
2025년

**평택시 시민고충처리위원회
운영상황 보고서**

평택시 시민고충처리위원회

인사말

안녕하십니까?

시민의 권익 보호를 위한 시민고충처리위원회(옴부즈만) 제도를 적극 지원해주신 평택시 시장님을 비롯한 평택시 공직자 여러분들, 평택시의회 의장님 및 시의원님들, 그리고 적극적으로 이 제도를 활용하고 함께하기 위해 찾아 주신 평택시민 여러분께 깊은 감사를 드립니다.

평택시 시민고충처리위원 운영 6년 차

평택시 시민고충처리위원회 제도는 「부패방지권익위법」 제32조(시민고충처리위원회의 설치)에 근거하며, 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례」를 2020년 시의회 의결을 거쳐 6월에 제정되었으며, 2020년 11월 2일 출범, 2026년 2월 현재 6년 차가 되었습니다.

시민, 공무원 모두에게 유익한 제도

시민고충처리위원회란 “행정기관의 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 불편을 주는 고충 민원에 대해 “중립적이고 공정하게 해결하기 위한 비사법적 시민권익보호제도”입니다.

한마디로 「부패방지권익위법」에 근거하여 “**국민권익위원회의 국민권익구제 기능을 지방자치단체에서 수행**” 하는 제도라고 할 수 있겠습니다.

시민고충처리위원회 제도는 행정소송, 행정심판과 달리 시민의 경제적 부담이 없고, 높은 접근성과 신속한 업무처리로 행정의 투명성·공정성을 높여주는 장점이 있습니다.

그리고 공무원이 시민고충처리위원회의 시정권고·의견표명을 이행하면 적극행정으로 인정되어 감사면책 대상이 됩니다.

시민고충처리위원회 제도에 대한 지속적인 홍보·안내로 고충민원 증가

평택시 읍·면·동 “찾아가는 고충상담의 날” 등에서 「평택시 시민고충처리위원회 제도 소개」, 평택시 공무원 직원교육”에서 「시민 옴부즈만 제도의 설명」 등 시민고충처리위원회 제도에 대한 지속적인 홍보와 교육 등을 진행하고 있습니다.

평택시 시민고충처리위원회의 운영은 다양한 대시민 홍보활동으로 인한 시민들의 적극 참여, 평택시 의회의 관심과 협조, 평택시의 적극 지원 속에서 2020년 14건, 2021년 55건, 2022년 99건, 2023년 263건, 2024년 396건, 2025년 216건으로 평택시민의 고충민원 제기 건수가 지속해서 증가하고 있습니다.

평택시 시민고충처리위원 전국 최우수기관으로 도약!

평택시 시민고충처리위원은 전국 최우수기관으로 2024년 2월 ‘국민권익의 날’ 민원옴부즈만 분야의 최우수기관으로 선정되어 국민권익위원장(장관급) 단체표창을 수상하기도 하였습니다.

평택시 시민고충처리위원의 우수사례를 국민권익위원회의 전국 공무원 대상 역량 강화교육, 청렴연수원 특강을 진행하였고, 울산광역시, 제주특별자치도 등에서 공무원의 활용 사례 강의 등을 진행하기도 하였습니다.

우리 평택시 시민고충처리위원은 앞으로도 불합리한 행정과 제도로 인해 발생하는 시민의 고충에 대하여 시민의 어려운 상황을 충분히 고려하고, 객관적이고 공정한 조사·처리로 시민의 권익 보호와 행정제도의 개선을 통하여 공무원의 제도상의 애로사항과 한계를 넘어 적극행정에 이바지하고자 합니다. 이에 시민고충처리위원회 제도에 대한 이해를 돕고자 운영상황 보고서를 발간합니다.

2026. 2월

평택시 시민고충처리위원	대 표 위 원	신 동 택
	부대표 위 원	윤 성 내
	상 임 위 원	박 상 철

목 차

I

시민고충처리위원 운영 개요

1. 시민고충처리위원회(옴부즈만)제도의 이해 7
2. 평택시 시민고충처리위원 구성 19

II

시민고충처리위원 운영 실적

1. 고충민원 접수 및 처리 현황 23
2. 고충민원 주요 사례 25

III

시민고충처리위원 주요 활동 현황

1. 시민고충처리위원 주요 활동 95
2. 고충처리위원 역량 강화 97
3. 언론 보도 101

IV

2026년 시민고충처리위원 운영 계획

1. 평택시 시민고충처리위원 운영 계획 105
2. 고충처리위원 활동 계획 106

V

참고 자료

1. 평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례 109
2. 평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 112

I . 시민고충처리위원 운영 개요

- 1. 시민고충처리위원회 제도의 이해
(옴 부 즈 만)**
 - 2. 평택시 시민고충처리위원 구성**
-

I. 운영 개요

1. 시민고충처리위원회(옴부즈만) 제도의 이해

(1) 시민고충처리위원회(옴부즈만 제도) 제도의 이해

□ 옴부즈만(Ombudsman)의 개념

- 옴부즈만이란 스웨덴어로 '대리인'이라는 뜻이며, 오늘날 각국에서는 옴부즈만을 불평처리관, 국민상담관, 조정자, 의회 감찰관, 법의 수호자, 시민보호관 등 다양하게 사용하고 있음.
- 옴부즈만 제도는 1809년 스웨덴에서 최초로 시작되었으며, 주변 스칸디나비아국가에 전파된 이후 세계 여러 나라에 본격적으로 보급된 것은 1950년대 이후라고 할 수 있음.
- 옴부즈만은 행정부의 결정이나 작위 또는 부작위로 인한 국민의 고충을 처리하는 사람으로서, 행정청의 권력남용, 불공정한 권한 행사 또는 실정에 대항하여 국민을 보호하고 행정부의 업무가 국민에게 보다 개방되게 하며 정부와 공무원들의 국민에 대한 책임성을 강화하는 역할을 담당.
(국제옴부즈만협회, International Ombudsman Association)
- 옴부즈만은 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하고 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 사이에서 발생하는 문제를 신속·공정하게 해결하기 위해 임명된 사람 또는 비사법적 시민 권익 보호 제도임.

□ 시민고충처리위원회제도(옴부즈만)의 필요성

- 행정의 권한 증대 및 다양화·복잡화·전문화 경향

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

○ 기존 권익구제제도의 한계

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

○ 행정의 자기 시정을 통한 신뢰성 확보

- 옴부즈만은 고충민원에 대해 전문적, 중립적 시각에서 판단하여 국민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하고, 행정의 자기 시정 기회를 제공함으로써 국민과 행정 간 상호 신뢰를 높이는데 유용한 역할을 함.
- 특히, 법규 만능주의, 소극적 행정 처리 등으로 인해 발생하는 민원을 행정기관 스스로 신속하게 시정함으로써 민원인의 심리적·경제적 비용을 최소화할 수 있음.

○ 고객 중심의 행정가치 대두

- 과거 공공서비스의 제공은 주로 국가의 통치행위 일부로 간주 되어 왔으나, 현대에는 국가도 공공재 제공의 한 주체이며, 국민은 공공서비스 소비자라는 시각이 대두되고 있음.

- 고객 중심의 행정가치는 정부가 국민인 고객에 최선을 다하겠다는 약속으로 이어져 이를 위한 고객헌장 제도가 널리 확산·보급됨.
- ※ 고객헌장은 1991년 영국의 시민헌장에서 시작되었으며, 1994년 OECD 산하 행정관리위원회는 심포지엄에서 “서비스로의 행정, 고객으로서의 국민”이라는 구호 아래 정부의 대응성을 공공서비스의 가치를 결정하는 중요 요소로 제시함.
- 우리나라의 경우 1995년 지방분권화에 따라 민선 지방자치단체장 체제로 전환된 후 고객지향적인 행정서비스 개선 노력이 활발하게 전개되었고, 이러한 흐름 중 하나로 지방자치단체에도 옴부즈만 제도가 도입되기 시작함.
- 도입 배경 : 행정의 복잡·다양화 등으로 시민의 권리침해, 불편, 부담에 대한 시정 및 제도개선의 필요성이 대두됨에 따라 평택시와 그 소속기관의 위법·부당한 행정처분이나 행정행위(부작위 포함)와 관련한 고충민원을 조사·처리하는 시민의 대리인으로 시민 관점에서 불합리한 행정제도를 개선하고 시정 견제·감시·통제 기능을 수행하여 시민의 권익을 보호하고자 시민고충처리위원회 제도를 도입함.

□ 시민고충처리위원회(옴부즈만)제도의 기능

- 일반 국민과 행정기관과의 간격을 좁혀 보다 인간화하는 기능 : 일반시민은 행정에 대한 접근이 쉽지 않음, 시민고충처리위원은 일반시민의 측면에서 보면 행정과 시민 양자 간의 불평등한 관계를 축소·완화하고 접근하기 어려운 관계를 풀어줌으로써 일반시민이 행정과 관계에서 겪는 고충을 경감시켜주는 역할을 하며, 행정기관의 측면에서 보면 더욱 대응성 있는 행정을 도모하게 하는 기능.
- 행정처분에 대한 적정성 조사를 통한 행정통제 기능 : 행정처분이 위법·부당하다고 판단되는 경우 해당 행정기관에 적절한 시정조치를 권고함으로써 행정을 보완, 통제기능을 통해 고충민원이 더 이상 발생하지 않도록 행정절차, 규칙, 법률 등을 개선하는 기능.

- **신속한 고충민원의 접수처리** : 시민고충처리위원회 제도는 행정소송 제도와 비교하여 업무처리 절차가 엄격하지 않아 민원을 신속하게 처리할 수 있고, 민원을 조사·처리함에 있어 일정부분 준사법적 절차와 방법을 채택하고 있다고 하더라도 기본은 고객지향적이라는 특징을 지니고 있기에 사소한 권리침해에 대해서도 접근성이 쉬움.
- **공정하고 중립적인 고충민원 조사** : 옴부즈만은 민원인과 행정기관 사이에서 제3자로서 민원을 신속하게 조사하여 그 시시비비를 가려주는 역할을 담당하고 있고, 이러한 업무 성격상 옴부즈만은 공정성과 중립성이 매우 중요하고 행정기관으로부터 독립성이 보장되어야 민원인에게 처리결과에 대한 수용성을 높일 수 있음.

□ **시민고충처리위원회(옴부즈만) 설립과 운영의 원칙**

- **독립성** : 독립성은 효율적이고 신뢰할 수 있는 옴부즈만이 되기 위한 핵심적 정의 원리임. 독립성에는 기구의 독립(권력 일부가 되어서도 안 되며 충분한 위상 확보 필요), 기능의 독립(외부 압력에 자유로워야 하며 옴부즈만 결정을 위해 충분한 조사, 접근 등의 권한 부여는 전제조건, 충분한 예산 필요), 법적 지위(4년임기 보장, 보수, 선임절차 등)와 관련한 인적 독립이 필요함.
- **공정성** : 옴부즈만 개념의 가장 핵심으로 이해관계 충돌 우려가 있는 정치적 활동, 고용 및 사업관계와 거래 활동을 삼가야 하고 옴부즈만은 이해관계의 충돌이 발생한 민원에 대해서는 스스로 기피 해야 함.
- **비밀보호** : 옴부즈만은 통상적으로 조사과정에서 이루어진 커뮤니케이션에 대해 비밀보호를 할 수 있음. 정보의 보호는 관련 법률에 따라 강하게 보호받는 것도 있으며, 옴부즈만의 재량에 의해 공개가 될 수 있는 것들도 있음.
- **신뢰성 있는 심리 절차** : 옴부즈만은 법·행정·정책과 관련된 문제와 이슈를 분석할 수 있는 자격이 있어야 함. 모든 조사와 민원을 공식적으로 조사할 수는 없기에 비공식적인 조사 활동을 병행할 수 있으며, 옴부즈만은 대행 옴부즈만(조사관)에게 권한 부여 가능.

- **옴부즈만은 충분한 조사 권한**을 가지고 있어야 함.(전자기록 포함 정부 행정 문서, 파일, 시설 등 조사자의 역할로 별도의 통지 없이 기관·시설에 출입, 조사할 수 있는 권한 부여 필요). 그리고 옴부즈만은 심의 결과 권고, 보고서를 공표할 수 있는 권한과 책임이 있음.
(출처, 「시민고충처리위원회 설치·운영 안내서」, 국민권익위원회)

□ **시민고충처리위원회(시민옴부즈만) 운영의 법적 근거**

○ 「헌법」

- ▲ 제26조(청원권) ① 모든 국민은 법률이 정하는 바에 의하여 국가기관에 문서로 청원할 권리를 가진다. ② 국가는 청원에 대하여 심사할 의무를 진다.

○ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」

- ▲ 제2조(정의) 9. “시민고충처리위원회”란 지방자치단체와 소속기관(법령에 따라 지방자치단체나 그 소속기관의 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.
- ▲ 제10조(권익구제기관 등에의 협조 요청) 국민권익위원회 또는 시민고충처리위원회는 업무의 수행에 필요하다고 인정하는 경우에는 법률에 따라 국민의 권익을 구제하거나 사회정의와 공익증진을 위한 법령·제도의 개선을 목적으로 하는 국가인권위원회 등 행정기관 또는 법인·단체에 협조를 요청할 수 있다.
- ▲ 제32조(시민고충처리위원회회의의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있다.
- ▲ 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 사항외에 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.
- ▲ 제39조(고충민원의 신청 및 접수) ①누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 위원회 또는 시민고충처리위원회(이하 이 장에서 “권익위원회”라 한다)에 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 하나의 권익위원회에 대하여 고충민원을 제기한 신청인은 다른 권익위원회에 대하여도 고충민원을 신청할 수 있다.
- ▲ 제40조(동일한 고충민원의 상호 통보) 신청인이 제39조 제1항 후단에 따라 동일한 고충민원을 둘 이상의 권익위원회에 각각 신청한 경우 각 권익위원회는 지체없이 그 사실을 상호 통보하여야 한다. 이 경우 각 권익위원회는 상호 협력하여 고충민원을 처리하거나 제43조에 따라 이송하여야 한다.
- ▲ 제41조(고충민원의 조사) ① 권익위원회는 고충민원을 접수한 경우 지체없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 한다.
- ▲ 제42조(조사의 방법) ① 권익위원회는 제41조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.
 1. 관계 행정기관등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
 2. 관계 행정기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사
 4. 감정의 의뢰 ② 권익위원회의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다. ③ 관계 행정기관등의 장은 제1항에 따른 권익위원회의 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.
- ▲ 제44조(합의의 권고), 제45조(조정)
- ▲ 제46조(시정의권고 및 의견의 표명) - 조항추가
- ▲ 제47조(제도개선 권고 및 의견 표명)
- ▲ 제51조(감사의 의뢰) ① 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 행정기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 위원회는 감사원 또는 관계 행정기관등의 감독기관(감독기관이 없는 경우에는 해당 행정기관등을 말한다. 이하 같다)에, 시민고충처리위원회는 해당 지방자치단체에 감사를 의뢰할 수 있다.
- ▲ 제52조(권고 등 이행실태의 확인·점검)

- ▲ 제53조(공표) 권익위원회는 다음 각 호의 사항을 공표할 수 있다.
 1. 제46조(시정의권고 및 의견의 표명) 및 제47조(제도개선 권고 및 의견 표명)에 따른 권고 또는 의견표명의 내용
 2. 제50조제1항에 따른 처리결과
 3. 제50조제2항에 따른 권고내용의 불이행사유
- ▲ 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.
- ▲ 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 교육부장관과 협의할 수 있다. <개정 2013. 3. 23.>
 - ③ 위원회 또는 시민고충처리위원회는 공무원의 교육훈련과정에 고충민원 제도 및 부패방지에 관한 내용이 포함될 수 있도록 관계 행정기관등의 장과 협의할 수 있다.
- ▲ 제91조(과태료)
 - ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2016. 3. 29., 2019. 4. 16.>
 1. 정당한 사유 없이 제42조에 따른 업무수행을 방해·거부 또는 기피하거나 고의로 지연시킨 자
 2. 정당한 사유 없이 제82조의2에 따른 자료 제출 요구를 거부한 공공기관의 장
 - ④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 위원회가 부과·징수한다. <개정 2019. 4. 16.>

(2) 시민고충처리위원 제도의 장점

- 행정심판, 행정소송과 달리 신속한 업무처리와 시민의 접근성이 좋아 행정의 민주화에 기여하고 의회 기능을 보강해주며, 경제적 부담이 없고, 행정의 투명성을 제고해주는 장점이 있음.

□ **공무원의 적극 행정으로 인정 면책 기능**

- **국민권익위원회와 시민고충처리위원회의 시정권고 등 조치의 경우 면책 대상에 해당함** (※'적극 행정'이란 공직자 등이 공공의 이익을 위해 성실하고 적극적으로 업무를 처리한 결과에 대하여 고의나 중대한 과실이 없을 때 책임을 면제·감경해주는 제도(「국민권익위원회 시민고충처리위원회 운영 안내서」, 「국민권익위원회 적극행정 면책제도 운영 규정」제183호 제3조, '19. 6. 25. 제정)
- 적극행정의 확산 총리주재 국정 현안점검 조정회의(2019. 3. 14.)에서 적극행정 면책기준을 마련하여 적용하도록 함.
 - 그 후속 조치로 「지방공무원 적극행정 운영 규정」(행정안전부, 2019. 08. 06 시행) 및 「적극행정 운영지침」(인사혁신처 2019. 5. 13) 마련.

※ 위 규정에 **권익위원회의 시정권고, 의견표명 등의 이행은 「부패방지권익위법」에 따른 조치로 적극행정 면책기준을 적용하게** 되어 있으며, 각 지방자치단체는 동 내용이 적용되도록 2019년 6월까지 자체 감사 규정 개정하도록 하였음 또한, 행정안전부 「지방공무원 적극행정 운영 규정(대통령령 제30969호, 2020. 8. 25. 일부개정)」 제15조 제1항에서 공무원이 적극행정을 추진한 결과에 대해 그의 행위에 고의 또는 중대한 과실이 없는 경우에는 「감사원법」제34조의3 및 「공공감사에 관한 법률」 제23조의 2에 따라 징계 요구 또는 문책 요구 등 책임을 묻지 않는다고 하고 있음.

- 「**평택시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정**」
제5조(적극행정 면책요건) ⑤ 감사를 받는 공무원 등이 경기도 옴부즈만 및 평택시 시민고충처리위원의 고충민원 시정권고·의견표명을 이행한 경우에는 제1항 및 제2항에서 정한 적극행정 면책의 요건을 충족한 것으로 본다.

□ **시민고충처리위원회 법적 기능**

- 일반민원 : 일반민원이란 법정민원, 질의민원, 건의민원, 기타 단순 행정절차, 형식요건 등에 대한 설명 요구, 일상생활 불편을 알리는 등 행정기관에 특정한 행위 요구 민원(민원처리법 제2조)

※ 「민원 처리에 관한 법률」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "민원"이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말하며, 그 종류는 다음 각 목과 같다...중략...

○ 고충민원: 「부패방지권익위법」제2조제5호 "고충민원"이란 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

○ 시민고충처리위원회 기능과 시 감사실 조사팀의 다른 점 !

* 시민고충처리위원회는 「부패방지권익위법」에 근거하여,
지자체에서 국민권익위원회 기능으로 실제 고충민원 해결 가능!

구분	지자체 감사실(조사팀)	시민고충처리위원회(옴부즈만)
처리주체 (입장차이)	지자체 공무원 제도적 한계 (민원인의 공무원 불신)	시고위(옴부즈만): 시민입장 (비공무원 전문가: 중립성, 공정성)
근거법령 (처리기간)	『민원처리에 관한 법 시행령』제17조 (7일: 연장 가능 7. 7.) <u>*7일 시간, 거의 부서 의견 범주에서 처리할 수 밖에 없음</u>	『부패방지권익위법』제42조 (60일+60일) <u>충분한 조사 및 협의 결과를 알려줌(사례, 판례, 법령 등)</u>
법적 권익 구제 기능	없음	법적 조사권(『부패방지권익위법 시행령』) 시정권고권(의견표명, 조정·합의), 감사면책, 100%인용 (부서와 충분한 협의, 일부 수용 포함)

(3) 고충민원 신청 및 처리 절차

□ 고충민원의 신청

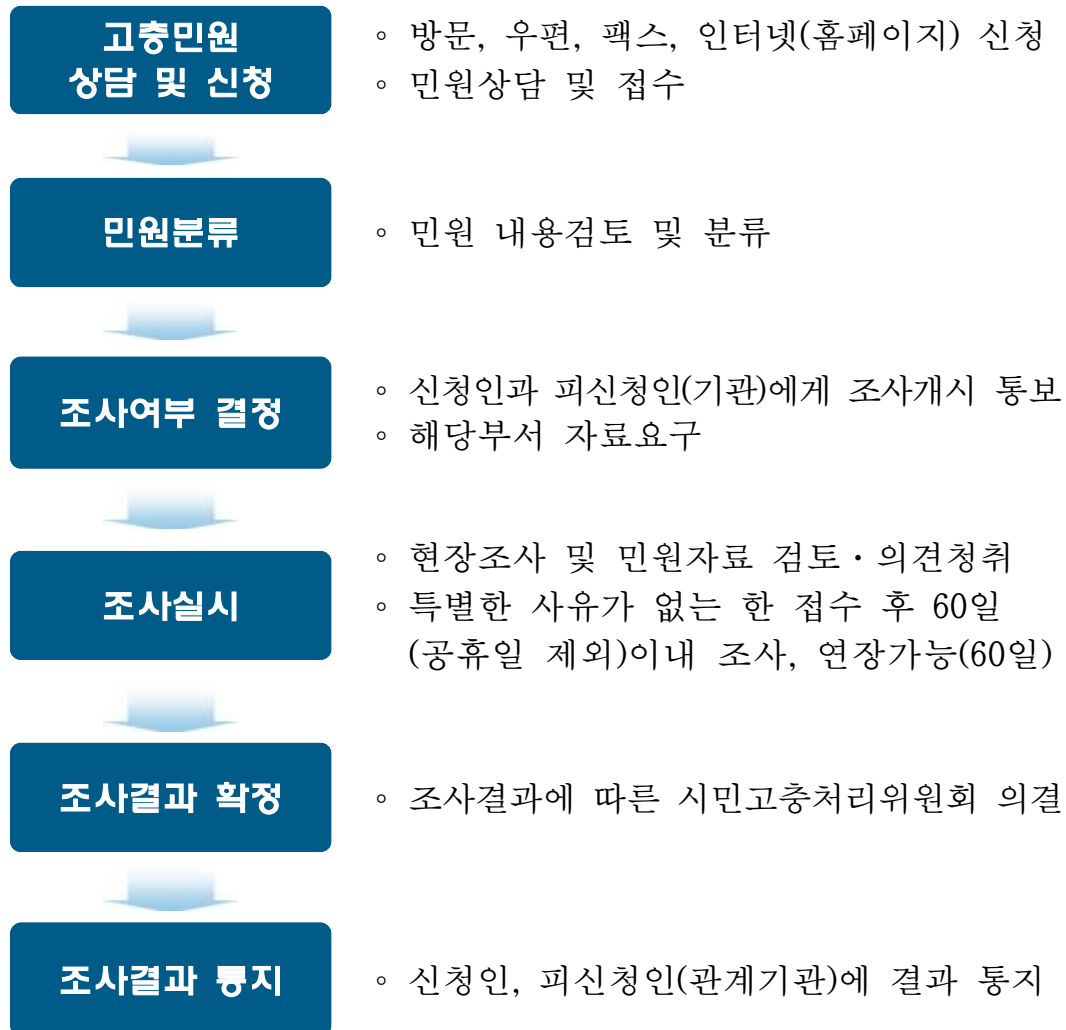
○ 방문, 팩스, 우편, 인터넷(홈페이지) 신청

- 방문: 평택시청 본관 2층 시민고충처리위원회 사무실
- 팩스: 031) 8024-2029 / 전화 031)8024-2026~8
- 우편: 평택시 경기대로 245 (평택시청 본관 2층)

※ 신청서 서식, 평택시청 홈페이지에서 내려받기, 인터넷 접수

- 평택시청 홈페이지>민원>시민고충처리위원 >고충민원 신청 안내
- 홈페이지 > 전자민원 > 민원상담 > 시민고충처리위원 > 시민고충처리위원 신청

□ 조사실시



- 고충민원의 조사는 당사자의 주장내용, 사실관계 및 법률관계를 명확히 하는 데 중점을 두고 실시.
- 관계 행정기관 등에 고충민원 신청서 사본을 송달하고 설명 또는 관련 자료·서류 등 제출 요구 및 실지조사 병행.

□ 조사결과 통지

시정권고

고충민원 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할만한 상당한 이유가 있는 경우 관계 행정기관의 장에게 시정을 권고

의견표명

고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여 행정기관등의 장에게 의견을 표명

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

제도개선

고충민원 조사·처리 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요한 경우 단체장에게 합리적 개선을 권고, 의견 표명

심의안내

신청인의 민원과 관련한 행정절차 또는 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하여 처리한 경우

이송·각하

고충민원이 고도의 정치적 판단, 공무상 비밀 사항, 시의회에 관한 사항, 감사조사중인 사안, 사인간 이해관계인 경우 각하 또는 이송

기각

신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우

종결

부패방지권익위법 제41조에 따라 처리한 경우

취하

신청인이 시민옴부즈만의 결정이 있기 전까지 서면 등으로 자신의 신청을 취하한 경우

□ 고충민원 대상에서 제외(이송, 각하)

법제43조(고충민원의 이송 등) ① 권익위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관등에 이송 또는 각하할 수 있다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 국회·법원·헌법재판소·선거관리위원회·감사원·지방의회에 관한 사항
3. 수사 및 형집행에 관한 사항으로서 그 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
4. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
5. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
6. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
7. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
8. 행정기관등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
9. 그 밖에 관계 행정기관등에서 직접 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항

* 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항

* 시민고충처리위원회에 관한 업무를 담당하는 조직 및 직원의 근무내용에 관한 사항, 시민고충처리위원의 행위에 관한 사항

2. 평택시 시민고충처리위원 구성

□ 주요연혁

- 2020. 03. 02. 『시민 옴부즈만 설치운영 계획』 수립
- 2020. 06. 26. 『평택시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례』제정
- 2020. 11. 02. 평택시 시민고충처리위원 위촉(2명), 업무 개시
- 2021. 10. 05. 평택시 시민고충처리위원 추가위촉(1명)
- 2022. 10. 17. 조례 제명 및 명칭 변경(시민옴부즈만 → 시민고충처리위원)
- 2023. 08. 03. 『평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례』개정(자문단 설치)
- 2024. 01. 01. 평택시 시민고충처리위원 자문단 위촉(6명)
- 2024. 11. 04. 평택시 시민고충처리위원 임기만료에 따른 신규 위촉(2명)
- 2025. 10. 05. 평택시 시민고충처리위원 임기만료에 따른 신규 위촉(1명)

□ 구 성

- 인 원: 3명
- 근무형태: 주 20시간 근무
- 근무장소: 평택시청 본관 2층 시민고충처리위원실
- 활동수당: 개방형 직위에 임용되는 임기제공무원 4급상당 하한액의 1/2
「지방공무원 보수규정」별표13
- 직 무: 고충민원의 조사·처리 및 불합리한 행정제도 개선 요구 등
- 위원현황

(대표)시민고충처리위원		(부대표)시민고충처리위원		시민고충처리위원	
					
성명	신동택	성명	윤성내	성명	박상철
경력	전)국민권익위원회 공무원	경력	현)건축사	경력	전) 평택시 공무원
임기	'24.11.4. ~ '28.11.3.	임기	'24.11.4. ~ '28.11.3.	임기	'25.10.5. ~ '29.10.4.

□ 시민고충처리위원 자문단 구성 및 운영

○ 목 적

- 고충민원을 처리하면서 전문적·기술적 사항에 대해 전문가의 자문을 받아 직무수행의 정확성과 신뢰성 제고

○ 근 거

- 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례」 제10조의 2(자문기구)
- 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제4조의 2 (자문단 구성 및 운영)

○ 위촉기간 : 2026. 1. 1. ~ 2027. 12. 31.(임기 2년)

○ 구성현황 : 6명(5개분야)

분 야	법 률	세 무	환 경	토 목	노 무
6명	2명	1명	1명	1명	1명

○ 역 할

- 고충 민원 처리와 제도개선에 관한 사항
- 고충 민원 중 기술적·전문적 지식을 요하는 사항
- 그 밖에 대표위원이 필요하다고 인정하는 사항 등에 대한 자문

○ 운영방법

- 자문단 회의는 대표위원이 필요하다고 인정하는 경우 개최
- 고충 민원 분야별 개별 자문

○ 자문의뢰 현황

구분	합 계 (건수)	법률	세무	환경	토목	노무	비고
2024년	7	6	0	1	0	0	
2025년	4	2	2	0	0	0	

II. 시민고충처리위원 운영 실적

1. 고충민원 접수 및 처리 현황
 2. 고충민원 주요 사례
 - 시정권고 (1) - 의견표명 (4)
 - 합 의 (7) - 심의안내 (26)
-

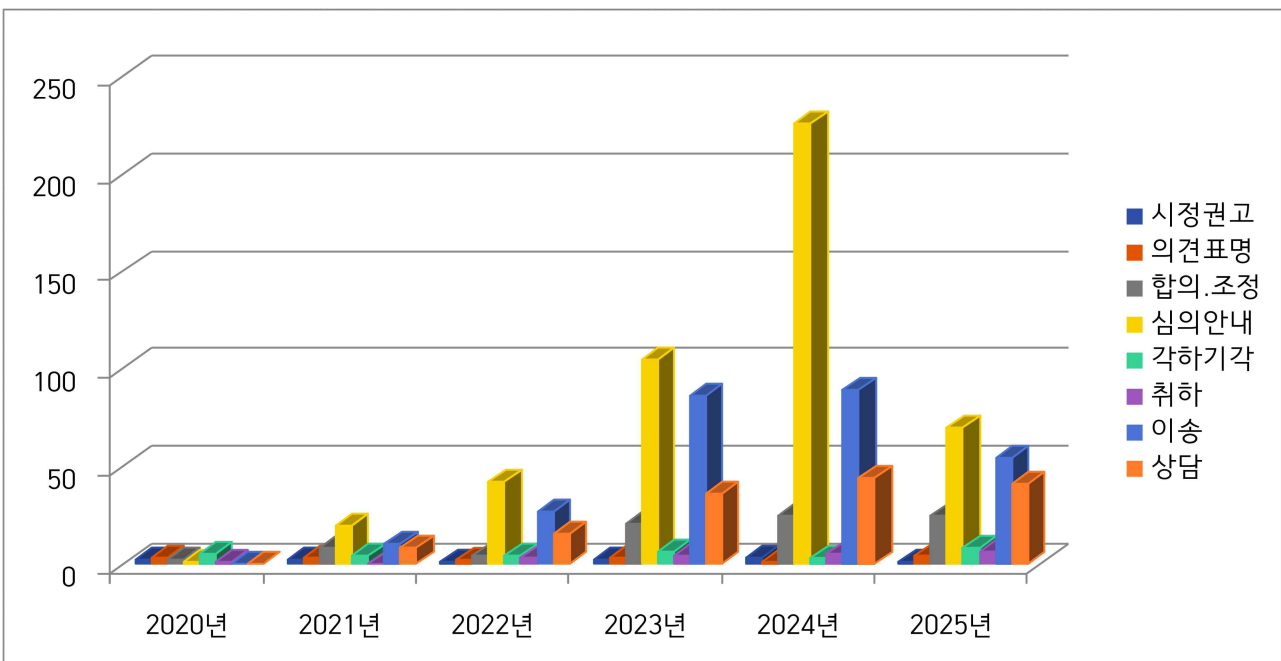
II. 운영 실적

1. 고충민원 접수 및 처리 현황

□ 민원 접수 및 처리 현황

(2025.12.31.기준 단위:건수)

구분	합계	처리 완료									처리중
		소계	시정 권고	의견 표명	합의. 조정	심의 안내	각하. 기각	취하	이송	상담	
합계	1,043	1,037	11	16	85	464	30	19	267	145	6
2025	216	210	1	4	25	70	8	6	55	41	6
2024	396	396	3	1	25	226	3	5	89	44	0
2023	263	263	2	3	21	105	6	4	86	36	0
2022	99	99	1	2	4	42	4	3	27	16	0
2021	55	55	2	3	8	20	4	0	10	8	0
2020 (11월~)	14	14	2	3	2	1	5	1	0	0	0



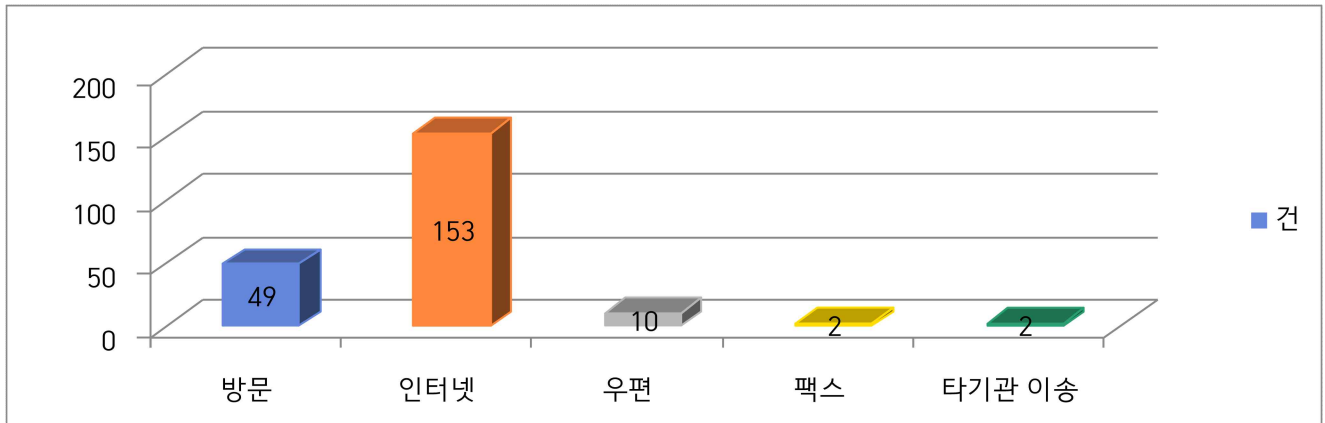
○ 2025년은 총 216건의 고충민원을 처리하였으며, 2024년 여름철 집중호우에 의한 집단민원 건수 160건을 제외하면 전년 대비 20건이 감소하였음.

○ 고충민원 인용율을 비교하면 2023년 26건(9.8%), 2024년 29건(7.3%), 2025년 30건(13.8%)로 전년 대비 증가하였음 .

□ 2025년 민원 접수 경로별 현황

(2025.12.31.기준 단위:건수)

구분	방문	인터넷	우편	팩스	타기관 이송
계	49	153	10	2	2
216					

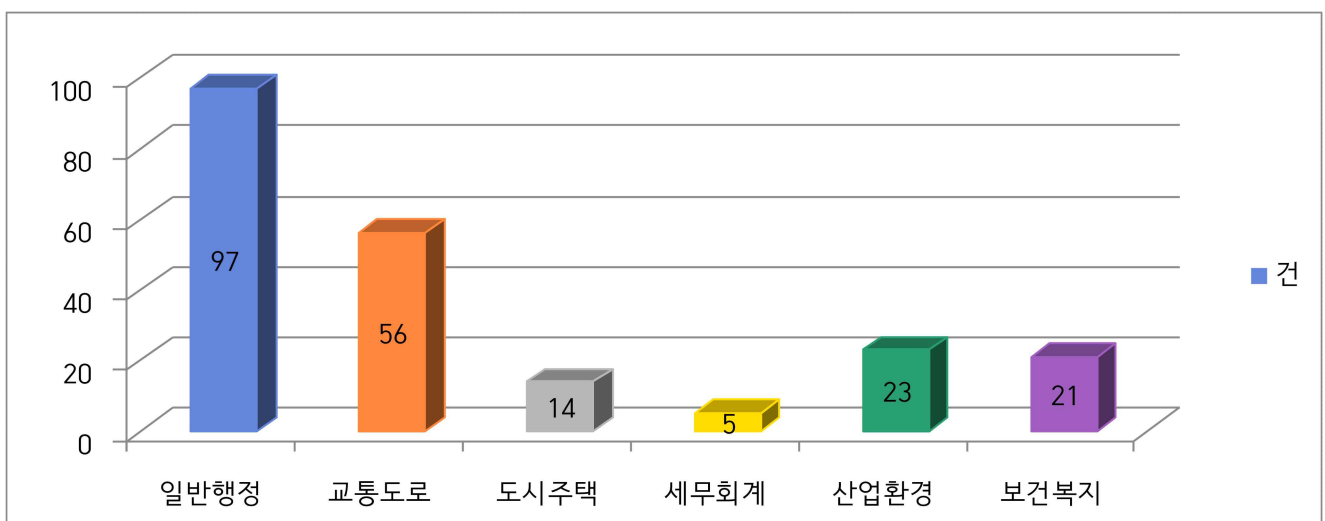


- 시 홈페이지 인터넷 접수 창구 운영으로 접근성이 높은 인터넷 접수 건이 153건으로 가장 높으며, 인터넷 사용이 어려운 고령층의 방문 접수가 49건으로 두 번째로 접수 되고 있음.

□ 2025년 민원 접수 분야별 현황

(2025.12.31.기준 단위:건수)

구분	일반행정	교통도로	도시주택	세무회계	산업환경	보건복지
계	97	56	14	5	23	21
216						



- 분야별로는 일반행정 97건(45%), 교통도로 56건(26%), 산업환경 23건(10%), 보건복지 21건(9%), 도시주택 14건(7%), 세무회계 5건(3%) 순으로 접수되었음.

2. 고충민원 주요 사례

□ 시정권고

시정권고 1 진정민원 업무처리 부당

- **(민원내용)** 신청인은 평택시 소재 생활 숙박시설을 분양받은 구분 소유자로 업체와 생활 숙박시설 위탁관리 계약하고, 관리대행을 하면서 업체가 임대료에 따른 중개수수료를 청구·수익한 것은 공인중개사법 위반에 대하여 피신청인(송탄출장소 ○○과장)에게 민원을 제기하였으나, 지연처리와 공인중개사법 위반이 아니라며 회신 되었고, 이와 관련하여 국민신문고에 감사를 청구하였으나, 피신청인(평택시 감사관)은 소관 업무 부서로 이송 처리하는 것은 부당하여 시정 조치 요청함.
- **(판단 및 처리결과)** 신청인이 민원과 관련하여 국민신문고에 재차 민원을 접수하여 감사 요구하였으나 피신청인(감사관)이 소관부서로 이송 처리한 행위는 「평택시 행정기구 및 정원 조례」제4조(보좌기관) 제1항 3호 및 「평택시 행정기구 및 정원 조례 시행규칙」제6조(사무분장) [별표14], 감사관의 팀별 업무분장에 의하여 민원 조사 사무를 하도록 분장 되어 있음에도 소관부서의 답변에 대하여 감사 요구를 한 민원(2차 민원)을 소관부서로 재차 이송 처리한 것은 본연의 업무를 소홀히 하고 기피한 사실은 부당하다고 판단 됨.
그러므로 시민의 권익보호와 적극행정 측면에서 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제46조 제1항 및 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영조례」제13조에 따라 피신청인(감사관)에게 피신청인(송탄출장소 ○○과장)의 민원 지연처리와 피신청인(감사관)에서 감사 요구 민원을 소관부서로 재배정 처리한 부분에 대하여 감사 조치를 이행할 것을 시정권고 의결함.
- **(수용 여부)** 수용

※ [붙임] 의결서

시 민 고 충 처 리 위 원 의 결

의안번호 평택시고위 2025-03
민원표시 2024-353, 진정민원 업무처리 부당
신청인 ○○○
피신청인 평택시장(감사관)
의 결 일 2025. 2. 24

주문 피신청인(감사관)은 송탄출장소 ○○○과장의 민원 지연처리와 감사관에서 감사 요구 민원을 소관부서로 재배정 처리한 부분에 대하여 감사 조치를 이행할 것을 시정권고 한다.

이유 별지와 같다.

(별지)

이 유

1. 신청원인

신청인은 평택시 ○○동 소재 ‘○○○레지던스(2층 220호)’ 생활 숙박시설을 분양받은 구분 소유자로 (주)○○와 생활 숙박시설 위탁관리 계약하고, 관리대행을 하면서 임대료에 따른 중개수수료를 청구·수익한 것은 공인중개사법 위반에 대하여 피신청인(송탄출장소 ○○○과장)에게 민원을 제기하였으나, 지연처리와 공인중개사법 위반이 아니라며 회신되었고, 이와 관련하여 국민신문고에 감사를 청구하였으나, 피신청인(감사관)은 소관 업무 부서로 이송 처리하는 것은 부당하니 이에 대하여 조치를 요구하였다.

2. 피신청인의 주장

- 가. 피신청인(송탄출장소 ○○○○과장)은 수탁사인 (주)○○의 중개보수는 ‘생활 숙박시설 위탁관리 계약서’, ‘수익금 및 소유자 부담비용 합의서’에 의한 대리행위로 부동산임대차 계약서를 작성하고, 수수료를 청구·수익한 것으로 판단 되고, 이는 당사자 간 계약을 이행하고 합의한 것으로 중개행위로 볼 수 없으며, 공인중개사법 적용 대상이 아니라 한다. 다만, 민원 처리가 지연된 것은 담당자가 정기인사와 퇴직 준비 휴가로 인한 업무 공백이 있었다고 하고, 이후 사과와 함께 검토 결과를 문서로 회신하였다고 한다.
- 나. 피신청인(감사관)은 「민원처리에 관한 법률」 제16조(민원문서의 이송) 및 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제13조(민원문서의 이송 절차 및 방법 등)에 따라 「공인중개사법」 위반 여부 조사 및 처리 요청 민원으로 처리 주무부서로 이송하였다.

3. 사실 관계

- 가. 민원인의 건물은 평택시 ○○동 ○○-○ ‘○○○레지던스(지하 4층, 지상 13층)’로 2020. 8. 4 사용승인된 건축물로서 건축법상 주용도는 숙박시설(생활 숙박시설)이며, 2020. 12. 15. 신청인(구분소유자)과 (주)○○가 ‘생활숙박시설 위탁관리계약서’와 ‘수익금 및 소유자 비용 부담 합의서’를 작성하여 관리했다.
- 나. 2024. 3. 6. 송탄출장소 ○○○○과장에게 수탁사인 (주)○○가 2021년 7월부터 구분소유자 130세대에 대하여 중개수수료 45만원을 부당하게 청구·수익하므로 이에 이의 제기를 하고 환불 요구에 응하지 않아서 FAX민원을 접수하였으나, 5개월여간 답변이 없어 2024. 8. 28. 국민신문고에 민원을 접수하여 중개수수료를 받는것이 당연하다는 답변을 받았다.
- 다. 피신청인(송탄출장소 민원과장)은 신청인의 국민신문고(민원 1AA-2408-1014178) 민원은 ‘공인중개사법 위반 여부’에 대한 것으로서, 2020. 12. 15. 신청인(구분소유자)과 (주)○○가 ‘생활숙박시설 위탁관리계약서’와 ‘수익금 및 소유자 비용 부담 합의서’에 따라 수수료를 청구한 것으로 판단되고, 임차인으로부터는 수수료를 받은 사실이 없는 점 등을 고려할 때 공인중개사법 적용 사안이 아니라며 2024. 9. 3. 답변하였다.

라. 신청인은 2024. 10. 21. 국민신문고(민원 1AA-2410-0734191)에 피신청인(송탄출장소 ○○○○과장)의 답변이 부당하다며, 피신청인(감사관)에게 조사 처리를 요청하는 민원을 접수하였으나, 피신청인(감사관)은 부동산중개업 관리 업무 소관부서인 피신청인(송탄출장소 ○○○○과장)에게 이송처리 하여 2024. 10. 28. 송탄출장소 ○○○○과장이 동일한 답변을 하였다.

마. 피신청인(감사관)은 「평택시 행정기구 및 정원 조례」 제4조(보좌기관) 제1항 3호 및 「평택시 행정기구 및 정원 조례 시행규칙」 제6조(사무분장)〔별표14〕에 의한 감사관의 분장사무, 감사관의 팀별 업무분장 중 민원조사팀에서 민원 조사, 고충민원 처리실태 확인 평가, 다수인 관련 민원 관리, 국민신문고 운영에 대하여 사무를 하도록 분장 되어 있음 에도 소관부서의 답변에 대하여 감사 요구를 한 민원(2차 민원)을 소관부서로 재차 이송 처리하여 본연의 업무를 기피한 사실이 있다.

바. 법률 자문에 의하면 부동산자산관리사는 구분소유자와 사이에 생활숙박시설 위탁관리계약을 체결하면서 그에 부수하여 수익금 및 소유자 비용 부담 합의서도 체결하였는데, 위 합의서에서는 임차인이 목적물에 입주하는 월에 발생하여 법정 중개보수를 한도로 하는 중개보수에 대한 것을 구분소유자가 지불하는 비용 범위에 포함하는 것으로 하여 목적물에 대한 임대차 계약 체결 시 구분소유자로부터 중개보수를 받는 것으로 약정하고 있고, 부동산 임대차계약서에는 중개보수는 당사자 쌍방이 각각 지불 하는 것으로 약정 되어 있는데 이는 공인중개사법 위반 여지가 있다고 한다.

사. 이 민원과 관련하여 SNS상 부동산 중개 광고 사례를 조사한 바에 따르면 2020.10월경 주변 부동산 블로그에 부동산 중개 광고 사례와 2024년. 3월경에는 공인중개사의 중개수수료에 대한 불만도 게시된 사례도 있었으나, (주) ○○에서 부동산 중개 광고·표시행위는 발견할 수 없었다.

자. 신청인도 (주)○○가 임차인에게 중개수수료를 받지 않았다고 한다.

카. 이 민원과 관련하여 소관 부처인 국토교통부 부동산개발 산업과에 질의한 결과에 의하면 수탁자와 임차인 간 중개보수 요청 및 지급이 이루어지지 않았고, 부동산 임대차계약서(서명·날인)상, 수탁사는 위탁자의 대리인으로서 서명·날인하였으며, 개업공인중개사 서명·날인은 공란으로 있어 대리인의 직거래 일종으로 「공인중개사법」 위반이 아니라고 판단된다. 한다.

4. 판단

가. 관련법령 : 별지 참조

나. 판단내용

1) 신청인이 평택시 ○○동 소재 ‘○○○프레지던스(2층 220호)’ 생활 숙박시설을 분양 받은 구분 소유자로 (주)○○와 생활 숙박시설 위탁관리 계약하고, 관리대행을 하면서 임대차에 따른 중개수수료를 청구·수익하므로 공인중개사법 위반이라는 주장에 대하여 살펴보면, 부동산중개업을 영위하려는 자는 「공인중개사법」 제9조(중개사무소의 개설 등록) 제1항에 의거 시장·군수·구청장에게 중개사사무소 개설등록을 하여야 하고, 같은법 제18조의2(중개대상물의 표시·광고) 제3항에 의거 개업공인중개사가 아닌 자는 중개대상물에 대한 표시·광고를 하여서는 아니 되고, 중개수수료는 「공인중개사법 시행규칙」 제20조(중개보수 및 실비의 한도 등) 제4항 2호에 의거 중개의뢰인 쌍방으로부터 각각 받되, 거래금액의 1천분의 9 이내에서 중개의뢰인과 개업공인중개사가 서로 협의하여 결정한다고 정하고 있다.

그러므로 수탁사인 (주)○○의 부동산 중개 목적물에 대한 광고·표시 사례를 발견하지 못한 점, 임차인에게 중개보수를 받지 않은 점, 개업공인중개사 서명·날인이 공란으로 있는 점, 주변 개업공인중개사 블로그에 부동산 중개 목적물에 대한 광고·표시 사례가 있었던 점, 임차인이 개업공인중개사에게 중개보수에 대한 불만을 제기한 점. 등을 종합적으로 고려할 때 피신청인(송탄출장소 ○○○○과장)의 답변이 부당하다고 판단되지 않는다. 다만, 민원처리 지연에 대해서는 「민원 처리에 관한 법률」 제14조(질의 민원의 처리기간 등)에 의거 법령에 관하여 설명이나 해석을 요구하는 질의 민원은 14일 이내에 처리토록 규정되어 있음에도 5개월여 동안 지연 처리한 것은 부당하다고 판단된다.

2) 신청인이 민원과 관련하여 국민신문고에 재차 민원을 접수하여 감사 요구 하였으나 피신청인(감사관)이 소관부서로 이송 처리한 행위에 대하여 살펴 보면 「평택시 행정기구 및 정원 조례」 제4조(보좌기관) 제1항 3호 및 「평택시 행정기구 및 정원 조례 시행규칙」 제6조(사무분장)〔별표14〕, 감사관의 팀별 업무분장에 의하여 민원 조사 사무를 하도록 분장 되어 있음에도 소관 부서의 답변에 대하여 감사 요구를 한 민원(2차 민원)을 소관부서로 재차 이송 처리한 것은 본연의 업무를 소홀히 하고 피한 사실은 부당하다고 판단된다.

5. 결론

그러므로 이 민원과 관련하여 피신청인(송탄출장소 ○○○○과장)이 답변한 내용이 부당하다고 판단되지 않는다. 다만, 국민신문고에 감사를 요구한 2차 민원에 대하여 피신청인(감사관)이 소관부서로 이송 처리한 것은 본연의 업무를 소홀히 하고 기피한 사실이 인정되므로, 시민의 권익보호와 적극행정 측면에서 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조 제1항 및 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영조례」 제13조에 따라 피신청인(감사관)에게 피신청인(송탄출장소 ○○○○과장)의 민원지연 처리와 피신청인(감사관)에서 감사요구 민원을 소관부서로 재배정 처리한 부분에 대하여 감사 조치를 이행할 것을 시정권고하기로 하여 주문과 같이 의결한다.

2025. 2. 24

□ 의견표명

의견표명 1 파킨슨병 여성가장 기초생활수급자 생계급여 감액 이의

- **(민원내용)** 신청인은 여성 가장으로 가정의 생계유지를 위해 일용직을 해오면서 힘들게 가정을 꾸려옴(신청인의 배우자는 도박, 알코올 중독, 가정폭력자로 가출 함, 신청인 강제 이혼 소송 제기 중)

신청인은 일용직으로 일하면서 파킨슨병(손발 떨림 증상과 인지력 부족)을 앓고 있음을 인지하지 못한 상황에서 생계로 운전하여 일하러 가다가 차 사고를 발생시켜 차량 변상 비용을 위해 돈을 빌리게 됨.

신청인은 차량 변상을 위해 빌린 돈(큰아들이 결혼자금으로 모은 돈)이 통장에 찍혀 피신청인은 후원금으로 보아 기초생활수급비 감액 통보, 이에 신청인은 당장 주거비 등 생계유지가 어려워 생계비 감액 제고를 구하는 고충민원을 제기함.

- **(판단 및 처리결과)** 신청인은 파킨슨병을 인지하지 못한 상황에서 생계유지를 위해 일을 하러 가다가 차 사고를 일으켜 차량 배상을 위해 빌린 돈으로 어려움을 겪고 있는 상황에서 생계급여 감액 통보받고, 생계의 어려움을 호소함. 신청인은 **여성 가장**이며 일용직(도배)으로 일하면서 두 아들을 키우는 가정을 유지해 오던 중, 피신청인으로부터 기초생활수급자로 근로무능력자 (파킨슨병)로 인정되어 기초생활수급비를 받기 시작하였음. 그리고 의료기관으로부터 최종 파킨슨병 진단을 받은 것을 확인함.

신청인은 파킨슨병임을 인지하지 못한 상태에서 생계를 위해 일용직으로 일하러 가다가 손·발 떨림 증상 등(진 전증 : 우측 마비 증세로 손으로 집는 게 안되고, 인지능력이 낮음 - 순발력 안 됨)으로 교통사고를 내게 되었으며, 이로 인해 차 사고 변상을 위해 빌린 돈으로 수급비가 일부 감액되어 더욱 생계의 어려워짐을 호소함.

실태조사 등을 종합적으로 검토한 결과, 기초생활수급비(생계급여) 감액 처분 취소를 구하는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있는 것으로 인정되어 의견표명을 의결함.

- **(수용여부)** 수용

※ [붙임] 의결서

시민고충처리위원

의 결

의안번호 평택시고위 2025-01

민 원 파킨슨병 여성가장 기초생활수급자 생계급여 감액 이의

신청인 ○○○

피신청인 평택시 송탄출장소장

의결일 2025. 02. 24.

주 문 피신청인에게 신청인의 기초생활수급자 생계급여를 감액 없이 지급할 것을 의견표명 한다(2025년 3월부터 시행).

이유 별지와 같다.

(별지)

이 유

1. 신청원인

- 신청인은 여성 가정으로 가족의 생계를 위해 일용직(도배) 일 해오면서 어렵게 가정을 꾸려옴. 신청인의 배우자(남편)는 도박, 알코올 중독, 가정폭력자로 자식과 가정에 대한 책임감 없이 가출 중으로 신청인이 강제 이혼 소송을 제기 중임.
- 신청인은 일용직으로 일하면서 파킨슨병을 앓고 있음을 인지하지 못한 상황에서 생계를 위해 운전을 하다가 손·발 떨림 증상과 인지력 부족에 의한 차 사고 발생으로 차량 변상을 위해 돈을 빌리게 됨.
- ※ 신청인은 난치성 희소 질환인 파킨슨병(2024년 8월부터)을 앓기 시작하여 근육통, 요통 등 통증을 진통제로 버텼고, 병이 점점 진행되어 통증에 시달리고 우측 팔다리가 쉴 새 없이 흔들리면서 약물 부작용 등 고통 속에 살고 있음을 호소

※ 신청인은 차량 정비 중인 P정비소에서 대여해준 차량을 파킨슨병 상태를 인지하지 못한 상태에서 운전하다가 차 사고 발생으로 보험을 들지 않은 사고차량 변상 등을 위해 큰 아들의 결혼준비금을 빌리게 됨

○ 신청인은 차 사고 변상을 위해 빌린 돈(큰아들이 결혼자금으로 모은 돈)이 통장에 찍혀 후원금이라 하여 기초생활수급비가 감액으로 생계유지가 어려우니 기초생계비 감액 제고를 구하는 고충민원을 제기함.

※ 빌린 돈 585만원(7월 70만원, 8월 190만원, 9월 280만원, 10월 45만원) 때문에 생계급여의 감액으로 생계가 더욱 어려워져 고충민원을 제기함

- 신청인의 주거비용이 월세 50만원(기초생활수급자 주거급여 지원금은 30만원)으로 부족한 실정임.

- 기초생활수급비는 117만 8천 4백여 원인데 소득인정액 31만 1천 9백원을 감액하여 86만 6천여원으로 31만원 가량이 감액되었고, 이 비용으로는 주거, 병원비, 2인 생계가 안된다고 감액에 대한 제고 요청 고충민원을 제기함.

※ 신청인의 둘째 아들은 신청인(어머니)과 동거하고 있으며 대학생으로 현재 사회복무요원으로 복무 중이며, 큰아들은 직업군인(부사관)으로 독립해서 살고 있으며, 7년여 사귀어온 여친과 결혼 준비 중 임.

2. 피신청인 등의 주장

○ 피신청인(평택시)은 적법한 절차에 따라 신청인(2인가구)의 기초생활수급을 결정(24. 10. 31)하였고, 신청인의 생계급여 감소 사유로 사적 이전소득(신청인은 빌린 돈이라고 주장) 311,900원을 반영 2024년 11월부터 감액된 기초생계급여 861,540원을 지급함.(생계급여 1,178,435원)

○ 관련 규정 ; 사적 이전소득이란 부양의무자 또는 후원자 등으로부터 정기적으로 지원받는 금품(2025년 국민기초생활보장사업 안내, 121쪽)

- 정기 지원 사적 이전소득은 보장기관이 그 소득을 부과한 지 1년 이내에서만 유효하며, 1년이 지난 후 재조사하여 지속적으로 지원되는 사실이 확인되지 않으면 즉시 삭제
 - 정기 지원이란 조사 시점 기준으로 최근 1년 중 수급(권)자가 6회 이상 지원을 받는 경우를 말함.(최근 1년 중 6회 미만의 비정기적인 지원액은 소득에 반영하지 않음)
 - 소득반영 비율 : “월별 지원금액 총합” 이 수급자 가구 기준 중위소득의 15%를 초과 시 초과 금액을 정기 지원 사적 이전소득으로 반영
- * 부양비가 부과되는 부양의무자가 사적 이전소득을 지원하는 경우 부과 된 부양비에서 사적 이전 소득금액은 감액함 (의료급여)

3. 사실관계

가. 신청인은 여성 가장으로 생계유지를 위해 어렵게 살아오다가 파킨슨병이 걸려 생계가 매우 어려워짐을 호소, 신청인의 배우자(알코올·도박 중독자이며 가정 폭력자)와 (강제) 이혼 소송 중(2년여 동안 가출 중)임

○ 신청인은 여성 가장으로 가족의 생계를 꾸려왔으며, 배우자(남편)는 가정역할에 책임감 없이 알코올·도박 중독에 가정폭력자로 가출하여 현재 강제 이혼 소송 중임.

※ 신청인은 배우자와 1992년 결혼하였고, 배우자는 홀시어머니와 두 자녀의 가장이나 가장 역할은 하지 못하여, 강제 이혼 소송 중 임(※ 배우자는 도박 중독, 알코올 중독에 심한 가정폭력이 빈번해져 2015년 현행범으로 체포되기도 하였고, 3차례 합의이혼 요청하였으나 배우자의 불출석으로 무산 된 바 있음. 하여 강제 이혼 소송 법률구조공단 도움을 받아 진행 중이며, 배우자(박00)는 현재 거주불명자로 확인됨 (*주민등록표 확인 : 거주불명자 초본, 평택시 ○○동장. 2024. 12. 30.)

○ 신청인은 평택시(사회복지과)로부터 기초생활수급자 신청하여 확정됨.

- 2024. 08. 21. 신청인이 기초생활수급자 신청하여 2024. 10. 31. 기초생활수급자로 확정됨.

- 2024. 기준수급비 1,178,435원이나, 소득인정액 311,902원을 뺀 866,533원을 수급비로 지급함(8월, 9월, 10월, 11월, 12월)

▲ 8월 1,178,435원, 9월 1,178,435원, 10월 1,178,435원, 11월 1,178,435원
8월~11월 4,713,740원 - 긴급생계지원금 2,151,208원 - 양곡 공제 5,000원

나. 생계를 위해 파킨슨병(손발 떨림 현상 등)을 인지하지 못한 상태에서 일을 하기 위해 운전을 하다가 2차례 차 사고를 내게 되어, 홀로 장가 준비를 하고 있는 큰아들에게 차량 배상비 등을 빌리게 되었으나, 통장에 찍힌 지원금이라 하여 기초생활수급비가 감액됨.

○ 신청인이 의료기관에서 파킨슨병(G20) 진단을 받은 것을 확인함.

- 파킨슨병은 난치성 희소 질환(치료 완치가 어려움)으로 인정 국가(건강보험)에 산정특례자 인정 질환으로 기초생활수급자에게 약제비 국가지원이 가능함.

- 파킨슨병 진단을 확인(8. 28. 파킨슨병 진단)으로 최종 근로 무능력자 기초생활수급자로 인정됨(10. 31.)

※ 신청인의 의료기관에서 파킨슨병(G20) 진단을 받음을 확인함(2024. 08. 28. 분당서울대병원에서 받은 진단서 확인)

※ 파킨슨병 계속 진전으로 우측 마비 증세로 손으로 집는 작용이 안 되고, 걷기 어려워지며, 인지능력이 늦어 순발력 안 됨.

○ 2024. 09. 02. 생계로 일용직(도배)으로 일하러 가던 중 인지하지 못했던 파킨슨병으로 인해 손발 떨림으로 인해 차량사고(1차)로 P공업사에 사고차량을 맡김.

- 사고차량(1차 사고 차량) 폐차 확인 함 : 보험사에서 사고차량 보험 처리함 (대인, 대물만 들고 자차는 들지 않음)

- 생계유지를 위한 일 약속(생계형 일용직, 도배)을 지키기 위해 사고차량을 맡긴 P공업사로부터 임시 자동차를 빌려 생계를 위해 다시 일(일용직 도배)하러 가던 중 손·발 떨림(파킨슨병)이 일어나 차 사고(2차사고)가 발생 (이때도 파킨슨병에 대해 인식하지 못한 상황에서 생계로 무리하게 일 하러 가다가 사고가 발생)

※ 신청인의 차 사고 사유 : 여성 가장으로 생계유지를 위해 일(일용직-도배) 하러 가다가 인지하지 못한 파킨슨병(손발 떨림 현상 등)으로 정상 운전이 되지 않아 2차례 차 사고를 내게 됨을 확인함.

※ 정비소에서 임시 빌린 차 사고로 변상금 150만원을 정비소에 지불해야 했고, 또 생계유지를 위해 일을 해야 하기에 부득이 차량을 구입 해야 했기에 차량(중고 경차) 구입비로 270여만원을 지불(관련 통장 확인)

- 차량 사고비용, 차량구입비, 병원치료비 등 생계를 위해 큰아들에게 장가가기 위해 준비한 돈을 빌리게 됨 (7월 70만원, 8월 190만원, 9월 280만원, 10월 45만원 : 총 585만원을 빌리게 됨)

다. 신청인은 신용불량자로 지내왔고, 24년 12월에는 척추협착증 수술을 하였으며, 주거비용 50만원(수급비 지원외 20만원)을 내야 하고, 동거 대학생 아들(사회복무요원 근무 중)은 무소득자로 가정 생계의 어려움 호소 중

4. 판단

가. 관련법령 등

□ 국민기초생활보장법(약칭: 기초생활보장법), (「2024년 국민기초생활보장사업 안내」 등 관련 규정

○ 제1조(목적) 이 법은 생활이 어려운 사람에게 필요한 급여를 실시하여 이들의 최저생활을 보장하고 자활을 돕는 것을 목적으로 한다.

○ 기초생활보장 급여의 지급원칙

제3조(급여의 기본원칙) ① 이 법에 따른 급여는 수급자가 자신의 생활 유지·향상을 위하여 그의 소득, 재산, 근로능력 등을 활용하여 최대한 노력하는 것을 전제로 이를 보충·발전시키는 것을 기본원칙으로 한다.

② 부양의무자의 부양과 다른 법령에 따른 보호는 이 법에 따른 급여에 우선하여 행하여지는 것으로 한다. 다만, 다른 법령에 따른 보호의 수준이 이 법에서 정하는 수준에 이르지 아니하는 경우에는 나머지 부분에 관하여 이 법에 따른 급여를 받을 권리를 잃지 아니한다.

제4조(급여의 기준 등) ① 이 법에 따른 급여는 건강하고 문화적인 최저생활을 유지할 수 있는 것이어야 한다.

② 이 법에 따른 급여의 기준은 수급자의 연령, 가구 규모, 거주지역, 그 밖의 생활여건 등을 고려하여 급여의 종류별로 보건복지부장관이 정하거나 급여를 지급하는 중앙행정기관의 장(이하 “소관 중앙행정기관의 장”이라 한다)이 보건복지부장관과 협의하여 정한다. <개정 2014. 12. 30.>

○ 기초생활보장 급여의 종류

제7조(급여의 종류) ① 이 법에 따른 급여의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 생계급여 2. 주거급여 3. 의료급여 4. 교육급여 5. 해산급여(解産給與) 6. 장제급여(葬祭給與) 7. 자활급여

② 수급권자에 대한 급여는 수급자의 필요에 따라 제1항제1호부터 제7호까지의 급여의 전부 또는 일부를 실시하는 것으로 한다. <개정 2014. 12. 30.>

③ 차상위계층에 속하는 사람(이하 “차상위자”라 한다)에 대한 급여는 보장기관이 차상위자의 가구별 생활여건을 고려하여 예산의 범위에서 제1항제2호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호에 따른 급여의 전부 또는 일부를 실시할 수 있다. 이 경우 차상위자에 대한 급여의 기준 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

□ 지침(「2024년 국민기초생활보장사업안내」)

○ 사적이전소득이란 부양의무자 또는 후원자 등을 부터 정기적으로 지원받는 금품(「2024년 국민기초생활보장사업안내」, 121쪽)

- 정기지원 사적이전소득은 보장기관이 그 소득을 부과한 지 1년 이내에서만 유효하며, 1년이 지난 후 재조사하여 지속되는 사실이 확인되지 않으면 즉시 삭제
- 정기지원이란 조사시점 기준으로 최근 1년 중 수급(권)자가 6회 이상 지원을 받는 경우를 말함(최근 1년 중 6회 미만의 비정기적인 지원액은 소득에 반영하지 않음)
- 소득반영 비율 : “월별 지원금액 총합”이 수급자 가구 기준 중위소득의 15%를 초과 시 초과금액을 정기지원 사적이전소득으로 반영
- * 부양비가 부과되는 부양의무자가 사적 이전소득을 지원하는 경우 부과된 부양비에서 사적 이전소득 금액은 감액함(의료급여)

- 위 사적 이전소득은 1년이 지난 후 재조사하지만, 1년이 도래하지 않았어도 조사 시점 기준으로 최근 1년간 지원 횟수가 6회 미만에 해당하는 경우, 사적 이전소득을 재산정 할 수 있음. 부양의무자 등으로부터 받는 지원이 최근 1년간 5회 이하로 될 경우, 통장 거래내역을 다시 제출 필요
- 5회 이하 지원이더라도 지원금액이 수급자 가구의 중위소득 50%를 초과하는 금액은 전액 반영됨.
- * 동 규정은 사적 이전소득 지원 횟수는 적으나 1회당 지원금액이 많을 경우의 문제를 조정하기 위해 도입 단, 1회 지원금액이 임대보증금 마련 등 타재산 증가분으로 명확히 확인되거나 수술비 지원 등 불가피한 지출로 사용처가 구체적으로 확인되는 경우 반영에서 제외 가능

※ 파킨슨병(Parkinson's disease, PD) : <출처 위키백과>

- 파킨슨병은 느린 동작, 정지시 떨림, 근육 경직, 질질 끌며 걷거나 굽은 자세와 같은 자세불안정 증상들을 특징으로 하는 진행형 신경 퇴행성 질환이다. 심각한 인식 장애와 미약한 언어 장애도 발생하는데 만성적이고 진행적이며 운동장애가 발생하여 움직이는 것이 불편하게 된다.
- 주로 흑질(substantia nigra)의 불완전한 도파민의 생성 및 작용으로 운동신경 피질의 자극이 감소되어 일어난다. 일본뇌염, 뇌매독, 이산화탄소 중독, 망간 중독이나 윌슨병에 걸렸을 때도 나타날 수 있다. 발병할 수 있는 확률은 1천명 중 1명 뿐이지만 나이가 많을수록 발생빈도가 높다.

○ 파킨슨병(Parkinson's disease)의 증상은 경직, 근육의 떨림, 느린 움직임, 부정확한 조준, 신체적이거나 정신적인 활동을 잘 개시하지 못함, 그리고 공간적인 혼미 등이다. 또한, 뒷목이나 허리의 통증 등이 초기증상으로 나타날 수 있고, 말을 할 때 목소리가 작아지는 등의 증상이 나타날 수 있다. 대부분의 환자들은 발병 초기에 우울해지는데, 우울증은 단지 이 병에 대한 반응으로 나타나는데 아니라 병의 일부일 수도 있다. 이 병의 증상이 다양하고 다른 장애의 증상들과 겹치기도 하기 때문에 의사들은 정확한 진단을 내리는데 곤란을 겪을 때가 종종 있다.

- 특징 : 파킨슨병은 50세 이상의 사람들에게서 약 100명 당 한 사람 꼴로 발병하는데, 미국에서는 흑인보다 백인에게서 그 비율이 더 높다. 파킨슨병의 직접적인 원인은 특히 흑질과 편도체에 있는 뉴런들이 서서히 죽어가는 것이다. 대부분의 연구는 꼬리핵과 피각으로 도파민성 축색을 보내는 흑질의 뉴런들에 집중되어 왔다. 이 축색들은 D1 수용기는 흥분시키고, D2 수용기는 억제하는데, 파킨슨병의 경우 이 두 종류의 수용기 모두에서 도파민이 상실되면 그 순 효과는 담창구에서 시상으로 가는 억제적 출력이 증가하는 것이다. 연구자들의 추정에 따르면 보통사람들은 45세쯤부터 시작해서 일 년마다 흑질 뉴런의 1%를 약간 넘는 수를 상실한다. 우리들 대부분은 필요한 것보다 더 많은 뉴런들을 갖고 있지만 어떤 사람들은 더 적은 수의 뉴런을 가지고 시작하기도 하고 어떤 사람들은 더 빠른 비율로 상실하기도 한다. 생존하는 흑질 뉴런의 수가 정상인의 20~30% 수준으로 감소하면 파킨슨병의 증세가 나타나기 시작한다. 흑질 치밀부의 도파민계 신경이 60~80% 정도 소실 후 증상이 명확하게 나타나게 된다. 세포상실이 많을수록 증세가 더 심하다.

나. 판단내용

이 고충민원은 피신청인에게 기초생활수급자인 신청인의 생계급여 감액에 대하여, 신청인은 파킨슨병을 인지하지 못한 상황에서 생계유지를 위해 일을 하러 가다가 차 사고 발생으로 차량 배상을 위해 빌린 돈 때문에, 생계급여 감액에 대해 제고를 구하는 내용에 대하여 살펴보면,

- 신청인은 여성 가장으로 일용직(도배)으로 일하면서 두 아들을 키우며 가정을 유지해 왔으며, 신청인의 배우자(남편)는 도박, 알코올 중독, 가정 폭력자로 가족을 버리고 가출하여 현재 강제이혼 소송을 진행 중임.

※ 신청인은 배우자와 1992년 결혼, 배우자는 홀시어머니와 두자녀의 가장이나 가장 역할은 하지 못하여, 강제이혼 소송중임(※ 배우자는 도박중독, 알코올 중독에 심한 가정폭력이 빈번해져 2015년 현행범으로 체포되기도 하였고, 3차례 합의이혼을 요청하였으나 배우자의 불출석으로 무산된 바 있음. 하여 강제 이혼 소송 법률구조공단 도움을 받아 진행 중이며, 배우자(박00)는 현재 거주불명자로 확인 됨 (*주민등록표확인 : 거주불명자 초본, 평택시 ○○동장. 2024. 12. 30.)

- 신청인은 피신청인(평택시 : ○○○○과)으로부터 기초생활수급을 신청하여 근로무능력자(파킨슨병)로 인정되어 기초생활수급비를 받기 시작함.
- ※ 2024. 08. 21. 신청인이 기초생활수급자 신청을 하여 2024. 10. 31. 기초생활수급자로 확정됨.
- 피신청인은 파킨슨병 진단을 최종 확인(8. 28. 파킨슨병 진단)하고 기초생활수급자로 인정함(2024. 10. 31.).
- ※ 2024. 08. 28. 신청인 파킨슨병(G20) 진단을 받음(※ 분당서울대병원진단서 확인)
- 신청인은 파킨슨병임을 인지하지 못한 상태에서 생계를 위해 일용직으로 일하러 가다가 손·발 떨림 증상 등(진 전증 : 우측 마비증세로 손으로 잡는 게 안되고, 인지능력이 낮음 - 순발력 안 됨)으로 교통사고를 내게 됨
- 관련 규정에서 사적 이전소득이란 부양의무자 또는 후원자 등으로부터 정기적으로 지원받는 금품으로 규정하고 있음.
- 그러나 고충민원 조사결과 신청인은 인지하지 못한 파킨슨병 중에 생계유지를 위해 운전하다가 차 사고 발생으로 차량 변상을 위해 빌린 돈(아들 결혼준비금)이라고 함(차 사고 시점인 '24. 09. 02.은 기초수급자 확정 10. 31. 전으로 확인됨).
- 그리고 신청인은 평택시 굿모닝병원에서 척추협착증 수술(척추 후궁 및 척추간판 절제술)을 받았으나(2024년 12월) 병원비 부족으로 조기 퇴원하였고, 의료척추보조기와 의료급여 지원 부족분(52만 3천6백80원)을 지불 해야 했고, 주거급여비 부족분 월20만원씩을 추가로 지불해야하는 어려움을 호소 중임.

5. 결 론

- 실태조사 등을 종합적으로 검토한 결과, 기초생활수급비(생계급여) 감액 취소를 구하는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있는 것으로 인정되므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조 제2항 및 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례」 제13조에 따라 피신청인에게 의견표명을 하기로 하여 주문과 같이 의결한다.

2025. 2. 24.

□ 의견표명 · 제도개선 사례

의견표명 2 제도개선

평생교육 외국어(중국어 등) 중급이상 강의 원어민 강사 요청

- **(민원내용)** 신청인(들)은 평택시 평생학습센터에서 외국어강의(중국어 등) 시 초급반은 한국인 강사가 가능하겠으나, 중급반부터는 원어민 강사들 위촉할 수 있도록 고충민원 및 관련 제도개선을 제기 함.
- **(판단 및 처리결과)** 평생학습센터에서 신청인(들)의 중급이상 외국어(중국어 등) 강의 강사의 경우 원어민강사를 적극 위촉할 수 있도록 제도개선을 해 달라는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있다고 인정되므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조 및 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례」 제13조에 따라 피신청인에게 중급이상 외국어(중국어 등) 강의 강사를 적극 위촉 할 수 있도록 제도개선 의견표명을 하기로 의결함.
- **(수용여부)** 수용

<붙임> 의결서

시민고충처리위원 의 결

의안번호 평택시고위 2025-02

민원표시 평생교육 외국어(중국어 등) 중급이상 강의 원어민 강사 요청

신청인 ○○○

피신청인 평택시(평생학습센터)

의결일 2025. 02. 24.

주 문 피신청인은 신청인 등의 중급이상 외국어(중국어 등) 강의 시 원어민강사 위촉 적극화를 위해 관련 규정(내부 지침 등)을 마련하도록 제도개선 할 것을 의견표명 한다.

이유 별지와 같다.

(별지)

이 유

1. 신청원인

- 신청인(○○○ 등)은 평택시 평생학습센터에서 외국어강의(중국어 등) 시 초급반은 한국강사가 가능하겠으나, 중급반부터는 원어민 강사가 필요함을 요청하는 고충민원을 제기 함.

2. 피신청인 등의 주장

- 피신청인(평택시)은 외국어 강사 위촉과 관련하여 「평택시 평생학습 조례」 제25조에 ‘강사를 위촉 할 수 있다’ 고 규정 외국어 강사 위촉과 관련하여 세부 규정이 없음

3. 판단

가. 관련 규정 등

□ 평택시 평생학습 조례

- 제25조(강사의 위촉) 시장은 평생학습센터에서 운영하는 교육에 필요한 강사를 위촉할 수 있으며, 예산의 범위에서 강사수당을 지급할 수 있다.

나. 판단내용

- 신청인은 중급이상 중국어 강사의 경우 원어민 강사 위촉을 요청하고 있는 바 외국어 강의 중급 이상의 경우 원어민 강사 요청이 일리가 있다고 보여지며 소관 부서에서도 향후 적극 검토하겠다는 의견임.

4. 결 론

- 평생학습센터에서 중급이상 외국어(중국어 등) 강의 강사의 경우 원어민강사 적극 위촉 요청을 구하는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있는 것으로 인정되므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조 및 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례」 제13조에 따라 피신청인에게 중급이상 외국어(중국어 등) 강의 강사를 적극 위촉 할 수 있도록 제도개선 의견표명을 하기로 하여 주문과 같이 의결한다.

※(참고) 시민옴부즈만(시고위) 권고(의견표명) 이행 시 적극행정으로 면책

- ▲ 국민권익위원회와 시민고충처리위원회의 시정권고 등 조치의 경우 면책 대상에 해당{「국민권익위원회 적극행정 면책제도 운영규정」 제183호 제3조, ‘19. 6. 25. 제정), 행정안전부「지방공무원 적극행정 운영규정(대통령령 제30969호, 2020. 8. 25. 일부개정)」 제15조 제1항}
- ▲ 「평택시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정」 제5조(적극행정 면책요건)제4항, 제5항 규정

이에 주문과 같이 의결한다.

2025. 2. 24.

□ 의견표명(조정합의 포함) 사례

의견표명 3 대설피해 농업용창고 재난지원 대상에서 제외 이의

- **(민원내용)** 평택시는 2024. 12월에 특별재난지역으로 선포됨. 신청인은 평택시에 거주하는 농민으로 2024년 11월 대설피해(26~28일)로 농업용 창고로 사용하던 건축물 일부가 파손되어 지원 대상으로 피신청인에게 신고했으나, 건축물대장에 창고가 일반건축물로 등록되어 있다는 이유로 지원 대상에서 제외됨.

이에 신청인은 행정안전부에 민원을 제기하여 “제출하신 건축물대장을 확인한 결과 창고, 영업소 용도로 등록되어 있어 농업용 창고에 해당하지 않으나, 다만, 사진을 통해 확인한 결과 영업소 용도로 등록된 건축물의 경우 농기계, 비료 등을 보관하여 영농목적으로 사용한 것으로 판단됨. 영농을 목적으로 사용한 창고 등에 피해가 발생한 경우, 재난지원금 지원 대상에 해당하며, 지원 여부는 해당 지자체에서 피해 현장을 면밀히 조사한 후 판단하여야 할 사항임”이라고 회신받음.

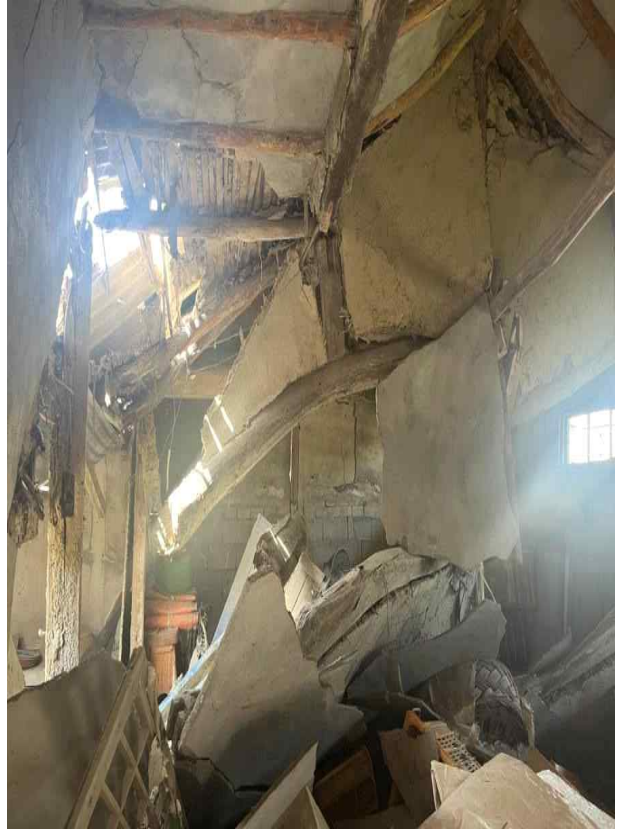
신청인은 이 회신을 근거로 평택시에 재난지원금을 다시 요청했으나, 관련 부서들이 책임 회피를 하고 있다고 평택시 감사실에 “재난지원금 요청과 책임회피하는 공무원들을 처벌해달라”고 하는 감사를 제기함. 감사실에서는 시민고충처리위원으로 상의 후 신청인 동의서를 받고 고충민원으로 제기함.

- **(판단 및 처리결과)** 조사한 결과 재난지원 관련 주무부처인 행정안전부에서 「건축물대장상 영업소로 등록되어 있더라도 사진을 통해 확인한 결과 농기계, 비료 등을 보관하여 영농목적으로 사용한 것으로 판단, 영농목적으로 사용한 창고에 피해가 발생한 경우 재난지원금 지원 대상에 해당하며, 지원여부는 지자체에서 현장 조사를 통해 판단해야 할 사항」으로 판단을 존중하여, 재난지원과 관련하여 신청인과 피신청인의 논의 중 피해정도와 재난피해 인정 정도에 대하여 신청인과 피신청인 사이에 이견이 있었음.

이에 시민고충처리위원의 실태조사 및 관련 법령, 행정안전부의 회신 등을 종합적으로 검토한 결과, 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되어 시민고충처리위원은 「부패방지권익위법」 제44조(합의의 권고), 제45조(조정)에 근거, 논의를 통한 조정안을 제시 합의에 이르게 되어 조정합의서를 작성, 조정합의안을 포함하여 의견표명을 할 것을 의결함.

- **(수용여부)** 수용

※ 고충민원 신청인과 피신청인 조정회의 협의 사진

신청인 및 피신청인 조정회의 사진	신청인 및 피신청인 조정회의 사진
	
피해조사 현장조사 사진(외부)	피해조사 현장조사 사진(내부)
	

<붙임> 의결서

시민고충처리위원 의 결

의안번호 평택시고위 2025-04

민원표시 2025-26, 대설피해 농업용창고 재난지원 대상에서 제외 이의

신청인 000

피신청인 평택시

의결일 2025. 07. 09.

주 문 피신청인(평택시)에게 대설피해를 입은 신청인의 농업용창고에 대해 관련 규정에 근거하여 합리적인 재난지원금(조정합의 내용)을 지급할 것을 의견표명 한다(다만, 대설피해 접수과정에서 미비한 점이 없었다고 보기 어려우니 조사 후 재발 방지 조치가 필요함).

이유 별지와 같다.

(별지)

이 유

1. 신청원인

- 신청인은 대설피해 특별재난지역(2024. 12월)으로 선포된 평택시에 거주하며, 2024년 11월 26일부터 28일까지 발생한 대설피해로 인해 농업용 창고로 사용하던 건축물 일부가 파손되는 피해를 입었다. 신청인은 피신청인(평택시)에게 자연재난 피해 신고를 했으나, 해당 창고가 건축물대장에 일반건축물 창고로 등록되어 있다는 이유로 지원 대상에서 제외되었다.

- 이에 신청인은 행정안전부에 민원을 제기하였고, 행정안전부는 민원 답변으로 「제출하신 건축물대장을 확인한 결과 창고, 영업소 용도로 등록되어 있어 농업용 창고에 해당하지 않음. 다만, 사진을 통해 확인한 결과 영업소 용도로 등록된 건축물의 경우 농기계, 비료 등을 보관하여 영농목적으로 사용한 것으로 판단됨. 영농을 목적으로 사용한 창고 등에 피해가 발생한 경우, 재난지원금 지원 대상에 해당하며, 지원 여부는 해당 지자체에서 피해 현장을 면밀히 조사한 후 판단하여야 할 사항임」이라고 회신하였다.
- 신청인은 이 행정안전부의 회신을 근거로 평택시에 재난지원금을 다시 요청했으나, 관련 부서들이 책임 회피를 하고 있다고 감사실로 제기, 다시 시민고충처리위원으로 “대설피해 재난지원금을 적합하게 지급 해 달라”는 고충민원을 제기하였다.

2. 피신청인 주장

가. 00면

- 2024년 12월 2일 신청인은 평택시에 대설피해 신고를 대면 구두로 접수하였으나, 면에서는 건축물대장 및 지참사진을 확인한 결과 일반 창고로 판단하여 주택 창고로 접수 예정임을 안내, 이 경우 재난지원금이 지급되지 않을 확률이 높다고 설명했다. 만약 농업용 창고로 사용하고 있다면 산업팀으로 신고해야 한다고 안내했으나, 민원인이 최종적으로 개발팀에 주택 창고로 신고하여 접수 처리했다.
- 민원인의 신고에 따라 2024년 12월 2일 재난관리시스템(NDMS)에 입력했다. NDMS 입력 기간 동안 주택 피해의 경우 반파 또는 전파가 아니면 재난지원금 대상에 해당하지 않는데, 신청인의 경우 이에 해당하지 않아 특별히 현장 확인을 하지 않았으며, 재난지원금 지급이 어렵다고 안내했다.
- 2025년 3월 10일 행정안전부에 제기한 민원 회신 결과를 확인 한 후에도 ○○면에는 재난 관련 기금이 책정되어 있지 않아 지원이 어렵고, ○○○○과를 통해 문의해 볼 것을 전달했다.
- 평택시(00면)는 2025년 3월 12일 ○○○○과에 피해 신고가 늦어진 이유와 농업 창고로 접수하지 않은 이유를 전달했다. 현재 재난지원금 지급이 모두 종료된 상황에서 추가 지급은 어려운 상황이며, 관련 부서에서 추가 집행이 가능하다면 사실 확인 후 민원 해소가 가능하다고 사료된다.

[대설피해 신고 당시 민원인이 제출한 사진]

2024.12. 02. 대설 피해 당시 제출 사진 	2024.12. 02. 대설 피해 당시 제출 사진 
2024.12. 02. 대설 피해 당시 제출 사진 	2024.12. 02. 대설 피해 당시 제출 사진 

나. ○○○○○과

- 민원인의 피해 신고서가 농업재해 관련 부서(○○면, ○○○○○과, ○○실)로 접수되거나 전달받은 사항은 없다.
- 현재 시기상 피해 조사를 실시하여 피해 여부를 확인하기는 어려움이 있으며, 재난관리시스템(NDMS) 확정 후 지급해야 하는 절차상 어려움이 있다.
- 국·도비 예산 지원은 어렵고 시비로 편성된 예산으로만 지급이 가능하나, 기존 시비 예산은 집행이 완료되어 민원인이 요구하는 재난지원금을 지급하기 어렵다.
피해 신고 당시 관할 부서와 민원인 간의 사실관계 확인이 필요하며, 그 결과에 따라 면밀한 조사를 통해 지급 여부를 결정해야 한다.

다. 안중출장소 ○○○○○과

- 2024년 12월경 당시 ○○○면에서 작성한 NDMS 보고 내용과 「자연재난조사 및 복구계획수립 요령」에 따라 미지급을 확정했다.
주택 피해로 접수되었으며, 관련 규정상 「건축법시행령」 {별표1}에서 규정한 주택 용도에 한하여 지원하도록 되어있는데, 해당 창고는 건축물대장상 창고로 되어 있어 주택의 부속 창고 등 거주가 아닐 경우 대상이 아니므로 미지급으로 확정했다.
- 관련 규정상 창고는 주거 목적이 있지 아니한 경우 지원 대상이 아니므로 현장 조사는 실시하지 않았다.
- 민원인이 농업용시설 피해로 신고를 했더라면 해당과에서 검토했을 사항이다.
해당과에서 농업용시설로 인정하여 피해 사항을 소급 적용할 수 있는지 여부에 대해 전화 협조를 요청했다.

5. 사실관계 (진행경과 포함)

- 2024. 12. 02.(10:40경): 신청인이 평택시 00면 개발팀에 대설 피해 대면 구두 접수
- 2024. 12. 02.(10:45경): 면 개발팀, 건축물대장 및 지참 사진 확인 후 일반 창고로 판단, 주택 창고로 접수 예정임을 안내하며 재난지원금 지급 어려움

설명하였다 하고, 농업용 창고 사용 시 산업용으로 신고해야 함을 안내했으나, 신청인이 주택 창고로 신고하여 접수했다고 함.

- 2024. 12. 02.(10:52): 면 개발팀, 신청인의 신고(주택 창고)에 따라 재난관리시스템(NDMS)에 입력.

- 2025. 03. 10.(09:38): 신청인의 형(J씨)이 행정안전부에 민원제기 회신 결과 확인
- 2025. 03. 12.(17:15): 00면, 0000과에 피해 신고 지연 및 농업 창고로 접수하지 않은 이유 전달.
- 2025. 03. 27.: 감사실에서 고충민원으로 처리가 필요하다고 요청, 신청인 동의서와 함께 시민고충처리위원으로 이송.
- 2025. 03. 31.: 시민고충처리위원회에서 담당 위원 배정.
- 2025. 04. 30.: 시민고충처리위원, 00면, 00과 담당과 팀장 참석 하에 현장 조사 실시
- 2025. 05. 13. ~ 05. 15.: 소관 부서에 관련 자료 제출 협조 공문 발송.
- 2025. 05. 20.: 소관 부서(면, 0000과) 관련 2차 자료 수령.
- 2025. 05. 29.: 해당 고충 민원 관련 소관 부서와 협의
- 2025. 06. 10. : 신청인(대리인 형) 면담
- 2025. 06. 17, 18 안중출장소 0000과 관련 자료제출 및 검토
- 2025. 06. 19. 대설피해 관련 부서 협의(00과, 00실)
- 2025. 06. 19. : 고충민원 처리기간 연장 공문발송 및 신청인(대리인)에 안내
- 2025. 06. 26. : 대설피해 농업인 재난지원 관련 부서와 협의, 시민고충처리 위원에서 조정 합의 방안 검토
신청인(대리인, 형)에게 유선으로 설명하고 조정합의 하기로 함
- 2025. 07. 08. : 대설피해 농가 재난지원 관련 조정합의 진행 (신청인, ○○과, ○○면, 감사실 참석)

6. 판단

가. 관련 법령 등 검토

- 「재난 및 안전관리 기본법」은 각종 재난으로부터 국민의 생명·신체 및 재산을 보호하고, 재난의 예방·대응·복구를 목적으로 하며, 대설은 자연재난에 해당한다.

▲ 「재난 및 안전관리 기본법(약칭: 재난안전법)」 [시행 2025. 4. 1.] [법률 제20867호, 2025. 4. 1., 일부개정]

제1조(목적) 이 법은 각종 재난으로부터 국토를 보존하고 국민의 생명·신체 및 재산을 보호하기 위하여 국가와 지방자치단체의 재난 및 안전관리체제를 확립하고, 재난의 예방·대비·대응·복구와 안전문화활동, 그 밖에 재난 및 안전관리에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. <개정 2013. 8. 6.> [전문개정 2010. 6. 8.]

제2조(기본이념) 이 법은 재난을 예방하고 재난이 발생한 경우 그 피해를 최소화하여 일상으로 회복할 수 있도록 지원하는 것이 국가와 지방자치단체의 기본적 의무임을 확인하고, 모든 국민과 국가·지방자치단체가 국민의 생명 및 신체의 안전과 재산보호에 관련된 행위를 할 때에는 안전을 우선적으로 고려함으로써 국민이 재난으로부터 안전한 사회에서 생활할 수 있도록 함을 기본이념으로 한다. <개정 2023. 5. 16.>

제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2009. 12. 29. 2024. 1. 16.>

1. “재난”이란 국민의 생명·신체·재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것으로서 다음 각 목의 것을 말한다.

가. 자연재난: 태풍, 홍수, 호우(豪雨), 강풍, 풍랑, 해일(海溢), 대설, 한파, 낙뢰, 가뭄, 폭염, 지진, 황사(黃砂), 조류(藻類) 대발생, 조수(潮水), 화산활동, 「우주개발 진흥법」에 따른 자연우주물체의 추락·충돌, 그 밖에 이에 준하는 자연현상으로 인하여 발생하는 재해

○ 「자연재해대책법」 제1조(목적), 제2조(정의), 제3조 (책무)

제1조(목적) 이 법은 태풍, 홍수 등 자연현상으로 인한 재난으로부터 국토를 보존하고 국민의 생명·신체 및 재산과 주요 기간시설(基幹施設)을 보호하기 위하여 자연재해의 예방·복구 및 그 밖의 대책에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. [전문개정 2011. 3. 7.]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2012. 2. 22. 2023. 4. 11.>

1. “재해”란 「재난 및 안전관리 기본법」(이하 “기본법”이라 한다) 제3조제1호에 따른 재난으로 인하여 발생하는 피해를 말한다.
2. “자연재해”란 기본법 제3조제1호가목에 따른 자연재난(이하 “자연재난”이라 한다)으로 인하여 발생하는 피해를 말한다.

○ 「자연재해대책법 시행령」 제73조(권한의 위임)

○ [별표] 자연재난에 대한 피해조사 및 복구계획수립 요령

「자연재난조사 및 복구계획수립 요령」 [시행 2024. 11. 29.] [행정안전부훈령 제370호, 2024. 11. 29., 일부개정]

제1조(목적) 이 훈령은 「자연재난 구호 및 복구 비용 부담기준 등에 관한 규정」 제4조에 따른 재난구호 및 재난복구비용 등을 국고나 지방비 등으로 지원하기 위한 피해조사 및 복구계획수립에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

2. 사유시설

마) 농산물 저장시설 농기계 창고

- 건축물관리대장을 확인하고 허가·신고유무 확인 및 건축물관리대장상 용도와 사실상 사용용도 일치 여부 확인
- 재난으로 인한 시설에 대하여 유실·매몰, 전파, 반파로 구분조사
 - 유실·매몰 : 재난으로 시설이 완전히 유실되거나 매몰된 경우
 - 전 파 : 기둥, 벽체, 지붕 등이 파손되어 재건축하지 않고는 그 사용이 불가능한 경우
 - 반 파 : 기둥, 벽체, 지붕 등 주요 구조부가 파손되어 수리를 하지 않고는 사용이 불가능한 경우
- 피해액 : 피해면적(㎡)×피해단가 (반파는 1/2적용)
- 재난지수 산정
 - 피해면적(㎡)×지원기준지수
 - 반파 시 당해시설 피해면적×당해 시설 지원기준지수의 1/2적용

- 부 담 료
 - 지원35%, 융자55%, 자부담10%
 - 소관부처 : 농림축산식품부에서 관리,
행정안전부에서 지원

나. 판단 내용

- 2024년 11월 27일~28일 평택시에 폭설(누적 적설량 39cm)로 극심한 피해가 발생하였으며, 정부에서는 “대설 피해 특별재난 지역”으로 선포(2024. 12. 18 ; 평택시, 안성시, 여주시 등)하였다.
- 신청인은 피해 발생 직후 평택시 00면에 구두로 피해를 접수했으며, 당시 00면은 건축물대장상 일반 창고로 분류되어 지원 대상이 아닐 수 있다고 안내했다. 그러나 피신청인(00면)은 신청인의 대설피해 신고에 대해 충분히 안내했다고 보기에는 미흡한 점이 일부 있다고 보여진다.

【 행정안전부(복구지원과) 회신 내용 】

- 제출하신 건축물대장을 확인한 결과 창고, 영업소 용도로 등록되어 있어 농업용 창고에 해당하지 않습니다.
- 다만, 사진을 통해 확인한 결과 영업소 용도로 등록된 건축물의 경우

농기계, 비료 등을 보관하여 영농목적으로 사용한 것으로 판단됩니다.

- 영농을 목적으로 사용한 창고 등에 피해가 발생한 경우, 재난지원금 지원 대상에 해당하며, 지원 여부는 해당 지자체에서 피해 현장을 면밀히 조사한 후 판단하여야 할 사항입니다.

「자연재난조사 및 복구계획수립 요령 제3조」, 「자연재해법 시행령」 제73조

- 이와 관련하여 재난지원 관련 주무부처인 행정안전부는 「건축물대장상 영업소로 등록되어 있더라도 사진을 통해 확인한 결과 농기계, 비료 등을 보관하여 영농목적으로 사용한 것으로 판단하였고, 영농목적으로 사용한 창고에 피해가 발생한 경우 재난지원금 지원 대상에 해당하며, 지원여부는 지자체에서 현장 조사를 통해 판단해야 할 사항」이라고 판단했다.
- 비록 피해 발생 시점으로부터 시간이 경과했으나, 시민고충처리위원들과 소관 부서가 참여한 현장 조사(2025. 4. 30.)를 통해 실질적인 피해 사실 여부를 확인하였다.
 - 그리고 「2024년 자연재난조사 및 복구계획수립 편람」상 농산물 저장 창고 등의 지원 기준에 의거하여 재난지원금 지급 대상에 해당할 수 있음을 확인 하였다.
- 그러나 고충처리위원에서 대설피해 조사를 한 시기가 많이 지나서 피해정도를 특정하기 어려움이 있고, 해당 건축물이 오래된 노후 된 건축물(1965년 60년 이상 된 목조 구조물)이며, 건축물 일부가 무허가로 증축한 부분이 있음을 확인하였다.
- 현장 조사 이후 피해 정도와 재난피해 인정 정도에 대하여 신청인과 피신청인 사이에 이견이 있었다.
- * 대설피해 부분 인정 기준에 대하여 피신청인(평택시)은 피해 부분에 한정하여야 한다고 주장하고, 신청인은 건축물 복구기준으로 해야 한다고 주장, 양측 입장이 상이

구 분	대장상 면적(m²)	실측 면적(m²)
영업소	88.72	191.88
창 고	23.14	67.18

<참고>

- ※ 「2024년 자연재난조사 및 복구계획수립 편람」
- 2. 재난복구사업을 위한 지원(사유시설공공시설),
- 1. 사유시설(농산물저장창고 : 일반)

* [별표 3] 재난등급별 재안지원금 기준표(제9조제1항 관련)

- 이에 평택시 시민고충처리위원회는 「부패방지권익위법」 제44조(합의의 권고), 제45조(조정)에 근거하여 조정 합의를 통해 해결하고자 하며 신청인과 피신청인 고충처리위원회가 조정합의서를 작성하여 마무리하고자 한다.

7. 결론

- 실태조사 및 관련 법령, 행정안전부의 회신 등을 종합적으로 검토한 결과, 신청인의 주장은 상당한 이유가 있는 것으로 인정되므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조 제2항 및 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례」 제13조에 따라 피신청인에게 의견표명(조정합의 내용 포함)을 하여 주문과 같이 의결한다.

(참고)

※ 시민고충처리위원회의 권고(의견표명) 이행 시 적극행정으로 면책

- ▲ 국민권익위원회와 시민고충처리위원회의 시정권고 등 조치의 경우 면책 대상에 해당{「국민권익위원회 적극행정 면책제도 운영규정」 제183호 제3조, ‘19. 6. 25. 제정), 행정안전부 「지방공무원 적극행정 운영규정(대통령령 제30969호, 2020. 8. 25. 일부개정)」 제15조 제1항}

- ▲ 「평택시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정」 제5조(적극행정 면책요건)제4항, 제5항 규정

이에 주문과 같이 의결한다.

2025. 7. 9.

□ 의견표명(제도개선 포함) 사례

의견표명 4

공인중개사법 위반 과태료 부과 처분 부당 이의

- **(민원내용)** 신청인은 한부모가정 두자녀의 여성가장으로 홀로 13년여 가족을 돌보며 어렵게 가정을 꾸려오고 있음.

신청인은 공인중개사로 2024년 7월 23일 밤에 매물 계약이 진행되었고, 늦은 밤시간에 진행되어, 네이버광고에 올린 사실을 잊고 집으로 옴. 다음날 오전 사무실에 출근하여 매매된 매물광고물을 네이버부동산에서 내림.

매물 계약 진행 후 밤시간에 바로 광고물을 내리지 않고 다음날 오전에 내렸다고, 평택시는 저의 한달 생활비보다 많은 125만원의 과태료 부과한 것은 부당하고 억울함을 호소함. 그리고 2024년 7월에 발생한 건을 당시에 처분하지 않아서 신청인은 잊고 있었다고 하며, 당시 전임자가 처분하지 않은 건을 1년여 기간이 지난 2025년 9월에 과태료 처분을 하는 것은 부당하다고 고충민원을 제기함.

- **(판단 및 처리결과)** 실태조사, 관련 법령 검토 등을 종합적으로 검토한 결과, 과태료 부과와 관련 신청인의 경우 위반사항에 고의성이 보이지 않는 점, 온라인 광고물 계약체결이 늦은 밤에 성사되어 다음날 오전에 광고물노출을 종료 한 것은 경미한 과오로 보이며, 위반행위가 처음인 점, 한부모 여성가장으로 어려운 가정을 꾸리고 있는 점, 행정청에서 1년여 지난 후 과태료 부과는 신뢰보호 원칙에 위배가 될 수 있는 점, 법개정 취지인 시장건전성 훼손 거짓 과장 광고 등 부동산시장의 건전할 거래질서를 해치는 행위로 보이지 않는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 과태료부과 재고(취소)를 요청한 신청인의 주장은 상당한 이유가 있는 것으로 인정되며,

- '지체없이 등' 규정의 명확성 미흡에 대하여는 제도개선을 추진하도록 할 것을 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조 제2항 및 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례」 제13조에 따라 피신청인에게 의견표명을 하여 주문과 같이 의결한다.

- **(수용여부)** 수용

※(참고) 시민고충처리위원회 권고(의견표명) 이행 시 적극행정으로 감사면책

- ▲ 국민권익위원회와 시민고충처리위원회의 시정권고 등 조치의 경우 면책 대상에 해당{「국민권익위원회 적극행정 면책제도 운영규정」 제183호 제3조, ‘19. 6. 25. 제정}, 행정안전부「지방공무원 적극행정 운영규정(대통령령 제30969호, 2020. 8. 25. 일부개정)」 제15조 제1항}

- ▲ 「평택시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정」 제5조(적극행정 면책요건)제4항, 제5항 규정

※ 고충민원 관련 법적근거

- ▲ 「부패방지권익위법」 제46조(시정의 권고 및 의견의 표명), 제47조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 권
- ▲ 「부패방지권익위법」 제53조(공표)
 1. 제46조 및 제47조에 따른 권고 또는 의견표명의 내용
 2. 제50조제1항에 따른 처리결과

<붙임> 의결서

시민고충처리위원 의 결

의안번호 평택시고위 2025-05

신 청 인 ○○○○

민원표시 2025-123, 공인중개사법 위반 과태료 부과처분 부당 이의

피신청인 평택시 안중출장소

의결일 2025. 12. 24.

주 문 피신청인(평택시장/안중출장소장)에게 신청인에게 부과한 과태료 처분을 취소할 것과 ‘지체없이 등’ 규정의 명확성이 미비한 부분에 대하여 제도개선을 추진 할 것을 의견표명 한다.

이 유 별지와 같다.

(별지)

이 유

1. 신청원인

- 신청인은 한부모가정의 여성가장(2012년 이혼)으로 홀로 13년 동안 두 자녀를 돌보며 어렵게 가정을 꾸려오고 있음.
 - 신청인은 2024년 7월 02일 해당 부동산매물을 네이버 부동산서브 매매광고로 올리기 시작하였으며 네이버 광고를 보고 온 문의 전화는 없었다고 함.
- 신청인이 저녁시간에 동네 원정초등학교 체육관에서 배드민트를 치고 있을 때, 매도자로부터 매수자에게 계약금을 받았다고 신청인에게 전화로 알려옴 (2024년 7월 22일 밤 9시경)
 - 신청인이 연락을 받고 운동가방을 챙겨 사무실로 가서 국토교통부에 거래신고를 올리고(2024. 7. 22. 22:46.), 신고증을 프린트하여 사진을 찍어서 매수인에게 보낸 시간이 2024. 07. 22. 22:50이라 함
 - 늦은 밤 시간이어서 네이버 광고에 올린 사실을 잊고 사무실을 나와 집으로 들어왔으며, 다음날 사무실 출근하여 오전에 네이버 부동산에서 광고를 내림.
- 2024년 7월에 발생한 건을 당시에 처분하지 않아서 신청인은 잊고 있었다고 하며, 당시 전임자가 처분하지 않은 건을 1년여 기간이 지난 2025년 9월에 과태료처분을 하는 것은 부당하다고 주장.
 - 당시 날짜가 7월 22일에서 7월 23일로 넘어가는 시간은 1시간 15분 인데, 그로 인해 저의 한달 생활비 보다 많은 125만원의 과태료 부과를 한 것은 부당하고 억울하니 재고해 달라는 고충민원을 제기

2. 피신청인(평택시 안중출장소 0000과) 주장

□ 사건 개요

- 상기 위반 대상자는 2024년 7월 한국부동산원 실거래기반 활용 모니터링 결과, 계약 체결 이후 광고 노출 종료를 지연한 것으로 「공인중개사법」 위반으로 통보됨
- 2025. 8. 19. 위반 대상자에게 사실확인 요청하였으며, 2025. 8. 22.에 사실확인서를 접수함

- 2025. 9. 9. 위반 대상자에게 과태료 부과 사전통지를 하였으며, 2025. 9. 15. 의견제출서를 접수함

□ **민원인 의견**(사실확인서의 내용 요점)

- 2024.07.22. 오후 21:00 경 민원인은 본인의 사무실에서 부동산 거래관리 시스템을 통하여 부동산 거래 신고를 진행하고 네이버부동산에 광고를 내리는 것을 잊어 광고 노출을 종료하지 않은 채 퇴근함. 2024.07.23. 민원인은 광고에 대한 노출을 종료하게 되었고 선처를 바라고 있음.

○ **과태료 부과 사전통지 의견제출 내용 요점**

- 매수인은 이전에도 민원인을 통하여 거래하였던 자로, 네이버 광고를 통해 물건의 매매를 요청한 자가 아니라고 주장
- 2024.07.22. 거래 계약일에 민원인은 운동 중에 해당 부동산 중개를 하였으며, 운동을 마친 후 거래계약서를 작성하여 거래 신고를 하였음.
거래 신고 후 거래 당사자에게 거래 신고서를 문자로 송부한 시각은 2024.07.22. 오후 22:45 / 22:46으로 확인됨.
- 밤이 늦어 네이버에 광고를 올린 사실을 잊은 채 바로 옆에 위치한 본인의 집으로 귀가하였으며, 거래 신고서를 거래 당사자에게 송부한 시각을 기점으로 2023. 07. 23. 광고 노출 종료일 00:00 까지의 시각의 차이는 1시간 15분 가량이며, 1시간 15분(14분) 차이로 과태료 125만원을 부과한 처분은 부당하다고 주장.
- 과태료 처분 담당 직원은 위반행위 당시 담당자가 아니었던 자로, 전임자가 처리하지 않은 내용을 처분하였기에 부당하다고 주장

□ **담당부서 검토의견**

○ **담당 부서의 의견**

- 「공인중개사법」 제18조의2 제4항제3호 및 「공인중개사법 시행령」 제17조의2 제4항제2호에 따라 ‘중개대상물이 존재하지만 실제로 중개할 의사가 없는 중개대상물에 대한 표시·광고를 금지하고 있음.
- 국토교통부고시 제2023-542호 「부당한 중개대상물 표시·광고행위의 유형 및 기준」 제5조제3항제2호에 따라 위 시행령 대상물에 대한 기준은 ‘거래계약서를 작성하는 등 계약이 체결된 사실을 알고 있음에도 지체 없이 표시·광고를 삭제하지 않은 경우’가 명시되어 있음.

○ 위반 대상자 의견에 대한 검토 결과 아래와 같은 사실이 인정됨

- 거래 신고와 관련하여 계약서에 기재한 날짜가 2024. 6. 27.인 부분은 잘못 기재한 사항으로 보임.
- 거래 계약일과 거래 신고 일자 2024. 7. 22.입니다. 거래 계약이 있던 시각은 당일 계약금 입금 시각 20:40부터 매도인의 주소 확인 시각 21:53으로 확인됨.
- 위반 대상자가 거래계약서를 작성하여 거래 신고를 하여 거래 당사자에게 신고서를 송부한 시각은 당일 22:45으로 확인됨.
- 위반 대상자가 과태료 부과 대상이 된 표시·광고의 노출을 종료한 시각은 다음날인 2024. 7. 23. 오전 출근 이후임.
- 본인이 거래 신고서를 거래 당사자에게 송부한 시각을 기점으로 다음날까지의 시간을 계산하여 1시간 15분의 차이라고 주장하는 것은 거래계약서를 작성하거나 체결된 사실을 알고 있는 때의 시각과 배치되고, 본인이 출근하여 표시·광고를 종료한 시간과도 현저한 차이가 있는 것으로 판단됨.
- 또한 위반 당사자가 거래 신고를 본인 사무실의 컴퓨터를 통하여 진행하였고 네이버에 광고를 올린 사실을 잊어 늦게 내리게 되었다는 주장을 하여 표시·광고를 내리는 때까지 본인의 의무에 대한 과실이 있는 것으로 판단됨.
- 민원인이 과태료 처분의 사전통지 이후 제기한 국민신문고 민원에도 답변하였듯 해당 사안은 2024년 7월 한국부동산원 실거래 기반 모니터링 결과에 따라 통보되었으며, 당시 사실확인 절차를 거치지 않는 등 처리를 누락함. 이후 경기도의 처리 결과 입력 요청에 따라 새로운 담당자에 의해 확인된 것임.
- 공인중개사법에 규정한 표시·광고에 대한 종료의 기준은 거래 계약서를 작성하는 등 계약이 체결된 사실을 알고 있는 때이므로 위반 당사자가 의견제출서에 기재한 바와 같이 표시·광고의 노출을 종료해야 할 기준이 되는 시간은 2024. 7. 22. 20:40 ~ 21:53 또는 늦어도 22:45 이전이 타당하다고 할 것임.

○ 결론(피신청인)

- 위반 대상자의 행위는 「공인중개사법」에 위반이 있는 것으로 판단되어 과태료 부과 처분에 대하여 사전 통지한 바와 같이 ‘과태료 부과 금액 125만원’을 처분해야 함이 타당함.
- 그러나 본인이 평택시에 고충 민원을 접수하였고 답변 기한까지 수일이 소요되어 이의제기 등 절차가 우려되어 답변 회신일까지 기다려달라 요청하였으므로, 대상자의 과태료 부과 처분을 잠시 유예하고자 함.

3. 사실관계

- 해당 고충민원은 2024년 7월 한국부동산원 실거래기반 모니터링 결과에 따라 통보 되었으며, 당시 사실 확인 절차를 거치지 않는 등 처리를 누락 하여 이후 경기도의 처리 결과 입력 요청에 따라 새로운 담당자에 의해 2025년 8월 사실이 확인되었고, 1년이 지난 2025년 9월 「공인중개사법」 위반을 통보한 사안임.
- 2025. 8. 19. 위반 대상자에게 사실확인을 요청하였으며, 2025. 8. 22.에 사실확인서를 접수하고, 2025. 9. 9. 위반 대상자에게 과태료 부과 사전 통지를 하였으며, 2025. 9. 15. 의견제출서를 접수함.
- 신청인과 피신청인의 자료를 종합하면 거래 계약일과 거래 신고 일자 2024. 7. 22. 이며, 거래 계약이 있던 시각은 당일 계약금 입금 시각은 20:40 부터 매도인의 주소 확인 시각 21:53 경
 - 거래계약서를 작성하여 국토교통부시스템에 거래 신고를 하고 거래 당사자에게 신고서를 송부한 시각은 당일 22:45~22:50 경으로 확인함(피신청인은 위반 당사자가 의견제출서에 기재한 바와 같이 표시·광고의 노출을 종료해야 할 기준이 되는 시간은 2024. 7. 22. 20:40 ~ 21:53 또는 늦어도 22:45 이전이 타당하다고 봄).
- 신청인은 밤 늦은 시간에 계약이 진행되어 네이버부동산에 광고를 올린 사실을 잊어서 밤에 표시·광고를 내리지 못하였고 다음날 사무실로 출근하여 오전 시간에 광고를 내렸음을 확인함.
- 또한 위반 대상자가 과태료 부과 대상이 된 표시·광고의 노출을 종료한 시각은 다음날인 2024. 7. 23. 출근 후 오전시간(10시~11시 경)

4. 판단

가. 「공인중개사법」 등 관련 규정

- 「부당한 중개대상물 표시·광고행위의 유형 및 기준」 제5조 제3항 제2호(국토교통부 고시 제2023-542호)

제5조(부존재·허위의 표시·광고) ① 법 제18조의2제4항제1호에 따른 중개대상물이 존재하지 않아서 실제로 거래를 할 수 없는 중개대상물에 대한 부당한 표시·광고의 유형과 기준 등은 다음과 같다.

③ 영 제17조의2제4항제2호에 따른 중개대상물이 존재하지만 실제로 중개할 의사가 없는 중개대상물에 대한 부당한 표시·광고의 유형과 기준 등은 다음과 같다.

1. 표시·광고한 중개대상물에 대한 중개요청에 응하지 않고 다른 중개대상물을 권유하는 등 실제로 중개할 의사가 없는 중개대상물에 대한 표시·광고를 한 경우
2. 개업공인중개사가 중개대상물에 관한 거래계약서를 작성하는 등 계약이 체결된 사실을 알고 있음에도 불구하고 [지체 없이] 표시·광고를 삭제하지 않는 경우

□ 「공인중개사법」 제18조의2(중개대상물의 표시·광고) 제4항 제3호

③ 개업공인중개사가 아닌 자는 중개대상물에 대한 표시·광고를 하여서는 아니 된다. <개정 2014. 1. 28., 2019. 8. 20.>

④ 개업공인중개사는 중개대상물에 대하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부당한 표시·광고를 하여서는 아니 된다.<신설 2019.8.20.>

1. 중개대상물이 존재하지 않아서 실제로 거래를 할 수 없는 중개대상물에 대한 표시·광고
2. 중개대상물의 가격 등 내용을 사실과 다르게 거짓으로 표시·광고하거나 사실을 과장되게 하는 표시·광고
3. 그 밖에 표시·광고의 내용이 부동산거래질서를 해치거나 중개의뢰인에게 피해를 줄 우려가 있는 것으로서 대통령령으로 정하는 내용의 표시·광고

□ 「공인중개사법 시행령」 제17조의2(중개대상물의 표시·광고) 제4항 제2호

④ 법 제18조의2제4항제3호에서 “대통령령으로 정하는 내용의 표시·광고”란 다음 각 호의 사항을 말한다. <신설 2020. 8. 21.>

1. 중개대상물이 존재하지만 실제로 중개의 대상이 될 수 없는 중개대상물에 대한 표시·광고
2. 중개대상물이 존재하지만 실제로 중개할 의사가 없는 중개대상물에 대한 표시·광고
3. 중개대상물의 입지조건, 생활여건, 가격 및 거래조건 등 중개대상물 선택에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사실을 빠뜨리거나 은폐·축소하는 등의 방법으로 소비자를 속이는 표시·광고 [본조신설 2013. 12. 4.]

○ 「공인중개사법」제51조(과태료) 제2항 제1호

○ 「공인중개사법 시행령」제28조(과태료의 부과 징수) 제1항

□ 공인중개사법 개정법령의 취지

[시행 2020. 8. 21.] [법률 제16489호, 2019. 8. 20., 일부개정]

◇ 개정이유

중개대상물에 대한 부당한 표시·광고 등으로 인하여 부동산 시장의 건전성이 훼손되는 것을 방지하고, 인터넷을 통한 부동산 중개 이용자가 증가하는 현실 속에서 거짓·과장 광고로 인한 소비자의 피해를 방지하며, 부동산 거래가격 담합 등 부동산시장의 건전한 거래질서를 해치는 행위를 효율적으로 제재하기 위하여, 중개대상물의 표시·광고 시 준수사항을 추가하고, 인터넷 표시·광고 모니터링 근거를 마련하며, 시세에 부당한 영향을 주는 각종 행위를 금지하는 한편, 국토교통부장관이 부동산거래질서교란행위 신고센터를 설치·운영할 수 있도록 하는 등 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하려는 것임.

□ 질서위반행위규제법, 행정기본법, 행정규제법, 헌법

○ <질서위반행위규제법>

제6조(질서위반행위 법정주의) 법률에 따르지 아니하고는 어떤 행위도 질서 위반행위로 과태료를 부과하지 아니한다.

제7조(고의 또는 과실) 고의 또는 과실이 없는 질서위반행위는 과태료를 부과하지 아니한다.

제8조(위법성의 착오) 자신의 행위가 위법하지 아니한 것으로 오인하고 행한 질서위반행위는 그 오인에 정당한 이유가 있는 때에 한하여 과태료를 부과하지 아니한다.

제14조(과태료의 산정) 행정청 및 법원은 과태료를 정함에 있어서 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 질서위반행위의 동기·목적·방법·결과

2. 질서위반행위 이후의 당사자의 태도와 정황

3. 질서위반행위자의 연령·재산상태·환경

4. 그 밖에 과태료의 산정에 필요하다고 인정되는 사유

제3조(법 적용의 시간적 범위) ① 질서위반행위의 성립과 과태료 처분은 행위 시의 법률에 따른다. ② 질서위반행위 후 법률이 변경되어 그 행위가 질서위반행위에 해당하지 아니하게 되거나 과태료가 변경되기 전의 법률보다 가볍게 된 때에는 법률에 특별한 규정이 없는 한 변경된 법률을 적용한다.

③ 행정청의 과태료 처분이나 법원의 과태료 재판이 확정된 후 법률이 변경되어 그 행위가 질서위반행위에 해당하지 아니하게 된 때에는 변경된 법률에 특별한 규정이 없는 한 과태료의 징수 또는 집행을 면제한다

제5조(다른 법률과의 관계) 과태료의 부과·징수, 재판 및 집행 등의 절차에 관한 다른 법률의 규정 중 이 법의 규정에 저촉되는 것은 이 법으로 정하는 바에 따른다.

<행정기본법>

○ 제22조(제재처분의 기준) ① 제재처분의 근거가 되는 법률에는 제재처분의 주체, 사유, 유형 및 상한을 명확하게 규정하여야 한다. 이 경우 제재처분의 유형 및 상한을 정할 때에는 해당 위반행위의 특수성 및 유사한 위반행위와의 형평성 등을 종합적으로 고려하여야 한다. ② 행정청은 재량이 있는 제재처분을 할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 위반행위의 동기, 목적 및 방법 2. 위반행위의 결과

3. 위반행위의 횟수 4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지에 준하는 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항 ※[제3조(제재처분의 기준) 법 제22조제2항제4호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각호의 사항을 말한다.

1. 위반행위자의 귀책사유 유무와 그 정도

2. 위반행위자의 법 위반상태 시정·해소를 위한 노력 유무]

- 제12조(신뢰보호의 원칙) ① 행정청은 공익 또는 제3자의 이익을 현저히 해칠 우려가 있는 경우를 제외하고는 행정에 대한 국민의 정당하고 합리적인 신뢰를 보호하여야 한다. ② 행정청은 권한 행사의 기회가 있음에도 불구하고 장기간 권한을 행사하지 아니하여 국민이 그 권한이 행사되지 아니할 것으로 믿을 만한 정당한 사유가 있는 경우에는 그 권한을 행사해서는 아니 된다. 다만, 공익 또는 제3자의 이익을 현저히 해칠 우려가 있는 경우는 예외로 한다.
- 제8조(법치행정의 원칙) 행정작용은 법률에 위반되어서는 아니 되며, 국민의 권리를 제한하거나 의무를 부과하는 경우와 그 밖에 국민생활에 중요한 영향을 미치는 경우에는 법률에 근거하여야 한다.
- 제10조(비례의 원칙) 행정작용은 다음 각 호의 원칙에 따라야 한다.
 1. 행정목적 달성에 데 유효하고 적절할 것
 2. 행정목적 달성에 데 필요한 최소한도에 그칠 것
 3. 행정작용으로 인한 국민의 이익 침해가 그 행정작용이 의도하는 공익보다 크지 아닐 것

〈행정규제기본법〉

- 제5조(규제의 원칙) ① 국가나 지방자치단체는 국민의 자유와 창의를 존중하여야 하며, 규제를 정하는 경우에도 그 본질적 내용을 침해하지 아니하도록 하여야 한다. ③ 규제의 대상과 수단은 규제의 목적 실현에 필요한 최소한의 범위에서 가장 효과적인 방법으로 객관성·투명성 및 공정성이 확보되도록 설정되어야 한다. [전문개정 2010. 1. 25.]

〈대한민국 헌법〉

- 제37조 ② 국민의 모든 자유와 권리는 국가안전보장·질서유지 또는 공공복리를 위하여 필요한 경우에 한하여 법률로써 제한할 수 있으며, 제한하는 경우에도 자유와 권리의 본질적인 내용을 침해할 수 없다.

나. 판단

<1> “중개대상물에 관한 ‘거래계약서를 작성하는 등 계약이 체결된 사실’을 알고 있음에도 불구하고 ‘지체 없이’ 표시·광고를 삭제” 하도록 하는 규정에서 ‘계약체결’, ‘지체없이’에 대한 규정이 구체성 명확성이 미흡해 보이는 상황이며, 과태료부과와 관련하여 안중출장소는 사실확인 절차, 과태료부과 사전통지 등 법적·절차적으로 그 처분이 위법하다고 할 수는 없음. 다만 계약체결 된 시간이 밤 늦은 시간으로 신청인은 광고물 노출 종료를 잊어버리고 다음날 사무실에 출근하여 오전에 광고물 노출을 종료 한 것에 대하여,

○ 한국사회에서 통상 밤 시간은 공공기관, 회사 등에서도 근무를 하지 않는 휴식하는 시간으로, 신청인이 늦은 밤시간(21시~23시)에 광고물 노출을 종료하지 않은 것은 경미한 잘못으로 보이며, 다음날 사무실에 출근하여 오전에 광고물 노출을 종료하였다면, 합리적인 이유에 따른 지체(법제처 법령해석)로 볼 수 있을 것임

※ [법제처(법령해석 기관)]에서 “ ‘지체 없이’ 는 시간적 즉시성이 강하게 요구되지만 정당하거나 합리적인 이유에 따른 지체는 허용되는 것으로 해석되며, 사정이 허락하는 범위에서 가장 신속하게 해야 한다는 뜻으로 사용된다”

□ “지체없이” 관련 법제처, 대법원 판례, 행정안전부, 고용노동부

(1) 법제처 : 법령 입안 심사 기준(법제처, 2021, P.779)

마. 즉시/지체없이 : ‘즉시’ 는 어떤 일이 행하여지는 바로 그때라는 뜻으로 시간적 즉시성이 좀 더 강한 것이다. 이에 비해 ‘지체없이’ 는 시간적 즉시성이 강하게 요구되지만 정당하거나 합리적인 이유에 따른 지체는 허용되는 것으로 해석되며, 사정이 허락하는 범위에서 가장 신속하게 해야 한다는 뜻으로 사용된다.

(2) 대법판례 : 대법원 2002.3.9.선고 2000수124판결

○ 「공직선거및부정방지법」 제49조제4항, 제8항, 제52조 제3항, 제55조의 각 규정에 의하니, 선거관리위원회는 후보자의 등록이 무효로 된 때에는 지체 없이 그 후보자와 그럴 추천한 정당에 등록무효의 사유를 명시하여 이를 통지하고 공고를 하도록 규정하고 있고, 여기서 ‘지체없이’ 라 함은 같은법

제52조 제1항 각호 소정의 등록무효 사유를 발견하고 이를 가능한 한 빨리 필요한 확인 등의 절차를 마친 후 즉시라는 뜻인바, 일률적으로 그 시간적인 한계를 그을 수는 없고 구체적인 등록무효사유의 성격내용과 정도, 객관적으로 발견 가능한 시기, 선거관리위원회의 조사방법과 권한, 해당 후보자에 대한 소명기회를 제공하여야 할 필요성의 정도와 타당한 기간 등을 종합하여 개별적으로 판단할 수 밖에 없는 것이어서 부재자투표용지 발송 시작 전이나 적어도 부재자투표 시작 전까지 그러한 처리가 이루어져야 된다고 단정할 수는 없을 이치이다.

(3) 행정안전부 : 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제21조제1항에 따르면 행정기관의 장은 민원사무의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 지체없이 민원인에게 통지하여야 하는 데, 위 규정에서의 ‘지체없이’란 몇시간 또는 몇일과 같이 물리적인 시간 또는 기간을 의미하는지 ?

○ ‘지체없이’의 의미는 ? : 몇시간 또는 몇 일과 같이 물리적인 시간 또는 기간을 의미하는 것은 아니라고 할 것임.

일반적으로 법령에서 사용되고 있는 “지체없이”라는 표현은 시간적 즉시성이 강하게 요구되지만 정당하거나 합리적인 이유에 따른 지체는 허용되는 것으로 사정이 허락하는 한 가장 신속하게 해야한다는 뜻으로 사용되는 법령용어인 점.

- 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제29조제1항에서 “민원사무의 처리결과를 지체없이 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.”고 할 때의 “지체없이”는 몇시간 또는 몇일과 같은 물리적인 시간 또는 기간을 의미한다기 보다는 [민원사무의 처리 결과를 사정이 허락하는 한 가장 신속하게 처리해야하는 기간을 의미]하는 것으로 해석하는 것이 민원사무를 공정하게 처리함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 하는 [민원사무처리에 관한 법률]의 입법취치에 부합하는 것이라 할 것입니다.

* 「민원처리에 관한 법률 시행령」 제29조(처리결과와 통지방법 등) ① 행정기관의 장은 접수한 민원의 처리를 완료하였을 때에는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 교부하거나 정보통신망 또는 우편 등의 방법으로 통지하여야 한다.

- * **제21조(처리기간의 연장 등)** ① 행정기관의 장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 민원의 처리기간의 범위에서 그 처리기간을 한 차례 연장할 수 있다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리하기 어려운 경우에는 민원인의 동의를 받아 그 민원의 처리기간의 범위에서 처리기간을 한 차례만 다시 연장할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 **처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체 없이 민원인에게 문서로 통지하여야 한다.**
- ③ 제2항에 따른 처리기간 연장의 통지에 관하여는 제23조를 준용한다.

(4) 고용노동부 [직장내 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼]

- 4) 조치의무에 있어서 ‘지체없이’의 의미는
- 법령은 구체적으로 정하지 않고 있으나, 사업장의 취업규칙 단체협약 등에 정한 바가 있는 경우에는 이를 따름,
- 사내규정에서 구체적으로 정한바 없으면, 관련 사내규정, 사회적 통념, 조사, 조치에 있어 필요한 절차 이행을 위해 소요되는 최소한의 기한 등을 종합하여 개별적으로 판단할 필요

(5) 고용노동부(예방정책과-3231) 중대재해 사례(2015. 9.10.)

【질 의】 중대재해 발생보고에 대한 시간범위 관련

- 1) 사고로 인하여 「산업안전보건법」상(제10조) 중대재해(사망)가 발생하면 지체없이 고용노동부 지방기관에 보고해야 되는데, “지체없이”가 시간상 몇 시간 이내인지 ?

【회 신】「산업안전보건법」 시행규칙 제4조제2항의 “지체없이”는 “정당한 사유(재해 등으로 통신수단의 이용이 곤란하거나 재해자 응급구호, 2차 재해 재발방지를 위한 조치 등 최소한의 안전보건 조치를 위하여 지체되는 경우 등)가 없는 한 즉시”로 해석하고 있음

- 이러한 ‘정당한 사유’에 해당되는지 여부는 당해 사업장을 관할하고 있는 지방고용노동관서에서 구체적인 재해사실 관계를 조사한 후 판단하여야 할 것으로 사료 됨.

□ 중대 재해발생보고를 ‘지체없이’ 하도록 하는 것은 사업장에서 재해 발생 사실을 조작하거나 은폐하는 등의 문제가 발생되어 이러한 점을 예방하기 위한 것임.

〈2〉 “지체없이” 에 대한 규정이 구체성, 명확성이 미흡

○ 제도개선 필요 사안=>제도개선 과제로 건의(국민권익위원회 검토 중)

[제도개선 과제]

「국토교통부고시」에서 “개업공인중개사가 중개대상물에 관한 거래계약서를 작성하는 등 계약이 체결된 사실을 알고 있음에도 불구하고 “지체 없이” 표시·광고를 삭제하지 않는 경우”

1) “지체없이” 에 대한 기준미비 => 구체적 명시 필요” ,

2) “계약 체결된 시점” 을 구체적으로 명시하도록 제도개선 필요

(거래계약서를 작성하는 등 계약이 체결된 사실을 알고 있음에도)

〈3〉 법개정취지인 부동산 시장 건전성 훼손, 거짓광고로 소비자피해를 주거나, 부동산거래 담합 등 시장 거래질서를 해치는 행위로 보이지 않는 점

- 신청인이 2024. 7. 22. 늦은 밤시간(22:45 전후)에 거래된 광고물을 삭제하지 않고 다음날 출근하여 오전에 삭제한 경우로 고의성은 없어 보이며, 법개정 취지인 “중개대상물에 대한 부당한 표시·광고 등으로 인하여 부동산 시장의 건전성을 훼손하거나, 거짓·과장 광고로 인한 소비자의 피해를 주거나, 부동산 거래가격 담합 등 부동산시장의 건전한 거래질서를 해치는 행위” 로 보이지 않는 점

※ (참고) 법개정 당시 공인중개사법 개정 이유

- 신청인이 2024. 7. 22. 밤 시간에 표시·광고를 삭제하지 않고 다음날 오전에 삭제한 것이 개정법령의 취지인 “중개대상물에 대한 부당한 표시·광고 등으로 인하여 부동산 시장의 건전성을 훼손하거나, 거짓·과장 광고로 인한 소비자의 피해를 주거나, 부동산 거래가격 담합 등 부동산시장의 건전한 거래질서를 해치는 행위” 로 보이지 않는 점,

[시행 2020. 8. 21.] [법률 제16489호, 2019. 8. 20., 일부개정]

【제정·개정이유】

[일부개정] / ◇ 개정이유

중개대상물에 대한 부당한 표시·광고 등으로 인하여 부동산 시장의 건전성이 훼손되는 것을 방지하고, 인터넷을 통한 부동산 중개 이용자가 증가하는 현실 속에서 거짓·과장 광고로 인한 소비자의 피해를 방지하며, 부동산 거래가격 담합 등 부동산시장의 건전한 거래질서를 해치는 행위를 효율적으로 제재하기 위하여,

중개대상물의 표시·광고 시 준수사항을 추가하고, 인터넷 표시·광고 모니터링 근거를 마련하며, 시세에 부당한 영향을 주는 각종 행위를 금지하는 한편, 국토교통부장관이 부동산거래질서교란행위 신고센터를 설치·운영할 수 있도록 하는 등 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하려는 것임.

〈4〉 〈**질서위반행위규제법**〉제7조(고의 또는 과실) “**고의 또는 과실이 없는 질서위반행위는 과태료를 부과하지 아니한다고 명시**

〈5〉 〈**질서위반행위규제법**〉제14조(과태료의 산정), 〈**행정기본법**〉제22조(제재처분의 기준) 규정에서 고려사항으로 “1. 질서위반행위의 동기·목적·방법·결과, 위반행위의 횟수, 위반행위자의 귀책사유 유무와 그 정도 2. 질서위반행위 이후의 당사자의 태도와 정황,법위반상태 시정.해소 노력 유무 3. 질서위반행위자의 연령·재산상태·환경”을 규정 4. 그 밖에 과태료의 산정에 필요하다고 인정되는 사유

〈6〉 〈**질서위반행위규제법**〉제14조(과태료의 산정) 3호 질서위반행위자의 연령, 재산상태, 환경 과태료 산정시 고려 사항으로 규정

- 신청인은 한부모가정의 여성가장으로 홀로 13여년을 두 자녀 가정을 어렵게 꾸려오고 있으며, 2024년 7월에 발생한 사안으로 1년 이상이 지나 신청인은 잊고 있었으며, 당장 생계가 어려운 환경에서 과태료 납부가 어렵다는 생계의 어려움으로 선처를 호소(「**질서위반행위규제법**」제14조(과태료의 산정))

〈7〉 행정청에서는 2024.7월에 발생한 건을 1년 이상이 지난 2024. 9월에 과태료처분을 하여 신청인에게 그 권한이 행사되지 아니할 것으로 믿을 만한 사유가 된 점은 신뢰보호 원칙에 위배 논란이 될 수 있다고 보이며 (행정기본법 제12조(신뢰보호의 원칙) ② 행정청은 권한 행사의 기회가 있음에도 불구하고 장기간 권한을 행사하지 아니하여 국민이 그 권한이 행사되지 아니할 것으로 믿을 만한 정당한 사유가 있는 경우에는 그 권한을 행사해서는 아니 된다. 다만, 공익 또는 제3자의 이익을 현저히 해칠 우려가 있는 경우는 예외로 한다.

※ <헌법> 제37조제2항에서 “국민의 모든 자유와 권리는 국가안전보장·질서 유지 또는 공공복리를 위하여 필요한 경우에 한하여 법률로써 제한할 수 있으며, 제한하는 경우에도 자유와 권리의 본질적인 내용을 침해할 수 없다.”고 규정하고 있음

5. 결론

□ 규정에서 ‘지체없이’와 ‘계약 완료’ 시점이 명확성이 미흡해 보이는 상황이며, 과태료부과와 관련하여 안중출장소는 사실확인 절차, 과태료부과 사전 통지 등 법적·절차적으로 그 처분이 위법하다고 할 수는 없음. 다만 계약체결이 된 시간이 밤 늦은 시간으로 신청인은 광고물 노출 종료를 잊어버리고 다음날 사무실에 출근하여 오전에 광고물 노출을 종료 한 것이 문제가 된 바,

○ 한국사회에서 통상 밤시간은 근무를 하지 않는 휴식하는 시간으로, 신청인이 계약완료 직후 늦은 밤시간(21시~23시)에 바로 광고물 노출을 종료하지 않은 잘못(경미한 잘못으로 볼 수 있음)은 있으나, 다음날 사무실에 출근하여 오전에 광고물 노출을 종료한 것을 고의성이 있거나 중과실로 보기 어려우며, 합리적 이유에 따른 지체(법제처 법령해석)로 볼 수 있을 것임

○ ‘지체없이’와 ‘계약 완료’ 시점에 대한 규정의 명확성 미흡 관련은 제도 개선 과제로 검토 중이며(국민권익위원회 검토 개선 추진)

※ 「국토교통부고시」에서 “개업공인중개사가 중개대상물에 관한 거래계약서를 작성하는 등 계약이 체결된 사실을 알고 있음에도 불구하고 “지체 없이” 표시·광고를 삭제하지 않는 경우”

1) “지체없이”에 대한 기준미비 => 구체적 명시 필요”,

2) “계약 체결된 시점”을 구체적으로 명시하도록 제도개선 필요

- 신청인의 위반행위가 고의성은 없어 보이며, 법개정취지인 부동산 시장 건전성 훼손, 거짓광고로 소비자피해를 주거나, 부동산거래 질서를 해치는 행위로 보이지 않는 점

- 과태료 산정시에는 “1. 질서위반행위의 동기·목적·방법·결과, 위반행위의 횟수, 위반행위자의 귀책사유 유무와 그 정도 2. 질서위반행위 이후의 당사자의 태도와 정황, 법위반상태 시정·해소 노력 유무 3. 질서위반행위자의 연령·재산상태·환경”을 고려하도록 하고 있음 ; <질서위반행위규제법> 제14조(과태료의 산정), <행정기본법> 제22조(제재처분의 기준)

- <질서위반행위규제법> 제7조(고의 또는 과실)에서 “고의 또는 과실이 없는 질서위반행위는 과태료를 부과하지 아니한다고 규정

- <질서위반행위규제법> 제14조(과태료의 산정) 3호 질서위반행위자의 연령, 재산상태, 환경 과태료 산정시 고려 사항으로 규정

※ “신청인은 한부모가정의 여성가장이 홀로 13여년을 두 자녀 가정을 꾸려왔으며, 당장 생계가 힘든 환경에서 과태료 납부의 어려움을 호소

- 본 민원 건은 2024년 7월에 발생한 건으로 1년 이상이 지난 2024. 9월에 과태료처분을 하여 신청인에게 그 권한이 행사되지 아니할 것으로 믿을 만한 사유가 된 점은 신뢰보호 원칙의 위배 다툼이 될 수 있으며, (「행정기본법」 제12조(신뢰보호의 원칙) ② 행정청은 권한 행사의 기회가 있음에도 불구하고 장기간 권한을 행사하지 아니하여 국민이 그 권한이 행사되지 아니할 것으로 믿을 만한 정당한 사유가 있는 경우에는 그 권한을 행사해서는 아니 된다. 다만, 공익 또는 제3자의 이익을 현저히 해칠 우려가 있는 경우는 예외로 한다.

※ <헌법> 제37조제2항에서 “국민의 모든 자유와 권리는 국가안전보장·질서유지 또는 공공복리를 위하여 필요한 경우에 한하여 법률로써 제한할 수 있으며, 제한하는 경우에도 자유와 권리의 본질적인 내용을 침해할 수 없다.”고 규정

□ 이상의 실태조사, 관련 법령 검토 등을 **종합적으로 검토한 결과** '지체없이 등' 규정의 **명확성 미흡에 대하여는 제도개선을 추진**하도록 하며, 과태료 부과와 관련하여 신청인의 경우 위반사항에 고의성이 보이지 않는 점, 온라인 광고물 계약 체결이 늦은 밤에 성사되어 다음날 오전에 광고물노출 종료를 한 것은 경미한 과오로 보이며, 위반행위가 처음인 점, 한부모 여성가장으로 어려운 가정을 꾸리고 있는 점, 행정청에서 1년여 지난 후 과태료 부과는 신뢰보호 원칙 위배 여부의 다툼이 될 수 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때, **과태료부과 재고(취소)를 요청한** 신청인의 주장은 상당한 이유가 있는 것으로 인정되므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조 제2항 및 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례」 제13조에 따라 피신청인에게 의견표명을 하여 주문과 같이 의결한다.

※ 해당 고충민원은 본 건에 한정함을 알려드립니다.

※ **(참고) 시민고충처리위원회 권고(의견표명) 이행 시 적극행정으로 감사면책**

▲ 국민권익위원회와 시민고충처리위원회의 시정권고 등 조치의 경우 면책 대상에 해당{「국민권익위원회 적극행정 면책제도 운영규정」 제183호 제3조, '19. 6. 25. 제정), 행정안전부「지방공무원 적극행정 운영규정(대통령령 제30969호, 2020. 8. 25. 일부개정)」 제15조 제1항}

▲ 「평택시 적극행정 면책 및 공무원 경고 등 처분에 관한 규정」 제5조(적극행정 면책요건)제4항, 제5항 규정

※ **고충민원 관련 법적근거**

▲ 「부패방지권익위법」 제46조(시정의 권고 및 의견의 표명), 제47조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 권

▲ 「부패방지권익위법」 제53조(공표)

1. 제46조 및 제47조에 따른 권고 또는 의견표명의 내용
2. 제50조제1항에 따른 처리결과
3. 제50조제2항에 따른 권고내용의 불이행사유

이에 주문과 같이 의결한다.

2025. 12. 24.

□ 합의 · 조정 사례

합의 1 중증장애인 활동지원서비스 지원 요청

- **(민원내용)** 신청인은 ○○리 거주하고 있는 중증장애인으로 그동안 활동 지원을 가족(부인)이 도와 왔으나, 가족(부인)이 요양보호사 자격시험 준비를 위해 학원 수강(2월-4월)이 필요하여 활동지원서비스 업체와 매칭을 요청하였으나, 매칭이 잘 되지 않아 서비스를 이용하지 못하고 있다고 활동지원서비스를 이용할 수 있도록 해달라는 고충민원을 제기함.
- **(판단 및 처리결과)** 해당 고충민원과 관련하여 소관 부서와 협의. 협조를 통하여 최종적으로 신청인이 신청한 대로 중증장애인 활동지원서비스 업체와 신청인과의 매칭이 되어, 서비스를 원활히 받고 있다고 신청인과 소통 확인하고 고충민원을 종결함.

합의 2 화재로 훼손된 소나무 처리 요청

- **(민원내용)** 신청인은 평택시 ○○리 거주, 인근 국도 가로변 불타버린 소나무가 보기 불편한 흉물 모양으로 미관상 불편하니 불탄 소나무 처리를 요청하는 민원 제기함.
- **(판단 및 처리결과)** 시민고충처리위원회는 사실을 확인한 후 소관부서에 불탄 소나무 제거 확인 관리 요청함. 이에 소관 도로 관리부서에서 현장 확인 후 관련 업체에 요청하여 고사목 제거를 완료하였고, 관련 사진을 문서와 함께 제출함.

2025. 5. 19. 고사목 제거



합의 3

보도블록 수리 요청

- **(민원내용)** 신청인은 한산리 도로 모퉁이의 보도블록이 각지고 튀어나와 있어 자동차로 코너를 돌 때 타이어가 찢어지는 불편이 발생하고 있으니 보도블록을 수리하여 사고가 나지 않도록 해달라는 민원을 제기함.
- **(판단 및 처리결과)** 한산리 도로 보도블록 불편 민원과 관련하여 소관 부서와 협의를 통해 보도블록 수리업체로 하여금 신청인 요청대로 해당 도로 모퉁이의 보도블록을 수리하도록 하여, 더이상 자동차로 코너를 돌 때 불편을 겪지 않도록 하고 민원을 종결함.



합의 4

동네 강아지 대변을 치우지 않아 불편 제기

- **(민원내용)** 신청인은 동막길 동네 길가에 강아지 산책을 시키면서 강아지 대변을 치우지 않고 있어 길가에 똥이 많아 다니기 불편하고 위생도 염려되니 규정대로 벌금 현수막 등 강아지 대변 예방 대책 요청 민원을 제기함.
- **(판단 및 처리결과)** 시민고충처리위원회는 소관 부서에 사실확인 and 대처를 요청함. 소관 부서에서 단속 현수막을 게첨하고 계도를 실시하도록 하여 해당 고충민원을 원만히 해결함.

합의 5**○○면 인도 잡초로 다니기 어려우니 잡초 제거 요청**

- **(민원내용)** 신청인은 ○○대로 B아파트에 거주, ○○면 효덕길 00번 길 건너편 인도에 잡초가 무성하여 인도로 다닐수 없을 정도로 불편하니 해결 요청 민원을 제기함.
- **(판단 및 처리결과)** 부서에 협조, 소관부서에서 해당 인도에 잡초를 제거함으로써 민원을 종결 처리함.

**합의 6****진위면 산단로 입구 삼거리 포트홀 튀어나온 못으로 타이어 파손**

- **(민원내용)** 신청인은 진위면 산단로 삼거리 포트홀에 못이 3개 올라와 지나가다가 타이어가 파손되었다고 민원을 제기함.
- **(판단 및 처리결과)** 시민고충처리위원은 소관 부서와 협의, 소관 부서에서 포트홀을 정비하고, 보험을 신청 타이어 파손(핑크) 비용을 보험으로 신청하여 민원을 원만히 해결함.

합의 7

CCTV카메라 이전 및 기타사항 관련

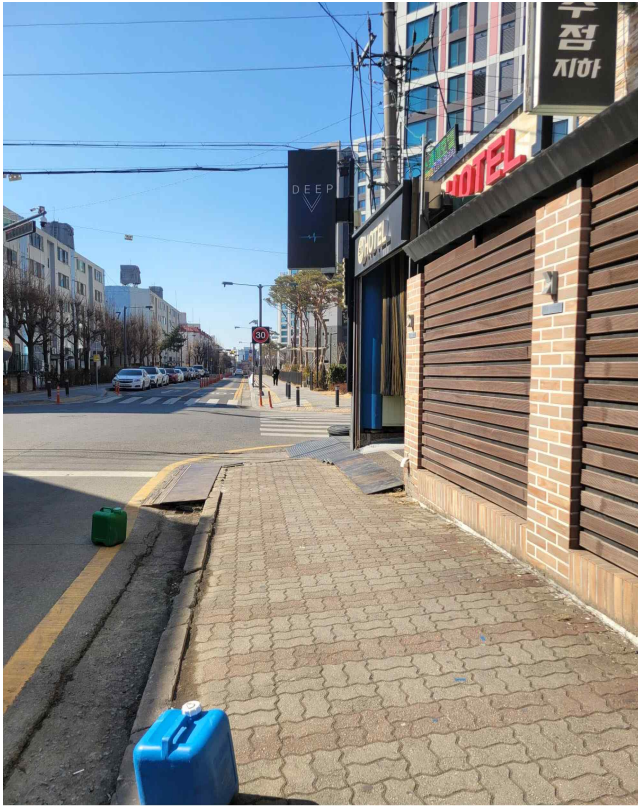
- **(민원내용)** 신청인은 00호텔(○○동 000번지) 인근에 설치된 CCTV로 인해 해당 호텔 출입시 전면 노출로 인해 호텔 운영상 어려움이 발생하여 해당 CCTV를 철거, 이전, 가림막을 설치하여 해당 호텔 출입자들의 노출방지를 요청함.
- **(판 단)** 신청인, 피신청인 종합관제사업소 교통지도팀, 시민고충처리위원 등은 현장 (○○동 000번지 인근CCTV) 확인을 하고 관련 협의를 진행함.
평택시 교통관제센터(스마트도시통합센터)를 방문하여 해당 CCTV 카메라 가동을 확인한 결과 해당 구역 중복 촬영 발견함.(해당CCTV와 인접한 1번 국도위 CCTV 촬영범위를 확인함)
- **(처리결과)** 해당 CCTV 카메라 촬영 가동방향 중 해당 호텔 출입구 방향을 제외하는 운용 관리의 방안을 제안하고 피신청인은 해당 CCTV의 촬영범위를 신청인의 요구에 가능한 협조하여 해당지역과 인접한 기존 1번 국도위 CCTV 카메라로 대처하기로 합의 해결함.

합의서 서명



합 의 서(안)	
민원표시	2025-10. CCTV카메라 이전 및 기타사항 관련
합의일시	2025. 4. .
합의장소	평택시청 시민고충처리위원실
합의내용 신청인과 피신청인은 신청인의 'CCTV카메라이전 및 기타사항'을 요구하는 고충민원에 대하여 아래와 같이 합의한다. 1. 피신청인은 해당 CCTV카메라의 촬영범위를 신청인의 요구에 가능한 협조하도록 한다. (기존 인근 CCTV카메라로 촬영범위내 대처함.) 2. 신청인 등은 상호간에 비밀을 유지하며 파기 및 주변 사항(교통 상황, 민원 발생등)에 따라 변동이 있을 수 있다. 2025. 4. . 위와 같이 합의가 성립되었음을 확인함	
신청인	평택시 특구로 00 강 0 0 _____
피신청인	평택시 종합관제사업소장 권 0 0 _____
평택시시민고충처리위원	시민고충처리위원 윤 성 내 _____

민원 현장 조사



고충민원 현지조사 결과 보고서

1. 민원번호	2025-10, CCTV 카메라 철거 이전
2. 출장일시	2025. 2. 24(월) 13:30 ~ 15:30
3. 출 장 지	○○동 779-7, 평택시 교통관계센터(스마트도시통합센터)
4. 참 석 자	민원신청인, 교통지도팀장 1명의 1명, 시민고충처리위원

조사결과

가. 신청인 의견

- 해당 지역(○○동 779-7)의 CCTV 카메라로 인한 신청인의 호텔 영업 방해, CCTV카메라로 인해 호텔이용객 감소.
- 해당 CCTV카메라 철거, 이전, 가림막 설치 요청.

나. 교통지도과 의견

- 해당 CCTV 카메라는 인접한 아파트 단지 불법주차 방지용
- 불법쓰레기 투기 예방방지용

다. 시민고충처리위원 의견

- 평택시 교통관계센터(스마트도시통합센터)를 방문하여 해당 CCTV 카메라 가동을 확인한 결과 해당 구역 중복 촬영 발견함. (해당CCTV와 인접한 1번국도위 CCTV)
- 해당 CCTV 카메라 촬영 가동방향중 해당 호텔 출입구 방향을 제외하는 운용 관리의 방안을 제안하고 해당지역과 인접한 기존 1번 국도위 CCTV 카메라로 대처함.

위 고충민원에 대한 현지조사 결과를 위와 같이 보고합니다.

2025. 2. 24.

시민고충처리위원 윤 성 내 (서명)

□ 심의안내

심의안내 1 앞 건물 식당의 소음과 냄새 행정조치 요청

- **(민원내용)** 발코니를 마주하는 다세대주택 1층에 ○○집이 오픈하였음. ○○집은 앞 건물 1층에 위치해 있고, 식당 뒤편으로 냄새와 연기를 빼내기 위한 덕트시설(환풍구)이 제가 살고 있는 발코니 바로 앞에 설치됨. 식당에 얘기하니 조치를 취하겠다고는 했으나 1개월이 넘도록 어떠한 개선이 이루어지지 않고 있어 개선을 요구함.
- **(판단 및 처리결과)** 환기시설 약취와 관련해서는 관련법 부재로 행정조치가 어려우나, 사업주에게 옥상까지 배출구를 연장하도록 독려하고, 환풍기 소음과 관련해서는 관련부서의 소음 측정결과에 따라 조치할 계획임으로 합의 종결함.

심의안내 2 장마시 토사유출 피해방지 조치 건의

- **(민원내용)** ○○동 공원 조성중으로 일부 사유지는 밭으로 남아 있음. 공사 전에도 장마시 토사유출이 있었으며, 작년 폭우시 토사유출로 도로가 막힘.
- **(판단 및 처리결과)** 장마시 토사유출 예방을 위하여 임시조치로 거적 및 야자매트 등을 이용해 경사면을 덮었으며, 신청인의 주택 진·출입로가 사건 토지(○○동 109-7) 일부로 쌍방의 원만한 협의 해결이 우선시되고, 토사유출로 인한 재산상의 피해가 발생할 경우에는 민사적 해결이 필요함을 안내하고 합의 종결함.

심의안내 3 상수도 공사후 하수구 역류 해결 요청

- **(민원내용)** ○○면 ○○2길 82-14 ○○빌라 지하에 매설되어 있는 하수도관이 막혀서 장마철이 되면 그 부근이 물난리가 남. 이장에게 문의 해보니 5년전 상수도 공사후 막혀서 배수가 안 된다고 하니 조치 요구함.
- **(판단 및 처리결과)** 현장확인 결과 사업단지내 건물 철거시 대형 트럭의 진·출입으로 인하여 우수관로가 파손된 것으로 조사됨. 사업자로부터 문제가 있을시 조치하고 우기대비하여 현장점검 및 수방자재 배치할 계획임을 안내하고 합의 종결함.

심의안내 4 쓰레기 분리수거장 악취개선 요청

- **(민원내용)** ○○프라자 맞은편에 분리쓰레기장이 있음. 지나다닐 때마다 음식물쓰레기에서 흘러 내린물이 악취와 함께 바닥이 더러워져 있어 개선 요망함.
- **(판단 및 처리결과)** 쓰레기 분리수거장 주변 위생 해충 구제를 위하여 주기적인 방역 소독을 실시하고, 음식물쓰레기통을 추가로 설치함. 또한 이동형 CCTV를 설치하고 환경정화를 주3회 이상 실시할 계획임을 안내하고 합의 종결함.

심의안내 5 소음진동관리법 위반 과태료 부과처분 부당

- **(민원내용)** 소음피해 민원에 대하여 1차 방음벽 설치를 완료했으며, 추가 민원에 대해서도 방음벽 설치를 발주한 상태로 소음피해 원인을 해소하였음에도 「소음·진동관리법」 위반으로 과태료 부과 처분은 부당함.
- **(판단 및 처리결과)** 피신청인(○○○○과장)이 2025. 7. 4 소음측정 결과 녹지지역 야간(22:00~05:00) 규제 기준(45dB) 대비 51dB로 기준을 초과하여 「소음·진동관리법」 제23조에 의한 조치명령(개선명령)과 관련법에 따른 과태료 부과·처분은 위법·부당하다고 보기 어려운 점을 안내함.

심의안내 6 ○○테니스 등 불합리한 공공체육시설 운영 시정 요청

- (민원내용) 공공체육시설이 특정 소수 집단에 의해 사유화되어 일반 시민들이 이용할 권리를 박탈당하는 등 문제가 발생하고 있어 행정의 잘못된 관행을 바로잡고 시민이 정당한 권리를 누릴 수 있도록 시정을 요청함.
- (판단 및 처리결과) ○○테니스장 실태 조사를 위하여 2025. 10. 22 현지조사 실시 및 관계자 면담 결과, 특정 소수 집단에 의한 독점, 예약시스템 불합리, 신규회원 배척 등 문제점은 발견할 수 없었으며 테니스장 이용자에게 좀 더 세밀한 이용 안내를 하도록 조치하였음을 안내함.

현장조사 1(25.10.22.)	현장조사 2(25.10.22.)																										
 	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">고충민원 현지조사 결과 보고서</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 민원표시</td><td>번호 2025-122</td></tr> <tr> <td>2. 출장일시</td><td>2025. 10. 22 (수) 14:00 ~ 15:30</td></tr> <tr> <td>3. 출 장 지</td><td>○○○테니스장</td></tr> <tr> <td>4. 출 장 자</td><td>박상철 위원, 산동태 위원, 윤성내 위원</td></tr> <tr> <td colspan="2">5. 조사내용</td></tr> <tr> <td colspan="2"> ○ 이용하려면 예약을 해야 하는지? ☞ 예약제는 운영하고 있지 않음. (상시개방 운영중) *공유재산 사용허가조건 제7조(관리운영) ① 수 허가자는 특별한 사유가 없는 한 시민건강 증진을 위한 체육활동 장소로 상시 개방하여야 한다. ③ 평택시는 사용허가 시설에 대한 관리 실태를 수시로 점검할 수 있으며, 수허가자는 시정 및 권고사항에 대하여 이를 따라야 한다. </td></tr> <tr> <td colspan="2"> ○ 일반시민이 이용하려면 룰렛에 가입을 해야 하는지? ☞ 룰렛 가입조건은 없으며, 시설은 항상 개방되어 있어 시민 누구나 자유로운 이용 가능 함.(상시개방 확인) </td></tr> <tr> <td colspan="2"> ○ 룰렛에 가입하기 위해서는 기본실력을 쌓기 위한 강습을 반드시 받아야 하는지? ☞ 강습은 강제사항이 아니며, 본인 의사에 따름. </td></tr> <tr> <td colspan="2"> ○ 온라인 통합예약 시스템 도입은? ☞ 온라인 예약시스템 도입은 테니스장 관리인력 충원, 예산 확보에 어려움이 있어 장기적인 검토가 필요함. </td></tr> <tr> <td colspan="2">6. 결론</td></tr> <tr> <td colspan="2"> ○ 민원인이 제기했던 테니스장의 특정 소수집단에 의한 독점, 예약 시스템 불합리, 신규회원 배척 등 문제를 제기하였으나 피신청인, 현장 관계자 및 현지 확인 결과 문제점을 발견하지 못하였음. ○ 이러한 조사사항을 종합적으로 민원인에게 설명드리도록 하겠음. (민원인이 원할시 테니스장 관계인과 소통을 할 수 있도록 조치) </td></tr> <tr> <td colspan="2"> 위 고충민원에 대한 현지조사 결과를 위와 같이 보고합니다. 2025. 10. 22. 시민고충처리위원 박상철(서명) </td></tr> </tbody> </table>	고충민원 현지조사 결과 보고서		1. 민원표시	번호 2025-122	2. 출장일시	2025. 10. 22 (수) 14:00 ~ 15:30	3. 출 장 지	○○○테니스장	4. 출 장 자	박상철 위원, 산동태 위원, 윤성내 위원	5. 조사내용		○ 이용하려면 예약을 해야 하는지? ☞ 예약제는 운영하고 있지 않음. (상시개방 운영중) *공유재산 사용허가조건 제7조(관리운영) ① 수 허가자는 특별한 사유가 없는 한 시민건강 증진을 위한 체육활동 장소로 상시 개방하여야 한다. ③ 평택시는 사용허가 시설에 대한 관리 실태를 수시로 점검할 수 있으며, 수허가자는 시정 및 권고사항에 대하여 이를 따라야 한다.		○ 일반시민이 이용하려면 룰렛에 가입을 해야 하는지? ☞ 룰렛 가입조건은 없으며, 시설은 항상 개방되어 있어 시민 누구나 자유로운 이용 가능 함.(상시개방 확인)		○ 룰렛에 가입하기 위해서는 기본실력을 쌓기 위한 강습을 반드시 받아야 하는지? ☞ 강습은 강제사항이 아니며, 본인 의사에 따름.		○ 온라인 통합예약 시스템 도입은? ☞ 온라인 예약시스템 도입은 테니스장 관리인력 충원, 예산 확보에 어려움이 있어 장기적인 검토가 필요함.		6. 결론		○ 민원인이 제기했던 테니스장의 특정 소수집단에 의한 독점, 예약 시스템 불합리, 신규회원 배척 등 문제를 제기하였으나 피신청인, 현장 관계자 및 현지 확인 결과 문제점을 발견하지 못하였음. ○ 이러한 조사사항을 종합적으로 민원인에게 설명드리도록 하겠음. (민원인이 원할시 테니스장 관계인과 소통을 할 수 있도록 조치)		위 고충민원에 대한 현지조사 결과를 위와 같이 보고합니다. 2025. 10. 22. 시민고충처리위원 박상철(서명)	
고충민원 현지조사 결과 보고서																											
1. 민원표시	번호 2025-122																										
2. 출장일시	2025. 10. 22 (수) 14:00 ~ 15:30																										
3. 출 장 지	○○○테니스장																										
4. 출 장 자	박상철 위원, 산동태 위원, 윤성내 위원																										
5. 조사내용																											
○ 이용하려면 예약을 해야 하는지? ☞ 예약제는 운영하고 있지 않음. (상시개방 운영중) *공유재산 사용허가조건 제7조(관리운영) ① 수 허가자는 특별한 사유가 없는 한 시민건강 증진을 위한 체육활동 장소로 상시 개방하여야 한다. ③ 평택시는 사용허가 시설에 대한 관리 실태를 수시로 점검할 수 있으며, 수허가자는 시정 및 권고사항에 대하여 이를 따라야 한다.																											
○ 일반시민이 이용하려면 룰렛에 가입을 해야 하는지? ☞ 룰렛 가입조건은 없으며, 시설은 항상 개방되어 있어 시민 누구나 자유로운 이용 가능 함.(상시개방 확인)																											
○ 룰렛에 가입하기 위해서는 기본실력을 쌓기 위한 강습을 반드시 받아야 하는지? ☞ 강습은 강제사항이 아니며, 본인 의사에 따름.																											
○ 온라인 통합예약 시스템 도입은? ☞ 온라인 예약시스템 도입은 테니스장 관리인력 충원, 예산 확보에 어려움이 있어 장기적인 검토가 필요함.																											
6. 결론																											
○ 민원인이 제기했던 테니스장의 특정 소수집단에 의한 독점, 예약 시스템 불합리, 신규회원 배척 등 문제를 제기하였으나 피신청인, 현장 관계자 및 현지 확인 결과 문제점을 발견하지 못하였음. ○ 이러한 조사사항을 종합적으로 민원인에게 설명드리도록 하겠음. (민원인이 원할시 테니스장 관계인과 소통을 할 수 있도록 조치)																											
위 고충민원에 대한 현지조사 결과를 위와 같이 보고합니다. 2025. 10. 22. 시민고충처리위원 박상철(서명)																											

심의안내 7 교차 통행이 가능하도록 도로 폭 조정 요청

- **(민원내용)** ○○마을에서 45번 도로를 이용하여 양성, 원곡 방향으로 가기 위한 도로가 폭이 좁아 교행이 안됨. 도로폭을 조정하여 차량이 교행 할 수 있도록 도로폭 조정을 요청함.
- **(판단 및 처리결과)** 공익적으로 필요성은 판단되나 해당 도로구간은 비법정 도로로 현단계에서는 법적인 제한이 있음. 선행조건으로 관계부서에서 법정 도로 지정 검토가 필요한 사안으로 단기적인 사업 추진은 어려운 상황임. 추후 법정도로 지정 검토를 위한 사전 준비자료(인근 토지소유자 동의,측량자료 또는 사진, 필요성 등)를 관계부서에서 검토할 수 있도록 제출 안내함.

심의안내 8 수도 수압 조정 요청

- **(민원내용)** ○○○로6번길 7-11 5층에 수압이 약함. 조정을 요청함.
- **(판단 및 처리결과)** 현장조사 시 계량기 수압측정 결과 평균(3.8kgf/cm^2) 이상의 정상수압(3.0kgf/cm^2) 범위 내로 측정됨. 따라서 공급하는 수압에는 법정 정상범위 내에서 공급되고 있음. 참고로 주요 수압 저하 요인은 건물 내부 배관이나 설비 등 다른 요인이 있을 수 있으며, 문제 지속 시 계량기 쪽에 가압(부스터)펌프를 설치하여 문제를 개선할 수 있음을 안내함.

심의안내 9 38번국도 주변 가로등 설치요청

- **(민원내용)** 안중읍 방향 38번국도 주변 가로등 설치 관련
평택시청에서 안중읍 방향 38번 국도 주변 일몰후 가로등 없어 안전사고 발생 우려가 높고 가로등 없는 곳 추가설치하고 가로등 있는 곳도 밝기 밝게 조정 방안을 요청함.
- **(판단 및 처리결과)** 해당 도로구간은 국토관리청에서 국도 38번 오성~고덕 간 도로 확장공사를 추진하고 있으며, 본 공사 구간에 가로등 설치 계획이 있으므로 해당 공사 완료 후에는 국도 38번 주변에 가로등 설치가 완료 예상함.

심의안내 10 00공인중개사사무소의 불법광고 영업행위 단속요청

- **(민원내용)** 신청인은 중개대상물(전세목적물)을 동향이라고 거짓 광고한 00 공인중개사사무소의 불법 광고 영업행위 단속요청과 해당 신청민원을 소극 행정으로 해당 부서로 이송한 부당함에 대해 고충민원을 신청함.
- **(판단 및 처리결과)** 해당 중개대상물(전세목적물)을 동향이라고 거짓 광고에 대한 해당 부동산 개업 공인중개사에게 해당 중개대상물(전세목적물) 표시 광고 중 거짓광고한 사항에 대해 과태료 부과 처분하였고, 해당 신청 민원에 대해 타부서로 이송한 피신청인에게 소극행정에 대한 성실한 처리를 요청하였음.

심의안내 11 도시가스시설 설치 요청

- **(민원내용)** 신청인은 ○○면 ○○리에 사는 주민으로 도시가스시설 설치 요청함. 지하로 유류관, 천연가스관(가스시설 관리소)등 이 해당 마을을 경유하고 위험시설을 안고 있지만 혜택을 못받고 있다고 주장함. 에너지 취약지역 이니 도시가스시설 설치 요청함.
- **(판단 및 처리결과)**
신청인의 ○○면 ○○리 일원 도시가스공급요청은 신규투자(가스설치구간 km당, 0억원_VAT별도)가 필요한 구간으로 투자비가 크기 때문에 현재로선 공급이 어려운 여건이나, 추후 주변에 추가적인 개발이 진행되어 여건이 호전되고 사유지 동의, 지역정압기 부지확보 및 수용가 부담 시설부담금 협의가 완료된 후 검토 예정, 평택시 도시가스 공급 취약지역 보조금 지원사업 계획 및 신청 공고를 안내함.

심의안내 12 압류 부동산 지방소득세 납부의무의 소멸 요청

- **(민원내용)** 신청인은 토지의 압류를 최초 압류시점일로 소급 해제함을 주장하여 신청인의 지방소득세 양도소득분 2건에 대해 납부의무의 소멸을 요청함.
- **(판단 및 처리결과)** 피신청인은 2014년 귀속 지방소득세(양도소득)를 부과, 독촉장 발송후 해당 토지 ○○동 000-00(구거6m²)와 ○○동000-0(도로8m²)에 압류(2015.8.25.)를 시행함. 해당 토지는 평택 모산. ○○지구 도시개발사업지역에 편입 (2016.1.11.)되었음. 해당토지가 압류해제대상이 아닌 이상 「지방세기본법」 제40조 (시효의 중단과 정지) 제1항과 제 4호에 따라 토지압류일(2015.8.25.)에 소멸시효는 중단되었음. 「지방세기본법」 제63조(압류해제의 요건)에 해당하지 않음. 해당 압류토지의 공매를 위하여 한국자산관리공사에 약식감정을 의뢰(2023.3.8.)하였고 한국자산관리공사는 공매실익이 없는 것으로 처분청에 통보함.

판단내용: 신청인은 2014년 귀속 지방소득세 (○○동 387-1 양도분)과 (○○리 187-1 양도분)을 각각 체납하여 피신청인은 신청인의 해당 토지 ○○동 363-12(구거 6m²)와 ○○동 402-5(도로 8m²)를 압류(2015.8.25.)하였음.

압류일 기준으로 일정기간 이후 압류를 소급 해제 하는 것은 생활고 등 어려움을 겪고 있는 시민들의 재기를 위하여, 압류해제를 통한 소멸시효를 완성시켜 세금 납부를 면제해주는 국민권익위원회의 권고사항임.

의무규정은 아니기 때문에 납세자의 상황을 고려하여 압류시점으로 소급하여 세금 납부를 면제여부와 압류해제 청구를 받은 시점에 해제 여부와 다른방식으로 조세를 징수 할 것인지는 해당 행정처분청에서 판단 가능함을 안내함.

심의안내 13 ○○1리에 종합화장시설 취소 요청

- **(민원내용)** 신청인은 ○○면 ○○리에 종합화장시설이 예정되어 있어 향후 환경오염, 발암물질 등이 발생하고 바람 불면 인근 주택단지로 날아와서 위험하다고 주장함. 주변 시민동의도 없이 ○○리 사람들만 투표하였고 시민들에게 공개적으로 동의를 정식으로 구하지 않았고 면밀히 조사해서 이 시설 설치를 취소해 주길 요청함.

○ **(판단 및 처리결과)**

100만 인구대비 종합화장시설 설치를 위한 건립추진 행정절차 진행중임.

해당 시설은 환경오염 등 대기오염관리대책은 「대기환경 보전법」 관련 법률 규정을 엄격히 준수하고 고효율 여과 집진시설 등 최첨단 시설 설치하여 황산화물, 질소산화물 등 유해물질 배출 최소화하도록 계획됨. 지역주민, 환경전문가, 시민단체 관계자 등을 포함한 시민감시단 구성하여 화장시설의 대기오염방지 시설 운영현황, 배출가스 측정결과 등 정기적인 감시 실시, 대기 측정결과를 정기적 공개, 문제 발생시 관련기관 개선토록 계획됨. 주민의견수렴을 위해 종합장사시설 건립후보지 주민설명회와 공개모집 진행, 해당 부지가 속한 여러 행정구역 등의 신청을 받아 진행함. 공개모집 1차, 2차에 걸쳐 진행한 결과, 최종 해당 행정구역 선정함. 해당 시설은 시민에게 필요한 도시인프라를 확충하면서 쾌적한 환경을 조성하기 위해 「대기환경 보전법」에 따라 엄격한 배출기준을 준수하며, 여러 지역의 주민의견을 수렴하고자 주민설명회와 공개모집을 시행 하였고 체계적인 대기오염관리, 해당 시설 시민감사단 운영, 지역사회와의 협력등을 통해 지역주민의 건강과 안전을 확보한 도시 인프라 시설임을 안내함.

심의안내 14 국유지내 무단 설치물 취소 요청

○ **(민원내용)** 신청인은 ○○리 ○○번지 토지소유자로 해당 토지에 농업행위를 위해 인접 도로(○○리 ○○번지) 주변에 철제 팬스를 설치함. 이와 관련 해당 행정부서 에서는 도로(○○리 ○○번지) 출입에 방해가 되고 불법 설치물이라고 각종 공문을 신청인에게 부당하게 발부하였다고 주장하고 취소를 요청함.

○ **(판단 및 처리결과)** 신청인이 설치한 ○○읍 ○○리 ○○번지 국유지내에 농업생산기반시설이나 용수의 사용허가를 받지않고 설치한 무단 시설물(헨스)과 경작(과수 식재)은 원상회복을 요청하고 해당 국유지를 사용하려 할때는 「농어촌 정비법」 제23조(농업생산기반시설의 사용허가)에 의한 사용허가 신청 절차를 안내함.

심의안내 15 도로 공사현장비산먼지 피해대책 요청

- **(민원내용)** 신청인은 주거지 옆에 평택 0000 도로 공사현장이 있어 공사 진행 소음 및 비산먼지에 대책 요구. 공사중 주변에 주차되어 있는 차량에 비산먼지로 인한 피해가 있어 피해보상도 요구함.
- **(판단 및 처리결과)** 해당 민원 소음, 비산먼지 피해대책에 대해 피신청인은 해당 공사현장에 대한 주기적인 점검실시하였고, 해당 구역 방진막 설치를 확인하였고 해당 시공업체는 추가 가설 방음벽 설치, 토공구간 성토시 방진막 추가설치, 경사면 완공후 경사면 먼지방지공법 설치, 살수차 추가운영(토공부 상시 살수), 환경컨설팅 실시를 통해 추가적인 피해를 방지하도록 안내함.

심의안내 16 건설기계조종사 면허 정기적성검사 과태료 이의신청

- **(민원내용)** 신청인은 건설기계관리법 위반(건설기계조종사 면허 정기적성검사 미수검) 과태료에 이의신청을 하고 감면을 요구함.
- **(판단 및 처리결과)** 해당 민원은 「건설기계관리법」제29조에 따른 건설기계조종사면허 정기적성검사 미수검자에게 부과한 과태료 건으로 판단 됨. 「건설기계관리법」시행령 별표3에 따른 과태료 고지서에 이의신청을 할 수 있으며 신청한 이의신청서는 관할 법원으로 이송되어 비송사건절차법에 의한 과태료 재판을 받을 수 있으며, 이 경우에 행정청의 과태료 부과 처분은 그 효력을 상실하며, 추후 이유를 붙인 결정으로 재판의 결과에 따라 재부과 여부를 결정함을 안내하고 관련 이의신청서 신청 절차를 안내함.

심의안내 17 세대별 분리 수도계량기 설치 요청

- **(민원내용)** 신청인(00읍 00로 000)은 해당 세대별 수도계량기 설치 요청함. 해당빌라는 1개의 외부 수도계량기가 있고 수도요금을 세대별로 1/n로 산정하는데 이에 불만이 있어 세대별 분리 된 수도계량기를 설치요청함. 세대별 분리 수도계량기 설치신청 절차와 가능여부를 요청함.

- **(판단 및 처리결과)** 피신청인(평택시 상하수도사업소)은 다가구, 공동주택 및 단지내 세대별 계량기 접수 및 처리시 각 세대별 분전함이 설치되어야 가능하고 건물내 전 세대 신청이 필수이며 세대별 계량기 설치 신청 민원 매뉴얼을 안내함.

심의안내 18 사유지내 공공 수로이설 요청

- **(민원내용)** 신청인은 ○○면 ○○리 ○○번지 토지 소유자로서 해당 토지내에 설치되어 있는 수로 이설 요청을 함. 해당 토지내 수로는 평택시 등에서 설치하였고 본인 재산권이 침해되었기에 사유지내 공공수로 이설을 요청함.
- **(판단 및 처리결과)** 피신청인은 해당 토지내 수로를 구거(00리 000번지)로 이설해야 하며, 향후 공공 공사내용을 공부(농업생산기반시설 등록대장, 토지대장, 건물대장 등)상에 관련 법령 절차에 기록. 신청인에게 해당 수로를 사유지에서 인근 구거로 이설한다는 내용을 안내함.

현장사진



부서 합동 현장조사(2025.10.22.)

교충민원 현지조사 결과 보고서

1. 민원번호	2025-126
2. 출장일시	2025. 10. 22 (수) 11:00 ~ 15:00
3. 출 장 지	○○읍 ○○리 34-2(34-3)
4. 출 장 자	신동택, 박상철, 윤성내, ○○○(상하수도사업소), ○○○(안출 건설도시과)

○ 조사결과

- 평택시 ○○읍 ○○리 34-2(34-3) 번지의 경계부분에 상수도관로가 매설된 것으로 보이며 상수도 매설공사는 2008년에 시행되었음.
- 관련 부서 주무관들과 해당 지번에 매설된 상수도관로와 도시계획도로 현황을 파악함.

붙임 : 현장사진1부.

위 교충민원에 대한 현지조사 결과를 위와 같이 보고합니다.

2025. 10. 23.

시민교충처리위원 윤성내(서명)



심의안내 19 수도공급 수압 검토 요청

○ **(민원내용)** 신청인은 ○○동길 00-00 타운하우스 내 수도물의 수압이 낮아 사용에 불편함. 이에 해당 번지 수도공급 수압 검토를 요청함.

○ **(판단 및 처리결과)**

해당부서(상하수도 사업소)에서 신청인의 해당 지번에 수도 출수 불량에 대하여 수압 측정 및 현장조사결과, 수압이 낮아지는 특정 시간이 있었으며 계량기 역지밸브 고장으로 확인하였고 해당부분 조치완료를 안내함.

심의안내 20 노후주택 보수사업에 대해 문의 요청

- **(민원내용)** 신청인은 노후주택 보수사업에 대해 문의 요청, 해당 건물(00면 00리 00-00)은 1989년 사용승인 되어 외벽 누수가 심한 상태임. 관련 부서의 소규모 노후주택 집수리 사업 및 소규모 공동주택 지원사업을 요청함.
- **(판단 및 처리결과)** 신청인의 노후빌라 보수지원에 관련한 '소규모 공동주택 관리 보조금 지원사업'에 대해 사용승인일로부터 10년이상 경과한 공동주택, 총공사금액의 일정비율지원, 예산범위 내 선정 순위안 공동주택단지 지원 등을 안내함.

심의안내 21 ○○고가로(○○동 방향)진입부에 횡단보도 설치 요청

- **(민원내용)** 신청인은 ○○고가로 인근 지산동방향 진입부에 횡단보도를 설치하는 민원을 요청함. ○○고가로 앞 송탄, 진위 직진방향 도로의 횡단보도가 없어 불편함. 이에 해당 목천고가로(지산동 방향)진입부에 횡단보도 설치요청.
- **(판단 및 처리결과)** 피신청인(평택시 교통행정과)은 지산동 횡단보도 설치와 관련하여 평택경찰서에 교통안전시설 심의대상으로 요청하였고 대상지를 검토 후 해당 심의 상정 예정임을 안내함.

심의안내 22 평생학습센터 지하주차장 도로입구 배수불량 수리 요청

- **(민원내용)** 신청인은 평생학습센터 지하주차장 입구에 우천시 옆화단에서 토사가 유실돼 트렌치를 막고 그로인한 지하주차장 도로입구 배수불량 수리요청.
- **(판단 및 처리결과)** 지하주차장 도로입구에 물고임으로 통행이 불편하다고 민원접수 후 피신청인은 해당 현장 확인후 빗물받이 배수시설을 수리 완료함.

현장사진



심의안내 23 대기시간이 길고 불편한 교통신호를 감응신호로 개선 요청

- **(민원내용)** 신청인은 해당지역 좌회전 신호를 받으려면 차량 대기시간이 길고 불편한 교통신호를 감응신호로 개선요청.
- **(판단 및 처리결과)** 신청인이 요청한 감응신호는 좌회전 수요가 없는곳에 좌회전 차량이 포켓에 정지하면 감응하여 좌회전 신호를 표출하는 방식이며 해당 민원처럼 좌회전 신호대기 시간이 긴 문제를 해결 할수 있는 방법이 아니며, 해당 구간은 비보호 좌회전 도입을 검토하고 교통량 조사, 보행 신호와 차량신호 분리에 따른 신호 체계 검토 및 평택경찰서 교통과 협의 등을 안내함

심의안내 24 차량통행 제한시설 제거요청

○ **(민원내용)** 신청인은 평택시가 관리하는 도시계획시설도로(00동 000-00)에 차량통행차단시설을 설치하였기에 평택시장에게 진입도로 원상 복구를 요청하는 고충민원을 신청함.

○ (판단 및 처리결과)

해당 도로안전시설물(볼라드)은 관련 법령에 의거하여 적법하게 설치된 시설물로 차량통행 차단시설을 철거시 교통사고등 안전사고가 발생할수 있으므로 기 건축허가시 득한 차량진출입계획대로 차량통행차단시설을 설치하는것이 합당함.

민원 현장 조사(2025. 9. 17.)

고충민원 현지조사 결과 보고서

1. 민원번호	2025-93
2. 출장일시	2025. 9. 17 (수) 15:00 ~ 17:00
3. 출 장 지	평택시 ○○동 555-11
4. 출 장 자	윤성내위원, 남성진위원, 신동택위원

5. 조사결과

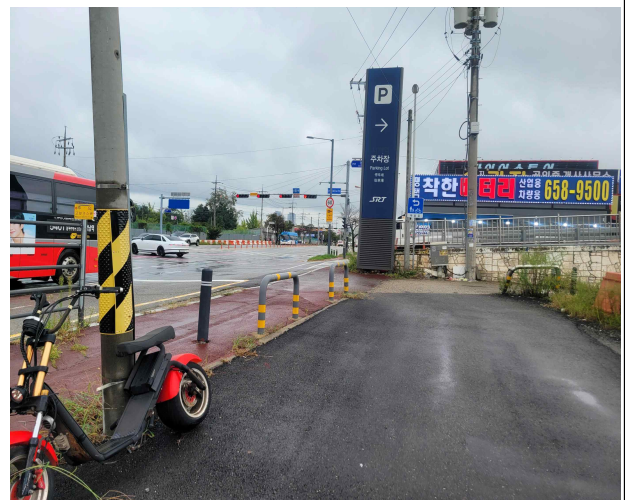
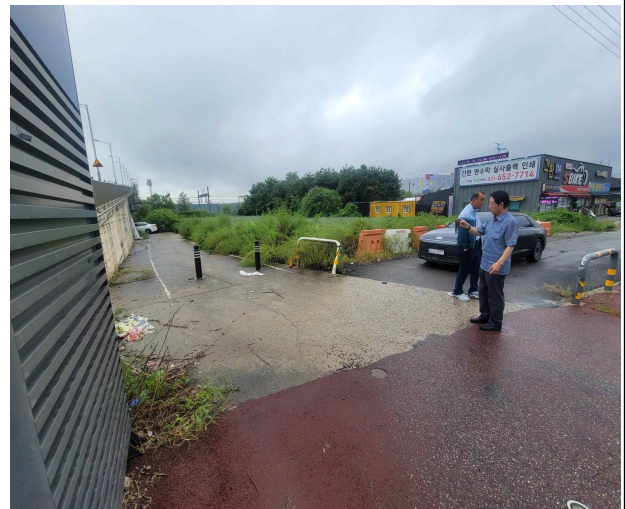
- 국도1호선 (하행) ○○동 555-11 고가도로 인근 차량통행 차단시설 설치현장 확인결과 국도1호선 차량과 ○○동 555-11번지에서 진출입 하는 차량과 혼재되어 있음
- 국도1호선에서 ○○동 555-11번지옆으로 지나가는 고가도로와도 중첩 되어 교통사고 안전이 우려되는 상황임

붙임 : 현장사진1부.

위 고충민원에 대한 현지조사 결과를 위와 같이 보고합니다.

2025. 9. 17.

시민고충처리위원 윤성내(서명)

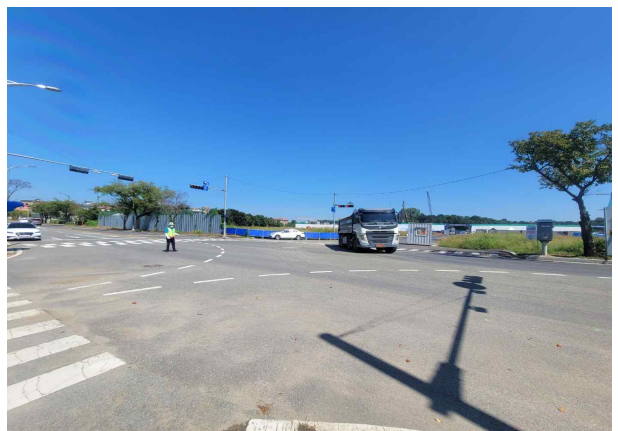
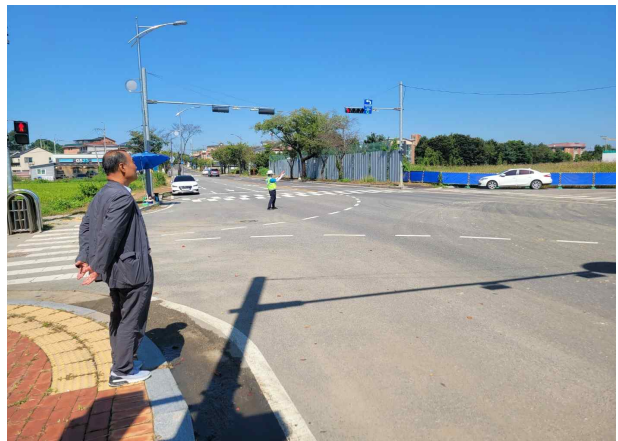


심의안내 25 아파트공사현장 대형차량 통행 교통안전 요청

- **(민원내용)** 신청인(00읍 00로 00)은 팽성 송화지구 도시개발사업 힐스테이트 아파트 공사현장의 대형덤프트럭 주행으로 인한 위험 및 분진, 소음 발생으로 민원을 제기함. 대형 공사현장 차량을 좁은 주택가 이면도로가 아닌 큰 도로로 유도하도록 조치하여 교통사고 방지와 시민들의 안전한 통행대책을 요청함.
- **(판단 및 처리결과)** 피신청인 해당부서와 아파트건설사, 주택조합측과 협의하여, 공사현장 입구 교차로에 모범운전자 배치하여 마을을 통하지 않고 인근 국도45호선으로 진출할수 있도록 아파트 건설사와 협의를 완료하였고 공사 현장 입구 앞 교차로에 가감속 차로 조성 및 신호등이 설치 완료함. 해당 건설사에서 평택경찰서와 협의하여 해당 교차로에 신호등 설치전까지 신호수를 배치하여 인근 국도45호선 방향으로 좌회전 운용 시행 중임.

민원 현장 조사(2025. 9. 10.)

고충민원 현지조사 결과 보고서	
1. 민원번호	2025-104
2. 출장일시	2025. 9. 10 (수) 11:00 ~ 12:00
3. 출 장 지	○○읍 ○○○로 21 인근 송화지구 공동주택 현장 입구
4. 출 장 자	윤성내위원, 남성진위원
5. 조사결과	
- 모범운전자 배치하여 교통신호수로써 공사현장 입구(○○읍 ○○○로21) 교차로에서 대형공사차량이 마을을 통하지 않고 인근 국도45호선으로 진출 할 수 있도록 교통지도 함. - 해당 공동주택 건설사에서 평택경찰서와 협의하여 해당 교차로에 신호등 설치전까지 모범운전자 교통신호수를 배치하여 인근 국도45호선 방향으로 좌회전 운용 시행 중.	
붙임 : 현장사진1부.	
위 고충민원에 대한 현지조사 결과를 위와 같이 보고합니다.	
2025. 9. 10.	
시민고충처리위원 윤성내(서명)	



심의안내 26 도시가스 공급 취약지역에 설치 요청

- **(민원내용)** 신청인은 00면 00리 에 거주함. 큰 도로를 기준으로 반대편에는 도시가스가 설치되어 있기에 인근 신청인 거주지에도 도시가스 공급 및 이용가능하게 고충민원을 신청함.
- **(판단 및 처리결과)** 해당 도시가스 공급 취약지역에 도시가스를 공급받을 때 주민들이 부담하는 수요가부담 시설부담금을 보조해주는 「평택시 도시가스 취약지역 보조금 지원사업」을 매년 1월~2월에 읍, 면,동 행정복지센터 홈페이지 및 평택시 고시공고 홈페이지와 신청인이 해당 시설 설치시 사유지 동의, 지역정압기 부지 확보 및 수요가 부담 시설 부담금 협의가 완료된후 관련 전문업체에서 검토하는 단계를 안내함.

Ⅲ. 시민고충처리위원 주요 활동 현황

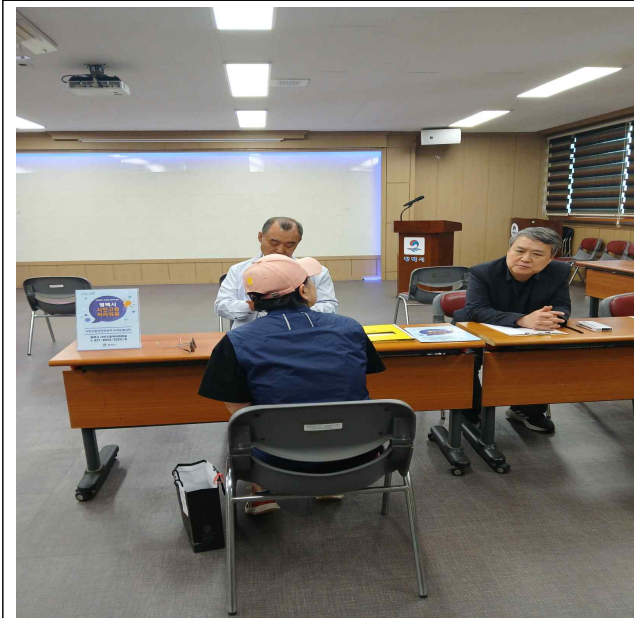
1. 시민고충처리위원 주요 활동
 2. 고충처리위원 역량 강화
 3. 언론 보도
-

Ⅲ. 시민고충처리위원 주요 활동 현황

1. 시민고충처리위원 주요 활동

□ 찾아가는 고충민원 상담의 날 운영

- 일 시 : 2025. 4. 9(수) ~ 6. 18(수) (매주 수요일 14:00~16:00)
- 장 소 : 9개 읍·면행정복지센터
- 상담반 : 고충처리위원 3명
- 실 적 : 총 10건 처리 완료(일반행정1, 교통4, 산업2, 환경1, 재난1, 주택1)



□ 부서 간담회 개최

¶ 여성보육과 및 가족센터 간담회

- 일시 : 2025. 6. 18.(수) 14:00 ~ 15:00
- 장소 : 평택시 시민고충처리위원실
- 참석 : 6명(여성보육과 및 가족센터 공무원)



¶ 민원행정과 간담회

- 일시 : 2025. 11. 5.(수) 11:00 ~ 12:00
- 장소 : 민원행정과 회의실
- 인원 : 10명(과장 및 팀장 7, 고충처리위원 3)



□ 고충(특이)민원 특강

- 일 시 : 2025. 11. 21.(금) 15:00 ~ 17:00
- 장 소 : 평택시청 대회의실
- 참석인원 : 100여명(평택시 민원관련 공무원)
- 주요내용 : 고충(특이)민원 대응 및 예방, 시고위 활용 적극행정 사례 소개



2. 고충처리위원 역량 강화

□ 시민고충처리위원회 전국협의회 혁신포럼 참석 및 사례발표

Ⅰ 2025년 제1회 시민고충처리위원회 혁신포럼

- 일시 : 2025. 4. 25.(금) 14:00 ~ 17:00
- 장소 : 서울비즈니스센터 회의실
- 참석 : 전국 지자체 고충처리위원 50여명
사례발표(평택시 시고위원 윤성내)



Ⅰ 2025년 제2회 시민고충처리위원회 혁신포럼

- 일시 : 2025. 6. 11.(수) 14:00 ~ 17:00
- 장소 : 한국철도공사 서울역 4층 대회의실
- 참석 : 전국 지자체 고충처리위원 40여명
사례발표(평택시 시고위원 신동택)



Ⅰ 2025년 제3회 시민고충처리위원회 혁신포럼

- 일시 : 2025. 9. 11.(목) 14:00 ~ 17:00
- 장소 : 한국철도공사 서울역 4층 대회의실
- 참석 : 전국 지자체 고충처리위원 40여명
사례발표(평택시 시고위원 신동택)



Ⅰ 2025년 제4회 시민고충처리위원회 혁신포럼

- 일시 : 2025. 12. 4.(목) 14:00 ~ 17:00
- 장소 : 한국철도공사 서울역 4층 대회의실
- 참석 : 전국 지자체 고충처리위원 50여명
사례발표(평택시 시고위원 신동택)

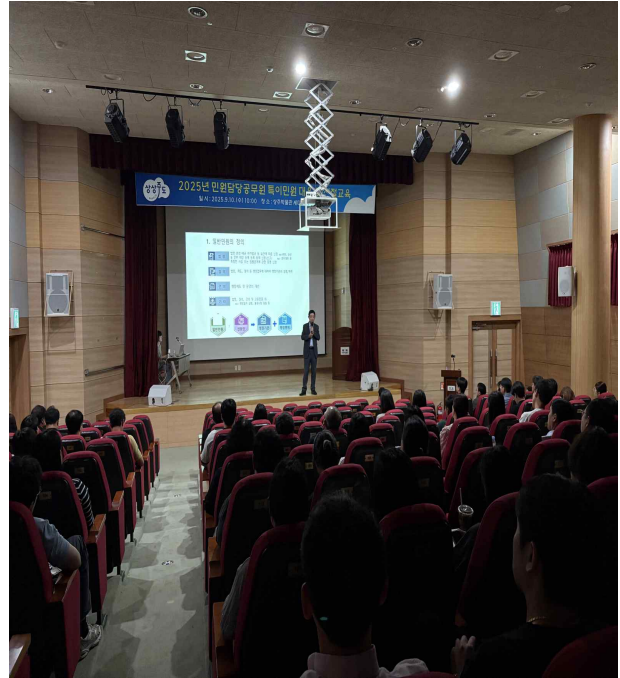


□ 평택시 시민고충처리위원 우수사례 강의

㉑ 2025. 9. 2. 김제시청 특이민원 대응 교육



㉒ 2025. 9. 10. 상주시청 우수사례 강의



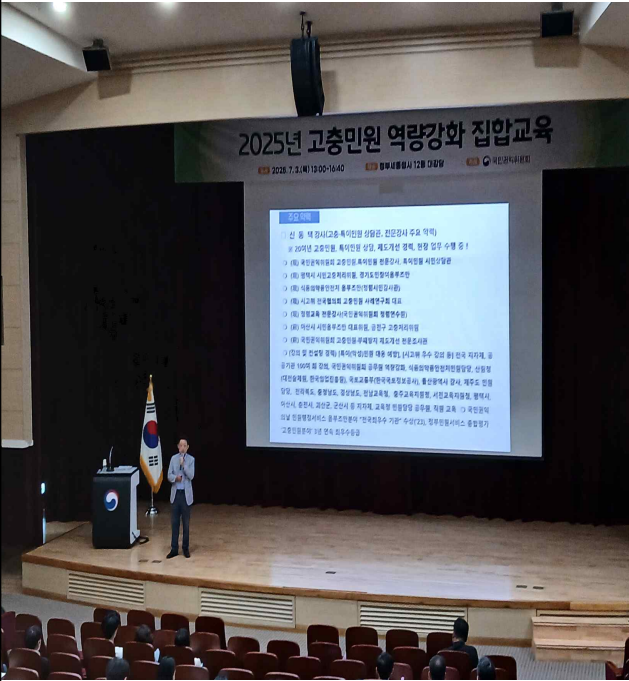
㉓ 2025. 10. 30. 국민권익위 청렴연수원 우수사례 강의



㉔ 2025. 11. 4. 청주시청 악성민원 강의



¶ 2025년 상반기 국민권익위 고충민원처리 역량강화
 > 일시 : 2025. 7. 3.(목) 13:00 ~ 17:00
 > 장소 : 정부세종청사 12동 대강당
 > 참석 : 평택시고충처리위원 3명 및 담당자



¶ 2025년 하반기 국민권익위 고충처리 역량강화
 > 일시 : 2025. 12. 17.(수) 14:00 ~ 17:00
 > 장소 : 서울 포스트타워 대강당
 > 참석 : 고충처리위원 3명 및 담당자



¶ 2025년 제1회 시민고충처리위원회 워크숍 및 역량강화 교육 참석
 > 일시 : 2025. 6. 26.(목) 10:00 ~ 16:00
 > 장소 : 정부세종컨벤션센터 국제회의장
 > 참석 : 평택시고충처리위원 3명 및 담당자



□ 우리시 방문 시민고충처리위원회

¶ 세종시 시민고충처리위원회 방문

- 일시 : 2025. 12. 16.(수) 14:00 ~ 16:00
- 장소 : 평택시 시민고충처리위원실
- 인원 : 세종시 시민고충처리위원회 2명



□ 여수시 시민옴부즈만 우수사례 벤치마킹

- 일 시: 2025. 7. 1(화)~ 7. 2(수)
- 방문기관: 여수시 시민옴부즈만 (여수시청 3층 시민옴부즈만실)
- 인 원: 8명(여수시 옴부즈만 및 공무원 4명, 평택시 고충처리위원 및 공무원 4명)
- 주요내용: 여수시 고충민원 처리 우수사례 공유 등



3. 언론 보도

○ 찾아가는 고충상담의 날 운영

경인매일

2025년 04월 04일 (금)

종합 12면

평택시 시민고충처리위원회

‘2025년 찾아가는 고충상담의 날’ 운영

평택시(시장 정장선)는 오는 9일부터 6월까지 시민고충처리위원회가 현장을 직접 찾아가 고충을 듣고 해결하는 ‘찾아가는 고충상담의 날’을 운영한다고 밝혔다.

상담 운영 일정은 ▲4월9일(평성읍) ▲4월16일(진위면) ▲4월23일(서탄면) ▲5월7일(고덕면) ▲5월14일(포승읍) ▲5월21일(청북읍) ▲5월28일(안중읍) ▲6월4일(현덕면) ▲6월11일(오성면) ▲6월25일(평택시 가족센터) 오후 2시부터 오후 4시까지 진행될 예정이다.

상담 대상은 행정기관의 처분에 대한 고충, 불편사항, 건의사항이 있는 시민이며 별도 예약 없이 당일 현장에서 신청하고

상담받을 수 있다.

남성진 대표 시민고충처리위원은 “인터넷 사용 및 방문이 어려워 고충상담이 어려웠거나 전문가의 상담이 필요하신 읍면 주민들의 고충이 해소될 수 있는 소중한 기회가 되길 바라며, 생활 속 고충이나 어려움을 겪고 있는 지역 주민 여러분의 많은 관심과 참여 부탁드립니다”고 말했다.

한편, 시민고충처리위원회의 상담이 필요한 시민은 평택시청 2층 시민고충처리위원회실을 직접 방문하거나 시 누리집, 우편 등을 통해 고충민원을 신청 및 상담할 수 있다.

평택 서인호기자

seoinho3262@kmaeil.com

경기매일

2025년 04월 04일 (금)

지역 10면
평택시, ‘찾아가는
고충상담의 날’ 운영

4월 9일부터 6월까지
읍·면 지역 순회 상담 진행

평택시시장 정장선은 4월 9일부터 6월까지 시민고충처리위원회가 직접 현장을 찾아 시민들의 고충을 듣고 해결하는 ‘찾아가는 고충상담의 날’을 운영한다고 밝혔다.

상담은 매주 화요일 오후 2시부터 4시까지 진행되며, 일정은 4월 9일(평성읍), 4월 16일(진위면), 4월 23일(서탄면), 5월 7일(고덕면), 5월 14일(포승읍), 5월 21일(청북읍), 5월 28일(안중읍), 6월 4일(현덕면), 6월 11일(오성면), 6월 25일(평택시 가족센터) 순으로 진행될 예정이다.

상담 대상은 행정기관의 처분과 관련된 고충이나 불편 사항, 건의 사항이 있는 시민으로, 별도 예약 없이 현장에서 바로 신청해 상담받을 수 있다.

남성진 대표 시민고충처리위원은 “인터넷 사용이나 생활 방문이 어려운 읍·면 지역 주민들이 보다 쉽게 고충을 해결할 수 있는 기회가 되길 바란다”며 “생활 속에서 겪는 불편이나 어려움을 상담받고 싶은 시민들의 많은 관심과 참여를 부탁드립니다”고 전했다.

한편, 시민고충처리위원회와의 상담이 필요한 시민은 평택시청 2층 시민고충처리위원회실을 직접 방문하거나, 평택시 누리집(www.p-tk.go.kr)이나 우편을 통해 고충 민원을 신청할 수 있다.

평택 = 김덕현 기자



○ 기획기사 연재

[평안기획] 시민의 고충을 시민의 눈높이에서 해결하는 ‘시민고충처리위원회’①



“시민고충처리위원회라는 이름은 다소 낯설게 느껴질 수 있다. 하지만 이름 그대로, 시민들이 일상에서 겪는 다양한 고충과 민원을 해결해주는 기구라는 점은 어렵지 않게 이해할 수 있다.

평택시청에는 시민들의 각종 서유 발급이나 행정 민원을 처리해주는 민원실이 마련돼 있다. 일상에서 발생하는 문제 중 이웃 간의 다툼은 이웃분쟁조정위원회를 통해 해결할 수 있고, 법적 대응은 법원에서 다루게 된다.

그렇다면 지자체, 즉 시 행정과 직접적으로 관련된 갈등은 어떻게 해결해야 할까. 이 일대 시민들이 찾을 수 있는 창구가 바로 ‘시민고충처리위원회’(이하 시고위)다. (편집자 주)

시민과 행정을 잇는 중립적 조정 창구

시고위는 과거 ‘읍부소민’이라는 명칭으로 운영했으나, 지금은 공식적으로 ‘시민고충처리위원회’라는 이름을 사용하고 있다. 이 위원회는 행정기관과 시민 사이에서 발생할 수 있는 다양한 갈등을 조정하고, 합리적인 해결방안을 제시하는 중립적 기

[평안기획] 시민의 고충을 시민의 눈높이에서 해결하는 ‘시민고충처리위원회’②

평택시 시민읍부소민 구성 및 운영에 관한 조례

(지난호에 이어) 평택시 시민읍부소민 구성 및 운영에 관한 조례는 지난 2020년 처음으로 제정됐다. 이 조례는 < ‘부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률’ 제32조부터 제38조까지의 규정에 따라 평택시 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하여 시민의 권익보호 및 부패방지과 지역사회발견 도모를 목적으로 한다>고 명시돼 있다.

이에 따라 평택시에서는 시민읍부소민을 위촉해 고충 민원에 대한 조사와 처리, 행정제도 개선에 대한 의견 제시 등 다양한 활동을 수행하고 있다. 위원회는 시민의 입장에서 행정의 불합리한 관행을 점검하고 시정 조치를 권고하는 역할을 하며, 공정하고 투명한 행정 구현을 위한 중요한 민간 기구로 기능하고 있다. 이를 통해 시민의 권익을 보호하고 부패를 예방하는 데 실질적인 기여를 하고 있는 것이다.

시민의
눈높이

[평안기획] 시민의 고충을 시민의 눈높이에서 해결하는 ‘시민고충처리위원회’②

Ⅳ. 2026년 시민고충처리위원 운영 계획

- 1. 평택시 시민고충처리위원 운영 계획**
- 2. 고충처리위원 활동 계획**

IV. 2026년 시민고충처리위원 운영 계획

1. 평택시 시민고충처리위원 운영 계획

□ 「찾아가는 고충민원 상담의 날」 운영

○ 목 적

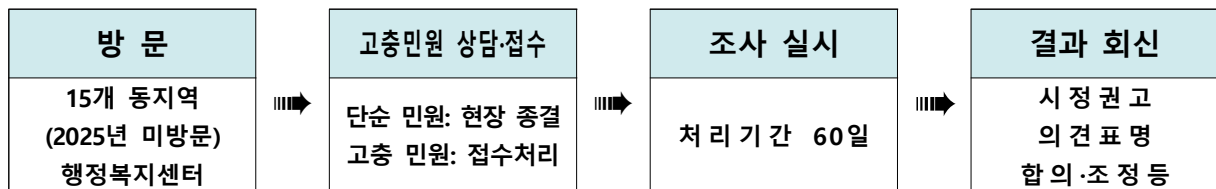
- 고충처리위원이 직접 방문하여 민원 현장 조사 및 고충민원을 상담함으로써 제도의 인지도를 높이고 시민 만족도를 제고하기 위함.

○ 일 정 : 2026. 8월~10월

○ 장 소 : 15개소 동행정복지센터

○ 상담반 : 시민고충처리위원 3명

○ 방 법



□ 시민고충처리위원 자문단 운영 (연중)

○ 목 적

- 고충민원을 처리하면서 전문적·기술적 사항에 대해 전문가의 자문을 받아 직무수행의 정확성과 신뢰성 제고하고자 함.

○ 위촉기간 : 2026. 1. 1. ~ 2027. 12. 31.(임기 2년)

○ 구성현황 : 6명

분 야	법 률	세 무	환 경	토 목	노 무
6명	2명	1명	1명	1명	1명

○ 역 할

- 고충 민원 처리와 제도개선에 관한 사항
- 고충 민원 중 기술적·전문적 지식을 요하는 사항
- 그 밖에 대표위원이 필요하다고 인정하는 사항 등에 대한 자문

○ 운영방법

- 자문단 회의 개최 (6월 중) : 상반기 고충민원 처리 사항 공유
- 고충 민원 분야별 개별 자문의뢰 (자문수당 100,000원/1건당)

2. 고충처리위원 활동 계획

□ 고충처리위원 역량강화 및 유관기관(국민권익위,도민권익위) 협력 추진

○ 목 적

- 고충민원처리위원의 고충민원 해결에 대한 역량을 높이고 국민권익위원회와 도민권익위원회와의 협력 체계를 구축하여 평택시민의 고충민원 해결에 대한 효율적인 방안을 논의하기 위함.

○ 내 용

- 국민권익위원회 고충민원의 처리 방안 교육 참석 (연2회)
- 전국 시민고충처리위원회 사례연구회 우수 사례 발표 (연4회)
- 시민고충처리위원회 전국협의회 회의 참석 (연1회) : 운영상 미비점 보완
- 우수 시민고충처리위원회 견학(연1회) : 우수사례 및 제도 운영 벤치마킹

□ 시민고충처리위원 제도 홍보 (연중)

○ 목 적

- 시민의 권익구제를 위한 시민고충처리위원 제도를 대내외적으로 적극 홍보

○ 일 정 : 연중

○ 내 용 : 시민고충처리위원 제도 홍보 및 고충민원 신청 절차 안내

○ 방 법

- 읍·면·동 홍보: 단체 회의 시 방문 및 홍보물(리플릿, 포스터 등) 배포
- 시청 홈페이지, SNS 활용 홍보(시정알림톡, 블로그), 민원실에 배너 설치
- 월례조회 및 간부회의를 활용한 공무원 대상 홍보 및 고충민원 교육 실시
- 평택시 시민고충처리위원 좌담회 개최 (1회)

□ 고충민원 관련 간담회 개최 (필요시)

○ 대 상 : 고충민원 관련 부서 및 연계 기관(이웃분쟁조정센터, 마을세무사 등)

○ 내 용

- 고충민원 관련 부서 및 유관기관과의 협조 체계 구축
- 원스톱 민원 해결을 위한 공조 방안 논의

V. 참고 자료

- 1. 평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례**
 - 2. 평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙**
-

1. 평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2020.06.26 조례 제1836호

(전부개정) 2022.10.17 조례 제2167호

(일부개정) 2023.08.03 조례 제2287호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지의 규정에 따라 평택시 시민고충처리위원의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하여 주민의 권익보호 및 부패방지와 지역사회의 발전 도모를 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 평택시(이하 “시”라 한다) 및 그 소속기관 등의 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. “소속기관 등”이란 시 본청 및 그 소속행정기관, 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 시로부터 사무를 위임·위탁받아 운영하고 있는 기관 등을 말한다.
3. “평택시 시민고충처리위원(이하 “위원”이라 한다)”이란 소속기관 등에 대한 고충민원의 처리 및 부패방지와 이와 관련된 제도개선 등을 위하여 제4조에 따라 위원에 위촉된 사람을 말한다.
4. “사무기구”란 위원의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다. (개정 2023.8.3.)

제2장 위원회 구성 등

제3조(기능) 위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다. (개정 2023.8.3.).

1. 소속기관 등에 관한 고충민원의 조사·처리 및 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
2. 위원회 활동과 관련한 교육 및 홍보
3. 위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
4. 위원회 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
5. 위원회 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
6. 민원사항에 관한 안내·상담업무
7. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 활동

제4조(구성 등) ① 위원회의 정수는 5명 이내로 한다.

② 평택시장(이하 “시장”이라 한다)은 제10조에 따라 구성된 평택시 시민고충처리위원 추천위원회를 통해 추천된 사람 중에서 인격과 덕망을 겸비하고 사회적 신망이 높고 지역사회발전과 시민들의 권익보호에 적합한 사람을 선정하여 평택시의회(이하 “시의회”라 한다)의

동의를 거쳐 위촉한다. (개정 2023.8.3.)

③ 대표위원은 위원 중에서 호선하며, 부대표위원은 대표위원 명한다.

④ 위원 기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

⑤ 시장은 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원이 생겼을 때에는 관련 절차를 거쳐 새로운 위원을 위촉하여야 한다. 이 경우 새로이 위촉된 위원의 임기는 제4항과 같다.

제5조(대표위원의 직무) ① 대표위원은 위원을 대표하고, 위원의 업무를 총괄한다.

② 대표위원이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부대표위원이 그 직무를 대행한다.

제6조(회의) ① 회의는 매주 1회 개최함을 원칙으로 하고 대표위원이 필요하다고 인정할 때에는 별도로 개최할 수 있다.

② 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

③ 제1항에 따른 회의 운영의 경우 회의록을 작성하여야 한다.

제7조(해촉) 시장은 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해촉할 수 있다.

1. 본인이 사임을 원했을 경우
2. 질병 등의 사유로 직무를 수행할 수 없을 경우
3. 직무태만, 품위손상이나 그 밖의 사유로 인하여 위원으로 적합하지 아니하다고 인정되는 경우

제8조(위원의 결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 위원이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「국가공무원법」 제33조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

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

제9조(겸직 금지) 위원은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원, 지방의회 의원
2. 소속기관 등과 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제14조에서 규정한 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임·직원

제10조(추천위원회 구성 및 운영) ①시장은 위원의 위촉을 위하여 평택시 시민고충처리위원 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 두고, 추천이 끝나면 추천위원회는 자동 해산된다.

② 추천위원회는 위원장 1명을 포함하여 7명 이내로 구성하며 위원장은 부시장이 되고, 부위원장은 추천위원 중에서 호선한다. (개정 2023.8.3.)

③ 당연직 추천위원은 인사업무 담당 실·국장이 되고, 위촉직 추천위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시장이 위촉하며, 「양성평등기본법」 제21조제2항을 따른다.

1. 시의회에서 추천하는 시의원 1명 (개정 2023.8.3.)
2. 시에 거주하는 변호사 또는 대학교수

3. 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

④ 추천위원회 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고 출석위원 과반수의 찬성으로 위원 추천대상자를 의결하며, 복수로 추천도 가능하다.

⑤ 추천위원회 위원에 대하여는 필요한 수당 등 필요한 경비를 지급할 수 있다.

(제목 수정 2023.8.3.)

제10조의2(자문기구) ① 시장은 위원의 직무수행에 필요한 전문적·기술적 사항에 대한 자문을 구하기 위하여 자문기구를 둘 수 있다.

② 제1항에 따라 설치된 자문기구의 위원에게는 예산의 범위에서 활동에 필요한 수당 등을 지급할 수 있다.

③ 자문기구의 조직과 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.(조 신설 2023.8.3.)

제11조(비밀유지 의무) 위원으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 된다.

제12조(운영지원) 시장은 위원의 활동과 운영 등에 필요한 경비를 예산의 범위에서 지원해야 한다.

제13조(고충민원의 처리) 제3조제1호의 위원의 고충민원의 조사·처리에 관한 사항은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제39조부터 제52조를 따른다.

제14조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 위원은 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 위원은 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 시장과 시의회에 특별보고를 할 수 있다.

제15조(시행규칙) 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙(2020.6.26. 조례 제1836호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙(2022.10.17. 조례 제2167호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙(2022.10.17. 조례 제2167호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

2. 평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

(제정) 2020.11.11 규칙 제757호

(일부개정) 2023.01.27 규칙 제813호

(일부개정) 2023.09.11 규칙 제823호

제1조(목적) 이 규칙은 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. (개정 2023.1.27.)

제2조(회의의 진행) ① 「평택시 시민고충처리위원 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제6조에 따른 회의는 대표시민고충처리위원(이하 “대표위원”이라 한다)이 소집하며, 그 의장이 된다. (개정 2023.1.27.)

② 회의는 제안설명, 질문과 토론, 의결의 순서로 진행하며 의안의 제안설명은 의안의 조사 등에 참여한 시민고충처리위원(이하 “위원”이라 한다)이 한다. (개정 2023.1.27.)

③ 위원이 필요하다고 판단하는 경우에는 관계 소속기관 등의 직원, 신청인 또는 이해관계인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다. (개정 2023.1.27.)

④ 고충민원의 심의를 의결한 경우에는 별지 제1호서식의 의결서를 작성하여야 한다.

제3조(의결서의 경정) ① 위원은 의결서 작성 이후 명백히 잘못된 계산·표시, 그 밖에 이와 유사한 오류가 있는 것이 발견된 때에는 확인을 거쳐 경정할 수 있다. (개정 2023.1.27.)

② 제1항에 따라 의결서 경정이 있는 때에는 의결서의 원본에 경정된 사항을 첨부하여야 한다.

제4조(위원의 기피·회피) ① 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제18조에 따라 기피신청을 하고자 하는 경우에는 대표위원에게 신청하여야 한다. (개정 2023.1.27.)

② 제1항의 기피신청에 따라 대표위원은 기피신청 대상 위원에게 해당 사실을 알리고, 기피신청 대상 위원은 기피신청에 대한 의견서를 제출할 수 있다. (개정 2023.1.27.)

③ 제1항에 따른 기피신청에 대한 결정은 대표위원이 한다. (개정 2023.1.27.)

④ 법 제18조제3항에 따라 심의·의결을 회피하려는 위원은 사전에 대표위원에게 신청하여야 한다. (개정 2023.1.27.) 조제목 개정 2023.1.27.]

제4조의2(자문단 구성 및 운영) ① 평택시장(이하 “시장”이라 한다)은 다음 각 호의 자문을 위하여 조례 제10조의2에 따라 평택시 시민고충처리위원 자문단(이하 “자문단”이라 한다)을 둘 수 있다.

1. 고충민원처리와 제도개선에 관한 사항
2. 고충민원 중 기술적·전문적 지식을 요하는 사항
3. 그 밖에 대표위원이 필요하다고 인정하는 사항

② 자문단의 위원은 10명 이내로 하며, 소관 분야에 대한 지식과 경험이 풍부한 사람 중에서 시장이 위촉하되, 「양성평등기본법」 제21조제2항을 따른다.

- ③ 자문단 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.
- ④ 자문단 회의는 대표위원이 필요하다고 인정하는 경우 소집하며, 대표위원이 그 의장이 된다.
- ⑤ 위원은 자문단 위원에게 개별적으로 자문을 받을 수 있다.

[본조신설 2023.9.11.]

제5조(고충민원의 신청·접수) ① 위원에게 고충민원을 신청하려는 자는 별지 제2호서식의 고충민원신청서를 제출하여야 한다. (개정 2023.1.27.)

② 구두로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수자가 신청서를 작성하여 신청자가 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.

③ 법 제39조에 따라 신청인이 대리인을 선임하여 신청하는 경우에는 해당 대리인은 대리인의 자격을 증명하는 서류를 첨부한 별지 제3호서식의 대리인 선임허가 신청서를 제출하여야 한다.

④ 위원이 고충민원을 접수한 때에는 별지 제4호서식의 고충민원 관리대장에 그 내용을 기록하고, 신청인의 요청에 따라 별지 제5호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. (개정 2023.1.27.)

제6조(신청서의 보완) ① 위원은 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다. (개정 2023.1.27.)

② 위원은 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다. (개정 2023.1.27.)

③ 위원은 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다. (개정 2023.1.27.)

제7조(대표자 선정) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제36조에 따라 대표자가 선정된 경우 신청인들은 별지 제6호서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다. (개정 2023.9.11.)

제8조(조사제외 등 통지) ① 위원은 법 제41조에 따라 고충민원을 조사하지 않을 경우에는 별지 제7호서식의 고충민원조사제외통지서를 작성하여 신청인에게 통지하여야 한다.

(개정 2023.1.27.)

② 위원은 고충민원조사가 60일 이상 소요될 경우에는 별지 제8호서식의 고충민원처리지연통지서를 작성하여 신청인에게 통지하여야 한다. (개정 2023.1.27.)

제9조(합의 권고 및 조정) ① 법 제44조 및 제45조에 따라 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 별지 제9호서식의 합의서 또는 별지 제10호서식의 조정서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 위원이 이를 확인한다. (개정 2023.1.27.)

② 위원은 조정을 위하여 조정회의를 개최할 수 있으며, 조정회의는 대표위원이 주재한다. (개정 2023.1.27.)

③ 위원은 조정회의의 원활한 진행을 위하여 고충민원의 신청인과 관계 부서 등의 직원에게 출석을 요구할 수 있으며, 신청인의 요청이 있거나 효율적인 조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등에게 조정회의에 참석 및 의견진술을 요청할 수 있다. (개정 2023.1.27.)

④ 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 신청인 및 관계 소속기관 등의 장에게 고충민원의 결정 내용을 따로 통지하지 아니할 수 있다.

제10조(이행실태의 확인과 점검을 위한 자료제출 요청 등) ① 위원은 법 제52조에 따라 권고 등에 대한 이행실태의 확인과 점검을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 점검대상이 되는 관계 소속기관 등에 대하여 다음 각 호의 사항을 요청할 수 있다. (개정 2023.1.27.)

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 위원이 필요하다고 인정하는 사항 (개정 2023.1.27.)

② 제1항에 따른 요청을 받은 관계 소속기관 등은 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 한다.

제11조(운영상황의 보고 및 공표) ① 조례 제14조에 따른 위원 운영상황 보고는 다음연도 2월 까지 보고하여야 한다. (개정 2023.1.27.)

② 제1항에 따라 운영결과의 내용에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
2. 고충민원과 관련하여 위원이 권고 또는 의견을 표명한 사항 (개정 2023.1.27.)
3. 고충민원과 관련하여 위원의 권고 또는 의견에 대하여 관계 소속기관 등이 수용하지 아니한 사항 (개정 2023.1.27.)
4. 그 밖에 위원이 보고 및 공표가 필요하다고 인정하는 사항 (개정 2023.1.27.)

제12조(공인) ① 위원 운영과 관련하여 발송하거나 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용한다. (개정 2023.1.27.)

② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「평택시 공인 조례」를 준용한다.

제13조(신분증명서) ① 시장은 위원에게 별지 제11호서식의 신분증명서를 발급하고 관리하여야 한다. (개정 2023.1.27., 2023.9.11.)

② 시장은 위원이 신분증명서를 분실·훼손한 때에는 사유서를 제출받고 재발급할 수 있으며, 위원이 해촉된 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여야 한다. (개정 2023.1.27.)

제14조(비밀유지 서약) 위원은 조례 제11조에 따라 별지 제12호서식의 보안서약서를 작성하여야 한다. (개정 2023.1.27.)

제15조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 위원의 운영에 필요한 사항은 시장이 따로 정할 수 있다. (개정 2023.1.27.)

부칙 (2020.11.11. 규칙 제757호)

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 (2023.1.27. 규칙 제813호)

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 (2023.9.11. 규칙 제823호)

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.