

제주특별자치도 시민고충처리위원회 구성 및 운영에 관한 조례 시



행규칙

[시행 2023. 2. 22.] [규칙 제796호, 2023. 2. 22., 제정]

제주특별자치도(소통청렴담당관), 064-710-4613

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 보고안건으로 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 재심을 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) 제39조 제3항에 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 분실훼손한 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 사용해서는 아니 된다.

부칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.