
2025년 고양시 시민고충처리위원회 운영상황 보고

고 양 시
[감 사 관]

2025년 고양시 시민고충처리위원회 운영상황 보고

I. 시민고충처리위원회 제도개관

1 시민고충처리위원회의 필요성

□ 행정의 권한 증대

- 현대의 각 나라는 복지국가의 지향 등에 따라 행정기능이 증대·강화되고, 이로 인해 행정의 재량권이 확대되면서 행정기관에 의한 국민의 권리침해 가능성이 커지고 있음

□ 전통적 권익 구제제도 보완

- 행정작용에 의한 침해를 구제하는 수단 중의 하나인 사법적 구제 수단은 사후통제 수단으로 비용이 많이 들고, 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡해서 일반시민이 이용하는 데에는 어려움이 있음
- 이에 따라 행정의 권익 침해 사례가 증가하면서 이의신청, 행정심판, 행정소송과 같이 형식적 요건이 엄격한 기존의 권리구제 기능을 보완할 수 있는 제도적 장치가 필요하게 됨

□ 행정의 자기 시정 기능 확보

- 시민고충처리위원회는 고충민원에 대해 전문적·중립적 시각에서 판단하여 국민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하고, 행정의 자기 시정 기회를 제공함으로써 국민과 행정 간 상호 신뢰를 제고하는 데 유용한 역할
- 특히, 법규 만능주의, 소극적 행정처리 등으로 인해 발생하는 민원을 행정기관 스스로 신속하게 시정함으로써 민원인의 심리적·경제적 비용을 최소화 할 수 있음

2 시민고충처리위원회 기능

□ 행정의 통제 기능

- 행정청의 처분에 문제가 있다는 민원인의 주장에 대해 이를 조사하여 위법·부당한 처분이라고 판단되는 경우 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제

□ 갈등해결을 위한 조정 기능

- 행정이 복잡·다양화 되면서 시민과 행정청, 이해관계 집단간, 지역간 갈등이 증가되고 있으나 소송 등 전통적 분쟁해결 수단으로는 한계
- 시민과 행정의 중간적 입장에서 조정 역할을 함으로써 사법구제 제도의 한계로 인해 양자간 해결할 수 없는 분쟁과 갈등을 해결하는 기구로서의 역할 수행

□ 행정개혁 기능

- 행정 속성상 한번 결정된 내용을 선례로 삼아 이를 계속하려는 관성으로 인해 스스로 개선이 어려움
- 이러한 관성을 깨트리 위법·부당한 행정 관행이 개선되도록 자극을 주어 행정 개혁을 이루는 데 중요한 수단으로 작용

□ 행정정보의 공개 기능

- 민원 조사 과정에서 알게 되는 새로운 정보를 알리는 등 국민의 알권리 충족

□ 민주적·정치적 대변 기능

- 힘 있는 다수를 대표하는 결정이 아닌 소수집단, 소외 및 취약계층 등 사회적 약자의 권익이 침해되지 않도록 권익 대변

3

시민고충처리위원회 제도의 특징

□ 독립성

- 자치단체장 소속이지만 업무와 권한에 있어 독립성과 정치적 중립성을 가짐

□ 전문성

- 구성 자격요건을 엄정하게 두어 행정, 사법, 기술 등 각 분야 전문가에 의해 운영됨

□ 법적 구속력 없음·보완성

- 행정행위를 직접 취소, 변경할 권한을 가지고 있지 않으나 행정기관과 상호 협조적이고 병렬적인 보완관계를 가짐
- 시민고충처리위원회의 결정은 법적 구속력은 없으나 조사과정 중 폭넓은 합의 및 조정권의 행사가 가능하다는 장점이 있음

《참 고》 시민고충처리위원회, 행정심판, 행정소송 제도 비교

구분	시민고충처리위원회	행정심판	행정소송
목적	위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정제도로 불편·부담을 받은 경우 권익구제	행정의 적정한 운영을 위한 행정감독	행정작용에 의하여 침해된 국민의 권익구제
성격	비쟁송제도	쟁송제도	쟁송제도
기간	제한 없음	행정처분을 안 날부터 90일 이내, 행정처분이 있었던 날부터 180일 이내	처분이 있음을 안 날로부터 90일 이내, 행정처분이 있는 날로부터 1년 이내
범위	위법·부당한 처분(사실행위) 소극적행위, 불편·부담 등	위법·부당한 처분, 공권력의 행사·불행사	행정의 적법성 유무 (재량의 일탈 남용 포함)
접근성	접근성 높음	행정소송보다 접근 용이	접근이 어려움
비용	무료	행정소송보다 경제적 부담 낮음	경제적 부담 높음
구속력	언론공표, 의회보고 등 간접적 강제	기속력 (행정청에 대하여 구속력 있음)	기판력 (법원, 행정청, 국민에 대하여 효력)

II. 고양시 시민고충처리위원회 소개

1 도입 배경 및 추진경과

□ 도입 배경

행정의 복잡·다양화 등으로 시민의 권리 침해, 불편, 부담에 대한 시정 및 제도 개선의 필요성이 대두됨에 따라 고양시와 그 소속기관의 위법·부당한 행정처분이나 행정행위(부작위 포함)와 관련한 고충 민원을 조사·처리하는 시민의 대리인으로 시민의 입장에서 불합리한 행정제도를 개선하고 시정 견제·감시·통제 기능을 수행하여 시민의 권익을 보호하고자 고양시 시민고충처리위원회 제도 도입

□ 추진 경과

- 2023. 3. : 고양시 시민고충처리위원회 설치 및 운영 기본계획 수립
- 2023. 11. : 고양시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 제정
- 2024. 5. : 고양시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제정
- 2025. 2. : 고양시 시민고충처리위원 추천위원회 개최 및 위원(3인) 선정
- 2025. 4. : 고양시의회 시민고충처리위원 위촉 위촉 동의안 가결
- 2025. 5. : 고양시 시민고충처리위원 위촉 및 위원회 발족

2

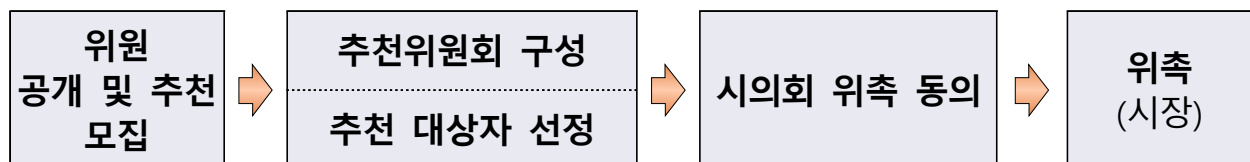
위원회 소개 및 구성

□ 설치 및 운영 근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 ~ 제36조
- 고양시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 및 시행규칙

□ 구성 개요

- 정 원 : 위촉직 3명(민간인)
- 임 기 : 2년(1회 한하여 연임가능)
- 근무형태 : 비상근
- 직 무 : 고충민원 상담 및 조사 처리, 불합리한 행정제도 개선 등
- 위촉 과정



○ 자격 요건

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 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

○ 고양시 시민고충처리위원회 구성 현황

직위	사진	성명	위촉일	주요약력
위원장		김광준	2025.5.13.	• (전) 의정부 지방검찰청 고양지청 차장검사 • (전) 공정거래위원회 법률자문관 • (현) 법무법인황앤씨 상임고문
위원		조성우	2025.5.13.	• 대법원 국선변호인 • 서울시 동대문구 법률상담관 • 법무법인 여의도챔버 소속 변호사
위원		한준연	2025.5.13.	• (전) 해양경찰청 법률사무종사 • 법무법인 온누리 소속 변호사

3

위원회 주요기능·직무

□ 위원회 기능

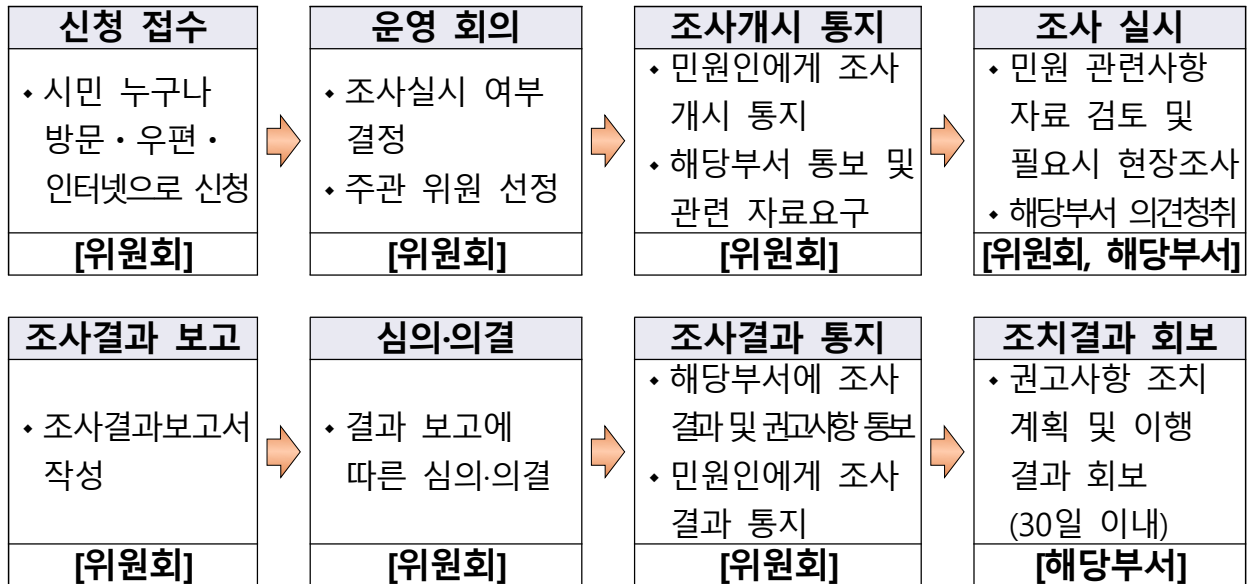
- 시 및 그 소속 기관 등에 관한 고충민원의 조사와 처리
- 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
- 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
- 위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
- 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
- 위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
- 위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교육 및 협력
- 위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
- 그 밖에 다른 법령에 따라 위원회에 위탁된 사항

□ 고충민원의 정의

○ 고충민원이란?

고양시와 그 소속기관(법령에 따라 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다)의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

□ 고충민원의 처리 절차



□ 고충민원 신청

- 방문 및 우편 : 경기도 고양시 덕양구 고양시청로 10 (고양시청 3층 감사관실)
- 전 화 : 031-8075-2123
- 전 자 우 편 : whwnstn108@korea.kr
- 온 라 인 : 2026년 내 접수창구 운영 예정 (고양시청 홈페이지(goyang.go.kr))
- 신 청 자 격 : 조례에 따라 **고충민원**을 신청한 개인, 법인 또는 단체

□ 고충민원 제외 대상(부패방지권익위법 제43조)

- 고충민원이 아닌 일반 민원사항(ex. 불법 건축물, 불법 주정차 조치 등)
- 고도의 정치적 판단, 국가기밀 또는 공무상 비밀
- 국회 · 법원 · 헌법재판소 · 선거관리위원회 · 감사원 · 고양시 의회에 관한 사항
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해 · 알선 · 조정 · 중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 수사 및 형 집행에 관한 사항 또는 상급기관의 감사가 진행 중인 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 고양시 및 소속 행정기관 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 그 밖에 위원회가 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

□ 고충민원의 처리기간 : 접수일부터 60일 이내(60일 이내 연장 가능)

□ 시민고충처리위원회 결정 유형

구 분	주요 내용
시정권고	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
의견표명	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선권고 제도개선의견표명	법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
조정	다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우
합의	조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고
기각	신청의 요구가 타당하지 아니하여 이를 받아들이지 않을 경우
심의안내	신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우
이송	다른 관계 기관 및 관련 부서에 이송(첩)하는 경우
각하	고충민원의 요건을 갖추지 못하거나, 고충민원이 아닌 경우
종결	부패방지 및 권익위법 제41조에 따라 종결할 수 있는 경우
취하	신청인이 서면으로 자신의 신청을 취하한 경우

Ⅲ. 2025년 고양시 시민고충처리위원회 운영상황

1 고충민원 등 처리 현황

□ 2025년 고충민원 등 처리현황 총괄

- 위원회 구성 첫해로서, 접수 건수가 적으나 제도안착을 위한 운영방향 설정 등 내실화 추구 중. 시민 홍보 적극 전개 및 운영 안정을 통해 점진적 활성화 추구
- 시정 쟁점사항·집단민원에 대한 고양시 자문 3건 및 고충민원 3건 처리

접수방법				처리결과					
계	온라인	오프라인	기타	계	시정권고	기각	각하	기타	종결
6	2	1	3	6	1	1	1	1	2

□ 접수·처리 세부 내역

연번	구분/ 접수일	고충민원 내용	처리결과	비고
1	자문/ 2025. 5. 14.	국민신문고 고충민원 관련 법령 자문	자문 완료	조례 제4조제5호 및 제9호에 해당
2	자문/ 2025. 9. 24.	집단민원 관련 쟁점사항 법령 자문	담당부서 민원회신을 민원인이 수용하여 계속 자문 실익이 없어 자문철회·종료	“
3	자문/ 2025. 9. 29.	市 송무 관련 필요한 법령 자문	해당 소송 종료로 계속 자문 실익이 없어 자문철회·종료	“
4	고충민원/ 2025. 9. 29.	개발제한구역 관련 이촉권 요구 거부에 대한 고충	기각	조례 제4조 제1호에 해당, 2. 위원회 고충민원 처리사례 참고
5	고충민원/ 2025. 9. 29.	도시개발사업구역 내 감리용역대가 미지급에 대한 고충	각하(조사제외) ※ 사인간 권리관계	
6	고충민원/ 2025. 11. 28.	주정차위반 과태료 부과 절차상 하자로 인한 고충	시정권고 ※담당부서 권고 수용	

□ 기각 사례 : 접수번호 2025-01(상단 접수처리 세부내역 연번4 사례)

1. 고충민원 요지

- 고양창릉 공공주택지구 지정 구역내 기존 건축허가(이촉권)을 받은 신청인은 사업인정고시 이후 착공하여 건축물은 수용대상에서 제외되어 보상받을 수 없게 됨
- 재산손실에 대한 대안으로서 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법」 제12조 및 같은법 시행령 규정 등을 적용해 신청인 소유 인근 개발제한구역 내에 건축허가(이촉권)를 내어줄 것을 요청함

2. 신청인 주장

- 2020년 3월 6일 고양창릉 공공주택지구가 지정되면서 해당 지구에 포함된 경기도 00구 00동 000-00번지 소재 건축물(이하 ‘이 사건 건축물’ 이라고 함)의 건축주(신청인)는 사업시행자(한국토지주택공사)에게 관계법령에 따른 보상을 요구하였으나, 사업시행자는 이 사건 건축물이 공공주택지구 지정 고시 이후 착수된 것으로 판단하여 보상 대상에 해당하지 않는다고 보고 미보상(토지보상과 별개로 건축물은 보상대상에서 제외됨)
- 이에 신청인은 재산권 손실을 주장하며, 한국토지주택공사를 상대방으로 수용재결취소소송을 제기했으나 원고 패소함.
- 이에 보상을 받기위한 항소는 포기하되 재산권 보존을 위한 방안으로서 관할 행정청인 00구 00과에 본인이 처한 상황이 「개발제한구역 지정 및 관리에 관한 특별조치법」 제12조(개발제한구역에서의 행위제한)제1항 단서 및 동조항 제1호 마목의 경우에 해당하며 이에 따라 대체 토지(개발제한구역)로의 이촉허가를 허용해 줄 것을 요청하는 사항.
- 구체적으로 「개발제한구역법」 제12조 제1항은 개발제한구역에서의 행위제한을 규정하고 있고, 동 조의 단서는 예외로 행위가 가능한 경우를 규정하고 있는데 제1호에 따라 대통령령(동법 시행령 제13조에 해당)으로 정한 행위는 가능하고 그 중 마목은 “개발제한 구역 주민과 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」 제4조에 따른 공익사업의 추진으로 인하여 개발제한구역이 해제된 지역 주민의 주거생활 생업을 위한 시설” 이라 하여 본 사건의 건축물이 이에 해당하고 이에 따라 인접 개발제한구역 내에서 행위 제한의 예외가 되는 건축을 할 수 있다는 취지로서 00구 00과에 이촉권을 요구하고 있는 사항임.
- 개발제한구역법 제12조 제1항 제1호 마목을 구체적으로 정하는 동법 시행령 제13조(허가 대상 건축물 또는 공작물의 종류) 관련 [별표1] 제5호 라목 다)는

‘기존 근린생활시설이 공익사업의 시행으로 인하여 철거되는 경우에는 그 기존 근린생활시설의 소유자(해당 공익사업의 사업인정 고시 당시에 해당 근린생활시설을 소유하였는지 여부와 관계없이 같은 법에 따라 보상금을 모두 지급받은 자를 말한다)는 국토교통부령으로 정하는 입지기준에 적합한 자기소유의 토지에 근린생활시설을 신축할 수 있다’ 고 규정되어 있으며 신청인은 본인의 건축물이 이 경우에 해당하므로 이촉권의 근거가 된다고 봄.

- 00구 00과와 해당 건에 대한 상담 도중 상기 [별표1]의 문구 중 ‘같은 법에 따라 보상금을 모두 지급받은 자를 말한다’ 가 논점이 되고 이를 근거로 행정청은 신청인이 이촉권의 조건에 부합하지 않는다고 거부 의사 표시를 포함. 이에 신청인은 사업시행자로부터 보상받을 수 없는 건축물이지만 이를 사업시행자에 기부했다고 가정하여 실제보상 여부에 대한 요건을 지우고 본다면 본인은 ‘공익사업으로 인해 철거되는 건축물의 소유자’ 이기에 이촉허가를 받을 수 있는 자격이 된다고 주장하며 행정청이 법 문구 해석의 재량을 발휘할 것을 요청함.

3. 피신청인의 주장

- 「개발제한구역법」 제12조제1항에 따르면 개발제한구역에서는 건축물의 건축 및 용도변경, 공작물의 설치 등을 할 수 없으며, 다만, 같은 법 제12조제1항 단서 및 동법 시행령 제13조제1항 등에서 정한 요건을 충족하는 경우에 한하여 관할 허가권자의 허가를 받아 개발제한구역 내 건축행위를 할 수 있음. 즉, 신청인이 허가 받고자 하는 이촉과 관련된 사항이 「개발제한구역법」 행위허가 요건에 부합하여야 함.
- 이 사건 건축물 주 용도는 근린생활시설로 해당 건축물을 이촉하고자 한다면 「개발제한구역법」 제12조제1항제1호 및 동법 시행령 제13조제1항[별표1]제5호라목 조건이나 같은 법 제12조제1항제2호 규정에 적합해야 하며, 동법 시행령 제13조제1항[별표1]제5호라목다)에 따르면 ‘기존 근린생활시설이 공익사업의 시행으로 인하여 철거되는 경우에는 그 기존 근린생활시설의 소유자(해당 공익사업의 사업인정 고시 당시에 해당 근린생활시설을 소유하였는지 여부와 관계없이 같은 법에 따라 보상금을 모두 지급받은 자를 말한다)는 국토교통부령으로 정하는 입지기준에 적합한 자기소유의 토지에 근린생활시설을 신축할 수 있다’ 고 규정하고 있으므로 보상금을 지급받지 못한 신청인은 해당 이촉 조건에 맞지 않음.
- 또한 이 사건 부지는 현재 개발제한구역에서 해제되었기에 동법 제12조제1항제2호에 따른 ‘개발제한구역의 건축물로서 제15조에 따라 지정된 취락지구로의 이촉’ 규정은 적용할 수 없는 것으로 판단되며 따라서, 신청인이 요청하는 이촉허가는 「개발제한구역법」에서 정한 이촉 허가 요건에 부합하지 않음,

4. 사실 관계

- 2018. 6. 27. : 덕양구 도내동 284-15 건축(이축)허가 신청 처리
- 2018. 12. 15. : 건축허가 명의 변경계약(기존 허가자 → 신청인)
- 2019. 1. : 토지에 대한 개발행위(형질변경) 허가 신청
- 2019. 5. 7. : 고양창릉 공공주택지구 예정지구 공람 공고
- 2019. 5. 8. : 신청인 착공신고 신청
- 2020. 3. 6. : 고양창릉 공공주택지구 지정·고시(사업인정고시)
- 2020. 3. 28. : 건축물 실제 착공
- 2020. 6. 16. : 사용승인 신청 처리(준공)
- 2025. 7. 22. : 수용재결취소소송 판결 선고(원고패소)
- 2025. 7. ~ : 피신청인과 신청인 전화 및 방문 상담 진행후 이축허가 거부 의사 표시

5. 판단 및 처리결과

가. 판단

- 피신청인의 주장과 같이 이축을 허가하려면 행위허가의 요건에 부합해야 하며 이는 관련법령인 개발제한구역법 제12조제1항 제1호마목 및 동법 시행령 제13조 관련 [별표1]제5호 라목 다)의 문언을 기준으로 판단하여야 함.
- 피신청인의 이축허가 거부 사유이자 상호간의 쟁점이 되는 [별표1]의 문구 ‘해당 공익사업의 사업인정 고시 당시에 해당 근린생활시설을 소유하였는지 여부와 관계 없이 같은 법에 따라 보상금을 모두 지급받은 자를 말한다’에 대해 살펴보면,
- 신청인은 사업시행자로부터 건축물에 대한 보상을 받지 못하였으나 건축물을 사업 시행자에게 기부채납했다고 가정하면 실제 보상 여부보다는 ‘공익사업의 시행으로 인하여 철거되는 근린생활의 소유자’에 대한 행정청의 유권해석이 중요하며 이 해석을 행정청이 가진 재량의 영역이라 주장하고 있음.
- 그러나, 신청인의 주장과 같이 보상받지 못한 건축물을 모두 기부채납으로 가정하고 실제 보상여부를 따져보지 않는 재량을 행정청이 가진다면 공익사업 시행 구역 내 다른 건축물 소유자 누구나 동일한 논리로 보상 대상이 아닌 건축물을 이유로 이축권을 요구할 수 있는 근거가 될 것이며, 이는 법령의 문언을 무력하게 만드는 결과를 초래하게 됨
- 쟁점이 되는 [별표1]의 문구가 의미하는 것은 이축 허가를 받을 수 있는 ‘기존 근린생활시설의 소유자’가 누구인지를 정의하는 것이며 법령에서 용어 등을 명확히 정의하는 이유는 법 적용의 사각지대를 해소하기 위함이므로 엄격히 해석하여야 하며 이는 행정청의 재량 영역이 아니라 할 것임.
- 따라서 법령의 명확한 정의에 부합하지 않는 신청인은 이축허가를 받을 수 있는 ‘기존 근린생활시설의 소유자’가 아니라고 보는 것이 타당하며 본 고충민원을 이유가 없다고 판단함.

나. 처리결과

- 신청인의 주장에 이유가 없어 **청구를 기각한다.**

□ 시정권고 사례 : 접수번호 2025-03(상단 접수처리 세부내역 연번6 사례)

1. 고충민원 요지

- 불법 주정차 위반으로 인한 과태료 부과 과정에서 행정청의 사전통지 절차 하자로 인하여 과태료 자진 납부 경감을 받지 못하게 된 신청인이 재처분하여 줄 것을 요청함

2. 신청인 주장

- 2025. 9. 21. 주정차 위반으로 단속된 신청인 차량에 대한 과태료 부과에 대하여 피신청인이 10. 2. 과태료처분 사전통지 및 사전납부에 따른 감경 안내를 등기를 통해 하였으나 폐문부재로 반송되었으며 10월 23일 일반우편으로 재발송함.
- 신청인은 단속 사실을 인지하지 못하다 11. 18.에 우편함에 배송된 일반우편을 보고 단속사실을 알게 되었으며, 한편 과태료처분 사전납부 기간은 11. 11. 까지로서 신청인이 인지하지 못하는 사이에 기간이 경과하여 감경받을 기회를 받지 못하였음
- 이에 신청인은 사전통지 등 절차상의 하자로 인해 과태료 자진납부 기회를 박탈당했으므로 해당 과태료를 재부과하여 감경혜택을 받을수 있도록 재처분 해줄 것을 요청함.

3. 피신청인의 주장

- 해당 단속 건에 대하여 사전통지서를 절차에 따라 모두 발송하였으며, 「행정절차법」 제14조 내지 제15조, 「지방세기본법」 제33조에 따라 공시송달을 완료하여 적법하게 송달된 것으로 판단 됨, 이에 따라 「도로교통법」 및 「질서위반행위규제법」상 절차적 하자는 없는 것으로 사료 됨
- 사전통지서 발송 내역
 - 등기 우편 : 2025. 10. 02. 발송 → 배달 결과 폐문부재
 - 일반 우편 : 2025. 10. 23. 발송
 - 폐문부재 공시송달 공고 : 2025. 10. 30. (공고기간 : 2025. 10. 30. ~ 11. 20.)

4. 사실 관계

- 2025. 9. 21. : 신청인 차량 불법주정차 단속
- 2025. 10. 2. : 과태료처분 사전통지 안내 등기 발송(사전납부기간 11. 11.까지)
- 2025. 10. 21. : 등기우편 폐문부재 반송
- 2025. 10. 23. : 일반우편 재발송
- 2025. 10. 30. : 폐문부재 공시송달 공고(기간 10. 30. ~ 11.20.)

- 2025. 11. 18. : 신청인 단속사실 인지, 유선상 질의하였으나 감경납부 거부

5. 판단 및 처리결과

가. 판단

- 신청인의 주장과 같이 등기우편으로 발송한 과태료 처분 사전통지가 폐문부재로 반송된 이후, 공시송달 등의 별다른 조치가 없었다면, 그 이후에 일반우편을 재발송했다는 사정만으로는 적법한 통지라고 할 수는 없음.
- 그러나 신청인의 주장과 다르게 피신청인 ○○○구 ○○○○과는 사전통지가 반송된 이후 10월 30일 공시송달 공고를 시행하였고, 행정절차법 제15조제3항에 따라 14일이 지난 때인 11월 13일 효력이 발생하였음.
- 사전통지의 효력이 발생한 11월 13일 이후인 11월 18일에 신청인 본인이 과태료 부과 처분을 인지하게 되어 피신청인에게 유선상 질의를 하고 의견을 밝혔음. 하지만 피신청인은 최초 사전통지(등기 발송되었으나 반송되어 도달하지 못한 통지)에 밝힌 11월 11일까지가 사전납부 기간이었으며 연장은 불가능하여 본처분이 부과될 것이라는 입장을 밝힘.
- 질서위반행위규제법 제18조 제1항에 따르면 의견 제출 기한 이내에 과태료를 자진납부하고자 하는 경우에는 대통령령에 따라 과태료를 감경할 수 있음. 한편 같은 법 제16조 제1항에 따르면 10일 이상의 의견제출 기회를 주어야 함. 즉, 사전통지 효력발생일인 11월 13일부터 10일 이내인 11월 23일까지는 의견제출의 기회가 주어져야 하고, 이 기간 내에 신청인이 사전납부를 하고자 한다면 감경된 과태료를 납부할 수 있게 변경 또는 재처분 되어야 함에도 불구하고, 이러한 절차가 준수되지 않은채 본처분이 이루어진 본 청구 건은 절차적으로 위법함.
- 따라서 질서위반행위 규제법 제16조 및 제18조에 따른 의견제출 및 자진납부자에 대한 과태료 감경이 이루어질 수 있도록 과태료 처분을 재처분할 것을 시정 권고함

나. 처리결과

- 신청인의 청구에 이유가 있어 기존 과태료 처분을 취소하고, 사전통지 및 의견제출 기회가 보장되도록 재처분할 것을 “**시정권고**” 함.

6. 담당부서 수용여부 : 수용

- 위원회의 시정권고 사항을 수용하여 주정차 위반 과태료 재부과(사전감경금액 고지)

3

총평 및 향후 계획

□ 총 평

행정에 의한 권익 침해를 시민의 입장에서 듣고 바로잡을 수 있는 제도적 장치를 마련하였다는데 의의가 있으나 위원회 구성 첫해로서 홍보 부족, 여건 미비 등으로 고충민원 처리건수 부족 등 미흡한 점이 존재

□ 향후계획

○ 적극 홍보

- 고충을 겪는 시민이 쉽게 찾을 수 있게 온·오프라인으로 제도 홍보 적극 추진
ex) 각 기관 민원실 현장 홍보 및 홈페이지 홍보 추진

○ 전문성 증진 및 다양한 분야의 인력 활용

- 고충민원을 전문성 가지고 검토, 조사할 수 있도록 위원회 인적 구성을 다양화하여 개별사례에 맞춤형 조사처리 추진. 필요시 외부전문가 자문 등 적극 활용 예정

4

활동 사진

□ 위촉식 : 2025. 5. 13.(화)



□ 홍보 활동

- 국민권익위원회 ‘달리는 신문고’ 행사 참여 및 홍보(2025. 7. 23.(수))



현장 홍보

미래를 바꾸는 힘! **고양**

“시민의 정당한 권리, 고양시가 지켜드립니다.”

고양특례시 시민고충처리위원회

시민고충처리위원회란?
고양시민이 시민과 관련하여 겪는 고충과 불편, 권익 침해 사항을 공정하고 중립적인 입장에서 조사·처리하는 시청 직속의 독립기구입니다.

이런 일을 묻고, 듣고, 바로잡습니다!

- ⊙ 부당한 행정처분과 부작위
- ⊙ 각종 인·허가 관련 고충
- ⊙ 시청 관련 불합리한 제도 및 관행

시민 누구나 신청 가능!

고양시민 또는 고양시 소재 단체·사업체
고양시 행정에 고충을 겪고 있는
당사자나 이해관계인

신청방법

온라인 접수

고양시청 홈페이지 www.goyang.go.kr
☎ 시민고충처리위원회

방문 접수

고양시청 민원실 또는 각 구청 민원청구

우편·이메일 접수

전 화 : 031. 8075. 2123
이 메 일 : whwnstn108@korea.kr
우편주소 : 경기도 고양시 덕양구 고양시청로 10
(금사관, 시민고충처리위원회 관공)

고양특례시

홍보배너 시안

□ 고충민원 회의



고충민원 관련 회의(2025. 12.)

□ 언론보도

NEWS 매일신문 NOW '정치 브로커 의혹' 명태균·김영 정치 지방의회 경제 사회 전국 국제 교육 문화 오피니언 파울 전제/사 서울 경기 인천 대전·충청 세종 부산 울산 경남 대구·경북 충남 충북 2026년, 역동적인 타이포그래피의 힘! 완성은 Creative Cloud HOME > 전국 > 경기 고양시, 시민고충처리위원회 공식 출범 고양/임정일기자 승인 2025.05.14 17:17 5분0초 시민 권익 보호 행정 투명성 강화 기대... 위원 3명 위촉  시민 행복 시대 고양 성공 시대를 열어가겠습니다 고양특례시장 이동환 경제자유구역 K-POP 마케팅 글로벌 비즈니스 혁신성장 시민고충처리위원회 위원 위촉식 기념촬영. 고양특례시가 민선8기 핵심가치인 '시민 최우선 소통시장'을 실현하기 위한 첫 걸음을 내디뎠다.	시작페이지로 즐겨찾기 RSS 2025.05.05 [22:20] 로컬경기 WWW.LOCALGG.CO.KR HOME 전체 경기도 인천광역시 시군뉴스 부동산복지 오피니언 포토뉴스 전국뉴스 경기도 경기도의회 경기도교육청 인천광역시 인천광역시의회 인천광역시교육청 고양시, 시민고충처리위원회 위촉식 개최 민원조정기구 공식 출범... 시민 최우선 소통시장' 위한 첫 단추 이은희 기자 기사입력 2025/05/14 [08:14] 본문 이미지 ▲ 시민고충처리위원회 위원 위촉식 기념촬영 [로컬경기=이은희 기자] 고양특례시가 민선8기 시장목표인 '시민 최우선 소통시장'을 실현하기 위한 첫 단추를 꿔다. 시는 지난 13일 고양시청 열린 시청실에서 '고양시 시민고충처리위원회 위촉식'을 개최하고, 위원 3명에게 위촉장을 수여했다고 밝혔다. 이번 위촉식은 시민의 고충을 객관적이고 공정하게 해결하기 위한 독립적인 민원조정기구의 공식 출범을 알리는 의미 있는 자리였다. 시민고충처리위원회는 시장 전반에 대한 옴부즈만(Ombudsman) 기능을 수행하며, 행정기관의 불합리한 처분이나 소극 행정, 장기 미해결 고충을 제3자의 시각에서 객관적으로 검토하고 개선을 권고하는 역할을 맡는다. 이를 통해 시민의 권익을 보호하고 행정의 신뢰성과 투명성을 높이는 데 중추적인 역할을 하게 될 것으로 기대된다.
전국 매일신문	로컬 경기