

활기찬 경제 행복한 복지
으뜸 호남구

2023년도 광주광역시 남구

시민고충처리위원회 운영상황 보고서



광 주 광 역 시 남 구
시 민 고 충 처 리 위 원 회

인 사 말

존경하는 남구민 여러분

남구 시민고충처리위원회가 2022년 1월 음부즈만으로 출범하여 명칭 변경은 되었지만 벌써 3년째가 되었습니다. 구민의 권익보호를 위해 적극 지원하여 주시는 구청장님을 비롯한 남구 공무원, 남구의회 의장님을 비롯한 구의원님들과 적극적으로 이 제도를 활용하고 찾아주신 구민 여러분께 깊은 감사를 드립니다.

시민고충처리위원회는 구민들이 불편·부당하게 느껴지는 행정민원을 구민의 입장에서 판단하여, 구민의 권익을 무엇보다 우선해야 하는 제도의 취지를 실현하기 위해 맡은 바 직무에 최선을 다하였습니다.

높아진 구민 의식과 커져가는 행정에 대한 욕구 속에서 다양한 분야에서 구민들의 애환을 듣고 그 아픔이 해소될 때 뿌듯한 보람을 느꼈습니다. 비록 행정처분의 위법·부당성이 없는 경우라고 하더라도 법의 테두리 안에서 민원인에게 조금이라도 더 도움을 줄 수 있는 방안을 고민하였습니다.

앞으로도 남구 시민고충처리위원회는 구민과 행정의 소통창구로 불편을 해결하고 구청 행정의 올바른 방향을 함께 만들어가며 원칙과 상식이 살아있는 남구를 만들기 위해 노력하겠습니다. 또한 우리 남구민 단 한분도 억울함이 없도록 하겠다는 생각으로 구민의 눈높이에서 보고 생각하고 행동함으로써 모든 일을 공정하게 처리하는 구민을 위한 시민고충처리위원회가 되도록 최선을 다하겠습니다.

2024년에는 보다 적극적인 해결의지를 가지고 철저한 현장조사와 구민 친화적 해결 방안을 모색하여 신뢰받는 시민고충처리위원회가 되도록 혼신의 노력을 다하겠다는 약속을 드리며 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제26조에 따라 2023년도 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 운영상황을 구청장과 남구의회에 보고하고 구민에게 공표합니다.

2024. 3.

광주광역시 남구 시민고충처리위원회 위원 일동



목 차



I. 음부즈만 제도 소개

- 1. 음부즈만 개념 2
- 2. 음부즈만 제도의 필요성 2
- 3. 음부즈만 기능과 특징 및 효용성 4

II. 시민고충처리위원회 개요

- 1. 시민고충처리위원회 의의 7

III. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영개요

- 1. 운영근거 및 추진 경과 8
- 2. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 소개 9
- 3. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 운영 일반 10
- 4. 고충민원 처리 절차 11
- 5. 고충민원 처리 결과 유형 13

III. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 운영성과

- 1. 총평 14
- 2. 2024년도 운영 방향 15
- 3. 민원 접수 및 처리현황 16
- 4. 민원 처리 내역 17
- 5. 주요 민원 처리 사례 27

IV. 참고자료

- 1. 홍보자료 34
- 2. 기타 활동 사례 36
- 3. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례 39
- 4. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례 시행규칙 47

I | 옴부즈만 제도 소개

1. 옴부즈만 개념

- 옴부즈만(Ombudsman)이란 스웨덴어로 대리인이라는 뜻이며, 시민의 대리인으로 행정에 대한 시민의 고충을 접수하여 중립적인 입장에서 이를 조사하여 필요한 경우 시정조치를 권고함으로써 시민과 행정기관 양자간에 발생하는 문제를 신속하게 해결하기 위해 임명된 사람을 지칭함.
- 옴부즈만 제도란 행정기관의 위법·부당한 행정행위로 인하여 국민의 권리나 이익이 침해되었을 때 의회나 정부에 의해 임명된 옴부즈만이 국민의 대리인 입장에서 이를 신속히 조사하여 시정하도록 함으로써 국민이 침해받은 권익을 구제하는 비사법적 시민권익 보호제도임.

2. 옴부즈만 제도의 필요성

가. 행정의 권한 증대 및 다양화 · 복잡화 · 전문화

- 복지국가 지향에 따라 행정기능이 증대되고 행정재량권의 확대되면서 행정기관에 의한 국민의 권리침해 가능성이 커지는 반면, 입법부나 사법부는 행정의 전문성 및 정보의 한계가 있고, 정당·압력단체 등은 상대적으로 권한과 기능이 약화되어 행정통제 및 견제 기능이 미흡함. 특히 행정재량의 영역은 복잡·다양하여 입법부에서 다루기에는 지나치게 개별적이며, 사법제도로 다루기에는 추상성을 띠고 있어 효율적인 행정통제가 필요함.



나. 기존 권익침해 구제제도의 한계

- 행정작용에 의한 권리구제 수단 중의 하나인 사법적 구제수단은 사후 통제 수단으로 비용이 많이 들고, 절차나 방법 또한 까다롭고 복잡하여 일반시민이 이용하는 데에는 어려움이 있음.
- 이에 따라 행정의 국민권익 침해 사례가 증가하면서 이의신청, 행정심판, 행정소송 등 형식적 요건이 엄격한 기존의 권리구제 기능을 보완할 수 있는 제도적 장치가 필요함.

【옴부즈만 제도 vs 행정심판·행정소송 비교】

| 구분 | 옴부즈만제도 | 행정심판 | 행정소송 |
|-----|--|--|---|
| 목적 | 위법·부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 행정제도로 불편·부담을 받은 경우 권리구제 | 행정의 적정한 운영을 위한 행정감독 | 행정작용에 의하여 침해된 국민의 권익구제 |
| 성격 | 비쟁송제도 | 쟁송제도 | 쟁송제도 |
| 기간 | 제한없음 ※외국은 대부분 1년의 제한을 두고 있음 | ·행정처분이 있음을 안 날부터 90일 이내 ·처분이 있는 날부터 180일 이내 | ·행정처분이 있음을 안 날부터 90일 이내, ·처분이 있는 날부터 1년 이내 |
| 범위 | 위법·부당한 처분, 부작위, 불편·부담 등 포괄적 | 행정의 위법·부당한 처분, 공권력의 행사·불행사 | 행정의 적법성 유무 (재량권의 일탈·남용 포함) |
| 접근성 | 용이함 | 용이함 | 어려움 |
| 비용 | 무료 | 무료 | 경제적 부담이 높음 |
| 구속력 | 언론공표, 국회 보고 등의 간접강제로 실질적 구속력 | 기속력(행정청) | 기판력 (법원, 행정청, 국민) |
| 한계 | 구속력 없음 | ·청구기간이 짧은 편임 ·대상이 제한적임 | ·구체적 사건성이 없으면 소(訴)로 다룰 수 없음 ·직접 어떤 처분을 내리는 적극적 행정 판결은 못함 ·과도한 비용 부담 |

다. 행정의 자기시정을 통한 신뢰성 확보

- 음부즈만은 고충민원에 대해 전문적·중립적 시각에서 판단하여 시민과 행정 양자 간의 갈등을 완화하고, 행정의 자기시정 기회를 제공함으로써 시민과 행정 간 완충 역할 및 상호 신뢰를 제고하는데 있어서 유용한 장치로 기능할 수 있으며, 특히 법규만능주의, 소극적 행정처리 등으로 인해 발생하는 민원을 지자체가 신속히 시정 처리함으로써 민원인의 심리적·경제적 비용을 최소화할 수 있음.

라. 고객중심의 행정가치 대두

- 과거 공공서비스의 제공은 주로 국가 통치행위의 일부로 간주되어 왔으나, 국가도 공공재 제공의 한 주체이며, 국민은 공공서비스 소비자라는 시각이 대두됨.
- 고객중심의 행정가치는 정부가 국민인 고객을 위해 최선을 다하겠다는 약속으로 이어져 이를 위한 고객헌장제도가 널리 확산·보급됨.
 - ※ 고객헌장제도는 공공서비스를 제공하는 기관이 서비스의 기준과 내용을 구체적으로 정하고 이를 편리하고 신속하게 제공할 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 상세히 공표하고, 이의 실현을 국민 앞에 약속하는 제도
- 우리나라의 경우 1995년 지방분권화에 따라 민선 지방자치단체장 체제로 전환된 후 고객지향적인 행정서비스 개선 노력이 활발하게 전개되었고, 이러한 흐름 중 하나로 지방자치단체에도 음부즈만 제도가 도입되기 시작함.

3. 음부즈만 기능과 특징 및 효용성

가. 음부즈만의 기능

- 행정통제 기능
 - 행정처분이 위법·부당하다고 판단되는 경우 행정기관에 적절한 시정 조치를 권고함으로써 행정을 감시하고 통제하며, 고충민원에 책임이 있는자를 처벌하는 것이 아니라 고충민원이 재발하지 않도록 행정의 절차, 규칙, 법률 등을 개선하는데 있음.

○ 갈등해결 및 국민권익 증진 기능

- 고충민원 처리뿐만 아니라 국민의 보편적 권익을 보호하고 향상시키는 시민의 파수꾼으로서 행정기관의 잘못에 대해 보다 적극적으로 관여해 이를 시정한다는 임무가 있으며, 행정과 국민의 중간적 입장에서 조정역할을 함으로써 사법구제 제도의 한계로 인해 양자 간 해결할 수 없는 분쟁과 갈등을 해결하는 역할을 수행함.

또한 비용의 부담없이 과오행정에 대한 조사·해결이 가능하기 때문에 소외된 계층에 대한 사회안전장치로서의 기능을 수행함.

○ 행정개혁 기능

- 행정의 속성상 한번 결정되면 그 결정 내용을 선례로 삼아 이를 계속 지속하려는 관성을 가지고 있어 행정기관 스스로 개선이 어려우며, 옴부즈만은 이러한 관성을 깨트려 잘못된 행정관행이 개선되도록 자극을 줄 수 있어 행정개혁을 이루는 데 중요한 수단으로 작용함.

특히, 의견표명·시정권고 등의 행태로 나타나는 부드러운 법률의 적용을 통해 타 행정기관이 행정처분 등을 할 때에 처리기준이 될 수 있으며, 감사를 의식한 소극적 행정행태를 바로잡는 순기능이 있음.

○ 행정정보의 공개 기능

- 옴부즈만은 제기된 민원을 조사하는 과정에서 관계 행정기관으로 하여금 자료를 제출받을 수 있으며, 정보공개 요청 시 신청인에게 열람·복사하여 줄 수 있는 등 국민의 알권리를 충족시킬 수 있음.

○ 민주적·정치적 대변(代辯) 기능

- 계층·부문·지역·집단 간 이해관계에 따라 다양한 입장과 견해를 가질 수 있고, 이해가 상충될 경우 행정기관은 대체로 힘 있는 다수를 대표하는 결정을 하게 됨. 이러한 과정에서 소수집단, 소외 및 취약계층은 행정기관의 결정에 의해 권익을 침해당할 가능성이 높아지므로 사회적 약자의 권익이 침해당하지 않도록 옴부즈만은 이들의 권익을 대변하는 기능을 수행함.

나. 옴부즈만 제도의 특징

- 신속한 고충민원의 접수·처리
- 공정하고 중립적인 고충민원 조사
- 법적 구속력이 없는 시정권고와 정치적 중립성
- 기존 권익구제 제도에 대한 보완
- 대부분 개인의 고충민원 처리와 관계됨

다. 옴부즈만의 효용성

- 지방단위에서 행정을 구현하는 데 있어서 옴부즈만의 존재만으로도 옴부즈만이 없을 때보다도 더 신중한 행정행위를 할 것이 예상됨.
- 지방의회는 행정절차와 실무를 감독하고 개선하는데 더욱 용이하게 되어 이를 더 관찰하고 개선할 수 있음.
- 옴부즈만은 행정행위로부터 기인하는 대중의 불만과 어려움을 감소시키며, 주민이 오해하고 있는 부분에 대해서는 중립적인 입장에서 이해를 도울 수 있음.
- 주민들이 자신들의 생활 속에서 상당부분 관계를 맺고 있는 관료에 대한 두려움, 부정적 인식을 감소시키는 효과가 있음
- 특히 지방자치단체가 자기 사무에 대한 고충을 자체적으로 처리하게 되어 지역차원의 자율적 해결을 유도해 내고, 이로 인해 중앙으로부터 독립되어 지방자치단체의 자율성을 확보할 수 있는 여건을 마련할 수 있음.



1. 시민고충처리위원회 의의

가. 제도 연혁

- 우리나라는 문민정부 시절 대통령 자문기구인 행정쇄신위원회에서 옴부즈만 제도 도입을 기획과제로 선정하였고, 「행정규제 및 민원사무기본법」을 제정하여 1994년 한국형 옴부즈만 기구인 ‘국민고충처리위원회’가 출범하였다. 이에 1996년 서울 강동구를 시작으로 지방자치단체가 옴부즈만 운영 조례를 제정하였고, 1997년 부천시가 국내 최초로 지방의회의 동의 절차를 거쳐 옴부즈만을 위촉하고 지방옴부즈만 제도를 운영하였다. 2005년에 「국민고충처리위원회의 설치와 운영에 관한 법률」이 제정되면서 지방옴부즈만인 시민고충처리위원회의 법적 근거가 마련되었고, 현재는 부패방지권익위법에 설치 근거 및 위원의 자격요건 등이 규정되어 있다.

나. 시민고충처리위원회 정의 및 역할

- 지방옴부즈만인 시민고충처리위원회는 지방자치단체 및 그 소속 기관에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선을 위하여 부패방지권익위법 제32조에 따라 지방자치단체에 설치된 기구를 말한다. 시민고충처리위원회는 지방옴부즈만으로서 고충민원의 처리와 불합리한 행정제도의 개선에 관하여는 국민권익위원회와 동일한 역할을 수행한다.

다. 사무기구 설치 개요

- 시민고충처리위원회는 고충민원의 조사와 처리 등의 업무를 수행하고 고충민원은 신청서 접수와 배정, 조사, 심의·의결의 과정을 거쳐 처리된다. 이러한 시민고충처리위원회의 업무를 원활하게 수행하고 위원의 민원조사 활동을 지원하기 위해서는 사무기구가 필요하다.

III

광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영개요

1. 운영근거 및 추진 경과

가. 운영근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」
- 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」
- 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례 시행규칙」

나. 추진경과

- 광주광역시 남구 옴부즈만 구성 및 운영 조례 시행 : 21. 7.26.
- 옴부즈만 위촉식 및 현판식 개최 : 22. 1. 5.
- 광주광역시 남구 옴부즈만 구성 및 운영 조례 시행규칙 시행 : 22. 5.20.
- [주민 목소리 듣는다] 남구 옴부즈만 운영(CMB광주방송) : 22. 8.23.
- 구청장-옴부즈만 간담회 개최 : 22. 9.19.
- 남구의회-옴부즈만 간담회 개최 : 22.10.12.
- 22년 옴부즈만 정기회의 개최 및 심의·의결 : 22회
- 23년 옴부즈만 운영 활성화 계획 수립 : 23. 2.21.
- 22년 옴부즈만 운영 상황 보고 공표 : 23. 3.30.
- 22년 옴부즈만 운영상황 보고서 제작 : 23. 4.25.
- 옴부즈만 전담인력 시간선택제임기제 배치 : 23. 7.10.
- 찾아가는 옴부즈만실 운영 : 23. 7.24.
- 2023년 상반기 옴부즈만 운영상황 보고 : 23 .8.17.
- 부구청장-옴부즈만 간담회 개최 : 23. 8.29.
- 옴부즈만-구의원-실과소 합동 민원현장조사 : 23. 9.27.
- 옴부즈만 선진지 벤치마킹 견학 추진 : 23.11.16.
- 옴부즈만 구성 및 운영 조례 일부개정 (옴부즈만→시민고충처리위원회 명칭 변경) : 23.12.29.
- 23년 옴부즈만 정기회의 개최 및 심의·의결 : 16회

2. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 소개

- 위원·사무실: 5명(위촉직, 비상근) / 남구청 7층 옴부즈만실
- 임기·신분: 4년(연임불가) / 비상임 명예직
- 운영방식: 독립적 업무 수행 / 합의제 의결 방식
- 직 무: 고충민원 상담 및 조사처리, 불합리한 행정제도 개선 등
- 위촉기간: 22.1.1.~25.12.31.

| 위원 | | 주요 경력 담당 분야 | 근무일시 |
|---------------|---|---|------------------|
| 김승철 |  | 현)범무법인 대한중앙 변호사 | 월 13:00~18:00 |
| | | 교통·환경·공원녹지 | |
| 박종렬 |  | 전)광주경실련 집행위원장 전)광주도시계획위원회 위원 | 수 13:00~18:00 |
| | | 교통·환경·공원녹지 | |
| 김민국 |  | 현)(주)나우엔지니어링건축사사무소 대표이사 현)광주광역시 지방건설위원회 기술위원 | 13:00~18:00 |
| | | 도시계획·건축·건설 | |
| 배상현 (대표위원) |  | 현)조선대 대학원 주임교수/공학박사 현)장항남정보통신박물관장 | 금 13:00~18:00 |
| | | 도시계획·건축·건설 | |
| 이문복 |  | 전)광주지방검찰청 검찰수사서기관 | 금 13:00~18:00 |
| | | 사회복지·일반행정 | |

3. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 운영 일반

가. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 위원의 자격

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

나. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 위원의 임기 및 구성

- 시민고충처리위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임불가
- 위원의 정수는 5명 이내로 하며, 광주광역시 남구의회 동의 후 구청장이 위촉

다. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 위원의 직무 관할

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

라. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 위원의 직무

- 고충민원의 조사·처리, 반복·고질민원에 대한 조사 및 합의·조정 등 처리
- 위원 스스로 발의한 고충관련 사안의 조사·처리, 권고·의견표명
- 다수인민원, 공공갈등민원, 복합민원 등 고충민원과 관련된 조사 및 합의, 조정, 시정권고, 의견표명 등 처리
- 시민고충처리위원회 활동과 관련된 기구·기관 등과의 교류 및 협력
- 직무수행 과정에서 발견한 부조리 관련 사항의 시정이나 감사요구
- 제도 및 운영에 개선을 요구하기 위한 권고 또는 의견표명

4. 고충민원 처리절차

가. 고충민원 신청대상

- 광주광역시 남구 또는 소속기관의 위법·부당하거나 소극적인 행정 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 주민의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원

나. 고충민원 신청방법

- 방문 및 우편
 - 광주광역시 남구 봉선로 1, 남구청 7층 옴부즈만실
 - 사전예약 후 방문상담 권장(상담시간 : 월, 수, 금 13:00~18:00)
- 온라인
 - 남구청 홈페이지 > 전자민원 > 남구 시민고충처리위원회 > 고충민원 접수창구

The screenshot shows the '전자민원' (Electronic Grievance) page on the Nambu Citizen Grievance Portal. The page title is '고충민원 접수창구' (Grievance Submission Portal). Below the title, there is a breadcrumb trail: '전자민원 > 남구 시민고충처리위원회 > 고충민원 접수창구'. A search bar is visible on the right. The main content area contains a section titled '고충민원 접수창구' with a notice: '민원 제기 시에는 성명, 주소, 전화번호를 반드시 기재하시고 게시되는 정보가 유효성 및 근거 없는 정보 또는 특정인에 대한 비방 등의 내용에 대해서는 사실에 대한 진위여부와 관계없이 사이버 명예훼손에 해당하므로 정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의2(정보의 삭제요청 등) 및 광주광역시 남구 인터넷홈페이지 운영규정 제6조(게시자료의 관리) 규정에 의거 게시내용을 삭제 관리하겠습니다.' Below this, there is a table of submitted grievances with 7 columns: '번호' (No.), '제목' (Subject), '작성자' (Author), '작성일자' (Submission Date), '담당부서' (Responsible Department), and '처리상태' (Processing Status). The table shows 11 entries, with the last one being the most recent.

| 번호 | 제목 | 작성자 | 작성일자 | 담당부서 | 처리상태 |
|----|--|-----|------------|------|------|
| 68 | 불법현수막 제거 | 이OO | 2024/03/13 | | 접수 |
| 67 | 통학로 개선 요청 | 장OO | 2024/03/08 | | 처리완료 |
| 64 | 봉선동 불로마을 안길 쓰레기 처리 요청 | 이OO | 2024/02/27 | | 처리완료 |
| 60 | 횡단보도 정지선 위반 | 표OO | 2024/02/20 | | 진행중 |
| 59 | 고의적 노상 불법주차 | 김OO | 2024/02/17 | | 진행중 |
| 58 | 남구 교통법규 관련 민원입니다 | 조OO | 2024/02/08 | | 진행중 |
| 57 | 파워식자재마트 앞 도로 불법주차자 단속좀 해주세요 | 최OO | 2024/02/08 | | 답변완료 |
| 53 | 야 포트를 너무 심함 | 최OO | 2024/02/02 | | 답변완료 |
| 52 | 길고양이들이 너무 많아 불편을 겪고 있습니다. | 고OO | 2024/01/31 | | 답변완료 |
| 51 | 월산동 주민교회 뒤 골목길 불법 설치물 및 꼬갈큰화분 다 없어주세요. | 고OO | 2024/01/31 | | 답변완료 |

○ 문의 : 시민고충처리위원회(옴부즈만)실 ☎062-607-2229

○ 감사담당관 인권고충팀 ☎062-607-2223, Fax)062-607-2205

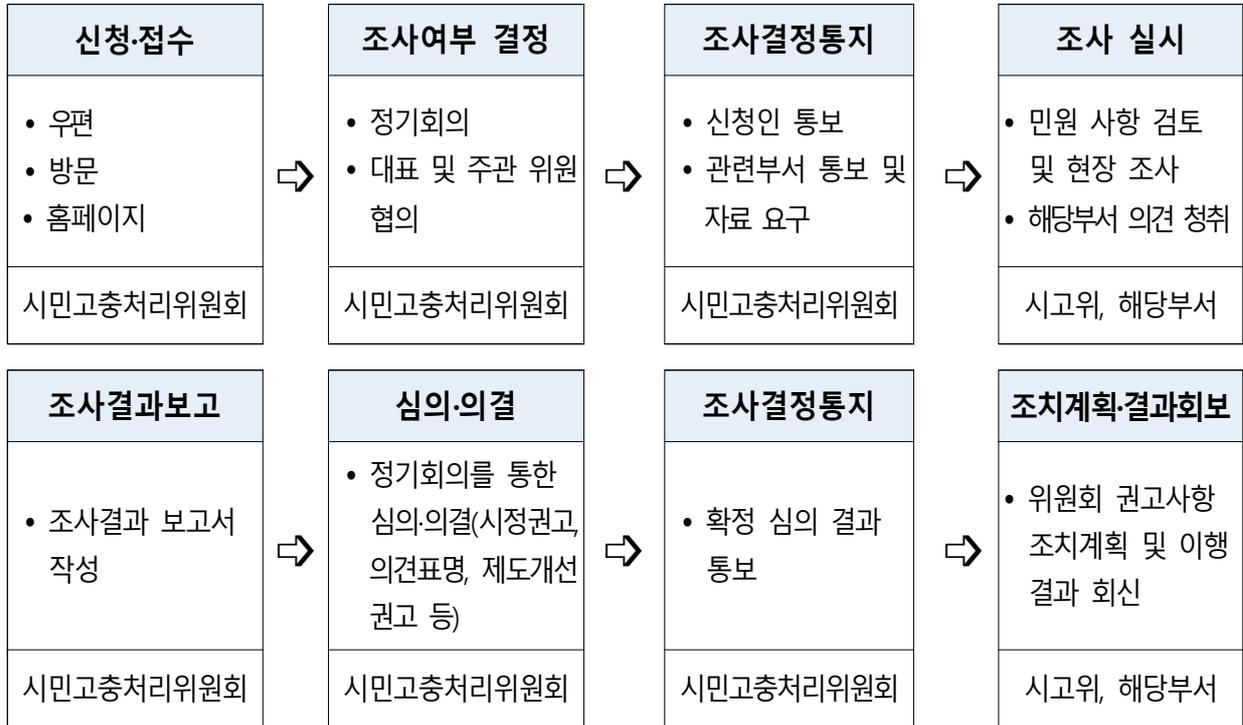
다. 고충민원 제외(이첩·각하)대상

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

라. 고충민원 처리 절차

- 고충민원의 신청
 - 누구든지 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.
 - 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.
- 고충민원의 조사
 - 시민고충처리위원회는 고충민원을 접수한 경우, 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.
- 조사의 방법
 - 구청장 소속하의 행정기관 등에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
 - 구청장 소속하의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 - 조사와 관계있다고 인정되는 구청장 소속하의 장소·시설 등에 대한 현장조사
 - 감정의 의뢰
- 결정의 통지
 - 시민고충처리위원회는 고충민원의 결정내용을 지체없이 신청인 및 구청장에게 통지하여야 한다.

마. 고충민원 처리 절차도



5. 고충민원 처리결과 유형

| | |
|-------------------------|---|
| 시정권고 | 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있어 이를 취소·변경·개선하거나 이행하는 등의 적절한 시정이 필요한 경우 |
| 의견표명 | 피신청인의 처분·사실행위·부작위 등이 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 |
| 제도개선권고·제도개선·의견표명 | 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우 |
| 조정 | 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 당사자의 신청 또는 직원에 의하여 조정 |
| 합의 | 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고 |
| 기각 | 신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우 |
| 심의안내 | 신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우 |
| 각하 또는 이송 | 각하하거나 관계기관에 이송하는 경우 |

1. 총평

- 광주광역시 남구는 시민고충처리위원회는 5인체제로 주3일 운영되며 다양한 분야의 고충민원을 처리하였다. 현재 남구 시민고충처리위원회 위원은 교수, 변호사, 건축사, 시민단체, 법무사 등 전문가들이 객관적인 입장에서 민원인의 고충에 귀 기울일 수 있게 되어 구민의 권익보호와 신뢰를 제고하였다고 말할 수 있다.
- 2023년 남구 시민고충처리위원회의 운영실적은 총 29건의 민원을 접수하여 처리하였다. 이중 단순 민원으로 판단하여 부서로 이첩한 민원은 12건이고 직접 조사하여 처리한 민원은 17건이다. 민원 처리는 충분한 조사와 검토를 거쳐 주민의 입장에서 생각하는 결론을 도출하고자 노력하였다.
- 행정기관의 불합리하거나 위법한 행정처분으로 인해 발생한 고충민원을 제3자적 시각에서 해결한다는 시민고충처리위원회 제도의 본래 취지가 아직은 구민의 인식 속에 자리 잡히지 않아 시민고충처리위원회를 찾아오는 민원이 일반·단순화되는 경향이 있어 보다 적극적이고 지속적인 홍보로 해결해야 하는 과제라고 여겨진다.
- 직접조사로 처리한 17건의 민원 중 7건의 민원은 행정기관의 처분이 위법·부당하지는 않으나 이유가 있다고 판단하여 의견을 표명하였고, 3건은 법령 등 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되어 제도개선을 권고 및 시정권고 하였으며, 나머지 7건에 대해서는 종결 처리하였다.
- 2024년에도 주민결의 든든한 조력자이자, 우리 구의 해결사 ‘남구 시민고충처리위원회’가 될 수 있도록 만전을 기할 것이다.

2. 2024년도 운영방향

- 구민의 눈높이에 부응하고자 제기된 고충민원의 해결을 넘어 비슷한 고충민원이 재발하지 않도록 개선의 길을 찾고, 남구청 및 소속 행정기관의 부당한 행정처분이나 고충민원을 제3자의 입장에서 조사판단하여 실질적인 권익보호자로서의 역할을 하고자 한다.
- 2023년도 고충민원접수는 29건으로 단순민원이 높은 비율을 차지하고 제도에 대한 구민의 인식부족으로 인해 직접조사 처리 건수가 상대적으로 미흡하게 나타났다. 하지만 시민고충처리위원회로 명칭을 변경한 후에는 2024년도 1분기에만 18건이 접수되어 전년도 대비 민원건수가 확연히 늘어나고 있는 추세이다.
- 이에 기관 내부적으로도 복합·반복되는 고충민원을 적극적으로 읍부즈만에 상정하여 행정의 신뢰성을 제고할 것이며, 구민 대상의 홍보를 위하여 기존에 실시하고 있는 현수막, 전광판, 배너, 언론매체와 자생단체 홍보를 지속적으로 추진하는 한편, 행정복지센터에서 구민에게 발송하는 각종 안내문을 활용하고 17개동 통장회의시 남구 시민고충처리위원회에 대한 설명과 이용방법을 안내하는 등의 적극적인 홍보활동을 전개해 나갈 것이다.
- 또한 읍부즈만에 접수되는 민원은 일반·단순민원부터 복합·지속적인 민원까지 점차 다양한 경향으로 나타나고 있고, 현장실사와 관련 규정의 해석 및 제도개선에 대한 면밀한 검토가 필요한 경우에는 추가 처리 기간소요가 불가피하다. 따라서, 충분한 조사기간을 통해 민원인과의 원만한 소통으로 만족할 만한 결과를 제시하는 것도 중요하지만 민원의 신청취지와 사안에 따라 신속한 조사를 통해 민원 만족도를 향상시키고자 한다.
- 마지막으로 2024년도에는 고충민원 조사 활동을 통해 시민고충처리위원회에서 인식한 행정의 제도적인 문제점을 도출하고 구체적인 대안을 제시함으로써 제도개선 가능한 사항은 적극적으로 개선하게 하고 시정이 필요한 사항에 대해서는 시정권고를 하여 보다 적극적인 행정이 이루어져 구민들에게 행정신뢰를 높이는 중추적 역할을 하도록 이바지할 것이다.

3. 민원 접수·처리 현황

가. 민원 접수·처리현황

(단위:건)

| 접수건수 (a+b+c) | 처리중 (a) | 직접조사 처리결과(b) | | | | | | | | 이첩 등 처리(c) | | |
|-----------------|------------|--------------|----------|----|----|----------|----------|----------|----------|------------|----|----|
| | | 소계 | 심의 안내 | 각하 | 기각 | 시정 권고 | 의견 표명 | 제도 개선 | 합의 조정 | 소계 | 이첩 | 취하 |
| 29 | - | 17 | - | 4 | 3 | 2 | 7 | 1 | - | 12 | 12 | - |

나. 민원 접수 유형

(단위:건)

| 계 | 방문 | 인터넷 | 팩스 | 우편 | 기타 |
|----|----|-----|----|----|----|
| 29 | 1 | 20 | - | - | 8 |

다. 월별 접수 현황

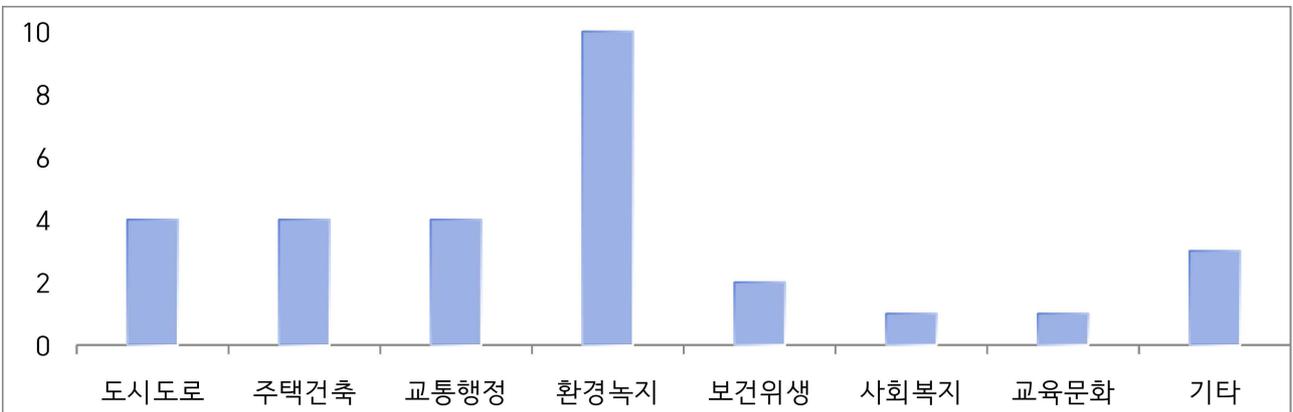
(단위:건)

| 계 | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 29 | 3 | 3 | 1 | 1 | - | 3 | 5 | 2 | - | 5 | 5 | 1 |

라. 민원 분야별 현황

(단위:건)

| 계 | 도시도로 | 주택건축 | 교통행정 | 환경녹지 | 보건위생 | 사회복지 | 교육문화 | 기타 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|----|
| 29 | 4 | 4 | 4 | 10 | 2 | 1 | 1 | 3 |



4. 민원 처리 내역

| 연번 | 민원내용 | 처리내용 | 조치유형 |
|----|----------------------|---|-----------|
| 1 | 공원 조성 및 폐기물 관리 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 양림동 소재, 민원인 집 옆 공터에 주민들이 오물 투기와 무단 주차로 관리가 되지 않으니 해당 구역 청소 및 공원 조성을 요청함. ■ 공원 조성 및 심터 요청 의견은 개인 사유지에 대한 요청 사항으로 신청인의 주장이 이유가 없다고 판단하여 기각하고 오물 처리 및 관리에 관한 사항은 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제18조에 의거 피신청인(도시재생과)에게 의견표명함. | 기각 및 의견표명 |
| 2 | 건물 빛 반사로 인한 피해 해결 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 주월동 애니카 뒤편의 신축 건물로 인해 봉선로 42 남해오네뜨 거주층에 빛 반사로 인한 피해 해결을 요청함. ■ 신축 건축물 외장재 코팅으로 재료의 특성상 마감되어 그로 인해 빛 반사가 발생한 것으로 판단됨. ■ 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제16조에 의거 고충민원 심사 대상이 아닌 것으로 판단되며 행정적 권한 범위를 벗어난 당사자간 해결 건으로 각하함. | 각하 |
| 3 | 다목적 체육관 기자재 물품 반환 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 신청인이 (주)빅스포에서 남구청으로부터 남구다목적 체육관 관리, 운영을 수탁받아 운영할 당시 위 (주)빅스포의 동의하에 위 체육관 안에 이동식 농구대 2대, 벽걸이 농구대 4대, 전광판설치대 1개 등을 설치하여 농구부를 지도하다가 수탁기관이 남구체육회로 변경되자 체육시설 반환을 요청한 건으로 담당 옴부즈만의 확인 결과 위 품목들이 보관되어 있고 신청인이 반환받지 아니한 사실이 인정됨. ■ 「민법」 제615조(차주의 원상회복의무와 철거권)에 근거하여 신청인이 청구한 남구 다목적 체육관 기자재 물품 반환 요청에 대하여 피신청인에게 남구체육회에 원상회복의무를 이행하는 조건으로 체육시설물을 신청인에게 반환할 것을 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제18조에 의거 피신청인(교육체육과)에게 의견표명함. | 의견표명 |

| 연번 | 민원내용 | 처리내용 | 조치유형 |
|----|------------------|---|-----------|
| 4 | 흡연금지구역 지정 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 진월동 푸른길 토요장터 뒤편 상가 밀집지역에 이용객들의 잦은 흡연으로 인한 담배꽁초 무단투기 및 담배 냄새로 고통을 호소하며 해당 골목길을 금연구역으로 지정 요청함. ■ 「국민건강증진법」제9조 7항에 지방자치단체는 흡연으로 인한 피해 방지와 주민의 건강 증진을 위하여 필요하다고 인정하는 경우 조례로 다수인이 모이거나 오고가는 관할 구역 안의 일정한 장소를 금연구역으로 지정할 수 있다는 규정과 「광주광역시 남구 금연환경 조성 및 간접흡연 피해방지 조례」제5조(금연구역의 지정) 6항에 그 밖에 금연구역 지정이 필요하다고 구청장이 인정하는 장소를 지정할수 있다는 규정에 의해 피신청인(건강증진과)이 처리하는 것이 적절하다 판단되어 피신청인(건강증진과)에게 민원 이송 및 흡연 자제 안내문 설치할것을 협조 요청함. | 이송 및 협조요청 |
| 5 | 도로 보수 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 회재로 1218번길 도로가 눈이 많이 온 뒤로 도로에 포트홀이 여러 개가 발생하여 자동차 타이어 펑크 및 운전시 안전사고가 우려되어 포트홀 보수 내지 신규 도로포장을 요청함. ■ 겨울철 적설로 발생하는 반복성 민원으로 건설과 도로팀의 상시업무로 판단되어 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제16조 1항 6호에 의거 피신청인(건설과)이 처리하는 것이 적절하다 판단되어 피신청인(건설과)에게 이송함. | 이송 |
| 6 | 직장내 괴롭힘 피해 조사 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 남구청 위탁기관인 남구체육회 내에서 발생한 갑질 민원으로 민원인들이 초기 근로기준법에 따라 남구체육회에 신고했으나, 가해자의 지시로 구성원들이 운영하는 온라인 메신저 대화방에 그 내용이 적시된 신고서를 전부 게시함으로 2차 가해가 발생함. 남구체육회의 공정한 조사가 불가할 것으로 판단되어 ombudsman에 조사 요청함. ■ 신청인A,B상담 조사→신청인C상담 조사→가해자 D및 관련자 조사→신청인과 당사자, 소관부서 교육체육과에서 상호 합의 조정 과정을 거침→신청인 대표 C씨의 조사 중지 요청. ■ 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제13조 1항에 의거 조사처리 기한 1차 연장, 60일 연장 기한 만료 시점 신청인 대표C씨의 23.12.31.限 기한을 두고 가해자 태도 변화를 지켜보겠다는 조건부 합의서 제출. ■ 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제16조에 의거 소관부서 관라·감독 및 갑질예방교육 실시 의견을 첨부하여 피신청인(교육체육과)에게 민원 이송함. | 이송 및 의견표명 |

| 연번 | 민원내용 | 처리내용 | 조치유형 |
|----|------------------------|--|---------|
| 7 | 이면도로 주차단속 중지 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 진월동 고운하이플러스 1차,2차 후문 이면도로 주차 단속 중지 요청으로 주차장은 한정되어 있고 야간 퇴근후에 주차가 힘들어 2중 주차는 기본이며 이면도로 주차도 어려운 실정이니 주차 단속을 중지해달라는 민원임. ■ 주정차 단속 업무는 「도로교통법」 제32조 및 제 33조에 의거 주정차 금지구역으로 지정된 곳(황색 실선으로 표시)에 대해서 불법 주정차로 인한 교통사고 및 교통 흐름방해 등을 예방하기 위해 실시하고 있고 행정 편의에 의한 선제적 단속을 지양하고 있으며 민원다발구역을 우선적으로 계도하고 있기에 지속적인 민원이 제기되는 구역은 집중 대상이 되오니 양해 바라며 불법주정차 단속 시 휴대폰으로 차량 이동을 안내하는 주·정차 단속 문자 알림서비스를 이용할 수 있도록 안내하며 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」제16조 1항 6호에 의거 피신청인(교통지도과)이 처리하는 것이 적절하다 판단되어 피신청인(교통지도과)에게 민원 이송함. | 안내 및 이송 |
| 8 | 어린이공원 화장실 개방 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 제석 꿈샘 어린이 공원 화장실이 매년 폐쇄되어 불편하니 조속히 개방을 요청한 민원임. ■ 이 민원은 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제16조 1항 6호에 의거 피신청인(공원녹지과)이 처리하는 것이 적절하다 판단되어 피신청인(공원녹지과)에게 민원 이송함. | 이송 |
| 9 | 가로수 정비 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 6월 광주 남구 봉선로96번길 1(대화아파트) 상가 앞에서 남구청 방향의 인도(금커피별빙수~장보고 싶은마트)에 식재된 가로수 정비가 제대로 되지않아 통행이 불편하다는 민원임. ■ 울타리 가로수가 인도를 상당히 침범하여 양방향 교행에 불편을 초래, 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되므로 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제18조에 의거 피신청인(공원녹지과)에게 조치할 것을 의견표명함. | 의견표명 |
| 10 | 가로수 화분 정비 및 미니화단 설치 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 양림동 양림미술관 가는 길에 미니 화단 박스를 설치해달라는 요청 민원임. ■ 이 민원은 「도로의 구조·시설 기준에 관한 규칙」 제16조(보도) 3항(보도의 유효폭과 시설 설치 최소 폭 확보), 「광주광역시 남구 보행권 확보 및 보행환경 개선에 관한 조례」 제4조(보행권의 보장) 3항 1호, 제5조(구민의 권리와 협력사항) 4항, 제7조(보행환경 개선사업 추진) 1항 2호, 제9조(보행약자를 위한 보행여건 개선)2호,3호에 의거 각하함. | 각하 |

| 연번 | 민원내용 | 처리내용 | 조치유형 |
|----|------------------------|---|------|
| 11 | 건널목 통행 승강기 수리 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 호천역 근처 통행 승강기가 고장이 나 여러번 불편 해결해달라 요청했지만 해결되지 않는다는 민원임. ■ 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」제9조에 규정된 관할권에 해당되지 않으나 구민의 불편사항이 지속됨을 인정하여 승강기 관리 주체인 한국토지주택공사에 시정 조치해줄 것을 협조 요청함. | 의견표명 |
| 12 | 예비군 훈련장 이동 불편 사항 조치 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 광주 남구 예비군이 예비군훈련을 위하여 담양군 창평면 ○○리 예비군 훈련장으로 입·퇴소 하는데 대중교통 이용시 2시간 소요로 불편함이 있어 차량지원 등 편의를 제공해달라는 민원임. ■ 훈련은 예비군법에 따라 국방부장관이 대통령령으로 정하는 바에 따라 년 20일의 한도내에서 예비군대원 훈련하는 것으로 광주 남구 예비군대원의 예비군 훈련이 담양군 창평면 소재 예비군 훈련장에서 실시되고 있음을 확인함. ■ 「예비군 육성·지원에 관한 규칙」제9조 (예비군 육성·지원의 요청 및 결정) 2항에 따르면 지방자치단체의 장은 수임군부대의 장으로부터 예비군 육성·지원을 요청 받았을 때에 지원사업을 결정한다고 정하였고, 「서울특별시 양천구 예비군 훈련장 차량운행 지원에 관한 조례」에 의거 차량운행 비용을 지원하는 선례가 있음. ■ 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제19조에 따라 「광주광역시 남구 예비군 훈련장 차량운행 지원에 관한 조례」 제정할 것을 피신청인(자치행정과)에게 제도개선 권고함. | 제도개선 |
| 13 | 소음과 진동 해결 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 밤 9시부터 10시 사이에 백운동 주변에 공사를 하는 것 같고 두동거리는 소리와 침대가 흔들리는 현상을 느껴 어떤 상황인지 궁금하고 걱정된다며 민원 접수함. ■ 이 민원은 단지내 배관 흔들림 현상으로 자체 조치 완료됨을 확인하여 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제16조 1항 6호에 의거 각하함. | 각하 |
| 14 | 소음 해결 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 민원인은 ○○아파트 재건축 공사로 아스콘 냄새가 심하고 집에서 통화를 못할 정도로 소음이 심하여 민원 접수함. ■ 「부패방지권익위법」제43조 2항과 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」제16조 1항 6호에 의거 각하함. | 각하 |

| 연번 | 민원내용 | 처리내용 | 조치유형 |
|----|----------------------------|---|------|
| 15 | 난폭운전으로 인한 소음 해결 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 남구 노대동 노인복지센터와 호천NH단지 도로에서 새벽 1시경 수시로 오토바이 운전자들이 굉음을 내면서 불법 유턴하는 바람에 수면에 방해가 되니 단속해달라는 민원임. ■ 「자동차관리법」제3조에 따른 자동차(이륜자동차 제외)를 대상으로 교통지도과는 도로교통법 제32조 및 33조에 의거 주정차 금지구역으로 지정된 곳 단속 권한만 있고 본 건에 관할권을 가지고 있지 않음. ■ 지방자치단체에서는 난폭운전에 대한 단속권한을 가지고 있지 않으므로 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제9조 관할권의 범위를 벗어나는 사항이나 「도로교통법」 제4조 2항에서 무인교통단속용 장비의 설치 및 관리규정에서도 시·도 경찰청장, 경찰서장 또는 시장등은 이 법을 위반한 사실을 기록·증명하기 위하여 무인교통단속용 장비를 설치·관리할 수 있다고 규정하고 있으므로 관계기관과 협조하여 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제18조에 의거 경찰청과 협의하여 무인교통단속장비를 설치할 것을 남부경찰서 경비교통과 협조요청으로 의견표명함.(광주시경찰청에서 각 경찰서에 매달 1회~3회 유관기관(교통안전공단, 각 구청)과 협의하여 과속·난폭운전등 이륜차 단속하고 있음) | 의견표명 |
| 16 | 지하철 공사로 인한 소음과 균열 피해 해결 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 지하철 공사로 인하여 거주지 및 상가 건물의 균열 및 소음 피해를 해결해달라는 민원임. ■ 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」제9조에 규정된 관할권에 해당되지 않으나 구민의 불편사항이 지속됨을 인정. ■ 9.27. 민원인, 주관옴부즈만, 남구의원, 감사담당관외2명, 환경생태과 관계공무원 2명, 광주도시철도건설본부 담당자, ○○건설 담당자, 감리사와의 합동 현장 방문 확인 점검 ■ 12.27. 도시철도건설본부에 해당 민원 관련 자료 제출 및 전문가 의견 요청 ■ 24.1.10.도시철도건설본부로부터 해당 자료 회신 ■ 도시철도건설본부에서 제출한 자료와 담당 옴부즈만의 의견을 토대로 해당기관에 지속적인 관리·감독을 협조요청으로 의견표명함. | 의견표명 |

| 연번 | 민원내용 | 처리내용 | 조치유형 |
|----|-----------------------------|---|------|
| 17 | 개인형 이동장치 공원내 탑승 금지 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 남구 관내 유안근린공원에서 전동킥보드를 빠른 속도로 주행하며 마구잡이로 주차해 위험하니 신속히 해결해 달라는 민원임. ■ 안전사고 발생을 우려한 사항으로 남구청 교통지도과는 「자동차 관리법」제3조에 따라 자동차(이륜자동차제외)에 대한 단속권한이 없다고 함. ■ 개인형 이동장치의 불법주정차의 경우 ‘광주광역시 전동킥보드 민원신고시스템(http://gjpm.or.kr)’에 사진을 찍어서 신고하면 전동킥보드 위치정보가 자동으로 저장되어 해당업체가 1시간 내에 견인조치함. ■ 「광주광역시 남구 개인형 이동장치 이용 안전 증진 조례」제5조 1항 4호에서 도시공원 출입금지 규정과 제10조 무단방치 및 주차위반에 대한 조치를 규정하고 있는바, 이용자가 준수사항을 위반하였을 시 「도로교통법」 및 「도시공원 및 녹지 등에 관한 법률」에 따른 관련기관(경찰서장 등) 협조 요청할 수 있다고 규정하고 있으므로 시민들의 안전사고 피해예방을 위해 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제18조에 의거 신청인의 신청에 따라 공원 내 개인형 이동장치 출입금지, 처벌기준, 수시단속 등이 기재된 표지판 설치 및 위반 사실을 기록·증명하도록 CCTV 설치할 것을 피신청인(공원녹지과)에게 의견표명함. ■ 문서번호 공원녹지과-17375(옴부즈만 의결서에 따른 처리결과 통보) 공원 내 전동킥보드 출입금지 문구가 기재된 현수막 3개 설치 완료하였고, 문서번호 공원녹지과-16630(유안근린공원 방법용CCTV 설치 요청) 범죠평방 및 전동킥보드 법 위반 사실 기록·증명하기 위해 광주광역시청 사회재난과에 설치 요청함. | 의견표명 |
| 18 | 아파트 건설에 따른 소음 해결 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 봉선동 1143-36번지 일원은 e편한세상 봉선셀레스티지 재건축공사가 지하2등 지상 19층 8개동 542세대의 아파트 건설 중에 있으며, 인근 송림맨션, 교회, 라인아파트 등 지속적인 소음 및 비산먼지 피해에 대한 민원이 제기되고 있는 상황임. ■ 「소음·진동 관리법」제2조 국민의 쾌적하고 건강한 생활환경 조성을 위해 소음·진동으로 인한 피해를 예방·관리하는 시책 수립·관리의 책무가 지방자치단체에 있으며, 국민신문고 민원접수에 대한 해당부서의 답변을 토대로 2024년 9월 건축 준공 시점까지 관리감독 부서의 지속적인 관리가 필요하다고 판단되어 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」제16조 1항 6호에 의거 피신청인(환경생태과)에게 이송함. | 이송 |

| 연번 | 민원내용 | 처리내용 | 조치유형 |
|----|-------------------------|--|------|
| 19 | 장애인 주차장 진출입 불편 요소 해결 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ (사)○○연대가 위치한 천변좌로 382번길은 사직동 도시재생사업이 진행된 사업구간 내에 있으며, 도시 재생에 따른 바닥공사는 거의 완료된 것으로 보임. 주차장 출입구로 진출하는 도로와는 경사구간이 존재 하며 진입구에 가로 1.7M 세로1.2M 크기의 빗물받 이 장치가 도로면과 단차가 심해 휠체어 이동 및 보 행자의 안전사고 발생 우려가 심각하니 개선 요청함. ■ 「장애인·노인·임산부 등의 편의 증진 보장에 관한 법 률」 제3조(편의시설 설치의 기본원칙), 제4조(접근권), 제6조(국가와 지방자치단체의 의무)에서 장애인전용 주차구역에서 건축물의 출입구 또는 장애인용 승강 설비에 이르는 통로는 장애인이 통행할 수 있도록 차 이를 없애라는 규정과 국가와 지방단체는 장애인 등 이 일상생활에서 안전하고 편리하게 시설과 설비를 이용하도록 정하고 있다. 이에 조사 결과 신청인의 주 장이 상당하다고 인정된바 「광주광역시 남구 시민고충 처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제18조에 의 거 기존도로와 빗물받이의 심한 단차로 장애인 등의 통행에 안전이 염려되므로 시설물을 개선하도록 피신 청인(장애인복지과, 건설과)에게 시정권고함. | 시정권고 |
| 20 | 빗물받이 단차 조정 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사직동 빗물받이 높이가 보도블럭과 비슷하여 빗물이 잘 내려가지 않아 침수가 잦으니 빗물받이 높이를 낮게 조정 해주어 빗물유입이 용이하도록 요청한 민원으로 전에도 민 원을 제기하였지만 수용되지 않아 옴부즈만에 민원 신청함. ■ 23.11.1. 옴부즈만&관련부서(건설과, 도시재생과) 의견 청취 ■ 23.1.10. 주민들의 추가피해가 발생하지 않도록 검 토하고, 도로정비 등 필요한 절차를 통하여 해당 민 원에 대한 신청인의 고충민원이 해결될 수 있도록 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 에 관한 조례」제18조에 따라 빗물받이 높이 조절할 것을 피신청인(도시재생과)에게 의견표명함. | 의견표명 |
| 21 | 코너 주정로 인한 불편 해소 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사직안길6 빌라 앞, 천변좌로 390번길 맞은편, 천변좌로 370번안길 원룸 앞 3곳이 상습 불법주정차로 인해 자동 차 주행 및 운전자와 보행자의 시야 확보 불가능으로 사 고발생이 우려되니 교통안전시설물 설치를 요청한 민원임. ■ 「도로교통법 시행령」 제11조(정차 또는 주차의 방법 등) 2항에 모든 차의 운전자는 제1항에 따라 정차하 거나 주차할때는 다른 교통에 방해가 되지 않도록 하여야 한다고 규정하고 있어서 「광주광역시 남구 시 민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례」 제18 조에 의거 자동차 주행 가능 및 안전을 위한 시야확 보를 위해 피신청인(교통지도과)에게 주정차 금지 시 설물 설치할 것을 시정 권고 의견표명함. ■ 사직안길6 금성빌라, 천변좌로 390번길 도로는 경계 선이 없는 이면도로로 이 구간에 시선유도봉 설치를 위해서는 남부경찰서 소관 주정차 금지구역 지정 및 황색실선 도색 후 설치 가능, 천변좌로 370번안길 10 원룸앞은 12월4일에 시선유도봉 설치 완료함. | 의견표명 |

| 연번 | 민원내용 | 처리내용 | 조치유형 |
|----|---------------------|---|------|
| 22 | 불법 주차차로 인한 불편 해소 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 남구 천변좌로 370번안길10~사직동 174번지 시간우체국 부지 구간 비좁은 골목길에 황색실선에 주정차가 빈번하여 차량주행 및 보행자 안전사고가 우려되니 지속적인 단속 요청을 원하는 민원임. ■ 현장 조사시에도 출퇴근차량 및 주변 공사 관계자의 차량 주차로 인해 자동차 주행 불편과 보행자 안전을 위협함. ■ 「도로교통법」 제32조(정차 및 주차의 금지), 제34조(정차 또는 주차의 방법 및 시간의 제한)에 의거 주정차 금지구역에 대한 빈번한 민원제기로 인해 지속적인 계도·단속이 필요하다고 판단되므로 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제16조 1항 6호에 의거 신청인의 주차 단속 요청 민원은 피신청인(교통지도과)이 처리하는 것이 적절하다 판단되어 피신청인(교통지도과)에게 이송함. | 이송 |
| 23 | 건물 공사로 인한 불편 해소 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 남구 효덕로 295 ○○교회 공사로 불편함 호소. 광주대 입구에서 화순 방향으로 출근하는 차량이 매우 혼잡하고 장비 및 공사차량의 일차로 점유로 인해 사고 위험으로 교통 정리 및 철저한 공사감독 요구. ■ 남부교회가 해체공사(5층기둥1개소, 옥상보 13개소, 옥상슬래브, 부계단실 유효폭 확대), 증설공사(6층 척골기둥 18개소, 증축 3층 철골보 34개소) 증설공사를 진행 중에 있었으며 작업 공정 및 작업장 현장 여건을 감안 했을 시 1개 차로 점용 및 차로 협소에 따른 교통체증, 안전사고의 대비 조치가 절대적으로 필요. ■ 「건설산업 기본법」 제7조(건설 관련 주체의 책무), 제40조(건설기술인의 배치), 동법 제82조(영업정지 등) 2항의 근거로 시정명령 및 요구 등 안전을 위협하는 요인에 대한 즉각적인 대책이 필요하고 장비 설치로 인해 발생하는 교통체증과 낙하물 염려, 통행 불편 등 제반 사항에 신속한 관리 감독이 필요하다고 판단되므로 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제16조 1항 6호에 의거 신속한 조치를 위해 현장 관리감독 주무부서인 피신청인(건축과)에게 이송함. | 이송 |

| 연번 | 민원내용 | 처리내용 | 조치유형 |
|----|----------------------|---|------|
| 24 | 장기 방치 쓰레기 처리 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 대한노인회 남구지회 사무실 옆 주차장 뒤편에 상시 불법투기 쓰레기가 장기간 방치로 미관상 좋지 않을뿐더러 지속적인 불법투기가 발생하여 쓰레기 수거 및 불법투기 금지 경고문 부착 요청 민원임. ■ 「폐기물 관리법」 제4조에 의거 구청장은 관할 구역의 폐기물의 배출 처리 상황을 파악하여 폐기물이 적정하게 처리될 수 있도록 폐기물처리시설을 설치·운영하여야 하며, 폐기물의 처리 방법의 개선 및 관계인의 자질 향상으로 폐기물 처리 사업을 능률적으로 수행하는 한편, 주민과 사업자의 청소 의식 함양과 폐기물 발생 억제를 위하여 노력하여야 한다는 규정에 따라 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제16조 1항 6호에 의거 방치된 수거 및 불법투기 금지 경고문 부착 등 관리·감독 부서의 피신청인(자원순환과)이 처리하는 것이 적절하다 판단되어 피신청인(자원순환과)에게 이송함. | 이송 |
| 25 | 그늘막 안전관리 조치 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 진월동 테니스장 지하주차장 부근 건물목에 설치된 햇빛가림막이 바람에 심하게 흔들리고 뒤집어져 파손 우려 및 보행자 안전이 위협하오니 조치를 요청 하려소관부서에 전화했으나 퇴근 시간 이후여서 야간 당직실에 이 사실을 통보하여 신속한 조치를 요청하였음에도 익일 06시 20분경 출근 시에도 조치가 되지않아 제기된 민원임. ■ 신속한 민원 처리와 주무부서의 시설물 전체적인 점검 및 관리가 필요하다고 판단하여 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제16조 1항 6호에 의거 피신청인(안전총괄과)에게 이송하여 즉각 조치함. | 이송 |
| 26 | 공원 내 고양이 사료 투기 금지 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사직공원 내 매일 오후 5시 이후 여러 곳에 고양이 사료를 투기하고 잔여물을 치우지 않아 부패하여 악취 발생 및 해충이 생겨 환경이 훼손된다며 공공녹지에 들고양이 사료(음식물) 제공 행위를 금지해 달라며 행위자에 대한 증거 사진과 함께 옴부즈만에 민원 접수함. ■ 「동물보호법」 제4조(국가·지방자치단체 및 국민의 책무)에서 동물학대방지 등 동물을 적정하게 보호·관리하기 위하여 필요한 시책 수립·시행을 규정하고 있고, 「광주 남구 동물 보호 조례」 제9조, 제14조, 제15조에 유기, 유실 동물에 대해 동물보호센터에 수용하여 안전하게 구조·보호하여야 한다는 규정이 있어 신청인 취지를 수용 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」 제16조 1항 6호에 의거 주무부서인 피신청인(경제정책과)에게 이송함. | 이송 |

| 연번 | 민원내용 | 처리내용 | 조치유형 |
|----|------------------------------|--|------|
| 27 | 공사로 인한 소음과 분진 피해 해결 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 남구 ○요양병원은 7층 건물로, 3일전부터 2층 공사로 인해 항암 및 방사 치료 받고 안정을 요하는 환자분들이 소음과 분진으로 피해를 받고 있으니 조치를 취해달라는 민원임. ■ 신속한 민원 처리를 위하여 「광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례」제16조 1항 6호에 의거 피신청인(환경생태과)에게 이송함. | 이송 |
| 28 | ○○아파트 재건축으로 인한 피해 해결 요청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ ○○아파트 재건축으로 인한 피해(소음, 분진, 진동)를 해결해달라는 진정민원(제11150호)은 관계 부서 의견 조회, 관련 법령 확인 내용 등으로 해결되지 않아 남구 옴부즈만에 이첩 ■ 23.12.13. 옴부즈만&○○환경분쟁대책위원회 면담 ■ 23.12.21. 옴부즈만&관련부서(주택과,환경생태과) 의견 청취 ■ 24.1.4. 옴부즈만&시공사 면담 ■ 23.12.31.기준 ○○환경분쟁대책위원회 위원 임기 만료. ■ 24.1.1. 대책위 자격 상실로 민원주체가 불분명. ■ 24.2.25. 해당 민원의 민원 주체 자격 상실 및 처리기한 도래로 기각함. | 기각 |
| 29 | 한전 송전 변압기 고장에 따른 정전 피해 보상 요구 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 양림동 일원 정전이 발생하여 한전 응급복구팀에서 변압기 교체 후 전기가 재공급 되었지만 온천에 피해가 발생. 온천에 물을 공급하는 모터 및 그 수반 장비가 전기 차단상태중 갑자기 공급되는 과정에서 모터 과부하로 장치가 파손되어 수리 비용 발생. 현장출동자나 한전서부지사에서 보상에 대한 별다른 입장표현이 없어 남구 옴부즈만에 민원 신청함. ■ 12.23. 민원인 대면 상담 및 관련 서류 제출 ■ 12.27. 한전에 질의 협조 요청 공문 발송 ■ 24.1.3. 한전으로부터 답변 회신 ■ 전기공급약관내 정전피해보상 관련 규정 제39조(전기사용에 따른 보호장치 등의 시설) 2항에 의거 부득이한 사유로 전기공급이 중지되거나 결상될 경우 경제적 손실이 발생할 우려가 있는 고객은 비상용 자가발전기, 무정전전원공급장치(UPS), 결상보호장치, 정전경보장치 등 적절한 자체보호장치를 시설하여 피해가 발생하지 않도록 주의해야 한다는 조항과 제49조(손해배상의 면책) 4호에 해당하는 사유로 고객이 받은 손해에 대하여 배상 책임을 지지 않는다는 규정이 명시되어 있어 민원에 대한 조사가 진행되었지만 보상의 법적타당성이 없어 신청인의 주장을 기각함. | 기각 |

5. 주요민원 처리 사례

□ 다목적체육관 기자재 물품반환 요청(담당옴부즈만 이문복)

1. 민원 개요

- 신청인 : A
- 피신청인 : 남구청장(교육체육과)
- 신청취지

- 신청인은 (주)○○○에서 남구청으로부터 남구다목적체육관 관리·운영을 수탁받아 운영할 당시 위 (주)○○○의 동의하에 위 체육관 안에서 동호인 등에게 농구를 지도하면서 이동식 농구대 2대, 벽걸이 농구대 4대, 전광판 설치대 1개를 설치하였는데 수탁기관이 광주광역시 남구체육회로 변경된 후, 위 설치물들을 반환하여 달라고 내용증명 등을 통하여 요청하였으나 현재까지 반환하여 주지 않고 있으니 이를 해결하여 줄 것을 요청하였다.

2. 피신청인 등 주장

가. 피신청인 등 관련부서에서는 신청인이 별지 목록의 물품을 반환하여 달라고 요구하여 현재 수탁기관인 광주광역시 남구체육회와 작성한 남구다목적체육관 시설현황을 확인하였던 바, 시설현황에는 위 신청인이 주장한 물품들이 포함되어 있지 않았다고 한다.

나. 이에 따라 피신청인은 수탁기관인 남구체육회에 신청인과 상의하여 원만히 해결할 것을 권고하였고, 남구체육회에서는 신청인에게 위 물품들을 반환하여 주겠다면서 별지 목록 1. 이동식 농구대 2대와 4. 기자재박스(작전판 외 기타)를 체육관 출입구에 보관하고 있으나 현재까지 신청인이 가져가지 않고 있다고 한다.

다. 또한 신청인에게 별지 목록 2. 벽에 설치된 벽걸이 농구대와 3. 전광판 설치대는 위 체육관 벽에 설치하면서 훼손이 되었으므로 원상회복을 하는 조건으로 가져가라고 하였으나 현재까지 철거도 하지 않고 가져가지 않고 있다고 주장한다.

3. 사실관계

가. 신청인이 (주)○○○에서 남구청으로부터 남구다목적체육관 관리·운영을 수탁받아 운영할 당시 위 (주)○○○의 동의하에 위 체육관 안에 이동식 농구대 2대, 벽걸이 농구대 4대, 전광판설치대 1개 등을 설치하여 농구부를 지도하다가 수탁기관이 광주 남구 체육회로 변경되자 별지 목록의 체육시설 반환을 요청한 사실은 인정된다.

나. 이에 따라 담당 읍부즈만 위원들은 위 체육회 관계인과 현장을 확인하였던 바, 별지 목록 1.이동식 농구대 2대와 별지 목록 4. 기자재 박스(작전판 외 기타) 물품은 위 체육관 입구에 반환하기 위하여 보관되어 있었으나 신청인이 반환받지 아니한 사실이 인정된다.

다. 별지 목록 2. 벽걸이 농구대 4대와 전광판 설치대는 체육관 벽에 그대로 설치되어 있는 것을 확인하였다.

○ 기자재 물품



4. 판단

가. 관련법령

「민법」 제615조(차주의 원상회복의무와 철거권)에서는 차주가 차용물을 반환하는 경우는 이를 원상회복하여야 한다.

나. 신청인이 전)수탁자인 (주)○○○의 동의하에 농구부를 운영하면서 위 체육시설을 설치하였던 것은 사실이나, 위 (주)○○○와 피신청인과의 위 체육관 위·수탁 협약기간이 종료되고 수탁기관이 광주 남구 체육회로 변경되었으므로 마땅히 신청인이 설치한 체육시설은 위 법령에 따라 원상회복하여야 할 의무가 있고,

다. 피신청인은 신청인이 위 체육시설을 원상회복하였을 경우 신청인이 설치하였다고 주장한 별지 체육시설을 반환하여 주도록 수탁기관인 남구체육회에 권고함이 타당하다고 판단된다.

라. 한편 피신청인에게 위와 같은 민원발생을 사전에 방지하기 위하여 수탁자가 체육시설을 설치하고자 할 경우, 위탁자의 동의 하에 설치를 하고, 계약기간이 만료되거나 해제되었을 경우, 원상회복 범위, 의무 등을, 수탁기관이 변경된 경우 국가 또는 지방자치단체의 지원으로 취득한 재산이나 제3자가 체육시설 운영을 위하여 기증한 재산에 대하여는 피신청인에게 기탁한다는 규정을 특약사항으로 명확히 계약서에 표기함이 상당하다고 판단된다.

5. 결론

- 이에 따라, 신청인이 청구한 남구 다목적체육관 기자재 물품 반환 요청에 대하여 피신청인에게 남구체육회에 원상회복의무를 이행하는 조건으로 별지 체육시설을 신청인에게 반환할 것을 권고하고, 남구 다목적체육관 관리·운영 위·수탁 계약을 하면서 기증된 재산에 대하여 기탁한다는 규정을 특약사항으로 명확히 계약서에 기재할 필요가 있다고 판단되므로 「광주광역시 남구 읍부즈만 구성 및 운영조례」 제18조에 따라 의견표명하기로 한다.

□ 예비군 훈련장 불편 사항 조치 요청(담당음부즈만 김승철)

1. 민원 개요

- 신청인 : B
- 피신청인 : 남구청장(자치행정과)
- 신청취지

- 신청인은 광주광역시 남구 예비군대원들이 예비군 훈련을 위하여 담양군 ○○면 ○○리 예비군 훈련장으로 입·퇴소 하는데 대중교통을 이용할 경우 편도 2시간의 소요되는 등 상당한 불편함이 있으므로, 피신청인이 광주광역시 남구 예비군대원들의 입소편의를 위하여 차량을 지원해 줄 것을 요청하였다.

2. 피신청인 등 주장

- 예비군 훈련은 예비군법에 따라 국방부장관이 대통령령으로 정하는 바에 따라 연 20일의 한도에서 예비군대원을 훈련하는 것으로 피신청인이 입소에 관한 사항을 정할 수 없으며, 차량을 지원해 준다고 하더라도 예측하지 못한 사고가 발생할 경우를 고려하지 않을 수 없다.

3. 사실관계

- 광주광역시 남구 예비군대원의 예비군 훈련이 담양군 ○○면 ○○리에 소재한 광주서남구 예비군 훈련장에서 이루어지고 있는 사실이 인정되며, 차량을 소지하지 않으면 이동시간이 광주에서 1시간 이상이 소요됨을 인정한다.

4 판단

가. 예비군 입·퇴소에 관한 문제점

- 광주광역시 남구에 거주하는 예비군으로서 훈련장으로 훈련소집통지서를 받은 예비군대원들은 예비군 훈련을 위하여 광주서남구 예비군

훈련장으로 입소하여야 하는데, 위 훈련장의 소재지는 ‘전라남도 담양군 ○○면 ○○○로 ○○○○’ 이고, 이로 인해 당해 예비군은 광주광역시 남구와 상당한 거리가 있어 접근성이 떨어지는 예비군 훈련장에 입소하여야 하며, 버스를 이용할 경우 몇차례 환승을 거쳐야 하는 등 예비군 대원의 입·퇴소에 상당한 불편함이 있을 것으로 보인다.

- 또한 훈련장 인근의 주민들 역시 예비군들로 인해 해당 시간 마을버스가 만차되는 등의 사유로 대중교통을 이용하는데 불편함이 있을 것으로 예상된다.

나. 관련법령

예비군 육성·지원에 관한 규칙[시행 2021. 10. 25.]

제9조(예비군 육성·지원의 요청 및 결정) ① 수임군부대의 장은 다음 해 예비군 육성·지원안에 대한 방위협의회 심의 결과를 통보받았을 때에는 그 심의 결과를 반영하여 관할 지방자치단체의 장에게 예비군 육성·지원을 요청하여야 한다.

② 지방자치단체의 장은 제1항에 따라 수임군부대의 장으로부터 예비군 육성·지원을 요청받았을 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여 지원사업을 결정한다.

1. 법령과 예산의 목적에 위배되는지 여부
2. 사업내용이 적절한지 여부
3. 지방자치단체의 재정부담 능력 유무

제10조(지원사업의 확정통보 등) 관할 지방자치단체의 장은 제9조에 따라 지원사업을 확정하였을 때에는 수임군부대의 장에게 지체 없이 그 내용을 통보하고, 수임군부대의 장은 이를 종합한 후 지휘계통에 따라 매년 1월 31일까지 국방부장관에게 보고하여야 한다.

제11조(지방자치단체에 대한 협조) 수임군부대의 장은 예비군 육성·지원과 관련된 지방자치단체의 예산안 편성과 지방의회 심의 등에 필요한 경우에는 관련 자료를 제출하고 설명하는 등 예비군의 육성 및 지원과 관련된 업무에 적극적으로 협조하여야 한다.

제12조(지원사업의 시행 등) ① 여단급 이상의 관할 수입군부대의 장은 예비군에 대한 지원 사업을 대행한다.

② 예비군에 대한 지원이 지방자치단체로부터 현물로 지원되는 경우에는 지방자치단체의 장 및 수입군부대의 장이 각각 지정한 자가 이를 인계·인수한다. 이 경우 현물을 인수한 수입군부대의 장은 국유재산 관련 법령 및 물품관리 관련 법령을 준용하여 인수받은 현물을 관리·운용하여야 한다.

③ 예비군에 대한 지원이 지방자치단체로부터 예산으로 지원되는 경우에는 관할 수입군부대의 소속 경리책임장교로 하여금 예산을 받아 예산·회계 관계법령을 준용하여 이를 관리·집행하도록 하되, 별도의 장부를 갖추어야 한다. 이 경우 소속 경리책임장교가 지원예산으로 재산 또는 물품을 구매할 경우에는 그 재산 또는 물품은 제2항 후단을 준용하여 관리·운용하여야 한다.

④ 수입군부대의 장은 제2항 및 제3항에 따라 지방자치단체로부터 지원받은 현물 및 예산으로 구매한 재산·물품의 관리·운용에 관하여 별지 제5호서식의 예비군 육성·지원 재산·물품(비소모품·소모품) 취득 원장(元帳)을 갖추어야 한다.

다. 구체적인 판단

- 관련 법령인 예비군 육성·지원에 관한 규칙에서 정한 바에 따르면 지방자치단체의 장은 수입군부대의 장으로부터 예비군 육성·지원을 요청받았을 때에는 지원사업을 결정할 수 있는 것으로 보인다.
- 한편, 서울특별시 양천구는 2023년 3월경 당해 구에 거주하는 예비군의 입소편의를 위하여 「서울특별시 양천구 예비군 훈련장 차량운행 지원에 관한 조례」를 아래와 같이 제정하여 차량운행 비용을 지원하고 있다.

서울특별시 양천구 예비군 훈련장 차량운행 지원에 관한 조례[시행 2023.03.09.]

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시 양천구 예비군대원들의 예비군 훈련장 입소편의를 위하여

예비군 훈련 책임 부대장이 차량을 운행하는 경우 소요되는 경비를 지원함으로써 예비군대원의 사기 진작에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "훈련장"이란 제52사단 제213여단 제3대대 예비군훈련장을 말한다.
2. "예비군"이란 서울특별시 양천구(이하 "구"이라 한다)에 거주하는 예비군으로서 훈련장으로 훈련소집통지서를 받은 사람을 말한다.
3. "차량"이란 예비군 수송을 위하여 구 관할구역 안에서 훈련장까지 운행하는 임차차량을 말한다.

제3조(차량운행 비용의 지원 등) ① 서울특별시 양천구청장은 예비군 훈련 책임 군부대의 장으로부터 차량운행 비용 지원신청이 있는 경우 예산의 범위에서 임차에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.

② 그 밖에 비용지원에 따른 절차·방법 및 정산 등은 「예비군 육성·지원에 관한 규칙」 및 「서울특별시 양천구 지방보조금 관리 조례」에서 정하는 바에 따른다.

- 위와 같은 관련 법령 및 선례를 비추어 볼 때 관련 조례가 제정될 경우 피신청인이 차량운행에 소요되는 경비를 지원함으로써 당해 구에 거주하고 있는 예비군의 입소편의를 제공할 수 있을 것으로 예상되므로, 피신청인이 「광주광역시 남구 예비군 훈련장 차량운행 지원에 관한 조례」 제정을 건의할 필요성이 상당하다고 판단된다.

5. 결론

- 이에 따라, 신청인의 주장은 상당한 이유가 있다고 인정되고 법 제정의 필요성이 상당하다고 판단되므로 「광주광역시 남구 읍부즈만 구성 및 운영조례」 제18조에 따라 의견표명하기로 한다.

V | 참고자료

1. 홍보자료

○ SNS 및 블로그 홍보



우리 구에서는 고충민원의 종합적 조사 및 처리, 불합리한 행정제도 개선을 통한 주민의 권익보호 및 행정의 신뢰도 향상을 위해 「광주광역시 남구 옴부즈만」을 운영하고 있습니다.

『옴부즈만』이란 무엇인지 알고 싶으시죠?

제3자 외부 전문가 입장에서 고충민원의 종합적 조사 및 권고, 불합리한 행정제도 개선 등을 통한 주민의 소중한 권익을 보호하고 행정에 대한 신뢰를 확보하기 위한 제도입니다.

주요 내용:

- 주요사항: 주민의 목소리에 귀 기울이는 옴부즈만이 되도록 하였습니다.
- 우리 구에서는 고충민원의 종합적 조사 및 처리, 불합리한 행정제도 개선을 통한 주민의 권익보호 및 행정의 신뢰도 향상을 위해 「광주광역시 남구 옴부즈만」을 운영하고 있습니다.
- 『옴부즈만』이란 무엇인지 알고 싶으시죠? 제3자 외부 전문가 입장에서 고충민원의 종합적 조사 및 권고, 불합리한 행정제도 개선 등을 통한 주민의 소중한 권익을 보호하고 행정에 대한 신뢰를 확보하기 위한 제도입니다.
- 신청대상: 행정기관의 처분으로 권리·이익을 침해받은 누구나
- 신청내용: 광주광역시 남구에서 처리한 사무 등에 대한 고충민원 및 불합리한 행정제도 개선 사항
- 신청방법: ☎ 온라인 (남구청 홈페이지 > 전자민원 > 남구옴부즈만 > 고충민원 접수창구) / 우편 (남구청 1. 남구청 5층 옴부즈만실)
- 방문 예약: 광주광역시 남구청 1. 남구청 5층 옴부즈만실 / 시간 예약 후 방문 신청(신청시간: 월~금 13:00~18:00)
- 문의: ☎ 옴부즈만실 ☎062-607-2229 / 광서당당량 안근고충실 ☎062-607-2221



○ 남구 홈페이지 배너 및 고충민원 접수창구 운영



고충민원 접수창구

고충민원 접수창구

신청내역

| 번호 | 목적 | 현액 | 확정액 | 담당자 | 처리일 |
|----|--------------------------------|------|------------|-----|-----|
| 66 | 공민참여 평가 | 7000 | 2024.05.13 | | 중지 |
| 67 | 공민참여 개선 요청 | 2000 | 2024.05.06 | | 처리중 |
| 64 | 혼합주택 분양권 인건비 처리 요청 | 7000 | 2024.05.27 | | 처리중 |
| 60 | 혼합주택 분양권 인건비 처리 | 4000 | 2024.05.20 | | 신청중 |
| 58 | 고민제 보상 불만처리 | 5000 | 2024.05.17 | | 신청중 |
| 56 | 남구 고충민원 운영 지침 | 2000 | 2024.05.09 | | 신청중 |
| 57 | 시민고충민원처리 절차 | 4000 | 2024.05.09 | | 신청중 |
| 53 | 아파트 내부 시설 | 2000 | 2024.05.02 | | 신청중 |
| 52 | 입주자대표회의(아파트) 운영을 하고 있습니다. | 2000 | 2024.05.01 | | 신청중 |
| 51 | 혼합주택 분양권 인건비 불만처리 및 고충민원 이 관하여 | 2000 | 2024.05.01 | | 신청중 |

○ 언론기사 및 기고문 게재

광주 남구 읍부즈맨, 새로운 각오를 다지다

▲ 기획특 기자 | © 일력 2024.02.01 17:58 | #덧글 0



남구 시민고충처리위원회, 2024년 첫 정기회의 개최하고 새로운 발전 방향 모색
남구의 현안과 주민 불편 조래가 예측되는 부분을 선제적 대응 위해 머리 맞대

[한국시민기자협회=기획특 기자] 광주 남구 시민고충처리위원회(읍부즈맨, 대표 배상현)가 2024년 첫 정기회의를 개최하고 새로운 발전 방향을 모색했다.



광주 남구 시민고충처리위원회(읍부즈맨)의 1월 30일 정기회의 모습.

민려동들과 함께살아가는 시대

배상현 광주 남구 시민고충처리위원회 상임대표

2024년 02월 20일(화) 18:43



국민들 속에서 생활하는 민려동들의 수는 어느 정도일까? 정부 자료를 뒤적여 민려동들의 마릿수까지 집계한 가감 최선의 자료를 내놓았다. 농림축산식품부에서 내놓은 '2022 동물보호 국민여의 조사'였다.

자료에 따르면 대한민국 전체 세대수는 2,370만5,814세대. 이중 민려동들을 키우는 세대는 602만 세대로, 전체 세대 수 대비 25.4%에 이른다. 이들 가정에서는 개와 고양이가 799만 마리가 반려인의 사랑을 듬뿍 차지하고 있었다.

배상현 광주 남구 시민고충처리위원회 상임대표는 "광주 남구의 현황은 어떨까? 구정에 문의했더니 올해 1월 말 기준 관내 세대수는 9만5,383세대였고, 구정에 등록된 민려동들은 1만7,950마리에 달했다. 세대당 1마리씩 키운다고 가정하면 7집 건너 1집꼴로 민려동들을 양육한다는 계산이다."

세수가 같았다. 결론부터 말하자면 이렇다. 민려동들이 사육되기 부대끼는 정서적 교감의 반작용을 자충충출 채워가고 있다는 것이다.

실제 사례를 보면 피부에 다 와 닿는다. 국내 안 굶주리는 어떤 조롱을 이해해 반려인이 사육하거나 질병 등의 사유로 민려동들을 돌보지 못하면 양육자에게 민려동들을 양육 자금을 지급하는 선지 상통까지 나왔다.

또 국내에서는 민려동들의 유산 상속이 낯설지만 해외에서는 성실하게 동정한다. 중국이 한 달이라는 연역을 두절된 자식들을 대신해 37억원에 달하는 재산을 남겼고, 사냥을 명품 브랜드로 만든 칼 라거랜드 패션 디자이너도 고양이에게 20억원을 물려줘 화제가 됐다.

이렇듯 민려동들은 사랑받는 세상에서 교감 파트너로서 자리를 넓히고 있다. 아울러 전국 여러 지방자치단체에서도 민려동들을 정책적으로 뒷받침하는 추세다.

읍부즈맨이란 행정관료들의 불법행위 또는 부당한 행정처분으로 피해를 입은 시민이 그 제재를 호소할 경우, 일정한 권한의 범위 내에서 조사해 시정을 촉구하는 역할이다.

이러 읍부즈맨은 시민의 기본권을 보호하는 구실을 하는 민원조사관을 이르는 말로, 광주 남구에서는 남구민의 권익보호를 위해 2022년 1월 출범해 올해로 3년차를 맞이하고 있다.

광주 남구는 읍부즈맨이란 용어가 주민들에게 상소해 친숙하고 쉽게 전달될 수 있도록 국민권익위원회의 권고를 수용 '시민고충처리위원회'로 명칭을 개정하고 대민행정 공무원들의 적극 행정을 유도하기 위한 면책규정도 신설해 조례도 개정했다.

지난해 접수 처리한 사항을 살펴보면, 보행도로 통행에 방해되는 가로수 전지 작업 요청의 일반 민원이나, 사적 이해관계에 따른 갈등의 합인 권고, 장애인 시설 주차장 진입 및 사고위험에 대한 시설 개선 권고 등이었다.

제도의 뒷받침이 안돼 불편을 겪는 주민들을 위한 조례 제정 제도개선 의견표명 등 다양한 분야에서 주민들 권익을 위해 노력했다.

또한, 광주 남구의 경우 배움동, 방림동, 사직동 등 도시재생 사업이 활발히 진행되고 있는데, 도시재생사업으로 인해 발생할 주민들의 불편사항을 경취하기 위해 '찾아가는 현장 읍부즈맨'을 사직동 도시재생현장지원센터에서 개최 사업지 대상 주민들의 다양한 의견을 수집하고 해결 방안을 제시했다.

사회 각 분야 외부전문가로 구성된 남구 시민고충처리위원회는 지난 2년의 경험을 토대로 남구의 현안과 주민 불편 조래가 예측되는 부분을 선제적으로 대응하기로 하고 사전예감을 통해 주민 권익보호에 앞장서기로 다짐했다.

광주광역시는 이미 동물보호 조례 일부를 개정했다. 길고양이 개체수 관리를 위한 중성화 사업 및 포획관리 관리를 위한 급식소를 설치·운영하기 위해서였다.

경기도 역시 조례 일부 개정 등을 통해 도시공원 및 녹지 등에 관한 법률에 따른 생활권 공원 조성에 소공원 및 근린공원에 '급식소'를 설치할 수 있다고 명문화했다. 구체적인 장소까지 명기한 사례다.

광주 남구에서는 의외의 구정이 합심해 민려동들과 함께하려는 움직임이 감해지고 있다. 현행 조례에 반영되지 않은 '동물복지' 개념을 도입, 구정에서 5년마다 동물복지 계획을 수립·시행하면서 진료비 지원과 학대방지 홍보 등을 실시하는 내용을 담고자 하기 때문이다.

의외에서도 조례 개정에 힘을 보태며 반려문화 확산에 최망적인 여건이 마련되고 있다.

공존을 위한 변화, 환경할 일이다.

그렇다고 영려스러운 부분이 없는 것도 아니다. 반려인과 달리 생각하는 사항도 존재해서다.

지난해 말까지 읍부즈맨은 남구 시민고충처리위원회(읍부즈맨)에 상충 민원이 접수됐다. 길고양이를 위해 특정 장소에 허가 없이 설치한 급식소가 환경을 저해한다는 것과 동물보호단체에서 자비로 도시공원에 설치한 급식소를 행정기관에서 무차별 철거한 것에 대한 리소연이었다.

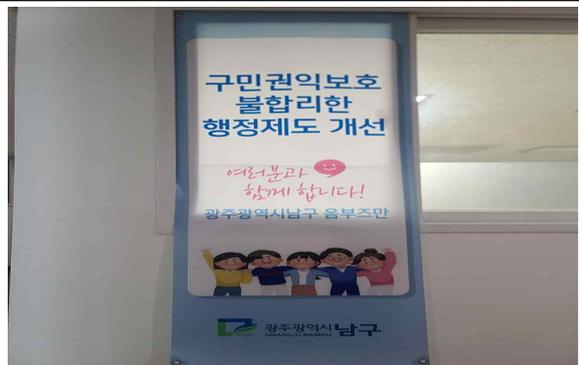
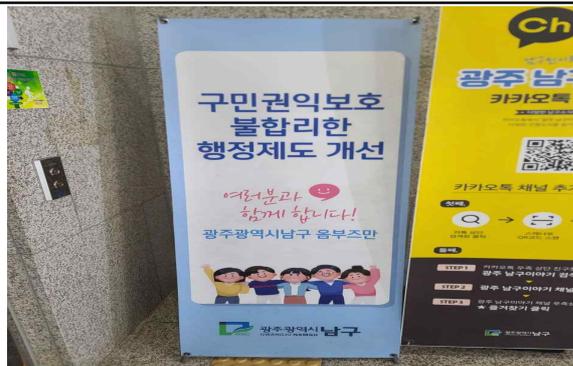
이해관계가 부딪히는 상황에서 해결책 마련은 쉽지 않다. 특히 읍부즈맨 입장에서는 해소 방안을 제시해야 하기에 속이 괴랄해 타들어 간다.

객관한 환경에서 누리는 행복권과 동물보호법에 따른 생명존중 사상, 사람 사는 세상이든 모두 중요한 부분이다.

이제 남은 과제는 공동체 구성원의 행복 최대화와 법 테두리 내에서 평화로운 공존을 찾는 것이다. 많은 민원이 생활하는데 최선의 기준으로서 작용할 때 공동체 시민들의 행복도 가장 극대화되리라 생각한다.

최선의 상태를 갖춘 완전한 사회, 유포되지까지 바라는 건 아니다. 다만 민려동들의 존엄성과 시민들의 행복추구권을 상호 존중하는 세상은 우리 의지로 만들 수 있는 세상이지 않을까.

○ 홍보 포스터 및 배너 설치



2. 기타 활동 사례

○ 현장 조사



○ 찾아가는 음부즈만실 운영 (2023. 7. 24.)



○ 정기회의 (16회)



○ 부구청장-읍부조만 간담회 개최 (2023. 8. 29.)



○ 읍부즈만-구의원-실과소 합동 민원현장조사 (2023. 9. 27.)



○ 선진지 견학 (2023. 11. 16.)



○ 시민고충처리위원회 역량강화 워크숍 참석 (2023.5.3./7.28./10.12.)



3. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례

제1장 총칙

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

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

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

제2장 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 등

제3조(기능) ① 위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

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

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

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

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

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

④ 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.

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

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

제5조(위원회의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 위원이 될 수 없다.

1. 대한민국 국민이 아닌 사람
2. 「지방공무원법」 제31조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
3. 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록한 자

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

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조 제2호에 따른 행정기관 등과 같은 법 시행령으로 정하는 특별한 이해관계가 있는 개인이나 법인 또는 단체의 임직원

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

② 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외하고 그 의사에 반하여 해촉되지 않는다.

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

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

제9조(관할권) 위원회는 다음 각 호에 대하여 관할권을 가진다.

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

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

② 위원회는 상호 독립하여 직무를 수행하되, 다음 각 호의 경우에는 재적위원 과반수의 출석

으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

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

제3장 고충민원의 조사·처리 등

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

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

제12조(고충민원의 접수) ① 위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면으로 신청하여야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우에는 구두로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 이름 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실내용
3. 그 밖에 규칙으로 정하는 사항

② 위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니된다. 다만, 위원회가 고충민원 서류를 보류·거부 또는 되돌려 보내는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 알려야 한다.

③ 그 밖에 고충민원의 접수와 관련한 구체적 사항은 규칙으로 정한다.

제13조(고충민원의 조사) ① 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사하지 않을 수 있다.

1. 제16조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우 및 중복하여 제기하는 민원
3. 고충민원 신청원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 지났을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 제외한다.
4. 그 밖에 위원회가 조사하는 것이 적절하지 않다고 인정하는 경우 위원회가 직접 조사하기 부적절하다고 판단하는 경우 이를 관계부서에 넘겨 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에게 지체 없이 통보해야 한다.

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

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

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

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

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

제16조(고충민원의 이송 등) ① 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 관계부서 등에 이송하거나 각하할 수 있다.

1. 행정심판, 행정소송이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
2. 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자간의 이해조정을 목적으로 수행하는 절차가 진행 중인 사항
3. 감사원이 처분을 요구한 사항

4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항

5. 구 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항

6. 그 밖에 위원회가 조사하기에 합당하지 않다고 판단되는 사항

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

제17조(합의의 권고) 위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

제18조(시정의 권고 및 의견의 표명) ① 위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 구청장에게 적절한 시정을 권고할 수 있다.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

제4장 사무국 구성 및 운영

- 제27조(사무국)** ① 구청장은 위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무국을 둘 수 있다.
- ② 사무국은 대표위원의 지휘를 받아 소관사무를 맡아 처리한다.
- ③ 위원회는 그 업무 수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 구청장 소속하의 공무원 또는 직원의 파견을 요청할 수 있다.
- ④ 구청장은 제3항에 따라 파견 또는 채용된 자에 대하여 인사·처우 등에 있어서 우대조치를 마련하여야 하고 이와 관련한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.
- ⑤ 위원회 운영과 관련한 여러 가지 문서 등에는 ‘광주광역시 남구 공인 조례’를 준용하여 별도의 공인을 각인 사용할 수 있다.

- 제28조(운영지원)** ① 구청장은 위원회의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위 내에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.
- ② 위원에게는 예산의 범위에서 관계 법령에 따라 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

4. 광주광역시 남구 시민고충처리위원회 구성 및 운영 조례 시행규칙

제1장 총칙

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

제2장 고충민원의 접수 · 조사 · 처리

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

② 제1항에 따라 정당한 사유를 판단하는 경우에는 주민의 권리와 이익을 보호한다는 취지를 유념하여야 한다.

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

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

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

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

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

② 당사자 간의 합의가 성립된 경우에는 고충민원이 종결된 것으로 본다.

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

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

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

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

② 위원회의 의결에 참여한 위원은 의결서에 서명 또는 날인하여야 한다.

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

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

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

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

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

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

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

제3장 사무국 운영

제20조(사무국의 업무) 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.<개정 2024.1.5.>

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

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

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

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

제4장 보칙

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

② 고충민원 문서의 보존기간은 다음 각 호와 같다.

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

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

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

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.