

2025년도 용인시 시민고충처리위원회 운영상황 보고

2026. 2.

감 사 관
[청렴조사팀]

- 2025년도 용인시 시민고충처리위원회 - 운영 상황 보고

- ✓ 「용인시 시민고충처리위원회 설치 및 운영 등에 관한 조례」에 따른 2025년도 용인시 시민고충처리위원회의 연간 활동 성과 및 고충민원 처리 등 운영 상황에 대한 보고임

1 근거 규정

- 「용인시 시민고충처리위원회 설치 및 운영 등에 관한 조례」 제1조(목적) 운영상황의 보고 및 공표 등
- 위원회는 매년 운영상황을 시장과 의회에 보고하고, 이를 공표하여야 함

2 시민고충처리위원회 추진경과

- 2017. 8. 7. : 「용인시 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례」 공포
○ 2017. 12. 18. : 「용인시 읍부즈만 구성 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 공포
○ 2018. 5. 4. : 1기 용인시 읍부즈만 위촉
○ 2023. 1. 26. : 2기 용인시 읍부즈만 위촉
○ 2024. 4. 12. : 「용인시 시민고충처리위원회 설치 및 운영 등에 관한 조례」 및 시행규칙 개정

3 시민고충처리위원회 구성 및 운영

- 운영근거 : 「용인시 시민고충처리위원회 설치 및 운영 등에 관한 조례」 제2조의2
○ 운영개요
- 구성현황 : 총 7명【붙임】명단 참조

계	자격 및 분야					
	위원장 (행정,복지)	변호사	세무사	건축사	기술사	환경
7	1	2	1	1	1	1

- 임 기 : 2023. 1. 26. ~ 2027. 1. 25. (4년/단임)
- 역 할
 - 주민이 신청한 고충민원의 조사·처리
 - 시장 및 용인시의회가 위원회에 의뢰하는 고충민원에 대한 조사·처리
 - 고충민원과 관련된 시정권고·의견표명
 - 국민권익위원회 등 국내·외 기구 및 기관들과 교류·협력
 - 그 밖에 고충민원 및 행정제도 개선에 필요하다고 인정하는 활동

4 시민고충처리위원회 운영성과

✓ 시민고충처리위원회란?

행정기관의 위법·부당한 행정행위로 시민의 권리나 이익이 침해되었을 때 제3의 중립적 입장에서 이를 조사하여 시정하게 함으로써 침해받은 권익을 구제하는 민원조사관

□ 운영성과 총괄

○ 최근 3년간 고충민원 접수·처리현황(2023 ~ 2025)

[단위 : 건]

구 분	고충민원 접수·처리현황							
	계	시정권고	의견표명	일부인용	기각	각하	취하	이송
2023	8	-	2	-	1	1	1	3
2024	84	1	2	-	7	11	-	63
2025	62	-	1	2	5	10	-	44

○ 연도별 고충민원 접수·처리현황(2019~2025)

[단위 : 건]

구 분	계	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
건 수	194	16	15	4	5	8	84	62

※ 2024년 4월 명칭 변경(옴부즈만→**시민고충처리위원회**) 및 용인시 홈페이지 내 별도 창구 마련을 통한 접근성 개선으로 2024년도 민원 접수 건수 급증

※ 용인시 홈페이지 시민고충처리위원회 접수 창구 화면

용인소식

민원안내

정보공개

시민참여

용인소개

분야별정보

시민고충처리위원회

시민참여

시민신고센터

시민고충처리위원회

시민고충처리위원회 고충민원 신청

【 시민고충처리위원회 소개 】

【 시민고충처리위원회 운영 】

【 시민고충처리위원회 고충민원 신청 】

고충민원이란

용인시 분청 및 그 소속행정기관, 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공공기관 및 출자·출연 기관, 시로부터 사무를 위탁받아 운영하고 있는 법인·단체 또는 기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정체제로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 주민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

※ 「민원처리에 관한 법률」 제2조의 법정민원, 청원(陳情), 건의(陳情), 기타(民怨)은 제외

업무범위 재외대상

① 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
② 법령에 따라 화해·조정·중재 등 당사자 간의 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
③ 판결·결정·재판·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항이거나 감사원이 처분을 요구한 사항
④ 시민간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
⑤ 시 직권에 관한 인사증정상의 행위에 관한 사항
⑥ 제7조에서 정한 관할권의 범위에서 벗어난 사항
⑦ 그 밖에 위원회가 직접 처리하는 것이 합당하지 않다고 판단되는 사항

처리기한: 60일(부득이한 경우 90일 범위안에서 연장 가능)

신청방법: 직접방문, 우편, 모사전송, 용인시 홈페이지

○ 접수처: 경기도 용인시 처인구 중부대로 1199(삼가동, 용인시청) 감사관 청렴조사팀(4층) [우편번호 17019]
○ 전화상담: ☎(031)6193-2103
○ 모사전송(팩스): 031-6193-2079

고충민원 신청서 파일첨가

□ 2025년 고충민원 접수 · 처리 현황

○ 고충민원 접수 및 처리

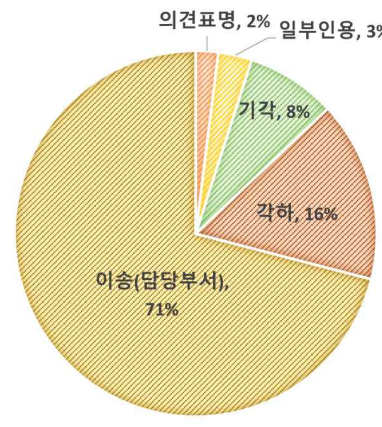
[단위 : 건]

구분	처리 현황						
	계	의견표명	일부인용	기각	각하	취하	이송 (담당부서)
2025년	62	1	2	5	10	-	44

- 전체 접수 민원(62건) 중 시민고충처리위원회 처리 민원은 총 8건으로 위원회심의 1건, 사무기구(감사관) 조사 7건임
- ※ 「용인시 시민고충처리위원회 설치 및 운영 등에 관한 조례 시행규칙」제18조에 따라 사무기구(감사관) 처리 가능
- 처리한 고충민원 중 의견표명 1건, 일부인용 2건, 기각 5건임

2025년 고충민원 처리 현황

■ 의견표명 ■ 일부인용 ■ 기각 ■ 각하 ■ 이송(담당부서)

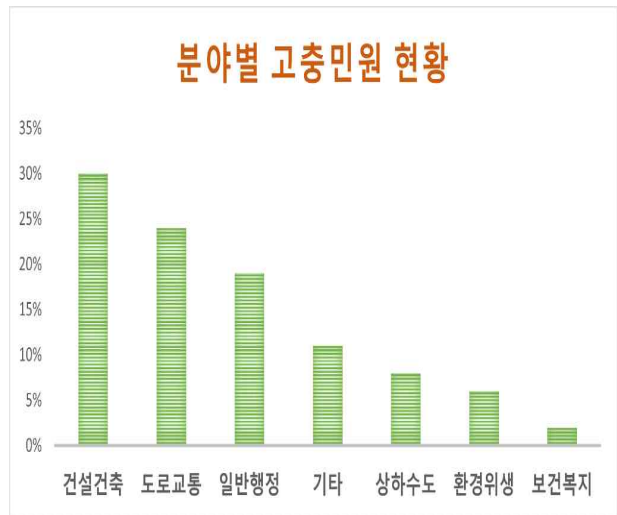


○ 분야별 고충민원 현황

[단위 : 건]

계	도로교통	건설건축	복지보건	상하수도	환경위생	일반행정	기타 (불친절 등)
62	15	18	1	5	4	12	7

- 분야별로는 건설건축(18건)과 도로교통(15건)이 총 33건(54%)로 가장 많았으며, 그 외 일반행정 12건(19%), 기타 7건(11%), 상하수도 5건(8%), 환경위생 4건(6%), 복지보건 1건(2%) 순임
- 지속적인 도시 확장과 개발사업으로 인해 건설건축 및 도로교통 분야에서 생활 불편이 증가하면서 해당 민원이 가장 많이 발생한 것으로 분석됨



5 고충민원 주요 사례 및 처리결과

□ 시민고충처리위원회 심의 고충민원 사례 및 처리결과

경관녹지 내 도로개설 요청 건

[2025년 제1회 시민고충처리위원회 정례회 : 2025. 5. 21.(수)]

○ 민원개요

- 「용인시 반도체클러스터 일반산업단지」 사업 추진 과정에서 반도체클러스터 경계에 경관녹지가 신설됨에 따라 원삼면 독성리 8-7과 8-23번지 도로가 경관녹지로 인해 차단되어 신청인 소유의 독성리 6-7과 산48-1번지 토지로의 접근이 어려워 해당 필지가 사실상 맹지화되었음. 이에 독성리 8-7과 8-23번지를 현황도로로 인정하고, 이 현황도로를 통해 도시계획도로 중로2류에 직접 연결되는 도로 개설을 요청

○ 의결내용

- 신청인이 주장하는 현황도로는 이미 현황도로로서 기능을 상실한 상태로 볼 수 있고, 신청인의 토지 독성리 6-7과 산 48-1 등에 진입할 수 있는 우회도로 또한 존재하므로 신청인의 주장은 이유 없음

처리결과

기각

□ 사무기구(감사관) 고충민원 처리 결과

연번	민원내용	처리결과
1	토지소유자 동의 없는 도로 무단포장에 대한 조사 요청	[처리결과: 기각] - 해당도로는 주민들이 장기간 도로로 사용하는 현황 도로지만 「국토계획법」, 「도로법」 등 법령에 따라 설치 또는 관리되지 아니하는 사유지로서 이러한 도로에 대한 사용권리 또는 의무를 정하고 있는 법령 등이 없고, 도로포장 사업 등 주민지원사업을 실시하면서 사유지의 동의서에 대한 별도 기준이 마련되어 있지 아니하여 - 도로 재포장을 실시하면서 토지 소유자에게 동의서를 받지 않은 업무 처리에 대하여 적정여부를 판단하기 어려움
2	담배권 개정규정 미적용에 따른 권리 침해	[처리결과: 의견표명] - 해당 마트 담배권의 폐업 전 영업여부에 대한 객관적 자료를 확보하기 어려웠을 뿐 아니라, 설령 60일 이상 영업을 하지 않았던 것이 명백하다고 하더라도 담당자의 폐업신고에 따른 수리가 완료된 이상 소매인 지정 취소 대상이 존재하지 않으므로 지정취소를 할 수 없다는 담당자의 업무처리가 부당하다고 할 수 없음 - 민원처리 과정에서 부정확한 안내로 민원인으로 하여금 행정 신뢰를 저해한 점에 대해 향후 동일한 사례가 발생하지 않도록 유의할 것을 통보 ※ 민원인의 점포(CU)의 지정일자가 2024년 5월이므로 개정규정을 적용받아 거리제한 100미터 안에 들어올 수 없다고 잘못 안내함. - 동일 건축물의 담배소매인 영업소 간 거리 측정 시, 행정 관례상 5m 충고를 적용하는 것을 조례 개정 또는 지침 마련을 통한 제도적 보완을 검토하도록 의견표명
3	담당자의 부실한 민원 처리 및 불성실한 응대	[처리결과: 기각] - 유선 상담 과정에서 연락을 받은 사실이 없다는 민원인의 주장과 당사자 간 진술이 상이하여 객관적인 사실관계를 확인하기 어려움

4	임원 선출 시 선거관리 미이행에 대한 조치 부적절	[처리결과: 일부인용] - 관리규약을 위반한 유사 사례에 대해 기 행정지도를 실시한 전례 등을 고려하였을 때 행정지도를 실시하는 것이 타당하였을 것으로 판단됨 - 향후 동일한 사례가 재발하지 않도록 관련 업무 처리 시, 각별히 주의를 기울여 줄 것을 통보
5	현장조사에 대한 법적 절차 및 통보 의무 미준수	[처리결과: 기각] - 사실관계 확인이 어떠한 방식으로 이루어졌는지 명확히 확인하기 어렵다는 사정이 있더라도 입주자대표회의 및 관리주체에게 별도의 통보가 이루어지지 않았다는 이유만으로 이를 부적절한 처리로 보기 어려움
6	담당자의 부실한 민원 처리 및 불성실한 응대 (2차)	[처리결과: 기각] - 기 조사 내용을 재검토 하였으나 1차 민원과 처리 내용과 동일함
7	민원제보에 대한 담당 자의 소극행정	[처리결과: 일부인용] - 「화재예방, 소방시설 설치 유지 및 안전관리에 관한 법률」에 따른 과태료 처분 진행 사항이 명시되어 있음에도, 해당 법률에 따른 과태료 부과가 어렵다는 점만을 안내하고 「공동주택 관리법」에 따른 추가 검토를 소홀히하여, 결과적으로 '22. 10월에 과태료 부과가 지연 된것이 확인됨 - 향후 동일한 사례가 재발하지 않도록 관련 업무 처리 시, 각별히 주의를 기울여 줄 것을 통보

6

운영 활성화 실적

□ 타 지역 시민고충처리위원들과 교류 협력

- 경기도에서 실시하는 시민고충처리위원회 관련 교육 및 워크숍 참석
 - 2025년 도·시군 시민고충처리위원회 역량 및 협업 강화 워크숍 참석 (2025. 7. 17.)

□ 지속적인 홍보를 통한 활성화

- 용인시 홈페이지를 통한 홍보
 - 시민들이 접근하기 쉽도록 시민고충처리위원회 콘텐츠 경로 개선하여 별도 창구 운영

○ 시민고충처리위원회 홍보물(드립백 커피 840개) 제작 및 배포

- 세계 반도체 산업의 중심 용인특례시 -  용인시 YONGIN CITY 용인 YONGIN 용인르네상스 YONGIN RENAISSANCE 수신 수신자 참조 (경유) 제목 시민고충처리위원회 홍보물 배부 알림 1. 우리시에서는 위법·부당한 행정처분으로 인하여 시민의 권리나 이익이 침해되었을 경우, 제3의 중립적 입장에서 고충민원을 해결하는 『용인시 시민고충처리위원회』 제도를 운영하고 있습니다. 2. 시민고충처리위원회 홍보물을 제작하여 붙임과 같이 사송으로 배부하고자 하오니 물품을 수령하여 주시고, 민원 안내실 등에 비치하여 신고제도가 널리 홍보될 수 있도록 협조 부탁드립니다. < 배부 안내 > ○ 배부 물품 : 드립백커피 ○ 배부 방법 - 사송함 배부 ※ 구청 자치행정과 : 사송 수령 후 민원지적과, 읍면동 배부 ○ 배부 수량 : [붙임] 참고 붙임 시민고충처리위원회 홍보물품 배부표 1부. 끝.	
홍보물 배부 안내 공문	시민고충처리위원회 홍보 내용

7 향후 추진계획

- 용인시 시민고충처리위원회 제도 지속 홍보
 - 용인시 홈페이지 내 전용 창구 운영
 - 주 소 : 용인시 홈페이지 > 시민참여 > 시민신고센터 > 시민고충처리위원회
 - 내 용 : 시민고충처리위원회 소개, 운영, 고충민원 신고
 - 온라인 홍보 : 용인시 블로그, 손바닥소식 홍보
 - 오프라인 홍보 : 홍보물 배포, 용인소식지 게재, 통·리장 회의자료
- 시민고충처리위원회 역량강화를 위한 각종 교육 및 워크숍 참석
- 2026년 3월 중
 - 시민고충처리위원회 운영상황 의회 보고
 - 용인시 홈페이지 공표

[붙임] 2기 시민고충처리위원회 명단 1부. 끝.

2기 시민고충처리위원회 명단

○ 구성인원 : 7명(4년 단임, 위촉기간 2023. 1. 26. ~ 2027. 1. 25.)

용인시 읍부즈만				주요 경력사항
성 명		분 야	자 격	
	조남숙	행정,복지	공무원 (4급)	前 용인시 도서관사업소장 前 용인시 감사관
	백신우	건설,건축	건축사	現 (주)백건축사사무소 대표이사 건축사(2015) 도시계획학석사(2019)
	최시양	교통	기술사	現 (주)한길알앤디 대표이사 교통기술사(2011)
	이기철	환경	기술사	現 한국환경산업기술원 환경피해예방실장 환경기술사(2002) 환경공학박사(2011)
	현준	법 률	변호사	現 법무법인 청지 변호사
	최성중	법 률	변호사	現 최성중 법률사무소 대표
	최용일	회계,세무	세무사	前 국세청 근무 現 최용일 세무회계사무소 대표