

2025년

하남시  
시민고충처리위원회  
운영상황 보고서



## | 발간사 |

### 존경하고 사랑하는 하남시민 여러분



하남시 시민고충처리위원회는 2025년 한 해 동안 우리 시 곳곳에서 발생한 시민의 고충을 대변하고 공공행정의 투명성을 재고하기 위해 경주해온 노력의 결실을 담아 「2025년도 시민고충처리위원회 운영상황보고서」를 발간하게 되었습니다.

우리 위원회는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 및 관련 조례에 근거하여 설립된 독립적 합의제 의결기관으로서, 시민의 기본권 보호와 위법·부당한 행정처분으로부터 시민의 권익을 구제하는 ‘시민의 대변인(Ombudsman)’ 역할을 수행해 왔습니다.

복잡다단해지는 행정 환경 속에서 자칫 소외될 수 있는 시민의 목소리를 경청하고, 행정의 사각지대를 해소하는 것은 우리 위원회에 부여된 엄중한 소명이라고 생각합니다.

지난 2025년은 이러한 소명을 받들어 ‘현장 중심의 권익 구제’라는 본연의 가치를 확립하는 치열한 시간이었으며, 다양화된 집단 민원과 복합적인 이해관계가 얽힌 사안들에 대하여 직접 현장을 확인하고, 당사자 간의 대화와 타협을 이끌어 낼 수 있도록 조정 및 합의 기능을 강화하고자 노력한 시간이었습니다.

그 결과, 우리 위원회는 다수의 미해결 민원을 원만히 종결지었으며, 불합리한 제도적 요인에 대해서는 적극적인 제도개선 권고와 합의조정을 통해 행정의 신뢰도를 높이는 성과를 거두었습니다.

이러한 성과를 발판 삼아 2026년, 우리 위원회는 시민이 체감하는 공감 행정, 신뢰받는 고충 해결이라는 비전 아래 한 단계 더 도약하고자 합니다.

사후적인 고충 해결을 넘어, 반복되는 민원의 원인을 분석하여 예방적 차원의 제도 개선안의 제시와 이를 통해 행정의 공정성과 전문성을 확보하도록 하겠습니다. 또한, 법리적 검토와 조사를 통해 시민들이 납득할 수 있는 객관적인 의결을 도출하겠습니다. 이는 시민들과의 접근성 확보 및 불합리한 행정체도로 인해 시민들이 고통받지 않도록 하겠다는 우리 위원회의 결심입니다.

존경하는 하남시민 여러분,

권익 구제의 여정은 결코 위원회만의 힘으로 이루어질 수 없습니다. 시민 여러분의 용기 있는 목소리와 시정의 발전을 염원하는 협조가 있어야만 가능하다고 생각합니다. 우리 위원회도 하남시민의 권익 보호를 위해 한층 더 노력할 것입니다.

끝으로 우리 위원회가 독립성을 유지하며 내실 있게 운영될 수 있도록 전폭적인 지지와 관심을 보내주신 이현재 하남시장님과 금광연 의장님을 비롯한 시의회 의원 여러분, 그리고 물심양면으로 협조해 주신 공무원 여러분들에게도 깊은 존경과 감사의 말씀을 올립니다.

하남시 시민고충처리위원회는 하남시 행정의 투명성을 높이는 지표가 되고, 시민의 권익이 온전히 보호받는 '정의로운 하남'으로 나아가는 소중한 이정표가 되도록 시민의 곁에서 항상 귀 기울이고, 시민의 권리를 지키는 보루로서 그 소임을 다할 것을 약속드립니다.

시민 여러분의 가정에 늘 건강과 행복이 가득하시길 기원합니다.

감사합니다.

2026년 2월 20일

**하남시 시민고충처리위원회 일동**

## | 목차 | CONTENTS

<b>PART</b>	<b>하남시 시민고충처리위원회의 설치</b>	<b>7</b>
<b>1</b>	1-1 하남시 시민고충처리위원회의 업무	8
	1-2 하남시 시민고충처리위원회의 자격 및 임기	11
	1-3 하남시 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관한 사항	14
<b>PART</b>	<b>하남시 시민고충처리위원회 제도</b>	<b>17</b>
<b>2</b>	2-1 고충민원의 신청 및 접수	18
	2-2 동일 고충민원의 상호통보	20
	2-3 고충민원의 조사 및 방법	21
	2-4 시민고충처리위원회 조사 제외 대상	21
	2-5 조사 결과에 따른 의결	24
<b>PART</b>	<b>하남시 시민고충처리위원회 운영</b>	<b>29</b>
<b>3</b>	3-1 고충민원의 개념	30
	3-2 고충민원 시정권고 등의 조치에 대한 감사 면책	31
	3-3 고충민원 처리 집행	32
<b>PART</b>	<b>하남시 시민고충처리위원회 운영성과</b>	<b>35</b>
<b>4</b>	4-1 고충민원 접수·처리현황	36
	4-2 고충민원 주요 처리사례	46
<b>PART</b>	<b>참고자료</b>	<b>95</b>
<b>5</b>	5-1 시민고충처리위원회 홍보 및 활동 현황	96
	5-2 하남시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례	108
	5-3 하남시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 시행규칙	122

1



# 하남시 시민고충처리위원회의 설치

1-1 하남시 시민고충처리위원회의 업무

1-2 하남시 시민고충처리위원의 자격 및 임기

1-3 하남시 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관한 사항

# 1 하남시 시민고충처리위원회의 설치

## 1-1 하남시 시민고충처리위원회의 업무

### ■ 하남시 시민고충처리위원회의 업무 개요

#### ○ 하남시 시민고충처리위원회의 직무 범위

##### 직무범위

- 하남시 및 그 소속기관에 대한 고충민원의 조사 및 처리
- 고충민원과 관련된 불합리한 행정제도의 개선 권고 및 의견표명
- 접수된 고충민원의 조사 과정에서 발견된 부패행위의 신고 및 감사요청
- 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합 민원 등과 관련하여 의뢰하는 사안의 조사·처리
- 시민고충처리위원회 스스로의 발의에 의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
- 시민고충처리위원회에서 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
- 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
- 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
- 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
- 위 사항에 부수되는 조사 및 대외 협력 의무

- 하남시 시민고충처리위원회(이하 '위원회')는 행정기관의 위법·부당하거나 불합리한 처분으로부터 시민의 기본적 권익을 보호하기 위해 독립적인 지위에서 고충민원 처리 및 제도개선 업무를 수행함

#### ○ 고충민원의 조사 및 처리

- 고충민원이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)을 의미함
- 따라서 시민고충처리위원회는 지방자치단체 및 그 소속기관, 출자·출연기관 등에 관한 고충민원을 접수하여 객관적으로 조사하고, 위법·부당한 행정행위에 대해 시정권고 또는 의견표명을 함으로써 민원을 종결함

- 이는 행정소송 등 사후적 구제 수단에 앞서 비권력적 수단에 의한 신속한 시민의 권익구제를 목적으로 함



#### 시민고충처리위원회 운영 효과

- 법적 구제 절차에 비해 신속하고 간편하며, 시간과 비용의 부담을 최소화함
- 행정 심판이나 소송 등 법적 분쟁으로 이어지는 것을 사전에 예방함
- 사회적 약자에 속하는 시민들의 고충을 적극적으로 해결함으로써 사회적 형평성 실현
- 시민과 행정기관 사이의 소통 창구 역할을 수행하여, 상호 이해를 증진시키고 갈등을 조정하는 역할 수행
- 객관적인 조사 및 조치를 통해 행정력 낭비를 방지하고 사회적 비용 절감

#### ○ 부패행위 신고 안내 및 제도개선 권고

- 고충민원 조사 과정에서 부패행위를 인지하거나 관련 제보를 받은 경우, 이를 국민권익위원회에 신고하도록 안내함
- 또한 반복되는 고충민원의 원인이 법령이나 제도의 미비에 있다고 판단될 경우, 해당 기관에 합리적인 제도개선을 권고하여 민원의 발생 원인을 근본적으로 제거함

#### ○ 조례에 따른 특화 업무 수행

- 하남시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례에 의거하여 위원회가 필요하다고 인정하는 사안에 대해 조사를 수행할 수 있으며, 다수인이 관련된 갈등 사안의 중재 및 조정 역할도 병행함

#### ○ 행정의 투명성 및 신뢰성 제고

- 외부 전문가들로 구성된 시민고충처리위원회의 대내외 독립적 활동을 통해 공정하고 객관적인 심사를 보장하고, 이를 통해 행정의 공정성 및 시민들의 신뢰성 증진

○ 시민고충처리위원회와 사법적 구제 수단 비교

구 분	시민고충처리위원회	행 정 심 판	행 정 소 송
목 적	위법, 부당하거나 소극적 행위 또는 불합리한 행정제도로 불편·부담을 받은 경우 권익 구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 따라 침해된 시민의 권익 구제
성 격	비 쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
범 위	위법·부당한 처분 (사실행위) 부작위 불편·부담 등 포괄적	행정의 적법성 및 합목적성	행정의 적법성 유무 (재량권 일탈·남용포함)
접근성	매우 높음	접근성 어려움	접근성 매우 어려움
비 용	무료	행정소송보다 경제적 부담이 적은 편	경제적 부담이 매우 높음
구속력	법적 구속력은 없으나 언론공표, 시의회 보고 등으로 보완	기속력 (행정청에 대한 구속력)	기판력 (법원, 행정청, 국민에 대한 구속력)



근거 법령 및 지침

- 시민고충처리위원회 설치 근거 : 부패방지권익위법 제32조 제1항
- 조사와 처리 : 부패방지권익위법 제32조 제2항 제1호
- 제도개선 : 부패방지권익위법 제47조

## 1-2 하남시 시민고충처리위원회의 자격 및 임기

### ■ 시민고충처리위원회 구성

#### ○ 하남시 시민고충처리위원회 선임 규정

- 위원회의 신뢰성과 전문성을 확보하기 위해 법령은 위원의 자격 요건을 엄격히 제한하고 있으며, 위촉 시 시의회의 동의를 거치도록 규정함

#### ○ 시민고충처리위원의 자격요건

- 하남시 시민고충처리위원회(이하 고충처리위원회)는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조, 제37조 및 「하남시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」를 근거하여 설치되었으며, 시민고충처리위원회는 10명 이내의 위원으로 구성하되 직무수행과 관련하여 독립성이 보장되어 있음
- 위원은 고충민원 처리 업무를 수행하기에 적합한 분야의 전문가로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 위촉함

#### 자격요건

- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
- 판사·검사의 직에 있거나 있었던 사람 및 변호사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 업무를 수행하고 있거나 수행하였던 사람
- 5급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람.
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 업무를 수행하고 있거나 수행하였던 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 학식과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

#### 결격사유

- 대한민국 국민이 아닌 사람
- 「지방공무원법」 제31조 각호의 어느 하나에 해당하는 사람
- 「정당법」에 따른 정당의 당원
- 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

### ○위원의 위촉 절차 및 의회 동의

- 하남시장은 공개모집 또는 추천위원회의 심사를 거쳐 선정된 후보자에 대하여 하남시의회의 동의를 받아야 함. 이는 위원회의 독립성과 중립성을 공고히 하기 위한 필수적 민주적 통제 절차로 판단됨



#### 시의회 동의가 필요한 이유

- 지방자치단체의 장이 의회의 관여 없이 임명하는 경우에는 지자체장 자신도 집행기관으로서 시민고충처리위원회에 의한 감시·조사의 대상이 되고 있으므로 단체장에 대하여 시민고충처리위원회의 직무상·신분상의 독립성과 중립성을 확보할 수 있는 제도적 장치 필요
- 행정부형으로 시민고충처리위원회를 운영하더라도 시의회의 동의를 얻는 것을 요건으로 하여 단체장에 의한 자의적 임용을 방지

### ○위원의 임기 및 연임 제한

- 위원 임기는 2년으로 하되 1차례에 한해 연임할 수 있으며, 이는 장기 재임에 따른 타성 방지 및 직무수행의 객관성을 유지하기 위함임

## ○ 하남시 시민고충처리위원회 위원 현황



### 이규옥 | 대표위원

- 전) 하남시청 자치행정국장
- 전) 하남시 행복도시사업단장
- 위촉기간 : 25.01.01. - 26.12.31.



### 김현래 | 부대표위원

- 전) 중랑구청 부동산정보과장
- 전) 강동구청 부동산정보과장
- 위촉기간 : 25.05.02. - 27.05.01.



### 황성택 | 위원

- 현) 에이앤유디자인 그룹 건축사무소 대표건축사
- 전) 서울시 송파구청 건축위원회 위원
- 위촉기간 : 24.04.06. - 26.04.05.



### 근거 법령 및 지침

- 위촉권자 : 하남시 시민고충처리위원회 조례 제15조
- 위촉규모 : 하남시 시민고충처리위원회 조례 제7조 제1항
- 고충처리위원회 임기 : 하남시 시민고충처리위원회 조례 제7조 제4항
- 고충처리위원회 자격요건 : 부패방지권익위법 제33조 및 하남시 시민고충처리위원회 조례 제7조 제3항

## 1-3 하남시 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관한 사항

### ■ 조직 구성 및 운영에 관한 사항

#### ○ 활동비 지원 및 독립적 운영 예산

- 시민고충처리위원회는 직무를 독립적으로 수행하며, 이를 보좌하기 위한 예산 지원 및 전담 사무기구의 설치가 필수적임
- 시민고충처리위원은 상근 또는 비상근으로 근무할 수 있으며, 예산의 범위 내에서 수당, 여비 및 업무 수행에 필요한 실제 비용을 지원받을 수 있으며, 시민고충처리위원회의 활동이 행정기관의 간섭 없이 이루어지도록 별도의 독립된 운영 예산이 편성되어야 함

#### ○ 사무기구의 설치 및 인력구성

- 시민고충처리위원회의 효율적인 조사업무 지원을 위해 사무기구(사무국 또는 사무과)를 설치하고, 전문성을 갖춘 조사관과 실무 인력을 배치하여야 하며, 조사관은 파견 공무원과 임기제 전문 인력으로 구성하여 행정 내부 사정 파악과 법률적 전문성을 동시에 확보함이 타당함

#### ○ 운영 상황의 보고 및 공표 의무

- 시민고충처리위원회는 매년 운영 상황을 하남시장과 하남시의회에 보고하고 이를 시민에게 공표하여야 하며, 이는 위원회 활동의 투명성을 높이고 행정의 환류 기능을 강화하기 위함임

#### ○ 직무 독립성 및 비밀유지 의무

- 시민고충처리위원 및 사무기구 직원은 직무수행 시 기관장으로부터 독립하여 독자적으로 판단하며, 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 됨



#### 근거 법령 및 지침

- 독립성 : 부패방지권익위법 제16조 제1항 및 동법 제35조
- 운영상황 보고 및 공표 : 부패방지권익위법 제37조 및 하남시 시민고충처리위원회 조례 제35조

2025년  
하남시 시민고충처리위원회  
운영상황 보고서



2

---



# 하남시 시민고충처리위원회 제도

2-1 고충민원의 신청 및 접수

2-2 동일 고충민원의 상호통보

2-3 고충민원의 조사 및 방법

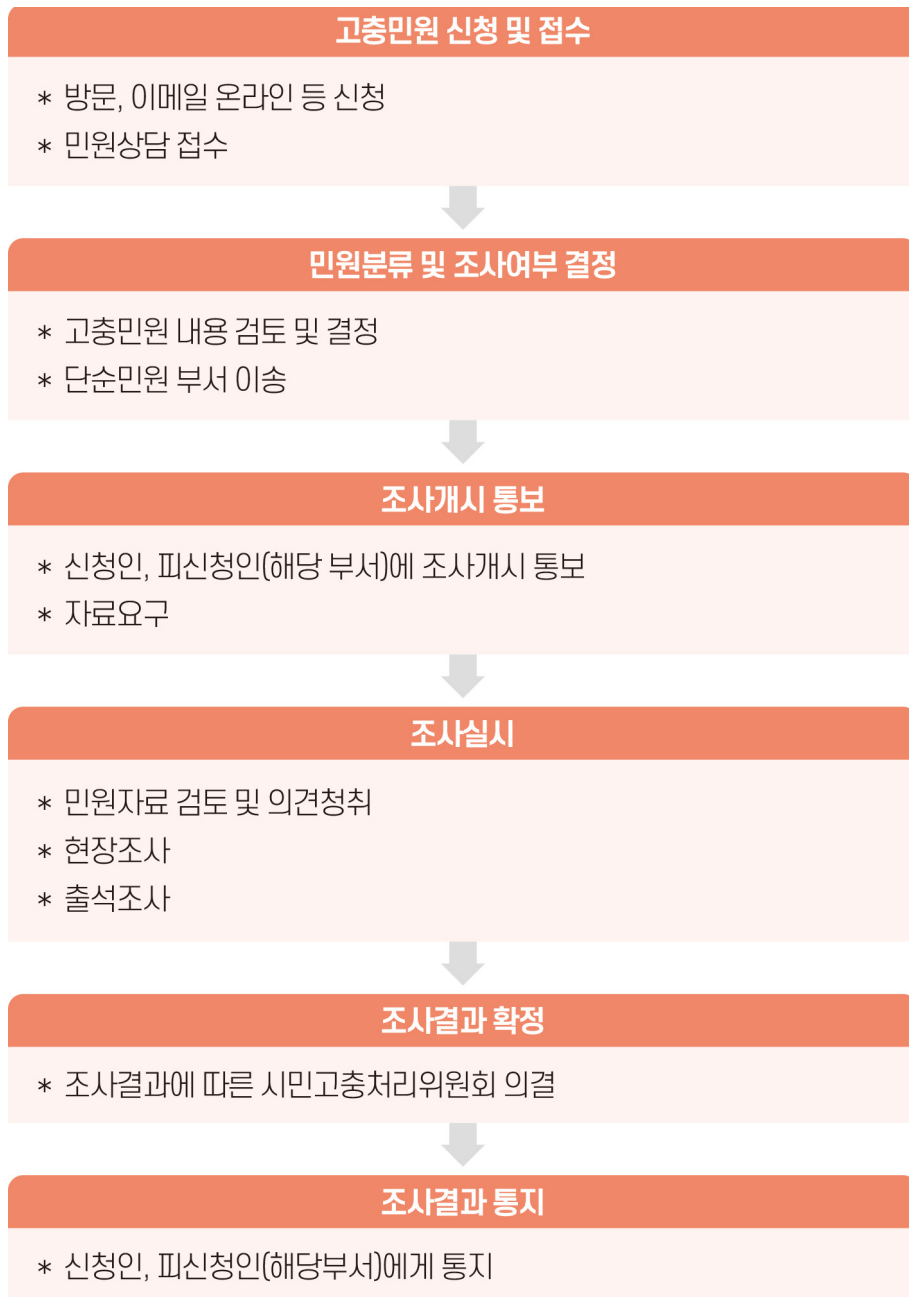
2-4 시민고충처리위원회 조사 제외 대상

2-5 조사 결과에 따른 의결

## 2 하남시 시민고충처리위원회 제도

### 2-1 고충민원의 신청 및 접수

#### ■ 고충민원 처리절차



## ○ 고충민원의 신청 및 접수

- 시민고충처리위원회의 구제 절차는 민원인의 자발적인 신청에 의해 개시되며, 행정의 효율성과 기록의 보존을 위해 문서 신청을 원칙으로 함

## ○ 신청 주체 및 대상 기관

- 하남시 시민 누구든지(국내 거주 외국인 포함) 하남시 및 그 소속기관, 하남시로부터 권한을 위임·위탁받은 기구·단체의 부당한 처분 등에 대하여 고충민원을 신청할 수 있음

## ○ 신청 방법 및 서식

- 고충민원은 성명·주소, 신청의 취지·이유, 피신청 대상 등을 기재한 문서로 신청하여야 함. 다만, 문서를 작성할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우 구술로도 가능함



### 신청서 내용

- 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
- 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용
- 그 밖에 조례로 정하는 사항

## ○ 민원 접수 시 유의 사항

- 시민고충처리위원회는 접수된 민원에 대하여 담당 조사관을 즉시 배정한 후 신청서의 보완이 필요하다고 판단될 경우 민원인에게 상당한 기간을 정하여 보완을 요구할 수 있음
- 다만, 시민고충처리위원회에서 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 그 사유를 신청인에게 통보하여야 함

## 2-2 동일 고충민원의 상호통보

### ■ 상호통보 대상 및 절차

#### ○ 고충민원의 상호통보

- 행정의 중복을 방지하고 일관된 권익구제를 위해 국민권익위원회와 하남시 시민고충처리위원회 간의 정보 공유 체계를 유지함

#### ○ 중복 접수 민원의 처리 원칙

- 동일인이 동일한 내용의 고충민원을 국민권익위원회와 하남시 시민고충처리위원회에 중복하여 신청한 경우, 양 기관은 이를 인지했을 경우 해당 민원의 접수 사실을 서로 통보하여야 함

#### ○ 상호 협의를 통한 처리

- 중복 민원의 경우, 민원인의 편의와 조사의 효율성을 고려하여 어느 한 기관이 집중적으로 처리하도록 협의할 수 있으며, 이는 행정력 낭비를 방지하고 결정의 상충 가능성을 차단하기 위함으로 분석됨
- 이는 별도의 기관이 동일한 사안을 독립적으로 조사하면서 생긴 의결 내용의 모순을 방지하고 통일된 구제책을 마련하기 위함임
- 또한 사안의 성격에 따라 중앙기관과 또는 지자체 고충처리위원 등 가장 적합한 처리 기관으로 이송하거나 협력함으로써 고충민원을 좀 더 신속하게 처리할 수 있음



### 근거 법령 및 지침

- 고충민원 신청방식 : 부패방지권익위법 제39조 제1항 및 제2항
- 고충민원 상호통보 : 부패방지권익위법 제40조

## 2-3 고충민원의 조사 및 방법

### ■ 고충민원 조사 방법

#### ○ 조사의 개시 및 처리기간

- 위원회는 접수된 민원에 대하여 지체없이 조사를 개시하여야 하며, 객관적 사실관계 확인을 위해 강력한 조사권을 행사함
- 위원회는 민원 접수일로부터 60일 이내에 처리를 완료하여야 함. 다만, 부득이한 사유로 기간 내 처리가 어려운 경우 30일의 범위에서 연장할 수 있으며, 이 경우 민원인에게 사유를 통보하여야 함

#### ○ 실지조사 및 자료제출 요구권

- 조사관은 필요한 경우 관계 행정기관에 대한 설명 요구, 관련 서류·자료의 제출 요구 및 실지조사를 수행할 수 있으며, 피신청기관은 조사의 독립성을 존중하여 이에 성실히 응하여야 함

## 2-4 시민고충처리위원회 조사 제외 대상

### ■ 시민고충처리위원회 조사 제외 분류

#### ○ 이송

- 시민고충처리위원회 소관이 아니거나 다른 기관에서 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 경우 또는 피신청기관에서 처분이 없는 경우 해당 민원을 이송할 수 있음
- 접수된 민원이 다른 지방자치단체나 중앙행정기관의 권한에 속하는 경우, 지체없이 해당 기관으로 이송하고 그 사실을 민원인에게 통지하여야 함
- 고충민원을 이송한 경우 고충민원의 접수 시점은 이송된 때로부터 시작됨

### ○ 협력적 이송 체계

- 특히 하남시의 사무가 아닌 국가 사무와 관련된 경우 국민권익위원회로 이송하여 민원인의 고충이 단절 없이 처리되도록 조치함이 타당함
- 시민고충처리위원회는 관계 행정기관 등의 장이 시민고충처리위원회에서 처리하는 것이 타당하다고 인정하여 이송한 고충민원의 경우 직접 처리할 수 있으며, 이 경우 고충민원이 이송된 때 고충처리위원회에 접수된 것으로 봄

### ○ 고충민원의 각하

- 고충민원 중 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행 중이거나 사인 간의 권리관계 등에 관한 사항일 경우 각하 할 수 있으며, 상세 사항은 아래와 같음



#### 각하대상 민원

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 또는 구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원의 감사가 착수된 사항이거나 감사원이 처분을 요구한 사항
- 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 시 직원에 관한 인사 행정상의 행위에 관한 사항
- 소속기관 등의 업무 범위를 벗어나는 사항
- 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
- 의회에 관한 사항
- 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
- 위원회 업무를 담당하는 사무국 직원의 근무내용에 관한 사항
- 그 밖에 위원회가 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

## ○ 고충민원의 조사 제외(기각)

- 시민고충처리위원회는 고충민원을 접수한 경우 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 진행하여야 하나, 아래의 내용에 해당하는 사안에 대해서는 고충민원 조사를 하지 않을 수 있음



### 조사 제외

- 고충민원 각하 사유에 해당하는 경우
- 고충민원의 내용이 명백히 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- 경기도 및 중앙정부 등 상급 기관에 민원을 제기하여 이미 결정된 사항
- 정당한 사유 없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우
- 그 밖에 위원회가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

## ○ 고충민원 조사의 중지 및 종결



### 중지·종결 사유

- 각하된 민원을 그 사유의 해소 없이 다시 제기한 경우
- 시민고충처리위원회에서 이미 처리한 민원과 동일한 민원이 다른 기관으로부터 이송된 경우
- 신청인과 직접적 이해관계가 없는 민원의 경우
- 법령의 해석이나 행정절차 등에 관한 질의
- 신청서 보완요구에 응하지 않고 신청서의 보완 없이는 처리할 수 없는 경우
- 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- 3회 이상 새로운 내용이나 추가된 자료 없이 반복적으로 민원을 제기한 경우
- 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 경우
- 고충민원이 아닌 경우
  - 「지방옴부즈만 운영안내서 p93」

## 2-5 조사 결과에 따른 의결

### ■ 시민고충처리위원회 의결 내역

#### ○ 합의의 권고 및 조정

- 조사 결과 위법·부당함이 확인되거나 합리적 해결이 필요한 경우 다양한 의결 형식을 통해 민원을 해결함
- 시민고충처리위원회는 조사 중이거나 조사가 완료된 민원에 대하여 당사자 간의 합의를 권고할 수 있음. 당사자 간 합의가 성립된 경우 민법상 화해와 동일한 효력을 가짐
- 하남시 시민고충처리위원회는 2025년 제3차 회의를 통해 합의조정 인용 개선안을 위원회 의결을 통해 가결하였으며, 합의조정 시 합의조정서 작성을 원안으로 하되, 부득이한 경우 합의조정서의 작성을 필요치 않기로 의결함

#### ○ 시정권고 및 의견표명

- 피신청기관의 처분이 위법·부당하다고 인정되는 경우 '시정권고'를, 처분 등이 상당한 이유가 있다고 인정되나 민원인의 주장에 타당성이 있는 경우 '의견표명'을 의결함

#### ○ 제도개선 권고

- 법령이나 조례, 제도 자체가 불합리하여 고충이 발생한 경우, 해당 법령의 개정이나 제도개선을 관련 기관에 권고함

#### ○ 관계 행정기관 등과의 협조

- 위원회는 업무 수행을 위해 필요한 경우 관계 행정기관에 협조를 요청할 수 있으며, 기관은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없음

명 칭	내 용
시정권고	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당 하다고 인정할만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
합의권고	고충민원의 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하여 합의하는 경우
의견표명	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나, 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선	법령 이외의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
조정중재	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 큰 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
기 각	신청인의 요구가 타당하지 아니하여 이를 받아들이지 않는 경우
각 하	고충민원의 요건을 갖추지 않은 경우
이 송	다른 기관 또는 관련 부서에 이송하는 경우
심의종결	신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내하는 경우

### ○ 시민고충처리위원회 의결에 따른 조치

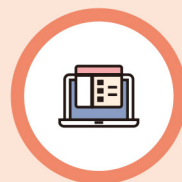
- 조사심의로 보고된 고충민원은 시민고충처리위원회 안건으로 상정하여 상기 의결 등을 통해 처리함
- 시민고충처리위원회는 매월 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 때에는 개최하지 아니할 수 있으며, 필요한 경우에는 대표위원이 임시 회의를 소집할 수 있음
- 시민고충처리위원회는 안건 민원에 대하여 재적 위원 과반수의 출석 및 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하며, 제도개선 권고·시정권고·의견표명, 기각, 각하, 심의종결 등의 내용을 결정함



#### 근거 법령 및 지침

- 조사의 방법 : 부패방지권익위법 제42조 및 하남시 시민고충처리위원회 조례 제22조
- 시정권고 : 부패방지권익위법 제46조 및 하남시 시민고충처리위원회 조례 제27조
- 합의권고 : 부패방지권익위법 제44조 및 하남시 시민고충처리위원회 조례 제26조
- 의견표명 : 부패방지권익위법 제46조 및 하남시 시민고충처리위원회 조례 제27조
- 제도개선 : 부패방지권익위법 제47조 및 하남시 시민고충처리위원회 조례 제28조
- 조정중재 : 부패방지권익위법 제45조 및 하남시 시민고충처리위원회 조례 제25조
- 기 각 : 부패방지권익위법 제41조
- 각 하 : 부패방지권익위법 제43조 및 하남시 시민고충처리위원회 조례 제24조
- 이 송 : 부패방지권익위법 제43조 및 하남시 시민고충처리위원회 조례 제20조

2025년  
하남시 시민고충처리위원회  
운영상황 보고서



3

---



# 하남시 시민고충처리위원회 운영

3-1 고충민원의 개념

3-2 고충민원 시정권고 등의 조치에 대한 감사 면책

3-3 고충민원 처리 집행

## 3 하남시 시민고충처리위원회 운영

### 3-1 고충민원의 개념

#### ■ 고충민원의 개념 및 조치 사유

##### ○ 고충민원의 법률적 정의 및 특징

- 고충민원은 행정기관의 위법·부당하거나 불합리한 처분 및 부작위로 인하여 시민의 권익이 침해되거나 불편을 주는 사항을 의미함
- 행정기관의 처분(결정, 집행 등)뿐만 아니라 사실행위 및 소극적인 행정 상태까지 포함하는 포괄적 개념이며, 이는 단순한 질의나 건의와 구별되고, 피신청인의 처분으로 인한 구체적인 피해 구제를 목적으로 한다는 특징이 있음

##### ○ 위법 부당한 행정처분에 대한 권고

- 시민고충처리위원회는 시민으로부터 접수된 고충 민원을 조사하고 심사하며, 이 과정에서 행정기관의 처분이 법령을 위반했는지, 재량권을 남용했는지, 또는 부당한 처분인지 등을 면밀히 검토함
- 고충민원 조사 결과, 행정기관의 처분이 위법하거나 부당하다고 판단될 경우 또는 고충민원 처리 과정에서 발견된 제도상의 문제점이나 불합리한 관행이 있을 경우, 그 밖에 행정 운영에 있어서 필요하다고 판단되는 경우 시민고충처리위원회 의결을 통해 고충 민원의 재발을 방지함은 물론 행정의 효율성과 투명성을 높이는데 기여함

##### ○ 시민의 권익 보호 및 신뢰성 제고

- 외부 전문가들로 구성된 시민고충처리위원회의 대내외 독립적 활동을 통해 공정하고 객관적인 심사를 통해 시민의 권익을 보호하고, 이를 통해 행정의 공정성 및 시민들의 신뢰성 증진

## 3-2 고충민원 시정권고 등의 조치에 대한 감사 면책

### ■ 면책제도의 운영

#### ○ 적극행정 면책 제도의 취지

- 시민고충처리위원회는 실무 공무원이 징계 등의 우려 없이 적극적으로 권고안을 수용할 수 있도록 감사 면책 제도와의 연계를 강화함
- 시민고충처리위원회의 시정권고나 결정 사항을 이행하는 과정에서 발생한 결과에 대해 고의나 중과실이 없는 한 해당 공무원에게 책임을 묻지 않음으로써, 적극적인 권익 구제를 유도함

#### ○ 면책 대상 및 적용 범위

- 시민고충처리위원회의 권고에 따라 민원을 해결한 사항은 사후 감사 시 불이익을 받지 않도록 보호받음. 이는 공무원의 소극 행정을 방지하고 시민고충처리위원회의 결정에 대한 실행력을 담보하는 핵심 기제임



#### 근거 법령 및 지침

- 고충민원 : 부패방지권익위법 제2조 제5호 및 하남시 시민고충처리위원회 조례 제2조 제1호
- 소속기관 : 하남시 시민고충처리위원회 조례 제2조 제2호
- 면 책 : 하남시 시민고충처리위원회 조례 제37조

### 3-3 고충민원 처리 집행

#### ■ 고충민원 처리 집행 현황

##### ○ 조사관의 배정 및 민원의 병합·분리

- 실무적인 민원 처리 과정은 전문 조사관의 조사와 시민고충처리위원회의 심의·의결을 거쳐 투명하게 집행됨
- 접수된 민원의 성격에 따라 법률, 건축, 일반행정 등 전문 분야별 조사관을 배정하며, 동일 사안에 대해 다수의 민원이 제기된 경우 병합하여 처리함으로써 행정의 일관성을 유지함

##### ○ 심의·의결 절차 및 결정서 작성

- 조사 결과 보고서를 바탕으로 시민고충처리위원회는 합의제 의결 절차를 거침. 결정서에는 주문, 신청의 취지, 이유를 명확히 기재하여 피신청기관이 권고의 내용을 정확히 파악하도록 함

##### ○ 처리 결과 통지 및 이행 실태 확인

- 의결된 결과는 지체없이 신청인과 피신청기관에 통지함. 권고를 받은 기관은 30일 이내에 이행 계획 또는 미이행 사유를 시민고충처리위원회에 제출하여야 하며, 시민고충처리위원회는 실태조사를 통해 이행 여부를 점검함

##### ○ 국민권익위원회와 시민고충처리위원회 간 연계·협력

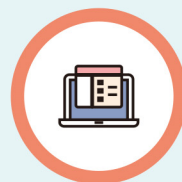
- 복합적인 민원이나 광역적 성격의 사안은 국민권익위원회와 합동 조사를 실시하거나 교육 및 정보 공유를 통해 전문성을 강화함



#### 근거 법령 및 지침

- 결정의 통지 및 이행실태 확인 : 부패방지권익위법 제50조 및 하남시 시민고충처리위원회 조례 제31조, 제34조

2025년  
하남시 시민고충처리위원회  
운영상황 보고서



4

---



# 하남시 시민고충처리위원회 운영성과

4-1 고충민원 접수·처리현황

4-2 고충민원 주요 처리사례

# 4

## 하남시 시민고충처리위원회 운영성과

### 4-1 고충민원 접수 · 처리현황

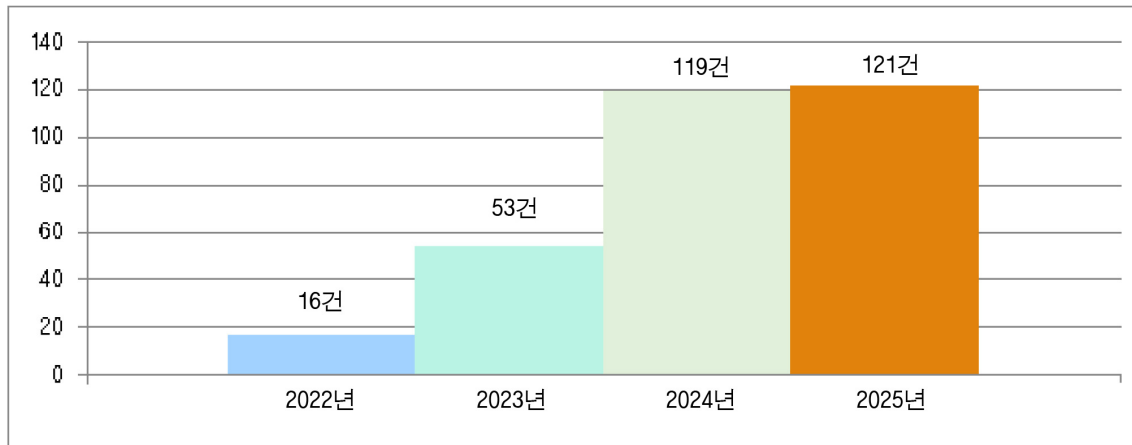
#### ■ 총괄

- 시민고충처리위원회는 본격적인 활동을 시작한 2022년부터 2025년 12월 31일까지 총 309건의 고충민원을 조사 · 처리함
- 시민고충처리위원회는 2023년 53건, 2024년 119, 2025년 121건의 민원을 처리함

[2022년 ~ 2025년 시민고충처리위원회 연도별 처리결과 현황]

[단위 : 건]

계	2022년	2023년	2024년	2025년
309	16	53	119	121



- 시민고충처리위원회는 2025년까지 시정권고 2건, 제도개선권고 2건, 의견표명 9건, 합의조정 12건, 기각 4건, 각하 2건, 의견제시 이송 6건, 이송 10건, 심의(안내)종결 262건을 처리함

## [2022년 ~ 2025년 시민고충처리위원회 처리결과 현황]

[단위 : 건]

계	시정 권고	제도 개선권고	의견 표명	합의 조정	각하	기각	의견 제시	이송	심의 종결
309	2	2	9	12	2	4	6	10	262

- 시민고충처리위원회에서 2025년까지 권고 및 의견표명, 의견제시한 민원은 총 19건이며, 이 중 피신청인(하남시 관계부서)이 수용한 민원은 19건임

## [2022년 ~ 2025년 시민고충처리위원회 처리결과 수용 현황]

[단위 : 건]

결정사항	계	시정권고	제도개선 권고	의견표명	의견제시
계	19	2	2	9	6
수용	19	2	2	9	6
불수용	0	0	0	0	0

\* 수용의 경우 피신청인(행정기관)의 수용 여부를 의미함

## ■ 2025년 고충민원 접수·처리 현황

- 시민고충처리위원회는 2025년 한해 총 121건의 고충민원을 조사·처리함

## [2025년 시민고충처리위원회 처리결과 현황]

[단위 : 건]

계	제도개선권고	합의조정	기각	심의종결
121	1	11	3	106

- 시민고충처리위원회는 하남 시민과의 접근성 향상 및 소통 강화를 위해 2025년 5월부터 12월까지 8개월간 14개 행정동을 순회하며 '찾아가는 시민고충처리위원회'를 운영하여 42건의 고충민원을 조사·처리함

[찾아가는 시민고충처리위원회 운영 현황]

[단위 : 건]

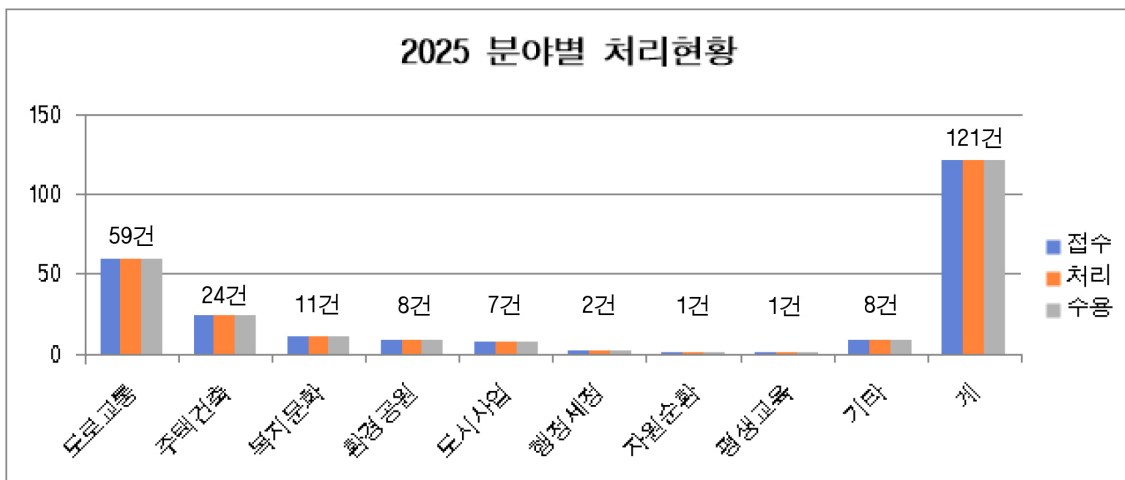
행정동	접수	처리	수용	기타
미사1동	3	3	3	
미사2동	3	3	3	
미사3동	3	3	3	
신장1동	3	3	3	
신장2동	3	3	3	
덕풍1동	3	3	3	
덕풍2동	3	3	3	
덕풍3동	3	3	3	
감일동	3	3	3	
감북동	3	3	3	
초이동	3	3	3	
천현동	3	3	3	
위례동	3	3	3	
춘궁동	3	3	3	
계	42	42	42	

- 찾아가는 시민고충처리위원회 운영을 통해 민원 해결 향상 및 시민 만족도 증대, 행정 신뢰도 제고 등 소기의 성과를 거둠
- 시민고충처리위원회는 2025년 한해 총 121건의 고충민원을 접수 처리하였으며, 분야별로는 도로교통 59건, 주택건축 24건, 복지문화 11건, 환경공원 8건, 기타 8건, 도시사업 7건, 행정세정 2건, 자원순환 1건, 평생교육 1건 등임

[2025년 시민고충처리위원회 분야별 처리현황]

[단위 : 건]

목차	접수	처리	수용	기타
도로교통	59	59	59	
주택건축	24	24	24	
복지문화	11	11	11	
환경공원	8	8	8	
도시사업	7	7	7	
행정세정	2	2	2	
자원순환	1	1	1	
평생교육	1	1	1	
기타	8	8	8	
계	121	121	121	



PART. 4 하남시 시민고충처리위원회 운영성과

[2025년 시민고충처리위원회 처리내역]

민원번호	민원명	민원분야	처리결과
2025-001	○○○○ ○○○○ ○○ 신청 대상 변경 요청	○○○○	기각
2025-002	○○ ○○○ ○○ 인정 요청	○○○○	기각
2025-003	○○○○ ○○○○ ○○ 대상 비율 불공정 개선 요청	○○○○	기각
2025-004	○○○○○○로 부지 ○○ 인한 ○○ ○○○ 지연 조치 요청	도로교통	심의종결
2025-005	○○ ○○에 따른 문제 해결 요청	기타	심의종결
2025-006	○○○○ 원상복구 요청	도로교통	심의종결
2025-007	○○ ○○○ 인근 ○○○ ○○에 따른 조치 요청	기타	심의종결
2025-008	보도블럭 파손 조치 요청	도로교통	심의종결
2025-009	○○○○○ ○○ ○○ 거절에 대한 방안 요청	기타	심의종결
2025-010	○○○ ○○사업 설계변경 행위허가 요청	주택건축	심의종결
2025-011	○○○ 유용으로 인한 피해 및 대처 방안 요청	기타	심의종결
2025-012	○○ ○○○ 설치 중단 요청	주택건축	합의조정
2025-013	○○○○ 주민등록 말소 신청	기타	심의종결
2025-014	○○ ○○에 따른 처분 내역 요청	도시사업	심의종결
2025-015	○○○○○○ 변경 신청 조치 내역 요청	주택건축	심의종결
2025-016	○○○○○ ○○대상자 인정 요청	주택건축	심의종결
2025-017	인도 포장 공사 요청	도로교통	심의종결
2025-018	○○○○○ 훼손 보도 조치 요청	도로교통	심의종결
2025-019	○○○○ ○○○○ 지구단위계획구역 질의 요청	도로교통	심의종결
2025-020	개인형 이동장치 무단 방치 조치 요청	도로교통	제도개선권고

## [2025년 시민고충처리위원회 처리내역]

민원번호	민원명	민원분야	처리결과
2025-021	○○○ ○○○○ 파손 볼라드 교체 요청	도로교통	심의종결
2025-022	노인장애인복지관 ○○ ○○ 확대 요청	복지문화	심의종결
2025-023	잔류 염화칼슘 제거 요청	도로교통	심의종결
2025-024	○○○○ ○○○○ ○○○에 대한 조치 요청	행정세정	심의종결
2025-025	○○○ ○○○ 장기 주차 조치 요청	도로교통	심의종결
2025-026	○○ ○○○○ 후문 볼라드 교체 요청	도로교통	심의종결
2025-027	○○ 출입로 좌회전 차선 조성 요청	도로교통	심의종결
2025-028	○○에 부과된 이행강제금 부과 유예 요청	주택건축	심의종결
2025-029	○○○○ ○○공사로 인한 피해 구제 요청	도로교통	심의종결
2025-030	개발제한구역 내 ○○ ○○○ 구제 요청	주택건축	심의종결
2025-031	○○○ 정비사업 진행 요청	주택건축	심의종결
2025-032	보도 단차로 인한 통행 불편 및 낙상 위험 조치 요청	도로교통	심의종결
2025-033	보도 경계석 파손에 따른 보행 안전 확보 요청	도로교통	심의종결
2025-034	○○ ○○ 내 조형물 오염에 따른 환경 정비 요청	도로교통	심의종결
2025-035	○○ 및 ○○○ 질환으로 인한 ○○○○ 연장 요청	복지문화	심의종결
2025-036	○○○ ○○○○○ 하남시 행정재산 환원 및 건축행정 진행 요청	도로교통	심의종결
2025-037	○○ 침수 피해 예방 조치 요청	주택건축	심의종결
2025-038	○○○○ ○○작업의 유해 여부 확인 요청	환경공원	심의종결
2025-039	○○○○○○○ 우수 유출 방지 시설 정비 요청	도로교통	심의종결
2025-040	○○○ ○○○ 불법 주정차 단속 요청	도로교통	심의종결

PART. 4 하남시 시민고충처리위원회 운영성과

[2025년 시민고충처리위원회 처리내역]

민원번호	민원명	민원분야	처리결과
2025-041	○○○ 안전조치 미비로 인한 낙상사고 피해보상 요청	기타	심의종결
2025-042	○○○○ 기능부전으로 인한 보행 안전확보 요청	도로교통	심의종결
2025-043	○○○○○ ○○○○○구성원 대상 검토 요청	도로교통	심의종결
2025-044	○○○ ○○○○○ ○○ 신축 준공 지연에 대한 시정 요청	주택건축	심의종결
2025-045	○○○○ ○○○○ 미동의로 인한 피해구제 요청	주택건축	심의종결
2025-046	지속적인 괴롭힘 및 생활고 해결 요청	기타	심의종결
2025-047	보도블럭 파손 조치 요청	도로교통	심의종결
2025-048	도심 내 ○○ 토지 ○○○ ○○○로 인한 조치요청	도로교통	심의종결
2025-049	○○○○○○ ○○ 활성화를 위한 버스킹 공연장 설치 요청	복지문화	심의종결
2025-050	○○○○○○ ○○ ○○ 등 임금 개선 요청	복지문화	심의종결
2025-051	당정지하차도 도로 보수 요청	도로교통	심의종결
2025-052	○○○ 주차 차단기 파손 관련 조정 신청	도로교통	심의종결
2025-053	○○ ○○○○ 관련 부당한 주차면 확보 및 기부채납 요구	주택건축	심의종결
2025-054	○○○ 정비사업 지연 및 행정처리 개선 요청	주택건축	합의조정
2025-055	○○○ 불빛으로 인한 농작물 피해 구제 요청	도로교통	심의종결
2025-056	안전 시설물 보수 요청	도로교통	심의종결
2025-057	○○○○ ○○○○ 계획 고지 요청	주택건축	심의종결
2025-058	○○ ○○○ 공사 민원 중재 요청	도로교통	심의종결
2025-059	비특정인에 의한 지속적인 괴롭힘 조치 요청	복지문화	심의종결
2025-060	○○ ○○○ 약취로 인한 생활환경 침해 조치 요청	환경공원	합의조정

## [2025년 시민고충처리위원회 처리내역]

민원번호	민원명	민원분야	처리결과
2025-061	○○ ○○○○ ○○ ○○○○ 인근 고사 관목 정비 요청	도로교통	심의종결
2025-062	자전거 무단 방치 조치 요청	도로교통	합의조정
2025-063	가설건축물 철거에 따른 ○○○○ ○○ ○○○ 추징 재검토 요청	행정세정	심의종결
2025-064	○○○○ 소하천 고사목 제거 요청	도로교통	합의조정
2025-065	개발제한구역 내 행위신고 불가에 대한 이의신청	주택건축	심의종결
2025-066	○○○○○○ 인접 사유지 도로 보수 요청	도로교통	심의종결
2025-067	장애인 주택 출입구 경사로 설치 요청	도로교통	심의종결
2025-068	○○○○ 판석 보수 및 주무 부서 지정 요청	도로교통	합의조정
2025-069	○○○ ○○○○ 인근 교통안전 강화 요청	도로교통	심의종결
2025-070	○○ 내 청소년 흡연 단속 요청	환경공원	합의조정
2025-071	○○○○○ 전기차 충전시설 운영 개시 요청	복지문화	심의종결
2025-072	조형물 교체 및 규모 확대 요청	환경공원	심의종결
2025-073	○○○ ○○○○○○ 불법 용도변경 사업장 단속 요청	주택건축	심의종결
2025-074	주택 인접 ○○○○○○ 폐기물 철거요청	주택건축	심의종결
2025-075	○○○○○○○ ○○○○○○ 앞 블라드 보수 요청	도로교통	심의종결
2025-076	미사노인복지회관 식당 냉방 개선 요청	복지문화	심의종결
2025-077	○○○ 불법 경작 조치 요청	주택건축	심의종결
2025-078	○○○○○ ○○사거리 블라드 보수 요청	도로교통	심의종결
2025-079	도로변 잡초 제거 요청	도로교통	심의종결
2025-080	보도블럭 배부름 현상 조치 요청	도로교통	심의종결

[2025년 시민고충처리위원회 처리내역]

민원번호	민원명	민원분야	처리결과
2025-081	○○○○ ○○○○ 원장 교체 요청	평생교육	심의종결
2025-082	노후주택 수리비 지원사업 질의 요청	주택건축	심의종결
2025-083	횡단보도 앞 불법 ○○○ 철거 요청	도로교통	심의종결
2025-084	○○○○○ ○○ 대상자 선정 결과 통보 요청	주택건축	심의종결
2025-085	○○○○○○○ 고사목 벌목 요청	환경공원	합의조정
2025-086	자전거 거치대 파손 보수 요청	환경공원	심의종결
2025-087	○○○ ○○○○○○ 횡단보도 파손 볼라드 교체 요청	도로교통	심의종결
2025-088	보도블럭 ○○ 보수 허용 요청	도로교통	합의조정
2025-089	○○ ○○○ 시정 기한 연장 요청	주택건축	심의종결
2025-090	○○ ○○○ 등록 신속 처리 요청	복지문화	합의조정
2025-091	○○○○○○○○○ 안전 조치 요청	복지문화	심의종결
2025-092	○○○ ○○도로 인도 보안등 설치 요청	도로교통	합의조정
2025-093	○○○○○○○ ○○군락지 생육 개선 요청	환경공원	심의종결
2025-094	○○○ 불법 현수막 철거 요청	도로교통	심의종결
2025-095	○○주택 퇴거 통보 철회 요청	주택건축	심의종결
2025-096	○○○ ○○ 난간 설치 부적정성 재고 요청	도로교통	심의종결
2025-097	○○○ ○○ 반대 및 감사 청구	도시사업	심의종결
2025-098	토지 ○○ 재고 요청	도시사업	심의종결
2025-099	○○ ○○변경 이행강제금 유예 요청	주택건축	심의종결
2025-100	미지급 ○○ 관련 조치 요청	기타	심의종결

[2025년 시민고충처리위원회 처리내역]

민원번호	민원명	민원분야	처리결과
2025-101	보도 파손 긴급 정비 요청	도로교통	심의종결
2025-102	○○○○○ 감액 청구 검토 요청	도로교통	심의종결
2025-103	노선도 파손 정비 요청	도로교통	심의종결
2025-104	○○○ ○○ 건전성 확보 요청	복지문화	심의종결
2025-105	육교 ○○○ 감속 시설 설치 요청	환경공원	심의종결
2025-106	○○○○ 인접 보도 수목 정비 요청	도로교통	심의종결
2025-107	○○○○○ ○○○○ 인근 보도 정비 요청	도로교통	심의종결
2025-108	○○○ 마을회관 앞 교량 표면 재정비 요청	도로교통	심의종결
2025-109	○○○○로 인한 주민 불편 및 분쟁관련 ○○○○요청	도로교통	심의종결
2025-110	○○지역 ○○○○측량 결과 반영 요청	주택건축	심의종결
2025-111	소유 필지 주변 개발제한구역 해제 요청	도시사업	심의종결
2025-112	기존 건물 철거 후 ○○○ ○○ 신축허가 요청	주택건축	심의종결
2025-113	인접 필지 개발제한구역 해제 요청	도시사업	심의종결
2025-114	심각한 훼손이 발생한 취락지구의 지구단위계획 재정비 요청	도시사업	심의종결
2025-115	○○○ 폐기물 투기 및 방치 문제 해결 요청	자원순환	심의종결
2025-116	장기 불법 주정차 차량 조치 요청	도로교통	심의종결
2025-117	파손 블라드 교체 요청	도로교통	심의종결
2025-118	○○ 미흡 개선 요청	도로교통	심의종결
2025-119	해충 구제 및 긴급 방역 요청	도시사업	심의종결
2025-120	상생페이백 오프라인 접수 요청	복지문화	심의종결
2025-121	○○ ○○ ○○○ 주차장법 위반	도로교통	심의종결

## 4-2 고충민원 주요 처리사례

### 4-2-1 개인형 이동장치 무단 방치 시정권고

#### 하남시 시민고충처리위원회 의 결

민원표시 : 2025-020, 개인형 이동장치 무단 방치 조치 요청

신 청 인 : ○ ○ ○ (△△△-△△△△-△△△△)

피신청인 : 하남시장(도로관리과)

#### 주 문

- 피신청인은 개인형 이동장치의 무단 방치 문제 해결을 위해 관련 조례를 정비하고, 견인 및 보관료 부과 체계를 구축하며, 단속을 위한 인력과 장비를 확보하고, 주차 구역을 지정하는 등의 종합적인 대책을 조속히 마련할 것을 ‘제도개선 권고’한다.

#### 신청취지

- 신청인은 거주지 인근을 비롯한 하남시 전역에 개인형 이동장치(전동 킥보드, 전동 이륜차 등)가 무분별하게 방치되어 있어 시민들의 보행에 큰 불편을 겪고 있으며, 방치된 개인형 이동장치로 인해 충돌 사고 및 보행자의 안전을 위협하는 상황이 자주 발생하고 있으므로 이에 대해 과태료 부과 및 즉시 견인 등의 조치를 마련해 줄 것을 요청함

이 유      별지와 같다

## 이 유

## ■ 신청원인

- 신청인은 전동 키포드와 같은 개인형 이동장치(PM) 등이 보도 중앙을 비롯해 하남시 전역에 무단 방치되고 있어 보행자의 통행을 방해하고 있다고 주장함
- 신청인은 개인형 이동장치 등이 횡단보도 및 자전거도로를 막아 차량흐름을 방해하고 있다고 주장함
- 신청인은 개인형 이동장치 등이 시각장애인용 점자블록 위에 방치되어 시각장애인의 보행을 심각하게 위협하는 경우가 자주 일어나고 있다고 주장함
- 신청인은 상기와 같이 방치된 개인형 이동장치로 인해 접촉 및 낙상사고가 자주 발생하고 있으며, 특히 주간보다는 야간에 방치된 개인형 이동장치로 인해 새벽에 운동하거나 출근하는 노령층에 접촉 사고가 자주 발생하고 있다고 주장함
- 또한 통학로에 방치된 개인형 이동장치로 인해 유아 및 청소년들의 접촉 사고도 수시로 일어나고 있다고 주장함
- 신청인은 도로 및 하천 등 무분별하게 방치된 개인형 이동장치로 인해 도시 미관에 심각한 피해를 주고 있다고 주장함
- 신청인은 상기와 같은 이유로 무단 방치된 개인형 이동장치에 대한 즉각적인 수거 조치 및 개인형 이동장치 주차 구역 마련을 통해 주차 질서를 확립해 줄 것과 개인형 이동장치 관련 주차 구역 위반에 대한 적극적인 단속 및 처벌(과태료 부과 등)이 이뤄질 수 있도록 조치해 줄 것을 요청함

## ■ 피신청인(도로관리과)의 주장

- 간담회 결과 및 협의내용(하남시 내 공유 전동키포드 운영 업체)
  - 2△. △. △. “○ - ○○○ 이동장치(PM) 운영 업체 간 ○○○ ○○”
  - PM ○·○○ ○○ ○○

PART. 4 하남시 시민고충처리위원회 운영성과

- PM ○○ ○○(○○○○ 등) 논의
- ‘○○○ - ○○’ ○ ○○○ ○○ ○○ 논의
- 2△. △. △. “○ - ○○” ○ ○○○ 회의
  - ○○ ○○○ ○○ ○○ ○○(○○ ○○ ○ ○○, 업체별 ○○ ○○ 공지)
  - ○○○○ ○○ ○○ ○○ ○○(○○○ ○○ ○○ 및 ○○ ○○ ○○ ○ ○○ 협조)
- 2△. △. △. ○○○ ○○○○ ○○○ 회의
  - 개○○ ○○○○ ○ · ○○○○ ○○ 방안
  - 방○ ○○○ ○○○○ ○○ ○○ 방안
- 2△. △. △. 개○○ ○○○○ ○○○ 회의
  - 방○ ○○○ ○○○○ ○○ ○○ ○○ ○○ ○○(○○ ○○ ○○ ○○ ○○○ ○ ○○○ ○○○으로 ○○○ ○○의 ○○○이 있어 ○○)
  - 개○○ ○○○○ 등의 ○○○ ○○ ○○
- 2△. △. △. 개○○ ○○○○ 실○○ 회의
  - 주○○○ ○ ○○ ○○ ○○ ○○ ○○ 대책(○○○ ○○○ ○○ ○○에서 ○○이 ○ ○○○ ○은 ○○○○ ○○ ○○을 ○○○ 있음. ○○이 없는 ○○ ○○ ○○은 ○○○)
  - 미○○ ○ ○○○○ ○○ ○○(○○ ○○하여 ○○○을 높이겠음)
- 2△. △. △. 개○○ ○○○○ ○○자 회의
  - 개○○ ○○○○ ○○ ○○ ○○ ○○ ○○에 따른 ○○ 요청(○○○○○)
  - 주○○○○ ○ ○○ ○○ ○○ ○○ 등(○○이 ○○○○ 곳은 ○○을 하고 있음)
- 2△. △. △. 개○○ ○○○○ · ○○ ○○○ ○○○ 회의
  - 개○○ ○○○○ ○○ ○○ ○○ ○○○ ○○ ○○ 요청(○○○금지 ○○ 지정, ○○ ○○ ○○은 ○○○ 및 ○○○의 ○○○로 어려움)
  - 하○ 및 ○○ 내 ○○ ○○ 기기 관련 ○○ ○○ 요청
- 개○○ ○○○ ○○○○ ○○ 건수 ○ 장소(2024, 2025년 기준)
  - 개인형 이동장치 ○○○○ ○○ ○○ 건수 및 ○○ ○○별 통계자료
    - 2△년 ○○○○ △△건, ○○ ○○ △건, 별도의 장소별 통계자료 없음(○○동 △, ○동 △, ○○동 △-△, ○○동 △-△ 등 다수)
    - 2△년 △월까지 : ○○○○ △건, ○○ ○○ △건, 별도의 장소별 통계자료 없음(○○동 △△-△ 등 다수)

- 카○○○ ○○○○을 통한 ○○ ○○ ○○ 장소별 ○○자료
  - 2△년 : 별도의 장소별 통계자료 없음(○○○○, ○○○○○, ○○○○ ○○○ 등 다수)
  - 2△년 △월까지 : 별도의 장소별 통계자료 없음(○○○○, ○○○○센터 등 다수)
- 특히 ○○○○가 ○○하게 ○○하는 ‘○○○’ 지역 정보
  - 제○○○○, ○○○ △△△, ○○○○○, ○○ △△△ 등 다수
- 단○ 및 ○○ 현황(2△△, 2△△년 기준)
  - 개인형 이동장치 ○○○○ ○○ ○○ 및 ○○ ○○ 현황
    - 개인형 이동장치 ○○○○ 건에 대해 ○○○ ○○ ○○가 없어 ○○ ○○ 시 업체에 ○○ ○○ ○○ 중(○○의 ○○이나 ○○ ○○ 없음)
    - 2△년 ○○한 업체(○○○○) △건 견인
  - 카○○○ ○○○○방을 통해 접수된 ○○ ○○ 및 ○○ ○○ 현황
    - 2△년 : ○○처리 △△건(업체 ○○ 및 ○○○의 의한 ○○ 등으로 처리)
    - 2△년 △월까지 : ○○○○ △△건(○○ ○○ 및 ○○○○의 의한 ○○ 등으로 처리)
  - 단○ ○○ 및 ○○ 현황, ○○ ○○○○별 통계자료
    - 단○ ○○ ○○ ○음(현재 ○○○○ ○○ △명, ○○ △명 구성으로 ○○○○ 업무 등 ○○ 업무와 ○○○○ ○○ 중)
    - 장비 없음
- 개○○ 이동장치 ○○ 구역 현황
  - 현재 ○○ 중인 개인형 이동장치 ○○ ○○ ○○, ○○

PART. 4 하남시 시민고충처리위원회 운영성과

구분(유형별)	○○현황		위치(주소)	비고
	개소	주차 대수		
○○형(대수)	△△	△△△	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ○○동 △△△(○○○ 5번 ○○)</li> <li>- ○○동 △△△(○○○ 6번 ○○) 3개</li> <li>- ○○동 △△△-1(○○○ 1번 ○○)</li> <li>- ○○동 △△△-1(○○○ 8번 ○○) 2개</li> <li>- ○○동 △△△-2(○○○ 10번 ○○)</li> </ul>	○○ 위주 위치 (추가 확보 필요)
○○형(대수)	△△△	△△△	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ○○동 △△△-8(○○○ 3번 ○○ 뒷편)</li> <li>- ○○동 △△△(○○○ 4번 ○○ 뒷편)</li> <li>- ○○동 △△△-5(○○○ 1번 ○○ 뒷편)</li> <li>- ○○동 △△△-99(○○○ 1번 ○○ 옆) 2개</li> <li>- ○○동 △△△-86(○○○ 2번 ○○ 옆)</li> <li>- ○○동 △△△-1(○○○ 6번 ○○ 뒷편)</li> <li>- ○○동 △△△(○○○○ ○○○즈 ○○)</li> <li>- ○○동 △△(○○○○○○○○○○앞)</li> <li>- ○○동 △△△(○○○○○○○○○○앞)</li> <li>- ○○동 △△△(○○○○○○○○○○앞)</li> <li>- ○○동 △△△(○○○○○○○○○○너편)</li> <li>- ○○북로 △△△(○○○ 1번 ○○ 옆)</li> <li>- ○○북로 △△△(○○○ 2번 ○○ 앞)</li> <li>- ○○동 △△△-25(○○○○ 4번 ○○ 뒷편)</li> <li>- ○○동 △△△-1(○○○○ 6번 ○○ 뒷편)</li> <li>- ○○동 △△△-1(○○○○100 옆)</li> <li>- ○○동 △△△(○○○ ○○○ 건너편)</li> <li>- ○○동 △△△(○○○○○○○ 807동 앞)</li> <li>- ○○동 △△△6(○○ ○○○ ○○○○ 옆)</li> <li>- ○○동 △△△(○○ ○○○○○ 옆)</li> <li>- ○○동 △△△(○○○○○○○ ○○○○ 앞)</li> <li>- ○○동 △△△(○○○○○ ○○○○ ○○편)</li> <li>- ○○동 △△△-1(○○○ 5번 ○○ 뒷편)</li> <li>- ○○동 △△△-2(○○○○ 6번 ○○ 뒷편)</li> <li>- ○○동 △△△-1(○○○ 1번 ○○ 뒷편)</li> <li>- ○○동 △△△(○○○ 1번 ○○ 뒷편)</li> <li>- ○○동 △△△(○○○ 10번 ○○ 뒷편)</li> </ul>	○○ 위주 위치 (추가 확보 필요)
총 계	△△△	△△△		

- 향후 ○○ ○○ ○○ 계획
  - 향후 ○○ ○○ ○○의 효과 등을 분석하여 조례 개정을 통해 ○○○ ○○ ○○으로 ○○ 검토
- ○○ 현황
  - 관내 ○○○○에 개인형이동장치 이용 관련 ○○○○ 실시 요청 공문 발송
  - 관내 ○○○○·○○○ 등에 개인형 이동장치(PM) ○○○○ ○○영상 배포
- 하남시 ○○ 개인형 이동장치 ○○○○ 현황

업체명	○○대수	○○방식	○○○○여부	비고
○○○○○○○○(○)	△△△	○○	가입	
○○○○○	△△△	○○○○○	가입	
○○○	△△△	○○○○○	가입	
총 계	△△△△△			

※ 상기 ○○○○ 및 ○○○○은 대외비임

- ○○○○ 시스템 현황
  - 개○○ ○○○○ 관련 민원 접수 및 처리 시스템 운영 현황
    - 국○○○○, ○○○○, ○○○○ ○○○○방 등
  - 민○ ○○ ○○ 및 ○○시간
    - 국○○○○(7일 이내) : ○○○○ → ○○ ○○○ ○○ ○○ → ○○○○ ○○에 ○○ 요청 → ○○ ○○
    - 전○○○(약 1일) : ○○○○ → ○○ ○○○ ○○ ○○ → ○○○○ ○○에 ○○ ○○ → ○○ ○○
    - 카○○○ ○○○○○(약 1일) : ○○○○ → ○○○○
- 개인형 이동장치 ○○○○ ○○ ○○
  - 조○ ○○을 ○○ ○○ 확보
- ○○ ○○○ ○○형 ○○○○로부터 이용자와 보행자의 안전을 확보하는 것이 ○○ 하나 「개인형 이동수단의 안전 및 이용 활성화에 관한 법률안」이 국회에 ○○중이고 ○○ ○○는 이를 ○○○○ ○ 있는 ○○ 조항이 ○○, ○○단 ○○된 개인

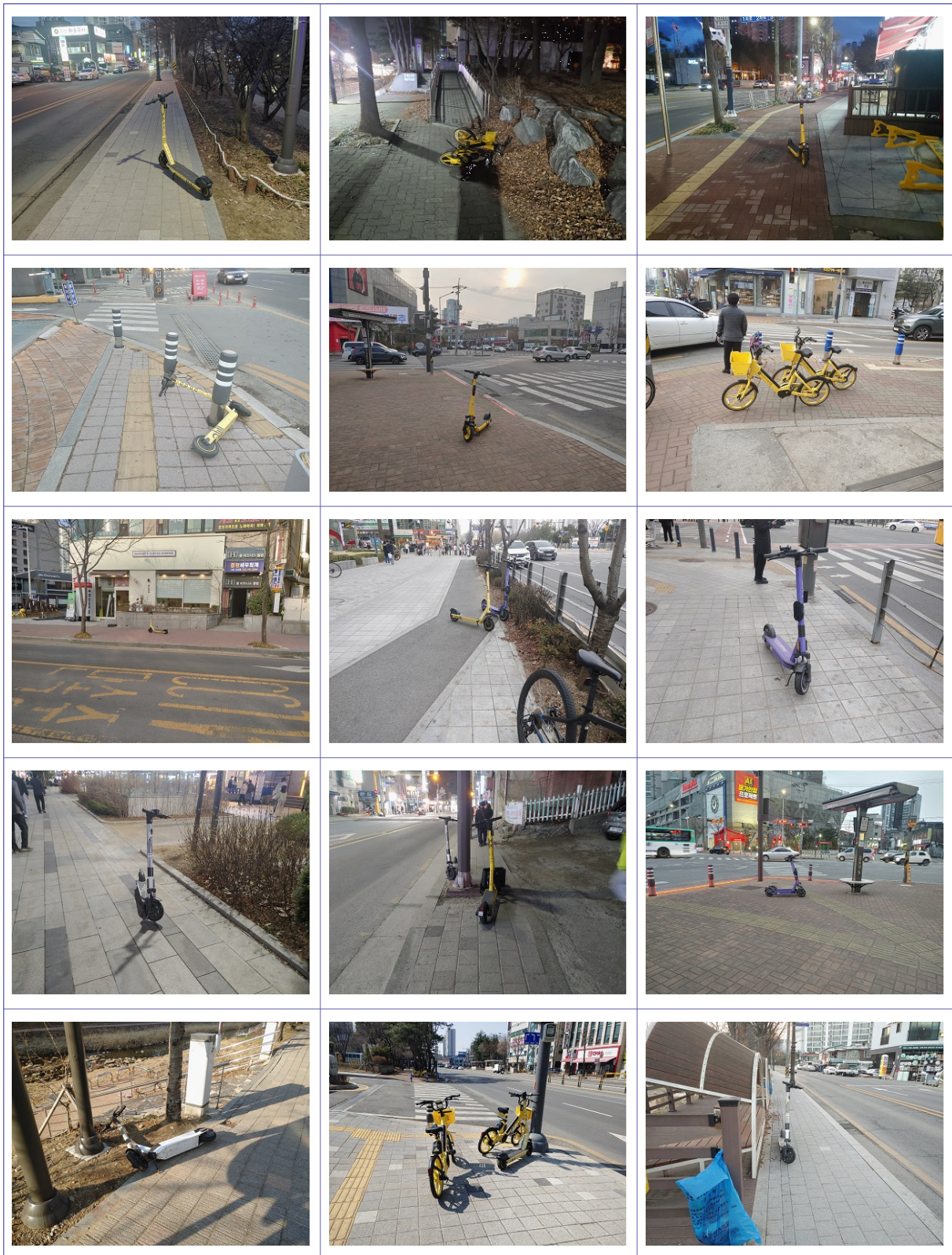
형 이동장치에 대해 「도로교통법」 제35조를 근거로 ○○○ 및 ○○○○ 부과할 수 있도록 조례를 ○○하여 조례의 실효성을 확보

- 단속 인력 및 장비 충원

- 관○ ○○이 없어 이에 따른 인력 및 장비 충원이 어려운 상황임
- 현재, ○○ ○○ 등을 통해 인력 및 장비 충원 요청 중
- 개인형 이동장치 무단 방치 단속을 위한 추가 인력 요청 중(○○ ○○○ △명, ○○ ○○ ○○ ○○ △명, ○○·○○○ ○○ ○○ △명)
- 견○ ○○ ○○ 중

## ■ 사실관계

- 하남시 관내 개인형 이동장치 불법 주정차와 관련하여 우리 위원회에서 자체 조사를 진행한 결과 피신청인이 제출한 개인형 이동장치 주차 구역 외의 지역에서 30여 건 이상의 불법 주정차 사례를 확인함



[하남시 관내 개인형 이동장치 불법 주정차 현황]

- 특히, 개인형 이동장치 중 특히 전동킥보드는 보도 통행이 ○○으로 ○○되어 있음에도 불구하고, 상당수의 이용자들이 이 사실을 인지하지 못한 채 ○○에서 운행하거나 무분별하게 ○○하여 보행자들의 안전을 심각하게 위협하고 있으며, 특히 야간에는 시야 확보의 어려움으로 인해 사고 위험이 더욱 큰 것으로 판단됨
- 하남시의 경우 개인형 이동장치 관련 설문 조사 자료가 부재하여 서울시가 만 15~69세 서울시민 1,000명을 대상으로 한 ‘개인형 이동장치(PM) 대시민 인식조사(2024.9.27.~30.)’를 참고한 결과 주정차위반 전동킥보드 즉시 견인에는 85.5%, 견인제도 강화에는 93.5%가 찬성하고 있어 개인형 이동장치 불법 주정차 문제에 대한 시민들의 높은 우려와 더불어 강력한 규제 및 단속에 대한 요구가 크다는 것을 볼 수 있음
  - 주정차위반 전동킥보드 즉시 견인 : 찬성 85.5%, 반대 6.9%, 모름 7.6%
  - 전동킥보드 견인제도 강화 : 찬성 93.5%, 반대 2.5%, 모름 4.0%
- 서울시의 경우 개인형 이동장치 불법 주정차 단속을 강화 하기 위해 2021년 7월 충돌 및 안전사고의 위험이 높은 지역을 ‘개인형 이동장치(전동킥보드) 견인구역(주차 금지 구역)’으로 지정한 후 불법 주정차 시 견인 조치를 시행하고 있으며 견인구역은 아래와 같음
  - 서울시 개인형 이동장치 5대 즉시 견인구역
    - 보도/차도 분리된 차도 및 자전거도로
    - 지하철역 전 출입구 전면 5m 이내
    - 버스 정류수 전후 5m 이내
    - 횡단보도 전후 3m 이내
    - 점자블럭 및 교통섬 위
- 피신청인에게 확인한바 현재 하남시에서는 상기와 같은 개인형 이동장치 ○○○○○○이 ○○로 ○○되어 있지 않으며, 개인형 이동장치의 ○○○○○○을 위해서는 협력 기관(하남 경찰서 등)과의 협의 등이 필요하다고 주장함
- 피신청인이 제출한 자료에 따르면 하남시 관내에는 △,△대의 개인형 이동장치가 운영되고 있으나, 주차장소는 △△개소 △△대에 불과하여 전체 개인형 이동장치의 약 △%만 적법한 주차가 가능한 것으로 나타나며, 이는 개인형 이동장치의 주

차장소가 절대적으로 부족하다는 것을 의미함

- 또한, 지정 주차장소 역시 장소 부족으로 인해 개인형 이동장치가 주차장소 이외의 곳에 무분별하게 방치되고 있음을 확인함



[지하철역 인근]

- 이에 따라 하남시가 타 지자체와 같은 체계를 갖추기 위해서는 주차장소 추가 확보 외에 피신청인의 주장과 같이 전인 장소 및 단속 인력, 장비 확충이 선행될 필요가 있음

## ■ 판단

- 신청인의 하남시 전역의 개인형 이동장치(PM) 무단 방치로 인해 보행 불편 및 안전사고가 발생할 우려가 높다는 주장은 2023년 4월 하남시 의회의 ‘하남시 개인형 이동장치 이용 및 안전 증진 조례’ 발의와 2025년 1월 10일 하남시장의 개인형 이동장치 불법 주정차의 공공 안전 저해 및 교통약자 통행 방해 문제에 대한 법적·정책적 대응을 위한 견인 조치 의지 표명에서 드러나듯 이유 있다고 판단됨
- 본건 개인형 이동장치란 「도로교통법」 제2조 제17호 가목 3)에서 ‘차’ 중 ‘원동기장치자전거’를 규정하고 있고, 동조 제19호 나목에서는 ‘원동기장치자전거’의 하나로 ‘그 밖에 배기량 125CC 이하(전기를 동력으로 하는 경우에는 최고정격출력 11킬로와트 이하)의 원동기를 단 차’를 규정하고 있으며, 「도로교통법」 제2조 제19호의2에서는 ‘개인형 이동장치’를 ‘제19호 나목의 원동기장치자전거 중 시속 25킬로미터 이상으로 운행할 경우 전동기가 작동하지 아니하고 차체 중량이 30킬로그램 미만인 것으로서 행정안전부령으로 정하는 것’을 말한다고 규정하고 있고, 같은 법 시행규칙 제2조의3 제1호에서는 전동킥보드를 개인형 이동장치의 하나로 규정하고 있는바, 전동킥보드, 전동이륜평행차, 전기자전거(스로틀 방식)가 「도로교통법」에 따른 개인형 이동장치에 해당됨
- 따라서 전동킥보드와 전기자전거 등은 「도로교통법」에서 규정하고 있는 ‘차’에 해당함
- 아울러 「도로교통법」 제32조 및 제33조에서는 모든 ‘차’의 운전자에게 교차로·횡단보도·건널목·보도 등의 장소에 주차 및 정차 금지의무를 부과하고 있고, 제34조에서는 도로 또는 노상주차장에 정차하거나 주차하려고 하는 ‘차’의 운전자에게 대통령령으로 정하는 정차 또는 주차의 방법·시간과 금지사항 등 지켜야 할 의무를 부과하고 있으며, 제160조 제3항 및 제161조 제1항에 의하여 입증되고 범칙금 통고처분을 할 수 없는 경우 등에 대해 시장 등이 대통령령으로 정하는 바에 따라 과태료를 부과·징수하도록 규정하고 있음
- 그러나 「도로교통법」 제161조 제1항의 위임에 따라 과태료의 부과대상자 및 금액을 정하고 있는 동법 시행령 별표6 제6호 및 제6호의 2에서는 주정차 등 위반행

위와 관련하여 승합자동차(승합자동차, 4톤 초과 화물자동차, 특수자동차, 건설기계 및 노면전차) 및 승용자동차 등(승용자동차 및 4톤 이하 화물자동차)에 대한 과태료 금액만을 규정하고 있어, 전동킥보드를 포함한 개인형 이동장치 주정차 등 위반에 대해서는 과태료 부과 대상에 포함하고 있지 않으며, 「도로교통법령」에서 개인형 이동장치의 주정차 등과 관련하여 과태료 부과 원인이 되는 의무의 부과를 조례로 정할 수 있도록 위임하고 있지 않음(법제처 안전번호 의견21-0371, 도로교통법 제32조부터 제34조까지를 위반한 전동킥보드 운전자에게 과태료 부과를 조례로 제정할 수 있는지 여부에 대한 의견제시. 2022.1.12. 불가 판단)

- 따라서 「도로교통법」 제32조부터 제34조까지를 위반한 개인형 이동장치 (전동킥보드 등)가 비록 「도로교통법」상의 ‘차’라고 정의되었다 하더라도 경기도 관내 구리시 및 동두천시와 같이 개인형 이동장치 운전자 및 소유자에게 「도로법」제17조에 따라 과태료를 부과할 수 있다고 조례에 명시된 사례가 있다 하더라도 신청인의 과태료 부과 요청을 받아들이는 것은 분쟁의 소지가 있다고 판단됨
- 다만, 「도로교통법」 제35조(주차위반에 대한 조치) 제1항과 제1항 2호에 따르면 “시장 등은 동법 제32조·제33조 또는 제34조를 위반하여 주차하고 있는 차가 교통에 위험을 일으키게 하거나 방해될 우려가 있을 때에는 ‘차’의 운전자 또는 관리책임이 있는 사람에게 주차 방법을 변경하거나 그곳으로부터 이동할 것을 명할 수 있다”라고 명시되어 있으며, 동조 제6항에서는 “규정에 따른 주차위반 차의 이동·보관·공고·매각 또는 폐차 등에 들어간 비용은 그 차의 사용자가 부담한다.”라고 되어 있어 이동·보관 등에 들어간 비용을 징수할 수 있는 규정이 있으며, 이미 경기도 관내 약 14개 자치시(수원시, 용인시, 부천시, 화성시, 평택시, 김포시, 광주시, 이천시 등)에서 ‘개인형 이동장치 이용 안전 증진 조례’상에 해당 규정을 명시하고 있고, 약 15개 경기도 관내 시군구(가평군 등)에서는 「도로법」 제74조(행정대집행의 적용 특례) 제1항 1호 및 2호 “도로관리청은 반복적, 상습적으로 도로 점용허가를 받지 아니하고 도로를 점용하는 경우, 도로의 통행 및 안전을 확보하기 위하여 신속하게 필요한 조치를 실시할 필요가 있는 경우에 행정대집행법 제3조 제1항 및 제2항에 따른 절차에 따르면 그 목적을 달성하기 곤란한 경우에는 해당 절차를 거치지 아니하고 도로에 있는 적치물을 제거하거나 그 밖에 필

요한 조치를 할 수 있다”를 포함하여 개인형 이동장치의 이동·보관·매각에 대한 절차적 근거를 마련하고 있음

- 또한, 용인시를 비롯한 부천시, 광명시, 김포시, 군포시, 이천시 등 약 11개 경기도 관내 자치시에서는 개인용 이동장치의 견인·보관에 필요한 비용을 「견인자동차 운영 및 사용료 징수에 관한 조례」등을 준용하여 적용하고 있음
- 하남시의 경우 ‘하남시 개인형 이동장치 이용 및 안전 증진 조례’ 제7조(무단방치 금지) 제1항과 제2항에 “누구든지 도로, 그 밖에 공공장소 등에 개인형 이동장치를 무단으로 방치하여 보행자나 다른 차량의 통행을 방해하여서는 안되며, 이용자 및 대여사업자는 이를 위반하지 않도록 노력하여야 한다”라고 명시되어 있어 상기와 같이 개인용 이동장치의 불법 주정차에 대한 처분 절차가(이동·보관·공고·매각 등) 결여되어 있으나, 피신청인이 앞서 「개인형 이동수단의 안전 및 이용 활성화에 관한 법률안」이 아직 국회에 ○○ 중이고 하남시 ○○는 이를 ○○할 ○○○○ 조항이 없어 향후 「도로교통법」 제35조를 근거로 견인료 및 보관료를 부과할 수 있도록 조례를 개정하여 조례의 실효성을 갖추겠다고 주장한 바 있으므로, 이를 조속히 이행할 필요가 있다고 판단됨
- 또한 피신청인은 개인형 이동장치 무단 방치 단속을 위해서는 ○○ ○○(○○ ○○○△명, ○○ ○○ ○○ ○○ △명, ○○·○○○ ○○ ○○ △명 등)과 ○○ ○○ 등의 확충이 필요하다고 주장하였고, 이를 우리 위원회에서 검토한바, 지난 2023년과 2024년 서울시 견인대행업체에서 ‘셀프견인’ 후 비용을 청구하는 등의 부당 사례가 적발된 전례가(2023년 업무정지 5건, 경고조치 4건, 2024년 업무정지 1건) 있었으며, 이를 예방하기 위해 2024년 9월부터 강남구가 대행 견인에서 견인 전담 공무원을 채용해 직접 견인하는 제도로 전환한 결과 더 효율적인 처리가 가능했다는 사례(매일경제 2024-11-05 안병준 기자 논고)가 있는바, 피신청인이 직접 견인 체계를 위해 ○○○○과 ○○ ○○ 등의 ○○을 주장하는 것은 이유 있다고 판단됨
- 다만, 피신청인이 개인형 이동장치 불법 주정차와 관련하여 현재 조치를 취하고 있고, 개인형 이동장치 ○○○와의 ○○○, △△년 △△월부터 ○○된 ○○○○ ○○○○를 위해 ○○○○ ○○○○을 운영하는 등 체계 개선을 통한 민원 처리 실

적을 증가시켜 왔으나, 하남시의 경우 2△△△년 상반기 전동킥보드 ○○○이 지난해 같은 기간보다 약 △△배가 증가하는 등(전자신문 2024-07-08 손지혜 기자 논고) 이용량이 지속해서 급증하고 있으며, 위원회 조사결과 ○○ ○○ 되지 않은 채 ○○되어 ○○를 ○○하는 개인형 이동장치의 수량이 상당하고, ○○○○ ○○○○방이 원활하게 운영되지 않아 불만을 표하는 민원과 신고해도 계속 반복되는 상황에 대책을 요구하는 민원이 상존하는바, 이와 관련하여 대책을 요구하는 신청인의 주장 역시 이유 있다고 판단됨

- 또한 피신청인이 주장한 바와 같이 국회에 ‘개인형 이동 수단의 안전 및 이용 활성화에 관한 법률안’이 ○○되어 있고 대여사업자를 직접적으로 지도·감독할 수 있는 대여사업 등록제 등이 포함된 법률의 조속한 제정이 필요한 상황인 것과 개인용 이동장치 불법 주정차 단속을 위해서는 견인 장소 확보 및 견인을 위한 대여사업자와의 협의가 필요하다는 주장은 타당하나, 타 지자체 및 경기도 관내 시군구에서 조례 개정 등을 통해 5대 불법주정차 금지구역(즉시견인구역)에 방치된 개인형 이동장치의 경우 즉시 견인 조치하도록 한 사례와 화성시 등에서 개인형 이동장치 주차시설을 설치할 경우「화성시 자전거 이용 활성화에 관한 조례」 제6조에 따라 자전거 주차시설을 활용하여 주차 공간을 확보하려는 사례 등을 종합적으로 살펴 보았을 때 개인형 이동장치의 무단 방치 대책의 개선이 필요하다는 신청인의 주장 역시 이유 있다고 판단됨
- 따라서 피신청인은 관계 부서와의 협력을 통해 개인형 이동장치의 불법 주정차에 대한 견인 및 보관료 징수를 위한 체계를 구축하고, 주차장 확보 및 관련 법규(조례)를 정비하여 안전사고 예방을 위한 선제적 조치를 취할 필요가 있다고 판단됨

## ■ 결론

- 하남시 전역에서 발생하는 개인형 이동장치(PM)의 무단 방치 문제는 보행자의 불편을 초래하고 안전사고를 유발할 가능성이 높은바, 이에 대한 적극적인 제도 개선이 필요하다고 보이며, 하남시는 ‘하남시 개인형 이동장치 이용 및 안전 증진 조례’를 통해 무단 방치를 금지하고 있으나, 실효성 확보를 위해 견인 및 보관료 부과를 명문화하는 등의 보다 구체적인 조치를 마련할 필요가 있다고 판단됨

- 현행 「도로교통법」에서는 개인형 이동장치를 ‘차’로 정의하고 있으나 시행령상 주정차 위반에 대한 ○○○ ○○ ○○이 명확하지 않아 이를 명문화하기에는 법적 분쟁의 소지가 있다고 판단됨
- 다만, 「도로교통법」 제35조를 근거로 견인 및 보관료 부과 조치를 마련하는 것은 일견 타당성이 있으므로 피신청인은 조례 개정을 통해 구체적인 근거를 마련함과 동시에 전담 인력 및 견인 차량을 확보하여 실질적인 단속이 이루어질 수 있도록 조치할 것과 아울러 개인형 이동장치의 불법 주정차 문제를 예방하기 위해 ○○ ○○을 명확히 지정하고, 공동주택 내 ○○○ 마련을 유도하는 등의 대책 마련과 대여사업자에 대한 관리·감독을 강화하고 ○○ ○○ ○○○을 보완하여 지금까지 이어온 방치 문제를 신속하게 해결하도록 조치할 필요가 있다고 판단됨
- 따라서, 피신청인은 개인형 이동장치의 무단 방치 문제를 근본적으로 해결하기 위해 관련 조례 정비, 견인 및 부과 체계 구축, 인력 및 장비 확충, 주차 공간 확보 등의 다각적인 대책을 신속히 추진하여 시민들의 보행 안전을 보장하고, 개인형 이동장치 이용 문화를 개선 시키는 것이 바람직하다는 판단하에 「하남시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」 제28조에 따라 “제도개선 권고”하기로 하여 주문과 같이 의결함

## 관계법령

### [도로교통법]

#### 제2조(정의)

이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

17. “차마”란 다음 각 목의 차와 우마를 말한다.

가. “차”란 다음의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.

3) 원동기장치자전거

19. “원동기장치자전거”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 차를 말한다.

나. 그 밖에 배기량 125cc 이하(전기를 동력으로 하는 경우에는 최고 정격출력 11킬로와트 이하)의 원동기를 단 차(「자전거 이용 활성화에 관한 법률」 제2조 제1호의2에 따른 전기자전거 및 제21호의3에 따른 실외이동로봇은 제외한다)

19의2. “개인형 이동장치”란 제19호나목의 원동기장치자전거 중 시속 25킬로미터 이상으로 운행할 경우 전동기가 작동하지 아니하고 차체 중량이 30 킬로그램 미만인 것으로서 행정안전부령으로 정하는 것을 말한다.

#### 제32조(정차 및 주차의 금지)

모든 차의 운전자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 곳에서는 차를 정차하거나 주차하여서는 아니 된다. 다만, 이 법이나 이 법에 따른 명령 또는 경찰공무원의 지시를 따르는 경우와 위험방지를 위하여 일시정지하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 교차로·횡단보도·건널목이나 보도와 차도가 구분된 도로의 보도(「주차장법」에 따라 차도와 보도에 걸쳐서 설치된 노상주차장은 제외한다)
2. 교차로의 가장자리나 도로의 모퉁이로부터 5미터 이내인 곳
3. 안전지대가 설치된 도로에서는 그 안전지대의 사방으로부터 각각 10미터 이내인 곳
4. 버스여객자동차의 정류지(停留地)임을 표시하는 기둥이나 표지판 또는 선이 설치된 곳으로부터 10미터 이내인 곳. 다만, 버스여객자동차의 운전자가 그 버스여객자동차의 운행시간 중에 운행노선에 따르는 정류장에서 승객을 태우거나 내

리기 위하여 차를 정차하거나 주차하는 경우에는 그러하지 아니하다.

5. 건널목의 가장자리 또는 횡단보도로부터 10미터 이내인 곳
6. 다음 각 목의 곳으로부터 5미터 이내인 곳
  - 가. 「소방기본법」 제10조에 따른 소방용수시설 또는 비상소화장치가 설치된 곳
  - 나. 「소방시설 설치 및 관리에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 소방시설로서 대통령령으로 정하는 시설이 설치된 곳
7. 시·도경찰청장이 도로에서의 위험을 방지하고 교통의 안전과 원활한 소통을 확보하기 위하여 필요하다고 인정하여 지정한 곳
8. 시장등이 제12조제1항에 따라 지정한 어린이 보호구역

### 제33조(주차금지의 장소)

모든 차의 운전자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 곳에 차를 주차해서는 아니 된다.

1. 터널 안 및 다리 위
2. 다음 각 목의 곳으로부터 5미터 이내인 곳
  - 가. 도로공사를 하고 있는 경우에는 그 공사 구역의 양쪽 가장자리
  - 나. 「다중이용업소의 안전관리에 관한 특별법」에 따른 다중이용업소의 영업장이 속한 건축물로 소방본부장의 요청에 의하여 시·도경찰청장이 지정한 곳
3. 시·도경찰청장이 도로에서의 위험을 방지하고 교통의 안전과 원활한 소통을 확보하기 위하여 필요하다고 인정하여 지정한 곳

### 제34조(정차 또는 주차의 방법 및 시간의 제한)

도로 또는 노상주차장에 정차하거나 주차하려고 하는 차의 운전자는 차를 차도의 우측 가장자리에 정차하는 등 대통령령으로 정하는 정차 또는 주차의 방법·시간과 금지사항 등을 지켜야 한다.

### 제160조(과태료)

③ 차 또는 노면전차가 제5조, 제6조제1항·제2항(통행 금지 또는 제한을 위반한 경우를 말한다), 제13조제1항·제3항·제5항, 제14조제2항·제5항, 제15조제3항(제61조제2항에서 준용하는 경우를 포함한다), 제17조제3항, 제18조, 제19조제3항, 제21조제1항·제3항, 제22조, 제23조, 제25조제1항·제2항·제5항, 제25조의2제

1항·제2항, 제27조제1항·제7항, 제29조제4항·제5항, 제32조부터 제34조까지, 제37조(제1항제2호는 제외한다), 제38조제1항, 제39조제1항·제4항, 제48조제1항, 제49조제1항제10호·제11호·제11호의2, 제50조제3항, 제60조제1항·제2항, 제62조 또는 제68조제3항제5호를 위반한 사실이 사진, 비디오테이프, 그 밖의 영상기록매체 또는 적재량 측정자료에 의하여 입증되고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제56조제1항에 따른 고용주등에게 20만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2013. 5. 22., 2016. 12. 2., 2018. 3. 27., 2022. 1. 11., 2025. 1. 7.>

1. 위반행위를 한 운전자를 확인할 수 없어 제143조제1항에 따른 고지서를 발급할 수 없는 경우(제15조제3항, 제29조제4항·제5항, 제32조, 제33조 또는 제34조를 위반한 경우만 해당한다)
2. 제163조에 따라 범칙금 통고처분을 할 수 없는 경우

#### 제161조(과태료의 부과·징수 등)

- ① 제160조제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 자가 부과·징수한다.
3. 제160조제2항제4호의3·제4호의4·제4호의5·제10호 및 같은 조 제3항(제15조제3항, 제29조제4항·제5항, 제32조부터 제34조까지의 규정을 위반한 경우만 해당한다)의 과태료: 시장등

### [도로교통법 시행령]

#### 제88조(과태료 부과 및 징수 절차 등)

- ② 시장등은 법 제160조제3항에 따라 법 제32조부터 제34조까지의 규정을 위반한 차의 운전자를 고용하고 있는 사람이나 직접 운전자나 차를 관리하는 지위에 있는 사람 또는 차의 사용자(이하 “고용주등”이라 한다)에게 과태료를 부과하려는 경우에는 주차·정차위반 차에 과태료부과대상차표지를 붙인 후 해당 차를 촬영하거나 무인 교통단속용 장비로 주차·정차위반 차를 촬영한 사진증거 등의 증거자료를 갖추어 부과하여야 하고, 증거자료는 관련 번호를 부여하여 보존하여야 한다.
- ④ 법 제160조에 따른 과태료의 부과기준은 별표 6과 같다. 다만, 어린이보호구역

및 노인·장애인보호구역에서 오전 8시부터 오후 8시까지 법 제5조, 제17조제3항 및 제32조부터 제34조까지의 규정 중 어느 하나를 위반한 경우 과태료의 부과기준은 별표 7과 같다.

[도로교통법 시행령 별표 6]

**과태료의 부과기준(제88조제4항 본문 관련)**

위반행위 및 행위자	근거 법조문 (도로교통법)	과태료 금액
6. 법 제32조(제6호는 제외한다)부터 제34조까지의 규정을 위반하여 정차 또는 주차를 한 차의 고용주등	제160조제3항	1) 승합자동차등: 5만원(6만원) 2) 승용자동차등: 4만원(5만원)
6의2. 법 제32조제6호를 위반하여 정차 또는 주차를 한 차의 고용주등  가. 제10조의3제2항에 따라 안전표지가 설치된 곳에 정차 또는 주차를 한 경우  나. 가목 외의 곳에 정차 또는 주차를 한 경우	제160조제3항	1) 승합자동차등: 9만원(10만원) 2) 승용자동차등: 8만원(9만원)  1) 승합자동차등: 5만원(6만원) 2) 승용자동차등: 4만원(5만원)

비고

1. 위 표에서 "승합자동차등"이란 승합자동차, 4톤 초과 화물자동차, 특수자동차, 건설기계 및 노면전차를 말한다.
2. 위 표에서 "승용자동차등"이란 승용자동차 및 4톤 이하 화물자동차를 말한다.
3. 위 표에서 "이륜자동차등"이란 이륜자동차 및 원동기장치자전거(개인형 이동장치는 제외한다)를 말한다.
4. 위 표 제6호 및 제6호의2의 과태료 금액에서 괄호 안의 것은 같은 장소에서 2시간 이상 정차 또는 주차 위반을 하는 경우에 적용한다.

## [도로교통법 시행령 별표 7]

## 어린이보호구역 및 노인·장애인보호구역에서의 과태료 부과기준(제88조제4항 단서 관련)

위반행위 및 행위자	근거 법조문 (도로교통법)	차량 종류별 과태료 금액
3. 법 제32조부터 제34조까지의 규정을 위반하여 정차 또는 주차를 한 차의 고 용주등  가. 어린이보호구역에서 위반한 경우  나. 노인·장애인보호구역에서 위반한 경우	제160조제3항	1) 승합자동차등: 13만원(14만원) 2) 승용자동차등: 12만원(13만원)  1) 승합자동차등: 9만원(10만원) 2) 승용자동차등: 8만원(9만원)

## 비고

1. 위 표에서 "승합자동차등"이란 승합자동차, 4톤 초과 화물자동차, 특수자동차, 건설기계 및 노면전차를 말한다.
2. 위 표에서 "승용자동차등"이란 승용자동차 및 4톤 이하 화물자동차를 말한다.
3. 위 표에서 "이륜자동차등"이란 이륜자동차 및 원동기장치자전거(개인형 이동장치는 제외한다)를 말한다.
4. 위 표 제3호의 과태료 금액에서 괄호 안의 것은 같은 장소에서 2시간 이상 정차 또는 주차 위반을 하는 경우에 적용한다.

## [도로교통법 시행규칙]

### 제2조의3(개인형 이동장치의 기준)

법 제2조제19호의2에서 “행정안전부령으로 정하는 것”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것으로서 「전기용품 및 생활용품 안전관리법」 제15조제1항에 따라 안전확인의 신고가 된 것을 말한다.

1. 전동킥보드
2. 전동이륜평행차
3. 전동기의 동력만으로 움직일 수 있는 자전거

## [도로법]

### 제74조의(행정대집행의 적용 특례)

① 도로관리청은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로서 「행정대집행법」 제3조제1항 및 제2항에 따른 절차에 따르면 그 목적을 달성하기 곤란한 경우에는 해당 절차를 거치지 아니하고 도로에 있는 적치물 등을 제거하거나 그 밖에 필요한 조치를 할 수 있다.

1. 반복적, 상습적으로 도로점용허가를 받지 아니하고 도로를 점용하는 경우
2. 도로의 통행 및 안전을 확보하기 위하여 신속하게 필요한 조치를 실시할 필요가 있는 경우

## [수원시 개인형 이동장치 이용 및 안전 증진 조례]

### 제6조(개인형 이동장치 거치구역의 지정운영)

① 시장은 다음 각 호의 장소를 포함하는 사유지가 아닌 도로, 그 밖의 공공장소 등에 개인형 이동장치 거치구역을 지정·운영할 수 있다.

1. 시내·시외버스정류장, 도시철도역 등 대중교통수단 이용 장소
2. 수원시청사 및 각 구청사, 행정복지센터 및 수원시가 관리·운영하는 공공시설 등
3. 그 밖에 개인형 이동장치의 이용이 많아 거치구역 설치가 필요하다고 인정되는 장소

② 개인형 이동장치 거치구역은 해당 거치구역을 지정한 자가 관리한다. 다만, 제1항제2호의 장소에 지정된 거치구역에 대하여는 해당 기관 관리자에게 관리·운영을 위임할 수 있다.

### 제7조(무단방치 금지)

- ① 누구든지 도로, 그 밖의 공공장소 등에 개인형 이동장치를 무단으로 방치하여 보행자나 다른 차량의 통행을 방해하여서는 아니된다.
- ② 시장은 제1항을 위반한 경우에는 「도로교통법」 제35조에 따라 **개인형 이동장치를 이동·보관·매각하거나 그 밖의 필요한 조치를 할 수 있다.** <개정 2024.05.17.>

## [용인시 개인형 이동장치 이용 및 안전 증진 조례]

### 제9조(개인형 이동장치 거치구역의 지정운영)

시장은 무분별한 개인형 이동장치의 거치에 의한 보행자 등 다른 교통 이용자의 불편과 안전사고 예방을 위해 다음 각 호의 장소를 포함하는 사유지가 아닌 도로, 그 밖의 공공장소 등에 개인형 이동장치 거치구역을 지정·운영할 수 있다.

1. 관공서, 시내·시외버스정류장, 도시철도역 등 대중교통수단 이용 장소
2. 그 밖에 개인형 이동장치의 이용이 많아 거치구역 설치가 필요하다고 인정되는 장소

### 제10조(거치 제한구역의 지정)

시장은 개인형 이동장치의 원활한 이용과 보행자의 안전을 확보하기 위해 일정구역을 지정하여 개인형 이동장치의 주차 또는 거치를 제한할 수 있도록 유관기관과 협의할 수 있다.

### 제11조(무단방치 금지)

- ① 개인형 이동장치 이용자 및 대여사업자 등 누구든지 도로, 그 밖의 공공장소 등에 개인형 이동장치를 무단으로 방치하여 보행자나 다른 차량의 통행을 방해하여서는 아니된다.
- ② 시장은 제1항을 위반한 경우에는 「도로교통법」 제35조와 「도로법」 제 74조 등에 따라 개인형 이동장치를 **이동·보관·매각**하거나 그 밖의 필요한 조치를 할 수 있다.
- ③ 시장은 위 1항에 해당하는 무단방치로 인해 제2항에 따른 조치로 인해 발생하는

이동 및 보관 비용을 소유자 또는 대여사업자에게 징수할 수 있으며, 그 금액은 「용인시 견인자동차 운영에 관한 조례」에 따라 별도로 정할 수 있다.

### [화성시 개인형 이동장치 이용 및 안전 증진 조례]

#### 제8조(개인형 이동장치의 거치구역)

- ① 시장은 보행자의 안전, 이용자의 편의, 개인형 이동장치의 이용활성화 및 주차양성화를 위해 사유지가 아닌 공원, 관공서, 버스정류장 등 개인형 이동장치 이용이 많은 장소에 주차할 수 있도록 거치구역을 우선하여 지정·운영할 수 있다.
- ② 시장은 제1항의 거치구역에 개인형 이동장치 이용 안내 표지판, 거치대 등을 설치할 수 있다.
- ③ 시장은 제1항의 거치구역에 거치대 등 개인형 이동장치 주차시설을 설치할 경우 「화성시 자전거 이용 활성화에 관한 조례」 제6조에 따른 자전거 주차장을 활용할 수 있다.

#### 제10조(무단방치 금지 등)

- ① 누구든지 보행자 등의 안전을 위해 도로, 그 밖에 공공장소 등에 개인형 이동장치를 무단으로 방치하여 통행을 방해해서는 아니 된다.
- ② 시장은 무단방치된 개인형 이동장치가 통행을 방해하는 경우 법 제35조 및 「도로법」 제74조 등에 따라 개인형 이동장치를 이동·보관하거나 그 밖에 필요한 조치를 할 수 있다.

### [구리시 개인형 이동장치 이용 및 안전 증진 조례]

#### 제8조(개인형 이동장치 주차장 지정 등)

- ① 시장은 개인형 이동장치의 안전한 주차를 위하여 자전거 주차장 등에 개인형 이동장치 주차장을 지정 또는 설치할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 개인형 이동장치 주차장으로 지정 또는 설치할 경우 개인형 이동장치 주차장 표지판을 설치하여야 한다.

**제9조(무단방치 금지 등)**

- ① 누구든지 도로, 개인형 이동장치 이용시설, 그 밖의 공공장소 등에 개인형 이동장치를 무단 방치하여 자동차, 자전거, 보행자 등 통행을 방해해서는 안 된다.
- ② 시장은 제1항을 위반한 경우에 「도로법」 제74조 및 제117조 등에 따라 개인형 이동장치를 이동·보관·매각, **과태료 부과** 등 필요한 조치를 할 수 있다.

**[하남시 개인형 이동장치 이용 및 안전 증진 조례]****제6조(개인형 이동장치 거치구역의 지정운영)**

- ① 시장은 다음 각 호의 장소를 포함하는 사유지가 아닌 도로, 그 밖의 공공장소 등에 개인형 이동장치 거치구역을 지정·운영할 수 있다.
  1. 시내·시외버스정류장, 도시철도역 등 대중교통수단 이용 장소
  2. 하남시청사, 행정복지센터 및 하남시가 관리·운영하는 공공시설 등
  3. 그 밖에 개인형 이동장치의 이용이 많아 거치구역 설치가 필요하다고 인정되는 장소
- ② 개인형 이동장치 거치구역은 해당 거치구역을 지정한 자가 관리한다. 다만, 제1항제2호의 장소에 지정된 거치구역에 대하여는 해당 기관 관리자에게 관리·운영을 위임할 수 있다.

**제7조(무단방치 금지)**

- ① 누구든지 도로, 그 밖의 공공장소 등에 개인형 이동장치를 무단으로 방치하여 보행자나 다른 차량의 통행을 방해하여서는 아니된다.
- ② 이용자 및 대여사업자는 제1항을 위반하지 않도록 노력하여야 한다.

**4-2-2 ▶ 하남시 시민고충처리위원회 합의 인용 개선안**

## 하남시 시민고충처리위원회 의 결

**안 건 명** : 하남시 시민고충처리위원회 합의 인용 개선안

### 주 문

- 하남시 시민고충처리위원회에서 신청인과 피신청인 간의 주장에서 합의점을 찾아 조정하여 고충민원이 해결된 경우에는 합의서 작성을 권장하되, 불가피할 경우 별도의 양식 없이 합의로 인용함

### 제안취지

- 시민고충처리위원회 합의 인용에 따른 합의서 작성 절차에 따른 비효율성을 해소하고, 민원인의 편의 증진 및 업무처리의 신속성을 확보하며, 실질적인 민원 해결에 초점을 맞춰, 고충처리위원회의 중재 및 조정을 통해 합의점을 도출한 경우 별도의 서식 없이 합의로 인용 처리함으로써, 위원회의 인용 기능을 제고 하고자 함

**이 유**      별지와 같다

## 이 유

## ■ 제안이유

- 현행 시민고충처리위원회에서 합의한 고충민원을 인용하기 위해서는 합의서를 작성하여야 하나, 해당 문서를 작성하기 위해서는 위원회와 신청인 모두에게 상당한 심리적 부담감으로 합의 과정의 효율성이 저하되고 있음
- 구체적으로, 민원인의 공간적, 시간적 제약으로 인해, 방문 및 서명 조율에 어려움이 있으며, 이메일 등을 이용해서 조율하려 하여도, 고충민원을 신청한 신청인이 노령으로 사용법을 습득하지 못하거나 이를 이해하지 못하는 경우가 많아, 지연 처리 되거나 방치되어 무시되는 경우가 다수 존재함
- 또한 신청인 다수가 합의서라는 문서 형식에 대해 심리적 부담감을 가지고 있어, 합의서에 서명 및 날인에 미온적인 태도를 보이거나, 오히려 반감을 가지는 경우가 많아 이로 인해 고충민원의 신속하고 원활한 해결과 위원회의 효율적인 운영을 저해하고 있다고 판단됨
- 평택시 시민고충처리위원회의 경우 생활불편 고충민원, 부서 특정의 모호성, 부서 간 책임소재 불분명, 소관부서의 방치 또는 방임으로 인해 해결되지 않던 고충민원이 시민고충처리위원회의 조사 및 조치 요청 등의 조율을 통해 시정권고 및 의견표명 전에 해결된 경우, '평택시 시민고충처리위원회 회의'를 통해 이를 합의(조정)로 처리하기로 의결하여 민원 해결의 실효성과 행정적 적정성을 제고함
- 특히 평택시 시민고충처리위원회 ○○○ 위원은 권익위원회 및 시도 시민고충처리위원회 워크숍과 교육 등을 통해 자치구 시민고충처리위원회의 업무확장을 위해서도 합의서 작성이 가능한 경우 이를 적극 권장하되, 실제 고충민원이 해결된 경우에는 합의로 처리하는 것이 필요하다고 주장함
- 이는 각 지방자치단체 고충처리위원회의 자율적 판단에 따라 결정하는 것이 합리적이라는 의견으로 이해되며, 이러한 평택시 사례는 시민고충처리위원회의 실질

적 합의 기능에 따른 확장을 고려하여 형식적인 절차보다는 실질적인 민원 해결에 방점을 두는 유연한 접근 방식이 필요함을 시사하고 있다고 판단됨

- 따라서 상기와 같은 이유로 합의서 작성을 필요로 하는 현 방식의 개선이 시급하다고 판단되어 본 의결(안)을 상정함

## ■ 사실관계

- 시민고충처리위원회에서 고충 민원 해결 후 합의서 작성 과정에서 발생하는 구체적인 어려움은 아래와 같음

- 사례 : ○유지 ○○○ ○○작업(고충민원 2△△-△△△)

### - 민원내용

- 신청인은 ○○○○△△번길 △-△번지와 △△번 ○○○ ○○(○○○ △△△-△번지)에서 사생활 보호 목적으로 심은 ○○○의 ○○가 ○○를 ○○해 ○○ ○○에게 ○○를 ○○하는 등 ○○ ○○ 불편을 야기하고 있으므로 조치를 취해줄 것을 요청함

### - 검토의견

- 우리 위원회에서 현장 조사를 진행할 결과 ○○의 ○○○ ○○가 ○○의 △/△ 이상을 ○○함을 확인함
- 피신청인(○○○○과) 등에게 상기 민원에 대한 조치를 요청하였으나, 해당 민원의 경우 ○○○ ○○가 ○○○에 ○○있어 피신청인의 조치 범위(○○○ ○○의 대한 ○○○ 및 ○○○ 등)를 벗어난다고 주장하였으며, 또 다른 피신청인(○○과)의 경우에도 업무 범위를 벗어난다고 주장함

### - 조치내용

- 본 건의 경우 피신청인(○○○○과, ○○과)의 주장에 이유 있다고 판단되나, 현재 본건 ○○○ ○○○ ○○○가 ○○에 거주하고 있지 않고 ○○만 거주하고 있어, 즉각적인 조치가 어려운 점, ○○를 ○○한 ○○로 인해 ○○ 시 ○○을 사용하던 보행자가 앞을 확인 못해 통행 사고가 다수 발생한 점, 자전거로 이동하던 보행자들이 ○○로 인해 낙상사고를 당한 사례가 여러 차례 있는 점 등 안전사고 위험이 높은 점을 이유로 ○○○ ○○○는 ○○ ○○ ○○의 ○○

○○에 ○○하고, 피신청인(○○○○과)은 ○○○ ○○○를 대행해서 ○○○ ○을 ○○하는 것으로 합의서를 작성하고 상호 협의하에 ○○○○을 진행하는 것으로 종결함

#### - 문제점

- 서명 지연 : 필지 ○○○가 ○○에 ○○하며 ○○을 다니고 있어 ○○ ○○ 중에 서명을 위해 별도의 시간을 할애하기 곤란하다는 입장을 표명, 협의를 진행하기 위해 수 차례 연락하였으나 ○○ ○○ 외에 연락을 요청하여, 담당자의 업무 외 시간 활용 등 행정적 비효율이 발생함
- 심리적 부담감으로 인한 서명 거부 : ○○에게 합의서 대리 서명을 요청하였으나, ‘합의서’라는 문서 자체가 부담스럽다라는 이유로 서명을 꺼려 하였으며, 담당자가 여러 차례 방문하여 합의서의 법적 효력 및 의미를 설명하고, 설득한 끝에 겨우 서명을 받았으나, 이 과정에서 신청인의 불필요한 불안감 증폭 및 행정력 낭비가 초래됨
- 경미한 사안의 비효율적 처리 : ○○○ ○○○○이라는 단순 작업을 합의하는데 합의서 작성을 위해 신청인과 피신청인의 서명을 개별적으로 받아야 하는 절차가 추가적인 시간과 인력을 소모하게 만들었으며, 이는 위원회의 신속한 민원처리 역량과 인용률을 저해하고, 보다 복잡하거나 긴급한 민원 처리에 집중할 수 있는 기회를 상실케 한다고 판단됨

## ■ 판단

- 상기 신청원인 및 사실관계에 비추어 볼 때, 현 합의서 작성 절차는 시민고충처리위원회의 효율적인 운영과 민원인 편의 증진이라는 차원에 부합하지 않다고 판단됨
- 특히, 고충민원은 그 특성상 다양한 이해관계가 얽혀 있고, 해결 과정에서 민원인과 관계 부서간의 중재와 조정 역할이 매우 중요하므로 위원회가 신청인과 피신청인 간의 주장에서 합의점을 찾아 성공적으로 조정을 완료하고 실질적으로 고충이 해결된 경우, 별도의 복잡한 절차 없이 그 해결 자체를 합의로 간주할 필요가 있다고 사료됨

- 이는 절차의 간소화를 통해 신청인의 불편과 위원회의 낮은 인용률을 제고하고, 위원회의 행정력 낭비를 줄여 핵심 업무에 집중할 수 있도록 하며, 위원회가 단순히 신청인과 피신청인 간의 분쟁을 해결하는 것 뿐만 아니라, 적극적인 조정과 중재를 통해 시민의 고충을 해소하는 기관으로서의 역할을 강화하는 방향에 부합된다고 판단됨

## ■ 결론

- 하남시 시민고충처리위원회는 신청인과 피신청인 간의 주장에서 합의점을 찾아 중재를 완료하여 고충민원이 실질적으로 해결된 경우, 합의서 작성을 권장하되, 불가피할 경우 별도의 형식적 서면 양식 없이 그 해결 결과를 합의로 인용하고자 함
- 또한, 고충민원 해결의 종결성과 인용률을 확보하고, 위원회의 조정 및 중재 기능을 강화하며, 보다 나은 민원 서비스의 질을 향상시키는데 기여하고자 [하남시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례] 제9조 제2항 3호에 따라 주문과 같이 의결함

## 관계법령 및 참고자료

### [부패방지권익위법]

#### 제44조(합의의 권고)

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

### [부패방지권익위법 시행령]

#### 제47조(합의 권고 및 조정 절차)

① 법 제44조에 따른 합의 권고로 당사자간 합의가 성립된 경우나 당사자간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 권익위원회가 이를 확인한다. 공동주택관리 분쟁조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·조정한다.

### [하남시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례]

#### 제9조(회의)

① 다음 각 호의 경우에는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결하며, 회의록을 작성하여야 한다.

3. 그 밖에 대표위원이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

#### 제26조(합의의 권고)

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

### [하남시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 시행규칙]

#### 제17조(합의)

① 시민고충처리위원회에서는 조례 제26조에 따라 합의를 권고한 사항에 대해서

신청인과 피신청인 (이하 “당사자”라 한다) 간의 합의가 성립된 경우에는 별지 제12호 서식의 합의서를 작성하여 당사자에게 서명 또는 기명날인하게 한 후 이를 확인한다.

**[평택시 고충처리위원회] (2025년 고충민원 역량강화 집합교육 참고)**

- 조정·합의 적용
  - 민법상 화해와 동일한 효력(적극 활용) / 조사과정에 해결된 경우
- 평택시 고충민원 합의(조정) 처리 현황

년도	2020	2021	2022	2023	2024	2025	비고
합의(조정) 처리건	2	8	4	21	25	15	

※ 2025년은 5월말까지 집계함

**[평택시 고충처리위원회 질의 회신 내용]**

- 김현래 부대표 위원 질의
  - 신동택 위원님 강의 중, 고충 민원 조사과정에서 해결될 경우 조정 합의로 해서 인용 가능하다고 하셨는데
    - 이 경우 별도 조정 합의서 작성 없이 가능한 것인지?
    - 검토 부탁드립니다.
- 평택시 ○○○ ○○위원 회신
  - 시고위에 제기된 고충민원/생활불편 등 관련, 조사과정, 협의 과정에서 소관부서에서 적극 해결했다는 경우가 종종 있습니다.
  - 평택시고위 등에서는 생활불편 민원이 해결될 경우 처리 항목에 <조정·합의>에 포함하고 있습니다.
  - 이와 관련은 전국협의회, 연구포럼, 국민권익위원회 차원에서 지속 논의가 필요한 사안으로 보입니다. (시의회에서 시고위 제도 정확히 몰라 고충민원, 인용수등을 종종 따지기도 함)
    - 참고 자료 붙임

- 현재의 여러 상황으로 볼 때,
- 조사, 협의 과정에서 조정 합의를 작성할 수 있으면 좋고, 그렇지 않을 경우에도 실제 고충민원이 해결되어, 시민 생활에 도움이 되는 경우 가능하다고 생각합니다.
- 이러한 경우가 기초 지자체(시/군/구)에서 종종 발생하는 사안이어서 각 지자체 시고위 위원회에서 판단하면 무난하지 않을까 생각됩니다. (아직은 사례나 경우가 진행해가면서 보완 논의 필요할 듯).

4-2-3 ▶ 개인○○ ○○○○ ○○ 관련 기각

하남시 시민고충처리위원회  
의 결

민원표시 : 2025-001, 개인○ ○○○○ ○○ ○○ ○○ ○○ 요청  
2025-002, 개인 ○○○ ○○ ○○ 요청  
2025-003, 개인○○ ○○○ ○○ 대상 비율 ○○○ 개선 요청

신 청 인 : ○ ○ ○ (○○○ ○○○ △△△-△△ / △△△-△△△△-△△△)

피신청인 : 하남시장(○○○○○)

주 문

- 신청인의 개인○○ ○○사업 ○○ ○○ ○○ 변경 요청을 기각함
- 신청인의 개인 ○○○ ○○ 인정 요청 에 대해서 기각함
- 신청인의 개인○○ ○○○○ ○○ ○○ ○○ ○○○ 개선 요청을 기각함

신청취지

- 신청인은 2024년도 하남시 개인○○ ○○ ○○ ○○ 신청 공고에 따라 ○○사업 ○○를 신청하였으나, 부당한 안내로 인해 ○○신청 대상이 변경되었으며, ○○경력 미인정, 하남시 ○○ ○○○○ ○○대상 ○○ 불공정 등의 사유로 인해 불이익을 받았으므로, 제도를 개선하여 줄 것을 요청함

이 유 별지와 같다

## 이 유

## ■ 신청원인

- 신청인은 19△△년부터 하남시에 거주하며, ○○, ○○, ○○ ○○ 등을 △△년간 ○○○로 ○○해 오면서 2024년 하남시 ○○○○ ○○사업 ○○ 신청 공고에 따라 2024년 △월 △△일에 하남시 개인○○ ○○ ○○○○를 신청하였다고 주장함
- 신청인은 「하남시 개인○○ ○○ ○○○○ ○○○○규정」 별첨 △의 △호 및 「공고문 별첨 △」 구비서류 목록 △△호에 따르면, ○○○○○(○족) 증명서를 통해 ○○○○○ 본인 및 ○○족(○○자 또는 배우자, 자녀 중 1인)에 한해 개인○○ ○○○○○ 신청이 가능하다고 하여, 부친이 ○○○○○(○○○○자)임을 근거로 하여 해당 ○○자로 신청하려 했으나, 담당 부서로부터 ○○○○○ ○○○○자에 해당되지 않는다는 안내를 받고 ○○○ ○○○ ○○○○○로 신청하였다고 주장함
- 이에 신청인은 하남시의 잘못된 안내로 인해 공정한 참여 기회를 상실한 것이므로, 해당 서류를 ○○○○○ ○○○○○로 재분류 해 줄 것을 요청함
- 신청인은 「하남시 개인○○ ○○○○ ○○ ○○처리 규정 제△조 제△호」 및 「공고문 별첨△」의 △호에 따르면, “○○○○○ ○○기관은 해당 ○○○를 ○○한 사업자가 발급함을 원칙으로 한다.”라고 명시되어 있으나, 본인이 사업자인 경우 본인이 발급한 ○○○○ ○○을 인정해 주어야 함에도 불구하고 「공고문 별첨△」의 “○○○○ ○○ 및 ○○○ ○○○○ ○○ 규정”에서 ○○ ○○만을 인정하는 것은 법령을 잘못 적용한 것이며, 행정편의만을 위한 잘못된 관행이라고 주장함
- 또한 해당 규정은 ○○ 가입을 강요하고 ○○의 이익을 위한 부당한 규정이므로, 이를 개정하여 ○○○○○들이 불이익을 받지 않도록 조치해 줄 것을 요청함
- 신청인은 과거 개인○○ ○○○ ○○ 시, ○○, ○○, ○○ 등 모든 ○○○ ○○을 적절히 반영하여 ○○○ 경력이 긴 사람이 공정하게 배정받는 구조였으나 이번 사업자 선정에서는 ○○, ○○, ○○ 등이 구분 적용되어 오랜 ○○○ ○○자에게 불

이익이 발생하였으며, ○○ ○○ ○○ 역시 ○○ ○○ ○○자 △△대, ○○ ○○ ○  
○자 △대, ○○○ ○○○ △대, ○○○○○ △대, ○○○ △대, ○ ○○○ △대 등  
매우 불공정하게 배분되어 성실하게 일해온 ○○○들이 부당한 규정으로 인해 많  
은 피해를 보았으므로, 각 분야 ○○○들에게 균등하게 혜택이 돌아가도록 적절  
한 ○○ ○○을 해 줄 것을 요청함

## ■ 피신청인(○○○○○○○○과)의 주장

- 추진경위
  - 202△. 0△. △△. “2024년도 하남시 개인○○ ○○○○ ○○ 신청 공고”
    - 하남시 공고 제2024-△△△호
  - 2024. 0△. △△. 신청인 신청서 제출
    - 면허신청서에 면허 대상을 “○○”로 기재하여 제출
  - 2024. 0△. △△. “2024년도 하남시 개인○○○○○○ ○○○○ ○○○ 공고”
    - 하남시 공고 제2024-△△△호
    - ○○ ○○○에서 신청인 제외
  - 2024. 0△. △△. 신청인 이의신청서 제출
  - 2024. 0△. △△. 이의신청에 따른 재심사 및 이의신청 심사위원회 안건 상정하  
여 심의 결과 반영하여 최종 대상자에서 제외
- 피신청인은 신청인이 "부당한 안내로 인한 ○○○○ ○○ 변경"을 주장하고 있으  
나, 공고문상의 면허 신청에 관한 유의사항 및 참고사항 '○항'에 따라 신청인의  
판단하에 '○○○○'가 아닌 '○○'로 직접 작성하고 제출하였다고 주장함
- 또한, 「하남시 개인○○○○○○○○○○ 규정」 제△조 제△항에 따르면 심사반은 제  
출된 서류만 심사하여야 함에 따라 신청인이 제출한 ‘○○’을 기준으로 심사하였  
다고 주장함
- 피신청인은 신청인이 주장한 “○○○○ ○○ 요청”과 관련하여 검토한바 ○○○  
○의 ○○은 객관적 근거자료에 의하여 인정되어야 하며, 신청인의 ○○○○ 및  
○○○○ ○○○○의 경우 「하남시 개인○○○○○○○○ ○○○○ 규정」 제△조 제

△항, 제△항에 따라 소속 ○○에서 발급 가능하며, 소속 ○○으로부터 확인을 받은 후 이를 근거로 하여 ○○○○○을 ○○할 수 있도록 규정되어 있어, 신청인이 직접 작성한 20△△년 △△월부터 20△△년 △월까지의 ○○○○ ○○은 소속 ○○에서 확인하고 발급한 ○○○○과 달라 ○○○○ 기간으로 인정할 수 없다고 주장함

- 피신청인은 관련 법령에 따라 신청인을 포함한 ○○○○○의 ○○○는 소속 ○○에 취업 또는 퇴직 사항을 제출하여야 하고, ○○는 ○○○에 이를 보고하도록 하여야 함에도 이러한 법령과 ○○○○○의 준수사항이 이행되지 않았다고 주장함
- 따라서 ○○에서 발급 또는 확인되지 않은 신청인이 직접 작성한 ○○○○의 경우 ○○ 사항 제출 등, 법령에서 규정하고 있는 사항이 이행되지 않은 ○○○○으로 신청인이 주장한 직접 ○○ 여부, ○○ 행태, ○○ 기간 등의 내용에 대해서 피신청인은 객관적인 판단을 할 수 없다고 주장함
- 피신청인은 신청인의 “○○ ○○○○ ○○대상 비율 불공정” 주장에 대해, 경기도 △△개 시군에서 ○○ 대상별 비율을 정하여 ○○하고 있으며, 특히 ○○ 분야에 7△%~9△%의 비율로 배분하고 있고, △△개 시군에서는 8△% 이상을 배분하여 ○○○○를 발급하는 점, 그리고 개인○○ ○○○ 경우 ○○ ○○ 업무와 높은 유사성을 가진 ○○ ○○○○이 유용하며 지역 ○○○○ ○○○들의 신뢰이익을 보호할 필요가 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 하남시의 ○○ ○○○○ 대상별 비율 기준 및 적용이 다른 시군과 비교하여 현저히 다르다고 볼 수 없으므로 신청인의 불합리하다는 주장은 타당하지 않다고 주장함

## ■ 사실관계

- 2024년 4월 △△일 “2024년도 하남시 개인○○ ○○○○ ○○ 신청 공고”가 있었으며, 총 ○○ 대수(△△대)는 아래와 같음
  - 가. ○○○○○○○○ ○○경력자 : △△○
  - 나. ○○○○○○○○ ○○경력자 : △○
  - 다. ○○○○○○ ○○경력자 : △○

- 라. ○○○○○○(5·18 ○○○○○포함) ○○○○자 : △○
- 마. ○○○ ○○○○자 : △○
- 바. ○·○○○ ○○○○자 : △○
- 신청인은 2024년 △월 △일 “개인○○○○○○○ ○○○○서”를 하남시에 제출하였으며, ○○ 대상에는 “○○”라고 기재함
- 신청인은 2024년 △월 △△일 “개인○○○○○○○ ○○○○○○”를 다시 제출하였으며, 면허 대상에는 “○○”이라고 기재함
- 상기 재제출의 경우 신청인이 자의로 요청하였으며, 피신청인은 접수 기간(2024.△.△.~2024.△.△△.)에서 벗어나지 않아 이를 수용하였다고 주장함
- 2024년 △월 △△일 “2024년도 하남시 개인○○○○○○○ ○○○○ 예정자 공고”가 있었으며, 신청인은 명단에서 제외됨
- 신청인은 2024년 △월 △△일 2024년도 하남시 ○○○○ ○○○○○ ○○○○자 발표에 대해 이의를 신청하였고, 2024년 9월 △△일 이의신청 심사결과 “미수용” 처분됨

## ■ 판단

- 신청인이 요청한 “부당한 안내로 인한 ○○○○ ○○ 변경”의 경우, 「2024년도 하남시 개인○○ ○○○○ ○○○○ 공고」(하남시 공고 제2024-△△△호) △△항 ○목에서 “접수된 서류는 일체 반환하지 않으며, 서류의 부실, 기재누락 등으로 인한 불이익은 신청자의 귀책사유로 하남시장이 책임지지 않습니다.”라고 기재되어 있으며, 사목에서 “○○○ 발표에 대한 이의가 있는 경우에는 「하남시 개인○○○○○○○○○ ○○○○규정」제△조 제△항에 의거 신청인은 당초 접수(제출)된 서류에 한하여 이의를 신청할 수 있으며, 제출기간 외에는(이의신청 기간 포함) 추가서류를 접수하지 않습니다.”라고 신청인들에게 사전고지되었음을 확인함
- 따라서 신청인이 공고 별첨△ 구비서류 제△호 서식에 ‘○○’로 직접 작성하고 최종적으로 제출한 ○○ 대상의 변경은 불가하며, 「하남시 개인○○○○○○○○○○○ ○○○○ 규정」 제△조 제△항에 따르면 심사반은 제출된 서류만 심사하여야 함에

따라 '○○'로 신청한 ○○ 대상의 변경과 제출 여부가 확인되지 아니한 ○○○○ ○ 서류의 보완도 불가하여, 이의신청은 수용할 수 없다는 소관부서의 의견은 이유 있다고 판단됨

- 신청인의 요청한 "○○○○ 인정 요청"의 경우 ○○○○의 산정은 객관적 근거자료에 의하여 인정되어야 하며, 신청인의 ○○○○ 및 ○○○○ ○○○○의 경우 「하남시 개인○○○○○○○○○○ 규정」 제△조 제△항, 제△항에 따라 소속 ○ ○에서 발급 가능하며, 소속 ○○으로부터 확인을 받은 후 이를 근거로 하여 ○○ ○○○○을 ○○할 수 있도록 규정되어 있으며, 또한 신청인과 같이 ○○○○ 및 ○○○○에 해당하는 개인사업자인 ○○○○의 ○○○○은 「○○○○○ ○○○ ○○법」 제△조(○○○○○ ○○○ 채용 기록의 관리) 및 동법 시행규칙 제△조(○ ○○○○ ○○○의 관리) 제△항, 제△항에 따라 취업 및 퇴직 사항에 대하여 ○○ 에 제출하여야 하고, ○○는 ○○○에 보고하도록 명시되어 있으며, 경력증명서 발급에 필요한 사항을 기록·관리하고, ○○○○로부터 ○○증명서 발급을 요청 받은 경우 ○○증명서를 발급하도록 규정되어 있음.
- 그리고 「○○○○○ ○○○○ 시행규칙」 제△△조(○○○○○의 ○○사항) 제 △호에 따라 ○○○○○ ○○○의 취업 현황 및 퇴직 현황을 보고하도록 명시되어 있음을 보았을 때 상기 내용과 같이 소관부서에서 법령에 따라 객관적으로 인정 될 수 있는 기준에 따라 ○○○○을 검토했다는 주장은 이유 있다고 판단됨
- 신청인이 요청한 "○○ ○○○○ ○○○○ 비율 불공정"건에 대해 검토한 결과, 본 건에 적용된 「하남시 ○○○○○○○○○ ○○○ 규정」은 201△년 개정 이후 ○○ 대상별 비율이 적용되어 202△년도 ○○ ○○○○ 발급 시에도 동일하게 적용된 바 있음
- 또한 피신청인의 주장과 같이 경기도 △△개 시군에서 ○○ 대상별 비율을 정하여 발급하고 있으며, 특히 ○○ 분야에 7△~9△% 이상의 높은 비율로 배분하고 있고, △△개 시군에서 8△% 이상을 ○○ 분야에 배분하여 ○○○○가 ○○되고 있는 점, ○○○○ ○○는 ○○○○○○와의 직무 유사성이 매우 높아 기존 ○○ ○ ○○○이 중요한 평가 요소 중 하나인 점, 장기간 성실히 근무한 지역 ○○○○ ○ ○○들의 신뢰이익을 보호할 필요성이 있는 점, 하남시 ○○ ○○○○ 대상별 비

을 기준 및 적용이 다른 시군과 비교했을 때 현저히 다르지 않다는 점 등을 종합적으로 고려했을 때 소관부서의 주장은 이유있다고 판단됨

- 이는, ○○○○○○○○가 특정인에게 권리나 이익을 부여하는 행정행위로서 법령에 특별한 규정이 없는 한 재량행위이고, ○○를 위하여 필요한 기준을 정하는 것 역시 행정청의 재량에 속하는 것이므로, 그 설정된 기준이 객관적으로 보아 합리적이 아니라거나 타당하지 않다고 볼 만한 다른 특별한 사정이 없는 이상 행정청의 의사는 가능한 존중되어야 하고, 행정청이 ○○○○○○○○의 ○○를 함에 있어 ○○ ○○○○이 ○○ 등 다른 ○○의 ○○○○보다 ○○○○의 ○○업무에 더 유용할 수 있다는 점 등을 고려하여 ○○의 ○○○○을 다소 우대하는 것이 객관적으로 합리적이 아니라거나 타당하지 않다고 볼 수 없다는 판례(대법원 2000. △△. △△. ○○ △△△△두△△△△ 판결, 대법원 2004. △△. △△. 선고 △△△△ 두△△△△ 판결 등 참조)와 상이하다고 보기 어렵다고 판단됨
- 상기 법령, 조례 및 판례의 내용을 종합적으로 검토한 결과, 피신청인의 주장을 배척할 만한 특별한 사정을 발견하기 어려우며, 피신청인의 본 건 처분이 재량권을 일탈하거나 남용하였다고 단정하기에는 다소 무리가 있다고 사료되는 바, 본 건 청구는 그 이유가 충분하다고 보기 어려우므로 이를 기각하는 것이 타당하다고 판단됨

## ■ 결론

- 따라서, [하남시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례] 제24조 제11항에 따라 신청인이 요청한 고충민원 2025-001, 2025-002, 2025-003호에 대하여 각각 “기각”하기로 하여 주문과 같이 의결함

## 관계법령

### [하남시 개인○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○]

#### 제△조(목적)

이 규정은 「○○○○○○ ○○○○○○ ○○○○」에 따른 개인○○○○○○○○○○○○의 효율적인 운영을 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.〈개정 1999.11.12., 2015.10.15〉〈개정 2019.12.11.〉

#### 제△조(적용범위)

이 규정은 하남시의 개인○○○○○○○○의 ○○○○시 적용한다.

#### 제△조(○○기준 등)

○○○○○○○○ 기준은 「○○○○○○ ○○○○○○ 시행규칙」(이하 “시행규칙”이라 한다) 제19조에 따른다. [전문개정 2015.10.15]

#### 제△조(○○의 제한)

제3조에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 ○○○○○○○○○○를 하여서는 아니 된다.〈개정 2015.10.15〉

1. 「○○○○○○○○ ○○○○법」을 위반하여 징역이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부터 2년을 경과하지 아니한 사람 및 그 집행유예 기간중에 있는 사람.〈개정 2000.9.1〉〈개정 2019.12.11.〉
2. ○○○○○○○○○○○의 전부 취소를 받고 그 취소된 날부터 2년을 경과하지 아니한 사람.〈개정 2000.9.1〉〈개정 2019.12.11.〉
3. 피성년후견인 또는 피한정후견인〈개정 2015.10.15〉

#### 제△조(○○○○절차)

- ① 개인○○○○○○○○의 ○○○○는 하남시 관할구역안에 거주하고 있는 자를 대상으로 하여 ○○신청접수기일 1개월전에 공고한 후 ○○○○우선순위에 따라 ○○하여야 한다. 다만, 특별한 사유가 있다고 판단되는 경우에는 공고기간을 단축 할 수 있다.
- ② 제△항에 따라 ○○○○우선순위는 「별표1」에 따르고, 각 순위내의 우선순위는 호별 순서에 따라 앞선 호가 나중 호보다 우선하며 ○○○○공고문에 우선순위의 내

용을 반드시 게재하여야 한다.〈개정 2005·12·29〉〈개정 2019.12.11.〉

③ 시장은 심사결정결과를 시청게시판에 공고하고 신청인에게 개별통지한다.

④ 각 신청인은 게시공고일부터 15일 이내에 심사결정결과에 대한 이의를 신청할 수 있다.〈개정 2000·9·1〉

#### 제△조(○○○○○서류의 심사)

① ○○○○○○를 심사하기 위하여 ○○○○과 ○○○○ 업무담당자 2인 이상의 반원으로 심사반을 구성한다.〈개정 2000·9·1〉

② 심사반은 ○○○○자격, 순위별 ○○○ 명단작성, ○○○○○○확인, ○○○조회, ○○○ ○○○○○○근거 및 기타 경력 등을 확인한다.

③ 제1항의 심사반은 제출된 서류만 심사하여야 하며 ○○○○○○에 영향을 줄 우려가 있는 서류의 보완을 요구 할 수 없다.

#### 제△조(○○○○○○○ 및 거주요건)

① ○○○○○○○○은 경찰서의 ○○○○○○○○에 기재된 최종 ○○○○○○부터 ○○○○○○공고일까지의 경력으로 하되, "○○○○"라 함은 ○○의 경중 도는 종류의 여하에 불구하고 ○○○○○○○○에 기록된 모든 ○○를 말하며, 다음 각호의 경우에는 ○○○로 본다. 〈개정 1997·07·15〉

1. ○○○○에 관하여 무죄판결 등으로 ○○○의 과실이 없음이 입증되는 경우
2. "공소권없음"으로 불기소처분된 ○○○○○ 불기처분사유서 또는 공소부제기이유서 등에 따라 ○○○의 과실이 없음이 입증되는 경우 〈개정 2019.12.11.〉

② ○○○○의 지리를 숙지토록 하기 위하여 ○○○○의 ○○○○중에는 ○○ ○○ ○○부터 역산하여 3년간에 해당 사업구역내의 ○○○○이 2년이상이고 주민등록표에 하남시에서의 거주기간이 2년이상 계속되어야 한다.〈개정 1997·7·15〉〈개정 2000·9·1〉〈개정 2005·12·29〉〈개정 2019.12.11.〉

③ 제△항의 "사업구역내 ○○○○"이라 함은 다음 각호의 경우를 말한다.

1. ○○업종의 경우 주사무소 또는 영업소가 하남시 안에 있거나, ○○의 ○○ 또는 ○○이 하남시에 있는 ○○○ ○○○, ○○○ ○○○○ 또는 ○○○ ○○○○의 ○○○○〈개정 2005·12·29〉
2. ○○○종의 경우 ○○○○ 또는 ○○○가 하남시에 있는 ○○○ ○○○, ○○○ ○

○○○○ 또는 ○○○ ○○기계의 ○○경력<개정 2005·12·29>

3. ○○○ ○○○, ○○○ ○○○○○ 또는 ○○○ ○○○○의 경우 사용본거지가 하남시에 있는 ○○○○의 ○○○○<개정 2005·12·29>

④ 제△항의 자격요건은 해당지역의 ○○○○○○ 등 지역실정을 감안하여 시장이 필요하다고 인정할 경우에 완화 할 수 있다. <개정 2019.12.11.>

#### 제△조(○○○○우선순위 적용기준등)

① 동일○○ ○○○○○은 회사의 인사발령원부에 기재된 취업일부터 퇴직한 사실이 없이 ○○○○○일까지 계속하여 ○○○의 신분으로 근무한 ○○으로 하되, 다음 각호의 경우에는 동일○○ ○○○○○으로 본다.<개정 1997.07.15>

1. 퇴직후 7일이내에 퇴직하였던 회사에 다시 ○○○로 취업한 경우
2. 회사의 분리 또는 합병으로 인하여 소속회사의 명칭이 변경된 경우와 회사의 폐업으로 인하여 7일이내에 다른 회사의 ○○○로 취업한 경우

② 제△조제2항의 별표△에 따른 각 순위 각호에서 총 합산한 ○○○ ○○○ ○이 동일 할 경우에는 연장자의 순서로 한다.<개정 2005·12·29> <개정 2019.12.11.>

③ ○○○○시 가산할 ○○은 ○○○ ○○기간중에 받은 표창중 ○○○○공고일부터 역산하여 1년 이상 경과된 표창으로 한다.<개정 1997.07.15><개정 2000·9·1><개정 2005·12·29>

④ 제△항에서 85.05.31일 이전에 국무위원의 표창을 받은 사람은 ○○○○○○의 표창을 받은 것으로 본다.<개정 1997.07.15., 2015.10.15.>  
<개정 2019.12.11.>

⑤ ○○대상별 ○○○○는 비율제로 하되, 그 ○○○○은 다음 각 호와 같다.  
<신설 2019.12.11.>

1. ○○ △△퍼센트,
2. ○○ △퍼센트
3. ○○○○○○ △퍼센트
4. ○○○○○(5·18 ○○○○○○) △퍼센트
5. ○○○ △퍼센트
6. ○·○○○ △퍼센트로 한다.

⑥ 배분비율에 따라 ○○○○ 산정 시 소수점 이하는 사사오입하되 과부족 ○○에

대하여는 매년 누적합산하여 순차적으로 조정한다. 다만, 배분비율에 따라 배분하였으나 ○○○○가 없을 경우에는 ○○○○ 물량에서 반영한다.

<신설 2019.12.11.>

**제△조(○○○○산정 및 ○○)**

① ○○○○의 산정은 ○○의 취업규칙 또는 ○○○○ 등에 의하여 정상적으로 ○○○○에 종사한 기간으로 한다. 다만, 노동위원회 또는 법원에서 부당해고로 판정되어 원상회복된 기간과 ○○○○로서 경기도 내의 ○○회사 노동조합장으로 근무한 기간 및 불기소처분사유서 또는 공소부제기이유서등에 의하여 ○○○○의 과실이 없음이 입증되는 "○○○○○○"로 인하여 요양한 기간은 ○○○○에 종사한 기간으로 보며 ○○ 또는 휴직기간이 있을 경우에는 다음 각호와 같이 처리한다.

1. 매월 그달의 일수를 기준으로 하여 결근 도는 휴직일수가 만근일수의 100분의 50을 초과할 때에는 실제 근무한 일수만을 ○○○○으로 본다.
2. 실제 근무한 일수가 만근일수의 100분의 50이상인 때에는 ○○○○을 1개월로 본다.

② 다음 각호의 경우에는 그 경력을 ○○○○으로 인정하지 아니한다.

1. 신청공고일전에 ○○○로 적발되어 ○○ 또는 ○○○○된 ○○의 ○○○○ 또는 그 ○○○○에 고용되어 ○○○ 경력. <개정 1997.07.15>
2. ○○○○의 인사발령부등 관계서류에 의하여 ○○○○○였음이 입증되지 아니하는 신분으로 근무한 기간중의 ○○경력
3. 「○○○○관리법」에 따라 ○○○로 등록되지 아니한 ○○ 등을 ○○한 경력<개정 2015.10.15> <개정 2019.12.11.>
4. ○○○○○○○를 ○○한 자가 다시 신청하는 경우 ○○○○○ 이전의 ○○○○
5. 사병으로 복무한 자의 ○○○○○○

③ ○○○○○ 발급기관은 해당 ○○○○를 고용한 사업자가 발급함을 원칙으로 한다. 다만, ○○○○, ○○○○ 및 ○○○○의 운전자에 대한 ○○○○은 소속○○에서 발급 할 수 있다. <개정 2019.12.11.>

④ 소속○○에 취업관계서류에 기록이 보존되어 있고 사업체에는 취업관계서류가 보존되어 있지 아니한 경우에는 사업자가 소속 ○○으로부터 확인을 받은 후 이를 근거로 하여 ○○○○○을 발급 할 수 있다.

- ⑤ ○○○○○○시 ○○○○○○의 ○○○○은 사업체에 비치된 채용, 승급, 전보, 교육등 인사관계서류와 급여지급관계서류, 출근부, ○○○○, 근로소득세납세필증명서, ○○에 비치된 취업관계서류등 확실한 근거에 따라 발급하여야 하며, 임직원 및 동료등의 인우보증만을 근거로 하여 발급하여서는 아니된다. <개정 2019.12.11.>
- ⑥ ○○○○○○의 ○○○○은 고용관계서류, 급여지급명세서, 근로소득세납세 필증명서, ○○○○○○등을 근거로하여 ○○○○을 확인하여야 한다.
- ⑦ ○○○○○○가 이민, 사망, 행방불명 등으로 ○○○○을 발급받을 수 없는 경우에는 해당 ○○○○의 취업관리, 교육실적 등 확실한 근거가 있을 때에 한하여 ○○이 ○○○○○○을 발급할 수 있다. <개정 2019.12.11.>
- ⑧ ○○차량 및 ○○차량의 ○○○○이 있는 자의 ○○○○에 대하여는 각군 참모총장이나 병무청장 및 행정관서의 장을 ○○○○○○기관으로 한다.

### 제1△조(○○시설)

- ① ○○○○○○를 받고자 하는 자는 시행규칙 별표 △의 ○○○○○○ 면적이상의 ○○○○를 확인하여야 한다. 다만, 자기소유이외의 ○○○○이나 ○○ ○○등을 전용으로 사용하는 계약을 체결한 경우에는 기준이 적합한 것으로 본다. <개정 1999·11·12., 2015.10.15>
- ② 주택이나 아파트단지내의 ○○○○는 ○○○○가 그 주택 또는 아파트내에 거주하고 있어야 하며 임대거주자는 그 주택 또는 아파트의 임대계약을 체결한 증빙서류를 제출한 경우 ○○○○의 ○○○○으로 본다.
- ③ ○○○, ○○○○, ○○ 등 그 밖의 ○○○○로서 가능한 지역이나 시설은 24시간 언제든지 ○○가 가능한 장소이어야 한다. <개정 2019.12.11.>
- ④ <삭제 1999·11·12>
- ⑤ <삭제 2000·9·1>

### 제1△조(○○○○)

- ① 시행규칙 제21조에 따라 ○○○○○○를 수리한 때에는 관련 ○○○○○○에 통보하여 관리하여야 한다. <개정 1999·11·12> <개정 2000·9·1., 2015.10.15>
- ② ○○○○○○으로부터 임명된 임원(지부장 및 조합장 또는 조합 상근자인 총무)이 공적인 사유로 ○○○○을 신고하는 경우에는 시장이 판단하여 허용토록 하되 임기만

료 및 해임 등 신분 변동사유가 발생하였을 때에는 즉시 취소하여야 한다.〈개정 2005.12.29〉

**제1△조(○○○ 준수사항)**

○○○○○의 ○○○에 관한 표시는 별표 2와 같이 하여야 하며 시행규칙 별지 제△호서식에 따라 ○○○○○을 승객이 잘 볼 수 있도록 ○○○○ ○○○ 게시하여야 한다.〈개정 2000.9.1., 2015.10.15〉〈개정 2019.12.11.〉

**제1△조(사무처리의 범위 등)**

이 규정에 명시되지 아니한 사항으로 ○○○○○○○에 필요한 사항은 「○○○○○ ○○○○」 및 이 규정의 범위안에서 따로 정할 수 있다.〈개정 2000.9.1., 2015.10.15〉

**[하남시 개인○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○]**

**제1△조(○○○○○○○○○○의 ○○기준 등)**

⑥ 관할관청은 지역실정을 고려하여 제△항에 따른 ○○○○○○의 ○○기준 외에 다음 각 호의 사항이 포함된 ○○기준을 따로 정하여 면허할 수 있다.

1. ○○신청 공고일 이전 2년 이내의 해당지역 거주기간
2. ○○○급요건 또는 우선순위
3. 그 밖에 관할관청이 특히 필요하다고 인정하는 사항

**[○○○○○○ ○○○○○]**

**제1△조(○○○○○○ ○○○ 채용 기록의 관리)**

① ○○○○는 ○○○○○의 ○○○를 채용할 때에는 근무기간 등 ○○○○서의 발급을 위하여 필요한 사항을 기록·관리하여야 한다.

② 제4△조 및 제△△조에 따라 설립된 협회 및 연합회(이하 “사업자단체”라 한다)는 제△항에 따른 근무기간 등을 기록·관리하는 일 등에 필요한 업무를 ○○○○○으로 정하는 바에 따라 행할 수 있다. 〈개정 2013. 3. 23.〉

## [○○○○○ ○○○○ 시행규칙]

**제△△조(○○○○○ ○○○○의 관리)**

- ① ○○○○○는 ○○○○○ ○○○○를 채용하거나 채용된 ○○○○○ ○○○○가 퇴직하였을 때에는 그 명단(○○○○○ ○○○○가 ○○○○○를 직접 ○○하는 경우에는 ○○○○○ 본인의 명단을 말한다)을 채용 또는 퇴직한 날이 속하는 달의 다음 달 10일까지 ○○에 제출해야 하며, ○○는 이를 종합해서 제출받은 달의 말일까지 ○○○○에 보고해야 한다. <개정 2018. 12. 31., 2019. 6. 28.>
- ② 제1항에 따른 ○○○ 명단에는 ○○○의 성명·생년월일과 ○○○○의 종류·취득일 및 ○○○ ○○자격의 취득일을 분명히 밝혀야 한다.
- ③ ○○○○○는 폐업을 하게 되었을 때에는 ○○○○ ○○○○의 경력에 관한 기록 등 관련 서류를 ○○에 이관하여야 한다.
- ④ 삭제 <2011. 12. 31.>
- ⑤ 협회는 ○○○○○○ ○○○○의 ○○○○○를 ○○하는 사람에 대한 경력증명서 발급에 필요한 사항을 기록·관리하고, ○○○○○로부터 경력증명서 발급을 요청 받은 경우 경력증명서를 발급해야 한다.

**제△△조(○○○○○의 준수사항)**

법 제11조제1항 및 제24항에 따른 ○○○○ 질서 확립, ○○○○ ○○사업의 ○○○○ 이용 및 ○○○○○에 관한 사항과 그 밖에 수송의 안전 및 화주의 편의를 위하여 ○○○○○가 준수해야 할 사항은 다음 각 호와 같다. <개정 2011. 12. 31., 2012. 12. 6., 2013. 7. 11., 2014. 11. 28., 2015. 5. 26., 2016. 1. 7., 2016. 6. 30., 2017. 1. 6., 2018. 12. 31., 2019. 6. 28., 2020. 6. 17., 2020. 12. 29., 2022. 9. 30., 2024. 7. 10.>

-생략-

9. ○○○○○ ○○○○의 취업 현황 및 퇴직 현황을 보고하지 아니하거나 거짓으로 보고하지 아니할 것

[참고] 기타 자료

경기도 시군 ○○ ○○대상 발급 기준(과거시점 자료이며 추후 변동 가능)

〈 경기도 시군별 ○○ ○○○○ ○ ○○ 비율(%) 〉

구분	○○	○○	○○○	○○○	○○○	○○○
구리시	△1	△	△		△	
남양주시	△△	△.5	△.5		△	△
성남시	△6	△	△	△	△	△
가평군	△5	△	△	△	△% 우선공급	
수원시	△5	△	△	△	△	△
양평군	△5	△	△		△	
연천군	△5	△0			△	△
의정부시	△5	△0	△		△% 우선공급	
과천시	△4	△	△	△	△	△
광명시	△4	△	△	△	△	△
의왕시	△4	△	△	△	△	△
군포시	△4	△	△	△	△	△
김포시	△4	△	△	△	△	△
안산시	△4	△	△.5	△.5	△	△
안양시	△4	△	△	△	△	△
여주시	△4	△	△	△	△	
고양시	△3	△	△	△	△	△
파주시	△2	△	△	△	△	△
이천시	△1	△	△	△	△	△
부천시	△0	△5	△		△	△
안성시	△0	△2	△	△	△	
포천시	△0	△	△.5	△	△.5	
광주시	△0	△	△	△	△	△
하남시	△△	△	△	△	△	△
용인시	△0	△	△	△	△	
시흥시	△9	△0	△	△	△	△
오산시	△6	△	△	△	△	
화성시	△△	△	△	△	△.5	△.5
양주시	△5	△5		△	△	
평택시		△			△% 우선공급	
동두천시	비율 없음					

2025년  
하남시 시민고충처리위원회  
운영상황 보고서



5

---



## 참고자료

5-1 시민고충처리위원회 홍보 및 활동 현황

5-2 하남시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

5-3 하남시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 시행규칙

# 5

## 참고자료

### 5-1 시민고충처리위원회 홍보 및 활동 현황

#### ■ 홍보현황

- 하남시 홈페이지 시민고충처리위원회 소개 및 공식 SNS

### 시민고충처리위원회 안내

HOME > 종합민원 > 상담예약민원 > 시민고충처리위원회 > 시민고충처리위원회 안내

---

시민고충처리위원회 안내

#### 시민고충처리위원회

지방자치단체의 고충민원 처리와 행정제도 개선 등을 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조에 따라 각 지방자치단체의 조례에 의해 설치되는 위원회로 궁극적으로 국민권익위원회와 동일한 기능과 역할을 수행합니다.

---

#### 하남시 시민고충처리위원회

하남시 또는 소속기관에서 행한 위법·부당한 행정행위에 대하여 제3자의 중립적 위치에서 조사·판단하고 시정권고 및 제도개선 등을 통해 시민들의 **고충민원** 해결하고, 시민들의 권익이 침해당하지 않도록 돕기 위해 공무원이 아닌 일반 시민으로 구성된 **민원조사관**입니다.

hanam\_city · 팔로우
...

hanam\_city 익율하고 답답한 고충민원이 있으세요? 그렇다면 하남시 시민고충처리위원회와 상담하남!

하남시 시민고충처리위원회는 하남시 또는 시 소속 행정기관의 위법·부당한 행정행위에 관해 제3자의 중립적 위치에서 조사·판단하고, 시정권고 및 제도 개선을 통해 시민들의 고충민원 해결 및 권리 구제를 돕고 있어요!

▶ 하남시 시민고충처리위원회 신청 방법

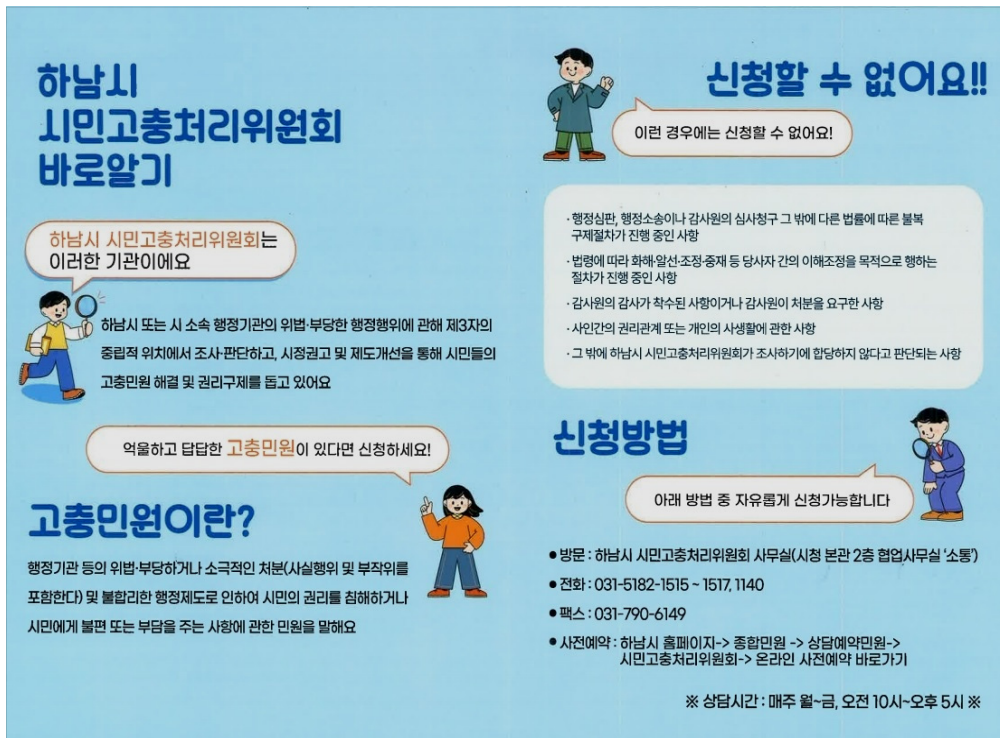
아래 방법 중 자유롭게 신청하남!

✓ 방문 : 하남시 시민고충처리위원회 사무실(시정 본관 2층 협업사무실 소)

좋아요 42개
6월 전

좋아요 또는 댓글을 남기려면 로그인.

● 시민고충처리위원회 안내 리플릿



● 찾아가는 시민고충처리위원회 포스터(행정동 배치)



● 찾아가는 시민고충처리위원회 포스터(전자게시대)

# 찾아가는 시민고충처리위원회

←-----→

하남시 시민고충처리위원회가 시민의 곁으로 직접 찾아갑니다.

불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항을 겪으셨다면!!!

**"찾아가는 시민고충처리위원회"를 이용해 보세요**

**신청대상**



- 행정 기관의 위법 부당 하거나 소극적인 처분 등으로 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

**운영일시**

- 미사 1동 행정복지센터 : 2025. 5. 29. 10:00 ~ 15:00
- 미사 2동 행정복지센터 : 2025. 6. 7. 10:00 ~ 15:00
- 미사 3동 행정복지센터 : 2025. 6. 21. 10:00 ~ 15:00
- 하남시청 본관 2층 "하남시 시민고충처리위원회실"

**사전예약**

- 이메일 : h-gochung@naver.com
- 전 화 : 031-5182-1515(~1517)

■ 활동모습

● 국민권익위원회 교육 및 연구포럼 참여





● 국민권익위원회 협력(실지조사)



● 시민고충처리위원회 정례회



● 찾아가는 시민고충처리위원회 운영(각 행정동)





● 민원인 상담



● 현장방문



## 5-2 하남시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

[시행 2023.03.07]

(전부개정) 2023.03.07 조례 제2131호

### 제1장 총칙

#### 제1조(목적)

이 조례는 위법하거나 부당한 행정처분 등으로부터 시민의 기본적 권익을 보호하고, 고충민원과 시정요구 등을 공정하고 합리적으로 처리하고 이와 관련된 불합리한 행정제도를 개선하여 부패를 사전에 방지하고, 청렴한 행정을 통해 시민의 신뢰를 확보하기 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제38조에 따라 하남시 시민고충처리위원회(이하 '위원회'라 한다)의 설치 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

#### 제2조(정의)

이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “고충민원”이란 소속기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “소속기관등”이란 하남시(이하 ‘시’라 한다) 본청 및 그 소속행정기관(직속기관, 사업소 등을 포함한다), 시가 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출자·출연기관과 시로부터 법령에 따라 사무를 위탁받아 운영하는 법인·단체 또는 기관·개인을 말한다.
3. “하남시 시민고충처리위원회의 위원(이하 ‘위원’이라 한다)”이란 소속기관등에 대한 고충민원의 처리, 공공사업 청렴계약 감시평가 및 이에 관련된 제도개선 등을 위하여 제7조에 따라 임용 또는 위촉된 사람을 말한다.
4. “사무국”이란 위원회의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.
5. “시민사회단체”란 「비영리민간단체 지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록된 단체를 말한다.

6. “공공사업”이란 시 등에서 시행하는 시설공사, 건설기술용역, 물품구매 등을 말한다.
7. “청렴계약”이란 공공사업의 입찰, 계약체결 및 이행과정에 참여하는 업체와 발주기관 당사자 간에 뇌물 등을 주고받을 경우에는 계약 및 관련 법령에 따라 제재를 받겠다는 특수조건 계약을 체결하여 상호 이행하는 것을 말한다.

## 제2장 위원회의 기능·구성 등

### 제3조(위원회의 설치)

하남시장(이하 “시장”이라 한다)은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제32조에 따라 소속기관등에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 하남시 시민고충처리위원회 (이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

### 제4조(위원의 책무)

- ① 위원은 시민권익의 옹호자로서 공평하게 그 직무를 수행하여야 한다.
- ② 위원은 그 직무수행에 있어서 시와 유기적 연계를 도모하고 직무의 원활한 수행에 노력하여야 한다.
- ③ 위원은 그 직위를 정치적 목적에 이용하여서는 아니 된다.

### 제5조(시장의 책무)

- ① 시장은 위원회의 직무수행과 관련하여 그 독립성을 존중하고 적극적인 협조를 하여야 한다.
- ② 시장은 위원회의 사무를 지원하기 위하여 법 제34조에 따라 그 직무수행에 필요한 경비를 지원하여야 한다.

### 제6조(위원회의 기능)

위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 시민의 신청에 따른 민원인의 고충과 관련된 사안의 조사·처리
2. 시장 및 하남시의회(이하 “의회”라 한다)가 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등과 관련하여 의뢰하는 사안에 대한 조사·처리

3. 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
4. 위원회 스스로 발의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
5. 위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사, 합의 및 조정 등 처리
7. 위원회 운영과 관련된 연례보고서를 시장 및 의회에 제출
8. 직권에 따른 조사 특별보고서를 시장 및 의회에 제출
9. 위원회 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익 구제기관 등과의 교류 및 협력
10. 위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
11. 공공사업에 대한 발주·입찰·낙찰·계약체결·계약이행 과정에서 관련 서류의 열람, 현장확인 등을 통한 청렴계약 감시·평가
12. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

### 제7조(구성)

- ① 위원회는 10명 이내로(상임위원 1명을 둘 수 있다) 구성하되 특정 성별이 10분의 6을 초과하지 아니하도록 하여야 한다. 다만, 해당 분야 특정 성별의 전문인력 부족 등 부득이한 사유가 있다고 인정되는 경우는 예외로 한다.
- ② 위원회는 시장 소속으로 두되, 직무 수행과 관련하여 독립성을 보장한다.
- ③ 위원회는 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 상임위원은 「지방공무원 임용령」 등 관계 법령에서 정한 절차에 따라 임용하고, 비상임위원은 위원회 추천위원회를 거쳐 의회의 동의를 받아 시장이 위촉하며, 위원회의 전문성을 확보할 수 있도록 구성하여야 한다.
  1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
  2. 판사·검사의 직에 있거나 있었던 사람 및 변호사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 업무를 수행하고 있거나 수행하였던 사람
  3. 5급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람.
  4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 업무를 수행하고 있거나 수행하였던 사람

5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 학식과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

- ④ 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.
- ⑤ 시장은 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기 만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 의회의 동의를 거쳐 후임자를 위촉하여야 하며, 후임으로 위촉된 위원의 임기는 새로 시작한다.

### 제8조(대표위원)

- ① 대표위원은 위원 중에서 호선(互選)으로 선출하며, 위원회를 대표한다.
- ② 부대표위원은 대표위원이 지명한다.
- ③ 대표위원이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때는 부대표위원이 그 직무를 대행한다.

### 제9조(회의)

- ① 회의는 매월 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 때는 개최하지 아니할 수 있으며, 필요한 경우에는 대표위원이 임시회의를 소집할 수 있다.
- ② 다음 각 호의 경우에는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결하며, 회의록을 작성하여야 한다.
  1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
  2. 위원회의 중전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
  3. 그 밖에 대표위원이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항
- ③ 제13조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 위원은 제9조제2항에 따른 재적위원 수의 계산에서 제외한다.
- ④ 그 밖에 회의의 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

### 제10조(위원의 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 등록한 사람

② 위원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직 또는 해촉한다.

### 제11조(겸직금지)

위원은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 법 제2조제2호에 따른 행정기관등과 같은 법 시행령 제14조에 따른 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임직원

### 제12조(직무상 독립과 신분보장)

① 위원은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행하고, 위원 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 이에 협조하여야 한다.

② 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.

1. 제10조 각 호에 따른 결격사유에 해당하는 경우
2. 제11조 각 호에 따른 겸직금지 의무를 위반한 경우
3. 건강상의 이유로 직무수행이 현저히 곤란하게 되거나 불가능하게 된 경우
4. 제13조에 따라 제척·기피·회피의 사유가 있음에도 불구하고 심의에 참여하여 심의의 공정성을 해친 경우
5. 금고 이상의 형을 받거나, 직무와 관련된 비위(非違) 사실이 있는 경우
6. 형사 사건으로 기소된 때. 다만, 약식명령이 청구되는 경우는 제외한다.
7. 복무상 의무를 위반한 경우

### 제13조(위원의 제척·기피·회피)

① 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우는 심의·의결에서 제척된다. 이 경우 제척 결정은 위원회의 대표위원이 직권으로 또는 당사자의 신청에 의하여 한다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 위원이 해당 사안의 당사자와 「민법」상의 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 당사자의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
6. 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 경우

- ② 심의·의결의 이해당사자는 위원에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에는 해당 위원에 대하여 대표위원에게 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 위원에 대한 제척신청이나 기피신청은 그 사유를 소명(疏明)한 문서로 하여야 한다. 다만, 불가피한 경우에는 신청한 날부터 3일 이내에 신청 사유를 소명할 수 있는 자료를 제출하여야 한다.
- ④ 제척신청이나 기피신청이 제3항을 위반하였을 때는 대표위원은 결정으로 이를 각하한다.
- ⑤ 대표위원은 제척신청이나 기피신청의 대상이 된 위원에게서 그에 대한 의견을 받을 수 있다.
- ⑥ 대표위원은 제척신청이나 기피신청을 받으면 제척 또는 기피 여부에 대한 결정을 하고, 지체 없이 신청인에게 결정을 문서로 알려야 한다.
- ⑦ 위원회의 회의에 참석하는 위원이 제척사유 또는 기피사유에 해당하는 것을 알게 되었을 때는 스스로 해당 사안의 심리·의결을 회피할 수 있다. 이 경우 회피하고자 하는 위원은 대표위원에게 그 사유를 소명하여야 한다.

#### 제14조(위원 추천위원회 구성·운영)

- ① 위원의 선임을 위하여 위원 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.
- ② 추천위원회는 위원장을 포함한 7명 이내의 위원으로 구성하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산한다.
  1. 부시장 및 인사업무 담당 국장 또는 과장
  2. 의회의 추천을 받은 시의원
  3. 변호사협회 등의 추천을 받은 변호사
  4. 대학의 총장 또는 학장으로부터 추천을 받은 교수
  5. 지역의 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
  6. 그 밖에 추천위원회에서 의결을 통해 지역의 협회, 시민사회단체, 학계, 법조계 등에서 추가로 추천하는 경우
- ③ 추천위원회의 위원장은 부시장으로 한다. 또한, 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 둘 수 있으며, 간사는 고충민원 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.
- ④ 추천위원회의 위원은 위원 후보자를 복수로 추천할 수 있으며, 추천위원회의 회

의에서 재적위원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고 출석위원 과반수의 찬성으로 위원을 의결한다.

⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에 대하여 예산의 범위에서 「하남시 각종 위원회 설치 및 운영 조례」가 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

### 제15조(위원 위촉 및 해촉)

① 시장은 위원 추천위원회에서 추천한 사람 중에서 명망과 학식 등을 고려하여 시 의회에 위촉동의안을 제출하여야 한다.

② 의회는 위원으로 추천된 사람에 대하여 재적의원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고 출석의원 과반수의 찬성으로 동의안을 확정한다.

③ 시장은 그 임기가 만료되지 않은 위원을 해촉할 경우에는 의회의 동의를 받아야 한다.

### 제16조(자문기구)

① 위원회는 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문기구를 둘 수 있다.

② 제1항에 따라 자문기구의 조직과 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

### 제17조(비밀유지 의무)

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

## 제3장 고충민원의 조사 및 처리 등

### 제18조(고충민원의 신청)

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

② 제1항에 따라 위원회와 국민권익위원회에 중복으로 제기한 고충민원에 대해서는 상호 협의하여 처리한다.

### 제19조(고충민원의 접수)

① 위원회에 고충민원을 신청하려는 사람은 다음 각 호의 사항을 작성하여 서면(「전

자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 말로써 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. 소송 또는 다른 법령에 의한 불복 또는 구제절차의 신청 유무
  4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 신청인과의 관계
  5. 대표자가 선정된 경우 그 대표자의 인적사항
- ② 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 대리인의 자격은 서면으로 소명하여야 한다.
1. 신청인의 배우자, 직계 존·비속 또는 형제자매
  2. 신청인의 법인의 임원 또는 직원
  3. 변호사
  4. 행정사
  5. 다른 법령의 규정에 따라 고충민원 신청의 대리를 할 수 있는 사람
- ③ 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, 위원회는 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.
- ④ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

### 제20조(고충민원의 이송)

- ① 위원회는 접수된 고충민원 중에서 관계 소속기관등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 이송할 수 있다. 이 경우 관련 소속기관등의 장은 위원회에 처리결과를 통보하여야 한다.
- ② 위원회는 제1항에 따라 고충민원을 이송한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 위원회는 필요하다고 인정할 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.
- ③ 위원회는 관계 소속기관 장이 위원회가 처리하는 것이 타당하다고 인정하여 이송한 고충민원을 직접 처리할 수 있으며, 이 경우 고충민원 접수 시점은 이송된 때로

부터 시작된다.

④ 제18조제2항에 따라 위원회와 국민권익위원회에 대하여 동일한 고충민원을 신청한 경우 지체 없이 그 사실을 상호 통보하여야 한다.

### 제21조(고충민원의 조사)

① 위원회는 고충민원을 접수한 경우 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 안에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리 기간을 연장할 수 있다.

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

1. 제24조제1항 각 호에 따른 고충민원의 각하 사항에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 명백히 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 경기도 및 중앙정부 등 상급 기관에 민원을 제기하여 이미 결정된 사항
4. 정당한 사유 없이 3회 이상 동일 민원을 제출한 경우
5. 그 밖에 위원회가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

③ 제1항에 따라 고충민원 조사를 시작한 경우에는 7일 이내 신청인에게 그 사실을 통지하여야 하며 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 아니할 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 신청인에게 지체 없이 통지하여야 한다.

### 제22조(조사의 방법)

① 위원회는 제21조에 따라 조사를 할 때 필요하면 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 소속기관등에 설명 요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출 요구
2. 소속기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 소속기관등의 장소와 시설 등에 대한 실지조사
4. 감정의 의뢰

② 위원회 사무국의 직원은 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여야 한다.

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

**제23조(직권에 따른 조사)**

- ① 위원회는 고충민원이고 직권에 따른 조사가 필요하다고 인정하는 경우에는 그 소속기관등을 대상으로 조사를 할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 조사를 끝낸 경우에는 10일 이내에 시장 및 의회에 특별보고서를 제출하여야 한다.

**제24조(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 불복 또는 구제절차가 진행 중인 사항
  2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
  3. 감사원의 감사가 착수된 사항이거나 감사원이 처분을 요구한 사항
  4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
  5. 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
  6. 소속기관등의 업무 범위를 벗어나는 사항
  7. 검찰·경찰 또는 그 밖의 수사관에서 수사·조사가 진행 중인 사항
  8. 의회에 관한 사항
  9. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
  10. 위원회 업무를 담당하는 사무국 직원의 근무내용에 관한 사항
  11. 그 밖에 위원회가 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.

**제25조(조정)**

- ① 위원회는 다수인의 이해와 관련되거나 사회적 파급효과가 큰 고충민원을 신속하고 공정하게 해결하기 위하여 필요한 경우 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정

을 할 수 있다.

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

③ 제2항에 따른 조정은 「민법」상의 화해와 같은 효력이 있다.

### 제26조(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.

### 제27조(시정의 권고 및 의견의 표명)

① 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 소속기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

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

### 제28조(제도개선의 권고 및 의견의 표명)

위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 소속기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

### 제29조(의견제출 기회의 부여)

① 위원회는 제26조부터 제28조에 따라 관계 소속기관등의 장에게 권고 또는 의견 표명을 하기 전에 시 및 관계 소속기관등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 관계 소속기관등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 위원회가 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

### 제30조(결정의 통지)

위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 소속기관등의 장에게 통지하여야 한다.

**제31조(처리결과와 통보 등)**

- ① 위원회로부터 제26조부터 제28조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 소속기관 등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 권고를 받은 관계 소속기관등의 장이 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.

**제32조(재심의)**

관계 소속기관등의 장은 위원회의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보하여야 하며, 이 경우 위원회는 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

**제33조(감사의 의뢰)**

- ① 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 소속기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 시장에게 감사를 의뢰할 수 있다.
- ② 시장은 제1항에 따라 감사를 의뢰받은 경우 그 처리 결과를 위원회에 문서로 통보하여야 한다.

**제34조(권고 등 이행실태의 확인·점검)**

위원회는 제26조부터 제28조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

**제35조(운영상황의 보고 및 공표 등)**

- ① 위원회는 전년도 운영상황을 다음 해 2월 말까지 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다. 이 경우 「개인정보 보호법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야 한다.
- ② 위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 의회에 특별보고를 할 수 있다.

③ 제1항에 따른 운영상황의 공표 내용으로 다음 사항이 포함되어야 한다.

1. 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
2. 위원회의 권고 또는 의견표명
3. 위원회의 권고 또는 의견에 대한 관계 소속기관등의 주요 불수용 사항
4. 그 밖에 대표위원이 필요하다고 인정한 사항

### 제36조(국민권익위원회와의 관계)

① 고충민원을 처리하는 데 있어서 위원회와 국민권익위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 상호 간에 협조하여야 한다.

② 위원회는 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 또는 중앙차원의 법·정책·제도 등에 관한 사안 중 국민권익위원회의 협력이 필요하다고 인정하는 사안에 대해서는 국민권익위원회의 도움을 받을 수 있다.

### 제37조(면책)

① 시장은 이 조례에 따른 시정권고, 의견표명, 조정 등을 처리하는 경우 또는 위원회의 고충민원의 조사 결과 공무원 등이 그 직무를 성실하고 적극적으로 처리하는 과정에서 부분적인 절차상 하자 등의 부작용이 발생하였더라도 일정 요건을 충족한 경우 불이익 처분 등을 하지 아니하거나 감경할 수 있다.

② 적극행정 면책에 대한 적용대상, 요건 및 운영 절차 등에 대하여는 「하남시 공무원 등 적극행정 면책 및 경고 등 처분에 관한 규정」에 따른다.

## 제4장 공공사업 청렴계약 감시 및 평가

### 제38조(감시·평가 대상)

위원회가 감시·평가하는 대상은 다음 각 호와 같다.

1. 공공사업에 대한 발주·입찰·낙찰·계약체결·계약이행 과정에서 관련 서류의 열람, 현장 확인 등을 통한 청렴계약 이행 여부 및 합목적성 확인
2. 인·허가, 지도단속, 검사 등 시 등이 우월적인 지위에서 행하는 업무에 대한 감시
3. 직무수행과정에서 발견한 부조리 관련 사항의 시정이나 감사 요구
4. 청렴도 향상을 위한 제안 및 자문

## 제5장 사무국 구성 및 운영

### 제39조(사무국 설치)

- ① 시장은 위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다.
- ② 사무국에는 사무국장 1명을 두되, 사무국장은 대표위원의 지휘를 받아 위원회의 소관 사무를 맡아 처리한다.
- ③ 위원회는 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 시장 소속하의 공무원 또는 직원의 파견을 요청할 수 있다.
- ④ 고충민원의 전문적 조사를 위해 예산의 범위 안에서 전문조사관을 둘 수 있다.
- ⑤ 시장은 제3항 및 제4항에 따라 파견 또는 채용된 자에 대하여 인사·처우 등에 있어서 우대조치를 마련하여야 한다.

### 제40조(사무국 소재지)

사무국은 시민이 자유롭게 출입·왕래할 수 있는 시청 소재지 외의 관내 장소에 설치할 수 있다.

### 제41조(공인)

위원회 운영과 관련하여 발송 또는 교부하는 문서 등에는 「하남시 공인 조례」에 따라 별도의 공인을 사용할 수 있다.

### 제42조(시행규칙)

이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

5-3

하남시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 시행규칙

[시행 2023.08.31]

(전부개정) 2023.08.31 규칙 제1006호

제1장 총칙

제1조(목적)

이 규칙은 「하남시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 시민고충처리위원회의 운영 및 관리

제2조(시민고충처리위원회 회의소집)

- ① 「하남시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제 8조제1항에 따른 대표위원이 하남시 시민고충처리위원회 (이하 “시민고충처리위원회”라고 한다) 회의를 개최하는 때에는 회의 개최일 5일 전까지 그 소집을 알리되, 일시·장소 및 의안의 제목을 표기한 서면으로 알려야 한다.
- ② 제1항에 따라 서면으로 알리는 것이 어려운 긴급한 회의의 경우에는 회의 개최일 전일까지 소집할 수 있고, 서면에 갈음하여 전화·구두 및 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

제3조(시민고충처리위원의 기피·회피)

- ① 조례 제13조제2항에 따라 기피를 신청하려는 이해당사자는 의결일 전일까지 그 사유를 명시한 서면을 대표위원에게 제출하여야 하며, 이에 대한 결정은 대표위원이 한다.
- ② 제1항에 따라 기피 신청 대상이 되는 시민고충처리위원은 지체 없이 기피 신청에 대한 의견서를 대표위원에게 제출하여야 한다.
- ③ 시민고충처리위원이 조례 제13조제7항에 따라 회피하려는 경우에는 사전에 회

피사유서를 대표위원에게 제출하여야 한다.

- ④ 제1항에 따라 기피 결정되거나, 제3항에 따라 회피한 시민고충처리위원은 해당 안건의 심의·의결 재적의원 수의 계산에서 제외된다.

#### 제4조(의안 작성 등)

- ① 조례 제39조에 따라 사무국장은 시민고충처리위원회 회의에 상정할 의안을 작성하여 대표위원에게 보고하여야 한다.
- ② 사무국장은 제1항에 따라 작성한 의안을 별지 제1호서식의 의안대장에 기록·관리하여야 한다.

#### 제5조(회의)

- ① 대표위원은 회의의 의장이 된다.
- ② 의안의 제안 설명은 사무국장이 하되, 필요한 경우에는 조사에 참여한 시민고충처리위원 또는 사무국 직원이 보충하여 설명할 수 있다.
- ③ 대표위원이 필요하다고 인정하는 때에는 관계 소속기관 등의 공무원 또는 직원·신청인·이해관계인·참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면 자료를 제출하게 할 수 있다.
- ④ 그 밖에 회의 진행에 필요한 사무는 사무국장이 수행한다.

#### 제6조(전문가 자문)

- ① 시민고충처리위원은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 관한 자문이 필요하면 전문가의 의견을 들을 수 있다.
- ② 제1항에 따라 전문가의 자문을 받은 경우 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

#### 제7조(의결서 작성)

- ① 시민고충처리위원회 회의에서 시정권고, 의견표명, 기각을 의결한 경우에는 별지 제2호서식에 따른 의결서를 작성하고, 제도개선 권고를 의결한 경우에는 별지 제3호서식에 따른 의결서를 작성하여야 한다.
- ② 시민고충처리위원회 회의의 심의·의결에 참여한 시민고충처리위원은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

### 제8조(회의록 작성 및 공개)

- ① 사무국장은 다음 각 호의 사항이 포함된 회의록을 기록·관리하여야 한다.
  1. 시민고충처리위원회 회의의 일시·장소
  2. 참석 위원 및 배석자
  3. 시민고충처리위원회에 상정된 의안 및 심의 결과
  4. 그 밖의 주요 논의사항
- ② 회의록은 요청이 있을 경우 공개하는 것을 원칙으로 한다. 다만 공개함으로써 개인의 신상이나, 사생활을 침해할 수 있는 내용, 개발계획과 관련된 사전 정보가 포함된 내용을 공개하여서는 아니 된다.
- ③ 제2항 본문에 따라 회의록을 공개하는 경우 공개 기준과 절차에 관하여는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」을 준용한다.
- ④ 제2항 단서에 따라 회의록을 공개하지 않을 경우에는 사전에 시민고충처리위원회 회의의 의결을 거쳐야 한다.

## 제3장 고충민원의 접수·조사

### 제9조(신청 및 접수)

- ① 조례 제18조에 따라 고충민원을 신청하려는 개인·법인 또는 단체는 별지 제4호 서식의 고충민원 신청서를 방문·우편·인터넷 등의 방법으로 시민고충처리위원회에 제출하여야 한다.
- ② 조례 제19조제1항 단서에 따라 말로써 고충민원을 신청하는 경우에는 접수자가 신청서를 작성하여 신청인이 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.
- ③ 시민고충처리위원회에서 고충민원을 접수한 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하고, 신청인이 원하면 별지 제6호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 제출된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체없이 이송하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

**제10조(신청서의 보완)**

- ① 시민고충처리위원회에서는 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.
- ② 시민고충처리위원회에서는 제1항에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.
- ③ 시민고충처리위원회에서는 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고, 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다.

**제11조(신청의 대리 등)**

- ① 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 대리인은 별지 제7호서식의 대리인 선임 허가 신청서와 대리인의 자격을 증명하는 서류를 함께 제출하여야 한다.
  1. 신청인의 배우자, 직계존비속 또는 형제자매
  2. 신청인이 법인인 경우 그 임원 또는 직원
  3. 변호사
  4. 행정사
  5. 다른 법령의 규정에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자
- ② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 대표자를 선정하여 별지 제8호서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

**제12조(신청의 취하)**

신청인(대리인과 대표자를 포함한다. 이하 같다)은 신청한 고충민원을 시민고충처리위원회의 결정 전까지 서면으로 취하할 수 있다. 이 경우 시민고충처리위원회에서는 해당 고충민원에 대한 조사를 중지한다.

**제13조(조사실시 통보)**

시민고충처리위원회에서 조례 제21조제1항에 따라 고충민원 등을 조사할 경우에는 그 사실을 관계 소속기관 등에 별지 제9호서식의 고충민원조사 통보서에 따라 통보하여야 한다.

### 제14조(조사제외 등 통지)

- ① 시민고충처리위원회에서는 조례 제21조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 않을 경우에는 별지 제10호서식의 고충민원조사 제외통지서를 작성하여 신청인에게 통지하여야 한다.
- ② 시민고충처리위원회에서는 조례 제21조제1항 단서에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 지체 없이 연장사유와 처리예정기한을 별지 제11호 서식의 고충민원 처리기간 연장 안내에 따라 신청인에게 통지하여야 한다.

### 제15조(조사의 방법)

시민고충처리위원 및 사무국의 직원(이하 “시민고충처리위원 등”이라 한다)은 조사 받는 사람에게 관계 법령 및 조례의 규정과 불리한 내용의 진술을 거부할 수 있음을 알리고 방문·서면(공문 포함)·구술·녹취의 방법으로 조사하여야 한다.

### 제16조(반복 고충민원 등의 처리)

- ① 시민고충처리위원회에서는 동일한 내용의 고충민원에 대하여 처리결과를 2회 이상 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 동일한 자가 고충민원을 신청한 경우에는 종결 처리하고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 자가 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결 처리할 수 있다.
- ② 시민고충처리위원회에서는 고충민원 내용이 단순한 사항인 경우에는 시의 관계 기관 등에서 처리하게 할 수 있다.
- ③ 시민고충처리위원회에서는 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원은 종결 처리할 수 있다.

### 제17조(합의)

- ① 시민고충처리위원회에서는 조례 제26조에 따라 합의를 권고한 사항에 대해서 신청인과 피신청인 (이하 “당사자”라 한다) 간의 합의가 성립된 경우에는 별지 제12호서식의 합의서를 작성하여 당사자에게 서명 또는 기명날인하게 한 후 이를 확인한다.
- ② 당사자 간의 합의가 성립된 경우에는 고충민원이 종결된 것으로 본다.

**제18조(조사결과의 보고 등)**

- ① 시민고충처리위원 등이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제 13호서식의 고충민원 조사 결과보고서를 작성하여 대표위원에게 보고하여야 한다.
- ② 대표위원은 고충민원 조사 결과보고서 내용을 검토하여 시민고충처리위원회 회의에 상정하여야 한다. 다만, 시민고충처리위원회 회의에 상정하기 부적당하다고 인정되는 경우에는 이첩 등의 방법으로 종결 처리한 후 시민고충처리위원회 회의에 보고할 수 있다.

**제19조(수당과 여비)**

시장은 시민고충처리위원에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안전 심사, 민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

**제20조(신분증명서)**

- ① 시장은 시민고충처리위원 등에게 별지 제14호서식의 신분증명서를 발급하여야 한다.
- ② 시장은 시민고충처리위원 등이 신분증명서를 분실·훼손한 때에는 사유서를 제출받고 재발급할 수 있으며, 신분을 상실한 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여야 한다.

**제21조(결정의 통지)**

대표위원은 조례 제30조에 따라 시민고충처리위원회의 결정내용을 알릴 때에는 이를 서면으로 하여야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

**제22조(감사의 의뢰)**

시민고충처리위원회에서 조례 제33조에 따라 시에 감사를 의뢰할 때에는 별지 제 15호서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 제출하여야 한다.

**제23조(권고 등 이행실태의 확인·점검)**

- ① 시민고충처리위원회에서는 조례 제34조에 따라 권고 등의 이행실태를 다음 각 호의 방법으로 확인·점검할 수 있다. 이 경우 관계 소속기관 등의 장은 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.

1. 관계 서류의 제출
  2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
  3. 관계 소속기관 등의 공무원 또는 직원의 출석·진술
  4. 그 밖에 시민고충처리위원회에서 확인·점검에 필요하다고 인정하는 방법
- ② 시민고충처리위원회에서는 제1항에 따라 이행실태 점검 결과 관계 소속기관 등의 장이 정당한 사유 없이 권고 등을 이행하지 아니할 경우에는 시에 감사를 의뢰할 수 있다.

#### 제24조(운영상황의 보고 및 공표)

- ① 조례 제35조에 따른 운영상황의 보고는 매년 12월말까지의 고충민원 처리사항 운영결과를 다음 연도 2월말까지 보고하여야 한다.
- ② 제1항에 따라 고충민원 처리사항 운영결과의 내용에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
  1. 고충민원의 접수상황 및 그 처리 결과
  2. 시민고충처리위원회에서 권고하거나 의견을 표명한 내용
  3. 시민고충처리위원회의 권고 또는 의견에 대한 관계 소속기관 등의 주요 불수용 사항
  4. 그 밖에 대표위원이 필요하다고 인정하는 사항

### 제4장 사무국 운영 등

#### 제25조(사무국)

- ① 사무국은 감사 담당부서의 소속으로 두고 사무의 운용은 시민고충처리위원회에서 관할한다.
- ② 시장은 사무국에 사무국장과 그 밖에 필요한 직원을 둘 수 있다.
- ③ 사무국장은 지방임기제공무원 6급 상당으로 한다.
- ④ 제3항에 따른 사무국장을 임용하지 아니한 경우에는 사무국 직원 또는 감사 담당부서의 직원이 업무를 대리할 수 있다.
- ⑤ 사무국 직원은 시민고충처리위원회의 활동 및 그에 관한 사무를 지원한다.

**제26조(사무국의 업무)**

사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·상담·접수 및 민원 조사·처리 지원
2. 시민고충처리위원회 결정사항의 시행 및 사후관리
3. 시민고충처리위원회 회의록 작성 및 기록 보존
4. 고충민원 편람·서식 등의 보관
5. 그 밖에 시민고충처리위원회 운영에 필요한 업무

**제27조(시민고충처리위원 사무의 전결)**

시민고충처리위원회의 능률적인 업무처리를 위하여 시민고충처리위원회의 권한에 속하는 사무 중 일부는 별표 1에 따라 대표위원 또는 사무국장이 전결 처리한다.

**제28조(기록의 관리)**

- ① 시민고충처리위원회의 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하 되, 고충민원기록은 건별로 관리하여야 한다.
- ② 고충민원 문서의 보존기간은 다음 각 호와 같다.
  1. 의결서, 조정서, 합의서 : 준영구
  2. 심의·의결 관련 문서 : 5년
  3. 일반문서 : 3년

**제29조(공인)**

- ① 시민고충처리위원회 운영과 관련하여 발송하거나 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용한다.
- ② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「하남시 공인 조례」를 준용한다.

**제30조(비밀유지 서약)**

시민고충처리위원 등은 조례 제17조에 따라 비밀유지 의무를 준수할 것을 약속하는 서약서를 별지 제16호 서식에 따라 작성한다.

**제31조(운영세칙)**

이 규칙에서 정한 사항 외에 시민고충처리위원회의 운영에 필요한 사항은 시민고충처리위원회 회의의 의결을 통해 대표위원이 정할 수 있다.

2025년  
하남시 시민고충처리위원회  
운영상황 보고서

