

2025년도

제천시 시민고충처리위원회

운영상황 보고서 (2025. 1. 1 ~ 2025. 12. 31)

국민의 권익을 소중히 여기겠습니다.
시민의 고충민원에 최선을 다하겠습니다.

제천시 시민고충처리위원회

이 보고서는 『제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례』 제17조(운영상황 보고) 제1항의 규정에 의하여 2025. 1.1부터 2025.12.31까지 제천시 시민고충처리위원회 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 시민에게 공표하기 위하여 작성된 것입니다.

목 차

1장 위원회 운영

- I. 도입배경 및 주요 연혁 7
 - 1. 제천시 시민고충처리위원회 도입배경 및 주요연혁
- II. 위원회 구성 및 기능 9
 - 1. 위원회 구성 및 조직 현황
 - 2. 위원회 기능
 - 3. 위원회 업무
- III. 고충민원 접수 및 처리절차 13
 - 1. 고충민원 신청 및 조사
 - 2. 심의·의결 및 통지
 - 3. 고충민원 접수 및 처리 흐름도

2장 고충민원 접수 및 처리현황

- I. 2011년~2025년 민원접수 및 처리 현황 17
 - 1. 연도별 민원 접수 내역
 - 2. 연도별 민원 처리 내역
- II. 2025년 고충민원 처리 현황 21
 - 1. 2025년 고충민원 접수 및 처리 실적
 - 2. 2025년 고충민원 처리 내역
 - 3. 2025년 일반민원 처리 내역
 - 4. 2025년 고충민원 우수 사례

3장 사무국 운영 상황

- I. 위원회 활성화 45
- II. 사무국 운영기능 강화 47
- III. 2025년 운영 평가 결과 48

참 고 [조례 및 시행규칙]

제 1 장 위원회 운영

- I. 도입배경 및 주요 연혁
- II. 위원회 구성 및 기능
- III. 고충민원 접수 및 처리 절차



I . 도입배경 및 주요 연혁

1. 도입배경

정보화 사회로의 진입과 지방자치제도의 정착에 따라 시민의 의식 수준 향상으로 민원 제기의 편이성이 대두되고 시민이 기대하는 행정서비스의 욕구 증가와 함께 민원의 성격도 복잡·다양화되는 추세이며 일반민원이 고충민원으로 장기화, 집단화되고 있으며 이러한 상황 속에서 시민의 기본적인 권익을 보호하고 불합리한 행정제도를 개선하여 행정의 적정성을 확보하며 공정한 사회 풍토 확립에 이바지 하고자 “제천시 시민고충처리위원회”를 설치 운영하게 되었다.

2. 주요 연혁

주요 연혁

- ▶ 2010. 11. 19. 조례제정 (조례 제974호)
- ▶ 2010. 12. 24. 이춘호 위원장 위촉 (제1기 위원 위촉)
- ▶ 2011. 01. 12. 제천시 시민고충처리위원회 사무국 개소
- ▶ 2011. 01. 28. 규칙제정 (규칙 제452호)
- ▶ 2012. 05. 17. 이관표 위원장 위촉
- ▶ 2014. 12. 29. 권영탁 위원장 위촉 (제2기 위원 위촉)
- ▶ 2015. 04. 29. 충청북도북부출장소 협약체결
- ▶ 2015. 08. 05. 제천시 이.통장연합회 협약체결
- ▶ 2016. 04. 29. 안양시 옴부즈만 제천 방문 (우수기관 벤치마킹)
- ▶ 2017. 04. 28. 박승동 위원장 위촉
- ▶ 2017. 07. 19. 제1차 [시민과 함께하는 시민고충처리위원회의 발전 방향 토론회 개최
- ▶ 2018. 09. 13. [제천시 시민고충처리위원회 활성화 방안] 특강
- 국민권익위원회 지영림 상임위원
- ▶ 2019. 01. 08. 조동현 위원장 위촉 (제3기 위원 위촉)
- ▶ 2020. 10. 20. [지방보조금 부정수급 근절 및 예산낭비 방지 확산을 위한] 제천시와 업무 협약체결
- ▶ 2021. 03. 18. 제1차 국민권익위원회 산하 전국협의회 고충처리위원회 구성 및 창립총회 참석(설치 사례 설명 및 의견 표명)

주요 연혁

- ▶ 2021. 09. 07. "제천시 시민고충처리위원회"수범사례 발표
(국민권익위원회 주최)
- ▶ 2022. 02. 17. 국민권익위원회주관 ZOOM 온라인 교육과 자체 연찬회 실시
- 시청 민원담당직원 및 제천시 시민고충처리위원회 위원 참여
- ▶ 2022. 04. 27. 국민권익위원회와 시민고충처리위원회 활성화 협력회의 실시
- ▶ 2022. 05. 26. "제천시 시민고충처리위원회"수범사례 발표
(국민권익위원회 주최)

※ 국민권익위원회 "21년 민원서비스 종합평가"(평가기간: 20.09월 ~ 21.08월)

◎ 고충민원 접수·처리 기관 : 제천시시민고충처리위원회 181건 4위 선정

◎ 권익구제 상위 기관 : 제천시시민고충처리위원회 권익구제 106건 1위 선정

※ 국민권익위원회 "22년 민원서비스 종합평가"(평가기간: 21.09월 ~ 22.08월)

◎ 권익구제 상위 기관 : 제천시시민고충처리위원회 권익구제 87건 1위 선정

- ▶ 2023. 01. 08. 신건민 위원장 위촉(제4기 위원 위촉)
- ▶ 2023. 02. 27. [제11회 국민권익의날 기념 유공] 국민권익위원회 위원장
단체 표창
- ▶ 2023. 04. 26. 제천시장애인가족지원센터와 업무 협약체결
- ▶ 2023. 09. 15. 국민권익위원회 주체 제천시 [달리는 신문고] 참여
- ▶ 2023. 12. 19. 원주시 시민고충처리위원회 방문(선진지 견학)

※ 국민권익위원회 "23년 민원서비스 종합평가"(평가기간: 22.09월 ~ 23.08월)

◎ 고충민원 접수·처리 기관 : 제천시시민고충처리위원회 169건 3위 선정

◎ 권익구제 상위 기관 : 제천시시민고충처리위원회 권익구제 75건 2위 선정

- ▶ 2024. 05. 27. 화성시 옴부즈만 선진지 견학
- ▶ 2024. 11. 08. 원주시 시민고충처리위원회 방문

※ 타지역 고충처리위원회견학을 통하여 고충민원 역량 강화

- ▶ 2025.02. 27. [제13회 국민권익의날] 민원·옴부즈만 부분 개인표창

II. 위원회 구성 및 기능

1. 위원회 구성 및 조직 현황

□ 시민고충처리위원회

■ 인 원 : 위원장 포함 10인 이내

■ 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 직종에 5년 이상 있었던 자.
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회 단체로부터 추천을 받은 자.

■ 임 기

- 임기는 4년으로 하되 연임할 수 없다.
- 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우 30일 이내 후임자를 위촉하여야 한다.

■ 인 원 : 10명(위원장1, 분과위원장3, 위원6)

■ 위원장은 위원 중에서 호선

■ 분과위원회(3개 분과위원으로 위원은 각3명씩)

- 행정·복지분과 : 행정, 사회복지, 문화관광, 보건 등
- 경제·농업분과 : 경제, 농업, 축산, 산업 등
- 건설·환경분과 : 건설, 건축, 환경, 산림, 토목, 교통 등

□ 사 무 국

- 인 원 : 3명(사무국장1, 사무차장1, 간사1)
- 근무형태 : 상시 근무

□ 위원명단

구 분	성 명	주 요 경 력
위원장	신건민	- (전) 지역개발과 과장 - (전) 안전건설국 국장
행정복지 분과위원장	이경자	- 미래재가복지센터 대표 - 안전생활실천시민연합 제천시부 어머니회장
경제농업 분과위원장	신현삼	- (전) 농협은행 제천시청 출장소 지점장
건설환경 분과위원장	김영진	- (전) 여성가족과장 - (전) 제천시 의회사무국장
위원	손호중	- 세명대학교 행정학과 학과장 - 업무평가위원회 위원
"	윤경원	- 대원대학교 사회복지과 학과장 - (전) 제천명락노인복지관 운영위원장
"	장운봉	- 금성농협 조합장 - (전) 제천경찰서 경찰발전위원회 위원
"	남준영	- 남준영 법률 사무소 - 정보공개심의위원회 위원
"	이재명	- 이재명 세무회계 사무소 - 제천 마을세무사
"	어지선	- 건축사 사무소 푸름 - 공공지원 민간임대주택 위원

2. 위원회 기능

□ 위원회 기능

- 소속 기관에 관한 고충민원의 조사 처리
- 위법 부당한 행정행위 시정권고 또는 의견 표명
- 고충민원 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요 하다고 판단 되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견 표명

- 위원회에서 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도 개선에 관한 실태조사와 평가
- 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
- 위원회 활동과 관련한 교육 및 홍보
- 위원회 활동과 관련된 개인, 법인 또는 단체와의 협력 및 지원
- 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에서 협의

□ 주요 심의대상

- 장기간 미해결상태에 있는 고질민원과 집단민원
- 지역개발과 관련하여 주민 간에 이해관계가 상충되는 민원
- 이해관계를 가진 민원 당사자끼리 대립되는 민원
- 인·허가와 관련 제2의 민원이 파생될 우려가 있는 민원
- 기타 민원해결을 위하여 시장이 필요하다고 인정되는 사항

□ 민원처리 특성

- 행정기관의 시각이 아닌 중립적, 제3자적인 시민의 입장에서 처리
- 사법적 구제제도와 달리 간편, 신속, 비용부담 없이 처리
- 처리지연 등 소극적 행정행위 또는 제도나 시책 등으로 인한 불편이나 부담이 되는 사안도 대상에 포함

□ 운영상황 보고 및 공표

- 위원회는 매년 위원회의 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.
- 위원회는 운영상황 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 의장에게 특별 보고를 할 수 있다.

□ 운영상황 내용

- 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
- 위원회 개최 현황 및 권고 또는 의견 표명
- 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 사항 등

□ 위원의 제적, 기피, 회피

- 위원과 직접적인 이해관계가 있는 사항

- 위원과 친족관계가 있거나 있었던 자와 관련된 사항
- 위원과 법률상 특수 관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항
- 위원이 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 사항
- 위원이 되기 전에 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항

□ 사 무 국

- 고충민원의 접수
- 위원회 위원과 현장 조사 실시
- 의안의 정리, 배부 및 심의결과 정리
- 회의운영, 고충민원처리 지원에 관한 사무
- 시민고충처리위원회 운영에 관한 제반 사무
- 각종 공부, 대장 등 정리 및 보관 관리, 통제 등

3. 위원회 업무

□ 민원 조사

제천시 시민고충처리위원회에 정식으로 접수된 고충민원에 대해서는 고충처리 위원회 또는 사무국 직원이 현장 조사 및 관련부서에 설명 요구 또는 자료의 제출을 요구 할수 있으며, 신청인 및 공무원 등을 위원회 출석하여 의견진술을 요구할 수 있다.

□ 시정권고 등 의견표명

행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 또는 불합리한 제도로 인해 시민의 권리가 침해되거나 불편·부담을 주는 경우 시정권고 및 제도개선 권고를 관련부서에 통지할 수 있다. 또한 신청인의 주장이 상당한 이유가 있는 경우 의견표명을 통해 민원을 해결할 수 있는 실마리를 제공할 수 있다.

□ 합의 권고 및 조정

위원회는 관련부서와 신청인간의 자발적인 합의를 권고할 수 있다 . 또한 위원회는 조정을 위해 신청인의 요구가 있거나 효율적인 조정을 위해 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등의 참석을 요청할 수 있다.

□ 조사결과 보고 및 공표

위원회는 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 그 내용을 공표한다.

Ⅲ. 고충민원 접수 및 처리절차

1. 고충민원 신청 및 조사

□ 민원의 신청

누구든지 본인 또는 대리인을 통해 고충민원을 신청할 수 있다. 고충민원을 신청하고자 하는 자는 고충민원신청서(제2호 서식)에 의하여 신청하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.

민원의 신청은 문서, 구술, 전화, 팩스, 인터넷, 우편접수 등 모든 방법으로 가능하며 정식으로 접수된 민원에 대해서는 민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하고, 신청인에게 민원 접수증을 교부한다.

조례 시행 규칙 제5조

- ① 누구든지 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.
- ② 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 별지 제2호 서식에 의하여 신청하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.
- ③ 그 밖의 다음 사항이 있는 경우에도 기재하여야 한다.
 1. 소송 및 다른 법령에 의한 불복 구제절차의 신청 유무
 2. 다른 위원회(기관)에 고충민원을 신청한 경우 그 위원회의 명칭과 신청내용
 3. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 본인과 의 관계
 4. 대표자의 인적 사항(대표자가 선정된 경우에 한한다.)
- ④ 위원회는 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호 서식에 의한 고충민원 접수 처리부에 내용을 등재한 후 별지 제4호 서식에 의한 접수증을 교부하여야 한다.

□ 민원의 조사

위원회에 접수된 민원은 관련부서에 의견제출, 관련자료 등을 빠른 기일 내 제출 요구, 고충민원을 통보받은 관계부서에서는 7일 이내에 부서의견 및 관련 자료를 서면으로 제출하여야 한다.

고충민원 현장조사, 이해관계인의 의견 청취 등을 실시하며, 관련부서의 직원, 신청인, 이해관계인, 참고인 등을 출석 및 의견 진술 요구할 수 있다.

조례 시행 규칙 제6조

- ① 위원회는 고충민원을 조사할 경우에는 관계부서에 별지 제5호 서식에 의한 고충민원조사통보서에 의하여 그 사실을 통보하여야 한다.
- ② 제1항에 따라 조사나 자료제출을 요구받은 관계부서에서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.
- ③ 제2항에 따라 협조를 요청받은 관계부서에서는 7일 이내에 그 자료를 위원회에 서면으로 제출하여야 한다.

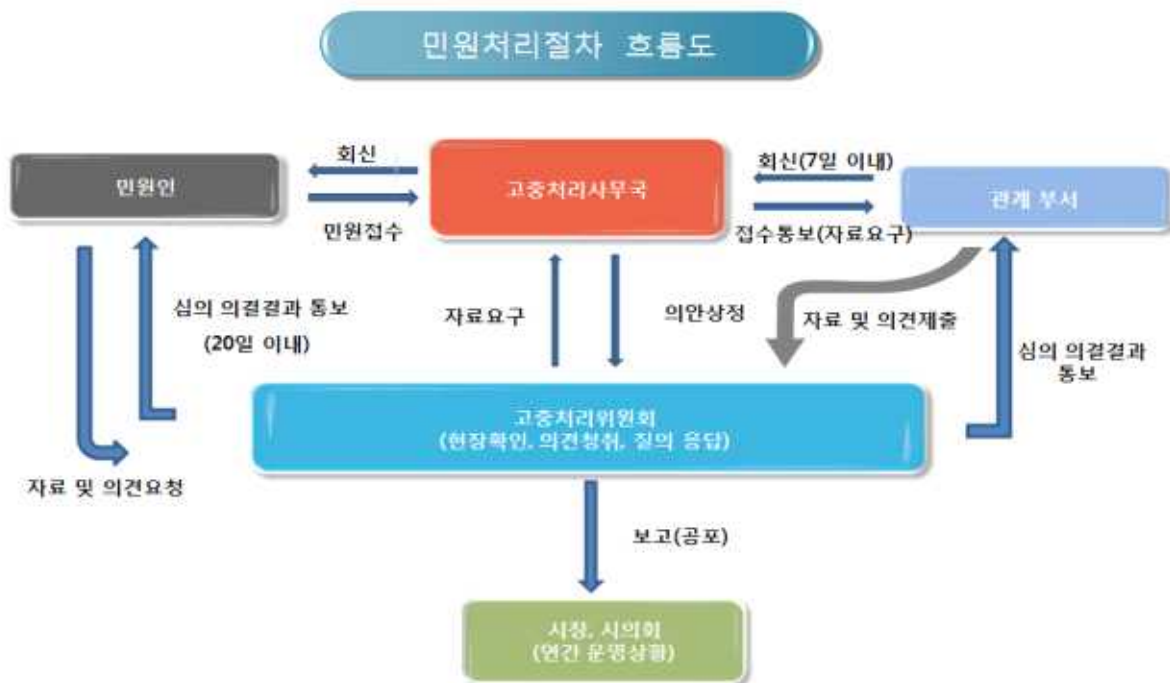
2. 심의 • 의결 및 통지

□ 심의 • 의결 및 통지

조사가 완료된 고충민원에 대하여 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 관계 행정기관에 시정요구, 제도개선의 권고 및 의견표명을 할 수 있다. 시정, 권고 및 의견을 받은 관계 행정기관 등은 통지를 받은날로부터 20일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하며, 시정, 권고 및 의견을 받은 관계 행정기관 등은 그 시정, 권고 내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보해야 한다. 위원회는 민원인에게 20일 이내에 민원처리결과를 통보한다.

3. 고충민원 접수 및 처리 흐름도

□ 처리기간 : 단순 민원(즉시), 중대한 사안의 민원(20일 이내)



□ 이런 민원은 처리가 불가합니다.

- 시의회에 관한 사항
- 수사 또는 감사 중이거나 종결 처리된 사항
- 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 행정심판, 행정소송 기타 다른 법률에 의해 불복구제 절차가 진행 중이거나 심판 등이 결정된 사항
- 2회 이상 처리 결과를 통지한 후 다시 반복하여 신청한 사항

제 2 장 고충민원 접수 및 처리현황

I. 2011년~2025년 민원접수 및 처리현황

II. 2025년 고충민원 처리 현황



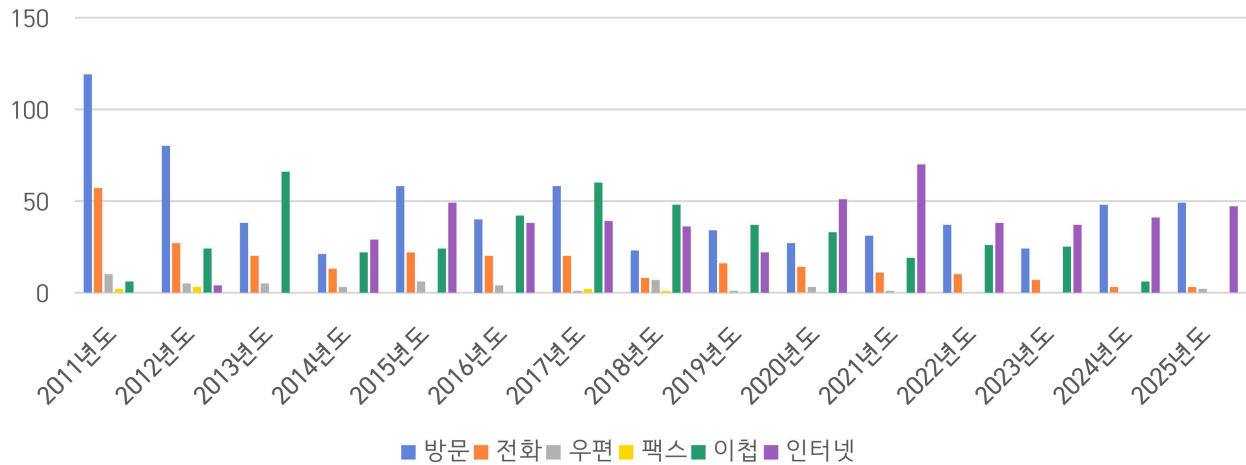
I. 2011년 ~2025년 민원접수 및 처리 현황

1. 연도별 민원 접수 내역

2011년~2018년까지는 단일화 된 고충민원으로 접수처리하던 민원을 2019년부터 고충민원과 생활민원으로 이원화 접수 처리하고 있음.
2020년도부터 민원접수 방법으로는 인터넷이 차지하는 비중이 증가하고 있음.

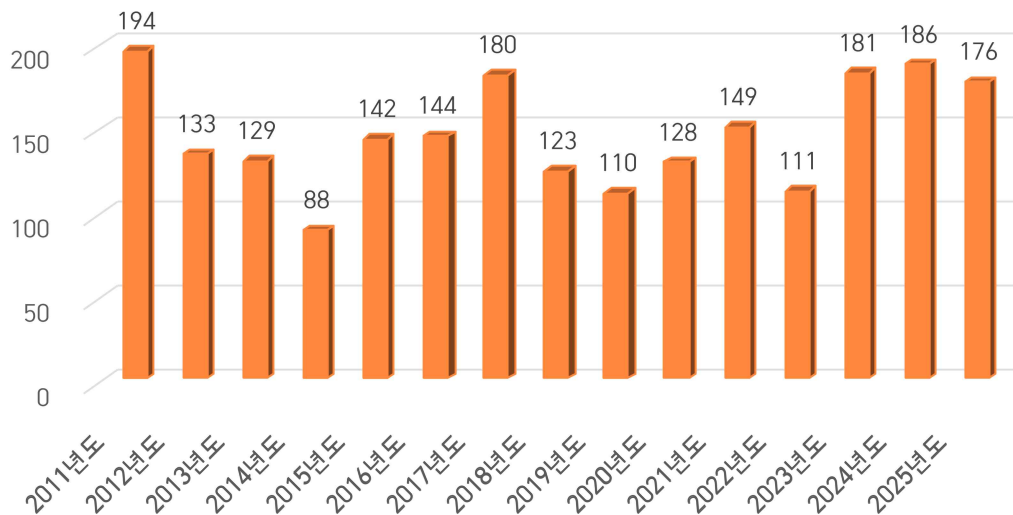
연도	총계	고 충 민 원							일반 민원
		소계	방문	전화	우편	팩스	수첩	인터넷	
합 계	2,386	1,906	676	251	48	8	438	485	480
2011년	194	194	119	57	10	2	6	0	0
2012년	133	133	70	27	5	3	24	4	0
2013년	129	129	38	20	5	0	66	0	0
2014년	88	88	21	13	3	0	22	29	0
2015년	142	142	58	22	6	0	24	32	0
2016년	144	144	40	20	4	0	42	38	0
2017년	180	180	58	20	1	2	60	39	0
2018년	123	123	23	8	7	1	48	36	0
2019년	165	110	34	16	1	0	37	22	55
2020년	194	128	27	14	3	0	33	51	66
2021년	181	132	30	11	1	0	19	71	49
2022년	170	111	37	10	0	0	26	38	59
2023년	181	93	24	7	0	0	25	37	88
2024년	186	98	48	3	0	0	6	41	88
2025년	176	101	49	3	2	0	0	47	75

연도별 고충민원접수 방법



적극적인 시민고충처리위원회의 홍보결과 꾸준한 고충민원의 증가와 생활속 불편사항 생활민원이 증가를 하는 추세.

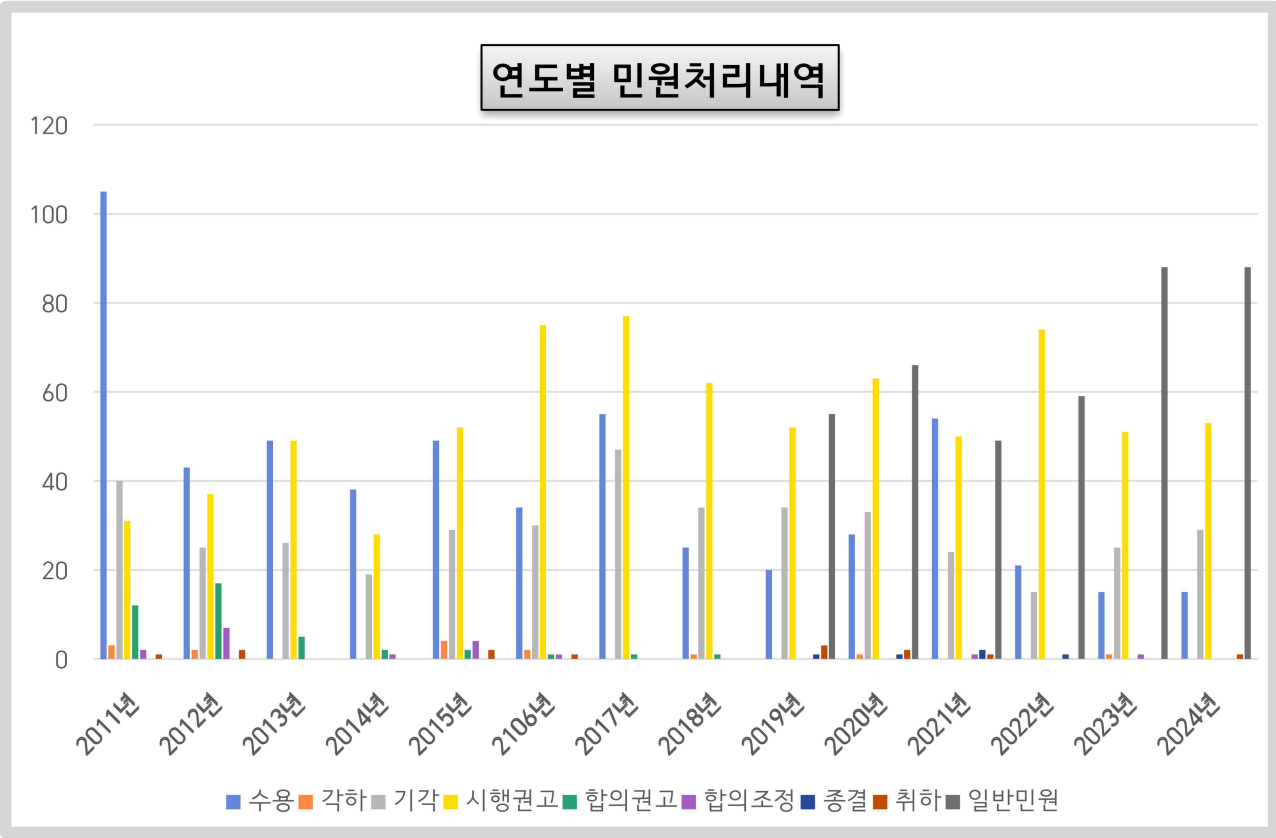
연도별 총접수 건수



2. 연도별 민원 처리 내역

행정서비스에 대한 욕구가 증가함에 따라 민원의 성격이 복잡·다양화 되면서 예산 수반을 필요로 하는 민원과 장기화 되는 민원의 증가로 수용보다는 장기 간 관리가 필요한 시행권고가 증가하는 추세.

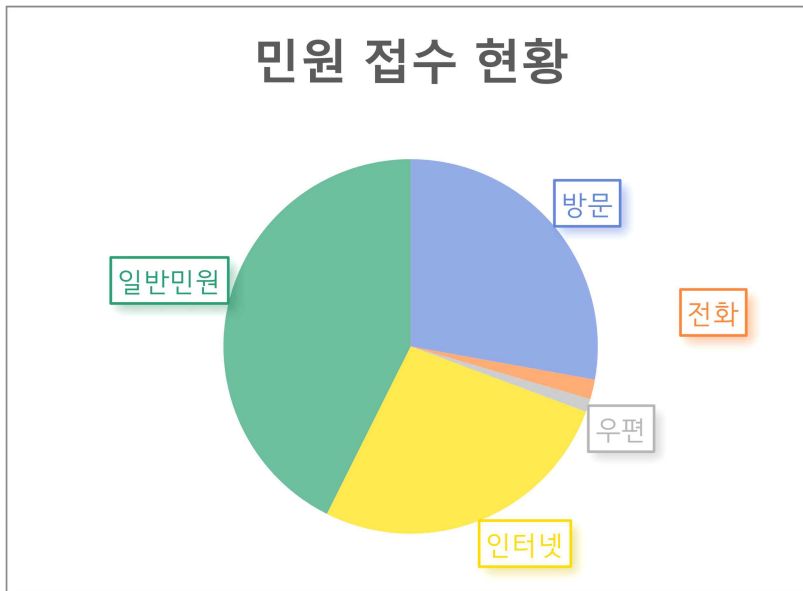
구분	총계	고 충 민 원									일 반 민 원
		소계	수 용	수용불가 각 하	수용불가 기 각	시행 권고	합의 권고	합의 조정	종결	취하	
합 계	2,386	1,906	571	14	429	816	41	17	5	13	480
2011년	194	194	105	3	40	31	12	2	0	1	0
2012년	133	133	43	2	25	37	17	7	0	2	0
2013년	129	129	49	0	26	49	5	0	0	0	0
2014년	88	88	38	0	19	28	2	1	0	0	0
2015년	142	142	49	4	29	52	2	4	0	2	0
2106년	144	144	34	2	30	75	1	1	0	1	0
2017년	180	180	55	0	47	77	1	0	0	0	0
2018년	123	123	25	1	34	62	1	0	0	0	0
2019년	165	110	20	0	34	52	0	0	1	3	55
2020년	194	128	28	1	33	63	0	0	1	2	66
2021년	181	132	54	0	24	50	0	1	2	1	49
2022년	170	111	21	0	15	74	0	0	1	0	59
2023년	181	93	15	1	25	51	0	1	0	0	88
2024년	186	98	15	0	29	53	0	0	0	1	88
2025년	176	101	20	0	19	62	0	0	0	0	75



II . 2026년 고충민원 처리 현황

1. 2026년 고충민원 접수 및 처리실적

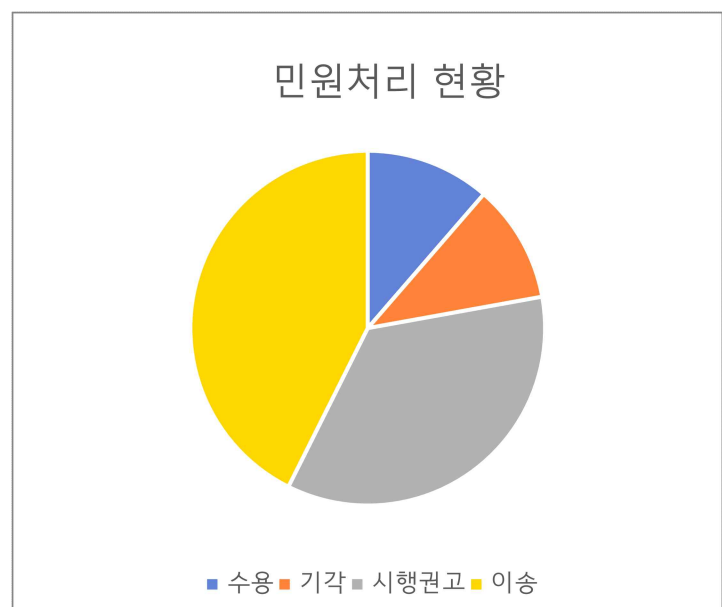
1) 민원 접수 현황



구분	건수	비고
계	176	
방문	49	
전화	3	
우편	2	
팩스	0	
수첩	0	
인터넷	47	
일반민원	75	

2) 민원 처리 현황

구분	건수	비고
계	176	
수용	20	
각하	0	
기각	19	
시행권고	62	
합의조정	0	
종결	0	
취하	0	
이송	75	



2. 2025년 고충민원 처리 내역

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
1	송학면 도화리 000-0번지 일원 불법쓰레기 투기 해결 요청	자원순환과 청소행정팀	시행 권고	
2	봉양읍 연박2리 오리동 ~윗오리동 간 마을 진입로 확포장 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
3	제천 제1산업단지 화공약품 냄새 해결 요청	자연환경과 환경지도팀	시행 권고	
4	21번 시내버스 운전기사 욕설 신고 및 재발방지 요청	교통과 교통행정팀	시행 권고	
5	송학면 도화리 000번지 지하수 염화칼슘으로 오염 대책 요청	건설과 도로관리팀	시행 권고	
6	중앙로2가 00-00번지 건축물 청전동 도시재생사업으로 이전, 주거 이전비 및 영업 보상 요청	도시디자인과 도시재생기획팀	기각	
7	봉양읍 명암리 명암기도원~(구)빈자의 노래카페 구간 도로 보수 및 재포장 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
8	청전동 의림대로 00길 골목길 내 장기 무단방치 차량 처분 요청	교통과 차량등록팀	수용	
9	의림지 제방둑 보수 요청	관광과 의림지팀	기각	
10	천남코아루아파트 앞 회전교차로 설치 요청	건설과 도로관리팀	시행 권고	
11	제천버스터미널 시외버스 공회전 금지 등 매연발생 저감대책 수립 요청	자연환경과 환경지도팀	시행 권고	
12	왕암동 시내버스 노선 증차 요청	교통과 교통행정팀	기각	
13	하소동 동명초 ~하소힐스테이트 아파트 구간 안전난간대 설치 요청	건설과 도로관리팀	시행 권고	

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
14	장락동 더프라임 아파트 주차장 입구 경광등 알람음 해결 요청	자연환경과 환경지도팀	수용	
15	백운면 모정리 산00번지 도로 옆 배수로 설치 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
16	제천시 관내 녹색공간 확대 요청	도시정원과 공원녹지팀	시행 권고	
17	백운면 모정리 00-0, 00-0번지 일원 마을안길 확포장 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
18	백운면 모정1리 다목적회관 보수 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
19	강제동~제천산업고 운행 시내버스 불편 사항 개선 요청	교통과 교통행정팀	시행 권고	
20	화산동 00-0번지 소나무 벌채 요청	산림과 산림보호팀	시행 권고	
21	청전동 000-0번지 동화산업 앞 쓰레기 무단투기 방지 용 cctv설치 요청	자원순환과 청소행정팀	기각	
22	장락제2근린공원 적정 수목 조성 요청	도시정원과 공원녹지팀	기각	
23	화산동 000-0번지 앞 도로 정비 요청	건설과 도로관리팀	수용	
24	솔방죽 도시 생태휴식 공간 조성사업으로 농로 폐쇄 대체 통행로 조성 요청	자연치유특구과 특구시설팀	기각	
25	71번 시내버스 노선 증차 및 배차 조정 요청	교통과 교통행정팀	기각	
26	고명동 000번지 일원 축사 악취 해결 요청	자연환경과 환경지도팀	시행 권고	
27	신월동 행복주택 앞 제천북로 교통신호등 체계 조정 요청	교통과 교통시설팀	기각	
28	송학면 도화리 000번지 도로 옆 배수로 정비요청	건설과 도로관리팀	수용	

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
29	의림지 수변무대 앞 상가 조속한 철거 및 정비 요청	관광과 관광시설팀	시행 권고	
30	금연구역 지정 및 간접흡연 피해방지 조례 개정 및 금연지도원 현장활동 강화 요청	건강관리과 건강증진팀	시행 권고	
31	신백동 의병대로00길 차선규제봉 설치 요청	교통과 교통지도팀	수용	
32	장락동 세영리첼 아파트 공사 소음 해결 요청	건축과 공동주택팀	수용	
33	서부동 000-01번지 감정평가 기준 오류에 대한 재감 정 요청	건설과 도시건설팀	수용	
34	수영장 토요일 및 공휴일 휴관 일정 조정 요청	시설관리사업소 체육시설2팀	기각	
35	수산면 대전리 00번지 일원 태양광발전사업 공사 소 음 해결 요청	신속허가과 개발허가팀	시행 권고	
36	화산동 000번지 앞 횡단보도 녹색신호등 신호주기 조 정 요청	교통과 교통시설팀	시행 권고	
37	봉양읍 연박리 000번지 앞 도로 안전난간대 철거 요 청	건설과 도시건설팀	수용	
38	솔방죽 도시 생태휴식공간 조성사업으로 영업 손실 발생 보상 요청	자연치유특구과 특구시설팀	기각	
39	송한리 산00번지 임도 개설로 기존 농로 유실 대체 농로 개설 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
40	송한리 000~000번지 배수로 설치 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
41	송한리 000번지 농업용 대형관정 설치 관로 설치 요청	농촌상생과 농촌활성화팀	시행 권고	
42	봉양읍 원박리 000-00번지 시내버스 승강장 이설 요청	교통과 교통행정팀	시행 권고	
43	송한리 000-0번지 배수시설 설치 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
44	송한2리 다목적회관 보수 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
45	송한2리 마을 입구 송한교 보수 요청	건설과 도로관리팀	수용	
46	시곡2리 ~ 강천사 주변 악취시료 자동 측정 차량 운행 요청	자연환경과 환경지도팀	시행 권고	
47	백운면 방학2리 마을입구 시내버스 표지판 설치 요청	교통과 교통행정팀	수용	
48	송한리 516번지 파평윤씨 효열문 정비 요청	문화예술과 문화유산팀	기각	
49	송한2리 공공하수처리시설 설치 요청	환경사업소 하수시설팀	시행 권고	
50	송한2리 마을회관 앞 송한천 정비 요청	건설과 하천팀	시행 권고	
51	송한리 000,000번지 인근 교량 보수 요청	건설과 하천팀	시행 권고	
52	송한2리 상송한경로당 증축 요청	노인장애인과 노인복지팀	기각	
53	송학면 제천동부농기계임대사업소 농기계 보유 확대 요청	기술보급과 농기계지원팀	시행 권고	
54	송한2리~오미재 도로 반사경 설치 및 도로 보수 요청	건설과 도로관리팀	수용	

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
55	농번기나 농작물 수확시 인력지원 요청	농업정책과 농업정책팀	시행 권고	
56	중앙로2가 0-0번지 모텔 갤러리아 공사 소음 해결 요청	자연환경과 환경지도팀	시행 권고	
57	백운면 애련리 000,000번지 수해 예방 요청	건설과 하천팀	기각	
58	하소현대아이파크 아파트 주변 공유자전거 및 킥보드 무단 방치 대책 요청	교통과 교통행정팀	시행 권고	
59	수산면 상천리 000-0번지 앞 간이 시내버스 승강장 설치 요청	교통과 교통행정팀	수용	
60	송학면 도화리 송학블레싱타운하우스 주변 공장 가동으로 인한 환경오염 대책 요청	자연환경과 환경지도팀	시행 권고	
61	문화회관 주변 주차장 조성 요청	교통과 교통시설팀	시행 권고	
62	대제중~장락동 방면 시내버스 노선 증차 및 배차 시간 조정 요청	교통과 교통행정팀	기각	
63	장락동 세영리첼 아파트 신축공사로 인한 피해 발생 보상 요청	건축과 공동주택팀	수용	
64	남천동 000번지 앞 노상주차장 차량 돌진사고 발생에 따른 안전 관련 시설물 설치 및 안전대책 요청	건설과 도로관리팀	기각	
65	의림동 00-00번지 대박 성인 나이트 클럽 영업장 소음 피해 발생 해결 요청	보건위생과 위생지도팀	기각	
66	박달재 구길 도로정비로 인한 재해 발생 조치 요청	미래정책과 숙원사업팀	수용	
67	봉양읍 원박리 000-0번지 축사 앞 마을안길 도로개설 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
68	봉양읍 원박리 000번지 안양사 입구 소하천 재해예방 조치 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
69	봉양읍 원박리 000번지 일원 도로포장 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
70	봉양읍 원박리 마을안길 도로 확포장 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
71	청전동 00-00번지 다세대주택 신축공사 소음 해결 요청	신속허가과 건축허가팀	시행 권고	
72	청풍면 오산리 000번지외 3필지 태양광발전소 건립 절대 반대	신속허가과 개발허가팀	시행 권고	
73	봉양읍 원박리 6,7반 마을외 지방상수도 및 공공하수 처리시설 설치 요청	수도사업소 수도시설팀	시행 권고	
74	봉양읍 원박리 000번지 제천삼보충전소 진출입로 개선 요청	건설과 도로시설팀	시행 권고	
75	봉양읍 원박리 원박교 밑 보안등 설치 요청	봉양읍 개발팀	시행 권고	
76	봉양읍 원박상회~공전리 구길 겨울철 철저한 제설작업 및 염수 제공 요청	건설과 도로시설팀	기각	
77	봉양읍 원박리 000번지 빈집 철거 지원 요청	봉양읍 개발팀	시행 권고	
78	봉양읍 원박리 앞 북부로 과속단속 카메라 설치 요청	교통과 교통시설팀	수용	
79	봉양읍 원박리 앞 충청내륙화 고속화도로 4공구 공사 및 원박천 정비공사 철저한 관리감독 요청	건설과 도로시설팀	시행 권고	
80	봉양읍 제천봉양건강축구캠프장 인조잔디 개선 요청	시설관리사업소 체육시설3팀	시행 권고	
81	고암동 000-0번지 사무실 앞 보안등 설치 요청	의림지동 행정팀	시행 권고	

연번	주요내용	관련부서	처리결과	비고
82	봉양읍 원박리 앞 원박천 정비공사로 분진발생 대책 요청	건설과 하천팀	시행 권고	
83	봉양읍 원박리 앞 북부로 방음벽 설치 요청	건설과 도로시설팀	시행 권고	
84	봉양읍 원박리 앞 박달재 계곡 재해 대책 요청	산림과 산림재난팀	시행 권고	
85	신월동 000-00번지 자택 뒤 보안등 설치 요청	용두동 행정팀	시행 권고	
86	봉양읍 공전리 000번지 인근 야산 가족묘 조성 처리 요청	노인장애인과 노인복지팀	기각	
87	신백동 000-00번지 주변 도로 불법 주정차 단속 카메라 설치 요청	교통과 교통지도팀	시행 권고	
88	왕암동 000번지 일원 도로2차선 양방향 통행 개선 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
89	봉양읍 옥전리 000번지 진입로 도로 포장 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
90	봉양읍 장평리 000번지 공공하수처리시설 설치 요청	환경사업소 하수시설팀	시행 권고	
91	시곡리 0000번지 하늘마루 전원주택 주변 축사 악취 해결 요청	자연환경과 환경지도팀	수용	
92	청전동 000-0번지 홍인종합건설 옆 골목길 보안등 설치 요청	청전동 복지팀	시행 권고	
93	제천우체국 청전대로 교차로 좌회전 차선 구간 개선 요청	교통과 교통시설팀	수용	
94	금성면 월굴리 산00번지 벌채 요청	산림과 산림정책팀	수용	

연번	주 요 내 용	관련부서	처리 결과	비 고
95	금성면 월굴리 마을 농약 빈병 수거 요청	자원순환과 청소행정팀	수용	
96	금성면 월굴리 마을 유해 야생동물 퇴치 요청	자연환경과 자연보전팀	수용	
97	금성면 월굴리 000번지 농로 포장 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
98	금성면 월굴리 000번지 자택 앞 농로 안전 대책 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
99	신월동 000-00,000-00 사유재산 무단점유 변상금 부과에 대한 이의 제기	회계과 재산관리팀	기각	
100	청풍면 대류리 000번지 진입 도로 포장 및 위험수목 제거 요청	미래정책과 숙원사업팀	시행 권고	
101	금성면 월굴리 000번지 뒷산 위험수목 제거 요청	금성면 지역진흥팀	시행 권고	

3. 2025년 일반 민원 처리 내역

연번	민원 내용	처리결과	관련부서
1	올림픽센타 헬스 인원제한 문제 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	시설관리사업소 체육시설2팀
2	시내버스 상담원 불친절 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통행정팀
3	시내버스 무정차 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통행정팀
4	시내버스 하차 안전문제에 대한 신고	민원인에게 담당부서 안내 종결 처리함	교통과 교통행정팀
5	제설작업에 대한 민원	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	건설과 도로관리팀
6	오후 발생하는 소음(진동과 번개소리) 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	자연환경과 환경지도팀
7	화산동 000번지 성주안전산업 마당 개 소음 불편 해결 요청	민원인에게 담당부서 안내 종결 처리함	자연환경과 환경지도팀
8	2025년 제천빨간오뎅축제 명칭을 오뎅에서 어묵으로 변경 요청 민원	민원인에게 담당부서 안내 종결 처리함	미래정책과 미래전략팀
9	제천학생회관입구에서 00번 시내버스 무정차에 대한 신고	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통행정팀
10	출근길 도로공사(의림지, 세명대방면-비행기장앞) 불편사항 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	환경사업소 하수시설팀
11	장락생활공원 족구장 파손 네트 교체 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	시설관리사업소 체육시설1팀
12	휴대폰매장 외부스피커 소음 처리 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	자연환경과 환경지도팀
13	도로반사경 정비 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	건설과 도로관리팀
14	보조신호등 설치 방향 변경 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통시설팀
15	삼한의 초록길광장 가로등 시간 조절 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	자연치유특구 특구농업경영팀
16	카드 단말기 오류에 대한 문의에 불친절한 기사에 대한 민원	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통행정팀

연번	민원 내용	처리결과	관련부서
17	택시 운행경로 민원	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통행정팀
18	긴급생계지원금복지관련 응대 문의	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	화산동 맞춤형복지팀
19	장락공원 수목 식재관련입니다.	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	도시정책과 공원녹지팀
20	동사무소 직원 응대에 대한 불만 제기	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	중앙동 시민복지팀
21	한달째 주정차된 렌터카 처리 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통지도팀
22	싱크대 하수구 역류 처리 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	고충민원처리 기동대
23	대량동 000-0번지 앞도로주행 차량 포토홀로 인한 타이어파손 보상 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	건설과 도로관리팀
24	백운면 화당.덕동 하수관로 공사 중단으로 인한 손실보상 요청의건	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	환경사업소 하수시설팀
25	수도산 공원내과실나무 열매로 인한 주택 악취 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	도시정원과 공원녹지팀
26	제20회 아시아 로러스케이팅 선수권 대회 중 인라인하키 종목 국가대표 선발전 연기 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	체육진흥과 국제대회TF팀
27	의림지 솔밭공원 위 충혼탑 주변 잡초 제거 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	사회복지과 복지기획팀
28	제천단약축산농협 중앙지점 골목길 불법 주정차 관리요망	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통지도팀
29	행복주택 어린이집 및 상가건물 주변 벌레 발생 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	감염병관리과 감염병관리팀
30	더운 날씨에 개최되는 사회인야구 경기일정 취소 요청	담당부서에 안내 후 종결 처리함	체육진흥과 체육진흥팀
31	제천 청풍호 파크골프장 이용에 대한 문의	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	시설관리사업소 체육시설3팀
32	음식물쓰레기 중간수거용기에 대한 문의	민원인에게 담당부서 안내 후 종결 처리함	자원순환과 청소행정팀

연번	민원 내용	처리결과	관련부서
33	화산동 000-0 앞 도로를 막고 있는 구조물 제거 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	건설과 건설행정팀
34	미림청솔 뒤편 산책길 잡초 제거 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통 행정팀
35	제천어울림체육센터 헬스장 운영에 대한 민원	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	시설관리사업소 체육시설3팀
36	맨홀주변 땅꺼짐	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	환경사업소 하수시설팀
37	제천시내버스 불친절 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통행정팀
38	제천시네마1층 관리 소홀 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	문화예술과 문화영상팀
39	청전공원 금~주말 공연 소음 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	문화예술과 문화영상팀
40	어린이 보호구역 주차 차단봉 훼손 교체 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통지도팀
41	시내버스 정거장 정차 없이 운행	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통행정팀
42	장락동 세영리체 아파트 후문 앞 차선규제봉 설치근거 및 철거요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통지도팀
43	제천체육관 안전문제	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	시설관리사업소 체육시설2팀
44	시급제 고용,산재보험 관련 문의	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	제천교용복지 센터
45	세영리첼 공동현관키관련 문의(현관키 구매)	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	세영리첼 에듀퍼스트
46	고양이 로드킬 처리 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	자원순환과 청소행정팀
47	변기 막힘 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	고충민원처리 기동대
48	제천국민체육센터 내 헬스장 이용 불편 및 강사분들의 불친절 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	시설관리사업소 체육시설2팀

연번	민원 내용	처리결과	관련부서
49	제천버스기사 난폭운전 및 불친절 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통행정팀
50	의림지 소나무 관리 필요	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	관광과 의림지팀
51	전봇대 기울어짐 신고	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	관광과 의림지팀
52	형광등 수리요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	고충민원처리 기동대
53	모산동 공사현장 소음	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	신속허가과 건축허가팀
54	신규아파트 소음하자 문제	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	건축과 공동주택팀
55	세영리첼에듀퍼스트 지하주차장 워터펌프 소음 해결	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	건축과 공동주택팀
56	금성면 양화리 000번지 마을 앞 적성로 대형차량 통행으로 인한 도로파손 해결요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	건설과 도로관리팀
57	일반동네 노래연습장 주류 판매 단속 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	문화예술과 문화영상팀
58	제천버스터미널 인근 불법주정차 및 불법주차택시 단속강화, 볼라드 설치 건의	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통행정팀
59	꿈모아 바우처카드 문의	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	여성가족과 청소년팀
60	국민임대아파트 부정임대/거주 의심 신고의건	민원 접수처를 안내 후 종결 처리함	한국토지주택 공사
61	기초생활수급자격 탈락 이의 신청 면밀한 검토 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	사회복지과 통합조사1팀
62	장기 방치차량 처리	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 차량등록팀
63	골목낙엽 처리 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	자원순환과 청소행정팀
64	용두동주민센타 47번 시내버스 무정차 관련 민원	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통행정팀
65	제천시 경제활력지원금 업무 관련 민원	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	의림지동 행정복지센터

연번	민원 내용	처리결과	관련부서
66	제천고 정문앞 통행 불편	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통지도팀
67	제천역전 시장주차장 주차비 미기재 개선 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통시설팀
68	주거지 주변 악취 관련 질의	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	자연환경과 환경지도팀
69	옥순봉 등산로 주차비 관련	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	월악산국립 공원
70	의병대로00길 어린이 보호구역 시선유도봉 파손 해결 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통지도팀
71	제천시 버스 정류소 버스 도착시간 오류 수정 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	교통과 교통행정팀
72	재설(염화칼슘) 과한 살포에 대한 민원	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	건설과 도로관리팀
73	등산로 이용객 동선으로 인한 캠핑장 사생활 침해 관련 개선 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	도시정원과 휴양문화팀
74	길고양이 사체 처리 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	자원순환과 청소행정팀
75	수산면 하천리 옥순봉로 일원 철거한 제설작업 요청	담당부서에 민원 안내 후 종결 처리함	건설과 도로관리팀

4. 2025년 고충민원 처리 대표 사례

■ 사례 1

□ 민원 제목 : 송학면 도화리 000-0번지 일원 불법 쓰레기 투기 해결 요청

□ 민원내용

○ 근래 송학면 도화리 000-0(시유지), 산00-0번지 일원에 다량의 불법 쓰레기 (폐건축자재, 폐타이어 등)를 무단 투기하여, 환경오염의 우려와 악취와 해충으로 인근 주민들은 생활에 불편하여 조속한 시일내 불법 쓰레기의 수거와 함께 재발 방지를 요청하는 민원사항임.

□ 사실관계

○ 송학면 도화리 산00-0번지 일원에는 몇 년 전 시행되었던 하수관로 공사의 현장사무실로 사용하던 컨테이너와 당시 사용했던 다량의 공사 자재 및 폐타이어 등이 방치되어 있었음.

○ 관련부서에서는, 컨테이너와 공사 자재의 소유주인 00c&e(대표 서00)와 현장에서 만나 조속한 시일내에 처리할 것을 요청하였으나, 업체에서는 자재를 적재해 놓을 적정한 부지를 물색중이라고 하며 부지가 확보되면 무단 방치된 컨테이너와 건축자재를 포함한 주변 일체를 2025. 4. 15. 까지 정리하겠다고 약속함.

○ 현장확인 출장한 날에 민원인에게 업체의 조치계획 설명함.

□ 처리결과

○ 우리위원회에서 현장 확인 결과 민원현장에는 몇 년 전 시행했던 “송학도화리 S골 하우스 주변 하수관로 정비공사”의 현장 사무실로 사용하던 컨테이너와 다량의 공사용 자재 및 폐타이어(15~20여개) 등이 무단 방치되고 있는 것을 확인하여, 송학면과 자원순환과에 민원내용을 통보하고 조속한 시일내 처리하도록 협조 요청하였음.

○ 아울러, 우리위원회에서는 현장사무실로 사용하던 컨테이너와 무단 투기한 공사자재 및 폐타이어 등은 소유주에게 지속적으로 독촉하여 약속 기한내 처

리와 함께, 불법 쓰레기의 무단 투기 방지와 쾌적한 주거환경 보존을 위해서 지속적인 관리를 하도록 관련부서에 권고한 결과,

○ 업체에서 옮겨 갈 부지를 물색하여 2025. 4. 15.까지 처리하겠다고 약속하였으며, 이후 우리위원회에서 현장 확인 결과 컨테이너 및 다량의 폐타이어, 건축자재 등은 다른곳으로 이전하였으며 주변 정리가 완료되었음.

<송학면 도화리 산00-0번지 일원 컨테이너 및 건축자재 >



< 컨테이너 및 건축자재 정리 후 >



■ 사례 2

□ 민원 제목 : 화산동 00-0번지 소나무 벌채 요청

□ 민원개요

○ 민원인이 거주하는 자택과 인접한 00-0번지(시유지)에 소나무 2그루가 있으나, 소나무 주변은 잡초와 쓰레기 투기로 화재의 우려와 동네 미관을 해치고 있으며 소나무가 민원인 담장과 인접하여 안전에 우려가 있으니 조속한 시일내 벌채나 다른곳으로 이식을 요청하는 민원사항임.

□ 처리결과

○ 화산동 00-0번지 소나무는 주변 경관을 위한 조경수로 사료되며, 산림과 담당부서에서는 가지치기 및 주변 잡초 제거 등의 조치는 가능하다는 의견이나, 민원인이 소나무 벌채를 적극 요청하여 우리위원회에서는 민원을 해결하기 위하여 관리주체인 **풍물시장 상인회에 민원내용을 통보하여 5월말까지 벌채나 이식**을 하기로 하였으며, 우리위원회에서 5월 이후 현장 확인 결과 소나무 2그루는 벌채완료하였음.

〈화산동 00-0번지 소나무〉

	
소나무	소나무 벌채

■ 사례 3

□ 민원 제목 : 고명동 000번지 일원 축사 악취 해결 요청

□ 민원개요

○ 민원인은 고명동 000-0번지에 2014년부터 거주하고 있으나, 수년전부터 고명동 000번지 일원의 축사에서 발생하는 악취로 인하여 생활에 불편하고 애로사항이 있으니 해결을 요청하는 민원사항임.

□ 사실관계

○ 현장 확인결과 해당시설에서 점검 당시 악취는 거의 인지하지 못하였으며 방역 문제 등으로 사육시설의 외관점검을 진행하였으며 청결상태는 양호하였음.

○ 가축분뇨는 전량 위탁처리하며 올해 4월 계분처리 진행한 것을 확인하였음.

○ 2025. 5. 13. 79,600 수를(산란용) 입식하였으며, 입식 전 계분을 처리하는 과정에서 악취가 발생한 것으로 추정됨.

○ 닭을 새로이 입식전 계분은 반출하며 전량 위탁처리 하는 것으로 확인하였음

□ 처리결과

○ 우리위원회에서는 5월 26일 자연환경과 담당 부서 직원과 함께 고명동 000번지 일원 닭 사육 시설 [(주)000] 을 방문하여 축사(8개동) 내부 방역 문제 등으로 확인 하지 못하였으나 업체측 관리자에게 민원내용을 전달하고 악취 저감 방안에 대한 논의와 함께 분뇨 처리 및 관리 현황을 확인하였음.

○ 우리위원회에서는 해당 닭 사육시설에 대해 관련 법규에 따라 악취 저감을 위한 조치를 적극 준수할 수 있도록 주기적인 현장지도와 점검으로 인근 주민들께서 불편함과 피해가 최소화 되도록 관련부서에 권고하였음. - 악취저감을 위해 생균제 사용량을 늘리고 톱밥살포 등의 조치를 취할 것을 지도하였음.

■ 사례 4

□ 민원 제목 : 서부동 000-0번지 감정평가 기준 오류에 대한 재감정 요청

□ 민원개요

○ 제천시에서는 서부시장일대에 『서부동 도시재생사업』을 추진하고 있으며 서부시장 내 도로개설을 위해서 서부동 000-0번지를 0000평가법인 등에 감정평가를 의뢰하여 매수하고자 하나, 지목이 대지인 부지를 현황도로로 감정평가하여 서부동 0000-0번지 토지주들은 막대한 재산상 손실이 발생하여 이의신청을 제기하였으며, 대지로 재감정하여 정당한 보상을 받을 수 있도록 요청하는 민원사항임.

□ 사실관계

○ 지목이 대지인 부지를 현황도로로 감정평가하여 서부동 000-0번지 토지주들은 막대한 재산상 손실이 발생하여 이의신청을 제기하였으며, 대지로 재감정하여 정당한 보상을 받을 수 있도록 요청함.

가. 감정평가 법인에 감정평가를 의뢰하면서 기존 건물(00손칼국수집)을 철거하여 건축물이 지상에 존재하는 대지를 현황도로로 감정평가하여 평가액 절하됨.

나. 서부동 000-0번지 감정평가와 관련하여 0000평가법인, 00감정평가법인에 감정평가 의뢰한 “문서번호 건설과-0000호”공문과 서부동 000-0번지를 현황도로로 평가한 사유에 대한 정보공개를 요청함,

다. 서부동 000-0번지 감정평가 이의신청과 관련하여 제천시에서 각 평가법인 재감정 의뢰하는 공문도 공개를 요청함.

□ 처리결과

○ 우리위원회에서는 『서부동 도시재생사업』이 예정대로 추진되어 주민생활 편익증진과 서부시장 주변의 생활 여건이 개선되도록 관련부서에 권고한 결과,

○ 현재 지목상 대지임에도 불구하고 현황도로 기준으로 감정평가가 된 사안으로 재감정평가 필요성이 인정되어, 관련부서에서는 서부동 000-0번지에 대해 보상금 재산정하여 그 결과를 민원인에게 우편으로 재통하였음.

■ 사례 5

□ 민원 제목 : 송한2리 마을 입구 송한교 보수 요청

□ 민원개요

○ 송한2리 마을 입구에 있는 송한교는 안전 난간대가 녹이 슬고 일부는 파손되어 안전에 우려가 있으니 조속한 시일내 보수를 요청하는 민원임.

□ 사실관계

○ 본 민원은 제천시 시민고충처리위원회가 2025년 6월 30일 송학면 송한2리 다목적회관에서 '2025년 제2차 찾아가는 위원회'개최시 이장님외 마을 주민들 께서 접수한 민원임.

□ 처리결과

○ 송한교 다리 난간은 녹이 슬어 안전에 우려가 있으며 미관에 좋지 않아 관련부서에 조치를 요청한 결과, 안전휀스 교체 등으로 보수가 완료되었음.

< 보수 완료한 송한교 >



■ 사례 6

□ 민원 제목 : 송한2리 ~ 오미재 도로 반사경 설치 요청

□ 민원개요

○ 송한2리에서 오미리로 향하는 오미재 도로(오미로)는 고저가 심하고 급커브 장소가 9곳으로 상대방 차량의 시야 확보에 어려움이 있어 안전사고의 우려가 있으니 커브 구간에 도로 반사경의 설치를 요청하는 민원임.

□ 사실관계

○ 본 민원은 제천시 시민고충처리위원회가 2025년 6월 30일 송학면 송한2리 다목적회관에서 '2025년 제2차 찾아가는 위원회'개최시 **이장님의 마을 주민들**께서 접수한 민원임.

□ 처리결과

○ 현장 확인 결과, 오미재 도로는 경사가 심하고 굽은 도로로 반사경 설치가 필요하다고 판단되어, 관련부서에 조속한 시일내 도로 반사경 설치를 요청한 결과, 요청한 9구간 중 3구간의 설치를 완료하였음.

< 오미재 반사경 설치 >



제 3 장 사무국 운영 상황

- I. 위원회 활성화
- II. 사무국 운영기능 강화
- III. 2025 운영 평가 결과



I . 위원회 활성화

제천시 시민고충처리위원회는 고충민원 처리의 효율성 강화를 위하여 정기적인 위원회를 통한 “시민고충처리위원회 활성화 방안 및 개선”에 노력

1. 위원회 활성화

구 분	날 짜	안 건
제1차 회의	2025. 03. 19	2024년 운영상황보고 2025년 고충민원 접수 및 처리현황 보고
제2차 회의	2025. 05. 28	2025년 운영상황보고 2025년 고충민원 접수 및 처리현황 보고
제3차 회의	2025. 07. 25	2025년 운영상황보고 2025년 고충민원 접수 및 처리현황 보고
제4차 회의	2025. 10. 22	2025년 운영상황보고 2025년 고충민원 접수 및 처리현황 보고
제5차 회의	2025. 12. 11	2025년 운영상황보고 2025년 고충민원 접수 및 처리현황 보고

2. “찾아가는 위원회” 이동 신문고 운영

1) 읍면동(외곽지역) 위원장 및 위원들 동반 직접 방문 현장 민원접수 (4회 실시)

일시	마을	장소	민원접수	건의사항
2025. 03. 26	백운면 모정1리	마을회관 및 지정장소	3건	
2025. 06. 26	송학면 송한2리	"	22건	1건
2025. 09. 17	청풍면 원박리	"	11건	
2025. 11. 19	금성면 월굴리	"	6건	2건

2) 운영의 효과

- 위원의 참여를 통한 “제천시 시민고충처리위원회”에 대한 소속감과 자긍심 고취
- 찾아가는 민원 접수 서비스를 통한 홍보강화
- 민원인과 소통을 통한 위원회 신뢰감 상승효과

4. 관련 사진

□ 위원회



□ 찾아가는 위원회



II. 사무국 운영 기능 강화

1. 국민권익위원회와 업무 협력 강화

- 1) 제13회 국민권익의 날 기념식 참석 (25.02.27)
 - 민원·옴부즈만 부분 개인표창
- 2) 권익위원회 전국협의회 참석(25.03.28)
 - 시민고충처리위원회 공동의장 선거
 - 시민고충처리위원회 활성화 관련 정책추진내용 설명 및 사례발표
- 3) 시민고충처리위원회 역량강화 교육 및 워크숍 참석(25.04.23)
 - 악성민원 실태 및 대응방안, 고충민원 처리제도 및 대응기법, 시민고충처리위원회 우수 운영 사례 등

5. 관련 사진

□ 국민권익위원회



Ⅲ. 2025년 운영 평가 결과

■ 총평

제천시 시민고충처리위원회 위원들의 고충민원 처리에 적극적인 참여와 시민고충처리위원회 운영 및 민원해결 사례 공유 등 시고위간 실질적인 교류를 위한 선진지 견학 및 국민권익위원회 교육에 적극 참여하여 운영의 내실화를 도모한 한해

○ 고충처리위원회 적극적인 홍보 활동

- 찾아가는 위원회, 방문 고객을 위한 홍보물품 제작 배부
- 편리한 방문을 위한 사무국 이전 등

○ 인터넷 접수 민원 증가

- 경미한 불편사항에 대한 시민들의 생활민원이 인터넷으로 접수됨에 따라 인터넷을 이용한 접수 민원은 크게 증가함.

○ 고충민원 적극 해결 및 사후관리 철저

- 모든 민원 현장에서 민원인과의 대화를 통한 민원요지의 정확한 파악
- 관련부서와 민원 공유를 통한 해결 방안 모색
- 장기적인 계획, 예산을 수반하는 민원은 통보 후 수시로 진행사항을 확인 후 민원인에게 안내

참고(조례 및 시행규칙)



참고[조례 및 시행규칙]

가. 부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률(발체분)
시행 2010. 7.26] [법률 제9968호, 2010. 1.25, 타법개정]

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 법은 국민권익위원회를 설치하여 고충민원의 처리와 이에 관련된 불합리한 행정제도를 개선하고, 부패의 발생을 예방하며 부패행위를 효율적으로 규제함으로써 국민의 기본적 권익을 보호하고 행정의 적정성을 확보하며 청렴한 공직 및 사회풍토의 확립에 이바지함을 그 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2009.2.3>

1. "공공기관"이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 기관·단체를 말한다.
 - 가. 「정부조직법」에 따른 각급 행정기관과 「지방자치법」에 따른 지방자치단체의 집행기관 및 지방의회
 - 나. 「지방교육자치에 관한 법률」에 따른 교육감, 교육청 및 교육위원회
 - 다. 「국회법」에 따른 국회, 「법원조직법」에 따른 각급 법원, 「헌법재판소법」에 따른 헌법재판소, 「선거관리위원회법」에 따른 각급 선거관리위원회, 「감사원법」에 따른 감사원
 - 라. 「공직자윤리법」 제3조제1항제12호에 따른 공직유관단체
2. "행정기관등"이란 중앙행정기관, 지방자치단체, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 기관 및 법령에 따라 행정기관의 권한을 가지고 있거나 그 권한을 위임·위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 말한다.
3. "공직자"란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
 - 가. 「국가공무원법」 및 「지방공무원법」에 따른 공무원과 그 밖의 다른 법률에 따라 그 자격·임용·교육훈련·복무·보수·신분보장 등에 있어서 공무원으로 인정된 자
 - 나. 제1호 라목에 따른 공직유관단체의 장 및 그 직원
4. "부패행위"란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.
 - 가. 공직자가 직무와 관련하여 그 지위 또는 권한을 남용하거나 법령을 위반하여 자기 또는 제3자의 이익을 도모하는 행위
 - 나. 공공기관의 예산사용, 공공기관 재산의 취득·관리·처분 또는 공공기관을 당사자로 하는 계약의 체결 및 그 이행에 있어서 법령에 위반하여 공공기관에 대하여 재산상 손해를 가하는 행위
 - 다. 가목과 나목에 따른 행위나 그 은폐를 강요, 권고, 제의, 유인하는 행위

5. "고충민원"이란 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 말한다.
6. "신청인"이란 이 법에 따른 국민권익위원회 또는 시민고충처리위원회에 대하여 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
7. "시민사회단체"란 [비영리민간단체 지원법] 제4조에 따라 주무장관 또는 시도시장에게 등록을 한 비영리민간단체를 말한다.
8. "시민고충처리위원회"란 지방자치단체 및 그 소속 기관(법령에 따라 지방자치단체나 그 소속 기관의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 제32조에 따라 설치되는 기관을 말한다.

제3장 시민고충처리위원회

제32조(시민고충처리위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있다.

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 지방자치단체 및 그 소속 기관에 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. 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태 조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

제33조(시민고충처리위원회 위원의 자격요건 등) ① 시민고충처리위원회 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 지방자치단체의 장이 지방의회의 동의를 거쳐 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자

2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
 3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자
- ② 시민고충처리위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
 - ③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.
 - ④ 결원된 시민고충처리위원회 위원의 후임으로 위촉된 시민고충처리위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제34조(활동비 지원) 시민고충처리위원회가 설치된 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회가 제32조제2항의 업무를 처리하는데 필요한 경비를 지원하여야 한다.

제35조(위원회에 관한 규정의 준용) 제15조, 제16조제3항, 제17조, 제18조, 제25조 및 제31조는 시민고충처리위원회에 관하여 이를 준용한다.

제36조(사무기구) ① 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둔다.

② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

제37조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 시민고충처리위원회는 매년 그 시민고충처리위원회의 운영상황을 지방자치단체의 장과 지방의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 시민고충처리위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 지방자치단체의 장과 지방의회에 특별보고를 할 수 있다.

제38조(시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관한 사항) 이 법에 규정된 사항 외에 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

제54조(권익위원회 상호간의 관계) ① 위원회 또는 각 시민고충처리위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 이에 협조하여야 한다.

② 위원회는 시민고충처리위원회의 활동을 적극 지원하여야 한다.

제7장 보 칙

제77조(제도개선에 대한 제안 등) ① 위원회는 고충민원의 처리과정에서 불합리한 제도를

발견하거나 그 밖에 개선이 필요하다고 인정되는 사항이 있는 경우에는 대통령 또는 국회에 그에 대한 의견을 제출할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 고충민원의 처리과정에서 관련 법률 또는 조례가 현저히 불합리하다고 인정하는 경우에는 그 법률 또는 조례의 개정 또는 폐지 등에 관한 의견을 국회 또는 지방의회에 제출할 수 있다.

제78조(고충민원사무의 정보보호) 위원회 또는 시민고충처리위원회와 관계 행정기관등은 고충민원과 관련된 정보의 유출로 인하여 신청인과 이해관계인의 이익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.

제79조(고충민원 신청사항의 게시 등) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회와 관계 행정기관 등의 장은 고충민원의 신청에 필요한 사항을 게시하거나 편람을 비치하는 등 가능한 모든 편의를 제공하여야 한다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 고충민원업무를 처리함에 있어서 자체적으로 할 수 있는 자료의 확인 또는 관계 행정기관등과의 협조 등에 관하여 필요한 절차를 담당직원이 직접 행하도록 하는 등 신청인의 편의를 위하여 노력하여야 한다.

제80조(관계 행정기관등과의 협조) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회는 그 업무를 수행하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 관계 행정기관등에 협조를 요청할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회의 협조를 요청받은 관계 행정기관 등은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다.

제81조(교육과 홍보 등) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회는 모든 사람이 자신의 권리를 인지하고 권리의 침해가 발생한 경우 이를 구제받을 수 있도록 하기 위하여 필요한 교육과 홍보를 할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 학교에서 고충민원의 처리와 권리구제 및 부패방지에 관한 내용이 교육될 수 있도록 지원하기 위하여 교육과학기술부장관과 협의할 수 있다.

③ 위원회 또는 시민고충처리위원회는 공무원의 교육훈련과정에 고충민원 제도 및 부패방지에 관한 내용이 포함될 수 있도록 관계 행정기관 등의 장과 협의할 수 있다.

나. 부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률 시행령(발체분)
[시행 2011.10.17] [대통령령 제23231호, 2011.10.17, 일부개정]

제53조(시민고충처리위원회의 활동 지원) 위원회는 법 제54조제2항에 따라 다음 각 호의 방법에 따라 시민고충처리위원회의 활동을 지원한다.

1. 시민고충처리위원회의 설립을 촉진시키기 위한 활동
2. 권익위원회 전국협의회 구성 등 권익위원회간의 연계·교류를 위한 활동
3. 시민고충처리위원회의 고충민원 처리와 상담능력 향상을 위한 프로그램의 운영 및 교육 지원

다. 제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례

(제정) 2010.11.19 조례 제 974호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제 32조 및 제38조에 따라 제천시 시민고충처리위원회의를 설치하고 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(관할) 제천시 시민고충처리위원회(이하 "위원회"라 한다)의 관할은 제천시 및 그 소속기관(법령에 의하여 제천시나 그 소속 기관의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 "관계 행정기관 등"이라 한다)에 대한 고충민원의 처리와 이와 관련된 행정제도의 개선으로 한다.

제3조(위원회의 임무) ① 위원회는 시민의 권리와 이익의 옹호자로서 공정하고 적정하게 그 직무를 수행하여야 한다.

② 위원회는 국민권익위원회 또는 타 자치단체의 시민고충처리위원회와의 업무협조와 교류활동에 적극적으로 임하여야 한다.

제4조(위원회 주요업무) 위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제천시청 및 소속 기관에 관한 고충민원의 조사·처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견 표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선에 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
4. 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사 와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 위원회 활동과 관련한 교육 및 홍보 등

7. 위원회 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 위원회 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁한 사항

제2장 위원회의 조직·운영 등

제5조(구성) 위원회는 위원장을 포함하여 10인 이내의 위원으로 구성한다.

제6조(위원회 위원의 자격요건 등) ① 위원회의 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 시의회의 동의를 거쳐 시장이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
 3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
 4. 건축사, 세무사, 공인회계사, 기술사, 변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자
- ② 위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ③ 시장은 위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.
- ④ 결원된 위원회 위원의 후임으로 위촉된 위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제7조(위원장) ① 위원장은 위원 중에서 호선한다.

- ② 위원장은 위원회를 대표하며, 위원회의 직무를 총괄한다.
- ③ 위원장이 부득이한 사유로 그 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 미리 지명한 위원의 순으로 그 직무를 대행한다.
- ④ 위원장은 위원회의 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

제8조(분과위원회) ① 위원회는 직무를 효율적으로 수행하기 위하여 분과별로 분과위원회를 둘 수 있다.

- ② 분과위원은 위원장이 위촉한다.
- ③ 분과 구성 및 운영에 관한 사항은 규칙으로 정한다.

제9조(회의) ① 위원회의 회의는 월 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을시 개최 하지 아니 할 수 있으며, 필요한 경우에는 위원장이 임시회의를 소집할 수 있다.

- ② 위원회 회의는 위원장을 포함한 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성

으로 의결한다.

제10조(시정·권고 및 의견 표명) 위원회는 고충민원에 대하여 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관 등의 장에게 적절한 시정 요구와 제도개선 권고 및 의견 표명을 할 수 있다.

제11조(결정의 통지) 위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 시장에게 통지 하여야 한다.

제12조(처리결과와 통보) ① 제11조에 따라 시정, 권고 및 의견을 받은 관계 행정기관 등의 장은 시정, 권고 및 의견을 받은 날부터 20일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 시정, 권고 및 의견을 받은 관계 행정기관 등의 장은 그 시정, 권고 내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보하여야 한다.

제13조(제척·기피·회피) ① 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원회의 심의·의결에서 제척된다.

1. 위원과 직접적인 이해관계가 있는 사항
2. 위원과 친족관계가 있거나 있었던 자와 관련된 사항
3. 위원과 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항
4. 위원이 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항
5. 위원이 되기 전에 감사·수사 또는 조사에 관여한 사항

② 위원회에서 고충민원 조사·처리하는 과정에서 직접적인 이해관계가 있는 자는 제척 사유가 있거나, 위원에게 공정을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 위원장에게 기피신청을 할 수 있다.

③ 위원은 제척사유 또는 기피사유에 해당하는 경우에는 자기 스스로 그 사항의 조사·처리과정을 회피할 수 있다.

제14조(사무직원) ① 위원회에 관한 사무 등 효율적인 업무추진을 위하여 2~3명 내 외의 사무직원을 둘 수 있다.

② 사무직원 중 1명을 사무국장으로 선임할 수 있다.

③ 사무직원은 위원장의 지휘를 받아 위원회의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다.

④ 사무직원의 직무는 다음 각 호와 같다.

1. 고충민원의 접수
2. 의안의 정리, 배부 및 심의결과 정리
3. 회의운영, 지원에 관한 사무
4. 고충민원사무의 통제

5. 기타 위원회 운영에 관하여 필요한 제반 사무

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

제16조(해촉) 시장은 위원이 사회적 물의를 일으켜 위원의 업무를 더 이상 수행하기 어렵다고 판단될 때와 위원으로써의 품의를 손상 하였을 때는 해촉 할 수 있다.

제3장 보 칙

제17조(운영상황 보고) ① 위원회는 매년 운영상황을 시장과 의회에 보고하고 이를 공표 하여야 한다.

② 위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 의회에 특별보고를 할 수 있다.

제18조(관련기관 협의회) 위원장은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제43조제1항에 따른 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 관련기관 협의회를 개최할 수 있다.

제19조(위원회 협조사항) ① 관계 행정기관의 장은 위원회의 자료 요구가 있을 경우 자료를 성심껏 제출하고 출석요구가 있을 경우 출석하여야 한다.

② 관계 행정기관에서는 위원회 권고사항이나 시정요구사항을 적극 이행하도록 노력 하여야 한다.

제20조(실비보상 등) 회의에 참석한 위원회 위원에게는 「제천시 위원회 실비변상 조례」 및 예산운용지침이 정하는 바에 따라 예산의 범위 안에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제21조(경비의 지원 등) ① 시장은 위원회 운영 등에 필요한 경비를 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다.

② 위원회는 경비를 지원 받은 경우 「제천시 보조금 관리 조례」에서 정하는 제 규정을 준수하여야 한다.

제22조(규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

라. 제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙 (제정) 2011.01.28 규칙 제 452호

제1조(목적) 이 규칙은 「제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) “고충민원”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 관한 민원을 말한다.

1. 위법·부당한 처분이나 부작위 등으로 인하여 시민의 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결요구
2. 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 공무원의 처리지연 등 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소요청
3. 불합리한 행정제도·조례·규칙·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정요구
4. 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구

제3조(위촉장 수여) 조례 제6조 1항에 따른 위원에게는 별지 제1호 서식의 위촉장을 수여한다.

제4조(분과위원회 구성 및 회의 등) ① 조례 제8조제1항에 따른 분과위원회는 분과위원장을 포함한 6명이내로 구성하며 분과위원장은 위원 중에서 호선한다.

② 분과위원회는 해당업무의 성격을 고려하여 3개 분과위원회로 구성하며 분과위원장이 업무를 총괄한다.

③ 분과위원회는 다음 각 호의 고충민원을 심의한다.

1. 행정·복지 분과위원회 : 행정, 사회복지, 문화관광, 보건 등 관련 고충민원 심의
2. 경제·농업 분과위원회 : 경제, 농업, 축산, 산업 등 관련 고충민원 심의
3. 건설·환경 분과위원회 : 건설, 건축, 환경, 산림, 토목, 교통 등 고충민원 심의

④ 분과위원회는 위원회에 상정할 안건의 사전검토·조사·연구 그밖에 위원회가 위임한 사항을 심의·의결 한다.

⑤ 분과위원회는 사안이 있을 때 수시로 개최하고, 분과위원회 구성위원 2/3이상의 출석과 출석위원 2/3이상의 찬성으로 의결한다.

제5조(고충민원의 신청·접수) ① 누구든지 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

② 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 별지 제2호 서식에 의하여 신청하여야 한다. 다만 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)

2. 신청의 취지·이유와 고충민원신청의 원인이 된 사실내용

3. 제2항 규정에 의하여 구술로 위원회에 고충민원을 신청하는 경우에는 접수한 사무직원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.

③ 그 밖의 다음의 사항이 있는 경우에도 기재 하여야 한다.

1. 소송 및 다른 법령에 의한 불복 구제절차의 신청 유무

2. 다른 위원회(기관)에 고충민원을 신청한 경우 그 위원회(기관)의 명칭 및 신청 내용

3. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 본인과의 관계

4. 대표자의 인적 사항(대표자가 선정된 경우에 한한다)

④ 위원회는 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호 서식에 의한 고충민원접수처리부에 내용을 등재한 후 별지 제4호 서식에 의한 접수증을 교부하여야 한다.

제6조(조사 및 자료의 제출 등) ① 위원회는 고충민원을 조사할 경우에는 관계부서에 별지 제5호 서식에 의한 고충민원조사통보서에 의하여 그 사실을 통보하여야 한다.

② 제1항에 따라 조사나 자료제출을 요구받은 관계부서에서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

③ 제2항에 따라 협조를 요청받은 관계부서에서는 7일 이내에 그 자료를 위원회에 서면으로 제출하여야 한다.

제7조(신청서의 보완) ① 위원회는 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

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

③ 위원회는 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니할 경우 이를 반려할 수 있다.

제8조(신청의 취하) 신청인은 위원회의 결정이 있기 전까지 별지 제6호 서식에 의하여 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제9조(반복 고충민원 등의 처리) ① 위원회는 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유없이 3회이상 반복하여 신청한 경우로서 2회이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결 처리할 수 있다.

② 위원회는 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원에 대하여는 이를 종결처리 할 수 있다.

제10조(고충민원의 각하) ① 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하하거나 관계 기관에 이송할 수 있다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항

2. 시의회에 관한 사항

3. 수사 또는 감사 중이거나 종결 처리된 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 행정심판, 행정소송 기타 다른 법률에 의해 불복구제 절차가 진행 중이거나 심판 등이 결정된 사항

② 위원회는 제1항의 규정에 따라 고충민원을 각하 또는 이송한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

③ 시장은 위원회의 조사가 착수된 고충민원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항임을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실을 위원회에 통보하여야 한다.

제11조(의견청취 및 출석통지) 조례 제19조제1항에 따라 위원회 회의시 필요한 경우 신청인 및 공무원 등의 의견진술을 들을 수 있으며, 의견청취 및 출석통지는 별지 제7호 서식에 의하여 3일 전에 하여야 한다.

제12조(의결서) ① 위원회가 고충민원의 심의를 의결할 때에는 별지 제8호 서식에 따른 의결서를 작성하여야 한다.

② 제1항에 따른 의결서에는 위원장과 위원이 각각 서명 날인 한다.

제13조(처리결과의 통보) 위원회는 조사결과를 통보할 때에는 별지 제9호 서식의 처리결과통보서에 의한다.

제14조(시정권고 등 의견표명) 위원회는 의결내용을 별지 제10호 서식의 의견표명서에 따라 관계 부서에 통지하여야 한다.

제15조(합의 권고 및 조정) ① 위원회는 관계부서와 신청인과의 합의 및 조정을 주선할 수 있다.

① 합의 권고로 당사자간 합의가 성립된 경우나 당사자간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 위원회가 이를 확인한다.

② 위원회는 조정을 위하여 조정회를 개최할 수 있다.

③ 조정회의는 위원장 또는 위원(해당 분과위원장)이 주재한다.

④ 위원회는 조정회의의 원활한 진행을 위하여 고충민원의 신청인과 시장, 관계 부서 등의 직원에게 출석을 요구할 수 있으며, 신청인의 요청이 있거나 효율적인 조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등으로 하여금 조정회의에 참석 및 의견진술을 요청 할 수 있다.

⑤ 합의가 성립된 경우에는 별지 제11호 서식, 조정서는 별지 제12호 서식에 따른다.

제16조(고충민원의 처리기간) ① 위원회는 접수된 고충민원을 접수일로부터 20일 이내에

처리하여야 한다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 그 처리 기간을 연장할 수 있다.

② 위원회는 제1항 단서의 규정에 의하여 처리기간을 연장한 경우에는 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 통지하여야 한다.

③ 제1항의 규정에 의한 고충민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 대하여는 「행정절차법 시행령」제11조의 규정을 준용한다.

제17조(실지조사) ① 위원회는 위원 또는 소속 직원으로 하여금 실지조사를 하게 하거나 신청인 등의 진술을 듣게 하고자 하는 경우에는 신청인 등에 대하여 조사 또는 방문의 취지·내용·일시·장소 등을 미리 통지하여야 한다.

② 위원회의 위원 또는 소속직원이 제1항에 따른 실지조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 방법에 의한 실지조사를 할 수 있다. 이 경우 관련 전문가를 동반할 수 있다.

1. 관계부서 직원 또는 신청인 등의 진술 청취
2. 관계부서 또는 신청인 등이 소지하는 문서·장부 그 밖의 자료의 제출 요구
3. 필요한 물건·사람·장소 그 밖의 상황의 확인

제18조(기록관리) ① 고충민원처리기록은 관리번호를 붙여 건별로 편철하되, 필요한 경우에는 합철하거나 첨철할 수 있다.

② 고충민원처리기록을 접수하거나 작성하는 때에는 별지 제13호 서식의 표지를 붙여 편철하고, 접수하거나 작성한 순서대로 가철한다.

제19조(회의록) ① 위원회의 회의록은 사무직원이 작성 관리한다.

② 회의록에는 회의의 일시, 장소, 출석위원과 관계인, 심의안건과 내용 등을 별지 제14호 서식의 회의록에 기록하여야 한다.

③ 회의록 작성이 필요한 경우에는 회의내용을 녹음 또는 녹화하여 회의록에 첨부할 수 있다.

제20조(관인) ① 위원회 또는 위원장이 발송하거나 교부하는 문서에 사용하기 위하여 「사무관리규정」제35조제2항에 따른 관인을 조각(彫刻)하여 사용한다.

② 제1호 규정에 따른 관인의 규격은 별지 제15호 서식에 따른다.

제21조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 사무직원 채용 및 임금지급관련 등 위원회 운영에 필요한 사항은 위원회에서 정한다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

2025년도 운영상황보고서

2026년 02월 제작 2026년 03월 발행	
발 행 처	제천시 시민고충처리위원회
위 원	위원장 신건민 위 원 이경자, 신현삼, 김영진 손호중, 윤경원, 장운봉 남준영, 이재명, 어지선
사무직원	국장 김종만, 차장 이지철, 간사 정은영
주 소	충북 제천시 의림대로 238(청전동)
전 화	043) 641 - 5021~5023
팩 스	043) 641 - 5029