



제천시 시민고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙

[시행 2014. 10. 17.] [충청북도제천시규칙 제530호, 2014. 10. 17., 일부개정]

충청북도 제천시(시정팀), 641-5244

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

제2조(정의) “고충민원”이란 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사항에 관한 민원을 말한다.

1. 위법·부당한 처분이나 부작위 등으로 인하여 시민의 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결요구
2. 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 공무원의 처리지연 등 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소요청
3. 불합리한 행정제도·조례·규칙·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정요구
4. 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정 요구

제3조(위촉장 수여) 조례 제6조 1항에 따른 위원에게는 별지 제1호 서식의 위촉장을 수여한다.

제4조(분과위원회 구성 및 회의 등) ① 조례 제8조제1항에 따른 분과위원회는 분과위원장을 포함한 6명이내로 구성하며 분과위원장은 위원중에서 호선한다.

- ② 분과위원회는 해당업무의 성격을 고려하여 3개 분과위원회로 구성하며 분과위원장이 업무를 총괄한다.
- ③ 분과위원회는 다음 각호의 고충민원을 심의한다.
 1. 행정·복지 분과위원회 : 행정, 사회복지, 문화관광, 보건 등 관련 고충민원 심의
 2. 경제·농업 분과위원회 : 경제, 농업, 축산, 산업 등 관련 고충민원 심의
 3. 건설·환경 분과위원회 : 건설, 건축, 환경, 산림, 토목, 교통 등 고충민원 심의
- ④ 분과위원회는 위원회에 상정할 안건의 사전검토·조사·연구 그밖에 위원회가 위임한 사항을 심의·의결 한다.
- ⑤ 분과위원회는 사안이 있을 때 수시로 개최하고, 분과위원회 구성위원 2/3이상의 출석과 출석위원 2/3이상의 찬성으로 의결한다.

제5조(고충민원의 신청·접수) ① 누구든지 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.

② 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청하고자 하는 자는 별지 제2호 서식에 의하여 신청하여야 한다. 다만 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. 제2항 규정에 의하여 구술로 위원회에 고충민원을 신청하는 경우에는 접수한 사무직원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.

③ 그 밖의 다음의 사항이 있는 경우에도 기재 하여야 한다.

1. 소송 및 다른 법령에 의한 불복 구제절차의 신청 유무

2. 다른 위원회(기관)에 고충민원을 신청한 경우 그 위원회(기관)의 명칭 및 신청 내용

3. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적사항 및 본인과의 관계

4. 대표자의 인적 사항(대표자가 선정된 경우에 한한다)

④ 위원회는 고충민원을 접수하였을 때에는 별지 제3호 서식에 의한 고충민원접수처리부에 내용을 등재한 후 별지 제4호 서식에 의한 접수증을 교부하여야 한다.

제6조(조사 및 자료의 제출 등) ① 위원회는 고충민원을 조사할 경우에는 관계부서에 별지 제5호 서식에 의한 고충민원조사통보서에 의하여 그 사실을 통보하여야 한다.

② 제1항에 따라 조사나 자료제출을 요구받은 관계부서에서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

③ 제2항에 따라 협조를 요청받은 관계부서에서는 7일 이내에 그 자료를 위원회에 서면으로 제출하여야 한다.

제7조(신청서의 보완) ① 위원회는 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② 위원회는 제1항에 따른 요청에도 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 아니할 경우 이를 반려할 수 있다.

제8조(신청의 취하) 신청인은 위원회의 결정이 있기 전까지 별지 제6호 서식에 의하여 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제9조(반복 고충민원 등의 처리) ① 위원회는 신청인이 동일한 내용의 고충민원을 정당한 사유없이 3회이상 반복하여 신청한 경우로서 2회이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결 처리할 수 있다.

② 위원회는 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 신청한 고충민원에 대하여는 이를 종결처리할 수 있다.

제10조(고충민원의 각하) ① 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하하거나 관계 기관에 이송할 수 있다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
 2. 시의회에 관한 사항
 3. 수사 또는 감사 중이거나 종결 처리된 사항
 4. 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
 5. 인사행정상의 행위에 관한 사항
 6. 행정심판, 행정소송 기타 다른 법률에 의해 불복구제 절차가 진행 중이거나 심판 등이 결정된 사항
- ② 위원회는 제1항의 규정에 따라 고충민원을 각하 또는 이송한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하는 때에는 필요한 절차와 조치에 관하여 안내할 수 있다.
- ③ 시장은 위원회의 조사가 착수된 고충민원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항임을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실을 위원회에 통보하여야 한다.

제11조(의견청취 및 출석통지) 조례 제19조제1항에 따라 위원회 회의시 필요한 경우 신청인 및 공무원 등의 의견진술을 들을 수 있으며, 의견청취 및 출석통지는 별지 제7호 서식에 의하여 3일 전에 하여야 한다.

제12조(의결서) ① 위원회가 고충민원의 심의를 의결할 때에는 별지 제8호 서식에 따른 의결서를 작성하여야 한다.

- ② 제1항에 따른 의결서에는 위원장과 위원이 각각 서명 날인 한다.

제13조(처리결과와 통보) 위원회는 조사결과를 통보할 때에는 별지 제9호 서식의 처리결과통보서에 의한다.

제14조(시정권고 등 의견표명) 위원회는 의결내용을 별지 제10호 서식의 의견표명서에 따라 관계 부서에 통지하여야 한다.

제15조(합의 권고 및 조정) ① 위원회는 관계부서와 신청인과의 합의 및 조정을 주선할 수 있다.

- ① 합의 권고로 당사자간 합의가 성립된 경우나 당사자간 자발적인 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 당사자로 하여금 서명 또는 기명날인하게 한 후 위원회가 이를 확인한다.
- ② 위원회는 조정을 위하여 조정회를 개최할 수 있다.
- ③ 조정회의는 위원장 또는 위원(해당 분과위원장)이 주재한다.
- ④ 위원회는 조정회의의 원활한 진행을 위하여 고충민원의 신청인과 시장, 관계 부서 등의 직원에게 출석을 요구할 수 있으며, 신청인의 요청이 있거나 효율적인 조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 이해관계인·참고인 등으로 하여금 조정회의에 참석 및 의견진술을 요청할 수 있다.
- ⑤ 합의가 성립된 경우에는 별지 제11호 서식, 조정서는 별지 제12호 서식에 따른다.

제16조(고충민원의 처리기간) ① 위원회는 접수된 고충민원을 접수일로부터 20일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 위원회는 제1항 단서의 규정에 의하여 처리기간을 연장한 경우에는 신청인에게 지체없이 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 통지하여야 한다.

③ 제1항의 규정에 의한 고충민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 대하여는 「행정절차법 시행령」 제11조의 규정을 준용한다.

제17조(실지조사) ① 위원회는 위원 또는 소속 직원으로 하여금 실지조사를 하게 하거나 신청인 등의 진술을 듣게 하고자 하는 경우에는 신청인 등에 대하여 조사 또는 방문의 취지·내용·일시·장소 등을 미리 통지하여야 한다.

② 위원회의 위원 또는 소속직원이 제1항에 따른 실지조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 방법에 의한 실지조사를 할 수 있다. 이 경우 관련 전문가를 동반할 수 있다.

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

제18조(기록관리) ① 고충민원처리기록은 관리번호를 붙여 건별로 편철하되, 필요한 경우에는 합철하거나 첨철할 수 있다.

② 고충민원처리기록을 접수하거나 작성하는 때에는 별지 제13호 서식의 표지를 붙여 편철하고, 접수하거나 작성한 순서대로 가철한다.

제19조(회의록) ① 위원회의 회의록은 사무직원이 작성 관리한다.

② 회의록에는 회의의 일시, 장소, 출석위원과 관계인, 심의안건과 내용 등을 별지 제14호 서식의 회의록에 기록하여야 한다.

③ 회의록 작성이 필요한 경우에는 회의내용을 녹음 또는 녹화하여 회의록에 첨부할 수 있다.

제20조(관인) ① 위원회 또는 위원장이 발송하거나 교부하는 문서에 사용하기 위하여 「사무관리규정」 제35조제2항에 따른 관인을 조각(彫刻)하여 사용한다.

② 제1호 규정에 따른 관인의 규격은 별지 제15호 서식에 따른다.

제21조(운영세칙) 이 규칙에서 규정한 사항 외에 사무직원 채용 및 임금지급관련 등 위원회 운영에 필요한 사항은 위원회에서 정한다.

부 칙 <2011. 01. 28. 규칙 제452호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 <2014. 10. 17. 규칙 제530호 「개인정보 보호법」 개정에 따른 제천시 공무원 행동강령 등의 정비에 관한 규칙>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.