
2025년 중구 구민고충처리위원회
운 영 상 황 보 고 서

서울특별시 중구 구민고충처리위원회

순 서

I. 일 반 현 황	1
▪ 설치 및 운영 근거	
▪ 구민고충처리위원회 현황 및 추진경과	
II. 고충민원 정의 및 처리절차	2
▪ 고충민원 정의	
▪ 고충민원 처리절차 및 처리결과 유형	
III. 구민고충처리위원회 운영결과	3
▪ 고충민원 접수 및 처리현황	
▪ 고충민원 조사 처리 내역	
IV. 참고자료	8
▪ 서울특별시 중구 구민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례	

I. 일반현황

가. 설치 및 운영 근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률
- 서울특별시 중구 구민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례

나. 구민고충처리위원회 현황

- 신 분 : 위촉직 (임기 : 2년, 1회 연임)
- 직 무 : 고충민원 조사 및 처리, 불합리한 행정제도 개선 등
- 근무형태 : 비상근, 합의제
- 기 능 : 부당한 행정처분 등에 대한 구민 권익 보호,
반복 접수된 고충민원 조사·처리 등
- 위원 현황

직 위	성 명	위 촉 일	주 요 경 력
위 원 장	이 현 주	'24.7.16.	· 법무법인 시선 변호사 · 대검찰청 검찰수사심의위원회 위원 · 前)서울 중구 무료법률상담 변호사('14.~'24.)
위 원	이 성 윤	'24.7.16.	· 세연택스 세무사 · 한양대 경상대학 회계세무학과겸임교수 · 서울 중구 지방세심의위원
위 원	박 진 국	'24.7.16.	· 리아건축사사무소 대표 · 前)서울 중구 무료법률 상담 건축사('21.)

다. 추진경과

- ✓ '23. 12. 27. : 조례 제정(공포)
- ✓ '24. 6. ~7. : 구의회 위촉 동의안 가결 및 위촉(7.16.字)
- ✓ '24. 11. 22. : 제1회 구민고충처리위원회 회의 개최(안건 2건)
- ✓ '25. 6. 24. : 제2회 구민고충처리위원회 회의 개최(안건 2건)
- ✓ '25. 12. 3. : 제3회 구민고충처리위원회 회의 개최(안건 2건)

II. 고충민원 정의 및 처리절차

가. 고충민원 정의

❖ 고충민원이란?

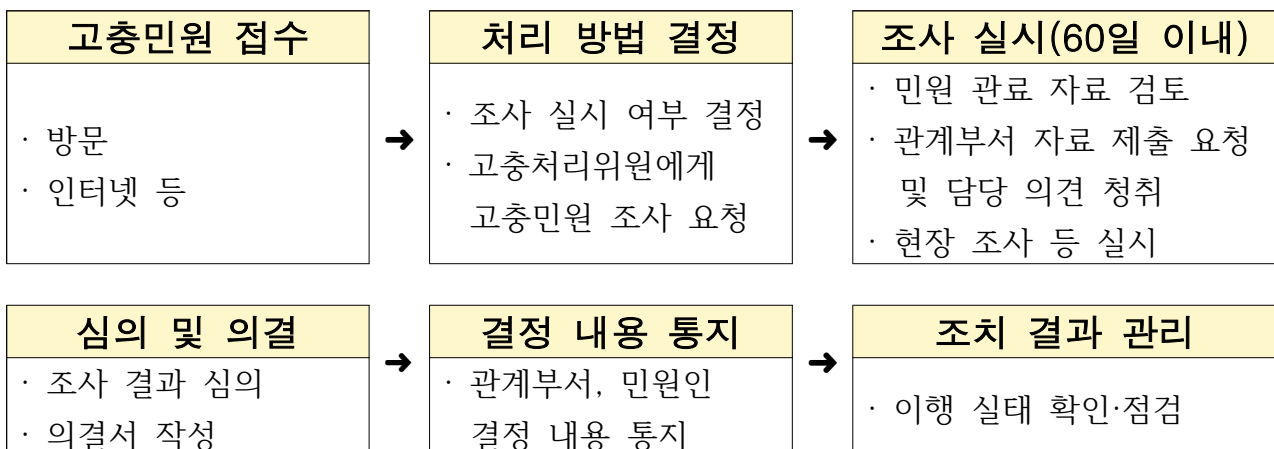
행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호

고충민원이란 행정청의 구체적인 법 집행행위, 공권력의 행사 또는 그 거부, 이에 준하는 행정작용은 물론, 행정처분은 아니더라도 **위법하거나 부당하여 민원인의 권리·이익을 침해하거나 불편·부담을 초래하는 행정청의 비권력적 사실행위를 포함함**. 또한 행정청이 법령에 따라 민원사무처리기간 내에 처분을 해야 할 의무가 있음에도 이를 이행하지 않는 **부작위나 소극적 행정행위, 민원인의 권리나 이익을 침해하거나 불합리한 행정제도·법령 및 행정기관의 시책 등도 고충민원에 해당**.

고충민원은 사안이 개별적이고 다양하며 예외적으로 발생하는 경우가 많아 일정한 구비서류, 절차 또는 처분 요건을 일률적으로 정하기 어려움. 또한, 사안의 내용과 절차가 복잡하여 전문적인 검토와 여러 행정기관 간의 협조 및 조정이 필요하고, 해결까지 장기간이 소요되는 특성이 있음.

나. 고충민원 처리절차



다. 고충민원 처리결과 유형

시정권고	처분 등이 위법 · 부당한 경우
의견표명	신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안
합의해결	당사자 간 합의가 성립된 경우(신청인 & 피신청인)
조 정	다수인 / 다수 기관, 조정서 작성(민법상 화해)
심의안내/기각	처분 등이 위법 부당하지 않은 경우
각 하	고충민원 요건을 갖추지 않은 경우
이 첩	다른 기관 또는 관련 부서에 이첩하는 경우
제도개선	법령, 제도, 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우

Ⅲ. 구민고충처리위원회 운영결과

가. 고충민원 처리 현황

연도	시정권고	의견표명	합의해결	조정	심의안내 /기각	각하	이송 /이첩	제도 개선
2024					2			
2025					4			
계					6			

나. 분야별 현황

연도	주택 건축	경제 (세무)	도로 정비	교통	문화 디자인	보건 위생	복지	청소 환경	기타
2024	1							1	
2025	2	1							1
계	3	1						1	1

다. 처리 현황 총괄표

연번	접수일자	민 원 내 용	처리결과
1	'24.9.27.	공동주택 외부 내력벽에 창문 설치로 인한 안전 위협	현행유지
2	'24.9.30.	폐수배출시설 허가(신고) 신청서 반려 건	현행유지
3	'25.1.31.	주택임대사업자의 임대차계약 미신고 과태료 감경을 부당	현행유지
4	'25.4.15.	OO호텔 후면에 설치된 대형버스 주차라인 적법 여부 확인	현행유지
5	'25.7.1.	주민통로 사유지 보수공사 요청	현행유지
6	'25.10.27.	공공시설 육교 현판 허가 및 제도개선 건의	현행유지

라. 고충민원 조사 처리 내역

안전-1 공동주택 외부 내력벽에 창문 설치로 인한 안전 위협

☐ 민원내용

- 민원제기일 : 2024. 9. 27.(국민신문고) 외
- 민원 요지
 - 민원인은 총 00세대가 거주하는 공동주택 '00아파트'에 최초 분양받아 거주(현재는 임대 후, 타 구 거주)하였고, 거주 기간 동안 외벽에 창문이 없었으나, 최근 몇 년 사이에 2세대가 외부 내력벽을 개조하여 창문을 설치함. 건물 구조를 약화되어 전체 세대의 안전을 위협함.

▶ 심의결과 및 의견 : 건물 안전 위협 없음

- 해당 공공주택의 건축허가 및 사용승인('03.9.23.) 시 중구청으로 제출된 건축·구조 도면과 구조안전확인서를 근거하면, 외부 내력벽의 창문 설치(00호 : 2020년 10월경, 00호 : 2021년 10월경)에 따른 벽체 오픈 구간은 구조계산이 이미 반영된 것으로 확인되었음.
- '24.11.6.(수) 현장 확인을 통해 창문이 설치된 위치 및 규격 (외벽 창문 설치위치 및 규격 : 1,000 x 400, 2개소 동일)이 도면과 동일한 것으로 확인되었음.
- 따라서, 민원인이 제기한 건물 안전에 대한 위협은 없을 것으로 사료됨.

안전-2 폐수배출시설 허가(신고) 신청서 반려 관련

☐ 민원내용

- 민원제기일 : 2024. 9. 30.(국민신문고) 외
- 민원 요지
 - 민원인은 인쇄업 대표로 인쇄판(ctp) 장비 도입을 위해 폐수일체를 전량 위탁처리 하고자 폐수배출시설 설치 허가(신고)신청서 제출함.
 - 「물환경보전법 시행령」제31조 제2항 2호에 따르면, 폐수를 전량 위탁 처리하는 경우로서 위탁받은 폐수를 처리하는 시설이 구역 밖에 있어 상하수도 오염 및 피해가 전혀 발생하지 않으며, 신고의 경우 허가과 달리 일정한 요건만 갖추어 신고하면 수리해야 함에도 이를 허가과 같이 확대해석하여 신고서를 수차례 불수리 하고 있음.

▶ **심의결과 및 의견 : 신고 불수리 적합**

- 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제36조, 제76조, 동법 시행령 제71조 제1항 제3호, [별표 4] 제2항, 차목에 따라 인쇄업의 공장은 “(3) 「물환경보전법」 제2조제8호에 따른 **특정수질유해물질**이 같은 법 시행령 제31조제1항제1호에 따른 **기준 이상으로 배출되는 것**”의 경우 제1종 일반주거지역에 건축이 제한됨.
- 민원인의 신청서에 첨부된 오염물질발생예측서에 따르면 특정수질유해물질이 **기준 이상** 배출되어 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」에 따른 **배출시설의 설치제한에 관한 규정**에 위반됨.
- 또한, 담당 공무원이 신청서 및 그 첨부서류에 의하여 폐수배출시설 설치요건의 충족여부를 심사할 형식적 심사 권한 밖에는 없다고 하더라도, 민원인의 폐수배출신고에 대하여 담당공무원이 ‘수질오염물질명세서’를 검토하는 것은 형식적 심사 권한의 범위에 해당하므로, **담당공무원의 신고 불수리는 적법함**

안전-3 주택임대사업자의 임대차계약 미신고 과태료 감경을 부담

☐ **민원내용**

- 민원제기일 : 2025. 1. 31.(국민신문고) 외
- 민원 요지
 - 민원인은 최초 주택 민간임대사업자 신청 시 주택임대차 계약서를 제출하게 되어 있어 신고가 갈음된 것으로 인지함.
 - 「민간임대주택에 관한 특별법」상 위반 횟수와 동기를 고려하여 50%까지 감경을 할 수 있음에도 일괄 10% 감경은 부당하다고 주장함.

▶ **심의결과 및 의견 : 과태료 감경을 유지**

- 민간임대주택법에 따른 사업자 등록 시, 별도의 서면 안내문 제공 및 임대차 계약 만료 전에도 임대인에게 sms 등으로 안내하고 있음.
- 주무 부서는 내부계획에 의거하여 과태료를 부과하고 있으며, 타 자치구의 감경률을 맞춰야 할 이유는 없음.
- 또한, 민원을 넣지 않고 납부하고 부과권이 종결된 인원에게 형평성의 문제도 있으므로, 감경률은 그대로 유지하는 것으로 판단함.
- 단, 사업자등록 시 임대차계약 신고 부분을 더 강조하여 서면 안내문을 수정하는 것을 권고함.

안전-4

00호텔 앞 설치된 대형버스 주차라인 불법여부 확인

☐ 민원내용

- 민원제기일 : 2025. 4. 15.(국민신문고) 외
- 민원 요지
 - 00호텔 후면에 도로와 바로 붙어 설치된 대형버스 주차라인 및 고깔콘으로 차량 및 보행자 통행에 지장을 초래함.
 - 만약, 사유지라도 건축선 기준이 있는데 이렇게 표시하는 게 법적 문제가 없는지 확인 및 원상복구 요청

▶ 심의결과 및 의견 : 주차라인 설치 적법

- 해당 대형버스 주차라인은 00호텔 사유지에 주차장이 아닌 버스 대기를 위한 공간으로 과거부터 표시되어 현재까지 이어져 오는 것으로 확인됨.
- 건축물 대장 및 건축물 현황도에 반영된 내용을 근거하면 해당 버스 대기공간은 지구단위계획지침 및 관련 법령에 적합하게 인허가를 거쳐 진행된 것으로 확인되므로 주차라인 설치는 적법함.

안전-5

주민통로 보수공사 요청

☐ 민원내용

- 민원제기일 : 2025. 7. 1.(응답소 고충민원)
- 민원 요지
 - 주민통로는 건물주가 제공했을 뿐 도로관리의 책임은 없다고 보며, 지자체에 관리의 책임이 있으므로 보수공사 요청

▶ 심의결과 및 의견

: 사유지 주민통로 유지 관리 책임은 건축물 소유자에게 있음.

- 1998년 설계변경 허가조건에 따라 새로운 주민통로를 조성하였고, 이를 이행한 것을 근거로 준공 승인이 이루어진 사실이 확인되었으며, 건축법상 유지관리 책임은 소유자 또는 관리자에게 있음.
- 해당 부지는 공공시설로 지정되어 있지 않고 지목 또한 도로가 아니므로, 00대지의 유지·보수 책임은 소유자에 있음.

□ 민원내용

- 민원제기일 : 2025. 10. 27.(응답소 고충민원)
- 민원 요지
 - 「옥외광고물등 관리법 시행령 제29조 제3항」에 따라 육교 현판 설치가 가능함에도, 담당 공무원의 재량에 따라 법 해석 기준이 달라 허가 여부가 지자체 마다 다르게 결정되고 있음, 중구청에서 행정규제 완화하여 육교 현판 허가 및 제도 개선 해주기를 요청함.

▶ 심의결과 및 의견

: 모든 현판설치에 대한 허가 금지 시민안전 보호를 위한 적절한 조치

- 현장조사 결과 노후화가 심각하고, 해당 위치는 바람 통로로 바람이 매우 강하여 육교현판 추락 위험이 높아 보행자 및 차량 안전에 문제가 예상됨.
- 또한, 공공시설 육교현판 설치 수수료는 무료로 중구에 금전적 이익이 없으므로 더욱 안전을 우선 고려해야 한다 판단됨.

IV. 참고자료

<서울특별시 중구 구민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례>

(제정) 2023.12.27 조례 제1736호

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 내지 제38조에 따라 서울특별시 중구 구민고충처리위원회를 설치하여 고충민원의 처리와 이에 관련된 불합리한 행정제도를 개선함으로써 구민의 기본적 권익을 보호하고 행정의 적정성을 확보함을 그 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 서울특별시 중구(이하 “구”라 한다) 및 그 소속기관(법령에 따라 구나 그 소속기관의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따른 서울특별시 중구 구민고충처리위원회에 대하여 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “시민사회단체”란 「비영리민간단체 지원법」 제4조에 따라 중앙행정기관의 장, 시·도지사나 특별시의 장에게 등록을 한 비영리민간단체를 말한다.

제3조(구민고충처리위원회의 설치) 구 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 서울특별시 중구청장(이하 “구청장”이

라 한다) 소속으로 서울특별시 중구 구민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

제4조(기능) 위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 구 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
4. 위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 위원회에 위탁된 사항

제5조(위원회의 구성) ① 위원회는 위원장 1명을 포함한 5명 이내의 위원으로 구성하고, 위원장은 위원 중에서 호선한다.

② 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 구청장이 서울특별시 중구의회 의 동의를 거쳐 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람

3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
- ③ 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 번에 한해 연임할 수 있다.
- ④ 임기 중 결원된 위원의 후임으로 위촉된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

제6조(위원장) ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 업무를 총괄한다.

- ② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 지명한 위원이 그 직무를 대행한다.

제7조(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. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

- ② 위원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직한다.

제8조(직무상 독립과 신분보장) ① 위원회는 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다.

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

1. 제7조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때

2. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때
3. 제9조에 따른 겸직금지의무에 위반한 경우

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

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 행정기관 등과 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」(이하 “시행령”이라 한다)으로 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

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

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 당해 사안에 관하여 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 위원이 당해 사안의 당사자와 친족 관계에 있거나 있었던 경우
3. 위원이 당해 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
4. 위원이 되기 전에 당해 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항
5. 위원이 당해 사안에 관하여 당사자의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우

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

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

제11조(위원회의 의결) ① 위원회는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

② 제10조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 위원은 제11조제1항에 따른

재적위원 수를 계산할 때 이를 제외한다.

제12조(위원회의 회의) ① 위원장은 위원회의 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.

② 위원회는 회의내용에 대하여 회의록을 작성·비치하여야 한다.

제13조(운영지원) 구청장은 위원회가 제4조 각 호의 업무를 처리하는데 필요한 경비를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

제14조(사무기구) 구청장은 위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둔다. 다만, 사무기구가 설치되기 전까지는 감사담당관에서 업무를 수행한다.

제15조(전문가 자문) 위원회는 그 업무수행에 필요한 전문적·기술적 사항의 자문을 위하여 전문가를 초빙하여 의견을 청취할 수 있다.

제16조(비밀누설의 금지) 위원회의 위원, 직원이나 그 직에 있었던 사람 및 위원회에 파견되거나 위원회의 초빙에 의하여 위원회의 업무를 수행하거나 수행하였던 사람은 업무처리 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

제17조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙(제1736호, 2023.12.27.)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.