

2025년도

영동군군민고충처리위원회 운영상황 보고서

이 보고서는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제37조 및 「영동군 군민고충처리위원회 설치 및 운영 조례」 제12조에 따라 2025. 1. 1. 부터 2025. 12. 31.까지 군민고충처리위원회의 운영상황을 군수와 군 의회에 보고 하고, 군민에게 공표하기 위하여 작성된 것입니다.

영동군군민고충처리위원회

2025년 군민고충처리위원회 운영상황

법적 근거

○ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」

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

○ 「영동군 군민고충처리위원회 설치 및 운영 조례」

제12조(운영상황 보고 및 공표) ① 위원회는 법 제37조제1항에 따라 매년 위원회의 운영상황을 군수와 의회에 보고하고 이를 군 홈페이지 등에 공표하여야 한다.

○ 「영동군 군민고충처리위원회 설치 및 운영 조례 시행규칙」

제12조(운영상황의 보고 및 공표) 조례 제12조에 따른 위원회 운영상황을 다음연도 2월 말까지 영동군수 및 영동군의회의에 보고하고, 이를 영동군 홈페이지 등에 공표하여야 한다.

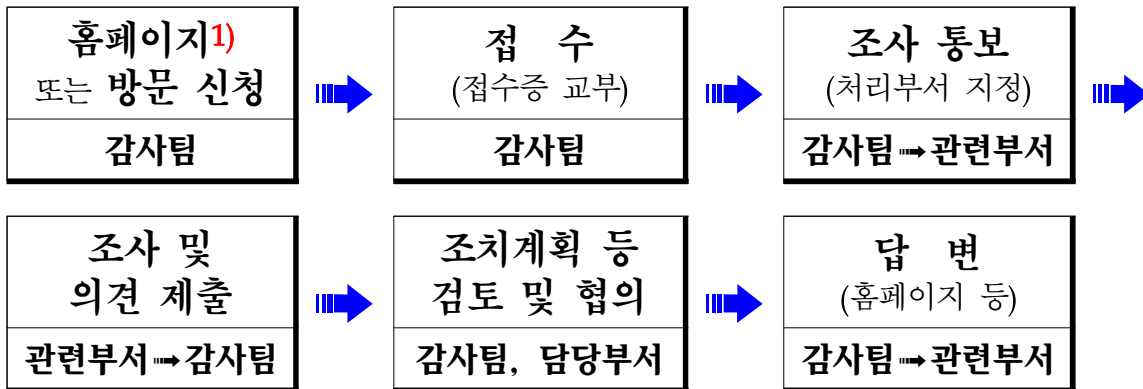
보고 사항

- 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
- 위원회의 권고 또는 의견표명
- 위원회의 권고 또는 의견표명에 대한 주요 불수용 사항
- 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 사항

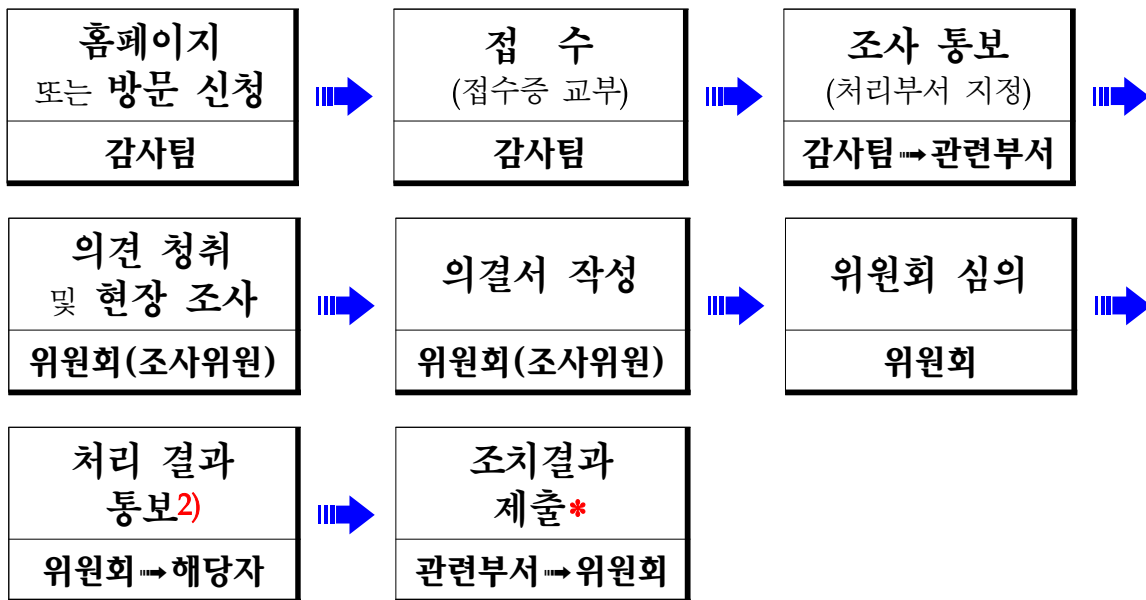
보고 자료

1 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과

① 단순민원



② 복합[집단]민원



*처리결과 통보 후 30일 이내

2 고충민원 접수 및 처리에 대한 분석

1) 영동군청 홈페이지 : 소식·참여 > 군민고충처리위원회 > 고충민원 신청
2) 관련부서 및 민원신청인

가. 고충민원 접수 현황

1) 연간 접수 통계

2025년 한 해 동안 영동군 군민고충처리위원회에 접수된 고충민원은 총 25건으로, 월 평균 약 2.1건이 접수되었습니다.

[표 1] 월별 접수현황

계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	비고
25				1		1	3	2	5	2	1	10	

2) 분기별 접수 현황

상반기에는 2건(8%), 하반기에는 23건(92%)이 접수되어 하반기에 민원 접수가 집중되는 경향을 보였습니다.

[표 2] 분기별 접수현황

구분	1분기	2분기	3분기	4분기	합계
접수건수	0건(0%)	2건(8%)	10건(40%)	13건(52%)	25건

3) 분야별 접수 현황

체육시설 분야(40%)와 건설·교통 분야(20%)가 전체 민원의 60%를 차지하였으며, 주민 생활과 밀접한 사회기반시설 및 공공시설 운영에 대한 관심과 요구가 높음을 알 수 있습니다. 이는 2025년 8월 개관한 영동국민체육건강센터 운영과 관련된 민원이 다수 접수되었기 때문입니다.

[표 3] 분야별 접수현황

분야	접수건수	비율	주요 내용
합계	25건	100%	
체육시설	10건	40%	영동국민체육건강센터 운영 관련
건설·교통	5건	20%	도로정비, 교통안전시설 설치 등
재난안전	3건	12%	하천정비, 배수로 설치 등
환경	2건	8%	맨홀 정비, 환경개선 등
행정일반	2건	8%	귀농귀촌 지원, 장학금 등
기타	3건	12%	건축, 복지 등

4) 동일인 반복 신청 현황

2025년 중 동일인이 2회 이상 민원을 신청한 경우는 총 [3]명으로 [8]건이 접수되었습니다.

나. 고충민원 처리 현황

1) 처리 결과

2025년 접수된 고충민원 25건은 모두 처리가 완료되었으며, 미처리 민원은 없습니다.

[표 4] 처리 결과

구분	처리건수	비율	비고
합계	25건	100%	
처리완료	25건	100%	전체 접수민원 처리 완료
처리중	0건	0%	-

2) 처리 소요 기간

전체 민원의 평균 처리 소요 기간은 약 6.2일이며, 전체 25건의 민원 중 16건(64%)이 법정 처리기한인 7일을 준수하거나 그 이내에 처리되었습니다. 7일을 초과한 9건(36%)의 경우, 14일 이내에 모두 처리되어 법률 시행령에 따른 연장 기간 내에 처리되어 전반적으로 신속한 민원 대응이 이루어지고 있습니다. 처리 기간이 16일을 초과하는 장기 미결 민원은 단 한 건도 발생하지 않았습니다.

[표 5] 처리 소요 기간

구분	5일 이내	10일 이내	15일 이내	16일 이상
건수	[9]건	[14]건	[2]건	[0]건
비율	[36]%	[56]%	[8]%	[0]%

3) 처리 유형별 현황

민원은 ①즉시 시정(전주 이설, 제초), ②단기 계획 반영(맨홀 정비, 시설 보수), ③중장기 검토(과속방지턱), ④절차 안내('소규모 주민숙원사업' 건의), ⑤법규·정책 설명(장학금, 건축법 해석) 등으로 처리 유형이 나뉩니다.

분석 결과, '설명·안내'가 14건(56%)으로 가장 많았고, '수용·시정조치'가 10건(40%)으로 뒤를 이었습니다. 이는 민원 해결 과정에서 정책 설명과 오해 해소의 역할이 중요했음을 시사하며, 동시에 실질적인 시정 조치 또한 활발히 이루어졌음을 보여줍니다.

가) 수용 시정조치 (10건)

민원인의 요구가 전부 또는 일부 받아들여져 실질적인 조치가 이행된 경우입니다.

예) 반사경 이동 설치(2025-03), 헬스장 기구 추가 구입(2025-06), 제초 작업 실시(2025-07), 운행자 주의 조치 및 교육 강화(2025-08), 안내 절차 개선(2025-22) 등

나) 설명 안내 (14건)

법규, 제도, 절차 등을 설명하여 민원인의 오해를 해소하거나, 사업 계획 안내, 검토 진행 등을 답변한 경우입니다.

예) 중장기 검토 진행 안내(2025-01), 소규모주민숙원사업 신청 안내(2025-04), 보험 적용 불가 안내(2025-13), 영동페이 도입 불가 안내(2025-14, 23) 등

다) 각하 (1건)

동일 민원이 중복 신청되어 하나의 민원으로 병합 처리된 경우입니다.

예) 건축물 불법공사 관련 중복 민원(2025-20)을 2025-21호에서 함께
답변하기로 결정

[표 5] 처리 유형별 현황

처리 유형	건수	비율	주요 내용
합계	25건	100%	
수용 (시정조치)	[10]건	[40]%	민원인 요구사항 전부 또는 일부 수용
설명(안내)	[14]건	[56]%	제도·절차 안내, 오해 해소 등
타기관 이송	[0]건	[0]%	타 기관 소관 사항
각하	[1]건	[4]%	관할 외, 중복 신청 등

다. 주요 고충민원 처리 현황

1) 체육시설 분야

가) 국민체육건강센터 운영 개선 요구

① 민원 요지

- 편의시설: 유료 캐비닛 사용 거부의 부당함 주장 (2025-10) 및 체온조절실 장기 점검에 대한 불만 제기 (2025-18, 19).
- 결제수단: 제로페이, 영동페이 등 다양한 결제수단 도입 요청 (2025-11, 14, 24).
- 운영정책: 낮은 수영장 수온 및 전염성 질병으로 인한 강습 불참 시 수업 연장 불가 방침에 대한 개선 요구 (2025-18, 19).

② 처리 결과

- 즉시 시정 및 계획: 캐비닛 시스템 정상화 및 이용 안내, 체온 조절실 공사 완료(25년 12월 말) 및 재개(26년 1월 초) 예정.
- 정책 개선: 전염병으로 인한 불참 시 증빙 제출 시 1회 연기 가능하도록 회원 이용수칙 개정 추진.

- 수용 및 일부 불가: 스포츠강좌이용권, 제로페이 등 가맹점 등록 완료. 단, 영동페이는 정책상 공공기관 도입이 제한됨을 설명. 수영장 수온은 국제 기준 및 수질 관리를 위해 현행 유지 불가피함을 안내.

나) 국민체육건강센터 안전사고 처리 이의

① 민원 요지

수영장에서 모친이 넘어져 골절상을 입었으나, 보험 접수 지연 및 본인 과실로 처리되어 보상을 받지 못한 것에 대한 부당함 주장 (2025-13).

② 처리 결과

- 절차 설명 및 결과 통보: 보험 접수는 정상 진행되었으나 손해사정사 배정 및 조사에 시간이 소요되었음을 설명. 손해사정사 현장 조사 결과 '본인 부주의'로 판정되어 보험금 지급이 불가하며, 이에 따라 군에서 치료비를 지급할 법적 근거가 없음을 안내함.

2) 건설·교통 분야

가) 도로 안전시설 설치 및 개선 요구

① 민원 요지

- 안전시설: 과속 차량으로 인한 보행자 안전 위협으로 과속방지턱 등 감속 시설 설치 건의 (2025-01).
- 시야 확보: 신설 전주가 교차로 반사경을 가려 사고 위험이 높으니 이설 요청 (2025-03).
- 복합 시설: 야간 통행 위험(가로등 부재), 차량 파손(맨홀 돌출), 통행 불편(도로 파손)에 대한 종합적 해결 요청 (2025-15).

② 처리 결과

- 즉시 해결: 반사경 시야 방해 전주는 한국전력공사 협조로 즉시 이설 조치 완료. 가로등은 방향 조정으로 조도 즉시 개선.
- 단기 해결: 돌출 맨홀 및 파손 도로는 2026년 상반기 중 정비 및 유지보수 사업에 반영하여 처리 예정. 가로등 1개소 신설 예정.
- 중장기 검토: 과속방지턱 설치는 교통량, 주민 의견 등을 수렴하여 중장기적으로 검토 예정임을 회신.

나) 교통 운영 및 단속 관련 민원

① 민원 요지

- 대중교통: 택시 운행자의 반복적인 폭언 및 승차 거부에 대한 조사 및 조치 요청 (2025-08).
- 주정차: 상가 밀집 지역의 불법주정차 단속 및 금지 표지판 부착이 영업에 지장을 준다고 항의 (2025-12).

② 처리 결과

- 시정 및 재발 방지: 택시 운행자에게 엄중 주의 조치하고, 향후 친절 교육 강화 및 만족도 조사를 통해 서비스 품질 개선을 약속.
- 정책 설명 및 대안 제시: 주정차 단속은 보행자 안전을 위한 불가피한 조치임을 설명하고, 근본적 해결을 위해 장기적으로 공영주차장 조성을 추진 중임을 안내.

3) 재난안전 · 환경 분야

가) 토사 유출 및 침수 피해 방지 요구

① 민원 요지

- 공사 관련: 미완료된 옹벽 공사로 인한 장마철 토사 유출 우려 (2025-02).
- 주택 침수: 호우 시 주택으로 토사와 빗물이 유입되어 침수 피해 발생 (2025-04).
- 농지 피해: 농지 진입로로 토사와 우수가 유입되어 통행에 어려움을 겪고 있음 (2025-16).

② 처리 결과

- 권한 및 절차 안내: 사유지 내 옹벽 및 주택 침수 문제는 근본적으로 토지 소유주가 해결할 사안이나, '소규모 주민숙원사업'으로 마을회의를 통해 건의 시 예산 반영 검토 가능성을 안내.
- 설계 후 추진: 농지 진입로는 배수로 설치 필요성을 인정하나, 연결 시설 부재로 2026년 상반기 중 설계를 통해 구체적 계획을 확정하기로 함.

나) 하천 및 공공부지 관리 개선 요구

① 민원 요지

- 불법 점유: 하천 뚝방길을 쇠사슬로 차단하고 가건물, 텃밭 등 불법 점유가 의심되니 조치 요청 (2025-06).
- 환경 미화: 하천변에 풀이 무성하여 보행 불편 및 안전을 위협하니 주기적인 제초 작업 건의 (2025-07).

② 처리 결과

- 원상복구 및 관리 강화: 불법 점유 사실을 확인하고, 무단 점용 시설물에 대한 원상복구 명령 및 불법 투기 안내문 설치 예정.
- 즉시 조치 및 정례화: 민원 제기된 하천변 제초 작업을 신속히 실시하고, 향후 연 2~3회 주기적 관리 계획에 민원인의 의견을

반영하겠다고 회신.

4) 행정일반 분야

가) 행정 처분 및 법규 해석 요구

① 민원 요지

- 토지 소유자 동의 없는 노후 건물 지붕 개량 공사가 불법 건축 (대수선) 및 토지소유권 침해라며 공사 중지 등 행정조치 요청 (2025-17, 20, 21, 22).

② 처리 결과

- 법규 해석 및 안내: 현장 확인 및 법규 검토 결과, 해당 공사는 「건축법」상 신고 대상인 '대수선'에 해당하지 않아 위법하다고 보기 어려움. 따라서 공사중지 등 행정처분 대상이 아님을 안내. 토지 사용권 다툼은 당사자 간 해결할 민사 사안임을 설명.

나) 행정 서비스 및 제도 개선 요구

① 민원 요지

- 제도 개선: 졸업유예자의 장학금 신청 시, 직전 정규학기 성적을 인정해 줄 것을 건의 (2025-09).
- 정보 제공: 전입신고 시 '전입지원금' 등 지원 사업에 대한 안내를 받지 못해 신청 기회를 상실했다고 주장하며 구제 요구 (2025-23, 25).

② 처리 결과

- 불수용(현행 유지): 장학금은 제도 취지 및 공정성 원칙상 모든 학생에게 직전 학기 성적을 일률 적용하는 것이 타당하다고 판단, 요청을 수용하기 어렵다고 회신.

- 절차 개선 약속: 지원금은 신청주의 원칙 및 예산 조기 소진으로 지원이 불가함을 설명. 다만, 향후 전입신고 시 관련 부서 방문을 적극 안내하는 등 정보 제공 절차를 개선하기로 함.

3 고충민원 처리 현황

번호	접수일	신청인	민원명	처리일	처리 기간	처리결과	비고 (분야)
2025-01	2025. 04.22.	○○○	도로 방지턱 설치 건의	2025. 04.30.	7일	주민 이용현황 및 교통량 검토 후 중장기 검토 진행	건설
2025-02	2025. 06.17.	○○○	토사유출 방지 옹벽 설치 건의	2025. 06.24.	6일	소규모지역개발사업으로 추진 안내	재난 안전
2025-03	2025. 07.02.	○○○	반사경으로부터 전봇대 이설 요청	2025. 07.09.	6일	한국전력공사 측에서 반사경 이동 설치 조치	건설
2025-04	2025. 07.09.	○○○	장마철 집안 침수 관련	2025. 07.21.	9일	소규모주민숙원사업 신청 안내	재난 안전
2025-05	2025. 08.04.	○○○	강 뚝방길 펜스 관련 길막음	2025. 08.04.	1일	하천 내 불법쓰레기 투기 안내문 설치 등 조치	재난 안전
2025-06	2025. 08.10.	○○○	국민체육건강센터 헬스장 기구 수 부족	2025. 08.12.	2일	8월 내 운동기구 추가 구입 계약 진행	체육 시설
2025-07	2025. 08.10.	○○○	영동읍 하천변 제초작업 건의	2025. 08.13.	3일	8월 중 뚝방, 하천변 제초 작업 실시	재난 안전
2025-08	2025. 09.09.	○○○	무지개택시 관련 민원	2025. 09.22.	10일	운행자 주의 조치 및 교육 강화	교통
2025-09	2025. 09.09.	○○○	영동군민장학금 신청 자격 관련	2025. 09.11.	3일	졸업유예자도 12학점 이수 시 신청 가능 안내	행정
2025-10	2025. 09.11.	○○○	국민체육건강센터 캐비닛 사용 관련	2025. 09.30.	14일	사물함 정리 완료 후 이용 가능 안내	체육 시설
2025-11	2025. 09.11.	○○○	국민체육건강센터 결제수단 다양화 요청	2025. 09.15.	3일	스포츠강좌이용권 등 가맹 등록 진행	체육 시설
2025-12	2025. 09.13.	○○○	주차단속 관련 민원	2025. 09.22.	6일	주차장 조성사업 추진 계획 안내	교통
2025-13	2025. 10.10.	○○○	국민체육건강센터 수영장 사고 관련	2025. 10.27.	12일	보험 적용 불가 안내	체육 시설
2025	2025.	○○○	국민체육건강센터	2025.	8일	영동페이는 공공기관 도	체육

-14	10.23.		영동페이 결제 관련	11.03.		입 불가 안내	시설
2025-15	2025. 11.17.	○○○	가로등 설치 및 맨홀 정비 요청	2025. 11.26.	6일	가로등 신설 예정, 맨홀 정비 조치	환경
2025-16	2025. 12.02.	○○○	장마철 도로배수 미정비 관련	2025. 12.09.	6일	2026년 상반기 설계 및 검토 진행	건설
2025-17	2025. 12.02.	○○○	건축물 불법공사 조사 요청	2025. 12.09.	6일	지붕 마감재 철거는 대수선에 해당하지 않음 안내	건축
2025-18	2025. 12.09.	○○○	수영장 수온 조절 요청	2025. 12.17.	7일	국제기준에 따라 수온 관리 중, 체온조절실 공사 완료 예정	체육 시설
2025-19	2025. 12.09.	○○○	수영장 이용 관련 불편사항	2025. 12.17.	7일	수온 관리 기준 안내, 전염성 질환 시 연기 가능 안내	체육 시설
2025-20	2025. 12.09.	○○○	건축물 불법공사 조사 요청(추가)	2025. 12.17.	7일	2025-21호에서 답변 예정	건축
2025-21	2025. 12.09.	○○○	건축물 불법공사 조사 요청(보완)	2025. 12.17.	7일	대수선 해당 여부 현장 조사 후 안전점검 요구 예정	건축
2025-22	2025. 12.23.	○○○	귀농귀촌 지원금 안내 미흡 민원	2025. 12.29.	4일	안내 절차 개선 및 협의 회 협조 강화	행정
2025-23	2025. 12.23.	○○○	영동국민체육건강 센터 영동페이 결제 건의	2025. 12.30.	5일	영동페이는 공공기관 도입 제한 안내	체육 시설
2025-24	2025. 12.31.	○○○	귀농귀촌 지원금 안내 관련(사실관계 보완)	2026. 01.06.	4일	안내 절차 및 법적 근거 상세 설명	행정
2025-25	2025. 12.31.	○○○	심천면 생활안전 민원	2026. 01.07.	5일	배수로 설치 및 가드레일 설치 검토	복합

※ 위 목록은 2025년 접수된 고충민원의 주요 내용을 요약한 것이며, 개인정보 보호를 위해 민원인 성명 등 개인식별정보는 제외하였습니다.

3 위원회의 권고 및 의견표명 : 해당 없음.

4 위원회의 권고 또는 의견표명에 대한 주요 불수용 사항 : 해당 없음.