

# 시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례 시행규칙

제정 2013. 1. 9 규칙 제754호  
일부개정 2019. 8. 12 규칙 제901호(제명개정)

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 규칙은 「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. <개정 2019. 8. 12>

## 제2장 시민호민관

**제2조** 삭제 <2019. 8. 12>

**제3조(위촉장 교부)** 시장은 시민호민관(이하 “호민관”이라 한다)을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.

**제4조(공무원 의제 및 보안대책)** ① 호민관은 직무와 관련하여 「형법」 및 그 밖의 법률에 따른 벌칙의 적용에 있어서 이를 공무원으로 본다.

② 호민관은 「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제10조제2항에 따라 별지 제2호서식의 보안서약서를 작성 하여야 한다. <개정 2019. 8. 12>

**제5조(이해관계에 있는 기업 등)** 조례 제11조제2항에 “시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체”란 시와 계약관계에 있는 기업체 또는 단체로서 시의 예산집행으로 수익을 얻는 기업체 또는 단체를 말한다.

**제6조(시민자문단의 구성·운영)** ① 조례 제3조제4항에 따른 시민자문단(이하 “자문단”이라 한다)은 단장을 포함한 20명 이내의 자문위원(이하 “위원”이라 한다)으로 구성한다. 이 경우 어느 한 성(여성 혹은 남성)이 100분의 60을 초과하지 않도록 한다.

② 단장은 호민관이 된다.

③ 위원은 행정 등에 관하여 전문적 지식과 학식이 풍부한 사람으로 호민관이 위촉하고 별지 제3호서식의 위촉장을 교부하여야 한다.

④ 위원의 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있으며, 보궐위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다. <개정 2019. 8. 12>

⑤ 자문단의 회의는 연 2회 개최함을 원칙으로 한다. 다만, 단장이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다.

⑥ 자문단의 해촉에 관한 사항은 조례 제9조제1호부터 제6호까지에 따른다. <신설 2019. 8. 12>

**제7조(자문단의 기능)** 자문단은 다음 각 호의 사항을 기능으로 한다.

1. 고충민원 중 전문적인 지식을 필요로 하는 사항 자문
2. 운영상황보고서(안) 검토
3. 그 밖에 호민관이 필요하다고 인정하는 사항 자문 등

**제8조(소자문단)** ① 호민관은 자문단의 효율적 운영을 위하여 소자문단을 운영할 수 있다.

② 소자문단은 단장을 포함하여 9명 이내로 구성한다.

③ 단장은 호민관이 된다.

**제9조(의견청취)** ① 단장은 제6조와 제8조에 따른 자문단 등에 이해관계인, 관계 공무원, 관계 기관의 직원 등을 출석시켜 의견을 청취할 수 있다.

② 제1항의 경우 별지 제4호서식의 의견청취 및 출석통지서에 따라 회의 개최 7일 전까지 출석을 요구하여야 한다. 다만, 긴급한 경우 또는 당사자가 동의하는 경우 등 단장이 필요하다고 인정하는 경우에는 전자문서 또는 구술로 요구할 수 있다.

## 제3장 고충민원의 처리 등

**제10조(고충민원신청서 등)** ① 조례 제13조제1항에 따른 고충민원신청은 별지 제5호서식의 고충민원신청서에 따르며 호민관은 고충민원 신청의 접수 및 처리상황을 별지 제6호서식의 고충민원사항처리부에 기록·관리 하여야 한다.

② 고충민원처리 관련 기록물의 관리 및 보관은 「시흥시 기록관 운영 규칙」을 준용한다.

**제11조(고충민원의 대표자 선정)** ① 다수의 신청인이 공동으로 고충민원을 신청하는 경우에는 신청인 중 3명 이하의 대표자를 선정할 수 있다.

② 신청인이 제1항에 따른 대표자를 선정하지 아니한 경우 호민관이 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 대표자를 선정할 것을 권고할 수 있다.

③ 선정된 대표자는 각기 다른 신청인들을 위하여 그 사안에 관한 모든 행위를 할 수 있다. 다만, 고충민원의 취하는 다른 신청인 전부의 동의를 얻은 사실을 서면으로 소명하여야 한다.

④ 대표자가 선정된 때에는 다른 신청인들은 그 대표자를 통하여서만 그 사안에 관한 행위를 할 수 있다.

⑤ 대표자를 선정한 신청인들은 필요하다고 인정하는 때에는 대표자를 해임하거나 변경할 수 있다. 이 경우 신청인들은 그 사실을 지체 없이 호민관에게 통지하여야 한다.

⑥ 제1항 및 제2항에 따라 대표자가 선정된 경우 별지 제15호서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다. <신설 2019. 8. 12>

**제12조(정당한 사유 등)** ① 조례 제14조제2항제3호 단서의 “정당한 사유”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 고충에 관계되는 사실이 1년이 경과한 후 처음으로 알려진 때
2. 천재지변 등에 의하여 신청기간을 경과한 때
3. 고충에 관계되는 사실이 계속되고 있을 때

② 제1항에 따른 정당한 사유의 인정은 시민의 권리와 이익을 보호한다는 취지에서 운영되어야 한다.

**제13조(신청서의 보완)** ① 호민관은 고충민원신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 접수일로부터 3일 이내에 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

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

③ 호민관은 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다.

**제14조(신청의 취하)** 신청인은 호민관의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

**제15조(신청인의 의무)** ① 조례 제14조에 따라 호민관이 고충민원의 조사를 할 경우 고충민원의 신청인은 사실관계를 충분히 진술하고 적절한 증거를 제시 할 협력의무를 갖는다.

② 고충민원 신청인이 제1항의 협력의무를 이행하지 않고 반복적으로 일방적인 주장만 할 경우에는 조례 제14조제2항제5호에 해당하는 것으로 보아 고충민원을 조사하지 아니할 수 있다.

**제16조(고충민원의 처리기간)** 호민관은 접수된 고충민원을 접수일부터 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 고충민원처리를 위해 필요하다고 인정되는 기간만큼 그 처리 기간을 연장할 수 있다. <개정 2019. 8. 12>

**제17조(고충민원조사 제외 등 통지)** 조례 제14조제3항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 별지 제7호서식의 고충민원조사제외통지서를, 고충민원조사가 60일 이상 소요될 경우에는 별지 제8호서식의 고충민원처리지연통지서에 따라 통지하여야 한다. <개정 2019. 8. 12>

**제18조(반복·단순 고충민원의 처리)** ① 호민관은 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결처리 할 수 있다.

② 호민관은 고충민원 내용이 단순한 사항인 경우에는 시의 관계부서에서 처리하게 할 수 있다.

**제19조(조사실시의 통보)** 조례 제15조제1항에 따라 고충사항에 대하여 조사할 경우에는 시의 해당부서에 별지 제9호서식의 고충민원조사통보서에 따라 그 사실을 통보하여야 한다.

**제20조(신분증의 휴대 등)** ① 호민관이 조례 제15조제2항에 따라 조사를 실시할 경우에는 그 신분증을 표시하는 별지 제10호서식의 증명서를 휴대하여 관계인 등에게 제시하여야 한다.

② 제1항에 따른 증명서를 발급하는 때에는 발급대장을 비치·등재하여야 하며, 호민관이 그 신분증을 상실한 경우에는 이를 즉시 회수하여야 한다.

**제21조(고충민원조사결과의 통보)** 고충민원의 조사가 완료된 때에는 고충민원 신청인에게 조사결과를 별지 제11호서식의 고충민원조사결과통지서에 의해 통지하여야 한다.

**제22조(합의 권고 및 조정 절차)** ① 조례 제16조제1항에 따른 합의 권고로 당사자간 합의가 성립된 경우나 당사자간 자발적인 합의가 성립된 경우 별지 제16호서식의 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 호민관이 이를 확인함으로써 민원이 종결된 것으로 본다. <개정 2019. 8. 12>

② 호민관은 조례 제16조제2항의 조정을 위하여 호민회의를 개최할 수 있다. <개정 2019. 8. 12>

**제23조(권고, 의견표명)** 조례 제17조에 따른 권고 또는 의견표명은 별지 제12호서식의 고충민원처리(권고·의견표명)서에 따른다. <개정 2019. 8. 12>

**제24조(권고, 의견표명의 재심의)** 시는 조례 제17조에 따른 권고 또는 의견표명대로 조치하기가 곤란할 경우에는 호민관에게 그 사유를 기재하여 문서로 통보한다. 이 경우 호민관은 해당 사안을 재심의 할 수 있다. <개정 2019. 8. 12>

**제25조(시정 등 조치의 통보)** ① 조례 제19조제2항에 따른 시정 등의 조치결과의 통보는 별지 제13호서식의 권고(의견표명)조치(검토)결과통보서에 따른다. <개정 2019. 8. 12>

② 호민관은 제1항에 따라 통보받은 조치결과를 고충민원 신청인에게 별지 제14호서식의 고충민원조사결과 조치통지서에 의하여 통지한다.

**제26조(이행실태의 확인·점검을 위한 자료제출 요청)** ① 호민관은 조례 제17조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요한 경우에는 점검 대상이 되는 시 및 소속기관에 다음 각 호의 사항을 요청할 수 있다. <개정 2019. 8. 12>

1. 관계 서류의 제출

2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
  3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
  4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 호민관이 필요하다고 인정하는 조치
- ② 제1항에 따른 요청을 받은 시 및 소속기관은 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

**제27조(권고, 의견표명 등의 공표)** 조례 제21조에 따른 권고, 의견표명 또는 통보내용의 공표는 공고에 따른다. <개정 2019. 8. 12>

## 제4장 호민관에 대한 협조·지원

**제28조(사무기구 운영 등)** 조례 제22조제1항에 따른 사무기구는 다음 각 호와 같다.  
<개정 2019. 8. 12>

1. 사무기구에 근무하는 공무원의 직급 및 인원은 「시흥시 지방공무원 정원 조례」에 따른다.
2. 사무기구 직원은 호민관의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

**제29조(전문조사원 채용 등)** ① 조례 제22조제2항의 전문조사원은 3명 이내로 하되 호민관의 업무와 관련된 전문적인 조사·연구보고 또는 해당분야의 고충민원 처리에 따른 조사 등의 절차를 수행한다. <개정 2019. 8. 12>

② 전문조사원은 지방임기제공무원으로 채용한다. <개정 2019. 8. 12>

**제30조(공인의 사용)** ① 호민관제도 운영과 관련하여 각종 문서, 위촉장, 통보서 등에 별도의 공인을 각인하여 사용한다.

② 제1항에 따른 호민관 공인의 각인 및 사용은 「시흥시 공인 조례」 및 「시흥시 공인 조례 시행규칙」을 준용한다.

**제31조(운영상황의 보고)** ① 조례 제24조에 따른 운영상황의 보고는 매년 12월 말까지의 고충민원 처리사항, 자문단 운영 결과, 그 밖의 사항을 집계하여 다음 연도 3월 말까지 보고하여야 한다. <개정 2019. 8. 12>

② 제1항에 따라 보고한 운영상황은 공고하여야 한다.

**제32조(운영세칙)** 이 규칙에서 규정한 것 외에 호민관의 운영에 필요한 사항은 시장이 따로 정할 수 있다.

#### 부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2019. 8. 12 규칙 제901호>

**제1조(시행일)** 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

**제2조(시민자문단 구성에 관한 경과조치)** 이 조례 시행 당시 종전의 제6조에 따라 위촉된 시민자문단 위원은 제6조의 개정규정에 따라 위촉된 것으로 본다.

[별지 제1호서식] <개정 2019. 8. 12>

제 호

위 촉 장

(주 소)

(성 명)

귀하를 「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례」 제3조에 따라 시흥시 시민호민관으로 위촉합니다.

년 월 일

시 흥 시 장

○ ○

직 ○ 인

210mm×297mm[보존용지(1종) 120g/㎡]



[별지 제2호서식] <개정 2019. 8. 12>

## 보 안 서 약 서

=====

본인은 20 . . . 시흥시 시민호민관으로 위촉됨에 있어 다음 사항을 준수 할 것  
을 서약합니다.

1. 본인은 시흥시 시민호민관으로 직무수행 중 알게 된 비밀을 누설하거나 사적  
이익을 목적으로 이용하지 아니한다.
2. 본인은 시흥시 시민호민관직을 사임한 이후에도 취득한 모든 비밀사항 일체를  
누설하지 않을 것을 서약한다.
3. 본인이 이 기밀을 누설한 때에는 관련 법규에 따라 민·형사상의 책임을 질 것  
을 서약한다.

년 월 일

서 약 자 성명 (서명 또는 인)

시흥시장 귀하

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

[별지 제3호서식] <개정 2019. 8. 12>

제 호

위 촉 장

(성 명)

귀하를 「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례」 제3조에 따라 시민자문단  
자문위원으로 위촉합니다.

년 월 일

시흥시 시민호민관

○ ○

직 ○ 인

210mm×297mm[보존용지(1종) 120g/㎡]

[별지 제4호서식] <개정 2019. 8. 12>

## 의견청취 및 출석통지서

문서번호

시 행 일

수 신                      귀하

「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례 시행규칙」 제9조에 따라 의견청취를 위한 출석을 요구하오니 출석하여 주시기 바랍니다.

제	목 ( 민 원 명 )	
당 사 자	성 명	
	주 소	
회 의 일 시 및 장 소		
주 요 내 용		
의 건 진 술 요 구 사 항		
기 타		

년    월    일

시흥시 시민호민관 인

- ※ 출석 시에는 출석통지서, 신분증 및 그 밖의 참고자료 지참
- ※ 출석이 어려운 경우 사전에 알려 출석 협의하고, 의견진술서를 제출 바람

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

[별지 제5호서식] <개정 2019. 8. 12>

고충민원신청서				
				접수
당사자	성명			
	생년월일			
	전화번호			
	주소			
(법인 그 밖의 단체는 사무소 또는 사업소의 소재지, 명칭 또는 대표자의 성명)				
대리인	성명			당사자와의 관계
	생년월일			
	전화번호			
	주소			
고충민원 신청취지				
고충민원 신청사유				
고충신청의 원인이 된 사실이 있었던 일시	년 월 일			
기타의 제도에 따른 구제절차 진행유무	<input type="checkbox"/> 유 ( <input type="radio"/> 시민상담 <input type="radio"/> 이의신청 <input type="radio"/> 진정 <input type="radio"/> 청원 <input type="radio"/> 행정심판 <input type="radio"/> 행정소송 <input type="radio"/> 기타 ) <input type="checkbox"/> 무			
「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례」 제13조에 따라 다음과 같이 고충민원을 신청합니다.				
년 월 일 신청인 (서명 또는 인)				
시흥시 시민호민관 귀하				

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

[별지 제6호서식]

### 고충 민원 사항 처리 부

접 수		접수 및 처리 담당자	고충내용 (요 약)	민 원 인			경 유 또는 이 첩	협 조 또는 조 회	조사 일시	신청인에 통지	권고 또는 의견표명	조치 결과	확인	공표
				주 소	성 명	연락처								
번호	일시													

210mm×297mm [일반용지 60g/m<sup>2</sup> (재활용품)]

[별지 제7호서식] <개정 2019. 8. 12>

### 고 충 민 원 조 사 제 외 통 지 서

제 호  
년 월 일

귀하

시흥시 시민호민관 인

「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례」 제13조에 따라 년 월 일 신청한  
고충민원은 다음의 사유로 조사하지 않음을 같은 조례 제14조제3항에 따라 통지  
하오니 양지하시기 바랍니다.

<p>고 충 민 원 신 청 취 지</p>	
<p>조 사 하 지 않 는 이 유</p>	

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

[별지 제8호서식] <개정 2019. 8. 12>

## 고 충 민 원 처 리 지 연 통 지 서

제 호  
년 월 일

귀하

시흥시 시민호민관 인

「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례」 제13조에 따라      년    월    일 신청하신 고충민원 처리가 다음의 사유로 지연되고 있음을 같은 조례 제14조제3항에 따라 통지하오니 널리 양해하여 주시기 바라며, 조속한 시일 내에 결과를 통지해 드리겠습니다.

고 충 민 원 신 청 취 지	
지 연 사 유	

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

[별지 제9호서식] <개정 2019. 8. 12>

## 고 충 민 원 조 사 통 보 서

제 호  
 년 월 일

귀하

시흥시 시민호민관 인

「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례」 제15조제1항에 따라 귀 부서 소관사항에 대하여 다음과 같이 조사를 실시함을 통보하오니 조사에 협조하여 주시기 바랍니다.

조 사 취 지	
조 사 일 시	년 월 일
조 사 내 용	
비 고	

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]



[별지 제10호서식] <개정 2019. 8. 12>

## 시민호민관 신분증명서

(전 면)

54mm × 86mm

제 호
신 분 증 명 서
3 × 4
사 진
시 흥 시

(후 면)

성 명			
생년월일			
앞 사람은 「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례」 제3조에 따른 시흥시 시민호민관임을 증명함			
유효기간	년	월	일부터
	년	월	일까지
	년	월	일
시 흥 시 장 인			

[별지 제11호서식] <개정 2019. 8. 12>

## 고 충 민 원 조 사 결 과 통 지 서

제 호  
 년 월 일

귀하

시흥시 시민호민관 인

「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례」 제17조에 따라     년     월     일 신청하  
 신 고충민원의 조사결과를 다음과 같이 통지합니다.

고 충 민 원 신 청 취 지	
조 사 결 과	
조 치 내 용	

210mm×297mm[일반용지 60g/m<sup>2</sup>(재활용품)]

[별지 제12호서식] <개정 2019. 8. 12>

## 고 충 민 원 처 리(권고, 의견표명)서

제 호  
년 월 일

귀하

시흥시 시민호민관 인

「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례」 제17조에 따 년 월 일 접수된  
( )의 고충민원에 대하여 조사한 결과 다음과 같이 (권고, 의견표명) 하오  
니 같은 조례 제19조에 따라 15일 이내에 조치 결과를 통보하여 주시기 바랍니다.

고 충 민 원 신 청 취 지	
권 고 , 의 견 표 명 취 지	
권 고 , 의 견 표 명 일 시	년 월 일
권 고 , 의 견 표 명 내 용	

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

[별지 제13호서식] <개정 2019. 8. 12>

## 권고(의견표명) 조치(검토)결과 통보서

제 호  
년 월 일

시흥시 시민호민관 귀하

시흥시장 인

「시흥시 시민호민관W 운영에 관한 조례」 제19조제2항에 따라 년 월 일 권고(의견표명)하신 내용에 대하여 다음과 같이 조치결과(검토결과)를 통보합니다.

권 고 취 지	
조 치 내 용 ( 검 토 내 용 )	
소 관 부 서	국 과 팀 전화번호 담당자
비 고	

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

[별지 제14호서식] <개정 2019. 8. 12>

### 고충민원조사결과 조치통지서

제 호  
년 월 일

귀하

시흥시 시민호민관 인

「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례」 제20조에 따라 년 월 일 신청하신 고충민원에 대하여 시로부터 다음과 같이 조치 (검토)결과가 통보되어 이를 알려드립니다.

고 충 민 원 신 청 취 지	
권 고 취 지	
통 보 내 용	

210mm×297mm[일반용지 60g/m<sup>2</sup>(재활용품)]

[별지 제15호서식] <신설 2019. 8. 12>

## 대표자 선정 통지서

1. 민원 번호		
2. 신청인	성명 (명칭)	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
3. 선정된 대표자의 인적사항	성명	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)

「시흥시 시민호민관 운영에 관한 조례 시행규칙」 제 11조 제 1항에 따라 위와 같이 대표자를 선정하였기에 통지합니다.

20 . . . . .

신청인 : (서명 또는 인)

### 시흥시 시민호민관 귀하

비교	1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. “1. 민원번호”에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다.
----	--

[별지 제16호서식] <신설 2019. 8. 12>

---

## 합 의 서

민원 표시 (번호, 제목)	
합의 일시	20 . . . . . :
합의 장소	

합의 내용

위와 같이 합의가 성립되었음을 확인함

20 . . . . .

신 청 인 성 명 (서명 또는 인)

피 신 청 인 성 명 (서명 또는 인)

시 흥 시 호 민 관 성 명 (서명 또는 인)