

발 간 등 록 번 호

79-6500844-100001-10

위대한 도민시대, 사람과 자연이 행복한 제주

2025년도 제주특별자치도 시민고충처리위원회 운영상황보고서



제주특별자치도
Jeju Special Self-Governing Province

이 보고서는 「부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」
제37조에 따라 제주특별자치도 시민고충처리위원회 연간 운영상황을 보고하고 이를 공표하기 위하여 제작하였습니다.
제주특별자치도 시민고충처리위원회

2025년도
제주특별자치도
시민고충처리위원회
운영상황보고서

Contents

제1장

시민고충처리위원회 개요

- 1. 시민고충처리위원회 개념 6
- 2. 시민고충처리위원회 도입배경 6
- 3. 시민고충처리위원회 기능 6
- 4. 그동안 추진상황 7
- 5. 제주특별자치도 시민고충처리위원회 소개 8
- 6. 고충민원 정의 및 처리절차 10

제2장

시민고충처리위원회 운영성과

- 1. 2025년도 고충민원 접수 및 처리 현황..... 16
- 2. 시민고충처리위원회 활동 및 홍보실적..... 39

제3장

주요 결정 사례

1. 의견표명	50
2. 심의안내	82

제4장

관련규정

1. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	96
2. 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령	101
3. 제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례	105
4. 제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙	107

2025년도 제주특별자치도 시민고충처리위원회 운영상황 보고서



제1장

시민고충처리위원회 개요

1	시민고충처리위원회 개념	6
2	시민고충처리위원회 도입배경	6
3	시민고충처리위원회 기능	6
4	그동안 추진상황	7
5	제주특별자치도 시민고충처리위원회 소개	8
6	고충민원 정의 및 처리절차	10

1

시민고충처리위원회 개념

- 시민고충처리위원회(지방옴부즈맨)는 지방자치단체에 관한 고충민원 처리와 행정제도 개선 등을 위하여 「부패방지권익위법」 제32조에 따라 각 지방자치단체에 설치되는 기관
 - ※ 「부패방지권익위법」에 따라 권한·기능이 국민권익위원회와 동일, 조직·운영에 관한 사항에 대해서는 「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」로 제정

2

시민고충처리위원회 도입배경

- 그 동안 도민들이 고충민원을 제기하였으나 원처분기관이 재차 민원을 처리하고, 이를 보완하기 위해 감사위원회 등에서 이를 조사했으나 도민들의 민원 처리에 대한 만족도가 낮아 객관적·전문적 심의 기구 필요
- 행안부·국민권익위 주관 ‘민원서비스 종합평가’ 관련 시민고충처리위원회 운영 활성화 등 평가 적극 대응 필요

3

시민고충처리위원회 기능

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

4

그동안 추진사항

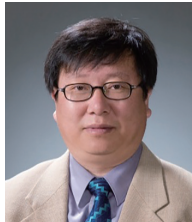
2022. 06. 30.	「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제정
2022. 07. 29.	시민고충처리위원회 신규위원 위촉(9명) 동의안 의회 의결
2023. 02. 17.	시민고충처리위원회 출범
2023. 02. 22.	「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제정
2023. 3월, 5월	시민고충처리위원회 활성화를 위한 컨설팅(권익위) : 2회
2023. 08. 07.	고충민원 전문조사관(2명) 채용
2024. 02. 29.	시민고충처리위원회 홍보 및 고충민원 신청 홈페이지 운영
2024. 04. 04.	제주 시고위 활성화를 위한 국민권익위-제주특별자치도 협의회 개최
2024. 08. 30.	민원업무 담당자 대상 고충민원 역량강화 교육
2024. 05. 29.~30. 10. 25.~26. 11. 05.~06.	찾아가는 고충민원 해결 서비스 「달리는 제주신문고」 운영
2024. 09. 10.~11.	시민고충처리위원회 역량강화 교육(권익위, 서초구 방문)
2024. 11. 28.~30.	고충민원처리 우수기관(평택시, 권익위) 교류강화-워크숍
2025. 01. 09.	도 시민고충처리위원회-국민권익위원회 업무협의회
2025. 08. 29.	민원업무 담당 공무원 대상 고충민원 역량강화 교육
2025. 09. 18.	제주갈등포럼 개최에 따른 시민고충처리위원회 세션 운영
2025. 12. 04.~05.	제4회 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석 및 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 벤치마킹
2025. 12. 17.	2025년 하반기 시민고충처리위원회 역량강화 교육 참석(서울)

5

제주특별자치도 시민고충처리위원회 소개

1 시민고충처리위원회

- 운영방식 : 합의제
- 구성 : 분야별 전문가 9명 (학계 3명, 변호사 1명, 세무사 1명, 시민단체 4명)
- 임기 및 신분 : 4년(연임불가), 무보수 명예직(비상임)
- 위촉기간 : 2023. 2. 17. ~ 2027. 2. 16.



위원장 황석규

제주다문화교육
복지연구원 원장



부위원장 장소영

사람협동조합 이사



강석반

세무사



강수영

노사발전재단
호남지사장



김봉희

한라대학교
(사회복지학 겸임교수)



김은정

제주국제대학교
(유아교육과 교수)



오재영

변호사



이창익

제주대학교
(일어일문학과 명예교수)



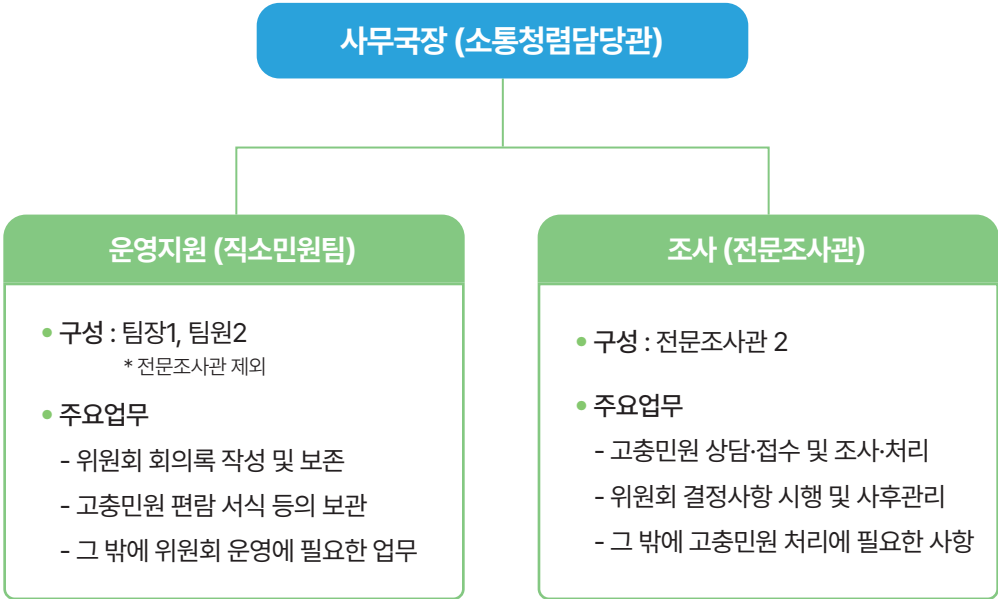
현길호

공인노무사

2 사무국

- 구성 : 사무국장(소통청렴담당관) 및 운영지원팀*(직소민원팀)
* 전문조사관 포함
- 역할 : 고충민원 관리 및 위원회 운영지원 등(시행규칙 24조)
 - 고충민원 상담·접수 및 조사·처리 지원
 - 위원회 결정사항의 시행 및 사후관리
 - 위원회 회의록 작성 및 기록 보존
 - 고충민원 편람·서식 등의 보관
 - 그 밖에 위원회 운영에 필요한 업무

사무국 조직도



6

고충민원 정의 및 처리절차

1 고충민원의 개념

- 일반적 정의(부패방지권익위법 제2조 제5호)

- 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말함

- 구체적 정의(같은 법 시행령 제2조)

- 행정기관 등의 위법·부당한 처분(사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구
- 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 공무원의 처리 지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청
- 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정 요구
- 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구



2 고충민원과 일반민원의 차이

구분	일반민원	고충민원
법적 근거	• 민원처리에 관한 법률 제2조(일반민원)	• 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제2조제5호(고충민원의 정의) • 같은 법 시행령 제2조(고충민원의 유형)
범위	• 일반민원의 종류 - 법정민원 : 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원 - 질의민원 : 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원 - 건의민원 : 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원 - 기타민원 : 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원 ※ 거부처분에 대한 이의신청은 민원처리법 제35조에 따라 '이의신청'으로 처리	• 법정민원에 대한 2차민원 → 위법·부당한 처분(사실행위 포함), 부작위 → 소극적 행정행위 → 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우 ※ 법령·제도·절차 등 질의 및 상담, 제도개선 건의는 개인의 권리·이익과 밀접한 연관관계가 있는 경우

3 처리절차



- **재심의** : 고충위 심의결과 통보에 따른 신청인과 부서의 장 등은서면으로 재심의 요청(규칙 제9조)
- **감사의 의뢰** : 고충위에서 조사·처리 과정에서 위법·부당하게 업무 처리한 사실 발견 시 감사위원회에 감사 의뢰(규칙 제10조)

4 결정 유형



시 정 권 고

신청인의 처분·사실행위 부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우



의 견 표 명

피신청인이 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정하는 경우



제도개선 권고·의견표명

법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우로서 이에 대한 합리적인 개선을 권고 또는 의견표명을 할 필요가 있는 경우



합 의

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



조 정

다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 민원을 신속하고 공정하게 해결하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우



기 각

민원조사 결과 민원인의 신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우



심 의 안 내

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



각 하

판결 등에 의해 권리관계가 확정, 사인 간의 권리관계 등 조사제외에 속하는 사항

다함께 미래로
빛나는 **제주**

2025년도 제주특별자치도 시민고충처리위원회 운영상황 보고서



제2장

시민고충처리위원회 운영성과

- | | | |
|---|------------------------|----|
| 1 | 2025년도 고충민원 접수 및 처리 현황 | 16 |
| 2 | 시민고충처리위원회 활동 및 홍보실적 | 39 |

1

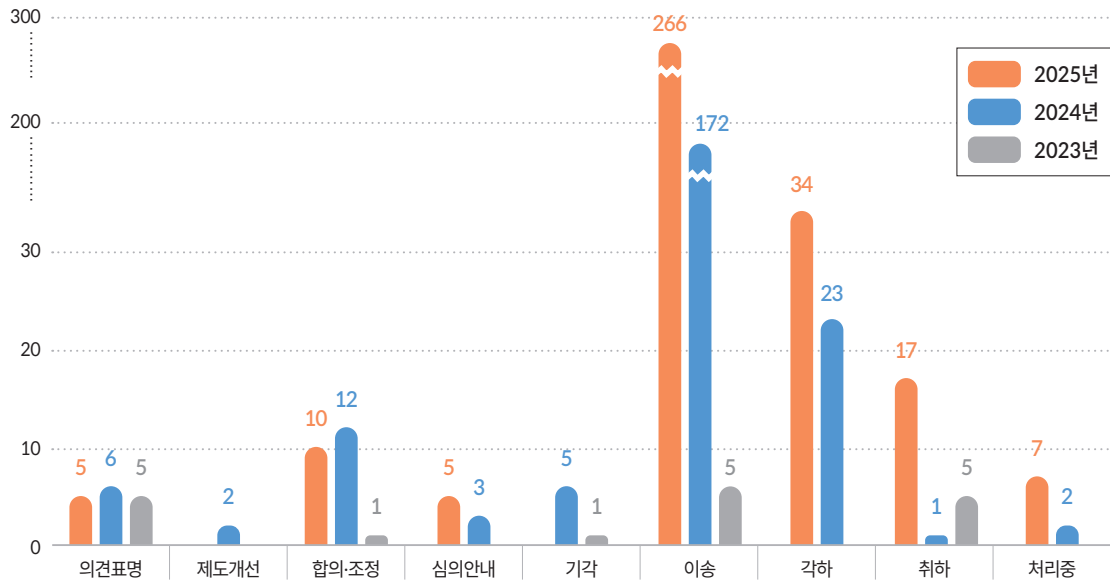
2025년도 고충민원 접수 및 처리 현황

1 고충민원 접수·처리 현황

('25. 12월 말)

구분	접수	처리완료									처리중
		계	의견 표명	제도 개선	합의· 조정	심의 안내	기각	이송	각하	취하	
계	588	579	16	2	23	8	6	444	57	23	9
2025	344	337	5	-	10	5	-	266	34	17	7
2024*	226	224 (7)	6 (1)	2	12 (3)	3 (2)	5	172	23 (1)	1	2
2023	18	18	5	-	1	-	1	6	-	5	-

* ()는 2025년 처리 내역임.

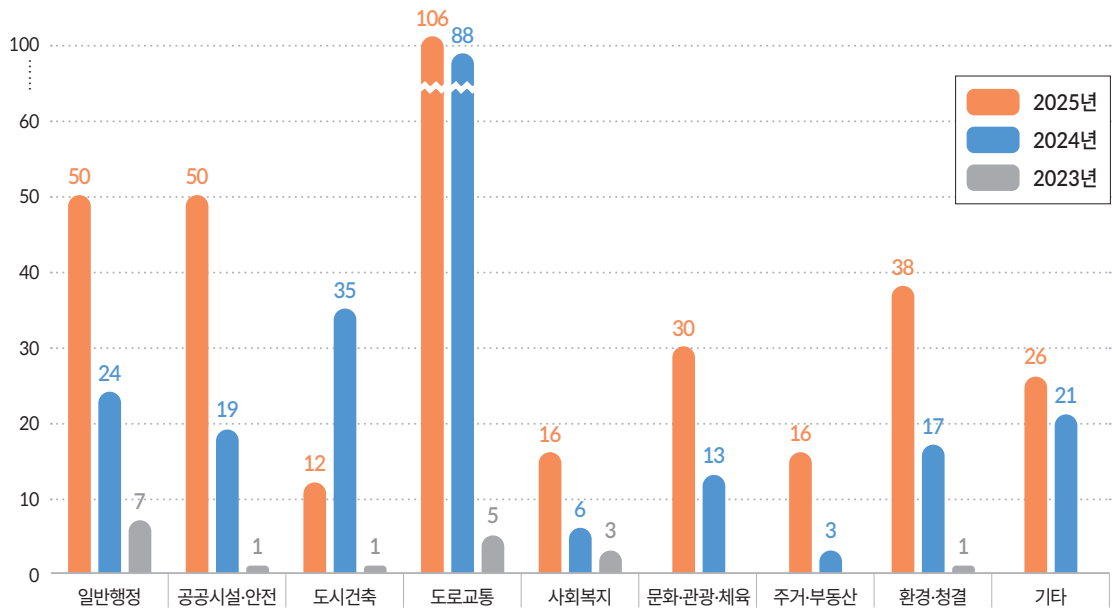




2 분야별 접수현황

(’25. 12월 말)

계	합계	일반 행정	공공시설 ·안전	도시 건축	도로 교통	사회 복지	문화·관광 ·체육	주거· 부동산	환경· 청결	기타
계	588	81	70	48	199	25	43	19	56	47
2025	344	50	50	12	106	16	30	16	38	26
2024	226	24	19	35	88	6	13	3	17	21
2023	18	7	1	1	5	3	-	-	1	-



3 주요성과

- 시고위 출범 이후('23.2.17.) 홈페이지 통한 민원 접수 매년 증가
※ '23년(18건)→'24년(226건)→'25년(344건)
- 달리는 제주 신문고 시범운영결과 도민의 큰 호응: 총3회, 59건
- 2025년 제주갈등포럼 '시민고충처리위원회 세션' 운영('25. 9. 18.)
- 시고위 의결에 따른 제도개선(조례 및 지침 개정) 촉진
 - 「제주특별자치도 유네스코 등록유산 관리에 관한 조례」 개정
※ 유네스코 등록유산 관람료 중 어린이 관람료 무료화
 - 「제주 지역자율형 사회서비스 투자사업 지침」 개정
※ '아동, 청소년 음악 멘토링 서비스' 제공 인력 자격기준에 '실용음악 보컬 전문학사 이상 학위 소지자' 추가

4 고충민원 접수 및 처리 내역

☑ 의견표명 6건 ('25년 5건, '25년 처리 1건('24년접수))

연번	신청인(피신청인)	민원제목	의결사항	의결내용	피신청인(부서) 처리사항
1	○○○ (성평등 여성정책관 /서귀포시 여성가족과)	시설 운영지침 위반으로 인한 종사자 피해 개선 요구	의견표명 ('25.4.18.)	1) 피신청인 제주특별자치도지사(성평등여성정책관)는 성폭력피해자보호 시설 종사자들이 3교대 근무가 가능하도록 여성가족부에 '여성·아동권익 증진사업 운영지침(성폭력피해자보호시설 종사자 배치기준)' 개정을 건의 할 것을 의견표명한다. 2) 피신청인 서귀포시장(여성가족과장)은 '여성·아동권익증진사업 운영지침(성폭력피해자보호시설 종사자 배치기준)'개정 전이라도 시설운영자, 시설종사자와의 협의를 통해 야간근무 중 일부 휴게시간의 조정이나 보상 차원의 수당인설 등을 통해 신청인의 고충이 해소되도록 지원방안을 강구할 것을 의견표명한다.	• 도 성평등여성정책관:여성가족부에 지침개정 요청(문서) • 서귀포시 여성가족과: 종사자, 시설장과 간담회 개최 등 고충해소 위한 방안 마련
2	○○○ (복지정책과)	음악바우처 강사 등록 규정 개선요청	의견표명 ('25.8.22.)	피신청인 제주특별자치도지사(복지정책과장)는 '제주지역자율형사회서비스투자사업지침'의 '아동·청소년 음악 멘토링 서비스' 제공인력 자격 기준 중 '성악, 작곡 전공의 전문학사 이상 학위소지자'를 '성악, 실용음악 보컬, 작곡 전공의 전문학사 이상 학위소지자'로 개정할 것을 의견표명한다.	• 제주지역 자율형사회서비스 투자사업 지침 개정 (성악, 작곡, 뮤지컬, 실용음악 등 음악관련 전공의 전문학사 이상 학위 소지자)
3	○○○ (제주시 해양수산과)	항포구내 모래준설 요구	의견표명 ('25.9.19.)	피신청인에게, 조천읍 신흥리 포구 내 선박 안전사고 예방을 위하여 2026년도 본예산에 모래 준설공사를 반영·시행하고, 향후에도 모래 퇴적에 따른 안전사고 발생을 방지하기 위하여 정기적인 모니터링 및 관리체계를 마련할 것을 의견표명한다.	• 2026년 예산확보 후 준설공사 시행 예정

연번	신청인(피신청인)	민원제목	의결사항	의결내용	피신청인(부서) 처리상황
4	○○○ (친환경 농업정책과)	농민수당 추가 지급 요청	의결표명 (‘25.9.19.)	1) 피신청인은 신청인에 대하여 농민수당신청 기회를 제공할 것과, 2) 향후 농민수당 지원사업에 있어 1회로 한정된 신청기간으로 인해 지급 대상이 됨에도 수당을 지급 받지 못하는 도민들이 없도록 ‘2차 신청기간’ 부여 등 정책을 보완할 것을 의결표명한다.	• 예산 및 회계 처리의 제약, 읍면동 담당자 업무 부담, 정책적 형평성 문제가 발생될 수 있어 불수용, 향후, 농민수당심 의위원회 심의를 통해 정책보완 추진.
5	○○○ (제주시 건축과)	농지전용 불허 이의신청	의결표명 (‘25.11.28.)	1) 신청인의 농지전용허가 불허 이의신청은 기각한다. 2) 피신청인은 농업생산기반 정비농지(우량농지)에 대한 지번, 규제사항, 개발행위 가능 범위 등 농업생산기반 정비농지(우량농지) 정보 관리 체계를 확보하고, 이해 관계인에게 제공하는 등 체계적 관리를 위한 개선 방안을 마련할 것을 의결표명한다.	• 도 농업생산기반 정비농지 담당부서에 제도개선 건의
6	○○○ (서귀포시 동홍동)	공공주택 옆 텃밭 사업으로 인한 주민피해 개선 요구	의결표명 (‘25.11.28.)	서귀포시장(동홍동장)에게, ‘분양형 체험농장’의 ‘민원 해소방안 및 향후 조치계획’에서 제시한 병해충 예방 및 흙먼지 발생 최소화를 위한 분양자 대상 멸칭비닐 제공, 주요구간 제조매트 설치를 통한 잡초 및 벌레 서식지 억제, 악취 발생 가능성 최소화를 위한 완전 부숙비료 사용, 농약 살포 시 친환경 농약 사용 및 살포 일정 인근 주민에 사전 공지, 개인 차량 이용 시 물품 하역 후 합법적인 주차공간 이동 공지 등을 충실히 이행할 것을 의결표명한다.	• 민원사항 해소대책 반영하여 분양형 체험농장 추진

☑ 합의 13건 (‘25년 10건, ‘25년 처리 3건(‘24년접수))

연번	신청인(피신청인)	민원제목	의결사항	의결내용	피신청인(부서) 처리상황
1	○○○ (서귀포시 건설과)	우수관로로 사용되고 있는 토지 매수 또는 원상회복 요구	합 의 (‘25.4.10.)	민원인이 매수요청한 토지를 매입하여 민원해소	• 피신청인 민원처리 완료
2	○○○ (제주시 도시재생과)	도로개설 시 주택과 도로와의 단차로 인한 방풍시설 요청	합 의 (‘25.8.7.)	콘크리트블록(방풍시설) 시공완료 (2025. 7. 18.)	• 피신청인 민원처리 완료
3	○○○ (도로관리과)	성읍2리 입구 교차로 교통사고 예방을 위한 조치요구	합 의 (‘25.5.27.)	도로정비(노면표지 등)공사 완료 (2025. 5. 21.)	• 피신청인 민원처리 완료
4	○○○ (제주시 환경지도과)	소음 민원에 대한 소극적 대처	합 의 (‘25.2.25.)	피신청인이 해당 농장주에 대한 지도감독으로 온풍기 3대 중 1대를 운영중지 하여 소음이 줄어들어 불편사항 해소. (2025. 1. 20.)	• 피신청인 민원처리 완료
5	○○○ (도로관리과)	주차장 출구 위험한 교통표지판 개선 요청	합 의 (‘25.2.24.)	노선표지 이설공사 완료 (2025. 2. 19.)	• 피신청인 민원처리 완료

연번	신청인(피신청인)	민원제목	의결사항	의결내용	피신청인(부서) 처리상황
6	○○○ (서귀포시 건축과)	서귀포시의 도로사용 토지 보상요구	합 의 (‘25.6.2.)	신청인에게 보상금 지급하기로 결정	· 피신청인 민원처리 완료
7	○○○ (서귀포시 건축과)	개발행위에 따른 경계측량 성과도 접수 요청	합 의 (‘25.5.29.)	‘경계침범 분쟁예방을 위한 지적측량 운영지침’ 개정하여 건축인, 허가시 측량성과도를 제출받을 예정으로 민원해소됨.	· 피신청인 민원처리 완료
8	○○○ (서귀포시 건축과)	지적측량성과도 제출 운용 지침 개선 요구	합 의 (‘25.5.29.)	‘경계침범 분쟁예방을 위한 지적측량 운영지침’ 개정하여 건축인, 허가시 측량성과도를 제출받을 예정으로 민원해소됨.	· 피신청인 민원처리 완료
9	○○○ (제주시 일자리에너지과)	공공근로 참여자 모집 공고의 부당한 나이제한 개선 요구	합 의 (‘25.7.14.)	해당 채용공고에서 나이제한 자격요건을 즉시 삭제 후 수정공고, 공공근로사업 모집 공고 및 선발시 참여자 연령제한 금지에 대한 내용을 공공근로사업 추진 전부서에 알림 등 민원해소 조치 완료	· 피신청인 민원처리 완료
10	○○○ (서귀포시 공원녹지과)	임업, 임산물 재배를 위한 세월교와 대피소 설치 요청	합 의 (‘25.8.5.)	세월교 및 대피소 설치에 따른 산지 일시 사용 신고 수리(2025. 7. 18.)하여 민원 해소	· 피신청인 민원처리 완료
11	○○○ (서귀포시 위생관리과)	일반음식점 영업신고 접수 거부에 대한 시정 및 수리 요청	합 의 (‘25.9.1.)	2025. 8. 13. 일반음식점 영업신고증 교부하여 민원해소	· 피신청인 민원처리 완료
12	○○○ (세정담당관)	2차 납세 취소요청	합 의 (‘25.9.1.)	2025. 8. 18. 2차납세의무자 지정 취소, 2025. 8. 21. 자동차 압류해제 완료하여 민원 해소	· 피신청인 민원처리 완료
13	○○○ (서귀포 ○○지역 자활센터)	지역자활센터의 부당한 권고 등	합 의 (‘25.10.27.)	신청인과 피신청인이 합의하여 종결한 결과를 문서로 통보해 옴에 따라 합의종결함. - 작업장 운영관련 민원은 조정하여 서로가 수용, 피신청인은 신청인에게 사업단 이동 등의 권고를 철회	· 피신청인 민원처리 완료

☑ 심의안내 7건 (‘25년 5건, ‘25년 처리 2건(‘24년접수))

연번	신청인(피신청인)	민원제목	조치의견	처리결과
1	○○○ (도 건설과)	회천-신촌간 도로공사구간 편입토지 출입구 확장 포장 요청	심의안내 (2025.1.9.)	신청인에게 “민원인의 토지 출입구에 1개소의 진입로 추가 포장공사 및 돌담제거 공사를 완료” 하여 해당 민원과 관련한 행정의 위법 부당한 사항아니 부작위를 확인하지 못하였음을 심의 안내하고 민원 종결.
2	○○○ (도 상하수도본부 하수도부)	공공용지 분할 및 대체도로 문제에 대한 이의신청	심의안내 (2025.2.20.)	민원인이 요청하는 도로개설이 행정상 의무로 볼 수 없고, 공유재산 관리에 대한 피신청인의 위법·부당함을 확인할 수 없다는 조사 결과를 신청인에게 안내하고 이 민원은 <심의안내> 종결.
3	○○○ (도 자치경찰단 교통정보센터)	봉개동 교통신호등 시간 연장 요청	심의안내 (2025.4.18.)	민원제기한 교통신호등 황색신호 운영시간은 경찰청의 ‘교통신호기 설치 운영 업무편람’규정에 맞게 운영되고 있는 것이 확인되며, 신청인의 주장에 따라 규정보다 긴 시간 운영할 경우 교통사고 위험이 가중될 우려가 있어 이러한 사항을 신청인에게 안내하고 이 민원은 <심의안내> 종결.

연번	신청인(파신청인)	민원제목	조치의견	처리결과
4	○○○ (제주시 외도동)	외도구장 풋살장 이용 불편	심의안내 (2025.4.18.)	민원시설은 제주특별자치도 체육시설 설치 및 운영조례에 따라 관리 운영되는 체육시설에 해당되지 않고, 운영주체가 행정기관이 아니라 외도동 주민자치위원회라는 점. 외도동 사무소에서 민원해소를 위해 동일한 단체에 의해 계속 임대대가 되지 않게 운영규칙을 재정비하여 줄 것을 요청하여 2025년 3월부터 사전예약제(추첨제)로 운영된다는 점을 신청인에게 안내하고 이 민원은 <심의안내> 종결.
5	○○○ (도 세정담당관)	정보공개 처리 이의제기	심의안내 (2025.5.16.)	1) 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」과 제주특별자치도 정보공개 업무처리 매뉴얼에 '정보공개 부존재'에 대한 내용이 포함되어 있고, 신청인이 내용을 특정하여 정보공개 청구한 경우에는 공개결정 통지 하였다는 점 등을 종합적으로 볼 때 파신청인의 처분이 위법·부당하다고 볼 수 없고, 2) '부존재 통지'에 이의가 있는 경우 「민원 처리에 관한 법률」 제35조제3항에 따라 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있음을 신청인에게 안내하고 이 민원은 <심의안내> 종결.
6	○○○ (제주시 종합민원실)	제주시 부동산거래질서 교란행위신고센터 업무 부적절	심의안내 (2025.7.18.)	보증금 반환, 위약금 등 임대차분쟁에 관한 사항은 '임대차 분쟁조정위원회'에 민원신청 할 수 있음을 신청인에게 안내하고 이 민원은 <심의안내> 종결.
7	○○○ (도 환경정책과)	절대보전지역 시설물 설치 허용 요청	심의안내 (2025.9.19.)	절대보전지역 해제, 절대보전지역 안에서의 행위허가 대상과 관련한 사항은 고도의 전문성이 요구되는 사항으로 시민고충처리위원회에서 판단할 수 없고, 파신청인이 <절대보전지역의 변경과 관련한 정기조사가 진행되고 있고, 조사과정에 주민의견 청취를 통해 절대보전지역 변경 여부를 검토, 절대보전지역에서 관광시설물 설치 확대는 조례 개정 업무에 참고하겠다.> 는 의견임을 신청인에게 안내하고 이 민원은 <심의안내> 종결.

처리 중(조사 진행 중) 7건

연번	신청인(파신청인)	민원내용	처리결과
1	○○○(도 건설과)	사유지 침범한 하천공사에 따른 고충민원	조사중
2	○○○(제주시 도시계획과)	공공용지 분할 및 대체도로	조사중
3	○○○(제주시 한림읍)	농로 공사로 인한 피해복구 요구	조사중
4	○○○(제주시 상하수도과)	집중호우시 도로침수 해결요청	조사중
5	○○○(서귀포시 안전총괄과)	하천구역 해제 요청	조사중
6	○○○(서귀포시 도시과)	서귀포시청의 토지 매입 약속 이해 요구	조사중
7	○○○(서귀포시 종합민원실)	불필요한 서류요구 금지규정 위반 시정 및 조정금 지급요청	조사중

☑ **각하 35건** (각하: '25년 34건, '25년 처리 1건('24년접수))

연번	접수일	민원내용	처리결과
1	2024. 9. 24.	서귀포시청의 기간제근로자 차별행정 개선요구	신청인이 동일한 민원을 제주지방노동 위원회에 민원신청한 사실이 확인 되어 각하 처리
2	2025. 1. 7.	음식물처리기 오류로 카드분실	제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등) 2. 그 밖에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항 등 위원회가 조사하기에 적당하지 않다고 판단되는 사항.
3	2025. 1. 13.	직장내 괴롭힘	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1. 4)행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖의 다른 법률에 따른 불복 구제절차가 진행 중인 사항
4	2025. 1. 24.	교보전자도서관 로그인 관련	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1. 7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항.
5	2025. 1. 31.	발행 책자를 구함	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1. 7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항.
6	2025. 2. 4.	임금 체불행위 중재 요청	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1. 7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항.
7	2025. 2. 13.	4.3 보상금 지급결정 신청시 위법성 확인 요청	제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등) 2. 그 밖에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항 등 위원회가 조사하기에 적당하지 않다고 판단되는 사항.
8	2025. 2. 21.	건설기초안전교육 국비지원 요청	제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등) 2. 그 밖에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항 등 위원회가 조사하기에 적당하지 않다고 판단되는 사항.
9	2025. 3. 17.	무단횡단 여부 질의	제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등) 2. 그 밖에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항 등 위원회가 조사하기에 적당하지 않다고 판단되는 사항.
10	2025. 4. 14.	어촌계 부당행위 입찰비리 신고	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1. 7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항.
11	2025. 5. 7.	장애인등록심사 이의 신청	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등) 1. 4)행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복 구제 절차가 진행중인 사항. - 용담일동 확인결과 민원인은 2025년 4월 4일 장애인등록 신청하여 4월 25일 부결통보 받았고, 2025년 5월 8일 이의신청 접수한 사실이 있음.
12	2025. 5. 20.	직무유기 및 근무태만 징계요청	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등) 1. 8)행정기관등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항 - 제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등) 1. 1) 법 제43조 제1항 각호에 해당하는 경우.
13	2025. 5. 23.	도순연립주택 통행도로 용도변경 요청	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등), 제주특별자치도 시민고충 처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등)
14	2025. 5. 26.	핸드폰 판매원의 노상 호객행위 신고	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등), 제주특별자치도 시민고충 처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등)
15	2025. 5. 29.	진정서	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등) 1. 7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항

연번	접수일	민원내용	처리결과
16	2025. 6. 17.	종교행사 소음으로 인한 고충	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1.9)그 밖에 관계 행정기관 등에서 직접 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항 - 제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등) 2. 그 밖에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항 등 위원회가 조사하기에 적당하지 않다고 판단되는 사항.
17	2025. 6. 25.	서귀포○○요양원 직장내괴롭힘과 갑질 조사요청	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등) 1. 7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항.
18	2025. 7. 4.	버스킹 강제해산 건	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등) 1. 7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
19	2025. 7. 21.	도로공사 후 발생한 타이어 손상 조치요청	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등) - 제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등)
20	2025. 8. 1.	크로스핏 강습중 골절사고	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등) 제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등)
21	2025. 7. 31.	환경면사무소의 위법적 행정지도 및 복지약용 목인에 대한 감사요청	신청인은 통화과정(2025. 7. 31.)에서 제주특별자치도 감사위원회에 감사를 신청한 상황(2025. 7. 30.)이라고 하며, 이 민원을 감사위원회에서 조사를 원한다고 함. 감사위원회에서 조사를 진행하면 시민고충처리위원회에 신청한 내용은 조사할 수 없어 각하 처리하겠다고 안내하자 민원인이 이에 동의함.
22	2025. 8. 13	경찰관의 영업방해, 주거침입	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1. 7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항.
23	2025. 8. 19.	청년다락 무료 청년복합공간 이용자 관련	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1. 7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항.
24	2025. 8. 19.	소방시설 보호조치 요청	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1. 7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항.
25	2025. 9. 10.	○○산업 채무 불이행에 대한 조치 요청	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등) 1. 7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
26	2025. 9. 29.	자기 차고지 갯기사업 보조금 미지급 민원	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1.7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항.
27	2025. 9. 29.	아파트 관리사무소 업무 부당	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1.7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항.
28	2025. 10. 13.	차량파손 사고 경위 및 후속조치 확인 요청	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등)
29	2025. 10. 23.	공익사업 수용토지 잔여지 매각 이행 촉구	제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등)
30	2025. 11. 3.	도로편입 미지급용지 보상 요청 건 답변요구	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등), 제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등)
31	2025. 11. 4.	시공업체의 리모델링비 과다청구 문제	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1.7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항.
32	2025. 11. 10.	빗길 인도 점자블럭에 의한 미끄러짐 사고 처리방법 안내 요청	제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제16조(고충민원의 각하 등) 2. 그 밖에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항 등 위원회가 조사하기에 적당하지 않다고 판단되는 사항.

연번	접수일	민원내용	처리결과
33	2025. 11. 12.	여행관련 불친절 등	제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 제 16조(고충민원의 각하 등)
34	2025. 11. 17.	마라톤행사 도로통제 관련 민원	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1.7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항.
35	2025. 12. 29.	불량과일(키위)판매로 인한 민원	부패방지 권익위 법 제43조(고충민원의 이송 등)1.7)사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항.

취하 17건

연번	접수일	민원내용	처리결과
1	2025. 3. 12.	성읍마을 체험공방 퇴거조치 통보 부담	민원인 취하 의사를 밝힘
2	2025. 3. 24.	사유지 무단경작에 대한 제재요청	민원인 취하 의사를 밝힘
3	2025. 4. 9.	농로 위치 변경 요청	민원인 취하서 제출
4	2025. 5. 26.	남선1길 배수로 정비공사 관련 포장 약속 이행 등 민원	민원인 취하서 제출
5	2025. 7. 3.	송악도서관 앞 가로수로 인한 도로파손 보수요청	민원인 취하서 제출
6	2025. 7. 4.	유류분 청구의 소 관련 마을변호사 상담완료	민원인 취하 의사를 밝힘
7	2025. 7. 10.	전기차, 일반차 겸용주차 구역 과태료 부과 개선요구	민원인 취하서 제출
8	2025. 8. 13.	과태료 처분 불만	민원인 취하 의사를 밝힘
9	2025. 9. 10.	제주도 자전거 도로 이용 불편	민원인 취하 의사를 밝힘
10	2025. 9. 15.	아파트 단지 수돗물 수질 악화 민원	민원인 취하 의사를 밝힘
11	2025. 9. 17.	편의점 앞 테이블의 음주 고성방가	민원인 취하 의사를 밝힘
12	2025. 9. 23.	전주 설치 허용 요청	민원인 취하 의사를 밝힘
13	2025. 9. 25.	제2국민병 자료요청의 건	민원인 취하 의사를 밝힘
14	2025. 9. 30.	국유지 임대부지 앞 전봇대 불법 현수막 철거요청	민원인 취하 의사를 밝힘
15	2025. 11. 12.	환경정비 요청	민원인 취하 의사를 밝힘
16	2025. 11. 19.	정비업체 부실수리 등 민원	민원인 취하 의사를 밝힘
17	2025. 11. 24.	성산읍사무소의 불법 행정행위 조치 요망	민원인 취하 의사를 밝힘

이송 266건

연번	신청인(피신청인)	민원내용	처리결과
1	○○○ 제주시(한림읍)	대로변 주점 간판 정비 요청	도 옥외광고심의위원회 심의결과, 조건부 허용, 민원인에게 결과 안내(문서 송부(E-mail))
2	○○○ 도(도로관리과)	도로 제설 요청	기상상황 현장 모니터링 등을 통한 사전대비에 철저를 기하여 이러한 상황이 발생하지 않도록 조치하겠다고 설명 이해시켜 종결
3	○○○ 자치경찰단(교통생활안전과)	중앙선 절개 좌회전 허용 요청	민원인과 현장점검 실시, 향후 도로 여건 변화 등이 있을 경우, 교통 시설심의위원회 안전 재상정 여부를 검토할 수 있음을 설명 후 종결
4	○○○ 제주시(애월읍)	골목길 센서등 작동 오류	경우에 따라 안켜지는 경우가 있어 2월 중으로 보안등 계속 켜지게 조정 안내
5	○○○ 도(대중교통과)	버스이용불편신고 (버스내 라디오 끄기)	해당 버스회사를 통해 CCTV 영상 확인, 제주도 내 모든 버스 회사로 공문 발송
6	○○○ 도(대중교통과)	111번 급행버스 이용 불편 해소 요청	향후 이용객(관광객 및 개학 이후 이용 학생수 등) 증가 상황을 모니터링 후 배차간격 조정여부를 검토 예정
7	○○○ 도(소상공인과)	탐나는전 환급행사 소비자 기만행위 불만	당시 신청자 폭주로 인하여 배정된 예산 소진으로 부득이하게 행사 조기마감 한 부분을 설명하고 이해시킴
8	○○○ 자치경찰단 교통생활안전과	버스정류소, 횡단보도 추가설치 요청	마을회 참석하여 현장점검을 실시-현장점검 결과 횡단보도 신설에 맞춰 서귀포방향 요청 위치 1개소에 버스정류소 설치 (설치시기:미정) 안내
9	○○○ 도(해운항만과)	제주-추자도 여객선 운행시간 조정 요청	관련법에 따라 운항시간 변경은 도에서 추진할 수 없는 사항. 해상여객운송사업자(송림해운)에게 고충민원 내용 전달
10	○○○ 서귀포시(대정읍)	노인 장보기 돌봄 서비스 관련 질의	노인맞춤돌봄서비스, 제주가치 통합돌봄에 대해 문자로 안내해 드림
11	○○○ 도(교통정책과)	교통약자 지원 차량 이용 불편	도 홈페이지 “제주자치도에 바란다”에도 동일민원 접수되어 답변처리 완료
12	○○○ 도(공항확충지원과)	제2공항 인근 토지거래허가구역 지속지정으로 인한 불편	민원인에게 유선 설명 및 문서발송 종결
13	○○○ 서귀포시(동홍동)	빌라주변 도로 공사로 인한 출입 불편 해소 요청	추후 진출입로를 변경할 시에 서귀포시 건설과에서 도로점용 허가를 득해야한다는 내용 설명 후 종료
14	○○○ 제주시(용담2동)	도로 구조 개선요청	검토결과 사업 시행 방향에 대하여 변경이 필요함에 따라 추후 예산확보 후 추진하기로 하였으며 관계부서와 지속 협의하여 추진 예정
15	○○○ 자치경찰단(교통생활안전과)	용문로 신호 체계 개선 요구	도로교통공단과 협업을 통해 해당 교차로에 최적화된 교통신호체계를 적용하기 위해 지속적으로 개선하겠다고 안내
16	○○○ 서귀포시(안덕면)	도로변 갯길 주차 방해 행위 불만	민원인과 통화하여 민원 처리사항을 설명함
17	○○○ 서귀포시(안천총괄과)	본인소유 토지 지목변경사유와 보상신청 절차 문의	민원인과 유선통화 및 공문발송 완료로 민원종결
18	○○○ 제주시(환경지도과)	빨래방 세제 냄새 불편	현장확인 후 사업주에게 냄새로 인한 생활불편 민원사항을 저감할 수 있도록 협조하여 줄 것을 행정지도
19	○○○ 서귀포시(건축과)	불법 건축물 신고	현장조사→건축법 위반사항 현장조사 결과알림 및 시정명령 등 사전통지→ 건축법 위반건축물 1차 시정명령→ 건축법 위반건축물 2차 시정명령 등 진행중

연번	신청인(파신청인)	민원내용	처리결과
20	○○○ 도(교통정책과)	제주도 교통약자 바우처 택시 이용 개선 건의	이용대상자 확대는 단기간내 도입이 어려우며, 장기적 검토가 필요한 사항임을 설명 후 종료
21	○○○ 서귀포시(대정읍)	공영주차장 불법 점거차량 조치요청	공영주차장 장기주차된 차주분들에게 주의 조치 및 이동 권고
22	○○○ 제주시(조천읍)	심야시간대 개 짚는 소음으로 인한 불편	현장확인 후 견주에게 개 소음으로 인한 불편사항 전달
23	○○○ 도(대중교통과)	624번 버스 이용 불편	버스 고장에 따른 결행으로 확인. 사전 차량점검을 실시하여 결행 발생 시 도민들에게 불편함이 없도록 대체차량 운행 등을 운송회사에 지시
24	○○○ 도(대중교통과)	버스기사 불친절	삼화여객에 버스기사 친절교육 요청
25	○○○ 도(안전정책과)	동네 골목 cctv 설치 요청	향후 '25년 10월까지 접수되는 설치 요청 목록과 함께 대상지 선정 평가를 통해 '26년 CCTV 설치 여부를 결정할 예정임 안내
26	○○○ 서귀포시(건설과)	가로등 설치 요청	해당 구간은 '주거환경개선사업(중문지구)' 구간으로 25년 상반기에 가로등 설치사업 완료할 예정 안내
27	○○○ 제주시(교통행정과)	주정차위반 과태료 처분 이의제기	과태료 사전납부 기간 내 의견진술에 따른 의견진술 심의 결과 2건 중 1건 면제, 처분에 이의가 있는 경우 주소지 관할 법원으로 이의신청 및 과태료 재판 절차 안내
28	○○○ 도(자원순환과)	제주환경자원순환센터 악취 소음으로 인한 생활불편	현장 확인 후 유선 설명(2회)후 민원종결.
29	○○○ 제주시(상하수도과)	수돗물이 안나옴	하절기 도래 전 공급 불균형을 해소하기 위해 다각적으로 원인을 찾고 있으니 다소 불편하시더라도 양해 부탁을 통해 설명·이해시켜 종결
30	○○○ 서귀포시(건설과)	과속방지턱 파임 신속복구 요청	민원 요구사항 조치 완료
31	○○○ 도(교통정책과)	우도 내 영업용차량 운행 제보	최근 우도 내 운행제한 위반차량에 대한 차량업체 지도 및 위반차량 단속(과태료 부과)등의 조치상황 안내
32	○○○ 제주시(일도2동)	도로환경 정비요청	해당 도로에 대해 즉시 물청소를 시행하여 완료
33	○○○ 서귀포시(건설과)	개인토지 도로사용에 대한 보상요청	해당 토지 보상 절차 관련 설명
34	○○○ 도(세정담당관), 제주시(세무과)	취득세 가산세 감면 및 납부유예 및 카드 매출채권 압류해제 요청	민원인에게 문서발송 종결, '고충민원 신청에 대한 답변 (등기우편발송)
35	○○○ 제주시(상하수도과)	수돗물이 안나옴	하절기 도래 전 공급 불균형을 해소하기 위해 다각적으로 원인을 찾고 있으니 다소 불편하시더라도 양해 부탁 후 종결
36	○○○ 서귀포시(주민복지과)	사회복무요원 급여 미지급	미지급 보수 지급완료
37	○○○ 도 교육청	○○여고 교사 파면조치 요청	제주특별자치도 교육청으로 이송
38	○○○ 도(대중교통과)	제주시-성산항 노선 버스 증차 요구	불편 해소를 위한 수요맞춤형버스 투입 등 보안방안에 대해 검토하고 있음을 안내
39	○○○ 도(대중교통과)	버스정보시스템 개선 요청	민원인에게 설명, 이해시켜 종결 완료

연번	신청인(피신청인)	민원내용	처리결과
40	○○○ 도(대중교통과)	버스 과속 및 신호위반, 난폭운전 신고	CCTV 확인 후 확인 과속한 부분에 대해서 운수업체로 해당기사 교육 요청.
41	○○○ 도(대중교통과)	대중교통과의 잘못된 대응 조치요구	제주교통복지카드 발급 계획과 진행 과정에서 부족한 부분에 대하여 공감하고 잘못 안내된 부분에 대해서 사과하여 민원인에게 설명
42	○○○ 도(상하수도본부 하수도부)	하수도 계획 문의 관련 하수처리구역 배정기준 답변거부	민원인이 요청하는 지역에 대한 하수처리구역 지정은 향후 하수도정비 기본계획 수립 과정에서 여러 여건을 고려해 검토해야 할 사항
43	○○○ 도(소상공인과)	공사현장 도로 안전조치 위반여부 확인요청	민원인 문서발송(우편) 처리, 해당 민원에 따른 오토바이 사고 원인 등 처리는 시공사와 민원인 간 해결 문제임
44	○○○ 도(축산생명연구원)	제주마 입목축제(347축제)로 인한 불편	민원인에게 답변(서면)하여 종결
45	○○○ 서귀포시(안전총괄과)	배관공사로 인한 영업활동 손실	민원현장 방문, 민원인 면담통해 설명 이해시켜 민원 종결
46	○○○ 서귀포시(성산읍)	청소년문화의집 업무 불편	신청서 접수시 연속성 있는 수업은 중간 차수에 불참할 경우 다음 수업을 진행할 수 없음을 신청서 접수부터 공지하도록 개선 할 것임을 안내
47	○○○ 서귀포시(체육진흥과)	문화체육복합센터 운영 관련	민원인에게 체육시설 이용관련 및 체육시설 사용료 감면사항 등을 유선전화로 설명·이해시켜 종결
48	○○○ 제주시(건설과)	토지보상 후 23년간 소유권 이전 등기 태만으로 발생한 고충	1,2차 수령내역이 확인됨에 따라 중복 보상은 불가하다고 민원인에게 안내
49	○○○ 도(대중교통과)	시내버스 반복 고장에 대한 개선 요청	해당업체에 도민들에게 불편함이 없도록 대체차량 등을 운행할 수 있도록 요청
50	○○○ 도(대중교통과)	버스기사 서비스 마인드 개선요청	해당 버스의 운행기록을 확인해본 바, 시간 미준수에 대해서는 관련 규정에 따라 삼영교통에 행정처분 예정
51	○○○ 제주시(체육진흥과)	종합경기장 이용자의 언행으로 인한 불편	파크골프장 남쪽 대체공간(테이블 및 야외의자 비치)에서 산책 및 휴식을 취할 수 있도록 민원인에게 안내
52	○○○ 도(대중교통과)	시내버스 결행으로 인한 불편	냉각수 누수로 인한 차량 고장으로 인해 운행이 불가능하여 부득이하게 결행된 것으로 확인 후 안내
53	○○○ 제주시(건설과)	횡단보도 앞 볼라드 파손 신고	해당 현장의 파손된 볼라드 조치 완료
54	○○○ 제주시(해양수산과)	2025년 제주시 해수욕장 위험성 연구용역 낙찰자 부적합 판단에 대한 민원제기	민원인에게 설명·이해시켜 원만한 합의로 현재 (주) 에이스해양 용역사와 2025년 제주시 해수욕장 위험성 연구용역 진행중
55	○○○ 제주시(조천읍)	상하수도 반복 파열 민원	누수 복구 공사를 완료하였으며 반복적인 상수도관 파열을 해결하기 위한 6월 15일까지 재공사를 완료할 예정
56	○○○ 자치경찰단(교통정보센터)	신호기 운영 관련 교통 불편	우천으로 인한 교통신호제어기 오작동으로 인하여 황색 점멸 운영되었으며 보수완료 함
57	○○○ 제주시(애월읍)	장애인 활동 지원 서비스 확대 요구	재확증명서를 구비하여 장애인활동지원 변경신청한 건으로 지원시간 추가될 예정 안내
58	○○○ 도(도로관리과)	○○초중교 앞 교차로 구조개선사업 민원	민원인 문서 발송(이메일) 종결(민원인 연락 안됨, 주소 불분명)
59	○○○ 제주시(애월읍)	도로포장 후 마당에 물고임 현상 민원	민원 현장확인 결과 도로부지에서 대지로 물이 흘러 들어오지 않은 상황이며, 추후 해당마을에서 수리예정

연번	신청인(파신청인)	민원내용	처리결과
60	○○○ 도(건축경관과)	건축계획심의 의결에 대한 이의제기 및 질의	질의내용을 민원인에게 문서로 통보하고 민원종결
61	○○○ 제주시(교통행정과)	도로 반사경 설치 요청	민원 요청사항에 대한 조치 완료(도로반사경 설치)
62	○○○ 도(대중교통과)	버스기사 태도불량 민원	해당 운수업체에 모든 운수종사자에게 승객 응대 태도에 대한 교육을 다시 한번 철저히 실시하도록 요청
63	○○○ 도(대중교통과)	버스기사 태도 불량 민원	해당 운수업체에 모든 운수종사자에게 승객 응대 태도에 대한 교육을 다시 한번 철저히 실시하도록 요청
64	○○○ 제주시(삼도1동)	불법 설치물 철거요청	민원인에게 설명, 이해시켜 철거 종결 완료
65	○○○ 도(도로관리과)	선홀1리 운동장 앞 가로수 정비요청	2025.7.3.(목)부터 잡목 제거 작업을 시작할 계획임.
66	○○○ 도(도로관리과)	선홀1리 재활용도움센터 인근 인도 주차금지 시설 요청	노인보호구역은 자치경찰단에서 보도 도막포장 및 자동차 진입억제용 말뚝을 설치할 예정. 민원인에게 설명 후 종결
67	○○○ 도(상하수도본부 하수도부)	오수관 설치 요청	민원인에게 설명하고 이해 종결, ▶ 도 하수도정비 기본계획(변경) 용역 시 검토(하수처리구역 편입, 하수관로 신설)
68	○○○ 제주시(건설과)	인도포장 및 배수로 공사 요청	민원인과 통화하여 해당 구간 관련 사업 추진 시 예산확보가 필요한 실정으로 지연될 수 있음을 구두로 설명.
69	○○○ 도(도로관리과)	마을안길, 남조로 맨홀두경 정비요청	조사를 실시 후, 조사 결과에 따라 각 맨홀(전기,통신,상수,하수 등) 관리기관에서 정비를 실시하고 있음을 설명하여 이해 종결
70	○○○ 제주시(조천읍)	골목안길 도로 파손부분 보수 요청	향후 예산 확보 시 정비할 계획이며 파손이 심한 부분에 대해서는 부분 보수 예정으로 안내
71	○○○ 자치경찰단(교통생활안전과)	건널목 설치 요청	교통시설심의위원회 심의 대상으로 자치경찰단으로 교통시설심의 신청하였으며, 심의 결과에 따라 처리 예정임을 설명
72	○○○ 도(도로관리과)	차선 줄어드는 지점 표지판 등 안전시설 설치 요청	기존 교통안전표지(우측차로없어짐표지)가 설치되어 있으며, 도로재포장하여 노면표시(차로변경표시) 보수하였음.
73	○○○ 제주시(친환경농정과)	진드르 도로변 야간 불빛으로 인한 경작 불편	조천읍 건설팀에서 조속한 시일 내 가로등 가림막 설치할 것임을 안내
74	○○○ 제주시(농정과)	신촌리 '진드르' 주변 개발행위 가능하도록 농지전용 허가요청	농업생산기반 정비농지(우량농지)관리 관련 제도개선 과정에서 검토할 것임을 민원인에게 안내
75	○○○ 도(대중교통과)	260번 버스노선 개선 요구 및 공항직행버스 정차 요구	향후 노선간 조정사유 발생 시 검토 추진. 중간간 급행버스 운행 관련 급행버스 도입 취지 등 설명
76	○○○ 자치경찰단(교통생활안전과)	대흘초-대흘경로당 구간 교통안전시설(신호등 등)설치 요구	해당 구간 과속차량이 빈번함에 따라 향후 마을회 회의 등을 거쳐 사고 예방을 위한 교통시설을 별도 요청하기로 함.
77	○○○ 도(상하수도본부 상수도부, 하수도부)	상하수도 시설 부족 개선요구	상수도공급 관련은 주변지역이 급수에 지장이 없는 범위 내에서 공급할 예정이며, 필요시 원인가부담(공동주택 조성사업 시행사 부담)으로 상수도관 신.증설을 시행할 예정임을 안내
78	○○○ 제주시(건설과)	중대선(대흘6길) 농어촌도로 확포장공사 조속 시행 요구	중대선 농어촌도로 정비사업은 총사업비 40억 원 이상의 사업으로 지방재정 투자심사 후 결과에 따라 지적분할 측량 등 보상협의 추진할 예정이나 투자심사 부적정 시 사업추진에 어려움이 있음을 안내

연번	신청인(피신청인)	민원내용	처리결과
79	○○○ 제주시(건설과)	신촌6길 도로 확포장 시행요청	신와선 농어촌도로 정비사업은 현재 보상협의 중, '26년 예산이 반영되지 않아 사업추진에 어려움이 있으며, 예산확보 시 토지 보상 추진 등 조속히 사업이 추진 안내
80	○○○ 제주시(해양수산과)	함덕해수욕장 내 이벤트 광장 조명시설 보수요청	민원인에게 설명·이해시켜 종결
81	○○○ 제주시(조천읍)	함덕오일장 노후지붕 개선요구	2026년 전통시장 및 상점가 현대화사업 신청(창호보수 및 빗물받이 공사 등) 하였으며 '25년 하반기 심의를 통하여 사업이 선정되면 내년도 사업으로 추진 할 예정임을 안내
82	○○○ 제주시(조천읍)	19코스 올레길 공공화장실 설치요구	2019년 소유권 보전으로 10년간 매각 제한이며 공공화장실의 경우 영구시설물이라 대부도 제한 위와 같은 사유로 설치 불가 안내.
83	○○○ 제주시(안전총괄과)	마을 내 저류지 이용 방안 마련 요청	관련법에 근거 저류지를 본래의 목적 외의 용도로 사용하는 것은 불가 사항 안내
84	○○○ 서귀포시(상하수도과)	개인 오수처리시설 에어펌프 교체 정책 제언	향후 동일한 용역을 수행 중인 도 상하수도본부, 제주시 상하수도과와 협의하여 중·장기적으로 검토할 예정임을 안내
85	○○○ 도(대중교통과)	291번 버스 불친절 신고	CCTV를 확인한 결과 사실 확인 후 운수업체에 통보. 기사에 대한 서비스 교육을 실시하고 재발방지를 위한 내부 관리강화 조치를 취할 예정임을 민원인에게 안내함.
86	○○○ 도(대중교통과)	281번 버스 불친절 신고	CCTV를 확인한 결과 사실 확인 후 운수업체에 통보. 기사에 대한 서비스 교육을 실시하고 재발방지를 위한 내부 관리강화 조치를 취할 예정임을 민원인에게 안내함.
87	○○○ 제주시(환경지도과)	식당 고기 냄새 개선 요구	사업장을 방문하여 사업주에게 악취로 인한 생활불편 민원사항을 전달, 악취 저감을 위해 협조하여 줄 것을 행정지도하였음.
88	○○○ 서귀포시(노인장애인과)	○○요양원 요양보호사의 어르신 케어 및 학대문제	(서귀포시노인보호기관) 어르신 케어에 대한 전반적인 사항 및 노인학대 의심사례에 대한 추가조사 요청, (도사회서비스원) 서귀포○○요양원 운영상황 점검을 위한 설문조사결과 안내 및 시설내 시정조치 필요사항 조치 요청, (도사회서비스원) 노인학대 1차 조사 결과 통보 및 야간근무시 돌봄 공백이 발생하지 않도록 근무상황 보완 조치 요청
89	○○○ 도(대중교통과)	서귀포시 531, 532번 운행시간 중복 및 배차간격 조정요청	시간표 변경 시 조정을 검토하여 추진하겠다고 안내
90	○○○ 제주시(건설과)	도령해든빌 앞 인도 보수요청	해당 구간 경계석 조치 완료
91	○○○ 제주시(체육진흥과)	동부국민체육센터 이용 불편	프로그램 운영의 일관성 확보 필요성 등으로 인해 일반개방은 어렵다는 내용을 민원인에게 알림
92	○○○ 도(산림녹지과)	한라생태숲 이용 불편	예초 작업의 목적 및 일정, 작업 구간 등에 대한 안내문 현장 게시, 작업 중 발생할 수 있는 소음 및 비산물 최소화를 위한 보호 펜스 설치, 가급적 탐방객 이용이 적은 시간대를 중심으로 작업 실시 예정
93	○○○ 제주시(축산과)	소음신고, 동물학대 신고	현장 확인하였으나, 해당 장소에 개 사육하지 않음
94	○○○ 도(4.3지원과)	4.3희생자 보상금 청구관련 제도 보완 요청	청구권자 사망 시 대습 상속인의 보상금 청구절차에 대하여 안내
95	○○○ 도(대중교통과)	버스운행 중 휴대폰 사용 민원	운전 중 휴대전화 사용 금지에 대한 주기적 계도와 내부 감독도 함께 강화해 나갈 예정 안내

연번	신청인(파신청인)	민원내용	처리결과
96	○○○ 도(자치행정과)	명예도민증 재발급 신청	명예도민증 재발급 완료
97	○○○ 도(산림녹지과)	한라산 둘레길 버스 진입도로 확장 및 주차장 확보	교통상황을 고려하여 소형 버스(25인승)를 운행하고, 이송악 코스의 일부 구간은 변경 및 조정하는 방안을 마련할 계획임. 해당구간에 행사기간 동안 간이 화장실 임시 설치 방안 마련
98	○○○ 제주시(교통행정과)	도로 반사경 설치 요청	민원 요청사항에 대한 조치 완료 (도로반사경 설치)
99	○○○ 제주시(건설과)	도로 공사로 인한 불편	도로 가장자리 수목정리 완료하고 내용을 민원인에게 알림
100	○○○ 도(자연재난과)	재난경보 전용 수신시 날짜 및 시간 수정 요구	장비 교체하고 민원인에게 처리 사항 통보 완료
101	○○○ 도(대중교통과)	중산간동로-삼화지구 버스노선 증설 요구	현재로서는 운행차량 부족 및 재정 여건 등의 현실적인 한계로 인해 즉각적인 반영이 어려운 점을 설명
102	○○○ 제주시(환경지도과)	공사장 소음 민원	현장방문하여 현장소장에게 일요일(공휴일 포함) 소음으로 인한 소음불편 민원사항을 전달, 앞으로 2개의 공사장 모두 일요일(공휴일 포함) 작업은 없을 예정이라고 안내
103	○○○ 도(대중교통과)	버스 내 음식물 반입 기준	버스내 음식물 반입기준 관련하여 안내
104	○○○ 도(상하수도본부 하수도부)	정화조 청소 불편	수거 일정에 대한 정확한 사전 안내와 민원인 일정과의 사전 협의를 철저히 하도록 해당 업체 지도
105	○○○ 도(세정담당관)	제주도 관광지 입장료 업종 문제	금융결제원(VAN사, 협약기간 2023.1.1. ~ 2027.12.31.)과 협의하여, 각 부서별 카드가맹점 분리 추진 할 계획임을 안내
106	○○○ 도(관광산업과)	카지노 감독 요청	고충 민원인에게 유선상 민원 제기한 내용과 관련하여 설명하였고 민원인도 충분히 이해함으로써 고충 민원 처리 완료함
107	○○○ 제주시(공원녹지과)	사라봉 야외 배드민턴 폐장시간 연장 요청	민원인과 전화 통화 (배드민턴장 타워등 기존 일몰 후 ~ 23시 소등, 변경 일몰 후 ~ 24시 소등) 완료
108	○○○ 도(상하수도본부 하수도부)	공공하수도 연결요청	도 하수도정비 기본계획(변경) 용역 시 면밀히 검토 예정임을 안내
109	○○○ 제주시(연동)	클린하우스 수거 청소차의 통행방해 개선 요구	신청인에게 교통이 혼잡한 출근시간을 피하여 쓰레기 수거 하겠다는 내용을 설명하여 종결
110	○○○ 도(대중교통과)	버스 라디오 소음	모든 운송업체에 운수종사자들에게 운전석에서의 라디오 청취 시 음량을 최소화하고, 승객에게 불편감을 주지 않도록 주의할 것을 교육하도록 조치함
111	○○○ 도(교통정책과)	택시비 이중결제 해결 요구	현재, 이중결제 여부를 확인할 수 있는 객관적인 자료가 없는 상태로 해당 택시 운수종사자에게 요금 반환 요구 또는 부당요금 징수에 대한 행정처분이 불가능함.
112	○○○ 도(경제일자리과)	제주도민 햇살론 이차보전사업 지원 문의	현재 1차 사업이 마감됨에 따라 원직상 추가 신청은 불가하며 향후 하반기 2차 공고를 필히 확인하시도록 안내함.
113	○○○ 도(환경정책과)	제주특별자치도 관리 보호 야생동물 문의	"제주도내 보호야생동물 지정 현황을 없음"하여 종결 처리
114	○○○ 제주시(차량관리과)	차고지증명 변경에 따른 과태료 감면요청	민원인에게 설명·이해시켜 종결
115	○○○ 제주시(환경지도과)	산업폐기물 방치 및 장기적재로 인한 모기 피해	민원인에게 수차레 민원처리 상황을 알리기 위해 수차레 전화통화를 시도하였으나 통화 불가. 따라서, 공문발송을 통해 민원종결

연번	신청인(피신청인)	민원내용	처리결과
116	○○○ 제주시(이도2동)	주차금지 시설 설치 요청	민원인에게 문서발송 종결, 시선유도봉 설치예정
117	○○○ 도(기업투자과)	제주 워케이션 반려동물 관련 정산 불가 통보에 대한 민원제기	정산 기준 운영의 한계 및 지속적 제도 개선 약속 정산처리 완료 및 향후 동일 사례 예방 조치를 위한 수탁기관에 대한 관리·감독 강화 내용으로 문서로 안내
118	○○○ 도(소통청렴담당관)	송악산 ○○호텔부지 개 발 반대 요청	송악산 개발 관련 사업 진행 과정에서 검토해 나갈 사안임을 민원인에게 설명하고 종결
119	○○○ 서귀포시(기후환경과)	송악산 산책로 계단 보수, 페인트칠 요청	송악산 탐방로 정비사업 실시설계용역 발주하여 현재 실시설계 중임을 안내
120	○○○ 서귀포시(대정읍)	안성리 대정현 기록전시관 누수공사 및 운영비 지원요청	26년 본예산 편성시 사업비 반영 요구 (서귀포시 총무과)
121	○○○ 서귀포시(경제자유지구과)	대정 오일장 주차문제 해결요청	주차환경개선사업을 2025년 1월부터 추진중에 있으며 2026년까지 토지매입을 마무리하여 공사 추진 예정임.
122	○○○ 서귀포시(해양수산과)	모슬포항 토요시장 장소 안전시설 요청	민원인과 우선통화를 통해 민원내용 확인 및 검토의견 이해서켜 종결
123	○○○ 도(상하수도본부 하수도부)	하모3리 대정하수종말처리장 피해지역 지원요청	환경기초시설 피해지역 지원대상 지정 규정, 대정하수처리장 피해지역 지원대상 지정 상황 등 안내
124	○○○ 서귀포시(대정읍)	대정읍 구역리 행정구역 정비요청	행정구역 조정에 따른 실태조사 결과 및 진행상황을 안내함
125	○○○ 서귀포시(건설과)	영어도시-구역리 간 도로건설 신속추진 요청	민원인에게 문서발송 종결
126	○○○ 서귀포시(대정읍)	대정읍 구역리 인도포장 등 정비요청	민원인에게 문서발송 종결
127	○○○ 도(식품산업과)	직불금 일부 마을공익사업에 활용되도록 제도개선 요청	정부 또는 지자체 공익사업 예산을 활용한 직접 지원 방식 등의 다양한 자원 조성 방안에 대해 검토가 필요하다고 안내
128	○○○ 서귀포시(건설과)	농로 배수로 정비사업 민원해결 요청	토지에 대한 권리를 가지고 있는 자의 동의가 필요함을 설명·이해시키고 행정적으로 해결 방법을 찾아보겠다고 안내
129	○○○ 서귀포시(대정읍)	마을 내 민원처리 시 마을협의방안 마련 요청	마을문서(E채송함)를 통해 접수 및 처리하기로 하였음을 안내
130	○○○ 서귀포시(대정읍)	무릉1리 마을 내 펫티켓 홍보물 설치 요청	무릉1리 마을내에 펫티켓 현수막 2개소 설치
131	○○○ 서귀포시(대정읍)	마을소유 창고 수익창출 시설로 사용 요청	JDC 공모사업 등 유사한 사업 공모시 사업 신청할 수 있도록 사업계획 및 향후 일정 등을 안내
132	○○○ 서귀포시(건설과)	무릉2리 내 배수로 신설요청	민원인에게 문서발송 종결
133	○○○ 서귀포시(노인복지과)	무릉2리 경로당 비가림 주차시설 요청	경로당 소규모 개보수 지원사업(공모사업)으로 신청할 수 있으나, 공모 및 보조금 심의를 통해 시급성에 따라 우선순위 선정하는 것으로, 예산사정에 따라 미선정될 수 있고, '26년 추경 및 '27년 예산 편성요구할 계획임을 안내
134	○○○ 도 교육청	폐교 활용시 해당마을 우선권 제공 요청	제주특별자치도 교육청으로 이송
135	○○○ 서귀포시(대정읍)	인성리 일대 환경정비 요청 (남문지, 송악충전소, 단산사 주변)	관내 23개 마을 대상으로 수요조사를 하였고 우선 순위(상기 인성리 요청지 포함)에 따라 직접 환경정비하기로 함.

연번	신청인(파신청인)	민원내용	처리결과
136	○○○ 서귀포시(도시과)	마을 주차공간 협소하니 농협 창고 매입해서 주차장 설치 요청	민원인에게 문서 발송 및 설명
137	○○○ 서귀포시(기후환경과)	단산 산책로 보수 및 신규 탐방로 개설 요청	단산 탐방로 정비공사 완료(기존 산책로 보수)
138	○○○ 도(상하수도본부 하수도부)	대정하수종말처리장 피해 지원 요구	환경기초시설 피해지역 지원대상 지정 규정, 대정하수처리장 피해지역 지원대상 지정 상황 등 안내
139	○○○ 서귀포시(도시과)	운진항 진입도로 조속한 공사 진행 요구	민원인에게 문서발송 종결
140	○○○ 도(도로관리과)	영락리 구간 일주도로에 중앙분리대 설치 요구	현장 확인 결과 차선 유도봉 등 도로안전시설물 파손에 대하여 빠른 시일 내에 정비 예정임을 안내
141	○○○ 서귀포시(건설과)	영락리 ○○○ 배수로 옆 차량 교행시설 요구	도로변 남측 농지를 기부채납할 경우 교행 가능하도록 확장가능 함을 안내
142	○○○ 서귀포시(건설과)	영락리 일대가 폭우에 상습침수되니 배수로 정비 요청	하수도 중점관리지역 신청 사항과 선정을 위한 환경부의 현장점검 계획을 안내함
143	○○○ 서귀포시(건설과)	영락리 ○○○번지 일대가 폭우로 상습 침수되니 조치 요구	저류지 설치는 토지매입 문제 및 유출관 확보여부 등 구조적 한계가 있어 즉각적인 조치는 불가능함을 설명.
144	○○○ 서귀포시(건설과)	대정읍 영락리 ○○○번지 사이 도랑에 흙 제거 요구	정비 완료하였으며, 정기적인 배수로 점검을 통해 토사물이 쌓이지 않도록 안내
145	○○○ 서귀포시(친환경농정과)	영락리 ○○○ 관정 노후 및 파손에 대해 개선요구	2026년 상반기까지 조치, 관로 누수 4개소 수리 및 노출된 관로 약 10m 매립 요청 건은 9월 27일까지 처리 완료하기로 함
146	○○○ 서귀포시(대정읍)	대정성지 돌레 잡목 제거 요청 등	사적지정으로 인해 발생한 주민들의 재산권 제한을 일부 해소하는 데에도 기여할 수 있도록 관련 부서에 민원 사항을 전달 요청함
147	○○○ 도(에너지산업과)	대정 해상풍력발전 인허가 절차 빠른시일내 요청	민원인에게 문서발송 종결
148	○○○ 서귀포시(대정읍)	하모리 당전동 회관 및 대정읍 역사박물관사공원 보수 요청	2026년 예산 신청 및 확보 후 추진하겠음을 안내
149	○○○ 도(상하수도본부 하수도부)	대정읍 하수종말처리장 피해지원 요구	환경기초시설 피해지역 지원대상 지정 규정, 대정하수처리장 피해지역 지원대상 지정 상황 등 안내
150	○○○ 도(자치행정과)	리사무장 처우개선 요청	사무장 처우가 실질적으로 개선될 수 있도록 지속적으로 관심을 갖고 노력해 나가겠다고 안내
151	○○○ 제주시(구좌읍)	차량 불법주차 및 경적 소음으로 인한 고충	불법주정차 단속 CCTV 설치안을 제주시 교통행정과로 발송 후 내방객들의 불법 주정차를 예방하는 형태로 진행해 나갈 것임을 안내
152	○○○ 도(대중교통과)	버스가 정류장에 정차하지 않음	해당 운수업체에는 관련 내용을 통보하였고, 유사 사례가 재발하지 않도록 운수종사자 교육을 강화하도록 요청함
153	○○○ 제주시(한림읍)	한림읍사무소내 소음	도지사에 바란다에 동일 민원 접수되어 민원처리절차에 따라 소통청렴담당관(직소민원팀) 검토를 거쳐 도 홈페이지(도지사에 바란다)에 답변내용 게재
154	○○○ 도(대중교통과)	291번 버스 시간조정 요청	안정적인 도착 시각 확보를 위해 2025년 8월 14일부터 291번 제주터미널 07:00 출발시각을 06:53으로 7분 앞당겨 운행하도록 시간표 조정
155	○○○ 도(도로관리과)	중산간 도로 도로공사 조기마감 요청	도로포장 및 복구완료, 민원인에게 통화로 설명, 이해서켜 종결

연번	신청인(피신청인)	민원내용	처리결과
156	○○○ 제주시(건설과)	안전신문고 민원 신청건에 대한 답변요청	해당 신문고 민원으로 현장확인하여 보수 완료하였으며, 해당 구간 확인 결과 영조물 가입된 도로로 확인되어 영조물 배상 안내할 예정
157	○○○ 도(대중교통과)	섬식버스정류장, 버스노선 불편	민원인에게 해당 운수업체에 관련 내용 통보 및 유사사례 재발하지 않도록 운수종사자 교육 강화 요청
158	○○○ 제주시(연동)	제원거리 보행자 도로정비 및 무단투기 단속 희망	제원사거리 사고 지역 야간 가로환경근무자 배치 안내 및 야간 단속 시 사고지역 점검 계획 안내
159	○○○ 서귀포시(중문동)	26년 주민참여 예산 선정 불공정 문제	‘주민의견서’로 접수하여 도 예산담당관 주민참여예산 담당 주무관에게 메모 보고 형식으로 전달
160	○○○ 도(경제정책과)	탐나는전 환불 관련 민원	유효기한 이내(발행일로부터 5년) 제주도 방문계획이 없음을 확인하고, 캐시백분을 제외한 잔액 운영대행사에 환불 조치 요청
161	○○○ 도(주택토지과)	주거복지센터 상담업무 불만	주거환경개선사업, 주거복지지원사업(임대차보증금 지원, 연체 임대료 지원)에 대한 신청방법 및 절차, 제출서류 등 안내
162	○○○ 도(대중교통과)	버스 난폭운전 신고	불편을 초래한 점과 관련하여 해당 업체 및 운수종사자에게 사실관계를 전달. 이에 따라 해당 운수종사자에게는 강력한 주의 조치를 취하였으며, 해당 운수업체에 대해서도 유사 사례 재발 방지를 위한 재교육을 지시함
163	○○○ 도(대중교통과)	800번 버스 만차 무정차 관련 개선요청	전광판에 ‘만차 운행’ 표시만 있었고 정차 및 안내는 이뤄지지 않았던 점에 대해 관계 운수업체에 강력히 주의 조치를 통보
164	○○○ 서귀포시(건설과)	교통사고 위험구역 도로표시 개선요청	차후에도 교통흐름 상황을 확인 및 점검하여 필요시 노면 화살표 및 유도선 설치 추진 안내
165	○○○ 도(경제정책과)	탐나는전 발급 관련 민원	영업일 기준 3일 이내 받을 수 있도록 운영 대행사에 요청하였음
166	○○○ 도(대중교통과)	300번 버스 안내 불편	영업일 기준 3일 이내에 받으실 수 있도록 운영대행사에 요청
167	○○○ 서귀포시(교통행정과)	주, 정차 단속 관련 건의	단속 운영과 관련하여 주민들이 이해하실 수 있도록 홍보를 강화해 나가겠다고 민원인에게 설명 및 문서 발송
168	○○○ 도(기후환경과)	야생동물 구조요청에 대한 행정대응 불만	민원인에게 문서발송 하여 민원사항 처리 종결
169	○○○ 도 교육청	(가칭)제주○○중학교 신설 주민설명회 미통보 및 행정절차 누락에 대한 민원요청	제주특별자치도 교육청으로 이송
170	○○○ 제주시(건설과)	도로포장 공사후 기존교량 배수불량	현재 배수구 주변에 퇴적된 토사로 인해 물 흐름에 일부 지장이 있는 것으로 판단되어 우선 퇴적물 제거할 계획임을 안내
171	○○○ 제주시(장애인복지과)	장애인 주차구역 순환주차 포함 관련 과태료 문의	전화 통화를 통해 문의사항을 안내하여 종결 처리함.
172	○○○ 제주시(이도2동)	담배공초 투기 단속 요청	쓰레기 투기 금지 경고문을 부착하겠다고 민원인에게 말씀을 드리고 민원인도 이에 동의함.(쓰레기 투기 금지 경고문 부착)
173	○○○ 서귀포시(생활환경과)	바가지요금 신고	색달마을 총회 시 관련 내용 논의 요청.민원인에게 상황 설명 및 이해
174	○○○ 도(관광산업과)	여행중 불편 신고	보상 문제는 민사 영역에 해당하여 행정기관의 강제 조치가 불가하여, 계도 조치 및 재발 방지 약속을 확인하는 것으로 안내
175	○○○ 제주시(환경지도과)	○○○ 소음으로 인한 교통	사업장을 방문하여 관리자에게 소음으로 인한 소음불편 민원 사항을 전달

연번	신청인(파신청인)	민원내용	처리결과
176	○○○ 제주시(디지털혁신과)	제주 국제여객선터미널 공공 와이파이 확충요구	해당 와이파이 단말기에 대하여 SKT에 점검 요청 후 민원인에게 설명 드림. · 2025. 8. 6. 와이파이 단말기 점검 예정
177	○○○ 도(체육진흥과)	골프장 도민차별에 대한 감독 소홀	일부 골프장 경우 회원권 분양당시 지역별(제주도 포함)로 배분하여 회원모집을 추진하였으며 전년도에 회원모집을 마감한 상황이라는 답변을 받았음. 추후 회원모집 시에는 제주도민에 대한 회원모집 확대를 건의함
178	○○○ 제주시(해양수산과)	제주시청 발주공사 안전관리 미흡 - 시민재해발생	현장확인 실시 후 안전펜스 추가 설치 및 경고 안내표지 보강 등 안전시설 개선 조치 완료
179	○○○ 제주시(구좌읍)	세화민속오일시장 공사관련 민원	민원인, 상인회, 입점상인 참석 시설물 이용 개선 방안 논의하기로 함
180	○○○ 도(소통정책담당관)	여권수령 시 직원 불친절	민원인에게 불편함을 겪은 점에 대해 양해를 구하고 응대직원들의 친절 교육을 통해 민원서비스 향상을 위해 노력하겠다고 설명·이해시켜 종결.
181	○○○ 도(대중교통과)	버스 경로 이탈 운행 민원	해당 운수업체에 사실을 통보하고 운전자에 대해서는 강력한 주의 조치를 실시하도록 조치함.
182	○○○ 도(대중교통과)	남서광마을 버스정류장 시외버스 정차 요청	민원인에게 설명시켜 종결
183	○○○ 도(체육진흥과)	제주시 복합체육관 2층 샤워실 캐비닛 사용 요청	캐비닛을 장금장치가 없는 오픈형 캐비닛으로 하는 방향으로 검토하고 있으며, 조속한 시일내 처리 알림
184	○○○ 도(교통정책과)	교통카드 사용에 따른 불이익 해결요청	민원인에게 문서 발송 종결
185	○○○ 도(4.3지원과)	4.3유족 불인정에 대한 이의제기	문서로 답변 안내 통지. 민원 종결
186	○○○ 제주시(안전총괄과)	제주 ○○마트 땅울림 현상 조사요청	○○마트 측에서는 시설물 흔들림에 따른 이용자들의 불안감을 해소하기 위하여, 공조기 베기휼 베어링 교체와 공조기 대체 냉난방 설비를 도입할 예정임을 안내
187	○○○ 제주시(애월읍)	금능 해수욕장 화장실 이용 불편	공공근로자가 수시로 화장실을 점검하고 청소할 수 있도록 교육과 관리 감독을 강화하겠다고 안내
188	○○○ 제주시(도시재생과)	노형오거리 현수막 제거요청	정당현수막 내 기재된 문구에 대한 적법성은 선거관리위원회 소관으로, 선거관리위원회 확인 결과 해당 문구는 통상적인 정당 활동에 해당하므로 적법함을 안내
189	○○○ 제주시(애월읍)	상수도 수질 개선 요구	수도 계량기 필터를 청소 실시하였음을 안내
190	○○○ 제주시(교통행정과)	주민불편 주차문제 해결요청	불법 주정차 금지구간으로 지정되지 않은 구간에 대해 단속 필요 시 주정차 금지구역 지정 절차 필요 및 지정 후 단속 가능한 안내
191	○○○ 도(환경정책과)	제비 과다 서식으로 인한 소음, 위생, 안전 문제 발생	제비는 4~7월에 번식 후 8~9월에 중국, 동남아 등으로 이동하는 철새로 낮게 깔린 전봇대나 전선 등에서 휴식을 취하는 것으로 다소 불편하겠지만 자연을 생각하는 마음으로 양해를 구함
192	○○○ 서귀포시(표선면)	주택 신축시 정화조 위치, 물탱크 설치에 대한 답변요청	민원인 면담 결과, 경계로부터 2m 이상 이격이 가능한 위치로 오수처리시설의 위치를 변경할 것으로 협의하였음.
193	○○○ 제주시(공원녹지과)	삼무공원 이용 불편	민원인에게 설명 및 이해시켜 종결

연번	신청인(피신청인)	민원내용	처리결과
194	○○○ 도(환경정책과)	공원내 무단 방치되어 있는 캠핑카 이동조치 요청	차량 소유주와 연락하여 자진 이동 협조를 요청, 차량을 이동시키겠다는 의사를 확인하였으나, 소유자의 건강상 이유로 부득이하게 즉시 이동이 불가능한 상황임을 안내
195	○○○ 서귀포시(건설과)	도로 패임 시정 요청	보수 조치 완료 안내
196	○○○ 도(교통정책과)	택시 흡연 신고	택시기사의 흡연 행위에 대한 과태료 처분 안내
197	○○○ 제주시(공원녹지과)	태양광용 토지 지목변경 등 관련사항 질의	민원인에게 문서발송 종결
198	○○○ 제주시(삼도2동)	주차장 공사로 인한 침수 위험 방지 요구	임시조치로 모래주머니 설치 완료
199	○○○ 도(교통정책과)	렌터카 회사의 부당한 업무처리 신고 및 확인요청	민원인에게 문서발송 종결
200	○○○ 제주시(우도면)	우도여행 불편 민원	올해 운영 결과를 종합적으로 점검하여 2026년도 개장 전 시설 보완 수리(락커실 내부 발판 설치, 노후 장비 정비 등)와 위생 상태 상시 확인하여 주기적으로 화장실 청소를 해 나가겠다고 안내
201	○○○ 도(대중교통과)	제주버스 415번 운영시간 미준수	GPS 운행기록 확인 결과, 사실 확인, 해당 운수업체에 즉시 통보하여 운전자에게 대해 강력한 주의 조치를 취하였고, 노선 시간표 준수에 대한 재교육을 이행하도록 요청
202	○○○ 자치경찰단(교통정보센터)	교통불편 개선 요청	교통정보센터에서는 원장전로 개통 이후 총 4차선에 걸쳐 해당 교차로의 신호체계 조정함
203	○○○ 도(세계유산본부 유산정책부)	세계유산본부 별목으로 인한 소음	삼나무 식색정비사업 작업시작 시간 오전 8시 이후로 변경 안내
204	○○○ 도(대중교통과)	공항버스 번호 개선 요청	800-1번 노선은 정규노선처럼 하루 종일 운행되는 것이 아니라, 수요가 집중되거나 이용 편의를 높이기 위해 특정 시간대에만 보완적으로 운행되는 맞춤형 노선임을 안내
205	○○○ 제주시(건설과)	도로 경계석 관리 소홀로 인한 타이머파손 보상요청	도로 등 공공의 영조물 관리 하자로 인해 손해를 발생하게 하였을 경우 「국가배상법」에 따라 피해자에게 배상신청을 권장하도록 규정, 배상 원인 발생지 관할인 「제주지구 국가배상심의회」로 배상 신청 안내
206	○○○ 제주시(제주아트센터)	공연 예매 시스템 장애 관련 민원 및 요청사항	민원인에게 전화로 사전 설명하고, 문서발송 종결
207	○○○ 제주시(제주아트센터소)	공연 예매 시스템 개선요청	민원인에게 전화로 사전 설명하고, 문서발송 종결
208	○○○ 제주시(애월읍)	제주시 신업리 잡초 등 부실한 도로관리로 인한 민원	현장확인 후 진입로 구간 200m 풀베기 시행 완료 안내
209	○○○ 도(문화정책과)	산지천갤러리 무더위쉼터 이용 불편	산지천갤러리는 주용도가 미술관이며 의자가 설치된 1층은 커피숍으로 운영되는 사항 및 한시적으로 무더위쉼터로 지정하여 주민들에게 편의를 제공하는 사항 등 설명
210	○○○ 제주시(도시재생과)	탐동광장 내 쓰레기통 설치 건의	탐동광장에 쓰레기통을 설치할 경우 미관 저해뿐만 아니라 쓰레기통 주변에 쓰레기가 넘쳐날 우려가 있으며, 이에 따른 쓰레기통 관리 및 청소에 추가적인 비용과 인력이 발생 될수 있어 설치 불가 안내
211	○○○ 제주시(일자리에너지과)	급속충전소 과태료 개선 건의	법령에 규정된 위반행위를 임의로 해석하여 예외사항을 규정할 수 없음. 부과받은 과태료 사전통지에 대하여 의견진술서를 제출할 수 있음을 안내

연번	신청인(파신청인)	민원내용	처리결과
212	○○○ 제주시(우도면)	우도 전기바이크 업체의 부당한 손해배상 청구	이륜자동차 대여업은 자유업임. 운송업자에게 요금의 조정, 자동차 손해배상을 위한 보험 또는 공제의 가입 등을 강제할 수 없음. 매년 자정결의대회 및 캠페인 등을 실시하고 있으나 영업과 관련된 여러 가지 민원사항의 관리 감독이 어려운 실정임을 안내
213	○○○ 도(교통정책과)	렌터카 업체의 부당한 수리비 요구	해당업체를 여객자동차 운수사업법 제31조 위반사항으로 판단, 같은법 제85조제1항11호에 의거 과징금 처분함
214	○○○ 제주시(상하수도과)	하수구 맨홀 청소 요청	민원인에게 유선 안내 및 문서 발송 종결
215	○○○ 서귀포시(안덕면)	농도 및 올레9코스 통행불편 민원	민원인과 현장에서 통행이 불편한 구간을 정확히 파악 후 가지치기 작업 완료
216	○○○ 도(해양산업과)	도두항 시설물 소음으로 인한 불편	정기적인 점검을 통해 시설물 관리에 철저를 기하겠다는 내용 설명
217	○○○ 서귀포시(건설과)	우천시 도로 우수처리 요청	배수시설 설치 필요성은 이해되나 배수로 연결은 지형상 불가능하여 즉각적인 조치는 불가능함을 설명. 2026년 공량단가 공사를 통해 침투조 설치에 대해 설명.
218	○○○ 도(상하수도본부 하수도부)	쓰러진 전신주 해결 요청	제도상 한계로 기관에서 직접 보수는 불가하며, 관련 사실을 안내
219	○○○ 제주시(교통행정과)	자동차전문정비업 폐업 및 차량 외부 이동 제한에 대한 행정해석 시정 및 신속 처리 요청	현행 법령에 정비차량 외부보관의 허용 여부에 대한 명시적 규정이 없음. 위법성에 대한 최종 판단은 사법기관에서 이루어질 사항임을 안내
220	○○○ 제주시(교통행정과)	압류계좌 취소 요청	교통유발부담금 체납으로 인해 예금 체납처분(압류)은 취소불가하며, 수탁자(신탁회사)가 부과대상자임을 안내.
221	○○○ 도(세계유산본부 한라산국립공원관리소)	한라산 정상 청소 요청	현재 한라산 정상부는 데크시설 정비 공사중임을 안내하고 환경정비 실시
222	○○○ 서귀포시(선산읍)	섬피코지주차장 주차요금 할인 차액분 환불 요청	주차요금 정산원이 주차요금 경감 상황을 인지하지 못한 것으로 확인. 이에 과오납된 주차요금 환불 처리 안내
223	○○○ 서귀포시(건설과)	도로편입 미지급용지 보상 요청 등	서귀포시는 예산의 범위 내에서 순차적으로 미지급용지 보상을 시행할 예정임을 설명
224	○○○ 도(대중교통과)	버스불편신고	해당 운수업체(서귀포운수)에 사실관계 통보, 해당 운수종사자에게 강력한 주의 조치와 함께 '불친절 금지 및 친절 응대'에 대한 재교육을 실시하도록 조치
225	○○○ 제주시(한경면)	도로 잡풀 잡목 제거요청	풀베기 및 환경정비와 관련하여 2025년 11월 6일자로 관련 구역에 대한 풀베기 및 환경정비를 모두 완료하였음을 안내
226	○○○ 서귀포시 (기후환경과, 교통행정과)	불법튜닝 오토바이 단속	유관기관 합동단속 추진계획을 민원인에게 안내
227	○○○ 자치경찰단(교통정보센터)	교통신호기 조정 요청	차량과 보행자 간 교통사고 예방을 위해 S-중앙병원입구 교차로의 신호 순서를 10월 24일부로 변경하여 운영 중임
228	○○○ 도(대변인)	제주도청 소식지 발송 요청	2025년 도정소식지 봄·여름·가을호를 발송해드리기로 하였으며, 겨울호부터 누락 없이 정기적으로 발송될 수 있도록 조치함
229	○○○ 도(도로관리과)	대도로 진입로 동선 화단 철거 요청	식수대 철거 관련은 진입로 주변 도로현황을 조사하고 교통안전과 이용객 편의를 고려하여 빠른시일 내 추진해 나가도록 하겠다고 안내
230	제주시(우도면)	불법 도로 점유 전시 및 영업 근절 요청	우도로1번지 일대 국유지, 도로에 관하여 측량 약속 및 행정조치 등에 관한 내용을 설명

연번	신청인(피신청인)	민원내용	처리결과
231	○○○ 제주시(생활환경과)	음식물쓰레기 수거통 이용 불편	해당 종량기 보수완료 후 민원인에게 긴급조치 방법 설명 완료
232	○○○ 제주시(교통행정과)	주정차 금지구역 지정 요청	민원인에게 문서 발송하여 종결
233	○○○ 제주시(환경면)	혐오 현수막 철거 요청	정당현수막은 법정 게시기간(15일)이 지난 후 설치정당 및 업체에서 자진 철거가 가능, 다만, 게시기간이 지난 현수막 현수막에 대해 즉시 철거하도록 정당 및 설치업체에 안내하고 있음을 민원인에게 알려드림
234	○○○ 도(대중교통과)	버스노선(101번, 500번) 이용 불편	500-1번과 500-2번 추가 운행 여부는 500번 운행과 관련하여 기존 노선 운영체계 전반(급행버스 단축 및 500번 신설의 취지 등)을 재검토해야 하는 사안으로, 현재로서는 여러 관계 사항을 종합적으로 검토해야 하는 상황임을 안내
235	○○○ 제주시(한림읍)	상수도요금 과다 부과에 대한 진상조사 및 요금조정 요청	해당 고충 처리 민원은 등기문서 발송 처리 완료
236	○○○ 자치경찰단(교통정보센터)	○○○ 앞 신호 개선요청	현재 교차로 교통량 및 신호체계 상 해당 방면 신호연장은 어려움 안내
237	○○○ 제주시(식품안전과)	야간 영업장 소음공해 지도점검 요청	영업주에게 야간에 발생하는 소음 등으로 인하여 인근 주민들이 피해를 입지 않도록 주의·관리하도록 지도
238	○○○ 서귀포시(성산읍)	제주 상산항 불법광고 전단지 강력 단속 요청	현장확인 후 불법 전단지 광고주에게 과태료를 부과하였음
239	○○○ 제주시(경제소상공인과)	제주시 민속오일시장 화장실 안내표지 개선 요청	[남/여 화장실 표지 교체]는 즉시 추진하고, [화장실 위치 안내 표지 추가 설치]는 예산 확보 및 관련 절차를 거쳐 조속히 추진하겠다는 내용을 민원인에게 안내
240	○○○ 서귀포시(기후환경과)	대정읍 양돈장 악취 민원	주·야간 등 지속적인 점검 실시 안내(도 축산과 24시 방제단 및 시 방제단(주말 포함 9~18시) 운영 안내)
241	서귀포시(건설과)	도로편입 미지급용지 보상 요청의 건	민원인 요청건에 대해 문서 발송하여 처리 완료
242	○○○ 도(건축경관과)	건축관련 조례개정에 대한 의견	건축행위를 위한 도로 기부채납을 허용하고 있는 주거지역임으로 미달되는 도로부분을 추가적으로 확보하여 개설하는 경우 건축 가능 회신
243	○○○ 도(도로관리과)	도로변 가로수 정비요청	통행에 지장되는 부분에 대하여 잡목제거 및 예초 완료.
244	○○○ 제주시(건설과)	도로로 인한 차량파손 보상절차 안내 요청	도로 등 공공의 영조물 관리 하자로 인해 손해를 발생하게 하였을 경우 「국가배상법」에 따라 피해자에게 배상신청을 권장하도록 규정, 배상 원인 발생지 관할인 '제주지구 국가배상심의회'로 배상 신청 안내
245	○○○ 제주시(환경지도과)	공사소음으로 인한 생활 불편 민원	지속적인 현장점검을 통하여 소음으로 인한 불편사항이 발생하지 않도록 노력하겠다고 민원인에게 안내
246	○○○ 자치경찰단 (교통안전과)	한림읍 ○○○아파트 정문 좌회전 허용 및 신호등 설치 요청	좌회전 허용의 경우 교통시설심의 안전 상정 후 그 결과를 문자 회신 예정임을 민원인에게 안내
247	○○○ 서귀포시(도시과)	강정마을 도로공사 및 주정차 불편 관련 개선요청	민원인에게 문서발송 종결

연번	신청인(파신청인)	민원내용	처리결과
248	○○○ 도(4.3지원과)	4.3 고령 유족 생활보조비 지급방식 변경요청	자녀 통장입금 및 압류방지 통장 입금이 불가한 사유에 대한 내용을 설명
249	○○○ 도(대중교통과)	버스 이용 불편	단말기 작동 불량 확인, 운수업체(극동여객)에 사실관계 통보, 해당 운수종사자에게는 조치를 즉시 시행하도록함
250	○○○ 제주시(건설과)	보도블럭 보수 및 손해배상 요청	해당 현장의 파손된 부분은 임시 보수 조치할 예정이며, 영조물 보험 접수를 해야하는 사항임을 안내
251	○○○ 제주시(교통행정과)	공영버스 운전원 공정한 근무평가 요청	운전원 직원과 상담 실시
252	○○○ 자치경찰단(교통정보센터)	옹포 정미소 앞 사거리 교통신호 개선 건의	해당 민원은 교통신호체계 개선으로 해결할 수 없는 사안임
253	○○○ 제주시(위생관리과)	숙박시설 이용 중 부상에 대한 조치요청	민원인에게 신문고 답변 및 유선전화를 통해 설명하여 종결
254	○○○ 도(상하수도본부 상수도부)	상수도 수압 개선 요청	해당 번지에 디지털 수압계를 설치하여 수압 확인 후 인근 감압 밸브를 조정하여 수압조절 완료
255	○○○ 도(문화정책과)	민원인 응대 불친절	전 직원 대상 CS 교육을 통해 친절한 고객 응대의 중요성 인지 제고 고객 응대 매뉴얼 재정비 추진
256	○○○ 제주시(건설과)	가로등 설치 민원신청	신대로20길 34앞, 신대로20길 38 앞 한전주에 보안등 2개소 설치 완료 * 보안등 시설 후 민원인 현장확인 완료
257	○○○ 도(경제정책과)	탐나는전 카드발급 불편 민원	민원글 게시 후 카드 배송완료 확인, 고객센터 대응 미흡에 대해 운영대행사 내용 전달 및 시정 요청
258	○○○ 서귀포시(표선면)	통신판매업체에 골값 송금 후 상품 받지 못한 피해	해당 통신판매업체와 통화하여 민원인 요청사항 전달, 민원인 환불 완료 확인
259	○○○ 도(교통정책과)	리스차량 차고지증명 제외 요청	고충민원에 대한 답변 내용을 유선으로 설명
260	○○○ 서귀포시(여성가족과)	서귀포시의 부당한 퇴소 요구 철회 요구	제주해바라기센터, 제주1366센터 등에서 통합사례회의를 통한 사후 지원 제공(예정)
261	○○○ 도 교육청	○○교육캠프 전화번호 안내 잘못으로 인한 불편	제주특별자치도 교육청으로 이송
262	○○○ 도(소통청렴담당관)	건축 소음과 먼지 피해 해소 요구	서면으로 답변 작성 후 이메일로 송부
263	○○○ 제주시(청정축산과)	개짖는 소음으로 인한 일상생활 불편	현장확인 후 견주에게 주변 민원사항 전달 및 개 관리에 신경 써 주실 것을 당부함.
264	○○○ 제주시(공원녹지과)	과수원의 소나무 제거 요청	민원인과 현장에서 면담을 실시하여 해당사안과 관련하여 설명 및 안내
265	○○○ 서귀포시(친환경농정과)	청년농업인 영농정착사업 대상자 선발 관련 민원	진료확인서(진단서) 확인하여 고위험임산부로 대면불가 화상면접 진행 추진
266	○○○ 서귀포시(생활환경과)	대형폐기물 환불 처리과정의 민원응대 시정요구	중복결제 확인된 건에 대해서 환불 조치. 배출일 이후에 신고필증이 출력되지 않는다고 설명

2

시민고충처리위원회 활동 및 홍보실적

1 사진으로 보는 위원회 활동

- 도 시민고충처리위원회 - 국민권익위원회 업무협의회 ▷ (2025. 1. 9. / 제주도청)



- 2025년 국민권익위원회 전국협의회 참석 ▷ (2025. 4. 9. / 서울은행회관)



- 2025년 제1회 시민고충처리위원회 연구포럼 참석 및 사례발표

▷ (2025. 4. 25. / 서울비즈센터)



● 2025년 제2회 시민고충처리위원회 연구포럼 참석 및 사례발표

▷ (2025. 6. 11. / 서울역 대회의실)



● 달리는 제주신문고 운영 ▷ (3회)



2025. 5. 22. 제주시 조천읍



2025. 6. 13. 서귀포시 대정읍



2025. 10. 31. 제주월드컵경기장 광장

● 국민권익위원회 워크숍 참석, 수원시청 방문



2025. 6. 26. 세종시 국민권익위원회



2025. 6. 27. 수원시청

● 국정기획위 '찾아가는 모두의 광장' 지원 ▷ (2025. 7. 30. / 제주시청)

제주시청님의 게시물

✓ 권익위 전문 조사관이 직접 상담 접수
 ♫ 여러분의 목소리가 정책이 됩니다!
 이번 기회에 직접 의견을 전달하고
 더 나은 대한민국을 만들어주세요!
 #국정기획위원회 #모두의광장 #찾아가는광장 #제주시청 #정책소통 #민원상담 #국민소통 #민정소통 #국민참여 #정책제안 #정부소통 #국민의목소리 #지역소통 #정책만들기 #공공서비스 #함께만드는대한민국

국정기획위원회
찾아가는 모두의 광장

전국을 직접 방문해 주민과 소통
 정책 제안과 민원 상담을
 현장에서 바로 해결하는 소통 창구

찾아가는 모두의 광장
 운영 안내

일시: 2025년 7월 30일 (수) 10:00 ~ 15:00
 장소: 제주시청 본관 2층 회의실
 대상: 정책 제안 또는 생활 불편을 겪는 시민 누구나
 참여 방법: 당일 현장 방문

찾아가는 모두의 광장
 현장 상담과 국민소통

온라인 신청이 어려운 국민도 현장에서 편리하게 의견 제안 가능
 권익위 전문 조사관이 직접 상담 접수
 정부와 시민을 연결하는 '모두의 광장'에서
 당신의 목소리가 정책이 됩니다!

국정기획위 국민소통 '찾아가는 모두의 광장' 제주에서 열려

송고 2025-07-30 15:03

조승래 대변인 "국정과제 반영 등 민원인에게 회신"

제주 '찾아가는 모두의 광장' 방문한 조승래
 (제주=연합뉴스) 고성식 기자 = 조승래 국민주권위원회 위원장(왼쪽)이 30일 오전 제주시청에서 열린 '찾아가는 모두의 광장'을 찾아 민원인들이 민원을 듣고 있다. 2025.7.30 koss@yna.co.kr

● 2025 제주갈등포럼 세션 운영 (갈등해소를 위한 시민고충처리위원회 역할)

▷ (2025. 9. 18. / 제주 아젠토피오레 컨벤션)



● 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석 및 서울시 시민감사옴부즈만위원회 방문

▷ (2025. 12. 4. ~ 12. 5. / 서울역 대회의실)



2025년 제4회 시민고충처리위원회 혁신포럼 참석



서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 방문

● 2025년 하반기 시민고충처리위원회 역량강화 교육 참석

▷ (2025. 12. 17. / 서울 포스트 타워 대회의실)



● 민원업무 담당자 대상 고충민원 역량강화 교육

▷ (2025. 8. 29. / 제주농업기술원 농업디지털센터)



● 2025년 시민고충처리위원회 리플릿 제작 및 활용 ▷ (2025. 10.~)

찾아가는 고충민원 해결 서비스 달리는 제주신문고

「달리는 제주신문고」란?

- 시민고충처리위원회의 활동이 어려운 소외지역 및 취약계층 등을 직접 찾아가 현장에서 민원을 청취하고 고충민원 신청을 받는 현장 결의 구제 서비스입니다.

운영 방식

- 고충 상담 거점 공간 운영 : 매년 상·하반기 (2회)
- 도민 다중이용 장소 선정 운영 : 필요시

주요 활동

- 고충민원 상담 및 신청·접수

조천읍사무소 (2025. 5. 22.)

대정읍사무소 (2025. 6. 12.)

고충민원, 편리하게 신청하세요!

홈페이지 www.jeu.go.kr ▶ [신문고] ▶ [고충민원신청(시민고충처리위원회)]

방문·우편 제주특별자치도 제주시 문연로 6 제주특별자치도 소통정책담당관 착소민원팀

전화 064-710-4614~4615

팩스 064-710-3359

이메일 jejugsw@korea.kr

제주도민의 고충민원 해소, 시민고충처리위원회가 도와드리겠습니다.

시민고충처리위원회는 무엇인가요?

- 지방자치단체 및 그 소속기관에 관한 고충민원을 중립적 입장에서 조사하고 처리하여 시민의 권익을 보호하는 기관입니다.

설치 근거

「부패방지 및 국민권익위원회의 운영에 관한 법률」에 따라 지방자치단체 조례로 설치

제주특별자치도 시민고충처리위원회

- 구성 : 분야별 전문가 9명 (학계 3명, 변호사 1명, 세무사 1명, 시민단체 4명)
- 임기 : 신분 : 4년(연임불가), 무보수임예치
- 주요 역할 및 기능
 - ① 고충민원의 조사 및 처리
 - ② 고충민원 시장광고 또는 의견표명
 - ③ 행정제도 개선 권고
 - ④ 민원 상담

어떤 민원을 신청할 수 있나요?

- 신청대상
행정기관 등의 위반·부당하거나 소극적 처분, 불합리한 행정체제로 인하여 도민의 권리를 침해하거나 불편·부담을 주는 사항에 관한 것임.

조사대상이 아닌 사항

- ① 시민 간의 권리 관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- ② 검사 또는 법률에 따른 불복구제절차 및 법령에 따른 화해·알선·조정·중재 등 절차가 진행 중인 사항
- ③ 행정기관 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항

고충민원 신청 방법

홈페이지 www.jeu.go.kr ▶ [신문고] ▶ [고충민원신청]

방문·우편 제주특별자치도 제주시 문연로 6 제주특별자치도 소통정책담당관 착소민원팀

전화 064-710-4614~4615

팩스 064-710-3359

이메일 jejugsw@korea.kr

고충민원, 이렇게 처리됩니다!

- ① 고충민원 신청·접수
 - 고충민원 신청 및 접수
- ② 조사 실시
 - 조사·처리 결정
 - 조사관 지정
 - 조사 통보
 - 신청인, 피신청인 (관련부서·기관)
 - 조사 실시
- ③ 위원회 심의·의결
 - 조사결과 보고
 - 조정 합의 검토 및 실시
 - 위원회 심의·의결
- ④ 결정 통지
 - 처리결과 통지
 - 신청인, 피신청인 (관련부서·기관)

처리 기간

■ 접수일부터 60일 이내 (필요시 60일 이내 연장 가능)

처리 유형

■ 시장광고, 의견표명, 조정, 합의, 심의판결, 가결 등

2 시민고충처리위원회 회의 개최

구분	주요내용	
2025년 제1차 회의 (2025. 1. 17.)	보고 사항	1. 시민고충처리위원회 2024년 제11차 회의 결과 2. 시민고충처리위원회 추진상황 및 추진계획 보고 3. 고충민원 접수현황 보고
	보고 안건	1. 2024-177 회천-신촌간 도로공사구간 편입토지 출입구 확장 포장 요청
	심의 안건	1. 2024-125 세계자연유산센터 어린이 관람료 무료 요청
2025년 제2차 회의 (2025. 3. 21.)	보고 사항	1. 시민고충처리위원회 2025년 제1차 회의 결과 2. 시민고충처리위원회 추진상황 및 추진계획 보고 3. 고충민원 접수현황 보고
	보고 안건	1. 2025-007 소음민원에 대한 소극적 대처 2. 2025-019 주차장 출구 위험한 (교통)분기점 표지판 개선 요청
2025년 제3차 회의 (2025. 4. 18.)	보고 사항	1. 시민고충처리위원회 2025년 제2차 회의 결과 2. 시민고충처리위원회 추진상황 및 추진계획 보고 3. 고충민원 접수현황 보고
	보고 안건	1. 2024-187 우수관로로 사용하고 있는 토지 매수 또는 원상복구 요구
	심의 안건	1. 2024-189 시설운영지침 위반으로 인한 종사자 피해 개선요구 2. 2025-30 봉개동 교통신호등 시간 연장 요청 3. 2025-37 외도구장 풋살장 이용 불편
2025년 제4차 회의 (2025. 5. 16.)	보고 사항	1. 시민고충처리위원회 2025년 제3차 회의 결과 2. 시민고충처리위원회 추진상황 및 추진계획 보고 3. 고충민원 접수현황 보고
	심의 안건	1. 2024-208 공공용지 분할 및 대체도로 문제에 대한 이의신청 2. 2025-43 정보공개 처리 이의제기
2025년 제5차 회의 (2025. 6. 20.)	보고 사항	1. 시민고충처리위원회 2025년 제4차 회의 결과 2. 시민고충처리위원회 추진상황 및 추진계획 보고 3. 고충민원 접수현황 보고
	보고 안건	1. 2024-210호 성읍2리 입구 교차로 교통사고 예방을 위한 조치 요구 2. 2025-36호 서귀포시의 도로사용 토지 보상요구 3. 2025-44호 개발행위에 따른 경계측량성과도 접수요청 4. 2025-78호 건축허가시 지적측량성과도 운용지침 시정요구
2025년 제6차 회의 (2025. 7. 18.)	보고 사항	1. 시민고충처리위원회 2025년 제5차 회의 결과 2. 시민고충처리위원회 추진상황 및 추진계획 보고 3. 고충민원 접수현황 보고
	보고 안건	1. 2025-145호 공공근로 참여자 공공의 부당한 나이제한 개선요구
	심의 안건	1. 2025-47호 제주시 부동산 거래질서 교란행위 신고센터 업무 부적절 2. 2025-69호 음악바우처 강사 등록 규정 개선요청

구분	주요내용	
2025년 제7차 회의 (2025. 8. 22.)	보고 사항	1. 시민고충처리위원회 2025년 제6차 회의 결과 2. 시민고충처리위원회 추진상황 및 추진계획 보고 3. 고충민원 접수현황 보고
	보고 안건	1. 2024-197호 도로개설시 주택과 도로와의 단차로 인한 방풍시설 요청 2. 2025-188호 임업·임산물 재배를 위한 세월교와 대피소 설치요청
	심의 안건	1. 2025-69호 음악바우처 강사 등록 규정 개선요청
2025년 제8차 회의 (2025. 9. 19.)	보고 사항	1. 시민고충처리위원회 2025년 제7차 회의 결과 2. 시민고충처리위원회 추진상황 및 추진계획 보고 3. 고충민원 접수현황 보고
	보고 안건	1. 2025-208호 일반음식점 영업신고 접수 거부에 대한 시정 및 수리요청 2. 2025-235호 2차 납세 취소 요청
	심의 안건	1. 2025-149호 농민수당 추가 지급 요청 2. 2025-206호 절대보전지역 시설물 설치 허용 요청 3. 2025-112호 항포구내 모래준설 요구
2025년 제9차 회의 (2025. 10. 24.)	보고 사항	1. 시민고충처리위원회 2025년 제8차 회의 결과 2. 시민고충처리위원회 추진상황 및 추진계획 보고 3. 고충민원 접수현황 보고
	심의 안건	1. 2025-81호 농지전용허가 불허 이의신청
2025년 제10차 회의 (2025. 11. 28.)	보고 사항	1. 시민고충처리위원회 2025년 제9차 회의 결과 2. 시민고충처리위원회 추진상황 및 추진계획 보고 3. 고충민원 접수현황 보고
	보고 안건	1. 2025-278호 자활센터의 부당한 권고 등
	심의 안건	1. 2025-81호 농지전용허가 불허 이의신청 2. 2025-212호 공동주택 옆 텃밭 사업으로 인한 주민피해 개선 요구
2025년 제11차 회의 (2025. 12. 19.)	보고 사항	1. 시민고충처리위원회 2025년 제10차 회의 결과 2. 시민고충처리위원회 추진상황 및 추진계획 보고 3. 고충민원 접수현황 보고
	보고 안건	1. 시민고충처리위원회 2026년 운영계획

3 보도자료

HOME > 정치행정 > 자치행정

제주도 시민고충처리위, 도민 고충 민원 효율적 해결 주력

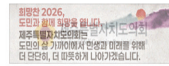
K. 허영행 기자 | © 승인 2025.03.26 11:37

일선 부서 고충민원 이송처리에 담당공무원 신속 대응



[제주도민일보 허영행 기자] 제주도는 시민고충처리위원회(위원장 황석규)를 통해 불필요한 행정소송을 줄이고 도민의 고충민원을 효율적으로 해결하는데 주력하고 있다고 26일 밝혔다.

2025. 3. 26. 제주도민일보



다른 목소리 헤드라인제주

HOME > 정치행정

데스크노란 목요일고

주목수정 해설이벤트

미디어칼럼

연재칼럼

2025.03.26 16:10 | 5 댓글 0

소송대신 대화' 제 고충처리위, 중재자 역할 특목

제주특별자치도는 시민고충처리위원회(위원장 황석규)를 통해 불필요한 행정소송을 줄이고 도민의 고충민원을 효율적으로 해결하는데 주력하고 있다고 26일 전했다.

올해 2~3월 접수된 고충민원은 총 34건으로, 이 중 4건은 위원회 조사대상으로 선정됐고, 24건은 해당 부서로 이송, 6건은 각하 처리됐다.

최근 해결된 주요 사례를 살펴보면, 서귀포시 안덕면 관광시설 주차장 출구 교통 분기점 표지판 관련 민원과 제주시 조천읍 농가시설의 온풍기 소음 관련 민원이다.

안덕면 관광시설 주차장 출구에서는 보행자 안전을 위협하는 교통 분기점 표지판 위치 문제가 제기됐다. 도로관리과는 현장조사 후 보행자 안전을 고려해 표지판 위치를 신속하게 이설했다.

조천읍 사례에서는 농가시설 온풍기 소음으로 인한 민원이 발생했는데, 제주시 환경지도과가 현장을 수차례 방문해 주·야간 소음도를 측정하고 농가 측과 지속적인 협의를 진행했다.

2025. 3. 26. 헤드라인 제주

[한라일보] 제주도 시민고충처리위원회는 도민들의 일상 속 고충과 불편을 해결하기 위해 9명의 위원과 함께 2023년 2월 문을 열었다. 지난 2년간 244건이 고충민원이 접수됐고 234건을 해결했다. 필자는 위원장직을 수행하며 기억에 남는 사례들을 되짚어 보고자 한다.

그간 경로당 임차료 지원요청, 난임부부 한약지원사업 지원대상제한 폐지, 유연보급 개장신고 업무처리 개선, 공공기관 어린이 관람료 무료 제도 도입, 해안변 악취민원, 사유지 노후 수도관 절거, 횡단보도 설치 장기간 지연 해결 등 다양한 고충민원을 해결했다.

해결과정에서 행정부서와 민원인 간의 적극적인 중재와 조정을 통해 신속한 합의를 이끌어 내는 것에 무엇보다 주력했다. 일선 부서의 고충민원 처리 결과에 대한 사후관리도 겸해 민원 만족도도 높였다. 또한 전문조사관의 상담과 조사 과정을 통해 소송보다 대화의 방법으로 고충민원을 해결해 민원인의 시간·경제적 부담을 덜어드리고자 노력했다.

고충민원이 있을 경우, 주저하지 말고 시민고충처리위원회를 찾아주시길 바란다. 민원 접수는 제주도 홈페이지, 전화 상담 또는 도청 소통정보담당관에 직접 방문을 통해 가능하다. 아울러 우리 위원회에서는 도민들의 의견을 더욱 가까이에서 듣기 위해 현장을 찾아가는 '달리는 제주신문고'도 운영하고 있다.

새롭게 시작되는 후반기에 맞이하며 위원회의 역량을 더욱 강화하고 도민들의 고충 해소를 위해 최선을 다할 것을 약속드린다. <황석규 제주도 시민고충처리위원회>

2025. 4. 8. 한라일보

제주도 시민고충처리위원회, 민원해결 우수사례 호평

홍창빈 기자 headineju@headineju.com | © 승인 2025.04.28 14:48 | 5 댓글 0



제주특별자치도 시민고충처리위원회는 '2025 제1회 시민고충처리위원회 연구포럼'에서 위원회가 발표한 경로당 임차료 지원 민원 해결 사례가 참석자들의 호평을 받았다고 28일 전했다.

국민권익위원회가 주관한 이번 포럼은 지난 25일 서울비즈센터에서 전국 시도 시민고충처리위원회 간 민원해결 사례를 공유하고 지역 현안 대응방안을 모색하기 위해 마련된 자리로 마련됐다. 2022년 7월 제3차 권익위 전국협의회에서 계안된 이후 정례화됐다.

2025. 4. 28. 헤드라인 제주

현장으로 간 민원 해결...‘달리는 제주신문고’ 상반기 운영 중

A 고기죽 기자 | © 승인 2025.06.11 19:15

5월 초전읍...13일엔 대정읍
사전 발굴·민원 처리 병행



도민 고충을 현장에서 직접 듣고 해결하는 ‘달리는 제주신문고’가 올해도 운영된다.

제주도 시민고충처리위원회는 도민 불편을 신속하고 효율적으로 해결하기 위한 찾아가는 민원 현장 서비스를 상반기에 일정 맞춰 진행해 오고 있다고 11일 밝혔다.

2025. 6. 11. 제민일보

JIBS

제주 시민고충처리위 출범 이후 350건 처리.. 93% 해결

입력 2025.06.24. 오전 11:02



시민고충처리위원회 (제주자치도 제공)

시민고충처리위원회가 제주도민 고충 해결에 성과를 보이고 있습니다.

제주자치도에 따르면 지난 2023년 2월 출범한 제주도 시민고충처리위원회는 지금까지 접수된 고충민원 375건 가운데 350건을 합의·조정해 93%의 처리율을 보이고 있습니다.

2025. 6. 24. JIBS 보도

[제주도민일보 허영철 기자] 제주도 시민고충처리위원회가 지난 20일 제주도청 한경마루에서 열린 2025년 제5차 회의를 통해 총 4건의 고충민원을 합의 종결했다고 밝혔다.

이번 회의에서 종결된 민원은 성읍2리 입구 교차로 교통사고 예방조치 요구, 개발행위에 따른 경계측량성고도 운용 지침 개선 요구 2건, 서귀포시 도로사용 토지 보상 요구 등이다.

성읍2리 입구 교차로 교통사고 예방조치 요구건은 성읍2리 이장 등 25명이 연명부를 제출한 집단민원으로, 해당 교차로에서 빈번하게 발생하는 교통사고를 예방하기 위한 과속 단속카메라 설치 등의 조치를 요청한 사안이다.

지난 2024년 12월 12일 '서귀포 집무실 방문 소통의 날'에 신청인과 도지사, 관련 부서가 면담을 진행했으며, 이후 관련부서에서 교통사고 예방을 위한 시설을 등을 설치 완료했다.

위원회는 지역 주민들의 안전을 위해 "대형사고가 발생했던 장소인 만큼, 추가적인 교통안전대책 마련이 필요하지 않을까 필요하다"는 의견을 관련부서에 제시했다.

개발행위에 따른 경계측량성고도 운용 지침 개선 민원은 건축 인허가 과정에서 토지 경계 측량 서류 제출 방식의 개선을 요청한 사안이다.

관련부서는 양 행정시의 지침적용에서 통일성이 필요하고, 민원인 주장에서 합리적인 부분은 받아들일 필요가 있다는 위원회의 의견에 따라 '경계측량법-분쟁예방을 위한 지적측량 운용지침'을 보완했다.

기준에는 한국국토정보공사와 지적측량업자가 작성한 특정 유형의 측량성고도만 인정했으나, 개선 후에는 측량성고도 유형이 추가되고 일반측량업자도 측량 가능 기관으로 확대됐다.

이로써 도민들은 건축 과정에서 더 다양한 선택지를 갖게 돼 편의성이 높아졌고, 토지 경계 관련 분쟁도 사전에 예방할 수 있게 됐다.

2025. 6. 24. 제주도민일보

'공사 때문' vs '기후변화 탓'...포구 레저보트 전복사고 결론은

제주방송 신동원 입력 2025. 9. 22. 14:56 수정 2025. 9. 22. 14:59

"신동원포구 내 모래 퇴적 선평 안전 위험"
제주고충처리위, 제주시 측에 '의견표명'
원인 규명 없이 개선 공사만 진행하기로



지난 5월 제주시 초전읍 신동원리 포구에서 전복된 선평 (제주도고충처리위원회 제공)

제주자치도 시민고충처리위원회가 포구 내 모래 퇴적으로 인해 레저보트 전복사고가 발생했다는 민원인 주장을 받아들여 개선 공사가 필요하다는 의견을 내놨습니다. 다만, 사고 원인이 행정의 공사 때문이라는 민원인 측 주장과 기후변화 탓이라는 행정당국의 주장에 대해서는 판단을 내리지 않았습니다.

고충처리위는 지난 19일 제주시 초전읍 신동원리 포구 레저보트 전복사고와 관련해 제8차 회의를 열고, 선평 안전 확보를 위한 모래 준설공사가 필요하다는 의견을 표명했다고 오늘(22일) 밝

2025. 9. 22. JIBS 보도

2025년도 제주특별자치도 시민고충처리위원회 운영상황 보고서



제3장

주요 결정 사례

1	의견표명	50
2	심의안내	82

1. 의견표명

1 시설운영지침 위반으로 인한 종사자 피해 개선 요구

결정개요

- 민원표시** 2024-189호, 시설 운영지침 위반으로 인한 종사자 피해 개선 요구
- 피신청인** 제주특별자치도지사(성평등여성정책관), 서귀포시장(여성가족과장)
- 주 문**
- 1) 피신청인 제주특별자치도지사(성평등여성정책관)는 성폭력피해자보호시설 종사자들이 3교대 근무가 가능하도록 여성가족부에 '여성·아동권익 증진사업 운영지침(성폭력피해자보호시설 종사자 배치기준)' 개정을 건의 할 것을 의견표명한다.
 - 2) 피신청인 서귀포시장(여성가족과장)은 '여성·아동권익증진사업 운영지침(성폭력피해자보호시설 종사자 배치기준)'개정 전이라도 시설운영자, 시설종사자와의 협의를 통해 야간근무 중 일부 휴게시간의 조정이나 보상 차원의 수당신설 등을 통해 신청인의 고충이 해소되도록 지원방안을 강구할 것을 의견표명한다.

이유

- 신청원인**
- 1) 사단법인 000이 운영하는 00000는 서귀포시의 위탁을 받아 운영하고 있는 성폭력피해자 보호 시설로 시설에 근무하는 종사자에 대하여 ①근로계약서에 야간 휴게시간(24시~05시까지)을 5시간으로 정해 공백시간을 두는 것은 여성가족부의 '여성아동권익증진사업 운영지침'에 따라 365일 24시간 운영해야 한다는 지침을 위반한 것이며, ②채용공고에는 '24시간 근무'로 명시하고 있으면서 실제 근로계약은 야간 5시간을 휴게시간으로 하는 것은 종사자들에게 휴게시간에 근무지에서 상주하여 응급상황에 대비하라며 무급노동을 강요하는 것으로 '사회복지사업법' 제35조의 3(종사자 채용 시 준수사항)제2항 '종사자를 채용한 후에 정당한 사유 없이 채용광고에서 제시한 근로조건을 종사자에게 불리하게 변경하여 적용하여서는 아니된다'를 위반한 것이기에 이에 대한 개선을 요구한다.
 - 2) 00000에서는 근로계약상 휴게시간으로 설정된 시간에도 자유로운 휴식을 보장받지 못하고 어떠한 보상도 없다. 휴게시간으로 설정되어 있지만 자유로운 이용이 불가하기에 대기시간으로 보아야 한다. 휴게시간을 실근로시간으로 인정해 달라. 야간 휴게시간 5시간 전부를 근로시간으로 인정하는데 부담이 있다면 5시간 중 2시간을 근로시간으로 인정하는 방안 등을 신청인등과 협의하여 사회복지시설 종사자들의 처우를 개선해 달라.

피신청인 등 주장

1) 피신청인은 여성아동권익증진사업 운영지침 소관부처인 여성가족부에 '야간근무 중 휴게시간 둔 것이 운영지침을 위반한 것인지 여부'를 질의한 결과 '보호시설의 업무가 지장 없이 운영되도록 <여성·아동권익 증진사업 운영지침>상 해당 내용이 포함되었음. 종사자가 보호시설 내에서 휴게시간을 가졌다는 이유로 이를 공백시간으로 간주하는 것은 어렵다고 판단됨'으로 회신하였고 여성가족부의 회신 내용으로 의견을 대신한다고 하고 있다.

2) 사회복지사업법 위반 여부에 대한 피신청인의 주장을 요약하면 아래와 같다.

(1) 야간에 휴게시간을 둔 것이 근로조건을 종사자에게 불리하게 변경 적합한 것인지에 대한 판단의 쟁점은 야간의 휴게시간이 실질적으로 사용자의 지휘·감독 아래에 있는 대기시간으로 볼 것인지, 휴게시간으로 볼 것인지 여부이다.

(2) 이에 대해서는 대립 의견이 있으며 여러 판례에서도 이런 사안에 대해서는 개별 사안에 따라 여러 사정을 종합하여 구체적인 사실관계 확인을 통해 판단해야 한다고 하고 있고, 최근 제주시 소재 동일 형태로 운영중인 보호시설의 야간 휴게시간과 관련하여 고용노동부로 신고 접수된 사건에 대해 이미 '휴게시간의 자유로운 이용을 근본적으로 제한을 받았거나, 휴게시간 동안 사용자로부터 실질적인 지휘·감독을 받고 있었다고 보기 어렵다'고 판단하여 휴게시간으로 인정한 사례가 있다.

(3) 이를 감안하면 야간에 휴게시간을 둔 것이 사회복지사업법 제33조의 3(종사자 채용시 준수사항)을 명확하게 위반하였다고는 할 수 없다고 판단된다.

3) 민원관련 제도개선 방안에 대한 피신청인의 의견은 아래와 같다.

보호시설의 경우 피해자 보호, 상담, 심리치료 등 다양한 지원을 통해 심신 회복 및 자립 등 사회로의 복귀를 지원하고 있고, 지원 프로그램 등은 주간에 시행할 수 밖에 없어 대부분의 보호시설의 경우 2교대를 하는 실정이다. 시설장이 시설에 거주하는 경우 외에는 2교대 야간근무시 휴게시간(5시간 - 7시간)을 설정하고 있다. 성폭력 피해자 보호시설의 경우에도 최소 6명이 근무할 수 있도록 '성폭력피해자 보호시설 지원 기준' 개정을 여성가족부에 건의하겠다.

사실 관계

1) 여성가족부 2024 여성·아동권익증진사업 운영지침(운영시간 및 종사자 복무)

다. 운영시간 및 종사자 복무

- 24시간 체제로 365일 무휴 운영함
 - 근무형태, 근무시간은 지자체 및 보호시설의 특성을 고려하여 공백시간이 발생하지 않도록 탄력적으로 조정·시행(2교대, 3교대, 4교대 등)

※ 〈예시〉 3교대의 경우

- ① 오전조(06:00~15:00, 휴게시간 1시간 포함), ② 오후조(14:30~23:00, 휴게시간 1시간 포함), ③ 야간조(22:30~06:30, 휴게시간 1시간 포함)로 구분

- 시설기준의 종사자 수에 포함된 시설의 장, 상담원 및 보조원은 상근하여야 하며, 다른 업무를 겸임할 수 없음을 원칙으로 함

2) 사회복지사업법 관련 조문

제35조의3(종사자 채용 시 준수사항) 2) 사회복지법인과 사회복지시설을 설치·운영하는 자는 종사자를 채용한 후에 정당한 사유 없이 채용광고에서 제시한 근로조건을 종사자에게 불리하게 변경하여 적용하여서는 아니된다.

3) 사단법인 000 종사자 채용공고(2024년 2월 5일자, 근무조건 및 보수)

2. 근무조건 및 보수

가. 근무시간: 24시간 교대 근무

주5일근무 주간(9시~18시) 야간(18시~익일9시) 주. 야간 근무가능자

* 보호시설로 365일 24시간 운영 원칙

나. 월보수액: 여성가족부 「여성·아동권익증진사업 운영지침, 「도 사회복지시설 종사자 인건비 지원 가이드라인」 적용 (4대 보험, 퇴직적립금 가입)

※ 예산범위 내 지원

다. 근무 장소: 서귀포시 성폭력 피해자 보호시설

4) 사단법인 000 종사자 근로계약서(소정근로시간)

6. 소정근로시간

- 주간: 09시부터 18시까지(휴게시간: 12시 ~ 13시)
- 야간: 18시부터 익일 09시까지(휴게시간: 24시 ~ 05시)
- 단, 업무상 필요한 경우 근로자와 사업자의 합의에 의해 근로시간 및 휴게시간을 변경할 수 있고, 당직근무, 연장 및 휴일근로를 명할 수 있음.

5) 신청인은 책상 5개, 사무집기, 간이싱글침대가 놓여있는 화장실과 발코니 포함 6평 규모의 사무실에서 근무하고 있고, 근무 중 휴게시간에도 별도의 휴게공간이 아닌 사무실에서 휴식을 취하고 있다. 사단법인 000의 운영규정이나 신청인과의 근로계약서에 명시되어 있지는 않으나 00000의 운영자는 신청인 등 종사자에게 야간 근무 시 휴게시간에도 근무지를 벗어나지 못하도록 운영¹⁾하고 있음이 확인된다.

1) 서귀포시 여성가족과 의견서 - '시설의 특성상 휴게시간을 시설에서 사용하도록 제한을 두어 응급 상황 발생 시 대처하도록 하고 있으며, 응급상황 발생으로 통상의 업무와 같은 수준의 근로를 제공할 경우 대체휴무를 부여하고 있습니다.'

판단

- 1) 사단법인 000이 종사자들의 야간근무 중에 휴게시간(24시~05시)을 정해 공백시간을 두는 것은 여성가족부 <여성·아동권의 증진사업 운영지침>을 위반한 것이라는 신청인의 주장에 대하여는 지침을 관할하는 여성가족부가 '종사자가 보호시설 내에서 휴게시간을 가졌다는 이유로 이를 공백 시간으로 간주하는 것은 어렵다'고 회신한 것에 근거하여 볼 때 지침을 위반한 시설운영으로 보기는 힘들다고 판단된다.
- 2) 채용광고에는 '24시간 교대근무'로 명시하고 있으면서 실제 근로계약은 소정 근로시간 중 야간 5시간을 휴게시간으로 설정한 것은 종사자들에게 근무지에서 장시간 상주시키며 휴게시간은 급여 지급을 하지 않는 것으로 사회복지사업법 상 '채용 광고에서 제시한 근로조건의 불이익 변경 적용'에 해당한다는 주장에 대하여는 사회복지사업법 주무부처인 보건복지부에 법률 위반 여부를 질의하거나 법원에 체불임금 확인의 소를 제기하는 방법 등으로 권리를 확인할 사항으로 판단된다.
- 3) 야간근로시 휴게시간으로 설정된 시간을 자유롭게 이용하지 못하기에 휴게시간은 대기시간임으로 실근로시간으로 인정되어야 한다는 신청인의 주장에 대하여 살펴본다. 신청인 등 00000의 종사자들은 휴게시간에도 사무실공간에서 벗어나지 못하고, 휴식 또한 별도의 휴게공간이 아닌 근무하는 사무실에서 휴식을 취하고 있다.
근로기준법 제54조 제2항은 '휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다'고 규정하고 있고, 대법원 역시 '휴게시간'은 근로자가 근로시간 도중에 사용자의 지휘, 명령으로부터 완전히 벗어나 자유로운 이용이 보장된 시간을 말한다(대법원 91다20548 등)고 판결하고 있음을 볼 때 야간근무 중 휴게시간에 대한 실근로 인정여부 판단은 별론으로 하더라도 어떠한 보상도 없이 장시간 사업장에 종속되어 생활상의 불이익 등 부당한 노동환경에 처해있다는 신청인의 고충은 인정할 수 있으며, 이런 고충은 24시간 시설 운영을 전제하면서도 3교대 근무가 가능한 인력이 제공되지 않는 제도상의 미비에 기인한 것으로 판단된다.

결론

이러한 점을 종합적으로 살펴 제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 제2조에 따라 주문과 같이 의결한다.



2 음악바우처 강사 등록 규정 개선요청

결정개요

- 민원표시** 2025-69호, 음악바우처 강사 등록 규정 개선요청
- 피신청인** 제주특별자치도지사(복지정책과장)
- 주 문** 1) 피신청인 제주특별자치도지사(복지정책과장)는 '제주지역자율형사회서비스투자사업 지침'의 '아동·청소년 음악 멘토링 서비스' 제공인력 자격기준 중 '성악, 작곡 전공의 전문학사 이상 학위소지자'를 '성악, 실용음악 보컬, 작곡 전공의 전문학사 이상 학위소지자'로 개정할 것을 의견표명한다.

이유

- 신청원인** 1) 신청인은 실용음악과 보컬전공의 학위를 소유한 자로 제주지역자율형사회서비스투자사업 '아동·청소년 음악 멘토링 서비스' 사업의 제공 인력으로 등록하여 동 사업에 참여하고자 하였으나, <서비스 제공기관>²⁾은 '클래식' 전공자가 아니면 제공인력 등록이 안된다고 하여 제공인력 활동을 하지 못하였다. 신청인은 실용음악 전공자이고 음악을 가르치는데 전혀 무리가 없음에도 클래식 전공을 해야만 제공인력 등록이 된다는 사실이 이해되지 않고, 이런 규정은 실용음악 전공자에 대한 명백한 차별로 재고해 주실 것을 요청한다.

- 피신청인 등 주장** 1) 피신청인은 고충민원 조사에 대한 답변서를 통해 제주지역자율형사회서비스투자사업 '아동·청소년 음악 멘토링 서비스' 사업에서 '악기 또는 성악 등의 클래식 전공자가 아닌 실용음악 전공자의 경우에도 바우처 제공인력으로 등록이 가능'하다고 하고 있다.
- 2) 아동·청소년 음악 멘토링 서비스 사업을 직접 운영하는 서귀포시 주민복지과는 '서비스제공인력은 시에서 지정하는 서비스제공기관과의 계약을 통해 이루어지며, 실용음악과 보컬전공의 경우 제공인력으로 등록되는데 문제가 없다.'는 것을 확인하였다.

2) 제주지역 자율형사회서비스투자사업은 행정시별로 시행하고 있는데, 서비스 제공인력 등록은 행정시에서 지정한 <서비스제공기관>과의 계약을 통해 이루어지고 있음.

사실 관계

1) 제주특별자치도 2025년 '제주지역자율형사회서비스투자사업' 중 음악 바우처 현황

제주특별자치도에서는 2025년도에 총 3종류의 음악 바우처(음악 재활 힐링 서비스, 아동 청소년 음악 멘토링 서비스, 5060 인생예찬! 장년층 음악 정서 지원 서비스)를 제공하고 있고, '아동 청소년 음악 멘토링 서비스'는 음악 멘토링(성악, 피아노, 현악, 관악, 타악, 작곡 등), '음악 재활 힐링 서비스'는 악기(피아노, 현악, 관악, 타악 등) 또는 성악 교육, '5060 인생 예찬! 장년층 음악 정서 지원 서비스'는 음악이론 및 실기 개인 및 그룹지도(피아노, 기타, 클라리넷, 드럼, 색소폰, 트럼펫, 하모니카, 오카리나 등)를 주요 서비스 내용으로 하고 있다.

2) 바우처별 제공인력 자격기준

(1) 음악 재활 힐링 서비스

- ⇒ 관련 악기 전공의 전문학사 이상 학위 취득 후, 다음 중 하나에 해당하는 자
- 대학에서 음악재활(심리 또는 상담) 관련 과목을 이수하고 학점을 획득한 자
- 평생교육원 등에서 음악재활(심리 또는 상담), 장애인음악지도사 과정 또는 유사과정을 이수한 자
- 교사자격증 보유자
- 장애인활동지원에 관한 법률에 따른 장애인활동지원사 자격증 보유자

(2) 아동·청소년 음악 멘토링 서비스

- ⇒ 아래의 자격 중 하나 이상에 해당하는 자. 다만, 학원·교습소 등의 장은 제공 인력으로 등록 불가
- 관악기, 현악기, 타악기, 건반악기 등 악기 분류 범주 내의 유사 악기 전공의 전문학사 이상 학위 소지자
- 성악, 작곡 전공의 전문학사 이상 학위소지자

* 졸업증명서에 전공악기가 명시되지 않는 경우에는 기타 증빙이 가능한 서류 제출(성적증명서, 졸업연주회 팸플릿 등 학위소지자 및 전공악기를 확인할 수 있는 자료)

(3) 5060 인생예찬! 장년층 음악 정서 지원 서비스(악기(음악)교육 제공인력)

- ⇒ 관련 악기 전공의 전문학사 이상 학위 소지자
- 관련 악기 범위: 관악기, 현악기, 타악기, 건반악기 등 악기 분류 범주 내의 유사 악기 서비스 제공 가능
- 전공 악기 증빙: 학력증명서에 전공악기가 명시되지 않는 경우 기타 증빙이 가능한 서류(성적증명서, 졸업연주회 팸플릿 등 학위소지자 및 전공악기를 확인할 수 있는 자료)를 제출해야 함

판단

1) 피신청인은 제주지역자율형사회서비스투자사업 '아동·청소년 음악 멘토링 서비스' 사업에실용음악 학위소지자의 제공인력 등록이 제한되지 않는다고 하고 있으나, 관련 지침에는 '성악, 작곡 전공의 전문학사 이상 학위소지자'로만 규정되어 있어 해석자에 따라 자칫 실용음악 학위소지자들이 제공인력 등록에서 배제될 가능성이 있다.

2) 본 건 사례에서도 제공인력 등록 시 실용음악 학위소지자가 불이익을 입었음이 확인되기에 재발 방지를 위해서라도 지침개정을 해 달라는 신청인의 고충민원은 충분히 인정된다.

결론

이러한 점을 종합적으로 살펴 제주특별자치도 「시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제2조에 따라 주문과 같이 의결한다.

3 농지전용허가 불허 이의신청

결정개요

- 민원표시** 2025-81호, 농지전용허가 불허 이의신청
- 피신청인** 제주시장(건축과장, 친환경농정과장)
- 주 문** 1) 신청인의 농지전용허가 불허 이의신청은 기각한다.
2) 피신청인은 농업생산기반 정비농지(우량농지)에 대한 지번, 규제사항, 개발행위 가능 범위 등 농업 생산기반 정비농지(우량농지) 정보관리 체계를 확보하고, 이해 관계인에게 제공하는 등 체계적 관리를 위한 개선방안을 마련할 것을 의견표명한다.

이유

신청원인 신청인은 2023. 7. 11. 제주도 오등동 1823-1번지 토지에 대하여 건축심의 접수를 하였고, 같은 해 7. 13. 건축심의를 받았다. 이어서 신청인은 제주시청 건축과에 건축허가 접수(2023. 7. 19.)를 하였는데 제주도 농정과로부터 농지전용이 불가하다는 협의 결과에 따라 건축허가가 불가하다고 하자 건축허가를 자진 취하하였다. 이후 신청인은 2025년도에 동일 토지에 대해 건축허가를 다시 신청 하였으나, 동일한 사유로 건축허가 거부처분을 받았다. 이에 농지전용허가 불허는 부당하다며 고충민원을 신청하였다.

신청인의 주장

1) 신청인은 고충민원 이유서와 의견서를 통해 아래와 같이 주장하고 있다.

(1) 이 사건 토지가 우량농지³⁾라고 볼 명확한 근거가 없다.

가. 이 사건 건축허가 반려의 원인인 농지 전용 불허와 관련하여 제주시청은 위 토지가 1980. 12. 26.자로 구획정리가 완료된 토지이기에 농지 전용이 불가하다고 통보하였는바, 제주시청은 위 구획정리가 우량농지의 근거라고 보고 있는 것으로 판단된다.

나. 우량농지와 관련하여 명확한 정의 규정은 없으나, 관련 규정과 판례 등을 통해 살펴보면, 우량농지는 “경지정리, 수리시설 등 농업생산 기반이 정비되어 있거나 대규모화 된 농지”를 의미하는 것으로 파악된다.

3) 농지법상 ‘우량농지’는 농업생산기반이 정비되어 있거나 농업생산기반 정비사업 시행 예정 지역으로 편입되어 보전할 필요가 있는 농지(10ha 이상 집단화된 농지)를 의미한다.

다. 그러나 이 사건 토지를 비롯한 토지에 대해 농업생산 기반 시설을 정비하였거나 농지를 대규모화한 기록은 없고, 다만 이 사건 토지의 인근 토지에 대한 행정심판 과정에서 야산개발 지구로 지정되어 개발이 이루어진 사실 정도를 확인하고 있는 것으로 보인다.

라. 위 사건에서 행정심판위원회는 마치 야산개발사업이 농경지 및 축산 용지 개간을 위해 시행된 사업이었기에 위 사업에 따라 농업생산기반 정비사업이 완료된 우량농지로 볼 수 있다고 판단하고 있으나, 당시 야산개발사업이 농경지 및 축산 용지 개간을 위해 시행된 사업인지 여부 자체가 불분명하며, 가사 백번 양보하여 위와 같은 목적으로 사업이 이루어졌다고 하더라도 단순히 개간사업만 이루어지고 수리시설이나 농로 확보 등 시설물을 설치하지 않았음에도 우량농지라고 보기는 어려울 것이다. 게다가 행정심판위원회의 의견에 따르면 야산개발사업은 농지뿐만 아니라 축산 용지까지 개발 목적으로 하고 있는 것으로 보이는바, 축산 용지는 엄연히 농지에서 제외될 것이기에 애초에 우량농지를 목적으로 하고 있다고도 볼 수 없을 것이다.

마. 따라서 국토계획법상 농림지역도 아니고 농지법상 농업진흥구역도 아닌 이 사건 토지를 포함한 지역이 우량농지인지 여부에 대해서 명확히 확인되는 근거는 전혀 없으며, 야산개발 사업은 말 그대로 야산을 개발하여 농지나 축산용지를 만들고자 한 것일 뿐 그 자체로 농업생산기반 정비사업을 하였다고는 볼 수 없으므로 이를 통하여 우량농지가 조성되었다고 판단할 수도 없을 것이다.

(2) 가사 백번 양보하여 이 사건 토지가 우량농지라 하더라도, 보전의 필요성이 없다.

가. 이 사건 토지의 인근 토지에 대한 행정심판 재결서를 살펴보면, 해당 농지의 전용으로 인근 농지의 연쇄적인 전용 등 농지 잠식 우려가 있어 보전의 필요성이 인정된다고 판단하였으나, 이는 해당 농지의 인근 농지에 대한 상황을 전혀 파악하지 못하고 판단한 것이라 할 것이다.

나. 인근 토지 중 상당수 토지는 그 지목이 '전' 이나 '과' 가 아니라 '임(야)' 이기도 하며, '대(지)' 나 '창(고)'도 다수 존재한다. 특히 이 사건 토지 주변에 태백(00디엔에스)창고, 교회, 축구장(00FC) 등의 건축이 이루어졌으며 농가주택이 아닌 주택도 상당수 건축된 상황으로서, 이미 상당수 건축이 이루어진 상황에서 단지 이 사건 토지의 전용으로 인근 농지에 연쇄적인 전용 등 농지 잠식 우려가 있다고 보기 매우 어렵다.

다. 하급심 판례이긴 하나 법원은 우량농지에 대해 이미 건축허가를 내어 준 농지들과 보전의 필요성에서 큰 차이가 없고 반드시 연쇄적·지속적인 우량농지 잠식이 이루어질 우려가 크다고 보기 어려운 점(대전고등법원 2025. 4. 9. 선고 2014누12213 판결), 이미 도시화가 상당히 진행된 곳인 점(인천지방법원 2016. 12. 22. 선고 2015구합1735 판결), 단지 경지정리된 우량농지라는 점만으로 보전의 필요성이 높다고 볼 수 없는 점(청주지방법원 2016. 11. 17. 선고 2016구합10652 판결) 등을 근거로 보전의 필요성을 판단하고 있는바, 가사 우량농지라 하더라도 개별적 사안과 구체적 상황에 따라 보전의 필요성에 대해 판단하고 있다고 할 것이다.

라. 그런데 이 사건 토지 반경 500미터 이내에 OO택배와 OO통운 등 택배 창고는 물론 건설 자재나 물류 창고도 상당수 존재하고, 근처에 대규모 아파트 단지도 지어지고 있으며, 애초로 개설 이후에 건축이 상당수 이루어 지고 있기도 하는바, 이 사건 토지에 대한 건축허가만으로 농지 잠식의 우려가 높다고 할 수도 없는 상황인 것이다.

(3) 결론

따라서 야산개발사업이 이루어졌다는 것만으로 이 사건 토지를 우량농지라고 할 수 없고, 가사 40년도 전에 야산을 개발하였다는 점만으로 계속하여 농지로 보전하여야 한다는 당위성은 없으며, 이미 도시화가 상당히 진행된 지역에서 우량농지를 보전해야 할 필요성에 대해 다시금 검토하여 보아야 할 것이다. 특히, 이미 건축허가를 내어 준 농지들과 보전의 필요성에서 큰 차이가 없고 반드시 연쇄적·지속적인 우량농지 잠식이 이루어질 우려가 크다고 보기 어려운 점을 반드시 고려해야 한다. 이런 상황에서 민원인뿐만 아니라 근처 토지주들 역시 하나같이 우량농지라는 이유만으로 획일적으로 농지 전용 자체를 불허하는 데 깊은 고충을 토로하고 있으며, 기존 농지 전용을 허가하여 준 근처 토지들과의 형평을 고려하더라도 우량농지만으로 자의적으로 농지 전용을 불허하는 행정처분은 반드시 개선되어야 한다.

2) 신청인은 추가적으로 의견서를 제출⁴⁾하여 아래와 같이 주장하고 있다.

(1) 이 사건 토지에 대한 농지전용허가로 농지잠식 우려가 없다.

가. 제주시청은 이 사건 토지에 대한 농지전용 허가로 농지잠식 우려가 있다고 주장하고 있으나, 이를 뒷받침할 만한 근거로 제시하는 것은 이 사건 토지가 우량농지라는 것 이외에는 다른 근거는 전혀 없다.

나. 이 사건 토지를 경지정리·수리시설 등 농업생산 기반이 정비되어 있거나 대규모화 된 농지라고 볼 수 있는지 매우 불명확한 상황에서, 백번 양보하여 우량농지라 하더라도 농지잠식 우려 등 보전의 필요성이 있다는 타당하고 명백한 근거가 전혀 없다.

다. 이 사건 토지와 인접한 다른 여러 토지에 대하여 이미 농지전용 허가를 하여 창고용지로 지목변경 한 사례가 다수 존재하고, 특히 제주시 오동동 1821-1번지는 2013년도에, 1827-3번지와 1824-15번지의 경우 2020년도에, 1821-5번지 토지의 경우 2021년도에 창고용지로 농지전용허가를 받아 지목변경을 받기도 하였다. 현재 야산개발사업이 이루어졌다는 지역에 창고용지 등으로 지목변경이 된 곳(18곳)이 확인된다.

4) 의견서 제출일 : 2025. 9. 9.

라. 이런 상황에서 이 사건 토지를 포함한 지역이 과연 아직도 대규모 집단화된 농지라 볼 수 있는지 의문이 아닐 수 없으며, 가사 우량농지라 하더라도 상당수 농지 전용과 건축허가가 이루어진 상황에서 이 사건 토지에 대해 추가적인 건축허가가 이루어졌다는 사정만으로 농지 잠식 우려가 있다고 할 수는 없다.

마. 더욱이 신청인은 이 사건 토지를 분필 하였는데 그 중 일부에 대해서만 창고를 짓고 나머지 토지는 여전히 농지로 활용할 계획으로 농지 잠식 가능성에 대한 부분을 최소화하고 있다.

바. 결국 행정청은 명확한 기준과 근거도 없이 자의적으로 보전의 필요성에 대한 부분을 판단하고 이에 따라 임의대로 농지 전용을 허가하거나 불허하고 있는 바, 일관되지 않고 형평성에 어긋난 행정으로 많은 민원인들의 불안과 고충을 초래하고 있는 실정이다.

(2) 이 사건 토지 남쪽은 역사문화환경 보전지역으로 농지 잠식 우려가 매우 적다.

가. 이 사건 토지의 남쪽은 역사문화환경 보전지역으로 지정된 곳으로 경관을 저해할 우려가 있는 건축물 또는 시설물을 설치, 증설하는 행위를 제한하는 등 개발이 극도로 제한되어 있는바, 농지 이외의 용도로 이용 가능성이 매우 적기에 추가적인 농지 잠식 우려가 매우 적다.

나. 어떻게 건축허가를 받았는지 모르겠으나 이 사건 토지와 맞닿아 있는 오등동 1821-5번지 창고나 오등동 1824-5번지 축구연습장 등 일부 건축 허가가 이루어진 곳이 있지만, 대체적으로 역사문화환경 보전지역의 취지에 따라 개발이 제한될 가능성이 높기에 농지로 계속하여 활용될 것이 충분히 예상되는 상황이다.

다. 그렇다면 이 사건 토지에 대해 농지전용 허가가 이루어진다고 하더라도 이미 농지 전용이 이루어진 토지 이외에 추가적으로 농지 전용이 이루어질 토지가 매우 제한적인 상황에서, 이 사건 토지에 대한 농지전용에 따라 연쇄적·지속적으로 농지 잠식이 이루어질 것으로 보기는 어려우며, 달리 그 가능성을 충분히 뒷받침할 만한 타당한 이유나 근거도 없다.

(3) 결론

이와 같이 이 사건 토지의 주변 토지들에 대한 현황을 살펴볼 때 이 사건 토지를 우량농지라고 단정할 수 없고 달리 우량농지임을 뒷받침할 만한 명확한 근거가 없으며, 설령 우량농지라 하더라도 이미 상당부분 농지전용 허가가 이루어지거나 개발행위가 이루어진 상황에서 역사문화보전 지역의 농지에 대해서는 농지 전용이 이루어지지 않을 것으로 보이는 바 농지 잠식 우려 등 보전의 필요성이 있다고 보기 매우 어렵다.

3) 신청인은 2025년 10월 제출한 의견서에서 아래와 같이 주장하고 있다.

- (1) 이 사건과 관련하여 신청인은 고충민원 신청 후인 2025. 6. 17. 건축허가 불허가 처분을 받았고, 그 사유는 다음과 같다.

나. 건축허가 거부 처분사항(농지전용협의 불가 사유)

- 제주시 오등동 1823-4번지 상 건축허가에 따른 농지전용 협의 요청건에 대하여 검토한 결과, 전용하려는 농지는 경지(구획)정리, 농지확대개발사업 등 농업생산기반정비시설이 정비되어 있는 집단화된 우량농지로 보전할 필요가 있는 경우에 해당됨.
- 이에 따라, 농지법 제37조제2항 및 농지법시행령 제33조의 심사기준에 부적합하여 농지전용 협의가 불가함.

이와 같이 행정청(제주시청)은 이 사건 토지가 농업생산기반정비시설이 정비되어 있는 집단화된 우량농지로 보전할 필요가 있다고 판단하였으나, 이 사건 토지는 '집단화된 우량농지'가 아니며 달리 이를 뒷받침할 근거도 충분하지 않다.

(2) 이 사건 토지가 집단화된 우량농지인지 여부

- 가. 제주연구원의 '농업생산기반 정비농지의 체계적 관리 방안'(2024. 10. 27.)(이하 '관련논문'이라 함)에 따르면, '농업생산기반 정비농지'와 '집단화된 우량농지'는 엄연히 다르고 이에 따라 집단화된 우량농지가 아님에도 이에 따른 규제를 하고 있는 점을 명확히 지적하고 있다.
- 나. 관련논문은 '제주특별자치도 내 농업생산기반 개량사업(경지정리) 및 농지확대 개발사업(개간사업)이 시행되어 구획정리 및 정비농지'를 연구범위로 하고 있는데, 위 관련논문에 따를 때 이 사건 토지에 대해 과거 야산개발이 이루어졌다는 전제하에 이 사건 토지를 '농업생산기반 정비농지'로 볼 여지는 있을 것으로 보인다.
- 다. 그러나 제주도는 농지법 상 농업진흥지역 지정, 농지전용허가협의 권한 등을 이양 받았고, 이에 따라 제정된 '제주특별법'제274조 농업진흥지역 지정 등에 관한 특례에 의거하여 2008년 농업진흥지역을 해제하였고, 같은 법 제275조에 의거하여 '제주특별자치도 농지관리 조례'를 제정하였으며, 이에 따라 농촌지역 경제 활성화에 따른 목적으로 농지 전용의 조건을 완화하였다.
- 라. 관련 논문에서 명시한 2008년 당시 제주 농업진흥지역 해제 사유 및 면적을 살펴보면 다음과 같다.

표 2-4 제주 농업진흥지역 해제 사유 및 면적

구분	해제 사유	면적(ha)
『농지법』상 지정 기준에 부적합	농지 집단화 규모가 7ha 이하나 경사도가 7% 이상 또는 토지적성등급이 3급 지 이하로 지정기준에 부적합한 지역	1,895.4
	1ha 미만 구역 내에 10호 이상 밀집된 자연부락 등 지정제외 지역	0.5
	지목이 대지·공장용지인 토지와 임야·잡종지로서 농업진흥지역 외곽구획선에 위치하여 농업진흥지역에 편입된 지역	58.9
농업보호구역 기능 상실	농업진흥구역의 농업환경보호와 관계없는 농업보호구역 내 지역	603.3
제주 특성 고려	중산간 지역(표고 200m 이상 600m 이하) 토지	101.6
	제주의 토양 특성을 적용한 농지 등급이 “매우 불량”한 지역의 토지	812.6
	과수원에서 밭의 지정 기준에 맞지 않는 토지	133.6
	조풍 및 염해 피해가 많은 해안선 기준 1km 이내 위치 지역	110.4
	그 밖에 토지사가 타당성 조사 결과, 농업진흥지역 지정 목적에 부적합하다고 판단한 지역	81.1
합계		3,797.4

자료: 『제주농업진흥지역 해제고시』, 2008

마. 이와 같은 상황에서 관련 논문은 ‘농업생산기반 정비농지 관리문제’를 통하여 현재 제주의 농업생산기반 정비농지 중에는 우량농지로 볼 수 없는 농지도 다수 포함되어 있으며, 농업진흥지역이 해제됨에 따라 오히려 모든 농업생산기반 정비 농지가 농지법에 따라 분할·전용 등의 제한을 받고 있는 문제점을 지적하고 있다.

■ 농업생산기반 정비농지 관리 문제

- 현재 제주의 농업생산기반 정비농지 중에는 우량농지로 볼 수 없는 농지도 다수 포함돼 있으며, 농업진흥지역이 해제됨에 따라 모든 농업생산기반 정비농지가 『농지법』에 따라 분할·전용 등의 제한을 받고 있음
 - 도내 19개 농업생산기반 정비 사업지구의 시행연도를 보면 1961년부터 1993년까지이며, 1970년대와 1980년대 초반에 집중적으로 이루어짐에 따라 정비된 후 40년 이상 된 농지들이 대부분임
 - 40~50년 전 농지조성사업(야산개발사업)으로 개발된 농지 또는 농지정비사업(경지정리사업)으로 집단화된 농지들은 정비사업 이후 추가적인 개선·보수사업이 특별히 지원되지 않아 농로 정비, 농업용수 문제 등 농업생산성이 높지 않은 농지도 다수 포함하고 있음
 - 이처럼 노후화된 관로나 배수시설로 농업생산기반시설이 제대로 갖춰지지 않았거나 집단화 되어있지 않아 우량농지로 보전해야 할 농지가 아님에도 불구하고 『농지법』에 명시된 바와 같이 원칙적인 보전 대상으로 엄격한 관리를 받고 있음
- 이로써 농업진흥지역 안팎으로 구분해 차등 지원하던 공익 직불제의 면적직접지불금 혜택은 사라지고, 과도한 규제만 남게 되어 형평성의 문제가 발생함

바. 특히 이러한 문제 해결을 위해 보전해야 할 우량농지에 대한 체계적 관리를 위한 우량농지의 판단 기준이 필요함에도, 제주특별자치도 ‘농지기능강화 업무처리 지침’은 우량농지로 판단할 심사 기준을 제시하지 않고 있음을 명확히 지적하고 있다.

- 이러한 문제 해결을 위해 보전해야 할 우량농지에 대한 체계적 관리를 위한 우량농지의 판단 기준이 필요함

- 제주특별자치도 「농지기능강화 업무처리 지침」에 따르면 농지 전용 허가에 대해 “농업생산기반이 정비되어 있어 우량농지로 보전할 필요가 있는 농지(10ha 이상 집단화된 농지)의 심사를 엄격히 한다고 명시하고 있으나 우량농지로 판단할 심사 기준은 제시하고 있지 않음

제주특별자치도 「농지기능강화 업무처리 지침」 제5조
제3항 농지전용허가(협의)는 농림축산식품부 농지전용업무 처리 규정에 따라 심사하여 처리하되, 발기반정비사업, 배수개선사업 등 농업생산기반이 정비되어 있어 우량농지로 보전할 필요가 있는 농지(10ha 이상 집단화된 농지)는 심사를 엄격히 하여 농업 외 타용도 전용을 제한할 수 있다

사. 무엇보다도 이 사건 토지와 같이 농업생산기반 정비에 대한 농지 전용 기준이 모호하여 다수의 민원이 발생하고 있고, 전용 제한에 따른 혜택은 전무한 실정임을 지적하면서, 법적으로 농업생산기반 정비 농지에 대한 전용 제한과 관련된 세부 기준 마련이 필요하다는 지적을 하고 있다.

■ 제주 농업생산기반 정비농지 관리 제도 도입 필요성

• 법적 필요성

- 「농업·농촌 및 식품산업 기본법」 제32조 제2항, 「농지법」 제28조 제2항 등을 토대로 우리나라는 농업생산기반 정비농지에 대해 농업진흥지역을 지정하여 관리해왔으나, 제주는 농지법의 권한을 이양받아 농업진흥지역을 해제함에 따라 농업생산기반 정비농지 관리 제도가 부재한 실정
- 「농지법」 제27조 제2항 제1호에 따르면 농업진흥지역 밖 농지인 경우에도 집단화된 농업생산기반 정비농지에 대한 전용을 제한할 수 있도록 되어 있어 이에 대한 세부 기준 마련이 필요함

• 현실적 필요성

- 농업생산기반 정비농지 전용 기준이 모호하여 민원이 발생함
- 농업생산기반 정비농지의 전용 제한에 따른 혜택은 전무한 실정임
- 농지 감소로 인해 농지 확보의 어려움이 있고, 소규모 분산 전용을 촉진하여 농작업 방해 등의 문제가 발생함

아. 이와 같이 이 사건 토지에 대해 농업생산기반 정비가 이루어졌는지 여부조차 불분명한 상황에서, 설령 정비사업이 이루어진 ‘농업생산기반 정비농지’라 하더라도 1970년 경 개발이 이루어진 이후 추가적인 개선·보수작업이 없었고 오히려 주변 토지에 대한 농지전용이 이루어져 집단화성도 없다고 할 것인바, 이 사건 토지를 ‘집단화된 우량농지’로 볼 수는 없다.

(3) 결론

관련논문에서 명확히 지적하고 있는 바와 같이, 노후화된 관로나 배수시설로 농업생산 기반시설이 제대로 갖추어지지 않았거나 집단화 되어 있지 않아 우량농지로 보전해야 할 농지가 아님에도 불구하고 과도한 규제만 남아 형평성의 문제가 발생하는 상황이며, 무엇보다 '농지기능강화 업무처리 지침'에 따라 엄격히 심사를 하면서도 우량농지로 판단할 심사 기준은 전혀 없는 상황에서 행정청의 자의적인 판단에 따라 일관성 없는 처분이 계속 이루어 지고 있는 실정이다. 그렇다면 우량농지로 판단할 명확한 자료와 근거도 없으며 심사기준이 마련되어 있지 않는 상태에서, 인접한 토지와 아무런 차이가 없음에도 불구하고 이 사건 토지에 대해서만 농지 전용 허가를 하지 않은 것은 명백히 재량권을 일탈 내지는 남용한 것이며 비례의 원칙 내지는 평등의 원칙에 위반된다고 할 것이다.

피신청인⁵⁾의
주장

1) 피신청인(제주시 친환경농정과장)은 고충민원 조사에 아래와 같은 의견을 제출하였다.

○ 농지전용 관련 추진상황

- '23.11.17: 건축허가에 따른 농지전용 협의 요청(제주시 건축과 → 제주시 농정과)
- '23.11~12월: 농지전용협의불가 유선 안내 및 방문상담(3회)
(제주시 농정과 → 신청인)
- '23.12.27: 건축허가에 따른 농지전용 협의 불가통보
(제주시 농정과 → 제주시 건축과)
- '24.2월~11월: 농업생산기반 정비농지에 관한 연구용역 추진(도 친환경농업정책과)
- '24.12.17: 현장면담(도 친환경농업정책과, 제주시 농정과 → 신청인)
- '25.4.25: 건축허가에 따른 농지전용 협의 요청(제주시 건축과 → 제주시 농정과)
- '25.5.16: 제주특별자치도시민고충처리위원회 조사통보
(시민고충처리위원회 → 제주시 농정과, 건축과)

제주시 오등동 1823-4번지는 생산녹지지역에 해당하여 도시계획조례에 따른 지역·지구에서의 허용 용도상 창고시설 용도의 건축은 가능하다.

다만, 이 사건 토지를 포함한 해당 토지 일대는 1977년에 오라지구(오라동,오등동) 농지확대 개발사업(오등동 야산개발지구)에 따른 구획정리가 완료된 지역으로서

5) '건축법에 따른 농지전용 협의' 업무는 제주시 건축과 → 친환경농정과(2023. 1. 1.) → 건축과(2025. 7.)로 담당 부서가 변경 되었음.

- ㉠ 「농지법」제37조 제2항 및 농림축산식품부 「농지전용 업무처리 규정」 제7조,
- ㉡ 「농지기능강화 업무처리 지침」제5조에 정한 바와 같이
“농업생산기반이 정비되어 있어 우량농지로 보전할 필요가 있는 농지(10ha 이상 집단화된 농지)에 해당”된다.

위 관련 법령에 따르면, 이 사건 토지와 같이 구획정리가 완료된 농지로 보전할 필요가 있는 농지의 경우, 피신청인은 해당 농지의 농업 외 타 용도로 전용을 제한할 수 있다. 위와 같이, 해당 법령에서 적법하게 정하고 있는 바에 따라 농지전용허가가 타당하지 않다고 회신하였다.

해당 농지의 농지전용허가 불허 처분의 판단 근거가 되는「농지기능강화 업무처리 지침」은 2015년 제주특별자치도가 제정하였으며, 2018년 “농지전용허가(협의) 및 구획정리(경지정리) 농지사후관리 철저”를 목적으로 한 문서가 각 행정시로 시행되었다. 위 지침에 따라 제주시는 “농업생산기반이 정비되어 있어 우량농지로 보전할 필요가 있는 농지(10ha 이상 집단화된 농지)”에 대하여 심사를 엄격히 하여 농업 외 타용도 전용을 제한(단, 농업용시설은 전용가능)해 왔다. 신청인의 사업부지와 같이 구획정비완료농지에 해당하는 상당한 면적의 농지를 무분별한 개발을 위한 건축을 하도록 농지전용을 허가할 경우, 인근 농지의 연쇄적인 전용 등 농지 잠식 등이 우려되므로 금회 신청된 건축민원의 경우도 같은 내용으로 검토되고 있는 상황이다.

2) 피신청인(제주시 건축과장)은 민원인 주장에 대한 검토 의견을 다음과 같이 제출하였다.

(1) 우량농지 또는 농지잠식 우려 등 보전할 필요성 대한 판단에 대하여

- ㉠ 농지법 제2조6의2 가목에 농지의 이용가치를 높이기 위하여 농지의 구획을 정리하는 행위를 농지의 생산성을 높이기 위한 농지개량 행위로 정의하고 있으며, 농어촌정비법제2조5호나목에도 경지정리 사업을 농업생산기반정비사업 중 하나로 정의하고 있다.
- ㉡ 이에 따라 해당 필지는 1970년대 후반 구획정리된 필지로 농업생산기반정비사업이 이루어진 지역으로 구분할 수 있으며, 동일 지역내 유사 민원에 대한 제주행심 2024-100(2025.02.20) 재결서의 내용에도 명확하게 제주행정심판위원회에서 오등동 구획정리 지구를 우량농지로 보전할 필요성이 있다고 인정하였으므로, 관련 규정 및 동일 지구내 행정심판 사례를 참고하여 최종 판단하게 된 사항이다.

(2) 해당 필지 현장여건 등에 대하여

- ㉠ 민원인의 주장에 따르면 1979년과 1985년 항공사진을 제출하여 구획정리 변동사항을 확인할 수 없다고 주장하고 있으나, 해당지역은 1976년부터 1979년까지 사업이 진행된 지역으로 아래의 항공사진으로 확인한다면 구획정리가 명확히 이루어졌음을 알 수 있다.



< 1967년(구획정리 전) >



< 1979년(구획정리 후) >

- ㉔ 또한, 농로가 좁고 토지 경계등이 반듯하지 않아 농업 경영에 불편함을 주장하고 있으나 해당 필지는 4m~6m 폭으로 콘크리트포장된 농로에 접해 있으며 남측에서 북측으로, 서측에서 동측으로 자연구배가 이루어진 농지로 인근 동측 농로상에 우수처리 배수로 설치, 서측 농로상에 농업용수 급수관 매설 등 현장여건을 볼 때 농지로서 보전할 필요성이 크지 않다고 판단되지 않는다.



< 동측 진출입 농로(폭4~6m) 및 배수로 현황 >



< 농업용수 관망도 >

- ③ 신청인은 해당 필지를 건축자재 물류창고를 건축할 계획으로 매입하였다고 주장하고 있으나, 상기 현장상황과 현재 토지소유자인 신청인의 배우자가 2022년 농지취득 당시 취득목적에 농업경영임을 감안할 때 해당 필지에 대한 농지로서의 목적을 유지함에 있어 이와 상반되는 신청인의 주장에 대하여는 동의할 수 없다.

(3) 현재 문제점과 향후 민원해소 방안에 대하여

- ① 2008년 도내 농업진흥지역 전면 해제 이후부터 2018년 농지전용허가 및 구획정리 농지사후관리 철저 시행(도 친환경농업정책과) 전까지 농업생산기반 정비구역내 농업외 용도허가가 다수 있었으며, 2018년 이후 현재까지도 일부 허가된 사항이 있지만 이러한 사례로 인해 지속적인 허가가 이루어 질 경우 해당지역의 원래 구획정리의 목적이 상실될 것으로 판단되며,
- ② 동일 사유로 인한 최근 2건 행정심판(2024-85(신촌리), 2024-100(오등동)) 결과가 모두 보전이 필요한 우량농지로 인정되어 청구인들 주장에 대하여 기각한 점, 농업외 시설허가시 구획정리 지역내 농지 잠식 및 지가 상승 우려 등을 감안하여 볼 때 민원인의 고충 민원 사항에 대하여는 단순히 건축허가 관련 농지전용 담당부서에서 수용하기는 어려운 사항이다.



사실 관계

1) 제주특별자치도 내 농업생산기반 정비 구역 현황(자료출처 : 2024년 제주특별자치도에서 제주연구원에 의뢰한 '농업생산기반 정비농지의 체계적 관리 방안 연구용역' 보고서)

- 제주특별자치도 내 농업생산기반 정비 사업지구는 19개소(총면적 12,862,990㎡, 필지 6,585개)임
 - 농업생산기반 정비사업은 1995년 이전에는 「농촌근대화촉진법」, 「농지확대개발촉진법」을 근거로 추진되었고, 1995년 이후에는 「농어촌정비법」을 근거로 추진됨
- 정비농지 현황을 파악하기 위하여 사업지구 19개소를 분석함

표 3-1 농업생산기반 정비사업 추진 실적

(단위: ㎡, 개)

구분	사업지구	위치		추진 실적		추진 년도	
				면적	필지	년도	구분
제주시	1 오라·오등지구	동지역	오라이동, 오등동	1,795,694	447	1977	인가
	2 내도지구	동지역	내도동	114,703	84	1982	인가
	3 고산지구	한경면	고산리	2,621,650	1,592	1984	인가
	4 청수지구	한경면	청수리	105,053	45	1993	토지매각
	5 금악·상대지구	한림읍	금악리, 상대리	837,641	495	1977	준공
	6 수원·대림지구	한림읍	수원리, 대림리	1,133,952	764	1973	준공
	7 귀덕지구	한림읍	귀덕리	222,963	173	1981	준공
	8 하귀지구	애월읍	하귀1리	78,761	75	1976	인가
	9 신촌지구	조천읍	신촌리	830,305	597	1975	준공
	10 대흘·와산지구	조천읍	대흘리, 와산리	840,455	463	1976	준공
	11 행원지구	구좌읍	행원리	272,382	150	1987	준공
	12 종달지구	구좌읍	종달리	287,094	219	1961	토지이동
서귀포시	13 종달·시흥지구	성산읍	시흥리	775,870	268	1982	준공
		구좌읍	종달리				
	14 서흥지구	동지역	서흥동	959,200	261	1976	준공
	15 상모지구	대정읍	상모리	380,529	245	1975	준공
	16 인성·상모·보성지구	대정읍	인성리, 상모리, 보성리	664,757	346	1975	준공
	17 무릉1지구	대정읍	무릉리	312,065	126	1980	준공
	18 무릉2지구	대정읍	무릉리	550,393	191	1983	준공
	19 신도지구	대정읍	신도리	79,523	44	1991	준공
합계				12,862,990	6,585	1961~1993	-

* 오라·오등지구의 면적은 1,795,694㎡/544,149평/181ha에 해당됨.

2) 오라·오등지구 농업용 공공관정 현황(자료출처 : 2024년 제주특별자치도에서 제주연구원에 의뢰한 '농업생산기반 정비농지의 체계적 관리 방안 연구용역' 보고서)

표 3-3 오라·오등지구 농업용 공공관정 현황

주요 공공 관정 현황	
① 위치: 제주시 오등동 1880-37	
② 시설 용량 : 18,000(㎥/월)	
③ 관로 규격 : 100mm	
① 위치: 제주시 오등동 941-1	
② 시설용량 : 18,000(㎥/월)	
③ 관로 규격 : 100mm	

자료: 제주시 농업용 관정 현황

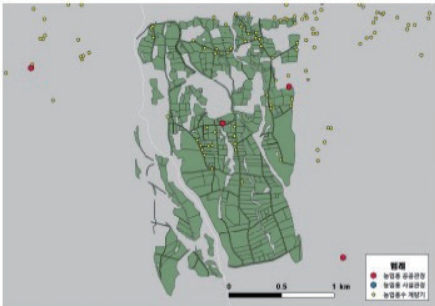


그림 3-4 오라·오등지구 농업용수 공급 위치

3) 오라·오등지구 지목 현황(자료출처 : 2024년 제주특별자치도에서 제주연구원에 의뢰한 ‘농업생산기반 정비농지의 체계적 관리 방안 연구용역’ 보고서)

표 3-4 오라·오등지구 지목 현황

(단위: ㎡, 필지, %)					
지목		면적	비율	개수	비율
농지	전	1,312,104	73.1	357	79.9
	과수원	48,868	2.7	12	2.7
	소계	1,360,972	75.8	369	82.6
비농지	임야	1,374	0.1	2	0.4
	유지	251,958	14.0	19	4.3
	도로	89,998	5.0	9	2.0
	창고용지	30,559	1.7	21	4.7
	기타	60,833	3.4	27	6.0
	소계	434,722	24.2	78	17.4
합계		1,795,694	100.0	447	100.0

자료: 국토교통부 토지소유정보

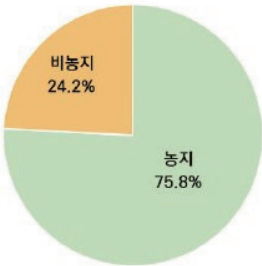


그림 3-5 오라·오등지구 지목 현황

- 사업지구 내 비농지인 창고용지가 분산적으로 위치함



그림 3-6 오라·오등지구 지목 현황 지도

4) 민원토지 인접 토지에 대한 지목변경 현황(신청인이 확인 요청한 지번에 대해 지목변경 내용을 확인, '구획정리 내역 없음'은 농업생산기반 정비사업 지구 외의 토지임)

	지번	지목	면적(m ²)	지목변경일	비 고
1	오등동 1750-5	창고용지	2,212	2018-01-15	구획정리 내역 없음
2	오등동 1750-6	창고용지	1,699	2024-11-27	구획정리 내역 없음
3	오등동 1831	대	2,218	-	당초부터 대지
4	오등동 1821-5	창고용지	5,392	2021-05-07	
5	오등동 1824-15	창고용지	3,390	2020-09-25	
6	오등동 1830	창고용지	528	2018-08-27	구획정리 내역 없음
7	오등동 1794	창고용지	955	2021-12-30	구획정리 내역 없음
8	오등동 1827-3	창고용지	4,184	2020-12-29	
9	오등동 1806-6	창고용지	818	2022-03-15	
10	오등동 1806-4	창고용지	945	2022-03-15	
11	오등동 1132-2	창고용지	1,650	2015-11-05	구획정리 내역 없음
12	오등동 1128	차고지	2,226	2018-09-19	구획정리 내역 없음
13	오등동 1134	차고지	734	2020-02-28	이전 지목 임야
14	오등동 1069	잡종지	8,432	2024-01-23	구획정리 내역 없음
15	오등동 912-21	창고용지	500	2016-10-24	
16	오등동 1063-1	창고용지	1,310	2018-11-27	구획정리 내역 없음
17	오등동 1063	창고용지	649	2020-01-02	구획정리 내역 없음
18	오등동 837	창고용지	759	2019-01-28	구획정리 내역 없음

5) 제주특별자치도 행정심판위원회 '농지전용 불가 처분에 대한 처분 취소' 청구 결과

- 사건번호 : 제주행심 2024-100⁶⁾
- 청구일 : 2024. 12. 10.
- 피청구인 : 제주시장(농정과)
- 결과 : 기각(2025. 2. 20.)

6) 제주도청 홈페이지 민원창구(도지사에 바란다) 질의 답변 내용(건축행위에 따른 우량농지 농지전용 허용 요청 민원이 다수 있음)

6) 이 건은 제주시 오등동 1824번지에 건축허가 신청이 불허되자 행정심판을 청구한 사건으로, '우량농지'를 이유로 한 농지전용 불가협약이 원인이 된 사건이다.

질의

저는 000 000에 농지를 소유하고 있는 도민입니다.

저의 농지는 우량농지로 분류되어 있지만, 실제로 농사를 지어보면 경제성이 낮고, 시설농업을 시도하려면 큰 자본이 필요하여 현실적으로 쉽지 않은 상황입니다. 지하수 관정 이용이라는 제한적 혜택이 있기는 하지만, 오히려 각종 행위제한 등 규제가 더 많아 타 농지에 비해 소유자의 불편함과 답답함이 큼니다.

저는 무조건적인 일률적 규제보다 현장 상황을 정확히 진단하고, 시대와 환경에 맞는 맞춤형 관리방안이 마련되어야 한다고 생각합니다. 불가피하게 재산권을 제한한다면, 그에 상응하는 인센티브나 지원정책이 반드시 필요합니다. 그러나 현재까지 변하는 것도 없고, 우량농지 소유자들에게 지원이나 혜택 없이 계속해서 불만만 남는 것이 현실입니다

시대 변화와 현장의 목소리에 귀를 열어주시고, 우량농지를 철저히 보전하되 일률적 규제만이 아닌, 현장 실사와 케이스별 관리, 현실적이고 직접적인 인센티브 제공 등 우량농지 소유자들의 불만이 줄어들 수 있는 진정성 있는 대책 마련을 간절히 요청드립니다.

답변

1. 안녕하십니까? 제주특별자치도 친환경농업정책과장 000입니다.

2. 귀하께서 문의하신 내용은 '제주시 000 000 지역의 우량농지에 대한 규제 완화 및 지원책 마련 요청'에 관한 것으로 판단되며, 이에 대한 검토 의견은 다음과 같습니다.

- 제주시 000 000 일대는 1975년, 농지의 생산성 향상을 위해 구획을 정리하고 개량시설을 설치하여 농업생산기반 정비사업(경지정리)이 완료된 지역입니다.
- 이와 같이 집단화된 정비농지에 대해서는 「농지법」 제37조 및 같은법 시행령 제33조제1항에 따른 전용 허가 심사기준에 따라 원칙적으로 농지전용이 제한되고 있습니다.
- 이는 농지 잠식과 우량농지 훼손을 방지하고, 식량안보·농업환경 보전을 위한 공익적 목적에 따른 조치이며, 전용 여부는 농지전용 허가의 심사 절차를 통해 결정하고 있습니다.
- 다만, 농업경영을 영위하는 농업인이 필요한 경우 예외적으로 농업인주택, 농업용 창고, 농기계 보관시설 등 농업관련 시설에 한하여 전용 허가(신고)를 허용하고 있습니다.
- 제주특별자치도 특별자치법무담당관으로 제도개선을 위한 「제주특별법」 개정을 건의하였고, 해당 지역(지구) 내 노후화된 농업생산기반 시설에 대해서는 기반시설 정비 및 기능 개선을 위해 관련 부서에 우선 지원토록 요청하였습니다. 또한, 2026년 농업 관련 공모사업 대상자 선정 시 평가항목에 가점 부여하는 등 우선지원 방안도 함께 요청하여 검토해 나갈 예정입니다.
- 앞으로 제도 개선을 위한 법령 개정 건의를 지속적으로 추진함과 동시에, 우량농지 소유자에 대한 실질적인 지원책 마련도 함께 검토하여 규제 중심이 아닌, 보전과 활용의 균형을 갖춘 농지 관리 체계를 확립해 나가겠습니다.

판단

이 사건에서 판단의 대상은 <농지전용협의 불가>의 정당성 여부이다. 양측의 주장을 종합하여 살펴본다.

- 1) 신청인은 민원토지가 우량농지에 해당되지 않는다고 하고 있으나, 농지법과 제주특별자치도 '농지기능강화 업무처리 지침'에는 '전용하려는 농지가 농업생산기반이 정비되어 있거나 농업생산기반 정비사업 시행예정 지역으로 편입되어 우량농지로 보전할 필요가 있는 경우'에는 농지전용허가(협의)를 제한하도록 하고 있고, '발기반 정비사업, 배수 개선사업 등 농업생산기반이 정비되어 있어 우량농지로 보전할 필요가 있는 농지(10ha 이상 집단화된 농지)'는 심사를 엄격히 하여 농업 외 타용도 전용을 제한할 수 있다'고 규정하고 있다.

민원토지 지역이 농업생산기반사업이 진행된 곳으로 배수구가 정비되어 있고 농업용 공공관정이 설치되어 있다는 점, 지구의 전체면적이 180ha 이상 된다는 점, 행정청이 해당 지구를 농업생산기반이 정비된 지역(우량농지)임을 전제로 각종 행정행위를 하고 있다는 점을 종합적으로 살펴 보았을 때 신청인의 주장은 인정하기 어려우며, 우량농지와 관련한 법 제도가 변경되지 않는 한 민원토지를 우량농지가 아니라고 할 수는 없다.

- 2) 신청인은 민원토지가 우량농지라 하더라도 보전의 필요성이 없는 점, 농지 잠식 우려가 있다고 보기 어려운 점, 집단화된 우량농지로 볼 수 없는 점, 행정행위에 있어 평등의 원칙을 일탈하였다는 점 등을 들어 <농지전용협의 불가>가 부당하다고 주장하고 있다. <농지전용협의 불가>는 행정청의 재량행위에 속하는 행정행위이다. 재량행위에 대하여는 행정청의 공익판단에 관한 재량의 여지를 감안하여, 일탈이나 남용이 없다면 재량권을 폭넓게 인정하고 있다. 재량권 일탈·남용에 대한 판단기준으로 당해 행위가 사실오인, 비례·평등의 원칙 위배, 목적 위반이나 부당한 동기에 의한 것인지 등을 보는데 이런 기준에 따라 <농지전용협의 불가>통보가 재량범위를 넘어서 부당한지에 대해 살펴본다.

- (1) 건축인가에 따른 농지전용협의는 농지법, 농림축산식품부 「농지전용업무처리규정」, 제주특별자치도 「농지기능강화 업무처리 지침」에 근거하고, 제주특별자치도 「농지관리 조례」는 '농지전용허가심사의견서'에 심사 기준을 두고 있는 것이 확인된다. 농지전용허가 여부 협의의 근거가 되는 '농지전용허가심사의견서'에는 ○농지전용의 적정성 항목으로 1)농지가 전용목적사업에 적합하게 이용될 수 있는지 여부, 2)전용목적사업의 실현을 위하여 적정한 면적인지 여부, ○전용농지의 보전 필요성 항목으로 1)경지정리 등 농업생산기반정비사업 시행여부, 2)지역농지의 집단화 정도, 3)농지의 연쇄적 전용 등 잠식 가능성, 4)인근농지의 농업경영 환경저해 가능성, 5)농지축 절단 및 물의 흐름에 지장 정도, ○피해방지계획의 타당성(토사유출, 폐수배출, 악취발생, 일조통풍 통작에 영향 등) ○용수의 취수로 인한 피해 정도 등 4개 항목에 대한 구체적인 심사내용이 열거되고 있음을 확인할 수 있다. 또한 보전의 필요성, 농지 잠식 우려, 집단화 정도 등 신청인이 <농지전용협의 불가>의 부당성을 주장하는 각각의 요소들은 심사기준의 하나로 각각 다루어지고 있음이 확인된다. 따라서 행정청이 행정행위에 있어 법령에 근거하여 구체적인 심사항목에 따른 심사 판단을 하고 있기에 사실오인으로 인한 재량권의 일탈로 볼 수 없다.

- (2) <농지전용협의 불가> 통보 행위가 목적 위반인 행정행위인지 살펴보면, <농지전용협의>가 '농지를 효율적으로 이용하고 관리하여 농업인의 경영안정과 생산성 향상을 도모하며, 농업경쟁력을 강화' 하는 목적의 농지법 규정에 따른 행정행위임을 볼 때, <농지전용협의 불가> 통보를 목적 위반으로 인한 재량권 남용 내지 일탈로 보기 어렵다.
- (3) <농지전용협의 불가> 통보 행위가 평등의 원칙을 위배하여 부당한지에 대해 살펴본다. 2020년, 2021년 오라오등 지구(우량농지) 토지 3건에 대해 농업용이 아닌 일반창고 건축허가 시 <농지전용협의 허가>가 있었고, 2025년도에는 특별한 상황 변화가 없는 동일한 조건임에도 신청인에게는 <농지전용협의 불가> 결정을 했기에 평등의 원칙에 위배 되거나 신뢰보호의 측면에서 부당하다고 볼 여지는 있다. 다만, 해당지구 우량농지를 용도 변경하여 건축한 면적이 총 농지면적의 1.7%에 불과하고, 2024년도에 이번 사건과 동일한 사안에 대한 제주특별자치도 행정심판 사건에서 '기각' 결정이 있었고, 도내 우량농지에 대한 건축제한(농지전용협의 불가)을 풀어달라는 민원에 대하여 제주특별자치도청 담당부서는 '원칙적으로 농지전용 제한' 의견을 일관되게 설명하고 있는 점등을 종합적으로 고려하면, 우량농지에 대한 <농지전용협의 허가>결정이 신뢰보호의 원칙이 적용될 정도로 일반적이고 항상적인, 이해관계인 누구에게나 <농지전용협의 허가>를 기대할 수 있는 행정행위로 볼 수는 없다.
- 3) 다만, 본 사건 등에서 확인되는 것처럼 공부(公簿)상 농업생산기반 정비농지(우량농지) 여부, 지번 및 규제사항, 개발행위 가능 범위 등이 확인되지 않아 농지소유자들이 농지 이용 및 거래에 혼란을 겪고, 개발 관련 <농지전용협의>를 둘러싼 민원이 지속적으로 발생하고 있기에 농업생산기반 정비농지(우량농지)의 체계적 관리를 위한 개선방안 마련은 필요하다고 판단된다.

결론

그러므로 이 민원 농지전용허가 불허 이의신청에 대하여는 이유 없으므로 기각하고, 농업생산기반 정비농지(우량농지)의 체계적 관리를 위한 개선방안을 마련할 것을 의견표명하는 것으로 하여 주문과 같이 의결한다.



4 항포구내 모래 준설 요구

결정개요

민원표시 2025-112호 항포구내 모래준설 요구

피신청인 ○○시장(○○과장)

주 문 피신청인에게, 조천읍 신흥리 포구 내 선박 안전사고 예방을 위하여 2026년도 본예산에 모래 준설공사를 반영·시행하고, 향후에도 모래 퇴적에 따른 안전사고 발생을 방지하기 위하여 정기적인 모니터링 및 관리체계를 마련할 것을 의견표명한다.

이유

신청원인 신청인은 레저용 보트를 소유하고 있으며 ‘신흥리 레저보트 협의회’ 회장으로 활동하고 있다. 협의회 회원들은 모두 신흥리 포구 접안시설에 보트를 정박하고 있는데, 2023년경부터 실시된 해양 바닥 준설 작업 이후 접안시설 주변에 약 1.5~2m 가량의 모래가 쌓이게 되었다고 주장한다.

신청인에 따르면 이러한 모래 퇴적 현상으로 인해 2024년 6월에 정박 중이던 회원의 보트가 전복되는 사고가 발생하였고, 2025년 5월에도 같은 장소에서 또 다른 회원의 보트가 전복되는 사고가 발생하였다. 신청인은 이와 같은 사고의 원인이 준설 공사 과정에서 물길이 바뀌면서 접안시설 주변에 지속적으로 모래가 쌓이는 데 있다고 보고 있으며, 퇴적된 모래를 준설하지 않을 경우 동일한 사고가 반복될 수 있다고 우려하고 있다.

따라서 신청인은 접안시설 주변에 퇴적된 모래를 신속하게 준설하여 레저보트 전복 사고가 재발하지 않도록 조치해 줄 것을 요구하고 있다.

피신청인 등 주장 민원이 발생한 포구의 경우 이상기후의 영향으로 너울성 파도 등이 빈번해짐에 따라 토사 유입이 증가하고 있는 추세이다. 선박의 안전을 위해 모래준설이 필요하다고 판단하여 2025년 제2회 추경 예산 반영시 준설공사를 추진하려 했으나 예산에 반영되지 않아 2026년 본 예산에 반영하여 모래준설을 하려고 한다.

사실 관계

- 1) 민원이 제기된 곳은 제주시 조천읍 신흥리 신흥포구이다.
- 2) 신청인은 2023년경부터 진행된 해양바닥 모래 준설 작업이 있었다고 주장하나 피신청인의 공사 시행 시기를 살펴보면 모래 준설은 2021년으로 확인된다.
- 3) 신청인은 모래 준설 이후 항포구에 모래가 쌓여 2024년 6월경 접안한 배가 전복된 사고가 있었고, 같은 장소에서 2025년 5월경 정박했던 배가 전복되는 사고가 다시 발생했다고 주장하며 사고 당시 촬영한 사진을 제출했다.
- 4) 피신청인은 신흥 소규모 포구 내 모래퇴적 및 수중 암반으로 인해 어선 통행에 불편을 초래하고 있어, 준설을 통해 안전사고를 예방하고 어항 이용자 불편을 해소하기 위한 「신흥 소규모포구 준설공사」를 시행(2021년)한 사실이 문서로 확인된다.
- 5) 피신청인은 민원신청한 포구는 이상기후의 영향으로 너울성 파도가 빈번해 토사 유입이 증가하고 있는 추세라며, 선박의 안전을 위해 모래 준설이 필요하다고 주장한다. 이러한 현상은 피신청인이 제출문서에 따르면, 구좌읍 월정항에서도 발생한 사안으로 어선 입·출항시 불편함에 따라 모래 준설이 필요하다는 것이 확인된다.
- 6) 시민고충처리위원회에서 2025년 9월 신흥포구를 현장조사한 결과 배가 정박하는 장소에 모래가 쌓여 있으며, 모래위에 배가 정박된 것이 확인된다.
- 7) 피신청인은 2025년 제2회 추경 예산으로 모래 준설공사를 추진하려 했으나 예산에 반영되지 않아 2026년 본 예산에 반영하여 모래준설을 추진할 계획이라고 주장한다.

판단

- 1) 신청인의 주장은 현장 확인 결과 및 피신청인의 입장과도 부합하므로, 신흥리 포구 내 모래 퇴적이 선박 안전에 위협을 주고 있다는 점은 객관적 사실로 보인다.
- 2) 다만 준설공사는 행정청의 예산이 수반되는 사업으로서, 2025년도 추경예산에 반영하지 못한 것은 행정청의 재정 여건상 불가피한 사정이 있었던 것으로 판단된다.
- 3) 따라서 피신청인이 2026년도 본예산에 준설공사를 반영하여 시행하겠다는 계획은 민원인의 요구를 충족하기 위한 합리적인 조치로 볼 수 있다.

결론

이상과 같은 이유로 「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」제2조에 따라 주문과 같이 의결한다.

5 농민수당 추가 지급 요청

결정개요

민원표시 2025-149호, 농민수당 추가 지급 요청

피신청인 제주특별자치도지사(친환경농업정책과장)

주 문

- 1) 피신청인은 신청인에 대하여 농민수당신청 기회를 제공할 것과,
- 2) 향후 농민수당 지원사업에 있어 1회로 한정된 신청기간으로 인해 지급대상이 되에도 수당을 지급 받지 못하는 도민들이 없도록 '2차 신청기간' 부여 등 정책을 보완할 것을 의견표명한다.

이유

신청원인

- 1) 신청인은 남원읍에서 70여년 농사를 짓고 있는 농민으로 매년 남원읍사무소에서 농민수당을 지급 신청하였고, 2025년도 농민수당을 지급 받았다. 그러나 신청인의 처(농업경영정보에 등록되어 있음)에 대하여는 농민수당이 지급되지 않았다.
- 2) 남원읍사무소에 문의한 결과 신청인의 처는 22년도의 경우에는 농민수당 지급신청을 하여 농민수당을 지급 받았으나, 23년, 24년, 25년 내리 3년을 신청하지 않아서 농민수당이 지급되지 않은 사실을 확인하였다.
- 3) 남원읍에서는 이미 신청과 지급이 마무리되어 추가 지급은 힘들다고 안내하였으나, 25년 사업이 마무리되지 않았기에 농민수당을 지급 받을 수 있도록 해 달라.

피신청인 등 주장

- 1) 「제주특별자치도 농민수당 지원에 관한 조례」 제9조에 따르면 농민수당은 예산의 범위에서 각 지급 대상자별로 현금 또는 지역화폐 등으로 균등한 금액을 지급하여야 함에 따라 시행 시부터 매년 연 1회에 한 해 신청 접수를 받아 왔다.
- 2) 농민수당은 사업 대상자 수가 많고, 지급 적격 여부 확인, 탐나는 전 카드 오류 정정 등 신청부터 지급까지 3~4개월이 소요되는 사업이다. (추가로 신청을 받을 시) 11~12월이 되어서야 농민수당을 지급하게 되는 상황이 되어, 사용할 수 있는 기간은 1개월도 안 됨에 따라 짧은 사용기간으로 인한 농업인 불편을 야기할 수도 있다.
- 3) 추가 신청을 받게 되면, 향후 같은 사안이 발생 될 때마다 추가 신청을 받을 수밖에 없으며(예상 횟수 짐작 불가, 매년 동일), 이는 행정 불신 초래 및 읍면동 담당자 업무 폭증 등으로 인해 다른 민원 발생 우려가 매우 크기에 농민수당 추가 접수 운영은 불가능하다.

사실 관계

- 1) 「제주특별자치도 농민수당 지원에 관한 조례」 제3조에서는 '제주특별자치도지사는 농업의 공익적 가치와 농민의 권리를 보장 증진하기 위한 시책을 추진하여야 하며, 이를 위한 농민수당 정책의 시행을 위해 행정적·재정적 지원 방안을 적극적으로 마련하여야 한다.'고 하여 농민수당이 농민의 '권리'임을 규정하고 있다.
- 2) '25년 농민수당 지원사업 시행지침'에 따르면 25년 신규 신청자는 '25.3.4 - 3.28. 온라인과 방문을 통해 농민수당 지급신청을 하고 있으며, 24년 기 수혜자는 신청서를 제출하지 않아도 <농어업인수당 지급관리시스템>에서 자격 검증 후 지원 자격 충족 시 자동 지급하고 있다.
- 3) 신청인의 처에 대한 농민수당 지급은 22년 신청 수혜, 23년 - 25년 미신청으로 지급받지 못했다는 것이 확인된다. 민원인이 25년 농민수당을 지급 받았기에, 민원인과 같이 농업경영정보에 등재된 민원인의 처 역시 신청이 있었다면 농민수당 지급대상이 되었을 것으로 추정할 수 있다.
- 4) 농민수당 지급현황

연도	예산액 (백만원)	교부액 (백만원)	집행액 (백만원)	집행잔액(원)	선정 인원	지급 인원	집행률	비고
2022	15,073	15,073	14,837	235,895,830	37,685	37,683	98.4	
2023	18,819	16,742	16,332	410,931,402	41,777	41,855	97.8	
2024	17,000	17,000	16,832	168,337,294	42,985	42,985	99.0	
2025	19,200	19,200	14,799		47,778	36,998	77.0	'25. 8월

- 5) 한편, 제주특별자치도는 조례에 의해 어업인수당을 지급하는 사업을 진행하고 있는데, 이 사업은 농민수당 지급사업과 유사한 체계로 운영되고 있다. 2025년 어업인수당 사업에서는 신청을 하지 못해 수당을 지급받지 못한 어업인들의 민원해소를 위해 '추가 접수' 기간을 운영하여 지급 대상자를 추가선정 하였음이 확인된다.

판단

- 1) 권리의 보장은 다양한 수단을 동원하여야 하고, 권리 침해에 대한 구제책 역시 사업 시행 과정에서 고려할 요소일 것이다. 농민수당 수급 자격을 이미 갖추었음에도, 한차례에 불과한 신청기간에 신청하지 못한 이유로 권리를 보장 받지 못한다면 민원인에게는 권리침해로 여겨질 것이다. 때문에 침해된 권리의 구제책으로 추가적인 신청을 받아달라는 민원인의 요청은 타당하다 할 것이다.
- 2) '25년 농민수당 시행지침'에 따르면 신청기간은 1회로 규정되어 있지만, 신청의 기회를 추가로 부여하는 것을 금지하고 있지는 않다. 오히려 민원인의 고충 해소를 위해 신청기회를 추가로 부여하는 것은 권리보장을 위한 적극행정의 측면에서 정당성을 가질 수 있을 것이다.
- 3) 25년 사업의 경우 예산이 부족함(선정인원 대비 100% 지급하더라도 8억원 이상 집행잔액 발생)이 없고, 선정인원에 대한 지급이 완료되지 않았다는 점도 농민수당지급신청을 추가로 받을 수 있는 근거가 될 수 있다.

결론

이러한 점을 종합적으로 살펴 제주특별자치도 「시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제2조에 따라 주문과 같이 의결한다.

6 공공주택 옆 텃밭사업으로 인한 주민피해 개선요구

결정개요

- 민원표시** 2024-212호 공동주택 옆 텃밭 사업으로인한 주민피해 개선요구
- 피신청인** ○○시장(○○동장)
- 주 문** 피신청인에게, '분양형 체험농장'의 '민원 해소방안 및 향후 조치계획'에서 제시한 병해충 예방 및 흙먼지 발생 최소화를 위한 분양자 대상 멀칭비닐 제공, 주요구간 제초매트 설치를 통한 잡초 및 벌레 서식지 억제, 악취 발생 가능성 최소화를 위한 완전 부숙비료 사용, 농약 살포시 친환경 농약 사용 및 살포 일정 인근 주민에 사전 공지, 개인 차량 이용시 물품 하역 후 합법적인 주차공간 이동 공지 등을 충실히 이행할 것을 의견표명한다.

이유

- 신청원인** 신청인 000등 20명은 제주특별자치도 서귀포시 동홍로 99번길 18-10에 거주하는 공동주택 주민들이다. 신청인 등은 공동주택과 접해있는 부지에 동홍동 주민자치회 주관 '공공임대 텃밭 조성 사업' 시행으로 먼지와 악취가 발생한 사실이 있으며, 향후에도 ① 비산 먼지 피해(흙먼지 발생 우려), ② 악취피해(퇴비와 비료사용), ③ 해충 및 벌레증가(퇴비살포와 작물재배로 인해 파리,모기, 날벌레 증가 우려), ④ 교통 및 안전문제(해당부지는 주차장이 별도로 없음), ⑤ 생활불편 및 건강권 침해(85세대 공동주택 환기불가, 외부활동 제약, 빨래 건조불가 등 일상생활 불편, 농약 살포시 공동주택 내부로 유입가능성) 등이 발생할 수 있으니 조치를 취해달라며 고충민원을 신청했다.

- 피신청인 등 주장** 본 사업은 주민자치회 시범실시 지원사업(동이홍이네 분양형 체험농장)으로 동홍동 주민자치회가 주관하여 주민들의 여가활동을 증진하고 지역 공동체 회복의 취지하에 진행되는 사업이다. 2025년 7월 1회 이루어진 발갈이와 비료살포로 인해 발생한 먼지와 악취는 비료살포 당일 살수처리로 약 2~3일의 시간이 흐른 후 자연 소멸 되었으며, 이후 현재(2025. 9. 18.)까지 텃밭 조성을 위한 추가적인 작업을 진행하지 않았으므로 민원 내용에 적시되어 있는 '주민들이 실제로 겪고 있는 피해 사항'은 대부분 사실이라 보기 어렵다고 판단된다. 또한 국민신문고를 통한 민원 해소 이후 본 고충민원 신청인 조성호 씨 외 추가적인 민원은 제기되지 않았으며, 현재까지 상시적 피해가 발생하고 있다는 정황도 확인되지 않았다. 다만, 사업 추진과정에서 발생할 수 있는 먼지, 악취, 해충, 불법 주정차 등에 대한 우려는 충분히 이해되는바, 향후 사업 추진시 관리대책을 마련하고, 정기적인 현장점검 및 주민의견 수렴 창구를 운영하여 불편을 최소화 할 계획이다.

사실 관계

가. 신청인은 2025. 7. 31. 고충민원을 신청하고, 같은 해 9. 2. 신청인이 거주하는 공동주택 주민 19명의 연명부 및 대표자 선정 동의서를 추가로 제출했다. 신청인들은 주민자치회 시범실시 지원 사업(동이홍이네 분양형 체험농장)과 접한 공동주택 거주자들이다.

나. 피신청인이 우리 위원회의 자료요청에 대하여 회신한 주용 내용은 다음과 같다.

1) 민원 발생 배경(원인)**• 사업개요**

- 사 업 명 : 주민자치회 시범실시 지원사업(동이홍이네 분양형 체험농장 운영)
- 사업위치 : 동홍동 541-1번지 외 2필지(총면적 1,348m² / 약 400평)
- 주 관 : 동홍동 주민자치회(도비 지원)
- 참여방식 : 구획별 분양(25가구 구분 분양 및 1단체 특별 분양)

• 추진상황

- ('25. 4.) 토지 임대 사용 무상 협약 체결
- ('25. 6. 27.) 잡초 제거 등 토지정리
- ('25. 7. 8.) 토지 개간 및 비료 살포 작업

2) 조치경과 상세내역**• ('25. 7. 8. ~ 7. 13.) 국민신문고를 통한 민원 제기(5건)**

- (민원내용) 텃밭 운영에 따른 예상되는 문제점 및 비료 살포 작업으로 인한 악취 문제 제기, 무료주차장 조성 건의 등
- (답변내용) 저독성 농약 사용, 불법 주정차단속 등 분양시 각종 유의사항 공지 알림, 준비단계 수준의 발갈이 및 비료살포 향후 미실시 예정, 해당 토지의 지목(전) 및 소유권(사유지) 안내를 통한 주차장 조성 불가 사유 설명

• ('25. 7. 17.) 국민신문고를 통한 감사위원회 조사청구

- (청구내용) 해당 사업에 대한 이해충돌·사적 연고 여부 및 사업 추진 절차의 적법성·타당성 검토 등에 대한 감사 청구
- (답변내용) 토지 무상임대 사용협약 체결 관련 도 예산으로 사적이익 추구 및 연고 관계를 통해 영향력을 행사한 것으로 볼 수 없음을 확인, 추후 사업 추진시 주민불편사항 관련 문제점 발생하지 않도록 지속적으로 모니터링 및 관리 권고(도 감사위원회 답변)

• ('25. 7. 17.) 서귀포시청 홈페이지 '시장에게 바란다'민원 제기

- (민원내용) 부지 소유주의 영향력 행사에 대한 의혹 제기 및 행정절차 이행 미비 등 위법성 지적
- (답변내용) 사인 간 정당한 임대차 계약 체결사항 안내 및 주관 단체측에 주민불편 최소화 요청 전달 답변

• ('25. 7. 17.) 도 홈페이지'도지사에게 바란다'민원 제기

- (민원 및 답변 내용) 시 홈페이지 민원제기 내용 및 답변과 같음

3) 현장 점검 결과

- 발갈이 및 비료살포는 7월 초 1회에 그쳤으며, 살수흔적 및 비료 포대 등 폐기물은 발견되지 않았으며, 악취나 비산먼지 발생 또한 확인되지 않음

4) 민원 해소방안 및 향후 조치계획

• (민원내용1) 비산먼지 피해 관련

- 비산먼지는 주로 시멘트 제조업, 건설현장, 도로공사 등 대규모 토목공사 현장에서 문제되는 것으로, 본 체험농장 조성 과정에서는 「대기환경보전법 시행규칙」 제57조에 따른 비산먼지 발생사업(흙쌓기·성토 등) 신고대상* 공사를 시행한 사실이 없으며, 다만 발갈이·비료살포 과정에서 일시적으로 흙먼지가 발생할 수 있으나, 이는 살수작업 등으로 신속히 해소 가능하며 현재까지 추가적인 작업은 시행하지 않았다.

*관련근거: 대기환경보전법 시행규칙 제57조-공사면적 1,000제곱미터 이상인 농지 조성·정지공사 등 신고대상 규정

• (민원내용2~5) 악취, 해충 및 벌레 증가, 교통 및 안전문제, 생활불편 및 건강권 문제 관련

- 본 민원에서 언급된 '주민들이 실제로 겪고 있는 피해 사항'들은 현재 구체적으로 발생한 상황이라기 보다, 향후 사업 진행 시 발생할 가능성이 있는 문제를 우려하여 예방 차원에서 제기한 것으로 판단된다.
- 특히 생활불편 및 건강권 문제로 제기한 내용은 지난 7월 8일 발갈이 작업과 비료살포 작업 이후 제기된 각종 민원으로 인하여 텃밭 조성 관련 모든 작업이 중단된 바, 상시적으로 겪고 있다고 주장하는 내용을 그대로 받아들이기 어려우며, 매일 날아드는 흙먼지와 농약냄새로 인해 거주환경을 주거 부적합 상태로 만들고 있다는 주장 또한 사실관계 불일치로 해당 민원에 대한 정확한 답변 제공에 다소 곤란한 점이 있다.

• 체험농장 환경 및 안전관리 강화

- 병해충 예방 및 흙먼지 발생 최소화를 위한 분양자 대상 멀칭비닐 제공
- 주요구간 제초매트 설치를 통한 잡초 및 벌레 서식지 억제
- 악취 발생 가능성 최소화를 위한 비료 사용 제한(완전 부숙비료 사용)
- 농약 살포 시 친환경 농약 사용 및 살포 일정 인근 주민에 사전 공지

• 주차 및 통행질서 준수

- 개인 차량 이용 시 물품 하역 후 합법적인 주차공간 이동 공지
- 공동주택 내 주차장 출입금지 사전 공지
- 농장 이용자 대상 대중교통 이용 안내 및 차량 공유제 권장

• 쓰레기 처리 및 소음발생 등 공동주택 입주민 피해방지 최소화

- 체험농장 활동 중 발생 쓰레기, 농작물 부산물 등 처리 철저히 공지
- 현장 및 인근 공동주택 내 쓰레기 무단 투기 금지, 위반 시 즉시 시정조치

• 그 외 민원 발생 예방

- 사전 오리엔테이션을 통한 참여자 교육 및 참여자 간 소통 강화
- 입주민 불편 신고 3회 이상 접수되는 경우 해당 참여자의 분양 자격 제한
- 활동 내용 및 작업 일정 사전 공지(SNS, 안내문 부착 등)
- 불편사항 접수·처리 현황 공유를 통한 주민 신뢰 확보

다. 신청인과 피신청인 및 우리 위원회가 현장확인과 민원신청에 대한 해소 방안을 논의하고자 했으나 신청인이 민원현장에 참석하지 못하여, 담당 조사관이 피신청인이 제시한 민원해소 방안 및 향후 조치계획을 신청인에게 별도로 설명했다. 그러자 신청인은 피신청인이 제시한 내용이 지켜진다면 민원이 해결될 것으로 보이며, 이러한 내용을 위원회의 결정문으로 제시해 달라고 했다.

판단

위원회 조사 결과, 현장점검 결과와 민원 제기 이후의 사업 진행 상황 등을 종합적으로 고려했을 때, 신청인이 제기한 비산먼지, 악취, 농약 유입 등의 피해는 현재 시점에서 발생한다고 보기 어렵다. 그러나 주민자치회 시범실시 지원사업(동이홍이네 분양형 체험농장 운영) 부지가 공동주택과 접해 있어 향후 먼지발생, 퇴비 냄새나 농약 사용, 주차 혼잡 등 생활 불편 요인이 발생할 가능성이 존재하여 향후 민원 발생을 예방하기 위한 조치는 필요하다고 보여진다.

이와 관련 피신청인이 제출한 멀칭비닐 제공, 부숙비료 사용, 친환경 농약 사용, 주차질서 유지, 쓰레기 관리, 작업 일정 및 내용 사전 공지 등 '민원 해소방안 및 향후 조치계획'은 향후 발생할 수 있는 문제를 상당 부분 해소할 수 있는 방안으로 판단된다. 신청인 역시 피신청인의 민원해결 대책이 이행된다면 민원이 해결될 것이라고 밝힌 바 있어, 피신청인이 제시한 대책은 실효성이 있는 것으로 판단된다.

결론

이상과 같은 이유로 「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제2조에 따라 주문과 같이 의결한다.



2. 심의안내

1 회천-신촌간 도로공사구간 편입토지 출입구 확장 포장요청

결정개요

민원표시	2024-177호, 회천-신촌간 도로공사구간 편입토지 출입구 확장 포장 요청
피신청인	제주특별자치도지사(건설과장)

이유

신청원인 이 민원은 제주시 조천읍 회천-신촌간 도로공사 구간에 편입된 신촌리 3122-1번지 토지는 토지구 조와 주변도로 여건을 감안하여 기 시행한 토지 출입구 포장공사에 더해 확장하여 포장해 줄 것을 요청한다.

조사·확인 결과

- 1) 제주시 조천읍 회천-신촌간 도로공사 구간에 편입된 토지 출입구 포장공사와 관련하여 당초 공사 설계시에는 농경지 진입로의 포장 계획 없이 자갈 포설하여 출입토록 되었으나 포장을 요구하는 민원이 많아 이를 해소하기 위하여 필지당 1개소 진입로를 콘크리트 포장(폭 4m)하는 것으로 설계 변경하여 시공한 사실이 확인된다.
- 2) 민원토지(신촌리 3122-1)의 경우 2024년 5월 진입로 포장을 실시하면서 민원인의 특별한 요구에 의하여 1개소 진입로를 추가하여 총 2개소 진입로에 대한 포장을 완료하였고, 추가하여 진입로 돌담제거 공사를 시행한 사실이 확인된다.

결론

신청인은 민원토지의 구조상 4m 진입로는 비좁아서 대형차량이 출입하는데 지장이 있어 진입로 폭을 넓혀 포장해 달라고 요청하지만 이미 신청인의 토지 출입구에 대해서는 1개소의 진입로 추가 포장 공사 및 돌담제거공사를 완료한 사실에 비추어, 해당 민원과 관련하여 행정의 위법 부당한 사항이나 부작위를 확인하지 못하여, 신청인의 민원에 대하여 우리 위원회는 '심의안내' 종결한다.

2 공공용지 분할 및 대체도로 문제에 대한 이의신청

결정개요

- 민원표시** 2024-208호, 공공용지 분할 및 대체도로 문제에 대한 이의신청
- 피신청인** 제주특별자치도지사(상하수도본부 하수도부장)
- 주 문** 민원인이 요청하는 도로개설이 행정상 의무로 볼 수 없고, 공유재산 관리에 대한 피신청인의 위법·부당함을 확인할 수 없다는 조사결과를 신청인에게 안내하고 이 민원은 국민권익위원회 고충민원 처리 지침 제27조 제1항 제6호에 따라 <심의안내> 종결한다.

이유

- 신청원인** 제주시 한경면 고산리 3397-61번지는 고산리 3397-35번지(하수중계펌프장)와 동일 필지였던 토지로 당시 북제주군이 하수도부와 함께 중계 펌프장 건설을 목적으로 협의취득 후 분할한 토지이다. 하수도부는 공공용지 협의취득 당시 고산리 3397-61번지로의 대체도로를 기존 도로 폭과 동일한 수준으로 개설할 의무가 있었으나 준수하지 않았다. 도로지정이 되지 않아 농업용 창고 건축이 불가하여 농업활동 권리를 침해받고 있으니 지적분할 및 법정도로로 지정해 공공용지 협의취득 과정의 하자를 시정해 달라.

- 사실관계**
- 1) 제주특별자치도 소유인 한경면 고산리 3397-35 토지는 북제주군이 2003. 9. 서부하수처리장 공용건축물 신축공사를 위하여 당시 소유자인 박00, 박00, 이00 등 공유자 3인의 토지에 대한 분할을 신청하여 분할하고, 토지주와의 매매계약에 따라 토지를 취득하여 중계펌프장을 설치 현재까지도 행정재산으로 관리하고 있다.
 - 2) 피신청인이 제출한 당시의 부동산매매계약서와 시설부지 보상비 지급관련 문서 등 에는 도로개설에 대한 언급이 없다.
 - 3) 신청인은 2021. 5. 14. 민원 토지를 취득한 이후 민원을 제기하고 있다.

판단 및 결론

1) 공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률 제16조(협약)는 사업시행자는 토지등에 대한 보상에 관하여 토지소유자 및 관계인과 성실하게 협의하여야 하며, 동법 제17조(계약의 체결)는 사업시행자는 제16조에 따른 협의회가 성립되었을 때에는 토지소유자 및 관계인과 계약을 체결하도록 하고 있으나, 북제주군이 민원토지 매입당시 부동산매매계약서 및 토지보상 관련문서에 도로개설과 관련한 사항은 언급되지 않고 있다는 점,

2) 민원인이 요청하는 법정도로개설을 위해서는 공유재산에 대한 용도의 변경 또는 폐지가 필요한 사항이나 공유재산 및 물품관리법 제11조(용도의 변경 또는 폐지)는 행정재산이 사실상 행정목적으로 사용되지 아니하게 된 경우, 공공시설로서 그 일부를 원래 용도로 사용하지 아니하기로 한 경우, 일반재산을 행정재산으로 용도 변경하려는 경우 외에는 공유재산 용도의 변경 또는 폐지가 불가하다는 점에서,

민원인이 요청하는 도로개설이 행정상 의무로 볼 수 없고, 공유재산 관리에 대한 피신청인의 위법·부당함을 확인할 수 없다는 조사 결과를 신청인에게 안내하고 이 민원은 「국민권익위원회 고충민원처리 지침」제27조 제1항 제6호에 따라 <심의안내> 종결한다.



3 봉개동 교통신호등 시간 연장 요청

결정개요

- 민원표시** 2025-30호, 봉개동 교통신호등 시간 연장 요청
- 피신청인** 제주특별자치도지사 (자치경찰단 교통정보센터장)
- 주 문** 민원제기한 교통신호등 황색신호 운영시간은 경찰청의 「교통신호기 설치·운영 업무편람」 규정에 맞게 운영하고 있는 것이 확인되며, 신청인의 주장에 따라 규정보다 긴 시간 운영할 경우 교통사고 위험이 가중될 우려가 있어 이러한 사항을 신청인에게 안내하고 이 민원은 「국민권익위원회 고충민원 처리지침」 제27조 제1항 제6호에 따라 심의안내로 종결한다.

이유

- 신청원인** 제주시 봉개동 반석아름 아파트 입구의 교통신호등 중 황색신호 운영시간이 너무 짧아 교통신호 위반에 단속되어 자치경찰단에 이의신청을 했으나 기각되었다. 교통신호등 중 황색신호 운영시간을 길게 연장해 달라.

- 피신청인 등 주장**
- 1) 「교통신호기 설치·운영 업무편람」의 교통신호등 황색등 신호시간 규정에 따라 해당 교차로의 황색등 시간을 3초로 운영중이며, 황색등 신호시간은 교차로의 폭, 차량의 접근속도, 임계감속도, 운전자 반응시간 등을 고려하여 운영함.
 - 2) 황색등 신호시간을 적정시간 이상 부여할 경우 교통사고 위험이 가중 우려되므로 「교통신호기 설치·운영 업무편람」의 황색등 신호시간 산출기준에 따라 해당 교차로의 황색등 운영시간은 3초가 적정하며, 운전자는 이에 따라 차량을 운행해야 한다고 판단됨.

- 피신청인 제출자료** (「교통신호기 설치·운영 업무편람」-경찰청)
- 1) 교통신호등 황색시간 산출공식 (교통신호등 황색등 신호시간 산출은 교차로의 폭, 차량의 접근속도, 임계감속도, 운전자 반응시간 등을 고려하여 다음 공식에 따라 산출됨 - 「교통신호기 설치·운영 업무편람」 54쪽)

$$Y = t_b + \frac{v}{2a} + \frac{(w+l)}{v} - t_s$$

여기서 Y : 황색신호시간(초) l : 차량길이(m, 보통 5m)
 v : 접근속도(m/s) w : 교차로 횡단거리(m)
 a : 진입차량의 임계감속도(m/s², 보통 5.0m/s² 적용)
 t_b : 정지인지반응시간(초, 보통 1.0초 적용)
 t_s : 출발인지반응 및 여유시간(초, 보통 1.5초 적용)

2) 교차로 폭과 접근속도에 따른 황색신호시간 (「교통신호기 설치·운영 업무편람」 56쪽)

표 1-1 교차로 폭과 접근속도에 따른 황색신호시간

접근 속도 w	30km/h		40km/h		50km/h		60km/h		70km/h		80km/h	
	산출	적용	산출	적용	산출	적용	산출	적용	산출	적용	산출	적용
20m	3.3	3	2.9	3	2.8	3	2.7	3	2.8	3	2.9	3
25m	3.9	4	3.4	3	3.2	3	3.0	3	3.0	3	3.1	3
30m	4.5	5	3.8	4	3.5	4	3.3	3	3.3	3	3.3	3
35m	5.1	5	4.3	4	3.8	4	3.6	4	3.5	4	3.5	4
40m	5.7	5(1)	4.7	5	4.2	4	3.9	4	3.8	4	3.8	4
45m	6.3	5(1)	5.2	5	4.5	5	4.2	4	4.0	4	4.0	4
50m	6.9	5(2)	5.6	5(1)	4.9	5	4.5	5	4.3	4	4.2	4
55m	7.5	5(3)	6.1	5(1)	5.3	5	4.8	5	4.6	5	4.4	4
60m	8.1	5(3)	5.4	5(2)	5.6	5(1)	5.1	5	4.8	5	4.7	5
65m	8.7	5(4)	7.0	5(2)	6.0	5(1)	5.4	5	5.1	5	4.9	5
70m	9.3	5(4)	7.4	5(2)	6.4	5(1)	5.7	5(1)	5.3	5	5.1	5

여기서, w : 정지선에서 상충지점까지의 거리, () : 전적색신호로 운영할 수 있는 시간

판단 및 결론

신청인은 제주시 봉개동 반석아름이 아파트 입구의 교통신호등 중 황색등 운영시간이 너무 짧아 교통 법규 위반으로 단속되니 황색신호 시간을 길게 연장해 달라고 주장하나, 해당 교통신호등 황색신호 운영시간은 경찰청의 「교통신호기 설치·운영 업무편람」에 따라 교차로의 폭과 접근속도에 따른 황색 신호를 운영하고 있는 것이 확인된다. 따라서 신청인의 요구에 따라 해당 교차로 황색신호 시간을 규정보다 길게 할 경우 교통사고 위험이 가중될 우려가 있다는 피신청인의 주장은 타당하다고 보여 이러한 사항을 신청인에게 안내하고 이 민원은 「국민권익위원회 고충민원 처리지침」 제27조 제1항 제 6호에 따라 심의안내로 종결 한다.

4 외도구장 풋살장 이용 불편

결정개요

민원표시 2025-37호, 외도구장 풋살장 이용 불편

피신청인 제주시장(외도동장)

주 문 민원시설의 운영주체는 외도동 주민자치위원회이고, 해당시설은 제주특별자치도 체육시설 설치 및 운영조례에 따라 관리 운영되는 체육시설에 해당되지는 않으나 외도동사무소에서 민원해소를 위해 동일한 단체에 계속 임대가 되지 않게 운영규칙 등을 개정하여 줄 것을 요청하여 2025년 3월부터 사전예약제(추첨제)로 운영하기로 했다는 내용을 신청인에게 안내하고 이 민원은 국민권익위원회 고충민원 처리지침 제27조 제1항 제6호에 따라 심의안내로 종결한다.

이유

신청원인 제주시 외도동 외도구장 내 풋살장을 이용하기가 불편하다. 유소년 축구클럽팀에서 무한으로 풋살장을 이용해 버리기에 주민들은 사용하지 못하고 있다. 주민을 위한 공간이 돈벌이 수단으로 악용되는 것 같아 동사무소에 전화해 항의해도 아무런 조치도 취하지 않아 고충민원을 신청한다.

피신청인 등 주장

- 1) 외도일동 228번지 소재 풋살장은 2027년 외도동 주민자치위원회가 제주시의 보조금(공항소음 피해보조금)으로 조성한 시설이다.
- 2) 풋살장은 체육시설의 설치 이용에 관한 법률 시행령 제2조에 의거 체육시설에 해당되나 등록이나 신고 없이 운영할 수 있는 체육시설이다.
- 3) 해당 풋살장은 제주특별자치도 체육시설 설치 및 운영조례에 따라 관리 운영되는 체육시설에 해당되지는 않는다.
- 4) 풋살장의 운영주체는 외도동 주민자치위원회로, 풋살장 운영자는 풋살장 임대를 사전예약제(선착순)로 운영하고 있으나 외도동사무소에서 민원해소를 위해 동일한 단체에 임대가 되지 않게 운영규칙 등을 재정비하여 줄 것을 요청하여 2025년 3월부터 사전예약제(추첨제)로 운영하기로 하였다.

판단 및 결론

민원시설은 제주특별자치도 체육시설 설치 및 운영조례에 따라 관리 운영되는 체육시설에 해당되지 않고, 운영주체가 행정기관이 아니라 외도동 주민자치위원회라는 점, 외도동 사무소에서 민원해소를 위해 동일한 단체에 의해 계속 임대가지 않게 운영규칙을 재정비하여 줄 것을 요청하여 2025년 3월부터 사전예약제(추첨제)로 운영된다는 점을 신청인에게 안내하고 이 민원은 국민권익위원회 고충민원 처리지침 제27조 제1항 제6호에 따라 심의안내로 종결한다.

5 정보공개 처리 이의제기

결정개요

- 민원표시** 2025-43호, 정보공개 처리 이의제기
- 피신청인** 제주특별자치도지사(세정담당관)
- 주 문** 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」과 제주특별자치도 정보공개 업무처리 매뉴얼에 '정보공개 부존재'에 대한 내용이 포함되어 있고, 신청인이 내용을 특정하여 정보공개 청구한 경우에는 공개결정 통지 하였다는 점 등을 종합적으로 볼 때 피신청인의 처분이 위법·부당하다고 볼 수 없고, '부존재 통지'에 이의가 있는 경우 「민원 처리에 관한 법률」제35조제3항에 따라 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있음을 신청인에게 안내하고 이 민원은 「국민권익위원회 고충민원처리지침」제27조 제1항 제6호에 따라 <심의안내> 종결한다.

이유

- 신청원인** 납세자 체납 관련 정보를 요구하였으나 부존재 처리 답변을 받았다. 정보공개에 대한 부존재 처분은 정보공개법상 이의제기가 불가능하다. 이런 처분은 행정심판이나 행정소송으로 가야하는 번거로움을 줄이기 위해 이의신청제도가 있음에도 불복구제(이의신청)를 못하게 하는 권익침해 행위이기에 고충민원을 신청한다.

- 사실관계**
- 1) 신청인은 2025년 3월 5일 정보공개 청구를 하였는데 그 내용은 아래와 같다.
 - (1) 체납내역 : 관할관서/체납담당자/납세의무구분/납부기한/독촉납부기한/귀속일자/세목명/기산일/체납금액/부과대상명 등의 체납전체정보
 - (2) 압류정보 : 압류재산종류/채무자명/재산표시내용/압류일자/압류상태/해제일자/해제사유의 기록
 - (3) 그외 시효 중단사유에 대한 정보
 - (4) 해당 체납금이 소멸되었다면 소멸된 체납금액과 소멸된 날짜도 정리해서 보내주시기 바란다.
 - 2) 피신청인은 2025년 3월 17일 <공개 청구된 정보가 공공기관이 보유·관리하지 아니하는 정보의 경우>를 사유로 정보공개 청구외 부존재 통지 하였다.

- 3) 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제11조제5항은 '공개 청구된 정부가 공공기관이 보유·관리하지 아니하는 정보인 경우' 민원으로 처리할 수 있다고 하고 있고, 동법 시행규칙(별지 제4호의2 서식)으로 <정보공개 청구외 부존재 통지서> 서식을 두고 있다.
- 4) 제주특별자치도 정보공개 업무처리 매뉴얼에는 '정보 부존재의 유형'을 열거하고 있는데 1)정보를 취합·가공해야 하는 경우, 2)정보를 특정하지 않고 포괄적으로 청구한 경우 등을 예시하고 있다.
- 5) 피신청인은 신청인이 정보공개 요구한 1)제주특별자치도에 체납된 지방세에 대하여는 그 시점이 특정되지 않아 정보공개 청구 당시 체납액으로 남아 있는 제주특별자치도세에 대한 정보를 요구하는 것인지, 아니면 이미 소멸된 제주특별자치도세에 관한 정보를 포함한 정보를 요구하는 것인지 알 수 없어 세부 요구내역인 체납내역, 압류정보 등과 관련하여 청구 대상 내용과 범위를 확정할 수 없고, 2)정보공개 요구 내용 중 '1)~등의 체납전체정보'는 그 정의가 없어 범위와 내용이 포괄적이며, '3)그 외 시효중단에 대한 정보'는 지방세관계법 및 민법 등 시효에 관한 상당한 정보를 취합·가공하여 판단하는 정보여서 <부존재>통지가 정당하다고 하고 있다.
- 6) 피신청인은 신청인에게 체납정보 및 압류정보와 관련하여서는 그 시점 및 내용을 특정하여 준다면 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따라 공개할 수 있다고 민원인에게 설명한 사실이 있고, 2025년 3월 26일 신청인이 <000의 제주도청에 체납된 지방세에 대한 000 현재 체납에 대한 압류조서 전부> 정보공개 청구에 대해서는 2025년 4월 4일 압류조서 각1부, 압류해제조서 각1부를 정보공개 결정 통지한 사실이 있다.

판단 및 결론

- 1) 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」과 제주특별자치도 정보공개 업무처리 매뉴얼에 '정보공개 부존재'에 대한 내용이 포함되어 있고, 신청인이 내용을 특정하여 정보공개 청구한 경우에는 공개결정 통지 하였다는 점 등을 종합적으로 볼 때 피신청인의 처분이 위법·부당하다고 볼 수 없고,
- 2) '부존재 통지'에 이의가 있는 경우 「민원 처리에 관한 법률」 제35조제3항에 따라 행정심판 또는 행정소송을 제기할 수 있음을 신청인에게 안내하고 이 민원은 「국민권익위원회 고충민원처리지침」 제27조 제1항 제6호에 따라 <심의안내> 종결한다.



6 제주시 부동산거래질서 교란행위 신고센터 업무 부적절

결정개요

민원표시	2025-47호, 제주시 부동산거래질서교란행위신고센터 업무 부적절
피신청인	제주시장(종합민원실장)
주 문	보증금 반환, 위약금 등 임대차분쟁에 관한 사항은 '임대차분쟁조정위원회'에 민원신청 할 수 있음을 신청인에게 안내해 드리며, 이 민원은 「국민권익위원회 고충민원처리지침」 제27조 제1항 제6호에 따라 '심의안내' 종결 한다.

이유

신청원인	2025년 2월 21일 제주시 부동산거래질서교란행위신고센터에 민원을 신청하였다. 민원인은 충분한 증거자료를 제출하였으나 담당자는 증거를 충분히 검토하거나 확인하는 노력 없이 '단순 임대차 분쟁'으로 치부하여 별다른 조치 없이 민원을 종결처리 하였다. 이 과정에서 민원인이 제기한 공인중개사의 위법 의혹 및 임차인의 피해 주장에 대해서는 제대로 된 조사나 사실확인을 진행하지 않았다. 민원인은 행정기관의 공정한 해결을 믿고 도움을 요청하였으나, 담당 공무원의 소극적이고 편향적인 대응으로 오히려 큰 피해를 입었고 이에 대한 철저한 감사와 책임규명, 합당한 조치를 요청한다.
------	---

사실관계

1) 민원개요

- 2025. 02. 21. 한국부동산원(부동산거래질서교란행위신고센터)을 통해 부동산 거래 및 임대차 관련 위반사항 신고 접수
- 2025. 03. 04. 제주시로 조사 및 조치 요구
- 2025. 03. 13. 민원인에게 '공인중개사법'외의 사항은 임대차분쟁조정위원회(임대인과의 계약 이해 여부 등)를 안내하고, 부당이득 취득 및 불법 숙박업 관련은 국민신문고 등을 통해 민원 신청이 필요함을 안내함.(같은 날 공인중개사의 불법 대리 행위 및 부당이득 취득 의혹, 불법 숙박업 운영에 관하여 국민신문고 민원이 접수됨)
- 2025. 03. 24. 민원인은 감사위원회 부패방지지원센터, 국민신문고 및 제주특별자치도 시민고충처리위원회로 담당 공무원의 소극행정 및 편향적 행정처리 등에 관한 민원을 제기함.

2) 부동산거래질서 교란행위 신고센터 업무 관련 답변내용(한국부동산원의 조사 및 조치 요구에 대한 피신청인의 검토 결과 회신(2025. 3. 20.))

(1) 신고내용

- 부당한 계약 개입 및 위약금 강요(공인중개사법 제30조, 제33조)
- 임차인에게 불리한 계약 해석 강요(공인중개사법 제25조)

(2) 지자체 검토의견

- 공인중개사법 제25조에서는 중개대상물의 확인, 설명에 관하여 규정하고 있으며 해당 중개대상물의 상태, 입지 및 권리관계, 법령의 규정에 의한 거래 또는 이용 제한사항 등이 해당됨.
- 공인중개사법 제30조는 손해배상책임의 보장을 규정하고, 제33조로 개인공인중개사등의 금지행위를 규정하고 있음.
- 신고내용은 계약기간 종료 전 계약을 해제하는 과정에서 보증금 반환, 위약금 등 임대차 분쟁에 관한 사항으로 판단됨.
- 임대차 분쟁은 상기 규정에 관한 사항이 아니며,
- 자료 검토 결과 중개대상물 확인, 설명서가 적정하게 작성되었고, 손해배상책임의 보장에 관한 중서의 사본을 교부 하였으며, 제33조에 따른 금지행위를 위반하였다고 볼 수 없음.

(3)추가사항

- 공인중개사법은 공인중개사의 업무에 관한 사항을 규정하고 있으며, 임대차 분쟁, 불법 숙박업 문제, 간이과세자 여부등에 관한 사항은 관련 기관 및 부서로 문의하여야 할 사항임(2025. 3. 13. 통화로 해당 사항 안내)

(4) 조치결과 : 종결

**판단 및
결론**

- 1) 고충민원 조사 결과 한국부동산원(부동산거래질서교란행위신고센터)의 '조사 및 조치 요구'에 대한 피신청인의 검토 결과는 해당 공인중개사에 대한 질의문답과 관련자료의 검토에 따른 것으로 업무과정에서 위법이나 절차 위반을 확인할 수 없어 적절하다고 판단된다.
- 2) 피신청인은 '부동산거래질서교란행위신고센터'의 신고대상이 아닌 사안에 대해서는 별도의 민원 신청을 안내하였고, 민원인도 별도의 민원을 제출한 사실이 확인된다.
- 3) 보증금 반환, 위약금 등 임대차분쟁에 관한 사항은 '임대차분쟁조정위원회'에 민원신청 할 수 있음을 신청인에게 안내하고 이 민원은 「국민권익위원회 고충민원처리지침」제27조 제1항 제6호에 따라 심의안대로 종결한다.

7 절대보전지역 시설물 설치 허용 요청

결정개요

- 민원표시** 2025-206호, 절대보전지역 시설물 설치 허용 요청
- 피신청인** 제주특별자치도지사(환경정책과장)
- 주 문** 절대보전지역의 변경과 관련한 정기조사가 진행되고 있고, 조사 과정에 주민의견 청취를 통해 절대보전지역 변경 여부를 검토, 절대보전지역에서 관광시설물 설치 확대는 조례 개정 업무에 참고하겠다는 내용을 신청인에게 안내하고 이 민원은 「국민권익위원회 고충민원처리지침」제27조 제1항 제6호에 따라 '심의안내' 종결 한다.

이유

- 신청원인** 서귀포시 00마을 내 논짓물은 매년 2만여 명 이상의 관광객이 방문하는 지역 내 명소로, 관광시설물(분수대, 야간조명시설 등)을 설치할 수 있도록 논짓물 지역을 절대보전지역에서 해제하거나, '제주특별자치도 보전지역 관리에 관한 조례'제6조(절대보전지역 안에서의 행위허가 대상)를 개정할 것을 요청한다.

사실관계 (피신청인 의견)

- 1) 논짓물 지역의 절대보전지역 해제 관련
절대보전지역은 「제주특별자치도 보전지역 관리에 관한 조례」 제2조의3의 규정에 따라 5년마다 정기조사를 실시하도록 하고 있으며, 이에 따라 올해부터 정기조사(△현장조사 및 DB구축, 보전지역 변경(안)마련:2025.8월 ~ 2026.4월, △주민의견청취 및 전문가 정밀검증, 도의회 동의, 고시 : 2026.5월 ~ 2026.10월년말 예정)를 실시하고 있다. 보전지역 변경 관련 민원은 정기조사시 주민의견청취 및 전문가 정밀검증을 통해 변경 여부를 검토할 계획이다.
- 2) 도조례 제6조(절대보전지역 안에서의 행위허가 대상)의 개정 관련
 - 보전지역은 「제주특별법」 제355조에 따라 자연환경의 고유한 특성을 보호하기 위하여 지정하고, 지정 목적에 위배되는 시설의 설치를 제한하며, 일부 시설에 대해서만 절대보전지역 행위허가를 받은 경우에 제한적으로 허용하고 있다.

- 「제주특별자치도 보전지역 관리에 관한 조례」 제6조의 입법취지를 감안하여 절대보전지역에서 관광시설물(분수대, 야간조명시설 등)을 설치할 수 있도록 확대하는 것은 절대보전지역을 훼손할 우려가 있으므로 신중하고 면밀한 검토가 필요한 사안이라고 판단된다.
- 아울러 조례 개정은 입법취지 및 자연환경 보전 기능 등을 종합적으로 고려하고, 전문가, 관련기관(부서) 등 의견을 수렴한 후 결정하여야 할 사안이므로 향후 조례 개정 업무에 참고하겠다.

판단 및 결론

절대보전지역 해제, 절대보전지역 안에서의 행위허가 대상과 관련한 사항은 고도의 전문성이 요구되는 사항으로 시민고충처리위원회에서 판단할 수 없고, 피신청인이 <절대보전지역의 변경과 관련한 정기조사가 진행되고 있고, 조사과정에 주민의견 청취를 통해 절대보전지역 변경 여부를 검토, 절대보전지역에서 관광시설물 설치 확대는 조례 개정 업무에 참고하겠다.> 는 의견임을 신청인에게 안내하고 이 민원은 「국민권익위원회 고충민원처리지침」제27조 제1항 제6호에 따라 심의안내로 종결 한다.



2025년도 제주특별자치도 시민고충처리위원회 운영상황 보고서



제4장

관련 규정

- | | | |
|---|--|-----|
| 1 | 부패방지 및 국민권익위원회의
설치와 운영에 관한 법률 | 96 |
| 2 | 부패방지 및 국민권익위원회의
설치와 운영에 관한 법률 시행령 | 101 |
| 3 | 제주특별자치도 시민고충처리위원회
구성 및 운영에 관한 조례 | 105 |
| 4 | 제주특별자치도 시민고충처리위원회
구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙 | 107 |

1 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

5. “고충민원”이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 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
9. “시민고충처리위원회”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(시민고충처리위원회의 설치) ① 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 둘 수 있다.

② 시민고충처리위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

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

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

- ② 시민고충처리위원회 위원 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ③ 지방자치단체의 장은 시민고충처리위원회 위원 임기가 만료되거나 임기 중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 위촉하여야 한다.
- ④ 결원된 시민고충처리위원회 위원 후임으로 위촉된 시민고충처리위원회 위원 임기는 새로이 개시된다.

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

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

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.

제39조(고충민원의 신청 및 접수) ① 누구든지(국내에 거주하는 외국인을 포함한다) 위원회 또는 시민고충처리위원회(이하 이 장에서 “권익위원회”라 한다)에 고충민원을 신청할 수 있다. 이 경우 하나의 권익위원회에 대하여 고충민원을 제기한 신청인은 다른 권익위원회에 대하여도 고충민원을 신청할 수 있다.

② 권익위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 다음 각 호의 사항을 기재하여 문서(전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 이를 신청하여야 한다. 다만, 문서에 의할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지 · 이유와 고충민원신청의 원인이 된 사실내용
3. 그 밖에 관계 행정기관의 명칭 등 대통령령으로 정하는 사항

③ 신청인은 법정대리인 외에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 대리인의 자격은 서면으로 소명하여야 한다.

1. 신청인의 배우자, 직계 존·비속 또는 형제자매
2. 신청인인 법인의 임원 또는 직원
3. 변호사

4. 다른 법률의 규정에 따라 고충민원신청의 대리를 할 수 있는 자
5. 제1호부터 제4호까지의 규정 외의 자로서 권익위원회의 허가를 받은 자
- ④ 권익위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 다만, 권익위원회가 고충민원서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제40조(동일한 고충민원의 상호 통보) 신청인이 제39조제1항 후단에 따라 동일한 고충민원을 둘 이상의 권익위원회에 각각 신청한 경우 각 권익위원회는 지체 없이 그 사실을 상호 통보하여야 한다. 이 경우 각 권익위원회는 상호 협력하여 고충민원을 처리하거나 제43조에 따라 이송하여야 한다.

제41조(고충민원의 조사) ① 권익위원회는 고충민원을 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. 제43조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 사항
3. 그 밖에 고충민원에 해당하지 아니하는 경우 등 권익위원회가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 사항
- ⑤ 권익위원회는 조사를 개시한 후에도 제1항 각 호에 해당하는 사유 등 조사를 계속할 필요가 없다고 인정하는 경우에는 이를 중지 또는 중단할 수 있다.
- ⑥ 권익위원회는 접수된 민원에 관하여 조사를 하지 아니하거나 조사를 중지 또는 중단한 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

제42조(조사의 방법) ① 권익위원회는 제41조에 따라 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 관계 행정기관등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
2. 관계 행정기관등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사
4. 감정의 의뢰
- ⑤ 권익위원회의 직원이 제1항에 따라 실지조사를 하거나 진술을 듣는 경우에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.
- ⑥ 관계 행정기관등의 장은 제1항에 따른 권익위원회의 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조하여야 한다.

제43조(고충민원의 이송 등) ① 권익위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계 행정기관등에 이송할 수 있다. 다만, 관계 행정기관등에 이송하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다.

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 관장기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
4. 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
5. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 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. 행정기관등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항
9. 그 밖에 관계 행정기관등에서 직접 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항
- ② 권익위원회는 제1항에 따라 고충민원을 이송 또는 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.
- ③ 행정기관등의 장은 권익위원회의 조사가 착수된 고충민원이 제1항제1호부터 제8호까지의 어느 하나에 해당하는 사항임을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실을 권익위원회에 통보하여야 한다.
- ④ 제1항제9호에 해당하는 고충민원을 이송받은 행정기관등의 장은 권익위원회가 요청하는 경우에는 권익위원회에 그 고충민원의 처리 결과를 통보하여야 한다.
- ⑤ 권익위원회는 관계 행정기관등의 장이 권익위원회에서 처리하는 것이 타당하다고 인정하여 이송한 고충민원을 직접 처리할 수 있다. 이 경우 고충민원이 이송된 때 권익위원회에 접수된 것으로 본다.

제44조(합의의 권고) 권익위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

제45조(조정) ① 권익위원회는 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충 민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정을 할 수 있다.

- ② 조정은 당사자가 합의한 사항을 조정서에 기재한 후 당사자가 기명날인하거나 서명하고 권익위원회가 이를 확인함으로써 성립한다.
- ③ 제2항에 따른 조정은 「민법」상의 화해와 같은 효력이 있다.

제46조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 권익위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

- ② 권익위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 행정기관등의 장에게 의견을 표명할 수 있다.

제47조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 권익위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제48조(의견제출 기회의 부여) ① 권익위원회는 제46조 또는 제47조에 따라 관계 행정기관등의 장에게 권고 또는 의견표명을 하기 전에 그 행정기관등과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 관계 행정기관등의 직원·신청인 또는 이해관계인은 권익위원회가 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제49조(결정의 통지) 권익위원회는 고충민원의 결정내용을 지체 없이 신청인 및 관계 행정기관등의 장에게 통지하여야 한다.

제50조(처리결과와 통보 등) ① 제46조 또는 제47조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 행정기관등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 권익위원회에 통보하여야 한다.

② 제1항에 따른 권고를 받은 관계 행정기관등의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 권익위원회에 문서로 통보하여야 한다.

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

제51조(감사의 의뢰) ① 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 행정기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우 위원회는 감사원 또는 관계 행정기관등의 감독기관(감독기관이 없는 경우에는 해당 행정기관등을 말한다. 이하 같다)에, 시민고충처리위원회는 해당 지방자치단체에 감사를 의뢰할 수 있다.

② 감사원, 관계 행정기관등의 감독기관 또는 지방자치단체는 제1항에 따라 감사를 의뢰받은 경우 그 처리결과를 감사를 의뢰한 위원회 또는 시민고충처리위원회에 통보하여야 한다.

제52조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 권익위원회는 제46조 및 제47조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제53조(공표) 권익위원회는 다음 각 호의 사항을 공표할 수 있다. 다만, 다른 법률의 규정에 따라 공표가 제한되거나 개인의 사생활의 비밀이 침해될 우려가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 제46조 및 제47조에 따른 권고 또는 의견표명의 내용
2. 제50조제1항에 따른 처리결과
3. 제50조제2항에 따른 권고내용의 불이행사유

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.

2 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령

제35조(고충민원의 신청) ① 법 제39조제2항 단서에 따라 구술로 위원회 또는 시민고충처리위원회(이하 이 장에서 “권익위원회”라 한다)에 고충민원을 신청하는 경우에는 접수 공무원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.

② 법 제39조제2항제3호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 관계 행정기관등의 명칭
2. 소송 및 다른 법령에 의한 불복구제절차의 신청 유무
3. 다른 권익위원회에 고충민원을 신청한 경우 그 권익위원회의 명칭 및 신청 내용
4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적 사항 및 본인과의 관계
5. 대표자의 인적 사항(대표자가 선정된 경우로 한정한다)
6. 군복무 중(「병역법」에 따라 의무경찰 또는 의무소방원으로 전환복무 중인 경우를 포함한다)이거나 「대체역의 편입 및 복무 등에 관한 법률」에 따라 대체복무요원으로 복무 중인 사람이 신청하는 경우 그 신청인의 소속·계급 및 군번

제36조(고충민원의 선정대표자) ① 다수의 신청인이 공동으로 고충민원을 신청하는 경우에는 신청인 중 3명 이하의 대표자를 선정할 수 있다.

- ② 제1항에 따라 신청인이 대표자를 선정하지 아니한 경우 권익위원회가 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 대표자를 선정할 것을 권고할 수 있다.
- ③ 선정대표자는 각기 다른 신청인들을 위하여 그 사안에 관한 모든 행위를 할 수 있다. 다만, 고충민원의 취하는 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 이 경우 동의를 얻은 사실은 이를 서면으로 소명하여야 한다.
- ④ 선정대표자가 선정된 때에는 다른 신청인들은 그 선정대표자를 통하여서만 그 사안에 관한 행위를 할 수 있다.
- ⑤ 대표자를 선정한 신청인들은 필요하다고 인정하는 때에는 선정대표자를 해임하거나 변경할 수 있다. 이 경우 신청인들은 그 사실을 지체 없이 권익위원회에 통지하여야 한다.

제37조(대리인의 허가) ① 신청인이 법 제39조제3항제5호에 따라 대리인을 선임하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 권익위원회에 허가신청을 하여야 한다.

1. 대리인이 될 자의 인적 사항
2. 대리인을 선임하고자 하는 이유
3. 신청인과 대리인과의 관계
- ② 권익위원회가 제1항에 따른 신청을 받은 경우에는 지체 없이 이를 심사하여 허가여부를 결정하고 그 결과를 신청인에게 통지하여야 한다.

제38조(관계 행정기관등의 정정 등) 권익위원회는 신청인이 관계 행정기관등을 잘못 지정하거나 관계 행정기관등을 추가할 필요가 있는 경우에는 신청인의 신청 또는 직권으로 관계 행정기관등을 정정하거나 추가하여 지정할 수 있다.

제39조(신청서의 보완) ① 권익위원회는 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② 권익위원회는 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.

③ 권익위원회는 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 결정으로 이를 종결처리 할 수 있다.

제40조(신청의 취하) 신청인은 권익위원회의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제41조(행정심판 등의 통보) ① 관계 행정기관등의 장은 행정심판 등 다른 법령에 의한 불복구제절차에 따라 접수된 민원사안이 법 제41조에 따라 권익위원회의 조사가 착수된 고충민원과 동일한 사항임을 알게 된 경우에는 즉시 그 사실을 권익위원회에 통보하여야 한다.

② 권익위원회는 접수한 고충민원이 다른 권익위원회에서 이미 처리된 사안인 경우에는 그 사안을 처리한 권익위원회에 해당 고충민원의 접수 사실을 지체 없이 통보하여야 한다.

③ 제2항에 따라 고충민원의 접수 사실을 통보받은 권익위원회는 해당 고충민원이 접수된 권익위원회에 해당 고충민원의 처리결과 및 처리에 대한 의견을 제출할 수 있다.

제42조(고충민원의 처리기간) ① 권익위원회는 접수된 고충민원을 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 권익위원회는 제1항 단서에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 신청인에게 지체 없이 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 통지하여야 한다.

③ 제1항에 따른 고충민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 대하여는 「행정절차법 시행령」 제11조를 준용한다.

제43조(반복 고충민원 등의 처리) ① 권익위원회는 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결처리 할 수 있다.

② 권익위원회는 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원에 대하여는 이를 종결처리 할 수 있다.

제44조(조사의 방법) ① 권익위원회는 법 제42조제1항제1호에 따라 관계 행정기관등에 대하여 설명 또는 관련 자료·서류 등의 제출을 요구하는 경우에는 그 취지와 제출일자 및 요구사항 등을 기재한 서면으로 하여야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 단순한 사항에 관한 설명을 요구하는 경우에는 구술 또는 전화·전신·모사전송·인터넷 등의 방법으로 할 수 있다.

② 권익위원회는 제1항에 따라 설명 또는 자료제출을 요구받은 관계 행정기관등이 설명 또는 자료제출을 지연하거

나 불응하는 경우에는 고충민원의 신속한 처리를 위하여 독촉장을 발부할 수 있다.

- ③ 법 제42조제1항제4호에 따른 감정의 의뢰는 감정인 또는 감정기관, 감정기간, 감정의 목적 및 내용 등을 기재한 서면으로 하여야 한다.

제45조(출석 및 의견진술 등의 요구) ① 법 제42조제1항제2호에 따른 출석 및 의견진술 등을 요구하는 경우에는 당사자의 성명, 요구의 취지, 출석일시와 장소 등을 미리 통지하여야 한다.

- ② 제1항에 따라 출석 및 의견진술 등의 요구를 받은 당사자가 속한 소속 기관의 장은 당해 당사자에 대하여 출장 또는 공가를 허가하여야 한다.

제46조(소속 직원의 실지조사 등) ① 권익위원회는 법 제42조제1항제3호에 따라 권익위원회 소속 직원으로 하여금 실지조사를 하게 하거나 신청인 등의 진술을 듣게 하려는 경우에는 관계 행정기관등 또는 신청인 등에 대하여 조사 또는 방문의 취지·내용·일시·장소 등을 미리 통지하여야 한다. 다만, 국가안전보장에 중대한 영향을 미치는 국가기밀사항이나 마약과 관련된 범죄 등 중대한 범죄의 수사와 관련된 경우에는 실지조사의 일시 및 장소 등에 대하여 관계 행정기관등과 미리 협의할 수 있다.

- ② 권익위원회의 소속 직원이 제1항에 따른 실지조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 방법에 의한 조사를 할 수 있다. 이 경우 관련 전문가를 동반할 수 있다.

1. 관계 행정기관등의 직원 또는 신청인 등의 진술 청취
2. 관계 행정기관등 또는 신청인 등이 소지하는 문서·장부 그 밖의 자료의 제출 요구
3. 필요한 물건·사람·장소 그 밖의 상황의 확인

제47조(합의 권고 및 조정 절차) ① 법 제44조에 따른 합의 권고로 당사자간 합의가 성립된 경우나 당사자간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 권익위원회가 이를 확인한다.

- ② 권익위원회는 법 제45조에 따른 조정을 위하여 조정회의를 개최할 수 있다.
- ③ 조정회의는 권익위원회 위원장 또는 권익위원회 위원이 주재한다.
- ④ 권익위원회는 조정회의의 원활한 진행을 위하여 고충민원의 신청인과 책임 있는 관계 행정기관등의 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.

제48조(권고 및 의견표명의 방법) ① 법 제46조에 따른 시정권고 또는 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 고충민원의 내용
 2. 시정권고 또는 의견표명의 내용
 3. 관계 행정기관등의 회신기한 등 권익위원회가 필요하다고 인정하는 사항
- ② 법 제47조에 따른 개선권고 또는 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.
1. 관련 법령·제도·정책의 현황 및 문제점

2. 개선권고 또는 의견표명의 내용

3. 관계 행정기관등의 회신기한 등 권익위원회가 필요하다고 인정하는 사항

제49조(의견제출 기회의 부여) ① 권익위원회는 법 제48조제1항에 따라 의견제출의 기회를 주는 경우에는 해당 행정기관등과 신청인 또는 이해관계인에게 서면으로 의견을 제출하게 하거나 권익위원회가 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하게 할 수 있다.

② 권익위원회는 법 제48조제2항에 따라 의견제출의 기회를 주는 경우에는 회의개최의 일시 및 장소 등에 관한 사항을 해당 관계 행정기관등·신청인 또는 이해관계인에게 미리 통지해야 한다.

제50조(처리진행상황 등의 통지 등) ① 권익위원회는 신청인으로부터 고충민원을 접수한 경우에는 처리담당자를 지정하고 신청인에게 고충민원이 접수된 사실과 처리담당자의 소속·성명·연락처를 통지하여야 한다.

② 권익위원회는 고충민원을 접수한 후 30일이 경과하거나 신청인의 요청이 있는 경우에는 신청인에게 그 처리진행상황과 처리예정일 등을 통지하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 통지는 전화·전신·모사전송·인터넷 등의 방법으로 할 수 있으며, 신청인이 요청하는 경우에는 지체 없이 문서를 교부하여야 한다.

제51조(처리결과의 통보 등) ① 관계 행정기관등의 장은 권익위원회의 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 권익위원회에 통보하여야 하며, 이 경우 권익위원회는 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

② 관계 행정기관등의 장은 권익위원회의 권고 또는 의견과 다른 방법으로 고충민원을 해소한 경우 또는 해소할 수 있는 경우에는 이를 권익위원회에 통보하여야 한다.

제52조(이행실태의 확인·점검을 위한 자료제출 요청 등) ① 권익위원회는 법 제52조에 따른 권고 등에 대한 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 점검대상이 되는 관계 행정기관등에 대하여 다음 각 호의 사항을 요청할 수 있다.

1. 관계 서류의 제출

2. 경위서 또는 확인서 등의 제출

3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술

4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 권익위원회가 필요하다고 인정하는 조치

② 제2항에 따른 요청을 받은 관계 행정기관등은 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

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 등의 구성 등 권익위원회간의 연계·교류를 위한 활동

3. 시민고충처리위원회의 고충민원 처리와 상담능력 향상을 위한 프로그램의 운영 및 교육 지원

3 제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제38조에 따라 제주특별자치도 시민고충처리위원회의 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(시민고충처리위원회의 구성 등) ① 제주특별자치도지사(이하 “도지사”라 한다)는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제32조제1항에 따라 같은 조 제2항 각 호의 업무를 수행하기 위하여 도지사 소속으로 제주특별자치도 시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

② 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함하여 10명 이내의 위원으로 성별을 고려하여 구성한다.

③ 위원회의 위원장(이하 “위원장”이라 한다)은 위원 중에서 호선하고, 부위원장은 위원장이 지명한다.

④ 위원회의 위원은 법 제33조제1항의 자격요건에 해당하는 사람 중에서 도지사가 제주특별자치도의회 동의 거쳐 위촉한다.

제3조(위원장의 직무) ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 업무를 총괄한다.

② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부위원장이 그 직무를 대행하며, 위원장과 부위원장이 모두 부득이한 사유로 그 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 미리 지명한 위원이 그 직무를 대행한다.

제4조(회의) ① 위원장은 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.

② 회의는 월 1회 개최하는 것을 원칙으로 하되 상정 안건이 없을 때에는 개최하지 아니할 수 있다. 다만, 위원장이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다.

③ 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

④ 법 제18조 및 제35조에 따라 심의·의결에 관여하지 못한 의원은 제2항에 따른 재적위원수의 계산에 있어서 이를 제외한다.

제5조(고충민원 조사기관의 범위) 위원회는 다음 각 호의 기관 고충민원에 대하여 조사할 수 있는 권한을 가진다.

1. 제주특별자치도(이하 “제주자치도”라 한다) 본청 및 그 소속기관
2. 제주자치도에서 출자·출연하여 설립한 공기업 및 출연기관
3. 제주자치도에서 사무를 위탁받아 운영하고 있는 기관

제6조(전문가 자문) ① 위원회는 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대하여 자문하기 위하여 전문가를 참석하게 하여 의견을 들을 수 있다.

② 제1항에 따라 자문에 응한 전문가에게는 예산의 범위에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제7조(사무기구) ① 도지사는 법 제36조제1항에 따라 위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둔다.

② 도지사는 법 제36조제2항에 따라 사무국에 사무국장 1명을 둔다.

③ 그 밖에 사무국의 구성 등에 관한 사항은 도지사가 따로 정한다.

제8조(운영지원) 도지사는 법 제34조에 따라 위원회의 효율적인 업무 수행을 위하여 필요한 인력과 예산을 지원하여야 한다.

제9조(운영규정) 이 조례에서 규정한 사항 외에 위원회의 운영에 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

4 제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규칙은 「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2장 시민고충처리위원회 운영 및 관리

제2조(위원회 회의) ① 「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다) 제4조에 따라 제주특별자치도 시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다) 회의를 소집하는 경우에는 회의 개최일 5일 전까지 일시·장소 및 의안의 제목 등 필요한 사항을 서면으로 알려야 한다.

② 제1항에 따라 서면으로 알리는 것이 어려운 긴급한 회의의 경우에는 전화, 구두, 그 밖의 방법으로 알릴 수 있다.

제3조(위원회 회의 보고사항) 제23조에 따른 위원회 사무국장(이하 “사무국장”이라 한다)은 다음 각 호의 사항을 보고 안건으로 상정하여야 한다.

1. 위원회의 연간 운영계획
2. 위원의 위·해촉에 관한 사항
3. 위원회 관련 조례·규칙의 제정·개정과 폐지에 관한 사항
4. 고충민원의 접수·처리 과정에서 각하 또는 이첩한 사항
5. 고충민원의 조사·처리 과정에서 성립한 화해, 조정 등 중요사항
6. 위원회가 의결한 고충민원의 사후 처리결과
7. 고충민원 처리의 실태조사와 자체평가 계획 및 결과
8. 그 밖에 위원회에 보고할 필요가 있다고 인정되는 사항

제4조(의안 작성·배부 등) ① 사무국장은 위원회 회의에 상정할 의안을 작성하여 위원장에게 보고하고, 회의 개최일 3일 전까지 모든 위원에게 배부하여야 한다. 다만, 긴급한 의안의 경우에는 그렇지 않다.

② 사무국장은 제1항에 따른 의안을 별지 제1호서식의 의안대장에 기록·관리하여야 한다.

제5조(회의의 진행) ① 위원회의 회의는 제안 설명, 질문과 토론, 의결의 순으로 진행한다.

② 의안의 제안 설명은 사무국장이 하되, 필요한 경우에는 조사에 참여한 위원 또는 사무국 직원이 보충하여 설명할 수 있다.

③ 위원장이 필요하다고 인정하는 때에는 관련 부서의 장(조례 제5조 각 호의 구분에 따른 기관 중 관련 업무 부서의

장을 말한다. 이하 같다), 신청인(대리인과 대표자를 포함한다. 이하 같다), 이해관계인 및 참고인의 의견을 들을 수 있으며, 서면자료를 제출하게 할 수 있다.

④ 제3항에 따라 의견을 듣거나 서면을 제출받을 때에는 신청인과 관련 부서의 장 등에게 그 사실을 미리 알려야 한다.

⑤ 그 밖에 위원회의 회의 진행에 필요한 사무는 사무국장이 수행한다.

제6조(의결서 작성) ① 위원회는 다음 각 호의 구분에 따라 의결서를 작성한다.

1. 시정권고 또는 의견표명, 기각 및 각하: 별지 제2호서식
2. 제도개선 권고: 별지 제3호서식
- ② 위원회의 의결에 참여한 의원은 의결서에 서명 또는 기명날인하여야 한다.

제7조(회의록의 작성) 사무국장은 다음 각 호의 사항을 기록·관리하여야 한다.

1. 위원회 회의의 일시·장소 및 공개 여부
2. 참석위원 및 배석자
3. 위원회에 상정된 의안 및 심의결과
4. 그 밖의 주요 논의사항

제8조(결정의 통지) ① 위원회의 결정내용을 알릴 때에는 의결된 날부터 10일 이내에 별지 제4호서식의 민원처리결과 통보서에 의결서를 첨부하여 서면으로 신청인과 관련 부서의 장 등에게 알려야 한다. 다만, 신청인의 요청이 있는 경우에는 인터넷 등 다른 방법으로 알릴 수 있다.

② 위원회는 제1항에 따른 결정·통지 전에 관련 부서의 장에게 권고의 이행, 제도개선, 처리에 필요한 기간 등의 의견을 미리 들을 수 있다.

제9조(재심의) ① 제8조에 따라 통지를 받은 신청인과 관련 부서의 장 등은 위원회의 결정내용이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 서면으로 재심의를 요청할 수 있다.

1. 위원회의 결정대로 조치하기 곤란한 특별한 사정이 있는 경우
2. 법리오해, 사실관계 등의 중요한 사정변경이 있는 경우
- ② 위원회는 제1항에 따른 재심의 요청이 이유 있다고 인정하는 경우에는 신청인과 관련 부서의 장 등에게 그 사실을 알리고 재조사하여야 한다.
- ③ 위원장은 제2항의 재조사 결과에 따라 재심의 대상 여부를 결정하여 다음 각 호의 구분에 따라 처리할 수 있다.
1. 재심의 대상: 위원회 회의에 부침
2. 재심의 비대상: 신청인과 관련 부서의 장 등에게 조사결과 통지

제10조(감사의 의뢰) 위원회는 고충민원의 조사·처리 과정에서 관련 부서의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우에는 별지 제5호서식의 감사의뢰 등 검토보고서를 작성하여 감사위원회 위원장에게 감사를 의뢰할 수 있다.

제3장 고충민원의 접수·조사

제11조(신청 및 접수) ① 위원회에 고충민원을 신청하려는 개인이나 법인 또는 단체는 별지 제6호서식의 고충민원 신청서를 방문·우편·팩스·인터넷 등의 방법으로 제출할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 구술로 고충민원을 신청하는 때에는 접수 공무원이 신청서를 작성하고, 신청인에게 그 내용을 확인하게 한 후 서명 또는 기명날인하게 해야 한다.

③ 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 별지 제7호서식의 고충민원 접수처리부에 그 내용을 기재하여야 하고, 신청인이 원하면 별지 제8호서식의 고충민원 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 접수된 고충민원이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 이첩하고 그 사실을 신청인에게 알려야 한다.

④ 위원회는 신청서의 보완이 필요하면 상당한 기간을 정하여 문서·구두, 전화, 팩스 또는 인터넷 등으로 그 보완을 요구할 수 있다. 다만, 심의·의결에 중대한 영향을 주는 자료 등은 문서로 요구해야 한다.

⑤ 신청인이 제4항에 따른 보완을 하지 아니한 경우, 다시 기간을 정하여 보완을 요구할 수 있다.

⑥ 신청인이 제5항에 따른 보완을 하지 아니한 경우, 그 보완할 내용이 제4항 단서에 규정된 사항인 경우에는 위원회의 심의없이 종결처리 할 수 있다.

제12조(신청의 대리 등) ① 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제39조제3항에 따라 대리인을 선임하여 신청하려는 경우 별지 제9호서식의 대리인 선임허가 신청서에 대리인의 자격을 증명하는 서류를 함께 제출해야 한다.

② 여러 사람이 공동으로 고충민원을 신청할 경우에는 대표자를 선정할 수 있다. 이 경우 별지 제10호서식의 대표자 선정 통지서를 제출해야 한다.

제13조(신청의 취하) 신청인은 위원회의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다. 이 경우 별지 제11호서식의 고충민원 신청 취하서를 제출해야 한다.

제14조(고충민원의 조사통보) 위원회가 접수한 고충민원에 대한 조사를 실시할 때에는 별지 제12호서식의 고충민원 조사통보서를 신청인과 관련 부서의 장 등에게 보내야 한다.

제15조(고충민원의 조사) ① 위원회는 접수한 고충민원에 대해서 법 제41조제1항에 따라 조사를 실시하고, 사무국장으로 하여금 사전조사를 하게 할 수 있다.

② 고충민원의 조사를 종료하거나 중지한 때에는 별지 제13호서식의 고충민원 조사 결과보고서를 작성하여 위원장에게 보고하여야 한다.

③ 위원장은 고충민원 조사 결과보고서 내용을 검토하여 위원회 회의에 부쳐야 한다. 다만, 관련 부서에서 직접 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 사항으로 위원회 회의에 부치기가 적당하지 않다고 인정되는 경우에는 관련 부서로 이첩하는 등의 방법으로 종결처리한 후 위원회 회의에 보고할 수 있다.

④ 제3항에도 불구하고 고충민원 조사 결과에 관하여 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그 규정에 따른다.

제16조(고충민원의 각하 등) ① 위원회는 접수한 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 각하하거나

관계 기관에 이송할 수 있다. 다만, 위원회의 심의가 필요한 경우에는 위원회 의결로써 각하하여야 한다.

1. 법 제43조제1항 각 호에 해당하는 경우
2. 그 밖에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항 등 위원회가 조사하기에 적당하지 않다고 판단되는 사항
- ② 관련 부서의 장 등은 위원회가 조사를 시작한 고충민원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항임을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실을 위원회에 알려야 한다.

제17조(조사기간 연장) 위원회가 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」(이하 “영”이라 한다) 제42조제1항 단서에 따라 기간을 연장한 경우에는 신청인 등에게 지체 없이 연장사유와 처리예정기한을 별지 제14호서식에 따라 알려주어야 한다.

제18조(조사의 방법) 위원장은 법 제42조에 따라 조사를 함에 있어서 집단시위 등으로 조사가 어려운 경우 관할 경찰서장에게 질서유지와 위원회 위원 및 직원의 보호를 요청할 수 있다.

제19조(합의) ① 위원회는 영 제47조제1항에 따라 합의가 성립된 경우에는 별지 제15호서식의 합의서를 작성하여 당사자에게 서명 또는 기명날인하게 한 후 위원회가 이를 확인한다.
② 당사자 간 합의가 이루어진 경우에는 고충민원이 종결된 것으로 본다.

제20조(조정) 조정은 법 제45조제2항에 따라 당사자가 합의한 사항을 별지 제16호서식의 조정서에 작성한 후 서명 또는 기명날인하고 위원회가 이를 확인함으로써 성립한다.

제21조(수당과 여비) 「제주특별자치도 각종 위원회 실비 변상 조례」에 따라 공무원이 아닌 위원 등에게는 예산의 범위에서 회의 참석, 안건 심사, 민원현장 확인·조사 등에 따른 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

제22조(신분증명서) ① 제주특별자치도지사(이하 “도지사”라 한다)는 위원 및 사무국 직원에게 별지 제17호서식의 위원증을 발급하고, 위원증을 분실·훼손한 때에는 사유서를 제출받고 재발급할 수 있다.
② 위원은 임기가 만료되거나 해촉되었을 때에는 제1항에 따른 위원증을 반납하여야 한다.

제4장 사무국의 구성 및 운영

제23조(사무국) ① 조례 제7조제1항에 따른 사무국은 사무기구가 설치되기 전까지 고충민원을 담당하는 부서에서 업무를 수행한다.

② 도지사는 조례 제7조제2항에 따른 사무국장 1명 외에 필요한 직원을 둘 수 있으며 사무국장은 위원장의 지휘를 받아 위원회 소관사무를 관장한다.

③ 제1항에 따라 고충민원을 담당하는 부서의 장은 제2항에 따른 사무국장의 업무를 수행한다.

제24조(사무국의 업무) 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

제25조(운영상황 보고) 법 제37조제1항에 따른 위원회 운영상황의 보고는 다음 각 호의 사항을 포함하여 작성한다.

1. 고충민원의 접수 및 처리 현황
2. 위원회가 권고하거나 의견을 표명한 내용
3. 관계기관의 처리결과(미처리 사유를 포함한다)
4. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

제5장 보칙

제26조(위원회 사무의 전결) 위원회의 능률적인 업무처리를 위하여 위원회 권한에 속하는 사무 중 일부를 위원장 또는 사무국장이 별표에 따라 전결 처리할 수 있다.

제27조(기록의 관리) 위원회의 모든 기록은 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 관리하되, 고충민원기록은 신청 건별로 관리하여야 하며 기록물 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

제28조(문서 및 관인) 공문서의 작성 및 그 밖의 행정업무 처리는 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제33조제2항에 따라 위원회는 청인과 직인을 사용한다.

제29조(정보의 공개) 고충민원 기록에 대한 열람·복사 등에 대한 정보의 공개는 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에 따른다.

제30조(정보의 보호) 위원회는 고충민원 처리과정에서 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무 외의 목적에 사용하지는 아니 된다.

부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

제주특별자치도 시민고충처리위원회 사무의 전결처리에 관한 사항(제26조 관련)

사무명	전결권자	결재권자
	사무국장	위원장
1. 민원의 접수 가. 일반적인 사항(단순 대리인 선임 포함) 나. 집단 민원 등의 대리인, 대표자 선정 다. 신청의 보완.취하 라. 관계 부서 이첩	○ ○ ○ ○	
2. 민원의 조사 가. 조사의 중지.종단 나. 반복민원의 처리.종결 다. 고충민원의 각하(의결대상 제외) 라. 위원회 상정 전 합의 마. 위원회 상정 전 조정 바. 조사결과 보고	○ ○ ○ ○ ○	○
3. 위원회 운영 등 가. 회의소집 나. 의안 작성.배부 다. 의결서 작성 라. 의결서 경정 마. 회의록 작성 바. 결정의 통지 사. 재심 여부의 결정 아. 그 밖에 위원회 운영에 관한 경미한 사항	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○
4. 권고 및 이행실태 확인 점검 가. 확인점검 계획수립 시행 나. 실태조사 및 평가 시행 다. 감사의 의뢰	○ ○	○
5. 사무국 운영 가. 운영상황 보고서 작성 나. 관인 및 기록물 관리 다. 정보공개 등 그 밖에 사무국 운영에 관한 사항	○ ○	○

제주특별자치도 시민고충처리위원회 의결서

민원표시 민원번호, 민원제목
신청인 (신청인 주소)
피신청인
주문
신청취지
이유 별지와 같다.

20 . . .

위원장	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)

(별지)

이유

1. 신청원인
2. 피신청인 등 주장
3. 사실 관계
4. 판단
5. 결론

[별지 제3호 서식]

제주특별자치도 시민고충처리위원회 의결서

제목
소관기관
결정사항
이유 별지와 같다.

20 . . .

위원장	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)
위원	(서명)

(별지)

이유

- 1. 현황
- 2. 관계법령
- 3. 문제점
- 4. 개선방안

○
*신 · 구조문대비표

가. 피신청인 통지용

제주특별자치도 시민고충처리위원회

수신

제목 민원처리결과 통보

1. 우리 위원회에 접수된 고충민원(민원번호 민원제목)에 관하여 우리 위원회에서는 「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」제8조에 따라 붙임 의결서와 같이 귀 기관에 시정을 권고(의견을 표명)하기로 의결하였습니다.
2. 귀 기관에서는 통보받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 우리 위원회에 통보하여 주시기 바랍니다. 다만, 특별한 사정으로 인하여 위원회의 권고(의견)대로 조치할 수 없는 경우에는 같은 조례 시행규칙 제9조에 따라 그 이유를 통보할 경우 재심의할 수 있음을 알려 드립니다.
3. 아울러 우리 위원회의 권고내용(의견내용)은 귀 기관의 처리결과와 함께 공표되거나 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제37조 제1항에 따라 매년 도지사와 도의회에 보고됨을 알려드립니다.

붙임 의결서 1부. 끝.

제주특별자치도 시민고충처리위원회 인

직원	팀장 (검토)	사무국장 (전결)
----	------------	--------------

협조자

시행	처리과-일련번호 (시행일자)	접수
----	-----------------	----

우 63122 제 주 특 별 자 치 도 제 주 시 문 연 로 6 (연 동) / <http://www.jeu.go.kr>

전화번호 064-710-0000 팩스번호 064-710-0000 / 사무국 직원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분

나. 신청인 통지용

제주특별자치도 시민고충처리위원회

수신

제목 민원처리결과 통보

1. 귀하께서 우리 위원회에 제출한 고충민원(민원번호, 민원제목)에 대하여 우리 위원회에서는 불임 의결서와 같이 피신청인에게 시정을 권고(의견을 표명)하기로 의결하였습니다.
2. 위원회의 권고(의견을) 통보받은 피신청인(기관)은 통보받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과 (또는 처리계획)를 우리 위원회에 통보하도록 하였습니다.
3. 다만, 피신청인이 위원회의 권고대로 조치할 수 없는 특별한 사정을 통보할 경우에는 이를 다시 심의할 수 있음을 알려드립니다.

불임 의결서 1부. 끝.

제주특별자치도 시민고충처리위원회 인

직원	팀장 (검토)	사무국장 (전결)
협조자		
시행	처리과-일련번호 (시행일자)	접수
우	63122 제주특별자치도 제주시 문연로 6 (연동)	/ http://www.jeju.go.kr
전화번호	064-710-0000 팩스번호 064-710-0000	/ 사무국 직원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분

[별지 제5호 서식]

조사관	팀장	사무국장	위원장

감사의뢰 등 검토보고서			
민원표시	민원번호, 민원제목		
신청인	○○○	피신청인	
감사대상 기관			
감사의뢰 사항 (위법·부당한 사실)			
참고사항			
검토결과	위 감사의뢰 등에 대한 검토결과를 위와 같이 보고합니다. 20 . . . 조사위원 ○○○ (서명 또는 인)		
조치의견	☐ 감사의뢰 ☐ 감독기관 통보		

[별지 제6호 서식]

고충민원 신청서

1. 신청인	성명(또는 법인·단체명칭)	(성별: 남, 여)
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
2. 대표자 또는 대리인	성명	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
	신청인과의 관계	
3. 피신청인	기관명	
	주소	
4. 민원 제목		
5. 민원 내용		
6. 그 밖의 참고사항	가. 소송 또는 다른 불복구제절차의 신청유무 :	
	나. 증거·참고자료, 그 밖의 조사방법에 관한 의견 :	
20 . . .		
신청인		(서명 또는 인)
이 신청서는 신청인(대리인)이 구술하는 내용을 듣고 작성한 것입니다.		
작성자	직급	성명 (서명 또는 인)

※ 유의하실 사항

- ① 민원내용 작성란이 부족한 경우에는 별지에 계속 작성하여 주십시오.
 - ② 지면이 여러 장일 때에는 신청인과 작성자가 간인을 하여 주십시오.
 - ③ 신청인이 단체·기관이거나 여러 명일 경우 대표자란을 작성하여 주십시오.
 - ④ ‘피신청인’란은 신청인이 요구하는 처분 등과 관련된 기관을 작성하여 주십시오.
 - ⑤ 신청인이 5명 이상인 경우 연명부 원본을 제출하여 주십시오.
- 신청민원과 관련한 증명서류를 첨부하여 주십시오.

[별지 제8호 서식]

고충민원 접수증

접수번호		민원제목	
신청인	성명(또는 법인·단체 명칭)		주소
대표자 (대리인)	성명		주소
접수자	직급		성명 (서명 또는 인)

위와 같이 고충민원 신청서를 접수하였습니다.

제주특별자치도 시민고충처리위원회

※ 민원접수와 관련된 문의사항은 064-710-XXXX에 문의하여 주십시오.

대리인 선임허가 신청서

1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
3. 대리인의 인적사항	성명	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
4. 대리인을 선임 하는 이유		
5. 신청인과 대리인 과의 관계		
6. 대리인의 자격		

「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제12조 제1항에 따라 위와 같이 대리인을 선임하오니 허가하여 주시기 바랍니다.

20 . . .

신청인 : (서명 또는 인)

제주특별자치도 시민고충처리위원회 위원장 귀하

비고	1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. "1. 민원번호"에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다. 3. 자격 증명서류를 첨부하셔야 합니다.
----	--

[별지 제10호 서식]

대표자 선정 통지서

1. 민원번호		
2. 신청인	성명(명칭)	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)
3. 선정된 대표자의 인적사항	성명	
	주소	
	전화번호	(휴대전화)

「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」제12조제2항에 따라 위와 같이 대표자를 선정하였기에 통지합니다.

20 . . .

신청인 : (서명 또는 인)

제주특별자치도 시민고충처리위원회 위원장 귀하

비고	1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. "1. 민원번호"에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다.
----	--

고충민원 신청 취하서

1. 민원번호			
2. 신청인	성명(명칭)	(성별: 남, 여)	
	주소		
	전화번호	(휴대전화)	
3. 신청인과의 관계	☐ 본인 ☐ 대리인 ☐ 선정대표자		
4. 취하 취지(이유)			
5. 동의인 (선정대표자가 취하하는 경우)	주소	성명	동의하는 경우 (서명 또는 인)

「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」제13조에 따라 위와 같이 고충민원 신청을 취하합니다.

20

취하인 : (서명 또는 인)

제주특별자치도 시민고충처리위원회 위원장 귀하

비고	1. 작성란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다. 2. "1. 민원번호"에는 고충민원과 관련하여 문서를 받으신 경우 그 문서번호와 일자를 작성하셔도 됩니다.
----	--

[별지 제12호 서식]

제주특별자치도 시민고충처리위원회

수신

제 목 고충민원 조사통보서

1. 다음과 같이 민원조사가 실시됨을 「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 제14조에 따라 통보하오니 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

민원명	
조사기간	
자료제출 등 조사의 내용	

2. 이 조사에 대하여 궁금하신 사항이 있으시면 언제든지 위원회 사무국 담당직원(☎ 064-710-xxxx)에게 문의해 주시면 성심성의껏 답변 드리겠습니다. 끝.

제주특별자치도 시민고충처리위원회 인

	팀장	사무국장
직원	(검토)	(전결)

협조자

시행 처리과-일련번호 (시행일자) 접수

우 63122 제주특별자치도 제주시 문연로 6(연동) / <http://www.jeju.go.kr>

전화번호 064-710-0000 팩스번호 064-710-0000 / 사무국 직원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분

[별지 제13호 서식]

조사관	팀장	사무국장	위원장

고충민원 조사 결과보고서				
민원표시	민원번호 민원제목			
신청인	○○○	주소		
피신청인	○○○	접수일	20 . . .	

1. 신청취지
2. 피신청인의 주장
3. 사실 관계
4. 판 단
5. 결 론
6. 제도개선 필요여부

☐ 제도개선 필요 ☐ 의견 없음

7. 법률구조 필요여부

☐ 법률구조 필요 ☐ 의견 없음

위 고충민원에 대한 조사결과를 위와 같이 보고합니다.

20 . . .

조사관 ○ ○ ○ (인)

* 관계법령, 출장 결과보고서, 출석조사서 등 붙임

[별지 제14호 서식]

제주특별자치도 시민고충처리위원회

수신

제목 고충민원 처리기간 연장 안내

1. 귀하께서 우리 위원회에 제출하신 고충민원은 「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」제17조에 따라 아래와 같이 처리기간을 연장하였음을 알려드립니다.

민원표시	민원번호 민원제목		
접수일자		당초 처리기간	
연장사유			
처리에정기한			

2. 귀하의 민원에 대하여 충분한 검토와 조사를 위해서 예상보다 처리기간이 늦어지고 있으나, 빠른 시일 내에 답변 받으실 수 있도록 하겠습니다. 그 밖에 궁금하신 사항이 있으시면 언제든지 위원회 사무국 직원에게(☎ 064-710-xxxx) 문의해 주시면 성심성의껏 답변 드리겠습니다. 감사합니다. 끝.

제주특별자치도 시민고충처리위원회 인

직원

팀장
(검토)

사무국장
(전결)

협조자

시행 처리과-일련번호 (시행일자)

접수

우 63122 제주특별자치도 제주시 문연로 6 (연동)

/ http://www.jeju.go.kr

전화번호 064-710-0000 팩스번호 064-710-0000

/ 사무국 직원의 공식 전자우편주소 / 공개 구분

합 의 서

민원표시	(민원번호, 민원제목)
합의일시	20 . . . :
합의장소	

합의내용

위와 같이 합의가 성립되었음을 확인함

20

신청인	성명	(서명 또는 인)
피신청인(대상기관)	성명	(서명 또는 인)
제주특별자치도 시민고충처리위원회 위원	성명	(서명 또는 인)

[별지 제16호 서식]

조 정 서

민원표시	(민원번호, 민원제목)
조정일시	20 :
조정장소	

조정내용

위와 같이 조정이 성립되었음을 확인함

20

신청인	성명	(서명 또는 인)
피신청인(대상기관)	성명	(서명 또는 인)
제주특별자치도 시민고충처리위원회 위원	성명	(서명 또는 인)

[별지 제17호 서식]

(앞면)
60mm × 90mm

제 호 성 명 : 생 년 월 일 : 위 사람은 「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제 2조에 따라 위촉된 제주특별자치도 시민고충처리위원회 위원임을 증명합니다. 년 월 일	시민고충처리위원회 위 원 증	3cm × 4cm 사 진
제주특별자치도지사 직인		

(뒷면)

◎ 우리 도에서는 「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에 따라 제주특별자치도 시민고충처리위원회를 운영하고 있습니다.

◎ 시민고충처리위원회란 행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 도민의 권리와 이익을 보호하는 제도입니다.

◎ 이 증을 제시하면 제주특별자치도 소속 공무원은 물론 도민 들께서도 조사활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.

* 인쇄용지 : 특급 190g/m

(앞면)
60mm × 90mm

제 호	시민고충처리위원회	3cm×4cm
	조 사 관	사 진
성 명 :		
생 년 월 일 :		
위 사람은 제주특별자치도 시민고충처리위원회 사무국에 근무하는 조사관임을 증명합니다.		
년 월 일	직인	
제주특별자치도지사		

(뒷면)

◎ 우리 도에서는 「제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에 따라 제주특별자치도 시민고충처리 위원회를 운영하고 있습니다.

◎ 시민고충처리위원회란 행정기관이 책임을 다하고 있는가를 조사 하여 시정을 권고하고 제도개선을 위한 의견을 표명함으로써 도민의 권리와 이익을 보호하는 제도입니다.

◎ 이 증을 제시하면 제주특별자치도 소속 공무원은 물론 도민 들께서도 조사활동에 적극적으로 협조하여 주시기 바랍니다.

2025년도
제주특별자치도
시민고충처리위원회
운영상황보고서

발 행 일 2026. 2.

발 행 처 제주특별자치도 시민고충처리위원회

주 소 제주특별자치도 제주시 문연로 6(연동)
(제주특별자치도청 소통청렴담당관 직소민원팀)

전 화 TEL.(064)710-4614, 4615

홈페이지 www.jeju.go.kr

다함께 미래로
빛나는 제주