울산광역시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례

[시행 2026. 6. 25.] [조례 제3288호, 2026. 6. 25., 전부개정]

울산광역시

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제32조부터 제38조까지에 따라 울산광역시 시민고충처리위원회의 설치 및 운영에 필요한 사항을 규정함으로써, 시민의 고충을 처리하고 불합리한 행정제도를 개선하여 시민의 기본적 권익을 보호하고 시민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "고충민원"이란 소속기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. "신청인"이란 이 조례에 따라 울산광역시 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. "소속기관등"이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.

가. 울산광역시(이하 "시"라 한다) 본청 및 그 소속 행정기관(직속기관, 사업소 등을 포함한다)

나. 법령이나 조례에 따라 시의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

4. "행정기관등"이란 중앙행정기관, 지방자치단체,「공공기관의 운영에 관한 법률」제4조에 따른 기관 및 법령이나 조례에 따라 행정기관의 권한을 가지고 있거나 그 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말한다.

제2장 울산광역시 시민고충처리위원회의 기능 및 구성 등

제3조(울산광역시 시민고충처리위원회의 설치) 울산광역시장(이하 "시장"이라 한다)은 소속기관등에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제32조에 따라 울산광역시 시민고충처리위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다.

제4조(위원회의 기능) 위원회는 다음 각 호의 사무를 독립적으로 수행한다.

1. 소속기관등에 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. 위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가

5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 위원회의 활동과 관련된 개인・법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 법령이나 조례에 따라 위원회의 소관으로 규정된 사항

제5조(구성) ① 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함하여 5명 이내의 위원으로 구성한다.

② 위원장은 위원 중에서 호선(互選)하고, 부위원장은 위원장이 지명하는 사람이 된다.

③ 위원회의 위원은 법 제33조제1항의 자격요건에 해당하는 사람 중에서 시장이 울산광역시의회(이하 "시의회"라 한다)의 동의를 거쳐 위촉한다.

④ 위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

⑤ 시장은 위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.

⑥ 결원된 위원회 위원의 후임으로 위촉된 위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제6조(위원장) ① 위원장은 위원회를 대표하고 위원회의 직무를 총괄한다.

② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부위원장이 그 직무를 대행하며, 위원장과 부위원장이 모두 부득이한 사유로 그 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 미리 지명한 위원이 그 직무를 대행한다.

제7조(위원의 결격사유) 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

제8조(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. 제7조에 따른 결격사유에 해당하는 경우
2. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우
3. 제9조에 따른 겸직금지의무를 위반한 경우

제9조(겸직금지) 위원은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회의원
2. 행정기관등과 법 시행령 제14조 각 호의 개인이나 법인 또는 단체의 임・직원

제10조(위원의 제척・기피・회피) ① 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 위원회의 심의・의결에서 제척된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 위원이 해당 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
3. 위원이 해당 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
4. 위원이 되기 전에 해당 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
5. 위원이 해당 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우

② 위원회의 심의·의결의 이해당사자는 위원에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에는 기피신청을 할 수 있다.

③ 위원은 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제11조(회의) ① 위원장은 위원회의 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

② 위원회의 회의는 주 1회 개최하는 것을 원칙으로 하되, 위원장이 필요하다고 인정할 때에는 임시회의를 개최할 수 있다.

③ 위원회는 다음 각 호의 사항에 대하여 재적위원 과반수 출석으로 개의(開議)하고 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고 및 의견표명, 제도개선 권고 등에 대한 사항
2. 제26조에 따른 감사의뢰에 대한 결정
3. 종전의 의결사항을 변경할 필요가 있는 경우
4. 그 밖에 위원장이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

④ 제10조에 따라 심의·의결에 참석하지 못한 위원은 재적위원 수의 계산에서 이를 제외한다.

제12조(고충민원 조사 대상의 범위) 위원회는 다음 각 호의 기관을 조사 대상으로 한다.

1. 소속기관등
2. 구·군(시의 위임사무를 수행하는 경우로 한정한다)
3. 시가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업 및 출자·출연기관
4. 시의 사무를 위탁받은 법인·단체 또는 기관이나 개인

제13조(전문가 자문) ① 위원회는 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 전문가에게 자문할 수 있다.

② 위원회는 제1항에 따라 자문에 응한 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제14조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 위원회는 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

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

제15조(비밀유지 의무) 위원회의 위원, 전문위원 또는 직원이나 그 직에 있었던 자 및 위원회에 파견되거나 위원회의 위촉에 의하여 위원회의 업무를 수행하거나 수행하였던 자는 업무처리 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

제3장 고충민원의 조사 및 처리 등

제16조(고충민원의 신청 및 접수) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

② 위원회에 고충민원을 신청하려는 자는 다음 각 호의 사항을 기재하여 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 이를 신청하여야 한다. 다만, 문서로 신청할 수 없는 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. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

③ 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 대리인의 자격은 서면으로 소명하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계 존・비속 또는 형제자매
2. 신청인인 법인의 임원 또는 직원
3. 변호사
4. 다른 법률의 규정에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자
5. 제1호부터 제4호까지의 규정 외의 자로서 위원회의 허가를 받은 자

④ 위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령이나 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 위원회가 고충민원서류를 보류・거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

⑤ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제17조(고충민원의 조사) ① 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 접수일부터 30일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 처리기간을 연장할 수 있다.

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

1. 제19조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 사항
3. 그 밖에 고충민원에 해당하지 아니하는 경우 등 위원회가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 사항

제18조(조사의 방법) ① 위원회는 제17조에 따라 조사를 할 때 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 소속기관등에 대한 설명 요구 또는 관련자료・서류 등의 제출요구
2. 소속기관등의 직원・신청인・이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계가 있다고 인정되는 소속기관등의 장소・시설 등에 대한 실지조사

② 위원회가 제1항에 따라 의견진술을 요구하거나 실지조사를 하는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

③ 시장 및 그 소속기관등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제19조(고충민원의 이송 등) ① 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관등에 이송할 수 있다. 다만, 관계 행정기관등에 이송하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 국회・법원・헌법재판소・선거관리위원회・감사원・지방의회에 관한 사항
3. 수사 및 형집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
4. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
5. 법령에 따라 화해・알선・조정・중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
6. 판결・결정・재결・화해・조정・중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
7. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
8. 소속기관등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
9. 그 밖에 관계 행정기관등에서 직접 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항

② 위원회는 제1항에 따라 고충민원을 이송 또는 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.

제20조(합의의 권고) ① 위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

② 합의와 관련한 구체적인 방법・절차 등 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제21조(조정) ① 위원회는 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정을 할 수 있다.

② 조정은 당사자가 합의한 사항을 조정서에 기재한 후 당사자가 기명날인하거나 서명하고 위원회가 이를 확인함으로써 성립한다.

제22조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법・부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 시장 또는 그 소속기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 시장 또는 그 소속기관등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제23조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 또는 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 시장 또는 그 소속기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제24조(결정의 통지) 위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 시장 또는 그 소속기관등의 장에게 통지하여야 한다.

제25조(처리결과의 통보 등) ① 제22조 또는 제23조에 따른 권고 또는 의견을 받은 시장 또는 그 소속기관등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하여야 한다.

② 제22조 또는 제23조에 따른 권고 또는 의견을 받은 시장 또는 그 소속기관등의 장은 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 위원회에 문서로 통보하여야 하며, 이 경우 위원회는 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

제26조(감사의 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정에서 소속기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 위원회는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

제27조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 위원회는 제22조 또는 제23조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제4장 사무기구 구성 및 운영

제28조(사무기구) ① 시장은 위원회 업무를 지원하기 위하여 사무국을 두며, 사무국에는 사무국장, 사무 부국장, 그 밖에 필요한 인력을 둔다.

② 사무국장은 위원회 업무를 담당하는 부서의 장이 되고, 사무 부국장은 위원회 업무를 지원하는 담당 사무관이 된다.

제29조(운영 지원) ① 시장은 위원회의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 경비를 지원하여야 한다. 이 경우 시장은 위원회의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

② 제1항 및 제13조제2항에 따른 위원회의 예산 지원 및 수당 지급에 관한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 (울산광역시 행정기구 설치 조례 일부개정조례) <개정 2020. 10. 29. 조례 제2244호>

제1조(시행일) 이 조례는 2021년 1월 1일부터 시행한다.

제2조 생략

제3조(다른 조례의 개정) ① ~ ⑬ 생략

⑭ 울산광역시 시민신문고위원회 구성 및 운영에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제21조제1항 중 "사업소장"을 "직속기관장, 사업소장, 출장소장"으로 한다.

⑮ ~㊲ 생략

부 칙 (개정 2022. 9. 8. 조례 제2637호)

제1조(시행일) 이 조례는 2022년 9월 10일부터 시행한다.

제2조(시민신문고위원회에 관한 경과조치) ① 이 조례 시행 당시 종전의 제3조에 따라 임명된 울산광역시 시민신문고위원회 위원은 종전의 제3조제5항에 따른 임기의 남은 기간 동안 울산광역시 시민고충처리위원회 위원으로 본다. 이 경우 울산광역시 시민신문고위원회 위원의 신분 등에 대해서는 종전의 규정에 따른다.

② 이 조례 시행 당시 이미 접수되어 계속 중인 고충민원은 종전의 규정에 따라 처리한다.

부 칙 (전부개정 2026. 6. 25. 조례 제3288호)

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(일반적 경과조치) 이 조례 시행 당시 종전의 규정에 따라 행하여진 처분·절차 및 그 밖의 행위는 그에 해당하는 이 조례의 규정에 따라 행하여진 것으로 본다.

제3조(위원회에 관한 경과조치) 이 조례 시행 당시 종전의 규정에 따라 위촉된 울산광역시 시민고충처리위원회 위원은 이 조례에 따라 위촉된 것으로 보며, 그 임기는 종전 규정에 따른 임기의 남은 기간으로 한다.

제4조(진행 중인 고충민원에 관한 경과조치) 이 조례 시행 당시 접수되어 조사 또는 처리 중인 고충민원에 대해서는 종전의 규정을 따른다.