

발 간 등 록 번 호

72-4191000-100024-10

새로운 변화, 큰 행복, 더 큰 원주

2025 운영보고서



원주시고충처리위원회

인사말



안녕하십니까.

원주시 고충처리위원회는 2009년 7월 출범 이후 시민의 입장과 눈높이에서 위법·부당하거나 소극적인 행정처분으로 어려움을 겪는 시민 여러분의 고충을 살피고, 공정하고 객관적인 조사를 통해 행정에 대한 신뢰를 회복하고자 꾸준히 노력해 왔습니다.

작은 불편이라도 놓치지 않고 귀 기울이며, 시민 여러분께 조금이나마 위로와 도움을 드리는 것이 우리 위원회의 가장 중요한 역할이라 생각합니다.

행정 환경이 복잡해지고 전문화됨에 따라 시민의 고충 또한 다양해지고 있으며, 제도적 사각지대에 놓인 시민의 권리 구제 필요성도 점차 커지고 있습니다. 이에 우리 위원회는 다양한 분야의 외부 전문가들이 위원으로 참여하여 여러 시각에서 문제를 분석하고 실효성 있는 해결 방안을 모색함으로써, 보다 객관적이고 신뢰받는 결정을 내리기 위해 힘쓰고 있습니다.

앞으로도 시민의 눈높이에 맞춘 권익 보호에 앞장서는 위원회가 되도록 최선을 다하겠습니다.

2025년 한 해 동안에도 많은 시민 여러분께서 우리 위원회를 찾아주셨습니다. 이는 그만큼 위원회의 역할과 책임이 크다는 의미라 생각하며, 시민 여러분의 고충을 덜어드려야 한다는 사명감을 다시 한 번 되새기게 됩니다. 아울러 바쁜 일정 속에서도 성심껏 민원 해결에 힘써 주시고, 시민의 입장에서 공정한 판단을 내려주신 각 위원님들께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

앞으로 우리 위원회는 시민 여러분과의 소통을 더욱 강화하여, 보다 쉽고 편안하게 의견을 나누고 참여할 수 있는 환경을 조성해 나가겠습니다. 또한 시민 중심의 고충 해결 체계를 지속적으로 개선해 나가기 위해, 관련 공무원 여러분과 각 분야 전문가들의 적극적인 협력 속에 제도의 완성도를 높여 시민과 행정기관을 잇는 든든한 가교로서 시민의 권익을 보호하는 데 최선을 다하겠습니다.

끝으로, 원주시 고충처리위원회가 원활히 운영될 수 있도록 아낌없는 성원과 협조를 보내주신 시장님을 비롯한 관계 공무원 여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

원주시 고충처리위원회
위원장 박 상 복

이 보고서는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제37조(운영상황의 보고 및 공표 등) 제1항의 규정에 따라 2025. 1. 1.부터 2025. 12. 31.까지 원주시 고충처리위원회 운영상황을 원주시장 및 원주시의회에 보고하고 공표하기 위하여 작성된 것입니다.



CONTENTS

고충처리위원회 운영보고서

I

위원회 구성 및 주요활동 / 3

1. 도입배경 및 주요연혁 / 5
2. 위원회 구성현황 / 7
3. 위원회 기능 및 권한 / 9
4. 위원회 주요활동 / 10
5. 고충민원 처리 실태 / 14

II

주요 고충민원 접수·처리 사례 / 21

III

부록 / 33

1. 시민고충처리위원회 설치·운영 현황 / 35
2. 고충처리위원회 관련 법규 / 37
 - 가. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률(발체)
 - 나. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령(발체)
 - 다. 원주시 고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례
 - 라. 원주시 고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙

I

위원회 구성 및 주요활동

1. 도입배경 및 주요연혁
2. 위원회 구성현황
3. 위원회 기능 및 권한
4. 위원회 주요활동
5. 고충민원 처리 실태



1

도입배경 및 주요연혁

가. 원주시 고충처리위원회 도입배경

- 시민의 욕구가 날로 증대되고 있으나 법령정비 미흡, 행정편의주의적 처분 등으로 인하여 시민의 권익이 침해되는 부분과 행정구제 제도를 통해서도 구제받지 못하는 민원을 간소화 절차와 제3자적 입장에서 공정하게 조사하여,
- 위법·부당한 행정처분을 시정하고 이와 관련된 불합리한 행정제도를 개선 함으로써 시민의 기본적 권익을 보호하고 행정의 적정성에 이바지하고자 고충처리위원회가 만들어졌다.
- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조에 근거한 고충처리위원회는 고충민원의 처리와 불합리한 제도의 개선 등을 통하여 ① 주민권익 구제기능 ② 분쟁 해결기능 ③ 행정서비스 개선기능 ④ 시민과 행정기관의 대화창구 기능을 할 수 있다.
- 옴부즈만은 스웨덴에서 최초로 1809년 헌법 규정에 근거하여 설치한 이래 보편적 국민권익구제제도로 자리를 잡았는데 대표적인 지방특수 옴부즈만은 영국 스코틀랜드 지방의 「공공서비스 옴부즈만」이다.
- 우리나라의 경우 국민권익위원회가 일종의 중앙정부 옴부즈만 제도이고, 우리 시는 서울특별시(1996. 1), 부천시(1997. 5), 목포시(2008. 4), 익산시(2008. 9), 안양시(2009. 2), 정읍시(2009. 4)에 이어 전국 일곱 번째, 강원특별자치도에서는 첫 번째로 (2009. 7) 고충처리위원회제도를 도입하였으며, 독립적인 합의제 의결 기구로 구성하여 운영하고 있다.

※ 2025년 8월 현재 100개의 지방자치단체에서 운영

나. 주요 연혁

- 설치근거: 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조
(시민고충처리위원회의 설치)

○ 위원회 설치

- ▶ 원주시 조례 제정: 2008. 12. 31.
- ▶ 위원 위촉(제1기): 2009. 7. 15.
- ▶ 시행규칙 제정: 2009. 7. 17.
- ▶ 사무실 개소(시청 9층): 2009. 7. 20.
- ▶ 위원 위촉(제2기): 2013. 7. 15.
- ▶ 위원 위촉(제3기): 2017. 10. 13.
- ▶ 위원 위촉(제4기): 2018. 12. 12.
- ▶ 위원 위촉(제5기): 2021. 10. 13.
- ▶ 위원 위촉(제6기): 2023. 1. 6.
- ▶ 사무실 이전(시청 1층 후문 안내데스크 맞은편): 2025. 6. 30.
- ▶ 위원 위촉(제7기): 2025. 10. 13.

○ 역대 위원장

구분	성명	직업	활동기간
1기	김종현	연세대학교 교수	2009.07.15.~2013.07.14.
2기	김태우	연세대학교 교수	2013.07.15.~2017.07.14.
3기	이희	(전)서울시 동작구청 부구청장	2014.12.12.~2018.12.11.
4기	유오종	한라대학교 교수	2017.10.13.~2021.10.12.
5기	강응만	(전)원주시청 환경녹지국장	2021.10.13.~2023.01.05.
6기	박인광	건축사사무소 대원 대표	2023.01.06.~2025.10.12.
7기	박상복	(전)원주시청 환경녹지국장	2025.10.13.~현재

2

위원회 구성 현황

가. 조직 현황

- 합의제 위원회: 7인 비상근 위원으로 운영
- 성 격: 원주시 소속 행정기관 및 원주시의회와 독립하여 직무수행
「원주시 고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」 제7조
- 사무기구: 2명(공무원 1, 전담 상담원 1)
- 근무형태: 상담원 상시 근무

나. 위원 자격

- 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
- 판사, 검사 또는 변호사 직에 있거나 있었던 자
- 4급 이상 공무원 직에 있거나 있었던 자
- 건축사, 세무사, 공인회계사, 기술사, 변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 경력이 있는 자
- 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민 사회 단체로부터 추천을 받은 자

다. 위원 임기

- 임기는 4년으로 연임 불가
- 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우 결원된 날로부터 30일 이내 후임자를 위촉, 후임의 위원 임기도 4년 보장

라. 위원 소개

직 위	성 명	직 업	위 촉 일
위 원 장	박 상 복	(전)원주시청 환경녹지국장	2023.01.06.
부위원장	김 현 정	강릉원주대 교수	2025.10.13.
위 원	이 승 아	(사)더불어행복한사람들 이사	2023.01.06.
위 원	이 해 경	세무사 이해경 사무소 대표	2023.01.06.
위 원	최 현 일	(주)포스코건설 친환경해양사업실 근무	2023.01.06.
위 원	원 길 연	원길연 법률사무소 변호사	2025.10.13.
위 원	위 재 성	태인도시 ENC 종합건축사무소 건축사	2025.10.13.

3

위원회 기능 및 권한

원주시 고충처리위원회는 원주시 의회 및 집행기관과
독립하여 직무를 수행하는 합의제 위원회

가. 주요 기능

- 위법·부당한 행정처분에 대한 시정권고 또는 의견 표명
- 불합리한 법령, 제도, 정책 등에 대한 개선 권고 또는 의견 표명
- 고충민원의 원만한 해결을 위한 조정 및 합의 권고
- 위원회의 개인, 법인 또는 단체와의 협력 및 지원
- 권고, 의견표명 등의 내용의 공표
- 운영상황의 보고 및 공표
- 장기 미해결 다수인민원 자문 요청 시 조정 및 심의
- 각종 민원에 대한 상담 및 안내

나. 주요 권한

- 민원 조사를 위한 설명, 자료 제출 등 요구 권한
- 권고 및 의견표명 권한
- 조사결과 보고 및 공표 권한
- 감사의뢰 권한

4

위원회 주요 활동

□ 주요활동

가. 위원 전문상담 순번제 운영

- 근무일시: 매주 수요일 14:00~17:00
- 근무내용: 업무 관련 전문상담 및 고충민원 발굴

나. 위원회 정례회의 개최(매월 1회)

- 2025.01.10. 2025년 1월 정례회의(12월 운영경과보고 및 민원처리)
- 2025.02.07. 2025년 2월 정례회의(1월 운영경과보고 및 민원처리)
- 2025.03.13. 2025년 3월 정례회의(2월 운영경과보고 및 민원처리)
- 2025.04.11. 2025년 4월 정례회의(3월 운영경과보고 및 민원처리)
- 2025.05.01. 2025년 5월 정례회의(4월 운영경과보고 및 민원처리)
- 2025.06.13. 2025년 6월 정례회의(5월 운영경과보고 및 민원처리)
- 2025.07.04. 2025년 7월 정례회의(6월 운영경과보고 및 민원처리)
- 2025.07.23. 2025년 7월 제2차 정례회의(임시위원회 상정 안건 등 민원처리)
- 2025.09.08. 2025년 9월 정례회의(7~8월 운영경과보고 및 민원처리)
- 2025.10.27. 2025년 10월 정례회의(9월 운영경과보고 및 민원처리)
- 2025.11.14. 2025년 11월 정례회의(10월 운영경과보고 및 민원처리)
- 2025.12.05. 2025년 12월 정례회의(11월 운영경과보고 및 민원처리)

다. 고충민원 역량 강화 워크숍 개최

가. 일시: 2025. 11. 14.(금)

나. 장소: 성남시 시민고충처리위원회

다. 참석

1). 원주시고충처리위원회 5명, 원주시청 담당자 3명

2). 성남시 시민고충처리위원회 위원(위원장 2명, 담당팀 2명, 시민참여단 3명)

라. 내용: 고충민원 조정·해결방안 및 위원회 활동방안 논의 등

□ 참고

▶ 성남시 고충처리위원회

- 직무 및 권한
 - 성남시 및 소속기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
 - 고충민원 관련 시정권고 및 의견표명
 - 고충민원 관련 행정제도 및 그 제도의 운영 개선이 필요하다는 권고 또는 의견표명
- 근무 형태: 주20시간(10:00~17:00)
- 위원 임기: 구성 2명, 4년 담임
- 시민고충처리위원회 자문위원회
 - 인 원: 10명(시민고충처리위원회 공동위원장 2, 자문위원 8)
 - 임 기: 2년, 1회 연임 가능
 - 운영방법: 필요시 수시 개최
 - 주요역할: 시민고충처리위원회 활동 공유 및 전문적·기술적 사항에 대한 자문 등

□ 주요활동 사진



【고충처리위원회 정례회의】



【위원 전문 상담 운영】



【홍보 부스 운영】



【성남시 고졸처리위원회 방문】

5

고충민원 처리 실태

□ 민원 처리 절차

가. 신청방법

- 누구든지 서면으로 직접 신청하거나, 우편·전화· FAX 또는 인터넷 등을 통하여 민원을 신청

나. 조사방법

- 일반적인 민원에 대하여 즉시 처리
- 위원회에 의결이 필요한 중대한 사안에 대하여는 특정한 사정이 없는 한 60일 이내에 심의·의결
- 관계부서에 부서의견 및 관련자료 등 제출 요구
- 관계부서 직원, 신청인, 이해관계인, 참고인의 출석 및 의견 진술 요구
- 조사사항과 관계있는 장소, 시설 등에 대한 현장 실지조사

다. 조사결과 처리

- 처분 등이 위법·부당한 경우에는 관계행정기관의 장에게 시정권고, 신청인의 주장이 상당한 이유가 있으면 의견 표명
- 제도 등의 개선이 필요한 경우에는 관계행정기관의 장에게 개선권고 하거나 의견 표명
- 권고 또는 의견 표명을 받은 행정기관은 이를 존중하여야 하며, 30일 이내에 처리결과를 위원회에 통보
- 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보

- 행정기관 등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 경우에는 원주시에 감사를 의뢰
- 권고 또는 의견표명의 이행실태 확인 및 점검

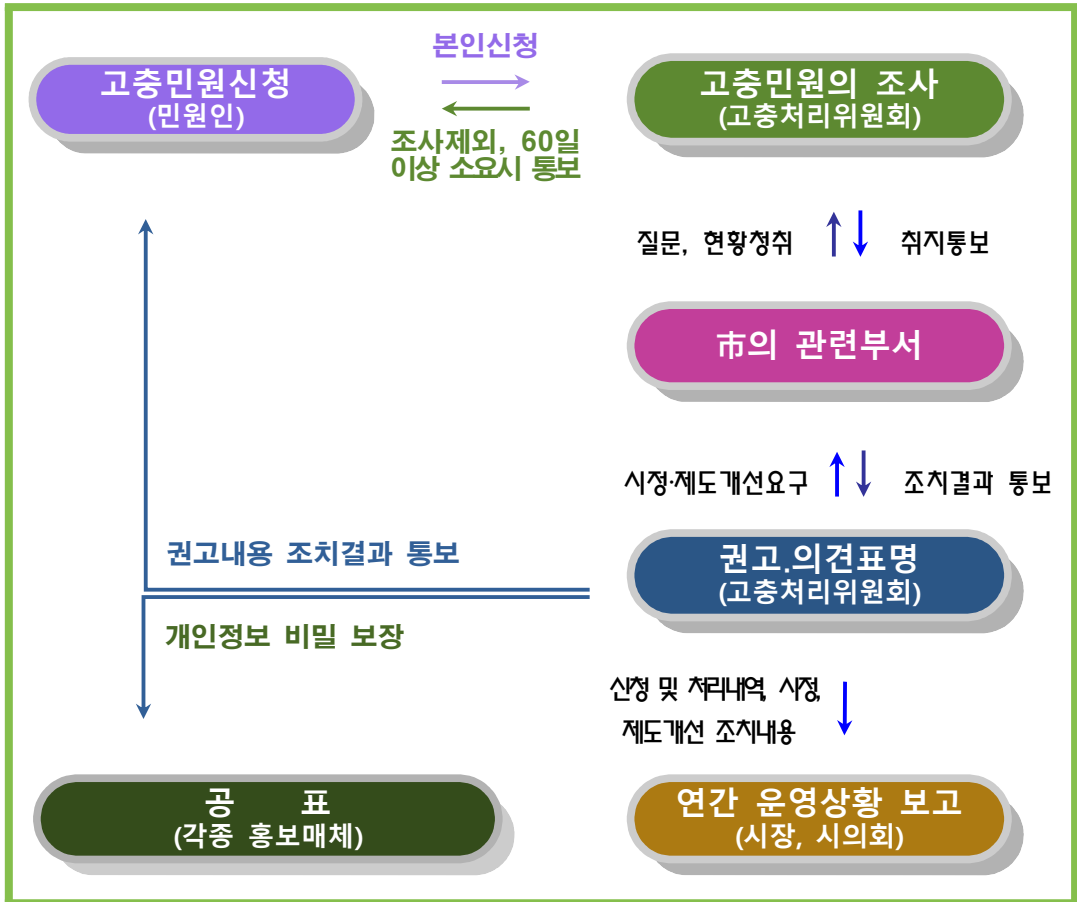
라. 조사결과 보고 및 공표 등

- 고충민원의 접수현황 및 그 처리결과
- 위원회의 권고 또는 의견 표명 내용
- 위원회의 권고 또는 의견 표명에 대한 주요 불수용 사항
- 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 사항



고충민원 처리 흐름도

- 처리기간 : 단순 민원(즉시), 중대한 사안 민원(60일)
- 처리절차



다만, 이런 일은 하지 않습니다.

- ☞ 원주시의회에 관한 사항
- ☞ 수사·감사 중, 종결 처분된 사항
- ☞ 감사원 등이 처분을 요구한 사항
- ☞ 사인 간의 권리관계, 개인의 사생활에 관한 사항
- ☞ 행정기관의 직위에 관한 인사행정상의 행위 사항

□ 민원 처리 현황

가. 민원 접수처리 실적

(단위: 건)

연 도	민원 접수 건수	처 리 현 황							
		시정 권고	의견 표명	조정	단순 종결	이첩	안내	기각/ 취하	각하
2010	360	16	5	105	-	124	91	19	0
2011	937	4	0	110	332	223	259	9	0
2012	739	2	24	20	185	321	187	0	0
2013	560	0	5	9	204	224	118	0	0
2014	443	0	2	15	338	57	30	0	1
2015	364	1	8	0	233	49	73	0	0
2016	286	0	1	6	126	59	93	0	1
2017	210	0	2	6	137	6	57	0	2
2018	206	0	3	3	154	31	12	0	3
2019	176	1	0	0	134	15	3	13	10
2020	126	1	2	0	114	4	0	2	3
2021	84	1	1	0	78	3	0	0	1
2022	79	0	2	0	73	1	0	0	3
2023.7.	45	0	0	0	39	3	0	0	3
2023.12.	33	0	0	0	30	3	0	0	0
2024	64	0	0	0	62	0	0	1	1
2025	45	0	0	0	34	5	0	1	5
합계	4,757	26	55	274	2,273	1,128	923	45	33

나. 민원 처리 현황('25. 1. 1. ~ '25. 12. 31.)

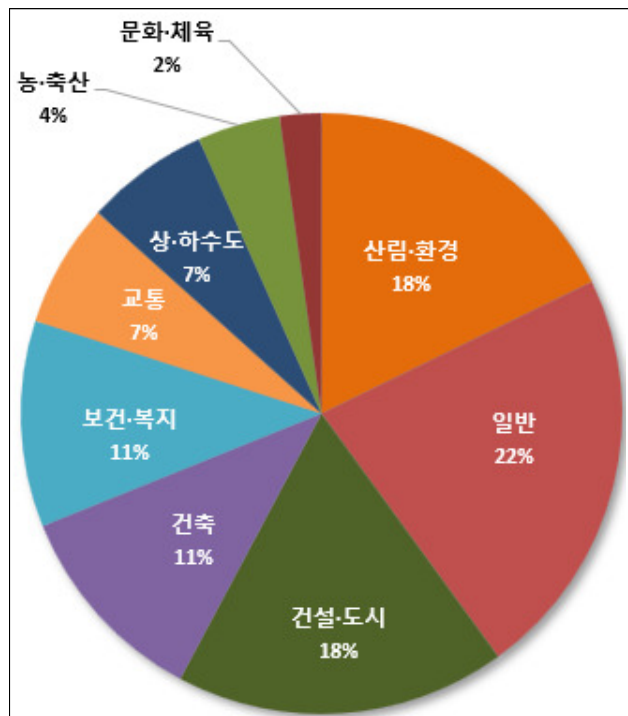
원주시 고충처리위원회는 2025년 총 45건의 민원을 접수·처리하였다.

접수민원 총 45건 중 공무원의 태도 및 타 기관 업무 소관 일반 민원이 10건 (22%)로 가장 많았으며, 산림·환경 8건 (18%), 건설·도시 8건 (18%), 건축 5건 (11%), 보건·복지 5건 (11%), 교통 3건(7%), 상·하수도 3건(7%), 농·축산 2건(4%), 문화·체육 1건(2%)이 처리되었다.

1) 민원 처리 현황

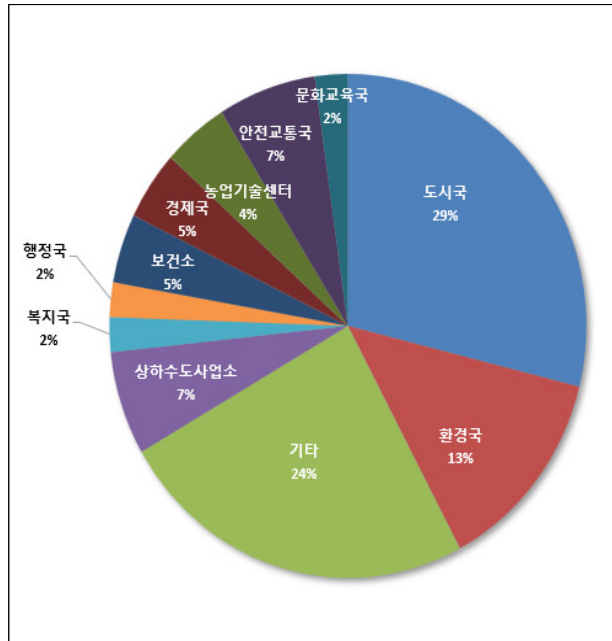
○ 분야별 현황

구 분	건 수	비 고
계	45	
일 반	10	22%
산 림 · 환 경	8	18%
건 설 · 도 시	8	18%
건 축	5	11%
보 건 · 복 지	5	11%
교 통	3	7%
상 · 하 수 도	3	7%
농 · 축 산	2	4%
문 화 · 체 육	1	2%



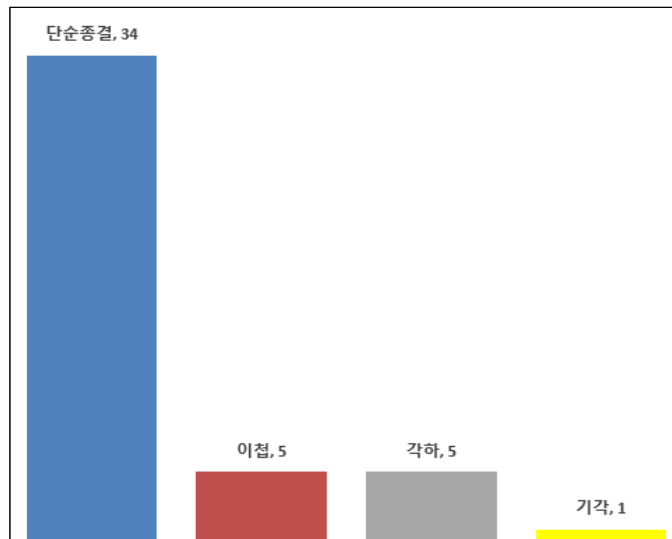
○ 기관별 현황

구 분	건 수	비 고
계	45	
도 시 국	13	29%
기 타	11	24%
환 경 국	6	13%
안 전 교 통 국	3	7%
상 하 수 도 사 업 소	3	7%
경 제 국	2	5%
보 건 소	2	5%
농 업 기 술 센 터	2	4%
복 지 국	1	2%
문 화 교 육 국	1	2%
행 정 국	1	2%



○ 처리내용별 현황

구 분	건 수	비 고
계	45	
시 정 권 고	-	
의 건 표 명	-	
단 순 종 결	34	
이 첩	5	
각 하	5	
기 각	1	



○ 부서별 현황

(단위 : 건)

구분	계	처리 내용							
		권고	의견 표명	조정	단순 종결	이첩	기각	취하	각하
계	45	0	0	0	34	5	1	0	5
투자유치과	2				1	1			
교통행정과	1						1		
대중교통과	1				1				
도로관리과	2				2				
문화예술과	1								1
생활보장과	1				1				
기후대응과	1				1				
에너지과	1				1				
생태하천과	2				2				
자원순환과	2				2				
건설과	4				3	1			
허가과	2				2				
건축과	3				2				1
주택과	2				2				
토지관리과	1					1			
재산관리과	1				1				
보 건 소	2				1				1
농업기술센터	2					1			1
상하수도사업소	3				3				
기타	11				9	1			1

II

주요 고충민원 접수 · 처리 사례



1

토지의 명의이전 불가 해결 요청

□ 민원내용

- 민원인은 000-0 번지에 토지를 명의이전 하려고 하였으나 해당 토지에 가설건축물이 있어 원주시에서 이전이 안 된다는 답변을 받음.
- 20xx년에 가설건축물을 지으면서 당시 담당자가 가능하다고 하여 건축물을 세웠는데 이제와서 안 된다고 하는 것은 부당하다는 민원을 제기함.

□ 처리결과

- 해당 토지는 생산관리지역으로 규정되어 있어 토지의 명의 이전은 토지 내 건축물이 존재하면 안 되는 것으로 파악함.
- 이에 민원인에게 위원장이 직접 면담하여 관계법령 등을 검토하고, 추후 이전가능한 방법에 대해 설명드리며 종결 처리함.

2

건물 공사에 따른 소음·미세먼지 해결 요청

☐ 민원내용

- 민원인의 상가 옆의 건물 리모델링 공사로 인해 발생하는 소음과 먼지로 인해 사업 운영에 지장이 있어 해결을 요청함.

☐ 처리결과

- 소규모 공사 현장 부분은 단속대상이 아님을 설명드리고, 기후 대응과에서 현장을 방문하여 이른 시간 공사를 자제해 줄 것과 공사 중 소음 및 먼지 발생을 최소화 해줄 것을 요청함.

3

재개발 지역 내 주택 붕괴 위험에 따른 처리 건

□ 민원내용

- 원인동 재개발 지역 내 주택 담장이 붕괴 위험이 있어 관련부서와 원인동에 신고를 요청하였으나, 현장 방문 및 조치가 없어 민원을 요청함.

□ 처리결과

- 주택과에서 현장을 방문하여 관련사실을 확인하였으며, 붕괴위험 지역은 나래지구내 위치해 있어 조합에서 처리해야 할 사항으로 안내해 드렸으며 조합 측에 민원 내용을 전달하였음을 알려드립니다.
- 고충처리위원회에서는 처리 사항을 민원인에게 자세히 설명드릴 것을 재차 요청함.

4

수도요금 체납에 따른 단수 조치 관련 민원

□ 민원내용

- 민원인은 2018년 건물을 취득하여 현재 세입자들만 거주하고 있는 상황으로 수도요금 체납으로 단수조치가 된 상황을 상담함.
- 몇 년간 체납된 사항을 집주인에게 연락없이 단수하는 것은 잘못된 행정처리가 잘못된 것이라며 민원을 요청함.

□ 처리결과

- 경영관리과 확인 결과 몇 년간 체납된 사항이 아닌 일부 납부를 하고 있었고, 현재 체납분에 대해서도 민원인이 인지하고 있는 상황임.
- 위원회에서는 관련부서에 요금 수납내역을 안내하여 수도요금을 납부할 수 있도록 조치할 것을 요청하였으며, 민원인에게도 해당 내용에 대하여 설명드림.

5

바람길숲 조성에 따른 쓰레기 무단 투기 민원

□ 민원내용

- 민원인은 00동 00번지 내 창고를 소유한 자로, 창고 옆으로 바람길숲이 조성되고 정자가 세워지자 어르신들이 야간에 음주를 하며 쓰레기를 무단 투기를 하고 있는 상황이라고 함.
- 이에 민원이이 직접 쓰레기를 스스로 처리하였는데 현재는 감당할 수 없을 정도로 쓰레기를 버리고 있다면서 이를 해결해 줄 것을 요청 함.

□ 처리결과

- 사유지 내 쓰레기는 개인이 처리해야 하나 바람길숲 조성으로 인해 피해를 보는 상황이므로 공원녹지과에서 쓰레기를 처리해 줄 것을 요청함. 이후 우산동 행정복지센터의 협조를 받아 민원을 해결.

6

버스정류장 설치 요청 민원

☐ 민원내용

- OO동 삼거리 버스정류장 설치 요청과 관련하여 주민들의 동의를 얻어 해당 부서에 민원 신청을 하였으나 지금까지 해결되지 않아 민원을 제기함.

☐ 처리결과

- 대중교통과 확인 결과 해당 사업 관련 본예산 편성을 하지 못하여 추가경정예산을 확보하여 추진될 사업이라고 함. 이에 위원회에서는 사업 추진을 준비 중에 있으며 예산 등 관련 사항을 안내해 드림.

7

마을진입로 설치 시 부대시설 추가 요청

☐ 민원내용

- 민원인은 00면 000길 마을진입로 설치를 하면서 상·하수도 및 도시가스까지 함께 포함하여 공사를 진행해 줄 것을 요청함.

☐ 처리결과

- 담당 부서 확인결과 현재 설계 단계로 확정된 사업이 아니며, 주민 공청회를 통하여 해당 사업에 대한 설명이 있을 것이라고 함.
- 공청회에서 주민들의 의견을 수렴하여 관련 사항을 협의할 예정이며, 도시가스에 대해서는 도시가스 관련 기관에 별도로 민원을 요청해야 할 것으로 안내해 드림.

8

사전 동의 없는 가정 방문 관련 민원

□ 민원내용

- OO동 한부모 가정인 민원인은 담당공무원이 사전에 아무런 연락 없이 전화로 방문하겠다고 하여 담당공무원과 실랑이를 하였다고 함.
- 담당공무원이 지속적으로 가정방문을 거부하면 경찰을 대동하여 방문하겠다고 협박을 하였다고 하며 민원을 요청함.

□ 처리결과

- 해당 업무는 OO동 찾아가는 복지팀 업무로 보건복지부에서 위기 가정을 상대로 무작위로 대상자를 선별한다고 함. 이에 미리 가정 방문을 할 것임을 고지하였으나 보호자가 정신적 어려움을 겪고 있는 분이라 내용 전달이 제대로 되지 않은 부분이 있고, 담당 공무원에 대해 심한 거부감이 있는 상황임.
- 민원인은 정신과 치료를 받고 있는 상황이며, 아동은 학교 결석이 잦고 보호자의 관리가 되지 않아 위기관리 대상자로 신청하여 처리 진행됨을 확인함.

9

출생신고 처리 지연 민원

□ 민원내용

- 민원인은 출생신고와 동시에 주민등록이 필요한 상황으로 000 행정복지센터를 방문하였으나 담당자 부재로 인근 △△△ 행정복지센터에서 신고하시도록 안내를 받음.
- △△△ 행정복지센터에 방문하여 등본상 기재에 약 10~15일 소요된다고 안내를 받아, 다시 000 행정복지센터에 문의하였더니 바로 신고접수를 해주겠다는 답변을 받았다고 함.
- 처음 방문 시 업무대행자가 접수를 받았으면 여러 곳을 다니는 불편이 없었을 사안에 대해 무성의한 행정 처리를 한 점을 민원 제기함.

□ 처리결과

- 해당 행정복지센터에 담당자 부재 시 대행 업무담당자를 지정하고 업무대행자는 그 업무에 대해 숙지할 수 있도록 요청함.

※ 출생신고는 전국 읍·면·동에서 접수 처리가 가능하나 등본상 거주지가 아닌 곳에서 주민등록등본 부여와 관련된 업무를 요청 시 처리에 다소 기간이 소요되는 사항임.

10

마을 내 아스콘 공장 설립으로 인한 민원

□ 민원내용

- 000 00리 인근 아스콘 공장 설립 예정으로 인해 지역 주민들이 마을의 상징물을 통한 관광·보전 등에 피해를 볼 것을 우려하여 공장 설립은 불가하다는 의견을 전달하며 위원회에서 이 문제를 해결해 줄 것을 요청함.

□ 처리결과

- 관련 부서 확인 결과 아스콘 공장에 대해 보완 요청 중인 사항이 있으며, 보완 과정 중 관련법령에 위반된 사항이 없이 적법하게 이루어졌다면 설립허가를 취소할 수 없는 사항임.
- 마을상징물과 관련하여 국가유산청에 관련법령 등의 검토를 의뢰한 결과 설립예정지 내 유구·유물 등이 확인되지 않아 별도의 보존 대책은 필요하지 않다고 함. 다만 공사 중 유물 등이 발견되면 즉시 공사를 중지될 것이라는 점을 회신받아 관련 내용을 전달해 드림.

III

부 록

1. 시민고충처리위원회 설치·운영 현황

2. 고충처리위원회 관련 법규

가. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률(발췌)

나. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령(발췌)

다. 원주시 고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례

라. 원주시 고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙



01 시민고충처리위원회 설치·운영 현황('25.8.기준)

□ 광역자치단체(12개)

지자체	명칭	지자체	명칭
서울특별시	시민감사옴부즈만위원회	충청북도	도민고충처리위원회
대구광역시	복지·인권옴부즈만	충청남도	도민고충처리위원회
광주광역시	행정옴부즈만위원회	전북특별자치도	도민고충처리위원회
울산광역시	시민고충처리위원회	전라남도	도민고충처리위원회
경기도	도민권익위원회	제주특별자치도	시민고충처리위원회
강원특별자치도	도민권익위원회	세종특별자치시	시민고충처리위원회

□ 기초자치단체(88개)

지자체		명칭	지자체		명칭
서울 (22)	강동구	구 민 옴 부 즈 만	경기 (25)	고 양 시	시민고충처리위원회
	강북구	구 민 참 여 옴 부 즈 만		과 천 시	시 민 옴 부 즈 만
	강서구	옴 부 즈 만		구 리 시	시민고충처리위원회
	관악구	시민고충처리위원회		광 명 시	시 민 옴 부 즈 만
	광진구	옴 부 즈 만		광 주 시	시 민 옴 부 즈 만
	구로구	옴 부 즈 맨		남양주시	옴 부 즈 만
	금천구	시민고충처리위원회		동두천시	시민고충처리위원회
	노원구	구민고충처리위원회		부 천 시	시 민 옴 부 즈 만
	도봉구	옴 부 즈 만		성 남 시	시 민 옴 부 즈 만
	동대문구	시민고충처리위원회		수 원 시	시민고충처리위원회
	동작구	시민고충처리위원회		시 흥 시	시 민 호 민 관
	마포구	옴 부 즈 만		안 산 시	시민고충처리위원회
	서대문구	옴 부 즈 만		안 성 시	시 민 옴 부 즈 만
	서초구	옴 부 즈 만		안 양 시	민원옴부즈만위원회

지자체		명칭	지자체		명칭
	성 동 구	시민고충처리위원회		양 주 시	시 민 움 부 즈 만
	성 북 구	움 부 즈 만		여 주 시	움 부 즈 만
	양 천 구	움 부 즈 만		연 천 군	고 충 처 리 위 원 회
	용 산 구	움 부 즈 만		용 인 시	움 부 즈 만
	은 평 구	움 부 즈 만		의 왕 시	시민고충처리위원회
	종 로 구	시민고충처리위원회		이 천 시	시 민 움 부 즈 만
	중 구	구민고충처리위원회		파 주 시	시민고충처리위원회
	중 랑 구	구민고충처리위원회		평 택 시	시민고충처리위원회
인천 (5)	계 양 구	구민고충처리위원회		포 천 시	시민고충처리위원회
	미추홀구	구민고충처리위원회		하 남 시	시민고충처리위원회
	서 구	구민고충처리위원회		화 성 시	시 민 움 부 즈 만
	연 수 구	움 부 즈 만	광주 (4)	광 산 구	시 민 권 익 위 원 회
	중 구	구민고충처리위원회		남 구	움 부 즈 만
부산	사 하 구	움 부 즈 만		북 구	구민고충처리위원회
경북	상 주 시	움 부 즈 만	전남 (6)	서 구	시민고충처리위원회
경남	양 산 시	움 부 즈 만		광 양 시	시민고충처리위원회
울산 (4)	남 구	움 부 즈 만		순 천 시	시민고충처리위원회
	북 구	움 부 즈 만		여 수 시	시 민 움 부 즈 만
	중 구	구 민 권 익 보 호 관		고 흥 군	군민고충처리위원회
대구 (3)	울 주 군	군 민 권 익 위 원 회	전북	담 양 군	고 충 처 리 위 원 회
	달 서 구	구민고충처리위원회		화 순 군	군민고충처리위원회
	동 구	움 부 즈 만	충남 (6)	익 산 시	시민고충처리위원회
대전 (5)	북 구	구민고충처리위원회		공 주 시	시 민 움 부 즈 만
	대 덕 구	움 부 즈 만		당 진 시	고 충 민 원 조 정 관
	동 구	시민고충처리위원회		보 령 시	시민고충처리위원회
	서 구	시민고충처리위원회		아 산 시	시 민 움 부 즈 만
	유 성 구	움 부 즈 만		천 안 시	시민고충처리위원회
강원	중 구	시민고충처리위원회	충북 (3)	부 여 군	군민고충처리위원회
	원 주 시	시민고충처리위원회		제 천 시	시민고충처리위원회
				청 주 시	시민고충처리위원회
				영 동 군	군민고충처리위원회

02 고충처리위원회 관련 법규

가. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률(발췌)

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

5. “고충민원”이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)을 말한다.
6. “신청인”이란 이 법에 따른 국민권익위원회 또는 시·민고충처리위원회에 대하여 고충민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
9. “시·민고충처리위원회”란 지방자치단체 및 그 소속 기관(법령에 따라 지방자치단체나 그 소속 기관의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 제32조에 따라 설치되는 기관을 말한다.

제32조(시·민고충처리위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시·민고충처리위원회를 둘 수 있다.

② 시·민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
2. 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
3. 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
4. 시·민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원

6. 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제 기관 등과의 교류 및 협력
8. 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
9. 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

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

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
 2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
 3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
 4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자
 5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회 단체로부터 추천을 받은 자
- ② 시민고충처리위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후 임자를 위촉하여야 한다.
- ④ 결원된 시민고충처리위원회 위원의 후임으로 위촉된 시민고충처리위원회 위원의 임기는 새로이 개시된다.

제34조(활동비 지원) 시민고충처리위원회가 설치된 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회가 제32조 제2항의 업무를 처리하는데 필요한 경비를 지원하여야 한다.

제35조(위원회에 관한 규정의 준용) 제15조, 제16조제3항, 제17조, 제18조, 제25조 및 제83조의2제1항은 시민고충처리위원회에 관하여 이를 준용한다.

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

② 사무기구에는 사무기구의 장과 그 밖의 필요한 직원을 둔다.

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

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

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

제54조(권익위원회 상호간의 관계) ① 위원회 또는 각 시민고충처리위원회는 상호 독립하여 업무를 수행하고, 상호 협의 또는 지원을 요청받은 경우 정당한 사유가 없는 한 이에 협조하여야 한다.

② 위원회는 시민고충처리위원회의 활동을 적극 지원하여야 한다.

제77조(제도개선에 대한 제안 등) ① 위원회는 고충민원 및 부패방지 업무의 처리과정에서 불합리한 제도를 발견하거나 그 밖에 개선이 필요하다고 인정되는 사항이 있는 경우에는 대통령 또는 국회에 그에 대한 의견을 제출할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 고충민원 및 부패방지 업무의 처리과정에서 관련 법률 또는 조례가 현저히 불합리하다고 인정하는 경우에는

그 법률 또는 조례의 개정 또는 폐지 등에 관한 의견을 국회 또는 지방의회에 제출할 수 있다.

제78조(고충민원사무의 정보보호) 위원회 또는 시민고충처리위원회와 관계 행정기관 등은 고충민원과 관련된 정보의 유출로 인하여 신청인과 이해관계인의 이익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.

제79조(고충민원 신청사항의 게시 등) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회와 관계 행정기관등의 장은 고충민원의 신청에 필요한 사항을 게시하거나 편람을 비치하는 등 가능한 모든 편의를 제공하여야 한다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 고충민원업무를 처리함에 있어서 자체적으로 할 수 있는 자료의 확인 또는 관계 행정기관등과의 협조 등에 관하여 필요한 절차를 담당직원이 직접 행하도록 하는 등 신청인의 편의를 위하여 노력하여야 한다.

제80조(관계 행정기관등과의 협조) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회는 그 업무를 수행하기 위하여 필요하

다고 인정하는 경우 관계 행정기관 등에 협조를 요청할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회의 협조를 요청받은 관계 행정기관 등은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다.

제81조(교육과 홍보 등) ① 위원회 또는 시민고충처리위원회는 모든 사람이 자신의 권리를 인지하고 권리의 침해가 발생한 경우 이를 구제받을 수 있도록 하기 위하여 필요한 교육과 홍보를 할 수 있다.

② 위원회 또는 시민고충처리위원회는 학교에서 고충민원의 처리와 권리구제 및 부패방지에 관한 내용이 교육될 수 있도록 지원하기 위하여 교육부장관과 협의할 수 있다.

③ 위원회 또는 시민고충처리위원회는 공무원의 교육훈련과정에 고충민원

제도 및 부패방지에 관한 내용이 포함될 수 있도록 관계 행정기관 등 의장과 협의할 수 있다.

나. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령^(발체)

제53조(시민고충처리위원회의 활동 지원) 위원회는 법 제54조제2항에 따라 다음 각 호의 방법에 따라 시민고충처리위원회의 활동을 지원한다.

1. 시민고충처리위원회의 설립을 촉진시키기 위한 활동
2. 권익위원회 전국협의회 구성 등 권익위원회간의 연계·교류를 위한 활동
3. 시민고충처리위원회의 고충민원 처리와 상담능력 향상을 위한 프로그램의 운영 및 교육 지원

다. 원주시 고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례

제 정 2008.12.31. 조례 제828호
 일부개정 2015.01.02. 조례 제1368호
 전부개정 2016.12.30. 조례 제1575호
 일부개정 2017.10.11. 조례 제1639호

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지에 따라 원주시 고충처리위원회를 설치하여 고충민원의 처리 및 이와 관련된 불합리한 행정제도를 개선함은 물론 다수인 민원, 공공갈등 등의 신속·공정한 조정 또는 해결을 통해 시민의 기본적 권익과 신뢰를 보호한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “고충민원”이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위

및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.

2. “다수인민원”이란 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5명 이상이 연명으로 제출하는 민원을 말한다.
3. “공공갈등”이란 원주시(이하 “시”라 한다)가 공공정책(자치법규 제·개정, 각종 사업계획의 수립·추진을 포함한다)을 수립하거나 추진하는 과정에서 발생하는 이해관계의 충돌을 말한다.
4. “신청인”이란 원주시 고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)에 민원을 신청한 개인·법인 또는 단체를 말한다.
5. “시민사회단체”란 「비영리민간단체 지원법」 제4조에 따라 등록된 단체를 말한다.

제3조(기능) 위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원, 다수인민원, 공공갈등 등과 관련된 조사 및 합의 권고, 조정, 시정권고, 의견표명, 제도개선 권고 등 처리
2. 주민이 신청한 민원인의 고충과 관련된 사안의 조사·처리
3. 원주시장(이하 “시장”이라 한다) 또는 원주시의회(이하 “시의회”라 한다)가 고충민원, 다수인민원, 공공갈등 등과 관련하여 위원회에 의뢰하는 사안에 대한 조사와 처리
4. 위원회가 처리한 안건의 결과 또는 행정제도의 개선에 관한 실태조사·평가
5. 민원사항 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 위원회 활동과 관련한 교육·홍보
7. 위원회 활동과 관련된 권익 구제 기관·단체 등과의 교류협력
8. 그 밖에 다른 법령에 따라 위원회에 위탁된 사항

제4조(구성) ① 위원회는 위원장 1명을 포함하여 7명 이내의 위원으로 특정 성(性)이 10분의 6을 넘지 않도록 노력하고, 위원 중 1명은 상근위원으로 둘 수 있다.

② 위원장과 부위원장은 위원 중에서 호선한다.

- ③ 위원은 고충민원등의 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 사람 중에서 시장이 시의회의 동의를 거쳐 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 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 경력이 있는 사람
5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회 단체로부터 추천을 받은 사람

④ 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

⑤ 시장은 위원의 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날로부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.

⑥ 결원된 위원의 후임으로 위촉된 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 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 때에는 당연히 퇴직된다.

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

1. 국회의원 또는 지방의회의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 행정기관 등과 같은 법 시행령 제14조에 따른 특별한 이해관계가 있는 개인

이나 법인 또는 단체의 임직원

제7조(직무상 독립과 신분보장) ① 위원회는 원주시 소속 행정기관과 독립하여 직무를 수행한다.

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

1. 제5조 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 심신상의 장애로 직무수행이 현저히 곤란하게 된 때
3. 제6조에 따른 겸직금지의무에 위반한 경우

③ 제2항제2호의 경우에는 전체 위원 3분의 2 이상의 찬성에 의한 의결을 거쳐 해촉한다.

제8조(위원장의 직무) ① 위원장은 위원회를 대표하며 위원회의 직무를 총괄한다.

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

제9조(회의) ① 회의는 매월 1회 개최하는 것을 원칙으로 하되, 위원장이 필요하다고 인정할 때에는 임시회의를 개최할 수 있다.

② 회의는 재적위원 과반수 출석으로 개최하고, 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다.

③ 제10조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 위원은 제2항에 따른 재적위원수의 계산에 있어서 이를 제외한다.

제10조(위원의 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 공동권리자 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 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 사항이 있는 경우
5. 위원이 당해 사안에 관하여 신청인의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 위원회 심의·의결의 이해당사자는 위원에게 공정을 기대하기 어려운 특별한 사정이 있는 경우에는 당해 위원에 대한 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 위원 본인이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사안의 심의·의결을 회피할 수 있다.

제11조(위원회 결정) 위원회는 다음 각 호의 어느 하나로 결정할 수 있다. 다만, 복합된 내용의 경우에는 사안별로 달리할 수 있다.

1. 시정권고: 피신청인(대상기관)의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우
2. 의견표명: 피신청인(대상기관)의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우
3. 제도개선 권고: 법령 이외의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우
4. 제도개선 의견표명: 법령 이외의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우로서 의견을 표명할 필요가 있는 경우
5. 합의 권고: 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고하는 경우
6. 조정: 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
7. 기각: 신청인의 요구가 타당하지 아니하여 이를 받아들이지 않을 경우
8. 각하: 고충민원의 요건을 갖추지 못한 경우
9. 이첩: 다른 기관 및 관련부서에 이첩하는 경우
10. 심의안내: 다른 절차 및 제도 등에 대하여 안내를 하는 경우

제12조(전문가 자문) ① 위원회는 직무수행에 필요한 전문적이며 기술적인 사안에 대하여 전문가에게 자문할 수 있다.

② 제1항에 따라 전문가에게 자문한 경우 위원회는 해당 전문가에게 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제13조(운영상황의 공표 등) ① 위원회는 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 이를 공표하여야 한다.

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

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

제15조(운영지원) ① 시장은 위원회의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원한다. 이 경우 시장은 위원회의 의견을 충분히 반영하도록 노력하여야 한다.

② 위원회 상근위원의 복무에 관한 사항은 「원주시 공무원 복무 조례」를 준용하고, 보수는 일반직공무원 4급 1호봉에 상당하는 금액을 지급한다.

제16조(조사공무원) ① 위원회의 직무수행을 위한 조사 및 업무보조를 위하여 전담공무원을 둔다.

② 제1항의 공무원에 관한 사항은 「원주시 공무원 정원규칙」으로 정한다.

③ 시장은 위원회의 업무를 전담하는 직원에 대하여 인사·처우 등에 우대 조치를 마련할 수 있으며, 근무기간은 2년을 원칙으로 하되 필요하다고 인정하는 경우에는 근무기간을 연장할 수 있다.

제17조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙 <2016.12.30., 제1575호>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 조례 시행 당시 종전의 조례에 따라 위촉된 원주시 시민고충처리위원회 위원은 이 조례에 따라 원주시 고충처리위원회 위원으로 위촉된 것으로 본다. 이 경우 그 임기는 종전의 조례에 따른 위원 임기의 남은 기간으로 한다.

부칙 <2017.10.11., 제1639호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

라. 원주시 고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙

제 정 2009.07.17 규칙 제479호
일부개정 2011.06.17 규칙 제532호
일부개정 2013.12.13 규칙 제607호
일부개정 2015.10.08 규칙 제673호
전부개정 2018.04.13 규칙 제779호

제1조(목적) 이 규칙은 「원주시 고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(상근위원 업무) 「원주시 고충처리위원회 설치 및 운영 조례」(이하 “조례”라 한다) 제4조제1항에 따라 위촉된 상근위원은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 고충민원, 다수인민원, 공공갈등조정(이하 “민원”이라 한다) 신청의 접수, 안내 및 조사 업무처리
2. 위원회의 회의록 작성·보존 및 위원회 결정사항의 시행
3. 민원과 관련된 시정권고나 의견표명에 관한 처리
4. 민원처리 진행상황 통지 및 처리결과 등의 사후관리
5. 민원 신청에 필요한 편람 비치
6. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
7. 그 밖에 위원회 운영에 필요한 사무 관리

제3조(상근위원 보수) ① 상근위원에게는 조례 제15조제2항에 따른 기본급과 다음 각 호의 수당을 지급한다.

1. 정근수당
2. 정액급식비
3. 명절휴가비

- ② 제1항에 따른 보수의 지급방법 및 지급일 등에 관하여는 「지방공무원 보수규정」을 준용한다.

제4조(위원의 기피·회피) ① 조례 제10조제2항에 따라 기피를 신청하려는 사람은 위원장에게 그 사유를 명시하여 신청할 수 있으며, 기피사유는 기피를 신청한 날부터 3일 이내에 서면으로 소명하여야 한다. 이 경우 위원장이 그 기피 여부를 결정한다.

- ② 제1항에 따른 기피신청을 받은 위원은 지체 없이 기피신청에 대한 의견서를 위원장에게 제출하여야 한다.
- ③ 기피신청에 대한 위원장의 결정에 대해서는 불복신청을 할 수 없다.
- ④ 위원이 조례 제10조제3항에 따라 회피하려는 경우에는 위원장의 허가를 받아야 한다.

제5조(민원신청·접수) ① 누구든지(국내 거주하는 외국인을 포함한다) 위원회에 원주시 소속 관계 부서(이하 “관계 부서”라 한다)에 대한 민원을 신청할 수 있다.

- ② 민원을 신청하려는 사람은 별지 제1호서식의 민원신청서를 방문·우편·모사전송 또는 인터넷 등의 방법으로 제출하여야 한다.
- ③ 제2항에도 불구하고 구술로 민원을 신청하려는 경우에는 접수 공무원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.
- ④ 위원회는 필요시 신청서의 보완을 문서·구술·전화·모사전송 또는 인터넷 등으로 요청할 수 있다. 다만, 판단에 중대한 영향을 미치는 자료 보완 등은 문서로 하여야 한다.
- ⑤ 위원회는 제4항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 10일 이내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 민원을 처리할 수 없는 경우에는 결정으로 종결처리 할 수 있다.
- ⑥ 위원회는 조례 제3조제2호 및 제3호에 따라 접수된 민원(이하 “접수된 민원

“이라 한다)은 별지 제2호서식의 민원접수 처리부에 그 내용을 기재해야 한다.
이 경우 신청인이 원할 경우 별지 제3호 서식의 민원접수증을 발급해야 한다.

제6조(신청의 대리 및 대표자 선정 등) ① 신청인은 법정대리인 이외 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임할 수 있다.

1. 신청인의 배우자(사실혼 배우자 포함), 직계 존·비속 또는 형제자매
2. 신청인인 법인의 임원 또는 직원
3. 변호사
4. 다른 법률의 규정에 따라 민원신청의 대리를 할 수 있는 자
5. 위원회의 허가를 받은 사람

② 제1항에 따라 대리인의 자격을 증명하는 서류를 첨부하여 제1항제1호부터 제4호에 해당하면 별지 제4호서식의 대리인 선임 통지서를 제5호에 해당하면 별지 제5호서식의 대리인 선임 허가신청서를 제출하여야 한다.

③ 다수인민원은 별지 제6호서식의 대표자 선정 통지서를 제출받아 접수할 수 있다.

제7조(관계 부서 이첩) ① 위원회에 접수된 민원 중에서 관계 부서에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 민원은 관계 부서에 이첩할 수 있다. 이 경우 이첩 받은 관계 부서의 장은 그 처리결과를 위원회에 통보하여야 한다.

② 위원회는 관계 부서의 장이 위원회에서 처리하는 것이 타당하다고 인정하여 위원회에 이첩한 민원을 처리할 수 있다. 이 경우 이첩 받은 민원은 이첩 된 때에 위원회에 접수된 것으로 본다.

③ 위원회는 민원을 이첩한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 위원회는 필요하다고 인정하는 경우에는 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.

제8조(신청취하) ① 신청인(대리인을 포함한다)은 위원회의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

- ② 대표자가 취하할 경우 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 이 경우 동의를 얻은 사실은 이를 서면으로 소명하여야 한다.

제9조(민원 처리기간) ① 위원회는 접수된 민원을 접수일부터 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

- ② 위원회는 제1항의 단서에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 신청인에게 지체 없이 연장사유와 처리예정기한을 통지하여야 한다.
- ③ 제1항에 따른 민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 대하여는 「행정절차법 시행령」 제11조를 준용한다.
- ④ 공공갈등 조정의 경우 사안에 따라 제1항의 처리기간을 적용받지 아니할 수 있다. 다만, 추진상황을 위원회에 수시 보고하여야 한다.

제10조(반복민원 등의 처리) ① 위원회는 신청인이 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결 처리할 수 있다.

- ② 위원회는 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 민원에 대하여는 이를 종결처리 할 수 있다.

제11조(민원조사) ① 위원회는 민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사를 하지 아니할 수 있다.

1. 제14조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
 2. 민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
 3. 그 밖에 민원에 해당하지 아니하는 경우 등 위원회가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우
- ② 위원회는 조사를 개시한 후에도 제1항 각 호에 해당하는 사유 등 조사를 계속할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 이를 중지 또는 중단할 수 있다.

- ③ 위원회는 접수된 민원에 관하여 조사를 하지 아니하거나 조사를 중지 또는 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제12조(조사방법) ① 위원회는 제11조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관계 부서에 설명 요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
2. 관계 부서의 직원, 신청인, 이해관계인, 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 현지조사
4. 감정의뢰

② 위원회의 위원 또는 직원(이하 “조사위원 등”이라 한다)이 제1항에 따라 현지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 별지 제7호 서식의 신분증명서를 관계인에게 내보여야 한다.

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

제13조(자료 제출 및 의견청취 등) ① 위원회는 제12조제1항제1호에 따라 관계 부서에 대하여 설명 또는 관련 자료·서류 등의 제출을 요구하는 경우에는 별지 제8호서식의 민원조사통보서를 통보하여야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 단순한 사항에 관한 설명을 요구하는 경우에는 구술 또는 전화·전신·모사 전송·인터넷 등의 방법으로 할 수 있다.

② 제1항에 따라 자료 제출을 요구받은 관계 부서에서는 민원조사통보서를 받은 날부터 14일 이내에 해당 자료를 위원회에 서면으로 제출하여야 한다.

③ 위원회는 제12조제1항제2호에 따라 출석 및 의견진술 등을 요구하는 경우에는 별지 제9호서식의 의견청취 및 출석통지서를 회의 개최 3일 전까지 통지하여야 한다.

제14조(민원 각하 등) ① 위원회는 접수된 민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 각하하거나 관계 기관에 이송할 수 있다. 다만, 위원회의 심의가

필요한 경우에는 위원회 의결로서 각하하여야 한다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
 2. 국회·법원·헌법재판소·선거관리위원회·감사원·지방의회에 관한 사항
 3. 수사 및 형집행에 관한 사항으로서 그 해당기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
 4. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복·구제절차가 진행 중인 사항
 5. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
 6. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
 7. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
 8. 행정기관 등의 인사행정에 관한 사항
- ② 위원회는 제1항에 따라 민원을 각하 또는 이송한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 신청인에게 권리의 구제에 필요한 절차와 조치 방법을 안내할 수 있다.
- ③ 관계 부서의 장은 위원회의 조사가 착수된 민원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항임을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실을 위원회에 통보하여야 한다.

제15조(합의) ① 위원회는 조사 중이거나 조사를 마친 민원의 해결을 위하여 당사자 간 합의를 권고할 수 있다.

- ② 당사자 간 합의가 성립된 경우(자발적인 합의가 성립된 경우를 포함한다)에는 별지 제10호서식의 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인 하게 한 후 위원회가 이를 확인한다.

제16조(조정) ① 위원회는 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 당사자의 신청 또는 직권에 의하여

조정을 할 수 있다.

- ② 위원회는 제1항의 조정을 위한 회의(이하 “조정회의”라 한다)를 개최할 수 있으며, 위원회 위원장 또는 위원장이 지명하는 위원이 주재한다.
- ③ 위원회는 조정회의의 원활한 진행을 위하여 민원의 신청인과 책임 있는 관계 부서의 직원에게 출석을 요구할 수 있으며, 신청인의 요청이 있거나 효율적인 조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등으로 하여금 조정회의에 출석하여 의견을 진술하게 할 수 있다.
- ④ 조정은 당사자가 합의한 사항을 별지 제11호서식의 조정서에 기재한 후 당사자가 서명 또는 기명날인하고 위원회가 이를 확인한다.

제17조(의결서) ① 의결이 시정권고, 의견표명, 기각, 각하에 해당되는 경우에는 별지 제12호서식으로 의결서를 작성하고, 제도개선 권고, 제도개선 의견표명에 해당되는 경우에는 별지 제13호 서식으로 의결서를 작성한다.

- ② 의결서에는 의결에 참가한 위원이 서명 또는 기명날인한다.

제18조(의결내용 통지) ① 위원회는 의결내용을 별지 제14호서식의 처리결과 통보서에 따라 신청인에게 통지하여야 하고, 별지 제15호서식의 의견표명서로서 소속 관계 부서에 통지하여야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등으로 의결내용을 통지할 수 있다.

- ② 위원회는 의견표명을 하기 전에 신청인, 관계 부서, 이해관계인에게 미리 의견제출 기회를 주어야 한다.
- ③ 제1항에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 부서의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과 또는 처리계획을 위원회에 통보하여야 한다.

제19조(처리결과 통보 등) ① 관계 부서의 장은 위원회의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보하여야 하며, 이 경우 위원회는 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

- ② 관계 부서의 장은 위원회의 권고 또는 의견과 다른 방법으로 민원을 해소한 경우 또는 해소할 수 있는 경우에는 이를 위원회에 통보하여야 한다.

제20조(감사 의뢰) 위원회는 민원의 조사·처리과정에서 관계 부서의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견하는 경우 별지 제16호서식에 따른 감사의뢰 등 검토보고서를 작성하여 감사를 의뢰할 수 있다.

제21조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 위원회는 제18조에 따라 통보한 권고 등의 이행실태를 관계 부서의 장에게 다음 각 호의 방법으로 확인·점검할 수 있다. 이 경우 관계 부서의 장은 정당한 사유가 없는 한 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 확인·점검에 필요하다고 인정하는 조치

제22조(운영상황 보고) 조례 제13조제1항에 따른 위원회 운영상황은 다음 각 호의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

1. 민원의 접수 및 처리 현황
2. 위원회가 권고 또는 의견을 표명한 내용
3. 제18조제3항에 따른 처리결과 또는 처리계획(미처리 사유 포함)
4. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

제23조(수당 등) 「원주시 위원회의 설치 및 운영에 관한 기본 조례」 제20조에 따라 공무원이 아닌 위원 등에게는 예산의 범위 안에서 위원회 참석, 안전 심사, 민원현장 확인·조사에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다. 다만, 상근위원에게는 수당을 지급하지 아니 한다.

제24조(기록의 관리) ① 위원회의 모든 기록물은 「공공기록물관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 민원기록은 건별로 관리하여야 한다.

② 관련 서류의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

제25조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 위원회 운영에 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2018.4.13., 제779호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

2025년도 운영보고서

2026년 2월 인쇄

2026년 2월 발행

발행처	원주시 고충처리위원회
운영위원	위원장 박상복 부위원장 김현정, 이승아 위원 이해경, 최현일, 원길현, 위재성
담당공무원	감사관 이익석
주 소	강원도 원주시 시청로1 원주시청 1층
전 화	033) 737-2198
팩 스	033) 737-4995