

2025

안산시 시민고충처리위원회

운영상황보고서



CONTENTS

I. 총 평



1. 인사말	06
2. 2025년도 시민고충처리위원회 활동 개요	08
3. 2026년 시민고충처리위원회 운영 방향	10

II. 안산시 시민고충처리위원회 제도 소개



1. 시민고충처리위원회의 개념	14
2. 시민고충처리위원회 제도의 필요성	14
3. 시민고충처리위원회의 기능 및 특징	14
4. 시민고충처리위원회 설립·운영의 4대 원칙	15

III. 안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영개요



1. 도입 배경과 추진 경과	18
2. 시민고충처리위원회 소개	20
3. 시민고충처리위원회 운영 사항	21
4. 고충민원 처리 절차	22

IV. 안산시 시민고충처리위원회 운영성과



1. 고충민원 처리 현황	26
2. 고충민원 처리 주요 사례	30
○ 시정권고	30
○ 의견표명	37
○ 기 각	79
○ 각 하	103
○ 이 송	106
○ 상담안내	107

V. 안산시 시민고충처리위원회 활동



1. 고충민원 관련 대외 활동	122
2. 고충민원 현장 활동	125
3. 위원회 역할 홍보 및 상담 활동	129

VI. 안산시 시민고충처리위원회 관련 규정



1. 안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례	136
2. 안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	141
3. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	144



**2025년 안산시 시민고충처리위원회
운영상황보고서**



총 평

1. 인사말
2. 2025년도 시민고충처리위원회 활동 개요
3. 2026년 시민고충처리위원회 운영 방향



I. 총 평

1

인사말

그동안 안산시 시민고충처리위원회에서는 시민들의 고충과 권익을 보호하기 위해 시민들의 다양한 목소리에 귀 기울여 왔으며, 시민들이 제기한 민원 처리를 통해 시민과 행정기관과의 상호 신뢰 관계 구축은 물론 제도개선과 함께 행정혁신을 이루어 가는데 최선의 노력을 다하고 있습니다.

다양한 변화 속에 살고 있는 현대사회는 주민 상호 간 이해관계는 더욱 복잡해지고 행정기관에 대한 대민 서비스 요구는 날로 높아지고 있습니다. 그러므로 고충민원 해결이야말로 더 나은 행정을 만들어가는 중요한 역할이 되고 있습니다. 시민고충처리위원회에서는 이런 시대적 요구에 따라 공정과 전문성을 바탕으로 시민과 행정기관과의 중립적인 조정자 역할을 충실히 수행하고 있습니다.

2026년은 시민고충처리위원회가 새롭게 도약하는 해가 되도록 하겠습니다. 그동안의 활동과 다양한 경험을 토대로 고충민원을 객관적이고 투명하게 처리하여 시민들로부터 신뢰받는 위원회가 되도록 노력하고, 단순민원 해결을 넘어 지역사회 전체에 부합된 민원을 적극 발굴·처리토록 하겠습니다.

또한, 시민 여러분의 합리적인 주장과 제도적 개선이 필요한 사항에 대해 서는 관련 부서와 협력 등을 통해 효과적으로 해결하여 행정의 신뢰를 높이는 데 최선을 다하도록 하겠습니다.

대외적으로도 시민고충처리위원회는 국민권익위원회 등 유관기관들과의 협력관계를 강화하고 고충민원 처리 협력 방안을 바탕으로 안산시민들의 고충민원 처리 경험을 전국적으로 공유하며, 우수한 타 시·도 및 시·군 시민고충처리위원회 사례를 안산시에 적용해 효율적인 민원 처리를 구현하고자 합니다.

그리고, 시민고충처리위원회 전국협의회 등 대외기관 행사의 적극 참여와 타 시·도 및 시·군과의 협력 강화를 통해 안산시 활동을 적극적으로 알리고 지역 간 소통을 강화하여 전국 최고의 안산시 시민고충처리위원회가 되도록 최선을 다하겠습니다.

2026년에도 시민고충처리위원회는 늘 시민과 함께하고, 시 승격 40주년을 맞는 안산시의 행정서비스 만족은 물론 살고 싶은 전국 최고의 도시로 만들어가는데 기여하겠습니다. 시민 여러분과 공직자들의 지속적인 관심과 많은 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

2026. 3.

안산시 시민고충처리위원회

가. 민원의 종류

안산시 시민고충처리위원회는「민원 처리에 관한 법률」제2조의 규정 등에 따라 시민들로부터 법정민원¹, 질의민원², 건의민원³, 기타민원⁴ 등 일반민원을 접수·처리하며,「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제2조의 규정에 따라 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(“고충민원”이라 함)을 접수·처리하고 있습니다.

나. 안산시의 민원 접수·처리 절차

안산시는 시민들의 생활불편사항에 대한 일반민원과 고충민원을 해소하기 위하여 국민신문고(새울상담민원창구)와 안산시 민원상담콜센터, 유기한 민원창구를 개설·운영하고 있습니다.

국민신문고민원은「민원 처리에 관한 법률」제8조와「전자정부법」제7조의 규정에 따라 감사원, 국민권익위원회, 경기도, 안산시 홈페이지 등 민원신고 창구를 통하여 민원을 접수·처리하고 있습니다.

안산시 민원상담콜센터는 전화 또는 인터넷 등을 통한 시민으로부터의 문의·신고·건의 등 단순 민원사항에 대하여 신속하고 정확하게 응대하여 주는 종합민원시스템으로 2012. 8. 8.부터 「안산시 민원상담 콜센터 설치 및 운영 조례」에 따라 연중무휴로 운영⁵하고 있습니다.

유기 민원은「민원 처리에 관한 법률」 제2조와「안산시 민원 처리 규정」제3조 및 제4조의 규정에 따라 창구 즉결 민원을 제외한 1일 이상의 처리기한이 소요되는 민원(허가·승인·면허·인가·등록·확인 등)으로서, 「민원처리에 관한 법률 시행령」 및 개별 법령에 규정된 처리기한 내에 접수·처리하고 있습니다.

1. 법령 등에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허 등을 신청(건축허가신청 등)하거나 장부·대장에 등록·등재를 신청(의약품 특허목록 등재 신청 등)하고, 특정한 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청(인감증명서 발급 등)하는 민원
2. 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
3. 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원
4. 단순한 행정절차 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원
5. 이용시간:
평일 08:00~19:00, 토요일·공휴일 09:00~18:00, 일요일(설, 추석 당일) 09:00~13:00
이용방법: 전화상담(1666-1234, 031-430-8100), SNS상담(<http://twitter.com/ansan-minwon>,
<http://www.facebook.com/ansanminwon>),
챗봇상담:<https://www.ansan.go.kr/ansanchatbot/chatbot.do>

다. 안산시 시민고충처리위원회의 고충민원 접수·처리 절차

안산시는 시민들의 생활불편 사항 해소를 위해 안산시 시민고충처리위원회 제도를 제정하고 행정전문가, 건축전문가, 변호사, 세무사 등 5명의 시민고충처리위원회 위원을 위촉하여 운영중에 있습니다.

안산시 시민고충처리위원회에서는 다양한 분야에서 접수되는 고충민원을 민원 내용의 사실관계, 현장 확인, 관련 부서 의견청취 등의 조사절차를 거쳐 처리해야 하므로, 처리기간이 접수일로부터 60일이 소요되고 필요 시 연장하도록 규정되어 있습니다

안산시 시민고충처리위원회는 행정처분과 관련한 반복 민원, 신속한 처리가 이루어지지 않을 경우 손해 발생이 우려되는 시급한 민원, 그리고 처리 지연으로 민원인의 이익에 중대한 손해를 초래할 수 있는 민원 등 반복성, 시급성, 중대성을 지닌 고충민원을 공정하고 객관적으로 처리함으로써 행정에 대한 불신을 완화하고 민원 해소에 기여하고 있습니다.

안산시 시민고충처리위원회는 시민 여러분의 권익을 보호하고 행정 신뢰를 구축하기 위해 노력하고 있습니다. 2026년은 그간의 성과를 바탕으로 보다 실질적이고 효과적인 고충민원 해결 방안을 모색하며 시민 중심의 위원회로 도약하는 해가 될 것입니다.

첫째, 반복적이고 구조적인 민원 문제 해결을 위한 제도적 개선 노력을 강화하겠습니다. 단순 민원 해결에 그치지 않고, 반복적으로 발생하는 민원의 근본적인 원인을 분석하여 제도개선과 행정절차 간소화 방안을 제안할 계획입니다. 이를 통해, 민원 처리의 효율성은 높이고, 예방을 통해 시민들의 불편이 최소화 되도록 하겠습니다.

둘째, 집단 민원 및 사회적 갈등 해결에 중점을 두고 운영하겠습니다. 최근 증가하고 있는 집단 민원과 지역사회 갈등은 시민 모두의 삶에 부정적인 영향을 미치고 있습니다. 이에 다양한 이해관계자들과의 대화와 조정을 통해 갈등을 완화하고, 실질적인 해결책을 마련하는 데 주력하겠습니다. 특히, 지역사회와의 연대를 강화하여 다수 시민들이 공감할 수 있는 방향으로 민원을 해결해 나갈 계획입니다.

셋째, ‘찾아가는 시민고충처리위원회’를 더욱 확대하도록 하겠습니다. 현장에서 직접 시민들의 목소리를 듣고 민원을 발굴하는 등 그동안 큰 성과를 거두어 왔습니다. 2026년에도 이러한 현장 활동을 더욱 체계화하여, 동별 협력체계와 지역 커뮤니티를 활용한 민원 상담을 강화하고, 소외된 계층의 목소리도 적극적으로 수렴할 수 있도록 노력하겠습니다.

넷째, 민원인과 행정기관 간의 소통 창구 역할을 강화하겠습니다. 민원 해결 과정에서 행정기관과 시민 간의 소통 부족이 종종 갈등 원인이 되고 있어 이를 해소하기 위해, 민원 처리 과정에 민원인과 관련 부서 담당자가 함께 참여하는 협의체를 활성화하고, 상호 합의에 기반한 신속한 민원 해결이 되도록 하겠습니다.

다섯째, 시민과 공직자의 역량 강화를 위한 교육 프로그램을 추진하겠습니다. 고충민원 해결은 단순히 행정적인 절차가 아니라 시민의 권익을 보호하고 행정 신뢰를 높이는 중요한 과정이므로 시민들에게는 권리와 민원 절차에 대한 이해를 돕는 교육을, 공직자들에게는 민원 응대와 갈등 해결 능력을 강화할 수 있는 실질적인 교육 프로그램을 운영할 계획입니다.

마지막으로, 지역시민들과의 협력을 기반으로 한 민원 해결 체계를 더욱 발전시키겠습니다. 위원회는 동별 협의회, 주민자치회 등 지역 단위 다양한 조직들과 협력을 강화하여 민원 접수와 처리가 보다 원활히 이루어지도록 하겠습니다. 이를 통해 행정적 접근이 어려운 사각지대 민원을 발굴하고 해결책을 제시하여, 지역사회와 신뢰를 더욱 강화하겠습니다.

적극행정 현장행정 공감행정





**2025년 안산시 시민고충처리위원회
운영상황보고서**

II

안산시 시민고충처리위원회 제도 소개

1. 시민고충처리위원회의 개념
2. 시민고충처리위원회 제도의 필요성
3. 시민고충처리위원회의 기능 및 특징
4. 시민고충처리위원회 설립·운영의 4대 원칙



II. 시민고충처리위원회 제도 소개

1 시민고충처리위원회의 개념

시민고충처리위원회(Ombudsman)란 시민과 행정기관 간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 정부 및 의회에 의해 임명된 자로서, 시민들이 제기한 각종 고충민원을 독립적이고 중립적인 입장에서 조사하고, 필요한 경우 시정권고 및 의견표명, 화해, 조정, 기각, 각하, 이송 등의 조치를 취함으로써 행정 불신 완화와 민원 해소에 기여하고 있다.

세계 최초의 시민고충처리위원회(Ombudsman) 제도는 1809년 스웨덴 의회 시민고충처리위원회로 그 당시 시민고충처리위원회(Ombudsman)의 역할은 의회의 대리인(Agent)을 의미하였다.

2 시민고충처리위원회 제도의 필요성

행정기능이 확대됨에 따라 행정재량의 영역이 복잡·다양화되고 그에 따라 민원 영역도 확대되는 추세이다. 시민고충처리위원회는 민원인 당사자 또는 행정 처리 담당자가 아닌 제3자의 시각에서 객관적이고 공정하게 검토하여 합리적인 의견을 제시함으로써 시민의 행정에 대한 불신을 완화하고 행정의 수용성을 증대하는데 기여할 수 있다.

이에 따라 2020년도에는 49개 광역·기초자치단체에서 시민들의 고충민원 처리를 담당하는 시민고충처리위원회 제도를 운영하였으나 2025년 12월 기준 12개 광역지방자치단체(서울, 대구, 광주, 울산, 경기, 강원, 충북, 충남, 전북, 전남, 제주, 세종)와 88개 기초자치단체(안산, 화성, 성남, 수원 등)에서 시민고충처리위원회 제도를 운영하는 등 시민고충처리위원회 제도를 운영하는 지방자치단체가 지속적으로 증가하는 추세이다.

3 시민고충처리위원회의 기능 및 특징

가. 시민고충처리위원회의 기능

◆ 민원 상담 및 권익 구제 기능

행정기관의 위법·부당한 처분 및 불합리한 행정제도 등으로 인하여 불편을 느끼는 시민이 고충민원(다수 인민원, 공공갈등민원, 복합민원 등)을 제기하면 시민고충처리위원회는 적절한 민원처리 절차 등을 안내하거나 그 해소 방안을 제시함으로써 민원인의 권익을 구제하고 불편을 해소해 나가는 기능을 수행한다.

◆ 행정에 대한 감시 및 통제 기능

시민고충처리위원회는 시민의 입장에서 행정처분이 위법·부당하게 처리되었는지의 여부를 검토하고, 부당한 행정처분 등에 대해서는 시정권고 또는 의견표명 등을 함으로써 시민의 눈으로 행정에 대한 감시 및 통제기능을 수행한다.

◆ 갈등 조정 기능

시민고충처리위원회는 행정기관과 시민의 중간자적 입장에서 사법적 구제 수단을 통하여 해결하기 어려운 분쟁에 대하여도 비용의 부담 없이 조사 및 조정 기능을 수행함으로써 효율적인 갈등 조정 기능과 특히 취약계층에 대한 안전장치로서의 기능을 할 수 있다.

◆ 행정개혁 기능

행정업무는 선례를 존중하는 속성이 있어 시대의 변화 등에 따라 불합리한 경우에도 관행이 변화되기 어려우나, 시민고충처리위원회가 시민들의 고충과 관련된 사안을 스스로 발의하고 이를 조사한 후, 시정권고 및 의견표명을 함으로써 위법 또는 부당한 행정관행이 변화될 수 있도록 유도하는 행정개혁 및 제도개선 기능을 할 수 있다.

나. 시민고충처리위원회의 특징

- ◆ 시민고충처리위원회는 입법부 및 행정부로부터 독립성과 중립성을 가진다.
- ◆ 시민고충처리위원회는 행정, 법률 등에 전문성을 가진 인사 중에서 인격과 덕망을 갖춘 사람을 선임함으로써 그 처리 결과의 전문성을 기대할 수 있다.
- ◆ 행정소송, 행정심판 등의 구제 절차보다 간편하며, 민원인 입장에서 저비용의 해결 수단으로 취약계층의 접근성이 뛰어나다.

다. 시민고충처리위원회의 효용성

- ◆ 시민고충처리위원회는 행정 업무에 대한 조예가 깊은 전문가가 시민의 시각에서 행정행위를 검토하여 위법·부당성을 판단하게 되므로, 시민고충처리위원회가 내린 판단에 대하여는 민원인뿐만 아니라 해당 행정기관의 수용성이 상대적으로 높을 수 있다. 따라서 시민고충처리위원회 제도는 지역 주민의 권익을 보호할 뿐만 아니라 주민들의 부당한 문제 제기로 인한 행정력 낭비를 효율적으로 방지할 수 있다.
- ◆ 시민고충처리위원회의 처리 권한은 시정권고 또는 의견표명 등에 그치지만, 그 판단 결과가 민원인과 해당 기관에 통보될 뿐만 아니라 연간 처리 실적의 형태로 의회 및 시장에게 보고되므로, 행정기관에서는 처음 처리 단계부터 한층 더 주의를 기울여 신중한 업무처리를 하게 됨으로써 장기적으로는 민원 발생을 감소시킬 것으로 기대할 수 있다.

4

◆ 시민고충처리위원회 설립·운영의 4대 원칙

- ◆ 독립성(Independence): 기구의 독립, 기능의 독립, 인적 독립
- ◆ 공정성(Impartiality): 법, 규칙, 정책 등이 적정한 지 여부, 그 결과가 공정한 지 여부 확인에 중점을 두어야 함(민원인의 대변자도 아니고, 정부기관의 보호자도 아니다)
- ◆ 비밀보호(Confidentiality): 시민고충처리위원회는 통상적인 조사 과정에서 이루어진 커뮤니케이션에 대해서는 비밀 보호 의무가 있음
- ◆ 신뢰성 있는 절차(Credible Review Process): 시민고충처리위원회는 법, 행정, 정책과 관련된 문제와 이슈를 분석·검토할 수 있는 권한이 있어야 하며 관찰권도 명확히 정의되어야 함(연례보고서 발행 등을 통해 선임기관 및 대중에 전년도 활동에 대해 알려야 할 의무가 있음)



**2025년 안산시 시민고충처리위원회
운영상황보고서**

III

안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영개요

1. 도입 배경과 추진 경과
2. 시민고충처리위원회 소개
3. 시민고충처리위원회 운영 사항
4. 고충민원 처리 절차



III. 시민고충처리위원회의 구성 및 운영 개요

1

도입 배경과 추진 경과

가. 도입 배경

안산시는 대민 행정 처리 과정에서 시민과 행정기관 사이에서 발생하는 다양한 고충민원과 이해관계자 간의 대립, 사회적 갈등이 증가함에 따라 이를 제3자의 중립적 입장에서 해결할 수 있는 독립적인 조직으로 「안산시 시민고충처리위원회」를 설치하였다.

나. 추진 경과

2019. 5. 21. 안산시 시민옴부즈만 설치 기본방안 수립

2019. 11. 8. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 제정

2020. 1. 29. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제정

2020. 4. 29. 안산시의회 임시회(제262회) 위촉 동의

2020. 7. 1. 시민옴부즈만 위촉(2명) 및 업무 개시

2020. 9. 21. 안산시의회 임시회(제265회) 위촉 동의

2020. 10. 5. 시민옴부즈만(1명) 및 자문위원(1명) 위촉

2021. 11. 10. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 일부개정
(위원 정수 3인 → 5인)

2022. 1. 5. 안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 일부개정
(위원 자격 명확화)

2022. 4. 8. 안산시의회 임시회(제275회) 위촉 동의

2022. 7. 1. 시민옴부즈만 위촉(3명)

2024. 4. 3.	안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 전부개정 (제명 변경 및 고충민원 조사·처리에 관한 조항 신설)
2024. 5. 29.	안산시 시민옴부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 전부개정 (제명 변경 및 위원의 근무일수 조항 삭제)
2024. 12. 18.	안산시의회 정례회(제294회) 위촉 동의
2025. 1. 1.	시민고충처리위원회 위원(4명) 위촉
2025. 7. 1.	시민고충처리위원회 위원(2명) 위촉(신규위촉 1명, 기존 위원 중도 사임에 따른 위촉 1명)

가. 안산시 시민고충처리위원회의 역할

안산시 시민고충처리위원회는 안산시 또는 소속 행정기관에서 행한 위법부당한 행정행위에 대하여 제3자의 중립적 위치에서 조사·판단하고 시정권고 및 제도개선을 통해 시민들의 고충민원을 해결하며, 시민들의 권익이 침해당하지 않도록 돕기 위해 활동하는 기구입니다.

나. 안산시 시민고충처리위원회 구성

- ◆ 임 기 : 4년 단임, 사무국 : 직원 1명
- ◆ 안산시 시민고충처리위원회 현황(2026. 1. 1. 현재)



박 문 수 대표위원

- 현, 전국 시민고충처리위원회 협의회 공동의장
- 현, 고양시의회 윤리심사자문위원
- 전, 고양시 민원업무 담당공무원 보호위원



강 형 석 부대표위원

- 전, 권익위원회 정부합동민원센터 상담실장(부이사관)
- 현, 권익위원회 주관 특이민원 시민상담관
- 현, 지방공기업평가원 청렴시민감사관



윤 해 식 위원

- 전, 행림종합건축사 사무소
- 전, 은평구청 건축과
- 현, 건축사



강 성 권 위원

- 전, 서울지방국세청 국세조사관
- 전, 법무법인 대륜 변호사
- 현, 예일 회계법인



설 나 현 위원

- 전, 안산시 시민감사관
- 현, 솔라세무회계컨설팅 대표 세무사

가. 운영 근거

- ◆ 「부패방지 및 국민권익위원회 설치 및 운영에 관한 법률」
- ◆ 「안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」
- ◆ 「안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

나. 시민고충처리위원회의 기능(조례 제4조)

- ◆ 주민들의 권익 보호·구제와 관련된 사항과 주민이 신청한 고충민원에 대한 조사 처리 및 이와 관련한 시정 권고 또는 의견표명
- ◆ 안산시장 및 안산시의회가 고충민원과 관련하여 시민고충처리위원회에게 위임·의뢰하는 사안에 대한 조사·처리
- ◆ 주민들의 권익 증진 및 지역사회 발전을 위한 각종 활동 수행
- ◆ 국민권익위원회 등 국내·외 기관들과의 교류·협력
- ◆ 기타 시민고충처리위원회가 필요하다고 인정하는 활동

다. 시민고충처리위원회의 직무 대상기관(조례 제2조 제3호)

- ◆ 안산시 본청 및 그 소속행정기관
- ◆ 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
- ◆ 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 법인, 단체, 개인

라. 시민고충처리위원회의 권한

- ◆ 고충민원에 대한 조사·처리 및 이와 관련한 시정권고 또는 의견표명(같은 조례 제23조)
- ◆ 관계 소속기관 등의 직원, 신청인 또는 이해관계인 의견 청취, 서면 자료 제출 요구(같은 조례 제20조 등)

가. 고충민원 신청 대상

안산시 및 소속행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 행정처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 대한 민원

※ 고충민원 신청 제외 대상

- 중앙부처 및 경기도에 민원을 제기하여 이미 결정된 사항
- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제 절차가 진행 중인 사항
- 수사·재판 및 형집행에 관한 사항 또는 상급기관 감사가 착수된 사항
- 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 그 밖에 위원회에서 조사하기에 적당하지 않다고 인정하는 사항 등

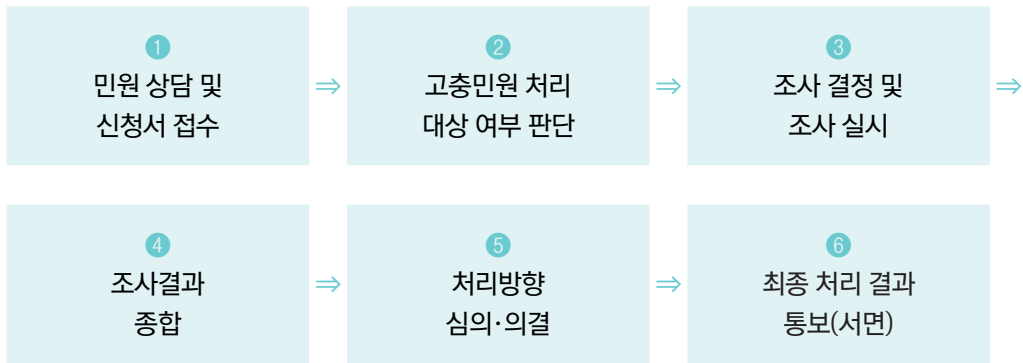
나. 고충민원 신청방법

- ◆ 안산시 시민고충처리위원회에 전화 또는 이메일로 예약을 한 후, 방문하여 상담하거나 고충민원 신청서를 작성하여 우편, 팩스, 이메일로도 제출 가능
 - 방문(우편): (15335)안산시 단원구 화랑로 387, 제2별관 1층 시민고충처리위원회 사무실
 - 문의 전화: (031)481-2682
 - 팩 스: (031)481-3204
 - 이 메 일: ansanombudsman@korea.kr
- ◆ 고충민원 신청서 서식은 안산시청 홈페이지에서 내려 받아 사용 할 수 있음
 - ※ 안산시청 홈페이지 ⇒ 민원 ⇒ 신고/고충접수 ⇒ 고충민원 ⇒ 고충민원처리안내
- ◆ 대리인 신청 시 대리인의 자격 증명 서류를 첨부한 대리인 선임허가 신청서 제출(서식은 안산시청 홈페이지에서 내려 받아 사용할 수 있음)

다. 고충민원의 처리

- ◆ 처리 기간: 민원을 접수한 날부터 60일 이내(필요한 경우 연장 가능)
- ◆ 고충민원 처리 절차

고충민원 처리 절차도



◆ 고충민원의 조사 중지 또는 종결

- 시민고충처리위원회가 각하한 민원을 그 사유의 해소 없이 다시 제기한 경우
- 시민고충처리위원회가 이미 처리한 민원과 동일한 민원이 다른 기관으로부터 이송된 경우
- 신청인과 직접적 이해관계가 없는 경우
- 법령의 해석이나 행정절차 등에 관한 질의
- 신청서 보완 요구에 응하지 않고 신청서의 보완 없이는 처리할 수 없는 경우
- 고충민원의 내용이 거짓이나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
- 3회 이상 새로운 내용이나 추가된 자료 없이 반복적으로 민원을 제기한 경우
- 신청인의 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 경우
- 고충민원이 아닌 경우



**2025년 안산시 시민고충처리위원회
운영상황보고서**

IV

안산시 시민고충처리위원회 운영성과

1. 고충민원 처리 현황
2. 고충민원 처리 주요 사례

시정권고

의견표명

기각

각하

이송

상담안내

IV. 시민고충처리위원회 운영 성과

1 고충민원 처리 현황

안산시 시민고충처리위원회에서는 2025. 1. 1.부터 2025. 12. 31.까지 고충민원 등 총 57건을 접수하여, 51건을 처리하였다.

고충민원 처리 현황

(단위: 건)

2025년 접수	처리완료								진행중
	소계	시정 권고	의견 표명	기각	각하	취하 합의	이송	상담 안내	
57	51	1	7	7	1	2	3	30	6

◆ 고충민원 처리

일련 번호	접수일	분야	제 목	처리 결과
1	2025-01-17	도로교통	전기차주차구역 과태료 이중 부과 건 취소 요구	담당부서 이송
2	2025-01-31	행정문화	시민고충처리위원회 위원 위촉 재이행 요구 등	기각
3	2025-02-17	주택건축	아파트관리비 및 승강기 공사계약 부실에 대한 감사 요구 등	의견표명
4	2025-03-05	정보통신	부당한 통신판매업자에 대한 행정 조치 요구 등	담당부서 이송
5	2025-03-13	행정문화	공유재산 임차 계약의 불공정한 행위 해결 요구 등	기각
6	2025-04-21	재정세무	멸실된 차량에 대한 압류해제 및 정리보류금 납부 의무 소멸 요구 등	합의
7	2025-04-29	행정문화	환경 관리비 산출 기준 준수 및 교육 요구 등	기각
8	2025-05-15	행정문화	○○○○○재단의 불공정행위 등 해결 요구	의견표명
9	2025-05-21	도시환경	농수로에 설치된 콘크리트 장애물 제거 요구 등	의견표명

일련 번호	접수일	분야	제 목	처리 결과
10	2025-05-27	재정세무	폐차된 차량의 과태료 처분 취소 요구 등	의견표명
11	2025-06-02	도로교통	주택단지 주변 도로의 불법주차 해결 방안 요구 등	의견표명
12	2025-06-13	행정문화	제안서 상 주민동의서 허위 작성 여부 확인 요구 등	기각
13	2025-06-23	행정문화	자동차관리법 위반 신고 처리 담당공무원의 소극행정 등	의견표명
14	2025-06-25	기타	행정정보를 이용한 실종된 가족을 찾아달라	경찰서 이송
15	2025-07-01	도시환경	농지 원상회복 미 이행에 따른 조치 요구	기각
16	2025-07-17	도시환경	주택가 도로변 화단 설치 및 변경에 대한 위법성 확인 등 요구	민원인 취하
17	2025-08-11	주택건축	도시관리계획선을 변경치 않아 재산피해 발생 해결 요구	의견표명
18	2025-09-09	도로교통	주말 주정차 위반 차량 과태료 징수 폐지 등	기각
19	2025-09-09	도로교통	주정차 위반 과태료 처분 취소 요구 등	시정권고
20	2025-10-13	행정문화	전화 응대를 소홀히 한 공무원의 사과 요구 등	각하
21	2025-10-30	도로교통	주정차 위반 과태료 취소 처분 요구 등	기각
22	2025-12-09	도시환경	무단 연결된 오수배관 시정 요구	진행중
23	2025-12-16	행정문화	기초생활수급자 선정 탈락 처분 철회 요청 등	진행중
24	2025-12-16	도로교통	사유지와 도로경계에 위치한 통신주 이설 요구 등	진행중
25	2025-12-17	도로교통	버스노선 변경 관련 행정 절차 재검토 및 대안 방안 요구 등	진행중
26	2025-12-23	재정세무	압류 처분의 무효확인을 통한 납부의무의 소멸 요구	진행중
27	2025-12-29	도로교통	보도블럭 정비불량 안전사고 관련 보험금 지급 여부 및 정비 요청	진행중

◆상담안내 처리

일련 번호	접수일	분야	제 목	처리 결과
1	2025-01-08	행정문화	2024년도 상·하반기 농민기본소득 미수령 구제 요구	민원인 수용
2	2025-01-10	기타	행정정보를 이용한 실종자 가족 찾기 요구	민원인 수용
3	2025-01-20	주택건축	빌라주택 내 공동 창고 사용 금지에 대한 해결 요구	민원인 수용
4	2025-01-22	정보통신	핸드폰 결제금 미납에 따른 압류 조치 해결 요구	민원인 수용
5	2025-01-15	행정문화	개인 소유 토지 비례 보상과 관련한 권익 침해 구제 요구	민원인 수용
6	2025-01-20	행정문화	개인 소유 토지 비례 보상과 관련한 권익 침해 구제 요구	민원인 수용
7	2025-01-21	도시환경	안산시 관내 파크 골프장 확대 설치 요구	민원인 수용
8	2025-01-24	행정문화	핸드폰 요금 미납에 따른 압류 조치 해제 요구(1차)	민원인 수용
9	2025-02-07	행정문화	핸드폰 요금 미납에 따른 압류 조치 해제 요구(2차)	민원인 수용
10	2025-02-12	복지노동	삼청교육대 피해자 국가보상 관련 절차 안내 요구	민원인 수용
11	2025-02-17	행정문화	경매 받은 임야 내 불법 하우스 등 철거 요구	민원인 수용
12	2025-03-13	복지노동	장애인 의료비 지원 방안 요구 등	민원인 수용
13	2025-03-20	행정문화	카센터의 차량 진출입로 허가 요구 등	민원인 수용
14	2025-04-04	복지노동	아동학대 관련 아동전문기관의 부당한 교육 조치 요구	민원인 수용
15	2025-04-28	주택건축	상가건물 내 보수공사 관련 입점자 간 갈등 해결 요구	민원인 수용
16	2025-05-21	주택건축	안산○○○○○○에 대한 행정감사 요구 등	민원인 수용
17	2025-08-11	행정문화	파크골프장 이용 중 안전사고 피해보상 절차 요구	민원인 수용
18	2025-08-11	복지노동	아파트 동 대표의 관리실 직원 갑질 문제 해결 요구	민원인 수용

일련 번호	접수일	분야	제 목	처리 결과
19	2025-09-08	주택건축	완공된 주택에 대한 신속한 준공 허가 요구 등	민원인 수용
20	2025-09-08	행정문화	1인 시위 관련 담당 공무원의 인사 조치 요구 등	민원인 수용
21	2025-09-10	행정문화	행정정보를 이용한 정신지체 지인의 거주지 확인 요구 등	민원인 수용
22	2025-09-11	주택건축	공공임대아파트 입주 요구 등	민원인 수용
23	2025-09-12	주택건축	하수관로 공사로 인한 주택 및 도로 피해 복구 요구 등	민원인 수용
24	2025-10-23	행정문화	코로나백신에 의한 피해보상 관련 조치 요구 등	민원인 수용
25	2025-10-27	행정문화	한부모 가족의 기초 생계급여 인상 요구 등	민원인 수용
26	2025-10-28	행정문화	도로 부실로 발생한 피해보상 신청 절차 요구 등	민원인 수용
27	2025-10-29	행정문화	협동조합 임원(감사)의 부당 해임에 따른 구제 방안	민원인 수용
28	2025-11-06	주택건축	상가주택 하자보수 보증금 사용 절차 제도 개선 요구	민원인 수용
29	2025-11-14	행정문화	기초수급자 선정 탈락 관련하여 구제 요청	민원인 수용
30	2025-12-01	복지노동	도로관리 부실로 발생한 부상에 대한 보상 요구 등	민원인 수용

시정권고

【주정차 위반 과태료 처분 취소 요구 등】

일련번호

19

◆ 신청 원인

신청인은 피신청인이 2025. 6. 5. 본인에 대해 주차 위반 과태료 처분한 것은 ① 주차한 곳(경기 안산시 ○○구 ○○로 ○○○ 앞 일대)의 노면표시가 불명확(황색과 흰색 실선의 혼재)하다는 점 ② 피신청인이 위 장소에 있는 노면표시를 이후 재도색하였다는 사실은 피신청인의 관리부실을 인정한다는 점 ③ 해당 구간은 수년간 관행적으로 주차가 이루어지던 곳이며 지금도 주차가 이루어지고 있다는 점을 근거로 위 과태료 처분은 부당하다는 민원을 제기하였다.

◆ 피신청기관의 의견

가. 당해 주정차 위반 과태료 사전 고지 통지에 대해 신청인이 피신청인을 상대로 의견진술서를 제출하였던 바, 담당공무원은 현장을 직접 확인하였으나 신청인이 단속된 지점은 황색 실선이 선명하였다.

나. 단속 지점이 아닌 반대쪽 일부 구간에 대해 피신청인의 도로교통과에 보수 요청하였으나 반대쪽 구간 역시 주정차 금지구역임을 인지하지 못할 정도는 아니었다.

다. 신청인의 의견진술서 제출에 대해 심의한 결과 과태료 부과 결정을 하였으며 신청인에게 이의신청 절차를 안내하였다.

◆ 사실관계

가. 신청인 소유 차량의 주차위반은 2025. 6. 5. 안전신문고를 통해 일반 시민에 의하여 신고되었으며, 당해 신고 내용에 첨부된 사진에 의하면 주차된 곳의 노면표시는 황색 실선으로 보인다. 안전신문고 제도를 통해 일반 시민이 불법주정차에 대한 입증 자료를 갖추어 적법하게 신고하면 담당 공무원은 신고 내용 검토 후, 현장 단속 없이도 과태료를 부과하게 되는바 위 절차에 따라 피신청인은 2025. 6. 20. 신청인에 대해 주차 위반 과태료 사전고지서를 발송하였다.

나. 신청인은 2025. 6. 23. 주차 위반 과태료 사전 고지 처분에 대해 의견진술서를 제출하였으며 담당부서에서는 같은 날짜에 현장을 방문하였다.

※ 의견진술서의 주요 내용 : 단속된 구간은 황색과 백색 실선이 혼재하여 명백하게 도로교통법을 위반하였다고 볼 수 없다.

다. 담당 부서는 2025. 7. 9. 재차 현장 확인하였으며 민원이 발생했던 해당 구간이 아닌 반대쪽 구간에 대해 도로교통과에 재도색을 요청하였다.

라. 피신청인은 2025. 7. 10. 주정차 위반 의견진술 심의위원회를 개최하였으며 위원회에서는 신청인의 주차 위반에 대해 과태료 부과 처분으로 결정지었다.

마. 신청인은 이후 동일 사안에 대해 2025. 7. 14.부터 2025. 9. 17.까지 국민신문고 민원 8차례, 감사관 민원 3차례, 정보공개청구 3차례, 소극행정 신고 1차례를 제기하였고 피신청인은 이에 대한 답변을 하였다.

바. 피신청인의 도로교통과는 2025. 8. 17. 경기 안산시 ○○구 ○○로 555 일대에 대해 주정차 금지선을 재도색하였다.

사) 신청인은 2025. 9. 18. 안산시 시민고충처리위원회에 당해 민원을 제기하였다.

◆ 관계 법령

□ 도로교통법 시행규칙 [별표6] 안전표지 종류, 만드는 방식 및 설치·관리기준

I. 일반기준

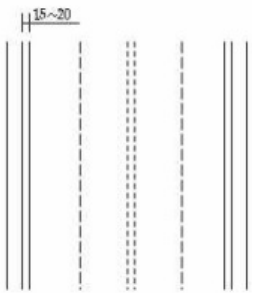
2. 노면표시

나. 노면표시는 다음의 구분에 따른 색채로 표시한다.

(1) 중앙선표시, 주차금지표시, 정차·주차금지표시, 정차금지대 표시, 보호구역 기점·종점 표시의 테두리와 어린이보호구역 횡단보도 및 안전지대 중 양방향 교통을 분리하는 표시: 노란색

II. 개별기준

5. 노면표시

516	정차 · 주차 금지 표시		• 법 제32조에 따라 정차 및 주차 금지를 표시하는 것	• 정차 및 주차를 금지하는 도로구간 길가장자리 또는 연석측면에 설치 • 길가장자리구역에 정차·주차금지표시를 한 때에는 길 가장자리구역선 표시를 생략 • 법 제34조의2에 따라 구역·시간·방법 및 차의 종류를 정하여 정차 및 주차를 허용한 곳은 안전표지 설치
-----	---------------------------	---	---	--

□ 행정기본법 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.

◆ 위원회의 판단

가. 도로교통법 시행규칙 별표 6 ‘안전표지의 종류, 만드는 방식 및 설치·관리 기준’에 따르면 ① 정차·주차금지 노면표시는 노란색으로 표시하며 ② 위 표시는 정차 및 주차를 금지하는 도로구간 길 가장자리 또는 연석 측면에 실선으로 표시한다. 즉, 도로구간 길 가장자리에 황색 실선으로 노면이 표시되어 있으면 주정차는 금지되며, 백색 실선으로 표시된 경우에는 금지되지 않는다.

나. 이 사건 고충 민원에서 신청인은 ① 주차한 해당 구간의 노면표시가 불명확(황색과 흰색 실선의 혼재)하다는 점 ② 피신청인이 위 장소에 있는 노면표시를 이후 재도색하였다는 사실은 피신청인이 관리부실을 인정한다는 점 ③ 해당 구간은 수년간 관행적으로 주차가 이루어지던 곳이며 지금도 주차가 이루어지고 있다는 점을 근거로 위 과태료 처분은 부당하다는 민원을 제기하였다.

다. 신청인의 민원에 대해 아래에서 하나씩 살펴보기로 한다.

(1) 주차한 해당 구간의 노면 표시 상태 및 이에 대한 재도색 여부

(가) 신청인은 주차한 곳의 노면표시가 불명확하다고 주장하고 있으며 위와 관련하여 아래의 사진을 증거자료로 제출하였다.



[사진 1. 신청인 제출 증거자료]

(나) 피신청인은 이에 대한 반박 자료로 안전신문고 신고 당시 첨부되었던 사진과 2025. 6. 23. 현장 방문 당시 사진을 제출하였다.

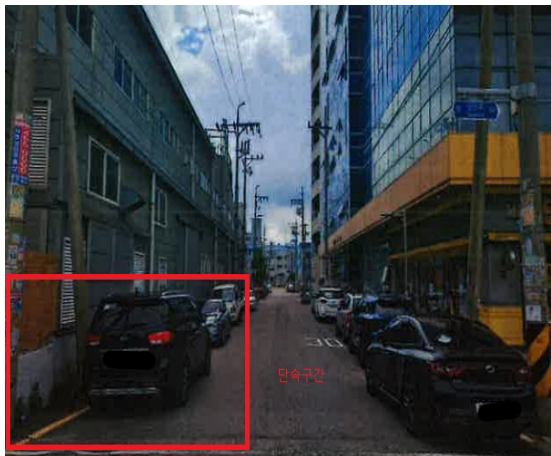


[그림 2. 안전신문고 신고 당시 사진]



[그림 3. 피신청인 담당 공무원의 2025. 6. 23. 현장 방문 당시 사진]

(다) 한편 신청인은 주차된 곳에 대해 피신청인이 사건 이후 재도색했다고 주장하고 있으나 피신청인은 주차된 해당 구간이 아닌 반대쪽 구간에 대해 재도색했다고 진술하고 있는 등 하나의 동일한 사실에 대해 상반된 진술이 존재하고 있는바 위원회는 피신청인의 도로교통과에 재도색 전·후 사진 등 관련 자료를 요청하였고 회신된 자료는 아래와 같다.



해당 구간 재도색 전



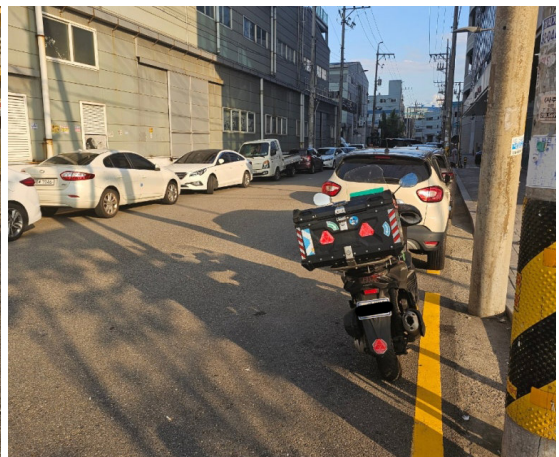
해당 구간 재도색 후

[그림 4. 재도색 전 · 후 사진]

(라) 위원회는 2025. 10. 22. 해당 구간을 직접 방문하여 확인해 본 결과 해당 구간 및 반대쪽 구간의 황색 실선은 아래와 같았으며, 두 구간의 실선의 상태는 육안으로 확인하더라도 같은 품질과 같은 농도로 도색되었음을 확인할 수 있었다.



해당 구간



반대쪽 구간

[그림 5. 2025. 10. 22. 현장 방문 사진]

(마) 피신청인의 도로교통과에서 회신한 자료와 위원회의 현장 확인한 결과를 종합적으로 고려해 보았을 때 피신청인의 진술과 달리 해당 구간의 반대쪽 구간뿐만 아니라 해당 구간까지 이 사건 주차위반 이후 재도색되었음을 확인할 수 있다.

(바) 피신청인의 진술 및 제출 사진처럼 이 사건 주차 위반 당시 해당 구간의 노면표시에 대해 일부 황색 실선이 선명해 보일 수 있지만 신청인의 진술 및 제출 사진처럼 일부에 대해서는 황색 실선과 백색 실선이 혼재되어 보일 수도 있다. 만약 혼재되지 않고 선명하게 표시되었다면 피신청인의 도로교통과에서 해당 구간에 대해 노면표시를 재도색할 이유는 없어 보인다. 아울러 위원회의 현장 확인 결과 해당 구간의 노면표시 중 (재도색 당시) 주차 차량 이동 불가 등의 사유로 재도색하지 못한 부분을 보면 신청인의 의견처럼 황색 실선과 백색 실선이 혼재되어 보였다. 따라서 주차 위반 당시 해당 구간 노면의 표시가 황색 실선이라 단정지를 수 없다.



해당 구간의 황색 실선이 뚜렷한 부분



황색 실선과 백색 실선이 혼재된 부분

[그림 6. 2025. 10. 22. 현장 방문 사진]

(2) 이 사건 과태료 부과 처분이 적법한지 여부

- ① 이 사건 주차 위반 당시 현장이 현재 그대로 보존되어 있지 않다는 점
- ② 신청인의 주장과 피신청인의 주장이 모두 부분적으로 타당해 보이는 점
- ③ 이 사건 주차 위반에 대한 신청인의 국민신문고 민원 및 감사관 민원 등 에 대해 행정기관은 ‘해당 구간은 재도색되지 않았고 반대쪽 구간만 재도색되었다’는 피신청인의 진술이 사실임을 전제로 하여 신청인의 민원에 대해 기각 의견을 표명했다는 점
- ④ 과태료 처분은 침익적 처분으로서 행정청에서 이에 대한 근거를 명확히 입증해야 한다는 점
- ⑤ ‘의심스러울 때에는 피고인의 입장에서’라는 형사법의 대원칙을 행정처분에 그대로 적용하기는 어렵지만 각각의 주장을 뒷받침하는 증거들이 상충될 때에는 시민의 의견을 고려하는 것이 시민의 권리 향상에 실질적 도움이 된다는 점
- ⑥ 과태료 처분의 목적은 행정질서 위반행위에 대한 재발을 방지하기 위한 것인바, 이 사건 주차 위반 행위로 인해 신청인은 사건 발생일 이후 현재까지 수차례 민원을 제기하면서 이에 따른 상당한 노력을 함으로써 황색 실선에 대한 주차는 위법된 것임을 분명히 인식하였을 것인 점 등을 고려하였을 때

(이 사건 주차 위반 당시 해당 구간에는 일부 황색 실선과 백색 실선이 혼재되었을 것이라는 전제하에) 이 사건 주차 위반 과태료 부과 처분은 그 근거가 되는 도로교통법 시행규칙 별지 6에 해당되지 않는 것으로 판단된다.

(3) 해당 구간은 수년간 관행적으로 주차가 이루어지던 곳이며 지금도 주차가 이루어지고 있다는 주장에 대하여

(가) 신청인의 주위적 청구 이유를 인용하였기에 예비적 청구 이유는 살펴볼 필요는 없다.

(나) 다만 위와 유사한 주장이 재발될 것에 대비하여 아래와 같이 위원회의 의견을 덧붙인다. 신청인의 주장은 행정청의 신뢰 보호 원칙을 주장하는 것으로 선택된다. 행정기본법 제12조에 따르면 행정청은 공익 또는 제3자의 이익을 현저히 해칠 우려가 있는 경우를 제외하고는 행정에 대한 국민의 정당하고 합리적인 신뢰를 보호하여야 한다. 대법원은 신뢰 보호원칙의 적용과 관련하여 그 요건을 ①행정청의 선행 조치(공적 견해표명) ② 보호 가치 있는 신뢰 ③ 행정청의 선행 조치를 신뢰한 사인의 행위 ④ 행정청의 선행 조치에 반하는 후행 조치 ⑤ 이익형량으로 한다(대법원 1996. 2. 23. 선고 95누3787판결).

(다) 행정청이 해당 구간에 대한 주차단속을 원활히 하지 못했다고 하여 이를 ‘행정청이 해당 구간에 대한 주차단속을 하지 않겠다거나 주차위반에 해당하지 않는다’라는 공적인 견해 표명을 한 것으로 볼 수 없을 뿐만 아니라 설사 신청인이 이러한 공적인 견해 표명이 있는 것으로 오인하여 신뢰하였다 하더라도 주차위반에 대한 단속은 해당 도로를 이용하는 모든 시민을 위한 필요 불가결한 조치임을 고려할 때 이러한 신뢰는 보호 가치가 없다. 뿐만 아니라 이러한 신뢰를 보호할 만한 이익이 시민의 도로 이용 불편이라는 공익 침해보다 더 높다고 할 수도 없으므로 이익형량 측면에서도 이를 인용하기 힘들다.

(라) 따라서 신청인의 예비적 청구는 인용될 수 없음을 분명히 밝힌다.

◆ 결론

위에서 언급한 모든 점을 고려할 때 신청인의 이 사건 민원은 상당한 이유가 있으므로 「부패 방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조 제1항 및 안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 제23조 제1항의 규정에 의하여 안산시 시민고충처리위원회는 피신청인에게 시정을 권고하기로 하여 주문과 같이 의결한다.

【아파트관리비 및 승강기 공사계약 부실에 대한 감사 요구 등】

일련번호

3

◆ 신청 원인

가. 신청인은 본인이 거주하고 있는 ○○○○아파트 미수 관리비 1차 공고에 대한 민원에 관리사무소에서 오류라고 주장하며, 재공고하였으나 내용에 대한 불신에 따른 아파트 미수 관리비에 대하여 감사를 주장하였다.

나. 승강기 부품 공사 계약서 공개 의무 미이행과 계약서 미작성에 따른 관리사무소에 대하여 행정처분을 주장하였다.

◆ 피신청인의 의견

가. 아파트 미수 관리비 감사 요구의 경우 「공동주택관리법」 제93조제2항에 따라 공동주택의 입주자등은 제1항제2호, 제3호 또는 제5호에 해당하는 경우 전체 입주자등의 10분의 2이상의 동의를 받아 지방자치단체의 장에게 입주자대표회의나 그 구성원, 관리주체, 관리사무소장 또는 선거관리위원회나 그 위원 등의 업무에 대하여 감사를 요청할 수 있고, 감사 요청은 그 사유를 소명하고 이를 뒷받침할 수 있는 자료를 첨부하여 서면으로 하여야 한다.

나. 승강기 부품 공사 계약서 미공개 및 계약서 미작성에 대한 행정처분 요구는 「공동주택관리법」 제28조에 따라 계약 체결 후 공개하지 않는 경우 계약서 미공개에 해당하여 이에 대해 계약서를 공개하도록 행정 지도하였으나, 이 사안의 경우 승강기 부품 교체 공사와 관련된 것으로 국토교통부 유권해석에 따르면, 승강기 부품 교체를 위한 경쟁입찰 진행 절차에 장시간이 소요되어 사용자의 안전이 취약해질 우려가 있다는 문제 제기로 인하여, 승강기 사용자의 안전이 고려될 수 있도록 “안전을 위한 긴급한 경우에 한정” 하여 “장기수선계획 총론”에 긴급을 요하는 부품 교체를 승강기 유지관리 용역과 함께 계약하여 집행하는 방식을 반영하였다면 이를 허용하는 것으로 해석함에 따라 의견제출서 및 해명 자료를 검토한 결과 기존 승강기 유지관리 업체와 계약을 통해 장기수선계획 총론에 마련된 근거에 따라 이행한 것으로 판단 되어 행정지도 이후 행정처분 대상이 아니라 판단하였으나, 이에 대한 이의를 제기함에 따라 계약서 미공개 민원 사항과 관련하여 관련 법령에 명확한 규정이 없으므로, 국토교통부에 질의하였으나, 명확한 답변을 받지 못함에 따라, 추가 질의를 통한 국토교통부 답변에 따라 처리할 예정이다.

◆ 사실관계

- 가. 관리사무소에 확인 결과 2020년부터 관리사무소에 직접 방문하거나 전화 문의 등을 통해 민원에 대하여 문의하지 않고 국민신문고를 통해 안산시청에 민원을 제기하고 있음을 확인하였다.
- 나. 현재 ○○과 담당자에게는 2024. 10.경부터 민원이 접수되었으며, 이전 담당자에게도 민원을 지속해서 접수하였다.
- 다. ○○과 답변에 대한 불만으로 감사관실에 주택과 담당자에 대한 징계 요구를 주장하며, 국민신문고를 통해 2025년 1월부터 접수하여 답변을 받았지만 감사관의 답변도 불신하여 2025. 2. 17.에 안산시 시민고충처리위원회에 민원을 접수하였다.
- 라. 승강기 부품 공사 계약서 미공개 및 계약서 미작성에 대한 행정처분 요구는 주택과에서 확인 결과 승강기 부품교체를 위한 경쟁입찰 진행 절차에 장시간이 소요되어 사용자의 안전이 취약해질 우려가 있어, 이행 확인서를 통해 공사를 진행한 것으로 확인되어 행정처분 대상이 아니라 판단하였으나, 이에 대한 이의를 제기함에 따라 국토교통부에 법률 해석에 대해 질의하였으나, 명확한 답변을 얻지 못해 추가 질의 예정이다.
- 마. 미수 관리비에 대한 감사 요구는 2025. 2. 24.에 미수 관리비 내역 수정 공고를 하였으나 내용에 대한 불신에 따른 아파트 미수 관리비에 대하여 감사를 주장하였다.
- 바. 아파트 관리소장과 통화한 결과 미수 관리비 수정 공고에 대한 의문점에 대하여는 관리사무소에 방문하거나, 전화 문의를 하면 충실히 답변해 주겠다고 하였다.
- 사. 미수 관리비에 대한 감사는「공동주택관리법」제93조(공동주택관리에 관한 감독) ② 공동주택의 입주자 등은 제1항제2호, 제3호 또는 제5호에 해당하는 경우 전체 입주자등의 10분의 2 이상의 동의를 받아 지방자치단체의 장에게 입주자대표회의나 그 구성원, 관리주체, 관리사무소장 또는 선거관리위원회나 그 위원 등의 업무에 대하여 감사를 요청할 수 있다.
- 아. 감사 요건인 전체 입주자 등의 10분의 2 이상의 동의를 받기 위해서 ○○○○아파트 관리규약 제10조 5항에 따라 입주자대표회의에 참석하여 의견을 진술할 수 있다.
- 자. 입주자대표가 아닌 입주민이 입주자대표회의에 참석하기 위해서는 관리사무소에 방문하여 신청하면 된다.

◆ 판단

가. 관계 법령 등
〈별지〉와 같다.

나. 판단 내용

- 1) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조 제2항, 「안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」등에 따라 아래와 같이 의견 표명을 주택과에 하고자 한다.
- 2) 아파트 미수 관리비 감사 요구에 대하여
공동주택관리법 제93조 ②에 따라 전체 입주자등의 10분의 2 이상의 동의를 받아야 하므로, 이에 대하여 구체적인 절차 안내와, 필요시 관리사무소에 미수 관리비 수정 공고 내역에 대한 민원인과의 회의를 마련하고, 입주자대표회의 참석을 주선하라는 의견이다.
- 3) 승강기 부품 공사 계약서 공개 의무 미이행과 계약서 미작성에 따른 관리사무 행정 처분에 대하여, 주택과에서 조속히 국토교통부에 추가 질의하여 답변에 대하여 신청인에게 통보하라는 의견이다.

◆ 결론

- 가. 신청인은 거주하고 있는 양지마을아파트 관리사무소에 대한 미수 관리비에 대한 감사 요구는 「공동주택관리법」 제93조 ②에 따라 전체 입주자등의 10분의 2 이상의 동의를 받아야 하므로, 관리사무소에서 직접 미수 관리비 내역에 대한 설명을 듣고, 감사가 필요하다고 판단될 경우는 입주자대표회의에 참석하여 감사에 대하여 공론화하고,
- 나. 승강기 계약서 미작성에 대한 행정처분 요구는 주택과에서 국토부에 추가 질의에 대한 답변에 대하여 서신으로 받고,
- 다. 주택과는 신청인이 미수 관리비 내역 수정 공고에 대하여 내용을 불신하고 있으므로 관리사무소에 미수 관리비 내역에 대한 민원인과의 회의를 마련하고, 입주자대표회의 참석을 주선하여 신청인의 의견이 공론화될 수 있도록 적극적인 행정 조치를 하기 바람.

관 계 법 령

1. 미수 관리비 관련

〈공동주택관리법〉

제93조(공동주택관리에 관한 감독) ② 공동주택의 입주자등은 제1항제2호, 제3호 또는 제5호에 해당하는 경우 전체 입주자등의 10분의 2 이상의 동의를 받아 지방자치단체의 장에게 입주자대표회의나 그 구성원, 관리주체, 관리사무소장 또는 선거관리위원회나 그 위원 등의 업무에 대하여 감사를 요청할 수 있다. 이 경우 감사 요청은 그 사유를 소명하고 이를 뒷받침할 수 있는 자료를 첨부하여 서면으로 하여야 한다.

〈양지마을아파트 공동주택 관리규약〉

제10조 (입주자등의 권리)입주자등은 다음 각 호의 권리를 갖는다

5. 공동주택의 관리에 대하여 입주자대표회의 및 관리주체에게 의견을 진술할 수 있는 의견 진술권

2. 계약서 관련

〈공동주택관리법〉

제28조(계약서의 공개) 의무관리대상 공동주택의 관리주체 또는 입주자대표 회의는 제7조제1항 또는 제25조에 따라 선정한 주택관리업자 또는 공사, 용역 등을 수행하는 사업자와 계약을 체결하는 경우 계약 체결일부 터 1개월 이내에 그 계약서를 해당 공동주택단지의 인터넷 홈페이지 및 동별 게시판에 공개하여야 한다. 이 경우 제27조제3항제1호의 정보는 제외하고 공개하여야 한다.

〈주택관리업자 및 사업자 선정지침〉

제4조(입찰의 방법) ① 제2조에 따라 주택관리업자 및 사업자를 선정할 때에는 경쟁입찰을 하여야 한다.

③ 제1항에도 불구하고 [별표2]에 해당하는 경우에는 수의계약을 할 수 있다

[별표 2] (제4조제3항 관련)

10. 그 밖에 천재지변, 안전사고 발생 등 긴급한 경우로서 경쟁입찰에 부칠 여유가 없을 경우(선조치 후보고 가능)

〈국토교통부 유권해석〉

• **질의사항** : 승강기종합유지보수 계약 운용의 적절성 여부

• **회신내용** : 장기 수선 계획 총론에 승강기 부품 교체 공사 시 유지 보수 계약에 따라 집행할 수 있는 근거 (예: 입주자 등의 안전 편익을 위하여 긴급히 승강기 부품을 교체해야 할 경우 등에는 유지관리 업체와의 계약이 가능) 를 마련하여 별도의 입찰 없이 승강기 유지관리 업체와 승강기 부품 교체 공사를 계약하는 것은 가능한 것으로 유권해석하고 있으나, 이 경우에도 장기수선계획에 따른 부품 교체 공사 비용은 장기수선충당금으로 집행하고, 유지보수 비용은 관리비로 집행하여야 합니다.

【○○○○재단의 불공정행위 등 해결 요구】

일련번호

8

◆ 신청원인

민원인은 2025년 안산시○○○○재단 주관으로 추진한 소상공인 라이브커머스 지원사업에 지원하였던 자로, 동 사업자 선정 과정에서 접수 업무 담당자는 제출한 서류가 미비하다는 이유 등으로 모욕적인 언사나 부적절한 언행 등 불친절 행위와 함께 선정 기준에 대한 자의적인 판단으로 민간 실적 증명을 불인정하여 실격 통보하는 등의 지원 사업자 선정 과정에서의 부당한 조치를 받았기에 이를 해결해 달라는 민원임 (민원 신청서 참조)

◆ 피신청기관의 의견

가. 피신청기관에서는 본 민원과 동일한 사항으로 안산시청 감사실과 국민 신문고에 접수되어 관련 사실을 충실히 답변하고 관련 자료를 서면으로 제출하였다 한다.

나. 위 민원 관련하여 라이브커머스 사업자 선정 관련된 기준이나 지침, 규정은 별도로 작성해놓은 것은 없으나 공고문 상의 제안요청서에 있는 제안서 작성 시 유의사항 및 기타사항(등록 구비 서류를 위·변조하거나, 허위 사실을 기재하여 제출한 경우)에 해당한다는 근거로 민원인 등이 제출한 서류를 평가하였으며, 사업 관련 지침은 행정안전부 예규 「지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정기준」중 제7장 협상에 의한 계약 낙찰자 결정 기준을 준용하고 있다고 한다.

다. 피신청기관에서는 2025. 5. 8. 민원인이 제출한 제안서를 접수하면서 재직 인원 관련한 서류가 미흡한 부분이 있어 이를 보완하여 차주 월요일 오전에 제출하도록 안내하였고, 2025. 5. 13.에 제출 서류를 확인하던 중 실적증명서 상의 서류에 발주 업체 직인이 아닌 제안서 제출 업체(민원인 업체) 직인으로 모두 날인되어 있는 것을 확인하고, 다음날 2025. 5. 14. 제출된 실적증명서에 관련된 증빙할 수 있는 자료를 요청(계약서 등)하였으나 제출하지 않아 심사 기준에 따라 제안요청서에 기재된 '등록 구비 서류를 위·변조하거나, 허위 사실을 기재하여 제출한 경우'에 해당된다고 판단하여 실격 처리한 것이라고 한다.

※ 공고된 제안요청서(붙임서류 참조)에 있는 제안서 작성 시 유의사항 및 기타사항(등록구비 서류를 위·변조하거나, 허위 사실을 기재하여 제출한 경우 해당)

라. 피신청기관 사업담당자는 위 라이브커머스 사업에 대한 제안서 평가 일이 변경하게 된 사유에 대해서는 공고문 상에 2025. 5. 14.(수)에 제안서 평가일이 예정되어 있었으나, 2025. 5. 12.(월)에 또 다른 사업의 제안서 평가와 중복되어 불가피하게 같은 해 5. 19.(월)로 연기하게 되었으며, 이러한 평가일정 변경 사항에 대해서는 민원인 등 제안 업체들에게 구두로 전달하였다고 한다.

마. 그 밖에도 사업담당자는 위 민원인이 제출한 실적증명서 상의 직인 날인의 실격 대상 서류 여부에 해당
하는지 등에 대한 사실 확인을 위해 법률 전문가의 자문을 받은 결과, 제출 서류가 실격 대상에 해당한다
는 법률 자문 결과를 토대로 그 사실을 안내하였다고 한다.

◆ 사실관계 및 판단

가. 피신청기관은 2025. 5. 8.경 라이브커머스 판로 개척 지원사업 운영 대행 용역 사업과 관련하여 제안요
청서(RFP)에 따라 민원인은 피신청기관에 제안서를 제출하였다가 실격처리된 사실이 확인된다.

나. 민원인 주장에 대해 피신청기관에서 제출한 자료 등을 토대로 사실관계를 확인하였다(피신청기관 제출
자료 등 참조)

① 민원인이 자신이 제출한 제안 서류에 대해 사업 담당자가 일방적인 판단으로 실격처리한 것은 부당하다
고 주장하는 것에 대하여

- 피신청기관은 공고된 제안요청서(붙임서류 참조)에 있는 제안서 작성 시 유의사항 및 기타사항(등록 구
비 서류를 위·변조하거나, 허위 사실을 기재하여 제출한 경우)에 해당한다는 근거로 민원인이 제출한
서류를 평가하였으며, 또한 행정안전부 예규인「지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정기준」제7장 협상에
의한 계약 낙찰자 결정기준(제3절 입찰과 계약상대자 결정절차 제4항)을 준용하여 처리한 사실이 확인
되었다.

- 또한, 민원인이 제출한 실적증명서 상의 직인 날인의 실격 대상 서류 여부에 해당하는지 등에 대한 사
실 확인을 위해 법률 전문가 자문을 받은 결과, 제출 서류가 실격 대상에 해당한다는 자문 결과를 근거
로 실격 여부를 판단하였다고 한다.

- 위와 같은 사실을 확인해 본 결과 피신청기관에서의 제안서 평가에 대한 실격 처리에 대한 사항에서 위
법하거나 부당하게 판단한 것으로 보기 어렵다고 보여진다

② 사업제안서 평가일을 일방적으로 변경하였다는 주장에 대하여

- 위 사업담당자는 라이브 커머스 지원사업에 대한 제안서 평가일이 변경하게 된 사유는 2025. 5.
14.(수)에 제안서 평가일이 예정되어 있었으나, 2025. 5. 12.(월)에 또 다른 사업의 제안서 평가와 겹
치게 되어 불가피하게 2025. 5. 19.(월)로 연기하게 되었으며, 이러한 변경 사항에 대해서는 제안한 업
체들에게 구두로 전달하였다고 한다.

- 또한, 피신청기관에서 작성한 공고문 상에도 일정 등의 변경 등이 있을시 변경이 가능하다는 공고문 상
에 내용이 포함된 사실이 확인된다(제안서 참조) 따라서 민원인의 주장에 부합된 피신청기관의 위법 부
당한 행위를 확인할 수 없었다.

③ 피신청기관 사업담당자의 민원 불친절 행위 등에 대하여

- 민원인은 피신청기관 사업담당자가 위와 같이 라이브커머스 지원사업 관련 제안서 평가 업무를 진행하면서 민원인에게 고압적인 태도나 언동의 행위가 있었다고 주장하며 당시 전화 통화 녹취록을 제출하였다
- 이와 관련하여 제안서 처리 등의 과정에서 사업담당자가 민원인과의 통화 내역을 토대로 친절한 안내 등이 부족하였다고 주장하는 것에 대해서는 사업담당자의 친절하고 공손한 설명이나 안내가 부족하게 느꼈다는 민원인 입장이 다소 이해될 수 있다고 보여진다.

소결론

- 위 민원에 대하여 피신청기관에서 처리한 라이브커머스 용역업체 제안서 평가 과정에서 평가 절차 미준수나 재량권 남용 등의 관련 법령 등을 위반하거나 부당하게 실격 처리한 사실을 확인할 수 없었다.
- 그러므로 민원인의 주장 이외에 이를 달리하여 피신청기관에서의 제안서 평가 업무와 관련하여 위법 부당한 사실이 새로이 확인되지 않는 한 사업자 선정 결과 등에 대한 새로운 조치가 실질적으로 불가능하다고 판단된다.

◆ 관련 법령 등 [지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정기준]

(시행 2024. 7. 1. 행정안전부예규 제283호, 2024. 3. 28., 일부개정)

제3절 입찰과 계약상대자 결정절차

4. 제안서의 평가

가. 제안서는 기술능력과 입찰가격을 종합적으로 평가하며, 평가항목과 배점한도는〈별표1〉과 같다.

나. 계약담당자는 디자인사업, 설계, 행사기획·운영 등 해당 사업의 특성상 기술능력을 위주로 심사할 필요성이 있는 경우에는〈별표2〉를 적용할 수 있고, 공공조형물에 관하여 심사할 필요성이 있는 경우에는〈별표3〉을 적용할 수 있다.

다. 지방자치단체의 장이나 계약담당자는 평가항목과 배점한도를 기준으로 세부평가기준을 정할 수 있다. 이 경우 사업의 특성·목적 및 내용 등을 고려하여 필요한 때에는〈별표1~3〉의 분야별 배점 한도를 10점의 범위에서 가감 조정할 수 있다.

라. “다”에 따른 세부 평가기준 마련 시 계약담당자가 계약목적물의 특성을 고려하여 필요한 경우 평가항목별 입찰참가 업체의 순위에 따라 차등 평가점수를 부여할 수 있다.

마. 계약담당자는 심도있는 평가를 위하여 평가위원들에게 제안서를 평가회의 개최 이전에 미리 교부할 수 있다.

바. 제안서의 평가에 있어서 필요한 서류가 첨부되어 있지 않거나 제출된 서류가 불명확하여 인지할 수 없는 경우에는 제안서 내용의 변경이 없는 경미한 사항에 한하여 기한을 정하여 보완을 요구해야 한다.

사. “바”에 따라 요구한 기한까지 보완서류가 제출되지 아니한 경우에는 당초 제출된 서류만으로 평가하고, 당초 제출된 서류가 불명확하여 심사가 불가능한 경우에는 제외하고 평가한다.

아. 계약담당자가 입찰참가자에게 제안내용에 대한 설명 및 질의응답을 하도록 한 경우 입찰참가자는 제안서 제출 시 소속 직원 중 해당 사업을 수행할 사업책임자를 명시하여야 하며, 사업책임자가 설명 및 질의응답을 하여야 한다. 다만, 제안서 제출 이후 사업책임자의 퇴사, 질병 등 불가피한 사유가 있는 경우에는 설명 및 질의응답 할 자를 계약담당자의 승인을 받아 다른 소속 직원으로 변경할 수 있다.

자. 제안서 설명 및 질의 답변시“아”에 따른 대상자가 아닌 경우에는 해당 입찰참가자가 제출한 제안서만으로 평가한다.

차. 평가요령

- 1) 지방자치단체의 장이나 계약담당자는 제안서의 평가를 위하여 제안서평가위원회를 구성해야 한다.
- 2) 제안서의 평가는 가격평가와 기술능력평가로 구분하며 기술능력평가는 정량적 지표에 의한 평가와 정성적 평가로 구분한다.
- 3) 가격평가와 기술능력평가 중 정량적 지표에 의한 평가는 계약담당자(필요한 경우 사업담당자에게 위임한다)가 심사기준에 따라 평가한다.
- 4) 정성적 평가는 평가위원들이 평가한다.
- 5) 정성적 평가는 위원별 정성적 평가분야 합계점수 중에서 최고점수와 최저점수를 준 위원을 제외하고 나머지 위원의 평가점수를 합산하여 산술평균한 점수로 한다. 다만, 계약담당자는 필요한 경우 항목별(항목을 세분화한 경우는 세부항목별)로 최고·최저점수를 제외하고 평가한다는 내용을 입찰공고에 명시하거나 제안요청서 등에 세부기준을 정하여 평가할 수 있다. 최고점수 또는 최저점수가 2개 이상인 경우는 하나만 제외한다.
- 6) 계약담당자는 제안서 평가 장소에서 동시에 가격제안서를 제출한 경우 지체없이 제안서의 기술능력평가점수에 가격 평가점수를 합산하여 협상순위를 발표해야 한다. 다만, 제안서 평가에 장시간이 소요되는 경우에는 가격제안서의 제출기한을 달리 정할 수 있다.
- 7) “나”에 따라(별표2)의 평가기준을 적용하는 경우에는 정량적 평가를 통과한 업체에 한하여 정성적 평가와 가격평가를 실시한다.
- 8) 기본제안서를 평가하는 경우에도 1)부터 5)까지를 준용한다.

◆ 결론

가. 따라서, 본 민원에 대하여 사업 관련 제출 자료의 구비 요건에 따른 실격 처리는 피신청기관의 사업자 선정 절차 등에 따른 조치로 이루어진 것으로 이러한 과정에서 위법 부당 사실 확인이 없었고, 또한, 제안서 평가일을 일방적으로 변경하였다는 주장에 대해서도 위법 부당한 사실을 확인할 수 없었다.

나. 다만 사업담당자가 민원인을 응대하면서 불친절한 대응과 설명 등을 하였다는 주장에 대해서는 안산시 청 감사실과 업무 감독 담당부서에서 이미 재발 방지 대책 등의 시정요구와 함께 전 직원들에 대한 친절 교육 등을 실시하도록 조치하였다.(조치결과 참조)

다. 그럼에도 불구하고 피신청기관에서 추진하는 라이브커머스 지원 사업뿐만 아니라 각종 지원 사업에 대한 사업자 선정시 필요한 사업 선정 기준, 근거, 절차 등의 세부적인 사항이 포함된 업무메뉴얼 등이 필요하다 보여져 제도개선과 함께 민원인 응대 요령 등의 직원들 교육이 주기적으로 필요하다고 보여지므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제48조와 「안산시 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관한 조례」 제24조 등에 따라 의견표명을 하고자 한다.

【농수로에 설치된 콘크리트 장애물 제거 요구 등】

일련번호

9

◆ 신청 원인

신청인은 안산시 〇〇〇번지 일대 토지 소유주들이 허가 없이 불법으로 토지를 성토(盛土)하고 배수로에 콘크리트 구조물을 매립하여, 우기 시마다 신청인의 포도밭이 침수되는 등 막대한 피해를 보고 있다고 주장하며, 배수 기능을 방해하는 불법 콘크리트 구조물 등의 철거를 요구하였다.(민원신청서 참조)

◆ 피신청인의 주장

피신청인은 민원인의 주장에 대하여 무단으로 성토된 행위에 대해 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」위반으로 판단하여 지속적으로 행정처분 및 사법기관에 고발 조치를 하였고 또한, 〇〇〇길 일원의 성토는 다수의 필지가 일시적인 성토로 인해 농·배수로를 인위적으로 조성한 사항으로 특정인의 책임만으로 행정 조치하기에는 어려움이 있으며, 현재 허가를 득하지 않고 추가 성토한 사항에 대하여 행정 조치하여 원상 복구 추진중이고 향후 계도를 통해 민원을 해결토록 노력할 예정이다.

◆ 사실관계

가. 이 민원과 동일한 사안에 대해 국민권익위원회는 2024. 10. 8. 피신청인에게 해당 지역 일대에 대한 전반적인 배수로 정비계획을 수립·시행할 것을 6의견표명한 바 있다(고충민원 2AA-2404-XXX).

나. 우리 위원회는 2025. 7. 11. 고충민원 현장조사 시 배수로에 불법으로 설치된 흙관은 제거한 상태였으나 배수 흐름을 방해하는 사각형 툰그리트 구조물(사진1)과 4개의 원통형 콘크리트 관로(사진2)가 여전히 남아 있고, 〇〇〇번지 배수로에도 배수를 막는 파손된 구조물(사진3)이 설치되어 있었다.



(사각형 콘크리트 구조물)



(〇〇〇길 아래 원통형 배수로)

6 국민권익위원회 산업농림환경민원과-544, 2024.10.8. 접수 감사관-xxxxxx 2024.10.9. 의결서 참조)



(콘크리트 원형 배수관로)



(배수로 형태, 일부 구간 다름)



(○○○번지 내 배수로 구조물 막힘 및 파손)

다. 피신청인(대부개발과)은 불법 개발행위에 대한 현장 조사를 위해 2020. 6.11. ○○○번지 일원에 대한 현장 조사 결과, ○○○동 XXX-2번지 2필지(이하“이 토지소유자 1”라 한다)의 불법개발행위(무단 성토)가 확인되어 2022. 7. 5. 행정처분 사전통지 및 의견 청취 후, 2022.11.18. 원상회복 명령하였고, 이행하지 않자 이 토지소유자 1을 2023. 3. 3. 고발 조치하였고, 무단 성토에 따른 2022. 10. 6. 2차 ○○○번지 외 2필지(이하 “이 토지소유자 2”라 한다) 일원에 대한 현장 재확인 결과 불법형질변경(무단 성토)이 확인되어 2022. 10. 7. 행정처분 사전통지 및 의견 청취 후, 2023. 2. 23. 원상회복 명령하였으나 이 토지소유자 2가 이행하지 않아 2023. 5. 3.자로 고발 조치하였다. 이후 2024. 7. 31. 무단 성토에 따른 3차 현장 확인 결과 ○○○번지 외 7필지(이하 “이 토지소유자 3”이라 한다)를 추가로 적발하여 2024. 8. 1. 행정처분 사전통지 및 의견 청취, 후, 2024. 9. 11. 1차 원상회복 명령, 2025. 2. 3. 2차 원상회복 명령하였다.

라. 2025년 7월 중순 집중호우로 이 민원 토지의 침수(사진 4)된 사실이 사진을 통해 확인되었다.



(신청인의 이 민원 토지- 포도 밭, 침수 현황)

◆ 판단

가. 관계 법령 (별지)와 같다.

나. 판단 내용

권익위 의결서를 살펴보면 피신청인(도시계획과)은 2020.11.13. 이 토지 소유주1에게 ○○○의 토지 일원 성토 허가 시 같은 소속 도시계획과 및 농업정책과에 인근 농지와의 관개·배수에 영향을 미치지 않도록 해 달라는 협의 의견에도 불구하고 성토 허가 조건에 위 협의 의견을 포함하지 않은바 ○○○ 토지의 일원에 대한 성토 허가에 있어 피신청인에게 잘못이 없다고 보기 어렵다 한 점, 또한 피신청인은 관련 부서 협의 의견을 허가 조건과 함께 동봉하였다고 하나 허가 조건에 명시되지 않은 이상 동봉된 협의 의견은 참고 사항일 뿐 허가 조건에 해당한다고 보기 어렵다고 한 점, 이 민원 토지의 부지 경계 부분에 토사 측구를 설치하여 토사로 인한 피해가 발생하지 않도록 하겠다는 내용만 포함된 피해방지계획을 수용하여 ○○○ 토지 일원에 대한 성토 허가를 하였는바, 이는 ○○○ 토지 중 ○○○-xxx와 도로변 사이에 배수로가 집중호우 시 넘쳐 도로와 농지가 침수되는 상황을 방지하기 위한 대책이 반영되지 못하였다고 판단한 점, 토지 소유자1이 불법으로 성토와 불법 공작물 설치(흙관 매설)에 대하여 적기에 필요한 조치를 하였다고 보기 어렵다고 판단하였고, 또한“농어촌정비법” 제2조 제6호는 양수장(揚水場), 관정(管井) 등 지하수 이용시설, 용수로, 배수로 등을 농업생산기반시설로 정의하고 있고, 같은 법 제10조는 국가, 지방자치단체, 토지 소유자 등을 농업생산기반시설 정비사업 시행자로 규정하고 있는바, 이 민원에 있어 지방자치체인 피신청인에게도 ○○○길 및 ○○길 일원 농업 배수로를 정비해야 할 책임이 있다고 판단하였다.(2024.10.8. 고충민원 2AA-○○ - xxxxxxx), 따라서 피신청인은 불법 행위자들에게 원상복구 명령 및 고발 조치를 하였다고 주장하나, 그러한 행정 제재만으로는 배수로의 기능이 회복되지 않았고 신청인의 침수 피해가 반복되고 있는 점 등을 종합하여 판단할 때 불법 행위자에 대한 제재와는 별개로 피신청인은 관련 법령에 따라 주민의 재산 피해를 예방하고 농업생산기반시설을 유지·관리해야 할 직접적이고 공적인 책무를 지닌다고 보아야 할 것이므로, 현재 배수 기능을 심각하게 저해하는 구조물들을 철거하여 정상적인 배수가 되도록 조치함이 타당하다고 판단된다.

◆ 결론

그렇다면, 이 민원 토지 피해방지를 위해 불법 구조물 철거 및 불법 성토에 대한 조치를 요구하는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있으므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」 제46조 제2항 및 「안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제23조 제2의 규정에 의하여 피신청인에게 의견표명하기로 하여 주문과 같이 의결한다.

관 계 법 령

(국토의 계획 및 이용에 관한 법률)

제56조(개발행위의 허가) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위(이하 “개발행위”라 한다)를 하려는 자는 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장 또는 군수의 허가(이하 “개발행위허가”라 한다)를 받아야 한다. 다만, 도시·군계획사업(다른 법률에 따라 도시·군계획사업을 의제한 사업을 포함한다)에 의한 행위는 그러하지 아니하다. <개정 2011. 4. 14., 2018. 8. 14.>

1. 건축물의 건축 또는 공작물의 설치
2. 토지의 형질 변경(경작을 위한 경우로서 대통령령으로 정하는 토지의 형질 변경은 제외한다)
3. 토석의 채취
4. 토지 분할(건축물이 있는 대지의 분할은 제외한다)
5. 녹지지역·관리지역 또는 자연환경보전지역에 물건을 1개월 이상 쌓아놓는 행위

④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위는 제1항에도 불구하고 개발행위허가를 받지 아니하고 할 수 있다. 다만, 제1호의 응급조치를 한 경우에는 1개월 이내에 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장 또는 군수에게 신고하여야 한다. <개정 2011. 4. 14.>

1. 재해복구나 재난수습을 위한 응급조치
2. 「건축법」에 따라 신고하고 설치할 수 있는 건축물의 개축·증축 또는 재축과 이에 필요한 범위에서의 토지의 형질 변경(도시·군계획시설사업이 시행되지 아니하고 있는 도시·군계획시설의 부지인 경우만 가능하다)
3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 경미한 행위

제62조(준공검사) ① 제56조 제1항 제1호부터 제3호까지의 행위에 대한 개발행위허가를 받은 자는 그 개발행위를 마치면 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장 또는 군수의 준공검사를 받아야 한다. 다만, 같은 항 제1호의 행위에 대하여 「건축법」 제22조에 따른 건축물의 사용승인을 받은 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2011. 4. 14., 2013. 3. 23.>

제133조(법률 등의 위반자에 대한 처분) ① 국토교통부장관, 시·도지사, 시장·군수 또는 구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게 이 법에 따른 허가·인가 등의 취소, 공사의 중지, 공작물 등의 개축 또는 이전, 그 밖에 필요한 처분을 하거나 조치를 명할 수 있다.

5. 제56조에 따른 개발행위허가 또는 변경허가를 받지 아니하고 개발행위를 한 자

제140조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제56조 제1항 또는 제2항을 위반하여 허가 또는 변경허가를 받지 아니하거나, 속임수나 그 밖의 부정한 방법으로 허가 또는 변경허가를 받아 개발행위를 한 자
2. 시가화조정구역에서 허가를 받지 아니하고 제81조 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자

(국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령)

제53조(허가를 받지 아니하여도 되는 경미한 행위) 법 제56조 제4항 제3호에서 “대통령령으로 정하는 경미한 행위”란 다음 각 호의 행위를 말한다. 다만, 다음 각 호에 규정된 범위에서 특별시·광역시·특별자치시·특별자치도·시 또는 군의 도시·군계획조례로 따로 정하는 경우에는 그에 따른다.

3.토지의 형질변경

- 가. 높이 50센티미터 이내(여러 차례에 걸쳐 이루어지는 경우에는 누적하여 산정한다) 또는 깊이 50센티미터 이내(여러 차례에 걸쳐 이루어지는 경우에는 누적하여 산정한다)의 절토·성토·정지 등(포장을 제외하며, 주거지역·상업지역 및 공업지역외의 지역에서는 지목변경을 수반하지 아니하는 경우에 한한다)

(농어촌 정비법)

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다

6. 농업생산기반시설이란 농업생산기반 정비사업으로 설치되거나 그 밖에 농지 보전이나 농업 생산에 이용되는 저수지, 양수장(揚水場), 관정(管井: 우물) 등 지하수 이용시설, 배수장, 취입보(取入洑: 하천에서 관개용수를 수로에 끌어 들이기 위하여 만든 저수시설), 용수로, 배수로, 유지(溜池: 웅덩이), 도로(「농어촌도로 정비법」 제4조에 따른 농도(農道) 등 농로를 포함한다. 이하 같다), 방조제, 제방(堤防: 둑) 등의 시설물 및 그 부대시설과 농수산물의 생산·가공·저장·유통시설 등 영농시설을 말한다.

제10조(농업생산기반 정비사업시행자)농업생산기반 정비사업은 국가, 지방자치단체, 「한국농어촌공사 및 농지관리기금법」에 따른 한국농어촌공사 또는 토지 소유자가 시행한다. 다만, 제2조 제5호 라목의 농업 주 생산단지의 조성과 영농시설 확충사업은 「농업협동조합법」 제2조에 따른 조합도 시행할 수 있다

(국민권익위원회 의결 2024.10.8. 고충민원 2AA-2404-1049255)

1. 피신청인(도시계획과)은 2020. 11. 13. 이 토지 소유주1 에게 신00의 토지 일원 성토 허가 시 같은 소속 도시계획과 및 농업정책과에 인근 농지와와의 관개·배수에 영향을 미치지 않도록 해 달라는 협의 의견에도 불구하고 성토 허가조건에 위 협의 의견을 포함하지 않은바 신00 토지의 일원에 대한 성토 허가에 있어 피신청인에게 잘못이 없다고 보기 어렵다 하였고, 또한 피신청인은 관련 부서 협의 의견을 허가 조건과 함께 동봉하였다고 하나 허가 조건에 명시되지 않은 이상 동봉된 협의 의견은 참고 사항일 뿐 허가 조건에 해당한다고 보기 어렵다 하였고, 이 민원 토지의 부지경계 부분에 토사 측구를 설치하여 토사로 인한 피해가 발생하지 않도록 하겠다는 내용만 포함된 피해방지계획을 수용하여 신00 토지 일원에 대한 성토 허가를 하였는바, 이는 신00 토지 중 ○○○동 ○○와 도로변 사이에 배수로가 집중호우 시 넘쳐 도로와 농지가 침수되는 상황을 방지하기 위한 대책이 반영되지 못하였다고 하였고, 이 토지 소유자1이 불법으로 성토와 불법 공작물 설치(흙관 매설)대하여 적기에 필요한 조치를 하였다고 보기 어렵다고 판단하였다

2. 권익위원회는 “농어촌정비법” 제2조 제6호는 양수장(揚水場), 관정(管井) 등 지하수 이용시설, 용수로, 배수로 등을 농업생산기반시설로 정의하고 있고, 같은 법 제10조는 국가, 지방자치단체, 토지 소유자 등을 농업생산기반시설 정비사업 시행자로 규정하고 있는바, 이 민원에 있어 지방자치단체인 피신청인에게도 ○○○길 및 ○○길 일원 농업배수로를 정비해야 할 책임이 있다고 보아야하는 점 “재난 및 안전관리 기본법(이하 ‘재난안전법’이라 한다) 제3조는 재난이란 국민의 생명·신체·재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것으로서 태풍, 홍수, 호우 등을 자연 재난에 포함하고 있고, 같은 법 제4조 제1항은 “국가와 지방자치단체는 재난이나 그 밖의 각종 사고를 예방하고 피해를 줄이기 위하여 노력하여야 하며, 발생한 피해를 신속히 대응·복구하여 일상으로 회복할 수 있도록 지원하기 위한 계획을 수립·시행하여야 한다”고 규정하고 있는바, 재발 방지를 위하여 ○○○길 및 ○○길 일원에 대한 배수로를 전반적으로 정비해야 할 책무가 있다고 보았다

【폐차된 차량의 과태료 처분 취소 요구 등】

일련번호

10

◆ 신청 원인

1993. 3. 22. 최초 등록된 경기 ○○거 ○○○승용차 ○○(오토) 자동차를 중고 매매 상사에서 구매하여 2001. 4. 17. 신청인 명의로 이전 등록한 후 3년 정도 운행하다 차량 노후로 2003년 말경 폐차장에서 폐차 처리하고 말소처리된 것으로 알고 있었으나 시청 세정과에서 자동차책임보험 미가입, 차량검사 미필에 따른 과태료 미납으로 압류 통보를 받고 확인해 보니 폐차 후 운행하지 않은 상태에서 부과되었고, 폐차증명서를 발급받기 위해 당시○○폐차장을 찾아가 보았으나 ○○시 담당자는 10여 년 전에 폐업하였기에 행방을 알 수 없는 바 너무 억울하고 답답하오니 과태료 부과 취소 및 압류를 해제해달라.(민원신청서 참조)

◆ 피신청인의 의견

가. 피청구인은 민원 내용 검토 결과 2005년 압류 해제의 확실한 자료는 해당 폐차장의 입고확인서 제출이나, 해당 폐차장 폐업으로 확인서의 제출은 어렵다할 것이며, 또한 2003년 하반기부터 폐차 준비를 하였으나 입고 후 추가 압류로 차량 말소까지 완결되지 못했던 점은 인정되며, 이후의 여러 추가 압류들은 2005년 이전 원인행위에 의해 등록원부 상에 등재된 압류다.

나. 이 민원 자동차는 2004년 이후 운행이나 이용 흔적이 없고 ○○구청에서는 이런 점을 파악하여 2009년부터 사실상 폐차로 인정하고 자동차세를 부과하지 않았으며, 2005년 압류가 정당하다 하더라도 그 이후 2010부터 2025년까지 압류 후 환가가치가 전혀 없는 자동차라는 사실도 명백하며 좀더 적극적으로는 그 사이 실익 없는 물건에 압류 해제가 있었다면 이미 이 사건의 체납액은 소멸되었음이 분명하다, 하지만 신청인의 답답한 심정은 공감하나 관계 법령 등을 예외적으로 적용하기는 어렵다 할 것이다.

◆ 사실관계

가. 신청인의 이 민원 자동차는 ○○(오토) 승용경형, 차대번호 xxxxx, 1993연식(화색), 최초 등록일은 1993. 2. 19.이고, 자동차매매업자로부터 취득하여 2001. 2. 22. 신청인에게 명의이전되었다.

나. 이 민원 자동차에 대한 책임보험 종료 기간은 알 수 없고, 정기 검사 유효기간은 2002. 4. 13.- 2004. 4. 12.이다.

다. 이 민원 자동차의 등록원부를 살펴보면 신청인에게 이전 등록 후 주정차 위반으로 5건이 압류되었고, 피신청인은 이 자동차에 대하여 자동차책임보험 미가입에 따른 과태료 부과(300,000원)하였으나 체납으로 2005. 6. 8. 압류(4105-xxxxx-xxx)하였고, 자동차 정밀검사 미필에 따른 과태료(3만원)체납으로

2005. 6. 8. 압류(4105-xxxxxx)하였고, 검사 미필 과태료(3만원) 체납으로 2005. 9. 27. 압류(4105-2005.9.27.xxxx)하였고, 책임보험 미가입 과태료 체납으로 2008. 8. 22. 압류(4105-xxxx)하였다.

라. 안산시 ○○구청장은 이 민원 자동차에 대하여 사실상 멸실로 인정하고 2009.1.1.부터 2025. 5. 26. 말소 등록 이전까지 자동차세를 부과하지 않았다.

마. 이 민원 자동차에 대한 피신청인의 전산 징수 독려부를 살펴보면 2008년부터 활성화된 시스템 기능으로 2009. 3. 26.자 독려 내역에 2004. 2. 21. 이후 미가입 폐차 입고로 기록되어 있다.

바. 피신청인은 이 자동차에 대하여 2025. 3. 4. 멸실을 인정하고 2025. 5. 28. 말소 등록하였다.

사. 신청인은 이 민원 자동차를 자동차매매업자로부터 중고차로 구입하여 2001. 2. 22. 신청인에게 명의이전하였고, 이후 3년 정도를 운행하다 노후 차량으로 운행할 수 없어 자동차 경정비업소를 통해 2003년 말경 00폐차장에 폐차 후 당연히 말소된 것으로 알고 있었으나 책임보험 미가입 및 검사 미필로 과태료가 부과되어 압류됨을 알지 못했고 폐차 후로 책임보험 가입 및 검사를 받을 수 없었다고 주장하고 있다.

아. 이 폐차장의 소재지인 ○○시 주차화물과 확인 결과, 등록을 한 후 6개월 이내에 사업을 시작하지 아니하거나 등록을 한 사업자가 1년 이상 휴업한 이유로 2015. 10. 2.자로 사업 등록을 취소하였다.

◆ 관계 법령

- 자동차책임보험 가입 : 「자동차손해배상보장법」 제5조, 제6조, 제40조, 「자동차손해배상보장법 시행규칙」 제2조, 27조
- 자동차 검사 : 자동차관리법 제43조, 같은 법 시행령 제20조, 같은 법 시행규칙 제77조
- 자동차등록령
- 행정절차법 제14조, 제15조, 제27조

◆ 판단 내용

가. 자동차책임보험 미가입에 따른 과태료 부과 취소 요구에 대하여

- 1) ⁷구)자동차손해배상보장법(이하“자동차손배법”이라 한다) 제5조 제1 항에는“자동차보유자는 자동차의 운행으로 다른 사람이 사망하거나 부상한 경우에 피해자에게 대통령령이 정하는 금액을 지급할 책임을 지는 책임보험 또는 책임공제에 가입하여야 한다.”라고 규정되고 있고, 같은 법 제6조 제1 항에는“보험사업자등은 자기와 제5조제1항 내지 제3항의 규정에 의하여 자동차보유자가 가입하여야 하는 보험 또는 공제(이하“의무보험”이라 한다)의 계약을 체결하고 있는 자동차보유자에 대하여 당해 계약종료일 30일전까지 당해 계약이 종료된다는 사실을 통지하여야 한다.”라고 규정되어 있으며, 같은 조 제2항

7 · 자동차손해배상 보장법(시행 2003.8.21.)

에는 “보험사업자들은 자기와 의무보험의 계약을 체결한 자가 당해 계약이 종료된 후 새로운 계약을 체결하지 아니한 경우에는 건설교통부령이 정하는 바에 의하여 당해 자동차보유자가 다른 보험사업자등과 계약을 체결하였는지의 여부를 확인하여 계약을 체결하지 아니한 사실을 안 때에는 당해 사실을 지체없이 시장·군수 또는 구청장에게 통지하여야 한다.”라고 규정되어 있고, 같은 조 제3항은 “제2항의 규정에 의한 통지를 받은 시장·군수 또는 구청장은 의무보험에 가입하지 아니한 자동차보유자에 대하여 지체없이 10일이상 15일이하의 기간을 정하여 의무보험에 가입하고 그 사실을 증명할 수 있는 서류를 제출할 것을 명하여야 한다.”라고 규정되어 있으며, 같은 법 제40조 제3항 제1호에는 “다음 각호의 1에 해당하는 자는 300만원이하의 과태료에 처한다.

- 2) 제5조제1항 내지 제3항의 규정에 의한 의무보험에 가입하지 아니한 자”라고 규정되어 있고, 같은 법 시행령 제27조제1항에는 “시장 또는 구청장은 법 제40조의 규정에 의한 과태료를 부과하고자 하는 때에는 당해 위반행위를 조사·확인한 후 위반사실·과태료금액 등을 서면으로 명시하여 이를 납부할 것을 과태료처분대상자에게 통지하여야 한다.”라고 규정되어 있으며, 같은 조 제2항에는 “시장·군수 또는 구청장은 제1항의 규정에 의하여 과태료를 부과하고자 하는 때에는 10일 이상의 기간을 정하여 과태료처분대상자에게 구술 또는 서면(전자문서를 포함한다)에 의한 의견진술의 기회를 주어야 한다. 이 경우 지정된 기일까지 의견진술이 없는 때에는 의견이 없는 것으로 본다.”라고 규정되어 있으며, 같은 조 제3항에는 “시장·군수 또는 구청장은 과태료의 금액을 정함에 있어서는 당해 위반행위의 동기·횡수와 그 결과 등을 참작하되, 그 부과기준은 별표 5와 같다.”라고 규정하고 있고, 같은 조 제4항에는 “시장·군수 또는 구청장은 당해 위반행위의 동기·내용 및 그 횡수 등을 참작하여 제3항의 규정에 의한 금액의 2분의 1의 범위 안에서 이를 가중 또는 감경할 수 있다. 이 경우 가중하는 때에도 과태료의 총액은 법 제40조의 규정에 의한 금액을 초과할 수 없다.”라고 규정되어 있다.

또한 행정절차법 제15조 제1항은 송달은 다른 법령등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 해당 문서가 송달받을 자에게 도달됨으로써 그 효력이 발생한다고 규정하고 있고, 제14조6항은 행정청은 송달하는 문서의 명칭, 송달받는 자의 성명 또는 명칭, 발송방법 및 발송 연월일을 확인할 수 있는 기록을 보존하여야 한다고 규정하고 있다.

또한 대법원 판례(95누3909)에 따르면 행정절차법 제15조제1항에 따르면 송달은 다른 법령에 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 해당 문서가 송달받을 자에게 도달됨으로써 그 효력이 발생한다고 규정되어 있으므로 상대방이 있는 행정처분에 있어서 그 처분서를 송달하였으나 그 송달이 부적법한 경우에 그 행정처분은 효력이 발생하지 아니하여 무효이다로 하였다.

자동차손배법 제6조제3항은 “제2항에 따른 통지를 받은 시장·군수 또는 구청장은 의무보험에 가입하지 아니한 자동차보유자에 대하여 지체 없이 10일 이상 15일 이하의 기간을 정하여 의무보험에 가입하고 그 사실을 증명할 수 있는 서류를 제출할 것을 명하여야 한다.”라고 규정되어 있고, 같은 법 시행령 제27조제2항에 의거 10일 이상의 기간을 정하여 과태료처분대상자에게 구술 또는 서면(전자문서를 포함한다)에 의한 의견진술의 기회를 주어야 한다고 규정에 따라 피신청은 신청인에게 이 민원 자동차의 책임보

험미가입에 따른 절차를 이행하였다는 근거 서류를 피신청인은 ⁸문서 보존기간의 경과로 기록이 남아 있지 않아 알수 없으며 제출하지 못한 점, 또한 행정절차법 제15조제1항은 송달은 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 해당 문서가 송달받을 자에게 도달됨으로써 그 효력이 발생한다고 규정하고 있고, 제14조6항은 행정청은 송달하는 문서의 명칭, 송달받는 자의 성명 또는 명칭, 발송방법 및 발송 연월일을 확인할 수 있는 기록을 보존하여야 한다고 규정하고 있으나 이를 확인할 수 있는 근거 서류를 제출하지 못하고 있는 점, 대법원 판례(95누3909)에 따르면 행정절차법 제15조제1항에 따르면 송달은 다른 법령에 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 해당 문서가 송달받을 자에게 도달됨으로써 그 효력이 발생한다고 규정되어 있으므로 상대방이 있는 행정처분에 있어서 그 처분서를 송달하였으나 그 송달이 부적법한 경우에 그 행정처분은 효력이 발생하지 아니하여 무효로 규정하고 있는 점, 이 민원 자동차에 대하여 피신청인 신청인에게 관련 규정에 의거 절차가 진행되었다면 신청인이 정상상 절차를 이행할 수 있었다고 판단되는 점, 신청인의 주장에 의하면 1993년식인 이 민원 자동차를 23년 전인 2003년 말경 이 폐차장에서 폐차 처리 후 말소 등록된 것으로 알고 있다고 일관되게 주장하고 있고 폐차 증명서를 발급받기 위해 폐차장을 찾아 보았으나 행방을 알 수 없었고 이 폐차장 소재지 ○○시에 확인 결과 2015.10.2. 폐업되어 폐차증명서를 발급 받을 수 없으나 이후 차량 운행에 따른 주정차 위반 등이 없는 것으로 보아 신청인의 주장이 타당성이 있는 점,⁹이 민원 자동차는 1993년식으로 32년이 경과되어 환가가치가 없는 차량이고, 신청인이 주장하는 2003년 말 폐차했다고 주장하는 이후 주정차 위반, 자동차 교통법규 위반사실 등이 없는 것으로 보아 사실상 차량 운행을 하지 않고 소멸·멸실된 자동차로 인정되는 점, 또한, 이 민원 자동차에 대한 피신청인의 ¹⁰전산 징수독려부의 2009. 3. 26.기록에 2004. 2. 21.이후 미가입 폐차 입고로 기록되어 있는 점, 이 민원 자동차에 대해 피신청인은 사실상 멸실로 인정하고 2009. 1. 1.부터 자동차세 부과를 제외한 점 등을 종합적으로 판단할 때 피신청인이 이 민원 자동차에 대한 책임보험 미가입에 따른 과태료 부과는 폐차된 후에 부과되었을 것으로 판단된다 할 것이다.

나. 자동차 검사 미필에 따른 과태료 부과를 취소해 달라는 요구에 대하여

- 1) 자동차관리법 제43조제1항에는 “자동차 소유자는 해당 자동차에 대하여 다음 각 호의 구분에 따라 건설교통부령이 정하는 바에 의하여 건설교통부장관이 실시하는 검사를 받아야 한다. 2. 정기검사 : 신규 등록 후 일정기간마다 정기적으로 실시하는 검사”라고 규정되어 있고, 같은법시행규칙 제77조의2에는 “시·도지사는 등록된 자동차 중 제77조제2항의 규정에 의한 정기검사를 받아야 하는 기간이 경과된 자동차를 매월 1회 이상 조사하여 그 소유자에게 정기검사를 받아야 하는 기간이 지난 사실을 통지하여야 한다”라고 규정되어 있고, 또한 자동차관리법상 자동차에 대해 일정기간마다 정기적으로 검사를 받도록 한 취지는 자동차의 성능을 점검하여 안전을 확보하는데 있다고 볼 수 있고, 자동차관리법 시행규칙 제 77조의2에서 정기검사를 받아야 하는 기간이 경과된 자동차에 대해 시·도지사가 검사유효기간경과 통지를 하는 것도 같은 취지로 볼 수 있는 바,

8 · 의무보험미가입자과태료부과 문서보존기간 10년,

9 · ①자동차등록령 제31조 제2항1호. ②소멸·멸실된 자동차 인정기준(경기도세정과-8765.2012.4.17)

10 · 2008년부터 활성화된 시스템

2) 이러한 취지와 자동차관리법 시행규칙 제77조의2의 규정 형식으로 보아 검사유효기간 경과 통지는 강행규정으로 보는 것이 타당하다고 할 것이며, 또한 행정절차법 제15조 제1항은 송달은 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 해당 문서가 송달받을 자에게 도달됨으로써 그 효력이 발생한다고 규정하고 있고, 제14조6항은 행정청은 송달하는 문서의 명칭, 송달받는 자의 성명 또는 명칭, 발송방법 및 발송 연월일을 확인할 수 있는 기록을 보존하여야 한다고 규정하고 있고 대법원 판례(95누3909)에 따르면 행정절차법 제15조제1항에 따르면 송달은 다른 법령에 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 해당 문서가 송달받을 자에게 도달됨으로써 그 효력이 발생한다고 규정되어 있으므로 상대방이 있는 행정처분에 있어서 그 처분서를 송달하였으나 그 송달이 부적법한 경우에 그 행정처분은 효력이 발생하지 아니하여 무효이다로 규정하고 있으나 피신청인이 이 민원 자동차에 대해 정기검사 유효기간 경과 관련 규정에 의거 절차를 이행한 근거를 제시하지 못하는 점, 행정절차법 제14조6항은 행정청은 송달하는 문서의 명칭, 송달받는 자의 성명 또는 명칭, 발송방법 및 발송 연월일을 확인할 수 있는 기록을 보존하여야 한다고 규정하고 있으나 없는 점, 이 민원 자동차의 정기검사 유효기간은 2002. 4. 23. - 2004. 4. 12.로 피신청인이 이 민원 자동차에 대해 정기검사 유효기간 경과 사실을 통지하였더라면 신청인이 이 민원 자동차에 대하여 2003년 말경 폐차하였기에 특별한 사정이 없는 한 조치를 할 수 있었을 것으로 보여지는 점, 신청인의 주장에 의하면 1993년식인 이 민원 자동차를 23년 전인 2003년 말경 이 폐차장에서 폐차 처리 후 말소 등록된 것으로 알고 있다고 일관되게 주장하고 있고 폐차증명서를 발급받기 위해 폐차장을 찾아 보았으나 행방을 알 수 없었고 이 폐차장 소재지 ○○시에 확인 결과 2015. 10. 2. 폐업되어 폐차증명서를 발급 받을 수 없으나 이후 차량운행에 따른 주정차 위반 등이 없는 것으로 보아 신청인의 주장이 타당성이 있는 점, 이 민원 자동차는 1993년식으로 32년이 경과되어 환가가치가 없는 차량이고, 신청인이 주장하는 2003년말 폐차했다고 주장하는 이후 주정차 위반, 자동차 교통법규 위반 사실 등 확인 결과 없는 점 등을 살펴볼 때 사실상 차량 운행한 사실이 없는 것으로 보아 소멸·멸실된 자동차로 인정되는 점, 또한, 이 민원 자동차에 대한 피신청인의 전산 징수독려부의 2009. 3. 26.기록에 2004. 2. 21. 이후 미가입 폐차 입고로 기록되어 있는 점, 이 민원 자동차에 대해 피신청인은 사실상 멸실로 인정하고 2009. 1. 1.부터 자동차세 부과를 제외한 점 등을 종합적으로 판단할 때 피신청인이 이 민원 자동차에 대한 검사미필 과태료 부과는 폐차된 후에 부과되었을 것으로 판단된다 할 것이다.

◆ 결론

그렇다면, 신청인의 이 민원 자동차에 부과한 과태료에 대한 취소를 구하는 신청인의 신청은 상당한 이유가 있으므로 「부패방지 및 국민권익위원회회의 설치 및 운영에 관한 법률」제46조제2항 및 「안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」제23조 제2항의 규정에 의하여 피신청인에게 의견을 표명하기로 하여 주문과 같이 의결한다.

【주택단지 주변 도로의 불법주차 해결 방안 요구 등】

일련번호

11

◆ 신청 원인

신청인은 주택 거주지 내의 도로상에 불법 이중주차 등으로 교통이 방해되거나 보행자들의 교통사고 등의 위험이 노출되어 있어 도로교통 환경 개선을 위해 수차례 신고하였으나 개선되지 않고 있어 이중주차를 근절할 수 있는 개선책을 마련해 달라는 취지임.(민원신청서 참조)

◆ 신청인의 의견

가. 신청인은 경기도 안산 ○○구 ○동 ○○로 소재 주택에 거주하는 자로, 주택단지 내 주변 도로상에 이중주차를 하고 있어 이로 인해 야간에 안전운전 곤란, 접촉 사고 등의 교통 방해가 있고, 또한 보행자들의 교통사고 위험도 있어 이를 해결해 달라는 민원을 수차례 요구하였으나 일시적인 단속으로 야간시간대에 특히, 주택 등에 거주하는 주민들이 도로 양옆에 지속적으로 이중주차를 하고 있어 교통사고 및 안전사고 등의 우려가 개선되지 않고 있어 불법 이중주차를 금지하도록 CCTV 설치나 주차금지 표기 등을 설치하여 불법주차를 근절해주고,

나. 위 민원 건외 ○○구 ○동 소재 ○○○로 도로상에도 동 민원과 동일하게 이중주차로 인한 교통 방해, 차량 사고 등이 수시로 발생되었으나 도로 중앙선에 안전 기둥(중앙분리대 개념)을 설치한 후부터 이중주차를 하지 않아 교통 상황이 좋아진 사례가 있으므로 같은 방법으로 불법 이중주차를 예방해 달라 함.

◆ 피신청기관 의견

가. 이와 관련하여 피신청기관에서는 불법주정차 지역 일대가 주민 거주지여서 이중주차 문제가 발생하고 있으며, 이것이 민원의 근본적인 원인이 되고 있다고한다. 이는 일반차량에 대한 차고지증명제 미도입 등으로 인해 늘어나는 지역 차량수에 비해 주차 공간이 부족하여 발생하는 문제이며, 담당부서에서는 야간에 해당 차량들을 단속할 수는 있으나 이는 일시적인 방편일 뿐 실제로 불법주정차를 하는 차량수는 줄어들지 않아 주차 문제의 근본적 해결이 안되는 어려운 상황이라 함.

나. ○○○로는 차도 가장자리에 노상주차장이 설치되어 있어 그 옆으로 이중주차 할 경우 노상주차장 이용 시민이나 ○○○로를 이용하는 운전자들에게 불편이 우려되고 있으나 현재 ○○구 야간단속 근무는 평일(수요일제외)에 2명만 편성되어 있다 보니 민원인들이 만족할 수 있는 수준의 강력한 단속은 실질적으로 어려운 상황이라 함.

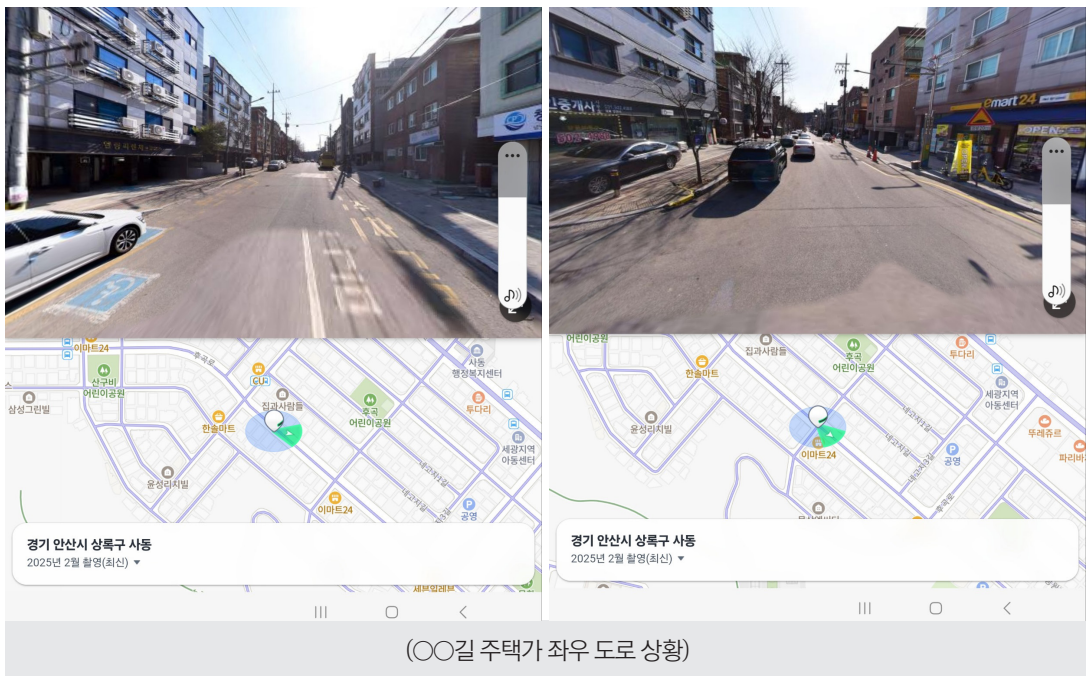
다. 단속 인력이 부족할 경우 고정형 무인교통단속장비(CCTV) 등을 설치하여 불법주정차를 예방해야 하나 CCTV 설치요청 지점에 비해 CCTV 공급량이 부족한 상황으로 CCTV를 설치하기 위해서는 설치 요청 수요, 설치 지점 교통량 등 다각적인 검토가 필요하다 함.

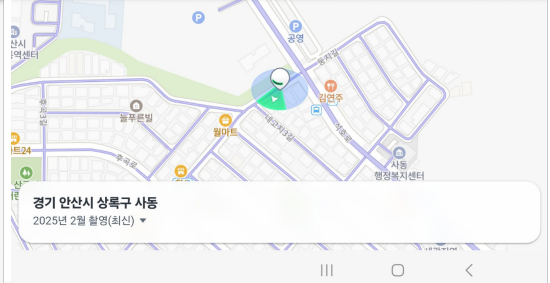
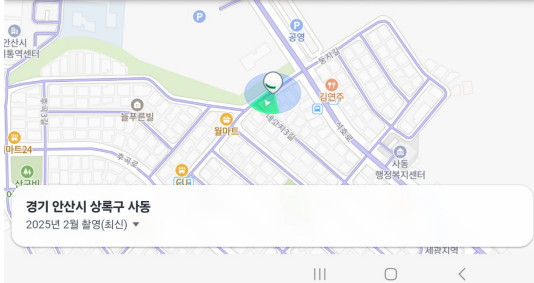
라. 향후, 지속적으로 부서 여건이 되는대로 ○○○로 일대 야간 이중주차 차량에 대한 현장 계도 및 단속을 진행할 것이며, CCTV 설치 검토와 함께 이중주차가 자주 발생하는 지점에 주정차금지 노면표시 등의 설치를 위해 관련 부서와의 협의를 통해 추진토록 하겠다 함.

마. 그럼에도 이와 관련하여 피신청기관에서는 일과 시간 내 주정차 단속을 지속적으로 하고 있으나 야간 등의 불법주정차 단속에는 한계가 있고, 또한, 주택가 앞의 도로이므로 지역 주민들의 주차 공간이 부족하여 도로상에 불법주차를 하는 것이 현실적인 상황이므로 구청 및 시에서도 이와 관련된 해결책을 함께 고민해야 한다는 의견임.

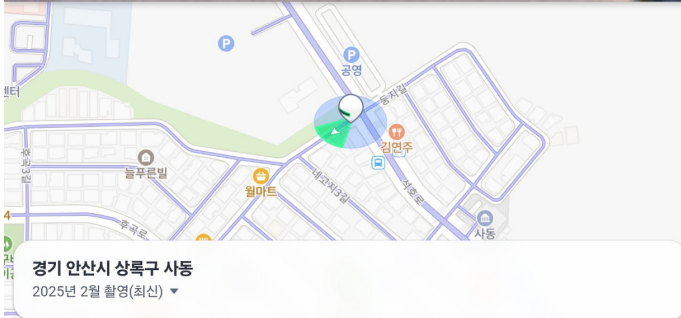
◆사실관계 및 판단

가. 신청인이 거주하는 ○○로 주변 주택가 도로와 ○○○길 주변 도로에 대한 주간 상황을 촬영한 사진을 제출하였다. (이중주차가 적은 상황)





(○○○길 주택가 좌우 도로 상황)



(○○○길 주택가 좌우 도로 상황)

나. 신청인은 주간 ○○로 상에 불법 이중주차로 인해 주택가 등에서의 차량통행이 어려운 상황을 촬영하여 아래와 같이 제출하였다.



KakaoTalk_20250605_080812082



KakaoTalk_20250605_080812621



KakaoTalk_20250605_080816979



KakaoTalk_20250605_080820936

(주간 ○○로 주택가 좌우 도로상의 불법 이중주차 상황)

다. 신청인은 야간 ○○로 상에 불법의 이중주차로 주택가의 차량 통행 등이 어려운 상황을 촬영하여 아래와 같이 제출하였다.





(야간 ○○로 주택가 도로상 불법 이중주차 상황)

라. 위 민원 관련하여 피신청기관 주정차지도팀에서는 2025. 6. 17. 18:30 ~ 19:30경 주정차 담당자 3명이 주정차 현장 확인 결과 이중주차 등의 문제점을 발견하고 이에 대한 해결 방안을 강구하겠다는 의견임.

마. 따라서, 신청인이 제출한 ○○○로 주변 주택가 도로와 ○○○로상 불법 이중주차 현장 사진과 함께 피신청기관에서의 현장 점검 보고서 등을 종합적으로 검토한 결과, 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 보여지고, 위 민원현장이 도로교통법 등의 위반행위가 지속되는 등 불법 이중주차로 인한 차량사고, 주민들 교통사고가 우려되는 상황이므로 지속적인 주차단속 등이 필요하다고 판단된다.

◆ 관련 법령 등

가. 도로교통법

제32조(정차 및 주차의 금지) 모든 차의 운전자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 곳에서는 차를 정차하거나 주차하여서는 아니 된다. 다만, 이 법이나 이 법에 따른 명령 또는 경찰공무원의 지시를 따르는 경우와 위험방지를 위하여 일시정지하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 교차로 · 횡단보도 · 건널목이나 보도와 차도가 구분된 도로의 보도(「주차장법」에 따라 차도와 보도에 걸쳐서 설치된 노상주차장은 제외한다)
2. 교차로의 가장자리나 도로의 모퉁이로부터 5미터 이내인 곳
3. 안전지대가 설치된 도로에서는 그 안전지대 사방으로부터 각각 10미터 이내인 곳
4. 버스여객자동차의 정류지(停留地)임을 표시하는 기둥이나 표지판 또는 선이 설치된 곳으로부터 10미터 이내인 곳. 다만, 버스여객자동차의 운전자가 그 버스여객자동차의 운행시간 중에 운행노선에 따르는 정류장에서 승객을 태우거나 내리기 위하여 차를 정차하거나 주차하는 경우에는 그러하지 아니하다.
5. 건널목의 가장자리 또는 횡단보도로부터 10미터 이내인 곳
6. 다음 각 목의 곳으로부터 5미터 이내인 곳
 - 가. 「소방기본법」 제10조에 따른 소방용수시설 또는 비상소화장치가 설치된 곳
 - 나. 「소방시설 설치 및 관리에 관한 법률」 제2조 제1항 제1호에 따른 소방시설로서 대통령령으로 정하는 시설이 설치된 곳
7. 시 · 도경찰청장이 도로에서의 위험을 방지하고 교통의 안전과 원활한 소통을 확보하기 위하여 필요하다고 인정하여 지정한 곳
8. 시장등이 제12조 제1항에 따라 지정한 어린이 보호구역

제33조(주차금지의 장소) 모든 차의 운전자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 곳에 차를 주차해서는 아니 된다. <개정 2020. 12. 22.>

1. 터널 안 및 다리 위
2. 다음 각 목의 곳으로부터 5미터 이내인 곳
 - 가. 도로공사를 하고 있는 경우에는 그 공사 구역의 양쪽 가장자리
 - 나. 「다중이용업소의 안전관리에 관한 특별법」에 따른 다중이용업소의 영업장이 속한 건축물로 소방본부장의 요청에 의하여 시 · 도경찰청장이 지정한 곳
3. 시 · 도경찰청장이 도로에서의 위험을 방지하고 교통의 안전과 원활한 소통을 확보하기 위하여 필요하다고 인정하여 지정한 곳

제34조(정차 또는 주차의 방법 및 시간의 제한) 도로 또는 노상주차장에 정차하거나 주차하려고 하는 차의 운전자는 차를 차도의 우측 가장자리에 정차하는등 대통령령으로 정하는 정차 또는 주차의 방법 · 시간과 금지사항 등을 지켜야 한다. [전문개정 2011. 6. 8.]

나. 도로교통법 시행령

제11조(정차 또는 주차의 방법 등) ① 차의 운전자가 법 제34조에 따라 지켜야 하는 정차 또는 주차의 방법 및 시간은 다음 각 호와 같다. <개정 2020. 12. 31.>

1. 모든 차의 운전자는 도로에서 정차할 때에는 차도의 오른쪽 가장자리에 정차할 것. 다만, 차도와 보도의 구별이 없는 도로의 경우에는 도로의 오른쪽 가장자리로부터 중앙으로 50센티미터 이상의 거리를 두어야 한다.
2. 여객자동차의 운전자는 승객을 태우거나 내려주기 위하여 정류소 또는 이에 준하는 장소에서 정차하였을 때에는 승객이 타거나 내린 즉시 출발하여야 하며 뒤따르는 다른 차의 정차를 방해하지 아니할 것

3. 모든 차의 운전자는 도로에서 주차할 때에는 시·도경찰청장이 정하는 주차의 장소·시간 및 방법에 따른 것
- ② 모든 차의 운전자는 제1항에 따라 정차하거나 주차할 때에는 다른 교통에 방해가 되지 아니하도록 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2020. 12. 31.>
 1. 안전표지 또는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람의 지시에 따르는 경우
 - 가. 경찰공무원(의무경찰을 포함한다)
 - 나. 제주특별자치도의 자치경찰공무원
 - 다. 경찰공무원(자치경찰공무원을 포함한다. 이하 같다)을 보조하는 제6조각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
 2. 고장으로 인하여 부득이하게 주차하는 경우
- ③ 자동차의 운전자는 법 제34조의3에 따라 경사진 곳에 정차하거나 주차(도로 외의 경사진 곳에서 정차하거나 주차하는 경우를 포함한다)하려는 경우 자동차의 주차제동장치를 작동한 후에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 취하여야 한다. 다만, 운전자가 운전석을 떠나지 아니하고 직접 제동장치를 작동하고 있는 경우 제외 한다. <신설 2018. 9. 28.>
 1. 경사의 내리막 방향으로 바퀴에 고임목, 고임돌, 그 밖에 고무, 플라스틱 등 자동차의 미끄럼 사고를 방지할 수 있는 것을 설치할 것
 2. 조향장치(操向裝置)를 도로의 가장자리(자동차에서 가까운 쪽을 말한다) 방향으로 돌려놓을 것
 3. 그 밖에 제1호 또는 제2호에 준하는 방법으로 미끄럼 사고의 발생 방지를 위한 조치를 취할 것 [전문개정 2013. 6. 28.]

◆ 결론

- 가. 본 민원 건에 대하여 신청인이 제출한 주야간 불법주차 현황 사진에서 신청인의 주장이 합리적인 상당한 이유가 있는 점, 또한 이와 관련하여 피신청기관에서도 위 현장에 대하여 도로 가장자리 1개 차선이 노상주차 구역으로 설정되어 있으나 지역 주민들의 차량 증가로 인해 주차문제가 지속된다는 의견을 제출한 점을 종합적으로 비추어 볼 때,
- 나. 불법주차(이중주차) 등으로 차량 소통 방해, 교통사고 위험 증가, 보행자 안전 저해, 긴급차량 통행 방해 등을 유발하는 피해가 예상되는 바, 이러한 예방을 위해 CCTV 설치, 주차금지 경고 안내 간판을 설치할 것을 의견표명하고, 아울러 단속 인력 확충안도 검토함이 타당하다고 판단된다.
- 다. 그러므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제46조와 「안산시 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관한 조례」 제23조 등에 따라 피신청인에게 의견표명을 하기 위해 주문과 같이 의결하고자 한다.

[자동차관리법 위반 신고 처리 담당공무원의 소극행정 등]

일련번호

13

◆ 신청 원인

민원인은 2023. 8.경 자신 소유 자동차 접촉 사고로 안산시 소재 ○○공업사에 정비 의뢰 하였으나 고치지 않은 부품을 고친 것으로 속이거나 의뢰한 부분을 제대로 수리하지 않아 정비업체에 수차례 AS 등을 요구 하였으나 해결해 주지 않아 안산시청 업무 담당자에게 신고하였으나 담당자의 소극적인 업무처리와 함께 직원의 관리 책임인 담당 팀장의 소극적인 행정처리로 자동차 정비 피해가 해결되지 않고 있어 이를 해결해 달라는 취지의 민원임(민원신청서 참조)

◆ 신청인의 의견

가. 민원인은 자신의 사고 자동차에 대한 정비 부실 관련하여 업무담당과에 신고하였으나 부서 담당 팀장이 나 담당자가 소극적으로 처리하여 정비 부실 문제가 해결 되지 않아 민원을 제기하였다.

나. 민원인은 2023. 8.경 안산에서 자동차 접촉 사고가 발생되어 자동차 공업사 안산○○○에서 자동차 보험으로 수리하였으나 정비 불량 발생되었다. 그러나 이에 대한 조치나 추가적인 A/S 등이 현재까지 제대로 조치되지 않고 있어 이와 관련하여 안산시청에 자동차관리법 위반으로 신고를 하였다

다. 그러나 위 신고와 관련하여 최초부터 업무 담당 공무원은 귀찮아 하거나 부서 팀장에게 수회에 걸쳐 확인을 요구하였으나 일체의 연락이 없어 감사실에 이의제기하였으나 2024. 9.경에 담당 공무원과 업체에서 연락준다 하였으나 9개월이 지난 현재까지 아무런 연락이 없어 6월경 국민신문고에 신고하였고 당시 팀장은 몰랐다는 주장만 하여 이에 제대로 된 처리를 부탁한다며 메일로 증거 영상을 보내기로 하였으나 2025. 6. 9.경 갑자기 해결해 줄 게 없다고 하였다

라. 민원인은 그동안 담당 팀장이 민원인에게 전화로 전달한 내용은 다음과 같다고 주장한다

- 사후관리는 내가 받는 것이 아니고 피해 입은 사람이 받는 거다
- 우리가 무엇을 처리해 주느냐 사후관리 기간이 1년이 지났는데
〈그동안 계속하여 민원 넣고 팀장을 찾았으나 모른체하였다〉
- 그걸 지금 어떻게 판단하냐 하며 소송하라고 함
- 우리는 업체도 아니고 판단하는 사람들이 아니라고 하였다
- 이제 와서 사후관리에 대해 판단을 못한다고 하였다
- 업체에 3번이나 찾아갔으나 수리가 제대로 안돼 신고하였는데 건인업체 이야기만 되풀이 하였다
- 그럼 바로 연락을 했어야지 나는 내용도 모른다
- 팀장은 조사권도 없고 어떻게 조사하느냐, 시간이 지났다는 이야기만 하였다

◆ 피신청기관의 의견

가. 피신청기관에서 제출한 민원 내용의 사실 여부 등 검토 의견은 다음과 같다

- 차량 교통사고 후 공업사 수리 불만으로 안산시청 담당자와 통화하였고 담당 팀장을 찾았으나 연결해주지 않았다는 민원인 주장과 관련하여

(답변) 담당자가 유선으로 답변(추정) 2023. 11. 29. 국민신문고 민원 제기 후 서면 답변.

- 이후 공업사에서 민원인에게 연락하여 안산시 담당자의 연락 요청이 있었다고 공업사에서는 더 이상 해줄 것이 없다고 하였다는 주장과 관련하여

(답변) 민원인과 공업사와의 통화 내용으로 확인이 불가함.

- 이후 감사실에 신고했고 국민신문고 답변에서는 자동차관리법에 해당하나 함부로 차량을 가져가서 수리를 할수 없다고 하였다는 주장과 관련하여

(답변) 공업사에서 주장하는 사항이며, 민원인과 공업사 간의 합의 사항으로 판단됨.

- 국민신문고 답변 후 전화하니 공업사에서 사후관리해 준다고 기다리라는 답변을 하였다는 주장과 관련하여

(답변) 민원인과 공업사와의 통화 내용으로 확인이 불가하나, 이전에 이미 공업사에서 사후관리를 3회 이상 실시한 것으로 파악되며 공업사에서 의견서 제출을 통해 민원인의 요구사항 중 일부를 수용하여 사후관리하기로 함

- 담당 부서 연락이 없어 25. 6.경 국민신문고에 접수하니 ○○○○과 팀장에게 연락 왔고 민원인이 주말에 증거 사진 보내준다고 했고 팀장은 확인 후 연락 주겠다고 하였다는 주장과 관련하여

(답변) 국민신문고에 민원(xxxxxx) 접수되어 담당 팀장과 전화 통화를 요구하여 통화.

- 주말 지난 월요일 해당 팀장은 부서에서 해줄 것이 없다고 하며 막말하였다는 주장과 관련하여

① 감사실까지 갔으면 거기서 해결을 봐야지 왜 다시 우리에게 오게 하나?

② 사후관리 받으라고 했잖냐. 당신이 받아야지.

③ 우리가 뭘 처리해주느냐. 1년 지나 사후관리 연락 안왔다고 연락하면 안 되잖느냐

④ 지금 어떻게 판단하느냐. 소송하시라고 왜 우리한테 판단하래요

⑤ 우리는 업체가 아니에요 판단하는 데가 아니라니까

⑥ 사후관리를 안 해준 게 안 해준 건지..요구를 안 했는지 우리가 어떻게 알아

(답변) 1년 전부터 이미 여러 차례 답변을 했던 사항이며, 정비사항의 의견차에 따른 조정은 행정청의 지도·감독 범위에 해당되지 않으므로 담당 부서에서 개입할 수 없어 사인 간 분쟁조정 또는 민사소송을 통해 권리를 주장하여야 할 사항이라는 취지로 답변한 사항임

나. 그간의 민원 추진 경과

- 2023. 11. 29. : 국민신문고 민원 접수(1차)

- 2023. 12. 01. : ○○○○과에서 해당 공업사에 민원 관련 의견제출 요청

- 2023. 12. 08. : 위 국민신문고 민원 답변
- 2024. 04. 26. : 감사관실의 부서 확인 요청에 따른 회신(2차)
- 2024. 05. 31. : 감사관실의 부서 확인 요청 회신(3차)
- 2025. 06. 02. : 국민신문고 민원(00xxxx) 접수(4차)
- 2025. 06. 10. : 국민신문고 민원(00xxxxx) 답변
- 2025. 06. 10. : 국민신문고 민원(xxxxx48) 접수(5차)
- 2025. 06. 17. : 국민신문고 민원(xxxxx48) 답변

다. 민원 사항 외의 주장 관련하여

- 정비 관련 의견차에 따른 조정은 행정청의 지도감독 범위에 해당하지 않으므로, 해당 사건은 민원인과 공업사 간의 분쟁조정 또는 민사소송을 통해 해결해야 할 사항이라고 민원인에게 수차례 안내하였으나 공업사에 대한 행정처분을 하라고 지속적으로 요구하고 있음.
- 해당 공업사와 민원인의 의견을 종합적으로 검토한 결과, 공업사의 자동차관리법 위반 사항을 특정할 수 없으므로 민사소송을 통해 공업사의 위법행위가 특정될 경우 행정처분 등 필요한 행정조치를 취할 수 있을 것으로 판단된다는 의견임.

◆ 사실관계 및 판단

가. 민원인은 2023. 8. 19.경 자신 소유 ○○○(xxxx)차량의 교통사고가 발생되어 경기 안산시 소재 정비업체 주)xxxx에 정비 의뢰한 사실이 확인된다.(민원내용 참조)

나. 정비업체 의견서에 따르면 사고 차량에 대해 2023. 8. 30.경 수리가 완료되었으나 민원인의 사정으로 2023. 9. 4.경 사고 차량에 대하여 수리내역서와 수리 품질보증서를 확인 후 출고 조치한 사실이 확인된다(정비업체 의견서 참조)

다. 민원인은 위 사고 차량 수리 후, 정비업체 의견서에 따르면 사고 차량에 대해 2023. 8. 30.경 수리가 완료되었으나 민원인의 사정으로 2023. 9. 4.경 사고 차량에 대하여 수리내역서와 수리 품질보증서를 확인 후 출고조치 한 사실이 확인된다(정비업체 의견서 참조)

라. 민원인은 출고된 사고 차량에 대해 정비 불량이 발생되었다며 2023. 11. 8.경부터 2025. 6.경까지 국민신문고 및 감사실에 민원 제기 사실이 확인된다.

마. 그럼에도 민원인은 자신의 사고 차량에 대하여 정비업체에서는 아래와 같이 주장한다.

- ① 차량 교통사고 후 공업사 수리 불만으로 안산시청 담당자와 통화하였고 담당 팀장을 찾았으나 연결해 주지 않았다는 주장과 관련하여

- 피신청기관 담당자가 유선으로 답변한 것으로 판단하였으며(추정) 2023. 11. 29. 정식으로 민원을 제기 한 후에는 서면으로 답변을 해주었음
- ② 이후 공업사에서 민원인에게 연락하여 안산시 담당자의 연락 요청이 있었다고 공업사에서는 더 이상 해 줄 것이 없다고 하였다는 주장과 관련하여
 - 피신청기관은 민원인과 공업사와 통화 내용으로 이를 확인이 불가하다는 의견임
- ③ 감사실에 신고했고 국민신문고 답변에서 자동차관리법에 해당하나 함부로 차량을 가져가서 수리를 할 수 없다는 주장과 관련하여
 - 피신청기관에서는 민원인이 공업사에서 주장하는 사항이며, 민원인과 공업사 측간의 사항으로 판단된다는 의견임
- ④ 국민신문고 답변 후 전화하니 공업사에서 사후관리해 준다고 기다리라고 답변하였다는 주장과 관련하여
 - 민원인과 공업사와의 통화 내용으로 확인이 불가하나, 이전에 이미 공업사에서 사후관리를 3회 이상 실시한 것으로 파악되며 공업사에서 의견서 제출을 통해 민원인의 요구사항 중 일부를 수용하여 사후관리하기로 하였다는 의견임
- ⑤ 담당부서 연락이 없어 25. 6.경 국민신문고에 접수하니 ○○○○○과 팀장에게 연락 왔고 민원인이 주말에 증거사진 보내준다고 했고 팀장은 확인 후 연락 주겠다고 하였다는 주장과 관련하여
 - 국민신문고에 민원이 접수되어 담당 팀장과 전화 통화를 요구하여 통화를 하였다는 의견임.
- ⑥ 피신청기관 업무담당자와 팀장의 민원 신고 사항에 대한 불친절 행위가 있었다는 주장과 관련하여
 - 민원인은 피신청기관 담당자가 위와 같이 자동차관리법을 위반하였다는 신고를 진행하면서 민원인에게 불친절한 태도나 언동이 있었다고 주장하고 있으나 이와 관련하여 담당 부서의 민원 사항에 대해 제출한 의견에서는 민원 처리 과정에서 고압적이거나 업무 해태 등의 부당한 사실이 없었다, 전화 통화 시 설명 과정에서 민원인에게 친절하고 잘 이해할 수 있는 충분한 설명 등이 부족하였다고 보여진다.(민원인의 제출 녹취록 등 자료 참조)

소결론

- 위 민원 관련하여 피신청기관에서는 사고 차량에 대한 정비 후 정비 불량 등이 발생하였으나 이를 제대로 조치해 주지 않는 등 정비업체의 정비 과정에서의 자동차관리법, 동법 시행령 등을 위반하였다는 민원인의 신고에 대하여 관련 법령 위반 등의 사실관계를 확인하면서 규정에 의한 정비 이행 여부, 사후 A/S 이행 여부나 재량권 남용 등의 관련 법령 등을 위반하거나 부당하게 업무를 처리한 사실을 확인할 수 없었다.
- 그리고 민원인이 주장하는 피신청기관에서의 자동차관리법 등에 대한 조치를 제대로 하지 않았다는 주장에 대하여 위 민원 내용과 달리하여 위법부당한 사실이 새로이 확인되지 않는 한 피신청기관의 위법 부당 사실을 판단하기 어렵다.
- 그럼에도 민원인의 자동차관리법 위반 신고에 대한 처리 전반에 대한 과정에서의 친절한 상담이나 자세한 설명, 구체적인 사실관계 확인 등의 업무처리 과정에 대한 개선 방안이 필요하다고 판단됨

◆ 관련 법령 등

가. 자동차관리법

제58조(자동차관리사업자 등의 고지 및 관리의 의무 등)

- ① 자동차매매업자(종사원을 포함한다)가 자동차를 매도 또는 매매의 알선을 하는 경우에는 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 매매 계약을 체결하기 전에 그 자동차의 매수인에게 서면으로 고지하여야 한다.〈개정 2013. 3. 23., 2013. 12. 30., 2015. 1. 6., 2017. 10. 24., 2017. 12. 26., 2024. 2. 13.〉
 1. 국토교통부령으로 정하는 자가 해당 자동차의 침수 사실 및 구조·장치 등의 성능·상태를 점검(이하 “자동차성능·상태점검”이라 한다)한 내용(점검 장면을 촬영한 사진을 포함하며, 점검일부터 120일 이내의 것)
 2. 압류 및 저당권의 등록 여부
 3. 제65조 제1항에 따라 받는 수수료 또는 요금
 4. 매수인이 원하는 경우에 자동차가격을 조사·산정한 내용
- ② 자동차성능·상태점검을 하려는 자는 사업장별로 국토교통부령으로 정하는 시설·장비 및 자격기준을 갖추어 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다. 신고한 사항 중 국토교통부령으로 정하는 중요한 사항을 변경하거나 사업장을 폐쇄하려는 경우에도 또한 같다.〈개정 2017. 12. 26., 2022. 11. 15.〉
- ③ 시장·군수·구청장은 제2항 전단에 따른 신고 또는 같은 항 후단에 따른 변경신고를 받은 경우 그 내용을 검토하여 이 법에 적합하면 신고를 수리하여야 한다.〈신설 2022. 11. 15.〉
- ④ 자동차매매업자(그 사용인 및 종사원을 포함한다)가 인터넷을 통하여 자동차의 광고를 하는 때에는 자동차 이력 및 판매자정보 등 국토교통부령으로 정하는 사항을 게재하여야 한다.〈신설 2011. 5. 24., 2013. 3. 23., 2022. 6. 10., 2022. 11. 15.〉
- ⑤ 자동차정비업자는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.〈개정 2022. 11. 15., 2024. 2. 20.〉
 2. 정비에 필요한 신부품(자동차제작사가 주문하여 생산한 부품이나 품질인증부품을 포함한 대체부품 중 사용되지 아니한 부품을 말한다), 중고부품 또는 재생부품 등을 정비 의뢰자가 선택할 수 있도록 알려줄 것
 3. 중고부품 또는 재생부품을 사용하여 정비할 경우 그 이상 여부를 확인할 것
 4. 표준정비시간을 인터넷과 인쇄물등 국토교통부령으로 정하는 방법에 따라 공개할 것
 5. 국토교통부령으로 정하는 주요 정비 작업에 대해서는 시간당 공임 및 표준정비시간을 정비 의뢰자가 잘 볼 수 있도록 사업장 내에 게시할 것
 6. 정비를 의뢰한 자에게 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 점검·정비견적서와 점검·정비명세서를 발급하고 사후관리 내용을 고지할 것
 7. 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 사후관리를 할 것
 8. 거짓으로 점검·정비견적서와 점검·정비명세서를 작성하여 발급하지 아니할 것
- ⑥ 자동차해체재활용업자는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.〈개정 2016. 1. 28., 2022. 11. 15., 2024. 1. 30., 2024. 2. 20.〉

1. 자동차 소유자 또는 시장·군수·구청장으로부터 폐차 요청을 받은 경우에는 그 자동차·자동차등록증·등록번호판을 인수하고국토교통부령으로 정하는 바에 따라 그 사실을 증명하는 서류를 발급할 것
- 1의2. 폐차요청을 받은 경우에는 해당 자동차 또는국토교통부령으로 정하는 장치를 수출하거나 수출하는 자에게 판매하는 경우 외에는 폐차할 것
2. 폐차 요청을 받은 경우에는 해당 자동차의 자동차등록증·등록번호판은 다시 사용할 수 없는 상태로 폐기할 것
3. 자동차해체재활용업의 종사원에게국토교통부령으로 정하는 바에 따라 그 신분을 표시하도록 할 것
4. 자동차해체재활용업의 종사원에게국토교통부령으로 정하는 바에 따라 자동차해체재활용 관련 준수사항 등에 관한 교육을 받도록 할 것
5. 그 밖에 자동차의 해체재활용을 위하여국토교통부령으로 정하는 사항
 - ⑧ 제2항에 따라 자동차성능·상태점검을 하는 자(이하 “자동차성능·상태점검자”라 한다)는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.<신설 2022. 11. 15.>
 1. 자동차성능·상태점검을 의뢰한 자에게 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 성능·상태점검의 내용(점검 장면을 촬영한 사진을 포함한다)을 제공할 것
 2. 거짓으로 자동차성능·상태점검을 하거나 실제 점검한 내용과 다른 내용을 제공하지 말 것
 3. 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 주기적으로 자동차성능·상태점검에 관한 교육을 이수할 것
 - ⑨ 자동차관리사업자(자동차성능·상태점검자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)가 제1항, 제5항, 제6항 및 제8항에 따른 업무를 수행한 경우에는국토교통부령으로 정하는 바에 따라 기록·관리하며 보존하여야 한다.<개정 2011. 5. 24., 2013. 3. 23., 2016. 1. 28., 2022. 11. 15.>
 - ⑩ 자동차관리사업자는 제9항에 따라 기록·관리 및 보존하는 내용 중 국토교통부령으로 정하는 사항을제69조에 따른 전산정보처리 조직에 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 전송하여야 한다.<신설 2012. 12. 18., 2013. 3. 23., 2022. 11. 15.> [전문개정 2009. 2. 6.] [제목개정 2022. 11. 15.]

나. 자동차관리법 시행규칙

제134조(자동차정비업자의 사후관리등)

- ① 정비업자가법 제58조 제5항 제7호에 따라 해야 하는 사후관리사항은 다음 각 호와 같다.<개정 2006. 6. 9., 2007. 7. 20., 2010. 2. 18., 2012. 8. 10., 2013. 12. 12., 2014. 10. 6., 2023. 6. 9.>
 1. 점검·정비견적서(등록번호·견적일·견적내용 및 견적금액 등이 포함되어야 한다)와 점검·정비내역(등록번호, 점검·정비의뢰일, 점검·정비완료일, 점검·정비작업의 내용 등이 포함되어야 하고,법 제71조 제2항단서에 따라 주행거리를 변경하는 경우에는 그 변경 사유, 해당 증명서 또는 확인서의 발급기관명, 발급일자 및 발급번호 등이 포함되어야 한다)의 기록 및 보존(문서 또는 전산자료의 형태로 보존하되, 견적일 또는 점검·정비완료일부터 1년까지로 한다)
 2. 점검·정비의 잘못으로 인하여 다음 각 목의 구분에 따른 기간중에 발생하는 고장등에 대한 무상점검·정비
 - 가. 차령 1년미만 또는 주행거리 2만킬로미터이내의 자동차:점검·정비일부 90일 이내
 - . 차령 3년미만 또는 주행거리 6만킬로미터이내의 자동차:점검·정비일부 60일 이내

다. 차령3년이상 또는 주행거리 6만킬로미터 이상의 자동차:점검·정비일부터 30일 이내

- ② 정비업자는 정비를 의뢰한 자에게별지 제89호의3서식의 점검·정비견적서와별지 제89호의2서식의 자동차점검·정비명세서를 발급하고, 제1항제2호의 사후관리내용을 고지하여야 한다. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우 점검·정비견적서는 발급하지 않을 수 있다.<개정 2001. 4. 19., 2009. 4. 8., 2010. 2. 18., 2019. 12. 9.>

가. 무상수리를 하는 경우

나. 제132조 각 호의 어느 하나에 해당하는 정비를 하는 경우

- ③ 정비업자는 정비의뢰자의 요구 또는 동의없이 임의로 자동차를 정비하여서는 아니되고, 정비에 필요한 신부품·재생품 등은 정비의뢰자가 선택할 수 있도록 알려주어야 하며, 중고 또는 재생품을 사용하여 정비할 경우에는 그 이상여부를 확인하여야 한다.<개정 2003. 1. 2.>
- ④ 원동기정비업자는 원동기의 재생정비를 시행한 경우 정비의뢰자에게 별지 제90호서식의 재생정비 사실확인서를 발급하여야 한다.<신설 2003. 1. 2., 2025. 2. 7.>

◆ 결론

가. 따라서, 본 민원에 대하여 정비업체의 정비 부실 등에 따른 행정 조치와 관련하여 피신청기관의 조치 과정에서 위법 부당한 행위에 대해 사실확인을 할 수 없고, 피신청기관에서 정비업체에 대한 추가적인 행정 조치를 할 수 있는 관련 규정이나 근거 등을 확인할 수 없었다. 다만 업무 담당자가 민원 업무를 응대하면서 불친절한 대응과 설명 등을 하였다는 주장에 대해서는 재발 방지 대책 등이 필요하다고 보여지고

나. 민원인이 현재까지 사고 차량의 정비 불량으로 인한 A/S 등이 필요한 부분이 있다는 주장에 대해서도 이를 일체 배제할 수 없다고 보여지므로 자동차관리법 제58조(자동차관리사업자 등의 고지 및 관리의 의무 등) 및 동법 시행규칙 제134조(자동차정비업자의 사후관리 등) 등에 따라 정비업체가 사고 차량에 대해 실제 미해결된 정비 사항이 있는지에 대한 정확한 사실확인을 거쳐 이에 해당된다고 판단될 경우, 차주와 정비업체 간에 원만히 해결할 수 있도록 관련 사실 등을 적시한 내용의 통보를 적극적으로 판단할 필요가 있다고 보여 진다

다. 그러므로「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제46조와「안산시 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관한 조례」제23조 등에 따라 피신청인에게 의견표명을 하기 위해 주문과 같이 의결하고자 한다.

【도시관리계획선을 변경치 않아 재산 피해 발생 해결 요구】

일련번호

17

◆ 신청 원인

민원인은 피신청기관에서 연도 불상경부터 ○○○ 소재 자신의 소유 토지(○○○-XXX번지, 공부상 지목 임야 323m2)일부를 포장하여 왕복2차선 도로(실제지목 현황도로)로 사용해 오다가 2021. 7.경 위 토지를 ○○○-XXX 번지로 필지 분할(면적 182m2, 공부상 지목 임야) 매수한 후 공유재산으로 편입하였으나 도시관리계획(선형)을 변경하면서 이를 제척시켜 이로 인해 민원인 소유 사유지에 건축허가를 신청하였으나 진출입 목적으로 사용·수익 허가를 제한하고 있어 건축허가가 불허되었기에 이를 해결해 달라(고충민원 내용 참조)

◆ 신청인의 의견

가. 민원인은 연도 불상경부터 자신 소유 토지(○○○-XXX3번지, 공부상 지목 임야, 323m2)일부를 포장하여 왕복 2차선 도로(현황도로)로 사용되어 오던 중, 2020. 3.경 위 ○○○-XXX번지 토지와 또 다른 ○○○-XXX번지 등 2필지 상에 농막용 소형 건축물 건축허가를 받는 과정에 민원인 소유의 위 ○○○-XXX3번지 상에 도로가 일부 포함되어 사용되고 있어 이에 대해 시에서 분할을 요구하여 ○○○-XXX번지 필지가 ○○○-XXX번지(면적 182m2, 공부상 지목 임야)로 분할되었고 2021. 7.경 이 분할된 토지를 안산시 건설도로과에서 협의매수를 통해 수용하였다.

나. 민원인은 시에 수용된 ○○○-XXX번지 외에 나머지 ○○○-XXX번지 토지 등을 대상으로 건축공사를 진행해오던 중 2025. 6.경 설계변경(건축면적 증가)과 준공 승인 등을 추가로 받기 위해 변경 허가를 신청하였으나 피신청기관에서는 도시계획선상에 포함되어 도로로 사용되던 민원인 소유 ○○○-XXX번 토지를 필지 분할하여 매수하였으나 그 후, 도시관리계획선 상에서 제척되었고 지목이 임야로 되어 있어 건축행위가 불가하다는 통보를 받았다.

다. 피신청기관에서는 도로로 정상 사용하기 위해 사유지를 수용하여 공유재산으로 편입하고도 도시계획시설(선형)을 변경하지 않아 결과적으로 민원인의 사유지에 대한 건축허가를 위한 진출입 목적으로 사용·수익 허가를 제한하고 있는 사실을 확인하였으나 관련 부서 상호 간 책임지려 하지 않고 미루고 있어 이를 해결하기 위해 민원을 제기하였다.

라. 그간 민원인 소유 토지 수용 등의 추진 경과

○ 연도불상경~ : ○○○-XXX번지 일부 포장되어 현황도로(공부상 임야) 로 사용(도시계획선 상에 위 토지 일부가 포함되어 있었음)

- 2020. 1.말경 : 〇〇〇-XXX번지 등 2필지 대상 건축행위 허가 신청
- 2020. 3.경 : 건축허가 승인
- 2020. 4. 30. : 〇〇〇 소재 위 토지를 〇〇〇-XXX번지로 필지 분할
- 2021. 7. 21. : 필지 분할된 〇〇〇-XXX번지 임야를 건설도로과에 협의매수
- 2025. 6. : 민원인이 최초 건축허가 승인을 받은 후 추가하여 증축 등의 사유로 설계변경 신청
- 2025. 8. 6. : 시에서 필지 분할하여 매입한 〇〇〇번지 지목이 임야로 되어 있어 진입도로 사용 불가로 건축 증축신청 불허
- 2025. 8. 8. : 시민고충처리위원회 고충민원 접수

◆ 피신청기관의 의견

가. 〇〇〇과 담당 팀장 등

- 현재 민원이 제기된 〇〇〇-XXX번지 토지(임야)는 최초 민원인 소유의 〇〇〇-XXX번지에서 필지 분할 되어 안산시 〇〇〇〇과에서 협의매수한 토지이다.
- 위 매입토지는 최초에 도시계획선 상에 포함되어 있던 토지였으며, 도로의 우측 상단부분에 진입도로 (현황도로)가 있어서 민원인이 신청한 건축허가 관련 승인이 되어 건축행위에 대해서는 문제가 되지 않았다.
- 민원인은 위 최초 건축허가에 더해 설계변경을 통해 규모 확충을 하기 위해 설계변경 등의 서류를 갖추어 건축허가 신청을 하였으나 〇〇〇〇〇과에서는 위 〇〇〇-XXX1번지 토지가「공유재산 및 물품관리법」제21조 제1항에 해당되어 사유 건축물 건축허가 등을 위해 진출입로 목적으로 사용하거나 수익 허가를 제한하고 있으므로 도로점용 허가 신청에 대한 보완요구를 하여 결과적으로 민원인의 건축 설계변경 관련 허가 신청을 승인해주지 못하고 있는 상황이다
- 위 수용한 〇〇〇-XXX번지 도로는 민원인이 매각하기 전에는 도시계획도로선 상에 포함되어 있었으나 토지를 수용한 이후에는 어떠한 이유인지 모르게 도시계획도로 선상에서 제척되었으며, 이러한 도시계획도로선 획정을 하기 위해서는 토지를 직접 관리하는 〇〇〇〇과에서 도로기본계획을 토대로 의견을 제시해 주면 〇〇〇〇과에서는 절차에 따라 도시계획위원회 심의 등을 거쳐 도시계획선을 확정하는 것이며, 실질적인 위 토지를 관리하는 주체는 〇〇〇〇과로 알고 있다는 의견임

나. 민원 사항 관련하여 보완 요구 근거

- 민원인이 접수한 건축신고 사항 변경(1차) 신청 서류와 현황 등을 검토한바, 최초 건축신고를 득할 당시 도시계획(예정)도로 선형의 폭이 축소되어 「건축법」 제44조제1항에 따른 ‘건축물과 대지의 점도 의무’ 규정에 저촉되어 보완을 요구함

○ 민원 사항에 대한 조치

- 건축신고 처리 : 2020. 03. 30.
- 착공신고 처리 : 2020. 10. 29.
- 건축관계자 변경(설계자, 감리자) 처리..... : 2025. 04. 17.
- 건축관계자 변경(설계자, 감리자) 처리..... : 2025. 05. 30.
- 신고 사항 변경(1차) 신청 : 2025. 05. 30.
- 설계변경에 따른 관련 부서 협의 요청 : 2025. 06. 01.
- 관련 부서(○○○○과) 보완 통보 : 2025. 07. 15.
- 진정 민원 접수 : 2025. 07. 14.
- 진정 민원 접수에 따른 부서 의견 조회..... : 2025. 07. 14.
- 부서 의견 회신[○○○○과-XXXX]..... : 2025. 07. 21.
- 진정 민원 접수에 따른 부서 의견 조회(재요청) : 2025. 07. 29.
- 부서 의견 회신[○○○○과-XXXX] : 2025. 08. 05.
- 진정 민원에 대한 회신 : 2025. 08. 05.

○ 민원 해결을 위한 담당 부서 의견

- 위 민원은 건축신고 이후 도시계획(예정)도로의 선형 변경으로 관련 규정에 저촉되는 상황이 발생한 경우로 확인되며 관련 부서와 협의한 결과, 도시계획(예정)도로 선형을 원상복구 하거나, 도로 개설 목적으로 취득한 필지를 원 소유자에게 매각하거나, 관련규정의 단서조항에 따라 해당 건축물의 출입에 지장이 없다고 인정된다면 민원 해결의 여지가 있다고 판단됨.

다. 도시계획과 담당

- 민원 대상지 일원에 결정된 ○○○호선은 안산시 고시 제2001-59호(2001. 8. 4.)에 따라 최초 결정되었으며, 이후 안산시 고지 제 2021-115호(2021. 4. 27.)를 통해 장기미집행 도시계획시설(도로) 실효(2021년)에 대비하여 집행 가능성이 낮거나 불합리한 시설을 정비하는 과정에서 미개설 일부 구간(사유지)에 대하여 도로에서 제척한바 있으며,

- 도시관리계획 변경 결정 이후 ○○○호선에서 제척된 ○○○-XXX번지 소유권 변동 시점 및 사유 등에 대해서는 소관 부서인 ○○○과와 협의를 하여야 한다고 민원 통지한 사실이 있다.

◆ 사실관계 및 판단

- 피신청기관인 안산시 ○○○과에서는 2021. 7. 22.경 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」에 따라 민원인의 소유지인 안산시 ○○구 소재 ○○○-XXX번지 공부상 지목 임야(실제 지목, 도)에 대해 필지분할을 통해 협의매수한 사실이 확인된다
- 피신청기관인 ○○○과에서는 ○○○과에서 협의매수한 ○○○-XXX번지에 대하여 2001. 8. 4. (안산시 고시 제 2001-59호) 에 따라 최 초 도시계획선 상의 도로에 포함시켰으나 2021. 4. 27. (안산시 고시 제20 21-115호)에 근거하여 위 매입 토지에 대해 장기미집행 도시계획시설(도로)의 실효

(2021년)에 대비하여 집행 가능성이 낮거나 불 합리한 시설을 정비하는 과정에서 미개설 일부 구간 (민원인 사유지)에 대 하여 도로에서 제척한 사실이 있다

※ ○○○○○○과에서는 2020. 4. 30. 민원인 소유 XXX번지(임야, 현황도로로 사용)를 XXX번지로 필 지 분할 후, 협의매수

○ 피신청기관인 ○○○○과에서는 위 ○○○번지 토지(임야)를 도로 용도 등으로 사용하기 위해 민원인으 로부터 협의매수하였으나 「공유재산 및 물품 관리법」에 근거하여 부서의 공유재산으로 등록하여 관리해 오고 있다

○ 민원인은 2025. 4.경 자신의 토지에 설계변경 등과 함께 ○○○-XXX번지 토지의 도로점용 사용허가를 받기 위해 설계변경 신청하였으나 ○○○○과에서 「공유재산 및 물품 관리법」 제20조 제1항을 근거로 보 완을 요구하였기에 이를 근거하여 건축허가 담당 부서인 ○○○○과에서는 건축허가 승인을 보류 중에 있다.

○ 민원인은 2025. 4.경 자신의 토지에 설계변경 등을 하기 전 2020.1.경에 ○○○-XXX3번지 임야 토지 상에 도로가 포장되어 실질적으로는 도로(현황도로)로 사용되어 왔으며, 그러므로 위 번지 외에 2필지에 농막 설치와 관련된 건축허가 신청을 하여 정상적으로 승인되어 6m도로를 설치하여 이를 근거로 농막 설치 허가 등이 이루어졌고 현재 도로(현황도로)로 사용되고 있는 사실이 확인된다.

소결론

○ 위 민원 관련하여 피신청기관에서 위 토지에 대한 건축허가 신청 및 도로점용 허가 등의 신청 사항의 처 리 과정에서 명백한 재량권 남용 등의 관련 법령 등을 위반하거나 부당하게 업무를 처리한 사실은 확인할 수 없었다.

○ 그러나 민원인 주장대로 자신의 소유였던 ○○○-XXX번지 토지는 최초 도시계획선 상에 포함되어 있었 고, 또한, 도시계획선 상에 포함되어 있어 도로로 사용되고 있으나 사유지에 해당되어 피신청기관에서는 민원인 소유의 ○○○-XXX번지 토지에 대해 2020. 4.경 위 번지의 필지 분할을 통해 협의 매수 후 도로 로 사용하기 위한 지목 변경과 도시계획선 상에 포함여부 등의 행정조치가 이루어졌어야 함에도 이행되 지 않은 점,

○ 피신청기관은 도로로 사용하기 위해 민원인의 토지를 수용하였으나 당초의 목적과는 달리 임야로 공유 재산 관리만 하고 있어 이로 인해 민원인 소유 토지에 대한 개발행위 등에 대한 불가 판정으로 사유지 소 유자인 민원인 등의 사유재산의 침해가 발생하고 있는 것으로 보여진다.

○ 그럼에도 민원인의 건축허가 신청에 대하여 공유재산이므로 이를 점용 허가나 임대 등을 할 수 없다고 주 장하고 있어 이는 명백히 시에서 도로로 사용하기 위해 매입한 토지의 사후 관리 등에 대한 소홀한 사실

이 일부 확인되었음에도 불구하고 민원인에게 건축허가 불승인에 대한 이의제기나 관련 부서 등에 대한 협의를 통해 해결하라고 요구하는 것은 행정편의주의에 해당된다고 보여진다

- 이와 관련하여 시에서 도로로 사용하기 위해 매수한 토지에 대해 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」 제48조(반환 및 원상회복의 의무) ① 사업시행자는 토지나 물건의 사용기간이 끝났을 때나 사업의 폐지·변경 또는 그 밖의 사유로 사용할 필요가 없게 되었을 때에는 지체 없이 그 토지나 물건을 그 토지나 물건의 소유자 또는 그 승계인에게 반환하여야 한다라고 규정되어 있으므로 본래의 도로 사용 목적대로 사용하지 않고 행정재산으로 관리되고 있는 점으로 볼 때 이에 대한 용도를 폐지 후 민원인에게 환매를 고려할 수 있다고 보여진다.
- 또한, 민원 관련 위 번지 토지가 시유지 공유재산인 임야로 관리되고 있고, 민원인이 위 토지 원 소유주로서 토지 매각을 하지 않았으면, 민원과 같은 피해가 발생하지 않았을 것이라고 보여지므로 이에 현재 공유재산으로 관리되고 있는 위 토지에 대하여 「공유재산 및 물품 관리법」 제20조(사용허가) 등에 근거하여 시유지의 임대 등을 승인해주는 방법도 고려할 수도 있을 것이다,
- 그리고 피신청기관에서는 위 시 소유 민원토지와 관련하여 민원인이 소유하고 있을 당시에는 도시계획선상에 포함되어 있었으나 협의매수 이후 소유권 변동 시점에 장기미집행 도시계획시설(도로) 실효(2021년도)에 대비하여 집행 가능성이 낮거나 불합리한 시설을 정비하는 과정에서 미개설 일부 구간(사유지)에 대하여 도로에서 제척시킨 사실 등을 비추어 볼 때, 도시계획시설 결정(변경)의 최초의 확정 목적에 부합할 수 있도록 도시계획시설 변경 등을 고려할 필요가 있다고 판단된다.

◆ 관련 법령 등

가. 공유재산 및 물품 관리법

제20조(사용허가)

- ① 지방자치단체의 장은 행정재산에 대하여 그 목적 또는 용도에 장애가 되지 아니하는 범위에서 사용허가를 할 수 있다.〈개정 2021. 4. 20.〉
- ② 지방자치단체의 장은 제1항에 따라 사용허가를 하려면 일반입찰로 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제한경쟁 또는 지명경쟁에 부치거나 수의(隨意)의 방법으로 허가할 수 있다.〈개정 2010. 2. 4., 2014. 1. 7., 2015. 1. 20., 2021. 4. 20.〉
 - 1. 허가의 목적·성질 등을 고려하여 필요하다고 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 2. 제7조 제2항 제1호에 따른 기부자와 그 상속인 또는 그 밖의 포괄승계인에게 무상으로 사용허가하는 경우
- ③ 제1항에 따라 사용허가를 받은 자는 그 행정재산을 다른 자에게 사용·수익하게 하여서는 아니 된다. 다만, 제1항에 따라 사용허가를 받은 자가 제7조 제2항 제1호에 따른 기부자와 그 상속인 또는 그 밖의 포괄승계인인 경우에는 지방자치단체의 장의 승인을 받아 다른 자에게 사용·수익하게 할 수 있다.〈개정 2021. 4. 20.〉

- ④ 지방자치단체의 장은 제3항 단서에 따른 사용·수익이 그 목적 또는 용도에 장애가 되거나 행정재산의 원상(原狀) 회복에 어려움이 있다고 인정되면 승인하여서는 아니 된다.〈개정 2021. 4. 20.〉
- ⑤ 제1항에 따라 사용허가를 받은 자는 사용허가기간이 끝나거나 제25조에 따라 사용허가가 취소된 경우에는 그 행정재산을 원상대로 반환하여야 한다. 다만, 지방자치단체의 장이 미리 원상의 변경을 승인한 경우에는 변경된 상태로 반환할 수 있다.〈개정 2021. 4. 20.〉

제21조(사용허가기간)

- ① 행정재산의 사용허가기간은 사용허가를 받은 날부터 5년 이내로 한다. 다만, 제7조 제2항 제1호의 경우에는 무상사용을 허가받은 날부터 사용료의 총액이 기부를 받은 재산의 가액에 이르는 기간 이내로 하되, 그 기간은 20년(이하 이 조에서“총 사용가능기간”이라 한다)을 넘을 수 없다.〈개정 2014. 1. 7., 2015. 1. 20., 2021. 4. 20.〉
 - ② 지방자치단체의 장은 제20조 제2항 제1호에 따라 수익의 방법으로 한 사용허가는 사용허가기간이 끝나기 전에 제1항 본문의 사용허가기간의 범위 내에서 사용허가를 갱신할 수 있다. 다만, 수익의 방법으로 사용·수익할 수 있는 경우가 아니면 한 차례만 갱신할 수 있다.〈개정 2010. 2. 4., 2015. 1. 20., 2021. 4. 20.〉
 - ③ 지방자치단체의 장은 제2항의 적용을 받지 아니하는 자에 대하여도 1회로 한정하여 5년의 범위에서 사용허가를 갱신할 수 있다. 다만, 제7조 제2항 제1호의 경우에는 총 사용가능기간 내에서 1회로 한정하여 10년의 범위에서 갱신할 수 있다.〈개정 2010. 6. 8. 2014. 1. 7. 2015. 1. 20. 2021. 4. 20.〉
 - ④ 지방자치단체의 장은 사용허가를 받은 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 사용허가기간을 연장할 수 있다. 이 경우 연장하는 사용허가기간은 다음 각 호의 사유로 사용·수익하지 못한 기간의 범위로 한다.〈개정 2010. 2. 4., 2021. 4. 20., 2022. 11. 15.〉
1. 재난(「재난 및 안전관리 기본법」 제3조 제1호의 재난을 말한다. 이하 같다)으로 피해를 본 경우
 2. 해당 지방자치단체의 귀책사유로 그 재산의 사용에 제한을 받은 경우
- ⑤ 제2항 및 제3항에 따라 사용허가를 갱신받으려는 자 또는 제4항에 따라 사용허가기간을 연장받으려는 자는 사용허가기간이 끝나기 1개월 전에 지방자치단체의 장에게 사용허가의 갱신 또는 사용허가기간의 연장을 신청하여야 한다.〈신설 2010. 2. 4., 2021. 4. 20.〉[전문개정 2008. 12. 26.][제목개정 2021. 4. 20.]

제36조(일반재산의 매각)

- ① 일반재산은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 매각할 수 있다.〈개정 2014. 1. 7., 2021. 4. 20.〉
1. 지방자치단체의 장이 행정목적으로 사용하기 위하여 제11조 제4호에 따라 일반재산을 행정재산으로 용도 변경하려는 경우
 2. 「국토의계획및이용에관한 법률」 등 다른 법률에 따라 그 처분이 제한되는 경우
 3. 장래 행정목적의 필요성 등을 고려하여 제94조의2 제1항의 운영기준에서 정한 처분제한 대상에 해당하는 경우
 4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 재산으로서 지방자치단체가 관리할 필요가 있다고 지방자치단체의 장이 지정한 재산인 경우

- ② 일반재산을 공공목적으로 매각하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 매수자에게 그 재산의 용도와 그 용도대로 사용하여 할 기간을 정하여 매각할 수 있다.〈신설 2010. 2. 4.〉
- ③ 제2항에 따라 용도를 지정하여 매각하는 경우에는 제38조 제1항 제2호의 사유가 발생하면 해당 매매계약을 해제한다는 내용의 특약등기를 하여야 한다.〈신설 2021. 4. 20.〉[전문개정 2008. 12. 26.]

나. 건축법

제44조(대지와 도로의 관계)

- ① 건축물의 대지는 2미터 이상이 도로(자동차만의 통행에 사용되는 도로는 제외한다)에 접하여야 한다. 다만, 다음 각호의 어느 하나에 해당하면 그러하지 아니하다.
 1. 해당 건축물의 출입에 지장이 없다고 인정되는 경우
 2. 건축물의 주변에 대통령령으로 정하는 공지가 있는 경우
 3. 「농지법」 제2조제1호 나목에 따른 농막을 건축하는 경우
- ② 건축물의 대지가 접하는 도로의 너비, 대지가 도로에 접하는 부분의 길이, 그 밖에 대지와 도로의 관계에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정하는 바에 따른다.

다. 공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률(약칭 토지보상법)

제48조(반환 및 원상회복의 의무)

- ① 사업시행자는 토지나 물건의 사용기간이 끝났을 때나 사업의 폐지·변경 또는 그 밖의 사유로 사용할 필요가 없게 되었을 때에는 지체 없이 그 토지나 물건을 그 토지나 물건의 소유자 또는 그 승계인에게 반환하여야 한다.
- ② 제1항의 경우에 사업시행자는 토지소유자가 원상회복을 청구하면 미리 그 손실을 보상한 경우를 제외하고는 그 토지를 원상으로 회복하여 반환하여야 한다. [전문개정 2011. 8. 4.]

◆ 결론

가. 따라서, 본 민원에 대하여 피신청기관에서 협의매수한 ○○동 소재 위 번지 임야를 최초 민원인으로부터 취득 시 현황도로로 사용되어지고 있어 도로 목적으로 사용할 목적으로 매수하였으므로 토지의 지목도 공부상 임야에서 도로로 변경하여 취득시 목적에 부합한 용도로 사용되어져야 함에도 불구하고 이를 공유재산 및 물품 관리법 등에 따라 단순 공유재산(임야)으로 관리되고 있는 점, 위 토지 매입 당시에는 도시계획선 상에 포함되어 있었으나 토지 매수 이후 기존의 도시계획선 상에서 위 토지를 제척시킨 점, 위 민원인 토지 매수전에는 민원인의 건축허가 신청(농막 설치 등)이 정상적으로 승인되어 6m 도로를 설치하여 이를 근거로 농막 설치 허가 등이 이루어져 현재 도로로 사용되고 있는 사실 등을 비추어 볼 때,

나. 피신청기관 ○○○○과에서 공유재산으로 관리하고 있는 위 번지 상의 토지가 공부상 지목이 임야로 되어 있어 도로점용 허가 등을 승인할 수 없다는 주장에 대해 담당 공무원들의 위법 부당한 행위로는 볼 수 없으나 민원인으로부터 도로로 사용하기 위해 협의매수 한 토지에 대해 원래의 목적대로 사용하지 않고 공유재산 형태로 관리하면서 민원인이 제기한 건축행위 승인이 어렵다는 피신청기관의 조치는 이해하기 어렵다고 보여진다.

다. 이에 민원인 주장이 상당한 이유에 해당된다고 볼 수 있어 협의 매수한 ○○번지의 임야에 대해 공유재산 및 물품 관리법 제20조, 제21조, 건축법 제44조 등에 의거 원 토지주에게 사용허가나, 임대 등을 고려하고, 또한 위 임야가 매수 취지 목적으로 사용하기 위한 지목 변경 등이 필요하다고 보여진다.

라. 그러므로「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제46조와「안산시 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관한 조례」제23조 등에 따라 피신청기관에 의견표명을 하기 위해 주문과 같이 의결하고자 한다.

【공유재산 임차 계약의 불공정한 행위 해결 요구 등】

일련번호

5

◆ 신청 원인

민원인은 안산〇〇〇〇 소유의 〇〇〇〇내 커피전문점을 임차받아 운영해오던 자로 피신청기관에서 임차 기간 종료에 따라 사용기간 재연장을 해주기로 하였으나 사전에 아무런 통보 등의 조치 없이 계약기간이 종료되기 직전에 일방적인 계약 종료 통보를 함으로써 그동안 시설 투자와 함께 코로나 사태 등으로 인한 2억 원 상당의 재산적 피해가 발생하였고, 또한 고용인력 3명의 해직과 소상공인에 대한 긴급 대출금 약 1억 원을 조기 반환해야 하는 등 피해를 보았으므로 이를 해결해 달라는 민원임 (민원신청서 참조)

◆ 피신청기관의 의견

가. 본 민원과 관련하여 피신청기관에서는 공유재산 및 계약기간 이행과 관련하여 규정에 따라 계약 공고 절차를 준수하였으며 민원인에게도 규정과 절차에 따라 기간이 종료된 이후 해지 통지를 한 것이며, 계약 기간 종료에 따라 1회에 한해 연장할 수 있다는 민원인의 주장에 대해 이러한 규정은 임의규정이므로 〇〇에서 판단하고 이루어질 사항이므로 강제규정은 아니며, 계약 공고문이 게재되었으므로 이와 관련하여 민원인도 입찰에 참여할 수 있고 계약 조건이 맞으면 커피전문점을 운영하는데 아무런 문제가 되지 않는다는 주장임.

나. 또한, 민원인의 의견과 같이 임차 기간 만료에 따라 재연장을 약속한 바 없으며, 만료 안내 공문 역시 만료 시 공유재산의 반환과 갱신 신청에 대한 법적 안내 및 절차를 안내한 것이며, 사전 만료 안내 공문 발송, 면담 및 유선을 통한 안내 등 조치 없이 반환을 요구하지 않았으며, 본 건은 계약의 해지가 아닌 계약이 만료되는 사안임.

다. 본 재산은 안산시의 공공재산으로서 공정한 절차를 통하여 사용허가되어야 하므로 민원인의 입찰 참여를 통한 정당한 사용허가가 이루어져야 한다는 의견임.

라. 위 민원 관련하여 접수 및 처리 경과에 대하여

- 커피전문점 임대 만료 안내 : 2024. 10. 31.
- (임차인) 임대 만료 갱신 요청 공문 접수..... : 2024. 12. 26.
- 임대 만료에 따른 내부 검토 및 안산시 협의 : 2025. 1.
- 공유재산 입찰 관련 법률 검토 요청 : 2025. 2. 4.
- 임차인 면담(입찰 추진 통보) : 2025. 2. 17.
- 임차인 계약 만료(2/28) 유선 통보 : 2025. 2. 19.
- 2025년 커피전문점 임대 계획(안) 수립 : 2025. 2. 25.

- 커피전문점 사용 반환 안내	: 2025. 2. 27.
- 공유재산수용 수익 허가 입찰공고	: 2025. 3. 10.
- 재산 무단 사용에 따른 변상금 부과 및 영업 중단 요청	: 2025. 3. 10.
- 국민신문고 민원 답변 요청 공문 접수	: 2025. 3. 12.
- 국민신문고 민원 답변	: 2025. 3. 14.
- 진정민원(접수번호 XXX) 답변을 위한 요청 공문 접수	: 2025. 3. 14.
- 진정민원(접수번호 XXXX) 부서 확인 요청 회신	: 2025. 3. 18.
- 임차인 면담(공유재산 반환 촉구)	: 2025. 3. 20.
- 공유재산 무단 사용에 따른 변상금 부과 및 반환 촉구	: 2025. 3. 21

◆ 사실관계 및 판단

가. 민원인은 피신청기관에서 관리하는 ○○○○내 커피전문점에 대해 공유재산 관리 규정 등의 근거에 따라 공개입찰에 참여하여 임차인으로 선정되어 2020. 3. 1.부터 2025. 2. 28.까지 공유재산 사용 계약 (연간 임차료 약 1,480만 원)을 체결하였다

- 이와 관련하여 공유재산 사용 계약서 상의 제6조(연장, 감면요청 등)에 따르면, 계약상대자는 천재지변 그밖의 재난으로 피해를 입거나 시설 공사로 인한 휴장 등 명백한 재산의 귀책사유로 인하여 당해 재산의 사용에 제한을 받은 경우를 제외하고는 연장 또는 감면 요청을 할수 없다고 명시되어 있다.

- 또한 위 계약서 제13조(사용재산의 반환)에 따르면 사용기간이 만료되거나 본 계약이 해제·해지된 경우에는 계약상대자는 발주기관이 지정하는 기한 내에 사용 재산을 원상으로 회복하여 발주기관의 입회하에 반환하여야 하고 계약상대자는 사용기간 중의 사용권 이외에 일체 연고권을 주장할 수 없다라고 명시되어 있다

나. 민원인은 위 커피전문점을 운영하면서 2020. 12.경부터 2021. 12.경까지 전국적으로 발생한 코로나 정국으로 인해 실질적인 커피전문점 운영을 하지 못해 비정상적(매출 감소 등)으로 피해를 보았다고 주장한다.

다. 민원인은 피신청기관에서 2024. 10. 31.부 작성한 위 커피전문점에 대한 사용계약 기간이 종료되어 임대 만료 안내 공문을 2024. 11. 5.경 이메일을 통해 전달받은 사실이 있고, 이에 같은해 12. 26. 임대 만료에 따른 갱신을 요청한다는 공문을 피신청기관에 접수한 사실이 있다고 주장한다.

라. 민원인은 2024. 10.경 피신청기관 계약담당자로부터 커피전문점의 임차기간이 만료될 경우 1회에 한해 재연장을 해줄 수 있다는 내용으로 자신의 휴대전화로 통보받은 사실이 있다고 주장한다

마. 민원인은 위와 같이 피신청기관에서 계약 연장을 해준다는 약속이 있어 계약 종료 후 점포 이전 등에 대한 아무런 조치를 하지 않고 기다렸으나 계약 기간 종료 직전에 일방적인 계약해지를 통보함으로써 재산

적 피해는 물론 고용인력 3명의 해직과 소상공인에 대한 긴급 대출금 등을 조기상환해야 하는 등 피해를 보았다고 주장한다.

바. 피신청기관에서는 민원인과의 커피전문점 임차 계약이 종료되어 2025. 3. 10. 임차 공고문을 내고 새로운 사용자를 선정하여 계약을 진행 중인 사실이 확인되고 민원인은 이와 관련하여 별도로 입찰에 참여하지 않았다고 주장한다.

사. 피신청기관에서는 민원인이 2025. 3. 12. 본 민원 건과 동일한 내용으로 국민신문고에 고충민원을 제기하여 감독기관인 안산시 ○○과로부터 커피전문점 계약기간 종료와 관련하여 관련 규정 등을 위반한 사실이 확인되지 않았다는 민원처리 결과를 민원인에게 통지한 사실이 있다

아. 민원인 주장에 대한 사실 여부 등 검토 의견(피신청기관 제출 자료 참조)

① 계약 갱신 가능 통보 후 일방적 계약 종료 통보 주장에 대하여

- 위 추진 경위와 같이 2024. 10. 31. 계약 만료에 대한 통보 공문을 발송하였으며, 만료 시 공유재산의 반환과 갱신 신청에 대한 법적 안내를 진행한 것으로 어떠한 재량권 및 직권을 남용하지 않았으며,
- 2024. 12. 25. 계약기간 갱신 신청서를 제출하여 같은해 12. 26일 접수하였으며, 위 신청서와 관련하여 기관 내부 및 법적 검토를 하였으나 2025. 2. 17. 임차인과 면담을 통해 계약 갱신이 불가함을 안내하였다고 주장

② 정당한 사유 미제공 및 구두 통보 문제 주장에 대하여

- 공유재산의 사용허가 계약 갱신은 공유재산 및 물품 관리법 제21호(사용허가기간)②항, ③항에 따르면 ~ 사용허가를 갱신할 수 있다고 규정하고 있어 입찰 추진의 절차상 법적 흠결이 없다고 판단되며, 공공 재산으로서 공정성 및 투명성 확보를 위한 경쟁입찰을 진행하고자 하며, 더불어 계약의 해지, 해제, 취소 또는 변경이 아닌 계약 만료이므로 갱신 불가의 사유를 제공할 의무가 없다고 주장
- 계약 만료에 대한 통보는 2024. 10. 31. 만료에 대하여 기 통보한 사안이며, 갱신에 대한 내부 검토 후 면담을 통하여 입찰 진행을 전달하였다고 주장

③ 코로나19로 인한 피해 및 긴급 경영 위기가 있었다는 주장에 대하여

- 재난에 따른 공유재산의 사용허가 계약 갱신은 공유재산 및 물품 관리법 제21조(사용허가기간) ④항에 따르며 이 또한 ~ 사용허가기간을 연장할 수 있다고 입찰 추진의 절차상 법적 흠결이 없다고 주장
- 2021.경부터 2022.경 재단에서는 코로나19로 인한 재단 공유재산 임대 업체 임대료 감면을 사회적 거리두기 단계에 따라 최대 50% 진행한 사실이 있음

④ 법적 근거에 따른 계약 갱신 가능성 주장에 대하여

- 사용허가의 갱신 및 연장에 관한 법률적 근거는 공유재산 및 물품 관리법 제21조(사용허가기간)에 해당하며 ~ 사용허가를 갱신할 수 있다. 또는 ~ 사용허가 기간을 연장할 수 있다고 입찰 추진에 흠결은 없으며, 사용허가의 취소 및 변경이나 계약의 해제 또는 해지는 본 계약 만료 건과는 무관하다고 판단됨을 주장

⑤ 기존 영업자 배제 관련 법령 위반 주장에 대하여

- 공유재산 및 물품 관리법에 따르면 계약갱신을 우선적으로 고려해야 한다는 조항은 없고, 오히려 갱신을 통하여 특정 사업자에게 이익을 줄 수 있기에 공정한 입찰을 진행하려는 사안이며, 또한 공정한 입찰 진행을 위하여 한국자산관리공사 전산시스템인 온비드를 통하여 입찰을 진행하고 있으며, 지역 제한만 제한할 뿐 특정 업체를 배제할 수 없다고 주장

⑥ 재량권 남용 및 직권 남용 문제 제기 주장에 대하여

- 본 공유재산의 갱신 및 입찰에 관한 사항은 재단의 자의적 판단이 아니며, 충분한 법적 검토와 논의를 거친 공공재산의 공정성을 위한 판단이며, 또한 본 건은 계약이 만료됨에 따른 사안이며 재단이 자의적으로 계약을 종료시킨 사안이 아니라고 주장

소결론

- 민원인이 주장하는 위 민원 주장에 대하여 업무 담당 부서 및 안산시 관리감독 부서에서도 피신청기관에서 커피전문점 임차기간이 종료되어 사용 계약을 해지하는 과정에서 계약 절차 미준수나 재량권 남용 등의 관련 법령을 위반하거나 부당하게 임차 계약을 종료한 사실이 없었다고 하며, 민원인은 위 커피전문점 임차와 관련하여 계약기간 종료 직전까지 정상적인 공문 등을 통해 종료 사실을 알려준 사실이 없다고 주장하고 있으나 피신청기관에서는 2024. 10. 31.자 임대 만료 관련 안내 공문을 통보한 점, 2025. 2. 19.에 재차 유선으로 기간만료 사실을 통보 한 점 등을 비추어 볼 때, 민원인의 주장대로 공문을 통한 일체의 사전 고지를 받지 않았다는 사실에 대하여 이와 달리하여 부당한 사실이 새로이 확인되지 않는 한 이를 인정하기 어려운 점,
- 또한, 피신청기관에서는 위 공유재산 커피전문점의 임차 기간 종료와 관련하여 민원인과의 사용 계약기간이 종료된 후, 2025. 3. 10. 공유재산법 등의 근거에 따라 임차 공고를 거쳐 새로운 임차인을 선정하여 사용 계약을 진행하고 있는 점, 민원인의 주장 이외에 이를 달리하여 피신청기관에서의 공유재산 임차 기간 종료와 관련하여 위법 부당한 사실이 새로이 확인되지 않을 경우 민원인과의 임차 계약 연장을 고려할 사항이 실질적으로 불가능하다고 판단되는 점 등을 종합적으로 비추어 볼 때 민원인의 주장을 인정하기 어렵다고 보여진다.

◆ 관련 법령 등

○ 공유재산 및 물품 관리법 제20조(사용허가)

- ① 지방자치단체의 장은 행정재산에 대하여 그 목적 또는 용도에 장애가 되지 아니하는 범위에서 사용허가를 할 수 있다.〈개정 2021. 4. 20.〉
- ② 지방자치단체의 장은 제1항에 따라 사용허가를 하려면 일반입찰로 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제한경쟁 또는 지명경쟁에 부치거나 수의(隨意)의 방법으로 허가할 수 있다.〈개정 2010. 2. 4., 2014. 1. 7., 2015. 1. 20., 2021. 4. 20.〉
 - 1. 허가의 목적·성질 등을 고려하여 필요하다고 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 2. 제7조 제2항 제1호에 따른 기부자와 그 상속인 또는 그 밖의 포괄승계인에게 무상으로 사용허가하는 경우
- ③ 제1항에 따라 사용허가를 받은 자는 그 행정재산을 다른 자에게 사용·수익하게 하여서는 아니 된다. 다만, 제1항에 따라 사용허가를 받은 자가 제7조 제2항 제1호에 따른 기부자와 그 상속인 또는 그 밖의 포괄승계인인 경우에는 지방자치단체의 장의 승인을 받아 다른 자에게 사용·수익하게 할 수 있다.〈개정 2021. 4. 20.〉
- ④ 지방자치단체의 장은 제3항 단서에 따른 사용·수익이 그 목적 또는 용도에 장애가 되거나 행정재산의 원상(原狀) 회복에 어려움이 있다고 인정되면 승인하여서는 아니 된다.〈개정 2021. 4. 20.〉
- ⑤ 제1항에 따라 사용허가를 받은 자는 사용허가기간이 끝나거나 제25조에 따라 사용허가가 취소된 경우에는 그 행정재산을 원상대로 반환하여야 한다. 다만, 지방자치단체의 장이 미리 원상의 변경을 승인한 경우에는 변경된 상태로 반환할 수 있다.〈개정 2021. 4. 20.〉[전문개정 2008. 12. 26.][제목개정 2021. 4. 20.]

제21조(사용허가기간)

- ① 행정재산의 사용허가기간은 사용허가를 받은 날부터 5년 이내로 한다. 다만, 제7조 제2항 제1호의 경우에는 무상사용을 허가받은 날부터 사용료의 총액이 기부를 받은 재산의 가액에 이르는 기간 이내로 하되, 그 기간은 20년(이하 이 조에서 “총 사용가능기간”이라 한다)을 넘을 수 없다.〈개정 2014. 1. 7., 2015. 1. 20., 2021. 4. 20.〉
- ② 지방자치단체의 장은 제20조 제2항 제1호에 따라 수의의 방법으로 한 사용허가는 사용허가기간이 끝나기 전에 제1항 본문의 사용허가기간의 범위 내에서 사용허가를 갱신할 수 있다. 다만, 수의의 방법으로 사용·수익할 수 있는 경우가 아니면 한 차례만 갱신할 수 있다.〈개정 2010. 2. 4., 2015. 1. 20., 2021. 4. 20.〉
- ③ 지방자치단체의 장은 제2항의 적용을 받지 아니하는 자에 대하여도 1회로 한정하여 5년의 범위에서 사용허가를 갱신할 수 있다. 다만, 제7조 제2항 제1호의 경우에는 총 사용가능기간 내에서 1회로 한정하여 10년의 범위에서 갱신할 수 있다.〈개정 2010. 6. 8., 2014. 1. 7., 2015. 1. 20., 2021. 4. 20.〉
- ④ 지방자치단체의 장은 사용허가를 받은 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 사용허가기간을 연장할 수 있다. 이 경우 연장하는 사용허가기간은 다음 각 호의 사유로 사용·수익하지 못한 기간의 범위로 한다.〈개정 2010. 2. 4., 2021. 4. 20., 2022. 11. 15.〉

1. 재난(「재난 및 안전관리 기본법」 제3조 제1호의 재난을 말한다. 이하 같다)으로 피해를 본 경우
2. 해당 지방자치단체의 귀책사유로 그 재산의 사용에 제한을 받은 경우
 - ⑤ 제2항 및 제3항에 따라 사용허가를 갱신받으려는 자 또는 제4항에 따라 사용허가기간을 연장받으려는 자는 사용허가기간이 끝나기 1개월 전에 지방자치단체의 장에게 사용허가의 갱신 또는 사용허가기간의 연장을 신청하여야 한다.<신설2010. 2. 4., 2021. 4. 20.> [전문 2008. 12. 26.] [제목 2021. 4. 20.]

○ 안산시 공유재산 관리 조례 제5조(심의회 기능)

- ① 법 제16조에 따른 심의회의 심의 사항은 다음 각 호와 같다.
 1. 공유재산의 취득·처분에 관한 사항
 2. 법 제16조제2항 각 호에서 정한 사항
 3. 법 제42조 및 영 제48조제6항에 따른 신탁개발에 관한 사항
 4. 법 제43조의3에 따른 위탁개발에 관한 사항
 5. 그 밖에 공유재산에 관하여 시장이 중요하다고 인정하는 사항
- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의회의 심의를 생략할 수 있다.
 1. 영 제7조제3항 각호에 해당하여 공유재산관리계획에 포함하지 아니하는 경우
 2. 영 제7조 제7항에서 정의한 기준가격이 3천만원 이하 재산의 취득·처분
 3. 건축법 제57조 제1항에 따른 최소 분할면적에 미달하는 토지의 취득·처분

제16조(사용허가)

- ① 시장은 영 제12조에 따라 행정재산을 사용허가 할 때에는 다음 각 호의 사항을 명시하여야 한다.
 1. 사용목적
 2. 사용기간
 3. 사용료
 4. 사용료 납부방법
 5. 사용허가 재산의 보존의무
 6. 사용허가 재산에 대한 부과금의 사용자 부담
 7. 허가조건
- ② 재산관리관은 반드시 행정재산의 사용허가부를 갖춰 두어 기록·보존하여야 한다. 이는 전산자료로 대신할 수 있다.

제17조(사용허가의 제한)

- ① 행정재산을 사용허가할 경우에는 사용목적에 신중히 검토하여야 하며, 해당 재산에 대하여 아무런 연고 권도 주장 할 수 없음을 허가조건에 명백히 하여야 한다 .
- ② 행정재산이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이를 사용허가 하여서는 아니된다 .
 1. 용도를 폐지하여 매각함이 유리하다고 인정되는 경우
 2. 재산의 구조와 형질을 변경하거나 시설물의 설치 또는 가공 등으로 행정재산으로서의 사용에 지장을 초래할 우려가 있는 경우

○ 그밖에도 계약과 관련하여 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 및 동법 시행령, 시행규칙을 기준으로 처리하였다고 주장

◆ 결론

가. 따라서, 본 민원에 대하여 공유재산인 커피전문점의 임차 종료에 따라 사용기간 재연장을 불허한 행위와 그 과정에서의 종료 기간 통보 절차 위반 등 위법하거나 부당하게 임차 계약기간을 종료한 사실 등을 확인할 수 없었고,

나. 또한 민원 신청 사실만으로 피신청기관에서의 임차기간을 1회 연장해 줄 수 있는 등의 정당한 사유로도 보기 어렵다고 보여지므로 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조와 「안산시 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관한 조례」 제19조 제2항 등에 따라 이 민원을 종결(기각)한다.

【환경관리비 산출 기준 준수 및 교육 요구 등】

일련번호

7

◆ 신청 원인

민원인은 안산시에서 직접 발주하는 공공 건설 현장에서「건설기술 진흥 법」제66조 제3항에 따라 환경보전비는 직접공사비와 간접공사비를 병행 하여 계상하여야 하는데 이를 지키고 있지 않아, 문제를 제기하며 이에 대하여 본인들이 교육을 진행할 수 있게 해 달라는 민원임

◆ 피신청기관의 의견

가. 본 민원과 관련하여 피신청기관에서는 환경관리비의 산출기준 및 관리에 관한 지침 제6조(환경보전비 산출기준)에 따라 환경보전비 중 직접공사비 부분 산출기준에 따라 환경오염방지시설의 설치·운영·철거에 드는 손료, 공공요금, 재료비, 노무비의 합계를 직접공사비의 경비 항목으로 반영하고, 직접공사비에 포함되지 않은 시험검사비, 점검비, 교육·지도·훈련비, 인·허가비, 안내표지 설치·철거비, 환경관리비 사용계획 작성비 등은 간접공사비의 경비 항목으로 반영하도록 하고 있으나, 다만, 환경피해 예방을 위해 시급한 환경오염방지시설 설치가 요구되는 경우 등 발주자가 필요성을 인정한 경우에는 간접공사비를 활용하여 정산할 수 있다는 규정에 따라 설계 단계에서 계상하지 못한 직접공사비의 경우에도 간접공사비를 통해 정산할 수 있다고 판단됨.

나. 또한,환경보전비에 대하여 직접공사비 반영 여건 발생 시 현장과 협의하여 실정보고를 통해 설계변경하여 반영할 수 있는 사항임

다. 교육 지도에 대하여 현장 및 피신청기관에서 자체적으로 판단할 사항임

◆ 사실관계 및 판단

가. 안산시에서 발주한 공공 건설 현장 직접공사비 반영 실정보고 및 3개 현장(안산 ○○복합시설, ○○안전공원, ○○문화의집 현장) 내역서를 받아 검토함

나. 민원인 주장에 대한 사실 여부 등 검토 의견(피신청기관 제출자료 참조)

- ① 환경보전비 직접공사비와 간접공사비를 병행 계상 미 준수 주장에 대하여
- 피신청기관에서는 환경관리비의 산출기준 및 관리에 관한 지침 제6조(환경보전비 산출기준)에 따라 집행하고 있으나, 다만, 환경피해 예방을 위해 시급한 환경오염방지시설 설치가 요구되는 경우 등 발주자

가 필요성을 인정한 경우에는 간접공사비를 활용하여 정산할 수 있다는 규정에 따라 설계 단계에서 계상하지 못한 직접공사비의 경우에도 간접공사비를 통해 정산할 수 있다고 주장.

- 또한, 환경보전비에 대하여 직접공사비 반영 여건 발생 시 현장과 협의하여 실정보고를 통해 설계변경하여 반영할 수 있다고 주장

② 탄소중립 및 환경관리비 산출기준 및 관리에 관한 교육 진행에 관한 주 장에 대하여

- 피신청기관에서는 민원 관련 교육 지도에 대하여 현장 및 피신청기관에서 자체적으로 판단할 사항이라는 주장

◆ 관련 법령 등

○ 환경관리비의 산출기준 및 관리에 관한 지침 제6조(환경보전비 산출기준)

① 환경보전비는 별표1과 같이 직접공사비와 간접공사비를 병행하여 계상한다.

② 공사의 발주자는 별표2의 환경보전비중 직접공사비 부분 산출기준에 따라 환경오염방지시설의 설치·운영·철거에 드는 손료, 공공요금, 재료비, 노무비의 합계를 직접공사비의 경비 항목으로 반영하고, 직접공사비에 포함되지 않은 시험검사비, 점검비, 교육·지도·훈련비, 인·허가비, 안내표지 설치·철거비, 환경관리비 사용계획 작성비 등은 간접공사비의 경비 항목으로 반영한다. 다만, 환경 피해 예방을 위해 시급한 환경오염방지시설 설치가 요구되는 경우 등 발주자가 필요성을 인정한 경우에는 간접공사비를 활용하여 정산할 수 있다.

1. 직접공사비에 반영되는 환경보전비는 표준시장단가, 표준품셈 또는 견적등에 따라 산출한다.

2. 간접공사비에 반영되는 환경보전비는 직접공사비에 별표3의 환경보전비중 간접공사비부분 최저요율을 곱하여 산출된 금액이상으로 계상한다.

③ 하나의 사업장 내에 건설공사 종류가 둘 이상인 경우에는 이 중 공사금 액이큰 공사종류를 적용한다. 다만 분리발주한 공사의 경우에는 각각의 공사종류에 따라 적용한다.

④ 환경오염 방지시설의 일부 공종단가가 세부공종별로 분류되어 작성되지 아니하고 총계방식(1식 단가)으로 작성하는 경우에는 세부품목 또는 비목을 확인 할 수 있는 단가산출서, 수량산출서 등을 작성하여야 한다.

◆ 결론

가. 따라서, 본 민원에 대하여 안산시에서 직접 발주하는 공공 건설 현장에서「환경관리비의 산출기준 및 관리에 관한 지침」제6조 제1항에 따라 환경보전비는 직접공사비와 간접공사비를 병행하여 계상하는데 절차 위반 및 위법적인 사실 등을 확인할 수 없었음

나. 또한, 탄소중립 및 환경관리비 산출기준 및 관리에 관한 교육은 피신청기관의 재량행위로 판단됨

다. 따라서 본 신청 민원에 대하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제43조와「안산시 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관한 조례」제19조 제2항 등에 따라 이 민원을 종결(기각) 함.

【제안서 상 주민동의서 허위 작성 여부 확인 요구 등】

일련번호

12

◆ 신청 원인

신청인은 ○○ 공유수면 바다 골재 채취 예정지 지정 신청 제안서에 포함된 주민동의서(38명)가 허위로 작성되었다고 주장하며, 이에 대한 진위 확인을 요청하였다.(민원신청서 참조)

◆ 피신청기관의 의견

피신청인(안산시)은 해당 주민동의서가 위조되었다는 신청인의 주장은 사실이 아니며, 모든 관련 서류는 적법한 절차에 따라 접수 및 처리되었음을 확인하였다고 답변했다.

◆ 사실관계

본 민원에 대해 확인한 사실관계는 다음과 같습니다.

가. 피신청인은 2025년 5월 30일, 제안서 제출 업체로부터 주민동의서의 내용이 원본과 틀림없음을 증명하는 확인서와 원본대조필이 날인된 주민동의서를 제출받아 검토하였다.

나. 이후 2025년 6월 6일, 피신청인 소속 ○○○○과장 외 2명의 직원이 ○○를 직접 방문하여 동의서에 서명한 주민 38명을 대상으로 동의 사실 여부를 대면 확인하고 그 결과를 문서로 남겼다.

◆ 관계 법령

「해양공간적합성협약에 관한 업무처리규정」

제7조(보고서 작성내용) 협의요청기관장은 다음 각 호의 사항을 포함하여 보고서를 작성해야 한다.

1. 요약문
2. 협의대상계획의 개요
3. 대상해양공간 범위 설정 및 개황
4. 해양공간계획 정책방향과의 부합성
5. 해양용도구역 및 구역별 관리내용과의 부합성
6. 협의대상계획의 입지의 적절성
7. 미래수요와 환경변화를 고려한 지속가능성
8. 종합 검토 및 결론

9. 협의대상계획에 주민 또는 이해관계자 등의 의견을 수렴한 경우 이에 대한 결과 및 조치 아니하고 총계방식(1식 단가)으로 작성하는 경우에는 세부품목 또는 비목을 확인 할 수 있는 단가산출서, 수량산출서 등을 작성하여야 한다.

◆ 판단

가. 본 민원의 핵심 쟁점은 제안서에 첨부된 골재 채취 예정지 지정을 위한 주민동의서의 진위 여부다.

나. 피신청인은 신청인의 허위 작성 주장에 대해 다음과 같이 2단계에 걸친 검증 절차를 이행하였다.

- 1차(서면 확인): 2025년 5월 30일, 제안 업체로부터 원본대조필이 날인된 주민동의서와 그 내용이 사실임을 확인하는 사실 확인서를 제출받아 서류상의 정합성을 확인하였다.
- 2차(현장 확인): 2025년 6월 6일, 담당 공무원들이 직접 ○○를 방문하여 동의서에 기재된 주민들의 동의 의사를 개별적으로 확인하는 현장 조사를 실시했다.

다. 위와 같이 피신청인이 서면 및 현장 방문을 통해 주민들의 동의 사실을 교차 확인한 점, 그리고 이러한 확인 과정이 모두 공문서로 기록 및 관리되고 있다는 점을 고려할 때, 신청인이 명확한 근거 없이 제기한 주민동의서 허위 작성 주장은 받아들이기 어렵다고 판단됩니다.

라. 또한, 「해양공간적합성협약에 관한 업무처리규정」 제7조 제9호는 주민 의견 수렴 결과 및 조치를 보고서에 포함하도록 규정하고 있습니다. 피신청인은 이 규정의 취지에 따라 주민 동의 여부를 적극적으로 확인하는 등 적절한 조치를 취한 것으로 보인다.

◆ 결론

가. 따라서 신청인이 제기한 주민동의서가 허위로 작성되었다는 주장은 피신청인의 2차에 걸친 확인 절차 검토 결과, 그 사실을 인정할 만한 객관적인 근거를 발견할 수 없었다.

나. 이에 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조 및 「안산시 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관한 조례」 제19조 제2항에 따라, 본 민원을 종결(기각)하기로 주문과 같이 의결합니다.

[농지 원상회복 미 이행에 따른 조치 요구]

일련번호

15

◆ 신청 원인

신청인은 안산시 ○○구 ○○○ 소재 농지를 경매로 소유자가 변경된 지 1년이 다 되어가도 아무런 조치가 이루어지지 않고 있는바, 피신청인이 농지 불법 사용에 대한 조치를 취해 줄 것을 요청하였다.(민원신청서 참조)

◆ 피신청인의 주장

피신청인은 이 민원 토지 내 설치된 시설물(비닐하우스, 컨테이너, 간이 화장실 등과 외부 적치물)은 신청인이 설치한 불법 시설물로서 농지법 제42조에 따라 농지 원상회복 통지 등 행정처분 절차를 진행 중이며, 또한 이 민원 토지 소유자가 현재 신청인을 상대로 토지 인도 청구 소송(2024가단XXX)을 제기하여 현재 진행 중이므로 소송 결과에 따라 조치할 예정이다.

◆ 사실관계

가. 이 민원 토지 취득을 위하여 ○○○ 등은 피신청인에게 농지취득자격증명서 발급을 위해 농업경영계획서를 2024. 2. 14. 피신청인에게 제출하고 적법 여부를 판단하여 농지취득자격증명서(도시주택과-2024. 2. 23.)를 ○○○ (2024.2.20.)과 ○○○ (2024.2.23.)에게 각 발급하였다.

나. 이 민원 토지는 지목(전) 면적 902㎡이며, 임의경매로 위 ○○○ 등(이하 이 각 1/2 지분을 취득하였고, 2024. 5. 24. 소유권이 이전되었다.

다. 피신청인은 이 민원 토지 내에 설치된 이 시설물에 대해 원상회복할 것을 구두로 여러 차례 이 민원 토지 소유자에게 하였고, 신청인이 점유권을 주장하며 소유자와 분쟁 중임을 알았다.

라. 이 민원 토지 소유자는 신청인을 상대로 2024.12. 6.(2024가단XXXXXX) 토지 인도 등 소송을 제기하여 현재 진행 중이다.

마. 피신청인은 2025. 7. 2. 등 4회에 걸쳐 이 민원 토지 이용 실태를 현장조사를 통해 무단 시설물(121㎡)과 분묘(156㎡)가 조성되어 있음을 확인하였다.

바. 2025. 8. 19. 시민고충처리위원회의 고충민원 현장 조사 결과 신청인은 약 7~8년 전부터 전 소유자 동의를 받아 이 시설물을 설치하여 거주·영농 관리에 사용하다가, 소유권이 이전된 이후 이주하였고 현재는 시설물만 남아 있다.



(이 민원 토지 내 시설물 및 분묘 현장 현황)

◆ 관계 법령

- 1) 농지법 제3조 제1, 2항은 농지에 관한 기본 이념에 관하여 ‘농지는 소중히 보존되어야 하고 공공복리에 적합하게 관리되어야 하며, 농지에 관한 권리의 행사에는 필요한 제한과 의무가 따른다’, ‘농지는 농업 생산성을 높이는 방향으로 소유·이용되어야 하며, 투기의 대상이 되어서는 아니된다’고 규정하고 있다. 농지법 제6조 제1항은 ‘농지는 자기의 농업경영에 이용하거나 이용할 자가 아니면 소유하지 못한다’고 규정하고 있고, 농지법 제8조 제1항은 ‘농지를 취득하고자 하는 자는 농지 소재지를 관할하는 시·구·읍·면의 장으로부터 농지취득자격증명을 발급받아야 한다’고 규정하고 있다.
- 2) 농지취득자격증명을 발급받으려는 자는 ‘취득대상 농지의 면적, 취득대상 농지에서 농업경영을 하는 데 필요한 노동력 및 농업 기계장비·시설의 확보 방안, 소유농지의 이용실태, 농지취득자격증명을 발급받으려는 자의 직업·영농경력·영농거리’가 모두 포함된 농업경영계획서 또는 주말·체험영농계획서를 작성하여 발급신청을 하여야 하고(농지법 제8조 제2항), 농지취득자격증명의 발급신청을 받은 시·구·읍·면의 장은 농업인이 아닌 개인이 주말·체험영농에 이용하고자 농지를 취득하는 경우에는 신청 당시 소유하고 있는 농지의 면적에 취득하려는 농지의 면적을 합한 면적이 법 제7조 제3항에 따른 농지의 소유상한(총 1천제곱미터 미만) 이내인지 여부, 농업경영계획서 또는 주말·체험영농계획서의 내용이 신청인의 농업경영능력 등을 참작할 때 실현가능하다고 인정되는지 여부 등을 확인하여 이에 적합한 경우 농지취득자격증명을 발급해야 한다.

3) 농지법 시행령 제7조 제3항에 따라 농지취득자격의 확인기준 등에 관한 세부사항을 정한 농지법 시행규칙 제7조 제5항은 ‘농지취득자격증명의 발급신청을 받은 시·구·읍·면의 장이 농지취득자격을 확인할 때에는 1. 취득대상 농지의 면적, 2. 취득대상 농지를 농업경영에 이용하기 위한 노동력 및 농업기계·장비·시설 등의 확보여부 또는 확보방안, 3. 소유농지의 이용실태 및 임차 농지 현황, 4. 경작하려는 농작물 또는 재배하려는 다년생식물의 종류, 영농 착수·수확시기 및 작업일정 등이 포함된 영농계획, 5. 농작물의 경작지 또는 다년생식물의 재배지 등으로 이용되고 있지 아니하는 농지의 경우에는 농지의 복구가가능성 등 취득대상 토지의 상태, 6. 신청인의 연령·직업·영농경력·영농거리 등 영농여건, 7. 신청인의 영농의지, 8. 최근 3년간 농지취득자격증명 발급이력(해당 농지를 취득한 경우 그 농지의 소유기간을 포함한다), 9. 농지 취득자금 조달계획, 10. 신청인이 받은 농지처분명령, 원상회복명령, 이행강제금 부과처분 등 행정처분의 이행 여부 등의 사항을 종합적으로 고려하여야 한다’고 규정하고 있다.

4) 제42조 제1항은 농림축산식품부장관, 시장·군수 또는 자치구구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 그 행위를 한 자, 해당 농지의 소유자·점유자 또는 관리자에게 기간을 정하여 원상회복을 명할 수 있다. 1. 제34조 제1항에 따른 농지전용허가 또는 제36조에 따른 농지의 타용도 일시사용허가를 받지 아니하고 농지를 전용하거나 다른 용도로 사용한 경우 2. 제35조 또는 제43조에 따른 농지전용신고 또는 제36조의2에 따른 농지의 타용도 일시사용신고를 하지 아니하고 농지를 전용하거나 다른 용도로 사용한 경우 4. 농지전용신고를 한 자가 제39조에 따른 조치명령을 위반한 경우 제2항은 농림축산식품부장관, 시장·군수 또는 자치구구청장은 제1항에 따른 원상회복명령을 위반하여 원상회복을 하지 아니하면 대집행(代執行)으로 원상회복을 할 수 있다. 제3항은 제2항에 따른 대집행의 절차에 관하여는「행정대집행법」을 적용한다.

◆ 판단 내용

가. 이 민원 토지소유자는 농지취득자격증명서를 발급받기 위해 피신청인에게 제출한 농업경영계획서대로 이행하고 있지를 않은 바 조치를 구하는 신청에 대하여 살펴보면, 농지취득자격증명은 농지를 취득하는 자에게 농지취득의 자격이 있다는 것을 증명하는 것으로, 농지를 취득하려는 자는 농지소재지를 관할하는 시장, 구청장 등으로부터 농지취득자격증명을 발급받아 농지의 소유권에 관한 등기를 신청할 때에 이를 첨부하여야 한다.

나. 또한 농지취급자격증명을 발급받으려는 자는 농지법 제8조 제2항은 농지취득자격증명 발급신청 시 취득대상 농지의 면적, 농업경영에 필요한 노동력 확보방안 등이 포함된 농업경영계획서를 작성하여 발급신청하도록 규정하고 있고, 시·구·읍·면의 장으로 하여금 신청인에게 농지취득자격증명을 발급하는 것이 적합한지 여부를 결정하도록 한 것은 농지를 취득하고자 하는 자의 영농의지와 영농계획의 실현 가능성 등을 실질적으로 심사함으로써 자기의 농업경영에 이용하거나 이용할 자가 아니면 농지를 소유할 수 없도록 하려는 데에 그 취지가 있다 할 것이다.

다. 따라서 농지취득자격증명의 발급신청을 받은 행정청은 농지를 취득하려는 자에게 농지를 소유할 자격이 있는지 여부를 심사할 권한이 있고, 농지취득자격증명 발급 여부를 결정할 때 농지취득자격증명신청

서 및 농업경영계획서의 기재 사항 등에 따라 신청인이 농작물의 경작 또는 다년생식물의 재배지 등으로 이용되고 있지 아니하는 농지의 경우에는 농지의 복구가능성 등 취득대상 토지의 상태 등을 종합적으로 고려, 농업경영계획이 실현가능하다고 인정되는지를 확인 심사하여야 한다고 규정하고 있다.

라. 이에 피신청인은 이 민원 토지 소유자에게 적법하다고 판단하여 농지취득자격증명서를 발급하였다. 또한 이 민원 토지 소유자는 경매 절차를 통하여 소유권을 취득 후 이전하였고, 피신청인에게 신청한 농업경영계획서의 실행을 위해 신청인이 설치한 이 시설물 원상회복을 위해 신청인을 상대로 토지 인도 등 소를 제기하여 현재 진행되고 있는 점 등을 감안할 때 이 민원 토지 소유자가 자발적으로 영농을 회피하고 있다고 보기는 어렵다 할 것이며, 또한 신청인이 설치한 이 시설물에 대하여 원상회복을 신청인이 거부하고 있어 피신청인이 행정절차를 진행하고 있는 점, 이 시설물 원상회복을 위해서는 신청인이 동의하여야 하나 소유권을 주장하며 현재 거부하고 있어 원상회복이 어려운 점 등을 종합적으로 판단할 때, 농지취득자격증명은 농지를 농업경영에 이용할 자격이 있음을 증명하는 것이므로, 이 민원 토지 소유자는 제출한 농업경영계획서대로 이행할 의무가 있다. 다만 현재 원상회복을 위해 신청인과 소송이 진행 중인 점등을 판단할 때 토지 소유자가 자발적으로 영농을 회피하고 있다고 단정하기 어렵다 할 것으로 피신청인이 신청인의 요구대로 즉각적인 강제조치를 취하기는 어려운 상황이라 판단된다.

◆ 결론

가. 따라서 정상적인 영농을 위해서는 이 시설물에 대해 원상회복을 하게 하거나 원상회복을 하지 않을 경우에는 관련법 규정에 의거 행정절차를 이행하는 것이 농지의 효율적인 이용·관리를 위해 부합하다 할 것으로 피신청인에게 이 시설물의 원상회복이 조기에 이행될 수 있도록 절차 등을 신청인과 이 민원 토지 소유자에게 안내하도록 하고자 한다.

나. 또한 신청인이 이 민원 토지 소유자와 해결하고자 하는 문제에 대해서는 사인간의 관계로 피신청인이 개입할 수 없음을 명확히 신청인에게 안내하고 이 민원을 기각(종결)처리 하고자 한다.

【주말 주정차 위반 차량 과태료 징수 폐지 등】

일련번호

18

◆ 신청 원인

신청인은 주말 시간대의 불법 주정차 단속으로 인해 지역 상가 이용객과 상인들이 불편과 피해를 입고 있다고 주장하며, 다음 사항을 청원하였다.

- 주말(토·일요일) 주정차 위반 단속을 금지할 것
- 단속 전 차량 이동을 요청하는 경고 방송 또는 문자 알림을 실시할 것
- 이미 부과된 과태료가 부당하므로 이를 반환할 것

◆ 피신청기관의 의견

피신청인은 민원 사항별 다음과 같이 회신하였다.

가. 주말 단속 금지 요청: 교통안전 확보 및 보행자 통행권 보호를 위해 주말 오전 시간대 단속은 불가피하다.

나. 단속 전 경고 요청: 주행형 CCTV 단속 차량에서 1차 이동 안내 방송 후 약 10분 경과 후 2차 단속을 실시하고 있으며, 문자알림서비스 등록 차량에는 단속 전 안내 문자가 발송된다.

다. 과태료 반환 요청: 과태료 처분에 불복하는 경우 통지일로부터 15일 이내 의견진술서를 제출할 수 있으나, 정식 절차 없이 반환은 불가하다.

◆ 사실관계

가. 신청인은 2025. 7. 27. 09:58경 안산시 ○○구 ○동 ○○로 인근 도로에서 차량을 주정차하였다가 「도로교통법」 제32조 제1항 및 제2항 위반으로 단속되었다.

나. 현장 확인 결과, 해당 도로는 보도와 차도가 명확히 구분된 구간으로서, 교차로의 가장자리 또는 도로 모퉁이로부터 5미터 이내 지점에 주차한 사실이 확인되어 명백한 주정차 위반에 해당하였다.

다. ○○구에서는 인근 주민 민원을 고려하여, 2025. 7. 1.부터 기존 단속 시간(09:00~13:00)을 09:00~12:00으로 1시간 단축하여 시행하고 있었다.

라. 단속 전 경고 방송을 실시하였으나, 신청인은 이를 청취하지 못한 것으로 보이며, 단속 알림 문자서비스에는 가입되지 않은 것으로 확인되었다.

마. 신청인은 과태료 부과 통지를 받았으나 법정 기간 내 이의신청을 제기하지 않은 것으로 확인되었다.

◆ 관계 법령 및 기준

「도로교통법」제32조(정차 및 주차의 금지) 모든차의 운전자는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 곳에서는 차를 정차하거나 주차하여서는 아니 된다.

다만, 이 법이나 이 법에 따른 명령 또는 경찰공무원의 지시를 따르는 경우와 위험방지를 위하여 일시정지하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 교차로·횡단보도·건널목이나 보도와 차도가 구분된 도로의 보도(「주차장법」에 따라 차도와 보도에 걸쳐서 설치된 노상주차장을 제외한다)
2. 교차로의 가장자리나 도로의 모퉁이로부터 5미터 이내인 곳
3. 안전지대가 설치된 도로에서는 그 안전지대의 사방으로부터 각각 10미터 이내인 곳
4. 버스정류장표지판이 설치된 곳으로부터 10미터 이내인 곳 다만, 버스운전자가 여객을 승·하차시키기 위하여 정차하는 경우는 제외한다.
5. 건물의 가장자리 또는 횡단보도로부터 10미터 이내인 곳
6. 다음 각 목의 곳으로부터 5미터 이내인 곳
 - 가. 「소방기본법」제10조에 따른 소방용수시설 또는 비상소화장치가 설치된 곳
 - 나. 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 소방시설로서 대통령령으로 정하는 시설이 설치된 곳
7. 시·도경찰청장이 도로에서의 위험을 방지하고 교통의 안전과 원활한 소통을 확보하기 위하여 필요하다고 인정하여 지정한 곳
8. 시장등이 제12조제1항에 따라 지정한 어린이 보호구역

「도로교통법 시행령 별표6」과태료의 부과기준

위반행위 및 행위자	근거 법조문 (도로교통법)	과태료 금액
6. 법 제32조(제6호는 제외한다)부터 제34조까지의 규정을 위반하여 정차 또는 주차를 한 차의 운전자 등	제160조제3항	① 승용자동차등: 5만원(6만원) ② 승용자동차등: 4만원(5만원)

「상록구 가로정비과 내부지침」불법 주정차단속 시간 변경

II 주요 변경 사항

• 시행일 2025년 7월 1일(화)

구분	변경 전	변경 후	사유
단속 시간	평일 07:00 ~ 21:00(4시간)	평일 07:30 ~ 20:30(3시간)	임기제(35시간) 평일 근무 시간 1시간 초과로 인한 단속
	주말 09:00 ~ 13:00(4시간)	주말 09:00 ~ 12:00(3시간)	평일 점심시간 유예에 따른 주말 점심시간도 유예 적용 (역민원 발생 차단)

◆ 판단

가. 주말 단속 금지 요청에 대하여

- 피신청인은 상가 주변의 교통질서 유지와 시민 통행 안전 확보를 위해 주말 오전 시간대에 한시적으로 단속을 실시하고 있으며, 이미 시민 의견을 반영하여 단속 시간을 단축한 바 있다.
- 「도로교통법」 제3조(기본이념)에 따르면 교통질서 유지와 시민 안전 확보는 지방자치단체의 기본 책무에 해당하므로, 단속을 전면 중단할 경우 교통혼잡, 불법 주정차 증가 등 2차 민원이 발생할 우려가 있다.
- 따라서 단속의 전면 중단은 타당하지 않으며, 피신청인의 현행 조치는 공익 목적에 부합한다고 판단된다.
- 다만, 향후 피신청인은 주민 의견을 지속적으로 수렴하여 단속 운영의 합리성을 주기적으로 검토할 필요가 있다.

나. 단속 전 이동 요청 경고 요청에 대하여

- 피신청인은 주행형 단속 차량의 경고 방송과 문자알림서비스를 통해 1차적 경고 제도를 이미 운영 중이다.
- 신청인은 실내에 있었기 때문에 경고 방송을 청취하지 못하였으며, 문자알림서비스에 미가입 상태였으므로 안내 문자를 받지 못한 것으로 확인된다.
- 현행 단속 체계는 운전자의 자발적 참여(문자서비스 등록)에 기반하고 있어 행정청이 개별 운전자에게 추가 경고 의무를 부과하기는 현실적으로 곤란하다.
- 따라서 추가 경고 조치 요구는 이미 제도적으로 반영되어 있으며, 신청인이 알림서비스를 등록하면 충분히 예방이 가능하다고 판단된다.

다. 과태료 반환 요청에 대하여

- 「도로교통법」 제160조 제3항에 따르면 과태료 부과에 이의가 있는 경우 의견진술 또는 이의제기 절차를 통해 다툴 수 있으나, 신청인은 법정 기간 내 이를 제기하지 않았다.
- 단속 및 부과 절차상 위법 또는 재량권 남용이 확인되지 않았고, 과태료 부과는 적법하게 이루어진 행정처분으로 판단된다.
- 따라서 과태료 반환을 요구할 법적 근거는 없으며, 신청인의 주장은 받아들이기 어렵다.

◆ 결론

가. 이 민원은 주말 시간대 주정차 단속의 전면 중단, 단속 전 추가 경고 조치, 및 이미 부과된 과태료의 반환을 요구한 사안이다. 조사결과, 피신청인은 주민 의견을 반영하여 단속 시간을 단축 시행하고 있으며, 단속은 교통질서 유지와 시민 안전 확보라는 공익적 목적에 따라 적정하게 이루어진 것으로 확인되었다.

나. 또한 주행형 단속 차량의 경고 방송과 문자알림서비스 등 경고 제도는 제도적으로 이미 마련되어 있으며, 신청인이 문자서비스를 등록하지 않은 점을 고려하면 행정청의 경고 의무 위반으로 보기 어렵다.

다. 과태료 부과 역시 관련 법령에 따라 적법하게 이루어졌고, 신청인이 정해진 기한 내에 이의신청을 제기하지 않아 과태료 처분의 효력은 이미 확정되었다.

라. 따라서 신청인의 청원 사항은 모두 받아들이기 어렵다. 다만, 피신청인은 향후 단속 운영 과정에서 주민 불편을 최소화하고 행정의 신뢰성을 높일 수 있도록 지속적인 점검과 개선 노력을 기울이는 것이 바람직하다.

마. 이에 본 위원회는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조 및 「안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제19조 제2항에 따라, 본 고충민원을 종결(기각)하기로 의결합니다.

【주정차 위반 과태료 취소 처분 요구 등】

일련번호

21

◆ 신청 원인

피신청인이 2025.07.20. 및 같은 해 07.28. 신청인에게 부과한 주·정차 위반 과태료 처분을 취소 또는 감경해 주고 22시 29분 및 21시 44분의 심야 시간 주차 단속 및 해당 구역은 주차 불가능 지역의 안내 등 시민이 주차가 불가능함을 인지할 수 있는 표시가 없고 해당 구역은 수년간 관행적으로 주차가 이루어지던 곳이며 지금도 주차가 이루어지고 있다는 점을 근거로 과태료 부과는 부당하며, 시민들이 해당 구역에 대한 주정차 위반사항을 알 수 있게 표시 및 안내를 개진해 달라.

◆ 피신청인의 주장

가. 신청인의 차량은 버스정류소 부근에서 안전신문고로 단속된 건으로 과태료 부과 대상에 해당되며, 시민이 자율적으로 신고하는 안전신문고는 연중무휴 365일 운영되고 있으며 버스정류소 주변 단속시간은 24시간에 해당하여 과태료 부과 대상에 해당되고,

나. 신청인의 의견진술서 제출에 대하여 의견진술 심의위원회에서 과태료 부과 처분으로 결정하였다.

◆ 사실관계

가. 신청인 소유 차량의 주차위반은 2025.07.20. 22시 19분경 안전신문고로 ○○동 ○○○ 번지, 2025.07.28. 21시 44분경 안전신문고로 ○○동 ○○○ 번지에서 단속되었다.

나. 안전신문고 제도를 통해 일반 시민이 불법 주정차에 대한 입증 자료를 갖추어 적법하게 신고하면 담당 공무원은 신고 내용 검토 후 현장 단속 없이도 과태료를 부과하게 되는바 위 절차에 따라 피신청인의 ○○과는 2025. 7. 29. 신청인에 대해 주차위반 과태료를 사전통지 하고 2025.10.10. 과태료를 부과하였다.

다. 의견진술 심의위원회는 2025. 9. 30. 참석위원 4명으로 개최되었으며 위원회에서는 신청인의 주차위반에 대하여 과태료 부과 처분으로 결정하였다.

라. 신청인은 2025.10.30. 시민고충처리위원회에 당해 민원을 제기하였다.

마. 안산시 ○○구청 홈페이지 생활정보 스마트 주정차위반 신고제 안내 에는 버스정류소 10m 이내를 포함한 6대 불법 주정차 위반이 해당된다고 안내하고 있으며 해당 위반은 24시간 연중무휴 단속임을 확인할 수 있다.

바. 조사 위원은 인터넷 로드뷰 등 사진을 통해 단속 현장에는 2025. 3.경 정류장 표시판이 존재하지 않고, 대신 버스가 정차하는 노면표시선이 존재함을 확인하였고, 2025.11.14. 실제 방문하여 확인 후 사진으로 촬영하였다.

◆ 판단

가. 관계 법령 등 <별지>와 같다.

나. 판단 내용

1) 신청인의 소유차량에 대한 주·정차 위반 과태료 처분 취소에 대한 판단:

신청인의 주장을 살펴보면, 「도로교통법」 제32조 4호는 버스정류장을 표시하는 기둥이나 표시판 또는 선이 설치된 곳으로부터 10미터 이내인 곳은 정차 및 주차를 금지하고 있다. 해당 현장의 버스정류장에 대해서 살펴보면 크게 실내에 대기할 수 있는 실내 구역과 실외에서 대기하는 실외 구역으로 이루어진 것으로 확인할 수 있고, 이 때의 버스정류장을 표시하는 기둥은 첨부한 사진상 실내 구역의 가장 왼쪽 기둥과 실외 구역의 가장 오른쪽 기둥임을 확인할 수 있다. 신청인의 1차, 2차 사건은 모두 버스정류장의 왼쪽 기둥으로부터 10미터 이내인 곳에 주차한 것이 명백하게 확인되므로 이 사건들에 대한 주차 위반 과태료 부과 처분은 그 근거가 되는 도로교통법 제32조제4호에 해당하여 도로교통법 시행령 제88조④ 항 별표6의 과태료 처분이 합당하다고 판단된다.



그림 1. 2025.11.14. 현장 방문 사진1



그림 1. 2025.11.14. 현장 방문 사진2



그림 1. 2025.11.14. 현장 방문 사진3

2) 심야 시간 주차단속 및 안내 부재와 해당 구역은 수년간 관행적으로 주차가 이루어지던 곳이며 지금도 주차가 이루어지고 있다는 주장에 대한 판단

가) 신청인의 예비적 청구에 대하여 살펴보면, 신청인의 주장은 행정청의 신뢰 보호 원칙을 주장하는 것으로 선택된다. 「행정기본법」 제12조에 따르면 행정청은 공익 또는 제3자의 이익을 현저히 해칠 우려가 있는 경우를 제외하고는 행정에 대한 국민의 정당하고 합리적인 신뢰를 보호하여야 한다. 대법원은 신뢰보호원칙의 적용과 관련하여 그 요건을 ① 행정청의 선행조치(공적 견해표명), ② 보호가치 있는 신뢰, ③ 선행조치를 신뢰한 사인의 행위, ④ 행정청의 선행조치에 반하는 후행조치, ⑤ 이익형량으로 제시하고 있다(대법원 1996. 2. 23. 선고 95누3787 판결).

나) 그러나 신청인이 주장하는 심야 시간 단속 및 관행적 주차 사정만으로는 신뢰보호 원칙의 요건을 충족한다고 보기 어렵다.

우선, 「도로교통법」 제32조제4호는 버스정류소 10미터 이내 구역에서의 정차·주차 금지를 시간대와 무관하게 적용되는 절대적 금지규정으로 두고 있어, 단속이 이루어진 시각이 심야였다는 사정은 위반행위 성립 자체에 영향을 미치지 않는다. 또한 일시적인 단속 미비나 민원 부재, 주변 차량들의 관행적 주차가 있었다고 하더라도 이는 행정청이 해당 구간에 대해 주차단속을 하지 않겠다는 공적 견해를 표명한 것으로 볼 수 없다.

더 나아가 버스정류소는 승객의 안전을 확보하기 위한 대표적인 연중무휴 단속 대상 구간으로서, 주차 위반 단속은 일반 시민의 안전과 도로 소통을 위한 불가결한 조치다. 따라서 설령 신청인이 단속이 이뤄지지 않아 허용되는 것으로 오인하였다 하더라도 이는 보호할 가치 있는 신뢰로 인정되기 어렵고, 이를 보호하는 것은 오히려 공익(도로 이용자의 안전 및 교통 흐름)의 침해를 초래한다.

따라서 심야 시간 단속, 관행적 주차, 표지 또는 안내의 미흡 등 신청인이 주장하는 사정들은 모두 주·정차 위반 행위의 위법성 판단에 영향을 미치지 아니하며, 신뢰보호 원칙의 적용 요건을 충족하지 못하므로 이를 근거로 한 신청인의 예비적 청구를 인용할 수 없다.

다) 이상의 사정들을 종합할 때, 신청인의 예비적 청구 또한 인용될 수 없다.

◆ 결론

이상의 검토 결과, 신청인의 주·정차 위반 과태료 처분 취소 신청은 관계 법령에 비추어 타당하지 않으며, 예비적으로 주장한 심야 시간 단속 및 관행적 주차 등에 관한 사정 또한 신뢰보호 원칙의 요건을 충족한다고 보기 어려워 인용하기 어렵다. 따라서 신청인의 주위적 신청과 예비적 신청 모두 이유 없으므로 각 기각(종결)함이 타당하다.

〈별지〉 관계 법령 등

〈도로교통법〉

제32조(정차 및 주차의 금지) 모든 차의 운전자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 곳에서는 차를 정차하거나 주차하여서는 아니 된다. 다만, 이 법이나 이 법에 따른 명령 또는 경찰공무원의 지시를 따르는 경우와 위험방지를 위하여 일시 정지하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 교차로 · 횡단보도 · 건널목이나 보도와 차도가 구분된 도로의 보도 (주차장법에 따라 차도와 보도에 걸쳐서 설치된 노상주차장은 제외한다)
2. 교차로의 가장자리나 도로의 모퉁이로부터 5미터 이내인 곳
3. 안전지대가 설치된 도로에서는 그 안전지대의 사방으로부터 각각 10미터 이내인 곳
4. 버스여객자동차의 정류지(停留地)임을 표시하는 기둥이나 표지판 또는 선이 설치된 곳으로부터 10미터 이내인 곳. 다만, 버스여객자동차의 운전자가 그 버스여객 자동차의 운행시간 중에 운행노선에 따르는 정류장에서 승객을 태우거나 내리기 위하여 차를 정차하거나 주차하는 경우에는 그러하지 아니하다.
5. 건널목의 가장자리 또는 횡단보도로부터 10미터 이내인 곳
6. 다음 각 목의 곳으로부터 5미터 이내인 곳
 - 가. 「소방기본법」 제10조에 따른 소방용수시설 또는 비상소화장치가 설치된 곳
 - 나. 「소방시설 설치 및 관리에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 소방시설로서 대통령령으로 정하는 시설이 설치된 곳
7. 시 · 도경찰청장이 도로에서의 위험을 방지하고 교통의 안전과 원활한 소통을 확보하기 위하여 필요하다고 인정하여 지정한 곳
8. 시장등이 제12조제1항에 따라 지정한 어린이 보호구역

〈도로교통법 시행령〉

제88조(과태료 부과 및 징수 절차 등) ④ 법 제160조에 따른 과태료의 부과기준은 별표 6과 같다.

[별표 6] 과태료의 부과기준

위반행위 및 행위자	근거 법조문 (도로교통법)	과태료 금액
법 제32조(제6호는 제외한다)부터 제34조까지의 규정을 위반하여 정차 또는 주차를 한 차의 고용주등	제160조제3항	1) 승합자동차등 : 5만원(6만원) 2) 승용자동차등 : 4만원(5만원)

팔호 안의 것은 같은 장소에서 2시간 이상 주·정차 위반을 하는 경우에 적용한다.

【전화 응대를 소홀히 한 공무원의 사과 요구 등】

일련번호

20

◆ 신청 원인

신청인은 2025.6.18. ○○○ 등의 직원과 전화 통화 하였으나 받은 사람이 없다고 주장하여 이에 억울한바 공무원의 사과를 요구함(민원신 청서 참조)

◆ 피신청인의 주장

피신청인은 2025. 8.13. 안산시 노조에서는 해당 민원과 관련된 전반적인 사항에 대하여 ○○경찰서에 고 발하여 현재 수사가 진행 중에 있으므로 그 수사 결과에 따라 처리할 예정이라 함.

◆ 사실관계

가. 이 민원은 2019. 9. 4. 금연구역에서 흡연 중 단속원에게 적발되어 과태료 10만원을 부과받자 이에 단 속 과정 및 단속차량 주·정차 문제를 이유로 현재까지 6년여간 동일 유사민원을 지속적으로 제기하고 있다.

※ 2019~2025.10.16. 기준 227건(전화161건, 방문 47건, 국민신문고 등 19건)

나. 피신청인은 금역 구역 흡연에 따른 국민건강증진법 위반으로 민원인에게 부과된 과태료(10만원)를 2025. 2. 3.규정에 의거 소멸(결손처리)하였다.

다. 민원인이 주장하는 2025. 6. 18. 16:00 이후 전화 응대 과정을 살펴보면

- 콜센터를 통해 1차 ○○○가 받아서 다른 ○○○에게 넘겼다는 민원인의 주장에 대하여 피신청인은 사 실이 아님을 주장하고 있고 콜센터를 통해 걸려온 전화를 ○○○가 직접 받은 후 ○○○에게 전화를 넘 긴 사실은 없다 하고,
- 다만 당시 ▲▲▲가 잠시 자리를 비운 상태에서 전화벨이 울려△△△가 당겨받기를 통해 수신하였고 ▲ ▲▲는 부재중임을 안내하였다.
- 민원인은 △△△와 통화중에 소유하고 있는 다른 핸드폰으로 ▲▲▲와 통화가 연결되어 왜 없다고 하나 고 문의하니 바로 전화를 끊었다는 주장에 대하여
- ▲▲▲가 자리에 복귀한 직후 민원인이 소지한 다른 휴대전화로 걸려온 전화를 수신하였고, 민원인은 통화연결 직후 스스로 전화를 종료하였고 ▲▲▲가 먼저 끊거나 일방적으로 종료한 사실은 없다고 주 장한다.

라. 행정전화 XXXXX로 2025.6.18. 16:00~18:00에 통화 기록에 대하여

○ 피신청인은 해당 시간대 통화는 ▲▲▲가 일시적으로 부재한 상황에서 콜센터 대표번호로 걸려온 전화를 △△△가 당겨받기 기능을 통해 정상적으로 수신한 절차였고 민원인과의 통화종료는 민원인이 스스로 종료하였으며 ▲▲▲가 일방적으로 전화를 종료한 사실은 없음. 따라서 민원인이 제기한 거짓안내 및 일방적인 통화 종료라는 주장은 사실관계와 일치하지 않으며, 전반적인 통화 흐름은 모두 정상적인 통화응대 절차와 민원인의 자의적인 통화종료로 설명되는 것이 타당하고 주장한다.

마. 피신청인은 민원인이 2019.경~2025.경 현재까지 동일·유사민원을 지속 제기(총 227건, 2025. 113건, 경찰출동 7회)하고 사무실 무단점검에 따른 퇴거불응 등 업무를 수행하기 어려워지자 2025.8.13. 경찰에 고발하여 현재 수사가 진행 중에 있다.

바. 신청인의 고충민원과 동일한 사항에 대해 감사관(2025.9.29.)의 답변을 살펴보면 신청인의 주장과 담당자 직원들이 주장이 달라 거짓말로 민원응대를 하였는지 여부는 확인할 수 없다는 답변을 하였다.

◆ 판단

가. 관계법령

- 1) 지방공무원법 제51조(친절공무원의 의무) 공무원은 주민 전체의 봉사자로서 친절하고 공정하게 직무를 수행하여야 한다.
- 2) 민원처리법 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다. ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원처리 담당자를 보호하기 위하여 민원처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. 제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다. ② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니된다. 같은 법 제23조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다. 같은 법 시행령 제21조 제1항(반복민원의 처리)동일한 민원인이 동일한 내용의 민원(영 제2조제2항 제4호 내지 제7호의 민원, 즉 질의,건의,고충민원 등)을 정당한 사유 없이 3회 이상 제출할 경우 2회 이상 그 처리 결과를 통보 후에 접수된 민원은 결재권자의 결재를 받아 종결처리 할 수 있다.

나. 시민고충처리위원회의 판단

- 1) 전화 응대에 대한 공무원 사과 요구 주장에 대하여 확인 결과, 신청인은 2019. 9. 4. 금연구역인 PC방에서 흡연 중 단속원에게 적발되어 과태료(10만원)를 부과받자 이에 단속 과정, 단속 차량 불법주차 관련 등의 불편함 관련으로 민원이 시작되어 직원 불친절 등 2025.10. 현재까지 총 227건의 민원을 제기하였고, 사무실 무단 점거 등으로 2025. 8.13. 노조에서 민원인을 경찰에 고발하여 현재 수사가 진행중에 있다.

2) 아울러 신청인의 전화에 응대한 수화자에 대하여

① 콜센터를 통해 1차 ○○○가 받아서 다른 ○○○에게 넘겼다는 민원인의 주장에 대하여

○ 피신청인은 콜센터를 통해 ○○○에게 걸려온 전화를 ○○○가 당겨 받아 통화 중 ○○○가 부재 중임을 신청인에게 안내하였고, ○○○가 받아 ○○○에게 넘긴 사실은 없다고 주장하고 있다.

② 신청인은 ○○○와 통화 중에 소유하고 있는 다른 핸드폰으로 ○○○와 통화가 연결되어 신청인이 왜 없다고 하냐고 문의하니 바로 전화를 끊었다는 주장에 대하여

○ ▲▲▲가 자리에 복귀한 직후 걸려온 전화를 받아보니 신청인에게서 걸려온 전화로 통화 연결 직후 스스로 전화를 종료하였고 ○○○가 먼저 끊거나 일방적으로 종료한 사실은 없다고 주장한다.

3) 따라서 신청인의 ①②의 주장에 대하여 피신청인은 상반된 주장을 하고 있는 점에 대하여 위원회는 신청인이 불편했다는 주장에 공감은 할 수 있으나 ①의 경우 전화번호가 각각의 담당자로 지정되어 있는 점은 사실이나 담당자 부재 중 또는 다른 업무 등으로 본인이 수신할 수 없을 경우 에는 다른 직원이 당겨 받아 통화할 수 있으며, 다른 직원이 전화를 당겨 받았다고 해서 불친절하였다고 볼 수 없는 점, 또한 ②의 경우 신청인과 담당 직원이 통화한 사실은 일치하나 수신 중 통화 종료에 대해서는 일관되게 신청인과 피신청인이 주장하고 있고 이를 어느 쪽이 먼저 종료했는지는 알 수는 없으나 신청인이 불편을 느낀점에 대해서는 피신청인이 그 동안 상황 설명을 충분히 했다고 봄이 타당하다고 판단된다.

4) 또한 이 민원의 발생한 과정 등을 종합하여 판단할 때 5년여 동안 해결되지 아니하고 신청인과 피신청인간에 갈등이 이루어지고 있는 점은 매우 안타깝게 생각된다. 다만 신청인도 보호되어야 하지만 최근 법에 의하여 허용되지 않는 것을 요구하며 직원들에게 언어폭력, 반복 민원(유사내용 포함) 등의 증가로 인하여 해당 공무원들이 스트레스로 근무의 질이 저하되고 정신적으로 큰 피해를 입는 등 직원 사기에 영향을 미치고 있는 것도 사실인 점을 고려하여 볼 때, 무조건 공무원에게 친절을 강요하기 보다는 공무원을 보호하는 것도 의무라 판단된다.

◆ 결론

따라서 신청인의 주장에 대하여 현재 수사가 진행 중으로 권익위법 제43조 및 안산시 조례에 의거 이 민원을 각하(종결)처리 하고자 한다.

【부당한 통신판매업자에 대한 행정 조치 요구 등】

일련번호

4

◆ 신청 원인

신청인은 통신판매업자 ○○○○○ 온라인몰을 통해서 설맞이용 한우 (대용량 가성비 한우등심, 1kg용 1 박스)를 구입하였으나 한우와 고기 색상이 다르고, 또한 고기에 붙어있는 상품 표시에 한우가 아닌 육우로 표시되어 있어 환불 등의 조치를 요구하였으나 제대로 해결해 주지 않아 소비자보호원에 피해 구제 신청하였으나 본건 관련 통신판매 업체가 안산 소재로 확인되자 이에 민원을 제기함(민원신청서 참조)

◆ 사실관계 및 확인 결과

- 본 민원과 관련하여 한우 등의 통신판매와 관련된 피해 구제나 신고 등에 대해서는 ○○○○○과의 업무 소관이라는 의견이며 시민고충처리위원회에서 민원 관련 자료를 이송하면 절차에 따라 처리하겠다 함.
- 본건은「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」제2조 제3호와 제26조 제1항 등에 따라 통신판매업의 위법·부당성에 대해서는 통신 판매업자의 주된 사무소의 소재지를 관할하는 시장군수 등으로 규정되어 있다
- 또한 위 민원 내용은 신청인이 안산시로부터 행정처분 등에 있어서 이에 대한 위법·부당성에 대한 해결 요구사항으로 보기 어렵고 통신판매 업자에 대한 피해 구제에 대한 조치를 요구하는 사항으로 판단된다.

◆ 결론

따라서,「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등에 따라 본 민원 담당 부서에서의 처리가 필요하다고 판단되므로「안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」제21조 제1항 제2호 등에 따라 업무 담당 부서로 이 민원을 이송하고자 함.

【빌라주택 내 공동 창고 사용 금지에 대한 해결 요구】

일련번호

3

◆ 민원 요지

민원인은 빌라에 거주하고 있는 자로, 빌라에 설치된 공동 창고를 주민들이 사용하지 못하도록 하고 있어 이를 해결해 달라는 민원

◆ 신청인의 주장

민원인은 자신 소유의 위 주소지 내 빌라에 거주하고 있는 자로, 민원인은 약 2년전 위 빌라를 매입하여 이사하고 있으며, 최초 이사 당시에는 빌라 주민이 공동으로 사용하는 지하창고를 필요시 사용할 수 있었으나 여자 주민 1명과 관리실 여직원이 합세하여 아무런 통지 없이 지하창고 입구를 매트리스 침대로 불법으로 막아놓아 사용을 하지 못한다며, 공동소유임에도 사용하지 못하게 하는 것은 부당하다며 시에서 이를 해결해 달라고 방문 상담하였음

◆ 결론

민원인의 주장과 관련하여 업무 담당 ○○과 담당에게 관련 설명을 듣고 해결 방안을 마련하도록 안내하고 상담 종결함.

【핸드폰 결제금 미납에 따른 압류 조치 해결 요구】

일련번호

4

◆ 민원 요지

민원인은 자신 소유의 휴대폰이 도용당해 소액 결제 등이 발생되어 이를 변제하지 못하자 통신사로부터 압류 등의 조치를 한다고 요구하여 이를 해결해 달라는 민원(반복 민원)

◆ 신청인의 주장

민원인은 자신이 사용하는 ○○통신사용 휴대폰이 도용 당해 소액결제되어 이를 미납하고 또한 딸과 손자도 소액결제 등으로 요금이 채납되어 딸은 신용회복위원회 구제 신청으로 매월 6만원 단위로 3년 동안 변제해 나가면 회복이 가능하나 손자는 학생으로 상품권 판매 등으로 손실을 본 약 270만원 상당을 변제하지 못해 자신이 대신 변제하고 있으나 약 230만 원가량의 미 변제로 인해 채권추심 업체로부터 압류 조치하겠다는 연락을 수차례 받고 있어 이를 해결하기 위해 수차례 방문하였다 함.

◆ 결론

민원인의 주장과 관련하여 ○○에서의 채무관계 등에 대하여 해결할 방법을 설명해주고 관련 기관 등에서 상담 등을 통해 해결 여부를 확인하도록 안내하고 상담 종결함.

【경매 받은 임야 내 설치된 불법 하우스 등 철거 요구】

일련번호

11

◆ 민원 요지

민원인은 자신의 조카가 대출금 미변제로 토지가 압류되어 경매가 진행 되어 이를 낙찰받은 지인이 본 토지에 설치된 불법 하우스 등을 철거 하지 않고 있어 이를 해결해 달라는 민원

◆ 신청인의 주장

- 민원인은 자신의 조카 소유인 임야가 조카의 케피탈 등에서 받은 대출금 미변제로 압류되어 경매가 진행 되고 3-4차례 유찰되어 자신이 이를 경매받기 위해 경매 진행을 하는 과정에 거주지 부근의 관계 지인과 경매 절차 등에 대한 논의 과정에 관계 지인이 자신도 모르게 경매 절차를 진행하여 결과적으로 지인이 조카 소유의 임야 등을 낙찰받았다.

- 그러나 지인은 경매 진행 과정에 위 임야에 오랫동안 불법으로 설치해놓은 하우스와 고물상 등의 시설에 대하여 경매 낙찰 후 철거를 조건으로 구청으로부터 철거를 약속하고 확인서를 제출(추정)하는 방법으로 법원경매를 진행시켜 결과적으로 위 임야를 관련 지인이 단독으로 참여하여 이를 낙찰받은 후 임야에 설치된 민원인 소유 하우스 등의 불법 시설물에 대한 사용료 지불을 요구하였으나 이에 이행하지 않자 법원에 소송을 제기하였고 또한 시설물 철거에 대한 약속 이행을 하지 않고 있어 구청이나 시청에서 낙찰받은 임야 토지상의 불법 시설물에 대한 철거 이행을 조속히 하도록 시에서 임야주에게 종용하도록 하는 요구를 위해 방문상담함

◆ 결론

민원인의 주장과 관련하여 경매 진행 절차나 경매 대상 임야상에 불법으로 설치된 하우스, 컨테이너 등의 고물상 시설 등에 대한 처리 방법 등에 대한 절차와 함께 불법 시설물에 대한 행정 조치 절차 등에 대한 설명 후 종결

【아동학대 관련 아동전문기관의 부당한 교육 조치 요구】

일련번호

14

◆ 민원 요지

민원인은 자신의 딸에게 가정폭력을 행사하여 형사처벌 등을 받았음에도 계속하여 딸아이와 격리시켜 딸아이의 교육 등을 시킬수 없으니 이를 해결해 달라

◆ 신청인의 주장

- 민원인은 2024. 4.경 자신의 초등학교 6학년 딸 ○○○ (13살)에게 폭행 등을 가해 딸이 112에 신고하여 형사처벌로 아동 격리 및 관련 교육 실시 등에 대한 처분을 받은 후, 위 딸이 3개월의 격리 생활 후 집으로 귀가 되어 함께 생활하고 있다 함.

- 또한, 위 아동학대 교육과 관리 등을 하는 ○○아동전문기관 소속의 상담원과 팀장들이 예방 교육 등을 이유로 수시로 전화를 하였으나 자신이 직장 생활로 인해 전화를 받지 못하자 갑자기 야간에 찾아오거나 자신의 딸에게 엄마 말을 듣지 마라, 결혼하면 안된다는 등의 잘못된 교육으로 인해 딸과 자신의 갈등이 더욱 커지고 있고, 이로 인해 정신과 치료를 받는 등의 피해가 있어 이를 해결하기 위해 안산시 ○○○○과 ○○○ 주무관에게 가정방문, 딸 교육 등을 하지 못하도록 조치해 달라고 요구하였음에도 해결되지 않아 이를 해결해 달라고 방문하였음

◆ 결론

민원인의 주장과 관련하여 업무 담당 ○○○○과 ○○○ 주무관에게 민원 내용과 관련하여 조치할 것 등을 설명하였으며, 민원인이 위 민원내용으로 인해 병원 진료를 받는 등의 피해를 보고 있다고 주장하며 병원 진료 기록 등을 첨부하여 민원 신청한다고 주장하여 이에 대한 절차를 안내하고 상담 종결함.

【안산○○○○○에 대한 행정감사 요구 등】

일련번호

16

◆ 민원 요지

민원인은 안산○○○○○ 관리업체 선정 과정이 6년여 동안 수의계약으로 진행되는 등 불공정하므로 이를 해결하기 위해 민원 제기

◆ 신청인의 주장

민원인은 안산○○○○○(복합시설단지) 관리업체를 선정하면서 현재 관리업체는 수의계약에 의거 2021. 1. 1.~ 2027. 1. 31. 6년 동안 수의계약으로 선정하여 이에 소송 등을 진행하였으나 대법원판결이 났음에도 불구하고 이에 대해 입주자대표회의에서는 다수의 입주자들이 소송에서 패소할 것으로 예측하여 반대하고 있으나 입주자 대표회의에서는 지속적인 소송으로 발생한 비용이 관리비에 부과되는 등으로 입주자들이 피해를 보고 있어 이를 해결해 달라

◆ 결론

- 민원인 의견을 경청하면서 관련 법, 규정 및 절차 등을 설명하고, 특히 안산○○○○○ 운영 관리규약에서 정한 절차 등을 제대로 이행하였는지 여부 등에 대한 세부적인 확인이 필요하다는 내용을 설명하고,
- 또한 이전 관리업체의 부당성에 대한 입주자 대표(관리단)회에서 이전 관리업체와의 소송 진행 결과 대법원에서 최종 패소되었음에도 입주자대표회의에서 소송 진행 여부를 결정하는 사항에 관련하여 관리규약, 입주자 대표회의 역할, 새로운 대표회의 구성 가능성 여부 등 대응 절차를 안내 하고 신청인도 이에 만족하여 상담 안내 종결함.

【완공된 주택에 대한 신속한 준공 허가 요구 등】

일련번호

19

◆ 민원 요지

민원인은 시로부터 건축허가를 받아 전원주택을 완공한 후, 사용승인 신청을 하였으나 주택 인근 주민의 민원이 있다는 이유로 준공 허가를 내주지 않고 있어 이를 해결해 달라는 민원

◆ 신청인의 주장 관련

- 민원인은 2024. 4.경 위 주소지에 전원주택을 지어 2024. 7경 완공한 후, 사용 승인(준공 신청)을 받기 위해 관련 서류를 ○○○○과에 제출하였으나 민원인 부근에 거주하고 있는 ○○○의 집 마당 지중으로 설치된 오수관로 사용을 하지 못하도록 하자 이를 이유로 위 000과 합의를 해오면 준공 승인을 해준다는 이유로 현재까지 약 1년여 동안 준공 승인을 내주지 않고 있어 이를 해결해 달라는 내용으로 상담 함.

- 민원인 주장에 따르면 위 ○○○는 집 마당으로 설치된 오수관로를 사용하지 못하도록 요구하는 것이 아니라 오수관로가 마당 끝부분에서 하천으로 연결되어 있어 여름이면 악취가 나고 파리, 해충 등이 발생하고 있으므로 오수 관로를 설치하여 오수가 주변 토양으로 무단 방류되는 것을 예방해달라고 시청에 여러 차례 건의를 하였으나 이를 해결해 주지 않고 당사자 끼리 해결해라고 하고 있어 시청에 지속적인 민원을 제기하고 있으므로 인해 ○○○○과에서도 준공 승인을 해주지 않는 것은 부당한 사항이므로 이를 해결해 달라는 것임.

◆ 결론

민원인은 ○○○○과로부터 최종 준공 승인 여부를 받아본 후 부당한 사항이 있으면 관련 서류 등을 준비하여 시민고충처리위원회에 제출한다고 요구하여 관련된 절차를 안내하고 상담 종결함.

【1인 시위 관련 담당 공무원의 인사 조치 요구 등】

일련번호

20

◆ 민원 요지

민원인은 1인 시위를 하면서, 시청 담당 공무원이 부당하게 경찰에 신고 하여 경찰로부터 2차례에 걸쳐 조사 등을 받는 등 정신적 피해를 보았으므로 담당 공무원에 대한 인사 조치 등을 해달라

◆ 신청인의 주장

민원인은 안산○○○, ○○○ 시장 등을 대상으로 한 1인 시위를 하였으나 이에 대해 담당 부서 공무원이 부당하게 경찰에 신고하여 2차례에 걸쳐 조사 등을 받는 등 피해를 보았고, 이와 관련된 부당 불편함에 대해 국민신문고 등을 통해 민원을 제기하였으나 아무런 조치를 해주지 않아 담당자의 인사 조치를 요구한다는 민원

◆ 결론

민원인 의견을 경청하고 관련 법규 및 절차 등을 설명하였고 특히 직원들에 대한 인사 조치 요구 등에 대한 상세한 절차 등을 설명하고 신청인도 이에 만족하여 상담 안내 종결함.

【공공임대아파트 입주 요구 등】

일련번호

22

◆ 민원 요지

민원인은 다세대 주택에 남편과 거주하고 있으나 생활이 어려워 공공임대아파트 입주를 할 수 있도록 해달라는 민원을 제기.

◆ 신청인의 주장

민원인은 위 주소지에 거주하고 있는 자로, 현재 다세대 주택에서 남편과 거주하고 있으나 보증금 1,000만 원에 월세 50만 원을 주고 살고 있어 형편이 어려워 공공 임대주택을 입주하려고 하나 남편과 민원인이 각자 약 210씩 도합 약 400~450만원 상당의 근로소득이 있고, 또한 금년 초에 구입한 소나타 차량을 보유하고 있으나 직장이 1년 단위의 계약직원으로 얼마 있으면 직장 생활을 할수 없어 수입이 줄어들어 공공임대아파트 입주를 하고 싶으나 자격이 부족하여 입주할 수 없으므로 이와 관련하여 공공임대주택에 입주할 수 있도록 해 달라는 내용으로 상담함.

◆ 결론

본 상담에 대해 공공임대주택 입주 조건, 자격, 재산 내역 등 전반에 대한 조건을 갖추어야 되고 또한 현재 시에서 모집하는 공공임대주택이 부족하므로 입주 자격이 미달되는 민원인 자격으로는 입주할 수 없다는 담당 부서 내용을 안내하고 민원인도 이를 수용하여 상담 종결함.

【하수관로 공사로 인한 주택 및 도로 피해 복구 요구 등】

일련번호

23

◆ 민원 요지

민원인은 안산시에서 상수도 공사를 하면서 자신이 거주하고 있는 주택앞 도로가 균열되어 통행이 불편하므로 이를 해결해 달라는 민원 제기

◆ 신청인의 주장 관련

민원인은 위 주소지에 거주하고 있는 자로, 2025. 4.경 ~ 5.경에 안산시 주관으로 시작된 노후 하수관로 보수공사와 관련하여 공사 업체에서 타설 등으로 인한 주변의 소음피해 및 주택 균열이 발생하였고, 또한 주택 앞 도로가 균열되었으나 공사 당시 현장 소장 등이 피해 건물에 대한 원상회복 공사를 해주기로 약속하였음에도 불구하고 현재까지 아무런 공사를 해주지 않고 있어 노후주택에 대한 또 다른 피해가 예상되므로 공사 관리감독 관청인 상하수도사업소에서 조속한 보수공사가 이루어지도록 조치를 요구한다는 내용으로 상담함.

◆ 결론

본 상담에 대하여 공사 관리감독 부서인 ○○과에 전화하여 담당 부서에서의 신속한 조치를 해주도록 확인하였고 담당자가 부재 중으로 정확한 사실관계 등을 확인할 수 있는 연락처와 함께 업무 담당자를 안내하고 민원인도 이를 수용하여 상담 종결함.

【코로나백신에 의한 피해보상 관련 조치 요구 등】

일련번호

24

◆ 민원 요지

민원인은 코로나 백신의 부작용에 의해 자신의 처가 사망하였음에도 이에 대한 아무런 보상 등을 해주지 않아 이의 해결을 요청

◆ 신청인의 주장

민원인은 2021. 6.경 발생한 코로나 정국에 따라 ○○동 거주 민원인의 처 ○○○가 ○○구 관할 지역 내 ○○병원에서 코로나 예방접종(아스트라제네카 1차)을 받은 후, 그 후유증으로 인해 뇌출혈로 쓰러져 사망한 내용의 민원을 처리하는 부서 팀장으로 위 민원인이 자신의 처가 사망한 원인이 코로나 예방접종과 인과 관계가 없다는 질병관리청의 조사 결과에 불만을 품고 2025년 현재까지 수년 동안 수많은 민원과 담당 부서 담당자들에 대한 폭행, 폭언·협박 등의 장기 민원으로 인해 담당자들이 너무 어려워하고 있다는 내용을 설명하며, 본 민원을 해결할 수 있는 방법을 알려달라는 내용으로 상담함.

◆ 결론

본 상담에 대해 시민고충처리위원회에의 민원 접수 절차와 또는 중앙부처 국민권익위원회나 보건복지부 등에서의 접수 처리하는 방법 등을 설명하고, 본 건과 같이 지속적으로 반복되는 특이 민원인에 대한 대응 요령 등을 설명하였으며, 추후 민원 제기 시 시민고충처리위원회에 접수할 수 있는 절차 등을 안내하고 상담 종결함.

【한부모 가족의 기초 생계급여 인상 요구 등】

일련번호

25

◆ 민원 요지

민원인은 ○○○ 주민으로 기초 생계급여를 지급받고 있으나 어린 자녀 2명을 돌보고 있어 생활이 어려우니 기초 생계급여를 인상해 달라는 민원

◆ 신청인 주장

- 민원인은 위 주소지에 거주하고 있는 ○○○ 주민으로, 2019. 10.경부터 기초 생계수급자로 지정되어 매월 약 110만 원 상당의 주거비, 의료비 등을 지급받고 있으나 중2, 초등 6학년의 2자녀를 혼자서 양육하고 있으므로 현재 지급 받고 있는 수급비용으로 생활비 충족이 곤란하여 장애인 회사에 출근하며 약 94만 원 상당의 급여를 받아 생활에 보태쓰고 있으나 금액이 부족하여 커가는 자녀들에 대해 학원비, 용돈 지급 등도 곤란하므로 구청에서 기초 생계 비용을 현재보다 증액시켜 올려주었으면 좋겠고,
- 그 밖에도 거주지 담당 통장이 장애인 봉사 단체를 만들어 이에 참여한 민원인과 지인으로부터 매월 1만 원씩 회비를 납부받았으나 일방적으로 회원에서 탈퇴시켰음에도 회비를 돌려주지 않아 이에 대한 해결 방안을 시에서 마련해 달라는 내용으로 상담함.

◆ 결론

본 상담은 민원인에 대해 기초 생계급여 대상 및 지급액 결정에 대해서는 관련 구청에서 확인할 사항이므로 그 절차 등에 대해 설명하였으며, 통장의 봉사 단체 운영에 참여하면서 납부한 회비와 관련하여서도 시에서 해결 해 줄 사항이 아니므로 민형사적인 조치 방법이나 그 대응 절차 등을 설명하고 이에 민원인도 수용하여 상담 안내 종결함.

【도로 부실로 발생한 피해보상 신청 절차 요구 등】

일련번호

26

◆ 민원 요지

민원인은 2025. 8..경 아침 ○○○ 빌라 버스정거장 부근 인도로 새벽기도를 가던 중 미끄러지며 넘어져 치아골절 등의 부상을 당해 도로 시설관리 등의 책임이 있는 시청에서 피해보상을 받기 위해 민원 상담.

◆ 신청인의 주장 관련

민원인은 2025년 8월 13일 비 오는 날 아침 ○○빌라 버스정거장부근으로 새벽기도를 다녀오던 중 울퉁불퉁 인도에서 넘어져 부상을 당해 자비로 입원 치료 등을 해왔으나 피해보상을 받기 위해 ○○구 ○○○○과 문의하였으나 CCTV 자료 등 관련 자료로는 명확한 시설물 하자가 있지 않은 것으로 보아 배상 신청은 어려울 것 같다는 답변을 받았으나 입원, 치아 교체 및 얼굴 상해 등 각종 의료기록 등이 존재하며, 국가로부터 피해 보상을 받을 수 있는 방법을 알기 위해 시민고충처리위원회를 방문.

◆ 사실관계 확인

- 민원인의 진술 등을 통해 사건 사실관계를 일부 확인했고, 관련 증거 자료 등을 토대로 민원인의 부상 등이 발생한 사실을 확인하였다.
- 담당 부서 근무자로부터 안산시가 보험 가입되어 있는 영조물 배상 신청의 경우 보험금이 일단 지급된 후 명확한 인과관계 등 증빙자료가 없다면 안산시에 구상권 청구가 들어오기 때문에 인과관계가 아주 명확한 경우가 아니라면 국가배상 신청을 하도록 안내하고 있다는 답변을 확인.

◆ 결론

시고위에서는 민원인에게 국가배상제도 안내를 통해 신청 절차 및 작성 등에 대한 설명을 하고 추가적인 자료로 좋지 않은 도로 상황에 대한 주민들의 의견서와 당일 교회 하차에 도움을 준 이웃 등의 상황 등을 확인하여 대응하도록 안내하고 이에 민원인도 수용하여 상담 종결 함.

【도로관리 부실로 발생한 부상에 대한 보상 요구 등】

일련번호

30

◆ 민원 요지

민원인은 미국 국적으로 생활하다 귀국하여 주민등록증 재발급을 의뢰하였으나 지문 등록 등의 절차가 복잡하여 주민증 발급이 장시간 소요되어 신속한 발급을 요청하고, 또한 주거지 주변 상가건물 사이를 걷던 중 넘어져 얼굴 등에 부상을 입었기에 안산시에서의 영조물 피해보상 해당 여부를 판단해 달라는 민원.

◆ 신청인의 주장

- 민원인은 위 주소지에 거주하고 있는 미국 국적의 시민으로, 2025. 11.경 미국에서 50년 동안 이민 생활을 하다가 귀국 후 한국 국적을 취득하기 위해 ○○구 ○○주민센터를 방문하였으나 주민등록증 작성 및 지문 등의 신분을 입증할 서류가 부존재 하여 주민증 발급이 어렵게 되자

- 담당 부서에서는 새롭게 신분증(주민증) 발급을 위해 지문을 채취하여 경찰청에 신원확인 및 지문 등록 등을 위한 절차가 복잡하고 기간이 3개월여 걸려 이로 인해 안전 보험 가입이나 일상생활이 어려움으로 신속한 주민등록증 발급을 요구하였으며, (11. 18.경 지문채취 후 경찰청에 등록 의뢰 한 상태임) 또한 11.경에 ○○ 소재 거주지 부근의 상가건물 사이의 도로를 횡단하다 바닥에 박혀있는 못으로 인해 넘어져 얼굴 등에 타박상 등의 부상을 입어 도로관리 책임이 있는 안산시에 피해보상을 하고자 한다는 내용으로 상담함.

◆ 결론

본 민원에 대해 도로에서 넘어져 발생한 상처 등의 피해보상에 대해서는 관할 구청인 ○○구 ○○○○과를 안내하였고, 또한 주민등록증 발급업무를 담당하는 ○○구 ○○주민센터에도 민원인의 주민증 발급과 관련하여 조속한 처리가 되도록 전화 안내하고 민원인에게는 추후 민원이 생길 경우 민원 제기 절차 등을 안내하고 상담 종결함.



2024년 안산시 시민고충처리위원회 운영상황보고서



안산시 시민고충처리위원회 활동

1. 고충민원 관련 대외 활동
2. 고충민원 현장 활동
3. 위원회 역할 홍보 및 상담 활동



V. 안산시 시민고충처리위원회 활동

1

고충민원 관련 대외 활동



(국민권익위원회 주관 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석, 2025. 4. 25.)



(국민권익위원회 주관 시민고충처리위원회 포럼 참석, 2025. 6. 11.)



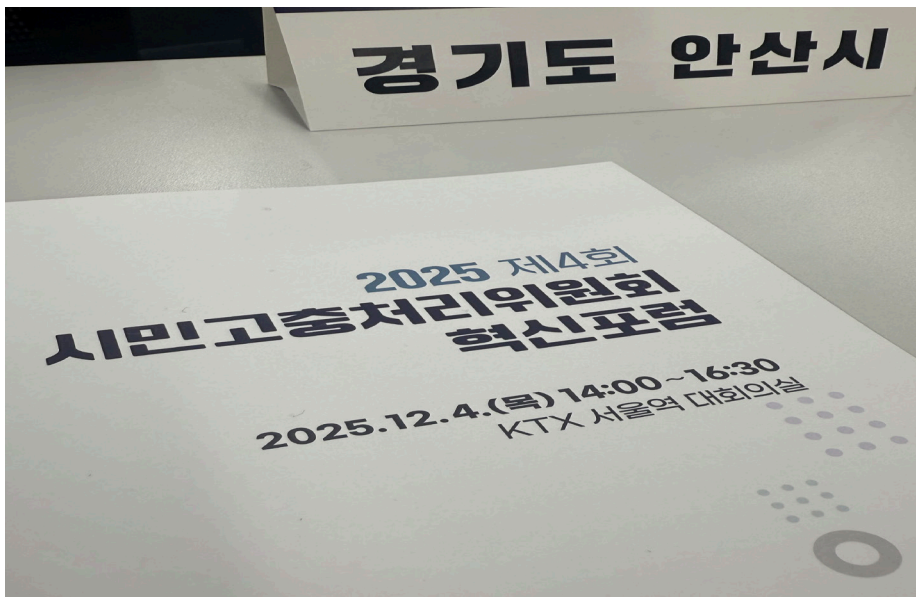
(국민권익위원회 주관 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석, 2025. 6. 26.)



(국민권익위원회 주관 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석, 2025. 9. 18.)



(국민권익위원회 주관, 시민고층처리위원회 포럼 참석, 2025. 12. 4.)



(국민권익위원회 주관, 시민고층처리위원회 포럼 참석, 2025. 12. 4.)



(민원 안전 의결 회의, 2025. 1. 20.)



(민원인 방문 상담, 2025. 1. 23.)



(민원인 방문 상담, 2025. 3. 13.)



(민원인 방문 상담, 2025. 3. 14.)



(민원인 방문 상담, 2025. 5. 21.)



(민원 현장 방문, 2025. 4. 17.)



(민원 현장 방문, 2025. 7. 11.)



(민원 현장 방문, 2025. 11. 14.)



(호수동 행정복지센터 동장 면담, 2025. 7. 11.)



(호수동 통장회의 방문, 2025. 7. 11.)



(해양동 통장회의 방문, 2025. 8. 8.)



(선부2동 통장회의 방문, 2025. 8. 8.)



(본오2동 통장회의 방문, 2025. 9. 11.)



(백운동 통장회의 방문, 2025. 9. 25.)



(초지동 주민자치회의 방문, 2025. 10. 14.)



(와동 통장회의 방문, 2025. 10. 27.)



(원곡동 통장회의 방문, 2025. 11. 24.)



(이동 통장회의 방문, 2025. 11. 28.)



2025년 안산시 시민고충처리위원회 운영상황보고서

VI

안산시 시민고충처리위원회 관련 규정

1. 안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례
2. 안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙
3. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률



Ⅵ. 관련 규정

1

안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2019.11.08 조례 제2317호
(일부개정) 2021.11.10 조례 제2569호
(일부개정) 2022.01.05 조례 제2588호
(전부개정) 2024.04.03 조례 제2857호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지의 규정에 따라 안산시 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하여 불합리한 행정제도를 개선함으로써 주민의 권익을 보호하고 지역사회 발전을 도모하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “고충민원”이란 안산시(이하 “시”라 한다) 및 그 소속기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 위원회에 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “소속기관등”이란 시 본청 및 그 소속행정기관, 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관, 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관 및 법인·단체 또는 개인을 말한다.

제2장 위원회의 설치·기능·구성 등

제3조(위원회의 설치) 안산시장(이하 “시장”이라 한다)은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제32조에 따라 소속기관등에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 안산시 시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

제4조(기능) 위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 주민이 신청한 고충민원의 조사·처리
2. 다수인민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명, 제도개선 권고 등 처리
3. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
4. 위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 시장 및 안산시의회(이하 “의회”라 한다)가 고충민원과 관련하여 위원회에 위임·의뢰하는 사안에 대한 조사·처리

6. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
7. 위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
8. 국민권익위원회 등 국내·외 기구·기관들과의 교류·협력
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 위원회에 위탁된 사항

제5조(구성) ① 위원회는 5명 이내로 구성한다.

- ② 위원회는 시장 소속하에 두되, 직무수행과 관련하여 독립성을 보장한다.
- ③ 위원회의 위원(이하 “위원”이라 한다)은 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선 등을 위하여 지방행정과 법률 등에 관하여 뛰어난 식견을 가진 법 제33조제1항의 자격요건에 해당하는 사람 중에서 의회의 동의를 받아 시장이 위촉한다.
- ④ 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ⑤ 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 때에는 시장은 의회의 동의를 받아 후임자를 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉된 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제6조(대표위원) ① 대표위원과 부대표위원은 위원 중에서 호선하며, 대표위원은 위원을 대표한다.

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

제7조(회의 및 의결) ① 회의는 매월 1회 개최함을 원칙으로 하되, 상정 안건이 없을 때에는 개최하지 않을 수 있으며, 필요한 경우에는 대표위원이 임시회의를 소집할 수 있다.

- ② 회의의 의결은 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석 위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제8조 (직무 대상기관) 위원의 직무 대상기관은 제2조제3호의 “소속기관등”으로 한다.

제9조(위원의 결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 위원이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 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.

제10조(겸직 금지) 위원은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원, 지방의회 의원
2. 시와 특별한 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임·직원

제11조(위원의 제척·기피·회피) ① 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 자가 해당 사안의 당사자이거나 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 위원이 해당 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
3. 위원이 해당 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
4. 위원이 되기 전에 해당 사안을 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
5. 위원이 해당 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 이해관계인은 위원에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우 해당 위원에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 위원이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제12조(위원 추천위원회 구성·운영) ① 시장은 위원 위촉을 위하여 위원 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

② 추천위원회는 위원장을 포함하여 7명 이내로 구성하되, 어느 한 쪽의 성별이 위촉직 위원 수의 10분의 6을 초과하지 않도록 한다.

③ 추천위원회의 위원장은 부시장이 되고, 부위원장은 위원 중에서 호선하며 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 위원회 사무를 담당하는 부서의 장이 된다.

④ 추천위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동적으로 해산한다.

1. 인사업무 담당국장

2. 안산시의회 의원

3. 시에 거주하는 사람으로 변호사협회 등의 추천을 받은 변호사

4. 지역 대학의 총장 또는 학장으로부터 추천을 받은 교수

5. 안산지역의 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

⑤ 추천위원회 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석 위원 과반수의 찬성으로 위원 추천 대상을 의결하며, 복수로 추천도 가능하다.

⑥ 추천위원회 회의에 참석하는 위원에게는 예산의 범위에서 「안산시 소속위원회의 설치 및 운영에 관한 조례」가 정하는 바에 따라 수당과 여비 등을 지급할 수 있다.

제13조(위원의 해촉) 시장은 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해촉할 수 있다.

1. 심신상의 장애 또는 질병으로 직무를 수행할 수 없게 된 경우

2. 직무와 관련된 비위 사실이 있는 경우

3. 직무태만, 품위손상 등 위원으로 활동이 어렵다고 판단되는 경우

4. 위원회 활동을 통하여 알게 된 비밀을 누설한 경우

제14조(전문가 자문) ① 위원은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가를 초빙할 수 있다.

② 제1항에 따라 자문에 응한 경우 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제15조(비밀유지 의무) 위원으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 된다.

제16조(운영지원) ① 시장은 위원회 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

② 시장은 위원의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원할 수 있다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제17조(고충민원의 신청) 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

제18조(고충민원의 접수) ① 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 모두 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

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

2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용

3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

- ② 위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 안 된다. 다만, 위원회가 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제19조(고충민원의 조사) ① 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 안에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 아니할 수 있다.

1. 제21조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 그 밖에 위원회에서 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정하는 경우

제20조(조사의 방법) ① 위원회는 제19조에 따라 조사를 할 때에 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 소속기관등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
 2. 소속기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 소속기관 등이 소유 또는 관리하고 있는 장소·시설 등에 대한 실지조사
- ② 위원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

③ 소속기관등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제21조(고충민원의 이송 등) ① 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관 등에 이송하거나 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 및 그 밖에 다른 법률에 따른 구제절차가 진행 중이거나 판결로 확정된 사항
2. 법령에 따라 화해·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원이 처분을 요구한 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 시 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 그 밖에 위원이 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

② 위원회는 제1항에 따라 고충민원을 이송 또는 각하한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

제22조(합의의 권고) 위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

제23조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 소속기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

② 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 소속기관등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제24조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 자치법규 및 그 밖의

정책·제도의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 소속기관등의 장에게 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제25조(의견제출 기회의 부여) ① 위원회는 제23조 또는 제24조에 따라 소속기관등의 장에게 시정 또는 제도 개선의 권고를 하기 전에 해당 소속기관등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 소속기관등의 장, 신청인 또는 이해관계인은 위원회가 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제26조(결정의 통지) 위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 소속기관등의 장에게 통지하여야 한다.

제27조(처리결과와 통보 등) ① 위원회로부터 제23조 또는 제24조에 따른 권고 또는 의견을 받은 소속기관등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 소속기관등의 장이 그 권고내용을 이행하지 않은 경우에는 그 이유를 위원회에 문서로 통보하여야 한다.

③ 위원회는 제1항 또는 제2항에 따른 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.

제28조(재심의) 소속기관등의 장은 위원회의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보하여야 하며, 이 경우 위원회는 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

제29조(권고등 이행실태의 확인·점검) 위원회는 제23조 또는 제24조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제30조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 위원회는 매년 12월말까지의 고충민원 처리사항 운영결과를 다음 연도 3월말까지 시장과 의회에 보고하고 이를 공표하여야 하며, 이 경우「개인정보보호법」,「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」,「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 등이 정하는 바에 따라 개인정보 등의 보호를 하여야 한다.

② 제1항에 따라 고충민원 처리사항 운영결과 내용에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
2. 고충민원과 관련하여 위원회가 권고 또는 의견을 표명한 사항
3. 고충민원과 관련하여 위원회의 권고 또는 의견에 대하여 관계 소속기관등이 수용하지 않은 사항
4. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

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

제31조(시행규칙) 이 조례 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(시민옴부즈만에 대한 경과조치) 이 조례 시행 이전에 시민옴부즈만으로 위촉된 위원에 대하여는 종전의 규정에 따른다.

(제정) 2020.01.29 규칙 제1248호

(일부개정) 2022.11.16 규칙 제1328호

(전부개정) 2024.05.29 규칙 제1367호

제1조(목적) 이 규칙은 「안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」의 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(위촉 방법) 안산시장(이하 “시장”이라 한다)은 「안산시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제5조제3항에 따라 시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)의 위원(이하 “위원”이라 한다)을 위촉한 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.

제3조(회의의 진행) ① 대표위원은 조례 제7조에 따른 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.

② 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결 순으로 진행하고, 위원회를 지원하는 공무원 또는 공무원이 간사가 된다.

③ 대표위원이 필요하다고 판단하는 경우에는 관계기관(조례 제2조제3호에 따른 소속기관등을 말한다. 이하 같다)의 직원·신청인·이해관계인을 회의에 참석하게 하여 의견을 들을 수 있고, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

④ 회의내용에 관한 사항은 회의록을 작성하여야 한다.

제4조(고충민원의 신청과 접수 등) ① 안산시 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청하려는 개인이나 법인 또는 단체(이하 “신청인”이라 한다)는 별지 제2호서식의 고충민원신청서를 작성하여 서면으로 신청하여야 하며, 구두로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수자가 신청서를 작성하고 신청인에게 그 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.

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

③ 위원회가 고충민원을 접수한 때에는 별지 제3호서식의 고충민원 관리부에 그 내용을 기재하여야 한다.

제5조(신청의 대리 등) ① 고충민원의 신청은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 신청할 수 있다. 이 경우 대리인의 자격을 증명하는 서류를 첨부한 별지 제4호서식의 대리인 선임허가 신청서를 제출하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계존비속 또는 형제자매
2. 신청인이 법인인 경우 그 임원 또는 직원
3. 변호사
4. 다른 법률에 따라 고충민원의 대리를 할 수 있는 사람
5. 제1호부터 제4호까지의 규정 외의 자로서 위원회의 허가를 받은 사람

② 다수의 신청인이 공동으로 신청하는 경우에는 별지 제5호서식의 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

제6조(고충민원의 조사통보) 위원회는 접수된 고충민원에 대한 조사를 실시할 때에는 관계 소속기관등에 그 사실을 통보하여야 한다.

제7조(조사제외 등 통지) ① 위원회는 고충민원을 조사하지 않을 경우에는 별지 제6호서식의 고충민원조사제외통지서를 작성하여 신청인에게 통지하여야 한다.

② 위원회는 조례 제19조제1항 단서에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 별지 제7호서식의 고충민원 처리기간 연장 안내에 따라 통지하여야 한다.

제8조(신분증명서의 휴대 등) ① 위원이 고충민원 조사를 실시할 경우에는 별지 제8호서식의 신분증명서를 휴대하여 관계인 등에게 제시하여야 한다.

② 제1항에 따른 증명서를 발급하는 때에는 별지 제9호서식의 신분증명서 발급대장에 그 사실을 기록유지하여야 하며, 위원이 그 신분을 상실한 경우에는 이를 즉시 회수하여야 한다.

제9조(반복 고충민원 등의 처리) 위원회는 동일한 내용의 고충민원 처리결과를 2회 이상 알린 후에도 정당한 사유 없이 계속하여 같은 사람이 고충민원을 신청한 경우에는 종결처리하고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 사람이 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 결과를 알리고 종결처리할 수 있다.

제10조(합의 권고 및 조정) 고충민원에 대해 신청인과 피신청인 간에 합의 또는 조정이 성립된 경우에는 별지 제10호서식의 합의서 또는 별지 제11호서식의 조정서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 위원이 이를 확인한다.

제11조(조사결과와 보고 등) ① 위원이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제12호서식의 고충민원조사결과보고서를 작성하여 대표위원에게 보고하여야 한다.

② 대표위원은 고충민원조사결과보고서 내용을 검토하여 위원회 회의에 상정하여야 한다.

제12조(의결서 작성) 고충민원의 심의를 의결한 경우에는 의결내용에 따라 다음 각 호와 같이 의결서를 작성하여야 한다.

1. 시정권고, 의견표명, 각하·이송, 합의·조정해당하는 경우: 별지 제13호서식

2. 제도개선 권고에 해당하는 경우: 별지 제14호서식

제13조(결정의 통지) 조례 제26조에 따라 위원회의 결정 내용을 알릴 때에는 의결된 날부터 5일 이내에 별지 제15호서식의 민원 처리결과 통보서에 의결서를 첨부한 서면으로 신청인과 관계 부서의 장 등 관계인에게 알려야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 전자우편 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

제14조(운영지원업무) 위원회의 활동 등 업무수행을 지원하는 공무원 또는 공무원직은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원의 안내·접수 및 민원 조사·처리 지원

2. 위원회 회의록 작성 및 기록 보존

3. 고충민원 편람·서식 등의 비치

4. 그 밖에 위원회 운영에 필요한 사무

제15조(활동비 지원) ① 시장은 예산의 범위에서 활동비를 지급할 수 있다.

② 제1항에 따른 활동비의 지급 기준은 5급 상당 공무원 연봉액의 상한액과 하한액을 더한 금액의 2분의 1에서 근무시간을 계산하여 지급한다.

제16조(공인) ① 위원회 운영과 관련하여 발송하거나 교부하는 문서에 별도의 공인을 조각하여 사용한다.

② 제1항에 따른 공인에 관한 사항은 「안산시 공인 조례」를 따른다.

제17조(기록의 관리) ① 위원회의 모든 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충처리 민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 고충민원의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

제18조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」을 따른다.

제19조(비밀유지 서약) 위원은 조례 제15조에 따라 별지 제16호서식의 보안서약서를 작성한다.

제20조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 위원회의 운영에 필요한 사항은 위원회 회의의 의결을 거쳐 대표위원이 따로 정할 수 있다.

부 칙

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙(2022.11.16.)

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙(2024. 5. 29.)

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

[시행 2024. 8. 14.] [법률 제20306호, 2024. 2. 13., 일부개정]

[시행 2025. 1. 21.] [법률 제20712호, 2025. 1. 21., 타법개정]

국민권익위원회(청렴정책총괄과-부패방지정책), 044-200-7613

국민권익위원회(심사기획과-부패행위신고), 044-200-7694

국민권익위원회(심사기획과-비위면직자등의 취업제한), 044-200-7690

국민권익위원회(보호보상정책과-신고자 보호·보상), 044-200-7758

국민권익위원회(민원조사기획과-고충민원 조사·처리), 044-200-7320

국민권익위원회(민원조사기획과-시민고충처리위원회 운영), 044-200-7318

제3장 시민고충처리위원회

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

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

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

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자

5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자

② 시민고충처리위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.

④ 결원된 시민고충처리위원회 위원의 후임으로 위촉된 시민고충처리위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

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

제35조(위원회에 관한 규정의 준용) 제15조, 제16조제3항, 제17조, 제18조, 제25조 및 제83조의2제1항은 시민고충처리위원회에 관하여 이를 준용한다. <개정 2019. 4. 16.>

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

② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

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

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

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

2025년

안산시 시민고충처리위원회

운영상황보고서

발행인 안산시 시민고충처리위원회

발행일 2026. 3.

주 소 (15335) 경기도 안산시 단원구 화랑로 387(고잔동)
안산시청 제2별관 1층, 시민고충처리위원회

전 화 031) 481-2682(대표전화)