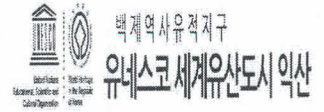


2022. 1. 3.



“ 작은 힘으로 큰 고충을 덜어 드립니다. ”

2021 시민고충처리위원회 운영보고서



익산시 시민고충처리위원회

목 차

연번	제 목	쪽수
1	익산시 시민고충처리위원회 개요	1
2	익산시 시민고충처리위원회 조직	3
3	익산시 시민고충처리위원회(옴부즈만의날) 운영	4
4	익산시 시민고충처리위원회 홍보활동	6
5	익산시 시민고충처리위원회 활동사진	7
6	익산시 시민고충처리위원회 활동내역	8
7	참고자료	9

1

익산시 시민고충처리위원회 개요

□ 도입배경 및 목적

- 오늘날 행정이 다양화 되면서 각종 시책을 추진하는 과정에서 발생
하는 행정과 시민 사이의 갈등으로 인하여 시책의 중단은 물론 행정의
신뢰도가 저하됨에 따라
- 안정적인 시책 추진은 물론 고충민원의 처리 및 불합리한 행정제도를
개선함으로써 시민의 기본적 권익을 보호하고 행정의 신뢰성 회복에
이바지하기 위하여 시민고충처리위원회 운영

□ 설치 근거

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조
- 「익산시 시민고충처리위원회 조직 및 운영에 관한 조례」 제9조

□ 관 할 범 위

- 익산시 및 소속기관(본청 · 사업소 · 읍면동)
- 익산시 및 소속기관으로부터 권한을 위임 또는 위탁 받은 법인, 단체
또는 기관이나 개인

□ 연 혁

- 2007. 5. 17. 『익산시 시민고충처리위원회 조직 및 운영에 관한 조례』 제정
- 2007. 9. 28. 『익산시 시민고충처리위원회 조직 및 운영에 관한 조례시행규칙』 제정
- 2007. 5. 29. 감사팀 내 직소민원 및 시민고충처리 전담부서 설치
- 2008. 9. 22. 1기 시민고충처리위원회 위원 위촉
 - ▶ 위원(5명) : 채준섭, 김은진, 김진병, 최태정, 최환석
 - ▶ 위촉기간 : 2008. 9. 22. ~ 2012. 9. 21.(4년)
- 2010. 1. 27. 국민권익위원회 주관 이동신문고 추진
- 2010. 2. 27. 제2회 국민신문고 대상 수상위원장 표창
- 2012. 11. 29. 2기 시민고충처리위원회 위원 위촉
 - ▶ 위원(6명) : 소병기, 김진우, 윤영숙, 이승엽, 주세균, 차승조
 - ▶ 위촉기간 : 2012. 11. 29. ~ 2016. 11. 28.(4년)
- 2015. 12. 30 시민고충처리위원회 위원 사임에 따른 위촉
 - ▶ 이정웅, 류신걸 / 2015. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.(4년)
- 2016. 11. 24 시민고충처리위원회 위원 사임에 따른 위촉
 - ▶ 문지연, 김정미, 오치광 / 2016. 12. 1. ~ 2020. 11. 30.(4년)
- 2017. 7. 28. 국민권익위원회 주관 이동신문고 추진
- 2018. 12. 28. 시민고충처리위원회 위원 임기만료에 따른 위촉
 - ▶ 신혜경, 김경 / 2019. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.(4년)
- 2020. 1. 17. 시민고충처리위원회 위원 사임에 따른 위촉
 - ▶ 김슬기 / 2020. 1. 17. ~ 2024. 1. 16.(4년)
- 2020. 11. 25. 시민고충처리위원회 위원 임기만료에 따른 위촉
 - ▶ 김형노, 안병철 / 2020. 12. 1. ~ 2024. 11. 30.(4년)

2

익산시 시민고충처리위원회 조직

□ 위원회 구성기준

- 인 원 : 위원장 포함 7인 이내
- 임 기 : 4년 단임제
- 위원의 자격
 - ▶ 대학이나 연구기관의 부교수 이상
 - ▶ 판사, 검사, 변호사
 - ▶ 4급 이상 공무원
 - ▶ 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사 자격 소지 후 5년 이상 경력자
 - ▶ 시민사회단체로부터 추천을 받은 자
- 위 원 명 단

성 명 (직 책)	소 속	직 명	임 기	비 고
김 경 (위원장)	 원광보건대학교 (사회복지학과)	교 수	2019. 1. 1 ~ 2022. 12. 31	시민단체
신 혜 경 (위원)	 한국부인회익산지회	회 장	2019. 1. 1 ~ 2022. 12. 31	여성단체
김 슬 기 (위원)	 변호사김슬기 법률사무소	변 호 사	2020. 01. 17~ 2024. 01. 16	법조계
김 형 노 (위원)	 선형건축사사무소	건 축 사	2020. 12. 1 ~ 2024. 11. 30	전문가 단체
안 병 철 (위원)	 원광대학교 (산림조경학과)	교 수	2020. 12. 1 ~ 2024. 11. 30	학 계

□ 고충민원 처리조직

- 소통민원실 운영 : 4명(일반직 공무원)
- 시민고충처리위원회 : 비상근

□ 고충민원 처리절차

- 민원 접수 : 전화, 방문, 우편, 팩스, 홈페이지(시정에 바란다) 등
- 직접 해결이 가능한 민원 : 소통민원실
- 「옴부즈만과 만남의 날」 운영 : 월 2회(매월 둘째·넷째주)
 - ▶ 현지 확인 및 처리 또는 시민고충처리위원회에 안전 상정
- 고충민원 : 시민고충처리위원회 회의
 - ▶ 1차 회의 - 소관부서 의견청취, 현지조사 및 민원인 의견청취
 - ▶ 2차 회의 - 심의·의결 및 의결서 작성
- 시장 및 관계기관(민원인 포함) 위원회 의결서 통지
- 시장 및 관계기관장 처리결과 위원회 통보 : 30일 이내
- 시민고충처리위원회 운영사항 공표

□ 시민고충처리위원회 심의.의결 : 1건

연번	월 일	민 원 내 용	처리(계획)결과	처리부서
1	2021.4.14 (의견표명)	익산시*****센터 운영위원회 급 식납품업체 선정의 부당성 해소	○ 익산시 학교급식비 지원조례 시행규칙 제7조의3, 제7조의4 신설 (2021.7.15. 신설) ○ 학교급식지원센터 운영위원회 운영규정 개정(2021.11.09. 개정)	농산유통과

□ 「**옴부즈만과 만남의 날**」 운영 결과 : 18건(인용 14, 조건부 3, 조정 1)

○ 분야별 : 18건(상하수도 7, 교통 8, 공원 2, 주택 1)

연번	월 일	민 원 내 용	위 원 명	처리(계획)결과	처리부서
1	2021.3.9 (인용)	**면 **리 279-1 민원인 소유 토지에 맨홀 설치, 비가 많이 오면 물이 넘침, 현 맨홀 옆으로 위치를 옮겨 더 큰 맨홀 설치 요청	신혜경	5. 26. 완료	하수도과
2	2020.3.23 (조건부)	**면 **길 345-18부근 좌회전시 반사경이 없어 통행하는 차량이 보이지 않아 사고위험이 높아 <u>반사경</u> 설치 요청	김 경	6. 30 제2차교통안전시설심의위원회에서 부결되어 반사경 미설치	교통행정과
3	2020.4.13 (인용)	**면 **리 119 비가 많이 오면 배수로가 작아 평장리 119번지 내 창고로 물이 들어와 농산물 보관 창고에 물이 들어차므로 하수관로를 더 큰 관으로 설치하고 맨홀도 추가 신설 요청	신혜경	5. 14. 완료	하수도과
4	2020.4.27 (조건부)	**면 ***리 784-1 부근 삼거리에 골목에서 도로 진입시 차량 및 주민이 보이지 않아 사고위험성이 높아 반사경 2개 설치 요청	김형노	반사경 설치 대상 토지주가 토지사용승낙 해주지 않음. 승낙서 징구 후 설치가능	교통행정과
5	2020.5.11 (인용)	**면 **리 21-2 복개되어 있는 하수로에 토사 및 부유물이 쌓여 상습침수되므로 <u>하수로</u> 정비 요청	안병철	6. 25 완료	하수도과
6	2020.5.25 (인용)	**면 **리 산30-1 **공원 내 시설물(정자, 의자)이 노후화 되어 정비 요청	신혜경	6. 30. 완료	늘푸른공원과
7	2020.6.8 (인용)	**면 **리 655-3 도로 양옆에 비닐하우스가 있어 위험하여 <u>반사경</u> 설치 요청	김 경	6. 10. 완료	교통행정과

연번	월 일	민 원 내 용	위 원 명	처리(계획)결과	처리부서 (담당자)
8	2020.6.22 (인용)	**면 **리 191-1, 아스콘 포장된 마을 안길에 빗물이 배수가 되지 않아 <u>맨홀</u> 설치 요청	김슬기	7. 8 완료	하수도과
9	2020.7.13 (조정)	**동 196-20 건축물대장상 소유자가 강**와 조** 되어 있는데 본인이 1977년에 건물과 토지를 같이 구입하였으니 <u>소유자를 조**로 변경하여 줄것</u> 을 요청	김형노	매매계약서 또는 등기부등본이 없으므로 별도 구비서류 제출하면 변경 가능(서류 미제출)	주택과
10	2020.7.27 (인용)	**면 **리 1738 일원 버스가 지나가는 길인데 정류장이 없어 <u>승강장</u> 신설 요청	안병철	10. 15. 완료	교통행정과
11	2020.8.10 (인용)	**동 **아파트 앞 도로의 중앙선이 보이지 않아 사고 위험이 높아 <u>도색</u> 요청	신혜경	10. 13. 완료	교통행정과
12	2020.8.24 (인용)	**면 **리 1144 **공원에 있는 정자가 노후되어 지붕 누수 피해있어 정자 지붕 교체 요청	김 경	9. 24. 완료	늘푸른공원과
13	2020.9.14 (인용)	**면 **길 20-46 부근 하수관이 파손되어 <u>하수도 정비</u> 요청	김슬기	12. 1. 완료	하수도과
14	2020.9.28 (조건부)	**면 **리 965-1, 농로 진입시 중앙선이 절선되지 않아 사고 위험이 높아 <u>중앙선 절선</u> 요청	김형노	농로로서 심의 대상 아님. 10. 23 완료	교통행정과
15	2020.10.12 (인용)	**읍 *리 476-9번지 교통안전지대에 지속적 주차로 야간 통행시 사고 위험이 있어 중앙선 근처 <u>시선유도봉</u> 설치 요청	안병철	12. 8. 완료	교통행정과
16	2020.10.26 (인용)	**면 **길 158 부근 하수관이 없어 인근 토지의 토사가 흘러 맨홀 막혀 배수물 역류, <u>배수관 설치</u> 요청	신혜경	12. 14. 완료	하수도과

연번	월 일	민 원 내 용	위 원 명	처리(계획)결과	처리부서 (담당자)
17	2020.11.9 (인용)	**면 **리 900-1에 기존 배수로가 있으나, 악취와 해충으로 인하여 <u>관 매 설</u> 요청	김 경	12. 15. 완료	하수도과
18	2020.11.23 (인용)	**면 **리 160-1 부근 삼거리 진출입 시 나무 등으로 시야 확보 어려워 <u>반사경 설치</u> 요청	신혜경	12. 8. 완료	교통행정과

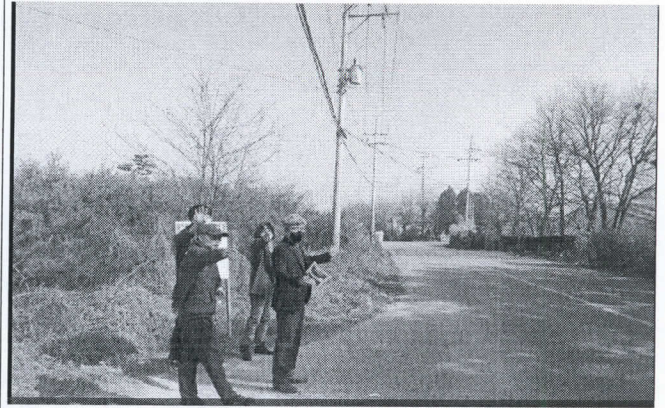
- ☐ 익산시 시민고충처리위원회 운영계획 시달(1. 7. / 읍면동)
- ☐ 지방지 등 언론보도 홍보 : 1회
- 익산시 시민고충처리위원 활동 본격화 (2. 14. / 4곳)

5

익산시 시민고충처리위원회 활동사진



3. 9. 신혜경 위원(**면)



3. 23. 김경 위원(**면)



4. 27. 김형노 위원(**면)



5. 11. 안병철 위원(**면)



8. 24. 김경 위원(**면)



9. 14. 김슬기 위원(**면)

6

익산시 시민고충처리위원회 활동 내역☐ **익산시 시민고충처리위원회 상반기 간담회**

- 일시/장소 : 2021. 02. 23.(화) 11:00 / 시청 회의실(2층)
- 참 석 자 : 김경 위원 외 4명
- 내 용 : 위원장 선출 및 운영방안 논의

☐ **제1회 권익위원회 전국협의회 참석**

- 일시/장소 : 2021. 03. 18.(목) 14:30 / 서울 프레스센터 외신기자클럽
- 참 석 자 : 김경위원장
- 내 용 : 권익위원회 전국협의회 구성 및 운영방안 논의

☐ **시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 활성화를 위한 세미나 참석**

- 일시/장소 : 2021. 10. 15.(금) 13:30 / 여수문화홀(여수시청 옆)
- 참 석 자 : 신혜경 위원
- 내 용 : 제도소개, 설치·운영 사례 발표 및 발전방안 토론

☐ **익산시 시민고충처리위원회 하반기 간담회**

- 일시/장소 : 2021. 12. 15.(수) 11:00 / 시청 회의실(2층)
- 참 석 자 : 김경 위원장 외 2명
- 내 용 : 2021년 운영사항 보고 및 발전방안 논의

□ 익산시 시민고충처리위원회 조직 및 운영에 관한 조례

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제32조 및 제38조에 따라 익산시 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(관할) 익산시 시민고충처리위원회(이하“위원회”라 한다)의 관할은 익산시 및 그 소속기관 (법령에 의하여 익산시나 그 소속 기관의 권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인을 포함한다. 이하 같다)에 대한 고충민원의 처리와 이에 관련된 행정제도의 개선으로 한다.

제3조(위원회의 의무) ① 위원회는 시민의 권리이익의 옹호자로서 공정하고 적정하게 그 직무를 수행하여야 한다.

② 위원회는 국민권익위원회 또는 다른 시민고충처리위원회와의 업무협조와 교류활동에 적극적으로 임하여야 한다.

제4조(익산시의 의무) ① 시장과 시의회는 위원회의 독립성을 존중하여야 한다.

② 시장은 위원회의 직무수행과 관련하여 적극적인 협조를 하여야 하며, 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하“법”이라 한다) 제34조에 따라 그 직무수행에 필요한 경비를 지원하여야 한다.

제2장 위원회의 조직 등

제5조(구성) ① 위원회는 위원장을 포함하여 7인 이내의 위원으로 구성한다.

② 위원장은 위원 중에서 호선하며, 위원은 고충민원 처리업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 시장이 의회의 동의를 거쳐 임명 또는 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자
2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있거나 있었던 자
3. 4급 이상 공무원의 직에 있거나 있었던 자
4. 건축사·세무사·공인회계사·기술사·변리사의 자격을 소지하고 해당 직종에서 5년 이상 있거나 있었던 자

5. 사회적 신망이 높고 행정에 관한 식견과 경험이 있는 자로서 시민사회단체로부터 추천을 받은 자
- 제6조(임기) ① 위원회 위원의 임기는 4년으로 하되, 연임할 수 없다.
- ② 시장은 위원회 위원의 임기가 만료되거나 임기중 결원된 경우에는 임기만료 또는 결원된 날부터 30일 이내에 후임자를 임명 또는 위촉하여야 한다.
- ③ 결원된 위원회 위원의 후임으로 임명 또는 위촉된 위원의 임기는 새로이 개시된다.

- 제7조(위원장의 직무) ① 위원장은 위원회를 대표하며, 위원회의 직무를 총괄한다 .
- ② 위원장이 부득이한 사유로 그 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 미리 지명한 위원이 그 직무를 대행한다.

- 제8조(제척·기피·회피) ① 위원회의 위원은 고충민원의 처리과정에서 다음 각 호의 1에 해당하는 사항에 관하여는 관여할 수 없다.
1. 자기와 직접적인 이해관계가 있는 사항
 2. 자기와 친족관계가 있거나 있었던 자와 관련된 사항
 3. 자기와 법률상 특수관계 등으로 직접적인 이해관계가 있는 사항
 4. 자기가 증언·감정·법률자문 또는 손해사정을 한 사항
 5. 위원이 되기 전에 감사·수사 또는 조사에 관여한 사항
- ② 위원회에서 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 직접적인 이해관계가 있는자는 제척사유가 있거나, 위원에게 공정을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 위원장에게 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 위원은 제척사유 또는 기피사유에 해당하는 경우에는 자기 스스로 그 사항의 조사·처리과정을 회피할 수 있다.

- 제9조(위원회위원 추천위원회 구성·운영) ① 위원회의 공정성 및 집행부와 의회로부터 독립성을 확보하기 위하여 별도의 위원회 위원 추천위원회를 구성·운영한다.
- ② 추천위원회는 시의원, 공무원, 시민사회단체, 학계, 법조인, 전문가등 7인 이내로 구성한다.
- ③ 추천위원회는 임명 또는 위촉하고자 하는 위원수의 2배수를 시장에게 추천한다.
- ④ 추천위원회 위원장은 추천위원회 위원중에서 호선하고, 임기는 위원회 위원의 임기와 같이 한다.

- 제10조(회의) ① 위원회의 회의는 위원장이 필요하다고 인정할 때에 소집한다.
- ② 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개최하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ③ 위원장이 회의를 소집하고자 할 때에는 회의일시, 장소 및 부의 안건을 집회 3일전까지 각 위원에게 서면으로 통보 하여야 한다.

- 제11조(사무기구) 위원회의 사무를 처리하기 위하여 사무기구를 둔다. 단, 사무기구가 설치되기 전까지는 감사위원회에서 업무를 수행한다.

제12조(자문) 위원회는 직무수행에 필요한 전문적·기술적 사항의 자문을 구할 수 있다.

제13조(해촉) 시장은 위원이 법 제15조부터 제17조까지의 규정에 해당하게 된 때에는 지체없이 해촉하여야 한다.

제3장 보칙

제14조(운영상황의 공표 등) ① 제37조에 따른 위원회의 운영상황에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

1. 고충민원의 접수상황 및 그 처리결과
 2. 위원회의 권고 또는 의견표명
 3. 위원회의 권고 또는 의견표명에 대한 주요 불수용 사항
 4. 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정한 사항
- ② 위원회가 법 제53조에 따라 권고 및 의견표명 등을 공표함에 있어서는 개인정보 등의 보호를 위하여 최대한의 배려를 하여야 한다.

제15조(관련기관 협의회) 위원장은 법 제43조제1항에 따른 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 관련기관 협의회를 개최할 수 있다.

제16조(민원상담전문인의 위촉) ① 위원장은 민원업무에 관한 시민의 상담에 응하게 하기 위하여 변호사·세무사·행정사 등 전문가를 민원상담전문인으로 위촉·운영할 수 있다.

② 민원상담전문인의 임기는 2년으로 하되, 필요하다고 인정되는 경우 한 차례만 연임할 수 있다.

제17조(활동비의 지급 등) 제5조의 규정에 의한 위원장과 위원 및 제16조의 규정에 의한 민원상담전문인에 대하여 활동비를 지급하고, 회의에 출석하였거나 안건을 심의한 위원에 대하여는 예산의 범위내에서 「익산시 소속 위원회 설치 및 운영 조례」가 정하는 바에 따라 수당과 여비 등 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제18조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 <개정 2009.12.03 조례제1068호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <제1872호, 2019.06.28> (익산시 조례 정비에 관한 일괄개정 조례 전부개정조례)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 <조례 제1948호, 2020.1.8.> (익산시 소속 위원회 설치 및 운영 조례)

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 폐지) ① 익산시 각종 위원회 회의록 작성 및 공개 조례는 폐지한다.

② 익산시 각종위원회 실비변상조례는 폐지한다.

제3조(다른 조례의 개정) ① 및 ② 생략

③ 익산시 시민고충처리위원회 조직 및 운영에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제17조 중 “「익산시 각종위원회 실비변상조례」”를 “「익산시 소속 위원회 설치 및 운영 조례」”로 한다.

④부터 134항까지 생략

제4조 및 제5조 생략

부 칙 <조례 제2027호, 2020.11.13.> (익산시 행정기구설치 조례)

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다. 다만, 기구 신설·변경에 따른 과 명칭 및 분장사무의 신설·변경은 2021년 상반기 정기인사가 이루어진 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① ~ ⑥ (생략)

⑦ 익산시 시민고충처리위원회 조직 및 운영에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제11조 중 “감사담당관실”을 “감사위원회”로 한다.

⑧ ~ ⑨ (생략)

□ 익산시 시민고충처리위원회 조직 및 운영에 관한 조례 시행규칙

제1조(목적) 이 규칙은 「익산시 시민고충처리위원회의 조직 및 운영에 관한 조례」에서 위임된 사항과 그 시행에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 「익산시 시민고충처리위원회 조직 및 운영에 관한 조례」(이하 “조례”라 한다)에서 “고충민원”이라 함은 제1호부터 제4호까지의 어느 하나에 해당하는 사항에 관한 민원을 말하며, 이 규칙에서 사용하는 용어의 정의는 제5호부터 제6호까지와 같다.

1. 위법·부당한 처분이나 부작위 등으로 인하여 시민의 권리·이익이 침해 되거나 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
5. “신청인”이라 함은 시민고충처리위원회(이하 “위원회”라 한다)에 대하여 고충민원을 신청하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
6. “공표”라 함은 위원회의 권고, 시정 사항 등을 시민에게 널리 알리는 것을 말한다.

제3조(위원의 겸직금지) 위원은 재직중 다음 각 호의 직을 겸할 수 없다. 다만 제3호부터 제5호까지의 경우에는 교육·연구기관 및 학술단체를 제외한다.

1. 국회의원 또는 지방의회 의원
2. 정당의 당원
3. 법령에 의하여 행정권한을 행사하거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 개인이나 법인 또는 단체
4. 국가 또는 익산시의 재정지원을 받는 개인이나 법인 또는 단체
5. 법령이나 정관에 따라 임원이나 직원의 임명에 관하여 국가 또는 익산시의 동의나 승인을 요하는 법인 또는 단체

제4조(소위원회) ① 위원회는 업무의 효율적인 운영을 위하여 소위원회를 구성할 수 있다.

② 소위원회는 해당업무의 성격을 고려하여 위원장이 지정한 위원과 위원장을 포함하여 3인으로 구성하여 위원장이 업무를 총괄한다.

③ 소위원회의 회의는 위원장이 소집하며 재적위원 과반수의 출석으로 개최하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

④ 소위원회의 의결사항은 위원회 의결사항으로 보며, 의결 후 개최되는 위원회에 보고하여야 한다.

제5조(회의의 공개 등) ① 위원회와 소위원회의 조사와 조정은 공개를 원칙으로 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항은 각 위원회의 의결로 이를 공개하지 아니할 수 있다.

1. 신청인의 비공개 요청이 있는 경우
 2. 신청인의 사생활 보호가 필요하다고 인정되는 경우
 3. 다수인 관련 민원 등 국가의 정책과 밀접하게 관련된 사안으로서 공개할 경우 위원회와 소위원회의 공정한 조사와 조정을 저해할 우려가 있다고 인정되는 경우
- ② 위원회와 소위원회의 고충민원 사안에 관한 심의와 의결의 과정은 비공개를 원칙으로 한다. 다만, 공개하는 경우에도 위원회의 공정한 심의·의결을 저해하지 아니한다고 인정되는 경우에는 위원회 또는 소위원회의 의결로 이를 공개할 수 있다.

제6조(위원의 기피·회피) ① 조례 제8조 제2항의 규정에 따라 기피를 신청하고자 하는 자는 위원장에게 그 사유를 명시하여 신청할 수 있다. 이 경우 위원장은 그 기피여부를 결정한다.

- ② 기피사유는 기피를 신청한 날부터 3일 이내에 서면으로 소명하여야 한다.
- ③ 기피신청을 받은 위원은 지체 없이 기피신청에 대한 의견서를 위원장에게 제출하여야 한다.
- ④ 위원이 조례 제8조제3항의 규정에 따라 회피하고자 하는 경우에는 위원장의 허가를 받아야 한다.

제7조(위원회의 업무) 위원회의 업무는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하“법”이라 한다) 제32조 제2항에 의한 업무를 수행한다.

제8조(고충민원의 신청) ① 고충민원의 신청 및 접수는 법 제39조 및 같은법 시행령 제35조 에 따르며, 법 제39조 제2항 단서에 따라 구술로 위원회에 고충민원을 신청하는 경우에는 접수 공무원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 그 내용을 확인한 후 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.

- ② 제1항의 규정에 의하여 신청인이 고충민원을 신청, 접수하는 때에는 “별지 제1호서식”에 의한 고충민원 신청서를 제출하여야 한다. 다만 신청서를 작성할 수 없는 특별한 사정이 있거나 기타 위원회에서 인정하는 경우에는 예외로 한다.
- ③ 위원회가 고충민원을 접수하였을 때에는 즉시 “별지 제2호서식”에 의한 고충민원접수처리부에 내용을 등재한 후 “별지 제3호서식”에 의한 접수증을 교부하여야 한다.

제9조(선정대표자) ① 다수의 신청인이 공동으로 고충민원을 신청하는 경우에는 신청인 중 3인 이하의 대표자를 선정할 수 있다.

- ② 제1항의 규정에 의하여 신청인이 대표자를 선정하지 아니한 경우에 위원회가 필요하다고 인정하는 때에는 신청인에게 대표자를 선정할 것을 권고할 수 있다.
- ③ 선정대표자는 각기 다른 신청인들을 위하여 그 사안에 관한 모든 행위를 할 수 있다. 다만, 고충민원의 취하는 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 이 경우 동의를 얻은 사실은 이를 서면으로 소명하여야 한다.

④ 선정대표자가 선정된 때에는 다른 신청인들은 그 선정대표자를 통하여서만 그 사안에 관한 행위를 할 수 있다.

⑤ 대표자를 선정한 신청인들은 필요하다고 인정하는 때에는 선정대표자를 해임하거나 변경할 수 있다. 이 경우 신청인들은 그 사실을 지체 없이 위원회에 통지하여야 한다.

제10조(대리인의 허가) ① 신청인이 법 제39조제3항제5호에 따라 대리인을 선임하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 위원회에 허가 신청을 하여야 한다.

1. 대리인이 될 자의 인적 사항

2. 대리인을 선임하고자 하는 이유

3. 신청인과 대리인과의 관계

② 위원회가 제1항의 규정에 의한 신청을 받은 경우에는 지체 없이 이를 심사하여 허가 여부를 결정하고 그 결과를 신청인에게 통지하여야 한다.

제11조(신청서의 보완) ① 위원회는 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 위원회는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.

③ 위원회는 제2항의 규정에 의한 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 결정으로 이를 종결 처리할 수 있다.

제12조(신청의 취하) 신청인은 위원회의 결정이 있기 전까지 서면으로 자신의 신청을 취하할 수 있다.

제13조(행정심판 등의 통보) ① 시장은 행정심판 등 다른 법령에 의한 불복구제 절차에 의하여 접수된 민원 사안이 제16조의 규정에 의하여 위원회의 조사가 착수된 고충민원과 동일한 사항임을 알게 된 경우에는 즉시 그 사실을 위원회에 통보하여야 한다.

② 위원회는 접수한 고충민원이 다른 고충처리위원회에 의하여 이미 처리된 사안인 경우에는 그 사안을 처리한 고충처리위원회에 해당 고충민원의 접수사실을 지체 없이 통보하여야 한다.

제14조(고충민원의 처리기간) ① 위원회는 접수된 고충민원을 접수일부터 60일이내에 처리하여야 한다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위 안에서 그 처리 기간을 연장할 수 있다.

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

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

제15조(반복 고충민원 등의 처리) ① 위원회는 신청인이 동일한 내용의 고충민원에 관하여 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 신청한 경우로서 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 신청되는 사안에 대하여는 종결처리 할 수 있다.

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

제16조(고충민원의 조사 등) 위원회가 고충민원을 접수하여 조사를 하는 경우 및 그 방법에 관하여는 법 제41조 및 제42조와 같은 법 시행령 제44조를 준용한다.

제17조(출석 및 의견진술 등의 요구) 제16조의 규정에 따른 출석 및 의견 진술 등을 요구하는 경우에는 당사자의 성명, 요구의 취지, 출석일시와 장소 등을 기재한 “별지 제4호 서식”에 의한 출석통지서를 7일 이전에 미리 통지하여야 한다.

제18조(실지조사) ① 위원회는 제16조의 규정에 따른 위원회의 소속 직원으로 하여금 실지조사를 하게 하거나 신청인 등의 진술을 듣게 하고자 하는 경우에는 시장 및 관계 기관 등의 장 또는 신청인 등에 대하여 조사 또는 방문의 취지·내용·일시·장소 등을 미리 통지하여야 한다.

② 위원회의 소속 직원이 제1항의 규정에 따른 실지조사를 함에 있어서 필요하다고 인정하는 경우에는 다음 각 호의 방법에 의한 조사를 할 수 있다. 이 경우 관련 전문가를 동반할 수 있다.

1. 시장 및 관계 기관 등의 장 또는 신청인 등의 진술 청취
2. 시장 및 관계 기관 등의 장 또는 신청인 등이 소지하는 문서·장부 그 밖의 자료의 제출 요구
3. 필요한 물건·사람·장소 그 밖의 상황의 확인

제19조(합의의 권고 및 조정 등) 합의의 권고 및 조정과 그 절차, 시정·제도개선의 권고 및 의견의 표명과 그 방법에 관하여는 법 제44조부터 제47조까지와 같은법 시행령 제47조 및 제48조를 준용한다.

제20조(의견제출 기회 부여) ① 위원회는 제19조의 규정에 따라 시정 또는 제도 개선의 권고를 하기 전에 시장과 관계 기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

② 시장 및 관계 기관 등의 장과 신청인 또는 이해관계인은 위원회가 개최하는 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

③ 위원회는 제1항의 규정에 의하여 의견제출의 기회를 주는 경우에는 회의개최의 일시 및 장소 등에 관한 사항을 시장 및 관계 기관 등의 장·신청인 또는 이해관계인에게 미리 통지하여야 한다.

제21조(처리진행상황 등의 통지) ① 위원회는 신청인으로부터 고충민원을 접수한 경우에는 처리담당자를 지정하고 신청인에게 고충민원이 접수된 사실과 처리담당자의 소속·성명·연락처를 통지하여야 한다.

② 위원회는 고충민원을 접수한 후 30일이 경과하거나 신청인의 요청이 있는 경우에는 신청인에게 그 처리진행상황과 처리예정일 등을 통지하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항의 규정에 의한 통지는 전화·전신·모사전송·인터넷 등의 방법으로 할 수 있으며, 신청인이 요청하는 경우에는 지체 없이 문서를 교부하여야 한다.

제22조(의결서 작성) ① 위원회가 고충민원의 심의를 종료한 때에는 주문과 이유를 기재한 “별지 제5호서식”에 의한 의결서를 작성하여야 한다.

② 의결서에는 위원장과 참석한 위원이 서명 날인한다.

제23조(결정의 통지) 위원회는 고충민원의 결정내용을 지체없이 시장·관계 기관 등의 장 및 신청인에게 “별지 제6호서식”에 의한 처리결과 통보서를 송달하여야 한다.

제24조(처리결과 등의 통보) ① 제19조의 규정에 따른 권고 또는 의견을 받은 시장 및 관계 기관 등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하여야 한다.

② 제1의 규정에 따른 권고를 받은 시장 및 관계 기관 등의 장이 권고 또는 의견대로 조치하기가 곤란하다고 판단되는 특별한 사정이 있는 경우에는 그 이유를 위원회에 문서로 통보하여야 하며, 이 경우 위원회는 당해 사안을 재심의 할 수 있다.

③ 시장 및 관계 기관 등의 장은 위원회의 권고 또는 의견과 다른 방법으로 고충민원을 해소한 경우 또는 해소할 수 있는 경우에는 이를 위원회에 통보하여야 한다.

④ 위원회는 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 통보를 받은 경우에는 신청인에게 그 내용을 지체없이 통보하여야 한다.

⑤ 제4항의 규정에 따른 결과를 통보함에 있어 시장 및 관계 기관 등의 장에게 시정조치의 권고 또는 제도 등의 개선을 요구하는 의견표명이 있는 경우에는 “별지 제7호서식”에 의한 의견표명서를 첨부하여야 한다.

제25조(이행실태의 확인·점검을 위한 자료제출 요청) ① 위원회는 제20조 및 제21조의 규정에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다. 이 경우 필요시 점검 대상이 되는 시장 및 관계 기관 등의 장에게 다음 각 호의 사항을 요청할 수 있다.

1. 관계 서류의 제출
2. 경위서 또는 확인서 등의 제출
3. 관계 공무원 또는 관련 직원의 출석·진술

4. 그 밖에 확인·점검을 효율적으로 실시하기 위하여 위원회가 필요하다고 인정하는 조치

② 제1항의 규정에 따른 요청을 받은 시장 및 관계 행정기관 등의 장은 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제26조(고충민원의 기록관리) ① 고충민원처리기록은 관리번호를 붙여 매건 마다 별책으로 편철한다. 다만, 필요한 경우에는 합철 또는 첨철할 수 있다.

② 위원회가 심의중인 고충민원과 동일한 고충민원이 다시 접수된 때에는 별도의 고충민원으로 처리하지 아니하고 먼저 접수된 고충민원에 합철하여 처리한다.

③ 기록을 접수 또는 작성할 때에는 “별지 제8호서식”에 의한 표지를 붙여 편철하고 접수 또는 작성한 순서대로 가철한다.

제27조(관인) 위원회에서 발송 또는 교부하는 문서에 사용하기 위하여 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제33조 제2항 제1호 규정에 따른 관인을 조각하여 사용한다.

제28조(시행규정) 이 규칙에 정한 사항 이외에 필요한 사항은 시장이 규정으로 따로 정할 수 있다.

부 칙

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부 칙 <개정 2009.12.03 규칙제486호>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <개정 2016.03.15.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <제780호, 2018.08.30> (익산시 규칙 일제정비를 위한 일괄개정 규칙)

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <제804호, 2019.06.28> (익산시 규칙 정비를 위한 일괄개정 규칙 전부개정규칙)

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

□ 지방옴부즈만(시민고충처리위원회) 설치 현황

연번	지자체		명칭	구성	임기(연임제한)	의사결정
1	서울특별시		시민감사옴부즈만위원회	7명(상근)	3년(단임)	합의제
2	대구광역시		복지·인권옴부즈만	2명(상근)	2년(1회)	독임제
3	울산광역시		시민신문고위원회	5명(상근)	4년(단임)	합의제
4	경 기 도		옴부즈만	10명(비상근)	2년(1회)	합의제
5	강 원 도		사회갈등조정위원회	9명(비상근)	2년(1회)	합의제
6	충청남도		도민고충처리위원회	7명(비상근)	4년(단임)	합의제
7	전라북도		도민고충처리위원회	9명(비상근)	4년(1회)	합의제
8	전라남도		도민고충처리위원회	9명(비상근)	4년(단임)	합의제
9	서울 (14)	종로구	옴부즈만	3명(비상근)	4년(단임)	합의제
10		성동구	구민고충처리위원회	8명(비상근)	4년(단임)	합의제
11		동대문구	옴부즈만	2명(비상근)	4년(단임)	독임제
12		강북구	구민참여옴부즈만	5명(비상근)	2년(1회)	독임제
13		도봉구	옴부즈만	4명(비상근)	2년(1회)	독임제
14		은평구	옴부즈만	3명(비상근)	2년(1회)	합의제
15		서대문구	시민감사옴부즈만	5명(비상근)	2년(-)	합의제
16		마포구	옴부즈만	3명(비상근)	2년(1회)	합의제
17		양천구	옴부즈만	3명(비상근)	2년(1회)	독임제
18		구로구	옴부즈만	3명(상근)	2년(1회)	합의제
19		금천구	구민고충처리위원회	7명(비상근)	4년(단임)	합의제
20		동작구	옴부즈만	5명(비상근)	2년(1회)	합의제
21		관악구	옴부즈만	3명(비상근)	2년(1회)	합의제
22		강동구	구민옴부즈만	5명(비상근)	2년(1회)	독임제
23	대구 (2)	동구	옴부즈만	3명(비상근)	2년(1회)	합의제
24		북구	구민고충처리위원회	2명(상근)	4년(1회)	합의제
25	인천	미추홀구	옴부즈만	5명(비상근)	2년(1회)	합의제
26	광주 (2)	북구	구민고충처리위원회	3명(비상근)	2년(1회)	합의제
27		광산구	시민권익위원회	9명(비상근)	2년(1회)	합의제
28	대전	대덕구	옴부즈만	2명(비상근)	2년(1회)	독임제
29	울산 (3)	남구	옴부즈만	2명(비상근)	4년(단임)	합의제
30		북구	옴부즈만	1명(비상근)	2년(1회)	독임제
31		울주군	군민권익위원회	5명(비상근)	2년(1회)	합의제
32	경기	수원시	시민가디언	5명(비상근)	2년(1회)	합의제

연번	지자체		명칭	구성	임기(연임제한)	의사결정
33	(17)	성남시	시민옴부즈만	2명(비상근)	4년(단임)	독임제
34		안양시	민원옴부즈만	1명(비상근)	2년(1회)	독임제
35		부천시	시민옴부즈만	1명(상근)	2년(1회)	독임제
36		광명시	시민옴부즈만	1명(상근)	2년(1회)	독임제
37		평택시	시민옴부즈만	2명(비상근)	4년(단임)	합의제
38		안산시	시민옴부즈만	3명(상근)	2년(1회)	합의제
39		남양주시	옴부즈만	5명(비상근)	4년(단임)	합의제
40		시흥시	시민호민관	1명(상근)	4년(단임)	독임제
41		군포시	기업애로 옴부즈만	공석	2년(1회)	합의제
42		하남시	옴부즈만	5명(비상근)	2년(1회)	합의제
43		용인시	옴부즈만	7명(비상근)	4년(단임)	합의제
44		파주시	시민고충처리위원회	3명(비상근)	4년(단임)	합의제
45		이천시	시민옴부즈만	2명(비상근)	4년(단임)	합의제
46		안성시	시민옴부즈만	4명(비상근)	2년(1회)	합의제
47		화성시	시민옴부즈만	3명(상근)	2년(1회)	합의제
48		여주시	옴부즈만	재위촉중	4년(단임)	합의제
49		강원 (2)	원주시	고충처리위원회	6명(비상근)	4년(단임)
50	강릉시		사회갈등조정위원회	7명(비상근)	2년(1회)	합의제
51	충북 (2)	제천시	시민고충처리위원회	8명(비상근)	4년(단임)	합의제
52		영동군	군민고충처리위원회	8명(비상근)	4년(단임)	독임제
53	충남 (3)	공주시	시민옴부즈만	1명(상근)	2년(1회)	독임제
54		아산시	시민옴부즈만	2명(상근)	2년(1회)	합의제
55		부여군	군민고충처리위원회	7명(비상근)	4년(단임)	합의제
56	전북	익산시	시민고충처리위원회	5명(비상근)	4년(단임)	합의제
57	전남 (4)	여수시	시민옴부즈만	2명(상근)	2년(1회)	독임제
58		순천시	시민고충처리위원회	5명(비상근)	2년(1회)	합의제
59		담양군	고충처리위원회	6명(비상근)	4년(단임)	합의제
60		화순군	군민고충처리위원회	7명(비상근)	2년(1회)	합의제
61	경북	상주시	옴부즈맨	1명(상근)	2년(1회)	독임제
62	경남	양산시	옴부즈만	3명(비상근)	4년(단임)	합의제