활기찬 경제 행복한 복지
으뜸 효 남구

2025년도 광주광역시 남구

시민고충처리위원회 운영상황 보고서

광 주 광 역 시 남 구
시 민 고 충 처 리 위 원 회

2025 광주광역시 남구
시민고충처리위원회 운영상황보고서

인 사 말

존경하는 남구민 여러분

광주광역시 남구 시민고충처리위원회는 2022년 1월에 출범하여 어느덧 5년째 운영되고 있으며, 구민의 권익을 보호하고 행정의 공정성과 책임성을 확보하기 위한 독립적 고충 처리 기구로서 그 역할을 수행하고 있습니다.

구민의 고충 해결을 위해 적극적인 지원을 아끼지 않으신 김병내 구청장님을 비롯한 공직자 여러분, 남구의회 의장님과 구의원님들, 그리고 본 제도를 신뢰하고 활용해 주신 구민 여러분께 깊은 감사를 드립니다.

그동안 위원회는 구민의 다양한 고충 민원에 대해 공정하고 객관적인 시각에서 접근해 왔습니다. 단순히 민원 처리에 그치지 않고, 제도개선과 행정의 합리적 운영을 도모하는 데 중점을 두고 활동하였습니다.

특히, 2025년 한 해 동안 위원회는 현장 중심의 조사와 관계기관 간 협업을 통해 고충 민원의 근본 원인을 분석하고, 실효성 있는 개선 방안을 제시함으로써 구민이 체감할 수 있는 행정서비스 개선과 신뢰도 제고에 기여하고자 노력하였습니다.

아울러, '구민 중심의 소통행정과 현장행정 강화, 공정하고 투명한 행정 구현'이라는 정책 기조에 발맞추어, 위원회 역시 구민의 눈높이에서 문제를 바라보고, 신속하고 책임있는 고충해결을 통해 행정과 구민 간 신뢰를 더욱 공고히 하는 데 최선을 다해 왔습니다.

앞으로도 급변하는 행정환경 속에서 구민의 권리의식과 행정에 대한 기대 수준은 더욱 높아지고 있습니다. 이에 우리 위원회는 보다 적극적이고 능동적인 조사 기능을 강화하고, 사전적 예방 중심의 제도개선을 확대하여 고충이 반복되지 않도록 역량을 집중해 나가겠습니다.

이번 운영상황보고서는 2025년도 시민고충처리위원회의 주요 활동과 성과를 종합적으로 정리한 것으로, 위원회의 역할과 기능, 그리고 향후 추진방향을 체계적으로 담고 있습니다.

2026년에는 구민 한분 한분의 목소리에 귀 기울이며, 작은 불편도 소홀히 하지 않는 책임있는 기관으로서 공정과 상식이 살아있는 남구 구현에 앞장서겠다는 약속을 드리며, 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」제26조에 따라 2025년도 광주광역시 남구 시민고충처리위원회의 운영 상황을 구청장과 남구의회에 보고하고, 이를 구민에게 공표합니다.

2026년 3월

광주광역시 남구 시민고충처리위원회

대표 옴부즈만 성 경 훈

목 차

제1장. 옴부즈만 제도의 이해

1. 옴부즈만의 개념 및 정의
2. 제도의 도입 배경 및 필요성
3. 옴부즈만의 다각적 기능과 역할
4. 옴부즈만 제도의 주요 특징

제2장. 시민고충처리위원회 개요

1. 정의 및 설치 근거
2. 위원회의 역할
3. 운영에 따른 기대 효과

제3장. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영

1. 위원회 운영 개요
2. 위원 자격 요건
3. 위원 명단
4. 위원 직무
5. 직무 관할

6. 심의·의결 대상
7. 고충민원 처리절차 및 신청방법
8. 조사 제외 대상
9. 처리 절차

제4장. 2025년도 운영 성과 및 처리 현황

1. 민원 처리 현황
2. 운영 경과
3. 대표 의결 사례
4. 민원 처리 내역

제5장. 위원회 주요 활동 사진

제6장. 참고 자료

1. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례
2. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례 시행규칙

Ⅰ 옴부즈만 제도의 이해

1. 옴부즈만의 개념 및 정의

○ **개념적 연원 :** 옴부즈만(Ombudsman)은 스웨덴어로 '대리인'을 의미하며, 국민의 수탁자로서 행정에 대한 고충을 접수·조사하고 시정을 권고하여 국민과 행정 간의 접점을 조율하는 독립적 조사관을 지칭함.

○ **제도의 본질 :** 행정기관의 위법·부당한 처분으로 침해된 시민의 권익을 대리인 관점에서 신속히 구제하는 비사법적 권익 보호 시스템으로, 행정의 자기교정 기능을 강화하는 민주적 통제 장치임.

2. 제도의 도입 배경 및 필요성

가. 행정 기능의 광역화·전문화에 따른 견제 기제 확보

○ **행정 재량권 증대 :** 복지국가 패러다임 확산으로 행정의 영역이 고도로 전문화·복잡화됨에 따라, 행정 재량권 오남용에 의한 권익 침해 가능성이 점증함.

○ **기존 통제 기구의 한계 :** 입법부와 사법부는 개별적·구체적인 행정 정보 접근에 구조적 한계가 존재하며, 정당 및 시민단체의 외부 감시 기능 또한 현대 행정의 속도감에 상응하는 실효적 견제력을 확보하기에는 미흡함.

나. 사법 구제 제도의 경직성 보완 및 접근성 제고

○ **형식적 요건의 제약 :** 행정소송 등 사법적 구제 수단은 엄격한 법률 요건과 과다한 비용, 복잡한 절차로 인해 일반 시민의 사법 접근성이 저해되는 경향이 있음.

○ **실질적 구제 역량 강화 :** 이의신청·행정심판 등 기존 제도의 형식적 경직성을 탈피하여, 유연하고 전문적인 조사를 통해 시민의 권리 구제 체계를 다각화하는 보완적 기제 확보가 시급함.

다. 행정의 자기 교정을 통한 신뢰 확보

○ **갈등 완화 및 완충 기제 :** 옴부즈만은 고충 민원에 대한 객관적·중립적 시각을 견지함으로써 시민과 행정기관 간의 대립을 완화하고, 행정의 자구적 시정 기회를 제공하여 상호 신뢰를 제고하는 유용한 완충 역할을 수행함.

○ **사회적 비용 최소화 :** 법규 만능주의나 소극적 행정 행태로 발생하는 민원을 지자체가 선제적으로 시정하게 함으로써, 민원인의 심리적 저항과 경제적 비용 지출을 최고화하는 실익이 있음.

라. 고객 중심의 행정 패러다임 전환

○ **공공서비스 인식의 변화 :** 과거 국가 통치 행위의 일환으로 간주되던 공공서비스가 '공공재 공급 주체로서의 국가'와 '공공서비스 소비자로서의 국민'이라는 현대적 관점으로 재편됨.

○ **고객 헌장 제도의 확산 :** 정부가 수혜자인 국민을 향해 서비서의 기준과 절차, 잘못된 행정에 대한 보상 체계 등을 구체적으로 약속하는 '고객 헌장' 문화가 정착됨.

※ 배경 : 1991년 영국의 시민헌장에서 유래하여 1994년 OECD 행정관리위원회의 '서비스로서의 행정' 가치 정립을 통해 정부의 대응성이 핵심 공공 가치로 대두됨.

○ 지방자치와 옴부즈만의 결합 : 우리나라는 1995년 본격적인 지방자치 시대 개막 이후 고객 지향적 행정 서비스 개선 노력이 가속화되었으며, 그 연장선상에서 지자체 차원의 독립적 옴부즈만 제도가 도입·확산되는 계기가 됨.

3. 옴부즈만의 다각적 기능과 역할

가. 행정의 인간화 및 소통 가교 역할

○ 거대 정부와 개인 사이의 비대칭적 관계를 완화하고, 복잡한 행정 절차의 문턱을 낮추어 국민의 행정 접근성을 실질적으로 보장함으로써 행정을 보다 인간 중심적인 방향으로 견인함.

나. 행정 통제를 통한 법치행정의 구현

○ 위법·부당한 처분에 대한 시정 권고를 통해 행정을 감시하되, 단순 처벌보다는 절차와 규칙의 합리적 개선에 방점을 두어 행정의 절차적 정당성을 현장에 안착시키고 법치행정의 내실을 기함.

다. 분쟁 해결의 전문성 확보 및 사회 안전망 기능

○ 첨예한 이해관계 대립 시 민원 처리 노하우를 바탕으로 합리적 조정안을 제시하며, 저비용·고효율의 조사 체계를 통해 사법 사각지대에 놓인 소외계층을 보호하는 사회적 안전장치로서 기능함.

라. 사법 구제 사각지대 해소 및 중재 역량 강화

○ 엄격한 법률 적용만으로 해결하기 어려운 규범적 사각지대에서, 제3의 중재자로서 참여와 합의를 통한 능동적 조정을 수행하여 갈등의 근본적 해결과 행정의 포용성을 제고함.

마. 관행 타파를 통한 행정 혁신의 견인

○ 행정 고유의 보수성과 전례 답습적 관성을 타파하고, 장기적으로 축적된 고충 민원 데이터를 분석하여 잘못된 행정 관행을 쇄신하고 시스템 전반의 체질 개선을 이끄는 지식 자산 역할을 수행함.

바. 행정의 투명성 제고 및 국민의 알 권리 실질화

○ 민원 조사 과정에서 폐쇄적인 행정 정보를 양성화하고 공개성을 확대함으로써, 관료적 권위주의를 타파하고 민주 행정의 핵심인 국민의 알 권리를 현장에서 실질적으로 충족함.

4. 제도의 주요 특징

가. 고충 민원 처리의 신속성 및 절차적 유연성

○ 행정소송과 비교하여 업무 처리 절차가 엄격하지 않아 민원의 신속한 처리가 가능함.

○ 민원 조사 및 처리 과정에서 일정 부분 준사법적 절차와 방법을 채택하고 있음에도 불구하고, 기본적으로 고객지향적인 특징을 지니고 있어 사소한 권리 침해에 대해서도 시민의 접근성이 매우 용이함.

○ 특히 복잡한 법리적 요건 없이 신청 취지와 내용을 간단히 적어 제출하는 것만으로 공식 조사가 개시되며, 이후 모든 절차는 옴부즈만이 직접 조사하여 그 결과를 민원인에게 신속히 통보함으로써 시민이 체감하는 행정 편의를 극대화하고 권익 구제의 적시성을 확보함.

나. 공정하고 중립적인 고충 민원 조사

○ 행정기관이 당초와 동일한 처분 결과를 반복 통보할 경우 발생하는 민원인의 불신을 해소하기 위해, 해당 기관과 이해관계가 없는 제3의 전문 조사 기관에 의한 객관적 판단이 필수적임.

○ 민원인과 행정기관 사이에서 중립적 지위를 견지하며 신속하게 사안의 적정성을 판단하는 역할을 수행하며, 직무 수행의 독립성을 철저히 보장함으로써 조사 결과에 대한 대외적 신뢰도와 사회적 수용성을 극대화함.

다. 비강제적 시정 권고를 통한 협력적 보완 관계

- 행정행위를 직접 취소·변경할 수 있는 강제적 권한은 부재하나, 행정기관과 상호 협조적이며 병렬적인 보완 관계를 유지함.
- 옴부즈만의 결정은 사법적 판결과 달리 비권력적 권고의 성격을 지님으로써, 엄격한 형식에 얽매이지 않는 유연하고 비공식적인 조사를 통해 사안의 본질에 접근할 수 있는 장점이 있음.
- 비판과 설득에 기반한 권고 활동은 행정 운영의 자율성을 존중하는 동시에, 폭넓은 합의와 조정 권한을 행사하여 민원 조사 과정에서도 이해관계자 간의 원만한 갈등 해소를 이끌어냄.

라. 기존 권익구제 시스템과의 상호 보완성 및 시너지

- 현대 행정이 고도로 광역화·전문화됨에 따라 사법적 사후 통제만으로는 복합적인 행정 문제를 해결하는데 구조적 한계가 존재함. 특히 위법성 판단 중심의 기존 구제 수단으로는 포착하기 어려운 부당한 재량권 행사로 인한 권익 침해 가능성이 점증함에 따라, 유연하고 전문적인 보완적 통제 기제로서 옴부즈만 제도의 중요성이 대두됨.
- 본 제도는 기존 권익구제 시스템의 작동을 저해하지 않으며, 민원인이 행정심판이나 소송 등을 제기하는데 어떠한 절차적 제약도 수반하지 않음. 결과적으로 종래의 권리구제 체계에 추가적인 보호막을 제공함으로써 국가 전체의 권익 보호 역량을 내실화하는 상호 보완적 역할을 수행함.

II 시민고충처리위원회(지방 옴부즈만) 개요

1. 시민고충처리위원회의 정의 및 설치 근거

○ **기구의 성격 :** 지방 옴부즈만인 시민고충처리위원회는 지방자치단체 및 그 소속 기관의 행정 처분과 관련한 고충 민원을 처리하고, 불합리한 행정 분야의 제도 개선을 권고하기 위해 설치된 독립적 기구임.

○ **법적 근거 :** 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제32조에 의거하여 지방자치단체에 설치되는 법정 기구이며, 행정의 투명성과 책임성을 담보하는 제도적 장치임.

2. 시민고충처리위원회 역할

○ **권익 구제 전문성 대등성 :** 지방 옴부즈만으로서 고충 민원의 조사·처리와 불합리한 행정제도의 시정 권고에 관하여 국민권익위원회와 동일한 위상과 역할을 수행함.

○ **법적 전문기관 지위 확립 :** 민원 처리의 기본 법령인 「민원 처리에 관한 법률 시행령」상 고충 민원 처리 전문 기관으로 명시되어 있으며, 자자체 내 독립적이고 공식적인 민원 대응 창구로서의 기능을 견지함.

3. 운영에 따른 기대효과

가. 행정 통제의 독립성 확보 및 조사 결과의 객관성 담보

○ 감사 부서는 민원의 원처분 부서인 동료 직원을 조사해야 하는 구조적 한계로 인해 '제 식구 감싸기'라는 오해를 사기 쉬움. 반면, 시민고충처리위원회는 외부 전문가 중심으로 구성된 독립 기구로서 감사 부서의 영향력에서 벗어나 엄정한 조사를 수행함. 이를 통해 조사 결과에 대한 공정

성을 확보하고 시민의 행정 수용도를 획기적으로 제고함.

나. 규범적 사각지대에 놓인 고충의 전향적 해결

○ 형식적 법 규정만으로는 구제가 어려운 ‘억울한 사각지대’에 대하여 위원회 고유의 ‘의견 표명’ 기능을 적극 발동함. 이를 통해 위법은 아니나 부당하거나 가혹한 처분을 합리적으로 조정하여 실질적이고 인간 중심적인 고충 해결을 도모함.

다. 불필요한 사회적 비용 절감 및 행정 효율화 기여

○ 고비용의 행정소송으로 이어지기 전, 위원회 단계에서 신속한 화해와 조정을 이끌어냄으로써 민원인의 경제적 부담을 경감함. 또한 패소 시 발생할 수 있는 구청의 손해배상금 지급과 불필요한 행정력 낭비를 선제적으로 방지함.

라. 반복 민원 원인 분석을 통한 행정 시스템 혁신

○ 반복되는 고충 민원의 발생 원인을 분석하여 불합리한 자치법규나 관행을 개선하도록 권고함. 이는 단순한 민원 처리를 넘어 유사 사례의 재발을 막고 행정의 투명성과 책임성을 확보하는 지식 자산 역할을 수행함.

Ⅲ 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영

1. 위원회 운영 개요

❍ 인　　원 : 5명

❍ 임　　기 : 4년(2022. 1. 1.~ 2025. 12. 31.) ※연임불가

❍ 근무형태 : 상근, 위원별 주1회 근무, 탄력적 운영

❍ 회　　의 : 매월 1회 정기회의 개최, 필요시 임시회의 수시 개최

❍ 방　　법 : 재적위원 과반수 출석 개의, 출석위원 과반수 찬성으로 의결

❍ 역　　할 : 고충민원 조사처리에 따른 의견표명 및 제도개선 권고 등

❍ 운영방식 : 독립적 업무 수행, 합의제 의결방식

❍ 위촉방법 : 공개모집 거쳐 의회 동의 후 구청장 위촉

2. 위원 자격 요건

❍ 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람

❍ 판사 · 검사 또는 변호사의 직에 있었던 사람

❍ 5급 이상 공무원의 직에 있었던 자

❍ 건축사 · 세무사 · 공인회계사 · 기술사 · 변리사의 자격을 가지고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람

❍ 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

3. 시민고충처리위원회 위원 명단(제1기·제2기)

▢ 1기 위원

◎ 임기 : 2022.01.01.~2025.12.31. (4년/단임)

연번	근무 일시	성 명	주요 경력	담당 분야
1	월 13:00~18:00	김승철	현) 법무법인 로연 변호사 전) 법무법인 대한중앙 변호사	교통·환경· 공원녹지
2	수 13:00~18:00	박종렬	전) 광주경실련 집행위원장 전) 광주도시계획위원회 위원	
3		김민국	현) 나우엔지니어링건축사사무소 대표이사 전) 광주광역시 지방건설위원회 기술위원	도시계획· 건축·건설
4	금 13:00~18:00	배상현	현) 조선대학교 대학원 과학기술융합학과 교수 현) 장황남정보통신박물관장	
5		이문복	현) 법무사 이문복 사무소 대표 전) 광주지방검찰청 검찰수사서기관	사회복지· 일반행정

※ 2026년 3월 기준 : (1기) 임기 만료에 따른 활동 종료 → (2기) 위촉 및 활동 중

▢ 2기 위원

◎ 임기 : 2026.01.01.~2029.12.31. (4년/단임)

연번	근무 일시	성 명	주요 경력	담당 분야
1	월 13:00~18:00	이정우	현) 법무법인 테헤란 변호사 전) 법무법인 형제 변호사	사회복지· 일반행정
2		성경훈	전) 광주 동구청 경제환경국장 전) 건축공무원 32년 근무	도시계획· 건축·건설
3	목 13:00~18:00	안태기	현) 광주대 문화산업대학 교수 전) (사)국제관광문화융합진흥원 이사장	교통·환경· 공원녹지
4		정영팔	현) 광주지방시대 위원장 전) 광주KBC 보도국장	
5	금 13:00~18:00	윤성진	현) 법무사 윤성진 사무소 대표 전) 광주고등검찰청 사무국장(이사관)	사회복지· 일반행정

4. 위원 직무

❍ 고충민원의 조사·처리와 반복·고질민원에 대한 합의·조정 수행

❍ 위원회 발의 사안에 대한 조사·시정권고 및 의견표명

❍ 다수인·공공갈등·복합민원의 조사 및 조정, 시정권고 등 처리

❍ 고충민원 해결을 위한 유관 기구·기관 등과의 교류 및 거버넌스 구축

❍ 직무수행 중 발견한 부조리 사항에 대한 시정 및 감사 요구

❍ 불합리한 행정 제도 및 운영에 대한 개선 권고 및 의견표명

5. 위원 직무 관할

❍ 광주광역시 남구 본청 및 그 소속 행정기관(직속기관, 사업소 등)

❍ 광주광역시 남구 산하 공기업 및 출연기관

❍ 광주광역시 남구 사무 수탁 기관 및 운영 단체

6. 심의 · 의결 대상

❍ 이해관계가 첨예하게 대립하거나 공익적 가치가 큰 다수인 관련 사안

❍ 사안이 복합적이고 처리 절차가 까다로워 심도 있는 심의가 요구되는 민원

❍ 사회적 파급효과가 상당하거나 신청인의 유무형적 피해가 막대한 사안

❍ 행정 전반의 시스템 혁신을 위한 제도개선 권고 사항

❍ 조사 과정에서 인지한 위법·부당한 업무 처리에 대한 감사의뢰 결정 사안

❍ 기존 의결례의 변경이 필요하거나 위원장이 상정하는 정책적 중요 사안

7. 고충민원 처리절차 및 신청방법

가. 신청 대상 및 범위

○ 광주광역시 남구 및 소속 기관의 위법·부당하거나 소극적인 행정처분, 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권익을 침해하거나 불편·부담을 주는 사항

나. 신청 방법 및 문의

○ **방문 및 우편**

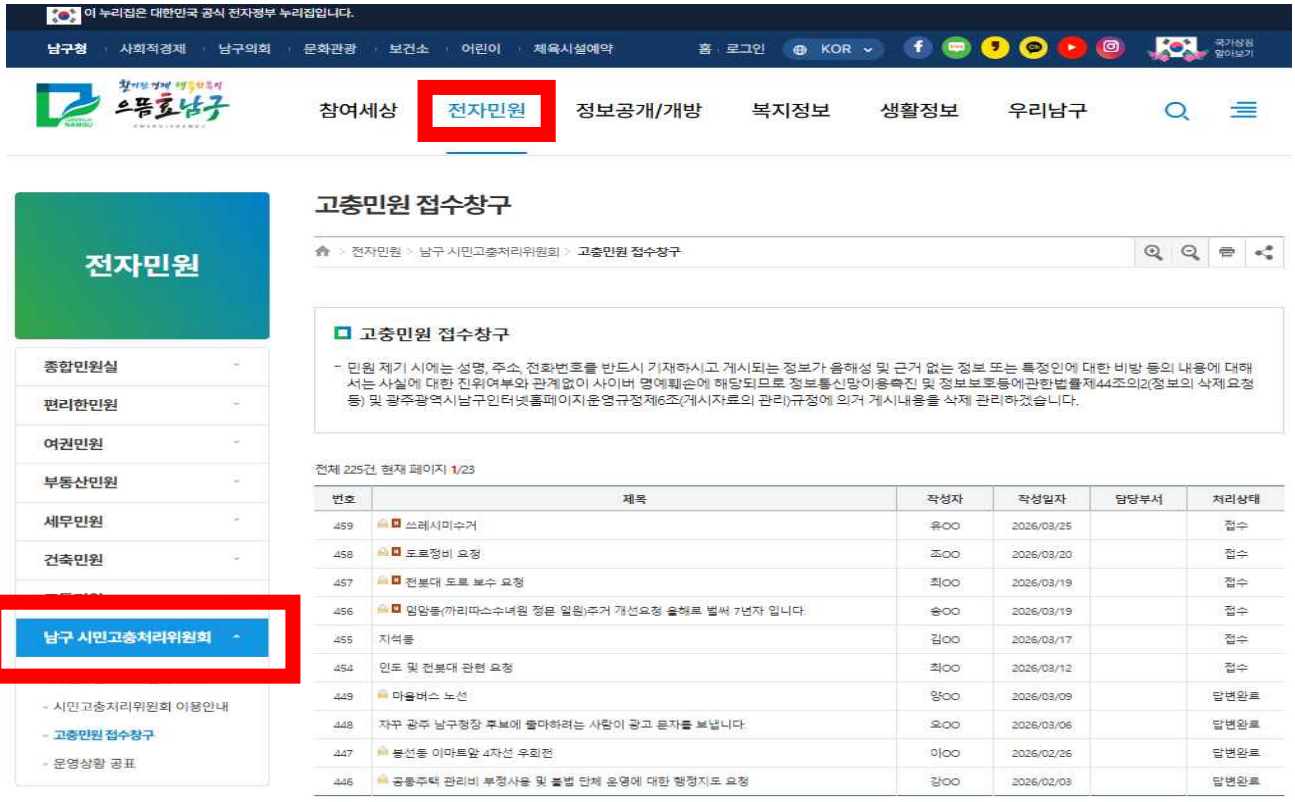
광주광역시 남구 봉선로 1, 남구청 7층 시민고충처리위원회

※ 사전 예약 권장

○ **온라인 접수 :** 남구청 홈페이지 → 전자민원 → 시민고충처리위원회

○ **문의처 :** 사무국 (☎062-607-2229)

감사담당관 고충민원팀 (☎062-607-2220, 2223)



8. 조사 제외(이첩·각하)대상

❍ 행정심판·소송 및 감사원 심사청구 등 타 법령에 따른 구제 절차가 진행 중인 사안

❍ 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간 이해 조정 절차가 진행 중인 사항

❍ 감사원의 처분 요구 사항, 사인 간의 권리관계 또는 사생활에 관한 사항

❍ 그 밖에 시민고충처리위원회가 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

9. 처리 절차

1	**민원 신청**	◆ 우편, 방문, 홈페이지
2	**민원 접수**	◆ 기재사항 및 내용 검토(※단순 민원 부서 이첩)
3	**조사 결정**	◆ 조사 여부 및 주관 위원 선정 ◆ 신청인·피신청인 통보
4	**조사 및 검토**	◆ 해당 기관(부서) 자료 요구 및 의견 청취 ◆ 서면·면담·현장 등 조사 실시(60일 이내 처리, 필요 시 30일 연장)
5	**결과 확정**	◆ 위원회 심의 및 조치 의결 (시정권고, 의견표명, 제도개선 권고, 합의·조정 등)
6	**결정 통지**	◆ 신청인 및 관계기관(부서)에 처리결과 통지 -관계부서 등은 조치결과 위원회에 통보

Ⅳ 2025년도 운영 성과 및 처리 현황

1. 민원 처리 현황

❍ 월별 접수 현황

	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
22년	25	1	-	3	4	1	4	4	1	3	-	3	1
23년	29	3	3	1	1	-	3	5	2	-	5	5	1
24년	95	9	7	6	10	8	5	13	10	6	8	4	9
25년	*110*	*5*	*4*	*13*	*6*	*11*	*9*	*12*	*10*	*17*	*5*	*10*	*8*

❍ 민원 접수·처리 내역

	접수 건수	시정 권고	의견 표명	제도 개선 권고	합의 조정 해결	기각	심의 안내	이송	각하
22년	25	-	8	2	-	3	2	4	6
23년	29	2	7	1	-	3	-	12	4
24년	95	-	22	2	1	17	1	40	12
25년	*110*	*-*	*9*	*-*	*1*	*6*	*41*	*54*	*4*

* 각하·기각·의견표명 등 동시 의결 5건 반영

2. 운영 경과

❍ 2025년도 남구 시민고충처리위원회 운영 계획 수립 : 2.20.

❍ 남구 시민고충처리위원회 2024년도 운영상황보고 및 공표 : 4.11.

❍ 제1차 시민고충처리위원회 연구포럼 참석 : 4.25.
(지역현안 민원대응 방안 논의)

❍ 제2차 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석 : 6.11.
(시민고충처리위원회 운영 및 민원해결 사례 공유)

❍ 제1회 시민고충처리위원회 워크숍 및 역량강화 교육 : 6.26.
('25년 민원서비스 종합평가 고충민원 부문 가점 인정, 권역별 분임 활동 및 사례 발표)

❍ 고충민원 역량강화 집합교육 참석 : 7. 3.
(고충민원 제도 설명 및 시고위 우수 운영사례 소개, '25년 민원서비스 종합평가 고충민원 부문 가점 인정)

❍ 시민고충처리위원회 운영상황보고서(2024년도) 책자 제작 : 7.16.

❍ 취약계층을 대상 「찾아가는 시민고충처리데이」 운영 : 8.26.

❍ 제3차 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석 : 9.11.
(고충민원 조사 및 해결 사례 공유를 통한 시고위 운영의 내실화 도모)

❍ 시민고충처리위원 임기만료에 따른 신규위원위촉 계획 수립 : 10.22.

❍ 시민고충처리위원회 신규위원 모집 공고 : 10.28.

❍ 호남권 시민고충처리위원회 협의회 참석 : 11.13.
('26년 민원서비스 종합평가 시민고충처리위원회 활성화 부문 가점 인정)

❍ 제4회 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석 : 12. 4.
(고충민원 조사 및 해결 사례 공유를 통한 시고위 운영의 내실화 도모)

❍ 하반기 시민고충처리위원회 역량강화 교육 참석 : 12.17.
('26년 민원서비스 종합평가 고충민원 부문 가점 인정)

❍ 구청장-시민고충처리위원회 간담회 개최 : 12.19.

❍ 시민고충처리위원회 회의 개최 및 심의·의결 : 21회

❍ 고충 민원 접수 및 처리 : 110건

※ 고충민원에 대한 위원회 결정 사항

결정내용	결정사유
시정권고	피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
의견표명	피신청인의 처분 · 사실행위 · 부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
제도개선권고 · 의견표명	법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
기각	신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
심의 안내	신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우
각하	접수된 고충민원이 법 43조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하면서 관계 행정기관등에 이송하는 것이 적절하지 아니하다고 인정되는 경우
이송	접수된 고충민원이 법 제43조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 ①고도의 정치적 판단을 요하거나, 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항 ②국회·법원·헌법재판소·선거관리위원회·감사원·지방의회에 관한 사항 ③수사·형집행에 관한 사항으로 관장기관에서 처리가 적당하다고 판단되는 사항, 감사원의 감사 착수사항 ④행정심판·행정소송·헌법재판소·감사원 등 불복구제절차 진행 중인 사항 ⑤화해·알선·조정·중재 등 당사자 간 이해를 조정하는 절차가 진행 중인 사항 ⑥판결·결정·재결·화해·조정·중재 등으로 확정된 권리관계, 감사원 처분 요구사항 ⑦사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항 ⑧행정기관등의 직원에 관한 인사 행정상의 행위에 관한 사항 ⑨그 밖에 관계 행정기관등의 직접 처리가 타당하다고 판단되는 사항

※ 고충민원에 대한 위원회 확인 사항

구분	내용
조정·합의	위원회의 대안 제시와 조율을 통해 이해당사자 간 합의에 이른 경우

3. 대표 의결 사례

□ 민원 제목 : 어린이집 승하차존 설치 및 단지 내 통행 제한 고충

□ 신청 취지

신청인은 광주 남구 소재 ○○○○어린이집 앞 통학 차량 승하차존 공간 이용과 관련하여, 아파트 단지 내 지정 차량 외 외부 차량의 출입을 전면 제한하는 현행 운영 방식이 학부모의 권리를 과도하게 침해하는 부당한 조치라고 주장함. 특히 등원 시간대(08:30~09:30) 한시적 출입 허용 또는 별도의 승하차 공간 마련 등 유연한 운영 방안을 검토해 줄 것을 요청함.

□ 피신청인 및 이해관계인 주장

아파트 관리사무소 측은 해당 단지 내 도로가 입주민 공동소유의 사유재산임을 분명히 하며, 외부 차량의 무분별한 진입으로부터 주거 안녕과 사유재산권을 보호할 정당한 관리 권한이 있음을 강조함.

특히, 해당 구간은 지하주차장 진출입로와 어린이집 정문이 인접한 곡선형 구조로 인해 시야확보가 어렵고 보행 동선이 겹치는 등 구조적 위험성이 매우 높으며, 과거 실제 인명 사고가 발생했던 지점임. 따라서 입주민과 원아의 생명권 보호 및 안전사고 재발 방지를 위해 외부 차량의 진입 제한 조치가 불가피함을 강력히 주장함.

□ 사실관계 조사

본 위원회는 민원 사안의 객관적 확인을 위해 현장을 직접 방문하여 조사를 실시하였으며, 다음과 같은 사실을 확인함.

→ 구조적 위험성과 사고 이력

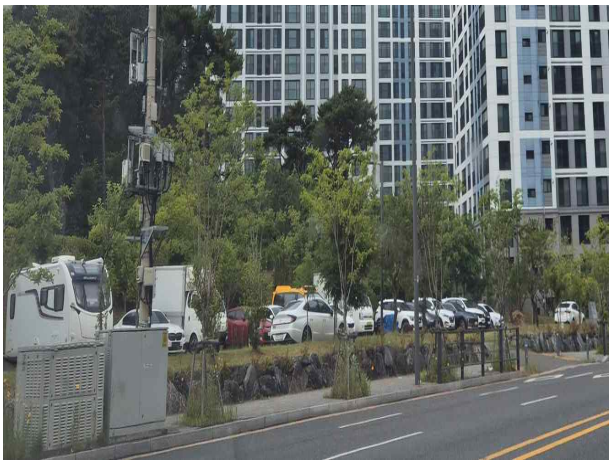
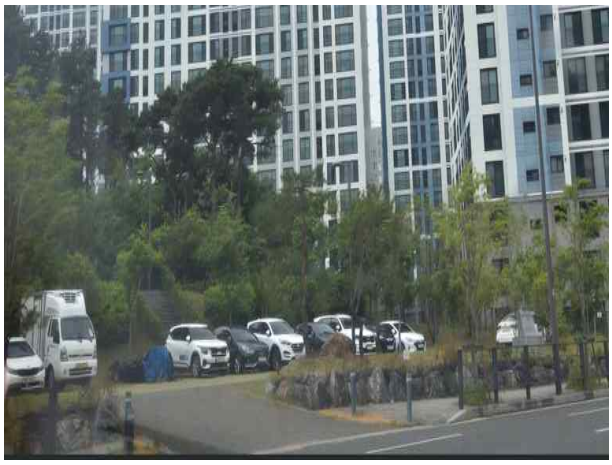
아파트 지하주차장 출입구와 어린이집 정문이 인접해 있으며, 통학버스 회차로와 주차장 진출입 동선이 겹치는 곡선형 구조임. 이로 인해 운전자의 시야 확보가 매우 어렵고 보행자와의 충돌 위험이 상존함.

→ 법령상 제약 : 신청인이 제안한 대체 승하차 공간(어린이집 인근 도로변)은 확인 결과 횡단보도, 소화전, 버스정류장이 밀집된 구간임. 이는 「도로교통법」 제32조에 따른 주정차 절대 금지 구역으로, 법령상 승하차존 설치가 원천적으로 불가능한 상황임.

1. 횡단보도 및 소화전

2. 소화전 및 버스정류장

→ 대체 시설의 가용성 : 단지 인근 공원 부지에 확보된 공영주차장은 어린이집과 도보 이동이 가능한 근거리에 위치하고 있으며, 안전한 보행 동선 확보가 가능하여 현실적인 대체 공간으로 활용 가치가 충분함.

□ 판단

현장 조사 결과와 관계 법령, 관리주체의 소명 등을 종합적으로 검토한 결과 다음과 같이 판단함.

→ 사유재산권 및 안전관리권의 정당성 : 해당 도로는 입주민 공동소유의 사유지로서, 관리주체가 입주민과 원아의 생명권을 보호하기 위해 외부 차량을 통제하는 것은 정당한 사유재산권 행사 및 안전관리 업무에 해당함. 구조적 결함으로 사고가 재발할 위험이 큰 상황에서 이를 해제하는 것은 공익보다 더 큰 위험을 초래할 우려가 있음.

→ 대안의 현실성 및 타당성 : 신청인이 요구하는 단지 내 진입 허용이나 불법 구역 내 승하차존 설치는 법적·물리적 한계로 인해 수용하기 어려움. 반면, 인근 공영주차장을 활용한 도보 등원은 사유재산권을 존중하면서도 통학 안전을 확보할 수 있는 가장 합리적이고 실효적인 대안으로 판단됨.

□ **결론**

따라서 아파트 단지 내 구조적 위험성과 사유재산권 성격, 그리고 법령상 제약 등을 종합적으로 고려할 때 신청인의 주장은 받아들이기 어려움. 다만, 외부 학부모들의 이용 불편과 정보 부재로 인한 갈등을 방지하기 위해 피신청인은 어린이집으로 하여금 진입 제한 사유(사유지 및 안전 사고 예방 등)를 명확히 안내하게 하고, 공영주차장 활용 및 안전 도보 경로를 배포하는 등 실질적인 개선 조치를 이해할 필요가 있음.

이에 본 위원회는「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」제18조 제2항에 의거하여 피신청인(인구가족담당관)에게 주문과 같이 의견표명하기로 결정함.

□ **주문**

피신청인은 ○○○○어린이집 이용자 중 외부 학부모의 통학 불편이 지속되고 있는 점을 고려하여, 해당 어린이집으로 하여금 단지 내 도로의 사유재산적 특성 및 구조적 위험(곡선 구간 시야 미확보 등)에 따른 외부 차량 출입 제한 사유를 명확히 고지하게 하고, 인근 공영주차장 이용과 안전한 도보 등원 경로를 학부모에게 구체적으로 안내하는 등 사유재산권 보호와 통학 안전이 양립할 수 있는 실질적 조치를 취할 것을 의견표명한다.

4. 민원 처리 내역

연번	소관부서	접수일자	민 원 내 용	처리결과
1	월 산 4 동	1. 3.	통장 임명 부당함에 관한 사실관계 확인 요청	기 각
2	건 설 과	1. 7.	거주지 주변 도로 개선 및 제설 작업 요청	이 송
3	복 지 지 원 과	1.20.	장애인 가족의 주거 유지 및 지원 방안 요청	안 내
4	-	1.21.	자동차 꼬리물기 단속 요청 (광주지방경찰청)	안 내
5	-	1.21.	시내버스 증차 및 노선 개편 요청 (광주광역시 대중교통과)	안 내
6	효 덕 동	2. 6.	제설 작업 요청	이 송
7	-	2.13.	지하철 공사로 인한 교통 통제 불편 해결 요청 (도시철도건설본부)	안 내
8	교 통 지 도 과	2.24.	불법 주정차 해결 요청	이 송
9	주 택 과	2.18.	아파트 지하실 침수로 인한 주거환경 악화 및 시설물 조사 요청	각 하
10	복 지 정 책 과	3.12.	치매 노인을 위한 반찬 배달 방식 개선 요청	이 송
11	교 통 지 도 과	3.13.	불법 주정차 해결 요청	이 송
12	건 설 과	3.13.	차도와 인도 분리대 설치 요청	이 송
13	교 통 지 도 과	3.17.	도로 차선 재도색 요청	이 송
14	건 설 과	3.20.	노점상 단속 요청	이 송
15	주 택 과	3.24.	아파트 정자 내 방치 물건 처리 요청	이 송
16	교 통 지 도 과	3.25.	불법 주정차 단속 및 중앙선 시선유도봉 설치 요청	이 송
17	감 사 담 당 관	3.25.	직장 내 괴롭힘 조사 요청	기 각 및 각 하
18	탄 소 중 립 과	3.31.	아파트 공사로 인한 소음 문제 해결 요청	이 송
19	환 경 관 리 과 / 건 설 과 / 송 암 동	3.31	방치 공터에 대한 환경정비 및 불법투기 방지 조치	의견표명
20	감 사 담 당 관	3.25.	의견표명에 대한 재심의 요청	의견표명
21	주 택 과	3.26.	입주자 대표회의 감사 및 시정명령 요청	각하 및 의견표명
22	장애인복지과	3.26.	장애인 장애 정도 조정 및 재판정 요청	기각 및 의견표명
23	교 육 체 육 과	4.11.	남구 체육관 강습 내 불공정 관행 시정 요청	이 송
24	건 설 과	4.15.	도로 포트홀 정비 요청(대성초 사거리)	이 송
25	보 건 위 생 과	4.16.	세탁소 불법 영업 확인 요청	이 송
26	공 원 녹 지 과	4.21.	봉선초 옆 근린공원 화장실 청결 유지 요청	이 송
27	탄 소 중 립 과	4.21.	악취 해결 요청	이 송
28	도 시 계 획 과	4.28.	무분별한 현수막 철거 요청	이 송
29	-	5. 2.	교통신호체계 변경 요청(광주지방경찰청)	안 내
30	건 설 과	5. 3.	주택가 도로 불법 적치물 처리 요청	이 송
31	교 통 지 도 과	5. 8	시선유도봉 설치 요청	이 송
32	장애인복지과	5. 9.	장애인복지시설 시설 기준 미달에 따른 행정처분촉구	이 송
33	교 통 지 도 과	5.23.	주정차 홀짝제 시행 요청	기각 및 의견표명
34	교 육 체 육 과	5.15.	다목적 체육관 수영장 요금 및 휴무일 개선 요청	이 송
35	교 통 행 정 과	5.16.	직원 불친절에 대한 시정 요청	이 송
36	인구가족담당관	5.23.	어린이집 승하차존 설치 요청	의견표명
37	공 원 녹 지 과	5.26.	녹지 관리 소홀 및 악취 해결 요청	안 내

38	-	5.27.	끼어들기 차량 단속 요청(광주지방경찰청)	안 내
39	주 월 1 동	5.28.	악취 및 퇴비로 인한 피해 해결 요청	안 내
40	대 촌 동	6. 2.	거주지 대나무 침입 및 해충 발생 해결 요청	안 내
41	문 화 관 광 과	6. 3.	음악방송으로 인한 소음 피해 해결 요청	안 내
42	탄 소 중 립 과	6. 7.	아파트 건설로 인한 소음 및 먼지 해결 요청	이 송
43	탄 소 중 립 과	6.13.	공사장 먼지와 소음 해결 요청	이 송
44	교 통 지 도 과	6.17.	거주자 우선 지정주차제 시행 요청	안 내
45	건 설 과	6.18.	흙 무너짐 방지를 위한 안전 조치 요청	이 송
46	건 설 과	6.20.	운전자 및 보행자의 시야 확보를 위한 도로 수목 정리 요청	이 송
47	진 월 동 / 주 민 자 치 과	6.25.	통장 선거에 개입한 행정복지센터의 불공정성 조치 요청	기각 및 의견표명
48	건 설 과	6.26.	공공 인도 사적 점유 및 통행 방해 시정 요청	이 송
49	공 원 녹 지 과	7. 9.	가로수 훼손에 따른 보행 불편 민원	이 송
50	-	7.10.	폭염 속 폐지 수거 장애 어르신에 대한 지원 요청	안 내
51	탄 소 중 립 과	7.11.	방림동 커피 로스팅 악취 및 분진 유발에 따른 다수인 민원 중재 및 조정 요청	합의·조정
52	탄 소 중 립 과	7.13.	효천2지구 행암동 중흥S클래스 악취 해결 요청	이 송
53	교 육 체 육 과	7.22.	반다비체육관 수영장 창문 개방 관련 개선 건의	이 송
54	-	7.17.	월산공원 진입로 보행자 안전 확보 요청	안 내
55	교 통 지 도 과	7.22.	불법주정차 방지 시설 설치 요청(풍경채 후문~라인 방면)	이 송
56	감 염 병 관 리 과	7.23.	노대동 산책로 내 진드기 집중 방역 요청	이 송
57	탄 소 중 립 과	7.23.	행암동 중흥S클래스 악취 해결 요청	이 송
58	민 생 경 제 과	7.23.	남구 온누리상품권 사용처 부족에 따른 개선 요청	이 송
59	민 생 경 제 과	7.23.	온누리 디지털 상품권 사용처 확대 요청	이 송
60	-	7.30.	배출 쓰레기 훼손에 따른 불안 민원	각 하
61	탄 소 중 립 과	8. 3.	음식점 옥상 기름 매연 발생에 따른 불편 해결 요청	이 송
62	교 육 체 육 과	8. 4.	교복나눔공유센터 관련 문의	안 내
63	탄 소 중 립 과	8.11.	행암동 악취 해결 요청	이 송
64	건 설 과	8.12.	포트홀 정비 요청	안 내
65	안 전 총 괄 과	8.15	수해 피해 복구 일정 및 기준 공개 요청	이 송
66	환 경 관 리 과	8.19	현옷수거함 제거 및 쓰레기 처리 요청	이 송
67	환 경 관 리 과	8.19	폐기물 처리 요청	이 송
68	건 설 과	2.21	인도 제초 요청	이 송
69	도 시 계 획 과	8.22	보안등 미점등 해결 요청	이 송
70	교 육 체 육 과 / 장 애 인 복 지 과	8.26.	남구 반다비체육관 프로그램 및 셔틀버스 개선 요청	의견표명
71	교 통 지 도 과 / 건 설 과	9. 1.	인도 통행 불편 및 차도와 인도 분리대 설치 요청	안 내
72	-	9. 1.	중앙선 분리대 설치 및 교통 통제 요청	안 내
73	교 통 지 도 과	9. 3.	불법주정차 단속카메라 설치 및 단속 강화 요청	이 송
74	주 택 과	9. 4.	입주자대표회의 관련 행정지도 시정 요청	기 각
75	환 경 관 리 과	9. 5.	쓰레기 불법투기 해결 요청	이 송
76	주 택 과	9.11.	아파트 재선거 절차 위반에 따른 감독 강화 요청	안 내
77	건 설 과	9.16.	도로 파손 보수 재점검 및 조치 요청	안 내
78	교 통 지 도 과	9.18.	불법 주정차 단속 요청	이 송
79	교 통 지 도 과	9.22.	교통 정체 개선 요청 및 주정차 단속 강화 요청(광주지방경찰청)	안 내

80	건강증진과	9.23.	금연구역 지정 및 흡연 단속 요청	이 송
81	교통지도과	9.23.	삼거리 우회전 구간 불법주차 방지 금지봉 설치 요청	안 내
82	-	9.25.	신호 체계 개선 및 교통혼잡 대책 요청(광주지방경찰청)	안 내
83	교통지도과	9.25.	사무실 앞 주차단속 완화 및 흰색선 지정 요청(광주지방경찰청)	안 내
84	-	9.26.	봉선동 일대 교통 혼잡 개선 요청(광주광역시 종합건설본부)	안 내
85	교통지도과	9.26.	등하원 차량으로 인한 교통체증 불편 해결 요청	안 내
86	교통지도과	9.28.	골목길 주정차로 인한 보행 및 소방차 통행 불편(남부소방서)	안 내
87	교통지도과	9.30.	인도 불법주차 및 보행안전 대책 요청	이 송
88	교통지도과	10.13.	공용 주차공간 점유에 대한 행정조치 요청	이 송
89	-	10.15.	빈집 방치로 인한 환경오염 및 붕괴 위험 조치 요청	안 내
90	환경관리과	10.22.	방치 쓰레기 수거 요청	이 송
91	교통지도과	10.23.	유턴 구간 불법주정차로 인한 교통정체 해소 요청	이 송
92	-	10.31.	행암동 지역 안전 및 환경 개선 제안	안 내
93	탄소중립과	11. 1.	백운동 소음 해결 요청	안 내
94	민생경제과	11. 1.	스트리트푸드존 행사로 인한 소음 해결 요청	안 내
95	공원녹지과	11. 7.	산책로 내 오토바이 진입 단속 요청	안 내
96	-	11.13.	주차장 내 장기 방치 차량 처리 요청	안 내
97	교통지도과	11.15.	일방통행 좁은 길 불법주차 방지용 시설물 설치 요청	이 송
98	-	11.17.	환경친화적 자동차 충전 방해 행위 지도 및 입주자대표회의 계도 요청	안 내
99	-	11.20.	교통 신호 체계 및 차선 운용 개선 요청	안 내
100	-	11.21	차선 운용 및 교통 지도 관련 해결 요청	안 내
101	도시계획과	11.28.	불법 복토 피해 해결 요청	의견표명
102	교육체육과	11.30.	노후 체육시설 유지보수 및 점검 요청	이 송
103	-	12. 7.	이중주차 및 쓰레기 불법투기 단속강화와 청소 문제 해결 요청	안 내
104	건설과	12.14.	불법 적치물 여부 판단 및 철거 조치 요청	안 내
105	교통행정과	12.22.	남구 셔틀버스 배차 간격 단축 요청	이 송
106	탄소중립과	12.22.	효천자구 SRF시설 가동 중단 요청(광주광역시 자원순환과)	이 송
107	-	12.22.	횡단보도 보행자 통행 시간 연장 요청(광주남부경찰서)	안 내
108	-	12.22.	횡단보도 보행자 통행 시간 연장 요청(광주남부경찰서)	안 내
109	건설과	12.26.	빙판길 정비 요청	안 내
110	-	12.26.	버스 노선 검토 요청(광주광역시 대중교통과)	안 내

Ⅴ 위원회 주요 활동 사진

▢ 제1차 시민고충처리위원회 연구포럼 참석 (4. 25.)

▢ 제2차 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석 및 우수사례 발표 (6. 11.)

▢ 제1회 시민고충처리위원회 워크숍 및 역량강화 교육 (6. 26.)

▢ 고충민원 역량강화 집합교육 참석 (7. 3.)

▢ 취약계층을 위한 「찾아가는 시민고충처리DAY」 운영 (8. 26.)

▢ 제3차 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석 (9. 11.)

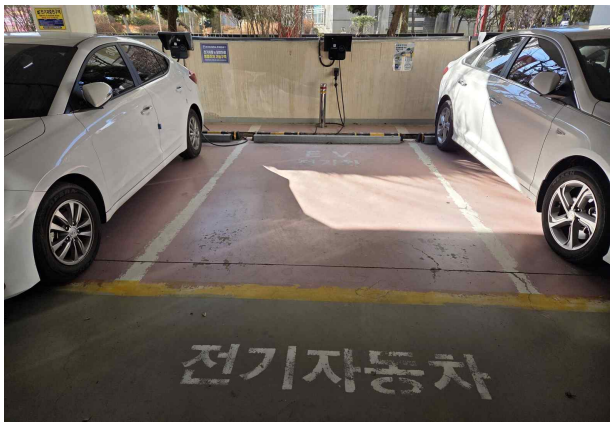
▢ 호남권 시민고충처리위원회 협의회 참석 (11. 13.)

▢ 제4회 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석 (12. 4.)

▢ 하반기 시민고충처리위원회 역량강화 교육 참석 (12. 17.)

▢ 정기회의 개최 및 심의·의결 (21회)

▢ 민원 현장 조사



Ⅵ 참고 자료

광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제32조부터 제38조까지의 규정에 따라 주민의 구정에 관한 고충민원의 처리와 이와 관련된 행정제도를 개선하기 위한 '광주광역시 남구 시민고충처리위원회 설치 및 운영'에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "고충민원"이란 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인해 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.
2. "신청인"이란 이 조례에 따라 남구 시민고충처리위원회(이하 "위원회"라 한다)에게 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
3. "시민고충처리위원회"이란 광주광역시 남구(이하 "구"라 한다) 및 그 소속기관 등의 고충민원의 처리 및 부패방지와 이에 관련된 제도개선을 위하여 제4조에 따라 위촉된 자를 말한다.
4. "사무국"이란 위원회의 고충민원 조사 및 권고 등의 활동을 지원하기 위하여 운영하는 기구를 말한다.
5. "행정기관 등"이란 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제2조제2호에 따른 행정기관을 말한다.
6. "시민사회단체"란 「비영리민간단체 지원법」 제4조에 따라 행정기관에 등록한 단체를 말한다.

제2장 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 등

제3조(기능) ① 위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 주민의 신청에 따른 민원인의 고충과 관련된 사안의 조사·처리
2. 위원회 스스로의 발의에 의한 고충과 관련된 사안의 채택 및 조사

3. 다수인민원, 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. 광주광역시 남구청장(이하 “구청장”이라 한다) 및 광주광역시 남구의회(이하 “구의회”라 한다)에 위원회 운영에 대한 연례보고서 제출
6. 위원회 사무의 처리과정에서 관련 제도 및 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
7. 직무수행 과정에서 발견한 부조리 관련 사항의 시정이나 감사 요구
8. 위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
9. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사안에 대한 조사·처리

제4조(구성) ① 위원회는 5명 이내로 구성한다. 이 경우 「양성평등기본법」 제21조제2항을 따른다.

② 위원회의 원활한 직무수행 등을 위해서 대표위원을 둘 수 있으며 대표위원은 위원회 중에서 선출한다.

③ 위원은 「지방공무원법」 제31조의 결격사유가 없는 자로 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람 중에서 구의회 동의를 거쳐 구청장이 위촉한다.

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

④ 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

⑤ 위원이 궐위된 때에는 구청장은 지체 없이 새로운 위원을 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 위촉되는 위원의 임기는 새로 개시된다.

⑥ 위원회의 직무수행과 관련하여 공평을 기하고 전문적·기술적 사항에 대한 자문 등을 구하기 위하여 5명 이내의 자문단을 구성하여 운영할 수 있다.

제5조(위원회의 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 자

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」제2조 제2호에 따른 행정기관 등과 같은 법 시행령으로 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 경우는 제외하고 그 의사에 반하여 해촉되지 않는다.

1. 제5조 및 제6조의 각 호의 어느 하나에 해당하는 때
2. 신체적·정신적 장애로 직무수행이 크게 곤란하게 된 때

제8조(비밀유지 의무) 위원으로 있거나 있었던 사람은 직무수행과 관련하여 알게된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안된다.

제9조(관할권) 위원회는 다음 각 호에 대하여 관할권을 가진다.

1. 구 및 그 소속행정기관 (직속기관, 사업소 등을 포함한다)
2. 구에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 구로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관

제10조(회의) ① 위원회의 회의는 정례회와 임시회로 구성하되, 정례회의는 매월 1회 개최하고, 임시회의는 필요에 따라 소집한다. 다만, 심의할 안건이 없는 경우에는 정례회의를 소집하지 아니할 수 있다.

② 위원회는 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

제3장 고충민원의 조사·처리 등

제11조(고충민원의 신청) ① 누구든지 위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

② 위원회는 신청인이 같은 고충민원을 구와 위원회에 각각 신청한 경우 지체 없이 그 사실을 알려야 하며, 이 경우 서로 협의하여 처리해야 한다.

제12조(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 이름 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 제외하고 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니된다. 다만, 위원회가 고충민원 서류를 보류·거부 또는 되돌려 보내는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 알려야 한다.

③ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제13조(고충민원의 조사) ① 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체없이 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 않을 수 있다.

1. 제16조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우 및 중복하여 제기하는 민원
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 지났을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.

4. 그 밖에 위원회가 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정하는 경우 위원회가 직접 조사하기 부적절하다고 판단하는 경우 이를 관계부서에 넘겨 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에게 지체 없이 통보해야 한다.

제14조(직권에 의한 조사) ① 위원회는 필요하다고 인정되는 경우에는 그 관할범위 내에 있는 기관을 대상으로 직권으로 조사를 할 수 있다.

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

제15조(조사의 방법) ① 위원회는 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 구청장 소속하의 행정기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
2. 구청장 소속하의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사와 관계있다고 인정되는 구청장 소속하의 장소·시설 등에 대한 현장조사
4. 감정의 의뢰

② 구청장 산하 및 소속하의 기관의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 따르고 이에 협조하여야 한다.

제16조(고충민원의 이송 등) ① 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계부서 등에 이송하거나 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 당사자간의 이해조정을 목적으로 수행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원이 처분을 요구한 사항
4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 구 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 그 밖에 위원회가 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

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

제17조(합의의 권고) 위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위

하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

제18조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 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.

제19조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) ① 위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 구청장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제20조(의견제출 기회의 부여) ① 위원회는 제18조 또는 제19조에 따라 구청장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 구청장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

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

제21조(결정의 통지) 위원회는 고충민원의 결정내용을 지체없이 신청인 및 구청장에게 통지하여야 한다.

제22조(처리결과의 통보 등) ① 위원회는 제18조 또는 제19조에 따른 권고 또는 의견을 받은 구청장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 알려야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 구청장이 그 권고내용을 이행하지 않는 경우에는 그 이유를 위원회에 문서로 알려야 한다.

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

제23조(재심의) ① 구청장은 위원회의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하거나 특별한 사정변경 등이 있는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보하여야 하며, 이 경우 위원회에 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

제24조(감사의 의뢰) ① 고충민원의 조사·처리과정에서 구청장 소속하의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 당해 지방자치단체에

감사를 의뢰할 수 있다.

② 위원회는 적극행정으로 인해 발생되는 절차상 하자 등 부작용이라고 판단 될 시 「광주광역시 남구 적극행정 면책 및 경고 등 처분에 관한 규정」에 의거 면책을 권고할 수 있다.

③ 위원회는 국민권익위원회 또는 광주광역시 감사위원회, 광주광역시 인권옴부즈맨 권고 및 의견에 대한 이행일 경우 적극행정 면책을 권고한다.

제25조(권고 등 이행실태의 확인·점검) ① 위원회는 제18조 또는 제19조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제26조(운영상황의 보고 및 공표 등) ① 위원회는 매년 운영상황을 구청장과 구 의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

② 위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정할 때에는 구청장과 구 의회에 특별보고를 할 수 있다.

제4장 사무국 구성 및 운영

제27조(사무국) ① 구청장은 위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둘 수 있다.

② 사무국은 대표위원의 지휘를 받아 소관사무를 맡아 처리한다.

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

④ 구청장은 제3항에 따라 파견 또는 채용된 자에 대하여 인사·처우 등에 있어서 우대조치를 마련하여야 하고 이와 관련한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

⑤ 위원회 운영과 관련한 여러 가지 문서 등에는 '광주광역시 남구 공인 조례'를 준용하여 별도의 공인을 각인 사용할 수 있다.

제28조(운영지원) ① 구청장은 위원회의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위 내에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

② 위원에게는 예산의 범위에서 관계 법령에 따라 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <제1553호, 2023.12.29.>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(위촉위원의 임기에 관한 적용례) 제4조 제4항에의 개정규정은 이 조례 시행당시 옴부즈만으로 위촉되어 있는 위원에 대해서도 적용한다. 이 경우 임기의 기산일은 그 위촉된 날을 기준으로 한다.

제3조(시민고충처리위원회의 명칭 변경에 관한 경과조치) ① 이 조례 시행 당시 종전의 제1조에 따른 옴부즈만은 제1조의 개정규정에 따른 시민고충처리위원회로 본다.

② 이 조례 시행 당시 종전의 제4조에 따라 위촉된 옴부즈만은 제4조의 개정 규정에 따라 시민고충처리위원회의 위원으로 위촉된 것으로 본다.

광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례 시행규칙

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」(이하 “조례”라 한다)에서 위임한 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 고충민원의 접수 · 조사 · 처리

제2조(신청 및 접수) ① 조례 제11조에 따라 고충민원을 신청하려는 개인·법인 또는 단체(이하 “신청인”이라 한다)는 별지 제1호서식에 따른 고충민원 신청서를 방문·우편 또는 인터넷 등의 방법으로 남구 시민고충처리위원회(이하 "위원회")에 제출하여야 한다.

② 위원회는 제1항에도 불구하고 신청인이 구술로 고충민원을 신청하는 때에는 남구 시민고충처리위원(이하 "위원")이 신청서를 작성하고, 신청인에게 그 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 기명날인(손도장을 포함한다)하게 하여야 한다.

③ 위원회에서 고충민원을 접수한 때에는 별지 제2호서식에 따른 고충민원 접수 처리부에 그 내용을 기재하여야 하고, 신청인이 원하면 별지 제3호서식에 따른 고충민원 접수증을 발급하여야 한다.

제3조(신청서의 보완) ① 위원회는 제2조제1항에 따른 고충민원 신청서의 보완이 필요하다면 상당한 기간을 정하여 신청인에게 문서·구술·전화 또는 인터넷 등으로 그 보완을 요청할 수 있다. 다만, 심의에 중대한 영향을 주는 자료는 문서로 하여야 한다.

② 위원회는 제1항에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.

③ 위원회는 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고, 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 이를 종결 처리할 수 있다.

제4조(신청의 대리) 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호에 해당하는 자 중에서 대리인을 선임하여 위원회에 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 대리인은 별지 제4호서식에 따른 대리인 선임허가 신청서와 대리인의 자격을 증명하는 서류를 함께 제출하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계존비속 또는 형제자매
2. 신청인이 법인인 경우 그 임원 또는 직원
3. 다른 법령에 따라 고충민원 신청의 대리를 할 수 있는 자

제5조(고충민원의 대표자 선정) ① 다수의 신청인이 공동으로 고충민원을 신청하는 경우에는 위원회에 별지 제5호서식에 따른 대표자 선정 통지서를 제출하여야 한다.

② 제1항에 따라 고충민원의 대표자가 선정된 경우, 선정된 대표자는 각기 다른 신청인의 사안에 대하여 모든 행위를 할 수 있다. 다만, 고충민원의 취하는 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 이 경우 대표자는 동의를 얻은 사실을 위원회에 문서로 소명하여야 한다.

③ 고충민원의 대표자가 선정된 때에는 다른 신청인은 그 선정된 대표자만을 통하여 그 사안의 행위를 할 수 있다.

④ 대표자를 선정한 신청인은 필요하다고 인정하는 때에는 선정된 대표자를 해임하거나 변경할 수 있다. 이 경우 신청인은 그 사실을 지체 없이 위원회에 통지하여야 한다.

제6조(신청의 취하) 신청인(대리인과 대표자를 포함한다. 이하 같다)은 위원회의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다. 이 경우 위원회는 해당 고충민원에 대한 조사를 중지한다.

제7조(조사 실시 통보) ① 위원회는 조례 제13조제1항에 따라 고충민원을 조사할 경우에는 조례 제9조에 따른 관할 범위 내 기관의 장(이하 관할 기관의 장)에게 별지 제6호서식의 고충민원 조사통보서에 따라 그 사실을 통보하여야 한다.

제8조(신청인에게 통지) ① 위원회는 조례 제13조제1항에 따라 고충민원 조사를 시작한 경우에는 유선 등의 방법으로 신청인에게 통지하여야 한다.

② 위원회는 조례 제13조제1항 단서에 따라 기간을 연장하는 경우에는 신청인에게 연장사유와 처리예정 기한을 별지 제7호서식에 따라 지체 없이 통지하여야 한다.

③ 위원회는 조례 제13조제3항, 조례 제16조제2항의 신청인에게 통지는 별지 제8호서식에 따른다.

제9조(정당한 사유) ① 조례 제13조제2항제3호 단서에 따른 정당한 사유가 있는 경우란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 천재지변 등으로 신청기간이 지났을 때
2. 고충에 관계되는 사실을 1년이 경과한 후 인지하였을 때
3. 고충에 관계되는 사실이 계속되고 있을 때
4. 그 밖에 위원회가 정당한 사유가 있다고 인정할 때

② 제1항에 따라 정당한 사유를 판단하는 경우에는 주민의 권리와 이익을 보호한다는 취지

를 유념하여야 한다.

제10조(조사 방법) ① 위원회는 조사를 받는 자에게 관계 법령 및 조례의 규정과 불리한 내용의 진술을 거부할 수 있음을 알리고 방문·서면(공문 포함)·구술·녹취의 방법으로 조사하여야 한다.

② 위원회는 집단시위 등으로 조사가 어려운 경우에는 관할 경찰서장에게 질서유지와 위원회 및 사무국 직원의 보호를 요청할 수 있다.

제11조(반복 고충민원 등의 처리) ① 위원회는 신청인에게 동일한 내용의 고충민원 처리결과를 2회 이상 알린 후에도 같은 신청인이 정당한 사유 없이 계속하여 고충민원을 신청한 경우에는 종결 처리할 수 있고, 동일한 내용의 고충민원을 다른 신청인이 신청한 경우에는 이미 처리한 내용의 처리결과를 알리고 종결 처리할 수 있다.

② 위원회는 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원은 종결 처리할 수 있다.

제12조(합의) ① 위원회는 조례 제17조에 따라 합의를 권고한 사항에 대해서 신청인과 피신청인(이하 “당사자”라 한다) 간의 합의가 성립된 경우(자발적으로 합의가 성립된 경우를 포함한다)에는 별지 제9호서식에 따른 합의서를 작성하여 당사자에게 서명 또는 날인하게 한 후 이를 확인하도록 한다.

② 당사자 간의 합의가 성립된 경우에는 고충민원이 종결된 것으로 본다.

제13조(조사결과의 보고 등) ① 위원 등이 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제10호서식의 고충민원 조사결과보고서를 작성하여 대표위원에게 보고하여야 한다.

② 대표위원은 고충민원 조사결과보고서 내용을 검토하여 위원회 회의에 상정하여야 한다. 다만, 위원회 회의에 상정하기 부적당하다고 인정되는 경우에는 이첩 등의 방법으로 종결처리한 후 위원회 회의에 보고할 수 있다.

③ 위원회는 조례 제14조제1항에 따라 직권으로 조사한 경우에는 별지 제11호서식에 따른 특별보고서를 작성하여야 한다.

제14조(의결서 작성) ① 위원회는 의결내용이 시정권고, 의견표명, 기각, 각하에 해당하는 경우에는 별지 제12호서식 <가>에 따른 의결서를 작성하고, 제도개선권고에 해당하는 경우에는 별지 제12호서식 <나>에 따른 의결서를 작성한다.

② 위원회의 의결에 참여한 위원은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

제15조(결정 통지) 위원회는 조례 제21조에 따라 위원회의 결정내용을 신청인 및 관할 기관의 장에게 알릴 때에는 별지 제13호서식에 따라 지체 없이 서면으로 알려야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

제16조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 위원회는 조례 제25조에 따른 관할기관에 대한 권고 등 이행실태의 확인·점검을 다음 각 호의 방법으로 할 수 있다. 이 경우 관할 기관의 장은 정당한 사유가 없다면 이에 따라야 한다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
4. 그 밖에 위원회가 권고 등 이행실태의 확인·점검에 필요하다고 인정하는 방법

제17조(감사 의뢰) 위원회는 조례 제24조에 따라 관할 기관의 감사부서에 감사를 의뢰할 경우에는 별지 제14호서식에 따른 감사의뢰 등 검토결과를 관할 기관의 장에게 제출하여야 한다.

제18조(신분증명서) ① 구청장은 위원 및 사무국 직원에게 별지 제15호서식에 따른 신분증명서를 발급하고, 별지 제16호서식에 따른 신분증명서 발급대장에 그 사실을 기록·관리하여야 한다.

② 구청장은 위원 및 사무국 직원이 신분증명서를 분실·훼손한 때에는 분실·훼손한 자에게 사유서를 받고 재발급할 수 있으며, 위원 및 사무국 직원이 해촉된 경우에는 즉시 신분증명서를 회수하여야 한다.

제19조(보안서약서) 위원으로 위촉된 자는 구청장에게 별지 제17호서식에 따른 보안서약서를 제출하여야 한다.

제3장 사무국 운영

제20조(사무국의 업무) 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

제21조(운영상황 보고·공표) ① 조례 제26조제1항에 따른 위원회 운영상황은 다음 각 호의 사항을 포함하여 보고하여야 한다.

1. 고충민원의 접수 및 처리 현황
2. 위원회가 권고하거나 의견을 표명한 내용
3. 관할 기관 등의 처리결과(미처리 사유 포함)
4. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

② 위원회는 매년 12월 말까지의 운영상황을 다음 해 3월 말까지 구청장과 남구의회에 보고하고, 구 홈페이지에 공표하여야 한다.

제4장 보칙

제22조(기록의 관리) ① 위원회의 모든 기록물은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충민원 기록은 사건 별로 관리하여야 한다.

② 고충민원 문서의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

1. 합의서: 준영구
2. 심의관련 문서: 5년
3. 일반문서: 3년

제23조(정보의 공개) 민원기록에 대한 열람·복사 등에 따른 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제24조(운영세칙) 이 규칙에서 정한 사항 외에 위원회의 운영에 필요한 사항은 위원회가 별도로 정할 수 있다.

부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <제688호, 2024.1.5.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.