
광주광역시 북구 구민고충처리위원회

2025년도 운영상황 보고서



광 주 광 역 시 북 구
구민고충처리위원회



이 보고서는 「광주광역시 북구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제31조에 따라 연간 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고, 이를 공표하기 위하여 작성된 것임을 알려드립니다.

발 간 사

북구 행정에 깊은 관심과 애정을 보내주시는 구민 여러분께 감사드립니다.

빠르게 변화하는 사회 속에서 늘어나는 생활 고충을 해결하기 위해, 북구는 「구민 중심 혁신행정! 더불어 잘 사는 행복북구!」를 목표로 꾸준히 노력하고 있습니다. 이러한 과정에서 2020년 5월 「북구 구민고충처리위원회」를 출범시켜, 구민의 목소리를 가까이에서 듣고 함께 해결해 나가기 위한 소통의 창구를 마련하였습니다.

위원회는 사회 각 분야에서 전문성과 경험을 갖춘 위원들로 구성되어, 행정 전반에 걸친 다양한 고충민원을 공정하고 독립적인 시각에서 살펴보고 있습니다. 단순한 민원 처리를 넘어 문제의 원인을 함께 분석하고, 합리적인 개선 방향을 제시하여 행정 발전에 기여하고 있습니다.

그 결과, 출범 이후 2025년 말까지 총 622건의 고충민원과 자문·상담을 처리하며 구민 권익 보호에 의미 있는 성과를 쌓아왔습니다. 또한 국민권익위원회 평가에서 6년 연속 최우수 등급인 ‘가’ 등급을 받는 성과로 이어졌습니다.

아울러 2021년부터 운영 중인 「찾아가는 이동신문고」를 통해 주민 가까이에서 직접 소통하며, 보다 편리하게 상담과 도움을 받을 수 있도록 하고 있습니다. 앞으로도 현장 중심의 소통을 강화하여 위원회가 구민 여러분께 더욱 가까이 다가가겠습니다.

구민고충처리위원회는 이제 단순한 민원 해결을 넘어, 구민의 권익을 함께 지키는 동반자로서 그 역할을 다해 나가고자 합니다. 작은 목소리에도 귀 기울이며, 구민 여러분이 일상에서 변화를 체감하실 수 있도록 꾸준히 힘쓰겠습니다.

2026년에도 우리 위원회는 구민의 입장에서 생각하고, 현장에서 답을 찾는 자세로 책임 있는 역할을 이어가겠습니다. 또한 제도 개선과 행정 혁신을 지속적으로 추진하여, 구민의 권리가 자연스럽게 보장되는 북구를 만들어 가겠습니다.

앞으로도 구민 여러분의 따뜻한 관심과 참여를 부탁드립니다. 감사합니다.

2026년 3월
북구 고충처리위원회 위원 일동

||||| 목 차 |||||

I. 고충처리위원회 운영 개요 ◇————◆

1. 운영근거 006
2. 추진경과 006
3. 조직구성 007
4. 주요 기능과 권한 008
5. 고충민원 처리 010

II. 고충처리위원회 운영현황 ◇————◆

1. 운영개요 011
2. 운영성과 011
 - 가. 총평 나. 민원처리 실적 다. 접수 방법 및 처리기간 현황
 - 라. 월별 접수 현황 마. 분야별 현황

III. 고충처리위원회 운영사례 ◇————◆

1. 고충민원 처리 주요 사례 013
 - (사례1) ○○동 △△△아파트 공사현장 침수피해
 - (사례2) ○○동 △△△아파트 인근 도로개설 관련
2. 민원처리 현황 020
3. 이동신문고 현장 운영 025

IV. 참고자료 ◇————◆

1. 추진일지 030
2. 홍보사례 040
3. 북구 구민고충처리위원회 관련 조례 044
4. 신청(서식) 051

1. 운영근거

- 「부패 방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」 제32조

고충처리위원회란...

행정의 복잡·다양화 등으로 시민의 권리 침해, 불편, 부담에 대한 시정 및 제도 개선의 필요성이 대두됨에 따라 지방자치단체 및 그 소속기관에 대한 고충민원의 처리와 이와 관련된 제도개선을 위하여 「부패 방지 및 국민 권익 위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 따라 설치된 구민 권익기관임

2. 추진경과

- 2019. 9. 30. : 「광주광역시 북구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」제정
- 2020. 2. 24. : 광주광역시 북구 구민고충처리위원 모집 공고
- 2020. 5. 19. : 제261회 광주광역시 북구의회 임시회 위원 위촉 동의
- 2020. 5. 20. : 구민고충처리위원 위촉(3명)
- 2021. 2. 22. : 2020 구민고충처리위원회 운영상황 보고(구청장, 북구의회)
- 2021. 3. 29. : 찾아가는 동행정복지센터 고충민원 창구 운영(두암3동)
- 2022. 3. 14. : 2021 구민고충처리위원회 운영상황 보고(구청장, 북구의회)
- 2022. 7.~12. : 「2022년 북구 이동신문고 현장 출동!」운영
- 2023. 2. 24. : 2022 구민고충처리위원회 운영상황 보고(구청장, 북구의회)
- 2023. 3.~12. : 「2023년 북구 이동신문고 현장 출동!」운영
- 2023. 4. 28. : 구민고충처리위원회 2명 신규위촉
- 2024. 3. 8. : 2023 구민고충처리위원회 운영상황 보고(구청장, 북구의회)
- 2024. 3.~11. : 「2024년 북구 이동신문고 현장 출동!」운영
- 2024. 5. 27. : 임기만료에 따른 구민고충처리 위원 2명 위·해촉
- 2025. 2. 17. : 2024 구민고충처리위원회 운영상황 보고(구청장, 북구의회)
- 2025. 3.~11. : 「2025년 북구 이동신문고 현장 출동!」운영
- 2025. 10. 28. : 임기만료에 따른 구민고충처리 위원 1명 위·해촉

3. 조직구성 (조례 제4조)

- 지 위 : 구청장 소속으로 독립적인 업무 수행
- 임 기 : 2년(1회에 한해 연임 가능)
- 위촉방식 : 공개모집 후 구의회 동의를 받아 구청장이 위촉
- 운영방식 : 전원합의체
- 구성현황

성 명	경력사항	비 고
김형중	1. 前 북구청 의회사무국장 2. 前 북구청 복지환경국장 3. 前 지역사회 보장협의체 사무국장	
정대경	1. 前 광주광역시 도시철도건설본부장 2. 前 광주광역시 환경생태국 공원녹지과장 3. 前 광주광역시 수영대회지원본부 경기시설과장	
윤재철	1. 前 광주광역시 안전도시국 안전총괄과 2. 前 광주광역시 U대회관리과장 3. 前 광주광역시 종합건설본부 건축설비부장	
김태준	1. 베스트법률경영사무소 대표변호사/공인노무사 2. 前 베스트노무법인 공인노무사 3. 前 근로복지공단 고용산재임금채권 보상부 근무	
양동성	1. 前 법무법인 참진 송무담당 변호사 2. 법률사무소 바로 대표변호사	

< 자 격 요 건 >

- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
- 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
- 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
- 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격이 있는 사람
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

4. 주요 기능과 권한

가. 주요 기능(조례 제3조)

- 구민이 신청한 고충민원의 조사·처리
- 위원회 스스로 발의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
- 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명 등 처리
- 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
- 위원회에서 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
- 구청장 및 구의회에 위원회 운영에 대한 연례보고서 제출
- 직권조사시 구청장 및 구의회에 특별보고서 제출
- 위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
- 위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
- 그 밖에 위원회에서 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

나. 주요 권한

○ 고충민원의 조사(조례 제18조)

- 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사
- 구청장 소속하의 관련 부서에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
- 구청장 소속하의 관련 부서의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
- 조사사항과 관계있다고 인정되는 구청장 소속하의 관련 부서의 장소·시설 등에 대한 현장 조사 및 감정의 의뢰
- 구청장 소속하의 관련 부서장은 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

○ 직권에 의한 조사(조례 제20조)

- 위원회가 필요하다고 인정되는 경우에는 그 관할 범위 내에 있는 기관을 대상으로 직권으로 조사를 할 수 있다.
- 위원회가 직권으로 조사한 경우에는 구청장 및 구의회에 특별보고서를 제출하여야 한다.

○ 합의의 권고(조례 제22조)

- 위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.
- 합의와 관련한 구체적 방법·절차 등 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

○ **시정의 권고 및 의견의 표명**(조례 제23조)

- 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.
- 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대해서는 구청장에게 의견을 표명할 수 있다.

○ **제도개선의 권고 및 의견의 표명**(조례 제24조)

- 위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례나 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

○ **감사의 의뢰**(조례 제29조)

- 고충민원의 조사·처리과정에서 구청장 소속하의 관련 부서 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

○ **권고 등 이행실태의 확인·점검**(조례 제30조)

- 위원회는 제23조 또는 제24조에 따른 권고 또는 의견의 이행 실태를 확인·점검할 수 있다.

○ **운영상황의 보고 및 공표 등**(조례 제31조)

- 위원회는 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.
- 위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 구청장과 구의회에 특별 보고를 할 수 있다.

5. 고충민원 처리

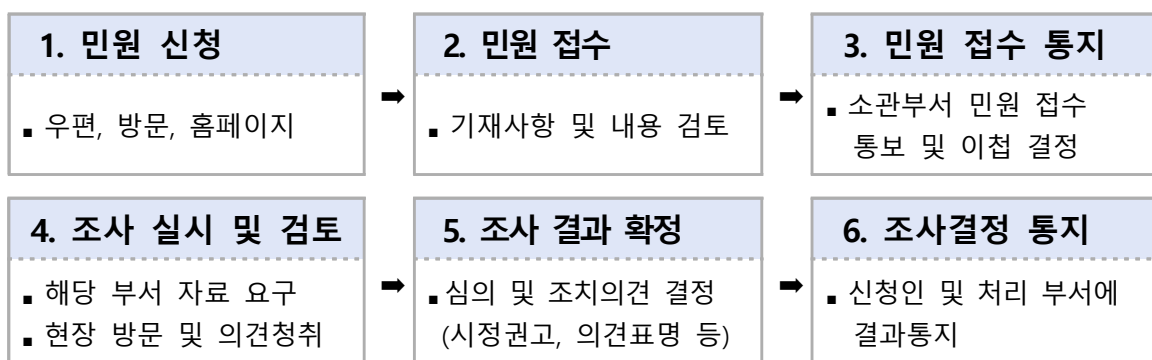
가. 고충민원의 개념

일반민원 VS 고충민원		
구분	일반민원	고충민원
법적근거	「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1항	「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호 - 동법 시행령 제2조제1호 내지 제4호
정의	- 민원인이 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 것 - 법정민원: 인가·허가·승인·특허·면허 신청, 등록·등재 신청 및 신고, 확인, 증명 등 - 질의민원: 행정업무에 관한 설명이나 해석 요구 - 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선 요구 - 기타민원	위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항에 대한 민원

< 고충민원 제외대상 >

- 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제 절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 감사원이 처분을 요구한 사항
- 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 구 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
- 그 밖에 위원회에서 조사하기에 합당하지 않다고 판단하는 사항

나. 처리절차



II

고충처리위원회 운영현황

1. 운영개요

- 위원구성 : 5명(행정·복지 분야 1, 건축 분야 2, 법률 분야 2)
- 상담시간 : 13:00 ~ 17:00(월 ~ 금) 방문 및 전화 상담(☎ 062-410-6902)
- 장 소 : 북구청 별관 2층 위원회 사무실[용봉로138번길 11(중흥동)]
- 운영방식 : 주5회 순환근무(1일 1명) / 월 2회(월) 정례회의(5명)

2. 운영성과

가. 총 평

2025년 한 해 동안 광주 북구 구민고충처리위원회는 정례회 운영과 「이동신문고 현장출동」, 상담 및 현장 방문 등을 통해 구민의 목소리를 가까이에서 듣고 해결하기 위해 꾸준히 노력해 왔습니다.

위원 임기 만료에 따라 신규 위원 1명을 위촉하여 행정·사회복지, 건축, 법률 등 다양한 분야의 전문성을 갖춘 총 5명의 위원이 균형 있게 참여함으로써, 주민과 행정 사이에서 든든한 소통의 역할을 수행하였습니다.

한 해 동안 총 156건의 민원을 접수·처리하였으며, 시정권고 41건, 의견표명 51건, 상담·안내 52건 등 다양한 방식으로 구민의 입장에서 문제 해결을 지원했습니다. 특히 건설·건축(33.4%)과 교통(14.7%) 분야의 민원이 높은 비중을 차지하여, 생활과 밀접한 분야에서 불편과 요구가 지속되고 있음을 확인할 수 있었습니다.

이에 따라 반복적으로 발생하는 민원은 원인을 세심히 분석하고, 관련 부서 협업과 제도 개선을 통해 근본적인 해결로 이어질 수 있도록 방향을 모색하고 있습니다.

또한 「이동신문고 현장출동」을 통해 총 35건의 상담을 처리하며 주민 생활 현장을 직접 찾아가는 소통을 강화하여, 보다 많은 구민이 편리하게 도움을 받을 수 있도록 노력했습니다.

종합적으로 2025년은 구민고충처리위원회가 구민의 목소리에 더욱 귀 기울이며, 공정하고 신뢰받는 행정을 위한 역할을 한층 더 다져온 한 해였습니다. 앞으로도 구민의 작은 불편까지 세심히 살피고, 실질적인 해결 방안을 마련하는 든든한 동반자로서 더욱 책임 있게 나아가겠습니다.

나. 민원처리 실적

계	직접조사 처리결과					이첩 등		
	소계	시정권고	의견표명	조정합의	상담안내	소계	이첩	취하
156건*	144건	41건	51건	-	52건	12건	12건	-

* 총 156건 중 이동신문고 35건 포함

《이동신문고 운영》

계	석곡동	오치2동	임동	두암3동	동림동	매곡동
35건	4건	6건	7건	7건	6건	5건

다. 접수 방법 및 처리기간 현황

접수방법				처리기간		
계	인터넷	방문	전화	평균	최대	최소
156건	100건	46건	10건	11일	71일	당일

라. 월별 접수 현황

계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
156건	2건	3건	12건	15건	15건	13건	17건	15건	19건	20건	14건	11건

마. 분야별 현황

계	일반행정	건설건축	청소환경	교통	보건복지	법률상담	기타
156건 (100%)	18건 (11.5%)	52건 (33.4%)	19건 (12.2%)	23건 (14.7%)	10건 (6.4%)	22건 (14.1%)	12건 (7.7%)

Ⅲ 고충처리위원회 운영사례

1. 고충민원 주요 처리 사례

【사례 1】 ○○동 △△△아파트 공사현장 침수피해

① 추진개요

가. 신청취지

△△△ 아파트 신축 공사 과정에서 기존 국가 소유 도로가 아파트 부지에 편입되어 현재 공사장 도로로 사용 중임. 7 ~ 8월 두 차례 호우로 주변 도로와 사무실, 공장이 침수 피해를 입었으며, 이에 따라 우수(빗물) 계획 변경 및 피해 보상을 요청

나. 추진상황

연번	일 자	내 용
1	2025. 7. 23.	신청인 민원 접수
2	2025. 7. 23.	민원에 대한 관련부서 답변자료 제출 요구(도시개발과)
3	2025. 7. 29.	관련부서 1차 답변
4	2025. 8. 11.	구민고충처리위원회, 관련부서 현장방문(민원청취)
5	2025. 8. 18.	구민고충처리위원회 결과 통보
6	2025. 10. 23.	소관부서 도시계획시설 계획 변경 협의
7	2025. 11. 18.	도시계획시설 실시계획(변경) 인가(우수계획 변경)

② 고충처리위원회 조사 내용

가. 신청인의 주장

○○동 △△△-□번지 도로는 ○○종합건설에서 시행하는 아파트 주변 생활도로로, 주택과 상가 등이 위치해 다수가 이용하는 공용도로임. 그러나 아파트 건설로 인해 현재 공사장 도로로 사용되고 있음.

지난 7~8월 집중호우로 주변 도로와 사무실, 공장이 침수되는 피해가 발생하였으며, 공사 현장 측은 이를 천재지변으로 주장하였으나 구청 조사 결과 현장 앞 하수관의 80%가 토사와 골재로 막혀 있었음.

이로 인해 우수 유입이 늘어나 침수 피해가 발생했고, 건축 중인 아파트의 지상고가 계획보다 1m 이상 높아져 주변 상권이 상대적으로 저지대로 변하면서 향후 침수 피해가 더욱 증가할 것으로 예상됨.

나. 사실판단

1) 대상 도로

위치	지번	지목	소유자	면적(m²)	현 이용상황	비고
○○동	△△△-□	도로	농림축산식품부	581	도로	

2) 위치도 및 현장사진



3) 사실 관계

- 사업지 내 우수처리계획은 광주 하수도정비기본계획에 따라 50년 빈도 강우를 기준으로 수립됨.
- 맨홀 MB05-MB06, MB13-MB14 방류계획으로 우수처리가 분산되어 있으며, 사업구역 내 유역(6.075ha), 외부 유역(0.711ha), 민원 발생지 인근 농지 유역(1.336ha)을 포함하여 수리계산 결과 30% 이상의 여유 유량이 확보된 것으로 확인됨.
- 다만, 예기치 못한 기후 변화로 인해 기존 복개도로에서 유수가 추가 유입될 경우 별도의 조치계획이 필요하다는 점이 지적됨.
- 도로 계획고는 인접 대지 지반고, 아파트 진입로 등을 고려하여 조정 가능하며, 도시계획도로 개설 시 보행 및 차량 소통에 지장이 없도록 관련 규정에 맞춰야 함.

다. 고충처리위원회, 관련부서 현장확인

1) 신청인의 불편사항 현장 확인



2) 판단 및 결론

- 우수처리계획은 기본계획에 따라 적정하게 수립되어 있으나 기후 변화 등 예외적 상황에 대비한 보완대책이 필요함.
- 또한 도로 계획고 조정은 기존 진입로, 인접대지 지반고 및 아파트 진입로 등을 고려하여 조정이 가능할 것으로 판단됨.
- 이에 하천방재과, 건설과와 업무협의를 통해 계획고 및 우수처리계획을 변경하여 도시계획시설 실시계획 변경하기로 함.

③ 조사결과 : 의견표명

○○동 △△△-□번지 일원 주민들이 침수 피해를 받지 않도록 필요한 조치를 하시기 바람.

【사례 2】 ○○동 △△△아파트 인근 도로개설 관련

① 추진개요

가. 신청취지

○○동 △△△ 아파트 뒤편 도로개설과 관련하여 사생활 침해 우려가 있는 차량 주차를 제한할 수 있도록 노면표시, 시선유도봉 설치 요청 및 옹벽 주변 토사 흘러내림으로 도시미관 저해 및 옹벽의 안전성 문제 제기

나. 추진상황

연번	일 자	내 용
1	2025. 9. 29.	신청인 방문 민원 접수
2	2025. 10. 13.	구민고충처리위원회, 관련부서 현장방문(민원청취)
3	2025. 10. 24.	관련부서(건설과) 민원 처리 결과 요청
4	2025. 10. 29.	관련부서(건설과) 민원 처리 결과 통보
5	2025. 11. 11.	구민고충처리위원회 결과 통보
6	2025. 11. 17.	건설과 도로개설 설계 변경

② 고충처리위원회 조사 내용

가. 신청인의 주장

○○동 △△△ 아파트 뒤편 도로개설로 불법 주정차가 발생해 저층 세대의 사생활 침해 우려가 있어 노면표시 및 시선유도봉 설치를 요청함. 또한 비탈면에서 흘러내린 토사로 도시미관을 해치고, 기존 옹벽의 안전성에도 문제

나. 사실판단

1) 대상도로

위치	지번	지목	소유자	면적(m²)	현 이용상황	비고
○○동	△△△-□□	도로	광주광역시 북구	643	도로	

2) 위치도 및 현장사진



3) 사실 관계

- 미개통된 도로의 차량의 불법 주정차로 인해 아파트 저층 세대의 사생활 침해 우려가 있어 차량 주차를 제한할 수 있도록 차선, 노면표시, 유도봉 설치가 필요할 것으로 판단됨.
- 비탈면을 천막으로 임시 방편으로 조치한 것과 관련하여 석축 구간은 마감 처리를 재시공해야 할 것으로 보이며, 비탈면을 따라 흘러내리는 토사 역시 공사 재개 시 보강을 통해 도로로 흘러내리는 토사가 없도록 조치를 해야 할 것으로 보임.
- 석축의 안전성 관련하여 소관부서 건설과 직원이 확인한 결과 석축의 시공 및 안전 점검을 하여 석축 시공은 양호한 상태로 확인되었음.
- 처음 공사계획과 실제 공사가 다르게 이루어진 사유에 대해서는 ①지반조사 결과 암반 존재로 인해 과다공사비 및 소음, 진동피해 발생 우려, ②인접지 지반고에 따른 토사 비탈면 고려, ③인접지 도로 계획고 상향 민원, ④아파트 입주자의 도로 계획고 하향 민원 등 여러 현장 여건 및 민원 등을 종합 고려하여 결정한 사항으로 확인되었음.

다. 고충처리위원회, 관련부서 현장확인

1) 신청인의 불편사항 현장 확인



2) 판단 및 결론

- 현장 점검을 통해 민원 의견을 반영하여 도로개설 설계변경을 실시하였고
옹벽의 미설치 구간에 대하여 토사유실 등 예방을 위한 전석쌓기 반영하여
공사 진행하기로 함.
- 차량 주차로 인한 사생활 침해 의견을 반영하여 불법주정차 CCTV를 설치하고
시선 유도봉, 차선의 경우 경찰서와 협의하여 설치하기로 함.
: 차선도색 백색실선 → 황색실선, 과속방지턱 0개소 → 2개소,
차선규제봉설치 0EA → 45EA

③ 조사결과 : 의견표명

○○동 △△△아파트 주변 도로 개설과 관련하여 민원인들의 안전 및 미관과
관련한 염려 해소를 위해 지속적인 안전 점검 등의 조치를 하시기 바라며, 더불어
도로 개설의 변경 사항에 대한 자세한 설명을 하여 주시기 바람.

2. 민원처리 현황(121건)

연번	접수일	민 원 내 용	담 당 부 서	조치결과
1	01.14.	신호등 점검 및 불법 주정차 단속 요청	교통지도과	시정권고
2	01.20.	현장점검 공무원 태도 불만	타 기관	의견표명
3	02.03.	매장 앞 분리수거·쓰레기 적치 공간 관리 미흡	청소행정과	시정권고
4	02.11.	도로에 있는 얼음덩어리로 차량 범퍼 파손	건설과	의견표명
5	02.17.	지역사회서비스바우처사업 잘못 안내	두암2동	의견표명
6	03.04.	전세사고 임차인의 2차 피해 방지 요청	공동주택과	의견표명
7	03.05.	도로 갓길 대형트럭 불법주정차 불편 해소	교통지도과	시정권고
8	03.11.	지하철 공사 차선변경	타 기관	이 첩
9	03.17.	유치원 앞 불법주정차 단속요청	교통지도과	의견표명
10	03.18.	아파트 주변 불법주정차로 주민 불편 호소	교통지도과	의견표명
11	03.24.	신규아파트 분양 및 입주일 관련 민원	공동주택과	의견표명
12	03.25.	중외공원 내부 놀이터 시설 관리 미흡	타 기관	이 첩
13	03.26.	어린이보호구역 불법 주정차 단속 요청	교통지도과	의견표명
14	04.01.	광주천 광운교 인도 쪽 가로등 설치 요청	하천방재과	의견표명
15	04.01.	빌라 주변 폐기물 및 쓰레기 무단방치로 불편	청소행정과	시정권고
16	04.01.	어린이집 인근 불법주정차 방지 시선유도봉 설치 요청	교통지도과	의견표명
17	04.04.	재개발 사업 세입자 주거이전비 문의	법률상담	상담 및 안내
18	04.14.	시내버스기사 무정차 신고	교통행정과	의견표명
19	04.21.	파손된 도로보수 요청	건설과	시정권고
20	04.21.	쓰레기 불법투기 단속 CCTV 계도 안내방송 소음	청소행정과	의견표명
21	04.21.	오수펌프장 악취로 이설 요청	하천방재과	상담 및 안내
22	04.22.	노점상 포장마차 위생 점검 요청	위생과	시정권고
23	05.07.	파크골프연습장 운영 관련 문의	체육관광과	의견표명
24	05.07.	고목제거 작업 필요	건설과	시정권고

연번	접수일	민 원 내 용	담 당 부 서	조치결과
25	05.07.	공사 소음 신고	기후환경과	의견표명
26	05.12.	아파트 부지 내에 텃밭분양 과정 불만	공동주택과	시정권고
27	05.20.	행복어울림센터 프로그램 참여자 주차요금 부담 문의	시설관리공단	시정권고
28	05.26.	도로의 스틸 그레이팅 고정 요청	건설과	시정권고
29	05.28.	주민 우선주차 시행요청	교통지도과	의견표명
30	05.28.	어린이보호구역 불법주정차 단속 요청	교통지도과	의견표명
31	06.02.	가로등 설치 요청	건설과	시정권고
32	06.05.	금연구역 지정 시급히 요구	건강증진과	의견표명
33	06.17.	도로 토사물 제거 요청	건설과	시정권고
34	06.17.	도로 경계석 부근 침하 · 배수 불량	건설과	시정권고
35	06.17.	횡단보도 건널 때 우회전 차량으로 위험	타 기관	이 첩
36	06.17.	도로 위 차선 표시 요청	타 기관	이 첩
37	06.23.	온누리상품권 가맹점 등록 문의	소상공인지원과	의견표명
38	06.24.	한국전력 공터 오픈 요청	타 기관	이 첩
39	06.24.	아파트 앞 노점차량 방송 단속 요청	건설과	시정권고
40	06.24.	파크골프장 주차관리	체육관광과	시정권고
41	06.25.	보도블록 정비 시급	건설과	시정권고
42	06.30.	골목 양쪽 주차 단속	교통지도과	시정권고
43	06.30.	강아지 오프리쉬 단속 요청	공원녹지과	시정권고
44	07.01.	골목길 주차단속 및 불법쓰레기 투기 단속	교통지도과 청소행정과	의견표명 시정권고
45	07.07.	일곡교차로~북부순환로 3차선 확보 요청	타 기관	이 첩
46	07.07.	사업장 소음과 악취 단속 및 주택가 트럭 주차 단속	민생경제과 교통지도과	의견표명
47	07.07.	공용도로 불법 점유 및 주차금지 표시판 사적 이용 관련 민원	기후환경과 교통지도과	시정권고

연번	접수일	민 원 내 용	담 당 부 서	조치결과
48	07.09.	예술의전당 공원지역 팔각정 냉난방 시설 설치 건의	타 기관	이 첩
49	07.15.	편의점 인도점유 테이블 설치	건설과	의견표명
50	07.15.	재건축 조합원 의결권 요청	공동주택과	의견표명
51	07.15.	도매시장 주차장 무질서에 대한 담당자 관심 요청	타 기관	이 첩
52	07.16.	청년월세 한시지원 중단 문의	청년미래정책관	의견표명
53	07.21.	주택가 주차 문제	교통지도과	의견표명
54	07.22.	아파트 주변 개설도로 침수	공동주택과	의견표명
55	07.28.	인도가 너무 지저분함	건설과	시정권고
56	07.28.	배수로에서 나온 흙 처분 문의	청소행정과	시정권고
57	07.28.	폭우로 침수된 차량에 대한 사과, 보상, 재발방지	하천방재과	의견표명
58	07.28.	신규아파트 지하주차장 침수 위험 및 배수 구조 문제	공동주택과	의견표명
59	07.29.	무릎골절에 대한 병원 과실여부 및 갑질	보건행정과	의견표명
60	07.29.	주행차량들의 차선위반에 대한 관리 및 통제요청	타 기관	이 첩
61	08.11.	낙석사고로 인한 건물 파손	공원녹지과	상담 및 안내
62	08.12.	헬스장 심야시간 무인불법운영 단속 미이행	체육관광과	의견표명
63	08.12.	도로변 안전상 수목 정비 필요	건설과	시정권고
64	08.12.	비둘기 개체 수 급증으로 주민 피해	기후환경과	시정권고
65	08.12.	농로소실로 인한 보수 요청	시장산업과	시정권고
66	08.12.	오토바이 소음 단속	타 기관	이 첩
67	08.18.	등산로 예초작업	공원녹지과	시정권고
68	08.18.	옹벽에서 물이 많이 나와 위험	건설과	상담 및 안내
69	08.20.	분양업체 관리감독 요청	공동주택과	의견표명
70	08.20.	도배장판 사전 공사	건축과	상담 및 안내
71	08.25.	불법주정차 단속 요청	교통지도과	시정권고
72	08.26.	의료비 지원에 대한 질문	보건행정과	의견표명

연번	접수일	민 원 내 용	담 당 부 서	조치결과
73	08.26.	주정차 금지 허용 및 아파트 주차장 진입 차단기 위치 변경 요구	교통지도과 공동주택과	상담 및 안내
74	08.29.	노점상이 바디캠으로 점포상인 신고	건설과	상담 및 안내
75	08.29.	제동등 불량 차량 행정미처분 불만	교통행정과	상담 및 안내
76	09.01.	전기차 주차위반 의견청취 권리구제	기후환경과	상담 및 안내
77	09.02.	고사목 제거 요청	공원녹지과	상담 및 안내
78	09.08.	도로 패임(포트홀)	건설과	의견표명
79	09.08.	아파트 앞 과속방지턱 제거 및 긴급 배수로 대책 마련	교통지도과	시정권고
80	09.08.	중고 폐기물 실은 리어카 처리 요청	청소행정과	의견표명
81	09.10.	퇴근 시간대 주정차 단속	교통지도과	의견표명
82	09.10.	주택 공사 소음	건축과	의견표명
83	09.16.	농로 원상복구 관련 문의	시장산업과	의견표명
84	09.17.	닝쿨로 인한 생활 불편	건설과	시정권고
85	09.22.	불법노점상 민원신고	건설과	시정권고
86	09.29.	파크골프장 이용불편 문의	시설관리공단	상담 및 안내
87	09.29.	도로확장계획 취소에 따른 옹벽설치 요구	건설과	상담 및 안내
88	10.01.	IC 진입 꼬리물기	타 기관	이 첩
89	10.13.	권연벌레로 인한 피해	감염병관리과	의견표명
90	10.13.	권연벌레 심각	감염병관리과	의견표명
91	10.13.	권연벌레 조치	감염병관리과	의견표명
92	10.13.	인도 블럭 파손으로 발 빠짐 사고 발생	건설과	의견표명
93	10.13.	구청 발주 보도블럭공사 하청업체 체불임금	건설과	상담 및 안내
94	10.15.	도로 파손 보수	건설과	시정권고
95	10.15.	권연벌레 피해 심각	감염병관리과	의견표명
96	10.17.	한부모가정 주거급여 신청 문의	복지조사과	상담 및 안내
97	10.20.	가게 앞 방치된 쓰레기 처리 요청	청소행정과	시정권고

연번	접수일	민 원 내 용	담 당 부 서	조치결과
98	10.21.	예술의전당 후문 진입로 관련	타 기관	이 첩
99	10.27.	쓰레기 불법투기 신고	청소행정과	시정권고
100	10.27.	시장 내 노점상 단속	건설과	의견표명
101	10.28.	영조물 배상책임보험 접수 후 진행상황 확인 요청	건설과	의견표명
102	11.04.	아파트 주변 도로개설 관련	건설과	의견표명
103	11.10.	임방울대로1042번길 일대 길거리 잡초	건설과 청소행정과	의견표명
104	11.11.	골프장 주차장 입구 쓰레기 방치	청소행정과	시정권고
105	11.12.	쓰레기 불법투기 신고	청소행정과	의견표명
106	11.12.	공동주택 불법건축물 관련 상담	공동주택과	상담 및 안내
107	11.14.	논 인근 건축물 허가 관련	시장산업과 건축과	상담 및 안내
108	11.24.	골목길 기울어진 나무 처리 요청	공원녹지과	시정권고
109	11.24.	도로 주차문제(주정차 단속)	교통지도과	의견표명
110	11.24.	정화조 청소 서비스 이용 대기시간이 장시간 소요	기후환경과	의견표명
111	12.02.	복지담당자 사회보장급여 관련 안내 불만	두암3동	시정권고
112	12.02.	맨발걷기장 조성 요청	공원녹지과	의견표명
113	12.02.	지역사회보장협의체 운영 파행 관련	복지정책과	상담 및 안내
114	12.08.	센터근로자 처우개선 문제	기획조정실	의견표명
115	12.09.	죽봉대로 198 ~ 206까지 인도와 도로경계가 없음	건설과	의견표명
116	12.15.	1차로 차량 정체로 인한 교통 혼잡	타 기관	이 첩
117	12.15.	도로에 설치된 불법 점유물 표시판 철거 요청	건설과	시정권고
118	12.19.	주공아파트 내 보도 기울어짐으로 인한 상해	건설과	상담 및 안내
119	12.22.	불법주정차 단속	교통지도과	시정권고
120	12.22.	외부 넝쿨 유입으로 회사 경관 훼손	건설과	시정권고
121	12.22.	불법주정차로 불편	교통지도과	시정권고

3. 이동신문고 현장 운영(35건)

연번	고충 내용	처리 결과	방문장소
1	개정 상속세율 관련 문의	현재 법안은 미통과 상태로 달라진 사항 없음 향후 법 개정 시 문의 안내	석곡동
2	부동산 임의경매 관련 문의	부동산 경매 통보 후 채권·원인·매수 내역은 해당 경매계에 문의하도록 안내함	석곡동
3	태령동 산15-2 옹벽 추인가	현장 옹벽 확인 완료, 향후 해결 방안은 위원회 전체회의 검토 후 통보 예정임	석곡동
4	주택 취득시 취득세율 문의	2주택자가 추가 취득 시 광주 비조정지역은 3주택으로 분류, 취득세율 8% 적용	석곡동
5	오래된 금전채권 상환 가능 여부 문의	판결문 여부와 무관하게 금액·수령일 등 객관적 자료로 청구 가능 안내	오치2동
6	이혼 무효 가능 여부 문의	이혼무효확인 소 제기 어려우므로 명백한 증명자료 제출 안내	오치2동
7	오토바이 사고 수술 후 후유증 피해보상 문의	의료과실 입증 어려우므로 보험·치료 내역 자료로 산재 가능 여부 전문가 상담 안내	오치2동
8	증여세 신고 기한 문의	증여세는 증여월 말일부터 3개월 내 신고·납부, 미신고 시 가산세 부과 안내	오치2동
9	친환경자동차법 위반 과태료 구제 문의	과태료는 의견제출기한 내 설명, 불인정 시 이의 신청 안내	오치2동
10	양도소득세 및 취득세 신고 납부 방법 문의	아파트 양도 시 2개월 내 신고·납부, 지방소득세 4개월 내, 신규 취득 시 60일 내 취득세 신고·납부	오치2동
11	건축물대장 용도 변경	민원인과 상담한 내용과 관련 서류 검토 결과 관계법령에 적합하여 처리방법 설명	임 동
12	명의신탁 주식 반환 방법	수탁자·상속인 합의, 불성립 시 명의신탁 입증 후 소송 안내	임 동
13	종중 명의신탁 회수 방안 문의	종중 총회 거쳐 매도·등기, 명의신탁 입증 후 소송 안내	임 동
14	종중 재산 통합관리 방법 문의	종중 회원 확정 후 총회 의결 안내	임 동

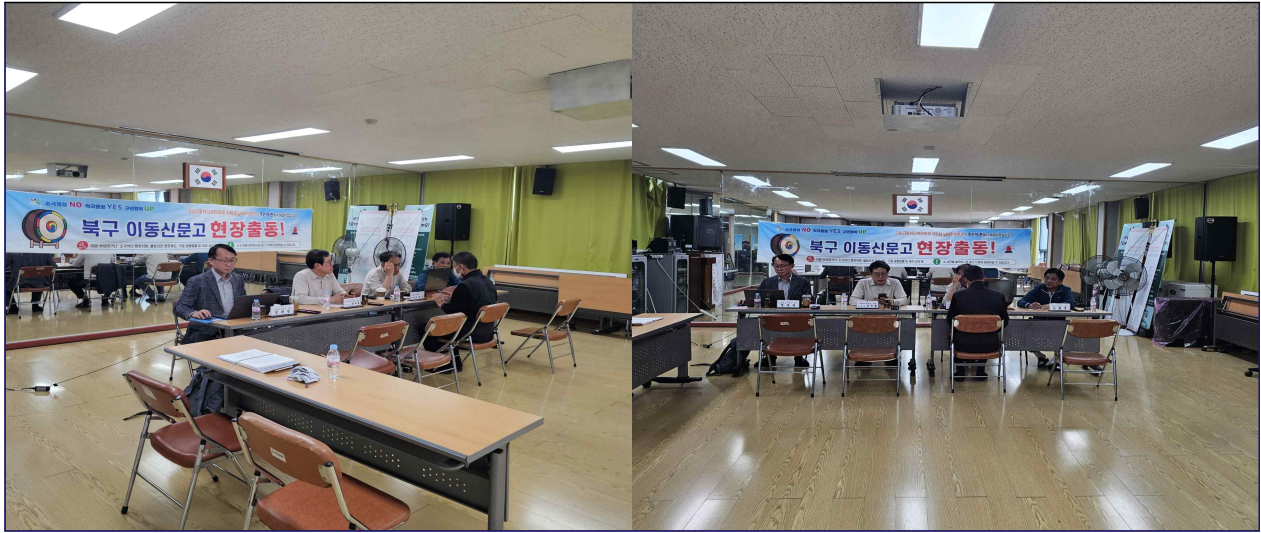
연번	고충 내용	처리 결과	방문장소
15	1가구 2주택 문의	(지방세) 상속 후 5년간 1주택 인정 안내, (국세) 양도세 등은 마을세무사 상담 안내	임 동
16	근로장려금 관련 문의	근로장려금 : 부부합산소득 4,400만 원 미만 가구 대상, 신청 5월 1일~6월 2일, 국세청 홈택스	임 동
17	기초연금 관련 문의	소득인정액 = 소득평가액 + 재산소득환산액, 자세한 사항은 동 기초연금 담당자 상담 안내	임 동
18	고소 중 사기 사건 문의	합의 요청 시 합의·보상 권장, 가해자는 처벌됨	두암3동
19	명도소송 문의	잔금 미지급 시 내용증명 후 계약해제·소송 가능	두암3동
20	재산세 부과 문의	상가주택 재산세 : 건물 7월, 토지 9월, 주택 분할 부과, 중복 아님	두암3동
21	부동산 상속이전 문의	재산세 납부와 소유권 별개, 상속은 구청에 협의서·증빙 제출 후 이전 진행	두암3동
22	분양권 취득시 내야할 세금 문의	2023 광주 분양권 취득세 8% 중과, 피하려면 2채 양도·1채 증여 후 1주택, 양도세 신고	두암3동
23	아파트 관리소장 정년 관련	아파트 규약상 정년 보장, 관리소장 2년 이상 근무 시 강제 사직 불가	두암3동
24	당근앱 사기 피해 시 조치 문의	피해사실 증빙 준비, 배상명령신청제도 안내	두암3동
25	증여세 신고 관련	증여세는 신고·납부가 적법, 5천만 원 비과세, 나머지 3천만 원 신고·납부 필요	동림동
26	다친 길고양이 소음문제	길고양이 소음은 법적 해결 불가, 구청 동물정책팀 문의, 부상 시 보호소 신고	동림동
27	감면된 취득세 신고·납부 문의	다자녀 취득세 감면 후 1년 내 매도 시 60일 내 신고, 미신고 시 가산세	동림동
28	분양권 합의해제 관련 취득세 문의	합의서만으로 해제 불가, 해제신고·검인 필요, 판단은 광주시예 이의신청	동림동

연번	고충 내용	처리 결과	방문장소
29	공사대금 미지급 문의	증거 확보 후 상대방에 내용증명 발송, 소송 전 필수 절차	동림동
30	토지보상 관련 문의	도로 사용 토지 매입은 예산 따라 보상, 처리는 민사소송 필요	동림동
31	층간소음 관련	층간소음 항의는 정당권리, 증거 확보 후 신고 가능	매곡동
32	주정차 단속 요청	불법 주정차 민원, 교통지도과 집중단속	매곡동
33	취득세 환급 가능 여부 문의	취득세는 시가·매매가 중 큰 금액 기준, 환급은 경정청구로 가능	매곡동
34	공장 지게차 취득세 신고 여부 문의	지게차는 등록 여부와 관계없이 2% 취득세 신고·납부 의무	매곡동
35	월세 계약 갱신청구권 문의	갱신청구권 1회만 가능, 5%↑ 확정일자 새로 받으면 신규계약. 종료 1~3개월 전 확인	매곡동

《현장사진》



석곡동 이동신문고(2025. 3. 10.)



오치2동 이동신문고(2025. 4. 7.)



임동 이동신문고(2025. 5. 19.)



두암3동 이동신문고(2025. 9. 15.)



동림동 이동신문고(2025. 10. 27.)



매곡동 이동신문고(2025. 11. 3.)

1. 추진일지

【제1회 정례회의(2025. 1. 6.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2024-제1114호, 제1123호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2024-제1115호, 제1116호, 제1121호 : 의견표명
- 민원통지 : 2025-제1227호

【제2회 정례회의(2025. 1. 20.)】

- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2024-제1123호 : 의견표명
- 민원통지 : 2025-제1235호

【제3회 정례회의(2025. 2. 3.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1135호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2024-제1127호, 2025-제1135호 : 의견표명 / 2025-제1132호 : 시정권고
- 민원통지 : 2025-제1139호

【제4회 정례회의(2025. 2. 17.)】

- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1139호 : 시정권고
- 민원통지 : 2025-제1148호
- 문서발송
 - ◆ 2024년 광주광역시북구 구민고충처리위원회 운영상황 보고(북구청장)
 - ◆ 2024년 광주광역시북구 구민고충처리위원회 운영상황 보고(북구의회의장)
 - ◆ 2024년 광주광역시북구 구민고충처리위원회 운영상황 공표

【3월 「현장출동! 이동신문고」 운영】

- 일 시 : 2025. 3. 10.(월) 14:00 ~ 16:00
- 장 소 : 석곡동 행정복지센터
- 상 담 자 : 6명(위원 5, 지방세 납세자보호관 1)
- 처리결과 : 4건(고충민원 1, 법률상담 3)

【제5회 정례회의(2025. 3. 17.)】

- 문서접수
 - ◆ 시민고충처리위원회 활성화를 위한 권익위원회 전국협의회 개최 안내 및 참석요청
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1151호 : 의견표명 / ◆ 2025-제1153호 : 시정권고
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1158호, 제1159호 민원 사항

【제6회 정례회의(2025. 3. 24.)】

- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1164호 민원 사항

【제7회 정례회의(2025. 3. 31.)】

- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1158호, 제1159호 : 의견표명

【4월 「현장출동! 이동신문고」 운영】

- 일 시 : 2025. 4. 7.(월) 14:00 ~ 16:00
- 장 소 : 오치2동 행정복지센터
- 상 담 자 : 5명(위원 4, 지방세 납세자보호관 1)
- 처리결과 : 6건(고충민원 1, 법률상담 5)

【제8회 정례회의(2025. 4. 14.)】

- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1164호, 제1172호 : 의견표명 / ◆ 2025-제1177호 : 시정권고
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1182호 민원 사항

【제9회 정례회의(2025. 4. 21.)】

- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1180호 : 의견표명
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1188호, 제1189호 민원 사항

【제10회 정례회의(2025. 4. 28.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1182호, 제1189호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1182호, 제1189호 : 의견표명
- 기 타
 - ◆ 고충민원 2025-제31호 민원(오수 중계 펌프장 악취)관련 부서 의견청취
 - 하천방재과 : 복구 소유 오수펌프장을 시행사 부지로 이설협의 통보
 - 도시계획과 : 당초 시행사 부지로 이설협의 승인

【제11회 정례회의(2025. 5. 12.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1144호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제32호 : 시정권고
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1203호 민원 사항

【5월 「현장출동! 이동신문고」 운영】

- 일 시 : 2025. 5. 19.(월) 14:00 ~ 16:00
- 장 소 : 임동 행정복지센터
- 상 담 자 : 5명(위원 5, 지방세 납세자보호관 1)
- 처리결과 : 7건(고충민원 1, 법률상담 4, 행정 및 세무분야 2)

【제12회 정례회의(2025. 5. 26.)】

- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1197호 : 의견표명 / 2025-제1203호 : 시정권고
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1207호 민원 사항

【제13회 정례회의(2025. 6. 2.)】

- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1217호 민원 사항

【제14회 정례회의(2025. 6. 9.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1207호, 제1214호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1214호 : 의견표명 / 2025-제2호, 제1207호, 제1217호 : 시정권고

【제15회 정례회의(2025. 6. 16.)】

- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1213호 : 의견표명

【제16회 정례회의(2025. 6. 23.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1229호, 제1230호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1219호 : 의견표명
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1237호 민원 사항

【제17회 정례회의(2025. 6. 30.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1188호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1188호, 제1205호 : 시정권고
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1250호, 제1251호 민원 사항

【제18회 정례회의(2025. 7. 7.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1237호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1236호 : 의견표명
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1259호, 제1260호 민원 사항

【제19회 정례회의(2025. 7. 14.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1258호, 제1264호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1198호, 제1227호, 제1228호, 제1243호, 제1245호, 제1250호 : 시정권고
 - 2025-제1256호 : 의견표명

【제20회 정례회의(2025. 7. 21.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1259호, 제1280호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1251호, 제1256호, 제1260호 : 시정권고
 - 2025-제1259호, 제1280호 : 의견표명
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1282호 민원 사항

【제21회 정례회의(2025. 7. 28.)】

- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1266호, 제1267호 : 의견표명
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1306호, 제1307호, 제1308호, 제1309호 민원 사항

【제22회 정례회의(2025. 8. 4.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1246호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1246호 : 시정권고 / 제1282호, 제1298호 : 의견표명

【제23회 정례회의(2025. 8. 11.)】

- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1306호, 제1307호 : 시정권고 / 제1316호 : 의견표명
- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1316호
- 기 타
 - ◆ 현장방문 : 연제동 광신프로그램스 민원 관련

【제24회 정례회의(2025. 8. 18.)】

- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1309호 : 의견표명
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1338호 민원 사항

【제25회 정례회의(2025. 8. 25.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1325호, 제1328호, 제1338호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1327호, 제1328호, 제1338호 : 시정권고
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1344호 민원 사항

【제26회 정례회의(2025. 9. 1.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1329호, 제1342호, 제1349호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1326호, 제1329호 : 시정권고 / 제1342호, 제1349호 : 의견표명

【제27회 정례회의(2025. 9. 8.)】

- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1344호 : 의견표명
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1355호, 제1356호, 제1357호 민원 사항

【9월 「현장출동! 이동신문고」 운영】

- 일 시 : 2025. 9. 15.(월) 14:00 ~ 16:00
- 장 소 : 두암3동 행정복지센터
- 상 담 자 : 6명(위원 5, 지방세 납세자보호관 1)
- 처리결과 : 7건(법률상담 4, 세무상담 3)

【제28회 정례회의(2025. 9. 22.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1367호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1355호, 제1357호, 제1363호, 제1367호 : 의견표명
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1373호 민원 사항

【제29회 정례회의(2025. 9. 29.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1366호, 제1371호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1356호, 제1371호 : 시정권고 / 제1366호 : 의견표명
- 민원상담
 - ◆ 아파트 주변 도로개설 공사 관련 민원 불편사항 청취 : 10. 13. 현장방문
및 담당부서 의견 청취 예정

【제30회 정례회의(2025. 10. 13.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1367호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1373호 : 시정권고
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1384호, 제1385호, 제1386호, 제1387호 민원 사항

【제31회 정례회의(2025. 10. 20.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1382호, 제1384호, 제1385호,
제1386호, 제1395호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1384호, 제1385호, 제1386호, 제1395호 : 의견표명
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1399호 민원 사항

【10월 「현장출동! 이동신문고」 운영】

- 일 시 : 2025. 10. 27.(월) 14:00 ~ 16:00
- 장 소 : 동림동 행정복지센터
- 상 담 자 : 5명(위원 4, 지방세 납세자보호관 1)
- 처리결과 : 6건(법률상담 4, 세무상담 2)

【11월 「현장출동! 이동신문고」 운영】

- 일 시 : 2025. 11. 3.(월) 14:00 ~ 16:00
- 장 소 : 매곡동 행정복지센터
- 상 담 자 : 6명(위원 5, 지방세 납세자보호관 1)
- 처리결과 : 5건(법률상담 3, 세무상담 2)

【제32회 정례회의(2025. 11. 10.)】

- 문서접수
 - ◆ 2025년 제4회 시민고충처리위원회 혁신포럼 개최안내 및 참석요청
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1409호 : 시정권고
 - 2025-제1410호, 제1411호, 제137호(방문민원) : 의견표명
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1417호 민원 사항

【호남권 시민고충처리위원회 협의회 및 세미나】

- 일 시 : 2025. 11. 13.(화) 14:00 ~ 15:30
- 장 소 : 김대중컨벤션센터 2층 회의실
- 참석대상 : 호남권 고충처리위원회 위원 및 부서 담당자
- 주요내용 : 시민고충처리위원회 운영 및 우수 민원처리 사례 발표·공유
시민고충처리위원회 활성화 방안 논의 등
- 참 석 자 : 북구 고충처리위원회 윤재철 위원

【제33회 정례회의(2025. 11. 17.)】

- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제5호(전화민원) : 시정권고
 - 2025-제1387호, 제1422호 : 의견표명
- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1422호, 제5호
- 기 타
 - ◆ 현장방문(각화동 꽃집) : 민원인 피해구제

【제34회 정례회의(2025. 11. 24.)】

- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1428호, 제1429호, 제1430호 민원 사항

【제35회 정례회의(2025. 12. 1.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제9호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1429호 : 의견표명
- 기 타
 - ◆ 방문민원 상담 : 지역사회보장협의체 운영파행 관련

【제36회 정례회의(2025. 12. 8.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1435호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1428호 : 시정권고
 - 2025-제1430호, 제1435호 : 의견표명
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1439호 민원 사항
- 기 타
 - ◆ 방문민원 상담 : 건축허가 관련(지야동)

【제37회 정례회의(2025. 12. 15.)】

- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1434호 : 시정권고
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1446호, 제1447호 민원 사항
- 기 타
 - ◆ 현장방문 : 건축허가 관련(지야동)

【제38회 정례회의(2025. 12. 22.)】

- 고충민원 처리결과 문서접수 : 2025-제1439호, 제1444호, 제1446호
- 홈페이지 접수민원 결정문 확정
 - ◆ 2025-제1439호, 제1444호 : 의견표명
- 문서발송
 - ◆ 고충민원 2025-제1451호, 제1452호, 제1453호 민원 사항

2. 홍보사례


광주광역시북구

종합민원
 소통광장
 더불어복지
 분야별정보
 정보공개

—

소통광장

북구민의 적극적인 참여와 의견 및 아이디어를 위한 공간입니다.



알림마당

- 공지사향 · 입법/고시/공고 · 채용공고 · 입찰공고 · 보도자료 · 등
- 개인정보제3자제공 · 현장스케치 · 동영상뉴스 · 북소리(북구구보)
- 코로나19 안내

참여마당

- 정책퀴즈 · 정책투표 · 설문조사 · 구민제안 · 적극행정 · 국민생
- 전월세 안심거래 상담소 접수창구

정보화교육(컴퓨터교육)

- 정보화교육 안내 · 교육접수 · 교육접수 확인 · 디지털 배움터 안내

희망아카데미

- 소개 및 강좌

인권플랫폼

- 인권정책 · 북구 인권위원회 · 북구 명예인권요원 · 함께하는 인권교육
- 5.18 민주화 운동

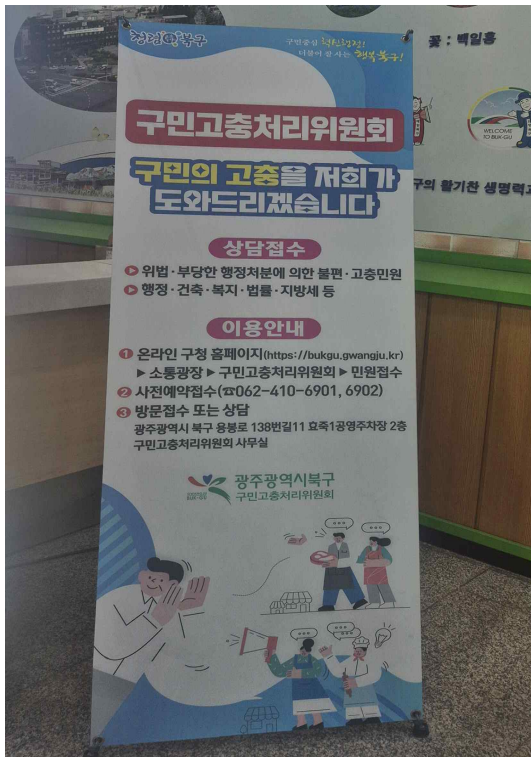
구민고충처리위원회

- 소개 · 민원처리 안내 · 고충민원 접수창구 · 운영상황 공표

주민참여포인트제

- 포인트 개요 · 포인트 조회 · 인센티브 신청

구 홈페이지(위원회 안내 및 접수창구 등)



민원실 배너 홍보



고충처리위원회 사무실



이동신문고 포스터

이동신문고 배너



리플릿(앞)

리플릿(뒤)



이동신문고 플래카드

현장출동!

고충 불편 상담 및 해결방안 모택

상담분야
일반행정, 복지, 건설, 건축, 공동주택, 법률상담, 세무상담

2025년 북구 이동신문고 10월 현장출동

자세히 알아보기

소극적인 행정행위 또는 불합리한 행정제도 등으로
주민의 권리를 침해하거나,
주민에게 불편·부담을 주는 사항의 고충민원을
현장을 직접 방문하여 처리하는
「2025년 북구 이동신문고 현장출동!」을
운영합니다!

북구청 카카오토티

광주광역시북구 종합민원 소통광장 더블이복지 분야별정보 정보공개 북구소개

안녕하십니까
북구청장 문인입니다.

- 배너뉴스(광역)
- 구청장이 가져간다
- 정책제언
- 설문조사
- 정책투표

북구 이동신문고
현장출동!

고충 불편 상담 및 해결방안 모택

일시
2025. 11. 3.(월) 14:00 - 16:00

장소
배곡동 행정복지센터
(1층 민원실)

배곡동

16 / 23

홈페이지 (이동신문고 홍보)

남도일보

2025년 2월 10일 월요일 011면 종합

북구, 민원 서비스 종합평가 5년 연속 '최우수'

행안부 주관...최고 등급 '쌍주 유일'
민원 취약계층 배려 등 노력 인정

광주광역시 북구가 행정안전부와 국민 권익위원회가 주관한 '2024년 민원 서비스 종합평가'에서 광주 지자체 중 유일하게 5년 연속 최우수 기관에 선정됐다.

민원 서비스 종합평가는 민원 처리에 관한 법률에 따라 중앙부처, 광역·기초자치단체, 시·도 교육청 등 행정기관의 대민 접점 서비스 수준을 체계적으로 평가해 민원 서비스 수준을 높이고자 매년 추진된다.

이번 평가에서는 전국 307개 행정기관을 대상으로 ▲민원 행정 전략 및 체계 ▲민원 제도 운영 ▲국민신문고 민원 처리 ▲고충 민원 처리 ▲민원 만족도 등 5개 항목을 종합적으로 점검하고 기관별 평가 점수에 따라 '가'부터 '마'까지 5개 평가 등급이 매겨졌다.

북구는 고충 민원 처리, 민원 취약계층 배려, 민원 업무 담당자 보호 부문에서 타 기관 대비 우수한 성적을 거뒀으며, 국민신문고 운영 시 민원 처리의 신속성과 답변 내용의 충실성 면에서 주민들의 만족도가 높아 평가항목 전반에 걸쳐 높은 점수를 획득했다.

특히 '국민고충처리위원회'를 통해 구민들의 고충 민원 해소에 효과적으로 대응하고 '소유권 이전 셀프등기 안내서'를 제작하는 등 민원 편의 제공을 위한 시책 발굴에도 적극 나선 점이 주목을 받았다.

또한 무인민원발급기 설치를 확대하고 민원 업무 담당자 보호를 위한 안전 장비 보급 및 힐링 프로그램 운영 활성화 등이 호평을 얻었다.

/박정석 기자

'북구, 민원서비스 종합평가 5년 연속 최우수' (남도일보 2025. 2. 10.)

광주 북구 '2024 민원서비스 종합평가' 최우수

행안부·권익위 공동 주관...5개 자치구 중 유일 5년 연속

고충 처리·취약계층 배려·업무 담당자 보호 등 높은 점수

광주 북구가 지난해에도 민원 친절
응대 및 신속 처리에서 높은 수준을 유
지한 것으로 나타났다.

9일 북구에 따르면 행정안전부와 국
민권익위원회가 공동 주관한 '2024년 민

민원 서비스 종합평가'는 민원 처리에
관한 법률에 따라 중앙부처, 광역·기초
자치단체, 시도 교육청 등 행정기관의
대민 접점 서비스 수준을 체계적으로
평가해 민원 서비스 수준을 높이고자
매년 추진되고 있다.

이번 평가는 전국 30개 행정기관을
대상으로 ▲민원 행정 전략 및 체계 ▲
민원 제도 운영 ▲국민신문고와 민원 처
리 ▲고충 민원 처리 ▲민원 만족도 등 5

개 항목을 종합적으로 점검하고, 기관
별 점수에 따라 '가'부터 '다'까지 5개 등
급을 매겼다. 북구는 고충 민원 처리 부
문 등에서 우수한 성적을 거뒀고, 민원
취약계층 배려와 민원 업무 담당자 보
호 부문에서도 탁월함을 인정받았다.

또 국민신문고 운영 시 민원 처리의
신속성과 답변내용의 충실성 면에서 주
민들로부터 높은 만족도를 얻는 등 평
가항목 전반에 걸쳐 높은 점수를 획득

했다.
특히 구민고충처리위원회를 적극 운
영해 구민들의 고충 민원 해소에 효과
적으로 대응하고 '소유권 이전 셀프등
기 안내서'를 제작하는 등 민원 편의 제
공을 위한 시책 발굴에도 활발히 나선
점이 주목받았다.

이 밖에도 장애인 편의 기능을 갖춘
무인민원발급기 설치를 확대하고 민원
업무 담당자 보호를 위한 안전 장비 보

급 및 힐링 프로그램 운영 활성화 등에
서도 호평이 이어졌다.

문인 북구청장은 "이번 5년 연속 최우
수 기관 선정 성과는 주민이 만족할 수
있는 민원 서비스를 제공하기 위해 전
직원들이 함께 노력한 결과"라며 "앞으로
도 주민들의 불편은 최소화하고 체계감도
높은 민원 서비스를 지속 제공할 수 있
도록 최선을 다하겠다"고 말했다.

/인재기자

'광주 북구 2024 민원서비스 종합평가 최우수'(광주매일신문 2025. 2. 11.)

2

2025년 10월 25일 토요일

잘 사는 북구 I

북소리

작은 목소리에 귀 기울이는 '북구 구민고충처리위'

구청장 직속 기관으로 건축·법률·행정 분야 다양한 고충 해결 앞장
생생한 고충 접수 위한 현장 출동 '이동신문고' 운영도 탁월한 실적

북구가 복잡다단한 행정과
짜다로운 법률 질서로 어려움을
겪는 구민들을 위해 운영
하는 '구민고충처리위'가 큰
성과를 거두고 있는 것으로
나타났다.

여러 요인과 배경이 뒤섞여
갈피를 잡지 못하던 각종 민
원 해결과 함께 구민의 억울
함을 풀어주고 구정 전반에
대한 신뢰를 쌓는 매지막 교
두보 역할을 북돋고 있다.

북구는 "갈수록 복잡하고
다양해지는 행정·법률적 문
제로 권리를 침해당하는 구민
들을 위해 가을 중반 '고충처
리위'가 구정 살림의 '레드팀'
구실을 떠맡고 있다"고 밝혔다.

경계되기 쉬운 공무원 조직
내 의사결정 과정에서 의도적
으로 민원인 편을 들고 반대

의견을 내거나 구체적 사정을
권고하는 등 '신뢰의 배반자'
역할을 자임하고 있다는 것이
다.

구청장 소속 독립기구로 설
치된 구민고충처리위는 공무
원이 행한 민원 처리 등에 위
법하거나 부당하다고 인정된
당한 사안의 경우 구청장에게
직접 사정이나 개선을 권고하
는 권한을 갖고 있다.

행정조직 내부 자정 기능 감
화와 동시에, 구민의 권리 침
해를 막고 실질적인 구제 방
안을 제시하는 중요한 임무를
수행한다.

고충처리위 위원들의 자격요
건은 엄격하다. 대학이나 공
인 연구기관에서 부교수 이
상으로 근무했거나 판사 겸사
변호사 경력자, 4급 이상 공
무원 출신 등이다.

이에 따라 고충처리위는 현

재 전직 서기관·부이사관 겸
무원 3명과 변호사 2명 등 총
5명의 전문가로 구성해 있다.

구청 인근 효죽공원주차장
2층에 설치된 이 위원회는 건
축 2층, 법률 2층, 행정·사회
복지 1층으로 분야를 세분화
해 체계적으로 가동 중이다.

위촉직이지만 운영방식도
효율적이다.

평요일부터 금요일까지 주
5일에 걸쳐 1일 1명의 위원이
순환 근무하는 상시 대응체제
를 유지하고 있다.

배우 필요임에는 전담이 모
인 청렴회의를 통해 주요 고
충 사안을 심도 있게 논의한
다.

위원회는 지난해에 경우 건
설교통 51건, 청소환경 50건,
주매건축 11건, 일반행정 4건,
보건복지 3건, 기타 18건 등
총 137건의 고충 민원을 능동

적으로 처리했다.

민간업체의 건설로 인한 공
용도로 폐차와 대채도로 활
용, 공유지 무단 사용, 등산로
장비, 주차구역 변경 등 일상
생활과 밀접한 문제를 심층적
으로 다뤘다.

올해도 소극적이고 불합리
한 행정처분을 줄이기 위해
동반사주하고 있다.

고충처리위는 이 과정에서
단순한 고충 민원 접수뿐
이 아니라 관련 개선 필요
사항을 구민 불편을 더는 대
안을 제시하기도 한다.

민원 현장을 직접 찾아가는
'북구 이동신문고' 운영도 마
찬가지다.

올들어 지난 3월 석곡동을
사적으로 지난 9월 무암3동
까지 5회에 걸쳐 운영해 24
건의 고충 현안을 합리적으로
처리했다.

이 같은 고충처리위의 거듭
신분과 활동은 구민들의 생생
한 목소리를 행정에 직·간접
적으로 반영하고 구민 권익을
보호한다는 관점에서 매우 공
명적이다.

행정 부서 간 틈새에서 '슬'
에 머물기 위한 구민의 억울
함을 해소해 줄 수 있는 행정의
동반자로 '열린 구정'을 실현
하는 든든한 '안전망'이 되고
있다는 여론이다.

올해형 고충처리위원회는 "고
충처리위는 행정 사각지대에
서 어떠한 불행도 구민 눈앞에서
해결되고 있다"며 "공정한 행
정 구현과 함께 구민이 체감
하는 행복 북구 실현을 위해
고유 기능을 충실히 하겠다"
고 전했다.

'작은 목소리에 귀 기울이는 북구고충처리위원회' (북소리 2025. 10. 25.)

3. 관련 조례

광주광역시 북구 구민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

(제정) 2019.09.30 조례 제1551호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 구민의 구정에 관한 고충 처리와 불합리한 행정제도를 개선함으로써 구민의 기본적 권익을 보호하고 열린 행정을 통해 구민의 신뢰를 확보하기 위하여 「부패 방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조에 따라 광주광역시 북구 구민고충처리위원회의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "구민고충처리위원"(이하 "위원"이라 한다)이란 광주광역시 북구 및 그 소속기관 등에 대한 고충민원 처리와 이와 관련된 제도개선 등을 위하여 조례 제4조에 따라 임명 또는 위촉된 사람을 말한다.
2. "고충민원"이란 구의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 구민의 권리를 침해하거나 구민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
3. "신청인"이란 이 조례에 따라 구민고충처리위원회(이하 "위원회"라 한다)에 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
4. "사무국"이란 위원회의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.

제2장 구민고충처리위원회 기능·구성 등

제3조(기능) ① 위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 구민이 신청한 고충민원의 조사·처리
2. 위원회 스스로 발의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사
3. 다수인 민원, 공공갈등 민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명 등 처리
4. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조사 및 합의, 조정 등 처리
5. 위원회에서 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
6. 구청장 및 구의회에 위원회 운영에 대한 연례보고서 제출
7. 직권조사시 구청장 및 구의회에 특별보고서 제출
8. 위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
9. 위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
10. 그 밖에 위원회에서 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

제4조(구성) ① 위원회는 구청장 소속하에 두며, 위원장을 포함하여 5명 이내로 구성하고, 그 중 1명을 위원장으로 호선한다.

② 위원은 제5조의 결격사유가 없는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 구의회의 동의를 받아 구청장이 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격이 있는 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

③ 위원의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다.

④ 구청장은 위원이 궐위된 때에는 지체 없이 새로운 위원을 구의회의 동의를 받아 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제5조(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. 「정당법」 제23조에 따라 정당에 입당한 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 사람

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

제6조(겸직금지) 위원은 재직 중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 행정기관 등과 같은 법 시행령에서 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임직원

제7조(직무상 독립과 신분보장) ① 위원은 그 권한에 속하는 업무를 독립적으로 수행한다.

② 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.

1. 제5조의 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
2. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때
3. 제6조에 따른 겸직금지 의무를 위반한 경우
4. 품위손상 등으로 직무를 수행하는데 부적절하다고 판단한 경우

제8조(제척·기피·회피) ① 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 심의·의결에서 제척된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 당해 사안에 관하여 당사자이거나 공동 권리자 또는 공동의무자인 경우
 2. 위원이 당해 사안의 신청인과 친족관계에 있거나 있었던 경우
 3. 위원이 당해 사안에 관하여 증언, 감정, 법률자문 또는 손해사정을 한 경우
 4. 위원이 되기 전에 당해 사안에 관하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항
 5. 위원이 당해 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 심의·의결의 이해당사자는 위원에게 공정성을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에 당해 위원에 대해 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 위원이 제1항 또는 제2항에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제9조(추천위원회 구성) ① 구청장은 위원의 선임을 위하여 구민고충처리위원 추천위원회(이하 "추천위원회"라 한다)를 둔다. 다만, 추천위원회는 추천이 끝난 후 자동으로 해산한다.

- ② 추천위원회는 위원장 1명을 포함한 7명 이내의 위원으로 구성한다. 이 경우 어느 특성 성별이 위촉직 위원 수의 10분의 6을 초과하지 아니하도록 하여야 한다.
- ③ 구청장은 추천위원회 위원으로 다음 각 호의 사람을 임명 또는 위촉한다.
1. 인사업무 담당국장
 2. 구의회의장으로부터 추천을 받은 구의회의원
 3. 변호사, 대학교수, 사회단체 대표
 4. 지역의 협회, 시민사회단체, 학계, 법조계 등에서 추천을 받은 사람
- ④ 추천위원회 위원장과 부위원장은 위원 중에서 호선한다.

제10조(추천위원회 운영) ① 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

- ② 추천위원회의 위원은 위원 후보자를 복수로 추천할 수 있으며, 추천위원회는 후보자 중에서 회의를 통해 추천대상 위원을 결정한다.
- ③ 추천위원회 위원에 대해서는 위원으로 활동하는데 필요한 수당 등 필요한 경비를 예산의 범위에서 수당 및 여비 등을 지급할 수 있다.

제11조(위원 위촉) ① 구청장은 구민고충처리위원 추천위원회에서 추천한 사람 중에서 명망과 학식 등을 고려하여 구의회에 구민고충처리위원 위촉동의안을 제출하여야 한다.

- ② 구의회는 위원으로 추천된 사람에 대하여 재적의원 과반수의 출석으로 개의하고 출석의원 과반수의 찬성으로 동의안을 확정한다.

제12조(회의) ① 위원회의 회기는 정례회의와 임시회의로 구성하되, 정례회의는 매월 1회 개최하고, 임시회의는 필요에 따라 소집한다. 다만, 심의할 안건이 없는 경우에는 정례회의를

소집하지 아니할 수 있다.

② 위원은 상호 독립하여 직무를 수행하되, 다음 각 호의 경우에는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

1. 시정권고, 제도개선 권고, 감사의뢰의 결정에 관한 사항
2. 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항
3. 그 밖에 위원장이 회의에서 처리하는 것이 필요하다고 인정하는 사항

제13조(자문기구) ① 위원회는 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문을 구하기 위하여 자문기구를 둘 수 있다.

② 제1항에 따른 자문기구의 조직과 운영에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제14조(비밀유지 의무) 위원으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 된다.

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제15조(고충민원의 신청) 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

제16조(고충민원의 접수) ① 위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 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 아니 된다. 다만, 위원회가 고충민원 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

③ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제17조(고충민원의 이첩) ① 위원회는 접수된 고충민원 중에서 관련 부서에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 이첩할 수 있다. 이 경우 관련 부서는 위원회에 처리결과를 통보하여야 한다.

② 위원회는 제1항에 따라 고충민원을 이첩한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 위원회에서 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

제18조(고충민원의 조사) ① 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 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. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 경과하였을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 그 밖에 위원회에서 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우

제19조(조사의 방법) ① 위원회는 제18조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 구청장 소속하의 관련 부서에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
2. 구청장 소속하의 관련 부서의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 구청장 소속하의 관련 부서의 장소·시설 등에 대한 현장조사
4. 감정의 의뢰

② 위원회 사무국의 직원이 제1항에 따라 현장조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

③ 구청장 소속하의 관련 부서장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제20조(직권에 의한 조사) ① 위원회가 필요하다고 인정되는 경우에는 그 관할 범위 내에 있는 기관을 대상으로 직권으로 조사를 할 수 있다.

② 위원회가 직권으로 조사한 경우에는 구청장 및 구의회에 특별보고서를 제출하여야 한다.

제21조(고충민원의 각하 등) ① 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원이 처분을 요구한 사항
4. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항

5. 구 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항

6. 그 밖에 위원회에서 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

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

제22조(합의의 권고) ① 위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

② 합의와 관련한 구체적 방법·절차 등 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

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

② 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대해서는 구청장에게 의견을 표명할 수 있다.

제24조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례나 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제25조(의견제출 기회 부여) ① 위원회는 제23조 또는 제24조에 따라 구청장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 구청장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 구청장 소속하의 관련 부서 직원·신청인 또는 이해관계인은 위원회가 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

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

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

② 제1항에 따른 권고를 받은 구청장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 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) 구청장은 위원회의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정 변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보하여야 하며, 이 경우 위원회는 해당 사안을 재심의 하여야 한다.

제29조(감사의 의뢰) 고충민원의 조사·처리과정에서 구청장 소속하의 관련 부서 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 구청장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제30조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 위원회는 제23조 또는 제24조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제31조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 위원회는 매년 운영상황을 구청장과 구의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다. ② 위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정하는 경우에는 구청장과 구의회에 특별보고를 할 수 있다.

제4장 사무국 구성 및 운영

제32조(사무국) ① 구청장은 위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다.

② 사무국은 구민고충처리위원장의 지휘를 받아 위원회의 소관 사무를 관장한다.

③ 위원회는 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 구청장 소속하의 공무원 또는 직원의 파견을 요청할 수 있다.

④ 고충민원의 전문적 조사를 위해 예산의 범위에서 전문조사관을 둘 수 있다.

⑤ 구청장은 제3항 및 제4항에 따라 파견 또는 채용된 사람에 대하여 인사·처우 등에 있어서 우대조치를 마련하여야 한다.

제33조(운영지원) ① 구청장은 위원회의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원한다.

② 구청장은 위원회의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력을 지원한다. 이 경우 구청장은 위원회의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

③ 위원회는 업무수행을 위해 자문을 받은 경우 해당 자문위원에게 예산의 범위 내에서 수당 등을 지급할 수 있다.

부칙 <조례 제1551호, 2019.9.30.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

4. 신청서(서식)

고 충 민 원 신 청 서				처리기간 60일
*접수번호		제 호	*접수연월일	
신청인 대표	성명		생년월일	
	주소		전화번호 (이동전화)	
민원제목				
민원내용		‘고충민원 신청의 취지 및 이유, 원인이 된 사실내용’		
그 밖의 참고사항		· 소송 또는 다른 불복구제절차의 신청유무 : · 다른 기관에 고충민원을 신청한 경우 기관의 명칭 및 신청내용 :		
		년 월 일 신청인 (서명 또는 날인)		
구민고충처리위원회 귀중				
※ 유의사항 ① * 표시란은 기재하지 않습니다.(접수자 기재사항) ② 뒷면 고충민원신청 연명부를 작성하여 주십시오. ③ 기재란이 부족한 경우에는 별지에 기재하여 주십시오. ④ 모든 내용은 정확하게 기재하여 주십시오.				

210mm×297mm [일반용지 60g/m²(재활용품)]