



보령시 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례

[시행 2023. 5. 22.] [조례 제1987호, 2023. 5. 22., 일부개정]

충청남도 보령시(기획감사실), 041-930-3103

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조부터 제38조까지의 규정에 따라 보령시 시민고충처리위원회의 구성·운영에 필요한 사항을 정하여 고충민원 처리와 불합리한 행정 제도를 개선하여 시민의 권익을 보호하고 행정의 신뢰를 확보하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "보령시 시민고충처리위원회"(이하 "위원회"라 한다)란 보령시(이하 "시"라 한다) 및 그 소속기관등에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 제도개선 등을 위하여 제4조에 따라 설치한 위원회를 말한다.
2. "소속기관등"이란 다음 각 목의 기관을 말한다.
 - 가. 「보령시 행정기구 및 정원운영에 관한 조례」에 따른 행정기구, 소속 행정기관 및 하부행정기관
 - 나. 시에서 출자 또는 출연하여 설립한 공기업이나 출연기관
 - 다. 시로부터 권한을 위임 또는 위탁받은 자
3. "고충민원"이란 소속기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 시민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원을 말한다.

제2장 시민고충처리위원회의 기능 및 구성 등

제3조(기능) 위원회의 위원(이하 "위원"이라 한다)은 다음 각 호의 업무를 수행한다. 위원이 여러 명이면 각기 담당을 정하여 정한 범위에서 독립적으로 직무를 수행한다.

1. 시 및 시 소속 기관 등에 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. 위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
5. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
6. 위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
7. 위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
8. 위원회의 활동과 관련된 자와 협력 및 지원
9. 다른 법령에 따라 위원회에 위탁된 사항

제4조(위원회의 구성) ① 위원회는 시장 소속으로 두되, 독립적으로 직무를 수행한다.

② 위원회는 3명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 위원은 제7조의 결격사유에 해당하지 않고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 제4조의2에 따른 위원 추천위원회(이하 "추천위원회"라 한다)의 추천을 받아 시의회의 동의를 거쳐 시장이 위촉한다.<개정 2023.5.22.>

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람

2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 사람

3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람

4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람

5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람 중에서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람

④ 위원은 직무수행과 관련하여 전문적·기술적 사항에 대한 전문가 자문을 받을 수 있다.<신설 2023.5.22.>

제4조의2(위원 추천위원회 구성·운영) ① 위원의 추천을 위하여 추천위원회를 둘 수 있다.

② 추천위원회는 위원장을 포함한 7명 이내의 위원으로 구성하며, 위원장은 부시장이 되고 부위원장은 위촉위원 중에서 호선한다.

③ 추천위원회 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시장이 임명 또는 위촉한다. 이 경우 위촉 위원은 특정성별이 10분의 6을 초과하지 않도록 하여야 한다.

1. 행정지원국장, 기획감사실장

2. 시의회에서 추천하는 시의원 1명

3. 변호사, 건축사, 세무사, 공인회계사, 대학교수, 행정업무 경험자, 사회단체 대표 등

④ 추천위원회는 위원의 추천이 끝난 후 자동으로 해산된 것으로 본다.

⑤ 추천위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑥ 추천위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 조사팀장이 된다.

[본조신설 2023.5.22.]

제5조(임기 및 신분보장) ① 위원의 임기는 4년으로 하고 연임할 수 없다.

② 시장은 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원을 해촉할 수 있다.

1. 위원 스스로 직무를 수행하기 어렵다는 의사를 밝히는 경우

2. 심신장애로 직무를 수행할 수 없게 된 경우

3. 직무태만, 품위손상이나 그 밖의 사유로 위원으로 적합하지 않다고 인정되는 경우

4. 제7조에 따른 결격사유에 해당하는 경우

5. 제8조에 따른 겸직금지 의무를 위반한 경우

③ 시장은 예산의 범위에서 위원에게 활동비 등을 지원할 수 있다.<신설 2023.5.22.>

제5조의2(근무일 및 근무시간) ① 위원의 근무일수는 주 5일 이내로 한다.

② 위원의 근무일 및 근무시간은 규칙으로 정한다.

[본조신설 2023.5.22.]

제6조(제척·기피·회피) ① 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때는 해당 직무 활동에서 제척된다.

1. 본인 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 사안의 당사자이거나 그 사안의 당사자와 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
 2. 본인이 해당 사안의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우
 3. 본인이 해당 사안에 관하여 증언, 감정, 법률 자문 또는 손해 사정을 한 경우
 4. 위원이 되기 전에 해당 사안에 대하여 감사, 수사 또는 조사에 관여한 경우
 5. 본인이 해당 사안의 당사자의 대리인이거나 대리인이었던 경우
- ② 당사자는 위원에게 공정을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 시장에게 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 위원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당할 때는 그 직무 활동에서 스스로 회피해야 한다.

제7조(위원의 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. 「정당법」에 따른 정당의 당원
4. 「공직선거법」에 따라 실시하는 선거에 후보자로 등록된 사람

제8조(겸직금지) ① 위원은 국회의원, 지방의회의원, 지방자치단체의 장 또는 정당과 관련된 직위를 겸직할 수 없다.

② 위원은 시와 이해관계가 있는 기업체 또는 단체의 임직원을 겸직할 수 없다.

제9조(책무 등) ① 위원은 시민의 권리 이익의 옹호자로서 공정하고 적절하게 그 직무를 수행해야 한다.

② 위원은 직무상 알게 된 비밀을 누설하거나 부당한 목적으로 사용해서는 안 되며 그 직을 사임한 후에도 같다.

제3장 고충민원의 조사 및 처리 등

제10조(고충민원의 신청 등) ① 누구든지 위원회에 소속기관등에 대한 고충민원을 신청할 수 있다.

② 고충민원을 신청하려는 사람은 다음 각 호의 사항을 기재하여 서면 (「전자정부법」제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청해야 한다. 다만, 서면으로 신청할 수 없는 사정이 있는 경우에는 말로 신청할 수 있다.

1. 신청인의 이름과 주소(법인 또는 단체의 경우에는 그 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 대표자의 이름)
2. 신청의 취지·이유와 고충민원 신청의 원인이 된 사실 내용
3. 소송 및 다른 법령에 따른 불복 구제 절차의 신청 여부
4. 대리인이 신청하는 경우 그 대리인의 인적 사항 및 신청인과의 관계
5. 대표자가 선정된 경우 그 대표자의 인적 사항

③ 위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 안 된다. 위원회는 고충민원 서

류를 보류·거부 또는 반려할 때는 바로 그 사유를 신청인에게 통보해야 한다.

제11조(고충민원의 조사) ① 위원회는 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 60일 이내에 조사·처리해야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리할 수 없는 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때는 조사하지 않을 수 있다.

1. 제14조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
3. 신청인이 고충민원 신청원인이 된 사실과 이해관계가 없는 경우
4. 고충민원 신청 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 지났을 경우. 다만, 정당한 사유가 있는 경우에는 신청할 수 있다.

③ 위원회는 제1항 단서 및 제2항에 따라 고충민원 처리기간을 연장하거나 조사하지 않을 때는 그 취지와 이유를 붙여 신청인에게 빠른 시일 내에 통보해야 한다.

제12조(조사의 방법) ① 위원회가 조사하면서 필요하다고 인정할 때는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 소속기관등에 대한 설명 또는 관련 자료·서류 등의 제출 요구
2. 소속기관등의 직원 및 신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
3. 조사사항과 관계있다고 인정되는 소속기관등의 장소·시설 등에 대한 실지조사
4. 감정 의뢰

② 소속기관등의 장은 제1항에 따른 요구나 조사에 성실하게 응하고 이에 협조해야 한다.

제13조(직권에 따른 조사) ① 위원회는 필요하다고 인정할 때는 그 직무 관할 범위에 있는 소속기관등을 대상으로 직권으로 조사할 수 있다.

② 제1항에 따라 직권으로 조사하려는 경우에는 위원회는 소속기관 등에 그 취지를 미리 통보해야 한다.

③ 제1항에 따라 직권으로 조사한 경우에는 시장 및 시의회에 특별보고서를 제출해야 한다.

제14조(고충민원의 각하 등) 위원회는 접수된 고충민원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 고충민원을 각하할 수 있다. 1. 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조에 따른 비공개 대상 정보인 경우

2. 시 직원에 대한 인사 행정상의 행위에 관한 사항
3. 위원의 행위에 관한 사항
4. 판결, 재결 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항
5. 도 및 중앙부처에 민원을 제출하여 이미 결정된 사항
6. 행정심판 및 행정소송 등 다른 법률에 따른 구제 절차가 진행 중인 사항
7. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항

제15조(고충민원의 이송 등) ① 위원회는 접수된 고충민원 중에서 시 및 관계 소속기관등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 이를 이송할 수 있다. 이 경우 시 및 그 소속기관등은 위원회에 처리결과를 통보해야 한다.

다.

② 위원회는 제1항에 따라 고충민원을 이송하면 바로 그 사유를 명시하여 신청인에게 통보해야 한다.

제16조(합의의 권고) 위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있다.

제17조(시정 권고 및 의견표명) ① 위원회는 고충민원에 대한 조사 결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 타당한 이유가 있는 경우에는 소속기관등의 장에게 시정 등의 조치를 권고할 수 있다.

② 위원회는 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대해서 의견을 표명할 수 있다.

③ 위원회가 조례 그 밖의 정책·제도 등의 개선이 필요하다고 인정할 때는 소속기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

제18조(의견제출 기회부여) ① 위원회는 제17조에 따라 소속기관의 장에게 시정 또는 제도개선 권고를 하기 전에 해당 소속기관등과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 소속기관등의 직원 또는 신청인 및 이해관계인은 위원회에 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

제19조(결정의 통지) 위원회는 고충민원의 결정 내용을 바로 신청인 및 소속기관등의 장에게 통지해야 한다.

제20조(처리결과와 통보 등) ① 제17조에 따른 위원회의 권고 또는 의견을 받은 소속기관등의 장은 이를 존중해야 하며, 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보해야 한다.

② 소속기관등의 장은 제1항에 따른 권고 또는 의견대로 이행할 수 없는 경우에는 그 이유를 위원회에 통보해야 한다.

③ 제2항에 따라 소속기관등의 장에게 통보를 받은 위원회는 해당 사안을 재심의 할 수 있다.

④ 위원회는 제1항이나 제2항에 따른 통보를 받으면 신청인에게 그 내용을 바로 통보해야 한다.

제21조(감사의 의뢰) 위원회는 고충민원의 조사·처리과정에서 소속기관등의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견하면 소속 행정기관 등의 감사부서에 감사를 의뢰할 수 있다.

제22조(권고 등 이행실태의 확인·점검) 위원회는 제17조에 따른 시정권고 또는 의견표명의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

제23조(공표) 위원회는 제17조에 따른 시정 권고 또는 의견표명에 따른 통보내용을 공표할 수 있다. 이 경우 「개인정보 보호법」이 정하는 바에 따라 인적사항 등 개인정보를 보호해야 한다.

제4장 위원회에 대한 협조·지원

제24조(사무기구) ① 시장은 위원회에 관한 사무를 처리하기 위하여 필요한 사무기구를 둘 수 있다.

② 위원의 직무 수행을 위한 조사 및 업무 보조를 위하여 전문 조사원을 둘 수 있다.

③ 사무기구 설치 전에는 전담사무원을 두어야 한다.

제25조(운영지원) ① 시장은 위원회의 사무를 지원하기 위하여 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

② 시장은 위원회가 업무수행을 위해 자문을 받은 경우에는 해당 자문 위원에게 예산의 범위 내에서 수당 등을 지급할 수 있다.

제26조(운영상황의 보고와 공표 등) ① 위원회는 매년 운영상황을 시장과 시의회에 보고하고 이를 공표해야 한다.

② 위원회는 제1항에 따른 보고 외에 필요하다고 인정할 때는 시장과 시의회에 특별보고를 할 수 있다.

부 칙 [2021.8.30.]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 [2023.5.22.]

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.