

발간등록번호

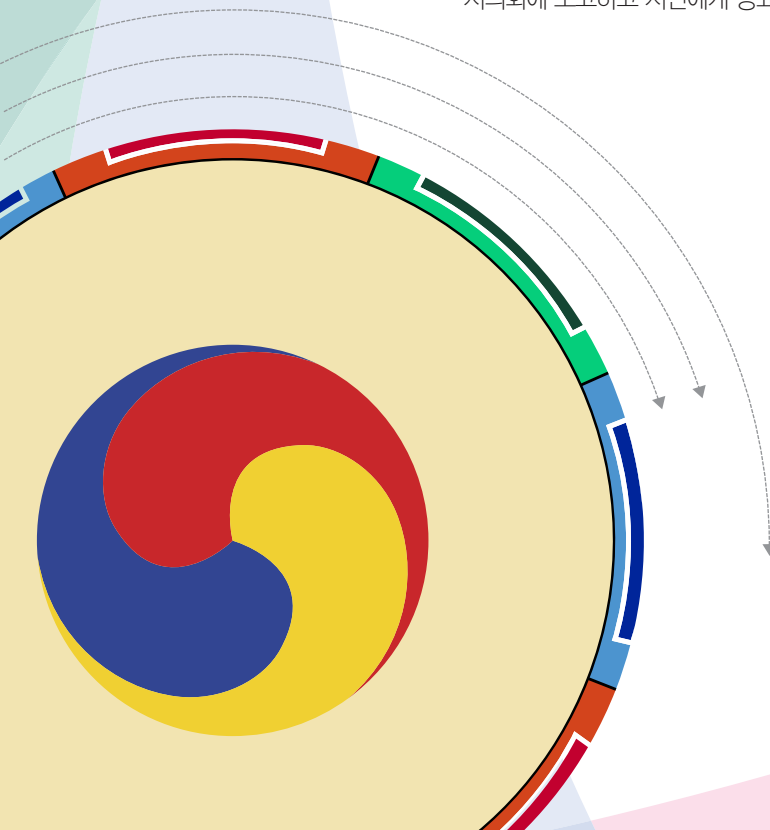
57-6310000-000643-09

시민들의 작은 소리에도
귀 기울이는 시민신문고위원회
시민의 고충해결과 권익향상이
우리의 사명과 보람입니다



2021 시민신문고위원회 운영보고서

이 보고서는 『울산광역시 시민신문고위원회 구성 및 운영에 관한 조례』 제26조 및 제31조에 따라 2021년(1. 1. ~12. 31.) 위원회 운영상황을 울산광역시장과 울산광역시의회에 보고하고 시민에게 공표하기 위하여 작성한 것입니다.



울산광역시
시민신문고위원회



발간사

오늘날 우리 사회는 개인의 다양성 존중, 사회의 변화 요구 증가 및 기술환경의 급변 등으로 인하여 인간 상호관계에서 복잡화 및 다양성은 가속화되고 있습니다. 이로 인하여 갈수록 더욱더 많은 형태의 갈등과 함께 권익침해로 인한 분쟁도 증가하고 있는 실정입니다.

이러한 움직임은 행정에서도 예외가 될 수 없습니다. 이에 따라 우리시는 높아진 시민들의 행정에 대한 기대를 충족시키고, 위법 및 부당한 행정행위와 불합리한 제도로부터 권리의 침해를 방지하기 위해 시민신문고위원회(이하 “위원회”라고 한다)를 출범시켰습니다.

어느덧 출범 4년 차에 들어선 지금, 위원회는 시민들과 시장님의 깊은 관심에 힘입어 지역 사회에서 명실상부한 최고의 시민권익구제기구로 자리를 잡게 되었습니다.

특히, 찾아가는 시민신문고 운영, 시민단체와 소통·협력을 통해 시민들에게 먼저 다가가 그들의 어려움을 주의 깊게 청취하고 능동적으로 해결해왔고, 청렴계약 감시·평가 활동도 체계적으로 추진하여 공공사업의 투명성 제고에 노력을 다하여 왔습니다. 이러한 결과, 위원회는 시민들과 고통과 아픔을 함께하고 시정을 동시에 감시하는 동반자로서의 지위를 굳건히 하게 되었습니다.

시민과 함께 다시 뛰는 울산



2021년 한 해도 사회적 어려운 여건 속에서, 위원회는 변함없이 시민의 권익구제 등 본연의 업무에 전념을 다 하여 왔습니다. 고충민원의 경우 223건을 접수하여 111건을 직접조사 완료 하였습니다. 이중 인용률이 68.5%에 달하는 등 권익구제를 위한 든든한 방어막으로 역할을 충실히 해왔습니다.

앞으로도 변함없이 어려움을 겪고 있는 시민들에게 더욱 가까이 다가갈 수 있도록 제도와 규정을 넘어서易地思之(易地思之)의 입장에서 시민들의 권익침해가 없도록 보다 적극적으로 보살피겠습니다. 특히 소외되기 쉬운 사회적 약자들이 혜택을 받지 못하는 일이 없도록 세심한 배려도 아끼지 않겠습니다.

2022년도에는 위원회 1기의 임기가 완료되고 국가적으로 대형 정치적 이벤트가 계획되어 있어 내·외부적으로 적지 않는 영향을 받을 것으로 전망됩니다. 그렇지만 위원회는 어떠한 환경하에서도 시민의 권익기구라는 본분을 잊지 않고 진정한 시민의 버팀목으로서 역할을 다하겠습니다.

감사합니다.

2022년 2월
울산광역시 시민신문고위원회 위원장 차 태 환

CONTENTS



I 총평 09



II 위원회 운영 개요

1. 2021년 주요 활동	13
2. 위원회 구성 현황	14
3. 위원 자격 및 현황	15
4. 위원회 직무권한 및 기능	17
5. 고충민원 처리절차	22



III 위원회 운영 성과

1. 적극적인 고충해결로 시정에 대한 신뢰 향상	31
2. 공공사업의 청렴계약 감사·평가활동 전개	35
3. 시민편익을 고려한 민원대응 방법 개선	41
4. 찾아가는 시민신문고 운영	42
5. 소통과 협력을 통한 시민권익 제고	43
6. 제3회 시민신문고의 날 개최	44
7. 세계옴부즈만협회 가입 및 정회원 자격 취득	45
8. 지자체 옴부즈만 기구 설치 및 발전에 기여	46

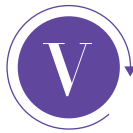
시민신문고위원회는
시민의 고충을 해결하고
시민의 권익을 보호하는
울산시민의 변호인입니다





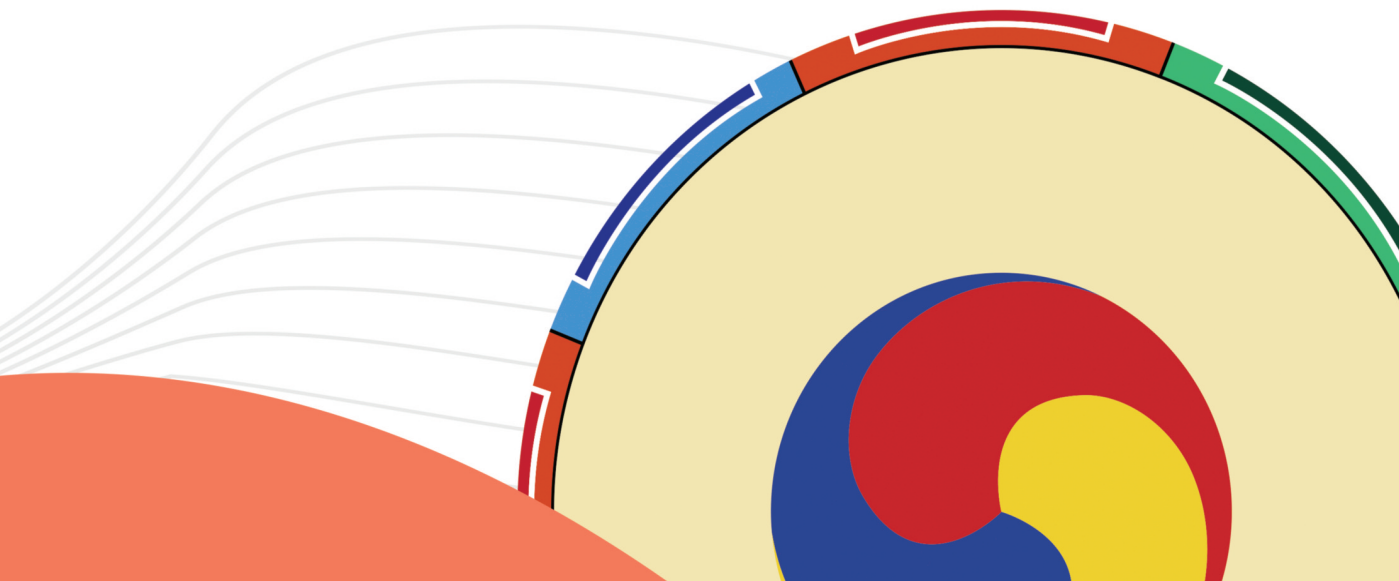
주요 처리 사례

- | | |
|---------------------------|-----|
| 1. 고충민원 주요 처리현황 | 49 |
| 2. 공공사업의 청렴계약 감시·평가 활동 결과 | 150 |
| 3. 기획조사 및 제도개선 추진 | 181 |



참고

- | | |
|------------------------------------|-----|
| 1. 주요 언론 보도 사례 | 205 |
| 2. 고충민원 해결에 대한 시민 소감 “내가 만난 시민신문고” | 212 |
| 3. 「울산광역시 시민신문고위원회 운영에 관한 조례」 | 215 |
| 4. 「울산광역시 시민신문고위원회 운영규정」 | 224 |

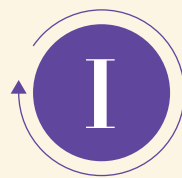


2021 시민신문고위원회

운영보고서

시민과
함께 다시 뛰는
울산





총평





울산광역시
시민신문고위원회



1

총평

출범 3년 차를 맞은 신문고위원회에게 2021년은 지속 증가하는 시민의 권익욕구 및 사회갈등 심화로 인한 구제 요구에 부응하기 위하여 모든 역량을 집중한 한 해였으며, 2021년 운영상황에 대해 자체 평가를 해 보면 크게 세 가지 의의가 있다고 할 것이다.

첫째, 시민권익보호 기구의 책무에 충실하고, 시민권익과 시정 신뢰도 향상에 기여하였다. 민원신청 방법의 다양화, 상담실 위원 전담 등 다양한 방법을 통해 시민의 신문고에 대한 접근성을 높이고, 접수된 민원별 특성에 따라 시정권고, 조정 등 다양한 방법으로 시민의 편에서 문제를 적극 해결하였다. 또한 합의제 행정기구에 걸맞게 책임성과 독립성을 실현하여 시민 권익을 최우선으로 보호하고 공정하고 엄격한 시정감시로 투명한 행정을 구현하였다.

둘째, 시민에게 친근한 기구, 소통과 협치의 기구로서 역할을 제대로 수행하였다. 사회적 거리두기로 인한 대외 활동이 제한됨에도 불구하고 찾아가는 시민신문고, 시민·사회단체 간담회, 자문위원회 간담회, 시장님과 고충민원인과의 간담회 개최 등 다양한 통로를 통한 시민권익 구제 방안을 모색하였다. 또한, 제도개선팀 신설로 빈발·다수 민원에 근원적 문제점을 찾아 적극 대응함으로써 시민 불편을 해소하고자 노력하였다.

셋째, 국·내외적으로 시민신문고가 지방 옴부즈만 기구의 모범적 모델로 인정을 받았다. 출범 이후 3년 연속 민원서비스 종합성과평가에서 시민고충처리분야 최우수등급인 “가” 등급을 받아 전국 최고의 옴부즈만 기구로 인정을 받았고, 세계옴부즈만협회 정회원 자격 취득으로 국제적으로도 명실상부한 시민권익 기구로 인정을 받았다. 아울러 국민권익위원회가 주관하는 각종 세미나에 적극 협력하여 우리 위원회의 우수사례 소개 및 자문 실시, 구·군 옴부즈만 간담회 개최 등 지방고충처리위원회 확산에 적극 기여하였다.

2022년에도 코로나19의 장기화 등으로 인한 서민경제 악화, 다양한 사회갈등 요인이 지속 증가할 것으로 전망되는 만큼, 시민들이 쉽게 접근할 수 있고 이용하기 편한 서비스를 확대하고 시민의 억울함을 풀어줄 수 있는 신문고가 되기 위해 더욱 다양한 노력을 펼칠 것이다.

2021 시민신문고위원회

운영보고서

시민과
함께 다시 뛰는
울산





위원회 운영 개요

1. 2021년 주요 활동
2. 위원회 구성 현황
3. 위원 자격 및 현황
4. 위원회 직무권한 및 기능
5. 고충민원 처리절차





울산광역시
시민신문고위원회



1

2021년 주요 활동

1월

- 1.1. • 울산광역시 행정기구 설치조례 시행규칙 개정 (인권업무 이관, 정원 11명→9명)
• 제도개선팀 신설

3월

- 3.11. 2020년도 시민신문고위원회 운영실적 보고

5월

5. 19. 세계옴부즈만협회 정회원 자격 취득

4월

4. 30. 국민신문고 담당자 간담회 개최

6월

- 6.1. 시민신문고위원회 명예 상담관제 운영 종료와 신문고위원 고충민원 상담실 상담 실시

- 6.22. 2021년 시·구·군 옴부즈만 간담회 개최

- 6.24. 2021년 제1회 찾아가는 시민신문고 운영 (울주군 온양읍)

8월

- 8.17. 신문고위원회 역량강화 워크숍

7월

- 7.15. 2021년 시민·사회단체 소통 간담회 개최

9월

- 9.8. 2021년 시민신문고위원회 운영실적(1월~8월) 보고

- 9.10. 2021년 제3회 시민신문고의 날 개최

- 9.28. 경상권역 지자체 대상 시민고충처리위원회 활성화 세미나 개최

12월

12. 14. 2021년 시민신문고위원회 자문위원회 간담회 개최

12. 16. 2021년 제2회 찾아가는 시민신문고 운영(동구)

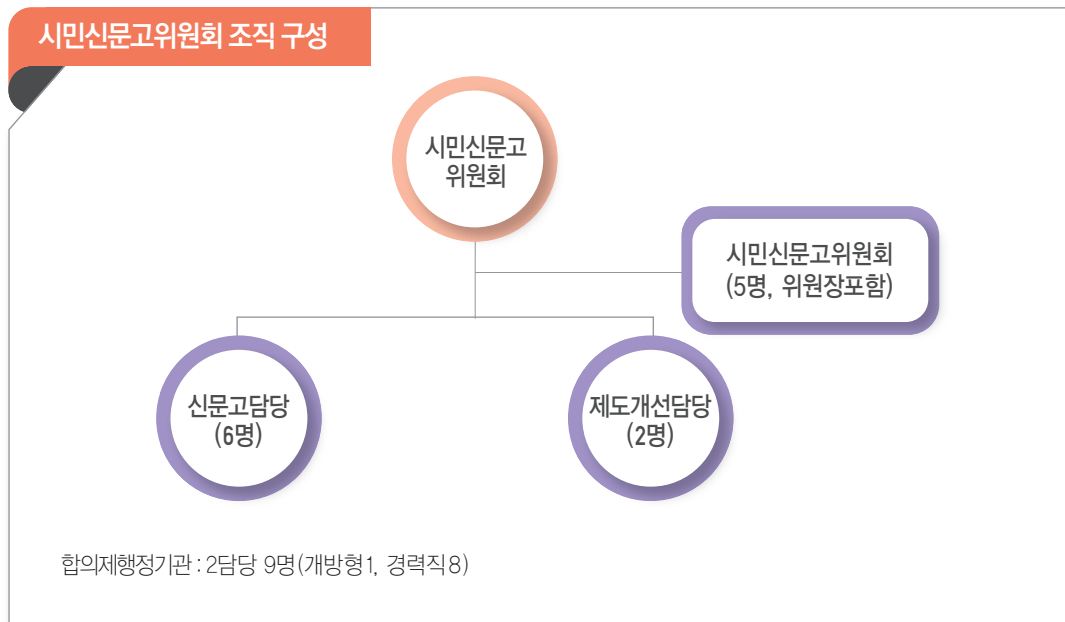
2

위원회 구성 현황

울산광역시 시민신문고위원회는 시장 직속 합의제 기구로 독립된 지위에서 업무를 처리하며 위원장 1명을 포함하여 5명 이내의 위원으로 구성토록 규정(조례 제3조)되어 있으며, 현재 위원 5명이 고충민원에 대한 조사와 심의·의결을 담당하고 있다.

위원회의 사무를 지원하기 위하여 사무기구를 둘 수 있으며, 사무기구 직원은 위원회의 활동 및 그에 관한 업무를 보좌한다(조례 제27조). 현재 2담당(신문고, 제도개선)을 두어 조사 및 행정업무를 보좌하는 형태로 운영되고 있다.

시민신문고위원회 조직 구성



• 인력: 정원 9명 / 현원 13명

(2021. 12. 31. 현재)

구분	총계	일반직					시간선택 임기제
		소계	4급	5급	6급	7급	
정원	9	9	1	2	3	3	-
현원	13	9	1	2	3	3	4

3

위원 자격 및 현황

시민신문고위원회 위원 자격은 ▲대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람 ▲판사·검사, 변호사, 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 사람 ▲건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 사람 ▲사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 사람으로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람 중 어느 하나의 요건을 갖춘 사람을 심사를 통해 선발했으며

위원장은 상기의 요건 중 하나의 요건에 해당하면서 다음 어느 하나의 요건을 충족하는 사람 중 능력과 적격성을 갖춘 인물로 심사를 통해 선발하였다.

- 1) 중앙행정기관 또는 지자체에서 감사·수사·법무, 예산·회계, 조사·기획·평가 등의 업무를 3년 이상 담당한 사람으로서 5급 이상 또는 이에 상당하는 공무원으로 근무한 경력이 있는 사람
- 2) 판사, 검사, 변호사 또는 공인회계사로서 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람
- 3) 「고등교육법」 제2조 제1호부터 제5호까지의 규정에 따른 학교에서 감사 관련업무와 직접 관련이 있는 조교수 이상으로 3년 이상 재직한 경력이 있는 사람
- 4) 공공기관 또는 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제5항제4호에 따른 주권상장법인에서 감사 관련 업무를 3년 이상 담당한 사람으로서 임용예정 직위에 상당하는 부서의 책임자 이상으로 근무한 경력이 있는 사람
- 5) 공공 또는 민간연구기관에서 감사 관련 업무를 3년 이상 담당한 사람으로서 임용예정 직위에 상응하는 부서의 책임자 이상으로 근무한 경력이 있는 사람
- 6) 그 밖에 해당 기관의 관장 사무에 따라 기술·보건·세무 또는 환경 등의 분야에 전문성을 갖춘 사람으로서 다음의 요건을 갖춘 사람
 - 국가기관, 지자체, 공공기관, 법인 또는 「비영리민간단체 지원법」의 지원을 받는 단체에서 감사 관련 업무를 1년 이상 담당한 사람
 - 중앙행정기관 이외 국가기관에서 감사 관련 업무를 3년 이상 담당하고 5급 이상 또는 이에 상응하는 공무원으로 근무한 경력이 있는 사람으로서 감사기구의 장을 임용하려는 중앙행정기관 또는 지자체의 장이 해당 기관의 관장사무에 대하여 전문성을 갖추었다고 인정하는 사람

위원 구성현황

계 경력	옴부즈만	대학교수	변호사	사회단체	공무원
5	1	1	1	1	1

위원 주요경력



차태환 위원장

前 서울시 구로구 옴부즈만
前 국민권익위원회 도시수자원민원과장
前 전국지방옴부즈만협의회 초대회장



임용균 위원

前 울산시 도시개발과/담당
前 북구청 건설도시국/국장



김승호 위원

前 울산대/겸임교수
前 고려아연/감사팀 외
前 LG금속/관리팀



오영은 위원

前 (재)울산발전연구원
평생교육 관련 업무
前 울산시민연대/사무국장



강승모 위원

現 변호사
前 법무법인 신세계

4

위원회 직무권한 및 기능

1

직무권한 / 관할

「울산광역시 시민신문고위원회」의 직무권한은 시민감사청구에 대한 감사, 고충민원에 대한 조사 및 처리, 위원회가 발의한 사안의 조사 및 감사, 시장 또는 시의회에서 발의한 사안의 조사 및 감사, 청렴계약에 관한 감시·평가 및 청렴계약 부조리 사항에 대한 감사 및 조사 등이다.

조례 제4조(직무권한 및 관할)

제4조(직무권한 및 관할)

① 위원회의 직무권한은 다음과 같다.

1. 시민감사청구사항에 대한 감사
2. 고충민원에 대한 조사 및 처리
3. 위원회가 발의한 사안의 조사 및 감사
4. 시장 또는 시의회에서 발의한 사안의 조사 및 감사
5. 청렴계약에 관한 감시·평가 및 청렴계약 부조리 사항에 대한 감사 및 조사
6. 반복적이고 고질적인 민원에 대한 조정 및 중재
7. 위법·부당한 처분 등에 대한 시정조치 권고
8. 행정제도의 운영개선을 위한 의견표명 및 권고
9. 감사 및 조사결과에 대한 시정조치 권고, 의견표명 등에 대한 내용공표
10. 위원회가 처리한 조사·감사의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
11. 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
12. 위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보
13. 위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
14. 위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
15. 그 밖에 법령에 따라 위원회에 속하거나 위임 또는 위탁된 사항

② 위원회가 제1항 각 호의 직무를 수행할 수 있는 대상기관은 다음과 같다.

1. 시 본청 및 소속기관
2. 구·군(시의 위임사무에 한정한다)
3. 시가 출자 또는 출연하여 설립한 지방공기업 및 출자·출연기관
4. 시의 사무위탁기관 및 지방보조사업자

2 주요기능

1. 위법·부당한 행정처분 등에 대한 시정권고 및 권고(의견표명)

- 위원회는 ‘관할권 내에 있는 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함)으로 인하여 시민의 권리를 침해하거나 불편·부담을 주는 사항’을 고충민원(다수인민원 포함)으로 접수하여 조사한다.
- 조사 결과 이러한 행위를 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우 이를 취소·변경·개선하거나 이행하게 하도록 시정권고 할 수 있으며,
- 행정기관 등의 행위가 위법·부당하지는 않으나 신청인의 민원요구 사항에 상당한 이유가 있는 경우 관계 행정기관에 권고(의견표명)를 한다.

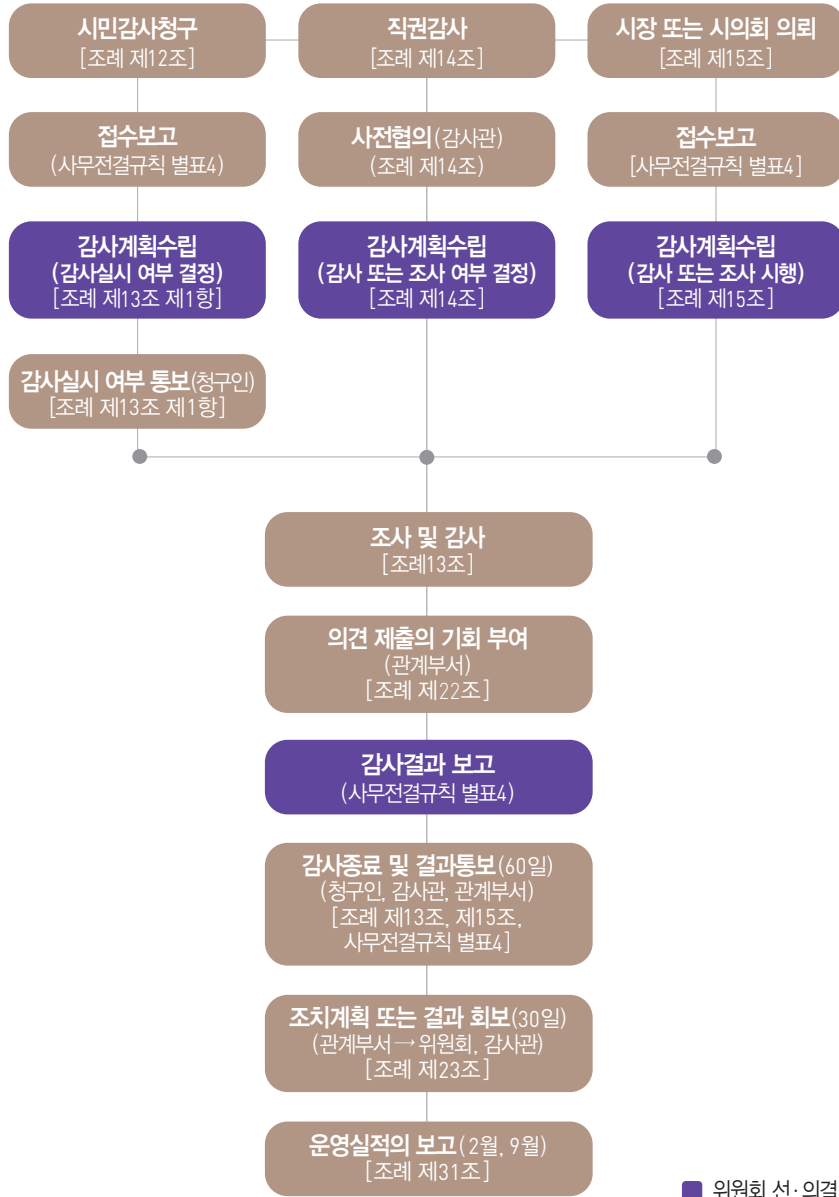
2. 불합리한 법령·제도·정책 등에 대한 제도개선 권고 및 의견표명

- 민원의 조사 및 처리과정에서 관할권 내 법령(조례 및 조례 시행규칙 등) 및 제도나 정책에 대한 개선이 필요하거나 불합리하다고 인정되는 경우
- 관계 행정기관에 제도의 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명함으로써 법령과 제도·정책을 현실에 맞게 추진하고 민원을 사전에 예방하는 기능을 담당하고 있다.

3. 시민의 감사청구에 대한 감사

- 19세 이상의 시민 50명 이상의 연서를 받은 대표자 또는 「비영리민간단체지원법」에 따라 등록된 시민단체의 대표자에 의한 시민의 감사청구가 있는 때에는
 - 위원회의 심의·의결을 거쳐 감사 실시 여부를 결정하고 청구인에게 감사의 실시 여부를 통보한다.
- ※ 위원회에서 감사를 실시 할 수 있는 경우는 ① 시민의 감사청구에 의한 감사(조례 제12조), ② 직권에 의한 감사(조례 제14조), ③ 시장 또는 시의회 의뢰(조례제15조)에 의해 감사를 실시할 수 있다.

시민감사청구 등의 처리절차



4. 청렴계약 감시·평가

- 위원회에서는 다음 어느 하나에 해당하는 공공사업으로서 위원회에서 선정한 사업에 대한 발주·입찰·낙찰·계약체결·계약이행과정에서 관련 서류의 열람, 현장 확인 등을 통하여 감시·평가한다.

조례 제20조~21조

제20조(청렴계약 감시·평가대상)

위원회가 감시·평가하는 대상은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 공공사업으로서 위원회에서 선정한 사업에 대한 발주·입찰·낙찰·계약체결·계약이행 과정에서 관련서류의 열람, 현장 확인 등을 통하여 감시·평가한다.

1. 총공사비 10억 원 이상의 공사
2. 2억5천만 원 이상의 용역
3. 5천만 원 이상의 물품구매
4. 그 밖에 감시·평가가 필요하다고 위원회에서 결정한 사항

제21조(자료제출 및 요구)

- ① 제20조의 감시·평가 대상에 대하여 실·본부·국장, 사업소장, 투자기관 및 출연기관의 장은 공사, 용역, 물품구매 목록을 매년 회계연도 개시 1월내에 위원회에 제출하여야 한다.
- ② 제20조의 감시·평가 대상인 공사, 용역, 물품구매와 관련하여 울산광역시 지방건설기술심의위원회와 울산광역시 계약심의위원회 등의 위원회를 운영하는 부서장은 사전에 위원회에 심의자료와 일정을 제출하여야 한다.
- ③ 위원회는 청렴계약과 관련하여 감시·평가에 필요한 자료를 요구할 수 있다.

5. 홍보·교육 및 교류·협력

- 위원회의 운영 활성화를 위해 시 홈페이지 운영, 전광판 영상표출, 울산광역시공식 유튜브 채널 등재 등의 홍보 활동을 추진해 오고 있으며, 주요 고충민원 처리결과에 대해서는 보도 자료를 배포하여 위원회의 기능 및 역할에 대해 알리고 있다.
- 이와 함께 위원 및 조사관을 대상으로 고충민원처리 관련 워크숍 및 전문교육과정에 참석하도록 하여 효율적인 민원 처리를 위한 기법·사례 등을 습득·공유하고 있다.

3 주요권한

1. 민원 조사

- 위원회에 정식으로 접수된 민원에 대해서는 조사가 실시된다. 위원회에서는 정확한 민원조사를 위해 관련 부서에 설명 또는 자료의 제출을 요구할 수 있으며,
- 관련 부서의 장은 자료 등의 제출 요구나 조사에 협조하여야 한다. 또한 필요한 경우 관계 부서의 장에게 위원회에 출석하여 의견진술을 요구할 수 있다.

조례 제18조

제18조(조사의 방법)

- ① 위원회는 조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에 다음 각호의 조치를 취할 수 있다.
 1. 시 및 시 소속기관에 대한 설명 요구 또는 관련자료·서류 등의 제출요구
 2. 시 및 시 소속기관의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
 3. 조사사항과 관계 있다고 인정되는 시 및 소속기관이 소유 또는 관리하고 있는 장소·시설에 대한 실지조사

2. 시정권고 및 권고(의견표명)

- 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 또는 불합리한 제도로 인해 시민의 권리가 침해되거나 불편·부담을 주는 경우 시정권고 및 제도개선 권고를 통해 이에 대한 취소·변경·개선을 요구할 수 있으며,
- 행정기관의 행위가 위법·부당하지는 않으나 신청인의 주장이 상당한 이유가 있는 경우 권고(의견표명)를 통해 민원인의 권익을 구제하고 있다.

3. 직권감사

- 위원회는 고충민원의 조사·처리 및 청렴계약에 대한 감시·평가 업무를 수행하는 과정에서 위법사항을 발견한 경우, 위원회의 의결을 거쳐 감사 또는 조사를 할 수 있다.

조례 제14조

제14조(직권에 의한 감사)

위원회는 시정의 공정한 운영을 위하여 고충민원의 조사·처리 및 청렴계약에 대한 감시·평가 업무를 수행하는 과정에서 필요하다고 인정하는 경우, 위원회의 의결을 거쳐 감사 또는 조사를 할 수 있다. 이 경우 감사부서의 장과 사전에 협의하여야 한다.

4. 조사결과 보고 및 공표 권한

- 위원회는 매년 2월, 9월 고충민원의 접수 및 처리현황, 시정권고 및 권고한 내용, 관련 부서의 처리결과 등에 대해 시장과 시의회에 보고하고, 그 내용을 공표한다.

5

고충민원 처리절차

1

고충민원 신청 및 조사

1. 고충민원 신청

- 민원인은 위원회에 고충민원을 신청할 수 있으며 울산광역시신문고위원회와 국민권익위원회에 중복으로 제기한 고충민원에 대해서는 상호 협의하여 처리한다.
- 신문고위원회에 고충민원을 신청하려는 자는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제39조제2항 각 호의 사항을 기재하여 서면(전자문서를 포함한다)으로 신청하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.

조례 제16조

제16조(고충민원의 신청과 접수)

- ① 민원인은 위원회에 고충민원을 신청할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 위원회와 국민권익위원회에 중복으로 제기한 고충민원에 대해서는 상호 협의하여 처리한다.
- ③ 위원회에 고충민원을 신청하려는 자는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제39조제2항 각 호의 사항을 기재하여 별지 제2호 서식에 따라 서면(「전자정부법」 제2조제7호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 신청하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 구술로 신청할 수 있다.
- ④ 위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령 또는 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원 서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다. 위원회가 고충민원의 서류를 보류·거부 또는 반려하는 경우에는 지체 없이 그 사유를 신청인에게 통보하여야 한다.

- 신청인은 고충민원신청서를 작성하여 방문·우편·모사전송 또는 인터넷 등을 통해 고충민원을 신청할 수 있고, 신청인이 원할 경우 고충민원 접수증을 교부한다. 정식으로 접수된 민원에 대해서는 위원회에서 정한 민원체계에 따라 접수번호를 부여한다.

2. 민원의 조사

- 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사정이 없는 한 30일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.
- 위원회는 접수된 고충민원을 위원회가 직접 조사하기에 부적절하다고 판단하는 경우 이를 관계 부서 및 기관에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에게 지체 없이 이를 통보하여야 한다.

조례 제17조

제17조(고충민원의 조사·처리)

- ① 위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체 없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 하며, 특별한 사정이 없는 한 30일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 30일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.
- ② 제1항에도 불구하고 고충민원이 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제41조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 고충민원을 조사하지 아니할 수 있다.
- ③ 위원회는 접수된 고충민원을 위원회가 직접 조사하기에 부적절하다고 판단하는 경우 이를 관계 부서 및 기관에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에게 지체 없이 이를 통보하여야 한다.

민원처리 예외 대상(민원의 각하)

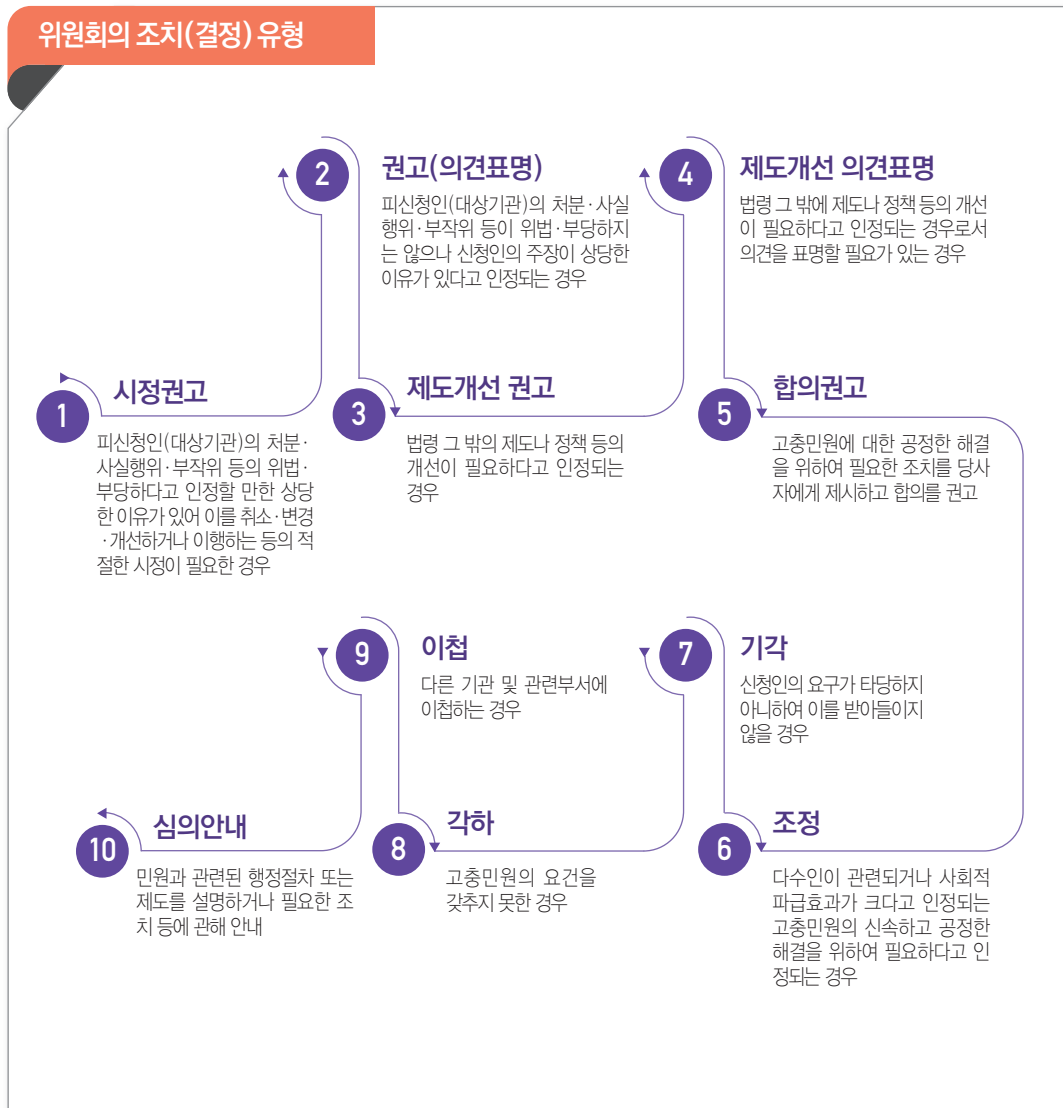
- ① 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
- ② 국회·법원·헌법재판소·선거관리위원회·감사원·지방의회에 관한 사항
- ③ 수사 및 형집행에 관한 사항으로서 그 해당기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
- ④ 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복·구제절차가 진행 중인 사항
- ⑤ 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간의 이해 조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- ⑥ 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
- ⑦ 사인간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- ⑧ 행정기관 등의 인사행정에 관한 사항

2 심의·의결 / 조사결과와 통지

1. 심의·의결

- 조사가 완료된 민원은 보고서를 작성하여 위원회 회의에 부의한다. 위원회 회의는 매주 1회 개최함이 원칙이며, 위원장이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다.
- 회의의 심의·의결은 재적위원 과반수의 출석으로 개의되며, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

위원회의 조치(결정) 유형



2. 조사결과 통지

- 위원회는 조사가 완료되면 그 결과를 지체 없이 신청인, 관계기관·관계부서의 장 및 감사부서의 장에게 문서로 통지하여야 한다.

3 사후관리

- 위원회는 권고 등 위원회의 결정사항에 대한 이행실태를 확인·점검할 수 있다. 이를 위해 관련 부서에 관계 서류의 제출, 경위서 또는 확인서 등의 제출, 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술을 요구할 수 있으며 그 밖에 확인 및 점검이 필요하다고 판단되는 경우 별도의 조치를 취할 수 있다.

운영규정 제44조

제44조(이행실태의 확인·점검 등 사후관리)

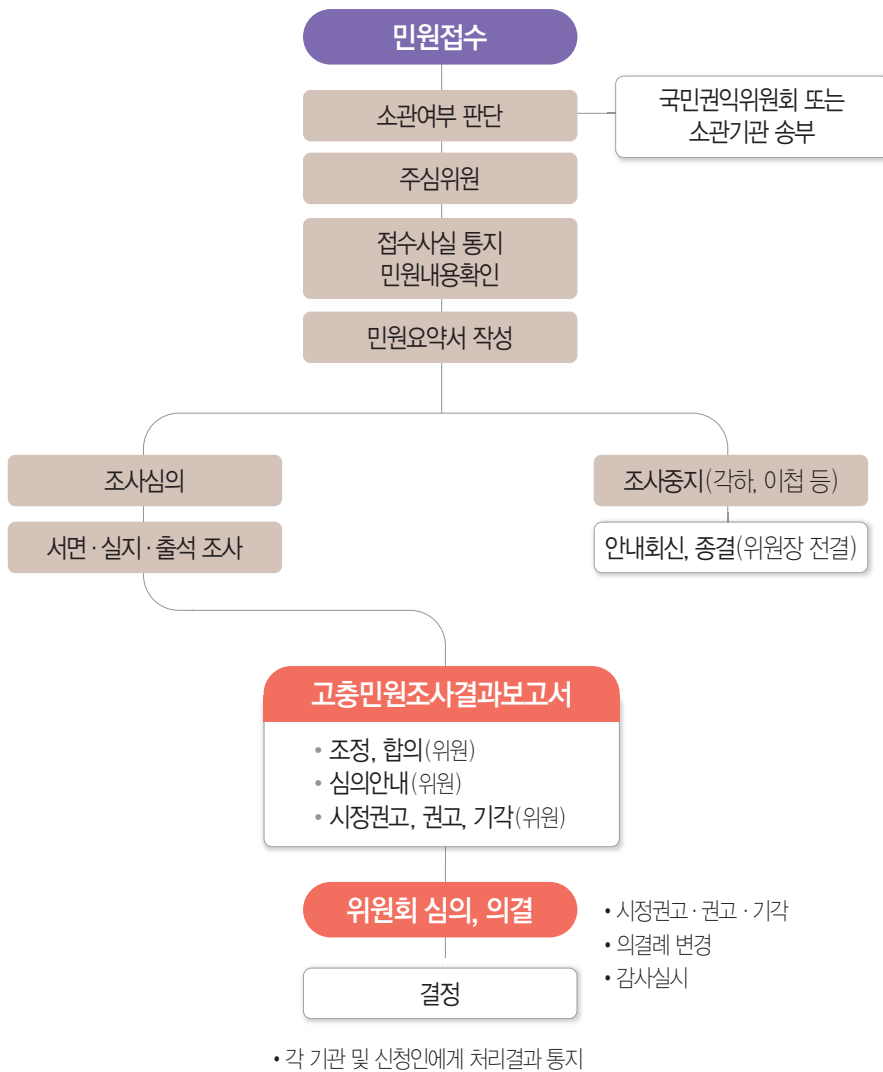
- ① 조사관은 위원회의 시정권고 또는 의견표명에 대한 피신청인의 처리결과를 통보받은 즉시 그 내용을 사후관리카드에 입력하여야 한다.
- ② 신문고 담당은 시정권고 또는 의견표명에 대한 사후관리카드 입력실태 및 피신청인의 처리결과를 시정권고 또는 의견표명일로부터 2년간 반기별로 확인·점검하고 위원회에 그 결과 및 사후관리 종결 여부를 보고하여야 한다.
- ③ 신문고 담당은 제2항에 따라 이행실태의 확인·점검을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 점검 대상이 되는 관계기관 등에 대하여 다음 각 호의 사항을 요청할 수 있다.
 1. 관계서류의 제출
 2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
 3. 관계공무원 또는 관련 직원의 출석·진술
 4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 주심위원이 필요하다고 인정하는 조치
- ④ 신문고 담당은 시정권고 또는 권고일부터 2년이 지난 민원에 대하여는 사후관리 목록을 작성하여 사후관리를 수행한다.

4 고충민원 처리 흐름도

1. 처리기간

- 특별한 사정이 없는 한 30일 이내, 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우 30일 범위에서 그 처리기간을 연장

2. 처리절차



3. 일반민원과 고충민원의 구분

고충민원이란?

「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제2조(정의)

“고충민원”이란 행정기관등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함한다)을 말한다.

고충민원 VS 일반민원



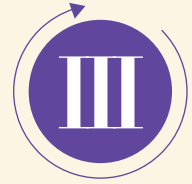
구분	고충민원	일반민원
법적근거	- 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제2조제5호 (고충민원의 정의) - 같은법 시행령 제2조제1호 내지 제4호 (고충민원의 유형)	민원사무처리에 관한 법률 제2조 (일반민원)
범위	- 법정민원에 대한 2차민원 → 위법·부당한 처분(사실행위 포함), 부작위 → 소극적 행정행위 → 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우 ※ 법령·제도·절차 등의 질의 및 상담, 제도개선 건의는 개인의 권리·이익과 밀접한 관계가 있는 경우에 적용.	- 일반민원의 종류 – 법정민원: 법령·훈령·예규·고시·자치법규 등에서 정한 일정 요건에 따라 인가·허가·승인·특허·면허 등을 신청하거나 장부·대장 등에 등록·등재를 신청 또는 신고하거나 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명을 신청하는 민원 – 질의민원: 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원 – 건의민원: 행정제도 및 운영의 개선을 요구하는 민원 – 기타민원: 법정민원, 질의민원, 건의민원 및 고충민원 외에 행정기관에 단순한 행정절차 또는 형식요건 등에 대한 상담·설명을 요구하거나 일상생활에서 발생하는 불편사항에 대하여 알리는 등 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 민원 ※ 민원처리에 대한 불만제기는 민원처리법 35조에 따른 '이의신청'으로 처리

2021 시민신문고위원회

운영보고서

시민과
함께 다시 뛰는
울산





위원회 운영 성과

1. 적극적인 고충해결로 시정에 대한 신뢰 향상
2. 공공사업의 청렴계약 감시·평가활동 전개
3. 시민편익을 고려한 민원대응 방법 보완
4. 찾아가는 시민신문고 운영
5. 소통과 협력을 통한 시민권익 제고
6. 제3회 시민신문고의 날 개최
7. 세계옴부즈만협회 가입 및 정회원 자격 취득
8. 지자체 옴부즈만 기구 설치 및 발전에 기여





울산광역시
시민신문고위원회



1

적극적인 고충해결로 시정에 대한 신뢰 향상

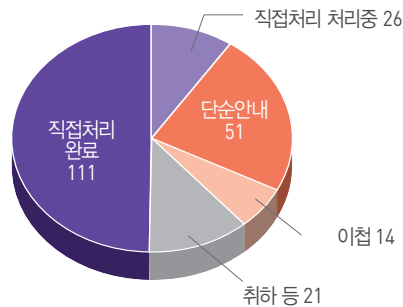
1. 고충민원 접수 및 처리 현황

2021년 위원회는 총 223건의 고충민원 접수, 이 중 직접조사 처리하기로 한 민원은 137건(61.4%)으로, 매월 평균 9.3건을 직접조사 하였으며, 이첩·단순 문의 사항 등이 86건(38.6%)을 차지한 것으로 나타남

총괄 민원접수 및 처리현황

(2021.12.31.기준)

계	직접처리			간접처리			
	소계	완료	처리중	소계	이첩	단순안내	취하 등
223	137	111	26	86	14	51	21



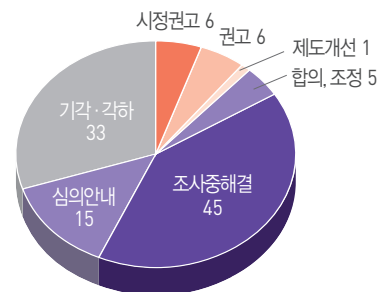
2. 고충민원 결정 유형별 현황

직접조사하여 심의·의결한 111건의 고충민원을 유형별로 살펴보면 시정권고 6건, 권고 6건, 제도 개선 1건, 합의·조정 5건, 조사중 해결 45건, 심의안내 15건, 기각 29건, 각하 4건임

고충민원 결정 유형별 현황(총괄)

(단위 : 건)

합계	시정 권고	권고	제도 개선	합의, 조정	조사중 해결	심의 안내	기각·각하
111	6	6	1	5	45	15	33



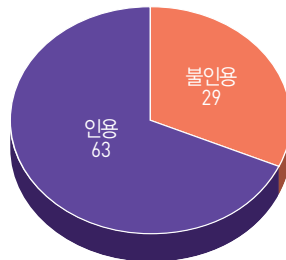
3. 고충민원 인용 현황

위원회에서 직접조사한 고충민원 중, 신청인의 주장에 상당한 이유가 있어 이를 인용한 건수는 63건(68.5%)이며, 기각된 불인용 건수는 29건(31.5%)으로 나타남

고충민원 결정 유형별 현황(총괄)

(단위 : 건)

합 계		인 용		불 인 용	
건수	비율(%)	건수	비율(%)	건수	비율(%)
92	100	63	68.5	29	31.5



기각으로 결정된 사례를 제외한 시정권고, 권고(의견표명) 인용 결정에 대해서는 피신청기관(부서)으로부터 최종 처리결과 및 진행상황을 제출받아 상·하반기 정기적으로 점검을 실시하고 있으며, 수용 62건, 불수용 1건으로 부서에서의 수용률은 98.4%로 나타남

부서 조치 현황

(단위 : 건)

건수 (a+b)	수용(a)			불수용 (b)	검토중**	비 고
	계(a)	수용	자체해결*			
63	62	12	50	1	0	* 자체해결 : 중재, 조정, 합의 ** 검 토 중 : 회신 시기 미도래

※ 수용율 $a/(a+b) \times 100$

4. 고충민원 창구별 접수현황 및 처리기간

- 직·간접 처리한 고충민원 223건에 대한 접수창구별 현황을 보면 홈페이지 접수가 104건으로 가장 많았으며, 다음으로 방문 접수를 통해 84건, 국민신문고를 통해 13건, 우편 등으로 22건을 접수함
- 직접조사·처리한 고충민원 137건 중 처리가 완료된 111건에 대한 평균처리 기간은 43일이었으며, 최장기간은 90일, 최단기간은 12일이었음

합계	창구별 접수 현황(건)				처리기간(일)		
	방문	홈페이지	국 민 신문고	우편 등	평균	최장	최단
223	84	104	13	22	43	90	12

5. 피신청기관별 고충민원 현황

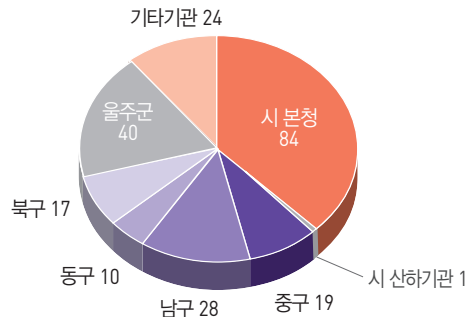
접수된 고충민원을 피신청기관별로 분석한 결과, 총 150건 중 5개 구·군이 114건으로 가장 많았으며, 시 본청 관련 민원이 84건, 시 산하기관 등이 1건 순으로 파악됨

✓ 피신청기관별 고충민원 접수현황

(단위 : 건)

구분	계	시 본청	시 산하기관	구·군						기타 기관
				계	중구	남구	동구	북구	울주군	
건수	223	84	1	114	19	28	10	17	40	24
비중 (%)	100	37.7	0.4	51.1	8.5	12.6	4.5	7.6	17.9	10.8

※ 기타기관 : 교육청, 민간기업 등 위원회 관할 외의 기관



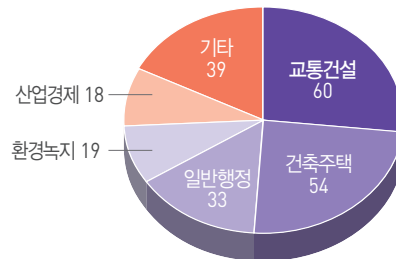
6. 분야별 민원접수 현황

접수된 고충민원을 분야별로 나누어 분석한 결과, 총 223건 중 교통건설 관련 민원이 60건으로 가장 많았으며, 그다음이 건축주택 54건, 일반행정 33건, 환경녹지 19건 등의 순으로 파악됨

분야별 고충민원 접수현황

(단위 : 건)

구분	계	교통건설	건축주택	일반행정	환경녹지	산업경제	기타
건수	223	60	54	33	19	18	39
비중 (%)	100	26.9	24.2	14.8	8.5	8.1	17.5



2

공공사업의 청렴계약 감시·평가활동 전개

1. 활동대상

2021년 감시·평가대상으로 공사 20건을 선정하여 재해예방 분야를 포함하여 공공사업의 감시·평가활동 추진

※ 10억 원 이상 공사, 25억 원 이상 용역, 5천만 원 이상 물품구매 중 위원회에서 선정함

✓ 선정현황

(단위 : 건)

구 분		계	공 사	용 역	물품구매	비 고
사업 부서	계	20	20	-	-	
	본 청	10	10	-	-	
	사업소	6	6	-	-	
	출자·출연기관	4	4	-	-	
	구·군	-	-	-	-	

2. 활동결과

2021년 공사 20건에 대하여 9건의 시정권고, 10건의 권고, 1건의 현장 시정조치를 취하고 해당 부서에 반영하여 개선할 것을 요구함

3. 활동 총평

- 2022년 시행되는 중대재해처벌법에 대비하여 유해위험 방지계획 수립 및 실행 여부, 현장 안전관리 조직도 작성 및 업무분장 여부 등 청렴계약 감시평가 SOP(Standard Operation Procedure, 표준운영절차)를 마련, 이에 따라 중점 점검 실시
- 안전관리뿐만 아니라 건축·실시설계·감리용역 계약에 관한 사항, 건설공사 하도급 관리에 관한 사항, 건설기계 대여금 지급에 관한 사항 등도 중점 점검하여 공공사업에 대한 종합적 감시·평가 활성화로 시정감시 기능 강화함

4. 활동내역

연번	사업명	활동내용		주심위원
1	웅상지구 노후하수관로 정비사업 [감시·평가일 : 2021. 7. 12.]	사업기간	2019 ~ 2021	임용균
		대상부서	하수관리과	
		감시·평가 활동사항	기준관(폐관) 건설폐기물 처리용역을 조속히 분리 발주하여 적 치된 건설폐기물을 처리하는 등 건설폐기물 보관 기준을 준수 할 것을 권고	
		부 서 조치사항	조치 중(별도 발주 계약 진행 중)	
2	태화강역 광장 개선사업 [감시·평가일 : 2021. 12. 13.]	사업기간	2019 ~ 2022	임용균
		대상부서	녹지공원과	
		감시·평가 활동사항	주차장 U형 측구 요철 부분 평탄성 확보 지적	
		부 서 조치사항	현장조치 완료	
3	천상계통 송수관로 복선화사업 (문수고교~ 약사배수지 입구) [감시·평가일 : 2021. 12. 20.]	사업기간	2020 ~ 2023	임용균
		대상부서	상수도본부 급수부	
		감시·평가 활동사항	- 지속적인 토지정보공유시스템 모니터링으로 더 나은 조건의 사토장 확보 시 추가로 변경 조치하고 - 현장사무실 변경 등 조속한 시일 내 설계변경 계약 금액을 조 정하여 공사 추진에 차질이 없도록 할 것을 시정권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	
4	울산역 복합환승센터 기반 정비사업 [감시·평가일 : 2021. 12. 20.]	사업기간	2017 ~ 2023	임용균
		대상부서	종합건설본부 건설부	
		감시·평가 활동사항	- 본 공사에 편입되어 철거된 계단은 거주자 이용에 불편이 없 도록 철재 계단 등으로 설치할 것을 시정권고 - 도로대장 작성비는 공사 구간 조정에 따라 감액 조정이 필요 하므로 향후 설계변경 시 감액조치할 것을 시정권고.	
		부 서 조치사항	시기미도래	

연번	사업명	활동내용		주심위원
5	옥동~농소1 도로개설공사 (2017년~) [감시·평가일 : 2021. 12. 20.]	사업기간	2009 ~ 2022	임용균
		대상부서	종합건설본부 건설부	
		감시·평가 활동사항	- 현장 내 사토와 관련하여 추가 사토장을 조속히 확보하고 발파암에 대해서 외부로 반출하여 소할이 될 수 있도록 주변 민원 피해를 최소화할 것을 권고. - 문수로의 공원묘지 버스승강장 이설 시 점자블록을 설치하고 관계 기관과 승강장 형식 등에 대해 협의·설치할 것을 권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	
6	울산슬러지자원화 시설 건립사업 [감시·평가일 : 2021. 12. 22.]	사업기간	2019 ~ 2022	김승호
		대상부서	하수관리과	
		감시·평가 활동사항	- 설치된 기계장치가 성능을 발휘하는지 데이터화하여 보관할 것 - 종합시운전 과정 검수와 작업장 내 자체 운휴장비 정리 철거 - 도로의 안전성 검토 등 별도의 10가지 사항에 대하여 지도 감독할 것을 시정권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	
7	방어진하수처리시설 증설사업 [감시·평가일 : 2021. 12. 22.]	사업기간	2020 ~ 2023	김승호
		대상부서	하수관리과	
		감시·평가 활동사항	- 지역경제활성화를 위한 지역 건설업체 선정과 울산지역 장비 및 인력이 본 사업장에 투입되도록 시공자에게 협조 요청할 것 - 작업안전 펜스 설치 등 별도의 9가지 사항에 대하여 시정권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	
8	노후하수관로 정비공사 1차 (2공구) [감시·평가일 : 2021. 12. 22.]	사업기간	2018 ~ 2021	김승호
		대상부서	하수관리과	
		감시·평가 활동사항	- 공사하자 조치계획 수립할 것 - 폐기물 처리 및 현장 환경 훼손 점검 등 별도의 2건에 조치를 취할 것을 권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	

연번	사업명	활 동 내 용		주심위원
9	중·남구 노후간선 관로 정비공사 [감시·평가일 : 2021. 12. 22.]	사업기간	2019 ~ 2021	김승호
		대상부서	하수관리과	
		감시·평가 활동사항	- 현장 안전조치 강화 후 사업장 투입이 되도록 시공자에게 협조 요청할 것 - 위험 작업에 대한 사전 안전작업 허가서 발행 등 별도의 6건에 대한 시정권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	
10	울산시립미술관 건립 [감시·평가일 : 2021. 12. 22.]	사업기간	2017 ~ 2021	김승호
		대상부서	종합건설본부 시설관리부	
		감시·평가 활동사항	- 사용승인 후 하자 및 설계 미반영 사항을 체크하고 마무리 작업에 최선을 다할 것을 시공자에게 협조 요청할 것 - 지하 3층 주차장 진출입로 안전 조치 등 별도의 12건에 대하여 시정권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	
11	전국체전 대회운영사무실 중축 [감시·평가일 : 2021. 12. 27.]	사업기간	2021 ~ 2022	오영은
		대상부서	울산시설공단	
		감시·평가 활동사항	긴급 입찰공고는 참여업체를 제한하는 결과를 초래하므로, 향후 각종 공사 발주 시 「지방계약법」에 규정된 내용 외의 사유로 긴급 입찰공고하는 일이 발생하지 않도록 사전에 공사 시행계획을 철저히 수립하여 시행할 것을 시정권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	
12	두동면 일원 송배수관 부설사업 [감시·평가일 : 2021. 12. 27.]	사업기간	2019 ~ 2021	오영은
		대상부서	상수도사업본부 시설관리부	
		감시·평가 활동사항	실시설계 및 발주단계 검토가 미흡하여 설계변경으로 공사금액이 초래됨, 향후에는 불가피한 사유가 없는 한 설계변경을 지양할 것을 시정권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	
13	울동공공주택지구 조성사업 [감시·평가일 : 2021. 12. 27.]	사업기간	2017 ~ 2021	오영은
		대상부서	울산도시공사	
		감시·평가 활동사항	안전 관리비 관련 증빙서류 관리 철저, 일용직 근로자 채용 시 교육 자료 관리 철저히 할 것 권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	

연번	사업명	활 동 내 용		주심위원
14	화물차용 수소충전소 구축 [감시·평가일 : 2022. 1. 10.]	사업기간	2021	오영은
		대상부서	교통기획과	
		감시·평가 활동사항	본 사업의 실시설계용역 완료 직후 해당규정을 준수하여 시 홈페이지에 수의계약 관련 사항을 공개할 것을 권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	
15	경부고속철도 울산역 역세권개발사업 (2단계) [감시·평가일 : 2022. 1. 10.]	사업기간	2020 ~ 2022	오영은
		대상부서	울산도시공사	
		감시·평가 활동사항	원활한 사업 추진에 방해되지 않는 범위 내에서 지역 업체 하도급 비율 60%이상 되도록 선정할 것, 사전 검토 가능한 사항에 대한 설계변경 지양할 것, 반입토사 유해성 검사 실시 및 결과 보관 할 것을 각각 권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	
16	미포국가산단 (석유화학단지) 완충저류시설 설치공사 [감시·평가일 : 2021. 12. 27.]	사업기간	2019 ~ 2022	강승모
		대상부서	환경정책과	
		감시·평가 활동사항	- 공사현장 단차로 인한 위험한 곳에는 낙상사고 위험 최소화 조치를 취할 것을 권고 - 성과물을 납품받을 시에 면밀히 검토하여 설계변경으로 인한 추가적인 예산 소요가 발생하지 않도록 주의 할 것을 권고 - 공사기간 준수를 위한 자재 수급에 만전을 기할 것을 권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	
17	염포로 등 노후상수도관 정비공사 [감시·평가일 : 2021. 12. 27.]	사업기간	2021 ~ 2022	강승모
		대상부서	상수도사업본부 시설관리부	
		감시·평가 활동사항	- 안전 계서판, 안전 관련 서류 비치 등이 미흡하므로 보완할 것을 권고 - 야간 공사 시 안전 관리에 만전을 기할 것을 권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	

연번	사업명	활 동 내 용		주심위원
18	울산혁신도시 복합혁신센터 건립공사 (건축, 기계, 토목, 조경) [감사·평가일 : 2021. 12. 27.]	사업기간	2020 ~ 2022	강승모
		대상부서	종합건설본부 관리시설부	
		감사·평가 활동사항	- 굴삭기에 근로자가 탑승한 상태에서 고지대의 공사를 하지 말 것, 고지대에 위험방지 펜스 등을 설치하여 낙상사고를 방지 할 것, 크레인 등 대형 장비 가동 중에는 안전띠를 두를 것, 위험성 평가 및 안전 관리 서류를 비치하고 안전교육 및 안전조치를 철저히 할 것을 시정권고 - 성과물을 납품받을 시에 면밀히 검토하여 설계변경으로 인한 추가적인 예산 소요가 발생치 않도록 주의 할 것을 권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	
19	문수축구경기장 노후 관람석 교체공사 [감사·평가일 : 2021. 12. 27.]	사업기간	2021~2022	강승모
		대상부서	울산시설공단	
		감사·평가 활동사항	관람석 각 계단의 단차가 상당하고, 관람석 설치를 위한 앵커들로 인하여 사고 발생 위험이 상존하므로 안전교육 및 안전 관리 철저히 할 것을 권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	
20	울동지구 국민임대주택 건설사업 [감사·평가일 : 2021. 12. 27.]	사업기간	2015~ 2022	강승모
		대상부서	울산도시공사	
		감사·평가 활동사항	- 전기 분전함 및 전선 관리 철저, 안전교육 및 공사장 안전조치 철저히 할 것을 권고 - 성과물을 납품받을 시에 면밀히 검토하여 설계변경으로 인한 추가적인 예산 소요가 발생치 않도록 주의 할 것을 권고	
		부 서 조치사항	시기미도래	

3

시민편익을 고려한 민원대응 방법 보완

1 시민편익을 우선한 전화민원 접수 실시

1. 운영배경

방문 및 홈페이지로 접수하던 고충민원을 사회적 거리 두기 3단계 이상일 경우 한시적으로 전화접수도 허용하여 시민불편 해소

2. 운영실적

전화로 5건을 상담하여 고충민원 직접조사 3건 처리

3. 운영의의

고충민원 접수는 직접 방문하지 않아도 신청할 수 있는 다양한 방법이 마련되어 있어 실제 활용률은 높지 않으나, 시민의 접근성을 높이고 전자적 방법이나 서면으로도 신청이 어려운 민원인을 위한 기회 확대 및 불편 해소

- ▶ 고충민원 접수 방법 비율 : 홈페이지(46%), 방문(38%), 국민신문고(6%), 우편(4%), 찾아가는 시민신문고(3%), 팩스(2%), 전화(1%)

2 상담실 운영방법 변경

1. 운영배경

출범 초기 효율적 인력 배분을 위하여 상담관실 인력지원이 필요하였으나, 신문고춧 출범 3년 차로 조직이 안정화됨에 따라 신문고위원이 출범 초기 고충민원 상담 전담 체제로 복귀

2. 주요내용

- 퇴직 공무원이 고충민원을 상담하던 ‘명예민원상담관제’를 종료
 - ▶ 운영기간 2019. 6. 1. ~ 2021. 5. 31. / 행정경험이 많은 관리자급 퇴직 공무원이 격일 근무(5시간/일, 임기 1년)
- 위원이 순번제로 고충민원 상담을 전담(6. 1.부터)

3. 기대효과

위원의 직접 상담으로 민원에 대한 정확한 내용을 취득함으로써 처리 과정이 단축될 수 있고, 민원인은 향후 진행 상황에 대한 책임 있는 설명을 들을 수 있어 민원처리에 대한 신뢰감 제고

4

찾아가는 시민신문고 운영

1. 운영목적

- 지역주민의 다양한 의견과 건의사항 및 제도개선 요구사항 수렴 등 시민과의 소통 창구 역할
- 고충민원뿐만 아니라 생활민원 상담까지 제공함으로써 시민이 만족하는 민원서비스 제공

2. 운영개요

- 당초 분기별 1회 운영 계획이었으나 제1회 찾아가는 시민신문고는 코로나19의 영향으로 다소 지연되어 운영되었고, 제2회 찾아가는 시민신문고도 코로나19의 확산 추세로 연기되었다가 12월에 개최하는 등 운영에 있어 애로사항이 있었음
- 제2회 찾아가는 시민신문고 개최 시에는 인권상담센터와 협업으로 인권분야 상담창구까지 추가로 설치하여 시민편익 확대
- 총 2회 개최로 26건의 민원을 상담하여 20건에 대해 현장 해결하였으며 6건은 고충민원으로 처리하였음
 - ▶ 제1회 찾아가는 시민신문고 : 2021. 6. 24. 온양읍 행정복지센터
 - ▶ 제2회 찾아가는 시민신문고 : 2021. 12. 16. 동구청

3. 고충민원 처리 현황

조사중해결 1건, 기각 2건, 조사 중 3건



온양읍(2021. 6. 24.)



동구청(2021. 12. 16.)

5

소통과 협력을 통한 시민권익 제고

1 시민사회단체와의 소통 · 협력

1. 개최목적

시민 접점에서 활동하고 있는 시민·사회단체와의 협력을 강화하여 시민의 다양한 목소리를 듣고 선제적으로 대응하고자 함

2. 개최개요

- 2021. 7. 15. 의사당 3층 대회의실에서 울산시민연대 등 6개 시민·사회단체와 간담회를 개최, 신문고툐의 고충민원 해결 사례 공유, 상호 협력 방안 등에 대하여 토론하는 시간을 가졌음
- 특히, 이날 토의결과로 제3회 시민신문고의 날 2부 순서에서 시민·사회단체가 함께하는 토크 콘서트를 개최하였음

2 시민신문고 자문위원회 간담회 개최

2021. 12. 14. 인근 식당에서 자문위원 4명과 신문고위원장 등 3명이 참석하는 간담회를 개최하였으며, 고충민원 조사 및 문제해결능력 향상 방안 등에 대하여 자문위원의 의견을 청취하고 향후 지속적인 협력을 다짐하는 의미 있는 시간이 되었음

3 고충민원인과의 간담회 개최

2021. 12. 9. 시장님 집무실에서 시장님 주재로 고충민원인 4명이 참석하는 간담회를 통하여 신문고툐를 통한 고충민원 해결에 대한 소감 및 건의사항 등에 대하여 청취하는 시간을 가졌음



시민사회단체와의 간담회(2021. 7. 15.)



고충민원인과의 간담회(2021. 12. 9.)

6

제3회 시민신문고의 날 개최

1. 행사개요

2021. 9. 10. 시민홀에서 울산시장, 시의회 의원, 시민, 시민사회단체 등 50여 명이 참석한 가운데 ‘제3회 시민신문고의 날’을 성황리에 개최하였음

2. 주요내용

시민신문고에 애정과 관심 있는 시민, 사회단체와 함께 출범 3년을 맞이하여 운영성과와 활동 사항을 함께 공유하고 앞으로 나아갈 발전 방향에 대해 함께 토의하는 시간을 가졌음

- ▶ 1부 행사를 통하여 고충민원처리를 위해 애쓴 유공공무원 및 유공부서에 대한 시상, 경과보고, 고충민원 처리 우수사례 발표, 시민들의 ‘내가 만난 시민신문고위원회’ 영상 상영 등이 있었음
- ▶ 2부 이야기 나눔 시간을 통해 신문고위원장의 3년차 활동보고 및 이에 대한 시민·사회단체의 주도로 “시민 신문고위원회가 걸어온 길, 나아갈 길”이라는 주제로 토크콘서트를 진행하였음

3. 행사의의

우리 위원회는 독립성·전문성을 바탕으로 시민의 고충해결과 시정의 공정성·투명성 감시를 효과적으로 수행하여 전국에서 가장 모범적인 시민과의 소통과 협치의 기구가 될 것을 굳건히 다짐하고 대외 홍보와 시민의 의견을 수렴하는 기회를 가짐



제3회 시민신문고의 날 기념행사(2021. 9. 10.)

7

세계옴부즈만협회 가입 및 정회원 자격 취득

1. 가입개요

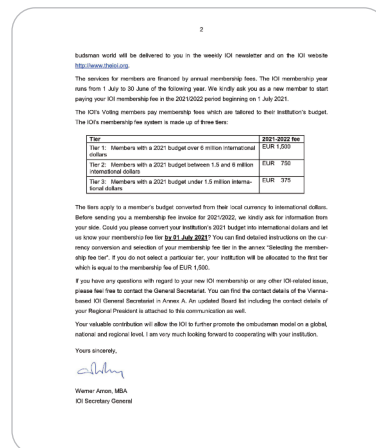
- 가입목적: 세계 우수 옴부즈만 및 기관과 교류·협력 확대
- 기 관 명: 세계옴부즈만협회(International Ombudsman Institute)
- 가 입 일: 2021. 5. 19.
- 가입자격: 정회원(IOI 각종 회의에서 투표권과 입후보권을 가짐)

2. 추진상황

- 2021. 2. : 회원가입 신청서 최종(안) 작성 및 가입 방침 결정
- 2021. 3. 2. : IOI 사무국에 가입 신청서 제출
- 2021. 5. 19. : IOI 이사회 울산시 회원 수락 결정
- 2021. 6. 18. : IOI 사무국 회원가입 정식 통지

3. 향후계획

- 2022년 AOA(Asia Ombudsman Association)추가 가입 및 향후 개최되는 국제 총회 및 컨퍼런스에 적극 참여하여 신문고위 위상 제고
- 국·내외 옴부즈만 활동 관련 정보수집 및 협력방안(세미나, 교육 등) 협의



IOI 가입승인서

8

지자체 옴부즈만 기구 설치 및 발전에 기여

1 구·군 옴부즈만과 교류 및 협력

1. 목적

구·군 옴부즈만 기구와의 상호 교류 및 협력의 장을 마련함으로써 고충민원에 대한 문제해결력 향상 및 시민 만족도 제고

- ▶ 울산시민신문고위원회(2018. 9.), 울주군(2019. 5.) 북구(2020. 8.) 남구(2020. 9.) 순으로 설치되어 독자적으로 운영

2. 간담회

2021. 6. 22. 의회 3층 대회의실에서 구·군 옴부즈만 등 12명과 신문고 위원장 등 총 12명이 참석하여 시와 구·군 옴부즈만이 처음으로 상견례 자리를 가졌으며, 향후 고충민원 해결력 향상을 위해 필요시 공동조사 및 정보교류하는 방안 등을 협의하였음

2 국민권익위원회와 협력하여 지방고충처리위원회 확산에 기여

- 2021. 6. 28. 세종시에서 권익위가 주관하는 시민고충처리위원회 미설치 지자체를 대상으로 하는 간담회에 위원장이 초청되어 위원회 설치 및 운영에 대한 자문을 제공하였음
- 2021. 9. 28. 시민홀에서 권익위와 함께 경상권역 지자체 15개 기관 22명이 참석하는 ‘시민고충처리위원회 활성화 세미나’를 개최하였으며, 우리 위원회의 고충민원 처리 우수사례 및 운영사례를 소개하여 모범적인 지방옴부즈만 운영의 모델을 제시하였음



옴부즈만 간담회(2021. 6. 22.)



시고위 활성화 세미나(2021. 9. 28.)



울산광역시
시민신문고위원회

