

2025년 성남시 시민고충처리위원회 운영상황 보고서



성남시 시민고충처리위원회

2025년 성남시 시민고충처리위원회 운영상황 보고서



성남시 시민고충처리위원회

시민고충처리위원회
성남시민의 권익을 지킵니다.

시민의 고충을 시민의 눈높이에서
- 시민의 권익보호, 성남시 시민고충처리위원회가 함께 하겠습니다! -

안녕하십니까? 성남시민여러분!

성남시 시민고충처리위원회 임동본, 박완정 공동위원장입니다.

우리 위원회는 지난 2025년 다양한 정책적 시도와 도전을 통해 또 다른 도약의 기틀을 마련할 수 있었고, 이러한 변화의 밑거름은 다름 아닌 시민의 관심과 응원이었습니다.

우리 성남시 시민고충처리위원회는 2025년 3월 전국 지방자치단체에 설치된 고충처리위원회 중 최초로 ‘시민고충처리위원회 시민참여단’을 출범시켜 시민의 눈높이에서 직접 고충민원의 발굴과 처리에 참여하는 발판을 마련하였습니다.

또한 우리 위원회는 2025년 8월 자문위원과 시민참여단이 배심원으로 참여하는 ‘고충민원배심원제’를 개최하여, 시민과 행정부 간의 갈등을 보다 객관적이고 중립적인 기준으로 해결하려는 시도를 하였고 그 어느때 보다 합리적인 결과를 도출해 낼 수 있었습니다.

이를 통해 시민은 행정의 투명성과 객관성을 확인하였고, 행정부는 행정 처리에 있어 참여형 해결 구조를 구축하며 민원 처리의 정당성과 책임성을 제고할 수 있는 계기가 되었습니다.

이와 같은 우리 위원회의 적극적인 행보는 여러 지자체의 문의·방문 및 언론 보도로 이어졌으며 선도적 운영 사례로 언급되며 전국적인 모범사례가 되었습니다.

정말 민원 해결도 성남시가 하면 다르다는 것을 전국 지자체에서 인정하게 된 것입니다.

성남시 시민고충처리위원회는 2024년부터 매주 수요일 ‘찾아가는 시민고충처리 위원회’를 운영하여 성남시 관내 50개 동을 방문하고 동별 현장 특이 사항 파악 및 사각지대에 있는 민원을 발굴하였으며, 보다 많은 시민들이 우리 위원회를 찾을 수 있도록 노력하였습니다.

그 결과 2025년 우리 위원회를 통해 접수된 고충민원은 총 267건에 이르렀으며 이는 2024년의 143건 보다 85% 이상 증가된 수치입니다.

이 중 261건(98%)은 온라인으로, 6건은(2%) 방문 상담을 통해 접수되었고, 민원 내용상으로는 2024년과 마찬가지로 교통·도로 분야의 민원(128건)이 가장 많았습니다.

다양한 고충 민원 속에 숨겨진 한 해를 지내고 나니, 어느덧 제4대 성남시 시민고충처리위원회가 출범한 지 2년이 되었습니다.

지나온 시간 동안 직을 수행함에 있어 시민과 행정기관 간의 완충 역할에 부족함은 없었는지 되돌아보며 남은 반 바퀴의 한 걸음 한 걸음을 더욱 진중하게 내딛으며 시민 한 분의 권익이라도 더 지킬 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

2026년. 2.

성남시 시민고충처리위원회 임동본, 박완정 공동위원장

I

-
운영개요
7P

1. 도입배경 및 추진경과 08
2. 시민고충처리위원회 소개 10
3. 고충민원 처리 절차 11

II

-
운영현황
15P

1. 고충민원 접수·처리 현황 16
2. 시민고충처리위원회 언론 보도 및 홍보 현황 38
3. 시민고충처리위원회 활동 현황 42
4. 시민고충처리위원회 자문위원회
구성 및 운영 46
5. 시민고충처리위원회 시민참여단
운영 및 활동 50
6. 고충민원배심제 실시 54

III

주요 고충민원
처리 사례
55P

1. 의견표명 사례 56
2. 제도개선 사례 62
3. 조정중재 사례 71
4. 조사안내 사례 80

IV

-
참고자료
93P

1. 성남시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 94
관한 조례
2. 성남시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 ... 101
관한 조례 시행규칙



2025년
성남시 시민고충처리위원회
운영상황 보고서(안)



운영개요

- 08 1. 도입배경 및 추진경과
- 10 2. 시민고충처리위원회 소개
- 11 3. 고충민원 처리 절차

1. 도입배경 및 추진경과

▣ 도입배경

성남시와 그 소속기관의 위법·부당한 행정처분이나 행정행위(부작위 포함)와 관련한 고충민원을 조사·처리하는 시민의 대변인으로 시민의 입장에서 불합리한 행정제도를 개선하고 시정견제, 감시·통제 기능을 수행하여 시민의 권익을 보호하고자 시민고충처리위원회(舊시민옴부즈만) 제도 도입

▣ 운영근거

- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제32조
- 성남시 시민고충처리위원회 설치·운영에 관한 조례

▣ 추진경과

- 2014. 09. 29. 시민옴부즈만 제도 운영 계획 수립
- 2015. 07. 27. 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제정
- 2015. 09. 07. 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 시행규칙 제정
- 2015. 10. 23. 성남시의회 시민옴부즈만 위촉동의안 가결
- 2015. 11. 02. 성남시 초대 시민옴부즈만(윤석인) 위촉
- 2015. 12. 01. 성남시 시민옴부즈만실 개소
- 2015. 12. 14. 성남시 시민옴부즈만 자문위원 위촉
- 2017. 02. 07. 성남시 시민옴부즈만 1년 평가 세미나 개최
- 2017. 10. 30. 성남시의회 시민옴부즈만 연임 위촉 동의안 가결
- 2017. 11. 02. 성남시 2대 시민옴부즈만(윤석인) 위촉
- 2017. 12. 11. 성남시 시민옴부즈만 자문위원 위촉
- 2019. 09. 16. 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 일부개정
- 2019. 11. 04. 성남시 의회 시민옴부즈만(3대) 위촉 동의안 가결
- 2019. 11. 11. 성남시 3대 시민옴부즈만(김경희, 오희성) 위촉
- 2019. 11. 18. 성남시 시민옴부즈만 자문위원 위촉
- 2019. 12. 02. 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 시행규칙 일부개정
- 2021. 12. 18. 성남시 시민옴부즈만 자문위원 위촉
- 2023. 12. 19. 성남시 4대 시민옴부즈만(임동본) 위촉
- 2024. 02. 07. 성남시 4대 시민옴부즈만(박완정) 위촉
- 2024. 02. 21. 성남시 시민옴부즈만 자문위원 위촉

- 2024. 07. 01. 성남시 시민고충처리위원회 설치·운영에 관한 조례 전부개정
- 2024. 10. 23. 성남시 시민고충처리위원회 설치·운영에 관한 조례 시행규칙 전부개정
- 2024. 12. 13. 성남시 시민고충처리위원회 운영세칙 전부개정
- 2025. 03. 05. 성남시 시민고충처리위원회 자문위원 신규 위촉
- 2025. 03. 12. 성남시 시민고충처리위원회 시민참여단 신규 위촉
- 2025. 10. 29. 성남시 시민고충처리위원회 시민참여단 워크숍 개최



2. 시민고충처리위원회 소개

▣ 구 성: 2명

※ 시민고충처리위원회 독립적인 업무 수행

▣ 임 기: 4년(단임)

▣ 근무형태: 주20시간

월요일 (10:00~17:00)	화요일 (10:00~17:00)	수요일 (10:00~17:00)	목요일 (10:00~17:00)	금요일 (10:00~17:00)
상 담	상 담	상 담	상 담	상 담

▣ 사무지원: 1명(행정 1)

▣ 성남시 제4대 시민고충처리위원회



위원장 임동본

- 임 기: 2023.12.19. ~ 2027.12.18.
- 주요경력: 前경기도의원



위원장 박완정

- 임 기: 2024. 2. 7. ~ 2028. 2. 6.
- 주요경력: 前성남시의원

3. 고충민원 처리 절차

▣ 고충민원 정의

성남시의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

▣ 고충민원 처리절차

고충민원
상담 및 신청

- ▶ 방문, 이메일, 온라인 등 신청
- ▶ 민원상담 및 접수

민원분류 및
조사여부 결정

- ▶ 조사여부결정
- ▶ 단순민원 부서 이첩

조사개시 통보

- ▶ 신청인, 피신청인(해당부서)에 조사개시 통보
- ▶ 해당부서 자료요구

조 사 실 시

- ▶ 민원자료 검토 및 의견청취
- ▶ 현장조사
- ▶ 접수 후 30일내 조사 완료(연장 가능)

조사결과 확정

- ▶ 조사결과에 따른 시민고충처리위원회 의결

조사결과 통지

- ▶ 신청인, 피신청인(해당부서)에게 통지

▣ 고충민원 신청

- 직접방문: 성남시청 시민고충처리위원회 사무실(동관 9층)
- 온 라 인: 성남시청 홈페이지
☞ 시민참여 → 시민고충처리위원회 → 고충민원신청
☞ <https://www.seongnam.go.kr/city/1000603/10467/contents.do>
- 전화상담: 031-729-2120, 2180
- 팩 스: 031-729-2147
※ 처리기한: 접수한 날로부터 30일(부득이한 경우 연장 가능)

▣ 시민고충처리위원회 직무의 범위 및 권한

- 성남시 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
- 시민고충처리위원회 스스로 인지한 사안의 채택조사, 집단민원 중재·조정 및 감사청구
- 시정에 대한 감시, 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고
- 제도 개선 등을 요구하기 위한 의견표명
- 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재

▣ 고충민원 제외 대상

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제43조 제1항에 관한 사항
- 시의회에 관한 사항
- 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
- 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
- 중앙부처 및 경기도에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
- 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
- 시민고충처리위원회에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항

■ 시민고충처리위원회 결정 유형

시정권고

고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할만한 상당한 이유가 있는 경우

의견표명

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

조 정

다수인이 관련되거나 사회적 파급 효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우

중 재

조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고

제도개선 시정권고 제도개선 의견표명

고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요한 경우 단체장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고

조사안내

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

각하 및 기각

시민고충처리위원회의 직무 및 권한 밖의 고충민원 및 신청요건이 갖추어지지 않았거나 청구내용이 정당하지 않은 경우

이 송

접수된 고충민원이 관련부서(기관)에서 처리하는 것이 타당한 경우



2025년
성남시 시민고충처리위원회
운영상황 보고서



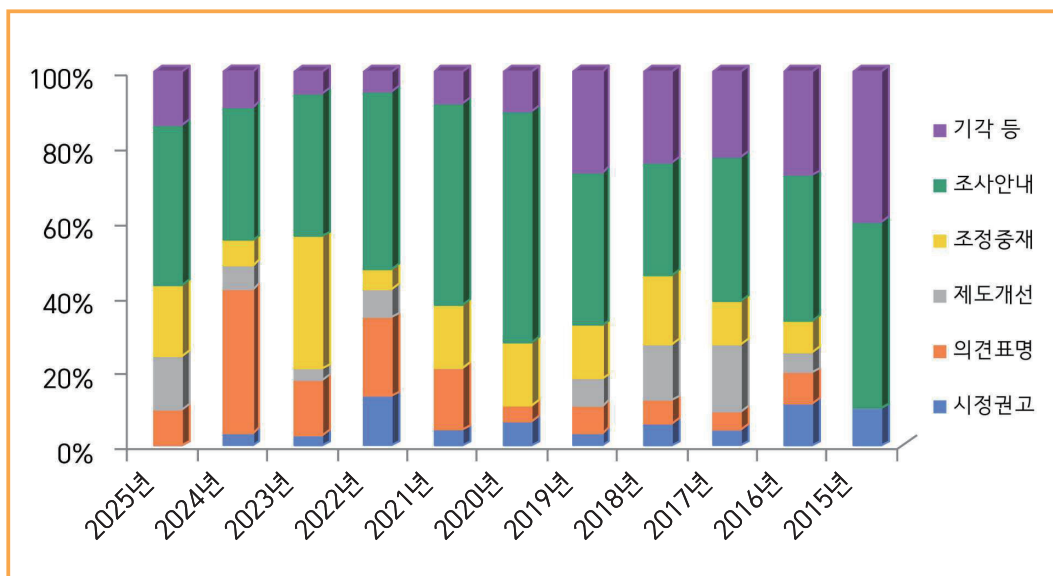
운영현황

- 16 1. 고충민원 접수 · 처리 현황
- 38 2. 시민고충처리위원회 언론 보도 및
홍보 현황
- 42 3. 시민고충처리위원회 활동 현황
- 46 4. 시민고충처리위원회 자문위원회
구성 및 운영
- 50 5. 시민고충처리위원회 시민참여단
운영 및 활동
- 54 6. 고충민원배심제 실시

1. 고충민원 접수·처리 현황 [2015년 12월~2025년]

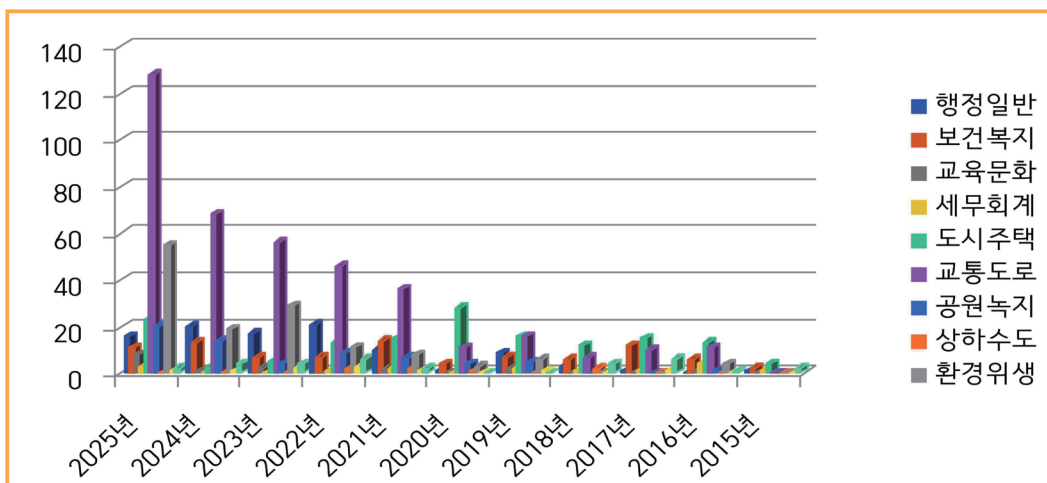
▣ 민원처리 현황

구분	계	시정 권고	의견 표명	제도 개선	조정·중재	조사 안내	기각 (각하·취하)	이송
합계	1002	23	48	28	58	175	63	604
2025년	267	-	2	3	4	9	1(2)	246
2024년	143	1	12	2	2	11	0(3)	112
2023년	126	1	5	1	12	13	0(2)	92
2022년	119	5	8	3	2	18	0(2)	81
2021년	99	2	8	0	8	26	1(3)	51
2020년	52	3	2	0	8	29	3(2)	5
2019년	64	2	4	4	8	23	9(6)	8
2018년	35	2	2	5	6	10	8	2
2017년	46	2	2	8	5	17	10	2
2016년	41	4	3	2	3	14	10	5
2015년	10	1	0	0	0	5	4	0



□ 민원 유형별 현황

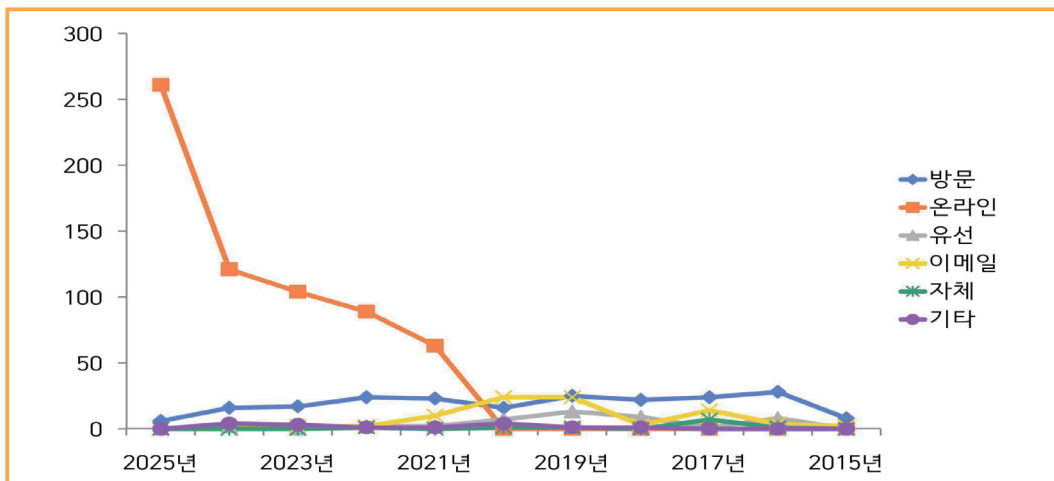
구분	계	행정 일반	보건 복지	교육 문화	세무 회계	도시 주택	교통 도로	공원 녹지	상하 수도	환경 위생	안전	기타
합계	1,002	99	89	16	15	147	389	64	7	135	10	31
2025년	267	16	11	8	3	23	128	20	-	55	1	2
2024년	143	20	13	1	0	3	68	14	0	19	1	4
2023년	126	17	7	2	0	5	56	4	0	29	2	4
2022년	119	21	7	0	1	13	46	9	2	11	3	6
2021년	99	10	14	2	2	15	36	7	2	8	1	2
2020년	52	1	4	0	0	28	11	4	1	3	0	0
2019년	64	9	7	2	2	16	16	5	0	6	1	0
2018년	35	3	6	0	1	12	7	0	2	0	0	4
2017년	46	1	12	0	1	15	10	0	0	0	1	6
2016년	41	0	6	1	4	13	11	1	0	4	0	1
2015년	10	1	2	0	1	4	0	0	0	0	0	2



☞ 2025년 시민고충처리위원회에 접수된 **고충민원은 총 267건으로 2024년 143건에 비해 124건(85%) 증가**하였고, 분야별로는 교통 및 도로 관련 민원이 128건(48%)으로 가장 많았으며, 그 외 환경위생, 도시주택, 행정일반 순으로 많이 접수되었음.

민원접수 현황

구분	계	방문 상담	온라인	유선 상담	이메일· 우편	자체 조사	기타
합계	1,002	209	638	44	85	11	15
2025년	267	6	261	0	0	0	0
2024년	143	16	121	2	0	0	4
2023년	126	17	104	0	2	0	3
2022년	119	24	89	2	2	1	1
2021년	99	23	63	2	10	0	1
2020년	52	16	0	7	24	1	4
2019년	64	25	0	13	24	1	1
2018년	35	22	0	9	3	0	1
2017년	46	24	0	1	14	7	0
2016년	41	28	0	8	4	1	0
2015년	10	8	0	0	2	0	0



☞ 2021년 온라인 접수 도입 이래 온라인 접수 비율이 지속적으로 증가하여
2025년에는 98%에 이르고 있음
(2021년 63.6%, 2022년 75.4%, 2023년 82%, 2024년 85%, 2025년 98%)

□ 고충민원 처리내역

● 의견표명

연번	민원내용	담당부서
1	공공분양주택 인접 보도상 배전설비 이전 등 안전문제 해결 요청	□□과, △△구 □□과
2	○○동 경로당 시설이용 고충에 따른 추가 설치 요청	△△구 □□과, △△ □□동

● 제도개선

연번	민원내용	담당부서
1	성남사랑상품권 유효기간 만료 후 환불불가제도 개선 요청	□□□□□□과
2	○○동 아파트 단지 인도 급경사 안전 문제 해결 위한 엘리베이터 등 설치 요청	□□과, △△구 □□과, △△구 □□□□과
3	임대아파트 입주자 자격관리 부실에 따른 제도개선 및 관리감독 강화 등 조치 요청	□□과, □□□□□□공사

● 조정중재

연번	민원내용	담당부서
1	공공테니스장 이용 관련 특정 동호회의 과다 사용에 따른 이용 시간 개선 요청	□□과
2	공영주차장 월주차 이용 방식 개선	□□□□□□공사
3	○○동 주택 신축에 따른 인허가 고충 해결	△△구 □□과
4	성남시 초등학생 돌봄센터 입소 기준 개선 요청	□□□□과

● 조사안내

연번	민원내용	담당부서
1	○○동 문화시설 주차장 이용 불편 개선 요청	□□과, △△구 □□과
2	위반건축물 방치로 인한 안전권 침해 및 소관부서 소극행정 관련 고충	△△구 □□과
3	마을 출입도로 밤샘주차 등 해결 위한 불법주정차 금지구역 지정 요청	□□□□과, △△구 □□과
4	모란역 인근 상가 소음 민원 해결 요청	△△구 □□□□과
5	이륜차량 불법 개조 신고 민원 처리 관련 부서 소극행정 불만	□□□□과
6	○○동 등산로 입구 도로개선사업 요청 등	□□과, △△구 □□과, □□□□과
7	서현 고가차도 상 불법 노점 및 주정차 단속의 적절성 문제	△△구 □□□□과, □□□□과
8	대왕판교로 오토바이 소음 폭주 관련 고충해결 요청	□□□□과, △△구 □□□□과
9	신촌동 버스 노선 부족 및 이용 시간 불편에 따른 개선 요청	□□□□과

● 취하민원

연번	민원내용	담당부서
1	○○동 현황도로의 도시계획도로(도로개설) 요청	△△구 □□과
2	○○동 건축 허가 등에 대한 반려건 해결 요청	□□과, △△구 □□과

● 각하민원

연번	민원내용	담당부서
1	성남시내버스 회사의 사고 대응 부적절에 따른 피해 조치 요청	□□□□과

● 이송민원

연번	민원내용	담당부서
1	한국 잡월드 주차 할인 정책 변경 관련의 건	한국잡월드
2	성남아트센터 오페라하우스 직원 교육	문화관광과
3	성남 357버스 고충 및 안전 사항 건의	대중교통과
4	성남 금상초등학교 늘봄학교(돌봄)의 문제점을 인식 및 개선 요청	성남교육지원청
5	의료과실(사고) 조사 요청	분당구보건소 보건행정과
6	성남 탄천종합운동장 사용건	성남도시개발공사
7	태원지하보도 개보수 공사 요청 건	분당구 구조물관리과
8	성남 금토지구 A4 신혼희망타운	한국토지주택공사
9	안말사거리 주정차단속	주차지원과, 분당구 경제교통과
10	서현역 버스 쉼터 추가 설치	스마트도시과
11	길가 불법 적치물 신고	수정구 도시미관과
12	이우학교 앞 성남낙생공공주택지구 공사 진출입로 설치신고	한국토지주택공사
13	아스팔트 부분 깨짐현상	수정구 건설과
14	상대원 공단 오거리 신호등 불편	성남중원경찰서
15	시민의 안전을 위해 박석어린이공원내 엘리베이터 설치 요청	재개발과, 중원구 건설과, 도시미관과

연번	민원내용	담당부서
16	야탑천 자전거, 전동킥보드 통행 제한	생태하천과
17	금광로 33번,34번길 급경사로 통행 불편 개선 요구	재개발과, 중원구 건설과, 도시미관과
18	고등동행정복지센터 앞 제한속도 원복 요청	성남수정경찰서
19	금빛그랑메종 보행 안전 문제 해결 위한 대책 마련 촉구	재개발과, 중원구 건설과, 도시미관과
20	성남시 육상연맹부정부패	체육진흥과
21	대장동 6단지옆 공원 가로등 고장	공원과
22	고등동 분리수거	수정구 도시미관과
23	성남아트센터 콘서트홀까지 에스컬레이터 설치 요망	문화관광과
24	공원사각지대 CCTV 및 조명 필요 등 요청	정보통신과, 공원과, 중원구 건설과, 중원경찰서
25	오리교 아래 탄천에 쌓인 토사 처리 요청	도로과
26	주정차단속카메라 설치	정보통신과, 분당구 경제교통과
27	석운로 굴다리 천장 물 떨어짐 조치 요청	분당구 구조물관리과
28	미금역 근처 상회 도로 점유 영업	분당구 도시미관과
29	고등동 신호등 신호시간 변경	성남수정경찰서
30	퇴근시간 대 삼평중학교 정문 맞은편 불법 주정차 단속 요청	분당구 경제교통과

연번	민원내용	담당부서
31	성남 법원 검찰청 이전 예정지 앞 산성대로변 인도의 안전한 통행권 보장 요청	수정구 건설과, 도시미관과
32	8호선 신흥역 주변 산성대로(수정구쪽)상의 불법 주정차 카메라 단속 요청	수정구 경제교통과
33	상대원 2구역(재개발지역) 앞 공원로 도로 불법 주정차 단속 및 근절 요청	중원구 경제교통과
34	세이브존 옆 도로(산성대로 341번길) 불법 주정차, 흡연, 콩초 불법 투기 단속 요청	수정구 경제교통과, 도시미관과, 수정구보건소 건강증진과
35	포레스티아 앞 건너편 도로 불법주정차로 불편 해소	수정구 경제교통과
36	성남초등학교 앞 도로에 불법 주차 금지 요청	수정구 경제교통과
37	도로 안전지대 내 불법 주차 금지 필요	중원구 경제교통과
38	아파트 공사장의 지속적인 소음 및 부적절한 음악 재생에 따른 민원	성남중원경찰서
39	온수 감압기 파손으로 인한 피해 및 관리사무소의 책임 명확화 요청	공동주택과
40	굿모닝파크 매송초 내려오는길 유모차/자전거 휠체어 길 또는 엘리베이터 설치 요청	도로과
41	세이브존 앞 산성대로(중원구쪽) 도로 불법 주차 금지 요청	중원구 경제교통과
42	희망대근린공원 정문입구(성남세무서 맞은편) 바로 위쪽 도로 불법 주차 금지 요청	수정구 경제교통과
43	건축설계용역입찰 참가자격 검토 요청	회계과
44	출퇴근 버스 정거장요청	대중교통과
45	모란역 주변 노점상 단속	중원구 도시미관과

연번	민원내용	담당부서
46	57번 시내버스 배차시간 준수 처리요청	대중교통과
47	1종전용주거지역에서의 불법적인 사업 행위	수정구 건축과, 경제교통과
48	성남 세이브존 옆 길(산성대로 341번길) 흡연 및 꽂초 투기 금지/단속 요청	수정구 도시미관과, 수정구보건소 건강증진과
49	공원로(성남초등학교앞 사거리~두산아파트앞 삼거리) 불법 주차 단속 요청	수정구 경제교통과
50	산성대로 롯데시네마 건물 ~ IBK기업은행 앞 도로 상에 불법 주차 단속 요청	수정구 경제교통과
51	소음측정요청	분당구 환경자원과
52	위례중앙타워-우성트램타워 사이 금연구역 관리	수정구보건소 건강증진과
53	유기견 보호와 생명권 존중 노력 요청	지역경제과
54	도로훼손 복구 요청	수정구 건설과
55	내곡터널 공사 출퇴근 시간 통제 문제	수정구 건설과
56	성남동 나들이 공원 위생상태 민원	중원구 도시미관과
57	성남 법원 검찰청 이전 부지 앞 인도 불법 노점 단속/근절 요청	수정구 도시미관과
58	분당 서현동 탄천 독방 야외테이블 노후에 따른 정비 및 수량 2배 이상 확대 요청	분당구 녹지공원과
59	성남사랑상품권 사용 부당 대우	지역경제상권과
60	학원 연락처의 개인 휴대폰 연결 문제 해결 요청	성남교육지원청

연번	민원내용	담당부서
61	수내동 공영주차장, 수내제2공영주차장 오토바이 주차 가능 조치 요청	성남도시개발공사
62	시청 내 자동차 타이어 공기주입기 점검 요청	기후에너지과
63	산전검사 지원 관련	중원구보건소 건강증진과
64	한솔주공5단지아파트 관리사무소 관련 민원 해결 요청	공동주택과
65	지하철역 출입구 및 주변 흡연 및 궂초 투기 금지/단속 요청	수정구 도시미관과, 수정구보건소 건강증진과
66	인도 불법 점유에 따른 보행자 이용 보장 요청	수정구 도시미관과
67	자동차세 환급문의	중원구 세무과
68	모란역 -2판교 버스 증차 요청	대중교통과
69	판교 일대 금연구역 내 흡연 행위에 대한 단속 요청	분당구보건소 건강증진과
70	학교 앞 및 스쿨존 구역 내 주차 금지 요청	수정구 경제교통과
71	버스 승강장 주변(앞, 뒤 몇 미터) 내에는 주차 금지 요청	수정구 경제교통과
72	산성대로 341번길 주차 및 담배 궂초 투기 금지 요청	수정구 경제교통과, 도시미관과
73	이동형 전동 킥보드 불법 주차 대응 구조 개선 제안	도로과
74	영장상 거북터 파손된 탁자와 의자 교체 요청	녹지과
75	2판교 - 모란역 퇴근 s2버스 증설 요청	대중교통과

연번	민원내용	담당부서
76	성남고 옆쪽에 설치된 벤치 이설 또는 철거 요청	중원구 건설과
77	분당동 범한프라자 경사로 재설치 요청	분당구 건설과
78	인도 불법 적치물 및 노점으로 인한 통행 불편 제거 요청	수정구 도시미관과
79	인도 상태가 너무 낡아서 재포장 요청	수정구 건설과
80	서현역 AK 플라자 근처 물 용출	분당구 구조물관리과
81	성남시 박물관공사 소음	시설공사와
82	남한산성 입구 초입에 작은 연못 정비 요청	남한산성세계문화 유산센터
83	모란역 주변 노점상 단속	중원구 도시미관과
84	러닝스테이션 설치	체육진흥과
85	별말사거리 광장 공사마무리 및 환경개선 요청	도로과, 분당구 녹지공원과
86	성남시청 맨발걷기 황토길 설치 요청	공원과
87	금토산공원 아파트 인접 죽은 나뭇가지 정리 요청	공원과
88	소상공인 사업자 대출 관련하여 문의	지역경제상권과
89	정지역 출입구 정비 요청	분당구 경제교통과, 도시미관과
90	수정구 위례동 행복주택 공사장 소음으로 인한 고충	한국토지주택공사

연번	민원내용	담당부서
91	버스정류장 광고물 정리 요청	대중교통과, 건축안전관리과
92	보도블록 노후화로 인한 고충 및 교체 요청	분당구 녹지공원과
93	건물 옆 통행로 금연구역 지정 요청	수정구보건소 건강증진과
94	상가 냉각탑 심야 소음 해결 요망	분당구 환경자원과
95	시내버스 및 차량 운행 도로에 불법주차 완전 금지요청	수정구 경제교통과
96	산성역 재개발 관련 불법시위 소음 고충	성남수정경찰서
97	배움숲 관외 접수 정원제 관련	야탑1동
98	탄천길 너구리 공격 부상 해결 요청	환경정책과
99	면허세 납부방식 어려움	분당구 건축과
100	정자역 3번출구 불법노점상 행정대집행 요구	분당구 도시미관과
101	여름철 태평공원 물놀이장 분수놀이터 변경 요청건	공원과
102	성남시청 공원 내 배드민턴 네트 설치 요청	공원과
103	야탑역 광장 불법포차 신고	분당구 도시미관과
104	정자동 내정사거리 ~ 한솔삼거리 3차선 불법 장기 주정차 단속 요청	분당구 경제교통과
105	태평동 수진축구장쪽 벤치 주변 쓰레기통 설치 요청	생태하천과

연번	민원내용	담당부서
106	1공단근린공원 정문 주차 출입구 도로 불법 주차 금지 및 단속 요청	수정구 경제교통과
107	종합소득세 신고	성남세무서
108	GTX성남역사 앞 바닥분수 건	한국철도공사
109	앞집 새벽 소음	성남중원경찰서
110	야탑 다리공사 소음	분당구 구조물관리과
111	공사장 안전위험 관련	한국가스안전공사
112	하탑 지하차도 부근 새벽 오토바이 폭주 단속요청	분당구 환경자원과
113	야탑동 도로 위 심각한 불법주차 단속 시급	분당구 경제교통과
114	분당구 돌마로 현대벤처빌 대규모 흡연 단속 요청	분당구보건소 건강증진과
115	도촌동에서 야탑 가는 방향 큰 뱀 출몰	환경정책과
116	중원구청 버스 정류장 앞 땅꺼짐	중원구 건설과
117	모란역 11번 출입구 주변 및 가로공원 흡연 단속 요청	수정구보건소 건강증진과
118	무면허 불법의료기관 개설	분당구보건소 보건행정과
119	폭주족에 의한 심야 소음 및 단속 요청	수정구 환경위생과, 성남수정경찰서
120	고등동 위치한 대형약국으로 인한 도로통행 불편 제보	교통기획과, 수정구 경제교통과, 성남수정경찰서

연번	민원내용	담당부서
121	방역소독 신청합니다.	수정구보건소 보건행정과
122	인도 위 불법 주차 단속 요청	분당구 경제교통과
123	시흥사거리 교통정체 해소(좌회전 및 우회전 정체 및 끼어들기 심각)	성남수정경찰서
124	아파트 단지내 위험구역 주차관련	공동주택과
125	판교역 탄천길 아스팔트 보수 필요	생태하천과
126	오리고 2 사거리 아스팔트 함몰	도로과
127	탄천로 도로에 아스팔트 냄새로 불편함	생태하천과
128	공동주택 누수문제 해결해주세요	건축안전관리과
129	용서고속도로 누수의 건	경수고속도로(주)
130	수정커뮤니티센터 건물 벤치 주취자 관리 등	성남도시개발공사
131	쓰레기 집하장 설치 요청	자원순환과
132	도로 함몰 보수 요청	한국토지주택공사
133	수서간도로 굿모닝 파크 밑 오솔길 가로등 설치 요망	스마트도시과, 공원과
134	단대오거리역,세이브존 버스 정류장 주변 인도 불법 점유물 제거 요청	수정구 도시미관과
135	굿모닝파크 산책로 황토 맨발 산책길 조성 요청	공원과

연번	민원내용	담당부서
136	백현마을 1단지 정류소 부근 공유 자전거 대량 방치	도로과
137	성남북정1지구 기반시설 공사 지연에 따른 도로 및 진입 환경 개선 요청	도시개발과
138	집 앞 골목 길 움푹 파여진 부분 조치 요청	수정구 건설과
139	하원초등학교 진입 도로 폭원 개선 요청	중원구 건설과
140	별말사거리 교통 정체 및 위반 단속	성남분당경찰서
141	삼평동 주차 문제 해결 요청	주차지원과
142	태평역 골목, 거리 미화 및 관리	수정구 도시미관과, 수정구보건소 건강증진과, 수진2동
143	왕남초등학교 회전교차로 주정차 단속 관련 고충	수정구 경제교통과
144	분당 중앙교회 인근 주정차 절대 금지 구역 내 반복 불법주차 및 단속 요청	분당구 경제교통과
145	자전거거치대에 전기자전거 주차제한	도로과
146	굿모닝 파크 너구리 서식지 이동	환경정책과
147	횡단보도 및 좌회전 차선 설치 요청	교통기획과
148	희망대근린공원 주차장 진입 도로 불법 주차 근절 요청	수정구 경제교통과
149	공원 내 흡연 단속 및 근절 요청	수정구보건소 건강증진과, 수정구 도시미관과
150	인도 불법 노점상 및 불법 적치물 불편 해결 요청	수정구 도시미관과

연번	민원내용	담당부서
151	꽃마일에 모란시장 주차장 조성 철회 요청	주차지원과
152	정자동행정복지센터 앞 횡단보도 신호기 고장	교통기획과
153	야탑역 버스정류장 간격 확장 요청	대중교통과
154	찾은 쥐 출몰에 따른 해결 요청	환경정책과
155	성남공항 활주로 변경 관련, 주민참여설명회 개최 요청	건축과
156	검단초 입구사거리 육교 철거	교통기획과, 중원구 건설과
157	집앞 진입로 토사유출로 통행 불편함	수정구 건축과
158	고등동 메가팩토리 길거리 불법 점유	수정구 경제교통과
159	세이브존 옆면 도로 흡연 및 불법 쯔초 투기 단속 요청	수정구보건소 건강증진과, 수정구 도시미관과
160	운중천 가로등 교체	수정구 도시미관과
161	1공단 근린공원 앞 대로변 인도내 불법 노점 및 적치물 이동 조치 요청	건축과
162	성남공항 고도제한 완화에 따른 고등동 주민 피해 시정 요청	생태하천과
163	산성대로 모란역에서 수진역 구간 대형 차량 불법 주차 금지 요청	중원구 경제교통과
164	고등동 항공기 선회 접근 경로 변경방안 철회 및 주민 설명회 추가 개최 청원	건축과
165	정자동 아데나팰리스 버스정류장 전광판 고장	대중교통과

연번	민원내용	담당부서
166	판교 동안교 전체 보도블럭 재공사 요청	분당구 구조물관리과
167	보평중학교 인근 나들이공원 보행 환경 개선 요청	교통기획과, 공원과
168	법원앞 정류장 버스전광판	교통기획과
169	판교밸리 제일풍경채 아파트 단지내 불법 현수막 철거 요청	공동주택과, 수정구 도시미관과
170	희망대근린공원 주차장 입구 앞 불법 차량 단속 요청	수정구 경제교통과
171	법원 검찰청 이전 부지 앞 불법 적치물 제거 요청	수정구 도시미관과
172	오리삼거리 예초작업으로 인한 차량 파손 민원	분당구 구미동
173	성남시내버스 33-1 번 무정차 통과 조치 요청	대중교통과
174	시흥동 창업로 건물 사이 금연구역 흡연 단속 요청	수정구보건소 건강증진과
175	집 주변 고물상에서 발생하는 소음 피해 해결 요청	중원구 환경위생과
176	고등 판교밸리 제일풍경채 불법광고 현수막 철거 요청	공동주택과, 수정구 도시미관과
177	서현고가차도 상 불법주정차 단속 카메라 설치 요청	분당구 경제교통과, 도시미관과, 건설과
178	크리넷 음식물 쓰레기 처리장 악취 주민 불편	자원순환과
179	4륜차 잘못된 견인으로 인한 고장	성남도시개발공사
180	인도 불법 주정차 단속카메라 설치	분당구 경제교통과

연번	민원내용	담당부서
181	버스 배차 간격 불편 해결 요청	대중교통과
182	도로 불법점유물로 인한 차량 훼손 및 안전문제 해결 요청	중원구 도시미관과
183	청계산 국사봉 내 시설 노후화에 따른 수리요청	녹지과
184	성남서초등학교 급경사지 보행환경 개선 요청의 건	수정구 건설과
185	단대파출소 사거리 신호등 점멸 신호 운영 확대 요청	교통기획과
186	판교대장지구 쓰레기 수거 분리 시설 설치, 방역 요청 및 대장천 산책로 정비 요청	자원순환과, 공원과, 분당구 환경자원과, 감염병관리센터
187	화랑공원 동편 버스정류장 버스 대기줄 팻말 설치 요청	대중교통과
188	정자동 인도 보수 건의	분당구 건설과
189	야탑역 4번출구 엘리베이터뒤 노점상 강력철거 요청	분당구 녹지공원과
190	탄천 수도관 누수 추정 자전거길 침수 구간	수질복원과
191	대장동 금강주택 사용승인완료 전 보수공사 요청	주택과
192	야탑교~사송교 탄천길 가로등 고장	생태하천과
193	율동공원 내 불법 주정차로 인한 교통 혼잡 및 안전 문제 해결 요청	분당구 경제교통과
194	신촌동 쓰레기통 처리	자원순환과
195	도로 정비 요청	수정구 건설과

연번	민원내용	담당부서
196	성남버스 교통 불편 해소 요청	대중교통과
197	성남시 중원구 아파트 민원	공동주택과
198	운중동 공영주차장 화재경보 오작동	성남도시개발공사
199	조건부 수급자 유예 신청 처리 거부 및 담당 공무원 불친절 민원	수정구 총무과
200	운중동 용서고속도로 스포츠카 굉음으로 극심한 불편	경수고속도로(주)
201	하수구 역류방지밸브 재설치 요청	수정구 건설과
202	위례 트램 108정거장 공사장 근로자 화장실 무상 사용 문제	서울시 도시철도사업부
203	도로 단차 제거 요청	수정구 건설과
204	삼평동 판교역로241번길 퇴근시간대 대형버스 주정차 단속 요청	분당구 경제교통과
205	야탑역4번출구 엘리베이터 뒤 포장마차 철거 강력 요청	분당구 녹지공원과
206	교통불편 해소 요청	성남도시개발공사
207	이륜차 불법 튜닝 신고	교통기획과
208	성남시 소재 건설사로 인한 여수시 지역주택조합 부실 공사 우려 등	여수시 시민소통담당관
209	정자역 ~ 금곡동 방면 성남대로 잦은 쥐 출몰에 따른 방역 요청	분당구보건소 감염병관리센터
210	반려견 목줄 착용 단속 강화	농업기술센터

연번	민원내용	담당부서
211	아파트 복도 내 다량의 바퀴벌레 살포 관련 조치 요청	수정구보건소 보건행정과
212	불법적치물 제거 요청	분당구 도시미관과
213	성내미 사거리 도로공사로 인한 출근길 교통대란 항의	분당구 건설과
214	한 달 이상 동일 위치에 방치된 차량 신고	수정구 경제교통과
215	운동학원 및 헤어샵 카드가, 현금가 존재	성남세무서
216	서류제출 민원접수	건축과
217 217	서현교 아래 파크골프장 공사 중단 및 철거 요청	체육진흥과, 생태하천과, 도로과, 분당구 경제교통과
218	금곡체육시설 정원 증가 요청	성남도시개발공사
219	서현교 아래 파크골프장 공사 보행로 확보 요청 및 주말 서현교 불법주차 단속요청	도로과, 분당구 경제교통과
220	지하차로 위험물 관리 및 사고 처리의 건	분당구 구조물관리과
221 221	금빛그랑메종 외부 엘리베이터 설치 요청	재개발과, 중원구 건설과, 도시미관과
222	아탑역4번출구 엘리베이터 뒤 포장마차 철거 강력 요청	분당구 녹지공원과
223	성남환경 직원 집앞 창문에서 흡연 신고	수정구 도시미관과
224	성남문화재단 직원들과 담당공무원들 시민 상대 갑질	문화관광과
225	성남문화재단 담당공무원 업무 행태 및 불친절 등	감사관

연번	민원내용	담당부서
226	운중동 체육대회 관련 공무원 민원 응대 및 업무처리 행태 등	분당구 총무과
227	횡단보도 안전 위해 부착물 제거	분당구 건설과
228	버스 정류장 미정차	대중교통과
229	삼평동 버스정류장 온열 벤치 전선 탈락	대중교통과
230	위례서일로 음식점 쓰레기 관리	수정구 도시미관과
231	투명성과 정당성 결여된 판교25통 판교공원로 노상주차장 건립 반대	주차지원과
232	야탑역 인근 굉음 오토바이/자동차 소음 단속 강력 요청	분당구 환경자원과, 분당경찰서
233	제2판교 테크노밸리 방면 자전거도로 미포장 구간 정비 요청	생태하천과
234	보도블럭 파손 조치 요청	분당구 건설과
235	수진볼링장 이용자의 수진역 환승주차장 주차지원 요청	성남도시개발공사
236	꼬리 물기 카메라 설치 민원	분당경찰서
237	성남시 박물관 소음 민원 신고	공공개발사업과
238	야탑 공영주차장 장기주차의 건	분당구 경제교통과
239	야탑역 노상문제 단속 및 아파트 단지 방치 차량 조치 요청	분당구 도시미관과, 분당구 경제교통과
240	북정동 버스정류장 설치	대중교통과

연번	민원내용	담당부서
241	단지 사이 도로 사거리 보도블럭 차단기둥 설치 요청	분당구 건설과
242	모란 5일장 개고기 판매 등	농업기술센터
243	350번 버스 모란역 미정차	대중교통과
244	주,정차위반 표지판 설치 및 견인 장소 지정 요청	성남도시개발공사
245	운중천과 낙생대공원체육시설 사이길 정비 요청	생태하천과, 분당구 녹지공원과
246	하오개 포트홀 개선	도로과



2. 시민고충처리위원회 언론 보도 및 홍보 현황

NEWS
NEWS

성남시시민고충처리위원회, 전국 모범사례로 우뚝!
앞서가는 노하우 공유

GOGLUKJENEWS
HOME 전국 경기남부

성남시, 시민고충처리위원회, 원주시에 선도 적 운영 사례 전수

▲ 이윤길,손병욱 기자 ④ 승인 2025.11.17 09:45

시민참여단 운영 방식과 고충민원 배심제 경험 공유...지자체 간 협력 기반 확대



▲성남시 사례를 벤치마킹하려고 방문한 원주시 고충처리위원회가 기념사진을 찍고 있다 [성남시제공]

(성남=국제뉴스) 이윤길·손병욱 기자 = 지난 14일, 성남시는 원주시 고충처리위원회가 성남시 시민고충처리위원회의 우수사례를 벤치마킹하기 위해 성남시청을 방문했다.

이번 방문은 원주시 시민고충처리위원 5명과 관계 공무원 등 총 8명이 성남시 시민고충처리위원회의 운영 경험과 노하우를 공유하고자 원주시고충처리위원회의 요청으로 이뤄졌다. 양측은 시민고충처리위원회 운영 현황을 공유하고, 향후 성남시 시민고충처리위원회 시민참여단 워크숍 개최 시 기관 방문을 추진하는 등 협력 확대 방안에 대해 의견을 나눴다.

이날 현장에는 지난 3월 전국 지방자치단체 시민고충처리위원회 산하 최초로 구성된 성남시 시민고충처리위원회 시민참여단 위원 3명도 함께했다.

시민참여단 문기관 위원은 "원주시의 방문을 통해 우리 성남시 시민고충처리위원회가 전국적으로 모범이 될 만큼 잘 운영되고 있음을 확인해 시민참여단으로서 큰 자부심을 느꼈다"며, "앞으로 더 열심히 활동하겠다"고 소감을 밝혔다.

성남시 시민고충처리위원회(임동분, 박완정 공동위원장)는 지난해 기존 '시민옴부즈만'에서 현 명칭으로 변경한 뒤 '찾아가는 시민고충처리위원회'를 운영하며 지역 50개 동 행정복지센터를 직접 찾아 현장 민원을 청취하고, 전문가뿐 아니라 일반 시민이 함께 참여하는 '고충민원배심제'를 시행하는 등 고충 민원 발굴과 해결을 위해 선제적인 행정을 펼치고 있다.



이윤길,손병욱 기자 tedinoma@naver.com

주간한국

HOME 지역 경기인천

성남시, 시민참여단과 함께하는 '고충민원 배심제' 첫 개최

A 최연훈 기자 · 2025.08.21 11:55



사진=성남시

[경기인천본부=주간한국 최연훈 기자] 성남시 시민고충처리위원회는 지난 20일 성남시청 푸른도시사업소 회의실에서 시민참여단이 참여하는 첫 고충민원 배심제를 열었다고 21일 밝혔다.

이번 배심제는 금광동 금빛그랑메종 입주자들이 제기한 '경사로 엘리베이터 설치 건'을 안건으로 다뤘다.

회의에는 시민고충처리위원회 배심원단 15명(위원장 2인, 자문위원회 9인, 시민참여단 4인)을 비롯해 성남시 재개발과 등 관계부서 공무원 5명(3개 부서)이 참석했다.

회의는 민원인 측 의견서를 제출받는 것으로 시작해 관계부서의 설명과 배심원단의 질의·응답, 의견 청취 순으로 진행됐다.

배심원단은 관계부서에 추가 자료 제출 등을 요구하며 심도 있는 논의를 이어갔다.

이날 표결 결과 배심원단 15명 중 9명이 찬성해 30일 이내에 추가 배심제를 열어 최종 결론을 도출하기로 의결했다.

성남시 시민참여단은 지난 3월 전국 최초로 위촉된 제도다. 시민이 직접 민원 해결 과정에 참여한다는 점에서 의미가 크다. 이날 회의에 참석한 신은일 참여단원(분당구 삼평동 거주)은 "시민참여단으로 첫 회의에 참석해 막중한 책임감을 느낀다"며 "민원인과 관계부서 모두가 만족할 수 있는 결론이 나오길 바란다"고 소감을 밝혔다.

성남시 시민고충처리위원회는 지난해 '시민옴부즈만'에서 명칭을 변경한 이후 찾아가는 시민고충처리위원회회를 운영하며 50개동 행정복지센터를 방문해 현장 민원을 청취하고 있다.



최연훈 기자 yhchoi@hankooki.com

≡ 아시아경제 사회 성남시, 시민고충처리위원회 위촉...자자체 첫 시행

일반

성남시, 시민고충처리위원회 위촉...자자체 첫 시행

이종구 기자
입력 2025.03.12 13:26 | 00분 36초 소요

고충민원 시각지대 발굴·해결에 시민 직접 참여
시민참여단 38명 위촉장 수여

이번 시민참여단 도입은 전국 지방자치단체 고충처리위원회 중 최초로 시행되는 제도로, 시민이 직접 고충민원을 찾아내고 해결하는 과정에 참여하는 것이 핵심이다.

이날 위촉식에서 임동본, 박완정 시민고충처리위원회 공동위원장은 지난 2월 공개 모집을 통해 선발된 시민참여단 38명에게 위촉장을 수여했다. 이어 시민참여단의 역할 및 활동 안내, 성남시 시민고충처리위원회 활동 사례 공유 등 사전 직무 교육도 진행했다.

앞으로 시민참여단은 △시민고충처리위원회 역할 홍보 △성남시 관련 고충민원 및 불합리한 행정제도 발굴 △고충민원 배심원제 참여 등을 통해 고충민원 해결에 직접 참여하게 된다.

한편, 2024년 성남시 시민고충처리위원회에는 온라인 접수 및 방문 상담을 포함해 총 143건의 고충 민원이 접수·처리됐으며, 이 중 교통·도로 분야 민원이 68건으로 가장 많았다.

시민의 눈높이로!
시고위 최초 시민참여단 위촉

인천일보
HOME 오피니언 현장에서

[현장에서] 성남시 '100년 마을 숙원'

차: 김규식 기자 | 승인 2025.03.11 18:02 | 18면



▲ 김규식 정치문화연구소 대표이사

"고충처리위원회의 위원장 등이 현장을 확인해 빠른 추진이 이뤄지고 있는 것 같습니다."

성남시 수정구 사송동 1동장 김이래 씨는 성남시가 100년 숙원인 마을을 관통하는 도시계획도로 개설을 위해 적극 나서고 있다라며 최근 이같이 말했다.

사송동 370번지(대지)는 마을 중심을 지나는 '현황도로(법령에 따라 고시되지 않은 도로)'로 땅 소유주가 사실상 가로막았다. 100년 이상 '현황도로'로 이용해 오고 있다.

토지주가 2020년 4월 '재산권 침해'라며 펜스를 설치하는 등 재산권 행사에 나섰다.

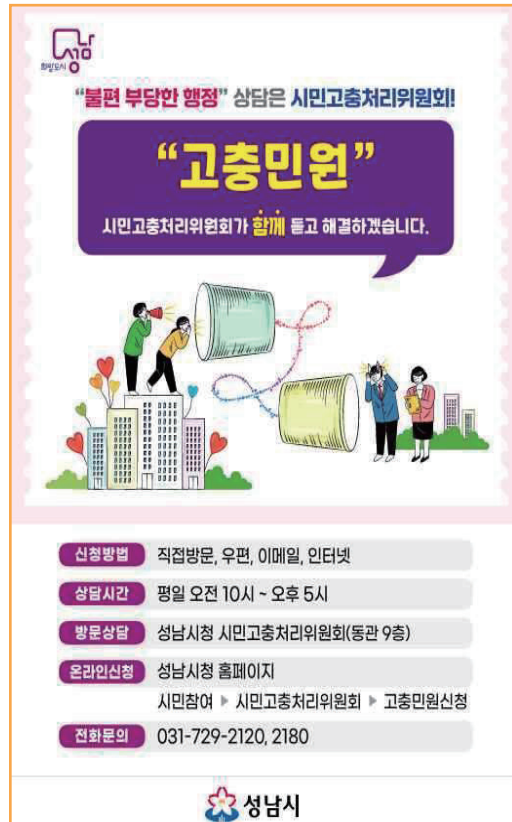
지난해 7월에는 벽돌 담장을 쌓았고, 앞서 2023년 5월 성남시를 상대로 부당이득반환청구소송도 제기한 바 있다.

이에 현황도로 폭이 절반 이상 좁아졌고, 옆 대지를 침범해 무단으로 현황도로로 사용하게 되자, 옆 땅 주인도 지난해 12월 통행 제한 시설 설치 현수막을 내걸어 주민·자주 간 갈등이 고조됐다.

마을 현황도로 고충 중재



배너 게시(민원실 앞)



포스터 제작 배부(구청, 동 등)

3. 시민고충처리위원회 활동 현황

▣ 고충민원 현장 확인



○○동 현황도로 관련



○○동 건설장비 및 교통안전 문제 관련



공공분양주택지 인접 배전설비 이설 관련



○○동 아파트 단지 인도 경사 관련



○○동 경로당 시설 이용 고충 관련



○○동 등산로 입구 도로개선사업 관련

▣ 고충민원 관계자 의견 청취 및 협의



○○동 문화시설 주차장 이용 관련



공공분양주택 인접 배전설비 이전 관련



공공테니스장 이용시간 개선 관련



○○동 경로당 추가 설치 관련



○○동 등산로 입구 도로개선사업 관련



임대아파트 입주자 자격관리 부실 관련

▣ 동행정복지센터 찾아가는 시민고충처리위원회



태평1동행정복지센터(2025. 2. 4.)



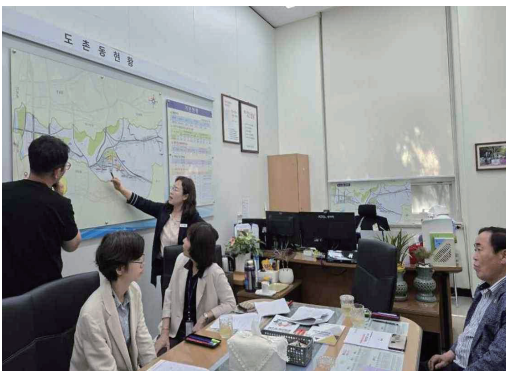
야탑3동행정복지센터(2025. 3. 5.)



북정동행정복지센터(2025. 4. 23.)



삼평동 방문시 민원현장(2025. 5. 7.)



도촌동행정복지센터(2025. 6. 17.)



위례동행정복지센터(2025. 6. 25.)

▣ 역량강화 워크숍 참석



- 주 관: 경기도 도민권익위원회
- 행사일: 2025. 7. 17.(목)
- 내 용: 도-시군 시민고충처리위원회 합동 워크숍

4. 시민고충처리위원회 자문위원회 구성 및 운영

▣ 성남시 시민고충처리위원회 자문위원회

- 일 원: 13명(시민고충처리위원회 공동위원장 2, 자문위원 11)
- 임 기: 2년, 1회 연임 가능
- 2025년 분야별 구성 현황

분야	행정·법률	도시계획	건축	토목	사회복지	사회복지
11명	4명	1명	2명	2명	1명	1명

※ 임기 만료 및 자문위원 정원 추가에 따른 3명 신규 위촉(2025. 3. 5.)

- 운영방법: 필요시 수시 개최
- 주요역할
 - 고충민원 해결 방안 토론 및 안건 심의
 - 위원회 직무수행에 있어 전문적·기술적 사항에 대한 자문

▣ 성남시 시민고충처리위원회 자문위원회

- 제1회 시민고충처리위원회 자문위원회
 - 일 시: 2025. 3. 5.(수) 10:30
 - 장 소: 4차산업추진단 회의실(동관 9층)
 - 내 용: 신규 자문위원 위촉장 전달 및 2025년 운영계획보고 등
 - 참 석 자: 시민고충처리위원회 위원장 2명, 자문위원 6명 등
- 제2회 시민고충처리위원회 자문위원회 회의
 - 일 시: 2025. 6. 24.(수) 10:30
 - 장 소: 4차산업추진단 회의실(동관 9층)
 - 내 용: 시민고충처리위원회 운영 현황 및
고충민원 분야별 사례 전문가 의견 청취
 - 참 석 자: 시민고충처리위원회 위원장 2명, 자문위원 5명 등

● 제3회 시민고충처리위원회 자문위원회 회의

- 일 시: 2025. 12. 3.(수) 10:30
- 장 소: 재정경제국 회의실(서관 7층)
- 내 용: 임기만료 자문위원 감사패 전달 및 2026년 운영계획안 보고 등
- 참 석 자: 시민고충처리위원회 위원장 2명, 자문위원 5명 등



● 시민고충처리위원회 현장 조사 및 자문 회의

- 일 시: 2025. 7. 23.(수) 10:30
- 장 소: ○○동 아파트 인도 경사 관련 고충민원 조사 현장
- 내 용: 현장 확인 조사 회의 및 전문가 의견 청취
- 참 석 자: 시민고충처리위 위원장 2명, 자문위원 2명, 관계 공무원 등



● 그 외 법률 자문 5회(서면 회신), 기술 자문 2회(유선 회신) 등

▣ 성남시 시민고충처리위원회 자문위원회



임동본 위원장



박완정 위원장



김명호
가천대학교 설비소방공학과 교수



김원태
한국콘크리트산업 부회장



김창복
(주)수성엔지니어링 부사장



남천우
이상한 사회적협동조합 이사



박울제
대경건설(주) 대표



오동한
법무법인 르네상스 변호사



우양태
법무법인 선우 변호사



임흥식
엘플랜건축사사무소



김수희
법무법인 안심 변호사



신용철
21세기부동산개발컨설팅 대표이사



이영희
(주)비엔에스테크 상무이사

5. 시민고충처리위원회 시민참여단 운영 및 활동

▣ 시민고충처리위원회 시민참여단 운영 개요

- 인 원: 성남시민 40명 (남성 18, 여성 22명)
※ 지자체 시민고충처리위원회 산하 전국 최초 창설 (2025. 3. 12.)
- 위촉기간: 2년 (활동 평가를 통해 1회 연임 가능)
- 역 할
 - 고충민원 발굴 및 시민고충처리위원회 연계
 - 시민고충처리위원회 역할 등 홍보
 - 고충민원배심제 참여

▣ 2025년 시민고충처리위원회 시민참여단 활동 현황

- 성남시 시민고충처리위원회 시민참여단 위촉식 및 사전 교육
 - 일 시: 2025. 3. 12.(수) 10:30
 - 장 소: 모란관 (동관 2층)
 - 내 용: 시민참여단 위촉장 전달 및 사전 교육 등
 - 참 석 자: 시민고충처리위원회 위원장 2명, 시민참여단 36명 등



- 성남시 시민고충처리위원회 시민참여단 정례회의
 - 일 시: 2025. 6. 10.(화) 10:30 (1차) / 2025. 12. 17.(수) 10:30 (2차)
 - 내 용
 - 시민참여단 활동 보고 및 반복(고질)민원 해결 방안 토의 (1차)
 - 시민고충처리위원회 운영 상황 설명 및 2026년 시민참여단 활동활성화 방안 논의 등 (2차)
 - 참 석 자: 시민고충처리위원장 2명, 시민참여단 51명(1,2차) 등



- 성남시 시민고충처리위원회 시민참여단 역량강화 워크숍
 - 일 시: 2025. 10. 29.(수) 09:00
 - 장 소: 충청남도 아산시 일원
 - 내 용
 - 시민참여단 분과 결정 및 역량 강화 토의
 - 피나클랜드 수목원, 공세리 성당 등 관람
 - 참 석 자: 27명(위원장 2명, 시민참여단 23명, 인솔공무원 2명)



● ‘찾아가는 시민고충처리위원회’ 시민참여단 참석 현황



은행1동행정복지센터(2025. 3. 19.)



신흥3동행정복지센터(2025. 4. 2.)



수진2동행정복지센터(2025. 4. 23.)



서현2동행정복지센터(2025. 4. 30.)



삼평동행정복지센터(2025. 5. 7.)



정자3동행정복지센터(2025. 6. 18.)



신흥1동행정복지센터(2025. 6. 25.)



위례동행정복지센터(2025. 6. 25.)

6. 시민고충처리위원회 고충민원배심제 실시

▣ 고충민원배심제 운영 개요

- 실시사유: 고충민원 처리에 있어 이해당사자 간 합의가 원활하지 않아 객관적이고 전문적인 판단이 필요하여 고충민원배심제를 통해 결론을 내리는 것이 적합하다고 판단하는 경우
- 구 성: 17명(시민고충처리위원회 위원장 2, 자문위원 11, 시민참여단 4)
- 운영방식: 배심 안건에 관해 이해관계인, 관계 공무원 등 질의응답 및 의견 청취 후 토론하여 참석인원 과반수의 찬성으로 의결

▣ 2025년 시민고충처리위원회 고충민원배심제 개최

- 의 안: 아파트 인도 경사 안전문제 해결을 위한 엘리베이터 등 설치 요청
- 일시 및 장소: 2025. 8. 20.(수) 10:30, 푸른도시사업소 회의실
- 참 석 자
 - 배심원단 15명: 시민고충처리위원장 2, 자문위원 9, 시민참여단 4
 - 관계부서 공무원 6명 등 ※ 민원인 불참: 서면 의견서 제출 대체
- 결 과: 추가 자료 요청 등에 따른 추가 배심 개최에 대하여 찬성 의결(9명) 후 추가 배심 의결, “제도개선 의견표명” (전원 찬성) 종결



2025년
성남시 시민고충처리위원회
운영상황 보고서



주요 고충민원 처리 사례

- 56 1. 의견표명 사례
- 62 2. 제도개선 사례
- 71 3. 조사안내 사례
- 80 4. 조정·중재 사례

1. 의견표명 사례

① ○○동 공공분양주택지 인접 보도 상 배전설비 이전 요청 - 의견표명

■ 민원요지

- ○○동 공공분양주택지에 인접한 인도에 설치된 한국전력공사가 유지·관리하는 배전설비(변압기·개폐기 등 전기공급시설물)에 대하여 해당 시설물로 인한 안전사고 위험 및 교통약자 통행 불편이 예상되므로 시설물 이설 요청

■ 신청인 주장

- 수개월 내 입주가 예정된 ○○동 공공분양아파트 단지와 인접한 인도에 설치된 한전의 시설물로 인해 아파트 단지 정문과 이어지는 주 통행로인 인도가 좁고 불편하여 유모차, 휠체어 사용시 차도로 다녀야 하는 등 보행자 및 교통약자의 이동 안전이 확보되지 않음
- 해당 아파트 사업 부지가 예전에는 주차장으로 이용되어 보행자가 많지는 않았으나 아파트 신규 입주 시 유동 인구가 늘어나고 도로가 내리막길 형태로 되어 있어 아이들 킥보드나 자전거 이용 시 변압기에 부딪힐 수 있는 등 안전사고 위험이 크므로 해당 시설 이설 요청

■ 피신청인 주장

- 한국전력공사가 소유 및 유지·관리하는 해당 시설물은 공공분양주택 건립사업 시행 이전 기설치된 시설물로 ‘○○동 공공분양주택 건립사업’사업부지 외에 위치하며, 사업 예산을 공영개발사업 특별회계 목적 외로 사용이 불가하기에 해당 시설물의 이설공사비를 부담할 수 없을 것으로 판단 됨
- 해당 전기공급시설물은 분당택지개발사업 당시 한국전력공사에서 전기를 공급하기 위해 설치하여 한국전력공사에서 유지·관리하고있기에, 한국전력공사에 이설 관련 의견 조회를 한 결과 본 건에 대하여 “아파트 펜스 설치 이후 보행자 통로가 좁아져서 발생한 문제로 기존 공공용지에 당사 기기 설치로 인한 문제가 아님에 따라 이설 신청 시 고객부담으로 이설한다”라고 회신되었음

▣ 관계 법령

- 「성남시 공영개발사업 설치 조례」 및 「성남시 공영개발사업 특별 회계 설치 및 관리·운용 조례」
- △△ □□□□□ @#@# 공공분양주택 입주자모집공고
- 「전기사업법」 제72조(설비의 이설 등)

▣ 사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
 - ▶ 「전기사업법」 제72조 제1항의 취지에 대하여“전기설비 상호 간 또는 전기설비와 전기설비가 아닌 물건이 서로 가까이 접근 하게 되어 그들 상호 간에 본래의 기능에 장애 또는 지장이 발생하는 경우에 그 장애 또는 지장을 제거하거나 그 제거비용 을 부담하여야 할 의무자를 나중에 그 원인을 제공한 사람으로 정하는 데 있다고 할 것이다”라고 판시한‘대법원 판례 2008다 83936’참조(본 위원회 자문변호사 자문 결과)할 때 만약 도로 사용 상의 장애가 발생할 우려가 있다면 공영개발사업 시행자인 성남시가 해당 시설물의 이설 비용 부담에서 자유로워질 수 없다고 판단됨
 - ▶ 또한 위험 및 교통약자 통행 불편으로 도로 사용상 장애가 발 생할 우려가 있다면 그것을 제거하거나 방지할 의무는 원인자인 사업 시행자 성남시에 있으므로 ○○동 공공분양주택 입주예정 자협의회는 한전패드 이설 비용의 납부 의무자로 볼 수 없다고 판단됨

- ▶ 위원회의 고충민원 현장 확인 조사 시 아파트 단지와 한전시설물 사이의 간격이 성인 여성 한 명이 양팔을 다 뻗을 수 없을 정도 (유효 폭 70cm 정도)로 매우 협소함을 확인하였고 이로 인해 보행자 안전사고 위험 및 휠체어, 유모차를 이용하는 교통약자의 통행 불편 사항이 발생할 가능성이 충분하다고 사료됨



현장 확인 조사

▣ 처리 의견

- 성남시는 공영개발사업의 시행자로서 안전한 정주환경을 제공할 의무가 있다고 판단되는 바, 사업 부지 내가 아니라고 하더라도 사업의 목적 범위 안에서 입주민의 안전을 위해 이전 설치를 진행하고, 한전시설물의 유지·관리 주체로서 부진정연대책임을 지는 한국전력공사 측에 구상금 청구 절차를 병행하고 해당 시설물을 안전한 위치로 이설 할 것을 권고하며 “의견표명” 종결함

▣ 조치결과

- 해당 시설물은 2025년 12월 이설 조치 완료

② ○○동 경로당 시설이용 고충에 따른 추가 설치 요청 - 의견표명

■ 민원요지

- ○○동 경로당 등록 대기 인원 발생에 따른 시설 이용 고충 및 추가 설치 요청

■ 신청인 주장

- ○○동 경로당이 2023년 다목적사회복지관으로 재건축되면서 키즈카페 등 다양한 시설이 들어오다 보니 경로당 등록 및 이용 인원수에 비해 공간이 매우 협소하고 불편하게 되었고, 경로당 등록 신청 대기자가 30명에 이르고 있어 시설 이용 고충을 제기함
- 이와 관련 관계 부서에서 인근에 있는 다른 경로당을 이용하라는 안내를 받았는데 현재 경로당에 등록된 인원도 수용하기 어려운 현실을 감안하여 추가 신설을 요청함

■ 피신청인 주장

- □□구 경로당 중 회원이 70명 이상인 경로당 현황과 비교 시 모든 회원이 매일 같은 시간에 이용하는 시설이 아니며, 경로당 현장 방문 시 할아버지방의 경우 1명만이 이용하는 모습을 확인 하였고 점심시간 외에는 공간이 여유 있어 타 경로당 시설면적 및 회원 수 비교 시 부족하다고 보기 어려움
- 또한 □□구 내 주택지 경로당은 거주 구역 내 1개소가 설치되어 있어 만약 ○○동에 1개소 추가 신설 시 지역 간 형평성 문제가 제기될 수 있고, 같은동에 이용 가능한 경로당이 있음에도 근접한 곳에 경로당을 추가 설치하는 것은 적합하지 않음

▣ 관계 법령

- 「노인복지법」 제36조 및 제37조
- 「노인복지법 시행규칙」 제25조 및 제26조
- 「성남시 경로당 운영 및 지원에 관한 조례」

▣ 사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
 - ▶ 신청인이 제출한 회원수 70명 이상인 경로당 시설면적 현황을 검토해 본 바 ○○동 경로당은 주택지에 있는 경로당으로 신청인이 주장한 공동주택단지에 있는 타 경로당과 시설 현황을 비교하는 것은 집성촌이며 주택지가 주를 이루는 민원 현장지의 특성을 간과하고 있는 것으로 판단됨
 - ▶ 2019년부터 2025년까지 ○○동 인구현황 분석 결과 60대 ~ 80대 주민수가 평균 약 40% 가까이 증가하였고, □□구의 주택지 경로당 27곳의 시설 운영 현황을 비교 분석한 결과 26개소의 경로당은 ○○동 경로당 보다 회원 수 대비 시설면적이 더 넓은 것을 확인 할 수 있었음
 - ▶ 피신청인이 대안으로 제시한 인근 경로당은 일반적인 성인 걸음 으로도 편도 20 ~ 30분 이상의 거리를 걸어가야 하는 곳으로 고령의 노인들에게는 큰 어려움이 있을 것으로 판단됨

- ▶ 위원회의 현장 방문 시 점심시간이 지난 이후에도 경로당 상주 인원이 상당수 있었으며, 인원이 붐비는 시간에는 공간의 협소함으로 이용자 간 또는 집기류에 부딪히거나 충돌 가능성이 상당해 보였고, 실제로 부상을 입은 회원이 있다는 것을 경로당 총무와의 통화로 확인 할 수 있었음



민원인 면담 및 현장 확인 회의

■ 처리 의견

- 경로당은 단순 노인 복지시설을 넘어 이용자인 노인들에게 있어 일상의 쉼터이자 건강과 안전을 돌보는 장소로써 같은 생활권을 영위하는 지역 노인들이 모여 소통하는 사랑방의 기능을 하는 곳으로, ○○동 경로당은 현재 등록 회원 수로도 공간의 협소함 및 고충 사항 등이 상당한데 30여명의 추가 등록 인원으로 인한 부상 위험 등 여러 가지 문제가 발생할 가능성이 농후한 점, 해가 거듭될수록 늘고 있는 65세 이상 ○○동 주민 현황 등을 종합적으로 고려할 때 피신청인이 ○○동 경로당 추가 신설 등을 통해 이용 편의 증진 및 불편 민원 감소 등을 위해 철저를 기할 것을 권고 하며 “의견 표명” 종결함

■ 조치결과

- 해당 사항 관련 ○○동 경로당 추가 신설 예산을 확보하였고, 경로당 대기 등록자 등에게 관련 절차 등을 안내함

2. 제도개선 사례

① 아파트 단지 보도 경사 문제 해결 위한 엘리베이터 등 설치 요청 - 제도개선

▣ 민원요지

- 재개발 아파트 단지 간 보도 경사로로 인한 안전 문제 해결을 위해 엘리베이터 등 설치 요청

▣ 신청인 주장

- ○○동 재개발아파트 단지와 지하철역 방향을 연결하는 보도가 급경사로 설계되어 있어, 눈·비가 올 경우 미끄러짐과 낙상 사고 위험이 크고, 고령자·유모차 및 휠체어 사용 동반자 통행이 매우 어렵고 불편한 상황임
- 해당 구간에 엘리베이터 등의 설치 등을 요구하였으나 관계 부서인 △△구 □□과는 보도 최저 유효폭 확보 및 지하 매설물 등으로 ◆◆◆◆과는 도시 내 녹지 비율 확보 및 아파트 입주민의 통행을 위한 목적의 엘리베이터는 공원에 설치할 수 없다는 회신을 하였음
- 이에 현장 정밀 측량 및 기술 타당성 재검토를 요청하고, 도로 일부 구조 개선 또는 보도 확장, 계단 구간 일부 개조 등을 통한 대안적 구조 개선 방안에 대하여 검토 요청하며, 관련 국내 유사 사례 검토 및 설계 참고를 요청함

▣ 피신청인 주장

- △△구 □□과
 - 보도 유효 최소폭 확보 불가에 따라 해당 보도에 엘리베이터 등 의 설치 불가함을 통보하자, 신청인은 타단지에 위치한 ☆☆어린이공원에 엘리베이터 설치를 요청하였고, 신청인의 주장과 같은 시설을 설치하려면 보도 유효폭 확보와 이를 위한 차도폭 축소 조정이 필요하고 이에 대해 주민 의견 수렴이 먼저임
 - 해당 구간에 보행 편의 대안 시설(핸드레일 등) 설치 검토 및 주민 의견 수렴 결과에 따라 캐노피 등 설치 가능

● △△구 ◆◆◆◆과

- ☆☆어린이공원에는 녹지 비율 확보 등 관련 법령에 따라 엘리베이터 설치가 불가하다고 하자, 타단지 사이에 위치한 연결녹지 공간 계단에 에스컬레이터 등의 설치를 요청하고 있음
- 관련 법령에 따라 해당 연결녹지공간은 계단의 철거가 불가하여 계단과 함께 양방향 에스컬레이터를 설치해야 하는데, 이 경우 녹지율 확보가 불가하므로 민원인의 요구를 수용하기 어려움

▣ 관계 법령

- 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법률」
- 「장애인등편의법 시행규칙」
- 「보도 설치 및 관리 지침」

▣ 사실관계 및 판단

- 주택재개발사업을 통해 건축된 ○○○○○○아파트 6개 단지 중 ◇,△단지 주민들은 ○,▽단지에 설치된 엘리베이터를 통해 평지로 진입하였으나, ○,▽단지에서 출입카드를 통해 단지 내 주민만 엘리베이터를 이용할 수 있게 함에 따라, 높은 쪽에 위치한 ◇,△ 단지 주민들은 보도의 경사도 관련 보행 안전 등의 사유로 엘리베이터 등의 설치를 지속적으로 요청함
- 현장 조사 및 자문 회의 등을 통해 해당 민원의 집단성 및 갈등 상황 등을 고려한 시민고충처리위원회의 결정에 따라 ‘고충민원배심제’를 2025. 8. 20. 실시하였고, 자문위원 및 시민참여단으로 구성된 고충민원 배심원단이 관련인 등의 의견 청취 및 질의응답 과정 중 추가 자료 검토 등이 필요한 사항에 대하여 추가 자료 요청을 하여 추가 배심 실시를 결정하였고 2025. 10. 1. 다음과 같이 판단함

- ▶ 주택재개발 사업 관련 사업시행 인가 조건, BF 인증 등 사업 단계별 승인 요건 및 설계도서 등에 대한 절차 진행 관련 규정으로 ㉠,▽단지에 설치된 엘리베이터를 공용으로 사용할 수 없는지 검토를 하였으나 사업시행인가·준공 시점에 주택재개발사업이 같이 시행되었을 뿐 「공동주택관리법」에 의해 각각의 입주자 대표회의 및 관리 주택재개발 사업구역 내의 아파트 단지들을 하나의 아파트 단지로 보아 단지별 공동이용 시설 비공유에 대한 규제를 할 수 없다고 판단됨



현장 확인 조사



고충민원배심제 실시

▣ 처리 의견

- 해당 아파트 입주자 간 협의를 통해 ㉠,▽단지에 설치된 외부 연결 엘리베이터를 이용할 수 있도록 ◇,△단지 주민들은 ㉠,▽단지에 시설 이용 및 단지 통행에 이용관리비를 일정 부분 보전해 주는 방안 등을 제안하며 관계 부서의 중재 역할 등을 권고함
- 해당 민원은 경사지가 많은 성남시 원도심의 특성으로 인해 발생 할 수 밖에 없는 시민 고충사항으로 판단하여 중장기적인 관점 에서 ‘성남시 경사로대책위원회 (가칭)’등 원도심 급경사지 해소 를 위한 민관협의체를 구성·운영하고, 성남시 원도심 재개발 사업 시 재개발 사업 구역 내 아파트 단지 간 외부 엘리베이터 등 이용 가능에 대하여 사업 계획 승인, 사업시행인가 조건 사항 및 인가 고시문, 입주자 모집 공고문(분양계약 시 별도 동의 얻음) 등에 포함시켜 명시화하고 이에 대한 관련 법령 및 조례 등을 개선할 것을 권고하며 “제도개선 의견표명”을 의결함

② 임대아파트 입주자 자격관리 부실에 따른 관리강화 조치 요청 - 제도개선

■ 민원요지

- 성남시 여성 근로자 임대아파트 입주자 자격관리 부실에 따른 제도 개선 및 관리감독 강화 등 조치 요청

■ 신청인 주장

- 성남시 관내 업체에 근무하는 미혼여성 근로자를 입주자격 대상으로 운영되는 임대주택의 관리 실태가 부실하여 입주자 자격 유지 관리가 제대로 이루어지지 않고 있음
- 입주자 자격 검증은 재계약 시점(2년 주기)에만 이루어지고, 검증주기가 지나치게 길어 성남시 근로자 자격을 상실(퇴사 또는 타 지역 이직) 했음에도 불구하고 계속 거주하거나 일부 입주자는 재계약 시점에만 잠시 근로를 증명하고 이후 퇴사하는 등 입주자격 관련 자격 검증 부실 및 악용 사례가 발생하고 있음

■ 피신청인 주장

- 해당 아파트는 「성남시 여성 임대아파트 운영 조례」 및 같은 조례 시행규칙으로 관리·운영되고 있으며 규정에 따라 재계약 시 입주 자격 검증을 실시하고 있음
- 「주택임대차보호법」은 최소 계약기간을 2년으로 명시하고 있고, 관련 조례 등에 따라 해당 아파트 계약서 작성 시 임대기간을 2년으로 명시하고 있어 그 기간은 보장되어야 한다고 판단되며, 타지역 여성임대아파트 역시 유사하게 운영되며 실직으로 인한 구직 중에 있을 수 있기에 계약서의 임대기간을 보장함

▣ 관계 법령

- 「주택임대차보호법」 제4조
- 「성남시 여성 임대아파트 운영 조례」 제1조 및 제5조
- 「성남시 여성 임대아파트 운영 조례 시행규칙」 제8조 및 제12
- 「성남시 여성 임대아파트 운영 조례 시행규칙」 [별지 제3호 서식]

▣ 사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
 - ▶ 「성남시 여성 임대아파트 운영 조례」 제1조 및 제5조 관련 해당 아파트는 성남시 관내 각 업체에 근무하는 미혼 근로여성의 주거 환경개선을 통한 생활 안정을 도모하기 위해 ‘성남시 관내 업체에 근무하는 미혼 여성’이라는 특정 자격 요건을 충족하는 경우에만 입주 및 거주가 허용되는 정책적 목적의 공공임대주택의 성격을 지니며 이러한 관점에서 ‘입주 자격’은 임대차계약의 성립 및 존속을 위한 가장 근본적인 전제조건에 해당된다고 판단됨
 - ▶ 유사 사업을 추진하고 있는 타 지자체의 입주율과 조례·시행규칙 및 운영 방식 등을 조사한 결과 타 지자체 여성임대아파트의 경우 입주율이 70 ~ 80% 정도였으나, 성남시 해당 아파트의 최근 5년간 입주 경쟁률이 7:1 이상인 것을 고려할 때 피신청인이 해당 사업을 타지역 사업과 유사하게 운영하는 것은 성남시의 지역적·생활권적 특성을 간과하고 있는 것으로 보임
 - ▶ 해당 아파트는 주거용 건물로서 임대차 관계가 성립하므로 원칙적으로 「주택임대차보호법」이 적용되나, 법령 해석의 일반 원칙에 따르면 특별법은 일반법에 우선하여 적용되고 「성남시 여성 임대 아파트 운영 조례」 및 동 조례 시행규칙에서 임대차 기간, 입주자격, 계약 해지 사유 등을 규정하고 있는 경우 이러한 규정이 「주택임대차보호법」에 우선하여 적용될 수 있다고 판단됨

- ▶ 「성남시 여성 임대아파트 운영 조례 시행규칙」 제8조 제1항 제 5호는 ‘관외 사업체로 이직한 사람’을 명시적인 계약 해지 사유로 규정하고 있고, 공공임대주택의 경우 임차인이 임대차 기간 중이라도 무주택 요건 등 입주 자격을 상실하면 임대인이 임대차 계약을 해지할 수 있다고 일관되게 판시하는 여러 판례 등을 참조할 때, 관련 법령에 따른 법적 논란 발생 가능성 및 관련기준 부재에 따라 계약 해지 사유 발생에 따른 행정 조치가 어렵다는 신청인의 주장은 받아들이기 어려움

▣ 처리결과

- 공공임대주택의 공공성 확보 및 제도남용 방지를 위한 정당한 목적 달성 등을 위해 피신청인에게 조례 · 시행규칙 개정과 임대차 계약서 개정을 함께 추진하여 입주 자격 상실 시 계약 해지, 변동 사항 신고 의무, 자격 검증 협조 의무 등을 명시하여 관리 감독 및 사업 운영에 철저를 기할 것을 권고하며 “제도개선 의견표명” 종결함



③ 유효기간 만료 성남사랑상품권 환불불가제도 개선 요청 - 제도개선

■ 민원요지

- 성남사랑상품권 유효기간 만료 후 환불 불가 제도 및 운영 방식 개선 요청

■ 신청인 주장

- 유효기간이 경과해서 성남사랑상품권 잔액 환불이 불가능하다는 안내를 받았고, 환불 자체를 불가능하게 만드는 현재의 규정은 소비자의 재산권을 과도하게 제한하고, 유효기간 경과 후에도 일정비율의 환불이 가능한 민간기업이 발행한 ◇◇상품권 등에 비해 성남사랑상품권은 엄격한 제한을 두고 있어 형평성 문제 존재
- 유효기간 경과 후 일정 기간 내 일부 환불 가능 및 잔액 소멸 이전 최종 공지, 유효기간 도래 전 사전 알림시스템 구축 등 제도 개선 필요

■ 피신청인 주장

- 모바일 성남사랑상품권은 선불전자지급수단으로 공정거래위원회가 제정한 「신유형 상품권 표준약관」에 따라 관리되며, 그에 따르면 모바일 상품권의 유효기간은 상사채권의 소멸시효인 5년이고, 상품권의 유효기간이 5년 미만일 경우에만 발급일 기준 최대 5년까지 환불받을 수 있도록 규정하고 있고, 유효기간 및 환불 사항에 대하여 「성남사랑상품권 활성화기금 설치 및 운용 조례」에 해당 약관을 적용하여 운영하고 있음
- 또한 모바일 성남사랑상품권의 경우 유효기간 만료 전 총 3회에 걸쳐 지역상품권 chak 앱을 통해 앱푸시 알림이 제공되며, 사용자가 앱을 미설치했을 경우 카카오톡, 문자 등으로 유효기간 만료 안내를 하고 있으며, 그 외 해당 앱 내 팝업 공지를 통해 유효기간 만료 시 잔액 환불이 불가능함을 안내하고 있음

■ 관계 법령 및 지침

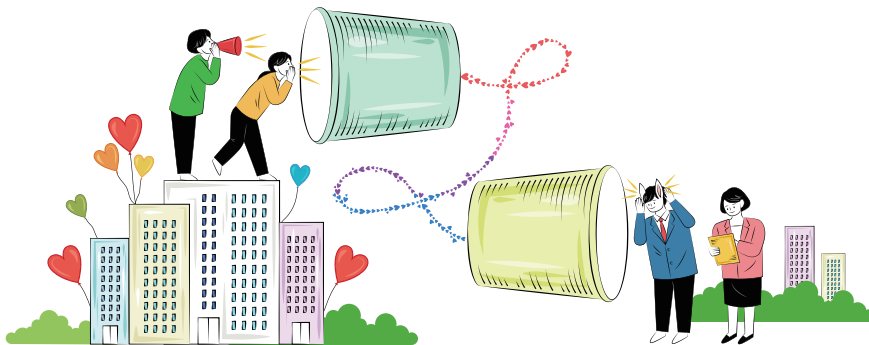
- 「지역사랑상품권 이용 활성화에 관한 법률」
- 「전자금융거래법」
- 「성남사랑상품권 활성화기금 설치 및 운용 조례」
- 「신유형 상품권 표준약관」(공정거래위원회 제정)

■ 사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
 - ▶ 관련 법령 등을 살펴본 바 피신청인의 주장과 같이 상품권의 유효기간과 (상사채권) 소멸시효기간이 다를 수 있기 때문에 유효기간이 경과했어도 소멸시효기간이 남아 있다면 상품권 잔액을 환불받을 수 있음
 - ▶ 민간기업이 발행한 ◇◇상품권 등도 그 이용 약관에 따르면 유효기간에 대하여 (구매일로부터) 5년이라는 (상사채권)소멸시효를 적용하고 있으므로, 민원인의 주장과 같이 성남사랑상품권 환불제도가 민간기업에 비해 더 엄격한 제한을 두고 있지는 않음
 - ▶ 또한 ◇◇상품권이 최초 구입 시를 제외하고 유효기간 만료에 대한 안내를 별도로 하지 않는 것을 고려할 때, 성남사랑상품권은 3회에 걸쳐 유효기간 만료를 안내하고 있으므로 유효기간 만료 시 잔액환불 불가능함에 대한 안내는 충분한 편이라고 판단됨

▣ 처리결과

- 해당 조례에 따라 유효기간 내에 사용되지 않고 남은 상품권 금액이 성남사랑상품권 활성화 기금으로 편입되어 운영되는 점 등을 고려할 때 소멸시효기간이 지난 상품권 잔액을 환불해 줄 의무는 없다고 볼 수 있으나, 금전적 가치와 유사하게 여겨질 수 있는 상품권의 특성에 따라 신청인에게 있어서는 재산권 제한으로 받아들여질 여지도 있기에 유효기간이 지난 성남사랑상품권 잔액 환불에 대하여 성남사랑상품권 활성화 기금으로의 편입만이 아니라 세종시와 같이 유효기간이 만료된 상품권에 대하여 별도 신청 없이 등록되어 있는 계좌로 자동환불하는 제도를 도입하는 것에 대한 검토를 권고하며 “제도개선 의견표명”으로 종결함



3. 조정 · 중재 사례

① 공공테니스장 이용 관련 독점 사용 및 이용 시간 개선 요청 - 조정중재

■ 민원요지

- ○○공원 내 테니스장의 특정 동호회 독점 사용 제한 및 일반인 이용시간 확대 요청

■ 신청인 주장

- ○○공원 테니스장 이용 관련 특정 동호회가 주로 많이 사용하고, 일반이용자는 18시 ~ 20시 사이만 예약이 가능한데 이와 관련 일반이용자의 이용 시간 연장 또는 특정 클럽의 사용 제재 요청

■ 피신청인 주장

- ○○공원 테니스장의 경우 다른 공원의 체육시설보다 동호회 이용 이 활발하여, 기존 동호회 측에 일반인들이 사용할 수 있는 시간 등을 배려해 줄 것을 협의하고자 함

■ 관계 법령

- 「성남시 체육시설 관리 운영 조례」 제4조(사용허가의 우선순위)

■ 사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
 - ▶ 매일 07시 ~ 21시까지 9개의 동호회, 600여명의 회원이 클럽 간 시간 안배를 하며 코트를 사용하고 있고, 시설을 이용하고자 하는 일반인은 매일 18시 ~ 20시 이용에 대하여 사용예정일 7일 전부터 사용예정일 30일 전까지 성남시 홈페이지를 통해 온라인으로 신청·접수를 받고 있어, 동호회 회원 보다 일반인 이용시간이 현저히 부족하다고 판단됨

- ▶ 특정 클럽의 경우 주당 총 이용가능시간인 98시간 중 60%에 해당 하는 총 59 시간을 해당 클럽 회원이 이용하고 있어 타 클럽 회원 및 주당 14시간만 이용할 수 있는 일반이용자들과 형평성을 고려 할 때, 회원수가 가장 많고 오래된 클럽으로 장기간 해당 시설 관리에 적극 협조해 왔다는 사유로 이용에 있어서의 우선성을 주장하고 보장받기에는 「성남시 체육시설 관리 운영 조례」 제4조 에도 부합하지 않음
- ▶ 또한 담당자와의 면담을 통해 시설 관리에 있어 해당 부서가 시설 개보수 관련 예산 집행은 하지만, 현재 상시 관리 인력이 없어 클럽별로 순번을 정하여 관리하고 있음을 확인하였고, 이와 관련 현실적인 어려움을 호소함

▣ 처리결과

- 시민고충처리위원회 조사 개시 및 담당자 면담을 통해 특정 클럽 독점 사용 자제 및 일반인 이용 시간 확대에 대한 위원회 권고 의견을 수용하여 현재보다 일반인 이용 시간을 매일 1시간씩 늘어나게 조정·협의를 하는 등 부서 차원의 노력을 기울인 점, 기존 9개의 동호회가 오랜 시간 해당 시설 관리 등에 적극 협조해 왔다는 점 등을 종합적으로 고려하여 판단한 바, 피신청인이 동호회들과의 주기적인 조정·협의 및 철저한 시설 관리 등을 통해 일반인 이용 시간 확대를 위해 지속적으로 노력할 것을 권고하며 “조정·중재” 종결함

② 공영주차장 월주차 이용 방식 개선 요청 - 조정중재

■ 민원요지

- ○○동 제1공영주차장 월주차 가능 대수 증설 또는 주차장 개방 요청

■ 신청인 주장

- ○○동 제1공영주차장 월주차 대기 중인데, 평소에 오가면서 보면 주차 가능 대수가 많이 남아있는 것을 볼 수 있는데 이와 관련 월주차 가능 대수를 늘려주거나 주차장 상시 개방을 요청함

■ 피신청인 주장

- □□□□□□공사는 성남시의 2015년 공영주차장 월정기 운영 개선 방안을 바탕으로, 2018년부터 2년 주기 월정기 추첨제를 시행해 왔으며, 이 과정에서 적정 월정기권 기준 대수는 추첨 때마다 성남시와 공사가 협의하여 정했고, 평소에는 공사의 현장 모니터링 및 이용 통계에 따라 월정기권 비율을 조정해 왔음
- 해당 주차장은 월정기권 및 일일 주차 이용자 모두가 사용할 수 있는 곳으로 주변 상권 이용객 및 직장인들의 주간 이용률이 높아 상대적으로 야간 및 새벽 시간대에는 잔여 면수가 많고, 월정기권의 비중이 높아지면 발생할 수 있는 역민원에 대한 우려도 있기에 월정기권 비율을 갑작스럽게 조정하기에는 애로사항이 많음

■ 관계 법령 및 지침

- 「성남시 주차장 설치 및 관리 조례」
- 「성남도시개발공사 주차장 관리규정」

■ 사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
- □□□□□□공사에서 위탁관리하는 ○○동 제1공영주차장은 지하철 역세권에 위치하며 총 252면의 주차면 중 150면을 월정기권으로, 나머지 주차면은 일주차권으로 유인운영방식 및 모란주차정보센터 관리를 통해 24시간 운영하고 있고, 현재 월주차 대기자수는 55명으로 확인됨
- ○○동 제1공영주차장과 유사한 월정기비율을 보이는 8개의 공영주차장 이용 현황을 비교해 보면 ○○동 제1공영주차장은 월차 대비 일차 비율에 있어 다른 공영주차장 보다 높은 비율을 보이며 주차장 이용 회전율이 높은 것을 확인할 수 있음

■ 처리결과

- 경사로가 많고 주차 공간이 많지 않은 성남시 원도심의 특성상 공영주차장 이용에 대한 신청인의 고충 사항은 충분히 이해가 되나, 시민고충처리위원회 조사 개시 및 담당자와의 상담 등을 통해 월주차권 확대에 대한 위원회 권고 의견을 수용하여 기존보다 15면 (10%)의 월정기권을 확대한 점 및 제출 자료 검토 결과 등을 종합적으로 고려하여 판단한 바, 피신청인이 공영주차장 관리에 있어 주기적으로 이용 현황에 대한 분석·검토를 통해 공영주차장 이용 편의 증진 및 불편 민원 감소 등을 위해 시설 운영·관리에 더욱 철저를 기할 것을 권고하며 “조정·중재” 종결함

③ 주택 신축에 따른 인허가 고충 해결 요청 - 조정중재

■ 민원요지

- ○○동 △△△번지에 주택을 건축하고자 하나 조건 미비에 따른 건축허가 보완·반려 고충

■ 신청인 주장

- ○○동 △△△번지에 대하여 기존의 기반시설을 그대로 사용하며 주택만 건축하고자 ●●구청 □□과에 철거 및 건축허가를 신청하였으나 담당자에게 주택과 도로의 연결 접도인 ㉠㉠번지(국유지)에 대하여 국유지 영구 사용 허가 서류를 제출토록 요청 받았고, 국유지 관리자인 ◇◇◇◇공사로부터 「국유재산법」에 따라 영구사용 계약은 안되며 5년 단위 연장만 가능하다는 답변을 받음
- 이에 담당자가 ㉠㉠번지의 지목이 수도용지이므로 “도로지정동의서” 제출을 요구하여 ◇◇◇◇◇공사에 요청하였으나 해당 도로 지하에 수도 시설이 설치되어 지목변경은 불가하다는 답변을 받음

■ 피신청인 주장

- 「건축법」 제11조 제11항 제1호에 따라 건축주가 ‘대지를 사용할 수 있는 권원’을 확보하였는지를 허가권자가 판단할 때, 토지사용 승낙에 대한 유효기간은 고려할 사항으로, 해당 필지에 건축물을 신축하려는 경우 ㉠㉠번지가 「건축법」 상 도로 요건을 만족해야하고 이를 위해 해당 토지 관리기관의 토지사용동의(영구) 등 해당 토지를 이용하는 것에 대한 동의는 반드시 필요할 것으로 판단되며, 동의를 얻지 못하는 경우 「성남시 건축조례」에 따른 도로의 지정이 필수 조건이 되어야 할 것으로 사료됨

■ 관계 법령 및 지침

- 「건축법」 제2조 제1항 제11호 및 제44조
- 「건축법」 제11조 제11항 제1호
- 「성남시 도시계획 조례」 제22조

▣ 사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
 - ▶ ◇◇◇◇◇공사의 사전정보공개 자료에 따르면 수도용지의 허가기준에 대하여 수도시설의 보호·유지 관리에 장애가 되지 않는 범위 내에서 사용 허가를 하며, 그 용도 또는 목적에 장애가 되지 아니하거나 보존 목적 수행에 필요한 범위에서 그 사용 목적이 영구 시설물 축조가 아닐 것을 기준으로 삼고 있고, 국유재산법 제35조에 따른 국유지 사용허가 기간이 5년인 것을 감안할 때 피신청인이 신청인에게 해당 지번에 대한 영구사용허가서 제출을 요구하는 것은 과도하다고 판단됨
 - ▶ 신청인의 경우 인접 토지를 구매하여 도로를 개설하지 않는 이상 공도로 나갈 수 있는 방법이 마땅치 않은 점, 토지의 효율적인 이용이라는 공익과 개인의 사유재산권 보호 사이의 조화 목적을 고려할 때 해당 지번에 대한 영구사용허가 요구서 제출은 「민법」 제219조에 따른 통행권자로서의 권리가 제한될 소지가 있음

▣ 처리결과

- ‘건축주가 건축허가를 신청하면서 대지 소유권이 아닌 대지 사용 권원을 확보한 상태로서, 그 대지 사용 권원에 유효기간이 설정되어 있는 경우에는 그 허가 신청 대상인 건축의 구체적인 내용에 비추어 해당 권원의 유효기간이 건축이 허용될 수 있을 정도로 적정한지 여부를 허가권자가 살펴보고, 건축허가 여부를 판단할 수 있다고 보는 것이 「건축법」의 체계와 관련 규정의 취지에 부합 하는 해석 이라고 판단된다’는 법제처 법령 해석 사례(안건번호 22-0030)를 참고할 때, 피신청인은 신청인에게 해당 필지에 대한 일련의 허가서나 동의서만 요구할 것이 아니라 건축허가 처리 부서로서 해당 권원의 유효기간이 건축이 허용될 수 있을 정도로 적정한지 여부를 더 면밀히 검토하여, 신청인과의 조정·협의점을 찾아조건부 승인 등을 해줄 것을 권고하며 “조정·중재” 종결함

④ 성남시 초등학생 돌봄센터 입소 기준 개선 요청 - 조정중재

■ 민원요지

- 성남시 초등학생 돌봄센터 입소 우선순위 기준 개선 요청

■ 신청인 주장

- ㉹㉹㉹㉹초등학교에 위치한 돌봄센터 입소 지원을 하며 ‘보건복지부 사업 지침’에 따른 맞벌이 소득 증빙을 하였으나, 증빙 자료 인정 관련 성남시만의 기준을 적용받아 입소 우선순위가 많이 뒤처짐
- 성남시는 자녀의 다함께돌봄센터 입소 우선순위 산정 시 ◇◇◇◇◇으로 활동하는 배우자를 자영업자로 미인정하고 있는데, 주변 유사 사례 확인 결과 타 지자체(서울시, 용인시)의 경우 배우자와 동일한 직종의 사람들은 소득 증빙이 될 경우 풀타임 맞벌이로 인정받고 있음
- 이와 관련 보건복지부에 알아본 결과 성남시만 증빙 자료 기준을 달리 적용하는 것은 부당하다고 판단되어, 피신청인에게 ‘보건복지부 사업 지침’에 근거한 증빙 자료 기준을 적용하여 지침의 입소 우선순위 확인 제출서류 중 자영업자 인정 서류로 “기타 사업자격 증명 가능 서류”의 적용할 것을 요구하며 민원을 제기하였으나 개선이 안되고 있음

■ 피신청인 주장

- 다함께돌봄센터 운영 지침상 이용 아동 선정을 위한 우선순위 및 확인 서류는 각 다함께돌봄센터 및 지자체 상황에 따라 결정하도록 하고 있어 각 지자체 및 센터별로 제출 서류 우선순위 선정 방식에 차이가 있을 수 있음
- 대단위 신규아파트 단지가 조성되는 곳에는 지역적 특성상 아동 인구가 단기간 급증하여 대기자 발생에 따른 민원이 다수 발생하며, 특히 ㉹㉹㉹㉹초등학교 돌봄센터는 입소 대기 인원이 가장 많아 입소 우선순위 관련 민원이 가장 많은 센터 중 하나임

- 현재 성남시 다함께돌봄센터 신청 시 입소 우선순위 확인 가능 서류 중 자영업자 맞벌이 가정에 대한 입증 서류는 ①사업자등록증 ② 소득금액증명원 모두 제출해야 함
- 그러나 ◇◇◇◇◇ 등 직종의 경우 사업자등록증 이외에 사업을 운영하고 있음을 증빙할 공적 서류가 없어 아동 돌봄서비스가 요구되는 방과후 시간에 보호자의 근로 여부를 알 수 없고, 종일제 근로자나 사업장이 있는 사업자에 비해 상대적으로 근무 시간 조정이 용이하여 이와 관련한 민원이 많아 공통 기준을 마련 운영해 왔음

▣ 관계 법령 및 지침

- 「아동복지법」 제44조의2
- 「성남시 온종일 돌봄 운영·지원에 관한 조례」 제6조
- 2025년 다함께돌봄 사업안내
- 2024년 다함께돌봄센터 실무도움서

▣ 사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
 - ▶ 서울시 ㉠㉠구나 ㉡㉡구, 용인시 △△구의 경우 자영업자 맞벌이 가정의 다함께돌봄센터 입소 우선순위 증빙 서류 관련 성남시와 동일한 기준을 두고 있는 것을 확인할 수 있었음
 - ▶ 또한 보건복지부 다함께돌봄 사업안내 입소우선순위 참고 자료 별표 사항에 따른 구분사항이 모두 포함되어야 하는 것은 아니며, 해당 사항에 대하여 다함께돌봄센터의 여건에 따라 적절히 활용 가능함을 명시하였고, 이에 따라 다함께돌봄센터 입소 우선순위 확인 가능 서류에 대하여 성남시 자체 기준을 정한 것이 피신청인이 위법한 행정행위를 하며 정책의 목적에 부합하지 않게 사업을 진행하고 있는 것은 아니라고 판단됨

- ▶ 피신청인이 초등 돌봄 시설의 대기자 발생에 따른 많은 민원 사항으로 인하여 입소 우선순위 확인 가능서류에 대해 제한을 두는 것은 일견 이해가 되나, 사업자등록증을 제출할 수 있다는 사유로 실제 맞벌이폴타임 근무를 하지 않고 자녀가 돌봄센터에 입소하는 사례 등도 상당수 있을 수 있는 만큼 사업자등록증 하나만으로 맞벌이 가정의 다함께돌봄센터 입소 우선순위를 일괄 제한하는 것은 무리가 있다고 사료됨

▣ 처리결과

- 시민고충처리위원회와의 상담 등을 통해 이용 우선순위 결정 증빙서류 등에 있어 각 센터별 현장 상황에 맞게 탄력적 운영이 필요하다는 위원회 권고 의견을 수용하여 2026년 이용 아동 선발 시 현행처럼 관내 다함께돌봄센터 전체의 기본 제출 서류에 대한 기준은 유지하되, 현장에서 학부모 상담 및 각 센터별 상황에 맞게 4분기 운영위원회를 통해 추가 규정을 마련하여 적용할 수 있도록 사전 안내하겠다는 부서 의견 등을 종합적으로 고려하여, 피신청인이 다함께돌봄센터 관리에 있어 주기적으로 이용 현황에 대한 분석·검토를 통해 그 이용에 대한 편의 증진 및 불편 민원 감소 등을 위해 시설 운영·관리에 더욱 철저를 기할 것을 권고 하며 “조정·중재” 종결함

4. 조사안내 사례

① ○○동 문화시설 주차장 이용 제도 불편 개선 요청 - 조사안내

▣ 민원요지

- ○○○○○○○○○○에 대하여 타 지자체 공공기관 주차장 같이 해당 시설 주차장을 주·야간 개방하는 등 이용 관련 개선 요청

▣ 신청인 주장

- ○○동 문화시설인 ○○○○○○○○○○ 이용 등을 위해 주차장에 주차 후 오후 늦게 주차장에 갔더니 불법주차 스티커가 부착되어 있었음
- 타 지자체의 경우 공공기관 주차장을 보안상 개방을 할 수 없는 경우를 제외하고는 주·야간 개방하는데, 해당 시설은 주차장이 비어있음에도 야간 주차 시 불법주차 스티커를 부착하는 등 경직된 행정을 하고 있어, 주·야간 주차장을 개방하는 등 이용 개선 요청

▣ 피신청인 주장

- 해당 시설 주차장은 무료 이용 개방되어 있고 문화시설인 해당 시설의 이용 용도와 다른 주차장 사용(장기주차, 환승주차장, 밤샘 주차)이 증가하고 있어 해당 시설 입주단체와 대관단체, 편의시설 및 프로그램 이용자 등의 주차장 사용에 차질이 없도록 하기 위해 09시 전후로 1차 단속, 21시 전후로 2차 단속을 진행하여 안내문등을 붙이며 주차장 이용을 제한하고 있음

▣ 관계 법령

- ○○○○○○○○○○ 위·수탁 협약서

■ 사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
 - ▶ 신청인의 주장을 토대로 해당 시설 현장을 방문하고 담당자 등 과의 1차 면담을 통해 주차장 이용 및 관리현황에 대하여 조사 한 결과, 시설 용도 및 이용과 관련한 안내문 등이 고지되어 있지 않는 등 신청인이 불편함을 느끼는 사항은 개선해야 할 필요성이 있다고 판단됨
 - ▶ 해당 공간을 주차관리시스템 등을 완비하여 운영하기에는 시설 전담 관리 인력 부족의 현실적 어려움 및 시스템 도입 시 유료화가 불가피한 점 등 주차 공간이 부족한 해당 부지 인근의 특성상 오히려 주차장 이용 및 관리의 유연성이 떨어져 이용객의 불편을 초래할 우려가 있음

■ 처리결과

- 담당자와의 2차에 걸친 면담을 통해 시설의 이용자 등을 위한 주차장 관리기준 등을 마련하여 이를 고지하는 것이 이용객의 혼란을 방지하고 시설을 효율적으로 운영관리 할 수 있는 방안을 제시하였고, 이를 담당자가 수용하여 주차장 관리에 대한 자체 운영 지침을 마련하여 시행 예정인 점 등을 고려하여 “조사안내” 종결함



현장 조사 및 관계자 면담

② 마을 출입도로 밤샘주차 등 해결 위한 조치 요청 - 조사안내

▣ 민원요지

- ○○동 마을 출입 도로에 다양한 불법주차로 인해 주민 고충이 크고 주민의 교통 안전 등을 위해 해당 도로 주차단속 구역 지정 요청 등

▣ 신청인 주장

- 농지가 많고 건물 조명 등이 없어 더 어두운 ○○동 마을 진입 도로에 대형 화물자동차, 건설중기, 택배회사 차량 등이 야간 불법주차 등을 하여 사고 위험이 크고 차량 통행에 막대한 지장을 주고 있어, 불법주차 차량에 스티커 부착 등 마을 차원의 자구책을 시도해 보았으나 큰 효과가 없고, 시청에 민원을 제기했으나 해결이 되지 않음
- 해당 도로 주차단속 구역 지정 및 불법주차 금지 표지판 설치를 요청함

▣ 피신청인 주장

- ◇◇◇◇과
 - 0시 ~ 4시 사이 1시간 이상 등록된 차고지 외 장소에 밤샘주차를 한 사업용 화물자동차(노란색 번호판)에 대한 단속 권한이 있음
 - 2025년에 해당 민원장소에 대한 단속 요청 민원 접수 내역은 없었지만, 해당 사항을 전달 받아 부서 자체 단속을 통해 해당 장소에서 위반 차량 총 6대를 단속(계도)하였음
- ○○구 ●●●●과
 - 주·정차 금지구역으로 지정되어 있지 않은 곳은 현장 순회 단속 시 (09:00 ~ 17:00) 수시 계도 및 통행에 불편을 끼치는 차량에 대한 신고 접수 시 현장 단속조를 통해 이동 주차 및 계도를 함
 - 주·정차 금지구역을 새로 지정하려면 다음 절차를 거쳐야 함
 1. 경찰서 교통안전시설 심의위원회 심의※ 필요 시 주민 의견 수렴 및 동의서 확보
 2. 승인 후 시청 담당부서로 도색 요청 및 주·정차 단속 안내

▣ 관계 법령 및 지침

- 「화물자동차운수사업법」 제11조 제24항
- 「화물자동차운수사업법 시행규칙」 제21조 제3호, 제4호
- 「화물자동차운수사업법 시행규칙」 [별표 2], [별표 3]
- 「도로교통법」 제32조 ~ 제35조
- 「도로교통법 시행령」 제11조, 제12조, 제88조

▣ 사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
 - ▶ 시민고충처리위원회 현장 방문 조사 시 해당 도로 및 농지 주변에 마을 주민 차량, 공사 업체 차량 등으로 추정되는 차량이 주·정차 되어 있는 상황을 확인함
 - ▶ 시민고충처리위원회 조사 개시 후 ○○구 ○○○○○과는 현장 출장 및 순회 단속 시 불법 주정차 차량에 대한 계도장 부착, 불법 주·정차 금지 및 계도 현수막 게시 등을 통해 불법 주·정차 방지 조치를 하였고, 관계 경찰서에 주정차 금지구역 지정 검토 요청 공문 시행 후 경찰서의 주·정차 금지구역 지정 관련 주민 여론 수렴 요청 수행 중임
 - ▶ ◇◇◇◇과의 사업용 화물자동차 밤샘주차 단속 관련 출장단속 일지 확인 등을 통해 부서 자체 단속 사실을 확인함

▣ 처리결과

- 불법 주·정차 금지 구역 지정 관련 더 많은 주민 의견을 면밀히 수렴 및 검토하고, 야간에 더 위험한 해당 도로에 대하여 야간 불법 주·정차 단속 계도 및 밤샘주차 단속의 주기적 관리에 더욱 철저를 기할 것을 권고하며 “조사안내” 종결함

③ 모란역 인근 상가 소음 민원 해결 요청 - 조사안내

▣ 민원요지

- 모란역 인근 상가 소음 민원 미해결에 따른 고충민원 해결 요청

▣ 신청인 주장

- 모란역 인근 상가의 외부 스피커로 인한 소음 해결을 위해 국민신문고 민원 제기 후 △△구 ○○○○과 측의 답변을 받았으나 ‘현장 조사를 위한 답변 기한 연장’까지 하였으면서도 실제로 현장 조사도 시행하지 않고 단순히 해당 사업장에 연락 조치만 하여 소음 피해는 지속되고 있음
- 또한 야간 시간에 경찰 측에 계도 요청을 통해 일시적으로 소음이 해소되었으나 실질적인 해결이 되지 못하니 해결책 제시 요청

▣ 피신청인 주장

- 신청인이 제기한 사업장의 소음 민원(저녁 영업시간부터 새벽까지 외부 스피커를 통해 음악을 크게 틀어 놓음)이 접수되었으나, 부서 내부 사정 등으로 인하여 현장에 바로 출장을 나갈 수 없어 현장 조사를 위해 민원 답변 기한을 연장한 사실이 있음
- 해당 사업장을 2회 방문하여 사업주에게 민원사항 전달, 생활소음 규제기준 안내 및 외부 스피커 볼륨 조절을 요청하고 소음 저감 사실을 확인하였으며, 해당 사실에 대하여 민원인에게 민원 처리 결과 및 소음 측정 절차(민원인 세대 내 측정 등에 관한 내용)를 답변하였으며, 그 이후 해당 사업장에 대한 소음 민원이 접수된 사실이 없음
- 시민고충처리위원회로부터 고충민원 조사개시 통보를 받은 후에 해당 사업장에 재방문하여 사업장 앞 인도에서 간이 소음 측정 실시(민원인 피해지 내에서 실시된 소음 측정이 아니므로 법적 효력은 없음)하였고, 사업주에게 민원사항 재전달, 소음 규제기준 재안내 및 외부 스피커 볼륨 조절을 요청하였고 소음 저감 사실 확인함

■ 관계 법령 및 지침

- 「소음·진동관리법」 제21조(생활소음과 진동의 규제)
- 「소음·진동관리법 시행령」 [별표 2](과태료의 부과기준)
- 「소음·진동관리법 시행규칙」 제20조(생활소음·진동의 규제)
- 「소음·진동관리법 시행규칙」 [별표 8], [별표 21]
- 「소음·진동 공정시험기준」 [규제기준 중 생활소음 측정방법]

■ 사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
 - ▶ 제출 자료 등을 바탕으로 민원 현장을 방문하였음을 조사·확인 하였고, 실제로 현장 조사도 시행하지 않고 해당 사업장에 단순 연락 조치만 한 것이 아님을 확인함
 - ▶ 또한 민원 답변 시 신청인이 요청할 경우 소음 측정을 실시하여 대상 소음도 값이 규제기준 초과 시 해당 사업장에 과태료 부과 및 행정처분이 가능함을 안내하였고, 소음 측정 시에는「소음·진동 공정시험기준」에 따라 피해지 내에서 실시해야 하나 신청인과 연락이 닿지 않아 정확한 피해지 주소 확인이 불가하여 해당 사업장에 대한 과태료 처분 및 행정적 제재를 가할 수 없음 을 확인함
 - ▶ 신청인이 제기한 모란역 인근은 상가 주택과 상가가 혼재·밀집 되어 유사 민원이 월평균 30건 이상 발생할 정도로 소음 민원이 많이 발생할 수 밖에 없는 구조적 취약성을 지니고 있다고 판단됨

■ 처리결과

- 주택 창문 개방 등으로 인해 여름철 야간 시간 소음에 더 취약한 해당 지역에 대하여 ‘하계 생활소음 민원 특별집중 관리 대책 수립’ 등을 통해 야간 불법 소음 단속 및 계도 관리에 더욱 철저를 기할 것을 권고하며 “조사안내” 종결함

④ 이륜차량 불법 개조 신고 민원 처리 관련 부서 소극행정 불만 - 조사안내

▣ 민원요지

- 이륜차량 불법개조 신고 민원 처리 관련 부서 소극행정 불만

▣ 신청인 주장

- 머플러 소음기가 제거된 불법 개조 이륜차량을 신고하였으나, ◇◇◇◇과는 '머플러 후면 사진 밖에 없다'며 행정처리를 보류 중임
- 일반적으로 사제 머플러는 후면 사진만으로 명확하게 소음기 유무를 판별할 수 있으나, 해당 부서는 사제 머플러의 그 형태 및 소음기 유무에 따른 외관적 차이를 전혀 인지하지 못하고 있는 것으로 보이고, 여러 지자체에 이륜차 머플러 소음기 제거 건으로 민원 제기 시 적법한 행정 처리를 진행한 것과는 다르게 성남시 해당 부서는 소극행정 처리를 하는 것으로 보이며 이에 대한 조치 요청

▣ 피신청인 주장

- 「자동차관리법 위반사항 민원처리 기준」(국토교통부, 2023. 2. 27. 시행) '① 신고 내용이 불명확한 경우, 신고 내용에 미비한 사항이 있다고 판단할 때에는 신고인에게 미비한 사유와 보완하여야 할 사항을 명시'하여 처리해야 하는데, 보통은 제품명 및 배기구가 도드라지는 후면 사진 및 여러 장의 사진(영상) 등을 첨부하여 민원 접수를 하여 불법 유무 판단이 용이한 반면 해당 민원인은 민원 접수 시 이륜자동차 후면 사진 한 장만 첨부하는 경우가 대부분으로 제품명 및 내경을 확인하기 어려운 경우가 많아 첨부된 사진만으로는 신고 내용이 미비하다는 판단을 하여 첨부자료 보완을 요청하는 민원 처리 결과를 민원인에게 통보하였음
- 또한 행정 처리를 보류 중이라는 민원인의 주장과 달리 해당 민원인이 제기한 22개의 민원 중 첨부된 사진에 따라 「자동차관리법」 위반이 명확한 경우 소유주 자진정비명령 및 관할 경찰서 고발 등 적법한 행정처리 절차가 진행 중임

▣ 관계 법령 및 지침

- 「자동차관리법」 제29조, 제34조, 제37조
- 「자동차관리법」 제81조 제1항, 제84조 제4항
- 「자동차관리법 위반사항 민원처리 기준」(국토교통부, 2023. 2. 27)

▣ 사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
 - ▶ 신청인이 신고한 민원 내역 11건에 대하여 피신청인이 제출한 자료를 통해 담당자 개인의 판단만이 아닌 교통안전지도 및 운행자 수시점검 지원을 하는 한국교통안전공단 소속의 현장 전문가의 판단까지 참고하여 민원 업무를 처리하고 있으며, 인근 지자체 역시 유사하게 업무처리를 하고 있음을 확인함
 - ▶ 또한 피신청인의 민원 사항의 특성상 신청인의 신고 내역만으로 즉결 판단을 하기에는 신고 내용이 미비하다는 판단을 하여 신고 첨부자료 보완을 요청하였다는 것은 「자동차관리법 위반사항 민원처리 기준」(국토교통부, 2023. 2. 27. 시행)의 민원 처리 기준을 따른 것으로 판단됨

▣ 처리결과

- 피신청인이 적법한 행정 처리를 보류하고 소극 행정 처리를 하며 신청인의 소음 피해를 가볍게 보았다고 볼 수는 없으나, 이륜차 불법 개조 소음 신고를 월 30회 이상 지속적으로 할 수밖에 없는 신청인의 소음 피해를 경감시킬 수 있는 대책이 필요하다고 사료 되는바, 피신청인은 신청인의 신고 및 타 민원인에 의해 2회 이상 신고된 이륜자동차에 대한 특별관리대장 등을 통해 불법 개조가 의심되는 경우 지체 없이 해당 이륜자동차에 대한 임시검사를 명하고 검사 결과 위반 여부가 확인되는 경우 원상복구 명령, 과태료 부과 등을 통해 불법 개조 이륜자동차 민원에 대해 보다 엄정하고 신속하게 대응·처리할 수 있도록 권고하며 “조사안내” 종결함

⑤ ○○동 등산로 입구 도로개선사업 요청 등 - 조사안내

▣ 민원요지

- ○○동 △△△번지 도로 일원 토지 소유주가 설치한 옹벽, 배수로 등으로 인한 주민 통행 불편·위험 및 등산로변 불편 등 고충

▣ 신청인 주장

- ○○동 △△△번지 도로(사도) 소유주가 ㉸㉸㉸번지 부근 건축을 하면서 사도 좌·우측면에 옹벽을 설치하여 배수로에 차량 전도사고 등이 여러 차례 있었고, 차량 운행 시 차량 한 대가 지나갈 정도로 도로폭이 좁아 등산객 통행로(대피로)가 없어 사고 위험 및 사인 간 다툼 발생의 소지가 있으며, 진입도로가 좁아져 비상시 구급차나 소방차가 진입할 수 없게 되었음
- 차량 통행 및 등산객, 영농인 출입에 안전사고나 화재발생 위험 등이 있고, 향후 지속적으로 사고가 우려되는 곳으로 우선적으로 배수로에 철제그레이팅 등의 긴급 설치를 요청하며, 해당 도로부지를 사유지화 해서 포장 및 관리 요청함
- 또한 등산로에 공중화장실이 없어 등산객들의 불편함이 있고, 등산로변 고목과 기울은 나무로 인해 폭설 및 강풍 시 안전문제 우려가 있으니 대비가 필요함

▣ 피신청인 주장

- □□구 ◎◎과
 - 배수로 상단 철제그레이팅 설치 관련 민원 발생지 인근 ○○동 ㉸㉸㉸번지 인근 배수로는 개인 사유지에 설치된 개인 필지의 배수를 위한 시설물로, 개인 필지의 토지 소유주에게 시설물의 유지·관리 의무가 있기에 시 예산으로 설치하거나 보수할 수 있는 사항이 아니며, 우천 시 인근 산에서 내려오는 우수량이 많아 침수 위험이 있기에, 우수관로 관리 측면에서 기존 배수관로 위에 철제그레이팅을 설치하는 것은 어려움

피신청인 주장

- □□구 ◎◎과
 - 현재 부서에서는 ○○동 000번지 일원의 취락지구정비사업을 진행 중에 있으나 민원인이 도로개설을 요청하는 구간은 사업 외 구간으로 개발제한구역으로 존치 중인 구간임에 따라 취락지구 정비사업에 반영하여 도로 개설이 어렵고, ○○동 ㉸㉸㉸번지 일원 도로 개설은 교통 수요 및 시 재정 여건 등을 감안하여 추후 검토할 예정이며, 해당 사유지 매입은 도시관리계획 및 도시계획 시설 결정 후 검토가 이루어져야 할 사항으로 판단됨
- □□구 ◇◇◇◇과
 - 등산로 화장실은 등산로 초입 제1, 2, 3 등산로 3곳에 화장실이 설치되어 있으며, 민원 발생 위치 근처에 있는 제1등산로 화장실 이용 가능함
- △△과
 - 2024년 11월 폭설로 인해 등산로변 도복목이 많이 발생한 사실을 인지하고 있으며 지금까지 현장 확인 및 민원 접수를 통해 자체 처리하였음

관계 법령 및 지침

- 「하수도법」 제27조 제9항 및 「성남시 하수도 사용 조례」 제11조
- 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」 제30조 및 제88조
- 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법」 제3조 등
- 「공중화장실 등에 관한 법률」 제10조의 2

사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
 - ▶ 시민고충처리위원회 현장 방문 조사 시 차량 통행 시 배수로 설치에 따른 옹벽 등에 의하여 도로폭이 좁아 차량·등산객 간 교행 불편 및 사고 발생 가능성이 다소간 있음을 확인함

- ▶ 그러나 해당 민원 현장지는 사유지이자 이면도로로 등산로 초입에 위치하여 주로 보도로 이용되며, 차도 이용의 경우 신청인과 같은 영농인이나 등산로 관리를 위한 특정 차량 통행이 주를 이루고 있음을 등산객 및 주변인 등과의 면담을 통해 확인할 수 있었음
- ▶ 또한 주변 지형의 특성으로 인해 산지가 배수로 위쪽에 위치하여 해당 민원 현장지 소유자가 우천 시 주위 산에서 내려오는 우수량 및 토사 등으로 인한 침수 피해를 대비하는 준설 등을 통해 배수로 유지 관리에 주의를 요할 수 밖에 없는 구조임을 확인하였고, 이와 관련 침수 피해 예방 등을 위해 배수로 상에 철제그레이팅을 설치하기에는 현실적인 어려움이 있다는 피신청인의 주장은 일리가 있다고 판단됨
- ▶ 관련 법령 등을 고려할 때 해당 사유지 매입은 개발제한구역 해제 검토 등의 단계가 선행되고 도시관리계획 및 도시계획시설 결정 후 그에 대한 검토가 이루어질 수 있는 사항이므로 제반 요건을 고려할 때 현재로서는 해당 사유지 매입에 대한 신청인의 요청은 받아들이기 어렵다고 보임

■ 처리결과

- 시민고충처리위원회 조사 개시 후 피신청인이 민원 현장지 확인등을 통해 등산로 화장실 표지판 신규 설치 예정 및 도복목 정비공사 신속 추진 등 민원 발생 방지를 위해 관련 부서 차원의 노력을 기울인 점, 관련 법령 및 제출 자료 검토 결과 등을 종합적으로 고려하여 판단한 바, 본 위원회는 위원회 현장 방문 조사 시 확인되었던 사항인 민원 현장지가 차도로 이용될 때의 도로폭 협소함을 고려하여 향후 상적동 411-2번지 일원의 도로 개설 검토 등에 대하여 지속적으로 관심을 기울이며 해당 지역에 대한 안전 및 민원 관리에 더욱 철저를 기할 것을 권고하며 “조사안내” 종결함

⑥ ○○동 버스 노선 부족 및 이용 시간 불편에 따른 개선 요청 - 조사안내

■ 민원요지

- ○○동 성남버스 노선 부족 및 이용 시간 불편에 따른 개선 요청

■ 신청인 주장

- ○○동에서 오전 6시까지 △△을 가야 하는데 버스 노선이 ◇◇번 1개만 존재하고, 그마저도 기점에서 종점까지 운행 후 기점으로 복귀하며 운행하다보니 6시가 지나서 목적지에 도착하여, 버스 노선 신설 또는 노선 신설이 어렵다면 ○○동 중간지나 인근에서 출발하는 첫차에 대해 해당 부서에 건의하였으나, 형식적인 답변만 얻었는데 심각한 생활 불편을 초래하고 있는 사항에 대하여 실질적인 대책 마련을 요청함

■ 피신청인 주장

- ○○동 버스정류장에서 05:22 출발하는 다른 시내버스를 타고 지하철 환승 이용을 하면 06:00 이전에 △△에 도착 가능함
- 버스노선의 기점지 일대에는 노선 운영 기반 시설인 버스차고지 및 정차·회차 공간, 운수종사자 휴게공간, 버스 연료 충전 및 주유공간 등이 필수적이거나 ○○동 일대에는 기반 시설이 부재하여 ○○동 일대 출발 노선 신설은 어려운 여건임
- ◇◇번 노선은 ○○동 일대, 관내 주요 도심 및 거점 등을 연계하는 노선으로 중간지 출발의 두 개의 노선으로 분리 운행 시 통행패턴에 따라 현재 운영 연계 구간이 단절되고, 이원화에 따른 차량 투입 한계에 따른 배차간격 지연 발생, 기존 고정 승객 및 다수 시민 이용 불편 초래로 역민원 발생 우려가 있어 노선 분리 운영은 현실적으로 어려움
- 또한 추가 증차 등은 법정 근로시간 준수 및 운수종사자 휴게시간 보장 의무화에 따른 사회적 규제와 최근 운수업체의 운수종사자 수급 부족 문제가 심각하여 혼잡율이 높은 노선에도 증편 확충이 어려운 상황임

▣ 관계 법령 및 지침

- 「여객자동차 운수사업법 시행규칙」 제44조의6
- 「근로기준법」 제50조, 제53조

▣ 사실관계 및 판단

- 시민고충처리위원회는 신청인이 주장하는 민원 사항 및 관련 부서 의견을 검토해 본 바 다음과 같음을 확인·판단함
 - ▶ 실제 이용 데이터 및 이동 패턴을 분석한 결과 ‘○○동앞 상·하행 정류장’은 1일 평균 이용 수요가 약 60명으로 일 167회 운영에 따른 1회당 0.36명이 이용 중으로, ◇◇번 버스 노선의 1일 평균 전체이용 수요인 약 1만8천명의 0.3% 수준으로 이용 수요가 매우 적은 상황인 것을 확인할 수 있었음
 - ▶ 또한 ◇◇번 버스의 첫차 시간을 당길 경우 버스 이용 수요를 볼 때 버스 막차 시간 변경에 따른 많은 역민원 발생 가능성이 농후하고 ‘○○동앞 정류장’은 지리적 입지상 대부분의 버스가 중간 경유지 또는 종점부로 운영되고 있으며, 첫차가 기점보다 다소 늦게 운행되는 것은 구조적 운영 여건에 기인한 것으로 ‘○○동앞 정류장’의 종점지 첫차 시간 06:00 내외는 관내 다른 버스 노선의 일반적 수준으로 운영 중인 것으로 보임

▣ 처리결과

- 피신청인이 현실적인 한계 등을 피력하고 소극적인 행정 처리를 하며 신청인의 불편을 가볍게 보았다고 볼 수는 없으나, 이른 시간대에 대중교통을 이용한 이동 노선이 많지 않고 노선 확충 및 기점지 변경 등이 가능하다면 이동 소요 시간을 단축시킬 수 있는 신청인의 불편을 경감시킬 수 있는 대책에 대한 검토도 필요하다고 사료되는 바, 피신청인이 해당 지역 공공분양주택에 320세대가 입주를 시작하는 2026년 5월경을 대비한 대중교통 확충 등에 대한 면밀한 검토를 통해 해당 고충민원에 보다 적극적으로 대응할 것을 권고하며 “조사안내” 종결함

2025년
성남시 시민고충처리위원회
운영상황 보고서



참고자료

- 94 1. 성남시 시민고충처리위원회
설치 및 운영에 관한 조례
- 101 2. 성남시 시민고충처리위원회 설치
및 운영에 관한 조례 시행규칙

1. 성남시 시민고충처리위원회 설치·운영에 관한 조례

성남시 시민고충처리위원회 설치·운영에 관한 조례

(제정) 2015.07.27 조례 제2890호
(일부개정) 2018.04.30 조례 제3169호 성남시 조례 용어 등 일괄개정 조례에 따름
(일부개정) 2019.07.15 조례 제3291호 성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례 부칙에 따름
(일부개정) 2019.09.16 조례 제3405호
(전부개정) 2024.07.01 조례 제4094호 성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례 제명 변경

제1장 총 칙

제1조(목적)

이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지에 따라 성남시 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정하고 불합리한 행정제도를 개선하여 시민의 권익을 보호하고, 시민의 다양한 요구가 시정에 반영되도록 하여 시민의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다

제2조(정의)

이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 민원사항 중 시와 소속기관, 시로부터 권한을 위임받은 법인·단체·기관의 위법·부당한 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다. 이하 같다) 및 불합리한 행정제도로 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. “신청인”이란 이 조례에 따라 시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)에 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. “시민고충처리위원(이하 “위원”이라 한다)”이란 성남시(이하 “시”라 한다) 및 그 소속기관, 출연기관에 대한 고충민원의 처리와 이와 관련된 제도개선을 위하여 제5조에 따라 위촉된 사람을 말한다.

제3조(위원의 책무)

- ① 위원은 시민의 권리와 이익의 옹호자로서 공정하고 적정하게 그 직무를 수행하여야 한다.
- ② 위원은 그 직무수행에서 시와 유기적인 연계를 도모하고 직무를 원활히수행하도록 노력하여야 한다.

- ③ 위원은 그 직위를 정치적 목적으로 이용하여서는 아니 된다.

제4조(시의 책무)

시는 위원의 직무수행과 관련하여 그 독립성을 존중하고 적극 협조 하여야 한다.

제2장 위원회 구성 및 운영

제5조(위원회의 기능)

- ① 위원회는 다음 각 호에 따른 업무를 독립적으로 수행한다.
 1. 신청인의 고충민원 조사·처리
 2. 위원회 스스로 인지한 사안의 채택조사, 집단민원 중재·조정 및 감사청구
 3. 시정에 대한 감시 및 비위의 시정 등에 대한 조치를 강구하도록 권고
 4. 제도개선 등을 요구하기 위한 의견표명
 5. 권고, 의견표명 등에 대한 내용의 공표
 6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정·중재
- ② 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 관계 행정기관 등에 이송할 수 있다. 다만, 관계 행정기관 등에 이송하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우에는 각하할 수 있다.
 1. 시의회에 관한 사항
 2. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따라 공개할 수 없는 정보에 관한 사항
 3. 위원회에 관한 업무를 담당하는 사무기구 직원의 근무내용에 관한 사항
 4. 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
 5. 도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
 6. 행정심판, 재판 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
 7. 위원과 친족관계에 있거나 있었던 사람과 관련되는 사항
 8. 위원이 해당 사안에 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항
- ③ 위원 본인이 제2항제7호 또는 제8호의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 조사·처리 과정을 회피할 수 있다.

제6조(위원회의 구성 등)

- ① 위원회의 정수는 2명으로 한다.
- ② 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 다음 각 호의 사람 중에서 시의회의 동의를 얻어 성남시장(이하 “시장”이라 한다)이 위촉한다.
 1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상응하는 직에 있거나 있었던 사람

2. 판사·검사 또는 변호사 직에 있거나 있었던 사람
3. 5급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종
4. 에서 5년 이상 있거나 있었던 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자

③ 위원 임기는 4년으로 한다.

제7조(직무 관할)

위원회가 제5조의 업무를 수행할 수 있는 대상 기관은 다음과 같다.

1. 시 및 그 소속행정기관
2. 시가 출자·출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 시의 사무 위탁기관

제8조(직무상 독립과 신분보장)

시장은 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 면직 또는 해촉할 수 없다.

1. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제15조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 신체·정신상의 이상으로 직무를 수행할 수 없을 경우
3. 제10조에 따른 겸직 금지 의무에 위반한 경우

제9조(위원의 결격사유)

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

제10조(겸직 등의 금지)

- ① 위원은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.
- ② 위원은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임원을 겸직할 수 없다.

제11조(비밀유지 의무)

위원은 직무상 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며 그 직을 사임한 후에도 같다.

제12조(위원 추천위원회 설치·운영)

- ① 위원의 위촉이 필요한 경우 위원 추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)를 둔다.

- ② 추천위원회는 위원장을 포함한 7명 이내의 위원으로 구성하고 다음 각 호에 해당하는 사람을 시장이 위촉하며, 추천이 끝난 후 추천위원회는 자동으로 해산된 것으로 본다.
 - 1. 부시장 및 인사업무 담당 실·국장
 - 2. 시의회 의원 2명
 - 3. 변호사협회에서 추천하는 변호사 1명
 - 4. 대학의 총장 또는 학장이 추천하는 교수 1명
 - 5. 시 소재 시민사회단체로부터 추천받은 사람 1명
- 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 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑤ 추천위원회의 회의에 참석하는 위원에게 예산의 범위에서 「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제13조(자문위원회의 구성·운영)

- ① 위원의 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대한 자문을 하기 위하여 자문위원회를 둘 수 있다.
- ② 제1항에 따른 자문위원회의 조직과 운영에 관한 사항은 규칙으로 정한다.
- ③ 자문위원회의 위원에게 「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에 따라 수당과 여비 등을 지급할 수 있다.

제3장 고충민원의 처리 등

제14조(고충민원의 신청)

고충민원은 시와 소속기관, 시에서 권한을 위임받은 법인·단체·기관이 행한 행위에 대하여 누구든지 위원회에 신청할 수 있다.

제15조(고충민원의 신청절차)

- ① 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 위원회에 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.
 - 1. 고충민원을 신청하고자 하는 사람의 성명 및 주소(법인 그 밖의 단체에 있어서는 명칭, 사무소 또는 사업소의 소재지 및 대표자의 성명)
 - 2. 고충의 신청목적 및 사실이 있었던 일시

1. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항
- ② 고충민원의 신청은 대리인이 할 수 있다.

제16조(고충민원의 조사 등)

- ① 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 특별한 사정이 없는 한 7일 이내에 조사에 착수하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당한다고 인정될 경우에는 해당 고충민원을 조사하지 아니할 수 있다.
 1. 제5조제2항에 해당될 경우
 2. 신청인이 고충민원 신청 원인이 된 사실과 이해관계가 없는 경우
 3. 삭제
 4. 고충민원이 허위이거나 그 밖에 조사하는 것이 적당하지 아니하다고 인정될 경우
- ③ 위원회는 제2항에 따라 고충민원을 조사하지 않는 경우와 고충민원 처리기간이 1개월 이상 소요되는 경우에는 그 취지와 이유를 붙여 고충민원을 신청한 사람에게 조속히 통보하여야 한다.

제17조(시에 통보)

- ① 위원회는 고충민원 또는 스스로 인지한 사안(이하 “고충민원 등”이라 한다)을 조사할 경우에는 시의 관련부서에 그 취지를 통보하여야 한다.
- ② 위원회는 고충민원 등의 조사를 위하여 관계인 또는 관련부서에 대하여 질문하고 현황을 청취하거나 실제조사에 필요한 협조를 요청할 수 있으며, 감사관에게 서면으로 감사를 청구할 수 있다.

제18조(고충민원 조사결과 통지)

위원회는 고충민원의 조사결과 및 조치내용을 신청인과 시에 지체 없이 통지하여야 한다.

제19조(권고 또는 의견표명)

- ① 위원회는 고충민원 등의 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 시장 또는 수임·수탁기관의 장(이하 “단체장”이라 한다)에게 시정을 권고할 수 있고, 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 단체장에게 의견을 표명할 수 있다.
- ② 위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우 단체장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제20조(권고 또는 의견표명의 존중)

위원회로부터 제19조에 따른 권고 또는 의견을 받은 단체장은 이를 존중하여야 한다.

제21조(조치결과 등 요구)

- ① 위원회는 제19조에 따라 권고 또는 의견표명을 한 경우 시에 그 조치결과와 통보를 요구할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 조치결과를 요구받은 경우 시는 15일 이내에 위원회에 통보하여야 한다.
- ③ <삭제>

제22조(공표)

- ① 위원회는 제19조에 따른 권고, 의견표명 내용과 제21조제2항에 따른 통보내용을 공표할 수 있다.
- ② 위원회는 제1항에 따른 공표 시 인적사항 등 개인정보에 관한 사항을 보호하여야 한다.

제4장 사무국 운영 등 지원

제23조(사무기구)

시장은 위원회에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 기구를 둔다.

제24조(인력 및 예산지원)

시장은 위원회의 효율적인 업무수행을 위하여 필요한 인력 및 예산을 지원할 수 있다.

제25조(운영상황의 보고 등)

위원회는 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

제26조(위원회 시민참여단)

위원회는 제5조제1항 각 호의 활동과 관련하여 민간 참여를 위한 시민참여단을 둘 수 있다.

제27조(시행규칙)

이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙<제정 2015.07.27 조례 제2890호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<일부개정 2018.04.30. 조례 제3169호 성남시 조례 용어 등 일괄개정 조례>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<일부개정 2019.07.15. 조례 제3291호 성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례>

제1조 (시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조 (다른 조례의 폐지) (생략)

제3조 (경과조치) (생략)

제4조 (다른 조례의 개정) [1] ~ [3] (생략)

[4] 「성남시 시민옴부즈만 설치·운영에 관한 조례」일부를 다음과 같이 개정한다.

제5조제6항 중

“「성남시각종위원회실비변상조례」”를 “「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」”로 한다.

제6조제5항 중

“「성남시각종위원회 실비변상조례」”를 “「성남시 각종 위원회 설치 및 운영에 관한 조례」”로 한다.

[5] ~ [116] (생략)

부칙<일부개정 2019.09.16. 조례 제3405호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙<전부개정 2024.7.1. 조례 제4094호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

2. 성남시 시민고충처리위원회 설치·운영에 관한 조례 시행규칙

성남시 시민고충처리위원회 설치·운영에 관한 조례 시행규칙

(제정) 2015.09.07 규칙 제1795호
(일부개정) 2019.12.02 규칙 제1924호
(전부개정) 2024.10.23 규칙 제2055호 성남시 시민옴부즈만
설치·운영에 관한 조례 시행규칙 제명 변경

제1장 총칙

제1조(목적)

이 규칙은 「성남시 시민고충처리위원회 설치·운영에 관한 조례」 제27조에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 시민고충처리위원회 운영

제2조(시민고충처리위원회 위원 위촉)

성남시장(이하 “시장”이라 한다)은 「성남시 시민고충처리위원회 설치·운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제6조제2항에 따라 시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다) 위원을 위촉할 경우에는 별지 제1호서식의 위촉장을 교부한다.

제3조(자문위원회의 구성·운영)

- ① 조례 제13조에 따른 자문위원회는 위원장을 포함한 13명 이내의 위원으로 구성하되, 위원 중 어느 한쪽의 성(性)이 10분의 6을 넘지 않도록 노력하여야 한다.
- ② 위원회 위원 2명이 공동위원장이 되고, 부위원장은 공동위원장이 지명한다.
- ③ 공동위원장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 자문위원회 위원으로 위촉하고 별지 제2호서식의 위촉장을 교부하여야 한다.
 1. 도시계획, 건축, 토목, 환경, 교통 등의 관련분야 대학교수
 2. 도시계획, 건축, 토목, 환경, 교통 등의 관련분야 기술사 또는 건축사 등으로 해당 직종에서 5년 이상 실무경험이 있는 사람
 3. 그 밖에 고충민원 처리관련 전문지식과 실무경험이 풍부하다고 위원회가 인정하는 사람

- ④ 자문위원회 위원의 임기는 2년으로 하되 한 차례만 연임할 수 있으며, 보궐 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.
- ⑤ 자문위원회의 회의는 위원장이 필요하다고 인정할 때에 개최한다.
- ⑥ 자문위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제4조(자문위원회의 기능)

- 1. 고충민원 중 전문적인 지식을 필요로 하는 사항
- 2. 운영상황보고서
- 3. 고충민원 배심제
- 4. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

제4조의2(개별자문)

위원회는 다음 각 호에 해당하는 경우 자문위원에게 개별자문을 할 수 있다.

- 1. 특정 분야에 국한된 사항으로 자문위원회 개최가 불필요한 경우
- 2. 그 밖에 위원회가 개별자문이 필요하다고 인정하는 경우

제4조의3(수당 등 지급)

자문위원회에 참석하거나 개별자문을 수행한 자문위원에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제5조(자문위원회 위원의 제척·기피·회피 등)

- ① 자문위원회 위원은 자기와 직접 이해관계가 있는 안건의 심의에는 참여할 수 없다.
- ② 자문위원회 위원은 관계인의 요청에 따라 심의에서 제외될 수 있다.
- ③ 자문위원회 위원은 자신에게 공정한 안건 심의를 할 수 없는 사유가 있는 경우 심의를 회피할 수 있다.

제6조(자문위원회 위원의 해촉)

위원장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자문위원회 위원을 해촉할 수 있으며, 그 사유를 자문위원회 위원들에게 알려야 한다.

- 1. 장기간의 치료를 요하는 질병이나 6개월 이상의 장기출타 등으로 직무를 수행하기 어려운 경우
- 2. 자문위원회 위원이 심의안건과 이해관계가 있음을 감추고 심의에 참여한 경우
- 3. 자문위원회 위원이 위원회 업무를 통하여 알게 된 비밀을 누설하거나, 위원회의 정보를 이용하여 개인적 이익을 추구한 경우

제7조(의견청취)

위원장은 제4조의 심의사항에 관하여 자문위원회에 이해관계인, 관계 공무원, 관계 기관의 직원 또는 전문가를 출석시켜 의견을 청취할 수 있다.

제8조(이해관계에 있는 기업 등)

조례 제10조제2항에 따른 “시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체”란 성남시(이하 “시”라 한다)의 보조금을 받거나 시와 도급 등 계속적 유상계약의 관계에 있는 기업체 또는 단체를 말한다.

제3장 고충민원 처리 등

제9조(고충민원 신청서 등)

- ① 조례 제14조에 따른 고충민원을 신청하는 사람은 별지 제3호서식의 고충민원 신청서를 제출하여야 한다.
- ② 조례 제15조제1항 단서에 따라 구두로 고충민원을 신청하는 경우에는 접수자가 신청서를 작성하여 신청인이 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.
- ③ 위원회가 고충민원을 접수한 때에는 별지 제4호서식의 고충민원사항처리부에 그 내용을 기재하여야 하며, 신청인이 원할 때에는 별지 제5호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다.

제10조(신청서의 보완)

- ① 위원회는 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.
- ② 위원회는 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완하지 않은 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.
- ③ 위원회는 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다.

제11조(신청의 취하)

신청인은 위원회의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제12조 (고충민원조사 제외 등 통보)

조례 제16조제2항에 따라 고충민원을 조사하지 않는 경우 별지 제6호서식의 고충민원조사 제외 통지서로, 같은 조 제3항에 따라 고충민원조사가 1개월 이상 소요되는 경우에는 별지 제7호서식의 고충민원처리 지연 통지서로 통보하여야 한다.

제13조(반복 · 단순 고충민원의 처리)

- ① 위원회는 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결 처리할 수 있다.

- ② 위원회는 고충민원 내용이 단순한 사항인 경우에는 시의 관계 부서에서 처리하게 할 수 있다.
- ③ 위원회는 성명·주소 등이 분명하지 않은 사람이 신청한 고충민원은 종결 처리 할 수 있다.

제14조(고충민원조사 실시의 통보)

조례 제17조제1항에 따른 고충민원 등을 조사하는 경우 시의 소관부서에 별지 제8호 서식의 고충민원조사 통보서에 따라 통보하여야 한다.

제15조(신분증의 휴대 등)

조례 제17조제2항에 따라 고충민원조사를 실시하는 경우 신분을 표시하는 별지 제9호서식의 신분증명서를 휴대하여 관계인 등에게 제시하여야 한다.

제16조(고충민원조사 결과의 통보)

조례 제18조에 따른 고충민원 신청인에 대한 통보는 별지 제10호서식의 고충민원조사 결과 통지서에 따른다.

제17조(합의 권고 및 조정절차)

- ① 위원회는 조사 중이거나 조사가 완료된 고충민원의 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 당사자 간 합의가 이루어진 경우나 당사자 간 자발적인 합의가 이루어진 경우에는 합의서를 작성하여 당사자에게 서명 또는 기명날인하게 한 후 위원회 위원이 이를 확인 한다.

제18조(고충민원 배심제)

- ① 위원회 위원은 고충민원을 합리적으로 해소하기 위해 필요한 경우 고충민원 배심제를 시행할 수 있다.
- ② 고충민원 배심원단은 다음 각 호에 해당하는 사람으로 구성한다.
 - 1. 위원회 위원
 - 2. 자문위원회 위원
 - 3. 위원회 시민참여단 중 4인 이내
- ③ 고충민원 배심원은 다음 각 호에 해당하는 경우에는 고충민원 배심제에 참여할 수 없다.
 - 1. 자신이 이해당사자이거나 이해당사자 등과 「민법」 제777조 각 호에 해당하는 친족관계에 있는 경우
 - 2. 자신이 이해당사자 등의 대리인이거나 대리인이었던 경우
 - 3. 그 밖에 심의안건과 관련하여 이해관계가 있는 경우

- ④ 고충민원 배심 사항에 관하여 이해관계인, 관계 공무원, 관계 기관의 직원을 출석시켜 의견을 청취할 수 있다.
- ⑤ 고충민원 배심제의 운영 및 결정은 제3조 자문위원회의 운영·구성의 내용을 준용하여 출석인원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑥ 고충민원 배심제에 참석하는 배심원에게는 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제19조(권고, 의견표명 등의 통지)

- ① 조례 제19조에 따른 권고 또는 의견표명은 별지 제11호서식의 고충민원처리권고(의견표명)서에 따라 해당기관에 통지한다.
- ② 시는 조례 제21조제2항에 따라 조치결과를 요구받은 경우에는 시장의 결재를 받아 위원회에 통보하여야 한다.

제20조(권고, 의견표명의 재심의)

시는 조례 제19조에 따른 권고 또는 의견표명대로 조치하기가 곤란한 경우 위원회에 그 사유를 기재하여 문서로 통보한다. 이 경우 위원회는 해당 사안을 재심의할 수 있다.

제21조(시정 등 조치의 통보)

조례 제21조제2항에 따른 시정 등의 조치의 통보는 별지 제12호서식의 고충민원 권고(의견표명) 조치결과 통보서에 따른다.

제22조(이행실태의 확인·점검을 위한 자료제출 요청)

- ① 위원회는 조례 제19조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요한 경우에는 점검대상이 되는 시 및 소속기관에 다음 각 호의 사항을 요청 할 수 있다.
 - 1. 관계서류의 제출
경위서 또는 확인서 등의 제출
 - 2. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
 - 3. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 위원회가 필요하다고 인정하는 조치
- ② 제1항에 따른 요청을 받은 시 및 소속기관은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.

제23조(권고, 의견표명 등의 공표 방법)

조례 제22조에 따른 권고, 의견표명 또는 통보내용의 공표는 시 홈페이지에 게시하는 것으로 한다.

제4장 위원회에 대한 협조 · 지원

제24조(사무기구 설치 등)

조례 제23조에 따른 사무기구는 다음 각 호와 같다.

1. 사무기구는 감사관 소속으로 두고 사무의 운용은 위원회가 관할한다.
2. 사무기구에는 2명 이하의 공무원을 둘 수 있다.
3. 사무기구 직원은 위원회 위원의 활동 및 그에 관한 사무를 지원한다.

제25조(공인의 사용)

- ① 위원회가 발송 · 교부하는 문서에 사용하기 위하여 별도의 공인을 사용한다.
- ② 위원회 공인의 각인 및 사용은 「성남시 공인 조례」와 「성남시 공인 조례 시행 규칙」을 따른다.

제26조(운영상황의 보고)

- ① 조례 제25조에 따른 운영상황의 보고는 매년 12월 말까지의 고충민원 처리사항 운영 결과를 다음 연도 2월 말까지 보고하여야 한다.
- ② 제1항에 따라 보고한 운영상황은 제23조의 방법으로 보고하여야 한다.

제27조(여비의 지급)

예산의 범위에서 민원현장 확인 및 조사 등에 따른 여비를 지급할 수 있다.

제28조(시민고충처리위원회 시민참여단 운영)

- ① 시민고충처리위원회 시민참여단(이하 “참여단”이라 한다)은 위원회의 활동을 홍보하고 시와 관련한 고충민원 발굴하며, 고충민원 배심제 참여 등 역할을 한다.
- ② 참여단은 성남시민으로, 거주지역 · 성별 · 연령 · 직업 등을 안배하여 40명 이내로 위촉할 수 있다.
- ③ 참여단은 활동 시 알게 된 비밀 및 개인정보에 관한 사항을 누설하여서는 안 된다.
- ④ 참여단 회의 등에 참석하는 참여단원에게 예산의 범위에서 실비를 지급할 수 있다.

제29조(운영세칙)

이 규칙에서 규정한 사항 외에 위원회 운영에 필요한 사항은 운영세칙으로 정한다.

부칙 <제정 2015. 9. 7. 규칙 제1795호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <일부개정 2019.12.02. 규칙 제1924호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <전부개정 2024.10.23. 규칙 제2055호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

시민고충처리위원회

성남시민의 권익을 지킵니다.

2025년 성남시 시민고충처리위원회 운영상황보고서

발 행 일 2026년 2월
발 행 처 성남시 시민고충처리위원회
주 소 경기도 성남시 중원구 성남대로 997(여수동)
성남시청 동관 9층 성남시 시민고충처리위원회
전 화 031-729-2120, 2180, 2145
홈페이지 www.seongnam.go.kr



성남시 시민고충처리위원회

2025년

성남시 시민고충처리위원회

운영상황보고서

