

2025년 세종특별자치시 시민고충처리위원회 운영상황 보고

「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제37조에 따라
2025년 세종특별자치시 시민고충처리위원회 운영상황을 보고하고자 함

I 운영 개요

1 도입 배경

- 복잡·다양한 행정행위 및 시민의 권익구제 의식 상승에 따라 기존 권익침해 구제제도의 한계*를 보완할 제도적 장치가 필요
 - * 행정심판, 행정소송 등 형식적 요건이 엄격하고 절차나 방법이 복잡
- 제3자의 시각에서 공정하고 객관적인 고충민원 처리로 민원처리 결과에 대한 대외적 신뢰성을 제고하고 시민의 권익을 증진

※ “고충민원”이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위·부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원 [부패방지권익위법 제2조(정의) 제5호]

2 근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」
- 「세종특별자치시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」

3 주요기능 및 역할

- 市 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
- 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
- 고충민원 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명

- 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원 결과 및 행정제도 개선에 관한 실태조사와 평가 등

※ 주요 연혁

- 세종특별자치시 시민고충처리위원회 설치 및 운영계획 수립 ('23.8월)
- 「세종특별자치시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제정 ('23.12월)
- 세종특별자치시 시민고충처리위원회 위원 구성 계획('24.2월) 및 모집 공고('24.3월)
- 세종특별자치시 시민고충처리위원회 위원 공모 심사 및 예정자 결정 ('24.4월)
- 세종특별자치시 시민고충처리위원회 위원 위촉 동의안 확정 ('24.6월)
- 세종특별자치시 시민고충처리위원회 위원 위촉 ('24.7.25.)

II 운영 현황

- (위 원 수) 4명 ※ 위원장·부위원장은 위촉위원 중 호선 / 7명 이내
 - 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자* 중 자치단체장이 지방의회의 동의를 거쳐 위촉
 - * 부교수 이상, 판·검사 또는 변호사, 4급 이상 공무원 직에 있거나 있었던 자, 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고, 해당 직종에서 5년이상 있거나 있었던 자, 시민사회단체 추천
- (위촉기간) '24. 7. 25. ~ '28. 7. 24. (4년, 연임 불가)
- (근무형태) 비상임 근무 (무보수 명예직, 회의·활동수당 지급)
- (운영방법) 재적위원 과반수 출석 개의, 출석위원 과반수 찬성 의결

< 위원 현황 >

연번	성명	자격분야	성별	주요경력	비고
1	김○환	· 4급이상 공무원	남	- (전) 국토교통부 서울지방항공청장 - (전) 국토교통부 중앙토지위 사무국장	위원장
2	김○회	· 4급이상 공무원	남	- (전) 국립종자원 강원·충북지원 지원장(4급) - (전) 국민고충처리위 농업사무관	부위원장
3	이○연	· 변호사 · 4급이상 공무원	여	- (현) 법무법인 변호사 - (전) 환경부 규제개혁법무담당관실 서기관 - (전) 환경부 중앙환경분쟁조정위원회 사무국장	
4	이○성	· 4급이상 공무원	남	- (전) 국민권익위원회 서기관 - (전) 건설교통부 대전지방국토관리청 주무관	

Ⅲ

운영 성과

1 주요 활동

○ 시민고충처리위원회의 개최

- (1차) '25년 시민고충처리위원회 운영 계획(안) 보고 ('25.1월)
- (2차) 위원 1인 해촉에 관한 사항 보고 등 ('25.3월)
- (3차) 고충민원 심의의결 [복지분야(1건) - 심의안내] ('25.5월)
- (4차) 고충민원 심의의결 [상하수도분야(1건) - 심의안내] ('25.6월)

○ 고충민원 처리 역량강화 교육('25.8월)

- 고충민원 제도의 이해 및 고충민원 사례 분석(권익위 전문위원)



○ 고충민원 처리 현황

- 시 누리집, 방문 접수를 통해 13건 접수 및 처리('25.12.31.기준)

소계 (처리완료)	시정권고	의견표명	합의조정	심의안내	각하기각	취하	부서처리
13	-	-	-	2	-	-	11

2 우수기관 협력 추진

○ 2025 제주 갈등 포럼 참여('25.9.18.)

- ※ 에너지사업과 지역사회 갈등관리 방안, 환경기초시설 갈등

○ 민원·옴부즈만 분야 최우수기관('24년, 권익위 선정) 교류 추진('25.12.16.)

- 평택시 시민고충처리위원회 방문·홍보 활동 및 고충민원처리 내용 공유

3 홍보 활동

○ 리플릿·포스터 배부 및 비치(24개 읍·면·동)



○ 시민고충처리위원회 홈페이지 관리



4 '25년 고충민원 처리실태 점검* (국민신문고 등 포함)

* 25년 민원서비스종합평가 고충민원 평가지표 관리를 위한 활동

합계 (비율)	고충민원(일반)		다수인민원	시민고충 처리위원회
	국민신문고	시민의 창		
4,735	992	3,720	12	11

* '25년 시 전체 민원 중 고충성 민원 점검 실시(4분기 미포함)

< 민원 분야별 현황 >



연번	민원명	신청일	처리일	처리결과
1	도로 상하수도관로 이설에 관한 민원	01-06	01-23	부서처리 (완료)
2	세종 터미널 화장실 사용관련	01-14	02-06	부서처리 (완료)
3	기초생활수급자 선정업무 신속처리 요청	03-25	05-09	심의의결 (심의안내)
4	동절기 공가 수도꼭지 동파 상하수도 요금 감면 등 요청	04-02	06-09	심의의결 (심의안내)
5	세종시 한누리대로○○○ 흡연신고	06-09	06-17	부서처리 (완료)
6	세종시 상권정보시스템 오류문의	07-21	07-22	부서처리 (완료)
7	세종 ○○○ 토목공사 현장 폭우로 인한 토사유출 신고	07-29	08-25	부서처리 (완료)
8	공인중개사 관련 민원 부실 처리 의혹에 대한 재조사 요구 및 피해구제 요청	08-08	08-12	부서처리 (완료)
9	세종시 수영장 사용 불편	08-26	09-16	부서처리 (완료)
10	갑질 공무원 ○○○ 신고	09-03	09-18	부서처리 (완료)
11	금남면 ○○○아카데미 빗공해 소음공해 신고	09-25	10-10	부서처리 (완료)
12	○○마을 배수로 나무 정리 요망	10-02	10-15	부서처리 (완료)
13	영평사 낙화 축제 관련 입장료 환불요청	10-20	10-27	부서처리 (완료)

□ 민원의 종류



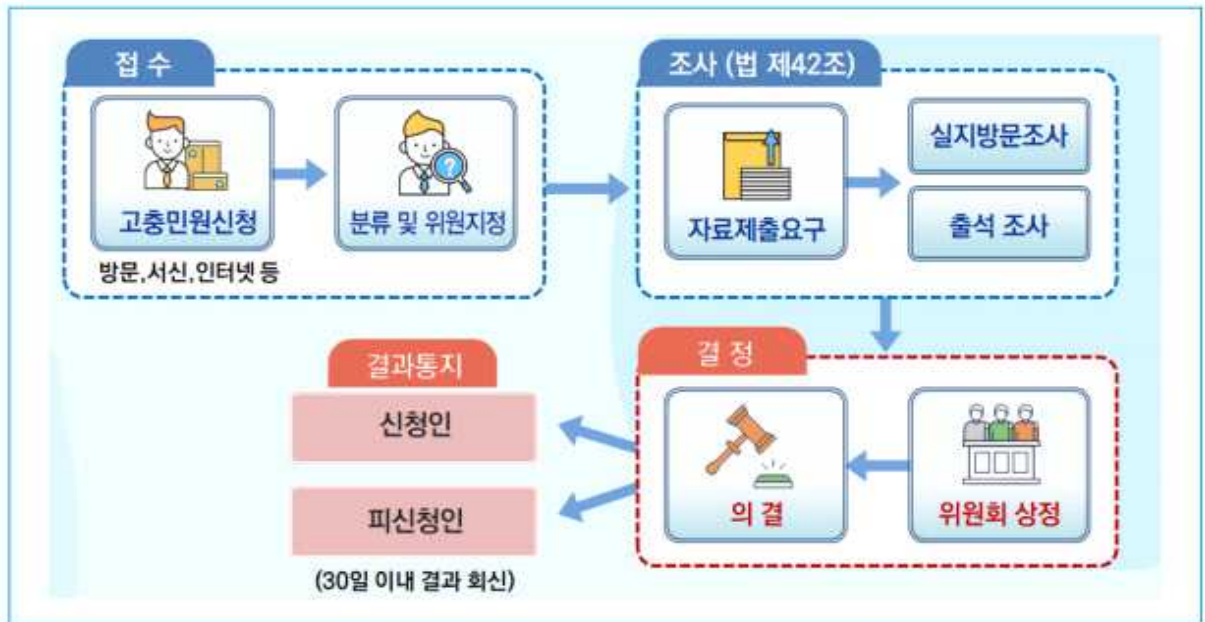
① 일반민원

- (법정민원) 인·허가, 승인, 특허·면허, 등록·등재, 확인·증명
- (질의민원) 행정업무에 관한 설명·해석 요구
- (건의민원) 행정제도 운영 개선 요구
- (기타민원) 단순한 행정절차 또는 형식요건 상담·설명 요구 등

② 고충민원

- 행정기관등의 위법·부당한 처분(사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결요구
- 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 공무원의 처리지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소요청
- 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정요구
- 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정요구

□ 고충민원처리 절차



① 접 수

- (신청인) 고충민원을 신청한 개인·법인·단체

【부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률】

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

6. "신청인"이란 이 법에 따른 국민권익위원회 또는 시민고충처리위원회에 대하여 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.

제39조(고충민원의 신청 및 접수) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 위원회 또는 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

- (신청방법) 인터넷*, 우편, 방문 등을 통한 고충민원 신청
 - * 세종시청 누리집 > 민원·소통·참여 > 똑똑세종/제안 > 시민고충처리위원회
- (처리기간) 접수일로부터 60일 이내(60일의 범위에서 연장 가능)

【부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령】

제42조(고충민원의 처리기간) ① 권익위원회는 접수된 고충민원을 접수일로부터 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 조 사

- (서면조사) 관계 행정기관등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
- (출석조사) 관계 행정기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
- (실지조사) 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사

③ 결 정

- (시정권고) 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
- (의견표명) 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
- (제도개선 권고·의견표명) 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
- (기 각) 신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
- (심의안내) 신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우
- (합 의) 당사자 간 합의가 성립되거나 피신청인이 사실상 신청인의 주장을 수용한 경우
- (조 정) 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우
- (각 하) 접수된 고충민원이 법 제43조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하면서 관계 행정기관 등에 이송하는 것이 적절하지 아니하다고 인정되는 경우
- (이 송) 접수된 고충민원이 법 제43조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우

【부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률】

제43조(고충민원의 이송 등) ① 권익위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관등에 이송할 수 있다. 다만, 관계 행정기관등에 이송하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우에는 그 고충민원을 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·조정중재 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

④ 결과통지

- (결정의 통지) 위원회 의결이 있거나(기각·각하·이송·심의안내 등) 의결서가 발급된 경우(시정권고·의견표명) 신청인 및 피신청인에게 통지
- (처리결과통보) 권고 또는 의견을 받은 피신청인은 이를 존중하여야 하며, 30일 이내에 처리 결과를 위원회에 제출

□ 사무국 설치

- (구성) 사무국장(시민소통과장) 및 소통지원팀(팀장, 주무관 1명)
- (역할) 고충민원의 접수 및 배정, 조사업무 지원, 회의 운영 지원, 예산 집행(위원 수당, 여비 등) 등 위원회 운영에 필요한 행정지원

※ 단계별 수행 주체

신청 접수·배정	고충민원 조사	고충민원 심의의결	후속조치
◆ 신청서 접수 ◆ 담당 위원 배정	◆ 신청서 검토 ◆ 자료제출 요구 ◆ 의견진술 실시조사	◆ 시정권고 ◆ 의견표명 ◆ 제도개선 권고 등	◆ 처리결과통보 (신청인, 관련부서) ◆ 이행실태점검
사무국	위원, 사무국	위원회	사무국

【부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률】

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

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

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

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

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

【세종특별자치시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례】

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 및 제38조에 따라 세종특별자치시 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(세종특별자치시 시민고충처리위원회의 설치) 세종특별자치시장(이하 "시장"이라 한다)은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제32조제1항에 따라 세종특별자치시 시민고충처리위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다.

제3조(위원회의 구성) ① 위원회는 위원장 및 부위원장 각 1명을 포함하여 7명 이내의 위원으로 성별을 고려하여 구성한다.

② 위원장과 부위원장은 법 제33조에 따라 위촉된 위원 중에서 호선한다.

제4조(위원장의 직무) ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 업무를 총괄한다.

② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부위원장이 그 직무를 대행한다.

제5조(위원회의 회의) ① 위원회의 회의는 매월 1회 개최하는 것을 원칙으로 하되, 상정안건이 없을 때에는 개최하지 않을 수 있으며, 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 임시회의를 개최할 수 있다.

② 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

③ 법 제35조의 준용규정인 법 제18조에 따라 위원의 제척·기피·회피로 심의·의결에 참석하지 못한 위원은 제2항에 따른 재적위원 수에서 제외한다.

제6조(고충민원 조사대상의 범위) 위원회는 다음 각 호에 해당하는 기관 등의 고충민원에 대하여 조사할 수 있는 권한을 가진다.

1. 시 분청 및 「세종특별자치시 행정기구 및 정원 조례」에 따른 소속기관·하부행정기관
2. 「지방공기업법」에 따라 시가 설립한 공사·공단
3. 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」에 따라 시가 설립하고 지정·고시된 출자·출연기관
4. 시의 사무를 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

제7조(전문가 자문) 위원회는 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가의 의견을 들을 수 있다.

제8조(사무국) ① 시장은 법 제36조제1항에 따라 위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 두며, 사무국에는 사무국장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

② 사무국장은 시민고충처리에 관한 업무를 담당하는 부서의 장이 되고, 사무국장은 위원장의 지휘를 받아 위원회의 소관 사무를 관장한다.

제9조(운영세칙) 이 조례에서 정한 것 외에 위원회의 운영에 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

【세종특별자치시 시민고충처리위원회 운영세칙】

제1조(목적) 이 운영세칙은 「세종특별자치시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에 서 위임된 사항과 그 운영에 필요한 세부사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(세종특별자치시 시민고충처리위원회의 회의 소집) ① 「세종특별자치시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제5조에 따라 세종특별자치시 시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)의 회의를 개최하는 때에는 회의 개최일 5일 전까지 일시·장소 및 의안의 제목 등을 표기한 서면으로 알려야 한다.

② 제1항에도 불구하고 서면으로 알리는 것이 어려운 긴급한 사유가 있는 경우에는 회의 개최 일 전일까지 전화·구두 또는 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

제3조(위원회의 심의) 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 제6조에 따른 결정사항
2. 제9조에 따른 재심의 결정사항
3. 제15조에 따른 조정사항
4. 고충민원 처리를 위하여 세종특별자치시장(이하 “시장”이라 한다)이 위원회의 회의에 부치는 사항
5. 그 밖에 위원회에서 처리하는 것이 필요하다고 위원회의 위원장(이하 “위원장”이라 한다)이 인정하는 사항

제4조(의안의 작성·배부 등) ① 위원회의 사무국장(이하 “사무국장”이라 한다)은 위원회 회의에 상정할 의안을 작성하여 위원장에게 보고하고, 회의 개최일 3일 전까지 위원에게 배부해야 한다. 다만, 긴급한 의안의 경우는 제외한다.

② 사무국장은 제1항에 따른 의안을 별지 제1호서식의 의안대장에 기록·관리해야 한다.

제5조(회의의 진행) ① 위원회의 회의는 제안 설명, 질문과 토론 및 의결의 순으로 진행한다.

② 의안의 제안 설명은 조사에 참여한 주심위원(해당 고충민원에 대하여 사전 안건 검토에 참여하는 위원회의 위원을 말한다)이 하며, 필요한 경우에는 사무국 직원이 보충하여 설명할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에서 규정한 사항 외에 위원회 회의의 진행에 필요한 사무는 사무국장이 수행하되, 사무국 직원으로 하여금 보조하게 할 수 있다.

제6조(위원회의 결정) 위원회의 결정내용은 다음 각 호의 구분에 따른다.

1. 각하 또는 이송: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제43조제1항에 해당하는 경우
2. 시정권고: 법 제46조제1항에 해당하는 경우
3. 의견표명: 법 제46조제2항 또는 법 제47조에 해당하는 경우
4. 제도개선 권고: 법 제47조에 해당하는 경우
5. 기각: 신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
6. 심의안내: 신청인의 민원과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등을 안내하

는 경우

제7조(의결서 작성 등) ① 위원회는 제6조제2호부터 제4호까지에 따른 결정을 한 경우에는 다음 각 호의 구분에 따라 의결서를 작성한다.

1. 제6조제2호 및 제3호의 결정: 별지 제2호서식

2. 제6조제4호의 결정: 별지 제3호서식

② 위원회는 의결서 작성 이후 명백히 잘못된 계산·표시, 그 밖에 이와 유사한 오류가 있는 것이 발견된 때에는 확인을 거쳐 경정(更正)할 수 있다.

③ 제2항에 따라 의결서 경정이 있는 때에는 의결서의 원본에 경정된 사항을 첨부해야 한다.

제8조(결정의 통지) 법 제49조에 따른 결정의 통지는 다음 각 호의 구분에 따른다.

1. 제6조제2호부터 제4호까지의 결정: 별지 제4호서식의 민원처리결과 통지서. 이 경우 제7조 제1항에 따른 의결서를 첨부해야 한다.

2. 제6조제1호, 제5호 및 제6호의 결정: 결정내용을 확인할 수 있는 문서

제9조(재심의) ① 제8조에 따라 통지를 받은 피신청인(해당 관계 기관의 장 또는 관련 부서의 장을 말한다. 이하 같다)이 영 제51조제1항에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 특별한 사정을 통보할 경우 위원회는 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

1. 시정권고 또는 의견표명에 영향을 미친 진술이나 서류 등의 내용이 객관적인 사실과 다른 때

2. 시정권고 또는 의견표명에 영향을 미친 전문기관의 의견, 감정 등에 중대한 오류가 있는 때

3. 시정권고 또는 의견표명에 영향을 미칠 중요한 사항에 관하여 판단을 누락한 때

4. 시정권고 또는 의견표명에 적용된 법리에 명백한 오류가 있거나 법령의 적용이 잘못된 때

5. 그 밖에 피신청인이 위원회의 시정권고 또는 의견표명대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 때

② 위원회는 재심의를 하지 않기로 결정한 경우에는 피신청인에게 결정 내용을 문서로 통지하고 위원회의 시정권고 또는 의견표명을 조속히 이행할 것을 촉구하여야 한다.

제10조(고충민원의 신청 및 접수) ① 법 제39조에 따라 고충민원을 신청하려는 자는 별지 제5호 서식의 고충민원 신청서를 작성하여 방문·우편 또는 인터넷 등의 방법으로 제출해야 한다.

② 위원회는 신청서의 보완이 필요하면 문서·구두, 전화 또는 인터넷 등으로 그 보완을 요청할 수 있다. 다만, 심의·의결에 중대한 영향을 주는 자료 등은 문서로 요청해야 한다.

③ 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 별지 제6호서식의 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재해야 하고, 신청인이 요청하는 경우에는 별지 제7호서식의 고충민원 접수증을 교부해야 한다. 다만, 접수한 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 이송하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

제11조(고충민원의 대표자 등) ① 신청인은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」(이하 “영”이라 한다) 제36조에 따라 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 별지 제8호서식의 대표자 선정 통지서를 위원회에 제출해야 한다.

② 신청인은 법 제39조제3항 및 영 제37조에 따라 대리인을 선임하려는 경우 대리인의 자격을 증명하는 서류를 붙여 별지 제9호서식의 대리인 선임허가 신청서를 위원회에 제출해야 한다.

제12조(고충민원의 조사통보) 위원회는 법 제41조제1항에 따라 고충민원에 대한 조사를 실시할 때에는 별지 제10호서식의 고충민원 조사통보서를 신청인과 피신청인에게 보내야 한다.

제13조(고충민원의 처리기간 연장) 위원회는 영 제42조제1항단서에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 별지 제11호서식의 고충민원 처리기간 연장 안내를 신청인에게 통지해야 한다.

제14조(합의) 법 제44조 및 영 제47조에 따라 신청인과 피신청인 간의 합의가 성립된 경우에는 별지 제12호서식의 합의를서를 작성한다.

제15조(조정) 법 제45조에 따른 조정은 당사자가 합의한 사항을 별지 제13호서식의 조정서에 기재한다.

제16조(감사의 의뢰) ① 법 제51조에 따라 감사를 의뢰하는 경우에는 별지 제14호서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 작성한다.

② 제1항에 따라 검토보고서를 작성한 경우 별지 제15호서식의 감사의뢰서를 작성하여 세종특별자치시 감사위원회에 제출해야 한다.

제17조(사무국) 조례 제8조에 따른 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·상담·접수 및 조사·처리 지원
2. 위원회 결정사항의 시행 및 사후관리
3. 위원회 회의록 작성 및 기록 보존
4. 고충민원 편람·서식 등의 보관
5. 그 밖에 위원회 운영에 필요한 업무

제18조(보고안건 상정) 사무국장은 다음 각 호의 사항을 보고안건으로 상정해야 한다.

1. 위원회의 연간 운영계획
2. 위원의 위촉·해촉에 관한 사항
3. 위원회 관련 조례·규칙의 제정·개정과 폐지에 관한 사항
4. 고충민원의 접수·처리 과정에서 각하 또는 이송한 사항
5. 고충민원의 조사·처리 과정에서 성립한 화해, 조정 등 중요사항
6. 위원회가 의결한 고충민원의 사후 처리결과
7. 그 밖에 위원회에 보고할 필요가 있다고 인정되는 사항

제19조(회의록) 사무국장은 다음 각 호의 사항이 포함된 회의록을 기록·관리해야 한다.

1. 위원회 회의의 일시·장소 및 공개 여부
2. 참석 위원 및 배석자
3. 위원회에 상정된 의안 및 심의 결과
4. 그 밖의 주요 논의사항

제20조(운영상황 보고) 위원회는 법 제37조제1항에 따라 위원회의 운영상황을 보고하는 때에는 다음 각 호의 사항을 포함해야 한다.

1. 고충민원의 접수 및 처리 현황

2. 위원회가 권고하거나 의견을 표명한 내용
3. 관계 기관의 처리결과(미처리 사유를 포함한다)
4. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

제21조(위원회 사무의 전결) 위원회의 신속하고 능률적인 업무처리를 위하여 위원회의 권한에 속하는 사무 중 일부의 결정권한을 별표에 따라 배분한다.

제22조(기록의 관리) ① 위원회의 모든 기록은「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충민원 기록은 신청 건별로 관리해야 한다.

② 고충민원 관련 기록물의 보존기간은 다음 각 호의 구분에 따른다.

1. 의결서, 조정서, 합의서: 준영구
2. 심의·의결 관계 문서: 5년
3. 일반문서: 3년

제23조(문서 및 관인) 공문서의 작성 및 그 밖의 행정업무 처리는「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」에 따르며, 같은 규정 제33조제2항에 따라 위원회 및 위원장은 각각 청인과 직인을 사용한다.

제24조(정보의 공개) 고충민원 기록에 대한 열람·복사 등에 대한 정보의 공개는「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제25조(정보의 보호) 위원회의 위원 및 직원은 고충민원 처리과정에서 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무 외의 목적에 사용해서는 안된다.

부 칙

이 운영세칙은 위원장의 승인을 받은 날부터 시행한다.

부 칙(예규 제2호, 2024. 9. 24. 개정)

이 운영세칙은 위원장의 승인을 받은 날부터 시행한다.