 활성화를 위한 전라·제주권 세미나 참석]



[국민권익위원회 달리는 국민신문고 위원 참여(광산구 월산시장)]

2. 구민고충처리위원회 주요 추진일지

제1차 정례회의 추진일지(2021. 1. 4.)

■ 고충처리위원회 활동내역 발간 작업 논의

- 고충처리위원회 민원처리 내역 등을 ① 주요민원 ② 일반민원 ③ 자문 등 세 부분으로 나누어서 작성하기로 의결
- 특히, ① 주요민원에 관하여는 민원인 내지 해당부서에 기 발송된 결정문을 인용하기로 함

제2차 정례회의 추진일지(2021. 1. 11.)

■ 고충처리위원회 활동내역 발간 작업 논의

- 고충처리위원회 활동내역 편집
- 인쇄소에 비용, 작업소요 기간 등 견적 청구

제3차 정례회의 추진일지(2021. 1. 18.)

■ 고충처리위원회 활동내역 발간 작업 논의

- 고충처리위원회 활동내역 교정 작업
- 고충처리위원회 활동내역 교정본 인쇄소에 송부

제4차 정례회의 추진일지(2021. 2. 1.)

■ △△동 △△△△△아파트 관련 민원 방문

- 위와 관련된 민원이 국민권익위원회에 접수되어 국민권익위원회에서 고충민원에 관하여 실지방문 조사한 사실이 있는바, 우리 위원회에서 위 사안의 사실관계를 검토함

제5차 정례회의 추진일지(2021. 2. 8.)

■ 생계급여 미지급 또는 과다 차감의 건 논의

- 민원내용
 - 신청인 김△△이 소득발생으로 인하여 생계급여 등에서 일정 금액이 차감되어 지급되자 차감이 과다함을 주장
 - 해당부서(복지관리과)에 수차례 민원을 제기하였고 담당자도 수차례 설명을 해주었지만, 의문이

해소되지 않은 것을 이유로 고충처리위원회에 민원 제기

- 위원회 의견
 - 이 건에 관하여 해당 부서 담당자에게 상세한 설명을 고충처리위원회에게 해 줄 것을 요구
 - 향후 우리 고충처리위원회, 신청인, 해당 부서 담당자가 동석하여 문제를 풀어보기로 의결

제6차 정례회의 추진일지(2021. 2. 15.)

■ 생계급여 미지급 또는 과다 차감의 건 논의

- 참석자 : 신청인
- 민원내용
 - 신청인 김○○이 소득 발생으로 인하여 생계급여 등에서 일정 금액이 차감되어 지급되자 차감이 과다함을 주장
 - 위 사안에 관하여 신청인이 직접 고충처리위원회를 방문하여 민원에 관한 설명
- 위원회 의견
 - 2021. 2. 22. 해당 부서 담당자로부터 위 사안에 관한 설명을 듣기로 의결

■ 주택관리업자 선정에 따른 질의회신 이의제기의 건

- 신청인의 주장은 동일한 반복적 민원이므로 '각하' 결정

제7차 정례회의 추진일지(2021. 2. 22.)

■ 고충처리위원회 운영상황 보고

- 2020년 광주광역시 북구 구민고충처리위원회 운영상황 보고서 발간된바, 이를 조례에 따라 구청장 및 구의회 의장에게 보고

■ 생계급여 과다 차감의 건

- 생계급여 과다 차감의 건에 대하여 담당 주무관이 사실관계 등을 고충처리위원회에 설명을 함. 2021. 3. 2.에 이에 대하여 다시 회의를 갖고자 함

제8차 정례회의 추진일지(2021. 3. 2.)

■ 찾아가는 동행정복지센터 고충민원 창구운영에 관한 회의

- 두암3동 행정복지센터 방문예정
 - 우리 구민고충처리위원회는 분기별로 관내 복지센터 한곳씩을 방문하여 고충민원 존재여부, 해결방안, 그 외 기타 사항에 대하여 면밀히 알아보도록 의결
 - 2021년 1/4분기는 2021. 3. 29.에 두암3동 행정복지센터를 방문하기로 결정

■ 생계급여 과다 차감의 건

- 생계급여 과다 차감의 건에 대하여 담당 주무관이 사실관계 등을 고충처리위원회에 설명을 함
이를 검토 후 차후에 신청인, 담당 주무관과 함께 위 사안에 관하여 논의하기로 의결

제9차 정례회의 추진일지(2021. 3. 8.)

■ 생계급여 과다 차감의 건

- 생계급여 과다 차감의 건에 대하여 검토한바
① 신청인에게 미지급된 금액이 확인되고,
② 급여에 관한 변경은 서면 통지를 하여야 하는데 이를 해태한 잘못이 발견된바, 이러한 사항에
관하여 담당 부서에게 해명을 요구함

■ 토지지번 정정의 건

- 2020년에도 동일한 민원으로 방문한 적 있는 사안인바, 관련 사건 행정소송에서 신청인이 패소판결
(각하, 소송요건 불비)을 받았음에도 불구하고, 승소를 주장하며, 토지지번 정정을 요구한 사건
- 판결문을 근거로 볼 때, 신청인의 주장은 이유 없는바 '각하' 처리하기로 의결

제10차 정례회의 추진일지(2021. 3. 15.)

■ 생계급여 과다 차감의 건

- 이 사건에 관하여 조사결과 ① 생계급여 과소지급 ② 주거급여 과다지급 및 미환수 ③ 소득인정액
산정 기초자료 오류 ④ 급여지급 변동사항 서면 미통지 등 문제점이 발견되었고, 이러한 점을 포함한
결정문을 작성
(각하, 소송요건 불비)을 받았음에도 불구하고, 승소를 주장하며, 토지지번 정정을 요구한 사건

제11차 정례회의 추진일지(2021. 3. 22.)

■ 생계급여 과다 차감의 건

- 민원 신청인 김○○에게 결정문을 교부하고 조사결과에 대하여 설명

■ 찾아가는 동행정복지센터 고충민원 운영에 관한 회의

- 코로나19로 인하여, 두암3동 행정복지센터 21. 3. 22. 방문계획을 취소함

제12차 정례회의 추진일지(2021. 3. 29.)

■ 찾아가는 동행정복지센터 고충민원 운영(○○동)

- 고충처리위원회 위원 3인, 구민권익 담당, 주무관 등이 2021. 3. 29. ○○동 행정복지센터 방문
- 법률 및 세무관련 상담 진행
 - 법률상담 : 건물인도소송
 - 세무상담 : 증여받은 재산의 양도소득세 감면방안

제13차 정례회의 추진일지(2021. 4. 5.)

■ ○○동 ○○아파트 관련 민원 검토

- 위 민원사항은 감사부서의 민원처리 내용에 대한 이의신청과 공무원 문책 요구 등이 포함되어 있으므로 감사부서에서 처리하는 것이 타당하다는 판단 및 의결
(특히, 공무원 문책 요구는 고충처리위원회 업무 범위 밖의 사항으로 각하 대상)

제14차 정례회의 추진일지(2021. 4. 12.)

■ 국민권익위원회 지방 옴부즈만 방문 컨설팅

- 국민권익위원회에서 2021. 4. 26. 북구 고충처리위원회를 방문하여, 지방 옴부즈만의 내실 있는 운영 방안 및 고충민원 처리기법을 공유하기로 함

제15차 정례회의 추진일지(2021. 4. 19.)

■ 국민권익위원회 지방 옴부즈만 방문 컨설팅

- 국민권익위원회에서 2021. 4. 26. 방문 컨설팅을 하기로 하였는바, 기존에 고충처리위원회에서 처리한 사안들을 정리 및 검토함

제16차 정례회의 추진일지(2021. 4. 26.)

■ 국민권익위원회 지방 옴부즈만 방문 컨설팅

- 국민권익위원회에서 2021. 4. 26. 고충처리위원회 업무 관련 컨설팅을 목적으로 본 위원회를 방문
(국민권익위원회 민원조사기획관 ○○○사무관)

제17차 정례회의 추진일지(2021. 5. 3.)

■ 국민권익위원회 지방 옴부즈만 운영안내서 연찬

- 각 위원들이 국민권익위원회에서 발간한 지방 옴부즈만 운영안내서를 검토하는 한편, 우리 위원회를 운영함에 있어, 특히 절차적 부분을 적극 반영하여 세밀하게 운영하기로 결의

제18차 정례회의 추진일지(2021. 5. 10.)

■ ○○동 ○○○ 1차, 2차 아파트 관련 민원상담

- 참석자 : 고충처리위원회 3인, 감사담당관 구민권익 담당, 공동주택과 주택관리담당
- 민원내용
 - ○○동 ○○○ 아파트는 한단지 안에 1차(275세대), 2차(138세대)로 나뉘어 구성되어 있음
 - 2차 쪽에 생활폐기물보관시설 설치를 하면서 2차 주민들에게만 동의를 받고, 1차 주민들에게는 동의를 받지 않음. 이러한 상황에서 구청에서 시설설치를 허가
- 자문 의견
 - 과거 선례나, 현실 여건상 2차 주민들에게만 동의를 받은 점은 이해 가능하지만, 공동주택관리법 및 시행령상 아파트가 한 단지로 구성되어 있는 이상 주민 모두의 동의를 받고 행정행위 허가 신청 및 시설설치의 허가가 되어야 할 사안으로 판단
 - 고충처리위원회에서는 위 사안에 법령위반의 점이 명백하게 존재한다고 의견표명, 다만, 분쟁의 원만한 해결을 위해 시 또는 중앙 행정기관에 질의할 것, 조정시도를 해 볼 것 등을 권고

제19차 정례회의 추진일지(2021. 5. 21.)

■ 광주 시민의 숲 민원

- 광주 시민의 숲 민원 관련 2021. 5. 24. 현장 방문 예정

■ 영조물 배상 관련 민원

- 영조물 배상관련 민원 처리방안 논의

제20차 정례회의 추진일지(2021. 5. 24.)

■ 광주 시민의 숲 민원

- 광주 시민의 숲 민원 관련 2021. 5. 24. 현장 방문

제21차 정례회의 추진일지(2021. 5. 31.)

■ 민원처리 내역 점검

- 2021. 1월 ~ 2021. 5월까지 민원처리 내역 및 민원처리 진행 내역 등을 점검

제22차 정례회의 추진일지(2021. 6. 7.)

■ 민원처리 내역 점검

- 구청 홈페이지 고충처리위원회 게시판 점검

제23차 정례회의 추진일지(2021. 6. 14.)

■ ○○동 ○○○단지 재개발 철거공사에 관한 민원

- 재개발 철거공사에 관한 민원 제기, 최근 광주 동구에서 건축물 철거관련 사고가 발생한 바도 있어 관련 부서에 신속한 업무처리를 권고

■ ○동 ○○아파트 2차 앞 과속방지턱 관련 민원

- ○동 ○○아파트 2차 앞 과속방지턱의 높이가 높아 차량 하부가 부딪히는 소리가 자주 발생한다는 민원 위 민원에 대하여 21. 6. 21. 신청인 입회하에 고충처리위원회가 현장을 방문하여 사실관계를 살펴보기로 의결

제24차 정례회의 추진일지(2021. 6. 21.)

■ ○동 ○○아파트 2차 앞 과속방지턱 관련 민원

- 금일 15시경 고충처리위원회 위원 1명, 감사담당관 직원 2명, 관련 부서 직원 1명 등이 현장 방문하여 상황을 점검

■ 광주 시민의 숲 관련 민원

- 광주 시민의 숲과 관련 ① 백합나무 이식, ② 파크골프장 이설 등, ③ 예산적용 등에 관하여 민원이 제기되었었고, 현장방문 및 관련 부서 의견 청취 등을 통하여 사실관계 등을 파악한 바,
- ① 백합나무 등은 적절한 시기에 적절한 장소에 이식하기로 하였고, ② 파크골프장 등은 사업규모를 고려하였을 때 빠른 시간 내에 해결하기 어려운 문제이므로 주민들의 의견을 청취하여 장기적으로 해결해 나가기로 하였으며 ③ 예산 전용의 문제는 민원 신청인이 사실관계를 착각한 것으로 판단됨

제25차 정례회의 추진일지(2021. 6. 28.)

■ 첨단 ○○○○청사 부근 불법주·정차 관련 민원

- 금일 현장을 방문하여 확인한바, 신청인이 이의제기한 플래카드는 부존재하고, CCTV 작동 중임을 확인
- 관련 부서가 불법주·정차를 금지하는 플래카드를 새로 설치하고, CCTV 운영내역 등을 고충처리위원회에 제공하기로 함

■ ○○동 ○○마트 부근 불법주·정차 관련 민원

- 금일 현장을 방문하여 확인한바, 위 구역은 홀·짝제 주차 가능 구역이고 그 부근에 2대의 CCTV로 불법 주·정차를 단속 중임을 확인
- 신청인이 이의제기 하였던 위치에 관련 차량을 비롯한 차량이 주차되어 있지 않음을 확인
- 민원 관련 차량의 연락처를 확보하여 교통지도를 하기로 함

제26차 정례회의 추진일지(2021. 7. 5.)

■ 상반기 접수민원 처리내역 점검

■ 민원처리 방안 논의

- 기존에는 민원이 접수되면 민원의 성격을 분석하여 고충민원이라기보다 관련 부서에서 처리하는 것이 민원 신청인의 이익에 부합하다고 판단되면 관련 부서로 이첩하였으나, 민원의 신속·적극적인 해결을 위하여 불가피한 경우를 제외하고는 고충처리위원회에서 주도적으로 민원을 해결하기로 의결

■ ○○동 ○○○단지 재개발 관련 민원

- 관련부서 회신의견을 홈페이지에 게재

제27차 정례회의 추진일지(2021. 7. 12.)

■ 고충처리위원회 사무실 이전

■ ○동 ○○아파트 2차 앞 과속방지턱 관련 민원

- 민원 관련 부서에 21. 7. 5. 자로 고충처리위원회에서 발송한 공문에 대한 조치를 할 것을 촉구

제28차 정례회의 추진일지(2021. 7. 19.)

■ △△동 △△아파트 민원 관련

- 공동주택 관리법 위반에 대한 과태료 부과에 대하여 위원회 회의
- 위원회 접수민원 처리 촉구
 - 불법노점상 차량 단속 관련(교통지도과)
 - 과속방지턱 관련(건설과)

제29차 정례회의 추진일지(2021. 7. 26.)

■ 홈페이지 접수민원 처리

- 관련부서 민원처리 결과 통보 요청
 - 관련부서 : 건설과(2건), 청소행정과(1건)
- 회신일자 : 청소행정과 21. 7. 28. 까지 / 건설과 21. 7. 29. 까지

■ △동 도로방지턱 관련 민원 점검

제30차 정례회의 추진일지(2021. 8. 2.)

■ 민원처리 협의

- 민제△△호(김△△ 외 1인)관련
 - 관련부서(공동주택과)에 임대사업자 등록폐지 자료제출 요청
- 민제△△호(김△△ 외 1인)관련 공개민원처리키로 협의
 - 일시 : 21. 8. 30. 15:00
 - 장소 : 고충처리위원회 사무실
 - 참석 : 관련부서(공동주택과, 건설과), 신청인

제31차 정례회의 추진일지(2021. 8. 9.)

■ 민원처리 협의

- 민제△△호(김△△ 외 1인) 관련
 - 참석 : 건설과 도로계획담당 외 담당자 21. 8. 30. 15:00
 - 장소 : 고충처리위원회 사무실
 - 참석 : 관련부서(공동주택과, 건설과), 신청인

제32차 정례회의 추진일지(2021. 8. 17.)

■ 민원 심의

- 민제△△호(김△△ 외 1인) 관련
 - 민원제목 : 재산세 부과 시 감면혜택 없음
 - 심의결과
 - 본 고충민원 사항은 민간 임대주택에 관한 특별법 개정(법률 제17482호, 2020. 8. 18.) 법률 부칙 제7조의 규정에 따라 임대주택 사업자 등록이 자동말소 되어 발생한 민원으로서,
 - 신청인이 요청하고 있는 재산세부과 감면혜택에 관한 사항은 관련규정에 의거 수용이 어려움으로 기각함

제33차 정례회의 추진일지(2021. 8. 23.)

■ 민원 현장 활동

- 민제△△호(김△△) 관련 의견 청취
 - 민원제목 : 조경사업으로 인한 누수
 - 참석 : 아파트(회장, 총무), 신청인, 공원관리과, 공동주택과
 - 현장 활동
 - 아파트 자치관리위원회측 의견 청취 후, 신청인측 의견 청취
 - 아파트측과 상가측의 갈등 문제 파악 등
 - 상호갈등 해결을 위하여 당사자간 노력이 필요할 것으로 판단

제34차 정례회의 추진일지(2021. 8. 30.)

- 민원 심의 및 결과 통지
 - 민제△△호(김△△)
 - 민제△△호(김△△ 외 1인)

제35차 정례회의 추진일지(2021. 9. 6.)

- 접수 민원 처리내역 점검
 - 2021. 8. 30. 까지 처리한 민원처리내역 및 각종 대장 정리

제36차 정례회의 추진일지(2021. 9. 13.)

- 지방 옴부즈만 운영 안내서 검토 및 고충민원 처리에 관한 논의

제37차 정례회의 추진일지(2021. 9. 23.)

- 민원처리관련 협의
 - 아파트 앞 고깃집 고기냄새 관련 민원
 - 환경과 및 위생과와 협의결과 관련규정 미비로 상호회피
 - 음식점 냄새(악취)관련 민원을 해소하고자 환경부에서 음식점 냄새관리 가이드북을 발행하여 음식점에서 발생하는 냄새 감소를 위한 방안을 제시하고 있고, 냄새관련 궁금한 사항은 환경부 및 한국환경공단에 문의 하도록 하고 있음
 - 현재의 민원과 비슷한 과거 민원처리사례가 환경과에서 있었음
 - 위원회 결정사항 : 환경과 대기보전팀에서 처리토록 이첩

제38차 정례회의 추진일지(2021. 9. 27.)

- 지방 옴부즈만 운영 관련 업무연찬 등
 - 시민의 권익보호를 위한 지방 옴부즈만 운영안내서 참조

제39차 정례회의 추진일지(2021. 10. 5.)

- 고충민원 민원처리
 - 버스 에어컨 민원
 - 접수 : 고충민원 제△△호(20. 10. 1.)

- 신청인 : 김△△
- 내용 : 출·퇴근 시간대 사람도 많고 바람도 없는데 에어컨이 켜지지 않아 불편
- 처리내용
 - 위원회에서 관련 버스회사 업무담당자와 직접 연락하여 민원내용 알려드리고 이용객에게 불편사항이 없도록 당부하였으며,
 - 업무담당자가 버스 기사님들에게 승객이 불편하지 않도록 하겠다는 약속을 하였으며,
 - 이와 관련, 불편사항이 있을 경우 △△운수(010-△△△△-△△△△)로 연락하도록 처리함

제40차 정례회의 추진일지(2021. 10. 12.)

■ 고충민원 민원접수

- 맹견 사육 관련 민원
 - 접수 : 고충민원 제△△호(20. 10. 9.)
 - 신청인 : 김△△
 - 민원 내용 : 빌라(임대주택) 주차장에 맹견 사육으로 주거생활 불편하니 조치 요망

제41차 정례회의 추진일지(2021. 10. 18.)

■ 고충민원 처리 관련 협의

- 위원회 민원접수 창구 민원접수상황 점검
- 국민권익위원회 민원처리 사례 연찬 등

제42차 정례회의 추진일지(2021. 10. 25.)

■ 고충민원 처리 관련 협의

- 위원회 민원접수 창구 민원접수상황 점검
- 국민권익위원회 민원처리 사례 연찬 등

제43차 정례회의 추진일지(2021. 10. 28.)

■ 고충처리위원회 법률분야 김대성 위원(변호사) 위촉장 수여식 참석

■ 아동 권리보호와 증진을 위한 옴부즈퍼슨 관련 자문

- 유니세프 주관 아동옴부즈퍼슨 운영모델 수립 및 매뉴얼 개발을 위한 공무원 및 민간담당자 심층인터뷰 대비하여 우리 위원회의 운영 모델 등 의견 수렴 및 자문
- ※ 아동복지과 저출산아동친화 담당 참석

제44차 정례회의 추진일지(2021. 11. 1.)

- 고충처리위원회 법률분야 김대성 위원(변호사) 간담회 개최
- 국민신문고 접수 민원 확인 및 회의
 - △△2구역 주택재개발정비사업장 관리처분계획변경 인가 중대하자에 대한 직무유기 민원 토의

제45차 정례회의 추진일지(2021. 11. 8.)

- 홈페이지 고충민원접수 관련 회의
 - △△고 앞 육교를 철거하고 횡단보도가 설치되지 않아 불편하니 횡단보도 설치 요청

제46차 정례회의 추진일지(2021. 11. 15.)

- 횡단보도 설치 요청 민원 처리 협의
 - 육교철거에 따른 대체시설 횡단보도 및 신호등을 설치 예정이며, 사고 보험사 측과 협의하여 조속한 시일 내에 처리

제47차 정례회의 추진일지(2021. 11. 22.)

- 홈페이지 고충민원 관련사항 점검
- 2021년 운영사항 보고서 작성 관련 논의
 - 2020년 운영사항 보고서를 토대로 일정 및 보고서 작성 협의

제48차 정례회의 추진일지(2021. 11. 29.)

- 홈페이지 고충민원 관련사항 점검
 - △△천 불법취수 단속관련 민원
 - 건설과 하수팀에 조치 및 결과 통보 요청

제49차 정례회의 추진일지(2021. 12. 6.)

- 국민권익위원회 접국협의회 제2차 회의 개최결과 보고
 - 일시 : 2021. 12. 1.(수) 12:00 ~ 16:40
 - 개최결과 : 공동의장 선출 및 시민고충처리위원회(옴부즈만) 활성화 방안 논의
 - 공동의장: 김○○(경기도 부천시 시민옴부즈만)
 - 공동 부의장 : 방○○(대구광역시 복지옴부즈만)

- 논의사항

- 국민권익위원회와 시민고충처리위원회의 유기적 협력, 시민고충처리위원회 설치 의무화 등 법적·제도적 보완과 국민권익위 차원의 적극적인 지원 약속
- 위원들의 역량 강화를 위한 교육과 워크숍 개최, 지방자치단체 차원의 시민고충처리위원회에 대한 적극적인 지원 필요성 등 건의

제50차 정례회의 추진일지(2021. 12. 14.)

■ 고충처리위원회 방문 민원 협의

- 방문일시 : 2021. 12. 10.(금)
- 민원내용 : 임대사업자 취소 복원 및 종합부동산세 합산배제 관련
- 처리방안 : 임대사업자 복원 관련 세무서 이의신청이 우선되어야 하므로 향후 추이를 보고 신청인 면담, 담당부서 의견청취, 관계법령 검토 후 추진 의결

제51차 정례회의 추진일지(2021. 12. 20.)

■ 홈페이지 접수민원 제△△△호 민원 관련

- 민원내용 : 차량등록사업소 민원실 차량이전서류관련 희망근로지원 참여자의 신청인을 대하는 근무태도가 불쾌하여 밤에 잠을 못 잘 정도로 힘들었다고 함
- 협의사항 : 해당직원은 희망근로 지원 사업 참여자로 2021.12.6. 근로기간이 종료되어 현재는 근무를 하지 않은 상태이므로, 향후 본 사업을 재개할 경우 이러한 사례가 발생하지 않도록 참여자들에 교육을 철저히 하고, 물의를 일으킨 해당 대상자에 대해서는 2022년에는 본 사업 참여 제한여부 등을 주무부서와 협의 하는 등 제재방안을 협의하여 처리결과 통보예정

제52차 정례회의 추진일지(2021. 12. 27.)

■ 국민권익위원회의 구민고충처리위원회 현황파악 협조 및 법령 개선 등의 의견제출 요청 협의

3. 광주광역시 북구 고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

제1장 총칙

제1조(목적)

이 조례는 구민의 구정에 관한 고충 처리와 불합리한 행정제도를 개선함으로써 구민의 기본적 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 구민의 신뢰를 확보하기 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제32조부터 제38조에 따라 광주광역시 북구 구민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “구민고충처리위원”(이하 “위원”이라 한다)이란 광주광역시 북구 및 그 소속기관 등에 대한 고충민원 처리와 이와 관련된 제도개선 등을 위하여 조례 제4조에 따라 임명 또는 위촉된 사람을 말한다.
2. “고충민원”이란 구의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
3. “신청인”이란 이 조례에 따라 구민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)에 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
4. “사무국”이란 위원회의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.

제2장 구민고충처리위원회 기능·구성 등

제3조(기능)

① 위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 구민이 신청한 고충민원의 조사·처리
2. 위원회 스스로 발의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
3. 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명 등 처리
4. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
5. 위원회에서 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
6. 구청장 및 구의회에 위원회 운영에 대한 연례보고서 제출
7. 직권조사시 구청장 및 구의회에 특별보고서 제출
8. 위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
9. 위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
10. 그 밖에 위원회에서 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

제4조(구성)

- ① 위원회는 구청장 소속하에 두며, 위원장을 포함하여 5명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 위원장으로 호선한다.
- ② 위원은 제5조의 결격사유가 없는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 구의회의 동의를 받아 구청장이 위촉한다.
 1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
 3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격이 있는 사람
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
- ③ 위원의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다.
- ④ 구청장은 위원이 결임된 때에는 지체 없이 새로운 위원을 구의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 위원의 임기는 새로이 개시된다.

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」 제23조에 따라 정당에 입당한 당원
 4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람
- ② 위원이 임기 중 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 해촉된다.

제6조(겸직금지)

위원은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 행정기관 등과 같은 법 시행령에서 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임직원

제7조(직무상 독립과 신분보장)

- ① 위원은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다.
- ② 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.
 1. 제5조의 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
 2. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때
 3. 제6조에 따른 겸직금지 의무를 위반한 경우
 4. 품위손상 등으로 직무를 수행하는데 부적절하다고 판단한 경우

제8조(제척·기피·회피)

- ① 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 당해 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
 2. 위원이 당해 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
 3. 위원이 당해 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
 4. 위원이 되기 전에 당해 사안에 관하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항
 5. 위원이 당해 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 심의·의결의 이해당사자는 위원에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에 당해 위원에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 위원이 제1항 또는 제2항에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제9조(추천위원회 구성)

- ① 구청장은 위원의 선임을 위하여 구민고충처리위원 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다. 다만, 추천위원회는 추천이 끝난 후 자동으로 해산한다.
- ② 추천위원회는 위원장 1명을 포함한 7명 이내의 위원으로 구성한다. 이 경우 어느 특정 성별이 위촉직 위원의 10분의 6을 초과하지 아니하도록 하여야 한다.
- ③ 구청장은 추천위원회 위원으로 다음 각 호의 사람을 임명 또는 위촉한다.
 1. 인사업무 담당국장
 2. 구의회의장으로부터 추천을 받은 구의회의원
 3. 변호사, 대학교수, 사회단체 대표
 4. 지역의 협회, 시민사회단체, 학계, 법조계 등에서 추천을 받은 사람
- ④ 추천위원회 위원장과 부위원장은 위원 중에서 호선한다.

제10조(추천위원회 운영)

- ① 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ② 추천위원회의 위원은 위원 후보자를 복수로 추천할 수 있으며, 추천위원회는 후보자 중에서 회의를 통해 추천대상 위원을 결정한다.
- ③ 추천위원회 위원에 대해서는 위원으로 활동하는데 필요한 수당 등 필요한 경비를 예산의 범위에서 수당 및 여비 등을 지급할 수 있다.

제11조(위원 위촉)

- ① 구청장은 구민고충처리위원 추천위원회에서 추천한 사람 중에서 명망과 학식 등을 고려하여 구의회에 구민고충처리위원 위촉동의안을 제출하여야 한다.
- ② 구의회는 위원으로 추천된 사람에 대하여 재적의원 과반수의 출석으로 개의하고 출석의원 과반수의 찬성으로 동의안을 확정한다.

제12조(회의)

- ① 위원회의 회기는 정례회의와 임시회의로 구성하되, 정례회의는 매월 1회 개최하고, 임시회의는 필요에 따라 소집한다. 다만, 심의할 안건이 없는 경우에는 정례회의를 소집하지 아니할 수 있다.

② 위원은 상호 독립하여 직무를 수행하되, 다음 각 호의 경우에는 재직위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의회의 결정에 관한 사항
2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
3. 그 밖에 위원장이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

제13조(자문기구)

- ① 위원회는 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문기구를 둘 수 있다.
- ② 제1항에 따른 자문기구의 조직과 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제14조(비밀유지 의무)

위원으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 된다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제15조(고충민원의 신청)

누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

제16조(고충민원의 접수)

- ① 위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 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 사실내용
 3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항
- ② 위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 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 통보하여야 한다.
- ③ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제17조(고충민원의 이첩)

- ① 위원회는 접수된 고충민원 중에서 관련 부서에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 이첩할 수 있다. 이 경우 관련 부서는 위원회에 처리결과를 통보하여야 한다.
- ② 위원회는 제1항에 따라 고충민원을 이첩한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 위원회에서 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

제18조(고충민원의 조사)

- ① 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한

사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

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

1. 제21조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 그 밖에 위원회에서 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

제19조(조사의 방법)

① 위원회는 제18조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 구청장 소속하의 관련 부서에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
2. 구청장 소속하의 관련 부서의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 구청장 소속하의 관련 부서의 장소·시설 등에 대한 현장조사
4. 감정의 의뢰

② 위원회 사무국의 직원이 제1항에 따라 현장조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

③ 구청장 소속하의 관련 부서장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제20조(직권에 의한 조사)

① 위원회가 필요하다고 인정되는 경우에는 그 관할 범위 내에 있는 기관을 대상으로 직권으로 조사를 할 수 있다.

② 위원회가 직권으로 조사한 경우에는 구청장 및 구의회에 특별보고서를 제출하여야 한다.

제21조(고충민원의 각하 등)

① 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원이 처분을 요구한 사항
4. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 구 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 그 밖에 위원회에서 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

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

제22조(합의의 권고)

① 위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

② 합의와 관련한 구체적 방법·절차 등 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제23조(시정의 권고 및 의견의 표명)

- ① 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.
- ② 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대해서는 구청장에게 의견을 표명할 수 있다.

제24조(제도개선의 권고 및 의견의 표명)

위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례나 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제25조(의견제출 기회 부여)

- ① 위원회는 제23조 또는 제24조에 따라 구청장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 구청장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.
- ② 구청장 소속하의 관련 부서 직원·신청인 또는 이해관계인은 위원회가 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제26조(결정의 통지)

위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 구청장에게 통지하여야 한다.

제27조(처리결과와 통보 등)

- ① 위원회로부터 제23조 또는 제24조에 따른 권고 또는 의견을 받은 구청장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 권고를 받은 구청장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 위원회에 문서로 통보하여야 한다.
- ③ 위원회는 제1항 또는 제2항에 따른 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.

제28조(재심의)

구청장은 위원회의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보하여야 하며, 이 경우 위원회는 해당 사안을 재심의 하여야 한다.

제29조(감사의 의뢰)

고충민원의 조사·처리과정에서 구청장 소속하의 관련 부서 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제30조(권고 등 이행실태의 확인·점검)

위원회는 제23조 또는 제24조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제31조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 위원회는 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

- ② 위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 구청장과 구의회에 특별보고를 할 수 있다.

제4장 사무국 구성 및 운영

제32조(사무국)

- ① 구청장은 위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다.
- ② 사무국은 구민고충처리위원장의 지휘를 받아 위원회의 소관 사무를 관장한다.
- ③ 위원회는 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 구청장 소속하의 공무원 또는 직원의 파견을 요청할 수 있다.
- ④ 고충민원의 전문적 조사를 위해 예산의 범위에서 전문조사관을 둘 수 있다.
- ⑤ 구청장은 제3항 및 제4항에 따라 파견 또는 채용된 사람에 대하여 인사·처우 등에 있어서 우대조치를 마련하여야 한다.

제33조(운영지원)

- ① 구청장은 위원회의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원한다.
- ② 구청장은 위원회의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력을 지원한다. 이 경우 구청장은 위원회의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.
- ③ 위원회는 업무수행을 위해 자문을 받은 경우 해당 자문위원에게 예산의 범위 내에서 수당 등을 지급할 수 있다.

부칙 <조례 제1551호, 2019.9.30.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

고충민원 신청서

① 신청인 성명(명칭) 외 명
주 소
전 화 (이동전화)

② 대표자 성명
주 소
전 화 (이동전화)
신청인과의 관계

③ 피신청인 기관명
주 소

④ 민원 제목

⑤ 민원 내용

⑥ 기타 참고사항

- 가. 소송 또는 다른 불복구제절차의 신청유무 :
나. 국가옴부즈만에게 동일한 내용의 고충민원 신청 유무 :
다. 증거·참고자료 기타 조사방법에 관한 의견 :

20 . . .

신청인 (서명 또는 인)

이 신청서는 신청인(대리인)이 구술하는 내용을 듣고 작성한 것입니다.

작성자 직급 성명 (서명 또는 인)

※ 유의하실 사항

- ① 민원내용 기재란이 부족한 경우에는 별지에 계속 기재하여 주십시오.
- ② 지면이 여러 장일 때에는 신청인과 작성자가 간인을 하여 주십시오.
- ③ 신청인이 단체·기관이거나 다수인일 경우 대표자란을 기재하여 주십시오.
- ④ '피신청인'란은 신청인이 요구하는 처분 등과 관련된 기관을 기재하여 주십시오.
- ⑤ 신청인이 5명 이상인 경우에는 연명부 원본을 제출하여 주십시오.

2021년 광주광역시 북구
구민고충처리위원회
운영상황 보고서

발행일 2022년 2월 00일

발행처 광주광역시 북구 구민고충처리위원회

편집/인쇄 (주)우연시스템 (062-714-3788)

구민중심 **혁신행정!** 더불어 잘 사는 **행복북구!**



광주광역시 북구
구민고충처리위원회