2020년 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 구민의 구정에 관한 고충 처리와 불합리한 행정제도를 개선함으로써 구민의 기본적 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 구민의 신뢰를 확보하기 위하여 「광주광역시 북구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에 근거하여 행정(행정가), 법률(변호사), 건축(건축사) 등 3개 분야에서 각 1명씩 3명의 전문 인력으로 구민고충처리위원회를 구성·운영하게 되었습니다. 구민고충처리위원회의 운영목적은 우리 구민들이 행정기관의 위법·부당한 행정처분이나 해소되지 않은 고충 민원을 주민의 관점에서 객관적으로 판단·조사하고 해결하는데 있습니다.

코로나19 팬데믹이라는 어려운 여건 속에서 2020년 5월 24일 임명되어 6월부터 본격적으로 구민고충처리위원회 활동을 시작하게 되었고, 만7개월을 넘어서고 있습니다. 일반행정, 공동주택·건축, 도로·교통, 청소환경, 보건·위생 등 여러 가지 분야에 걸쳐 우리 구민들의 권익을 침해하는 민원 등을 처리함에 있어 구민의 권익을 보호하고 구민의 입장에서 고충을 해결하면서 그동안의 불신으로 인한 갈등들을 중재하고자 노력하였고, 또한 이를 하나하나 해결해 나가는데 중점을 두고 추진하여 왔습니다. 고충민원을 처리하는 과정들을 살펴보면 이웃 상호 간의 불신의 벽이 너무 깊어 이웃 간의 서로 조금씩 이해하고 양보하는 따뜻한 마음이 필요한 경우가 많았고, 다행히도 행정기관 담당공무원의 적극적인 협조와 친절하게 응대를 해주셔서 나름대로 소기의 성과를 낼 수 있었으며, 구민고충처리위원회의 중재를 통하여 양보와 협력을 이끌어 내고 고충민원이 원만하게 해결될 때에는 보람을 느끼지 않을 수 없었습니다.

활동 시작일로부터, 1년이 채 되지 않는 시점에서 북구 구민고충처리위원회의 그동안 추진상황과 활동성과들을 모아서 미미하지만 이렇게 책자로 발간하게 되었습니다. 구민고충처리위원으로 활동하면서 부족하고 아쉬운 점도 많았지만 위원 상호간의 소통과 협력을 통해서 극복해 나가고 있으며, 지금 어딘가에서 구민고충처리위원회의 손길이 닿기를 바라면서 고통 받고 있을 구민만을 바라보고 한걸음 한걸음씩 나아가도록 하겠습니다. 언제 어느 때라도 구민고충처리위원회의 문은 활짝 열려있습니다. 구민여러분들의 많은 참여와 이용을 바랍니다. 감사합니다.

2021년 2월

광주광역시 북구 구민고충처리위원회 신금호·윤정권·박정준

목차

발간사 • 2

I 구민고충처리위원회 운영개요

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

II 구민고충처리위원회 운영성과

1. 운영 방식 • 16
2. 민원 처리 현황 • 17

III 구민고충처리위원회 운영사례

1. 고충민원 주요 처리사례 • 20
2. 그 밖의 고충민원 처리사례 • 41
3. 분야별 자문사례 • 49

IV 참고자료

1. 주요 언론보도 내용 • 56
2. 구민고충처리위원회 주요 추진일지 • 64
3. 광주광역시 북구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 • 69
4. 고충민원 신청서(서식) • 78

I.
구민고충처리위원회 운영개요

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 주민권익 침해 현상이 증가하면서 이의신청, 행정심판, 행정소송 등 기존의 권리구제 기능을 보완하기 위한 제도적 장치 필요행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보

○ 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 제고하는데 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 '공공 서비스 소비자'라는 시각이 대두

– 이러한 고객중심의 행정 가치는 주민인 고객을 위해 최선을 다하겠다는 약속으로 이어져, 이를 위한 고객헌장제도가 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

– 「광주광역시 북구 구민고충처리위원회 운영 및 구성에 관한 조례」 제정 : 2019. 9. 30.

– 광주광역시 북구 구민고충처리위원 모집 공고 : 2020. 2. 24.~3. 6.

– 구민고충처리위원 심사 : 2020. 4.

– 제261회 광주광역시 북구의회 임시회 위촉 동의 심의 가결 : 2020. 5. 19.

– 구민고충처리위원 위촉 : 2020. 5. 20.

2. 조직구성

가. 구성

○ **지위** : 구청장 소속으로 독립적인 업무 수행

○ **임기** : 2년(1회에 한해 연임 가능)

○ **위촉방식** : 공개모집 후에 의회 동의를 받아 구청장이 위촉

○ **운영방식** : 재적의원 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. 한국방송대학교 법학과 졸업(법학사)	
박정준	1. 법무법인 서석 소속변호사 2. 광주광역시 시민감사관 3. 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 제4조제2항)

○ 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람

○ 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람

○ 4급 이상 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 소속하의 관련 부서에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구

– 구청장 소속하의 관련 부서의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구

– 조사사항과 관계있다고 인정되는 구청장 소속하의 관련 부서의 장소·시설 등에 대한 현장조사 및 감정의 의뢰

– 구청장 소속하의 관련 부서장은 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

○ **직권에 의한 조사**(조례 제20조)

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

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

○ **합의의 권고**(조례 제22조)

– 위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자 에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

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

○ **시정의 권고 및 의견의 표명**(조례 제23조)

– 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 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·처리과정에서 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 경우에는 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 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.

○ **조사의 방법**

– 구청장 소속하의 관련 부서에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구

– 구청장 소속하의 관련 부서의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구

– 조사사항과 관계있다고 인정되는 구청장 소속하의 관련 부서의 장소·시설 등에 대한 현장조사

– 감정의 의뢰

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

○ **결정의 통지**

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

나. 처리절차도

1 **고충민원 상담**
고충민원처리위원과 상담
(사전예약가능)

2 **신청접수**
방문 및 서면,
온라인(인터넷 실명제)

3 **조사여부 결정**
제외사항 등 검토 후
조사실시 여부 결정

4 **조사결정통지**
부서 : 조사결정통지 및
관련자료 제출요청
신청인 : 조사결정통지

5 **조사**
자료검토 및 의견청취

6 **조사결과 심의**
해당부서 의견청취 및
조사결과 보고

7 **심의 의결**
심의·의결

8 **조사결정통지**
부서 : 조사결과 및
권고사항 통보
신청인 : 조사결과 통지

9 **이행결과 회신**
권고사항 조치계획 및
이행결과 회신(30일 이내)

Ⅱ. 구민고충처리위원회 운영성과

1. 운영 방식

2. 민원 처리 현황

1. 운영 방식

가. 구민고충처리위원회 운영

○ 일시 : 월, 수, 금 13:30~17:30(☎ 062-410-8371) 방문 및 전화 상담
- 월 : 일반행정, 공동주택·건축, 법률 등
- 수 : 일반행정 등
- 금 : 공동주택·건축등

○ 장소 : 북구청 2층 구민고충처리위원회

나. 운영회의

정례회의 매월 1회, 임시회의(필요시)

다. 운영절차

신청— 접수 ─┬ 조사 ─┬ 합의의 권고 ─┐
├ 이첩 ├ 시정의 권고 ──┼→ 결정의 통지 → 처리결과 통보
└ 각하 └ 제도개선의 권고 ┘

라. 대상기관

본청, 소속 기관 등

2. 민원 처리 현황

가. 접수·처리 현황

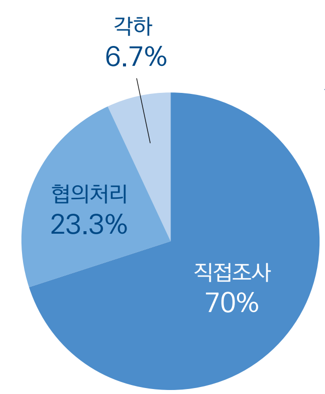
계	민원구분		조사여부		
	신청민원	반복민원	직접조사	협의처리	각하
30	26	4	21	7	2

나. 민원 분야별 현황

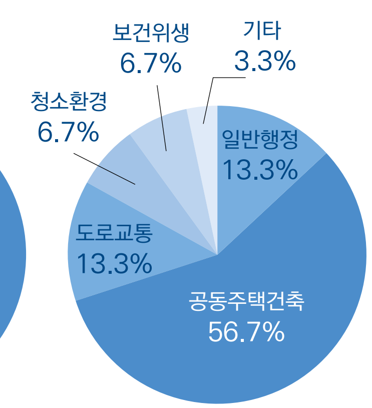
계	일반행정	공동주택건축	도로교통	청소환경	보건위생	기타
30	4	17	4	2	2	1

다. 처리결과 현황

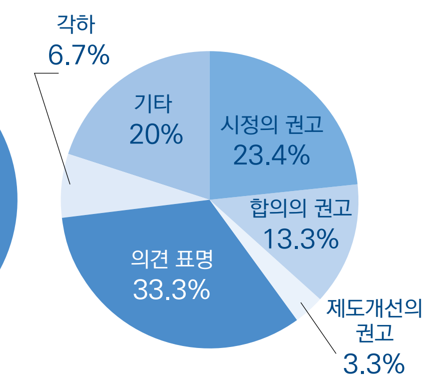
계	시정의 권고	합의의 권고	제도개선의 권고	의견 표명	각하	기타
30	7	4	1	10	2	6



민원 처리 현황



민원 분야별 현황



민원 처리 결과

라. 총평

본 제도가 시행 초기임에도 불구하고 다양한 민원이 접수, 처리되었으며 민원분야는 공동주택 분야가 가장 많았다

특히 고충민원 해결에 있어 신청인 상호 간의 원만한 합의를 이끌어내고자 많은 노력을 기울였고 이로 인해 처리기간은 다소 연장되었으나 규정상 처리기한인 60일은 철저히 준수하였으며 고충민원에 대한 결과통지 이후에도 지속적인 관심을 가지고 원만한 해결을 추진하였다.

구민고충처리위원회 제도의 도입취지와 부합하게 구민들의 권익을 보호하기 위해서는 현실적이고 내실 있는 고충민원 해소가 중요하다

2021년 새해와 더불어 구민고충처리위원회가 더 많은 구민들의 고충민원 해소를 위해 현장조사, 찾아가는 민원 해결 등을 강화하여 구민고충처리위원회가 한 단계 더 발전하리라 본다.

Ⅲ. 구민고충처리위원회 운영사례

1. 고충민원 주요 처리사례

2. 그 밖의 고충민원 처리사례

3. 분야별 자문사례

1. 고충민원 주요 처리사례

○○동 아파트 관리업체 선정 입찰 무효 조사 요청

1. 신청개요

가. 신청인 : 박○○ 등 3명

나. 최초 접수일 : 2020. 6. 4.

다. 구민고충처리위원회 의결일 : 2020. 8. 3.

2. 조사내용 및 사실판단

가. 신청인 주장

– 2017. 7. ○○동 △△아파트 주택관리업자 선정 입찰 진행함에 있어, 입찰참여 3개 업체 모두 입찰공고에 정해진 기간 안에 입찰보증서를 납부하지 않았고, 전자입찰방식인데 입찰시스템에 입찰가격만 입력하였으므로, 주택관리업자선정 및 사업자선정지침 제6조(입찰의 무효) [별표3] 제3호, 제4호에 의해 입찰의 무효에 해당하며, 유효한 입찰이 성립된 것처럼 꾸며 낙찰자를 선정한 것도 당연무효라는 주장.

나. △△아파트 입주자대표회의 등의 의견

1) 입찰에 관련된 사항은 2017. 7. ○○동 주택관리업자 선정 당시 현장소장인 ○○○에게 위임 내지 대리권 수여하여 공고.

2) 이와 관련하여, 신청인들이 제기한 계약무효 확인을 구하는 민사소송이 대법원에서 기각 확정(계약무효 등 민사사건 관련자료 2019. 5. 30. 선고 2019다212648 판결 참조)되었고,

3) 신청인 외 ○○○가 2017. 7. 당시 입주자 대표 ○○○을 입찰방해, 사문서 변조 및 사문서 변조 행사죄 등으로 고소하였으나, 증거불충분 등을 이유로 혐의 없음 결정이 난 점(입찰방해 죄 혐의 없음 결정 등 형사사건 관련 자료 참조), 관련 민사사건의 확정판결이 이루어진 바, 민사사건과 행정처분이 별도로 진행될 수 없는 점 등을 항변사유로 주장하는 의견제출

다. 공동주택과(부서) 의견

1) 이 사건과 관련하여 시정명령을 내렸고, ○○변호사 2명에게 자문을 구하여 추가적인 처분은 불가능 한 것으로 생각하였고, 당시 성명불상의 입주자 대표회의 측으로부터 과태료 처분 대신 시정명령을 하는 것으로 요청이 있었기에, 과태료 처분을 내리지 않았다고 의견을 표명한다.

2) 그러나 위에서 살펴본 바와 같이 과태료 처분은 반드시 이루어져야 하는 기속행위인 바, 과태료 부과처분을 하는 것이 적법한 것임을 인정 하고 있다.

라. 관련법령

1) 공동주택 관리법

제7조(위탁관리) ① 의무관리대상 공동주택의 입주자등이 공동주택을 위탁관리 할 것을 정한 경우에는 입주자대표회의는 다음 각 호의 기준에 따라 주택관리업자를 선정하여야 한다.

1. 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제2호에 따른 정보처리시스템을 통하여 선정(이하 “전자입찰방식”이라 한다)할 것. 다만, 선정방법 등이 전자입찰방식을 적용하기 곤란한 경우로서 국토교통부장관이 정하여 고시하는 경우에는 전자입찰방식으로 선정하지 아니할 수 있다.

2. 그 밖에 입찰의 방법 등 대통령령으로 정하는 방식을 따를 것

제102조(과태료) ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

2. 제7조1항 또는 제25조를 위반하여 주택관리업자 또는 사업자를 선정한 자.

2) 공동주택관리법 시행령

제5조(주택관리업자의 선정 등) ① 법 제7조제1항제1호에 따른 전자입찰방식의 세부기준, 절차 및 방법 등은 국토교통부장관이 정하여 고시한다.

3) 주택관리업자 및 사업자 선정지침(국토교통부장관 고시)

제8조(입찰서 제출) ① 전자입찰방식의 경우에는 별지 제1호서식의 입찰서는 전자적인 방법으로 입력하고, 그 밖의 입찰서의 구비서류와 제19조와 제27조에 따른 서류는 시스템에 서류를 등록하는 방법으로 제출하여야 한다.

③ 서류제출(전자입찰방식인 경우 서류의 등록을 의미한다)은 입찰서제출 마감일 18시까지 도착한 것에 한하여 효력이 있다. 다만, 제15조제1항에 따른 입찰공고기간을 초과하여 공고한 경우에는 제출마감 시간을 18시 이전으로 정할 수 있으며 이 경우 입찰공고문에 명시하여야 한다.

제15조(입찰공고 시기) ① 입찰공고는 입찰서 제출 마감일의 전일부터 기산하여 10일 전에 하여야 한다.

마. 구민고충처리위원회 의견

1) 인정되는 사실관계

2017. 7. 당시 ○○아파트 입주자 대표회의는, 위에서 살펴본 공동주택법 관련 법령 및 같은 법 시행령, 주택관리업자 및 사업자 선정지침 등을 위반하여, ① 서류접수 마감시한을 2017. 7. 20. 18:00에서 2017. 7. 20. 15:00로 변경하였고, ② 전자입찰 방식임에도 불구하고 서류접수처를 아파트 관리사무소로 변경하였으며, ③ 입찰공고는 입찰서 제출 마감일의 전일부터 기산하여 10일 전에 하여야 함에도 불구하고, 마감일 9일전인 2017. 7. 11에 이러한 사항 등을 변경하였다(계약무효 등 민사사건 관련자료 중 광주지방법원 2017카합248 계약효력정지 등 가처분사건 판결문 참조)

2) 위법사항 발견에 따른 처분의 필요성

위와 같이 위법사항이 발견 된 바, 공동주택 관리법 제102조제3항에 따라 500만 원 이하의 과태료 처분이 반드시 내려져야 함. 위와 관련한 신청인의 주장은 이유 있다.

3) 아파트 입주자 대표회의 등의 의견제출 내용에 관한 판단

(가) 구민고충처리위원회는 2020. 7. 20.에 아파트 현 입주자 대표 등에게, 2020. 7. 27. 까지 이 사건과 관련하여 항변을 제출할 것을 서면으로 요구하였다(의견제출 참조).

(나) 아파트 현 입주자 대표 등은 항변자료 등을 제출하였으나, 이 사건 민원과 관련된 유효적절한 항변을 하지 못하였다. 더욱이 우리 구민고충처리위원회는 쟁점을 적시하여 항변사항 제출을 요구하였다.

(다) 항변에 관하여 더 이상의 판단은 불필요 하지만, 혹시나 발생할지도 모르는 다른 분쟁을 막기 위하여 항변에 관하여 살펴본다.

① 이 사건과 관련하여 ○○당시 아파트 관리소장의 과실이므로, 입주자 대표회의는 책임이 없다는 듯한 주장을 하고 있으나, 의견서 상단에서 자인하고 있는 바, ○○○ 소장에게 입찰과 관련하여 위임 내지 대리권을 수여하였고, 수임인 내지 대리인의 과실에 대한 구상권 행사는 별론으로 하고, ○○○ 소장의 과실이라고 하더라도 위임인 내지 본인, 즉 입주자 대표회의 과실로 보아야 한다.

② 한편 민사, 형사 관련 각 판결 내지 결정문은, 계약의 유·무효, 형사사건의 무혐의 등을 나타낼 뿐이지, 적절하게 입찰과정을 진행하였다는 것은 아니다.

③ 또한 민사사건과 행정처분은 상호간에 기속력 내지 기판력이 작용하지 아니하는 것이므로, 민사사건과 별개로 행정처분은 가능한 것이며,

④ 예비적으로 판단해 보건대, 약 3년의 시간이 흘렀다는 주장을 할 수 있으나, 행정처분에 있어서 민사소송의 소멸시효 내지 형사소송의 공소시효 등의 시효에 관한 규정은 부존재 한 바, 시간이 오래되어 행정처분을 할 수 없다는 주장도 이유 없다.

⑤ 시정명령은 재량행위이나, 과태료 처분은 기속행위이므로, 시정명령을 하였더라도 과태료 처분은 반드시 이루어져야 한다.

⑥ 더욱이, 시정명령 등으로 아파트 측이 불이익을 입은 사실도 없다.

(라) 구민고충처리위원회 의견 : 신청인들의 주장이 이유 있고, 아파트 현 입주자 대표회의 측의 유효적절한 주장이 부존재 한 바, 공동주택관리법 및 관련법령 등에 의하여 과태료 처분을 하여야 한다.

바. 조사결과에 따른 권고사항

북구청장은 ○○아파트에 대하여 공동주택관리법 제102조제3항에 따라 과태료 처분을 할 것을 권고한다.

3. 해당 부서 수용 여부

– 시정의 권고 및 의견 표명 수용

[고충처리 주요일지]

연번	일시	주요 진행 과정
1	2020. 6. 4.	구민고충처리위원회에 이 사건 민원 접수
2	2020. 6. 9.	구민고충처리위원회 내부 사전 회의
3		신청인 3명 면담
4	2020. 6. 10.	관계법령 검토
5	2020. 6. 15.	고충처리 조사결정 통지문 발송
6	2020. 6. 22.	공동주택과(담당부서) 의견청취
7		신청인 ○○○ 추가제출 문서 검토
8	2020. 7. 3.	아파트 방문예정이었으나, 입주자대표회의 측에서 코로나 등의 사유로 연기 요청함에 따라, 방문 연기
9	2020. 7. 20.	아파트 현 입주자 대표 등의 구민고충처리위원회 방문 (관련의견 제출을 2020. 7. 27. 까지 요구)
10	2020. 7. 27.	아파트 현 입주자 대표 등 의견 제출
11	2020. 7. 29.	의견 제출 자료 세부검토
12	2020. 8. 3.	구민고충처리위원회 '과태료 처분' 권고사항 의결
13	2020. 8. 3.	결정통지문 발송

[입주자대표회의 관계인 면담]

○○센터 공공성 강화 선도모델 시범사업 처리절차 조사 요청

1. 신청개요

가. 신청인 : 박○○

나. 최초접수일 : 2020. 7. 9.

다. 구민고충처리위원회 의결일 : 2020. 7. 13.

2. 신청취지 및 추진과정

가. 신청취지

1) 신청의 주 내용은 『2020년 지역아동센터 공공성 강화 선도모델 시범사업』 참여 대상에 본인이 속한 '비영리민간단체'가 포함되기를 바람

2) 신청과정에서 담당공무원의 처리절차가 적절하지 못하였다고 주장

나. 추진사항

1) 2020. 5. 22. : 지역아동센터 공공성강화 선도모델 시범사업 참여 신청 안내

2) 2020. 6. 12. : 신청인 신청서 제출

3) 2020. 6. 17. : 비영리민간간체는 참여 대상에 포함되지 않아 보완요청

4) 북구 누리집(홈페이지) "공개상담민원", "구청장에 바란다" 질의민원

연번	일시	제목	내용
1	2020. 6. 17.	2020년 지역아동센터 공공성 강화 선도모델에 대하여 질의	- 개인시설 운영주체를 단체로 전환하여 운영할 수 있다 - 단체도 공공성 강화 신청을 할 수 있음에도 담당자는 전화로 불가하다고 통보하였다
2	2020. 6. 22.	공공성강화 목적에 맞는 해석으로 신청서를 수용해주시길	- 보건복지부 질의 내용 첨부 - 시민단체(비영리민간단체) 또한 공공성 강화 목적에 부합하기 때문에 접수해주기 바람
3	2020. 6. 22.	지역아동센터 담당자께 배당 - 공공성강화신청서에서 공공성에 맞는 단체는?	- 비영리법인과 사회적협동조합 시민단체는 명칭과 법이 다른데 비영리법인과 사회적협동조합만 신청이 가능하다 - 비영리민간단체도 공공성강화 목적임으로 접수해주길 바람

5) 2020. 7. 6. : 신청인이 문서로 보완 요청해 줄 것을 요구하여 발송

6) 2020. 7. 9. : 구민고충처리위원회 상담요청

7) 2020. 7. 13. : 구민고충처리위원회 회의(고충처리위원 3명, 아동시설담당, 신청인)

3. 조사내용 및 사실판단

가. 신청인 주장

1) 신청인은 2010년 6월 청소년전용○○○○센터 신고 이후, 10년간 ○○센터 운영에 직·간접적(子 대표자, 妻 시설장)으로 관여하고 있으며 현재 직위는 없음

2) 시설장으로 재직 중이던 2018년 지역아동센터 정기점검 시 적발된 부정행위(허위등록 등)에 대한 고발사건이 현재 법원에 계류 중임

나. 사실판단

1) 지역아동센터 공공성 강화 선도모델 시범사업 참여대상 확대요청

- 참여대상은 비영리 법인 및 사회적 협동조합이거나, 운영주체 전환 예정인 지역아동센터로 비영리민간단체는 이에 해당하지 않음
- 신청인은 시범사업 신청서에 대상 시설로 선정되면, 비영리법인 및 사회적협동조합으로 전환한다고 밝힌 것으로 보아 신청대상이 아님을 인지하고 있었다고 보여 짐

2) 지역아동센터 공공성 강화 선도모델 시범사업 보완기간 연장 요청

- 추천기한(북구→광주광역시)은 20. 7. 8.로 절차가 종료됨

3) 민원처리 과정에 대하여

- 해당 부서에서는 2020. 6. 17.부터 사회보장정보시스템 공지사항과 유선안내를 통하여 법인신고증 등을 구비하여 6. 24.일까지 보완 할 것을 안내함

다. 조사결과

1) 비영리민간단체는 지역아동센터 공공성 강화 선도모델 시범사업 참여대상이 아니므로 추천기한 전에 충분한 안내가 필요하여야 함에도 안내 조치가 불충분하였으며, 참여대상 자체가 아니므로 신청인에게 반려 문서의 별도 통보가 필요함
2) 정보통신망(행복이음)과 유선으로만 보완서류를 안내한 것과 이를 확인하지 않는 부분, 보건복지부 의견을 유선으로 확인한 사항은 시정되어야 할 것임

4. 조사결과에 따른 의견표명

- 별도의 권고사항은 없으나, 의견표명으로 그동안의 진행상황과 명확한 사유를 명시하여 신청인에게 『2020년 지역아동센터 공공성 강화 선도모델 시범사업』 신청서를 반려하여 주시기 바라며,
- 추후 본 시범사업 확대로 2차 신청 접수 시에는 비영리 법인 및 사회적 협동조합 설립 절차에 대해서 신청인에게 적극적인 안내가 필요할 것임

5. 해당 부서 수용 여부

- 의견 표명 수용

[신청인 면담 및 의견수렴]

○○동 ○○○-19번지 건축물 지번 정정 요청

1. 신청개요

가. 신청인 이○○(행정사), 임○○(소유자)

나. 최초접수일 2020. 9. 2.

다. 구민고충처리위원회 의결일 2020. 10. 26.

2. 신청취지 및 추진사항

가. 신청취지

1) 건축물대장의 ○○동 ○○○-2번지가 94년 2월 △△△-2번지로 지번정정 되었는데 어떻게 가능할 수 있는지 여부

2) ○○동 ○○○-2번지 박○○ 소유를 북구청에서 점용허가를 내줄 권한이 있는지?

3) 임○○은 ○○○-19번지가 최초 ○○○-2번지에서 분할 및 지번 변경에 따른 ○○○-19번지로 변경되었다고 생각하는데 이런 사실관계가 맞는지 여부

나. 추진사항

1) 2020. 3. 17. : 민원 제1102347918호로 북구청에 1차 민원 신청

2) 2020. 3. 25. : 공원녹지과, 토지정보과 민원 회신

3) 2020. 4. 6. : 건설과 민원 회신

4) 2020. 9. 2. : 구민고충처리위원회에 민원 신청

5) 2020. 9. 14. : 건설과, 공원녹지과, 토지정보과 자료 점검

6) 2020. 9. 20. : 건설과, 공원녹지과, 토지정보과 2차 자료 점검

7) 2020. 10. 12. : 관련부서(건설과, 공원녹지과, 토지정보과) 3차 점검

8) 2020. 10. 19. : 구민고충처리위원회, 관련부서, 신청인 참여 설명회 개최

3. 조사내용 및 사실판단

가. 조사내용

1) 건축물대장의 ○○동 ○○○-2번지가 94년 2월 △△△-2번지로 지번정정 되었는데 어떻게 가능할 수 있는지 여부

- 건축물관리대장상 대지위치를 ○○○-2번지로 등재한 이유가 공유수면관리법 제5조(공유수면의 점용, 사용허가) 및 같은 법 시행령 제13조(점·사용료의 산정)에 의한 점·사용료를 징수하고자 하는 때에는 당해 공유수면에 인접한 토지의 가격을 기준으로 하여 해양수산부령이 정하는 산정기준에 따라 산출한 금액을 징수하도록 되어 있어 1986.7.10. ○○동 ○○○-1, 2, 3번지가 ○○동○○○-1번지로 합병하기 전에 무허가건축물 소재지가 ○○동 ○○○-2번지에 소재해 있었을 것으로 추정될 뿐이며, 다만, 건축주의 명의와 건축물의 대지위치가 동시에 도시개발과 제109(1994.02.03.)호에 근거하여 정정된 것으로 확인되고 있어 이는 건축주 최○○의 민원신청에 의해 정정된 것으로 추정되나 1994년 문서는 공공기록물관리에 관한 법률 제19조(기록물의 관리 등) 및 같은 법 시행령 제25조(기록관리기준표 등), 제26조(보존기간)에 따라 문서보존 기간이 경과되어 확인이 불가능한 것으로 판단됨.

2) ○○동 ○○○-2번지 박○○ 소유를 북구청에서 점용허가를 내줄 권한이 있는지 여부

- ○○동 ○○○-2번지는 1986.7.10. ○○동 ○○○-1번지로 합병되어 말소되어 존재하지 않는 토지로 2001년 점·사용허가 당시 박○○ 소유라는 주장은 근거가 없으며, 건설과 58170-436 (01.10.17) 문서상의 ○동 ○○○-2번지는 '○○동'을 '○동'으로 착오 기입한 것이 명확하므로, 점·사용 연장허가를 신청한 신청인과 이를 제대로 확인하지 않은 관리부서의 쌍방 과실로 판단됨.

3) 임○○은 ○○○-19번지가 최초 ○○○-2번지에서 분할 및 지번 변경에 따른 ○○○-19번지로 변경되었다고 생각하는데 이런 사실관계가 맞는지 여부

- ○○동 ○○○-19와 ○○동 ○○○-2번지의 사실관계를 확인하기 위한 토지정보과 토지대장의 지번 변경사항의 연혁을 살펴보면,

• 1975. 09. 03. : ○○○ 분할되어 -1, -2번지 부함

• 1975. 12. 29. : ○○○-2 분할되어 -3부터 -11 까지 부함

• 1981. 06. 18. : ○○○-12 분할되어 -19 부함

• 1986. 07. 10. : ○○○-1, ○○○-2, ○○○-3번지를 ○○○-1로 토지합병

• 1987. 05. 20. : ○○○-1번지 '박○○'→ '최○○' 소유권 이전

• 1994. 11. 04. : ○○○-2 면적정정 및 ○○○-19 면적 및 경계 정정

- 위의 토지대장 지번 변경사항의 연혁을 자세히 들여다보고 확인한 결과 신청인 임○○의 생각은 사실과 상이함을 알 수 있음.

나. 사실판단

1) 그 동안 구민고충처리위원회에서는 관련부서와 3차례에 걸쳐 신청인의 고충민원 관련 내용을 자세히 살펴봤으며, 이를 토대로 신청인에게 처리상황을 문서로 통보할 것이 아니라 이해하기 쉽도록 설명회를 개최하여 자세하게 설명하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.

2) 따라서 구민고충처리위원회-6(2020. 10. 12.)호로 2020. 10. 19. 16:00 별관 3층 예산토론방에서 고충민원 설명회를 개최하였으며, 구민고충처리위원회 위원 3명, 관련부서 공무원 6명(감사담당관 1, 건설과 1, 공원녹지과 2, 토지정보과 2), 신청인 측에서는 임○○, 대리인 행정사 이○○ 2명 등 11명이 참석하였고 관련부서에서는 신청인의 이해를 돕기 위해 설명 자료를 PPT로 작성하여 현장에서 자세하게 설명하기 위해 노력한 결과, 신청인도 긍정적으로 받아 들임.

3) 위 사항과 관련하여 민원처리 과정에서 신청인의 금전적인 피해에 대하여는 "① 공무원이 고의 또는 과실로 법령을 위반하여 신청인에게 손해를 입혔다면, 국가배상법 제2조에 의하여 손해배상 청구가 가능하며, ② 공유수면 점·사용료 부과처분에 이의가 있다면 "행정심판 내지 행정소송을 통하여 처분의 취소를 구할 수 있다"는 피해구제 방안을 안내함.

다. 조사결과

- 신청인의 토지대장 지번정정관련 고충민원 제기는 신청인 입장에서 들여다보면 전혀 근거 없는 주장은 아니라는 것이 구민고충처리위원회의 종합적인 판단이며, 신청인께서 계속 주장하고 있는 ○○동 ○○○-19번지와 ○○동 ○○○-2번지와의 연관성을 어떤 이유에서든지 잘못 이해하게끔 하였던 건설과의 2001년도 점·사용료 연장허가의 착오, 공원녹지과의 1994년 개발제한구역 건축물관리대장의 관리 부실, 토지정보과의 1975년 ○○동 ○○○-2번지 지번부여의 오류 등 시행 당시 관련부서에서의 관리부실 및 행정처리 미숙에 대하여 앞으로는 어떠한 일이 있더라도 당시의 사례를 거울삼아 재발하지 않도록 철저한 관리가 필요함.

4. 조사결과에 따른 권고사항

- 구민고충처리위원회 설명회 개최(10. 19. 16:00) 시에 지적되어 현재 관리되고 있는 공원녹지과의 ○○동 ○○○-2번지 개발제한구역 건축물관리대장은 현재의 지번인 ○○○-19번지로의 지번정정과 건축물 관리대장 내의 건축물 동별 현황은 현지 재조사 후에 관리대장을 관리할 것을 권고하며,
- 건설과, 토지정보과는 조사결과 조사내용(관리부실, 행정처리 미숙 등)에서 적시한 바와 같은 사례가 발생하지 않도록 철저한 관리와 재발 방지 대책이 필요할 것임.

5. 해당 부서 수용 여부

- 제도 개선의 권고 및 의견 표명 수용

[고충민원 주민설명회]

○○동 ○○○-6번지 주변 도로 무단적치물 처리 요청

1. 민원 신청 개요

가. 신청인 : ○○동 김○○ 외 13명

나. 최초 접수일 : 2020. 11. 16.

다. 구민고충처리위원회 의결일 : 2020. 12. 28.

2. 신청 취지 및 추진과정

가. 신청 취지

1) 진출입로 통행불편(중고냉장고 적치 및 화물자동차 고정주차)해결?

2) 건축시 건축후퇴선 몇M 이상 여부?

- 확보도로 기부조건으로 건축승인해 준 것으로 알고 있음

3) 현 지번에서 중고냉장고 적치, 분해, 수리, 물청소 가능 및 영업허가 조건?

- 중고냉장고 영업허가 면적은 300평 이상으로 알고 있는데 집 앞 도로에서 분해 및 청소하는 것이 위법

4) 경계표시 재 측량 요구

- 9.9 지적재조사 실시하였는데 경계표시 과정에 이의가 있어 재 측량 요구

나. 추진과정

1) 2020. 11. 16. : 유선으로 신청인과 통화하여 민원내용 파악 후 민원접수

2) 2020. 11. 16. : 관련부서에 민원처리 의견제출 요청(안전총괄과, 건설과, 도시건축과, 토지정보과)

3) 2020. 11. 20.~12. 04. : 현장방문 및 관련부서 의견청취

4) 2020. 12. 04. : 20. 9. 9. 현지 경계측량 내용 협의(토지정보과)

5) 2020. 12. 07. : 토지정보과 재 측량 협조요청 및 신청인 현장 참여 요청

- 재 측량실시 일정 통보 : 20. 12. 14.(월) 15:00

6) 2020. 12. 14. : 토지 재 측량실시 및 신청인과 현장 대화

- 참여 : 구민고충처리위원회 위원 2명, 구민권익 담당, 신청인, 한국국토정보공사 직원, 피 신청인

7) 2020. 12. 18. : 신청인 김○○ 외 1명(남편) 구민고충처리위원회 방문

- 보고서 강조사항 보충설명서 제출(요구사항)
  - 건축법에 의거 기부(내놓은) 도면과 같이 안쪽으로 들어가게 한계선으로 펜스(담장)치는 것 조치
  - 하수구 관로 선형을 잘못하여 ○○동 ○○○-6번지 지내로 인위적으로 들어간 것을 원상복구토록 조치
  - 특히 겨울철 세척하는 물을 흘려서 도로가 결빙되어 마을주민들 통행에 매우 불편을 호소함. 소방도로를 최우선적으로 해 주실 것을 북구청장에게 보고 요청

3. 조사내용 및 사실판단

가. 신청인의 주장

1) 오랜 기간 주민이 통행하고 있는 도로상에 ○○동 ○○○-6번지 거주자가 중고 냉장고 등을 적치하여 놓고 도로에서 분해, 수리, 물청소 등을 하고 있어 마을주민 통행에 불편을 초래함은 물론 겨울철에는 결빙으로 지나 다니는 주민들의 낙상이 우려되니 노상적치물 제거 및 세척행위를 하지 못하게 할 것을 요청

2) ○○동 ○○○-6번지에 제2종 근린생활시설 건축신고 시 토지일부를 기부조건으로 승인해 준 것으로 알고 있는데 기부 채납해야 할 토지부분을 9월 9일 경계 측량한 결과 이미 길로 사용했던 땅을 잘라내어 기부채납 도로라고 하니 이해가 되지 않아 재 측량 실시 요청 및 구민고충처리위원회에서 관련실과와 협의해서 민원을 해결해 달라는 주장

나. 관련부서 의견

도시건축과

- ○○동 ○○○-6번지 건축신고 현황
  - 건축신고 : 2003. 10. 17.(착공신고일 : 2003. 10. 24.)
  - 사용승인일 : 2006. 07. 31.
  - 건축주 : 최○○
- 건축신고 시 도로 소요 폭 확보 조건으로 토지를 사용승인 전 분할(○○○-7번지, 지목 : 도로)하여 사용승인 처리함 (기부채납은 관련규정 없음)

건설과

- 민원 제기되어 노상적치물을 사유지 상으로 정비 완료하였음
- ○○동 ○○○-7(도로)부지는 마을주민들이 오랫동안 통행로로 사용된 현황도로로써 사도법 제4조에 의한 개설된 도로로 보기 어려움

토지정보과

- 당해구역은 지적재조사 구역으로 경계측량이 불가하나 민원 등이 있는 경우에는 위원회의 승인을 득하여 측량을 실시할 수 있는 예외규정이 있어 20.09.09. 신청인 참여하에 경계측량을 실시하였으나 측량결과를 믿지 못하고 재 측량을 요구하고 있으므로,
- 지적공사에 재 측량 협조요청을 통해 구민고충처리위원회 주관으로 감사담당관실, 신청인, 지역주민 등이 함께 참여하여 측량실시 사항을 현장에서 확인할 것을 제안함

안전총괄과

- 방범용 CCTV설치 적극 검토 노력

다. 관계법령

- 건축법 제46조(건축선의 지정)
- 광주광역시 건축조례 제30조(도로의 지정)

라. 구민고충처리위원회 검토 내용

1) 토지 재 측량 실시(○○동 ○○○-7번지)

- 일시 : 2020. 12. 14. 15:00
- 참여 : 신청인외 6명, 위원회 2명, 구민권익담당, 한국국토정보공사 직원, 피 신청인 등
- 결과 : 9.9 경계측량 결과와 같음

2) 도시계획 예정도로 지정 관련

- 소로 3류(폭8M미만) 도로 지정 고시 : 2006. 4. 28.
- 문제의 현황도로와 도시계획 예정도로가 일부 중복 존치

3) 현황도로 관련

- 지적도상 도로가 없던 곳에 구거부지 옆으로 인근 주민들의 통행로가 있었는데 북구청에서 이 통행로(구거부지와 인접 토지)에 U자형관 배수로와 콘크리트 포장을 하면서 ○○○-6번지 토지상에 콘크리트로 박스형 하수도와 콘크리트 포장을 하면서 현재의 현황도로가 된 것으로 추정됨
- 재 측량결과 ○○○-7번지와 ○○○-6번지를 침범하여 현황도로가 만들어져 있음
- 도면참조

4) 건축신고 관련

- 현황도로에 접한 ○○동 ○○○-6번지에 건축을 하기 위하여 이 현황도로를 광주광역시 건축조례 제30조(도로의 지정)의 규정에 사실상 주민이 사용하고 있는 통로로 인정하고 건축신고 수리

제30조(도로의 지정) 법 제45조제1항에 따라 주민이 장기간 통행로로 이용하고 있는 도로로서 허가권자가 이해관계인의 동의를 받지 아니하고 위원회의 심의를 거쳐 도로로 지정할 수 있는 경우는 다음 각 호와 같다.

1. 통행로로 사용되는 토지 소유자가 행방불명된 경우
2. 복개된 하천·구거부지
3. 제방도로
4. 공원내 도로
5. 사실상 주민이 사용하고 있는 통로로서 건축물이 접해 있는 것

- 구거부지와 현황도로가 중복되어 있어 소요 폭 4M에 미달된 현황도로의 소요 폭을 건축법 제46조(건축선의 지정)의 규정에 의거 도로 중심선에서 2M를 확보하는 조건으로 건축선을 지정하고 신고수리를 하여, 사용승인 전에 161-7번지를 도로부지로 토지 분할하여 사용승인 처리한 것임
- 도로확보로 인한 건축선만 확보하였지 분할 토지(○○동○○○-7번지)에 대하여는 기부채납 조건 부여하지 않음

5) 노상적치물 존치 관련

- 2020. 11. 20.과 2020. 12. 14. 두 차례 현장 확인결과 피 신청인 토지상에 중고물품을 적치하고 있음
- 현장 확인결과 북구청에서 주민들이 통행하던 통행로에 포장 및 하수도를 개설해 줄 때 사유지(○○○-6번지, ○○○-7번지)를 침범해서 도로를 개설함으로써 현황도로를 이용하는 주민과 ○○○-6번지 피 신청인도 마찬가지로 불만요인이 되어 민원이 발생된 것임
- 민원조사 현장 활동 시 신청인과 피 신청인 간에 민원해소를 위해 중재를 시도하였으나 의견차이로 중재가 어려웠음

4. 조사결과에 따른 권고사항

- 신청인의 도로상의 노상적치물 제거 요구사항은 경계측량 확인결과 ○○동 ○○○ 6번지 사유지상에 적치된 물건으로서 행정부서(안전총괄과, 건설과, 도시건축과)에서의 노상적치물 제거명령은 할 수 없다 할 것이나,
- 북구청(구거 또는 도로 관리부서)에서 주민통행로에 콘크리트 포장을 할 당시 구거부지 외에 사유토지(○○○-6)를 침범하여 하수도 및 콘크리트 포장공사를 실

시하여 현황도로가 되어 민원발생 요인이 되었으므로, 민원해소를 위해 ① 구거부지 내로 하수도 및 도로개설 또는 ② 소로3류(8M미만) 도시계획 예정도로의 개설을 요구하고 있는바 주민의견을 수용토록 권고(건설과, 도시건축과)

– 피 신청인의 중고물품 세척에 따른 노상방류로 인하여 도로가 결빙되어 겨울철 ○○동 ○○○-6번지 주변 도로를 통행하는 지역주민들의 안전한 통행에 방해가 되고 있으므로 세척 물을 도로가 아닌 하수도로 방류하도록 권고(건설과)

5. 해당 부서 수용 여부

– 시정의 권고 및 의견 표명 수용

[현장 민원처리 모습]

2. 그 밖의 고충민원 처리사례

가. 도시건축 분야

연번	민원내용	처리결과	관련부서
1	도시계획시설(도로)사업 장기 미집행에 따른 재산권 침해 관련 신청인의 현 제과점 부지인 ○○동 ○○번지 앞에 붙어 있는 ○○동○○번지(토지대장상 답)가 도로포장이 되어 있고, 도시계획상 도로이므로 구청에서 빨리 매입을 해주시던지 당장 매입이 불가하면 도시계획도로를 해제해 주어 개인의 재산권 행사를 할 수 있도록 조치 요망.	구민고충처리위원 2명, 실무부서 직원 3명 등이 함께 건축과 상담실에서 고충민원에 대하여 신청인으로부터 민원사항을 충분하게 설명을 들었으며, 20년 동안 장기 미집행 도시계획시설(도로)의 실효로 보상매수가 필요한 토지이나 구청의 예산부족으로 인하여 현재로서는 당장은 시급한 도시계획도로 부지부터 매입을 추진하고 있어서 신청인의 토지 매입은 사실상 당장에는 불가능한 실정이므로 구청에서는 매입 예산이 확보되는 대로 매입할 계획 예정이며, 도시계획도로 해제문제는 토지주께서 ○○동 ○○번지의 건축허기 당시 건물을 짓지 위해 허가조건을 맞추기 위해서는 토지를 도로로 변경하기로 하고 도로개설이 된 것이므로 이를 해제하는 것은 불가능한 토지임을 설명하였고 신청인도 이를 수용하였음.	도시 건축과

연번	민원내용	처리결과	관련부서
2	본인의 소유 토지를 침범 사도 개설로 인한 피해 관련 신청인은 광주인근 시골에 농지(지목 '전')를 소유하고 있는데 인접 농지 소유자가 사도를 개설하면서 본인의 농지 일부를 포함하여 사도를 개설한 결과, 그동안은 자신의 농지를 피하여 빗물이 배수되었으나 사도개설로 인하여 빗물이 사도를 통해 본인의 농지에 유입되어 불편을 주고 있으므로 행정기관이 나서서 해결해 주기 바람.	본 신청 건은 사인간의 문제로써, 사도개설과 관련하여 본인의 승낙 없이 사도를 개설하였다면, 사도법 제4조를 위반한 것이므로 민·형사 사건으로 파악이 되며, 신청인께서는 피신청인에게 원상회복을 요구할 수 있으나 행정기관이 나서서 해결할 수 있는 방안은 없으므로 당사자 간에 대화를 통해 원만한 합의점을 찾아 타협하는 방안이 바람직하며, 합의가 어려울 경우 민·형사소송을 통해 해결할 수 있도록 법률구제제도를 안내함. 〈관련규정〉 1. 사도법 제4조에 따라 시장·군수·구청장의 허가를 받아야 하며, 2. 같은 법 시행규칙 제2조 5항의 규정에 의해 타인의 소유에 속하는 토지를 사용하려는 경우에는 그 사용 권한을 증명하는 서류(토지의 소유자와 사용기간, 토지 사용료의 지급 여부, 사용기간 중 토지의 소유권 이전 시 사용권한의 승계를 약정한 내용을 포함하여야 한다)	도시건축과

연번	민원내용	처리결과	관련부서
3	위법건축물 시정명령 및 이행강제금 부과 북구 ○○로 ○○번지의 위법 건축물 시정촉구 및 이행강제금(1차) 부과예고 통지에 따른 억울함을 호소하기 위해서 인터넷에서 북구청 홈페이지를 찾던 중 구민고충처리위원회가 있는 것을 알고 직접 찾아와 상담하였음.	신청인, 위원회 위원2명, 실무부서 담당자 등이 함께 고충민원을 상담하여 신청인의 억울함을 충분히 들을 수 있었고, 담당공무원으로부터 위법건축물의 발생경위 등을 신청인에게 소상히 설명하였으며, 구민고충처리위원회에서는 부과된 이행강제금은 확정된 금액이 아니고 1차 부과예정금액임으로 앞으로 일부 건물의 원상복구와 신청인이 이의신청서를 제출하여 부과금액의 조정 신청을 하는 방안을 강구하도록 합의한 결과, 담당부서에서원상복구 가능한 부분을 신청인이 10월중에 원상복구하기로 합의하였고, 본 위법건축물은 전전주인이 설치한 건물로 경과연수가 오래된 건물이므로 담당무원이 이의신청서에 서술한 내용을 면밀히 검토하여 감액 여부를 결정하기로 하였으며, 신청인에게는 조정 가능한 내용에 대해 충분히 설명하고 이를 수용함.	도시건축과

연번	민원내용	처리결과	관련부서
	옆집에서 신축행위로 인한 불편사항 관련		
4	신청인 주택(○○○로○○○번길 ○○번지) 옆에서 2017~2018년도 신축행위로 인하여 불편사항이 있어 관련부서에 3번이나 방문하여 민원을 제기하였으나 해결되지 않고 준공이 된 것 같으니 해결해 주기 바람. - 기존 담장 옆 토지 굴착하면서 담당하부가 보이게 파낸 후 흙에 시멘트만 바르고 페인트칠을 하였음 - 주차장 폭이 좁아서 주차가 어렵기 때문에 도로에 주차를 많이 하고 있음 - 주차장에서 담배를 피우고 신청인 집으로 던져 버림	신청인은 구민고충처리위원회를 직접 방문하여 민원제기 사항을 취소하겠다고 하였기에 원에 의하여 취하 종결함.	도시건축과
	건축물 위반 건축물에 대한 이행 강제금 관련		
5	신청인 소유의 건축물이 위법건축물로 적발되어 시정명령과 함께 이행 강제금을 부과하겠다고 담당부서로부터 통보되어 이에 대해 선처를 호소하면서 대책을 마련해 줄 것을 요청함.	구민고충처리위원회에서는 이행강제금 부과 선처 요구에 따른 대책을 담당부서와 협의하였으며, 그 결과를 신청인에게 통지하여 도움을 받을 수 있도록 조치하였음. 〈담당부서와 협의결과〉 - 무허가건물 철거전 관련규정상 민원사항 수용은 어려움 - 현재 이행 강제금 부과 예고된 상황이라 부과이후 신청인이 원할 경우 분할납부 가능토록 협의 - 증축가능 여부를 협의하였으나 현재로는 불가함으로 현장 방문시 신청인에게 무허가건축물 일부철거 등 가능여부 협의	도시건축과

연번	민원내용	처리결과	관련부서
	옆집에서 신축행위로 인한 불편사항 관련		
6	2017~2018년도에 신청인 옆 건물의 불법건축행위로 인하여 경계선 담장 하부의 굴착, 주차장 협소로 인하여 불법주차 등 불편을 초래하고 있음.	신청인의 옆 건물은 준공 후 약 2년이 경과된 건물로 협의조정이 사실상 어려움으로 담당부서에 이첩하여 해결토록 요청함.	도시건축과

나. 공동주택 분야

연번	민원내용	처리결과	관련부서
	○○아파트 관리규약 관련		
1	신청인이 거주하는 ○○아파트 관리규약 제34조에는 "주택법 시행령 제50조의 2 제1항"에 따라 선거관리 위원을 위촉하도록 되어 있으나, 위 주택법 시행령 제50조의 2 제1항의 공동주택관리법이 제정 및 시행되면서 삭제되었으므로, 위 규정의 효력이 없다는 주장.	행정적으로 광주광역시에서 해당 아파트에게 법률의 변경에 따른 관리규약 개정요청 등이 있었는지 여부와 법률적으로 위 관리규약 제34조가 유호한지 등을 법률적으로 검토한 결과, 동 아파트의 관리규약을 광주광역시 관리규약 준칙에 맞게 변경하여야 하나 일단 관리규약을 개정하기에 앞서 선거관리위원회를 구성해야 하는바 위 선거관리위원회의 구성은 아래와 같은 이유로 동 아파트의 현재 관리규약 제34조에 의거 구성해야한다는 취지로 신청인에게 통보.	공동주택과

연번	민원내용	처리결과	관련부서
1		1. 관련규정(경과규정의 존재) 가. 구 공동주택관리법(15.8.28. 법률 제13499호로 개정되기전의 것, 이하 '공동주택 관리법'이라 한다.) 제24조, "이 법 시행당시 종전의 법률에 따라 제정 또는 개정된 관리규약은 이 법에 따라 제정 또는 개정된 것으로 본다." 2. **동법 구 시행령**(16.8.31. 대통령령 제27473호로 개정되기 전의 것, 이하 '동법 시행령'이라 한다.)22조 "이 영 시행 당시 다른 법령에서 종전의 「주택법 시행령」 또는 그 규정을 인용하고 있는 경우에 이 영 가운데 그의 해당하는 규정이 있을 때에는 종전의 「주택법 시행령」 또는 그 규정을 갈음하여 이 영 또는 이 영의 해당 규정을 인용한 것으로 본다." 3. **인용규정인 공동주택관리법 시행령 제15조의 5항**은 관리규약에 따라 선거관리위원회를 구성하게 하고 있는 바, 관리규약에 따라 선거관리위원회를 구성함이 타당함. 4. 상급기관 질의 결과 - 북구 공동주택과-25197 (20.7.14)호 질의에 대하여 광주광역시청은, "선거관리위원회 위원을 위촉할 겨우 해당아파트 관리규약의 절차에 따라 위촉함이 타당한 것으로 판단된다."라는 답변을 함. 5. 기타사항 - 신청인은 합리적으로 관리규약을 먼저 개정하고, 선거관리위원회 구성 등을 하는 방법과 다른 아파트에 준해서 선거관리위원회를 구성하는 방법을 주장하나, 절차적 정당성을 상실하는 것인바, 그에 관한 주장은 받아들이지 않음	공동 주택과

연번	민원내용	처리결과	관련부서
2	**주택관리업자 선정 지침 위반에 따른 행정처분 관련** ○○동 ○○아파트 주택관리업자 선정과 관련하여 지침 위반에 따른 행정처분사항을 신청인에게 직접 통보 요청함.	신청인의 요청에 따라 구민고충처리위원회의 처리결과 사항을 신청인에게 통보 처리함.	공동 주택과
3	**주택관리업자 선정 고충민원 결정내용 통지요청** ○○동 ○○아파트 주택관리업자 선정과 관련하여 고충민원 결정내용을 신청인에게 통지해 줄 것을 요청함.	신청인의 요청에 따라 구민고충처리위원회의 결정 통지문 등을 답변하고 통지함.	공동 주택과
4	**아파트 신축에 따른 고충민원** 아파트 신축에 따른 소음, 분진, 일조권 침해에 대한 민원.	신청인의 고충민원은 현재 관련소송이 진행 중에 있어 광주광역시 북구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 제21조에 따라 각하 처리함.	공동 주택과

다. 보건·위생 분야

연번	민원내용	처리결과	관련부서
1	감염병법 위반에 따른 행정처분 관련		건강증진과
	신청인은 감염병 예방 및 관리에 관한 법률 위반 사실(출입자 명단 누락)로 인하여 행정처분을 받게 될 처지에 놓이게 되어, 이에 관하여 행정명령이 도달하지 않는 점, 고의로 출입자 명단을 작성하지 않은 것이 아니라는 점 등을 들어 억울함을 호소하고 민원을 제기함.	신청인의 민원과 관련된 사실관계가 발생될 무렵의 행정명령과 관련하여 출입자 명단을 작성하라는 명령이 포함되어 있는지 여부, 긴급행정명령이 도달해야 효력이 발생하는지 여부, 명령 즉시 효력이 발생하는지 여부 등 종합적으로 검토한 결과, 현재 경찰 수사가 진행 중에 있으므로 신청인에게 경찰서의 수사결과에 따른 관련부서의 조치를 기다려 볼 것을 권고함.	
2	○○동 ○○공원 금연구역 지정 관련		건강증진과
	신청인은 ○○동 제○○○공원을 이용하는 주민으로, 많은 주민들이 공원을 이용하고 있으나 금연구역임에도 불구하고 축구장을 이용하는 사람들의 무분별한 흡연으로 인하여 건강을 해칠 우려가 있으므로 금연구역 표지판 및 현수막을 설치하여 주시기 바람.	구민고충처리위원회는 담당부서에 주민의 간접흡연 피해 예방을 위하여 ○○동 제○○○공원에 금연구역을 알리는 현수막과 표지판을 설치하고, 금연 지도단속도 실시하는 등의 조치를 하도록 권고함.	

라. 그 밖의 사례

연번	민원내용	처리결과	관련부서
1	법원 재판 관련		기획조정실
	신청인의 어머니가, 이혼소송을 함에 있어, 전관예우 등으로 인하여 불리한 판결을 받았다고 주장, 재판을 다시 받게 해달라는 민원.	본 신청은 구민고충처리위원회 업무 밖으로 광주광역시 북구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 제21조에 따라 각하 처리함.	

3. 분야별 자문사례

가. 일반 행정 분야

연번	자문내용	답변내용	관련부서
1	개인정보 공개 관련		감사담당관
	통장선거에서 낙선한 사인이, 통장선거에서 당선된 사람의 주소를 알려달라고 지속적으로 요청하는 바, 이에 관한 자문요청.	개인의 주소는 개인정보 보호법에서 보호되는 개인정보이고, 개인정보를 요구하는 자는 그에 관한 법적인 권리가 부존재하는 바, 주소 공개는 불가능하다고 판단 및 자문.	

연번	자문내용	답변내용	관련부서
2	**말바우시장 공공점포 전대차 관련** 광주광역시 북구가 말바우시장 공공점포 임대차 계약체결시, 공공점포 임대차 취지에 반한 행위를 하는 특정인을 전대차 계약을 맺지 못하도록 계약서를 작성하고 싶은 바, 이 때 특정인의 이름을 명시하여도 되는지 자문요청.	임대차 계약서 작성시, 특정인의 이름을 기재하는 것은, 제 3자 입장에서는, 부당하게 전대차 계약에서 배제하는 것이 될 수 있어 이의제기를 할 수 여지가 생기는 바, "공공점포 임대차 취지에 반한 행위를 한 자와 임차인은 전대차 계약을 맺지 못한다"는 규정을 삽입할 것을 권고 및 자문.	시장산업과
3	**지방공무원 징계 관련** 광주광역시 북구 소속 공무원의 징계의 양정에 관한 자문요청.	해당 공무원은 현행법령에 따른 위반행위를 살펴보면, 비위정도가 무겁고, 고의성도 존재한다고 판단되어, 징계의결 요구함이 적절하다는 자문.	감사담당관

나. 도로·교통 분야

연번	자문내용	답변내용	관련부서
1	**자동차 저당권 말소 관련** 자동차에 설정된 저당권을 말소하려고 하나, 저당권자인 채권자(회사)가 합병되어, 채권자의 사정으로 변제를 통한 임의말소가 불가능한 상황에서, 저당권 말소 방법.	저당권 등기 말소 청구의 소를 제기하여, 승소 후, 판결문의 집행을 통해 저당권 말소절차를 밟을 수 밖에 없다고 판단 및 자문. (위 사안은 채권 성립 후 약 십여년이 지나, 상사 내지 민사 소멸시효가 완성 된 것으로 보이는 바, 승소에는 어려움이 없을 것으로 판단)	교통행정과

다. 공동주택 분야

연번	자문내용	답변내용	관련부서
1	**○○동 ○○아파트 입주자 대표 해임 관련** ○○동 ○○아파트 입주자 대표 회장이, 입주자 대표 선거 당시 개인 정보를 허위로 기재한 사실이 발견됨, 이에 위 아파트 주민이 이의를 제기하였고, 해임절차를 밟는 도중에 입주자 대표 회장이 사퇴서를 제출함. 이 후에도 해임절차를 계속 진행여부.	해임절차의 목적은, 해임사유가 있는 자를 해임하기 위한 것임에 그치는 바, 이미 입주자 대표 회장이 사퇴함으로써 그 목적이 달성된 바, 더 이상 해임절차를 밟을 필요가 없다고 자문.	공동주택과
2	**○○동 ○○아파트 입주자 대표 해임관련 보충자문 관련** 입주자 대표 회장의 해임절차 진행 도중, 입주자 대표 회장이 사퇴, 그 후 새로운 입주자 대표를 선출하였을 때, 새로운 입주자 대표의 대표성 인정여부.	입주자 대표 회장의 해임절차 진행 도중, 입주자 대표 회장이 스스로 사퇴한 바, 해임절차를 계속하여 밟을 필요가 없고, 한편 이후 정상적인 선거절차를 통해 선출한 새로운 입주자 대표는 당연히 대표성이 인정됨을 자문.	공동주택과
3	**○○아파트 입주자 대표회의 동 대표 선거 관련** 아파트 동 대표의 후보자 등록 마감일 이후에, 후보자가 후보에 등록한 경우, 후보등록의 유효성.	후보자 등록 마감일 이후 후보자 등록을 하여 이를 후보자로 인정한 경우, 절차의 위법성으로 인하여 부적법한 것으로 판단, 이에 관하여 시정명령을 내릴 것을 권고함으로 자문.	공동주택과

연번	자문내용	답변내용	관련부서
4	○○아파트 입주자대표회의 관리업체 선정 관련 관리업체 선정당시 문제가 발견된 바, 입찰 무효등을 행정처에서 판단 가능 여부.	위 사안과 관련된 행정심판 위원회, 판결문, 구 외 자문변호사 2명 등의 의견을 종합하여 판단한 바, 입찰 무효에 관한 판단은 행정청이 할 수 있는 권한이 없는 것으로 판단 및 자문.	공동주택과
5	행정심판 답변서 관련 행정심판 청구의 청구취지가 아파트 동대표의 선거무효 확인을 구하는 사안에 있어서 답변서 작성에 관한 자문요청.	위 사안은 행정적 사안이 아닌 민사적 사안으로 판단되는 바, 심판요건의 불비 등을 이유로 각하 내지 기각 재결을 구할 것을 자문.	공동주택과
6	자격 없는 동대표의 권한행사 관련 동대표 선거절차의 무효로 인하여, 자격없는 사람의 동대표 권한행사에 관하여 자문요청.	비록 동대표에서 해촉되지 않았다 하더라도, 선거절차의 하자가 중대·명백하여 선거가 무효로 판단되는 바, 이러한 선거절차에서 선출된 사람은 동대표의 지위가 없고, 그에 따른 권한행사도 할 수 없음을 자문.	공동주택과
7	○○아파트 감사의 자료 열람 요청 관련 ○○아파트 감사가, 관리주체에게 자료의 열람 요청을 하였는데, 관리주체가 부당한 조건을 내세워 자료의 열람 거부한 상황.	해당 아파트의 관리 규약을 검토한 결과, 감사는 관리주체에게 자료의 열람을 요청할 수 있고, 관리주체는 부당한 조건을 내세워 자료의 열람을 거부할 수 없는 바, 이에 관하여 시정명령을 내리는 것이 적절하다고 판단 및 자문.	공동주택과
8	아파트 직원 월급인상 등 관련 입주자대표회의의 의결을 거치기 전에 이루어진 관리소장의 월급인상 및 직원채용에 관한 자문요청.	아파트 관리소장의 월급인상 및 직원채용 등은, 해당 아파트 규약상 아파트 입주자대표회의의 의결을 거쳐야 하는 사안인 바, 이를 거치지 않은 것은 부적법 내지 부적절하다고 판단 및 자문.	공동주택과
9	임대아파트 조기분양 관련 ○○지구 ○○임대아파트의 조기분양과 관련하여, 신청인 중 일부가 아파트 분양가의 재감정을 요청한 바, 재감정을 실시해야하는지 여부.	조기분양 신청인 중 과반수 이상이 아파트 분양가의 재감정을 요구하는 바, 관련법령에 의하여, 재감정이 이루어져야 할 것으로 판단 및 자문.	공동주택과

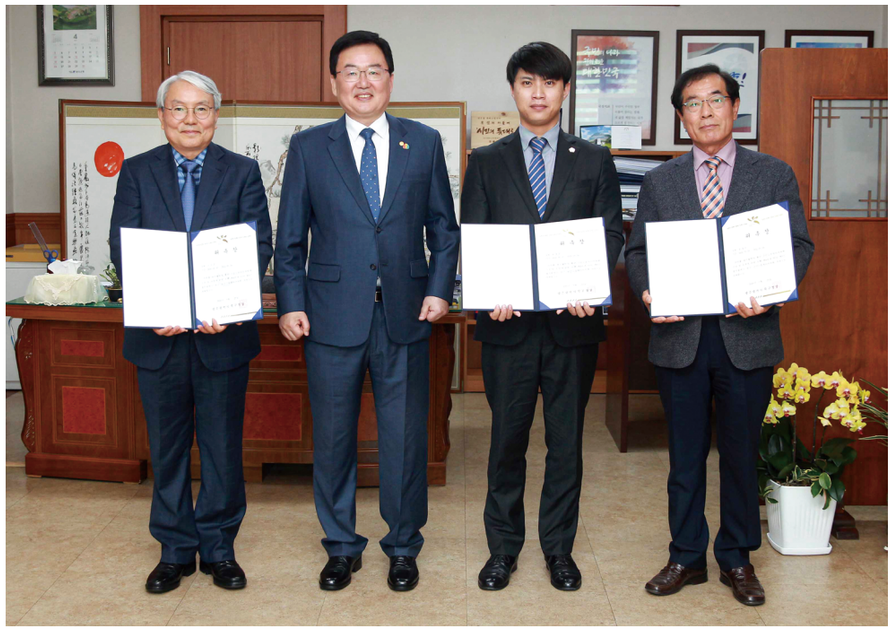
Ⅳ.
참고자료

1. 주요 언론보도 내용
2. 구민고충처리위원회 주요 추진일지
3. 광주광역시 북구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

1. 주요 언론보도 내용

뉴스1 20-05-25

광주 북구, 구민고충처리위원회 본격 운영… 3명 위원 위촉



25일 광주 북구청사에서 문인 북구청장이 행정·법률·건축 분야의 외부 전문가 3명을 제1기 구민고충처리위원으로 위촉하고 기념사진을 찍고 있다. 왼쪽부터 신금호 행정사, 문인 북구청장, 박정준 변호사, 윤정권 건축사.

광주 북구는 광주시 자치구 중 최초로 옴부즈만 제도인 구민고충처리위원회를 본격적으로 운영한다고 25일 밝혔다.

구민고충처리위원회는 위법·부당하거나 소극적이고 불합리한 행정처분으로부터 구민의 권익을 보호하는 제도다.

북구는 이날 행정·법률·건축 분야의 외부 전문가 3명을 제1기 구민고충처리위원으로 위촉했다.

위원회는 불합리한 제도·규제 등에 따른 주민 권익구제, 행정기관과 주민 사이의 갈등해소·민원처리 절차에 대한 상담 서비스제공 등의 역할을 한다. 위원들은 주 3회 근무하면서 구민이 다수인·공공갈등·복합민원과 관련된 조사·합의·조정·시정권고, 행정제도 개선사항 실태조사·평가 등을 수행한다.

북구는 청사 2층에 위원회 사무실을 별도로 두고 위원회 홈페이지, 방문, 팩스, 우편 등으로 고충 민원을 접수해 처리한다는 방침이다.

문인 북구청장은 "구민 입장에서 투명하고 공정한 행정이 이뤄질 수 있도록 구민고충처리위원회를 차질 없이 운영해 나가겠다"고 말했다.

프라임경제 20-05-25

광주광역시 북구, 시 자치구 최초 구민고충처리위원회 운영

[프라임경제] 광주광역시 북구(구청장 문인)가 구민의 기본적 권익 보호에 나선다.

북구는 광주시 자치구 중 최초로 옴부즈만 제도인 구민고충처리위원회를 본격 운영한다고 25일 밝혔다.

구민고충처리위원회는 위법·부당하거나 소극적이고 불합리한 행정처분으로부터 구민의 권익을 보호하는 제도다.

북구는 이날 행정, 법률, 건축 분야의 외부 전문가 3명을 제1기 구민고충처리위원으로 위촉했다.

위원회의 주요기능은 위법·부당한 행정처분이나 불합리한 제도·규제 등에 따른 주민 권익구제, 행정기관과 주민 사이의 갈등해소, 민원처리 절차에 대한 상담 서비스 제공 등이다.

위원은 주 3회 근무하면서 구민이 신청한 고충민원 처리, 다수인·공공갈등·복합민원과 관련된 조사·합의·조정·시정권고, 행정제도 개선사항 실태조사·평가 등의 역할을 수행한다.

북구는 청사 2층에 위원회 사무실을 별도로 두고 위원회 홈페이지, 방문, 팩스, 우편 등 다양한 경로를 통해 고충민원을 접수받아 조사·처리한다는 방침이다.

문인 북구청장은 "이번 구민고충처리위원회는 주민의 권익을 신장하고 소극적인 행정을 혁파하는 계기가 될 것"이라며 "구민의 입장에서 투명하고 공정한 행정이 이뤄질 수 있도록 구민고충처리위원회를 차질 없이 운영해 나가겠다"고 말했다.

한편 북구는 지난해 9월 위원회 운영을 위해 '구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례'를 제정했다.

뉴시스 21-01-14

[광주소식]북구, 민원서비스 전국 지자체 ‘ 최상위’ 등

[광주=뉴시스] 변재훈 기자 = 12일 오전 광주 북구 용봉동 북구청 민원여권과 민원 창구에서 공직자들이 ‘립뷰투명마스크’ 를 쓰고 민원인 응대를 하고 있다. 북구는 청각장애인들이 상대방의 입모양을 보고 대화 내용을 파악할 수 있도록 본청과 동 행정복지센터 각 민원부서에 투명마스크를 지급할 예정이다.(사진=뉴시스DB) 2020.10.12. photo@newsis.com

[광주=뉴시스] 변재훈 기자 = 광주 북구는 행정안전부·국민권익위원회가 공동 주관한 ‘2020년 민원서비스 종합평가’에서 최우수기관으로 선정됐다고 14일 밝혔다.

민원서비스 종합평가는 국민이 직접 민원서비스 수준을 평가하는 제도다. 올해는 중앙행정기관, 시·도교육청, 광역·기초지방자치단체 등 전국 304개 행정 기관을 대상으로 진행됐다.

평가 항목은 ▲민원행정 전략·체계 ▲민원제도 운영 ▲국민신문고 민원 처리 ▲고충민원 처리 ▲민원 만족도 등 5개 항목 18개 지표였다. 종합점수에 따라 5개 등급(가~마)으로 나뉜다.

북구는 전국 226개 기초지자체 중 상위 10%에 해당하는 최고 등급인 ‘가’를 획득했다.

특히 ‘열린 구청장실’과 ‘민생현장 방문의 날’ 시책을 운영하면서 주민과 지속적으로 소통한 점이 높은 평가를 받았다.

또 광주시 자치구 최초로 구민고충처리위원회를 구성, 위법·부당한 행정제도를 개선했다. 구민의 고충 민원을 해결하는 등 옴부즈만 제도 활성화도 대표적 성과로 꼽힌다.

아시아경제 21-01-14

광주 북구, 민원서비스 종합평가 '최우수기관'

[아시아경제 호남취재본부 김육봉 기자] 광주광역시 북구(구청장 문인)는 행정안전부와 국민권익위원회가 공동으로 주관한 '2020년 민원서비스 종합평가에서 최우수기관으로 선정됐다고 14일 밝혔다.

민원서비스 종합평가는 국민이 직접 접하게 되는 민원서비스 수준을 평가하는 제도다.

올해는 중앙행정기관, 시도교육청, 광역·기초지방자치단체 등 전국 304개 행정기관을 대상으로 민원행정 전략 및 체계, 민원제도 운영, 국민신문고 민원처리, 고충민원 처리, 민원 만족도 등 5개 항목 18개 지표를 평가했으며 종합점수에 따라 5개 등급(가~마)으로 나눴다.

북구는 전국 226개 기초지자체 중 상위 10%에 속해 최고 등급인 '가' 등급을 받으면서 민원서비스 수준을 전국적으로 인정받았다.

특히 민선 7기 들어 열린 구청장실과 민생현장 방문의 날 시책을 운영하면서 주민과 지속적으로 소통한 점이 좋은 점수를 받았다.

또 광주시 자치구 최초로 구민고충처리위원회를 구성해 위법·부당한 행정제도를 개선하고 구민의 고충민원을 해결하는 등 옴부즈맨 제도 활성화에 기여한 점도 높은 평가로 이어졌다.

문인 북구청장은 "앞으로도 행정서비스 수준을 향상시키는 노력과 함께 구민의 목소리를 귀담아 듣는 구민·현장중심의 소통행정을 펼쳐나가겠다"고 말했다.

호남취재본부 김육봉 기자 bong2910@asiae.co.kr

2. 구민고충처리위원회 주요 추진일지

제1차 정례회의 추진일지(2020. 5. 25.)

■ **고충처리위원회 활동 방향 논의**

- **위원장 선출** : 신금호 위원
- **운영방식** : 요일, 순서, 시간, 운영회의 개최방법 등 논의
- **운영요일** : 주 3회(월, 수, 금)
- **운영시간** : 1일 4시간(13:30~17:30)
- **운영회의** : 필요시 개최

■ **고충처리위원회 벤치마킹**

일정 및 장소(자치구) 세부일정 지속 추후 논의

■ **기타**

간부회의시 위원회와 직원간 협조 요청

제2차 정례회의 추진일지(2020. 6. 4.)

■ **자치단체 견학 건**

코로나19 사태가 진정될 때 까지 연기

■ **○○동 ○○아파트 관리주체 선정 관련 민원 접수**

- 과태료 부과여부는 의무이행심판(행정심판) 가능
- 공동주택 관리 분쟁은 광주광역시 공동주택관리지원센터 민원 의뢰 가능
- 민원 제기된 현장방문 후 상담

제3차 정례회의 추진일지(2020. 6. 22.)

■ **○○동 ○○아파트 민원관련 해당부서 의견 청취**

- **참석자** : 공동주택과 주택관리담당, 공동주택과 담당 실무관
- 과태료 부과여부는 의무이행심판(행정심판) 가능
- 공동주택 관리 분쟁은 광주광역시 공동주택관리지원센터 민원 의뢰 가능
- 민원 제기된 현장방문 후 상담

제4차 정례회의 추진일지(2020. 7. 13.)

■ **지역아동센터 관련 민원 방문**

- **참석자** : 여성아동과 아동시설담당, 담당 실무관
- **민원요지** : 지역아동센터 관련 시범사업에서 참여요건 불충족으로 배제에 대한 해명
- **면담결과**

– 민원관련 경과 사항을 서면제출 요청

– 해당시범사업에 대한 민원인이 운영하는 단체가 법인 전환 가능한지 검토

– 지역아동센터 공공성 강화 선도모델 시법사업 신청 절차 부적정 검토

제5차 정례회의 추진일지(2020. 7. 27.)

■ **△△동 △△아파트 민원인 면담**

- **참석자** : 공동주택과장, 공동주택과 주택관리담당, 공동주택과 담당 실무관
- **민원내용**

– 해당아파트 관리규약 제34조가 폐지된 주택법시행령을 인용

– 동 아파트의 관리규약은 광주광역시 관리규약 준칙에 맞게 변경함이 타당

- **위원회 의견**

– 동 아파트의 관리규약은 광주광역시 관리규약 준칙에 맞게 변경해야 하나 관리규약 개정에 앞서 선관위 구성이 선행

– 공동주택관리법 시행령 제15조5항 인용으로 판단됨

제6차 정례회의 추진일지(2020. 7. 31.)

■ **△△동 △△아파트 입주자대표회의 해임에 관한 민원**

- **민원내용**

– 입주자대표회의 회장을 해임하고자 할때는 선관위에서 관리규약 절차에 따라 해임 가능하고 사표 제출로 불가함

- **자문 의견**

– 관리규약에 따라서 선관위에서 선관윙에서 해임 절차에 따라 진행해야지 자진사퇴서를 제출할 경우 그 효력은 도달한 때와 동시에 발효된다고 관리규약에서 규정하고 있으므로 사퇴 수리도 가능 할 것임

제7차 정례회의 추진일지(2020. 8. 5.)

■ △△동 도시계획 도로부지 매입 관련 민원

• 민원내용

– △△동 44-30번지가 도로포장이 되어 있고 도시계획 도로이므로 구청에서 빠른 시일내에 매입하든지 도시계획를 해제하여 개인이 재산권행사 할 수 있도록 조치 요청

• 자문 의견

– 20년동안 장기 미집행 도시계획시설 실효로 보상 매수가 필요한 토지이나 예산이 확보되는 대로 매입할 계획이 있으며 도시계획도로 해제는 건축허가 조건을 충족하기 위하여 변경된 사항으로 이의 해제는 불가함

제8차 정례회의 추진일지(2020. 8. 7.)

■ 신축행위로 인한 불편사항 신고

• 민원내용

– 민원인 주택옆에 신축행위로 인하여 3차례 방문 방문민원을 신청하였으나 준공됨

– 기존 담장 옆 토지를 굴착하면서 담장하부 부실화

– 주차장이 폭이 좁아져 도로에 주차하는 상황 발생

– 주차장에서 흡연하면서 화재 위험 노출

• 자문 의견

– 건축 인·허가 및 사용검사 내용 확인, 현장 조사후 불편사항 해소

제9차 정례회의 추진일지(2020. 8. 14.)

■ 용역비 지급관련 사안

• 민원내용

– 수도계량기 위에 영상검침기를 설치하여 상수도 검침을 원활하게 유지보수 및 설치하는 업자인데 다른 회사와 계약을 맺고 약 600만원의 대금을 받지 못하는 상황으로 대금 수령 방안을 문의

• 자문 의견

– 사인간의 문제로써 민·형사 사건으로 파악되며 우리 위원회 업무 밖 민원으로

– 대한법률구조공단, 광주광역시 북구청 무료법률상담, 광주지방변호사회 무료 법률상담 등 다른 구제 수단을 안내함으로 종결

제10차 정례회의 추진일지(2020. 8. 14.)

■ 토지 지번정정 관련 고충민원

• 민원내용

– 건축물대장의 삼각동389-2번지가 1994년 2월 732-2번지로 지번정정 되었는데 어떻게 가능할 수 있는지 여부

– 삼각동389-2번지는 박○○ 소유로 북구청 점용허가가 타당한지 여부

– 민원인은 732-19번지가 최초 389-2번지에서 분할 및 지번변경 되었다고 생각하는데 이런 사실관계가 맞는지 여부

• 자문 의견

– 설명회 개최(10.19. 16:00) 시에 지적되어 현재 관리되고 있는 공원녹지과의 ○○동 ○○○-2번지 개발제한구역 건축물관리대장은 현재의 지번인 ○○○-19번지로의 지번정정과 건축물 관리대장 내의 건축물 동별 현황은 현지 재조사 후에 관리대장을 관리할 것을 권고하며,

– 건설과, 토지정보과는 조사결과 조사내용(관리부실, 행정처리 미숙 등)에서 적시한 바와 같은 사례가 발생하지 않도록 철저한 관리와 재발 방지 대책이 필요할 것임.

제11차 정례회의 추진일지(2020. 9. 16.)

■ 공동주택 감사 관련 문제

• 참석자 : 공동주택과 주택관리담당, 담당 실무관

• 민원내용

– 공동주택 감사가 관리주체에게 감사자료 제공을 요청하였으나 이를 기피하는 바 이에 대한 자문 요청

• 자문 의견

– 관련 규정을 종합적으로 검토하여 시정명령 권고

제12차 정례회의 추진일지(2020. 9. 23.)

■ 공동주택 직원 채용 및 채용 관련 문제

• 민원내용

– 공동주택 직원채용 관련 사항은 입대의 의결사항이나 소장이 면접결과만으로 채용한 것은 중대한 규약 위반이라는 주장

• 자문 의견

– 아파트 관리소장의 월급인상 및 직원채용 등은, 해당 아파트 규약상 아파트 입주자대표회의의 의결을 거쳐야 하는 사안인 바, 이를 거치지 않은 것은 부적법 내지 부적절하다고 판단 및 자문.관련 규정을 종합적으로 검토하여 시정명령 권고

제13차 정례회의 추진일지(2020. 11. 13.)

■ ○○동 노상적치물 관련 민원

• 민원내용

– 진입로 도로부지에 노상적치물 존치

– ○○동 161-6번지 건축시에 건축선 준수 여부

– 위 지번에 영업허가 여부 가능 문제

• 자문 의견

– 노상적치물은 현지 확인 후 정비 및 단속

– 민원임 참여토록 통지하여 경계측량 실시하였으나 상이함이 없음

– 구거부지를 활용하여 도로 확장이나 포장 등 도시계획 예정도로의 빠른 개설 권고

3. 광주광역시 북구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2019. 09. 30. 조례 제1551호

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 궐위된 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 특성 성별이 위촉직 위원 수의 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 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 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 내

용에 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 기회의 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 구청장

에게 통지하여야 한다.

제27조(처리결과의 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.

[서식 : 고충민원 신청서]

고충민원 신청서

① 신 청 인	성 명(명칭)	외 명
	주 소	
	전 화	(이동전화)
② 대 표 자 (대리인)	성 명	
	주 소	
	전 화	(이동전화)
	신청인과의 관계	
③ 피신청인	해당부서	
④ 민원 제목		
⑤ 민원 내용		

⑥ 기타 참고사항

가. 소송 또는 다른 불복구제절차의 신청유무 :

나. 국민권익위원회에 동일한 내용의 고충민원 신청 유무 :

나. 증거·참고자료 기타 조사방법에 관한 의견 :

202 . . .

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 여러장일 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 경우 연명부 원본을 제출하여 주십시오.

2020년 북구 구민고충처리위원회

운영상황 보고서

발행일 | 2021년 2월 18일
발행처 | 광주광역시 북구 구민고충처리위원회

편집/인쇄 | 심미안(062-651-6968)