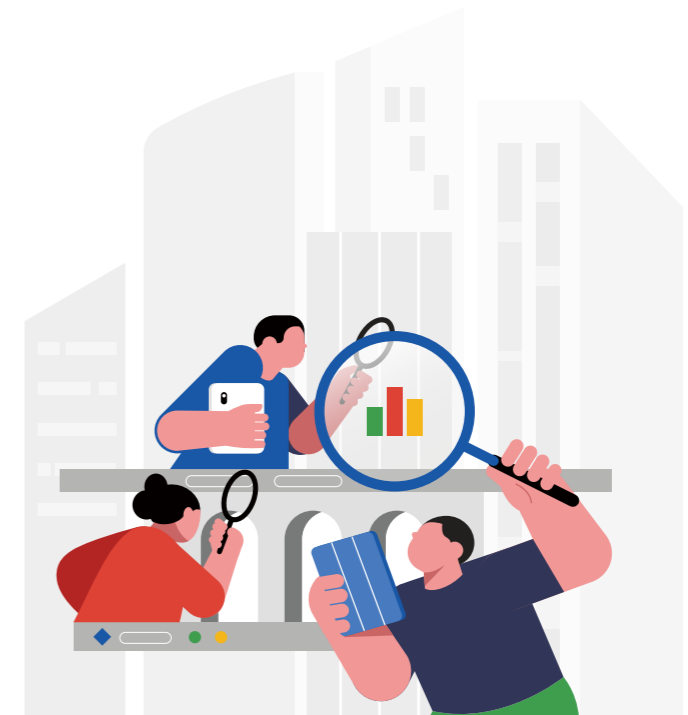


2025년도 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 운영상황 보고서

2025년도 인천광역시 서구
구민고충처리위원회
운영상황 보고서



2025년도 인천광역시 서구
구민고충처리위원회
운영상황 보고서



인사말

SEOGU INCHEON METROPOLITAN CITY

안녕하십니까, 65만 인천 서구 구민 여러분!

우리 인천서구 구민고충처리위원회는 2022년 8월 출범하여 서구청과 구민 간 발생한 이해충돌을 중립적인 위치에서 조정·중재하고 때로는 행정기관의 불합리한 제도에 대하여 시정·권고하는 등 구민의 정당한 권리가 침해당하지 않도록 하며 올바른 제도 내에서 가장 합리적이고 공정한 해결책을 찾을 수 있도록 지원하는 역할을 하고 있습니다.

우리 위원회에서는 2025년 56건의 민원을 접수하였고, 담당 조사위원의 법률검토와 현장조사, 면담을 통해 이를 처리하였습니다. 그 과정에서 민원인 혼자서는 감당하기 어려웠을 여러 고충 민원들이 해결되었으며, 불합리한 제도에 묶여 해결하기 힘든 사안을 위원회의 이름으로 중재하여 적극행정을 유도하기도 하였습니다.

본 2025년도 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 운영상황 보고서는 위와 같은 위원회의 운영성과를 담고 있으며 이 책자를 통해 구민고충처리위원회 제도에 대하여 구민 여러분에게 널리 알리는 계기가 되었으면 좋겠습니다.

2026년에도 우리 위원들은 전문분야의 경험을 바탕으로 구민의 편의와 권익 증진을 위하여 경청의 자세로 최선의 해결책을 찾기 위해 노력할 것을 약속드립니다. 구민 여러분의 많은 관심과 참여를 바라며, 「인천광역시 서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」제23조에 따라 2025년도 구민고충처리위원회 운영상황을 구민 여러분께 공표합니다.

2026년 3월
인천광역시 서구 구민고충처리위원 일동



I 옴부즈만(고충처리위원회) 제도 소개

1. 옴부즈만 소개	10
2. 옴부즈만 제도의 필요성	11
3. 옴부즈만 제도의 기능	13
4. 옴부즈만 제도의 특징	15

II 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 소개

1. 구민고충처리위원회 정의와 역할	18
2. 구민고충처리위원회 도입배경	18
3. 구민고충처리위원회 설치·운영 근거	19
4. 구민고충처리위원회 운영 효과	19
5. 구민고충처리위원회 추진경과	19

III 구민고충처리위원회 구성 및 운영

1. 위원회 구성	22
2. 위원 자격요건	23
3. 위원회 주요기능·직무	23
4. 위원회 직무관할	23
5. 고충민원 신청 및 처리절차	25

IV 구민고충처리위원회 운영 성과

1. 고충민원 처리현황	30
2. 주요 처리 사례	34

V 구민고충처리위원회 활동 사항

1. 언론보도 및 홍보사항	42
2. 위원회 활동사항	47

VI 참고자료

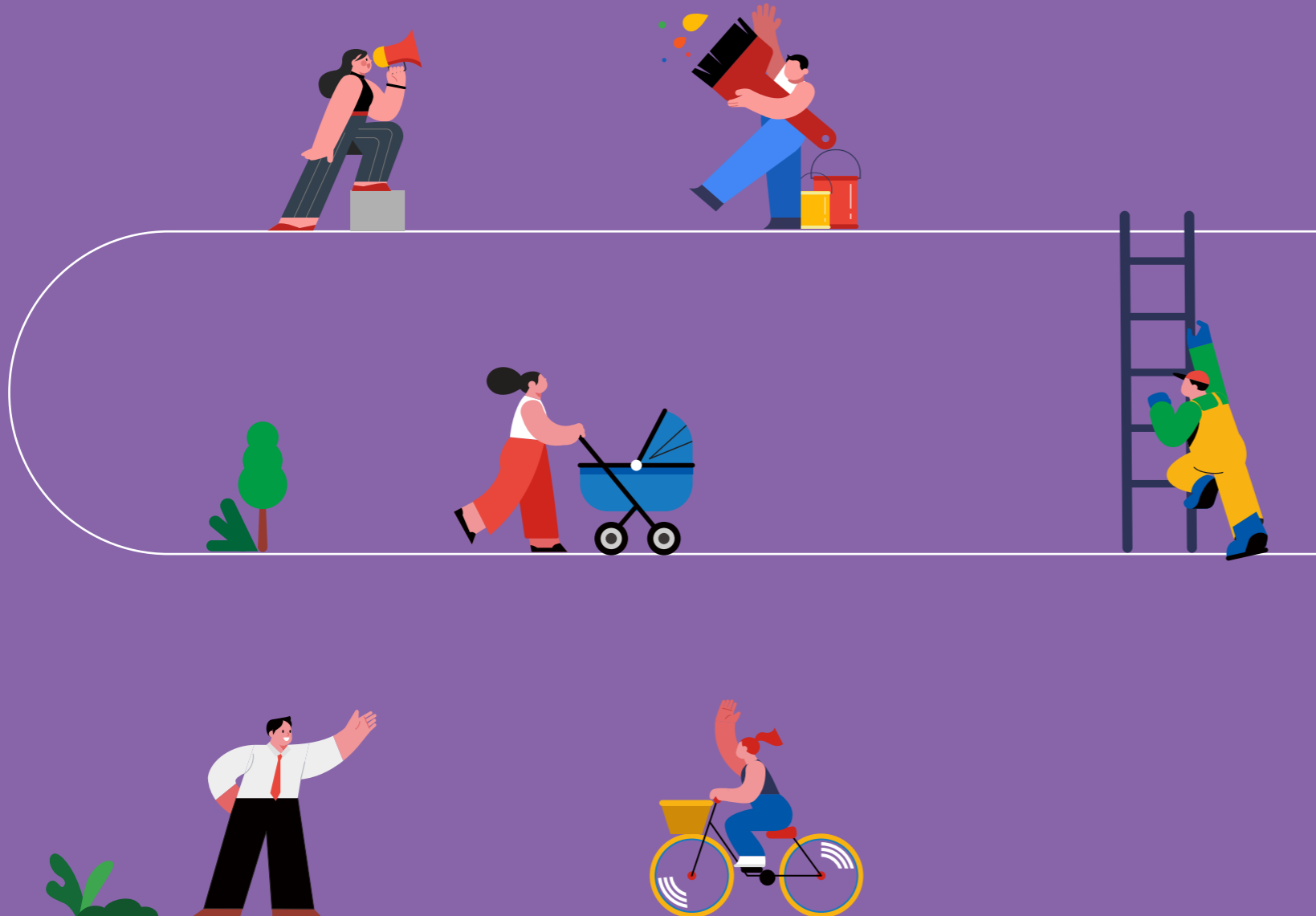
1. 인천서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영 조례	54
---------------------------------	----



I

옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만 소개
2. 옴부즈만 제도의 필요성
3. 옴부즈만 제도의 기능
4. 옴부즈만 제도의 특징



I

옴부즈만(고충처리위원회) 제도 소개

1 옴부즈만 소개

옴부즈만(Ombudsman)이란?

스웨덴어로 남의 일을 대신하여 주는 '대리인'을 의미하며, 국민의 대리인으로서 행정에 대한 국민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하고 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 국민과 행정기관 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람을 말합니다.

이에 따른 옴부즈만 제도란, 행정기관의 위법·부당한 행정행위로 인하여 국민의 권리나 이익이 침해되었을 때 옴부즈만이 국민의 대리인 입장에서 이를 신속히 조사하여 시정하도록 함으로써 국민의 침해받은 권익을 구제하는 제도를 말합니다.

- 현대국가는 행정권 강화에 따라 재량권이 확대되면서 행정기관에 의한 국민의 권익침해 가능성이 커지게 되었고, 이로 인하여 효율적인 국민의 권익구제를 위해 옴부즈만 제도가 등장하게 되었으며,
- 오늘날 옴부즈만 제도는 국민의 고충민원을 조사·처리하는 고전적 기능뿐만 아니라 국민과 행정기관 사이의 분쟁을 조정하고 행정의 잘못을 통제하는 기능을 함으로써 그 중요성이 높아지고 있습니다.

2 옴부즈만 제도의 필요성

☑ 행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화 경향

- 현대의 각 나라는 복지국가 지향 등에 따라 행정기능이 증대·강화되고, 이로 인해 행정의 재량권이 확대되면서 행정기관에 의한 국민의 권리침해 가능성이 커지고 있습니다.
- 이에 반해 입법부나 사법부는 다양하고 전문화된 행정에 대한 정보의 접근성에 한계가 있고, 정당 및 압력단체 등은 상대적으로 행정통제의 기능을 효율적으로 수행하지 못해 행정에 대한 견제 기능이 미흡합니다.
- 특히 행정재량의 영역은 복잡하고 다양하여 입법부에서 다루기에는 지나치게 개별적이고, 사법제도로 다루기에는 추상성을 띠고 있어 효율적인 행정통제에 한계가 있습니다.

☑ 기존 권익침해 구제제도의 한계

- 행정작용에 의한 권리구제 수단 중의 하나인 사법적 구제수단은 사후통제 수단으로 비용이 많이 들고, 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡해서 일반 시민이 이용하는 데에는 어려움이 있습니다.
- 이에 따라 행정의 국민권익 침해 사례가 증가하면서 이의신청, 행정심판, 행정소송 등 형식적 요건이 엄격한 기존의 권리구제 기능을 보완할 수 있는 제도적 장치가 필요하게 되었습니다.

[오부즈만 제도(고충민원처리) VS 행정심판·행정소송 비교]

구 분	오부즈만 제도 (고충민원처리)	행정심판	행정소송
목 적	위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정제도로 불편·부담을 받은 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의하여 침해된 시민의 권익구제
성 격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
기 간	제한 없음	•행정처분이 있음을 안 날부터 90일 이내 •처분이 있는 날부터 180일 이내	•행정처분이 있음을 안 날부터 90일 이내 •처분이 있는 날부터 1년 이내
범 위	위법·부당한 처분(사실행위), 부작위, 불편·부담 등 포괄적	행정의 위법·부당한 처분, 공권력의 행사·불행사	행정의 적법성 유무 (재량권 일탈·남용 포함)
접근성	접근성 높음 (구두, 서면, 방문, 웹 등)	행정소송보다 접근성 용이함	접근성이 어려움
비 용	무료	행정소송보다 경제적 부담이 적은 편임	경제적 부담 높음
구속력	언론공표 등의 간접 강제로 실질적 구속력	기속력(행정청)	기판력(법원, 행정청, 국민)
한 계	구속력 없음	•청구기간이 짧은 편임 •대상이 제한적임	•구체적 사건성이 없으면 소(訴)로 다룰 수 없음 •직접 어떤 처분을 내리는 적극적 행정 판결은 못함 •과도한 비용 부담

☑ 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보

- 오부즈만(고충처리위원)은 자치단체 관할 내의 고충민원에 대해 전문적·중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하고,
- 행정의 자기시정 기회를 제공함으로써 시민과 행정 간 상호 신뢰를 높이는데 유용한 역할을 합니다.
- 특히, 법규만능주의, 소극적 행정처리 등으로 인해 발생하는 민원을 행정기관 스스로 신속하게 시정함으로써 민원인의 심리적·경제적 비용을 최소화할 수 있습니다.

☑ 고객중심의 행정가치 대두

- 과거 공공서비스의 제공은 주로 국가의 통치행위의 일부로 간주되어 왔으나, 국가도 공공재 제공의 한 주체이며, 국민은 '공공 서비스 소비자'라는 시각이 대두되었습니다.
- 고객중심의 행정가치는 정부가 국민인 고객을 위해 최선을 다하겠다는 약속으로 이어져 이를 위한 고객헌장제도가 널리 확산·보급되었습니다.
- 우리나라의 경우 1995년 지방분권화에 따라 민선 지방자치단체장 체제로 전환된 후 고객지향적인 행정서비스 개선 노력이 활발하게 전개되었고, 이러한 흐름 중 하나로 지방자치단체에도 오부즈만 제도(구민고충처리위원회)가 도입되기 시작하였습니다.

3 오부즈만 제도의 기능

☑ 일반국민과 행정기관과의 간격을 좁혀 행정을 보다 인간화 기능

- 오부즈만은 일반국민의 입장에서 보면 민원인과 행정기관 양자 간의 불평등한 관계를 축소·완화하고, 접근하기 어려운 관계를 풀어줌으로써 일반 국민이 행정과의 관계에서 겪는 고충을 경감시켜 주는 역할을 하며, 행정기관의 입장에서 보면 보다 대응성 있는 행정을 도모하게 하고 행정을 보다 인간화하는 기능을 수행하도록 합니다.

☑ 행정처분에 대한 적정성 조사를 통한 행정통제 기능

- 오부즈만은 행정처분이 위법·부당하다고 판단되는 경우 해당 행정기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제합니다.
- 오부즈만의 행정통제는 고충민원에 책임이 있는 자를 비난하고 처벌하려는 것이 아니라 고충민원이 더 이상 발생하지 않도록 행정의 절차, 규칙, 법률 등을 개선하는데 있습니다.
- 오부즈만 제도는 행정이 보다 원활하게 이루어질 수 있도록 행정집행 및 절차에 관한 법령의 내용을 명확히 하고, 행정에 대한 책임소재를 분명히 해주는 역할도 하고 있습니다.
- 행정에 있어 이러한 오부즈만 제도의 존재로 인해 법의 지배원리가 더욱 공고해지고, 공무원은 오부즈만의 평가를 의식해 행정처분을 보다 신중하게 행하게 되는 것입니다.

☑ 분쟁을 해결하고 국민의 권익을 증진하는 기능

- Ом부즈만 제도는 고충민원의 처리뿐만 아니라 국민의 보편적 권익을 보호하고 향상시키는 데 효과가 있는 분쟁 해결 수단입니다.
- 오늘날 Ом부즈만 제도는 국민의 파수꾼으로서 행정기관의 잘못에 대해 보다 적극적으로 관여해 이를 시정해 나간다는 임무가 부여되어 있습니다. Ом부즈만은 민원을 처리해 나가는 과정에서 축적한 지식과 경험을 통해 쟁송행위의 적정성과 건전성에 대한 바람직한 기준에 관해 관계 행정기관에 유익한 조언을 해줄 수 있습니다.
- Ом부즈만은 민원처리의 노하우를 활용하여 행정기관에서 이해관계가 첨예하게 대립된 현안문제의 해결방안 마련을 위해 이해관계자인 국민의 의견을 어떻게 들어야 하는지에 대해 어느 누구보다 정확한 도움을 줄 수 있습니다.
- 또한 Ом부즈만 제도는 지극히 저렴한 비용으로 과오행정에 대한 조사·해결이 가능하기 때문에 우리 사회에서 소외된 계층에 대한 사회 안전장치로서의 기능을 수행하는 측면도 있습니다.

☑ 합의·조정을 통한 사법구제 제도 한계 보완 기능

- Ом부즈만은 국민과 행정기관 간의 갈등을 당사자가 참여하는 합의·조정 방식으로 해결할 수 있습니다. 이러한 합의·조정은 행정의 실패에 대한 대응이라기보다 사법구제 제도의 한계에 대한 대응이라고 보아야 할 것입니다. 사법적 구제제도는 법이 사회질서를 유지하는 최소한의 규범이라는 점에서 근본적인 한계를 가질 수밖에 없고, 아무리 훌륭한 법이라 할지라도 현실에 있어 법이 규율할 수 없는 사각지대가 생겨나기 마련입니다.
- 행정과 국민 간의 관계는 이러한 법을 매개로 형성되고 있으나, 법의 규범적 한계로 인해 양자 간 스스로 해결할 수 없는 분쟁과 갈등이 조성될 수 있습니다.
- 이러한 법의 부재 또는 불완전성으로 인해 제3의 중재적기관에 의한 조정을 필요로 하는 경우가 많은데, Ом부즈만 제도는 행정과 국민 간의 중간적 입장에서 훌륭한 합의·조정 역할을 수행하고 있는 것입니다.

☑ 행정개혁의 중요한 역할 수행

- 행정은 속성상 한번 결정되면 그 결정 내용을 선례로 삼아 계속 지속하려는 관성의 법칙을 갖는 경우가 많기 때문에 행정기관이 스스로 이를 개선하기 어려운 측면이 있습니다.
- Ом부즈만 제도는 이러한 관성을 깨뜨려 잘못된 행정관행의 개선이 이루어지도록 자극을 줄 수 있습니다. 오늘날 선·후진국을 막론하고 뿌리 깊은 관료행정에 대한 개혁을 최대의 국가적 과제로 설정하고 '관료와의 끝없는 전쟁'을 치르고 있는 경우가 많습니다.
- 오랫동안 민원처리를 통해 축적한 Ом부즈만의 경험을 활용하는 것이야말로 행정개혁의 성과를 높일 수 있는 매우 유용한 수단이라 할 수 있습니다.

☑ 행정의 공개성을 확대하는 기능

- Ом부즈만 제도는 행정의 민주화와 관련해서 행정의 공개성을 확대하는 기능을 수행합니다. 오늘날 행정의 공개는 민주행정으로 나아가는 기본방향임에도 불구하고 아직도 이에 대한 관료적 권위주의의 벽은 높습니다.
- Ом부즈만이 민원을 조사하는 과정에서 해당 행정기관은 문제의 행정처분과 관련된 정보를 공개하게 되는데, 이때 Ом부즈만은 폐쇄적인 행정기관에 대해 민원 관련 정보를 보다 많이 공개하도록 하고, 국민의 알 권리를 충족시키는 기능을 수행하고 있습니다.

4 Ом부즈만 제도의 특징

☑ 신속한 고충민원의 접수·처리

- Ом부즈만 제도는 행정소송 제도와 비교하여 업무처리 절차가 엄격하지 않아 민원을 신속하게 처리할 수 있다는 장점이 있습니다.
- Ом부즈만이 민원을 조사·처리함에 있어 일정 부분 준사법적 절차와 방법을 채택하고 있다고 하더라도 기본적으로 고객지향적이라는 특징을 지니고 있기 때문에 사소한 권리침해에 대해서도 접근성이 용이합니다.
- 민원인이 민원을 제기하고자 할 때 신청취지와 내용을 간단히 적어 Ом부즈만에게 보내면 접수가 되고, 이후의 절차는 Ом부즈만이 직접 조사하여 그 결과를 민원인에게 통보합니다.

☑ 공정하고 독립적인 고충민원 조사

- 민원인이 신청한 고충민원에 대해 행정기관이 당초와 동일한 내용으로 결과통보를 하게 되면 민원인은 해당 기관의 조사결과를 신뢰하지 않는 경향이 있습니다. 이에 민원 관련 행정기관과 아무런 관계가 없으면서 민원업무 분야에 전문성을 갖추고, 독립적이고 공정하게 민원을 조사하여 판단하고 해결하는 기관이 필요합니다.
- 옴부즈만은 민원인과 행정기관 사이에서 제3자로서 민원을 신속하게 조사하여 그 시시비비를 가려주는 역할을 담당하고 있습니다. 이러한 업무의 성격상 옴부즈만은 공정성과 독립성이 매우 중요하고, 행정기관으로부터의 독립성이 보장되어야 합니다. 이는 민원인으로 하여금 처리결과에 대한 수용성을 높일 수 있는 이유라고 할 수 있습니다.

☑ 법적 구속력이 없는 시정권고

- 옴부즈만은 행정행위를 직접 취소하거나 변경할 수 있는 권한을 갖고 있지 않으나 행정기관과 상호 협조적이고 병렬적 보완 관계라는 특징을 지닙니다.
- 옴부즈만의 결정은 소송이나 행정심판과 달리 법적 강제력이 없는 권고적 성격을 가짐으로써 엄격한 사법적 절차에 의하지 않고 비공식적인 조사를 할 수 있는 장점이 있습니다. 옴부즈만의 주된 기능은 비판과 설득에 바탕을 둔 권고이기 때문에 일반적인 행정기관의 행정행위에 방해를 주지 않으며, 폭넓은 합의·조정권의 행사를 통해 민원을 조사 중에 해결하는 경우가 많습니다.

☑ 기존 권익구제 제도에 대한 보완

- 현대행정이 복잡·다양해지고 전문화·기술화됨에 따라 사법적 통제와 같은 기존의 행정통제 방식은 문제 해결에 한계가 있습니다. 특히 위법하지 않지만 부당한 재량적 행정처분으로 인한 국민의 권익침해의 소지가 많아지면서 여러 나라에서 그 보완적 통제방식으로 옴부즈만 제도를 채택하고 있습니다.
- 옴부즈만 제도를 운영하더라도 기존 권익구제 제도의 작동을 방해하지 않으며, 민원인이 기존 권익구제 제도를 이용하는 데 어떠한 제약도 따르지 않습니다. 옴부즈만 제도는 종래의 권익구제 제도에 대한 추가적·보완적 역할을 합니다.



II

인천광역시 서구 구민고충처리위원회 소개



1. 구민고충처리위원회 정의와 역할
2. 구민고충처리위원회 도입배경
3. 구민고충처리위원회 설치·운영 근거
4. 구민고충처리위원회 운영 효과
5. 구민고충처리위원회 추진경과

II 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 소개

1 구민고충처리위원회 정의와 역할

정의

- 지방음부즈만인 구민고충처리위원회는 지방자치단체 및 그 소속 기관에 대한 고충 민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 통해 지역주민의 권익구제 등을 위하여 「부패 방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」 제32조에 따라 지방자치단체에 설치되는 법적 기구입니다.

역할

- 구민고충처리위원회는 지방음부즈만으로서 고충민원의 처리와 불합리한 행정제도의 개선에 관하여는 국민권익위원회와 동일한 역할을 수행합니다.
- 민원처리의 기본법령인 「민원 처리에 관한 법률 시행령」에 고충민원 처리기관으로 구민고충처리위원회가 포함되어 공식적인 민원창구로서의 기능을 가집니다.

2 구민고충처리위원회 도입배경

- 행정의 복잡·다양화 등으로 구민의 권리 침해, 불편, 부담에 대한 시정 및 제도개선의 필요성이 대두됨에 따라 인천광역시 서구와 그 소속기관의 위법·부당한 행정처분이나 행정행위(부작위 포함)와 관련한 고충민원을 조사·처리하는 구민의 대리인으로 구민의 입장에서 불합리한 행정제도를 개선하고 구정 견제·감시·통제 기능을 수행하여 구민의 권익을 보호하고자 구민고충처리위원회 제도를 도입 하였습니다.

3 구민고충처리위원회 설치·운영 근거

- 「부패 방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 등
- 「인천광역시 서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」

4 구민고충처리위원회 운영 효과

- 지방음부즈만인 구민고충처리위원회는 제3자의 시각에서 공정하고 객관적으로 고충민원을 처리합니다. 따라서 민원처리 결과에 대한 신뢰성과 수용성이 높아집니다.
- 민원인이 원처분 부서의 위법·부당한 처분을 시정해달라는 고충민원을 제기하였음에도 원처분 부서가 재차 당해 민원을 처리하는 모순이 해소됩니다.
- 구민고충처리위원회는 의견표명 기능이 있어 행정기관의 행정행위가 위법하지는 않지만 민원인의 주장에 상당한 이유가 있는 경우 의견표명을 통해 제도의 사각지대에 있는 민원도 적극적으로 해결할 수 있습니다.
- 행정소송 등 사법구제 제도를 통하지 않고 행정기관이 자체적으로 행정행위를 시정하도록 함으로써 불필요한 소송비용과 노력을 절감할 수 있습니다.

→ 민원 처리결과에 대한 신뢰성 제고와 함께 보다 유연한 민원 해결 가능

5 구민고충처리위원회 추진경과

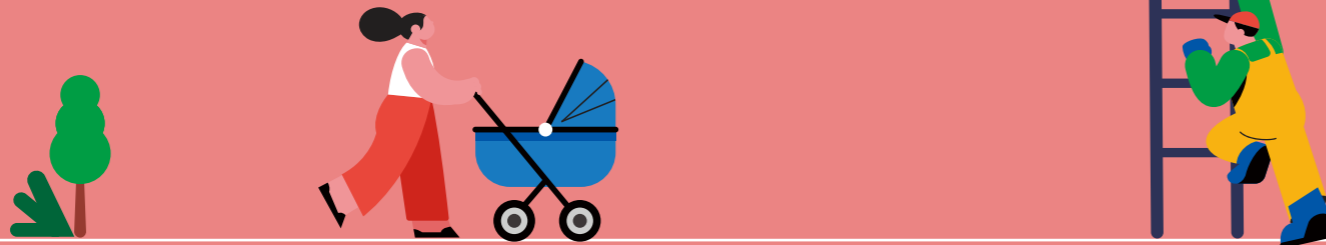
- 2021. 7월: 구민고충처리위원회 구성 및 운영 조례 제정
- 2022. 3월: 구민고충처리위원회 위원 모집 및 심사
 - 8월: 구민고충처리위원회 위원 위촉
- 2023. 3월: 2022년도 구민고충처리위원회 운영상황 보고 및 공표
- 2024. 1월: 고충처리위원회 홍보물 리플렛 제작 배부
 - 3월: 2023년도 구민고충처리위원회 운영상황 보고 및 공표
 - 8월: 고충처리위원 재위촉 (1회 연임 가능)
- 2025. 3월: 2024년도 구민고충처리위원회 운영상황 보고 및 공표



III

구민고충처리위원회 구성 및 운영

1. 위원회 구성
2. 위원 자격요건
3. 위원회 주요기능·직무
4. 위원회 직무관할
5. 고충민원 신청 및 처리절차








III

구민고충처리위원회 구성 및 운영

1 위원회 구성

- 인 원 : 5명(비상임 명예직)
- 신 분 : 위촉직(민간위원)
- 임 기 : 2년(1회한 연임가능)
- 지 위 : 구청장 소속으로 독립적인 업무 수행
- 위촉방법 : 공모 거쳐 의회 동의 후 구청장 위촉
- 위원현황

사진	성명	자격요건	주요경력	위촉기간
	함정규 (위원장)	4급이상 공무원	전)외교부 주상하이 부총영사 전)안산시 시민옴부즈만 전)국무조정실 전문위원	2024. 8. 3. ~ 2026. 8. 2. *1회 연임
	김영하 (부위원장)	변호사	현)법무법인 테오 대표 현)연수구시설안전관리공단 고문변호사 전)부천시 시민옴부즈만 자문위원	
	임광수	4급이상 공무원	전)국토부 지방국토관리청 국장 전)대림대 겸임교수 현)한국도로기술사회 감사	
	박종풍	4급이상 공무원	전)감사원 공공기관감사국 과장 전)화성시 시민옴부즈만 전)인사혁신처 적극행정강의 위촉강사	
	김지원	시민단체 추천	전)한국통신 과장 전)인천서구외국인사회복지센터장 현)한국열린사이버대 특임교수	

2 위원 자격요건

- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
- 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자

3 위원회 주요기능·직무

- 서구 및 소속 기관 등에 의한 위법·부당한 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 구민의 권리를 침해 하거나 구민에게 불편을 주는 고충민원의 조사·처리
- 구청장이 필요하다고 판단하여 위원회에 의뢰한 사건의 조사·처리
- 심의결과 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 구청장에게 시정조치 및 제도 개선 권고
- 고충민원의 조사·처리과정 중 고의 또는 중대한 과실로 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사의뢰

4 위원회 직무관할

인천광역시 서구 및 그 소속기관 등

인천광역시 서구에서 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업, 출자기관, 출연기관

인천광역시 서구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

공무원 적극행정 면책 규정

- ◇ 국민권익위원회와 구민고충처리위원회의 시정권고 등 조치의 경우 면책 대상에 해당함
 - ※ '적극행정'이란 공무원이 불합리한 규제의 개선 등 공공의 이익을 위한 적극적인 업무 처리행위 (* 국민권익위원회 적극행정 면책제도 운영 규정)
- ◇ 정부는 적극행정 추진방안으로 「부패방지권익위법」에 근거 고충민원에 대해 권익위원회의 시정 권고, 의견표명에 따라 조치한 경우 자체감사 면책되도록 규정 개정 제시하였고, 이에 따라 국민권익위원회는 '고충민원에 대해 권익위원회(국민권익위원회 및 구민고충처리위원회)의 시정권고, 의견표명에 따라 조치한 경우 자체감사 면책'이 되도록 각 지방자치단체에 적극행정 면책 규정 마련을 요청함(2020. 6. 19.)
- ◇ 또한, 행정안전부 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제15조 제1항에서 공무원이 적극행정을 추진한 결과에 대해 그의 행위에 고의 또는 중대한 과실이 없는 경우에는 「감사원법」 제34조의3 및 「공공감사에 관한 법률」 제23조의2에 따라 징계 요구 또는 문책 요구 등 책임을 묻지 않는다고 하고 있음
- ◇ 인천광역시 서구의 경우 「인천광역시 서구 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정」 제5조(적극행정 면책요건) 제3항 '감사결과 지적사항이 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조, 제47조에 따른 권고 및 의견에 대한 이행일 경우, 국민권익위원회의 권고 및 의견을 적극행정 면책 기준으로 적용할 수 있다.'라는 조항에 따라 구민고충위원회의 결정에 따른 이행은 적극행정으로 감사면책에 해당함

5 고충민원 신청 및 처리절차

※ 고충민원의 신청

- 민원사항 중 인천광역시 서구의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실 행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 구민의 권리·이익을 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

※ 처리절차

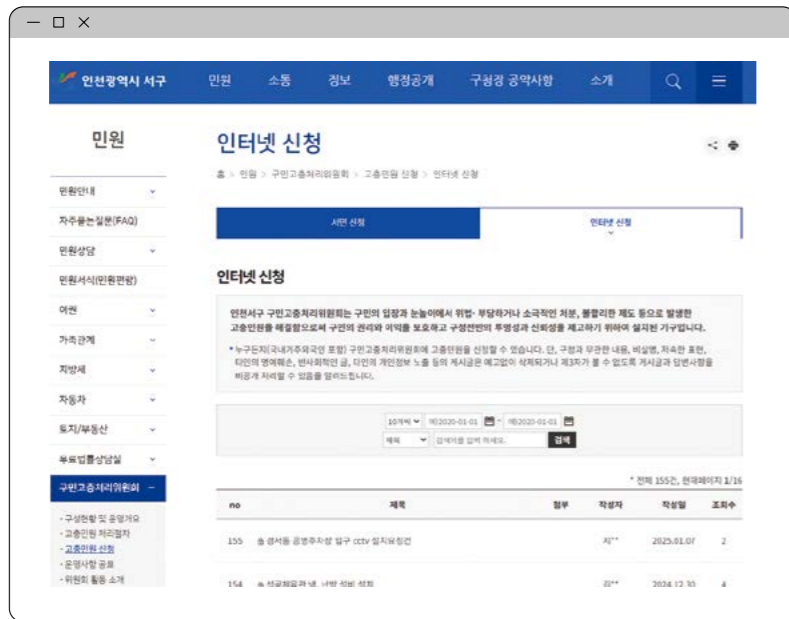


**고충민원
신청제외
(각하)대상**

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항
- 구의회에 관한 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행중인 사항
- 기타 위원회에서 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

※ 신청방법

- **방문** : 인천광역시 서구청 제2청사 13층 감사실 (구민고충처리위원회)
- **우편** : 우)22726 인천광역시 서구 서곶로 299(심곡동) 서구청 제2청사 13층 감사실 구민고충처리위원회 귀중
- **팩스** : 팩스번호 032-560-2705 (* 팩스전송후 ☎032-560-4573으로 서류 수신여부 확인)
- **인터넷신청** : 인천서구 홈페이지 구민고충처리위원회 게시판
(www.seo.incheon.kr : 홈 > 민원 > 구민고충처리위원회 > 고충민원 신청)



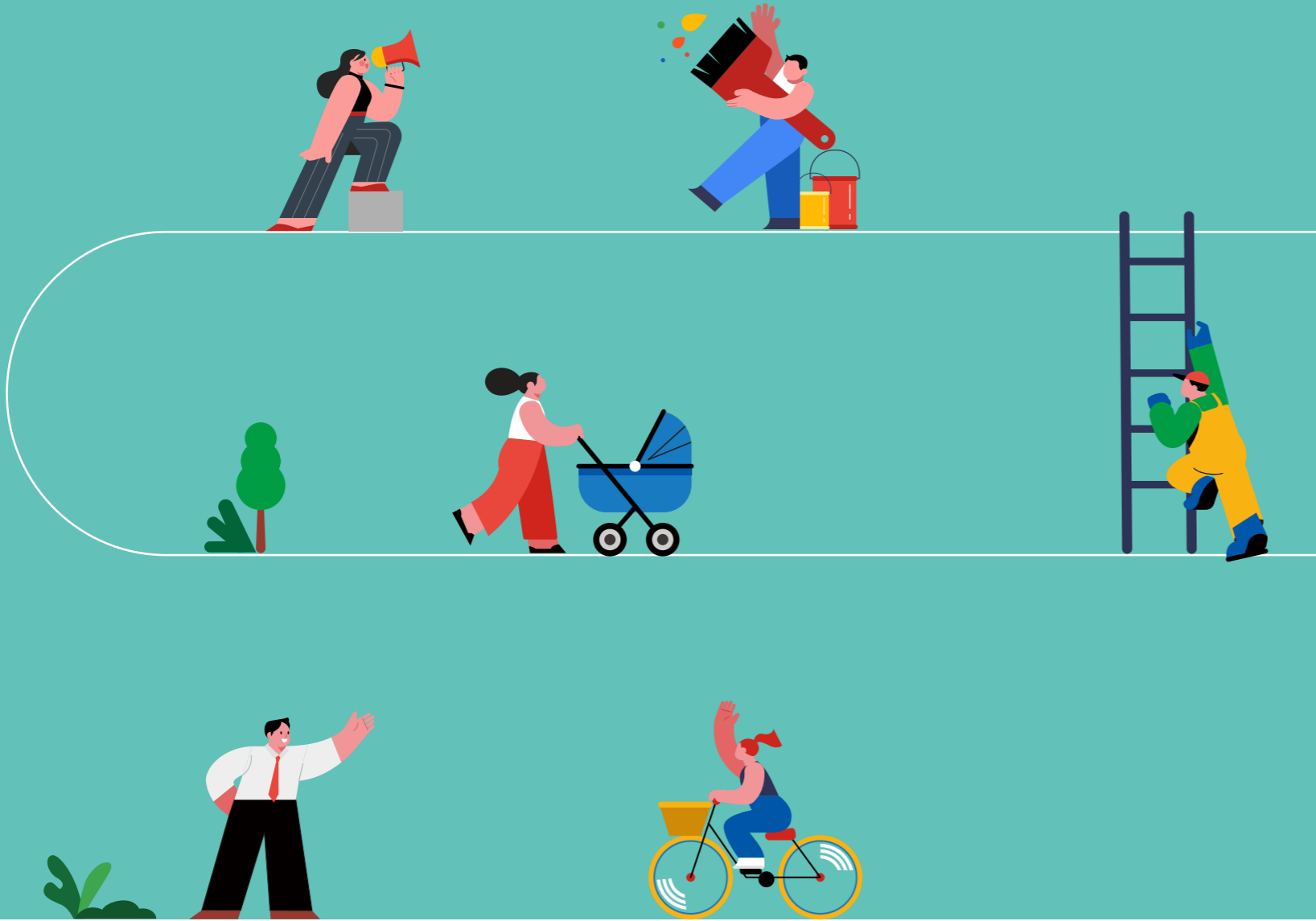
※ 고충민원 결정유형

구 분	내 용
시정권고	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
의견표명	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선	법령(조례) 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우(제도개선권고 또는 제도개선의견표명)
조정	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 당사자의 신청 또는 직원에 의하여 조정
합의	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고 또는 당사자 간의 자발적인 합의가 성립된 경우
기각	신청인의 요구가 타당하지 아니하여 이를 받아들이지 않을 경우
심의안내	신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우
이송(첩)	다른 관계 기관 및 관련부서 등에 이송(첩)하는 경우
각하	고충민원의 요건을 갖추지 못한 경우
종결	부패방지권익위법 제41조에 따라 처리한 경우
취하	신청인이 구민고충처리위원회의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하한 경우



IV

구민고충처리위원회 운영 성과



1. 고충민원 처리현황
2. 주요 처리 사례

IV

구민고충처리위원회 운영 성과

1 고충민원 처리현황

• 운영범위 : 2025. 1. 1. ~ 12. 31.까지 접수한 민원

※ 접수 및 처리 현황

접수건수	처리완료 건수										비고
	소계	제도 개선	시정 권고	의견 표명	기각	조정 합의	상담 종결	각하	이송	취하	
56	56	0	0	9	0	0	4	14	26	3	-

※ 접수방식별 현황

접수건수	접수방식별 건수					비고
	소계	인터넷	우편	방문	기타 (팩스, 메일)	
56	56	49	1	3	3	

※ 분야별 현황

접수건수	건축	교통	환경	민원
56	1	18	2	35

※ 2025년 민원처리 현황

연번	접수일자	처리부서	제 목	처리 결과
1	2025-01-07	주차관리과	경서동 공영주차장 입구 CCTV 설치 요청건	이송
2	2025-01-15	주차관리과	어린이보호구역 앞 우회전 불법정차 단속 요청	이송
3	2025-01-20	경제정책과	가정동 436, 436-3 불법경작 등 민원해결 요구	이송
4	2025-02-02	경제정책과	검단000000에 돌아다니는 흰색 들개 포획 요청	이송
5	2025-02-04	공원과	공원 조명 설치 요청	이송
6	2025-02-06	경제정책과	가정동 000 국유지 불법경작 등 민원해결 요구	이송
7	2025-02-17	문화관광체육과	실내 농구장 소음 진동 문제	이송
8	2025-02-20	아동행복과 도시재생경관과	0000 000000000000 000과 서구00000000와의 갈등 문제	의견 표명
9	2025-02-21	공원과	원창동 공원 포장공사 시공사 공사대금 미지불	이송
10	2025-02-21	공원과	검단0000 공원 테니스장 공정한 이용 보장 필요	이송
11	2025-03-03	검암경서동	통장 합격취소에 대한 이의제기	의견 표명
12	2025-03-11	석남2동	000동 행정복지센터 복지팀 업무응대 문제제기	취하
13	2025-03-11	주차관리과	인천 서구청 주정차단속 관련 문의	이송
14	2025-03-12	공원과	검단0000 공원 테니스장 이용 불평등	이송
15	2025-03-18	주차관리과	공용주차장 장애인주차구역 위치 변경 요청	이송
16	2025-03-27	서부경찰서	청라호수공원 0000 앞 대로 과속단속 카메라 설치 요청	각하
17	2025-03-27	도로과	가좌시장 우체국쪽 입구 노점상 및 불법증축 원상복구 요청	이송
18	2025-03-27	서부경찰서	유턴 신호 추가 건의	각하

연번	접수일자	처리부서	제 목	처리 결과
19	2025-03-28	강남구청	방문판매법 위반 사항에 대한 과태료 처분 요청	각하
20	2025-04-01	주차관리과	본사업장 입구 주차단속 요청	이송
21	2025-04-01	인천광역시	아시아드 주경기장 파크골프장 건설 제고 요청	각하
22	2025-04-08	주차관리과	불법주차단속 및 안전사고 예방에 관심 촉구	종결 처리
23	2025-04-16	서부경찰서	유턴신호 좀 만들어 주세요	각하
24	2025-04-17	건축과	검단신도시 분양관련 위법행위 및 건축 변경 고지의무 위반에 대한 행정의 소극적 대응	의견 표명
25	2025-04-23	서구시설관리공단	서구시설관리공단 체육센터 리셋제 시행 관련 시스템 오류 및 주민불편	의견 표명
26	2025-04-23	검단동	혼자인 어르신의 행동에 대한 피해	이송
27	2025-04-23	도시계획과	경서3구역 도시개발사업 단지조성공사 임금체불관련	이송
28	2025-04-25	자원순환과	음식물 쓰레기 감량 보조금 사업 개선 요청	이송
29	2025-05-09	주차관리과	불법 주차 단속 요청	이송
30	2025-05-16	주차관리과	석남 2고가 밑 주차 단속 요청	이송
31	2025-05-27	세무2과	법인지방소득세 납부 부과에 대한 부분	취하
32	2025-05-28	환경관리과 건축과	오피스텔 옥상 냉각탑 소음	의견 표명
33	2025-06-11	인천광역시	불법주차 단속 요청	각하
34	2025-06-12	총무과	00동 행정복지센터 신설 요청	이송
35	2025-06-13	검암경서동	통장갑질	취하
36	2025-06-27	주차관리과	주차단속 요청	종결 처리
37	2025-06-30	자원순환과	폐기물 불법 처리 단속에 대한 문제점 제기	종결 처리

연번	접수일자	처리부서	제 목	처리 결과
38	2025-07-08	주택관리과	루원 00000 000 아파트 동대표 투표	이송
39	2025-07-10	주차관리과	석남동 불법주정차 단속 요청	이송
40	2025-07-17	검단관리과	금곡동 도로 배수 관리 요청	이송
41	2025-07-18	기후대기과	미세먼지 신호등 고장건	이송
42	2025-08-05	인천시 수도사업소	수도계량기 분리	각하
43	2025-08-06	주차관리과	안전지대 불법 주정차 방치차량 및 카라반	의견 표명
44	2025-08-14	주차관리과	청중로 주차단속 요청	이송
45	2025-08-16	주차관리과	화물차 밤샘주차 단속	종결 처리
46	2025-08-19	LH	맨홀 역류로 인한 침수 피해	각하
47	2025-08-21	서인천세무서	0000000000 재건축조합 배당소득 산출내역 미공 개 및 회계 불투명 신고	각하
48	2025-08-21	서인천세무서	0000000000 재건축조합 배당소득 산출내역 미공 개 및 회계 불투명 신고	각하
49	2025-08-21	한국수자원공사	아라뱃길 도보전용 산책길 이용	각하
50	2025-09-03	도로과,산림정원과	인천서구 산업단지 주변 보도상태 엉망	의견 표명
51	2025-09-09	토지정보과	지적재조사 토지 증감분 감정평가액 조정건	각하
52	2025-09-10	인천시설관리공단	민원	각하
53	2025-09-15	교통정책과	전동킥보드 전용 주차장 제안	의견 표명
54	2025-09-15	서구문화재단	인천 서구 0000문화센터 정기대관 운영시간 개선 요청	의견 표명
55	2025-11-01	청라1동	청라 00옆 쓰레기	각하
56	2025-11-03	교통정책과	중앙선 나바콘 보수공사 요청	이송

2 주요 처리 사례

'0000 0000사회적협동조합 00' 관련 고충민원

신청요지	- '0000 0000사회적협동조합 꿈터' 000이 신청인의 (사)0000000000 서구공립000000 시설이용(복합커뮤니티센터)과 관련하여 여러가지 제한 등 불편을 주고 있고, 부당한 관리비도 요구하고 있다며 이의 시정을 요청하는 고충민원임.
처리결과	의견표명 - 인천 서구청(아동행복과, 도시재생경관과)은 복합 커뮤니티센터 건립 및 운영 등과 관련, 꿈터에 사용허가를 해 주었으나, 이후 신청인의 아동센터가 이 센터에 입주하게 되면서 시설물 이용 등 관련 상호 구체적인 계약관계가 없는데다 협업의지 등도 부족, 고충민원이 발생된 것으로 보임. - 따라서 서구청(아동행복과, 도시재생경관과)은 복합 커뮤니티센터 시설물 사용 등과 관련, 유사 민원사례가 재발되지 않도록 현장조사 등 적극행정 자세(운영위원회 회의 정기 참여 등을 통한 의견 수렴, 주차장과 카페 등 각 시설물이 운영계획에 부합되게 운영되고 있는지 여부 점검, 기타 운영상 애로사항 청취 등)를 견지하고, 특히 꿈터와 아동센터의 시설물 전용부분과 공유부분을 분명하게 계약문서로 확정(세부적인 시설물 사용 및 관리비 부담 부분 등에 대해서도 계약관계로 분명히 명시)할 필요성이 있는 것으로 의견표명함.
부서의견	수용 - 지속적인 회의를 통하여 운영 점검 및 애로사항에 대하여 수시로 청위하여 갈등이 해결될 수 있도록 만전을 기하겠음.

통장 합격취소에 대한 이의 제기

신청요지	- 0통장 공개모집에 지원한 지원자가 면접을 본 후 합격문자를 받았는데 공고일 이후 전입한 사실이 확인되어 합격이 취소된 것에 대한 이의제기 - 면접 후 합격문자를 보내고 나서 민원인의 자격요건을 확인한 행정적 착오의 문제가 있음. 규정을 명확하게 숙지하여 민원 재발 방지
처리결과	의견표명 - 「인천광역시 서구 통반 설치 및 운영 조례 시행규칙」 제4조 1항을 보면 '통장은 해당 통 관할 구역에 거주하는 주민등록상 18세 이상의 사람'이어야 하고, 제5조 4항을 보면 '후보자 등록 제출 서류는 공고일을 기준으로 한다.' 라고 규정하고 있으므로, 신청인의 경우 통장으로 임명되기 위해서는 공고일인 2025. 1. 23. 현재 해당 통에 주민등록 주소가 등록되어 있어야 함. 그러므로 공고인 다음날인 2025. 1. 24. 해당 통으로 전입한 신청인은 통장 임명 요건에 부적합하므로 잘못된 사실을 인지한 즉시 정식 임명 전에 합격 취소 안내를 한 것은 적절한 조치라고 판단됨.

부서의견	수용 - 그러나 통장 임명 업무를 수행하면서 가장 우선적으로 파악하여야 할 전입일을 확인하지 못하여 신청인으로 하여금 불필요한 면접심사를 치르게 하고, 합격통지 문자를 보내 혼란을 야기한 사실이 있으므로 0000동장께서는 직원 직무교육을 통해 관련 업무를 명확히 숙지하도록 하여 향후 동일한 사건이 발생하지 않도록 노력해 주실 것을 의견표명 함.
-------------	---

검단신도시 분양관련 위법행위 등에 대한 소극행정

신청요지	- '분양사업자인 (주)000 산업의 분양 및 준공과정에서 공개추첨 미실시, 모형도와 상이한 시공, 사전고지 없이 건축변경, 지하시설의 구조적 하자 등'관련, 신청인 등 분양계약자들이 서구청(건축과)에 대해 수차례 민원을 제기하였음에도 불구하고 소극행정을 하고 있다면서 이의 시정을 요청하는 고충민원임.
처리결과	의견표명 - 인천 서구청(건축과)은 (주)000 산업의 위법 분양 관련 신청인의 지속된 민원제기에 대해 '준공 허가 전, 건축사 등 관계자를 통한 실태조사 및 현장방문 등 민원사항의 시급성을 감안한 적극행정이 미흡'했던 것으로 보임 - 이와 관련 서구청(건축과)은 「민원 처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호), 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제41조(행정협업의 촉진), 「적극행정 운영규정」 등을 철저히 준수, 향후 유사 민원이 재발되지 않도록 의견표명함 - 또한 서구청(공원과)은 철제펜스 민원 관련, '시설녹지 훼손 방지방안 제시 및 훼손 시 원인자 부담 조건으로 철제 펜스 철거방안 검토가능' 입장인 바, 서구청 관련부서(공원과)는 상호 협업 촉진을 통해 효율적인 민원해결에 앞장섬은 물론, 민원인과의 소통노력도 지속적으로 배가해 나가도록 의견표명함.
부서의견	수용 - 해당부서에서 현장을 방문하여 실태 확인을 실시하였고, 사업주체에 적극적인 하자 조치를 요청하는 공문을 발송하여 하자담보 책임을 다하도록 안내하였음. 향후 민원소통에도 적극 임하고, 유관부서와 적극 협조하여 민원 해결의 실효성을 재고하겠음.

서구시설관리공단 체육센터 리셋제 시행 관련 시스템 오류 및 주민불편

신청요지 - 신청인은 인천 서구 시설관리공단에서 시행한 기존 등록 인원 우선제에서 신규 인원 리셋 추첨제로의 전환 과정에서 발생한 시스템 오류 및 주민 불편에 대한 개선을 요구하는 고충민원을 제기하였음.

처리결과 **의견표명**
- 피신청인이 수영장 접수제도를 기존 회원 우선 등록제에서 2개월 단위 전원 추첨제로 변경한 것은 보다 많은 주민에게 공정한 이용 기회를 제공하기 위한 취지로 이해되나, 제도 변경 과정에서 충분한 시스템 점검과 대비책 마련이 미흡하여 서버 장애 등의 문제가 발생하였고, 이로 인해 주민들의 불편이 초래된 것으로 판단됨.
- 따라서 피신청인은 향후 유사 사태 방지를 위해 서버 안정화 및 접속 오류 해결, 정보취약계층을 위한 지원 강화, 주민 의견 수렴 절차 마련, 투명한 정보 공개 및 소통 강화 등의 조치를 취할 필요가 있음.
- 이에 본 위원회는 서구시설관리공단은 수영장 리셋제 시행 과정에서 발생한 시스템 오류 및 주민 불편에 대해 서버 안정화 및 접속 오류 해결, 정보취약계층을 위한 지원 강화, 제도 개선을 위한 주민 의견수렴 절차 마련 등의 조치를 취할 것을 의견표명함.

부서의견 **수용**
- 서버 2대 추가 증설하여 서버 안정화 및 접속 오류 해결하였으며, 다양한 채널을 통한 홍보와 고령층 맞춤형 디지털 역량 강화 교육을 실시하는 등 정보취약계층을 위한 지원을 강화하였고, 간담회 등을 통하여 주민 의견수렴 절차를 진행하였음.

오피스텔 옥상 냉각탑 소음

신청요지 - 인천 서구 원당대로 000 소재 0000000000 00에 거주하는 주민들은 인근에 있는 00억 00000000 오피스텔과 000 0000 00 오피스텔옥상부에 설치된 냉각탑에서 발생하는 소음으로 생활상, 정신상, 건강상 피해를 겪고 있다면서, 관할 서구청이 적극행정을 통해 2개의 오피스텔 냉각탑에서 발생하는 소음을 해결, 행복한 생활을 할 수 있도록 요청하는 고충민원임.

처리결과 **의견표명**
- 모든 국민은 건강하고 쾌적한 환경에서 생활할 권리가 있으며, 특히 법조타워 2차 오피스텔 옥상부에 냉각탑의 차음·차폐시설이 설치완료(2025. 6. 19)된 점 등을 감안, 관련부서(환경관리과)는 신청인 등 피해 세대의 현재 소음도를 재측정, 생활소음 규제 기준을 초과 시는 소음·진동관리법 제23조 규정에 의거하여 생활소음이 적게 발생할 수 있도록 필요한 조치를 취할 필요성이 있음을 의견표명함.

부서의견 **수용**
- 민원인 요청 사항에 따라 추가 소음측정을 실시하였고 측정 결과를 민원인에게 안내함.

중봉대로 0000 일대 불법주박차 단속 및 무단투기 문제 개선 요청

신청요지 - 신청인은 중봉대로 0000 일대 안전지대에 불법 주박차가 만연하고, 이로 인하여 무단 쓰레기 방치 등의 문제가 발생하고 있어 실효성 있는 불법 주박차 단속 및 무단투기 근절 대책을 요구하는 고충민원을 제기하였음.

처리결과 **의견표명**
- 본 고충처리위원회는 중봉대로 0000 일대의 불법 주박차 및 무단투기 문제 해소를 위하여 다음과 같이 의견을 표명함.

가. 불법 주정차 및 주박차 단속 강화 방안

- 1) 단속 시간 및 횟수 확대
 - 불법 주정차 관련, 현재 야간시간대 집중되어 있는 주박차 단속과 별도로, 주간시간대 불법 주정차 단속 및 계도를 늘리고, 이에 대한 정기적인 실적 확인이 필요함
 - 불법 주박차 관련, 현재 월, 수, 금 21시~익일 03시로 제한된 단속요원 근무시간을 확대하여, 보다 다양한 시간대에 단속이 이루어질 수 있도록 할 필요가 있음
 - 특히 불법 주박차가 빈번하게 발생하는 시간대를 파악하여 집중 단속을 실시할 필요가 있음
- 2) 단속 방법의 다양화
 - 현장 단속 외에도 CCTV를 활용한 단속, 주민 신고 활성화, 반복적으로 불법 주박차를 하는 차량에 대해서는 가중 처벌 등 다양한 단속 방법을 도입할 필요가 있음
- 3) 물리적 차단 시설 설치 검토
 - 안전지대에 블라드, 펜스 등 물리적 차단 시설을 설치하여 불법 주박차 자체를 원천적으로 차단하는 방안을 검토할 필요가 있음
 - 다만, 이는 도로 관리 부서 등 관련 부서와의 협의가 필요함
- 4) 현수막 및 경고판 설치
 - 피신청인이 계획하고 있는 바와 같이 불법 주박차 금지 현수막 및 경고판을 설치하여 계도 효과를 높일 필요가 있음

나. 무단투기 단속 강화 방안

- 1) 불법 주정차 문제 우선 해결
 - 무단투기 문제는 불법 주정차 문제와 밀접하게 연관되어 있으므로, 위에서 제시한 불법 주정차 및 주박차 단속 강화 방안을 우선적으로 시행할 필요가 있음
- 2) 무단투기 단속 강화
 - 관할동행정복지센터의 주기적인거리정비를 지속하고, 무단투기 발생시 쓰레기파봉검사를 통해 투기자를 확인하여 「폐기물관리법」 제8조에 따라 과태료를 부과할 필요가 있음
 - 경고판 및 현수막을 설치하여 무단투기 금지를 홍보하고 무단투기 단속 이동형 CCTV를 설치하여 무단투기 감시를 강화할 필요가 있음

다. 부서 간 협력 체계 구축

부서의견	<ul style="list-style-type: none"> 주차관리과와 자원순환과는 불법 주정차·주박차 및 무단투기 문제에 대하여 정기적으로 협의하고, 필요시 도로 관리 부서, 관할 동 행정복지센터 등 관련 부서와도 협력하여 종합적인 대책을 수립할 필요가 있음 <p>라. 주민 의견 수렴 및 소통 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> 해당 지역 주민들의 의견을 수렴하여 실효성 있는 대책을 마련하고 대책 시행 과정 및 결과에 대하여 주민들에게 투명하게 공개하고 소통할 필요가 있음. <p>수용</p> <p>- 단속 시간 및 횟수 확대하였고, 단속 방법의 다양화를 위하여 cctv추가 설치를 검토하고 불법 주정차 및 주박차 현수막 8개를 설치하였음.</p>
-------------	---

인천서구 산업단지 주변 보도상태 영망	
신청요지	- 인천 서구 원창로, 파랑로 일원 보도부분에 잡초 및 수목이 있고 또한 비탈면에서 흘러내린 토사와 보도 위에 불법 주차된 차량으로 인한 통행에 불편이 발생되고 있으며 보도와 사유지 경계에 설치한 철조망이 위험하므로 철거 후 인근에 설치한 동일한 유형의 펜스를 설치하여 보도 통행에 불편이 없도록 보도부분의 정비를 요청하는 고충민원임.
처리결과	<p>조사 후 종결</p> <p>- 모든 국민은 건강하고 쾌적한 환경에서 생활할 권리가 있으며 도로의 구조·시설기준에 관한 규칙 제18조(시설한계) 제2항의 규정에 보도의 경우에도 시설한계를 확보하도록 되어 있으므로 통행인이 보도를 통행하는데 불편함이 없도록 보도 폭 내 높이 2.5m의 시설한계 내에 있는 잡초, 수목, 토사, 쓰레기, 적재물을 제거하고 보도정비 및 불법 주차를 하지 못하도록 조치를 할 필요가 있습니다.</p> <p>- 관련부서(산림정원과, 도로과)는 보도를 통행하는데 불편함이 없도록 산림정원과는 보도부분에 있는 잡초와 수목에 대하여 제거하고, 도로과는 보도부분에 흘러내린 토사, 쓰레기, 적재물 제거와 보도블럭 정비 및 불법 주차를 방지하기 위한 차량진입 억제용 볼라드 설치를 하고 철조망에 대하여는 철조망을 설치한 토지 소유자와 적극 협의하는 등 필요한 조치를 취할 필요성이 있음을 의견표명함.</p>
부서의견	<p>수용</p> <p>- 원창로 일원 볼라드 설치 완료하였고 적치물 단속도 함께 실시하였음. 철조망 시설 개선 요청 협조공문을 소유주에게 발송하고 유실된 토사 제거도 추가 계획하여 시행할 계획임.</p>

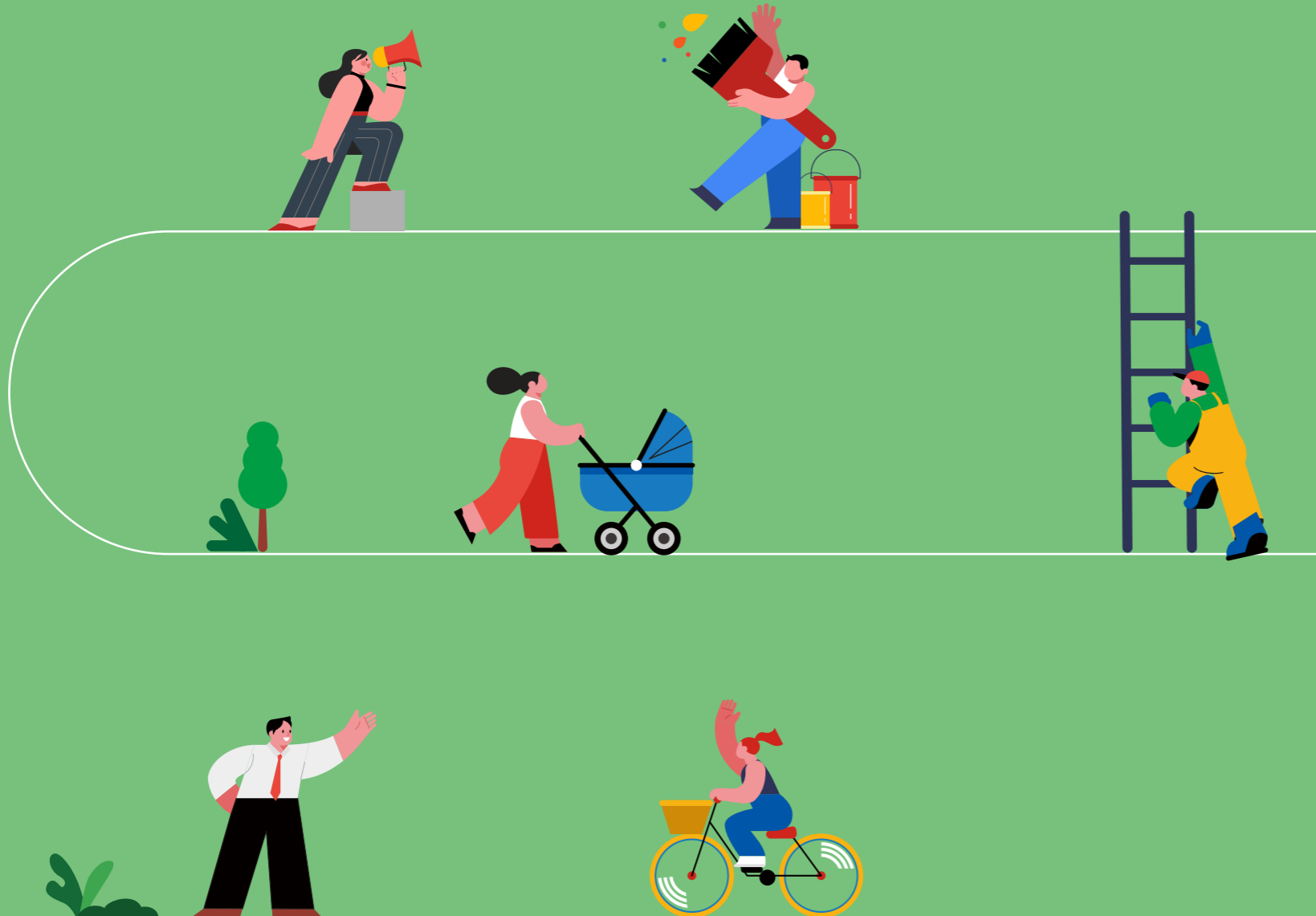
전동킥보드 전용주차장 제안	
신청요지	- 최근 청라 지역내 무분별한 장소, 보도 블록 등에 전동킥보드가 방치되고 있어 보행자·시각장애인 및 통행 차량 등에 안전위험 요소가 될 뿐 만 아니라, 각종 생활 불편도 야기되고 있다면서, 전동킥보드 전용주차장 설치를 제안하는 고충민원 임.
처리결과	<p>의견표명</p> <p>- 관련부서(교통정책과)는 청라지역내 전동킥보드로 인한 보행자, 시각장애인 및 통행차량 등의 위험, 불편이 야기되지 않도록 전동킥보드 전용주차장 확대방안 검토가 필요한 것으로 의견 표명함</p> <p>- 특히 안전사고 예방차원에서 관할지역내 전동킥보드 운영업체측에 대해 무분별한 장소, 보도 블록 등에 방치되어 있는 전동킥 보드를 수시로 수거 및 지정된 주차장에 거치토록 요청하는 등 관리대책을 강화하고, 적극행정 차원에서 일부이 운영중인 전동킥보드 주차 및 운영방안 등도 관련제도 개선차원에서 검토 필요성이 있음을 의견표명함.</p>
부서의견	<p>수용</p> <p>- 개인형 이동장치 거치구역 조성사업을 지속적으로 추진하고, 학교주변, 상가 등 무분별한 전동킥보드 정리와 주차금지구역 설정을 운영업체에 요청하였음. 외국 사례를 참고하여 전동킥보드 주차장을 검토하겠음.</p>



V

구민고충처리위원회 활동 사항

1. 언론보도 및 홍보사항
2. 위원회 활동사항





구민고충처리위원회 활동 사항

1 언론보도 및 홍보사항

구민고충처리위원회 소개 인터뷰

경인일보

2025-02-24 (월) 017면

“지자체와 소송할 일 없도록 중재... ‘소통’이 첫 단추”

▶ 인터뷰 인천 서구 고충처리위 함정규 위원장·김영하 부위원장

지방정부가 커지면서 행정기관의 권한도 점차 확대되고 있다. 이에 따라 행정기관의 잘못된 판단 등으로 인해 주민 권리가 침해되는 일도 당돌아 늘고 있다.

서구는 불합리한 제도로부터 주민 권익을 보호하기 위해 2022년 8월 ‘인천 서구 구민고충처리위원회’ 구성 및 운영에 관한 조례를 제정하고 구민고충처리위원회(이하 위원회)를 출범했다. 위원회는 전직 고

위공무원, 법률가, 교육계 인사 등 5명으로 구성됐다. ‘옴부즈맨(Ombudsman)’ 제도의 일환으로, 구민이 제기한 민원 중에서도 사안이 복잡하고 ‘옹박함’ 민원을 주로 담당하고 있다. 위원

들은 대부분 현업에 종사하면서도 주민을 위해 봉사하는 마음으로 민원 해결에 공을 들이고 있다.

외교부 출신 함정규(65)위원장은



구민 권익보호 차원 전문가들로 구성된 복잡한 민원 담당해 법령 파악·조사 복지센터서 상담 등 활동 넓혀갈듯

“1~2개 부서에서 해결하기 힘든 민원을 주로 담당해 관련 법령 파악, 현장 조사, 관계자 면담 등을 진행한다”며 “사안에 따라 두 달 이상 걸리는 복잡한 민원도 있다”고 했다.

위원회는 사안 처리 시 중립·공정성 보장을 위해 위원들 간 과반 이상 합의제를 채택하고 있다. 위원회의 가장 큰 역할 중 하나는 행정 심판·소송 등 민원인과 지자체 간 갈등 상황이 심화되기 전 개입해 중재하는 것이다.

변호사인 김영하(38) 부위원장은 “행정심판이나 소송까지 가면 우리 위원회가 더 이상 역

할을 할 수 없다”며 “감정 대립이 격화되기 전에 법률 검토 등을 마치고 고충을 해결하는 것이 위원회의 역할”이라고 강조했다.

위원회는 출범 첫해 12건을 시작으로 이듬해 80건, 지난해 79건의 고충 민원을 처리했다. 지난해 4건을 비롯해 총 7건의 의견표명과 시정권고기 이뤄졌다. 서구는 이를 수용해 제도를 보완하고 있다.

함 위원장은 “결국 복잡한 고충 민원도 주민과 지자체 사이의 소통 부재로 발생하는 경우가 많았다”며 “담당 공무원은 충분히 설명했다고 하지만 민원인은 불만족할 수 있다. 같은 주민의 마음으로 민원인과 소통하며 중재하니 성과도 나온 것 같다”고 미소를 지었다.

김 부위원장은 “육성과 양성민원으로 힘들어 하는 공무원 입장에서도 공정성을 갖춘 제3자의 개입이 필요하다”며 “소통만 제대로 이뤄진다면 오해와 갈등을 풀 수 있다”고 했다.

위원회는 앞으로 각 동 행정복지센터로 찾아가 민원 상담을 받아오는 등 활동을 확대할 예정이다. /변인실기자 bmc0502@kyeongin.com

◀ 인천 서구 구민고충처리위원회 함정규 위원장(왼쪽)과 김영하 부위원장은 “중립적이고 공정한 입장에서 구민들의 고충을 듣겠다”고 말했다. /변인실기자 bmc0502@kyeongin.com



구민고충처리위원회 운영상황보고

수도권일보 2025년 5월 26일 월요일 005면 서울

인천 서구, 구민고충처리위 운영 상황 보고



/서구

인천 서구는 22일 구민고충처리위원회(위원장 함정규)가 강범석 구청장에게 운영 상황을 보고하는 자리를 가졌다고 23일 밝혔다.

이날 보고는 서구청장과 고충위 간 격식 없는 차담 형식으로 진행되면서 구민들의 애로사항과 이를 해결했던 내용들을 진솔하게 이야기하는 자리가 되었다.

전직 고위공무원, 변호사, 교육계 인사 등 5명으로 구성된 고충위는 지난해 해 79건의 고충민원을 접수하였고, 9건

의 민원을 조사하였으며, 그 중 4건에 대해서는 서구청에 시정권고와 의견표명을 통해 제도개선을 이뤄냈다.

금년도 역시 현재 30건의 고충민원이 접수되었고, 5건의 민원을 조사 중에 있다.

강범석 서구청장은 “행정이 점점 복잡하고 다양해지는 현실 속에서 행정기관과 구민 간 조정 역할을 하는 고충처리위원회의 중요성이 점점 중요해지고 있다”며 감사 인사를 전했다.

인천/윤길상 기자 yoon789@sudokwon.com

구민고충처리위원회 규정소식지(GREEN 서구) 게재

인천 서구 구민고충처리위원회 운영

고충민원이 있으시면 구민고충처리위원회에 신청하세요.

근거조례 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

위원수 5명(※상세 서구청 홈페이지 참조)

위원회 역할 고충민원 조사처리에 따른 시정조치 및 제도 개선 권고 등

신청인 국내거주 외국인 포함 누구든지 위원회에 고충민원을 신청할 수 있음

신청대상 고충민원
 (*고충민원: 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 국민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원)
 ※ 단순 생활민원은 위원회 조사 사항이 아니므로 담당부서로 이송됩니다.

신청방법 서면 신청(인터넷, 방문, 우편)
 ※ 신청사실: 서구청 홈페이지(구민고충처리위원회란)에서 내려받기(다운로드)
 · 방문신청: 인천광역시 서구청 제2청사 13층 감사실(구민고충처리위원회)
 · 우편신청: 우)22726 인천광역시 서구 서곶로 299(심곡동) 서구청 제2청사 13층 감사실 구민고충처리위원회앞
 · 인터넷신청: 서구청 홈페이지 구민고충처리위원회 > 고충민원신청

처리기간 접수일로부터 60일 이내(30일 범위 내 연장 가능)

처리절차 고충민원신청 및 접수 → 위원회 조사실시 여부 결정(7일 이내) → 조사실시 및 자료 검토 → 위원회 심의 및 결정 → 결과 통보

문의 감사실 조사팀 (032-560-4573)



인천광역시 서구

소규모주택정비사업안내 (가로주택정비사업, 소규모재건축사업, 소규모재개발)

조합설립동의서 작성 시 신중하게 결정하세요!

◆ 소규모주택정비사업(가로주택정비사업, 소규모재건축사업, 소규모재개발사업)은 토지 등 소유자(조합)가 사업의 주체이며 사업계획의 수립 등 사업 전반에 대하여 스스로 결정하는 사업입니다.

◆ 동의서 작성 단계에서부터 시공사가 확정된 것처럼 홍보하는 등 불확실한 사업계획으로 허위·과장 광고하는 사례가 빈번하게 발생하고 있습니다.

문의 주택과 주택정비팀(032-560-4590)

「검단구 출범준비단」 업무 개시

검단구 출범준비단은 3국 10과 체계로 검단구 출범에 필요한 행정 영역을 종합적으로 준비하는 전담 조직입니다.

개시일 2026. 1. 2.(금)
위치 서구 원정로10번길 14(舊 마전동 행정복지센터)
구성 3국(검단기획행정국, 검단경제보건국, 검단안전환경도시국) 10과
문의 검단기획총무과 검단기획총괄팀 (032-560-0820)



구민고충처리위원회 홍보 리플렛 제작·배부(구청, 행정복지센터 민원실)

고충민원신청서(서식)

고충민원신청서	
1. 신청인	성명 (법인, 단체명) 주소 전화번호 (휴대전화)
2. 대표자 (대리인)	성명 주소 전화번호 (휴대전화) 신청인과의 관계
3. 피신청인	기관명 주소
4. 민원 제목	
5. 민원 내용 (별지작성 가능)	
6. 그 밖의 참고사항	가. 소송 또는 다른 불복구제절차의 신청유무 나. 증거참고자료, 그 밖의 조사명령에 관한 의견
신청인	년 월 일 (서명 또는 인)
의 신청서는 신청인(대리인)이 구술하는 내용을 듣고 작성한 것입니다.	
작성제 차급	성명 (서명 또는 인)
인천광역시 서구 구민고충처리위원회 귀중	

민원신청 제외대상 (고충민원의 각하 등)

- 보 행정실권, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중인 사항
- 보 법령에 따라 확정·달성 조항 중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 보 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항
- 보 사안 간의 관련관계 또는 사실관계에 관한 사항
- 보 구의회에 관한 사항
- 보 검찰 경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사조사가 진행 중인 사항
- 보 기타 위원회에서 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

우리 동네 홍보포스터

인천광역시 서구 구민고충처리위원회를 소개합니다

“자세한 민원 고충을 접수하고, 지방자치단체와 구민에게 필요한 행정조치와 구민고충처리위원회를 소개합니다.”

인천광역시 서구

구민고충처리위원회란 무엇인가요?

“구민고충처리위원회는”

행정기관의 역할에는 시민생활가치를 구성한 기관으로서, 인천 서구 또는 구 소속행정기관의 위법·부당한 행정행위에 대하여 제3자의 중립적 위치에서 조사·판단하고 시정권고 및 제도개선 등을 통해 구민들의 고충민원 해결 및 권리구제를 돕고 있습니다.

설치 및 운영 근거

- 부채·발자 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률 (부채발자관리법)
- 인천광역시 서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

적극행정 독려

- 구민고충처리위원회는 공무원의 적극행정을 뒷받침해 주며, 이를 통해 신청인은 고충민원을 해결할 수 있습니다. (* 위원회 권고, 의견에 따른 이행할 경우 적극행정 연혁기록 부여)

고충민원 신청은 이렇게 하세요

고충민원이란?
 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실 행위 및 부채·발자) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

위원회 직무 대상기관

- 인천서구 및 그 소속기관 등
- 인천서구에서 통지 또는 출연하여 설립한 지방공기업, 출자기관, 출연기관
- 인천서구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

신청방법

- 방문: 인천광역시 서구청 제2청사 13층 감사실 (구민고충처리위원회)
- 우편: 우)22726 인천광역시 서구 서곶로 299(심곡동) 서구청 제2청사 13층 감사실 구민고충처리위원회 귀중
- 팩스: 팩스번호 032-560-2705 (※ 팩스전송후 032-560-4573으로 서무 수신 여부 확인)
- 인터넷: 인천서구 홈페이지 구민고충처리위원회 게시판 (www.seo.incheon.kr > 홈 > 민원 > 구민고충처리위원회 > 고충민원 신청)

민원처리기간

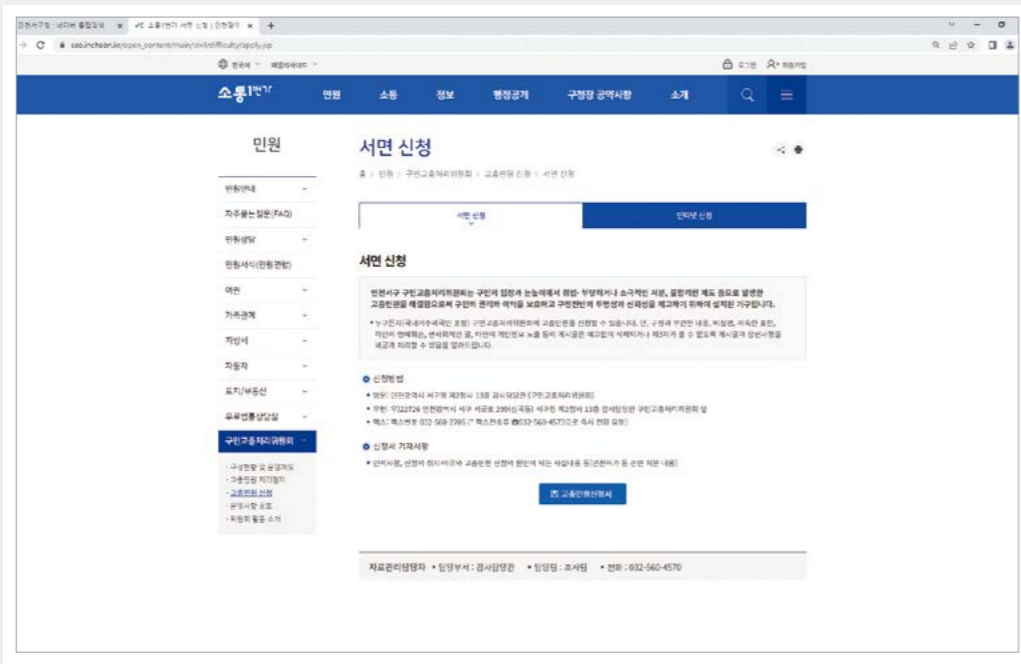
- 고충민원 접수하고 7일 내 조사착수 60일 내 처리 (부득이한 경우 30일 범위내 연장 가능)

신청된 고충민원은 이렇게 처리됩니다

- 고충민원의 신청 접수**
- 조사어부 결정**
 - 소관어부 판단
 - 인민 재분류
 - 부서 재지정
- 행정기관에 조사 통보**
 - 담당조사위원 지정
 - 서면, 면담, 현장 조사
- 조사실시 및 자료 검토**
 - 각의, 이송시 > 결과 통지
- 위원회 심의·의결**
 - 시정권고, 의견표명
 - 조정, 합의, 기타 등
- 신청인 및 행정기관에 결과 통지**
 - 행정기관 수회 여부 결정

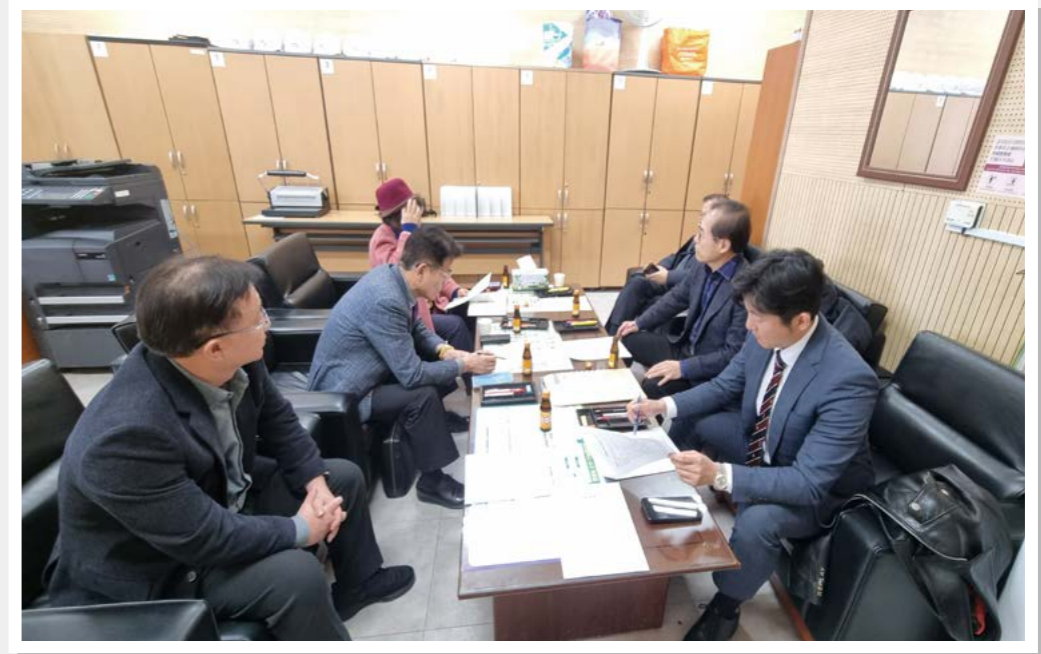
서구홈페이지 구민고충처리위원회 게시판 운영

(서구청 홈페이지 → 민원 → 구민고충처리위원회)



2 위원회 활동사항

구민고충처리위원회 정기회의



구민고충처리위원회 역량강화 교육 참석



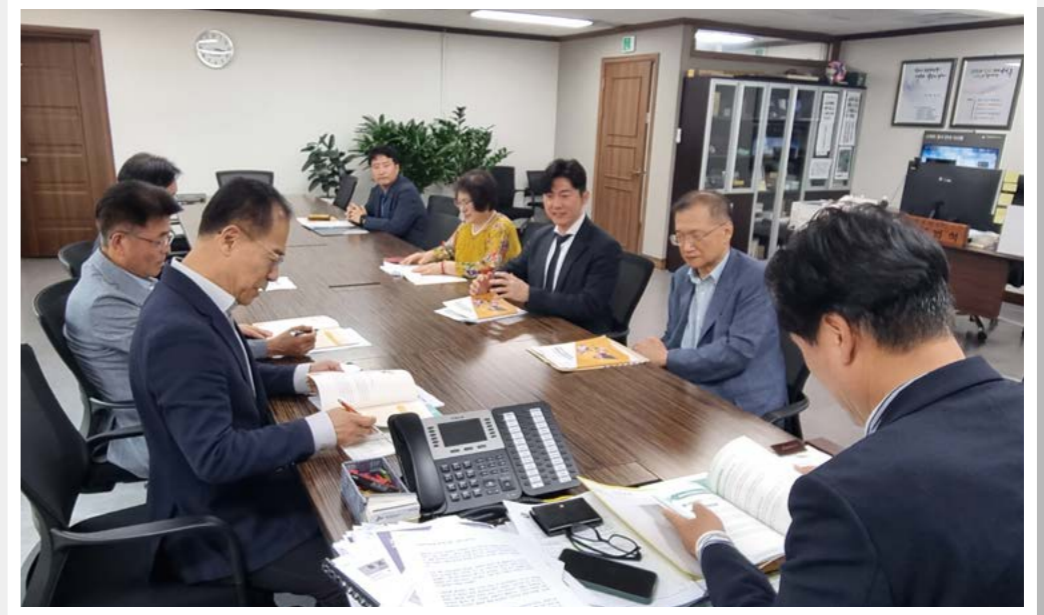
시민고충처리위원회 연구포럼 참석



국민권익위원회 전국협의회 참석



구민고충처리위원회 운영상황 보고



구민고충처리위원회 민원현장 방문



2025. 2월 0000 복합커뮤니티센터 현장조사



2025. 5월 검단신도시 0000 현장조사

구민고충처리위원회 민원현장 방문



2025. 7월 000 현장 조사



2025. 7월 000 현장 민원 면담



VI

참고자료

1. 인천서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영 조례

VI

참고자료

인천광역시 서구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2021.07.05 조례 제1872호
(일부개정) 2021.11.08 조례 제1903호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제32조에 따른 인천광역시 서구 구민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함으로써 구민의 권익 보호·증진과 지역사회의 발전 도모를 목적으로 한다. <개정 2021.11.8.>

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "고충민원"이란 민원사항 중 인천광역시 서구(이하 "구"라 한다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실 행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. "신청인"이란 이 조례에 따라 인천광역시 서구 구민고충처리위원회(이하 "위원회"라 한다)에 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다. <개정 2021.11.8.>
3. "시민단체"란 「비영리민간단체지원법」제4조에 따라 행정기관에 등록된 비영리민간단체를 말한다.
4. "소속기관 등"이란 「지방자치법」에 따른 보조기관, 소속행정기관, 하부 행정기관 및 법령 등에 따라 그 권한을 가지고 있거나 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말한다.
5. "행정기관 등"이란 중앙행정기관, 지방자치단체, 「공공기관의운영에 관한 법률」제4조에 따른 기관 및 법령에 따라 행정기관의 권한을 가지고 있거나 그 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말한다.

제2장 위원회의 구성·직무 등

제3조(위원회의 구성) ① 위원회는 인천광역시 서구청장(이하 "구청장"이라 한다) 소속하에 두되, 직무수행과 관련하여 독립성을 보장한다.

- ② 위원회는 5명 이내의 위원으로 구성하고, 위원장은 위원 중에 호선한다.
- ③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 공개모집 및 추천에 의해 인천광역시 서구의회(이하 "구의회"라 한다)의 동의를 받아 구청장이 임명 또는 위촉한다.
 1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직으로 재직하거나 재직할 사람
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
 3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민단체로부터 추천을 받은 사람

제4조(위원의 임기 및 신분보장) ① 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.

- ② 위원이 궐위된 때에는 새로운 위원을 위촉할 수 있으며 이 경우 후임으로 위촉되는 위원의 임기는 새로 시작된다.
- ③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.
 1. 제5조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 2. 제6조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 3. 심신상의 장애, 품위손상 등으로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 경우
 4. 그 밖에 위원 직책을 계속할 수 없는 중대한 사유가 발생한 경우
- ④ 제3항제3호, 제4호의 경우에는 당사자를 제외한 과반수 위원의 의결을 거쳐 위원장의 제청으로 구청장이 면직 또는 해촉한다.

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」에 따른 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록된 사람

㉔ 위원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직된다.

제6조(겸직금지) 위원은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 행정기관 등과 특별한 이해관계가 있는 개인, 법인 또는 단체의 임·직원

제7조(비밀유지 의무) 위원으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 개인정보 및 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 아니된다.

제8조(직무) 위원은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제14조에 따라 신청된 고충민원의 조사·처리
2. 구청장이 필요하다고 판단하여 위원회에 의뢰한 사건의 조사·처리
3. 구민들의 권익증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
4. 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들의 교류·협력
5. 그 밖에 위원회 회의의 의결을 거쳐 필요하다고 결정한 활동

제9조(직무관할) 제8조의 직무를 수행할 수 있는 대상기관은 다음과 같다.

1. 구 및 그 소속기관 등
2. 구가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업, 출자기관, 출연기관
3. 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 단체 또는 개인

제10조(제척·기피·회피) ① 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 직무활동에서 제척된다.

1. 본인 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 당해 사안에 관하여 당사자 이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
 2. 본인이 당해 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
 3. 본인이 당해 사안에 관하여 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 경우
 4. 위원이 되기 전에 당해 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
 5. 본인이 당해 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ㉔ 이해당사자는 위원에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 위원에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ㉔ 위원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 직무활동에서 스스로 회피할 수 있다.

제11조(회의) ① 직무범위를 각기 달리하여 독립하여 업무를 수행하되, 다음 각 호의 경우의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 규정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
 2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 경우
 3. 그 밖에 위원장이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 경우
- ㉔ 그 밖에 회의의 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제12조(상호간의 관계) 위원회는 합의제로 운영하며 상호협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없으면 이에 협조하여야 한다.

제13조(전문가 자문) 위원회는 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 청취할 수 있다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제14조(고충민원의 신청) ① 누구든지 (국내에 거주하는 외국인을 포함한다.) 위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

㉔ 고충민원을 신청하고자 하는 경우에는 다음의 사항을 기재하여 서면(「전자정부법」제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청해야 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 사실 내용
3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

㉔ 위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우 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 통보해야 한다.

㉔ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제15조(고충민원의 조사) ① 고충민원을 접수하고 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 조사에

착수하여 60일 이내에 처리해야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

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

1. 제17조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 고충민원의 원인이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 정당한 사유 없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우
5. 그 밖에 고충민원에 해당되지 아니하는 경우 등 위원회에서 조사하는 것이 적절하지 않다고 결정한 경우

③ 제15조제1항에 따라 고충민원 조사를 착수한 경우에는 7일 이내에 고충민원 신청인에게 그 사실을 통지하여야 하며, 제15조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충민원 신청인에게 지체 없이 통지하여야 한다.

④ 위원회는 고충민원의 조사가 완료되면 그 결과를 완료일로부터 7일 이내에 신청자 및 구청장에게 문서로 통지하여야 한다.

제16조(조사의 방법) ① 위원회에서 고충민원을 조사할 경우에는 구의 관련 부서에 그 취지를 통보한다.

② 위원회는 고충민원 조사를 위하여 필요하다고 인정하면 관계인 또는 관련 대상기관에 대하여 질문하고 현황을 청취할 수 있으며, 그 밖의 조사에 필요한 협조를 요청할 수 있다.

③ 위원회에 접수된 고충민원을 직접 조사하기 부적절하다고 판단하는 경우 이를 관계부서 및 기관에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에게 지체 없이 이를 통보하여야 한다.

④ 구청장 및 그 소속기관의 장은 제2항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조해야 한다.

제17조(고충민원의 각하 등) ① 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법령에 따른 구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원이나 그 밖의 행정기관에서 감사가 진행 중인 사항

4. 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항

5. 구의회에 관한 사항

6. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사기관에서 수사·조사가 진행 중인 사항

7. 기타 위원회에서 조사하기에 적절하지 않다고 판단되는 사항

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

제18조(시정·권고) 위원회는 고충민원에 대한 심의결과 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 적절한 시정조치와 제도개선을 권고할 수 있다.

제19조(의견제출 기회의 부여) ① 위원회는 제18조에 따라 구청장 또는 그 소속기관의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 구청장 또는 소속기관의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 제9조 각 호에 따른 직무관할 대상기관의 직원, 신청인 또는 이해관계인은 위원회에서 개최하는 회의 등에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제20조(처리결과의 통보) 구청장 또는 소속기관의 장은 제18조에 따른 위원회의 시정권고 등을 통지받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 그 내용을 성실하게 이행하고 통지받은 날부터 1개월 이내에 조치결과를 위원회에 통보하여야 한다.

제21조(감사의 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정 중 고의 또는 중대한 과실로 인한 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제22조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 위원회는 제18조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제23조(운영상황의 보고 및 공표) 위원회는 매년 운영상황을 구청장에게 보고하고 이를 공표하여야 한다.

제4장 위원회의 운영지원 등

제24조(운영지원) 구청장은 위원회의 효율적인 업무 수행을 위하여 예산의 범위에서 인력 및 수당 등을 지원할 수 있다. 수당지급에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제25조(시행규칙) 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 (2021. 11. 8. 조례 제1903호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

2025년도 인천광역시 서구
구민고충처리위원회 운영상황 보고서

2026년 3월 인쇄
2026년 3월 발행

발행처 인천광역시 서구 구민고충처리위원회
편집위원 구민고충처리위원회
주소 인천광역시 서구 서곶로 299(심곡동)
서구청 제2청사 13층 감사실(구민고충처리위원회)
전화 032-560-4573
팩스 032-560-2705
홈페이지 인천 서구청 홈페이지 구민고충처리위원회 게시판
(www.seo.incheon.kr : 홈 > 민원 > 구민고충처리위원회)
